

공공도서관 이용조사를 통한 경영개선에 관한 연구

A Study on Public Library Management Improvement with Use Survey

이 경 란 (Kyeong-Ran Lee)*

초 록

이 연구의 목적은 공공도서관의 이용자 만족도를 증대하기 위한 경영개선의 방안을 제시하기 위한 것이다. 이를 위하여 문헌연구와 도서관의 당면한 문제를 살펴보고, D광역시 Y구의 4개 도서관을 이용하는 이용자 800명을 대상으로 도서관에 대한 요구사항을 파악하기 위하여 설문조사를 하였다. 연구 결과, 도서관 이용목적, 이용횟수, 요구하는 프로그램은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이를 토대로 도서관경영의 개선해야 할 방향과 이용자의 만족도를 향상할 수 있는 방안을 제시하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to present a management improvement suggestion for better user satisfaction. For this, this research looked into the current issues of public libraries with literature review. Then a survey of eight hundred users in four libraries in Y-gu, D Metropolitan City was conducted to figure out users' needs. As a result, the purpose of use, visit frequency and programs demanded are turned out to show statistically significant differences. Based on this result, finally, this study suggests an advisable management direction for public libraries and practical ways to improve user satisfaction.

키워드: 도서관경영, 공공도서관, 도서관서비스, 독서문화 프로그램, 이용자 만족도, 이용실태
Library Management, Public Library, Library Service, Reading-Culture Program,
User Satisfaction, Use Actual Condition

* 충남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 겸임교수(nicelkr@hanmail.net)

논문접수일자 : 2013년 2월 21일 논문심사일자 : 2013년 2월 26일 게재확정일자 : 2013년 4월 7일

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

오늘날은 지식과 정보가 중요한 가치로 작용했던 지식기반사회에서 감성과 공감의 능력이 중요한 하이컨셉 사회로 변화되어 가고 있다(핑크 다니엘 2006). 이러한 사회가 요구하는 감성과 공감의 능력을 신장하기 위해서는 다양한 책을 읽고 깊게 사고하는 것이 필요하므로 도서관에 대한 기대와 중요성이 증대되고 있다.

이용자들의 생활수준이 향상되고 사회적인 환경이 발전됨에 따라 공공도서관 이용자의 수는 급속하게 증가하고 있고, 이용형태도 과거와는 다르게 변화되고 있다. 도서관에 대한 요구도 지식과 정보의 유통뿐만 아니라 평생교육과 다양한 문화를 경험할 수 있는 기회의 제공까지 확장되고 있다.

그러나 이러한 도서관에 대한 긍정적인 변화와 급속한 성장에도 불구하고 도서관은 발전에 장애가 되는 여러 가지 문제에 직면해 있다. 첫째, 도서관의 장서수와 이용자 수는 매년 증가하고 있고, '독서가 중요하다'는 인식으로 인한 지역주민의 다양한 요구에 따라 업무의 영역도 점차 확대되고 있다. 그러나 1999년에 도입된 총정원제도로 인하여 업무량의 증가에 따른 사서직원의 증원이 어렵고 업무를 보조할 수 있는 일시적인 비정규직만을 고용하고 있다. 이로 인하여 업무에 적합한 인적 자원의 부족으로 인하여 서비스의 질은 떨어질 수밖에 없는 실정이다. 또한 도서관에서 중요한 서비스지만 가시적인 성과가 드러나지 않는 서비스는 소홀해지고 있으므로 도서관이 가지고 있는 다양한 기능을

조화롭게 수행하기 위하여 사서직원에 대한 정원을 증원할 수 있는 방안을 마련하는 것이 시급하다. 둘째, 공공도서관은 도서관법 제28조(업무)를 보면 공공도서관은 정보 및 문화, 교육센터로서 수행하여야 할 기능을 가지고 있고 이러한 기능 중에서 정보서비스의 기능이 가장 중요하다고 할 수 있다. 그러나 요즘 공공도서관에서는 정보서비스 기능보다는 이용자의 관심을 끌 수 있는 문화적인 기능과 평생학습적인 기능의 업무에 중점을 두고 있다. 셋째, 도서관입예산은 매년 고정되어 있는 반면에 일시적인 평생학습이나 문화 프로그램에 관한 예산 비중은 매년 증가하고 있는 것도 정보서비스의 기능이 축소되고 있는 원인이 되고 있다. 넷째, 도서관의 장서구성과 프로그램 제공에 있어서도 한정된 예산과 인력문제로 인하여 이용률이 높은 장서위주로 구성하고 있으므로 이용률이 저조한 청소년도서의 확충비율이 낮고, 참여가 적은 청소년층이나 노인층에 대한 서비스도 최소한으로 이루어지고 있는 형편이다. 다섯째, 대다수 도서관의 규모가 작아서 자료보관 및 열람 공간, 업무 공간, 이용자 휴식 공간 등의 부족으로 도서관의 역할을 충분히 수행하지 못하고 있다.

따라서 공공도서관의 이러한 문제들을 해결하고 다양화된 이용자요구를 만족시키기 위해서는 이용자의 요구사항과 이용통계를 근거로 하여 도서관경영의 개선전략을 수립하고 실천하는 것이 필요하다.

따라서 이 연구는 D광역시 Y구의 4개 도서관을 표본으로 하여 도서관 현황과 서비스에 대해 살펴보고, 도서관에서 제공되고 있는 서비스에 대한 이용자만족도와 요구사항, 이용실태를

조사하여 이용자만족도를 증대할 수 있는 도서관경영의 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이 연구의 목적을 달성하기 위하여 관련 자료를 살펴보고, 설문조사한 내용을 분석하여 이용자 친화적인 공공도서관의 경영환경을 조성하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구의 목적은 점차 확대되고 있는 공공도서관의 역할과 중요성에 부응할 수 있도록 도서관경영 개선에 관한 연구를 통하여 공공도서관 서비스 개선 및 이용자만족도를 향상할 수 있는 방안을 제시하기 위한 것이다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌을 통한 이론적인 연구와 도서관에서 운영하고 있는 프로그램을 살펴보고, 설문조사를 통한 실증적인 연구를 병행하였다. 실증적인 연구로는 D광역시 Y구 지역의 4개 도서관 이용자 800명을 대상으로 이용 실태 및 공공도서관 서비스에 대한 지각정도를 파악하기 위하여 도서관의 이용통계를 조사하여 인구통계학적 특성, 도서관 이용횟수, 이용목적, 주 이용시간, 자료실에 대한 만족도, 독서문화 프로그램 만족도, 요구 사항에 대한 12개 문항을 설문조사하여 문항에 따라 남녀, 연령, 거주지, 도서관별로 분석하였고, 가설을 설정하여 검증하였다. 이 연구의 가설은 다음과 같다.

[가설 1] 도서관을 이용하는 연령계층에 따라 이용횟수, 주 이용시간, 이용목적에 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 2] 도서관이 위치한 지역에 따라 이용

목적이 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 3] 도서관을 이용하는 연령에 따라 요구하는 프로그램에 유의한 차이가 있을 것이다.

위와 같은 가설검증을 통해 첫째, 도서관을 이용하는 연령의 계층에 따라 이용목적과 이용실태를 조사하여 수요자의 요구를 파악하고, 이용자 지향적인 도서관경영에 반영하기 위한 것이었다. 둘째, 도서관이 위치한 지역에 따라 인구통계학적특성과 지역적인 특성이 다른 도서관의 주된 이용목적의 차이를 분석하여 도서관 시설의 리모델링, 장서구성, 프로그램 개발 등의 도서관경영의 개선 방향을 제시하기 위한 것이었다. 셋째, 도서관을 이용하는 연령층이 요구하는 프로그램의 내용을 파악하여 이용자의 요구에 맞는 프로그램을 제공하기 위한 것이었다.

공공도서관 이용자를 표본으로 한 실증조사 결과를 SPSS 20.0으로 통계 처리하여 연구의 요약을 설명하고, 도서관을 이용하는 주 연령층, 각 도서관의 이용실태와 만족도, 도서관별 이용목적 및 프로그램에 대한 요구사항의 차이 등을 파악하여 도서관경영에 반영하기 위하여 가설을 검증하였고, 향후 도서관경영 개선과 이용자 만족도 향상을 위해 필요한 시사점 및 제언을 하였다.

이 연구의 제한점은 이용자의 도서관 이용시간에 따른 표본수의 문제와 연령에 따른 표본의 적절성 문제가 있으며 또한 설문조사의 대상을 D광역시 Y구 지역 내 도서관을 이용자로 한정하였기 때문에 모든 지역의 공공도서관에 대하여 일반화시켜 적용하기는 어렵다는 점이다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 경영

공공도서관은 지역사회에 의하여 설립되며 중앙정부나 지방정부 혹은 기타 지역사회 조직을 통하여 지원을 받는 기관이다. 이 기관은 다양한 자원과 서비스를 통하여 지식, 정보 그리고 창작물에 대한 접근을 제공하며, 인종, 국적, 연령, 성별, 종교, 언어, 신체장애, 경제력, 취업상태, 교육수준에 관계없이 지역사회의 구성원이면 누구나 이용할 수 있는 곳이다(IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994).

공공도서관은 전 연령에 걸쳐 정보, 문화, 교육적인 서비스를 창출하는 기관으로서 찾는 이용자들이 원하는 서비스를 만족하게 제공하는 것을 목표로 하고 있다. 지역주민의 삶의 질이 높아지고 정보통신기술의 발달이 급속도로 빨라지면서 이용자가 직접 이용할 수 있는 정보자원의 양과 유통기관이 많아짐에 따라 도서관에 대한 이용자들의 욕구가 점점 다양해지고, 기대심리도 높아지고 있다.

