

공공도서관 비이용 요인에 관한 연구: 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 중심으로

A Study on Factors to the Non-Use of Public Libraries in Users, Former Users and Non-Users

김하야나 (Hayana Kim)*

김기영 (Giyeong Kim)**

초 록

본 연구는 이용자, 이용 중단자, 비이용자의 공공도서관에 대한 인식수준의 차이 및 공공도서관 비이용 요인에 대한 집단 간 인식수준의 차이를 파악하여 이용 중단자 집단과 비이용자 집단을 이용자 집단으로 유입할 수 있는 방안을 모색하는 데 그 목적이 있다. 연구를 위해 문헌분석과 설문조사 결과의 통계적 분석을 실시하였다. 그 결과, 이용자, 이용 중단자, 비이용자 집단 간 공공도서관에 대한 인식 및 공공도서관 비이용 요인 인식에 있어 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 분석결과를 바탕으로 이용 중단자와 비이용자의 공공도서관 인식에 대한 공통 요인, 비이용 요인 및 이용 중단 요인을 나누어 파악하고 이를 개선하기 위한 고려 사항을 제안하였다.

ABSTRACT

This study aims to develop measures to turn former users and non-users of public libraries back into users by understanding the differences between the user, former user and non-user groups in terms of their perceptions to public libraries, as well as the differences between these groups in their perceptions regarding the factors to non-use of public libraries. A literature review and statistical analysis of the results from a questionnaire survey were conducted to identify the differences. The results from the statistical analysis showed significant differences between the user, former user and non-user groups in terms of their perceptions to public libraries and the non-use factors. From the results, we could categorize the factors into common non-use factors, non-use-only factors, and use interrupt factors, and we develop suggestions to improve the factors in order to move non-users and former users to frequent users of the public libraries.

키워드: 공공도서관, 이용자, 이용 중단자, 비이용자, 비이용 요인
public libraries, user, former user, non-user, non-use factors

* 노원정보도서관 팀장, 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과 박사과정(irishyn@hanmail.net) (제1저자)

** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2014년 8월 12일 ■ 최초심사일자: 2014년 8월 31일 ■ 게재확정일자: 2014년 9월 22일
■ 정보관리학회지, 31(3), 201-226, 2014. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.3.201]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

개인이 각종 정보에 신속하게 접근할 수 있는 환경이 구축된 현대사회에 있어 공공도서관은 정보서비스를 제공하는 중심기관으로서의 제 기능을 수행하기 위해 국민 누구에게나 균등하게 정보를 제공하려는 노력을 끊임없이 하고 있다. 그러나 실제에 있어서 많은 사람들이 공공도서관의 역할을 이해하지 못하거나 공공도서관에서 제공하는 서비스의 내용을 잘 모르기 때문에 공공도서관을 이용하고 활용하는데 있어 소극적 태도를 보이기도 하며 이는 공공도서관 이용 중단이나 비이용으로 이어지기도 한다. 공공도서관은 공공의 재원으로 정부가 설립한 기관으로 공공도서관에서 제공하는 정보서비스와 프로그램은 지역주민 모두를 위한 것이므로 공공도서관은 지역주민 모두를 위한 접근이 가능하도록 끊임없이 노력해야 할 필요가 있다.

‘한국도서관기준(한국도서관협회, 2013)’에서는 이용자서비스 확장을 위한 비이용자 연구의 중요성을 제시하고 있는데, 공공도서관은 지역주민의 관심과 요구를 수렴하여 정확한 지식 정보를 적시에 제공하는 서비스 계획을 수립해야 하고, 이를 위해 현재 이용자뿐만 아니라 잠재적 이용자의 정보요구를 조사·분석하여 서비스 영역을 확장하여야 한다고 하였다.

이처럼 공공도서관 서비스 확장을 위한 노력의 일환으로 공공도서관 비이용 연구가 중요함에도 불구하고 지금까지 국내에서 수행된 연구는 대부분 적극적 개념의 도서관 이용자들에게

관한 것이었다. 그리고 최근 들어 오선경과 이지연(2011)에 의해 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식도를 조사하는 연구가 수행되었다.

본 연구는 공공도서관 이용자와 이용 중단자, 비이용자를 대상으로 도서관에 대한 인식 및 비이용 요인에 대한 인식의 차이를 조사·분석하여 공공도서관을 이용하지 않는 이용 중단자와 비이용자를 공공도서관 이용자로 전환하기 위한 기초자료를 제시함으로써 그들의 정보접근 및 이용권을 보장하는 동시에 이용자 범위를 확장하여 궁극적으로는 도서관 이용을 활성화하는 데 목적이 있다.

1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구 수행을 위해 문헌연구 및 설문조사를 실시하였다. 문헌연구에서는 공공도서관 이용자, 이용 중단자, 비이용자의 개념을 정리하여 연구의 범위를 제한하고 공공도서관 비이용 현황에 대하여 알아보았으며 도서관 비이용과 관련된 국내외 선행연구를 살펴보았다. 설문조사는 공공도서관 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 대상으로 실시하였으며 설문지의 문항은 보기 선택형, 리커트 5점 척도, 개방형으로 구성하였다.

설문조사를 수행하기에 앞서 문항의 타당성을 검증받기 위해 예비테스트를 시행하였으며 예비테스트 후 공공도서관 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 대상으로 한 실제 설문조사는 현장 방문을 통해 직접 수거하는 방식으로 진행하였다. 설문조사에서 수집한 데이터를 기초로 공공도서관 이용자, 이용 중단자, 비이용자

간 도서관 이용 및 도서관 인식에 대한 차이점과 공공도서관 비이용 요인 인식에 대한 차이점을 도출한 후, 조사결과를 바탕으로 이용 중단자와 비이용자를 이용자로 편입시킬 수 있는 방안을 제안하였다.

2. 이론적 배경

2.1 공공도서관의 사명과 이용 대상

공공도서관의 기본 목적은 교육, 정보, 그리고 오락 및 여가활동을 포함한 인간적 발전의 욕구를 충족시켜주기 위하여 개인과 집단에게 다양한 유형의 자원과 서비스를 제공하는 것이며, 이러한 목적을 성공적으로 달성하기 위해서는 모든 잠재적 이용자들이 도서관 서비스에 충분히 접근할 수 있어야 한다.

공공도서관의 확대는 전 세계적인 현상이긴 하지만 사회의 문화적 다양성에 따라 다르게 발생되며 도서관이 경영되는 사회적 맥락에 따라 그 결과 제공되는 서비스도 각기 다르지만, 공공도서관이라면 일반적으로 다음에서 정의하는 공통 특징을 지닌다.

공공도서관은 중앙정부나 지방정부 혹은 기타 지역사회 조직을 통하여 지원을 받는 기관으로 다양한 자원과 서비스를 통하여 지식, 정보, 그리고 창작물에 대한 접근을 제공해야 하며, 인종, 국적, 연령, 성별, 종교, 언어, 신체장애, 경제력, 취업상태, 교육수준에 관계없이 지역사회의 구성원이면 누구나 이용할 수 있는 장소로서 도서관 서비스가 구성원 모두에게 이용 가능해야 한다는 것이다(Koontz & Guggin, 2011).

공공도서관의 평등한 지식과 정보 제공에 대한 역할 강조는 IFLA/UNESCO 공공도서관 선언을 통해서도 확인할 수 있다. 공공도서관은 이용자가 모든 종류의 지식과 정보를 자유롭게 사용할 수 있도록 하는 지역의 정보센터이며, 공공도서관의 서비스는 연령, 인종, 성별, 종교, 국적, 언어, 또는 사회적 신분에 관계없이 모두를 위한 평등한 접근이 제공되어야 한다고 하였다. 또한 공공도서관 서비스는 지역사회 구성원 모두가 물리적으로 접근할 수 있어야 하며 이는 적절한 곳에 위치한 도서관 건물, 독서 및 학습을 위한 좋은 시설, 관련기술 및 이용자에게 편리한 충분한 개관시간을 필요로 하고 도서관을 방문할 수 없는 사람들을 위한 확장서비스를 포함해야 한다고 하였다(IFLA/UNESCO 공공도서관 선언, 1994).

2.2 공공도서관 비이용자

2.2.1 비이용자의 개념

비이용자에 대하여 정의한 국내외 자료를 살펴본 결과 학자들마다 이용자와 비이용자를 정의하는 데 있어서 차이가 있었으며 국내외 학자들의 이용/비이용자에 대한 정의를 <표 1>에 정리하였다.

본 연구에서는 연구의 범위를 제한하기 위해 다음과 같이 용어에 대한 조작적 정의를 내렸다.

이용자에 대한 조작적 정의는 오선경과 이지연(2011), Morrill(2007)이 사용한 기준을 적용하여, '현재 공공도서관을 이용하고 있는 사람'을 '이용자'로 정의하였다. 이용 중단자에 대한 조작적 정의는 Matthews(2007)와 German Library Association(2012)의 기준을 적용하여

‘과거에 도서관을 이용한 경험이 있으나 최근 1년 동안 공공도서관을 이용하지 않은 사람’을 ‘이용 중단자’로 정의하였다. 비이용자에 대한 조작적 정의는 오선경과 이지연(2011), Madden(1979), German Library Association(2012)의 비이용자에 대한 정의를 참조하여 본 연구에서는 ‘도서관을 단 한 번도 이용한 경험이 없는 사람’을 ‘비이용자’로 정의하였다. 도서관 이용자 유형에 대한 조작적 정의와 더불어 본 논문에서 사용된 ‘이용’은 오선경과 이지연(2011)이 비이용자에 대하여 언급한 개념을 적용하여 ‘도서관 방문·이용·대출’을 모두 포함하는 것으로 정의한다.

