공공도서관 이용자의 혜택 측정에 관한 연구*

A Study on Measuring the Benefits of Public Libraries

표 순 희 (Soon-Hee Pyo)**

목 차

1. 서 론
   1.1 연구의 필요성과 목적
   1.2 연구의 내용과 방법
2. 공공도서관의 혜택
3. 측정 설계
   3.1 측정 개요
   3.2 설문지 설계
   3.3 표본 및 조사
4. 분석 결과
   4.1 응답 및 응답자 현황
   4.2 이용자의 이용 행태
   4.3 이용자의 혜택
   4.4 이용자의 혜택 수준
   4.5 이용자 혜택에 대한 논의
5. 결 론

초 록

본 연구의 목적은 이용자가 공공도서관을 통해 받는 혜택이 무엇이며 얼마나 누리고 있는가를 설명하기 위함이다. 주로 국외 문헌을 통해 밝혀진 공공도서관의 혜택을 국내 도서관 이용자의 시각에서 재조명하고 해석하며 혜택의 수혜 정도를 도서관 이용자 측면에서 살펴보았다. 이를 위해 S도서관 이용자를 대상으로 도서관 이용으로 인해 얻는 혜택과 그 수준을 측정하였다. 개방형 질문지를 통해 자유롭게 기술된 이용자의 응답을 키워드로 추출하여 혜택의 유형과 내용을 파악하였고 향유지표를 기반으로 한 13개 혜택 항목을 통해 혜택의 수준을 파악하였다. S도서관 이용자들은 도서관 이용으로 독서, 경제적 이익, 개인적인 충족, 위안, 평안, 만족감 순으로 혜택을 인식하였다. 향유결과지표를 통해 본 이용자의 혜택 수준은 더 많은 독서(4.31)와 경제적 이익(4.14)이 가장 높은 것으로 나타났다. 이러한 혜택은 성별과 학력별로는 차이를 보이지 않았고 연령대와 직업별로는 혜택의 수준이 다양하게 나타났다. 가족간의 유대, 아이의 독서, 문화를 즐김, 업무능력의 향상과 같은 혜택이 연령대별로 차이가 나타났고 경제적 이득에 대한 혜택은 주부와 취업준비생과 같은 비경제활동 인구가 가장 많이 받고 있는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to explain the benefits of public libraries in Korea. While many studies had focused on measuring the economic value, this study sought to investigate how do user benefits from public library service and how are these benefits associated with major demographic factors. The questionnaire was developed by two question formats, which is open-ended and 5 Likert scale on 'enjoyment indicators' in earlier studies. Total 313 responses data were collected in S public library in Seoul. As a result, respondents most frequently perceived benefits from library services is reading, saving the money and relaxation. Also, user's benefits level had measured based on the 'enjoyment indicators'. According to the analysis, respondents perceived benefits from library for reading (4.31) and saving the money (4.14). The results show the public libraries' benefits differ in age and careers in 'family relations', 'reading of children', 'cultural life', 'career improvement', and 'saving the money'.

키워드: 공공도서관, 혜택, 향유, 이용자 생활, 성과 평가
Public Library, Benefit, Enjoyment, User Life, Performance, Evaluation

---

* 이 논문은 2012년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2012S1A5B5A07038082).

** 성균관대학교 정보관리연구소 선임연구원(shpyo88@hanmail.net)

논문접수일자: 2014년 4월 21일 최초심사일자: 2014년 5월 9일 게재확정일자: 2014년 5월 21일
한국문헌정보학회지, 48(2): 307-329, 2014. 〔http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.307〕

www.kci.go.kr

1. 서 론

1.1 연구의 필요성과 목적

공공도서관의 양적 성장과 함께 공공도서관 성과에 대한 관심은 도서관이 개인과 지역사회에 미치는 영향력, 혜택, 가치와 같은 실질적인 결과로 변화하고 있다. 그러나 공공도서관의 영향력이나 혜택, 가치와 같은 결과는 물리적인 형태를 지니지 않는 무형성과 함께 도서관의 서비스를 이용하는 개인의 주관성과 다양성으로 인해 이를 측정하고 가시화 하는데 큰 어려움이 있다. 다행히 1990년 중반 이후 공공서비스 성과를 가시화하기 위한 미국의 범정부적인 제도적 노력에서 촉발된 공공도서관의 경제적 가치측정 연구들은 도서관의 존재 기반을 확인하고 효과적인 서비스 수행에 대한 결과를 명확하고 구체적인 방식으로 제시함으로써 개인과 지역사회에 기여하는 공공도서관의 위상을 높이는 계기가 되었다.

공공도서관의 경제적 가치측정은 도서관의 가치를 구체적이고 실증적인 수치로 측정하여 제시함으로써 그동안 막연하게 인식되어 왔던 가치를 증명하고 명확한 근거를 제공하게 되었다. 또한, 이러한 결과들은 도서관의 예산이나 정책을 담당하는 기관에서는 유용한 마케팅의 수단으로, 단위 도서관에서는 지역사회에서 도서관의 가치를 공유함으로써 서비스 강화와 확대에 기반을 마련할 수 있는 도구로 활용할 수 있게 되었다.

그러나, 아직까지는 공공도서관의 경제적 가치가 도서관의 이해관계자 특히, 최종 목적인 이용자에게 제공하는 다양한 영향력이나 혜택을 설명하는 데에는 다음과 같은 이유로 인해 한계를 갖는다. 첫째, 공공도서관이 갖는 교육적, 사회적, 문화적 혜택을 경제적인 척도로만 측정함으로써 개인과 지역사회에 기여하는 다양한 혜택을 획일화 시켜버릴 수 있다. 둘째, 경제적가치 측정은 공공도서관에 대한 이용자의 주관적인 평가로 도서관의 영향력이나 혜택과 같이 공공도서관이 제공하는 다양한 유형의 결과를 입체적으로 보여주지 못하고 있다. 즉, 최종적인 값으로 제시하기 때문에 측정 목적과 의도, 일련의 측정 과정에 대한 이해와 소통이 부족할 경우 단순화된 숫자에 포함된 방대한 의미를 설명하지 못한다는 점이다.

이렇듯 경제적 가치가 평가 결과인 값을 산출하는데 초점이 맞춰진 것에 반해 혜택과 영향력과 같은 정성적인 논의는 숫자에 포함된 공공도서관의 다양하고 풍부한 가치를 서술하고 설명하는데 중점을 두고 있다. Debono(2002)는 공공도서관의 영향력과 혜택을 자기계발, 삶의 질 향상, 여가활동과 같은 개인의 삶, 교육, 정보 문해, 자기 계발과 같은 교육, 여가활동, 문화와 예술, 지역 역사와 계보 등과 같은 문화, 공공의 장소, 민주주의의 지원과 같은 공동체 민주주의 형성의 영역에서 혜택을 설명하고 있고 Berryman(2005)은 특히 지역의 정체성과 공동체의 강화, 공동체 구성원의 결속력, 정보의 접근과 안전한 환경의 제공, 사회적 관계의 형성과 같이 지역 공동체에서 도서관의 사회적 영향력을 혜택으로 강조하고 있다. 혜택이나 영향력에 관한 이러한 논의는 경제적 가치와는 다른 차원에서 공공도서관의 위상과 가치를 설명한다.

국내에서는 공공도서관의 혜택이나 영향력과 관련하여 차미경, 표순희(2008)에 의해 수

www.kci.go.kr

행된 공공도서관의 향유지표 개발에 관한 연구를 통해 실질적인 공공도서관의 혜택을 살펴볼 수 있다. 이 연구에서는 이용자가 사회, 문화, 교육, 개인적인 삶의 영역에서 얼마나 도서관을 향유하는가를 측정하기 위한 지표개발에 초점을 둔 것으로 지역사회와 주민들에게 미치는 영향력과 혜택을 설명할 수 있는 기초를 마련하였다. 그러나 이후 지표를 기반한 측정 및 지속적인 연구를 통해 다양한 환경에 있는 도서관 혜택의 내용과 유형에 대한 심층적인 분석과 검증이 이루어지지 않고 있어 공공도서관의 성과나 결과를 설명하는데 충분히 활용되지 못하고 있다.

본 연구는 공공도서관의 사회적 역할과 가치를 설명하기 위한 시도로써 이용자가 공공도서관을 통해 받는 혜택이 무엇이며 얼마나 누리고 있는가를 보여주고 설명하기 위한 것이다. 주로 문헌을 통해 밝혀진 공공도서관의 혜택을 국내 도서관 이용자의 시각에서 규명하고 혜택의 수혜 정도를 측정하고 설명하였다. 이러한 연구를 통해 공공도서관의 실질적인 성과를 혜택을 통해 파악할 수 있고 지역사회에서 공공도서관의 위상을 재조명하며 이용자들의 혜택을 향상시킬 수 있는 다양한 정책에 기초 정보를 제공하고자 하였다.

1.2 연구의 내용과 방법

본 연구는 문헌연구와 조사연구로 수행되었다. 우선, 문헌연구를 통해 혜택의 개념을 정리하였고 공공도서관 혜택의 정도를 측정한 사례를 분석하여 측정 방법 및 조사 설계 등을 참고 하였다. 측정 결과를 본 연구 결과와 비교분석함으로써 국내 공공도서관 이용자가 누리는 혜택의 수준과 내용을 파악하고 정책적 제언 등 본 연구의 목적에 맞는 다양한 정보를 얻고자 하였다.

