

서울시 작은도서관 운영에 대한 인식조사 연구

A Study on the Perception of Small Library Operations in Seoul

한 문 성 (Mun-Seong Han)*

노 영 희 (Younghee Noh)**

이 근 화 (Keun Hwa Lee)***

최 만 호 (Man-Ho Choi)****

초 록

본 연구에서는 서울시 작은도서관을 대상으로 작은도서관의 운영현황을 조사하고 중요도와 만족도 등에 대한 인식을 파악하고자 하였다. 이를 위해 서울시 861개 작은도서관을 대상으로 전반적인 운영 만족도, 운영 개선사항, 운영사항에 대한 중요도 등에 대해 조사하였다. 연구결과, 유형별 구분에 따른 공립과 사립에 구별 없이 작은도서관에 대한 운영지원 확대, 홍보 강화, 자원 봉사자의 교육 및 처우 개선, 장서의 질적 향상 도모, 공간과 시설의 지속적 개선 등이 요구되는 것으로 나타났다. 또한 획일적인 예산지원 및 지도관리가 아니라 운영주체에 따른 운영 특성을 감안하여 공립과 사립으로 구분하여 작은도서관 개선을 위한 방안을 설립할 필요가 있을 것으로 보인다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the status of the operation of small libraries in Seoul and to assess the perception of their importance and satisfaction. For this purpose, 861 small libraries in Seoul were surveyed on the overall operational satisfaction, operational improvement, and the importance of operation. As a result, it was discovered that there is a demand for increased operational support for small libraries, enhanced publicity, improved education and treatment of volunteers, improved quality of the book collection, and continuously improved space and facilities. Furthermore, the public and private libraries should be classified to reflect operational characteristics of the operating entity, rather than implementing the uniform budget support and guidance management.

키워드: 작은도서관, 운영 만족도, 운영 개선사항, 운영사항

Small Libraries, Operational Satisfaction, Operational Improvement, Operational Matters

* 서경대학교 경영학부 교수(mshan@skuniv.ac.kr) (제1저자)

** 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

*** 서경대학교 경영학부 교수(choga255@naver.com) (공동저자)

**** 건국대학교 문헌정보학과 겸임교수(the_book@naver.com) (공동저자)

논문접수일자 : 2017년 5월 30일 논문심사일자 : 2017년 6월 9일 게재확정일자 : 2017년 6월 13일
한국비블리아학회지, 28(2): 185-217, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.2.185]

1. 서론

작은도서관은 해방 후 문맹 퇴치와 농촌 계몽을 목적으로 민간에서 자발적으로 조성한 마을문고에서 비롯되었다. 2006년 9월에 개정된 「도서관법」과 이전의 「도서관 및 독서진흥법」에서는 공공도서관과 문고에 대한 정의가 명시되어 있을 뿐이며, 작은도서관에 대한 법적인 개념의 규정은 이후 2009년 3월에 개정된 「도서관법」에서 최초로 이루어졌다.

「도서관법」에 의하면, 작은도서관은 공중의 생활권역에서 지식정보 및 독서문화 서비스의 제공을 주된 목적으로 하는 도서관으로서 공립 공공도서관의 시설 및 도서관자료 기준에 미달하는 도서관이다.

작은도서관은 법에서 명시한 최소규모 이상의 시설·자료·인력을 갖추고 접근성이 좋은 곳에 위치하며 비영리로 지역주민에게 정보서비스를 제공하는 새로운 문화 및 정보를 만들어가는 커뮤니티의 생성체이자 소규모의 생활 친화적인 독서·교육·문화 공간이다.

작은도서관은 설립주체에 따라 공립작은도서관과 사립작은도서관으로 구분되며, 작은도서관은 공공도서관처럼 체계화된 시스템을 가지지는 못하지만 지역주민의 자치를 기반으로 지식정보격차 해소는 물론 다양한 문화 복지기능을 수행하고 있다. 세부적으로 보면, 지식정보제공기능, 평생학습기능, 사회복지기능, 지역공동체기능 등을 수행한다.

이러한 작은도서관은 2015년 통계를 기준으로 5,595개가 운영되고 있는 것으로 나타났다. 광역 지자체별 운영 현황을 살펴보면, 경기도가 1,287개로 가장 많은 작은도서관을 운영하고 있으며,

다음으로 서울 861개, 광주 433개, 경남 402개 순으로 나타났다. 전체 5,595개 중 서울, 경기, 인천 세 지역에 2,366개의 작은도서관이 운영되고 있는 것으로 나타나 절반에 가까운 작은도서관이 수도권역에 밀집되어있는 것을 알 수 있었다. 가장 적은 수의 작은도서관이 있는 지역은 세종으로 17개이고 다음으로 울산 137개, 제주 152개 순으로 나타났다.

연도별 변화를 보면, 2012년 3,951개에서 2013년 4,686개로 증가하였으며, 2014년에는 5,234개, 2015년 5,595개로 작은도서관의 수가 매년 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났다. 또한 2014의 경우 경기도가 79개로 가장 많이 증가했으며, 전북 46개, 부산과 광주가 각 44개 순으로 증가한 것으로 나타났다.

이처럼 지속적으로 증가하고 있는 작은도서관의 운영성과에 대한 논란도 많이 있지만, 특성화 서비스를 통해 성공적으로 운영되고 있는 작은도서관도 상당히 많이 있다. 예를 들어 실버타운개념 아파트인 내장산실버아파트 내에 위치한 실버작은도서관은 대부분의 시간을 집안에서 보내거나 특별한 문화 공간 없이 여가를 보내는 지역주민들의 생활 밀착형 독서문화 공간으로 자리매김하고 있다. 또한 여행인문학 학교인 '길 위의 꿈' 도서관은 이용자들에게 여행을 통하여 세상과 자신을 발견하는 첫걸음으로 작용하는 것을 목표로 개관하였으며, 도서관을 통하여 다양한 교육여행 프로그램을 기획할 뿐만 아니라, 여행을 준비하고 있는 예비여행자들의 여행준비 및 여행기획, 여행모임의 공간으로 작용하고 있다. 그 외 국외 이주민을 위한 안산 다문화작은도서관, 생명친화적 가치를 강조하는 쌍샘생태자연도서관 등이 있다.

본 연구에서는 서울시 작은도서관 관계자(사서, 자원봉사자 등)를 대상으로 작은도서관의 전반적인 운영 만족도, 운영 개선사항, 운영사항에 대한 중요도 등 운영에 대한 인식을 파악하며, 이를 기반으로 서울시 작은도서관의 최적화된 운영방식을 제안하여 자치구 작은도서관의 질적 제고를 도모하고자 하였다.

2. 선행 연구

작은도서관에 대한 연구는 상당히 진행되었으며, 본 연구에서는 작은도서관 운영실태조사 연구, 작은도서관 협력사례 연구, 작은도서관 평가지표 및 통계관련 연구 등 본 연구주제와 관련이 있는 선행연구들을 중심으로 살펴보았다.

먼저, 작은도서관 운영 실태조사 연구로 2006년에 작은도서관 조성평가연구가 이루어졌으며, 문화사회연구소(2006)는 이 연구를 통해 생활권 공공문화기반시설로서 작은도서관이 갖는 특이성을 규명하고, 운영 실태를 알아보기 위한 지표체계를 개발함과 동시에 2006년에 국립중앙도서관으로부터 지원을 받은 전국 58개의 작은도서관을 대상으로 현지조사를 실시하였다. 이후 양재한(2008)은 작은도서관 운영실태 연구를 마산지역 작은도서관의 사회적 역할 변화과정과 방향을 중심으로 실시하였다. 작은도서관의 사회적 역할은 작은도서관이 접하고 있는 사회의 모습에 따라 변화하며, 이에 따라 마산지역 작은도서관의 역할 변화과정도 한국사회와 지역사회의 변화과정과 관련이 있다고 보았다. 이에 따라 1980년대 진보성향의 민간도서관 시기, 1990년대 주민참여형 마을도서관

시기, 2000년대 민관협력형 작은도서관 시기로 나누어 작은도서관의 사회적 역할 변화과정을 해석하고, 그 운동의 방향을 제시하였다. 또한 이종문(2011)은 부산광역시 지역 새마을문고를 대상으로 법적 위상과 관련한 실태를 분석하였다. 그 결과, 부산광역시 지역의 새마을문고는 154개로 파악되었으며, 대부분의 문고법적 요건에 미달하였고, 지역 간 편차도 심각한 것으로 파악되었다. 한편 전국 단위로 작은도서관 운영 실태조사도 수행되었으며, 차성중, 안인자, 윤소영(2012)은 전국 작은도서관에 대한 기본정보, 소장자료, 시설 및 설비, 인적자원, 예산, 이용 및 이용자, 서비스현황 등 정확한 통계자료를 산출하기 위한 목적으로 크게 4단계의 단계별 조사방식으로 실태조사를 진행하고 그 결과를 분석하였다. 이 연구결과를 통해 작은도서관의 열악한 현실을 극복하여 향후 작은도서관 통계 관리 및 운영 활성화를 꾀하기 위한 시사점을 제안하였다.

작은도서관 간의 협력은 그 규모가 작기 때문에 도서관 협력연구가 매우 큰 효과를 낼 수 있다. 이와 관련하여 이재희(2006)는 부천시 공공도서관과 작은도서관 협력사례 연구를 수행했으며, 이 연구를 통해 공공도서관 및 작은도서관 현황을 조사하고, 공공도서관과 작은도서관 협력시스템을 파악하여, 작은도서관 운영의 문제점을 도출하여 작은도서관이 제대로 역할을 수행할 수 있도록 공공도서관과 병행한 장기발전 정책을 수립해야한다고 제안하였다. 또한 이진우(2006)는 작은도서관 설립운동의 실체와 공공도서관과의 관련성 연구를 수행하였으며, 작은도서관을 설립·운영하고 있는 대표적인 4개 도시의 사례 분석 등을 통해 그간

작은도서관 추진 과정에서 나타난 문제점을 살펴보았다. 이를 기반으로 이후 작은도서관 설립이 공공도서관과 어떠한 연관성을 가지고 추진되어야 할 것인지를 제시하였다. 윤명희(2011)는 공공도서관의 작은도서관 지원 협력 사례 연구를 수행하였다. 이 연구에서는 경기도 작은도서관 현황 조사를 토대로 파주시 작은도서관 정책수립 및 집행사례를 기술하였으며, 파주시가 「도서관법 시행령」의 작은도서관 시설 및 자료 기준의 법적 테두리 안에서 작은도서관의 지원과 협력대상을 어떻게 설정하고 지역 공공도서관 협력체계 속에서 어떻게 작은도서관의 성장을 도모해 왔는지 기술하였다. 작은도서관 협력네트워크의 구조적 특성에 관한 연구도 수행되었으며, 이정호(2013)는 이용자의 요구에 필요한 자원을 확보하기 위해 지역사회 내의 작은도서관들이 연계 및 협력하는 네트워크의 특성을 탐색적으로 분석하였다. 이를 위해 부천시 내의 60개의 작은도서관을 대상으로 협력네트워크에 관한 관계데이터를 수집하였다. 연구결과, 공립작은도서관 간에는 연계가 긴밀하게 이루어지고 있었다. 중심성에서도 공립작은도서관이 상위그룹을 형성하였고 지방자치단체 등 외부 행위자를 포함한 네트워크에서도 공공도서관과 공립작은도서관이 중심적인 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 반면에 사립작은도서관은 대부분 고립되어 있어 연계가 미약한 것으로 분석되었다. 한편, 이정호(2014)는 작은도서관 협력 네트워크의 효과에 관한 연구를 수행하였다. 이 연구에서는 작은도서관이 구축한 네트워크의 효과성을 분석하기 위해 부천시 내의 작은도서관을 대상으로 정보교류, 프로그램 공유, 공동사업, 행사참가 등 네 개의 네

트워크 유형별 관계 데이터를 수집하였다. 이 연구를 통해 지역사회 현장에서 작은도서관의 협력 네트워크가 어떻게 작동되고 있는지 점검해보고 협력 네트워크의 효과를 살펴보았다는 점에서 의의를 찾을 수 있었다.

