

지역사회 특성에 따른 지역주민의 도서관 요구에 관한 연구: 3개의 지역유형을 중심으로

Study on the Needs of Local Residents for Library Services Based on Community Characteristics: Focusing on Three Types of Local Communities

이희수 (HeuiSoo Lee)*

김기영 (Giyeong Kim)**

초 록

본 연구는 지역사회 특성에 따른 지역 주민의 도서관 요구를 파악하여 지역 공공도서관의 운영방향과 정책을 수립하기 위한 방안 모색을 목적으로 인천광역시 8개 구와 2개 군의 기초자치단체를 중심으로 지역사회 조사를 실시하였고, 지역 특성에 따라 지역1(원도심 중심), 지역2(신도심 중심), 지역3(도·농 복합 지역), 3개의 지역 유형으로 나누어 그 지역에 속해 있는 공공도서관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시하여 도서관 이용행태, 도서관에 대한 인식 및 요구, 지역사회 평가, 서비스 만족도 등을 분석하였다. 그 결과 도서관 이용행태, 도서관에 대한 인식, 도서관 서비스에 대한 만족도에서 지역유형에 따라 부분적인 차이를 보였으며 그 결과를 토대로 지역 유형에 따른 공공도서관의 운영 방향에 대해 제안하였다.

ABSTRACT

This study aims to explore measures to help establish a management direction and policies of local public libraries based on local residents' needs for library services based on the community characteristics. To that end, a community survey was conducted focusing on eight urban (gus) and two rural districts (guns) in Incheon Metropolitan City. The districts were categorized into three types, original urban center (Area 1), new urban center (Area 2), and urban-rural complex (Area 3). The residents in each type were analyzed in terms of library use, awareness, needs, and satisfaction. In terms of library use, awareness, and satisfaction, we identified differences among the area types. This paper suggested management directions of local public libraries based on the community characteristics.

키워드: 공공도서관, 지역사회조사, 지역특성, 지역유형, 요구, 인천시도서관
Public Libraries, Community Analysis, Community Characteristics, Residents' needs, Incheon City Library

* 인천 부평구립 부개도서관장(2-happysoo@hanmail.net) (제1저자)

** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2014년 2월 20일 ■ 최초심사일자: 2014년 2월 27일 ■ 게재확정일자: 2014년 3월 16일
■ 정보관리학회지, 31(1), 207-230, 2014. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.1.207]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

지식·정보사회라고 일컬어지는 현대사회에서 도서관의 중요성을 일찍 간파한 OECD의 많은 선진 국가들은 도서관 인프라 구축뿐만 아니라 주요 도서관 정책들을 국가적 차원에서 실시하고 있다. 우리나라에서도 도서관정보정책위원회에서 2008년 이후 5개년 도서관발전종합계획과, 매년 연도별 시행 계획을 수립하여 시행해 오고 있으나, 그 동안 시행해 온 공공도서관 정책은 도서관의 양적 확대에 치우쳐져 있는 형편이다. 물론 도서관 선진 국가들과 비교하여 현저히 적은 공공도서관 인프라를 확충하여 단 시간 내에 공공도서관의 접근성 향상 및 서비스 환경을 개선하였다는 점은 커다란 성과라 볼 수 있지만, 공공도서관 정책을 수립하는데 있어서 지역적인 특성과 지역 주민들의 요구에 기반한 공공도서관 정책 개발은 강조되지 않고 있다.

장혜란과 이미영(2004)에 의하면 공공도서관은 그 지역사회에 속한 사회기관이며 봉사기관이므로 공공도서관 각각의 서비스가 지역사회의 성격에 따라 지역화 되어야함에도 불구하고 실제로 지역사회의 특성이 이용자 요구에 영향을 미치는가에 대한 실증적인 연구는 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구는 인천광역시의 8개 구와 2개 군을 중심으로 지역사회의 특성이 공공도서관의 요구에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 지역 특성에 따라 그 지역에 속해 있는 공공도서관의 이용자들을 대상으로 도서관 이용행태, 도서관 인식 조사

와 요구조사, 지역사회 평가, 서비스 만족도 조사를 분석하여, 지역 사회 특성에 따른 지역주민들의 공공도서관 요구를 파악하고자 한다. 나아가 좀 더 지역사회에 부합하는 공공도서관 운영과 지자체 도서관 정책을 개발하기 위한 기초적 자료를 마련하는데 그 의의가 있다.

1.2 연구의 범위 및 내용

본 연구는 지역유형에 따른 지역주민의 도서관 요구를 분석하기 위하여 그 지역적 범위를 8개 자치구와 2개 자치군으로 구성되어 있는 인천광역시로 제한하였고 연구 자료를 수집하기 위하여 문헌연구, 현황자료 조사, 설문조사 방법 등을 실시하였다. 설문 조사는 인천광역시 8개구 2개 군에 소재한 군·구립 공공도서관 이용자 300명을 대상으로 도서관 이용행태, 도서관 기능(역할) 인식조사, 도서관에 대한 지역사회 평가, 요구조사, 서비스 만족에 대한 조사를 실시하였으며 수집된 연구 자료를 바탕으로 본 연구의 목적인 지역주민의 요구 사항을 밝히기 위해 주력하였다.

2. 이론적 배경

2.1 지역사회의 개념

지역사회(community)란 일정한 지역에서 그 주민들 간에 사회적 상호작용이 이루어지고 공통된 문화를 가지며 그 공동체에 대한 일체감을 갖게 하는 삶의 터전(행정학용어표준화연구회, 2001)이자, '공동의 지리적 위치에 사는 사

람들 또는 동질적인 문화와 이해관계, 생활 활동에 기초한 사람들의 집단으로 구성된 사회적 단위'를 일컫는다(장인협, 이해경, 오정수, 2001). 지역사회의 개념은 사회적 변화와 함께 변화하였는데, 19세기 이전에는 일반시민, 시민사회, 전통사회, 또는 유토피아적 집단생활의 의미를 지니고 있었다면, 20세기 이후에는 지리적 의미와 기능적 의미를 동시에 함축하고 있다. 21세기 정보화 사회에서는 전통적 의미와는 다른 새로운 형태의 지역사회가 나타나는데, 사이버 공동체, 네트워크 공동체와 같은 지리적 공간을 초월하는 새로운 개념이 등장하였으며, 지구촌 또는 지구 공동체와 같이 초광역의 지역사회 개념도 등장하고 있다(오정수, 류진석, 2006, pp. 19-22).

현대사회에서의 지역사회는 지리적 특성과 함께 기능적 특성이 강조되고 있다. 변혜숙(2006)은 지역사회의 개념적 특성을 다음과 같이 두 가지 측면에서 정리하였다. 첫째는 최근 공동의 관심과 이해관계를 강조하는 기능적 의미의 지역사회는 공동체라는 성격을 갖고 다양한 모습으로 발전하였으며, 점차 그 사회적 의미가 부각되고 있다는 것이고, 둘째는 지역사회의 개념이 구성원의 동질적 정체성에 기초한 강한 정서적 유대를 갖고 있어서 인간의 감정이나 행동으로 표출될 수 있다고 보았다. 이러한 정서적 유대는 지역사회서비스의 실천적인 측면에서는 구성원에 대한 역량강화 또는 권한 부여, 즉 자율권의 확대를 통하여 지역사회를 긍정적인 방향으로 변화시키는 역량으로 작용할 수 있으며, 지역사회서비스 실천방법의 동기가 될 수 있다. 따라서 지역사회는 일정 지역에 거주하고 있는 주민들의 동질적 정체성을 기초로

한 공동의 관심과 이해관계를 중시하는 공동체이며 지방자치제도의 시행으로 인하여 지역사회의 중요성은 점점 더 커지고 있다.

2.2 지역사회 요구 조사

IFLA/UNESCO 가이드라인에 따르면 지역사회 전체의 요구를 만족시키는 서비스를 제공하기 위하여 공공도서관은 지역사회 요구의 범위를 설정해야 하며, 요구와 기대가 변화하기 때문에 이 과정은 약 5년마다 정기적으로 반복될 필요가 있음을 언급하고 있다. 또한 지역사회 요구 조사는 도서관이 해당 지역사회와 도서관 및 정보 요구에 관한 상세한 정보를 모으는 과정으로, 기획과 정책개발은 이러한 조사의 결과에 기초해야 하며, 그렇게 함으로써 서비스와 요구 사이의 조화가 이루어질 수 있음을 강조함으로써 지역사회조사의 의의와 필요성을 밝히고 있다(Koontz & Gubbin, 2011).

