

# 청소년의 공공도서관 이용만족도 분석 및 서비스 발전 방안 연구\*

- 서울특별시교육청 도서관·평생학습관을 중심으로 -

## A Study on Analyzing Adolescents' User Satisfaction Survey and Suggesting Service Development Plan: Focusing on Seoul Metropolitan Office of Education Library

이 혜 원 (Hyewon Lee)\*\*

장 선 화 (Seonhwa Jang)\*\*\*

### 초 록

본 연구에서는 22개 서울특별시교육청 도서관·평생학습관(서울시교육청 도서관)에 대한 청소년의 만족도 실태를 파악하고 불만족 요인을 개선해 청소년을 위한 정보서비스의 질적 향상을 도모하고 궁극적으로는 서울시교육청 도서관의 청소년 이용 활성화 방안을 제시하였다. 또한 디지털 시대로의 전환기에 독서 매체의 변화가 불가피해지는 상황을 고려하여 전자도서관 이용실태를 살펴보았다. 이를 통해 본 연구에서는 청소년의 흥미를 유발할 수 있고 새로운 정보기술을 반영한 독서 프로그램 기획, 전자책 서비스 범위 및 시스템 개선, 학교도서관과의 연계, 공간 재구조화 등을 제안하였다.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the status of adolescents' user satisfaction with the 22 libraries of Seoul Metropolitan Office of Education and to improve the quality of information services for adolescents by improving the factors of dissatisfaction, and ultimately, to activate the use of young adults in the libraries of the Seoul Metropolitan Office of Education. In addition, in the transition to the digital age, it was attempted to investigate the use of Seoul Metropolitan Office of Education Digital Library in the context of the inevitable change of reading media. Through this, this study suggested planning a reading program that could arouse adolescents' interest and reflect new information technologies, improving the scope and system of e-book services, linking with school libraries, and restructuring library' space.

키워드: 서울특별시교육청 도서관·평생학습관, 청소년, 리터러시, 이용만족도, 독서프로그램

Seoul Metropolitan Office of Education Library, adolescent, literacy, user satisfaction, reading programs

\* 본 연구는 2021년 서울특별시교육청 연구 지원에 의해 수행되었음.

\*\* 서울여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(hwlee@swu.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 정말잘돼연구소 대표(india21@naver.com) (교신저자)

논문접수일자 : 2022년 8월 31일 논문심사일자 : 2022년 8월 31일 게재확정일자 : 2022년 9월 15일  
한국비블리아학회지, 33(3): 397-417, 2022. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.3.397>

※ Copyright © 2022 Korean Biblia Society for Library and Information Science

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

## 1. 서론

### 1.1 연구 목적 및 필요성

최근에는 책의 이해를 의미하는 독서(讀書)라는 용어 대신 리터러시(literacy · 文識力)가 널리 사용되고 있다. 독서교육에서 리터러시는 글자(文)로 상징되는 문자 언어를 다루는(識) 능력으로 정의하고 있다. 따라서 읽기에만 국한된 독서의 개념에 쓰기가 동반되는 작문의 개념을 포함하여 다루고 있다. 국제 독서협회 산하 리터러시 연구학회(Literacy Research Association)는 독서와 작문을 연구 대상으로 삼고 있다. 이에 따라 리터러시는 글을 배우고 한 걸음 더 나아가 정보와 지식에 접근해 분석하고 평가하며 소통하는 과정을 거쳐 개인과 사회의 문제 혹은 과제를 해결하는 능력으로 정의하고 있다(노명완, 이차숙, 2002). 리터러시는 단순히 글을 해독하고 표시하는 단계에 머무르지 않고 이를 뛰어넘어 읽기와 쓰기에 대한 태도와 기대, 일상 생활에서 읽기와 쓰기의 의미와 가치 등을 포함한다. 즉, 읽기는 인쇄된 글자의 의미를 찾는 능력이며 쓰기는 타인과의 의사소통을 위해 인쇄물을 이용하는 능력이다. 도서관에서 독서 프로그램을 개발할 때 읽기, 토론, 쓰기 등을 포함하는 것도 이 같은 개념의 변화에 따른 것이라고 할 수 있다.

지난 2021년 11월 30일 교육부는 「2022 개정 교육과정」 총론을 발표하였다. 미래 변화의 대응 역량과 기초 소양 강화 그리고 학교 교육과정의 자율성을 확대해 나가겠다는 목표를 제시하였다. 학교 교육이 단순한 지식 전달의 의미를 넘어 학생 스스로 탐구할 수 있는 능력을

배양시키고, 감성을 키울 수 있도록 도와주며, 의사소통을 원활하게 할 수 있는 역량을 강화하는 데 집중해야 한다는 것이다. 이를 위해 학교 교육을 지원할 수 있는 사회기관들의 적극적인 참여가 필요하다. 공공도서관의 자원, 인력, 공간 등을 활용한 독서활동 프로그램, 리터러시 교육 등은 청소년 문해력 향상에 큰 도움이 된다.

서울특별시교육청 도서관·평생학습관(이하 서울시교육청 도서관)도 이와 같은 공공도서관의 역할을 맡고 있다. 아울러 서울특별시교육청 산하 도서관이라는 특성에 맞춰 청소년을 위한 정보서비스 개발과 리터러시 향상을 위해 노력하고 있다. 하지만 공공도서관은 전 이용자 계층을 대상으로 한 다양한 독서활동을 운영하기 때문에 청소년을 위한 공간 구축과 정보서비스에 집중하기가 쉽지 않다.

본 연구에서는 22개 서울시교육청 도서관에 대한 청소년의 만족도 실태를 파악하고 불만족 요인을 개선해 청소년을 위한 정보서비스의 질적 향상을 도모하고 궁극적으로는 서울시교육청 도서관의 청소년 이용 활성화 방안을 제시하였다. 또한 디지털 시대로의 전환기에 독서매체의 변화가 불가피해지는 상황에 따라 전자도서관 이용실태를 살펴보았다. 이러한 조사를 통해 서울시교육청 도서관이 이용자 요구에 맞는 독서활동 프로그램을 제공하고, 다양한 매체로 자원에 접근이 가능하며, 적절한 공간을 제공하고 있는지를 분석하였다. 이를 바탕으로 서울시교육청 도서관 차원에서의 미래 인재 양성을 위한 청소년 독서활동 및 정보서비스 발전 방안을 제안하였다.

## 1.2 연구 방법과 범위

본 연구에서는 서울시교육청 도서관의 주요 봉사대상자인 초·중·고등학생 그리고 학교 밖 청소년을 대상<sup>1)</sup>으로 이용 실태 및 도서관에서 제공되는 다양한 프로그램 참여 현황과 그 만족도를 확인하였다. 아울러 도서관의 물리적 공간 및 전자도서관 이용에 대한 만족도 등을 설문 중심으로 조사하였다. 그리고 청소년 정보 서비스와 직접적으로 연계되는 학부모, 사서교사, 사서 등을 대상으로 청소년 프로그램 운영의 문제점을 분석하고 요구사항을 확인하였다.

본 연구에서는 문헌연구를 통해 청소년 정보 서비스의 질적 성장을 위한 기반 자료를 확인하고, 설문조사 및 인터뷰를 통해 심층적으로 정보 요구 및 서울시교육청 도서관 만족도를 확인하였다.

설문조사는 개인적 성향, 도서관 이용 실태, 프로그램 참여 실태, 전자도서관 사용 실태, 개선사항 등과 같은 6개 범주를 143개 문항으로 진행하였다. 그 대상은 서울교육청 도서관 이용자 및 서울시 소재 중·고등학교 학생, 학교 밖 청소년 등이었다.

인터뷰는 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview, 이하 FGI)와 일대일 인터뷰로 나누어서 진행하였다. FGI의 대상은 중·고등학생, 학교 밖 청소년, 초등학교 학부모, 교육청 소속 사서 등이며, 일대일 인터뷰의 대상은 초·중·고등학교 사서교사다. 중·고등학생 및 학교 밖 청소년의 FGI는 설문조사에서 나온 결과보다 심층적인 정보요구를 이끌어내기 위해 실시하였

다. 설문 항목의 개수와 난이도를 고려하여 설문 조사에서 제외된 초등학생의 정보요구는 학부모를 대상으로 분석하였다. 초등학교 저학년과 고학년의 도서관 이용 목적 및 정보 요구의 차이 또한 고려하여 저학년과 고학년으로 나누어 학부모 FGI를 실시하였다. 교육청 소속 사서 즉 서울시교육청 도서관에서 근무하는 사서를 대상으로 한 FGI는 도서관 운영 상 어려운 점, 서비스 질 개선을 위한 제안 등을 포함하였다.

사서교사는 직급, 소속된 학교(초·중·고등학교), 단위 학교의 특성, 인근 주변에 서울시교육청 도서관의 유무 등 여러 상황을 고려해야 해서 유일하게 일대일 인터뷰로 진행하였다.

