

서울소재 복합시설 공공도서관에 대한 이용자 만족도 및 인식 분석*

Analysis of User Satisfaction and Perception on Public Libraries in Complex Facilities in Seoul

최문정 (Mun-Jung Choi)**

서은경 (Eun-Gyoung Seo)***

초 록

최근 새로운 형태의 공공도서관 즉, 타시설과 한 건물 혹은 한 대지에 같이 건립되는 복합시설 공공도서관이 부각되었다. 새로운 형태의 공공도서관이 이용자의 우호적인 지지와 지자체의 적극적인 지원을 받기 위해서는 이에 대한 이용자들의 평가와 요구에 대한 분석을 바탕으로 한 도서관의 운영전략 및 건립방안이 세워져야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 서울소재 28개관의 복합시설 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관 이용만족도와 복합화에 대한 인식을 조사하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 그 결과 복합시설 공공도서관 이용자들은 복합시설 도서관을 이용하면서 인적자원, 정보자원, 서비스, 환경, 지역사회의 유대에 대해 대체적으로 만족하고 있으며, 복합화에 대해서도 긍정적으로 인식하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 복합시설 공공도서관이 이용자에게 더 만족할 수 있는 환경과 서비스를 제공하기 위해서는 도서관에 대한 편리한 접근성, 충분한 도서관의 규모 확보, 외부소음 방지 방안, 복합이용의 시너지 효과를 보일 수 있는 타시설과 연계, 복합시설 내 타시설과의 연계 프로그램 활성화 등이 이루어져야 할 것이다.

ABSTRACT

Recently, attention has been drawn to a new form of a public library, that is, a public library in a complex facility constructed in the same building or site with another facility. To get active users' or local governments' supports in the public library in a complex facility, it is necessary to build library strategic plans based on the analysis of users' evaluation and demands. Thus, this study analyzed the user satisfaction and perception of the 28 public libraries in complex facilities in Seoul. As a result, it was found that most users overall satisfied with public libraries in complex facilities in terms of human resources, information resources, and the links among services and positively perceived their environments and services. In order to provide more satisfaction to the users in public libraries in complex facilities first, it is necessary to improve the accessibility of libraries, to secure the sufficient library space, to prevent the outside noise, to link the facilities which bring mutual synergistic effect, and to develop a program and service accompanying other facilities.

키워드: 공공도서관, 복합시설 공공도서관, 이용자 만족도, 이용자 인식도, 복합공공시설
public libraries, public libraries in complex facilities, user satisfaction, user perception,
complex facilities

* 이 연구는 대학원 석사학위논문을 수정·축약한 것임.

** 한성대학교 대학원 문헌정보학 석사(wenzhen27@naver.com) (제1저자)

*** 한성대학교 응용인문학부 문헌정보학 전공(egseo@hansung.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2016년 11월 16일 ■ 최초심사일자: 2016년 11월 28일 ■ 게재확정일자: 2016년 12월 21일
■ 정보관리학회지, 33(4), 77-101, 2016. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.4.077]

1. 서론

공공도서관은 지역주민에게 다양한 자원과 서비스를 통하여 지식, 정보, 그리고 창작물에 대한 접근을 제공하며 또한 그 사회가 가진 문화를 축적·보존하고 사회구성원간의 커뮤니케이션을 형성·발전시키는 문화시설이다. 이러한 공공도서관의 기능과 역할은 사회가 변화하고 이용자의 새로운 요구에 따라 지속적으로 변화되어 왔다. 우리나라에서의 공공도서관의 변화는 1994년 국립중앙도서관의 '도서관의 탈공부방' 선언과 2003년 공공어린이도서관 건립을 위한 '기적의 도서관' 프로젝트를 계기로 시작되었다고 할 수 있다. 즉 이를 계기로 하여 정보서비스의 다양화와 지역문화의 구성체로서의 공공도서관 역할에 대한 논의가 다양하게 이루어지기 시작하였고, 공공도서관에 대한 국민들의 관심이 높아지면서 공공도서관의 건립의 수가 급격히 증가되었다(류태현, 2015). 1919년부터 1980년대까지 약 60년간 167개관에 불과했던 전국 공공도서관이 1990년대에는 214개관이나 건립되었고 2000년대에 들어서서 597개관이 건립되어, 2015년 말까지 총 978개의 공공도서관이 건립되었다. 서울시 공공도서관의 건립 현황도 역시 전국의 공공도서관 건립과 그 맥락을 같이하여 2000년대에 들어서서 100여개의 이상의 공공도서관이 건립되어 2015년을 기준으로 하여 146개의 공공도서관이 서울시민에게 정보서비스를 제공하고 있으며 증가는 지금까지도 계속 이어지고 있다.

이렇게 서울소재 공공도서관의 수가 급격히 증가하면서 지자체들은 공공도서관 부지를 마련하는데 어려움을 겪게 되었고, 이러한 문제

의 해결책으로 새로운 형태의 공공도서관 즉, 타시설과 한 건물 혹은 한 대지에 같이 건립되어 복합 시설물 안에 하나의 공간으로 구축되는 공공도서관, 복합시설 공공도서관이 부각되었다. 복합시설 공공도서관은 공공도서관이 독립시설에 건립되는 것이 아니라 동일 건물이나 동일 부지 내에 공공문화 복지시설을 함께 설치하여 다른 용도의 시설과 조합된, 즉 다른 시설과의 물리적 차원의 복합화된 공공도서관을 말한다. 이러한 형태의 도서관은 대지부족의 문제점을 해결할 뿐만 아니라 타 공공시설과의 효율적인 연계를 도모할 수 있고 다용도의 복합공간에 대한 지역주민의 요구 또한 충족시킬 수 있다는 장점을 가진다.

특히 서울시 공공도서관 건립현황 20년을 독립시설과 복합시설로 나누어 자세히 살펴보면 서울시 복합시설 공공도서관이 1997년 1개관을 시작으로 2002년부터 본격적으로 설립되어 2004년과 2005년 그리고 2010년과 2012년, 2013년도는 독립시설로 된 공공도서관 보다 복합시설로 건립된 공공도서관 수가 더 많았다. 2004년부터 최근까지 매해 평균 4개관이 복합시설로 건립되어졌으며, 개관되는 공공도서관의 57%가 독립시설이 아닌 복합시설로 건립되었다. 이러한 공공도서관의 공간·시설간의 복합화는 이용자들의 이용 편의와 다양한 프로그램 및 정보의 접근 기회제공, 지역사회와의 교류·협력, 이용자들의 커뮤니케이션 도모, 열린 공간으로서의 편의성, 도서관 홍보효과 뿐 아니라 도서관 부지 확보와 건축예산 부족, 시설의 유지·관리의 합리화라는 물리적·재정적인 이유로 앞으로도 지속적으로 건립되고 운영되어질 것으로 보인다.

여러 시설의 물리적 복합화를 의미하는 복합 시설 공공도서관에 대한 연구는 공간구성을 다루는 건축학 또는 실내디자인학 분야의 연구자들에 의하여 주로 이루어졌다(고재민, 임호균, 2012; 류태현, 고재민, 임채진, 임호균, 2014; 서동훈, 임호균, 2014; 송승언, 김석태, 2011; 은경원, 2007; 장우석, 손광호, 2011). 이에 따라 복합시설 도서관이 가진 여러 가지 이슈 중 도서관 공간 배치와 타시설의 공간적 조합에 대한 연구가 집중적으로 발표되었고 복합시설 공공도서관을 실제 이용하고 있는 이용자를 대상으로 한 연구나 복합시설 공공도서관의 서비스나 운영에 관련한 문헌정보학 분야에서의 연구는 아직도 미비한 실정이다.

빠르게 변화하는 환경아래서 공공도서관이 이용자의 우호적인 지지와 지지체의 적극적인 지원을 받기 위해서는 도서관 이용자들의 기대와 요구, 그리고 인식을 정확히 파악하고 이를 바탕으로 한 도서관의 운영전략 및 건립방안이 세워져야 할 것이다. 이에 본 연구는 복합시설 공공도서관의 전반적 품질을 살펴보고 문제점을 파악하기 위하여 서울소재 복합시설 공공도서관 이용자들을 대상으로 복합시설 공공도서관을 어느 정도로 만족하고 타시설과 공공도서관과의 복합화를 어느 정도로 긍정적으로 인식하고 있는지를 분석하고자 한다. 또한 복합시설 유형 및 이용자 특성에 따라 이용자의 만족도와 인식도가 어떻게 다른지를 비교 분석하여 어느 요인이 실제 만족도와 인식도에 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 이러한 분석은 앞으로 설립될 복합시설 공공도서관의 설립 및 도서관 운영 계획을 수립하는데 도움을 줄 수 있을 뿐만 아니라 복합시설 공공도서관의 현 실태를

분석하는 자료로서 복합시설 공공도서관의 발전적 방향을 모색하는 자료로 활용될 수 있을 것으로 본다.

2. 선행연구

본 연구에서는 공공도서관외에 각기 다른 독립적인 용도의 시설물이 한 부지나 건물에 물리적·기능적으로 통합되어 건립된 것을 공공도서관의 복합화라 하고 이러한 도서관의 형태를 복합시설 공공도서관이라 명하였다. 이러한 복합시설 공공도서관에 대한 연구는 공공도서관의 복합화가 본격적으로 이루어진 2000년대 후반부터 시작되었다. 은경원, 김정희, 이상호(2006)는 복합시설 공공도서관의 다양한 공간들이 어떻게 유기적으로 복합되어 있는지를 분석하고자 다양한 복합요소를 포함한 3곳의 공공도서관의 공간 연계성과 공간복합 형태를 분석하였다. 배치, 평면, 단면, 통로, 홀을 중심으로 공간구성의 유형 분류를 시행하였고 각각의 공간구성의 유형이 가지는 장·단점을 비교하였다. 이들은 결론에서 이용자들의 만족도 조사를 통한 복합요소와 공간구성간의 관계 분석이 추후 연구로 필요함을 강조하였다. 송승언과 김석태(2011)는 시대별 공공도서관 복합화에 따른 도서관 공간구조 변화 경향을 개관당시의 도면을 토대로 수평적, 수직적, 진입 동선에 따른 구성형태로 분석하였다. 특히 복합화에 의한 공간간의 연결 관계와 구조의 변화를 J-graph로 파악하였고 도서관을 기능별로 나타내어 그 변화를 통해 시대별 사회적 요구가 공간구성에 어떠한 영향을 주었는지를 분석하였

다. 그 예로 디지털 자료실이 2001년도를 전·후하여 공간의 중심에 위치하는 주체공간이었으나 2005년 이후에는 하나의 기능공간으로 바뀌었고 도서관의 통합적 공간중심이 관리자 우선에서 방문자, 그 후로는 공용공간으로 이전되고 있음을 제시하였다.

