

# 공공도서관에 대한 이용자 기대수준에 관한 연구

- 고양시 공공도서관을 대상으로 -

## A Study on the Expected Level of Users of the Public Library - Focused on the Public Library of Goyang -

이 현 정(Hyun Jung Yi)\*  
남 영 준(Young Joon Nam)\*\*

### 〈목 차〉

I. 서론	3. 분석방법
II. 이론적 배경	IV. 연구결과
1. 이용자만족도의 개념	1. 응답자 특성
2. 선행연구	2. 공공도서관 만족도 영향요인
III. 연구설계	3. 공공도서관에 대한 이용자 기대분석
1. 조사개요	IV. 결론
2. 설문구성	

### 초 록

도서관 서비스 품질은 특정 서비스에 대한 이용자의 주관적 의미를 기준으로 하기 때문에 개별 기대수준에 따라 만족과 불만족으로 구분할 수 있다. 따라서 공공도서관에서 시행하고 있는 도서관 서비스도 결국은 이용자의 기댓값에 따라 도서관서비스에 대한 평가도 좌우될 수 있다. 이 연구는 고양시 공공도서관을 대상으로 도서관 서비스에 대한 만족도 조사이다. 만족도의 조사 결과, 고양시민들의 공공도서관 서비스 만족의 선호순위는 1) 시설, 2) 문화프로그램 및 강좌, 3) 사서친절도, 4) 소장자료의 순으로 나타났다. 이러한 선호순위의 내재된 의미를 파악하기 위해 1) 도서관 공간에 기대수준, 2) 도서관 사서에 대한 기대수준, 3) 이용자가 새롭게 희망하는 서비스, 4) 도서관에서 희망하는 강좌 등을 연령별, 직업별로 분석하였다. 전통적인 도서관 이용법에 대한 요구는 연령이 높아지면서 나타났다. 또한 외부 강사활용과 같은 도서관외부자원을 활용한 서비스는 취업이나 예술강좌 등이었으며, 도서관 내 자원을 활용하는 독서강좌 등에 대한 이용자 기댓값이 가장 높게 나타났다.

키워드: 공공도서관, 이용자만족도, 도서관서비스, 고양시도서관, 기대수준, 사서역할

### ABSTRACT

Quality of the library service, because it is based on the subjective meaning of the user for a particular service, depending on the individual expectation level, can be divided between satisfaction and dissatisfaction. Therefore, library services that are performed in public libraries also ultimately assessment of library services may influence based on the expected value of the user. This study is a satisfaction survey of library services to the public library of Goyang. Overall satisfaction of Public Library of Goyang in this study are in the following orders: 1) facility, 2) cultural programs and courses, 3) librarian kindness, 4) collections. To understand the specific meaning of each preference, it was analyzed in the followings: 1) the expectation level to the library space, 2) expectation level to librarians, 3) new service the users desire, 4) service the users want, etc. by age and occupation. As the age of the user increases, the demand for traditional library usage increased. In addition, services that utilize the same library external resources and utilization of external lecturer is like finding employment and art courses, expectation level of users such as reading course to utilize library resources was the highest.

Keywords: Public library, User satisfaction, Library service, Goyang public library, Expectation, Librarian role

\* 중앙대학교 대학원 문헌정보학과 (caulis98@gmail.com) (제1저자)

\*\* 중앙대학교 문헌정보학과 교수 (namjy@cau.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2014년 12월 2일 •최초심사: 2015년 2월 25일 •게재확정: 2015년 3월 23일

•한국도서관정보학회지 46(1), 43-63, 2015. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.46.201503.43]

## I. 서론

도서관은 관중의 특성에 관계없이 일반적으로 서비스를 담당하는 사서를 비롯하여 유무형의 콘텐츠를 의미하는 장서, 공간을 비롯한 시설 등을 확보하여 대 이용자 서비스를 제공하고 있다. 따라서 도서관은 사서와 장서, 시설 등을 도서관 서비스 근간을 완성하는 자원으로 하고 있다. 또한 이 자원들은 도서관을 평가하는 중요한 지표로 활용되고 있다. 우리나라도 예외는 아니며 이 3대 도서관 자원을 국가도서관통계를 통한 도서관 평가의 기준으로 활용하고 있다.

한편 우리나라 도서관 당국은 도서관발전의 예산과 인력부족이라는 근본적인 문제를 갖고 있다. 또한 이용자들의 다양한 요구와 인터넷과 같은 정보통신망의 발달로 도서관은 정교하고 개인화된 도서관 서비스개발에 대한 필요성을 급증하기 있다. 이는 제한된 자원으로 도서관서비스 확대라는 양면성을 도서관 당국에서 해결하여야 하는 당위성으로 설명할 수 있다. 이와 같은 이용자 변화와 도서관 외적 요인의 변화는 도서관에 대한이용자들의 기댓값의 변화를 초래하였다. 일반적으로 도서관에 대한 만족도는 이용자 도서관 기대수준에 적절한 대응정도에 크게 좌우되고 있다. 이용자들이 도서관에 기대하는 것도 도서관 자원들과 밀접한 관련성을 갖고 있다. 따라서 이용자의 만족도를 계량화하는 것은 이용자의 도서관 자원에 대한 기대수준을 파악할 수 있는 방법 가운데 하나이다.

우리나라 공공도서관가운데 지방자치단체에서 운영하는 도서관은 다른 공공도서관과 같이 도서관 자원부족이라는 고질적 문제점을 안고 있다. 모든 도서관은 이러한 문제점을 해결하기 위해 제한된 예산 내에서 최대의 도서관 서비스 효과를 높이기 위해 다양한 프로그램운영과 정교한 수서 정책 등과 같이 정책적인 결정을 제안하고 수행하고 있다. 이와 같은 정책인 필연적으로 도서관 자원에 대한 균등한 예산이나 자원 투입정책 보다는 선택과 집중이라는 자원투입정책을 활용한다. 이를 위해 어떤 도서관 자원이 이용자의 도서관 기대수준에 상대적으로 높은 영향을 미치는가에 대한 객관적 수치를 활용하여야 한다. 이 수치는 도서관의 서비스 정책과 이용자의 기댓값의 차이를 파악하여 제한된 예산으로 도서관에 대한 이용자 만족도를 제고할 수 있는 영역을 파악하는 기준으로도 활용할 수 있다.

이 연구의 목적은 도서관 이용자의 만족도를 조사하여 이용자 기대수준과 함께 도서관 자원에 대한 이용자 선호도를 파악하여 제한된 도서관 자원의 효율적 활용을 통한 이용자만족도 제고 방안을 제시하는 것이다. 이를 위해 지방자치단체에서 직영하는 공공도서관의 수가 많은 고양시를 대상으로 도서관이용자 기대수준과 만족도를 파악한다. 이용자 만족도를 측정하는 대상은 고양시 관내 공공도서관에서 소장한 장서를 비롯하여 사서의 친절도, 사서의 정보제공능력, 시설, 문화프로그램 및 강좌 등이다. 궁극적으로 이용자의 만족도에 영향을 미치

는 도서관 자원을 분석하여 각 도서관에서 이용자가 희망하는 서비스를 예측할 수 있는 기초 데이터를 제공한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 이용자만족도의 개념

도서관은 장서, 직원, 예산, 서비스 등에 관한 기초통계를 작성하고 이를 기반으로 도서관 평가를 실시하고 있다. 국내에서는 대표적으로 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부에서 관중과 상관없이 전수조사를 원칙으로 “전국도서관운영평가”를 매년 실시하고 있는 것이 대표적이다. 이와 같은 도서관 통계 및 평가는 도서관 운영에 관한 충분한 정보를 확보할 수 없으며 도서관에서 가장 최종적인 서비스를 제공받는 객체인 이용자에 대한 피드백이 결여되어 궁극적으로 도서관서비스에 대한 질적 평가는 어려웠다(차성중 2011). 고객만족이나 고객중심적 개념은 기업의 상품과 서비스에 대한 고객의 인식에 대한 중요성을 바탕으로 민간에서 먼저 시작되었다. 공공서비스를 제공하는 공공분야에서 그 중요성을 인지하면서 보편적인 제도로 도입되었으며 이용자만족도는 기관의 성과를 측정할 수 있는 중요한 도구로 인식되고 있다(김선애 2006).