그러나 지역사회 조사의 항목을 어디까지 할 것인가를 정하는 문제는 명확하지 않다. 한국도서관협회(1996)는 역사적 배경 자료, 지리적 정보, 교통 환경, 법적 행정적 정보, 인구에 관한 정보, 커뮤니케이션 시스템, 경제적 환경, 교육 및 각종 사회기관, 기타 기관에 관련된 자료들이 필요하다고 하였고 IFLA/UNESCO 가이드라인에서는 해당 지역사회에 대한 인구사회학적 정보, 지역사회 내 단체에 대한 데이터, 지역 내 기업과 상업에 대한 정보, 도서관 이용자들이 도서관과 연관을 가지고 생활하는 지역, 지역의 운송 패턴, 지역 내 다른 기관에서 제공하는 정보서비스 등과 같은 사항을 포함한다고 하였다(Koontz & Gubbin, 2011). 결국 지역

사회조사는 지역사회 변화에 따른 도서관을 환경변화에 능동적으로 대처하여 운영하고자 하는 것이다.

2.3 지역사회 유형화

지역사회를 유형화하는 방법은 여러 가지가 있지만 일반적으로 그 기준을 보면 인구의 크기, 경제적 기반, 정부의 행정구역, 인구 구성의 특성에 따라 구분된다(Dunham, 1970). Lindeman (1921)은 경제, 사회, 문화에 초점을 두고, 50만 명 이상의 인구를 지닌 대도시 지역, 산업지역, 정부행정 중심 지역, 기관 및 시설중심 지역, 교외 지역, 유락 지역, 농업 중심 지역, 일반 고객을 유치할 목적으로 형성된 지역 사회, 이념 중심의 지역사회, 이렇게 11개 종류의 지역 사회를 제시하였다.

송민경과 장훈(2010)은 군집분석을 이용하여 수도권 도시들을 유형화하기 위해 도시를 구성하는 요소를 기준으로 동질성을 나타내는 지표표를 사용하여 10개의 변수를 사용하였다. 군집

분석에 앞서 <표 1>과 같이 10개 변수에 대해 변수들의 공통된 특성이나 유사한 성질에 따라 소수의 공통인자를 찾아내는 주성분 분석을 실시하였다.

주성분 분석을 통해 4개의 요인을 추출하였는데 첫 번째 요인은 인구밀도 및 경제활동과 연관이 있고, 두 번째 요인은 도시화, 세 번째 요인은 업무와 산업의 집중도, 네 번째 요인은 공공시설 및 서비스 수준과 관련이 있다. 주성분 분석을 통해 추출된 4개의 요인에 대해 각 지역이 가지는 인자특점을 이용하여 군집분석한 결과 수도권 도시들은 5개의 군집으로 분류되었고 그 중 인천시의 경우엔 군집1에 중구, 동구, 남구, 부평구가 속하고, 군집2엔 연수구, 남동구, 계양구, 서구가, 군집3엔 강화군, 옹진군이 속하였다. 군집1은 인구밀도가 높고 경제활동이 활발한 지역이라 할 수 있으며, 군집2는 다른 지역에 비해 경제적 기능과 서비스 기능 등의 발달이 미약한 지역들로 이루어진 군집이다. 제3군집은 강화군 옹진군으로 섬 지역이기 때문에 다른 지역과 단절되어있는 특징을 가지

<표 1> 주성분 분석에 사용된 변수

구분	변수	측정방법	
사회문화적요소	인구	인구밀도	총인구/행정구역면적
		경제활동인구비	15-64세인구/총인구
		노령화지수	65세이상인구/15세미만인구
	활동	1인당지방세징수액	지방세징수액/총인구수
		농가인구비	농가인구/총인구수
		300인이상사업체수	300인이상사업체수/총사업체수
		외부통행량	타지역으로부터의 통행비율
물리적요소	토지 및 시설	단독주택구성비	단독주택수/총가구수
		병상수	인구 1000명당 병상수
		공공기관수	인구 1000명당 공공기관수

출처: 송민경, 장훈 (2010). 군집분석을 이용한 수도권 도시의 유형화에 관한 연구. p. 85.

고 있으며 도시화가 덜 진행된 지역이다. 체계적으로 지역의 유형을 구분하는 것은 지역 특성에 적합한 지역사회 서비스 정책을 강구하고 바람직한 방향으로 운영 할 수 있다는 점에서 유용하다.

2.4 선행연구 고찰

우리나라 공공도서관의 경우 지역사회조사에 관한 관심은 비교적 일찍 시작되었지만 선행 연구의 대부분이 IFLA/UNESCO 가이드라인에서 제시한 해당 지역사회에 대한 인구사회학적 정보, 지역사회 내 단체에 대한 데이터, 지역 내 기업과 상업에 대한 정보, 도서관 이용자들이 도서관과 연관을 가지고 생활하는 지역, 지역의 운송 패턴, 지역 내 다른 기관에서 제공하는 정보서비스 등과 같은 지역사회 전반에 걸친 조사를 포함하기 보다는 일정지역을 대상으로 공공도서관에 대한 인식과 요구, 현황 조사 등을 통해 문제점을 파악하고 발전 방향을 모색하는 경우가 많았다.

장혜란과 이미영(2004)은 우리나라 공공도서관의 지역사회조사 수행 정도와 내용, 방법 등의 현황을 조사하기 위하여 서울 및 수도권 공립 공공도서관 92개관을 대상으로 지역사회 관련 설문조사를 실시하였는데 조사 수행 빈도는 2001년 이후 크게 증가한 것으로 조사되었으나 조사 내용이 대부분 도서관에 대한 직접적인 요구조사에 편중된 것으로 나타났다.

장덕현과 강은영(2012)은 광역시 중 하나인 부산시 지역주민을 대상으로 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사 연구에서 공공도서관에 대한 부산 시민들의 인식과 요구는

높지만 공공도서관들이 지역주민들의 요구를 감당하지 못하고 있음을 파악하였다. 이점을 해결하기 위해 가장 시급한 사안으로 생활권 중심의 접근성이 용이한 공공도서관 인프라를 지속적으로 확충하며 낙후된 공공도서관의 리노베이션을 지속적으로 추진 할 것을 제안하였다.

곽동철(2012)은 우리나라 지방자치단체들이 도서관의 양적 증가에 중점을 두고 있으며 내실을 다지는 데에는 상대적으로 부족한 점을 지적하며 국내·외 문헌을 통해 공공도서관의 현안 사항과 문제점 및 정부차원의 발전계획 등을 고려하여 청주시 공공도서관 중·장기 발전계획을 제시하였다.

유경중(2009)은 전국에 있는 공공도서관을 표본으로 하여 공공도서관의 설립과 운영이 행정구역, 수도권과 비수도권, 시와 도, 도시 규모 등에서 지역 간의 격차가 있다는 것을 다양한 통계방법을 이용하여 밝히면서 공공도서관의 지역 간 격차를 해소하기 위한 방안을 제시하였다. 또한 차미경(2002)은 공공기관으로서의 공공도서관의 책임성은 지역사회를 기반으로 한 서비스 제공에서 찾을 수 있다고 보았다. 이를 위하여 지역사회를 기반으로 한 도서관 서비스 확대를 위한 지침이 필요함을 제안하였다.

외국의 경우, Sarling과 Van Tassel(1999)에 의하면 공공도서관의 봉사 대상인 지역사회와 지역주민을 이해하기 위한 지역사회조사 중요성과 필요성은 100여 년 전부터 계속적으로 인식되어 왔다. 1970년대에 들어서면서는 공공도서관이 서비스하는 지역사회에 대한 전반적인 분석을 통하여 지역의 특성에 맞는 공

공공도서관 서비스를 규명하려는 노력들이 확대되었는데 Zweizig와 Dervin(1977)은 1970년대 공공도서관 성인이용자 층의 연령, 성별, 교육, 사회·경제적 지위, 인종, 결혼 유무 등 많은 인구학적 변수들이 공공도서관 이용에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 교육을 제외하고는 큰 영향을 미치지 않는 것으로 분석하였고 공공도서관까지의 거리가 공공도서관 이용과 관련됨을 증명하였다.

Greer와 Hale(1982)은 도서관과 도서관 환경에 대한 데이터를 수집, 조직, 분석하는 과정에 사회과학 연구자들이 이용하는 다양한 기술을 통합하여 지역사회분석의 구조화된 형태, CARI(The Community Analysis Research Institute) 모델을 개발하였다. 이것은 지역의 인구통계학적 특성, 지역사회의 역사, 지형적인 특성, 상업 활동, 주거, 교육, 문화적 활동, 여가 오락, 지역사회의 특징적인 생활양식과 하위문화 등을 포함하였다. 이 방법을 이용하여 1994년 Denver시 중북부 지역의 공공도서관 분관 건립 계획에 지역사회조사가 반영된 것은 좋은 예이다.

D'Elia와 Rodger(1995)의 연구에서는 지역 주민들의 공공도서관 이용 목적이 인종과 지역별로 차이가 있음을 밝혔다. 이 결과를 토대로 공공도서관에서 제공하는 구체적인 서비스의 내용은 지역별, 인종별로 다르게 나타나는 주민의 요구 또는 이용 목적을 반영하여 계획되어야 한다고 제안하였다.

