공공도서관에 대한 사서와 이용자 인식 비교 연구*

- 서울시교육청 소속 공공도서관을 대상으로 -

A Comparative Study of the Perceptions on Public Libraries between Librarians and Users: A Survey of the Seoul Metropolitan Office of Education Public Libraries

표 순 희 (Soon-Hee Pyo)**
차 미 경 (Mikyeong Cha)***

목 차

1. 서 론
2. 인식조사를 위한 설계
3. 인식분석 결과
4. 결 론

초 록

본 연구의 목적은 사서와 이용자의 공공도서관에 대한 인식을 비교 분석함으로써 도서관 발전방안 수립 및 서비스 방향 설정에 필요한 기초정보를 제공하는 데 있다. 이를 위해 서울특별시교육청 공공도서관의 사서와 이용자 각각 270명, 820명을 대상으로 현재 도서관의 환경, 미래 도서관의 역할 및 위상, 도서관 정책과 관련한 설문조사를 수행하였다. 조사 결과, 사서들은 오랜 역사와 축적된 자원을 가장 큰 강점으로 인식하는 반면, 이용자들은 인적자원에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 공공도서관의 역할과 미래의 위상에 대해서는 사서와 이용자 모두 독서와 교육을 중요하게 인식하고 있어, 두 집단이 공공도서관에 대한 공통된 기대를 갖고 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 미래 도서관의 정책 방안으로 사서는 노후시설의 개선과 사서의 재교육을 제시한 반면, 이용자는 장서 확충과 열람실 이용 확대를 원하는 등 두 집단 사이의 인식차이가 있는 것으로 나타나 이러한 인식 차이를 고려한 공공도서관 정책 개발의 필요성을 보여주었다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to provide basic information necessary for establishing library development plan and service direction by comparing and analyzing the perception of librarian and user's public library. For this purpose, a questionnaire survey was conducted with 270 librarians and 820 public users of the Seoul Metropolitan Office of Education Public Libraries regarding the current environment of the library, the role and status of the future library, and the library policy. The results showed librarians viewed the long history and accumulated information resources as strengths, while users had the highest satisfaction with human resources. As for the role of the public library and its future status, both librarians and users perceived reading and education as more important, confirming that the two groups had common expectations for public libraries. Yet the two groups had different perceptions about the policy for enhancing future library roles. Librarians suggested the needs for the improvement of old facilities and continuing education for librarians, users indicated the collections and enlargement of reading room as more important, which suggested the library policy development considering the difference of the perceptions between the two groups.

키워드: 공공도서관, 도서관발전계획, 사서, 이용자, 인식
Public Library, Library Development Plan, Librarian, User, Perception

---

* 본 연구는 2017년 수행된 '서울특별시교육청 공공도서관 발전방안 정책 연구'의 일부를 수정한 것임.
** 성균관대학교 정보관리연구소 연구원(shpyo88@hanmail.net) (제1저자)
*** 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr) (교신저자)
논문접수일자: 2018년 5월 1일 최초심사일자: 2018년 5월 1일 게재확정일자: 2018년 5월 17일
한국문헌정보학회지, 52(2): 221-244, 2018. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.221]

www.kci.go.kr

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

이용자 중심의 도서관 경영 패러다임은 도서관 서비스에 이용자의 요구를 반영하고 이용자 만족도를 평가하는 수준을 넘어 도서관 발전계획 수립 단계에서부터 이해관계자들의 요구를 적극적으로 반영하도록 한다. 많은 도서관들은 급변하는 사회와 이에 따른 다양한 이용자 요구를 수용하기 위하여 도서관 건립단계에서 또는 정기적으로 이용자 만족도, 인식 및 요구조사를 실시하여 결과를 서비스에 반영하거나 도서관 발전계획 수립을 통하여 중장기적인 정책과 서비스 방안을 설계하는데 활용한다.

도서관 서비스에 대한 요구는 현재 도서관에 대한 인식과 이해를 바탕으로 하며, 여기에는 이용자뿐만 아니라 실제 도서관 서비스를 계획하고 수행하는 사서 집단의 인식과 이해가 포함된다. 도서관 발전계획은 도서관의 핵심 이해관계자인 이용자와 사서 간의 공감과 소통을 기반으로 추진될 때 계획한 성과를 이룰 수 있다. 또한, 이 두 집단이 도서관의 위상과 역할에 대한 이해를 공유하고 정책에 대한 의견의 차이를 극복할 방안을 찾는 것 역시 도서관 발전계획의 중요한 내용이라고 할 수 있다.

공공도서관의 이용자 인식 및 요구조사는 도서관 서비스 평가 및 서비스 개선을 위해 일상적으로 만족도 조사의 일환으로 수행되기도 하지만 도서관의 중장기발전계획 혹은 발전방안의 도출과 제안을 위해서 필수적이다. 대표적으로 서울시공공도서관 발전방향에 관한 연구(2004), 정동열 외(2008)의 연구가 이러한 요구 조사의 일반적인 형태를 보여주는데, 주로 도서관 이용자를 대상으로 실시되며, 장서, 시설, 서비스, 문화프로그램, 운영과 관련하여 도서관 운영 전반에 걸친 이용자들의 만족도, 향후 추진 정책에 대한 중요도를 분석한다.

그러나 정보기술 발달로 인한 정보제공환경의 변화와 더욱 다양해진 이용자의 정보이용행태 및 요구 변화에 적절히 대응하기 위해서는 보다 더 정교한 측정의 틀이 필요하다. 이희수, 김기영(2014)은 인천광역시 지역사회의 특성을 도시 구성 10요소를 변수로 선정해 구분한 모형에 따라 인천 지역을 지역1(원도심), 지역2(신도심), 지역3(도농복합지역) 등의 세 개로 구분하여 각 지역 마다의 도서관 요구를 분석하였다. 이지영, 김기영, 박영숙(2016)은 정보요구와 정보수요를 다른 개념으로 보고, 정보요구와 정보수요의 간극을 밝히고자 하였고, 일상생활에서 자연스럽게 표출되는 실질적인 정보요구를 범주화 하여 새로운 정보 요구 영역을 도출하여 다양한 환경에서 이용자 요구를 구체화 하였다. 사서와 이용자 간 도서관서비스에 대한 인식을 비교한 연구는 많지 않으나, Noh(2013)는 국내 15개의 건강사이트에 대한 사서와 일반 이용자의 인식을 비교하였으며, 강주연 외(2018)가 수행한 연구는 환경변화에 따른 도서관의 대응에 대한 사서와 이용자의 인식의 차이를 보여주었다.

본 연구에서는 이용자와 사서의 인식을 파악하는 것이 도서관 발전방안의 방향성을 설정하는데 유의미하다고 판단하여 두 집단의 인식을 비교분석하였다. 이를 통해 정책 수행자와 정책 수혜자간 요구와 인식의 차이를 정확히 파악함으로써 정책 수립에 있어 이용자 측면에서

www.kci.go.kr

보다 더 엄격한 기준과 적극적인 정책 설계가 가능하도록 기초정보를 제시하고자 하였다.

1.2 연구 방법

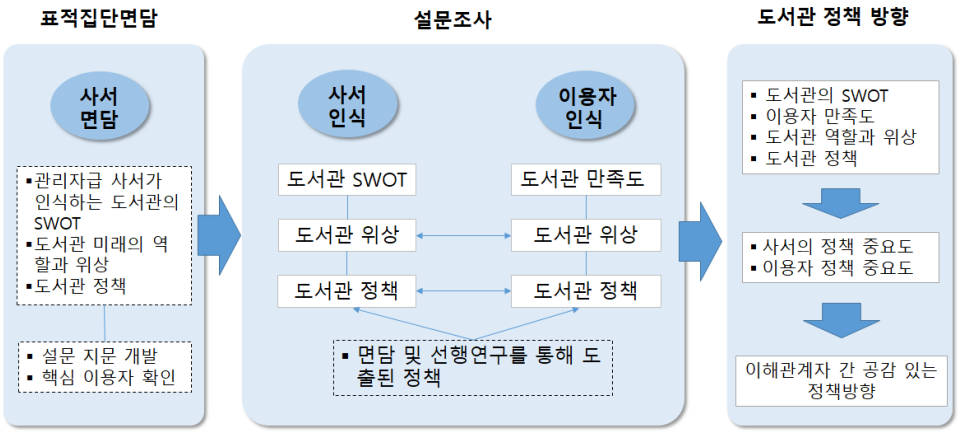
공공도서관에 대한 사서와 이용자의 인식조사는 사서를 대상으로 한 표적집단면담(Focus Group Interview, 이하 FGI)조사와 사서와 이용자에 대한 설문조사 두 가지 방법으로 진행하였다. FGI는 정책수립 당사자들의 자유로운 의견 수집을 통해 향후 발전방안의 방향 설정과 함께 사서 및 이용자 대상 설문 문항 개발을 위한 사전조사로서 수행되었다. 서울시교육청 공공도서관 및 평생학습관의 관장과 과장 8명으로 구성된 관리자급의 사서 집단을 대상으로 하여, SWOT(Strength, Weakness, Opportunity, Threat) 관점에서 본 서울시교육청 공공도서관의 내부 및 외부 환경에 대한 평가와 공공도서관 정책 전망에 대한 의견을 수집하였다. 이 내용은 일반 사서들을 대상으로 하는 설문조사 항목에 반영하여 연령 및 경력에 따른 사서들의 인식의 차이를 파악하는데 활용하였다.

설문조사를 통해서는 현재 도서관에 대한 사서와 이용자의 인식, 미래 도서관의 역할과 위상에 대한 인식, 도서관 정책에 대한 사서와 이용자의 중요도에 대한 인식을 조사하여 도서관 발전 방안과 추진에 실질적으로 필요한 정보를 얻고자 하였다. 사서의 경우, 22개 교육청 도서관에 근무하는 전체 사서를 대상으로 웹 설문을 통해 실시하였고 이용자는 공공도서관 운영 및 정책에 대한 적극적인 관심을 갖는다고 판단되는 이용자를 표적 표집하여 오프라인 설문조사를 실시하였다. 조사 과정을 정리하면 〈그림 1〉과 같다.

