

도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도-만족도 분석에 관한 연구

A Study on the Analysis of Importance-Performance on the Use factor of Complex Cultural Space in Library

노 지 윤(Ji-Yoon Ro)*

노 영 희(Younghee Noh)**

< 목 차 >

I. 서론	IV. 분석결과
II. 이론적 배경	V. 논의
III. 연구방법 및 내용	VI. 결론 및 제언

초 록

최근 공공도서관에서 복합문화공간화가 이루어지고 있는 시점에서, 본 연구는 공공도서관 복합문화공간 이용요인에 관한 이용자의 중요도-만족도 인식을 분석하였다. 분석결과를 기반으로 도서관 이용자의 복합문화공간 이용 차원에 대한 이해를 넓히고, 어떤 요소에 더 중점을 두고 개선해야 하는지에 대한 방향성을 제시하고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다: 첫째, 현재 41개의 도서관 복합문화공간요인 중 5개 항목에서만 중요도에 비해 만족도가 높게 나타나 특정 부문이 아닌 우선적인 개선 부분을 중심으로 균형 있는 발전을 도모할 필요가 있다. 둘째, 도서관 복합문화공간의 이용자들은 혼자(42%) 또는 가족(18.2%)과 함께 주로 이용하며 주말 오전과 오후를 포함한 이용자 수(35%)보다 평일 오후에 이용하는 사람(50.5%)이 더 많다는 점 등의 방문 특성을 고려하여 다양한 프로그램과 서비스들을 제공할 필요가 있다. 셋째, 공간과 관련된 5개의 이용요인 중 '컴퓨터/장비 사용의 구비성'을 제외한 나머지 항목이 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나는 1사분면 또는 중요도에 비해 높은 만족도를 나타내는 4사분면에 위치하고 있다. 이는 도서관이 복합문화공간으로서 기본적으로 지향하는 공간의 다양화 및 복합화를 충분히 수행하고 있음을 보여주는 결과이다. 넷째, IPA분석을 적용한 도서관 복합문화공간 이용요인에 관한 중요도-만족도 차이 분석 결과를 바탕으로 향후 도서관 복합문화공간을 개선할 필요가 있다.

키워드: 도서관, 복합문화공간, 도서관 복합문화공간, 중요도, 만족도, 중요도-만족도, 분석IPA, 이용요인

ABSTRACT

At a time when trend called complex cultural space has recently been taking place in public libraries, this study analyzed the importance-performance of users regarding the use factors of public library's complex cultural space. Based on the results of the analysis, this study attempted to broaden the understanding of the library users' use of this space, and to suggest directions on which factors should be improved. The results of the study were as follows: First, only 5 of 41 factors for library complex cultural space have higher satisfaction than importance, so it is necessary to promote balanced development with focus on priority improvements rather than a specific sector. Second, it is necessary to provide various programs and services in consideration of visit characteristics, such as the users of the library complex cultural space are mainly used by themselves (42%) or with their families (18.2%), also more people (50.5%) use weekday afternoons than 35%, including weekend mornings and afternoons. Third, among the five use factors related to space, the remaining items except for 'Compatibility of Computer / Equipment Use' are located in the first quadrant where both importance and satisfaction are high or in the fourth quadrant which shows higher satisfaction than importance. This is a result that shows that the library is fully performing the diversification and complex of the space basically aimed as a complex cultural space. Fourth, it is necessary to improve the public library's complex cultural space in the future based on the analysis results of the result of analysis of the importance-satisfaction the use of factors using the IPA analysis.

Keywords: Importance-Performance Analysis, Library, Complex Cultural Space, Library Complex Cultural Space in Library Importance, Performance, Factors to Use

* 건국대학교 문헌정보학과 박사과정(rojyiv@gmail.com) (제1저자)

** 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2019년 11월 13일 •최초심사: 2019년 11월 27일 •게재확정: 2019년 12월 23일

•한국도서관·정보학회지 50(4), 511-537, 2019. [http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.50.201912.511]

I. 서론

도서관은 전통적인 정보축적의 공간에서 지식생산의 능동적이고 스마트한 공간으로 변화하고 있다(김지현 2018). 끝없는 변화의 시대를 선도하기 위해 도서관은 다양한 서비스를 제공하고, 보다 과감한 방식으로 공간을 혁신시키는 등 다방면의 변화를 시도하고 있는 것이다. 이러한 노력의 일환으로, 최근 도서관의 새로운 패러다임이자 눈에 띄는 트렌드 중 하나는 “공간적 변신”이다. 가장 대표적인 공간적 변화를 꼽으라고 한다면 도서관은 지역 커뮤니티 중심지로서의 역할을 도모하기 위해 공간 내 편안함과 안락함을 지향하고 있으며, 라이프스타일 공간을 통해 지역주민의 일상 속 공간으로 자리매김하고자 노력하고 있다. 또 책을 읽거나 학습하기 위해서만 도서관에 가는 것이 아니라 도서관 복합문화공간을 통해 즐거움을 공유하고 문화를 향유하는 등, 보다 다양한 이유와 목적으로 도서관을 찾아갈 수 있도록 공간의 다양성을 지향하고 있다. 이 뿐만 아니라, 창의융합시대가 도래함에 따라 메이커스페이스와 같은 창의·창작 공간을 제공함으로써 이용자들의 능동적이고 적극적인 도서관 활용을 돕고 있다.

그 중에서도 복합문화공간 또는 복합커뮤니티공간 트렌드를 접목한 도서관은 북카페, 공연 및 전시 관람, 동아리방, 체험관 등의 다양한 문화 활동을 한 공간에서 제공하는 것을 목표로 하고 있다. 이러한 트렌드는 리딩(Reading)과 엔터테인먼트(Entertainment)가 결합된 리딩 엔터테인먼트(Readingtainment)라는 용어로도 지칭되고 있으며, 이는 책을 읽고 즐기는 문화와 책을 매개로 한 새로운 문화 행위 및 공간이 만들어짐으로써 라이프스타일을 풍성하게 만든다는 의미를 가지고 있다(조철 2017; 선명규 2019). 최근 전국의 많은 도서관들은 ‘가족친화적인 시민 복합문화공간’, ‘지역의 복합문화공간’, ‘복합문화공간을 겸한 랜드마크 도서관’ 등을 내세우며 리모델링되거나 신축되는 것을 확인할 수 있다. 도서관은 생활권에서 가장 손쉽게 다가갈 수 있는 문화 공간으로 위치하고 있다는 강점을 활용해 지역주민들에게 다양한 문화 프로그램, 공간, 서비스 등을 제공하고 있고, 최근에는 독서캠핑장으로도 그 활용성을 넓히며(한국문화관광연구원 2017; 김동혁, 한주리 2016), 지역사회 내 핵심적인 지적·문화적 거점시설로서 자리 잡고 있다.

도서관 복합문화공간이 실질적으로 지역주민의 삶에 긍정적인 영향을 미치고, 도서관 이용자들의 교육·문화적 욕구를 충족시키기 위해서는 무엇보다 도서관이 지속적으로 이용자들에게 폭넓은 문화적 내용 및 매체를 제공할 수 있는 문화공간의 복합화를 지향해야 한다. 그러나 이와 같은 물리적 측면의 변화와 함께 수반되어야 하는 것은 도서관 서비스의 수요자인 이용자들의 인식을 바탕으로 현 상황을 점검할 필요가 있다. 즉 도서관 관계자들은 보다 나은 서비스를 제공하기 위해서 공공도서관 복합문화공간의 이용요인과 현 서비스에 대한 만족도를 평가함으로써 이용자들이 원하는 방향으로 개선사항을 모색할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 사회과학적 분석 방법 중 하나인 IPA 기법을 적용하여 도서관 복합문

화공간을 이용한 경험이 있는 도서관 이용자를 대상으로 도서관 복합문화공간 이용 시 중요하게 고려하고 있는 핵심 이용요인은 무엇인지(중요도), 실제 이용 경험 또는 과정을 통해 얼마나 만족하고 있는지(만족도)를 파악하고자 하였다. 중요도-만족도를 비교·분석함으로써 현 상황을 점검하고, 향후 도서관 복합문화공간 운영에 있어 지향해야 할 점은 무엇인지를 IPA의 4가지 영역을 종합적으로 판단하여, 복합문화공간을 활성화할 수 있는 현실적 대안과 방향을 논의하고자 하였다. 최근 공공도서관에서 복합문화공간화가 이루어지고 있는 시점에서, 이용자들의 공공도서관 복합문화공간 이용요인에 관한 중요도-만족도 인식 분석은 실증적이고 현장적용이 가능한 기초자료를 제공해 줄 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 도서관 복합문화공간

사회·경제가 발전하고 개개인의 생활수준이 향상됨에 따라 이들의 가치관과 라이프스타일이 변화하면서 교육·문화·소비 등에 대한 욕구가 증대되고 있다. 한편, 바쁜 현대인들의 여가 욕구를 충족시킬 수 있는 하나의 방법으로서 복합문화공간이 떠오르는 추세이다(김동혁, 한주리 2019). 기존의 문화공간은 전시, 공연 등의 예술 그리고 역사, 전통과 관련된 공간을 의미했으나, 최근에는 변화된 수용자들의 요구에 부합하기 위해 지속적인 발전이 가능한 복합문화공간으로의 변화가 요구되고 있다(지경애 2014). 이러한 맥락에서 문화공간의 복합화는 공공기관을 포함하여, 병원, 금융기업, 유통매장 등 기업 중심으로 활발하게 확장되고 있다(김동혁, 한주리 2019). 도서관 역시 단순한 지식정보제공을 넘어 독서, 북카페, 문화프로그램 등을 한꺼번에 즐길 수 공간, 즉 도서관 이용자들의 지적·문화적 욕구를 충족시키는 복합공간으로서 그 의미를 확장해가고 있다.

‘도서관 복합문화공간’에 대한 개념정의는 아직까지 명확하게 정립되지 않았으나, 해당 개념을 이해하는데 있어 기존 도서관의 일반적 문화공간과의 차별되는 점을 바탕으로 설명한다면, 다변화된 수용자들의 요구를 부합하기 위해 하나의 콘텐츠를 다루는 단일 공간이라는 특성과 범주를 벗어나, 다양한 공간이 서로 복합성을 띤 형태로 변모하는 흐름으로 볼 수 있을 것이다. 그러나 자칫 복합문화공간을 장소의 다기능화나 여러 문화공간을 합쳐 놓은 형태로써 단순하게 바라볼 수도 있으나, 궁극적으로 공간의 복합화가 지향하는 것이 서로 연관성 있는 기능과 역할들을 효과적으로 결합하고, 상호 간 유기적인 관련성을 유도하여 공간의 효율성을 극대화하는 것을 의미한다(임중훈, 전재현 2014)는 것을 염두에 둘 필요가 있다. 따라서 공간의 복합화를 통해 특정 기능을 수행하거나 서비스를 제공하는 제한된 의미에서 도서관 이용자들 생활 속에 자연스럽게 위치한 라이프스타일 공간으로 이어지게 된다고 볼 수

4 한국도서관·정보학회지(제50권 제4호)

있다. 나아가 도서관의 ‘공간’이 가지고 있는 의미를 부각하는 것인데 이는 단순히 어떤 특정 행동을 할 수 있도록 구성된 장소의 의미가 아니라, 그 속에서 능동적으로 할 수 있는 또는 일어날 수 있는, 요컨대 사람들 간의 소통과 교류 등과 같은 모든 행태로 확장한다는 것을 의미하는 것으로 생각된다. 이러한 맥락에서 일반적인 복합문화공간은 사람들에게 문화활동의 장이자 사회구성원들이 자신과 사회를 이해하고 표현하며 삶에 대한 통찰을 얻는 공간(곽수정 2007)이라고 해석되고 있는 것이다.

