

전문도서관의 문화행사 참가에 따른 이용자들의 도서관 만족도 및 인식도에 관한 연구*

- K전문도서관을 중심으로 -

A Study on the Users' Levels of Satisfaction and Recognition after Participating in Cultural Events in the Special Library: Focusing on K Special Library

박 상 옥 (Sang Uk Park)**

남 영 준 (Young Joon Nam)***

초 록

이 연구는 전문도서관 이용자들을 대상으로 전문도서관의 문화행사의 개최와 참가 도서관에 대한 만족도와 인식도에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 실제 K 전문도서관에서 독서 활동 행사와 독서 진흥 행사, 전시 행사, 강연 행사 등을 시행하였다. 시행 후 참여자들 대상으로 도서관 서비스에 대한 만족도와 재이용의도, 인식도와와의 영향관계를 분석하였다. 이와 같은 분석을 통해 전문도서관에서 제공한 문화행사에 참가한 전문도서관 이용자들은 도서관 이용과 서비스 만족도, 재이용의도 및 권유 의도, 인식도에 모두 영향을 주는 것으로 나타났다. 한편 장서 만족도 부분에는 문화행사의 참여와 개최에 실제적인 유의미한 영향관계는 나타나지 않았다.

ABSTRACT

This study is targeting Special Library users and aims to find out whether participation in the cultural events of K Special Library affects the levels of satisfaction and recognition of library users. With consideration for the actual operating case, the cultural events of K Special Library were categorized into reading activities, reading promotion events, exhibition events, lecture events, and others. The influential relationship between these cultural events, the level of satisfaction, intention of reuse, and level of recognition of the K Special Library service were analyzed. As a result of this study, participation in cultural events was found to affect the level of use, level of satisfaction on services, intention to reuse and recommend, and level of recognition of K Special Library users. However, regarding the level of satisfaction on the collection of books, there was no significant difference arising from participation in cultural events. As such, it is concluded that participation in cultural events does not affect the level of satisfaction on the collection of the books.

키워드: 전문도서관, 문화행사, 이용자 만족도, 재이용의도, 인식도, 도서관 서비스
Special Library, Cultural Event, Level of Satisfaction, Re-use Intention, Level of Recognition,
Library Service

* 본 논문은 중앙대학교 대학원 석사학위논문(2020.02)을 축약·보완한 것임.

** 국민건강보험 전문도서관 대리(psu2069@naver.com) (제1저자)

*** 중앙대학교 문헌정보학전공 교수(namyj@cau.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2020년 5월 20일 논문심사일자 : 2020년 6월 24일 게재확정일자 : 2020년 6월 24일
한국비블리아학회지, 31(2): 27-51, 2020. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.2.027>

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

도서관은 이용자들을 도서관 서비스로 유인하게 위해 관내외적으로 다양한 도서관 정책과 서비스 전략에 지속적으로 개발한다. 특히 공공도서관은 문화행사를 활용하여 이용자에게 다양한 도서관 서비스를 경험하도록 유도하고 있다. 도서관의 문화행사는 도서관에서 보유하고 있는 유의미한 자원과 서비스를 이용자에게 노출하는 중요한 홍보 수단이다. 즉 이용자가 문화행사의 참여를 위해 방문하였을 때 도서관의 우수한 자원(서비스, 장서, 공간 등)을 방문 이용자에게 노출함으로써 도서관 이용으로 그 이용자를 유인하는 전략이다.

한편 2016년 공공기관의 지방 이전 정책에 따라 공공기관에 속해있는 전문도서관은 혁신 도시에 기관신축과 함께 전문도서관도 이전하였다. 이런 환경변화에 기관 소속 전문도서관은 전통적인 전문도서관 역할 이외에 지방이전에 따른 이주민으로써 구성원들에 대한 문화적 책무도 새로운 역할로 맡게 되었다. 그럼에도 불구하고 전문도서관은 기존의 인력과 예산, 공간 등 한정적 자원만으로 새로운 역할을 부여 받음에 따라 이 서비스의 확대 혹은 폐지를 위한 객관적 기준을 확보할 필요성에 직면하였다.

이에 이 연구에서는 지방이전을 수행한 기관 소속 전문도서관에서 구성원을 위한 문화행사 제공이 객관적으로 가지는 성과와 의미를 파악하고 운영 여부를 위한 객관적 데이터를 제시하고자 한다. 이후 전략적 문화행사의 수

립을 위한 객관적 근거를 성과로 검증하는 것이다. 이 연구의 목적을 수행하기 위해 2016년 지방이전을 수행한 K기관 소속 전문도서관을 대상으로 연구를 특정하였다. K 전문도서관은 지리적으로 공공도서관의 역할을 함께 수행하고 있으며, 문화행사와 관련된 수상 및 대외 발표 실적을 가진 기관이다. 본 연구에서는 K 전문도서관의 이용자를 대상으로 전문도서관 이용자의 문화행사 참가에 따른 이용자의 도서관 만족도 및 인식도에 대한 설문조사를 실시하였다.

1.2 선행연구

도서관 문화프로그램이란 용어는 도서관법에서는 사용하지 않는다. 도서관법에서는 문화행사라는 용어가 사용되고 있다. 일반적으로 문화행사와 문화프로그램은 혼용하여 사용하고 있으며, 자료중심 봉사에 대칭되는 개념으로 도서관의 문화적 기능을 수행하기 위한 일련의 프로그램을 말한다. 문화행사는 오락, 계몽, 교육을 목적으로 성인을 비롯한 가족 모두가 함께 참여할 수 있는 프로그램으로서, 주로 예술, 인문학, 과학, 공공정책, 지역사회 주요 안건 등을 내용으로 도서관에서 제공하는 프로그램이다(곽철완 2008). 문화행사에 대한 정의는 장서를 중심으로 이용자에게 제공하는 서비스보다 사서와 외부 인적자원을 기반으로 이루어지는 비책자 문화 서비스를 총칭하는 도서관 서비스로 규정할 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 도서관의 문화행사라 함은 도서관에서 진행하는 직·간접적인 홍보활동을 포함한 전통적 서비스 이외의 모든 행사사항을 총칭한 서

비스로 정의하고자 한다.

한국도서관협회 문헌정보학용어사전(2010)에서는 “만족도는 이용자의 기대에 부응하거나 기대를 넘어서서 서비스를 제공받는 당사자가 느끼는 풍요로운 자족감으로 설명할 수 있다. 인식도는 인지의 개념에서 출발하여 한 주제에 관하여 개인이 지닌 지식과 그 지식간의 관계를 표현하는 것”으로 특정 개념에 대한 지식 관계를 나타낸 것으로 만족도에 대한 개념을 정의하였다. 김정희(2015)는 교육문화행사의 이용자 만족도와 도서관 재방문 의도에 대한 영향관계를 통해 교육 프로그램 만족도와 도서관 재방문 의도 사이에는 상당한 영향 관계가 있음을 발견하였다. 이를 바탕으로 유인정책으로의 교육 문화행사 개발과 지속적인 만족도 점검을 제안하였다.

결과적으로 문화행사는 이용자를 유인할 수 있는 도구적인 요소로 작용할 수 있음을 확인하였으며, 문화행사의 만족도 향상을 위해 지속적인 점검 과정의 필요성을 주장하였다. 도서관의 문화행사를 중심으로 만족도와 인식도를 파악한 결과 최문정은 공공도서관을 복합문화공간으로서 정의하고 이용자 만족도와 인식도에 대한 연구를 진행하였다. 연구자는 이용자들의 기대와 요구, 복합화에 대한 인식을 파악하고자 하였으며, 그 결과 도서관에 대해 전반적으로 만족하며, 도서관의 복합화에 대해서도 긍정적임을 분석하였다. 이후 도서관의 위치, 규모, 배치 등 시설적인 요인과 참여형 프로그램 개발 등 서비스적 요인에 대한 개선을 제안하였다(최문정 2016). 이를 통해 이용자들이 도서관에게 문화적 기능을 기대하고 있으며, 다양한 문화행사 개발을 통해 이용자의 만족도를 높

여줄 것을 요구하고 있었다.

