

공공도서관 전자책 서비스 이용자 만족도 조사 연구*

- 서울시 강동구 도서관을 중심으로 -

A Study on User Satisfaction of Public Library e-Book Services: Focusing on Gangdong District Library in Seoul

이 윤 경 (Yoonkyung Lee)**

차 미 경 (Mikyong Cha)***

초 록

예고 없이 찾아온 팬데믹은 물리적인 장서와 공간의 한계를 체감하게 하였으며, 도서관의 디지털 역량과 지속가능한 도서관 서비스에 관한 논의가 확산되고 있다. 공공도서관의 전자책 서비스는 자치구 단위까지 확대되어 서비스 활성화를 모색해야 하는 단계에 와있다. 본 연구에서는 공공도서관 전자책 서비스의 현황을 파악하고 개선방안을 제시하기 위하여 서울시 강동구 도서관을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 분석 결과를 토대로 전자책 콘텐츠 확대, 이용자 지원 서비스 강화, 전자책 시스템 관리체계 개선의 세 가지 측면에서 개선방안을 도출하였다.

ABSTRACT

The pandemic, which came unannounced, has caused people to feel the limitations of physical books and spaces, and discussions on library digital capabilities and sustainable library services are spreading. The e-book service of public libraries is at the stage of expanding to the autonomous district level and seeking to revitalize the service. In this study, a user satisfaction survey was conducted on the Gangdong district Library in Seoul to identify the current status of public library e-book services and suggest improvement measures. Based on the analysis results, improvement measures were derived in three aspects: expanding e-book content, strengthening user support services, and improving the e-book system management system.

키워드: 전자책, 전자책 서비스, 전자책 이용자, 전자도서관, 공공도서관

E-Book, E-Book Service, E-Book User, Electronic Library, Public Library

* 본 논문은 이화여자대학교 대학원 석사학위논문(2023.02)을 축약·보완한 것임.

** 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과 석사(nicky4109@ewhain.net) (제1저자)

*** 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2023년 11월 21일 논문심사일자 : 2023년 11월 23일 게재확정일자 : 2023년 12월 12일
한국비블리아학회지, 34(4): 235-257, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.235>

※ Copyright © 2023 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 배경 및 목적

정보화와 4차 산업혁명을 거치며 스마트폰, 태블릿과 같은 디지털기기의 사용이 확대되면서 정보전달 매체로서 인쇄매체의 경쟁력은 점차 약화되고 있는 추세다. 문화체육관광부의 『2021년 국민독서실태조사』 결과에 의하면 독서율은 감소하고 있지만, 전자책에 대한 수요는 증가한 것으로 나타났다. 2020년 9월부터 2021년 8월까지 1년간 종이책 독서율은 성인 40.7%, 초·중·고교 학생 87.4%로 2019년 대비 각각 11.4%, 3.3% 감소한 반면, 전자책 독서율은 성인 19%, 학생 49.1%로 전년도 보다 각각 2.5%, 11.9% 증가하여 학생 및 성인의 독서 생활에서 전자책 이용이 늘어난 것으로 조사되었다.

2020년 전 세계를 강타한 코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)는 사회 전 분야에 걸쳐 디지털 전환을 가속화시켰으며, 대면을 최소화하기 위해 온라인으로 소통하는 온택트(ontact) 시대를 본격화하였다. 나아가 디지털 대전환 시대에 공공도서관의 미래와 새로운 역할에 대한 활발한 논의를 일으키는 촉매제가 되었다. 코로나19 유행으로 도서관 이용이 제한됨에 따라 전자책 이용률이 급증하였고 대다수 공공도서관은 전자책 서비스를 확대하였다. 전자책에 대한 관심과 수요가 증가하고 있지만, 아직도 도서관에서의 전자책은 종이책의 보완제로 인식되는 경향이 있다(김진영, 한상우, 2021). 실제 공공도서관에서는 전자책에 대한 체계적인 관리 정책이 부재한 경우가 많고 전자책과 관련된 법·제도적인 이해도 낮은 편이다. 도서관의

자료 구입 예산도 인쇄자료에 편중되어 있는 점을 고려해 볼 때 전자책을 온전한 장서로 인식하지 못하고 있는 것이 현실이다.

공공도서관이 장서량으로 도서관의 규모를 평가하는 정보 소유의 개념에서 벗어나 정보 접근을 더 중시하게 되면서 장서로 가득 차 있던 자료이용공간을 복합공간으로 혁신하는 도서관이 점점 늘어나고 있다. 그러나 여전히 많은 공공도서관은 자료이용 공간과 보존서고의 부족, 제한된 제적 기준 등의 이유로 장서 포화라는 난제를 안고 있다. 장서 포화는 도서관 이용환경을 저해하는 요인이 될 수 있다. 한편, 전국도서관 단일 대출증 서비스인 '책이음 서비스' 도입 이후 공공도서관은 해당 지역 내 인구를 넘어서 전국의 이용자로 서비스 대상이 확대되었다. 지역의 경계가 허물어진 서비스 환경 속에서 한정된 서가의 장서만으로는 증가하는 이용자의 정보요구에 대응하기 어려울 것이다.

효율적인 장서 관리를 도모하고 공공도서관의 디지털 역량을 강화하여 이용자에게 폭넓은 정보를 제공하기 위해 전자책 서비스를 제고해야 할 때다. 공공도서관은 전자책 도입 단계를 지나 자치구 단위까지 전자책 서비스가 확대되며 서비스의 질적 향상과 활성화를 모색해야 하는 단계에 와있다. 본 연구의 목적은 자치구 단위 공공도서관 전자책 서비스 현황과 이용자 만족도 조사를 종합적으로 분석하여 전자책 서비스 운영에 실질적인 도움이 되는 개선방안을 제시하는 것이다.

1.2 연구 방법 및 범위

본 연구는 자치구 공공도서관 전자책 서비스

개선방안을 제시하기 위해 공공도서관 전자책 서비스 현황과 이용자 만족도를 조사하였다. 첫째, 국가도서관통계시스템을 이용하여 국내 공공도서관의 전자책 소장 현황을 살펴보고, 서울시 지자체 소속 공공도서관의 전자책 서비스 현황을 조사하였다. 둘째, 서울시 강동구를 대상으로 강동구 전자도서관 전자책 서비스를 이용해본 경험이 있는 10대 이상 학생과 성인을 대상으로 2022년 10월 20일부터 10월 30일까지 설문조사를 실시하여 공공도서관 전자책 서비스에 대한 이용자의 만족도와 요구사항을 파악하였다. 배포한 설문지 300부 중 283부가 회수되어 회수율은 94.3%로 나타났다. 회수된 설문지 중 분석에 부적합한 응답 4부를 제외하고 총 279부의 설문지를 분석데이터로 사용하였다.

이용자 설문조사를 통해 수집된 데이터는 SPSS Statistics 27.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 응답자의 일반 사항과 도서관 및 전자도서관 이용, 전자책 서비스 만족도를 분석하기 위하여 빈도분석 및 기술통계를 사용하였다. 전자책 시스템 만족도 측정 도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 분석하였다. 독서량 차이 인식에 따른 전자책 서비스 만족도 차이를 알아보기 위하여 t-검증을 실시하였으며, 전자책 서비스 인지 경로 및 이용 횟수, 이용 권수에 따른 만족도 차이를 파악하고자 일원배치분산분석을 실시하였다. 유의미한 차이가 있는 문항은 셰페(Scheffe) 검증으로 사후 분석하였다.

1.3 선행연구

전자책 서비스에 관한 이용자 연구는 크게 전

자책 웹사이트 조사를 기반으로 분석한 연구와 이용자 설문조사로 나누어 볼 수 있다. Sutton (2003)은 netLibrary와 Elsevier의 이용통계를 바탕으로 사서가 구입한 도서와 이용자가 선택하여 구입한 도서와의 이용률을 비교 분석한 결과, 이용자 주도 수서(PDA)로 구입된 도서의 이용률이 더 높게 나타났음을 확인하였다. 장경두(2005)는 국내와 미국의 공공도서관 각 3곳을 선정하여 전자책 서비스의 방법과 실태를 비교 분석하고 국내 공공도서관 전자책 서비스 활성화를 위해 각 도서관의 전자책에 관한 정보 공유와 이용자 서비스에 관한 협력을 강조하였다. 백지원(2012)은 4개 공공도서관의 전자책 이용 항목을 분석한 결과, 전자책 사이트 접근의 어려움, 복잡한 초기 설정 과정과 포맷별로 상이한 이용방식 등의 문제점을 발견하였고 개선방안으로는 전자책에 대한 사서의 인식 개선, 도서관 주도적인 전자책 서비스 운영 등을 제시하였다. 전미경(2017)은 인천광역시 3개 공공도서관의 종이책 및 전자책 대출기록을 통해 복합이용자의 이용형태를 분석하여 복합이용자 집단의 활성화 방안을 모색하였다. 신정아(2021)는 경기도사이버도서관 이용현황을 토대로 구매방식, 서비스, 콘텐츠 등 공공도서관이 직면하고 있는 전자책 이슈들을 정리하고 전자책 생태계 이해관계자 간 협의를 제언하였다.