2. IPA 분석 (Importance-Performance Analysis, 중요도-만족도 분석)

IPA 분석은 각 평가요소별 중요도와 수행도(만족도)의 평균값을 측정하여 응답 값의 높고 낮음에 따라 향후 개선노력이 필요한 항목을 추론하며, 이러한 두 속성의 비교 평가 값을 2차원 도면상에 표시하고, 그 위치에 따라 4가지 다면적 의사결정을 내린다. 다시 말해, IPA 매트릭스는 중요도를 수직축(y)으로, 만족도를 수평축(x)으로 4분면으로 나누어, I사분면(Keep up the Good work)인 유지영역, II사분면(Concentrate here)인 집중영역, III사분면(Low Priority)인 저순위영역, VI사분면(Possible Overkill)인 과잉영역으로 구분 및 해석되어, 각 변수 값이 표시된 지표를 통해 해당 서비스의 개선을 위한 우선순위를 파악하는 기법이다.

이렇듯 IPA는 평가하고자 하는 상품이나 서비스의 중요 속성에 대해 소비자들이 어떻게 인식하고 있는가를 분석하기 위해 개발된 기법으로(강영애, 민웅기, 김남조 2011), 소비자 관련 연구에서 활발하게 사용되는 방법 중 하나이다. 관광분야를 포함한 다양한 분야에 적용되어 기관 또는 시설의 운영을 개선하는데 활발하게 적용되고 있다(이동찬, 최현정 2013).

3. 선행연구

이러한 점에서 도서관뿐만 아니라 서점과 같은 유사 기관들은 매체나 스마트 미디어 환경의 변화, 도서정가제 등에 영향을 받고 있는 상황에서 해당 기관의 서비스 품질을 측정·분석·평가·개선하는데 초점을 둔 연구들이 다수 수행되고 있다(홍석기, 백승익 2006; 안예슬, 서광규 2013). 특히 온오프라인 서점의 경우는 이러한 IPA 분석 결과를 바탕으로 개선이 필요한 서비스 품질 또는 요소를 도출하거나, 고객 만족도를 높이기 위해 우선적으로 고려해야 할 요인들을 파악 및 제안하고 있다.

한편, 도서관에서 IPA 기법을 적용한 연구는 상대적으로 적으며, 주로 온라인 정책정보 서비스에 대한 품질평가(이민석 2016)나 전문도서관의 서비스품질 측정과 중요도-성과분석(민운경 2016)과 같이 도서관에서 제공하는 서비스의 품질을 평가하고 이를 통해 개선 방향을 모색하는 연구방법으로서 사용되고 있다. 이와 유사하게 도서관의 효율적 운영을 위한 직무 개선에 관한 연구(유진희 2014)나 중앙행정부처 기록전문직에 대한 직무 영역을 파악하

고 이를 중요도-수행도 기법으로 분석하여 기관 내 업무량, 직무 배치에 대한 개선점을 지적하는 연구(송혜진, 김유승 2012)와 같이 서비스 외에 직무 및 운영 개선을 위한 연구방법으로서 적용되고 있다.

이러한 선행연구를 기반으로 본 연구에 시사하는 점을 크게 두 가지 방향으로 정리하면 다음과 같다. 첫째, IPA를 통해 도서관에 새롭게 도입되고 있는 복합문화공간의 서비스를 평가하고, 이용자의 세부적인 의견과 요구를 파악할 수 있는 기회로 활용할 수 있다. 또한, 공공도서관 복합문화공간 이용요인별로 상대적인 중요도와 만족도를 비교함으로써 이용자들의 시점에서 현 도서관 복합문화공간을 점검하고, 개선 요인들을 4분면으로 구분하여 도출함으로써 전략적 운영계획을 세울 수 있을 것으로 판단하였다. IPA 활용의 장점은 방법적인 측면에서 도출이 용이한 평가속성의 평균값으로 쉽게 분석이 가능하다는 점이 있다. 또한, 소비자가 서비스나 제품에 대해 중요하게 생각되는 속성을 바탕으로 4사분면의 매트릭스에 도식화하여 기준변수들을 배치함으로써 시장 내에서 기업의 포지션을 제시하고, 향후 기업의 증진을 위한 명확한 전략적 계획이나 의사결정이 가능하며, 시각적으로도 우수하게 제시할 수 있다(김리아 2012; 고미영, 양필수, 고계성 2011; 이은혜 2015; 김기현, 최연화, 윤유식 2015).

둘째, 복합문화공간이라는 트렌드에 따라 도서관 역할이 변화되고 있음에도 불구하고 관련 연구들은 미비한 실정이다. 도서관 복합문화공간이 단순히 동일한 장소에 여러 기능을 가진 공간들을 배치하는 것에서 끝나는 것이 아닌 어떤 목표와 방향성을 바탕으로 조성 및 운영되어야 하는지가 선행될 필요가 있다. 더불어, 물리적인 시설의 변화와 함께 이용자의 요구를 각 이용 과정에서 자세하게 파악하고 이를 충족시킬 수 있는 방안의 마련과 적용은 필요한 과정 중 하나이다(김지훈 2016). 이러한 관점에서 본 연구자는 공공도서관 복합문화공간과 관련된 실증적인 연구가 필요할 것으로 판단하였다. 최근 도서관이 이용자들에게 다양한 문화를 향유할 수 있는 복합문화공간을 지향함에 따라 이용자들의 인식과 요구를 바탕으로 한 평가와 개선이 필요한 시점에서 진행되는 연구인만큼, IPA는 도서관 복합문화공간을 이용하는 다양한 요인들을 한꺼번에 분석할 수 있어 향후 구체적인 개선 및 활성화 방향을 도출하는데 적합한 방법이라고 생각된다.

Ⅲ. 연구방법 및 내용

본 연구는 공공도서관 복합문화공간의 활성화 및 이용자 중심적인 개선 방향 마련이라는 목적을 지니고, IPA 방법을 적용하여 이용자 관점에서 현 도서관 복합문화공간을 점검하며 분석결과를 토대로 향후 도서관 복합문화공간의 개선 방향을 논의하고자 하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구질문은 다음과 같다.

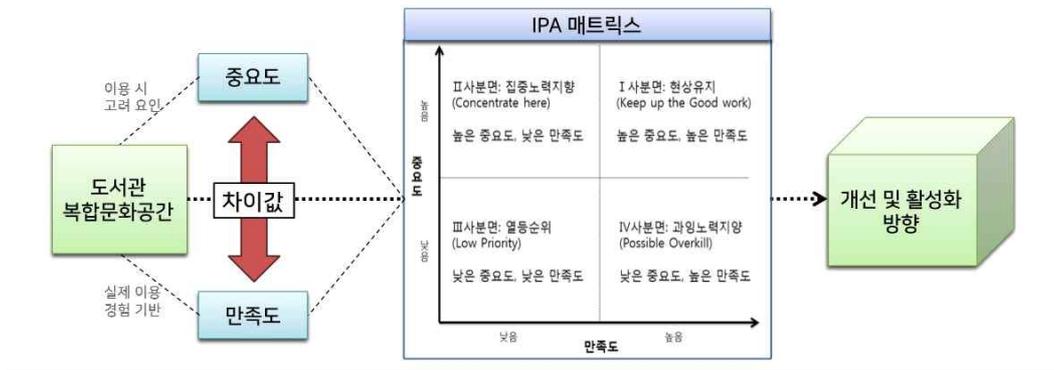
6 한국도서관·정보학회지(제50권 제4호)

- RQ 1. 현재 일부 공공도서관에 조성된 복합문화공간에 대해 도서관 이용자들은 어떻게 생각하고 있는가? (이용자들의 도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도와 만족도는 어떻게 나타나는가?)
- RQ 2. IPA 분석결과를 바탕으로 향후 도서관은 복합문화공간으로서 어떤 요인에 중점을 두고 개선해야 하는가?

1. 연구방법 및 절차

도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도-만족도를 분석하기 위한 연구 절차와 연구 체계도는 다음과 같이 구성되었다(<그림 1> 참조).

단 계	세부내용	연구방법
1단계 선행연구	이론적 연구 및 관련 선행연구 조사 연구목적과 연구질문에 따른 설문문항 개발	문헌자료 조사
2단계 설문대상 선정	복합문화공간을 조성 및 제공하는 도서관 조사	현황자료 조사
3단계 설문조사	각 도서관과 담당 사서들에게 설문조사 협조 요청 및 설문지 발송 공공도서관 복합문화공간을 실제 이용해 본 이용자들을 대상으로 설문 조사 수행	설문 조사
4단계 설문분석	설문 분석: 각 설문문항에 대한 분석 수행 분석결과를 통한 시사점 도출	설문 분석
5단계 결과도출	공공도서관 복합문화공간의 개선 방향 제시	개선 방향 제시



<그림 1> 연구 절차 및 연구 체계도

2. 조사대상 및 방법

본 연구에서는 복합문화공간을 조성하여 운영하고 있는 도서관의 이용자를 대상으로 해당 공간 이용요인에 대한 중요도-만족도 분석을 수행하였다. 설문대상 선정 시, 현재 공공도서관 복합문화공간에 대한 기준이 부재하고, 관련 도서관의 현황과 리스트 등을 정확하게 파악할 수 없다는 문제점으로 인해 설문을 요청할 도서관 선정에 어려움이 있었다. 이에 따라 연구의 목적에 맞는 설문대상 도서관을 선정하기 위해 다음과 같은 절차를 진행하였다. 첫째, 2018년 12월 기준 1,096개의 공공도서관을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 그 중 복합문화공간을 운영하고 있다고 응답한 도서관을 1차적으로 조사하였다. 둘째, 추가적인 보완을 위해서 뉴스기사, 인터넷 자료 등을 통해 복합문화공간을 운영 및 제공하고 있다고 홍보 또는 명시되어 있는 공공도서관을 2차적으로 수집하였다. 이 결과, 총 54개의 공공도서관을 조사 및 정리하였다. 설문지를 배포하기 전에 복합문화공간을 운영하고 있는 도서관에 근무하고 있는 사서들에게 연구의 목적과 취지를 충분히 설명하여 협조를 요청하였다. 설문조사는 총 54개관 중 설문조사를 수락한 24개의 도서관의 사서가 직접 복합문화공간을 이용하는 이용자를 대상으로 설문을 수행하였다. 최종적으로 우편발송을 통해 설문지 235부를 배포하였으며, 153개의 설문을 회수하였다. 이 중 응답이 불성실한 설문지 10부를 제외한 총 143부의 유효설문을 최종 분석하였다.

