

제2차 평창군 도서관 중장기 계획 수립을 위한 지역주민 인식 연구*

A Study on Resident Perceptions for Establishing the Second Mid-to-Long-Term Development Plan for Pyeongchang County Public Libraries

노 영 희 (Younghee Noh)**

장 인 호 (Inho Chang)***

노 지 윤 (Ji-Yoon Ro)****

〈 목 차 〉

I. 서 론

II. 선행연구 분석

III. 평창군 공공도서관 운영 현황

IV. 평창군 도서관 운영에 관한 주민 인식
조사

V. 결론 및 제언

요 약: 본 연구는 평창군 공공도서관 제2차 중장기 발전계획(2026-2030) 수립을 위한 기초자료를 제공하고자 주민 인식조사를 실시하였다. 2024년 2-3월 온라인 설문을 통해 도서관 이용자 169명과 비이용자 64명의 의견을 수렴하여 도서관 이용현황, 장서, 서비스, 프로그램, 시설, 특성화, 미래형 서비스에 대한 인식을 비교·분석하였다. 분석 결과, 이용자는 물리적 접근성(71.72%)과 인쇄자료(3.93)를 중시하는 반면, 비이용자는 디지털 서비스와 복합문화공간을 선호하며 미래형 기술에 더 높은 기대를 보였다. 이를 토대로 본 연구는 접근성 격차 해소, 디지털 전환, 맞춤형 프로그램, 공간 혁신, 스마트 도서관 구축 등 7가지 발전 방향을 제언하였다. 본 연구는 농촌지역 공공도서관의 지속가능한 발전을 위한 실증적 근거를 제공하였다.

주제어: 평창군, 공공도서관, 도서관 중장기 발전계획, 이용자 인식조사, 비이용자 인식조사

ABSTRACT: This study conducted a resident perception survey to provide foundational data for establishing the Second Mid-to-Long-Term Development Plan (2026-2030) for Pyeongchang County public libraries. Through online surveys conducted from February to March 2024, responses were collected from 169 library users and 64 non-users to compare and analyze their perceptions regarding library usage patterns, collections, services, programs, facilities, specialization, and future-oriented services. The analysis revealed that users prioritized physical accessibility (71.72%) and print materials (3.93), while non-users preferred digital services and multifunctional cultural spaces, showing higher expectations for future technologies. Based on these findings, this study proposes seven development directions: bridging accessibility gaps through physical-digital convergence strategies, digital transformation, customized programs for different age groups, spatial innovation, smart library implementation, region-specific specialized services, and integrated promotional strategies. This study provides empirical evidence for the sustainable development of public libraries in rural areas facing demographic challenges.

KEYWORDS: Pyeongchang County, Public Libraries, Mid-to-long-term Development Plan, User Perception, Non-user Perception, Rural

* 이 논문은 2025년 '제2차 평창군 도서관 중장기발전계획(2026~2030) 수립 연구'의 일환으로 진행되었음.

** 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr / ISNI 0000 0000 4120 5652) (제1저자)

*** 대진대학교 문헌정보학과 교수(hoinchang@daejin.ac.kr / ISNI 0000 0004 6108 9280) (공동저자)

**** 광주대학교 문헌정보학과 조교수(jyro@gwangju.ac.kr / ISNI 0000 0004 7859 8321) (교신저자)

• 논문접수: 2025년 8월 16일 • 최초심사: 2025년 9월 8일 • 게재확정: 2025년 9월 13일

• 한국도서관·정보학회지, 56(3), 111-136, 2025. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.56.3.202509.111>

※ Copyright © 2025 Korean Library and Information Science Society

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

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

공공도서관은 지역사회의 지식과 문화 허브로서 주민들의 평생학습, 여가활동, 사회적 연결성을 지원하며, 특히 농촌 지역에서는 문화적 격차를 해소하고 교육 접근성을 향상시키는 중요한 역할을 담당한다. 평창군은 강원도의 대표적인 산악 지역으로 천혜의 자연 환경과 2018 동계올림픽 개최 경험으로 인해 관광 중심의 이미지가 강하지만, 현재 지속적인 인구 유출과 급속한 고령화 문제를 안고 있다. 실제로 평창군의 인구는 2024년 12월을 기준 40,396명으로 2016년부터 지속적으로 감소 추세를 보이고 있다(평창군청, 2025). 특히 60세 이상의 인구가 19,238명으로 전체 인구의 47.62%를 차지하여 전국 평균 고령인구 비율인 20.2%를 크게 상회하고 있다.

이러한 인구구조 특성은 지역 내 교육·문화 시설의 상대적 부족과 맞물려 주민들의 문화 접근성을 제한하고 있다. 평창군의 교육시설은 총 46개로, 인구 1만 명당 11.4개에 해당하여 전국 평균(인구 1만 명당 약 10개)과 유사한 수준이나, 산간지역의 지리적 특성으로 인해 실질적 접근성은 제한적이다(강원특별자치도교육청, 2024). 평창군청(2024)이 발간한 2023 평창군 사회조사 보고서에 따르면 학교 외 교육받을 기회가 '충분'하다는 응답이 11.1%에 그친 반면, '불충분'하다는 응답은 40.1%로 나타났다. 또한, 평생교육 참여 경험이 있는 주민의 만족도는 '만족' 54.7%, '보통' 40.1%, '불만족' 5.2%로 조사되었으며, 연령별로는 70세 이상에서 평생교육 만족도가 가장 낮게 나타났다(평창군청, 2024). 한편, 평창군 공공도서관의 1인당 자료구입비는 연간 3,500원으로 전국 평균(5,800원)의 60% 수준에 그치고 있으며, 운영예산 중 인건비 비중이 75%를 차지하여 서비스 개선을 위한 투자 여력이 제한적인 것으로 나타났다. 이러한 예산의 구조적 한계는 신간도서 확충을 어렵게 하고 문화프로그램 운영을 제약하여, 급변하는 정보 환경과 다양한 연령층이 요구하는 문화적 수요에 적절히 대응하지 못하는 상황을 초래하고 있다.

이러한 배경에서 공공도서관은 단순한 자료 대출 공간을 넘어 복합 문화 공간으로 기능해야 하며, 중장기 발전계획 수립을 통해 지역 특성을 반영한 전략적 접근이 요구된다. 평창군이 2020년에 수립한 '제1차 평창군 도서관 중장기발전계획(2020~2025)'에 근거하여 도서관 서비스 체계화 및 공공도서관 역할 강화를 추구해왔으나, 계획 기간 만료를 앞두고 있어 그간의 추진성과를 평가하고 미래 변화에 대응하는 새로운 발전 전략 마련이 필요한 상황이다. 또한, 문화체육관광부의 「제4차 도서관발전종합계획(2024~2028)」 및 「제4차 독서문화진흥 기본계획(2024~2028)」과 연계하여 디지털 전환, 인구구조 변화, 지역사회 커뮤니티 기능 강화 등 도서관의 역할 변화를 반영한 지역사회 중심의 맞춤형 전략이 요구되고 있다(문화체육관광부, 2024).

이에 본 연구는 평창군 공공도서관의 제2차 중장기 발전계획 수립에 필요한 데이터 수집을

위해 평창군 주민을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 도서관 이용 현황, 이용 만족도, 도서관 운영 전반에 대한 개선 의견 등으로 구성하여 평창군민의 실질적 요구와 평창군 공공도서관에 대한 요구사항을 종합적으로 파악하고자 하였다. 본 연구의 결과는 평창군 도서관 중장기 발전 방향 수립을 위한 실증적 기초자료로 활용될 수 있으며, 궁극적으로는 인구 감소와 고령화라는 지역적 맥락을 반영하여 평창군의 문화 생태계 강화에 기여함으로써 지역 사회의 활성화와 주민 삶의 질 향상을 도모할 수 있을 것으로 기대된다.

II. 선행연구 분석

공공도서관의 중장기 발전계획 수립은 지역 주민의 정보 접근성을 강화하고 문화·교육적 역할을 확대하기 위한 필수적인 과정으로 자리매김하고 있다(문화체육관광부, 2024). 최근 공공도서관이 단순한 자료 보관소에서 지역사회 중심의 복합 문화 공간으로 전환해야 한다는 인식이 확산되고 있으며(Planning.org, 2025; PressReader Blog, 2024), 이에 따라 이용자 및 주민의 인식을 반영한 계획 수립의 중요성이 강조되고 있다. 특히 코로나19 팬데믹은 도서관 서비스의 패러다임 전환을 가속화시켰으며, 디지털 전환과 비대면 서비스가 도서관 운영의 핵심 과제로 부상하면서 주민 요구를 반영한 중장기 계획 수립의 필요성이 더욱 부각되고 있다. 도서관 중장기 발전계획 수립을 위해 이용자 요구조사를 수행한 주요 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

송민선 외(2022)는 안양시 도서관의 중장기 발전계획 수립을 위한 이용자와 전문가 인식 연구를 수행하였다. 연구 방법으로는 설문조사와 FGI(Focus Group Interview)를 결합하여 주민 300명과 도서관 전문가 20명을 대상으로 진행하였다. 연구 결과, 이용자들은 공간 편의성과 프로그램 다양성을 중시한 반면, 전문가들은 예산과 인력 확보를 우선시하는 것으로 나타났다. 이러한 인식 격차는 중장기 계획 수립 시 다양한 이해관계자의 관점을 균형 있게 반영해야 함을 시사한다.

윤현수 외(2024)는 가평군 공공도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 기초연구를 수행하였다. 지역주민과 도서관 관계자를 대상으로 설문조사와 면담조사를 실시하였고, 이용자들의 요구사항으로 생애 맞춤형 프로그램 운영, 최신 도서관 자료 확보, 군내 도서관 및 학교도서관과의 협력, 복합문화 공간 조성, 적극적인 홍보 활동, 도서관 인력 충원, 효율적인 장서관리 공간 조성 등으로 도출하였다.