2.5 인천광역시 일반현황

본 연구에서는 송민경과 장훈(2010)의 연구를 기반으로 하여 인천광역시 8개구 2개 군을

3개의 지역으로 구분하였지만 군집 분석에 사용된 변수에 따라 각 구와 군은 다른 군집에 속할 수 있다는 점과 명확하게 원도심, 신도심, 도농 복합도심으로 구분되기는 쉽지 않고 각 특성이 어느 정도 혼재되어 있는 것이 연구의 제한점이다. 이 제한점을 보완하기 위해 윤현위(2008)와 윤호(2012)의 연구를 기반으로 하여 인천시 제도공간의 변화와 <그림 1>과 같이 8개구 2개 군으로 이루어진 인천광역시의 인구, 주거, 문화 기반 시설, 공공도서관 현황으로 분류하여 그 지역의 특성을 살펴보고자 한다.



<그림 1> 인천광역시 행정구역

출처: <http://blog.naver.com/villa23?Redirect=Log&log>

2.5.1 인천시 제도 공간(system space)의 변화

인천은 1940년대부터 서울의 외항 역할을 수행하면서 항만적인 성격을 강화해 왔으며 항만 주변의 거대 공업시설의 입지로 대규모의 인구 유입이 이루어져 왔다. 중구, 동구로 대표되는 원도심 지역은 시가지와 주거지가 개발되었고, 인천 전체적으로 높은 인구비중과 인구 증가율을 보이는 가운데 인천의 중심지로서 역할을 수행하였다. 1970년대 들어서서는 수출지향적인

정부의 공업정책으로 남구의 주안과 부평구에 수출 공단이 본격적으로 조성되면서 이들 지역에 시가지와 주거지가 개발되었다(인천발전연구원, 2004).

1985년 시청의 남동구 구월동으로의 이전은 인천 변화의 큰 축을 이루게 된다. 많은 관공서들이 남동구와 연수구 등으로 이전하였고 시청 신청사를 중심으로 구월지구개발이 진행되었으며 이후 남동공단의 배후지 건설로 연수지구가 개발되었다. 2000년 들어서 인천은 경제자유구역청이 지정한 경제자유구역 중에 하나로 선정되면서 송도(연수구), 청라(서구), 영종지구(중구)가 2020년을 목표로 개발되고 있다. 이와 같이 시대별로 변화된 인천시 제도 공간을 살펴보면 <표 2>와 같다(윤현위, 2008). <표 2>에서 알 수 있듯이 인천은 계속적으로 도시 외곽에 신도심을 개발해 와서 도시의 중심이 1940년대부터 1980년대까지는 중구, 동구, 남구, 부평구(이하 원도심)였다가 1980년대에서 2000년대로 오면서 남동구 연수구 계양구 서구(이하 신도심)로 옮겨가는 것을 알 수 있다. 반면 원도심은 상대적으로 개발에서 소외되었을

뿐만 아니라 행정시설과 학교 등의 중심기능을 다수 보유하고 있다가 개발되는 신도심 쪽으로 이전하게 되는 경험을 하게 되었고 이로 인해 인구 감소, 노령인구 증가, 사회복지 예산 가중 등의 현안을 가지고 있는 등 원도심과 신도심간 지역 불균형이 심화되었다.

2.5.2 인천시 인구부문 자치구(군)별 현황

인천시의 총 인구수는 2010년 현재 2,808,288명(외국인 포함)이다. 각 자치구(군)별 인구 규모는 부평구, 남동구, 남구, 서구, 계양구, 연수구, 중구, 강화군, 옹진군, 순이다. <표 3>에서 보는 것처럼 평균은 2005년부터 2010년 까지 6년간의 지자체구(군)별 평균치이며 비율은 인천시를 100%로 보고 추정하였을 때의 평균 비율이다. 이 자료를 기준으로 총인구수의 증감률은 모든 자치구(군)에서 약간의 증가율을 보이고 있으며, 특히 남동구는 가장 높은 4.59%, 다음으로 옹진군(3.72%), 서구(1.55%), 연수구(1.17%)이며 원도심인 동구, 중구, 남구, 부평구 등은 매우 미미하게 증가하고 있다. 각 자치구(군)별 인구 밀도는 원도심을 중심으로 높

<표 2> 인천시 제도공간의 변화

연도별	1940-1960년대	1970-1980년대	1980-1990년대	2000년대
시대구분	중·동구 시대	남구·부평구시대	남동구·연수구·계양구 시대	송도(연수구) 청라(서구) 영종(중구)시대
선도사업	인천항 개항	경인고속도로 개통	시청 이전	경제자유구역
	경인선 개통	수출단지 조성	인천지하철 1호선 개통	
개발지역	인천역 일대	주안역 일대	연수단지	송도지구
	동인천역 일대	부평역 일대	계산단지	영종지구
도시성격	항만도시	경인고속도로 주변	구월단지	청라지구
		공업도시	위성도시	경제자유구역

출처: 인천발전연구원 (2004). 필자 재정리

〈표 3〉 인천시 인구부문 자치구(군)별 현황

구분	인구수			구분	인구밀도		
	평균	비율	증감률		평균	비율	증감률
인천시	2,719,001	100.00	1.30	인천시	2,683	100.00	0.59
부평구	574,461	21.13	0.13	부평구	17,930	668.39	0.13
남동구	441,695	16.24	4.59	남구	17,250	643.06	-0.09
남구	424,695	15.62	0.30	동구	10,842	404.16	0.08
서구	403,161	14.83	1.55	남동구	7,731	288.19	4.57
계양구	345,356	12.70	0.80	연수구	7,693	286.78	-5.54
연수구	273,516	10.06	1.17	계양구	7,569	282.15	0.80
중구	94,412	3.47	0.39	서구	3,568	133.03	1.09
동구	77,653	2.86	0.51	중구	806	30.03	-1.68
강화군	66,916	2.46	0.62	강화군	162	6.06	0.75
옹진군	17,383	0.64	3.72	옹진군	103	3.83	2.99

출처: 윤호 (2012). 인천시 자치구(군)간의 지역불균형 특성분석. 필자 재정리

게 나타나는데 부평구가 1km²당 17,930명으로 가장 높으며 다음으로 남구, 동구, 남동구 연수구, 계양구, 서구, 중구, 강화군, 옹진군 순이다. (윤호, 2012).

2.5.3 인천시 주거부문의 자치구(군)별 현황

2010년 인천시 통계에 따르면 주택유형별 수를 총 주택수로 나눈 주택유형별 비율은 아파트(51.65%), 단독주택(11.56%), 다가구주택(12.19%), 다세대주택(21.13%), 연립주택(2.67%), 비거주용건물내주택(0.80%) 등으로 구성됨에 따라 아파트에 대한 선호도가 높다. 각 자치구(군)별 아파트의 평균비율을 살펴보면 연수구(72.34%)가 가장 높고, 계양구(58.95%), 서구(56.49%) 순이며 강화군과 옹진군이 가장 낮다. 반면 단독주택의 평균 비율은 강화군, 옹진군이 높게 분포되어있고 동구(28.66%), 중구(24.19%), 남구(17.41%) 순이다.

2.5.4 인천시 문화 기반시설 부문의 자치구(군)별 현황

2011년에 발표된 <2011 전국문화기반시설총람>에 의하면 인천광역시의 문화기반시설은 총 66개관으로 이중 공공도서관이 26개관, 등록 박물관 22개관, 등록미술관 5개관, 문예회관 5개관으로 나타나고 있다. 이는 10년 전인 2001년 당시(도서관 9, 박물관 3, 미술관 3, 문예회관 4, 총 21개관)에 비하면 기반 시설 전체로는 300% 이상 확충된 것이며 도서관과 박물관을 중심으로 확충되어 왔음을 알 수 있다. 인천시 자치구(군)별 문화기반 시설 현황은 <표 4>와 같다.

2.5.5 인천시 자치구(군)별 공공도서관 현황

인천광역시는 2009년부터 2013년까지 인구 5만 명당 1관 수준인 60개 도서관을 목표로 지속적인 확충사업을 벌인 결과 2011년 기준 30개관을 확충하였고 각 자치구(군)별 도서관 예산 상황은 <표 5>와 같다.