국내의 고객만족도 조사로 기존의 범용적인 평가모형인 한국생산성본부의 국가고객만족도 지수(NCSI)나 한국능률협회의 한국산업고객만족도지수(KCSI)를 이용한 평가가 이루어지고 있으며 서비스 품질에 대한 측정도구로 서비스품질을 성과와 기대치의 갭으로 측정하는 모형인 SERVQUAL과 이를 도서관 및 정보센터의 서비스품질 측정에 적용하기 위해 개발된 LibQual+ 등이 가장 통상적으로 알려진 이용자 만족 및 서비스 품질 평가척도로서 많은 도서관의 이용자만족도와 도서관서비스의 품질측정에 활용되고 있다(차성중 2011).

경영학에서 고객만족 설명모형 중에서 가장 널리 받아들여지고 있는 모형은 기대불일치모형이라고 할 수 있다. 소비자가 제품에 대한 성과를 사전 기대와 비교하여 만족을 판단하는 개념을 이론적으로 구체화한 기대불일치 모형은 만족/불만족의 중심이론이 되었다. 이 이론에 따르면 고객은 재화 또는 서비스가 어떠할지에 대한 기대를 가지고 있는데 이것이 실제 재화 또는 서비스가 제공된 이후의 성과와 비교하여 불일치 정도에 따라 만족도를 다르게 나타낸다는 것이다(노건창 2010). 또한 고객을 구매로 이끄는 것은 니즈(Needs)가 아니라 기대(Expectation)로 정의하였다. 특히 서비스 산업에서의 기대관리는 매우 중요한 전략 중 하나이다(Oliver 1993; Teas 1993).

#### 4 한국도서관정보학회지(제46권 제1호)

따라서 본 논문에서 이용자 만족도는 도서관 서비스의 품질을 측정하는 도구로 이용자의 기대수준에 따라 다르게 나타나는 효과의 크기로 정의한다.

## 2. 선행연구

우리나라의 도서관 만족에 대한 연구로는 특정 도서관을 대상으로 만족도를 조사하거나, 사서에 대한 인식을 알아보고, 도서관만족도 관련 요인 등을 분석하는 연구 등 도서관 만족도와 관련한 주제로 이루어졌다. 공공도서관의 역할과 사서의 정보서비스 업무에 대한 이용자의 기대에 초점을 맞춘 연구들을 정리하면 다음과 같다. Martensen(2003)은 전자장서, 책자장서, 기타서비스, 도서관환경, 기술적인 시설, 인간적 측면 등이 이용자가 생각하는 가치수준, 만족도에 영향을 끼쳐서 궁극적으로 이용자 충성도를 높일 수 있다는 모델을 고안하였다. 충성도는 만족도를 기반으로 하므로 일단 전반적인 만족도와 의 상관관계 분석을 통해 초기 기대수준을 정리할 필요가 있다.

이경란(2013)은 D광역시 Y구에 소재한 4개의 공공도서관을 이용하는 800명을 대상으로 도서관에 대한 요구사항을 파악하기 위하여 설문조사를 하였다. 도서관을 가장 많이 이용하는 연령층은 40대였고 다음으로는 12-19세가 도서관을 가장 많이 이용하므로 이 계층과 관련된 도서관 장서의 구성 및 프로그램에 대한 비중을 높일 필요가 있다. 도서관 주변의 여건이 서로 다른 4개의 도서관의 이용목적의 차이를 비교하여, 그 결과 공공도서관이 위치한 지역에 따라서 이용자의 이용목적에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 2개의 도서관은 도서대출 및 열람의 비중이 높으므로 장서수를 늘리는 것이 필요하고 이를 위한 도서관 구입예산을 확충해야 하고, 2개의 도서관은 학습목적의 비중이 크므로 열람실 공간에 확장하거나 개선하는 노력이 더 필요할 것이다. 전체적으로는 주된 이용목적이 도서대출과 열람, 학습 2가지였다. 이용자의 주된 이용목적은 도서관의 위치에 따라 차이가 있음을 알 수 있다. 지역적인 특성과 인구통계학적 특성이 서로 다른 도서관에 대한 비교연구로서 의미가 있다. 이정호(2012)는 만족과 불만족을 연속적, 대칭적인 일차원으로 볼 것인지, 아니면 불연속적, 비대칭적인 다차원으로 볼 것인가의 문제에 초점을 맞추어 서비스 품질을 구성하는 속성들을 밝히고자 하였다. 이와 같은 속성들이 이용자 만족도와 의 관계를 다각적으로 분석하여 도서관 서비스 품질 개선을 위한 근거를 마련하기 위한 연구를 진행하였다.

한편, 이용자만족도는 경제적인 이용가치에 영향을 미칠 수밖에 없기 때문에 표순희 등(2011)은 개인의 성별, 연령, 학력, 직업과 같은 특성이 도서관의 가치평가에 어떠한 영향을 미치며, 가치금액에 내포되어 있는 다양한 의미는 무엇인지를 설명하여 공공도서관의 가치평가에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

박재용(2010)은 이용자가 사서직을 전문가로 인식하지 못하지 못하고 있는 상황을 파악하고 현행 사서자격증 부여제도가 아닌 심층적인 자질검증을 통한 자격제도로의 변경이 검토되어야 함을 주장하였다. 1995년 임동빈의 연구에서 사서를 “전문직”으로 인식한 비율이 56.4%였던 것(임동빈 1996)과 비교하여 박재용(2010)의 연구에서 전문적으로 인식하는 비율은 과거에 비해 오히려 낮거나 유사한 상황이었다. 전체적으로 정보서비스 이용에 대한 만족도는 보통이거나 불만족인 비율이 높았다. 공공도서관 사서에게 정보이용자가 기대하거나 인식하는 자질은 남녀간 다소 차이는 있지만 사서들은 업무량이 보통이거나 적고, 전문업무능력은 보통 수준이거나 그 이하로 중요하다고 인식하고 있다. 외국어 능력은 도서관 서비스에서 상대적으로 중요성을 높이 평가받지 못하고 경영관리능력도 그리 중요하지 않다고 인식하고 있는 것에 반하여 업무친절도는 보통 수준 이상으로 중요하다고 인식하고 있다. 이용자들은 사서의 업무가 전문적인 교육을 받지 않은 전공자라고 하더라도 처리할 수 있는 업무라는 생각이 내제된 결과이며 오늘날의 도서관 경영과 정보서비스를 수행할 때 사서가 직면하는 내용과는 반대로 이용자의 인식이 형성되어 있는 것을 확인할 수 있다.