작은도서관 평가지표 및 통계관련 연구는 지속적으로 수행되고 있으며, 초창기 2006년의 작은도서관 조성평가를 중심으로 국립중앙도서관으로부터 지원을 받은 전국의 58개 <작은도서관>을 대상으로 현지조사 연구가 수행되었으며(문화사회연구소 2006), 이후 안인자, 윤소영, 차성중(2011)은 작은도서관 통계지표 개선에 관한 연구를 수행하였다. 이 연구에 의하면 작은도서관은 공공도서관의 영역에 포함되면서 작은도서관의 제도적 보완, 지원 정책을 마련, 운영활성화를 위한 정책적 결정을 하여야 하는 시기에 이르렀으며, 이러한 정책결정 도구로서 도서관통계가 충실하게 이루어지도록 작은도서관 통계지표를 개선할 필요가 있다고 주장하였다. 또한 공유선(2014)은 2013년 공공도서관 평가지표를 바탕으로 평가 내용과 방법 그리고 개선방향에 대한 제안과 2013년 서울시 작은도서관 평가 점검표와 평가 결과를 통해 그동안 이뤄진 작은도서관 실태조사방법과의 차별성을 살피고 서울시 작은도서관들의 현실을 분석하였다. 또한 작은도서관이 공공도서관으로서 어떻게 자리매김하는 것이 좋을지 방향성을 모색하고자 하였다.

3. 연구설계 및 방법론

본 연구에서는 서울시 자치구별 작은도서관의 운영인식을 조사하기 위하여 서울시 작은도

서관 관계자(사서, 자원봉사자 등)를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 이를 위해 선행연구와 문헌조사를 기반으로 설문지를 개발하였으며, 설문지는 크게 전반적인 운영 만족도, 운영 개선사항, 운영사항에 대한 중요도, 운영사항에 대한 만족도, 그리고 기타의견으로 구성하였다(〈표 1〉 참조).

본 연구의 설문 대상은 2015년 말 기준으로 등록된 서울시 861개 작은도서관이며, 설문기간은 2016년 8월 16일부터 8월 26일까지 약 2주간 진행되었다. 설문지 배포방법으로 작은도서관의 관계자 이메일로 설문지를 발송하고, 세차례의 전화 통화를 통해 설문 응답을 요청하였다. 온라인 설문 조사를 원칙으로 하되 설문 응답자의 편의를 위해 팩스나 스마트폰을 통한 설문도 겸하여 수행하였다.

861개의 작은도서관 중 335개의 작은도서관 관계자가 응답하여 38.90%의 회수율을 나타냈으나, 335개의 설문 중 작은도서관 관계자의 업무 특성과 일부 문항에 대한 정확한 정보가 부족하여 문항별로 무응답이 발생하였다. 응답도서관의 일반적인 사항인 소속구, 개관년도, 도서관의 유형에 대해서는 335개관이 모두 성실하게 응답하였으나, 공·사립의 운영방식, 상근운영자 수에 대해서는 311개관이 응답하고, 24개관이 무응답을 한 것으로 나타났다. 또한 전반적인 운영 만족도, 운영 개선사항에 대한 응답은 311건, 무응답이 24건, 운영사항에 대한 중요도에 대하여 응답이 278건, 무응답이 57건, 운영사항에 대한 만족도에 대해서는 응답이 238건, 무응답이 97건으로 나타나, 전체적으로는 회수된 설문 중 28.95%가 무응답으로 확인되었다.

〈표 1〉 설문지의 내용과 문항 구성

항목	조사내용
응답도서관의 일반적인 사항	소속구
	개관년도
	도서관 유형
	도서관 운영방식
	상근 운영자 수
전반적인 운영 만족도	전체 사항에 대한 만족도
	보유한 자료에 대한 만족도
	공간/시설에 대한 만족도
	지자체 지원에 대한 만족도
운영 개선사항	가장 개선되어야 할 사항
운영사항에 대한 중요도	운영 예산에 대한 중요도
	장서에 대한 중요도
	시설에 대한 중요도
	서비스에 대한 중요도
	프로그램에 대한 중요도
	인력에 대한 중요도
기타의견	홍보에 대한 중요도
	작은도서관과 관련하여 기타 도움이 될 만한 의견

설문조사의 회신율이 저조한 원인은 작은도서관에서 근무하는 담당자의 업무 특성과 관련 있다. 대부분의 작은도서관 관리자가 자원봉사자로 운영되어 있는데, 자원봉사자들은 대부분 컴퓨터를 다루는 것이 서툰 노인 또는 장애인, 주부로서 온라인 설문에 대한 응답이 서툴고, 자신의 정보가 낯선 사람에게 노출된다는 두려움과 함께 작은도서관 운영정보를 공개하는 것에 대해 방어적인 경향이 크게 나타났다. 작은도서관 자원봉사자의 활동시간의 경우, 매 요일마다 다른 자원봉사자들이 출근하여 도서관을 운영하기 때문에 도서관에 대한 전반적인 상황을 근무자가 파악하고 있는 경우가 드물었다. 설문에 응답을 하다가 막히는 부분이 있을 경우 어렵다고 설문 도중 포기하거나 설문을 거절하는 경우가 많았다.

4. 설문조사 결과

4.1 응답도서관의 일반적인 사항

서울시 자치구별 작은도서관 운영 인식에 대한 조사를 위해 일반적인 사항으로 소속구, 개관년도, 설립유형, 공립 작은도서관의 운영방식, 사립 작은도서관의 운영방식, 상근 운영자 수 등으로 나누어 분석하였다.

4.1.1 소속구

설문에 응답한 서울시 작은도서관의 소속구를 조사한 결과, 관악구, 성북구, 은평구가 각각 19개(5.67%)로 가장 높게 나타났으며, 동작구는 18개(5.37%), 동대문구 17개(5.07%), 광진

구 15개(4.48%), 서초구, 성동구, 영등포구가 각 14개(4.18%) 등의 순으로 나타났다(<표 2> 참조).

<표 2> 서울시 작은도서관 소속구 응답률

소속구	N	%
강남구	10	2.99
강동구	12	3.58
강북구	13	3.88
강서구	13	3.88
관악구	19	5.67
광진구	15	4.48
구로구	12	3.58
금천구	7	2.09
노원구	13	3.88
도봉구	12	3.58
동대문구	17	5.07
동작구	18	5.37
마포구	13	3.88
서대문구	10	2.99
서초구	14	4.18
성동구	14	4.18
성북구	19	5.67
송파구	12	3.58
양천구	10	2.99
영등포구	14	4.18
용산구	12	3.58
은평구	19	5.67
종로구	13	3.88
중구	13	3.88
중랑구	11	3.28
합계	335	100.00

유효 값: 335, 결측 값: 0

4.1.2 개관년도

서울시 작은도서관의 개관년도를 분석한 결과, 2012년이 34개(10.15%)로 가장 높게 나타났으며, 2013년 31개(9.25%), 2014년 23개(6.87%), 2015년 20개(5.97%) 순으로 나타났다. 작은도

서관에 대한 법적인 개념의 규정이 2009년 3월에 개정된 『도서관법』에서 최초로 이루어졌고, 이에 따라 2009년 이후부터 증가하기 시작한 것으로 파악되고 있다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 서울시 작은도서관 연도별 개관년도 응답률

개관년도	N	%
1977	1	0.30
1986	2	0.60
1987	2	0.60
1990	6	1.79
1991	4	1.19
1993	4	1.19
1994	2	0.60
1995	6	1.79
1996	4	1.19
1997	7	2.09
1998	6	1.79
1999	5	1.49
2000	11	3.28
2001	6	1.79
2002	8	2.39
2003	3	0.9
2004	7	2.09
2005	8	2.39
2006	8	2.39
2007	11	3.28
2008	16	4.78
2009	12	3.58
2010	12	3.58
2011	19	5.67
2012	34	10.15
2013	31	9.25
2014	23	6.87
2015	20	5.97
2016	4	1.19
합계	282	100.00

유효 값: 282, 결측 값: 71

개관년도를 5년 단위 기준으로 구분하여 분

석한 결과, 282개관 중 131개(46.45%)의 작은도서관이 2011년 이후에 설립된 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 서울시 작은도서관 개관년도 응답률 (5년 단위)

개관년도	N	%
1990년 이하	11	3.90
1991-1995년	16	5.67
1996-2000년	33	11.70
2001-2005년	32	11.35
2006-2010년	59	20.92
2011년 이후	131	46.45
합계	282	100.00

유효 값: 282, 결측 값: 71

4.1.3 설립유형

서울시 작은도서관의 설립유형에 대해 분석한 결과, 공립 작은도서관이 208개관(62.09%)으로 나타났고, 사립 작은도서관이 127관(37.91%)으로 나타났다. 2015년 작은도서관운영실태 조사 및 운영평가 결과보고서(2016)에 나타난 서울시 작은도서관의 설립 및 운영주체별의 공립 47.7%, 사립의 52.3%로 나타나는데, 본 연구에서 그에 못 미치는 이유는 공립의 경우 주민센터 및 지역 구립도서관에서 관리하여, 높은 응답을 받을 수 있는 것에 비해 사립은 관리 부분이 미흡하여 응답률이 저조하게 나타났기 때문인 것으로 파악된다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 서울시 작은도서관 유형별 응답률

설립유형	N	%	Std
공립	208	62.09	0.486
사립	127	37.91	
합계	335	100.00	

유효 값: 335, 결측 값: 0

4.1.4 공립 작은도서관의 운영방식

공립 작은도서관의 운영방식에 대해 분석한 결과, 지자체 직영의 경우 69.61%, 위탁 운영의 경우 30.39%로 나타났다. 이를 통해 공립 작은도서관의 경우 지자체 직영으로 운영하는 곳이 위탁으로 운영하는 곳보다 2배 이상 많은 것을 알 수 있다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 서울시 작은도서관 공립일 경우 운영방식 응답률

운영방식	N	%	Std
지자체 직영	142	69.61	0.461
위탁 운영	62	30.39	
합계	204	100.00	

유효 값: 204, 결측 값: 4

공립 작은도서관의 자치구별 운영방식을 조사한 결과, 구로구, 노원구, 서초구, 성북구, 양천구, 영등포구와 중랑구의 경우 각각 지자체 직영이 100%로 나타났다. 위탁운영의 경우 종로구가 80%로 가장 높게 나타났으며, 관악구 69.23%, 서대문구와 은평구가 각각 57.14% 순으로 나타났다(〈표 7〉 참조).