〈표 4〉 2011년도 인천시 자치구(군)별 문화기반시설 현황

시·군·구	합계	공공도서관			등록 박물관				등록미술관			문예회관
		계	지자체	교육청	계	지자체	교육청	사립	계	지자체	교육청	
인천(10)	66	26	21	5	22	11	10	1	5	2	3	5
중구	7	1	1		4	3	1		1			
동구	2	1		1	1	1						
남구	14	7	7		4		3	1	1	1		1
부평구	7	3	1	2	3	1	2					
남동구	6	2	1	1	2	1	1					1
연수구	7	2	2		3	2	1		1		1	
계양구	6	4	4									1
서구	8	4	3	1	3	2	1		1		1	
강화군	8	1	1		3	1	2		2		2	1
옹진군	1	1	1									

출처: 2011 전국문화기반시설 총람(2010.12.31 기준). 필자 재정리

〈표 5〉 인천시 자치구(군)별 도서관 수 및 예산 현황

지역	도서관 수	도서관 예산(천원)			합계(천원)
		인건비	자료구입비	운영비	
중구	2	1,195,829	284,800	494,000	1,974,629
동구	2	1,376,091	188,044	1,562,913	3,127,048
남구	7	1,409,221	508,976	1,233,509	3,151,706
부평구	5	3,431,387	542,952	2,202,086	6,176,425
연수구	3	332,103	517,874	2,872,244	3,722,221
남동구	2	3,564,647	600,772	2,298,667	6,464,086
계양구	4	1,687,168	268,590	1,099,763	3,055,521
서구	3	1,710,269	306,840	1,051,895	3,069,004
강화군	1	194,621	52,880	264,281	511,782
옹진군	1	26,300	30,000	11,760	68,060
합	30	14,733,015	3,301,736	13,091,118	31,125,869

출처: 국가도서관 통계시스템(2011년 기준) (<http://www.libsta.go.kr/index.do>)

3. 연구 방법

3.1 지역 유형 구분 및 측정 대상

공공도서관은 지역사회에 의하여 설립되고 중앙정부나 지방 정부 혹은 기타 지역사회 조

직을 통하여 지원받는 기관으로 명시하면서 지역사회 전체의 요구를 만족시키는 서비스를 제공하기 위하여 지역사회 요구의 범위를 설정해야 함을 요구하고 있다(IFLA/UNESCO 공공도서관 서비스 가이드라인, 2011). 그런데 여기에서 '지역사회'란 어디까지를 의미하는지 정확

〈표 6〉 지역유형 구분

구분		특성
지역1 (원도심)	중구, 동구, 남구, 부평구	인구밀도가 높고 과거에 경제 활동이 활발했음
지역2 (신도심)	연수구, 남동구, 계양구, 서구	최근 몇 년간 급속도로 도시화가 진행되어 신도심을 형성, 인구가 많이 많음
지역3 (도·농 복합지역)	강화군, 옹진군	섬 지역으로 다른 지역과 단절, 도시화가 덜 진행됨

히 정의하기는 쉽지 않다. 우선 지역(region)은 어떠한 의도에 따라 사용되는가에 따라 그 정의가 달라지지만 대부분 행정구역을 지역과 동일시하고 있다. 행정 구역상으로 나누어진 개별 도시 또는 지방자치단체들은 자체적으로 그 지역의 문제를 해결하거나 지역 발전을 위한 계획을 수립하고 시행하므로(송민경, 장훈, 2010), 본 연구에서 지역은 인천광역시를, 지역사회(community)는 좁은 의미의 기초자치단체를 의미함에 따라 지역사회에 속한 공공도서관은 기초자치단체가 운영의 권한과 책임을 가지고 있는 인천광역시 소재 군·구립 공공도서관들로 한정하였다. 그리고 연구의 목적인 지역사회 특성에 따른 지역주민의 도서관 요구를 파악하기 위해 우선, 지역사회 특성과 지역사회 요구의 범위를 설정하기 위한 문헌연구를 실시하였다. 그 결과 송민경과 장훈(2010)의 연구 결과에 의하면 도시를 구성하는 요소 10개의 변수를 선정해서 수도권 내 지역을 군집 분석하여 지역 유형을 구분하였는데 인천광역시에 속한 8개 구와 2개 군의 경우는 3개의 유형으로 나뉘었다. 본 연구에서는 송민경과 장훈(2010)의 연구를 기반으로 하여 〈표 6〉과 같이 중구, 동구, 남구, 부평구를 지역1로 하고 연수구, 남동구, 계양구, 서구를 지역2, 강화군, 옹진군을 지역3으로 하여 연구를 진행하였다.

3.2 설문 구성

본 연구의 목적인 지역 유형을 구분하여 지역의 공공도서관 이용자 만족도 영향 요인을 파악하기 위한 설문 모형은 문성빈과 이지연(2006)의 공공도서관 평가제도 연구 내용과 표순희와 차성중(2009)의 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 내용에서 제안한 공공도서관 이용자 만족도 지표를 참조하여 구성하였으며 지역사회 평가 항목은 미국뉴멕시코주립도서관(NMSL: New Mexico State Library, <http://www.nmstatelibrary.org/index.php?option>) 홈페이지에서 제공하는 공공도서관 정책 설문 중 지역사회에 관한 일부 항목을 연구목적에 맞게 재구성하였다. 설문지의 구체적인 내용은 〈표 7〉과 같다.

설문 조사는 3개의 지역유형 소재지의 군·구립 공공도서관 이용자 300명을 대상으로 실시하였으며 〈표 8〉의 내용과 같이 가능한 한 세 지역 유형의 인구 비율과 통계를 위한 개체수를 감안하여 지역1은 122부, 지역2는 138부, 지역3은 40부를 배부하였다. 모집단의 인구 비율에 맞게 표본수를 설정해야 되지만 지역3의 경우 표본수가 너무 적게 되면 통계적 유의성을 확보하기 어려워서 지역3의 표본수를 비율보다 높게 표집 하였고 지역1에 속한 공공도서관 7

〈표 7〉 설문 항목 구성

측정항목	문항수		선행연구
공공도서관 이용 실태조사	7	도서관 방문 목적	문성빈·이지연(2006) 표순희·차성중(2009) NMSL 공공도서관 정책실문
		도서관 방문횟수	
		도서관 방문시 머무르는 시간	
		도서관을 주로 이용하는 시간대	
		도서관 방문시 이용하는 교통수단	
		도서관 이용시 함께 이용하는 사람	
		도서관을 자주 이용하지 않는 이유	
공공도서관에 대한 역할(기능)인식조사	8	지식·정보 센터로서의 도서관 인식	
		평생교육센터로서의 도서관 인식	
		복합문화공간으로서의 도서관 인식	
		레저여가센터로서의 도서관 인식	
		생활편의센터로서의 도서관 인식	
		지역 특성을 고려하여 우선시해야 할 도서관 기능	
		지역 특성을 고려하여 확대해야 할 기능	
지역 특성을 고려하여 비중감소 또는 필요없는 기능			
공공도서관 서비스 요구 조사	26	소장 자료 관련 7문항(최신성, 다양성, 충분성, 신속성, 연속간행물, 자료보존 상태, 전자자료)	
		자료 접근성 관련 5문항(대출기간, 이동도서관, 원문서비스, 검색서비스, 상호대차)	
		도서관 지리적 접근성 관련 3문항(대중교통의 편리성, 주차공간, 길거리 안내표지)	
		시설 관련 6문항(자료실 크기, 열람좌석수, 장애인 편의시설, 냉난방시설, 쾌적성, 편의시설)	
		직원서비스 관련 5문항(전문성, 친절성, 사서 직원수, 민원해결 적극성, 신속한 처리 노력)	
공공도서관 이용자 만족도 조사	15	장서관련 5문항(다양성, 양, 상태, 대출기간, 접근성)	
		시설관련 5문항(안내표지, 교통, 주차장, 이용환경, 장비)	
		직원서비스관련 3문항(전문성, 신속성, 친절)	
		프로그램관련 2문항(다양성, 충실성)	
공공도서관에 대한 지역사회 평가조사	4	지역사회 서비스 중 가장 중요한 시설	
		도서관 서비스 유지 개선위한 지자체 예산 확보	
		도서관 인프라 확충	
		도서관 인프라 구축을 위한 예산 증가	
응답자의 일반적인 특성 조사	7	성별, 연령, 학력, 직업, 월수입, 거주지, 거주지역형태	
계	67		

〈표 8〉 인천광역시 지역유형별 인구수 및 비율에 따른 표본추출

구분	지역	합(전체 2,851,491)	인구비율	표본수(표본내 비율)
지역1	중구, 동구, 남구, 부평구	1,171,386	41%	122(40.7%)
지역2	계양구, 연수구, 서구, 남동구	1,593,144	56%	138(46%)
지역3	강화군, 옹진군	86,961	3%	40(13.3%)

출처: 인천광역시 통계연보 (2012년). <<http://www.incheon.go.kr/>>

곳, 지역2에 속한 공공도서관 7곳, 지역3에 속한 공공도서관 2곳에 배부하여 자료실 담당 사서들의 도움을 받아 사서데스크에서 직접 설문지를 배부하고 수거하는 방식으로 진행하였다. 응답 설문지 300부(응답율 100%)가 모두 회수되어 실제 분석에 이용되었다.

3.3 분석방법

이 연구는 지역 유형을 구분한 후 각각의 지역에 속한 공공도서관 이용자들을 통해 지역주민의 도서관 요구를 파악하기 위하여 공공도서관 이용 행태, 공공도서관 역할(기능) 인식, 공공도서관 서비스에 대한 요구, 이용자 만족도 그리고 도서관에 대한 지역사회의 평가를 조사하였다. 조사한 내용들은 SPSS 18.0을 사용하여 우선, 설문의 신뢰성을 확보하기 위해 5점 리커트 척도로 구성된 도서관 역할(기능)인식문항, 도서관 서비스 요구에 대한 문항 중 소장 자료부문, 자료 접근성 부문, 지리적 접근성, 도서관 시설, 직원 서비스 부문의 문항과 도서관 이용자 만족도 부문에 대한 설문 문항의 신뢰도 계수 Cronbach's α 값을 측정하였다. 각 설문 문항의 신뢰도 계수범위는 0.77~0.89로 측정영역 모두에서 0.6 이상으로 나타나 충분한 신뢰도가 있다고 할 수 있다.

