

강동구 도서관에 대한 지역 주민과 도서관 관계자의 인식 조사 연구*

A Study on the Perception Survey of Local Residents and Library Officials about Gangdong-gu Libraries

임 성 관 (Seong-Kwan Lim)**

목 차

- | | |
|----------------|------------|
| 1. 서론 | 4. 분석 결과 |
| 2. 강동구 도서관 현황 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구 설계 및 방법론 | |

초 록

본 연구의 목적은 지역 주민, 도서관 사서 및 운영자를 대상으로 실시한 인식 조사 결과를 분석하여, 강동구 도서관의 중장기적 종합발전계획 수립을 위한 기초 자료를 마련하는데 있다. 연구 목적 달성을 위해 강동구 도서관 이용자 및 비이용자 1,224명을 대상으로 설문조사를 실시했고, 보다 심층적인 의견 수렴을 위해 지역 주민과 공공도서관 및 북카페도서관 사서, 작은도서관 운영자들을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰도 실시했다. 그 결과 강동구 도서관의 효율적 운영을 위해서는 생태계 구성을 위한 조정 및 특성화 재정비를 위한 도서관별 역할 정립, 정보사회에 요구되는 시공간 제한이 없는 서비스와 프로그램 도입 필요, 비이용자를 도서관으로 이끌 수 있는 적극적인 홍보, 다양한 관중을 아우를 수 있는 시스템 정비 및 지원 체계 마련이 필요하다는 결론이 도출되었다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to prepare basic data for establishing a mid-to long-term comprehensive development plan for Gangdong-gu libraries by analyzing the results of a perception survey conducted on local residents, librarians and operators. To achieve the research purpose, a survey was conducted targeting 1,224 library users and non-users in Gangdong-gu. To collect more in-depth opinions, focus group interviews were also conducted with local residents, librarians at public libraries and book cafe libraries, and operators of small libraries. As a result, for the efficient operation of the Gangdong-gu library, it is necessary to establish the role of each library to adjust and reorganize specialization to form an ecosystem, to introduce services and programs without time and space restrictions required in the information society, and to actively promote and attract non-users to the library. The conclusion drawn is that it is necessary to establish a system and support system that can encompass various types of libraries.

키워드: 강동구 도서관, 지역 주민, 도서관 사서, 인식 조사, 중장기 종합발전계획

Gangdong-gu Library, Local Residents, Librarian, Perception Survey, Mid-to Long-term
Comprehensive Development Plan

- * 본 연구는 2023년 수행된 강동구립도서관 중장기 종합발전계획 최종보고서 내용을 요약한 것임.
** 경기대학교 교육대학원 사서교육전공 조교수(kglimpro@kyonggi.ac.kr / ISNI 0000 0004 6363 6794)
논문접수일자: 2024년 1월 22일 최초심사일자: 2024년 2월 3일 게재확정일자: 2024년 2월 14일
한국문헌정보학회지, 58(1): 53-82, 2024. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.053>

※ Copyright © 2024 Korean Society for Library and Information Science
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

도서관은 성장하는 유기체이다. 성장하는 유기체만이 살아남을 것이라는 것은 일반적으로 인정하고 있는 생물학 상의 사실이다. 성장을 멈춘 유기체는 생기를 잃고 소멸한다. 랑가나탄의 도서관학 제5법칙은 시설로써의 도서관이 성장하는 유기체의 속성을 모두 가지고 있다는 사실에 우리의 주의를 환기시킨다. 성장하는 유기체는 새로운 물질은 취하고 현 물질은 버리며 크기를 바꾸고 새로운 모양과 형이 된다. 이 변화는 매우 천천히 일어나지만 형태가 없는 무분화 고생대 생물이 계속되는 변이 단계를 거쳐 가장 진화한 창조물의 표본인 인류로 까지 변형된 것이라고 진화론의 주장자가 주장하고 있을 정도로, 그것은 눈부신 것이다. 이 모든 형태의 변화 속에서 한 가지 살아남은 것은 생명이라는 활력이었다. 그것은 도서관도 마찬가지이다(Ranganathan, 1957).

우리나라가 국가 차원의 체계적인 도서관 정책 수립을 통해 본격적으로 도서관 발전의 종합적인 방향을 제시하게 된 것은 2009년부터 시행된 도서관발전종합계획부터라 할 수 있다. 도서관발전종합계획은 2006년 도서관법 개정과 2007년 도서관정보정책위원회의 발족을 기반으로 수립되었고, 5년마다 수립되는 우리나라 최초의 법정 계획이자 국가적 차원의 중장기 도서관 종합 계획이다(김동석, 노영희, 2018, 86).

『도서관법』에 따르면 지식정보 사회에서는 중앙 정부뿐만 아니라 지방자치단체도 보다 적극적으로 지역의 지식 정보 자원을 개발하고 관련

서비스를 제공하는 일에 나서야 한다는 취지에 따라 도서관 정책과 관련하여 광역자치단체의 역할을 크게 강조하였다(곽승진 외, 2017). 따라서 각 지방단체에서는 지역 문화를 반영하면서 선진 독서문화 환경 조성을 위한 도서관 경영 전략 마련을 위해 중장기 발전계획을 수립하고 있다.

2023년 5월말 기준 서울시 강동구는 9개의 공공도서관과 49개의 작은도서관, 6개의 북카페도서관과 9개의 스마트도서관을 운영하고 있다. 또한 2025년에 개관 예정인 ‘(가칭)강동중앙도서관’과 2024년에 개관 예정인 ‘강동숲속도서관’을 신축 중이다. 이에 강동구는 구립도서관과 작은도서관, 북카페도서관으로 구분되어 있는 각 도서관의 역할 정립이 필요하고, 강동구의 특성을 반영할 수 있는 비전 및 전략 설정이 시급한 상황이다.

이에 본 연구에서는 강동구의 현황을 파악하고, 지역 주민과 도서관 사서 및 운영자들이 갖고 있는 강동구 도서관에 대한 인식을 조사 및 분석하여, 강동구 도서관의 체계 재정립과 운영 개선 방안 도출, 나아가 강동구만의 특화된 비전과 목표 수립, 전략 설정 등 중장기 종합발전 계획 수립을 위한 기초 자료를 마련하고자 한다.

1.2 선행연구

각 지방단체에서는 지역 문화를 반영하면서 선진 독서문화 환경 조성을 위한 도서관 경영 전략 마련을 위해 중장기 발전계획을 주기적으로 수립하고 있다. 따라서 수립된 중장기 발전계획을 바탕으로 연구 또한 활발하게 이루어지고 있는데, 본 연구에서는 도서관의 종합발전

계획을 수립하기 위해 지역의 환경과 도서관의 운영 현황, 지역 주민들의 요구를 조사 및 분석한 박동철(2020), 노영희 외(2020), 장인호 외(2021)에 의해 수행되었던 연구를 중심으로 고찰하였다.

박동철(2020)은 '청주시 공공도서관 제2차 중·장기 종합발전계획 수립 및 추진에 관한 고찰'을 통해, 청주시의 제2차 청주시 도서관 중·장기 종합발전계획(2017~2021)의 수립 내용과 현안 등을 분석하여 계획 대비 목표 달성에 도움을 주고자 하였다. 연구 목적 달성을 위해 청주시 공공도서관 발전의 핵심 요소인 조직체계 확충과 전문 인력 충원 및 예산지원 확대라는 측면에 중점을 두고, 제1차 계획의 성과와 한계를 파악하고 문화 환경 변화 추이를 분석한 뒤, 청주시 공공도서관 제2차 계획의 추진 전략과 운영 성과를 살펴보았다.

노영희 외(2020)는 '김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식조사 연구'를 통해 김포시 내 지역별로 산재해 있는 도서관의 전체 체계 재정립과 더불어 타 지역과 차별화할 수 있는 김포시 도서관만의 특화된 비전 및 전략을 제시하고자, 지역 주민(도서관 이용자 및 비이용자)과 도서관 관계자를 대상으로 설문조사 및 면담조사를 실시하였다. 그 결과 각 도서관만의 차별화된 콘셉트와 주제를 가지고 이용자 중심의 복합문화공간 서비스를 지향해야 하고, 김포시 도서관 장서와 관련하여 도서관별 이용률이 높은 도서를 우선 수집하여 수요자 중심으로 확충해 나가는 것이 필요하다는 결론을 도출했다. 또한 대상별 이용자 요구를 수립한 장서 개발에 집중하는 것과, 시민들이 참여하고 활용했을 때 만족감을 높일 수 있는 서비

스 개발이 필요하다고 제안하였다.

장인호 외(2021)는 '안양시 공공도서관 중장기 발전 계획 수립을 위한 현황 분석 및 운영 전략 연구'를 통해, 안양시의 정체성과 특수성을 고려한 도서관 중장기 종합 발전 계획 수립을 위한 운영 전략들을 도출하고자 하였다. 연구 목적 달성을 위해 안양시의 대내외 환경과 지역적 특수성 및 안양시 공공도서관의 운영 현황, 나아가 안양시 공공도서관에서 근무하고 있는 사서 26명을 대상으로 안양시 정체성부터 현재의 도서관 운영 전반에 대한 의견을 수렴 후 분석하였다. 그 결과 향후 안양시 공공도서관의 중장기 발전 계획 수립의 토대가 될 수 있는 구체적인 운영 전략들을 조직체계 및 인력 구성, 지역 간 균형 발전을 위한 시설 계획, 장서 개발 및 보존 방향, 특화 주제 서비스 방안, 협력체계 구축, 홍보 방안의 여섯 가지 영역으로 구분해 제안하였다.

이상의 연구들은 사회 변화에 따른 각 지방자치단체의 지역적 특수성과 운영 중인 도서관들의 현황 및 문제점을 파악하여, 중장기 종합발전계획을 수립하는데 필요한 기초 자료를 종합 분석해 적정 전략을 제시한 연구들이라는 공통점이 있다. 따라서 본 연구에서도 이상의 선행 연구들이 제시한 연구 방법과 주요 분석 과정 등을 토대로 강동구립도서관의 중장기 종합발전계획 수립을 위한 전략들을 제시하고자 한다.

2. 강동구 도서관 현황

2023년 5월말 기준 서울시 강동구에는 9개의 공공도서관(강동구립 6개, 교육청 소속 2개,

사립 1개)과 49개의 작은도서관(구립 20개, 사립 29개), 6개의 북카페도서관(구 직영 5개, 위탁 1개)과 9개의 스마트도서관(구립 7개, 시립 2개)이 있다. 다음의 <표 1>부터 <표 4>까지는 2022년 기준 강동구 도서관의 일반 현황을 정리한 것이다.

<표 1>에 나타난 바와 같이 강동구 내에 있는 공공도서관의 운영 주체는 구립, 시립, 사립으로 구분된다. 구립 도서관은 강동문화재단에서 운영하는 성내도서관, 해공도서관, 강일도서관, 암사도서관, 천호도서관, 둔촌도서관이고, 시립은 서울시교육청에서 설립 및 운영하는 강동도서관과 고덕평생학습관이다. 또한 사립으로는 대한예수교장로회 명성교회에서 설립한 명성교회도서관이 있다.

<표 2>에 나타난 바와 같이 강동구 작은도서관은 구립과 사립으로만 구분되며, 그 가운데 구립이 20개, 사립이 29개로 사립 작은도서관이 구립에 비해 9개관이 더 많은 것을 알 수 있다.

