

# 공공도서관 프로그램의 성과 기반 운영 방향 모색

- 청주시민의 인식을 중심으로 -

## Exploring Outcome-Based Directions for Public Library Programs: Focused on Citizens' Perceptions in Cheongju

김혜영 (Hyeyoung Kim)\*

### < 목 차 >

I. 서론	IV. 연구 결과
II. 이론적 배경	V. 논의 및 결론
III. 연구 방법	

**요약:** 본 연구는 공공도서관 프로그램 평가의 패러다임을 단순 양적 산출에서 시민 삶의 실질적 변화를 측정하는 성과 기반(Outcome-based) 체계로 전환하기 위한 실증적 근거를 마련하는 데 목적이 있다. 이를 위해 로직 모델을 분석 틀로 설정하고, 선행연구 분석을 통해 6대 영향 영역(교육/학습, 디지털 역량, 문화/여가, 사회적 연대, 시민성/참여, 건강/정서 안정)을 도출하였다. 청주시 시민 734명을 대상으로 실증 조사를 실시한 결과, 시민들은 도서관이 문화적 향유와 정서적 안정을 제공하는 '복합 문화 힐링 공간'으로 작동하기를 기대하고 있었다. 특히 연령대별로 20대는 진로/취업 준비, 40대는 가족 관계 향상, 50대는 디지털 역량 강화 영역에서 유의미하게 높은 성과 기대를 보였다. 반면 비이용자의 과반(56.4%)은 특화 운영 사실을 인지하지 못하고 있었으며, 시간 부족과 운영 시간 불일치를 주요 장애 요인으로 꼽았다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 로직 모델 기반의 지표 설계 및 운영 방안을 제안하였다. 본 연구는 단순 이용 통계를 넘어 시민이 체감하는 성과 데이터를 바탕으로 도서관의 사회적 가치를 입증하고, 데이터 기반의 프로그램 운영을 위한 실천적 로드맵을 제시했다는 데 의의가 있다.

**주제어:** 공공도서관, 프로그램 운영, 로직 모델, 성과 기반 평가, 영향 영역, 비이용자 연구

**ABSTRACT:** The purpose of this study is to provide foundational evidence for transitioning the evaluation paradigm of public library programs from quantitative outputs to an outcome-based system that measures substantial changes in citizens' lives. Using the Logic Model as an analytical framework, six major impact areas—Education/Learning, Digital Competency, Culture/Leisure, Social Solidarity, Citizenship/Participation, and Health/Emotional Well-being—were derived. A survey of 734 citizens in Cheongju revealed that respondents expect libraries to function as a 'Complex Cultural Healing Space'. Statistically significant differences in expected outcomes were found across age groups: those in their 20s prioritized career/employment support, those in their 40s family relationships, and those in their 50s digital competency enhancement. However, 56.4% of citizens were unaware of specialized library operations, and non-users identified a lack of time and mismatched operating hours as primary barriers. Based on these findings, the study proposes operational strategies and outcome indicator designs of the Logic Model. This research is significant in that it redefines the direction of library services based on perceived benefits to citizens and provides a practical roadmap for establishing outcome-based program operation.

**KEYWORDS:** Public Library, Program Operation, Logic Model, Outcome-Based Evaluation, Impact Areas, Non-user Research

\* 청주대학교 문헌정보학과 조교수(kimhy@cju.ac.kr / ISNI 0000 0004 8396 9721)

• 논문접수: 2026년 2월 11일 • 최초심사: 2026년 3월 7일 • 게재확정: 2026년 3월 20일  
• 한국도서관·정보학회지, 57(1), 131-157, 2026. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.57.1.202603.131>

\* Copyright © 2026 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

현대 사회에서 공공도서관은 지식과 정보의 일방향적 전달이라는 전통적 기능을 넘어, 개인의 삶의 질을 제고하고 지역사회 공동체를 응집시키는 복합 문화 힐링 공간이자 사회적 자본의 핵심 거점으로 진화하고 있다. 도서관의 사회적 역할이 이처럼 다변화됨에 따라, 도서관 서비스가 시민의 삶에 미치는 실질적인 가치를 증명해야 한다는 요구 또한 증폭되고 있다(Vakkari et al., 2016). 특히 공공기관에 대한 성과 중심의 책임성이 강조되면서, 도서관이 투입되는 예산 대비 어떠한 사회적 편익을 창출하는지에 대한 실증적 데이터 산출은 기관의 정체성 확립 및 예산 확보와 직결된 문제로 부상하였다(표순희, 2006).

그러나 이러한 기능적 확장과 가치 입증에 대한 요구에도 불구하고, 현재 국내의 도서관 성과 평가는 여전히 장서 수, 예산, 시설 규모와 같은 투입(Input) 지표나 대출 건수, 방문자 수 등 단순한 산출(Output) 중심의 정량적 데이터에 여전히 집중되어 있는 실정이다(Chen & Ke, 2017; Vakkari & Serola, 2012). 이러한 공급자 중심의 효율성 평가는 도서관 서비스가 이용자의 지식, 태도, 행동에 미치는 질적 변화인 성과(Outcome)와 그로 인한 중장기적 사회적 파급 효과인 영향(Impact)을 충분히 반영하지 못한다는 근본적인 한계를 지닌다(차미경, 표순희, 2008). 실제로 도서관 현장에서는 질적으로 우수한 성과를 거둔 프로그램임에도 불구하고, 단순한 참여 인원 미달이나 대출 실적 저조를 이유로 사업이 축소되거나 폐지되는 사례가 빈번하게 발생하고 있다. 이는 도서관이 지향하는 본질적인 공공 가치와 실무 현장의 평가 기준 사이의 심각한 괴리를 야기하며, 도서관 운영의 효율성을 저해하는 요소로 작용한다.

이러한 한계를 극복하기 위해 도서관 서비스의 본질적인 가치를 증명하고 평가의 패러다임을 단순 실적 중심에서 이용자의 삶에 일어나는 변화 중심으로 전환해야 한다는 논의가 지속적으로 제기되어 왔다(김규환, 남영준, 2008; 김선애, 2020; 표순희, 2014). 서비스 투입부터 최종적인 사회적 영향에 이르는 인과 구조를 체계적으로 설명할 수 있는 분석 틀을 적용하여, 프로그램 참여가 시민의 삶에 가져오는 실질적인 혜택을 규명하는 것이 요구된다(박성재, 이용구, 2015). 이와 관련하여 로직 모델(Logic Model)은 복잡한 도서관 서비스의 성과 도출 과정을 논리적으로 구조화하여 가시화함으로써 정책 결정자와 시민들에게 도서관의 사회적 기여도를 설득력 있게 전달할 수 있는 유용한 도구로 평가받는다(Frechting, 2007).

이에 본 연구는 로직 모델을 분석의 기틀로 삼아, 청주시 시민들이 도서관 프로그램 참여를 통해 기대하는 실질적인 성과와 도서관이 개인 및 지역사회에 미칠 사회적 영향을 실증적으로 규명하는 데 궁극적인 목적이 있다. 본 연구는 단순히 만족도 조사를 넘어, 선행연구 분석을 통해 시민들의 삶의 영향 영역을 설정하고, 각 영역에서 도서관이 시민의 삶이 어떻게 변화하도록 지원해야 하는지를 로직 모델의 단계별(단기·중기·장기) 관점에서 분석하고자 한다.

특히, 최근 공공도서관 운영 패러다임이 단순한 정보 제공에서 지역 밀착형 가치 창출로 변화함에 따라, 지역의 특수성과 시민의 수요를 반영한 '특화도서관' 운영의 중요성이 대두되고 있다(노영희 외, 2018; 심효정, 노영희, 2022; 정대근, 노영희, 2018). 특화 운영은 단순한 주제 선정의 차원을 넘어, 심화된 콘텐츠와 전문 서비스를 통해 이용자에게 차별화된 성과를 제공하는 핵심 기제로 논의되고 있다. 따라서 본 연구에서는 도서관 프로그램의 성과 기반 운영 방향을 모색함에 있어 일반 서비스뿐만 아니라 특화 서비스에 대한 시민의 인식을 연구 범위에 포함함으로써, 보다 실효성 있는 정책적 대안을 제시하고자 한다.

나아가 본 연구는 이용자뿐만 아니라 그간 도서관 서비스의 사각지대에 놓여 있던 비이용자의 인식과 잠재적 프로그램 참여 의향을 함께 분석함으로써, 도서관 서비스의 외연을 확장할 수 있는 전략적 근거를 마련하고자 한다. 결론적으로 본 연구는 이용자와 비이용자를 아우르는 다각적인 분석을 통해 공공도서관이 지역사회 내 복합 문화 공간으로서의 기능을 공고히 하고, 시민의 삶에 실질적인 변화를 이끌어낼 수 있는 성과 기반(Outcome-based) 프로그램 운영 체계로의 전환을 위한 정책적 대안을 모색하고자 한다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 설정한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

- 첫째, 이용자는 도서관 프로그램 참여를 통해 어떠한 변화를 기대하는가?
- 둘째, 이용자 및 비이용자는 도서관이 자신들의 미래 삶에 어떠한 영향을 미치기를 기대하는가?
- 셋째, 이용자 및 비이용자는 어떠한 도서관 프로그램 운영 방식을 선호하는가?
- 넷째, 이용자와 비이용자는 특화 주제 프로그램(특화도서관)에 대해 어떠한 인식의 차이를 보이는가?
- 다섯째, 비이용자의 도서관 비이용 요인은 무엇이며, 어떠한 프로그램에 참여 의향을 갖고 있는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 공공도서관 성과 평가 패러다임의 변화와 로직 모델

공공도서관 성과 평가의 패러다임은 단순한 통계 실적의 확인을 넘어, 도서관 서비스가 이용자의 삶에 미치는 실질적인 변화를 측정하는 방향으로 전환되어 왔다(권나현, 2015; Vakkari & Serola, 2012). 전통적인 평가는 주로 장서 수나 예산과 같은 투입(Input) 요소, 혹은 대출 권수와 프로그램 참여 인원 등 도서관 활동의 직접적 결과물인 산출(Output) 지표를 중심으로 이루어져 왔다(김규환, 남영준, 2008; 김선애, 2020). 그러나 이러한 산출 중심의 지표는 서비스 제공의 양적

규모를 파악하는 데는 용이하나, 이용자가 얻는 구체적인 혜택이나 지식, 태도, 행동의 변화를 충분히 설명하지 못한다는 한계가 제기되었다(윤희윤, 2009). 특히 단순 이용 실적에 의존한 평가는 프로그램의 질적 가치를 온전히 반영하지 못하여, 참여 인원은 적더라도 심층적인 내적 변화를 이끌어내는 서비스의 가치를 과소평가할 우려가 있다(Robertson et al., 2024).