반면 인식도의 경우는 프로그램의 개발과 같은 기술적인 요소의 발전이 아닌 것들을 요구하는 경향이 나타나고 있다. 송혜지의 연구에서는 이용자들이 사서와 도서관에 갖는 신뢰가 도서관 가치 인식 및 성과에 영향을 미치는지에 대한 연구를 진행하였다. 이를 위해 사서에 대한 이용자의 신뢰 구축 요인을 조사하고, 도서관 신뢰도에 영향을 미치는 지에 대한 조사를 진행하였다. 결과적으로 사서의 모습을 통해 도서관 신뢰도에 영향을 미친다는 것을 파악하였으며, 사서 및 도서관에 대한 신뢰를 기반으로 한 서비스 개발을 제안하였다(송혜지 2015). 이렇듯이 단순한 기술적인 요구가 아닌 인적요소와 결합한 복합적인 요소를 요구하고 있는 것을 확인하였다.

이상과 같은 연구를 종합하면 이용자 만족도는 다양한 종류의 개발과 적극적인 운영을 통해 이용자에게 심리적 충족을 가져다 줄 수 있지만, 인식도에는 다양한 요소의 결합도 필요함을 설명하고 있다. 인식도의 경우 개인의 인지맵(cognitive map)에 영향을 미치는 것으로 사서 혹은 도서관에 대한 신뢰 등 다양한 요소가 이용자 개인의 지식 관계에 영향을 미칠 것이다. 이는 이용자의 도서관에 대한 만족도와 인식도는 별개의 사항이 아닌 상호 적극적인 영향을 미치는 요인으로 판단된다.

종합적으로 문화행사 및 만족도와 인식도에 대한 연구는 공공도서관과 대학도서관 등을 중심으로 이루어지고 있었다. 특히 문화행사의 경우 공공도서관으로 특정하고 있지 않지만, 홍보의 개념에서 공공도서관에 더욱 특화되어 있는 경향을 보이고 있다. 결론적으로 전문도

서관을 대상으로 진행하는 도서관 문화행사 관련된 연구는 극소수이며, 일부 전문도서관 마케팅의 영역에서 연구를 진행하고 있었다.

1.3 용어정의

1.3.1 문화행사

문화체육관광부(2012)의 실태조사에서 문화행사는 문화프로그램이라고도 일컬어진다. 자료중심 봉사에 대칭되는 개념으로 도서관의 문화적 기능을 수행하기 위한 일련의 프로그램을 말한다. 박인정(2001)은 도서관의 일상적인 업무 이외에 개최되는 각종 전시회, 감상회, 강좌, 강연회, 독서회 등을 문화프로그램의 영역에 산입하였다. 또한 다른 기관 및 단체와 공동으로 주최한 문화행사나 홍보활동 뿐만 아니라 단지 공간만을 제공하는 것도 이에 포함된다. 따라서 본 연구에서는 도서관의 문화행사라 함은 도서관에서 진행되는 직·간접적인 홍보활동을 포함한 전통적 서비스 이외의 모든 행사 사항을 포함하여 정의한다.

1.3.2 이용도

본 연구에서 이용도라 함은 이용자들의 실질적인 도서관 이용과 관련된 내용이다. 이용도는 이용자들이 물리적으로 혹은 가상공간에서 기관의 도서관을 방문하여 이용한 빈도 및 자료의 이용 정도를 종합적으로 분석하여 도서관을 적극적으로 이용 하는 정도를 이용도라 정의한다.

1.3.3 인식도

본 연구에서 인식도라 함은 도서관의 서비스

를 경험한 이용자들의 도서관에 대한 인지도와 관련된 내용이다. 도서관의 서비스를 경험한 이용자들이 생각하는 도서관의 현재 역할과 기대 사항을 포함하여 정의한다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 문화행사의 정의

도서관 마케팅은 “이용자 만족의 극대화를 통해 이용자의 서비스 이용을 증진하기 위하여, 이용자와 이용자의 정보욕구를 신별하고, 그에 부응하는 서비스를 제공하는 것과 관련된 일련의 계획된 활동(최상기 1995)”으로 정의하고 있다. 이와 함께 인도의 도서관학자 랑가나단은 ‘도서관은 성장하는 유기체다’라는 법칙을 이야기하고 있다. 이를 기반으로 각 종 도서관은 이용자를 만족시키기 위한 하나의 수단으로서 문화행사를 운영하고 있다.

문화행사의 목적은 정보의 문화정책이 우리 사회의 전 영역에 문화적 가치가 스며들도록 하는데 역점을 두고 국민의 삶의 질을 향상시키는 것에 있다(황금숙 2008). 이런 문화행사는 시민을 대상으로 오락, 계몽, 교육을 목적으로 예술, 인문학, 과학, 공공정책, 지역사회 주요 안건 등의 논의를 수행하는 ‘문화적 프로그램’과 학교 교육 이외의 주민을 위한 모든 형태의 조직적인 교육활동인 ‘사회교육 프로그램’의 개념으로 정의된다(감미아, 이지연 2013). 도서관에서 진행하는 문화행사는 도서관을 이용하는 이용자에 대한 분석을 통해 사서가 이용자의 흥미, 계몽, 교육을 주도하는 것으로 정의할 수 있다. 도서

관의 자료 중심의 서비스와는 다른 도서관의 문화적 기능 수행을 위한 프로그램으로 문화예술 관련 강연, 전시, 공연이나 독서교실, 독서캠프, 북 스타트 운동 등과 같이 독서교육 및 독서문화 진흥 관련 활동 및 행사를 포함하는 문화 활동의 관점으로 파악할 수 있다(박래은 2016). 즉, 도서관에서 진행되는 문화행사는 이용자의 흥미와 교육을 통해 도서관과 관련된 다양한 활동을 안내하고 이용자로 하여금 자연스럽게 독서 활동을 할 수 있는 기반 환경을 조성하는 역할을 수행하고 있다.

2.2 문화행사의 유형

도서관에서의 문화프로그램 즉, 문화행사는 도서관의 전통적인 서비스의 대척점에 서있는 새로운 기능으로 볼 수 있다. 이런 기능은 다양한 이용자를 대상으로 서비스를 진행하는 공공도서관을 중심으로 발전하였다. 이와 함께 국내·외 연구자들의 관련 연구 또한 공공도서관을 중심으로 진행 되었으며, 문화행사의 유형 분류에 대해서는 연구마다 각기 다른 분류 기준을 제시하고 있다.

문화체육관광부(2012)는 전국적 공공도서관을 대상으로 한 문화행사 조사를 위해 개념상의 혼돈이나 유형이 중복되는 상황을 피하기 위해 내용에 따라 분류를 하고 있다. 첫째, 문화예술 및 교양강좌 또는 지역문화 강좌 중심의 문화(예술) 강좌, 둘째, 독서회, 한 책 한 도서관과 같은 독서교육 및 독서문화 진흥 관련 활동, 마지막으로 문화예술 관련 각종 강연, 전시, 공연, 감상으로 구성된 문화행사로서 크게 구분하여 제시하고 있다. 이를 정리하면

〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 문화행사 유형

구분	유형
문화(예술) 강좌	지역 문화 교실, 문화 탐방 등
독서교육 및 독서문화 관련 활동	독서모임, 독서퀴즈, 한 도시 한 책 읽기 등
문화행사	도서관주간 행사, 독서의 달 행사, 저자 특강 등

정부 주도의 연구 외에 관련 연구자들은 문화행사의 유형을 주제별, 대상이용자별, 운영형식별의 3가지로 크게 구분하고 있다. 기준으로 크게 분류를 하고 다시 세부항목으로 분류를 하고 있다(이정미 2014).

이를 토대로 본 연구에서는 K 전문도서관의 특징적인 문화행사를 포함하여 문화행사 유형을 독서 활동 행사, 독서 진흥 행사, 전시 행사, 강연 행사, 기타 행사의 5가지로 유형화하여 연구하고자 한다. 이를 정리하면 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 K 전문도서관 문화행사 유형

종류	내용
독서 활동 행사	서평 및 수기 작성 등 글쓰기 행사
독서 진흥 행사	1분독서, 휴가 속 책 헌권 등 도서관 및 독서 관련 내용 공유
전시 행사	원화 및 도서 등 전시 행사
강연 행사	저자 특강, 전문 자료 활용 교육
기타	독서모임

2.3 도서관 문화행사의 필요성

문화프로그램의 목적은 정보의 문화정책이 우리사회의 전 영역에 문화적 가치가 스며들도록 하는데 역점을 두고 국민의 삶의 질을 향

상시키는 것에 있다(황금숙 2008). 이에 따라 문화체육관광부 또한 관련된 연구를 지속적으로 진행하고 있는 실정이다. 이런 문화프로그램은 시민을 대상으로 오락, 계몽, 교육을 목적으로 예술, 인문학, 과학, 공공정책, 지역사회 주요 안건 등의 논의를 수행하는 '문화적 프로그램'과 학교교육 이외의 주민을 위한 모든 형태의 조직적인 교육활동인 '사회교육 프로그램'의 개념으로 정의된 바 있다(감미아, 이지연 2013).