<표 3>에 나타난 바와 같이 강동구에는 구 직영과 위탁으로 운영되는 북카페도서관이 6곳 있다. 세종시립도서관이나 마포중앙도서관, 김포평무도서관이나 수원광교푸른숲도서관 등에

서도 도서관 내에 카페를 운영 중이지만, 구립으로 '북카페도서관'을 운영하는 사례는 전국 최초이다. 강동구 북카페도서관 다독다독은 단순히 책을 읽고 빌리는 도서관의 개념을 넘어 책과 차를 매개로 지역 주민의 소통과 공동체 형성을 지향하는 공간이므로, 사서와 문화행사 담당 직원으로 구성되어 있다는 특징이 있다. 강동구의 북카페도서관 다독다독은 공공도서관과 거리가 떨어져 있는 지역에 위치해 있고, 규모는 연면적이 400㎡ 이하이지만, 2020년 이후 신축된 아파트 단지의 상가 등에 위치하고 있어서 지역 주민들의 접근성이 좋다는 특징을 갖고 있다.

<표 4>에 나타난 바와 같이 강동구는 스마트대출과 반납을 기반으로 구성된 스마트도서관을 총 9곳에서 운영 중이다. 그 가운데 7곳은 구립이고 나머지 2곳은 시립이라는 차이가 있지만, 구청이나 주민센터, 지하철역 등 유동 인구가 많거나 접근성이 뛰어난 곳에 위치하고 있기 때문에 지역 주민들이 편리하게 이용할 수 있다.

다음의 <표 5>는 2022년 기준 서울시 25개 자치구 평균과 비교한 강동구 공공도서관 투입 지표를 분석한 결과를 정리한 것이다.

<표 1> 강동구 공공도서관 일반 현황

연번	구분(운영주체)	도서관명	개관연도	소재지	장서(권)
1	구립(강동문화재단)	성내도서관	2007	성내동	83,979
2	구립(강동문화재단)	해공도서관	2008	천호동	93,266
3	구립(강동문화재단)	강일도서관	2009	강일동	99,067
4	구립(강동문화재단)	암사도서관	2010	암사동	100,317
5	구립(강동문화재단)	천호도서관	2017	천호동	52,853
6	구립(강동문화재단)	둔촌도서관	2020	둔촌동	29,016
7	시립(서울시교육청)	강동도서관	1984	길동	176,158
8	시립(서울시교육청)	고덕평생학습관	1984	고덕동	174,807
9	사립(명성교회)	명성교회도서관	1996	명일동	141,097

〈표 2〉 강동구 작은도서관 일반 현황

연번	구분	도서관명	개관연도	소재지	장서(권)
1	구립	솔향기 북카페	2011	강일동	10,146
2	구립	계넉골 작은도서관	2016	상일1동	12,912
3	구립	도담도담 북카페(휴관 중)	2013	명일1동	-
4	구립	책꾸러미 작은도서관	2016	명일2동	2,252
5	구립	늘솔길 작은도서관	2005	고덕1동	8,791
6	구립	글마루 작은도서관	2013	고덕2동	7,518
7	구립	채우리 작은도서관	2016	암사1동	7,427
8	구립	해오름 작은도서관	2011	암사2동	15,340
9	구립	서원마을 작은도서관	2012	암사3동	3,208
10	구립	글익는 작은도서관	2016	암사3동	11,895
11	구립	작은도서관 웃는책	2009	천호1동	9,521
12	구립	글향기 작은도서관	2016	천호1동	7,294
13	구립	햇살 작은도서관	2012	천호2동	5,771
14	구립	부엉이 작은도서관(휴관 중)	2016	천호3동	-
15	구립	글고운 작은도서관	2016	성내1동	12,000
16	구립	안말 작은도서관	2016	성내2동	7,678
17	구립	가람솔기 작은도서관	2016	성내3동	7,111
18	구립	반딧불 북카페 작은도서관	2014	길동	4,500
19	구립	아람 작은도서관(휴관 중)	2016	둔촌1동	-
20	구립	과랑새 작은도서관	2016	둔촌2동	5,266
21	사립	엘림 작은도서관	2020	천호3동	1,100
22	사립	성내PLUS 작은도서관	2018	성내1동	3,000
23	사립	희망샘 작은도서관	2019	성내2동	1,520
24	사립	좋은땅꿈나책 작은도서관	2018	성내2동	3,400
25	사립	더 숲 작은도서관	2022	성내2동	1,300
26	사립	반석 작은도서관	2011	길동	4,500
27	사립	웅기중기 작은도서관	2011	길동	8,004
28	사립	다운북카페 작은도서관	2017	길동	3,500
29	사립	주영광 작은도서관	2017	길동	1,300
30	사립	허브 작은도서관	2020	둔촌2동	1,100
31	사립	우리역사문화 작은도서관	2022	둔촌2동	1,100
32	사립	강일1단지 작은도서관	2017	강일동	1,000
33	사립	강일9단지누리 작은도서관	2011	강일동	2,700
34	사립	포바기 작은도서관	2020	강일동	6,575
35	사립	강일11단지 행복책방SH 작은도서관	2019	강일동	2,035
36	사립	루르드의 작은도서관	2019	강일동	1,000
37	사립	상상마루 작은도서관	2015	강일동	8,147
38	사립	아빠하우스 작은도서관	2016	강일동	2,300
39	사립	SH슈터 작은도서관	2022	강일동	1,000
40	사립	열매 작은도서관	2022	강일동	1,000
41	사립	강빛 은하수 작은도서관	2023	강일동	1,000
42	사립	고덕리엔3단지SH 작은도서관	2013	상일2동	10,021
43	사립	도로동 작은도서관	2022	상일2동	2,500
44	사립	함께크는우리 작은도서관	2007	고덕1동	8,100
45	사립	고덕래미안힐스테이트 작은도서관	2017	고덕1동	5,924
46	사립	꿈누리 작은도서관	2018	고덕1동	4,100
47	사립	성가정 작은도서관	2022	고덕2동	6,500
48	사립	롯데캐슬 작은도서관	2012	암사3동	16,705
49	사립	초대구름 작은도서관	2014	천호1동	5,147

〈표 3〉 강동구 북카페도서관 다독다독 일반 현황

연번	운영주체	도서관명	개관연도	소재지	연면적(㎡)
1	구 직영	길동사거리점	2020	성내동	285
2	구 직영	고분다리시장점	2021	천호동	219
3	구 직영	고덕점	2021	고덕동	375
4	위탁(강동작은도서관협의회)	암사시장점	2021	암사동	202
5	구 직영	굽은다리역점	2022	길동	231
6	구 직영	강일점	2022	강일동	377

〈표 4〉 강동구 스마트도서관 일반 현황

연번	구분(운영주체)	관리 도서관	개소연도	위치	구성
1	구립(강동문화재단)	해공도서관	2021	천호역	스마트대출 반납기, 예약대출기, 무인반납함
2	구립(강동문화재단)	강일도서관	2021	상일동역	
3	구립(강동문화재단)	암사도서관	2021	미래교육혁신센터	
4	구립(강동문화재단)	둔촌도서관	2021	상일1동 주민센터	
5	구립(강동문화재단)	성내도서관	2022	강동구청 제2청사	스마트대출 반납기, 무인반납함
6	구립(강동문화재단)	천호도서관	2022	고덕역	스마트대출 반납기
7	구립(강동문화재단)	둔촌도서관	2023	중앙보훈병원역	
8	시립(서울시교육청)	강동도서관	2021	길동역	
9	시립(서울시교육청)	고덕평생학습관	2021	고덕평생학습관	

〈표 5〉 강동구 공공도서관 투입 지표 분석

구분		강동구	서울시 계(25개 자치구 평균)	비고
도서관 수(개)		9	199 (7.96)	공동 6위
봉사대상 인구	전체(명)	460,067	9,428,372 (377,135)	7위
	1관당 평균(명)	51,119	1,272,632 (47,379)	13위
장서	1관당 평균(권)	105,498	2,200,105 (81,293)	5위
	봉사대상자 1인당 장서수(권)	2.06	52.69 (1.72)	4위
사서	1관당 평균(명)	7.6	184.6 (7.1)	공동 9위
	사서1인당 봉사대상 인구수(명)	6,716	195,784 (6,692)	14위
예산	예산(천원)	6,291,723	181,267,441 (7,250,698)	15위
	자료구입비(천원)	546,196	15,735,276 (629,411)	14위
	봉사대상 1인당 자료구입비(원)	1,181	50,694 (1,655)	19위

〈표 5〉에 나타난 결과를 보면, 대부분의 지표에서 서울시 평균보다 높거나 중상위권에 있음을 확인할 수 있다. 다만 1관당 평균 봉사 대

상 인구의 수는 평균보다 많고, 예산은 낮기 때문에 지표 상승을 고려할 필요가 있다. 다음의 〈표 6〉은 2022년 기준 서울시 25개 자

〈표 6〉 강동구 공공도서관 서비스 현황 분석

구분		강동구	서울시 계(25개 자치구 평균)	비고
1관당 평균 이용자 수(명)		382,794	5,576,821 (216,033)	2위
대출	1관당 대출도서(권)	185,703	3,384,347 (131,220)	2위
	봉사대상자 1인당 대출도서(권)	3.63	72.55 (2.65)	5위
상호대차	의뢰(건)	19,427	1,604,536 (64,181)	21위
	제공(건)	39,462	2,230,840 (89,233)	20위
문화프로그램	건수(건)	499	10,983 (439)	11위
	참가자수(명)	145,948	2,096,283 (83,851)	7위
도서관 및 독서프로그램	건수(건)	274	12,406 (496)	18위
	참가자수(명)	169,901	4,263,917 (170,556)	12위
독서동아리(개)		51	1,443 (57)	공동 10위

자치구 평균과 비교한 강동구 공공도서관 서비스 현황을 분석한 것이다.

〈표 6〉에 나타난 결과를 보면, 강동구 도서관의 이용률은 매우 높은 편이라고 할 수 있다. 다만 상호대차 의뢰 건수가 서울시 평균 30% 수준에 불과하고, 독서프로그램은 건수 대비 참가자수가 많기 때문에 보다 다양한 프로그램이 계획 및 운영된다면 이 부문도 상위권으로의 진입이 가능할 것이다.

3. 연구 설계 및 방법론

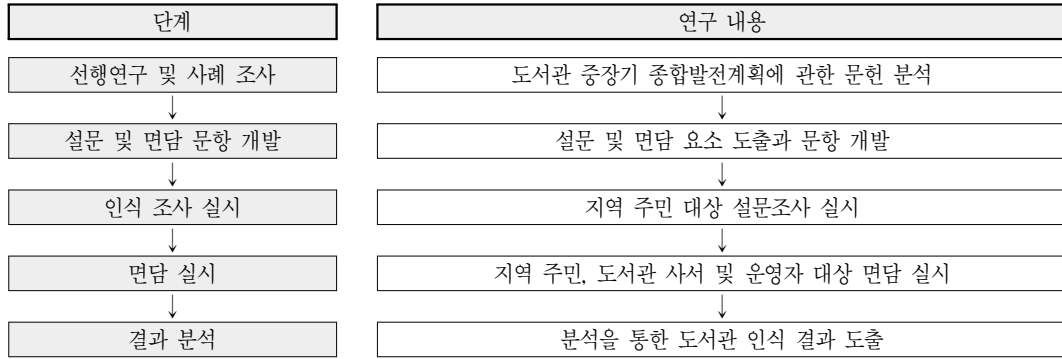
3.1 연구 설계

강동구립도서관의 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식 조사는 지역 주민(도서관 이용자 및 비이용자)과 도서관 사서 및 운영자들을 대상으로 실시되었다. 지역 주민을 대상으로 실시한 설문조사에서는 현 강동구립도서관에 대한 전반적인 이용 현황과 만족도, 향후 강동구립도서관에 대한 요구 및 기대사항 등을, 도서관 사

서 및 운영자들에게도 실시된 포커스그룹 인터뷰에서는 신축도서관을 포함한 구립도서관의 역할 등에 대해 조사한 후 인식 결과를 파악하였다. 세부적인 연구 절차와 방법은 다음의 〈그림 1〉과 같다.