2. 인식조사를 위한 설계

2.1 사서 표적집단면담

공공도서관 근무 경력 및 직위를 감안하여 현재 서울시교육청 공공도서관 관장과 소속 부



〈그림 1〉 이용자와 사서의 공공도서관 인식 조사 과정

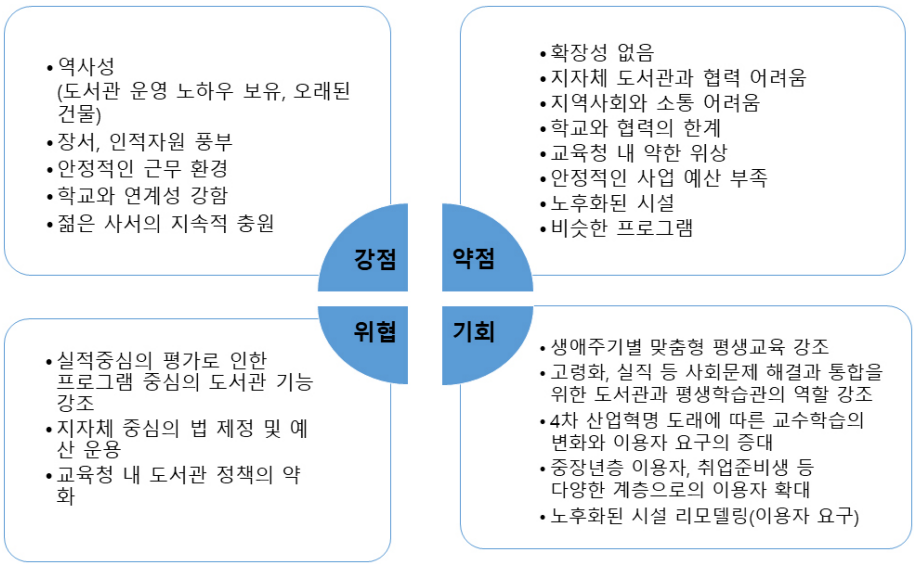
www.kci.go.kr

서의 운영을 담당하고 있는 관리자급 사서들을 표적집단면담 대상으로 선정하였고, 따라서 서울시교육청 공공도서관 사서직 관장 4명, 공공도서관 및 평생학습관 소속 정보자료과, 평생학습과 과장 각각 2명씩 총 8명을 대상으로 진행하였다.

먼저, SWOT 관점에서 본 서울시교육청 공공도서관의 환경에 대한 의견을 들었다. 이는 정책 수립에 있어 도서관 내부 및 외부적인 추진 동력과 함께 한계점을 파악함으로써 실질적인 발전 방안 제안에 활용하기 위함이었다. 둘째, 미래 도서관의 역할과 위상에 대한 인식 및 공공도서관 정책에 대한 내용을 수집하였다. 미래 공공도서관의 역할과 위상에 대한 의견 수집은 중장기적인 서울시교육청 공공도서관이 다른 도서관과의 차별성을 가지고 추진할 정책의 방향성 설정을 위한 것이다. 정책과 관련한 면담은 현재 발전 방안들에 대한 현장 사서의 평가와 대안들과 향후 서울시교육청 공공도서관을 위해 필요한 추가적인 정책 등에 대한 자유로운 의견 개진을 목적으로 하였다.

서울시교육청 공공도서관의 관장을 비롯한 관리자급의 사서들은 현재 도서관이 직면한 강점, 약점, 기회, 위협 요소를 〈그림 2〉와 같이 인식하고 있다.

서울시교육청 공공도서관이 추진해야할 정책과 관련한 의견 조사는 현재 실시하고 있는 정책을 평가하는 것과 SWOT에 근거해 강화 혹은 새롭게 추진해야할 정책의 관점에서 구조화된 질문 없이 자유롭게 이야기하는 방법으로 진행되었다. FGI를 통해 나타난 사서들의 의견들을 정리하면 이용자 서비스, 도서관의 인력, 학교도서관과 관련된 내용으로 구분 할 수 있다. 이 내용을 도서관 정책안 도출을 위한 설문 문항 설계를 고려하여 〈표 1〉과 같이 정리하였다.



〈그림 2〉 사서 FGI를 통해 나타난 서울시교육청 공공도서관의 SWOT

www.kci.go.kr

〈표 1〉 도서관 정책에 대한 사서 FGI 내용

영 역	의 견
이용자 서비스	• 장서의 특성화 • 축적된 장서와 콘텐츠에 기반한 빅데이터 서비스 개발 • 핵심 이용자를 대상으로 전략적인 서비스 개발 • 노년층 이용자를 위한 집중화되고 특화된 서비스 • 프로그램의 특성화: 인문학, 자기계발, 교양과학 등 • 프로그램의 브랜드화: 학교도서관과 협력 프로그램 브랜드화
도서관 인력	• 사서들(관장)의 재교육 • 지역주민과의 유대관계 강화: 인사 전보 주기의 조정 • 자원봉사 시스템의 체계화 및 브랜드화
학교도서관	• 학교도서관 지원 플랫폼 개발 • 학교에서 수용 할 수 없는 IT 교육 도서관에서 수행 • 도서관 프로그램의 학교 교육과정 참여(예: 방과후 프로그램으로)

2.2 설문 설계

사서와 이용자들의 인식 파악을 위한 설문 문항은 다음 3개 영역으로 구성하였다.

첫째, 도서관 환경에 대한 인식이다. 사서의 경우 사전 면담을 통해 나타난 도서관의 SWOT 내용을 바탕으로 항목을 구성하였고, 이용자는 도서관 환경에 대한 인식을 도서관 서비스 만족으로 측정하였다. 만족도 항목은 전국도서관 운영평가에서 수행하는 이용자 만족도 항목을 기반으로 구성하였다.

둘째, 도서관의 역할 및 위상 영역이다. 관련 항목은 미래 도서관의 역할에 대한 논의와 연구들(Art Council England 2013; Mainka et al. 2013)과 일상생활에서 공공도서관이 제공할 수 있는 혜택을 연구한 Vakkari et al.(2013)의 연구 결과를 도서관의 역할 영역으로 보고 이를 참고하여 교육 기관, 업무 지원기관, 일상생활 지원기관, 문화 및 여가 지원기관 4개의 영역, 총 19개 항목을 구성하였다.

셋째, 도서관 정책과 관련해서는 사전면담을 통해 도출된 사서들의 요구 및 '교육청공공도서관/평생학습관 종합발전계획'(정미연 외 2013) 등과 같이 이미 제시된 정책들을 기반으로 구성하였다. 이용자는 정보자료, 시설 및 공간, 서비스 및 프로그램, 홍보 및 지역 유대 4개 영역에 15개 항목을, 사서의 경우 이용자 설문 항목 4개 영역에 인적 자원 훈련, 학교도서관 협력 2개 영역을 추가하여 총 22개의 설문항목을 설계하였다(〈표 2〉 참조).

예비조사는 사서 5명, 이용자 10명을 대상으로 수행하였다. 면대면 설문조사를 통해 설문지 제시 항목의 문구 및 단어의 수정을 하고 미래 교육청 공공도서관의 역할과 위상에 대한 설문 문항의 지문을 조정하였다.

조사대상은 22개 서울시 교육청 공공도서관 사서와 이용자를 대상으로 하였다. 이용자의 경우는 도서관 운영에 참여하고 도서관 정책관련 의사결정에 영향을 줄 수 있는 핵심이용자와 조사 기간에 도서관을 방문한 일반이용자를 조사대상으로 하였다. 핵심이용자로는 도서관운영위원회, 도서관자료선정위원회, 독서회 및 동아

www.kci.go.kr

〈표 2〉 설문 문항 구성

영역	사서용	이용자용
이용 행태	-	• 이용 빈도, 이용 서비스, 도서관 참여 활동
환경 인식	• 도서관의 SWOT	• 이용자 만족도
역할과 위상	• 사서가 인식하는 서울시교육청 공공도서관이 지향해야할 도서관의 역할	• 이용자가 인식하는 서울시교육청 공공도서관이 지향해야할 도서관의 역할
정책	• 사서가 인식하는 서울시교육청 공공도서관추진 정책 중요도	• 이용자가 인식하는 서울시교육청 공공도서관 추진 정책 중요도
인적 사항	• 연령, 근무 경력	• 성별, 연령, 학력, 직업

리 등에 참여하는 이용자와 방문 및 대출량 등의 실적이 우수한 이용자, 도서관 친구, 자원 봉사 등 도서관 운영과 관련된 활동에 참여하는 이용자를 포함하였다.

조사는 2017년 6월 28일부터 7월 7일까지 총 10일간 실시하였다. 사서 대상 설문지의 경우 서울시교육청 평생교육과의 협조를 통해 현재 근무하고 있는 모든 사서들이 설문에 응답할 수 있도록 온라인으로 배포 및 수집하였다. 사서 설문지는 296부가 회수되었고 이들 중 270부가 유의하게 분석되었다. 사서 설문지의 회수율은 2016년 기준 서울시교육청 소속 사서 398명의 74.3%에 해당되며 실제 분석 대상 설문지 270부는 전체 사서의 67.8%에 해당되는 비율이다. 이용자 대상 설문은 서울시교육청 소속 전체 22개 공공도서관 이용자를 대상으로 하였으며 각 도서관에 50부씩을 할당하여 총 1,100부를 목표로 하였다. 그러나 조사 기간 중 휴관으로 인해 조사가 불가능한 2개 도서관을 제외하고 20개 도서관에 실제로 총 880부가 배포되었으며 총 843부가 회수되었다. 사서가 직접 이용자들에게 배포하고 회수하였고, 이 중에서 최종적으로 분석 대상이 된 설문은 820부이다.