3. 조사도구

가. 도서관 복합문화공간 이용요인 측정 문항 개발 및 도출

본 연구에서는 공공도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도와 만족도를 측정하기에 앞서, 먼저 도서관 이용자들이 공공도서관 복합문화공간을 이용하는 요인들을 종합적으로 분석하여 설문항목으로 도출하였다. 공공도서관 복합문화공간 이용요인을 도출하기 위해 크게 두 가지 측면에서 선행연구를 검토하였다.

도서관 복합문화공간도 도서관의 일부라는 점을 감안하여 첫째, 기존에 도서관 분야에서 활용되고 있는 도서관 이용자 만족도 지표, 공공도서관 평가지표, 관련 선행연구 등을 검토하였다(<표 1> 참조). 이를 바탕으로 도서관 복합문화공간의 이용요인을 평가하기 위한 측정 문항을 1차적으로 도출하였다.

<표 1> 도서관 이용요인 관련 연구의 주요내용 및 변수

연구논문/분석지표	연구내용과 변수
LibQual+	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 감성: 이용자에게 확신을 주는 직원, 이용자들에게 개별적인 관심을 제공, 항상 예의바르고 친절함 직원, 이용자의 질의에 즉각적으로 응답, 이용자의 질의에 적절히 응답할 수 있는 충분한 지식을 지닌 직원, 최신 정보를 이용하여 서비스를 제공할 수 있는 직원, 이용자의 요구를 정확히 이해하는 직원, 이용자를 적극적으로 도우려는 태도, 이용자 서비스 문제를 다루는데 있어서의 확실성

8 한국도서관·정보학회지(제50권 제4호)

	<ul style="list-style-type: none"> • 정보제어: 가정이나 사무실에서 전자자원에 대한 접근이 가능함, 도서관 웹사이트를 통해 원하는 정보에 접근할 수 있음, 업무에 필요한 인쇄물 형태의 도서관 자료, 전자 정보원, 정보의 접근을 보다 쉽게 해주는 최신 장비, 원하는 정보를 찾을 때 쉽게 이용할 수 있는 도구, 정보의 개별적인 이용을 위해 정보의 접근을 쉽게 할 수 있음, 인쇄물 또는 전자 저널 • 공간: 학습 또는 연구하고자 하는 의욕을 고취시키는 분위기, 개인적인 활동을 위한 조용한 공간, 공부, 학습 또는 연구를 위한 통로로서의 역할, 그룹 학습과 공동 연구를 할 수 있는 커뮤니티 장소 제공
PLSS (Public Library Service Standard)	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관은 이용자를 위한 편리하고 적절한 접근이 가능하도록 한다. • 도서관은 이용자를 위한 적절한 개관시간을 제공해야 한다. • 도서관은 이용자를 위한 전자적 접근이 가능하도록 한다. • 도서관은 자료의 대출과 예약에 있어서 만족할만한 서비스를 제공한다. • 도서관은 공공도서관의 이용을 촉진해야 한다. • 도서관은 제공되는 서비스에 대해 이용자를 만족시키도록 한다. • 도서관은 이용자가 이용할 수 있게끔 책과 자료를 선택해 주어야 한다. • 도서관은 적절한 수의 자격 있는 직원을 제공해야 한다.
PLUS (Public Library User Survey)	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 전반: 개관 시간, 좌석 및 열람테이블 수, 도서관 외관상의 호감도, 도서관 내부의 호감도, 방문하기에 안전한 장소, 직원들의 도움 • 장서: 도서의 선택, 도서의 물리적 상태 • 컴퓨터: 도서관의 컴퓨터 설비 • 멀티미디어: 음악 CD, 비디오/DVDs, 오디오 북, 컴퓨터 게임 • 정보 이용: 정보 습득, 정보 습득의 성공, 직원의 도움 • 전반: 도서관 서비스에 대한 전반적 평가, 도서관에 대한 전반적 평가
김선애(2006)	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공력: 차별성, 다양성, 전문성, 친절성, 적절성 • 콘텐츠: 다양성, 최신성, 차별성, 정확성, 적절성 • 이용의 편리성: 이용절차의 편리성, 이용시간 적절성, 대출기간의 적절성, E-서비스 사용의 편리성, 자료의 정리성 • 시설/설비의 구비성: 충분성/제공력, 편리성, 즉시성, 효율성, 위치성 • 정보접근시스템: 메뉴구성의 체계성, 이용의 편리성, 네비게이션 시스템의 용이성 • 공간/환경의 쾌적성: 쾌적성, 적합성, 편리성
오동근(2005)	<ul style="list-style-type: none"> • 출판물, 문화프로그램, 서비스, 도서관 시설 및 환경, 직원
이종권(2002)	<ul style="list-style-type: none"> • 안내 및 홍보, 건물시설, 장서관리, 장비, 온라인목록, 직원, 대기시간, 불만처리, 문화행사로 나누어 총 45개의 항목으로 세분하여 측정함

*자료: 문성빈, 이지연(2006), 표순희, 차성중(2009), 오동근(2005)에서 제공하는 자료를 재편집함

둘째, 도서관 이용자의 만족도 평가지표, 도서관의 평가지표 외에도 복합문화공간이 지향하는 공간적 특성, 기대 및 성과를 조사한 연구를 추가적으로 살펴보고, 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하였다(<표 2> 참조).

<표 2> 복합문화공간 이용요인 관련 연구의 주요내용 및 변수

연구논문	연구내용과 변수
서점 김동혁, 한주리 (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • 신뢰성: 도서 수량이 확보되어 있음, 문제가 생길 때 바로 해결이 가능함, 공간배치가 잘 되어 있음, 서비스가 믿음만함, 도서검색을 쉽고 빠르게 할 수 있음 • 반응성: 직원은 친절하고 예의바름, 환영받는 느낌을 받음, 직원은 필요한 곳에 위치함, 직원은 정확한 정보를 제공, 이용 편한 시간에 개방됨 • 다양성: 분야별 도서를 체험할 수 있음, 전문분야의 도서가 있음, 도서가 다양하게 진열되어 있음, 최신 도서를 보유하고 있음 • 확신성: 도서 분야별 이동경로가 편리함, 믿음만한 정보 제공, 교육적 공간의 충분성, 직원은 충분한 지식을 가지고 있음 • 공감성: 이용(이동)의 편리함, 책 읽을 공간이 편리함, 편의시설이 잘 갖춰져 있음

	<ul style="list-style-type: none"> • 유형성: 지역주민을 위한 이벤트가 있음, 도서관 관련된 행사를 진행함, 주차시설이 편리함, 도서관 전문가와 이야기할 수 있음 		
국립아시아문화전당 강신겸, 김소연, 정성문 (2018)	복합문화공간에 대한 기대, 성과 측정항목 구성		
	문화적 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 문화시설(공연장, 전시관 등) 증가 • 도시환경 개선·정비 • 문화도시 광주의 위상과 이미지 향상 • 아시아국가(도시)들과 문화교류 증가 • 문화전문인력 양성에 도움 • 지역 문화예술 발전에 기여 • 시민들의 자부심과 공동체 의식 향상 • 시민들의 삶의 질 증대 • 문화행사(공연·전시·교육 등) 증가 • 문화행사에 시민 참여기회 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 한국문화관광연구원(2014) • 윤설민(2015) • 하지영(2013) • 부소영(2005) • 여호근(2005)
	경제적 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 문화관련 일자리 증가 • 문화(콘텐츠)산업 및 기업 증가 • 관광객 방문 증가 • 문화전당 주변 상권 활성화 • 문화전당 주변 개발 활성화, 땅값 증가 • 광주광역시 전체 지역경제 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> • 한국문화관광연구원(2014) • 하지영(2013) • 부소영(2005) • 여호근(2005)
	부정적 영향	<ul style="list-style-type: none"> • 방문객과 차량으로 혼잡 증가 • 행사·공연으로 쓰레기 및 소음 증가 • 지역사회 내부 갈등 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 하지영(2013)

다음과 같이 내용타당도(content validity)를 확보하기 위해 모든 설문 문항과 변인들은 연구의 목적에 부합되는 선행연구와 분석지표 등에 근거하여 도출하였다. 최종적으로 도출된 설문 문항은 41개의 항목으로 <표 3>과 같다.

<표 3> 도서관 복합문화공간 이용요인 측정 문항

측정 문항		
1. 최신 정보제공	15. 컴퓨터/장비 사용의 구비성	29. 정보접근시스템의 편리성
2. 다양한 정보제공(충분성)	16. 공간의 공유성	30. 서비스 제공력
3. 정보접근의 편리성	17. 프로그램 내용의 충실성	31. 홈페이지를 통한 자료파악
4. 제공 정보의 정확성	18. 프로그램의 다양성	32. 전자자료의 충분성
5. 직원의 전문성	19. 프로그램 진행자의 전문성	33. 홈페이지 이용의 용이성
6. 직원의 친절성	20. 기본 프로그램과의 차별성	34. 전시서비스
7. 직원의 융통성	21. 프로그램의 독창성	35. 공연서비스
8. 직원의 창의성	22. 프로그램 자료의 충분성	36. 교육서비스
9. 직원의 도전성	23. 복합문화공간과 프로그램의 적절성	37. 체험서비스
10. 직원의 적극적인 태도	24. 적절한 안내시설	38. 커뮤니티서비스
11. 공간의 편리성	25. 방문의 편의성	39. 환영받는 느낌을 받음
12. 공간의 편안함	26. 위치의 적절성	40. 지역성(누구나 이용할 수 있는 환경)
13. 공간의 다양성	27. 주변시설과의 연계성	41. 지역시민의 문화생활에 기여함
14. 시설/환경의 쾌적성	28. 이용의 편리성	

나. 설문항목 구성

설문항목은 크게 인구통계학적 특성, 도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도, 도서관 복

합문화공간 이용요인의 만족도, 도서관 복합문화공간에 대한 전반적인 만족도, 도서관 복합문화공간 활성화를 위한 추진 부문과 이용자의 의견 일치도인 5개 부분으로, <표 4>와 같이 총 104문항으로 이루어져 있다. 설문지의 응답형태는 모든 문항에서 리커트(likert-scale) 5점 척도로 구성하였다.