이러한 도서관외부의 환경변화에서도 도서관이 존재하고 성장하기 위해서는 이용자의 수요에 초점을 맞춘 도서관경영이 필수적이다.

쿤츠(H.Koontz) 등은 경영은 경영자가 의미 있는 조직목표를 성취하기 위하여 가장 효율적인 방법으로 조직의 일들을 계획하고(planning), 조직하고(organizing), 충원하고(staffing), 지휘하고(directing), 통제하는(controlling) 활동이라고 정의한다(Koontz and Weihrich 1988).

루(L. W. Rue)와 바이아스(L. L. Byars)에 의하면 '경영이란 조직의 목적이나 목표를 달성

할 수 있도록 조직의 자원을 조정해 주는 활동의 형태나 과정이다'라고 정의한다(Byars and Rue 1984).

유피화 등(2008)은 경영이란 조직에서 물적 자원, 인적 자원, 재무자원, 정보자원 등 여러 가지 자원을 효율적이고 효과적으로 이용하여 고객이 필요로 하는 재화와 서비스를 생산한 후 고객에게 전달하는 연속적 과정으로 정의한다(정희선 2011).

도서관경영이란 도서관의 주어진 목적을 달성하기 위하여 도서관직원이 관련 이론과 기술을 바탕으로 과학적이고 합리적인 협동행위로 최대의 효과를 피하고자 하는 일련의 과정이라 할 수 있다. 미국도서관협회의 용어사전(Young 1983)은 '도서관경영은 도서관의 목적 달성을 위하여 도서관의 모든 정책 및 계획의 수립과 그 수행을 포함하는 제 업무'로 정의하고 있다(정동열 2012).

도서관 정책과 절차는 도서관과 직원의 편의가 아니라 이용자의 요구와 편의에 기반을 두어야 한다. 양질의 서비스는 도서관이 이용자 요구에 민감하게 반응하고 요구를 만족시키기 위한 서비스를 구체화할 때 실현될 수 있다. 도서관 서비스에 만족하는 이용자가 최고의 도서관 지지자가 된다(Saur 2001).

따라서 도서관경영은 이용자의 요구를 달성하고 편의를 도모하기 위하여 도서관이 위치한 지역의 인구통계학적인 특성과 지역적인 특성을 분석하여 물리적인 자원(예산, 장서, 시설)과 인적 자원을 투입하여 이용자의 독서와 문화 활동 그리고 생활을 지원할 수 있는 프로그램 등의 개발과 홍보, 이용자 만족도 조사, 도서관 운영에 대한 평가 등의 구체적인 제반 활동

들이라고 할 수 있다.

2.2 공공도서관 서비스

공공도서관의 기본 목적은 교육, 정보, 그리고 오락 및 여가활동을 포함한 인간적 발전의 욕구를 충족시켜 주기 위하여 개인과 집단에 다양한 유형의 자원과 서비스를 제공하는 것이다. 공공도서관은 다양하고 광범위한 지식과 이념과 견해에 대한 개인적인 접근을 제공함으로써 민주사회를 발전시키고 유지하는 데 중요한 역할을 한다(IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994).

공공도서관은 지역사회의 지적·문화적 인프라로서 이용자가 필요한 지식과 정보를 무료로 이용하고, 다양한 서비스와 문화를 즐길 수 있는 공간이다.

현대의 이용자들은 삶의 질이 높아지면서 도서관으로부터 수혜 받고자 하는 서비스의 종류도 점차 증대되어 가고 있다. 도서관에서 오랫동안 제공했던 지식과 정보서비스, 문화적인 서비스, 교육적인 서비스 등의 전통적인 서비스 외에 평생교육에 대한 서비스, 여가활동과 관련된 서비스, 생활편의를 제공하는 서비스 등의 요구가 다양화되고 복합적인 형태를 띠고 있다.

도서관에서는 이러한 이용자들의 변화하는 요구에 맞추어 서비스의 성격과 범위를 확장하여 이용자 지향적인 도서관경영으로 구체화하는 것이 시급하다.

공공도서관은 지식과 정보를 체계적으로 관리하고 제공하는 지역사회의 정보센터, 평생교육센터, 생활편의센터, 문화센터, 여가선용센터, 지역주민이 모임과 동아리활동을 할 수 있는 커

뮤니티센터로서의 역할을 수행하는 등 지역주민들의 삶을 풍요롭게 할 수 있는 서비스를 다양하고 폭 넓게 제공하여야 할 것이다.

2.3 선행연구

이 논문의 선행연구에 대한 검토는 이용자 지향적인 방향으로 도서관을 경영을 개선하여 이용자 만족도를 증대시키는데 필요한 연구를 중심으로 이루어졌다.

고병율(1998)은 제주지역 공공도서관을 표본으로 하여 이용자 서비스에 대한 만족도, 시설·설비제공서비스, 참고면담서비스, 자료제공서비스, 전자정보서비스, 문화·교육서비스를 조사·분석하여 이용자를 위한 제주지역 공공도서관 서비스의 품질 향상에 기여할 수 있는 방안은 국가적 차원에서의 장서 및 서비스 프로그램 개발, 시설과 설비의 개선 및 확충, 서비스 품질 향상을 위한 적극적인 자세, 적절한 재원확보로 제시하였다.

이만수(2001)는 대진대학교 중앙도서관에 대한 이용자 만족 정도를 조사해 본 결과, 도서관 시설에 대하여는 만족하였으나 도서관 이용을 지원하고 있는 서비스 영역에서 불만족한 결과가 나타났다. 또한 사서와 이용자 간의 커뮤니케이션 부족과 사서들의 무성의와 사무적인 태도에 부정적인 결과를 제시하였다. 이를 개선하기 위해 불만사항을 지속적으로 수렴할 수 있는 통로로 홈페이지 및 게시판 이용을 것을 제안하였다.

이용남(2002)은 공공도서관의 고객만족도 조사결과에 대한 비판적인 분석을 하였다. 이 연구에서는 2년간에 걸친 서울시내 공공도서관의

시민만족도 조사결과를 분석하여 문제점을 도출하였는데, 연구결과 시설과 설비 등 물리적 환경요인 부문에 치우친 설문구성, 만족도에 미치는 도서관 이용자의 지나친 영향, 조사대상자 선정 시의 오류, 설문 응답시의 심리적 오류 등의 문제점을 제기하고 이에 대한 보완작업의 필요성을 제기하였다.

김선애(2006)는 공공도서관 서비스 만족도 평가를 위한 체계연구에서 고객만족도는 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율 신규고객창출 등과 밀접한 관련을 맺고 있어 기업의 성과측정의 평가관점에서 중요한 의미를 지닌다고 하였다. 그러나 기존의 일반적인 평가모형은 업종별 차별성이 없고, 인터넷을 기반으로 한 공공도서관의 e-서비스 환경을 반영한 고객만족도 평가를 수행하기에는 한계가 있다고 보았다. 이를 바탕으로 공공도서관 서비스 분류체계와 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가체계를 제시하였다.

정희선(2011)은 마케팅지향적 경영철학의 실행을 위하여 설문지를 이용한 기초적 탐색조사를 실시하여 도서관 이용자들의 의사결정과정을 파악하고, 이용자만족을 증대할 수 있도록 모든 업무가 이용자 지향적으로 수행되어야 함을 지적하고, 도서관 이용자를 보다 깊이 이해하기 위하여 이 소비자의사결정과정모델을 활용하는 방안을 연구하였다.

차성중(2011)은 전국 공공도서관 이용자를

대상으로 이용자만족도 조사를 실시한 후, 현재 우리나라 공공도서관의 서비스가 이용자의 만족을 얼마나 성취하고 있는가를 분석하고, 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 세부항목별 요인들(장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공정도)이 도서관의 전반적 만족도에 미치는 영향관계를 파악하였다.

지금까지 수행된 이용자만족도에 관한 연구는 이용자만족도에 영향을 주는 요인과 평가 체계에 대한 연구를 중심으로 이루어지고 있다는 제한점을 가지고 있다. 따라서 이 연구에서는 도서관에서 제공하고 있는 구체적인 서비스에 대한 전반적인 만족도와 요구사항, 이용실태 등을 파악하여 이용자들이 요구하고 있는 내용을 기반으로 이용자의 만족도를 증대할 수 있는 도서관의 전반적인 경영개선과 향후 정책에 대한 방안을 제시하기 위한 것이다.

3. 공공도서관 현황 및 서비스

3.1 도서관 위치와 여건

D광역시 Y구는 30만 6천여 명의 인구가 거주하고 있고, 신흥주거단지가 새롭게 조성되는 지역으로서 인구유입이 높은 지역이다. '30-40대'의 인구수가 112,557명으로 가장 많다(<표 1> 참조).