이용자 설문조사를 통해 전자책 서비스 이용 실태를 분석한 연구로 신은주(2005)는 서울시 강북지역 공공도서관 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 도서관 이용 빈도가 높을수록 전자책에 대한 인지율과 이용률이 높게 나타났다. 통일된 기술 포맷 및 뷰어 개발, 다양

한 콘텐츠 개발을 위한 공동협력 등을 전자책 서비스 이용 증진 방안으로 제시하였다. 김효선(2008)은 대전 지역 공공도서관 5개 관을 대상으로 이용자 설문조사를 실시하였는데 이용자 만족도에 가장 영향력 있는 변수는 콘텐츠 특성이었고 충성도에 가장 영향력 있는 변수는 이용편의 특성인 것으로 조사되었다. 정연경과 최윤경(2012)은 어린이도서관 사서와 어린이 이용자의 전자책 인식 및 이용을 살펴보았으며 전자책 서비스 개선방안으로 충분한 전자책 콘텐츠 제공, 편리한 건물과 시설 구비, 이용자 교육 프로그램 개발 및 적극적인 홍보, 전자책 담당 사서의 전문성 개발을 제시하였다. 임광택(2013)은 서울시 S구립도서관의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 서울시 25개 구 중 대표적인 구립도서관의 전자책 담당사서를 대상으로도 설문조사를 실시하여 전자책 서비스 활성화를 저해하는 문제점을 확인하였다.

공공도서관 전자책 서비스가 도입된 지 20년이라는 시간이 흐르고 자치구 단위로 서비스가 확대되었지만, 공공도서관 전자책 서비스에 관한 연구는 아직 미흡한 실정이다. 이용자 인식 조사를 기반으로 한 공공도서관 전자책 서비스에 관한 연구는 대부분 10년 이상 경과한 연구로, 전자책에 대한 관심과 수요가 증가하고 있는 현시점을 반영한 연구가 요구되며 전자책 웹사이트 분석과 이용자 설문조사를 병행한 연구는 매우 드물다. 본 연구는 자치구 단위 공공도서관 사례를 중심으로 전자책 웹사이트 분석을 통해 이용실태를 파악하고 이용자 만족도 조사를 종합적으로 분석하여 공공도서관 전자책 서비스 운영에 적용할 수 있는 개선점을 도출하고자 하였다는 점에서 차이가 있다.

2. 공공도서관 전자책 서비스

2.1 전자책 서비스

전자책은 Electronic Book의 준말인 e-book(이북) 또는 디지털 북, 사이버 북 등으로 일컬어지며, 종이 대신 디지털 파일 형태로 제작하여 콘텐츠를 제공하는 전자 버전의 책을 말한다. Armstrong(2008)은 전자책이란 전자기기를 통하여 읽을 수 있는 것으로 크기, 기원, 구성과 상관없이 도서로 인식되는 정기간행물을 제외한 콘텐츠라고 정의하였다. 황금숙(2006)에 따르면 전자책은 시공간의 구애 없이 이용할 수 있고 음성 및 영상 등의 기능이 담겨 있어 유아동 멀티동화는 물론 어학, 음악, 미술 관련 서적 출판에도 유리할 뿐만 아니라 신속하게 본문 검색이 가능하여 지식과 정보를 빠르고 정확하게 전달할 수 있다는 장점이 있다.

국내 전자책 서비스가 본격적으로 이루어지게 된 시기는 IT 기술이 발달하고 인터넷과 같은 네트워크 기술이 보급된 2000년대 초부터였다. 국가정책사업의 일환으로 2001년부터 공공도서관 정보화 사업이 시작되면서 국내 전자책 시장은 활기를 띠기 시작하였으며, 도서관을 주타깃으로 한 B2B 시장이 국내 전자책 사업을 견인하는 역할을 하게 되었다. 전자책 시장은 공급자의 콘텐츠 제작과 유통에 의해 시장의 성장이 좌우된다. 전자책 업계는 도서관을 대상으로 하는 전자책 콘텐츠 제공 방식을 다각화하고 있는데, 기존의 영구 대여 방식인 소장모델뿐만 아니라 구독 모델, 이용권 모델 등의 방식으로 확장하고 있다(신정아, 2021). 공유경제, 구독경제

가 전 방위적으로 부상하면서 대여 및 구독 서비스가 주목을 끌며 새롭게 등장한 전자책 구독형 플랫폼은 전자책 시장에서 우위를 점하고 있다. 2016년에 등장하여 현재 12만여 권의 전자책 콘텐츠를 보유한 '밀리의 서재', 2018년 론칭한 '윌라오디오북' 등이 그것이다. 2020년 발발한 코로나19 팬데믹은 전 세계 산업 구조에 변화를 일으켰으며 출판업계에도 영향을 주었다(최준란, 2021). 모바일 중심의 라이프스타일에 맞게 휴대폰, 태블릿을 통해 언제 어디서든 책을 접할 수 있다는 편리함을 기반으로 전자책 시장은 급성장을 이어가고 있다.

2.2 도서관 전자책 관리

공공도서관의 전자책 서비스는 2000년대 초부터 본격적으로 시작되었다. 우리나라 대부분 도서관의 전자책 서비스는 영구 소장형이다. 한번 구입하면 지속적으로 서비스 가능하다는 장점이 있지만, 도서관을 대상으로는 전자책을 판매하지 않는 출판사들이 있어 최신성 있고 다양한 콘텐츠를 이용하는 데 제한이 있다. 이와 달리 구독형 전자책은 소장형에서는 판매하지 않는 출판사가 서비스에 참여하므로 신간 또는 베스트셀러 전자책의 종수가 더 다양하다(신정아, 2021). 또한 '원 카피 원 유저' 조건의 영구 소장형 전자책 서비스와 달리, 구독형은 '원 카피 멀티 유저'이기 때문에 대출률이 높다. 하지만 구독 기간이 만료되면 서비스가 종료되어 도서관에 남은 장서가 없으며 한정된 예산으로는 지속적인 서비스가 어렵고 구독형 전자책 유통사의 정책에 따라 1년에 한 번 입수된다.

도서관의 전자책 서비스 환경은 전자책 출판 및 유통 생태계의 영향을 받는다. 소비자들의 선호에 따라 전자책으로 제작되는 콘텐츠는 점점 다양성이 떨어져 주제 편중 심화되고 있으며, 도서관은 지정된 전자책 납품사에서 제공하는 전자책 구매 리스트에서 수서해야 하는 제한적인 여건 속에 놓여있다. 문화체육관광부의 공공도서관 통계조사에 의하면 2021년 공공도서관 1관당 인쇄도서 구입비 예산은 전년 대비 6.9% 감소한 것에 비해 전자자료 구입비 예산은 37.6% 증가하였다. 하지만 1관당 인쇄도서 대비 전자자료 구입 비중은 13.9%에 불과하며 이마저도 전자책, 전자저널, 오디오북 등을 모두 포함한 금액이라는 것을 감안하면 공공도서관의 자료구입 예산은 아직도 인쇄도서에 치중되어 있다고 파악된다. <표 1>은 국가도서관 통계시스템(2022)을 통해 2017년부터 2021년까지 5년간 공공도서관 자료구입비 예산 증감률을 표로 정리한 것이다.

