

도봉구 공공도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 지역주민 인식 연구*

A Study on Perceptions of Users for Establishing Mid-to Long Term Development Plan for Public Libraries in Dobong-gu

이 수 영 (Su-Young Lee)** , 양 지 안 (Ji-Ann Yang)***
남 재 우 (Jae-Woo Nam)**** , 송 민 선 (Min Sun Song)*****

초 록

본 연구는 도봉구 공공도서관의 중장기 발전계획 수립을 위해 도봉구 공공도서관의 운영 현황을 파악하고 이용자 설문조사를 통해 지역주민의 도서관에 대한 인식을 요인별로 분석하여 도봉구 도서관에 특화된 구체적인 발전 방안을 제시하고자 수행되었다. 도봉구 지역주민들의 도서관 서비스에 대한 만족도는 전반적으로 높은 수준으로 조사되었고 모든 도서관이 양질의 서비스를 제공하고 있는 것으로 분석되었다. 이를 바탕으로 도봉구 공공도서관 중장기 발전계획을 위한 운영 전략을 도출해 보면 다음과 같다. 첫째, 도서관은 지역사회와 이용자의 요구에 부합하도록 양적·질적 수준을 충족하는 장서를 지속적으로 수집하고 제공할 필요가 있다. 전자책 및 오디오북을 포함한 전자자료 및 온라인자료와 더불어 주제 특화자료를 확충하여 관련 프로그램을 제공하여야 한다. 둘째, 도봉구는 고령화 도시이지만 다양한 연령층이 거주하고 있으므로 세대공감 프로그램을 통해 세대 간 소통과 이해를 증진하고 지역사회의 통합을 추진해야 할 필요성이 요구된다. 셋째, 최신 도서관 공간구성의 트렌드를 반영하여 도서관 시설 및 환경을 개방형 공간으로 구성하고 직접 체험·실습을 할 수 있는 메이커스페이스, 복합문화공간 등으로 노후화된 도서관의 리모델링 및 공간 개선을 추진할 필요가 있다.

ABSTRACT

This study was conducted to identify the operation status of Dobong-gu public libraries in order to establish a mid- to long-term development plan for Dobong-gu libraries, and to analyze local residents' perceptions of libraries by factors through user surveys to suggest specific development plans for Dobong-gu libraries. Overall, the satisfaction level of Dobong-gu residents with library services was found to be high, and all libraries were analyzed to be providing high-quality services. From this, the following operational strategies for the mid- to long-term development plan of Dobong-gu public libraries can be derived. First, libraries need to continue to collect and provide books that meet the quantitative and qualitative levels to satisfy the needs of the community and users. Electronic and online materials, including e-books and audiobooks, as well as subject-specific materials should be expanded to provide relevant programs. Second, although Dobong-gu is an aging city, a wide range of age live there, so there is a need to promote communication and understanding between generations and promote integration of the community through a generational empathy program. Third, it is necessary to remodel and improve the space of aging libraries by organizing library facilities and environments into open spaces and creating makerspaces and multicultural spaces for direct experience and practice, reflecting the latest trends in library space organization.

키워드: 도봉구 공공도서관, 발전계획, 운영현황, 인식연구

Dobong-gu Public Libraries, Development Plan, Operating Status, Perception of Users

* 본 연구는 2023년 도봉구 공공도서관 중장기 발전계획 수립 연구의 일환으로 진행되었음.

** 대림대학교 도서관미디어정보과 부교수(sulibrary@daelim.ac.kr) (제1저자)

*** 송의여자대학교 문헌정보과(jiannyang@sewc.ac.kr) (교신저자)

**** 건국대학교 문헌정보학과 부교수(lisnam@kku.ac.kr) (공동저자)

***** 대림대학교 도서관미디어정보과 조교수(songser@daelim.ac.kr) (공동저자)

논문접수일자 : 2023년 11월 16일 논문심사일자 : 2023년 11월 19일 게재확정일자 : 2023년 12월 10일

한국비블리아학회지, 34(4) : 183-205, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.183>

© Copyright © 2023 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구 필요성 및 목적

2023년 10월 19일 제60회 전국도서관대회에서 「제3차 도서관발전종합계획(2019~2023)」 만료에 따라, 새로운 정책과 환경에 부합하는 「제4차 도서관발전종합계획(안)(2024~2028)」에 대한 설명회가 개최되었다. 이번 계획(안)은 자유·공정·연대·실용의 원칙을 기반으로 “따뜻한 동행”, “공동체 성장”, “지속가능한 미래”를 제4차 종합계획의 핵심가치로 설정하고 4개의 정책목표 아래 12개의 핵심과제를 설정하였다. 현재 ‘제4차 도서관발전종합계획’은 코로나 19 이후 도래한 ‘뉴노멀 시대’ 대응, 초고령·초저출산·다문화·지역소멸 등 사회 변화 반영, 인공지능 등 제4차 산업혁명 시대 본격화 대응, 미래를 준비하는 도서관 정책환경 역량 강화의 방향을 가지고 있다. 이는 코로나 19라는 국가적 재난 상황에서 개별도서관들의 안정적 서비스 제공에 한계가 드러나면서, 예측 불가한 정책환경에서 도서관 서비스의 지속적·안정적 제공을 위한 도서관계의 목소리를 담아낸 결과로 보인다. 이러한 정부의 정책기조에 따라 지자체 도서관들도 상위 정책과 연계한 운영 목표 및 실행방안 설정이 필요한 시기일 것이다.

도봉구는 서울시 자치구 중 두 번째로 노인 인구가 많고, 청년 인구는 비율이 매우 낮고 지속적으로 감소하고 있다. 전체인구의 평균 연령이 47세로 높은 편이기에 최근 서울시 최초로 조례개정을 통해 청년 연령기준을 39세에서 45세로 높여 새로운 청년 정책을 수립하고 있는 곳이다.

한편, 서울시가 선정·발표한 한옥마을 조성 대상지 6곳 중 2개소가 도봉구 소재이며 이 중 한 곳이 방학동 원당마을한옥도서관 일대로 도서관과의 연계 프로그램을 통한 특성화 전략을 강화할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 또한 서울도서관 분관 건립 예정지 중에 도봉구가 포함됨에 따라 도서관 인프라 확충에 대한 기대감이 고조되어 있는 지역이 바로 도봉구이다.

2023년을 기준으로 도봉구는 8개소의 공공도서관을 운영하고 있으며, 도봉구청 비전 “함께해요! 변화·성장·미래 도봉”과 도봉문화재단 비전 “함께하는, 변화하는, 성장하는, 미래가 있는 재단”과 맥락을 같이하는 “변화하는 도서관, 성장하는 도서관, 함께하는 도서관, 신뢰받는 도서관”을 미션으로 설정하여 2019~2023년도의 중장기발전계획을 수립하고 시행하여 왔다. 23개 핵심과제는 정부 정책 및 도서관의 환경변화에 따라 ‘책 속에 우리의 행복이’ 있다는 신념을 바탕으로 4차 산업혁명 시대의 기반인 창조적 지식문화사회 조성을 위해 지역주민의 독서문화 진작에 노력하고 있으며, 각 도서관별 입지여건과 특색을 고려하여 자료 특성화를 도모하는 한편, 차별화된 독서문화 프로그램을 진행하는 등 지역주민의 생애주기별 독서문화진흥책을 마련함으로써 전 시민의 인문학적 소양 함양에 기여해 왔다. 하지만 4차 산업혁명 시대 새로운 정보기술의 확산과 사회적 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있도록 새로운 역할을 재설정하여야 하며, 정부의 제4차 도서관발전종합계획(2024~2028) 및 서울시도서관발전정책(2023) 수립과 관련하여 정부 정책 기조에 맞춘 연계 목표와 실행 방안의 설정이 필요하다. 이에 본 연구는 지역사회와 도서관을 둘러싼

사회문화적 환경변화를 고려하면서 도서관 서비스에 대한 다양한 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 미래지향적인 공공도서관 서비스 체계를 구축하기 위해 도봉구 공공도서관 중장기 종합발전계획을 수립하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 도봉구 시민들을 대상으로 설문 조사를 실시해 도봉구 공공도서관의 만족도, 요구사항 및 기대사항을 파악하고, 이를 기반으로 도봉구의 정체성과 특수성을 고려한 공공도서관 기능 및 서비스 고도화를 위한 발전 전략과 향후 5년간 공공도서관 중장기 종합발전 계획 수립을 위한 자료로 참고하고자 한다. 본 연구에서 제시하는 도봉구 공공도서관에 대한 지역주민들의 인식 연구는 성장하는 도봉구 공공도서관의 비전과 도서관별 특성화를 구체적으로 수립하여 시민을 위한 지식정보 제공기관으로서의 구체적인 역할을 제시할 수 있는 기반이 될 것이다.