도서관분야에서 도서관 서비스에 대한 이용자만족도에 대한 연구는 매우 활발하다. 도서관 서비스를 이용하는 이용자들의 만족을 넘어 안정된 이용자층을 확보하는 것이 도서관에 중요한 자산이 되므로 문헌정보학계는 도서관 서비스이용자 충성도 관련 연구도 지속적으로 이루어졌다. 오동근(2013)은 서비스품질과 고객만족도, 재이용의도 및 충성도를 통합적으로 반영하여 도서관 고객만족도 모형(LCSI Model)을 제안하였다. 그는 이 연구를 통해 지금까지 도서관서비스의 품질측정 모형과 이용자만족도 측정과 관련한 연구를 종합하였고 전문가의 의견과 실제 이용자 설문조사를 바탕으로 현장에서 이용할 수 있는 모형을 제시하는 연구를 진행하였다. 기존 LCSI 개발과정에서 서비스품질, 고객만족도, 충성도의 비율은 4:4:2였고, 이 연구에서는 전문가 설문에 의해 5:4:1로 조정하였다. 실제로 서비스품질 3개 차원은 충성도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 또한, 이성신(2011)은 도서관 서비스이용자 만족도와 충성도 사이의 상관관계가 그다지 높지 않다는 것을 밝혀냈다. 또한 충성도를 측정하는 항목으로 사용된 ‘새로운 도서관서비스 이용의사’는 만족도와 가장 약한 상관관계성이 있음을 조사하였다. 이는 애초의 이용목적과 기대수준에 따라 만족도가 결정된다고 해석할 수 있는 대목이다. 만족도 변인이 충성도 변인에 미치는 영향력이 낮으므로 애초의 이용목적과 기대수준에 부합했는지를 조사할 필요성을 도출하였다.

본 논문에서는 공공도서관 이용자가 생각하는 기대수준을 분석하기 위해 각각의 공간기능에 따른 리커트 척도를 사용하여 설문조사하였다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 조사개요

이 연구는 공공도서관에 대한 이용자의 기대수준을 규명하는 것으로서, 고양시 내 16개 공공도서관의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2014년 10월 1일부터 15일까지 약 2주간 도서관을 방문한 이용자를 대상으로 인쇄설문지를 배포하여 수집하는 방법을 취하였다. 조사결과 최종 261부가 수집되었으며 불성실한 응답 및 오류(bias)가 있는 설문지 7부를 제외하여 총 254명을 최종 분석대상으로 선정하였다.

#### 2. 설문구성

설문지는 <표 1>과 같이 ‘응답자특성’을 비롯하여 ‘도서관 만족도’, ‘도서관 요구 및 기대’ 3개 영역으로 구분하였다. ‘응답자 특성’ 영역은 ‘성별’과 ‘연령’, ‘직업’의 3개 변인으로 구성하였고, 응답자의 분포를 확인과 집단 간 도서관 기대수준의 차이검증을 위한 변수로 활용하였다. ‘도서관 만족도’ 영역의 경우, 세부변인으로 ‘소장자료’와 ‘사서친절도’, ‘사서 능력’, ‘시설’, ‘문화프로그램 및 강좌’의 5개 변인과 이를 종합한 ‘전반적 만족도’를 변인을 추가하였다. 이때, 변인의 측정은 등간척도인 리커트 5점 척도를 사용하였다. 마지막으로 도서관 요구 및 기대 영역은 ‘도서관에 희망하는 서비스’와 ‘도서관에 희망하는 강좌’, ‘도서관 공간에 대한 기대수준’, ‘도서관 사서에 대한 기대수준’의 4개 변인으로 구성하였다. 도서관에 희망하는 서

<표 1> 설문문의 구성

영역	문항	질문유형	비고
응답자 특성	성별	폐쇄형	단일선택
	연령	폐쇄형	단일선택
	직업	폐쇄형	단일선택
도서관 만족도	만족도-소장자료	폐쇄형	5점 척도
	만족도-사서 친절도	개방형	5점 척도
	만족도-사서 능력	폐쇄형	5점 척도
	만족도-시설	폐쇄형	5점 척도
	만족도-문화프로그램 및 강좌	폐쇄형	5점 척도
	만족도-전반적 만족도	폐쇄형	5점 척도
도서관 요구 및 기대	도서관에 희망하는 서비스	폐쇄형	단일선택
	도서관에 희망하는 강좌	폐쇄형	단일선택
	도서관 공간에 대한 기대수준	혼합형	4점 척도, 개방형
	도서관 사서에 대한 기대수준	개방형	비율형, 개방형

스와 강좌는 단일선택형 문항으로 구성하고 응답자의 추가 의견은 기타보기를 이용하였다. '도서관 공간에 대한 기대수준'은 6개의 세부항목을 제시하고, 응답유보에 대한 의견이 5점 리커트척도 중 중간 값인 '보통'에 치우칠 우려가 있어 '보통'을 제외한 4점 리커트 척도로 조사하였다. '도서관 사서에 대한 기대수준'은 이용자가 기대하는 사서직무의 상대적인 비중을 살펴보기 위해 100점을 배점으로 각각의 직무비율을 배분하게 하였다. 이 때, 설문 내용은 고양시 주민 5인과 문헌정보학 전문연구진 5명의 심층토의를 통해 최종확정하였다.

### 3. 분석방법

이 연구의 통계처리를 위해 PASW 18.0을 사용하였고, 구체적인 분석방법을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 응답자의 인구통계적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 도서관에 대한 이용자의 기대수준을 분석하기에 앞서, 현재 이용자들이 체감하고 있는 도서관 만족도의 영향요인을 확인하고자 하였다. 이를 위해 도서관의 5개 세부만족도를 독립변인으로 투입하고, 전반적 만족도는 종속변인으로 다중회귀분석을 실시하였다.

셋째, 이용자가 희망하는 도서관 서비스와 강좌를 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 또한 응답자 특성에 따라 차이가 있는지를 살펴보기 위해 교차분석을 실시하여 통계적 유의성을 검증하였다.

넷째, 도서관 공간에 대한 기대수준은 6개 항목에 대한 기술통계분석을 실시하여 항목별 평균차이를 비교하였다. 또한 집단별로 나타난 기대수준의 차이를 분석하기 위해 연령, 직업 변인을 독립변인으로 하여 일원배치분산분석(ANOVA)를 실시하였다.

마지막으로 도서관 사서에 대한 기대수준도 기술통계를 통한 평균분석과 집단 간 차이분석을 위한 일원배치분산분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 응답자 특성

고양시에 거주하고 있는 도서관 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 총 254명이 응답하였고 세부적인 응답자의 특성은 <표 2>와 같다. 우선 응답자 성별은 '남자'가 28.0%, '여자'는 72.0%로 나타나 여성의 응답비율이 남성에 비해 약 3배 정도 높았다.

8 한국도서관정보학회지(제46권 제1호)

연령별로는 '40대'가 39.0%로 가장 높았고, 다음으로 '30대'가 23.6%, '20대'가 17.7%, '40대'가 15.7%로 나타났으며, '10대'와 '60대 이상'은 각각 2.0%로 대체로 낮았다. 이 때, 집단비교를 위해 상대적으로 응답비율이 낮은 '10대'는 '20대'와 그룹화하여 '20대 이하'로, '60대 이상'은 '50대'와 합하여, '50대 이상'으로 통합하였다.