2021년 12월 기준 국내 공공도서관은 총 1,208개 관이며, 이 가운데 69%인 835개 관이 2000년대 이후 건립되어 20여 년간 도서관은 양적 성장을 거두었다. 하지만 도서관의 외연 확대와 달리 장서 부족과 공간 활용 등 현실적인 문제가 발생하고 있다. 국가도서관통계시스템을 근거로 2007년부터 2021년까지 공공도서관 전자책 보유 현황을 살펴본 결과, 2007년 전체 600개 관 도서관 중에서 전자책을 서비스하는 도서관은 42%인 253개 관으로 전체 도서관 중 절반에 미치지 못하였으나, 15년간 지속적으로 전자책 서비스가 확대되어 2021년에는 전체 1,208개 관 중에서 76%인 919개 관이 전자책 서비스를 운영하고 있다. 전자책 보유량도 2007

〈표 1〉 공공도서관 자료구입비 예산 증감

(단위: 백만 원, 천 원, %)

구분	단위	2017	2018		2019		2020		2021	
			예산	증감	예산	증감	예산	증감	예산	증감
자료구입비	백만원	85,506	90,586	5.9	100,889	11.2	103,211	2.3	101,892	-1.3
1관당 총 자료구입비	천원	84,659	86,935	2.7	92,053	5.9	91,015	-1.1	86,939	-4.5
도서	천원	68,183	69,511	1.9	74,251	6.8	72,108	-2.9	67,142	-6.9
비도서	천원	3,722	3,901	4.8	3,745	-4	3,642	-2.8	2,985	-18
전자자료	천원	5,060	5,960	17.8	6,430	7.9	6,805	5.8	9,367	37.6
연간물	천원	7,695	7,563	-1.7	7,627	0.8	8,643	13.3	7,445	-13.9

년 약 122만9천 종에서 2021년 1,804만3천 종으로 약 14배 증가한 것으로 나타났다. 인쇄도서 대비 전자책 보유량을 비교하면 2007년 2.4% 수준에서 2021년 14.9%로 확대되어 도서관의 중요한 장서유형 중 하나로 자리 잡아가고 있음을 알 수 있다.

도서관 전자책 운영현황을 파악하기 위하여 지자체 직영 도서관의 독립적인 전자책 서비스, 지자체 위탁 도서관의 통합 전자책 서비스, 교육청 도서관의 통합 전자책 서비스로 나누어 살펴 보았다. 직영 도서관 독립적 전자책 서비스 사례인 서울도서관은 2012년 개관 시부터 전자책 서비스를 운영하고 있다. 서울도서관 홈페이지에서 '전자도서관'을 클릭하면 연결이 되고, 인터넷 검색창에 URL(<https://elib.seoul.go.kr>)을 입력해도 접속 가능하다. 2022년 11월 기준으로 소장형 전자책 8,900여 종, 구독형 전자책 15,000여 종을 보유하고 있으며, 오디오북과 전자저널도 전자도서관 웹사이트를 통해 이용할 수 있다. 영문 전자책 구독 서비스인 오버드라이브(OverDrive)를 연동하여 3,000여 종의 국외 전자책을 서비스하고 있다. 전자책을 읽으려면 유통사별 뷰어 앱을 설치해야 해서 불

편했던 점을 개선하고자 2022년 11월부터 설치형 뷰어를 웹 뷰어로 교체하여 하나의 뷰어로 모든 전자책을 이용할 수 있도록 하였다. '공지사항'을 통해 일반적인 안내를 하고 있으며, 'FAQ'에는 전자책 이용과 관련하여 이용자들이 자주 문의하는 내용들을 정리하여 게시하고 있다. 또한 'QnA'를 통해 전자책 이용과 관련하여 문의사항이 있으면 질문을 올려 직원과 소통할 수 있는데, 문의 글에 대한 답변은 당일 또는 익일 이내에 직원이 답을 달아 처리하고 있었다.

지방자치단체 산하 공공도서관들은 중복 콘텐츠 구매 방지 및 예산 절감 등을 위하여 시·군·구 단위로 통합 전자도서관을 구축하여 서비스를 운영하고 있다. 국가도서관통계시스템을 근거로 2021년 말 기준 서울시 25개 지자체 위탁도서관의 전자책 서비스 현황을 파악한 결과, 전자책 보유 종수는 10,000종 이상 11곳, 5,000종 이상 11곳, 5,000종 미만 3곳으로 나타났다. 25개 구 평균은 15,787종이다. 대부분의 지자체 통합 전자도서관에서는 소장형 전자책을 서비스하고 있으며, 광진구, 영등포구와 같이 구독형 전자책을 또 다른 플랫폼을 통해

운영하고 있는 자치구도 있다. 전자도서관 콘텐츠 관리시스템은 웅진OPMS, YES24, 북큐브, 교보 등을 사용하고 있는데, 교보를 사용하는 자치구가 18군데로 가장 많았다. 전자책 유통 주체에 따라 전용뷰어를 사용하고 있으며, QnA(질의응답)와 FAQ(자주하는 질문) 게시판을 모두 운영하는 곳은 3곳, QnA 게시판만 운영하는 곳은 6곳, FAQ 게시판만 운영하는 곳은 3곳, 직원의 응답을 확인할 수는 없지만, 의견을 올릴 수 있는 자유게시판을 운영하는 곳은 5곳, 게시판을 운영하지 않는 곳은 8곳으로 나타났다. FAQ 게시판을 있지만 게시된 글이 0건인 곳도 5곳이 있었다. 금천구 전자도서관은 전체 자치구 중 유일하게 로그인 없이 문의할 수 있는 '문의 및 개선포럼' 게시판이 마련되어 있었다. 자치구별로 희망도서 신청 게시판도 운영하는 곳과 하지 않는 곳이 나뉘어져 있었다. 모든 지자체 통합 전자도서관 웹사이트는 회원증을 발급받은 도서관 정회원에 한하여 이용 가능하다. 전자도서관 웹사이트에 접근하려면 각 자치구의 통합도서관 웹사이트 내에서 링크된 '전자도서관' 또는 '전자책' 메뉴를 통해 로그인 후 해당 웹사이트를 이용할 수 있다. 전자도서관 웹사이트 주소가 따로 안내된 것을 찾을 수 없었으며, 회원으로 로그인을 하지 않고는 전자도서관 웹사이트에 접근하기 어렵다. 인터넷 포털사이트에 입력해도 검색이 잘 되지 않고 웹사이트를 찾아서 들어가도 로그인 없이는 브라우저조차 불가능한 자치구 전자도서관도 있었다.

마지막으로 교육청 도서관 통합 전자책 서비스인 서울시 교육청 통합도서관은 2010년부터 산하 22개 공공도서관의 전자책을 대출할 수

있도록 통합서비스하고 있다. 국가도서관통계시스템에 의하면 2021년 말 기준 서울시 교육청 전자도서관의 전자책 소장 종수는 19,674종으로, 2010년 19,600여 종으로 시작한 구축 초기와 비교하면 보유 종수 증가는 보이지 않는다. 전자책 유통사는 다양하여 통합뷰어, 북큐브 뷰어, 교보문고 뷰어 등을 각각 설치해야 원활한 이용이 가능하다.

3. 전자책 서비스 이용자 만족도 조사

3.1 조사 대상

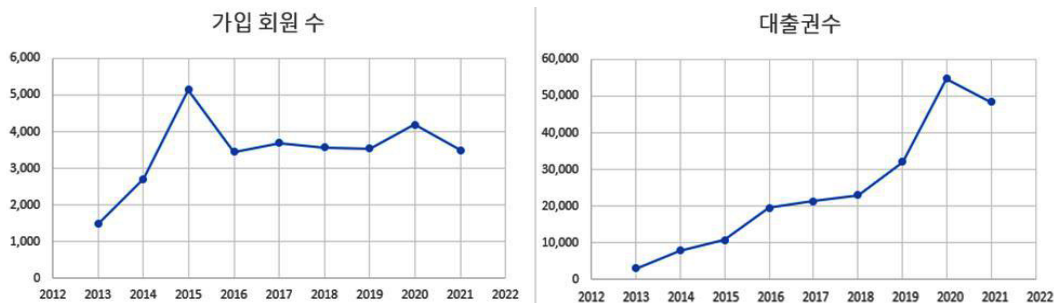
지자체 위탁 공공도서관의 전자책 서비스 운영 현황을 파악하고자 강동구를 사례조사 대상으로 선정하여 강동구립 도서관에서 운영하는 전자도서관 웹사이트를 분석하고 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 국가도서관통계시스템에 의하면 2021년 말 기준 강동구립 도서관 6개 관의 총 장서 수는 428,170권으로 인쇄도서 보유량은 25개 구 중에서 10위로 나타났으며, 전자책 총 보유량은 8,089종으로 25개 구 중에서 18위를 차지하였다. 인쇄도서 대비 전자책 보유율은 1.8%로, 25개 자치구 평균(4.8%)보다 낮은 것으로 나타났다. 또한 2021년 말 기준 강동구립 도서관 전체 회원수는 184,608명, 1관당 회원 수는 30,768명으로 25개 구 가운데 8위를 차지하였다. 이상의 데이터들을 종합해보면 1관당 이용자 수는 타구에 비해 비교적 높은 반면, 인쇄도서 및 전자책 보유량은 상대적으로 낮은 위치에 있음을 알 수 있다. 2022년 9월 기

준 강동구립 도서관의 총 회원수는 208,165명 이고, 이 가운데 강동구 전자도서관을 이용하는 회원 수는 34,063명으로 전체 회원 수 대비 전자책 이용 회원 수는 16.3%에 달한다. 강동구립 도서관 회원 1인당 서비스 가능 인쇄도서 수는 2.1권인데 비해, 서비스 가능 전자책 종수는 0.02종이다. 구립 도서관 회원, 책이음 회원, 서울시민카드 회원 등 도서관 회원이면 모두 전자도서관 이용이 가능하기 때문에 앞으로 전자책 이용자 수는 지속적으로 증가할 것으로 예상된다.