3. 인식분석 결과

3.1 응답자의 특성과 도서관 이용행태

이용자의 성별을 보면 남자가 32.1%, 여자가 67.9%로 여자 이용자의 응답이 남자 이용자에 비해 2배 이상 높았다. 이는 본 연구에서 이용자를 주중 및 주말에 일상적으로 도서관을 이용하는 이용자가 아닌 도서관에 대한 전반적인 이해와 적극적인 요구를 나타낼 수 있는 핵심이용자를 표적 표집한 까닭이다. 연령대는 40대가 27.3%로 가장 높았고 20대가 25.5%, 30대가 17.0%를 차지하여 주 이용자 연령대를 반영하였다. 학력 또한 대학교 졸업자가 69.3%로 가장 많으며 직업별로는 주부가 29.9%, 학생이 23.0%, 직장인이 22.4% 순으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

응답한 사서들의 연령대를 보면 50대가 51.9%, 근무 경력 20년 이상이 61%로 가장 많은 응답을 보였다. 이는 현재 서울시교육청 사서들의 주요 연령대와 근무 경력을 보여 준다.

이용자의 도서관 이용빈도는 주 1회 이용하는 이용자가 전체 응답자의 23.0%를 차지하여 가장 높게 나타났고 주 2-3회도 22.5%로 높게 나타났다. 주 2-3회 이상 이용하는 이용자를 핵심이용

www.kci.go.kr

〈표 3〉 응답자 특성

	특 성	구 분	N (명)	비율(%)
이용자	성별	남자	262	32.1
		여자	554	67.9
	연령	10대	38	4.7
		20대	208	25.5
		30대	139	17.0
		40대	223	27.3
		50대	136	16.6
		60대 이상	73	8.9
	학력	초등학교	8	1.0
		중학교	23	2.8
		고등학교	117	14.4
		대학교	565	69.3
		대학원	102	12.5
	직업	학생	187	23.0
		취업준비생	38	4.7
		주부	243	29.9
		직장인	182	22.4
		자영업	34	4.2
		은퇴자	35	4.3
		기타	94	11.6
	기관 명칭	도서관	593	72.3
		평생학습관	227	27.7
사서	연령	20대	17	6.4
		30대	50	18.8
		40대	61	22.9
		50대 이상	138	51.9
	근무 경력	1년 미만	12	4.5
		1년 이상~5년 미만	39	14.6
		5년 이상~10년 미만	19	7.1
		10년 이상~20년 미만	34	12.7
		20년 이상	163	61.0
	소속	도서관	202	79.8
		평생학습관	51	20.2

자, 월 1-2회 이상 이용자를 이용자, 기타 연 3-4회 이상 이용자를 비핵심이용자로 다시 구분해 보면 핵심 이용자가 36.1%, 이용자가 53.3%, 비핵심이용자가 10.6%이다.

도서관 이용자들이 주로 이용하는 서비스는 도서 대출서비스 이용이 도서관과 평생학습관 모두 34.9%, 37.2%로 가장 높게 나타났고 자료실에서 독서하기가 각각 19.8%, 17.6%, 문화행사 참여하기가 15.65%, 18.7%로 높게 나타났다. 평생학습관의 경우 문화행사 참여가 도서관

www.kci.go.kr

에 비해 약간 높게 나타났으나 통계적으로는 차이가 없어 도서관과 평생학습관 이용자들의 이용 행태는 거의 동일하다고 볼 수 있다.

도서관 이용자들이 참여하고 있는 도서관의 활동은 응답자의 59.7%가 다양한 도서관 활동에 참여하고 있는데 이 중 47.3%의 이용자가 문화강좌 참여자이며 18.6%가 독서회 회원, 14.3%가 자원봉사자이다. 도서관 활동을 하고 있다고 답한 응답자 중 2개 이상 활동에 참여한 사람이 73명, 3개 이상은 14명, 4개 이상은 3명에 이른다. 독서회 회원이 문화강좌 참여와 가장 많이 중복되어 있고 자원봉사자와 동아리회원의 중복도 높은 편이다.

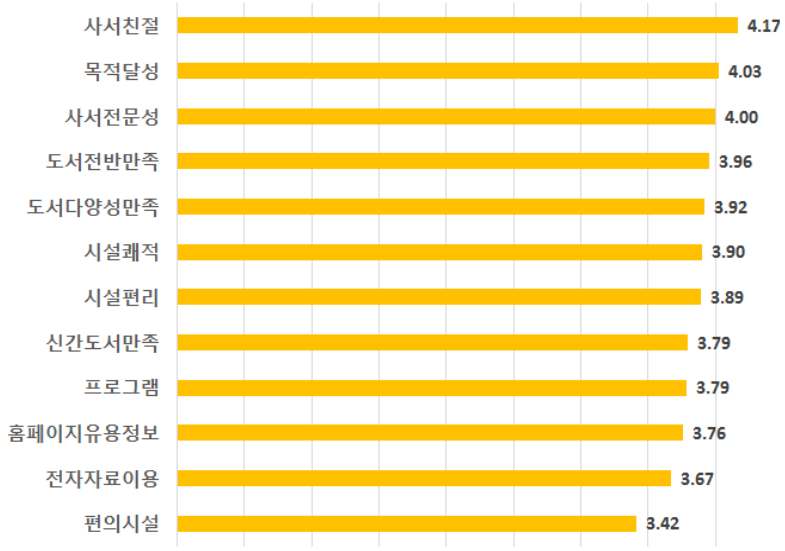
3.2 도서관 환경에 대한 인식

3.2.1 이용자

이용자 만족도는 '사서친절'이 가장 높았으며 도서관 이용목적 달성 정도를 보는 '목적달성'과 '사서전문성' 항목이 높게 나타났다(〈그림 3〉 참조). 만족도가 가장 낮은 항목은 '편의시설'이었다. 만족도를 성별로 보면 '사서친절'과 '시설쾌적', '시설편리' 3개 영역에서 남녀 이용자 간 차이를 보였는데 특히, '사서친절'과 '시설쾌적' 항목은 여자 이용자가 더 높았다($p<.01$).

연령별 만족도는 대체적으로 10대의 만족도가 높고 60대의 만족도가 전반적으로 낮게 나타났다. 특히, '신간도서만족', '도서다양성만족', '도서전반만족'과 같은 만족은 60대가 전반적으로 낮게 나타났으며 '사서친절'은 20대가 40대와 50대에 비해 높았고 '시설편리', '편의시설'은 10대가 다른 연령대에 비해 높은 만족을 보였다(〈표 4〉 참조).

직업별 만족도를 보면 대학생이 약 70%를 구성하는 학생들이 가장 많은 항목에서 높은 만족도를 보였고 취업준비생이 가장 많은 항목에



〈그림 3〉 이용자의 만족도

www.kci.go.kr

〈표 4〉 이용자의 연령별 만족도

항목 \ 연령	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상	사후분석 (Scheffe, p<.05)
신간도서만족	3.95	3.88	3.90	3.75	3.82	3.35	10, 20, 30, 40, 50대>60대
도서다양성만족	4.11	4.04	3.99	3.83	3.90	3.61	20, 30대>60대
도서전반만족	4.27	4.08	4.02	3.88	3.91	3.65	10, 20대>60대
사서전문성	4.24	4.13	4.12	3.90	3.91	3.82	-
사서친절	4.32	4.39	4.27	4.04	4.04	3.96	20대>40, 50, 60대
시설쾌적	4.32	3.95	3.82	3.84	3.85	4.04	-
시설편리	4.41	4.00	3.86	3.79	3.80	3.89	10대>30, 40, 50대
편의시설	3.92	3.50	3.36	3.38	3.28	3.43	10대>50대
프로그램	3.76	3.83	3.83	3.76	3.72	3.81	-
전자자료이용	3.97	3.86	3.57	3.63	3.56	3.50	-
홈페이지유용정보	4.00	3.95	3.68	3.68	3.71	3.56	-
목적달성	4.31	4.13	4.01	3.97	3.97	3.94	-
평 균	4.13	3.98	3.87	3.79	3.79	3.71	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 연령대

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 연령대

〈표 5〉 이용자의 직업별 만족도

항목 \ 직업	학생	취업 준비생	주부	직장인	자영업	은퇴자	기타	사후분석 (Scheffe, p<.05)
신간도서만족	3.94	3.50	3.72	3.94	3.67	3.64	3.65	학생, 직장인>취업준비생
도서다양성만족	4.07	3.84	3.83	4.02	3.67	3.88	3.78	학생>주부, 기타
도서전반만족	4.12	3.89	3.85	4.09	3.79	3.82	3.78	학생>주부, 직장인>기타
사서전문성	4.20	3.76	3.87	4.12	3.73	4.13	3.95	학생>취업준비생, 주부
사서친절	4.37	4.18	3.99	4.29	4.00	4.17	4.15	학생>주부
시설쾌적	4.08	3.74	3.79	3.92	4.18	4.24	3.74	-
시설편리	4.12	3.68	3.75	3.89	3.85	4.12	3.86	-
편의시설	3.62	3.21	3.29	3.52	3.41	3.46	3.25	-
프로그램	3.87	3.51	3.77	3.82	3.74	4.03	3.66	-
전자자료이용	3.96	3.43	3.57	3.64	3.45	3.91	3.48	-
홈페이지유용정보	3.99	3.47	3.63	3.80	3.71	3.84	3.63	-
목적달성	4.18	3.84	3.96	4.07	4.06	4.15	3.86	-
평 균	4.04	3.67	3.75	3.93	3.77	3.95	3.73	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 직업군

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 직업군

서 낮은 만족도를 보였다(〈표 5〉 참조). 만족도가 높은 상위 3위 내의 항목은 연령별, 직업별로 유사하게 '사서친절'이 모두 포함되어 있으며 사람과의 관계에서 오는 만족도는 이용자의 특

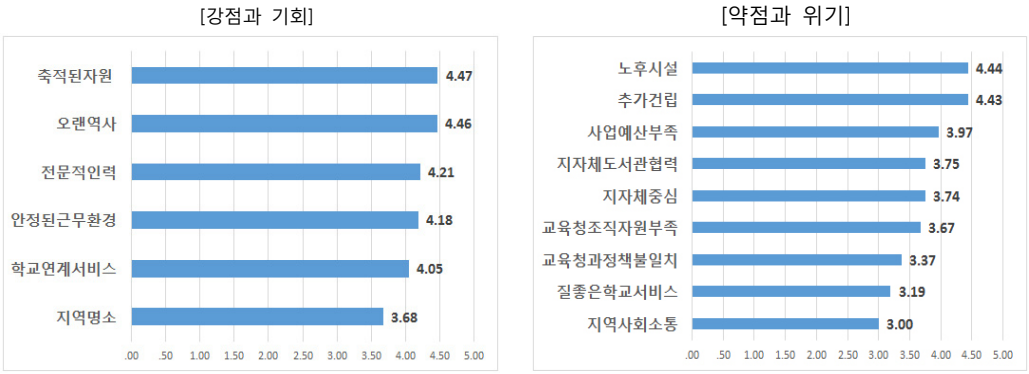
www.kci.go.kr

성과 관계없이 높은 것으로 파악되었다. 핵심이용자로 구분한 경우나 경제활동의 유무로 구분해 본 경우, 위의 연령과 직업별 만족 수준과 큰 차이 없이 유사한 경향을 보였다.