3.2 설문조사

서울시 강동구립도서관에 대한 지역 주민들의 인식을 확인하기 위한 설문조사 문항 개발을 위해, 양주시 도서관발전종합계획 연구용역(2017), 세종시립도서관 ISP 및 종합운영계획 수립 연구(2018), 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립 연구(2019), 서대문구 도서관 중·장기 발전계획 수립(2020), 성남시 작은도서관 중장기 발전 계획(2021), 파주시 제3차 독서문화진흥 종합계획수립(2021), 중랑구 도서관 중·장기 발전계획 수립(2022) 등 여러 도서관 중장기 발전 계획들을 면밀히 분석하고, 각 발전 계획의 내용을 참고하여 강동구에 필요한 내용을 추출하여 설문지에 반영하였다. 이후 각 설문 내용은 강동구 도서관 관계자와 협의를 거친 뒤



〈그림 1〉 연구 절차 및 방법

〈표 7〉 이용자 대상 설문조사 문항 구성

구분	설문 내용	문항 수
공공도서관 이용 행태	자주 이용하는 강동구 도서관	8
	이용 회수	
	이용 시간대	
	주로 이용하는 교통수단	
	방문하는데 걸리는 시간	
	평균 이용 시간	
	이용하는 목적	
독서프로그램/문화행사	방문 계기	4
	참여 여부	
	독서문화프로그램에 대한 만족도	
	참여하지 않는 이유	
도서관 서비스와 이용 만족도	독서문화프로그램별 필요성	4
	도서관 서비스 항목별 이용 빈도	
	도서관 정보 서비스 유형별 필요도	
	장애인 및 노인 대상 유익한 서비스	
신축 도서관에 바라는 점	강동구 도서관에 바라는 점	2
	신축 도서관에 가장 필요한 점	
	신축 도서관에 가장 바라는 점	
일반적 사항	성별	4
	연령대	
	직업	
	거주 지역	
총계		22

확정하였다.

다음의 〈표 7〉은 이용자 대상 설문조사 문항

구성에 대한 사항이다. 설문 내용은 공공도서관 이용 행태, 독서프로그램/문화행사, 도서관

서비스와 이용 만족도, 신축 도서관에 바라는 점, 일반적 사항의 총 5가지 항목으로 구분하여 총 22문항으로 구성하였다.

이어서 다음의 <표 8>은 강동구 도서관을 이용하지 않는 지역 주민을 대상으로 잠재적 요구를 파악하기 위한 설문조사 문항으로, 설문 내용은 공공도서관 이용 행태, 일반적 사항의 총 2가지 항목으로 구분하여 총 11문항으로 구성하였다.

설문조사는 2023년 5월 3일부터 16일까지 총 14일 동안 진행되었으며, 강동구 도서관 이용자와 지역 거주 주민을 대상으로 대면조사 방법인 오프라인 조사 및 온라인 조사 방법으

로 동시에 실시되었다. 그 결과 불성실한 응답을 제외한 총 1,224건이 유효 표본이었으며, 그중 오프라인으로는 1,009명(82.4%), 온라인으로는 215명(17.6%)의 응답을 바탕으로 분석을 실시하였다(<표 9>, <표 10> 참조). 응답자 가운데 도서관 이용 경험이 있다고 응답한 사람은 '이용자'로, 도서관 이용 경험이 없다고 응답한 사람들은 '비이용자'로 구분되어 각각의 설문조사가 진행되었다.

3.3 면담

면담 조사는 강동구립도서관에 대한 지역 주

<표 8> 비이용자 대상 설문조사 문항 구성

구분	설문 내용	문항 수
공공도서관 이용 행태	도서관을 이용하지 않은 이유	7
	필요하다고 생각하는 도서관 형태	
	활성화가 필요한 도서관 서비스	
	도서관 정보를 접한 경로	
	도서관 이용 의사	
	신규 도서관 건립 시 요건 강동구립도서관의 역할	
일반적 사항	성별	4
	연령대	
	직업	
	거주 지역	
총계		11

<표 9> 설문조사 현황

구분	내용
설문 대상	서울시 강동구민
설문 기간	총 기간: 2023년 5월 3일 ~ 16일 / 14일간
설문 방법	오프라인(대면)과 온라인(비대면) 조사를 함께 실시
설문 응답률	총 1,224건의 유효 표본 확보 • 오프라인 조사: 1,009건(82.4%) • 온라인 조사: 215건(17.6%)

〈표 10〉 설문조사 응답자 특성

		이용자		비이용자	
		사례수	%	사례수	%
■ 전체 ■		992	81.0	232	19.0
성별	남성	178	14.5	60	4.9
	여성	801	65.4	167	13.6
	무응답	13	1.1	5	0.4
연령별	10대	15	1.2	-	0.0
	20대	87	7.1	12	1.0
	30대	203	16.6	26	2.1
	40대	371	30.3	28	2.3
	50대	176	14.4	42	3.4
	60대	100	8.2	84	6.9
	70대 이상	29	2.4	36	2.9
	무응답	11	0.9	4	0.3
권역별	1생활권: 천호, 성내	290	23.7	20	1.6
	2생활권: 암사	156	12.7	8	0.7
	3생활권: 길동, 둔촌	105	8.6	37	3.0
	4생활권: 고덕, 명일	170	13.9	70	5.7
	5생활권: 강일, 상일	209	17.1	86	7.0
	타 지역	48	3.9	7	0.6
	무응답	14	1.1	4	0.3
거주지	강일동	111	9.1	12	1.0
	상일1동	79	6.5	71	5.8
	상일2동	19	1.6	3	0.2
	명일1동	37	3.0	4	0.3
	명일2동	37	3.0	5	0.4
	고덕1동	47	3.8	57	4.7
	고덕2동	49	4.0	4	0.3
	암사1동	65	5.3	3	0.2
	암사2동	41	3.3	1	0.1
	암사3동	50	4.1	4	0.3
	천호1동	41	3.3	4	0.3
	천호2동	60	4.9	3	0.2
	천호3동	56	4.6	6	0.5
	성내1동	51	4.2	4	0.3
	성내2동	42	3.4	1	0.1
	성내3동	40	3.3	2	0.2
	길동	54	4.4	13	1.1
	둔촌1동	5	0.4	3	0.2
	둔촌2동	46	3.8	21	1.7
	타 지역	48	3.9	7	0.6
	무응답	14	1.1	4	0.3

		이용자		비이용자	
		사례수	%	사례수	%
직업	생산, 제조 기술직	5	0.4	7	0.6
	자영업, 판매 서비스	37	3.0	23	1.9
	공무원	60	4.9	9	0.7
	사무직	185	15.1	27	2.2
	전문직	128	10.5	25	2.0
	전업주부	370	30.2	89	7.3
	학생	60	4.9	3	0.2
	취업 준비생	36	2.9	8	0.7
	무직(은퇴 포함)	58	4.7	33	2.7
	기타	41	3.3	3	0.2
무응답	12	1.0	5	0.4	

민과 도서관 사서 및 운영자의 인식을 보다 세 부적으로 확인하기 위해 아동 및 청소년, 성인, 도서관 사서 및 운영자를 대상으로 총 3차례의 포커스 그룹 인터뷰 형식으로 진행하였다. 포커스 그룹 인터뷰에 참여한 대상은 아동 및 청소년이 14명, 성인이 13명, 도서관 사서 및 운

영자가 17명으로 총 44명이다.

다음의 <표 11>부터 <표 14>까지는 대상별 면담을 위한 문항 구성 내용을 각각 정리한 것이며, <표 15>는 면담조사 인원, 장소, 면담일자 등 현황을 정리한 것이다.

<표 11> 면담조사 문항 구성: 아동 및 청소년

항목	내용
강동구 도서관에 대한 만족사항	강동구 도서관을 이용하면서 가장 만족스러웠던 점은 무엇입니까?
강동구 도서관에 대한 불만사항	강동구 도서관을 이용하면서 가장 불만스러웠던 점은 무엇입니까?
신축 도서관에 바라는 역할	강동구에는 2개의 도서관이 신축 중입니다. 그 도서관들이 어떤 역할을 해주기를 바랍니다?
강동숲속도서관의 차별화 전략	강동숲속도서관은 어린이 및 청소년을 위해 특성화 주제를 '성장'으로 정했습니다. 이 주제에 적합한 차별화 전략에는 어떤 것이 있을까요?
강동숲속도서관에서 운영하기를 바라는 독서문화프로그램	강동숲속도서관에서 어린이 및 청소년을 위해 운영하기를 바라는 독서문화프로그램은 무엇입니까?

<표 12> 면담조사 문항 구성: 성인

항목	내용
(만족사항) 가장 만족도가 높은 정책/운영	강동구립도서관 운영사항 가운데 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?
(애로사항) 정책/운영에서의 문제점	강동구립도서관 운영사항 가운데 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?
(개선 과제) 개선이 필요한 정책 및 운영사항	강동구립도서관 운영사항 가운데 개선이 필요하다고 생각하는 점은 무엇입니까?
(차별화 전략) 추진해야 할 정책 및 차별화	강동구립도서관이 향후 추진해야 할 정책은 무엇이라고 생각하십니까?

〈표 13〉 면담조사 문항 구성: 도서관 사서

항목	내용
(만족사항) 가장 만족도가 높은 정책/운영	강동구립도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?
(애로사항) 정책/운영에서의 문제점	강동구립도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?
(차별화 전략) 발전을 위한 차별화 전략	강동구립도서관이 차별화를 기해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까?
(정책 추진 방향) 향후 정책 및 운영사항	강동구립도서관의 정책 및 운영은 어떤 방향으로 추진되어야 한다고 생각하십니까?

〈표 14〉 면담조사 문항 구성: 작은도서관 운영자

항목	내용
(만족사항) 가장 만족도가 높은 정책/운영	강동구립 작은도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?
(애로사항) 정책/운영에서의 문제점	강동구립 작은도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?
(차별화 전략) 발전을 위한 차별화 전략	강동구립 작은도서관이 차별화를 기해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까?
(정책 추진 방향) 향후 정책 및 운영사항	강동구립 작은도서관의 정책 및 운영은 어떤 방향으로 추진되어야 한다고 생각하십니까?

〈표 15〉 면담조사 현황

조사 대상	내용
아동 및 청소년	인원: 14명, 장소: 강동구청, 면담일: 2023년 5월 20일
지역 주민(성인)	인원: 13명, 장소: 천호도서관, 면담일: 2023년 4월 20일
도서관 사서 및 운영자	인원: 17명, 장소: 천호도서관, 면담일: 2023년 4월 20일

4. 분석 결과

본 연구는 서울시 강동구립도서관의 중장기 종합발전계획 수립을 위해 지역 주민과 도서관 사서 및 운영자를 대상으로 실시한 인식 조사 결과를 분석하여, 강동구 도서관의 중장기적 종합발전계획 수립을 위한 기초 자료를 마련하는데 있다. 따라서 설문조사 분석 결과는 인구 통계학적 특징, 자주 이용하는 강동구 도서관, 도서관 이용 목적, 도서관 서비스 이용 빈도, 정

보 서비스별 필요성, 신축 도서관에 바라는 점을 중심으로 정리하였다. 또한 면담 결과는 조사 대상들에게 공통적으로 도출된 내용을 중심으로 간략하게 정리하였다.