<표 4> 설문지 구성 및 내용

구 성	구성내용	문 항
인구통계학적 특성	성별, 연령, 연평균 도서관 방문 빈도, 이용 도서관의 복합문화공간 인지 여부, 도서관 복합문화공간의 방문 목적, 동반자, 1회 방문 시 이용 시간, 주이용 시간	8
도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도	<표 3> 참조	41
도서관 복합문화공간 이용요인의 만족도		41
도서관 복합문화공간에 대한 전반적인 만족도	서비스 전반·방문 결정·이용경험에 대한 만족도, 기대에 대한 부응도	4
도서관 복합문화공간 활성화를 위한 추진 부문과 이용자의 의견 일치도	도서관 복합문화공간의 리모델링 사업 확대, 복합문화공간을 지원하는 전담인력 확보, 복합문화공간을 위한 운영예산 확대, 복합문화공간 서비스 제공을 위한 공간 확보, 도서관의 정확한 복합문화공간 서비스 목표 및 비전 수립, 도서관 복합문화공간의 홍보 및 인식 제고, 복합문화공간 서비스를 위한 민간협력, 지역주민과의 연계성, 타 도서관과의 차별화된 도서관 복합문화공간의 프로그램 개발, 복합문화공간의 체계적인 운영	10
계		104

다. 측정 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구는 선행연구 자료조사를 통해 도출된 41개의 측정 문항에 대한 내용 타당도를 확보하고자 하였으며, 추가적으로 구성 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출방식은 주성분 분석(principal component analysis)을, 요인회전방식은 베리맥스(varimax) 직각 회전법을 사용하였으며, 고유값(eigen value)은 1.0 이상의 변수에 대하여 요인화하였다. 또한 추출된 요인의 내적 신뢰도 검증을 위해서 Cronbach's α 값을 이용하였다. 세부적인 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 공공도서관 복합문화공간 이용요인 만족도 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	측정 문항	공동성	성분							
			1	2	3	4	5	6	7	8
프로그램	15. 프로그램의 독창성	0.850	0.782	0.190	0.140	0.326	0.109	0.159	0.198	0.021
	13. 프로그램 진행자의 전문성	0.776	0.781	0.145	0.137	0.175	0.122	0.272	0.069	0.048
	14. 기본 프로그램과의 차별성	0.793	0.753	0.192	0.130	0.358	0.060	0.120	0.152	0.057
	16. 프로그램 자료의 충분성	0.755	0.709	0.224	0.245	0.246	0.126	0.226	0.098	0.066
	12. 프로그램의 다양성	0.711	0.689	0.147	0.236	0.194	0.130	0.240	0.179	0.126
	11. 프로그램 내용의 충실성	0.700	0.676	0.230	0.203	0.084	0.155	0.140	0.203	0.238
	17. 복합문화공간과 프로그램의 적절성	0.694	0.651	0.236	0.260	0.287	0.073	0.160	0.174	0.060

직원	8. 직원의 창의성	0.831	0.271	0.814	0.175	0.232	0.034	0.057	0.080	0.010
	7. 직원의 융통성	0.826	0.202	0.783	0.223	0.152	0.114	0.159	0.202	0.145
	5. 직원의 전문성	0.746	0.126	0.778	0.208	0.115	0.122	0.196	0.099	0.073
	9. 직원의 도전성	0.824	0.269	0.772	0.129	0.304	0.092	0.105	0.159	0.048
	10. 직원의 적극적인 태도	0.752	0.332	0.675	0.183	0.216	0.101	0.120	0.206	0.198
	6. 직원의 친절성	0.742	0.055	0.621	0.342	-0.036	0.068	0.251	0.201	0.355
공간	27. 공간의 편안함	0.816	0.165	0.095	0.840	0.189	0.146	0.060	0.008	0.119
	29. 시설/환경의 쾌적성	0.745	0.157	0.174	0.788	0.016	0.082	0.117	0.191	0.110
	26. 공간의 편리성	0.713	0.153	0.154	0.765	0.106	0.213	0.045	0.007	0.148
	28. 공간의 다양성	0.783	0.176	0.325	0.750	0.214	0.164	0.083	0.049	0.043
	30. 컴퓨터/장비 사용의 구비성	0.742	0.230	0.153	0.744	-0.048	0.070	0.036	0.321	0.022
	31. 공간의 공유성	0.645	0.455	0.351	0.489	-0.030	0.247	-0.062	0.035	0.095
서비스	21. 체험서비스	0.836	0.303	0.136	0.114	0.800	0.130	0.170	0.128	0.097
	22. 커뮤니티서비스	0.773	0.263	0.298	0.038	0.740	0.187	0.060	0.169	0.000
	20. 교육서비스	0.770	0.286	0.214	0.159	0.688	0.180	0.149	0.243	0.172
	19. 공연서비스	0.712	0.233	0.155	0.087	0.671	0.242	0.232	0.124	0.219
	18. 전시서비스	0.712	0.340	0.149	0.102	0.621	0.153	0.061	0.313	0.232
접근성 (물리적)	33. 방문의 편의성	0.847	0.146	0.067	0.124	0.156	0.852	0.205	0.099	0.062
	34. 위치의 적절성	0.877	0.044	0.019	0.139	0.119	0.851	0.197	0.130	0.248
	35. 주변시설과의 연계성	0.762	0.171	0.143	0.177	0.175	0.772	-0.012	0.195	0.124
	36. 이용의 편리성	0.702	0.100	0.101	0.211	0.175	0.652	0.127	0.326	0.244
	32. 적절한 안내시설	0.630	0.242	0.209	0.381	0.367	0.463	0.128	0.030	0.127
정보 제공	3. 정보접근의 편리성	0.808	0.261	0.168	0.019	0.056	0.137	0.797	0.051	0.227
	2. 다양한 정보제공(충분성)	0.786	0.239	0.174	0.048	0.228	0.179	0.775	0.089	-0.066
	1. 최신 정보제공	0.765	0.106	0.262	0.259	0.190	0.179	0.735	0.085	0.051
	4. 제공 정보의 정확성	0.758	0.341	0.034	0.010	0.074	0.075	0.726	0.219	0.231
접근성 (정보)	41. 홈페이지 이용의 용이성	0.832	0.269	0.218	0.168	0.257	0.211	0.163	0.733	0.099
	40. 전자자료의 충분성	0.723	0.292	0.253	0.136	0.326	0.151	0.082	0.632	0.141
	39. 홈페이지를 통한 자료과약	0.750	0.260	0.204	0.146	0.297	0.314	0.105	0.626	0.174
	38. 서비스 제공력	0.774	0.195	0.268	0.113	0.198	0.401	0.220	0.600	0.205
	37. 정보접근시스템의 편리성	0.720	0.138	0.219	0.317	0.110	0.436	0.174	0.489	0.285
지역성	25. 지역시민의 문화생활에 기여함	0.852	0.115	0.152	0.175	0.170	0.335	0.171	0.115	0.776
	24. 누구나 이용할 수 있는 환경	0.840	0.118	0.107	0.202	0.157	0.259	0.191	0.303	0.744
	23. 환영받는 느낌을 받음	0.737	0.209	0.339	0.132	0.321	0.248	0.049	0.102	0.620
고유값(Eigen Values)			18.521	2.902	2.796	1.943	1.900	1.238	1.097	1.013
분산(%)			45.173	7.077	6.820	4.738	4.635	3.020	2.676	2.471
누적(%)			45.173	52.250	59.070	63.809	68.444	71.464	74.140	76.611
신뢰도(Cronbach's α)			.934	.931	.906	.916	.896	.882	.909	.877

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) = 0.911

Bartlett's test of sphericity : 5430.472, p = .000 (df = 820)

먼저, 공공도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도 및 만족도에 대한 신뢰도 계수는 각각 .961, .969로 매우 높게 나타나 측정 척도로 사용하기에 무리가 없는 것으로 판단하였다. 또한, 척도의 타당성검증을 위해서 요인분석을 실시하였으며 모형의 적합도를 판단하는 KMO 계수는 .911, Bartlett's test는 5430.472($p < 0.00$)로 나타나 차후분석에 이용하는데 문제가 없을 것으로 판단하였다. 결과적으로 41개로 구성된 공공도서관 복합문화공간의 이용요인은 8가지 요인으로 분류되었으며, 요인 1은 '프로그램', 요인 2는 '직원', 요인 3은 '공간', 요인 4는 '서비스', 요인 5는 '접근성(물리적)', 요인 6은 '정보제공', 요인 7은 '접근성(정보)', 요인 8은 '지역성'으로 명명하였다.

4. 데이터 처리

회수된 설문지는 SPSS Window Version 25.0을 이용하여, 자료 분석의 목적에 따라 다음과 같이 전산처리를 하였다. 첫째, 본 연구의 응답자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 둘째, 설문문항의 타당도와 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 실시하였다. 셋째, 도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도와 만족도의 평균값을 비교·분석하기 위해 빈도분석, 기술통계방법을 사용하였다. 넷째, IPA 분석을 적용하여 이용자들이 도서관 복합문화공간을 이용하는데 있어 중요하게 생각하는 속성과 실제 이용 경험으로 한 만족하는 속성을 평가하고, IPA 매트릭스를 통해 개선 방향을 도출하였다. 다섯째, 도서관 복합문화공간 활성화에 관한 전반적인 만족도와 향후 추진 부문에 대한 이용자들의 의견을 빈도분석과 기술통계를 통해 분석하였다.

IV. 분석결과

1. 응답자의 일반적 특성

표본의 인구통계학적 특성은 성별과 연령으로 구성 및 조사하였으며, 응답 결과를 정리하면 <표 5>와 같다. 응답자들을 성별로 분류할 경우, 남성 100명(69.9%), 여성 43명(30.1%)의 비율로 응답을 하였으며, 연령 분류의 경우는 20대 50명(35.0%), 40대 33명(23.1%), 30대 27명(18.9%), 50대 23명(16.1%), 10대 6명(4.2%), 60대 이상 4명(2.8%) 순으로 나타나 각 연령층에 대한 설문이 비교적 고르게 조사된 것으로 확인되었다.

다음으로 표본의 도서관 복합문화공간의 이용 특성을 알아보기 위하여 연평균 도서관 방문 빈도, 복합문화도서관 인지 여부, 동반자, 이용 시간, 방문 목적을 조사하였다. 응답 결과를 살펴보면, 표본의 도서관 연평균 방문 빈도는 주 1~2회 정도 42명(29.4%), 월 1~2회 정도

40명(28.0%), 주 3~4회 정도 29명(20.3%), 매일 27명(18.9%) 등으로 나타나 특정 이용 주기에 쏠린 현상은 살펴볼 수 없었다. 이들은 이용 도서관의 복합문화공간에 대해 '있다' 98명(68.5%), '모르겠다' 45명(31.5%)로 비교적 많은 이용자들이 이용 도서관 내 복합문화공간이 있다는 것을 정확히 인지하고 있는 것으로 조사되었다.

또한, 도서관 복합문화공간을 방문하는 이용자들은 혼자 60명(42%), 가족 26명(18.2%) 등과 함께 평일 오후 52명 (50.5%), 주말 오후 22명(21.4%)에 주로 방문하여, 문화생활 영위 45명(30.4%), 여가시간 활용 44명(29.7%), 학습 공간 36명(24.3%) 등으로 활용하는 것으로 나타났다. 1회 방문 시, 이용자들은 2~4시간 39명(27.3%), 1~2시간 33명(23.1%)등의 순으로 머무르고 있었다(<표 6> 참조).