이렇듯이 문화적 기능을 통한 공공기관의 긍정적 효과를 분석하는 연구는 지속적으로 진행되고 있다. 이는 도서관의 공익적 역할과 함께 해석될 수 있다. 세부적으로 도서관에서의 문화행사는 「도서관법」 “제43조(도서관의 책무) ② 도서관은 장애인, 그 밖에 대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층(이하 “지식정보 취약계층”이라 한다)의 지식정보격차 해소를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.”는 조항에서 이를 정의하고 있다.

도서관에서 진행되는 문화행사는 도서관을 이용하는 이용자에 대한 분석을 통해 사서가 이용자의 흥미, 계몽, 교육을 주도하는 것으로 정의할 수 있다. 도서관의 자료 중심의 서비스와는 다른 도서관의 문화적 기능 수행을 위한 프로그램으로 문화예술 관련 강연, 전시, 공연이나 독서교실, 독서캠프, 북 스타트 운동 등과 같이 독서교육 및 독서문화 진흥 관련 활동 및 행사를 포함하는 문화활동의 관점으로 파악할 수 있다(박래은 2016).

실질적으로 문화행사는 도서관에서 전통적 자료에 기반한 인적 협조 서비스의 범주 밖에서 도서관이 기획하여 이용자들이 참여한 프로

그램을 의미한다.

3. 연구방법

3.1 연구설계

3.1.1 연구의 선행조건

이 연구를 수행하기 위해 K 전문도서관을 선택한 이유는 지리적 요인과 해당 도서관의 역할을 고려하였다. 연구 대상 도서관이 속한 지역은 기존 공공도서관과 평균 4.9km가량 떨어져 있어 이용자들이 공공도서관을 물리적으로 접근이 어렵다고 판단하였다.

이와 함께 2017년 문화체육관광부에서 주관하는 '대한민국 독서경영 우수 직장 인증제'에서 우수상을 수상하였다. 대한민국 독서경영 우수 직장 인증제는 사내·외의 독서문화 활성화 유공 정도에 따른 평가를 실시하는 인증제로 K 전문도서관의 문화행사 운영에 대한 대내·외적 의지를 보여주는 것이라고 판단된다. 이와 더불어 한국전문도서관협의회에서 '전문도서관에서의 문화행사 사례'를 공유하는 등 전문도서관과 관련된 문화행사 운영을 적극적으로 추진하고 있는 전문도서관이었다.

따라서 문화행사에 대해 적극적인 전문도서관이기 때문에 본 연구의 대상으로 특정하였다. 연구 분석 대상에 대해서는 우선적으로 K 전문도서관을 이용하는 이용자들을 문화행사 참가 집단과 참가하지 않은 집단으로 나누어 집단간의 K 전문도서관 이용도와 인식도의 차이를 비교한다. 이후 K 전문도서관에서 진행되는 문화행사의 실질적 유용성을 평가한다.

3.2 가설설정

본 연구의 목적을 수행하기 위해 설정된 가설을 살펴보면 다음과 같다.

가설 1. 전문도서관의 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 이용도에는 차이가 있을 것이다.

- 1.1 전문도서관의 문화행사 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 자료 대출 권수에는 차이가 있을 것이다.
- 1.2 전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 이용 빈도에는 차이가 있을 것이다.
- 1.3 전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 이용 목적에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 만족도, 재이용의도, 인식도에는 차이가 있을 것이다.

- 2.1 전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 만족도에 대한 차이가 있을 것이다.
- 2.2 전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 재이용 의도에는 차이가 있을 것이다.
- 2.3 전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 인식도에는 차이가 있을 것이다.

3.3 조사대상 선정

공공도서관, 학교도서관, 대학도서관은 보편적인 다수의 이용자 혹은 학생이라는 이용자의 특성상 지속적인 문화행사를 진행하고 있다. 반면 전문도서관의 경우 연구에 특화되어 있는 경우가 많아 문화행사 영역 자체가 이루어지지 않는 경우가 많다. 이에 따라 본 연구에서는 전문도서관의 문화행사로 한정한다.

K 전문도서관은 모기관의 특성에 따라 건강정보에 특화된 전문도서관이지만, 문화행사 실태를 조사한 결과 독서활동행사, 독서진흥행사, 전시행사, 강연행사, 기타행사 등 다양한 문화행사를 운영하고 있는 것으로 조사되었다. 종합적으로 2018년~2019년 동안 18개의 행사를 운영하였다. 이후 피실험자에 대한 선정은 K 전문도서관을 이용할 수 있으며, 설문지에 응답한 소속기관 임직원 306명으로 추출하였다. 이렇게 선정된 피실험자들의 설문지를 통해 문화행사 참여 여부를 판단하여 문화행사 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)으로 구분하였다.

본 연구의 조사 대상 기관은 전국의 전문도서관 중 K 전문도서관을 특정하였기에 결과에 대한 확대 해석이 힘들 것으로 판단된다. 다만 설문지의 경우 K 전문도서관의 모기관 인터넷을 통해 참여 링크를 배부하였으며, 전체 구성원에게 설문 참여에 대한 공지와 제한된 참여 링크를 통해 객관성을 확보하였다.

3.4 설문문항 구성

문화행사의 참가 여부에 따른 집단 간의 도서관 이용도와 인식도의 차이를 알아보기 위한 본

연구의 설문지는 문헌분석을 통해 문항을 추출하였다. 그 내용을 정리하면 <표 3>과 같다.

<표 3>의 내용을 바탕으로 문화행사의 우선 순위, 희망하는 문화행사 2항목을 더 추가하여 도서관 이용도와 인식도를 측정하는 문항 35개 항목을 구성하였다.

자료 수집을 위한 질문지는 크게 1) 개인사항, 2) 도서관 이용도 3) 도서관 문화행사 4) 도서관 만족도 5) 도서관 재이용 의도 6) 도서관 인식도에 관한 항목으로 이루어져 있다. 설문지의 구성을 살펴보면 <표 4>와 같다.

K 전문도서관 이용자인 기관 임직원을 대상으로 2019년 9월 1일부터 29일까지 구글 설문폼을 사용한 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문지 링크의 배부는 K 전문도서관의 모기관 사내 인트라넷을 통해서만 이루어져 외부인의 참여를 철저히 제한하였다. 총 306부의 설문지가 제출되었으며, 개별 설문지의 분석 결과 별도로 제외할 설문지가 없었다. 최종 306부의 설문지가 실제 자료 분석에 사용되었으며, 제출된 설문지 중 문화행사 참가자는 91명(29.7%),

미참자는 215명(70.3%)으로 나타났다. K 전문도서관에서 2018년~2019년 진행된 문화행사 중 참여자 특정이 가능한 행사의 경우 1,079명이 참여하였으며, 독서 홍보물 등 불특정 다수가 참여 가능한 행사의 경우 참여자 특정이 불가능하여 실제 문화행사 참여자수는 더 많을 것으로 판단된다. 이에 2019년 알리오 공시 기준 16,145명 임직원 중 약 7% 가량이 K 전문도서관의 문화행사에 참여한 것으로 판단된다.

이후 수집된 설문지는 SPSS 25.0 통계 프로그램을 사용하였다. 자료의 분석 방법은 인구통계적 분석과 설문문항들의 기초적인 분석, 기술통계를 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 이후 가설 검증을 위한 교차 분석 및 독립표본 T-검정(Two-independent sample t-test)을 실시하였다.