1.2 연구 방법

본 연구는 도봉구 공공도서관의 중장기 발전

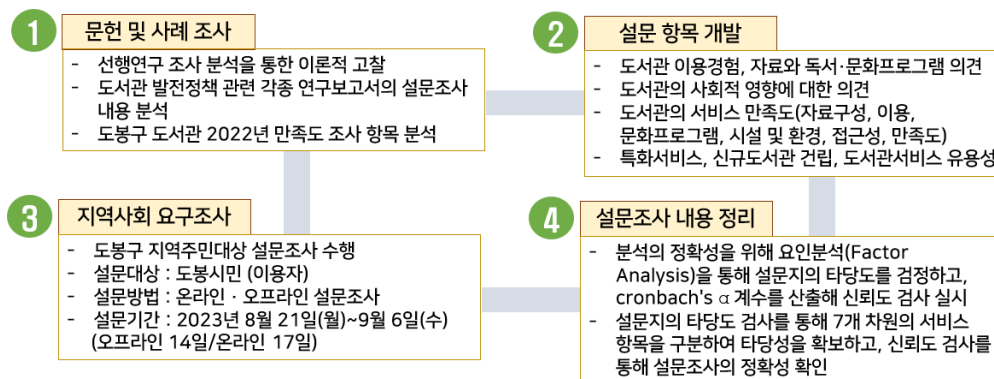
계획 수립을 위해 도봉구 지역주민들의 도서관 이용경험, 도서관 자료와 독서·문화프로그램에 대한 의견, 도서관의 사회적 영향에 대한 의견, 도서관의 서비스 만족도(자료구성, 이용, 문화프로그램, 시설 및 환경, 접근성), 특화서비스, 신규도서관 건립 등의 분야에 대해 설문을 수행하였다. 각 단계별 구체적인 연구 방법과 추진 내용을 정리하면 <그림 1>과 같다.

첫째, 기존에 도봉구 공공도서관에서 자체적으로 수립하고 있는 만족도 조사항목과 도서관 발전정책 관련 각종 연구보고서와 선행논문의 이용자 요구조사 항목을 살펴보았다.

둘째, 이를 바탕으로 구립도서관 담당자와 논의하여 최종 7개 분야 75개 항목의 설문지를 완성하였다.

셋째, 완성된 설문지는 2023년 8월 21일부터 9월 6일까지 온라인과 오프라인을 병행하여 조사를 수행하였다.

넷째, 총 1,203부의 유효한 설문지를 바탕으로 세부 서비스 항목을 구분하여 타당성을 확보하고, 신뢰도 검사를 통해 설문조사의 정확성을 확인하였다.



<그림 1> 연구 방법 및 내용

1.3 관련 선행연구

정부의 도서관 정책 방향을 담은 새로운 중장기 계획(안)이 수립됨에 따라 특정 지자체의 도서관 운영 현황을 파악하고 이용자 및 사서, 지역전문가 등의 인식 조사에 기반하여 도서관의 비전을 제시하고 효율적인 운영을 위한 중장기 발전계획을 수립하는 연구는 지속적으로 수행되어 오고 있다. 이 중 서울, 경기 수도권 지역의 도서관 발전계획 수립에 대해 진행된 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

강지혜, 배경재, 정다희(2023)는 서울시 노원구립도서관의 중장기 발전계획 수립을 위해 지역주민들을 대상으로 도서관 이용행태, 도서관 이용 만족도, 장서 수집 및 도서관 운영방향에 대한 의견을 수렴하는 설문조사를 실시하였다. 이를 토대로 디지털 리터러시와 청소년 교육프로그램을 포함하는 미래 교육 강화, 독서문화 확산, 환경도서관으로서의 특성화, 공동체 역량을 강화하고 마을기록 아카이빙을 위한 노원구 문화 플랫폼 구축이라는 핵심가치와 전략과제를 도출하였다.

송민선, 장인호, 황금숙(2022)은 안양시 공공도서관 중장기 발전계획을 수립하기 위하여 안양시 지역주민과 안양시 지역 전문가를 대상으로 설문조사 및 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 실시하였다. 안양시 지역적 특징과 공공도서관 현황을 파악한 뒤 도서관 이용자 및 지역 전문가 인식조사를 바탕으로 도서관 프로그램의 적극적인 홍보, 서비스 이용절차의 간소화, 신간자료 구입 확충, 특화서비스 개발, 복합문화센터 기능 강화의 필요성을 제시하였다.

이혜은 외(2021)는 서울시 용산구 공공도서

관의 발전계획 수립을 위한 기초연구로 시설, 인력, 장서, 예산 및 프로그램 등을 분석 요인으로 설정하여 이를 기반으로 용산구의 지역적 특성과 공공도서관 현황을 조사하고 사서 및 전문가 인터뷰를 실시하였다. 미래 도서관의 활성화를 위한 개선 방안으로 지역 대표도서관을 건립하고 도서관 수를 확충하여 지역 도서관 인프라를 개선하고 독서문화 및 지역특화 프로그램 개발, 사서 및 장서 확충, 지역사회와 유기적인 협력체계를 구축할 것을 제안하였다.

서울시 마포구 공공도서관의 현황을 분석하고 도서관 이용자들의 인식 및 요구조사를 위한 연구로 김선애와 권나현(2020)은 도서관 이용자와 비이용자를 구분하여 설문조사를 실시하였다. 지역주민들은 도서관이 지역사회에 반드시 필요한 기관임을 인식하고 있었고, 다양한 주제의 장서 확충과 독서 프로그램에 대한 요구가 가장 큰 것으로 조사되었다. 또한 도서관 시설의 환경개선과 도서관 수의 확충, 도서관의 편리한 접근성이 도서관을 찾게 되는 주요한 요인인 것으로 파악되었다.

노영희 외(2020)는 김포시 지역주민 920명과 김포시 도서관 사서 32명을 대상으로 도서관 체계 재정립과 김포시 도서관의 특화된 비전 및 전략을 수립하기 위한 설문조사와 면담조사를 실시하였다. 지역주민은 도서관의 역할, 장서, 시설, 특성화, 이용자 서비스, 이용현황, 서비스, 독서프로그램 등에 대한 문항으로, 사서는 도서관 운영, 중장기 정책, 장서개발, 이용자 서비스 및 이용 활성화, 작은도서관 등에 대한 문항으로 질문지를 구성하였다. 이를 통해 김포시 도서관만의 차별화된 콘셉트를 설정하여 복합문화공간 서비스를 추진하고 수요자 중심

의 장서개발, 타 지역 도서관 서비스 및 프로그램을 분석하여 김포시 이용자가 만족할 수 있는 서비스 개발의 필요성을 제기하였다.

한편, 수도권 외 지역의 공공도서관 발전계획 수립에 관한 연구도 다수 수행되고 있는데, 최근 장인호 외(2023)는 강원도 정선군에 위치한 공공도서관의 지역적 균형발전 정책의 혁신 전략 수립을 위한 기초 연구를 실시한 바 있다. 연구를 위해 정선군의 지역적 특성과 공공도서관 현황을 분석하고 정선군민을 대상으로 도서관에 대한 만족도와 수요조사를 실시하였고, 일상의 동반자로서의 도서관의 역할 정립을 위한 4대 전략과제로 '지역주민과 성장하는 도서관', '복합문화 교류를 제공하는 도서관', '지속 가능한 미래지향적 도서관', '지역사회와 협력하는 도서관'을 제시하였다.

김신영과 차성중(2022)은 인구감소지역으로 지정된 지역적 특성을 가진 경북 의성군의 공공도서관 발전계획 수립을 위한 기초 연구를 수행하였다. 인구감소지역이라는 분명한 제약을 가지고 있는 의성군의 문제를 해결하기 위해 봉사대상 인구수가 유사한 규모인 가평군, 거창군, 고창군, 서천군, 울진군의 공공도서관 인프라와 비교·분석하였다. 또한 의성군 도서관 정책의 방향성을 제시하기 위해 지역주민의 인식도 조사를 실시하여 4대 전략방향과 5대 서비스 핵심과제를 도출하였다. 특히 정보취약 계층에 대한 특화 서비스의 일환으로 노인서비스 개발, 독서문화 활성화, 혁신적 공간 구성 등 미래지향적 도서관 서비스를 제시하였다.

대전지역 공공도서관에 대한 이용자의 인식 조사연구로 정유경 외(2021)는 대전 대표도서관인 한밭도서관과 더불어 공공도서관 시설 및

서비스에 집중하여 1,383명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시해 현 도서관에 대한 인식, 도서관 서비스 및 시설에 대한 만족도를 분석하여 구체적인 도서관 발전 방향과 전략을 제시하였다.