<표 6> 응답자의 인구통계학적 특성 및 도서관 방문 특성

특성	구분	N	%
성별	남성	100	69.9
	여성	43	30.1
연령	10대	6	4.2
	20대	50	35.0
	30대	27	18.9
	40대	33	23.1
	50대	23	16.1
	60대 이상	4	2.8
연평균 도서관 방문 빈도	거의 이용하지 않음	5	3.5
	월 1~2회 정도	40	28.0
	주 1~2회 정도	42	29.4
	주 3~4회 정도	29	20.3
	매일(휴일 제외)	27	18.9
이용 도서관의 복합문화공간 인지 여부	있다	98	68.5
	모르겠다	45	31.5
계		143	100%
도서관 복합문화공간 동반자	혼자	60	42.0
	친구	12	8.4
	가족	26	18.2
계		98	100%
도서관 복합문화공간 1회 방문 시, 이용 시간	1시간 이내	9	6.3
	1~2시간	33	23.1
	2~4시간	39	27.3
	4~6시간	12	8.4
	하루 종일	5	3.5
계		98	100%
도서관 복합문화공간 방문 목적 (중복문항)	문화생활 영위	45	30.4
	여가시간 활용	44	29.7
	학습 공간	36	24.3
	소통을 위한 커뮤니케이션 공간	18	12.2
	기타	5	3.4
계		148	100%

도서관 복합문화공간의 주이용 시간 (중복문항)	평일 오전	10	9.7
	평일 오후	52	50.5
	주말 오전	14	13.6
	주말 오후	22	21.4
	공휴일	5	4.8
계		103	100%

2. 도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도-만족도 분석

도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도와 만족도 간의 통계 차이와 각 속성의 우선순위를 확인한 결과는 <표 7>과 같이 나타났다. 먼저, 이용자들의 중요도 인식과 만족도 인식의 평균을 비교하면 총 41개 문항 중 36문항에서 중요도 평균이 만족도 평균보다 높은 것으로 나타났다. 이는 이용자들이 현재 제공되고 있는 도서관 복합문화공간의 이용요인에 대해 중요하게 인식하고 있는 정도에 비해 그 만족도가 충분히 미치지 못하는 것을 의미하고 있다. 다만 중요도(4.12)와 만족도(3.92)에 대한 평균 차이값은 0.2로 큰 폭에서의 차이가 아닌 점으로 보아 도서관 복합문화공간의 도입 시점이 비교적 짧은 점을 고려한다면 우수한 결과라고도 해석할 수 있다. 단, 차이값이 0.3이상으로, 타 문항에 비하여 두 속성간의 차이가 비교적 큰 항목은 크게 프로그램 내용의 충실성(0.37), 프로그램의 다양성(0.49), 프로그램 진행자의 전문성(0.38), 프로그램의 독창성(0.36), 프로그램 자료의 충분성(0.33), 복합문화공간과 프로그램의 적절성(0.36)으로 프로그램과 관련된 내용과 방문 편의성(0.4), 주변시설과의 연계성(0.34), 전자자료의 충분성(0.32)인 접근성 부문에서 나타나고 있다. 한편, 만족도 평균이 중요도 평균보다 높게 나타나고 있는 문항은 모두 직원 부문에서 나타나고 있으며, 직원의 친절성($I-P=-0.01$), 직원의 융통성($I-P=-0.01$), 직원의 창의성($I-P=-0.14$), 직원의 도전성($I-P=-0.17$), 직원의 적극적인 태도($I-P=-0.07$)인 5개 항목만으로 조사되었다.

다음으로 도서관 복합문화공간 이용요인을 측정문항별로 살펴보면, 중요도에 있어서는 정보제공(장서)에서는 접근의 편리성(4.23)을 가장 중요하다고 평가하였고, 직원(사서) 측면에서는 직원의 친절성(4.35), 공간(시설)에서는 시설/환경의 쾌적성(4.43), 프로그램에서 프로그램의 내용의 충실성(4.29), 서비스에서는 교육서비스(3.99), 지역성에 있어서는 누구나 이용할 수 있는 환경(4.44)을, 접근성(물리적)에서 이용의 편리성(4.29), 접근성(정보)에서는 정보접근시스템의 편리성(4.20)을 복합문화공간 이용 시에 가장 중요하게 고려하는 것으로 나타났다. 각 요인 내 가장 높은 만족도를 나타내고 있는 항목의 경우, 접근성(정보)에서 서비스 제공력(3.98)이라는 점을 제외한 나머지 부문에 있어서는 이용자들은 중요하다고 평가하는 항목과 만족하는 항목이 일치하는 것으로 나타났다.

영역별 분석에 있어서는 중요도의 경우, 지역성(4.30), 공간(4.21), 정보제공(4.20), 프로그램(4.16), 접근성-물리적(4.16), 접근성-정보(4.11), 사서(4.09), 서비스(3.81)의 순으로 나타났으며, 만족도의 경우 사서(4.14), 지역성(4.13), 공간(4.05), 정보제공(3.98), 접근

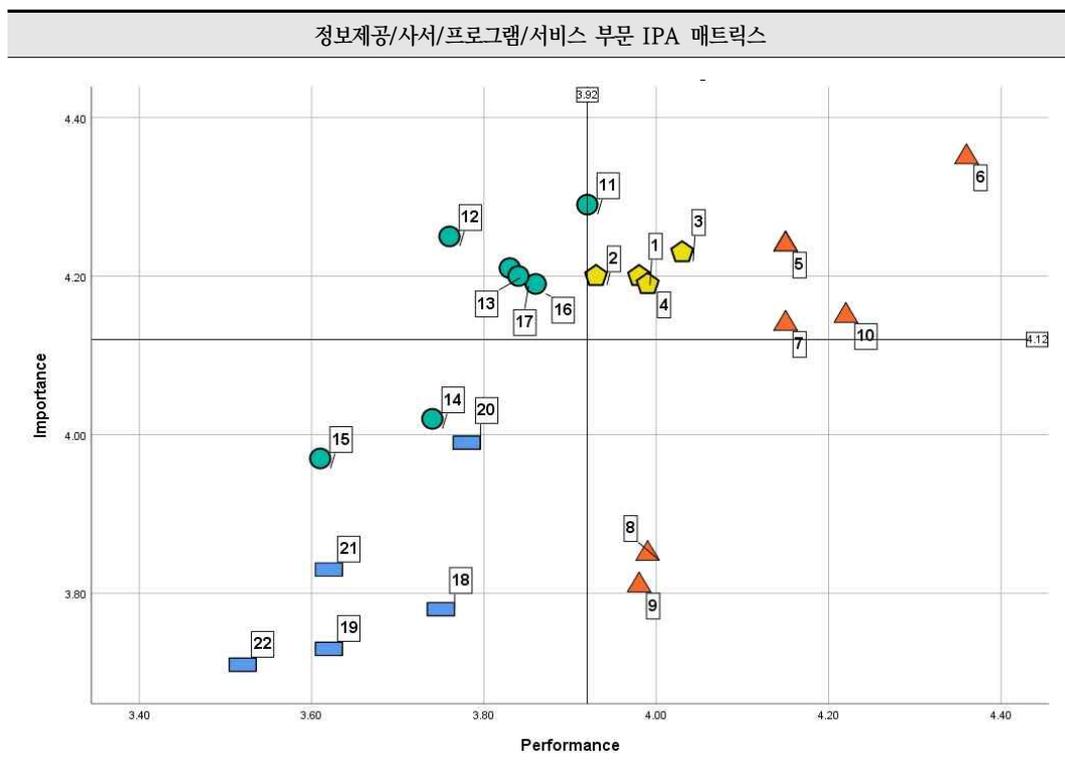
성-물리적(3.88), 접근성-정보(3.84), 프로그램(3.79) 서비스(3.66)의 순으로 나타났다.

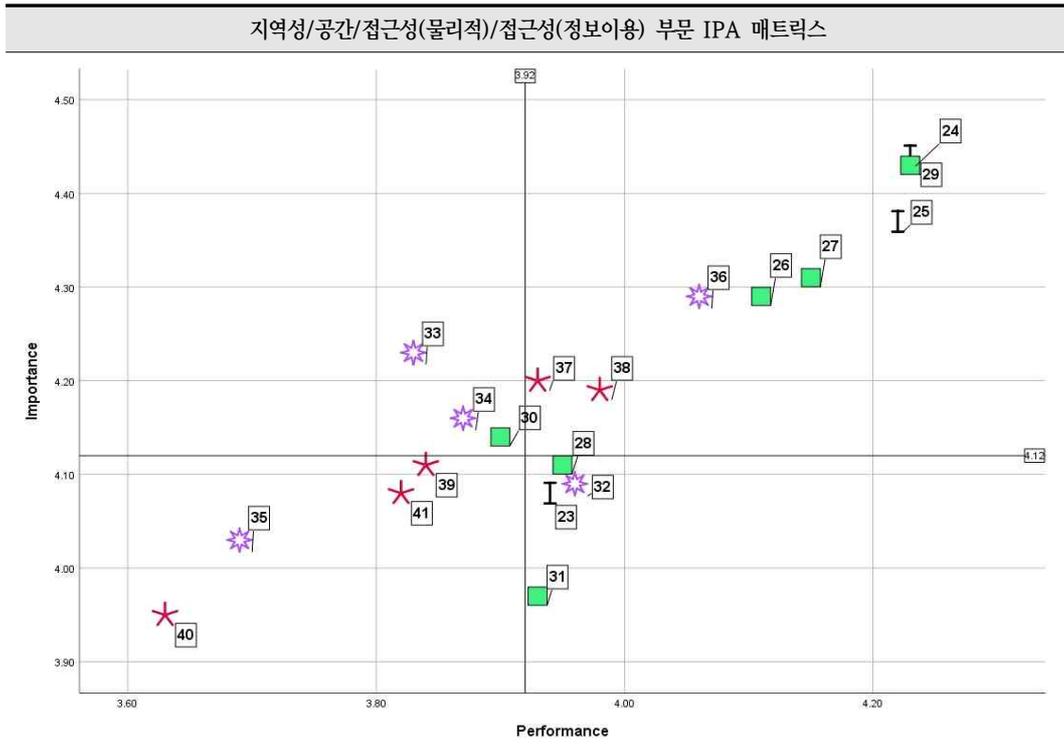
<표 7> 도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도-만족도 차이검증