마지막으로 직업별로는 '일반 사무직'과 '주부'가 각각 32.3%, 25.6%로 대체로 높았고, 타 직업군의 응답비율은 대체로 낮았다. 따라서 집단 간 비교를 위한 직업변수로 사용하기 위해 '초중고 학생', '대학(원)생', '진학·취업준비생'을 '학생' 그룹으로, '일반 사무직'과 '생산·서비스직', '전문직'은 '직장인' 그룹으로 '자영업'과 '기타'는 '자영업 및 기타' 그룹으로, '주부'는 그대로 '주부'로 명명하였다.

<표 2> 응답자특성

구분		응답자수(N)	비율(%)
성별	남자	71	28.0
	여자	183	72.0
	소계	254	100.0
연령별	10대	5	2.0
	20대	45	17.7
	30대	60	23.6
	40대	99	39.0
	50대	40	15.7
	60대 이상	5	2.0
	소계	254	100.0
직업별	초중고 학생	5	2.0
	대학(원)생	14	5.5
	진학·취업준비생	15	5.9
	주부	65	25.6
	일반 사무직	82	32.3
	생산·서비스직	7	2.8
	전문직(의사, 변호사, 교수 등)	18	7.1
	자영업	11	4.3
	기타	37	14.6
	소계	254	100.0
합계		254	100.0

2. 공공도서관 만족도 영향요인

공공도서관에 대한 이용자 기대수준을 분석하기에 앞서 현재 공공도서관에 대한 만족도에 영향을 주는 요인이 무엇인지 분석하기 위해 <표 3>와 같이 회귀분석을 실시하였다. 이 때



‘소장자료’, ‘시설 및 공간’, ‘사서능력’, ‘사서친절도’, ‘문화프로그램 및 강좌’ 등 5개 변인은 독립변수로 투입하였고, 영향을 받는 종속변수는 ‘도서관 전반적 만족도’이다. 분석결과 회귀모형은 F값이 유의수준 0.01 내에서 54.874를 나타내고 있으며, 회귀식의 설명력(R<sup>2</sup>)은 46.2%로 분석되었다. 또한 Durbin-Watson은 2.058로 잔차(殘差, residual)들 간에 상관관계가 없어 종합적으로 회귀모형에 적합한 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면 도서관 세부만족요인 중 ‘시설’, ‘문화프로그램 및 강좌’, ‘사서 친절도’, ‘소장자료’의 t값이 각각 6.498, 5.154, 4.899, 1.982로 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 때, ‘사서 능력’ 영역은 회귀모형에서 제외되었다.

각 요인별 영향력을 비교하기 위해 표준화계수(베타)를 보면 ‘시설’이 ‘도서관 전반적 만족도’에 가장 큰 정(+)의 영향을 미치며, 다음으로 ‘문화프로그램 및 강좌’, ‘사서 친절도’, ‘소장자료’ 순으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이는 곧 공공도서관의 전반적인 만족도를 높이기 위해서는 도서관 시설을 개선하고, 다양한 문화프로그램 및 강좌를 개발할 필요가 있다는 것을 의미한다. 도서관이 정보제공공간의 역할보다는 문화휴식공간으로써 이용자 기대를 충족해야 하는 것으로 판단된다. 즉 이용자들의 기댓값은 전통적인 장서제공을 제공받아 열람하는 공간에서 독서를 통한 문화휴식공간으로 변환에 대한 기댓값이 상대적으로 높았다.

〈표 3〉 도서관 전반적 만족도 영향요인 분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차	VIF
도서관 전반적 만족도	(상수)	.664	.239		2.781	.006**		
	시설	.285	.044	.350	6.498	.000**	.740	1.352
	문화프로그램 및 강좌	.262	.051	.264	5.154	.000**	.818	1.223
	사서 친절도	.234	.048	.244	4.899	.000**	.866	1.155
	소장자료	.103	.052	.101	1.982	.049*	.820	1.219
제외변수	사서 능력			-.061	-.852	.395	.413	2.424

R=.686, R<sup>2</sup>=.471, 수정된 R<sup>2</sup>=.462  
F=54.874, p=.000, Durbin-Watson=2.058

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01

### 3. 공공도서관에 대한 이용자 기대분석

#### 가. 도서관 공간에 대한 기대

공공도서관 이용자가 생각하는 도서관 공간에 대한 현재의 기대수준을 분석하기 위해 각각의 공간기능을 제시하고 4점 리커트 척도를 사용하여 동의수준을 조사하였다. 이때 응답유보를 방지하기 위해 ‘보통’ 척도는 제외하였다.

총 6가지 유형으로 제시된 도서관 공간의 기대수준을 상대적으로 비교하기 위해 1점(전혀 동의하지 않음)~4점(매우 동의함)으로 환산하여 <표 4>와 같이 평균점수를 산출하였다. 이때 중간(보통)값은 2.5점을 기준으로 한다. 분석결과 '도서관에 소장 중인 자료를 읽고 문화적 즐거움을 갖는 공간'이 3.57로 가장 높았고, 다음으로 '문화프로그램 등을 배우는 공간'이 3.03점, '아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간'이 3.00점, '내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간'이 2.90점, '아이들과 함께 와서 쉬는 공간' 2.69점 순으로 나타났다. 반면 '친구(친지 등)와 함께 수다를 떠는 공간'이라는 것에 대해서는 1.60점으로 매우 부정적인 것으로 나타났다. 도서관은 책을 통해 문화를 향유하는 공간으로서 가장 주요한 기능을 가지며, 교육 및 학습공간으로서도 중요한 기능을 수행할 수 있을 것으로 판단된다. 그러나 도서관이 단순히 휴게공간으로서 존재한다는 점에서는 대체로 동의수준이 낮았다.

<표 4> 도서관 공간에 대한 기대수준 평균

구 분	사례수(N)	평균 (Mean)	표준편차 (SD)
도서관에 소장 중인 자료를 읽고 문화적 즐거움을 갖는 공간	254	3.57	.495
내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간	252	2.90	.745
아이들과 함께 와서 쉬는 공간	253	2.69	.887
아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간	254	3.00	.708
친구(친지 등)와 함께 수다를 떠는 공간	252	1.60	.687
문화프로그램 등을 배우는 공간	254	3.03	.558

응답자 연령에 따른 도서관 공간에 대한 기대수준의 차이를 분석하기 위해 <표 5>과 같이 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 분석결과 '도서관에 소장 중인 자료를 읽고 문화적 즐거움을 갖는 공간'이 모든 집단에서 가장 높은 점수를 받았다. 그 외의 항목을 비교하면 '20대 이하'의 경우 '내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간'이라는 인식이 상대적으로 높았다. '아이들과 함께 와서 쉬는 공간'은 주로 상대적으로 육아의 비율이 높은 '30대'의 기대수준이 가장 높았다. '30대'에서 '50대 이상' 집단에서는 '문화프로그램 등을 배우는 공간'이라는 인식도 대체로 높았다. 집단간 비교에서 최소 두 개 이상의 집단에서 통계적으로 유의미한 차이를 보인 항목은 '아이들과 함께 와서 쉬는 공간'과 '아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간'으로 분석되었다.

