

공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구

A Study on the Development of Enjoyment Indicators of Public Libraries

차 미 경(Mi-Kyeong Cha)*

표 순 희(Soon-Hee Pyo)**

목 차

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. 서론 | 3.1 향유지표 개발 방향 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적 | 3.2 향유지표 항목의 선정 |
| 1.2 연구의 방법과 범위 | 4. 이용자 향유의 측정 |
| 2. 공공도서관 향유의 개념 | 4.1 측정 개요 |
| 2.1 향유의 정의 | 4.2 측정 결과 |
| 2.2 향유의 영역 | 4.3 최종 향유지표의 제안 |
| 3. 공공도서관 향유지표의 개발 | 5. 결론 |

초 록

지역주민의 문화적 요구가 높아짐에 따라 공공도서관에 대한 관심과 역할이 증대되고 있다. 이에 본 연구는 지역주민이 공공도서관을 얼마나 누리고 즐기는가를 파악하기 위한 향유지표개발을 목적으로 하였다. 향유지표는 향유기반지표, 향유실태지표, 향유결과지표, 향유기초지표라는 4개의 범주로 구성하여 향유를 위한 환경, 이용, 결과, 이용확대 측면을 모두 측정할 수 있는 통합지표로 개발하였다. 향유지표 항목들은 관련된 연구에서 추출되었고 4명으로 구성된 전문가회의를 통해 선정되었다. 또한 508명의 경기도 도민을 대상으로 한 설문조사 분석을 통해 지표의 수정 및 보완이 이루어져 최종 46개의 향유지표 항목을 제안하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to develop the indicators for measuring enjoyment of public libraries by the community. The term, enjoyment is defined as the community members' use and appreciation. Four types of enjoyment indicators are constructed through literature review: basic(environment), state(use), result(outcome), and essential(to enhance enjoyment). The prepared enjoyment indicators are evaluated and selected by focus groups interviews of professionals(researchers, librarians and policy makers). Those selected indicators are tested and revised through a internet survey of 508 Kyungi residents. Based on the analysis of the results this study suggests a total of 46 enjoyment indicators.

키워드: 공공도서관, 이용결과, 향유지표, 결과측정

Public Library, Evaluation, Outcome, Measurement, Enjoyment

* 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr)

** 이화여자대학교 문헌정보학과 강사(shpyo88@hanmail.net)

논문접수일자: 2008년 11월 20일 최초심사일자: 2008년 11월 25일 게재확정일자: 2008년 12월 10일

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

우리나라는 2002년 460개관이었던 공공도서관의 수가 5년만인 2007년 현재 607개관에 이르러 매년 약 30여개의 공공도서관이 신설되고 있다. 뿐만 아니라 도서관정보정책위원회 및 도서관연구소와 같은 국가적 정책 및 연구기관의 출범으로 도서관 정책과 수행 전반에 대한 기초 연구가 진행되고 있어 이를 토대로 한 일관되고 체계적인 공공도서관 운영 환경이 마련되고 있다.

공공도서관의 양적 증가 및 정책지원과 함께 이용자들의 공공도서관에 대한 관심과 잠재적인 요구도 더욱 높아 가고 있는데 이는 생활수준의 향상과 삶의 질을 높이고자 하는 지역주민들의 욕구를 대표적인 문화기관인 공공도서관이 가장 잘 감당해줄 것이라는 기대를 갖고 있기 때문이다. 이러한 환경에서 공공도서관은 지속적인 성장과 더불어 지역사회에 대한 자신들의 기여도 및 이용자 혜택에 관심을 기울이고 이를 체계적이고 실증적으로 측정하고 평가함으로써 공공도서관의 사회적 역할에 대한 제고를 통해 그 위상을 강화시킬 필요가 있다.

그러나, 지금까지 공공도서관의 평가지표는 예산의 투입, 장서량, 이용량과 같은 단순한 현황 파악에 머물고 있고 이용자 만족도와 같은 지표들도 지역사회에 대한 공공도서관의 기여도 측정을 위해 직접 적용하는데 어려움이 있다. 이제는 지역사회와 주민들이 공공도서관을 통해 어느 정도 삶의 질을 높이고 풍요로운 생활을 누리는가에 대한 관심과 함께 이를 측정할 수

있는 지표에 대한 연구가 요구된다 하겠다. 이러한 연구는 일정한 주기로 문화관광부(2006)에서 실시하고 있는 문화 또는 문화기관 이용조사에서 사용하는 향유의 개념을 응용하여 공공도서관이 지역주민이 풍요로운 삶에 미치는 공헌을 제시하는 데에도 적용될 수 있을 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 공공도서관이 제공하는 서비스에 대한 지역주민들의 향유 수준 측정을 위한 지표를 개발하고 이용자의 향유 수준으로 공공도서관의 성과를 평가할 수 있는 틀을 제시하고자 한다. 이 과정에서 본 연구가 의도하는 목표는 첫째, 공공도서관 향유의 개념과 그 영역을 밝히고 둘째, 지역주민들은 각 영역에서 공공도서관을 어느 정도 향유하는지를 측정하고자 한다. 셋째, 지역주민들이 향유하고자 하는 영역을 분석하여 이를 반영한 지표를 개발함으로써 향후 지역주민을 위한 공공도서관 정책 수립과 평가에 기반이 되는 틀을 제공하고자 한다.

1.2 연구의 방법과 범위

먼저, 향유의 개념과 영역을 규명하였다. 본 연구에서 측정하고자 하는 공공도서관에 대한 이용자의 향유가 그동안 연구되어 왔던 이용자 만족, 충성도와는 다른 개념에서 출발한다는 것을 전제로 하고 있으며 때문에 이에 대한 개념적 정의를 문헌연구를 통해 수행했다.

둘째, 향유지표를 향유기반지표, 향유실태지표, 향유결과지표, 향유기초지표 4단계로 범주화 하였고 각 범주에 해당하는 향유지표 풀을 구성하였다. 현장 사서, 도서관 정책 담당자 등으로 구성된 전문가 자문회의를 통해 각 범주

의 지표를 대표 할 수 있는 향유지표항목을 선정하였다. 전문가 자문회의는 경기도 공공도서관에 근무하는 사서2인, 국립중앙도서관과 경기도의 공공도서관 정책담당자 2인으로 구성되었으며 총 4회에 걸쳐 측정 항목을 검토하고 선정 및 수정하였다.

셋째, 향유지표의 시험적용과 지표항목의 수정 및 보완을 위해 이용자의 향유 수준을 측정하였다. 조사는 도서관 정책 및 서비스가 다른 지방자치단체에 비해 적극적으로 이루어지고 있는 경기도 공공도서관을 대상으로 하였다. 2008년 2월 1일에서 10일까지 경기도 사이버 중앙도서관 홈페이지와 경기넷에 설문지를 올려 이루어졌다. 총 508명의 이용자와 비이용자의 응답을 분석하여 향유의 영역별 인구통계적 특성을 분석하고 향후 공공도서관의 정책 및 서비스 개발에 기초적인 정보를 제공하였다.

넷째, 향유측정을 통해 분석된 결과와 새로운 이용자의 요구를 반영하여 향유지표의 최종적인 수정, 보완이 이루어졌다.

본 연구는 개발한 향유지표의 적용 대상을 일반인들이 이용하는 공공도서관으로 한정하였다. 어린이나 장애인과 같은 특수 이용자 집단의 향유 또한 중요한 부분을 차지하고 이들에 대한 향유의 측정이 요구된다. 그러나 어린이 서비스나 장애인 서비스가 갖는 특수성을 고려할 때, 독립적인 측정이 필요하다고 판단되기 때문에 이는 본 연구에서 제외하고 일반성인들의 향유만을 고려하였다. 다만, 대부분의 공공도서관이 어린이 열람실을 같이 운영하고 있고 이를 부모들이 이용하고 있는 점을 고려하여 특정 영역에서 어린이 서비스에 대한 향유 항목을 포함하였다.

2. 공공도서관 향유의 개념

2.1 향유의 정의

향유(enjoyment) 혹은 향수의 사전적 의미는 즐기며 누리는 것, 어떤 혜택을 받아 누리는 것, 예술적인 아름다움이나 감동 따위를 음미하고 즐기는 것으로 정의되어 있다. 향유와 향수는 동일한 의미를 갖는 용어로 문화관광부(2006)의 문화 이용 실태를 조사연구에서는 향수라는 용어를 사용하고 있다. 원칙적으로 두 용어의 의미 차이가 크지 않으나 본 연구에서는 향수와 향유의 개념적 차이를 전자가 예술적 아름다움이나 감동 따위를 음미하고 즐기는 것으로, 후자를 어떤 혜택을 받아 즐기며 누리는 것을 더 강조한다고 보고 향유를 사용하였다.

즐기며 누린다는 의미의 향유는 주로 문화와 관련하여 사용하여 왔다. 오세탁(1983)은 문화재 향유권을 국민의 공유재산으로서 문화재를 보존하고 활용하여 생활이익으로 삼을 수 있는 권리라고 정의하였다. 이소희, 김민정(2000)은 문화의 향유란 문화를 즐기며 누리는 것으로써 문화적 욕구충족을 통한 삶의 질을 확보하는 포괄적 활동으로 규정하였고 이때 문화적 욕구란 정서적, 심리적, 정신적 욕구와 관련된 활동을 통해 얻어진다고 하였다. 이러한 정의에서 문화를 공공도서관이라는 구체적인 실체에 적용하면 공공도서관의 향유는 공공도서관이 제공하는 자료와 다양한 서비스를 이용하고 즐기며 누림으로써 정서적, 심리적, 정신적 욕구를 충족하고 삶의 질을 확보하는 활동으로 정의할 수 있다. 이 경우 공공도서관의 향유는 도서관 이용이라는 유형의 가시적인 행위와 함께 무

형의 욕구충족이라는 추상성을 모두 포함하게 된다.