응답자의 인구사회학적 특성과, 도서관 이용 실태, 도서관 역할(기능)에 관한 인식, 도서관에 대한 지역사회 평가를 분석하기 위하여 빈도 분석을 실시하였으며, ANOVA(일원배치변량 분석)를 통해 3개의 지역 유형에 따른 공공도서관 역할(기능) 인식 차이, 소장 자료에 대한 요구, 자료 접근성에 대한 요구, 지리적 접근성, 시

설문의 요구, 직원 서비스에 대한 요구 차이와 도서관 이용 만족도 차이를 분석하였다. ANOVA의 사후검정은 LSD를 사용하였다.

4. 분석 결과

4.1 지역유형별 공공도서관 이용행태

공공도서관 이용 행태를 묻는 문항은 총 7개 문항으로 도서관 방문 목적, 도서관 방문횟수, 도서관 방문 시 머무르는 시간, 도서관을 주로 이용하는 시간대, 도서관 방문 시 이용하는 교통수단, 도서관 이용 시 함께 이용하는 사람, 그리고 마지막으로 도서관을 자주 이용하지 않는 이유를 조사하였다(〈표 9〉 참조). 먼저 도서관 방문 목적은 지역1, 지역2, 지역3 모두 자료의 이용 및 대출을 가장 많은 수가 응답하였다. 특별히 지역3의 분석 결과 중 지역1, 지역2와 다른 특징을 보인 것은 전자 정보실 이용이 지역1의 8.8%, 지역2의 4.4%에 비해 12.9%로 높았으며, 문화프로그램(행사)참석 응답자는 한 명도 없는 것으로 조사된 점이다.

공공도서관 이용자의 도서관 방문횟수를 알아보기 위한 질문 분석결과는 1주일에 2번 이상이 가장 많은 빈도수를 나타냈고 1주일에 한번 방문하는 이용자와 1달에 1-3회 방문하는 이용자가 다음 순위를 차지하였다. 지역3의 경우 매일 공공도서관을 방문하는 이용자가 11명(12.3%)으로 타 지역 보다 높은 비율로 나타났다. 도서관을 방문한 경우 도서관에서 머무는 시간을 조사 분석한 결과와 함께 비교하여 보면 지역3의 경우엔 3시간 이상 머무르는

〈표 9〉 지역 유형별 공공도서관 이용행태

(단위 응답: 명, 비율: %)

항목	구분	지역1		지역2		지역3	
		응답	비율	응답	비율	응답	비율
방문목적	자료의 이용 및 대출	95	38	94	37.6	21	33.9
	전자정보실의 이용	22	8.8	11	4.4	8	12.9
	문화프로그램 참석	28	11.2	20	8	0	0
방문횟수	1주일에 2번	31	25.4	38	27.5	15	28
	1주일에 1번	31	25.4	29	21	5	21.7
	매일	13	10.7	13	9.4	11	12.3
이용시간	2시간 이내	83	68	72	52.6	13	32.5
	3시간 이상	21	17.2	38	27.7	19	47.5
동반 이용자	가족	46	38.7	60	44.4	18	47.4
	혼자	45	37.8	42	31.1	9	23.7
교통수단	도보로 15분 이내	37	30.3	54	39.1	8	20
	대중교통	31	25.4	29	21	12	30
	승용차	26	21.3	33	23.9	15	37.5
방문불가 이유	시간부족	26	46.4	32	45.1	0	0
	거리가 멀어서	13	23.2	12	16.9	6	66.7

* 다중응답, 각 항목별 기초통계 일부만 정리

응답자가 19명(47.5%)으로 편중된 경향을 보이고 있다. 반면 지역1의 경우는 도서관 방문횟수의 경우 매일이 10.7%, 1주일에 2번 이상이 25.4%, 일주일에 1번 25.4%, 1달에 1-3회가 23.8%로 도서관 이용률이 높음을 알 수 있으며 대부분 도서관에 머무르는 시간이 30분에서 2시간 이내가 68%나 차지하고 있다. 개인 공부를 위한 열람실 이용보다는 자료실 이용이나 강좌, 행사 참여도가 높음을 알 수 있다. 지역2의 경우는 도서관에 머무르는 시간이 1시간 이내에서 3시간 이상까지 고르게 분포되어있다. 이러한 결과는 다른 지역에 비해 다양한 도서관 이용행태를 보이는 것으로 분석된다.

공공도서관을 방문할 때 이용하는 교통수단을 분석한 결과는 지역1의 경우 도보로 15분 이

내인 경우가 37명(30.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 대중교통 이용자 31명(25.4%)이 많은 비중을 차지하였다. 지역2는 도보로 15분 이내가 54명(39.1%)으로 1위, 승용차 이용이 33명(23.9%) 2위로 조사되었다. 지역3의 경우는 승용차 이용자가 15명(37.5%)으로 가장 많았고 다음이 대중교통 이용으로 12명(30%) 순으로 나타났다. 이것은 지역1과 지역2의 경우 주거지와 가까운 곳의 공공도서관 이용을 선호하는 것으로 분석되며 지역3의 경우 동농복합지역으로 지역1, 지역2에 비해 공공도서관까지의 거리가 멀다는 것을 알 수 있다.

도서관을 이용할 때 함께 이용하는 사람은 지역1, 지역2, 지역3 모두 가족, 혼자, 친구 순으로 빈도 순위가 똑같았다. 마지막으로 공공도서관

방문 횟수가 1달에 1번 미만, 1년에 2-3회, 거의 이용하지 않는다고 대답한 경우에 한해 자주 이용하지 않는 이유는, '시간이 부족해서'가 지역1은 26명(46.4%), 지역2는 32명(45.1%)으로 1위를 나타냈다. 반면 지역3은 시간이 부족하다고 응답한 경우는 한 명도 없었는데 반해 '거리가 멀어서'가 6명(66.7%)으로 가장 많은 응답수를 나타냈다. 특히 지역3의 경우에 '이용할 만한 시설이 부족해서'와 '자료가 부족해서'라고 응답한 응답자도 없었다. 이상과 같이 7개 문항으로 공공도서관 이용자들의 이용 행태를 분석한 결과를 종합해보면, 지역 유형에 따라 부분별 차이가 있음을 알 수 있다.

4.2 지역 유형별 공공도서관 역할(기능) 인식 비교

공공도서관 역할(기능)에 대한 인식을 비교 분석해 보니 인천시민들이 가장 중요하게 생각하는 도서관 역할(기능)은 지식·정보센터로서의 역할(기능)이며 새로이 복합문화공간으로서의 기능과 평생학습센터의 역할(기능)이 비슷한 분포를 나타내고 있었으며 상대적으로 레저여가센터와 생활편의센터의 역할(기능)이 낮은 인식을 가지는 것으로 분석되었다. 조사 내용을 다시 지식·정보센터로 인식하는 면에서 지역유형별로 차이가 있는지를 파악하기 위한 ANOVA 결과 <표 10>과 같이 유의수준 $p < .05$ 에서 유의하게 나타났다. LSD 사후검정 결과도 지역3과 지역2가 통계적으로 차이가 있는 것으로 분석되었다. 생활편의센터로서의 도서관 기능 인식도 ANOVA 결과, <표 10>과 같이 유의수준 $p < .05$ 에서 지역유형별로 유의한 차이가

있는 것으로 나타났고 LSD 사후검정 결과는 지역2가 지역1보다 생활편의센터로서의 도서관 기능 인식이 높았으며 지역3이 지역2보다 생활편의센터로서의 도서관 기능 인식이 높았다. 이러한 분석 결과로 볼 때 지역3의 경우 다른 지역보다 도서관이 지역민들의 다양한 민원서비스를 대행해주는 생활편의센터로서의 역할(기능)에 대한 요구가 있는 것으로 유추된다.

향후 도서관 이용자가 거주하는 지역 특성을 고려하여 지역의 공공도서관이 어떤 역할(기능)로 운영하는 것이 바람직한가를 묻는 문항에서 조사된 내용을 자료 이용 측면, 공간 이용 측면, 프로그램 이용 측면으로 나누어 비교해 본 결과 지역 유형별 우선시해야 할 도서관 기능의 순위는 <그림 2>와 같다. 세 지역 모두 우선 시 해야 할 도서관 기능으로 자료 이용 측면 응답률이 가장 높았으며 지역1은 다양한 강좌와 평생교육을 강화해야 한다는 응답이 많았고 지역2는 지역민들의 커뮤니티센터, 복합문화공간으로서의 도서관 역할을 강조하고 있다. 지역3의 경우도 공간 이용에 관한 요구가 많았는데 앞의 도서관 인식 분석 결과와 연계하여 볼 때 개인 학습 공간에 대한 요구와 다양한 민원서비스를 대행해주는 생활편의센터로서의 기능을 강화해야 한다는 의견으로 분석할 수 있다.