<표 1> Y구 연령별 인구현황(외국인제외/ 2012.12.31 기준)

(단위: 명)

구분	0-9세	10-14	14-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-	총합계
합계	38,694	22,193	23,139	40,892	55,947	56,610	39,735	15,212	9,654	4,236	306,312

Y구는 각 생활권역별로 A도서관, B도서관, C도서관, D도서관이 소재하고 있다. 4개의 도서관은 도서관의 지리적인 위치와 인구통계학적 특성이 모두 다르다. 각 도서관과 3km 이내에 거주하고 있는 인구특성을 살펴보면 인구수는 A도서관과 D도서관의 경우는 '14세 이하'의 인구수와 '30-40대'의 인구수가 B도서관과 C도서관에 비해 많다. B도서관은 다른 도서관에 비해 인구수가 적은 반면에 S구가 가까운 거리에 인접하고 있어, S구의 주민들이 많이 이용하고 있다. C도서관의 경우는 '50대 이상' 인구가 가

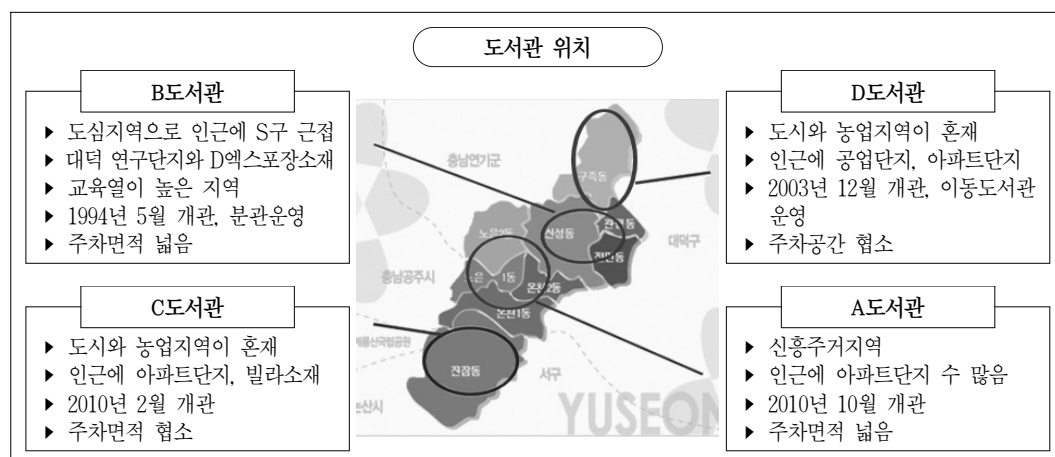
장 많은 도서관이다(〈표 2〉 참조).

Y구 내 도서관의 지리적인 특성을 살펴보면 A도서관은 2010년 10월에 개관하였고 신흥주거지역내의 아파트단지와 근접한 거리에 위치하고 있고, B도서관은 1994년 5월에 개관하였고 인근지역에 분관을 운영하고 있으며 도심지역내의 교육열이 가장 높은 지역에 위치하고 있다. C도서관은 2010년 2월에 개관하였고 도시와 농업이 혼재한 지역에 위치하고 있다. D도서관은 2003년에 개관하였고 도시와 농업지역이 혼재한 지역이다(〈그림 1〉 참조).

〈표 2〉 도서관과 3Km이내 거리 인구현황(외국인제외/2012.12.31 기준)

(단위: 명)

구분	A도서관	B도서관	C도서관	D도서관
9세 이하	10,107	3,949	3,991	9,323
10-14	5,815	2,210	2,272	5,380
15-19	5,632	2,084	2,366	4,819
20대	7,199	3,522	3,925	6,993
30대	13,031	5,489	5,945	12,303
40대	13,721	5,067	6,224	12,224
50대 이상	14,153	4,892	15,200	11,463
합계	69,658	27,213	39,923	62,505



〈그림 1〉 생활권역별 도서관의 위치

따라서 도서관에서는 도서관이 위치한 지리적 특성과 인구통계학적인 특성을 분석하여 도서관의 장서구성과 시설정비, 각 계층별 프로그램 운영을 하는데 있어 이를 중점적으로 반영하여 도서관을 경영하여야 할 것이다.

3.2 도서관의 장서 및 이용현황

도서관장서의 관외대출 이용현황을 살펴보면 A도서관의 장서는 41,292권으로 2012년 한 해 동안 238,400권의 책을 대출하고 있다. 개관한지 3년째 접어드는 도서관으로 장서 수는 많지 않으나 도서대출 권수는 가장 많다. B도서관의 장서는 130,498권으로 2012년 한 해 동안 207,895권의 책을 이용하고 있다. B도서관은 개관한지 19년째 되는 도서관으로 장서수가 가장 많고 인근에 S구가 근접한 거리에 있다. C도서관의 장서는 44,016권으로 2012년 한 해 동안 121,815권을 이용하고 있다. D도서관의 장서는 81,755권으로 2012년 한 해 동안 175,125권을 이용하고 있다. 4개의 도서관 중에서 A와 C도서관은 개관한지 얼마 되지 않아서 장서수가 B와 D도서관과 비교하여 현저히 부족한 상황으로 도서구입예산을 좀 더 확보하여 장서수를 증대할 필요가 있다. 도서관별 장서 이용현황을 비교해보면 A와 B도서관은 C와 D도서관보다

관외대출권수의 양이 훨씬 많다. 이는 A도서관은 주변에 아파트 밀집지역이며 도서관과 3Km 이내의 인구수가 4개 도서관 중에서 가장 많고, B도서관은 도심지역에 위치해 있고, 인근에 S구가 인접해 있으며 주차가 편리하다는 장점이 있다. A와 B도서관은 모두 중산층이 거주하는 지역으로서 접근성이 좋고 교육열이 높은 것이 관외대출권수가 많은 주요 원인으로 판단된다 (<표 3> 참조).

3.3 도서관서비스

도서관에서 제공하는 서비스는 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 4개 도서관에서 함께 추진하는 프로그램은 책 읽는 문화를 확산하기 위한 프로그램이다. 둘째, 초·중·고등학생을 위한 토요프로그램 '토요 락'이 있다. '토요 락'은 초·중·고등학교 학생들이 토요일에 도서관에 와서 학업으로 인해 쌓인 스트레스를 풀고 관심 있는 분야의 프로그램에 참여할 수 있는 진로강좌 및 취미강좌, 체험프로그램 등이 있다. 셋째, 독서흥미를 유발하고 진흥할 수 있는 프로그램과 다양한 문화를 접할 수 있는 독서문화 프로그램이다. 이러한 프로그램에 참가한 지역 주민들의 호응은 좋으나 인적 자원이 부족한 상황에서 많은 프로그램이 동시에 진행하고 있으

<표 3> 도서관장서 이용현황(2012년 관외대출권수)

구 분	연면적	장서수	관외대출권수
A 도서관	3300㎡	41,292권	238,400권
B 도서관	2238.84㎡	130,498권	207,895권
C 도서관	2590.82㎡	44,016권	121,815권
D 도서관	1496㎡	81,755권	175,125권

므로 업무량은 폭주하고, 공공도서관은 정보 서비스 기능, 문화적 기능, 교육적 기능이 조화롭게 수행되어야 하나 문화적 기능과 교육적 기능만이 비대해지는 반면에 정보서비스의 기능은 축소되고 있다. 또한 각 도서관에 따라 지역적인 특성이 다르므로 차별화된 서비스를 제공하여야 하나 서로 유사하다는 문제를 안고 있다.

3.3.1 책 읽는 문화를 확산하기 위한

프로그램

4개 도서관 공동으로 추진하는 프로그램은 Y구를 책 읽는 도시로 조성하기 위하여 어릴 때부터 책과 친해질 수 있는 북 스타트 프로그램, 지역주민이 다 같이 함께 책을 읽고 느낌을 나눌 수 있는 책 읽기 캠페인이라고 할 수 있는 아침독서, 하루 20분 1년 12권 운동, 릴레이 책읽기, SNS 맛있는 책 읽기, 책 1페이지를 마라톤 1m로 설정하여 종목별 목표를 가지고 6개월 동안 책을 읽는 독서마라톤대회 등이 있다.

1) 북스타트 코리아와 함께 행복한 우리아이 미래를 위한 '북 스타트'

북 스타트 프로그램은 북스타트 코리아와 협약을 체결하여 어려서부터 책을 좋아하는 아이로 성장할 수 있도록 생후 19개월부터 35개월 미만의 영유아를 대상으로 하는 프로그램이다. 이 프로그램의 내용은 부모교육, 인형극, 동화 읽어주기, 책놀이활동, 책꾸러미(책 2권, 가방, 가이드북)로 구성되며 Y구 4개 도서관에서 시기를 달리하여 추진하고 있다.

2) 아침독서, 하루 20분 1년 12권 운동

아침독서, 하루 20분 1년 12권 운동은 매일 아침시간 20분을 투자해 1년에 12권을 같이 읽어 보자는 취지의 캠페인으로 책 읽는 사회 분위기를 확산하기 위한 것이다. 이 프로그램에 참여하는 지역주민에게 도움을 주기 위하여 계층별 추천도서를 목록을 Y구에 있는 초·중·고등학교 37개 기관과 4개 도서관, 평생학습기관 등의 관련기관에 배포하고 있다.

3) '릴레이 책읽기'

릴레이 책읽기는 220권의 좋은 책을 선정하여 프로그램에 참여하기를 희망하는 지역주민에게 책을 전달한다. 책을 받은 지역주민은 읽고 난 후 느낌을 한 줄로 쓰고, 추천하고 싶은 사람들에게 다시 전달하여 독서의 감동과 기쁨을 공유하는 프로그램이다.

4) SNS 맛있는 책 읽기

다양한 주제의 책 속 좋은 글을 SNS(소셜네트워크서비스: 페이스북, 트위터)에 게시하는 서비스로 책 향기를 전하고 독서흥미를 유발하기 위한 프로그램이다. 이 프로그램은 1주일에 한 번씩 소셜네트워크를 활용하는 일반인에게 제공하고 있다

5) 독서마라톤대회

독서마라톤대회는 마라톤과 독서활동을 접목시켜 마라톤 1m를 책 1page로 환산하여 경기 시작 전 설정한 독서량을 완주하는 독서 프로그램이다. 이 프로그램은 단축코스(5km) 5,000쪽, 하프코스(10km), 10,000쪽, 풀코스(20km), 20,000쪽으로 나누어 전 계층을 대상으로 한다.