영역	요인/항목	중요도 (I)			만족도 (P)			차이값 (I-P)		
		M	SD	순위	M	SD	순위			
정보 제공 (장서)	1. 최신 정보제공	4.20	4.20	.753	16	3.98	3.98	.736	14	0.22
	2. 다양한 정보제공(충분성)		4.20	.756	14		3.93	.775	20	0.27
	3. 정보접근의 편리성		4.23	.719	11		4.03	.796	11	0.2
	4. 제공 정보의 정확성		4.19	.721	18		3.99	.755	12	0.2
직원 (사서)	5. 직원의 전문성	4.09	4.24	.750	10	4.14	4.15	.753	6	0.09
	6. 직원의 친절성		4.35	.798	4		4.36	.677	1	-0.01
	7. 직원의 융통성		4.14	.775	23		4.15	.787	8	-0.01
	8. 직원의 창의성		3.85	.866	36		3.99	.852	13	-0.14
	9. 직원의 도전성		3.81	.934	38		3.98	.860	15	-0.17
	10. 직원의 적극적인 태도		4.15	.883	22		4.22	.800	4	-0.07
프로그램	11. 프로그램 내용의 충실성	4.16	4.29	.758	6	3.79	3.92	.727	23	0.37
	12. 프로그램의 다양성		4.25	.843	9		3.76	.847	33	0.49
	13. 프로그램 진행자의 전문성		4.21	.821	13		3.83	.808	29	0.38
	14. 기본 프로그램과의 차별성		4.02	.892	31		3.74	.845	35	0.28
	15. 프로그램의 독창성		3.97	.907	34		3.61	.839	40	0.36
	16. 프로그램 자료의 충분성		4.19	.731	19		3.86	.765	26	0.33
	17. 복합문화공간과 프로그램의 적절성		4.20	.744	17		3.84	.757	27	0.36
서비스	18. 전시서비스	3.81	3.78	.907	39	3.66	3.75	.923	34	0.03
	19. 공연서비스		3.73	.896	40		3.62	.918	38	0.11
	20. 교육서비스		3.99	.818	32		3.78	.915	32	0.21
	21. 체험서비스		3.83	.919	37		3.62	.971	39	0.21
	22. 커뮤니티서비스		3.71	.901	41		3.52	.970	41	0.19
지역성 (개방성)	23. 환영받는 느낌을 받음	4.30	4.08	.876	28	4.13	3.94	.910	19	0.14
	24. 누구나 이용할 수 있는 환경		4.44	.708	1		4.23	.820	2	0.21
	25. 지역시민의 문화생활에 기여함		4.37	.699	3		4.22	.867	5	0.15
공간 및 시설	26. 공간의 편리성	4.21	4.29	.802	7	4.05	4.11	.815	9	0.18
	27. 공간의 편안함		4.31	.789	5		4.15	.825	7	0.16
	28. 공간의 다양성		4.11	.881	25		3.95	.850	18	0.16
	29. 시설/환경의 쾌적성		4.43	.676	2		4.23	.757	3	0.2
	30. 컴퓨터/장비 사용의 구비성		4.14	.836	24		3.90	.909	24	0.24
	31. 공간의 공유성		3.97	.830	33		3.93	.853	21	0.04
접근성 (물리적)	32. 적절한 안내시설	4.16	4.09	.740	27	3.88	3.96	.830	17	0.13
	33. 방문 편의성		4.23	.820	12		3.83	.944	30	0.4
	34. 위치의 적절성		4.16	.853	21		3.87	.913	25	0.29
	35. 주변시설과의 연계성		4.03	.843	30		3.69	1.022	36	0.34
	36. 이용의 편리성		4.29	.793	8		4.06	.890	10	0.23
	접근성 (정보)		37. 정보접근시스템의 편리성	4.11	4.20		.792	15	3.84	3.93
38. 서비스 제공력		4.19	.847		20	3.98	.876	16		0.21
39. 홈페이지를 통한 자료파악		4.11	.905		26	3.84	.954	28		0.27
40. 전자자료의 충분성		3.95	.914		35	3.63	.976	37		0.32
41. 홈페이지 이용의 용이성		4.08	.923		29	3.82	1.011	31		0.26
전체평균		-	4.12	-	-	3.92	-	0.20		

3. 도서관 복합문화공간 이용요인의 IPA 매트릭스 분석

이용자들이 생각하는 공공도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도-만족도를 상대적으로 비교·분석하기 위해 IPA 매트릭스를 제시하였다. IPA 그래프 작성을 위하여 도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도(평균값 4.12)를 수직축으로 하고, 만족도(평균값 3.92)를 수평축으로 하여 사분면을 작성하고, 각 이용요인별 중요도와 만족도의 평균값을 점으로 표시하였다. 본 연구에서 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 높은 제1사분면은 총 16개의 항목을 포함하고 있고, 중요도는 높지만 만족도가 낮은 제2사분면에는 8개의 항목을 포함하고 있다. 중요도와 만족도가 모두 평균값보다 낮은 제3사분면은 11개의 요인이, 중요도는 낮지만 만족도는 높은 제4사분면에는 6개의 요인이 포함되는 것으로 나타났다. 이를 정리하면 <그림 2>와 <표 9>와 같이 나타낼 수 있다.





*영역별 평균을 기준이 아닌 전체 평균을 기준으로 IPA를 분석한 결과

<그림 2> IPA 매트릭스

<표 9> 도서관 복합문화공간 이용요인, IPA 매트릭스 분석결과

구 간	요 인	계
I사분면 (유지영역)	<ul style="list-style-type: none"> • 정보제공: 최신 정보제공(1), 다양한 정보제공(2), 정보접근의 편리성(3), 제공 정보의 정확성(4) • 직 원: 직원의 전문성(5), 직원의 친절성(6), 직원의 융통성(7), 직원의 적극적인 태도(10) • 지역성: 누구나 이용할 수 있는 환경(24), 지역시민의 문화생활에 기여함(25) • 공 간: 공간의 편리성(26), 공간의 편안함(27), 시설/환경의 쾌적성(29) • 접근성(물리적): 이용의 편리성(36) • 접근성(정 보): 정보접근시스템의 편리성(37), 서비스 제공력(38) 	16
II사분면 (집중영역)	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램: 프로그램 내용의 충실성(11), 프로그램의 다양성(12), 프로그램 진행자의 전문성(13), 프로그램 자료의 충분성(16), 복합문화공간과 프로그램의 적절성(17) • 공 간: 컴퓨터/장비 사용의 구비성(30) • 접근성(물리적): 방문 편의성(33), 위치의 적절성(34) 	8
III사분면 (저순위영역)	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램: 기본 프로그램과의 차별성(14), 프로그램의 독창성(15) • 서 비 스: 전시서비스(18), 공연서비스(19), 교육서비스(20), 체험서비스(21), 커뮤니티서비스(22) • 접근성(물리적): 주변시설과의 연계성(35) • 접근성(정 보): 홈페이지를 통한 자료파악(39), 전자자료의 충분성(40), 홈페이지 이용의 용이성(41) 	11
IV사분면 (과잉영역)	<ul style="list-style-type: none"> • 직 원: 직원의 창의성(8), 직원의 도전성(9) • 지역성: 환영받는 느낌을 받음(23) • 공 간: 공간의 다양성(28), 공간의 공유성(31) • 접근성(물리적): 적절한 안내시설(32) 	6

분석 결과의 주요 특징들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 공간과 관련한 5개의 이용요인 중 ‘컴퓨터/장비 사용의 구비성’을 제외한 나머지 항목들의 경우 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나는 1사분면 또는 중요도에 비해 높은 만족도를 나타내는 4사분면에 위치하고 있다. 이는 도서관이 복합문화공간으로서 기본적으로 지향하는 공간의 다양화 및 복합화를 충실히 수행하고 있음을 보여주는 결과이다.

둘째, 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에 속한 항목과 중요도에 비해 높은 만족도를 보이고 있는 4사분면 항목들은 현재 도서관 이용자들이 도서관 복합문화공간을 이용할 때 상대적으로 중요하게 생각하는 매력 요인으로서 해석할 수 있을 것이다. 특히, 도서관 이용자들은 ‘정보제공’과 ‘직원’과 관련된 항목에 대하여 전반적으로 높은 중요도와 만족도를 보였으며, 지역성 부문의 모든 항목들과 공간 부문의 컴퓨터/장비 사용의 구비성을 제외한 나머지 항목들이 1사분면과 4사분면에 위치해 있는 것으로 나타났다. 이러한 점을 미루어 보아, 중요하게 생각하는 정도의 차이는 있으나, 정보제공, 직원, 지역성, 공간 부문은 현재 복합문화공간 이용자들이 생각하는 중요 내지 매력요인이라고 판단할 수 있다.

셋째, 반대로 중요도는 높으나 만족도가 낮은 2사분면에 위치한 항목의 경우는 개선이 시급하게 필요한 요인으로 해석할 수 있다. 프로그램 내용의 충실성, 다양성, 진행자의 전문성, 자료의 충분성, 복합문화공간과 프로그램의 적절성 등 ‘프로그램’과 관련된 개선 요인이 많이 포함되고 있다. 그 외에도 공간 부문의 경우는 컴퓨터/장비 사용의 구비성이, 접근성(물리적)의 측면에서는 방문 편의성, 위치의 적절성에 대한 개선이 요구되고 있다.

넷째, 중요도와 만족도가 모두 낮은 항목들(3사분면)과 중요도는 낮으나 만족도가 높게 나타나는 항목들(4사분면)은 이용자들이 복합문화공간 이용 시 중요하게 생각하는 이용요인들이 아니기 때문에, 이용자들에게 일정 수준에 만족할 수 있는 수준을 유지하되 상대적으로 중요도가 높은 항목들에 비하여 현 시점에서 고려해야 할 사항은 아님을 의미한다. 3사분면에는 프로그램 영역에서의 독창성, 기본 프로그램과의 차별성, 접근성(물리적) 부문에서 주변시설과의 연계성 등이 포함되고 있다. 그 중에서도 특히, 서비스 부문에 해당되는 5개의 모든 문항과 접근성(정보이용) 부문에 해당하는 5개 항목 중 3개 항목인 전자자료의 충분성, 홈페이지의 용이성, 홈페이지를 통한 자료 파악이 다수 분포되어 있는 것으로 나타났다.

4. 도서관 복합문화공간서비스의 전반적 만족도 및 향후 추진 부문

가. 운영에 대한 전반적 만족도

현재 복합문화공간을 제공하고 있는 도서관의 전반적인 만족도에 대해 조사한 결과, 관련 항목들의 평균이 3.77 이상으로 조사됨에 따라 이용자들은 도서관 복합문화공간에 대체적으로 만족하고 있는 것으로 보인다. 한편, 도서관 복합문화공간을 통해 제공되고 있는 서비스 전반에 있어 평균 4.02로 가장 높은 만족도를 보이고 있으나, 이러한 서비스가 자신들의 기대

에 부응한다는 항목에서 상대적으로 보통의 만족도(M=3.77)를 보여주고 있다. 이러한 결과로 보아, 응답자들은 현재 공공도서관에서 제공하는 복합문화공간 자체에 대해 긍정적으로 평가하고 있으며, 도서관이 복합문화공간과 관련한 세부적인 이용요인별로 개선의 노력을 시행한다면 이용자들의 만족도는 점차 증가될 것으로 기대된다.

<표 10> 도서관 복합문화공간서비스 운영에 대한 전반적 만족도

구분	N	M	SD
나는 이곳의 서비스에 전반적으로 만족한다.	143	4.02	0.746
나는 이곳을 방문한 결정에 만족한다.	143	4.01	0.805
나는 이곳의 이용경험에 대해 만족한다.	143	3.9	0.766
이곳은 나의 기대에 부응한다.	143	3.77	0.853

나. 활성화를 위해 추진되어야 할 부문

향후 도서관 복합문화공간 활성화를 위해 추진되어야 할 부문에 대하여 응답자들은 복합문화공간 서비스를 위한 운영예산 확대(M=4.19), 서비스 제공을 위한 공간 확보(M=4.17), 체계적인 운영(M=4.17), 전담인력 확보(M=4.04) 등의 순으로 응답하였다(<표 11> 참조). 이러한 응답 결과는 표본 집단의 경우, 도서관 복합문화공간의 활성화를 위해서 예산, 공간, 운영체제, 전담인력과 같은 기본적인 요소, 즉 도서관 내부 차원에서의 견고함과 견실함을 우선적으로 확보할 것을 요구한다고 해석할 수 있다.