전자도서관에 들어가려면 강동구 통합도서관 홈페이지의 '전자책' 메뉴를 통하거나 인터넷 사이트 주소를 주소창에 입력하여 접속할 수 있고, 도서관 회원번호와 패스워드 인증을 거쳐 로그인 가능하다. 2013년부터 2021년까지 강동구 전자도서관 누적 회원 수는 31,246명이며 로그인 수는 996,612건이다. 2021년 한 해 기준 일 평균 약 806명이 전자도서관에 접속한 셈이다. 전체 대출 권수는 220,407권이며, 이용 기기별 대출 권수는 스마트폰이 156,601권으로 가장 높고 PC가 57,561권, 태블릿PC가 6,245권 순으로 나타났다. 주로 휴대가 간편한 스마트폰을 통해 전자책을 이용하고 있으며 태블릿

PC도 2015년을 시작으로 이용률이 꾸준히 증가하고 있다. 강동구 전자도서관 내 전자책 희망도서 신청 서비스는 2019년 3월부터 시작하였는데 2019년 295건, 2020년 438건, 2021년 687건으로 희망도서 신청률이 가파르게 상승하는 추세로, 전자책에 대한 이용자의 관심이 증가하고 있음을 알 수 있다. 2013년부터 2021년까지 강동구 전자도서관의 연도별 가입 회원 수와 대출 권수는 <그림 1>과 같다.

가입 회원 수와 대출 권수가 급상승하는 시기인 2015년과 2020년의 유의한 공통점을 찾을 수 있었는데, 바로 감염병이 유행하던 시기라는 것이다. 2015년은 메르스(중동호흡기증후군)가 유행하여 도서관 방문 이용자 출입 체크를 했던 시기였는데, 이때 가입 회원 수가 전년 대비 약 90% 증가하였다. 2020년은 코로나19 유행으로 연초부터 대부분의 공공도서관이 휴관 및 부분 개관 운영을 했던 시기로, 전년 대비 가입 회원 수가 18.2% 증가하였으며, 대출 권수는 무려 71.2% 증가하였다. 시대적·환경적 요인에 따라 도서관을 원활하게 이용하기 어려운 경우에 전자책에 대한 수요가 급증하고 이후에도 큰 하락 없이 꾸준한 이용률을 보이고 있음을 파악할 수 있다.



<그림 1> 연도별 가입 회원 수 및 대출 권수

강동구 전자도서관에서 서비스 중인 전자책은 2022년 10월 기준 4,979종이며 <표 2>는 전자도서관 분류 카테고리별 소장 현황을 KDC 분류와 비교하여 정리한 것이다.

<표 3>은 2022년 1월부터 10월까지 주제별 전자책 대출 권수와 대출 비율을 나타낸 것이다.

설문조사 대상은 강동구 전자도서관 전자책 서비스를 이용해 본 경험이 있는 10대 학생과 성인으로 선정하였으며, 강동구립 도서관 중 3개 관에 총 300부의 설문지를 배포하였고 이 중 283부가 회수되어 회수율은 94.3%로 나타났다. 분석에 부적합한 응답 4부를 제외한 279부의

설문지를 SPSS Statistics 27.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

3.2 응답자의 특성

응답자의 일반적인 특성은 <표 4>와 같이 연령대는 30대 99명(35.5%), 40대 72명(25.8%), 20대 69명(24.7%), 50대 21명(7.5%), 10대 9명(3.2%), 60대 이상 9명(3.2%)으로 나타나 30대의 비율이 가장 높았다. 직업은 회사원 99명(35.5%), 대학생/대학원생 63명(22.6%), 주부 51명(18.3%), 자영업 24명(8.6%), 전문직

<표 2> 주제별 전자책 소장 현황

카테고리	인문/사회	비즈니스/경제	문학	가정/생활	장르문학	언어	교재/수험서	아동/청소년	예술/대중문화	자기관리	자연/과학	컴퓨터	만화
종수(종)	850	682	1558	511	46	78	4	340	73	669	113	49	6
비율(%)	17.1	13.7	31.3	10.3	0.9	1.6	0.1	6.8	1.5	13.4	2.3	1.0	0.1

KDC	총류	철학	종교	사회과학	순수과학	기술과학	예술	언어	문학	역사	-	-	-
종수(종)	186	578	43	1343	110	522	140	110	1734	213	-	-	-
비율(%)	3.7	11.6	0.9	27.0	2.2	10.5	2.8	2.2	34.8	4.3	-	-	-

<표 3> 주제별 전자책 대출 현황

분야	대출 권수(권)	비율(%)	분야	대출 권수(권)	비율(%)
문학	12,360	34.8	언어	772	2.2
비즈니스/경제	5,698	16.0	컴퓨터/인터넷	480	1.4
인문/사회	5,650	15.9	장르문학	429	1.2
자기관리	4,608	13.0	예술/대중문화	373	1.0
가정/생활	2,695	7.6	만화	185	0.5
어린이/청소년	1,409	4.0	수험서/자격증	26	0.1
자연/과학	841	2.4	대학 교재	14	0.0

〈표 4〉 응답자의 일반적 특성

구성	내용	응답자 수(명)	비율(%)
연령대	10대	9	3.2
	20대	69	24.7
	30대	99	35.5
	40대	72	25.8
	50대	21	7.5
	60대 이상	9	3.2
	합계	279	100.0
직업	초/중/고등학생	9	3.2
	대학생/대학원생	63	22.6
	주부	51	18.3
	회사원	99	35.5
	자영업	24	8.6
	전문직	22	7.9
	기타	11	3.9
	합계	279	100.0
거주지역	서울시 강동구	213	76.3
	서울시 타 구	41	14.7
	서울 이외 지역(경기도 등)	25	9.0
	합계	279	100.0

22명(7.9%), 초·중·고등학생 9명(3.2%)으로 나타나 회사원의 비율이 가장 높은 것으로 드러났다. 거주지역은 서울시 강동구 213명(76.3%), 서울시 타 구 41명(14.7%), 서울 이외 지역 25명(9.0%)으로 나타나 서울시 강동

구의 비율이 가장 높게 나타났다.

〈표 5〉는 응답자의 도서관 이용에 관한 특성을 파악한 결과이다. 전자도서관을 알게 된 경로는 도서관 홈페이지 179명(64.2%), 도서관 직원의 안내 43명(15.4%), 도서관 안내문 29

〈표 5〉 도서관 이용에 관한 특성

변수	구분	응답자 수(명)	비율(%)
인지 경로	도서관 홈페이지	179	64.2
	도서관 안내문(팜플렛 등)	29	10.4
	도서관 직원의 안내	43	15.4
	지인의 추천	9	3.2
	SNS(블로그, 인스타그램 등)	8	2.9
	기타	11	3.9
	합계	279	100.0
이용 경험	이용한다	213	76.3
	이용하지 않는다	66	23.7
	합계	279	100.0

명(10.4%), 기타 11명(3.9%), 지인의 추천 9명(3.2%), SNS 8명(2.9%)으로 나타났다. 강동구 전자도서관 전자책을 이용해본 경험이 있는지에 대한 질문에는 213명(76.3%)이 이용한다고 답하였는데, 전자책 서비스 만족도 분석은 전자책을 이용한다고 응답한 213명의 데이터를 기반으로 하였다.

3.3 전자책 이용

전자책 이용 현황을 빈도분석을 통해 파악하였다. <표 6>은 전자책 서비스 이용 장소를 분석한 것이다. 이용 장소에 대한 답변은 복수응답 체크가 가능하도록 하였다. 전자책을 이용하는 장소는 이동 중(대중교통 등)이라고 응답한 사람이 130명(43.9%)으로 가장 많았으며, 집 116명(39.2%), 직장 또는 학교 31명(10.5%), 도서

관 12명(4.1%), 기타 7명(2.4%) 순으로 나타났다.

전자책을 이용할 때 주로 사용하는 기기에 대한 답변도 복수응답이 가능하도록 하였으며, 분석 결과는 <표 7>과 같다. 전자책을 사용하는 기기는 스마트폰이 156명(55.1%)으로 가장 많았으며, 태블릿 69명(24.4%), 개인 컴퓨터 28명(9.9%), 전자책 전용 단말기 22명(7.8%), 기타 8명(2.8%) 순으로 나타났다. 전자책을 읽을 때 주로 사용하는 기기가 스마트폰, 태블릿으로 나타난 것은 앞선 문항에서 전자책을 주로 이동 중에 이용하는 것과 연관이 있다고 파악된다.