3.2.2 사서

서울시교육청 공공도서관 사서들은 도서관의 가장 큰 강점과 기회를 '오랜역사'와 이 기간 동안 '축적된 자원'으로 인식하고 있다. 한편으로는 '지역명소'로서의 도서관은 특정 소수의 도서관의 경우에 해당하며, 전체적으로 가장 낮은 점수를 보였다. 서울시교육청 공공도서관의 약점과 위협에 대해 사서들은 '노후시설'과 '추가건립의 어려움'을 가장 크게 인식하고 있었고 그 다음으로 '사업예산부족'을 꼽고 있었다(〈그림 4〉 참조).

연령별로 보면 40대와 50대 사서들이 도서관의 강점과 기회 항목에 대해 높은 인식도를 보였고 20대 사서가 가장 많은 항목에 대해 낮은 인식도를 보였다. 특히, '전문적인력' 항목에 대해서는 30대 사서가 40대와 50대 사서에 비해 낮은 인식을 보였다(〈표 6〉 참조).



〈그림 4〉 사서가 인식하는 서울시교육청 공공도서관의 SWOT

〈표 6〉 사서 연령에 따른 도서관의 강점과 기회에 대한 인식

연령 / 항목	20대	30대	40대	50대	사후분석 (Scheffe, p<.05)
오랜역사	4.24	4.28	4.59	4.49	-
축적된자원	4.18	4.38	4.51	4.53	-
전문적인력	3.82	3.88	4.33	4.33	40, 50대>30대
안정된근무환경	4.24	4.08	4.26	4.18	-
학교연계서비스	3.76	3.90	4.15	4.09	-
지역명소	3.41	3.46	3.85	3.73	-
평 균	3.94	4.00	4.28	4.22	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 연령대

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 연령대

www.kci.go.kr

경력에 따른 인식을 보면 전반적으로 1년 미만 경력의 사서가 20년 이상 경력 사서에 비해 도서관의 강점과 기회에 대한 인식이 낮게 나타났다. 특히, 5년 이상에서 10년 미만의 경력 사서들은 교육청 공공도서관의 강점이 '전문적 인력'이라는 인식을 20년 이상 경력의 사서들보다 약하게 인식하고 있었다(〈표 7〉 참조).

도서관의 위기와 위협에 대한 항목은 경력과 관계없이 사서들 간의 인식이 유사하였고 도서관과 평생학습관 사서들 간 인식의 차이도 나타나지 않았다.

3.3 도서관 역할과 위상에 대한 인식

3.3.1 이용자

이용자는 도서관의 역할과 위상에 대한 인식 조사에서 '독서(4.44)'를 가장 중요하다고 인식하였으며, 두 번째는 '어린이청소년독서학습지원(4.15)'이었다. 그 다음 순차적으로 높은 인식을 보인 항목들 대부분이 '생애(평생)교육(3.97)', '취학전아동독서교육(3.97)', '시민교육(3.86)' 등 교육영역으로 나타나 이용자 또한 서울시교육청 공공도서관이 다양한 교육적 요구를 수행하기를 원하는 것으로 나타났다.

도서관 역할과 위상에 대한 이용자의 인식을 인구통계학적 특성에 따라 분석하면, 여자 이용자들의 인식도가 '취학전아동독서교육', '어린이청소년독서학습지원'과 같은 교육영역 및 '공연', '창작', '체험', '동아리' 등 여가·문화영역에서 높게 나타났다. 연령별로는 전반적으로 10대가 제시된 항목에 높은 점수를 부여 하였고 30대와 60대 이상이 많은 항목에서 낮은 점수를 부여하였다. 낮은 점수가 많은 60대 이상 이용자층에서 다른 연령대에 비해 가장 높은 점수를 보인 항목은 '생애(평생)교육지원', '시민교육', '건강정보', '여행과 휴가정보'로 나타났는데, 이는 60세 이상의 고령 이용자들이 도서관으로부터 얻고자 하는 요구를 볼 수 있다(〈표 8〉 참조).

업무영역은 다른 영역에 비해 중요도가 상대적으로 모두 낮은 편이나 10대 이용자들의 인식이 다른 모든 연령대 이용자에 비해 높게 나타났다. 이는 10대 청소년들이 학교에서 접하는 진로 교육 등을 통해 높아진 직업인식의 영

〈표 7〉 사서 경력에 따른 도서관의 강점과 기회에 대한 인식

항목 \ 경력	1년 미만	1년~5년 미만	5년~10년 미만	10년~20년 미만	20년 이상	사후분석 (Scheffe, p<.05)
오랜역사	4.00	4.38	4.32	4.59	4.50	-
축적된자원	4.00	4.44	4.32	4.50	4.53	-
전문적인력	3.75	4.08	3.68	4.21	4.34	20년 이상>5년~10년 미만
안정된근무환경	4.25	4.08	4.11	4.26	4.20	-
학교연계서비스	3.75	3.92	3.89	4.03	4.12	-
지역명소	3.42	3.49	3.63	3.88	3.71	-
평 균	3.86	4.07	3.99	4.25	4.23	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 경력군

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 경력군

www.kci.go.kr

〈표 8〉 이용자 연령에 따른 도서관 역할과 위상에 대한 인식

영역	항목 \ 연령	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	사후분석 (scheffe, p<.05)
교육	취학전아동독서교육	3.9	3.9	4.1	4.1	3.9	3.8	-
	어린이청소년독서학습지원	4.4	4.1	4.2	4.2	4.0	3.9	-
	정규교육지원	3.8	3.5	3.3	3.6	3.4	3.5	-
	생애(평생)교육지원	4.0	3.9	3.8	4.1	4.0	4.1	40대>30대
	시민교육	3.8	3.9	3.7	3.9	3.9	4.0	-
	디지털매체활용교육	3.8	3.7	3.6	3.7	3.5	3.7	-
업무 지원	창업과 구직	3.7	3.2	3.1	3.2	3.1	3.0	10대>50, 60대
	직무수행	3.7	3.3	3.1	3.1	3.1	2.9	10대>60대
	직업능력개발	3.9	3.4	3.4	3.3	3.2	3.2	10대>40, 50, 60대
일상 생활 지원	자녀양육정보	3.9	3.6	3.6	3.8	3.7	3.5	-
	경제활동정보	3.5	3.4	3.2	3.3	3.3	3.4	-
	건강정보	3.8	3.5	3.3	3.4	3.6	3.8	-
	여행과 휴가정보	3.7	3.5	3.3	3.3	3.6	3.7	-
	인간관계	3.7	3.8	3.5	3.7	3.6	3.7	-
여가 및 문화 지원	독서	4.49	4.48	4.55	4.43	4.34	4.24	-
	공연	3.97	3.29	3.42	3.46	3.50	3.48	10대>20
	창작	4.08	3.57	3.57	3.44	3.50	3.53	10대>40, 50대
	체험	3.95	3.46	3.47	3.52	3.48	3.30	-
	동아리	3.92	3.40	3.38	3.58	3.56	3.41	-
평 균		3.90	3.63	3.56	3.64	3.59	3.59	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 연령대

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 연령대

향으로도 판단해 볼 수 있으며 도서관도 학교의 연장선상에서 진로교육, 직업능력과 같은 역할을 자연스럽게 기대하는 것으로도 추측할 수 있다. 일상생활영역은 전반적으로 교육영역에 비해 인식도가 낮게 나타났고, '건강정보'에 대해서는 60대 이용자들이 30대에 비해 높은 점수를 부여하였다. 여가문화영역에서는 모든 연령대에서 '독서'가 가장 높은 중요도를 나타냈고 특히, 30대가 60대에 비해 '독서'에 대한 중요도가 높았다. '공연', '창작', '체험', '동아리'는 10대가 다른 연령층 이용자에 비해 모두 높게 나타나, 청소년 이용자들이 도서관에 기대하는 역할이 다양한 청소년 문화 향유 기관으로서의 도서관을 원하는 것을 알 수 있다.

