

공공도서관 서비스 성과 평가*

- 일상생활에서의 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인들의 인식을 중심으로 -

A National Study of Perceived Outcomes of Public Library Services: Measuring the Perceived Benefits of Public Library Services among Korean Adult Library Users

권 나 현 (Nahyun Kwon)**

목 차

- | | |
|----------|-------|
| 1. 서론 | 4. 논의 |
| 2. 연구 방법 | 5. 결론 |
| 3. 결과 분석 | |

초 록

본 연구의 목적은 도서관의 성과를 도서관 서비스가 국민 개인의 삶에 미치는 영향을 통해 종합적으로 파악하려는 Vakkari와 Serola(2012)의 성과측정지표에 근거하여 한국 공공도서관의 서비스 성과를 평가하는 것이다. 우리나라 성인들의 인구사회학적 분포에 기반하여 전국의 성인 1,000명을 대상으로 웹설문조사를 실시하여 지난 1년간 공공도서관을 이용해 본 경험이 있다고 응답한 629명의 응답을 분석하였다. 조사 결과, 일상생활 19개 영역 가운데 응답자의 약 2/3 정도가 "소설 및 비소설류 독서", "교육 및 학습 기회제공", "여가 중 자기 계발" 등 세 영역에서 공공도서관의 혜택을 가장 크게 인식하는 것으로 나타났다. 나머지 16개 영역에서의 혜택은 상대적으로 낮게 인식되고 있었다. Vakkari와 Serola 성과측도의 요인구조를 우리나라 연구 참여자에게 적용한 결과, 원래의 구조와는 다른 구조가 발견되었다. 기존의 "일상생활"과 "여가활동" 영역은 유지한 가운데, "일/업무"와 "학습"이 하나의 요인으로 결합되었고, "여가활동"에서 분리되어 나온 "독서/자기계발" 영역이 새로운 요인을 형성하고 있었다. 마지막으로 인구사회학적 특성에 따른 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식차를 조사한 결과, 남성은 일/학습, 여성은 독서/자기계발 영역에서 혜택을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타나 성별 차이가 밝혀졌다. 본 연구 결과는 인구사회학적 분포에 비례하여 표집한 전국 성인을 대상으로 그들이 인식하는 도서관 서비스의 혜택을 조사함으로써 2014년 현재 우리나라 공공도서관 서비스의 전체적인 성과 수준을 파악하려 했다는 점에서 의의가 있다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to assess the performance of Korean public libraries based on the national representative sample using Vakkari and Serola's (2012) public library outcome scale. Conducting a web-based survey to 1,000 Korean adults nationwide, the responses of 629 respondents who had visited the public library in the past year were analyzed. Results showed that, among the 19 benefit areas, "reading fiction and non-fiction" was the most perceived benefit area followed by "acquiring educational opportunities", and "self-development during leisure time". The benefits were considerably lowly perceived in the rest 16 areas. Different from the original four-factor structure, "reading/self development" were emerged as a new factor in this Korean sample. The benefits were perceived differently by citizens with different socio-demographic backgrounds. Results informed the current status of the public library performance and values perceived by the general Korean adults population across the nation.

키워드: 공공도서관 성과평가, 공공도서관 서비스 평가, 혜택, 인구사회학적 특성, 공공도서관 이용
Public Library Performance Evaluation, Perceived Outcomes

* 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2014S1A5A8016078).

이 연구는 2015년도 명지대학교 선도연구단 지원으로 연구되었음.

** 명지대학교 문헌정보학과 교수(nahyun.kwon@gmail.com)

논문접수일자: 2015년 4월 21일 최초심사일자: 2015년 4월 22일 게재확정일자: 2015년 5월 8일

한국문헌정보학회지, 49(2): 169-194, 2015. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169]

1. 서론

대통령 소속 도서관정보정책위원회(2014, p.40)가 발표한 『제 2차 도서관종합발전계획(2014-2018)』은 “행복한 삶과 미래를 창조하는 도서관”을 그 비전으로 삼고, 핵심목표로 “보편적 도서관서비스를 통해 모든 국민의 행복증진”을 수립하고 있다. 구체적 추진전략으로는 “생애주기별 맞춤형 도서관 서비스 확대”와 “지식정보 취약계층의 도서관 서비스 강화” 등을 포함하고 있다. 그 내용에는 도서관이 진로정보, 취업 및 창업정보, 건강정보, 독서 정보 등과 같은 생활밀착형 지식정보 제공 및 상담서비스를 확대할 것이 명시되어 있다. 더불어 지역 공동체 소통의 거점으로 도서관의 기능을 강화하고, 공공도서관 내 창업정보센터를 설치 운영하고 중소기업 및 기업 대상의 전문지식정보 및 상담서비스를 제공하는 것도 포함하고 있다. 이러한 서비스는 문자 그대로 국민 개개인의 삶과 지역사회 전 영역에서의 행복과 복리를 포괄하는 것이다.

한국의 공공도서관계에 동 위원회가 이러한 비전을 제시했다는 것은 매우 고무적이다. 급격히 다원화되고 있는 우리 사회에서, 공공도서관을 다양한 사회문제 해결과 전반적 국민의 행복증진에 기여하는 사회적 장치로 규정하고 그 역할에 대한 기대는 과거 어느 때보다도 크다. 한국사회에서 일고 있는 이러한 사회적 요청에 부응하는 서비스를 지역 공공도서관들이 얼마나 제공하고 있는지를 정확히 파악해야 하는데, 이를 위해서는 서비스 성과 측정 방안과 방법 마련이 선행되어야 한다.

그간 수행되어 온 국내 공공도서관 성과연구

를 보면, 국립중앙도서관(2007)의 『공공도서관 평가지표 개발에 관한 연구』, 도서관정보정책위원회(2009)의 『전국 도서관 운영평가 지표 연구』, 『공공도서관의 지역사회 영향력 평가지표』(차미경 2003) 등의 성과측정 지표개발의 노력이 있었다. 그러나 이러한 지표들은 “대출책 수”, “일인당 장서구입비” 등과 같이 주로 정량적 성격을 지닌 산출물(output)에 관심을 두며, 그 평가 단위도 개별 도서관경영 성과지표에 국한되고 있다. 도서관종합발전계획이 제시한 비전과 목표의 달성여부를 제대로 평가하는데 개별 도서관의 산출물 중심의 성과평가에는 분명히 한계가 있다고 보인다.

한편 2000년 이후 많은 주목을 받았던 도서관 성과평가로, 도서관의 가치를 화폐 가치로 측정하는 경제적 가치연구를 들 수 있다(표순희, 고영만, 심원식 2011). 경제적 가치를 측정하는 이들 “가치연구”는 재정적으로 어려운 시기에 의사결정자들에게 도서관 서비스의 가치를 입증함으로써 효과적으로 재정보호를 할 수 있도록 설득하는데 매우 유용한 도구가 된다(고영만, 심원식 2011). 그러나 경제적 가치는 가치를 매우 협의적으로 환원시킴으로써, 공공도서관 이용자 개인의 관점에서 그들의 삶과 그들이 속한 지역과 사회 전반에 유·무형, 장·단기적으로 미치는 도서관의 종합적 가치와 혜택을 구체적으로 설명해 주지 못하는 한계를 갖고 있다고 평가된다(고영만, 심원식 2011).

시민 개개인의 삶에 미치는 영향을 통해 도서관의 성과를 종합적으로 파악해 보려는 연구는 아직 제대로 이루어지지 못하고 있는데, 유·무형의 다양한 성과를 측정한다는 것은 사실 간단치 않은 일이다(홍현진, 이용남 1999). 관련

해외연구동향을 보면, 도서관 서비스 평가의 패러다임이 서비스가 제공하는 산출(output)에서 그 서비스가 산출해 내는 혜택이라는 성과(outcome)로 그 지표가 변화하고 있음을 알 수 있다(Vakkari and Serola 2012). 이는 도서관 성과가 대출책 수와 같은 산출물(output)의 측정을 넘어, 대출한 책을 읽음으로써 이용자가 지식을 넓히거나 또는 일과 후 휴식에 도움을 주는 것을 도서관 이용의 궁극적인 성과(outcome)로 측정하는 추세에 있음을 보여주고 있다(International Federation of Library Associations and Institutions 2013; Vakkari and Serola 2012; Vavrek 2000).

이와 같이 도서관 성과평가 연구가 이용자의 삶에 도서관이 제공하는 혜택을 측정하려는 방향으로 변화하고 있지만, 국민 개개인과 사회에 미치는 영향 또는 혜택으로 공공도서관 성과를 파악한 실증연구는 국내에 아직 많지 않다. 윤희운(2009)은 가치(value)와 편익(benefits)을 제대로 반영한 성과지표의 부재를 지적하며 그러한 성과를 측정할 평가지표안을 제안하였다. 이와 관련한 실증 연구로, 차미경과 표순희(2008)는 “도서관 향유”라는 개념을 도입하여 척도를 개발하고 평가를 시도한 바 있다. 저자들은 공공도서관의 향유(enjoyment)를 “공공도서관이 제공하는 자료와 다양한 서비스를 이용하고 즐기며 누림으로써 정서적, 심리적, 정신적 욕구를 충족하고 삶의 질을 확보하는 활동”(p. 331)으로 정의하였다. 이들은 도서관 이용과 이에 따른 혜택을 향유라는 복합적인 개념으로 정의하고, 그 지표를 개인, 교육, 문화, 사회, 경제 등 5개 영역에서 총 46개 항목으로 구성하였다. 경기도 지역 주민을 대상으로 실시한 이들의

연구는, 시민들의 구체적 삶의 영역에서 공공도서관이 지역사회와 주민들에게 제공하는 기여를 교육, 문화, 사회, 경제적 향유로 체계화하여 측정하고자 했다는 점에서 그 의의가 크다. 최근 표순희(2014)는 이 연구에서 개발한 향유 결과지표를 이용하여 서울지역의 한 공공도서관의 이용자를 대상으로 혜택을 측정하였다. 그러나 차미경과 표순희(2008)의 성과지표는 아직 그 구성과 지표간 경계가 다소 모호하고, 척도의 신뢰도와 타당도 검증이 이루어지지 않았기 때문에 후속 연구를 통한 지표의 정교화 작업이 필요하다. 공공도서관이 국민 개개인에 제공한 혜택을 평가하는 데 사용할 수 있는 검증된 평가척도를 아직 국내에서 찾아볼 수 없는 상황이다. 이에 Vakkari와 Serola(2012)의 성과측정치표를 우리 공공도서관 서비스의 성과를 평가하는데 적용해 볼 수 있을 것이다.