둘째, 서울시의 S도서관을 대상으로 이용자 혜택의 유형을 파악하고 혜택의 수준을 측정하였다. 먼저, 문헌을 통해 밝혀진 공공도서관의 혜택을 국내 도서관 이용자의 시각에서 검증하고 재해석하기 위해 이용자가 직접 진술한 공공도서관의 혜택을 측정하였다. 이를 위해 도서관의 혜택을 설문 응답자가 개방형으로 자유롭게 기술 하도록 하였다. 이용자가 인식하는 혜택의 수준은 차미경, 표순희(2008)에서 개발된 향유결과지표의 12개 항목을 이용하여 도서관을 통해 얻는 혜택을 5점 리커트 척도로 측정하였다.

셋째, 수집된 도서관의 혜택과 수준을 다양한 방법으로 분석하였다. 개방형 질문으로 수집된 혜택은 이용자가 기술한 혜택에 포함된 단어를 추출하여 이를 워드클라우드 형식으로 가시화 하였다. 또한, 개방코딩을 통해 응답자가 진술한 혜택을 개념화 하고 범주화 하였다. 범주화된 혜택에 코드를 부여하고 이를 더미변수로 코딩하였으며 복수 응답 처리하여 양적 분석을 수행하였다. 다음으로, 향유결과지표로 측정된 혜택은 T검증 및 ANOVA 분석을 통해 이용자의 특성, 이용행태, 이용 서비스에 따라 누리게 되는 혜택의 내용과 수준을 파악하였다.

넷째, 이와 같은 상이한 데이터 수집과 분석을 통해 국내 S도서관의 이용자가 도서관을 통해 얻는 혜택을 이용자의 시각에서 그대로 살펴보고 문헌으로 수집된 혜택과 실제 이용자가 인식하고 있는 혜택의 차이를 검토하였다. 또한, 국내외 측정 결과와 비교분석하고 공공도서관

www.kci.go.kr

이 지역사회에 제공하는 혜택의 속성과 특성을 설명함으로써 이용자 특성에 따른 효과적인 서비스 수립에 기초정보를 제공하였다.

본 연구에서는 공공도서관 이용자의 혜택을 양적 및 질적 데이터 두 가지의 형태로 수집하였다. 개방형 질문을 통한 혜택은 이용자의 주관적인 경험과 행동, 인식을 이용자의 목소리를 통해 풍부하고 심층적으로 이해하고 해석하기 위한 것으로 대학도서관의 가치나 LibQual+와 같은 대규모의 도서관 조사에서 개방형 질문이 유용하게 분석되고 있다(Volentine, Tenopir 2013; 변제연, 심원식 2013). 향유결과지표를 통한 양적인 혜택 정보의 수집은 이용자 혜택의 수준을 보기 위한 것으로 개방형 질문에서 수집된 이용자 혜택과 상호 보완적으로 분석 및 해석되었다. 이와 같은 상이한 데이터의 수집과 분석은 질적 및 양적 접근방법을 통합한 통합연구방법론에서 양적·질적 자료를 동시에 수집 및 분석하여 두 자료의 비중을 함께 두는 Creswell과 Clark 모형의 '삼각화 설계' 혹은 '병렬적·동시적 통합 방법설계'에 기반한 것이다(이현철, 김영천, 김경식 2013).

많은 경우 이 접근 방법을 사용하는 연구들이 유사한 문제에 답하기 위해 정량적인 자료와 서술적 자료를 동시에 이용하고 있다(Tashakkori and Teddlie 1998). 이러한 측면에서 볼 때, 본 연구의 질적 자료는 이용자의 시각에서 혜택을 측정하고 가시화 하는데 초점을 두었고 양적인 자료는 혜택의 수준을 보고자 한 것으로 상이한 방법론의 적용은 이용자 혜택의 다른 측면을 보기 위함이다. 때문에 두 유형의 결과를 통해 측정된 비교는 통계적인 검증보다는 명확히 구별할 수 있는 이용자 혜택의 공통점 및 차이 파악에만 초점을 두었다.

2. 공공도서관의 혜택

혜택은 도서관의 이용으로부터 오는 이익이나 긍정적인 변화이다. 유사하게 영향력은 도서관 서비스로 인해 유발되는 변화로 부정적 측면과 긍정적인 측면을 모두 포함하고 가치는 혜택을 이용자 개인이 주관적 판단을 통해 평가하는 것이다(표순희, 정동열 2008). 본 연구에서 혜택의 양적 척도로 사용한 향유는 도서관이 제공하는 자료와 다양한 서비스를 이용하고 즐기고 누림으로써 정서, 심리, 정신적인 욕구를 충족하고 삶의 질을 확보하는 것을 의미한다(차미경, 표순희 2008). 혜택이 무형의 이익만을 의미한다면, 향유는 도서관 이용이라는 유형의 가시적 행위와 함께 무형의 욕구 충족이라는 추상성을 모두 포함한 도서관의 향유를 통해 혜택이 나타난다고 볼 수 있다.

이와 같이 도서관의 결과를 나타내는 용어에 대해 측정 가능한 실체로서 조작화가 엄밀하게 요구된다. 그럼에도 불구하고 많은 연구에서는 도서관이 유발하는 결과에 대해 명확하게 구분하지 않고 도서관의 영향력은 긍정적인 측면을 의미하며 영향력과 혜택을 유사하게 인식하고 개별 연구 목적에 따라 이러한 용어를 선택적으로 사용하고 있다.

공공도서관 혜택은 사회, 문화, 교육, 경제와 같은 영역에서 찾을 수 있다. 공공도서관은 지역의 정체성, 공동체 결속력, 민주적 시민의식을 강화하고 교양, 평생교육, 어린이의 학습, 정보기술, 학술과 전문적인 성공에 기여함으로써

www.kci.go.kr

혜택을 제공할 수 있다(Debono 2002; Kerslake and Kinneli 1998; Fitch and Warner 1998; Poll 2003; Berryman 2005). 특히, Berryman(2005)은 공공도서관의 사회적 영향력을 지역 정체성과 공동체에 대한 의미의 강화, 학습 취약자나 실업자와 같은 공동체의 주변 구성원 간의 교류 증진, 정보의 접근과 이용에 안전한 환경의 제공, 공동체 통합 구축과 같이 개인의 영향력보다 사회적 측면에서의 영향력을 강조하였다. 이러한 혜택의 범주와 유형을 바탕으로 차미경, 표순희(2008)는 〈표 1〉과 같이 공공도서관의 향유결과지표를 제안하였다.

공공도서관의 특정한 서비스에 대한 영향력과 혜택의 측정은 Becker, Crandall, Fisher(2009), Bertot, McClure and Jaeger(2008), Liu, Wnuk(2009) 등에 의해 수행되었다. 이들 연구는 주로 공공도서관에서 이용하는 전자정보와 인터넷을 통한 영향력 및 혜택을 측정하고자 한 것으로 Bertot, McClure and Jaeger(2008)는 공공도서관에서 인터넷 이용 현황, 영향력에 대한 국가적 조사를 통해 정보사회에서 정보접근에 대한 기반을 갖고 있는 공공도서관의 역할을 제고하였다. Liu(2009)는 New England 공공도서관 이용자들의 전자자원과 서비스 이용의 영향력을 접촉, 자기계발, 민주적 참여로 보았다. Nagata, Sakai and Kawai(2007)은 일본 국민들의 생활 유형에 따라 어떠한 도서관 서비스의 혜택이 제공되는가를 분석하였다. 도서관 서비스를 공간, 정보원, 독서 및 학습, 계속교육 및 정보기술 분야로 나누고 생활 유형을 4개의 요인으로 집단화 하여 활동적인 노력파와 타인을 존중하는 생활 유형을 갖는 집단이 도서관으로부터 혜택을 많이 받고 있다고 하였다.

Vakkari and Serola(2012)는 핀란드 국민의 생활 범주를 학습, 업무와 사업, 일상생활(소비자 문제 및 건강), 가족과 사회관계, 여가 5개로 삼고 22개의 구체적인 혜택 유형으로 기술하고 각 항목에 대한 혜택의 수준을 측정하였다. 후속으로 Vakkari(2014)는 22개의 혜택 유형을 일상생활, 문화적 활동, 경력이라는 큰 범주로 묶어 각 영역에서 공공도서관의 혜택을 가장 잘 설명하는 요인을 파악하고자 하였다. 이와 같은

〈표 1〉 향유결과지표

영역	지 표
사회	1. 가족 간 유대 및 공감대가 향상되었다. 2. 새로운 친구나 동료를 만나게 되었다. 3. 관심 있는 주제의 전시나 강연회에 참여하였다.
교육	4. 더 똑똑해지고 지식이 풍부해졌다. 5. 아이들이 다양하고 더 많은 책을 읽을 수 있도록 해 주었다. 6. 독서를 통해 사고력과 글쓰기 능력이 향상되었다. 7. 대학이나 기타 학교에서 배우지 못한 지식을 습득하였다. 8. 컴퓨터를 이용하고 다양한 정보를 찾는 능력이 향상되었다.
문화	9. 독서, 영화, 음악 감상으로 여가시간을 즐겼다. 10. 내가 좋아하는 도서관의 어떤 공간에서 휴식을 즐겼다.
경제	11. 도서, 잡지, 다양한 시청각 자료나 전자정보를 무료로 봄으로써 경제적으로 도움을 받았다. 12. 직장에서 더 생산적이도록 도와주었다.

www.kci.go.kr

혜택의 측정은 설문조사를 기본으로 한 양적 연구로 이루어졌으나 Becker, Crandall, Fisher (2009)와 Paberza(2010)은 설문조사뿐 아니라 주민 인터뷰, 표적집단 인터뷰 등을 통해 이용자들의 혜택을 정성적인 방법으로도 측정하였다.