장덕현(2020)은 부산지역 공공도서관의 발전전략 수립을 위한 연구로 부산지역 공공도서관 이용자를 대상으로 이용자들의 요구사항을 분석하였다. 부산시민들의 공공도서관에 대한 인식은 매우 높았으나 부족한 도서관 수와 시설의 노후화로 도서관에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 이를 개선하기 위해 도서관은 지역사회의 문화공간의 중심적 역할 수행을 위한 용이한 접근성, 쾌적한 시설 및 공간, 장서의 최신성, 디지털서비스 확대 및 적극적인 홍보정책이 요구되는 것으로 분석되었다.

이상의 연구들은 지역적 특성에 기반한 각 지역 공공도서관의 현황을 파악하고 지역주민, 사서 및 지역 전문가를 대상으로 설문조사 및 인터뷰를 실시하여 실질적인 발전방안을 수립하는 공통점을 갖고 있다. 이에 본 연구는 도봉구 공공도서관의 중장기 발전계획 수립을 위해 도봉구 공공도서관의 운영 현황을 파악하고 이용자 설문조사를 통해 지역주민의 도서관에 대한 인식을 요인별로 면밀히 분석하여 도봉구 도서관에 특화된 구체적인 발전 방안을 제시하고자 한다.

2. 도봉구 도서관 운영 현황

2023년 8월 현재, 도봉구 내에는 공공도서관 8개관과 작은도서관 33개관이 운영되고 있다.

8개 공공도서관 중 도봉문화정보도서관, 도봉아이나라도서관, 학마을도서관, 도봉기적의도서관, 돌리도서관, 쌍문채움도서관, 원당마을한옥도서관 7개관은 도봉문화재단에서, 김근태기념도서관은 김근태재단에서 위탁운영하고 있다(〈표 1〉 참조).

문화체육관광부 국가도서관통계시스템(2022년 기준)에 따르면, 도봉구 공공도서관 8개관의 도서자료수는 총 427,011권, 비도서 자료수는 19,437점으로, 2001년 가장 먼저 설립되어

지역대표도서관 역할을 수행하고 있는 도봉문화정보도서관의 자료 보유수가 가장 많은 것으로 나타났다(〈표 2〉 참조).

전자자료의 경우, 도봉구 도서관이 통합 홈페이지를 구축·이용하고 있어 도봉문화정보도서관에서 자료를 구입한 이후 각 도서관이 연계하여 제공하고 있기에 모든 도서관이 동일한 자료수를 보이고 있으며, 연속간행물의 경우는 국내의 자료를 모두 합친 수치로, 전자저널은 모든 도서관들이 구독하고 있지 않았다.

〈표 1〉 도봉구 공공도서관 운영 현황

도서관명	특화주제	개관년도	이용자수(명)	부지면적(m ²)	연면적(m ²)	시설규모	좌석수
도봉문화정보도서관	건강	2001	175,843	4,351	3,215.95	지하1층 지상2층	402
도봉아이나라도서관	영어자료	2008	152,204	869.7	1,497.59	지하1층 지상4층	272
학마을도서관	APPLE	2009	166,343	1,315	3,837.54	지하1층 지상5층	310
도봉기적의도서관	환경·생태	2015	62,180	1,500	1,489.27	지하1층 지상2층	120
돌리도서관	예술	2015	33,795	5,600	342.5	지하1층 지상2층	100
쌍문채움도서관	전통·역사	2019	53,662	522	687.48	지상3층	149
김근태기념도서관	만화	2021	67,816	1,361	1,662	지하1층 지상3층	116
원당마을한옥도서관	인권	2022	56,943	1,223	348.24	지상1층	65

※ 출처: 문화체육관광부 국가도서관통계시스템(2022), 도봉구립도서관(2022)

〈표 2〉 도봉구 공공도서관 장서 현황

도서관명	도서	비도서	향토자료	전자자료		연속간행물(인쇄)
				전자도서	오디오	
도봉문화정보도서관	150,836	12,215	1,003	13,620	415	99
도봉아이나라도서관	106,921	1,772	-	13,620	415	27
학마을도서관	70,934	4,296	-	13,620	415	54
도봉기적의도서관	39,989	895	-	13,620	415	31
쌍문채움도서관	22,477	-	-	13,620	415	26
원당마을한옥도서관	6,721	-	-	13,620	415	19
돌리도서관	14,216	231	-	13,620	415	19
김근태기념도서관	14,917	28	758	13,620	415	37
계	427,011	19,437	1,761	108,960	3,320	312

※ 출처: 문화체육관광부 국가도서관통계시스템(2022)

한편, 서울시 전체 봉사대상 1인당 장서 수, 1관당 평균 장서 수, 1관당 평균 도서관이용자 수, 1관당 대출 권수 평균에 대비해 도봉구 도서관의 각 통계 수치를 비교해 보면, 자치구별 장서수, 봉사대상인구 1인당 장서수 평균은 서울시 자치구 전체 평균과 비슷한 수준인 것으로 나타났다. 하지만 1관당 평균 장서수, 1관당 평균 도서관 이용자수, 1관당 대출권수 등은 평균보다 다소 떨어져 도서관 방문 이용자수와 대출수를 늘리기 위한 노력이 좀 더 필요할 것으로 파악된다(〈표 3〉 참조).

도봉구에서 오프라인 및 온라인으로 운영한 도서관 및 독서 관련 프로그램 관련 통계를 서울시 전체 자치구별 평균과 비교해 보면, 오프

라인으로 운영된 다회성 프로그램의 경우 강좌 실시횟수 평균은 전체 자치구 평균보다 적지만 평균 참가자수는 비슷한 수준이었고, 1회성 프로그램은 강좌 실시횟수는 많고 평균 참가자수는 비슷한 수준인 것으로 나타났다. 이에 비해 온라인 프로그램의 경우 다회성 프로그램은 강좌 실시 횟수는 평균보다 낮지만 1개관 당 평균 참가자수가 서울시 자치구 전체 평균에 비해 월등히 높은 것으로 파악되었으며, 1회성 프로그램의 경우에도 실시 횟수는 전체 평균과 유사하지만 1개관 당 평균 참가자수가 서울시 자치구 전체 평균에 비해 조금 더 많은 것으로 분석되었다(〈표 4〉 참조).

〈표 3〉 서울시 전체 자치구 평균 대비 도봉구 도서관 현황 비교

구분	자치구별 장서수	봉사대상 1인당 장서수(권)	1관당 평균 장서수(권)	1관당 평균 도서관 이용자 수(명)	1관당 대출권수(권)
도봉구	653,196	2.1	72,577	139,644	85,643
서울시 전체 자치구 평균	631,047	2.0	86,778	219,944	134,423

※ 출처: 문화체육관광부 국가도서관통계시스템(2022)

※ 국가도서관통계시스템 상에는 각 자치구별 도서관 현황에 교육청이 운영하는 도서관까지 포함해 관리되고 있어, 서울시 전체 자치구 평균값과의 비교 부분은 교육청도서관을 포함한 수치로 비교함

〈표 4〉 서울시 전체 자치구 평균 대비 도봉구 도서관의 도서관 및 독서 관련 프로그램 운영 현황 비교

구분	오프라인				온라인			
	다회성		1회성		다회성		1회성	
	1개관 당 평균 강좌 실시 횟수	1개관 당 평균 참가자수	1개관 당 평균 강좌 실시 횟수	1개관 당 평균 참가자수	1개관 당 평균 강좌 실시 횟수	1개관 당 평균 참가자수	1개관 당 평균 강좌 실시 횟수	1개관 당 평균 참가자수
도봉구	6	2,463	23	11,901	8	11,607	14	5,573
서울시 전체 자치구 평균	10	2,883	6	12,206	22	2,882	15	3,894

※ 출처: 문화체육관광부 국가도서관통계시스템(2022)

※ 국가도서관통계시스템 상에는 각 자치구별 도서관 현황에 교육청이 운영하는 도서관까지 포함해 관리되고 있어, 서울시 전체 자치구 평균값과의 비교 부분은 교육청도서관을 포함한 수치로 비교함

3. 도봉구 공공도서관 지역주민 인식 및 요구 분석

3.1 설문 구성 및 진행

도봉구 공공도서관에 대한 지역주민의 인식 및 요구를 파악하기 위한 설문조사는 2023년 8월 21일~9월 6일까지 14일간 진행되었으며, 온라인과 오프라인을 병행해 진행하였다. 오프라인 조사는 도서관 이용자와 인근 주민센터 방문자를 대상으로 시행하였으며, 온라인 조사는 도서관 홈페이지에 설문조사 링크를 제공해 오프라인 조사기간과 동일한 기간으로 진행되었다. 온라인 조사는 상용 설문조사 도구를 사용하였으며, 첫 페이지에 설문조사의 목적과 방법 등 상세한 안내를 제공해 응답자가 어려움 없이 응답할 수 있도록 하였다. 또한 조사도구의 중복응답 방지 기능을 통해 개인별 1회 응답할 수 있도록 하였다. 온라인 및 오프라인을 통해 취합된 설문지는 총 1,365부이며, 이 중 신상 정보를 작성하지 않은 40개의 자료와 결측값 및 이상값이 나타난 122부의 자료를 제외하여 최종 1,203부의 자료(온라인 설문지 805부, 오프라인 설문지 398부)를 취합할 수 있었다.