4. 연구결과 및 분석

문화행사 참가여부에 따른 요인간의 관계 분

<표 3> 설문 문항 추출표

내용	연구자	서지현	정영환	이지현	석미경	반민지	김영숙	김수연	강익찬	김명희
	이용도	이용 횟수	○		○	○	○			○
	이용 목적		○		○	○			○	○
문화 행사 참여	참여 횟수						○	○		
	종류				○			○		
	참여 목적						○	○		
	미참여 사유						○			
만족도 및 인식도	만족도		○	○	○	○	○	○	○	○
	재이용의도	○		○		○	○	○	○	
	인식도					○				

〈표 4〉 설문지 구성안

구분	구분내용	문항번호
개인사항	성별	1
	연령	2
	직군	3
	직급	4
	소속	5
이용도	전문도서관 방문 이용 여부	6
	전문도서관 방문 이용 횟수	7
	전문도서관 온라인 이용 여부	8
	전문도서관 온라인 이용 횟수	9
	자료 대출 책 수	10
	이용 목적	11
문화행사	문화행사 참여 여부	12
	문화행사 참여 횟수	13
	문화행사 참여 종류	14
	문화행사 참여 목적	15
	문화행사 미참여 사유	16
	가장 필요한 문화행사	17
	추가를 희망하는 문화행사	18
만족도	전반적인 서비스	19
	시설 및 환경	20
	장서	21
	사서	22
	전문서비스	23
	문화행사	24
재이용의도	전문도서관을 계속 이용 할 것이다.	25
	전문도서관을 주변에 추천 할 것이다.	26
	문화행사로 인해 전문도서관 이용이 확대 되었다.	27
	문화행사를 계속 이용 할 것이다.	28
	문화행사를 주변에 추천 할 것이다.	29
인식도	필수적인 내부 기관이다.	30
	자아실현을 위해 필요하다.	31
	독서증진을 위해 필요하다.	32
	인문학적 소양 강화를 위해 필요하다.	33
	문화 향유를 위해 필요하다.	34
	업무 및 연구 지원을 위해 필요하다.	35

석을 위해 K 전문도서관 이용자의 전문도서관 이용 및 문화행사 참가 행태, K 전문도서관 만족도, 재이용의도, 인식도에 대한 분석을 실시하고자 한다.

4.1 응답자의 개인적 특성 분석

설문조사 응답자의 인구통계 분석은 성별을 비롯하여 나이, 직렬, 직급, 소속으로 구분하여

분석하였다. 설문조사 응답자 306명에 대한 통계는 다음 <표 5>와 같다.

4.2 도서관 이용도 분석

응답자의 도서관 이용도에 대한 특성을 살펴보면 다음과 같다. 이용 형태는 방문 이용과 온

라인 이용이 각각 66.3%, 60.8%로 나타났다. K 전문도서관은 전국 지사를 대상으로 택배를 이용한 단행본 도서 대출 서비스를 제공하고 있기 때문에 이용자들은 이를 방문 이용의 한 형태로 이해한 것이라 판단된다. 또한 상당수 도서관 이용자들이 온라인 이용과 방문 이용을 동시에 이용하고 있었다(<표 6> 참조).

<표 5> 인구통계분석

(단위: 명, %)

구분	항목	빈도	비율
성별	남자	108	35.3
	여자	198	64.7
	합계	306	100.0
연령	20대	97	31.7
	30대	130	42.5
	40대	42	13.7
	50대 이상	37	12.1
	합계	306	100.0
직렬	행정직	186	60.8
	건강직	43	14.1
	요양직	32	10.5
	전산직	24	7.8
	연구직	5	1.6
	기타	16	5.2
	합계	306	100.0
직급	1급	1	0.3
	2급	3	1.0
	3급	34	11.1
	4급	56	18.3
	5급	82	26.8
	6급	114	37.3
	기타	16	5.2
	합계	306	100.0
소속	본부	97	31.7
	지역본부	18	5.9
	지사	185	60.5
	출장소	6	2.0
	합계	306	100.0

〈표 6〉 도서관 이용도 분석

(단위: 명, %)

구분	항목	빈도	비율
방문 이용	예	203	66.3
	아니오	103	33.7
	합계	306	100.0
온라인 이용	예	186	60.8
	아니오	120	39.2
	합계	306	100.0
방문 이용	거의 매일	7	2.3
	일주일에 1~3회	29	9.5
	한 달에 1~3회	72	23.5
	일 년에 3~5회	59	19.3
	거의 이용하지 않음	139	45.4
	합계	306	100.0
온라인 이용	거의 매일	2	0.7
	일주일에 1~3회	17	5.6
	한 달에 1~3회	66	21.6
	일 년에 3~5회	83	27.1
	거의 이용하지 않음	138	45.1
	합계	306	100.0

응답자 중 방문이용자 가운데 매일 이용하는 이용자는 7명(2.3%)으로 조사되었다. 온라인으로 K 전문도서관 서비스를 이용하는 이용자는 2명(0.7%)으로 조사되어 열성 이용자는 물리적 K 전문도서관을 방문하여 적극적으로 활용하고 있었다. 일주일에 1~3회 이용하는 경우는 방문 이용이 29명(9.5%), 온라인 이용이 17명(5.6%)으로 나타났다. 한 달에 1~3회 이용하는 경우는 방문 이용이 72명(23.5%), 온라인 이용이 66명(21.6%), 일 년에 3~5회 이용하는 경우는 방문 이용이 59명(19.3%), 온라인 이용이 83명(27.1%)로 분포되어 있다. 이를 통해 K 전문도서관을 이용한다고 답변한 이용자는 한 달에 1~3회 혹은 일 년에 3~5회를 이용하는 것으로 분석되었다. 따라서 물리적 K 전

문도서관을 방문하여 이용하는 이용자들이 온라인상에서 K 전문도서관을 이용하는 이용자보다 많았다(〈표 7〉 참조).

응답자의 대출 권수에 대한 분포는 이용자의 다양한 특성을 고려하여, 주관적으로 작성할 수 있는 문항을 제시하였다. 그 결과 전혀 대출하지 않는 136명(44.4%)을 제외하면 월 평균 1권의 대출이 65명(21.2%)으로 가장 높게 나타났다으며, 월 평균 0.1권이 2명(0.7%)로 가장 낮은 대출권수를 보여주고 있다. 이와 반대로 가장 많이 대출하는 경우는 월 평균 40권을 대출하는 이용자는 4명(1.3%)으로 나타나고 있다(〈표 8〉 참조).

전문도서관을 이용하는 목적에 대한 분포는 도서관이라는 공간의 특성을 고려하여 중복 응

〈표 7〉 대출권수 분석

(단위: 권, %)

항목	빈도	비율
대출하지 않음	136	44.4
1권 이하	85	27.8
2권 이하	26	8.5
3권 이하	17	5.6
4권 이하	7	2.3
5권 이하	19	6.2
10권 이하	12	3.9
40권 이상	4	1.3
합계	306	100.0

〈표 8〉 전문도서관 이용 목적

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율	케이스 중
도서 대출 및 자료 이용	237	54.1	77.5
종이 및 전자 잡지 이용	16	3.7	5.2
연구지원서비스	20	4.6	6.5
문화행사 참여	40	9.1	13.1
개인학습	40	9.1	13.1
휴식 및 친목 활동	69	15.8	22.5
부대시설 이용	16	3.7	5.2
합계	438	100.0	143.1

답을 허용하였다. 그 결과 전체 438개의 응답이 작성되었으며, 도서관의 가장 기본적인 기능인 도서 대출 및 자료 이용에 대한 목적이 237명 (54.1%)로 가장 높게 나타나고 있으며, 종이 및 전자잡지 이용이 16명(3.7%), 부대시설 이용이 16명(3.7%)로 가장 낮은 분포를 보이고 있다.

이와 같은 응답은 이용자들이 디지털 미디어 및 개인용 디지털 기기가 보편화된 시대에서 K 전문도서관에 대해 물리적 공간으로서의 K 전문도서관을 인지하고 지속적인 방문하고 있음을 보여주고 있다. 도서 대출 및 자료 이용이라

는 도서관의 기본 기능을 제외하면 개인학습과 휴식 및 친목도모의 목적이 각각 14.5%, 10.8%로 나타나고 있다. 이는 전문도서관이 단순히 전문적인 자료를 제공하는 공간으로서의 역할이 아닌 휴식과 문화를 위한 공간을 제공하고 있다. 이어서 설문 조사 응답자 중 문화행사에 참여한 경험이 있다는 응답에 대한 분포는 91명 (29.8%)로 분석되었으며, 설문조사 응답자 306명에 대한 통계는 다음 〈표 9〉와 같다.