다음으로 이용 횟수, 시간, 권수, 독서량 변화 여부, 희망도서 신청 경험 여부, 주 이용 목적 등 전자책 이용 경험을 분석한 결과는 <표 8>과 같이 정리하였다.

<표 6> 전자책 이용 장소

N=296(복수응답)

구분		응답 수(명)	비율(%)
전자책 이용 장소	도서관	12	4.1
	집	116	39.2
	직장 또는 학교	31	10.5
	이동 중(대중교통 등)	130	43.9
	기타	7	2.4
합계		296	100.0

<표 7> 전자책 사용 기기

N=283(복수응답)

구분		응답 수(명)	비율(%)
전자책 사용 기기	개인 컴퓨터(데스크탑, 노트북)	28	9.9
	스마트폰	156	55.1
	태블릿	69	24.4
	전자책 전용 단말기	22	7.8
	기타	8	2.8
합계		283	100.0

〈표 8〉 전자책 이용 경험

변수	구분	응답자 수(명)	비율(%)
이용 횟수	거의 매일	9	4.2
	주 1-3회	67	31.5
	월 1-3회	85	39.9
	6개월에 1-3회	29	13.6
	1년에 1-3회	23	10.8
	합계	213	100.0
이용 시간	1시간 미만	101	47.4
	1-2시간	104	48.8
	3-4시간	8	3.8
	5시간 이상	0	0.0
	합계	213	100.0
이용 권수	1권 미만	63	29.6
	1-2권	94	44.1
	3-4권	41	19.2
	5권 이상	15	7.0
	합계	213	100.0
독서량 변화 여부	독서량이 늘었다	130	61.0
	별 차이를 못 느낀다	83	39.0
	합계	213	100.0
신청 경험 여부	있다	37	17.4
	없다	99	46.5
	아직 없지만 해 볼 의향이 있다	77	36.2
	합계	213	100.0
주 이용 목적	새로운 정보(지식)의 획득	48	22.5
	여가생활 및 독서	132	62.0
	개인적인 호기심 충족	20	9.4
	일상적인 문제해결	3	1.4
	과제 및 업무 수행	8	3.8
	기타	2	0.9
	합계	213	100.0

전자책 이용 횟수는 월 1-3회 85명(39.9%), 주 1-3회 67명(31.5%), 6개월에 1-3회 29명(13.6%), 1년에 1-3회(10.8%), 거의 매일 9명(4.2%)으로 드러나 월 1-3회라고 응답한 이용자가 가장 많았다. 전자책을 1회 이용할 때 소요되는 시간은 1-2시간 104명(48.8%), 1시간 미만 101명(47.4%), 3-4시간 8명(3.8%)으로

나타났으며, 5시간 이상이라고 응답한 사람은 없었다. 한 달에 이용하는 전자책 권수는 1-2권 94명(44.1%), 1권 미만 63명(29.6%), 3-4권 41명(19.2%), 5권 이상 15명(7.0%)로 나타난 달에 1-2권을 읽는다는 응답이 가장 많았다.

전자책을 이용 후 독서량이 증가했다고 생각하는지에 대한 질문에는 130명(61.0%)이 독서

량이 늘었다고 응답하였으며, 83명(39.0%)은 별 차이를 못느낀다고 응답하여 전자책 이용 후 독서량이 늘었다고 인식하는 이용자가 더 많음을 알 수 있다. 전자도서관 홈페이지에서 전자책 희망도서를 신청해본 경험에 있는지에 대한 질문에는 99명(46.5%)이 희망도서 신청 경험이 없다고 응답하였고 77명(36.2%)이 아직 신청해본 경험이 없지만 해볼 의향이 있다고 응답하였으며, 37명(17.4%)이 희망도서를 신청해본 경험이 있다고 답하였다. 전자책을 이용하는 주된 목적은 '여가생활 및 독서' 132명(62.0%), '새로운 정보(지식)의 획득' 48명(22.5%), '개인적인 호기심 충족' 20명(9.4%), '과제 및 업무수행' 8명(3.8%), '일상적인 문제 해결' 3명(1.4%), '기타' 2명(0.9%)으로 나타나 여가생활 및 독서를 위해 전자책을 이용한다는 응답이 가장 많은 비율을 차지하였다.

〈표 9〉는 전자책 이용에 영향을 미치는 요인에 대한 복수응답을 분석한 것이다.

응답은 '인기도서' 104명(25.9%), '신간도서' 99명(24.7%), '검색속도' 50명(12.5%), '화면구성' 41명(10.2%), '대출기간' 39명(9.7%), '내

용의 질' 36명(9.0%), '대출권수' 17명(4.2%), '기타' 15명(3.7%)으로 나타났다. '인기도서'와 '신간도서'가 근소한 차이로 1, 2위를 차지한 것으로 볼 때 전자책 이용자들은 전자도서관의 콘텐츠를 더 중시하고 있음을 알 수 있다. 기타 의견으로는 '다양한 도서', '편의성', '대기시간', '거리', '책 구매를 따로 하지 않아도 돼서 비용 절감', '시간과 장소에 구애받지 않음' 등으로 나타났다.

3.4 전자책 서비스 만족도

전자책 서비스 만족도와 관련된 문항은 전자책 시스템, 전자책 콘텐츠, 전자책 지원 서비스로 크게 세 가지 부문으로 나누어 만족도 체크 항목을 19가지로 세분화하여 이용자 만족도를 측정하였다. 세부 문항은 5점 리커트 척도(Likert scale)를 사용하여 측정하였으며, 값이 클수록 전자책 서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 파악하였다. 측정 도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 분석하였는데, 크론바흐 알파 계수가 0.6 이상인

〈표 9〉 전자책 이용 경험

N=401(복수응답)

구분		응답 수(명)	비율(%)
전자책 이용 영향 요인	대출권수	17	4.2
	대출기간	39	9.7
	신간도서	99	24.7
	인기도서	104	25.9
	내용의 질	36	9.0
	화면구성	41	10.2
	검색속도	50	12.5
	기타	15	3.7
합계		401	100.0

경우 신뢰도 보통 수준, 0.7 이상인 경우 신뢰도가 높은 수준, 0.8 이상인 경우 신뢰도가 매우 높은 수준이라고 평가한다. 신뢰도 분석을 실시한 결과, 전자책 시스템 만족도의 경우 0.927, 전자책 콘텐츠 만족도의 경우 0.884, 전자책 지원 서비스의 경우 0.885, 전자책 서비스 만족도 전체의 경우 0.945인 것으로 분석되어 신뢰도가 매

우 높은 수준인 것으로 나타났다.

〈표 10〉은 부문별 전반적인 만족도 평균과 표준편차를 나타낸 것이다. 전자책 서비스를 평가하는 종합만족도 문항의 평균 점수를 보면 전자책 시스템이 가장 높게 나타났고 전자책 콘텐츠와 전자책 지원 서비스에 대한 만족도는 비교적 낮게 나타났음을 알 수 있다. 〈표 11〉은

〈표 10〉 전반적인 만족도 평균 및 표준편차

N=213				
구분	평균	표준편차	최소값	최대값
전자책 시스템에 대해 전반적으로 만족한다	4.14	0.82	2	5
전자책 콘텐츠에 대해 전반적으로 만족한다	3.79	0.85	1	5
전자책 지원 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	3.50	0.90	1	5

〈표 11〉 세부 문항별 전자책 서비스 만족도 평균 및 표준편차

N=213					
부문(Cronbach's α)	문항	평균	표준편차	최소값	최대값
전자책 시스템 만족도 (0.927)	전자책에 접근하기 편하다	4.12	0.88	2	5
	다양한 기기에서 이용할 수 있다	4.36	0.73	2	5
	전자도서관 홈페이지는 이용이 편리하다	4.02	0.94	1	5
	전자책을 대출/반납하기 쉽다	4.49	0.68	3	5
	전자책 설치프로그램과 그 과정이 간단하다	4.00	0.94	2	5
	전자책 원문의 글씨나 그림을 보기 편하다	4.17	0.77	2	5
	원하는 전자책을 검색하기 쉽다	4.14	0.95	1	5
전자책 시스템에 대해 전반적으로 만족한다	4.14	0.82	2	5	
전자책 콘텐츠 만족도 (0.884)	제공하는 전자책의 양이 충분하다	3.11	1.02	1	5
	제공하는 전자책의 종류가 다양하다	3.22	0.98	1	5
	제공하는 전자책은 최신 자료이다	3.55	0.90	1	5
	제공하는 전자책은 유용하다	4.05	0.80	2	5
	제공하는 전자책의 내용은 신뢰성이 있다	4.17	0.81	2	5
	전자책의 콘텐츠에 대해 전반적으로 만족한다	3.79	0.85	1	5
전자책 지원 서비스 만족도 (0.885)	전자책 서비스에 대한 홍보가 잘 이루어지고 있다	3.07	0.91	1	5
	전자책 이용에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다	3.32	0.99	1	5
	전자책 이용시 도움이 필요할 때 도서관에서는 즉각적으로 답변을 제공한다	3.83	0.91	2	5
	전자책 관련 프로그램 및 서비스가 충분하다	3.31	0.90	2	5
	전자책 지원 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	3.50	0.90	1	5
전체		3.74	0.63	2.43	4.96
강동구립 도서관 전자책 서비스 종합 만족도(0.945)		3.80	0.86	2	5

설문지에 사용된 전자책 서비스 만족도의 세부 문항별 평균을 정리한 것이다. 도서관 전자책의 다양성과 최신성에 대해서는 만족도는 낮은 편이지만, 유용성과 신뢰성 면에서는 만족도가 높다고 판단할 수 있다.