3.2 측정도구 구성 및 분석방법

설문지는 연구진이 관련 선행연구 등을 검토해 1차 개발한 설문지를 도봉구 내 각 도서관 실무자들이 검토하여 비현실적이거나 필요 없는 내용을 삭제하고, 누락 내용을 추가하는 등 보완작업을 거쳐 2차 개발본을 작성하였다. 2차 설문지는 다시 한번 도봉구청의 주무관과 각 도서관장들이 최종 검토하였고, 이 과정에서 모든 단계별 의견들을 반영하여 <표 5>와 같은 내용으로 최종 완성하였다.

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics Ver.27을 사용해 분석하였다. 모든 항목은 빈도분석과 기술통계분석을 사용해 분석되었으며, '선호하는 도서의 주제분야'와 같은 다중응답 항목은 SPSS의 다중반응분석을 통해 누적 퍼센트를 제시하였다.

3.3 설문 분석 결과

3.3.1 인구통계학적 특징

본 연구는 도봉구 공공도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 지역주민들의 인식 조사 연구로 표본집단은 도봉구 8개 공공도서관 이용자이다.

<표 5> 설문지의 구성

구분	문항수
도서관 이용경험	8문항
도서관의 자료와 독서·문화프로그램에 대한 의견	3문항
도서관의 사회적 영향	21문항
서비스만족도	27문항
특화서비스 인지도 및 유용성	8문항
신규도서관 건립에 대한 의견	3문항
인구통계학적 조사	5문항

〈표 6〉 표본의 인구통계학적 특성(n=1,203)

구분		빈도	비율(%)
성별	남성	335	27.8
	여성	868	72.2
연령	10대	54	4.5
	20대	110	9.1
	30대	217	18.0
	40대	394	32.8
	50대	183	15.2
	60대 이상	245	20.4
거주지	도봉동	240	20.0
	방학동	238	19.8
	쌍문동	215	17.9
	창동	326	27.1
	기타	184	15.3
직업	고등학생	35	2.9
	대학생	67	5.6
	회사원	285	23.7
	자영업	74	6.2
	전문직	117	9.7
	전업주부	382	31.8
	무직	136	11.3
	기타	107	8.9

이들의 인구통계학적 특성은 다음의 〈표 6〉과 같다.

세부적으로 살펴보면, '여성'(72.2%)이 '남성'(27.8%)보다 많았으며, 연령별로는 '40대'(32.8%), '60대 이상'(20.4%), '30대'(18.0%), '50대'(15.2%), '20대'(9.1%), '10대'(4.5%)의 순으로 집계되었다. 표본집단의 거주지는 '창동'(27.1%), '도봉동'(20.0%), '방학동'(19.8%), '쌍문동'(17.9%), '기타'(15.3%)의 순으로 구성되었으며, 직업별로는 '주부'(31.8%), '회사원'(23.7%), '무직'(11.3%), '전문직'(9.7%), '자영업'(6.2%), '대학생'(5.6%), '고등학생'(2.9%), '기타'(8.9%)의 순으로 집계되었다. 기타는 프리랜서, 농부, 아르바이트 등의 직업으로 구성되어 있다.

도봉구는 고령화 도시이므로 표본집단에서 40대 이상의 중장년 인구의 비율이(68.4%) 높게 나타나는 것은 예상했던 일이며, 거주지와 직업 비율도 큰 편중 없이 구성되었으므로 전반적으로 표본 구성은 양호한 것으로 볼 수 있다.

3.3.2 도서관 이용 경험

도서관 이용 경험 항목은 '도서관 이용 횟수와 목적, 자주 이용하지 않는 이유', '도서관 이용방법 및 이용시간', '선호하는 도서의 주제 분야', '희망하는 주제의 도서·문화프로그램'에 대한 문항으로 구성하였다. 먼저 지역주민의 도서관 이용횟수를 살펴보면, 〈표 7〉에서 보듯이 도서관을 '주 1~3회' 이용하는 이용자가 48%로 가

〈표 7〉 도서관 이용 횟수와 목적, 자주 이용하지 않는 이유

구분		빈도	비율(%)
이용횟수 (n=1,203)	거의 매일	127	10.6
	주 1~3회	578	48.0
	월 1~3회	384	31.9
	년 1~3회	114	9.5
이용목적	도서대출 및 독서	995	82.7
	필요한 정보와 자료를 찾기 위해	585	48.6
	도서관 프로그램 참여	451	37.5
	학업, 자기개발 등 개인 학습	449	37.3
	시간을 보내기 위해	369	30.7
	동아리 활동 참여	122	10.1
	PC사용	71	5.9
	업무상 문제해결	44	3.7
기타	24	2.0	
이용하지 않는 이유 (복수응답)	시간적 여유가 없음	458	77.1
	거리가 멀어서	213	35.9
	대중교통 접근성 불편	169	28.5
	원하는 프로그램이 없음	133	22.4
	이용 필요성 없음	130	21.9
	원하는 자료 부족	127	21.4
	시설이 좋지 않아서	27	4.5
	직원 불친절	7	1.2
	기타	49	8.2

장 많았으며, 이어서 ‘월 1~3회’(31.9%), ‘거의 매일’(10.6%), ‘년 1~3회’(9.5%) 이용 순으로 집계되었다.

이용목적은 ‘도서대출 및 독서’(82.7%)가 주 목적이었으며, ‘필요한 정보와 자료를 찾기 위해’(48.6%), ‘도서관 프로그램 참여’(37.5%), ‘학업, 자기개발 등 개인학습’(37.3%), ‘시간을 보내기 위해’(30.7%), ‘동아리 활동 참여’(10.1%), ‘PC 사용’(5.9%), ‘업무상 문제 해결’(3.7%), ‘기타’(2.0%)의 순으로 나타났다. 도봉구 공공도서관의 이용자는 주로 도서 및 정보자료의 이용을 위해 도서관을 찾고 있으므로 도서관은 본연의 기능을 충실히 수행해오고 있는 것을 알

수 있다.

도서관 이용횟수를 ‘월 1~3회’, ‘년 1~3회’로 답한 응답자를 대상으로 도서관을 자주 이용하지 않는 이유를 조사한 결과 ‘시간적 여유가 없음’(77.1%), ‘거리가 멀어서’(35.9%), ‘대중교통 접근성 불편’(28.5%), ‘원하는 프로그램이 없음’(22.4%), ‘이용 필요성 없음’(21.9%), ‘원하는 자료 부족’(21.4%), ‘시설이 좋지 않아서’(4.5%), ‘직원 불친절’(1.2%), ‘기타’(8.2%)의 순으로 집계되었다. ‘기타’ 이유에서는 주차장 부족이 가장 많은 이유로 나타났다. 특히 ‘거리가 멀어서’, ‘대중교통 접근성 불편’의 항목은 도서관에 대한 접근성의 영역으로 이에 대한 응답이

높게 나와 도서관 접근성에 대한 부분을 개선할 필요가 있다고 판단된다.

지역주민의 주 이용 도서관은 '도봉문화정보도서관'(25.5%), '학마을도서관'(18.2%), '도봉기적의도서관'(15.3%), '도봉아이나라도서관'(11.7%), '쌍문체육도서관'(9.8%), '김근태기념도서관'(8.1%), '원당마을한옥도서관'(6.6%), '관내 작은도서관'(3.7%), '둘리도서관'(1.2%)의

순으로 집계되었다(〈표 8〉 참조). 둘리도서관은 예술·만화 주제 특성화 어린이 도서관으로 장서 수가 많지 않으며, 둘리뮤지엄에 속해있는 특수한 도서관이므로 작은도서관 보다 이용률이 낮게 나타난 것으로 보인다.