2.2.2 공공도서관 비이용 현황

공공도서관은 지역주민 모두를 대상으로 서비스를 제공하는 것을 사명으로 하고 있음에도 불구하고 우리나라에서는 단지 소수의 지역주

민만이 공공도서관을 이용하며 공공도서관에서 제공하는 서비스의 혜택을 누리고 있다.

이러한 사실은 전국 16개 시·도(세종시는 인구 규모가 작아 충남에 포함시킴)에 거주하는 만18세 이상 성인 남녀 2,000명을 대상으로 한 ‘2013 국민독서실태조사 보고서’를 통해서 확인할 수 있는데, 성인 응답자의 69.7%가 공공도서관을 이용하지 않고 있는 것으로 조사되었다(문화체육관광부, 2013).

또한 문화체육관광부에서 발간한 ‘2012 독서진흥에 관한 연차보고서’에서도 우리나라의 공공도서관 비이용 정도를 확인할 수 있다. 이 보고서의 의하면 만 15세 이상 한국인의 32%가 공공도서관을 이용하고 있고 이는 유럽연합(EU) 평균치인 31%와 거의 비슷하지만, 스웨덴(74%), 핀란드(66%), 덴마크(63%) 등 유럽의 독서 선진국과는 격차가 있으며, 특히 한국인은 유럽인

〈표 1〉 국내외 학자들의 이용/비이용자에 대한 정의

구분	이용/비이용자에 대한 정의	
국외	Merrill(1979)	6개월 간 도서관 방문 횟수와 도서대출수를 기준으로 자료를 전혀 빌리지 않았거나 3권 미만의 자료를 대출한 사람 또는 도서관을 3회 미만 방문한 사람을 비이용자로 정의
	Campbell and Schlechter(1979)	도서관을 1주일에 1시간 30분 이하로 이용하는 사람을 비이용자, 1주일에 1시간 30분 이상 4시간 이하로 이용하는 사람을 이용자, 1주일에 4시간 30분 이상 이용하는 사람을 적극적 이용자로 정의
	Madden(1979)	공공도서관을 연 12회 이상 이용하는 사람을 자주 이용하는 사람, 연 1~11회 이용하는 사람을 중간수준 이용자, 아예 이용하지 않는 사람을 비이용자로 정의
	Morrill(2007)	공공도서관을 매우 자주 또는 다소 자주 이용하는 사람을 이용자, 드물게 이용하거나 전혀 이용하지 않는 사람을 비이용자로 정의
	Matthews(2007)	한 달에 한 번 이상 도서관을 이용하는 사람을 항시 이용자, 적어도 세 달에 한 번 도서관을 이용하는 사람을 중간 수준 이용자, 적어도 일 년에 한 번은 도서관을 이용하는 사람을 자주 이용하지 않는 이용자, 일 년 이상 도서관을 이용한 경험이 없는 사람을 이탈 고객이라 정의
	German Library Association(2012)	최근 1년 간 공공도서관을 방문한 경험이 있는 사람을 이용자, 1년 이상 방문경험이 없는 사람을 이용 중단자, 한 번도 방문한 경험이 없는 사람을 비이용자로 정의
국내	오선경과 이지연(2011)	공공도서관의 이용 경험 유무 및 빈도에 따라 자주 이용하는 사람을 현재적 이용자, 가끔 또는 드물게 이용하는 사람을 잠재적 이용자, 전혀 이용하지 않는 사람을 비이용자로 구분
	장덕현과 강은영(2012)	공공도서관을 최근 2년 이내 이용한 경험이 없는 사람을 비이용자로 정의

에 비해 연령대가 높아질수록 도서관 이용률 하락이 매우 큰 것으로 조사되었다(문화체육관광부, 2012).

2.3 선행연구 고찰

공공도서관 비이용에 관한 국내외 연구의 대부분이 이용/비이용에 영향을 미치는 요인을 탐색한 연구가 주류를 이루고 있었다.

국외 연구로 Zweizig(1973)는 공공도서관 이용/비이용에 영향을 미치는 변수들 간의 관계를 알아보고 도서관 이용량을 측정하는 연구를 수행하였다. 총 29개의 변수들을 분석한 결과 독서량, 학력, 지역사회 참여, 전문적인 정보 이용 경험, 성별, 연령, 도서관에 대한 지식, 도서관에 대한 믿음, 신문구독량, 비독단적 성향 등 10개의 변수가 개인의 도서관 이용/비이용과 관련이 있는 것으로 나타났다.

D'Elia(1980)는 시러큐스시의 202명을 대상으로 개인적 특성, 도서관 서비스에 대한 이용자의 인식, 도서관 접근 가능성에 대한 지각, 도서관 이용의 용이성, 공공도서관 외 타도서관의 이용 경험 등이 공공도서관 이용과 관련성이 있는지를 알아보기 위한 연구를 수행하였다. 연구 결과 공공도서관 이용자는 비이용자보다 도서관을 접근하기 쉬운 기관으로 인지하고 있었으며 도서관 이용 빈도와 정도는 이용 가능한 도서관 서비스들의 범위에 대한 인식과 관련이 있는 것으로 나타났다(D'Elia, 1980).

Flowers(1995)는 1988년에서 1994년까지 빅토리아 공공도서관에서 수행한 비이용 조사의 결과를 재조사하였다. 분석 결과 시간 부족, 도서관 이용 필요성에 대한 인식 부족, 도서관에

대한 흥미 부족, 대용채널 이용, 독서를 좋아하지 않음, 도서관이 삶의 우선순위가 아님, 도서관에서 제공하는 서비스에 대한 정보 부족 등이 공공도서관 비이용 요인으로 나타났다.

Lockyer-Benzie(2004)는 서호주 스완 지역 공공도서관의 물리적 환경, 정책, 기능 수행, 미래계획, 프로그램, 서비스 제공 등에 대하여 조사하였다. 조사 결과 지역주민들의 공공도서관 비이용 요인은 시간 부족, 도서관 이용 필요성의 부족, 대용채널로서 정보검색을 위한 인터넷 사용, 독서를 좋아하지 않음, 도서관 위치에 대한 정보 부족 등인 것으로 나타났다.

McNicol(2004)은 이용자와 비이용자를 포함한 영국 공공도서관에 대한 여론조사를 실시하였다. 도서관측 비이용 요인은 도서관 규정 변화로 인한 운영시간 축소, 지역도서관의 폐관, 주차공간의 부족, 접근성 불편 및 교통수단의 불편 등으로 나타났다. 개인적 비이용 요인으로서는 질병으로 인한 외출의 어려움, 시간 부족, 도서 대출보다는 도서 구입을 좋아하는 개인적 습성, 친구나 직장동료로부터의 도서 대출, 인터넷을 활용한 대용채널 이용, 어린 시절 도서관 이용 경험의 부족, 독서습관을 가진 가족의 부재 등으로 파악되었다.

Morrill(2007)은 위스콘신 거주자 중 공공도서관 이용자와 비이용자를 무작위 추출하여 총 627명을 대상으로 공공도서관에 대한 인식 및 도서관 이용에 대한 인식을 조사하는 연구를 수행하였다. 연구 결과, 이용자들은 비이용자에 비해 공공도서관의 가치를 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 성별, 인터넷 이용 빈도, 컴퓨터 사용 능력에 따라 도서관 이용에 차이가 있었고, 도서관 비이용자들의 30%는 도서

관이 현재보다 많은 재정지원금을 확보할 필요가 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 도서관 비이용자에 비해 이용자들은 컴퓨터 사용에 익숙하고 컴퓨터를 매일 이용하는 여성 이용자가 많은 것으로 조사되었다. 또한 공공도서관 이용자들은 비이용자에 비해 도서관이 자신의 삶의 질을 향상시킨다는 데 강하게 동의하고 있었고 집에서 가까운 공공도서관을 자주 이용하는 것으로 나타났다.

Hider(2008)는 2007년 5월에서 7월까지 호주의 와가와 공공도서관의 이용자/비이용자 연구를 수행하였다. 연구 결과 시간 부족, 개인 정보원 이용, 집이나 직장에서의 인터넷/컴퓨터 접속, 타 도서관 이용, 불필요, 독서 습관의 부족, 교통수단/이동의 문제, 어린이의 이용이 어려움, 시외에 거주, 벌금, 주차 공간 부족, 다른데 흥미가 있음 등이 비이용 요인으로 분석되었다.

German Library Association(2012)은 공공도서관 이용자 확장을 위해 14세에서 75세까지의 인구 1,301명을 대상으로 도서관 이용/비이용에 대한 전화 인터뷰 조사를 실시하였으며, 응답자의 29%가 이용자, 41%가 이용 중단자, 28%가 비이용자로 나타났다. 도서관 이용 중단과 비이용에 영향을 미치는 요인은 개인적 선호도와 습관, 개관시간, 도서관에서 제공되는 행사, 카페테리아와 같은 부대시설, 어린 시절 도서관 이용경험, 자녀의 유무 등으로 조사되었다. 그리고 이들을 이용자로 유입하기 위해 카페테리아와 같은 편의시설 확충, 개관시간 연장, 다양한 행사와 프로그램 제공, 자료 배달 서비스 시행, 청소년층을 위한 광범위한 전자 및 디지털 자료 확충, 학교, 유치원 및 스포츠 시설 등과 연계한 협력사업의 시행 등이 필요

함을 제안하였다.