4.1.5 사립 작은도서관의 운영방식

사립 작은도서관의 운영방식을 분석한 결과, 개인 및 단체 설립이 39.37%로 가장 높게 나타났으며, 종교기관 설립 29.92%, 아파트 설립 25.98%, 새마을 문고 4.72% 순으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

〈표 7〉 서울시 공립 작은도서관의 자치구별 운영방식 응답률

소속구	지자체 직영		위탁 운영		합계	
	N	%	N	%	N	%
강남구	4	50.00	4	50.00	8	100.00
강동구	4	44.44	5	55.56	9	100.00
강북구	4	66.67	2	33.33	6	100.00
강서구	7	77.78	2	22.22	9	100.00
관악구	4	30.77	9	69.23	13	100.00
광진구	9	90.00	1	10.00	10	100.00
구로구	4	100.00	0	0.00	4	100.00
금천구	2	50.00	2	50.00	4	100.00
노원구	12	100.00	0	0.00	12	100.00
도봉구	6	85.71	1	14.29	7	100.00
동대문구	7	70.00	3	30.00	10	100.00
동작구	9	60.00	6	40.00	15	100.00
마포구	2	50.00	2	50.00	4	100.00
서대문구	3	42.86	4	57.14	7	100.00
서초구	8	100.00	0	0.00	8	100.00
성동구	11	91.67	1	8.33	12	100.00
성북구	6	100.00	0	0.00	6	100.00
송파구	3	50.00	3	50.00	6	100.00

소속구	지자체 직영		위탁 운영		합계	
	N	%	N	%	N	%
양천구	5	100.00	0	0.00	5	100.00
영등포구	7	100.00	0	0.00	7	100.00
용산구	8	80.00	2	20.00	10	100.00
은평구	3	42.86	4	57.14	7	100.00
종로구	2	20.00	8	80.00	10	100.00
중구	7	70.00	3	30.00	10	100.00
중랑구	5	100.00	0	0.00	5	100.00
합계	142	70.91	62	29.08	204	100.00

유효 값: 204, 결측 값: 4

〈표 8〉 서울시 사립 작은도서관의 운영방식 응답률

운영방식	N	%	Std
개인 및 단체 설립	50	39.37	1.251
새마을 문고	6	4.72	
종교기관 설립	38	29.92	
아파트 설립	33	25.98	
합계	127	100.00	

유효 값: 127, 결측 값: 0

사립 작은도서관의 자치구별 운영방식을 조사한 결과, 개인 및 단체 설립의 경우 노원구가 100%로 응답하여 가장 높게 나타났고, 새마을

문고는 관악구가 60%, 종교기관은 종로구가 100%, 아파트 설립은 강남구가 100%로 나타났다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 서울시 사립 작은도서관의 자치구별 운영방식 응답률

소속구	개인 및 단체 설립		새마을 문고		종교기관 설립		아파트 설립		합계	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
강남구	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	100.00
강동구	1	50.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	2	100.00
강북구	4	66.67	0	0.00	1	16.67	1	16.67	6	100.00
강서구	1	25.00	0	0.00	2	50.00	1	25.00	4	100.00
관악구	1	20.00	3	60.00	1	20.00	0	0.00	5	100.00
광진구	2	40.00	0	0.00	2	40.00	1	20.00	5	100.00
구로구	3	37.50	0	0.00	1	12.50	4	50.00	8	100.00
금천구	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33	3	100.00
노원구	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00

소속구	개인 및 단체 설립		새마을 문고		종교기관 설립		아파트 설립		합계	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
도봉구	3	60.00	0	0.00	1	20.00	1	20.00	5	100.00
동대문구	5	71.43	0	0.00	1	14.29	1	14.29	7	100.00
동작구	1	33.33	0	0.00	2	66.67	0	0.00	3	100.00
마포구	5	55.56	0	0.00	3	33.33	1	11.11	9	100.00
서대문구	2	66.67	0	0.00	1	33.33	0	0.00	3	100.00
서초구	2	33.33	0	0.00	0	0.00	4	66.67	6	100.00
성동구	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00
성북구	3	23.08	0	0.00	3	23.08	7	53.85	13	100.00
송파구	5	83.33	1	16.67	0	0.00	0	0.00	6	100.00
양천구	3	60.00	0	0.00	0	0.00	2	40.00	5	100.00
영등포구	3	42.86	0	0.00	3	42.86	1	14.29	7	100.00
용산구	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00
은평구	1	9.09	0	0.00	7	63.64	3	27.27	11	100.00
종로구	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00	3	100.00
중구	0	33.33	1	0.00	2	66.67	0	0.00	3	100.00
중랑구	0	16.67	1	0.00	3	50.00	2	33.33	6	100.00
합계	50	39.37	6	4.72	38	29.92	33	25.98	127	100.00

유효 값: 127, 결측 값: 0

4.1.6 상근운영자 수

서울시 작은도서관의 상근운영자 수를 분석한 결과 1명이 44.48%로 과반수에 가깝게 나타나 가장 높은 응답률을 보였고, 0명 20.25%, 3명 이상 18.40%, 2명 16.87% 순으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

상근운영자 수를 자치구별로 분석한 결과,

구로구에서 0명이 50%로 자치구 가운데 직원이 없는 도서관이 가장 많은 것으로 나타났다. 상근운영자가 1명인 경우 금천구가 85.71%, 2명인 경우 종로구가 38.46%, 3명 이상인 경우 양천구가 50%로 나타났으며, 집단 간 유의미한 인식차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 11〉 참조).

〈표 10〉 서울시 작은도서관 상근운영자 응답률

상근운영자	N	%	Std
0명	66	20.25	0.999
1명	145	44.48	
2명	55	16.87	
3명 이상	60	18.40	
합계	326	100.00	

유효 값: 326, 결측 값: 9

〈표 11〉 서울시 작은도서관의 자치구별 상근운영자 현황

소속구	0명		1명		2명		3명 이상		합계		p
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
강남구	0	10.00	1	40.00	5	10.00	4	40.00	10	100.00	0.001
강동구	1	10.00	4	40.00	1	10.00	4	40.00	10	100.00	
강북구	1	8.33	10	83.33	0	0.00	1	8.33	12	100.00	
강서구	5	38.46	3	23.08	3	23.08	2	15.38	13	100.00	
관악구	5	27.78	5	27.78	1	5.56	7	38.89	18	100.00	
광진구	5	33.33	6	40.00	1	6.67	3	20.00	15	100.00	
구로구	6	50.00	3	25.00	0	0.00	3	25.00	12	100.00	
금천구	1	14.29	6	85.71	0	0.00	0	0.00	7	100.00	
노원구	1	8.33	8	66.67	2	16.67	1	8.33	12	100.00	
도봉구	2	16.67	6	50.00	1	8.33	3	25.00	12	100.00	
동대문구	0	0.00	11	64.71	5	29.41	1	5.88	17	100.00	
동작구	5	27.78	7	38.89	6	33.33	0	0.00	18	100.00	
마포구	3	25.00	6	50.00	2	16.67	1	8.33	12	100.00	
서대문구	1	11.11	5	55.56	3	33.33	0	0.00	9	100.00	
서초구	6	42.86	4	28.57	2	14.29	2	14.29	14	100.00	
성동구	1	7.14	9	64.29	1	7.14	3	21.43	14	100.00	
성북구	6	31.58	9	47.37	2	10.53	2	10.53	19	100.00	
송파구	3	25.00	2	16.67	2	16.67	5	41.67	12	100.00	
양천구	0	0.00	5	50.00	0	0.00	5	50.00	10	100.00	
영등포구	3	23.08	6	46.15	2	15.38	2	15.38	13	100.00	
용산구	3	25.00	6	50.00	1	8.33	2	16.67	12	100.00	
은평구	5	27.78	6	33.33	5	27.78	2	11.11	18	100.00	
종로구	1	7.69	5	38.46	5	38.46	2	15.38	13	100.00	
중구	0	0.00	5	38.46	4	30.77	4	30.77	13	100.00	
중랑구	2	18.18	7	63.64	1	9.09	1	9.09	11	100.00	
전체	66	20.25	145	44.48	55	16.87	60	18.40	326	100.00	

유효 값: 326, 결측 값: 9

4.2 전반적인 운영 만족도

서울시 자치구별 작은도서관의 전반적인 운영 만족도를 알아보기 위해, 운영에 관한 전체적인 상황에 대한 만족도, 보유한 자료에 대한 만족도, 공간/시설에 대한 만족도, 지자체 지원에 대한 만족도, 이용자에 대한 만족도 등으로 나누어 분석하였다.

4.2.1 운영에 관한 전체적인 만족도

작은도서관의 운영에 관한 전체적인 상황에 대한 만족도를 분석한 결과, 만족한다는 응답이 51.12%로 과반수 이상이 만족하는 것으로 나타났으며, 불만족이라는 응답이 12.22%로 나타났다(〈표 12〉 참조).