문헌연구, 설문조사 및 인터뷰 등을 통해 본 연구에서는 현행 교육과정을 바탕으로 현실적으로 적용할 수 있는 청소년 특화 프로그램 개발을 위한 대안을 제시하였고 평생 독자로서 도서관의 경험이 단절되지 않도록 청소년 시기에 도서관 이용을 활성화를 위한 프레임워크를 개발하였다.

## 2. 선행연구

### 2.1 청소년 독서 활동 변화

한국지능정보사회진흥원(2021)의 '인터넷 이용실태 조사'에 따르면 만 6세 이상 인구의 93.1%가 스마트폰을 보유하고 있는 것으로 조사되었다. 6세부터 19세 사이 청소년은 94.7%가 스마트폰을 보유하고 있었다. 특히 코로나19의 펜

1) 본 연구와 관련하여 서울시교육청 도서관 주요 봉사대상자를 전체적으로 지칭할 때는 '청소년'으로 명명함.

데믹으로 사회적 거리두기가 일상화되면서 비대면 환경이 익숙해졌다. 학생들은 학교 정규 수업을 원격 화상으로 참여함으로써 디지털 미디어에 더욱 익숙해지고 있다.

정보통신 기술의 발전에 따라 정보이용 환경이 디지털로 전환하면서 독서의 매체변화는 불가피하다. 2019 국민 독서 실태 조사에 따르면 초·중·고 학생의 매체별 이용률은 종이책(90.7%), 전자책(37.2%), 오디오북(18.7%) 순으로 조사되었으며, 종이책 이용은 감소하고 전자책 이용은 증가하는 추세를 보였다. 2019년을 기준으로 고등학생, 중학생, 초등학생의 전자책 이용률은 각각 39.8%, 30.6%, 40.8%로 초등학생의 전자책 이용률이 가장 높았다(문화체육관광부, 2020).

우리나라 청소년의 독서량이 저하되는 데 그 심각성이 있다. 2019년을 기준으로 초등학생의 평균 독서량은 86.9권으로 전체 연령층 중 가장 높게 나타났다. 그러나 중학교에 들어가면서 25.2권으로 현격하게 떨어진 뒤 고등학교 입학 후에는 12.5권으로 다시 줄어든다. 학령이 높아질수록 독서량이 점차 줄어들고 있다(문화체육관광부, 2020).

청소년 독서에 장애가 되는 요인으로 학습 부담이 가장 큰 것으로 나타났다. '학교나 학원 때문에 독서 할 시간이 없어서'라는 응답이 27.6%로 가장 높게 나타났다. 이어 '책을 읽기 싫고 습관이 들지 않아서(22%)', '휴대전화, 인터넷 게임하느라 시간이 없어서(21.1%)', '읽을 만한 책이 없어서(8.1%)', '어떤 책을 읽을지 몰라서(7.9%)' 등의 순이었다(문화체육관광부, 2020). 학교, 학원 등 학습의 부담이 커서라는 이유와 인터넷 등 뉴미디어를 이용하는 시간이 늘어서

등은 예상했던 응답이다. 그러나 '책 읽기가 싫고 습관이 들지 않아서', '읽을 만한 책이 없어서', '어떤 책을 읽을지 몰라서' 등의 응답은 독서의 경험 부족과 그리고 한 걸음 더 나아가서는 도서관 이용 경험의 단절 등이 원인이라고 할 수 있다. 따라서 청소년들에게 독서 수준에 맞는 책을 고르고 책을 완전하게 읽어낼 수 있는 독서교육과 독서지도가 필요하다는 사실을 알 수 있다.

이향미, 정혜원(2019)은 초등학교 6학년 시기에 독서활동이 중학교 입학 후에 자기효능감을 높일 뿐 아니라 국어 과목의 학습향상에도 효과를 나타낸다는 연구를 하였다. 기혜선, 정옥년(2020)은 청소년을 위한 맞춤형 독서의 중요성을 강조하였다. 연구에 따르면 초등학생보다 중학생과 고등학생의 읽기를 통한 자기 효능감이 성장하였으며, 특히 고등학생의 경우 졸업 후 평생독자로 이어질 수 있도록 독서 프로그램을 세분화하여 구성할 필요가 있다고 제안했다.

## 2.2 공공도서관의 청소년 독서 활동 지원

청소년에 대한 사회적 관심이 높아지면서 공공도서관에서도 청소년을 대상으로 한 정보서비스가 운영되고 있다. 관련 연구논문이 상대적으로 많이 발표된 시기는 1990년대 후반에 이르러서다. 이 시기에 청소년이 사회학, 심리학 등의 영역에서 학문적인 연구대상으로 자리 잡은 시기와 맞물려 있다.

IFLA(1997)는 청소년(young adults)을 어린이(children)와 구분해 별도의 도서관봉사 지침(Guidelines for Library Services for Young

Adults)을 발표하며 평생 학습의 중요성과 청소년의 독서활동의 필요성을 제시하였다. 아울러 청소년들은 도서관에서 정보를 제공받을 권리가 있다는 점을 강조하였다.

윤정옥(2008)은 미국 청소년의 독서행태와 학교 안팎의 독서활동 특성을 분석하였다. 1990년대 후반 미국 공공도서관은 청소년을 위한 정보서비스를 양적으로 확장했다면, 2000년대 이후에는 학교와 지역이 연합한 정보서비스가 필요하다는 점을 확인하고 이를 바탕으로 프로그램이 개발되고 있다는 점을 지적하였다. 학교, 공공도서관의 협력은 물론 지역문화센터, 청소년센터, 서점 등 지역사회의 공공기관과 영리를 추구하는 기업도 협업하고 있다. 이에 미국 정부, 학교 가정과 사회가 연합하여 청소년들의 기본적인 읽기 능력과 전반적인 학업성취도에 영향을 미치는 독서의 중요성을 인식하고 청소년 스스로 책을 읽을 수 있도록 동기부여에 노력하고 있다는 점을 강조하였다.

미국공공도서관협회(PLA)는 2012년 공공도서관자료 서비스 통계보고서에 청소년서비스 조사 특별판을 출간하면서 청소년 정보서비스의 중요성을 확인하였다. 북미지역 공공도서관 1,448개관 중 1,185개관을 대상으로 청소년 프로그램을 분석하여 프로그램의 내용, 유형, 특징 등을 조사하고 참가한 청소년의 연령과 횟수 등을 비교 분석하였다. 이를 근거로 연구한 최보영(2013)은 《2013 전국 공공도서관 명단》에 수록된 도서관 중 어린이 공공도서관(85개)을 제외한 국내 공공도서관 745개 중 청소년 독서프로그램을 운영하는 158개관의 프로그램을 조사분석하였다. 청소년들은 자기개발을 위한 학습을 목적으로 독서 프로그램에 참

가하고 있는 것으로 나타났으며, 이용하지 않는 청소년들 중 다수(44.2%)는 청소년을 위한 도서관의 정보서비스에 대해 알지 못하고 있다고 응답하였다. 아울러 연구에서는 온라인 독서 프로그램의 필요성도 강조하였다.

이금숙(2018)은 공공도서관과 학교도서관의 협력의 중요성을 강조하였다. 연구에 따르면 공공도서관과 학교도서관 사서들은 청소년의 독서활동 증진을 위해 협력이 절실한 것으로 인식하고 있지만, 현장에서는 예산 부족, 기관 간의 신뢰 형성 미흡, 의사소통 부재 등으로 협력하기 어려운 것으로 나타났다.

장아리(2019)는 공공도서관의 독서프로그램을 분석하고 개선점을 제안하였다. 진로에 대한 학생들의 관심으로 인해 공공도서관의 독서 프로그램도 진로와 연결되는 경우가 많지만, 이보다는 다음과 같이 세부 사항이 구체적인 독서 프로그램 개발이 필요하다는 것을 강조하였다. 첫째로는 학교 진로 교육의 목표인 진로 개발 역량과 연계하여 활동 목표를 설정하는 것이 중요하며, 둘째, 운영 시간 내 독서 시간을 충분히 활동하여 독서 체험 시간을 늘려야 하는 것, 셋째, 참가자들이 읽기 자료 선택 기준을 익힐 수 있도록 지도하고 직접 선택할 수 있는 기회를 제공하는 것이다.

청소년을 대상으로 한 독서 프로그램 분석 및 도서관 만족도 조사는 지속적으로 연구되어 왔지만, 정보서비스 프로그램, 도서관의 공간 등으로 연구 주제가 세분화되어 포괄적으로 청소년의 도서관 만족도를 파악하기가 용이하지 않았다. 그러므로 본 연구에서는 서울시교육청 도서관의 프로그램, 공간, 전자도서관 등에 대해 청소년들이 어떻게 인식하고 어떠한 요구사

향이 있는지를 분석하고자 하였다.