국내 공공도서관의 복합기능을 가진 공간을 분석한 장우석과 손광호(2011)는 복합화가 1994년을 시점으로 이루어졌고 2000년대에 들어서서 보편화되었으며, 공간의 변화를 시계열로 분석해보면 문화, 정보, 서비스기능의 공간은 늘어난 반면 교육기능 공간비율은 낮아지고 있음을 확인하였다. 또한 2009년에 개관한 7개의 복합시설 공공도서관을 대상으로 건물형태, 입구, 내부동선, 공간상호 위치관계를 분석한 결과, 도서관기능 공간과 복합기능 공간이 한 건물에 있는 건물일체형이 따로 분리되어 조합된 분리형 보다 더 많이 건립되었고, 이용자의 출입 편리성과 긴급 시의 신속대피 용이성 등의 이유로 입구분리형 유형이 더 많이 건립되고 있음을 밝혔다. 서동훈과 임호균(2014)은 1990년 이후 건립된 공공도서관 중 1개 이상의 시설과 복합화된 55개 공공도서관을 대상으로 시설 유형 및 시설과의 조합유형을 지역별 특성을 중심으로 분석하였다. 그 결과, 도시지역 일수록 복합시설에서 타시설 면적비율 보다는 도서관 면적비율이 더 높았고, 타시설과 수직적으로 조합하는 형태의 복합시설 유형이 더 많았음을 파악하였다. 또한 지역을 막론하고 문화시설 유형과의 복합화 비율이 증가하고 있음을 밝혔다.

류태현, 고재민, 임채진(2013)도 1개 이상의 타시설과 결합된 복합시설 공공도서관을 대상

으로 타시설과의 조합 유형과 시설유형에 대해 살펴보았다. 시설 구분은 '공공문화복지시설'의 분류기준을 따랐으며, 전국의 58개관을 선정하여 수직적, 수평적, 수직·수평 혼합으로 복합된 시설의 현황과 유형을 분석하였다. 그 결과 수평적 조합보다는 수직적 조합이 많으며 서울의 경우 주민센터와 조합된 경우가 가장 많고 경기도는 문화시설 및 사회복지시설과의 조합이 가장 많은 것을 알 수 있었다. 최근 류태현(2015)은 공공도서관과 타시설의 복합화에 따른 지향점 및 국내도서관과 타시설과의 복합화에 따른 건립지침을 제공하고자 전국의 공공도서관 중 38개관을 선정하여, 대도시와 중소도시, 농산어촌으로 지역 구분하여 규모에 따른 비율을 살펴보고 타시설과의 연계성 및 건물 조합 형태를 조사하였고 건물, 입구, 내부 동선 등의 세 가지 측면에서 도서관과 타시설과의 조합형태 분석을 하였다. 특히 사용자의 요구평가 분석을 위해서는 도서관관리자, 복합시설이용자, 복합시설관리자를 대상으로 심층인터뷰 및 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 그는 도서관 시설과 복합되어지는 시설과의 연계성을 가지기 위해서는 전용 공간과 공용 공간 사이에 개방형 공간이 필요함을 강조하였다. 특히 개방형 공간에는 도서관과 복합되어지는 시설과의 공유가 가능한 공공영역 및 공유프로그램이 가능한 시설들을 배치하여야 하며, 공간배치 시 고려사항, 시설별 연계성, 시설 간 동선, 프로그램 연계성, 운영·관리 시스템 등 5가지 요소를 반영하여 공간구성을 수립해야 한다고 하였다.

공공도서관 복합화와 관련한 문헌정보학 분야의 연구는 김영석(2014)의 연구가 유일하다. 김영석은 우리나라의 효율적인 공공도서관 인

프라 확충방안에 대한 모색의 일환으로 서울의 복합용도건축물 내에 설치·운영 되고 있는 공공도서관을 조사하여 우리나라 공공도서관 건립 정책의 문제점 및 개선점을 제시하였다. 결론적으로 연구자는 복합시설 공공도서관을 건립하기 전에 그 지역에 복합시설 도서관이 필요한지, 그리고 어떤 시설과 복합화를 하는 것이 바람직한지에 대한 사전 조사 및 분석이 선행되어야 한다고 하였고, 복합화를 할 경우에는 어느 정도의 도서관 규모를 확보하고 도서관 중심의 복합시설이 되는 것이 바람직하고 수직형 건물형태인 경우 도서관을 저층에 배치하여야 한다고 하였다. 또한 상업시설, 학교시설, 관시설과의 복합사례가 적기 때문에 앞으로 이들 시설과의 복합화를 확대하는 것을 제안하였다.

국내의 공공도서관이 공공 문화복지 시설과 조합하여 복합시설을 이루는 것과는 다르게 외국의 공공도서관 복합화는 대부분 쇼핑센터와 같이하고 있다. Morris와 Brown(2004)은 영국의 5개 도시(Edmonton Green, Mansfield, Chesterfield, Weston Favell, Bath)에 있는 쇼핑센터 내 공공도서관의 잠재적인 가치 및 이익을 파악하기 위하여 사서와 쇼핑센터 관리자 및 상점 관리자와의 인터뷰를 실시하였다. 쇼핑센터 내에 위치한 공공도서관을 이용하는 이용자의 수는 상당히 많았고 쇼핑센터의 도서관 건립은 쇼핑센터의 이미지에도 긍정적인 영향을 주고 있음을 밝혔다. 앞으로 이용자의 요구를 만족시키기 위해서는 도서관이 쇼핑센터와 협력하고 소통해야 한다고 하였고 결론적으로 바람직한 건립 방법을 제안하였다. Forsyth(2006)는 전 세계적으로 공공도서관의 수는 증가하고 있으며

특히 쇼핑센터에 도서관들이 많이 건립되고 있음을 제시한 다음, 호주의 뉴사우스웨일즈(New South Wales) 주 쇼핑센터 내에 건립된 21개 공공도서관의 현황과 장단점을 공공도서관 이용자, 센터 관리자, 상점 주인의 인터뷰를 통하여 분석하였다. 이를 위하여 대상으로 사례 연구를 실시하였다. 그 결과 소매업자들과 도서관에게 상호 이익을 가져오며 특히 이용자들은 주차의 편리성을 높게 평가하였다. 연구자는 쇼핑센터와의 공공도서관 복합화는 도서관이 발전하는 또 하나의 기회임을 강조하고 쇼핑센터 내 공공도서관 설치에 대한 방안을 제시하였다. 한편 Aabø와 Audunson(2012)은 공공도서관이 시민들의 지역 커뮤니티 장소라고 설명하며 공공도서관이 어떻게 사회활동과 만남의 장소로 활용되는지를 연구하였다. 그 결과 공공도서관 이용자는 매우 다양하며 복합된 공간을 원하고 이러한 형태의 도서관이 가지는 기능은 궁극적으로 사회 통합에 기여하고 있음을 밝혔다.

이러한 선행연구를 통하여 복합시설 공공도서관이 가지는 기능을 다음과 같이 파악하였다. 첫째, 두 개 이상의 물질이 결합하여 새로운 효과를 창출하는 시너지효과를 발휘 하듯, 복합 문화시설로서의 공공도서관은 도서관의 기능에 상호 보완적인 문화·교육·레저 등의 기능을 유기적으로 결합하여 새로운 효과를 발휘할 수 있다(권혁찬, 2012). 둘째, 좀 더 다양한 시설들과의 복합화를 통하여 도서관 내부프로그램 변화를 통한 복합화 이상의 넓은 의미의 복합화를 수행할 수 있게 한다(서동훈, 임호균, 2014). 셋째, 복합화는 대지와 공간의 효율적 이용, 관리운영의 합리화, 대치 취득의 어려움

을 극복할 수 있어 물리적·재정적 도움을 준다(은경원, 2007). 넷째, 도서관 부지 확보와 건축예산 부족 문제를 동시에 해결해 주는 좋은 방안이며 역시 도서관 인프라 확충 및 이용자의 도서관 접근성 제공, 이용자 계층의 확대의 기능을 가진다(김영석, 2014). 다섯째, 궁극적으로 도서관의 이용을 활성화시켜 지역 간 지식·정보 격차를 해소하고, 지역주민과의 커뮤니케이션을 원활히 하고 더 나아가서 경쟁력 있는 지역 커뮤니티 형성에 기여한다는 기능을 가진다(권혁찬, 2012).

3. 연구방법

3.1 조사대상 선정 및 유형분류

본 연구는 서울시에 소재하고 있는 공공도서관 중 한개 이상의 시설과 복합화 된 공공도서관을 이용하는 이용자의 만족도와 인식도를 파악하고 더 나아가서 복합시설 유형별 그리고 이용자별 만족도 및 인식도 차이가 있는지를 비교 분석하고자 설문조사를 실시하였다.

조사대상 공공도서관을 선정하기 위하여 먼저 국가도서관통계시스템¹⁾을 이용하여 서울 소재 공공도서관을 파악한 다음, 페이지와 인터넷 지도인 로드 뷰를 통해 복합시설로 존재하고 있는 공공도서관을 확인하였다. 그 결과 2015년 8월을 기준으로 서울시에 132개 공공도서관 중 22개의 자치구에 64개관의 공공도서관이 복합시설로 설립되었음을 알 수 있었다. 이

중 도서관 면적이 400㎡ 이하인 26개의 도서관, 5개의 어린이도서관 그리고 2개의 영어도서관을 제외시켜 도서관의 규모나 특성으로 발생될 수 있는 영향을 배제하였다. 그 결과 31개의 복합시설 공공도서관이 분석대상으로 선정되었으나 최종적으로 이용자 설문조사를 허락한 28개관의 복합시설 공공도서관을 대상으로 설문을 진행하였다.

다음으로, 복합시설 공공도서관 시설유형에 따른 만족도와 인식도의 차이를 분석하기 위하여 복합시설 공공도서관을 ‘도서관의 핵심성’, ‘도서관 위치’, ‘도서관 면적’, ‘복합된 타시설 개수’ 별로 즉 4개의 유형별로 분류하였다. 먼저 도서관의 핵심성으로 분류하기 위하여 김영석(2014)의 연구를 참고하여 도서관이 복합시설에 어느 정도의 비중을 가지고 있는지 기준으로 하여 세 가지 유형으로 나누었다. 즉 도서관을 도서관 중심의 시설과 타시설 중심의 시설, 그리고 균등비중 시설로 분류하였다. 다음으로 복합시설 공공도서관을 도서관 위치(층)에 따라 크게 저층부와 고층부로 나누었다. 건축용어사전에서 “일반적으로 건물의 층수가 1,2층을 저층”이라 정의하고 있어(현대건축관련용어편찬위원회, 2011), 1~2층에 위치하는 도서관을 저층부 도서관, 3층 이상에 위치한 도서관을 고층부 도서관으로 구분하였다. 세 번째로, 도서관 면적에 따라 복합시설 공공도서관을 대중소로 나누었다. 도서관법시행령 제3조와 관련된 ‘도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준’에 따르면, 공립 공공도서관 건물면적 기준이 봉사인구 2만 이상~5만 미만은 660㎡ 이상,

1) www.libsta.go.kr

〈표 1〉 시설유형 구분에 따른 도서관 수

시설유형	구분	도서관 수(%)	시설유형	구분	도서관 수(%)
기능의 핵심성	도서관중심	8(28.6)	도서관 면적	400㎡~700㎡(소)	8(28.6)
	균등비중	12(42.8)		700㎡~1,000㎡(중)	10(35.7)
	타시설중심	8(28.6)		1,000㎡ 이상(대)	10(35.7)
도서관 위치	저층부(1~2층)	11(39.2)	타시설의 개수	1~2개	14(50.0)
	고층부(3층 이상)	17(60.8)		3개 이상	14(50.0)

5만 이상~10만 미만은 990㎡ 이상으로 제시되어 있어, 700㎡ 미만의 면적을 가진 도서관을 소규모 도서관으로, 700㎡ 이상~1,000㎡ 미만의 면적을 가진 도서관을 중간규모의 도서관, 마지막으로 1,000㎡ 이상의 면적을 가진 도서관을 대규모 도서관으로 구분하였다. 마지막으로 타시설 조합 수에 따라 1~2개의 시설과 같이 있는 복합시설 도서관과 3개 이상의 시설과 같이 있는 복합시설 도서관으로 나누었다.

