

# 정보광장에 대한 사서의 인식 사례연구

## A Case Study on the Librarian's Perception of Information Commons

윤은하 (Eunha Youn)\*

장윤금 (Yunkeum Chang)\*\*

전경선 (Kyungsun Jeon)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 정보광장 담당 사서를 대상으로 정보광장 의미와 목적, 새로운 도서관 환경에서의 역할, 도서관의 본질과 발전 방향, 그리고 정보광장 이용행태에 대한 인식을 조사하였다. 총 28명을 인터뷰한 결과 정보광장에 대한 사서의 인식은 1) 정보광장의 전통적인 학술 연구 기능만을 강조하여 이를 학술연구 시설로만 이해하는 유형, 2) 정보광장을 학술연구를 위한 물리적 공간으로 이해하면서 아울러 문화융복합적 기능을 강조하는 유형, 3) 정보광장을 창조적 기능이 강조된 학술문화 복합시설로 이해하는 유형의 3가지로 대별되었다. 이는 정보광장 이용자 이용행태에 대한 평가와 도서관의 발전 방향에 대한 인식과 밀접히 연관되어 있는 것으로 나타났다.

### ABSTRACT

This study examined librarians' perceptions of Information Commons(I.C.), user's information seeking behaviors, and new role of library in the digital ages. Interviews with 28 librarians found that the perceptions of the librarians were widely differed depending on their understandings of the nature of the space. The interview results were divided into three different categories of librarians: the librarians: 1) understanding library as a place only with academic functions, 2) library as academic place along with multi-cultural functions, and 3) library as open learning space with focus on creativity and discovery of users. The findings also indicated that all these perceptions are closely related to understanding of the role of library and its future development.

키워드: 정보광장, 정보광장 사서, 사서 인식, 이용자 이용행태, 도서관의 역할  
Information Commons, learning commons, librarians's perceptions,  
information seeking behaviors, role of library

\* 전북대학교 기록관리 대학원 BK 연구교수(eunhayoun@gmail.com) (제1저자)

\*\* 숙명여자대학교 문헌정보학과 교수(yunkeum@sm.ac.kr) (교신저자)

\*\*\* 숙명여자대학교 문헌정보학과 박사과정(ksjeon@sm.ac.kr) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2014년 5월 24일 ■ 최초심사일자: 2014년 5월 28일 ■ 게재확정일자: 2014년 6월 17일

■ 정보관리학회지, 31(2), 189-209, 2014. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.2.189]

## 1. 서론

현재 국내의 많은 도서관들이 정보광장(Information Commons)을 도입하여 기존의 전통적 도서관과 차별화된 이용자 서비스를 제공하고 있다. 미국의 Donald Beagle(1999)에 의해 최초로 제시된 정보광장은 북미와 유럽을 비롯하여 국내 대학도서관과 공공도서관에서도 빠르게 도입되었다. 통합 정보환경과 첨단 다기능 복합 학습 공간을 표방하는 정보광장은 디지털 기술 환경의 이용자 요구에 능동적으로 대처하며 도서관 공간 구성의 새로운 패러다임 변화를 주도하고 있다.

정보광장의 등장으로 도서관 이용이 일방적인 정보수용이 아닌 창조적 학습을 통한 새로운 지식과 기술 창출을 목적으로 함에 따라 이를 지원하는 사서들의 역할에도 많은 변화가 있었다(Moore, 2009). 도서관 자원과 IT 기술, 그리고 전문적 정보서비스가 하나의 물리적 공간에서 통합적인 서비스를 제공될 수 있는 새로운 서비스 모델이 요구되었다. 많은 연구에서 정보광장 도입에 따른 도서관 정보 환경의 변화가 단순히 물리적, 공간적 변화 뿐 아니라 도서관과 사서, 이용자들과의 관계에 변화를 가져오고 있음을 지적했다. 정보광장 사서들은 이용자와 좀 더 상호간 친밀감 있고 우호적인 관계를 맺고 그들의 정보 요구나 목적, 이용 방법에 대한 서비스를 제공할 것을 요구받는다 고 알려져 있는데, 정보광장의 정착을 위해서는 이용자뿐 아니라 정보광장을 관리, 운영하는 사서들의 인식 변화가 중요한 요소로 간주된다. 정보광장이 소개된 지 상당한 시간이 흐른 현 시점에서 현장의 사서들은 이러한 변화

를 어떻게 받아들이고 있는지 살펴보는 것은 매우 시의적절한 일이라 할 수 있다.

이러한 관점에서 본 연구는 정보광장을 실질적 담당하는 사서들의 정보광장에 대한 인식을 분석하고 그 특징을 살펴보고자 하였다. 또한 이러한 정보광장에 대한 사서 인식 정도에 영향을 끼치는 요소들을 규명하고 이들의 연관 관계를 분석하였다. 이를 통해 현 사서들의 인식이 정보광장 이용자 이용행태와 새로운 정보 기술 환경에 어떤 태도를 보이는지를 밝히고자 하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 정보광장의 변화

정보광장이 미국 아이오와대학(University of Iowa)에 최초로 도입된 이래 대학도서관을 중심으로 지속적으로 확산되고 있다. 미국에서 2004년 89개에 불과하던 정보광장은 2010년 말에는 142개로 증가하였으며 기관의 목적과 역할에 따라 다양한 방식으로 발전되어졌다. 대학도서관을 중심으로 적용되던 정보광장의 기본 개념은 점차 공공도서관으로 확산되었고, 물리적 공간을 중심으로 이루어지던 시설의 변화는 점차 창조적 활용과 이용자 중심의 학습 프로그램을 도입하는 학습 광장으로 변화되고 있다.

정보광장에 대한 초기 연구들은 주로 어떻게 도서관들이 기존의 컴퓨터열람실에 새로운 소프트웨어와 정보서비스를 결합하여 정보광장으로 변모시켰는지에 대해 집중하고 있다. 기존의 장서 중심의 도서관 체계에 디지털 장비와 시설을 도입하는 과도기적 형태를 취하고 있

었다고 지적했다. Cowgill(2001)은 이러한 초반의 정보광장에 대해 “연구 지원이 가능한 전자 자료를 제공하기 위해 전산 직원이 관리하는 장소”로 설명했다. 또한 컴퓨터 성능과 수량, 멀티미디어 장비 종류와 이용자들이 자주 찾는 소프트웨어의 필요성과 더불어 도서관 사서들이 이러한 새로운 환경에서 이용자 서비스를 하기 위해 IT와 소프트웨어 사용법에 대해 교육이 필요하다는 것을 강조하였다. Demas(2005)는 정보광장의 가장 큰 특징은 과거에는 크게 연관이 없었다고 여겨지던 열람서비스와 IT가 하나의 서비스로 통합된 점이라고 보았다. Steiner와 Holley(2009)는 Cowgill의 연구를 언급하며 콜로라도 주립대 모간도서관의 모델이 2000년대 미국에서 정보광장을 받아들인 도서관의 전형적인 예라고 설명하였다. 즉, 최신 컴퓨터와 이를 지원하는 서비스를 중심으로 이루어진 공간과 시설을 정보광장의 필수요소라고 보았으며 이용자들에게 온라인 정보를 제공할 수 있는 컴퓨터터미널을 가능한 한 많이 제공하는 것이 주요 관건이라고 설명하고 있다.

2000년 이후 정보광장에 대한 연구는 정보광장을 도입한 도서관들이 점차 초기의 하이브리드 타입의 물리적 공간 구성에서 탈피하여 좀 더 문화적, 가상적 공간 창조에 주력하고 있다고 밝히고 있다. 즉 물리적 정보광장 뿐만 아니라 문화적 프로그램과 디지털 가상 자원의 보충에 좀 더 많은 할애를 하고 있다고 분석하였다. 이러한 새로운 시도는 도서관의 역할과 목적에 따라 학습센터(Learning Center), 학습광장(Learning Commons), 통합학습센터(Integrated Learning Center), 인포메이션 아케이드(Information Arcade), 디지털도서관센터(Digital

Library Center) 등으로 다양하게 명명되었다. 이러한 공간들의 공통적 특징은 협업 학습(cooperative learning)을 지원할 수 있는 새로운 학습 공간의 창출과 이를 위해 다른 외부 기관과 파트너십을 맺고 작업하는 경우가 증가하고 있다는 점이다(Steiner, 2009). Steiner와 Holley(2009), Accardi(2010)는 현재 정보광장은 새로운 국면으로 접어들고 있으며 이는 ‘광장 2.0’으로 구분되어야 한다고 언급했다. 현재의 정보광장은 이전의 정보광장보다 훨씬 더 이용자 중심의 협력 모델로써 전통적 도서관에서 시도하지 않았던 새로운 학습 기회를 제공하는 것을 주요 특징으로 하고 있다. 즉 과거 정보광장이 좀 더 도서관 중심의 사고에서 비롯된 물리적 공간 변화를 도모했다면 현재 학습광장을 비롯한 광장 2.0은 보다 이용자에게 초점을 맞추으로써 이용자의 학습요구와 학습능력 향상을 위해 도서관의 공간과 자원을 재활용하는 경향을 보인다고 분석하였다. 그리하여 도서관이 정보광장을 통해 좀 더 창조적 협업과 문화융복합적인 지식 창출을 공간으로 발전되고 있음을 시사했다.