56.4%의 이용자가 도서관을 '혼자' 방문해 이용하고 있었으며, 그 외에는 '가족'(35.7%), '친구'(6.3%), '연인'(6%), '기타'(1.0%) 동아리 회

〈표 8〉 도서관 이용방법 및 이용시간(n=1,203)

구분		빈도	비율(%)
주 이용 도서관	도봉문화정보도서관	307	25.5
	학마을도서관	219	18.2
	도봉기적의도서관	184	15.3
	도봉아이나라도서관	141	11.7
	쌍문체육도서관	118	9.8
	김근태기념도서관	97	8.1
	원당마을한옥도서관	79	6.6
	관내작은도서관	44	3.7
	둘리도서관	14	1.2
동반이용자	혼자	679	56.4
	가족	430	35.7
	친구	76	6.3
	연인	6	0.5
	기타	12	1.0
교통수단	도보	731	60.8
	대중교통	225	18.7
	자가용	183	15.2
	자전거	57	4.7
	오토바이	7	0.6
이동시간	30분 이내	595	49.5
	10분 이내	482	40.1
	1시간 이내	102	8.5
	1시간 이상	24	2.0
이용시간	1시간~3시간 미만	533	44.3
	30~1시간 미만	316	26.3
	3시간 이상	207	17.2
	10~30분 미만	124	10.3
	10분 미만	23	1.9

원 등과 함께 이용하고 있었다. 도서관을 이용하는 방법은 '도보'(60.8%)가 가장 많았으며, 다음으로 '대중교통'(18.7%), '자가용'(15.2%), '자전거'(15.2%), '오토바이'(0.6%) 순으로 나타났다. 도서관까지의 이동시간은 '30분 이내'(49.5%), '10분 이내'(40.1%), '1시간 이내'(8.5%), '1시간 이상'(2.0%) 이었으며, 도서관 이용시간은 '1시간~3시간 미만'(44.3%)이 가장 많았고, 이어서 '30~1시간 미만'(26.3%), '3시간 이상'(17.2%), '10~30분 미만'(10.3%), '10분 미만'(1.9%)의 순으로 파악되었다. 따라서 거의 50%의 이용자는 도보 30분 이내 거리의 가까운 도서관을 홀로 방문해 1~3시간 가량 머물다 가는 것으로 추측해 볼 수 있다. 또한 지역주민들은 도서관까지 이동시간이 30분 이내일 때 도서관에 방문할 의향이 있으며, 그 이상의 거리일 경우 도서관 이용 의향이 감소한다고 볼 수 있다.

선호하는 도서의 주제 분야는 '문학'(63.9%), '인문·사회학'(37.7%), '취미·실용·스포츠·

여행'(31.2%), '가정·육아·요리'(26.5%), '경제·경영·금융·재테크'(24.3%), '예술·대중문학'(21.1%), '역사'(16.1%), '과학·기술·공학·컴퓨터·IT'(14.7%), '외국어'(12.6%), '건강·의료'(12.6%), '정치·사회'(8.2%), '기타'(5.8%)의 순으로 집계되었다(〈표 9〉 참조).

다음으로 이용자가 선호하는 주제의 도서·문화프로그램을 조사한 결과, 〈표 10〉과 같이 '문화·예술 교육'(54.4%), '공연 및 체험 프로그램'(41.7%), '건강·취미 관련 교육'(41.2%), '독서 관련 교육'(39.4%), '외국어교육'(30.5%), '가족 참여 프로그램'(25.9%), '컴퓨터 관련 교육'(23.6%), '독서회 등 동아리'(14.3%), '기타'(2.3%)의 순으로 나타났다.

3.3.3 도서관에 대한 인식

이용자들의 도서관에 대한 인식을 알아보기 위해 '도서관이 삶에 도움이 되는 측면', '도서관이 개인에게 어떤 의미를 지니는지에 대한 측면', '도서관이 지역사회에 기여하는 측면'에

〈표 9〉 선호하는 도서의 주제 분야(복수응답)

구분	N	비율(%)
문학	768	63.9
인문·사회학	453	37.7
취미·실용·스포츠·여행	375	31.2
가정·육아·요리	319	26.5
경제·경영·금융·재테크	292	24.3
예술·대중문학	254	21.1
역사	194	16.1
과학·기술·공학·컴퓨터·IT	177	14.7
외국어	152	12.6
건강·의료	151	12.6
정치·사회	99	8.2
기타	70	5.8

〈표 10〉 희망하는 주제의 독서·문화프로그램(복수응답)

구분	N	비율(%)
문화·예술 교육	654	54.4
공연 및 체험 프로그램	502	41.7
건강·취미 관련 교육	496	41.2
독서 관련 교육	474	39.4
외국어교육	367	30.5
가족 참여 프로그램	312	25.9
컴퓨터 관련 교육	284	23.6
독서회 등 동아리	172	14.3
기타	28	2.3

대해 다양한 질문을 구성하였고, 5점 리커트 척도를 통해 점수화하였다. 그 결과는 〈표 11〉과 같다.

답변한 내용을 살펴보면 대부분의 이용자들이 3.19점(보통 수준)~4.21점(높음 수준) 사이의 구간으로 평가하였으므로, 전반적으로 도서관은 다양한 측면에서 보통 이상으로 삶에 도움이 된다는 것을 알 수 있었다. 가장 낮은 점수를 받은 항목은 '구직 활동을 위한 정보를 얻는데'(3.19점)였으며, 가장 높은 점수를 받은 항목은 '교육 및 학습 기회를 갖는데'(4.21점)였

다. 표준편차를 살펴보면 대부분 항목이 1 미만으로 대부분의 이용자가 공통된 견해를 가진 것으로 볼 수 있으나, '가족들과 함께하는 시간을 갖는데', '구직 활동을 위한 정보를 얻는데' 등 2개 항목은 1 이상의 표준편차를 나타내 이용자 간 견해에 차이가 있을 가능성을 나타냈다.

다음으로 도서관이 개인에게 어떤 의미를 지니는지에 대한 질문에서는 〈표 12〉와 같이 보통~높음에 해당하는 점수 구간(3.30점~4.29)의 응답이 많았다. 따라서 도서관은 개인이 머물고 싶은 장소로서, 새로운 영감을 주며, 생각

〈표 11〉 도서관이 삶에 도움이 되는 측면(n=1,203)

구분	평균	표준편차
교육 및 학습 기회를 갖는데	4.21	0.75
정보를 찾고 활용하는 능력을 높이는데	4.16	0.78
문학과 예술에 대한 관심을 갖는데	4.11	0.81
건강과 삶의 질을 위한 정보를 얻는데	4.02	0.85
자녀 양육 및 교육에 관한 정보를 얻는데	3.93	0.98
최신 정보기술 이해 및 활용 아이디어를 얻는데	3.91	0.84
가족들과 함께하는 시간을 갖는데	3.83	1.08
여행이나 휴가 관련 정보를 얻는데	3.75	0.98
학교 과제나 연구, 직장 업무를 수행하는데	3.73	1.00
사회문제에 관심을 갖고 지역사회에 참여하는데	3.68	0.93
구직 활동을 위한 정보를 얻는데	3.19	1.10

〈표 12〉 도서관이 개인에게 어떤 의미인지에 대한 측면(n=1,203)

구분	평균	표준편차
도서관은 머물고 싶고 안전한, 나를 위한 장소다	4.29	0.77
나는 도서관에서 필요한 질문과 새로운 영감을 얻어 성장한다	4.02	0.86
나는 도서관에서 생각과 표현의 자유를 누린다	3.98	0.86
나는 도서관에서 다양한 사람을 만난다	3.30	1.16

과 표현의 자유를 누리게 하며, 다양한 사람들과 만나는 장소로 의미를 부여할 수 있다. 다만 '나는 도서관에서 다양한 사람을 만난다' 항목은 다른 항목에 비해 점수가 낮고 부정 응답 비중도 높으므로 도서관의 사람과 사람을 이어주는 교류와 소통 기능은 상대적으로 취약할 수도 있을 것으로 보인다. 다만 이 항목은 표준편차가 1 이상이므로 이용자 간 다른 견해를 가질 수 있다.

마지막으로 도서관이 지역사회에 기여하는 측면에 대해서는 〈표 13〉에서 보듯이 3.83점~4.30점 구간의 높은 점수를 나타냈다. 도서관이 지역사회에 기여하는 점은 '모두를 위한 양질의 평생학습'(4.3점), '지역문화 발전'(4.23점), '문화적 다양성'(4.13점), '정보 불평등 개선'(4.11점), '지역사회 활성화와 공동체 복원'(4.05점), '시민적 권리로서 민주적 의사결정과 참여의 실현'(3.83점) 순으로 높게 나타나 대부분 보통 이상의 긍정적인 응답을 보여주었다.

이는 앞서 '도서관이 삶에 도움이 되는 측면'과 '도서관이 개인에게 주는 의미' 보다 높은 점수 구간으로 이용자는 도서관이 개인에게 다양한 측면에서 이로운 의미를 주지만 사회적으로 더욱 많은 의미를 내포하고 있다고 인식하는 것으로 생각해 볼 수 있다.