직업별 분석에서는 전반적으로 학생, 주부, 자영업에 종사하는 이용자들이 많은 도서관의 역할과 위상 항목들에 높은 중요도를 나타냈다. 반면, 취업준비생은 가장 많은 항목에 낮은 점수를 부여해서 부정적인 인식을 드러냈다. 직장인들의 인식은 가장 높은 항목과 가장 낮은 항목이 모두 각각 1개뿐으로 그 수가 제일 적다. '취학전아동독서교육', '어린이청소년독서학습지원'과 관련해서는 주부들의 인식이 높았다(〈표 9〉 참조).

www.kci.go.kr

〈표 9〉 이용자 직업에 따른 도서관 역할과 위상에 대한 인식

영역	직업 / 항목	학생	취업준비생	주부	직장인	자영업	은퇴자	기타	사후분석 (Scheffe, p<.05)
교육	취학전아동독서교육	3.83	3.87	4.20	4.02	3.69	3.85	3.75	주부>학생, 기타
	어린이청소년독서학습지원	4.21	4.16	4.26	4.13	4.09	4.09	3.80	주부, 학생>기타
	정규교육지원	3.54	3.42	3.58	3.34	3.50	3.50	3.30	-
	생애(평생)교육지원	3.94	3.71	4.08	3.86	4.33	4.24	3.86	-
	시민교육	3.86	3.76	3.91	3.78	4.24	4.15	3.71	-
	디지털매체활용교육	3.75	3.46	3.57	3.66	3.78	3.76	3.60	-
업무 지원	창업과 구직	3.30	3.05	3.15	3.02	3.25	3.10	3.26	-
	직무수행	3.41	3.05	3.14	3.08	3.38	2.87	3.15	-
	직업능력개발	3.54	3.08	3.29	3.22	3.50	3.13	3.45	-
일상 생활 지원	자녀양육정보	3.72	3.38	3.84	3.63	3.44	3.59	3.64	-
	경제활동정보	3.48	3.22	3.28	3.23	3.19	3.31	3.50	-
	건강정보	3.64	3.16	3.42	3.47	3.13	3.61	3.62	-
	여행과 휴가정보	3.56	3.19	3.34	3.43	3.16	3.56	3.50	-
	인간관계	3.85	3.38	3.62	3.51	3.66	3.66	3.71	-
문화 및 여가 지원	독서	4.49	4.53	4.46	4.40	4.64	4.29	4.29	-
	공연	3.43	3.24	3.54	3.31	3.47	3.52	3.48	-
	창작	3.62	3.53	3.61	3.33	3.75	3.45	3.58	-
	체험	3.56	3.29	3.60	3.33	3.63	3.19	3.50	-
	동아리	3.52	3.32	3.70	3.37	3.53	3.43	3.23	-
평균		3.70	3.46	3.66	3.53	3.65	3.59	3.58	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 직업군

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 직업군

직장인, 자영업자를 경제활동 인구 집단으로 하고 나머지 집단을 비경제활동 이용자로 구분한 경제활동 유무에 따른 분석에서는 '어린이청소년독서학습지원(p<.01)', '정규교육지원 (p<.05)', '동아리 (p<.01)' 영역에서 경제활동을 하고 있는 이용자가 기타 이용자 집단과의 차이를 보이고 있으나 정책적 의미를 도출하는 데는 추가적인 조사가 필요하다. '창작'에서는 경제활동 이용자와 비경제활동 이용자가 차이를 보이고 있는데 비경제활동 이용자의 중요도가 약간 높게 나타났다(p<.05). 핵심이용자 집단별 인식은 모든 이용자 집단에서 차이를 나타내지 않았다.

3.3.2 사서

서울시교육청 공공도서관의 역할과 위상에 대한 사서들의 인식을 보면 '독서(4.64)'가 가장 높게 나타나 도서관 본연의 역할은 이용자들이 독서를 할 수 있도록 하는 것임이 확인되었다. 다음으로 중요하게 인식하고 있는 항목은 교육 영역의 '어린이청소년독서학습지원(4.32)', '취학전아동독서교육(4.25)', '생애(평생)교육지원(4.07)', '시민교육(4.06)' 순으로, 이용자의 인식과 유사하게 나타났다.

연령별로 보면 〈표 10〉과 같이 주로 40대에서 50대 사서들이 제시된 도서관의 역할과 위상에 대한 인식이 높게 나타났다. 특히, '자녀양육

www.kci.go.kr

〈표 10〉 연령에 따른 사서의 도서관 위상과 역할에 대한 인식

항목 \ 연령		20대	30대	40대	50대	사후분석 (Scheffe, p<.05)
교육	취약전 아동독서교육	4.00	4.32	4.15	4.32	-
	어린이청소년독서학습교육	4.24	4.42	4.28	4.31	-
	정규교육지원	3.29	3.24	3.28	3.38	-
	생애(평생)교육지원	3.76	3.92	3.97	4.20	-
	시민교육	3.82	4.12	3.97	4.12	-
	디지털매체활용교육	3.82	3.66	3.57	3.76	-
업무 지원	창업과 구직	2.71	3.12	3.28	3.33	-
	직무수행	3.06	3.40	3.38	3.51	-
	직업능력개발	3.06	3.40	3.43	3.54	-
일상 생활 지원	자녀양육정보	3.18	3.64	4.00	3.91	40, 50대>20대
	경제활동정보	2.82	3.34	3.54	3.67	40, 50대>20대
	건강정보	3.00	3.58	3.85	3.82	40, 50대>20대
	여행과 휴가정보	3.24	3.52	3.93	3.84	40, 50대>20대
	인간관계	3.41	3.72	3.93	3.88	-
문화 및 여가 지원	독서	4.65	4.64	4.72	4.61	-
	공연	3.12	3.28	3.25	3.41	-
	창작	3.59	3.64	3.66	3.67	-
	체험	3.59	3.52	3.67	3.70	-
	동아리	3.65	3.82	3.95	4.02	-
평 균		3.47	3.70	3.78	3.84	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 연령대

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 연령대

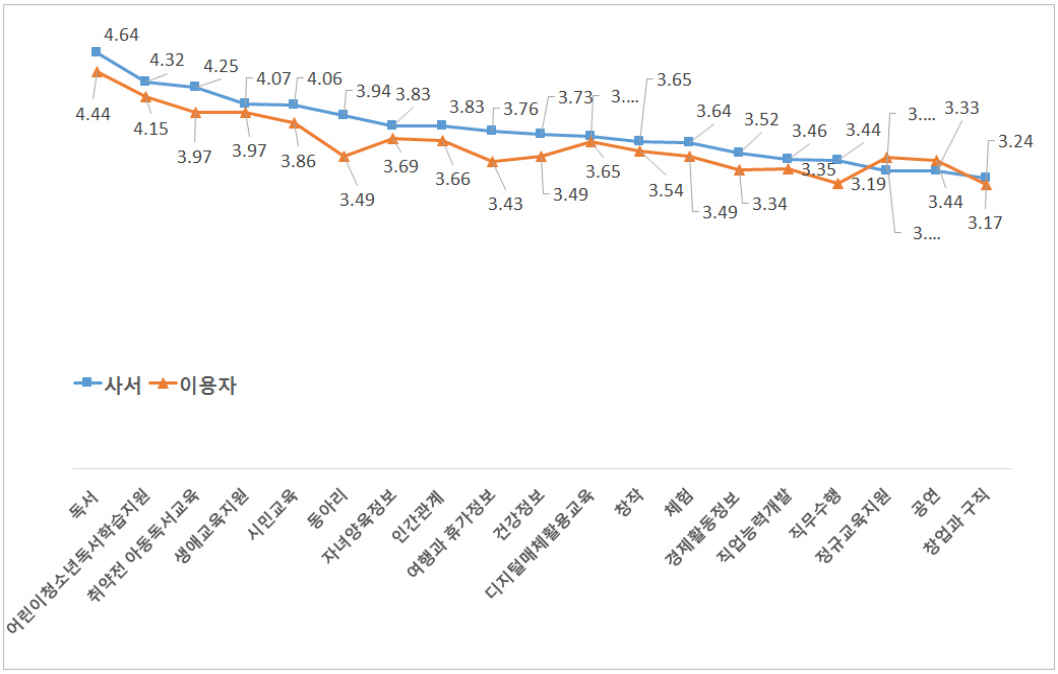
정보', '경제활동정보', '건강정보', '여행과 휴가정보' 등 일상생활지원 영역에서의 도서관 역할과 위상의 인식이 20대에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.

도서관 역할에 대해 사서의 인식을 경력별로 살펴보면 20년 이상의 경력 사서들이 전반적으로 제시된 항목에 높은 점수를 부여하였다. 일상생활 지원영역에서 '건강정보' 제공에 대한 도서관의 역할을 20년 이상의 경력 사서들이 1년 미만의 사서에 비해 더 중요하다고 나타내었다. 그러나 두 집단 간 사후분석을 하면 '건강정보'에 대한 사서 경력 별 인식은 유의미한 차이를 보이지 않아 추후 분석이 필요하다. '독서', '취학전아동독서교육', '어린이청소년독서학습지원'은 경력과 관계없이 높고 '직무수행', '직업능력 개발'은 경력과 관계없이 낮았다. 반면, '시민교육', '건강정보'는 경력이 낮은 사서가 낮은 인식도를 보였다.

3.3.3 사서와 이용자 인식 비교

도서관 역할과 위상에 대한 사서와 이용자 인식을 비교하면 〈그림 5〉와 같다. 대부분의 항목에 대해 사서의 인식도가 더 높게 나타났지만 '정규교육지원'과 '공연' 항목은 이용자의 인

www.kci.go.kr



〈그림 5〉 서울시교육청 공공도서관 역할과 위상에 대한 사서와 이용자 비교

식이 약간 더 높게 나타났다. 이용자와 사서 모두 '독서'를 가장 중요하다고 인식하고 있었는데, 이는 도서관 본연의 역할이 이용자가 독서를 할 수 있도록 하는 데 있음을 보여준다. 그 다음으로는 '어린이청소년독서학습지원', '취학전 아동독서교육', '시민교육'의 순으로 높았다.

연령에 따른 인식에서 이용자와 사서 두 집단 모두 10대와 20대의 청소년 및 청년 집단과 40대 및 50대의 중장년층과의 인식차이를 가장 많이 보여주었다. 또한, 역할 및 인식의 세부 항목에서 가장 높은 점수를 부여한 항목이 가장 많은 연령대는 이용자는 10대이고, 사서는 50대로 나타났다. 반면, 세부 항목에서 가장 낮은 점수를 부여한 항목이 가장 많은 연령대는 이용자는 60대이고 사서는 20대로 나타나 이용자와 사서가 도서관에 갖는 관심 연령대는 서로 상반된 경향을 보여주었다. 세부 항목에 높은 점수를 가장 많이 부여한 이용자 직업군은 학생과 자영업에 속한 이용자이었고 반대로 낮은 점수를 가장 많이 부여한 이용자 집단은 취업준비생과 기타에 속한 이용자 집단이었다.