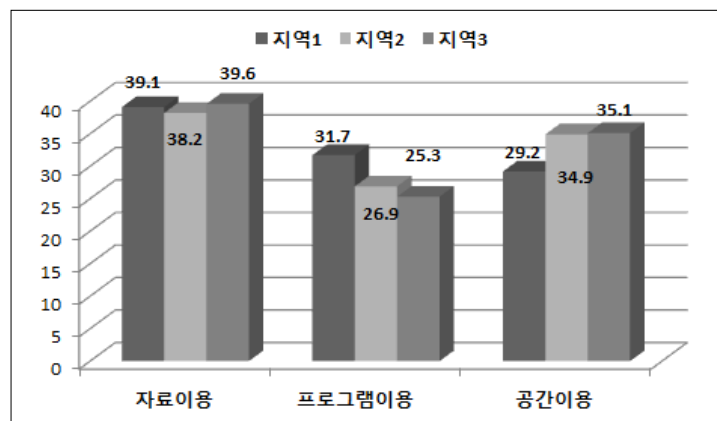
4.3 지역유형별 공공도서관에 대한 지역 사회 평가

공공시설 6개(체육시설, 공원, 문화회관, 도서관, 주민자치센터, 박물관) 중 가장 유익하고 도움이 된다고 생각하는 시설을 조사한 결과

〈표 10〉 공공도서관 역할(기능)에 대한 인식 비교

구분	집단	N	평균	표준편차	F값
지식·정보 센터로서의 도서관 인식	지역1	121	4.33	0.69	3.830* 지역3 > 지역2
	지역2	133	4.21	0.81	
	지역3	40	4.57	0.54	
	전체	294	4.37		
평생교육센터로서의 도서관 인식	지역1	120	4.05	0.69	0.773
	지역2	135	3.94	0.87	
	지역3	40	3.98	0.79	
	전체	295	3.99		
복합문화공간으로서의 도서관 인식	지역1	119	3.95	0.80	0.467
	지역2	133	4.02	0.88	
	지역3	40	4.10	0.81	
	전체	292	4.02		
레저여가센터로서의 도서관 인식	지역1	119	3.04	0.95	1.712
	지역2	133	3.10	1.02	
	지역3	40	3.37	0.97	
	전체	292	3.17		
생활편의센터로서의 도서관 인식	지역1	120	2.93	0.95	3.093* 지역2 > 지역1 지역3 > 지역2
	지역2	133	3.15	1.05	
	지역3	40	3.30	1.01	
	전체	293	3.13		

*p < .05



(전체 응답자, 단위: %)

〈그림 2〉 지역 유형별 우선시해야 할 도서관 기능

전 지역 모두 도서관을 가장 유익하고 도움이 되는 공공시설로 응답하였다. 다음으로 공공도서관 서비스를 유지하고 개선하기 위해 지자체에서 예산 편성을 더 많이 해야 한다는 점에 모든 지역의 85% 이상이 동의하는 것으로 응답하였고, '현재보다 도서관 수를 더 늘려야 한다.'와 '공공도서관을 확충하기 위해 지자체가 더 많은 예산을 증가해야 한다.'는 질문에 전 지역 모두 70% 이상의 동의를 나타냄으로써 인천광역시 시민들은 지역 유형에 관계없이 공공도서관에 대한 지역사회 평가가 높음을 알 수 있다 (<표 11> 참조).

4.4 지역 유형별 공공도서관 서비스 요구 차이

이용자의 도서관 서비스 요구 사항에 대한 내용을 5가지 요인(소장 자료, 도서관 자료 접근성, 도서관의 지리적 접근성, 도서관 시설, 도서관의 직원 서비스)으로 분석하였다(<그림 3> 참조).

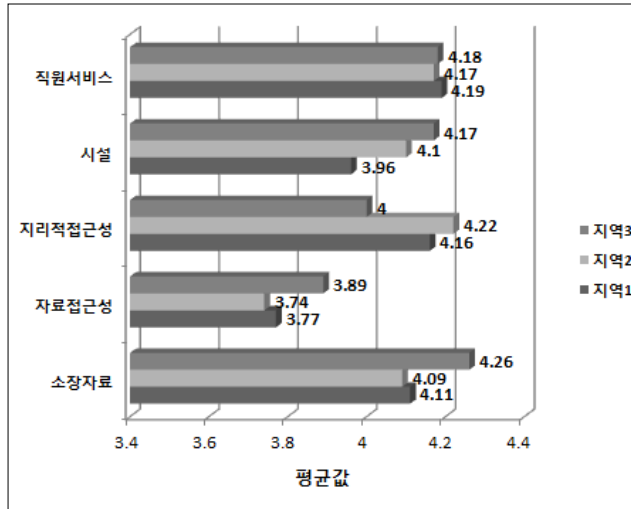
4.5 지역 유형별 공공도서관 만족도 차이 비교

이용자 만족도 지표는 표순희·차성중(2009) 연구를 참조하여 15개 문항으로 구성하였고,

<표 11> 도서관에 대한 지역사회 평가

(단위 응답: 명, 비율: %)

항목	구분	지역1		지역2		지역3	
		응답	비율	응답	비율	응답	비율
도서관 서비스 유지 개선을 위한 지자체 예산 확보	매우 동의	66	54.1	56	40.6	24	60
	동의한다	39	32	64	46.4	12	30
	상관없다	14	11.1	17	12.3	4	10
	동의안함	3	2.5	1	0.7	0	0
	전혀 동의안함	0	0	0	0	0	0
합계		122	100	138	100	40	100
도서관 인프라 확충	매우 동의	53	43.4	43	31.2	14	35
	동의한다	42	42	60	43.5	13	32.5
	상관없다	18	18	28	20.3	7	17.5
	동의안함	7	7	7	5.1	6	15
	전혀 동의안함	2	2	0	0	0	0
합계		122	100	138	100	40	100
도서관 인프라 구축을 위한 예산 증가	매우 동의	50	41.3	50	36.2	16	40
	동의한다	46	38	51	37	14	35
	상관없다	14	11.6	25	18.1	2	5
	동의안함	10	8.3	9	6.5	8	20
	전혀 동의안함	1	0.8	3	2.2	0	0
합계		121	100	138	100	40	100



〈그림 3〉 지역 유형별 도서관 서비스에 대한 요구

〈표 12〉 지역유형별 도서관 이용자의 만족도 분석(장서)

만족도	지역유형	인원	평균	표준편차	F	사후검정(LSD)
충분한 대출기간	지역1	120	3.45	0.87	7.564**	지역3 > 지역2 > 지역1
	지역2	137	3.68	0.74		
	지역3	40	4.00	0.64		
	계	297				

**p< .01

이 중 장서에 대한 만족도 문항은 네 문항으로 〈표 12〉가 보여 주듯 지역 유형별 ANOVA 결과 자료의 대출 기간이 충분하다는 항목이 유의수준 $p < .01$ 수준에서 통계적으로 유의한 결과가 도출되었으며 LSD 사후 검정결과 지역 유형별로 지역3 > 지역2 > 지역1의 순으로 만족도가 나타났다.

시설 면에서의 만족도 문항은 도서관 안내표지, 대중교통, 주차장 시설, 쾌적한 이용환경, 편리한 시설과 장비부분으로 지역 유형별 ANOVA를 실시하였다. 〈표 13〉의 분석 결과에서 보는 것처럼 주차장 시설에 대한 만족도가 유의수준 $p < .001$

수준에서 통계적으로 유의하였다. 지역3이 가장 만족도가 높았는데 지역3은 도농복합지역으로 다른 지역에 비해 주차공간을 넓게 확보할 수 있음을 알 수 있다.

마지막으로 도서관에서 진행하는 프로그램에 대한 만족도를 교육 프로그램의 다양성과 충실성면에서 각각 지역유형에 따른 ANOVA를 실시한 결과 〈표 14〉처럼 교육 프로그램의 다양성이 유의수준 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의하였다. 지역1이 지역3보다 만족도가 높은 것으로 LSD 사후검정 결과가 도출되었다. 도서관에서 진행하는 프로그램에 대한 만

〈표 13〉 지역유형별 도서관 이용자의 만족도 분석(시설)

만족도	지역유형	인원	평균	표준편차	F	사후검정(LSD)
주차장 시설	지역1	121	3.03	0.99	10.175***	지역3 > 지역1 지역3 > 지역2
	지역2	138	3.06	0.89		
	지역3	40	3.75	0.70		
	계	299				

***p < .001

〈표 14〉 지역유형별 도서관 이용자의 만족도 분석(프로그램)

만족도	지역유형	인원	평균	표준편차	F값	사후검정(LSD)
교육프로그램의 다양성	지역1	121	3.66	0.79	4.703*	지역1 > 지역3
	지역2	138	3.48	0.75		
	지역3	40	3.22	0.97		
	계	299				

*p < .05

족도 결과는 지역1의 도서관 이용자들이 가장 높게 나타났는데 이러한 결과를 볼 때 지역1에 속한 도서관에서 제공하는 프로그램들이 지역 도서관 이용자들에게 높은 만족도를 주는 것으로 분석되며 상대적으로 지역3의 공공도서관 이용자들이 프로그램에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이것은 도서관 방문 목적에서 얻은 결과, 즉 프로그램에 참석하기 위해 도서관을 방문하는 응답자가 한명도 없었던 점과 일관된 결과이다.