<표 5> 응답자 연령별 도서관 공간 기대수준의 평균비교(ANOVA)

공간기능	연령	사례수	평균	표준편차	F / p
도서관에 소장 중인 자료를 읽고 문화적 즐거움을 갖는 공간	20대 이하	50	3.62	.490	1.102/ .349
	30대	60	3.65	.481	
	40대	99	3.52	.502	
	50대 이상	45	3.56	.503	
내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간	20대 이하	50	3.10	.763	2.543/ .057
	30대	60	2.95	.649	
	40대	99	2.76	.784	
	50대 이상	43	2.91	.718	
아이들과 함께 와서 쉬는 공간	20대 이하	50	2.28	.904	7.070/ .000**
	30대	60	2.98	.854	
	40대	98	2.79	.815	
	50대 이상	45	2.53	.894	
아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간	20대 이하	50	2.74	.828	4.597/ .004**
	30대	60	3.22	.666	
	40대	99	3.03	.614	
	50대 이상	45	2.91	.733	
친구(친지 등)와 함께 수다를 떠는 공간	20대 이하	50	1.38	.567	2.598/ .053
	30대	58	1.71	.701	
	40대	99	1.67	.685	
	50대 이상	45	1.56	.755	
문화프로그램 등을 배우는 공간	20대 이하	50	2.84	.584	2.392/ .069
	30대	60	3.08	.561	
	40대	99	3.07	.539	
	50대 이상	45	3.07	.539	

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01

다음으로 직업별로 각 항목별 평균차이를 살펴보기 위해 <표 5>와 같이 일원배치분산분석을 실시하였다. 그 결과 ‘도서관에 소장 중인 자료를 읽고 문화적 즐거움을 갖는 공간’은 모든 연령에서 높은 평가점수를 받은 가운데, 특히 ‘학생’ 집단의 기대수준이 가장 높았다. 또한 ‘내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간’은 ‘학생’ 집단이 3.32로 타 집단에 비해 기대수준이 상대적으로 높았다. ‘학생’ 집단은 도서관이 주로 독서, 학습, 과제 등을 위한 공간이라고 기대하는 것으로 나타났다. ‘아이들과 함께 와서 쉬는 공간’은 육아를 전담하는 비율이 높은 ‘주부’ 집단의 기대수준이 가장 높았고, 상대적으로 ‘학생’ 집단의 기대수준이 가장 낮았다. ‘아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간’의 경우도 ‘주부’ 집단의 기대수준이 가장 높았고, ‘직장인’의 경우에도 높은 기대수준을 보였는데 이는 자녀가 있는 직장인인 것으로 판단된다. ‘친구(친지 등)와 함께 수다를 떠는 공간’은 전반적으로 매우 낮은 기대수준을 보이고 있으며, ‘직장인’이 상대적으로 다소 높은 기대수준을 보였다. 마지막으로 ‘문화프로그램 등을 배우는 공간’은 ‘직장인’과 ‘주부’집단의 기대수준이 높은 것으로 나타났다. 종합하면 학생 집단은 도서관을 주로 학습을 위한 공간으로써, 주부와 직장인은 문화생활과 육아활동을 위한

공간으로써 이용하기를 희망하는 것으로 나타났다. 집단간 비교에서 최소 두 개 이상의 집단에서 통계적으로 유의미한 차이를 보인 항목은 '내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간'과 '아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간'으로 분석되었다.

〈표 6〉 응답자 직업별 도서관 공간 기대수준의 평균비교(ANOVA)

공간기능	직업	사례수	평균	표준편차	F / p
도서관에 소장 중인 자료를 읽고 문화적 즐거움을 갖는 공간	학생	34	3.65	.485	1.913/ .128
	주부	65	3.55	.501	
	직장인	107	3.63	.486	
	자영업 및 기타	48	3.44	.501	
내 책을 갖고 와서 열람실에서 공부(연구)를 하는 공간	학생	34	3.32	.638	4.503/ .004**
	주부	64	2.81	.753	
	직장인	107	2.83	.758	
	자영업 및 기타	47	2.85	.691	
아이들과 함께 와서 쉬는 공간	학생	34	2.38	.922	2.027/ .111
	주부	64	2.78	.917	
	직장인	107	2.77	.864	
	자영업 및 기타	48	2.60	.844	
아이들과 함께 와서 (인성)교육을 하는 공간	학생	34	2.88	.729	4.597/ .004**
	주부	65	3.09	.579	
	직장인	107	3.07	.704	
	자영업 및 기타	48	2.79	.824	
친구(친지 등)와 함께 수다를 떠는 공간	학생	34	1.41	.500	1.761/ .155
	주부	65	1.54	.639	
	직장인	106	1.70	.745	
	자영업 및 기타	47	1.60	.712	
문화프로그램 등을 배우는 공간	학생	34	2.88	.591	1.226/ .301
	주부	65	3.06	.464	
	직장인	107	3.07	.544	
	자영업 및 기타	48	2.98	.668	

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01

#### 나. 도서관 사서에 대한 기대

이용자가 기대하는 공공도서관 사서의 바람직한 역할이 무엇인지 살펴보기 위해, 세부역할을 제시하고 총 합이 100점이 되도록 비율을 분할하도록 하였다. 그 결과 <표 7>과 같이 '책을 정리(분류 등)하는 역할'이 26.9점으로 가장 높았고, 다음으로 '좋은 자료를 추천해주는

<표 7> 도서관 사서에 대한 기대수준

구 분	평균 (Mean)*	표준편차 (SD)
책을 정리(분류 등)하는 역할	26.9	16.30
도서관 활용교육을 시켜주는 역할	16.3	9.26
좋은 자료를 추천해주는(골라주는) 역할	21.9	11.18
이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할	20.4	11.26
좋은 문화프로그램을 기획하는 역할	14.5	10.38
합 계	100	

(골라주는) 역할이 21.9점, ‘이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할’이 20.4점으로 나타났다. 반면 ‘도서관 활용교육을 시켜주는 역할’과 ‘좋은 문화프로그램을 기획하는 역할’은 각각 16.3점, 14.5점으로 상대적으로 낮았다. 전반적으로 사서의 역할에 대해 이용자에게 직접적으로 도움을 주거나 상호간 소통을 위한 역할에 비해 사서의 전통적인 업무인 도서정리 및 분류업무에 대한 기대수준이 다소 높았다.

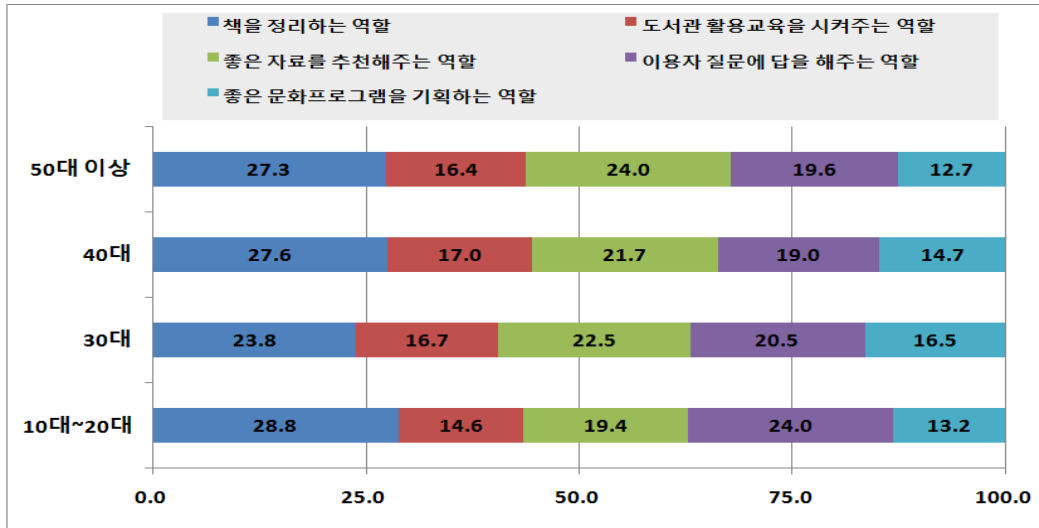
응답자 연령에 따른 기대수준의 차이를 분석하기 위해 <표 8>과 같이 일원배치분산분석을 실시하고 <그림 1>과 같이 도식화하였다.