임성관(2024)은 강동구 도서관에 대한 지역 주민과 도서관 관계자의 인식 조사 연구를 수행하였다. 설문조사는 강동구 도서관 이용자 및 비이용자 1,224명을 대상으로 실시하였고, 심층 의견 수렴을 위해 지역 주민과 공공도서관 및 북카페도서관 사서, 작은도서관 운영자들을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 진행하였다. 연구 결과, 강동구 도서관의 효율적 운영을 위해 생태계 구성을

위한 조정 및 특성화 재정비를 위한 도서관별 역할 정립, 정보사회에 요구되는 시공간 제한이 없는 서비스와 프로그램 도입 필요, 비이용자를 도서관으로 이끌 수 있는 적극적인 홍보, 다양한 관중을 아우를 수 있는 시스템 정비 및 지원 체계 마련 등을 제안하였다.

심효정과 이용훈(2024)은 의왕시 도서관 중장기 계획 수립을 통한 도서관 경영 전략 제시를 목적으로 연구를 수행하였다. 연구 방법으로는 의왕시의 지역 현황과 특성 분석, 도서관 현황 분석 등을 진행하고 타 지역 도서관 비전 분석과 주요 전략 SWOT 분석, 시민토론회, 도서관 전문가 및 직원간담회 내용 분석 등을 수행하였다. 분석결과를 바탕으로 “책과 삶을 잇는 의왕, 도서관 속에서 행복해지는 시민”으로 비전을 설정하고, 이에 따른 경영 전략을 제시하였다.

선행연구를 종합하면, 공공도서관 중장기 발전계획 수립 시 이용자 및 주민 인식 조사가 핵심 요소로 작용하며, 이는 도서관의 서비스 품질 향상과 지역사회 기여도 제고에 기여하는 것으로 나타났다. 또한 선행연구들은 설문조사와 면담조사를 병행하여 정량적·정성적 데이터를 균형 있게 수집하고, 다양한 이해관계자의 관점을 통합적으로 분석하는 방법론적 접근이 효과적임을 보여준다. 이에 본 연구는 평창군의 지역적 특성을 반영한 주민 인식 조사를 통해 인구 감소와 고령화가 진행되는 농촌지역 도서관의 특수성을 고려한 맞춤형 중장기 계획 수립 방안을 제시하고자 한다.

Ⅲ. 평창군 공공도서관 운영 현황

1. 평창군 공공도서관 개요

평창군에는 4개의 지자체 소속 공공도서관, 1개의 교육청 소속 도서관, 4개의 공립 작은도서관이 위치해 있다. 지자체 공공도서관은 2000년대 초반부터 건립되었으며, 연면적은 평균 1,010㎡로 조사되었다. 도서관 배치는 군 내 8개 읍·면(평창읍, 대화면, 봉평면, 용평면, 미탄면, 방림면, 대관령면, 진부면)을 고려하여 분포되어 있으나, 산악 지형으로 인해 대관령면과 같은 일부 지역 주민들의 접근성이 제한적인 상황이다. 이를 개선하기 위해 2015년 이후부터 작은도서관을 확충하여 서비스 권역을 확대하였으나, 전체 인구(약 4만 명) 대비 도서관 수(인구 5,000명당 1개)는 전국 평균(인구 4,000명당 1개)에 미치지 못하고 있다.

〈표 1〉 평창군 도서관 기본 현황

구분	도서관명	개관년도	연면적
지자체 소속 도서관	대화도서관	2004	1,618㎡
	봉평도서관	2014	474.21㎡
	진부도서관	2000	1,174.77㎡
	대관령도서관	2018	774.65㎡
작은도서관(공립)	미탄 꿈여울도서관	2015	99.66㎡
	HAPPY700 용평도서관	2017	242.16㎡
	방림계촌도서관	2018	382.32㎡
교육청 소속 도서관	평창교육도서관	1974	911.94㎡

2. 기본 현황 및 인력 현황

평창군 공공도서관과 인구규모 유사지역 공공도서관의 기본 현황을 비교 분석한 결과는 〈표 2〉와 같다. 인력 측면에서 평창군 공공도서관은 1관당 사서직 평균 2.75명을 보유하고 있어 강원특별자치도의 1관당 사서직 평균 3.1명에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한, 행정직은 진부도서관에만 배치되어 있고, 전산직은 4개관 모두 배치되어 있지 않고, 자원봉사자 운영도 활성화되지 않은 것으로 나타났다. 특히 유사규모 지역과 비교했을 때, 평창군의 전체 직원 수 21명은 평균(13.5명)보다 많지만, 사서직 비율은 52.4%에 그쳐 상대적으로 낮은 편에 속한다. 따라서 서비스 전문성 강화를 위한 사서직 인력충원이 필요한 것으로 판단된다. 시설 측면에서 평창군 공공도서관의 평균 건물면적은 4,953.57㎡로, 비교대상 19개 지역 공공도서관의 평균면적 3,992.51㎡보다 넓은 것으로 나타났다. 또한 평창군은 공공도서관 좌석 1석당 평균 인구수가 76.8명으로, 인구규모 유사지역 공공도서관의 좌석 1석당 평균 인구수 118.94명보다 낮아 좌석 수가 양호한 수준에 해당한다. 도서관 이용 측면에서는 저조한 실적을 보이고 있다. 회원등록자 수는 17,455명으로 유사규모 지역 평균(21,176명)에 미치지 못하며, 봉사대상자수 대비 회원등록률은 43.21%로 유사규모 지역 평균(42.44%)과 유사한 수준이지만 실제 활용도는 낮은 것으로 분석되었다. 이용자 수 역시 평창군이 92,174명으로 유사규모 평균(128,984명)의 71.5% 수준에 머물러 있다. 특히 연천군(297,562명), 장성군(206,175명), 금산군(193,152명) 등과 비교하면 상당한 격차가 나타난다. 이러한 결과는 평창군이 비교적 넓은 시설과 적절한 좌석을 보유하고 있음에도 불구하고 시설 활용도가 낮음을 의미한다. 따라서 접근성 개선, 프로그램 다양화, 홍보 강화 등을 통한 도서관 이용 활성화 방안 마련이 시급한 것으로 판단된다.

〈표 2〉 인구규모 유사지역 공공도서관 기본 현황

지역	도서관수				봉사 대상자수	건물 (㎡)	좌석수 (열람석수)		직원 수					회원 등록수	이용자 수
	지 자 체	교 육 청	사 립	계			계	1석당 인구수	사서	행정	전산	기타	계		
강원 평창	4	1	0	5	40,396	4,953.57	526	76.8	11	2	0	8	21	17,455	92,174
경남 합천		1	0	1	41,203	2,096.00	258	159.7	5	2	0	4	11	2,974	71,358
경북 청도	1	1	0	2	41,316	3,934.39	575	71.85	9	3	0	5	17	7,843	99,940
강원 철원	3	1	0	4	41,448	5,204.86	817	50.73	8	1	0	6	15	12,857	193,320
경기 연천	2	0	0	2	41,584	3,378.00	348	119.49	4	2	1	1	8	28,097	297,562
경남 하동	0	1	0	1	41,606	1,753.58	136	305.93	5	2	0	0	7	4,242	79,748
경북 성주	1	1	0	2	42,086	2,720.74	634	66.38	7	3	0	1	11	6,242	138,755
전남 장성	3	1	0	4	42,543	7,823.26	1,450	29.34	13	7	1	7	28	33,853	206,175
충북 영동	1	1	0	2	44,195	3,643.65	450	98.21	5	4	0	1	10	23,382	129,010
전남 담양	0	1	0	1	45,373	2,794.00	576	78.77	6	1	0	1	8	9,858	82,823
강원 횡성	2	1	0	3	46,359	5,483.26	376	123.30	4	1	1	12	18	13,644	136,657
전남 완도	3	0	0	3	46,641	3,890.00	230	202.79	2	0	1	4	7	14,730	66,704
충남 계룡	2	0	0	2	46,667	4,543.40	371	125.79	3	2	0	2	7	95,720	123,457
경북 울진	2	1	0	3	46,669	4,279.85	461	101.23	8	2	0	2	12	20,988	108,239
충북 옥천	1	1	0	2	48,891	4,699.92	549	89.05	7	1	0	3.5	12	26,152	137,976
경남 고성	1	1	0	2	49,468	3,249.64	300	164.89	7	1	0	5	13	6,822	99,912
전북 부안	1	1	0	2	49,187	3,556.40	471	104.43	8	7	0	10	25	22,330	134,059
충남 서천	1	1	0	2	49,116	2,314.25	175	280.66	7	1	0	3	11	13,717	74,282
경북 의성	2	1	0	3	50,086	5,399.86	1,079	46.42	10	2	0	1	13	7,447	120,219
충남 금산	4	1	0	5	50,093	4,131.54	604	82.94	7	5	0	11	26	17,505	193,152

3. 소장자료 및 이용현황

평창군 공공도서관의 장서 현황을 살펴보면, 1인당 책 수는 5.92권으로, 강원특별자치도 평균 3.36권보다 높은 수준을 보이고 있다. 그러나 평창군 공공도서관 1인당 대출권수는 3.39권에 그쳐 강원특별자치도 평균 5.03권에 비해 낮은 것으로 나타났다. 특히 평창군의 회원 등록비율(43.21%)이 강원특별자치도 평균(36.60%)보다 높음에도 불구하고 대출권수는 상대적으로 낮다는 점을 파악할 수 있다. 이는 장서 활용도가 저조함을 나타내며, 장서 구성의 적절성, 이용자 요구 반영 정도, 독서 프로그램 운영 등에 대한 심층적인 분석이 필요함을 시사한다. 인구규모가 유사한 19개 지역과의 비교분석 결과, 평창군은 일반도서 240,806권, 비도서 7,689종으로 각각 비교 지역 평균(188,030권, 6,148종)을 상회하고 있다. 반면 전자자료는 43,497권으로 평균(208,910권)의 20.8% 수준에 불과해 전자자료 확충이 시급한 실정이다. 연속간행물 역시 135종으로 평균(145종)에 미치지 못하고 있다.

종합적으로 평창군 공공도서관은 1인당 장서 수가 강원특별자치도 평균을 상회하는 양호한 수준이나, 실제 대출권수는 평균에 미치지 못하고 있다. 이는 보유 장서가 이용자의 요구를 충분히

반영하지 못하거나, 독서 활성화를 위한 프로그램이 부족함을 의미한다. 특히 전자자료가 타 지역 대비 부족한 점은 디지털 전환 시대의 요구에 부응하지 못하고 있음을 보여준다. 따라서 이용자 요구를 반영한 장서 구성 개선, 전자자료 확충이 시급한 과제로 판단된다.