이에 따라 도서관 성과 평가의 초점은 서비스 이용의 직접적 결과로서 나타나는 개인의 역량 변화인 성과(Outcome)와, 이러한 변화가 지역사회 전반에 미치는 장기적 가치인 영향(Impact)을 규명하는 방향으로 이동해 왔다(Creaser, 2018; Vakkari & Serola, 2012). 이러한 성과 중심의 평가 체계를 구조화하는 데 있어 로직 모델(Logic Model)은 유용한 분석 도구로 활용될 수 있다. 로직 모델은 프로그램의 계획부터 평가에 이르는 전 과정을 논리적 인과 관계로 연결하여, 특정 도서관 활동이 궁극적으로 시민의 삶에 어떠한 영향을 미치는지 체계적으로 파악하도록 돕는다. 이는 자원의 투입(Input)과 활동(Activity)이 산출(Output)을 생성하고, 이것이 다시 단기 및 중기적 성과(Outcome)를 거쳐 장기적 영향(Impact)으로 귀결되는 일련의 과정을 시각적으로 구조화하여 제시한다(Frechting, 2007).

박성재와 이용구(2015)는 인천 소재 공공도서관의 어린이 독서 프로그램 '독서대학'에 로직 모델을 적용하여 장서, 이용자, 대출, 프로그램 운영 현황을 투입, 활동, 산출 요소로 구조화하고, 참여 아동의 독서량 증가와 신규 독서동아리 참여 확대 등 중기 성과를 실증적으로 제시하였다. 국내에서는 서울시가 공공도서관 서비스 영향지수 개발 과정에서 로직 모델에 정책 인식 단계와 이용자 경험을 결합한 확장 모형을 개발하였으며, 2019년 성과 측정 모델 개발을 시작으로 2023년 영향지수 개발 착수, 2024년 결과 보고서 발간에 이르기까지 단계적으로 고도화되고 있다(서울도서관, 2024). 이에 본 연구는 이러한 로직 모델의 이론적 토대 위에서 청주시 공공도서관 프로그램이 시민의 삶에 미치는 다차원적인 성과와 장기적 영향을 포착하고자 한다.

## 2. 공공도서관 성과 평가 모델 사례 및 영향 영역 도출

도서관의 성과는 교육, 문화, 공동체, 경제, 건강 등 여러 영역에 걸쳐 나타나는 다차원적 특성을 지니므로, 이를 체계적으로 분류하고 평가하기 위해서는 영향 영역(Impact areas)을 명확히 설정할 필요가 있다.

미국 공공도서관협회(Public Library Association, PLA)의 Project Outcome은 도서관 프로그램이 이용자에게 미치는 즉각적인 성과를 측정하는 대표적인 모델이다. 이 모델은 지식의 습득, 자신감의 변화, 적용 의향, 도서관의 서비스 및 자원에 대한 인지 등을 측정하며, 특히 교육/평생학습(Education/Lifelong Learning), 디지털 역량(Digital Learning), 시민 참여(Civic/Community Engagement), 건강(Health) 등 7개 핵심 서비스 영역을 제시하고 있다(Public Library Association,

n.d.). 이는 도서관 서비스가 단순히 자료를 빌려주는 행위를 넘어 이용자의 실질적인 역량 강화와 사회적 참여로 이어짐을 시사한다.

미국 박물관 및 도서관 서비스 연구소(Institute of Museum and Library Services, IMLS)의 『Opportunity for All』 보고서는 도서관을 통한 디지털 정보 접근성의 가치를 강조하며, 교육 및 자기계발, 직업과 고용, 건강과 웰빙, 정부 서비스 접근, 사회적 연결 및 공동체 참여, 개인 재정 관리 등 6가지 영역에서 도서관이 시민의 삶에 기여하는 비를 구체화하였다(Becker et al., 2010). 영국 디지털문화매체스포츠부(Department for Digital, Culture, Media and Sport, DCMS)는 공공도서관을 중심으로 지역사회의 미래 비전을 제시하면서, 공공도서관이 개인과 지역사회를 위해 제공해야 하는 필수적인 7가지 성과 영역으로서 ‘문화적 및 참여적 풍요, 독서 및 문해력 증진, 디지털 접근성 및 문해력 개선, 모든 이들의 잠재력 발휘 지원, 더 건강하고 행복한 삶, 더 큰 경제적 번영, 더 강력하고 회복력 있는 공동체’를 도출하였다(DCMS, 2018).

또한 덴마크의 로스킬데 중앙도서관은 공공도서관이 국민에게 미치는 영향 영역을 ‘안식처, 관점, 창의성, 공동체’라는 네 가지 측면으로 구성된 임팩트 콤파스(Impact Compass)를 개발하였다(Seismonaut and Roskilde Central Library, 2021). 스코틀랜드 도서정보위원회(Scottish Library & Information Council, SLIC)는 공공도서관은 공공도서관이 개인과 지역사회에 미치는 영향을 증명하고, 도서관 서비스가 시민 및 지역사회의 요구에 얼마나 부합하는지 측정하기 위해 ‘독서 지원, 학습 지원, 지역사회 참여’의 세 가지 품질 지표로 구성된 프레임워크를 제시하였다(SLIC, 2022).

이러한 국제적 흐름과 더불어 개별 연구자를 비롯한 국내 연구도 이루어져 왔다. Vakkari와 Serola(2012)는 공공도서관이 개인의 생활, 지식, 사회적 삶에 미치는 영향을 22개 인식 효과(percieved outcomes) 항목으로 측정하였으며, 삶의 영역을 ‘교육 및 자기계발, 독서 및 정보소비, 여가 및 문화 활동, 일상생활, 직업 및 업무, 사회적 관계’ 등으로 구분하여 그 긍정적 영향을 입증하였다. 권나현(2015)은 이를 국내에 적용하여 공공도서관 서비스가 제공하는 혜택 영역이 ‘일상생활, 일/학습, 여가활동, 독서/자기계발’ 등의 네 가지 요인으로 나타난다는 점을 실증하였다. 노영희(2017a; 2017b; 2017c)는 도서관 가치를 교육적, 사회적, 문화적 가치로 구분하고 문해력 향상 등을 핵심 지표로 제시하였으며, 차미경과 표순희(2008)는 지역주민이 공공도서관을 얼마나 누리고 즐기는가를 파악하는 향유지표의 개발을 위해 향유영역을 ‘개인, 교육, 문화, 사회, 경제’로 설정하였다. 서울도서관은 2019년 서울시 공공도서관 서비스 성과조사체계(안) 도출을 시작으로, 성과지표와 영향지수를 개발해왔으며, 영향지수 측정을 위해 ‘공간 및 이용 편의성, 정보 획득 및 활용, 소통 및 정책 반영, 문화 및 교육 향유, 사회적 관계형성, 개인의 삶과 역량’의 여섯 가지 차원을 설정하였다(서울도서관, 2024).

이와 같이 다양한 국가적 맥락과 선행 연구에서 제시된 성과 지표들은 공통적으로 도서관이

이용자의 삶에 미치는 다면적인 변화에 주목하고 있다. 본 연구는 주요 국제 성과 모델, 국가 및 도시 단위의 도서관 전략, 그리고 국내외 이용자 성과 및 가치 지표 연구를 종합 분석하여 6대 영향 영역을 도출하였다. 구체적인 도출 절차는 다음과 같다.

- 1단계(국제 모델 분석): PLA의 Project Outcome, IMLS의 Opportunity for All 등 글로벌 표준 성과 모델에서 제시하는 보편적 영향 영역을 수집
- 2단계(국내 지표 검토): 권나현(2015)의 혜택 영역, 노영희(2017a; 2017b; 2017c)의 3대 가치 영역, 차미경, 표순희(2008)의 향유지표 등 한국 공공도서관의 특수성을 반영한 선행 연구를 검토
- 3단계(영역 통합 및 확정): 국내외 모델 간 공통으로 추출된 핵심 가치를 병합하고, 현대 도서관의 사회적 역할(디지털 포용, 정서적 웰빙 등)을 강화하여 최종 6대 영역을 확정

〈표 1〉 영향 영역 도출을 위한 주요 선행연구 비교

출처/기관	주요 성과 및 영향 영역	본 연구 영향 영역과의 연관성
Project Outcome (PLA, 2025)	디지털 역량, 시민 참여, 유아 문해, 경제 발전, 교육 및 평생학습, 건강, 직업역량, 여름독서	교육/학습, 디지털 역량, 시민성/참여, 건강/정서 안정
IMLS 『Opportunity for All』 (Public Library Association, n.d.)	교육 및 자기계발, 직업과 고용, 건강과 웰빙, 정부 서비스 접근, 사회적 연결 및 공동체 참여, 개인 재정 관리	교육/학습, 건강/정서 안정, 사회적 연대, 시민성/참여
DCMS (Department for Digital, Culture, Media & Sport, 2016)	문화적 및 창의적 풍요, 독서 및 문해력 증진, 디지털 접근성 및 문해력 개선, 모든 이들의 잠재력 발휘 지원, 더 건강하고 행복한 삶, 더 큰 경제적 번영, 더 강력하고 회복력 있는 공동체	문화/여가, 디지털 역량, 건강/정서 안정, 사회적 연대
SLIC (Scottish Library & Information Council, 2022)	독서 지원, 학습 지원, 지역사회 참여	교육/학습, 시민성/참여
덴마크의 로스킬데 중앙도서관 (Seismonaut and Roskilde Central Library, 2021)	안식처, 관점, 창의성, 공동체	건강/정서 안정, 문화/여가, 시민성/참여
Vakkari와 Serola (2012)	교육 및 자기계발, 독서 및 정보소비, 여가 및 문화 활동, 일상생활, 직업 및 업무, 사회적 관계	교육/학습, 문화/여가, 사회적 연대
서울도서관 영향지수 (서울도서관, 2024)	공간 및 이용 편의성, 정보 획득 및 활용, 소통 및 정책 반영, 문화 및 교육 향유, 사회적 관계형성, 개인의 삶과 역량	디지털 역량, 문화/여가, 시민성/참여, 사회적 연대

〈표 1〉과 같이 서로 다른 국가 및 지역과 연구 맥락에서 수행된 평가 체계임에도 불구하고, 공공도서관 성과는 대체로 교육/학습, 디지털 역량 강화, 문화/여가, 사회적 연대, 시민성/참여, 건강/정서 안정 등의 공통된 영역을 포함하고 있다. 이러한 매핑 결과를 토대로 도출한 6대 영향

영역의 상세 정의와 도출 근거는 다음과 같다.

첫째, 교육/학습(Education/Learning) 영역은 평생학습, 진로 탐색, 독서교육 등을 통해 이용자의 지적 역량 강화를 도모하는 도서관의 본연적 기능을 의미한다. 이는 IMLS의 '교육 및 자기계발'과 Project Outcome의 '교육 및 평생학습' 영역에 기반하며, 노영희(2017a)가 제시한 교육적 가치 지표 및 Vakkari와 Serola(2012)의 '독서 및 학습' 차원을 통해 그 타당성을 확보하였다.

둘째, 디지털 역량(Digital Competency) 영역은 정보 격차 해소와 디지털 리터러시 함양을 통해 현대 사회의 필수적인 정보 접근성을 보장하는 기능이다. 영국 DCMS의 '디지털 접근성 및 문해력 개선' 성과를 반영하고 있으며, 서울도서관(2024)의 영향지수 중 '정보 획득 및 활용' 성과와도 연관된다.

셋째, 문화/여가(Culture/Leisure) 영역은 도서관의 자원을 활용하여 시민의 문화적 감수성을 키우고 여가 활동의 질을 높이는 영역이다. 영국 DCMS가 제시한 '문화적 및 창의적 풍요(Cultural and creative enrichment)'와 차미경과 표순희(2008)의 향유 지표를 근거로 하며, 덴마크 Impact Compass의 '창의성(Creativity)' 차원을 포함하여 도출되었다.