### 2.3 디지털 환경에서의 리터러시

빅데이터를 기반으로 한 리서치 기업 마크로 밀 엠브레인(2022)은 『트렌드 모니터 2022』에서 비대면 환경이 일상화되면서 문자로 소통하는 빈도가 높아지고 있지만, 저하되는 리터러시로 인한 문제가 드러나고 있다고 진단하였다. 리터러시가 낮아지는 이유로 부족한 독서량, 과도한 디지털 미디어 몰입, 암기식 교육 등을 제시하였다.

마크로밀 엠브레인이 지적한 세 가지 원인 중 부족한 독서량, 암기식 교육 등 두 가지는 도서관의 역할이 더욱 필요하다는 것을 방증하고 있다. 긴 글을 읽고 해석하고 분석해 자신의 의견을 제시하는 능력인 리터러시를 강화하기 위해서는 독서량을 늘리고, 사고력을 키우고 토론을 통해 아이디어를 공유할 수 있는 창의적인 교육이 필요하다는 것이다. 독서를 통한 사고력 그리고 창의력 증진은 도서관의 전통적인 과업이다. 따라서 4차 산업혁명 시대에 청소년들을 위한 정보서비스의 중요성을 더욱 부각시킬 수 있는 중요한 기회이다.

디지털 기술을 적용한 정보서비스의 연구와 개발은 디지털 네이티브(digital native)인 청소년에게 독서 활동과 다양한 미디어 활용에 흥미와 관심을 유발하고 지속화할 수 있는 중요한 요인이 되고 있다. 디지털 환경에 익숙한 청소년의 리터러시 향상을 위해 새로운 기술을 적용할 수 있는 방안을 모색하고 이를 통해 도서관의 역할을 강조할 수 있다. 학습 능력 향상, 자아 효능감 축적, 리터러시 강화 등을 목표로 내세

운다면, 도서관 인식 개선이 가능할 것이다.

OECD(2019)는 미래 세대의 역량을 규명하고 이를 키우기 위해 2015년부터 OECD 교육 2030사업을 시작하였다. 전체적인 학습 방향을 설정하기 위해 연구진은 학습개념의 프레임으로 『OECD 학습나침반 2030(OECD Learning Compass 2030)』의 최종안을 발표하였다. 미래 세대가 키워야 할 기초적인 역량으로 리터러시, 수리력, 건강 등을 꼽았다. 기초적인 역량 중에서 시대적 변화에 따라 추가되거나 바뀐 개념이 있다. 리터러시 부문에는 읽기, 쓰기, 독해 등 전통적인 리터러시 개념에 경제 리터러시(economy literacy), 디지털 리터러시(digital literacy), 데이터 리터러시(data literacy)가 추가되었다. 세계가 하나의 단위로 교역하는 시대에 경제이해가 중요해졌고, 디지털 시대에 쏟아지는 데이터를 분석 및 해석 그리고 추론 능력이 필요하다는 의미이다. 공공도서관에서 주목해야 할 부분이다. 텍스트 기반의 전통적인 리터러시를 보완해 청소년들이 경제, 디지털, 데이터 분야의 이해 능력을 키울 수 있도록 적극적으로 지원해야 한다.

### 3. 서울특별시교육청 도서관·평생 학습관 운영 현황

서울시에 최초의 근대적인 사립공공도서관인 경성도서관(현 종로도서관)이 모습을 드러낸 시기는 일제 치하였던 1920년 11월이다. 이후 1922년에는 경성부립도서관(현 남산도서관)이 잇따라 개관을 하는 등 서울시교육청 소속 공공도서관의 역사는 대한민국 공공도서관의

역사를 대변하고 있다. 1998년 교육부의 '지방 교육 행정기관 조직개편 추진지침'에 따라 1999년 8월 '평생교육법'이 제정되면서 서울시교육청 도서관 22개 중 고덕, 마포(아현분관 포함), 영등포, 중계도서관(현 노원평생학습관)이 1999년 7월 16일 평생학습관으로 명칭을 변경하게 된다. 교육, 정보, 자아실현, 오락과 같은 교육 문화적인 기대에 부응하기 위해 공공도서관과 평생학습관의 변화는 불가피하였다.

2001년에는 공공도서관의 업무 중 학교도서관 지원업무가 추가되면서 당시 학교도서관 지원 위원장에 정독도서관 관장이 선임되었고, 정독·남산·양천·동대문·강서 등 5개 도서관에서 학교도서관 지원팀장을 위원으로 위촉해 '학교도서관 지원추진위원회'가 결성되었다. 그러나 원활하게 사업을 진행하는 데 한계가 있어 2004년 1월에는 학교도서관 지원팀을 학교도서관 지원과로 승격(교육규칙 제 623호)하였다. 중등교육과 내 교수학습·독서·외국어 교육팀 내 학교도서관 지원담당이 평생교육과 평생교육진흥팀과 협조하는 체계로 바뀌게 된 것이다. 이를 통해 중등교육과정에서 독서교육이 강화되기 시작하였다.

2014년에는 서울특별시교육청 조례에 의해 5개 서울시교육청 도서관(정독, 남산, 양천, 강서, 동대문) 내 학교도서관 지원과를 상설기구로 설치하고 교육지원청과 협력해 학교 연계 사업에 집중하고자 하였다. 그 일환으로 DB구축 등 현장지원은 물론 학교도서관 담당 교사 및 사서를 대상으로 독서지도 관련 프로그램, 도서관별 학교 연계 프로그램 등을 운영하였다. 학교도서관 지원을 위한 사업으로는 도서관 활용수업 자료를 지원하고, 신간도서 목록을 제

공하여 학습지원에 필요한 양질의 장서를 구성할 수 있도록 협력하였다.

서울시교육청 도서관의 청소년을 위한 독서 프로그램 및 독서 진흥 활동은 크게 네 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 청소년 독서회, 독서교실 프로그램 등 정기적으로 운영하는 사업, 둘째, 독후감 대회, 독서퀴즈, 강연회, 독서토론 대회 등 단발성으로 진행되는 사업, 셋째, 사서가 중심이 되어 이끌어온 독서치료 프로그램 등 연합 독서브랜드 사업, 넷째, 청소년을 위한 인문특강 '고인돌(고전 인문학이 돌아오다)'과 같은 학교로 찾아가는 프로그램 등이 있다.

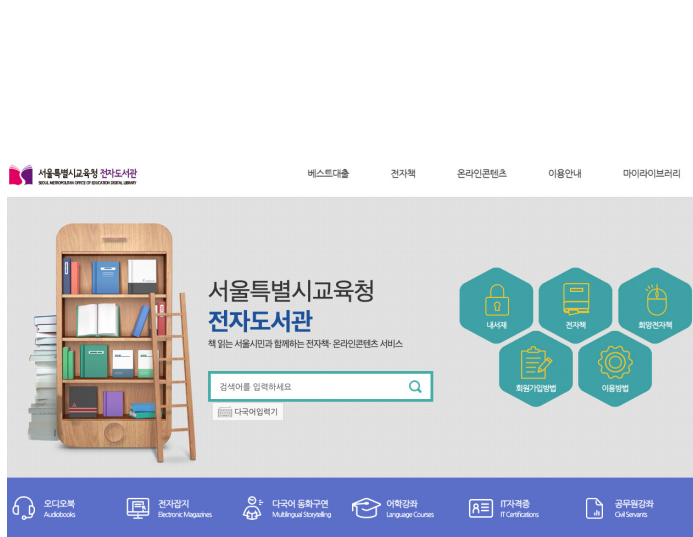
디지털 환경을 고려하여 서울시교육청은 전자도서관(e-lib.sen.go.kr)과 어플리케이션 See를 운영하고 있다. 전자도서관에서는 전자책 외에도 온라인콘텐츠(이러닝, IT/자격증강의, 어학강의, 공무원강의, 전자잡지, 오디오북 등)를 제공한다(〈그림 1〉, 〈그림 2〉 참고).

## 4. 서울시교육청 도서관의 청소년 만족도 조사

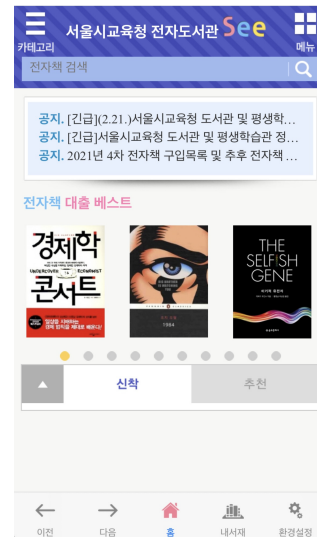
### 4.1 설문조사

#### 4.1.1 설문조사 항목

청소년을 대상으로 한 서울시교육청 도서관의 만족도 조사를 위하여 먼저 설문조사를 실시하였다. 설문지는 개인적 성향, 도서관 이용 실태, 프로그램 참여 실태, 전자도서관 사용 실태, 개선사항 등과 같은 6개 범주를 143개 조사문항으로 구성하였다. 조사문항의 구성과 내용은 〈표 1〉과 같다.