Vakkari와 Serola(2012, 37)는 “시스템이나 서비스가 그 이용자에게 제공하는 혜택”으로 성과를 정의한 Rossi와 그의 동료들(2004)의 정의를 토대로, Chulef, Read와 Walsh(2001)의 인간의 일상적 삶의 주요 영역을 범주화한 심리학 연구를 토대로 공공도서관 성과평가를 시도하였다. 이 연구에서는 시민의 일상적 삶을 구성하는 교육, 일, 일상활동, 가족 및 사회관계, 여가시간 등 보편적인 5개의 대 영역과 22개 세부 영역에서 공공도서관이 어떤 혜택을 주는지를 밝히고자 하였다. Vakkari와 Serola가 제안한 성과지표는 국민 개개인이 일상의 삶 속에서 공공도서관을 이용한 결과로 인지하게 된 도서관서비스의 혜택을 실증적 지표로 체계화하여 확증한 최초의 연구로, 공공도서관의 사회적 역할과 성과를 시민의 삶 속에서 측정했

다는 점에서 그 의미가 크다. 이 지표는 성과지표 변화 추세를 반영하는 척도로, 앞서 언급한 도서관종합발전계획에 명시되어 있는 구직, 건강정보 등 생활밀착형 서비스의 성과를 측정할 수 있게 그 내용을 구성하고 있다는 점에서 유용하다.

Vakkari와 Serola의 지표 적용이 제공하는 또 다른 장점은 그 척도를 사용하는 연구간의 비교가 이루어지고 있다는 점이다. 즉 공공도서관 성과의 측정 방법과 측정 영역이 연구마다 달라 그간 시도하기 어려웠던 연구간 결과 비교가 가능해 졌다. 실제로 2012년 핀란드에서 첫 연구가 실시된 이후, 국제 비교연구를 목적으로 미국, 싱가포르, 노르웨이, 네덜란드 등 도서관 서비스가 선진화되어 있는 국가에서 같은 척도를 사용한 반복(replication)연구가 진행 중이다(Vakkari 2014a; Vakkari et al. 2014). 따라서 Vakkari와 Serola의 성과측정치표를 우리나라 공공도서관 성과평가에 적용하는 것은 향후 공공도서관 성과평가의 국제 비교를 도모케 한다는 점에서도 그 유용성이 크다고 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 Vakkari와 Serola(2012)의 성과척도를 적용하여 우리나라 성인의 인구 분포에 비례하여 표집한 전국적 표본을 대상으로 시민들이 인식하고 있는 공공도서관의 혜택을 조사함으로써, 일반 시민들의 관점에서 우리나라 공공도서관 서비스의 전체적인 성과를 측정하고자 하는 목적으로 수행하였다. 구체적인 연구 목표와 연구 문제는 다음과 같다.

•**연구목표 1.** 우리나라 일반 성인들의 공공도서관 서비스 이용 정도와 그 이용이 주는 혜택

에 대한 인식을 토대로 우리나라 공공도서관 서비스의 성과를 측정한다.

[**연구문제 1-1**] 전국의 시민들은 공공도서관을 얼마나 자주 방문하며, 도서관이 제공하는 각종 서비스를 얼마나 이용하고 있는가?

[**연구문제 1-2**] Vakkari와 Serola(2012)의 공공도서관 성과척도를 이용했을 때, 우리나라 성인들은 공공도서관 서비스가 자신의 삶에 어떤 혜택을 얼마나 주고 있다고 인식하고 있는가?

•**연구목표 2.** Vakkari와 Serola(2012)의 성과척도를 적용했을 때, 우리나라 성인들은 공공도서관 서비스가 제공하는 보편적 혜택의 영역에 대해 어떻게 인식하고 있는 지 조사한다.

[**연구문제 2-1**] 우리나라 일반 성인이용자들이 인지하는 바, 일상 속에서 도서관이 주는 혜택은 어떤 영역으로 구성되어 있는가?

[**연구문제 2-2**] 이용자들이 인식하고 있는 공공도서관 서비스 각 영역별 혜택은 도서관 이용과 얼마나 관계가 있는가?

•**연구목표 3.** 시민들이 인식하는 공공도서관 서비스 각 영역별 혜택이 개인의 인구사회학적 특성과 관계가 있는지 조사한다.

[**연구문제 3**] 개인의 인구사회학적 특성에 따라 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식에 차이가 있는가, 있다면 어떤 차이가 있는가?

이 연구는 개별도서관 또는 특정 지역에 국

한하여 수행해 온 그간의 공공도서관 성과평가 연구와는 달리, 전국의 대표 표본을 대상으로 실시함으로써 2014년 현재 한국 공공도서관 서비스의 성과를 가늠할 수 있게 해 준다는 점에서 그 의의가 있다. 또한 동일 척도를 사용한 해외 연구결과와 본 연구 결과를 비교함으로써 우리나라 공공도서관의 성과 수준을 파악할 수 있는 가능성을 제공해 준다는 점에서도 의의가 있다.

2. 연구 방법

본 연구에서는 설문조사법을 사용하여 자료를 수집하였다. 연구 참여자 표집방법과 주요 변인 측정방법, 설문지 구성, 자료분석 방법은 아래에 기술하였다.

2.1 연구대상 선정 및 표본 특성

본 연구는 핀란드에서 실시된 선행연구에서와 같이, 도서관에 대한 우리나라 성인들의 인식과 이용행태를 파악하고자 하는 본 연구의 목적에 따라, 조사대상 모집단을 한국에 거주하는 18세 이상의 성인으로 한정하였다. 설문 조사는 전문사회조사기관의 온라인패널을 통해 2014년 3월 27일에서 4월 29일까지 총 33일간 웹 설문 방식으로 수행하였다. 연구참여자를 확보를 위한 표집설계의 경우, 대한민국 영토 안에 거주하는 일반 성인의 대표성을 확보하기 위하여 우리나라 인구의 성별, 연령, 지역적 분포 등을 고려한 할당표집(quota sampling)을 적용하여 총 1,000명의 표본을 선정하였다. 구

체적으로 보면, 성별의 경우 우리나라 인구 구성비에 맞추어 성인남녀를 각기 50%씩 표집하였다. 연령의 경우 일반적으로 고령자의 설문 참여가 높지 않아 인구 비례 연령별 표집이 어렵기 때문에, 분석에 필요한 적정 표본 크기를 확보하는 수준에서 선정하였다. 그 결과, 18~29세 연령군에서 35%, 30~44세에서 40%, 45~54세에서 15%, 55세 이상에서 10%로 설계하여 표집하였다. 거주지역에 따라서는 17개 광역 지방자치단체의 인구비례를 기준으로, 서울 21%, 충청/대전/강원 14%, 경기/인천 26%, 경상/부산/대구/울산 26%, 전라/광주/제주 12%를 목표로 표집하였다.

본 연구에서는 설문참여자 가운데, 최근 12개월간 공공도서관을 이용해 본 경험이 있는 응답자 총 629명만을 분석에 포함하였다. 그 이유는 본 조사의 핵심이 공공도서관의 혜택에 대한 시민들의 인식을 파악하는 것이므로 공공도서관을 최근 12개월 이내에 이용해 본 경험이 있는 이용자들로부터 보다 신뢰성 높은 응답을 확보할 수 있을 것이라고 더 판단했기 때문이다. 연구에 참여한 629명의 응답자들의 인구사회학적 특성은 <표 1>에 나타난 바와 같다.

먼저 분석에 포함된 연구 참여자의 성별 분포를 보면, 여자가 331명(52.6%), 남자가 298명(47.4%)이었다. 응답자의 연령 분포는 18~24세가 106명(16.8%), 25~34세가 197명(31.3%), 35~44세가 186명(29.6%), 45~54세가 112명(17.8%), 55세 이상이 28명(4.5%)로, 인구 대비 고령자의 참여가 낮았다. 응답자의 평균 연령은 35.9세였다. 최종학력수준별 분포를 보면, 4년제 대졸이 403명(64.1%)으로 가장 많았고, 4년제 대졸 미만이 96명(15.2%), 고졸 이하가

86명(13.7%), 대학원 졸업이 44명(7.0%)이었다. 가계소득분포의 경우, 월평균 가계총소득이 200만원 미만인 응답자가 61명(9.7%), 200~299만원이 93명(14.8%), 300~399만원이 133명(21.1%), 400~499만원이 126명(20.0%), 500~749만원이 152명(24.2%), 750만원 이상이 64명(10.2%)이다. 배우자 존재 여부의 경우, 배우자가 있는 응답자가 339명(53.9%), 없는 응답자가 290명(46.1%)이었다. 또 현재 함께 거주하고 있는 미성년 자녀가 있다고 응답한 참여자는 총 265명(42.1%)이었다.

응답자의 거주지 분포는 기본적으로 17개 광역 지방자치단체의 인구 비례로 표집한 결과를 반영하고 있다. 거주지역의 크기별 분포를 보면, 광역도시 이상 대도시 거주자가 387명(61.5%), 도시지역 거주자가 206명(32.8%), 읍면지역 거주자가 36명(5.7%) 참여하였다. 서울 거주 응답자가 가장 많은 208명(29.2%), 경기도가 159명(22.3%)으로 그 비율이 높았다. 우리나라 인구 대비하여 본 설문참여자의 특성을 파악할 수 있도록, <표 1>의 마지막 열에 한국통계를 제시하였다.

2.2 설문지 및 주요 변인 구성

본 연구의 핵심변인은 공공도서관 서비스의 혜택에 대한 인식, 공공도서관 방문빈도, 공공도서관 서비스 유형별 이용빈도, 인구사회학적 특성 등이다. 이들 변인은 기본적으로 Vakkari와 Serola(2012)가 사용했던 설문문항을 토대로 측정하였다.

(1) 공공도서관 서비스의 혜택에 대한 인식:

성과(outcomes)는 공공도서관 시스템이나 서비스가 그 이용자에게 제공하는 혜택으로 정의할 수 있다. 공공도서관의 성과에 대한 인식은 응답자가 실제로 경험했던 서비스가 제공한 혜택에 대한 인식 정도로 측정하였다. 원래 Vakkari와 Serola는 학습, 일/사업, 일상생활, 여가활동 등 4개의 일상적 삶의 영역을 대표하는 총 22개 문항을 사용했는데, 이후 Vakkari 등(2014)이 수행한 핀란드, 노르웨이, 네덜란드 3개국 비교 연구에서는 내용상 상관성이 높은 문항들을 결합함으로써 총 19개 문항으로 축소하였다. 본 연구에서도 이 수정된 19문항을 분석에 사용하였다. 측정을 위하여 응답자들에게 “다음 각 측면에서 도서관은 귀하에게 얼마나 도움이 되고 있습니까? 자신의 경험에 국한하여 응답해 주세요”로 질문하였다. 응답자들은 각 문항에 대하여 각기 4점 리커트 척도로 “전혀 도움이 안되었음”(0), “가끔 도움됨”(1), “때때로 도움됨”(2), “자주 도움됨”(3) 등으로 응답하였다.