넷째, 사회적 연대(Social Solidarity) 영역은 공적 공간으로서 공동체 의식을 함양하고 사회적 자본을 형성하는 도서관의 사회적 가치를 포괄한다. 영국 DCMS의 '더 강력하고 회복력 있는 공동체' 성과와 노영희(2017b)의 사회적 가치 논의를 통합하여 구축되었다.

다섯째, 시민성/참여(Citizenship/Participation) 영역은 도서관이 지역사회의 공론장으로서 시민의 공적 참여를 촉진하고 민주적 역량을 강화하는 기능에 주목한다. 이는 덴마크 Impact Compass의 '관점(Perspective)' 차원 및 Project Outcome의 '시민 참여' 영역에 근거하며, 서울도서관(2024)의 '소통 및 정책 반영' 성과와 연계되어 있다.

여섯째, 건강/정서 안정(Health/Emotional Well-being) 영역은 독서치료 및 심리 돌봄 등을 통해 시민의 정서적 회복과 삶의 만족도 향상을 지원하는 영역이다. 덴마크 Impact Compass가 제시한 '안식처(Haven)' 개념과 영국 DCMS의 '더 건강하고 행복한 삶' 성과를 핵심 논거로 삼았으며, Vakkari와 Serola(2012)의 일상 정보 중 건강 관련 성과를 반영하였다.

궁극적으로 본 연구는 국제 표준과 국내 실증 연구를 통해 도출된 6대 영역을 분석 틀로 활용함으로써, 단순한 이용 통계를 넘어 시민의 삶에 미치는 질적 변화인 성과를 실증적으로 파악하고자 한다.

### 3. 미래 공공도서관 발전 방향과 이용자·비이용자 인식 연구

본 장에서는 먼저 급변하는 환경 속 공공도서관의 미래 발전 방향을 검토하고, 서비스의 질적 도약을 위한 특화도서관의 운영 실태 및 활성화 방안을 고찰하고자 한다. 이어 서비스 외연 확장을 위해 필수적인 비이용자 집단의 인식에 관한 선행연구를 분석함으로써, 시민의 삶에 실질적인

변화를 이끌어낼 수 있는 성과 기반 운영 전략의 수립을 위한 토대를 마련하고자 한다.

디지털 전환과 4차 산업혁명이라는 기술적 환경 변화 속에서 공공도서관이 나아가야 할 방향에 대한 논의로서, 김성희와 이승민(2022)은 사서와 이용자를 대상으로 미래 공공도서관의 역할과 기능에 대한 인식을 실증적으로 분석하였다. 연구 결과, 사서와 이용자 두 집단 모두 미래 도서관 운영에 있어 최신 정보기술의 도입(AI, 로봇 등)보다는 실질적인 '콘텐츠'의 확보와 제공을 가장 핵심적인 요소로 꼽았다. 특히 이용자들은 사서보다 정보서비스의 중요성을 더 높게 인식하고 있어, 기술 자체보다는 기술을 통해 제공되는 콘텐츠와 서비스의 질적 고도화가 미래 도서관의 핵심 경쟁력임을 강조하였다.

공공도서관 서비스의 질적 향상을 위한 방안으로 '특화도서관'에 대한 논의도 활발히 진행되었다. 정대근과 노영희(2018)는 LibQUAL+를 활용하여 특화서비스 제공 여부에 따른 서비스 품질 인식을 비교 분석하였다. 그 결과, 이용자들은 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않은 도서관에 비해 서비스의 적절성 및 우수성 측면에서 더 높은 품질을 갖춘 것으로 인식하고 있음을 밝혔다. 이는 특화 전략이 도서관 서비스의 전반적인 질적 수준을 제고하는 유효한 수단임을 실증한다.

심효정과 노영희(2022)의 연구에서는 특화도서관 운영 실태를 분석하여 현장의 전문 인력 및 장서 부족 문제를 파악하였다. 공공도서관 직원을 대상으로 조사한 결과, 전체 장서 중 특화자료 비중이 5% 미만인 곳이 과반에 달했으며, 전담 사서가 배치되지 않은 경우도 많은 것으로 나타났다. 해당 연구는 특화도서관이 실효성을 높이기 위해서는 특화 장서 비율을 최소 15% 이상 확보하고, 2~3명 이상의 전담 인력을 배치해야 하며, 지역 특성에 부합하는 주제를 선정해야, 이용자의 인지도와 만족도를 향상시킬 수 있음을 제안하였다.

또한 노영희 외(2018)는 특화도서관 사서의 인식을 바탕으로 활성화 방안을 모색하였다. ISA(중요도-만족도) 분석 결과, 특화 프로그램의 독창성과 직원의 전문성이 중요도 대비 만족도가 낮은 '집중 노력' 영역으로 도출되었다. 이를 해결하기 위해 지역 특성과 이용자 수요에 기반한 주제 선정, 독립된 특화 공간 조성, 그리고 해당 주제 분야 전문가 수준의 사서 역량 강화가 필수적임을 주장하였다.

도서관 서비스의 외연 확장을 위한 비이용자 대상의 실증 연구들 또한 활발히 수행되고 있다. 김하야나와 김기영(2014)은 이용자, 이용 중단자, 비이용자 그룹 간의 인식 차이를 분석하여 비이용 요인을 동기, 지식, 접근성, 만족의 4가지 차원으로 규명하였다. 연구 결과, 비이용자들은 도서관 이용의 필요성을 느끼지 못하거나(동기), 이용 방법에 대해 알지 못하는(지식) 경향이 뚜렷했다. 이에 비이용자 유입을 위해서는 단순한 홍보를 넘어 도서관의 가치를 인식시키고 구체적인 이용 방법을 안내하는 전략적 접근이 필요함을 시사하였다.

정유경 외(2021)는 대전 지역 주민을 대상으로 한 실증 조사를 통해 비이용의 주된 원인이

‘시간 부족’ 및 ‘운영 시간 불일치’, ‘교통 불편’ 등 물리적·시간적 접근성에 있음을 확인하였다. 그러나 비이용자들도 문화·예술 관련 프로그램에 대해서는 높은 잠재적 수요를 보이고 있어, 접근성을 개선하고 맞춤형 콘텐츠를 제공할 경우 이용자로 전환될 가능성이 높음을 확인하였다.

오동근과 노동조(2024)는 파주 시민을 대상으로 공공도서관의 사회적 가치에 대한 인식을 조사하였다. 분석 결과, 이용자 집단이 비이용자 집단보다 도서관의 사회적 가치(지역사회 개발, 삶의 질 향상 등)를 더 높게 평가하는 것으로 나타났다. 특히 연령대별로는 10대와 40대의 인식 수준이 높은 반면, 20대와 60대 이상은 상대적으로 낮았다. 연구는 비이용자와 인식이 낮은 연령층을 타겟으로 한 신규 콘텐츠 개발과 지역사회 연계 활동 강화를 통해 도서관의 사회적 가치에 대한 공감대를 확산해야 한다고 제안하였다.

종합하면, 선행연구들은 공공도서관의 가치 입증과 영향력 확대를 위해 투입 및 산출 중심의 정량적 평가를 넘어 콘텐츠 중심의 질적 접근과 이용자 삶의 혜택에 주목해야 함을 강조하고 있다. 특히 특화 운영의 내실화와 비이용자의 잠재적 수요를 반영한 프로그램 개발은 도서관의 사회적 가치를 확산시키는 핵심 기제로 작동한다는 점을 보여주고 있다. 이에 본 연구는 로직 모델을 기반으로 도서관 프로그램의 성과를 삶의 영향 영역에 따라 규명하고, 이용자와 비이용자를 포괄하는 시민의 요구를 분석함으로써 실효성 있는 도서관 운영 전략을 도출하고자 한다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 조사 설계 및 개요

본 연구는 급변하는 사회 환경과 시민들의 새로운 정보 요구에 부응하여 청주시 공공도서관의 사회적 역할과 가치를 재정립하고, 지속 가능한 발전 전략을 수립하기 위한 기초 자료를 확보하는데 목적이 있다. 이를 위해 청주시민을 대상으로 도서관 인식, 이용 행태, 미래 기대 역할에 대한 광범위한 의견을 수렴하는 설문조사를 실시하였다. 조사 대상은 청주시에 거주하는 시민이며, 조사 기간은 2025년 8월 19일부터 9월 19일까지 약 1개월간 진행되었다. 조사의 표본 대표성과 응답 용이성을 확보하기 위해 온라인 및 오프라인 경로를 병행한 자가 기입식 설문조사(Self-administered Survey) 방식을 채택하였다. 설문지는 청주시의 주요 다중이용시설인 여객터미널, 공항, 공사, 평생학습관, 종합사회복지관을 비롯하여 9곳의 행정동의 주민센터와 도서관 독서동아리 등에 배포되었다. 수집된 설문지 중 불성실 응답을 제외한 유효 표본은 총 734부이며, 이 중 도서관 이용자는 560명(76.3%), 비이용자는 174명(23.7%)으로 최종적으로 확보되었다.

## 2. 조사 도구의 구성

설문 문항은 도서관 이용 행태, 프로그램을 통한 변화 기대, 도서관이 미래 삶에 미치는 영향 기대, 프로그램 운영 방식 선호도, 특화 주제 프로그램 운영 인식, 비이용자 도서관 인식 등을 포괄하도록 총 7개 세션, 45개 문항으로 구성하였다. 주요 구성 내용은 <표 2>와 같으며, 세부 설계 내용은 다음과 같다.

첫째, 도서관 이용 행태 및 이용 도서관을 파악하였다. 응답자의 인구통계학적 특성(연령, 직업, 거주지 등)을 기초로, 최근 1년 이내 도서관 이용 빈도, 주된 이용 목적, 주로 이용하는 도서관 등을 조사하여 전반적인 이용 실태를 진단하였다.

둘째, 성과 기반의 프로그램을 통한 변화 기대를 측정하였다. 실제 도서관 참여 경험이 있는 이용자만을 대상으로 한정하여 설계하였으며, 이는 프로그램 참여라는 직접적인 경험을 토대로 6대 영향 영역에서 개인의 실질적인 변화가 어느 정도 발생할 것으로 기대하는지를 로직 모델의 성과 관점에서 측정하기 위한 것이다. 구체적인 문항 구성은 <표 3>과 같다.

셋째, 도서관이 앞으로 내 삶에 미쳤으면 하는 영향 영역에 대한 동의 정도를 측정하였다. 이는 도서관 프로그램 경험 여부와 관계없이 시민 전체의 삶에 미치는 성과 기대를 파악하기 위한 것으로 6대 영향 영역을 바탕으로 구성하였다. 전체 응답자를 대상으로 영역별 동의 수준을 5점 척도로 측정하였으며, 상세 문항은 <표 4>와 같다.

넷째, 프로그램 운영 방식 선호도를 조사하였다. 시민들이 선호하는 프로그램 운영 주기(장기, 중기, 단기), 최적 시간대(평일 저녁, 주말 등), 선호 프로그램 유형(정기형, 모임형, 특강형, 체험형, 행사형, 탐방형) 및 동행자 유형을 상세히 분석하여 시민 중심의 운영 전략을 수립하고자 하였다.