국내 여러 연구에서도 디지털 정보의 증가와 이에 따른 서비스 변화의 필요성과 이용자들의 도서관 정보 및 공간 활용 방식의 변화에 따른 대응방안의 하나로 정보광장의 도입을 소개한 바 있다. 또한 관련 국내 연구는 주로 대학, 학교, 공공도서관 등 다양한 도서관에서 정보광장을 도입할 수 있는 실질적 도입방안에 초점이 맞추어져 있는 것으로 나타나고 있다. 정재영은 2007년 초기 정보광장 개념을 도입, 국내 적용 방안을 모색했다. 미국 애리조나 대학도서관과 인디애나 대학도서관의 학습 광장을 모델로 국내 정보광장 도입에 필요한 시설 및 공간에 대해 분석하였다.

정미경(2008)은 정보광장을 학교도서관의 현실에 맞도록 개편, 학교도서관에서 정보광장 도입을 시도하였다. 남태우와 류반디(2012), 한희정과 김용(2010)은 공공도서관을 중심으로 정보광장의 도입과 적용에 대해 분석했다. 특히 이상복 외(2009)는 국립중앙도서관의 정보광장 모형을 공공도서관에 적용하기 위해 공공도서관의 정보광장 개념의 정립과 도입에 따른 공공도서관 건축에 대한 기본구상을 개발하기도 하였다.

## 2.2 정보광장 사서의 역할과 인식

정보광장의 공간에 대한 많은 연구에도 불구하고 대부분의 연구는 정보광장의 도입 사례와 운영, 개선 방향과 문제점에 관련된 것이며 이를 직접적으로 관리하고 운영하는 사서의 인식에 대한 연구는 미비한 것으로 보인다. 국외의 경우 대개 정보광장 서비스 사서의 역할 변화에 관한 연구는 디지털시대 새롭게 요구되는 역할과 임무라는 관점에서 포괄적으로 언급되고 있었는데, 학습광장과 사서에 대한 연구는 Wolfe와 Naylor(2010), Fitzpatrick와 Moore(2008)의 연구가 있다. Wolfe와 Naylor(2010)는 현재 사서들은 전통적인 도서관 환경에서부터 디지털 하이브리드 공간, 정보광장, 학습광장 등 다양한 도서관에서 서비스를 제공하고 있지만, 아직 최근의 변화를 반영할 수 있는 통합서비스 모델을 개발, 적용하고 있는 도서관 모델은 많지 않다고 지적했다. Fitzpatrick와 Moore(2008)는 미국 메사추세츠 대학 도서관의 학습광장을 대상으로 정보광장에서 제공되는 RRAD(the Reference and Research Assistance Desk) 사서서비스의 모델을 개발 및 소개했다. 그러나 이

러한 사서에 대한 연구는 전자 매체의 등장과 이용에 따른 열람서비스의 변화와 사서의 역할 변화에 대한 관점에서 주로 언급되었을 뿐 실제로 정보광장에서 일하는 사서들이 이러한 변화를 어떻게 인식하고 있는지에 대한 연구는 드물다.

국내 연구 역시 대학도서관, 학교도서관, 공공도서관 등 관종별 정보광장 도입에 관한 연구와 이러한 관종별 적용이나 도서관 모형 개발에 관한 연구를 중심으로 연구가 진행되었다. 사서 인식에 대한 연구는 김지혜와 김기영(2012)이 조직관점에서 정보광장 도입에 대한 사서의 저항요인을 개방형 질문지와 심층면담을 통하여 정보광장에 대한 사서의 인식 정도와 저항 내용에 따른 태도 양상, 조직 수준의 저항 요인 등으로 분석하였다. 그 결과 정보광장 도입에 따른 변화에 있어 조직 지지부문의 유무와 상관없이 정체성 위협 요인에 대해 강도의 차이는 있었지만 사서 모두 저항태도를 보였다. 즉 정보광장 인식수준과 무관하게 모든 인터뷰 참여자들은 정보광장을 통한 조직변화가 도서관 및 사서의 고유역할과 영역을 축소시킬 것이라 우려와 집단의 지속성에 대한 불확신을 나타낸 것이다. 반면 인적 역량 부족 요인에 대해서는 조직 지지부문 유무에 따라 수용적 태도와 저항적 태도를 보였다. 오동근, 조현양, 여지숙(2010)은 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장의 시설, 서비스, 콘텐츠 등에 대한 이용 현황과 서비스품질에 대한 이용자들의 인식을 조사하여 정보광장 이용에 대한 현황을 분석하였다. 또한 동시에 서비스를 제공하는 직원들과 이용자들의 인식 차이(gap)를 좁히고, 직원들의 이해를 높이고자 직원들에게도 이용자와 동일한 질문을 통하여 직원들이 예상하는 이용자

의 이용행태 및 서비스품질에 대한 조사를 병행하여 실시하였다. 그 결과 전반적인 만족도와 충성도, 직원, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경 등 각 부문별 서비스품질에 대한 전반적인 만족도 부분에서는 직원이 예상하는 것보다 이용자의 인식이 더 높은 것으로 나타났다. 그러나 시설, 서비스, 콘텐츠의 실제 이용에서는 이용자의 실제 이용과 직원들의 예상 사이에 차이가 있는 것으로 나타나 정보광장의 이용과 서비스품질에 대한 만족도를 보다 더 높이기 위해서는 개개 시설, 서비스, 콘텐츠에 대한 이용자의 요구를 좀 더 구체적으로 파악하여 그에 적절히 부응해야 한다고 지적하였다.

이와 관련하여 정보광장 이용자들에 대한 연구 역시 공간과 서비스에 대한 만족도와 인식을 중심으로 연구들이 진행되었다. 그러나 실제로 이용자들이 정보광장에서 보이는 이용행태 뿐만 아니라 과거의 도서관 이용자와 어떻게 다른지 구체적으로 비교·분석하는 연구가 선행될 필요가 있다.

### 3. 연구 방법

#### 3.1 심층 인터뷰

정보광장 사서의 정보광장에 대한 인식을 알아보기 위해 본 연구는 심층 인터뷰를 통한 질적 연구 방법론을 주요 방법론으로 채택하였다. 질적 연구는 일반적으로 사람들이 어떻게 행동하고 인식하는지, 왜 그런 방식으로 생각하는가에 대하여 탐색하는데 유리하고, 인식이나 언술에 나타나는 미묘한 차이를 포착하는데 정량적 방

법론 보다 용이하다. 이에, 정보광장에 이용에 대한 사서인식을 탐색하는데 심층 인터뷰를 통한 질적 방법론이 적합한 방법이라고 판단했다.

심층 인터뷰는 서울 소재 A도서관의 정보광장 업무 담당 사서들을 대상으로 수행하였다. A도서관은 2009년 정보광장을 도입하고 운영함으로써 새로운 형태의 이용자 서비스 및 디지털지식 통합서비스를 제공하기 위한 정책을 수립·실천하고 있다. 개관 이후 지난 5년간 도서관의 전반적인 기능과 역할이 확대 되었으며, 서비스 지원 대상 이용자의 수가 지속적으로 증가하는 것으로 나타나고 있다.

인터뷰는 2013년 9월 2일부터 9월 14일까지 약 2주간 대상자와 연구자의 일대일 개별 인터뷰 및 2, 3인으로 구성된 소집단 인터뷰로 수행되었으며, 면담 시간은 대략 45분에서 80분 정도 소요되었다. 인터뷰의 전 과정은 연구자에 의해 녹취되었고, 이후 근무기간과 장소, 담당 영역별로 선별, 녹취록을 만들고 최종 분석되었다.

인터뷰 대상은 정보광장에서 2009년부터 2013년 8월까지 근무한 경험이 있는 전·현직 담당 사서, 보조요원으로 정보광장에서 직접적으로 이용자들에게 일대일 대면 서비스를 제공하는 열람정보 사서를 포함하여, 정보광장 공간 및 시설을 관리하는 28명으로 이루어졌다. 인터뷰 대상자는 사서 17명, 보조요원 11명으로 인적사항을 살펴보면, 남자가 7명(25%), 여자가 21명(75%)이며 근무기간은 1년 미만이 15명(53.5%), 1-2년 5명(17.8%), 2-3년 5명(17.8%), 3년 이상이 6명(21.4%)으로 평균 경력은 약 1.6년이 었다(〈표 1〉 참조).