이어서 문화행사 참여 횟수에 대한 분포는 이용자의 다양한 특성을 고려하여, 주관적으로 작성할 수 있는 문항을 제시하였다. 그 결과 참여

〈표 9〉 문화행사 참여 여부

(단위: 명, %)

참여 여부	빈도	비율
예	91	29.7
아니오	215	70.3
합계	306	100.0

하지 않는 215명(33.0%)을 제외하면 1회, 2회 참석이 각각 30명(33.0%), 41명(45.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 가장 많은 참석 횟수인 8회의 경우 2명(2.2%)만 분포하고 있다(〈표 10〉참조).

지속적인 문화행사 참여는 횟수에 반비례하여 감소하는 현상은 문화행사에 대한 관심도와 흥미가 참여횟수가 반복될수록 감소하는 현상을 보이고 있다. 이는 도서관 문화행사에 대한 충성도를 유지시킬 수 있는 전략개발의 필요성을 보여주고 있다.

이어서 설문응답자에게 문화행사 참여 목적을 확인하였다. 이 가운데 문화생활 영위를 위한다는 응답이 52.7%(48명)로 가장 많았다. 그리고 K 전문도서관 문화행사에 대한 참여도로 포상하는 제도를 마련하여 해당 포상을 받기 위해 방문하는 이용자도 전체적으로 6.6%(6명)

로 조사되었다. 여가시간을 적극적으로 활용하기 위해 19명의 응답자들이 이를 참여 이유로 답하였다. 따라서 문화행사프로그램을 참여하는 구성원들의 기대수준은 전문적 기술의 습득보다 문화적 환경으로의 선호도를 기낼 수 있는 바로미터이다. 따라서 K 전문도서관의 특성상 학술적 기댓값보다 문화행사자체만으로 문화를 즐기는 도서관서비스 마당으로 이용자들이 인식하고 있었다(〈표 11〉 참조).

반면에 문화행사에 미참여하는 사유로는 홍보 부족이 127명(59.1%)으로 가장 높은 분포를 보이고 있으며, 이어서 시간 부족이 57명(26.5%)으로 나타났다. 이는 전문도서관의 특성상 내부 임직원을 주요 이용 대상으로 운영하는 한계로 판단된다.

문화행사 참여 종류로는 원화 혹은 도서를 전시하는 행사가 48명(34.3%)으로 가장 높은

〈표 10〉 문화행사 참여 횟수

(단위: 회, %)

참여 횟수	빈도	비율
1	30	33.0
2	41	45.1
3	14	15.4
4	4	4.4
8	2	2.2
합계	91	100.0
참여하지 않음	215	

〈표 11〉 문화행사 참여 목적

(단위: 명, %)

참여 목적	빈도	비율
문화생활 영위	48	52.7
여가시간 활용	19	20.9
포상	6	6.6
소속/사회적 교류	8	8.8
정보습득	10	11.0
합계	91	100.0
참여하지 않음	215	

분포를 보이고 있으며, 이어서 글쓰기 등을 진행하는 독서 활동 행사가 40명(28.6%)으로 높은 수치를 보이고 있다.

반면 기타 행사는 11명(7.9%)의 가장 낮은 분포를 보이고 있다. 이에 대한 통계는 다음 〈표 12〉와 같다.

이와 같은 현상은 앞의 조사에서 확인한 것과 같이 문화적 혜택에 대한 이용자 기댓값과 시대수준을 구분할 수 있다. 하나는 전통적인 도서관 서비스로써 독서에 대한 참여였으며 (40.7%), 도서관을 문화 전시기획관으로서의 역할에 대해서도 높은 참여율을 보이고 있다 (34.3%). 이와 같은 조사결과는 도서관의 역할을 전통적인 책과 정보를 기반으로 하는 서비스와 함께 전시 및 강연 등 외부자원과의 연계

를 통한 문화적 욕구충족이라는 부분도 함께 고려하는 복합 문화 센터로 서비스 전략을 확 대할 필요성도 확인하였다.

4.3 도서관 만족도 분석

전문도서관 만족도에 관한 분석은 설문 조사 응답자 전원을 대상으로 실시하였으며, 설문조사 응답자 306명에 대한 분포는 다음 〈표 13〉과 같다.

만족도와 관련해서 각 요인의 최소값은 매우 불만족, 최대값은 매우 만족으로 동일하게 나타나고 있으며, 전반적인 서비스 만족도는 평균 4 점, 시설 및 환경 만족도는 3.99점, 장서 만족도는 3.87점, 사서 만족도는 4.03점, 전문서비스 만

〈표 12〉 문화행사 참여 종류

(단위: 명, %)

항목	빈도	비율	케이스 중
독서 활동 행사	40	28.6	44.0
독서 진흥 행사	17	12.1	18.7
전시 행사	48	34.3	52.7
강연 행사	24	17.1	26.4
기타	11	7.9	12.1
합계	140	100.0	153.8

〈표 13〉 만족도 분석표

(단위: 명, %)

		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
전반적인 서비스	빈도	11	4	63	125	103	306
	비율	3.6	1.3	20.6	40.8	33.7	100.0
시설 및 환경	빈도	12	8	66	106	114	306
	비율	3.9	2.6	21.6	34.6	37.3	100.0
장서	빈도	11	6	78	129	82	306
	비율	3.6	2.0	25.5	42.2	26.8	100.0
사서	빈도	11	3	73	98	121	306
	비율	3.6	1.0	23.9	32.0	39.5	100.0
전문 서비스	빈도	13	5	74	119	95	306
	비율	4.2	1.6	24.2	38.9	31.0	100.0
문화행사	빈도	11	11	110	100	74	306
	비율	3.6	3.6	35.9	32.7	24.2	100.0

족도는 3.91점, 문화행사 만족도는 3.7점으로 나타났다. 이를 통해 응답자들은 사서에 대해 가장 크게 만족하고 있으며, 문화행사에 대해 가장 불만족스러운 것으로 나타났으며, 평균적인 응답자 만족도가 만족에 가까운 것으로 분석되었다.

4.4 도서관 재이용의도 분석

재이용 의도는 전문도서관에 대한 지속적인 이용 의도와 다른 직원 즉, 전문도서관을 이용하고 있지 않던 새로운 이용자에게 권유할 의도에 대하여 질문하였으며, 응답 내용은 다음 〈표 14〉와 같다.

재이용의도와 관련하여 각 요인의 최소값은 매우 불만족, 최대값은 매우 만족으로 동일하게 나타나고 있으며, 지속적인 재이용의도는 평균 4.09점, 타인에게 권유의도는 4.08점으로 나타났다. 이를 통해 응답자들은 K 전문도서관을 이용하는 것에 대해 전반적으로 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다.

4.5 도서관 인식도 분석

인식도는 전문도서관에 대한 이용자들의 다양한 인지 정도 및 필요성을 알아보기 위한 질문이며, 응답 내용은 다음 〈표 15〉와 같다.

〈표 14〉 재이용의도 표

(단위: 명, %)

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	전체
지속적인 재이용의도	빈도	10	6	60	100	130	306
	비율	3.3	2.0	19.6	32.7	42.5	100.0
타인에게 권유의도	빈도	10	4	60	108	124	306
	비율	3.3	1.3	19.6	35.3	40.5	100.0

〈표 15〉 인식도 분석표

(단위: 명, %)

	구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전체
필수적인 내부기관	빈도	9	8	34	103	152	306
	비율	2.9	2.6	11.1	33.7	49.7	100.0
자아실현	빈도	8	5	41	106	146	306
	비율	2.6	1.6	13.4	34.6	47.7	100.0
독서증진	빈도	7	4	28	94	173	306
	비율	2.3	1.3	9.2	30.7	56.5	100.0
인문소양	빈도	8	2	35	102	159	306
	비율	2.6	0.7	11.4	33.3	52.0	100.0
문화향유	빈도	7	7	28	101	163	306
	비율	2.3	2.3	9.2	33.0	53.3	100.0
업무 및 연구지원	빈도	8	3	32	96	167	306
	비율	2.6	1.0	10.5	31.4	54.6	100.0

인식도와 관련해서 각 요인의 최소값은 매우 불만족, 최대값은 매우 만족으로 동일하게 나타나고 있으며, 필수적인 내부기관이라는 인식은 4.25점, 자아실현을 위해 필요하다는 인식은 4.23점, 독서증진을 위해 필요하다는 인식은 4.38점, 인문학적 소양 강화를 위해 필요하다는 인식은 4.31점, 문화향유를 위해 필요하다는 인식은 4.33점, 업무 및 연구 지원을 위해 필요하다는 인식은 4.34점으로 나타났다. 이를 통해 응답자들은 독서증진을 위해 필요하다는 인식을 가장 크게 가지고 있으며, 자아실현을 위해 필요하다는 인식이 가장 적게 나타나고 있다. 앞선 만족도와 재이용의도와 비교해보았을 때 인식도에 대한 응답이 더욱 긍정적으로 나타나는 경향이 있는 것으로 분석되었다.