국내 연구로 오선경과 이지연(2011)은 시각장애인을 대상으로 공공도서관 비이용에 대한 인식도를 분석하였다. 그리고 이 중 상관성이 높은 8개(시설·자료, 웹 환경과 서비스, 시각장애인의 무관심, 홍보활동·이용교육의 부실, 도서관 직원, 도서관 접근성, 대용채널 이용, 시각장애인의 시간 부족)의 비이용 요인을 추출하였다. 설문조사를 통해 밝혀진 비이용 요인에 대한 면담조사를 통해 추출된 추가 이유를 반영한 4대 비이용 요인(시각장애인의 개인적 특성, 도서관 접근성, 도서관 구성요소, 도서관 서비스)을 해소하기 위한 방안을 제안하였다.

장덕현과 강은영(2012)은 부산지역 주민들의 공공도서관에 대한 인식을 조사하였다. 이 연구에는 공공도서관 이용 빈도를 조사함에 있어 최근 2년 이내 공공도서관을 이용한 경험이 없는 이용자 272명을 대상으로 도서관을 이용하지 않는 이유와 향후 이용 의향에 대하여 질문을 한 내용이 일부 포함되어 있다. 분석결과, 이용 필요성의 부족, 시간 부족, 집에서 도서관까지의 먼 거리, 도서관 위치에 대한 정보 부족, 도서관에서 제공하는 서비스에 대한 정보 부족, 교통 불편 등이 부산시민들의 공공도서관 이용을 저해하고 있는 것으로 나타났다.

윤희운(2012)은 정보취약계층인 장애인, 기초생활수급자, 노인, 농어촌주민, 다문화가족을 대상으로 공공도서관 서비스의 현주소를 조사하면서 이들이 공공도서관을 이용하지 않는 이유를 여러 참고문헌을 근거로 분석하였다. 분석결과, 장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유는 서비스 몰이해, 편의시설 부족, 이용 필요성 부재, 교통수단의 불편, 도움이 안 됨 등으로

나타났고 다문화가족의 공공도서관 비이용 이유는 시간 부족, 서툰 한국말, 도서관의 위치와 기능의 정보 부족, 도서관 이용 필요성의 부족, 도서관의 불편한 접근성 등으로 나타났다. 노인 계층이 도서관을 이용하지 않는 이유로는 시간 부족, 독서습관의 부재, 가기가 불편해서, 나이가 많아서 순으로 조사되었고, 농어촌주민의 공공도서관 비이용 이유는 이용시간이 맞지 않아서, 교통이 불편해서, 양질의 프로그램이 없어서, 교육기간이 짧아서, 경제적인 어려움 순으로 조사되었다.

한편, 공공도서관을 이용함에 있어 이용자들의 불평행동 또는 불만족 요인들이 이용 중단이나 비이용으로 이어질 수 있으므로 이에 대한 이론적 근거를 살펴보았다. 오동근(2001) 등은 대구시민들을 대상으로 공공도서관 공간 및 시설 이용에 대한 불만족 이유를 조사한 결과, 도서관을 자주 이용하지 않는 이유로 비접근성, 주차 공간 부족, 교통 불편, 찾기 불편한 입지 등이 조사되었다.

이상과 같이 공공도서관 비이용에 대한 선행 연구를 고찰한 결과, 공통적으로 언급되고 있는 비이용 요소들을 발견할 수 있었으며 이러한 요소들은 '개인적 특성 요인', '개인 경험 및 예측 요인', '도서관 요인'의 세 가지로 크게 군집·분류할 수 있다.

3. 공공도서관 비이용 요인 분석

3.1 설문조사 대상

설문조사는 인천광역시 부평구에서 생활하

는 주민 및 직장·학교가 부평 지역인 사람들을 대상으로 2013년 2월 19일부터 2월 28일까지 실시하였으며, 연구대상의 인구통계학적 분포는 <표 2>와 같다.

도서관 이용자에 대한 설문지는 부평구 공공도서관 8개관 중 2013년 개관한 공공도서관 1개관과 어린이도서관 2개관을 제외하고 도서관의 지리적 위치를 고려하여 공공도서관 3개관을 선정한 후 각 25부씩 총 75부를 사서데스크에서 직접 배포하고 수거하였다.

공공도서관 이용 중단자와 비이용자에 대한 설문지 조사를 위해 부평구 각 지역에 거주하는 잠재적 이용자들이 고르게 이용하는 시설인 부평구청 민원실과 동주민센터 8곳을 선정한 후 직접 방문 조사하여 120부 가량을 배포·수거하였다. 또한 부평구민이 많이 이용하는 부평문화의 거리와 부평시장을 직접 방문하여 실제 거리조사를 통해 비이용자와 이용 중단자의 설문지 20여부를 확보하였으며, 나머지 10부는 부흥중학교 사서교사를 통해 설문지를 배포하고 수거하여 총 150부 가량의 잠재적 이용자에 대한 데이터를 수집하였다.

이용자, 이용 중단자, 비이용자 집단 간 비교가 가능하도록 세 집단의 크기를 동일하게 하기 위하여 설문지 배포 및 회수 시 주의를 기울였으며, 회수된 221부의 설문지 중 불성실하게 답변한 2부의 설문지를 제외하고 총 219부를 분석대상으로 삼았다.

연구를 위한 표본의 크기는 비교대상 집단(이용자, 이용 중단자, 비이용자)별로 최소 60이 되고, 전체크기가 180이 되도록 설계하였다. 한편 본 연구는 무작위표본의 조건을 충족하는데에는 일정한 한계가 있고 표본을 통한 분석

〈표 2〉 연구대상의 인구통계학적 분포

(단위 인원: 명, 비율 %)

구분	응답자		구분	응답자		구분	응답자				
	인원	비율		인원	비율		인원	비율			
성별	남자	102	46.6	직업	자영업	23	10.5	주거지	갈산동	19	8.7
	여자	116	53.0		전문직	39	17.8		구산동	2	0.9
	무응답	1	0.4		생산, 노무직	7	3.2		부개동	45	20.5
연령	20대	28	12.8		사무직	48	21.9		부평동	43	19.6
	30대	63	28.8		판매, 서비스직	23	10.5		산곡동	15	6.8
	40대	51	23.3		학생	3	1.4		삼산동	48	21.9
	50대	37	16.9		주부	45	20.5		십정동	10	4.6
	60대	40	18.3		무직	18	8.2		일신동	4	1.8
결혼 여부	했음	140	63.9		기타	13	5.9		청천동	6	2.7
	안했음	62	28.3		가계 월소득 수준	200만원 미만	73		33.3	기타	27
	사별이나 이혼했음	10	4.6	200만원~299만원		54	24.7	합계	219	100.0	
무응답	7	3.2	300만원~399만원	36		16.4					
최종 학력	초등학교	2	0.9	400만원~499만원		20	9.1				
	중·고등학교	75	34.2	500만원~599만원		17	7.8				
	대학교	124	56.6	600만원 이상		8	3.7				
	대학원 이상	13	5.9	무수입		9	4.1				
	무응답	5	2.3	무응답		2	0.9				

결과의 일반화에는 제한이 있으므로 본 연구의 결과는 후속연구를 통해 검토 및 확인이 요구된다.

3.2 설문지 구성

공공도서관 비이용 요인에 대한 연구가 많지 않아 참고할만한 설문지가 없었으며, 이러한 점으로 인하여 설문지 개발을 위한 심층면담을 수행하였다. 심층면담은 조사지역인 인천광역시 부평구에 거주하는 공공도서관 비이용자 3명을 대상으로 이루어졌다. 심층면담 결과 밝혀진 잠재적 이용자들의 비이용 요인과 공공도서관에 대한 요구사항을 바탕으로 설문지 문항을 개발하였으며, 보완을 위해 선행연구인 위스

콘신 공공도서관 이용자와 비이용자 627명을 대상으로 공공도서관 이용에 대한 인식을 조사한 Morrill(2007)의 연구와 시각장애인을 대상으로 공공도서관 비이용 요인을 조사한 오선경과 이지연의 연구(2011) 설문지를 참조하였다.

설문지 문항은 공공도서관 이용에 대한 사항을 묻는 부분, 공공도서관에 대한 인식 및 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식을 조사하는 부분, 그리고 기본적 통계처리 사항을 묻는 부분을 포함하였다. 본 설문지는 이용자, 이용 중단자, 비이용자 집단에게 공통적으로 적용하였다. 설문지를 공통적으로 적용한 이유는 첫째, 본 연구의 목적이 공공도서관에 대한 인식 및 공공도서관 비이용 요인에 대한 집단 간 비교를 하기 위한 것이고, 둘째, 도서관에 대한 개인의

인식은 이용경험에만 기반한 것은 아니기 때문이다. 따라서 이용경험에 기반한 문항은 가급적 제외하고 모든 집단이 응답할 수 있는 문항으로 구성하였다. 문항유형은 보기 선택형, 리커트 5점 척도, 개방형으로 구성하였고, 설문지 항목 구성과 문항유형은 <표 3>과 같다.