각각의 유형을 파악하기 위해 1차적으로 홈페이지와 인터넷 지도인 로드뷰를 통해 확인하였고 2차적으로는 각 도서관을 방문하여 시설 유형의 특성을 조사하였다. 〈표 1〉은 분석대상인 28개의 복합시설 공공도서관을 시설유형에 따라 분류한 결과이다.

3.2 설문조사와 데이터분석

서울시 복합시설 공공도서관에 대한 이용자의 의견 및 만족도와 인식도에 대한 설문조사를 수행하기 위하여 먼저 설문항목을 개발하였다. 복합시설 공공도서관 만족도를 측정하는

설문항목은 2015년 전국 도서관 평가지표(도서관정보정책위원회, 2015)로 사용된 평가항목에서 선정하였고 복합시설 공공도서관에 대한 이용자 인식도를 평가하는 항목은 기존 연구²⁾에서 밝혀진 공공도서관 복합화의 특징과 실태를 기반으로 하여 개발되었다. 이에 따라 만족도에 대한 질문항목은 ‘인적자원’, ‘정보자원’, ‘서비스’, ‘시설환경’ 그리고 ‘지역사회 유대’ 영역과 관련된 10개 항목으로 구성되었고, 인식도에 대한 질문항목은 ‘이용과 관리의 용이성’, ‘홍보성’, ‘지역사회의 유대’, ‘확장성’과 관련된 10개 항목으로 구성되었고 5점 척도로 평가되도록 설계하였다. 그 외, 본 연구는 복합시설 공공도서관의 이용행태, 타시설 이용여부, 불편사항 그리고 선호시설과 위치 등에 대하여 조사하였다(〈표 2〉 참조).

또한 이와 같이 도출된 공공도서관 이용만족도와 인식조사 문항이 동질적인 문항들로 구성되어 실제 평가하고자 하는 대상을 측정할 수 있는지를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 산출하였다. 그 결과, 이용자 만족도 문

2) - 이용과 관리의 용이성: 류태현(2015), 김영석(2014), 권혁찬(2012), 장우석과 손광호(2011), 김선웅(1999)
 - 홍보성: 류태현(2015), 김영석(2014), 은경원(2007), 김선웅(1999)
 - 지역사회와의 유대: 류태현(2015), 권혁찬(2012), 은경원(2007)
 - 확장성: 류태현(2015), 권혁찬(2012), 은경원(2007), 김선웅(1999)

〈표 2〉 설문지 구성

질문범주	질문내용	문항수
이용행태	일반적 특성, 도서관 이용횟수, 방문목적, 이용시설, 불편사항, 선호시설, 선호위치, 선호여부	10
만족도	인적자원, 정보자원, 정보서비스, 시설환경, 지역사회 유대	10
인식도	이용과 관리의 용이성, 홍보성, 지역사회와의 유대, 확장성	10
총 문항 수		30

항의 Cronbach's α 계수는 0.885이었고 복합화 인식도 문항의 Cronbach's α 계수는 0.896로 평가 항목이 신뢰할 수 있는 수준으로 잘 이루어졌음을 확인 할 수 있었다.

데이터 수집을 위해 28개의 복합시설 공공도서관 이용자를 대상으로 2015년 8월 10일부터 1개관 당 40부씩 총 1,120부의 설문지를 배포하였고 9월 20일까지 약 40일간 설문지를 수집하였다. 수집된 설문지는 851부로 회수율은 76%였으며, 이 중 불성실하게 응답한 설문지 11부를 제외한 840부의 설문지를 대상으로 하여 데이터를 분석하였다. 또한 복합화 시설유형과 이용자 특성에 따른 복합화에 대한 이용자 인식 차이 및 도서관 이용만족도 차이의 유의성을 통계적으로 검증하기 위하여 통계처리는 SPSS 22.0v 프로그램을 사용하였다. 시설유형과 이용자 특성에 따른 집단 간 차이검증을 위해 독립표본 t검정(Independent sample t-test)과

일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 사용하였다. 또한 사후검증을 위해서는 Scheffe 검증, 전체표본의 순위응답을 분석하기 위해서는 가중치분석을 실시하였다.

4. 분석결과

4.1 응답자 특성

〈표 3〉에서 보이는 바와 같이, 본 연구의 설문문에 응답한 840명 중 남성과 여성은 각각 420명(50%)으로 균등한 분포를 보였고 응답자의 연령층은 10대에서 50대 이상까지 전 연령대에 분포되었다. 20대가 237명(28%)으로 가장 많이 응답하였고 그 다음으로는 40대가 173명(21%)이며, 30대 167명(20%), 10대 140명(17%), 50대 이상이 123명(15%)순으로 응답

〈표 3〉 응답자 특성

항목	구분	응답자 수(%)	항목	구분	응답자 수(%)
이용자 연령	10대	140(16.7)	소속	중·고등학생	136(16.3)
	20대	237(28.2)		대학생	165(19.6)
	30대	167(19.9)		직장인	175(20.8)
	40대	173(20.6)		비직장인	364(43.3)
	50대이상	123(14.6)			
성별	남자	420(50.0)	타시설 이용여부	이용	346(41.2)
	여자	420(50.0)		비이용	494(58.8)

하였다. 소속별로 살펴보면 중·고등학생 136명(16%), 대학·대학원생 165명(20%), 직장인 175명(21%), 비직장인 364명(43%)으로 비직장인 응답자가 가장 많았다. 마지막으로 도서관을 이용하면서 타시설을 이용하지 않는 이용자(494명)가 타시설도 이용하는 이용자(346명)보다 148명이 더 많았다.

또한 이용자들은 복합시설 도서관을 월 평균 9회 방문하는 것으로 나타났으며, 도서관을 방문하는 가장 주된 이유는 '도서열람 및 대출'(가중치 값 1,901)과 '학습공간 이용'(가중치 값 1,645)이었다. 그 다음으로는 '여가시간 활용'(가중치 값 636), '도서관 장비 이용'(가중치 값 482), '프로그램 참여'(가중치 값 156)를 위하여 도서관을 이용하고 있었다.

4.2 복합시설 도서관에 대한 이용자의 의견

4.2.1 복합화에 대한 의견

복합화 또는 복합시설 도서관에 대한 이용자의 의견을 파악하기 위하여 복합시설에 대한 선호사항, 불편사항, 복합화 찬성여부 등을 조사하였다. 먼저 공공도서관과 복합화가 되는 여러 가지 시설 가운데 가장 원하는 시설을 알아본 결과, <표 4>에서 보이는 바와 같이, 이용자들이 가장 선호하는 시설은 문화시설과 체육시설이었다. 공연장, 박물관, 미술관, 전시관, 박물관 등의 시설을 일컫는 문화시설은 공공·문화체육시설 중에서도 도서관과 가장 비슷한 역할과 기능을 가진 시설로 도서관 이용자들이 도서관과 함께 문화생활을 같이 하고 싶어 하는 것을 알 수 있었고, 다음으로는 현대인이 많은

관심을 가지는 건강과 관련된 체육시설을 선호하는 것을 알 수 있었다. 그 외 선호하는 시설로는 공공청사, 사회복지시설, 청소년수련시설, 공공직업훈련시설 등을 선택하였다. 기타 의견으로는 카페, 서점 등이 있었다.

또한 복합시설 공공도서관의 이용자들은 타시설로 인하여 발생하는 소음을 가장 불편하게 생각하고 있었고 그 다음으로는 도서관의 공간 부족 및 공간배치의 부적절성을 들었다. 이러한 불편사항은 복합시설 계획 시 시설에 대한 각각의 특성을 고려하지 않고 건물을 건립한 다음 다양한 시설을 조합한 결과로 발생한 불편사항이라 할 수 있다. 또한 여러 이용자와 시설물을 같이 사용함에 따라 통로와 입구, 주차장 등의 혼잡, 그리고 도서관과 타시설의 안내정보의 혼동, 시설의 위치 찾기의 어려움 등이 불편사항으로 나타났다. 그 외, 복합시설에 따른 불편사항이 아닌 도서관이 지니는 문제점인 불충분한 도서, 도서관 전문성 부족, 프로그램 다양성 부족 등이 기타 의견으로 조사되었다.

한편, 복합시설에서 선호하는 도서관 위치(층 수)를 조사한 결과, 대다수가 중점적으로 선호하는 층수는 없는 것으로 나타났다. 즉 5-6층의 고층을 선호한다고 응답자는 248명(29.5%)으로 가장 많았지만, 232명(27.6%)은 어디에 위치하든지 상관없다고 응답하였다. 이어서 저층인 1-2층을 선호한다는 이용자들은 194명(23.1%), 3-4층을 선호한다는 이용자들은 161명(19.2%)으로 층수에 대한 이용자들의 선호는 뚜렷하게 나타나지 않았다. 다음의 <표 4>는 선호하는 복합시설 및 불편사항, 그리고 도서관 위치에 대한 이용자의 의견을 보여주는 요약 표이다.