4.6 가설검증

앞서 K 전문도서관의 이용도, 만족도, 재이용의도, 인식도 등 K 전문도서관 이용자들의 K

전문도서관 이용 행위에 대한 요소에 대해 점검을 실시하였으며, 이를 통해 본 연구에서 제시된 가설에 대한 세부적인 검증을 실시하고자 한다. 가설검증의 과정에서는 문화행사 참여여부에 따른 만족도, 재이용의도, 인식도의 차이를 검증하기 위해 독립표본 T-검정(Two-independent sample t-test)을 사용하였다. 이를 통해 K 전문도서관의 문화행사 참여 여부가 K 전문도서관 이용도와 만족도, 재이용의도, 인식도에 미치는 영향에 대해 분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

가설 1.1 '전문도서관의 문화행사 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 자료 대출 권수에는 차이가 있을 것이다.'를 검정하기 위하여 독립표본 t-test 분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음의 〈표 16〉과 같이 나타났다.

대출 권수에 대한 유의확률이 0.001로 문화행사 참여에 따른 대출권수에 차이가 있는 것으로 나타나 가설 1.1 '전문도서관의 문화행사

〈표 16〉 문화행사 참여 여부에 따른 자료 대출 권수 차이

구분	평균		표준편차		t값	p값*
	행사 참가	행사 미참여	행사 참가	행사 미참여		
대출 권수	3.879	0.877	8.1661	1.3553	3.487	0.001

* p<0.05

참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 자료 대출 권수에는 차이가 있을 것이다.’는 채택되었다. 구체적으로 문화행사 참여 여부에 따라 대출 권수의 평균값이 3.879, 0.877의 수치를 보이며, 유의수준 하에서 더 높게 이용되고 있음을 확인하였다.

가설 1.2 ‘전문도서관 문화행사 참여자 집단과 미참여자 집단의 전문도서관 이용 빈도에는 차이가 있을 것이다.’를 검정하기 위하여 교차분석을 실시하였다. 전문도서관 이용 빈도는 방문 이용과 온라인 이용의 두가지 영역으로 나누어서 분석하였으며, 분석 결과는 다음의 〈표 17〉, 〈표 18〉과 같이 나타났다. 문화행사 참여자의 K 전문도서관 방문 이용 빈도는 거의 매일 7명(2.3%), 일주일에 1~3회 15명(2.3%), 한 달에 1~3회 36명(11.8%), 일 년에 3~5회 14명(4.6%), 거의 이용하지 않음 19명(6.2%)으로 나타났다.

반면 문화행사 미참여자의 K 전문도서관 방문 이용 빈도는 거의 매일 0명(0.0%), 일주일에 1~3회 14명(4.6%), 한 달에 1~3회 36명(11.8%), 일 년에 3~5회 45명(14.7%), 거의 이용하지 않음 120명(39.2%)으로 나타났다.

문화행사 참가 여부가 전문도서관 방문 이용에 유의한 차이가 있는지 알아보기 위해 χ^2 검정을 실시한 결과 χ^2 통계값은 55.591, 유의확률 0.000으로써 유의수준 0.05에서 문화행사 참

여에 따라서 전문도서관 방문이용 빈도에 유의한 차이가 있다고 할 수 있다.

이어서 문화행사 참여자의 K 전문도서관 온라인 이용 빈도에 대한 검증을 함께 진행하였으며, 결과는 다음 〈표 18〉과 같다. 문화행사 참여자의 K 전문도서관 온라인 이용 빈도는 거의 매일 1명(0.3%), 일주일에 1~3회 9명(2.9%), 한 달에 1~3회 24명(7.8%), 일 년에 3~5회 28명(9.2%), 거의 이용하지 않음 29명(9.5%)으로 나타났다.

반면 문화행사 미참여자의 K 전문도서관 온라인 이용 빈도는 거의 매일 1명(0.3%), 일주일에 1~3회 8명(2.6%), 한 달에 1~3회 42명(13.7%), 일 년에 3~5회 55명(18.0%), 거의 이용하지 않음 109명(35.6%)으로 나타났다.

문화행사 참가 여부가 전문도서관 온라인 이용에 유의한 차이가 있는지 알아보기 위해 χ^2 검정을 실시한 결과 χ^2 통계값은 11.891, 유의확률 0.019으로써 유의수준 0.05에서 문화행사 참여에 따라서 전문도서관 방문이용 빈도에 유의한 차이가 있다고 할 수 있다.

문화행사 참가 여부에 따른 방문 및 온라인 이용 빈도는 유의한 확률을 보이지만 거의 매일 이용한다는 응답자에게서는 모두 기대빈도 5 이하의 응답이 나타나고 있다. 따라서 가설 1.2 ‘전문도서관 문화행사 참여자 집단과 미참여자 집단의 전문도서관 이용 빈도에는 차이가 있을 것이다.’라는 가설은 채택되었다.

〈표 17〉 문화행사 참여 여부에 따른 방문 이용 빈도 차이

(단위: 명, %)

		전문도서관 방문 이용 빈도					전체	x ² /p	
		거의 매일	일주일 1~3회	한 달 1~3회	일 년에 3~5회	거의이용 하지않음			
문화 행사 참가 여부	예	빈도	7	15	36	14	19	91	55.591/0.000*
		기대빈도	2.1	8.6	21.4	17.5	41.3	91.0	
		문화행사 참여 중	7.7	16.5	39.6	15.4	20.9	100.0	
		방문 이용 중	100.0	51.7	50.0	23.7	13.7	29.7	
		전체 중	2.3	4.9	11.8	4.6	6.2	29.7	
	아니오	빈도	0	14	36	45	120	215	
		기대빈도	4.9	20.4	50.6	41.5	97.7	215.0	
		문화행사 참여 중	0.0	6.5	16.7	20.9	55.8	100.0	
		방문 이용 중	0.0	48.3	50.0	76.3	86.3	70.3	
		전체 중	0.0	4.6	11.8	14.7	39.2	70.3	
전체	빈도	7	29	72	59	139	306		
	기대빈도	7.0	29.0	72.0	59.0	139.0	306.0		
	문화행사 참여 중	2.3	9.5	23.5	19.3	45.4	100.0		
	방문 이용 중	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
	전체 중	2.3	9.5	23.5	19.3	45.4	100.0		

* p<0.05

〈표 18〉 문화행사 참여 여부에 따른 온라인 이용 빈도 차이

(단위: 명, %)

		전문도서관 온라인 이용 빈도					전체	x ² /p	
		거의 매일	일주일 1~3회	한 달 1~3회	일 년에 3~5회	거의이용 하지않음			
문화 행사 참가 여부	예	빈도	1	9	24	28	29	91	11.891/0.019*
		기대빈도	0.6	5.1	19.6	24.7	41.0	91.0	
		문화행사 참여 중	1.1	9.9	26.4	30.8	31.9	100.0	
		온라인 이용 중	50.0	52.9	36.4	33.7	21.0	29.7	
		전체 중	0.3	2.9	7.8	9.2	9.5	29.7	
	아니오	빈도	1	8	42	55	109	215	
		기대빈도	1.4	11.9	46.4	58.3	97.0	215.0	
		문화행사 참여 중	0.5	3.7	19.5	25.6	50.7	100.0	
		온라인 이용 중	50.0	47.1	63.6	66.3	79.0	70.3	
		전체 중	0.3	2.6	13.7	18.0	35.6	70.3	
전체	빈도	2	17	66	83	138	306		
	기대빈도	2.0	17.0	66.0	83.0	138.0	306.0		
	문화행사 참여 중	0.7	5.6	21.6	27.1	45.1	100.0		
	온라인 이용 중	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
	전체 중	0.7	5.6	21.6	27.1	45.1	100.0		

* p<0.05

가설 1.3 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 이용 목적에는 차이가 있을 것이다.'라는 가설을 검정하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 결과는 다음 <표 19>와 같다.