3. 측정 설계

3.1 측정 개요

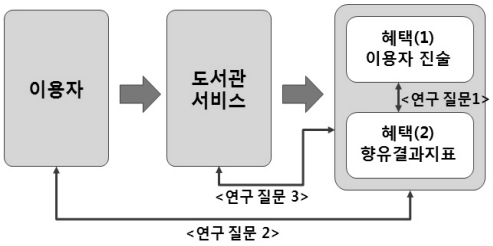
본 연구는 국내 이용자가 느끼는 혜택을 직접적으로 수집하고자 개방형 질문을 활용하고 이용자 혜택의 수준은 기존에 개발된 '향유결과지표'를 사용하여 측정하였다. 수집된 데이터를 통해 밝히고자 하는 연구 질문을 다음과 같이 설정하여 공공도서관 이용자의 혜택을 설명하였다.

연구 질문 1. 국내 공공도서관 이용자가 누리는 혜택은 무엇인가?

연구 질문 2. 이용자 특성에 따른 이용자의 혜택은 무엇인가?

연구 질문 3. 이용 서비스에 따른 이용자의 혜택은 무엇인가?

지금까지 국내 공공도서관을 통해 얻는 이용자의 혜택에 대한 연구가 많지 않은 상황에서 선행연구를 통해 밝혀진 도서관의 혜택을 이용자 또한 혜택으로 인식하고 있는가를 살펴보았다. 이를 위해 공공도서관을 통해 얻는 혜택이 무엇이라고 인식하고 있는지 이용자의 직접적인 진술로 살펴보고 이미 개발된 향유결과지표에 포함된 혜택의 영역 및 내용과 비교하였다. 두 번째 연구 질문은 공공도서관 이용자의 인구통계학적 특성이 혜택 인식에서 어떻게 차이가 나는가를 보고자 하였다. 차미경, 표순희(2008), Vakkari and Serola(2012)의 연구에서도 이용자 특성에 따라 인식하는 혜택에 차이가 나타나고 있어 이를 본 연구 결과와 비교하였다. 세 번째 질문은 도서관의 서비스는 이용자 혜택과 가장 직접적으로 관련이 있는 요인으로 이용하는 서비스가 어떠한 혜택에 대한 인식을 유발하는가를 살펴보기 위한 것이다. 특정 서비스로 인한 혜택의 인식은 T검증을 통해 살펴보았다 (〈그림 1〉 참조).



〈그림 1〉 연구의 개요

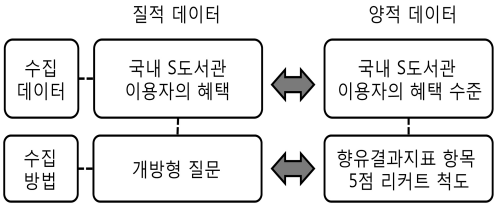
3.2 설문지 설계

이용자의 특성과 도서관의 이용행태에 따라 이용자의 혜택 유형과 수준을 분석하기 위해 이용자 특성에 해당하는 항목에 거주지, 성별, 연령, 학력, 직업, 결혼 및 자녀, 수입을 포함시켰다. 거주지는 해당 도서관이 서울시내 중심부에 위치한 특수성을 고려해 어느 지역 이용자가 많이 방문하는지를 파악하고자 한 것이다. 결혼 및 자녀에 대한 항목은 '교육' 부문에서 다

www.kci.go.kr

른 특성을 가진 이용자와의 향유 특성의 구분이 확실히 나타나는가를 살펴보고자 하였다. 이용행태에 대한 항목은 도서관 이용 빈도, 방문 소요 시간, 이용 시간, 회원 여부, 주로 이용하는 서비스에 대한 것으로 이러한 이용행태에 따라 이용자들이 느끼는 혜택의 유형과 수준의 차이를 보고자 한다.

이용자의 혜택을 측정하기 위한 설문 문항은 앞서 기술한 바와 같이 질적 데이터와 양적 데이터 수집을 위해 설계하였다. 국내 공공도서관의 이용자 혜택의 유형과 내용을 살펴보기 위해서 개방형 설문 문항을 포함시켰으며, 개방형 질문은 'OO도서관이 귀하의 삶이나 생활에 어떠한 혜택을 주고 있습니까?'라는 질문으로 제시하였다. 이용자의 혜택 수준을 측정하기 위해 차미경, 표순희(2008)의 연구에서 개발한 경기도공공도서관의 향유 결과지표를 5점 리커트 척도로 측정하도록 하였다. 향유결과지표에 제시된 혜택 측정 항목은 〈표 1〉과 같이 개인, 사회, 교육, 문화, 경제 영역에 총 12개 문항과 조사 도서관의 특성을 반영한 '사회 문제에 대한 관심'과 관련된 지표 1개를 추가로 포함하여 총 13개 항목으로 구성하였다. 두 유형의 데이터 수집 내용과 과정은 〈그림 2〉와 같이 도식화 할 수 있다.



〈그림 2〉 데이터 수집 방법

3.3 표본 및 조사

혜택 측정을 위해 조사된 도서관은 서울 시내 도심에 위치한 S도서관이다. S도서관은 2년 전에 설립된 신설 도서관으로 서울 중심지에 위치한 대표도서관으로 주변에 많은 기업의 사무실, 관공서, 대형 서점, 미술관 및 박물관과 같은 문화와 편의시설이 있어 서울과 수도권의 유동 인구가 많은 입지적 특성을 지닌다.

S도서관의 입지적 특성상 주변의 편의 및 오락 시설 이용으로 방학기간 동안 초등학생을 동반한 이용자가 증가한다. 설문 조사는 특정 기간 동안 이러한 일회성 이용자가 증가하는 것을 고려하여 방학 기간을 피해 2월 6일에서 16일 약 10일간 수행하였다. 또한, 일상적인 이용자가 방문할 것으로 간주되는 평일 오전과 오후, 밤 및 주말 오전과 오후의 일정 시간을 할애하여 특정 날짜와 특정 시간대의 이용자가 표본을 구성하지 않도록 하였다. 본 조사에 앞서 예비조사를 실시하였다. 예비조사는 목표 부수의 10%에 해당하는 30부를 배포하였다. 예비조사를 통해 문항의 구성 및 문구 등의 수정 여부를 확인 하였고 특히, 개방형 질문에 대한 응답자의 응답 반응과 비율을 사전에 점검하였다.

도서관을 처음 방문하는 이용자는 제외하였고 19세 이상의 성인 이용자를 대상으로 하였다. 조사는 이용자가 가장 많이 이동하는 자료실 앞 로비와 각 자료실 이용자를 동시에 조사원이 직접 면대면으로 설문 요청을 하였고 자기기입식으로 응답하도록 하였다. 면대면 직접 조사인 만큼 즉각적으로 응답지를 확인하여 누락되었거나 불충분한 응답이 있는 경우 보충 응답을 유도하였다.

www.kci.go.kr

4. 분석 결과

4.1 응답 및 응답자 현황

설문지는 총 316부가 배포되었고 이 중에서 응답이 불성실한 3부의 설문지를 제외한 313부가 분석되었다. 주중과 주말의 비율은 각각 73.5%와 26.5%이며 오전과 밤 이용자가 포함된 오후 설문지의 비율은 각각 52.6%, 42.4%로 S도서관의 모든 시간대의 이용자를 포함하였다.

설문 응답자 중 남자는 42.2%, 여자는 57.2%로 여자 이용자의 응답이 높게 나타났다. 연령은 30대가 26.5%로 가장 높게 나타났으며 20대가 24.3%, 40대가 22.4%로 20대에서 40대 이용자가 80%를 차지하고 있다. 학력은 대졸 이용자가 전체 63.9%, 대학원 이상도 14.1%로 대학교 졸업 이상의 이용자가 78%를 차지하고 있다. S도서관 이용자의 직업은 일반 사무직이 25.6%, 전문직이 17.3%, 자영업 및 생산 서비스직 11.8%로 약 55% 이상의 이용자가 직장인으로 나타났고, 주부는 11.2%, 대학(원)생이 8.9%, 취업준비생 10.5%로 비경제활동 인구의 비율이 33.5%이다.

이와 같은 응답자의 성비, 연령, 학력은 경기도 공공도서관을 대상으로 한 차미경, 표순희(2008) 및 문화체육관광부(2009)에서 조사된 전국 공공도서관의 응답자 특성과 유사한 비율로 나타났다. 그러나 직업 분포는 비록 시차가 존재하지만 전국 조사에서 주부가 28.7%, 경기도 조사에서 18%인 것과는 달리 S도서관은 11%로 낮게 나타나 S도서관이 위치한 서울 도심의 오피스 타운의 특성을 반영하고 있다.

4.2 이용자의 이용 행태

조사된 응답자 313명 중 84.3%가 S도서관의 회원으로 등록한 이용자이다. S도서관은 서북부권(마포구, 서대문구, 은평구)의 이용자가 20.6%로 가장 많고 도심권(중구, 종로구, 용산구)에 있는 도심 이용자가 16.1%, 동북권(도봉, 노원, 강북, 성북구)의 이용자가 14.2%로 많이 이용하고 있다. 응답자들의 도서관 방문은 36.1%가 주 1회 이용하고 있으며 주 2회에서 3회 이상은 20.4%, 거의 매일이 7%로 주 1회 이상 이용하는 이용자가 63.5%로 나타났다. 이는 S도서관 이용자는 월평균 약 4.9회 방문하는 것이다.