4.1 지역 주민 설문조사 결과: 이용자

4.1.1 강동구 도서관 이용 현황

이용자들이 자주 이용하는 강동구 도서관은 강동구립도서관(44.5%), 작은도서관(22%), 북

카페도서관 다독다독(17.4%), 서울시교육청도서관(13.7%), 사립공공도서관인 명성교회도서관(0.5%)의 순이었다(〈표 16〉 참조). 이 결과는 도서관 운영 형태를 떠나 강동구민들의 도서관 이용률이 높다는 것을 보여준 것으로, 2021년 기준 서울시 자치구 가운데 구민들의 도서관 이용률 순위 2위가 우연한 결과가 아님을 증명하고 있다. 따라서 강동구립도서관의 운영 체계가 제대로 정립만 된다면 구민들의 도서관 이용률은 더욱 높아질 것이라 기대할 수 있겠다.

이어서 다음의 〈표 17〉은 도서관 이용 목적을 분석한 것으로, '책을 읽거나 빌리기 위해' 도서관을 방문하는 경우가 55.4%로 가장 많았으며, '휴식/여가시간 활용을 위해'가 12.6%, '필요한 정보를 찾기 위해'가 10.9% 순으로 나타났다. 따라서 신축 도서관은 이용자들의 요구를 반영하여 책을 이용하는 전통적인 공공도서관의 기능뿐만 아니라, 휴식 및 여가시간 활용을 위한 복합문화공간으로써의 운영 방향을 모색할 필요가 있다.

〈표 18〉은 강동구 도서관 서비스 이용 빈도를 정리한 것으로, '자료 대출'이 64.4%로 가장 많았으며, '상호대차 서비스'가 31.8%, '공간 이용'이 23.0%의 순으로 나타났다. 이 결과는 이용자들이 강동구 도서관의 자료 대출을 활발하게 이용하고 있을 뿐만 아니라, 해당 도서관에 도서관이 없는 경우 적극적으로 '상호대차 서비스'를 통해 자료를 이용하고자 하는 욕구가 높은 것으로 해석할 수 있다.

이어서 다음의 〈표 19〉는 도서관 정보 서비스별 필요성을 정리한 것으로, 평균 점수가 가장 높은 것은 4.15점의 '상호대차'였고, '디지털 자료 제공'이 4.01점, '정보활용능력 향상을 위

한 교육'이 3.81점 순으로 나타났다. 이와 같은 결과는 도서관 이용이 생활화되고 이용자 수준이 높아짐에 따라 기존에 도서관에서 강조되었던 이용자 질문 응답서비스에 대한 요구가 감소하고, 인터넷상에서 필요한 자료를 원문으로 입수하기가 편리해진 것에 기인한 것으로 볼 수 있다. 최근 이용자들은 적극적인 자료의 이용을 위한 상호대차와 시·공간 제한이 없는 디지털 자료 제공을 선호하고 있으며, 정보사회에 필요한 지식을 습득하기 위한 정보활용능력 교육을 원하고 있는 것으로 파악할 수 있다. 다만, 지역 주민의 요구를 반영하여 활발한 상호대차 서비스를 이용자에게 제공하기 위해서는, 상호대차 업무 자체가 사서들에게 노동력이 많이 소요되므로 담당 직원의 증원 및 차량 증가 등의 예산 확보가 함께 이루어질 필요가 있다.

〈표 20〉은 신축 도서관에 바라는 점을 정리한 것으로, '자료를 충분히 활용할 수 있는 공간'이 총 27.9%로 가장 많은 응답률을 보였으며, 뒤를 이어 '조용히 독서 및 사색할 수 있는 공간'이 25.3%, '강연, 전시, 동아리 활동을 할 수 있는 복합문화공간'이 22.8%로 뒤를 이었다. 따라서 이 결과는 이용자들이 신축 도서관이 전통적이면서도 가장 기본적인 서비스라고 할 수 있는 자료 및 독서 공간 제공에 중점을 두면서, 동시에 여러 문화를 향유할 수 있는 복합문화공간이기를 바란다고 볼 수 있다.

4.2 지역 주민 설문조사 결과: 비이용자

4.2.1 강동구 도서관 비이용 이유

〈표 21〉은 비이용자들이 도서관을 이용하지

〈표 16〉 자주 이용하는 강동구 도서관(다중 응답)

		사례수	%	케이스%
■ 전체 ■		992	100.0	
공공도서관 (강동구립)	① 성내도서관	155	7.7	16.0
	② 해공도서관	174	8.6	17.9
	③ 강일도서관	168	8.3	17.3
	④ 암사도서관	173	8.5	17.8
	⑤ 천호도서관	117	5.8	12.1
	⑥ 둔촌도서관	114	5.6	11.8
	소계	901	44.5	92.9
공공도서관 (서울시교육청)	⑦ 고덕평생학습관	189	9.3	19.5
	⑧ 강동도서관	90	4.4	9.3
	소계	279	13.7	28.8
공공도서관 (사립)	⑨ 명성교회도서관	11	0.5	1.1
	소계	11	0.5	1.1
북카페도서관 다독다독 (강동구립)	① 길동사거리점	66	3.3	6.8
	② 고분다리시장점	48	2.4	4.9
	③ 고덕점	73	3.6	7.5
	④ 암사종합시장점	73	3.6	7.5
	⑤ 굽은다리역점	70	3.5	7.2
	⑥ 강일점	56	2.8	5.8
	소계	386	17.4	39.7
작은도서관 (강동구립)	① 솔향기 북카페	30	1.5	3.1
	② 계넛골	68	3.4	7.0
	③ 책꾸러미	25	1.2	2.6
	④ 늘솔길	25	1.2	2.6
	⑤ 갈마루	33	1.6	3.4
	⑥ 채우리	18	.9	1.9
	⑦ 해오름	43	2.1	4.4
	⑧ 서원마을	1	.0	.1
	⑨ 글익는	29	1.4	3.0
	⑩ 웃는책	11	.5	1.1
	⑪ 글향기	26	1.3	2.7
	⑫ 햇살	20	1.0	2.1
	⑬ 글고운	36	1.8	3.7
	⑭ 안말	30	1.5	3.1
	⑮ 가람슬기	14	.7	1.4
	⑯ 반딧불 북카페	24	1.2	2.5
	⑰ 과량새	14	.7	1.4
소계	819	38.7	46.1	
합계	2,024	100.0	208.7	

〈표 17〉 강동구 도서관 이용 목적(다중 응답)

	사례수	%	케이스%
■ 전체 ■	992		
책을 읽거나 빌리기 위해	890	55.4	90.6
필요한 정보를 찾기 위해	175	10.9	17.8
인터넷을 이용하기 위해	29	1.8	3.0
휴식/여가시간 활용을 위해	203	12.6	20.7
독서문화 프로그램에 참여하기 위해	133	8.3	13.5
지역 모임, 동아리에 참여하기 위해	74	4.6	7.5
자신의 책으로 공부하기 위해	103	6.4	10.5
기타	28	1.7	2.8
합계	1,635	100.0	165.5

〈표 18〉 강동구 도서관 서비스 이용 빈도

	사례수						%			
	자주 이용함		가끔 이용함		거의 이용하지 않음		이용해 본 적이 없음		무응답	
■ 전체 ■	992						100.0			
자료대출	639	64.4	229	23.1	51	5.1	39	3.9	34	3.4
정보서비스	130	13.1	272	27.4	294	29.6	183	18.4	113	11.4
상호대차 서비스	315	31.8	219	22.1	183	18.4	194	19.6	81	8.2
전자 정보	69	7.0	204	20.6	311	31.4	283	28.5	125	12.6
희망도서신청	177	17.8	336	33.9	221	22.3	173	17.4	85	8.6
스마트도서관	119	12.0	214	21.6	268	27.0	282	28.4	109	11.0
독서문화 프로그램	95	9.6	239	24.1	239	24.1	315	31.8	104	10.5
활동 지원	63	6.4	136	13.7	288	29.0	387	39.0	118	11.9
공간 이용	228	23.0	255	25.7	180	18.1	223	22.5	106	10.7

〈표 19〉 강동구 도서관 정보 서비스별 필요성

	사례수						%						M	SD
	매우 필요		필요		보통		불필요		전혀 불필요		무응답			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
디지털 자료 제공	263	26.5	443	44.7	178	17.9	17	1.7	15	1.5	76	7.7	4.01	.839
이용자 질문 응답서비스	172	17.3	412	41.5	263	26.5	25	2.5	16	1.6	104	10.5	3.79	.849
정보활용능력 향상을 위한 교육	205	20.7	384	38.7	264	26.6	32	3.2	17	1.7	90	9.1	3.81	.892
상호대차 서비스	420	42.3	270	27.2	189	19.1	29	2.9	12	1.2	72	7.3	4.15	.940
자료, 논문, 정기간행물 원문복사 서비스	208	21.0	323	32.6	281	28.3	57	5.7	28	2.8	95	9.6	3.70	.995
서울시, 구청 행정정보 제공 서비스	151	15.2	303	30.5	332	33.5	63	6.4	32	3.2	111	11.2	3.54	.976

〈표 20〉 신축 도서관에 바라는 점(다중응답)

	사례수	%	케이스%
■ 전체 ■	992	100.0	-
건물이 수려하고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관	175	9.3	18.0
자료를 충분히 활용할 수 있는 공간	524	27.9	53.9
조용히 독서 및 사색할 수 있는 공간	476	25.3	48.9
강연, 전시, 동아리 활동을 할 수 있는 복합 문화 공간	429	22.8	44.1
정보탐색을 할 수 있는 디지털 정보 활용 공간	98	5.2	10.1
자유로운 지역 커뮤니티 공간	144	7.7	14.8
기타	34	1.8	3.5
합계	1,880	100.0	193.2

〈표 21〉 강동구 도서관 비이용 이유(다중 응답)

	사례수	%	케이스%
■ 전체 ■	232	100.0	-
이용할 시간이 없어서	66	20.8	31.1
도서관에 갈 필요성을 못 느껴서	34	10.7	16.0
도서관이 어디에 있는지 몰라서	41	12.9	19.3
원하는 서비스(프로그램 등)가 없어서	14	4.4	6.6
인터넷으로 필요한 정보를 얻을 수 있어서	48	15.1	22.6
원하는 자료가 없어서	9	2.8	4.2
다른 도서관(타 지역 도서관, 학교 및 회사 내 도서실 등)을 이용하고 있어서	15	4.7	7.1
도서관이 집으로부터 멀어서	46	14.5	21.7
교통 및 도서관 내 주차가 불편해서	21	6.6	9.9
도서관 이용자 공간이 협소해서	10	3.1	4.7
도서관의 시설 및 장비가 노후해서	8	2.5	3.8
기타	6	1.9	2.8
합계	318	100.0	150.0

않는 이유에 대한 응답 결과를 정리한 것으로, 가장 큰 이유는 '이용할 시간이 없어서'가 20.8%였다. 이어서 '인터넷으로 필요한 정보를 얻을 수 있어서'가 15.1%, '도서관이 집으로부터 멀어서'가 14.5%, '도서관이 어디에 있는지 몰라서'가 12.9%, '도서관에 갈 필요성을 못 느껴서'가 10.7%, '교통 및 도서관 내 주차가 불편해서'도 6.6%였다. 이 응답 결과를 통해서도 원활한

인터넷 환경과 개인 스마트폰의 상용화가 도서관 이용에 대한 필요성을 지속적으로 낮추고 있기 때문에 그에 대한 대비가 필요하다는 점, 더불어 이용자들 가까운 곳에 교통 및 주차가 편리한 도서관이 설치되어 있어야 한다는 점, 도서관에 대한 홍보가 잘 이루어져야 한다는 필요성을 확인할 수 있다.