설문참여자로부터 수집한 자료를 토대로 공공도서관 성과척도 각 영역에 대하여 크론바흐의 알파를 사용하여 신뢰도 검사를 실시하였다. <표 2>의 검증결과를 보면, 먼저 3개 문항으로 측정된 학습 영역의 신뢰도는 .709, 3개 문항의 일 영역은 .878, 7문항의 일상생활 영역은 .901, 6문항으로 측정된 여가 영역은 .876으로 나타났다. 신뢰도 지수가 4영역에서 모두 0.7보다 높아 모두 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 판단하였다.

(2) 공공도서관 방문 빈도: 공공도서관 방문 빈도를 측정하기 위하여 “지난 12개월 동안 공공도서관을 대략 얼마나 방문하셨습니다?”라는 질문을 사용하였다. 이 변인은 6점 척도로 구성하

〈표 1〉 연구 참여자의 인구사회학적 특성 분포(N=629)

변 인*	구 분	빈도	비율(%)	전국통계(%)
성별	여자	331	52.6	50.4
	남자	298	47.4	49.6
연령	18-24세	106	16.8	13.6
	25-34세	197	31.3	15.1
	35~44세	186	29.6	17.1
	45~54세	112	17.8	16.4
	55세 이상	28	4.5	21.7
최종학력수준	고졸까지	86	13.7	60.2
	4년제 대졸 미만	96	15.2	10.3
	4년제 대졸	403	64.1	27.5
	대학원졸	44	7.0	1.0
월평균 가계 총소득	월200만원 미만	61	9.7	17.0
	월200~299만원	93	14.8	24.3
	월300~399만원	133	21.1	24.0
	월400~499만원	126	20.0	16.5
	월500~749만원	152	24.2	18.1
	월750만원 이상	64	10.2	
배우자 유무	배우자 있음	339	53.9	49.7
미성년 동거자녀 여부	동거자녀 있음	265	42.1	65.4
거주지역 크기	읍면지역 거주자	36	5.7	8.4
	도시지역 거주자	206	32.8	91.6
	광역시상 대도시 거주자	387	61.5	
거주지 행정구역	서울특별시	208	29.2	20.1
	부산광역시	60	8.4	7.1
	대구광역시	44	6.2	5.1
	인천광역시	49	7.0	5.5
	광주광역시	16	2.2	3.1
	대전광역시	25	3.5	3.1
	울산광역시	12	1.7	2.2
	경기도	159	22.3	23.3
	경상남도	32	4.5	6.5
	경상북도	18	2.5	5.4
	충청남도	18	2.5	4.2
	전라남도	9	1.3	3.6
	전라북도	22	3.1	3.7
	충청북도	22	3.1	3.1
	강원도	13	1.8	3.0
제주특별자치도	5	0.7	1.1	

* 출처: 성별, 연령, 배우자유무, 미성년동거자녀여부, 거주지행정구역 등은 『2010인구주택총조사보고서』(통계청 2010); 최종학력수준은 『아동종합실태조사』(보건복지부 2008); 월평균가계총소득은 『청소년종합실태조사 보고서』(여성가족부 2011). ; 거주지역크기는 『도시계획현황』(한국토지주택공사 2014)임.

〈표 2〉 Vakkari와 Serola(2012)의 공공도서관 서비스 혜택 척도 문항별 평균과 성과영역별 신뢰도 검증 결과

성과	혜택 문항	평균	표준편차	평균	표준편차	신뢰도
학습1	교육 및 학습기회 갖기	1.77	0.86	1.55	1.14	.709
학습2	정규교육 및 학위취득	1.14	0.97			
학습3	여가 중 자기계발	1.76	0.90			
일1	구직활동	0.85	0.89	.98	.90	.878
일2	구체적인업무수행	0.99	0.95			
일3	직업관련교육 및 능력계발	1.09	0.86			
일상1	가사일	0.83	0.91	1.04	.97	.901
일상2	자녀양육 및 교육	1.24	1.08			
일상3	주택관련(부동산, 관리, 수리 등)	0.92	0.93			
일상4	소비, 가계경제, 법률	1.01	0.97			
일상5	건강	1.16	0.98			
일상6	여행, 휴가	1.26	0.98			
일상7	인간관계 및 사회생활	0.87	0.92			
여가1	소셜 및 비소셜류 독서	2.02	0.81	1.25	.94	.876
여가2	문화생활(영화, 연극, 전시, 공연 등)	1.11	1.00			
여가3	예술/창작 관련(미술, 음악 등)	1.01	0.97			
여가4	운동, 등산, 야외, 자연 활동	0.93	0.93			
여가5	역사/사회관련	1.28	0.98			
여가6	사회문제에 대한 관심 및 참여	1.17	0.98			

*척도: 전혀 도움 안됨(0), 가끔 도움됨(1), 때때로 도움됨(2), 자주 도움됨(3)

여 “전혀 없다”(0), “연1-2회 정도”(1), “반년에 2-4회 정도”(2), “월1-2회 정도”(3), “격주에 1회 정도”(4), “주 1회 이상”(5) 등으로 측정하였고, “전혀 없다”로 응답한 사람들은 분석에서 제외하였다. 응답자 분포는 〈표 3〉에 제시한 바와 같다.

(3) 공공도서관 서비스 유형별 이용 빈도: 이 변인은 “지난 12개월 동안, 아래의 공공도서관 서비스를 대략 얼마나 자주 이용하십니까?”라는 질문으로 15개 서비스 유형별로 그 이용빈도를 6점 척도로 측정하였다(“전혀 없다”(0), “연1-2회 정도”(1), “반년에 2-4회 정도”(2), “월1-2회 정도”(3), “격주에 1회정도”(4), “주 1회 이상”(5)). 이 변인은 기본적으로 Vakkari와 Serola가 측정한 공공도서관 서비스유형 11개

를 포함하며, 그 밖에 우리나라 공공도서관 서비스의 특성을 반영하여 일부 수정, 추가하였다. 그 결과 “자습을 위한 열람실 사용”, “컴퓨터 및 정보이용 교육”, “전자자료 열람 및 대출(e-book 포함)” 등 3개 유형이 추가되고, 1개 유형이 세분되어, 총 15개 유형으로 구성되었다. 구체적인 문항은 〈표 3〉에 제시한 바와 같다.

(4) 인구사회학적 특성: 인구사회학적 특성으로 연령, 성별, 최종학력수준, 월 가계총소득, 배우자유무, 미성년 동거 자녀 유무, 거주지역 크기 등을 측정하였다. 그 변인별 응답자 분포는 〈표 1〉과 같다.

Vakkari와 Serola(2012)의 설문문항을 번역하여 사용하는 과정에서 몇가지 고려가 있었

다. 설문문항의 번역은 원본에 충실할 것을 원칙으로 하며, 동시에 한국의 성인 일반이 쉽게 이해할 수 있는 문장과 상황으로 설문문항을 번역하였다. 예컨대 Vakkari와 Serola의 설문지 원문에 있는 “Used reference and information services”를 “참고정보봉사를 이용했다”라고 직역할 경우, 참고정보봉사가 제대로 제공되지 않은 우리나라 공공도서관 서비스 현장에 감안할 때, 그 의미를 이해하지 못하는 응답자들이 적지 않고 이로 인해 측정에 체계적 오류(bias)가 발생할 수 있다. 이와 같은 경우에는 국내 일반 이용자나 비이용자가 모두 쉽게 이해할 수 있는 용어로 번역하였다. 이와 같이 본 연구에서는 비교연구를 위해 원문에 충실한 번역을 하는 한편, 동시에, 우리의 사회문화적 맥락에 맞게 설문지를 번역하기 위하여 영어와 한국어 두 언어를 정확히 구사하는 전문가의 자문을 받아 설문지를 완성하였다. 다양한 집단을 대표하는 공공도서관 이용자와 공공도서관 사서 50여명을 대상으로 설문지에 대한 사전조사(pre-tests)를 반복 수행하여 설문 문항으로 인한 오류를 최소화하고자 하였다.

수집된 설문자료는 각 연구목표에 따라 SPSS+통계패키지 프로그램을 사용하여 기술 통계분석 및 요인분석, 상관관계분석, 다변량분산분석 등으로 분석하였다.

3. 결과 분석

연구 결과는 연구문제 순서에 따라 기술하였다.

3.1 공공도서관 서비스 이용 현황

[연구문제 1-1]은 우리나라 공공도서관을 이용하는 일반 성인들의 도서관 방문 빈도를 측정하는 것으로, 시민들의 연간 도서관 방문 빈도를 6점 척도로 측정한 조사 결과는 <표 3>과 <그림 1>에 나타난 바와 같다.

<표 3>의 연구결과에서 우리나라 공공도서관 성인 이용자들의 연 평균 도서관 방문 빈도를 보면 월 1-2회가 230명(36.6%)으로 가장 높게 분포하고 있었고, 그 다음으로 반년에 2-4회가 149명(23.7%), 연 1-2회가 96명(15.3%), 격주에 1회 93명(14.8%), 주 1회 이상 61명(9.7%) 순이었다. 응답자 중에서 월 1회 이상 공공도서관을 이용한 사람은 61.1%로 나타났다.