다섯째, 특화 주제 프로그램 운영에 대한 인식을 평가하였다. 현재 운영 중인 특화 주제 프로그램에 대한 인지도와 필요성 동의 정도를 조사하였으며, 서비스 전문성 강화를 위해 우선적으로 보완해야 할 요소(자료 확충, 전문 사서 배치, 공간 개선, 전시 등)에 대한 시민 의견을 수렴하였다.

여섯째, 비이용 요인 및 도서관에 대한 인식, 향후 프로그램 참여 의향을 파악하였다. 도서관을 이용하지 않는 이유를 분석하는 동시에, 시민들이 인식하는 도서관의 이미지와 향후 참여 의향이 있는 도서관 프로그램 유형을 조사하였다.

일곱째, 도서관 개선점 및 희망 프로그램에 대한 자유 의견을 수집하였다. 도서관의 전반적인 운영 개선점과 향후 필요로 하는 프로그램에 대한 시민들의 서술형 의견을 수렴하여 정책적 제언의 기초 자료로 활용하였다.

〈표 2〉 설문조사 세션별 문항 구성

세션 구분	문항수	척도 유형	주요 질문 내용	응답대상
인구통계 및 이용 현황	7	명목 척도 (단일/중복 선택)	응답자의 인구통계, 도서관 이용 빈도 및 주된 이용 목적, 주로 이용하는 도서관 등을 파악	전체 응답자
프로그램을 통한 변화 기대	10	리커드 5점 척도	도서관 프로그램을 통해 기대하는 6대 영향 영역 관련 구체적인 변화에 대한 기대 정도를 측정	이용자
미래 삶에 미치는 영향 기대	8	리커드 5점 척도	도서관이 앞으로 내 삶에 미쳤으면 하는 영향 영역에 대한 동의 정도를 측정	전체 응답자
프로그램 운영 선호 방식	5	명목 척도 (단일/중복 선택)	선호 운영 주기(장기, 중기, 단기 체험형), 선호 시간대, 선호 프로그램 유형(정기형, 모임형, 특강형, 체험형, 행사형, 탐방형) 및 동행자 유형 조사	이용자
특화 주제 프로그램(특화도서관) 인식	4	리커드 5점 척도, 명목 척도, 개방형 질문	특화도서관 운영 인지 여부 및 필요성 동의 정도, 특화 주제 강화를 위해 보완해야 할 요소(자료 확충, 전문 사서, 공간 개선, 전시 등)에 대한 의견 수렴	전체 응답자
비용자 특성 및 이용 가능성	5	리커드 5점 척도, 명목 척도, 개방형 질문	도서관 비용자 이유, 도서관에 대한 이미지(딱딱함, 배움의 공간, 휴식 공간 등), 도서관에 기대하는 변화 조사	비용자
기타 의견	1	개방형 질문	도서관 개선점 및 운영 희망 프로그램 자유 의견 수렴	전체 응답자
총합	45			

〈표 3〉 6대 영향 영역별 프로그램 참여를 통한 변화 기대(이용자 대상)

영향 영역	설문문항 (총 10문항)	측정방식
교육/학습	• 새로운 지식이나 진로 아이디어를 얻고 싶다.	리커드 5점 척도
디지털 역량	• 디지털 기기를 더 잘 다루고 싶다. • 디지털 콘텐츠를 직접 만들어 보고 싶다.	
문화/여가	• 문화예술을 즐기고 감수성을 키우고 싶다.	
사회적 연대	• 가족과 함께 활동하며 관계를 돈독히 하고 싶다. • 고립감을 해소하고 소속감을 느끼고 싶다.	
시민성/참여	• 자신감을 키우고 자기표현을 잘할 수 있었으면 좋겠다. • 지역 문제나 사회 이슈에 대해 함께 논의하고 싶다. • 지역사회에 기여하거나 의미 있는 활동에 참여하고 싶다.	
건강/정서 안정	• 스트레스를 해소하고 감정을 안정시키고 싶다.	

〈표 4〉 6대 영향 영역별 도서관의 미래 삶에 대한 영향 기대(전체응답자 대상)

영향 영역	설문문항 (총 8문항)	측정방식
교육/학습	• 자기계발과 학습에 도움이 되었으면 좋겠다. • 진로·취업 준비에 도움이 되었으면 좋겠다.	리커드 5점 척도
디지털 역량	• 디지털 기기나 정보 활용에 자신감을 갖게 됐으면 좋겠다.	
문화/여가	• 문화예술을 향유할 수 있는 기회가 되었으면 좋겠다.	
사회적 연대	• 가족과의 관계를 향상시키는 데 도움이 되었으면 좋겠다. • 고립감을 덜어내고 사회적 관계를 넓힐 수 있었으면 좋겠다.	
시민성/참여	• 지역에서 일어나는 일들에 관심을 갖고 의견을 나눌 수 있었으면 좋겠다.	
건강/정서 안정	• 스트레스 회복과 정서 안정에 기여했으면 좋겠다.	

### 3. 조사 도구의 타당성 검증

설문 문항의 내용 타당도(Content Validity)와 연구 방향의 적절성을 확보하기 위해 도서관 현장 전문가 및 관계자를 대상으로 총 세 차례에 걸친 자문 회의를 개최하였다. 1차 자문(2025. 7. 30.)은 B도서관 관장과 진행하였으며, 도서관 평가의 패러다임 전환에 대한 논의가 이루어졌다. 자문을 통해 단순 만족도 조사를 지양하고, 프로그램을 통해 이용자의 삶에 나타난 실제적 변화를 측정할 수 있는 성과 지표 중심의 문항 설계의 필요성이 제기되었다. 또한, 비이용자 집단을 ‘연 1~2회 방문’과 ‘전혀 이용 안 함’으로 세분화하여 이질적인 집단 특성을 반영해야 한다는 의견이 반영되었다.

2차 자문(2025. 8. 1.)은 C시립도서관 팀장과 진행되었으며, 현장 운영의 실태를 반영한 문항 수정이 이루어졌다. 특히 장기 프로그램의 참여율 저조 현상을 반영하여 단기 및 1회성 체험형 프로그램과의 균형을 맞추는 문항 구성이 논의되었으며, 특화도서관 개념의 모호성을 해소하기 위해 설문 시 구체적인 사례를 제시하여 시민들의 실질적인 의견을 수렴하도록 보완하였다. 이후 3차(2025. 8. 13.) 자문을 통해 D도서관 관장과 문항의 전반적인 적절성과 최종 타당성을 점검한 뒤 설문 문항 순서 등을 수정하여 최종 설문지를 확정하였다.

### 4. 자료 분석 방법

본 연구를 통해 수집된 설문 데이터는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) Win 26.0 프로그램을 활용하여 분석되었다. 설문 응답의 성실도가 낮거나 중심화 경향이 지나치게 뚜렷한 응답치를 제외한 총 734부의 유효 표본을 최종 분석 대상으로 삼았다. 구체적인 분석 단계 및 방법은 다음과 같다.

첫째, 응답자의 인구통계학적 특성, 도서관 이용 실태, 비이용 요인 및 프로그램 선호 방식을 파악하기 위해 기술통계(Descriptive Statistics) 분석을 실시하여 빈도(Frequency)와 백분율(%), 평균(Mean), 표준편차(S.D)를 산출하였다.

둘째, 도서관 이용 여부 및 성별 등 두 집단 간의 인식 차이를 검증하기 위해 독립표본 t-검정(Independent samples t-test)을 수행하였다. 이를 통해 이용자와 비이용자 간의 미래 기대 영향 영역에 대한 인식 차이를 통계적으로 검증하였다.

셋째, 연령 및 직업군에 따른 미래 영향 기대 영역의 인식 차이를 분석하기 위해 일원배치 분산 분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 분석 결과 집단 간 유의미한 차이가 발견된 항목에 대해서는 그 구체적인 차이의 양상을 규명하고자 Scheffé의 사후 검정(Post-hoc test)을 실시하였다.

넷째, 특화도서관 개선 방향 및 도서관 이미지에 대한 주관식 서술형 응답은 유사한 의미를 가진 키워드별로 분류하는 내용 분석(Content Analysis) 과정을 거쳐 정성적으로 분석하였다. 모든 통계적 유의성 검정은 유의수준은  $p < .05$  기준으로 판단하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 응답자의 인구통계학적 특성 및 도서관 이용 현황

본 설문조사의 유효 응답자는 총 734명이며, 이 중 도서관 이용자는 560명(76.3%), 비이용자는 174명(23.7%)으로 나타났다. 먼저 성별 분포를 살펴보면, 여성이 525명(71.5%)으로 남성 209명(28.5%)보다 약 2.5배 높게 나타났다. 연령대별로는 40대가 30.8%(226명)로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 30대(23.2%, 170명)와 50대(17.6%, 129명)가 그 뒤를 이었다. 직업별 분포에서는 직장인이 56.3%(413명)로 과반을 차지하였으며, 주부 20.0%(147명), 은퇴자 5.9%(43명) 등의 순으로 나타났다. 거주지별로는 흥덕구 거주자가 36.6%(269명)로 가장 많았으며, 상당구 26.3%(193명), 청원구 22.5%(165명), 서원구 14.6%(107명) 순이었다.

전체 응답자가 꼽은 가장 주된 도서관 이용 목적은 '책 대출 및 열람'으로, 전체 응답(중복 응답 포함)의 50.2%(559건)를 차지하였다. 이는 디지털 매체의 확산에도 불구하고, 자료 제공이라는 도서관의 본원적 기능에 대한 수요가 여전히 견고함을 시사한다. 그러나 이용자 그룹과 비이용자 그룹 간의 이용 목적에는 뚜렷한 차이가 확인되었다. 첫째, 문화 프로그램참여에 있어 차이를 보였다. 이용자 그룹의 경우 '도서관 프로그램 참여'를 목적으로 꼽은 비율이 14.2%인 반면, 비이용자 그룹은 4.3%에 불과했다. 이는 기존의 도서관 문화 프로그램이 기존 이용자의 만족도를 높이는 데는 기여하고 있으나, 비이용자를 도서관으로 신규 유입시키는 유인책으로는 다소 미흡했음을 보여준다. 둘째, 공간 활용에 대한 잠재 수요의 차이이다. 비이용자 그룹은 '개인 학습 또는 업무'를 이용 목적으로 꼽은 비율이 23.6%로 나타나, 이용자 그룹(13.1%)보다 약 10%p 이상 높았다. 이는 비이용자들이 도서관을 '자료 이용의 장소'보다는 여전히 '자기계발, 수험, 업무 등을 위한 공간'으로 인식하고 있음을 보여준다.