4.6 논의점

본 연구에서는 지역 유형에 따른 지역주민들의 도서관 요구를 파악하기 위하여 인천 지역 내의 자치구와 군지역을 대상으로 3개의 지역 유형을 나누고, 이에 따른 지역주민들의 도서관 관련 특성을 조사 분석하였다. 조사한 도서관 관련 특성에는 도서관 이용행태, 도서관에

대한 요구, 인식 및 만족도 등이 포함되었다 (〈표 7〉 참조). 이러한 지역주민의 도서관 관련 특성의 분석을 통해 본 연구는 지역 유형간의 도서관 관련 특성의 차이를 파악하고, 이러한 차이에 기반한 지역마다의 적절한 도서관 경영 형태를 모색하는 것을 그 목적으로 한다.

이러한 목적에 따라 지역주민의 도서관 관련 특성을 분석한 결과, 그 공통사항을 살펴보면, 도서관 이용 목적은 주로 자료 이용 및 대출과 개인 공부, 시험 준비에 두고 있었다. 이는 모든 공공도서관이 기본적인 공통 기능이 존재하며, 또한 도서관이 전통적으로 과거에서부터 지금까지 이용되어 온 방식으로, 많은 사람들의 도서관 기능에 대한 고정된 관념이 존재한다는 점을 나타내고 있는 것으로 판단된다.

한편, 도서관에 대한 지역사회 평가에서는 인천광역시 모든 지역에서 도서관이 유익하고 도움이 되는 시설로 강하게 인식되고 있으며, 공공도서관 서비스 수준의 유지와 도서관 인프라

구축을 위해 지방자치단체의 예산편성을 증가해야 한다는 점에 동의하고 있다. 지역 유형에 따라 지역주민들의 도서관에 대한 서비스 요구 사항 중에서는 직원 서비스 부분에 대해 공통적으로 높은 요구를 보이고 있다. 직원의 전문성 및 친절도, 사서 직원의 수, 이용자의 불편사항 처리에 대한 적극성, 건의 사항에 대한 신속한 처리 노력 등에 대해 높은 요구가 있으며, 이를 통해 공공도서관에서는 공통적으로 인력의 강화 및 관리에 대한 중요성이 대두되고 있는 것으로 파악된다.

이러한 공통적인 특성과는 다르게 지역유형 간의 차이점들이 조사되었다. 우선 도서관 방문 목적에서, 지역1의 경우는 교육·문화프로그램이 도서관 방문의 목적이 되는 비중이 높고, 주 1회 이상 방문이 응답자의 과반 수 이상을 차지하고 있으며, 가족 단위 방문이 주 이용행태를 보이고 있다. 지역2는 개인학습, 전시, 음악 감상 등의 복합문화 기능, 지역주민들의 커뮤니티 공간으로서의 도서관 방문이 점점 늘고 있는 추세이다. 지역3의 경우는 도서관을 매일 방문하는 응답자 비율과 하루 3시간 이상 도서관을 이용하는 비율이 다른 지역보다 높게 나타나고 있는데 이것은 열람실 이용 목적과 타 지역보다 높게 나타난 전자 정보실 이용 목적이 주요인임을 알 수 있다. 반면 프로그램에 참석하기 위해 도서관을 방문한 경우는 한 명도 없는 것으로 조사되어 다른 지역의 도서관 이용 행태와 많이 다르게 나타나고 있다. 특히 도서관 이용 불가 이유의 66.7%가 거리가 멀어서라고 대답한 것은 지역3에서 공공도서관의 지리적 접근성이 낮음을 보여주고 있다.

두 번째 차이점은 도서관의 주역할 인식에

대한 것으로, 지역3의 경우 지식·정보 센터로서의 도서관 인식과 생활편의 센터로서의 도서관 인식이 다른 지역 보다 높게 나타났는데 타 지역의 복합문화 공간 역할, 평생교육센터 역할이 강조되는 경향과는 차이가 있는 결과이다. 이는 지역3에서 아직 도서관의 기본 기능 이외의 부가적인 서비스 활성화가 덜 진행되고 있는 현상을 보여주고 있는 것으로 볼 수 있으며, 한 편으로는 다른 지역에 비해 상대적으로 지역민들에게 다양한 지역 행정 및 문화서비스를 담당하는 공공기관들이 적은 것으로 볼 수도 있다. 즉, 이 지역에서 공공도서관은 지식정보를 제공하는 기관이라는 인식과 함께 대민서비스를 담당하는 공공기관의 하나라는 인식 또한 강하게 자리 잡고 있는 것으로 보인다. 이는 공간이용 요구에 대한 지역 2와의 차이에서도 나타나는데, 지역3이 개인 학습 공간, 생활편의센터로서의 공간 이용 요구가 높은 반면 지역2는 지역 커뮤니티 공간, 다양한 복합 문화 공간으로서의 역할(기능) 확대 요구가 높은 것으로 나타났다.

마지막 차이점으로는 도서관 만족도에서 나타난다. 본 연구에서는 자료, 시설, 직원 서비스, 그리고 도서관 프로그램에 대한 만족도를 실시하였는데, 지역1의 경우 프로그램의 다양성과 충실성에서 높은 만족도를 나타내는 것으로 조사되었고 이러한 결과는 앞서서 논의된, 지역1의 공공도서관의 역할 인식 중 평생교육센터로서의 역할을 우선시해야 한다는 결과와 맥을 같이 하는 결과로 판단된다.

지역3의 경우는 도서관 방문 시 승용차를 이용하는 경우가 37.5%로 가장 높은 비율을 차지하고 있고 <표 12>의 충분한 대출 기간에 대한

만족도와 <표 13>의 주차장 시설에 대한 만족도가 높은 결과를 나타내고 있다. 이것은 도서관 방문 불가 이유로 거리가 멀어서가 66.7%를 차지하고 있는 결과와 일맥상통하는 부분으로 거리의 문제가 일관되게 도출되고 있다. 이러한 점은 이 지역에서의 강한 생활편의시설로서의 역할 인식과 함께 고려해 보아야 할 사항으로, 인구밀도가 낮은 도농 복합 지역에서는 도서관의 접근성을 해결하기 위해 단순히 인프라 확충 면에서 접근하기보다 지식·정보 센터로서의 기능과 다양한 민원을 해결할 수 있는 생활편의센터로서의 기능을 동시에 충족시키고, 이를 위해 지역의 여타 행정 및 문화서비스를 제공하는 공공 기관과의 협력을 통한 복합공공서비스 공간의 개발을 고려할 수 있으리라 판단된다.

5. 결론 및 제언

최근의 공공도서관은 급격한 사회적 변화로 정보자료의 수집·정리·제공이라는 기본적인 임무뿐만 아니라 지역주민들의 도서관 이용을 활성화시키기 위한 다양한 서비스와 프로그램을 개발하고 교육 하는 등 지식정보·평생교육·복합 문화센터로서의 역할 등을 요구받고 있다. 그러나 이러한 시대적 요구가 모든 지역에 획일적으로 적용되기 보다는 지역사회의 실태를 조사 연구하여 지역사회 특성에 따른 지역주민의 도서관 요구를 정확히 파악한 후 공공도서관 운영 방향과 정책이 결정되어야 만족도 높은 양질의 도서관 서비스를 제공하고 효율적인 예산 집행이 이루어질 것이다.

이러한 이유로 본 연구에서는 인천광역시의 8개 구와 2개 군의 기초자치단체를 중심으로 지역사회조사를 실시하고 지역 특성에 따라 지역1(원도심 중심), 지역2(신도심 중심), 지역3(도·농 복합 지역)으로 나누어 그 지역에 속해 있는 공공도서관의 이용자들을 대상으로 도서관 이용행태, 도서관 인식 조사와 요구조사, 지역사회 평가, 서비스 만족도 조사를 분석하여, 지역 사회 특성에 따른 지역주민들의 도서관 요구를 파악하였다. 그 결과, 도서관 이용행태, 도서관에 대한 인식, 도서관 서비스에 대한 만족도 등에서 지역유형에 따라 부분적인 차이를 보였다. 그러나 현재 인천시를 비롯한 대부분 지역의 공공도서관 정책은 주로 인프라 확충에 초점이 맞추어져 있고 지역의 특성이 고려되지 않은 획일적 운영 방식들이 적용되고 있다. 따라서 본 연구에서 분석된 결과를 기초로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

원도심 중심인 지역1, 신도심 중심인 지역2, 도·농 복합지역인 지역3 모두 도서관 이용 목적 중 가장 큰 비중을 차지하는 것은 자료 이용 및 대출이고 도서관 서비스 요구 사항에서도 소장 자료에 대한 요구가 높게 나타나고 있으므로 지속적인 자료 확충이 필요하다. 각 지자체에서는 자료 구입비 예산 확보를 위해 힘써야 하며 공공도서관에서는 종이 인쇄의 기록 매체 뿐 아니라 다양한 매체자료와 IT 기술 산업의 발달 등 정보의 디지털화로 인한 확장된 지식 정보를 확보하고 이용자들에게 서비스하기 위해 노력해야 할 것이다.