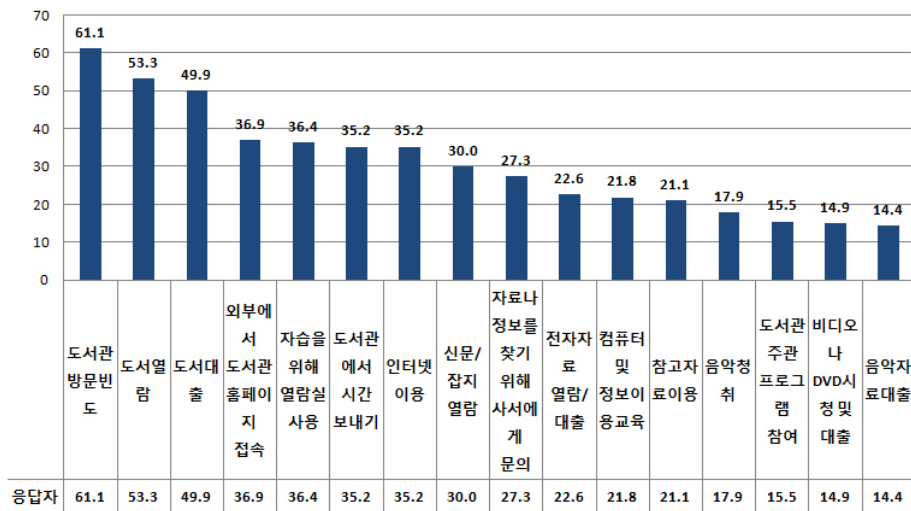
이어서 우리나라 공공도서관 성인 이용자들의 서비스별 평균 이용 빈도를 살펴봤는데, <그림 1>은 월 1회 이상 공공도서관을 이용하는 응답자 수가 많은 서비스에서 적은 서비스로 정렬한 연구 결과를 보여준다. 그 결과를 보면, 월 1회 이상 이용하는 공공도서관 서비스로 응답한 사람이 가장 많았던 서비스는 도서열람(53.3%)과 도서대출(49.9%)이었다. 그 다음으로 이용빈도가 높은 서비스는 홈페이지 외부접속(36.9%), 자습을 위한 열람실사용(36.4%), 도서관에서 시간보내기(35.2%), 인터넷이용(35.2%)이었다. 일반 도서가 아닌 신문/잡지, 전자자료, 참고자료의 열람과 사서에게 문의, 정보활용교육 등을 월 1회 이상 이용하는 사람은 20~30% 수준인 것으로 파악되었다. 한편 월 1회 이상 사용하는 응답자가 가장 적었던, 즉 이용 빈도가 가장 낮은 서비스를 보면, 음악자료대출(14.4%)이 가장 낮게 이용되고 있었고, 비디오나 DVD

〈표 3〉 공공도서관 연간 방문빈도와 서비스 유형별 연간 이용빈도* (N=629)

	응답자 비율 (%)						월1회 이상 응답자(%)
	전혀없다	연1-2회	반년2-4회	월1-2회	격주 1회	주 1회 이상	
도서관 방문빈도	분석에서 제외	15.3	23.7	36.6	14.8	9.7	61.1
서비스 유형별 이용빈도							
도서열람	9.2	15.3	22.1	30.0	14.6	8.7	53.3
도서대출	12.9	16.1	21.1	28.1	16.1	5.7	49.9
외부에서 도서관홈페이지 접속	36.6	13.4	13.2	19.2	13.2	4.5	36.9
자습을 위해 열람실 사용	37.7	13.5	12.4	17.3	11.3	7.8	36.4
도서관에서 시간 보내기	30.4	16.7	17.8	19.7	9.9	5.6	35.2
인터넷 이용	38.3	13.5	12.9	14.1	11.1	10.0	35.2
신문/잡지 열람	44.5	12.6	12.9	14.8	9.5	5.7	30.0
자료나 정보를 찾고자 사서에게 문의	33.4	21.1	18.1	14.9	9.5	2.9	27.3
전자자료 열람/대출	53.3	11.8	12.4	12.6	6.7	3.3	22.6
컴퓨터 및 정보이용교육	63.8	7.9	6.5	9.5	8.3	4.0	21.8
참고자료이용	50.4	15.6	12.9	13.2	5.2	2.7	21.1
음악청취	69.3	6.7	6.0	7.6	5.1	5.2	17.9
도서관 주관 프로그램 참여	65.2	11.8	7.6	9.1	4.5	1.9	15.5
비디오나 DVD시청 및 대출	67.1	10.2	7.8	8.9	4.1	1.9	14.9
음악자료대출	75.4	6.2	4.0	8.4	4.3	1.7	14.4

*척도: 전혀 없다(0), 연1-2회(1), 반년에 2-4회(2), 월1-2회(3), 격주에 1회(4), 주1회 이상(5)

"12개월 동안, 아래의 공공도서관 서비스를 대략 얼마나 이용하셨습니다가?"
"월 1회 이상" 응답자 비율(%)



〈그림 1〉 공공도서관 서비스 유형별 월 1회 이상 이용자 비율(%)

시청 및 대출(14.9%), 도서관이 주도하는 각종 프로그램 참여(15.5%), 음악청취(17.9%) 순으로 나타났다.

3.2 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식

[연구문제 1-2]에서는 Vakkari와 Serola(2012)의 성과척도를 활용하여 우리나라 공공도서관 이용자들이 자신의 삶에서 공공도서관으로부터 어떤 혜택을 얼마나 자주 받고 있다고 인식하는지 조사함으로써 공공도서관의 성과를 측정하고자 하였다. 조사 결과는 <표 4>와 <그림 2>에 제시하였다.

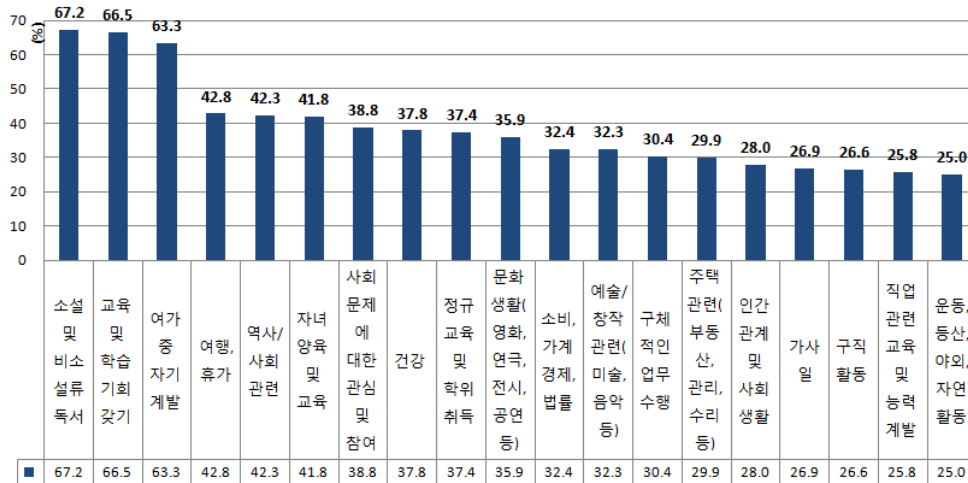
<그림 2>에 제시한 조사 결과를 보면, 총 19개 영역의 공공도서관 서비스 중에서 가장 많은 응답자가 “자주” 또는 “때때로” 도움을 받고 있다고 응답한 서비스는 소설 및 비소설류 독서로, 응답자의 67.2%가 그렇게 응답함으로써 그 혜택을 가장 크게 인식하고 있는 영역인 것으로 나타났다. 그 다음으로 교육 및 학습 기회 제공(66.5%), 여가 중 자기 계발(63.3%)이 “때때로” 또는 “자주” 혜택을 주는 서비스로 파악되었다.

나머지 16개 유형의 서비스를 보면, 서비스가 “때때로” 또는 “자주” 도움이 된다고 인식한 응답자의 비율이 전체 응답자의 50%를 넘

<표 4> 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식(N = 629)

성과영역	혜택 항목	응답자 비율(%)				
		전혀 도움이 안되었음	가끔 도움	때때로 도움됨	자주 도움됨	“때때로” 또는 “자주” 도움됨 합계
학습	학습1 교육 및 학습 기회갖기	8.6	25.0	47.4	19.1	66.5
	학습2 정규교육 및 학위취득	32.3	30.4	28.6	8.7	37.4
	학습3 여가중 자기계발	9.5	27.2	41.5	21.8	63.3
일/업무	일1 구직활동	45.3	28.1	23.2	3.3	26.6
	일2 구체적인업무수행	38.3	31.3	23.1	7.3	30.4
	일3 직업관련 교육 및 능력계발	37.2	37.1	16.1	9.7	25.8
일상생활	일상1 가사일	47.1	26.1	23.2	3.7	26.9
	일상2 자녀양육 및 교육	33.7	24.5	26.4	15.4	41.8
	일상3 주택관련(부동산, 관리, 수리 등)	42.9	27.2	25.1	4.8	29.9
	일상4 소비, 가계경제, 법률	38.6	28.9	25.1	7.3	32.4
	일상5 건강	31.5	30.7	28.3	9.5	37.8
	일상6 여행, 휴가	27.7	29.6	32.3	10.5	42.8
	일상7 인간관계 및 사회생활	45.8	26.2	23.5	4.5	28.0
여가활동	여가1 소설 및 비소설류 독서	5.9	26.9	40.5	26.7	67.2
	여가2 문화생활	34.7	29.4	26.1	9.9	35.9
	여가3 예술/창작 관련(미술, 음악 등)	39.1	28.6	24.8	7.5	32.3
	여가4 운동, 등산, 야외, 자연 활동	46.5	28.6	20.4	4.6	25.0
	여가5 역사/사회관련	25.8	32.0	30.7	11.6	42.3
	여가6 사회문제에 대한 관심과 참여	31.3	29.9	29.6	9.2	38.8

“다음 각 측면에서 도서관은 귀하에게 얼마나 도움이 되고 있습니까? 자신의 경험에 국한하여 응답해 주세요.”
 “때때로” 또는 “자주” 도움이 된다고 대답한 응답자의 비율(N=629)



〈그림 2〉 공공도서관 서비스 이용으로 인한 혜택에 대한 인식(N=629)

지 않았다. 여행/휴가(42.8%)가 가장 많았고, 그 다음으로 역사/사회관련(42.3%), 자녀 양육 및 교육(41.8%), 사회문제에 대한 관심 및 참여(38.8%), 건강(37.8%), 정규교육 및 학위 취득(37.4%), 문화생활(35.9%), 소비/가계/경제/법률(32.4%), 예술창작관련(32.3%), 구체적인 업무수행(30.4%), 주택관련문제(29.9%), 인간/사회생활 문제(28.0%), 가사(26.9%), 구직활동(26.6%), 직업관련 교육 및 능력개발(25.8%), 운동/야외 레저 활동(25.0%) 순으로 응답자의 비율이 높았다.

3.3 Vakkari와 Serola(2012)의 공공도서관 성과척도 적용결과

본 연구의 두 번째 목표는 시민들의 일상적 삶의 4영역으로 구성된 Vakkari와 Serola의 성과측정 척도를 우리나라 공공도서관 환경에서

적용하였을 때, 어떤 결과가 나타나는지 조사하는 것이었다. 이와 관련하여 [연구문제 2-1]에서 우리나라 일반 성인이용자들이 인지하는 바, 일상 속에서 도서관이 주는 보편적 혜택이 어떤 영역으로 구성되어 있는지를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 Vakkari와 Serola(2012)의 공공도서관 성과척도 19항목에 대하여 요인분석을 실시하여 한국의 공공도서관 이용자에게서도 외국의 선행 연구가 보고한 도서관 혜택의 요인 구조가 그대로 재현되는 지 살펴보았다. 주성분 분석을 사용한 분석 결과는 〈표 5〉와 같다.