〈표 3〉 강원특별자치도 공공도서관 소장자료 및 이용현황

구분	소장자료현황					이용현황			
	장서수	1인당 책수	비도서	연속간행물 (종)	전자자료	회원 등록자수	회원 등록비율 (%)	대출권수	1인당 대출권수
강릉시	477,886	2.28	14,830	138	58,006	104,019	49.66	310,107	2.98
고성군	143,519	5.25	6,601	62	23,355	10,494	38.43	38,673	3.68
동해시	380,168	4.28	16,433	128	358,430	67,775	76.47	245,990	3.62
삼척시	344,144	5.49	6,963	123	50,547	22,506	35.92	114,424	5.08
속초시	281,232	3.42	16,276	105	50,547	33,474	40.79	125,889	3.76
양구군	80,370	3.81	4,511	113	0	7,261	34.48	39,829	5.48
양양군	70,963	2.56	4,176	204	23,355	4,578	16.52	41,651	9.09
영월군	136,241	3.64	4,241	30	23,570	6,660	17.83	40,849	6.13
원주시	834,344	2.30	15,061	497	91,904	187,372	51.83	926,940	4.84
인제군	122,534	3.82	8,134	64	26,355	10,292	32.14	54,761	5.32
정선군	121,356	3.54	4,053	202	24,642	9,418	27.53	33,720	3.58
철원군	223,461	5.39	4,784	105	33,637	12,857	31.01	71,889	5.59
춘천시	820,148	2.86	23,194	612	785,548	107,488	37.52	551,220	5.12
태백시	263,653	6.81	3,722	91	25,385	14,853	38.37	98,488	6.63
평창군	240,806	5.92	7,689	135	43,497	17,455	42.93	59,316	3.39
홍천군	209,737	3.11	5,862	186	24,143	18,915	28.10	80,912	4.27
화천군	80,960	3.51	3,919	35	23,355	6,881	29.90	50,751	7.37
횡성군	206,683	4.45	6,487	106	9,840	13,644	29.43	60,495	4.43
계	5,038,205	3.36	156,936	2,936	1,676,116	655,942	36.60	2,945,904	5.03

Ⅳ. 평창군 도서관 운영에 관한 주민 인식 조사

1. 설문조사 설계

본 연구에서는 제2차 평창군 도서관 중장기발전계획(2026~2030) 수립을 위한 기초자료를 제공을 위해 평창군 지역주민을 대상으로 도서관 이용현황, 장서, 서비스, 프로그램, 시설 등에 대한 인식과 요구도를 조사·분석하였다. 조사 대상은 이용자와 비이용자(군민)로 구분하였으며, 이용자는 평창군 관내 도서관에 회원으로 등록된 주민을, 비이용자는 이용자를 제외한 평창군 거주 주민을 의미한다. 연구 절차는 다음과 같다. 첫째, 설문도구 개발을 위해 문헌조사를 실시하였다.

도서관 중장기 발전계획 수립 관련 선행연구(송민선 외, 2022; 심효정, 이용훈, 2024; 윤현수 외, 2024; 임성관, 2024)와 평창군의 『제1차 평창군 도서관 중장기발전계획(2020-2025)』을 비롯한 도서관 발전정책 관련 보고서를 검토하여 설문조사 항목을 도출하였다. 둘째, 도출된 설문항목을 바탕으로 평창군 소속 도서관 담당자와 논의하여 설문 문항을 검토 및 수정하였다. 최종 설문은 일반사항, 도서관 이용 현황, 장서관련 사항, 서비스 및 프로그램 관련 사항, 시설 및 공간 관련 사항, 도서관 특성화 관련 사항, 미래형 도서관 서비스 관련 사항 등 7개 영역으로 구성되었다(〈표 4〉 참조). 셋째, 설문조사는 2024년 2월 26일부터 3월 25일까지 약 1개월간 온라인을 통해 진행되었다. 평창군의 높은 고령인구 비율을 고려할 때 온라인 조사의 한계가 예상되었으나, 산간지역의 지리적 분산성과 접근성 문제로 인해 온라인 방식을 채택하였다. 참여율 제고를 위해 평창군청 및 각 도서관 홈페이지, SNS 등 다양한 채널을 통해 적극적으로 홍보하였다. 넷째, 수집된 총 233부(이용자 169부, 비이용자 64부)를 분석하였으며, 이용자와 비이용자 간의 인식 차이를 파악하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 카이제곱 검정으로 통계적 유의성을 검증하였다($p<0.05$). 5점 척도로 문항은 평균값을 산출하여 집단 간 차이를 비교하였다.

〈표 4〉 설문구조도

구분	내용	문항 수
일반사항	성별	4
	연령	
	거주지	
	직업	
도서관 이용현황	도서관을 알게 된 방법 및 경로	2
	도서관 선정기준	
장서 관련 사항	선호하는 장서의 유형	2
	장서 주제별 선호도	
서비스 및 프로그램 관련 사항	정보서비스 측면에서 바라는 점	6
	선호하는 정보서비스 유형	
	선호하는 협력형서비스	
	선호하는 프로그램 유형	
	평창군 도서관을 활성화 하는데 있어서 중요하다고 생각하는 프로그램	
	도서관에서 제공하는 프로그램 및 서비스를 이용하지 않는다면 그 이유	
시설 및 공간 관련 사항	도서관에서 주로 사용하시는 공간(시설)	2
	도서관 이용에 영향을 미치는 도서관 시설이나 특징	
도서관 특성화 관련 사항	도서관을 특성화하여 서비스를 제공하고자 할 때 주로 고려해야 할 사항	2
	현재 도서관에서 제공하고 있는 특성화 주제의 적합도	
미래형 도서관 서비스 관련 사항	미래형 도서관을 위해 적합한 ICT 기술	1
기타의견		1
계		20

2. 이용자 및 비이용자 대상 설문조사 결과

가. 응답자 특성

이용자의 응답자 수는 169명으로, 남성 응답자는 63명(37.3%), 여성 응답자는 106명(62.7%)으로 나타났다. 연령의 경우 30~50대가 전체의 약 72%를 차지하였고 청소년(10대)과 고령층(70대 이상)은 비중이 낮은 것으로 조사되었다. 거주지를 살펴보면 평창읍(22.5%)과 진부면(19.5%)의 응답 비율이 가장 높았다. 응답자의 직업을 살펴보면 공무원(36.1%)의 응답 비율이 가장 높아, 공공 부문 종사자의 도서관 이용 및 관심도가 높음을 시사한다. 이어서 사무직(17.8%), 농업·임업·어업(8.3%), 자영업·판매서비스(8.3%), 전업주부(8.3%) 등 다양한 직업군에서의 응답이 조사되었다.

비이용자의 응답자 수는 총 64명으로, 남성 응답자는 22명(34.4%), 여성 응답자는 42명(65.6%)으로 나타났다. 연령의 경우 30대가 23명(35.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고 다음으로는 40대와 50대가 각각 15명(23.4%)으로 나타났다. 특히 30~50대가 전체 응답자의 약 83%를 차지하여 사회활동과 가정생활이 활발한 중년층의 응답률이 높음을 알 수 있다. 거주지는 평창읍 거주자가 28명(43.8%)으로 가장 높은 비중을 차지하였고, 진부면이 14명(21.9%)으로 두 번째로 많았다. 대화면·봉평면·용평면이 각각 5명(7.8%)씩 비슷한 비율로 나타나 읍 지역과 진부면에 비해 기타 면 지역(미탄면, 방림면, 대관령면 등)에서는 응답자 수가 상대적으로 적은 것으로 나타났다. 직업의 경우 공무원이 26명(40.6%)으로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 사무직(11명, 17.2%), 자영업·판매서비스직(6명, 9.4%), 전문직(6명, 9.4%) 등이 뒤를 이었다.

이용자 및 비이용자의 설문응답을 비교한 결과, 여성이 남성보다 도서관 이용률이 높게 나타났으며, 비이용자 비율은 남성에서 더 높게 나타났다. 연령별로는 이용자는 40~60대 비중이 높았고, 비이용자는 30대가 가장 많았다. 거주지별로는 대관령면은 이용자 비중이 높았으나 평창읍은 비이용자 비중이 더 높게 나타났다. 직업의 경우, 이용자는 공무원과 사무직 비중이 높았고, 비이용자에서도 공무원 비율이 가장 높았다.

〈표 5〉 응답자의 성별 비교

구분		이용자		비이용자	
		응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)
성별	남자	63	37.30	22	34.4
	여자	106	62.70	42	65.6
	합	169	100	64	100
연령	10대	1	0.6	0	0
	20대	11	6.5	6	9.4
	30대	47	27.8	23	35.9
	40대	37	21.9	15	23.4
	50대	38	22.5	15	23.4
	60대	27	16.0	5	7.8
	70대	8	4.7	0	0
	80대 이상	0	0	0	0
	합	169	100%	64	100%

구분		이용자		비이용자	
		응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)
거주지	평창읍	38	22.5	28	43.8
	미탄면	6	3.6	2	3.1
	방림면	18	10.7	1	1.6
	대화면	16	9.5	5	7.8
	봉평면	27	16	5	7.8
	용평면	7	4.1	5	7.8
	진부면	33	19.5	14	21.9
	대관령면	24	14.2	4	6.3
직업	합	169	100	64	100
	농업, 임업, 어업	14	8.30	3	4.7
	생산, 제조, 기술직	5	3.00	0	0
	자영업, 판매서비스	14	8.30	6	9.4
	사무직	30	17.80	11	17.2
	전문직	12	7.10	6	9.4
	공무원	61	36.10	26	40.6
	전업주부	14	8.30	7	10.9
	학생	4	2.40	1	1.6
	생산/노무직	1	0.60	0	0
	무직	10	5.90	1	1.6
	기타	4	2.40	3	4.7
	계	169	100%	64	100%

나. 도서관 인지 경로 및 선정 기준

도서관을 알게 된 경로에 대하여 이용자와 비이용자 간 인식을 비교한 결과, 통계적으로 유의미한 차이가 있었다($\chi^2 = 17.81$, $p = 0.0067$). 이용자 집단의 경우, ‘집(학교, 직장 등) 근처라서(71.72%)’가 압도적으로 높았던 반면, 비이용자 집단은 ‘잘 알려진 도서관이라서(18.42%)’, ‘주변 사람 소개로(10.53%)’, ‘기타(9.21%)’, ‘도서관 홍보물(6.58%)’의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 이는 도서관 이용자는 위치적 근접성이 도서관 인지도 형성에 가장 큰 영향을 받는 반면, 비이용자는 지리적 근접성 외에도 외부 홍보나 입소문에 영향을 받고 있음을 시사한다. 이러한 응답 결과를 종합하면 도서관 접근성과 생활권 내 위치가 가장 중요한 인지도 요인으로 작용함을 알 수 있다. 또한, SNS나 온라인 홍보, 전단지, TV 등의 간접적 매체가 실제 이용자나 비이용자의 인식에 충분한 영향을 주지 못하고 있다는 점에서 도서관에 대한 홍보 채널 다변화 및 접근성 제고를 위한 전략 마련이 필요한 것으로 판단된다.