자치구별 작은도서관의 운영관련 전체적인 상황에 대한 만족도를 분석한 결과, 강남구의

〈표 12〉 서울시 작은도서관의 운영관련 전반적인 만족도

운영상황	N	%	M	Std
매우 불만족	7	2.25	3.45	0.871
불만족	31	9.97		
보통	114	36.66		
만족	132	42.44		
매우 만족	27	8.68		
합계	311	100.00		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 13〉 서울시 작은도서관 자치구별 운영관련 전반적인 만족도

소속구	운영관련 전체적인 사항에 대한 만족도			
	N	%	M	std
강남구	10	3.22	4.10	0.738
강동구	10	3.22	3.80	0.789
강북구	11	3.54	3.73	0.905
강서구	13	4.18	3.62	0.870
관악구	17	5.47	3.82	0.951
광진구	13	4.18	3.38	1.193
구로구	12	3.86	3.42	0.900
금천구	7	2.25	3.00	1.000
노원구	12	3.86	3.83	0.577
도봉구	12	3.86	3.58	0.669
동대문구	16	5.14	3.13	0.806
동작구	15	4.82	3.00	0.845
마포구	11	3.54	3.36	1.027
서대문구	9	2.89	2.67	1.118
서초구	14	4.50	3.07	0.730
성동구	14	4.50	3.50	0.519
성북구	18	5.79	3.67	0.767
송파구	11	3.54	3.82	0.405
양천구	8	2.57	3.25	0.707
영등포구	12	3.86	3.58	0.669
용산구	12	3.86	3.08	0.900
은평구	18	5.79	3.28	1.018
종로구	13	4.18	3.54	0.877
중구	12	3.86	3.83	0.835
중랑구	11	3.54	3.09	0.701
합계	311	100.00	3.45	0.871

유효 값: 311, 결측 값: 24

평균이 4.10으로 가장 높게 나타났으며, 노원구와 중구가 각각 평균 3.83, 관악구와 송파구가 각각 3.82, 강동구 3.80 등의 순으로 나타났다

(〈표 13〉 참조).

운영유형별 운영관련 전체적인 상황에 대한 만족도를 분석한 결과, 공립의 경우 평균이 3.50,

사립은 3.38로 공립이 사립에 비해 만족도가 더 높은 것으로 나타났다(〈표 14〉 참조).

4.2.2 보유한 자료에 대한 만족도

작은도서관에서 보유한 자료에 대한 만족도를 분석한 결과, 만족한다는 응답이 50.16%로 과반수 이상이 보유한 자료에 대해 만족하는 것으로 나타났으며, 불만족이라는 응답이 12.22%

로 나타나 자료 만족도는 비교적 높다는 것을 알 수 있다(〈표 15〉 참조).

자치구별 작은도서관의 보유한 자료에 대한 만족도를 분석한 결과, 강북구의 평균이 3.91로 가장 높게 나타났으며, 관악구와 송파구의 평균이 각각 3.82, 중구 3.75, 노원구와 영등포구가 각각 3.67 등의 순으로 나타났다(〈표 16〉 참조).

〈표 14〉 서울시 작은도서관의 운영유형별 운영관련 전반적인 만족도

설립유형	N	%	M	std	t	p
공립	192	61.74	3.50	.856	1.200	0.231
사립	119	38.26	3.38	.892		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 15〉 서울시 작은도서관의 보유한 자료에 대한 만족도

보유 자료	N	%	M	Std
매우 불만족	2	0.64	3.45	0.821
불만족	36	11.58		
보통	117	37.62		
만족	132	42.44		
매우 만족	24	7.72		
합계	311	100.00		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 16〉 서울시 작은도서관 자치구별 보유한 자료에 대한 만족도

소속구	보유한 자료에 대한 만족도			
	N	%	M	std
강남구	10	3.22	3.30	1.252
강동구	10	3.22	3.50	.850
강북구	11	3.54	3.91	.539
강서구	13	4.18	3.38	.961
관악구	17	5.47	3.82	.728
광진구	13	4.18	3.15	.987
구로구	12	3.86	3.33	.651
금천구	7	2.25	3.29	.756

소속구	보유한 자료에 대한 만족도			
	N	%	M	std
노원구	12	3.86	3.67	.778
도봉구	12	3.86	3.58	.793
동대문구	16	5.14	3.56	.814
동작구	15	4.82	3.33	.724
마포구	11	3.54	3.09	.831
서대문구	9	2.89	3.22	.972
서초구	14	4.50	3.29	.825
성동구	14	4.50	3.57	.646
성북구	18	5.79	3.56	.511
송파구	11	3.54	3.82	.751
양천구	8	2.57	3.25	1.165
영등포구	12	3.86	3.67	.778
용산구	12	3.86	3.42	.669
은평구	18	5.79	3.17	.985
종로구	13	4.18	3.38	.870
중구	12	3.86	3.75	.754
중랑구	11	3.54	3.00	.775
합계	311	100.00	3.45	.821

유효 값: 311, 결측 값: 24

운영유형별 보유한 자료에 대한 만족도를 분석한 결과, 공립의 경우 평균 3.44, 사립은 3.46으로 사립이 공립에 비해 만족도가 더 높은 것으로 나타났으며, 집단 간 유의미한 인식차이가 없는 것으로 나타났다(〈표 17〉 참조).

4.2.3 공간 및 시설에 대한 만족도

작은도서관의 공간 및 시설에 대한 만족도를 분석한 결과, 만족한다는 응답이 46.95%, 불만족이라는 응답이 24.12%로 나타나, 공간/시설

에 대해 만족한다는 의견이 약 2배 더 높게 나타났다(〈표 18〉 참조).

자치구별 작은도서관의 공간 및 시설에 대한 만족도를 분석한 결과, 성북구의 평균이 3.83으로 가장 높게 나타났으며, 영등포구가 평균 3.67, 강북구와 송파구가 각각 3.64, 성동구 3.57 등의 순으로 나타났다(〈표 19〉 참조).

운영유형별 공간 및 시설에 대한 만족도를 분석한 결과, 공립의 경우 평균이 3.26, 사립은 3.35로 사립이 공립에 비해 만족도가 더 높은

〈표 17〉 서울시 작은도서관의 운영유형별 보유한 자료에 대한 만족도

설립유형	N	%	M	std	t	p
공립	192	61.74	3.44	.797	-.203	0.839
사립	119	38.26	3.46	.862		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 18〉 서울시 작은도서관 공간 및 시설에 대한 만족도

공간/시설	N	%	M	Std
매우 불만족	11	3.54	3.29	1.017
불만족	64	20.58		
보통	90	28.94		
만족	115	36.98		
매우 만족	31	9.97		
합계	311	100.00		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 19〉 서울시 작은도서관의 자치구별 보유한 자료에 대한 만족도

소속구	공간/시설에 대한 만족도			
	N	%	M	std
강남구	10	3.22	3.40	1.265
강동구	10	3.22	3.50	1.080
강북구	11	3.54	3.64	0.674
강서구	13	4.18	3.46	1.266
관악구	17	5.47	3.29	1.105
광진구	13	4.18	3.23	1.092
구로구	12	3.86	3.00	1.128
금천구	7	2.25	2.71	0.756
노원구	12	3.86	3.25	1.357
도봉구	12	3.86	3.33	1.073
동대문구	16	5.14	3.56	0.892
동작구	15	4.82	3.07	0.961
마포구	11	3.54	3.27	0.786
서대문구	9	2.89	3.11	1.453
서초구	14	4.50	2.71	1.069
성동구	14	4.50	3.57	0.756
성북구	18	5.79	3.83	0.786
송파구	11	3.54	3.64	0.809
양천구	8	2.57	3.13	0.835
영등포구	12	3.86	3.67	0.888
용산구	12	3.86	3.00	0.739
은평구	18	5.79	2.89	1.079
종로구	13	4.18	3.08	1.188
중구	12	3.86	3.33	0.888
중랑구	11	3.54	3.36	0.924
합계	311	100.00	3.29	1.017

유효 값: 311, 결측 값: 24

것으로 나타났으며, 집단 간 유의미한 인식차이는 없는 것으로 나타났다(〈표 20〉 참조).

4.2.4 지자체 지원에 대한 만족도

지자체 지원에 대한 만족도를 조사한 결과, 만족한다는 응답이 32.48%, 불만족이라는 응답이 28.30%로 나타났다(〈표 21〉 참조).

자치구별 작은도서관의 지자체 지원에 대한 만족도를 분석한 결과, 관악구의 평균이 3.53으

로 가장 높게 나타났으며, 강남구와 강동구가 각각 3.50, 노원구가 3.42, 은평구 3.39 등의 순으로 나타났다(〈표 22〉 참조).

운영유형별 운영관련 지자체 지원에 대한 만족도를 분석한 결과, 공립이 3.14, 사립은 2.82로 공립이 사립에 비해 만족도가 더 높았으며, 집단간 유의미한 인식차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 23〉 참조).

〈표 20〉 서울시 작은도서관 운영유형별 공간/시설에 대한 만족도

설립유형	N	%	M	std	t	p
공립	192	61.74	3.26	1.009	-.824	0.411
사립	119	38.26	3.35	1.030		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 21〉 서울시 작은도서관의 지자체 지원에 대한 만족도

지자체 지원	N	%	M	Std
매우 불만족	25	8.04	3.02	1.013
불만족	63	20.26		
보통	122	39.23		
만족	83	26.69		
매우 만족	18	5.79		

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 22〉 서울시 작은도서관의 자치구별 지자체 지원에 대한 만족도

소속구	지자체 지원에 대한 만족도			
	N	%	M	std
강남구	10	3.22	3.50	1.179
강동구	10	3.22	3.50	0.850
강북구	11	3.54	3.18	1.079
강서구	13	4.18	3.23	0.927
관악구	17	5.47	3.53	0.943
광진구	13	4.18	2.38	0.768
구로구	12	3.86	3.08	0.793
금천구	7	2.25	2.71	1.496

소속구	지자체 지원에 대한 만족도			
	N	%	M	std
노원구	12	3.86	3.42	1.084
도봉구	12	3.86	2.92	0.900
동대문구	16	5.14	2.88	1.025
동작구	15	4.82	2.80	0.676
마포구	11	3.54	2.36	1.027
서대문구	9	2.89	2.67	1.323
서초구	14	4.50	3.14	0.949
성동구	14	4.50	3.07	0.730
성북구	18	5.79	3.00	1.029
송파구	11	3.54	3.18	0.874
양천구	8	2.57	2.38	1.061
영등포구	12	3.86	2.75	1.138
용산구	12	3.86	2.83	1.030
은평구	18	5.79	3.39	1.243
종로구	13	4.18	3.23	0.832
중구	12	3.86	3.08	1.165
중랑구	11	3.54	2.64	0.674
합계	311	100.00	3.02	1.013

유효 값: 311, 결측 값: 24

<표 23> 서울시 작은도서관의 운영유형별 지자체 지원에 대한 만족도

설립유형	N	%	M	std	t	p
공립	192	61.74	3.14	.924	2.711	0.007
사립	119	38.26	2.82	1.117		

유효 값: 311, 결측 값: 24

4.3 운영 개선사항

작은도서관 운영 중 가장 우선적으로 개선되어야 할 사항에 대해 조사한 결과, 운영예산이 37.94%로 가장 높게 나타났고, 인력 27.01%, 시설 17.68%, 장서 9.97%, 프로그램 6.11%, 서비스 1.29% 순으로 나타났다(<표 24> 참조).