〈표 4〉 복합화에 대한 이용자의 의견

순위	선호하는 복합시설		불편사항		선호하는 도서관 위치	
	시설	총점	이유	총점	위치	명
1 순위	문화시설	1,531	타시설로 인한 소음	114	5-6층	248
2 순위	운동장 및 체육시설	1,173	도서관 공간, 배치의 부적합	89	상관없음	232
3 순위	공공청사	875	통로, 입구, 주차장 등의 혼잡	77	1-2층	194
4 순위	사회복지시설	537	안내정보의 혼동	57	3-4층	161
5 순위	청소년수련시설	359	시설 위치 찾기의 어려움	29	무응답	5
6 순위	공공직업훈련시설	322				

마지막으로 복합시설 도서관을 이용하는 이용자에게 공공도서관 복합화에 대한 찬성여부를 조사하였다. 그 결과 316명(37.6%)이 복합시설 설립을 선호한다고 하였지만, 상관없다고 응답한 이용자는 269명(32.0%)이나 있었다. 즉 253명(30.1%)이 독립건물 설립을 선호한다고 하였지만, 70%의 이용자들이 복합시설에 대한 거부감이 없다는 것을 확인 할 수 있었다. 복합시설 설립을 선호하는 이용자들은 도서관의 이용과 접근이 용이하고, 다양한 시설을 한 번의 방문에 의해 이용할 수 있고 타시설 이용자들이 도서관을 편하게 접할 수 있을 것이라는 이유로 복합시설 설립을 선호하였다. 반면 독립건물을 선호하는 이용자들은 도서관은 고유의 기능에 충실해야 하며 복합시설인 경우 혼잡함과 소음이 발생되기 때문에, 그리고 도서관의 전문성이 부족할 것이라는 우려로 복합시설을 반대하였다. 또한 복합시설과 독립건물 모두 상관없다고 응답한 사람들은 두 가지 모두 장·단점이 있으며 복합시설이든 독립건물이든 도서관 건립 자체가 중요하고 도서관 내 시설만 좋으면 상관없다는 의견을 주었다.

4.2.2 만족도와 인식도

복합시설 도서관을 이용하고 있는 이용자들이

계 5가지 영역의 10가지 항목에 대한 만족도를 조사하였다. 그 결과 이용자들은 복합시설 공공도서관을 크게 만족하지 않지만, 어느 정도 만족하고 있음을 알 수 있었다(평균 3.63). 만족도에 대한 10가지 평가항목 중 '사서/직원의 배치'(3.90)에 대해 가장 높게 만족하고 있었고, 그 다음으로는 '시설환경의 적절성'(3.82)과 '정보서비스'(3.79), '독서문화서비스'(3.68) 순으로 만족하였다. 가장 낮은 만족도를 보인 영역은 정보자원 영역으로 '전자도서의 충분성'(3.13)과 '도서구성의 다양성'(3.43)이었다.

한편 이용자들은 공공도서관 복합화에 대하여도 긍정적으로 인식하고 있었다. 긍정적 인식도(3.71)가 만족도(평균 3.63)보다 약간 높았지만 그 차이는 미비하다고 할 수 있다. 항목별로 살펴본 결과, 가장 긍정적인 면이 '도서관 홍보성' 영역이었고 가장 낮은 영역이 '이용과 관리의 용이성' 영역이었지만 역시 그 차이는 크지 않았다. 복합화가 '도서관의 홍보'(3.90)와 '이용자 확산'(3.85)에 도움을 주고 있다고 생각하고 있지만, 이에 비해 '도서관의 환경관리'를 더 효율적으로 하게 한다는 점(3.45)과 '가족단위 활동을 보다 확대해 준다는 점'(3.50)에 대해서는 다른 항목보다 비교적 낮은 동의를 하고 있음을 알 수 있었다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 복합시설 공공도서관의 이용자 만족도

복합시설 공공도서관 만족도				복합시설 공공도서관 인식도			
영역	만족도 항목	만족도*	영역별	영역	인식도 항목	인식도*	영역별
인적 자원	사서의 배치	3.90(0.76)	3.87	이용 관리의 용이성	도서관을 더 자주 이용	3.69(0.89)	3.61
	사서의 전문성 및 태도	3.85(0.80)			도서관 이용의 편리	3.71(0.87)	
정보 자원	도서 구성의 다양성	3.43(0.94)	3.28		홍보성	도서관 환경관리의 효율성	
	전자도서의 충분성	3.13(0.81)		도서관 이용자의 확산		3.85(0.83)	
서비스	정보서비스	3.79(0.77)	3.68	지역 사회의 유대	지역주민의 커뮤니티 장	3.64(0.86)	3.70
	전자서비스	3.59(0.82)			지역주민 만족도 향상	3.77(0.84)	
	독서문화서비스	3.68(0.77)		확장성	타시설의 이용	3.79(0.83)	3.69
환경	시설 및 장비의 적절성	3.65(0.91)	가족단위 활동 가능		3.50(0.93)		
	시설 환경의 적절성	3.82(0.96)	3.73	다양한 정보 및 프로그램	3.78(0.80)		
지역 사회	지역사회의 유대	3.63(0.81)	3.63				

* 평균(표준편차)

4.3 유형그룹간의 만족도 비교

4.3.1 복합시설 유형에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관의 이용만족도가 실제 복합시설에 구성된 도서관 유형별로 차이가 있는지를 비교하였다. 〈표 6〉에서 보이듯이, 도서관중심(3.67)이거나 균등비중(3.68)의 복합시설 도서관의 이용자가 타시설 중심의 복합시설 도서관 이용자(3.55)보다 좀 더 만족하였고, 도서관 면적이 클수록 이용자는 도서관에 더욱 만족하는 것으로 나타났다. 또한 저층부(3.74)에 위치한 도서관의 이용자가 고층부(3.58)에

위치한 도서관 이용자보다 더 만족하는 것으로 나타났고, 1-2개 시설과 조합된 도서관 이용자(3.61)보다 3개 이상의 타시설과 조합된 복합시설 도서관 이용자(3.67)가 좀 더 만족하는 것으로 나타났다. 그러나 전반적으로 그 차이는 크지 않았다.

다음으로, 복합시설 유형간의 만족도의 차이가 실제 어느 평가항목에서 나타나는지를 파악하기 위하여 10개의 평가항목별로 상세 비교 분석하였다. 먼저 도서관 기능의 핵심성이 어느 면에서 영향을 미치는지를 분석한 결과, '정보서비스'(F=6.811, p=0.001), '전자서비스'(F=

〈표 6〉 복합시설 유형에 따른 이용자 만족도

유형	항목	만족도*	유형	항목	만족도*
기능의 핵심성	도서관중심	3.67(0.85)	면적	소	3.56(0.84)
	균등비중	3.68(0.82)		중	3.65(0.85)
	타시설중심	3.55(0.85)		대	3.70(0.82)
도서관 위치	저층부	3.74(0.86)	결합 기관수	1-2개	3.61(0.85)
	고층부	3.58(0.82)		3개 이상	3.67(0.83)

* 평균(표준편차)

6.907, $p=0.001$), '도서관 장비의 적절성'(F=4.912, $p=0.008$) 면에서 통계적으로 유의한 만족도 차이를 보였다. 그러나 이러한 차이는 타 시설 중심 시설의 이용자와 도서관 중심 시설의 이용자나 균등비중 시설의 이용자에서 보였고 도서관 중심의 이용자와 균등비중 중심의 이용자간의 만족도 차이는 보이지 않았다. 또한 400㎡ 이상~700㎡ 미만 면적 즉 소규모의 도서관 이용자가 '전자서비스'(F=6.207), '도서관 장비의 적절성'(F=5.961), '정보서비스'(F=4.243)에서 만족하지 못하였고, 1-2개 기관과 결합하여 구성된 복합시설 도서관의 이용자는 '사서의 전문성 및 태도'(t=-2.682, $p=0.007$), '도서관 장비의 적절성'(t=-2.183, $p=0.029$)에서 만족하지 못하였다. 그 외의 항목에서는 그룹간의 만족도 차이를 보이지 않았다. 그러나 저층부에 위치한 도서관 이용자들이 고층부에 위치한 도서관 이용자들에 비해 모든 항목에서

확실히 만족하고 있었다(〈표 7〉 참조).

종합해보면, 도서관 위치가 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌고, 타시설과 비교하여 규모가 큰 도서관의 이용자가 정보서비스, 전자서비스, 그리고 도서관 장비에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 도서관의 위치와 규모는 도서관 만족에 특히 서비스 부분에 영향력을 미치고 있음을 알 수 있었다. 한편 다른 시설의 결합 여부 및 결합수는 공공도서관 이용자의 만족도에 거의 영향을 미치지 않는 것으로 나타나, 전체적으로 도서관 만족도는 도서관 자체의 역량에 의하여 큰 영향을 받는다고 할 수 있다.

4.3.2 이용자 유형에 따른 만족도 비교

본 장에서는 이용자 유형 즉 성별, 나이, 소속 그리고 타시설 이용여부에 따라서 복합시설 공공도서관에 대한 만족도를 비교하였다. 〈표 8〉

〈표 7〉 복합시설 유형에 따른 복합화도서관 만족도 비교

항 목	기능 핵심성 ¹⁾			면적 ²⁾			위치 ³⁾		결합기관 수 ⁴⁾	
	F	p	Scheffe	F	p	Scheffe	t	p	t	p
사서의 배치	1.678	0.187		0.272	0.762		2.165	0.031*	-1.503	0.133
사서의 전문성 및 태도	0.427	0.653		0.360	0.698		2.484	0.013*	-2.682	0.007**
도서 구성의 다양성	2.458	0.086		0.932	0.394		3.808	0.000***	0.551	0.582
전자도서의 충분성	1.188	0.305		1.581	0.206		3.535	0.000***	-0.887	0.375
정보서비스	6.811	0.001**	a,b>c	4.243	0.015*	c>b>a	3.386	0.001**	-1.068	0.286
전자서비스	6.907	0.001**	a,b>c	6.207	0.002**	b,c>a	3.696	0.000***	0.249	0.803
독서문화서비스	2.399	0.091		2.836	0.059		2.874	0.004**	-0.715	0.475
시설 및 장비의 적절성	4.912	0.008**	b>a>c	5.961	0.003**	c>b>a	2.161	0.031*	-2.183	0.029*
시설 환경의 적절성	2.747	0.065		3.050	0.048*		2.408	0.016*	-0.468	0.640
지역사회의 유대	0.941	0.391		2.082	0.125		0.752	0.452	-1.666	0.096

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

1) 기능핵심성: a=도서관중심, b=균등비중, c=시설중심

2) 면적: a=소, b=중, c=대

3) 위치: a=저층부, b=고층부

4) 결합기관 수: a=1-2개, b=3개 이상

〈표 8〉 이용자 유형에 따른 이용자 만족도

유형	항목	만족도*	유형	항목	만족도*
이용자 연령	10대	4.00(0.80)	소속	중·고등학생	4.00(0.79)
	20대	3.66(0.85)		대학생	3.52(0.84)
	30대	3.52(0.81)		직장인	3.55(0.83)
	40대	3.55(0.80)		비직장인	3.57(0.82)
	50대 이상	3.50(0.82)			
성별	남자	3.63(0.85)	타시설 이용여부	이용	3.63(0.83)
	여자	3.63(0.83)		비이용	3.63(0.84)

* 평균(표준편차)

에서 보이듯이, 여성과 남성 모두 그리고 시설을 이용하는 이용자와 이용하지 않는 이용자의 만족도 값은 전체 만족도 값(3.63)과 같았고 이들 두 그룹간의 차이가 하나도 없음을 알 수 있었다. 그러나 10대인 중·고등학생(4.00)이 50대 이상의 이용자(3.50)와 직장인(3.53)보다 만족하고 있었다.