분석결과 ‘책을 정리(분류 등)하는 역할’에 대한 기대가 가장 높았고, 특히 ‘20대 이하’ 집단의 기대수준이 가장 높은 것으로 나타났다. ‘도서관 활용교육을 시켜주는 역할’에 대해서는

<표 8> 응답자 연령별 도서관 사서역할 기대수준의 평균비교(ANOVA)

공간기능	연령	사례수	평균	표준편차	F / p
책을 정리(분류 등)하는 역할	20대 이하	50	28.8	20.17	1.001 /.393
	30대	60	23.8	16.17	
	40대	99	27.6	15.06	
	50대 이상	45	27.3	14.21	
도서관 활용교육을 시켜주는 역할	20대 이하	50	14.6	8.62	.766 /.514
	30대	60	16.7	9.86	
	40대	99	17.0	9.52	
	50대 이상	45	16.4	8.57	
좋은 자료를 추천하는(골라주는) 역할	20대 이하	50	19.4	10.38	1.434 /.233
	30대	60	22.5	12.02	
	40대	99	21.7	10.98	
	50대 이상	45	24.0	11.16	
이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할	20대 이하	50	24.0	11.43	4.117 /.017*
	30대	60	20.5	11.85	
	40대	99	19.0	11.02	
	50대 이상	45	19.6	10.21	
좋은 문화프로그램을 기획하는 역할	20대 이하	50	13.2	11.68	3.308 /.012*
	30대	60	16.5	10.39	
	40대	99	14.7	10.43	
	50대 이상	45	12.7	8.37	

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01



〈그림 1〉 도서관 사서에 대한 기대수준(응답자 연령별)

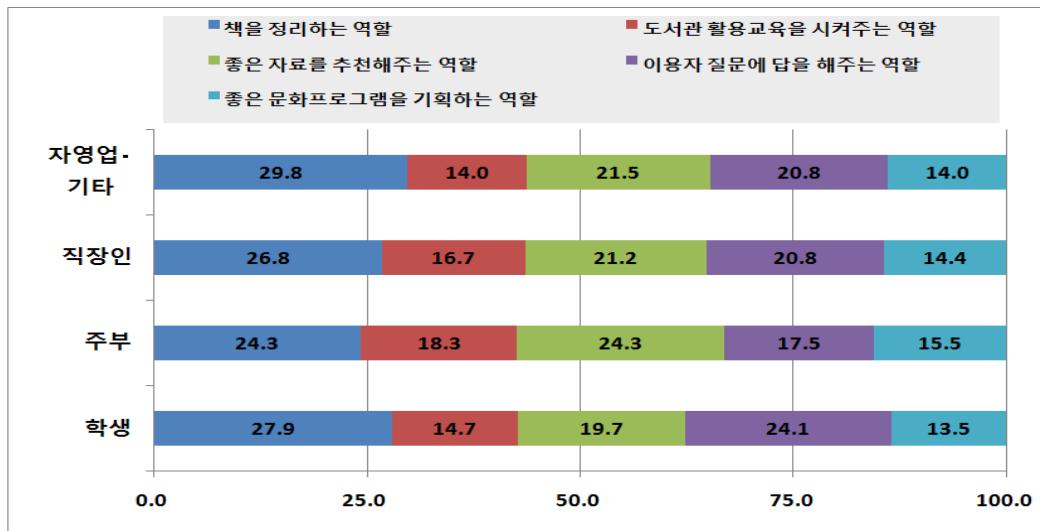
‘20대 이하’의 평균점수가 가장 낮았다. 또한 ‘좋은 자료를 추천해주는(골라주는) 역할’은 ‘50대 이상’에서 가장 높고, ‘20대 이하’ 집단의 기대수준이 가장 낮았다. ‘이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할’의 경우는 대체로 연령대가 낮을수록 그 수요가 많았는데, 학습과 과제 활동이 많은 ‘20대 이하’의 경우 전문지식에 대한 궁금증을 사서를 통해 해소하기를 기대하였다. 마지막으로 ‘좋은 문화프로그램을 기획하는 역할’에 대해서는 ‘주부’와 ‘직장인’ 집단의 응답비율이 높은 ‘30대’ 집단에서 가장 높은 것으로 분석되었다. 집단간 비교에서 최소 두 개 이상의 집단에서 통계적으로 유의미한 차이를 보인 항목은 ‘이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할’과 ‘좋은 문화프로그램을 기획하는 역할’으로 분석되었다.

다음으로 직업별로 각 항목별 평균차이를 살펴보기 위해 <표 9>와 같이 일원배치분산분석을 실시하고 <그림 2>와 같이 도식화하였다. 그 결과 ‘책을 정리(분류 등)하는 역할’에 대한 기대수준은 ‘자영업 및 기타’ 집단이 가장 높은 것으로 나타났고, ‘주부’ 집단이 가장 낮았다. 다음으로 ‘도서관 활용교육을 시켜주는 역할’과 ‘좋은 자료를 추천해주는(골라주는) 역할’에 대해서는 ‘주부’ 집단의 기대수준이 가장 높았다. ‘이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할’은 연령별 분석과 마찬가지로 학습 및 과제빈도가 많은 ‘20대 이하’의 ‘학생’ 집단의 기대수준이 가장 높았다. 마지막으로 ‘좋은 문화프로그램을 기획하는 역할’은 ‘주부’ 집단의 기대수준이 가장 높고, ‘학생’ 집단이 가장 낮은 것으로 분석되었다. 집단간 비교에서 최소 두 개 이상의 집단에서 통계적으로 유의미한 차이를 보인 항목은 ‘이용자의 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할’로 분석되었다.

<표 9> 응답자 직업별 도서관 사서역할 기대수준의 평균비교(ANOVA)

공간기능	직업	사례수	평균	표준편차	F / p
책을 정리(분류 등)하는 역할	학생	34	27.9	17.02	1.099/ .350
	주부	65	24.3	13.46	
	직장인	107	26.8	15.64	
	자영업 및 기타	48	29.8	20.26	
도서관 활용교육을 시켜주는 역할	학생	34	14.7	7.88	2.496/ .060
	주부	65	18.3	10.09	
	직장인	107	16.7	8.88	
	자영업 및 기타	48	14.0	9.39	
좋은 자료를 추천해주는(골라주는) 역할	학생	34	19.7	9.37	1.610/ .188
	주부	65	24.3	11.45	
	직장인	107	21.2	10.70	
	자영업 및 기타	48	21.5	12.71	
이용자 질문에 (전문적) 답을 해주는 역할	학생	34	24.1	11.84	2.772/ .042*
	주부	65	17.5	8.48	
	직장인	107	20.8	11.83	
	자영업 및 기타	48	20.8	12.17	
좋은 문화프로그램을 기획하는 역할	학생	34	13.5	11.52	.360/ .782
	주부	65	15.5	10.76	
	직장인	107	14.4	9.92	
	자영업 및 기타	48	14.0	10.26	

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01



<그림 2> 도서관 사서에 대한 기대수준(응답자 직업별)

다. 이용자 희망서비스

도서관을 통해 이용자들이 희망하는 새로운 서비스가 무엇인지를 조사한 결과에 대해서 '전문적 질문에 전문적 답을 해주는 서비스'라고 응답한 사람이 22.4%로 가장 많았고, 다음으로 '독서지도서비스(22.0%)', '정보활용(전자책 열람법, 인터넷자원활용법) 교육서비스(18.1%)' 순으로 조사되었다.