### 2. 도서관 프로그램 참여로 기대하는 변화

도서관 이용자 그룹(N=560)을 대상으로 프로그램 참여를 통해 기대하는 변화를 5점 척도로 조사한 결과, <표 5>와 같이 시민들은 도서관이 문화적 향유와 정서적 안정을 제공하는 공간이 되기를 가장 강력하게 희망하는 것으로 나타났다. 구체적으로 '문화예술을 즐기고 감수성을 키우고 싶다'는 응답이 평균 4.32점으로 가장 높았으며, '스트레스를 해소하고 감정을 안정시키고 싶다'(4.20점)가 그 뒤를 이어, 도서관 프로그램이 시민의 삶에서 쉼과 치유의 핵심적인 역할을 수행하기를 기대하고 있음을 보여주었다. 또한 '새로운 지식이나 진로 아이디어 습득'(4.07점)에 대한 기대 역시 4점대로 높게 나타나 전통적인 학습 지원 기능과 자기계발에 대한 수요도 여전히 견고

함을 확인하였다. 반면, ‘고립감 해소 및 소속감 증진’(3.46점)이나 ‘지역 사회 문제 논의’(3.47점)와 같은 공동체적 가치나 사회적 연대에 대한 기대는 상대적으로 낮게 나타났으며, ‘디지털 콘텐츠 제작’(3.51점) 등 디지털 역량 강화에 대한 기대치도 하위권에 머물렀다. 이는 현재 도서관의 주류 이용층이 도서관을 ‘사회적 참여’나 ‘기술 습득의 장’보다는 ‘개인의 문화적 만족’과 ‘정서적 회복을 위한 공간’으로 인식하고 있음을 시사한다.

〈표 5〉 도서관 프로그램 참여로 기대하는 변화(이용자 N=560)

영향 영역	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
<b>교육/학습</b>	<b>새로운 지식이나 진로 아이디어를 얻고 싶다</b>	<b>2 (0.4%)</b>	<b>12 (2.1%)</b>	<b>137 (24.5%)</b>	<b>201 (35.9%)</b>	<b>208 (37.1%)</b>	<b>4.07</b>
디지털 역량	디지털 기기를 잘 다루고 싶다	27 (4.8%)	41 (7.3%)	197 (35.2%)	139 (24.8%)	156 (27.9%)	3.63
	디지털 콘텐츠를 직접 만들고 싶다	31 (5.5%)	55 (9.8%)	212 (37.9%)	119 (21.3%)	143 (25.5%)	3.51
<b>문화/여가</b>	<b>문화예술을 즐기고 감수성을 키우고 싶다</b>	<b>2 (0.4%)</b>	<b>4 (0.7%)</b>	<b>93 (16.6%)</b>	<b>171 (30.5%)</b>	<b>290 (51.8%)</b>	<b>4.32</b>
사회적 연대	가족과 함께하며 관계를 돈독히 하고 싶다	15 (2.7%)	33 (5.9%)	155 (27.7%)	144 (25.7%)	213 (38.0%)	3.90
	고립감을 해소하고 소속감을 느끼고 싶다	40 (7.1%)	67 (12.0%)	191 (34.1%)	118 (21.1%)	144 (25.7%)	3.46
시민성/참여	자신감 키우고 자기표현 잘하고 싶다	4 (0.7%)	24 (4.3%)	162 (28.9%)	175 (31.3%)	195 (34.8%)	3.95
	지역문제나 사회이슈에 대해 함께 논의하고 싶다	42 (7.5%)	55 (9.8%)	195 (34.8%)	133 (23.8%)	135 (24.1%)	3.47
	지역사회에 기여하거나 의미있는 활동에 참여하고 싶다	23 (4.1%)	36 (6.4%)	166 (29.6%)	172 (30.7%)	163 (29.1%)	3.74
<b>건강/정서 안정</b>	<b>스트레스를 해소하고 감정을 안정시키고 싶다</b>	<b>3 (0.5%)</b>	<b>6 (1.1%)</b>	<b>108 (19.3%)</b>	<b>197 (35.2%)</b>	<b>246 (43.9%)</b>	<b>4.20</b>

### 3. 도서관의 미래 영향 기대 영역

도서관이 시민의 삶에 미치는 미래 영향에 대한 기대 영역을 분석한 결과, 〈표 6〉과 같이 시민들은 도서관이 정서적 안정과 문화적 가치를 창출하는 공간으로서의 역할을 수행하기를 가장 강하게 희망하고 있었다. 전체 응답자의 평균을 살펴보면 ‘문화예술 향유 기회’(4.37점), ‘자기계발 및 학습 도움’(4.33점), ‘스트레스 회복 및 정서 안정’(4.33점) 순으로 높은 기대치를 보였다. 반면 ‘디지털 기기 및 정보 활용 자신감’(3.87점)은 상대적으로 낮아, 시민들이 도서관의 ‘디지털 역량 강화 역할’보다는 ‘전통적인 지식 습득’과 ‘정서적 치유 기능’을 핵심 가치로 인식하고 있음을 시사한다.

인구통계학적 특성에 따른 집단 간 인식 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, 유의미한 차이가 발견된 항목에 대해 Scheffé의 사후 검정을 진행하였다. 분석 결과,

연령대별로 20대는 '진로 및 취업 준비'(4.19점)에서 60대 이상 집단과 뚜렷한 차이를 보이며 높은 기대를 나타냈고, 40대는 '가족 관계 향상'(4.21점) 영역에서 다른 모든 연령대 대비 유의하게 높은 인식 수준을 보였다. 50대의 경우 '디지털 정보 활용 자신감'(4.10점) 항목에서 20~30대보다 높은 기대를 보여, 연령대별로 도서관에 요구하는 핵심 가치가 상이함이 통계적으로 확인되었다.

성별 및 이용 여부에 따른 차이 분석에서도 유의미한 결과가 도출되었다. 여성이 남성에 비해 '문화예술 향유'와 '사회적 관계망 확장' 등에 대해 유의하게 높은 기대치를 보였으며, 이용자 그룹 역시 비이용자보다 대부분의 영역에서 도서관의 긍정적 영향을 더 높게 평가하였다. 다만, '정보 활용 자신감'이나 '지역 사회 관심도' 영역에서는 이용 여부에 따른 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이는 해당 영역들이 집단 특성과 관계없이 보편적인 인식을 형성하고 있음을 의미하며, 향후 비이용자 유입을 위한 공통의 성과 지표로 활용될 수 있음을 시사한다.

직업군별 ANOVA 분석 결과, 주부 집단은 '문화예술 향유'(4.52점) 및 '가족 관계 향상'(4.14점)에서 타 직업군과 유의미한 차이를 보이며 가장 높은 평균을 기록하였다. 또한 학생 및 취업 준비생 집단은 은퇴자 집단에 비해 '진로 및 취업 지원'에 대한 기대가 통계적으로 유의하게 높았다. 이러한 사후 분석 결과는 도서관이 모든 시민을 대상으로 보편적인 서비스를 제공하되, 생애주기와 사회적 지위에 따라 전략적 우선순위를 차별화하여 정책의 실효성을 높여야 한다는 것을 보여준다.

〈표 6〉 도서관이 내 삶에 미쳤으면 하는 영향 영역(전체 응답자 N=734)

영향 영역	질문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
교육/학습	자기계발과 학습에 도움이 되었으면	1 (0.1%)	5 (0.7%)	113 (15.4%)	243 (33.1%)	372 (50.7%)	4.335
	진로·취업준비에 도움이 되었으면	7 (1.0%)	15 (2.0%)	201 (27.4%)	238 (32.4%)	273 (37.2%)	4.026
디지털 역량	디지털 기기나 정보활용에 자신감을 갖게 했으면	19 (2.6%)	36 (4.9%)	225 (30.7%)	193 (26.3%)	261 (35.6%)	3.873
문화/여가	문화예술을 향유할 수 있는 기회가 되었으면	1 (0.1%)	4 (0.5%)	111 (15.1%)	219 (29.8%)	399 (54.4%)	4.377
사회적 연대	가족과의 관계 향상 도움이 되었으면	13 (1.8%)	31 (4.2%)	209 (28.5%)	199 (27.1%)	282 (38.4%)	3.961
	고립감을 덜어내고 사회적 관계 넓힐 수 있으면	18 (2.5%)	42 (5.7%)	203 (27.7%)	210 (28.6%)	261 (35.6%)	3.891
시민성/참여	지역에 일들에 관심을 갖고 의견을 나눌 수 있으면	14 (1.9%)	43 (5.9%)	206 (28.1%)	228 (31.1%)	243 (33.1%)	3.876
건강/정서 안정	스트레스 회복과 정서안정에 기여했으면	3 (0.4%)	2 (0.3%)	120 (16.3%)	232 (31.6%)	377 (51.4%)	4.332

#### 4. 프로그램 운영 방식 선호도

공공도서관 프로그램 운영 방식 및 유형 선호도를 분석한 결과, 이용자와 비이용자 그룹 모두에

서 프로그램 참여에 대한 잠재적 수요가 확인되었으며 집단별로 차별화된 선호 경향이 나타났다. 프로그램 운영 기간의 경우, 전체 응답자의 45.5%가 1~2회 내외의 '단기체험형'을 가장 선호하는 것으로 나타났다. 특히 비이용자 그룹은 '단기체험형'에 대한 선호도가 57.3%로 이용자 그룹(41.6%)보다 현저히 높았으며, 프로그램 유형에서도 체험형(26.3%)이 특강형(21.0%)이나 정기형(18.7%)보다 높았다. 이는 도서관 방문 경험이 적은 시민들이 장기적인 시간 투입에 부담을 느끼기 때문으로 해석된다. 따라서 초기에는 단기 체험 프로그램을 마중물로 활용하여 진입 장벽을 낮추되, 점진적으로 정기형 프로그램으로 전환을 유도하는 안정적인 커리큘럼 설계가 요구된다.

프로그램 운영 시간대에 대한 선호도를 분석한 결과, 이용자와 비이용자 간의 선호 시간대가 명확하게 구분되었다. 기존 이용자들은 '평일 오전'(12.7%)과 '평일 오후'(12.4%) 시간대에도 비교적 고른 참여 의향을 보인 반면, 직장인 비율(62%)이 높은 비이용자 그룹은 평일 낮 시간대 이용에 제약이 큰 것으로 나타났다. 비이용자 그룹은 오프라인 프로그램의 경우 '평일 저녁'(24.6%)과 '주말 오전'(21.7%), '주말 오후'(20.1%) 시간대에 대한 선호도가 압도적으로 높았으며, 온라인 프로그램 역시 평일 저녁(28.8%)에 대한 선호가 가장 높게 나타났다. 이는 현재 도서관 프로그램이 이용자 참여가 용이한 평일 주간에 집중되어 있어 비이용자의 접근을 구조적으로 제한하고 있음을 시사한다. 따라서 비이용자 유입을 위해서는 평일 저녁(19시 이후) 및 주말 오전 시간대 프로그램을 대폭 확대하여, 도서관을 직장인과 학생들의 '저녁이 있는 삶'과 '주말 여가'를 지원하는 공간으로 운영할 필요가 있다.

도서관 방문 시 동반자에 대한 선호도를 분석한 결과, 전체 응답자의 51.1%가 도서관을 '혼자' 이용한다고 응답하여 개인화된 이용 성향이 두드러졌다. 그러나 비이용자 그룹의 경우 '친구와 함께'(19.9%) 이용하겠다는 응답 비율이 이용자 그룹(7.9%)에 비해 2배 이상 높게 나타났다. 이는 비이용자들이 도서관을 단순한 정보 습득의 공간을 넘어 사교 및 교류의 장으로 활용하고자 하는 잠재적 욕구가 있음을 보여준다. 비이용자들은 '고립감 해소'와 같은 직접적인 사회적 목적보다는 친구나 가족과 함께 방문하여 가볍게 교류하는 것을 선호한다. 따라서 도서관은 강한 소속감을 요구하는 공동체 프로그램보다는, 소규모 워크숍이나 취미 모임 등을 통해 우연한 만남과 가벼운 교류가 형성되는 '느슨한 사회적 연대'의 장을 마련함으로써 비이용자의 심리적 진입 장벽을 낮추는 전략이 유효할 것으로 판단된다.