인터뷰는 반구조화된 형식으로 A도서관 정보광장의 전반적인 목적과 역할에 대한 사서 인

〈표 1〉 인터뷰 대상자

면담자	신분/경력(년)		면담자	신분/경력(년)	
LR1	사서	3.0	LR15	사서	3.5
LR2	사서	2.0	LR16	사서	3.0
LR3	사서	2.0	LR17	사서	3.9
LR4	사서	0.9	LR18	보조요원	1.8
LR5	사서	1.8	LR19	보조요원	1.3
LR6	사서	0.3	LR20	보조요원	2.8
LR7	사서	0.3	LR21	보조요원	0.8
LR8	사서	0.3	LR22	보조요원	0.8
LR9	사서	1.5	LR23	보조요원	0.8
LR10	사서	1.5	LR24	보조요원	0.8
LR11	사서	2.0	LR25	보조요원	0.2
LR12	사서	4.0	LR26	보조요원	0.2
LR13	사서	0.4	LR27	보조요원	0.2
LR14	사서	2.0	LR28	보조요원	0.2

〈표 2〉 심층 인터뷰 질문 항목

대 항목	소 항목	
응답자의 일반적 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근무부서</li> <li>• 성별 및 연령</li> <li>• 도서관 근무 기간</li> <li>• 정보광장 서비스 근무기간</li> </ul>	
정보광장 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보광장의 목적과 비전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보광장의 현황</li> <li>• 향후 10년 후 정보광장 발전 방향과 비전</li> </ul>
정보광장 이용자 이용행태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본 도서관의 목적과 역할</li> <li>• 정보광장의 목적</li> <li>• 미디어센터의 목적</li> <li>• 세미나실의 목적</li> </ul>	
정보광장 이용자 이용행태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자들의 이용행태와 정보광장의 목적</li> <li>• 정보광장 이용자들의 이용행태</li> <li>• 미디어센터 이용자의 이용행태</li> <li>• 세미나실 이용자의 이용행태</li> <li>• 일반 이용자의 이용행태</li> </ul>	
정보광장 개선사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 콘텐츠, 인적, 공간 시설 측면에서 개선사항</li> </ul>	

식을 파악할 수 있는 4개 주제에 대한 질문으로 이루어졌다. 질문 내용은 도서관 정보광장의 기능과 목적, 정보광장 목적에 따른 이용자 이용행태, 정보광장 활성화를 위해 공간 영역별 개선 방안 등 총 4개 항목으로 구성되었으며, 인터뷰 대

상자의 근무 경력과 직급, 담당 영역에 따라 상이한 하위 질문들이 포함되었다(〈표 2〉 참조).

정보광장의 설립 취지와 목적, 이용자들의 정보광장 실제 이용행태에 대한 인터뷰 질문 결과를 종합해 보면, 사서의 정보광장에서의 역할과 의미

에 대한 인식은 도서관의 본질적 역할에 대한 인식과 연관되어 있었다. 사서들은 종종 도서관의 본질적인 역할의 변화의 관점에서 정보광장을 운영과 이용에 따른 문제를 언급하곤 하였는데, 개별 사서들의 도서관에 대한 인식의 차이는 정보광장의 역할과 이를 이용하는 이용자 이용행태에 따라 뚜렷한 차이를 보였다. 그리하여 인터뷰에는 정보 광장의 목적과 역할에 대한 사서의 인식을 묻는 질문과 함께 도서관의 역할과 이용자들의 이용행태에 대한 질문들이 포함되었다. 이러한 인터뷰를 종합한 결과 심층 인터뷰를 통해 담당 사서들이 생각하고 있는 정보광장의 의미를 다각적 측면에서 고려할 수 있었고, 문헌 조사에 포함되지 않았던 여러 정보를 획득할 수 있었다.

### 3.2 인터뷰 분석

수집된 인터뷰 자료는 근거이론의 방법론을 이용한 탐색적 연구 방법으로 분석되었다. 인터뷰에서 나타난 개념들을 발견, 범주를 만들고 그것들 간의 관계를 엮어내었다는 점에서 Glaser와 Strauss(1967)의 근거이론적 접근을 시도하였다. 즉 분석 주제를 정하고, 연구 자료를 초기 개념화하여 관련된 개념들을 찾아낸 후 얻어진 개념들로부터 유사 개념들을 범주화하고 관련 범주들 간의 관계를 밝혔다. 이를 통해 3개의 상위 범주, 7개의 하위 범주, 그리고 21개의 개념을 도출하였다(〈표 3〉 참조).

그러나 기본적으로 개방코딩과 축코딩 등

〈표 3〉 분석 범주와 개념

상위 범주	하위 범주	개념
사서들의 도서관의 목적에 대한 인식	전통적 목적 고수	• 도서관은 연구를 비롯한 학술 목적이 일차적
	변화된 목적 수용	• 도서관은 다양한 문화 활동을 할 수 있는 공간 • 학술활동만 하는 공간은 아니다 • 도서관은 창작의 공간, 다양한 미디어 이용과 재창조가 가능한 복합적 공간 • 가족이 즐길 수 있는 공간
사서들의 정보광장에 대한 인식	창조적 복합 문화시설	• 디지털화된 자료, 원본, 미디어 디지털 자료를 제공하는 곳 자료 검색, 온라인 자료 보는 목적 • 연구 및 개인 취미 활동, 디지털 정보를 이용한 창작 공간 • 정보광장의 물리적 공간 자체가 의미 • 외견상 PC방과 유사, 본질적 차이
	학술 공간	• 논문쓰기 위한 자료 이용 공간 • 나라 전체가 정보광장 • 외견상 PC방과 유사
	창조 문화적 기능을 겸비한 학술 공간	• 정보광장의 물리적 공간은 가상 도서관으로 가기 위한 과도기적 단계
사서들의 정보광장 이용자에 대한 인식	정보광장 설립 취지대로 이용함	• 의도한 대로 사용함 • 영화보거나 편집함 • 인터넷 정보탐색이나 기타 필요한 업무 수행
	정보광장 설립 취지대로 이용하지 않음	• 학술활동을 하지 않고 시간 때우기, 여가활동 • 인터넷 들어가서 게임함 • 인터넷, 정보탐색, 소장 영화나 시청각 자료 시청 • 정보광장에 대한 이해도가 낮음 • 70%만 긍정, 나머지는 그렇지 않음

Strauss와 Glaser의 근거 이론적 접근을 시도하였음에도 본 연구에서는 사건의 중심 현상이나 핵심 범주를 상정하지는 않았다. 이는 사서의 정보광장에 대한 인식이 특정 문제에 대한 인과적, 전략적 해석의 문제로 접근하여 이해될 수 없다는 점과 본 연구가 연구 참여자들이 특정 문제에 대한 반응이나 문제점을 극복하는 과정을 분석하는 것을 목적으로 하는데 그 이유가 있다(Strauss & Glaser, 1967). 대신 사서의 인식을 세 가지 그 속성에 따라 유형으로 구분하여 유형별 분석을 시도했다. 이를 통해 또한 유형별 인식의 특징을 다각적으로 분류하여 범주별 연관성을 분석하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 사서들의 정보광장에 대한 인식

본 연구를 통해 나타난 사서들의 정보광장에 대한 인식은 크게 다음의 3가지로 분류되었다.

- 첫째, 정보광장의 전통적인 학술 연구 기능만을 강조하여 이를 학술연구 시설로만 이해하는 유형(유형 A)
- 둘째, 정보광장을 학술연구를 위한 물리적 공간으로 이해하면서 아울러 문화복합적 기능을 강조하는 유형(유형 B)
- 셋째, 정보광장을 정보광장을 창조적 기능이 강조된 학술문화 복합시설로 이해하는 유형(유형 C)

우선 첫째 유형 A는 정보광장은 학술 및 연구 활동을 지원하기 위한 것으로 제공되는 디

지털 자원과 정보서비스, 복합 시설 등은 연구 목적을 위해서만 활용되어야 한다고 생각한다. 정보광장은 디지털 기기를 겸비한 연구 공간으로 이용자들이 이 공간에서 학습 활동과 양질의 연구 성과를 낼 수 있도록 고안되었다. 따라서 이용자들이 정보광장에서 학습 활동이 아닌 디지털 매체를 통해 영화를 보거나 일상정보를 습득하는 것은 정보광장의 본래 목적에 어긋난다. 예를 들어, 유형 A의 사서들은 이러한 영화 감상 및 일상정보 획득과 같은 정보 이용행태를 보며, '정보광장은 국가적 차원의 학술 공간으로 인식되어야 하지만 대부분의 이용자들이 인터넷만 이용하기 때문에 공간이 가지는 의미를 전혀 살리지 못하고 있다'고 언급한다. 이 유형에 속한 사서들은 다양한 문화창작활동을 지원하기 위한 정보광장의 시설과 프로그램에 대해 불편한 내색을 보였다. 심한 경우, 정보광장의 존재 자체에 대해 회의적인 태도를 보이기도 했다.