47.3%의 응답자가 일상적으로 S도서관을 방문하는데 30분에서 1시간 미만이 소요된다고 답하였으며 15분에서 30분 미만 소요되는 응답도 24.9%를 나타냈다. 15분 미만 소요되는 경우도 18.2%로 높게 나타나 평균 도서관 방문 시간은 38분이다. S도서관 이용시간은 1시간에서 2시간 미만 이용하는 경우가 29.4%로 가장 높았고 30분에서 1시간 미만이 23.3%, 2시간에서 3시간 미만이 19.2%의 순으로 평균적으로 약 100분, 1시간 40분 정도 이용하는 것으로 나타나 기존의 공공도서관 이용행태 연구에서 나타난 도서관 이용시간과 유사하게 나타났다. 주로 이용하는 서비스는 자료의 대출이 34.22%로 가장 높았고 자료실에서 신문이나 잡지를 열람하는 것이 24.5%, 약 14%의 이용자가 자기 학습을 하고 있는 것으로 나타났다.

www.kci.go.kr

4.3 이용자의 혜택

총 313개의 표본에서 개방형 질문에 응답하지 않거나 도서관에 바라는 바를 기술한 56개 응답지를 제외한 257개 응답지의 기술을 대상으로 이용자가 진술한 혜택을 파악 하였다. 개방형 질문으로 수집된 데이터는 국내 S도서관 이용자가 기술한 혜택의 유형과 내용을 그대로 볼 수 있도록 다양한 측면에서 분석을 수행하였다.

첫째, 이용자가 기술한 혜택에 포함된 단어를 추출하여 이를 워드클라우드 형식으로 가시화 하였다. 이용자가 표현한 혜택에 대하여 3회 이상 언급된 단어들을 추출해서 보면 〈그림 3〉과 같다. '책'을 언급한 것이 가장 크게 나타나고 있으며 '대출', '정보', '지식' 등 책, 도서를 읽는 행위인 '독서'와 관련된 단어들이 주를 이루고 있음을 알 수 있다.

〈그림 3〉 이용자가 직접 진술한 혜택 관련 용어

둘째, 개방코딩을 통해 응답자가 진술한 혜택을 개념화 하고 범주화 하였다. 응답자가 기술한 도서관에 대한 혜택은 '독서'라는 하나의 단어에서부터 '독서를 통한 삶의 질적 변화'와 같은 절로 되어 있거나 아래와 같이 복합적인 의미를 갖는 문장으로 다양하게 기술되어 있다.

> '필요한 책을 구매하지 않고 빌려 볼 수 있으니 금전적 혜택과 좋은 정보를 얻으니 생각의 깊이도 깊어지는 혜택을 누리고 있습니다.'

> '경제적 부담 없이 자유롭게 쉬고 책읽기, 잡지보기, DVD 대여 등의 활동을 할 수 있다는 것은 굉장히 큰 자유라고 생각된다. 덕분에 스스로의 삶을 돌아보고 세상에 대해서나 가족 친구와의 관계 등 전반적인 부분들에 대해 성찰할 수 있는 시간과 공간을 갖게 되었다. 이러한 시설들이 더 늘어났으면 좋겠다. 그러면 한껏 여유롭게 더 많은 사람들이 자신의 일상을 돌아보게 될 거라 생각한다.'

이렇게 다양한 문장 구조로 기술된 혜택을 이용자가 사용한 단어를 재사용 하여 1차 코딩을 수행함으로써 이용자가 인식한 혜택의 유형이 코딩 과정에서 왜곡되지 않도록 노력했다. 또한, 한 명의 응답자가 기술한 문장에서 다양한 의미의 혜택어를 추출할 수 있는데 간단한 문장에서는 1개의 개념어를, 전술한 문장과 같은 내용에서는 '경제적 이용'과 '사고력 향상' 등과 같이 2개 이상에서 최대 4개까지의 개념어들을 추출하였다.

〈표 2〉는 응답자의 혜택에 대한 기술의 일부와 코딩 과정을 예로 제시한 것으로 응답자가 S도서관 이용을 통해 인식한 혜택의 내용과 유형을 최대한 속성별로 구별한 것이다. 유사한

www.kci.go.kr

〈표 2〉 개방형 질문을 통한 혜택의 내용과 코딩의 예시

응 답	1차 코딩				2차 코딩				3차 코딩		
구하기어렵거나읽고싶은책을읽을수있게해주고독서시간도늘어남.책을장시간무료로빌릴수있다는점에서	독서가능	독서 시간 증대	무료 대출가능		독서 가능	독서 증가	경제적 이용		독서	경제적 이용	
경제적부담없이자유롭게쉬고책읽기,잡지보기,DVD대여등의활동을할수있다는것은굉장히큰자유라고생각된다.덕분에스스로의삶을돌아보고세상에대해서나가족친구와의관계등전반적인부분들에대해성찰할수있는시간과공간을갖게되었다...(중략)..그러면한껏여유롭게더많은사람들이자신의일상을돌아보게될거라생각한다.	경제적 부담 없이 자료 이용	자료이용	삶을 성찰	가족과 친구 관계 성찰	경제적 이용	자료 이용	삶의 풍요	가족과 친구	경제적 이용	생활의 풍요	가족 유대 자료 이용
휴식시간이 되기도 하고 무엇보다 책들을 자유롭게 빌려 볼 수 있어서 책에 들어가는 비용도 절감할 수 있다.	휴식 시간	자유롭게 빌림	비용절감		휴식	도서 이용	경제적 이용		휴식	독서	경제적 이용
아이들과 같이 오기 때문에 다 같이 독서하는 시간이 많아졌습니다. 아이와 오가면서 대화도 많이 하고.	아이와 독서 시간 증가	아이와 대화			자녀독서	독서 증가	가족간 유대		자녀 교육	독서	가족 유대
몸과 마음에 기쁨과 행복감을 주고 생동감을 주기 때문에 나이든 나로서는 참 좋은 장소이다.	심신에 행복감과 생동감 제공				마음의 기쁨과 행복감	생활의 활력			심리적 충족감	생활의 풍요	
독서습관 형성, 다양한 자료에 쉽게 접근, 친구와 만남.	독서 습관 형성	다양한 자료에 쉽게 접근	친구와의 만남		독서습관	자료이용	가족유대		독서	자료이용	가족 유대
업무상 사무실에 없을 때가 많은데 들러서 인터넷으로 필요한 일을 처리할 수도 있고 보고 싶은 책을 읽을 수 있어 도서 구입비를 절약할 수 있음.	업무 처리 가능	도서 구입비절약	보고 싶은 책 봄		업무도움	경제적 이용	독서		업무도움	경제적 이용	독서

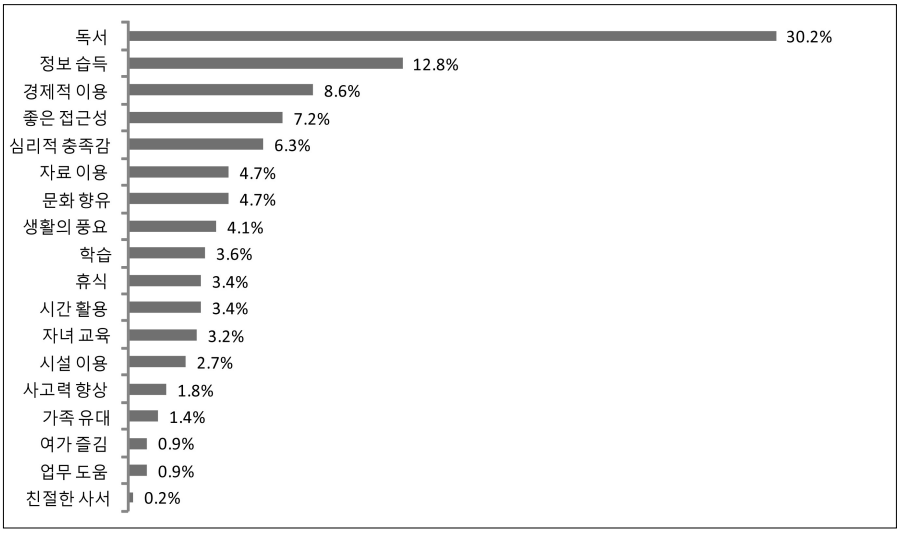
www.kci.go.kr

문장이라도 문맥에 따라 다른 개념어를 부여하기도 했는데 예를 들어, '시간 활용'에 포함되어 있는 '보람 있는 시간 보내기'는 직장인이 잠깐 점심시간을 이용해 도서관을 이용한다는 의미로 기술된 내용이며, '여가 즐김'의 '편한 시간 보내기'는 여유 있는 시간을 보내기에 좋다는 의미로 구분하였다. '자료 이용'은 DVD나 영화 등 비도서 자료 이용을 통한 혜택에 초점을 맞춘 응답에 부여 하였고 '정보 습득' 또한 책이나 자료 등 물리적 형태를 넘어 포괄적인 혜택을 지칭하는 응답을 구분하고자 유사한 개념어인 '독서', '자료 이용'과 구분하였다.

총 3차에 걸쳐 개념어를 추출하였다. 처음 추출된 1수준의 혜택은 257개의 기술 응답에서 총 443개가 정의되었고, 이를 상위 개념어 수준으로 압축하여 106개의 개념으로 코딩하였고 최종 18개의 개념어로 분류하여 코드로 변환하였다.

코딩된 개방형 진술 혜택은 더미변수로 코딩하고 복수 응답 처리하여 양적 분석을 수행하였다. 이용자가 진술한 혜택은 〈그림 4〉와 같이 나타났다.