<표 10> 도서관에 희망하는 서비스

구분	사례수(N)	비율(%)
전문적 질문에 전문적 답을 해주는 서비스	57	22.4
독서지도서비스	56	22.0
영어책 읽어주기 서비스	10	3.9
책 읽어주기 서비스	11	4.3
논술대비 독서캠프운영	26	10.2
정보활용(전자책 열람법, 인터넷자원활용법) 교육서비스	46	18.1
기 타	48	18.9
합 계	254	100.0

도서관에 대한 희망 서비스를 응답자 특성에 따라 비교한 것은 <표 11>과 같다. 우선 연령별로 살펴보면, '20대 이하' 집단은 '전문적 질문에 대한 답변서비스'의 비율이 42.0%로 매우

<표 11> 응답자 특성에 따른 도서관 희망 서비스 교차분석

구분	도서관 희망 서비스							p	$\chi^2$	
	전문적 질문에 대한 답변서비스	독서지도 서비스	영어책 읽어주기 서비스	책 읽어주기 서비스	논술대비 독서캠프 운영	정보활용 교육서비스				
연령별	10대-20대	사례수	21	8	2	2	4	5	.000**	72.416
		비율	42.0%	16.0%	4.0%	4.0%	8.0%	10.0%		
	30대	사례수	9	20	6	8	6	3		
		비율	15.0%	33.3%	10.0%	13.3%	10.0%	5.0%		
	40대	사례수	12	22	1	1	16	23		
		비율	12.1%	22.2%	1.0%	1.0%	16.2%	23.2%		
	50대 이상	사례수	15	6	1	0	0	15		
		비율	33.3%	13.3%	2.2%	0.0%	0.0%	33.3%		
직업별	학생집단	사례수	15	5	1	1	4	3	.007**	35.892
		비율	44.1%	14.7%	2.9%	2.9%	11.8%	8.8%		
	주부	사례수	8	15	0	3	12	16		
		비율	12.3%	23.1%	0.0%	4.6%	18.5%	24.6%		
	직장인	사례수	20	29	7	6	8	20		
		비율	18.7%	27.1%	6.5%	5.6%	7.5%	18.7%		
	자영업기타	사례수	14	7	2	1	2	7		
		비율	29.2%	14.6%	4.2%	2.1%	4.2%	14.6%		
합계	사례수	57	56	10	11	26	46			
	비율	22.4%	22.0%	3.9%	4.3%	10.2%	18.1%			



높았다. '30대'의 경우는 '독서지도서비스'가 상대적으로 높았고, '40대'와 '50대 이상'은 타 연령에 비해 '정보활용 교육서비스'의 응답비율이 상대적으로 높았다.

직업별로 살펴보면, '학생' 집단은 '전문적 질문에 대한 답변서비스'의 비율이 44.1%로 매우 높았다. '주부'와 '직장인'은 '독서지도서비스'의 응답비율이 상대적으로 높았다. 또한 '주부' 집단이 '정보활용 교육서비스'에 대한 수요가 대체로 많은 것으로 나타났다.

#### 라. 이용자 희망강좌

다음으로 도서관에서 희망하는 강좌를 조사한 결과, '문화/예술강좌'가 28.3%로 가장 많았고, 다음으로 '독서강좌', '평생교육강좌', '취미/교양강좌'가 16.5%로 나타났다. '어학교육강좌'와 '직업교육강좌'는 각각 14.2%, 3.1%로 다소 낮았다.

<표 12> 도서관에 희망하는 강좌

구 분	사례수(N)	비율(%)
독서강좌	42	16.5
평생교육강좌	42	16.5
취미/교양강좌	42	16.5
문화/예술강좌	72	28.3
어학교육강좌	36	14.2
직업교육강좌	8	3.1
기 타	12	4.7
합 계	254	100.0

도서관에 희망하는 강좌를 응답자 특성에 따라 비교한 것은 <표 13>과 같다. 우선 연령별로 살펴보면, 모든 연령층에서 '문화/예술강좌'의 응답비율이 가장 높았다. 상대적인 비율을 통해 선호강좌를 추가적으로 선별하면 '20대 이하'의 경우 '어학교육강좌'가 높고, '30대'는 '독서강좌', '40대'는 '평생교육강좌'의 응답비율이 대체로 높았다.

또한 '20대 이하'와 '30대' 집단은 '문화/예술강좌'의 비율이 가장 높았고, '40대'의 경우는 '독서지도서비스'가 상대적으로 높았고, '40대'와 '50대 이상'은 타 연령에 비해 '정보활용 교육서비스'의 응답비율이 상대적으로 높았다.

직업별로도 '문화/예술강좌'의 비율이 대체로 높은 가운데 '학생' 집단은 '어학교육강좌'와 '취미/교양강좌', '주부'는 '독서강좌'가 높았다. 특히 '직장인'은 '문화/예술강좌'의 선호도가 가장 높았다.

〈표 13〉 응답자 특성에 따른 도서관 희망 강좌 교차분석

구분		도서관 희망 서비스						p	$\chi^2$	
		독서 강좌	평생교육 강좌	취미/교양 강좌	문화/예술 강좌	어학교육 강좌	직업교육 강좌			
연령별	10대-20대	사례수	4	6	10	13	9	3	.401	18.855
		비율	8.0%	12.0%	20.0%	26.0%	18.0%	6.0%		
	30대	사례수	15	10	9	17	8	0		
		비율	25.0%	16.7%	15.0%	28.3%	13.3%	0.0%		
	40대	사례수	19	18	14	26	14	3		
		비율	19.2%	18.2%	14.1%	26.3%	14.1%	3.0%		
	50대 이상	사례수	4	8	9	16	5	2		
		비율	8.9%	17.8%	20.0%	35.6%	11.1%	4.4%		
직업별	학생집단	사례수	2	4	7	7	7	3	.118	25.267
		비율	5.9%	11.8%	20.6%	20.6%	20.6%	8.8%		
	주부	사례수	16	13	11	13	9	1		
		비율	24.6%	20.0%	16.9%	20.0%	13.8%	1.5%		
	직장인	사례수	16	17	19	34	16	1		
		비율	15.0%	15.9%	17.8%	31.8%	15.0%	0.9%		
	자영업·기타	사례수	8	8	5	18	4	3		
		비율	16.7%	16.7%	10.4%	37.5%	8.3%	6.3%		
합계	사례수	42	42	42	72	36	8			
	비율	16.5%	16.5%	16.5%	28.3%	14.2%	3.1%			

#### IV. 결론

우리나라 공공도서관은 이용자의 지속적인 관심을 유지하고 그 수를 확대하기 위해 부족한 도서관 자원(인력과 장서, 시설)이라는 현실을 극복하고 효율적인 도서관 운영과 이용자를 위한 새로운 서비스를 지속적으로 개발하고 있다. 이용자를 위한 다양한 서비스 정책개발과 새로운 문화프로그램 운영 등은 도서관 당국의 이용자만족도 제고를 위한 노력의 결실이다. 단 이용자가 인정하는 도서관 노력이 되기 위해서는 도서관 당국에 대한 대이용자서비스 정책과 시설 등에 대한 만족도조사가 반드시 필요하다. 이용자가 만족하지 못하는 도서관의 노력은 불필요한 자원의 소모라는 경제적 측면보다 도서관에 대한 불만요인으로 작용하여 도서관에 대한 부정적 이미지를 초래할 수 있기 때문이다. 도서관의 자원에 대한 이용자들의 도서관 기대값을 분석함으로써 도서관의 제한된 예산으로 이용자만족도를 제고시킬 수 있는 방안마련이 가능하다. 즉 도서관 자원의 부족이라는 한계와 함께 새로운 서비스 개발이라는 양면성을 만족시키기 위해서는 도서관 자원의 선택과 집중을 통한 새로운 서비스 전략을 제시하여야 한다.