〈그림 1〉 서울시교육청 전자도서관 웹페이지  
(e-lib.sen.go.kr)



〈그림 2〉 서울시교육청 전자도서관 어플리케이션 See

〈표 1〉 설문지 범주 및 조사항목

| 범주          | 조사항목  | 문항수(개) |
|-------------|---|--------|
| 개인적 성향      | 1. 성별, 나이, 거주지역<br>2. 중·고등학교와 학교 밖 청소년 구분   | 6      |
| 도서관 이용 실태   | 1. 이용빈도와 시기<br>2. 이용 기관<br>3. 이용 목적과 이용 공간<br>4. 도서관 기능<br>5. 도서관 느낌과 인상                | 30     |
| 프로그램 참여 실태  | 1. 이용 경험<br>2. 홍보 매체<br>3. 서울시교육청 도서관과 평생학습관의 우수성                                       | 14     |
| 전자도서관 사용 실태 | 1. 이용유무<br>2. 이용경험<br>3. 만족도<br>4. 요구사항<br>5. 인터페이스 등 접근성                               | 36     |
| 개선사항        | 1. 홍보방법<br>2. 선호 프로그램 등 개선사항<br>3. 공간 등 물리적 건물에 대한 개선사항<br>4. 전자도서관 개선사항<br>5. 주요 활용 매체 | 57     |
| 계           |   | 143    |



설문조사는 온라인으로 실시하였으며 설문 독려를 위해 배너를 제작해 서울시교육청 도서관 22곳에 비치해 안내하였다. 아울러 고인돌 강의가 진행되는 동안 강사를 통해 학생들의 참여를 독려했다. 설문조사 기간은 2021년 10월 7일부터 11월 30일까지로 총 55일간 실시하였다.

#### 4.1.2 설문조사 수집 및 만족도 점수 환산

유효한 설문은 1,350개가 수집되었고 <표 2>와 같이 진행되었다. 설문 내용은 편집 및 코딩의 과정을 거쳐 통계분석프로그램 SPSS 25.0을 활용하여 분석하였다.

만족도 점수는 5점 척도 문항을 사용하여 응답결과를 100점으로 환산한 후 지수화하였다 (<표 3> 참고).

#### 4.1.3 설문조사 결과 분석

##### 1) 응답자의 개인적 성향

전체 응답자 중 여학생(65.2%)이 남학생(34.8%)에 비해 더 많은 응답을 하였고, 약 1.87배 정도였다. 연령별로는 13~15세가 37.8%

로 가장 많았으며, 교급별로는 중학생이 48.2%로 가장 많았다. 교급별로 상세하게 살펴보면, 중학생(48.2%), 고등학생(36.0%), 학교 밖 청소년(13.6%), 특수목적고등학교(2.2%) 순으로 중·고등학생이 전체의 84.2%를 차지하였다.

서울시 거주자가 전체 응답자 중 97.5%를 차지하였고, 서울시에 거주하지 않는 응답자는 2.5%로 조사되었다. 서울시 거주자 중 가장 많은 응답을 한 청소년들은 강동구(14.7%)에 거주하였고, 권역별로 보면 강남동쪽이 38.3%로 가장 많았다.

1,350개의 결과 중 1,251명 92.7%는 서울시교육청 도서관의 이용경험이 있다고 대답하여 해당 설문이 서울시교육청 도서관에 대한 전반적인 이용 실태를 잘 반영할 수 있음을 확인하였다.

##### 2) 서울시교육청 도서관 이용 실태

먼저, 서울시교육청 도서관 중 가장 많은 이용률을 보인 도서관은 '어린이도서관' 14.1%였으며,

<표 2> 설문조사 수집 개요

| 구 분    | 내 용   |
|--------|---|
| 조사대상   | • 서울시교육청 도서관 이용 청소년 또는 서울시 소재 학교에 재학 중인 청소년 |
| 표본크기   | • 1,350명(유효표본)                              |
| 표본오차   | • ±2.67%포인트(95% 신뢰수준)                       |
| 조사방법   | • 온라인 웹 조사, 대면 조사                           |
| 자료수집도구 | • 구조화된 설문지                                  |
| 조사기간   | • 2021년 10월 7일 ~ 11월 30일(총 55일)             |

<표 3> 만족도 점수 환산표

| 5점 척도   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5     |
|---------|-----|------|------|------|-------|
| 100점 환산 | 0.0 | 25.0 | 50.0 | 75.0 | 100.0 |

‘고덕평생학습관’(12.8%), ‘송파도서관’(12.1%), ‘강남도서관’(11.6%) 등의 순으로 나타났다. ‘송파도서관’(12.1%), ‘강남도서관’(11.6%) 등이 상위에 있는 것은 응답자의 개인적 성향에서 강남동쪽 권역 거주자가 많은 것과 연결된다.

서울시교육청 도서관 이용 경험이 없는 응답자(n=99)를 대상으로 이용하지 않는 이유를 조사한 결과, ‘집 근처에 서울시교육청 도서관이 없어요’가 49.5%로 비교적 높게 나타났으며, ‘학교도서관으로 가요’(35.4%), ‘다른 공공도서관으로 가요’(23.2%) 순으로 나타났다. 부정적인 답변으로는 ‘도서관 자체에 관심이 없어요’가 16.2%였다. 전반적으로 도서관 자체에 대한 관심 및 이용이 낮지 않은 것을 확인할 수 있었다.

서울시교육청 도서관 이용자의 방문 빈도를 조사한 결과, ‘월 1~2회’가 27.9%로 가장 높았으며, ‘주 1~2회’(21.2%), ‘월 1회 미만’(20.6%) 순으로 나타났다. 방문 시간은 ‘주말 오후’가 52.3%로 가장 높았으며, ‘평일 오후’(38.0%), ‘주말 오전’(33.4%) 순으로 조사되었다. 이런 결과는 청소년들이 도서관 방문 및 이용 시간대로 파악할 수 있는 것으로 학교나 학원에 가지 않은 시간에 공공도서관을 활용할 수 밖에 없는 현재 교육 환경을 반영하고 있다.

서울시교육청 도서관 이용 목적은 ‘책, DVD, 잡지 등을 보거나 빌리기 위해’가 70.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘시험공부를 하기 위해’(37.8%), ‘학교 숙제를 하기 위해’(29.8%) 순으로 조사되었다. 문화 프로그램, 독서회, 독서 동아리 참여, 디지털 기기의 이용, 공작 활동 등 도서관에 제공하는 프로그램보다는 학업과 관련된 활동에 더 초점을 맞추는 것을 알 수

있었다.

도서관에서 가장 많이 이용하는 공간으로는 열람실이 1위였다. ‘책이 꽂힌 서가가 많은 곳(자료 공간)’이 65.5%로 가장 높았고, ‘공부하는 곳(학습 공간)’(43.0%), ‘어린이/청소년을 위한 자료 공간(청소년 중심 공간)’(31.0%) 순으로 조사되었다. 위에서 제시한 도서관 이용 목적의 1순위 ‘책, DVD, 잡지 등을 보거나 빌리기 위해’와도 연결되었다. 청소년들은 자료 공간을 위주로 도서관을 이용하는 것으로 독서 행위와 매우 밀접하게 연결되어 있다. 도서관 입장에서는 청소년들이 책을 중심으로 도서 선정, 독서 행위, 독서 후 생각 공유, 생각과 느낌을 창의력이나 상상력으로 증폭시키는 것 등 청소년을 중심으로 도서관의 다양한 공간과 프로그램을 재조정할 필요가 있겠다.

서울시교육청 도서관에 대한 전반적인 기능 중 ‘책을 무료로 빌려볼 수 있어서 좋다’(88.9점)가 가장 높은 점수를 보였다. 두 번째로 높은 점수도 ‘읽고 싶고 읽으면 도움이 될 만한 책이 많다’(80.7점)로 나타났는데 이는 위에서 살펴본 도서 대출 및 자료 중심의 공간 활용 등과 맥을 같이 한 것이었다.

도서관 이용 실태에서 마지막으로 살펴본 서울시교육청 도서관에 대한 느낌과 인상으로는 ‘몰랐던 지식과 교양을 쌓을 수 있어요’가 가장 높은 점수(77.6점)를 보였으며, ‘이용하기 편리해요’(76.5점), ‘우리 동네에 도서관이 있어서 자랑스러워요’(76.2점) 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 청소년들이 도서관의 가치에 대해 충분히 알고 있으며, 도서관의 기능도 잘 이해하고 있음을 보여준다. 그럼에도 불구하고 도서관 이용률의 저조는 외부적인 요소, 입시

위주의 교육환경이나 IT 기반 정보사회전반의 문제 등이 원인이라는 것을 알 수 있다. 도서관 이용에 대한 사회적인 장애요소들은 도서관의 강점인 공간, 콘텐츠, 사서 등의 인적자원을 활용하여 이를 극복하는 것이 중요하겠다. 앞으로는 이미 확보된 공간, 콘텐츠, 사서 등을 어떻게 효과적으로 운영하고, 이것들을 어떻게 청소년과 연결시킬 것인가에 대한 전반적인 관리 정책이 필요하다.