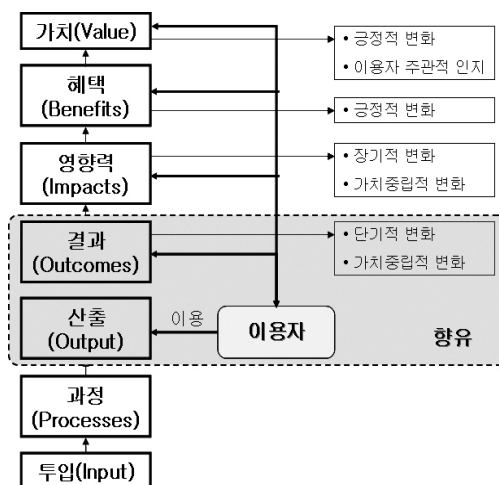
지금까지 도서관 평가 연구에서는 결과(outcome), 영향력(impact), 혜택(benefit), 가치(value)를 측정을 시도하였다. 위 개념들을 향유의 관점에서 보면 차미경(2003)은 결과를 측정하여 영향력을 평가할 수 있다고 하였으며 표순희(2007)은 결과와 영향력은 서비스 이후의 현상으로 이용자나 사전 의도와는 상관없이 가치중립적인 방향으로 나타나는 것으로 간주하였다. 또한 혜택은 사전 의도와는 상관없이 나타나지만 부정적인 측면이 없는 유용한 효과를 의미하고 가치는 여기에 이용자의 주관적 중요성이 포함되는 개념으로 보았다. Markless와 Streatfield(2006)는 결과를 산출물(output)의 총합이 도달하는 단기적이고 직접적인 결과라 하였고, Matthews(2006)은 결과를 이용자에게 노출된 서비스의 효과로 정의하면서 가치중립적이며 의도하지 않는 방향으로 불균등하게 나타날 수 있다고 하였다.

이와 같이 결과는 이용자가 도서관을 이용함으로써 오는 즉각적이며 비의도적인 효과로 향유는 이용자의 이용 행위와 이후에 나타나는 결과를 포함한다고 할 수 있다. 이와 같은 향유의 개념을 투입과 산출 과정에 입각하여 도식화 하면 <그림 1>과 같이 나타낼 수 있다.

2.2 향유의 영역

이용자가 누리는 공공도서관 향유의 영역은 공공도서관의 목적 및 지역사회를 위한 역할의 범주를 통해 살펴볼 수 있다.

이용남(1992)은 국내외 및 국제적으로 정의된 공공도서관의 기본적인 목적을 분석하여 교육, 정보, 문화, 여가활용이라는 4가지의 범주로 나누었다. 도서관법(2007)에서 공공도서관은 정보이용, 문화 활동, 독서활동, 평생교육을 위하여 한다고 규정하고 있으며 여기에 한국도서관기준(2003)은 사회통합과 연대를 통한 지역사회의 공동체형성이라는 사회적 역할을 더



<그림 1> 이용자 향유의 개념도

부여하고 있다.

국외에서는 공공도서관이 지역사회에 미치는 영향력과 이에 따른 혜택과 관련한 연구가 증가하였다. Kerslake와 Kinneli(1998)는 공공도서관이 지역사회에 기여해야할 영역을 공동체, 교육 및 경제라는 세 가지 영역으로 범주화하였고, Fitch와 Warner(1998)는 지역 경제, 문화산업 분야, 생활, 민주주의 사회, 교양, 어린이와 학생, 평생교육, 정보기술 향상으로 제시하였다. Poll(2003)도 공공도서관은 지역사회의 경제, 사회통합과 지역주민의 정보능력, 학술 및 전문적 성공을 이끌어야 한다고 했다.

플로리다주, 사우스 캐롤라이나주 공공도서관이나 ILMS(Institute of Library and Museum Service)와 같은 기관들은 공공도서관이 지역주민에게 제공하는 서비스를 기초 문해 능력의 향상, 사업과 경력 정보의 제공, 개인적인 정보이

용, 공간의 제공, 향토 정보제공, 정보 활용 능력 향상이라는 영역으로 구분하였다. 플로리다주 공공도서관(Griffith, King and Lynch 2004)은 2000년 실시한 공공도서관 영향력 조사에서 개인적 목적, 업무와 관련된 목적, 사회 통합, 지역 사회, 정보 능력, 교육, 기타로 세분하여 조사하였으며 2004년에는 개인, 업무, 교육이라는 3가지의 영역으로 통합하였다. 사우스 캐롤라이나주 공공도서관(Barron 2005)의 경우도 사회, 경제, 정보교육, 교육, 개인적 측면에서 이용자들이 얼마나 혜택을 얻고 있는가를 조사하였다.

이와 같이 공공도서관의 목적과 역할은 관점에 따라 다르게 표현되고 세분되고 있는데 모든 연구에서 가장 우선으로 설정한 영역은 교육이며, 문화 및 여가, 개인, 정보이용, 사업 및 업무와 같은 경제, 사회 등으로 정리할 수 있겠다. 이를 <표 1>과 같이 정리할 수 있다.

<표 1> 공공도서관 향유의 영역

영역	정의	내용
개인	공공도서관을 통해 개인이 얻는 감성, 정서, 심리적 충족감이나 안정과 같은 결과를 향유	<ul style="list-style-type: none"> • 다른 곳에서 얻을 수 없는 심리적 욕구 충족 • 개인적 삶의 풍요와 즐거움
교육	지역사회의 어린이, 학생, 성인들이 다양한 교육적 기회를 향유	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이에 대한 독서 및 학습 지원 • 학생, 청소년의 독서, 학습, 교외 활동 지원 • 성인들의 평생교육 지원 • 컴퓨터 및 인터넷 사용 지원 • 정보활용능력 향상 지원 • 개인의 발전, 창조성 향상 지원
문화	지역주민의 독서, 취미, 오락과 같은 문화적 요구와 이에 적합한 환경 향유	<ul style="list-style-type: none"> • 독서, 취미, 오락 기회를 통한 삶의 질 향상 • 지역사회의 문화공간으로써 기여
사회	지역주민의 소속감, 시민의식 고양과 함께 민주사회 형성이라는 사회성 향유	<ul style="list-style-type: none"> • 소외 계층, 저소득층에 대한 서비스 • 지역사회 공동의 교류 공간 제공 • 지역사회의 정체성, 소속감 형성 • 개인과 공적인 사회서비스 관련 정보
경제	지역사회 및 주민의 경제적 발전과 풍요를 향유	<ul style="list-style-type: none"> • 자원공유로 지역사회와 주민의 경제적 절약 • 적절한 정보제공으로 구직 지원 • 지역사회의 경제적 투자 및 사업 지원 • 문화산업에 기여 • 공동체의 시장가치 증진

3. 공공도서관 향유지표의 개발

3.1 향유지표 개발 방향

향유는 공공도서관 이용이라는 행위를 전제로 하기 때문에 단순히 도서관 이용 후에 오는 무형의 결과만을 측정하는 항목만으로 향유지표를 개발할 수 없다. 본 연구에서는 공공도서관 향유지표를 통합지표로 개발하였다. 통합지표에는 공공도서관 이용을 가능하게 하는 투입 자원에 관한 지표가 포함되었고 이러한 자원을 이용하는 이용 현황과 관련한 지표가 포함되었다. 또한 이용의 결과와 이용의 활성화라는 두 가지 측면에서 지표의 영역을 더하여 <표 2>와 같이 범주화 하였다.

공공도서관 향유의 범주별 지표를 보면 먼저, 향유기본지표는 이용자가 공공도서관을 향유할 수 있도록 지원하는 제반 환경을 측정하는 지표라 할 수 있다. 공공도서관 향유의 양은

결국 도서관 자원의 규모에 따라 좌우된다. 즉, 향유의 양적인 크기는 투입된 자원을 기반으로 하기 때문에 인력, 재정, 시설, 자료, 서비스의 정도를 측정할 수 있는 투입항목을 향유기본지표에 포함시켰다. 향유기본지표의 항목은 기존의 도서관 평가에 활용되었던 문화지표, 도서관 성과지표, 도서관 통계 등을 이용하여 공공도서관의 인력, 재정, 시설과 같이 투입자원과 관련된 지표를 바탕으로 추출하였다. 이때, 지표는 향유를 측정하는데 필요한 최소의 항목만을 포함하였다.

둘째, 향유실태지표는 투입 자원을 어느 정도 이용했는지를 측정하는 것이다. 산출지표인 이용자 수, 대출건 수와 같은 이용자와 이용 현황이 포함된다. 이러한 향유실태지표의 항목 또한 기존의 도서관 평가에 활용되었던 문화지표, 도서관 성과지표, 도서관 통계 등을 바탕으로 공공도서관의 이용 현황과 같은 산출지표에서 최소한의 향유실태를 나타내는 지표를 추출하였다.

<표 2> 향유지표의 범주

영역별 지표	정의	범주
향유기본지표	이용자가 도서관을 향유할 수 있도록 지원하는 제반 환경인 자원을 측정하는 투입지표	인력
		재정
		시설
		자료 서비스
향유실태지표	이용자가 도서관을 얼마큼 이용했는가를 파악할 수 있는 산출지표	이용 이용자
향유결과지표	도서관 이용이 결과적으로 이용자에게 얼마큼의 만족과 혜택을 제공했는지 파악 할 수 있는 혜택지표	인식
		만족
		혜택
향유기초지표	도서관 향유를 확장하고 발전시키기 위한 기초지표	이용자 요구
		저해요인
		비이용

셋째, 향유결과지표는 이용자의 개인적이고 주관적인 수혜 정도를 측정하는 것이다. 이용자가 도서관을 이용함으로써 누리게 되는 만족, 인식, 즐거움 등과 같은 이차적인 결과를 측정하는 지표로 정의하고 이용자의 도서관에 대한 만족도와 도서관 이용을 통해 공공도서관이 제공하는 영역별 향유를 측정하고자 하였다. 향유의 영역을 개인, 사회, 문화, 교육, 경제의 다섯 가지 영역으로 나누었으며 각 영역별 향유는 국외의 공공도서관의 영향력 및 혜택 측정 사례연구를 분석하여 추출한 설문 항목을 지표 항목으로 선정하였다.

넷째, 이용자 및 비이용자의 공공도서관 향유를 촉진하고 확대시키기 위한 항목들을 향유기초지표라는 영역으로 범주화하였다. 이 영역에서는 이용자의 요구 항목, 향유의 저해요인, 비이용 이유를 포함하여 공공도서관의 향유를 촉진하고 확대하기 위한 정책적 의견 수렴이 가능하도록 하였다.