3.4 공공도서관 정책에 대한 인식

3.4.1 이용자

이용자들은 도서관 정책 중 장서와 서비스에 높은 중요도를 부여했다. '신간도서증대(4.45)'가 가장 높았고 '장서특성화(4.26)'가 두 번째로 높게 나타났다. 세 번째가 '리모델링(4.16)'으로 나타났으며 뒤이어 '디지털콘텐츠(4.08)', '프로그램특성화(4.05)' 순으로 나타났다. 이용자들이 가장 중요도가 낮게 인식한 것은 '열람

www.kci.go.kr

실축소(3.32)'였고 홍보에서 '도서관슬로건(3.46)' 역시 낮게 나타났다.

공공도서관 정책에 대한 이용자의 인식을 연령별로 보면 10대가 대부분의 항목에 대해 중요하다고 인식하고 있었으며, 40대가 '신간도서증대', '디지털콘텐츠', '리모델링'에 가장 높은 점수를 부여 하고 있었다. 반면에 60대 이상 이용자들은 '고령화서비스'에 대해서만 다른 연령층에 비해 높은 점수를 부여하였고 그 외의 도서관 정책에는 큰 관심과 중요도를 부여하고 있지 않았다(〈표 11〉 참조).

세부 항목을 보면 '디지털콘텐츠'에 대한 중요성을 40대가 20대와 30대에 비해 더 높게 인식하였으며 '열람실축소'는 대부분 점수가 가장 낮았지만 50대가 20대에 비해 약간 더 열람실 축소를 지지하는 것으로 나타났다. '리모델링'은 40대가 60대 이상에 비해 보다 많이 중요하다고 답하였으며 '복합문화공간'과 '스마트서비스환경'에 대한 정책은 10대가 다른 연령대에 비해 그 중요성을 높이 평가했다. '도서관슬로건'은 전체적으로 점수가 낮았지만 10대가 다른 연령대에 비해 높은 점수를 부여했다.

직업별로는 전반적으로 모든 직군의 이용자들이 정보자료 구축을 가장 중요한 정책으로 인식하였다. 모든 이용자가 가장 높은 중요도를 보인 것은 1위가 '신간도서증대', 2위가 '장서특성화', 3위가 '리모델링'으로 나타났다. 학생은 '복합문화공간', '스마트서비스환경', 'IT매체교육'을 다른 직업군 이용자에 비해 높은 중요도를 부여했다. 자영업 이용자는 '디지털콘텐츠'

〈표 11〉 이용자 연령에 따른 도서관 정책 중요도 인식 차이

항목 \ 연령		10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	사후분석 (Scheffe, p<.05)
정보자원	신간도서증대	4.39	4.38	4.51	4.54	4.45	4.30	-
	장서특성화	4.41	4.18	4.28	4.36	4.25	4.14	-
	디지털콘텐츠	4.24	4.00	3.96	4.25	4.08	3.95	40대>20, 30대
공간	열린서비스공간	4.16	3.95	4.04	4.08	4.05	3.86	-
	열람실축소	3.63	3.05	3.49	3.42	3.55	2.93	50대>20대
	리모델링	4.11	4.17	4.16	4.25	4.18	3.85	40대>60대
	복합문화공간	4.32	3.85	3.65	3.95	3.95	3.74	10대>30대
	스마트서비스환경	4.39	3.99	3.85	3.98	3.94	3.81	10대>30대
서비스	it매체교육	4.19	4.01	3.85	3.95	3.85	3.83	-
	주이용자서비스	4.14	4.01	3.99	4.09	4.01	3.94	-
	고령화서비스	4.16	3.82	3.83	4.00	4.04	4.16	-
	프로그램특성화	4.22	3.97	3.95	4.18	4.02	4.11	-
	빅데이터서비스	4.11	3.93	3.76	4.00	3.83	3.98	-
홍보	도서관슬로건	3.97	3.34	3.41	3.52	3.47	3.48	10대>20대
	담당사서지속서비스	4.14	3.83	3.76	3.88	3.98	3.87	-
평 균		4.17	3.90	3.90	4.03	3.98	3.86	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 연령대

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 연령대

www.kci.go.kr

와 '프로그램특성화', '주이용자서비스', '고령화서비스', '빅데이터서비스', '담당사서지속서비스'를 다른 직업군 이용자에 비해 높은 중요도를 부여했다. 주부는 '신간도서증대', '열린서비스공간', '리모델링'을 중요한 정책으로 인식하였다.

세부 항목에 대한 중요도를 보면 명확하게 직업에 따라 차이가 있는 항목은 '열람실축소'이다. 직장인이 학생에 비해 '열람실축소'를 조금 더 지지하는 것으로 나타났고, '빅데이터서비스' 역시 학생과 주부는 높은 중요도를 나타낸 반면 기타 이용자는 낮은 중요도를 나타냈다(〈표 12〉 참조).

다음으로는 이용빈도에 따라 구분한 핵심이용자, 이용자, 비핵심이용자 집단별로 도서관 정책에 대한 중요도 인식을 살펴보았다(〈표 13〉 참조). 이용자 집단별로 차이가 나는 항목은 '정보자료구축', '신간도서증대'로, 월평균 3-4회 이용하는 이용자가 더 높은 중요도를 부여하고 있다. '열린서비스공간', 'IT매체교육'에 대한 부분은 핵심이용자 보다 비핵심이용자들이 더 높은 중요도를 부여하고 있다. 요약하면, 핵심이용자는 주로 인력에 관한 정책에 중요성을 두었고 이용자들은 장서와 서비스, 비핵심이용자들은 공간과 서비스와 관련된 정책에 높은 점수를 부여하였다. 이러한 결과는 도서관이 연간 2-3회 방문하는 비핵심이용자를 핵심이용자 혹은 이용자로 변화시키기 위해서는 위에서 나타난 요구를 충족시키는 방안도 고려할 필요가 있음을 시사한다.

〈표 12〉 이용자 직업에 따른 도서관 세부 정책 중요도 인식 차이

항목 \ 직업		학생	취업준비생	주부	직장인	자영업	은퇴자	기타	사후분석 (Scheffe, p<.05)
정보자원	신간도서증대	4.34	4.45	4.56	4.50	4.53	4.38	4.29	-
	장서특성화	4.25	4.21	4.36	4.21	4.41	4.21	4.10	-
	디지털콘텐츠	4.08	3.89	4.16	4.10	4.21	4.07	3.84	-
공간	열린서비스공간	4.04	3.76	4.12	4.05	3.75	3.97	3.86	-
	열람실축소	3.08	2.92	3.48	3.57	3.07	2.88	3.36	직장인>학생
	리모델링	4.16	4.08	4.27	4.19	3.82	3.97	4.03	-
	복합문화공간	3.98	3.73	3.97	3.84	3.64	3.79	3.65	-
	스마트서비스환경	4.11	4.00	3.94	3.98	3.90	3.69	3.73	-
서비스	it매체교육	4.08	4.03	3.94	3.87	3.94	3.85	3.75	-
	주이용자서비스	4.07	3.87	4.10	4.02	4.19	3.90	3.85	-
	고령화서비스	3.94	3.76	4.00	3.94	4.15	4.03	3.86	-
	프로그램특성화	3.99	3.95	4.19	4.02	4.21	4.15	3.85	-
	빅데이터서비스	4.01	3.74	4.04	3.87	4.06	3.81	3.52	학생, 주부>기타
홍보	도서관슬로건	3.47	3.39	3.56	3.43	3.45	3.23	3.37	-
	담당사서지속서비스	3.92	3.66	3.93	3.88	3.97	3.84	3.68	-
평 균		3.97	3.83	4.04	3.96	3.95	3.85	3.78	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 직업군

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 직업군

www.kci.go.kr

〈표 13〉 핵심이용자별 도서관 세부 정책 인식 차이

항목 \ 이용자구분		핵심이용자	이용자	비핵심이용자	사후분석 (Scheffe, p<.05)
정보자원	신간도서증대	4.39	4.52	4.33	이용자>핵심이용자
	장서특성화	4.21	4.31	4.25	-
	디지털콘텐츠	3.96	4.16	4.10	이용자>핵심이용자
공간	열린서비스공간	3.89	4.06	4.24	비핵심이용자>핵심이용자, 이용자
	열람실축소	3.22	3.37	3.46	-
	리모델링	4.13	4.16	4.29	-
	복합문화공간	3.78	3.91	3.99	-
	스마트서비스환경	3.93	3.98	4.04	-
서비스	it매체교육	3.80	3.99	4.12	비핵심이용자>핵심이용자, 이용자
	주이용자서비스	3.98	4.06	4.02	-
	고령화서비스	3.88	3.98	4.03	-
	프로그램특성화	4.02	4.09	4.01	-
	빅데이터서비스	3.82	3.97	3.98	-
홍보	도서관슬로건	3.37	3.50	3.56	-
	담당사서지속서비스	3.91	3.86	3.83	-
평 균		3.89	3.99	4.02	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 이용자 집단

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 이용자 집단

3.4.2 사서

사서가 중요하게 인식하는 도서관 정책은 '리모델링(4.74)', '열람실축소(4.46)', '스마트환경구축(4.41)' 순으로 나타나 주로 시설환경에 집중되어 있고 '재교육강화(4.35)'가 5위로 높게 나타났다. 연령에 따라서는 '도서관슬로건' 항목에서 50대 사서가 20대 사서에 비해 높은 인식을 보였다. 이를 제외한 다른 대부분의 항목은 연령별 큰 차이가 없으며, 중요도에 있어서도 마찬가지로 큰 차이가 없었다(〈표 14〉 참조).