3) 서울시교육청 도서관 프로그램 참여 실태  
 서울시교육청 도서관 프로그램에 참가한 경험이 '있다'는 응답자는 전체 이용자의 41.4%로 응답자의 절반을 넘지 못하였다. 또한 프로그램에 참가하지 않은 가장 큰 이유가 '공부하느라 바빠요'가 52.4%로 비교적 높았다. 도서관 이용 실태에서도 언급했듯이 도서관의 가치와 기능에 대해 잘 이해하고 있는 청소년들임에도 불구하고 사회전반의 문제로 인해 도서관 프로그램의 참여가 저조함을 알 수 있었다. 이는 4.2.장 FGI 및 일대일 인터뷰 결과에서도 확인할 수 있었다.

참가 경험이 있는 응답자를 대상으로 프로그램 관련 정보의 획득 경로를 조사한 결과, '도서관·평생학습관에서 운영하는 홈페이지, SNS'에서 정보를 얻었다는 응답이 48.3%로 비교적 높았고, '서울시교육청 도서관 내 홍보자료'(33.6%)가 그 뒤를 이었다. 도서관 프로그램 관련 정보는 서울시교육청 도서관의 온라인·오프라인 안내를 통해 제공되는 것으로 확인되었다.

홍보 전략을 구축할 때 서울시교육청 도서관 자체의 홍보 채널을 강화하는 것을 고민해야 한다. 프로그램에 대한 긍정적인 평가가 다음

의 이용 기회를 만들며, 부모들의 영향이 크다는 것을 고려해야 한다.

서울시교육청 도서관 참가프로그램이나 타 도서관 비교 우위 프로그램 둘 다 '독서동아리, 독서토론', '도서관 이용 및 정보활용 교육', '강좌·강연회·저자와의 만남' 등이 높은 순위에 들었다. 다만, 타 도서관과 비교하여 서울시교육청 도서관이 잘 운영하고 있는 프로그램으로는 '도서관 이용 및 정보활용 교육'이 49.0%로 가장 높게 나타났다. 도서관에서 독서와 관련된 다양한 프로그램 진행은 전통적인 업무이며 지속적으로 발전시켜야 하는 사안이지만, 서울시교육청 도서관에서는 '도서관 이용 및 정보활용 교육'에 대해 더 집중할 필요가 있겠다.

그렇다면 청소년들이 생각하는 '도서관 이용 및 정보활용 교육'의 정의 및 범위가 어떻게 되는지를 먼저 고찰해야 하는데, 이는 해당 연구에서 더 세분화된 영역으로 추후 연구가 필요한 부분이다. 그러나 4.2.장에서 제시된 FGI 및 일대일 인터뷰 결과를 살펴보면 학생들은 수업 내용 및 교과서에 실린 도서관 정보에 대한 확장된 지식을 도서관내 도서를 통해 확보하고자 하였다. 이 점을 기반으로 학생들이 원하는 '도서관 이용 및 정보활용 교육'의 정의와 범위를 재조정하는 작업이 필요해 보인다.

타 도서관과 비교하여 서울시교육청 도서관이 잘 운영하고 있는 프로그램 중 주목해야 할 또 다른 사항은 '독서 브랜드 사업'이었다. 타 도서관 비교 우위 프로그램에서 21.6%로 비교적 높은 응답 비율을 보였다. 서울시교육청 도서관은 학교도서관과 연계하여 독서 토론 프로그램 「여럿이 함께」와 「북세통」을 운영하

고 있다. 두 가지 프로그램은 학생들의 책읽기 흥미 유발 및 논리적이고 종합적인 사고력 증진에 초점을 맞추어, 서울시교육청의 대표 독서토론 프로그램으로 자리 잡아가고 있다. 학교도서관 입장에서 서울시교육청이나 규모가 큰 도서관의 자원을 함께 공유하는 것이 매우 효율적이며 모든 학생들에게 질 좋은 교육 프로그램을 제공할 수 있는 기반을 확보하는 것이다.

#### 4) 서울시교육청 도서관의 전자도서관 사용 실태

교육청 전자도서관 이용 경험이 있다는 응답자는 전체 응답자의 16.4%를 차지했다. 전자도서관을 이용하지 않는 응답자(n=1,129)를 대상으로 이용하지 않는 이유를 조사한 결과, '전자도서관이 있는지 몰랐어요'가 53.1%로 비교적 높았으며, '전자도서관에 관심이 없어요'(35.9%), '전자도서관 사용이 불편해요'(15.9%) 순으로 나타났다. 그리고 전자도서관 이용자들의 이용목적은 전자책 열람(81.0%), '오디오북 청취'(18.6%), '이러닝/IT/자격증/어학/공무원 강좌'(17.2%) 순이었다. 즉, 전자도서관의 이용률이 낮은 이유는 전자책과 직접적인 연관이 되어있다.

전자책 서비스를 기획·운영할 때 다음의 두 가지 측면을 고려해야 한다. 첫 번째는 학생들이 전자책을 접하는 것 자체에 대한 부정적인 인식이고, 또 다른 하나는 유료로 운영되는 전자책 서비스와의 경쟁이다. 4.2.장에서 제시된 FGI 및 일대일 인터뷰 결과를 살펴보면 초등학교 사서교사와 학부모들은 학생들이 전자책을 보는 것을 선호하지 않았다. 전자매체를

통해 접근해야 하기 때문에 매체소유 유무도 중요하며, 전자책보다 게임이나 유튜브 영상 시청과 같은 다른 목적으로 사용되기도 한다. 중·고등학교 사서교사들이나 학생들도 수업과 관련된 책 외에는 전자책을 선호하지 않았다.

서울시교육청 전자도서관에 비해 유료로 운영되는 전자책 서비스는 다양한 기능을 탑재한 시스템을 바탕으로 많은 양의 전자책을 이용자 친화적인 인터페이스를 통해 제공하고 있다. 서울시교육청 전자도서관의 전자책 이용에 대한 전반적 만족도를 살펴보면, '만족한다'는 의견(70.0%)이 불만족(3.9%)에 비해 높게 나타났다. 전자책 이용에 불만족스러운 이유로는 '보고 싶은 분야의 전자책이 없어요'(71.4%)라는 응답이 가장 높게 나타났다. '신간 전자책이 자주 들어오지 않아요', '보고 싶은 책이 매번 대출중이에요'(각 57.1%) 등의 의견이 그 뒤를 이었다. 설문 결과에서도 서울시교육청 전자도서관 전자책 보유량에 대한 불만이 있는 것으로 확인되었다.

지금까지 학생들이 전자책을 접하는 것 자체에 대한 부정적인 인식과 유료로 운영되는 전자책 서비스와의 경쟁이라는 서울시교육청 전자도서관 전자책 서비스에 대한 고려점들을 살펴보았다. 이 부분과 4.2.장에서 제시된 인터뷰 결과 등을 참고하여 서울시교육청 전자도서관 전자책의 서비스 방향과 콘텐츠의 범위를 재조정할 필요가 있다.

#### 5) 서울시교육청 도서관에 대한 개선사항

서울시교육청 도서관의 전체 개선사항으로는 '최신 도서를 많이 확보해 주세요'가 86.7점으로 비교적 높게 나타났으며, '책을 소개해 주

세요'(78.4점), '나에게 맞는 독서 취향을 알려주세요'(75.4점) 순으로 조사되었다. 여기서 눈여겨 볼 사항은 2,3순위이다. 책 소개나 독서취향 찾기 등과 같은 것은 학생이 본인의 관심과 흥미를 유발시키는 책을 찾기 위해 지속적인 노력을 취할 수 있음을 보여준다.

도서관 건물 및 공간에 대한 개선사항으로는 '공부할 수 있는 공간을 넓혀주세요'가 80.9점으로 비교적 높게 나타났으며, '휴게공간을 편리하게 고쳐주세요'(79.7점), '건물이나 인테리어를 친근하고 즐거운 공간으로 만들어주세요'(79.3점) 순으로 높게 조사되었다. 가장 높은 순위인 '공부할 수 있는 공간을 넓혀주세요'는 열람실 수준을 넘어선 다양한 학습 활동을 지원할 수 있는 공간을 의미한다. 자기주도학습, 모둠학습, ICT기반 학습, 토론 등 공부하는 방식이 다양해졌으며, 도서관 공간에도 자연스럽게 반영되어야 한다.