<표 11> 도서관 복합문화공간 활성화를 위해 추진되어야 할 부문

구분	N	M	SD
복합문화공간 서비스를 위한 운영예산 확대	143	4.19	0.741
복합문화공간 서비스 제공을 위한 공간 확보	143	4.17	0.702
체계적인 운영	143	4.17	0.781
복합문화공간 서비스를 지원하는 전담인력 확보	143	4.04	0.786
지역주민과의 연계성	143	3.99	0.805
타 도서관과의 차별화된 도서관 복합문화공간의 프로그램 개발	143	3.98	0.892
도서관의 정확한 복합문화공간서비스 목표 및 비전 수립	143	3.97	0.834
복합문화공간화 서비스를 위한 민간협력	143	3.89	0.848
도서관 복합문화공간의 홍보 및 인식 제고	143	3.87	0.863
복합문화공간 도서관의 리모델링 사업 확대	143	3.63	0.962

V. 논의

본 연구는 최근 도서관 복합문화공간이 도서관 내 주요 트렌드로 자리 잡음에 따라 IPA 방법을 통해 이용자의 시선에서 현재 일부 공공도서관에 조성된 도서관 복합문화공간을 평가하고, 개선방향을 논의하는데 목적이 있다. 도서관 복합문화공간 이용요인별 중요도-만족도를 비교·분석하여 IPA매트릭스를 통해서 설문 결과를 제시함으로써 보다 세분화된 논의를 시도하였으며, 도서관 복합문화공간 운영에 있어서 참조할 수 있는 실제적인 개선방향을 모색하고자 하였다.

응답 결과를 바탕으로 현재 일부 공공도서관에 조성된 복합문화공간에 대해 도서관 이용자들은 어떻게 생각하고 있는지를 종합적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 대부분의 도서관 복합문화공간 이용요인에 대해 중요도 평균이 만족도 평균보다 높은 것으로 나타났다. 이는 이용자들이 현재 제공되고 있는 도서관 복합문화공간의 이용요인에 대해 중요하게 인식하고 있는 정도에 비해 그 만족도가 충분히 미치지 못하는 것을 의미하고 있다. 다만 중요도(4.12)와 만족도(3.92)에 대한 평균 차이값은 0.2로 큰 폭에서의 차이가 아닌 점으로 보아 도서관 복합문화공간의 도입 시점이 비교적 짧은 점을 고려한다면 우수한 결과라고도 해석할 수 있다. 다음으로 복합문화공간으로서 가장 기본적으로 갖추어야 할 특징인 중 하나는 다양한 목적을 가진 복합공간이다(정국현 2016). 이와 관련한 응답 결과로, 공간과 관련한 5개의 이용요인 중 4개 항목이 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나는 1사분면(지속영역) 또는 중요도에 비해 높은 만족도를 나타내는 4사분면(과잉영역)에 위치하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 점에서 이용자들은 현재 이용하는 도서관의 복합문화공간이 복합공간으로써 만족할 수 있는 일정 수준을 갖추고 있으며, 더불어 다양한 문화와 휴식 공간을 제공하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 마지막으로 표본 집단의 경우, 현재 도서관 복합문화공간의 전반적인 운영에 대해 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타나, 향후 도서관이 복합문화공간의 이용요인별로 개선의 노력을 시행한다면 이용자들의 만족도는 점차 증가될 것으로 기대된다.

향후 도서관은 복합문화공간으로서 어떤 요인에 중점을 두고 개선해야 할까? 도서관 복합문화공간 이용요인에 관한 IPA 분석 결과를 바탕으로 향후 도서관 복합문화공간의 개선 방향을 서술하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 복합문화공간의 활성화를 위해서는 도서관 복합문화공간이 가지고 있는 의미를 재확인하고, 이를 바탕으로 방향성과 목표를 설정하여 전반적인 개선을 추진할 필요가 있다. 41개의 도서관 복합문화공간 이용요인 중 36개의 항목(87.8%)에서 만족도가 중요도보다 낮은 것으로 나타났다. 따라서 제2사분면(집중영역)에 위치한 요인들과 같이 우선적으로 조정이 필요한 항목들에 대한 개선과 함께 전반적인 개선을 통한 도서관 복합문화공간의 균형 있는 발전을 도모할 필요가 있다. 그러나 무엇보다도 복합문화공간은 한 공간이 다목적

장소로 활용되는 것을 의미하는 것이 아닌, 문화향유자에게 제공되는 여러 예술 장르나 문화의 형태가 상호 유기적인 관련성을 가지고 제공되는 장소라는 점(소혜진 2010)과 이러한 상호간의 유기적인 관련성을 유도하여 공간의 효율성을 극대화하는 것을 의미한다는 것을 숙지할 필요가 있다. 나아가 문화생산자와 문화향유자를 연결하는 총체적 기능요소를 가지는 것(조용석, 이범재 1994)을 도서관 복합문화공간 운영의 방향성과 목표로 설정할 필요가 있다.

둘째, 응답자들은 도서관 복합문화공간의 활성화를 위해서 예산, 공간, 운영체제, 전담인력과 같은 기본적인 요소를 확보할 필요가 있다고 응답하였다. 따라서 도서관 복합문화공간과 관련 서비스의 질을 지속적으로 높일 수 있도록 도서관 내부 차원에서의 견고함과 견실함을 우선적으로 확보하는 노력이 요구된다.

셋째, 도서관 복합문화공간의 개선을 위해서는 기본적으로 해당 공간과 서비스를 누가 어떻게 이용하고 있는지를 파악할 필요가 있다. 표본 집단의 응답 결과, 도서관 복합문화공간의 이용자들은 혼자(42%) 또는 가족(18.2%)과 함께 주로 이용하며, 주말 오전과 오후를 포함한 이용자 수(35%)보다 평일 오후에 이용하는 사람(50.5%)이 더 많다는 특징을 띄고 있다. 도서관 관계자들은 이러한 방문 특성을 고려한 다양한 프로그램과 서비스 제공이 요구될 것으로 보인다.

넷째, 현재 도서관 복합문화공간에 대해 이용자들이 만족하고 있는 이용요인은 도서관에 입장에서는 강점 내지 매력 요인으로 해석할 수 있으며, 이를 지속적으로 유지·관리할 필요가 있다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면(지속영역)에 속한 항목과 중요도에 비해 높은 만족도를 보이고 있는 4사분면(과잉영역)의 항목은 현재 이용자들이 도서관 복합문화공간을 방문할 때 충분한 만족을 느낄 수 있는 이용요인이다. 특히 도서관 이용자들은 ‘정보제공’과 ‘직원’과 관련된 항목에 대하여 전반적으로 높은 중요도와 만족도를 나타냈으며, 지역성 부문의 모든 항목들과 공간 부문의 컴퓨터/장비 사용의 구비성을 제외한 나머지 항목들이 1사분면과 4사분면에 위치해 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 중요도에 비해 상대적으로 만족도가 낮은 2사분면(집중영역)에 위치한 항목의 경우는 개선이 시급하게 필요한 요인에 해당한다. 도서관 복합문화공간을 이용하는 사람들은 2사분면에 위치한 이용요인을 중요하게 고려하고 있지만, 자신들이 기대하고 있는 만큼 만족하지 못하고 있는 항목이기 때문에 이들 항목에 대한 시정조치와 노력이 우선적으로 이루어져야 할 것이다. 본 연구에서 2사분면에 위치한 속성은 총 8개의 항목으로 조사되었다. 이 중 프로그램과 관련된 개선 요인이 5개로, 프로그램 내용의 충실성, 다양성, 진행자의 전문성, 자료의 충분성, 복합문화공간과 프로그램의 적절성이다. 그 외에도 공간 영역에서는 컴퓨터/장비 사용의 구비성을 통해 변화하는 지식정보와 매체에 부합하는 환경을 요구하고 있는 것으로 조사되었다. 또 접근성(물리적) 부문에서 방문 편의성, 위치의 적절에 대한 개선이 필요한 것으로 보인다.

여섯째, IPA 매트릭스에서 3사분면(개선영역)에 위치한 속성은 총 11개의 항목으로 조사되었다. 이들 항목은 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타난 속성으로 저순위 영역(Low

priority)에 해당하며, 현재의 상황 이상의 시급한 노력이 불필요한 상태의 속성들이어서 추가적인 자원을 투입할 필요성이 낮다고 해석된다. 그럼에도 장기적인 관점에서는 도서관 복합문화공간 이용요인 전반에 있어서 균형 있는 개선이 이루어져야 할 것이다. 세부적으로 도서관 이용자들은 특히 서비스 영역에 포함되는 5개의 모든 항목(전시, 공연, 교육, 체험, 커뮤니티서비스), 프로그램 영역에서의 독창성, 기본 프로그램과의 차별성, 접근성(물리적) 부문에서 주변시설과의 연계성, 접근성(정보이용) 부문에서 홈페이지를 통한 자료과약, 홈페이지 이용의 용이성, 전자자료의 충분성에 대해서 중요성을 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 서비스와 관련된 모든 요인들과 접근의 편의성에서 홈페이지와 관련된 요인들이 해당 부문에 포함되고 있다는 점을 고려하여 해당 항목들에 대한 세부적인 점검이 필요하다고도 해석할 수 있다.

정리하면, ‘복합공간’이 가지는 의미는 단순하게 동일한 장소에 여러 기능을 가진 공간들을 배치하는 것으로 끝나는 것이 아니라, 서로 연관성 있는 기능과 역할들을 효과적으로 결합해야 한다는 것이다. 또한, 이러한 결합을 통해 문화를 즐기고자 하는 모든 사람들에게 문화를 체험하고 느낄 수 있는 공간을 제공하고, 더불어 새로운 문화를 창출할 수 있는 환경적인 요소를 제공하는 것이 중요하다(임중훈, 전재현 2014). 이러한 맥락에서 최근 국내외로 많은 변화를 보이고 있는 도서관은 단순히 기능과 공간의 변화만을 의미하는 것이 아니라, 도서관 복합문화공간을 중심으로 다양한 문화를 향유하고, 문화와 예술의 정보가 교환되며, 모든 지역주민들을 위한 창조적인 공간으로서의 기능을 수행하는 것을 목표로 삼아야 한다. 나아가 지역 문화를 선도하며 지역 경제 활력을 불어넣을 수 있는 요소로 작용할 수 있도록 노력할 필요가 있다. 실제 본 연구의 표본 집단의 경우, 도서관 복합문화공간의 방문 동기로서 문화생활영위(30.4%), 여가시간 활용(29.7%), 학습공간(24.3%) 등의 순으로 응답하고 있는 만큼 도서관의 역할은 이미 변화하고 있으며, 실제로 지역 주민들의 문화공간으로서 그 역할을 수행하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

VI. 결론 및 제언

지식정보를 습득할 수 있는 매체의 증폭과 더불어 여가시간을 활용할 수 있는 문화공간의 다양화, 현대인들의 가치관과 라이프스타일의 변화 등과 함께, 도서관의 역할과 기능은 무엇인지, 지식정보와 문화공간 시설로서의 지향점은 무엇인지가 논의되고 있는 시점이다. 도서관은 다각도로 변화의 전략을 모색하고 있고, 이 중 하나의 사례로 리딩테인먼트(Readingtainment)를 토대로 독서·학습·문화·예술 등을 상호유기적으로 향유할 수 있는 복합공간으로 탈바꿈하고 있다. 이제 이용자들은 도서관에서 지식정보의 습득뿐만 아니라 문화 공간, 커뮤니티 공간, 휴식 공간 등 일상생활 중에 한 부분으로서 자연스럽게 이용할 수 있는 장소로 변화하고