문화행사 참가 여부에 따른 전문도서관 이용 목적의 차이를 검증하기 위해 교차분석을 실시한 결과 대다수 이용자의 이용 목적은 도서 대출 및 자료 이용으로 나타나고 있다. 이와 함께 문화행사 미참여자의 경우 참여자에 비해 더 다양한 이용 목적을 보이는 것으로 나타나고 있다.

구체적으로 카이제곱 값은 10.117로 나타나며, 유의확률은 0.12로 유의수준 0.05에서 유의하지 않다고 나타났다. 따라서 가설 1.3 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자

집단(나 집단)의 전문도서관 이용 목적에는 차이가 있을 것이다.'라는 가설은 채택되지 않았다.

이에 따라 가설 1. '전문도서관의 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 이용도에는 차이가 있을 것이다.'의 3개요인 중 2개요인만 채택이 되었으며, 문화행사의 참여 여부는 이용자의 대출 권수, 이용 빈도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 2.1 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 만족도에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다.'라는 가설을 검정하기 위하여 독립표본 t-test 분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음 <표 20>과 같이 나타났다.

<표 19> 문화행사 참여 여부에 따른 이용 목적 차이

(단위: 명, %)

	전문도서관 방문 이용 목적								전체	x ² /p	
	도서 대출 및 자료 이용	종이 및 전자 잡지 이용	연구지원 서비스	문화행사 참여	개인학습	휴식 및 친목활동	부대시설 이용				
문화행사 참가 여부	예	빈도	80	1	6	10	6	16	8	91	10.117/0.120*
		비율	87.9	1.1	6.6	11.0	6.6	17.6	8.8		
	아니오	빈도	157	15	14	30	34	53	8	215	
		비율	73.0	7.0	6.5	14.0	15.8	24.7	3.7		
전체	빈도	237	16	20	40	40	69	16	306		

* p<0.05

<표 20> 문화행사 참여 여부에 따른 전문도서관 만족도 차이

구분	평균		표준편차		t값	p값
	행사 참가	행사 미참여	행사 참가	행사 미참여		
전반적인 서비스	4.19	3.92	1.053	0.908	2.269	0.024
시설 및 환경	4.31	3.85	1.082	0.970	3.635	0.000
장서	3.97	3.82	1.048	0.910	1.206	0.229
사서	4.22	3.95	1.124	0.933	2.024	0.045
전문서비스	4.15	3.80	1.043	0.961	2.831	0.005
문화행사	4.12	3.53	1.073	0.901	4.984	0.000

* p<0.05

전문도서관 만족도에 관련된 질문에서는 첫째, 전반적인 서비스 만족도 요인에 대해서는 유의확률이 0.024로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.19, 3.92로 나타나 문화행사 참여에 따른 만족도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

둘째, 시설 및 환경 만족도 요인에 대해서는 유의확률이 0.000으로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.31, 3.85로 나타나 문화행사 참여에 따라 시설 및 환경에 대한 만족도의 차이가 존재하였다. 이와 함께 문화행사 참여자들의 시설 및 환경에 대한 관심이 더 큰 것으로 나타났다.

셋째, 장서 만족도 요인에 대해서는 유의확률이 0.229로 나타나 문화행사 참여에 따른 차이가 없는 것으로 분석되었다. 이와 함께 문화행사 참여 여부에 따른 평균값 또한 3.97, 3.82로 나타나 문화행사 참여에 따른 장서 만족의 차이가 존재하지 않음을 분석하였다.

넷째, 사서 만족도 요인에 대해서는 유의확률이 0.045로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.22, 3.95로 나타나 문화행사 참여 여부에 따라 사서 직원에 대한 만족도의 차이가 존재하는 것으로 분석되었다.

마지막으로 전문서비스 만족도 요인에 대해

서는 유의확률이 0.005로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.15, 3.80으로 나타나 문화행사 참여에 따라 업무 및 연구지원에 대한 만족도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

결과적으로 만족도와 관련된 대부분의 요인에 있어서 문화행사 참여 여부에 따른 차이가 발견되었으나, 장서에 대한 만족도의 차이는 발견되지 않았다. 이와 함께, 문화행사 참여 여부에 따라 만족도에 가장 큰 영향을 주는 요인은 시설 및 환경으로 분석되어 문화행사와 함께 시설 및 환경에 대한 지속적인 개선과 관심이 필요한 것으로 분석되었다.

이에 따라 가설 2.1 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 만족도에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다.'는 부분적으로 채택되었다.

가설 2.2 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 재이용의도에는 차이가 있을 것이다.'라는 가설을 검증하기 위하여 독립표본 t-test 분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음 <표 21>과 같이 나타났다.

재이용의도에 대한 유의확률이 0.000로 문화행사 참여에 따른 대출권수에 차이가 있는 것

<표 21> 문화행사 참여 여부에 따른 재이용 및 권유 의도 차이

구분	평균		표준편차		t값	p값
	행사 참가	행사 미참여	행사 참가	행사 미참여		
재이용의도	4.51	3.92	0.874	0.992	4.916	0.000
권유의도	4.49	3.91	0.835	0.975	4.982	0.000

* p<0.05

으로 나타나 문화행사 참여 여부와 재이용의도 간에는 분포의 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 구체적으로 문화행사 참여 여부에 따라 재이용 의도의 평균값이 4.51, 3.92의 수치를 보이며, 문화행사 참여자의 통계적 유의수준 하에서 더 높게 인식되고 있음을 확인하였다.

이어서 전문도서관을 타인에게 권유하겠다는 질문에는 평균값이 4.49, 3.91로 나타나 통계적 유의확률 0.000 하에서 더 많은 권유가 일어날 것을 확인하였다.

이에 따라 가설 2.2 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 재이용의도에는 차이가 있을 것이다.'는 채택되었다.

가설 2.3 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 인식도에는 차이가 있을 것이다.'라는 가설을 검증하기 위하여 독립표본 t-test 분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음 <표 22>와 같이 나타났다.

전문도서관 인식도에 관련된 질문에서는 첫째, 필수적인 내부 기관이라는 요인에 대해서는 유의확률이 0.000으로 나타나며, 문화행사

참여 여부에 따른 평균값이 4.52, 4.13으로 나타나 문화행사 참여에 따른 인식도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

둘째, 자아실현을 위해 필요하다는 질문에서는 유의확률이 0.000으로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.40, 4.16로 나타나 문화행사 참여에 따른 인식도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

셋째, 독서 증진을 위해 필요하다는 질문에서는 유의확률이 0.000으로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.65, 4.27로 나타나 문화행사 참여에 따른 인식도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

넷째, 인문 소양 강화를 위해 필요하다는 질문에서는 유의확률이 0.019로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.48, 4.24로 나타나 문화행사 참여에 따른 인식도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

다섯째, 문화 향유를 위해 필요하다는 질문

<표 22> 문화행사 참여 여부에 따른 전문도서관 인식도 차이

구분	평균		표준편차		t값	p값
	행사 참가	행사 미참여	행사 참가	행사 미참여		
필수적인 내부기관	4.52	4.13	0.780	1.005	3.620	0.000
자아실현	4.40	4.16	0.965	0.905	2.017	0.045
독서증진	4.65	4.27	0.705	0.922	3.949	0.000
인문소양	4.48	4.24	0.765	0.936	2.357	0.019
문화향유	4.53	4.24	0.765	0.946	2.775	0.006
연구지원	4.62	4.23	0.727	0.942	3.888	0.000

* p<0.05

에서는 유의확률이 0.006으로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.53, 4.24로 나타나 문화행사 참여에 따른 인식도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

마지막으로 업무 및 연구지원을 위해 필요하다는 질문에서는 유의확률이 0.000으로 나타나며, 문화행사 참여 여부에 따른 평균값이 4.62, 4.23로 나타나 문화행사 참여에 따른 인식도의 차이가 존재하며, 문화행사 참여자들이 더 크게 필요성을 느끼는 것으로 나타났다.

결과적으로 인식도와 관련된 모든 요인에 있어서 문화행사 참여 여부에 따른 차이가 발견되었다. 이와 함께, 문화행사 참여 여부에 따라 인식도에 가장 큰 영향을 주는 요인으로는 '독서 증진을 위해 필요하다.'는 요인이 선택되었으며, 문화행사를 기획하는 과정에서 독서 증진을 위한 행사 개발이 필요한 것으로 분석되었다.