원래 목적은 학술적인 것이고 여가를 배제할 순 없지만 엔터테인먼트적인 것은 이곳 정보광장에 맞지 않는다고 생각합니다. 학술적인 것에 비중을 두어야 한다고 생각합니다. 제가 도서관을 연구를 하러 가더라도 쉬는 시간에 인터넷을 하거든요. 그런데 여기서서는 그게 주목적이 되는 게 안타깝울 뿐이죠.(LR5)

이곳을 보면 마치 PC방 같이 변화는 것 같아요.(LR1)

이 부류의 사서들은 현재 정보광장의 역할과 기능이 사설 PC방(공식 명칭, 인터넷 컴퓨터

게임시설 제공업)화 되고 있다고 여기면서 정보광장에 대한 의구심을 나타냄과 동시에 이를 이용하는 이용자들에게 대해서도 부정적인 견해를 나타냈다.

두 번째 유형 B는 첫 번째 유형보다는 좀 더 정보광장에서 창조적이고 문화적 활동이 이루어져야 한다는 점을 인정한다. 그러나 이보다는 이용자들이 학술연구 목적으로 이 공간을 이용하는 것이 중요하다고 생각하며, 그렇지 않은 경우 학술적 목적에 맞도록 이용자들을 교육해야 한다고 보는 유형이다. 예를 들어, 정보광장 이용자 중에 실제로 정보수집 하는 사람이 있을 수 있지만, 영화를 보거나 정보이용교육을 받고, 인터넷을 이용하는 등의 이용행태에 대해 '소일'을 하는 경우가 많다고 평가하며 이용자 이용행태의 개선이 필요함을 암시한다.

정보광장에서 실제로 정보를 생산하고, 공유하는 사람도 있겠지만, 이런 일 보다는 확실히 근거할 수 없지만 영화보고 정보활용 교육받고, 인터넷, 블로그 하시는 분이 많은 것 같아요. 여기서는 연구보다는 이런 소일을 하는 같아요. 정보광장에 와서 이용자들이 정보활용 교육에 적극적으로 참여하시고 하는 것이 좋긴 한데...그게 목적은 아니니까...정보광장 목적대로 이용자들이 쓴다는 것에 대해 회의적이예요.(LR10)

이 유형에 속하는 사서들은 정보광장의 필요성과 가치에 대해서 의심하거나 부정적인 견해를 피력하지는 않았다. 그러나 새로운 디지털 시대에 적합한 도서관의 환경 변화에 정보광장의 역할이 중요함에도 불구하고 다만 정보광장을 이용하는 이용자들의 정보 요구나 이용행태

에 대해서는 동의할 수 없다는 입장을 취하는 경향이 있었다.

세 번째 유형 C는 정보광장을 멀티복합공간으로 도서관의 기능과 역할 수행을 확장시키는 물리적 공간이라고 이해했다. 이들은 정보광장의 목적과 역할을 묻는 질문에 정보광장은 장서 중심의 전통적 학습 공간이라기보다 다양한 디지털 매체와 문화 시설을 활용할 수 있는 공간이라고 대답했다. 또한 도서관의 복합창조공간으로써 도서관의 기능과 역할이 확장되어 나아가야 한다는 데에 적극적으로 동의하고, 정보광장이 이러한 도서관 발전에 기여할 수 있을 것으로 기대했다.

디지털 자료를 이용하는 공간이니까, 자료 편집을 하거나 새로 만드는 것도 도서관 업무의 일부라고 생각해요. 이용자들이 편집실을 이용하고자 할 때 프로그램이 고가인데 그런 것들을 제공해서 자기 정보를 만들어 간다는 것은 좋은 서비스라고 생각합니다. 하다보니 미흡한 점도 있지만, 밖에서 찾아볼 수 없는 공간이니 좋고, 경제적으로 어려운 분들도 고가의 디지털 장비를 손쉽게 이용할 수 있어서 좋은 공간이라고 생각해요.(LR11)

도서관에서 영화 상영을 하니 의외로 좋아하시는 것 같아요. 선정된 영화를 보시는 것을 많이 이용하시고, 오셔서 이용하실 때 자료 검색을 할 수 있는데 연령층이 높으신 분들은 영화 제목을 모르실 때는 데스크에 비치한 영화 목록을 주로 이용하세요.(LR9)

이 유형에 속하는 사서들은 정보광장에서는 컴퓨터와 다양한 인터넷 미디어, 온라인 콘텐츠,

영상 자료 등을 이용할 수 있고 정보광장 이용자들의 이용 편의를 위해 사서들이 적극적인 서비스를 제공해야 한다고 여긴다.

위에서 분류한 인식 유형에 따라 사서들은 정보광장의 의미와 필요성에 대해서도 상이한 의견을 제시한다는 점과 이용자의 이용행태에 대한 평가도 다르게 표현한다는 점을 발견했다. 중요한 점은 이러한 사서들의 정보광장에 대한 인식 차이로 인해 종종 동일한 이용자의 이용목적이나 이용행태에 대한 다른 평가가 제시된다는 것이다. 새로운 환경에서 도서관의 복합적인 역할 수용에 적극적인 사서들의 경우 그렇지 않은 사서들보다 정보광장의 의미에 긍정적인 태도를 보이고, 정보광장 이용자의 이용행태 평가도 긍정적으로 하는 것으로 나타났다. 이는 사서들의 정보광장에 대한 평가와 인식이 정보광장을 실질적으로 이용하는 이용자에 대한 평가와 새로운 환경에서의 도서관 역할 변화에 대한 인식과 유기적으로 연관되어 있기 때문으로 추정할 수 있다.

#### 4.2 사서들의 도서관 역할 변화에 대한 인식

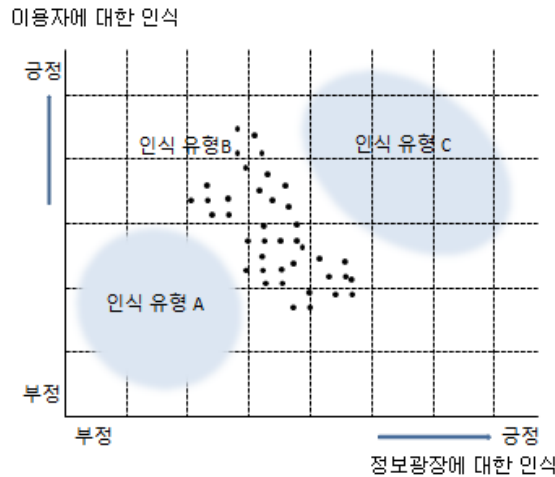
인터뷰 분석 결과 사서들의 정보광장에 대한 인식은 정보광장을 둘러싼 다른 인식 요소들과 밀접한 연관이 있는 것으로 밝혀졌다. 즉 정보광장의 중요성과 필요성에 대한 사서들의 인식은 새로운 환경에서 도서관의 역할과 목적의 변화에 대한 인식과 긴밀히 연관되어 있었고, 이러한 인식들은 궁극적으로 도서관의 정보광장을 이용하는 이용자들의 이용행태를 이해하는 사서들의 태도로 이어졌다. 사서들은 정보

광장이 도서관의 역할 변화에 어떠한 방식으로 영향을 끼치는지 고민하고 있었다. 즉 도서관의 역할을 학습과 연구 활동 지원에 초점을 맞추고 있는 사서들은 정보광장이 제공하는 다양한 활동과 새로운 이슈에 대해 부정적인 반응을 보인 반면, 도서관의 변화와 공간적 의미에 대해 좀 더 유연한 이해를 가지고 있는 사서는 정보광장의 역할과 의미에 대해서 긍정적으로 여기고 있었다. 따라서 본 장에서는 사서의 정보광장 인식 차이를 새로운 정보환경에서의 도서관 역할 인식 및 이용자 이용행태에 대한 인식 연관성에 대해 분석해보았다. 앞서 분석 구조에서 상위 범주와 하위 범주의 관계 속에서 등장한 개념들을 재배치하고 속성과 차원으로 치환하였다. 도서관의 역할 변화에 대한 인식이라는 상위 범주를 한 축으로, 또 다른 한축에는 정보광장 인식차이를 보이는 사서 유형들을 배열하고 이 둘의 관련성을 '긍정하는 정도(혹은 강도)'에 따라 재분석하였다(〈표 4〉 참조).