본 연구에서는 향유실태와 향유결과지표를 향유지표의 핵심으로 본다. 그러나 향유기반지표와 향유기초지표 등 향유 관련 환경을 측정하도록 함으로써 종합적인 공공도서관 향유 개선을 위한 정책방안을 수립하는 데 필요한 기초 자료를 제공할 수 있도록 하였다.

3.2 향유지표 항목의 선정

향유기반지표와 향유실태지표 풀 구성을 위해 참고한 지표는 우리나라 문화광부에서 2002년 실시한 공공도서관 평가지표, 미국의 ANSI/NISO X39.7-2004, 영국 LISU의 도서관 통계표와 유럽연합의 Libecon의 통계지표이다(문화

관광부 2006; Insitute of Public Finance and European Commission 2002; LISU 2006; NISO 2008).

향유기초지표는 이용 저해 요인, 이용자 및 비이용자의 요구, 비이용 이유 등으로 이루어졌다. 지표 풀 구성을 위해 Morrill(2007)의 위스콘신 공공도서관의 이용자 및 비이용자 연구에서 사용된 설문 문항들을 참고하였다.

향유결과지표는 이용자의 개인적이고 주관적인 인식, 만족, 향유라는 추상적인 것을 측정하기 위한 지표로 항목 개발에 많은 어려움이 있다. 이에 본 연구는 향유결과지표 항목을 사례연구에서 활용된 측정 항목들을 참고하여 개발하였다. 향유결과지표 항목 선정은 앞서 살펴본 플로리다주 공공도서관과 사우스 캐롤라이나 공공도서관의 영향력 측정연구에서 사용된 설문 문항을 각각의 세부 영역별로 분석하여 항목 풀을 <표 3>과 같이 만들었다.

각각의 연구에서 사용된 설문 측정 항목들은 이용현황을 측정하는 것이 많다. 특히, 분석 대상이 된 연구에 따라 개인 영역에 포함된 항목들이 일관성이 없고 관점에 따라 복합적인 의미를 내포하는 항목들이 포함되어 있음을 알 수 있다.

전체 향유지표 항목은 다음과 같은 과정으로 선정하였다.

첫째, 향유결과지표 풀에서는 지표 항목의 재배치가 이루어졌다. 개인 영역에 포함되어 있는 금전적 시간적 절약을 경제 영역으로 이동시켰으며 교육, 문화, 경제적 측면을 개인의 시각에서 기술한 항목들을 각각의 영역으로 분산시켰다. 둘째, 각 영역 내에서 유사하거나 중복된 항목을 파악하였다. 셋째, 이러한 작업을

〈표 3〉 향유결과지표 항목 풀

영역	측정 항목
개인	<ul style="list-style-type: none"> • 독서에 대한 애착과 만족을 더 확장시켰다. • 마음의 평화가 제공되었고 개인적인 즐거움을 충족시켰다. • 금전적 시간적 절약을 했다. • 생활에 필요한 문제(쇼핑, 휴가, 임대, 오락)를 해결하였다. • 취미 생활에 필요한 문제를 해결하였다. • 건강이나 보건(병, 알코올, 다이어트)에 관련된 문제를 해결하였다. • 개인의 재정적 문제(부채해결, 증권투자, 은퇴계획 등)를 해결하였다. • 종교에 관해 더 학습할 수 있다. • 뉴스/ 시사에 관련된 정보를 더 얻을 수 있다. • 다른 곳에서 얻을 수 없었던 정보를 얻는데 도움이 되었다.
사회	<ul style="list-style-type: none"> • 강연, 콘서트, 영화상영 또는 다른 공공 행사를 향유하였다. • 지역에서 관심 있는 주제의 전시를 관람하였다. • 새로운 친구나 동료를 만나게 되었다. • 도서관의 카페에서 휴식을 가졌다. • 사회 발전과 관련된 이슈를 이해하고 해소하는데 도움이 되었다. • 지역 사회 활동에 참여하였다. • 공동체 기관을 지원할 수 있는 정보를 얻었다. • 우리 지역의 문화 유산과 지역사를 학습하였다.
교육	<ul style="list-style-type: none"> • 아이에게 책을 읽어 주거나 책 고르는 것을 도와주었다. • 학교 숙제하는데 도움이 되었다. • 영어와 제2 외국어 습득에 도움이 되었다. • 눈술을 위한 독서를 하였다. • 독서회 활동을 하였다. • 대학 진학계획에 도움을 주었다. • 다양한 교육 프로그램을 통해 대학이나 기타 학교에서 배우지 못한 지식을 습득 • 이메일, 블로그 이용하는 법을 배웠다. • 도서관 자료 검색하는 법을 배웠다. • 데이터베이스 이용하는 법을 배웠다. • 컴퓨터 이용하는 법을 배웠다. • 기본적인 소프트웨어(문서작성, 표 작성 등) 이용법을 배웠다. • 웹사이트 만드는 법을 배웠다. • 독서, 쓰기, 계산 능력이 향상 되었다. • 새로운 지식, 기술을 알게 해 주었다.
문화	<ul style="list-style-type: none"> • 음악 감상으로 여가시간을 보냈다. • 비디오 관람, 게임 등으로 여가시간을 보냈다. • 신문/잡지 읽기, 인터넷/이메일, 독서로 여가시간을 보냈다. • 영화 관람, 기타 취미프로그램을 통해 문화생활을 즐겼다.
경제	<ul style="list-style-type: none"> • 도서, 잡지, 신문을 무료로 봄으로써 경제적으로 도움을 얻었다. • 새로운 직업을 얻는데 도움이 되었다. • 새로운 직업과 사업의 기회를 찾는데 도움이 되었다. • 직장에서 더 생산적이도록 도와주었다. • 개인적 투자에 대한 정보 서비스를 얻었다.

거친 4개 영역의 측정 항목 풀을 총 4회에 걸친 선정된 향유지표(안)을 <표 4>와 같이 개발하
 관련 전문가 자문회의를 통해 최종 선정하였다. 였다.

<표 4> 향유지표(안)

영역		지표
향유 기초 지표	인력	<ul style="list-style-type: none"> •관장의 전문성 •도서관 인력 현황
	재정	<ul style="list-style-type: none"> •도서관 예산
	시설	<ul style="list-style-type: none"> •도서관 수 •도서관 연면적
	자료	<ul style="list-style-type: none"> •장서 수 •비도서(시청각 자료/ 전자자료) 자료 수 •구독중인 연속간행물(전자저널, 신문 포함) 종 수 •지난 1년 동안 자료(도서, 연간물, 비도서) 증가율
	서비스	<ul style="list-style-type: none"> •개관일 수 •개관 시간 •프로그램 수 •이용자 교육 횟수
향유 실태 지표	이용 및 이용자	<ul style="list-style-type: none"> •등록 회원 수 •대출자료 수 •도서관 방문자 수 •프로그램 참여자 수 •이용자 교육 참가 수 •참고봉사 요청 건수 및 완성 건수 •도서관 홈페이지 방문자수
향유 결과 지표	개인	<ul style="list-style-type: none"> •개인의 즐거움 및 충족감을 얻었다. •가족 간 유대 및 공감대가 향상되었다.
	사회	<ul style="list-style-type: none"> •새로운 친구나 동료로 만나게 되었다. •관심 있는 주제의 전시나 강연회에 참여하였다.
	교육	<ul style="list-style-type: none"> •더 똑똑해 지고 지식이 풍부해졌다. •아이들이 다양하고 더 많은 책을 읽을 수 있도록 해 주었다. •독서를 통해 사고력과 글쓰기 능력이 향상되었다. •대학이나 기타 학교에서 배우지 못한 지식을 습득하였다. •컴퓨터를 이용하고 다양한 정보를 찾는 능력이 향상되었다.
	문화	<ul style="list-style-type: none"> •독서, 영화, 음악 감상으로 여가시간을 즐겼다. •내가 좋아하는 도서관의 어떤 공간에서 휴식을 즐겼다.
	경제	<ul style="list-style-type: none"> •도서, 잡지, 다양한 오디오 비디오 자료나 전자정보를 무료로 봄으로써 경제적으로 도움을 받았다. •직장에서 더 생산적이도록 도와주었다.
향유 기초 지표	도서관 비용	<ul style="list-style-type: none"> •도서관 비용 사유 •도서관 이용 의사
	도서관 이용 촉진	<ul style="list-style-type: none"> •도서관 이용 목적 •해당 도서관 이용 이유 •자주 이용하는 서비스 •새로운 서비스에 대한 의견 •이용 증진에 필요한 사항

4. 이용자 향유의 측정

4.1 측정 개요

이용자 향유의 측정은 향유결과지표와 향유기초지표의 시험 적용 및 이를 통한 향유지표 항목의 수정과 보완을 위해 이루어졌다. 설문 조사는 경기도 공공도서관을 대상으로 하였다. 경기도는 다양한 도서관 정책의 개발과 수행에 있어 다른 지자체에 우수 사례로 꼽히고 있고 적극적인 도서관정책과 운용으로 지역사회에 공공도서관의 향유정도가 높은 곳으로 인식되어 있다. 또한 도서관 간 협력망이 잘 구축되어 있어 공공도서관 향유의 수준을 측정하기에 적절하다고 판단된다.

지역적으로 광범위하게 분포되어 있는 경기도의 특성과 연구 기간, 조사 인력, 비이용자의 용이한 응답 유도 등을 고려하여 현장 방문을 통한 면대면 조사가 아닌 웹설문을 수행하였다. 설문지는 경기도 사이버 중앙도서관 홈페이지와 경기넷에 동시에 올려 이용자뿐만 아니라 비이용자의 참여도 가능하도록 하였다. 조사기간은 2008년 2월 1일에서 10일까지 열흘간 진행되었다.

이용자 조사용 설문지는 개인의 인적사항, 공공도서관 이용현황, 공공도서관에 대한 인식 및 만족도, 도서관 이용으로 얻는 혜택, 이용자의 요구사항 5개 영역에 총 34개 문항으로 설계되었다. 공공도서관에 대한 인식, 만족도, 향유에 대한 영역은 향유지표에서 향유결과지표로 개발된 항목을 토대로 작성되었다. 비이용자용 설문지는 개인의 인적사항, 공공도서관 인식 및 인식도, 비이용 이유 등 총 8개 항목으로 구성되었다.