응답자가 S도서관 이용을 통해 얻는 혜택이 '독서'가 29.3%로 가장 높게 나타나 〈그림 3〉에서 가장 많이 언급된 단어가 '책'으로 나타난 것과 유사한 결과를 보이고 있다. 이는 Vkkari and Serola(2012)가 핀란드 국민이 공공도서관을 통해 얻는 혜택으로 '소설 읽기'와 '비소설 읽기' 즉, '독서'가 가장 높게 나타난 것과 동일한 결과이다. 다음으로 '정보 습득'이 13.07%, '경제적 이용'과 같은 경제적 혜택이 8.72%로 세 번째로 높게 나타났다. 이외 '좋은 접근성'이 7.34%로 나타났으며 '심리적 충족감'도 6.42%로 나타났다. 독서를 혜택으로 기술한 내용만을 좀 더 살펴보면, 책을 읽는 행위인 '독서 및 도서 이용'이 70% 이상을 차지하고 있고 '독서량의 증가'가 약 14%, '독서 습관'이 5%를 보이고 있다.



〈그림 4〉 개방형으로 수집된 이용자들의 혜택

www.kci.go.kr

성별과 학력에 따른 혜택의 기술은 각각 항목에 대해 응답자의 성비, 학력 비율과 유사한 비율로 나타났다. 예를 들면, 전체 응답자의 약 64%를 차지하는 대졸 이용자가 독서를 혜택으로 언급한 비율 또한 60% 내외이다.

연령대에 따른 혜택의 기술 또한 응답 비율과 유사하게 나타났으나 특징적인 것을 보면 '독서'는 20대와 30대가, '정보 습득'은 40대, '경제적 이용'은 30대가 가장 많이 언급한 것이 특징적이다. 4위로 높게 언급된 '좋은 접근성'은 20대가 전체 32건의 답변 중 16건으로 반 이상 높게 나타났고 '휴식'은 20대와 30대에서 주로 언급했다. 특히, '자녀 교육'은 30대와 40대만이 언급해 연령에 따라 인식하는 혜택의 특성을 보여준다(〈표 3〉 참조).

직업에 따라 어떠한 혜택을 기술하였는지를 살펴보면 〈표 4〉와 같다. 일반 사무직 이용자가 독서를 가장 많이 인식하는 혜택으로 말하고 있고 '정보 습득'은 주부, 일반 사무직, 전문직이 비슷하게 언급하고 있다. '경제적 이용'은 일반 사무직과 전문직 이용자가 많이 언급하고 있다. '자녀 교육'은 주부와 일반 사무직이, '휴식'은 일반 사무직이 가장 높게 언급하고 있으며 '좋은 접근성'은 전문직이 많이 언급하고 있어 A도서관의 주 이용자층인 사무직 및 전문직 이용자가 높게 나타난 혜택에 대해 기술하고 있다.

결혼을 한 이용자의 경우, '가족유대', '문화향유', '생활의 풍요', '여가 즐김', '자녀교육' 등에서 미혼자에 비해 많이 언급하고 있다. 반

〈표 3〉 연령에 따른 개방형 진술의 혜택

	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	총
독서	9	45	44	19	7	9	133
정보 습득	3	8	12	16	8	10	57
경제적 이용	2	9	13	7	4	3	38
좋은 접근성	1	16	7	6	2	0	32
심리적 충족감	1	4	8	5	6	4	28
문화 향유	0	4	4	6	4	3	21
자료이용	3	6	4	6	2	0	21
생활의 풍요	0	3	2	5	3	5	18
학습	0	10	3	2	1	0	16
시간 활용	1	2	3	4	2	3	15
휴식	0	6	6	3	0	0	15
자녀 교육	0	0	6	8	0	0	14
시설 이용	0	5	4	3	0	0	12
사고력 향상	0	2	2	2	2	0	8
가족 유대	0	2	2	1	0	1	6
업무 도움	0	0	2	2	0	0	4
여가 즐김	0	0	2	1	1	0	4
친절한 사서	0	0	0	0	0	1	1
총	20	122	124	96	42	39	443

www.kci.go.kr

〈표 4〉 직업에 따른 개방형 진술의 혜택

	초, 중, 고 학생	대학(원)생	진학, 취업 준비생	주부	일반 사무직	생산, 서비스직	전문직	자영업	기타	총
독서	7	12	21	13	36	7	21	6	10	133
정보 습득	2	3	7	10	10	4	9	6	6	57
경제적 이용	2	1	7	4	8	2	8	4	2	38
좋은 접근성	1	3	7	0	13	1	2	4	1	32
심리적 충족감	0	2	3	4	6	1	6	1	5	28
문화 향유	0	2	0	5	4	1	8	1	0	21
자료이용	3	0	3	1	5	0	7	0	2	21
생활의 풍요	0	0	2	4	2	0	3	4	3	18
학습	0	5	5	0	3	0	3	0	0	16
시간 활용	1	2	0	1	3	0	5	0	3	15
휴식	0	1	2	0	6	1	2	0	3	15
자녀 교육	0	0	0	5	4	1	1	2	1	14
시설 이용	0	4	2	2	0	2	1	0	1	12
사고력 향상	0	0	0	0	3	1	3	0	1	8
가족 유대	0	0	1	1	1	0	2	1	0	6
업무 도움	0	0	1	0	1	0	1	0	1	4
여가 즐김	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4
친절한 사서	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
총	16	35	61	50	109	21	82	29	40	443

면, 미혼자의 경우 '독서', '자료이용', '좋은 접근성', '학습', '휴식'을 더 언급하고 있어 차이를 보인다.

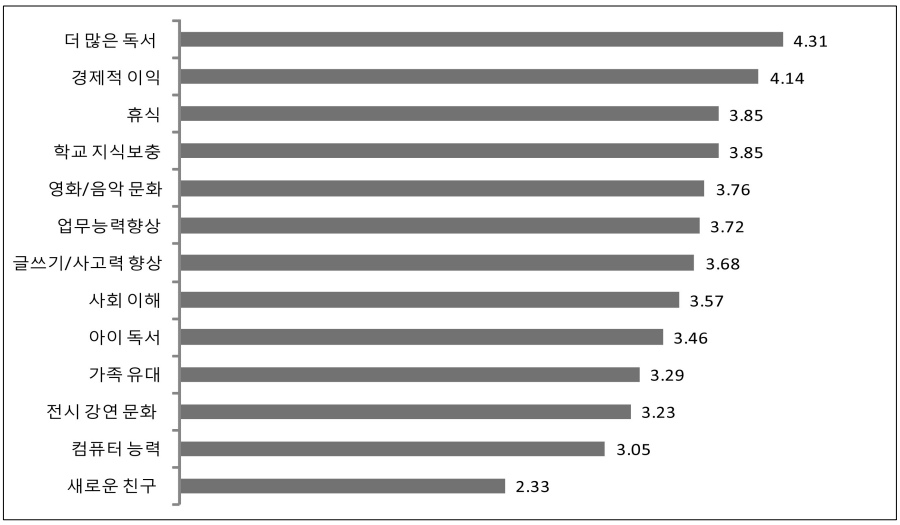
4.4 이용자의 혜택 수준

4.4.1 이용자의 혜택

이용자 혜택의 수준은 향유결과지표를 기반으로 한 13개 혜택 항목을 5점의 리커트 척도로 측정한 결과이다(〈그림 5〉 참조). S도서관의 이용자가 도서관 이용으로 가장 많이 얻는 혜택은 '더 많은 독서'가 4.31로 나타났다. 다음으로는 무료로 대출함으로써 얻는 '경제적 이익'이 4.14로 높게 나타났고 '휴식'과 '학교 지식 보충'이 동일하게 3.85로 나타났다. 반면, '새로운 친구'를 만나는 인적 교류의 혜택은 2.33으로 가장 낮게 나타났고 '컴퓨터 능력'도 3.05로 두 번째로 낮게 나타났다. 지표를 통해 본 이용자의 혜택 중 상위에 해당하는 것이 '더 많은 독서'와 '경제적 이익'으로 이 결과는 〈그림 5〉의 개방형으로 기술한 상위 3위 이내의 혜택이 '독서' 및 '정보 습득', '경제적 이익'으로 나타난 것과 동일하다.

아이의 독서는 3.46으로 전체 13개 항목에서 9위를 차지하고 있는데 이 결과는 차미경, 표순희(2008)에서 경기도 공공도서관 이용자들이 아이들의 다양한 독서를 4.13으로 가장 큰 혜택으로 인식하는 것과 차이를 보이고 있다. 이는 S도서관이 지역대표도서관으로서 정책 및 성인 이용자에게 초점을 맞추고 있으며 아이 교육과 직접적으로 관련이 있는 주부 이용자의 비율이 경기도의 공공도서관에 비해 낮은 점

www.kci.go.kr



〈그림 5〉 S공공도서관 이용자 혜택의 수준

등이 그 이유로 볼 수 있다.

4.4.2 이용자 특성에 따른 혜택

응답자의 성별, 연령, 학력, 직업, 결혼 유무, 수입과 같은 특성에 따른 혜택의 수준은 집단 간 특성에 따라 다르게 나타났다(〈표 5〉 참조). 남자와 여자가 느끼는 혜택의 차이는 유의 수준 0.05에서 '글쓰기・사고력 향상'과 '컴퓨터 능력'에서 각각 남자가 3.81, 3.59, 여자가 3.59, 2.94로 차이를 보였으나 나머지 항목에 대해서는 크게 차이를 보이지 않고 있다. 남녀 모두 도서관을 통해 '더 많은 독서' 항목이 가장 높게 나타났고 '경제적 이익'이 다음으로 높게 나타났다.