3.3.2 초·중·고등학생의 토요일 프로그램 '토요 락'

초·중·고등학생을 위한 '토요 락' 프로그램은 2012년부터 전면 시행된 토요휴무제를 대비한 것으로 학교에 가지 않는 토요일에 도서관에 와서 학교에서 접하지 못했던 취미활동, 문화예술활동, 체험활동, 진로관련활동, 탐방 등의 활동을 할 수 있도록 개발한 프로그램이다. '토요 락' 프로그램은 도서관별로 나누어서 기관, 학교, 지역주민센터 등과 연계하여 초·중·고 학생들이 스트레스를 해소하면서 즐겁게 배

울 수 있는 기회를 제공하기 위한 것이다(〈표 4〉 참조).

1) A도서관

A도서관의 초·중·고등학생을 위한 토요일 프로그램 '토요 락'은 오카리나 교실, 주제탐방, 내 꿈은 아나운서다, 세계문화기행, 어린이 과학교실, 문화공연, 진로상담, 청소년진로강좌 및 탐방, 청소년진로특강시리즈, 토요일엔 과학소풍, 미술관탐방이 있다.

〈표 4〉 각 도서관 '토요 락' 프로그램 현황

구분	참여인원	세부 사업명
A도서관	취미·교양	40 오카리나 교실
	인문·체험	624 주제탐방(어린이민주학교), 내 꿈은 아나운서다(상, 하반기), 세계문화기행
	교과학습	220 (지족고 과학동아리와 함께하는) 어린이과학교실
	기관 네트워크	360 KAIST와 함께하는 청소년진로특강시리즈, 토요일엔 과학소풍, 미술관탐방
	기타	770 여름방학문화공연시리즈, 진로상담, 청소년미래진로강좌 및 탐방
B도서관	인문·체험	417 청소년특강, 사회교과서여행, 특화주제탐방
	교과학습	467 보드게임으로 만나는 수학세상, 과학고동아리와 함께 하는 과학교실, 지족고동아리와 함께하는 행복한 멘토스쿨
	학교연계	1,623 1학교 1특화, 행복한 청소년 학습 진로특강, funny 연극공연
	기타	360 테마가 있는 도서관음악회
C도서관	취미·교양	570 축구교실, 인형극 '뚜비 메가파워', 도시농부학교
	인문·체험	132 가족현장체험학습 '다산 정약용을 만나다', 청소년 세계문화여행, 꿈다락토요문화학교
	교과학습	72 사회교과서 여행
	소외계층 토요락	982 도서관과 함께하는 인형극, 찾아가는 보드게임, 마을 공정여행
	기타	30 진로상담
D도서관	취미·교양	360 청소년 기타취미교실(초·중학생), 하모니카 교실
	인문·체험	188 특화주제탐방, 청소년 행복의 인문학
	교과학습	647 사회교과서여행, 토요독서마당, 토요역사마당
	주민센터와 함께하는 토요락	321 교양, 취미강좌(영어, 바둑, 악기연주) 및 심리상담
	기타	410 뮤지컬, 마술, 국악공연, 인형극, 핸드벨공연

2) B도서관

B도서관의 초·중·고등학생을 위한 토요일 프로그램 '토요 락'은 청소년특강, 사회교과서여행, 특화주제탐방, 보드게임으로 만나는 수학세상, 과학고 동아리와 함께 하는 과학교실, 지족고동아리와 함께하는 행복한 멘토스쿨, 테마가 있는 도서관음악회가 있고, 학교 연합 프로그램으로는 1학교 1특화, 행복한 청소년 학습진로특강, funny 연극공연이 있다.

3) C도서관

C도서관의 초·중·고등학생을 위한 토요일 프로그램 '토요 락'은 축구교실, 인형극 꾸비 메가파워, 도시농부학교, 가족현장체험학습 '다산정약용을 만나다', 청소년 세계문화여행, 꿈다락 토요문화학교, 사회교과서 여행, 진로상담, 도서관과 함께하는 인형극, 찾아가는 보드게임, 마을 공정여행이 있다.

4) D도서관

D도서관의 초·중·고등학생을 위한 토요일 프로그램 '토요 락'은 청소년 기타취미교실, 하모니카 교실, 특화주제탐방, 청소년 행복의 인문학, 사회교과서여행, 독서마당, 역사마당, 뮤지컬, 미술, 국악공연, 인형극, 핸드벨공연, 교양, 취미강좌 및 심리 상담이 있다.

3.3.3 도서관 독서문화 프로그램

각 도서관의 독서문화 프로그램은 연령별로 약간의 차이가 있으나 거의 대동소이 하다고 할 수 있다. 도서관의 지역적인 위치에 따라 거주하고 있는 인구통계학적인 요소를 반영하여 계층별로 일부의 독서문화 프로그램만이 주제와

운영시간이 차이가 있다(〈표 5〉 참조).

1) A도서관

A도서관의 독서문화 프로그램은 유아대상으로는 그림책 읽어주기, 현장견학 프로그램이 있고, 아동대상으로는 독서교실, 여름방학특강, 겨울방학특강, story - time 동화들려주기, 도서관 현장견학, 외국인 유학생과 함께하는 영어책읽기, 과학교실이 있고, 청소년대상으로는 청소년특강, Human-Library, 진로상담이 있고, 성인을 대상으로는 온천학당, 신학기 특강, 도서관 학교, 학부모 강좌, 문예아카데미, 시민리더십(공정여행가 양성과정), 인문학의 위안, 미술읽기로 행복한 Y, 저자초청강연회, 금융 강좌, 다문화프로그램, 아버지학교, 학교폭력 강좌가 있으며 그 외에 영화 상영, 도서관 음악회, 인형극, 무용공연, 전시회, 북 토크쇼가 있다. A도서관의 독서문화 프로그램은 다른 도서관과 유사하나 다른 점은 관련기관과 공모사업을 진행하여 성인을 대상으로 한 강좌가 많고 직장인이 참여할 수 있도록 저녁강좌를 개설하여 운영하고 있다는 것이다.

2) B도서관

B도서관의 독서문화 프로그램은 유아대상으로는 책읽어주기, 도서관견학, 영어교실, 동화구연이 있으며 아동대상으로는 독서상담, 생활과학교실, 여름방학특강, 겨울방학특강, 독서교실이 있으며 청소년 대상으로는 진로상담이 있고, 성인대상으로는 초청강연회, 북학교, 신학기특강, 학부모강좌, 학교폭력강좌, NIE 학부모연수, 금융 강좌, 아버지학교, 독서토론회가 있고, 그 외에 영화 상영, 공연, 전시회가 있다.

〈표 5〉 각 도서관의 독서문화 프로그램 현황

구분	프로그램	
A도서관	유아	그림책 읽어주기, 현장견학
	아동	독서교실, 여름방학특강, 겨울방학특강, story - time 동화들려주기, 도서관현장견학, 외국인 유학생과 함께하는 영어책읽기, 과학교실
	청소년	청소년 특강, Human-Library 살아있는 책과 만나다, 진로상담
	성인	온천학당, 신학기 특강, 도서관학교, 학부모 강좌, 문예이카데미, 시민리더십프로그램(공정여행가 양성과정), 인문학의 위안, 미술읽기로 행복한 Y, 저자초청강연회, 금융 강좌, 다문화프로그램, 아버지학교, 학교폭력강좌
	기타	영화 상영, 도서관 음악회, 인형극, 시립무용단공연, 전시회, 고택 북 토크쇼
B도서관	유아	책읽어주기, 도서관견학, 외국인과 함께하는 영어교실, 동화구연
	아동	독서상담, 생활과학교실, 여름방학특강, 겨울방학특강, 독서교실
	청소년	진로상담
	성인	초청강연회, 네일스토리, 북학교/인문학강좌, 신학기특강, 학부모강좌, 학교폭력강좌, NIE학부모연수, 금융 강좌, 행복한 아버지학교, 독서토론회
	기타	영화 상영, 공연, 전시회
C도서관	유아	현장견학(유치원, 어린이집), 동화구연
	아동	여름방학특강, 겨울방학특강, 자기주도학습, NIE교육, 인문강좌, 외국인이 들려주는 외국동화, 독서캠프, 생활과학교실
	성인	학부모특강(진로·신학기·금융·그림책특강, 자기주도학습), 엄마가 배워보는 동화이야기, 도서관학교, 취업·창업강좌(그림책 교육지도사 3급 준비과정), 책 속으로 떠나는 여행
	기타	영화 상영, 우수도서전시, 그림책 원화전시, 음악회
D도서관	유아	아장아장책놀이터, 즐거운 동화세상, 일일현장교육, 외국인이 들려주는 영어동화 이야기, 그림책 사냥을 떠나자
	아동	생활과학교실, 독서교실, 여름방학특강, 겨울방학특강, 일일현장교육, 주민정보화교육, 독서골든벨
	청소년	겨울방학특강, 청소년 미래진로강좌, 독서토론회
	성인	주민정보화교육, 일요시네마, 신학기특강, 금융 강좌, 학부모강좌, 테마도서전시회, 찾아가는 실버대학
	기타	음악회, 영화 상영, 전시회

B도서관의 독서문화 프로그램은 다른 도서관에 비하여 성인을 대상으로 한 프로그램의 종류가 많다.