경력에 따른 차이는 통계적으로는 유의하지는 않으나, 도서관 인지도 제고를 위한 상징물 및 슬로건 개발 정책인 '도서관슬로건' 항목은 1년 미만의 사서들(3.42)이 낮게 나타난 반면에 20년 이상 고참 사서들(4.23)은 높게 나타내는 차이를 보였다.

3.4.3 사서와 이용자 인식 비교

도서관 정책에 대한 사서와 이용자의 인식을 비교하면 〈그림 6〉과 같다. 이용자들은 장서와 서비스에 높은 중요도를 부여했는데, '신간도서증대'가 가장 높았고, 다음으로 '장서특성화', '리모델링' 순으로 나타났다. 한 편, 사서들은 주로 도서관의 물리적 환경개선을 중요한 항목으로 인식하고 있었다. '리모델링'이 가장 높았으며, 그 다음으로는 '열람실축소', '스마트서비스환경구축', '열린서비스공간', '재교육'이 순차적으로 높게 나타나 공간과 인적자원 개발에 중요성을 부여함을 알 수 있었다. 반면에 '담당사서지속적서비스'가 가장 점수가 낮았고, '인적자

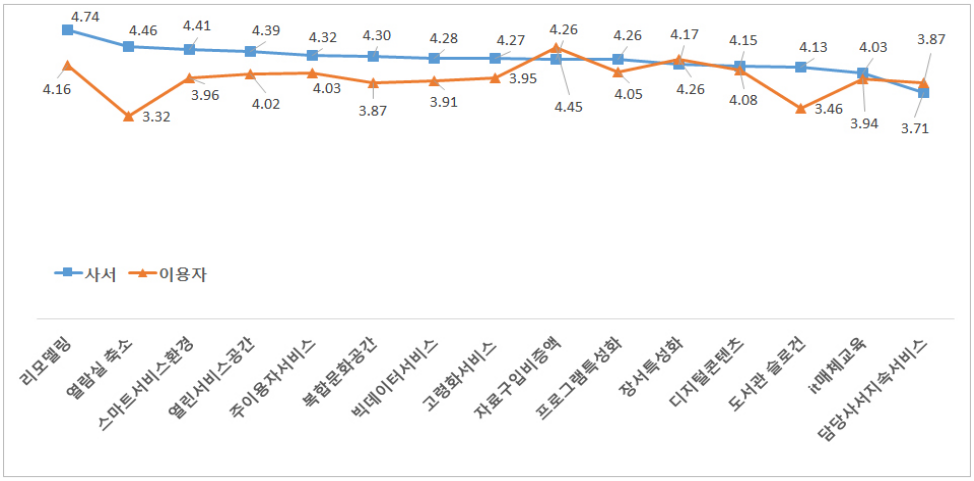
www.kci.go.kr

〈표 14〉 사서들의 연령에 따른 도서관 정책 인식 비교

항목 \ 연령		20대	30대	40대	50대	사후분석 (Scheffe, p<.05)
정보자원	자료구입비증액	4.29	4.08	4.31	4.30	-
	장서특성화	4.06	4.14	4.05	4.25	-
	디지털콘텐츠	4.06	4.26	4.03	4.19	-
인적자원훈련	재교육강화	4.41	4.40	4.28	4.37	-
	인적자원활용시스템	3.65	3.60	3.69	3.80	-
	지역인적네트워크	4.00	4.16	4.00	4.21	-
공간	열린서비스공간	4.41	4.30	4.21	4.49	-
	열람실축소	4.41	4.54	4.54	4.41	-
	리모델링	4.82	4.76	4.62	4.78	-
	복합문화공간	4.35	4.22	4.10	4.40	-
	스마트서비스환경	4.53	4.42	4.31	4.43	-
서비스	it매체교육	3.88	4.04	3.93	4.08	-
	주이용자서비스	4.06	4.20	4.34	4.38	-
	고령화서비스	3.94	4.08	4.33	4.36	-
	프로그램특성화	3.94	4.34	4.13	4.32	-
	빅데이터서비스	4.18	4.16	4.21	4.35	-
학교도서관	학교도서관협력체계	3.71	3.70	3.82	3.81	-
	교육콘텐츠지원	3.88	3.66	3.69	3.78	-
홍보	도서관슬로건	3.47	4.10	4.02	4.25	50대>20대
	담당사서지속서비스	3.94	3.44	3.46	3.88	-
	홍보팀운영	3.71	4.12	3.87	4.12	-
	총괄부서운영	3.71	4.08	3.79	4.07	-
평 균		4.06	4.13	4.08	4.23	-

: 세부 만족 항목에서 가장 높은 점수를 보인 연령대

: 세부 만족 항목에서 가장 낮은 점수를 보인 연령대



〈그림 6〉 도서관 정책에 대한 사서와 이용자 인식 비교

www.kci.go.kr

원활용시스템'이 두 번째로 낮으며, 학교도서관과 관련된 학교도서관 협력체계 구축이나 교육콘텐츠지원에 대한 항목도 낮게 나타났다.

전반적으로 사서의 인식이 이용자에 비해 높게 나타났는데, '자료구입비증액', '장서특성화', '담당사서지속서비스'등의 3개 항목에서는 사서보다 이용자가 더 중요하다고 인식하고 있었다. 이는 이용자의 도서관 장서에 대한 수요가 사서가 인식하는 것 보다 높고 장서에 대한 평가도 더 엄격함을 보여준다.

사서와 이용자의 인식 차이가 가장 큰 것은 '열람실축소'였다. 도서관에서 개인이 활용할 수 있는 공간 활용에 대해 사서와 이용자의 지속적인 소통이 필요하며 공감대를 통한 공간서비스가 필요함을 보여준다(〈그림 6〉 참조).

4. 결 론

4.1 결과 요약

이용자와 사서가 인식하는 도서관 환경을 이용자 만족도와 사서가 인식한 SWOT 관점에서 보면 이용자는 '사서친절'에 대한 만족도가 가장 높았고 '편의시설'에 대한 만족도가 가장 낮았다. 사서는 도서관의 강점과 기회를 '오랜 역사'와 '축적된 자원'으로, 약점과 위협을 '노후 시설'과 '추가건립의 어려움'으로 인식하고 있었다. 이용자와 사서 모두에게서 서울시교육청 공공도서관의 물리적 환경 개선에 대한 인식이 공통으로 나타난 점은 시급한 개선 요구를 보여준다.

이용자들은 10대가 가장 많은 항목에서 만족도 점수를 높게 부여했고 60대 이상 이용자들이 가장 많은 항목에 만족도 점수를 낮게 부여했다. 모든 연령대 이용자들이 '편의시설'뿐 아니라 '전자자료이용', '홈페이지정보', '신간도서'에 대해 불만족스러운 것으로 나타내 다양한 장서구축이 가장 우선적으로 개선되어야 할 도서관 서비스임을 알 수 있다. 사서 대부분은 전반적으로 SWOT관점으로 제시한 항목들에서 인식의 차이가 없었으나 경력이 낮은 사서들이 경력이 높은 사서들에 비해 교육청공공도서관의 강점이라고 꼽은 항목들에 대해 인식도가 낮았다.

서울시교육청 공공도서관의 역할과 위상을 이용자와 사서 모두 독서와 교육으로 인식하고 있었다. 사서는 경력과 관계없이 '독서', '취학전아동독서교육', '어린이청소년독서학습지원'이 높게 나타났고, 도서관의 다양한 교육적 역할 중 '시민교육'은 1년 미만 경력의 사서집단에서 다른 연령대 사서에 비해 낮게 나타났다. 이용자들은 '독서' 다음으로 '어린이청소년독서학습지원', '생애(평생)교육', '취학전아동독서교육' 등 교육에서 찾아 사서와 유사하게 나타났다.

연령별로 보면 전반적으로 10대가 많은 항목에서 높은 인식을 보였고 60대 이상 이용자는 낮은 인식을 보여 이들이 대부분의 항목에서 만족도가 낮았던 것과 유사한 경향을 나타냈다. '취학전아동독서교육'과 '생애(평생)교육'에 대한 인식은 40대가 높게 나타냈다. 낮은 점수 항목이 가장 많은 60대 이상 이용자층은 '생애(평생)교육', '시민교육', '건강정보', '여행과 휴가정보'에서 다른 연령대에 비해 높은 점수를 부여하였다. 이는 고령층 이용자들이 도서관으로부터 얻고자 하는 요구를 그대로 보여주는 결

www.kci.go.kr

과라 할 수 있다. 직업별로 보면 자영업 이용자들이 '생애(평생)교육', '시민교육', 'IT매체활용교육', '창작', '체험' 등에 높은 점수를 부여하였다. 학생은 '창업과 구직', '직무수행', '직업능력개발', '건강정보', '여행과 휴가', '인간관계'에 높은 점수를 부여했는데 학생의 70% 이상이 대학생임을 고려하면 이들이 취업과 관련된 업무영역과 개인 여가에 관심이 많다는 것을 알 수 있다.

도서관 정책에 대한 사서와 이용자의 인식에는 차이가 나타났다. 사서들이 가장 높은 지지를 보인 항목은 시설개선과 재교육인 반면, 이용자는 정보자료구축에 가장 높은 중요성을 부여하였다. 이용자들은 '열람실축소'에 가장 낮은 점수를 주었다. 연령별로는 10대는 '복합문화공간', '스마트서비스환경'과 같은 최근 트렌드의 도서관 환경을 원하였고 60대 이상 이용자는 다른 항목들에 대해 대부분 낮은 지지를 나타냈으나 '고령화서비스'는 다른 연령대에 비해 가장 높은 중요도를 나타냈다. 직업별로는 자영업 이용자는 '디지털콘텐츠'와 '프로그램특성화', '주이용자서비스', '고령화서비스', '빅데이터서비스', '담당사서지속서비스'에 다른 직업군에 비해 높은 중요도를 부여했고, 주부는 '신간도서증대', '열린서비스공간', '리모델링', '도서관슬로건'을 중요한 정책이라고 인식하였다.