원도심 지역인 지역1은 상대적으로 개발에서 소외되었을 뿐만 아니라 행정시설과 학교 등의 중심기능을 다수 보유하고 있다가 개발되는 신

도심 쪽으로 이전하게 되는 경험을 하게 됨으로서 상대적 박탈감을 느끼고 있다. 이것은 도서관의 서비스 중 다양한 교육 강좌, 자녀 교육에 대한 요구가 많고 문화프로그램에 대한 높은 만족도 등 평생교육센터로서의 도서관 인식이 점점 높아지고 있는 것으로 유추 할 수 있다. 주로 도서관에 머무는 시간이 1시간에서 3시간 사이이고 가족단위의 주말 이용자가 많은 점을 고려하여 다양한 교육·문화 프로그램을 기획하여 평생교육센터로서의 기능을 강화할 필요가 있다.

지역2는 신도심 지역으로 도서관을 다양한 목적으로 이용하는 행태를 보이고 있으며 점점 지역 커뮤니티 공간으로서의 요구가 증가하고 있다. 사람들이 모일 수 있는 계기를 마련하고 공간을 제공하며 지역사회와 다양한 연계가 일어날 수 있도록 도서관에서 다각적인 허브 역할을 모색해야 한다. 지역3은 인천광역시 행정 구역 중 섬에 해당되는 구역으로 지리적 환경에서부터 다른 지역과 많은 차이점을 가지고 있다. 무엇보다도 도서관의 지리적 접근성에서 취약

하다. 이 점을 보완할 수 있는 정책적 고민이 필요한데 인구 밀도가 낮은 지역에 무조건 도서관 수를 늘리는 것보다는 도서관 기능 중 생활 편의센터로서의 요구가 제일 높았던 점을 고려하여 유관 기관과의 협력을 통해 다양한 서비스를 제공하는 지역 센터로서의 도서관 형태가 필요하다.

인천광역시에 속해 있는 8개 구 2개 군을 원도심, 신도심, 도·동 복합지역, 3개의 지역 유형으로 구분하여 연구를 진행하였지만, 원도심 지역이라고 해도 재개발 등으로 신 도시화된 지역도 많고 신도심 지역 안에도 여전히 원도심의 특성이 남아 있는 곳도 많은 등, 본 연구에서 사용한 3개의 지역유형 구분이 일반적으로 적용되기에는 어느 정도 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 지역 유형마다 공공도서관의 인식 및 요구 특성에 대한 차이가 존재하기 때문에 이러한 지역특성을 고려하여 공공도서관의 운영 정책을 지역화 하는 것이 지역사회의 성장과 발전을 돕는 공공도서관의 역할을 충실히 이행하는 길일 것이다.

참 고 문 헌

- 곽동철 (2012). 청주시 공공도서관 중·장기 발전 계획 수립에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 46(4), 265-283. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.265>
- 문성빈, 이지연 (2006). 공공도서관 평가제도 연구. 한국문헌정보학회 학술발표논문집, 21, 129-150.
- 송민경, 장훈 (2010). 군집분석을 이용한 수도권 도시의 유형화에 관한 연구. 한국지형공간정보학회지, 18(1), 83-88.
- 오정수, 류진석 (2006). 지역사회복지론. 서울: 학지사.
- 유경중 (2009). 공공도서관 설립과 운영의 지역 간 격차에 관한 연구. 박사학위논문, 계명대학교 대학원.

문헌정보학과.

- 윤현위 (2008). 인천 구도심의 지역변화에 관한 연구: 구도심 쇠퇴와 도시재생사업을 중심으로, 석사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 윤 호 (2012). 인천시 자치구(군)간의 지역불균형 특성 분석. 인천: 인천학연구원.
- 인천발전연구원 (2004). 인천지역균형발전사업 추진을 위한 제도 개선 및 사업 방식연구. 인천: 인천발전연구원.
- 장덕현, 강은영 (2012). 부산시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사연구. 인문학논총, 제30집, 201-223.
- 장인협, 이해경, 오정수 (2001). 사회복지학. 서울: 서울대학교출판부.
- 장혜란, 이미영 (2004). 공공도서관의 지역사회조사 수행 현황과 문제점 및 활성화 방안. 한국비블리아학회지, 15(2), 161-176.
- 차미경 (2002). 공공도서관에서의 지역사회 기반 봉사 확대를 위한 연구. 한국비블리아학회지, 13(1), 199-213.
- 표순희, 차성봉 (2009). 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 43(2), 329-350. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.2.329>
- 한국도서관협회 (2003). 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.
- 행정학용어표준화연구회편 (2001). 행정학용어사전. 서울: 새정보미디어.
- D'Elia, G., & Rodger, E. J. (1995). The roles of the public library in the community: The results of a Gallup poll of community opinion leaders. *Public Libraries*, 34(2), 94-101.
- Dunham, A. (1970). *The New Community Organization*. New York, NY: Thoma Y. Crowell Co.
- Greer, Roger C., & Martha L. Hale (1982). *Public Librarianship: A Reader*. Littleton, CO: Libraries unlimited.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (2011). *IFLA public library service guidelines 2nd ed.* 장혜란 역. (2011). *IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(개정판)*. 서울: 한국도서관협회.
- Linderman, E. Co. (1921). *The community*. New York, NY: Association Press. 재인용: 표갑수 (2003). *지역사회복지론*(p. 26-27). 서울: 나남출판사.
- Sarling, Jo Haight., & Debra S. Van Tassel (1999). Community analysis: Research that matters to a north-central denver community. *Library & Information Science Research*, 21(1), 7-29.
- Zweizig, D., & Dervin, B. (1977). Public library use, user, uses: Advances in knowledge of the characteristics and needs of the adult clientele of american public libraries. *Advances in Librarianship*, 7, 232-255.

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

- Cha, Mi-Kyung (2002). A study for enhancing community-based services in public libraries. *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 13(1), 199-213.
- Chang, Durk-Hyun, & Kang, Eun-Yeong (2012). Citizen perceptions and demands on public libraries in Busan. *The 30th collection of humanity treatises*, 201-223.
- Chang, Hye-Rhan, & Lee, Mi-Young (2004). Community survey in Korean public libraries: current states of performance, problems and recommendations. *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 15(2), 161-176.
- Incheon Development Institute (2004). A study on the improvement of a system and on the business method for the business promotion of equal development in Incheon. Incheon: Incheon Development institute.
- Jang, In-Hyup, Lee, Hye-Kyung, & Oh, Jung-soo (2001). *Social welfare studies*. Seoul: Seoul National University Press.
- Korean Library Association (2003). *Korean Library Standard*. Seoul: Korean Library Association.
- Kwack, Dong-Chul (2012). A reaserch on the establishment of the medium-term and long-term development plan for public libraries in Cheongju City. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4), 265-283.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.4.265>
- Moon, Sung-Bin, & Lee, Ji-Yeon (2006). A study for the evaulation of public library. The 21th Workshop presentation file of the Korean Society for Library and Information Science, 21, 129-150.
- Oh, Jung-Soo, & Ryu, Jin-Suk (2006). *Community Welfare*. Seoul: Hakjisa.
- Pyo, Soon-Hee, & Cha, Sung-Jong (2009). A study on the development of user satisfaction indicators for public library evaluation. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2), 329-350. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.2.329>
- Song, Min-Kyung, & Chang, Hoon (2010). Charaterization of cities in seoul metropolitan area by cluster analysis. *Journal of The Korean Society for Geospatial Information System*, 18(1), 83-88.
- The organization for Standardization of public administration terms (2001). *Dictionary of public administration terms*. Seoul: Se-Jeong-Bo Media.
- Yoo, Kyeong-Jong (2009). A study on the regional disparity of public libraries focused on their

foundation and management. Doctoral Diss., Keimyung University Graduate School. Library and Information Science.

Yoon, Ho (2012). Analysis on the characteristics of disparity between autonomous districts in Incheon. Incheon: Incheon Studies Institute.

Yoon, Hyun-Wi (2008). The regional change of the old central district on Incheon City: A focus on urban decline in the old central district and urban regeneration. Master Thesis, Graduate School of Konkuk University.