3) C도서관

C도서관 독서문화 프로그램은 유아대상으로는 현장견학(유치원, 어린이집), 동화구연 프로그램이 있고, 아동대상으로는 여름방학특강, 겨울방학특강, 자기주도학습, NIE교육, 인문강좌, 외국인이 들려주는 외국동화, 독서캠프, 생

활과학교실 프로그램이 있고, 성인대상으로는 학부모특강(진로·신학기·금융·그림책특강, 자기주도학습), 엄마가 배워보는 동화이야기, 도서관학교, 취업·창업강좌(그림책 교육지도사 3급 준비과정), 책 속으로 떠나는 여행이 있고, 그 외에 영화 상영, 우수도서전시, 그림책 원화전시, 음악회 프로그램이 있다. C도서관 독서문화 프로그램이 다른 도서관과 차별화되고 있는 부분은 취업·창업강좌를 하고 있는 점이다

4) D도서관

D도서관의 독서문화 프로그램은 유아대상으로는 아장아장책놀이터, 동화세상, 영어동화 이야기가 있고, 아동대상으로는 생활과학교실, 독서교실, 방학특강, 일일현장교육, 주민정보화교육, 독서골든벨이 있고, 청소년대상으로는 겨울방학특강, 청소년 독서토론회가 있고, 성인대상으로는 주민정보화교육, 일요시네마, 신학기특강, 금융 강좌, 학부모강좌, 도서전시회가 있고, 찾아가는 실버대학이 있고, 그 외에 음악회, 영화 상영, 전시회가 있다. D도서관의 독서문화 프로그램이 다른 도서관과 차별화되는 점은 유아를 대상으로 한 독서프로그램이 많다는 점이다.

단지, 연구단지, 농촌지역, 아파트단지 밀집지역 등에 위치한 지역적인 특성이 다른 공공도서관 4개관을 방문한 이용자를 대상으로 800부를 배포하였고, 그 가운데 762부가 회수되었다. 설문조사는 방문하는 12세 이상의 이용자를 대상으로 하여 도서관을 방문하는 순서대로 무작위로 설문하였다. 설문조사기간은 2012년 8월 1일(수)부터 8월 10일(금)까지 조사기간이었으나 각 도서관별로 준비한 설문지가 마감되는 날짜까지 진행되었다(<표 6> 참조).

4.2 설문결과 분석

4.2.1 응답현황

설문조사를 통하여 수집된 총 762개의 데이터 중에서 가치가 없는 43개의 데이터를 제외한 719개의 데이터는 SPSS 20.0을 이용하여 분석하였다. 719개의 데이터는 A도서관을 이용하는 이용자 205명, B도서관을 이용하는 이용자 200명, C도서관을 이용하는 이용자 205명, D도서관을 이용하는 이용자 109명이었다(<표 7> 참조).

4. 설문조사 및 분석

4.1 설문조사

공공도서관의 이용실태를 파악하여 도서관 경영 개선에 관한 연구를 위하여 설문지는 공

<표 6> 설문 범주 및 조사항목

4 범주	조사항목	문항 수
개인적 성향	1. 연령, 성별, 거주지	1
도서관 이용 실태	1. 도서관 이용횟수	1
	2. 주 이용시간	1
	3. 주 도서관 이용목적	1
	4. 이용자료	2
이용 만족도	1. 자료실	1
	2. 열람실	1
	3. 독서문화 프로그램	1
요구조사	1. 프로그램 개설 희망 계층	1
	2. 희망 프로그램	1
	3. 요구 자료	1

〈표 7〉 도서관별 응답자수

(단위: 명)

구분	A도서관	B도서관	C도서관	D도서관	합계
응답자수 (백분율)	205 (28.5)	200 (27.8)	205 (28.5)	109 (15.2)	719 (100.0)

4.2.2 이용자특성

1) 성별 응답자수

성별 응답자수를 살펴보면 남성은 304명(43.0%), 여성은 403명(57.0%)이다. 이러한 응답에 의하면 도서관을 이용하는 이용자는 여성이 남성에 비해 14%가 많다는 것을 알 수 있다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 성별 응답자수

(단위: 명)

구분	성별		합계
	남	여	
응답자수 (백분율)	304 (43.0)	403 (57.0)	707 (100.0)

2) 연령별 응답자수

도서관을 가장 많이 이용하는 연령층을 파악하기 위한 질문에 '12-19세'는 190명(26.6%)이, '20대'와 '30대'는 각각 동일하게 113명(15.8%)이, '40대'는 224(31.4%)명이, '50대 이상'은 73명(10.2%)이었다.

이러한 응답에 의하면 도서관을 가장 많이 이용하는 연령층은 '40대'가 가장 많고, 다음은 '12-19세'순이라는 것을 알 수 있다(〈표 9〉 참조).

각 도서관별로 살펴보면 A도서관과 C도서관은 '12-19세'와 '40대' 이용자가 많고, B도서관은 '40대' 이용자가 두드러지게 많음을 알 수 있다. D도서관은 대체적으로 전 연령대가 비슷하게 이용하고 있음을 알 수 있다(〈표 10〉 참조).

〈표 9〉 연령별 응답자수

(단위: 명)

구분	12-19세	20대	30대	40대	50대 이상	합계
응답자수 (백분율)	190 (26.6)	113 (15.8)	113 (15.8)	224 (31.4)	73 (10.2)	713 (100.0)

〈표 10〉 각 도서관의 연령별 응답자수

(단위: 명)

구분	12-19세	20대	30대	40대	50대 이상	합계
A도서관 응답자수 (백분율)	57 (28.5)	23 (11.5)	32 (16.0)	55 (27.5)	33 (16.5)	200
B도서관 응답자수 (백분율)	35 (17.6)	22 (11.1)	34 (17.1)	94 (47.2)	14 (7.0)	199
C도서관 응답자수 (백분율)	72 (36.2)	42 (21.1)	19 (9.5)	46 (23.1)	20 (10.1)	199
D도서관 응답자수 (백분율)	25 (22.9)	21 (19.3)	28 (25.7)	29 (26.6)	6 (5.5)	109

〈표 11〉 거주지별 응답자수

(단위: 명)

구분	거주지						합계
	Y구	S구	D구	J구	S시	기타	
응답자수 (백분율)	537 (76.7)	143 (20.4)	7 (1.0)	5 (0.7)	7 (1.0)	2 (0.2)	701 (100.0)

3) 거주지별 응답자수

거주지별 응답자수를 살펴보면 도서관이 위치한 Y구에 거주하는 이용자가 537명(76.7%)으로 가장 많고, 인접지역인 S구가 143명(20.4%) 순이다. 이러한 응답에 의하면 이용자는 거주지와 가까운 지역의 도서관을 이용하고 있음을 알 수 있다(〈표 11〉 참조).

4.2.3 이용실태

1) 이용횟수

도서관을 이용하는 횟수에 대한 응답에는 ‘주 1-2회’가 275명(38.4%), ‘주3회 이상’이 211명(29.5%), ‘월2회’가 128명(17.9%) 순이었다. 남과 여의 도서관 이용 횟수를 보면 도서관 이용은 ‘남성(303명)’보다 ‘여성(404명)’이 많은 반면에 ‘주3회 이상’ 도서관을 이용하는 횟수는 ‘남성 106명(35%)’, ‘여성 101명(25%)’으로 남성이 훨씬 많은 비중을 차지하고 있다.

이러한 응답에 의하면 도서관이용은 대체적으로 여성들이 남성들보다 많은 이용을 하고 있으나 남성들의 일부는 여성들보다 훨씬 더 자주 도서관을 이용하고 있음을 알 수 있으며 도서관을 이용하는 횟수는 주 1-2회가 가장 많음을 알 수 있다.

2) 주 이용시간대

도서관을 주로 이용하는 시간대에 대한 응답

에는 ‘9시-12시’가 159명(24.2%), ‘15시-18시’가 156명(23.7%), ‘12시-15시’가 143명(21.8%) 순이었고 ‘주말’에만 이용하는 이용자는 163명(24.8%)을 차지하고 있다. 이러한 응답에 의하면 도서관을 주로 이용하는 시간대는 특별한 차이가 없이 일과 시간 내에 꾸준한 이용률을 보이고 있다.

그러나 도서관별로 응답자수를 보면 A도서관 B도서관 C도서관은 일과 시간 내 도서관 이용이 고르게 분포하고 있는 반면에 D도서관의 경우는 ‘9-12시’에 이용하는 이용자가 남성이 12명(44.5%), 여성이 26명(46.4%)을 차지하고 있다. 이러한 응답에 의하면 D도서관의 도서관 주 이용시간은 ‘9-12시’에 가장 많은 이용자가 이용하고 있음을 알 수 있다(〈표 12〉 참조).

3) 주 이용목적

도서관을 주로 이용하는 목적에 대한 응답으로는 ‘도서대출 및 열람’이 363명(55.9%), ‘학습’이 217명(33.4%), ‘디지털자료이용’이 42명(6.5%), ‘독서문화 프로그램’ 참여가 10명(1.5%)을 차지하고 있다. 이러한 응답에 의하면 도서관을 이용하는 주된 목적은 ‘도서대출 및 열람’이 가장 많은 비중을 차지하고 있고 그 다음으로는 ‘학습’이 많은 비중을 차지하고 있으며, ‘독서문화 프로그램 참여’는 아주 낮은 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다. 이는 도서관이 행사

〈표 12〉 도서관 주 이용시간대/남여 및 도서관별 응답자수

(단위: 명)

구분	9-12시		12시-15시		15시-18시		18시 이후		주말		합계	
	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여
A도서관 (백분율)	24 (30.0)	23 (21.9)	9 (11.3)	22 (21.0)	13 (16.3)	34 (32.4)	7 (8.7)	4 (3.8)	27 (33.7)	22 (20.9)	80 (100.0)	105 (100.0)
B도서관 (백분율)	20 (23.0)	24 (21.4)	23 (26.4)	24 (21.4)	19 (21.8)	30 (26.8)	10 (11.5)	6 (5.4)	15 (17.3)	28 (25.0)	87 (100.0)	112 (100.0)
C도서관 (백분율)	13 (16.1)	16 (16.2)	21 (25.9)	24 (24.2)	17 (21.0)	29 (29.3)	3 (3.7)	5 (5.1)	27 (33.3)	25 (25.3)	81 (100.0)	99 (100.0)
D도서관 (백분율)	12 (44.5)	26 (46.4)	2 (7.4)	14 (25)	4 (14.8)	8 (14.3)	1 (3.7)	0 (0.0)	8 (29.6)	8 (14.3)	27 (100.0)	56 (100.0)

프로그램에 대한 중점을 두기보다는 가장 중요한 기능이라고 할 수 있는 '도서대출 및 열람'에 초점을 맞추어 운영하는 것이 이용자 만족을 최대한 끌어낼 수 있는 방법이라는 것을 보여준다.