전자책 서비스 만족도를 저해하는 원인이라고 할 수 있는 이용 시 불편 사항에 대한 문항은 복수응답이 가능하도록 하였고, <표 12>는 응답을 분석한 결과이다. 전자책 서비스 불편 사항에 대한 응답은 '전자책의 종류와 종수가 부족하다' 117명(29.0%)으로 가장 많은 응답 비율을 차지하였다. 웹사이트나 화면 구성 등 시스템적인 부분에 대한 부분뿐만 아니라 전자책 콘텐츠의 부족에 대해서도 불편을 느끼는 것으로 나타났다.

강동구 전자도서관 전자책 서비스에 대한 종합적인 만족도와 개선이 필요하다고 생각하는 사항, 계속 이용할 의사와 타인에게 권유 의사가 있는지를 분석한 결과는 <표 13>을 통해 확

인할 수 있다.

종합 만족도는 '약간 만족' 93명(43.7%), '보통' 59명(27.7%), '매우 만족' 46명(21.6%), '약간 불만' 15명(7.0%), '매우 불만' 0명(0%)으로 나타나 '약간 만족'의 비율이 가장 높았다. 전자책 서비스 중 가장 개선이 필요하다고 생각하는 사항에 대한 응답으로는 '전자책의 최신성과 다양성' 108명(50.7%), '전자책에 대한 접근의 편리성' 28명(13.1%), '전자책 서비스 홍보' 19명(8.9%), '다양한 웹브라우저 지원' 16명(7.5%), '다양한 기기 지원' 15명(7.1%), '열람 및 대출 방법' 13명(6.1%), '전자책 이용방법 안내 및 교육' 12명(5.7%), '기타' 2명(0.9%)으로 나타나 다수가 '전자책의 최신성과 다양성'을 개선하기 원하는 것으로 조사되었다. 기타 의견으로는 '인기도서의 대출 권수 상향'이 있었다.

도서관 전자책 서비스를 향후 계속 이용할 의사가 있는지에 대해서는 198명(93.0%)이 있

<표 12> 전자책 서비스 이용 불편 사항

N=404(복수응답)

구분		응답 수(명)	비율(%)
전자책 서비스 불편 사항	전자책의 종류와 종수가 부족하다	117	29.0
	읽고 싶은 자료가 항상 대출 중이다	89	22.0
	전자책 이용 절차가 복잡하다(회원가입, 이용권한 획득, 프로그램 다운 등)	49	12.1
	컴퓨터, 스마트폰, 태블릿, 전자책 리더기 등을 사용할 때 오류가 자주 발생한다	40	9.9
	이용 중 불편이나 문의사항이 있을 때 도서관 직원과 즉시 소통하기 어렵다	36	8.9
	전자책 대출 기간이 짧다	25	6.2
	전자책 대출 권수가 적다	21	5.2
	어린이 및 청소년 전자책이 부족하다	16	4.0
	기타	11	2.7
	합계	404	100.0

〈표 13〉 전자책 서비스 종합만족도 및 충성도

변수	구분	응답자 수(명)	비율(%)
종합만족도	매우 불만	0	0.0
	약간 불만	15	7.0
	보통	59	27.7
	약간 만족	93	43.7
	매우 만족	46	21.6
	합계	213	100.0
개선사항	전자책의 최신성과 다양성	108	50.7
	전자책에 대한 접근의 편리성	28	13.1
	열람 및 대출 방법의 개선	13	6.1
	다양한 웹브라우저 지원	16	7.5
	다양한 기기 지원	15	7.1
	전자책 이용방법 안내 및 교육	12	5.7
	전자책 서비스 홍보	19	8.9
	기타	2	0.9
	합계	213	100.0
이용의사	있다	198	93.0
	없다	2	0.9
	잘 모르겠다	13	6.1
	합계	213	100.0
권유의사	있다	183	85.9
	없다	4	1.9
	잘 모르겠다	26	12.2
	합계	213	100.0

다고 응답하였고 13명(6.1%)이 잘 모르겠다고 응답하였으며, 2명(0.9%)이 없다고 응답하였다. 전자책 서비스를 다른 사람에게도 권유할 의사가 있는지에 대해서는 183명(85.9%)이 있다고 응답하였고 26명(12.2%)이 잘 모르겠다고 응답하였으며, 4명(1.9%)이 없다고 답하였다. 90% 이상의 이용자가 전자책 서비스를 계속 이용할 것이라고 응답하였고 85% 이상의 이용자가 타인에게도 전자책 서비스를 권유하겠다고 응답한 것을 종합해 볼 때 도서관 전자책 서비스에 대한 충성도가 높은 편이라고 볼

수 있다.

강동구 전자도서관 전자책 서비스 운영에 있어서 건의나 개선사항에 대한 자유 서술형 문항은 49명이 응답하였는데, 전자책 시스템과 관련된 의견 9건, 전자책 콘텐츠와 관련된 의견 29건, 전자책 이용 지원과 관련된 의견 11건으로 정리되었다. 전자책 콘텐츠에 대한 의견이 가장 많은 건수를 차지하였는데, 전자책의 다양성과 최신성 개선을 요구하는 의견이 13건으로 가장 많은 중복 의견으로 나타났으며, 전자책 보유량을 늘려달라는 의견도 6건으로 나타

났다.

전자책을 이용한 후 독서량 차이 인식에 따른 전자책 서비스 만족도 차이를 살펴보기 위해 t-검증을 실시한 결과는 <표 14>를 통해 확인할 수 있다. 전자책 서비스 만족도 전체의 하위요인별 독서량에 따른 평균 차이는 다음과 같다.

전자책 시스템 만족도는 유의수준 0.01에서 유의한 차이가 나타났다. 이는 독서량이 늘었다고 인식하는 전자책 이용자가 독서량의 차이를 인식하지 못한 전자책 이용자에 비해 전자책 시스템에 더 만족한다는 것을 의미한다. 전자책을 자주 이용하여 독서량에 변화에 긍정적인 영향을 끼칠수록 도서관 전자책 서비스에 대한 만족도가 전반적으로 높다는 것을 알 수 있다.

다음으로 강동구 전자도서관을 알게 된 경로에 따른 전자책 서비스 만족도의 차이를 분산분석으로 검증한 결과는 <표 15>와 같다.

전자책 서비스 이용자의 인지 경로 간에 전자책 서비스 만족도 전체에 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 응답 평균을 보면 '도서관 홈페이지'는 3.68, '도서관 안

내문(팸플렛 등)'은 3.67, '도서관 직원의 안내'는 4.09, '지인의 추천'은 3.76, 'SNS(블로그, 인스타그램 등)'은 4.00, '기타'는 3.25로 각각 나타났다. 세페 사후 검증 결과, 전체적으로 인지 계기가 도서관 직원의 안내인 경우가 홈페이지나 안내문, 기타인 경우보다 전자책 서비스 만족도가 높게 나타났다. 직원의 안내를 통해 전자도서관을 처음 접하게 된 이용자의 만족도가 높게 나타난 것으로 볼 때, 전자책 서비스에 있어 적극적인 직원의 안내가 중요하다는 것을 알 수 있다.