자치구별로 가장 우선적으로 개선되어야 할 사항에 대해 조사한 결과, 6개의 항목 중 가장 높

게 나타난 항목은 운영예산이었으며, 운영예산이 가장 높게 나타난 자치구는 영등포구가 75.00%로 가장 높게 나타났으며, 도봉구가 66.67%, 송파구가 54.55% 순으로 나타났다. 장서의 경우에는 노원구와 양천구가 각각 25.00%, 시설의 경우 금천구가 57.14%, 프로그램의 경우 구로구가 25.00%, 인력의 경우 용산구가 75.00%로 나타났다(<표 25> 참조).

〈표 24〉 서울시 작은도서관의 우선 개선 사항

개선 사항	N	%	Std
운영예산	118	37.94	2,076
장서	31	9.97	
시설	55	17.68	
서비스	4	1.29	
프로그램	19	6.11	
인력	84	27.01	
합계	311	100.00	

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 25〉 서울시 작은도서관의 자치구별 우선 개선 사항

소속구	운영예산		장서		시설		서비스		프로그램		인력		합계		P
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
강남구	3	30.00	0	0.00	5	50.00	0	0.00	0	0.00	2	20.00	10	100.00	0.004
강동구	5	50.00	1	10.00	3	30.00	0	0.00	1	10.00	0	0.00	10	100.00	
강북구	5	45.45	1	9.09	1	9.09	1	9.09	0	0.00	3	27.27	11	100.00	
강서구	5	38.46	1	7.69	3	23.08	0	0.00	0	0.00	4	30.77	13	100.00	
관악구	6	35.29	0	0.00	2	11.76	0	0.00	1	5.88	8	47.06	17	100.00	
광진구	6	46.15	3	23.08	1	7.69	0	0.00	0	0.00	3	23.08	13	100.00	
구로구	3	25.00	2	16.67	2	16.67	0	0.00	3	25.00	2	16.67	12	100.00	
금천구	2	28.57	0	0.00	4	57.14	0	0.00	0	0.00	1	14.29	7	100.00	
노원구	3	25.00	3	25.00	4	33.33	0	0.00	2	16.67	0	0.00	12	100.00	
도봉구	8	66.67	0	0.00	2	16.67	0	0.00	0	0.00	2	16.67	12	100.00	
동대문구	8	50.00	2	12.50	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	37.50	16	100.00	
동작구	4	26.67	1	6.67	1	6.67	0	0.00	1	6.67	8	53.33	15	100.00	
마포구	4	36.36	2	18.18	1	9.09	0	0.00	0	0.00	4	36.36	11	100.00	
서대문구	3	33.33	0	0.00	3	33.33	0	0.00	1	11.11	2	22.22	9	100.00	
서초구	3	21.43	2	14.29	2	14.29	1	7.14	2	14.29	4	28.57	14	100.00	
성동구	2	14.29	2	14.29	0	0.00	0	0.00	2	14.29	8	57.14	14	100.00	
성북구	6	33.33	1	5.56	0	0.00	0	0.00	4	22.22	7	38.89	18	100.00	
송파구	6	54.55	1	9.09	2	18.18	1	9.09	0	0.00	1	9.09	11	100.00	
양천구	4	50.00	2	25.00	1	12.50	0	0.00	0	0.00	1	12.50	8	100.00	
영등포구	9	75.00	2	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	8.33	12	100.00	
용산구	1	8.33	0	0.00	1	8.33	1	8.33	0	0.00	9	75.00	12	100.00	
은평구	6	33.33	1	5.56	5	27.78	0	0.00	2	11.11	4	22.22	18	100.00	
종로구	7	53.85	1	7.69	4	30.77	0	0.00	0	0.00	1	7.69	13	100.00	
중구	4	33.33	2	16.67	4	33.33	0	0.00	0	0.00	2	16.67	12	100.00	
중랑구	5	45.45	1	9.09	4	36.36	0	0.00	0	0.00	1	9.09	11	100.00	
전체	118	37.94	31	9.97	55	17.68	4	1.29	19	6.11	84	27.01	311	100.00	

유효 값: 311, 결측 값: 24

작은도서관의 유형별 개선사항에 대해 조사한 결과, 공립·사립의 관계없이 운영예산이 각각 32.29%와 47.06%로 가장 높게 나타났다. 공립은 인력 29.17%, 시설 20.83% 등의 순으로 나타났으며, 사립의 경우 인력 23.53%, 시설 12.61% 등의 순으로 나타났다(〈표 26〉 참조).

공립 작은도서관의 운영방식별 우선 개선사항에 대해 조사한 결과, 지자체 직영과 위탁운영의 경우 운영예산이 각각 31.34%, 34.48%로 가장 높게 나타났다. 지자체 직영은 인력 27.61%, 시설 20.15% 등의 순으로 높게 나타났으며, 위탁 운영은 인력 32.76%, 시설 22.41% 등의 순으

로 높게 나타났다(〈표 27〉 참조).

사립 작은도서관의 운영방식별 우선 개선사항에 대해 조사한 결과, 개인 및 단체 설립과 종교기관 설립의 경우 운영예산이 각각 60.00%, 45.95%로 가장 높게 나타났다. 새마을문고의 경우 운영예산과 인력이 각각 33.33%, 아파트 설립은 인력이 38.71%로 가장 높게 나타났다. 대부분의 사립 작은도서관들은 운영방식에 관계없이 운영예산과 인력이 가장 우선적으로 개선하기를 원하는 것으로 나타났으며, 집단간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(〈표 28〉 참조).

〈표 26〉 서울시 작은도서관 운영유형별 우선 개선 사항

설립유형	운영예산		장서		시설		서비스		프로그램		인력		합계		p
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
공립	62	32.29	19	9.90	40	20.83	4	2.08	11	5.73	56	29.17	192	100.00	0.062
사립	56	47.06	12	10.08	15	12.61	0	0.00	8	6.72	28	23.53	119	100.00	
전체	118	37.94	31	9.97	55	17.68	4	1.29	19	6.11	84	27.01	311	100.00	

유효 값: 311, 결측 값: 24

〈표 27〉 서울시 공립 작은도서관의 운영방식별 우선 개선 사항

운영방식	운영예산		장서		시설		서비스		프로그램		인력		합계		p
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
지자체 직영	42	31.34	16	11.94	27	20.15	2	1.49	10	7.46	37	27.61	134	100.00	0.354
위탁 운영	20	34.48	3	5.17	13	22.41	2	3.45	1	1.72	19	32.76	58	100.00	
전체	62	32.29	19	9.90	40	20.83	4	2.08	11	5.73	56	29.17	192	100.00	

〈표 28〉 서울시 사립 작은도서관의 운영방식별 우선 개선 사항

운영방식	운영예산		장서		시설		서비스		프로그램		인력		합계		p
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
개인 및 단체 설립	27	60.00	4	8.89	9	20.00	0	0.00	0	0.00	5	11.11	45	100.00	0.033
새마을문고	2	33.33	1	16.67	1	16.67	0	0.00	0	0.00	2	33.33	6	100.00	
종교기관 설립	17	45.95	2	5.41	4	10.81	0	0.00	5	13.51	9	24.32	37	100.00	
아파트 설립	10	32.26	5	16.13	1	3.23	0	0.00	3	9.68	12	38.71	31	100.00	
전체	56	47.06	12	10.08	15	12.61	0	0.00	8	6.72	28	23.53	119	100.00	

4.4 운영사항에 대한 중요도

서울시 작은도서관 운영사항에 대한 중요도는 자료구입비, 인건비, 운영비, 장서의 종류, 장서보유량, 시설, 서비스, 프로그램, 직원 현황, 사서자격증 보유인력, 자원봉사자 현황, 홍보방법 등 12개의 항목으로 나누어 분석하였다.

4.4.1 자료구입비에 대한 중요도

작은도서관 자료구입비에 대한 중요도를 분석한 결과, 단행본 구입비가 4.30으로 가장 높은 동의정도를 보였으며, 비도서 구입비 3.36, 연속간행물 구입비 3.24, 특성화자료 구입비 3.13 순으로 나타났다(〈표 29〉 참조).

4.4.2 인건비에 대한 중요도

작은도서관 인건비에 대한 중요도를 분석한 결과, 중요하다가 76.97%, 중요하지 않다가 5.04%로 인건비에 대한 중요도가 매우 높은 것으로 나타났다(〈표 30〉 참조).

4.4.3 운영비에 대한 중요도

작은도서관 운영비에 대한 중요도를 분석한 결과, 프로그램 운영비가 4.05로 가장 높은 동의정도를 보였으며, 각종 운영비(회의비, 공공요금 등) 4.03, 도서관 행사비 3.84, 도서관 홍보 3.66 순으로 나타났다. 작은도서관 운영비 가운데 프로그램 운영비에 대한 지원 비율을 높이는 등 중요도가 높다고 평가된 항목에 대한 운영비의 비율을 높이는 방안을 고려해야 할 것이다(〈표 31〉 참조).

〈표 29〉 서울시 작은도서관 자료구입비에 대한 중요도

자료구입비	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
단행본 구입비	0	0.00	0	0.00	39	14.03	116	41.73	123	44.24	4.30	0.702
비도서 구입비	6	2.16	41	14.75	98	35.25	114	41.01	19	6.83	3.36	0.891
연속간행물 구입비	14	5.04	45	16.19	102	36.69	93	33.45	24	8.63	3.24	0.993
특성화자료 구입비	18	6.47	49	17.63	107	38.49	86	30.94	18	6.47	3.13	0.995

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 30〉 서울시 작은도서관 인건비에 대한 중요도

인건비	N	%	M	Std
전혀 중요하지 않음	5	1.80	4.15	0.948
중요하지 않음	9	3.24		
보통	50	17.99		
중요함	90	32.37		
매우 중요함	124	44.60		
합계	278	100.00		

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 31〉 서울시 작은도서관 운영비에 대한 중요도

운영비	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
각종 운영비 (회의비, 공공요금 등)	2	0.72	13	4.68	52	18.71	118	42.45	93	33.45	4.03	0.880
프로그램 운영비	2	0.72	11	3.96	50	17.99	124	44.60	91	32.73	4.05	0.885
도서관 행사비	5	1.80	17	6.12	65	23.38	122	43.88	69	24.82	3.84	0.930
도서관카운트 홍보	4	1.44	27	9.71	88	31.65	100	35.97	59	21.22	3.66	0.966

유효 값: 278, 결측 값: 57

4.4.4 장서의 종류에 대한 중요도

작은도서관 장서의 종류에 대한 중요도를 분석한 결과, 단행본이 4.37로 가장 높은 동의정도를 보였으며, 특성화 자료(청소년, 장애인, 종교인, 노인 등) 3.46, 비도서 자료 3.42, 연속간행물 3.37 순으로 나타났다(〈표 32〉 참조).