도서관 주 이용목적에 대한 질의에 대한 응답을 남녀별로 보면 '도서대출 및 열람'에 대한 비중은 여성 226명(63.5%), 남성 130명(45.9%)으로 여성이 높고, '학습'은 '남성'이 109명(38.5%), '여성'이 105명(29.5%)으로 '남성'이 높고, '디지털자료의 이용'은 '남성'이 32명(11.3%), '여성'이 11명(3.1%)로 '남성'이 높음을 알 수 있다.

이러한 응답에 의하면 '여성'의 도서관 주 이용목적은 '도서대출 및 열람'이고 '남성'은 '학습'인 것을 알 수 있다.

4) 도서관 자료

도서관에서 주로 이용하는 자료에 대한 질문에는 379명(57.4%)이 '일반교양도서', 114명(17.3%), 111명(16.8%)이 '아동도서'순으로 응답하였고 주로 이용하는 주제는 255명(42.9%)이 '문학', 101명(17.0%)이 '사회과학', 73명(12.3%)이 '자

연·기술과학'순으로 응답하였다.

도서관에서 많이 확충해야 할 자료에 대한 질문에는 282명(45.0%)이 '일반교양도서', 149명(23.8%)이 '청소년 도서', 61명(9.7%)이 '아동도서'순으로 응답하였다.

이러한 응답에 의하면 도서관 이용자들은 일반교양도서와 청소년도서에 대한 요구가 가장 높고 그중에서도 '문학도서'와 '사회과학도서'를 가장 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

4.2.4 이용자 만족도

1) 자료실 이용 만족도

자료실 이용 만족도를 파악하기 위한 질문에는 482명(68%)이 '만족하다', 145명(20.5%)이 '보통이다', 82명(11.6%)이 '불만족하다'고 응답하였다. 불만족의 이유로는 33명(37.9%)이 '자료 수량부족', 25명(28.7%)이 '신간자료부족', 18명(20.7%)이 '좌석수 부족'순이었다.

이러한 응답에 의하면 자료실에 대한 이용만족도를 높이기 위하여 가장 중요한 것은 도서관 자료의 확충임을 알 수 있다

2) 학습 열람실 이용 만족도

학습 열람실 이용 만족도를 파악하기 위한 질문에는 445명(63.6%)이 '만족하다', 179명(25.6%)이 '보통이다', 76명(10.9%)이 '불만족하다'고 응답하였다. 불만족한 이유로는 55명(67.1%)이 '학습할 수 있는 좌석수 부족', 12명(14.6%)이 '환기 및 냉난방과 부족'이라고 응답하였다.

이러한 응답에 의하면 아직까지도 도서관은 학습할 수 있는 열람좌석이 많아야 한다는 인식이 지배적임을 알 수 있다.

3) 독서문화 프로그램

독서문화 프로그램에 대한 만족도를 파악하기 위한 질문에는 359명(44.6%)이 '만족하다', 288명(43.8%)이 '보통이다', 11명(1.7%)이 '불만족하다'고 응답하였고 불만족한 이유로는 '독서문화 프로그램이 다양하지 않다'고 하였으며, 신규 프로그램에 대한 요구계층에 대한 응답에는 235명(36.0%)이 '일반', 183명(28.0%)이 '중·고등학생', 163명(25.0%)이 '어린이'순이었고, 신규 프로그램의 유형에는 301명(50.4%)이 '문화 및 교양강좌', 139명(23.3%)이 '독서

지도강좌'순이었다.

4.2.5 이용자 요구분석

1) 프로그램이 가장 필요한 계층/도서관별 프로그램이 가장 필요한 계층에 대한 질문에는 A·B·C도서관은 '성인'이 비중이 가장 높고, '중고생', '어린이'순으로 응답하였다. 그러나 D도서관은 '성인'과 '어린이'에 대한 요구가 동등하였고, '중고생', '유아'순이었으나, '유아'에 대한 요구도 다른 도서관보다 비중이 높았음을 알 수 있다(〈표 13〉 참조).

4.2.6 가설검증을 위한 분석

1) 도서관 이용횟수

연령에 따라 도서관 이용횟수에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 57.459$, $p < 0.001$). 세부적으로 보면, '12-19세'는 '주 1~2회 이상' 도서관을 이용하는 비율이 73.0% (138명), '20대'는 77.0%(87명), '30대'는 63.7% (72명), '40대'는 50.1%(134명), '50대 이상'은 69.9%(51명)로 나타났다. 도서관 이용횟수가 가장 빈번한 것은 '12-19세'와 '20대'임을 알 수 있다.

〈표 13〉 프로그램이 가장 필요한 계층

(단위: 명)

구분	유아	어린이	중고생	성인	어르신	합계
A도서관 응답자수 (백분율)	9 (5.1)	41 (23.3)	45 (25.6)	68 (38.6)	13 (7.4)	176 (100)
B도서관 응답자수 (백분율)	5 (2.5)	49 (24.6)	59 (29.7)	79 (39.7)	7 (3.5)	199 (100)
C도서관 응답자수 (백분율)	8 (4.5)	44 (24.7)	56 (31.5)	60 (33.7)	10 (5.6)	178 (100)
D도서관 응답자수 (백분율)	15 (15.3)	28 (28.6)	23 (23.4)	28 (28.6)	4 (4.1)	98 (100)

〈표 14〉 연령에 따른 이용횟수

구분		이용횟수						χ^2	유의확률
		주3회 이상	주1~2회	월2회	월1회	기타	합계		
연령	12-19세	60 (31.7)	78 (41.3)	27 (14.3)	4 (2.1)	20 (10.6)	189 (100.0)	57.459	0.000***
	20대	54 (47.8)	33 (29.2)	9 (8.0)	5 (4.4)	12 (10.6)	113 (100.0)		
	30대	33 (29.2)	39 (34.5)	27 (23.9)	7 (6.2)	7 (6.2)	113 (100.0)		
	40대	37 (16.6)	97 (43.5)	55 (24.7)	17 (7.6)	17 (7.6)	223 (100.0)		
	50대 이상	27 (37.0)	24 (32.9)	10 (13.7)	5 (6.8)	7 (9.6)	73 (100.0)		
	합계	211 (29.7)	271 38.1%	128 (18.0)	38 (5.3)	63 (8.9)	711 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

2) 주 이용시간

‘12-19세’는 주말에만 이용하는 비율이 32.4% (55명)로 가장 높게 나타났고, ‘20대’는 9~18시 사이에 고르게 분포하며, ‘30대’는 9~12시, ‘40대’는 9~12시, 15~18시, 주말의 이용률이

비슷하며, ‘50대 이상’은 18시 이후를 제외한 다른 시간대에서 고르게 이용하고 있다. 주 이용시간은 연령층에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($\chi^2 = 16.896$, $p = 0.392$).

〈표 15〉 연령에 따른 주이용 시간

구분		이용 시간대						χ^2	유의확률
		9~12시	12~15시	15~18시	18시 이후	주말	합계		
연령	12-19세	36 (21.2)	31 (18.2)	40 (23.5)	8 (4.7)	55 (32.4)	170 (100.0)	16.896	0.392
	20대	22 (23.2)	26 (27.4)	26 (27.4)	7 (7.4)	14 (14.7)	95 (100.0)		
	30대	33 (30.8)	25 (23.4)	21 (19.6)	5 (4.7)	23 (21.5)	107 (100.0)		
	40대	54 (25.5)	42 (19.8)	52 (24.5)	12 (5.7)	52 (24.5)	212 (100.0)		
	50대 이상	14 (20.6)	17 (25.0)	16 (23.5)	4 (5.9)	17 (25.0)	68 (100.0)		
	합계	159 (24.4)	141 (21.6)	155 (23.8)	36 (5.5)	161 (24.7)	652 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

3) 주 이용목적

도서관 전체 이용자 중에서 '20대 이하'는 도서관을 이용하는 주요 목적이 '학습'이다. 특히 '20대'에서는 그 특징이 두드러지게 나타난다. 반면에 '30대 이상'은 '도서대출 및 열람'이 주요 목적이며, '30~40대'가 그 특징이 두드러진다. 이러한 특징은 연령에 따라서 이용 목적에 통계적으로 유의한 차이가 있다고 할 수 있다 ($\chi^2 = 134.070$, $p < 0.001$).

(1) 도서관별 주 이용목적의 차이

생활권역별 도서관의 주 이용목적의 차이를 살펴보면 '도서 대출 및 열람'이 주 이용목적인 경우는 A도서관이 113명(62.4%), B도서관이 123명(61.8%), D도서관이 49명(55.7%), C도서관이 76명(42.6%)순이었고, '학습'이 주 이용목적인 경우는 C도서관이 89명(50.6%), D도서관이 36명(40.9%), A도서관 46명(25.4%),

B도서관이 44명(22.1%)순이었다.