4.2.2 필요하다고 생각하는 도서관 형태

다음의 <표 22>는 비이용자들이 평소에 가장 필요하다고 생각한 도서관 형태에 관한 응답 내용을 정리한 것으로, 1위는 29.4%인 '규모가 작아도 집에서 가까운 도서관'이었다. 이어서 '문화 프로그램이 다양한 도서관'이 25.8%, '가깝지는 않아도 자료가 많고 공간이 넓은 중·대규모 도서관'이 18.6%로 뒤를 이었다. 이 결과는 결국 도서관은 집 가까이에 있어야 자연스럽게 가보고 싶은 마음이 생기고, 나아가 참여하고 싶은 문화 프로그램마저 많다면 비이용자들도 이용할 수밖에 없다는 것을 알려주고 있다.

4.2.3 도서관 추가 건립 시 이용 의사

<표 23>은 비이용자들에게 강동구에 도서관을 추가로 건립한다면 이용할 의사가 있는가에 대한 응답 결과를 정리한 것으로, 전체의 68.2%는 '매우 그렇다'와 '그렇다'는 긍정적인 답변을 하였다. 따라서 강동구에는 지역 주민들이 가깝다고 여기며 이용할 수 있는 구립 공공도서관을 건립하는 것이 가장 좋은 방안이나 이를 위해서는 많은 예산이 소요되므로, 예산확보가 상대적으로 용이한 북카페도서관, 작은도서관을 추가로 설치할 필요가 있다고 본다.

<표 22> 필요하다고 생각하는 도서관 형태(다중 응답)

	사례수	%	케이스%
■ 전체 ■	232	100.0	-
가깝지는 않아도 자료가 많고 공간이 넓은 중·대규모 도서관	67	18.6	29.0
규모가 작아도 집에서 가까운 도서관	106	29.4	45.9
개인 학습을 위한 열람실이 많은 도서관	40	11.1	17.3
전문 자료가 많은 도서관	37	10.3	16.0
문화프로그램이 다양한 도서관	93	25.8	40.3
도서관의 필요성을 느낀 적이 없음	16	4.4	6.9
기타	1	.3	.4
합계	360	100.0	155.8

<표 23> 강동구 도서관 추가 건립 시 이용 의사

	사례수	%
■ 전체 ■	232	100.0
매우 그렇다	79	34.1
그렇다	79	34.1
보통이다	51	22.0
그렇지 않다	16	6.9
전혀 그렇지 않다	4	1.7
무응답	3	1.3

4.2.4 신축 도서관에 바라는 점

〈표 24〉는 비이용자들이 선택한 강동구 신축 도서관에 바라는 점을 정리한 것으로, '자료를 충분히 활용할 수 있는 공간'이 총 27.9%로 가장 많은 응답률을 보였으며, 뒤를 이어 '강연, 전시, 동아리 활동을 할 수 있는 복합문화공간'이 22.8%, '조용히 독서 및 사색할 수 있는 공간'이 25.3%로 뒤를 이었다. 이 결과는 이용자들의 응답과 비교했을 때 2위 및 3위의 순서만 바뀌었을 뿐이기 때문에, 결국 비이용자들도 신축 도서관이 전통적이면서도 가장 기본적인 서비스라고 할 수 있는 자료 및 독서 공간 제공에 중점을 두면서, 동시에 여러 문화를 향유할 수 있는 복합문화공간이기를 바란다고 정리할 수 있다.

4.3 지역 주민 면담 결과: 아동 및 청소년(초등학생 5명, 중학생 8명, 고등학생 1명)

〈표 25〉는 강동구민 중 아동 및 청소년 대상의 면담 결과를 정리한 것으로, 강동구 도서관을 이용하면서 가장 만족스러웠던 점으로는 '넓고 쾌적한 환경', '다양한 자료를 부담 없이

이용', '키오스크 등 편리한 시설', '각종 프로그램 운영'이라고 응답하였다. 반면 가장 불만족스러웠던 점으로는 '접근성이 떨어짐', '협소한 주차장', '자료 및 공간, 독서 관련 프로그램 부족'을 꼽았다. 그밖에 신축 도서관은 '아동 및 청소년을 위한 곳', '배움터이자 쉼터', '미래 지향적인 도서관'의 역할을 해주기를 바랐으며, 아동 및 청소년 특화 도서관을 목표로 건축되고 있는 '강동숲속도서관'에 대한 운영 전략에 대해서도 '학습 멘토링'이나 '미래 인재 양성 프로그램 운영' 등 여러 의견을 제시하였다. 이 결과를 통해서는 학생들이 강동구 도서관을 혼자서도 편리하게 이용할 수 있도록 접근성을 높이는 것의 중요성과, 도서관 프로그램에는 그 시기에 가장 중점을 두는 학습과 진로에 대한 내용을 포함시킬 필요성도 확인할 수 있었다.

4.4 지역 주민 면담 결과: 성인(여성 12명, 남성 1명 / 30대 4명, 40대 4명, 50대 5명)

〈표 26〉은 강동구민 중 성인들을 대상으로 실시한 면담 결과를 정리한 것으로, 그들은 강

〈표 24〉 신축 도서관에 바라는 점(다중 응답)

	사례수	%	케이스%
■ 전체 ■	232	100.0	-
건물이 수려하고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관	20	7.6	8.9
자료를 충분히 활용할 수 있는 공간	72	27.4	32.0
조용히 독서 및 사색할 수 있는 공간	58	22.1	25.8
강연, 전시, 동아리 활동을 할 수 있는 복합문화공간	68	25.9	30.2
정보탐색을 할 수 있는 디지털 정보 활용 공간	21	8.0	9.3
자유로운 지역 커뮤니티 공간	24	9.1	10.7
합계	263	100.0	116.9

〈표 25〉 아동 및 청소년 면담 결과

질문 1. 강동구 도서관을 이용하면서 가장 만족스러웠던 점은 무엇입니까?	
아동 및 청소년 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 공간 활용의 다양성 • 넓고 쾌적한 도서관 • 다양한 책이 주제별로 구분되어 있으며 조용히 읽을 수 있는 공간이 있는 점 • 어린이를 위한 자료실이 있는 점 • 책을 자유롭게 열람할 수 있고, 열람실 자리 현황을 확인할 수 있는 점 • 독서통장 제도 운영으로 어린이들의 흥미가 높은 점 • 다양한 독서 프로그램을 운영하는 점 • 책 대출과 반납이 편리한 키오스크 • 많은 책을 부담 없이 빌릴 수 있음 • 정기간행물과 비도서자료가 많음 • 소음 커버 패드가 있어 텀블러를 편하게 사용할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 넓고 쾌적한 환경 • 다양한 자료를 부담 없이 이용 • 키오스크 등 편리한 시설 • 각종 프로그램 운영
질문 2. 강동구 도서관을 이용하면서 가장 불만족스러웠던 점은 무엇입니까?	
아동 및 청소년 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 외국어 원서의 부족 • 높은 서가에 있는 자료를 꺼내 보기 어려움 • 집에서부터 도서관까지의 거리가 멀다는 점 • 앉아서 열람할 수 있는 자리의 부족 • 소음이 심함 • 인기가 많은 자료들은 대출을 위해 오랜 시간 기다려야 하는 점 • 시설 노후화 • 어린이를 위한 공간 필요 • 주차 문제 • 주중 프로그램에는 학원 일정 등으로 참여할 수 없는 점 • 청소년 대상 프로그램이 부족 • 암사도서관으로 가는 길이 가파른 언덕이고 차도와 인도의 구분이 없어 위험함 • 토론 등을 자유롭게 할 수 있는 공간이 부족한 점 • 열람실에 책 받침대가 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 접근성이 떨어짐 • 협소한 주차장 • 자료의 부족 • 공간의 부족 • 독서 관련 프로그램의 부족
질문 3. 강동구에는 2개의 구립도서관이 신축 중입니다. 그 도서관들이 어떤 역할을 해주기를 바랍니다?	
아동 및 청소년 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 중앙도서관은 대표도서관으로, 숲속도서관은 안정감을 제공하는 곳으로 • 아동 및 청소년을 위한 도서관이 2배 이상 늘었으면 좋겠다. • 이벤트가 많았으면 좋겠다. • 학생들의 배움터이자 쉼터 역할 • 책이 많고 자리도 많았으면 좋겠다. • 여러 미디어 기기들을 이용할 수 있는 곳 • 희망도서 구입을 잘 해주는 곳 • 청소년 전용 시설 • 절판이 된 책 등을 볼 수 있는 장소 • 열람실 확대 • 접근성이 좋았으면 좋겠다. • 친환경적이며 미래지향적인 도서관 	<ul style="list-style-type: none"> • 아동 및 청소년을 위한 곳 • 배움터이자 쉼터 • 여러 미디어 기기를 이용할 수 있는 곳 • 접근성이 좋은 곳 • 미래지향적인 도서관

질문 4. 강동숲속도서관은 어린이 및 청소년을 위해 특성화 주제를 '성장'으로 정했습니다. 이 주제에 적합한 차별화 전략에는 어떤 것이 있을까요?	
아동 및 청소년 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 책과 함께 성장할 수 있는 내용 • 자연 친화적인 구성 • '성장'에 맞는 자료의 구성 • 아동 및 청소년을 위한 상담소 설치 • 직업 진로에 관한 시설 및 프로그램 만들기 • 아동 및 청소년을 위한 프로그램 운영 • 아동 및 청소년 명예 관장 임명 • 독서능력 향상을 위한 이벤트 운영 • 커뮤니티 공간 설치 • 만화책이나 드라마 대본 구비 • 자연과 연관된 활동들 • 북 큐레이션을 통해 다양한 주제에 대해 알려주면 좋겠다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 자연 친화적인 구성 • '성장'이라는 주제에 맞는 자료와 프로그램을 구성 • 아동 및 청소년을 위한 공간 및 시설 구성 • 아동 및 청소년 명예 관장 임명
질문 5. 강동숲속도서관에서 어린이 및 청소년을 위해 운영하기를 바라는 독서문화프로그램은 무엇입니까?	
아동 및 청소년 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 장기적 독서교육 • 미래 인재 양성 수업 • 독서 동아리 • 독서 골든벨 • 진로 체험 프로그램 • 학습 관련 멘토링 • 글쓰기 수업 • 작가와의 만남 • 환경 관련 프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> • 독서교육(읽기, 토론, 글쓰기) • 독서 골든벨(독서 퀴즈 대회) • 작가와의 만남 • 학습 멘토링 • 진로 체험 프로그램 • 환경 관련 프로그램 • 미래 인재 양성 수업