3.3.4 도서관 서비스 만족도

도서관 서비스 만족도 항목은 '도서관 서비스 만족도', '도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도', '특화서비스에 대한 인지도와 이용경험', '특화서비스의 유용성'에 대한 문항으로 구성되었다. 먼저 도서관 서비스의 만족도를 알아보기 위해 서비스를 '자료구성', '이용', '문화프로그램', '시설 및 환경', '접근성' 등 5개의 세부항목으로 구분하고 24개 문항을 통해 조사하였다. 〈표 14〉에서 보듯이 항목별 문항의 점수를 평균화해서 살펴봤을 때 '시설 및 환경'(4.22점), '이용'(4.10점), '접근성'(4.09점), '독서·문화프

〈표 13〉 도서관이 지역사회에 기여하는 점(n=1,203)

구분	평균	표준편차
모두를 위한 양질의 평생학습	4.30	0.76
지역문화 발전	4.23	0.83
문화적 다양성	4.13	0.83
정보불평등 개선	4.11	0.84
지역사회 활성화와 공동체 복원	4.05	0.85
시민적 권리로서 민주적 의사결정과 참여의 실현	3.83	0.94

〈표 14〉 도서관 서비스 만족도(n=1,203)

구분		평균	표준편차
자료 구성 M=3.86	도서관은 다양한 주제분야의 자료를 구비하고 있다	4.06	0.76
	도서관은 최신자료를 신속히 구비하고 있다	3.90	0.84
	다양한 신문과 잡지를 구비하고 있다.	3.85	0.84
	도서관은 다양한 전자책을 구비하고 있다	3.62	0.93
이용 M=4.10	회원증 발급 절차가 간편하다	4.14	0.82
	대출/반납/대출연장 절차가 간편하다	4.34	0.71
	자료검색이 편리하다	4.28	0.76
	전자책을 이용하기 쉽다	3.73	0.93
	대출권수, 대출기간, 연체처리 등 규정이 적절하다	4.22	0.76
	운영시간이 적당하다	4.08	0.89
	도서관의 홈페이지는 최신정보의 업데이트가 빠르다	3.95	0.83
	도서관 제공 홍보(SNS, 홈페이지, 현수막, 포스터)는 이용에 도움이 된다.	4.02	0.87
독서·문화 프로그램 M=4.01	도서관은 다양한 문화프로그램을 제공하고 있다	4.01	0.84
	도서관 문화프로그램은 유익하다	4.12	0.80
	문화프로그램 운영시간(요일, 시간)은 적절하다	3.95	0.90
	문화프로그램에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있다	3.96	0.87
시설 및 환경 M=4.22	도서관은 공간 구성이 잘 되어있다	4.16	0.78
	도서관 시설은 쾌적하고 청결하다	4.34	0.72
	서가, 열람석 등 도서관 가구는 적절하다	4.22	0.78
	도서관은 적절한 휴식공간을 제공하고 있다	4.14	0.86
접근성 M=4.09	대중교통을 이용해서 도서관을 방문하기 용이하다	3.98	0.94
	도서관은 집과 가까운 거리에 위치해 있다	4.06	0.96
	도서관의 지리적 위치는 적절하다	4.08	0.89
	도서관의 주변 환경은 도서관과 어울린다	4.22	0.81

로그래(4.01), '자료구성'(3.86점)의 순으로 만족도가 높게 나타났다. 또한 모든 항목이 4.0점 이상이거나 근사치를 나타내고 있으므로 이용자는 도봉구 공공도서관의 서비스에 대해 높은 수준으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

'자료구성' 항목에서는 '도서관은 다양한 전자책을 구비하고 있다'에 대한 문항과 '이용' 항목에서 '전자책을 이용하기 쉽다' 문항에 대한 평균이 낮은 것으로 볼 때, 이용 가능한 전자책 종을 늘리고 전자책 접근성에 대한 개선책으로 전자책 이용 방법에 대한 적극적인 홍보를 고려할 필요가 있다고 판단된다.

더불어 모든 도서관 서비스를 종합한 전반적인 만족도는 〈표 15〉와 같이 평균 4.48점을 나타내고 있어 매우 높은 수준으로 조사되었다. 따라서 현재 도봉구의 공공도서관은 이용자에게 양질의 서비스를 제공하고 있으며, 현재 서비스에 대해 특별히 개선하여야 할 사항은 크게 없는 것으로 보인다. 다만, '자료구성'(3.86점) 항목이 상대적으로 점수가 낮게 나타났으므로 장서구성과 전자책 현황을 점검하고 이용자의 요구를 구체적으로 파악해 볼 필요가 있다.

특화서비스에 대한 인지도는 〈표 16〉에서와 같이 '부분적으로 알고 있다(34.9%)'가 가장 높

〈표 15〉 도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도(n=1,203)

구분		평균	표준편차
전반적 만족도 M=4.48	나는 도서관 서비스에 전반적으로 만족한다	4.38	0.68
	나는 계속해서 도서관을 이용할 것이다	4.55	0.62
	나는 도서관 이용을 다른 사람에게 추천하고 싶다	4.50	0.66

〈표 16〉 특화서비스에 대한 인지도와 이용경험(n=1,203)

구분		빈도	비율(%)
특화서비스 인지 정도	잘 알고 있다	70	5.8
	부분적으로 알고 있다	420	34.9
	자주 이용하는 도서관에 대해서만 알고 있다	247	20.5
	들어본 것 같다	72	6.0
	전혀 알지 못한다	394	32.8
특화서비스 이용 경험	있다	431	35.8
	없다	772	64.2

게 나타났고, ‘전혀 알지 못한다’(32.8%), ‘자주 이용하는 도서관에 대해서만 알고 있다’(20.5%), ‘들어본 것 같다’(6.0%), ‘잘 알고 있다’(5.8%) 순으로 나타났다. 이 결과를 봤을 때 특화서비스에 대한 인지도는 낮은 수준으로 평가되며, 개선이 필요할 것으로 보인다. 이는 특화서비스 이용 경험에서도 알 수 있는데, 이용 경험이 없는 이용자가 64.2%에 이르고 있다. 이에 도봉구의 8개 공공도서관은 자관의 특화서비스가 형식적으로만 이루어지고 있는 것은 아닌지 검토하고, 특화장서와 특화프로그램 등을 점검하여 서비스가 필요한 이용자에게 적절하게 제공

되고 목적대로 이루어질 수 있도록 많은 노력을 해야 할 것이다.

한편, 특화서비스의 유용성과 관련한 질문에서는 〈표 17〉에서와 같이 많은 이용자들이 3.81~4.01점의 범위로 높은 점수를 부여하고 있었다. 이는 특화서비스 이용경험자와 비경험자 모두 도봉구 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스의 유용성을 인정하거나 기대하고 있는 것으로 볼 수 있다. 따라서 특화서비스는 관련 프로그램을 신설하거나 홍보 등의 다양한 방법을 통해 인지도를 높여야 하며 이를 지속적으로 이용할 수 있는 활성화 방안을 고려해야 할 것이다.

〈표 17〉 특화서비스의 유용성(n=1,203)

구분	평균	표준편차
각 도서관의 특화주제는 전반적으로 유용할 것이다.	4.01	0.79
각 도서관의 특화주제는 도서관을 브랜드화 할 수 있다	3.97	0.82
각 도서관의 특화주제는 지역주민에게 유용할 것이다	3.95	0.78
각 도서관의 특화주제는 도서관의 차별성을 가져올 것이다	3.94	0.84
각 도서관의 특화주제는 지역 특성을 반영해 적절히 구성되어있다	3.81	0.79

3.3.5 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

1) 측정도구 검정

도봉구 공공도서관 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 탐색적 요인분석을 통해 도서관 서비스 측정도구의 타당성을 검정하였다. 요인추출은 공통요인분석인 주축요인추출방법과 베리맥스 회전을 통해 실시하였다.

분석 결과 <표 18>에서와 같이 KMO측도는 .948로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정결과는 .05미만으로 나타나 요인 적합성이 판명되었다. 요인추출 과정에서 요인적재치가 낮은 '이용' 항목의 2개 문항과 '자료구성' 항목의 1개 문항은 제거하였고, 최종 6개의 요인이 추출되어 측정도구는 처음 의도한 대로 잘 구성되어 있음을 알 수 있었다. 또한 최종 모형에서 각 항목의 공통성이 .4 이상으로 나타났으므로

<표 18> 측정도구 검정결과

구분		1	2	3	4	5	6	<i>a</i>
특화서비스	특화4	.848	.149	.111	.187	.168	.119	.942
	특화5	.844	.160	.087	.140	.146	.124	
	특화6	.821	.194	.093	.138	.089	.117	
	특화7	.807	.178	.144	.198	.160	.097	
	특화8	.726	.148	.202	.220	.179	.142	
이용	이용2	.184	.781	.139	.147	.176	.157	.896
	이용3	.180	.721	.144	.198	.192	.208	
	이용5	.194	.694	.188	.203	.186	.197	
	이용1	.155	.639	.189	.184	.155	.183	
	이용6	.152	.584	.151	.279	.206	.094	
	이용7	.198	.455	.210	.396	.189	.306	
접근성	접근성3	.151	.156	.862	.098	.198	.114	.891
	접근성2	.088	.139	.821	.065	.153	.047	
	접근성1	.132	.180	.700	.137	.193	.136	
	접근성5	.184	.223	.610	.149	.320	.122	
문화프로그램	문화프로그램1	.282	.215	.104	.723	.198	.248	.903
	문화프로그램2	.301	.271	.090	.712	.192	.200	
	문화프로그램3	.191	.305	.124	.670	.173	.157	
	문화프로그램4	.216	.257	.193	.651	.222	.253	
시설 및 환경	시설3	.197	.223	.252	.181	.767	.155	.903
	시설2	.211	.263	.222	.141	.724	.101	
	시설1	.166	.200	.242	.246	.686	.205	
	시설4	.160	.192	.231	.175	.685	.137	
자료구성	자료2	.197	.279	.144	.271	.200	.728	.872
	자료1	.202	.313	.128	.247	.204	.651	
	자료3	.176	.271	.167	.299	.166	.625	

KMO=.948, Bartlett's $\chi^2=25867.488(p<.001)$, 주축요인추출법과 베리맥스 요인회전 사용

요인 타당성은 확보되었다. 측정문항의 신뢰도를 검정하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였고, 신뢰도 계수가 .880~.942 범위로 높게 나타나 항목 간 내적 일관성이 있는 것으로 분석되었다.