측정도구의 항목의 타당도 검증을 위해 <표 4>와 같이 요인분석을 실시하였다. 공공도서관에 대한 인식은 표본적합도 검정인 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측정값이 0.891이고 Bartlett의 분석 결과 검정치는 1575.500이며, 이 값의 유의수준은 $p < .001$ 로, 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 주성분분석으로 고유치가 1.0을 상회하는 요인은 2개이고 이들의 총분산에 대한 설명력은 약 67%이며 직교회전 방식을 채택

하였다. 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식은 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측정값이 0.916이고 Bartlett의 분석 결과, 검정치는 3362.204이며, 유의수준은 $p < .001$ 로, 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 주성분분석으로 고유치가 1.0을 상회하는 요인은 4개이고 이들의 총분산에 대한 설명력은 약 69%였으며 직교회전 방식을 채택하여 각 요인에 포함된 변수간의 동질성을 고려한 적재값이 0.4이상인 변수들을 기반으로 요인을 추출하였다.

측정도구인 설문의 신뢰성을 확보하기 위하여 신뢰도 계수 Cronbach's α 값을 측정하였다. Cronbach's α 측정영역 모두 신뢰도 계수 0.8이상으로 나타나 본 조사도구는 <표 5>와 같이 충분한 신뢰도를 보여주고 있다.

<표 3> 설문지 항목구성과 문항유형

측정항목	조사내용	문항유형	문항수
공공도서관 이용	<ul style="list-style-type: none"> 공공도서관 이용유형 구분 공공도서관 서비스 이용 목적 이용하는 공공도서관 선택의 주된 요인 공공도서관 이용을 중단한 주된 이유 	보기 선택형	4
공공도서관에 대한 인식 및 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식	공공도서관에 대한 인식	리커트 5점 척도	12
	<ul style="list-style-type: none"> 비이용 요인에 대한 인식 공공도서관을 이용하지 않는 이유 	리커트 5점 척도, 개방형	25
기본적 통계처리 사항	<ul style="list-style-type: none"> 성별, 연령, 결혼여부, 교육횟수, 직업, 월 소득수준, 거주지 	보기 선택형	7
합계			48

<표 4> 도서관에 대한 인식 및 비이용 요인분석 결과

요인	세부 요인	적재값
도서관에 대한 인식	도서관 가치	.786
	<ul style="list-style-type: none"> 공공도서관은 나에게 중요함 	.772
	<ul style="list-style-type: none"> 공공도서관은 내 삶의 질을 높여줌 	.578
	<ul style="list-style-type: none"> 공공도서관은 아이들을 위한 필수 기관임 	.650
	<ul style="list-style-type: none"> 공공도서관은 어른들을 위한 필수 기관임 	.749
	<ul style="list-style-type: none"> 나는 공공도서관을 좋아함 	.629
	<ul style="list-style-type: none"> 공공도서관은 우리 지역에 존재할 가치가 있음 	.629

요인		세부 요인	적재값
도서관에 대한 인식	도서관 서비스	•공공도서관 사서는 전문성을 가지고 있음	.544
		•공공도서관 사서는 친절함	.566
		•공공도서관은 내가 원하는 자료를 가지고 있음	.685
		•공공도서관 개관시간은 이용하기에 적절함	.606
		•공공도서관은 새로운 정보를 제공해 줌	.709
		•공공도서관은 만족할만한 서비스를 제공해 줌	.638
비이용 요인 인식	동기	•일상생활에 도움이 될 것 같지 않아 이용의 필요성을 느끼지 못함	.689
		•도서관에 대한 관심이 부족함	.799
		•독서를 좋아하지 않음	.649
		•인터넷 등 대용채널을 통해 정보를 획득하고 활용함	.593
		•도서관 이용에 대해 동기를 부여하거나 권장하는 사람의 부재	.632
	도서관 지식	•어린 시절 공공도서관 이용 경험의 부재	.740
		•공공도서관이 제공하는 자료와 서비스에 대해 구체적으로 알지 못함	.638
		•공공도서관의 이용방법을 모름	.717
		•공공도서관 직원들이 불친절할 것으로 생각됨	.468
		•공공도서관 직원들과의 의사소통이 어려울 것으로 생각됨	.636
	•공공도서관의 자료와 서비스를 이용하기가 어렵고 복잡할 것 같음	.690	
	접근성	•집과 공공도서관과의 거리가 멀기 때문에 이용하지 않음	.835
•공공도서관에 가기 위한 교통수단이 없거나 대중교통 접근성이 불편함		.889	
•내가 사는 지역에 공공도서관의 수가 부족함		.734	
만족	•도서관에서 적극적인 홍보와 안내를 하지 않음	.638	
	•공공도서관의 편의시설(매점, 휴게공간 등)이 부족할 것 같음	.623	
	•원하는 자료가 없거나 부족할 것으로 생각됨	.668	
	•이용할만한 문화프로그램이 마련되어 있지 않거나 부족할 것 같음	.765	
	•도서관 프로그램의 전문성이 부족할 것 같음	.715	
	•도서관 웹사이트의 웹 콘텐츠가 부족하고 관리가 잘 되지 않을 것 같음	.744	
	•도서관 웹상에서 질의응답과 같은 웹서비스를 제공하지 않을 것 같음	.719	
•도서관 웹상에서 신착도서 안내 및 평생교육 프로그램 안내 등과 같은 홍보활동을 하지 않을 것 같음	.732		
•공공도서관이 원하는 시간대에 개관을 하지 않음	.664		

〈표 5〉 도서관에 대한 인식 및 비이용 요인 신뢰도 분석 결과

요인		문항수	Cronbach's α
공공도서관에 대한 인식	도서관 가치	6	.913
	도서관 서비스	6	.871
공공도서관 비이용 요인에 대한 인식	동기	5	.859
	도서관 지식	6	.875
	접근성	3	.882
	만족	9	.938

3.3 분석결과

3.3.1 설문 응답자들의 특성

통계패키지 SPSS 21.0을 사용하여 통계적 분석을 실시하였으며, <표 6>과 같이 전체응답자 219명 중 이용자가 72명(32.9%), 이용 중단자가 77명(35.2%), 비이용자가 70명(32.0%)으로 나타났다.

<표 6> 이용자 유형 구분
(단위 응답: 명, 비율: %)

구분	응답	비율
이용자	72	32.9
이용 중단자	77	35.2
비이용자	70	32.0
합계	219	100.0

전체 응답자 중 공공도서관 이용자 72명의 최근 1년간 공공도서관 이용 목적을 살펴보면 '개인적 관심사를 해결하기 위해'라는 응답이

46명(26.7%)으로 가장 많았고, '아이가 읽을 책을 대출하기 위해'가 34명(19.8%), '추천도서를 대출하기 위해'가 28명(16.3%) 등의 순으로 나타났다. <표 7>은 이용자의 최근 1년간 공공도서관 이용 목적을 표로 정리한 것이다.

<표 8>은 이용자들이 현재 이용하고 있는 공공도서관을 선택한 주된 이유를 알아보기 위한 질문 분석결과를 표로 정리한 것이다. '내가 사는 곳과 가까워서'가 52명(72.2%)으로 가장 높은 응답률을 보였고, '내가 원하는 것이 있어서'가 13명(18.1%), '내가 일하는 곳과 가까워서'가 2명(2.8%), '도서관 가는 것을 좋아해서'가 2명(2.8%) 등의 순으로 나타났다.

이용 중단자들이 더 이상 공공도서관을 이용하지 않는 이유에 대한 내용 분석결과, <표 9>와 같이 공공도서관 이용 중단 이유로 '시간이 없어서'가 28명(36.4%), '인터넷 등 다른 채널을 이용하여 정보를 획득할 수 있어서'가 23명(29.9%), '이용의 필요성을 느끼지 않아서'가 10명(13.0%),

<표 7> 이용자의 최근 1년간 공공도서관 이용 목적

(단위 응답: 명, 비율: %)

구분	응답	비율
개인적 관심사를 해결하기 위해	46	26.7
아이가 읽을 책을 대출하기 위해	34	19.8
추천도서를 대출하기 위해	28	16.3
도서관 프로그램에 참여하기 위해	19	11.0
지역모임이나 동아리 활동 참여를 위해	11	6.4
업무상 문제를 해결하기 위해	9	5.2
각종 수험준비를 위해	9	5.2
기타	6	3.5
PC를 사용하기 위해	5	2.9
학교과제를 하기 위해	4	2.3
사서에게 도움을 요청하기 위해	1	0.6
합계	172	100.0

N=72, 다중응답

〈표 8〉 이용자의 공공도서관 선택의 주된 이유

(단위 응답: 명, 비율: %)

구분	응답	비율
내가 사는 곳과 가까워서	52	72.2
내가 원하는 것이 있어서	13	18.1
내가 일하는 곳과 가까워서	2	2.8
도서관 가는 것을 좋아해서	2	2.8
기타	2	2.8
무응답	1	1.4
합계	72	100.0

〈표 9〉 이용 중단자의 공공도서관 이용 중단 이유

(단위 응답: 명, 비율: %)

구분	응답	비율
시간이 없어서	28	36.4
인터넷 등 다른 채널을 이용하여 정보를 획득할 수 있어서	23	29.9
이용의 필요성을 느끼지 않아서	10	13.0
거리가 멀어서	5	6.5
기타	3	3.9
원하는 정보가 부족해서	2	2.6
독서에 관심이 없어서	1	1.3
교통수단이 없거나 대중교통 접근성이 불편해서	1	1.3
편의시설이 부족해서	1	1.3
무응답	3	3.9
합계	77	100.0

‘거리가 멀어서’가 5명(6.5%) 등의 순으로 나타나 이용 중단자들은 시간 부족과 대용채널 이용 및 이용의 필요성을 느끼지 않음으로 인해 도서관 이용을 중단하였음을 알 수 있었다.