또한 도서관 역할을 묻는 질문에 대한 결과는 두 가지로 구분되었다. 첫째, 도서관은 학습 목적으로 이용되는 것이 가장 바람직하며 학습 활동과 관련이 있는 한에서 서비스를 제공해야 한다는 답변과, 둘째, 도서관은 좀 더 열린 공간으로 다양한 이용자 계층의 정보 요구를 수용하는 복합문화 공간으로 기능해야 한다는 답변들이 있었다. 이에 따라 정보광장의 의미와 역할 역시 도서관의 본질과 역할이 무엇이며 이를 어떠한 방식으로 지원하는가(혹은 지원하지 않는가)에 따라 다르게 이해되었다. 즉, 장서 중심 도서관의 전통적 역할과 이미지를 고수한 사서들은 정보광장의 역할에 덜 긍정적으로 보는 경향이 있었고, 도서관의 확장된 기능과 역

〈표 4〉 사서 인식 유형 및 도서관 역할과 이용행태 인식 관계(긍정하는 강도)

범주	속성	유형		
		인식유형(A)	인식유형(B)	인식유형(C)
도서관의 역할에 대한 인식	도서관은 연구를 비롯한 학술 목적이 일차적이다.	강함	중간	약함
	도서관은 문화복합의 공간, 다양한 미디어 이용과 시설을 이용할 수 있는 복합적 공간이다.	약함	중간	강함
	도서관은 연구 및 개인 취미 활동이나 디지털 자원을 이용한 창조적 공간이다.	약함	중간	강함
정보광장 이용자 이용행태에 대한 인식	이용자들은 정보광장의 목적대로 이용한다.	약함	약함	강함
	이용자들은 정보광장의 목적대로 이용하지 않는다.	강함	약함	약함
	이용자들의 정보요구보다 정보광장 설립 목적을 존중해야 한다.	강함	중간	약함
	정보광장 설립 목적보다 이용자들의 이용요구를 존중해야 한다.	약함	중간	강함



〈그림 1〉 도서관 역할과 정보광장 역할에 대한 사서 인식의 상관관계

할을 수용한 사서들은 정보광장의 시도에 대해 좀 더 긍정적으로 이해하고 있었다. 이러한 관계는 〈그림 1〉과 같이 표현될 수 있다.

예를 들어, 유형 A에 속하는 사서들은 도서관의 목적에 대한 질문에 다음과 같이 대답했다.

요새 흔히들 얘기하듯이, 도서관이 놀이터라는

표현을 하는데 전 개인적으로 싫습니다. 도서관은 놀이터가 아니죠. 예전에 공부해서 그런지 전 그것은 아니라고 봅니다. 맨 처음에 왜 정보광장이라고 이름을 지었는지 몰랐어요. 왜 정보광장인지 모르겠어요. 딱히 다른 용어도 생각해 봤는데 처음 듣고 놀이터, 쉽터라고 생각했어요.

근데 놀이터와 도서관은 다르죠. 여기도 도서관인데 도서관이라는 느낌을 찾아 볼 수 없어요. 저는 여기가 정보광장이라고 생각하지 않아요. 정보광장은 우리나라 전체가 정보광장이죠.(LR2)

이들 사서들은 도서관이 전통적인 학술과 연구를 위한 장소라고 여기고 이러한 전통적 의미와 상반되는 도서관의 물리적 공간의 의미와 역할에 대해 부정적인 태도를 취한다. 즉 정보광장의 도입과 이를 이용하는 이용자들의 이용행태는 도서관의 본질적인 기능과 대치된다고 판단하며 이에 따라 정보광장의 가치와 역할이 도서관의 목적을 달성하는데 도움이 되지 않는다고 여기고 있었다. 그리하여 도서관 내 도입과 그 명칭에 대해서도 이의를 제기하기도 한다.

두 번째 유형 B에 속하는 사서들은 도서관의 목적이나 변화에 대해 유형 A보다는 긍정적인 태도를 보이지만 그 실제 변화에 대해서는 소극적으로 대처하는 경우가 많았다. 즉 도서관에서 학문적 활동에 연관되거나 간접적으로 지원할 수 있는 경우에만 일상적 정보나 개인적 관심사 같은 정보들을 제공할 수 있다고 하거나, 혹은 이러한 자료들을 불가피하게 제공할 수 있지만 이러한 정보를 제공하는 것이 도서관의 주요 역할은 아니더라는 사실을 강조한다.

학술적인 자료를 찾아보기 위해서는 인터넷에 있는 일반 자원도 필요한 경우가 있기 때문에 여러 자료를 도서관에서 제공하고 있지요. 도서관에서는 굳이 학문적인 연구가 아닐지라도 일반적인 내용을 학문화할 수 있는 원초적인 자료들을 제공해야 한다고 생각해요. 연구 및 개인적

인 취미 활동이 될 수 있을 것 같아요. 개인적인 관심사 같은 것들... 어느 정도는 아우를 수 있는 서비스는 해야하긴 할 것 같아요. (LR9)

원래 목적은 학술적인 것이고 여기가 부인할 수 없지만 엔터테인먼트적인 것도 있죠. 그런데 사실 그런 것은 도서관에 맞지 않는다고 생각합니다.(LR7)

이에 대해 유형 C에 속하는 사서들은 도서관의 목적과 정보광장 의미에 대해 이의는 다른 대답을 했다.

여기는 인터넷에서 자료를 찾는 자유로운 공간인데 꼭 우리가 목적한대로 써야하는지 모르겠어요. 요새는 노는 게 공부하는 거고, 공부하는 게 노는 거 인 시대잖아요. 도서관에 와서 꼭 공부만 해야 한다고 생각하지 않아요.(LR13)

저는 뭐 이용자의 학술적인 것도 되지만 오락이나 이런 것도 도서관에서 하는 서비스 제공이잖아요. 도서관 자체가 학술적으로 연구하는 사람만을 위한 곳은 아니잖아요. (도서관 앞에 있는) 공원 같은 경우도 사람들이 와서 가볍게 와서 놀다가 갈 수 있는 거고, 와서 잡지한번보고 뭐 잡지나 신문을 보는 것은 오락은 아니지만 연구도 아닌 거잖아요. 이곳은 두 개가 다 공존해야하지 않나 하는 생각이 들어요. 왜냐하면 자체가 제공하는 게 학술 DB나 이런 것도 많지만 일반 전자책도 꽤 되거든요. 전자책은 약간 오락성 있는 게 많은데 물론 서적이거나 인문서적도 있고 그런데 아주 유행에 민감한 잡지류 소설은 없어요. 도서관 전부 학술적인 전자책만 있는 건 아니니까, 꼭 와서 학술적인 걸로만 이용을 하라는

거는 좀 말이 안 되는 것 같아요.(LR14)

정보광장에 가족끼리 오면 좋을 것 같은데... (그런데 현재 구조에서는) 가족이라면 성인가족이 와야 해요. 애들이 못 와요. 신분증도 없고, 그래서 가족이 오기는 힘들죠.(LR15)

이러한 사서들은 도서관의 기능 자체를 학술적 연구만을 위한 공간으로 여기지 않고 문화적인 역할이 포함되어 있다고 여긴다. 따라서 정보광장을 비롯한 도서관 이용자들 역시 반드시 학술 목적으로만 도서관 시설을 이용할 필요는 없다고 생각한다. 학술적 목적 뿐 아니라 일상적인 정보이용과 창조적 문화 활동, 개인적 관심에 따른 정보요구를 해결하는 것 역시 도서관의 역할이라고 여기고 이를 지원하기 위해 도서관의 자원을 적극적으로 제공해야 한다고 생각하는 경향이 있었다. 이러한 관점에서 정보광장은 도서관의 새로운 역할과 목적으로 충족시키기에 적합한 공간이라고 판단하고 있었다.

이렇듯 사서들이 도서관의 목적을 어떻게 이해하고 있느냐에 따라 정보광장은 긍정적으로 해석되기도 하고, 부정적으로 해석되기도 했다. 이는 사서들이 정보광장을 도서관 전체 기능과 분리해서 이해하기 보다는 도서관의 발전 방향에서 정보광장이 가지는 특성을 포괄적으로 이해하고 있음을 보여준다. 정보광장의 의미와 중요성은 그것이 도서관 본연의 역할과 목적 달성에 기여할 수 있는지, 혹은 오히려 저해요인이 되는지에 따라 결정되며 이는 새로운 도서관의 역할이 무엇인가에 대한 개별적 사서의 인식에 근거하고 있었다.

#### 4.3 사서들의 정보광장 이용자 이용행태 및 요구에 대한 인식

특히 사서들의 정보광장 목적과 도서관의 의미에 대한 기본적인 인식 차이는 그 공간을 이용하는 이용자들의 이용행태를 바라보는 관점에서 구체화되었다. 도서관의 역할과 성격에 좀더 개방적인 태도를 보이는 사서의 경우 정보광장 뿐만 아니라 이용자 정보요구를 수용하고 이용행태를 이해하는 데에 그렇지 않은 사서들 보다 훨씬 더 유연한 태도를 보이고 있었다. 예를 들어, 유형 A의 사서가 정보광장이 'PC방 같다'라고 부정적으로 언급한다면, 유형 C의 사서들은 '외관상 PC방처럼 보이는 것일 뿐 이용자들의 이용행태는 다르다'고 말했다.