도서관 프로그램에 대한 개선사항으로는 '진로 결정에 도움이 될 만한 프로그램을 제공해주세요'가 80.3점으로 비교적 높게 나타났으며, '자원봉사활동을 할 수 있게 해 주세요'(78.4점), '자격증 시험에 도움이 되는 수업을 개설해주세요'(77.3점) 순으로 높게 조사되었다. 높은 순위에 있는 응답을 살펴보면, 진로 및 진학과 관련이 높다. 여기서 주목해야 하는 것은 이 이외의 항목들도 전체적으로 높은 점수를 받았다는 것이다. 그밖에 항목은 '공부법을 알려주세요'(76.4점), '학교공부에 도움되는 수업을 개설해주세요'(75.5점), '글쓰기 강의를 해주세요'(75.3점), '사서 체험 프로그램을 만들어주세요'(75.3점), '도서관 이용 및 정보활용 프로그램을 만들어주세요'(74.1점), '독서토론 프로그

램을 개설해주세요'(73.6점), '다른 사람과의 소통을 잘할 수 있는 방법을 알려주세요'(73.7점), '내가 살고 있는 지역에 관련된 정보를 제공해주세요'(70.6점), '전시회, 음악회를 자주 열어주세요'(69.8점), '각종 대회를 많이 만들어주세요'(67.6점) 순이었다.

전자도서관에 대한 개선사항으로는 '전자책·온라인콘텐츠를 더 많이 늘려주세요'가 71.8점으로 비교적 높게 나타났으며, '전자도서관이 더 빨리 작동되게 해주세요'(69.9점), '홈페이지·어플리케이션 디자인을 바꿔주세요'(65.4점), '전자도서관 오류가 너무 잦아요, 자주 점검해주세요'(63.1점) 순으로 그 뒤를 이었다. 시스템의 안정성이나 속도도 중요하지만, 이용자인 학생들의 관점에서는 가장 중요한 개선사항은 콘텐츠 양을 늘리는 데 있었다.

청소년들이 자주 이용하는 매체를 조사한 결과, '카카오톡'이 86.3점으로 가장 높게 나타났다. 플랫폼별로 살펴보면, 온라인 동영상 플랫폼에서는 '유튜브'가 84.1점으로, SNS에서는 '인스타그램'이 64.3점으로, 메신저 서비스에서는 '카카오톡'이 86.3점으로 비교적 높게 조사되었다. 서울시교육청 도서관 홍보와 관련해서 카카오톡, 유튜브, 인스타그램 등과 같은 매체를 사용하는 것이 효율적임을 알 수 있었다.

선호하는 프로그램의 제공 방식으로는 모든 유형의 프로그램에서 대면 방식을 가장 선호하는 것으로 나타났으며, 체험형 프로그램의 경우, 대면 방식이 63.3%로 특히 높게 나타났다.

서울시교육청 도서관 이용 시 안전하다고 생각하는지에 대한 조사 결과, '코로나19에 관한 방역수칙이 잘 지켜지고 있어요'가 79.6점으로

비교적 높게 나타났으며, '비상구 안내 문구나 표지판이 있어요'(75.9점), '안전사고 대피 안내가 있어요'(72.5점) 순으로 조사되었다. 서울시교육청 도서관의 안정성에 대해 비교적 긍정적인 평가를 하고 있었다.

도서관에서 가장 중요하다고 생각하는 공간에 대한 조사 결과, '책이 꽂힐 서가가 많은 곳'이 74.8%로 가장 높게 나타났으며, '공부하는 곳'(55.6%), '어린이/청소년을 위한 자료 공간'(43.9%) 순으로 높게 조사되었다. 전자도서관 부분의 개선사항과 일맥상통하는 부분으로 학생들은 도서 및 콘텐츠 양을 늘리는 것이 중요하다고 보았다.

#### 4.2 FGI 및 일대일 인터뷰

##### 4.2.1 FGI 및 일대일 인터뷰 대상과 주요 내용

본 연구에서는 2021년 11월 8일부터 12월 9일까지 약 한 달여간 FGI와 일대일 인터뷰를 실시하였다. 먼저, FGI의 대상은 크게 세 그룹으로 나누어진다. FGI의 첫 번째 대상은 설문

의 대상과 동일한 중학생, 고등학교, 학교 밖 청소년 등으로 서울시교육청 도서관 사용 시 불편한 점과 앞으로 발전방안 등을 집중으로 심층인터뷰를 진행하였다. 두 번째 대상은 설문에 대한 전체적인 접근이 불가능한 초등학생의 만족도를 간접적으로 확인할 수 있는 학부모였다. 초등학교 저학년의 학생일수록 학부모를 동반하여 도서관에 방문하는 경우가 많으며, 특히 학부모의 의지에 따라 도서관 이용이 결정된다는 점에 초점을 두었다. 세 번째 대상은 서울시교육청 도서관 청소년 정보서비스 담당 사서들의 시선을 통해 도서관 현장에서 발생하는 관리 및 운영상의 문제점을 파악하고 심층적인 분석을 시도하였다.

FGI 및 일대일 인터뷰 대상은 다음 <표 4>와 같다. 총 14회로 진행하였으며, 초등학교 학부모 2팀, 중학교 및 고등학생 각 2팀으로 총 4팀, 학교 밖 청소년 1팀, 교육청 사서 1팀 등은 FGI를 진행하였고, 초중고 사서교사 각 2명으로 총 6명은 일대일 면담을 실시하였다. 초등학교 학부모, 중학교, 고등학생, 학교 밖 청소년,

<표 4> FGI 및 일대일 인터뷰 대상

| 번호 | 구분               | 형태  | 대상자수 | 특징          | 번호 | 구분               | 형태  | 대상자수 | 특징       |
|----|------------------|-----|------|-------------|----|------------------|-----|------|----------|
| 1  | 학교 밖 청소년         | FGI | 3    | 11~15살      | 7  | 초등학부모2팀 (고학년 중심) | FGI | 3    | 초등학교 학부모 |
| 2  | 중학교1팀            | FGI | 5    | 중학교 1, 3학년  | 8  | 서울시교육청 도서관 사서    | FGI | 3    | 프로그램 담당  |
| 3  | 중학교2팀            | FGI | 3    | 중학교 1학년     | 9  | 초등학교 사서교사        | 일대일 | 2    | 1명씩 인터뷰  |
| 4  | 고등학교1팀           | FGI | 4    | 고등학교 1학년    | 10 | 중학교 사서교사         | 일대일 | 2    | 1명씩 인터뷰  |
| 5  | 고등학교2팀           | FGI | 3    | 고등학교 1, 3학년 | 11 | 고등학교 사서교사        | 일대일 | 2    | 1명씩 인터뷰  |
| 6  | 초등학부모1팀 (저학년 중심) | FGI | 3    | 초등학교 학부모    |    |                  |     |      |          |

교육청 사서 등은 서울시교육청의 추천에 기반하였고, 초중고 사서교사들은 연구진이 학교도서관 연구 및 사업을 활발히 진행하는 교사들로 선정하였다.

〈표 5〉는 대상별 FGI 및 일대일 인터뷰의 주요 내용이다. 중학생, 고등학생, 학교 밖 청소년과 초등학교 학부모에게는 동일한 질문으로 진행하였다. 도서관을 이용하는 목적 및 이용하는 공간을 확인하기 위해 ‘도서관 이용패턴’에 대한 질문을 하였고, ‘도서관에 대한 전체적인 느낌’을 통해 도서관하면 떠오르는 긍정적인 느낌과 부정적인 느낌을 확인하였다. ‘도서관 프로그램 참여 및 결과’를 통해 온라인 및

오프라인으로 실시되는 도서관 프로그램에 대한 효과 및 개선방안을 조사하였다. ‘전자책 이용’부분에서는 전자책 활용의 정도를 살피고, 전자책 플랫폼인 ‘SEE’의 평가를 확인하였다. ‘도서관 공간 활용’은 청소년들에게 공간이 주는 의미를 확인하고 그들이 원하는 도서관 공간과 도서관을 이용할 때 느낌이 어떠했는지 살펴보았다.

‘도서관 프로그램 개선점’에서는 도서관에 바라는 프로그램에 대해 알아보고자 하였다. 마지막으로 ‘효과적인 홍보 채널’을 통해 서울시교육청 도서관의 프로그램 홍보 아이디어를 도출하고자 하였다.