4.2 측정 결과

4.2.1 이용자의 특성

설문 응답자는 총 508명으로 이용자는 응답자의 73.2%인 372명이고 비이용자는 26.8%인 136명이다. 이용자의 특성은 <표 5>와 같다.

이용자 372명의 성별을 보면 남자가 57%이고 여자가 43%로 남자의 응답률이 더 높고 연령을 보면 30대가 35.2%로 가장 높은 응답률을 보였고 다음은 40대가 25.8%, 20대가 22.3%로 나타났다.

응답자의 학력을 보면 대학교 졸업자가 56.7%로 가장 높은 응답률을 보였고 고졸이 24.2%,

<표 5> 공공도서관 이용 응답자의 특성

남	57%							
여	43%							
연령	30대	40대	20대	10대	50대	60대 이상	-	-
	35.2%	25.8%	22.3%	8.6%	6.2%	1.9%	-	-
학력	대졸	고졸	대학원졸	중졸	초졸	해당없음	-	-
	56.7%	24.2%	9.7%	4.0%	4.0%	1.3%	-	-
직업	회사원	주부	대학생	기타	중고생	자영업	무직	전문직
	36%	18.5%	14.5%	8.9%	6.4%	5.6%	5.1%	4.8%

대학원 이상 학력이 9.7%로 나타나 약 70% 이상의 응답자의 학력이 고등교육을 받은 이용자로 나타났다.

응답자의 직업은 회사원이 36%로 가장 높은 비율을 보였고 주부가 18.5%, 대학생이 14.5%의 순서대로 나타났다. 회사원이 중고등학생이나 대학생에 비해 상당히 높은 비율을 보이고 있어 인터넷을 이용하는 직업군이 많은 응답을 한 것으로 보인다. 성별로 구분하여 보면 여자의 경우 주부가 32.5%, 회사원이 23.1%, 대학생이 21.2%를 차지한 반면 남자는 회사원이 53.1%로 자영업 12.5% 등 다른 직업군에 있는 이용자에 비해 4배 이상 높은 비율을 보이고 있다. 즉, 여성의 경우 주 이용자층은 주부, 회사원, 대학생 등 여러 직업군에 속해 있으나 남자의 경우 회사원이 가장 많았다.

4.2.2 도서관 이용행태

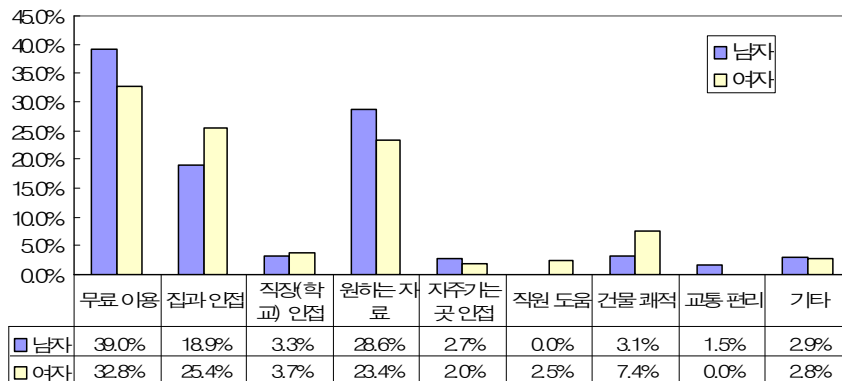
경기도민의 공공도서관 이용 횟수를 보면 월 1회에서 3회가 46%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 월 1회 미만인 17.2%, 주 1회도 14.8%로 나타났다. 이러한 이용 횟수는 이용자 1명이

월평균 4.2회 도서관을 이용하는 것으로 나타났다. 이용 빈도의 성별 차이는 크게 나타나지는 않았다.

공공도서관의 이용 이유는 무료로 이용할 수 있어서가 37.9%로 가장 높은 비율을 보였고 그 다음으로 높은 비율을 보인 것은 내가 원하는 자료를 가지고 있어서가 26.7%로 나타나 공공도서관이 무료로 이용자에게 필요한 자료를 제공하는 정보기관으로서의 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다. 다음으로 높은 응답이 집과 가까워서로 18.8%로 응답자의 약 20%가량이 근접한 거리에 있는 공공도서관을 선호하는 것으로 나타났다.

성별로는 남자의 무료이용이 7%, 원하는 자료가 많아서가 5%가량이 여자에 비해 더 높은 수치를 보이고 있으며 반면 여자는 집과 인접해서가 약 7% 높게 나타났다(그림 2 참조). 성별로 약간의 차이는 있으나 전반적으로 무료이용과 원하는 자료, 집과의 근접성이 이용자를 유인하는 가장 큰 요인이라 볼 수 있다.

경기도민의 공공도서관 34%의 응답자가 공공도서관의 이용 목적을 개인적인 취미 활동으로



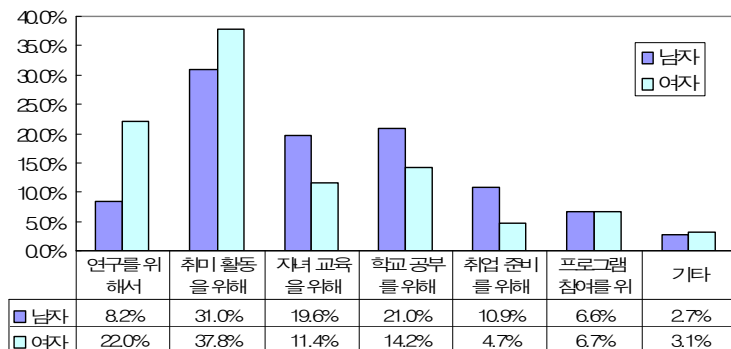
〈그림 2〉 공공도서관 이용 이유

로 답하였다. 학교 공부를 위해서 18.2%의 이용자가 이용하고 있으며 자녀의 교육이 16.2%, 연구를 위해서가 13.6%를 차지하여 경기도의 공공도서관은 개인의 다양한 취미생활, 학교 교육, 자녀의 교육뿐만 아니라 개인의 연구를 지원하는 기관으로 이용되고 있음을 알 수 있다(그림 3 참조).

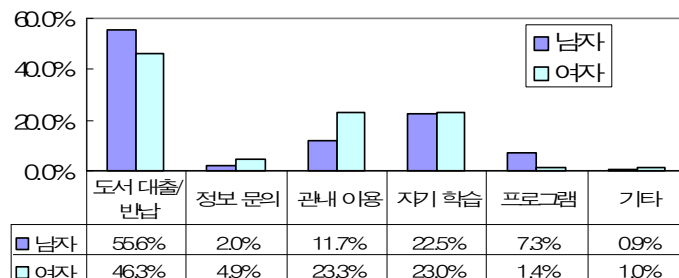
이용자가 도서관에서 주로 이용하는 서비스는 51.6%가 도서 대출과 반납 서비스를 이용하고 있고 22.6%의 이용자가 자기 학습을 위한 책상 및 공간이용을 위해 도서관을 방문하고 있는 것으로 나타났다. 17.1%의 이용자가 관내에서 도서, 잡지, 다양한 매체의 정보이용을 위해 도서관을 이용하는 것으로 나타났다. 즉, 약

70% 가량의 응답자들이 공공도서관을 정보를 이용하기 위해 방문하는 것으로 나타나 경기도민들은 공공도서관을 단순한 학습 공간이 아닌 정보를 얻기 위한 곳으로 이용하고 있었다. <그림 4>와 같이 남녀의 차이도 크게 보이지 않는데 관내 이용이 여자 이용자가 남자에 비해 약간 높다.

이용자의 도서관 이용을 확대하기 위한 환경을 조성하기 위해서는 공공도서관의 자료의 확충이 가장 중요한 것으로 나타났다. 25.3%의 이용자가 내가 원하는 도서를 더 많이 소장한다면 도서관을 더 많이 이용할 것이라고 답하였으며 다음으로는 도서관의 접근 용이성을 들었다. 개관시간을 늘린다면 더 이용할 것이라고



<그림 3> 공공도서관 이용 목적



<그림 4> 주로 이용하는 서비스

답한 응답자가 약 19%를 차지해 개관시간, 접근성이 공공도서관 이용 확대에 중요한 요인임을 알 수 있다(그림 5 참조).

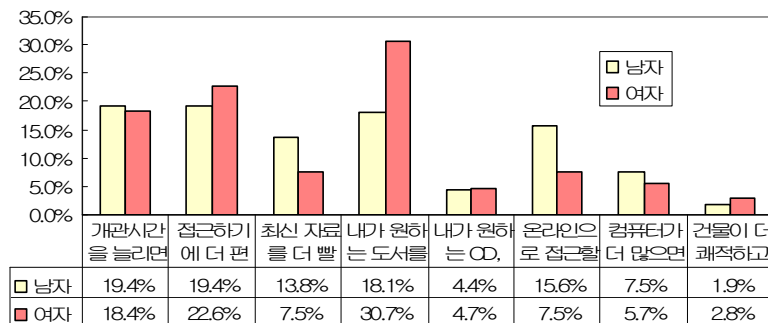
4.2.3 공공도서관에 대한 인식, 만족, 혜택

공공도서관에 대한 인식에서는 <표 6>과 같다. 도서관은 지역사회의 자산이다라는 항목이 4.68, 도서관은 삶의 질을 향상 시킨다는 항목이 4.63, 공공도서관을 위해 세금을 납부하는 것에 대한 당위성도 4.38으로 세 항목 평균이 4.6으로 이 항목들에 대한 이용자들의 인식은 '매우 그렇다'로 나타났다. 4.0이상의 높은 점수를 보인 항목들의 표준편차 또한 1.0이하의 낮은 편차를 보이고 있어 지역사회와 개인의 삶에서 도서관의 위상과 중요성이 상당히 높게 나타나고 있는 것을 알 수 있다.