'가족 유대', '휴식', '학교지식 보충', '아이독서', '영화・음악 문화', '업무능력 향상' 6개 혜택 항목에서 연령 간에 차이를 나타냈다. 특히, '학교지식 보충' 이외 5개 항목 모두 0.01의 높은 유의수준에서 뚜렷하게 나타났는데 '가족 유대', '아이 독서'는 20대가 각각 2.82, 3.02인 것에 비해 40대가 3.70, 3.94로 높게 나타나 주로 미혼이 많은 연령대의 이용자와 기혼 연령대 이용자가 인식하는 혜택의 차이를 명확히 보여주고 있다. 또한, '영화・음악 문화'는 20대(3.87), 30대(3.81), 40대(3.84)가 60대(2.92)에 비해 높게 나타났고 '업무능력 향상'은 30대(3.86)와 50대(3.97)가 60대(3.00)에 비해 높다. '휴식'도 20대(4.09)가 60대(3.38)에 비해 높게 나타나 60대 이상 고령 이용자가 도서관에서 받은 혜택은 다른 연령대에 비해 낮게 나타나는 것으로 분석되었다(〈표 6〉 참조).

연령별 혜택의 순위를 보면 모든 연령대가 '더 많은 독서'가 1위로 나타났고, '경제적 이익'은 10대를 제외한 모든 연령대에서 2위로 나타났다. 10대는 3순위 모두에서 '경제적 이익'의 혜택이 나타나지 않아 비경제활동 인구의 특성을 보여주었다. 3순위로 보이는 혜택은 각 연령대가 모두 다르게 나타났는데 10대는 '영화・음

www.kci.go.kr

〈표 5〉 향유지표로 파악된 혜택의 집단 간 차이

	성별		연령		학력		직업		결혼유무		수입	
혜택	t	p	F	p	F	p	F	p	t	p	F	p
가족유대	.841	.401	4.543	.001**	.360	.837	3.114	.002**	5.050	.000**	1.482	.184
새로운친구	1.192	.234	.544	.743	1.488	.206	.410	.914	-1.414	.159	1.057	.389
휴식	.710	.478	3.152	.009**	.303	.876	1.498	.158	-2.274	.024*	1.802	.099
사회이해	.944	.346	1.101	.360	.289	.885	1.466	.169	-.106	.915	2.031	.062
더 많은 독서	.404	.686	1.450	.206	.087	.986	2.389	.017*	-1.070	.285	.700	.650
글쓰기・사고력 향상	2.115	.035*	.764	.576	.903	.463	.899	.518	.318	.750	.979	.440
학교지식보충	-.550	.583	2.290	.046*	.865	.485	1.184	.309	-1.498	.135	1.862	.087
아이독서	.089	.929	4.248	.001**	1.493	.205	1.539	.145	4.866	.000**	1.073	.379
컴퓨터능력	2.111	.036*	.813	.541	.898	.465	.691	.699	.754	.451	.218	.971
영화・음악 문화	-1.956	.051	3.819	.002**	1.247	.291	1.518	.151	-2.573	.011*	2.070	.057
전시강연문화	1.301	.194	1.022	.405	1.447	.219	.669	.719	.307	.759	.598	.732
경제적이익	-1.539	.125	1.176	.321	.658	.622	1.064	.388	-1.567	.118	2.209	.042*
업무능력향상	-.318	.751	3.929	.002**	1.796	.130	1.885	.063	-1.490	.137	1.722	.116

* p〈0.05, ** p〈0.01

〈표 6〉 연령에 따른 순위별 혜택

	1순위		2순위		3순위	
10대	더 많은 독서	4.33	휴식	4.17	영화・음악 문화	4.09
20대	더 많은 독서	4.38	경제적 이익	4.3	휴식	4.09
30대	더 많은 독서	4.4	경제적 이익	4.21	학교지식 보충	3.92
40대	더 많은 독서	4.26	경제적 이익	4.06	아이 독서	3.94
50대	더 많은 독서	4.32	경제적 이익	4.11	업무능력향상	3.97
60대 이상	더 많은 독서	4	경제적 이익	3.86	글쓰기・사고력 향상	3.56

악 문화' 혜택이, 20대는 '휴식', 30대는 '학교지식 보충', 40대는 '아이 독서'에 대한 혜택이, 50대는 '업무능력 향상'이다. 특히, 통계적으로 는 의미가 약하지만 60대 이상의 고령 이용자들은 다른 연령대에 비해 문화, 휴식, 업무에 대한 혜택 보다 '글쓰기・사고력 향상'이 혜택을 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

학력에 따라 각 항목의 혜택 차이는 통계적으로 보이지 않고 있으나 학력에 따른 혜택은 중졸 이용자들은 '더 많은 독서'보다 '영화・음악 문화'에 대한 혜택을 더 얻고 있다. 대학졸업과 대학원 이상 졸업 응답자들은 '업무능력 향상'에 대한 혜택을 중졸과 고졸 이용자에 비해 더 높게 나타나고 있다(〈표 7〉 참조).

'가족 유대'와 '더 많은 독서'가 직업에 따라 통계적으로 차이를 보였다. '가족 유대'가 유의수준 0.01에서 주부(3.90)가 진학 및 취업준비생(2.63)에 비해 높게 나타났다. 직업별로 높은 혜택 항목을 정리한 〈표 8〉을 보면, 대부분의 이용자들이 '더 많은 독서'를 가장 높은 혜택으

www.kci.go.kr

〈표 7〉 학력에 따른 순위별 혜택

	1순위		2순위		3순위	
중졸	경제적 이익	4.38	영화·음악 문화	4.22	더 많은 독서	4.2
고졸	더 많은 독서	4.31	경제적 이익	4	휴식	3.9
대졸	더 많은 독서	4.32	경제적 이익	4.19	학교지식 보충	3.89
대학원 이상	더 많은 독서	4.29	경제적 이익	4.05	학교지식 보충	3.88

〈표 8〉 직업에 따른 순위별 혜택

	1순위		2순위		3순위	
초, 중, 고 학생	영화·음악 문화	4.38	더 많은 독서	4.33	경제적 이익	4.13
대학(원)생	더 많은 독서	4.23	경제적 이익	4.04	휴식	3.96
진학, 취업 준비생	경제적 이익	4.52	더 많은 독서	4.44	휴식	4.09
주부	경제적 이익	4.2	더 많은 독서	3.97	아이 독서	3.93
일반 사무직	더 많은 독서	4.36	경제적 이익	4.16	업무능력 향상	3.97
생산, 서비스직	더 많은 독서	4.2	휴식	4.2	경제적 이익	4.13
전문직	더 많은 독서	4.45	경제적 이익	4.12	학교지식 보충	4.04
자영업	더 많은 독서	4.67	학교지식 보충	4.12	사회 이해	4.06
기타	더 많은 독서	4.12	경제적 이익	3.88	글쓰기·사고력 향상	3.74

로 인식하고 있으나 초중고 학생의 경우 '영화·음악 문화'가 가장 높았고 비경제 활동 인구인 주부와 진학 및 취업 준비생은 '경제적 이익'을 가장 높은 혜택으로 인식하고 있어 이용자의 사회경제적 특성이 잘 반영되어 있다. 또한, 자영업에 속하는 이용자의 혜택에는 3위에 '경제적 이익' 대신 '사회 이해'가 포함된 것이 특징적이다.

결혼 유무에 따른 혜택은 유의 수준 0.01에서 결혼 한 이용자가 '가족 유대' 및 '아이 독서'에 대해 미혼자 보다 높은 혜택으로 인식하고 있고, 미혼자는 기혼자에 비해 '휴식'과 '영화·음악 문화'에서 높은 혜택에 대한 인식을 가지고 있어 개방형으로 기술한 혜택 결과와 유사하게 나타났다(〈표 9〉 참조).

응답자의 수입에 따른 혜택의 차이를 보면 '경제적 이익' 혜택에 대한 인식이 유의수준 0.05에서 약하게 차이를 보이고 있다. 대부분 '더 많은 독서'와 '경제적 이익'이 큰 혜택으로 나타나고 있다. 그러나, 600만원 이상의 고소득 응답자의 경우 상위 3위 안에 '경제적 이익'이라는 혜택이 포함되어 있지 않아 수입에 여유가 있는 이용자들은 도서관을 통해 경제적 이익의 혜택보다 독서나 지식의 보충, 업무 능력과 같은 비금전적인 혜택을 얻는 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

4.4.3 이용행태에 따른 혜택

이용행태에 따른 혜택은 대출증 소지 여부, 이용빈도, 이용시간, 이용 서비스에 따라 이용

www.kci.go.kr

〈표 9〉 결혼 유무에 따른 순위별 혜택

결혼 함		결혼 안 함	
더 많은 독서	4.27	더 많은 독서	4.36
경제적 이익	4.06	경제적 이익	4.23
아이독서	3.80	휴식	3.97

〈표 10〉 수입에 따른 순위별 혜택

	1순위		2순위		3순위	
100만 원 미만	더 많은 독서	4.17	경제적 이익	4.09	영화·음악 문화	3.81
100만~200만 원	더 많은 독서	4.28	경제적 이익	4.19	휴식	4
200만~300만 원	더 많은 독서	4.39	학교지식 보충	3.98	경제적 이익	3.95
300만~400만 원	더 많은 독서	4.33	경제적 이익	4.31	업무능력향상	3.82
400만~500만 원	더 많은 독서	4.15	경제적 이익	4	휴식	3.68
500만~600만 원	경제적 이익	4.59	더 많은 독서	4.34	휴식	4.18
600만 원 이상	더 많은 독서	4.41	학교지식 보충	4.08	업무능력향상	4