〈표 6〉 도서관을 알게 된 경로 비교

구분	이용자		비이용자		χ^2 값	p-value
	응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)		
잘 알려진 도서관이라서	21	10.61%	14	18.42%	17.81	0.0067
집(학교, 직장 등) 근처라서	142	71.72%	41	53.95%		
인터넷, SNS 등을 통해서	11	5.56%	1	1.32%		
도서관 홍보물(전단지)를 통해서	3	1.52%	5	6.58%		
신문, 잡지, TV를 통해서	1	0.51%	0	0.00%		
주변 사람 소개로	9	4.55%	8	10.53%		
기타	11	5.56%	7	9.21%		
계	198	100%	76	100%		

도서관 선정 기준에 대해 이용자와 비이용자 간 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 21.41$, $p = 0.028$). 두 집단 모두 '자료의 다양성 및 수준'을 도서관 선정에 있어 가장 중요한 요인으로 응답하여 도서관이 제공하는 콘텐츠의 질과 양이 핵심 경쟁력임을 알 수 있다. 이용자 집단은 '자료의 다양성 및 수준(26.67%)', '도서관과의 거리(24.62%)', '충분한 이용공간(13.08%)' 등을 상대적으로 더 많이 고려하였다. 반면, 비이용자 집단은 '이용 서비스의 다양성 및 수준(10.6%)'을 상대적으로 높게 고려하고 있는 것으로 조사되었다.

〈표 7〉 도서관 선정 기준 비교

구분	이용자		비이용자		χ^2 값	p-value
	응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)		
자료의 다양성 및 수준	104	26.67%	30	19.87%	21.41	0.028
이용 서비스의 다양성 및 수준	24	6.15%	16	10.60%		
문화프로그램의 다양성 및 수준	46	11.79%	22	14.57%		
충분한 이용공간	51	13.08%	24	15.89%		
이용장비(컴퓨터 등)의 상태	9	2.31%	9	5.96%		
시설 및 집기비품 상태	19	4.87%	4	2.65%		
도서관 개관시간	18	4.62%	6	3.97%		
도서관과의 거리	96	24.62%	29	19.21%		
교통 및 주차공간의 불편 여부	19	4.87%	11	7.28%		
기타	4	1.03%	0	0.00%		
계	390	100%	151	100%		

다. 장서 관련 사항

선호하는 장서의 유형에 대하여 이용자와 비이용자 간에는 인쇄자료($t=2.88$, $p=0.004$)와 전자책/전자저널($t=2.50$, $p=0.013$) 선호도에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이용자는 인쇄자료(3.93), 전자자료(3.53)를 비이용자보다 더 선호하는 것으로 조사되었으며 멀티미디어, 모바일자료는 집단 간 유의미한 차이가 없었다. 이용자의 경우 '인쇄자료'(평균 3.93)에 대한 선호도가 가장 높았으며, 그 다음으로 '모바일자료'(3.49), '전자책/전자저널'(3.40), '웹자료'(3.37), '멀티미디어'(3.36) 등의 순으로 나타났다. 이는 이용자가 전통적인 인쇄매체를 전자매체보다 선호하는 경향이 있으며, 디지털 기반 자료 활용에 대한 이용자 친숙도나 접근성, 활용 역량의 차이가 있음을 의미한다. 비이용자의 경우 '모바일자료'(평균 3.75)에 대한 선호도가 가장 높았으며, 웹자료(평균 3.66), 인쇄자료(평균 3.56) 순으로 응답하였다. 이는 모바일 환경에 익숙한 현대인의 정보 소비 행태와 더불어 도서관 방문이 상대적으로 어려운 비이용자들이 방문 여부와 상관없이 도서관 서비스를 이용하고 싶어 하는 욕구를 반영한다.

장서 주제에 대한 이용자들의 선호도는 '문학'(3.96)과 '역사'(3.74)가 가장 높았고, '예술'(3.64),

‘철학’(3.43), ‘기술과학’(3.41), ‘사회과학’(3.31) 순으로 나타났다. 비이용자 역시 ‘문학’(3.72)이 가장 높게 나타나 이용자와 비이용자 모두 문학이 감성적·취미적 독서의 대표 장르로 자리잡고 있음을 보여준다. 다음으로 ‘예술’(3.59), ‘역사’(3.48), ‘기술과학’(3.39) 순으로 선호하였다. 두 집단을 비교하면 총류($p=0.006$), 철학($p=0.002$), 종교($p=0.003$), 사회과학($p=0.034$), 자연과학($p=0.001$), 문학($p=0.031$), 역사($p=0.031$) 분야에서 이용자 집단이 비이용자보다 유의미하게 높은 선호도를 보였다. 반면, 기술과학, 예술, 언어 분야에서는 양 집단 간 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표 8〉 장서의 유형과 주제별 선호도 비교

구분		이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
유형	인쇄자료	3.93	3.56	2.88	0.004
	웹자료	3.37	3.66	-1.73	0.086
	전자책/전자저널	3.53	3.15	2.5	0.013
	멀티미디어	3.6	3.5	0.72	0.472
	모바일자료	3.49	3.75	-1.53	0.127
주제	총류(백과사전, 강연집, 수필집, 신문, 향토자료 등)	3.12	2.78	2.78	0.006
	철학(사상, 심리학, 윤리학 등)	3.43	2.97	3.16	0.002
	종교(불교, 기독교, 도교, 천도교 등)	2.76	2.30	3.02	0.003
	사회과학(통계, 행정, 경제, 정치, 법, 교육 등)	3.31	3.00	2.14	0.034
	자연과학(수학, 물리학, 화학, 생물과학, 동물학 등)	3.15	2.73	3.24	0.001
	기술과학(의학, 기계, 전기, 생활, 요리, 인테리어 등)	3.41	3.39	0.13	0.897
	예술(공예, 미술, 사진, 음악, 체육 등)	3.64	3.59	0.38	0.705
	언어(한국어, 중국어, 일본어, 영어, 독일어 등)	3.27	3.27	0	1
	문학(한국문학, 중국문학, 일본문학, 영미문학 등)	3.96	3.72	2.17	0.031
	역사(아시아, 유럽, 북아메리카, 지리, 전기 등)	3.74	3.48	2.17	0.031

라. 서비스 및 프로그램 관련 사항

정보서비스 측면에서 이용자들이 가장 중요하게 생각하는 것은 ‘다양한 분야의 좋은 책과 지식 정보를 제공하는 도서관’(평균 4.32)이었으며, ‘독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관’(4.16), ‘예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관’(4.00) 순으로 응답하였다. 비이용자 역시 ‘다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관’(4.31)이 가장 높았고, ‘모바일 서비스를 통한 탐색 및 이용’(4.19), ‘예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관’(4.13), ‘원문DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관(평균 4.11)’ 등의 순으로 나타났다. ‘웹DB나 전자자료 이용 가능 도서관’($p=0.045$), ‘모바일 서비스 제공 도서관’($p=0.044$) 항목에서 비이용자 집단이 통계적으로 유의미하게 더 높은 기대를 보였다. 이는 도서관을 직접 방문하기 어려운 비이용자들이 언제 어디서든 접근 가능한 디지털

기반 서비스에 대한 높은 기대 수준을 가지고 있음을 시사한다.

두 집단 모두 상대적으로 낮은 응답 평균을 보인 항목은 ‘건물 내·외관이 멋지고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관’으로 나타났다. 이는 도서관의 외형이나 공간 구성보다는 실제 콘텐츠와 정보 접근의 질에 더 무게를 두는 이용자 인식을 보여준다. 종합하면, 이용자와 비이용자들은 도서관에 대해 단순한 자료 보관소 이상의 역할, 즉 지식, 문화, 디지털 정보, 교육 프로그램을 복합적으로 제공하는 플랫폼으로서의 기능을 기대하고 있으며, 이에 부응하기 위해서는 다양한 콘텐츠 확충, 스마트 서비스 환경 구축, 문화 프로그램의 질적 고도화가 요구된다.

〈표 9〉 정보서비스 측면에서 바라는 점 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관	4.32	4.31	-0.13	0.896
독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관	4.16	4.05	-1.12	0.263
원문DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관	3.89	4.11	2.01	0.045
어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관	3.99	4.19	2.02	0.044
예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관	4.00	4.13	1.5	0.136
건물 내·외관이 멋지고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관	3.68	3.86	1.67	0.097

선호하는 정보서비스 유형에 대하여 이용자들은 ‘도서 열람 및 대출서비스’(평균 4.37)와 ‘희망도서 신청 및 대여’(4.34)를 가장 선호했고, ‘도서정보제공 서비스’(3.94), ‘디지털 자료 제공’(3.79) 순으로 나타났다. 반면, 상대적으로 낮은 선호도를 보인 항목은 ‘정보 레퍼런스(참고정보) 서비스’(3.52), ‘행정정보서비스’(3.48)로 나타났다. 이는 전문정보 탐색보다는 실질적 자료 이용이나 접근에 대한 선호가 우선됨을 의미하며, 특히 이용자가 원하는 자료를 직접 요청하고 활용할 수 있는 서비스에 대한 선호가 매우 높은 것을 알 수 있다. 한편 특정 정보서비스에 대한 인식 부족이나 활용 경험 부족도 영향을 미친 것으로 판단되어 ‘정보 레퍼런스(참고정보) 서비스’, ‘정보 리터러시(정보활용능력개발) 서비스’ 등은 인지도 제고 및 안내 전략이 병행될 필요가 있다.