한국 공공도서관 이용자들을 대상으로 한 본 연구의 요인 분석 결과는 Vakkari와 Serola(2012)의 결과와는 다소 차이가 있는 요인 구조를 보였다. 아이겐(eigen) 값 1 이상으로 수렴된 요인은 (1)일상생활, (2)일/학습, (3)여가활동, (4)독서/자기 계발 등 총 4개의 하위 요인을 구성하고 있었고, 이들은 전체 분산의 총 69.38%를

〈표 5〉 공공도서관 서비스 성과 요인 분석 및 신뢰도 검증 결과(N=629)

Vakkari & Serola 성과영역		해 택 문 항	요 인			
			일상생활	일/학습	여가	독서/자기개발
학습	학습1	교육 및 학습기회 갖기	.093	.582	.080	.509
	학습2	정규교육 및 학위취득	.186	.741	.196	.161
	학습3	여가 중 자기개발	.231	.391	.026	.693
일/업무	일1	구직활동	.261	.700	.360	.009
	일2	구체적인 업무수행	.260	.749	.293	.017
	일3	직업관련교육 및 능력개발	.323	.787	.255	.119
일상생활	일상1	가사일	.743	.301	.253	.038
	일상2	자녀양육 및 교육	.606	.046	.179	.145
	일상3	주택관련(예: 부동산, 집관리)	.769	.348	.247	.020
	일상4	소비, 가계경제, 법률	.784	.268	.202	.119
	일상5	건강	.779	.153	.282	.213
	일상6	여행, 휴가	.704	.190	.256	.324
	일상7	인간관계 및 사회생활	.535	.324	.397	-.066
여가활동	여가1	소설 및 비소설류 독서	.113	-.082	.258	.779
	여가2	문화생활	.236	.265	.788	.150
	여가3	예술/창작 관련	.277	.270	.810	.103
	여가4	운동, 야외, 자연 활동	.453	.324	.693	.052
	여가5	역사/사회관련	.363	.178	.574	.348
	여가6	사회문제 관심/참여	.399	.272	.628	.239
설명력(%)			23.64	18.55	17.76	9.44
신뢰도			0.90	0.87	0.90	0.56

요인추출방법: 주성분분석과 베리맥스 회전방법
 설명된 총 분산: 69.38%

설명하고 있었다.

제 1요인은 총 7개 문항으로 구성되며 가사 일, 자녀양육 및 교육, 주택관리, 소비/가계경제/법률, 건강, 여행/휴가, 인간관계 및 사회생활 등을 포함하고 있다. 이들 항목은 원래 척도에서 “일상생활”에 속하던 문항들이 그대로 유지된 것으로, “일상생활”로 명명할 수 있다. 제 1요인은 전체 변량의 총 23.64%의 설명력을 보였으며, 신뢰도(Cronbach-α)는 0.90으로 양호한 것으로 나타났다.

제 2요인은 총 5개 문항으로 구성되며 교육

및 학습기회 갖기, 정규교육 및 학위취득, 구직 활동, 구체적인 업무수행, 직업관련 교육 및 능력개발 등을 포함하고 있다. 이들 문항은 대체로 기존의 “학습”과 “일/업무”영역에 속한 문항들이 결합된 것으로, “일/학습”으로 명명할 수 있다. 제 2 요인은 전체 변량의 총 18.55%를 설명하고 있었고, 신뢰도는 0.87이었다.

제 3요인은 총 5개 문항으로 구성되며 문화생활, 예술창작 관련활동, 운동/등산/야외/자연 활동 등을 포함한다. 이들 문항은 기존의 “여가 활동”에 속한 6개 문항에서 “소설 및 비소설류

독서"만이 제외된 것으로, "여가활동"로 명명할 수 있다. 제 3요인은 전체 변량의 17.76%를 설명하고 있었으며, 그 신뢰도는 0.90이었다.

마지막 제 4요인은 총 2개 문항으로 구성되며 여가 중 자기개발과 소설 및 비소설류 독서를 포함하고 있다. 이들 문항은 기존의 "여가활동"에 속한 "소설 및 비소설류 독서"와 학습 영역의 "여가 중 자기개발"을 포함하므로 "독서/자기개발"로 명명하였다. 제 4요인은 전체 변량의 9.44%를 설명하고 있었고, 신뢰도는 0.56로 가장 낮았다.

요인분석 결과를 보면, 앞의 세 요인의 경우, 최소 3개 문항 이상이며 신뢰도 지수 역시 0.7 이상으로 나타나 요인 구성에 문제가 없다고 볼 수 있다. 그러나 제 4 요인의 경우, 단 두 문항으로 구성되며 신뢰도 역시 0.56으로 독자적으로 요인을 구성하는데 문제가 있었다. 그러나 요인분석 결과를 보면 "소설 및 비소설류 독서"와 "여가 중 자기개발"을 다른 요인들과 함께 묶기 어렵고, <그림 2>에 나타난 바와 같이 이용자들에게 가장 큰 성과요인들로 인식되는 중요한 문항이며, 또한 Vakkari와 Serola의 원래 문항이 소설과 비소설 독서로 구분되어 있어 총 3문항으로 구성될 여지가 있다고 판단하여, 본 연구에서는 독자적인 요인으로 유지하기로 결정하였다. 그러나 이 결과는 후속 연구

에서 좀 더 검증해 보아야 할 부분이다.

상관관계 분석 결과, 도서관 방문빈도는 공공도서관 모든 성과 유형과 통계적으로 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다($\alpha = .05$), 성과 유형별로 보면 독서/자기개발($\rho = .321, p < .001$)과 가장 큰 상관관계를 보였고, 그 다음으로 일상생활($\rho = .195, p < .001$), 일/학습($\rho = .140, p < .001$), 여가생활($\rho = .124, p < .01$) 순으로 상관관계가 높았다. 즉, 공공도서관 방문빈도가 더 높을수록 4영역에서 모두 그 혜택을 더 크게 인식하는 것으로 나타났다.

3.4 공공도서관 이용과 성과 영역간의 상관관계

[연구문제 2-2]는 공공도서관이 제공하는 서비스의 혜택에 대한 인식이 그들의 공공도서관 이용 정도와 관계가 있는 지 조사하는 것이다. 본 분석에서 성과변인으로는 앞에서 실시했던 요인분석에서 수렴된 성과영역별 요인점수(평균=0; 표준편차=1)를 사용하였고, 도서관 이용 변인으로는 공공도서관 연간 방문빈도를 사용하였다. 두 변인간의 상관관계 분석은 공공도서관 방문빈도가 서열척도이므로, 스피어만 등위상관분석을 사용하였다. 결과는 <표 6>에 제시한 바와 같다.

<표 6> 공공도서관 방문빈도와 각 성과 영역간의 상관관계(N=629)

공공도서관의 성과 영역	공공도서관 방문빈도	
	Spearman 상관계수(ρ)	p
성과1: 일상생활	.195	.000..
성과2: 일/학습	.140	.000..
성과3: 여가활동	.124	.002..
성과4: 독서/자기개발	.321	.000..

3.5 인구사회학적 특성별 혜택 인식의 차이

[연구문제 3]에서는 개인의 인구사회학적 특성에 따라 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식에 어떤 차이가 있는지를 조사하였다. 이를 위하여 먼저 앞서 요인분석 결과로 수렴된 네 성과별 요인점수를 종속변인으로 하고, 성별, 연령, 교육수준, 월평균 가계소득, 결혼여부, 미성년자녀 동거여부, 거주지역 특성 등 7개 인구사회학적 변인을 독립변인으로 구성하여 각 인구사회학적 요인별로 다변량분산분석을 실시하였다. 다변량분산분석은 종속변인이 두 개 이상의 변인으로 합성되어 있을 때 집단 간의 차이가 있는지를 검증하는 방법이다. 통계적으로 유의한 차이가 나타난 경우($\alpha < .05$), Tukey의 방법을 적용하여 사후분석을 실시하였다. 결과는 <표 7>에 제시한 바와 같다.

먼저 성별에 따라 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식에 차이가 있는지 살펴본 결과, 전체 네 영역 가운데 일/학습과 독서/자기계발 두 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 발견되었다. 일/학습 측면의 혜택에 대해서는 여자보다 남자가 혜택을 더 크게 인식하는 반면($F=7.18$, $p<0.01$), 독서/자기계발 측면에서는 여자가 남자보다 혜택을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타났다($F=21.98$, $p<0.001$). 일상생활과 여가활동 측면에서는 성별에 따른 차이가 나타나지 않았다.

두 번째로 연령에 따라 네 유형의 공공도서관 서비스혜택에 대한 인식에 차이가 있는지 분석한 결과, 일상생활, 일/학습, 독서/자기계발 등 세 영역에서 집단 간 차이가 나타났다. 일상생활 영역에서는 45-54세 연령군에 비하

여 18-24세 연령군에서 그 혜택을 적게 인식하고 있었고($F=10.97$, $p<0.001$), 일/학습 영역에서는 18-24세 및 25-34세 연령군이 타 연령군에 비하여 그 혜택을 크게 인식하고 있었다($F=6.65$, $p<0.001$). 독서/자기계발 영역에 있어서도 18-24세 연령군이 혜택을 가장 크게 인식하는 반면 55세 이상 연령군에서는 가장 낮게 인식하고 있었다($F=3.30$, $p<0.05$). 여가활동 영역에서는 연령별 집단차가 발견되지 않았다.

세 번째로 교육수준에 따라 공공도서관 서비스혜택에 대한 인식에 차이가 있는지 분석한 결과, 일상생활 영역에서 차이가 발견되었다. 고졸이하 집단에서 일상생활 영역에서의 혜택을 가장 크게 느끼고 있었는데, 특히 4년제 대졸 미만의 집단(2년제 대졸 및 대학교 재학 중)과 차이를 보였다($F=5.93$, $p<0.01$). 통계적으로 유의한 수준은 아니지만, 고졸이하 집단은 여가활동 영역에서 타 학력수준 집단에 비해 혜택을 더 크게 인식하는 경향을 보였다($F=2.50$, $p<0.1$). 일/학습과 독서/자기계발 영역에서는 학력에 따른 집단별 차이가 나타나지 않았다.

넷째로 소득수준에 따라 공공도서관 서비스혜택에서 인식차가 있는지 조사한 결과, 어떤 영역에서도 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다. 다만 월200만원 미만과 월 400-499만원 소득집단이 타 소득집단에 비해 혜택을 조금 더 크게 인식하는 경향을 보였지만, 이는 통계적으로 유의한 수준은 아니었다($F=2.17$, $p<0.1$).