## 5. 특화도서관 운영 제도에 대한 인식

도서관의 특화 주제 운영 제도에 대한 인지도를 조사한 결과, 전체 응답자의 56.4%가 해당 제도를 '몰랐다고' 답하여 과반수 이상의 시민이 특화 운영 사실을 인지하지 못하는 것으로 나타났다. 특히 비이용자 그룹의 경우 인지하지 못했다는 응답이 74.3%에 달해, 도서관 접근성이 낮은

집단일수록 특화 정책에 대한 정보 전달이 미흡함을 확인할 수 있다. 반면, 제도에 대한 낮은 인지도에도 불구하고 특화 운영의 필요성에 대해서는 전체의 60.1%가 긍정적으로 답하여 정책 취지에 대한 시민들의 높은 공감대가 형성되어 있음을 보여주었다. 이러한 결과는 정대근과 노영희(2018)의 연구에서 이용자들이 전반적으로 특화 서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않은 도서관에 비해 최소 서비스 수준 및 인식 수준 등에서 더 높은 서비스 품질을 보인다고 평가한 것과 맥락을 같이 한다. 즉, 시민들은 특화 서비스 도입이 도서관의 전반적인 서비스 질을 향상시키는 긍정적인 기제로 작용할 것임을 기대하고 있음을 시사한다.

특화 제도의 실효성을 높이기 위한 강화 요구사항으로는 <표 7>과 같이 '특화 주제에 맞춘 프로그램 운영 확대'(34.6%)가 단일 항목 중 가장 높게 나타났다. 그러나 '공간 구성 및 시설 개선'과 '자료 확충'을 합산한 인프라 보강 요구 역시 39.0%의 비중을 차지하여, 시민들은 콘텐츠의 내실화와 물리적 기반 구축이 병행되어야 한다고 인식하고 있었다. 이는 성공적인 특화도서관 운영을 위해 단순한 주제 선언을 넘어, 해당 분야의 전문 장서 확보와 주제를 직관적으로 체험할 수 있는 공간 혁신이 필수적임을 시사한다.

서술형 응답을 통해 도출된 제도 개선 의견에서는 접근성 및 전문성 결여에 대한 우려가 제기되었다. 이용자들은 특정 주제를 위해 원거리를 이동해야 하는 비효율성을 지적했으며, 특화 운영이 도서관 본연의 기본 기능을 저해하거나 특정 계층에 치우칠 것을 염려하는 목소리도 존재했다. 또한, 일부 특화 시설의 전문성 부족을 지적하며 '구색 맞추기' 식 운영을 탈피해야 한다는 비판적 견해도 확인되었다. 이러한 의견은 향후 정책 수립 시 단순한 시설 확충보다 운영의 내실을 기하는 것이 우선임을 뒷받침한다.

종합적인 분석 결과를 바탕으로 볼 때, 향후 청주시 특화도서관은 정책의 유연성과 전문성을 동시에 확보해야 할 것으로 보인다. 특화 주제를 지나치게 협소하게 설정하기보다 범용성 있는 주제를 복합적으로 운영하여 접근성을 높이고, 전문 사서 및 강사의 상주를 통해 운영의 깊이를 더할 필요가 있다. 무엇보다 공공도서관의 기본 기능을 충실히 수행하는 범위 내에서 특화 서비스의 비중을 조절함으로써, 지역 주민의 보편적 서비스 이용권과 특화된 문화적 욕구를 조화롭게 충족시키는 전략적 운영이 요구된다.

<표 7> 도서관 특화 프로그램을 위한 요구사항(전체 응답자(중복))

특화 프로그램 강화 요구사항	전체	이용자	비이용자
특화주제와 관련된 자료(도서) 확충	239 (18.7%)	192 (18.9%)	47 (18.2%)
특화주제에 맞춘 프로그램 운영 확대	442 (34.6%)	353 (34.8%)	86 (33.3%)
주제에 적합한 공간 구성 및 시설 개선	259 (20.3%)	198 (19.5%)	59 (22.9%)
전시·큐레이션 등 주제 중심의 시각 콘텐츠 강화	205 (16.1%)	165 (16.3%)	40 (15.5%)
해당 분야 전문 사서 또는 강사 배치	117 (9.2%)	95 (9.4%)	22 (8.5%)
기타	15 (1.2%)	11 (1.1%)	4 (1.6%)
합계	1277 (100%)	1014 (100%)	258 (100%)

## 6. 비이용자의 도서관 인식 및 잠재적 참여 의향 분석

도서관을 거의 이용하지 않는 비이용자 그룹(N=174)을 대상으로 이용을 저해하는 주된 요인을 분석한 결과, 물리적·시간적 접근성 문제가 가장 큰 장벽으로 작용하는 것으로 나타났다. 구체적으로 '집이나 직장에서 멀어서'라는 응답이 24.0%(56명)로 가장 높았으며, '운영시간이 맞지 않아서'가 19.7%(46명)로 그 뒤를 이었다. 이는 김하야나와 김기영(2014)의 연구에서 접근성(거리 및 교통)이 비이용의 핵심 요인으로 지목된 것과 일치하며, 서울도서관(2024)의 조사에서 '도서관까지 이동하는 것이 번거로워서'(45.5%)가 비이용의 주된 이유로 나타난 결과와도 맥을 같이한다. 또한 '스마트폰이나 인터넷으로 충분해서'라는 응답이 18.9%(44명)를 차지한 점은 주목할 만하다. 이는 정보 획득 경로가 디지털 매체로 다변화됨에 따라 도서관의 정보 제공 기능이 대체되고 있음을 시사한다. 따라서 비이용자 유입을 위해서는 물리적 거리를 극복할 수 있는 생활 밀착형 서비스(스마트 도서관 등) 확대와 더불어, 온라인으로는 대체 불가능한 도서관만의 차별화된 경험과 공간의 가치를 제공하는 전략이 요구된다.

비이용자들이 인식하는 도서관의 이미지는 긍정적 기대와 부정적 선입견이 공존하는 양상을 보였다. 도서관에 대한 이미지를 묻는 문항에서 '정보를 얻거나 도움을 받을 수 있는 공간'(13.1%)과 '언제든 들를 수 있는 열린 공간'(13.1%)이라는 긍정적 인식이 높게 나타났으나, 동시에 '조용해서 불편하거나 부담스러운 공간'(12.8%)이라는 부정적 인식도 상당한 비중을 차지하였다. 이는 서울도서관(2024)의 조사에서 비이용자들이 도서관을 '구식이다'(43.8%) 혹은 '지루하다'(38.3%)라고 인식하는 경향과 유사한 맥락이다. 특히 주관식 응답 분석 결과, 비이용자들은 '조용함'이나 '고요함'을 '숨 막히는 공부방'이나 '다가가기 어려움'으로 연결하여 심리적 압박감을 느끼는 것으로 나타났다. 반면, 이들이 도서관에 바라는 모습은 '따뜻하고 편안함', '휴식처', '힐링' 등으로, 경직된 학습 공간이 아닌 정서적 안정과 여유를 얻을 수 있는 제3의 공간을 희망하고 있었다. 따라서 도서관은 정숙 구역과 활발한 커뮤니티 구역을 명확히 분리하고, 밝고 편안한 인테리어를 통해 심리적 진입 장벽을 낮추는 공간 혁신이 필요하다.

비이용자들의 도서관 서비스 인지도는 기본적인 기능에 편중되어 있는 것으로 나타났다. '책 대출 및 반납'(32.6%)과 '희망도서 신청'(18.4%)에 대한 인지도는 비교적 높았으나, 도서관의 이용 편의성을 높여주는 '상호대차 서비스'(7.1%)나 최신 트렌드를 반영한 '전자책, 오디오북'(12.3%) 서비스에 대한 인지도는 저조하였다. 그러나 잠재적인 프로그램 참여 의향을 묻는 질문에서는 <표 8>과 같이 비이용자들도 도서관 프로그램에 대해 높은 관심을 보였다. 특히 '스트레스 해소와 감정 회복을 위한 활동'에 대한 참여 의향이 평균 3.77점으로 가장 높았으며, '일상생활에 도움 되는 정보 강좌'(3.66점)가 그 뒤를 이었다. 반면 '가족과 함께 즐기는 체험 프로그램'(3.33점)은 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 비이용자 유입을 위해서는 학습이나 배움에 대한 부담을 주는 프로그램

보다는, 개인의 정서적 회복(힐링)을 지원하거나 실생활에 즉각적으로 유용한 정보를 제공하는 콘텐츠가 효과적인 유인책이 될 수 있음을 시사한다.

〈표 8〉 프로그램 참여 의향(비이용자 N=174)

해당 프로그램에 참여하고 싶다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균
가족과 함께 즐기는 체험 프로그램	8 (4.1%)	18 (9.9%)	87 (50.9%)	32 (18.7%)	29 (16.4%)	3.333
생활 속 디지털 활용 교육	8 (4.1%)	18 (9.9%)	75 (43.3%)	39 (22.8%)	34 (19.9%)	3.444
일상생활에 도움되는 정보 강좌	5 (2.3%)	8 (4.1%)	76 (43.9%)	42 (24.6%)	43 (25.1%)	3.661
<b>스트레스 해소와 감정회복을 위한 활동</b>	<b>6 (2.9%)</b>	<b>5 (2.3%)</b>	<b>65 (37.4%)</b>	<b>50 (29.2%)</b>	<b>48 (28.1%)</b>	<b>3.772</b>
사람들과 어울릴 수 있는 소규모 모임	11 (5.8%)	14 (7.6%)	79 (45.6%)	40 (23.4%)	30 (17.5%)	3.392

## V. 논의 및 결론

### 1. 연구 결과의 요약 및 논의

본 연구는 투입과 산출에 치중된 기존 공공도서관 평가 체계를 시민 삶의 질적 변화를 측정하는 성과(Outcome) 중심 체계로 전환하기 위해 로직 모델을 분석 틀로 활용하였다. 청주시민들의 설문 결과를 바탕으로 도출된 주요 발견점과 논의는 다음과 같다.

첫째, 시민들은 도서관을 통해 단순한 정보 습득이라는 산출물을 넘어, 문화적 향유와 정서적 안녕이라는 중·장기 성과를 강력히 기대하고 있었다. 분석 결과, 시민들이 프로그램 참여로 기대하는 변화 중 ‘문화예술 향유(4.32점)’와 ‘스트레스 해소 및 정서적 안정(4.20점)’이 매우 높게 나타났으며, 미래 기대 영역에서도 문화/여가(4.377점)와 건강/정서 안정(4.332점)이 최상위권을 차지하였다. 이는 Vakkari et al.(2016)이 제시한 바와 같이 도서관의 가치가 단순한 정보 전달을 넘어 시민의 삶의 만족도 제고라는 심리적 성과로 수렴되고 있음을 실증한다. 따라서 도서관은 시민들이 기대하는 ‘복합 문화 힐링 공간’으로서의 역할을 강화할 수 있도록, 정서적 회복과 같은 무형의 가치를 중·장기 성과로 연결하는 운영 전략이 필요하다.