〈표 26〉 성인 면담 결과

질문 1. 강동구립도서관 운영사항 가운데 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?	
지역 주민 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 공공도서관 장서의 상호대차 서비스 운영 • 상호대차 서비스의 대출 기간의 연장(2주→3주) • 운영 중인 작은도서관의 접근성 좋음 • 스마트도서관의 건립 및 운영 사업 • 북 스타트 사업 • 동네 서점 바로 대출 등 사업 • 이벤트 프로그램 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 강동구립도서관 북페스티벌(구립 내 모든 도서관이 참여하여 여러 정보를 얻을 수 있었음) - 시기별 프로그램(크리스마스 케이크 만들기 등) - 책 잔치 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 상호대차 서비스 • 작은도서관의 접근성 • 스마트도서관 운영 • 각종 프로그램 운영
질문 2. 강동구립도서관 운영사항 가운데 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?	
지역 주민 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 운영의 홍보에 대한 측면 	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보의 부족

<ul style="list-style-type: none"> - 운영 중인 도서관에 대한 정보(위치 등) - 각종 운영 사업 및 프로그램에 대한 정보 - 구민의 참여가 가능한 재능기부 사업에 대한 정보 • 도서관의 접근성에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 도서관 위치 파악이 어려움 - 동일 자치구 내에서 도서관까지의 거리가 멀어 이용이 어려움 ex) 성내도서관(성내 1, 2동 주민) - 자녀들과 함께 이동하기 편리(안전)한 곳에 건립된 구립도서관이 없음(건립 예정 포함) • 도서관 프로그램에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 정기적으로 참여할 수 있는 글쓰기 프로그램 부족 - 독서 동아리(모임) 부족 - 미취학 아이들이 책과 함께하는 체험형 프로그램이 활성화되지 않은 부분 • 이용자 편의에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지를 통한 도서관 서비스 이용이 불편함 - 스마트도서관 사용에 대한 어려움 - 도서 반납에 대한 부분 - 동행한 반려동물의 안전한 보호 부분 - 직원(사서)의 불친절함 • 자원봉사 활동에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 바코드가 도서 면지에 붙어 있는 점 - 작은도서관에 따라 이용률이 달라 업무 강도에 차이가 있는 점 - 상호대차 전산 시스템의 불안정성 	<ul style="list-style-type: none"> • 접근성이 떨어짐 • 독서 관련 프로그램의 부족 • 서비스에서의 불편함 • 작은도서관 봉사자로서의 고충
---	---

질문 3. 강동구립도서관 운영사항 가운데 개선이 필요하다고 생각하는 점은 무엇입니까?	
지역 주민 의견	요약

<ul style="list-style-type: none"> • 도서관의 이용에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 도서관 어플리케이션 개발로 회원가입, 노령층 등의 이용에 편의성 제공이 필요 - 구정 소식지, 분기별 도서관 소식지 발행 등을 통한 도서관 운영 정보 제공이 필요 - 상호대차 형태로 스마트도서관에도 구립도서관 장서의 반납 서비스 제공이 필요 - 시리즈 도서를 상호대차로 신청 시 권차 순서대로 도착하는 서비스 개발 필요 - 노인(실버) 계층을 반영한 공간 조성 및 서비스 제공 • 도서관 프로그램에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 시간대, 연령대 등을 고려한 프로그램 구성(주부 대상 프로그램 등) - 체험이 포함된 글쓰기 프로그램들을 구성 - 분야별 독서 동아리 조직을 통한 토론이 활성화될 수 있는 프로그램 필요 • 작은 도서관 운영에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 작은도서관 사이의 상호대차 서비스 도입 필요 - 안정적인 상호대차 전산 시스템의 필요 - 작은도서관 이용률 차이에 따른 지원금 차등 지급 필요 - 권장도서(연령별, 취향별), 추천도서(북큐레이션 등), 베스트셀러 등의 이용률이 높은 도서들은 복본 구매를 통한 지원 필요 • 북 스타트 사업의 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 낮은 출산율로 사업 대상자가 줄어들고 있는 상황에서 한 종류의 효율적인 배포 방식에서 신청(희망)을 통한 맞춤형 배포 서비스 형태의 변화가 필요 • 기타 <ul style="list-style-type: none"> - 사전에 기증 가능한 정보(도서명, 분야, 품목 등)를 제공하여, 기증 운동에 대한 활성화 방안 마련 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용의 편리성 강화 • 프로그램의 다양화 • 작은도서관 운영 지원 • 북 스타트 사업 지원 • 기증 운동 활성화 방안 마련
---	--

질문 4. 강동구립도서관 향후 추진해야 할 정책은 무엇이라고 생각하십니까?	
지역 주민 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 신규 건립 예정인 (가칭)숲속도서관에 대한 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 도서관 내 별도의 휴식 공간이 조성되었으면 함 - 강동구에는 영어도서관이 없으므로 1개 층 정도에 '영어 특화' 공간이 조성 되었으면 함 - 도서관 옆 산책길을 서비스에 활용하는 방안 필요 • 이용률이 저조한 작은도서관에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 작은도서관마다 활성화에 대한 편차가 큼. 이에 따라 활성화되지 못한 곳에 대한 대책 마련이 필요 - 활성화 방안을 충분히 모색한 후, 방안이 없다면 폐관 및 축소를 결정해야 함 - 폐관의 명확한 기준(이용자 수, 근거리 공공도서관 여부 등)을 세울 필요성 있음 • 운영 주체가 다른 도서관 사이의 도서관 이용에 대한 통합 서비스 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 자치구 도서관, 교육청 도서관 사이의 통합 서비스 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 건립 예정인 도서관에 관한 정책 • 이용률이 저조한 작은도서관의 폐관 기준 마련 • 도서관 통합 서비스 실시 방안 모색

동구립도서관 운영사항 중 가장 만족스러운 부분으로 '상호대차 서비스', '작은도서관의 접근성', '스마트도서관 운영', '각종 프로그램 운영'을 꼽았다. 그 외 문제점으로는 '접근성이 떨어짐'을, 따라서 개선이 필요한 사항으로는 '이용의 편리성 강화'를 꼽았다. 마지막으로 향후 추진해야 할 정책에는 '이용률이 저조한 작은도서관의 폐관 기준 마련'도 필요하다고 하였다.

4.5 사서 면담 결과

〈표 27〉은 강동구립 공공도서관 및 북카페도서관에 근무 중인 사서들을 대상으로 실시한 면담 결과를 정리한 것으로, 이들은 도서관 정책 및 운영에 대한 만족사항으로 '특화 주제에 따른 운영', '상호대차 서비스 운영', '도서관 접근성 강화'를 꼽았다. 그러나 '특화 주제를 반영하지 못한 공간과 장식', '인력, 공간, 예산의 부족', '정립되지 않은 도서관의 역할' 등에 관한 문제가 있기 때문에 개선할 필요가 있다고 하였다.

〈표 27〉 도서관 사서 면담 결과

질문 1. 강동구립도서관 및 북카페도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?	
사서 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 각 도서관이 특화 주제에 따라 사업을 운영하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 개관 초기에는 정착이 안 되었지만, 특화 주제를 정한 이후 일관성 있게 운영되고 있음 - 특화 주제에 따라 연간 운영 계획을 수립하고 프로그램도 구성하고 있음 - 천호도서관과 둔촌도서관은 건립 시 특화 주제에 따라 공간을 구성하였음 • 상호대차 서비스의 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 범위가 확대되었음 - 서비스 이용률도 계속 높아지고 있음 • 도서관의 접근성에 대한 측면이 정책적으로 잘 구축되어 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 북카페도서관이 공공도서관의 부족함을 채우고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 특화 주제에 따른 운영 • 상호대차 서비스 운영 • 도서관 접근성 강화

질문 2. 강동구립도서관 및 북카페도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?

사서 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 특화 주제 운영에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 프로그램은 특화 주제에 맞추어 운영되고 있지만, 도서관 공간과 장서에 대해서는 특성을 반영하지 못하고 있음 - 천호도서관과 둔촌도서관을 제외한 공공도서관은 건립 시 특화 주제에 대한 측면을 반영하지 못했으며, 현재는 공간이 협소하여 적용하기에 어려움 - 건립 중인 도서관에는 특화 주제를 반영한 공간구성이 필요함 • 상호대차 서비스 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 전문 인력이 없고 운영 또한 자원봉사자의 활동 시간에 따라 불규칙적이어서 서비스 확대에 어려움이 있음 - 작은도서관에 상주하는 전문 인력이 배치된다면 안정적인 운영으로 작은도서관 간의 상호대차도 이루어질 수 있음 - 북카페도서관으로도 상호대차가 확대되길 바랍 - 강동구립 통합으로 확대되어 상호대차가 운영될 경우 인력, 공간(분류 장소, 각 도서관 내 상호대차 도서 배치서가 등) 등이 고려되어야 함 - 상호대차로 인해 도서관을 찾은 이용자들이 대출을 하지 못하는 상황을 줄이기 위해 도서구입비를 증액해야 함 • 운영 주체 일원화에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 구립도서관 입장에서는 도서관 운영 주체가 일원화되는 것이 업무상 이점이 있음 - 문화 사업이 목적인 문화재단에 도서관이 소속되어 있기 때문에, 기관 성격의 차이에서 오는 어려움이 있음 - 장기적으로는 북카페도서관도 동일한 운영 주체로 운영되는 것에 이점이 있다고 생각함 • 대표도서관 및 구립도서관의 역할 정립 <ul style="list-style-type: none"> - 공공/작은/북카페도서관을 통합 관리할 수 있는 대표도서관이 필요함 - 강동구에만 있는 북카페도서관에 대한 역할 정립이 필요함 - 자치구 내 작은도서관(약 40여개)의 정리에 대해서도 고려할 필요가 있음 • 도서관 인적 및 조직 구성 부분 <ul style="list-style-type: none"> - 대규모 도서관 개관 시 인력 확보가 필요함 - 대규모 도서관이 건립되고, 기존의 공공/작은/북카페도서관의 운영을 일원화 했을 때 비대해진 조직이 문화재단의 1개의 팀으로 운영되어야 하는 것에 의문점이 있음 - 인적 자원에 대한 지속성 확보가 중요함 - 개정된 도서관법에는 장서수 증가 대비 사서수 증가에 대한 사항이 삭제되어 있어, 그에 대한 보완이 필요함 • 공공도서관 리모델링 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 상호대차 확대를 대비한 각 도서관 내 업무 공간 확보 필요 - 도서관 이용자를 위한 최신화 장비 구축이 필요함 • 운영 예산에 대한 측면 <ul style="list-style-type: none"> - 적정 예산이 세워지더라도 신규 도서관에 집중되는 것이 아닌, 도서관 전체에 적정하게 배분되는 방안과 필요 예산 산출이 필요함 - 수입에 비례해서 비용적 측면만으로 가치 판단을 하는 것이 아닌, 공공 문화 서비스 제공에 따른 가치 생산 방향성에 따른 결정이 필요함 - 도서구입비 예산만큼은 필요한 만큼 보장되는 방향으로 정책이 유지되어야 함 - 운영해야 하는 도서관이 늘었지만 배정 예산이 감소되었는데, 운영 주체 일원화시 공공/작은/북카페도서관 모든 곳을 통합 운영할 때 1년 예산이 충분히 확보될지에 대한 의문점이 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 특화 주제를 반영하지 못하는 공간과 장서 • 상호대차 서비스의 확대와 안정적인 운영을 막는 인력, 공간, 예산의 부족 • 서로 다른 운영 주체 • 정립되지 않은 공공/작은/북카페 도서관 및 대표도서관의 역할 • 도서관 운영을 위해 확보되지 않은 적정 인력과 예산