다음으로 배우자 유무에 따라 네 유형의 공공도서관 서비스혜택에서 인식차가 있는지 분석하였다. 그 결과, 네 영역에서 모두 통계적으로 유의한 집단간 차이가 발견되었다. 배우자가 있는 집단은 일상생활 영역에서 혜택을 더

〈표 7〉 인구사회학적 특성이 다른 집단별 공공도서관 혜택에 대한 인식 차이(N=629)

변인	인구사회학적 특성		일상생활			일/학습			여가활동			독서/자기개발						
	구분	빈도	평균	표준편차	F	p	평균	표준편차	F	p	평균	표준편차	F	p				
성별	여자	331	-0.04	1.05	1.28	.258	-0.10	1.02	7.18	.008**	0.01	1.06	0.03	.855	0.17	1.00	21.98	.000***
	남자	298	0.05	0.94			0.11	0.97			-0.01	0.93			-0.19	0.96		
연령	18-24세	106	-0.47	0.97	10.97	.000***	0.25	1.00	6.65	.000***	0.19	1.15	1.83	.122	0.27	0.98	3.30	.011**
	25-34세	197	-0.07	0.96			0.19	0.94			0.00	0.96			-0.03	1.02		
	35-44세	186	0.12	0.95			-0.18	0.99			-0.04	1.00			-0.02	0.99		
	45-54세	112	0.34	0.99			-0.22	1.05			-0.15	0.92			-0.08	0.93		
	55세 이상	28	0.19	1.11			-0.18	0.89			0.16	0.91			-0.38	1.08		
최종학력	고졸 이하	86	0.18	1.06	5.93	.001**	0.07	1.00	1.67	.172	0.22	0.99	2.50	.059+	-0.19	0.89	1.78	.151
	4년제 대졸 미만	96	-0.36	0.99			0.18	0.94			0.05	1.04			0.13	0.98		
	4년제 대졸	403	0.06	0.99			-0.06	1.01			-0.07	0.99			0.02	1.02		
	대학원졸	44	-0.10	0.85			-0.03	1.04			0.13	0.98			-0.09	0.99		
가계소득	월200만원 미만	61	0.18	0.94	2.17	.055+	0.29	1.03	1.56	.171	-0.04	0.89	0.35	.885	0.07	0.92	0.90	.483
	월 200~299만원	93	-0.18	0.95			0.03	0.91			-0.05	1.02			-0.16	0.99		
	월 300~399만원	133	-0.07	1.04			0.03	0.96			-0.04	1.00			-0.04	0.96		
가계소득	월400~499만원	126	0.19	0.99			0.00	1.03			-0.01	0.99			-0.01	0.98		
	월500~749만원	152	-0.01	1.02			-0.12	1.03			0.03	1.02			0.09	1.03		
배우자	월750만원 이상	64	-0.12	0.94			-0.07	1.02			0.13	1.07			0.06	1.15		
	배우자 있음	339	0.19	0.97	26.96	.000***	-0.18	0.97	23.92	.000***	-0.07	0.98	3.93	.048*	-0.12	0.97	10.00	.002**
자녀유무	배우자 없음	290	-0.22	0.99			0.21	1.00			0.09	1.02			0.14	1.02		
	미성년동거자녀 있음		0.15	0.93	10.70	.001.**	-0.13	0.99	7.93	.005**	-0.11	0.98	5.80	.016*	-0.04	0.99	0.82	.366
거주지역크기	미성년동거자녀 없음	265	-0.11	1.03			0.10	1.00			0.08	1.01			0.03	1.00		
	읍면지역거주	36	-0.09	1.05	0.20	.823	-0.11	0.99	0.32	0.725	-0.02	0.96	0.91	.402	0.40	1.04	3.11	.045*
	도시지역거주	206	0.02	0.95			0.03	0.99			-0.07	0.98			0.00	1.01		
광역이상 대도시거주	광역이상 대도시거주	387	0.00	1.02			-0.01	1.01			0.04	1.01			-0.04	0.99		

유의수준: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

〈표 8〉 [연구문제 3] 결과 요약

변인	성과 영역 1. 일상생활	성과 영역 2. 일/학습	성과 영역 3. 여가활동	성과 영역 4. 독서/자기계발
성별		남자 ↑		여자 ↑
연령	18-24세 ↓ 45-54세 ↑	18-24세 ↑ 25-34세 ↑		18-24세 ↑ 55세 이상 ↓
최종학력	고졸이하 ↑ 4년제 대졸 미만 ↓			
가계소득	200만원 미만 ↑			
배우자유무	배우자있음 ↑	배우자 없음 ↑	배우자없음 ↑	배우자없음 ↑
미성년자녀 유무	자녀 있음 ↑	자녀 없음 ↑	자녀 없음 ↑	
거주지역 크기				읍면지역 ↑

크게 인식하고 있는 반면($F=26.96, p<.001$), 배우자가 없는 집단은 일/학습($F=23.92, p<.001$), 여가활동($F=3.93, p<.05$), 독서/자기계발 영역($F=10.00, p<.01$)에서 그 혜택을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

동거하고 있는 미성년자녀의 유무에 따라 공공도서관 서비스혜택에 대한 인식에 차이가 있는지 분석한 결과, 독서/자기계발을 제외한 세 영역에서 차이가 발견되었다. 미성년자녀가 있는 집단이 일상생활에서의 혜택을 더 크게 느끼고 있는 반면($F=10.70, p<.01$), 자녀가 없는 집단은 일/학습($F=7.93, p<.01$), 여가활동($F=5.80, p<.05$)에서 혜택을 더 크게 인식하고 있었다.

마지막으로 거주하고 있는 지역의 크기에 따라 공공도서관 서비스혜택에 대한 인식 차이를 조사한 결과, 독서/자기계발 영역($F=3.11, p<.05$)에서 읍면지역 거주자가 다른 집단에 비해 혜택을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그 밖의 영역에서는 집단간 차이가 발견되지 않았다.

〈표 8〉은 앞의 〈표 7〉의 결과에서 인구사회

학적 특성별 공공도서관 혜택 인식에 통계적으로 유의한 차이가 나타난 결과만을 정리한 것이다.

4. 논의

본 연구는 Vakkari와 Serola(2012)의 성과 척도를 적용하여 공공도서관의 혜택에 대한 우리나라 성인들의 인식을 조사함으로써, 일반 시민들의 관점에서 2014년 현재 한국 공공도서관 서비스의 성과를 측정하고자 하는 목적으로 수행되었다. 본 장에서는 연구문제별로 그 분석결과를 논의하였다.

4.1 이용 및 서비스 혜택에 대한 인식에 기초한 성과 측정

[연구문제 1-1]에서는 우리나라 일반 성인들이 공공도서관을 얼마나 방문하며, 도서관이 제공하는 각종 서비스 유형별로 얼마나 이용하

고 있는지 조사하였다. 조사 결과, 월 1-2회 이상 공공도서관을 이용하고 있는 응답자가 전체 응답자의 60%를 상회하고 있었다. 전국의 공공도서관 이용자들이 현재 이용하고 있는 서비스 유형을 살펴보면(〈그림 1〉 참조), 도서열람 및 대출 서비스의 이용 빈도가 가장 높았고, 인터넷 및 홈페이지 접속, 자습실 이용, 도서관에서 시간을 보내기 등이 그 뒤를 이었다. 비도서 자료 및 도서관 프로그램 참여는 상대적으로 저조하였다.

[연구문제 1-2]에서는 Vakkari와 Serola(2012)의 공공도서관 성과 척도를 이용하여 공공도서관 서비스의 혜택에 대한 일반 시민들의 인식을 중심으로 우리나라 공공도서관 서비스의 성과를 조사하였다. 조사 결과(〈그림 2〉 참조), 응답자의 약 2/3 정도가 소설 및 비소설류 독서, 교육 및 학습 기회제공, 여가 중 자기 계발 측면에서 때때로 또는 자주 공공도서관의 도움을 받고 있다고 응답함으로써, 이용자들이 느끼는 혜택은 세 영역에서 가장 강한 것으로 파악되었다. 그러나 일상생활 및 여가활동을 포함한 나머지 16부문에서의 혜택에 대한 인식이 낮았는데, 특히 일 관련(구체적인 업무수행, 구직활동, 직업관련 교육 및 능력개발)부문에서의 혜택은 매우 저조한 수준에 그치고 있었다. 독서가 가장 큰 혜택을 제공한다는 본 연구 결과는 서울의 한 대규모 공공도서관 등록 회원 313명을 대상으로 공공도서관 향유정도를 측정하는 연구(표순희 2014)의 결과와 일치한다.

한편 핀란드 국민들을 대상으로 실시한 Vakkari와 Serola(2012)의 연구 결과를 보면, 우리나라 이용자들의 혜택 인식과 큰 틀에서 비슷한 경향을 보이고 있다. 핀란드에서 역시 소설 및 비소

설류 독서, 여가 중 자기계발은 시민들이 그 혜택을 가장 크게 인식하는 서비스였다. 반면 구직, 사회문제 참여 및 운동/등산/자연관련 여가활동과 자녀양육, 소비자문제, 가사일 등은 혜택을 가장 낮게 느끼고 있는 영역이었다. 이 핀란드 연구 결과와 우리나라 연구결과간에 분명한 차이가 나타난 영역은 “교육 및 학습기회”와 “자녀양육 및 교육”이었는데, 우리나라 이용자들이 인식하는 혜택 수준은 핀란드 이용자에 비해 크게 높았다.

한편 Vakkari와 Serola의 척도를 사용하여 국가 대표 표본을 대상으로 웹설문을 실시한 네덜란드와 노르웨이에서의 연구 결과와도 본 연구결과를 비교해 볼 수 있다(Vakkari 2014a; Vakkari et al. 2014). 우리나라 이용자들은 노르웨이와 특히 네덜란드 이용자보다 공공도서관이 주는 혜택을 대체로 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이 두 나라 응답자들의 혜택 인식 수준을 보면, 19개 서비스유형 전 영역에 걸쳐 “자주” 또는 “때때로” 혜택을 느끼는 응답자가 전체 응답자의 20%를 넘지 않았다. 반면, 핀란드와 한국의 경우에는 “자주” 또는 “때때로” 혜택을 느끼는 응답자가 전 영역에서 25%~60%대 수준이었다. 영역별로 보면, 독서가 가장 큰 혜택으로 인식되는 반면, 구직관련 서비스의 혜택은 가장 저조하게 인식되고 있었는데, 이는 모든 국가에서 공통적이었다. 그 밖의 혜택 영역에서는 국가 간 차이가 크게 나타났는데, 예컨대 노르웨이에서는 여가 중 자기계발이, 네덜란드에서는 여행/휴가, 한국에서는 교육 및 학습 기회가 두 번째로 크게 혜택을 제공하는 영역으로 인식되고 있었다.