이 연구는 향후 공공도서관 이용자 만족도를 제고하기 위해 각 자원에 대한 이용자 기댓값을 파악하고 도서관 당국에서 제공하는 주요 서비스에 대한 주민들의 생각을 계량화기 위한

조사를 실시하였다.

이를 위해 본 연구에서 경기도 고양시에 소재하고 있는 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관 만족도에 관한 설문조사를 실시하고 그 조사를 통한 의미를 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 고양시 도서관 이용자들은 도서관에 자원으로써 1) 시설, 2) 문화프로그램 및 강좌, 3) 사서친절도, 4) 소장자료의 순으로 그 선호도를 표현하였다. 즉 이 연구를 통해 고양시 주민들은 도서관이 보유한 자원 가운데 도서관의 시설요인이 도서관 방문에 가장 큰 영향을 받고 있음을 확인할 수 있었다. 보여주었다.

둘째, 도서관에 대한 이용자 기댓값을 조사하기 위해 1) 도서관 공간, 2) 도서관 사서, 3) 이용자가 새롭게 희망하는 서비스, 4) 도서관에서 희망하는 강좌 등에 대한 기대수준을 연령별과 직업별로 분석하였다. 분석결과 학생은 도서관을 주로 학습공간으로써, 주부와 직장인은 문화생활과 육아활동을 위한 공간으로 도서관 공간에 대한 기댓값에서 통계적으로 유의미한 차이를 확인할 수 있었다. 즉 전통적인 열람공간의 기능과 함께 문화·휴식 및 아이들과 함께 지낼 수 있는 복합공간에 대한 요구도 확인할 수 있었다. 사서에 대한 기댓값은 전 연령대에 걸쳐서 사서의 역할을 책을 정리(분류 등)하는 역할을 절대적으로 기대하고 있었다. 즉 주제전문서비스와 같은 정보서비스를 제공하는 역할에 대한 이용자 인식변화를 위해 이용자 홍보 등으로 장서와 사서에 대한 기댓값을 높이는 전략필요성을 확인할 수 있었다. 도서관에서 제공받기를 희망하는 강좌에 대해서는 모든 연령층에서 '문화/예술강좌'의 응답비율이 가장 높았다. 상대적인 비율을 통해 선호강좌를 추가적으로 선별하면 '20대 이하'의 경우 '어학교육강좌'가 높고, '30대'는 '독서강좌', '40대'는 '평생교육강좌'의 응답비율이 대체로 높았다. 또한 '20대 이하'와 '30대' 집단은 '문화/예술강좌'의 비율이 가장 높았고, '40대'의 경우는 '독서지도서비스'가 상대적으로 높았고, '40대'와 '50대 이상'은 타 연령에 비해 '정보활용 교육서비스'의 응답비율이 상대적으로 높았다. 직업별로도 '문화/예술강좌'의 비율이 대체로 높은 가운데 '학생' 집단은 '어학교육강좌'와 '취미/교양강좌', '주부'는 '독서강좌'가 높았다. 특히 '직장인'은 '문화/예술강좌'의 선호도가 가장 높았다. 즉 전통적인 도서관 이용법에 대한 요구는 연령이 높아지면서 나타나는 것으로 조사되었다. 또한 도서관내 자원을 활용하는 독서강좌 등에 대해서 이용자의 기댓값은 가장 높게 나타났으며 외부 자원활용 기대서비스는 취업이나 예술강좌 등으로 조사되었다.

이 연구는 고양시라는 지역적 제한점을 갖고 있기 때문에 이에 대한 조사결과를 국내 모든 공공도서관으로 확대하는 것은 한계를 갖는다. 단 도서관 자원에 대한 이용자 기댓값은 도서관 역할을 전통적인 정리하는 것에서 정보를 재해석하고 부가가치를 높이는 역할자로서 사서 역할을 제고하기 위해서는 도서관 자원으로서 사서에 대한 가치를 이용자들이 조속한 시일내에 인지할 수 있도록 하는 전략필요성을 확인할 수 있었다.

## 참고문헌

- 김선애. 2006. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.
- 노건창. 2010. 『고객 기대-지각의 긍정적, 부정적 평가가 고객만족 및 향후 기대수준에 미치는 영향 연구』. 석사학위논문, 경희대학교 대학원 경영학과.
- 박재용. 2010. 정보이용자의 사서 인식에 대한 실태 분석. 『정보관리학회지』, 27(3): 189-206.
- 오동근. 2013. LCS(Library Customer Satisfaction Index) Lite 공공도서관용의 개발. 『한국문헌정보학회지』, 47(4): 335-361.
- 이경란. 2013. 공공도서관 이용조사를 통한 경영개선에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(2): 5-30.
- 이정호. 2012. 도서관의 이용자 만족도 요인 구조 분석. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 215-234.
- 임동빈. 1996. 공공도서관 이용자들의 사서인식도에 관한 연구. 『도서관학논집』, 24: 275-300.
- 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- 표순희, 고영만, 심원식. 2011. 공공도서관 이용가치에 영향을 미치는 요인. 『한국도서관·정보학회지』, 42(2): 323-341.
- Martensen, A. L. Gronholdt. 2003. "Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System." *Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Oliver, R. L. 1993. "Cognitive, Affective, and Attribute Base of the Satisfaction Responses." *Journal of Consumer Research*, 20(3): 418-430.
- Teas, R. K. 1993. "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality". *Journal of Marketing*, 57(4): 18-34.

### 국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Cha, Sung-Jong. 2011. "A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea." *Journal of Korean Society for Information Management*, 28(1): 285-308.
- Kim, Sun-Ae. 2006. "A Study on Customer Satisfaction Framework for Public Library

- Services.” *The Korea Journal of Library and Information Science*, 37(3): 193–208.
- Lee, Kyeong-Ran. 2013. “A Study on Public Library Management Improvement with Use Survey.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(2): 5–30.
- Lee, Jeong-Ho. 2012. “The Factor Structure of Customer Satisfaction in Libraries.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1): 215–234.
- Lim, Dong Been. 1996. “A study about the public library users cognition degree for librarians –centering about Pusan area–.” *Doseokwanhakronjip*, 24: 275–300.
- Oh, Dong-Geun. 2013. “Developing LCS(Library Customer Satisfaction Index) Lite for Public Library.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(4): 335–361.
- Park, Jae-Yong. 2010. “An Investigation on the Acknowledgement on Librarians by Information User: The Focusing of Case Study on Municipal S Library in Busan.” *Journal of Korean Society for Information Management*, 27(3): 189–206.
- Pyo, Soon-Hee, Young-Man Ko & Wonsik Shim. 2011. “A Study on the Variables Affecting Public Library’s Use Value.” *The Korea Journal of Library and Information Science*, 42(2): 323–341.
- Roh, Kun Chang. 2010. *A Study on How Positive or Negative Reputations from the Customer Expectation-Perception Influence Customer Satisfaction and Future Expectation*. MA. thesis, Kyunghee University.