이곳을 그렇게 말하는 것은 너무도 경직된 사고를 가지고 이 공간과 이용자들을 폄하하는 것이라고 생각해요. PC가 주욱 놓여 있고 사람들이 뭔가 하고 있으니까, 그냥 저 사람들이 뭐 그리 중요한 것을 하겠어라고 아예 단정지어 말하는 것이죠.(LR12)

이 공간에 서비스를 하러 들어오면 이용자들이 서핑을 많이 하고 있는데, 단순히 서핑을 하기 위해서만 이 공간을 이용하는 것 같지는 않아요. 어떤 목적이 있는데 이 목적에 따라서 서핑을 하는 것이지, 단지 인터넷을 이용하기 위해서만 이 공간에 와있다고 생각하지 않아요. 또 어떤 경우에는 꼭 연구목적은 아니지만 자기의 필요에 따라 인터넷을 이용하고 있다는 생각이 들어요.(LR17)

‘나이 드신 이용자분들이 뭐 그리 중요한 일을 하겠어’라는 생각을 하기가 쉽지요. 하지만, 자세히 그 분들이 하는 것을 보면 다들 똑똑하신 분들이고 나름의 정보 요구를 가지고 도서관에 옵니다. 젊었을 때 지적인 작업을 하시던 분들이니 노후를 도서관에서 보내는 것이라 생각해요. 이곳에서 다들 자기의 정보 요구를 해결하고 있는 거죠.(LR13)

특히, 정보광장에서 제공하는 다양한 미디어 영상 자료나 일반 인터넷을 이용하는 이용자들의 정보 이용행태는 사서들의 다양한 반응을 불러 일으켰다. 즉 도서관에서 영화를 보는 이용자들을 어떻게 바라볼 것인가에 대해 정보광장의 학술 기능을 강조하는 사서와 문화융복합적 기능을 강조하는 사서들 사이에서의 차이는 상당히 컸다. 즉, 유형 C에 속한 사서들은

미디어 시설의 경우 일반 개인들이나 노인들이 굉장히 열심히 이용해요. 그런 시설을 함부로 없애는 것은 아닌 것 같아요. 우리가 다큐멘터리를 틀었는데, 사람들이 집중해서 굉장히 열심히 보는 걸 봤어요. 문화프로그램 같은 거 일반 이용자들이 상당히 좋아하세요. 이용 건수가 많지는 않지만 굉장히 잘 이용하고 있어요. 그래서 저 공간은 없애는 게 아니라 좀 더 활성화 시켜야 한다고 생각해요.(LR12)

라고 언급하며, 이용자들의 이용행태를 긍정적으로 파악하며 이를 위한 공간과 제공 자료와 시설을 확장해야 한다고 생각한다. 이에 반해 유형 A와 B의 사서들은 다음과 같이 답변하며, 이용자 이용과 공간에 대해 부정적으로 파악하

고 있었다.

정보광장은 설립취지대로 우리가 의도한 대로 사용되지 않고 있어요. 학술 목적보다는 자료 이용하는 것을 묻는 분보다는 확실히 영화 보러 오시거나 다큐멘터리 보고 시간 때우러 오시고, 누구랑 말하고 싶어서 오시는 분도 있어요. 괜히 안내 데스크로 와서 말하고...(LR6)

정보광장 이용자들의 70%는 자료 등을 이용하는데 나머지는 할아버지들이 인터넷 뉴스 등을 본다. 뉴스도 어떻게 보면 취지에 맞지만 여기 목적과는 다르죠.. 연구가 아니잖아요.(LR7)

제 학창시절 때 이용하던 도서관을 자주 생각해서 그런지 (도서관에 대한 제 생각이) 그렇게 유연하지 못하다는 생각이 들 때도 있어요. 사실 책을 보시는 분도 다 공부하는 분이 아니라 소설을 읽는 분도 많이 있으니까 도서관이 변화하고 있다는 것은 맞는 것 같아요. 그렇다 치더라도 이용자들이 여기서 공부보다는 취미를 많이 한다고 생각해요. 전 여기서 취미생활 하시는 분, 핸드폰만 하시는 분들... 전 개인적으로 막을 수만 있다면 막고 싶어요.(LR5)

유형구분에 따라 사서들은 이용자들의 이용행태나 정보요구에 대해서도 다르게 인식하고 있었다. 이용자 정보요구에 대해 유형 C는 A와 B보다 좀 더 주의를 기울이는 경향이 있었고, 학술 목적이 아닌 개별 이용자의 정보 요구에 대해서도 긍정적으로 이해하려는 경향이 있었다. 예를 들어, 유형 C의 사서들은 이용자들이 학술 목적이 아닌 일반 인터넷을 사용하는 경

우라도 이용자가 각자 자신의 정보목적을 충족시키기 위해서 이용하고 있다면 이를 긍정적으로 평가할 수 있다고 판단했다. 즉 정보광장을 이용하는 이용자는 학술 목적 이외에도 이용자의 목적 달성을 위해 방문하며, 이것 자체가 도서관의 목적에 위배된다고 보지 않았다.

위에서도 열람실에서 자료도 보지만, 자기 개인 공부를 하기 위해서 오는 사람들이 많아요. 집에서 하는 집중이 잘 되지 않으니까 여기로 오시는 것 같아요. 인터넷 강의를 보더라도 여기서 보면 환경이 좋아요. 그리고 그런 사람들의 도서관 이용이 이 목적에 크게 위배된다고 보지는 않아요. 그런 사람들까지 합치면 (의도한 대로 사용하는 사람들이) 70%이상 될 것이라고 생각이에요.(LR17)

이에 반해, 유형 A, B의 사서들은

집에서도 인터넷 잘되는데 굳이 여기 오셔서 하시는 것은... 예를 들어, 게임이 연구목적일 수도 있겠죠. 경우에 따라서는, 이렇게 이용자가 자기 이유를 붙이면 뭐라 할 수 없어요... 게임을 봐야 창작을 할 수 있다고 말하면 저희가 막을 방법이 없기 때문에 아예 미리 사이트를 막아놓았죠.(LR5)

예를 들면 정보광장의 자랑인 ○○공간이 있는데, 할아버지들이 와서 영화 보는 경우가 가장 많아요. 실제적으로 최근에 구하지 못하는 디지털 콘텐츠를 보려고 오는 사람도 있고.. 이런걸 보면 정보광장은 그 목적대로 이용되지 않는 것 같아요.(LR6)

라고 답변했는데, 유형 A, B의 사서들은 이러한 이용자들의 정보요구가 도서관의 목적에 적합하지 않으며 도서관은 이들에게 알맞은 방식으로 정보서비스를 조절해야 한다고 여기는 경향이 있었다.

정보광장에서 디지털 영상 자료의 열람 역시 비슷한 문제를 가지고 있다. 인식 유형 C 사서들은 열람하고 있는 영상에 대한 주의 깊은 관찰이 없다면, 외견상 PC방이나 영화관처럼 보일 수 있지만 사실은 그렇지 않다고 지적한다.

그런데 (사서에 따라서는) 일단 포털 사이트가 많이 오픈되고 있으니까 (정보광장이) PC방 같다는 소리를 많이 하지요. 문제는 이쪽에는 오프라인으로 DVD하고 영화를 열람을 시키는데, 영화를 보다보면 꼭 야한 장면이 나와요. 예술작품의 경우, 그러면 그 장면이 강렬하게 기억되어서 도서관에서 저런게 왜 필요하느냐라고 하는데 나는 꼭 그렇게 볼 필요는 없다고 생각해요. 민망하기는 하지만, 그것을 어떻게 해요... 우리가 수집한 자료에서 나오는 영상인데, 그 안에 그게 잠깐 있는거지 그게 포르노는 아니지 않잖아요? 도서관에 적합하지 않은 소장 자료와 인터넷 사이트, 게임과 쇼핑 사이트 등은 이미 차단되어 있기 때문에 그런 걸 크게 문제 삼아선 안된다고 생각해요. 사서들의 인식 전환이 필요한 부분이지요.(LR17)

특히 이 범주에 속하는 사서들은 정보광장에서 이용자들이 이용하는 영상자료와 열람방식에 대해서도 긍정적으로 해석한다. 이용자 관심과 정보요구에 적절히 부응할 수 있다면 크게 문제될 것이 없다고 여기는 경향이다. 즉 이들 사서들은 정보광장의 컴퓨터 시설을 통해

제공되는 영상자료나 인터넷 서비스 등은 이미 도서관 엄격한 기준에 따라 선별, 수집된 자료이며 인터넷 역시 게임과 쇼핑, 금융 거래는 허용하지 않고 있기 때문에 이용자들의 온라인 이용은 어느 정도 합리적이라는 입장을 취하는 것이다. 이는 영화나 인터넷 이용 시 도서관의 목적에 부적합한 정보가 포함되어 있음을 대단히 우려하는 인식유형 A, B 사서들의 견해와는 많이 달랐다.