종합하면, 우리나라는 북유럽 복지국가에 비

해 공공도서관 운영비가 매우 열악함에도 불구하고 서비스 성과 수준이 상대적으로 높은 것으로 평가할 수 있다. 이 결과는, 우리나라 공공도서관 이용이 상당부분 독서와 공부방으로서의 기능에 국한되어 있어 서구 선진국에 비해 도서관 성과가 크게 높지 않을 것이라는 통념적 예측과 다소 거리가 있는 결과이다. 따라서 향후 심층면접 등 질적인 방법을 적용한 후속 연구를 실시함으로써, 본 연구결과에 대한 보다 충분한 설명을 찾아야 할 것이다.

4.2 Vakkari와 Serola의 척도를 통해 파악한 우리나라 공공도서관 성과 영역의 특징 분석

[연구문제 2-1]에서는 우리나라 성인들이 일상속에서 도서관이 자신에게 주는 혜택을 어떻게 인식하고 있는 지 파악함으로써 우리나라 공공도서관의 주요 혜택 영역을 밝혀보고자 하였다. 조사 결과를 통해 핀란드 등 북구 북지국가에서 동일 척도로 실시한 선행연구와 그 결과를 비교해 볼 수 있었다.

원래 Vakkari와 Serola의 성과척도는 공공도서관 서비스가 제공하는 혜택을 학습, 일/업무, 일상생활, 여가 활동 등 일상적 삶의 4개 영역을 포괄하는 구조로 되어 있다. 한국인을 대상으로 조사한 본 연구에서는 그 요인구조가 다소 다르게 나타났는데, “일상생활”, “일/학습”, “여가활동”, “독서/자기계발” 등의 4개 요인으로 나타났다. 네 요인 중에서 “일상생활”과 “여가활동” 두 영역은 원래 문항구조를 대체로 유지하고 있었다. 그러나 “학습”과 “일” 두 영역은 “일/학습”이 결합된 하나의 요인을 형성하고 있었다. 이는 도서관 이용에서 학습

이 일과 강하게 연결되어 있음을 보여주며, 학습(예: 교육 및 학습기회 갖기, 정규교육 및 학위 취득)의 주요 목적이 일(예: 구직활동, 업무수행, 직업관련 교육 및 능력개발)과 관련이 있음을 시사하고 있다. 한편, 여가활동과 학습영역에서 각기 분리되어 나온 “독서”와 “여가 중 자기계발”은 다소 느슨한 결합으로 독자적인 한 요인을 구성하고 있었다. 이 결과는 “독서”가 우리나라 연구결과에서는 일반 여가활동과는 분리되는 매우 독립적인 영역임을 보여주면서, “독서”와 “여가 중 자기계발”간의 높은 관련성을 시사한다. “독서/자기계발”이 독자적인 요인을 구성하여 네 요인 구조를 보인 우리나라 결과와 달리, 핀란드 연구결과에서는 성과가 크게 세 요인으로 수렴되고 있었다. 독서/자기계발이 별도의 영역을 구성하지 않고 여가활동 영역에 포함되어 있었다(Vakkari and Serola 2012). 우리나라 공공도서관 서비스에서 “독서/자기계발”이 독립된 성과 영역임을 보여준 본 연구 결과는, “독서/자기계발” 성과가 다른 세 성과 영역에 비해 공공도서관 방문빈도와 더 강한 상관관계를 갖는다는 연구 결과(연구문제 2-2)와도 연관이 있는 것으로 보인다. 이와 같이 Vakkari와 Serola의 요인구조와 다르게 나타난 본 연구 결과는 우리나라 공공도서관 서비스의 이용 및 성과의 특성을 보여준다고 할 수 있다. 한편, 본 연구 결과에서 나타난 도서관 방문빈도와 혜택에 대한 인식간의 상관관계의 크기는 산출(output) 지표와 성과(outcome) 지표간의 간극의 크기라고도 해석할 수 있다. 따라서 본 연구는 두 지표간의 차이를 실증적으로 측정하여 입증했다고도 할 수 있다.

4.3 인구사회학적 특성별 혜택 인식의 차이 분석

[연구문제 3]에서는 인구사회학적 특성에 따라 공공도서관 서비스 혜택 인식에 차이가 있는지 성과 영역별로 살펴보았다(〈표 7〉, 〈표 8〉 참조). 먼저 성별 집단간 차이를 보면, 남성은 일/학습 영역에서 여성은 독서/자기계발 영역에서 도서관 서비스의 혜택을 더 크게 인식하고 있었다. 연령별 차이를 보면, 18-24세 연령군이 다른 연령군, 특히 45세 이상의 연령군에 비하여 일상생활에서의 혜택(예: 자녀양육, 주택관련, 소비, 건강, 여행/휴가, 인간관계)을 더 낮게 인식하고 있었다. 반면, 34세 이하 연령군은 높은 연령군에 비해 일/학습 영역에서의 혜택을 더 크게 인식하고 있었다. 이는 생애주기에 따른 연령별 특성을 반영한 결과라고 파악된다.

학력별 차이를 보면, 고졸 이하 집단이 일상생활에 대한 혜택을 더 크게 인식하고 있었다. 소득에 따른 차이를 보면, 통계적으로 유의미한 수준에 이르지지는 못했으나($\alpha < .05$) 월평균 가계소득이 200만원 미만인 최저 소득층이 다른 소득계층보다 일상생활에서의 혜택을 더 크게 인식하는 경향을 보여주었다. 배우자 유무에 따른 차이를 보면, 배우자가 없는 성인들이 일/학습, 여가활동, 독서/자기계발 영역에서 혜택을 더 크게 인식하고 있는 것으로 나타났고, 배우자가 있는 성인들은 일상생활에서의 혜택을 더 크게 인식하고 있었다. 동거하고 있는 미성년 자녀 유무에 따른 차이를 보면, 자녀가 있는 경우는 일상생활 영역에서, 자녀가 없는 경우는 일/학습, 여가활동 영역에서의 혜택

을 더 크게 느끼고 있었다. 배우자 유무 및 자녀 유무와 관련된 본 연구 결과는 젊은 층의 참여가 좀 더 높았던 본 표본의 특성을 감안할 때, 응답자의 연령을 어느 정도 반영한 결과로 파악할 수 있다.

마지막으로 거주지역 크기에 따른 차이를 보면 읍면지역 거주자가 도시지역 거주자에 비하여 독서/자기계발에서의 혜택을 더 크게 인식하고 있었다. 이는 일상생활, 일/학습, 여가활동 등 다른 세 영역에서는 도시지역과 차이가 없지만, 독서/자기계발에서 그 지역적 특성에 따른 성과에 차이가 있음을 보여주고 있다. 이 결과는 도시보다 덜 바쁜 라이프스타일로 인해 독서를 향유할 수 있는 여유가 더 많기 때문인지, 혹은 읍면지역 도서관이 독서를 위한 장서와 프로그램을 더 효율적으로 운영하기 때문인지, 아니면 또 다른 요인 때문인지 그 이유가 분명하지 않다. 이 연구결과가 시사하는 바에 대해서는 읍면지역 도서관 서비스 특성과 관련하여 좀 더 고찰할 필요가 있다. 더불어 이 연구에 참여한 읍면지역 응답자가 단 36명에 불과했기 때문에, 본 연구 결과는 후속 연구를 통해 더 검증해 보아야 할 것이다.

본 연구결과를 국내외 선행연구 결과와 비교하여 보았다. 먼저 표순희(2014)의 연구 결과와는 부분적으로 일치하는 결과가 보였다. 예컨대 연령별, 자녀 유무에 따라 혜택 수준에 대한 인식차이가 본 연구에서도 발견된 점이다. 그러나 표순희의 연구에서 차이가 없는 것으로 보고된 성별 및 학력에 따른 차이가 본 조사에서는 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 차이는 표순희의 연구가 서울 중구의 한 대규모 공공도서관의 등록이용자를 대상으로 조사한 반

면, 본 연구는 전국에서 인구분포에 따라 표집된 크고 작은 공공도서관의 이용자가 참여했다는 표본의 차이를 반영하고 있다고 보인다.

한편, Vakkari와 Serola(2012)의 핀란드 연구에서도 본 연구에서와 같이 성별, 연령, 학력에 따른 인식차이가 나타났다. 본 연구 결과와 비교해 보면, 내용에서 일부 차이가 있었다. 성별의 경우, 핀란드 여성은 남성보다 여가 및 일/학습 영역에서 혜택을 더 크게 인식하고 있었다. 우리의 경우, 남성이 여성에 비해 일/학습에서 더 큰 혜택을 인식하는 것으로 상반된 연구 결과가 나타났는데, 이는 복구 여성들이 남성보다 교육수준이 더 높다는 사실과 관련이 있을 것으로 유추할 수 있다.

연령과 관련된 결과를 보면, 핀란드에서도 연령이 높을수록 도서관을 더 적게 이용하고 있다는 점에서는 우리 연구결과와 유사하였다. 일/학습 영역에서는 연령이 낮을수록 더 혜택을 크게 인식하고 있었는데, 이 역시 우리 연구결과와 유사하여 국가간 보편적인 현상일 것으로 파악할 수 있다. 그러나 연령이 높아질수록 일상생활 영역에서의 혜택을 낮게 인식하고 있다는 핀란드의 연구결과는 우리나라의 연구결과와 대체로 상반되었다. 우리나라의 경우, 일상생활의 혜택을 45세 이상의 연령군에서 더 크게 느끼고 24세 이하의 연령군에서는 매우 낮게 인식하고 있었다. 여가활동과 관련하여 핀란드의 연구결과는 34세 이하 연령군에서는 여가활동에서의 혜택을 더 크게 인식하고 있는 것으로 보고했지만, 본 연구결과에서는 연령별 인식 차이는 나타나지 않았다. 그러나 배우자나 자녀가 없는 응답자들이 여가활동 측면에서 더 큰 혜택을 누린다는 본 연구결과는 젊은 층일수

록 혜택을 더 크게 인식한다는 핀란드의 연구결과와 어느 정도 일맥상통한다고 볼 수 있다.