다음으로, 어떠한 만족도 평가항목에서 각각

의 그룹간의 차이가 있는 지를 파악하기 위하여 그룹간의 만족도를 비교하였다. 먼저 연령을 보면, 10대의 이용자가 ‘사서의 배치’ 항목을 제외한 다른 9개의 항목에서 가장 만족하고 있었고 10대 다음으로는 20대가 만족하고 있었지만 20대와 30, 40대와 큰 차이는 거의 없었다. 30대에서는 인적자원과 정보자원에 관련한 영역의 만족도가 가장 낮았고 40대에서는 지역사

〈표 9〉 이용자 유형에 따른 복합화도서관 만족도 비교

항 목	성별 ¹⁾		연령 ²⁾			소속 ³⁾			타시설 이용 ⁴⁾	
	t	p	F	p	Scheffe	F	p	Scheffe	t	p
사서의 배치	0.409	0.682	1.738	0.139		2.738	0.042*	a>b,d>c	1.002	0.317
사서의 전문성 및 태도	1.034	0.301	2.488	0.042*	-	2.814	0.038*	a>b,d>c	-1.003	0.316
도서 구성의 다양성	-0.404	0.686	27.919	0.000***	a>b,c,d,e	34.564	0.000***	a>b,c,d	-1.036	0.301
전자도서의 충분성	-0.377	0.706	25.710	0.000***	a>b,c,d,e	34.374	0.000***	a>b,c,d	-0.240	0.811
정보서비스	-1.962	0.050	5.567	0.000***	a>d>b,c,e	6.084	0.000***	a>b,c,d	-0.062	0.951
전자서비스	-0.415	0.678	8.926	0.000***	a>b,c,d,e	10.794	0.000***	a>b,c,d	-2.395	0.017*
독서문화서비스	-1.879	0.061	7.997	0.000***	a>b,c,d,e	8.827	0.000***	a>b,c,d	1.307	0.192
시설 및 장비의 적절성	1.277	0.202	18.973	0.000***	a>b>c>d,e	21.927	0.000***	a>b>d>c	0.174	0.862
시설 환경의 적절성	1.479	0.139	9.562	0.000***	a>b,c,d,e	10.885	0.000***	a>b,c,d	0.027	0.978
지역사회의 유대	0.469	0.639	3.573	0.007**	a>b,c,e>d	3.028	0.029*	a>b,c>d	2.562	0.011*

***p<.001, **p<.01, *p<.05

1) 성별: a=남자, b=여자

2) 연령: a=10대, b=20대, c=30대, d=40대, e=50대 이상

3) 소속: a=중·고등학생, b=대학생, c=직장인, d=비직장인

4) 타시설 이용: a=이용, b=비이용

회의 유대, 50대에서는 도서관 서비스 영역인 정보서비스, 전자서비스, 독서문화서비스와 환경 영역인 도서관 장비의 적절성, 시설환경의 적절성 항목에서 가장 만족하지 못하고 있음을 알 수 있었다. 또한 중고등학생은 모든 만족도 항목에서 다른 직업군보다 통계적으로 유의하게 만족하고 있었다. 특히 직장인은 다른 그룹에 비해 '사서배치' 및 '사서의 전문성', '도서관 장비의 적절성' 항목에서 가장 낮은 만족을 보이는 것을 확인 할 수 있었고 비직장인은 '지역 사회의 유대' 항목에서 가장 만족하지 못하는 것을 알 수 있었다(〈표 9〉 참조).

4.4 유형그룹간의 인식도 비교

4.4.1 복합시설 유형에 따른 인식도 비교

본 장에서는 이용자가 느끼는 복합화에 대한 인식도가 복합시설 유형별로 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다. 〈표 10〉에서 보이듯이, 시설 유형별로 복합시설 이용자의 복합화에 대한 인식도는 거의 차이가 나지 않았다. 다만 도서관 중심의 복합시설 공공도서관 이용자가 타시설 중심의 도서관 이용자보다 좀 더 긍정적이었고, 규모면에서 중간 규모의 도서관 이용자가, 고층부 보다는 저층부에 위치한 도서관 이용자가,

그리고 1~2개의 타시설과 결합한 도서관 이용자가 그렇지 않은 도서관의 이용자보다 더 긍정적임을 알 수 있었다. 이에 어느 면에서 복합화에 대한 인식이 차이를 보이는 지를 파악하기 위하여 항목별로 인식도의 차이를 통계적으로 비교하였다. 그 결과, 기능의 핵심성에서 전혀 차이가 보이지 않았고 나머지 세 개의 유형에서는 오직 한 개의 인식도 평가항목에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 즉 면적이 작을수록 '가족단위 활동 가능' 항목에서 복합화 인식점수가 높게 나타났고, '지역주민 만족도 향상' 면에서 고층부보다는 저층부에 위치한 도서관의 이용자간의 인식도 차이가 통계적으로 유의하였다. 또한 결합기관이 3개 이상인 곳 보다는 1개에서 2개인 곳의 도서관 이용자들이 '지역주민의 만족도 향상'의 항목에서 복합화에 대해 보다 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 그러나 전체적으로 볼 때 도서관이 어떤 시설유형이던지 이용자들이 갖고 있는 복합화에 대한 인식은 비슷하다고 할 수 있다(〈표 11〉 참조).

4.4.2 이용자 유형에 따른 인식도 비교

복합화에 대한 인식을 이용자 유형별로 비교한 결과, 만족도와는 다르게 남성 이용자보다

〈표 10〉 복합시설 유형에 따른 이용자 인식도

유형	항목	인식도*	유형	항목	인식도*
기능의 핵심성	도서관중심	3.73(0.88)	면적	소	3.69(0.82)
	균등비중	3.69(0.89)		중	3.73(0.87)
	타시설중심	3.69(0.80)		대	3.69(0.90)
도서관 위치	저층부	3.74(0.88)	결합 기관수	1-2개	3.71(0.86)
	고층부	3.68(0.86)		3개 이상	3.69(0.86)

* 평균(표준편차)

〈표 11〉 복합시설 유형에 따른 복합화 도서관 인식 비교

항 목	기능 핵심성 ¹⁾		면적 ²⁾		위치 ³⁾		결합기관 수 ⁴⁾	
	F	p	F	p	t	p	t	p
도서관을 더 자주 이용	1.624	0.198	1.138	0.321	1.191	0.234	-0.614	0.539
도서관 이용의 편리	1.082	0.339	0.255	0.775	1.294	0.196	-0.393	0.694
도서관 환경관리의 효율성	0.285	0.752	0.132	0.876	0.095	0.924	-1.516	0.130
도서관 이용자의 확산	0.661	0.517	1.530	0.217	0.934	0.350	0.330	0.742
도서관 홍보에 도움	1.234	0.292	0.411	0.663	1.438	0.151	1.156	0.248
지역주민의 커뮤니티 장	0.152	0.859	0.195	0.823	0.919	0.358	1.638	0.102
지역주민 만족도 향상	1.478	0.229	1.282	0.278	2.105	0.036*	2.120	0.034*
타시설의 이용	0.338	0.713	1.215	0.297	1.379	0.168	0.000	1.000
가족단위 활동 가능	1.128	0.324	3.361	0.035* a>b>c	-0.282	0.778	0.350	0.727
다양한 정보 및 프로그램	0.203	0.816	1.507	0.222	0.272	0.785	1.071	0.284

***p<.001, **p<.01, *p<.05

- 1) 기능핵심성: a=도서관중심, b=균등비중, c=시설중심
- 2) 면적: a=소, b=중, c=대
- 3) 위치: a=저층부, b=고층부
- 4) 결합기관 수: a=1-2개, b=3개 이상

는 여성 이용자가 복합화에 대해 긍정적이었고 50대 이상의 연령층과 10대 연령층이 가장 긍정적 인식도를 보인 반면, 20대와 40대가 가장 낮았다. 또한 중고등학생의 복합화에 대한 인식이 가장 긍정적인 반면, 직장인은 가장 낮았고 타시설 이용 경험이 있는 이용자가 그렇지 못한 이용자 보다 복합화에 대해 보다 긍정적임을 알 수

있었다(〈표 12〉 참조).

다음으로 인식도 항목별로 유형그룹간의 차이를 살펴보았다. 먼저 여성은 '도서관의 자주 이용', '이용의 편리', '지역주민의 커뮤니티 장', '지역주민의 만족도 향상', '가족단위 활동 가능', '다양한 정보 및 프로그램'의 항목에서 남성보다 보다 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타

〈표 12〉 이용자 유형에 따른 이용자 인식도

유형	항목	인식도*	유형	항목	인식도*
이용자 연령	10대	3.77(0.84)	소속	중·고등학생	3.78(0.92)
	20대	3.64(0.89)		대학생	3.59(0.90)
	30대	3.75(0.83)		직장인	3.55(0.88)
	40대	3.65(0.90)		비직장인	3.70(0.85)
	50대 이상	3.78(0.82)			
성별	남자	3.63(0.91)	타시설 이용여부	이용	3.83(0.82)
	여자	3.77(0.82)		비이용	3.62(0.89)

* 평균(표준편차)

났는데 특히 '가족단위 활동 가능'에서 여성이 남성보다 큰 차이로 긍정적 인식을 가지고 있음을 알 수 있었다. 이용자의 연령에 따라서는 '도서관 자주 이용', '도서관 이용의 편리', '도서관 환경관리의 효율성', '타시설의 이용' 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 특히 '도서관 자주 이용' 항목에서 10대와 50대의 인식이 20대와 큰 차이를 보이는 것을 확인 할 수 있었다. 이용자 소속에 따라서는 '도서관을 더 자주 이용한다', '도서관 환경관리 면에서 효율성이 더 높다'라는 면에서 중·고등학생과 대학생의 인식 차이가 큰 것을 알 수 있었다. 즉 두 항목 모두 중·고등학생은 긍정적인 인식을 한 반면, 대학생은 그다지 긍정적이지 않았다. 또한 타시설을 이용하지 않는 그룹은 도서관 홍보효

과에는 동의하지만 복합화의 다른 효과는 없을 것이라는 인식을 가지고 있는 반면, 타시설을 이용하는 그룹은 홍보효과를 포함한 다른 모든 항목에 대해 효과가 있을 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 타시설을 이용한 경험이 있을수록 복합시설에 대해 긍정적으로 인식하는 것을 보여주는 결과로 복합시설 공공도서관의 추진근거로 볼 수 있다(<표 13> 참조).

종합해보면, 타시설 이용여부가 이용자의 인식차이에 크게 영향을 미친 것으로 나타났다. 즉 전체적으로 이용자들은 복합화에 대해 긍정적이지만 특히 복합화된 타시설을 이용하는 이용자들이 더욱 복합화에 대해 긍정적으로 인식을 하고 있다는 것을 알 수 있었다.