3.3.2 공공도서관 인식 차이 비교 및 공공도서관 비이용 요인 인식 차이 비교

이용자 유형별 공공도서관에 대한 인식의 차이를 ‘도서관 가치’와 ‘도서관 서비스’로 구분하여 살펴보았다. 〈표 10〉은 이용 유형별 공공도서관 인식차이에 대한 일원배치 변량분석 결과이다. ‘도서관 가치’에 대한 이용자의 응답평균은

4.24로 이용 중단자의 평균 3.62와 비이용자의 평균 3.30보다 높았고 집단별 인식의 차이가 있는 것으로 나타났다($F(2,194) = 28.801, p < .001$). ‘도서관 서비스’에 대한 이용자의 응답평균은 3.65로 이용 중단자 3.31, 비이용자 3.16보다 높은 것으로 나타났으며 이용자가 이용 중단자와 비이용자에 비해 이를 높게 인식하고 있었다($F(2,194) = 8.844, p < .001$).

이용 유형별 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식차이는 요인분석 결과 추출된 ‘동기’, ‘도서관 지식’, ‘접근성’, ‘만족’의 4대 군집 비이용 요인으로 나누어 파악하였다.

〈표 10〉 공공도서관에 대한 인식 차이 비교

구분	집단	인원	평균	표준편차	F
도서관 가치	이용자	70	4.24	0.704	28,801*** 이용자>이용 중단자> 비이용자
	이용 중단자	71	3.62	0.731	
	비이용자	68	3.30	0.793	
	합계	209	3.72	0.836	
도서관 서비스	이용자	67	3.65	0.632	8,844*** 이용자>이용 중단자, 비이용자
	이용 중단자	70	3.31	0.699	
	비이용자	60	3.16	0.722	
	합계	197	3.38	0.712	

*** $p < .001$

〈표 11〉은 공공도서관 이용 유형 구분에 따른 비이용 요인 인식차이에 대한 일원배치 변량분석 결과이다.

‘동기’ 요인은 비이용자의 응답평균이 2.94로 이용 중단자의 평균 2.49와 이용자의 평균 1.84보다 높아 이용 유형에 따라 관심부족을 공공

도서관 비이용 요인으로 인식하는 데 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(2,205) = 41.063, p < .001$). ‘도서관 지식’을 공공도서관 비이용 요인으로 인식하는 정도는 이용자 유형에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며($F(2,208) = 42.684, p < .001$), 비이용자의 응답 평균이 2.75

〈표 11〉 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식차이 비교

구분	집단	인원	평균	표준편차	F
동기	이용자	70	1.84	0.600	41,063*** 비이용자> 이용 중단자> 이용자
	이용 중단자	72	2.49	0.679	
	비이용자	66	2.94	0.850	
	합계	208	2.41	0.841	
도서관 지식	이용자	69	1.78	0.514	42,684*** 비이용자> 이용 중단자> 이용자
	이용 중단자	75	2.09	0.603	
	비이용자	67	2.75	0.747	
	합계	211	2.20	0.741	
접근성	이용자	70	1.91	0.715	21,563*** 비이용자> 이용 중단자> 이용자
	이용 중단자	75	2.40	0.898	
	비이용자	66	2.88	0.954	
	합계	211	2.39	0.941	
만족	이용자	70	2.06	0.638	12,025*** 비이용자> 이용 중단자, 이용자
	이용 중단자	73	2.32	0.760	
	비이용자	67	2.70	0.873	
	합계	210	2.35	0.800	

*** $p < .001$

로 이용 중단자의 응답 평균 2.09와 이용자의 응답 평균 1.78보다 높은 것으로 분석되었다. '접근성'을 공공도서관 비이용 요인으로 인식하는 정도는 비이용자의 응답평균이 2.88로 이용 중단자의 응답평균 2.40과 이용자의 응답평균 1.91보다 높아 이용유형별 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(2,208) = 21.563, p < .001$). '만족' 요인의 경우 비이용자의 응답 평균이 2.70으로 이용 중단자와 비이용자의 응답 평균보다 높게 나타났다($F(2,207) = 12.025, p < .001$).

지금까지 살펴본 이용자, 이용 중단자, 비이용자 집단의 공공도서관에 대한 인식과 비이용 요인의 인식에 있어 구체적으로 어떠한 집단 간 유의한 차이를 보이는지 확인하기 위해 Scheffe 사후검정을 하였으며 그 결과를 <표 12>에 제시하였다.

공공도서관에 대한 인식에 있어 '도서관 가치'는 이용자가 이용 중단자보다, 이용 중단자가 비이용자보다 높게 인식하고 있었고, '도서관 서비스'에 대한 인식 수준은 이용자가 이용 중단자와 비이용자보다 높은 것으로 나타났다. 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식수준의 차이를 분석한 결과, '동기', '도서관 지식', '접근성' 요인은 비이용자가 이용 중단자보다, 이용 중단자가 이용자보다 이를 공공도서관 비이용

요인으로 인식하는 수준이 유의하게 높은 것으로 나타났다. '만족' 요인은 비이용자가 이용 중단자와 이용자보다 이를 비이용 요인으로 인식하는 정도가 유의하게 높은 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과를 근거로 '동기', '도서관 지식', '접근성' 요인으로 인해 비이용자와 이용 중단자가 공공도서관을 이용하지 않으며, '만족' 요인으로 인해 비이용자가 공공도서관을 이용하지 않는다는 것을 알 수 있다.

<표 13>은 공공도서관 비이용 요인 총 23개의 문항에 대한 이용자, 이용 중단자, 비이용자 집단의 문항별 인식수준의 차이를 알아보기 위해 일원배치 변량분석을 실시한 결과를 표로 제시한 것이다. 23개 문항 모두 이용 유형별 도서관 비이용 요인으로 인식하는 정도에 있어 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

각 문항에 있어 구체적으로 어떤 집단 간 인식차이가 있는지를 알아보기 위해 Scheffe 사후검정을 실시한 결과 세 집단 간 모두 차이가 나타난 항목, 이용 중단자와 이용자 집단 간 차이가 없는 항목, 비이용자와 이용 중단자 집단 간 차이가 없는 항목, 비이용자와 이용자 간에만 차이가 있는 항목으로 범주화할 수 있었다. 집단 간 모두 차이가 나타난 항목의 경우 집단

<표 12> 공공도서관 인식 및 비이용 요인 인식에 대한 집단 간 차이 비교

구분		사후검정(Scheffe)
공공도서관에 대한 인식	도서관 가치	이용자>이용 중단자>비이용자
	도서관 서비스	이용자>이용 중단자, 비이용자
공공도서관 비이용 요인에 대한 인식	동기	비이용자>이용 중단자>이용자
	도서관 지식	비이용자>이용 중단자>이용자
	접근성	비이용자>이용 중단자>이용자
	만족	비이용자>이용 중단자, 이용자

〈표 13〉 비이용 요인 설문문항별 집단 간 인식차이 비교

요인	세부 요인	사후검정(Scheffe)
동기	• 이용의 필요성을 느끼지 못함	비이용자>이용 중단자>이용자
	• 도서관에 대한 관심이 부족함	비이용자>이용 중단자>이용자
	• 독서를 좋아하지 않음	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 대용채널을 통해 정보를 획득하고 활용함	비이용자>이용 중단자>이용자
	• 이용 동기를 부여·권장하는 사람의 부재	비이용자>이용 중단자>이용자
도서관 지식	• 어린 시절 공공도서관 이용 경험의 부재	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 자료와 서비스에 대한 무지	비이용자>이용 중단자>이용자
	• 도서관 이용방법을 모름	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 도서관 직원들의 불친절함	비이용자>이용 중단자>이용자
	• 도서관 직원들과 의사소통의 어려움	비이용자>이용 중단자>이용자
접근성	• 도서관 자료와 서비스 이용의 어려움	비이용자, 이용 중단자>이용자
	• 집과 공공도서관과의 먼 거리	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 교통수단 부재 및 대중교통 접근성의 불편	비이용자>이용 중단자>이용자
만족	• 공공도서관의 수의 부족	비이용자>이용 중단자>이용자
	• 도서관의 적극적인 홍보와 안내 부족	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 도서관 편의시설의 부족	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 원하는 자료의 부재 및 부족	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 문화프로그램의 부재 및 부족	비이용자>이용 중단자, 이용자
	• 도서관 프로그램의 전문성 부족	비이용자, 이용 중단자>이용자
	• 도서관 웹 콘텐츠의 부족 및 관리부실	비이용자>이용자
	• 질의응답 등의 웹서비스 제공의 부재	비이용자>이용자
	• 신착도서 및 평생교육 프로그램 안내 부재	비이용자, 이용 중단자>이용자
	• 개관시간 불만족	비이용자, 이용 중단자>이용자

간 차별화된 개선방안이 필요하다는 것을 시사하며, 이용 중단자와 이용자 집단 간 차이가 없는 항목은 비이용자들을 대상으로 도서관 인식 개선에 대한 홍보가 필요함을 의미한다. 또한 이용 중단자와 비이용자 집단 간 차이가 없는 항목은 도서관을 이용한 경험이 있는 이용 중단자 집단도 이를 도서관 비이용 요인으로 인식하고 있다는 것을 의미하므로, 이에 대한 도서관측의 개선이 필요함을 시사하고 있다.

3.4 분석결과에 대한 논의

분석 결과, 공공도서관 비이용 요인은 '동기', '도서관 지식', '접근성', '만족'의 4가지로 밝혀

졌다. 여기서는 이들 4대 요인이 공공도서관 이용을 저해하는 요인으로 작용하는 배경에 대해 살펴보고자 한다.