둘째, 비이용자의 낮은 인지도와 도서관에 대한 이중적 인식은 투입 및 활동 단계에서의 정책 전달 체계 개선이 실제 성과 창출을 위한 필수 전제 조건임을 보여준다. 분석 결과 시민의 56.4%가

도서관의 특화 주제 운영 사실을 인지하지 못하고 있었으며, 특히 비이용자는 도서관 이용 목적으로 '개인학습/업무(23.6%)'를 가장 높게 꼽으면서도 '운영 시간 불일치(19.7%)'를 주요 장애 요인으로 제시하였다. 이는 공급자 중심의 운영 방식이 잠재적 이용자를 구조적으로 소외시켜 성과 창출의 기회를 제한해 왔음을 입증한다. 따라서 평일 저녁 및 주말 시간대 운영 확대와 같은 투입 요소의 개선을 통해 비이용자의 심리적 문턱을 낮추고, 이들이 선호하는 스트레스 해소 등의 콘텐츠를 활동 단계에 전략적으로 배치할 필요가 있다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 성과 기대의 차이는 성과 기반 운영 체계 구축 시 '이용자 타겟팅'의 중요성을 뒷받침한다. ANOVA 분석 결과 20대는 진로/취업 준비(4.19점), 40대는 가족 관계 향상(4.21점), 50대는 디지털 역량 강화(4.10점) 영역에서 유의하게 높은 성과 기대를 보였다. 이는 표순희(2014)가 지적한 대로 생애주기와 사회적 환경에 따라 도서관 서비스에 기대하는 혜택이 상이함을 재확인시켜 준다. 이러한 발견은 모든 이용자에게 동일한 산출 지표를 적용해 온 기존 방식에서 탈피하여, 각 세대별로 특화된 핵심 성과가 로직 모델의 단기(인식/지식) 단계를 거쳐 어떻게 중기(행동) 및 장기 성과로 안착하는지를 정교하게 분석해야 한다는 것을 보여준다.

넷째, 특화도서관에 대한 높은 정책 공감도(60.1%)와 구체적인 개선 요구사항은 향후 공공도서관이 성과 중심의 고도화 정책을 추진해야 함을 시사한다. 시민들은 특화 서비스의 내실화를 위해 단순히 프로그램 수의 확대(34.6%)뿐만 아니라, 해당 주제를 뒷받침할 수 있는 전문 장서의 확충과 전용 공간 조성(39.0%)이 선행되기를 강력히 요구하고 있었다. 이는 로직 모델의 활동 단계에서 제공되는 특화 프로그램이 시민들이 체감할 수 있는 물리적 인프라 및 전문 자원과 결합될 때 비로소 실질적인 성과로 이어질 수 있음을 의미한다. 따라서 향후 도서관은 이용자와 비이용자 모두가 체감할 수 있도록 특화 주제와 연계된 전문 자료 및 공간 서비스를 강화함으로써, 프로그램의 질적 수준과 정책적 실효성을 확보할 필요가 있다.

## 2. 로직 모델 기반의 지표 설계 및 적용 방안

본 연구는 도서관 서비스의 투입이 시민의 삶에 미치는 인과 구조를 체계적으로 분석하기 위해 로직 모델을 적용하였으며, 현장에서 활용 가능한 지표는 <표 9>와 같이 설계될 수 있다. 지표의 단계별 구분은 프로그램 참여가 가져오는 변화의 즉각성과 지속성 정도에 따라 산출(Output)과 성과(Outcome)로 나누었으며, 성과는 다시 변화의 깊이에 따라 단기, 중기, 장기 단계로 세분화하였다. 구체적으로 산출은 도서관이 제공한 서비스의 양적 결과물을 의미하며, 성과는 참여자의 인식 및 지식의 변화(단기), 행동 및 태도의 실천(중기), 그리고 최종적인 삶의 조건 및 사회적 환경의 변화(장기)를 측정하는 데 중점을 두었다(Frechting, 2007).

교육/학습 및 디지털 역량 영역은 시민들이 도서관을 통해 새로운 지식이나 진로 아이디어

획득(평균 4.07점) 및 평생 학습 습관 형성(평균 4.335점)을 기대하는 점을 반영하였다. 산출 지표에는 프로그램 제공량뿐만 아니라 독서 동아리 운영 지속률을 포함하여 장기적인 학습 공동체 형성 노력을 측정하도록 설계하였다. 성과 지표는 단기적으로 학습 동기를 증진하고, 중기적으로 진로 및 취업 준비에 실질적 도움이 되었는지를 확인하며, 장기적으로는 학교 밖 청소년의 교과서 접근과 같은 교육 형평성 지표를 통해 도서관이 교육 격차 해소라는 사회적 조건을 마련하는 역할을 수행하도록 구성하였다.

문화/여가 및 건강/정서 안정 영역은 시민들이 기대하는 도서관의 사회적 가치 1순위인 문화예술 감수성(4.32점)과 스트레스 해소 및 심리적 안정(4.20점)을 주요한 지표 설계 근거로 활용하였다. 시민들이 도서관을 따뜻한 안식처이자 복합 문화 힐링 공간으로 인식하고자 하는 욕구가 강력하다는 분석 결과에 따라, 프로그램 참여를 통한 영감과 동기 부여(단기)가 일상에서의 정서적 자기치유 및 여가 실천 행동(중기)으로 이어지고, 최종적으로 삶의 즐거움과 안녕이 증진되는 사회적 환경 조건(장기)을 형성하도록 지표화하였다.

사회적 연대 및 시민성/참여 영역은 40대의 가족 관계 향상 기대(4.21점)와 비이용자의 친구 및 지인 동반 이용 희망(19.9%) 분석 결과를 지표에 투영하였다. 현재 공동체 참여에 대한 기대치는 타 영역에 비해 상대적으로 낮으나, 도서관을 매개로 한 공동체 인식 형성과 상호 교류 실천을 중기 지표로 설정함으로써 도서관이 사회적 고립감을 완화하고 지역사회 통합 조건을 강화하는 사회적 자본 형성의 핵심 거점임을 입증할 근거를 마련하였다. 특히 참여 공정성 제고 노력을 산출 지표에 포함하여 운영 시간 유연화 및 추천제 도입 등 시민들의 운영 개선 요구를 정책적으로 수렴하고자 하였다.

이러한 지표 체계를 현장에 적용하기 위해서는 다음과 같은 전략적 접근이 필요하다. 첫째, 프로그램의 형태에 따른 차별화된 평가 시점의 적용이 요구된다. 일회성이나 단기 체험형 프로그램은 종료 직후 즉시 설문을 통해 지식 습득 및 흥미 유발 등의 단기 성과를 측정해야 하나, 정기 강좌나 연속형 프로그램의 경우 종료 1~3개월 후 추적 조사를 시행하여 행동 변화와 정서적 안정의 지속성 등 중기 성과를 확인하는 피드백 구조를 확립해야 한다.

둘째, 비이용자의 62%가 직장인이며 평일 야간 및 주말 이용을 희망한다는 분석 결과에 근거하여, 투입 단계에서 서비스 가용 시간의 유연성을 확보하고 단기 체험형 프로그램을 마중물로 활용하여 장기 학습형 프로그램으로 유도하는 이용자 학습 여정 설계가 필요하다.

마지막으로, 정량적 수치에 매몰되지 않고 이용자의 개방형 응답이나 심층 인터뷰를 통해 수집된 질적 사례를 성과 지표와 연계함으로써, 도서관이 시민의 삶에 미치는 구체적인 가치를 정책 입안자와 지역사회에 입증하는 강력한 근거 자료로 활용할 필요가 있다.

〈표 9〉 로직 모델 기반 6대 영향 영역별 지표 설계(안)

영향 영역	지표	산출(Output)	성과(Outcome)		
			단기	중기	장기
교육/학습		<ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 횟수 및 수강 시간</li> <li>독서 동아리 운영 지속률</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>새로운 지식 및 진로 아이디어 습득</li> <li>학습 동기 증진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>진로 및 취업 준비 실천</li> <li>자기주도적 학습 실습</li> <li>학습 역량 적용 자신감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평생 학습 습관 형성</li> <li>교육 기회 형평성 제고</li> </ul>
디지털 역량		<ul style="list-style-type: none"> <li>취업 연계 디지털 포트폴리오 구축 지원 건수</li> <li>중장년층 대상 디지털 교육 비율</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 도구 사용 자신감 증진</li> <li>디지털 창작 도구 활용 의향</li> <li>정보 격차 인식 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실생활 적용 의향 및 실천율</li> <li>정보 접근 기회 확보 체감</li> <li>온라인 서비스 활용 실습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 독립성 확보 체감</li> <li>디지털 활용을 통한 경제적 혜택</li> <li>민주적 정보 접근 환경 조성</li> </ul>
문화/여가		<ul style="list-style-type: none"> <li>특화 공간 이용률</li> <li>북큐레이션 및 전시 운영 횟수 및 방문자 수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화 예술 참여 의지 상승</li> <li>창의적 활동 경험 및 자신감</li> <li>새로운 의견 형성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화 향유를 통한 삶의 질 향상 체감</li> <li>독서에 대한 즐거움 증대</li> <li>지속적인 문화 활동 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>도서관을 복합 문화 힐링 공간으로 인식하는 정도</li> <li>삶의 즐거움 증진</li> </ul>
건강/정서 안정		<ul style="list-style-type: none"> <li>건강 및 정서 프로그램 횟수</li> <li>심리 상담 및 북큐레이션 연계 건수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>스트레스 해소 및 감정 안정감 증가</li> <li>정서적 회복 동기 및 영감 형성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외로움 및 고립감 감소 체감</li> <li>건강 증진 실천 의향</li> <li>정서적 자가 치유 행동 실천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>삶의 질 향상 기여도</li> <li>전반적인 정서적 웰빙 환경 형성</li> </ul>
사회적 연대		<ul style="list-style-type: none"> <li>취약계층 대상 아웃리치 활동 수</li> <li>전문 인력 연계 상담 및 지원 건수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고립감 해소 및 소속감 기대</li> <li>이웃 및 친구와 함께 이용할 의향</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 관계망 확대 체감</li> <li>세대 간 및 문화 간 이해 증진</li> <li>상호 교류 및 돌봄 실천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 자본 형성 기여</li> <li>지역사회 통합 및 공동체 회복력을 위한 사회적 조건 강화</li> </ul>
시민성/참여		<ul style="list-style-type: none"> <li>공론장 및 토론회 모임 운영 횟수</li> <li>참여 공정성 제고 노력 횟수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 문제에 대한 관심도</li> <li>의견 교류의 중요성 인식</li> <li>시민 권리 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 활동 참여 의향 증가</li> <li>정보 기반 의사 결정 능력 향상</li> <li>도서관 운영 지지 활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정성 및 투명성 제고 인식</li> <li>도서관의 공적 책임 및 가치 인식</li> <li>민주적 참여 환경 조성</li> </ul>

### 3. 연구의 의의 및 한계

본 연구는 급변하는 사회적 환경 속에서 청주시 공공도서관의 역할을 재정립하고, 시민 체감형 성과 중심의 운영 체계를 마련하기 위한 실증적 토대를 구축하였다는 점에서 다음과 같은 의의를 갖는다.