세금을 통한 재정적 지원의 당위성에 대해서

높은 점수를 부여한 반면, 공공도서관의 재정적 지원의 충분성에 대한 인식은 3.19로 나타나 보통 이하의 낮은 점수를 보이고 있다. 이는 이용자들의 상당수가 공공도서관에 대한 재정 지원이 더 이루어져야 한다고 느끼는 것인데, 이와 같이 정부나 지방자치단체의 공공도서관에 대한 재정적 지원에 대한 낮은 인식은 서울시 공공도서관을 조사한 표순희(2007)의 연구에서도 나타나 이용자가 체감할 수 있는 지원이 요구됨을 알 수 있다.

공공도서관에 대한 만족도를 살펴보면 <표 7>과 같다. 도서관의 자료에 대한 만족도가 4.17로 가장 높게 나왔고 사서에 대한 만족도가 3.42로 나타나 다른 두 개 항목에 비해 낮게 나타났다. 사서에 대한 만족도가 낮은 이유는 사서가 도움이 되지 않고 불친절하기 때문이라기보다는 사서의 인력이 충분하지 않아서 자료나 시설



<그림 5> 도서관 이용확대를 위해 요구되는 사항

<표 6> 공공도서관에 대한 인식

내 용	평 균	표준편차
공공도서관은 지역사회의 자산이다.	4.68	0.57
공공도서관은 삶의 질을 향상 시킨다.	4.63	0.59
공공도서관을 위해 세금을 내는 것은 당연하다.	4.38	0.66
공공도서관은 적절한 재정적 지원을 받고 있다.	3.19	1.02

〈표 7〉 공공도서관에 대한 만족도

내 용	평 균	표준편차
도서관의 자료는 내게 유용한 정보를 제공한다.	4.17	0.77
도서관의 시설 및 설비가 쾌적하고 편리하여 마음에 든다.	3.85	0.88
사서들은 친절하며 많은 도움이 된다.	3.42	1.06

과 같은 환경보다 이용자와 직접적으로 접촉하고 상호작용할 수 있는 기회가 더 적기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다. 성별로 나누어 보면 남녀가 서로 유사한 경향을 보이거나 사서에 대한 만족도와 재정적 지원의 적절성에 대해서는 여자가 남자보다 낮은 점수를 보이고 있다.

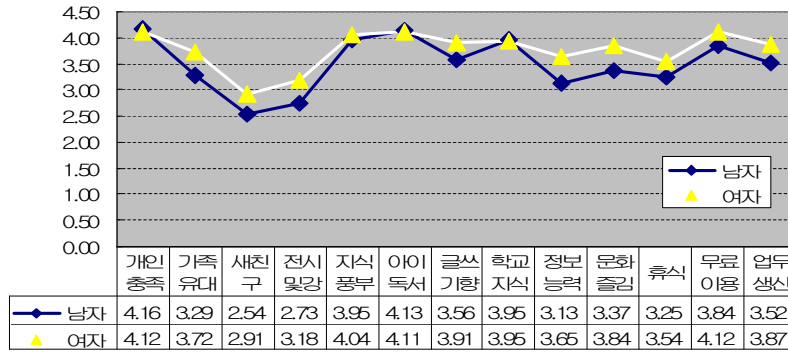
이용자들이 받는 공공도서관의 향유에 대한 결과는 〈표 8〉과 같이 나타났다. 개인 영역에서 즐거움 및 충족감을 얻었다는 항목이 4.14, 교육 영역에서 더 똑똑해지고 지식이 풍부해졌다가 4.13으로 가장 높은 점수를 보였고 두 번째로 높은 점수를 보였으며 다음으로 교육영역에서 학교에서 배운 지식의 보충과 경제영역에서 도서, 잡지, DVD 등을 무료로 보았다가 각각

3.95와 3.96으로 나타났다. 성별로 구분하여 보면 〈그림 6〉과 같이 여자가 지식의 풍부와 아이 독서와 관련된 항목 이외에 남자에 비해 전체적으로 높게 나타났다.

집단 간에 공공도서관에 대한 만족, 인식, 향유결과의 수준에 차이가 있는지 분산분석 결과는 〈표 9〉와 같다. 자료 만족도, 가족 간의 유대, 문화 즐김, 휴식 항목에서는 성별, 연령, 학력, 직업별 집단 간에 모두 유의미한 차이를 나타냈다. 이용자의 특성에 따라 보면 직업에 따른 집단이 만족, 인식, 향유결과에 모두 차이를 보였다. 즉, 이용자의 인구통계적 특성 중에서 공공도서관 향유결과에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 직업인 것으로 나타났다.

〈표 8〉 공공도서관의 향유결과

	내 용	평 균	표준편차
개 인	즐거움 및 충족감을 얻었다.	4.14	0.71
	가족 간 유대 및 공감대가 향상되었다.	3.47	1.00
사 회	새로운 친구나 동료들을 만나게 되었다.	2.69	1.04
	관심 있는 주제의 전시나 강연회에 참여할 수 있었다.	2.92	1.12
교 육	더 똑똑해지고 지식이 풍부해졌다.	3.99	0.78
	아이들이 다양하고 더 많은 책을 읽을 수 있도록 해 주었다.	4.13	0.79
	사고력과 글쓰기 능력이 향상되었다.	3.71	0.79
	학교에서 배운 지식을 보충할 수 있었다.	3.95	0.72
문 화	컴퓨터를 이용하고 정보를 찾는 능력이 향상되었다.	3.35	0.97
	도서, 영화, 음악 감상 등 문화를 즐겼다.	3.57	1.06
	도서관에서 휴식 취할 수 있었다.	3.37	1.07
경 제	도서, 잡지, DVD 등을 무료로 보았다.	3.96	0.92
	직장에서 더 생산적이도록 도와주었다.	3.67	0.99



〈그림 6〉 공공도서관 향유결과

〈표 9〉 공공도서관 향유결과에 대한 집단 간 차이

영역	항목	성별		연령		학력		직업		
		F 값	유의확률	F	유의확률	F 값	유의확률	F 값	유의확률	
만족	자료 만족도	7.442	0.007**	1.608	0.157	2.820	0.016*	6.342	0.000**	
	시설 만족도	1.796	0.181	3.484	0.004**	3.123	0.009*	4.144	0.000**	
	사서 만족도	41.089	0.000**	2.041	0.072	2.206	0.053	5.551	0.000**	
인식	지역사회자산	0.079	0.779	3.126	0.009**	5.468	0.000**	10.491	0.000**	
	삶의질향상	1.175	0.279	4.829	0.000**	4.587	0.000**	6.344	0.000**	
	세금납부	0.371	0.543	2.241	0.050*	2.476	0.032*	4.958	0.000**	
	재정지원	6.195	0.013**	1.862	0.100	5.200	0.000**	2.193	0.028*	
향유	개인	개인총족	0.309	0.579	2.103	0.065	1.828	0.106	2.908	0.004**
		가족유대	16.894	0.000**	3.460	0.005**	2.842	0.016*	4.907	0.000**
	사회	새친구	10.715	0.001**	10.784	0.000**	1.535	0.178	2.213	0.026*
		전시강좌	13.869	0.000**	1.896	0.095	2.611	0.025*	4.766	0.000**
	교육	지식풍부	1.255	0.263	1.693	0.136	3.729	0.003**	6.622	0.000**
		아이독서	0.043	0.836	2.273	0.047*	7.742	0.000**	5.243	0.000**
		글쓰기향상	16.727	0.000**	4.626	0.000**	1.960	0.084	4.855	0.000**
		학교지식	0.005	0.946	4.771	0.000**	4.565	0.000**	5.109	0.000**
	문화	정보능력	25.822	0.000**	5.674	0.000**	3.147	0.009**	7.669	0.000**
		문화즐김	18.573	0.000**	2.159	0.058	2.809	0.017*	4.659	0.000**
		휴식	6.921	0.009**	2.521	0.029*	7.656	0.000**	7.575	0.000**
	경제	무료이용	8.260	0.004**	10.307	0.000**	4.510	0.001**	2.485	0.012*
		업무향상	10.473	0.001**	0.608	0.694	2.297	0.045*	5.366	0.000**

응답의 차이를 나타낸 집단에서 높은 점수를 나타낸 상위 1위에서 3위에 해당하는 집단을 〈표 10〉과 같이 정리하였다. 성별로 보면 여성

이 높은 점수를 나타냈고, 연령별로 보면 50대 이상의 응답자가 높은 점수를 나타냈으나, 아이의 독서 항목에서는 10대가 가장 높은 점수

〈표 10〉 집단별 공공도서관 향유결과

	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
성 별	여성 > 남성				
연 령	50대	60대	10대/30대	40대	
학 력	대학원 이상	초졸	기타	대졸	중/ 고졸
직 업	전문직	무직	회사원	대학생	중학생/ 자영업

를, 다음으로 30대가 높은 점수를 나타내 청소년과 어린 자녀를 둔 부모의 응답이 높게 나타난 것을 알 수 있다. 학력별로 보면 대학원 이상 교육을 받은 고학력 이용자가 가장 높은 점수를 나타냈고, 다음으로 초등학교 졸업, 기타 순으로 나타났다. 직업별로는 전문직, 무직자가 1, 2위로 나타났으며 중학생, 회사원, 자영업자가 3순위로 나타났다.