첫째, '동기' 요인은 공공도서관 이용의 필요성을 느끼지 못하거나 도서관에 대한 무관심, 독서습관의 부재, 이용 동기를 부여하거나 권장하는 사람의 부재, 대용채널을 통한 정보 획득과 활용 등 비이용자들이 개인적·심리적 측면에서 느끼는 도서관 이용의 어려움을 범주화한 것이다. 도서관 비이용자들은 도서관을 이용하지 않아도 생활하는 데 있어 큰 지장이 없기 때문에 도서관 이용의 필요성을 느끼지 못하는 것일 수도 있으며 도서관 이용에 대한 필요성을 느끼지 않으므로 당연히 도서관에 대한

관심이 적을 수밖에 없고 이는 자연스레 공공 도서관 비이용이나 이용 중단으로 이어지게 된다. 또한 도서관이 아니더라도 개인용 컴퓨터나 스마트폰 등을 통해 실시간으로 필요한 정보를 검색하고 획득할 수 있게 된 정보통신기술의 발달로 인한 환경변화 및 인터넷 쇼핑물을 통한 빠르고 편리한 도서구입시스템의 이용 증가 등도 사람들이 도서관을 멀리하게 되는 요인 중 하나로 작용하고 있다.

동기요인에 대해서는 그 배경을 조금 더 분석할 필요가 있다. 도서관의 필요성에 대한 부정적인 응답은 한편으로는 정보에 대한 요구가 없기 때문일 수도 있지만 다른 한편으로는 정보요구를 해소할 기관 혹은 매체로서의 공공도서관에 대한 인식이 약해서일 수도 있다. 즉, 도서관에 대한 기대가 크지 않기 때문에 필요성에 대해 부정적으로 응답할 가능성 또한 고려할 필요가 있다. 이는, 동기요인이 공공도서관에 주어진 환경적 요소가 아니라, 공공도서관이 통제할 수 있는 주민의 공공도서관에 대한 인식일 가능성이 있다는 의미이기도 하다. 또한 정보요구의 해소 매체로서의 도서관과 여타의 정보기술기반 온라인정보서비스 사이의 역할의 차이를 검토해 볼 필요도 있다. 정보기술기반 온라인정보서비스가 도서관의 대체매체가 될 수 있다면 이는 공공도서관에 주어진 환경으로 경쟁의 대상이 될 수 있지만, 상호간에 차이가 있다면 이 둘 사이의 역할 차이로 인한 협력의 가능성도 있기 때문이다. 따라서 필요성에 대한 인식 및 공공도서관과 온라인정보서비스와의 차이에 대한 좀 더 상세한 분석이 필요하다.

둘째, '도서관 지식' 요인은 공공도서관 이용

경험 부재, 도서관 자료와 서비스에 대한 무지 및 이용의 어려움, 도서관 직원의 불친절 및 의사소통 문제 등으로 인한 공공도서관 이용의 어려움을 비이용 요인으로 분류한 것이다. 어린 시절 공공도서관 이용을 경험한 사람은 이용 경험이 없는 사람에 비해 청소년기와 성인기를 거쳐 도서관을 꾸준히 이용할 확률이 높으며 최근 독일에서 수행된 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구에서도 이용자의 대부분이 어린 시절 공공도서관을 이용한 경험이 있는 것으로 나타나 어린 시절 공공도서관 이용유무가 공공도서관 비이용과 관련이 있는 중요한 요소임을 인식하고 이 부분에 주목하고 있다(Germany Library Association, 2012). 또한 도서관 이용 경험이 없는 사람은 도서관 자료와 서비스의 이용방법과 활용방법에 대한 정보를 얻을 수 있는 도서관 이용교육의 기회나 정보활용교육의 기회가 제한되므로 도서관 이용에 어려움을 느끼고 도서관으로부터 점점 더 멀어지게 된다. 사서 직원의 불친절 및 의사소통의 문제로 인한 도서관 이용의 어려움은 일반 사람들이 사서에 대해 떠올리는 고착화된 이미지에 기인할 수 있는데 이것은 그 동안 TV나 영화에 자주 노출되어 온 사서의 딱딱하고 불친절한 이미지에 영향을 받았거나 과거 도서관을 이용하면서 사서에게서 느꼈던 좋지 않은 이미지 등의 영향을 받은 것으로 보인다.

셋째, '접근성' 요인은 집으로부터의 먼 거리, 교통수단의 부재, 불편한 대중교통수단, 공공도서관 수의 부족 등으로 인한 공공도서관 이용의 어려움을 비이용 요인으로 분류한 것이다. 도서관 이용이 활성화되기 위해서는 도서관이 지역주민의 생활권 내에 위치해야 하는데, 연구

대상 지역인 인천광역시 부평구의 경우 공공도서관이 구의 동쪽 지역에 편중되게 분포하고 있어 서쪽 권역에 거주하는 지역주민의 경우 도서관으로의 접근이 쉽지 않은 것이 현실이다. 또한 도서관에 대한 가치는 높게 평가하는 반면, 생활에서의 필요성에 대해서는 이용 유형별 편차가 큰 것으로 나타나 필요성이 크지 않은 경우 집으로부터 거리가 멀거나 불편한 대중교통수단은 도서관 이용의 장애요인으로 작용할 수 있음을 시사한다.

한편, 접근성 요인은 물리적 조건 뿐 아니라, 심리적인 거리감을 고려할 필요가 있으며, 이는 앞서 기술한 동기요인과 결합해 생각해볼 수 있다. 예를 들면, 공공도서관의 필요성에 대해 부정적인 응답자의 경우 심리적으로 공공도서관에 대한 접근이 어려울 것이라는 기대가 있을 가능성이 있다. 이러한 면은 접근성의 문제를 단순히 물리적인 공공도서관 접근성 확대의 문제에서 더 나아가 지역주민들의 공공도서관에 대한 인식의 변화를 꾀할 필요성을 제기할 수 있으므로 심리적 접근성에 대해 좀 더 면밀한 분석이 요구된다.

넷째, '만족' 요인은 도서관의 적극적 홍보와 안내의 부족, 편의시설 부족, 도서관 자료의 부족, 프로그램의 부재 및 프로그램의 내용과 질에 대한 신뢰성 부족, 웹 콘텐츠 부족과 관리의 부실, 개관시간 불만족 등으로 인한 공공도서관 이용의 어려움을 비이용 요인으로 분류한 것이다. 4대 비이용 요인 중 '동기', '지식', '접근성' 요인은 이용 중단자와 비이용자들이 공통적으로 공공도서관을 이용을 저해하는 요소로 인식하고 있는 반면, '만족' 요인은 실질적으로 도서관이 제공하고 있는 정보서비스에 대한 내용을

담고 있음에도 불구하고 도서관을 한 번도 이용한 경험이 없는 비이용자 집단이 이를 도서관 이용 저해 요인으로 인식하고 있는 것으로 분석되어 비이용자들의 실질적 도서관 서비스에 대한 인식개선이 시급함을 시사하고 있다.

한편, 본 연구는 특정 도서관 서비스에 대한 이용을 기반으로 한 만족도에 중점을 둔 것은 아니고 오히려 지역의 공공도서관에 대해 가지고 있는 개인적인 인식에 기반을 두고 있다. 이러한 인식은 이용경험도 물론 그 중요한 기반이 되나, 이용경험 이외의 다양한 공공도서관의 노출 등에 의해서도 영향을 받는다. 따라서 '인식을 묻는 문항이 반드시 이용경험에 기반하지는 않을 것이다'라는 점이 연구자들의 예상이었고, 이는 리커트 척도로 질문한 인식에 대한 문항의 응답에 대한 분석결과 이용 중단자나 비이용자의 응답이 무작위적으로 분포된 것이 아니라 일정한 추세를 보이는 분포를 하고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 연구 결과가 이용자, 비이용자, 이용 중단자 간에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다는 것은 본 연구의 설계가 어느 정도 타당하였음을 보여준다고 할 수 있다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 현재 공공도서관을 이용하지 않고 있으나 향후 이용할 가능성이 있는 잠재적 이용자 집단을 대상으로 이들의 비이용의 원인이 무엇인지를 규명하여 비이용자 집단을 이용자 집단으로 유입할 수 있는 방안을 제시하고자 함을 주된 목적으로 하며, 특히 최근 1년간 공

공도서관 이용 경험이 없는 이용 중단자 집단 및 공공도서관을 이용한 경험이 한 번도 없는 비이용자 집단과 현재 공공도서관을 이용하고 있는 이용자 집단 간의 공공도서관에 대한 인식의 차이 및 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식의 차이를 비교 분석하고자 하였다.

분석 결과, 공공도서관에 대한 인식 및 공공도서관 비이용 요인 인식에 있어 이용 유형 구분에 따른 집단 간 유의한 차이가 있었으며, 4대 군집 비이용 요인 중 '동기', '도서관 지식', '접근성' 요인은 이용 중단자와 비이용자들이 공통적으로 인식하는 비이용 요인으로 나타났고, '만족' 요인은 비이용자 집단만이 비이용 요인으로 인식하고 있는 것으로 파악되었다.

본 연구에서는 4대 공공도서관 비이용 요인을 중심으로 이용 중단자와 비이용자의 도서관 이용을 활성화시키기 위한 개선방안을 제안하고자 한다.