질문 3. 강동구립도서관 및 북카페도서관이 차별화를 기해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까?	
사서 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 구립도서관의 역할 정립 <ul style="list-style-type: none"> - 중앙도서관과 분관의 역할 정립이 필요하며, 조직 구조의 변화도 필요함 - 북카페도서관과 작은도서관(새마을문고)의 역할 정립이 필요함 - 공공/작은/북카페도서관의 차이점을 명확히 하는 것이 필요함 - 작은도서관이 내실 있게 운영되지 않는다면 역할 정립이 필요 • 강동숲속도서관 관련 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 영어도서관은 특성화 도서관이 아님(구청 결정 사항), 다만 영어 자료실 구성은 고려할 수 있음 - 상업적 카페를 입주시키거나 및 주변 공간을 공원화해서 휴게 공간을 마련할 예정임 • 강동구 도서관의 생태계 구성 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 여러 운영 주체에 대한 정리가 필요함 - 도서관 운영에 대한 통폐합 방안 마련이 요구됨 - 피라미드 형태로 도서관 체계가 형성되고, 그물망 형태의 작은도서관이 조성될 필요가 있음 - 운영 시작 시 지역적 특성화가 반영되어 기존 도서관들과 중복되지 않는 계획 수립이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 별 역할 정립이 필요 • 신축 도서관의 특성화는 기존 도서관과의 차이가 필요 • 도서관 생태계 구성이 필요
질문 4. 강동구립도서관 및 북카페도서관 정책 및 운영은 어떤 방향으로 추진되어야 한다고 생각하십니까?	
사서 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 강동구 도서관 수의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> - 현재는 도서관 면적에 따라서 산출되고 있음 - 봉사 영역 대상에서 중첩되는 지역의 도서관은 정리할 필요가 있음 - 타 자치구와 비교했을 때 강동구 도서관 면적에 대한 수준 비교가 필요함 • 북카페도서관과 작은도서관 관련 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 북카페도서관은 꾸준히 관리가 되고 있어 큰 문제가 없지만, 작은도서관 중에는 이용률이 저조한 곳들이 있기 때문에 대표도서관 건립에 맞추어 정리 방안을 모색할 필요가 있음 - 북카페도서관 인력 구성도 공공도서관의 사서들처럼 다양한 역할을 수행할 수 있도록 상호보완적인 시스템이 구축되어야 함 - 타 자치구(양천구)도 '1동 1도서관' 계획으로 작은도서관을 건립하였으나, 추후 11개도 관리가 어려웠음. 그럼에도 설립된 도서관에 대한 폐관이 어려웠음. 그러므로 강동구도 이번 기회에 줄이는 것이 최상인 것 같음 - 운영의 질적인 측면으로 봤을 때 구립작은도서관은 제도권 안으로 들어와 있지 않기 때문에 제대로 운영되고 있는지 의심스러움 • 도서관 인력 및 조직 구조 재설계의 추진 방안 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 단위당 인력에 대한 부분이 고려되어야 함 - 경제적인 측면을 고려했을 때 상호대차 서비스도 용역이 아닌 자체 운영을 해야 함 - 조직 구조 설계 시 서비스가 늘어나고 방대해지는 부분이 반영되어야 함 • 포스트 코로나 시대 도서관이 지향해야 하는 방향성 <ul style="list-style-type: none"> - 거시적으로 정책이 마련되고 예산이 확보되어야 함 - 정보화 서비스는 구축비 단가가 높지만, 모든 구립도서관의 서비스가 될 것이므로 과감한 투자가 필요함 - 도서관의 고유성에 기대하는 것보다 새로운 것을 빠르게 받아들여 도서관서비스와 연결할 필요가 있음 - 서울시 도서관 전체 통합을 대비하여 사업의 방향성을 정립해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 증설 및 적정 공간 구성의 필요 • 북카페도서관은 임대료 문제, 작은도서관은 운영의 질적인 측면에 대한 평가 방안이 필요함 • 도서관 서비스의 양에 따른 인력 지원과 업무 배분이 필요함 • 온라인 서비스의 활성화를 위해 ICT 구축이 필요함 • 서울시와의 통합을 대비한 방안 마련이 필요함

4.6 작은도서관 운영자 면담 결과

다음의 <표 28>은 작은도서관 운영자들과의 면담 결과를 정리한 것이다. 도서관 정책 및 운영사항 중 가장 만족스러운 부분으로는 '꾸준한 지원이 이루어짐', '지역 주민들에게 도서관 서비스가 적절히 제공됨', '도서관이 지역 커뮤니티 공간의 역할 수행'이라고 응답하였다. 그

러나 '강동구립도서관 통합 시스템이 구축되어 있지 않음', '상호대차 시스템의 한계', '사서 인력이 배치되지 않음' 등의 문제는 해결될 필요가 있다고 하였다. 더불어 작은도서관의 차별화 전략으로는 '주변 학교와의 협업'과 '인적 자원에 따른 특성화 방안 모색이 필요'하고, 향후 '신간 도서 증량을 위한 방안'과 '재능 기부자 지원 방안'도 필요하다고 하였다.

<표 28> 작은도서관 운영자 면담 결과

질문 1. 강동구립 작은도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?	
운영자 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 강동구의 자체 지원(운영, 인력 등)이 서울 내 타 자치구에 비해서 꾸준함 • 작은도서관들이 지역 곳곳에 설치 및 운영되고 있어서 지역 주민들에게 원활한 서비스를 제공하고 있음 • 상호대차 서비스 및 순회 사서 지원 사업에 대한 만족도가 높음 • 도서관이 지역 주민들에게 심리적으로 문턱이 낮게 인식되고, 맞춤 서비스 제공(노인 이용자: 큰 글자 도서 제공, 양육자 및 영유아: 육아 공간 제공)으로 이용자층이 확대 및 증가되고 있음 • 지역의 커뮤니티 공간으로 운영되고 있음 • 도서 구매 지원으로 인해 신간 도서가 꾸준히 반입되고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 꾸준한 지원이 이루어짐 • 지역 주민들에게 도서관 서비스가 적절히 제공됨 • 도서관이 지역 커뮤니티 공간의 역할을 함
질문 2. 강동구립 작은도서관에 관한 정책 및 운영사항 가운데 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?	
운영자 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> • 통합 시스템이 구성되어 있지 않아, 구립 내 작은도서관의 통일된 서비스 제공에 어려움이 있음. 따라서 통합을 하면서 각 도서관마다의 특성도 살릴 필요가 있음 • 상호대차 시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 작은도서관에서는 책을 제공할 수 없고 배송만 받는 불완전한 상호대차를 실시하고 있음 - 작은도서관 간의 상호대차가 불가능함 - 상호대차를 위한 전산 시스템이 불안정함 - 도서가 대출 상태여도 소장 중이라는 이유로 상호대차를 신청할 수 없음 • 작은도서관 홈페이지 <ul style="list-style-type: none"> - 공공도서관과 북카페도서관 홈페이지는 최신화가 되어 있는 반면, 작은도서관 홈페이지는 노후화 되어있음 • 작은도서관이 실질적으로 필요로 하는 부분(도서관 시스템 운영, 통계 작성, 지역 기반 교육 등)에 대한 지원이 필요함 • 사서 인력 배치 <ul style="list-style-type: none"> - 작은 도서관에도 사서 인력이 도서관 당 1명씩은 배치되어야 함 - 사서 인력 배치로 전반적인 도서관 운영 계획을 갖게 된다면, 작은도서관간의 연계도 가능해져 도서관이 더욱 안정적으로 운영될 것임 • 공공도서관에서 특별 프로그램을 운영할 경우 작은도서관에도 순회 지원이 필요함 • 작은도서관 홍보 활동(입간판 제작 등)에 대한 지원이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> • 강동구립도서관 통합 시스템 미구축 • 상호대차 시스템의 한계 • 작은도서관 홈페이지가 노후화됨 • 사서 인력이 배치되어 있지 않음 • 작은도서관 운영자 교육 개선 필요 • 운영 및 홍보에 대한 지원이 부족

질문 3. 강동구립 작은도서관이 차별화를 기해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까?	
운영자 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> 작은도서관 특성화 운영 실시 - 주변 학교와 협업하여 학습 지원 등 - 인위적인 특성화(주제 특성화)보다는 주 이용층, 자원활동가, 사서의 역량에 따른 특성화 방법 모색이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> 주변 학교와의 협업 인적 자원에 따른 특성화 방안 모색이 필요함
질문 4. 강동구립 작은도서관 정책 및 운영은 어떤 방향으로 추진되어야 한다고 생각하십니까?	
운영자 의견	요약
<ul style="list-style-type: none"> 작은도서관의 수서 기간을 단축시켜 신간 도서 구매량 증대가 필요함 프로그램을 운영하는 재능 기부자에게도 수고비 지급 방안 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 신간 도서 증량을 위한 방안 재능 기부자 지원 방안

5. 결론 및 제언

본 연구는 강동구 주민과 강동구립도서관에 근무 중인 사서 및 운영자를 대상으로 실시한 인식 조사 결과를 분석하여, 강동구 도서관의 중장기적 종합발전계획 수립을 위한 기초 자료를 마련하는데 목적이 있었다. 연구 결과를 바탕으로 도출한 함의는 다음과 같다.

첫째, 2023년 5월말 기준 서울시 강동구에는 9개의 공공도서관(강동구립 6개, 교육청 소속 2개, 사립 1개)과 49개의 작은도서관(구립 20개, 사립 29개), 6개의 북카페도서관(구 직영 5개, 위탁 1개)과 9개의 스마트도서관(구립 7개, 시립 2개)이 있다. 따라서 총 64개의 공공도서관이 있는데, 이곳들의 운영 주체가 구립, 시립, 사립으로 서로 다르고 통합 시스템이 구축되어 있지 않아 각 도서관의 역할도 제대로 정립되어 있지 못한 상황이다. 따라서 효율적인 운영을 위해서는 도서관 생태계 구성을 위한 조정 및 도서관별 특성화를 재정비하는 등의 새로운 역할 정립과, 그에 필요한 예산 및 인력 확보가 요구된다.

둘째, 설문조사 결과에 따르면 이용자들은 강동구 도서관에서 '자료 대출', '상호대차 서비

스', '공간 이용' 서비스를 가장 많이 이용하고 있었다. 또한 필요로 하는 정보 서비스로는 '상호대차', '디지털 자료 제공', '정보활용능력 향상을 위한 교육'을 꼽았다. 이 결과를 통해 이용자들은 적극적인 자료의 이용을 위한 상호대차와 시·공간 제한이 없는 디지털 자료 제공을 선호하고 있으며, 정보사회에 필요한 지식을 습득하기 위한 정보활용능력 교육을 원하고 있음을 알 수 있었다. 하지만 <표 6>에 정리한 강동구 공공도서관 서비스 현황 분석 결과에 따르면, 상호대차 관련 지표가 서울시 타 지자체들에 비해 낮은 편이다. 그러므로 이 결과는 주민들이 상호대차 서비스에는 만족하지만, 강동구 도서관에 통합 시스템이 구축되어 있지 않기 때문에 실질적인 의뢰 및 제공 건수는 낮은 상황이라고 분석할 수 있다.