4.4.5 장서보유량에 대한 중요도

작은도서관 장서보유량에 대한 중요도를 분석한 결과, 중요하다는 의견이 81.66%로 나타났다고, 중요하지 않다는 응답이 2.2%로 나타나 장서보유량에 대해서 중요하게 인식하고 있는

것으로 나타났다(〈표 33〉 참조).

4.4.6 시설에 대한 중요도

작은도서관 시설에 대한 중요도를 분석한 결과, 전체면적을 3.99로 가장 중요하게 평가되고 있었으며, 와이파이 지원 3.92, 열람석의 수 3.85, 자동반납기기 3.64, 프린트 및 스캐너 보유 3.51, 컴퓨터 수 3.34 순으로 나타났다(〈표 34〉 참조).

4.4.7 서비스에 대한 중요도

작은도서관 서비스에 대한 중요도를 분석한

〈표 32〉 서울시 작은도서관 장서의 종류에 대한 중요도

장서의 종류	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
단행본	0	0.00	0	0.00	0	0.00	110	39.57	135	48.56	4.37	0.687
비도서 자료	4	1.44	36	12.95	105	37.77	104	37.41	29	10.43	3.42	0.895
연속간행물	7	2.52	41	14.75	103	37.05	95	34.17	32	11.51	3.37	0.956
특성화 자료(청소년, 장애인, 종교인, 노인 등)	8	2.88	28	10.07	109	39.21	95	34.17	38	13.67	3.46	0.948

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 33〉 서울시 작은도서관 장서보유량에 대한 중요도

장서보유량	N	%	M	Std
전혀 중요하지 않음	1	0.4	4.09	0.749
중요하지 않음	5	1.8		
보통	45	16.19		
중요함	143	51.44		
매우 중요함	84	30.22		
합계	278	100.00		

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 34〉 서울시 작은도서관 시설에 대한 중요도

시설	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
전체 면적	0	0.00	3	1.08	62	22.30	148	53.24	65	23.38	3.99	0.708
열람석의 수	0	0.00	16	5.76	62	22.30	148	53.24	52	18.71	3.85	0.787
컴퓨터 수	7	2.52	44	15.83	112	40.29	78	28.06	37	13.31	3.34	0.980
프린트 및 스캐너 보유	10	3.60	31	11.15	91	32.73	100	35.97	46	16.55	3.51	1.012
와이파이 지원	5	1.80	15	5.40	58	20.86	118	42.45	82	29.50	3.92	0.937
자동반납기기	12	4.32	20	7.19	86	30.94	97	34.89	63	22.66	3.64	1.044

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 35〉 서울시 작은도서관 서비스에 대한 중요도

서비스	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
대출반납서비스	2	0.72	5	1.80	32	11.51	105	37.77	134	48.20	4.31	0.800
협력형서비스(책나래, 책바다, 책이음 서비스 등)	7	2.52	26	9.35	105	37.77	80	28.78	60	21.58	3.58	1.009
상호대차서비스	7	2.52	32	11.51	90	32.37	81	29.14	68	24.46	3.62	1.054
순회사서서비스	9	3.24	38	13.67	86	30.94	82	29.50	63	22.66	3.55	1.083
공간대여서비스	10	3.60	49	17.63	110	39.57	71	25.54	38	13.67	3.28	1.023

유효 값: 278, 결측 값: 57

결과, 대출반납서비스가 4.31로 가장 높게 나타났으며, 상호대차서비스 3.62, 협력형서비스(책나래, 책바다, 책이음 서비스 등) 3.58, 순회사

서서비스 3.55, 공간대여서비스 3.28 순으로 나타났다(〈표 35〉 참조).

4.4.8 프로그램에 대한 중요도

작은도서관 프로그램에 대한 중요도를 분석한 결과, 독서 진흥 프로그램이 3.97로 가장 높게 나타났으며, 연령 및 대상별 프로그램 3.87, 문화 프로그램 3.85 순으로 나타났다. 독서 진흥 프로그램에 대한 중요도의 평균이 가장 높게 나타나, 이에 대한 프로그램 진행 비율을 높이고, 질 높은 프로그램을 제공하기 위한 개선 방향을 모색하는 것이 필요할 것으로 판단된다(〈표 36〉 참조).

4.4.9 직원현황에 대한 중요도

작은도서관 직원현황에 대한 중요도를 분석한 결과, 상근직의 경우 4.14, 시간제는 3.73으로 나타나, 상근직 직원은 시간제 직원보다 더 중요하게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 이는 대부분의 작은도서관이 상근직보다 시간제 직

원에 의해 운영되기 때문에 안정적이고 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는, 상근직 직원이 더 중요하게 나타나는 것으로 파악된다(〈표 37〉 참조).

4.4.10 사서자격증 보유인력에 대한 중요도

사서자격증 보유인력에 대한 중요도를 분석한 결과, 중요하다고 응답한 비율이 49.64%로 과반 수 이상으로 나타나, 대부분의 작은도서관에서는 사서자격증을 보유한 사서 인력을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 이는 도서관 서비스 및 장서 등에 대한 이해도가 높은 전문인력이 작은도서관에 배치되는 것이 중요하다고 판단되기 때문인 것으로 파악된다. 이를 위해 서울시는 작은도서관에 자격증을 보유한 사서 배치 지원을 지속적으로 검토하는 것이 필요하다(〈표 38〉 참조).

〈표 36〉 서울시 작은도서관 프로그램에 대한 중요도

프로그램	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
독서 진흥 프로그램	3	1.08	7	2.52	65	23.38	123	44.24	80	28.78	3.97	0.849
문화 프로그램	4	1.44	13	4.68	73	26.26	120	43.17	68	24.46	3.85	0.896
연령 및 대상별 프로그램	4	1.44	17	6.12	68	24.46	112	40.29	77	27.70	3.87	0.939

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 37〉 서울시 작은도서관 직원현황에 대한 중요도

직원	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
상근직	11	3.96	8	2.88	40	14.39	91	32.73	128	46.04	4.14	1.029
시간제	12	4.32	17	6.12	73	26.26	109	39.21	67	24.10	3.73	1.032

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 38〉 서울시 작은도서관 사서자격증 보유인력에 대한 중요도

사서자격증 보유인력	N	%	M	Std
전혀 중요하지 않음	15	5.40	3.50	1.114
중요하지 않음	31	11.15		
보통	94	33.81		
중요함	77	27.70		
매우 중요함	61	21.94		
합계	288	100.00		

유효 값: 278, 결측 값: 57

4.4.11 자원봉사자 현황에 대한 중요도

작은도서관 자원봉사자 현황에 대한 중요도를 분석한 결과, 등록 자원봉사자가 4.04, 비등록 자원봉사자 3.50로, 등록 자원봉사자를 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 등록 자원봉사자는 도서관 운영 정규인력이 아닌 지원인력으로, 작은도서관에 등록되어 정기적으로 자원봉사를 수행하는 자를 이르는데, 정기적으로 작은도서관 봉사를 지원하는 등록 자원봉사자가 도서관 서비스 질을 향상하는데 더 도움이 되는 것으로 파악된다(〈표 39〉 참조).

4.4.12 홍보방법에 대한 중요도

홍보방법에 대한 중요도를 조사한 결과, 인터넷(홈페이지, 커뮤니티, 블로그 등) 홍보가 3.93으로 가장 높게 나타났고, 지역매체 활용(지역방송, 지역신문 등) 3.76, 도서관 내 자료 비치

3.71, 인쇄물(전단지, 현수막, 포스터 등) 제작 및 배포 3.67 간행물(소식지 등) 발간 3.50 순으로 나타났으며, 도서관 사서 및 담당자들은 인터넷을 통한 홍보방법이 가장 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 지역주민들이 접할 수 있는 구청 홈페이지, 지역 관련 인터넷 카페 등의 사이트를 활용하여 홍보하는 것이 필요할 것으로 보인다(〈표 40〉 참조).

4.5 기타 의견

기타 의견을 조사한 결과, 도서관구입비 지원, 시설개선, 운영비지원, 인건비지원, 인력부족, 재정지원, 전문인력확충 등의 의견이 가장 많이 있었고, 불필요행사축소, 선진도서관견학, 운영개선, 인식개선, 작은도서관 등록문제, 평생교육, 행정지원, 협력서비스개선 의견도 각각 1개씩 있

〈표 39〉 서울시 작은도서관 자원봉사자 현황에 대한 중요도

자원봉사자	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
등록 자원봉사자	3	1.08	10	3.60	54	19.42	116	41.73	95	34.17	4.04	0.882
비등록 자원봉사자	10	3.60	28	10.07	97	34.89	98	35.25	45	16.19	3.50	0.997

유효 값: 278, 결측 값: 57

〈표 40〉 서울시 작은도서관 홍보방법에 대한 중요도

홍보방법	전혀 중요하지 않음		중요하지 않음		보통		중요함		매우 중요함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
지역매체활용	6	2.16	16	5.76	74	26.62	124	44.60	58	20.86	3.76	0.920
인쇄물 제작 및 배포	5	1.80	21	7.55	88	31.65	112	40.29	52	18.71	3.67	0.927
간행물 발간	7	2.52	32	11.51	98	35.25	96	34.53	45	16.19	3.50	0.979
인터넷 홍보	4	1.44	10	3.60	66	23.74	120	43.17	78	28.06	3.93	0.888
도서관 내 안내 자료 비치	4	1.44	18	6.47	89	32.01	111	39.93	56	20.14	3.71	0.910

유효 값: 278, 결측 값: 57

었다(〈표 41〉 참조).

〈표 41〉 서울시 작은도서관 운영에 대한 기타의견

항목	N
공간부족	2
도서구입비지원	9
독서분위기	2
봉사자처우개선	5
불필요행사축소	1
선진도서관견학	1
순회사서	1
시설개선	12
운영개선	1
운영비지원	7
인건비지원	4
인력부족	13
인식개선	1
작은도서관등록문제	1
재정지원	18
전문인력확충	21
평생교육	1
행정지원	1
협력서비스개선	1
홍보부족	2

5. 항목별 중요도-만족도 차이분석

서울시 작은도서관의 서비스에 대한 이용자의 만족도를 측정하기 위해 중요도와 만족도를 평가하여 비교 분석하는 평가방법인 IPA를 사용하여, 항목별 중요도-만족도 차이를 비교분석하였다.