한편, 전자책 이용 횟수에 따른 전자책 서비스 만족도의 평균 차이를 분석한 결과 전자책 시스템 만족도는 유의수준 0.01에서 유의한 차이가 나타났으며, 세페 사후 검증 결과 각 이용 횟수별로 전자책 시스템 만족도 점수 차이가 유사한 것으로 분석되었다. 전자책 서비스 만족도 전체적으로 이용 횟수가 '거의 매일'인 경우와 '주 1-3회'인 경우가 '1년 1-3회'인 경우보다 높은 것으로 분석되었다. 이를 통해 전자책을 자주 이용할수록 전자책 서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 한 달에 이용하는 전자책 권수에 따른 전자책 서비스 만족도

<표 14> 전자책 서비스와 독서량 변화

N=213						
변수	구분	N	평균	표준편차	t*	p
전자책 시스템 만족도	독서량이 늘었다	130	4.31	0.67	3.485**	0.001
	별 차이를 못 느낀다	83	3.98	0.67		
전자책 콘텐츠 만족도	독서량이 늘었다	130	3.82	0.67	4.578***	0.000
	별 차이를 못 느낀다	83	3.38	0.70		
전자책 지원 서비스 만족도	독서량이 늘었다	130	3.49	0.77	1.976*	0.049
	별 차이를 못 느낀다	83	3.28	0.74		
전체	독서량이 늘었다	130	3.87	0.61	3.783***	0.000
	별 차이를 못 느낀다	83	3.55	0.62		

〈표 15〉 인지 경로에 따른 전자책 서비스 만족도 차이

N=213

변수	구분	N	평균	표준편차	F*	p
전자책 시스템 만족도	도서관 홈페이지	136	4.14	0.67	1.767	0.121
	도서관 안내문(팜플렛 등)	23	4.13	0.76		
	도서관 직원 안내	34	4.41	0.73		
	지인 추천	6	4.27	0.50		
	SNS(블로그, 인스타그램 등)	7	4.46	0.67		
	기타	7	3.73	0.38		
전자책 콘텐츠 만족도	도서관 홈페이지	136	3.56	0.71	2.875*	0.016
	도서관 안내문(팜플렛 등)	23	3.61	0.81		
	도서관 직원 안내	34	4.01	0.65		
	지인 추천	6	3.89	0.42		
	SNS(블로그, 인스타그램 등)	7	3.86	0.40		
	기타	7	3.33	0.52		
전자책 지원 서비스 만족도	도서관 홈페이지	136	3.35	0.78	4.555**	0.001
	도서관 안내문(팜플렛 등)	23	3.27	0.75		
	도서관 직원 안내	34	3.85	0.63		
	지인 추천	6	3.13	0.62		
	SNS(블로그, 인스타그램 등)	7	3.69	0.51		
	기타	7	2.69	0.34		
전체	도서관 홈페이지	136	3.68	0.64	3.704**	0.003
	도서관 안내문(팜플렛 등)	23	3.67	0.62		
	도서관 직원 안내	34	4.09	0.61		
	지인 추천	6	3.76	0.40		
	SNS(블로그, 인스타그램 등)	7	4.00	0.30		
	기타	7	3.25	0.31		

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

의 평균 차이를 분석한 결과는 전자책 시스템 만족도, 전자책 콘텐츠 만족도, 전자책 지원 서비스 만족도 모두 유의수준 0.001에서 유의한 차이가 나타났다. 사후 검증 결과 ‘3-4권’, ‘5권 이상’ 이용하는 경우가 ‘1권 미만’, ‘1-2권’ 이용하는 경우보다 높게 분석되었다. 이를 통해 전자책을 많이 이용할수록 전자책 서비스에 대한 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 공공도서관 전자책 서비스 운영현황을 파악하기 위해 강동구 사례를 중심으로 전자도서관 웹사이트와 이용자 설문조사를 종합적으로 분석하였다. 강동구 전자도서관 웹사이트 데이터를 분석한 결과, 연도별 가입 회원 수와 대출권수가 매년 꾸준히 증가하였으며, 특히

감염병의 유행이 있던 시기에 회원 수와 대출률이 급증하고 이후에도 큰 하락 없이 유지되는 것을 파악할 수 있었다. 즉, 시대적·환경적 요인이 전자책 이용에 영향을 미치고, 이와 같은 요인으로 전자책을 접하게 된 이용자는 지속적으로 전자책을 이용한다는 것을 알 수 있다. 또한 보유량이 많은 문학, 인문, 사회과학 분야의 이용률이 높게 나타났는데, 보유량이 많은 분야일수록 이용률도 높다는 것이기 때문에 상대적으로 보유량이 적은 분야의 보강이 필요하다.

전자책 서비스에 대한 이용자 만족도를 분석한 결과, 도서관에서 제공하는 전자책의 유용성과 신뢰성 면에서는 만족도가 높게 나타났으나 전자책의 양과 다양성 및 최신성에 대한 평균 점수는 비교적 낮게 나타났다. 이용자들은 전자책 이용에 있어서 전자책 보유량 및 다양성, 최신성을 매우 중요하게 생각하고 있으며 이것이 전자책 서비스의 만족도를 결정하는 주요한 요인임을 알 수 있다. 전자책 이용 횟수와 이용 권수에 따른 전자책 서비스 만족도 차이 분석에서 전자책을 자주 그리고 많이 이용할수록 만족도가 높게 나타났다. 즉, 전자책 서비스에 대한 이용자 만족도를 증대하기 위해서는 전자책 이용을 활성화해야 할 것이다.

조사 결과로도 알 수 있듯이 대다수 이용자들은 도서관이 아닌 다양한 외부 장소에서 스마트폰 등 기기를 활용하여 전자책을 이용한다. 전자도서관은 온라인상에서 이루어지는 서비스이기 때문에 이용자와의 즉각적인 소통이 어려워 더 체계적인 관리가 필요하다. 하지만 서울시 25개 자치구 전자도서관 운영현황을 조사한 결과 QnA(질의응답)와 FAQ(자주하는 질문) 게시판을 모두 운영하는 곳은 3곳에 불

과했다. 전자도서관 이용 시 문제나 문의사항이 생겼을 때 도움을 요청하거나 정보를 얻을 만한 창구가 제대로 마련되어 있지 않음에 따른 불편 사항은 이용자 설문조사에서도 드러났다. 전자책 지원 서비스에 대한 만족도 평균 점수는 5점 만점에 3.41점으로 시스템(4.18점), 콘텐츠(3.65점) 만족도 평균 점수보다 낮게 나타났다. 전자책 지원 서비스 세부 항목 중 '전자책 서비스에 대한 홍보가 잘 이루어지고 있다'(3.07점) 항목의 점수가 전체 항목 중 최하점으로 나타나 대다수 이용자들이 전자책에 대한 안내 및 홍보가 부족하다고 느끼고 있음을 알 수 있다. 전자도서관 인지 경로에 따른 전자책 서비스 만족도 차이를 분석한 결과, 직원의 안내를 통해 전자도서관을 처음 이용하게 된 이용자의 만족도가 가장 높게 나타난 것으로 미루어 볼 때, 전자책 서비스에 있어 직원의 적극적인 안내가 매우 중요하다는 것을 파악할 수 있다.

전자책 시스템 만족도 평균 점수는 5점 만점에 4.18로 비교적 높게 나타났지만, 세부 항목 중 '전자도서관 홈페이지는 이용이 편리하다'(4.02점), '전자책 설치프로그램과 그 과정이 간단하다'(4.00점)는 전체 평균보다 낮은 점수를 보인 것을 눈여겨볼 필요가 있다. 전자도서관에서 다양한 유통사의 전자책을 서비스하는 경우 납품 사별로 각기 다른 뷰어를 설치해야 하는 번거로움이 있어 개선이 필요하다. 또한 웹브라우저나 신규 운영체제 등 인터넷 환경의 변화에 따라 전자책 서비스에 지장이 없도록 관리체계와 전자책 유통업체와의 과업지시 내용에 대한 점검도 요구된다.

분석 결과를 토대로 전자책 콘텐츠 확대, 이

용자 지원 서비스 강화, 전자책 시스템 관리체계 개선의 세 가지 측면에서 공공도서관 전자책 서비스 개선방안을 도출하였다.

첫째, 전자책 콘텐츠를 확대해야 한다. 전자책 콘텐츠의 최신성과 다양성에 대한 이용자가 만족도가 낮게 나타났기 때문에 예산확보를 통한 전자책 보유량 확대가 필요하다. 이를 위해서는 전자책을 온전한 장서의 개념으로 인식하고 중장기적인 관점에서 전자책 장서개발정책을 수립해야 한다. 도서관의 운영 목적, 예산, 출판 환경, 이용자의 요구 등을 종합적으로 고려하여 연간 전자책 확충 수량을 설정하고 그에 맞는 예산을 확보해야 할 것이다. 또한 최신성과 신속성을 중시하는 이용자의 요구에 부응하기 위해서 구독형 전자책을 병행 운영하는 것을 고려해볼 필요가 있다.