첫째, 기존 공공도서관 평가가 참여자 수나 단순 만족도 조사와 같은 정량적 산출에 머물렀던 관행을 탈피하여, 도서관 서비스가 시민의 삶에 미치는 단기, 중기, 장기적 성과를 규명하고자 하였다. 로직 모델을 분석 틀로 설정하여 교육, 문화, 정서 등 다각적인 영역에서 도서관의 가치를 측정함으로써, 성과 중심의 프로그램 운영 방향성을 제시하였다.

둘째, 세부적인 프로그램 운영 방식부터 특화도서관 제도에 대한 인식, 그리고 서비스 사각지대에 놓인 비이용자의 유입 제고 방안까지 연구의 범위를 확장하였다. 이는 단순히 특정 프로그램의 선호도를 조사하는 수준을 넘어, 청주시 공공도서관의 전반적인 운영 정책 수립에 활용할 수 있는 포괄적이고 실천적인 기초 자료를 마련했다는 점에서 의의가 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계 또한 지닌다. 우선, 설문 수집 과정에서 청주시의 인구 통계적 분포를 고려한 층화 표본 할당이 이루어지지 못했다는 점이다. 시민 의견 수렴을 위해 다각적인 경로로 표본을 확보하는 과정에서 데이터의 인구통계학적 편향성을 배제하지 못했다는 한계가 있다. 그럼에도 상당한 규모의 유효 표본을 확보함으로써 집단 간 인식 차이를 분석하는 실증적 근거로서의 신뢰성을 확보하고자 노력하였다.

또한, 로직 모델 기반의 성과 측정 지표를 제안함에 있어 실제 현장에서 즉시 적용 가능한 수준의 세밀한 설문 문항 설계까지는 나아가지 못했다는 한계도 존재한다. 프로그램 종료 직후와 특정 시점 경과 후의 측정 지표, 혹은 사전 및 사후 비교 지표 등을 시간적 및 단계별로 세분화하여 구체적으로 제시하지 못한 점은 본 연구의 후속 과제로 남는다.

따라서 향후 연구에서는 본 연구에서 제안한 지표를 바탕으로 특정 도서관을 시범 운영 대상으로 선정하여 시민들의 지식, 태도, 기술 등 역량 제고 정도를 측정하는 실증적 실험 연구가 수행될 필요가 있다. 이러한 검증 과정을 거쳐 고도화된 성과 측정 모델을 청주시 전체 도서관으로 확산 시킨다면, 시민의 요구와 기대에 부응하는 데이터 기반의 지속 가능한 도서관 운영 체계를 구축하는 데 기여할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 권나현 (2015). 공공도서관 서비스 성과 평가: 일상생활에서의 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인들의 인식을 중심으로. 한국문헌정보학회지, 49(2), 169-194.  
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169>
- 김규환, 남영준 (2008). 공공도서관의 성과지표 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(4), 113-139. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.113>
- 김선애 (2020). 공공도서관 성과평가 체계에 대한 비교·분석. 한국비블리아학회지, 31(4), 49-72.  
<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.4.049>
- 김성희, 이승민 (2022). 미래 공공도서관 발전 방향에 대한 사서 및 이용자 인식 조사. 한국비블리아학회지, 33(1), 499-519. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.499>
- 김하야나, 김기영 (2014). 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구: 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 중심으로. 정보관리학회지, 31(3), 201-226. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.3.201>
- 노영희 (2017a). 공공도서관의 교육적 가치 측정을 위한 평가지표 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 51(4), 5-34. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.4.005>
- 노영희 (2017b). 공공도서관의 사회적 가치 평가지표 개발에 관한 연구. 정보관리학회지, 34(2),

- 181-214. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.181>
- 노영희 (2017c). 도서관의 문화적 가치 평가지표 개발에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(3), 177-205. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.3.201709.177>
- 노영희, 신영지, 광우정 (2018). 특화도서관 사서의 인식조사 기반 활성화 방안 연구. 한국비블리아학회지, 29(4), 91-111. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.091>
- 박성재, 이용구 (2015). 논리모델을 이용한 도서관 성과측정에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 26(2), 269-287. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.269>
- 서울특별시. 서울도서관 (2024). 2024년 서울시 공공도서관 서비스 성과조사 결과 보고서.
- 심효정, 노영희 (2022). 특화도서관 운영현황에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 53(3), 47-72. <https://doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.47>
- 오동근, 노동조 (2024). 공공도서관의 사회적 가치에 대한 이용자와 비이용자의 인식 차이에 관한 연구: 파주시를 중심으로. 한국비블리아학회지, 35(1), 47-71. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2024.35.1.047>
- 윤희윤 (2009). 국내 공공도서관 경영평가의 동향과 지향성. 한국문헌정보학회지, 43(2), 29-51. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.2.029>
- 정대근, 노영희 (2018). 공공도서관 서비스 품질 평가를 통한 특화서비스에 대한 이용자 인식 연구. 정보관리학회지, 35(4), 51-75. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.4.051>
- 정유경, 박성희, 권선영, 김보일, 구정화 (2021). 공공도서관에 대한 지역주민들의 인식과 요구 분석: 대전지역 공공도서관 이용자 및 비이용자를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 55(3), 239-258. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.239>
- 차미경, 표순희 (2008). 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(4), 329-354. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.329>
- 표순희 (2006). 공공도서관 경제적 가치 측정에 관한 연구: 대출 서비스를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 40(2), 243-262. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2006.40.2.243>
- 표순희 (2014). 공공도서관 이용자의 혜택 측정에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 48(2), 307-329. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.307>
- Becker, S., Crandall, M. D., Fisher, K. E., Kinney, B., Landry, C., & Rocha, A. (2010). Opportunity for All: How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries. Institute of Museum and Library Services. Available: [https://www.ims.gov/sites/default/files/publications/documents/opportunityforall\\_0.pdf](https://www.ims.gov/sites/default/files/publications/documents/opportunityforall_0.pdf)
- Chen, T. T. & Ke, H. R. (2017). Public library as a place and breeding ground of social

- capital: a case of Singang Library. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 22(1), 45-58. <https://doi.org/10.22452/mjlis.vol22no1.4>
- Creaser, C. (2018). Assessing the impact of libraries: the role of ISO 16439. *Information and Learning Sciences*, 119(1/2), 87-93. <https://doi.org/10.1108/ILS-05-2017-0037>
- Department for Digital, Culture, Media & Sport (2018). Evaluation of the Libraries: Opportunities for Everyone innovation fund. GOV.UK. Available: <https://www.gov.uk/government/publications/evaluation-of-the-libraries-opportunities-for-everyone-innovation-fund/evaluation-of-the-libraries-opportunities-for-everyone-innovation-fund>
- Frechtling, J. A. (2007). *Logic Modeling Methods in Program Evaluation*. 지은구, 장현숙, 정효미 옮김 (2012). *프로그램 평가와 로직모델*. 서울: 학지사.
- Public Library Association (n.d.). Outcome measurement for public libraries. American Library Association. Available: <https://www.ala.org/pla/data/outcomemeasurement>
- Robertson, M., Gottschalk, T., & Wheeler, J. (2024). The CARL library impact framework: a logic model approach to impact assessment for research libraries. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 18(2), 1-16. <https://doi.org/10.21083/partnership.v18i2.7612>
- Scottish Library & Information Council (2022). How good is our public library service?: A public library quality framework for Scotland. Available: <https://scottishlibraries.org/wp-content/uploads/2025/04/How-good-is-our-public-library-service-Final.pdf>
- Seismonaut and Roskilde Central Library (2021). The impact of public libraries in Denmark: A haven in our community. Roskilde Central Library. Available: [https://www.roskildebib.dk/sites/default/files/2024-10/roskildebib\\_folkebibliotekets\\_betydning\\_for\\_borgerne\\_i\\_danmark\\_eng\\_final\\_0.pdf](https://www.roskildebib.dk/sites/default/files/2024-10/roskildebib_folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_danmark_eng_final_0.pdf)
- Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37-44. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>
- Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., & Sin, S. J. (2016). Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, 72(2), 342-361. <https://doi.org/10.1108/JD-08-2015-0103>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Cha, Mi-Kyeong & Pyo, Soon-Hee (2008). A study on the development of enjoyment indicators of public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4), 329-354. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.329>
- Jeong, Dae Keun & Noh, Younghee (2018). A study on users' perception of specialized services through service quality evaluation of public libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 35(4), 51-75. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.4.051>
- Jeong, Yoo Kyung, Park, Sung Hee, Kwon, Sun Young, Kim, Bo Il, & Koo, Joung Hwa (2021). Citizens' perception, demands and expectations of their public library services in Daejeon. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(3), 239-258. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.239>
- Kim, Gyuhan & Nam, Young Joon (2008). A study on development of performance indicators for Korean public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4), 113-139. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.4.113>
- Kim, Hayana & Kim, Giyeong (2014). A study on factors to the non-use of public libraries in users, former users and non-users. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(3), 201-226. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.3.201>
- Kim, Seonghee & Lee, Seungmin (2022). A Study on the perception of librarians and library users on the future direction of public library development. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 33(1), 499-519. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.499>
- Kim, Sun-Ae (2020). A comparative analysis of performance evaluation systems for public libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 31(4), 49-72. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.4.049>
- Kwon, Nahyun (2015). A national study of perceived outcomes of public library services: Measuring the perceived benefits of public library services among Korean adult library users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2), 169-194. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169>
- Noh, Younghee (2017a). A study on development of evaluation indicators for measuring

- educational value of libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(4), 5-34. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.4.005>
- Noh, Younghee (2017b). Research on development of social value evaluation indicators for public libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 34(2), 181-214. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.181>
- Noh, Younghee (2017c). A study on evaluation indicator development of cultural value of library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(3), 177-205. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.3.201709.177>
- Noh, Younghee, Shin, Youngji, & Kwak, Woojung (2018). A study on activation plan of the perception survey foundation for specialized library librarian. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4), 91-111. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.091>
- Oh, Dong-Geun & Noh, Dong-Jo (2024). A study on the differences in awareness of the social value of public libraries between public library users and non-users: focused on Paju city. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 35(1), 47-71. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2024.35.1.047>
- Park, Sung Jae & Lee, Yong-Gu (2015). Measuring library outcomes using a logic model. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2), 269-287. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.269>
- Pyo, Soon-Hee (2006). A study on the measuring of the economic value of a public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(2), 243-262. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2006.40.2.243>
- Pyo, Soon-Hee (2014). A study on measuring the benefits of public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(2), 307-329. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.307>
- Seoul Metropolitan Library (2024). 2024 Report on the Performance Survey of Public Library Services in Seoul. Seoul Metropolitan Government.
- Sim, Hyo Jung & Noh, Younghee (2022). A study on the operation status of specialized public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(3), 47-72. <https://doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.47>
- Yoon, Hee-Yoon (2009). Trends and directions of management evaluation of the public libraries in Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2), 29-51. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.2.029>