<표 13> 이용자 유형에 따른 복합화도서관 인식 비교

항 목	성별 ¹⁾		연령 ²⁾		소속 ³⁾		타시설 이용 ⁴⁾	
	t	p	F	p	F	p	t	p
도서관을 더 자주 이용	-2.465	0.014*	4.543	0.001** a,e>c,d>b	4.348	0.005** a>c,d>b	5.766	0.000***
도서관 이용의 편리	-3.322	0.001**	2.480	0.043*	1.554	0.199	4.702	0.000***
도서관 환경관리의 효율성	-1.299	0.194	3.293	0.011*	2.682	0.046* a>c,d>b	4.897	0.000***
도서관 이용자의 확산	-1.816	0.070	1.749	0.137	1.279	0.280	1.904	0.057
도서관 홍보에 도움	-1.067	0.286	1.056	0.377	1.764	0.153	0.942	0.347
지역주민의 커뮤니티 강	-2.845	0.005**	1.851	0.117	1.631	0.181	3.459	0.001**
지역주민 만족도 향상	-2.202	0.028*	1.631	0.164	1.565	0.196	2.192	0.029*
타시설의 이용	-1.070	0.285	2.438	0.046*	2.488	0.059	2.560	0.011*
가족단위 활동 가능	-3.618	0.000***	1.793	0.128	1.889	0.130	5.526	0.000***
다양한 정보 및 프로그램	-2.970	0.003**	0.619	0.649	0.548	0.649	2.262	0.024*

***p<.001, **p<.01, *p<.05

- 1) 성별: a=남자, b=여자
- 2) 연령: a=10대, b=20대, c=30대, d=40대, e=50대 이상
- 3) 소속: a=중·고등학생, b=대학생, c=직장인, d=비직장인
- 4) 타시설 이용: a=이용, b=비이용

4.5 타시설 이용에 따른 분석

4.5.1 타시설 이용 그룹간의 비교

복합시설 공공도서관에 대한 인식에 가장 큰 영향을 미치는 것이 '타시설 이용 여부'라는 점이 앞장에서 밝혀졌다. 따라서 본 장에서는 타시설을 이용하는 이용자와 이용하지 않는 이용자에 대한 특성을 파악하기 위하여 도서관 방문 목적, 불편사항, 복합화를 선호하는 시설, 복합시설 선호 여부, 도서관의 선호 위치에 대해 추가적으로 살펴보았다. 그 결과 타시설을 이용하는 하지 않던 간에 즉 타시설 이용여부에 상관없이 이용자들의 도서관 방문목적, 불편사항, 선호시설, 선호 층에 대한 의견은 거의 비슷하였다. 그러나 복합시설 선호여부에서는 타시설을 이용하는 그룹이 복합시설을 더 선호(45.9%)하고 있었으며, 타시설을 이용하지 않고 도서관만 이용하는 그룹은 독립건물을 더 선호(36.2%)하고 있는 것으로 나타나 그 차이를 확실히 보여주었다. 이것으로 앞 장에서 분석된 타시설을

이용하면 복합시설 공공도서관에 대한 인식도 긍정적인 인식을 가진다는 결론을 재확인 할 수 있었으며, 타시설을 이용할수록 인식 뿐 아니라 실제 복합시설 선호에 있어서도 독립건물 보다는 복합시설 도서관을 더 선호하고 있다는 것을 확인 할 수 있었다(〈표 14〉 참조).

4.5.2 타시설 복합유형에 따른 분석

본 장에서는 공공도서관이 타시설과 복합된 유형 따라 이용자의 의견이 어떻게 다른 지를 분석하였다. 특히 이용자의 의견이 여섯 가지 측면 즉 1) 만족도, 2) 불편사항, 3) 선호하는 타시설, 4) 타시설 이용여부, 5) 복합시설 선호 여부, 6)도서관의 선호 위치에서 어떻게 다른지를 살펴보았다. 이를 위하여 먼저 조사대상인 28개 복합시설 공공도서관이 어떤 시설과 복합화가 되었는지를 파악하였다. 그 결과, 공공도서관은 13가지의 복합유형, 즉 '공공청사(9)', '문화시설(1)', '학교(1)', '공공청사+사회복지시설(6)', '공공청사+상업시설(1)', '공공청사 다수(1)', '문

〈표 14〉 타시설 이용여부에 따른 이용자 의견 비교

구분	순위	불편사항(%)	선호하는 타시설(%)	선호여부(%)	도서관 위치(%)
이용한다.	1 순위	타시설로 인한 소음(38.4)	문화시설(37.2)	복합시설 선호(45.9)	상관없음(28.1)
	2 순위	도서관 공간, 배치 부적합(22.9)	운동장, 체육시설(26.8)	상관없음(32.7)	5-6층(27.3)
	3 순위	통로/입구/주차장 혼잡(20.7)	공공청사(19.5)	독립건물 선호(21.4)	3-4층(22.9)
	4 순위	안내정보의 혼동(14.3)	사회복지시설(8.0)		1-2층(21.7)
	5 순위	시설 찾기의 어려움(3.7)	청소년수련시설(4.4)		
	6 순위		공공직업훈련시설(4.1)		
이용안한다.	1 순위	타시설로 인한 소음(41.7)	문화시설(40.1)	독립건물 선호(36.2)	5-6층(31.4)
	2 순위	도서관 공간, 배치 부적합(26.1)	운동장, 체육시설(28.4)	복합시설 선호(32.0)	상관없음(27.6)
	3 순위	통로/입구/주차장 혼잡(15.2)	공공청사(16.2)	상관없음(31.8)	1-2층(24.3)
	4 순위	안내정보의 혼동(10.4)	사회복지시설(6.1)		3-4층(16.7)
	5 순위	시설 찾기의 어려움(6.6)	공공직업훈련시설(4.8)		
	6 순위		청소년수련시설(4.1)		

화시설+공공청사(1)', '문화시설+사회복지시설(1)', '문화시설+상업시설(1)', '사회복지시설 다수(1)', '청소년수련시설+상업시설(1)', '공공직업훈련시설+사회복지시설(1)', '상업시설 다수(3)'와 조합되어 복합시설로 건립되었다. 이중 공공청사와 복합화된 도서관이 17개관으로 공공도서관과 공공기관이 가장 많이 복합화되었지만 이용자가 가장 원하는 문화시설과는 4개관만이 복합화되었음을 알 수 있었다. 우선 도서관의 전반적 이용만족도에 대해 살펴본 결과, 사회복지시설 다수(4.26), 문화시설+공공청사(4.20)와 복합된 도서관에서 전반적 이용만족도가 가장 높게 나타났으며 학교와 복합된 도서관이 이용자들의 만족도(3.67)가 가장 낮게 나타났다. 또한 단일기관과 복합화된 도서관의 이용자보다는 다양한 기관과 복합화된 도서관의 이용자가 좀 더 많이 만족하고 있음을 알 수 있었다.

다음으로 불편사항을 비교한 결과, 거의 모든 유형의 이용자들은 타시설의 소음이 가장 불편하다고 응답하였다. 특히 문화시설+상업시설(I)과 복합화된 도서관 이용자(64.3%), 학교(C)와 복합화된 도서관 이용자(53.3%), 문화시설+사회복지시설(H)과 복합화된 도서관 이용자(51.7%)가 소음문제를 가장 큰 불편사항으로 지적한 반면, 공공청사+상업시설(E)과 복합화된 도서관 이용자(33.3%)는 도서관 공간의 부족 및 배치의 부적절함과 공용공간의 혼잡에 대한 불편을 가장 높게 꼽았다. 또한 공공청사 다수(F)와 복합화된 도서관 이용자는 공용공간의 혼잡을 가장 불편하게 여겼다.

어떤 복합유형으로 공공도서관이 조합되었는지 상관없이 이용자들은 문화시설과 운동장 및 체육시설과의 복합화하는 것을 가장 선호하

고 있었다. 특히 문화시설+공공청사(G) 유형을 제외하고는 모든 복합유형에서 문화시설을 가장 선호하고 있었다. 문화시설과 복합화된 도서관 이용자 중 44.9%의 이용자들이 문화시설을 가장 선호하고 있었는데 이 비율은 다른 유형보다 가장 높았다. 따라서 많은 이용자들이 공공도서관이 문화시설과 복합화된 것에 만족하고 있음을 알 수 있었다.

도서관 외의 타시설을 이용하는 가에 대한 조사한 결과, 공공청사+사회복지시설(D), 공공청사+상업시설(E), 공공청사 다수(F), 청소년수련시설+상업시설(K), 공공직업훈련시설+사회복지시설(L), 상업시설 다수(M)과 복합된 도서관 이용자의 50~67%가 타시설을 이용하고 있지만, 단일기관(공공청사, 학교, 문화시설)이나 사회복지시설(문화시설+사회복지시설, 사회복지시설 다수)과 복합된 도서관 이용자의 대다수(67~77%)가 도서관만 이용하고 있음을 알 수 있다.

복합시설 선호여부 분석결과에서는 대부분의 유형에서 복합시설을 선호하는 것으로 나타났다. 특히 공공청사 다수(50.0%)와 학교(48.3%), 사회복지시설 다수(46.7%)에서 복합시설을 선호하는 것으로 나타났고, 문화시설+공공청사(43.4%)와 문화시설+사회복지시설(40.0%)에서는 복합시설 보다는 독립건물 설립을 더 선호하였다. 선호 층에 대해 분석한 결과 상업시설 다수(37.1%)와 문화시설+사회복지시설(36.7%), 문화시설+공공청사(30.0%)에서는 1-2층을 더 선호하였고 사회복지시설 다수(46.7%), 공공청사 다수(46.7%), 문화시설+상업시설(36.7%)에서는 5-6층을 더 선호하는 것으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

〈표 15〉 타시설 복합유형에 따른 이용자 의견
응답수(%)