중요도-만족도 분석(IPA)은 경영분야에서 마케팅적 접근 방법으로 제품 서비스가 가지고 있는 주요 속성들에 중요도-성취도, 만족도에 대한 고객의 지각된 인식을 분석하여 소비자의 만족도를 보기위한 목적으로 개발되었다(안경희, 박경애, 이재동 2016). IPA는 각 속성별 산출 값을 중요도는 X축, 성취도는 및 만족도는 Y축으로 하여 2차원의 좌표 위에 표시 한다. 그리고 점점을 기준으로 사분면을 분리하여 영역을 표시하게 되고, 그 위치에 따라 의미를 부여하게 된다(Hammit et al, 1996; Martilla and James, 1977). 해당 항목은 집중유지, 유지강화, 점진개선, 중점개선 등으로 나뉘는데, 집중유지는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중관리가 필요한 영역, 유지강화는 중요도와 만족

도가 높아 지속적으로 잘 유지하는 전략이 필요하다. 점진개선은 중요도와 만족도가 낮아 관리의 우선순위를 낮추어도 무방한 부분이며, 중점개선은 중요도는 낮으나 만족도가 높아 불필요한 과잉 관리를 제거하거나 개선하는 전략이 필요한 영역이다.

5.1 서울시 작은도서관 항목별 중요도-만족도 차이 결과

설문 조사를 통해 응답된 10개 항목의 중요도-만족도를 조사한 결과, 유지강화, 지속유지, 점진개선, 중점개선의 4가지하여 분류해서 분석했다. 그 결과, 전체 10개 항목 중에서 유지강화에는 장서보유량과 프로그램 2개의 항목이 분류되었다. 이 항목들은 상대적으로 중요한 속성으로 인식되었고, 상대적 만족도도 높기 때문에 현재의 수준을 유지하는 것만으로도 충분하지만 장기적인 관점에서 경쟁력과 만족도를 유지하기 위해 현행 제도와 서비스를 보완 강화시

키는 전략이 필요할 것으로 분석되었다.

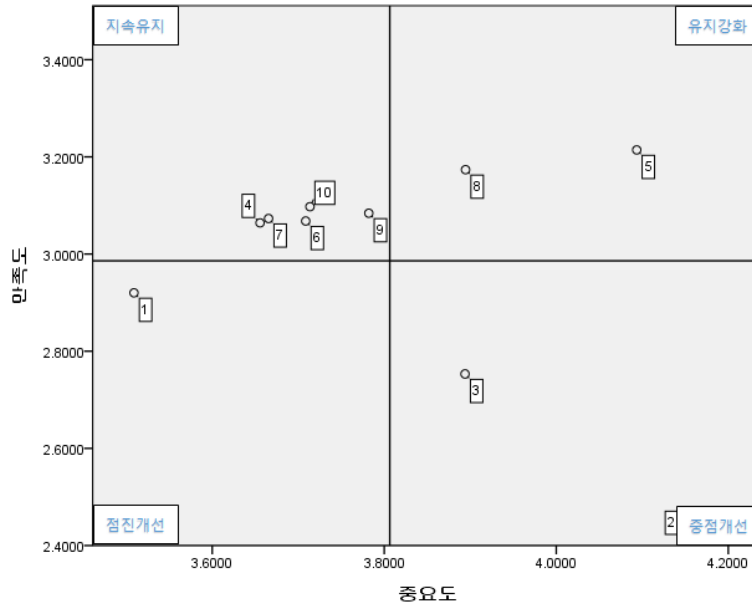
지속유지에는 장서의 종류, 시설, 서비스, 인력, 홍보 5개의 항목이 분류되었고, 이 항목들의 경우 상대적인 만족도는 매우 높게 응답하였으나 중요도는 낮게 응답하였으므로 이 항목들에 대해서는 가급적 물적 인적 자원의 투입을 자제하고 현재 상태를 지속 유지하는 전략이 필요할 것으로 분석되었다.

점진개선에 분류된 자료구입비 항목의 경우 상대적으로 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타났기 때문에 이 부분의 항목들은 작은도서관에 현 상황을 개선하려는 긴급한 전략에는 큰 영향을 미치는 요인은 아니지만, 만족도를 올리기 위해 장기적인 전략에 따라 점진적으로 개선할 필요가 있다.

중점개선으로 분류된 인건비, 운영비 2개의 항목의 경우에는 상대적 중요도가 높게 나타나지만, 만족도는 낮게 응답하였기 때문에 중점적으로 개선을 할 필요가 있다(〈표 42〉, 〈그림 1〉 참조).

〈표 42〉 서울시 작은도서관 항목별 중요도-만족도 차이 결과

번호	항목	중요도	만족도	분류
1	자료구입비	3.5090	2.9202	점진개선
2	인건비	4.1475	2.4118	중점개선
3	운영비	3.8939	2.7532	중점개선
4	장서의 종류	3.6556	3.0641	지속유지
5	장서보유량	4.0935	3.2143	유지강화
6	시설	3.7086	3.0679	지속유지
7	서비스	3.6655	3.0731	지속유지
8	프로그램	3.8945	3.1737	유지강화
9	인력	3.7820	3.0840	지속유지
10	홍보	3.7137	3.0975	지속유지
전체평균(기준선)		3.8064	2.9860	



〈그림 1〉 서울시 작은도서관 항목별 중요도-만족도 분석 결과

5.2 서울시 작은도서관 세부항목별 중요도-만족도 차이 결과

설문 조사를 통해 응답된 38개의 소항목에 대해 중요도-만족도 조사 결과를 기반으로 유지강화, 지속유지, 점진개선, 중점개선의 4가지로 분류하여 분석하였다.

전체 38개 소항목 중에서 단행본 구입비, 단행본, 장서보유량, 전체 면적, 열람석의 수, 와이파이 지원, 대출반납서비스, 독서 진흥 프로그램, 문화 프로그램, 연령 및 대상별 프로그램, 등록 자원봉사자, 지역매체 활용(지역방송, 지역신문 등), 인터넷(홈페이지, 커뮤니티, 블로그 등) 홍보 등 13개의 항목은 유지강화로 분류되었으며, 상대적으로 중요한 속성으로 인식된 것을 알 수 있다. 즉, 상대적 만족도도 높기 때문에 현재의 수준을 유지하는 것만으로도 충분

하지만 장기적인 관점에서 경쟁력과 만족도를 유지하기 위해 현행 제도와 서비스를 보완 강화시키는 전략이 필요하다는 것이다.

지속유지로 분류된 컴퓨터 수, 순회사서서비스, 사서자격증 보유 인력, 비등록 자원봉사자, 인쇄물(전단지, 현수막, 포스터 등) 제작 및 배포, 간행물(소식지 등) 발간, 도서관 내 안내 자료 비치 등 7개 소항목의 경우에는 상대적인 만족도는 매우 높게 응답하였으나 중요도는 낮게 나타났다. 이 항목들에 대해서는 가급적 물적·인적 자원의 투입을 자제하고 현재 상태를 지속 유지하는 전략이 필요하다.

점진개선은 비도서 구입비, 연속간행물 구입비, 특성화자료 구입비, 도서관 홍보비, 비도서 자료, 연속간행물, 특성화 자료(청소년, 장애인, 종교인, 노인 등), 프린트 및 스캐너 보유, 자동 반납기기, 협력형서비스(책나래, 책바다, 책이

음 서비스 등), 상호대차서비스, 공간대여서비스, 시간제 등 13개 항목으로 분류되었으며, 이들 소항목에 대해서는 만족도와 중요도가 상대적으로 모두 낮게 응답하였기 때문에 이 부분의 항목들은 작은도서관에 현 상황을 개선하려는 긴급한 전략에는 큰 영향을 미치는 요인은 아니지만, 만족도를 올리기 위해 장기적인 전략에 따

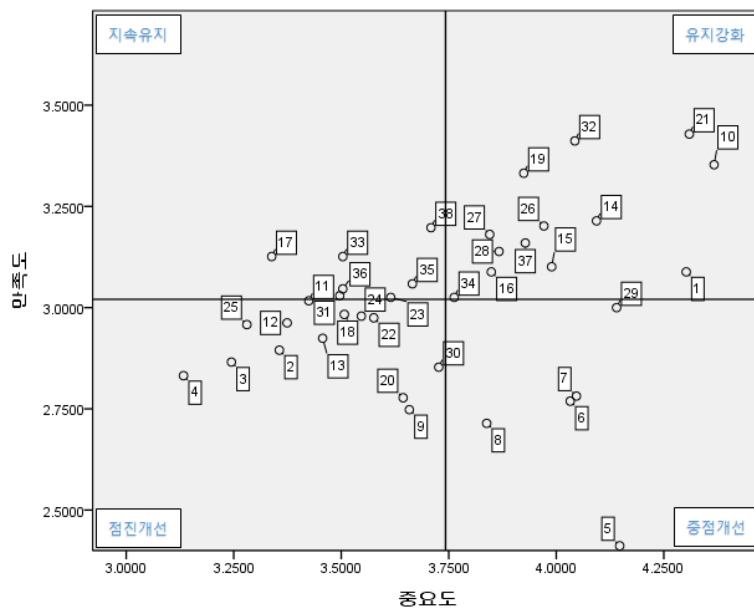
라 점진적으로 개선할 필요가 있다.

중점개선으로 분류된 인건비, 각종 운영비(회의비, 공공요금 등), 프로그램 운영비, 도서관 행사비, 상근직 등 5개 소항목의 경우에는 상대적 중요도가 높게 나타나지만, 만족도는 낮게 나타났기 때문에 중점적으로 개선을 할 필요가 있다 (<표 43>, <그림 2> 참조).