이용자별로 도서관 정책에 대한 인식을 보면 주2-3회 이상 이용하는 핵심이용자는 주로 인력에 관한 정책에 중요성을 두었고 월 1-2회 이상 이용하는 이용자는 '신간도서', '디지털콘텐츠'와 같은 장서에 중요성을, 연 3-4회 이상 이용하는 비핵심이용자는 '공간', 'IT매체교육'과 같은 서비스에 더 중요성을 부여했다. 이는 이용자의 이용 행태에 따른 전략적인 서비스 특성화가 필요함을 보여주었다.

4.2 정책적 시사점

본 연구에서 나타난 인식을 기반으로 도서관 정책 수립 방향을 아래와 같이 정리하였다.

우선, 이용자별로 특화된 서비스의 제공이 요구된다. 첫째, 10대 이용자들은 만족도, 역할 및 위상에 대한 인식도, 정책 지지도가 다른 연령대 이용자에 비해 높다. 또한, 10대는 도서관을 업무지원기관과 공연, 창작, 체험, 동아리 활동을 할 수 있는 여가 및 문화 지원기관으로써 인식을 하고 있고 복합문화공간, 스마트서비스 환경과 관련된 정책에 대한 요구가 높다. 이와 같이 10대 이용자는 서울시교육청 공공도서관을 최신의 정보기술 환경에서 다양한 청소년 문화향유 기관으로서의 도서관을 원하고 있다. 서울시교육청 공공도서관은 10대 청소년을 위해 입시경쟁의 교육에서 벗어나 다양한 교육 및 문화활동을 즐길 수 있는 복합문화기관으로의 도서관 서비스를 제공해야 할 것이다. 둘째, 10대 이용자와는 달리 60대 이상 이용자들은 도서관 만족도, 역할 및 위상에 대한 인식도, 정책 지지도가 다른 연령대 이용자에 비해 대체적으로 낮다. 이들은 정규교육, 생애(평생)교육, 건강정보, 여행과 휴가정보 지원 기관으로 도서관을 인식하고 있으며 이는 고령화 서비스라는 도서관 정책 선호로 나타나고 있다. 고령화 사회로의 진행이 가속화됨에 따라 60세 이상 이용자들이 자신들의 삶을 능동적으로 살 수 있도록 지원할 수 있는 도서관의 정책을 수립해야 할 것이다. 이를 위해 서울시교육청 공공도서관은 노년층 이용자

www.kci.go.kr

를 위한 도서관 서비스 개발을 장기적이고 체계적으로 추진하고 실행해야 할 것이며 이를 위한 다양한 연구가 독립적으로 선행될 필요가 있다. 셋째, 자영업에 종사하는 이용자들이 다른 직종의 이용자에 비해 도서관 정책에 높은 지지도를 갖고 있다. 이들은 학생, 취업준비생, 주부와 달리 시간적으로 자유로운 경제 활동을 하는 이용자이다. 이들은 주로 도서관에서 새로운 친구를 만나며 여유시간을 보내고 업무와 관련된 새로운 아이디어 등을 얻기를 원한다(차미경, 표순희 2008). 최근 근무시간의 단축과 탄력적인 출퇴근 시간 정책의 도입으로 직장인 이용자의 증가가 예측된다. 경제활동을 하는 이용자들의 정보요구를 적극적으로 수용한 다양한 서비스의 개발이 요구된다.

다음은 사서와 관련한 정책 방향이다. 도서관 서비스는 사서에서 시작된다. 본 연구에서 설문에 응답한 사서들의 50% 이상이 20년 이상 근무한 경력 사서들로, 전문 인력이라는 자부심이 높은 인적 자원이었고, 이들이 제공하는 도서관 서비스에 이용자들은 높은 만족을 느끼고 있다. 특히, 도서관을 자주 이용하는 핵심 이용자들의 만족도가 더 높게 나타난 것은 사서와의 교류를 통한 도서관 이용이 핵심 이용자를 만드는 요인이 되는 것을 보여준 것으로서, 도서관 서비스의 핵심이 인적자원에 있음을 의미한다. 그러나 경력사서들은 향후 5년에서 10년 사이 퇴직과 함께 세대교체를 하여, 이후 '전문적인력'이라는 인식이 상대적으로 낮게 나타낸 경력 10년 미만의 사서들(〈표 9〉 참조)이나 현재 서울시교육청 공공도서관의 강점을 높이 평가하지 않는 5년 미만의 젊은 사서들이 이용자들의 만족도를 좌우할 주체로 역할을 수행하게 될 것이다.

따라서 급변하는 정보환경과 다양한 이용자의 요구를 도서관이 수용하기 위해서는 축적된 전문 사서들의 노하우를 전수할 수 있는 교육뿐만 아니라 4차 산업혁명 시대가 필요로 하는 미래교육의 방향에 맞춘 역량과 인성을 키울 수 있도록 사서들의 역량을 키울 수 있는 재교육이 시급하다. 이러한 사서 재교육에 대한 필요성은 도서관 정책에 대한 설문항목에서 20대의 사서들이 '재교육강화'에 높은 중요도(〈표 14〉 참조)를 부여한 것에서도 알 수 있듯이 체계적인 서울시교육청 공공도서관 사서의 역량강화 정책이 이용자 서비스 정책과 함께 병행되어야 할 것이다.

본 연구에서 사서와 이용자와의 가장 큰 인식 차이는 공간 활용에 대한 부분에서 나타났다. 이용자는 개인 학습공간의 확대를 원했고 사서는 열람실축소를 원하였다. 도서관 공간에 대한 이러한 인식차이를 줄이고 공감대를 형성하기 위한 적극적인 노력이 시급하다. 특히, 사서와 이용자 모두 서울시교육청 공공도서관에 대한 가장 큰 정책적 관심사가 노후된 도서관과 리모델링으로 나타난 현 시점에서 도서관 공간에 대한 구체적인 정책 수립은 이용자의 충분한 의견 수렴을 기반 해야 한다. 이를 위해서 사서는 이용자가 원하는 개인의 학습공간이 도서관을 독서실로 인식했던 과거의 이용자 요구로만 인식하는 것을 넘어 도서관을 영감을 얻는 창의 공간, 탐구를 하는 학습 공간, 참여하는 모임 공간, 즐거움을 얻는 공연 공간이라는 변화하는 미래사회의 요구로 인식 전환하여 이용자와의 충분한 소통과 공감을 통해 공간계획이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

www.kci.go.kr

참 고 문 헌

[1] 강주연 외. 2018. 4차 산업혁명 시대 도서관의 미래상에 대한 이용자 인식조사.『한국비블리아학회지』, 29(1): 125-152.

[2] 이지영, 김기영, 박영숙. 2016. 시민 정보요구 범주화 연구.『한국문헌정보학회지』, 50(2): 245-269.

[3] 이희수, 김기영. 2014. 지역사회 특성에 따른 지역주민의 도서관 요구에 관한 연구.『정보관리학회지』, 31(1): 207-230.

[4] 정동열 외. 2008.『서울시 공공도서관 중・장기 발전계획』. 서울: 정독도서관.

[5] 정미연 외. 2013. 서울시교육청 도서관 및 평생학습관 종합발전계획 2014-2018.『도서관연구』, 30: 55-95.

[6] 조권중, 최현재. 2004.『서울시 공공도서관 발전 방향에 관한 연구』. 서울: 서울시정개발연구원.

[7] 차미경, 표순희. 2008. 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구.『한국문헌정보학회지』, 42(4): 329-354.

[8] Noh, Y. H. 2013. "Differing Perceptions of Public Librarians and Users in Assessing and Developing Korean Consumer Health." *Reference and User Services Quarterly*, 52(3): 231-242.

[9] Involve, Dialogue by Design. 2013. *Envisioning the Library of the Future Phase 3: Understanding What People Value about Libraries*. London: Arts Council England. [online] [cited 2018. 3. 22.]
〈https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Envisioning_the_library_of_the_future_phase_3_understanding_what_people_value_about_libraries.pdf〉

[10] Jochumsen, H., Rasmussen, C. H. and Skot-Hansen, D. 2011. "The Four Spaces: A New Model for the Public Library." *New Library World*, 113(11/12): 586-597.

[11] Mainka, A. et al. 2013. "Public Libraries in the Knowledge Society: Core Services of Libraries in Informational World Cities." *Libri*, 63(4): 295-319.

[12] Vakkari, P. et al. 2014. "Perceived Outcomes of Public Libraries in Finland, Norway and the Netherlands." *Journal of Documentation*, 70(5): 927-944.

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] Gang, Ju-Yeon et al. 2018. "A Study on the Users Perception about the Future of Libraries in the era of the 4th Industrial Revolution: Comparing with Librarians." *Journal of the Korean*

www.kci.go.kr

Biblia Society for Library and Information Science, 29(1): 125-152.

[2] Lee, Jiyoung, Kim, Giyeong and Park, Young-sook. 2016. "A Study on the Categorization of Citizens' Information Needs." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2): 245-269.

[3] Lee, Hee-soo and Kim, Giyeong. 2014. "Study on the Needs of Local Residents for Library Services Based on Community Characteristics: Focusing on Three Types of Local Communities." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(1): 207-230.

[4] Jeon, Dong-Youl et al. 2008. *The Middle-and Long-Term Development Plan of Public Libraries in Seoul*. Seoul: Jungdok Public Library.

[5] Joeng, Mi-Yeon et al. 2013. "The Master Plan of Publick Library and Life Long Learning Center.2014-2018." *The Research of Library*, 30: 55-95.

[6] Choi, Kwon-Jung and Choi, Hyun-Jae. 2004. *A Study on the Development Directions for Public Libraries in Seoul*. Seoul: Seoul Development Institute.

[7] Cha, Mi-Kyeong and Pyo, Soon-Hee. 2008. "A Study on the Development of Enjoyment Indicators of Public Libraries." Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 42(4): 329-354.

www.kci.go.kr