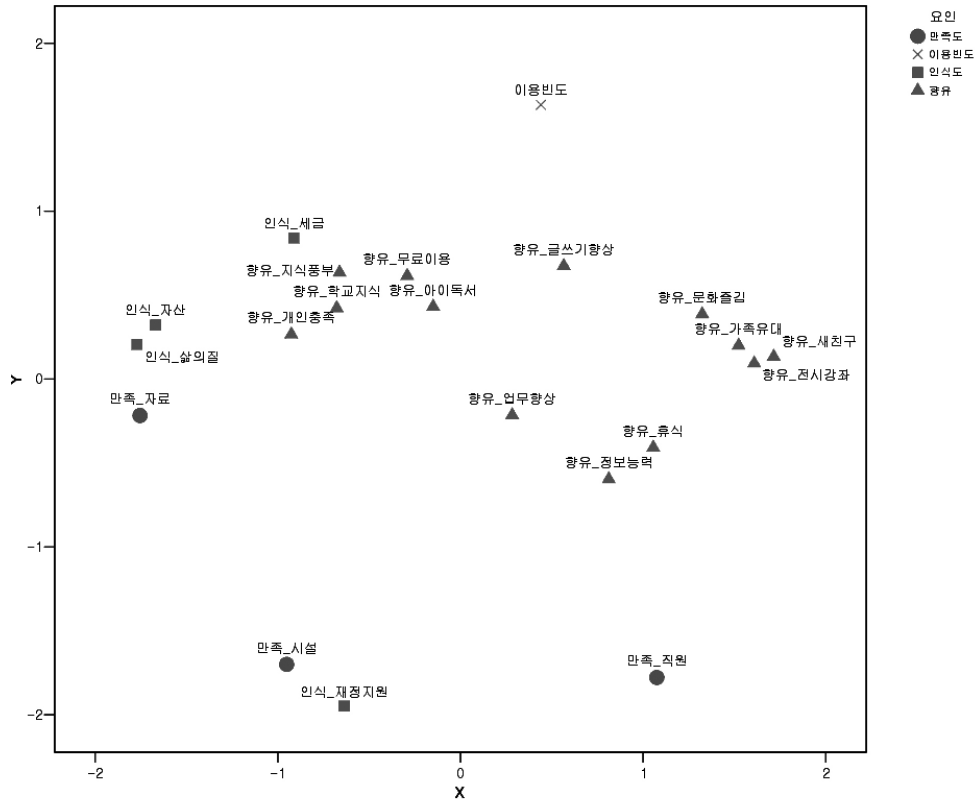
이용자의 공공도서관에 대한 만족도, 인식도, 향유결과간의 관련성을 상관분석을 통해 보았다. 0.5 이상의 높은 상관관계의 변수들을 보면, 도서관이 삶의 질을 높인다는 인식과 도서관은 자산이라는 인식이 높은 상관계수로 관련이 있으며 새로운 친구를 만드는 것과 가족 간 유대 및 관심 있는 전시가 관련 있는 것으로 나타났다. 이러한 변수간의 관련성을 상관계수를 이용하여 다차원척도분석을 실시하였다.

다차원척도법은 변수간의 거리를 시각적으로 볼 수 있기 때문에 이웃하는 변수를 파악하여 유사성을 살펴볼 수 있다. 〈그림 8〉을 통해 공공도서관에 대한 이용자의 만족, 인식, 향유결과 간 특징을 보면 시설에 대한 만족도는 정부의 재정적 지원과 가장 근접하게 위치하고 있어 시설이 좋으면 정부의 지원이 잘 되고 있다는 인식으로 연결되고 있다고 유추할 수 있다. 자료에 대한 만족도는 삶의 질을 높이는 것, 지역사회 자산이라고 인식하는 것과 근접하

고 있어 공공도서관의 핵심적인 자원에 대한 이용자들의 인식을 엿볼 수 있다.

향유결과에서는 본 연구에서 설정한 영역별 항목 간에 근접 정도에서 차이를 보이고 있다. 즉, 지식풍부, 학교의 학습 지원, 아이 독서의 증가와 같은 교육영역의 항목이 서로 근접해 있으며 개인의 즐거움과 충족감, 무료 이용이라는 개인과 경제영역의 항목이 근접해 있다. 이는 개인의 즐거움 및 충족감은 지식의 확장이나 학교 학습 지원으로 인한 성적의 향상, 혹은 아이가 독서를 많이 하는 것으로부터 오는 결과로도 볼 수 있다.

문화를 즐기는 것, 가족 간 유대가 높아지는 것, 새 친구를 만드는 것, 관심 있는 전시나 강좌를 참여하는 것이 근접하고 있어 본 연구에서 처음 설정한 영역과 일치하고 있지 않은 것을 볼 수 있다. 이 또한 관심 있는 전시나 강좌, 영화, 음악 감상과 같은 문화생활을 통해 가족 간의 유대가 높아지고 새 친구를 만난다고 인식하고 있음을 볼 수 있다. 컴퓨터를 이용하고 정보 탐색 능력의 향상과 같은 항목이 도서관에서 휴식을 취한다는 항목과 상당히 밀접하게 관련이 있는 것으로 나타났다. 근접한 항목과 이용자 간의 관련성을 파악하고 좀 더 자세한 해석을 위해 만족, 인식, 향유결과가 집단 간 차이를 가장 많이 보인 이용자의 직업별로 어떠한 경향을 나타내는지 〈그림 9〉, 〈그림 10〉,



〈그림 8〉 향유결과 항목의 변수 간 관련성 분석

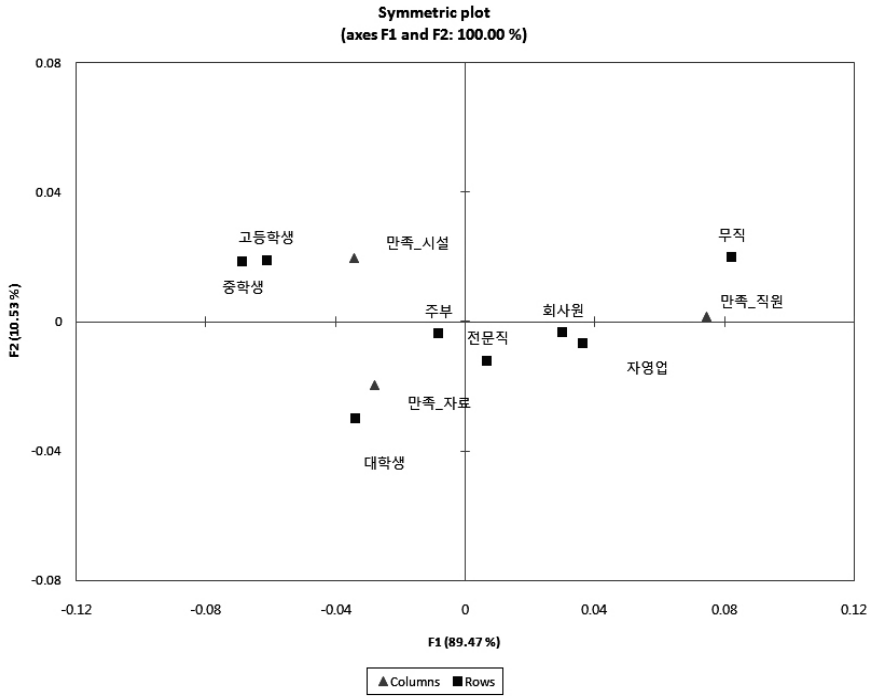
〈그림 11〉과 같이 대응일치분석을 통해 살펴보았다.

중학생과 고등학생들이 시설에 대한 만족과 가장 관련이 깊은 것으로 나타났다. 자료에 대한 만족은 대학생이며 직원에 대한 만족은 무직자들과 관련이 많은 것으로 나타났다. 주부, 전문직, 회사원, 자영업을 하는 이용자들은 공공도서관의 세 가지 요인 중 특정 요인에 대해 크게 밀접하게 관련되지는 않는 것으로 나타났다.

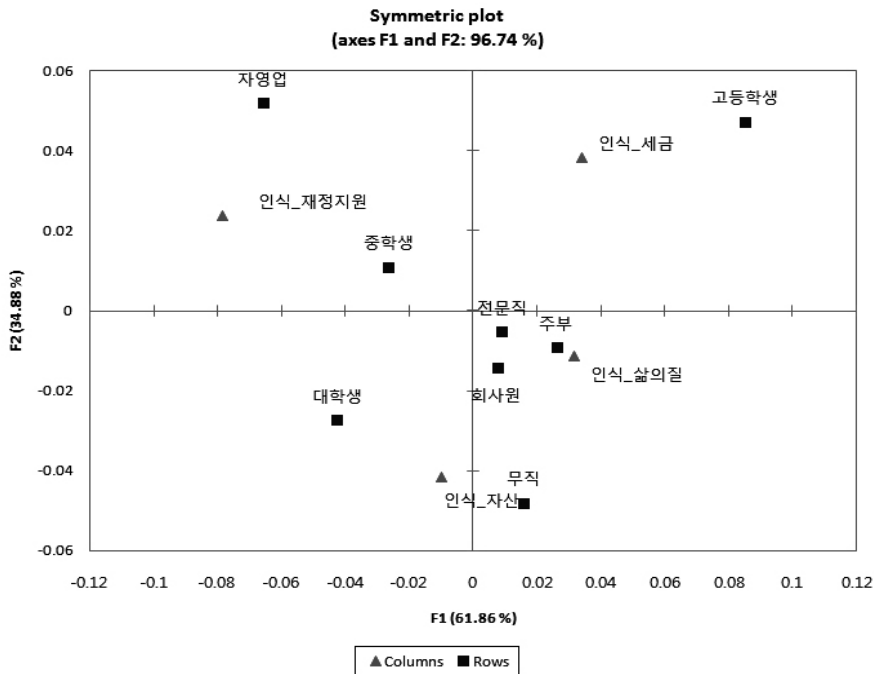
인식도를 보면 전문직, 회사원, 주부들이 도서관은 삶의 질을 높이는 기관이라는 인식을 가지고 있으며 무직의 이용자들이 도서관은 지

역사회의 자산이라는 인식을 높게 가지고 있는 것을 나타냈다. 즉, 학생인 이용자들보다 사회생활을 하거나 가게를 담당하는 이용자들이 삶의 질 향상이 도서관을 통해 가능하다는 인식을 더 많이 하는 것으로 나타났다.