비이용자의 경우 ‘희망도서 신청 및 대여’(4.31)와 ‘도서 열람 및 대출서비스’(4.30)가 가장 높았고, ‘디지털 자료 제공’(4.00), ‘도서배달(택배)서비스’(3.89) 순으로 선호하였다. 두 집단을 비교하였을 때 디지털 자료 제공 서비스($p=0.042$)와 도서배달(택배)서비스($p=0.013$) 항목에서 비이용자 집단이 통계적으로 유의미하게 더 높은 요구 수준을 보였다. 이는 바쁜 일정이나 거리 문제로 인해 도서관을 방문하지 않는 비이용자들이 이용 장벽을 낮추기 위한 물리적·정보적 접근성을 보완할 수 있는 비대면 서비스에 대한 높은 관심이 있음을 시사한다.

〈표 10〉 선호하는 정보서비스 유형 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
디지털 자료(전자도서, e-book, 오디오북) 제공	3.79	4.00	2.05	0.042
정보 레퍼런스(참고정보) 서비스	3.52	3.67	1.37	0.172
정보 리터러시(정보활용능력개발) 서비스	3.57	3.67	0.91	0.364
상호대차·원문복사서비스	3.66	3.56	-0.68	0.497
도서정보제공 서비스(추천도서목록, 북큐레이션 등)	3.94	3.78	-1.32	0.188
행정정보서비스	3.48	3.53	0.4	0.688
도서배달(택배)서비스	3.59	3.89	2.52	0.013
희망도서 신청 및 대여	4.34	4.31	-0.3	0.764
도서 열람 및 대출서비스	4.37	4.30	-0.61	0.543

제공받고 싶은 협력형서비스에 대해 이용자는 ‘책이음서비스’(4.16)를 가장 선호했고, ‘책누리서비스’(4.01), ‘책바다서비스(3.93)’(4.01), ‘책나래서비스’(3.86) 순으로 나타났다. 비이용자의 경우 ‘책이음서비스’(3.98)가 가장 높았고, ‘책나래서비스’(3.84), ‘책누리서비스’(3.83) 순으로 선호하였다. 모든 항목에서 이용자와 비이용자 간 평균 차이는 있었으나 통계적으로 유의한 수준은 아니었다($p > 0.05$). 이는 도서관이 단독으로 제공할 수 없는 고급 정보자원이나 상담서비스를 지역 및 중앙 도서관 협력체제로 보완하길 원하는 수요를 반영한다. 결론적으로 비이용자들도 도서관 간 협력을 기반으로 한 다양한 서비스에 대해 전반적으로 긍정적이고 적극적인 수용 태도를 보였다. 특히 장서 공동 활용, 광역 정보 접근, 비대면 기반 대출 서비스 등은 공공 도서관의 물리적 한계를 넘어서는 정보 접근성 확대 수단으로 인식되고 있다. 이러한 결과는 향후 통합도서관 시스템, 이동형 서비스, 지역 간 협력모델 강화 등과 관련된 정책 기획 시 핵심적 방향성을 제시한다.

〈표 11〉 제공받고 싶은 협력형서비스 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
책바다서비스(관외 상호대차서비스)	3.93	3.73	1.75	0.082
책나래서비스	3.86	3.84	0.11	0.912
책이음서비스	4.16	3.98	1.62	0.106
책누리서비스(관내 상호대차서비스)	4.01	3.83	1.58	0.117
협력형 디지털 참고정보서비스	3.79	3.75	0.33	0.741

선호하는 프로그램 유형의 경우, 이용자는 ‘문학·예술 프로그램’(평균 3.88), ‘인문학 프로그램’(3.78), ‘독서 프로그램’(3.75) 순으로 선호하고 있으며, 비이용자는 ‘문학·예술 프로그램’과 ‘여행 프로그램’(각 3.91), ‘독서 프로그램’(3.69) 순으로 선호하였다. 이용자와 비이용자 모두 다양한 프로그램 유형에 대해 높은 선호도를 보였다. 그러나 모든 항목에서 p-value가 0.05 이상으로, 두 집단 간 통계적으로 유의미한 선호도 차이는 없었다. 이는 양 집단 모두 도서관 프로그램에 대한 전반적인 수요가 유사함을 시사한다. 다만, 비이용자의 경우 여행 프로그램에 대한 높은 선호

도는 일상과 연계된 실용적 주제에 대한 관심을 반영한 것으로 해석된다.

〈표 12〉 선호하는 프로그램 유형 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
글쓰기 관련 프로그램	3.46	3.38	0.74	0.46
독서 프로그램	3.75	3.69	0.54	0.588
문학·예술 프로그램	3.88	3.91	-0.34	0.737
어학 프로그램	3.62	3.67	-0.41	0.681
인문학 프로그램	3.78	3.64	1.2	0.231
여행 프로그램	3.60	3.91	0.49	0.624
도서관 현장학습(견학)	3.22	3.34	-1.05	0.295
부모교육(육아, 독서코칭)	3.41	3.53	0.34	0.735
자격양성과정 프로그램(독서동아리 리더 등)	3.54	3.48	0.4	0.686
진로 체험 프로그램	3.39	3.47	-0.63	0.531

평창군 도서관을 활성화하는데 중요한 프로그램으로 이용자들은 ‘독서활동 지원 및 독서교육 프로그램’(25.47%)과 ‘문화·예술 활동 프로그램’(24.53%)을 가장 중요하게 생각했고, ‘평생교육 활성화 및 지원 프로그램’(19.10%), ‘정보검색 및 이용 교육 프로그램’(13.21%) 등의 순으로 응답하였다. 비이용자의 경우 ‘문화·예술 활동 프로그램’(26.67%)과 ‘독서활동 지원 및 독서교육 프로그램’(25.45%)이 가장 높았고, ‘평생교육 활성화 및 지원 프로그램’(16.97%), ‘정보검색 및 이용 교육’(12.73%) 등의 순으로 나타났다. 모든 항목에서 $p > 0.05$ 로, 두 집단 간 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 이는 이용 여부와 관계없이 도서관의 역할과 필요 프로그램에 대한 인식이 유사함을 시사한다. 두 집단 모두 가장 높은 응답을 기록한 항목은 문화예술 활동 프로그램으로 나타나 도서관이 단순한 책 대출 공간이 아닌, 공연·전시 등 다양한 문화 체험이 가능한 생활문화 공간으로 기능하기를 기대하고 있음을 보여준다.

〈표 13〉 평창군 도서관을 활성화 하는데 있어서 중요하다고 생각하는 프로그램 비교

구분	이용자		비이용자		χ^2 값	p-value
	응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)		
독서활동 지원 및 독서교육 프로그램	108	25.47%	42	25.45%	0.05	0.821
문화·예술 활동 프로그램 (영화감상, 연극공연, 전시회 등)	104	24.53%	44	26.67%	1.04	0.308
정보 취약계층 지원 프로그램 (장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민 등)	40	9.43%	19	11.52%	0.94	0.331
정보검색 및 이용 프로그램 (컴퓨터, 인터넷, 영상편집 프로그램 교육 등)	56	13.21%	21	12.73%	0	0.964
평생교육 활성화 및 지원 프로그램 (외국어교육, 기술강좌 등)	81	19.10%	28	16.97%	0.33	0.564
지역사회 교류 및 이해를 위한 프로그램	34	8.02%	10	6.06%	0.05	0.827
기타	1	0.24%	1	0.61%	-	-
계	424	100%	165	100%	-	-

도서관에서 제공하는 프로그램 및 서비스를 이용하지 않는 이유로 이용자는 ‘시간이 맞지 않아서’(32.26%)가 가장 높았고, ‘관심 있는 프로그램이 없어서’(20.16%), ‘프로그램 주제나 유형이 다양하지 않아서’(12.63%) 등의 순으로 응답하였다. 비이용자 역시 ‘시간이 맞지 않아서’(37.69%)가 가장 높았고, ‘프로그램 운영 정보를 몰라서’(13.85%), ‘관심 있는 프로그램이 없어서’(13.08%) 순으로 나타났다. ‘관심 있는 프로그램이 없어서’ 항목에서 $p = 0.020$ 으로 통계적으로 유의미한 차이($p < 0.05$)가 확인되어, 비이용자가 이용자에게 비하여 현재 제공하고 있는 프로그램에 대한 관심도가 낮음을 알 수 있다. ‘관심 있는 프로그램이 없어서’에서 $p = 0.020$ 으로 통계적으로 유의미한 차이($p < 0.05$)가 확인되었다. 이용자의 20.16%가 이 항목을 선택한 반면, 비이용자는 13.08%만이 선택하여, 이용자가 비이용자보다 현재 프로그램에 대한 관심 부족을 더 많이 호소하고 있음을 보여준다. 이는 도서관을 이용하는 사람들조차 제공되는 프로그램이 기대에 미치지 못한다고 인식하고 있음을 시사한다. 정리하면, 두 집단 모두 도서관 프로그램을 이용하지 않는 주된 이유는 시간적 제약이 가장 크며, 이용자는 프로그램의 내용적 측면(관심 부족, 주제 다양성 부족)을, 비이용자는 정보 접근성 문제를 상대적으로 더 중요하게 인식하고 있다. 이는 도서관 프로그램이 이용자 맞춤형, 세대별 차별화, 흥미 유발 중심으로 재편되어야 함을 의미한다. 따라서 향후 프로그램 운영은 프로그램 주제 및 형식 다양화, 운영 시간대 다양화, 적극적 홍보와 참여 유도 방안 마련 등의 다각적 개선이 동시에 요구된다.