둘째, 이용자 지원 서비스를 강화해야 한다. 전자책 서비스 만족도 측정 항목 중 홍보에 관한 문항의 점수가 가장 낮게 나타난 것으로 볼 때 이용자들은 전자책 서비스 홍보가 부족하다고 인식하고 있다. 전자도서관은 별도의 서비스 플랫폼으로 접근하는 방식이라서 이용자에게 노출이 잘 되지 않는 경우가 있다. 도서관을 이용하기 전 서가를 둘러보거나 홈페이지를 탐색해보듯이 회원이 아닌 경우에도 로그인을 거치지 않고 전자도서관 웹사이트 접근 및 소장 정보탐색이 가능하도록 주소를 안내할 필요가 있다. 도서관에서 운영하는 블로그, 인스타그램 등 SNS의 메인페이지에 전자도서관 바로가기 링크를 안내하여 홍보와 유입을 활성화할 수 있을 것이다. 전자도서관 내 게시판 운영을 활성화하여 이용자와의 신속한 소통창구를 마련해야 할 것이며 전자도서관 이용 안내 매뉴얼

도 필요하다. 설문조사에서 직원의 안내를 통해 전자도서관을 처음 이용하게 된 이용자의 만족도가 가장 높게 나타났듯이 전자책 서비스에 대한 직원의 적극적인 안내가 요구된다. 나아가 사서의 추천 전자책 소개, 전자책 활용 독서프로그램 운영 등으로 다각화하여 전자책 이용을 지원할 수 있을 것이다.

셋째, 전자책 시스템 관리체계 개선이 필요하다. 통합 뷰어 운영으로 전자책에 대한 접근성과 이용 편의성을 강화하고 기술적 중립성과 기기 호환성을 유지해야 한다. 조사에서 이용자들은 주로 이동 중에, 도서관이 아닌 여러 장소에서 다양한 기기로 전자책을 이용하는 것으로 나타났기 때문에 전자책 플랫폼은 인터넷 환경이나 사용 기기에 구애받지 않도록 기술적 중립성을 유지해야 할 것이다. 또한 장기적인 관점에서 전담 인력 배치도 고려해 볼 부분이다. 전자책 서비스는 대부분 개별 도서관 단위가 아닌 통합 도서관 단위로 운영되며 시스템, 콘텐츠, 이용 지원 서비스가 유기적으로 연결되어 있기 때문에 일원화된 관리체계가 필요하다. 지자체 공공도서관의 경우 인력 여건상 조직개편까지는 어려울지라도 전자책 서비스 운영 전반을 관할하는 담당자 배치를 고려해볼 수 있다. 전담자에게는 전산 및 서버 관리, 전자책 계약 및 수서, 웹사이트와 게시판 관리, 통계 데이터 관리, 이용자 설문조사 등 전자책 서비스와 관련된 총체적 역할을 부여할 수 있을 것이다.

이상과 같이 본 연구는 자치구 단위 공공도서관의 전자책 서비스 현황을 분석하여 문제점을 파악하고 운영에 적용할 수 있는 현실적인 개선방안을 도출하였다는 데 의의가 있다.

다만 조사 대상을 서울시 지자체 소속 공공도서관으로 한정하였기에 연구 결과를 모든 공공도서관에 일반화하기 어려운 한계가 있다. 또한 조사에 참여한 응답자들은 도서관을 방문 이용하면서 전자책도 이용하는 비교적 이

용이 활발한 이용자에 속해, 조사 결과를 전체 이용자의 일반적인 의견이라고 보기에는 제한점이 있기 때문에 후속 연구를 통해 보완할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 국가도서관통계시스템 (2022.07.04.). 공공도서관 통계조사. 출처: <https://www.libsta.go.kr/>
- 김진영, 한상우 (2021). 소규모 대학도서관의 전자책 이용실태에 관한 연구: D대학교도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 52(2), 429-445.
<https://doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.429>
- 김효선 (2008). 공공도서관의 전자책 서비스에 대한 이용자 만족도와 충성도 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원 문헌정보학과.
- 백지원 (2012). 공공도서관 어린이 전자책 서비스 개선방안에 관한 연구. 정보관리연구, 43(1), 63-87.
<https://doi.org/10.1633/JIM.2012.43.1.063>
- 신은주 (2005). 공공도서관에서의 e-book 서비스 이용증진에 관한 연구: 서울 강북지역 지자체 공공도서관을 중심으로. 석사학위논문, 한성대학교 대학원 문헌정보학과.
- 신정아 (2021). 공공도서관 전자책 서비스 현황에 관한 연구: 경기도사이버도서관을 중심으로. 디지털문화아카이브지, 4(2), 97-112. <https://doi.org/10.23089/jdca.2021.4.2.007>
- 임광택 (2013). 서울시 구립도서관 전자책 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 한성대학교 대학원 문헌정보학과.
- 장경두 (2005). 공공도서관의 전자책 서비스에 관한 연구: 한국과 미국의 전자책 웹 페이지 콘텐츠를 중심으로. 석사학위논문, 공주대학교 교육대학원 문헌정보교육전공.
- 전미경 (2017). 공공도서관 종이책과 전자책 복합이용자의 이용행태 분석: 인천광역시 공공도서관 이용자를 중심으로. 석사학위논문, 명지대학교 대학원 문헌정보학과.
- 정연경, 최윤경 (2012). 어린이 도서관 사서와 어린이 이용자의 전자책에 대한 인식 및 이용에 관한 연구. 정보관리학회지, 29(1), 45-62. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.045>
- 최준란 (2021). 코로나19 이후 출판 트렌드 변화 연구. 글로벌문화콘텐츠, 46, 115-133.
<https://doi.org/10.32611/jgcc.2021.2.46.115>
- 황금숙 (2006). 전자책의 독서효과에 관한 실험적 연구. 한국비블리아학회지, 17(1), 47-62.

- Armstrong, C. (2008). Books in a virtual world: the evolution of the e-book and its lexicon. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(3), 193-206.
<https://doi.org/10.1177/0961000608092554>
- Sutton, L. (2003, April 10-13). Collaborating with Our Patrons: Letting the Users Select. ACRL Eleventh National Conference, Charlotte, North Carolina.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Baek, Ji-Won (2012). A study on the improvements of ebook services for children in the public library. *Journal of Information Management*, 43(1), 63-87.
<https://doi.org/10.1633/JIM.2012.43.1.063>
- Choi, Jun-Ran (2021). A study on the change of publishing trend of the Post-COVID age. *Global Cultural Contents*, 46, 115-133. <https://doi.org/10.32611/jgcc.2021.2.46.115>
- Chung, Yeon-Kyoung & Choi, Yoon-Kyung (2012). A study on perception and use of e-books by librarians and children. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(1), 45-62. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.045>
- Hoang, Gum-Sook (2006). An experimental study on reading effect of e-book. *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 17(1), 47-62.
- Jang, Kyung-Dou (2005). A Study on the E-Book Services in Public Libraries: With Special Reference to the E-Book Contents on Korean and American Public Library Homepage. Master's thesis, Graduate School of Education Literature Information Education, KongJu National University, Korea.
- Jeon, Mi-kyung (2017). An Analysis of Usage Behavior of Public Library Hybrid Readers of Print Books and Electronic Books: Focusing on Users at Incheon Metropolitan City Public Library. Master's thesis, Graduate School of Literature and Informatics, Myongji University, Korea.
- Kim, Hyo-Sun (2008). A Study on the User Satisfaction and Loyalty with eBook Service in Public libraries. Master's thesis, Graduate School of Literature and Informatics, Chungnam National University, Korea.
- Kim, Jin-Young & Han, Sang-Woo (2021). A study on the status of e-books usage in small university library: focusing on the D university library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(2), 429-445.

<https://doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.429>

Lim, Gwang-Taek (2013). A Study on the Utilization of e-book Service of the Public Libraries in Seoul. Master's thesis, Graduate School of Literature and Informatics, Hansung University, Korea.

National Library Statistics System (2022, July 4). Statistical survey of public libraries. Available: <https://www.libsta.go.kr/>

Shin, Eun-ju (2005). A Study on the Use Improvement of e-book Service in Public Library: Focus on Public Libraries in the Gangbuk Area in Seoul. Master's thesis, Graduate School of Literature and Informatics, Hansung University, Korea.

Shin, Jeong-A (2021). A study on the status of public library e-book lending services: focused on Gyeonggi-do cyber library. *Journal of D-Culture Archives*, 4(2), 97-112.
<https://doi.org/10.23089/jdca.2021.4.2.007>