<표 43> 서울시 작은도서관 세부항목별 중요도-만족도 분석 결과

번호	항목		중요도	만족도	분류
1	자료구입비	단행본 구입비	4.3022	3.0882	유지강화
2		비도서 구입비	3.3561	2.8950	점진개선
3		연속간행물 구입비	3.2446	2.8655	점진개선
4		특성화자료 구입비	3.1331	2.8319	점진개선
5	인건비	인건비	4.1475	2.4118	중점개선
6	운영비	각종 운영비(회의비, 공공요금 등)	4.0324	2.7689	중점개선
7		프로그램 운영비	4.0468	2.7815	중점개선
8		도서관 행사비	3.8381	2.7143	중점개선
9		도서관 홍보비	3.6583	2.7479	점진개선
10	장서의 종류	단행본	4.3669	3.3529	유지강화
11		비도서 자료	3.4245	3.0168	점진개선
12		연속간행물	3.3741	2.9622	점진개선
13		특성화 자료(청소년, 장애인, 종교인, 노인 등)	3.4568	2.9244	점진개선
14	장서보유량	장서보유량	4.0935	3.2143	유지강화
15	시설	전체 면적	3.9892	3.1008	유지강화
16		열람석의 수	3.8489	3.0882	유지강화
17		컴퓨터 수	3.3381	3.1261	지속유지
18		프린트 및 스캐너 보유	3.5072	2.9832	점진개선
19		와이파이 지원	3.9245	3.3319	유지강화
20		자동반납기기	3.6439	2.7773	점진개선
21	서비스	대출반납서비스	4.3094	3.4286	유지강화
22		협력형서비스(책나래, 책바다, 책이음 서비스 등)	3.5755	2.9748	점진개선
23		상호대차서비스	3.6151	3.0252	점진개선
24		순회사서서비스	3.5468	2.9790	지속유지
25		공간대여서비스	3.2806	2.9580	점진개선
26	프로그램	독서 진흥 프로그램	3.9712	3.2017	유지강화
27		문화 프로그램	3.8453	3.1807	유지강화
28		연령 및 대상별 프로그램	3.8669	3.1387	유지강화

번호	항목	중요도	만족도	분류	
29	인력	상근직	4.1403	3.0000	중점개선
30		시간제	3.7266	2.8529	점진개선
31		사서자격증 보유 인력	3.4964	3.0294	지속유지
32		등록 자원봉사자	4.0432	3.4118	유지강화
33		비등록 자원봉사자	3.5036	3.1261	지속유지
34	홍보	지역매체 활용(지역방송, 지역신문 등)	3.7626	3.0252	유지강화
35		인쇄물(전단지, 현수막, 포스터 등) 제작 및 배포	3.6655	3.0588	지속유지
36		간행물(소식지 등) 발간	3.5036	3.0462	지속유지
37		인터넷(홈페이지, 커뮤니티, 블로그 등) 홍보	3.9281	3.1597	유지강화
38		도서관 내 안내 자료 비치	3.7086	3.1975	지속유지
전체평균(기준선)		3.7425	3.0205		



〈그림 2〉 서울시 작은도서관 세부항목별 중요도-만족도 차이 결과

6. 결론 및 제언

지금까지 다면적인 연구 조사과정을 통해 얻어진 내용을 통해 결론을 정리해 보면, 서울시에 산재된 작은도서관들은 각자의 설립주체에

의해 공중의 생활권역에서 지식정보 및 독서문화서비스 제공을 주된 목적으로 설립되었다. 질적인 면이나 양적인 면에서 이용자의 욕구 충족 여부를 떠나 설립 목적에 부합하게 자율적으로 운영되고 있는 현 상황에서 서울시가 인위적으로

로 개입하여 관리하려고 하다보면 여러 가지 문제점이 야기될 수 있으므로 관련 조례에 근거하여 제한적으로 관리하는 것이 타당하다고 할 수 있다.

다만 본 연구의 필요성과 목적에서 명시한 바와 같이 지식 정보화 사회에서 서울시민의 지식 수요를 충족시켜 줄 수 있는 작은도서관 이용 서비스의 질적 향상을 도모하여 서울시민의 문화적 삶의 질을 좀 더 향상시키기 위해 본 연구를 통해 여러 가지 발전 방안들을 간략히 제시하였다.

연구결과를 기반을 볼 때, 유형별 구분에 따른 공립과 사립에 구별 없이 작은도서관에 대한 운영지원 확대, 홍보 강화, 자원 봉사자의 교육 및 처우 개선, 장서의 질적 향상 도모, 공간과 시설의 지속적 개선 등이 주류를 이루며 작은도서관의 발전 방안으로 제시되고 있지만, 이를 일시에 수용하여 이용자의 만족도를 제고하기에는 제한된 예산과 공립 및 사립 도서관의 통제 관리 측면에서의 한계성에 봉착하게 될 것이다. 이러한 문제점이 내포되어 있는 작은도서관에 대한 활성화 방안이 전략적으로 접근하여 서울시민의 이용도 제고와 이에 따른 서비스 욕구충족을 점진적으로 도모하기 위해서는 지속적인 예산 뒷받침과 함께 제도적인 측면에서의 지속적인 지도관리가 수반되어야 할 것으로 판단된다.

또한 획일적인 예산지원 및 지도관리가 아니라 운영주체에 따른 운영 특성을 감안하여 공립과 사립이 구분되어야 할 것이다.

공립의 경우, 공공도서관 소외 이용자 중심의 안정적 서비스를 제공하는 것을 중요하게 생각하는 것으로 조사되었다. 공통적으로 운영비 및

인건비 등 재정적 지원과 전문 인력에 부재에 따른 운영의 불안정성 등의 문제점을 해결하기 위한 운영 지원의 확대를 최우선적으로 검토해야 할 것으로 판단된다. 또한 공공도서관의 상호대차 지원을 강화하여 재정 부족으로 인한 장서의 제한 및 공간의 제약이 따르는 작은도서관의 단점을 보완하는 것이 필요하며, 홍보 미흡으로 인한 작은도서관 이용률을 구립도서관 및 구청 등의 홈페이지 등을 활용한 인터넷 홍보를 통해 지역 주민의 호기심을 유발시키고 적절한 정보를 꾸준히 제공하며, 이용자를 활성화시키는 것이 중요할 것이다.

또한 사립의 경우, 위탁 기관의 전문성을 강화하여 사서 자격증을 갖춘 전문 인력의 확보와 도서관 운영 능력에 대한 적절한 평가를 통해 전문성을 갖춘 위탁 기관을 선택하여 개선 방향을 잡아가는 것이 필요할 것으로 판단된다.

본 연구는 서울시 자치구별 작은도서관의 운영방식과 현황을 조사 분석하고 이에 따른 발전 방안을 도출하여 제시하였으나, 제한된 기간과 한정된 예산 지원으로 인해 2016년 말 기준, 서울시 25개 자치구의 861개 공사립 작은도서관과 이를 이용하는 이용자에게 대해 보다 세밀한 조사와 분석이 부족함을 아쉽게 생각하며, 향후 서울시 작은도서관의 활성화와 시민에 대한 독서문화서비스를 강화하기 위한 노력으로 다음 사항에 대한 추가적인 연구가 필요함을 제안하고자 한다. 첫째, 자치구별 공공도서관과 작은도서관의 협력을 통한 상호 보완 발전에 대한 연구가 필요하다. 둘째, 작은도서관의 운영주체별 이용자들의 인식에 대한 연구 조사와 현장의 의견 조사를 통한 작은도서관 지원에 관한 실천 과제 연구가 요구된다. 셋째,

이 연구의 후속 작업으로 작은도서관의 발전 방안에 대한 구체적인 실천과제를 수립하고 정책적인 추진을 위해 필요한 보조금 조례규칙 변경 등 지원과 관련한 제도적 개선에 대한 연구가 요구된다. 마지막으로 매년 작은도서관에

대해 정기적으로 실시하는 실태조사를 통해 수집된 자료를 종합적으로 분석하고 통계적 수치의 변화에 따른 의미와 경향에 대한 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 공유선. 2014. 2013년 공공도서관 평가지표와 작은도서관 평가: 서울시 작은도서관 평가점검표를 중심으로. 『디지털도서관』, 73: 76-88.
- 문화사회연구소. 2006. 『작은도서관 조성평가』. 서울: 국립중앙도서관.
- 문화체육관광부. 2015. 『2014년 작은도서관 운영 실태조사 및 운영평가 결과보고서』. 서울: 문화체육관광부.
- 안인자, 윤소영, 차성중. 2011. 작은도서관 통계지표 개선에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(4): 375-393.
- 안형기, 박경애, 이재동. 2016. IPA분석 기법을 활용한 천연 발효 증·발효 빵 전문점 선택속성 중요도-만족도 분석. 『식공간연구』, 11(2): 91-110.
- 양재한. 2008. 마산지역 작은도서관의 사회적 역할 변화과정과 운동의 방향. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 27-52.
- 윤명희. 2011. 공공도서관의 작은도서관 지원 협력 사례. 『디지털도서관』, 62: 24-48.
- 이재희. 2006. 부천시 공공도서관과 작은도서관 협력 사례. 『디지털도서관』, 43: 99-109.
- 이정호. 2013. 작은도서관 협력네트워크의 구조적 특성에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 149-169.
- 이정호. 2014. 작은도서관 협력 네트워크의 효과에 관한 연구. 『사회과학연구』, 25(2): 609-632.
- 이종문. 2011. 새마을문고의 법적 위상 실태 분석. 『정보관리학회지』, 28(3): 257-273.
- 이진우. 2006. 작은도서관 설립운동의 실체와 공공도서관과의 관련성. 『한국도서관·정보학회 동계 학술발표회』, 155-177.
- 차성중, 안인자, 윤소영. 2012. 전국 작은도서관 운영 실태조사 및 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 153-178.
- Hammitt, W., E. Bixler., D. Noe, and P. Francis. 1996. "Going beyond Important Performance Analysis to Analyze the Observance-influence of Park Impact." *Journal of Park and*

Recreation Administration, 14(1): 45-62.

Martilla, J. A. and J. C. James. 1997. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing*, 41(1): 13-17.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Ahn, Hyung Gi, Kyung Ai Park, and Jae Dong Lee. 2016. "An Importance - Satisfaction Analysis on Natural Leaven, Sourdough Bread Bakery Selection Properties Using IPA Analysis." *Journal of The Table & Food Coordinate*, 11(2): 91-110.

Ahn, Inja, So-Young Yoon, and Sung-Jong Cha. 2011. "A Study to Improve the Statistical Indicators of Small Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(4): 375-393.

Center for Culture & Society. 2006. *Evaluation of Small Libraries Creation Project*. Seoul: National Library of Korea.

Cha, Sung-Jong, In-Ja Ahn, and So-Young Yoon. 2012. "A Study on Nationwide Survey and Analysis of Operating Small Libraries in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 23(1): 153-178.

Kong, You Sun. 2014. "The Analysis of the 2013 Korean Public Library Operation Assessment Criteria and the Evaluation of Small Sized Community Libraries." *Digital library*, 73: 76-88.

Lee, Jae-Hee. 2006. "Bucheon public library and small library cooperation case." *Digital library*, 43: 99-109.

Lee, Jeong-Ho. 2013. "A Study on the Structural Characteristics of Collaborative Network with Small Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 24(1): 149-169.

Lee, Jeong-Ho. 2014. "A Study on the Effectiveness of Collaboration Network among Small Libraries." *JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE*, 25(2): 609-632.

Lee, Jin Woo. 2006. "The reality of small library establishment movement and it's relation with public library." *Proceeding of Korean Library And Information Science Society*, 155-177.

Lee, Jong-Moon. 2011. "Actual Condition Analysis on Legal Status of Saemaul Mini-Library." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(3): 257-273.

Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2015. *Report on the actual condition of small library*

operation in 2014. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.

Yang, Jae-Han. 2008. "A Study on the Processes of Small Libraries Changing Sociological Role and Its Direction of Movement in Masan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 27-52.

Yoon, Myung Hee. 2011. "A Study on Support and Cooperation Case of Public Libraries for Small Libraries." *Digital library*, 62: 24-48.