〈표 14〉 평창군 도서관을 활성화 하는데 있어서 중요하다고 생각하는 프로그램 비교

구분	이용자		비이용자		χ^2 값	p-value
	응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)		
프로그램 대상이 한정적이어서	45	12.10%	13	10.00%	1.02	0.312
프로그램 운영 정보를 몰라서	32	8.60%	18	13.85%	2.54	0.111
시간이 맞지 않아서	120	32.26%	49	37.69%	0.71	0.398
관심 있는 프로그램이 없어서	75	20.16%	17	13.08%	5.41	0.02
프로그램 주제나 유형(체험, 강의 등)이 다양하지 않아서	47	12.63%	11	8.46%	2.51	0.113
비용이 들어서	4	1.08%	2	1.54%	0.19	0.661
장기 프로그램이라서	9	2.42%	2	1.54%	0.04	0.842
단기 프로그램이라서	11	2.96%	1	0.77%	0.16	0.689
참여방법을 몰라서	12	3.23%	9	6.92%	2.88	0.09
강사의 전문성이 부족해서	8	2.15%	3	2.31%	0	0.991
기타	9	2.42%	5	3.85%	0.6	0.437
계	372	100%	130	100%	-	-

마. 시설 및 공간 관련 사항

도서관에서 주로 사용하는 공간으로 이용자들은 ‘일반열람실’(44.86%)을 가장 많이 사용했고, ‘공부방’(12.86%, ‘컴터(휴게실)’(12.29%) 순으로 이용하였다. 비이용자의 경우 ‘일반열람실’(34.87%)

이 가장 높았고, ‘컴터(휴게실)’(20.39%), ‘교육실(강의실)’과 ‘정보이용센터’(각 11.84%) 순으로 나타났다. 컴터(휴게실)($\chi^2 = 10.29$, $p = 0.001$)와 일반열람실($\chi^2 = 4.24$, $p = 0.040$) 이용률에서 두 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 비이용자가 이용자보다 컴터를 더 많이 이용하는 반면, 이용자는 일반열람실을 더 많이 이용하는 경향을 보여준다. 정리하면, 도서관이 이용자와 비이용자 모두에게 도서관이 정숙하고 집중할 수 있는 독서·학습 공간으로 주로 활용되고 있으며, 여전히 기본적인 열람 공간에 대한 수요가 매우 높음을 보여준다. 비이용자의 경우는 컴터(휴게실), 교육실(강의실), 정보이용센터 등 상대적으로 다양한 공간을 활용하고 있으며 이러한 이용 현황에 따라 비이용자들은 도서관을 학습·정보·휴식이 공존하는 복합적 공간으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

〈표 15〉 도서관에서 주로 사용하는 공간(시설) 비교

구분	이용자		비이용자		χ^2 값	p-value
	응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)		
일반열람실	157	44.86%	53	34.87%	4.24	0.040
아동/유아 자료실	28	8.00%	6	3.95%	1.87	0.172
교육실(강의실)	29	8.29%	18	11.84%	2.83	0.093
시청각실(행사, 교육)	18	5.14%	13	8.55%	3	0.085
정보이용센터(컴퓨터/DVD)	30	8.57%	18	11.84%	0.2	0.656
컴터(휴게실)	43	12.29%	31	20.39%	10.29	0.001
공부방	45	12.86%	13	8.55%	0.97	0.325
계	350	100%	152	100%	-	-

도서관 이용에 영향을 미치는 도서관 시설이나 특징을 살펴보면, 이용자들은 ‘도서관의 위치(접근성)’(평균 4.34)를 가장 중요하게 생각했고, ‘열람시설(책상, 의자 등)’(4.30), ‘효율적인 동선 및 서가배치’(4.14), ‘정보공유공간’(3.84) 등의 순으로 응답하였다. 비이용자 역시 ‘도서관의 위치(접근성)’(4.63)이 가장 중요한 것으로 응답하였으며 ‘열람시설’(4.31), ‘정보공유공간’(4.17), ‘복합문화시설’(4.13) 등의 순으로 나타났다. 도서관의 위치(접근성), 정보공유공간(세미나실 등), 복합문화시설(카페 등) 항목에서 $p < 0.05$ 로 유의미한 차이를 보였다. 특히 복합문화시설 보유($p=0.02$)와 정보공유공간($p=0.03$) 등은 이용자보다 비이용자에게 상대적으로 더 중요하게 인식되고 있는 것으로 나타났다. 반면 시설편의성, 열람시설, 서가배치 등은 유의미한 차이가 없어, 양 집단 모두 중요하게 인식하고 있는 요소라 볼 수 있다. 종합하면, 이용자와 비이용자 모두 접근과 이용의 효율성을 가장 중요하게 인식하고 있고, ‘책을 찾기 쉽고, 쉴 수 있는’ 이용자 중심 공간 구성의 필요성을 강조한다. 반면, 양 집단 모두 디자인 및 인테리어, 시설면적은 상대적으로 낮은 응답률을 보여 미적 요소보다 기능성과 실용성 중심의 시설 환경을 중시하는 것으로 나타났다.

〈표 16〉 도서관 이용에 영향을 미치는 도서관 시설이나 특징 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
도서관의 위치(접근성)	4.34	4.63	-2.9	0.04
도서관 내·외부 디자인 및 인테리어	3.62	3.78	-1.6	0.05
시설면적	3.86	3.88	-0.2	0.92
효율적인 동선 및 서가배치	4.14	4.11	0.3	0.78
열람시설(책상, 의자 등)	4.30	4.31	-0.1	0.96
정보공유공간(세미나실, 스터디 공간 등)	3.84	4.17	-3.3	0.03
복합문화시설(카페 등) 보유	3.80	4.13	-3.3	0.02

바. 도서관 특성화 관련 사항

도서관 특성화 시 가장 중요하게 고려해야 할 사항으로 이용자들은 ‘이용자 수요 및 지역 사회의 요구 분석’(27.79%)을 가장 높은 응답률을 보였고, ‘지리적 및 지역 환경적 요소’(19.35%), ‘특화된 프로그램 및 서비스 개발’(15.38%), ‘재정 및 인프라 구축 가능성’(14.14%) 등의 순으로 응답하였다. 비이용자 역시 ‘이용자 수요 및 지역 사회 요구 분석’(28.37%)이 가장 높았고, ‘지리적 및 지역 환경적 요소’(20.57%), ‘특성화 프로그램 및 서비스 개발’(17.73%), ‘재정 및 인프라 구축 가능성’(10.64%) 등의 순으로 나타났다. 카이제곱 검정 결과, χ^2 값은 2.15, p-value는 0.91로 이용자와 비이용자 간 유의미한 인식 차이는 없었다. 이러한 결과는 도서관 이용 여부와 무관하게 지역 수요 반영 및 기능성 중심의 공간 개선 필요성이 중요하게 인식되고 있음을 보여준다.

〈표 17〉 도서관을 특성화하여 서비스를 제공하고자 할 때 주로 고려해야 할 사항 비교

구분	이용자		비이용자		χ^2 값	p-value
	응답자수(명)	비율(%)	응답자수(명)	비율(%)		
지리적 및 지역 환경적 요소	78	19.35%	29	20.57%	2.15	0.91
이용자수요 및 지역 사회 요구 분석	112	27.79%	40	28.37%		
정책 및 법적 요건 고려 (지방정부 및 국가의 정책 등)	14	3.47%	4	2.84%		
재정 및 인프라 구축 가능성 (재정 확보 가능성 및 관련 인프라 구축가능성)	57	14.14%	15	10.64%		
특성화 프로그램 및 서비스 개발	62	15.38%	25	17.73%		
특성화 장서 및 자료 구축	37	9.18%	12	8.51%		
특성화에 맞는 인적 자원 확보	24	5.96%	10	7.09%		
특성화 관련 네트워크 및 협력 관계 구축	18	4.47%	5	3.55%		
기타	1	0.25%	1	0.71%		
계	403	100%	141	100%	-	-

도서관 제공 특성화 주제의 적합도에 대해 이용자는 ‘대관령도서관 - 문화예술특화도서관’(3.70)

과 '방림계촌도서관·꿈여울도서관 - 생활밀착형 특화도서관'(각 3.67)을 가장 적합하다고 평가했다. 비이용자의 경우도 '방림계촌도서관'과 '꿈여울도서관'(각 3.66), '대관령도서관'(3.61) 순으로 높게 평가했다. 두 집단 모두 평균 점수도 모두 3.5점 이상으로 보통 이상 수준의 수용성과 신뢰도를 확보하고 있다. 모든 특성화 주제에서 이용자와 비이용자 간 평균 응답값의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다($p > 0.05$). 특히 생활밀착형, 디지털, 청소년, 실버 등에서 응답 평균 차이는 거의 없으며, 이는 이용 여부와 관계없이 특성화 주제의 적합도를 비슷하게 평가하고 있음을 시사한다. 요약하면, 전체적으로 특성화 주제에 대한 수용도는 높은 편이며, 특히 지역과 생활 밀착성, 문화적 기반을 고려한 주제가 상대적으로 더 적합하다는 인식이 우세한 것으로 조사되었다. 향후 특성화 전략 수립 시 지역의 고유성·주민 수요·접근성 등을 종합적으로 고려한 맞춤형 모델 설계가 더욱 중요해질 것으로 판단된다.

〈표 18〉 현재 도서관에서 제공하고 있는 특성화 주제의 적합도 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
대화도서관 - 실버특화도서관	3.47	3.56	-0.7	0.48
대관령도서관 - 문화예술특화도서관	3.70	3.61	0.67	0.5
봉평도서관 - 청소년특화도서관	3.57	3.53	0.33	0.74
진부도서관 - 디지털(정보) 특화도서관	3.46	3.50	-0.28	0.78
방림계촌도서관(작은도서관) - 생활밀착형 특화도서관	3.67	3.66	0.06	0.95
꿈여울도서관(작은도서관) - 생활밀착형 특화도서관	3.67	3.66	0.05	0.96
HAPPY700 용평도서관(작은도서관) - 다문화(영어자료포함) 특화도서관	3.65	3.55	0.63	0.53

사. 미래형 도서관 서비스 관련 사항

미래형 도서관에서 제공하는 서비스의 필요성에 대해 이용자와 비이용자의 응답은 전체 항목의 평균이 대부분 3.0을 초과하며, 이용 편의성과 운영 효율을 높일 수 있는 기술에 대해서 긍정적인 인식을 가지고 있음을 알 수 있다. 특히 비이용자 집단이 전반적으로 더 높은 평균값을 보여, 미래형 기술 도입에 대한 기대 수준이 더 높은 경향을 보였다. 이용자의 경우 '키오스크 기반 무인 이용 서비스 환경 구축'(3.76), '도서대출 분석을 통한 추천 서비스'(3.63), '전자태그(RFID) 기반 자동화 환경'(3.60) 등의 순으로 필요하다고 응답하였다. 한편, '메타버스 플랫폼 활용'(2.96), '드론 배송'(2.95) 등은 상대적으로 낮은 평균 점수를 기록하며, 흥미는 있으나 현실적인 활용성에 대해 회의적인 인식이 존재한다. 비이용자의 경우 'RFID 기반 자동화 환경'(4.09), '키오스크를 활용한 무인 이용자서비스'(4.08), 'AI 기반 이용자서비스'(3.95) 순으로 높은 필요성을 응답하였다. RFID($p=0.00$), AI($p=0.00$), 도서추천($p=0.03$), 메타버스($p=0.01$), 드론($p=0.00$), 키오스크($p=0.01$) 항목에서 비이용자 집단이 통계적으로 유의미하게 더 높은 필요성을 인식하였다. 반면

도서관 이용 포인트 적립 서비스($p=0.01$)는 이용자 집단이 더 높은 필요성을 보였다.