〈표 5〉 FGI 및 일대일 인터뷰 주요 내용

| 번호 | 대상 대분류 | 대상 소분류   | 형태  | 주요 내용  |
|----|--------|----------|-----|--|
| 1  | 학생     | 중학생      | FGI | - 도서관 이용패턴<br>- 도서관에 대한 전체적인 느낌<br>- 도서관 프로그램 참여 및 결과<br>- 전자책 이용<br>- 도서관 공간 활용<br>- 도서관 프로그램 개선점<br>- 효과적인 홍보 채널 |
|    |        | 고등학생     |     |  |
|    |        | 학교 밖 청소년 |     |  |
| 4  | 학부모    | 초등학교 저학년 | FGI | - 도서관 이용패턴<br>- 도서관에 대한 전체적인 느낌<br>- 도서관 프로그램 참여 및 결과<br>- 전자책 이용<br>- 도서관 공간 활용<br>- 도서관 프로그램 개선점<br>- 효과적인 홍보 채널 |
|    |        | 초등학교 고학년 |     |  |
| 3  | 사서교사   | 초등학교     | 일대일 | - 학교도서관 예산<br>- 운영 시스템<br>- 학교도서관 기능<br>- 전자책 이용<br>- 공공도서관 연계 현황<br>- 공공도서관 연계 발전 방향<br>- 효과적인 홍보 채널              |
|    |        | 중학교      |     |  |
|    |        | 고등학교     |     |  |
| 4  | 교육청 사서 | -        | FGI | - 청소년 프로그램 및 문제점 도출<br>- 학교도서관 연계 현황 및 발전 방향<br>- 도서관 공간 활용<br>- 효과적인 홍보 채널  |

초등학교, 중학교, 고등학교 사서교사에게는 먼저, '학교도서관 예산'을 확인하여 전체 학교 예산에서 도서구입비 및 운영비가 어느 정도를 차지하고 있는지를 알아보았다. '운영 시스템'의 범위는 대출 및 반납시스템과 독서프로그램 운영 시스템을 포함하였다. '학교도서관 기능'에서는 학교 내 도서관의 기능과 사서교사의 역할을 확인하고 그에 수반되는 문제점을 파악하였다. '전자책 이용'은 전자책 이용 현황과 전자책 관련 시스템에 대해 알아보았다. '공공도서관 연계 현황'은 서울시교육청 도서관 및 구립 공공도서관과의 연계 프로그램을 살펴보고 그에 대한 장점과 더불어 문제점도 확인하였다. '공공도서관 연계 발전 방향'에서는 서울시교육청 도서관에 바라는 사서교사들의 요청 사항을 정리하였다. 마지막으로 '효과적인 홍보 채널'을 통해 서울시교육청 도서관의 프로그램 홍보 아이디어를 도출하였다.

서울시교육청 사서들과의 FGI에서는 먼저, '진행하는 청소년 관련 프로그램'을 통해 소속된 서울시교육청 도서관의 대표적인 청소년 프로그램을 확인하였다. '학교도서관 연계 현황'에서는 학교도서관과의 직접적인 연계가 있는지를 살펴보았다. '청소년 관련 프로그램 발전 방향'에서는 그동안 진행한 청소년 관련 프로그램을 중심으로 외부 기관과의 연계 발전 방향을 모색하였다. '도서관 공간 활용'을 통해 이용자 중심의 도서관 공간 계획을 구축할 때 초점을 맞추어야 하는 특성들을 제시하였다. 마지막으로 '효과적인 홍보 채널'을 통해 서울시교육청 도서관의 프로그램을 홍보 아이디어를 도출하고자 하였다.

#### 4.2.2 FGI 및 일대일 인터뷰 결과 분석

해당 장에서는 앞으로의 청소년 정보서비스를 위한 발전 방향으로 새로운 청소년 프로그램 개발, 전자책 서비스 범위 및 시스템 개선, 서울시교육청 도서관과 학교도서관과의 연계, 공간 재구조화 등을 제안하고자 한다.

##### 1) 새로운 청소년 프로그램 개발

청소년 프로그램하면 인문학, 독서, 작가와의 만남, 토론 동아리 등으로 귀결된다. 전통적으로 도서관에서 해 왔고 앞으로도 꾸준히 해야 할 중요한 부분이다. 앞으로는 해당 주제를 표현하는 방식이나 수업 내용에서 이용자의 흥미를 유발시킬 수 있는 요소를 가미해야 하며, 융합적이고 창의적인 사고를 통해 여러 기관이 협력하고 다양한 학문 분야를 포함하는 것이 중요하다.

도서관을 학습, 휴식, 교양 등 다양한 키워드로 연상하는 청소년들에게 기존의 독서 프로그램을 재편할 필요가 있다. 학습의 경우에는 국어교과서 작품 함께 읽기 등을 통해 학교수업을 보완할 수 있는 기회를 제공하는 형식이다. 휴식의 경우에는 편안한 공간에서 자유롭게 독서를 할 수 있도록 기존의 프로그램을 개선해 나가야 한다. 교양을 쌓기 위해 도서관을 찾는 청소년을 위해서는 작가와의 만남 등 강연에 참가할 수 있도록 이끌고 작가들의 작품을 함께 읽고 자유롭게 토론할 수 있도록 유도해야 한다.

프로그램 운영 방식도 오프라인과 온라인의 장점을 취하면서 조정해나가야 한다. 새로운 정보기술인 메타버스(metaverse)라는 용어가 2000년대 후반부터 여러 학문분야 및 비즈니스



영역에서 연구되고 활용되고 있다. 메타버스는 미국 SF 작가 닐 스티븐슨(Niel Stephenson)의 소설 『스노 크래시(Snow Crash(1992))』에서 처음 언급된 용어이다. 교육 분야에서도 메타버스 적용에 대한 연구가 활발히 진행 중이며, 실제 학교나 교육 현장에서 블렌디드 러닝(blended learning)의 형태로 또는 토론 학습의 도구로 사용되고 있다. 특히 메타버스는 코로나19로 인한 학교 교육의 온라인화에서 발생되는 문제점들을 다소 해결할 수 있는 방안으로 간주되고 있다. 즉, 메타버스는 쌍방향 수업의 한계를 극복하고, 학생들이 온라인 수업에 집중할 수 있게 하며, 모둠 학습의 효과를 올리는 방안으로 교육 환경에서 적극적으로 수용할 수밖에 없는 정보기술이라고 할 수 있겠다. 도서관에서도 메타버스를 활용한 교육 프로그램 개발에 좀 더 집중할 필요가 있다.

### 2) 전자책 서비스 범위 및 시스템 개선

교사, 학부모, 학생 모두 종이책을 선호한다. 그러므로 도서관의 서비스 범위, 정책 및 예산이 종이책에 치중되어 있는 것이 사실이다. 그러나 수업과 관련되었거나 과제를 수행하는데 필요한 도서는 전자책 확보가 중요하다.

전자책은 저작권이나 재정적인 문제가 얽혀 있어서 정책을 변경하거나 새로운 지침을 개발하는 것에 큰 부담이 따른다. 그러나 앞서 언급한 대로 청소년에게 제공되어야 할 전자책은 학습과 관련된 부분이기 때문에 서울시교육청이 주도하여 서비스의 범위 및 시스템 개선이 시급한 상황이다.

먼저, 서비스의 범위를 살펴보면 다음과 같다. 전자책으로 서비스를 할 도서의 성격을 나

누는 것이 중요하다. 수업지원에 필요한 도서와 그 외 도서를 구분하는 것이다. 특히 서울시교육청 도서관 차원에서 전체 수업들을 대상으로 특정 교과와 단원 등을 선정하고 수업지원에 필요한 도서를 채택하는 것이 바람직하다. 수업지원에 필요한 도서는 동시접속자 수를 한 학급의 인원을 고려하여 제한하고 그 외의 도서들은 지금 적용하고 있는 전자책 동시접속자를 적용하면 된다.

전자책 자체에 대한 접근도 폭 넓은 시각이 필요하다. 다양한 독서 방식을 제공하기 위한 오디오북이나 청소년을 위한 그림책, 길이가 길지 않은 도서 제작, 정보를 제공하는 시리즈물 제작을 통해 서울시교육청 콘텐츠 자체의 양을 확대하는 것도 고려해야 한다.

서울시교육청 전자책 어플리케이션인 SEE의 시스템을 개편하여 이용자 인터페이스를 향상시키고, 검색 기능 및 큰화자보기 기능 등 전자책 유료 어플리케이션에서 제공하는 전자책 서비스의 수준에 도달할 수 있도록 보완해야 할 것이다.

### 3) 서울시교육청 도서관과 학교도서관과의 연계

서울시교육청 도서관을 중심으로 학교도서관의 연계 방안의 키는 커뮤니케이션이라고 할 수 있다. 인적, 자원, 공간 네트워크가 중요하다. 학교도서관에서는 도서관협력수업을 통해 학교도서관의 기능을 확립하고 도서관을 알리는 기회로 삼고 있다. 그러나 학교도서관의 인적자원은 한계가 있어서 모든 교과목을 통제하고 새로운 수업 콘텐츠를 개발하는 것은 역부족이다. 서울시교육청 도서관에서는 타겟 교과목이나

단원을 선정하고 학습지원을 위한 콘텐츠 개발, 기자재 지원, 키트(KIT) 개발 및 지원, 전문가 파견 등을 제공할 수 있을 것이다.

서울시교육청에서는 학교도서관과 연계하여 교과목에 초점을 맞춘 필독도서목록이나 전체적인 사회 환경을 고려한 권장도서목록 등을 개발할 필요가 있다. 또한 학교도서관의 자원을 활용하여 범교과 학습주제나 통합주제를 발굴하고 새로운 지식 형성을 도와줄 수 있는 콘텐츠 개발도 뒷받침되어야 한다.

단위 서울시교육청 도서관의 장서는 단위 학교도서관의 장서보다 규모가 크다. 서울시교육청 도서관의 장서를 학교도서관에 장기대출해 줌으로써 서울시교육청 도서관 자원의 활발한 이용도 기대할 수 있다.