첫째, '동기' 요인으로 인한 비이용을 해소하기 위해 공공도서관은 이용 중단자와 비이용자들이 공공도서관의 필요성을 인지하고 도서관 이용에 관심과 흥미를 가질 수 있도록 책과 도서관에 대한 정보를 지역주민들에게 홍보해야 한다. 지속적으로 지역 주민들에게 독서의 유용성을 알림으로써 잠재적 이용자들이 자연스럽게 책과 도서관에 대해 관심을 가질 수 있도록 유도하고, 공공도서관으로의 접근방법, 도서관에서 얻을 수 있는 유용한 정보 및 지역 구성원으로서 공공도서관에 영향을 미칠 수 있는 방법 등에 대해 구체적으로 안내함으로써 잠재적 이용자들이 일차적으로 공공도서관의 존재와 가치를 인지하고 도서관 이용에 대해 긍정

적으로 인식할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 도서관 홍보 전략으로 서비스 포지셔닝 등을 활용하여 도서관이 지역 내에서 가능한 많이 노출되도록 해야 하며, 홍보 효과를 최대화하기 위해 지역유관기관과 독서관련단체 및 지역공동체 조직과 협력체계를 구축해야 한다. 홍보 수단으로 리플릿, 포스터, 도서관 소식지, 지역 언론매체, 트위터, 블로그, 유튜브, 플리커, SNS 등을 고려할 수 있을 것이다.

둘째, '도서관 지식' 요인으로 인한 비이용을 해소하기 위해 공공도서관은 잠재적 이용자들이 어린 시절부터 공공도서관을 경험할 수 있도록 하고 도서관 자료와 서비스에 대한 지식을 습득할 수 있도록 도서관 이용에 대한 홍보를 강화해야 한다. 이를 위해 공공도서관은 지역 내 어린이집과 유치원, 초등학교, 그리고 중·고등학교 등과 연계하여 단계별 도서관 이용교육 프로그램을 마련하고 잠재적 이용자들을 도서관으로 유인하기 위한 가족단위 이용 프로그램을 제공해야 하며, 가족단위 프로그램에는 도서관 이용 방법, 도서관 자료와 서비스에 대한 안내, 도서관 자료검색 방법의 내용 등이 포함되어야 할 것이다. 도서관 직원의 불친절과 의사소통 문제로 인한 비이용 요인을 개선하기 위해 이용자 대면서비스를 제공하는 대출데스크에 공익요원이나 자원봉사자를 파견하기보다는 도서관 정보에 능통한 사서직원을 배치하고 이용자 중심의 친절한 서비스를 제공할 수 있도록 정기적인 직원 교육을 실시하는 한편, 친절한 사서가 나오는 영화나 소설 등을 적극 활용하여 이용자 친화적 사서의 이미지를 지속적으로 지역주민에게 홍보할 필요가 있다.

셋째, '접근성' 요인으로 인한 비이용을 해소하기 위해 공공도서관은 공·사립 작은도서관과의 네트워크 구축, 이동도서관 운영, 기관 단체 대출 확대, 관내 학교와의 업무협약을 통한 도서관 개방사업 전개, 유동인구가 많은 관공서와 지하철 역사 등에 무인대출반납기 설치, 상호대차서비스를 실시하여 지역주민들이 쉽게 도서관을 이용할 수 있도록 도서관 접근성을 강화시킬 필요가 있다. 또한 아웃리치서비스의 연령별 확장을 통해 공공도서관이 지역 내 모든 이용자에게 차별 없는 서비스를 제공할 수 있도록 서비스 포스트를 확장시킬 필요가 있다. 그러나 정책 및 예산 수립 등의 현실을 반영해 볼 때 위에서 언급한 모든 서비스를 실행하는 것은 어려워 보이므로, 큰 예산이 들어가지 않고 도서관 서비스를 확장할 수 있는 지역 내 네트워크 구축 및 기관 단체 대출 등을 통한 도서관 서비스 시행을 우선순위로 고려해야 할 것이다.

넷째, '만족' 요인으로 인한 비이용을 해소하기 위해 공공도서관은 지역주민의 편의를 고려하여 내부 시설을 개선할 필요가 있고, 이들의 요구를 반영한 장서개발 및 프로그램 개발을 해야 하며 도서관에서 제공하는 실질적 서비스 내용에 대한 신뢰성 회복을 위해 지역주민과 도서관과의 관계 성장을 적극 고려해야 한다. 도서관을 자주 이용하고 있는 현재적 이용자가 잠재적 이용자인 이용 중단자와 비이용자에 비해 도서관 서비스에 대한 인식수준이 높게 나타난 것으로 볼 때, 도서관을 이용하는 지역주

민이 많아질수록 도서관과 지역주민과의 관계가 성장한다고 할 수 있을 것이다. 또한 개관시간에 대한 불만요인을 해소하기 위해 현재 많은 공공도서관에서 시행하고 있는 개관시간 연장사업의 지속 운영 및 단계적 확대 운영방안을 마련하고 이를 위한 예산 및 인력을 확보해야 한다.

지금까지 4대 공공도서관 비이용 요인을 중심으로 이를 개선하기 위한 방안을 제안하였으며, 결국 본 연구에서 제안한 방안의 핵심은 '다양한 접촉 기회의 모색 및 활용'과 '지역사회와의 연대협력'이라 정리할 수 있을 것이다.

본 연구는 도서관 이용자와 현재 도서관을 이용하지 않지만 향후 이용할 가능성이 있는 잠재적 이용자들의 도서관에 대한 인식 및 비이용 요인에 대한 인식의 차이를 파악한 연구로 향후 이루어질 비이용자 연구의 방향성을 제시하고 공공도서관 서비스 영역을 확장하는데 있어 중요한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 한편, 본 연구는 그 결과의 일반화에 일정한 제한이 있으며, 또한 인천광역시 부평지역이 중심이 된 비이용자 연구이므로 타 지역 또는 본 연구에서 수행된 지역보다 더 넓은 지역을 포괄하는 공공도서관 비이용자 연구를 지속적으로 수행한다면 잠재적 이용자를 현재적 이용자로 유입하는 데 도움이 되는 근거 데이터를 좀 더 많이 도출할 수 있을 것이고 도출된 결과를 바탕으로 비이용자 연구결과를 일반화하는 데 있어서도 도움이 될 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

- 김태승 (1992). 과학기술정보봉사의 비이용 요인에 관한 연구: 독립 연구기관의 경우를 중심으로. 박사 학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 문창룡 (1992). 대학도서관 비이용 요인에 관한 연구: 이공계 분야 교수를 중심으로. 석사학위논문, 청주대학교 대학원, 도서관학과.
- 문화체육관광부 (2012). 2012년 독서진흥에 관한 연차보고서. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부 (2013). 2013년 국민독서실태조사. 서울: 문화체육관광부.
- 오동근, 장홍섭, 김광석 (2001). 공공도서관 이용자의 불만족요인과 불평행동: 대구지역 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 32(4), 25-43.
- 오선경, 이지연 (2011). 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 45(3), 141-162. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.141>
- 윤희윤 (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 53-75.
- 장덕현, 강은영 (2012). 부산시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사연구. 인문학논총, 30, 201-223.
- 한국도서관협회 한국도서관기준특별위원회(편) (2013). 2013년판 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.
- 한윤옥 (1980). 학교도서관의 비이용문제에 대하여. 한국비블리아학회지, 4, 143-169.
- Campbell, D. E., & Shlechter, T. M. (1979). Library design influences on user behavior and satisfaction. *The Library Quarterly*, 49(1), 26-41.
- Clark, C., & Hawkins, L. (2011). *Public libraries and literacy*. National Literacy Trust, London.
- D'Elia, G. (1980). The development and testing of a conceptual model of public library use behavior. *The Library Quarterly*, 50, 410-430.
- Flower, L. (1995). Analysis of eight selected Victorian public library surveys of nonusers. *Australian Public Libraries and Information Services*, 8(1), 14-21.
- German Library Association (2012). Causes and reasons for the non-use of public libraries in Germany. Retrieved from <http://www.digitale-chancen.de/transfer/assets/4384.pdf>
- Hider, P. (2008). Use and nonuser of an Australian regional public library. *Australian Public Libraries and Information Services*, 21(1), 33-40. *Journal*, 21.s2, 36-44.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (2011). *IFLA Public Library Service Guidelines 2nd ed.* 장혜란 역 (2011). *IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인 (개정판)*. 서울: 한국도서관협회.
- Lockyer-Benzie, M. (2004). Social inclusion and the City of Swan public libraries in Western

- Australia. *Health Information & Libraries Journal*, 21.s2, 36-44.
- Lubans Jr, J. (1971). Nonuse of an academic library. *College and Research Libraries*, 32(5), 362-367.
- McNicol, S. (2004). Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive. *Journal of librarianship and Information Science*, 36(2), 79-87.
- Madden, M. (1979). Marketing survey spinoff: Library user/nonuser lifestyle. *American Libraries*, 10(2), 78-81.
- Matthews, Joseph R. (2007). *The Evaluation and measurement of library services*. 오동근 역 (2010). *도서관 서비스의 평가와 측정*. 대구: 태일사.
- Merrill, M. (1980). *Regular and irregular library use by faculty members at three universities*. Doctoral Dissertation, University of Pittsburgh, School of Library and Information Sciences.
- Morrill, Joshua H. (2007). *The Wisconsin library user (and Non-User) II : Outcome of a second statewide survey (2003-2007 comparisons)*. Madison: Morrill Solutions Research.
- O'Dell, F., & Preston, H. (2013). Exploring factors in non-use of hospital library resources by healthcare personnel. *Library Management*, 34(1/2), 105-127.
- UNESCO. 1994. *Public Library Manifesto*. UNESCO. Retrieved from http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=4638&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Zweizig, D. (1973). *Predicting amount of library use: An empirical study of the role of the public library in the life of the adult public*. Doctoral Dissertation, Syracuse University.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Chang, Durk-Hyun, & Kang, Eun-Yeong (2012). Citizen perception and demands on public libraries in Busan. *The Journal of Humanities*, 30, 201-223.
- Han, Yoon-Ok (1980). About the problem of nonuse in school libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 4, 143-169.
- Kim, Tae-Seung (1992). *An analysis of factors affecting non-use of scientific information services in the independent research institute*. Unpublished doctoral dissertation, Sung Kyun Kwan University, Seoul.
- Korean Library Association (2013). *Standards for Korean libraries: 2003 Edition*. Seoul: Korean Library Association.

- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2012). 2012 Annual report on reading promotion. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2013). 2013 National reading survey. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Mun, Chang-Ryong (1992). An analysis of factors affecting academic library non-use of faculty members in the field of pure and applied science. Unpublished master's thesis, Cheongju University, Cheongju.
- Oh, Dong-Geun, Chang, Heung-Seub, & Kim, Kwang-Seok (2011). Dissatisfying factors and complaining behavior of public library users. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 32(4), 25-43.
- Oh, Seon-Kyung, & Lee, Jee-Yeon (2011). A Study on the factors of the visually disabled in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3), 141-162. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.141>
- Yoon, Hee-Yoon (2012). Strategies of the knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 53-75.

[부록] 공공도서관 비이용 요인에 관한 설문

[1] 공공도서관 이용 및 공공도서관에 대한 인식

※ 다음은 귀하의 공공도서관 이용에 대한 질문입니다. 질문을 읽어보시고 적절한 답을 선택해 주십시오.

1. 공공도서관 이용에 있어 귀하가 속한다고 생각되는 항목을 한 개만 선택해 주십시오.
 - ① 나는 공공도서관을 이용하고 있다.(☞ 2번으로 가시오.)
 - ② 나는 과거에 공공도서관을 이용했지만 현재(최근 1년)는 이용하지 않는다.(☞ 4번으로 가시오.)
 - ③ 나는 공공도서관을 한 번도 가본 적이 없다.(☞ 5번으로 가시오.)

2. 귀하는 최근 일 년 동안 어떤 목적으로 공공도서관 서비스를 이용하였습니까? 해당 항목을 모두 선택해 주십시오.

① 개인적 관심사를 해결하기 위해	② 사서에게 도움을 요청하기 위해
③ 아이가 읽을 책을 대출하기 위해	④ 업무상 문제를 해결하기 위해
⑤ 학교과제를 하기 위해	⑥ PC를 사용하기 위해
⑦ 추천도서를 대출하기 위해	⑧ 지역모임이나 동아리 활동 참여를 위해
⑨ 도서관 프로그램에 참여하기 위해	⑩ 각종 수험준비를 위해
⑪ 기타(_____)	

3. 귀하가 이용하는 공공도서관을 선택한 주된 요인은 무엇입니까? 한 개의 항목에 체크해 주십시오.
(☞ 3번 응답 후 5번으로 가시오.)

① 내가 사는 곳과 가까워서	② 내가 일하는 곳과 가까워서
③ 내가 원하는 것이 있어서	④ 도서관 가는 것을 좋아해서
⑤ 쇼핑센터 등과 가까워서	⑥ 학교와 가까워서
⑦ 사서가 친절해서	⑧ 기타(_____)

4. 귀하가 도서관 이용을 중단한 주된 이유는 무엇입니까? 한 개의 항목에 체크해 주십시오.

① 시간이 없어서	② 이용의 필요성을 느끼지 않아서
③ 독서에 관심이 없어서	④ 인터넷 등 다른 채널을 이용하여 정보를 획득할 수 있어서
⑤ 거리가 멀어서	⑥ 교통수단이 없거나 대중교통 접근성이 불편해서
⑦ 사서가 불친절해서	⑧ 원하는 정보가 부족해서
⑨ 편의시설이 부족해서	⑩ 원하는 문화프로그램이 없거나 프로그램의 전문성이 부족해서
⑪ 기타(_____)	

※ 다음은 귀하가 가지고 있는 공공도서관의 인식에 대한 질문입니다. 이용자와 비이용자 모두 질문을 읽어보시고 적절한 답을 선택해 주십시오.

문항	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5	공공도서관은 나에게 중요하다.	①	②	③	④	⑤
6	공공도서관은 내 삶의 질을 높여준다.	①	②	③	④	⑤
7	공공도서관은 아이들을 위한 필수적 기관이다.	①	②	③	④	⑤
8	공공도서관은 어른들을 위한 필수적 기관이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 공공도서관을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
10	공공도서관 사서는 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
11	공공도서관 사서는 친절하다.	①	②	③	④	⑤
12	공공도서관은 내가 원하는 자료를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	공공도서관 개관시간은 이용하기에 적절하다.	①	②	③	④	⑤
14	공공도서관은 새로운 정보를 제공해준다.	①	②	③	④	⑤
15	공공도서관은 만족할만한 서비스를 제공해준다.	①	②	③	④	⑤
16	공공도서관은 우리 지역에 존재할 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤

[2] 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식

※ 다음은 공공도서관 비이용 요인의 인식에 대한 질문입니다. 이용자와 비이용자 모두 질문을 읽어보시고 적절한 답을 선택해 주십시오.

문항	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17	나는 너무 바빠서 공공도서관을 이용할 시간이 없다.	①	②	③	④	⑤
18	공공도서관이 나의 일상생활에 도움이 될 것 같지 않아서 이용의 필요성을 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 도서관에 대한 관심이 없어서 공공도서관 이용을 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 독서하는 것을 좋아하지 않기 때문에 공공도서관을 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 인터넷 등을 통해서 정보를 획득하고 활용하기 때문에 공공도서관을 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
22	내가 공공도서관을 이용할 수 있도록 동기를 부여하거나 권장하는 사람이 없기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 어린 시절에 공공도서관 이용경험이 없었기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 공공도서관에서 제공하는 자료와 서비스에 대해서 구체적으로 알지 못하기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤

문항	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
25	나는 공공도서관의 이용방법을 모르기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
26	나는 우리 집에서 공공도서관과의 거리가 너무 멀기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
27	나는 공공도서관에 가기 위한 교통수단이 없거나 대중교통 접근성이 불편하기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 내가 사는 지역에 공공도서관의 수가 부족하여 이용하기가 불편하기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
29	나는 공공도서관에서 근무하는 직원들이 불친절할 것으로 생각되어 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
30	나는 공공도서관에서 적극적인 홍보와 안내를 하지 않았기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
31	나는 공공도서관에서 근무하는 직원과의 의사소통이 어려울 것으로 생각되어 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 공공도서관의 자료와 서비스를 이용하기가 어렵고 복잡할 것 같아서 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
33	나는 공공도서관의 편의시설(매점, 휴게공간 등)이 부족할 것으로 생각되어 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
34	나는 공공도서관에 내가 원하는 자료가 마련되어 있지 않거나 부족할 것으로 생각되어 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
35	나는 공공도서관에 내가 이용할 만한 도서, 교양, 취미, 오락 등의 문화프로그램이 마련되어 있지 않거나 부족할 것으로 생각되어 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
36	나는 공공도서관에서 제공하는 프로그램의 전문성이 부족할 것으로 생각되어 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
37	나는 공공도서관 웹사이트의 웹정보(웹 콘텐츠)가 부족하고 잘 관리되지 않을 것 같아서 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
38	나는 공공도서관이 웹상에서 질의응답과 같은 웹서비스를 제공할 것 같지 않아서 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
39	나는 공공도서관이 웹상에서 신착도서 안내 및 평생교육프로그램 안내 등과 같은 홍보활동을 하지 않을 것 같아서 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
40	나는 공공도서관이 내가 원하는 시간대에 개관을 하지 않기 때문에 이용하지 않는다.	①	②	③	④	⑤

41. 귀하께서 공공도서관을 이용하지 않는 이유가 있다면 추가로 기입하여 주십시오.

[3] 기본적 통계처리 사항

※ 다음은 귀하의 개인적인 배경에 관한 내용입니다. 질문을 읽어보시고 적절한 답을 선택해 주십시오.

42. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

43. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상

44. 귀하는 결혼을 하셨습니까?

- ① 했음 ② 안했음 ③ 했지만 현재 사별이나 이혼했음

45. 귀하의 최종학력을 교육을 받은 해수로 적어주시기 바랍니다. (_____)년

예) 중학교 졸업 (9년), 고등학교 졸업 (12년), 4년제 대학교 졸업 (16년), 대학교 2학년 재학 (14년) 등

46. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 자영업 ② 전문직 ③ 생산, 노무직 ④ 사무직 ⑤ 판매, 서비스직
⑥ 학생 ⑦ 주부 ⑧ 무직 ⑨ 기타(_____)

47. 귀하의 가계 월 소득수준은 어느 정도입니까?

- ① 200만원 미만 ② 200만원~299만원 미만 ③ 300만원~399만원 미만
④ 400만원~499만원 미만 ⑤ 500만원~599만원 미만 ⑥ 600만원 이상 ⑦ 무수입

48. 귀하의 주거지는 어디입니까?

- ① 갈산동 ② 구산동 ③ 부개동 ④ 부평동 ⑤ 산곡동
⑥ 삼산동 ⑦ 십정동 ⑧ 일신동 ⑨ 청천동 ⑩ 기타(_____)