인식 유형 C에 속한 사서들은 새로운 공간을 이용자들이 어떻게 이용해야 하는지 뿐만 아니라 정보광장 이용자가 요구하는 정보서비스를 어떻게 이해하고 제공하는지의 여부에 대해서도 진지한 논의가 필요하다고 답변했다. 즉, 장서 중심의 전통적 도서관에서 정보제공의 방식은 정보광장에서 이용하는 디지털 매체나 인터넷 자료보다 단순하며 이용자의 이용 목적을 파악하기도 쉽다는 점을 지적했다. 인쇄본 자료를 이용하는 이용자의 정보요구는 디지털 정보 이용자에 비해 좀 더 학술적으로 이해되는 경향이 있다고 지적했다. 예를 들어, 바둑 공부를 위해서는 기보(棋譜, 바둑이나 장기 두는 법을 적은 책)를 보아야 하는데, 일반 열람실에 가서 인쇄본 책으로 볼 때는 대개 학습이나 교육 목적으로 인정되어 크게 문제가 되지 않지만 그러나 정보광장에서 인터넷을 통해 열람할 경우 학습이 아닌 오락이나 게임으로 여겨지기 쉽다고 지적한다(LR4, LR5). 디지털 매체와 인터넷과 같은 디지털 기기를 통한 학습은 오락과 여가 활동으로 보이기가 쉽기 때문에, 같은 바둑자료의 이용이라 할지라도 정보광장 이용자들의 이용행태와 정보요구는 도서관의 정보광장의 목적에 적합하다고 인정받기 어렵다

는 것이다. 이러한 이용 요구에 대해 유형 C에 속한 사서들은 다음과 같이 말한다.

점점 미궁으로 빠진다는 걸 느낀게, 바둑을 하는 건 아니고, 바둑 하는 걸 보는 경우인데 이게 정보광장의 목적에 부합 한다 안 한다 따지기가 어렵다는 생각이 들었어요. 목욕탕에서 떡을 먹는 경우와 같이 우리 직원들뿐만 아니라 사회적 통념에 따라 그 장소의 목적에 맞지 않는 행동이라는 게 있잖아요. 도서관하면 떠오르는 이미지에 맞지 않는 행동들 그런게 있는데, 과거에는 이게 분명했어요. 그런데 이제 이러한 경계가 점점 모호해지는 것 같아요. 바둑은 지금 학술적인 전제가 깔려 있잖아요.(LR14)

전통적 학술 이용을 강조하는 사서들과 달리 유형 C의 사서들은 정보광장 이용자들의 이용 목적이나 행태를 정확히 판별해 내기가 어렵다고 말한다. 이러한 유형의 사서들은 정보광장의 물리적 공간이 도서관의 중요한 부분이라고 인정하며 동시에 정보광장의 목적과 이용자들의 정보 요구를 더 존중해야 한다고 말한다. 이에 따라 정보광장의 설립 취지와 실제 이용간의 간극이 크지 않다고 여기며 대부분의 공간이 의도한대로 잘 사용되고 있다고 여기고 있었다.

이러한 논의에 대해 유형 B는 다음과 같이 말한다.

우리는 영화를 보고나서 단체로 토론하겠다고 하면 허락을 해요. 하지만, 영화를 보면서 토론을 하고 싶다고 하면 그런 것은 제한을 하지요. 그전에 없었던 사례들이 계속 발생을 해서 서비스 범위를 명확히 해서 규정을 더 만들고 안내문을

써 두어야 할 필요가 있어요. 정보광장에서 외국어 강좌 선생님들이 학생들을 가르칠 수 있도록 허용하니까, (꽃꽂이 동호회에서) 꽃꽂이는 안 되냐고 물어봐요. 여기는 창작 공간이지만 디지털 창조공간이고, 디지털 자원 교육 공간이기 때문에 따라서 꽃꽂이나 휴대폰 충전 같은 것은 정보광장의 목적에 벗어나기 때문에 절대 안 된다고 생각해요.(LR5)

이 유형에 속하는 사서들은 새로운 디지털 정보환경과 이에 적합한 새로운 물리적 공간이 필요하다는 인식에 대해서는 동의하지만, 이러한 공간의 이용은 일차적으로 학술적인 목적으로 사용되어 한다는 점을 분명히 한다. 따라서 이용자들의 정보요구의 수용 여부를 명확히 하고 정보광장의 이용 방식을 좀 더 규제해야 한다고 여기는 경향이 있었다. 대부분의 이용자들이 정보광장의 설립 취지를 이해하고 있지 못하기 때문에 의도대로 사용하지 않는다고 평가했다. 이들 사서들이 정보광장에 대한 인식과 관련하여 특징적인 점은 도서관 서비스가 좀 더 이용자 중심적인 방향으로 발전되어야 한다고 생각하며, 이용자의 정보 요구에 좀 더 열린 태도를 보여주어야 한다고 말한다. 유형 C의 사서들은 이를 다음과 같이 설명한다.

그 도서관이 어때야 한다는 통념에 (이용자들보다) 우리가 더 많이 간혀있는 것 같아요. 지난번에는 꽃꽂이를 하는 동호회 사람들이 왔는데 우리는 세미나실에서 꽃꽂이를 한다는 건 생각지도 못했거든요. 근데 그 사람들은 그렇게 생각하고 온 거잖아요. 우리가 생각하기에 도서관은 정말 공부만 했었잖아요. 그런데 언제부터가 열

람실이 없어지면서 도서관에 무거운 책 들고 오지말아라 그냥 와서 정보만 찾아가라 이렇게 컨셉이 바뀌고, 또 이런 새로운 공간이 생기고... 그래서 그런지 언젠가부터 우리보다 이용자들이 도서관이 어떤 장소인가에 대해 더 열려있던 생각이 들어요.(LR16)

계속 우리는 우리가 생각하는 목적대로 만들지만, 창의성을 강조되는 이 시대에 우리가 만든 목적에 따라 이용자들에게 쓰라는 것이 과연 가능하고 바람직한 건지. 그게 합리적인 건지 그것도 좀 생각을 해봐야 할 것 같아요.(LR14)

이렇듯 이용자 정보요구와 도서관의 목적 간에 있을 수 있는 차이에 대해서도 사서들은 개별적 성향에 따라 각기 다른 반응을 보였다. 유형 C는 유형 A, B에 대해 이용자 이용행태와 정보 요구를 이해하는데도 훨씬 더 개방적이고 유연한 태도를 취했다. 이에 따라 이용자와 기관의 목적 차이에 대해서도 이용자 정보요구를 좀더 존중하며 이를 어떻게 인정할 수 있을 것인가에 대해 논의의 초점을 두고 있는데 반해 유형 A와 B는 도서관의 본연의 목적을 강조하며, 이를 위해 이용자 정보요구와 이용행태를 어떻게 조절, 혹은 관리할 것인가에 초점을 두고 있었다.

그러나 위 유형에 따라 이용자 이용행태별 인식차가 발견됨에도 불구하고, 특정 이용자 집단의 이용행태에 대한 문제점은 공통적으로 지적되었다. 특정 부류의 이용자들이 도서관 이용 태도가 나쁘고 사서에 대한 태도가 대단히 불량하다는 의견이 공통적으로 많았고 교정의 필요성이 제시되었다. 즉 대다수의 사서들

은 빈번한 민원을 제기하는 이용자들이 대부분 사서에 대한 태도가 부정적이고, 전문성을 인정하지 않으며, 종종 소란을 피우기도 한다는 데 동의했다. 그리고 유형별 사서의 도서관 목적이나 정보광장의 역할에 대한 인식 차이와 상관없이 거의 모든 사서들이 이러한 이용자들의 이용 교육과 행동 개선에 대한 필요성을 언급했다. 대부분의 사서들이 이러한 이용자들에게 많은 스트레스를 받고 있었는데, 실질적으로 이러한 이용자들에 장시간 노출되어 있거나 또한 직접적으로 부딪히는 경우가 많은 사서일수록 받는 스트레스의 정도가 강했다. 이들은 이용자의 전반적인 이용행태에 대해 부정적인 표현과 강렬한 어법을 사용하는 빈도가 많았고, 전체 이용자 인식과 평가도 낮게 언급하는 경향을 보였다.