위에서 언급된 서울시교육청 도서관과 학교도서관의 연계를 위해서는 해당 지역 서울시교육청 도서관과 학교도서관, 그리고 사서와 사서교사의 유대를 강화해야 한다.

#### 4) 공간 재구조화

청소년이 도서관에 갖는 이미지는 크게 두 가지였다. 하나는 여유롭고 편안하며 휴식을 취할 수 있는 정적인 공간이고, 다른 하나는 시끄럽게 소통할 수 있고 낯선 것을 경험하고 싶은 동적인 공간이다. 도서관에 대한 청소년의 이미지가 다소 상충 되지만, 개인 독서나 학습을 하는 공간 그리고 함께 이야기를 나누고 놀 수 있는 공간이 공존하기를 바라는 것을 알 수 있다. 그리고 건물 내부뿐만 아니라 외관 또는 주변 환경에도 민감하였다.

공간의 변화는 예산이나 민원 등과 같은 현실적인 문제에 봉착하게 된다. 단위 도서관의 고민

이 아니라 서울시교육청 차원에서 전체적인 서울시교육청 도서관 공간 구조 마스터플랜이나 공간 재구조화 지침 등이 구축되어야 할 것이다.

## 5. 결론

서울시교육청 도서관에서는 모든 계층을 대상으로 도서관 이용 만족도 조사는 여러 차례 진행해 왔지만 주 이용자인 청소년을 대상으로 한 이용만족도 조사는 없었다. 본 연구의 목적은 설문조사를 통해 22개 서울시교육청 도서관에 대한 청소년의 만족도 실태를 파악하고 FGI 및 일대일 인터뷰를 통해 중학생, 고등학생, 학교 밖 청소년 그리고 학부모, 사서교사, 교육청 사서 등 청소년 정보서비스의 주체와 객체를 유형별로 구분해 도서관 이용과 관심 그리고 요구사항을 구체적으로 확인하였다. 이를 통해 청소년이 요구하는 독서활동 프로그램, 전자도서관, 공간 등에 초점을 맞춘 개선 방향을 제안하였다.

이와 같은 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 도서관의 기능을 포함하는 도서관 이용 실태, 프로그램 참여 실태, 전자도서관 사용 실태, 개선사항 등으로 구분하여 설문지를 구성한 후 비대면과 대면으로 설문조사를 실시하였다. 중학생 651명, 고등학생 516명(특수목적고 학생 30명 포함) 그리고 학교 밖 청소년 183명 등 총 1,350을 대상으로 설문조사를 실시한 후, 데이터를 수거해 데이터 수정 및 코딩 과정을 거쳐 통계분석을 하였다. 또한 2021년 11월 8일부터 한 달 여간 총 14회에 걸쳐 FGI와 일대일 면담을 진행하였다. 초등학교 학부모(2팀),

중학교 및 고등학생(각 2팀) 등 4팀, 학교 밖 청소년(1팀), 교육청 사서(1팀) 등은 FGI로 진행하였으며, 초중고 사서교사 6명은 일대일 면담을 실시하여 설문조사와 비교 분석하였다.

인터뷰에서 도출된 사항은 다음과 같다. 첫째, 온라인, 오프라인의 장점을 취합하여 새로운 청소년 교육프로그램 개발에 집중하는 것이다. 기존의 독서 활동에서 다른 콘텐츠를 온라인 환경에서 공유할 수 있도록 새로운 정보기술을 활용하는 것이다. 디지털 환경이 주는 신선함과 몰입감을 통해 청소년이 지속적으로 도서관 프로그램에 관심을 갖고 참여하도록 유도하는 것이 중요하다.

둘째, 전자책 서비스 범위 및 시스템 개선이다. 서울시교육청 도서관 차원에서 학교 수업의 특정 교과와 단원에서 필요한 도서를 채택하여 많은 인원이 동시에 접근할 수 있도록 시스템을 만드는 것이다. 또한 전자책 자체에 대한 접근도 폭 넓은 시각이 필요하다. 다양한 독서 방식을 제공하기 위한 오디오북이나 청소년을 위한 그림책, 길이가 길지 않은 도서 제작, 정보를 제공하는 시리즈물 제작을 통해 서울시교육청 콘텐츠 자체의 양을 확대하는 것도 고려해야 한다.

셋째, 서울시교육청 도서관과 학교도서관과의 연계다. 서울시교육청 도서관을 중심으로

학교도서관의 연계 방안의 키는 커뮤니케이션이라고 할 수 있다. 인적, 자원, 공간 네트워크가 중요하다. 서울시교육청 도서관에서는 타겟 교과목이나 단원을 선정하고 학습지원을 위한 콘텐츠 개발, 기자재 지원, 키트(KIT) 개발 및 지원, 전문가 파견 등을 제공할 수 있을 것이다.

마지막으로 공간 재구조화다. 청소년이 도서관에 갖는 이미지는 크게 두 가지였다. 하나는 여유롭고 편안하며 휴식을 취할 수 있는 정적인 공간이고, 다른 하나는 시끄럽게 소통할 수 있고 낯선 것을 경험하고 싶은 동적인 공간이다. 도서관에 대한 청소년의 이미지가 다소 상충되지만, 개인 독서나 학습을 하는 공간 그리고 함께 이야기를 나누고 놀 수 있는 공간이 공존하기를 바라는 것을 알 수 있다. 그리고 건물 내부뿐만 아니라 외관 또는 주변 환경에도 민감하였다.

청소년의 요구를 반영하고 질 높은 정보서비스를 지속적으로 진행하기 위해서는 서울시교육청의 거시적인 계획 수립이 필요하다. 예산 확보, 인력 활용, 새로운 정보기술 적용, 학교도서관과의 연계, 공간 재설계 등은 큰 계획 안에서 많은 이해당사자들이 함께 고민해야 할 부분이다. 후속 연구를 통해 청소년 정보서비스를 위한 서울시교육청 도서관 거버넌스 모형 개발이 이루어져야 한다.

## 참 고 문 헌

교육부 (2021). 2022 개정 교육과정 총론.  
 기혜선, 정옥년 (2020). 맞춤형 독서프로그램 개발을 위한 초·중·고 학생들의 읽기 효능감 분석.  
 학습자중심교과교육연구, 20(16), 297-317. <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2020.20.16.297>

- 노명완, 이차숙 (2002). 리더러시 연구. 서울: 박이정.
- 마크로밀 엠브레인 (2022). 트렌드 모니터 2022. 서울: 시크릿하우스.
- 문화체육관광부 (2020). 2019년 국민독서실태조사 보고서.
- 윤정옥 (2008). 미국 청소년의 독서행태 및 환경에 관한 고찰. 한국문헌정보학회지, 42(4), 33-54.  
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.033>
- 이금숙 (2018). 공공도서관과 학교도서관 협력에 대한 사서의 인식 차이 연구. 석사학위논문, 대진대학교 교육대학원 사서교육전공.
- 이향미, 정혜원 (2019). 청소년의 독서활동, 자기효능감, 학업성취도의 종단적 관계. 교육학연구, 57(3), 233-257.
- 장아리 (2019). 공공도서관의 실내공간특성과 청소년 만족도 및 선호도 조사. 한국실내디자인학회논문집, 28(2), 129-137. <http://dx.doi.org/10.14774/JKIID.2019.28.2.129>
- 최보영 (2013). 공공도서관 청소년 독서 프로그램 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 한국지능정보사회진흥원 (2021). 인터넷 이용실태 조사.
- IFLA (1997). Guidelines for Library Services for Young Adults.
- OECD (2019). OECD Future of Education and Skills 2030 Concept Note.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chang, Ah-Ri (2019). A study on the spatial characteristics and adolescents satisfaction and preference of public libraries. *Journal of Korean Institute of Interior Design*, 28(2), 129-137.
- Choi, Bo Young (2013). A Study on Promoting Reading Programs for Young Adults in Public Libraries in Korea. Master's thesis, Ewha Womans University.
- Embrain (2022). *Trend Monitor 2022*. Seoul: Secret House.
- Kiy, Heasun & Jung, Ok-ryun (2020). Analysis of students' reading self-efficacy for developing differentiated reading programs. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 20(16), 297-317.
- Lee, Geum Sook (2018). A Study on the Difference of Librarian's Perception of Public Library and School Library Cooperation. Master's thesis, Daejin University.
- Lee, Hwangmi & Chung, Hyewon (2019). The longitudinal relationship adolescents' reading activity, self-efficacy and academic achievement. *Korean Journal of Educational Research*, 57(3), 233-257.

- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2020). 2019 National Reading Survey Report.
- Ministry of Education (2021). 2022 Revised Curriculum General Guidelines.
- NIA (2021). 2020 Internet Use Survey.
- Noh, MyeongWan & Lee, cha-suk (2002). Literacy Research. Seoul: Pagijong Press, Inc.
- Yoon, Cheong Ok (2008). A research on the reading behavior and environment of the teens in the U.S.A. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 42(4), 33-54. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.033>