2) 변수 간의 상관관계 분석

회귀분석의 전제 조건은 상관관계를 파악하는 것으로 변수 간의 상관성이 높으면 다중공선성 문제가 있는 것으로 간주한다. 따라서 상관분석을 통해 다중공선성을 검증하였고, 그 결과는 <표 19>와 같다.

변수들의 상관계수(r)는 .380~.648 범위에서 약한 상관관계~상관관계가 다소 있는 수준이므로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인

되었다. 따라서 다중회귀분석을 통해 종속변수와 독립변수 간의 인과관계를 검정하고자 한다.

3) 도서관 서비스의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인

도서관 서비스의 전반적 만족도에 영향을 미치는 세부 서비스 요인에 대해 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 20>과 같다. 회귀모형($F=259.591, p<.001$)은 통계적으로 유의했으며 회귀모형의 설명력($R^2=.566$)은 56.6%를 나타내 사회과학에서 일반적으로 통용되는 코헨의 기준을(.26 이상) 충족하고 있었다. 분산팽창지수(VIF)는 모든 항목에서 10 미만으로 나타나 다중공선성 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 19> 상관분석 결과

구분	특화서비스	이용	접근성	시설	문화프로그램	자료구성
특화서비스	1					
이용	.495**	1				
접근성	.380**	.491**	1			
시설	.466**	.581**	.558**	1		
문화프로그램	.553**	.641**	.410**	.555**	1	
자료구성	.469**	.646**	.420**	.532**	.648**	1

<표 20> 도봉구 공공도서관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인

구분	B	S.E.	β	t	p	VIF
(상수)	1.279	.085		15.008	<.000	
특화서비스	.083	.020	.101	4.214	<.000	1.576
이용	.135	.027	.147	5.107	<.000	2.274
접근성	.169	.018	.223	9.337	<.000	1.565
시설 및 환경	.354	.023	.410	15.390	<.000	1.957
문화프로그램	.066	.023	.083	2.903	.004	2.276
자료구성	-.037	.023	-.045	-1.624	.105	2.107

$F=259.591(p<.001), R^2=.566, adjR^2=.563, DW=1.861$

세부적으로 살펴보면 '특화서비스', '이용', '접근성', '시설 및 환경', '자료구성', '문화프로그램' 등 모든 서비스 항목은 전반적인 서비스 만족도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 영향력의 크기로 봤을 때 '시설 및 환경'($\beta=.410, p<.001$), '접근성'($\beta=.223, p<.001$), '이용'($\beta=.147, p<.001$), '특화서비스'($\beta=.101, p<.001$), '문화프로그램'($\beta=.083, p<.01$)의 순으로 서비스의 전반적인 만족도에 정(+)방향의 유의한 영향력을 나타내고 있었다. 따라서 도봉구의 도서관들은 '시설 및 환경', '접근성', '이용', '특화서비스', '문화프로그램'의 순으로 만족도가 높을수록 전반적인 서비스 만족도가 높아질 것이다. 특히 '시설 및 환경'의 영향력이 가장 높으므로 서비스를 개선하고자 할 때 시설과 관련한 이용자의 요구를 잘 파악해 반영하면 앞으로 도서관 서비스 만족도를 더욱 효과적으로 높일 수 있을 것이다. 한편, '자료구성'은 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있지 않았다.

3.3.6 도서관 신규 건립 필요성

도봉구 내 신규도서관 설립 필요성에 대해 질문한 결과, <표 21>과 같이 '필요하다'로 응답

한 이용자는 55.7%이며, '필요하지 않다'고 응답한 이용자는 44.3%로 나타났다. 필요하다는 의견이 11.4% 앞서고 있지만 압도적인 차이는 아니므로 현재 도봉구는 신규도서관 건립이 시급하지 않을 수도 있다. 이는 하나의 가능성으로 신규도서관 건립 여부는 좀 더 신중하게 결정되어야 할 것으로 보인다.

한편, 신규도서관이 건립되고 새로운 시설이 포함된다면 유용할 것 같은 공간으로 '북카페'가 81.8%로 가장 응답률이 높았고, 이어서 '정원, 야외옥상 등 녹지공간'(58.2%), '메이커스페이스'(55.8%), '청소년 전용공간'(37.1%), '세미나실'(26.0%)의 순으로 조사되었다. 이 외에도 '노트북 사용 공간', '영유아 책놀이 공간' 등도 함께 언급되었다. 따라서 이용자들은 도서관에 북카페나 정원 등의 휴게공간 설치를 가장 원하고 있음을 알 수 있었다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 도봉구 공공도서관의 중장기 발전 계획 수립을 위한 기초연구로 도봉구 도서관의

<표 21> 신규도서관 건립 필요성에 대한 의견

구분		빈도	비율(%)
신규도서관 건립 필요성 (n=1,203)	필요하다	670	55.7
	필요하지 않다	533	44.3
신규도서관에 포함해야 할 공간 (복수응답)	북카페(휴게공간)	640	81.8
	정원, 야외옥상 등 녹지공간	455	58.2
	메이커스페이스(체험 및 창작활동 공간)	436	55.8
	청소년 전용공간	290	37.1
	세미나실(간담회, 회의개최)	203	26.0

운영 현황을 파악하고 이용자 설문조사를 통해 도봉구 도서관 운영 전략의 방향성을 제시하고자 수행되었다. 지역주민의 도서관에 대한 인식을 파악하기 위해 도서관의 자료 및 독서·문화프로그램 등을 포함한 도서관 이용경험, 도서관이 개인과 지역사회에 미치는 영향에 대한 사회적 인식, 도서관의 전반적인 서비스와 주제 특화서비스에 대한 서비스 만족도, 신규 도서관 건립의 필요성에 대한 항목으로 구분하여 설문조사를 실시하여 분석하였다. 분석 결과를 토대로 도봉구 공공도서관 운영과 서비스 발전 방향을 위한 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이용자의 도서관 이용목적은 '도서대출 및 독서'가 압도적으로 많았고 '필요한 정보 탐색', '도서관 프로그램 참여' 등의 순으로 이어져 도봉구 공공도서관의 이용자는 주로 도서 및 정보자료의 이용을 위해 도서관을 찾고 있는 것으로 나타났다. 이를 통해 도봉구 도서관은 본연의 기능을 충실히 수행해오고 있는 것을 알 수 있었다. 반면 도서관을 자주 이용하지 않은 이유는 거리가 멀고 대중교통 접근성이 불편하다는 응답이 높게 나타났고 도서관까지 이동시간이 30분 이내일 때 도서관에 방문할 의향이 있으며, 그 이상의 거리일 경우 도서관 이용 의향이 감소한다고 볼 수 있어 도서관 접근성을 개선할 필요가 있는 것으로 확인되었다. 주 이용 도서관으로 지역대표도서관인 도봉문화정보도서관의 이용률이 가장 높았으며, 학마을도서관, 도봉기적의도서관, 도봉아이나라도서관 순으로 나타났다. 이는 도서관 연면적이 넓은 순서와 거의 유사하며, 도서관 개관연도가 오래된 순서와도 유사하다. 즉 지역주민들은 항상 이용하는

익숙하고 넓은 도서관을 자주 이용하는 것으로 파악되었다.

둘째, 도서관의 사회적 영향과 관련된 인식으로 도서관이 삶의 어떤 면에서 도움이 되는지에 대해 대부분 이용자들은 도서관은 머물고 싶은 안전한, 나를 위한 장소로 인식하고 있었고, 도서관에서 필요한 질문과 새로운 영감을 얻어가는 등 대체적으로 도서관에 대해 긍정적으로 생각하고 있었다. 다만 도서관이 사회적 교류의 장으로서의 역할은 부족하다고 느끼고 있었고, 도서관이 지역사회에 기여하는 측면으로 '양질의 평생학습', '지역문화 발전', '문화적 다양성', '정보 불평등 개선', '지역사회 활성화' 등 대부분 도서관이 지역에서 가지는 가치를 긍정적으로 바라보고 있었다. 이는 도서관이 개인에게 다양한 측면에서 이로운 의미를 주지만 사회적으로 더욱 많은 의미를 내포하고 있다고 인식하는 것으로 생각해 볼 수 있다.