마지막으로 학력수준과 관련해서도 핀란드 연구결과와 부분적으로 일치하는 연구결과를 발견할 수 있었다. 본 연구결과에서 고졸 이하 학력의 응답자들이 일상생활 영역에서의 혜택을 더 크게 인식하는 경향을 보였는데, 이는 학력수준이 낮을수록 일상생활 영역에서의 혜택을 더 크게 인식한다는 핀란드의 결과와 유사하다. 그러나 우리나라에서는 핀란드에서와 같이 학력수준이 높을수록 여가활동과 일/학습 영역에서의 혜택을 더 크게 인식한다는 경향은 발견되지 않았다. 학력과 관련된 차이가 핀란드에 비교하여 본 연구에서 크게 나타나지 않은 한가지 원인으로, 우리나라 전체 인구 및 연구참여자의 높은 학력수준을 들 수 있을 것이다.

종합하면, 공공도서관의 혜택에 대한 도서관 이용자 개개인의 인식은 그 개인의 인구학적 특성에 따라 달라지며, 또한 이러한 차이는 국가간 공통적인 부분과 차이가 나타나는 부분이 있었다. 국가간 비교는 향후 보다 본격적인 메타분석을 통해 파악해야 할 필요가 있다. 한편 국가 차원에서는 본 연구 결과를 토대로 현재의 공공도서관 서비스 성과를 확인하고, 향후 이용자의 인구사회학적 특성을 반영한 서비스 방안을 다양하게 설계해 나가야 할 것이다. 그러나 본 연구가 전국의 도서관 이용자를 대상으로 실시한 첫 실증연구임을 감안할 때, 향후 더 많은 연구 결과를 축적하면서 인구학적 특성과 관련된 논의와 시사점을 더 심도있게 파악해 나가야 할 것이다.

5. 결 론

본 연구는 도서관의 성과를 도서관 서비스가 국민 개인의 삶에 미치는 영향을 통해 종합적으로 파악하려는 Vakkari와 Serola(2012)의 성과 측정지표에 근거하여 한국 공공도서관의 서비스 성과를 평가하고자 하는 목적으로 수행되었다. 본 연구에서 제안하는 공공도서관 서비스 성과 평가는 서비스가 제공하는 산출(output)에서 그 서비스가 산출해 내는 혜택이라는 성과(outcome)로 그 지표의 패러다임이 변화하고 있는 시점에서 수행되었다는 점에 그 의의가 있다. 특히 2014년 도서관정보정책위원회가 『제2차 도서관종합발전계획(2014-2018)』에서 제시한 공공도서관의 비전과 핵심목표를 고려할 때, 그 비전과 목표를 더 효과적으로 측정할 대안적 지표를 사용했다는 점에서 그 적시성이 높다.

우리나라 인구분포에 비례하여 표집한 전국의 공공도서관 이용자를 대상으로 조사한 본 연구는 특정 공공도서관의 서비스나 특정 프로그램에 대한 평가를 넘어 우리나라 공공도서관의 보편적 성과를 종합적으로 파악하려 했다는 데에서도 그 의의를 찾을 수 있다. 도서관종합발전계획이 제시하는 공공도서관의 비전과 핵심목표에 대비하여 본 연구결과를 분석함으로써, 현재 우리나라 공공도서관 서비스에서 상대적으로 취약한 영역을 파악하고 보다 균형잡힌 서비스를 계획할 수 있을 것이다. 특히 “독서/자기개발”이 어느 영역보다 강하게 드러나는 특성을 고려할 때, 독서관련 서비스를 강점

으로 유지하는 한편, 독서 이외의 서비스에 대한 더 많은 개발과 이용자 요구개발이 필요할 것으로 보인다. 특히, 혜택에 대한 인식이 특히 저조한 것으로 나타난 일/업무 영역과 관련하여, 향후 공공도서관에서는 구직과 창업, 재취업을 위한 정보 등 다양한 고용 및 노동관련 정보서비스를 본격적으로 개발, 강화함으로써 지역주민들의 삶이 더 역동적이고 가치있게 될 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

더불어 본 연구가 시사하는 중요한 사항은, 본 연구와 같은 전국 대표 표집을 통한 성과 평가연구를 지속적으로 수행하는 한편, 농촌지역 주민들과 장년층 이상 높은 연령층의 공공도서관 이용에 대한 이해가 매우 절실하다는 점이다. 예컨대 55세 이상 장년층의 경우, 젊은 층에 비해 공공도서관의 이용이 활발하지 못하는데, 이는 복합적인 원인이 반영된 결과라 보인다. 현재의 장년층은 전 인구의 80% 이상이 대학에 진학하는 고학력 시대 이전에 태어난 세대이자 또한 공공도서관이 사회에서 보다 보편적 현상이 되는 과정에서도 상대적으로 소외된 계층이다. 이로 인해, 본 연구에서도 볼 수 있듯이 인구 구성에 비해 55세 이상 연령 집단의 설문 응답이 매우 낮아(n=28) 공공도서관 이용인구의 저조함이 드러났고, 이들의 도서관 이용 역시 매우 미약하였다. 이와 같은 현상은 고령화 사회로 가속화되는 현실을 감안할 때, 장년층에 대한 보다 집중적이고 심도있는 이용 연구가 절실함을 시사한다. 이를 통해 장년 및 고령층에 대한 적절한 공공도서관 서비스 성과 평가가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 고영만, 심원식. 2011. 도서관 경제성 평가 연구의 비평적 분석. 『한국문헌정보학회지』, 45(4): 27-52.
- [2] 국립중앙도서관. 2007. 『공공도서관 평가지표 개발에 관한 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [3] 대통령소속 도서관정보정책위원회. 2014. 『제2차 도서관발전 종합계획 2014-2018』. 서울: 동 위원회.
- [4] 문화체육관광부 제도개선팀. 2008. 『2008 전국 도서관 운영평가 관중별 평가지표』. 서울: 문화체육관광부.
- [5] 윤희운. 2009. 국내 공공도서관 경영평가의 동향과 지향성. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 29-51.
- [6] 차미경, 표순희. 2008. 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 329-354.
- [7] 차미경. 2003. 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(4): 311-328.
- [8] 표순희. 2014. 공공도서관 이용자의 혜택 측정에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(2): 307-329.
- [9] 표순희, 고영만, 심원식. 2011. 공공도서관 이용가치에 영향을 미치는 요인. 『한국도서관·정보학회지』, 42(2): 323-341.
- [10] 한국. 보건복지부. 2008. 『아동종합실태조사』. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H8015&conn_path=I2>
- [11] 한국. 여성가족부. 2011. 『청소년종합실태조사 보고서』. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=154&tblId=DT_MOGE_3020300118&conn_path=I2>
- [12] 한국토지주택공사. 2014. 『도시계획현황』. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=315&tblId=TX_315_2009_H1114&conn_path=I2>
- [13] 한국. 통계청. 2010. 『2010 인구주택총조사보고서』. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1IN0001_ENG&conn_path=I2>
- [14] 홍현진, 이용남. 1999. 공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 45-68.
- [15] Bertot, J. C. et al. 2011. *2010-2011 public library funding and technology access survey: Survey findings and report*. College Park, Md: Information Policy & Access Center, University

- of Maryland College Park.
- [16] Chulef, A., Read, S. and Walsh, D. 2001. "Hierarchical taxonomy of human goals." *Motivation and Emotion*, 25: 191-232.
- [17] International Federation of Library Associations and Institutions. 1996. *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. Paris: K. G. Saur.
- [18] International Federation of Library Associations and Institutions. 2013. *Draft International Standard ISO/DIS 16439. Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Retrieved at http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=56756.
- [19] McClure, C. and Bertot, J. 1998. *Public library use in Pennsylvania: Identifying uses, benefits and impacts*. Harrisburg, PA: Pennsylvania State Department of Education.
- [20] Rossi, P., Lipsey, M. and Freeman, H. 2004. *Evaluation. A systematic approach*. 7th ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- [21] Vavrek, B. 2000. "Is the American public library part of everyone's life?" *American Libraries*, 31(1): 60-64.
- [22] Vakkari, P. 2014a. "Perceived Outcomes of public libraries in various countries." A session proposal for presentations at the 6th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries.
- [23] Vakkari, P. 2014b. "Models explaining the perceived outcomes of public libraries." *Journal of Documentation*, 70(4): 640-657.
- [24] Vakkari, P. et al. 2014. "Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands." *Journal of Documentation*, 70(5): 927-944.
- [25] Vakkari, P. and Serola, S. 2012. "Perceived outcomes of public libraries." *Library and Information science Research*, 34(2012): 37-44.
- [26] Sin, Sei-Ching J. 2014. *Demographic Differences in Perceived Outcomes of U.S. Public Libraries*. the Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference. No. QQML2014.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Ko, Young-Man and Shim, Wonsik. 2011. "A Critical Review of Research on the Economic Valuation of Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(4): 27-52.

- [2] The National Library of Korea. 2007. *A Study of Public Library Evaluation Indicators Development*. Seoul: The National Library of Korea.
- [3] The Presidential Committee on the Library and Information Policy. 2014. *The Second Comprehensive Library Advancement Plan 2014-2018*. Seoul: The Presidential Committee on the Library and Information Policy.
- [4] The Ministry Of Culture, Sports And Tourism. System Improvement Team of Ministry Of Culture, Sports And Tourism. 2008. *2008 Indicators of the Library Performance Evaluation by Library Type in Korea*. Seoul: Ministry Of Culture, Sports And Tourism.
- [5] 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.
- [6] Cha, Mi-Kyeong and 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.
- [7] Cha, Mi-Kyeong. 2003. "A Study on the Outcome Indicators for Measuring Public Libraries' Impact on the Community." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 37(4): 311-328.
- [8] 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.
- [9] Pyo, Soon-Hee, Ko, Young-Man and Shim, Wonsik. 2011. "A Study on the Variables Affecting Public Library's Use Value." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(2): 323-341.
- [10] Republic of Korea. Ministry of Health & Welfare. 2008. *National Children Survey*. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=TX_117_2009_H8015&conn_path=I2>
- [11] Republic of Korea. Ministry of Gender Equality & Family. 2011. *National Youth Survey*. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=154&tblId=DT_MOGE_3020300118&conn_path=I2>
- [12] Korea Land & Housing Corporation. 2014. *City Planning Survey*. [online] [cited 2015. 5. 14.]
 <http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=315&tblId=TX_315_2009_H1114&conn_path=I2>

- [13] Republic of Korea, Statistics Korea, 2010. *2010 Population and Housing Census Report*.
[online] [cited 2015, 5, 14.]
<http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1IN0001_ENG&conn_path=I2>
- [14] Hong, Hyun-Jin and Lee, Yong-Nam. 1999. "A Theoretical Study of the Public Library Performance Measurement." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 33(2): 45-68.