구분	문항	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
만족도		3.90	3.93	3.67	4.01	3.97	3.93	4.20	3.87	3.93	4.26	4.13	4.10	4.07
불편사항	타시설의 소음	101 (39.9)	12 (44.5)	16 (53.3)	68 (39.5)	7 (23.4)	9 (31.0)	12 (44.5)	15 (51.7)	18 (64.3)	12 (40.0)	14 (46.6)	9 (34.6)	30 (33.7)
	도서관 공간·배치	65 (25.7)	5 (18.5)	3 (10.0)	45 (26.2)	10 (33.3)	5 (17.2)	5 (18.5)	9 (31.0)	4 (14.3)	8 (26.7)	5 (16.7)	4 (15.4)	30 (33.7)
	공용공간의 혼잡	42 (16.6)	3 (11.1)	6 (20.0)	26 (15.1)	10 (33.3)	10 (34.5)	3 (11.1)	2 (6.9)	4 (14.3)	7 (23.3)	6 (20.0)	9 (34.6)	19 (21.3)
	안내정보의 혼동	29 (11.5)	6 (22.2)	3 (10.0)	27 (15.7)	3 (10.0)	2 (7.0)	1 (3.7)	3 (10.4)	0 (0)	2 (6.7)	5 (16.7)	2 (7.7)	6 (6.8)
	시설위치	16 (6.3)	1 (3.7)	2 (6.7)	6 (3.5)	0 (0)	3 (10.3)	6 (22.2)	0 (0)	2 (7.1)	1 (3.3)	0 (0)	2 (7.7)	4 (4.5)
	합계	253 (100)	27 (100)	30 (100)	172 (100)	30 (100)	29 (100)	27 (100)	29 (100)	28 (100)	30 (100)	30 (100)	26 (100)	89 (100)
선호시설	문화시설	84 (32.4)	13 (44.9)	10 (33.3)	79 (44.4)	11 (36.7)	14 (46.7)	10 (33.3)	11 (36.7)	9 (36.0)	11 (36.7)	14 (46.7)	11 (39.3)	40 (46.5)
	운동장체육시설	77 (29.7)	6 (20.7)	8 (26.7)	44 (24.7)	7 (23.3)	9 (30.0)	13 (43.4)	9 (30.0)	7 (28.0)	9 (30.0)	10 (33.3)	7 (25.1)	20 (23.2)
	공공청사	56 (21.6)	2 (6.9)	4 (13.3)	32 (18.0)	8 (26.7)	5 (16.7)	3 (10.0)	3 (10.0)	5 (20.0)	5 (16.7)	3 (10.0)	4 (14.3)	13 (15.1)
	사회복지시설	20 (7.7)	3 (10.3)	2 (6.7)	10 (5.6)	2 (6.7)	2 (6.6)	1 (3.3)	3 (10.0)	1 (4.0)	3 (10.0)	1 (3.3)	2 (7.1)	6 (7.0)
	직업훈련시설	11 (4.3)	2 (6.9)	3 (10.0)	10 (5.6)	1 (3.3)	0 (0)	1 (3.3)	1 (3.3)	2 (8.0)	1 (3.3)	0 (0)	2 (7.1)	3 (3.5)
	청소년수련시설	11 (4.3)	3 (10.3)	3 (10.0)	3 (1.7)	1 (3.3)	0 (0)	2 (6.7)	3 (10.0)	1 (4.0)	1 (3.3)	2 (6.7)	2 (7.1)	4 (4.7)
	합계	259 (100)	29 (100)	30 (100)	178 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	25 (100)	30 (100)	30 (100)	28 (100)	86 (100)
타시설 이용여부	이용안한다	205 (75.9)	21 (70.0)	23 (76.7)	90 (50.0)	12 (40.0)	15 (50.0)	10 (33.3)	20 (66.7)	14 (46.7)	23 (76.7)	10 (33.3)	13 (43.3)	38 (42.2)
	이용한다	65 (24.1)	9 (30.0)	7 (23.3)	90 (50.0)	18 (60.0)	15 (50.0)	20 (66.7)	10 (33.3)	16 (53.3)	7 (23.3)	20 (66.7)	17 (56.7)	52 (57.8)
	합계	270 (100)	30 (100)	30 (100)	180 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	90 (100)
복합시설 선호여부	복합시설 선호	107 (39.9)	12 (40.0)	14 (48.3)	61 (33.9)	11 (36.7)	15 (50.0)	7 (23.3)	8 (26.7)	12 (40.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	13 (43.4)	32 (35.6)
	독립건물 선호	78 (29.1)	8 (26.7)	7 (24.1)	46 (25.6)	9 (30.0)	7 (23.3)	13 (43.4)	12 (40.0)	11 (36.7)	10 (33.3)	10 (33.3)	10 (33.3)	31 (34.4)
	상관없음	83 (31.0)	10 (33.3)	8 (27.6)	73 (40.5)	10 (33.3)	8 (26.7)	10 (33.3)	10 (33.3)	7 (23.3)	6 (20.0)	10 (33.3)	7 (23.3)	27 (30.0)
	합계	268 (100)	30 (100)	29 (100)	180 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	90 (100)
선호층	1-2층	61 (22.7)	6 (20.0)	3 (10.3)	39 (21.9)	6 (20.0)	4 (13.3)	9 (30.0)	11 (36.7)	4 (13.3)	6 (20.0)	4 (13.3)	8 (26.7)	33 (37.1)
	3-4층	52 (19.3)	6 (20.0)	8 (27.6)	34 (19.1)	6 (20.0)	6 (20.0)	6 (20.0)	1 (3.3)	8 (26.7)	3 (10.0)	6 (20.0)	8 (26.7)	19 (21.3)
	5-6층	87 (32.3)	10 (33.3)	6 (20.7)	52 (29.2)	7 (23.3)	14 (46.7)	5 (16.7)	9 (30.0)	11 (36.7)	14 (46.7)	8 (26.7)	8 (26.7)	17 (19.1)
	상관없음	69 (25.7)	8 (26.7)	12 (41.4)	53 (29.8)	11 (36.7)	6 (20.0)	10 (33.3)	9 (30.0)	7 (23.3)	7 (23.3)	12 (40.0)	6 (20.0)	20 (22.5)
	합계	269 (100)	30 (100)	29 (100)	178 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	89 (100)

A: 공공청사, B: 문화시설, C: 학교, D: 공공청사+사회복지시설, E: 공공청사+상업시설, F: 공공청사 다수, G: 문화시설+공공청사, H: 문화시설+사회복지시설, I: 문화시설+상업시설, J: 사회복지시설 다수, K: 청소년수련시설+상업시설, L: 공공직업훈련시설+사회복지시설, M: 상업시설 다수

종합적으로 보면, '사회복지시설 다수'와 복합화된 도서관 이용자들은 대부분 타시설을 이용하지 않고 도서관만 이용하는 것을 알 수 있었고, 문화시설이거나 학교와 복합화된 도서관 이용자들은 소음에 대한 불편사항이 특히 높았다. 그리고 다수의 타시설과 복합화된 도서관 이용자가 보다 만족하고 있었으며 학교와 복합화된 이용자들이 가장 낮은 만족도를 보였다.

5. 결론

최근에 공공도서관을 중심으로 교육, 커뮤니티, 상업 등의 기능이 결합된 새로운 복합문화공간이 부각되어 서울시내에 복합시설 공공도서관 건립이 본격적으로 이루어짐에 따라 본 연구는 복합시설 공공도서관에 대한 인식과 만족도를 분석하였다. 특히 본 연구는 복합시설 도서관에 대한 이용자들의 기대와 요구, 만족도와 인식도를 파악하였고 복합시설의 유형별 그리고 이용자 유형별로 만족도와 인식도를 비교하여 서로 다르게 나타나는 요인을 파악하였다. 이를 위하여 서울소재 28곳의 복합시설 공공도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

그 결과, 만족도에 대한 10가지 평가항목 중 사서에 대해 가장 높게 만족하고 있었고, 그 다음으로는 시설환경과 정보서비스 순으로 만족하였다. 가장 낮은 만족도를 보인 영역은 정보자원 영역으로 정보자원이었다. 즉 도서이든 전자도서이든 장서가 다양하지도 못하고 충분하지도 못하는 것으로 나타났다. 한편, 이용자

들은 공공도서관 복합화에 대하여도 긍정적으로 인식하고 있었다. 가장 긍정적인 면이 도서관 홍보성이었고 가장 낮은 영역이 이용과 관리의 용이성 영역이었지만 그 차이는 크지 않았다. 즉 이용자들은 복합화가 타시설과 같이 있어 도서관을 보다 쉽게 홍보할 수 있고 이를 통하여 이용자가 확산될 수 있다고 생각하고 있었다. 그러나 이와 비교하여 도서관 환경관리를 더 효율적으로 할 수 있다거나 또는 가족단위 활동을 보다 확대해 준다는 점에 대해서는 다른 항목보다 비교적 낮은 동의를 하고 있음을 알 수 있었다. 다음으로 주요 연구결과를 논의하면서 복합시설 공공도서관의 발전적 방향에 대해 모색해보고자 한다.

첫째, 도서관이 저층부에 위치하는 것이 도서관 이용만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인 할 수 있었다. 비록 이용자들은 복합시설 내의 도서관 위치에 크게 상관하지 않고 있었지만, 빠르고 편리하게 접근할 수 있는 저층부 도서관의 이용자가 도서관을 더 만족하고 있었다. 따라서 복합시설을 설립할 때 도서관을 저층부에 위치시켜 이용자가 편리하게 도서관에 다가갈 수 있도록 해야 할 것이며, 저층부에 위치할 여건이 안 될 경우에는 이용자 접근이 용이할 수 있게 하는 시설물 설치 및 환경, 즉 도서관 전용 엘리베이터, 도서관 전용 출입구, 짧은 동선을 유도하는 통로 등을 확보하여 도서관의 가시성 및 접근성을 높여야 할 것이다.

둘째, 대체적으로 도서관의 규모가 크고 복합시설의 주 기능이 도서관일수록 정보서비스 및 도서관장비 등에 이용자가 만족하였다. 이는 다양한 서비스와 참고봉사, 장비를 이용할 수 있는 공간이 마련되어야 즉 도서관 규모가 어느

정도를 충족되어야 이용자를 만족시킬 수 있다는 것을 의미한다. 특히 도서관의 규모가 충족되면 복합시설 불편사항에서 조사된 타시설에서 발생하는 소음문제와 도서관 공간부족 및 배치의 부절절함, 통로와 입구 등 공용 공간의 혼잡문제도 어느 정도 해결될 수 있을 것이라 본다. 현재 서울소재 64개 복합시설 공공도서관의 평균면적은 785㎡에 불과하여 도서관정보정책기획단에서 제시한 최소 봉사인구수 2만 이하일 때 1,200㎡의 규모보다 한참 미흡하다(도서관정보정책기획단, 2010). 따라서 복합시설 내에 위치해 있더라도 지역 내 생활문화공간으로서의 도서관 역할을 충분히 수행할 수 있는 서비스 공간 및 장서 축적공간을 확보할 수 있는 규모의 도서관이 설립되어야 할 것이며 타시설로 인해 도서관의 규모와 기능이 축소되지 않도록 노력해야 할 것이다.

셋째, 중·고등학생 이용자들이 다른 소속의 이용자들 보다 도서관 이용만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 이끄는 요인을 살펴본 결과, 중·고등학생 대부분이 학습을 목적으로 도서관을 이용하고 있었으며 도서관 이외의 타시설을 거의 이용하지 않고 있는 것으로 나타났다. 즉 학습공간 이용이라는 분명한 이용목적 때문에 도서관 외의 다른 시설을 이용하지 않고 도서관에 만족하고 있는 것을 알 수 있었다. 따라서 다른 소속의 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 이들의 이용목적에 충족시켜야 할 것이다. 즉 다양한 연령과 소속이 참여할 수 있는 프로그램과 서비스를 개발하고 복합시설 내 타시설과의 연계 등을 활성화 시켜 도서관 활용을 높일 수 있도록 하여 이용자의 기대와 만족도를 높일 수 있도록 노력해야

할 것이다.