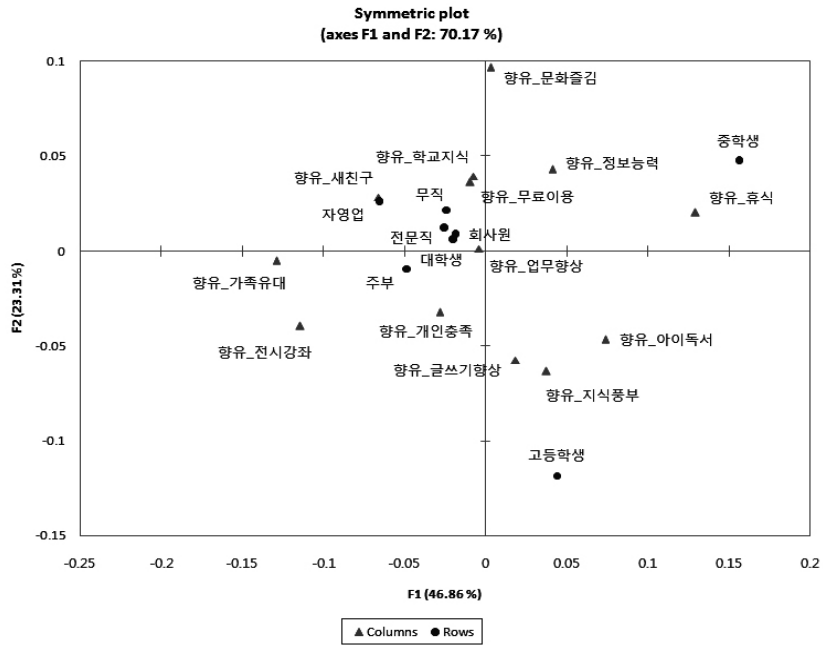
향유결과를 보면 새 친구를 만나게 되었다는 자영업을 하는 이용자들이 가장 밀접히 나타났고 업무향상은 전문직, 회사원, 대학생과 근접해 있다. 무료 이용은 주부나 회사원에 비해 상대적으로 무직자들과 근접하게 나타났으며 도서관에서 휴식을 취했다는 중학생들이 가장 가깝게 나타났다. 고등학생의 경우 다른 직업의 이용자에 비해 지식이 풍부해졌다고 사고력과



〈그림 9〉 만족도와 이용자 직업별 관계



〈그림 10〉 인식도와 이용자 직업별 관계



〈그림 11〉 향유결과와 이용자 직업별 관계

글쓰기 능력이 향상되었다와 근접하게 나타났다. 그러나 문화를 즐겼다는 항목과는 거리가 가장 멀게 나타나 고등학생이 공공도서관에서 문화생활을 잘 못하고 있는 것으로 나타났다.

이용자들이 공공도서관에 원하는 요구사항들을 자유롭게 기술하도록 한 결과, 총 154건이 수집되었다. 프로그램에 대한 요구가 42건으로 가장 많았으며 장서가 34건, 시설에 관련한 내용이 29건으로 나타났다. 프로그램에 대한 요구건 수가 가장 높은 것은 그만큼 공공도서관이 운영하는 프로그램에 대한 수요가 많고 한편으로는 기존 프로그램에 대한 만족이 높지 않기 때문인 것으로 나타났다. 공공도서관을 통해 지역 주민이 공동의 관심사로 만나는 프로그램은 건전한 지역사회 문화를 형성하는 중요한 서비스 중 하나가 될 수 있다.

4.2.4 비이용자

본 연구에서 비이용자는 공공도서관을 물리적으로 방문하여 이용하지 않는 도민으로 규정하였다. 비록, 홈페이지를 통해 제공되는 공공도서관의 서비스를 이용하는 도민들을 이용자로 포함시킬 수 있으나 물리적 방문을 통해 이용할 수 있는 유무형의 서비스와 이에 따른 향유의 정도가 차이가 있다는 것을 전제로 하였다.

비이용자들은 총 응답자 508명 중에서 26.7%인 136명이 응답했다. 136명의 이용자 중에서 남자가 59.5%, 여자가 40.5%의 응답률을 보였다. 연령대는 40대가 29.4%, 50대가 25.7%의 응답률을 보였는데 이용자의 경우 30대, 40대 순으로 설문에 참여한 것과는 약간의 차이가 있다. 응답자의 학력도 이용자와 유사하게 대학교 졸업자가 44.1%로 가장 높게 나타났다.

직업을 보면 이용자가 회사원, 주부, 대학생의 순으로 나타난 반면 비이용자는 주부가 30.1%, 회사원이 25.7%로 나타났다.

비이용자의 공공도서관 인지경로는 <표 12>와 같이 우연히 혹은 지인을 통해서가 70% 이상을 차지해 공식적인 홍보매체를 통한 것 보다 3배가량 높은 것으로 나타나 공공도서관이 홍보가 더 적극적으로 필요한 것으로 파악되었다.

도서관을 방문하여 이용하지 않는 이유는 <표 13>과 같다.

1위가 너무 멀리 있어서로 27.2%를 나타냈고, 필요를 못 느껴서가 25.7%, 시간이 없어서가 23.5%로 나타났다. 이는 도서관은 접근하기 쉬운 곳에 많이 있어야 함을 의미하며 또한 도서관에서 제공하는 다양한 서비스에 대한 홍보 또한 요구됨을 알 수 있다. 시간이 없어서 이용하지 못한다는 의견도 상당히 많이 나타났는데

이는 앞서 기본적인 인적 사항에서 가장 많이 이용하고 설문에 응답한 비이용자가 회사원임을 고려한다면 근무시간 이후 이용할 수 있는 환경이 조성되지 못하고 있음을 알 수 있다. 비이용자의 도서관 이용을 이끌기 위해 필요한 사항은 <표 14>와 같이 조사되었다.

도서관의 접근 용이성이 43.4%로 가장 높았으며 도서관에서 무엇을 할 수 있는지에 대한 구체적인 정보의 필요성이 33.8%로 높은 의견을 보였다. 이용자의 경우 장서 확충이 25.3%로 1위를 차지하였고 도서관에 대한 접근성이 두 번째를 차지하여 이용자는 비이용자든 도서관의 접근성이 이용을 위해 중요한 요인임을 알 수 있다. 비이용자는 도서관에서 무엇을 할 수 있는지에 대한 인지가 부족함을 알 수 있다. 즉, 많은 도서관이 도민들의 생활 반경 안에 존재해야 하며 도서관은 자신들의 서비스를 더욱

<표 12> 공공도서관 인지 경로

내 용	빈 도	비 율(%)
지나가다 우연히 보았다.	42	30.9
가족, 친구 등 지인을 통해 들었다.	42	30.9
지역 소식지, 잡지, 신문을 통해 알았다.	31	22.7
인터넷을 이용하다 알게 되었다.	11	8.1
기타	10	7.4
총 계	136	100.0

<표 13> 비이용자가 도서관을 이용하지 못한 이유

내 용	빈 도	비 율(%)
시간이 없어서	32	23.5
어디 있는지 몰라서	17	12.5
너무 멀리 있어서	37	27.3
필요를 못 느껴서	35	25.7
기타	15	11.0
총 계	136	100.0

〈표 14〉 비이용자의 도서관 이용 증진을 위한 조건

내 용	빈 도	비 율(%)
내가 시간이 있으면	10	7.4
접근하기에 더 편리한 곳에 있으면	59	43.4
개관시간을 늘리면	2	1.5
무엇을 할 수 있는지 구체적으로 알게 되면	46	33.8
내가 원하는 도서를 더 많이 소장한다면	6	4.4
내가 원하는 CD, DVD, 비디오를 더 많이 소장한다면	9	6.6
온라인으로 접근할 수 있는 자료가 더 많으면	4	2.9
총 계	136	100.0

많이 소비시키기 위한 적극적인 홍보가 필요함을 알 수 있다.

비이용자들이 도서관에 대해 갖는 인식을 지역사회, 개인, 지원의 차원에서 조사하였다. 〈표 15〉과 같이 비이용자들도 공공도서관의 자산적 가치, 삶의 질에 미치는 영향에 대해서는 이용자의 의견과 유사하나 점수에 있어서는 이용자가 4.6인 것에 비해 4.2로 약간 낮은 수치를 보인다. 특히 세금납부의 당위성에 있어서는 이용자가 4.2인 것에 비해 3.9로 차이를 보이고 있다.

4.3 최종 향유지표의 제안

이용자 향유 및 비이용자를 통해 파악된 특징과 이를 반영한 향유지표의 항목 수정과 보완은 다음과 같이 이루어졌다.

첫째, 이용자들은 정보를 이용하기 위해 도

서관을 이용하며 도서관 이용 증대를 위해 가장 원하는 것은 자료의 확충이다. 따라서 정보자료와 관련된 지표가 더 강화되어야 한다.

둘째, 공공도서관의 다양한 프로그램은 지역사회 주민간의 유대와 공동체감을 형성하는 중요한 서비스로 이용자들은 깊이 있고 다양한 프로그램을 가장 많이 요구하였다. 따라서 향유지표에서 프로그램과 관련한 항목을 더 포함시켜야 한다.

셋째, 향유결과지표 항목 간 심층 분석을 통해 나타난 결과를 토대로 향유결과지표 항목의 영역 조정이 요구된다. 개인의 즐거움이나 충족감은 지식의 향상, 무료이용에서 오는 기쁨과 같이 다른 변수에 의해 유발되는 것으로써 이를 독립적인 항목으로 측정하는 것은 의미가 없으며 또한 이용자들은 가족 간의 유대를 개인의 영역이 아니라 공동체나 소속감이라는 영역에서 더 인식하고 있는 것으로 나타났다. 따

〈표 15〉 비이용자들의 도서관에 대한 인식

내 용	평 균	표준편차
도서관은 지역사회의 자산이다.	4.3	0.5
공공도서관은 개인의 삶의 질을 향상시킨다.	4.3	0.6
공공도서관을 위해 세금을 내는 것은 당연한 일이다.	3.9	0.8

라서 최종 향유결과지표에서는 개인의 즐거움과 충족 항목은 삭제하였고 가족 간의 유대는 사회영역으로 포함시켰다.

넷째, 가까운 곳에 있는 도서관은 이용자와 비이용자 모두에게 도서관의 향유를 더 확장시킨다. 얼마나 도서관이 가까이 있는가를 지표상으로 측정할 수 있어야 한다.

다섯째, 비이용자들은 주로 우연히, 지인을 통

해 도서관을 알게 되며 도서관에서 자신이 무엇을 얻을 수 있는지 잘 모른다. 따라서 공공도서관들의 적극적인 홍보가 요구되며 향유지표상에서도 홍보와 관련된 항목이 포함되어야 한다.

이러한 사항을 반영한 최종 향유지표는 <표 16>과 같이 총 4개 범주에서 46개 항목으로 구성되어 있으며 새롭게 추가된 항목을 굵은 글씨체로 구분하였다.