양 집단 모두 실질적인 편의성과 접근성을 개선해주는 ICT 기술(RFID, 키오스크, AI 기반 추천, 빅데이터 분석) 도입에 긍정적인 것으로 나타났다. 이러한 디지털 기술은 물리적 접근성의 한계를 보완하는 대안으로 작용할 수 있다. 특히 평창군과 같이 산간지역에 인구가 분산되어 있는 경우, 무인 대출반납기나 모바일 서비스는 도서관 방문이 어려운 주민들에게 실질적인 접근성을 제공하는 수단이 된다. 반면 체험 중심이나 혁신적이지만 접근성이 낮은 기술(메타버스, AR/VR, 드론 배송)은 상대적으로 필요성이 낮게 인식되고 있다. 종합하면, 미래형 도서관 서비스의 기술 도입은 단순한 ‘혁신성’보다 이용자의 실제 생활과 맞닿은 기능성, 접근성, 반복적 이용 가능성을 갖추는 것이 중요하다. 따라서 ‘도서 선택의 효율화’, ‘비대면 무인화’, ‘개인화된 추천’에 우선순위를 두고, 실효성과 수요를 반영한 단계별 ICT 전략이 요구된다. 특히 무인 키오스크 기반 환경에 대한 요구는 코로나19 이후 증가한 비대면 서비스 수요와 맞물려 이용자들에게 실용적이고 현실적인 대안으로 인식되고 있음을 보여준다.

〈표 19〉 미래형 도서관에 필요한 ICT 기술의 필요성 비교

구분	이용자 평균값	비이용자 평균값	t값	p-value
전자태그(RFID)를 이용한 도서관 자동화 환경 구축	3.60	4.09	-3.6	0.00
인공지능(AI) 기술을 활용한 이용자 서비스 개선	3.43	3.95	-3.9	0.00
와이파이를 이용한 위치기반 도서관내 서비스	3.52	3.67	-1.4	0.16
도서대출 분석을 통한 경험기반 도서추천 서비스	3.63	3.92	-2.2	0.03
가상현실(VR)/증강현실(AR)을 활용한 체험공간 마련	3.06	3.42	-0.4	0.67
로봇을 통한 도서위치 및 시설안내/동행 서비스	3.09	3.30	-1.4	0.17
도서관 이용에 따른 포인트 적립 및 이용 서비스	3.59	3.23	2.6	0.01
메타버스 플랫폼을 활용한 가상공간의 이용자서비스 제공	2.96	3.34	-2.5	0.01
드론 기반 도서배달 및 도서이동을 위한 편리한 환경 마련	2.95	3.41	-3.4	0.00
키오스크를 활용한 무인 이용자서비스 환경 구축	3.76	4.08	-2.5	0.01

아. 기타 의견

이용자들의 기타 의견을 분석한 결과, 시설 개선 요구, 프로그램 다양화, 주차 문제, 열람 환경 개선, 운영 시간 확대 등이 주요 의견으로 제시되었다. 특히 진부도서관의 영화상영 시설 부재, 아동·청소년 및 노인 대상 프로그램 부족, 주말 및 야간 운영 시간 확대 요구가 반복적으로 나타났다. 비이용자의 경우 도서관 홍보 부족, 접근 거리의 제약, 다양한 문화교육 프로그램 요구, 전문서적 및 디지털 서비스 강화 등이 주요 의견으로 제시되었다.

평창군 도서관에 바라는 기타 의견을 이용자와 비이용자 간 비교한 결과, 양 집단이 공통적으로 ‘문화 프로그램 확대’와 ‘자료 확충’에 높은 관심을 보였다. 이는 도서관의 핵심 기능인 정보 제공

과 문화 향유 공간으로서의 역할이 충분히 인식되고 있음을 보여준다. 한편, 이용자는 구체적인 시설 이용 환경과 편의성에 대한 요구(예: 열람실 분리, 청결 상태)에 민감하게 반응하고 있어 운영 개선이 필요하다. 비이용자는 이동 거리, 정보 접근성 부족, 홍보 미흡 등을 이유로 도서관 방문을 꺼리는 것으로 나타나 도서관 접근성 및 인식 제고가 필요함을 보여준다.

〈표 20〉 기타 평창군 도서관에 바라는 의견(이용자와 비이용자 의견 비교)

주제	이용자 응답자 수 (명)	비이용자 응답자 수 (명)	비고
문화 프로그램 확대	16	2	강연, 독서회, 가족 프로그램 등
자료 확충 (도서, 전문서적 등)	12	3	장서 다양성, 전공·전문서적 포함
시설 개선 및 환경 개선	13	2	휴게공간, 청결, 음수대 등
이용자 편의성 개선 (열람실 분리, 장서 위치 등)	10	2	일반열람실-학습실 구분, 도서관 배치
사서·운영 개선 (친절, 안내 등)	4	1	직원 태도, 민원 응대
이동거리 / 접근성 문제	3	2	읍면지역 접근성 부족
홍보 및 참여 유도	6	3	프로그램 안내 부족, 적극 홍보 요청
지역 연계 및 공공성 강화	5	2	교육청 협력, 지역주민 중심 운영
기타 / 기술 활용 (디지털, 미디어 등)	4	2	디지털 서비스, 미디어 콘텐츠 제공

V. 결론 및 제언

1. 주요 분석결과

평창군 도서관 이용자 169명과 비이용자 64명을 대상으로 실시한 설문조사 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 도서관 인지 경로와 선정 기준 분석에서 물리적 접근성이 도서관 이용의 결정적 요인으로 확인되었다. 이용자의 71.72%가 ‘집(학교, 직장 등) 근처라서’ 도서관을 인지한 반면, 비이용자는 ‘잘 알려진 도서관’(18.42%), ‘주변 사람 소개’(10.53%) 등 다양한 경로로 인지하여 유의미한 차이를 보였다($\chi^2=17.81$, $p=0.0067$). 도서관 선정 기준에서도 ‘도서관과의 거리’가 이용자(24.62%)와 비이용자(19.21%) 모두에게 중요한 요인으로 나타났다. 이는 평창군의 산간지형과 분산된 거주 형태가 도서관 이용에 직접적인 영향을 미치고 있음을 시사한다. 또한, 비이용자 유입을 위해서는 홍보 채널의 다변화도 필요한 것을 알 수 있다.

둘째, 장서 유형별 선호도에서 이용자와 비이용자 간 명확한 차이가 나타났다. 이용자는 인쇄자료(3.93)에 가장 높은 선호도를 보인 반면, 비이용자는 모바일 자료(3.75)와 웹자료(3.66)를 상대적으로 더 선호하였다. 특히 모바일 자료($t=-3.6$, $p=0.00$)와 전자책/전자저널($t=-2.4$, $p=0.02$)에

서 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었다. 이러한 결과는 비이용자가 도서관 방문 없이 이용 가능한 디지털 자료에 더 높은 관심을 갖고 있음을 보여준다.

셋째, 정보서비스에 대한 요구 분석에서 이용자는 '최신 정보제공 서비스'(22.55%)를 가장 원하는 반면, 비이용자는 '온라인/모바일 도서관 서비스'(23.53%)에 대한 요구가 가장 높았다. 프로그램 비참여 사유로는 양 집단 모두 '시간이 맞지 않아서'(이용자 32.26%, 비이용자 37.69%)를 가장 큰 장애요인으로 지적했다. 특히 '관심 있는 프로그램이 없어서'라는 응답에서 이용자(20.16%)가 비이용자(13.08%)보다 높게 나타나($\chi^2=5.41$, $p=0.02$), 현재 프로그램이 이용자의 요구를 충족시키지 못하고 있음을 시사한다.

넷째, 시설 및 공간 활용 패턴에서 집단 간 차이가 확인되었다. 이용자는 일반열람실(44.86%)을 주로 이용하는 전통적 패턴을 보인 반면, 비이용자는 향후 이용 시 컴퓨터(20.39%)와 같은 휴식 공간에 대한 선호가 상대적으로 높았다. 도서관 시설의 중요 요소로는 '정보공유공간'(t=-3.3, $p=0.03$)과 '복합문화시설'(t=-3.3, $p=0.02$)에서 비이용자가 유의미하게 높은 기대를 확인할 수 있었다.

다섯째, 도서관 특성화에 대해서는 양 집단 간 인식 차이가 크지 않았다. '이용자수요 및 지역 요구'를 최우선 고려사항으로 인식하는 비율이 이용자(27.79%)와 비이용자(28.37%) 모두 유사하게 나타났다으며($\chi^2=2.15$, $p=0.91$), 현재 운영 중인 특성화 주제들은 전반적으로 긍정적 평가를 받았다.

여섯째, 미래형 도서관 서비스에 대한 기대에서 비이용자가 일관되게 높은 수요를 보였다. RFID 기반 자동화(이용자 3.60, 비이용자 4.09), AI 기반 서비스(이용자 3.43, 비이용자 3.95), 무인 키오스크(이용자 3.76, 비이용자 4.08) 등 대부분의 항목에서 비이용자가 통계적으로 유의미하게 높은 필요성을 인식하였다($p<0.05$).