있는 것이다. 이러한 추세를 반영하듯이 일부 도서관들은 “복합문화공간”, “복합커뮤니티공간”을 전면적으로 내세우며 지역 내 랜드마크로서의 역할을 꾀하고 있고, 이용자들 역시 도서관 복합문화공간에서 제공하는 다양한 서비스 및 프로그램에 참여하여 문화생활을 즐기고 있다. 복합문화공간으로의 변화를 시도하고 있는 도서관들이 증가하는 시점에서, 본 연구는 실제 도서관 복합문화공간을 이용한 경험이 있는 이용자들의 인식을 조사함으로써 도서관 복합문화공간 이용요인의 중요도-만족도를 평가했다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 본 연구를 통해 도서관 복합문화공간 이용자의 방문 내지 이용 차원에 대한 이해를 넓히고, 어떤 요소에 더 중점을 두고 개선해야 하는지에 대한 방향성을 제시하고자 하였다. 본 연구의 한계점은 현재 도서관 복합문화공간이 주목되고 있는 것에 비하여 도서관 복합문화공간에 대한 명확한 개념정의나 기준이 부재하기 때문에 설문대상 선정에 어려움이 있었다. 또한, 아직까지 관련 설문내지 실증연구가 극히 드문 것으로 나타났다. 향후 연구에서는 보다 거시적인 표본을 추출하여 좀 더 일반화 할 수 있는 샘플을 추출하여 연구를 진행을 할 것으로 보인다. 앞으로 도서관 복합문화공간의 활성화와 함께, 지역사회 중심에 위치한 내 문화시설이자 커뮤니티 공간으로서 자리 잡기 위해서는 지속적인 노력과 추가적인 연구가 필요하다. 이에 따라 도서관 복합문화공간과 관련하여 사서와 이용자들의 인식 비교, 각 영역에 대한 세부적인 개선 발전 방향에 대한 연구 등이 진행될 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

- 강신겸, 김소연, 정성문. 2018. 복합문화공간에 대한 시민의 기대와 성과 인식 분석: 국립아시아문화전당을 중심으로. 『지역과 문화』, 5(4): 1-20.
- 강영애, 민웅기, 김남조. 2011. IPA를 이용한 국립공원 생태관광프로그램의 매력성 분석: 자연생태 및 역사문화 프로그램을 중심으로. 『관광연구논총』, 23(1): 147-168.
- 고미영, 양필수, 고계성. 2011. 면세점 쇼핑 관광객의 중요도-만족도에 관한 연구. 『관광연구』, 26(2): 1-20.
- 곽수정. 2007. 『유희(遊休)공간의 문화공간화를 위한 콘텐츠 연구』. 박사학위논문, 국민대학교 대학원 콘텐츠디자인 전공.
- 김기현, 최연화, 윤유식. 2015. 외국인 관광객의 농촌관광 선택속성에 따른 만족도 및 충성도 연구. 『관광연구』, 30(3): 21-40.
- 김동혁, 한주리. 2016. 복합문화공간으로서의 서점에 대한 소비자의 중요도와 만족도 분석. 『관광연구저널』, 30(9): 207-220.
- 김동혁, 한주리. 2019. 오프라인 서점의 복합문화공간 포지셔닝에 관한 연구. 『관광연구저널』,

33(5): 31-47.

- 김리아. 2012. 『수정 IPA를 활용한 해양스포츠이벤트 방문객이 지각하는 서비스품질 평가』. 석사학위논문, 경희대학교 대학원 스포츠산업경영전공.
- 김지현. 2018. 도서관에 대한 사회적 이미지 분석 연구. 『한국도서관정보학회지』, 49(4): 219-236.
- 김지훈. 2016. 『오프라인 서점을 위한 서비스디자인 및 평가』. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원 서비스융합디자인협동과정.
- 문성빈, 이지연. 2006. 공공도서관 평가제도 연구. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 21: 129-150.
- 민윤경. 2016. 『전문도서관의 서비스품질 측정과 중요도-성과분석에 관한 연구』. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 선명규. 2019. 신세계·LF...읽고 보고 먹고 '리딩테인먼트'가 뜬다. 『Cnbnews』. 1월 24일. <<http://www.cnbnews.com/news/article.html?no=398156>> [인용 2019. 8. 18].
- 소혜진. 2010. 『서비스 품질요인이 고객창출에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문, 단국대학교 대중문화예술대학원 문화관리학과.
- 송혜진, 김유승. 2012. IPA를 활용한 중앙행정부처 기록전문직 직무인식에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 12(3): 117-136.
- 안예슬, 서광규. 2013. 온라인 중고서점의 서비스 만족 요인 분석에 관한 연구. 『디지털융복합연구』, 11(11): 251-256.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 유진희. 2014. 『작은도서관의 효율적 운영을 위한 직무 개선에 관한 연구 : 부천 지역을 중심으로』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이동찬, 최현정. 2013. 대학채플의 만족도와 복음화율을 높이는 세례식에 관한 연구-백석대학교 관광학부 대학채플을 중심으로. 『대학과 선교』, 24(0): 43-69.
- 이민석. 2016. 도서관 온라인 정책정보 서비스 품질평가에 관한 연구. 『디지털도서관』, 81(0): 44-68.
- 이은혜. 2015. 『전주한옥마을 관광객의 선택속성, 방문동기, 만족도, 충성도의 이해』. 석사학위논문, 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과.
- 임중훈, 전재현. 2014. 치유개념이 적용된 복합문화공간 사례연구. 『한국공간디자인학회』, 9(4): 257-265.
- 정국현. 2016. 『소비자 라이프스타일 변화에 따른 문화공간으로서의 서점 사례 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 디자인대학원 디자인학과.
- 조철. 2017. 서점·도서관, 쇼펍몰을 접수하다. 『시사저널』. 7월 13일. <<https://www.sisapress.com>>

- com/news/articleView.html?idxno=170352> [인용 2019. 8. 18].
- 조용석, 이범재. 1994. 복합문화공간 건축계획에 관한 연구. 『대한건축학회학술발표논문집』, 14(2): 269-272.
- 지경애. 2014. 『지속가능한 복합문화공간을 위한 디자인경영 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 디자인대학원 디자인학과.
- 최만호. 2016. 『공공도서관의 공간구성요인이 이용자 만족에 미치는 영향에 관한 연구』. 박사학위논문, 서경대학교 일반대학원 경영학과.
- 표순희, 차성중. 2009. 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 329-350.
- 한국문화관광연구원. 2017. 『통계로 보는 도서관, 2017 전국 도서관 통계조사 이슈페이퍼 2호』. 세종: 문화체육관광부.
- 홍석기, 백승익. 2006. WebQual을 이용한 인터넷 서점의 서비스 품질 분석. 『대한경영학회』, 19(5): 1895-1912.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Ahn, Ye-Seul and Kwang-Gyu Seo. 2013. "A Study on the Analysis of Service Satisfaction Factors in the Online Used Bookstore." *Digital Melting Research*, 11(11): 251-256.
- Cho, Yong-Seok and Bum-Jae Lee. 1994. "A Study on the Architectural Planning of the Complex Cultural Space." *Journal of Architectural Institute of Korea*, 14(2): 269-272.
- Hong, Seok-Ki and Seung-Ik Baek. 2006. "Quality of Service Analysis of Internet Bookstore using WebQual." *Korean Management Association*, 19(5): 1895-1912.
- Im, Jong-hoon and Jae-hyun Jeon. 2014. "A Case Study on the Complex Cultural Space with Healing Concept." *Korean Space Design Association*, 9(4): 257-265.
- Kang, Shin-Kyum, So-Yeon Kim, and Sung-Moon Jung. 2018. "An Analysis of Citizens' Expectations and Perceptions of Performance in the Complex Cultural Space: Focused on the National Asian Cultural Center." *Regional and Cultural*, 5(4): 1-20.
- Kang, Young-Ae, Woong-Ki Min, and Nam-Jo Kim. 2011. "An Analysis of the Attraction of National Park Ecotourism Program Using IPA: Focused on Natural Ecology and History and Culture Program." *Tourism Research Bulletin*, 23(1):

147-168.

- Kim, Dong-Hyuk and Joo-Ri Han. 2016. "An Analysis of Consumers' Importance and Satisfaction with Bookstore as a Complex Cultural Space." *Tourism Research Journal*, 30(9): 207-220.
- Kim, Ji-Hoon. 2015. *Service design and evaluation for offline bookstores*. M. A. thesis, Sungkyunkwan University's Graduate School of General Studies.
- Kim, Ki-Hyun, Choi, Yeon-Hwa, and Yoo-Sik Yoon. 2015. "Satisfaction and loyalty study according to the characteristics of choice of rural tourism by foreign tourists." *Tourism Research*, 30(3): 21-40.
- Kim, Lia. 2012. *Assessment of service quality perceived by visitors of marine sports event using modified IPA*. M. A. thesis, Sports industry management, Graduate school of Kyung Hee University.
- Ko, Mi-Young, Pil-Soom Yang, and Kye-Sung Ko. 2011. "A Study on the Importance-Satisfaction of Shopping Tourists at Duty Free." *Tourism Research*, 26(2): 1-20.
- Kwak, Soo-Jung. 2007. *A Study on Contents Development in Revitalizing Idle Space*. Ph.D. diss., Kookmin University, Seoul.
- Lee, Dong-Chan and Hyun-jung Choi. 2013. "A Study on the Ceremonial Ceremony to Increase the Satisfaction and Evangelization Rate of University Chapel - Focused on the University of Baekseok University's Department of Tourism's College Chapel." *University and Mission*, 24: 43-69.
- Lee, Eun-Hye. 2015. *Understanding the selection attributes, visit motive, satisfaction and loyalty of the tourists in Jeonju Hanok Village*. M. A. thesis, Graduate school of Sejong University.
- Lee, Min-Seok. 2016. "A Study on the Quality Evaluation of the Library's Online Policy Information Service." *Digitle Library*, Spring 2016, 81.
- Min, Yoon-Kyung. 2016. *A Study on the Service Quality Measurement and Importance-Performance Analysis of Specialized Libraries*. Ph.D. diss., Literature information department of information., Graduate school of Ewha Womans University.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2017. *A living library, trying to make a difference. National Library Statistics Survey: Library Viewed by Statistics*. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Moon, Sung-Bin and Ji-Yeon Lee. 2006. "A Study on the Evaluation System of Public

- Libraries.” *Journal of Academic Presentation of the Korean Literary Information Society*, 21: 129–150.
- Pyo, Soon-Hee and Sung-Jong Cha. 2009. “A Study on the Development of User Satisfaction Indicators for the Evaluation of Public Libraries.” *Journal of the Korean Literary Information Society*, 43(2): 329–350.
- So, Hye-Jin. 2010. *A Study on the Effect of Quality of Service Factors on Audience Creation*. M. A. thesis, Dankook University Graduate School of Popular Culture and Arts, and the Department of Culture Management.
- Song, Hye-Jin and Yoo-Seung Kim. 2012. “A Study on the Perception of the Record Specialist Job of the Central Administration and Government Administration Using IPA.” *Journal of the Korea Record Management Association*, 12(3): 117–136.
- Yoo, Jin-Hee. 2014. *A Study on the Job Improvement for the Efficient Operation of Small Library: Focused on Bucheon Area*. M. A. thesis, Graduate School of Chung-Ang University.