셋째, 도서관 서비스의 만족도는 5개의 세부 항목으로 구분하여 조사하였는데, '시설 및 환경', '이용', '접근성', '독서·문화프로그램', '자료구성'의 순으로 모든 항목에서 높은 만족도를 보여주었다. 다만 가장 낮은 만족도를 보여준 '자료구성'에서는 전자책 이용과 서비스에 대한 만족도가 다소 낮게 조사되어 이용 가능한 전자책 종을 늘리고 전자책 접근성에 대한 개선책으로 전자책 이용 방법에 대한 적극적인 홍보를 고려할 필요가 있다고 판단된다.

넷째, 도봉구 공공도서관은 각 도서관별로 주제 특화서비스를 제공하고 있는데, 특화서비스에 대한 인지도는 낮은 수준으로 조사되었으며 특화서비스 이용 경험이 없다는 이용자도 65%에 이르는 것으로 나타났다. 반면 특화서비스의

이용 경험과는 관계없이 유용성과 관련해서는 높은 점수를 부여하고 있어 특화서비스 이용경험자와 비경험자 모두 도봉구 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스의 유용성을 인정하거나 기대하고 있는 것으로 볼 수 있었다. 따라서 각 도서관은 자관의 특화서비스가 형식적으로만 이루어지고 있지 않은지 검토하고 특화장서와 특화프로그램 등을 점검하여 특화서비스 관련 프로그램을 신설하거나 홍보 등의 다양한 방법을 통해 인지도를 높여 지속적으로 이용할 수 있는 활성화 방안을 고려해야 할 것이다.

다섯째, 도서관 서비스의 전반적 만족도에 영향을 미치는 세부 서비스 요인분석을 위한 다중회귀분석 결과 '시설 및 환경', '접근성', '이용', '특화서비스', '문화프로그램' 등 '자료구성'을 제외한 모든 서비스 요소가 전반적인 만족도에 영향을 미치고 있었다. 그 중 '시설 및 환경' 요인이 가장 높은 영향력을 나타내고 있으므로 도서관 서비스를 개선하고자 할 때 시설 관련 이용자의 요구를 잘 파악하면 효과적인 서비스 개선이 이루어질 수 있을 것이다. 이와 관련하여 설문조사에서 신규도서관 건립 시 필요한 공간으로 북카페, 정원과 같은 녹지공간, 메이커스페이스 등에 대한 요구가 있었으므로 도서관 리모델링이나 신규공간 구성 시 해당 시설들의 설치를 고려해 볼 수 있다. 하지만 도봉구 내 신규도서관 설립 필요성에 대해 이용자들은 필요하다는 의견이 필요하지 않다는 의견과 두드러진 차이를 보이고 있으므로 현재 도봉구는 신규도서관 건립이 시급하지 않은 것으로 판단된다. 반면 이용자들의 새로운 시설 및 공간구성에 대한 요구는 뚜렷

하게 파악되어 리모델링이 필요한 도서관에 이를 반영할 필요가 있는 것으로 나타났다. 또한 도서관을 자주 이용하지 않는 이유에서 기타 의견으로 주차장 부족 문제가 가장 많이 거론 되었으므로 향후 주차 공간 확보 여부도 도서관 서비스 만족도에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

이상에서 보듯이 도봉구 지역주민들의 도서관 서비스에 대한 만족도는 전반적으로 높은 수준으로 조사되었고 모든 도서관이 양질의 서비스를 제공하고 있는 것으로 파악되며, 서비스 항목별 만족도의 편차가 작으므로 현재 도봉구 공공도서관이 지역주민을 대상으로 비교적 안정적인 서비스를 제공하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 또한 서비스 개선 및 확대 시 전반적인 이용 만족도에 영향을 미치는 주요 요인들을 고려해 반영하면 앞으로 이용자에게 보다 유익한 서비스를 제공할 수 있을 것으로 판단되었다.

본 연구는 도봉구 공공도서관의 중장기 발전계획 수립을 위해 도서관을 둘러싸고 있는 사회문화적 환경변화와 도봉구의 정체성과 특수성을 고려하면서 도서관 서비스에 대한 다양한 이용자들의 요구를 충족시킬 수 있는 미래지향적인 공공도서관 서비스 체계를 구축할 목적으로 수행되었다. 본 연구에서 제시된 도봉구 지역주민들의 인식 조사 결과는 앞으로 도봉구 공공도서관의 비전과 각 도서관별 특성화 서비스 방향을 구체적으로 수립하여 시민을 위한 지식정보 제공기관으로서의 실질적인 역할을 제시할 수 있는 기반이 될 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- 강지혜, 배경재, 정다희 (2023). 서울지역 구립 공공도서관 중장기 발전계획 수립에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 34(1), 5-26. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.005>
- 김선애, 권나현 (2020). 구립 공공도서관에 대한 지역주민의 인식 및 요구에 관한 연구: 마포 구립도서관 이용자를 대상으로. 한국문헌정보학회지, 54(2), 29-52.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.029>
- 김신영, 차성중 (2022). 인구감소지역 공공도서관 서비스를 위한 이용자 인식조사 연구: 경북 의성군을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 53(3), 95-117.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.95>
- 노영희, 장인호, 강지혜, 신영지, 박우정 (2020). 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 227-253. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- 도봉문화재단 (2022). 도봉구립도서관 2022년도 운영보고서.
- 문화체육관광부 (2022.12.31.). 국가도서관통계시스템. 출처: <https://www.libsta.go.kr/>
- 송민선, 장인호, 황금숙 (2022). 안양시 도서관 중장기 계획 수립을 위한 이용자 및 전문가 인식 연구. 한국문헌정보학회지, 56(1), 67-93. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.067>
- 이혜은, 신동희, 류희경, 전경선 (2021). 용산구 공공도서관 운영 현황 및 활성화 방안 연구. 한국비블리아학회지, 32(1), 315-334. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.315>
- 장덕현 (2020). 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구 분석. 한국문헌정보학회지, 54(1), 51-70. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>
- 장인호, 노영희, 강지혜, 박우정 (2023). 정선군의 도서관 정책혁신전략을 기반으로 한 도서관 중장기 종합발전계획 수립연구. 한국도서관·정보학회지, 54(3), 295-320.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.295>
- 정유경, 박성희, 권선영, 김보일, 구정화 (2021). 공공도서관에 대한 지역주민들의 인식과 요구 분석: 대전지역 공공도서관 이용자 및 비이용자를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 55(3), 239-258.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.239>

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Chang, Durk-Hyun (2020). Perceived needs of users toward public library services in Busan. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 54(1), 51-70.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>

- Chang, Inho, Noh, Younghee, Kang, Ji-He, & Kwak, Woojung (2023). A study on the establishing a mid-to long-term comprehensive development plan based on Jeongseon-gun's library policy innovation strategy. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(3), 295-320. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.295>
- Dobong Foundation for Arts & Culture (2022). 2022 Management Report of Dobong-gu Public Library.
- Jeong, Yoo-Kyung, Park, Sung-Hee, Kwon, Sunyoung, Kim, Bo Il, & Koo, Joung-Hwa (2021). Citizens' perception, demands and expectations of their public library services in Daejeon. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(3), 239-258. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.239>
- Kang, Ji Hei, Kang, Bae, Kyungjae, & Chung, Dahee (2023). A research on mid-term and long-term development plan for Nowon-gu public libraries in Seoul. *The Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 34(1), 5-26. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.005>
- Kim, Sin-Young & Cha, Sung-Jong. (2022). A study on the users perception of public library services in depopulation areas: focusing on Uiseong-gun. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(3), 95-117. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.95>
- Kim, Sun-Ae & Kwon, Nahyun (2020). Citizens' needs and perceptions of their municipal public library services. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2), 29-52. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.029>
- Lee, Hye-Eun, Shin, Donghee, Ryu, Hee-Kyeong, & Jeon, Kyungsun (2021). Current operating status and activation plan of public library in Yongsan-gu. *The Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 32(1), 315-334. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.315>
- Ministry of Culture, Sports & Tourism (2022, December 31). National Library Statistics System. Available: <https://www.libsta.go.kr/>
- Noh, Younghee, Chang, Inho, Kang Ji-Hei, Shin, Youngji, & Kwak, Woojung (2020). A study on the recognition of mid- to long-term comprehensive development plan for the library in Gimpo city. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(1), 227-253. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- Song, Min-Sun, Chang, Inho, & Hoang, Gum-Sook (2022). A study on perceptions of users and specialists for establishing mid-to long term development plan for libraries in Anyang city. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 56(1), 67-93. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.067>