<표 16> 최종 향유기반지표

영역		지표
향유 기반 지표	인력	1. 관장의 전문성 2. 도서관 인력 현황
	재정	3. 도서관 예산 4. 자료 구입비 예산
	시설	5. 도서관 수 6. 도서관 연면적
	자료	7. 장서 수 8. 비도서(시청각 자료/ 전자자료) 자료 수 9. 구독중인 연속간행물(전자저널, 신문 포함) 종 수 10. 지난 1년 동안 자료(도서, 연간물, 비도서)증가율
	서비스	11. 개관일 수 12. 개관 시간 13. 프로그램 수 14. 이용자 교육 횟수
향유 실태 지표	이용	15. 등록 회원 수 16. 대출자료 수 17. 도서관 방문자 수 18. 프로그램 참여자 수 19. 이용자 교육 참가 수 20. 참고봉사 요청 건수 및 완성 건수 21. 도서관 홍보 건수 22. 도서관 홈페이지 방문자수 23. 도서관 방문 시 소요 시간
향유 결과 지표	인식	24. 도서관의 존재가 지역사회에 미치는 영향력에 대한 인식 25. 도서관 이용이 개인의 삶에 미치는 영향력에 대한 인식 26. 도서관 재정지원에 대한 인식
	만족	27. 도서관 자료에 대한 만족 28. 도서관 시설에 대한 만족 29. 도서관 직원에 대한 만족

		30. 도서관 프로그램에 대한 만족
	사회	31. 가족 간 유대 및 공감대가 향상되었다. 32. 새로운 친구나 동료를 만나게 되었다. 33. 관심 있는 주제의 전시나 강연회에 참여하였다.
	교육	34. 더 똑똑해지고 지식이 풍부해졌다. 35. 아이들이 다양하고 더 많은 책을 읽을 수 있도록 해 주었다. 36. 독서를 통해 사고력과 글쓰기 능력이 향상되었다. 37. 대학이나 기타 학교에서 배우지 못한 지식을 습득하였다. 38. 컴퓨터를 이용하고 다양한 정보를 찾는 능력이 향상되었다.
	문화	39. 독서, 영화, 음악 감상으로 여가시간을 즐겼다. 40. 내가 좋아하는 도서관의 어떤 공간에서 휴식을 즐겼다.
	경제	41. 도서, 잡지, 다양한 시청각 자료나 전자정보를 무료로 봄으로써 경제적으로 도움을 받았다. 42. 직장에서 더 생산적이도록 도와주었다.
향유 기초 지표	이용자	43. 이용 확대를 위한 요구
	비이용자	44. 도서관 인지경로 45. 비이용 이유 46. 이용을 위한 요구사항

5. 결론

공공도서관 향유지표의 목적은 공공도서관이 지역사회와 주민들에게 제공하는 실질적인 기여 정도를 평가하기 위한 것이다. 그러나 측정 방법상의 문제뿐만 아니라 아직까지 결과나 혜택, 영향력과 같이 세분화된 이용자의 변화에 대한 개념적 구분에 대한 논의가 진행되고 있는 상황이라 이를 지표화 하기에 많은 어려움이 있다. 실제로 국외의 관련된 많은 연구에서도 이러한 것들을 지표화한 적절한 사례가 드물며 향유실태와 향유결과가 측정 단계에서 구분되지 않기도 한다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 이용자의 능동적인 도서관 이용과 이에 따른 혜택을 향유라는 복합적인 개념으로 정의하고 공공도서관을 통한 지역주민의 교육, 문화, 사회, 경제적 향유를 측정할 수 있는 기본적인 토대를 제공하고자 하였다.

이러한 향유지표의 적용을 통해 지역사회의 기여정도를 파악하고 실질적으로 도서관의 정책 수립 및 이용자 서비스 향상에 활용하기 위해서는 다음과 같은 보완 연구와 운용상 고려해야 할 사항이 요구된다.

첫째, 향유지표 항목의 지속적인 수정과 보완이 필요하다. 향유라는 추상적인 결과를 하나의 측정 항목으로 도출하고 이를 지표화하는 것은 다양한 이용자들을 서비스 대상으로 하는 공공도서관 환경에서는 상당히 복잡하고 어려운 작업이다. 측정 결과로 나타난 이용자들의 향유에 대한 응답이 문헌 연구나 기계적인 항목 조정을 통해 나온 것과 많은 차이를 보인 것도 이러한 어려움을 단적으로 보여준다 하겠다. 따라서 공공도서관의 향유지표는 다양한 측정 지표를 시험적으로 적용하고 이에 대한 체계적인 타당성 검증을 통해 이루어져야 하며 정기적이고 반복적인 작업으로 항목의 수정과 갱신

이 요구된다.

둘째, 공공도서관 향유를 위한 물리적 환경과 실질적인 이용자 향유결과 간의 관련성이 분석되어야 한다. 즉, 향유기반과 향유실태에 따른 향유결과를 측정하고 관련성을 밝힘으로써 서비스의 향상과 정책 개발에 실질적인 정보를 제공할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서 수행한 설문조사는 웹설문을 통한 것으로 인터넷을 이용하고 설문에 자발적으로 참여하고자 하는 이용자와 비이용자들만을 대상으로 했다는 한계가 있다. 즉, 인터넷을 자주 이용하고 기본적으로 도서관에 우호적인 입장을 취하고 있어 가까이 설문에 참여하고자 한 응답자들로 이러한 이용자의 특수성이 반영된 것으로 볼 수 있겠다. 따라서 웹설문 이외에 현장을 직접 방문하여 면대면 설문 조사를 병행하거나 이용자 등록정보 등을 활용하여 직접 방문하여 조사하는 것과 같이 다양한 방법으로 이용자 조사가 필요하다.

넷째, 비이용자 조사를 강화하고 체계적으로 수행해야 한다. 공공도서관의 향유는 이용자의 혜택을 증진시키는 것과 함께 비이용자를 이용자로 변화시키는 것을 의미한다. 따라서 비이용자의 비이용 사유에 대한 면밀한 파악과 분

석을 통해 이들이 도서관의 서비스를 경험할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

본 연구에서 제시한 공공도서관 향유지표는 이용자들의 공공도서관 향유를 위한 환경과 현황, 증진을 위한 이용자 요구 등을 모두 측정할 수 있는 지표로 공공도서관 서비스에 대한 이용자 평가지표라 할 수 있다. 이러한 평가지표를 활용하여 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다.

첫째, 도서관 정책의 기본 방향 설정 및 중심적인 추진 전략 수립을 위한 기반을 마련할 수 있다.

둘째, 향유지표를 이용한 정기적인 조사를 통해 도서관의 서비스 향유 수준을 파악하고 변화의 정도와 특성 등을 파악할 수 있다. 시군별 이용자의 특성, 이용 행태의 특성, 혜택의 정도를 분석하면 도서관마다 강점과 약점을 알 수 있다.

셋째, 이러한 결과를 바탕으로 시군별, 개별 도서관의 특성화된 서비스의 운영, 소외계층, 비이용자층을 위한 구체적인 서비스 확대 전략 등을 구상할 수 있다.

넷째, 이용자들과의 의사소통 통로를 확보하여 다양한 의견을 수렴하고 이를 정책에 반영할 수 있다.

참 고 문 헌

대한민국정부. 도서관법. 2007.
문화관광부. 한국문화관광정책연구원. 2006. 『문화지표체계 개선: 2005 문화지표』.
_____. 2006. 『문화향수실태조사』.

오세탁. 1983. 文化財保護法研究: 文化財享有權의 法理를 中心으로. 박사학위논문. 단국대학교 대학원 법학과 행정법전공.
이소희, 김민정. 2000. 청소년 문화복지지표체계

- 발 연구. 『청소년복지연구』, 2(2): 61-83.
- 이용남. 1992. 公共圖書館 目的의 構造에 관한 研究. 『한국문헌정보학회지』, 22: 29-82.
- 차미경. 2003. 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(4): 311-328.
- 표순희, 정동열. 2008. 공공도서관 경제적 이용 가치 측정방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 209-234.
- 한국도서관협회. 2003. 『한국도서관 기준』. 서울: 한국도서관협회.
- Barron, Daniel D et al. 2005. The economic impact of public libraries on South Carolina. The School of Library and Information Science. University of South Carolina. [cited 2008.10.20]. <<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/home.htm>>.
- Fitch, Leslie and Jody Warner. 1998. "Dividends: the value of public libraries in Canada." *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 11(4): 158-179.
- Griffits, Jose-Marie, Donald W. King, and Thomas Lynch. 2004. Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries: Summary Report. Florida: State Library and Archives of Floridas. [cited 2008.10.16]. <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf>>.
- Institute of Public Finance and European Commission. 2002. Survey Questionnaires and Notes of Guidance. [cited 2008.10.4]. <<http://www.libecon.org/survey/default.asp>>.
- Kerslake, Evelyn, and Margaret Kinneli. 1998. "Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues and the social impact of public libraries." *Journal of Librarianship and Information Science*, 30(3): 159-167.
- LISU. 2007. LISU Annual Library Statistics 2006. [cited 2008.11.4]. <<http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/pages/publications/als06.html>>.
- NISO Standards Committee AY: Library Statistics. 2008. Survey Detail: Public Libraries Survey. <<http://www.niso.org/emetrics/surveys.cfm?id=1164>>.
- Markless, Sharon and Streatfield David. 2006. *Evaluating the impact of your library*. London: Facet Publishing.
- Matthews, Joseph R. 2006. *Measuring for results: the dimensions of public library effectiveness*. Westport: Libraries Unlimited.
- Morrill, Joshua H. 2007. The Wisconsin Library User (and Non-User) II: Outcomes of a second Statewide Survey (2003-2007 comparisons). [cited 2008.10.5]. <<http://www.wplc.info/current/welcome.html>>.
- Poll, Roswitha. 2003. "Measuring impact and outcome of libraries." *Performance Meas-*

urement and Metrics, 4(1): 5-12.

Wavell, Caroline, Graeme Baxter, Ian Johnson,
and Dorothy Williams. 2002. Impact
evaluation of museums, archives and

libraries: available evidence project.
[cited 2008.9.25].

<[http://www.mla.gov.uk/resources/a
ssets/1/id16rep_pdf_4923.pdf](http://www.mla.gov.uk/resources/assets/1/id16rep_pdf_4923.pdf)>.