이에 따라 가설 2.3 '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 인식도에는 차이가 있을 것이다.'는 채택되었다.

결과적으로 가설 2. '전문도서관 문화행사의 참여자 집단(가 집단)과 미참여자 집단(나 집단)의 전문도서관 인식도에는 차이가 있을 것이다.'라는 가설의 3개 요인은 모두 채택이 되었으며, 문화행사의 참여 여부는 이용자의 만족도, 재이용의도, 인식도에 차이가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 제시된 대부분의 가설은 검증이 되었으며, 문화행사 참여 여부에 따라 만족도에 차이를 주는 요인 중 '장서'에 대한 요인만이 기각 되었다.

5. 결론

이 연구는 지방이전을 수행한 기관 소속 전문도서관에서 구성원을 위한 문화행사제공 및 확산에 대한 전략을 수립하기 위해 필요한 객관적 근거를 확인하고자 하였다. 이를 위해 전문도서관의 문화행사가 이용자의 전문도서관 이용행태를 비롯하여 만족도, 재이용의도, 인식도에 미치는 영향과 요인들을 파악하였다. 연구는 K 전문도서관 이용자를 대상으로 설문지를 통해 306명의 이용자를 조사하였다. 통계분석은 SPSS 25.0 Windows 통계 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도분석과 Likert 5점 척도, 독립표본 T 검증을 사용하였다.

본 연구의 설문조사에 대한 주요 분석결과는 다음과 같다.

첫째, K 전문도서관을 이용하는 이용자는 월 평균 1권 이하의 대출을 보이고 있으며, 도서대출을 주요 이용 목적으로 삼고 있다.

둘째, K 전문도서관의 문화행사에 참가하는 이용자는 K 전문도서관에 대해 학술적인 기대보다 문화를 즐기는 것으로 분석이 되었다. 문화행사 참가 여부에 따라 선호하는 행사의 종류가 다르게 분석이 되었고, K 전문도서관 이용 방식에 따라 선호 행사의 차이가 존재하는 것으로 분석되었다.

셋째, K 전문도서관의 이용자들은 서비스에 대해 전반적으로 만족을 하고 있으며, 재이용 및 권유 의도 또한 긍정적으로 나타났다. 이와 함께 K 전문도서관에 대한 이용자의 인식 또한 필수적인 내부기관으로 인식하는 등 긍정적인 인식 상태를 보여주고 있다.

본 연구는 2개의 대가설과 6개의 소가설을

설정하였다. 이 가설 검증 과정을 통해 문화행사 참가 여부가 전문도서관의 이용도, 만족도, 인식도, 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

첫째, K 전문도서관 이용도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 문화행사 참여자는 평균 3,879권의 대출을 하며, 미참여자와 3,002권의 차이를 보이고 있다. 이와 함께 온라인과 오프라인을 통한 전문도서관 이용 빈도도 상이하게 나타났다지만, 이용 목적에 있어서는 유의미한 차이를 발견하지 못하였다.

둘째, K 전문도서관 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 문화행사 참여자의 전반적인 서비스의 평균 만족도는 4.19로 미참여자와 0.29의 차이를 보이고 있으며, 문화행사에 대한 만족도의 편차가 0.59로 가장 크게 나타나고 있다. 이와함께 사서에 대한 만족도가 전반적인 서비스 만족도에 가장 큰 영향을 주는 요인으로 분석이 되었으며, 장서에 대한 만족도는 유의수준이 0.229로 문화행사 참여에 따른 차이가 존재하지 않음을 발견하였다.

셋째, K 전문도서관 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 문화행사 참여자의

재이용의도는 4.51로 미참여자와 0.59의 차이를 보이고 있으며, 타인에 대한 권유 의도도 미참여자와 0.59의 차이를 보이고 있다.

넷째, K 전문도서관 인식도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 문화행사 참가에 따른 평균 인식도는 4.53, 필수적인 내부 기관이라는 인식은 4.52로 나타나며, 이는 미참여자의 수치보다 높게 나타나였다. 이와 함께 이용자가 전문도서관을 필수적인 내부기관이라고 인식하는 것에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 '독서 증진을 위해 필요하다.'는 요인이었다.

이와 같은 연구결과를 통해 전문도서관은 이용자의 대상과 대외서비스를 확장하여 구성원을 위한 문화행사의 정기적 개최 및 운용을 적극적으로 활용할 필요성을 확인하였다.

본 연구의 대상은 K 전문도서관으로 한정되어 있어서 전체적인 전문도서관으로 확대 해석하기 어려운 점이 있다. 각 전문도서관은 모기관의 특성이라는 변수를 가지기에 이에 대한 구체적인 해석 방안을 제시하지 못하였다. 이로 인한 한계점은 추후 설문 대상의 확대 및 심층 인터뷰를 진행하여 보완하여야 한다.

참 고 문 헌

- 감미아, 이지연. 2013. 공공도서관과 지역사회기관의 문화프로그램 비교연구. 『한국비블리아학회지』, 24(4): 197-215.
- 곽철완. 2008. 『도서관 문화행사 모형 및 운영 매뉴얼에 관한 연구』. 서울: 문화체육관광부.
- 김정희. 2015. 『공공도서관의 교육문화프로그램에 대한 이용자 만족도 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.

- 문화체육관광부. 『2012. 전국 공공도서관 문화프로그램 실태조사』. 서울: 문화체육관광부.
- 박래은. 2016. 『공공도서관 문화프로그램의 특성연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 박인정. 2001. 『공공도서관 문화행사 참가 여부에 따른 이용자들의 도서관 이용에 관한 연구: 서울특별시립 공공도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원.
- 송혜지. 2015. 『사서 신뢰성과 도서관 가치 인식 간의 관계 연구: 공공도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 이정미. 2014. 서울시 공공도서관 문화행사 유형 분석 및 향후 전망에 대한 고찰. 『한국비블리아학회지』, 25(1): 131-152.
- 최문정. 2016 『서울소재 복합시설 공공도서관의 이용자 만족도 및 인식에 관한 연구』. 석사학위논문. 한성대학교 대학원.
- 최상기. 1995. 전문도서관의 마케팅 전략. 『도서관학논집』, 23: 154.
- 한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- 황금숙. 2008. 도서관에서의 통합형 문화예술교육 프로그램 모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 73-94.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Choi, Moon-Jung. 2016. *Analysis of User Satisfaction and Perception on Public Libraries in Complex Facilities in Seoul*. M.A. thesis. University of Hansung.
- Choi, Sang-Gi. 1995. "Marketing Strategies of Special Libraries." *Library Compilation*, 23: 154
- Hwang, Geum-Sug. 2008. "A Study on Developing Patterns for Integrated Culture and Arts Education Program in Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 73-94.
- Kam, Mi-ah and Jee-Yeon Lee. 2013. "A Comparative Study of Cultural Programs Offered by Public Libraries and Other Regional Public Service Institutions." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(4): 197-215.
- Kim, Jung-Hee. 2015. *A Study on Users' Satisfaction with Cultural Education Programs at Public Libraries*. M.A. thesis. University of Chung-Ang.
- Korea Library Association dictionary of Library and Information Science Glossary Compilation Committee. 2010. *Dictionary of Library and Information Science*. Seoul: Korea Library Association.
- Kwak, Chul-Wan. 2008. *A Study on the Library Cultural Event Model and Operation Manual*.

Seoul: Ministry of Culture.

Lee, Jeong-Mee. 2014. "A Study on Analyzing and Prospecting for the Future of the Public Libraries' Cultural Programs in Seoul." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1): 131-152.

Ministry of Culture. 2012. *National Public Library Cultural Program Survey*. Seoul: Ministry of Culture.

Park, In-Jung. 2001. *A Study on the Use of Library of User according to Participate Cultural Programmes in Public Libraries*. M.A. thesis. University of Sungkyunkwan.

Park, Rae-Eun. 2016. *A Study on Cultural Programs in Public Libraries*. M.A. thesis. University of Yonsei.

Song, Hye-Ji. 2015. *The Study of the Relationship Between Librarian-trust and Recognized Value of the Library: Based on Public Libraries*. M.A. thesis. University of Yonsei.