자가 느끼는 혜택에 대해 분석하였다. 먼저, 대출증 소지 즉, 회원가입 여부는 80% 이상이 회원을 가입하고 있다. T검증 결과 유의 수준 0.05에서 회원 가입한 이용자가 그렇지 않은 이용자보다 '사회 이해'와 '더 많은 독서'에 대한 혜택이 약간 더 높게 나타났으나 그 의미는 크지 않다. 이용빈도는 매일 이용, 주 1회 이용, 주 2-3회 방문하는 이용자 간에 '더 많은 독서', '컴퓨터 능력'에서 차이가 나지만 이 또한 이용빈도의 격차가 크지 않기 때문에 이용빈도에 따른 혜택의 차이를 중요하다고 판단하기 어렵다. 한 번 방문해서 도서관을 이용하는 시간에 따른 혜택과 거주지는 13개 항목 모두 차이를 보이지 않고 있어 이용시간은 이용자가 도서관의 혜택을 인식하는데 큰 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

이용서비스에 따른 혜택의 인식을 알아보기 위해 S도서관에서 제공하는 서비스를 이용한 집단과 그렇지 않은 집단 간에 T검증을 실시하였다. 검증 결과, 해당 서비스를 이용한 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 더 높게 인식하고 있는 혜택은 〈표 11〉과 같다. 해당 서비스 이용 여부에 따라 더 높게 인식하고 있는 혜택이 다르게 나타났다. 자료를 대출하는 이용자들은 유의수준 0.05에서 '학교지식 보충'에 대한 혜택이 높게 나타났다. 반면, '컴퓨터 능력'과 '전시 강연 문화'에 대한 혜택은 대출 및 반납 즉, 자료이용을 하지 않는 이용자들의 혜택 인식이 더 높게 나타났다.

자료실에서 도서, 잡지, 신문 읽은 이용자는 유의수준 0.05에서 '새로운 친구'에 대한 혜택이 높게 나타났고, 디지털 자료실 이용자들은 이용하지 않는 이용자와 혜택에 대한 인식의 차이가 나타나지 않았다. 자료실에서 개인 학습을 하는 이용하는 이용자는 그렇지 않은 이용자와 유의수준 0.01에서 '휴식'이라는 혜택이 더 높게 나

www.kci.go.kr

〈표 11〉 서비스 이용에 따른 혜택 인식의 차이

제공 서비스	인식 차이가 나는 혜택	이용여부	평균	t	P
대출·반납	학교지식 보충	이용함	3.92	2.338	0.02*
		이용안함	3.65		
	컴퓨터 능력	이용함	2.95	-2.487	0.014*
		이용안함	3.3		
자료실에서 열람	새로운 친구	이용함	2.47	2.274	0.024*
		이용안함	2.17		
디지털 자료실 이용	차이 없음	—			
자기 공부	휴식	이용함	4.09	3.04	0.003**
		이용안함	3.75		
	컴퓨터 능력	이용함	3.25	2.186	0.03*
		이용안함	2.96		
컴퓨터 이용	가족 유대	이용함	2.95	-2.175	0.03*
		이용안함	3.35		
	컴퓨터 능력	이용함	3.61	3.977	0.00**
		이용안함	2.94		
친구와 휴식	휴식	이용함	4.39	4.234	0.00**
		이용안함	3.76		
프로그램 참여	가족 유대	이용함	3.72	2.085	0.038*
		이용안함	3.24		
	사회이해	이용함	3.96	2.265	0.024*
		이용안함	3.53		
	아이 독서	이용함	4.00	2.215	0.028*
		이용안함	3.14		
	전시 강연 문화	이용함	3.70	2.515	0.013*
		이용안함	3.17		
전시 관람	가족 유대	이용함	3.72	2.289	0.023*
		이용안함	3.24		
	사회 이해	이용함	3.97	2.428	0.016*
		이용안함	3.53		
	아이독서	이용함	3.92	2.068	0.04*
		이용안함	3.41		
	컴퓨터 능력	이용함	3.40	2.042	0.042*
		이용안함	3.00		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

타났고 유의수준 0.05에서 '글쓰기·사고력 향상'과 '컴퓨터 능력' 혜택을 더 높게 인식하고 있어 자료실 공부를 하는 개인은 학습을 휴식으로도 인식하고 있는 것으로 나타났다. 컴퓨터를 이용한 문서 작성이나 인터넷을 이용하는 이용자는 '컴퓨터 능력' 혜택이 높은 반면 '가족 유대'라는 혜택은 반대로 낮게 인식하고 있다.

친구와의 만남과 휴식을 취하는 것은 0.01의 높은 유의 수준에서 '휴식'에 혜택을 느끼고 있었고 문화 행사 및 프로그램 참여는 이용자는 그렇지 않은 이용자보다 '가족 유대', '아이 독서', '사회 이해', '전시강연 문화'에 대한 혜택을 0.05 수준에서 더 높게 인식하고 있다. 기획 전시 및 각종 전시 관람 또한 유의 수준 0.05에서 '가족

www.kci.go.kr

유대', '아이 독서', '사회 이해'에 대한 혜택에서 이용하지 않은 응답자들에 비해 높게 나타나 자유로운 공간에서 제공되는 활동적인 서비스에 대해서는 가족, 사회, 자녀와 관련된 혜택 인식이 높음을 알 수 있다.

4.5 이용자 혜택에 대한 논의

지금까지 분석한 결과를 연구 초기에 설정한 질문을 토대로 종합하여 논의하고자 한다. 먼저, 첫 번째 연구 질문인 '공공도서관의 이용자가 누리는 혜택은 무엇인가?'에 대한 답은 '독서'이다. 독서는 이용자가 직접 진술한 응답의 30.2%를 차지하고 향유결과지표에서는 '더 많은 독서'가 4.31로 가장 높은 수치를 보여 이용자가 도서관으로부터 얻는 혜택은 많은 책을 읽는 것 즉, 독서로 나타났다. 이는 핀란드 공공도서관의 이용자들이 인식하는 혜택이 '소설 읽기'와 '비소설 읽기'로 나타난 것과 일치한다(Vakkari and Serola 2012). 독서는 단순히 책을 읽는 행위일 수 있으나 독서를 통한 정보 습득, 쓰기 능력, 문자의 이해와 문법, 어휘의 확장, 긍정적인 태도, 자기 확신, 노후의 기쁨, 상식, 타문화에 대한 이해, 공동체 참여 등 광범위한 혜택을 포함 하고 있다(Clark and Rumbold 2006). 따라서 도서관의 많은 혜택은 독서로부터 생성된다고 볼 수 있다.

혜택의 양적 및 질적 데이터 모두에서 독서 다음으로 이용자가 많이 언급하고 높은 점수를 부여 한 것은 경제적 혜택이다. 이용자는 도서관을 통해 무료로 독서를 하고 영화 등을 이용한다. 또한, 도서 구입 전에 미리 도서관에서 관련된 책을 살펴보고 구입 결정을 함으로써 경제적인 소비를 할 수 있도록 한다. 이와 같은 공공도서관의 경제적 측면의 혜택은 이용자가 실제 생활에서 가장 밀접하게 체감하는 혜택으로 이미 다수의 공공도서관의 경제적 가치측정 연구(Aabø 2004; Griffith and King 2006; BL 2003; 문화체육관광부 2009)를 통해 그 중요성이 알려져 왔다. 이외에 이용자의 혜택은 휴식, 학교지식의 보충, 문화 생활, 업무능력 향상 등으로 대부분 독서가 유발하는 혜택으로 볼 수 있다.

이용자 특성에 따른 혜택을 보면, 연령대와 직업적 특성에 따른 혜택의 차이가 다른 특성에 비해 명확히 나타났다. 경기도의 공공도서관 혜택에서는 직업별 차이가 뚜렷한 것에 비해 S도서관은 연령에 따른 특성이 더 명확히 나타났다. 이는 경기도의 공공도서관과 S도서관의 이용자 구성의 차이에서 비롯된 것으로 보인다.

지표를 통해서 본 결과 가족과 자녀와 관련된 혜택은 40대가 20대에 비해 높고, 문화생활 및 휴식과 같은 혜택은 20대에서 50대가 60대에 비해 높게 나타났다. 업무와 관련된 혜택은 30대와 50대가 60대에 비해 높게 나타나 각 연령대의 사회적 활동과 도서관의 혜택이 밀접한 것으로 나타났다. 문화생활이나 업무 관련한 혜택에서 60대 이상의 이용자와 차이가 나는 것은 높은 연령대의 핀란드 공공도서관의 이용자가 문화 및 경력과 관련한 혜택이 낮고 일상생활과 관련된 혜택에서 높게 나타난 것과 유사한 것으로 볼 수 있다(Vakkari and Serola 2012). 가족 및 자녀와 관련된 혜택은 결혼의 유무와 밀접한 관련이 있어 직접 기술한 혜택에서도 기혼자는 가족, 문화, 생활, 여가, 자녀 교육을 많이 이야

www.kci.go.kr

기 하였고 미혼자는 독서, 자료, 접근성, 학습, 휴식과 같이 개인 차원의 혜택을 나타냈다.