넷째, 복합시설 공공도서관의 이용자는 타시설의 소음문제를 가장 큰 불편사항이라 여기고 있다. 특히 외부소음에 대하여 가장 높은 불만을 보인 이용자는 학교와 복합화된 공공도서관의 이용자였고 그 다음으로 이용자가 가장 연계되기를 원한 문화시설과 복합화된 도서관을 이용하는 이용자들이었다. 다양한 외부 활동이 이루어지고 많은 수의 이용자들이 참여하는 학교와 문화시설과 같은 기관에서 발생하는 소음을 실제 도서관에서 통제할 수 없다. 따라서 이와 같은 기관과 복합화를 시도할 경우에는 보다 다각적으로 외부소음을 줄이는 방안을 모색해야 할 것이다. 즉 도서관 영역이 타시설과 구분될 수 있는 충분한 공간을 확보하거나 방음장치 및 방음벽 등을 마련하여 이용자에게 보다 쾌적한 환경을 제공해야 할 것이다.

다섯째, 공공도서관과 어떠한 타시설이 연계되는 가는 복합시설 공공도서관 이용자를 만족하게 하는 중요한 요인이라 할 수 있다. 단일기관과 연계된 공공도서관 이용자들의 대다수가 타시설을 이용하지 않고 있으며 다수의 시설과 연계된 도서관의 이용자보다 불만족하고 있음을 알 수 있었다. 특히 학교와 복합화된 도서관의 이용자가 가장 불만족하였고 도서관만 이용하는 이용자의 비율이 가장 높았다. 이는 학교 기관과의 공유할 프로그램 및 기능이 없기 때문에 생기는 결과로 보인다. 따라서 복합시설의 시너지 효과를 끌어내기 위해서는 복합시설에 다수의 기관이나 시설이 포함되어 기능적 연계가 가능하도록 노력해야 할 것이다.

여섯째, 타시설을 이용하면 복합시설 공공도서관에 대하여 긍정적인 인식을 가지고, 독립건

물 보다는 복합시설 도서관을 더 선호하고 있다는 것도 확인 할 수 있었다. 특히 도서관 이용자가 선호하는 시설과의 복합화가 이루어진다면 도서관의 복합화에 대하여 보다 높은 긍정적 인식을 가져올 것임도 확인 할 수 있었다. 그만큼 도서관이 어떤 시설과 복합되느냐가 중요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 설립·계획 단계에서부터 선호시설 분석에서 나타난 모든 이용자 유형이 가장 선호하는 문화시설과의 복합 뿐 아니라 도서관이 설립될 지역의 인구적 특성과 사회·문화적 특성, 이미 지역에 설립되어 있는 기관의 특성, 설립될 도서관이 중점적으로 서비스하고자 하는 계층 등을 모두 감안하여 복합시설을 고려해야 할 것이다.

일곱째, 공공도서관 복합화는 도서관의 기능에 상호 보완적인 문화·교육·레저 등의 기능을 유기적으로 결합하도록 하여 다양한 시설을 편리하게 이용하도록 하며 지역주민의 커뮤니티케이션을 도모하는 역할을 한다. 타시설과의 프로그램 공유, 정보 공유, 공간적 공유가 가능해야 진정한 복합시설로서의 역할이 이루어질 수 있는 것이다. 따라서 타시설과 지속적으로 교류하고 협력하고, 타시설과 동반적 활동과 발전을 이룰 수 있게 노력해야 한다. 그 예로 타시설과 공유할 수 있는 프로그램과 가족단위 활동이 가능한 프로그램을 개발하거나 홍보 자료 또는 안내 자료를 공동으로 제작하여 다른

기관의 소식과 정보도 손쉽게 제공 받게 하는 등 서로 간의 교류를 늘려야 할 것이다. 즉 타기관과 교류·협력 할 수 있는 점들을 개발하고 이용자들에게 서비스할 수 있도록 노력하여 복합시설의 장점을 이끌어 낼 수 있도록 해야 할 것이다.

앞으로 복합시설 공공도서관은 대지부족과 공간의 효율성, 열린 공간으로 편의성, 지역커뮤니티와의 연계성 등의 이유로 계속 설립될 것으로 전망된다. 본 연구에서 나타난 이용자들의 만족도 평가 및 인식분석에 나타난 내용들은 복합시설 공공도서관의 현 실태를 분석하는 자료로서 복합시설 공공도서관의 발전적 방향을 모색하는 자료로 활용될 수 있을 것이다. 그러나 본 연구는 복합시설의 유형 및 이용자의 유형에 따른 만족도와 인식도의 차이가 존재한지를 밝혀냈지만 왜 이런 차이가 발생하는지에 대한 심층연구를 수행하지 못한 한계를 가지고 있다. 앞으로 본 연구의 결과에서 밝혀진 결과를 바탕으로 사례연구 및 질적 연구가 진행되어 실제 그 이유와 현황을 파악하여야 할 것으로 보인다. 또한 복합시설 공공도서관의 운영 실태와 이용자 평가가 반영된 다양한 연구를 통해 공공도서관의 활성화와 새로운 공유의 문화, 서비스 문화를 도서관이 선도할 수 있도록 끊임없이 노력해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 고재민, 임호균 (2012). 공공도서관의 복합화 경향에 관한 연구. 디자인융복합연구, 36(10), 43-56.
- 권혁찬 (2012). 복합문화시설로서 공공도서관 활성화 계획에 관한 연구: 부천심곡도서관 리모델링 중심으로. 석사학위논문, 홍익대학교 대학원, 실내설계전공.
- 김선웅 (1999). 공공문화복지시설의 복합화 방안 연구. 서울: 서울시정개발연구원.
- 김영석 (2014). 복합용도건축물 내 공공도서관 건립에 관한 연구: 서울시 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 45(3), 395-414. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.3.201409.395>
- 도서관정보정책기획단 (2010). 공공도서관 건립·운영 매뉴얼. 서울: 문화체육관광부.
- 도서관정보정책위원회 (2015). 2015년 전국도서관 운영평가 지표. 세종: 문화체육관광부.
- 류태현 (2015). 公共圖書館 복합화 計劃에 관한 제안 研究: 2000년 이후 국내 공공도서관을 중심으로. 박사학위논문, 홍익대학교 대학원, 건축공학과.
- 류태현, 고재민, 임채진 (2013). 공공도서관의 복합화 유형별 특성에 관한 연구. 대한건축학회지, 29(11), 141-149.
- 류태현, 고재민, 임채진, 임효균 (2014). 공공도서관의 복합화 유형분석을 통한 조합 형태에 관한 연구. 대한건축학회지, 30(2), 125-134. https://doi.org/10.5659/jaik_pd.2014.30.2.125
- 서동훈, 임호균 (2014). 국내 공공도서관 복합화 경향에 대한 연구: 지역별 특성을 중심으로. 한국문화공간건축학회논문집, 47, 112-119.
- 송승연, 김석태 (2011). 공공도서관의 복합화에 따른 공간의 구조적 변화에 관한 연구. 한국실내디자인학회논문집, 20(6), 311-320.
- 은경원 (2007). 공공도서관의 복합화경향에 따른 공간구성에 관한 연구: 도서관의 다원적 기능과 공간의 적응. 석사학위논문, 홍익대학교 대학원, 건축계획전공.
- 은경원, 김정희, 이상호 (2006). 복합도서관의 복합요소에 의한 공간구성에 관한 연구. 한국문화공간건축학회논문집, 15, 13-20.
- 장우석, 손광호 (2011). 복합화에 의한 공공도서관의 경향과 공간구성에 관한 연구. 한국실내디자인학회논문집, 20(1), 199-207.
- 현대건축관련용어편찬위원회 (2011). 건축용어사전. 파주: 성안당.
- Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. Library & Information Science Research, 34(2), 138-149. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>
- Forsyth, E. (2006). Public libraries in shopping centres: Retail therapy or social inclusion? Australasian Public Libraries and Information Services, 19(2), 76-84.
- Morris, A., & Brown, A. (2004). Siting of public libraries in retail centres: Benefits and effects. Library Management, 25(3), 127-137. <https://doi.org/10.1108/01435120410522343>

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

- Committee on Library and Information Policy (2015). 2015 Index for library operation evaluation. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Eun, Kyung-Won (2007). A study on the spatial composition of complexation trends on public libraries. Master's thesis, Graduate School of Hong-Ik University, Department of Architectural Planning.
- Eun, Kyung-Won, Kim, Jung-Hee, & Lee, Sang-Ho (2006). A study on spatial composition of mixed-use public libraries. *Journal of The Korean Institute of Culture Architecture*, 15, 13-20.
- Jang, Woo-Seok, & Son, Kwang-Ho (2011). A study on the trend and spatial composition by mixed public library. *Journal of Korean Institute of Interior Design*, 20(1), 199-207.
- Kim, Sun Woong (1999). A study on new policy directions for mixed use of community-based public facilities. Seoul: Seoul Development Institute.
- Kim, Young-Seok (2014). A study on the establishment of a public library in mixed-use complex: Focused on public libraries in Seoul. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 45(3), 395-414. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.3.201409.395>
- Ko, Jae-Min, & Lim, Ho-Kyun (2012). A study on the complex trend of domestic public libraries. *Journal of the Society of Design Convergence*, 36(10), 43-56.
- Kwon, Hyuk Chan (2012). Study on the development plan to utilize public libraries as multi-cultural facilities: Based on the remodeling project of the Bucheon Simgok Public Library. Master's thesis, Graduate School of Hong-Ik University, Department of Interior Design.
- Library Policy Bureau (2010). Manual on construction and management for public libraries. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Ryu, Tae-Hyun (2015). A study on the planning for complexation of public libraries. Ph.D. dissertation, Graduate School of Hong-Ik University, Department of Architectural Engineering.
- Ryu, Tae-Hyun, Ko, Jae-Min, & Lim, Chae-Jin (2013). A study of the characteristics of public libraries by complexation type. *Journal of the Architectural Institute of Korea Planning & Design*, 29(11), 141-149.
- Ryu, Tae-Hyun, Ko, Jae-Min, Lim, Chae-Jin, & Lim, Ho-Kyun (2014). A study on combination forms through analysis of complexation types of public library. *Journal of the Architectural Institute of Korea Planning & Design*, 30(2), 125-134.

https://doi.org/10.5659/jaik_pd.2014.30.2.125

Song, Seung-Eon, & Kim, Suk-Tae (2011). Research on changes of spatial configuration due to complexation of public library. *Journal of Korean Institute of Interior Design*, 20(6), 311-320.

Suh, Dong-Hoon, & Lim, Ho-Kyun (2014). Trends study on complexation of public libraries in Korea. *Journal of the Korean Institute of Culture Architecture*, 47, 112-119.

The Glossary of Modern Architecture Compilation Committee (2011). *Korean architecture dictionary*. Paju: Seongandang.