이러한 응답에 의하면 도서관 이용자의 주 이용목적은 도서관의 위치에 따라 차이가 있음을 알 수 있다. '도서 대출 및 열람'의 비중이 높은 A도서관과 B도서관의 위치는 생활권의 중심에 자리하고 있으며 도심지역내에 있고 주차공간이 넓어 방문하기에 편리하다는 장점이 있다. A도서관과 B도서관은 도서관장서구성에 좀 더 많은 예산 배정으로 장서확충을 하여 정보서비스의 기능을 강화할 필요가 있다. '학습'의 비중이 높은 C도서관과 D도서관의 위치는 생활권에서 약간 벗어나 있으며 도·농 복합지역에 있다. C도서관과 D도서관은 공부할 수 있는 열람실의 공간을 확장할 필요가 있다고 할 수 있다.

① A도서관

A도서관은 모든 연령이 도서관을 이용하는 목적이 '도서대출 및 열람'과 '학습'이 대부분이

〈표 16〉 연령에 따른 이용 목적

구분		이용 목적						χ^2	유의확률
		도서대출 및 열람	학습	디지털 자료	독서문화 프로그램 참여	기타	합계		
연령	12-19세	67 (39.0)	84 (48.8)	10 (5.8)	4 (2.3)	7 (4.1)	172 (100.0)	134.070	0.000***
	20대	31 (31.3)	65 (65.7)	3 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	99 (100.0)		
	30대	73 (71.6)	20 (19.6)	5 (4.9)	3 (2.9)	1 (1.0)	102 (100.0)		
	40대	153 (73.9)	33 (15.9)	14 (6.8)	3 (1.4)	4 (1.9)	207 (100.0)		
	50대 이상	36 (56.3)	13 (20.3)	10 (15.6)	0 (0.0)	5 (7.8)	64 (100.0)		
	합계	360 (55.9)	215 (33.4)	42 (6.5)	10 (1.6)	17 (2.6)	644 (100.0)		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

〈표 17〉 연령에 따른 이용 목적에 대한 교차분석 결과

구분		이용 목적						χ^2	유의확률
		도서대출 및 열람	학습	디지털자료 이용	독서문화 프로그램 참여	기타	합계		
연령	12-19세	25 (53.2)	13 (27.7)	3 (6.4)	3 (6.4)	3 (6.4)	47 (100.0)	44.788	0.000***
	20대	6 (27.3)	15 (68.2)	1 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (100.0)		
	30대	23 (74.2)	5 (16.1)	2 (6.5)	1 (3.2)	0 (0.0)	31 (100.0)		
	40대	39 (78.0)	9 (18.0)	2 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	50 (100.0)		
	50대 이상	20 (64.5)	4 (12.9)	4 (12.9)	0 (0.0)	3 (9.7)	31 (100.0)		
	합계	113 (62.4)	46 (25.4)	12 (6.6)	4 (2.2)	6 (3.3)	181 (100.0)		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

다. 20대를 제외한 연령은 ‘도서대출 및 열람’을 주요 목적으로 하여 이용하고 있고, 반면에 20대는 ‘학습’을 목적으로 도서관을 가장 많이 이용하고 있다. 연령에 따라서 도서관을 이용하는 목적에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 44.788$, $p < 0.001$).

② B도서관

B도서관은 1994년에 개관하여 Y구에서 가장 오래된 도서관으로 개관한지 현재 19년이 되었고 장서수도 가장 많으며 주차공간도 넓어서 이용자가 선호하는 도서관이다.

B 도서관은 모든 연령이 도서관을 주로 이용하는 목적이 ‘20대 이상’은 모두 ‘도서대출 및 열람’이 대부분이다. ‘12-19세’는 ‘학습’, ‘20~40대’는 ‘도서대출 및 열람’, ‘50대 이상’은 ‘도서대출 및 열람’과 ‘디지털자료 이용’이었다. 연령에 따라서 도서관을 이용하는 목적에는 통계적으로

유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 42.760$, $p < 0.001$).

③ C도서관

C도서관은 모든 연령이 도서관을 이용하는 목적이 ‘도서대출 및 열람’과 ‘학습’이 대부분이다. ‘20대 이하’는 ‘학습’을 주요 목적으로 이용하고, ‘30대 이상’은 ‘도서대출 및 열람’을 주요 목적으로 이용한다. 연령에 따라서 도서관을 이용하는 목적에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 39.995$, $p < 0.01$).

④ D도서관

D도서관은 모든 연령이 도서관을 이용하는 목적이 ‘도서대출 및 열람’과 ‘학습’이 대부분이다. ‘20대 이하’는 주로 ‘학습’을 목적으로 이용하고 있고, 반면에 ‘30대 이상’은 도서대출 및 열람을 목적으로 주로 이용하고 있다. 연령에 따

〈표 18〉 연령에 따른 이용 목적에 대한 교차분석 결과

구분		이용 목적						χ^2	유의확률
		도서대출 및 열람	학습	디지털자료 이용	독서문화 프로그램 참여	기타	합계		
연령	12-19세	12 (34.3)	17 (48.6)	4 (11.4)	1 (2.9)	1 (2.9)	35 (100.0)	42.760	0.000***
	20대	13 (59.1)	7 (31.8)	2 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (100.0)		
	30대	20 (58.8)	10 (29.4)	2 (5.9)	1 (2.9)	1 (2.9)	34 (100.0)		
	40대	73 (77.7)	7 (7.4)	10 (10.6)	2 (2.1)	2 (2.1)	94 (100.0)		
	50대 이상	5 (35.7)	3 (21.4)	5 (35.7)	0 (0.0)	1 (7.1)	14 (100.0)		
	합계	123 (61.8)	44 (22.1)	23 (11.6)	4 (2.0)	5 (2.5)	199 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

〈표 19〉 연령에 따른 이용 목적

구분		이용 목적						χ^2	유의확률
		도서대출 및 열람	학습	디지털자료 이용	독서문화 프로그램 참여	기타	합계		
연령	12-19세	20 (30.3)	40 (60.6)	3 (4.5)	0 (0.0)	3 (4.5)	66 (100.0)	39.995	0.001**
	20대	9 (23.1)	30 (76.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	39 (100.0)		
	30대	13 (81.3)	2 (12.5)	1 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (100.0)		
	40대	25 (62.5)	12 (30.0)	1 (2.5)	1 (2.5)	1 (2.5)	40 (100.0)		
	50대 이상	8 (53.3)	5 (33.3)	1 (6.7)	0 (0.0)	1 (6.7)	15 (100.0)		
	합계	75 (42.6)	89 (50.6)	6 (3.4)	1 (0.6)	5 (2.8)	176 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

라서 도서관을 이용하는 목적에는 통계적으로
유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 31.179$,
 $p < 0.05$).

4) 독서문화 프로그램

(1) 수요계층

각 연령에서 독서문화 프로그램을 가장 많이

〈표 20〉 연령에 따른 이용 목적

구분		이용 목적						χ^2	유의확률
		도서대출 및 열람	학습	디지털자료 이용	독서문화 프로그램 참여	기타	합계		
연령	12-19세	10 (41.7)	14 (58.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (100.0)	31.179	0.013*
	20대	3 (18.8)	13 (81.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (100.0)		
	30대	17 (81.0)	3 (14.3)	0 (0.0)	1 (4.8)	0 (0.0)	21 (100.0)		
	40대	16 (69.6)	5 (21.7)	1 (4.3)	0 (0.0)	1 (4.3)	23 (100.0)		
	50대 이상	3 (75.0)	1 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (100.0)		
	합계	49 (55.7)	36 (40.9)	1 (1.1)	1 (1.1)	1 (1.1)	88 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

〈표 21〉 독서문화 프로그램 요구 계층

구분		계층별						χ^2	유의확률
		유아	어린이	중고생	일반	어르신	합계		
연령	12-19세	8 (4.4)	30 (16.4)	97 (53.0)	35 (19.1)	13 (7.1)	183 (100.0)	191.487	0.000***
	20대	6 (6.2)	18 (18.6)	9 (9.3)	62 (63.9)	2 (2.1)	97 (100.0)		
	30대	17 (15.7)	40 (37.0)	8 (7.4)	40 (37.0)	3 (2.8)	108 (100.0)		
	40대	5 (2.5)	70 (34.8)	56 (27.9)	63 (31.3)	7 (3.5)	201 (100.0)		
	50대 이상	1 (1.7)	3 (5.1)	11 (18.6)	34 (57.6)	10 (16.9)	59 (100.0)		
	합계	37 (5.7)	161 (24.8)	181 (27.9)	234 (36.1)	35 (5.4)	648 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

요구하는 계층을 보면 12-19세는 ‘중고생’, 20대와 50대는 ‘일반’, 30~40대는 ‘어린이’와 ‘일반’에 대한 계층별 프로그램을 가장 많이 요구하고 있다. 연령에 따라서 요구하는 계층별 프로그램에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것

으로 나타났다($\chi^2 = 191.487$, $p < 0.001$).

(2) 신규 프로그램 요구 유형

모든 연령에서 요구하는 프로그램의 종류는 ‘문화 및 교양강좌’가 가장 높고, 그 다음으로는

〈표 22〉 독서문화 프로그램 요구 유형

구분		유형						χ^2	유의확률
		독서강좌	자녀지도	문화 및 교양강좌	저자초청 강좌	기타	합계		
연령	12-19세	41 (25.8)	10 (6.3)	84 (52.8)	20 (12.6)	4 (2.5)	159 (100.0)	31.151	0.013*
	20대	19 (20.0)	5 (5.3)	51 (53.7)	18 (18.9)	2 (2.1)	95 (100.0)		
	30대	24 (23.8)	17 (16.8)	47 (46.5)	12 (11.9)	1 (1.0)	101 (100.0)		
	40대	46 (24.6)	36 (19.3)	85 (45.5)	17 (9.1)	3 (1.6)	187 (100.0)		
	50대 이상	7 (13.7)	4 (7.8)	33 (64.7)	6 (11.8)	1 (2.0)	51 (100.0)		
	합계	137 (23.1)	72 (12.1)	300 (50.6)	73 (12.3)	11 (1.9)	593 (100.0)		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

‘독서 강좌’이다. 하지만 40대와 나머지 연령대에서는 차이를 보이고 있다. 40대는 ‘자녀지도’를 요구하는 반면에 나머지 연령대는 ‘저자초청 강좌’를 선택하였다. 계층별 프로그램은 연령에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 31.151$, $p < 0.05$).