도서관에서 이용하는 서비스에 따라 인식하는 혜택의 차이를 보인다. 향유결과지표로 측정한 혜택에서 대출 서비스는 학교 지식을 보충하고 자료실의 이용은 새로운 친구를 만날 기회를 확대한다. 이용자는 도서관에서 자율적인 학습과 컴퓨터 이용에서 휴식을 인식하는 것으로 나타났다. 도서관 프로그램이나 전시강연회 같은 행사의 참여는 가족, 자녀, 사회와 같은 공동체 혜택이 큰 것으로 나타났다.

이용자의 혜택을 질적인 접근방법을 통해 이용자 혜택을 파악하고 이를 선행 연구에서 밝혀진 향유결과지표의 혜택과 비교하였다. 두 가지의 접근방법을 통해 파악된 이용자의 혜택은 개인, 교육, 문화, 경제와 같은 영역에서는 큰 차이가 보이지 않았으나 지표에서 제시한 사회에 대한 이해는 이용자가 기술한 혜택에서는 개념어로 추출될 정도로 부각되지 않았다. 반면, 이용자가 기술한 혜택에서는 생활의 풍요, 심리적 충족감과 같은 심리적 측면의 혜택이 전체 답변의 10%를 넘게 보이고 있다. 또한, 자료이용, 정보습득, 시설 이용과 같은 행위를 혜택으로 인식하고 있고 입지적 편리성과 같이 S도서관이 가지고 있는 환경적 장점을 혜택으로 인식하고 있다.

이는 이용자가 일반적으로 혜택을 인식할 때, 문헌에서 정의한 긍정적인 영향력 및 변화와 같이 심층적이고 체계적인 사고를 통해 나오는 것이 아니라 다양하고 직관적인 사고에서 나오는 것을 알 수 있다.

5. 결 론

본 연구는 공공도서관 이용자가 얻고 있는 혜택을 다양한 측면에서 보여주고 설명하는 것을 목적으로 하였다. 이를 통해 도서관 서비스와 정책 수립에 있어 다음과 같은 효과와 활용을 기대할 수 있다.

첫째, 이용자 혜택을 보다 다양하고 폭넓은 시각으로 볼 수 있다. 공공도서관 향유 수준의 증가는 궁극적으로 도서관 서비스가 지향하는 결과로 경제적 가치가 이러한 결과를 수치로 단순화 시켰다면 혜택은 숫자에 포함된 이용자의 다양한 사회, 교육, 문화, 개인적인 혜택을 구체적인 이야기를 통해 볼 수 있다. 이를 통해 이용자의 특성에 따라 도서관으로부터 얻는 실질적인 혜택과 그 특성을 파악할 수 있고 이용자 관점에서 정책을 수립할 수 있다. 즉, 도서관 이용자 집단을 세분화 하고 각 집단이 누리는 혜택과 그 특성을 파악함으로써 서비스와 혜택 간의 관계 및 그 수준을 파악하여 향후 서비스 강화 및 보완에 대한 근거를 마련할 수 있다.

둘째, 다양한 도서관 평가 수단의 하나로 활용할 수 있다. 이용자의 혜택은 도서관의 목적으로 혜택의 측정은 도서관의 성과를 측정하는 작업이다. 만족도가 이용자가 아닌 도서관을 측정하고 가치측정이 평가의 수단으로 인식되는 점을 고려할 때, 혜택은 도서관의 성과를 이용자의 시각에서 그대로 보여줄 수 있다. 실질적인 활용을 위해 이용자 혜택과 관련된 지표의 지속적인 개발이 요구된다. 특히, 본 연구에서 밝혀진 이용자의 심리적인 혜택과 향유지표와의 조화 등을 반영한 연구 등이 포함될 수 있겠다.

셋째, 혜택 측정의 출발점을 다양화해야 한

www.kci.go.kr

다. 본 연구가 도서관을 직접 방문한 이용자 중심의 측정이었다면 온라인을 통한 이용자, 비이용자를 포함해야 할 필요가 있다. 또한, 일반 시민 혹은 일상 생활에서 도서관이 어떠한 역할을 하고 혜택을 제공하는가를 측정함으로써 지역 공동체에서 공공도서관의 영향력을 파악하고 공공도서관의 위상과 가치를 좀 더 폭넓게 확인할 수 있을 것이다.

넷째, 이용자 연구의 확대와 방법론의 발전을 유도할 수 있다. 도서관의 혜택 연구는 혜택이 갖는 정성적인 속성 때문에 양적인 연구방법론의 적용만으로는 한계를 갖는다. 때문에 도서관 이용자들의 혜택을 완성도 있게 측정하기 위해서는 특정 이용자 집단에 대한 정성적 연구방법론의 적용이 필수적이다. 이용자의 심층인터뷰, 표적집단인터뷰 등 이용자가 경험한 혜택을 깊이 있게 측정할 수 있는 체계적인 질적 연구방법론의 학습과 적용이 요구된다.

참 고 문 헌

[1] 문화체육관광부. 2009.『공공도서관의 경제적 가치측정 연구』. [서울]: 문화체육관광부

[2] 변제연, 심원식. 2013. 도서관 이용자 코멘트 데이터 분석도구 리뷰 및 적용: LiQUAL+ 설문 데이터를 중심으로.『정보관리학회지』, 30(3): 157-181.

[3] 이현철, 김영천, 김경식. 2013.『통합연구방법론: 질적연구+양적연구』. 서울: 아카데미프레스.

[4] 차미경, 표순희. 2008. 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구.『한국문헌정보학회지』, 42(4): 329-354.

[5] 표순희, 정동열. 2008. 공공도서관 경제적 이용가치 측정방안에 관한 연구.『한국문헌정보학회지』, 42(2): 219-234.

[6] Aabø, Svanhild. 2004. "Valuing the Benefits of Public Libraries." *Information Economics and Policy*, 17(2): 175-198.

[7] Becker, Samantha, Michael D. Crandall, Karen E. Fisher, Rebecca Blakewood, Bo Kinney & Cadi Russell-Sauvée. 2011. Opportunity for All: How Library Policies and Practices Impact Public Internet Access (IMLS-2011-RES-01). Institute of Museum and Library Services. Washington, D.C. [cited 2013. 12. 10.] 〈http://tascha.washington.edu/usimpact〉

[8] Berryman, Jennifer. 2005. Sustaining communities: measuring the value of public libraries. State Library of New South Wales. [cited 2013. 11. 25.] 〈http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/sustainingcommunities.pdf〉

[9] Bertot, John Carlo, McClure, Charles R. & Jaeger, Paul T. 2008. "The impact of free public internet access on public library patrons and communities." *Library Quarterly*, 78(3): 285-301.

[10] Clark, Christina & Rumbold, Kate. 2006. Reading for pleasures: a research overview. Natinal

www.kci.go.kr

Literacy Trust. [cited 2013. 11. 20.]
〈http://www.literacytrust.org.uk/assets/0000/0562/Reading_pleasure_2006.pdf〉

[11] Debono, Barbara. 2002. "Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying." *Aplis*, 15(2): 80-95.

[12] Fitch, Lesile & Warner, Jody. 1998. "Dividends: the value of public libraries in Canada." *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 11(4): 158-179.

[13] Griffiths, J.M., King, D. & Aemi, S. 2006. Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries. [online] [cited 2013. 11. 20.]
〈http://actforlibraries.org/old%20site/researstates.php〉

[14] Kerslake, Evelyn & Kinneli, Margaret. 1998. "Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues and the social impact of public libraries." *Journal of Librarianship and Information Science*, 30(3): 159-167.

[15] Liu, Yan Quann. 2009. "The impact of digital resource and service use on urban residents in New England public libraries: a survey report." *Public Library Quaterly*, 28: 4-23.

[16] Nagata, Haruki, Sakai, Kanako & Kawai, Tetsuya. 2007. "Public library and users' lifestyle in a changing context." *Perforamnce Measurement and Metrics*, 8(3): 197-210.

[17] Pabērza, Kristine. 2010. "Towards an assessment of public library value: statistics on the policy makers' agenda." *Performance Measurement and Metrics*, 11(1): 83-92.

[18] Tashakkori, Abbas & Teddlie, Charles. 1998. *Mixed methodology: Combining qualitiative and quantitative approaches*. 재인용: 염시창. 『통합연구방법론: 질적・양적 접근방법의 통합』. 서울: 학지사. 2001. 85.

[19] Vakkari, Pertti. 2014. "Models explaining the perceived outcomes of public libraries." *Journal of Documentation*, 70(4).

[20] Vakkari, Pertti. & Serola, Sami. 2012. "Perceived outcomes of public libraries." *Library & Information Science Reserach*, 34: 37-44.

[21] Vavrek, Bernard. 2000. "Is the American public library part of everyone's life?" *American Libraries*, Jan: 60-64.

[22] Volentine, Rachel. & Tenopir, Carol. 2013. "Value of academic reading and value of the library in academics own words." *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 65(4): 425-440.

www.kci.go.kr

• **국문 참고자료의 영어 표기**
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2009. *Studying the economic value of Korean public libraries.*

[2] Byun, Jaeyeon & Shim, Wonsik. 2013. "A Review and Application of Library User Comments Data Analysis Tool: Focused on the LibQUAL+ Survey Comments." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(3): 157-181.

[3] Lee, Hyun Chul, Kim, Young Chun & Kim, Kyong Sik. 2013. *Mixed methods reseach: qualitative research and quantiative research.* Seoul: Academic Press.

[4] Cha, Mi-Kyeong & Pyo, Soon-Hee. 2008. "A study on the development of enjoyment indicators of public libraries." *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 329-354.

[5] Pyo, Soon-Hee & Jeong, Dong-Youl. 2008. "A Study on the Method of Measuring the Economic Use Value of Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 219-234.

www.kci.go.kr

www.kci.go.kr