종합하면, 이용자와 비이용자 간 서비스 선호의 뚜렷한 차이가 확인되었는데, 기존 이용자는 인쇄자료와 열람실 중심의 전통적 서비스를 선호하는 반면 비이용자는 디지털 자료와 복합문화공간을 선호하였다. 또한 비이용자의 도서관 인지 경로가 '잘 알려진 도서관'(18.42%), '주변 사람 소개'(10.53%)로 다양하게 나타난 것은 비이용자를 유입시키기 위해서는 디지털 기반 서비스와 복합문화공간 조성뿐만 아니라 지역 특성에 맞는 다각적 홍보 전략이 필요함을 시사한다. 다음으로 도서관 인지와 선정에서 물리적 거리가 결정적 요인으로 작용하고 대관령면 등 원거리 지역의 접근성 문제가 반복적으로 지적된 것은 평창군의 8개 읍·면에 분산된 거주 형태와 산간지형의 한계를 명확히 보여주며, 이는 도서관이 주민에게 찾아가는 능동적 서비스로의 전환과 기존 생활권 내 공공시설을 활용한 서비스 제공의 필요성을 제기한다. 마지막으로, 프로그램 비참여 사유에서 '관심 있는 프로그램이 없어서'라는 응답이 이용자(20.16%)가 비이용자(13.08%)보다 오히려 높게 나타난 점과 기타 의견에서 '아동·청소년 및 노인 대상 프로그램 부족'이 지적된 것은 현재 프로그램이 주요 이용층의 요구를 충족시키지 못하고 있음을 보여준다. 특히 평창군 인구의 47.62%를 차지하는 고령층을 위한 맞춤형 프로그램 개발의 필요성이 제기된다.

2. 제언

평창군 공공도서관 발전을 위한 정책적 제언은 다음과 같다. 첫째, 도서관 접근성 개선을 위한 물리적, 디지털 전략이 필요하다. 조사 결과 이용자의 71.72%가 '집 근처라서' 도서관을 인지했고, '도서관과의 거리'가 도서관 선정의 주요 기준으로 나타나 물리적 접근성이 여전히 중요함을 확인했다. 그러나 평창군의 산간지형과 분산된 거주 형태로 모든 지역에 물리적 도서관 설치하는 불가능하므로, 디지털 서비스로 접근성을 보완해야 한다. 구체적으로 읍·면사무소 등 생활권 내 공공기관에 스마트 도서관(무인 대출반납기) 설치, 마을회관 연계 프로그램 운영, 도서배달 서비스 확대를 통해 물리적·디지털 접근성을 강화할 것을 제안한다.

둘째, 고령 이용자를 위한 맞춤형 서비스를 도입해야 한다. 평창군 60세 이상 인구가 47.62%로 나타났으며, 평창군 사회조사(2024)에서 70세 이상 평생교육 만족도가 가장 낮게 나타난 점을 고려해야 한다. 또한 본 조사의 기타 의견에서 '노인 대상 프로그램 부족'이 지적되었다. 이에 고령자 대상 대활자본 도서 확충, 오디오북 서비스 도입, 독서 보조기기 대여 서비스 등을 시행할 것을 제안한다. 특히 거동이 불편한 고령자를 위해서는 기존의 평창군 복지 서비스와 연계하여 도서 배달 서비스를 검토할 필요가 있다.

셋째, 비이용자의 관심 유도를 위한 수요자 중심 프로그램을 개발해야 한다. 30대 비이용자 비율이 35.9%로 높고, 이용자조차 20.16%가 '관심 있는 프로그램이 없다'고 응답한 점을 고려하여, 주민 수요조사를 정기적으로 실시하고, 그 결과를 바탕으로 세대별·관심사별 맞춤형 프로그램을 기획할 것을 제안한다.

넷째, 디지털 서비스 강화를 위한 단계적 추진 전략이 필요하다. 비이용자가 모바일 서비스(4.19)와 무인 키오스크(4.08)에 높은 기대를 보인 점을 고려하여, 도서관 홈페이지 개선, 모바일 앱 서비스 도입, 전자책 및 오디오북 콘텐츠 확충 등을 단계적으로 추진할 것을 제안한다. 특히 평창군의 넓은 지역적 특성을 고려할 때 온라인 서비스 강화는 필수적이다.

다섯째, 복합문화공간으로의 공간 혁신이 필수적이다. 비이용자가 정보공유공간(4.17)과 복합문화시설(4.13)을 중요하게 인식하고, 컴퓨터(20.39%)와 같은 머무름 공간을 선호하는 점을 고려하여, 카페형 열람실, 가족 단위 이용 공간, 코워킹 스페이스 등 유연한 공간 재구성이 요구된다.

여섯째, 효과적인 홍보 전략 수립이 요구된다. 비이용자가 도서관을 인지하는 경로가 다양한 반면, 온라인 홍보 효과는 미미한 것으로 나타났다. 평창군의 지역 특성을 고려하여 마을 이장, 부녀회장 등 지역 리더를 통한 구전 홍보, 지역 축제 및 행사와 연계한 홍보, 평창군 소식지 등 기존 홍보 채널 활용을 강화할 것을 제안한다.

일곱째, 평창군 특성을 반영한 특화 서비스 개발이 필요하다. 조사 결과 '이용자수요 및 지역 요구'(27.79%)가 특성화의 최우선 고려사항으로 나타났다. 평창군의 관광 자원(2018 동계올림픽

유산, 이효석 문학관 등)과 연계한 특화 자료실 운영, 농업 관련 전문 자료 확충, 지역 향토자료 디지털 아카이빙 등 평창군만의 차별화된 서비스를 개발할 것을 제안한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 첫째, 온라인 설문조사로 인해 평창군 인구의 47.62%를 차지하는 60세 이상 고령층의 참여가 제한적이었다. 둘째, 이용자 169명, 비이용자 64명으로 표본 크기가 제한적이며, 특히 비이용자 표본이 상대적으로 적어 일반화에 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적 연구를 통한 도서관 이용 패턴의 변화 추적, 질적 연구방법을 병행한 심층적 요인 분석, 유사 지역 도서관과의 비교 연구, 본 연구의 정책 제언에 대한 효과성 평가 등이 필요하다. 특히 인구감소와 디지털 전환이라는 환경 변화 속에서 평창군 도서관의 지속가능한 운영 모델 개발을 위한 후속 연구가 요구된다.

참 고 문 헌

강원특별자치도교육청 (2025. 6. 24.). 평창군 학교현황. 출처:

<https://www.gwe.go.kr/main/school/list.do?key=m2307211206805&area=11>

국가도서관통계시스템 (n.d.). 공공도서관 현황. 출처:

<https://www.libsta.go.kr/statistics/public/main>

문화체육관광부 (2024. 9. 11.). 제4차 도서관발전종합계획(2024-2028). 출처:

https://www.mcst.go.kr/kor/s_policy/dept/deptView.jsp?pSeq=1930&pDataCD=0417000000&pType=02

송민선, 장인호, 황금숙 (2022). 안양시 도서관 중장기 계획 수립을 위한 이용자 및 전문가 인식 연구. 한국문헌정보학회지, 56(1), 67-93.

<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.067>

심효정, 이용훈 (2024) 의왕시 도서관 중장기 계획 수립을 통한 도서관 경영 전략 제시에 관한 연구.

한국도서관·정보학회지, 55(3), 113-140. <http://doi.org/10.16981/kliiss.55.3.202409.113>

윤현수, 장인호, 심효정 (2024). 가평군 공공도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식조사 연구. 한국문헌정보학회지, 58(3), 287-308. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.3.287>

임성관 (2024). 강동구 도서관에 대한 지역 주민과 도서관 관계자의 인식 조사 연구. 한국문헌정보학회지, 58(1), 53-82. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.053>

평창군청 (2024. 4. 25.). 2023 평창군 사회조사 보고서. 출처:

<https://www.pc.go.kr/portal/part/info-statistics/info-statistics-list/info-statistics-list-etc?articleSeq=304444>

평창군청 (2025. 8. 1.). 주민등록 인구 통계. 출처:

<https://www.pc.go.kr/portal/part/info-statistics/info-statistics-list/info-statistics-list-population>

Planning.org (2025, December 6). How libraries became community resilience hubs. Available:

<https://www.planning.org/blog/9305577/how-libraries-became-community-resilience-hubs/>

PressReader Blog (2024, December 9). The ongoing evolution of public libraries as community hubs. Available:

<https://blog.pressreader.com/libraries-institutions/the-ongoing-evolution-of-public-libraries-as-community-hubs>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Gangwon Special Self-Governing Province Office of Education (2025, June 24). School status in Pyeongchang-gun. Available:

<https://www.gwe.go.kr/main/school/list.do?key=m2307211206805&area=11>

Lim, Seong Kwan (2024). A study on the perception of local residents and library staff regarding libraries in Gangdong-gu. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 58(1), 53-82. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.053>

Ministry of Culture, Sports and Tourism (2024, September 11). The 4th Comprehensive Library Development Plan (2024-2028). Available:

https://www.mcst.go.kr/kor/s_policy/dept/deptView.jsp?pSeq=1930&pDataCD=0417000000&pType=02

National Library Statistics System (n.d.). Public library status. Available:

<https://www.libsta.go.kr/statistics/public/main>

Pyeongchang County Office (2024, April 25). 2023 Pyeongchang County Social Survey Report. Available:

<https://www.pc.go.kr/portal/part/info-statistics/info-statistics-list/info-statistics-list-etc?articleSeq=304444>

Pyeongchang County Office (2025, August 1). Resident Registration Population Statistics. Available:

<https://www.pc.go.kr/portal/part/info-statistics/info-statistics-list/info-statistics-list-population>

- Sim, Hyojung & Lee, Yonghun (2024). A study on proposing library management strategies through the establishment of a mid- to long-term plan for Uiwang City libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 55(3), 113-140. <http://doi.org/10.16981/kliss.55.3.202409.113>
- Song, min-sun, Chang, Inho, & Hoang, Gum-Sook (2022). A study on the perceptions of users and experts for establishing a mid- to long-term development plan for Anyang City libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 56(1), 67-93. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.067>
- Yoon, Hyunsoo, Chang, Inho, & Sim, Hyojung (2024). A study on perception surveys for establishing a mid- to long-term comprehensive development plan for public libraries in Gapyeong-gun. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 58(3), 287-308. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.3.287>