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 문헌연구와 도서관의 현안문제를 살펴보고, D광역시 Y구의 4개 도서관 이용자 800명을 대상으로 설문조사를 하였다. 도서관을 이용하는 주 연령층, 각 도서관의 이용 실태와 만족도, 도서관별 이용목적 및 프로그램에 대한 요구사항의 차이 등을 파악하여 도서관 경영에 반영하기 위하여 가설을 검증하였고, 이를 토대로 하여 도서관경영의 개선해야 할 방향을 파악하고, 이용자 지향적인 공공도서관 서비

스를 제공하여 이용자의 만족도를 향상할 수 있는 방안에 대한 시사점과 제언을 하고자 하였다.

도서관 이용성향을 분석한 결과를 살펴보면, 첫째, 도서관을 가장 많이 이용하는 연령층은 ‘40대’이었고 다음으로는 ‘12-19세’가 도서관을 가장 많이 이용하였다. 둘째, 자료실 이용에 대한 ‘불만족’의 가장 큰 이유는 ‘자료 부족’이었고, 자료에 대해서는 ‘일반교양도서’와 ‘청소년 도서’의 요구가 높았다. 셋째, 열람실 이용에 대한 ‘불만족’의 가장 큰 이유는 ‘학습할 수 있는 좌석수의 부족’이었다. 넷째, 신규 프로그램에 대한 요구는 ‘문화 및 교양강좌’가 가장 높은 비중을 차지하였고 그 다음 순으로는 ‘독서지도강좌’였다.

이 연구의 결과와 도서관의 현안문제를 토대로 공공도서관 경영의 개선 방향과 관련된 시사점을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, Y구의 공공도서관 이용은 ‘12-19세’의 이용자와 ‘40대’의 이용자가 가장 많은 비중을

차지하므로 이 계층과 관련된 도서관장서의 구성 및 프로그램에 대한 비중을 높일 필요가 있다. 대다수의 공공도서관의 주 이용계층도 Y구와 마찬가지로 '12-19세'와 '40대'가 많은 것으로 판단되므로 이들 연령층에 맞는 서비스를 중점적으로 제공하는 것이 이용자만족도를 높일 수 있는 방안이 될 것이다.

둘째, 도서관 주변의 여건이 다른 4개 도서관의 이용목적의 차이를 비교해 본 결과 공공도서관이 위치한 지역에 따라 이용자의 도서관 이용목적이 유의한 차이가 있었다. A도서관과 B도서관은 '도서대출 및 열람'의 비중이 높으므로 도서관 장서수를 늘리는 것이 필요하므로 도서관 구입예산에 대한 충분한 확보를 하여야 할 것이다. C도서관과 D도서관은 '학습'의 비중이 높으므로 열람실 공간을 좀 더 확장하는 것이 필요하다. 이는 공공도서관의 지역적인 특성에 따라 이용자의 도서관 이용 목적이 다르므로 이러한 지역적인 특성을 분석하여 도서관운영에 반영하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 따라서 도서관이 소재한 지역의 인구통계학적 특성과 지리적인 특성을 파악하는 것이 이용자지향적인 도서관을 경영하기 위한 가장 중요한 선결 과제일 것이다.

셋째, 도서관 이용자의 주된 이용 목적이 '도서대출 및 열람'과 '학습'이었다. 이러한 이용통계에서 알 수 있듯이 도서관 경영에서 이용자를 만족시킬 수 있는 가장 중요한 요인은 '독서문화 프로그램'에 대한 비중을 높이는 것보다는 이용자의 수요에 맞게 '문학'과 '사회과학도서'에 대한 도서관 장서수를 가장 많이 늘리고, '자료열람'과 '학습'을 할 수 있는 충분한 공간과 좌석수의 확보라고 할 수 있다. 따라서 도서관의

장서량을 늘려 정보서비스의 기능을 강화하고, 도서관의 규모를 확장하여 자료열람과 학습공간, 휴식공간을 확장하여 쾌적한 환경을 조성하는 것이 필요하다.

넷째, 도서관을 이용하는 주 이용목적으로는 '프로그램에 대한 참여'가 가장 저조하지만 프로그램에 대한 요구사항을 분석한 결과 '일반인'에 대한 요구가 가장 높고 그 다음으로 '중·고등학생'에 대한 요구가 높으므로 '일반인'과 '중·고등학생'을 대상으로 하는 신규 프로그램을 증설하는 것이 필요하고, 유사한 기관과 차별화된 도서관콘텐츠와 관련된 '문화 및 교양강좌'와 '독서강좌'를 확대하여 이용자의 요구를 충족시키는 것이 필요하다. 각 도서관별로 살펴보면 A도서관과 B도서관 그리고 C도서관의 경우는 '성인 프로그램'에 대한 요구가 가장 많으므로 '성인 프로그램'에 대한 비중을 높일 필요가 있다. 특히 C도서관의 경우는 '50대 이상'의 인구가 가장 많은 것을 고려하여 프로그램을 개발하여야 할 것이다. D도서관의 경우는 '성인', '중·고등학생', '어린이'에 대한 요구가 큰 차이가 없으며 '유아 프로그램'에 대한 요구도 다른 도서관보다 크므로 전 계층에 대한 프로그램을 균등하게 제공하는 것이 필요하다고 할 수 있다. 이러한 도서관 이용자의 요구사항을 충족하기 위해서는 도서관의 부족한 사서직원의 정원을 증원하여 프로그램 업무를 전담할 수 있도록 범국가적인 차원의 노력이 있어야 할 것이다.

다섯째, 도서관 이용횟수가 '주 1-2회 이상' 가장 빈번한 계층은 '12-19세(73%)'와 '20대(87%)'로 다른 계층에 비해 현저히 높은 비중을 차지하므로 '아동도서'와 '청소년도서'의 장

서수를 늘리고 이 계층이 필요로 하는 프로그램의 횟수도 늘리는 것이 '11-19세'와 '20대'를 지속적인 도서관 이용자로 만드는 중요한 요인이라고 할 수 있다.

여섯째, 도서관 이용자의 주 이용목적은 도서관의 위치에 따라 차이가 있음을 알 수 있다. '도서 대출 및 열람'의 비중이 높은 A도서관과 B도서관은 도서관 장서수를 늘려서 정보서비스의 기능을 강화해야 하므로 도서구입예산의 충분한 확보가 필요하고, '학습'에 대한 비중이 높은 C도서관과 D도서관은 공부할 수 있는 열람실 공간을 확장하는 것이 이용자 만족도를 높일 수 있는 방안이라고 할 수 있다.

앞으로도 공공도서관 경영을 개선할 수 있는 지속적이고 체계적인 연구가 이루어지고 실행될 때 지역주민과 함께 도서관이 성장하고 발전할 수 있으며 지역주민의 일상의 삶을 지원하는 도서관으로 정착할 수 있으리라 기대한다.

아울러 본 연구 역시 설문조사가 지니는 연구 한계점은 그대로 지니고 있다. 특히, 공공도서관의 특성상 주말과 평일, 야간 이용자의 표본의 문제, 연령에 따른 표본의 적절성 문제 등 많은 문제점을 안고 있는 것은 사실이나 지역적인 특성과 인구통계학적 특성이 다른 4개 도서관에 대한 비교 연구로서 공공도서관에 적용할 수 있는 기초적인 연구모델이 될 것이다.

참 고 문 헌

- 고병율. 1998. 『공공도서관 이용자의 서비스 품질 만족에 관한 연구』. 석사학위논문. 제주대학교 경영대학원.
- 김선애. 2006. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.
- 윤희윤. 2007. 도서관 경영패러다임과 기법의 변화. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 5-23.
- 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 59-89.
- 이용남. 2002. 공공도서관의 고객만족도 조사결과에 대한 비판적 분석. 『한국비블리아학회지』, 13(2): 29-43.
- 장우권. 2002. 공공도서관 지식경영모형에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 209-240.
- 정동열. 2012. 『도서관경영론』. 서울: 한국도서관협회.
- 정희선. 2011. 이용자지향적 도서관경영에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(1): 193-210.
- 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- 핑크, 다니엘. 2006. 『새로운 미래가 온다』. 김명철 옮김. 서울: 한국경제신문사.
- 홍미라 외. 2004. 유비쿼터스 환경에서의 대학도서관 조직. 『정보관리연구』, 35(3): 75-107.

- Byars, L. L. and L. W. Rue. 1984. *Management*. 1 ed. Homewood, IL.: Richard D. Irwin, Inc.
- D' Elia, George and Eleanor Jo Rodger. 1996. "Customer Satisfaction with Public Libraries." *Public libraries*, 35(3): 292-297.
- UNESCO. 1994. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto. [online]. [cited 2013. 1.30].
〈<http://www.ifla.org/publications/ifla-unesco-public-library-manifesto-1994>〉.
- Koontz, H. and H. Wehrich. 1988. *Management*. 9th ed. NY: McGraw-Hill.
- Martensen, A. and L. Gronholdt. 2003. "Improving library users' satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system." *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Working Group of the Section of Public Libraries. 2001. *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. München: Saur.