셋째, 설문조사 결과에 따르면 비이용자들의 68.2%는 강동구에 도서관이 추가로 건립된다면 이용할 의사가 있다고 답하였다. 다만 '규모는 작아도 집에서 가까운 도서관', '문화 프로그램이 다양한 도서관', '가깝지는 않아도 자료가 많고 공간이 넓은 중·대규모 도서관'이 필요하다고 생각했기 때문에, 이런 요구를 최대한 반영하여 비이용자를 이용자로 만들 필요가 있

다. 나아가 비이용 이유에는 '도서관이 어디에 있는지 몰라서'와 '도서관에 갈 필요성을 못 느껴서'라는 응답도 있기 때문에, 적극적인 홍보를 통해 도서관 위치를 알리고 활용에 대한 의지도 높일 필요가 있다.

넷째, 면담 결과에 따르면 아동 및 청소년들은 강동구 도서관의 넓고 쾌적한 환경과 다양한 자료를 부담 없이 이용할 수 있는 점, 키오스크 등 편리한 시설과 각종 프로그램을 운영하는 점에 대해 만족하고 있었다. 그러나 접근성이 떨어지고 주차장도 협소한 점, 자료 및 공간과 독서 관련 프로그램이 부족한 점에 불만족하고 있었다. 따라서 신축 도서관은 접근성이 좋으면서 여러 미디어 기기를 이용할 수 있는 배움터이자 쉼터, 미래지향적인 곳이면서 아동과 청소년들을 위한 곳이기를 바라고 있었다. 이에 신축 중인 강동숲속도서관은 특성화 주제를 '성장'으로 정하고 아동 및 청소년을 위한 곳으로 차별화 전략을 수립하고 있기 때문에, 이상의 요구들이 수용될 수 있는 방안 마련이 필요하다.

다섯째, 성인들은 면담에서 강동구 도서관의 상호대차 서비스, 각종 프로그램과 스마트도서관을 운영하는 점, 작은도서관의 접근성이 좋은 점에 대해 만족한다고 답변하였다. 그러나 접근성이 떨어지는 등 서비스에서의 불편함과 독서 관련 프로그램의 부족, 홍보의 부족도 지적하였다. 따라서 이용의 편리성을 강화하고 프로그램의 다양화에 대한 개선을 요구하고 있기 때문에, 이에 필요한 정책 마련이 필요하다.

여섯째, 공공도서관에 근무 중인 사서들은 강동구 도서관에 관한 운영사항 가운데 '특화 주제에 따른 운영'과 '상호대차 서비스 운영', '도

서관 접근성 강화'에 대해 만족하고 있었다. 하지만 '특화 주제를 반영하지 못하는 공간과 장소', '상호대차 서비스의 확장과 안정적 운영을 막는 인력 및 공간과 예산의 부족', '서로 다른 운영 주체에 따른 역할 미정립', '미확보된 인력과 예산'을 문제점이라고 생각하기 때문에, 강동구 도서관 생태계 구성을 통한 도서관별 역할 정립이 필요하겠다.

일곱째, 작은도서관 운영자들은 강동구의 꾸준한 지원으로 주민들에게 도서관 서비스가 적절히 제공되면서 지역 커뮤니티 역할을 할 수 있음에 만족하고 있었다. 그러나 강동구 도서관의 통합 시스템이 구축되어 있지 않아 상호대차 시스템에 한계가 있고, 전문 사서가 배치되지 않으면서 홈페이지까지 노후화 되어 운영에 어려움을 호소했다. 따라서 강동구 내 모든 도서관이 연결된 통합 시스템을 구축하는 등, 상대적으로 여건이 어려운 작은도서관들의 운영을 도울 필요가 있다.

강동구립도서관은 2023년 '문화예술 향유 수준 향상으로 고객가치 창조'라는 목표 달성을 위해, '라이프스타일 가치 추구', '고객 만족 서비스 강화', 'ESG 경영 실천'이라는 추진 전략을 수립했다. 또한 (가칭) 강동중앙도서관과 강동숲속도서관을 신축함에 따라 중장기 종합발전계획을 수립하여 강동구립도서관의 기능과 역할 정립 및 적정 운영 방안을 마련하고자 하였다. 따라서 본 연구 결과를 바탕으로 강동구 도서관이 도서관으로써의 역할을 충실히 수행하며 성과 창출을 통해 지속적인 발전을 꾀하고, 지역 공동체의 소통과 통합의 중심이 되기 위해서는 우선 적정 정책 비전과 전략적 목표 수립이 필요하다. 특히 세부 전략에는 비이용

자와 취약 계층의 도서관 접근을 강화하여 국민의 성장을 실현시키고, 도서관별 특화 서비스를 구축하며, 상호대차 등 도서관 간 협력을 위한 생태계 조성에 관한 사항이 포함되어야 한다.

국가 및 지자체의 정책과 운영 방향의 기초는 물론이고, 사회와 문화의 발전에 따라 지역 주민의 관심과 도서관 전문가들의 요구도 계속

변화할 것이다. 따라서 향후 지역 주민을 대상으로 요구 조사를 주기적으로 수행하고, 그 결과 분석을 통해 강동구립도서관의 운영에 필요한 방안을 지속적으로 모색할 필요가 있다. 만약 이런 노력이 실천된다면, 강동구 도서관은 주민들의 자율과 창의를 촉진시키는 지식 정보와 문화 예술의 복합 센터가 될 것이다.

참 고 문 헌

- 곽동철 (2020). 청주시 공공도서관 제2차 중·장기 종합발전계획 수립 및 추진에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 54(1), 5-27.
- 곽승진, 오상희, 노영희, 김정택, 고영호, 권승환, 박종민 (2018). 세종시립도서관 ISP 및 종합운영계획 수립 연구. 세종: 세종특별자치시.
- 곽승진, 장덕현, 노영희, 강은영, 김정택 (2017). 울산대표도서관 활성화를 위한 인식조사 연구. 한국문헌정보학회지, 51(3), 133-161.
- 국가도서관 통계시스템. 출처: <https://www.libsta.go.kr>
- 김동석, 노영희 (2018). 빅데이터 분석 기법을 활용한 도서관발전종합계획 동향 분석 연구. 한국비블리아학회지, 29(2), 85-108. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.085>
- 노영희, 장인호, 강지혜, 신영지, 곽우정 (2020). 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 227-253. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- 노영희, 장인호, 강지혜, 정대근 (2019). 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립 연구. 김포: 김포시.
- 대통령 소속 국가도서관위원회 (2024). 제4차 도서관발전종합계획: 2024-2028. 세종: 대통령소속 국가도서관위원회.
- 대통령 소속 도서관정보정책위원회(2019). 제3차 도서관발전종합계획: 2019-2023. 세종: 대통령 소속 도서관정보정책위원회.
- 배경재, 박찬일, 차성중, 김신영, 강지혜, 정다희 (2022). 중랑구 도서관 중장기 발전계획 수립 연구 용역. 서울: 중랑구.
- 배경재, 차성중, 강지혜, 김신영, 이보라 (2020). 서대문구 도서관 중장기 발전계획 수립 연구 용역. 서울:

서대문구.

서울기술연구원 (2023). 3차 서울시 도서관 발전 종합계획(2024-2028) 수립 연구. 서울: 서울기술연구원.

이상복, 김홍렬, 장인호 (2017). 양주시 도서관발전종합계획 연구 용역. 양주: 양주시.

장인호, 황금숙, 송민선 (2021). 안양시 공공도서관 중장기 발전 계획 수립을 위한 현황 분석 및 운영 전략 연구. 정보관리학회지, 39(1), 145-170. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.145>

조미아, 조현양, 김보일, 이보라 (2021). 성남시 작은도서관 중장기 발전 계획. 성남: 성남시.

조미아, 조현양, 임성관, 김보일 (2021). 파주시 제3차 독서문화진흥 종합계획수립 연구 용역. 파주: 파주시.

Ranganathan, S. R. (1957). The Five Laws of Library Science. 최석두 옮김(2005). 도서관학 5법칙. 서울: 한국도서관협회.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Bae, Kyung-Jae, Cha, Sung-Jong, Kang, Ji-Hei, Kim, Sin-Young, & Lee, Bo-Ra (2020). Seodaemun-gu Library Mid-to-Long-term Development Plan Research Service. Seoul: Seodaemun-gu.

Bae, Kyung-Jae, Park, Chan-Il, Cha, Sung-Jong, Kim, Sin-Young, Kang, Ji-Hei, & Chung, Da-Hee (2022). Jungnang-gu Library Mid-to-Long-term Development Plan Research Service. Seoul: Jungnang-gu.

Chang, In-Ho, Hoang, Gum-Sook, & Song, Min-Sun (2020). A study on the current status analysis and operation strategies for establishing the mid-to long-term development plans for Anyang municipal libraries. Journal of the Korean Society for Information Management, 39(1), 145-170. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.145>

Cho, Mi-Ah, Cho, Hyun-Yang, Kim, Bo-Il, & Lee, Bo-Ra (2021). Seongnam Small Library Mid-to Long-term Development Plan. Seongnam: Seongnam City.

Cho, Mi-Ah, Hyun-Yang, Lim, Seong-Kwan, & Kim, Bo-Il (2021). The 3rd Paju Reading Culture Promotion Comprehensive Library Development Plan. Paju: Paju City.

Kim, Dong-Seok & Noh, Young-Hee (2018). Analysis study on trends of library development plan by using big data analysis. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 29(2), 85-108. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.085>

Kwack, Dong-Chul (2020). A research on the formulation and execution of the 2nd medium- and long-term development plan for public libraries in Cheongju city. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 54(1), 5-27.

<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.005>

- Kwak, Seung-Jin, Chang, Durk-Hyun, Noh, Young-Hee, Kang, Eun-Yeong, & Kim, Jeong-Taek (2017). A study on user's perception survey for activation of Ulsan representative library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(3), 133-161.
- Kwak, Seung-Jin, Oh, Sang-Hee, Noh, Young-Hee, Kim, Jeong-Taek, Koh, Young-Ho, Kwon, Seung-Hwan, & Park, Jong-Min (2018). *Research on Establishing ISP and Comprehensive Operation Plan for Sejong City Library*. Sejong: Sejong City.
- Lee, Sang-Bok Kim, Hong-Ryul, & Chang, In-Ho (2017). *Yangju Library Development Comprehensive Plan Research Service*. Yangju: Yangju City.
- National Library Statistics System. Available: <https://www.libsta.go.kr>
- Noh, Young-Hee, Chang, In-Ho, Kang, Ji-Hei, & Jeong, Dae-Keun (2019). *Gimpo Library Mid-to Long-term Development Plan Research Service*. Gimpo: Gimpo City.
- Noh, Young-Hee, Chang, In-Ho, Kang, Ji-Hei, Shin, Young-Ji, & Kwak, Woo-Jung (2020). A study on the recognition of mid-to long-term comprehensive development plan for the library in Gimpo City. *The Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(1), 227-253. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- Presidential Committee on Library and Information Policy of Korea (2019). *The 3rd Comprehensive Library Development Plan: 2019-2023*. Sejong: The Committee.
- Presidential Committee on Library and Information Policy of Korea (2024). *The 4rd Comprehensive Library Development Plan: 2019-2023*. Sejong: The Committee.
- Ranganathan, S. R. (1957). *The five laws of library science*. translated by Choi, Seok-Du (2005). *The Five Laws of Library Science*. Seoul: Korean Library Association.
- Seoul Institute of Technology (2023). *The 3rd Seoul comprehensive library development plan: 2019-2023*. Seoul: Seoul Institute of Technology.