또한 정보광장에서 개선이 필요한 부분을 묻는 질문에 대해 대부분의 사서들은 공통적으로 노후 시설의 교체나 의자나 책상 등 불편한 시설과 공간에 개선이 필요함을 언급했다. 즉 불편한 소파나 책상 내 존재하는 칸막이의 제거, 소음 유발 공간에 대한 적절한 방음 시설의 필요성 등을 지적했는데, 유형 C에 속한 사서들은 좀 더 창조적 공간을 확보하고 PC방처럼 보이지 않도록 하기 위해 좌석 수를 줄이거나 컴퓨터의 배치를 바꿀 것을 제안하기도 했다. 도서관 내 새로운 휴식 공간의 필요성을 언급하기도 했다.

실제 이용자의 이용행태와 사서의 인식 차이 분석에서 발견할 수 있는 점은 사서가 일상적으로 인식하고 있는 이용자의 이용행태·분포와 실제 이용자의 행태·분포 간에 미묘하지만 실질적인 차이가 있었으며, 이는 사서의 정보

광장 목적에 대한 인식과 민원 이용자와의 실질 대면 경험에 영향을 받는다는 사실 또한 밝혀졌다.

이상에서와 같이 정보광장의 도입과 운영에 따른 변화는 사서들의 업무와 서비스에도 많은 변화를 가져왔으며, 도서관의 역할에 대해 좀 더 유연하고 개방적인 인식을 가진 사서와 그렇지 않은 사서들 간에는 이러한 정보광장을 이해하는 방식과 정보광장을 이용하는 이용자를 이해하는 방식에 차이를 보였다. 위에서 분류한 인식 유형에 따라 이용자의 이용행태에 대한 평가가 차이를 보이며, 나아가 정보광장의 의미와 필요성에 대해서도 상이한 의견을 내놓는 경향이 있었다. 이용자 이용행태에 대한 사서인식은 역시 정보광장의 역할과 도서관의 목적이 무엇인지에 대한 논의와 밀접히 연관되어 있다고 할 수 있다. 또한 사서들의 인식차이에는 근무공간별, 담당부서별, 근무역할별 차이가 반영되어 있다. 즉 정보광장과 도서관의 역할이 가진 창조적 기능과 문화복합적 장점을 강조하는 경우, 정보광장 이용자의 이용행태와 이용자 이용목적에 대해 긍정적인 답변을 하는 경향이 있었고, 학술 연구 기능을 강조하며 교육적 장점을 강조하는 경우, 개별 이용자의 이용목적과 이용행태에 대해 부정적인 답변을 하는 경향이 있었다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구에서는 정보광장의 도입과 이용에 대한 사서의 태도와 인식에 대해 살펴보고자 하였다. 정보광장은 도입 시기에 디지털 기술과 도서관의 유기적 서비스로 이해되어 소개되었지

만, 2000년대를 지나며 디지털 기기와 도서관 서비스의 단순한 결합이라는 의미에서 탈피하여 새로운 기술 공간을 기반으로 한 문화적, 가상적 공간으로 인식되었다.

이러한 정보광장의 도입은 도서관에 대한 정보 이용자의 인식과 더불어 정보를 제공하는 사서들의 업무와 서비스에도 많은 변화를 가져왔다. 이에 본 연구는 새로운 정보기술 환경에서 변화하는 도서관 역할의 인식과 사서의 정보광장에 대한 인식을 정보광장 이용과 운영에 영향을 주는 요소를 바탕으로 근거이론적 연구 방법을 도입하여 분석하였다. 그 결과 동일한 공간에서 서비스를 제공하는 사서일지라도 정보광장의 가치와 중요성에 대해 각각 다르게 인식하고 있음을 도출하였다. 정보광장에 대한 사서들의 태도는 사서들 개별이 갖는 도서관의 본질적인 역할에 대한 관점과 이용자 정보요구에 대한 인식 요소들과 복잡하게 결합되어 있었으며, 이로 인해 동일한 공간에서 일어나는 같은 이용자 이용행태에 대해서도 다른 태도를

보이고 있음이 파악되었다.

본 연구는 질적 연구방법을 사용했음에도 불구하고 각 인터뷰 질문 항목 간의 유기적 관계를 도출하여 요소간 연관성을 보여주고자 하였다. 하지만 정량적 연구에서 보여주듯 정확한 계량화를 근본적으로 시도하지 않았기 때문에 사서 인식 유형을 차별화해서 분석했음에도 불구하고 유형별 집단의 크기 비교나 인식 정도에서 드러나는 차이를 명확히 수적으로 보여줄 수는 없었다. 그리하여 개별 인식 유형의 특징과 차이를 강조함으로써 사서의 인식 차이가 갖는 의미를 밝히고 가능한 요소별 연관성을 살펴보는 데 그쳤다는 한계를 가지고 있다. 따라서 후속 연구에서는 본 연구에서 밝힌 개별 유형별 차이들이 근본적으로 형성되는 이유와 원인에 대해서도 향후 연구에서 밝혀져야 할 것이다. 즉, 사서 교육 이수 과정과 정보 광장 근무 경험, 근무 기간과 장소, 성별, 나이, 직렬 등 개별 사서의 인적 환경을 둘러싼 여러 요소들과 인식 차이와의 연관성을 살펴볼 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 김지혜, 김기영 (2012). 조직관점에서 Information Commons 도입에 대한 사서의 저항요인 고찰. 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 21-24.
- 남태우, 류반디 (2012). 공공도서관의 IC 적용에 관한 연구: 느티나무도서관의 물리적 공간사례를 중심으로. 정보관리연구, 43(1), 23-39. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2012.43.1.023>
- 오동근, 조현양, 여지숙 (2010). 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장의 서비스품질에 대한 이용자와 직원의 인식 비교분석. 정보관리연구, 41(3), 85-104. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2010.41.3.085>
- 정미경 (2008). 학교 도서관의 Information Commons에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(2), 109-146. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.109>

- 정재영 (2007). 대학도서관의 Information Commons(정보공유공간) 도입에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 38(1), 67-87.
- 한희정, 김용 (2010). 유비쿼터스 환경에서의 공공도서관 공간설계에 관한 연구. 정보관리학회지, 12, 193-217. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.4.193>
- Accardi, A., Cordova, Memo, & Leeder, K. (2010). Reviewing the library learning commons: History, models, and perspectives. *College & Undergraduate Libraries*, 17(2-3), 310-329.
- Beagle, D. (1999). Conceptualizing an information commons. *Journal of Academic Librarianship*, 25, 82-89. 310-329.
- Cowgill, A., Beam, J., & Wess, L. (2001). Implementing an Information Commons in a University Library. *Journal of Academic Librarianship*, 27(6), 432-439.
- Demas, S. (2005). From the Ashes of Alexandria: What's happening in the college library? library as place: Rethinking roles, rethinking space, edited by K. Smith, 25-40. (Washington: CLIR Report)
- Fitzpatrick, E., Moore, A., & Beth W. Lang (2008). Reference librarians at the reference desk in a learning commons: A mixed methods evaluation. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(3), 231-238.
- Glaser & Strauss (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago, Aldine Publishing Company.
- MacWhinnie, L. A. (2003). The Information Commons: The academic library of the future. *Portal: Libraries and the Academy*, 3(2), 241-257.
- Moore, A., & Wells, K. (2009). Connecting 24/5 to millennials: Providing academic support services from a learning commons. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(1), 75-85.
- Steiner, H., & Robert, H. (2009). The Past, present, and possibilities of commons in the academic library. *The Reference Librarian*, 50, 309-332.
- Tyckoson, D. (2011). Issues and trends in the management of reference services: A historical perspective. *Journal of Library administration*, 51, 259-278.
- Wolfe, Naylor, Naylor, T., & Druke, J. (2010). The role of the academic reference librarian in the learning commons. *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 108-113.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

Han, Heejung, & Kim, Yong (2010). A study on space design of a public library in ubiquitous

- life. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 12, 193-217.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.4.193>
- Jung, Jaeyoung (2007). A study on the introduction of Information Commons to the university libraries. *Journal of Korean Library and Information Science*, 38(1), 67-87.
- Jung, Mikyung (2008). Study on the application of the concept of Information Commons in school library. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(2), 109-146.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.109>
- Kim, Jihae, & Kim, Giyeong (2012). Study on the resistant attitude of librarians in case of introduction of Information Commons from the organizational viewpoint. *Proceedings of Conference of Korean Society for Information Management*, 21-24.
- Nam, Taewoo, & Ryu, Bani (2012). Study on the application of Information Commons in the public library: Focus on the physical space of Neutinamu Library. *Journal of Information Management*, 43(1), 23-39. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2012.43.1.023>
- Oh, Dong-Geun, Cho, Hyun-Yang, & Yeo, Ji-Suk (2010). Comparative analysis of user's and library staff's perceptions on the library service quality of the Information Commons in the National Digital Library of Korea. *Journal of Information Management*, 41(3), 85-104.  
<http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2010.41.3.085>

