

구립 공공도서관에 대한 지역주민의 인식 및 요구에 관한 연구*

- 마포 구립도서관 이용자를 대상으로 -

Citizens' Needs and Perceptions of their Municipal Public Library Services

김 선 애 (Sun Ae Kim)**

권 나 현 (Nahyun Kwon)***

목 차

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. 서론 | 4. 인식 및 요구조사 분석 결과 |
| 2. 마포구 공공도서관 현황 | 5. 종합논의 및 결론 |
| 3. 연구방법 | |

초 록

본 연구는 사회적 환경변화를 고려하면서 다양한 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 공공도서관 서비스체계를 구축하기 위해 서울시 마포구의 공공도서관 서비스체계를 점검하고, 공공도서관 이용자들의 인식과 요구를 분석하였다. 이를 위하여, 마포구의 공공도서관 이용자 800명과 비이용자 300명을 대상으로 독서경험, 도서관 이용 경험, 도서관에 대한 인식, 도서관서비스, 프로그램 및 도서관정책 등에 관한 지역주민의 요구를 조사하였다. 분석결과, 마포구민의 53.7%는 전체 공공도서관 중 2개관 이하를 이용해왔고, 주이용도서관을 선택하는 기준은 접근성이 63.9%였다. 그리고 전체 이용자의 53.8%만이 프로그램 참여경험이 있었다. 또한, 주민들은 도서관은 지역사회에 필요하며, 아이들을 위한 필수기관이라는 데 강한 동의를 나타냈다. 도서관정책에 관한 요구사항은 장서의 양적 확대 및 콘텐츠의 다양화에 대한 요구가 가장 컸고, 도서관시설 등 환경개선 및 도서관 확충에 대한 요구도 많았다. 공공도서관이 지역사회 공동체의 중심공간의 역할을 충실히 수행하기 위해서는 접근이 편리한 생활권 중심에 설립되는 것이 중요하고, 장서의 확대, 주제 및 매체의 다양성 확충과 더불어 노후화된 도서관시설을 개선하여 쾌적하고 혁신적인 공간으로 개선하는 등의 노력이 필요하다.

ABSTRACT

This study reports a field study that examined the citizens' needs and perceptions of library services at a municipal public library system of Mapo-gu, in an attempt to develop a comprehensive service plan that can satisfy the diverse public needs in the changing social environment. We administered a self-reported questionnaire to 800 library users and 300 non-users in the area to examine their reading habits, library use, and perceptions of library services and programs. As a result of the analysis, 53.7% of Mapo-gu residents used one or two libraries among all 16 municipal libraries, and the primary criterion for selecting the main library was accessibility(63.9%). And only 53.8% of library users had experience participating in the library programs. The respondents also showed strong perception that the library is an essential place for the community and the children. Study results indicate that the library system should further expand the collection size, diversify information contents, improve the physical space including library facilities, and build more libraries. In order to fulfill the role of public libraries as the central place of the community, the municipal city should further invest in enhancing accessibility, spatial innovation, and diversifying service contents and media.

키워드: 공공도서관, 공공도서관 정책, 공공도서관 서비스, 도서관이용, 도서관 인식, 도서관발전종합계획

Public Library, Public Library Policy, Public Library Service, Use of Libraries, Comprehensive Development Plan

* 본 연구는 2018년 마포구립도서관 중·장기 발전계획 수립 연구용역(2019-2023)의 일환으로 진행되었음.

** 경성대학교 문헌정보학과 부교수(kimsa@ks.ac.kr / ISNI 0000 0004 7900 8688) (제1저자)

*** 명지대학교 문헌정보학과 교수(nahyun.kwon@gmail.com / ISNI 0000 0004 6335 8034) (교신저자)

논문접수일자: 2020년 4월 23일 최초심사일자: 2020년 5월 2일 게재확정일자: 2020년 5월 19일

한국문헌정보학회지, 54(2): 29-52, 2020. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.029>

1. 서론

제4차 산업혁명 시대 인공지능과 고도의 정보기술이 산업구조를 바꾸고 사회 변화를 가속화시키는 가운데 세계의 선진도서관들은 공평한 정보 접근과 디지털 격차 해소를 위해 노력하고 있다. 도서관의 역할은 누구도 이 변화 속에서 낙오되지 않게 돕는 것이고, 사회통합에 기여함으로써 도서관의 사회적 책무를 실현한다. 19세기 근대민주주의와 시민사회의 발전에 공공도서관의 리더십이 함께 했듯이 21세기 지식정보사회에서 공공도서관은 전통적 리더십과 더불어 디지털, 미디어, 정보 리터러시 등을 통해 시민 개개인이 자신의 역량을 개발하도록 지원하는 노력을 강화하고 있다.

이와 더불어 선진 공공도서관들은 사회적 요구와 추세에 맞게 공간을 매력적으로 재구조화하고, 메이커 스페이스로 대표되는 새로운 정보기술이 장착된 공간들을 조성하여 사회·경제적 가치 창출뿐만 아니라 시민 삶의 행복과 복리 증진과 지역경제 발전에 기여하고 있다.

같은 맥락에서 도서관정보정책위원회가 발표한 「제3차 도서관발전종합계획(2019-2023)」에서도 도서관의 새로운 역할과 도전에 대해 언급하고 있다. 위원회는 계획의 추진배경을 기술에 의한 인간소외, 지역의 쇠퇴, 경제적 양극화 등 급변하는 환경에 적응하고 극복할 수 있는 시민의 '인식 역량' 강화가 절실한 시점에서 정보 소통의 장으로서 도서관의 역할을 제고하고, 기술을 활용하여 시민의 정보 접근성을 높이고 인간 고유의 능력을 강화하는 지속

가능한 도서관을 모색하는 데 있다고 하였다. 이에 따라 도서관이 지향해야 할 핵심가치를 '사람에 대한 포용성', '공간의 혁신성', '정보의 민주성'에 두고, 이를 실현하기 위한 전략적 4대 방안으로 개인의 가능성을 발견하는 도서관, 공동체의 역량을 키우는 도서관, 사회적 포용을 실천하는 도서관, 미래를 여는 도서관 혁신을 제시하였다. 제3차 도서관발전종합계획에서 밝힌 가치와 전략방안은 저출산 고령사회, 지역 불균형의 가속화, 개인화로 인한 공동체 붕괴, 사회적 갈등의 증폭, 제4차 산업혁명의 도래 등으로 대변되는 사회에서 공공도서관이 나아가야 할 역할, 도전, 가치, 방향성 등을 담고 있다.

서울특별시 소재 마포구도 제4차 산업혁명 시대의 새로운 정보기술의 확산과 그로 인한 사회적 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 구립도서관의 역할에 대해 고민하고 있다. 2008년에 첫 구립도서관 설립 이래 지역사회 내 도서관 건립 및 확장에 중점을 두어 왔고 2017년 11월 명실상부한 국내 두 번째 큰 규모로 관내 대표도서관인 마포중앙도서관을 개관하게 된다. 이를 계기로 마포구는 마포중앙도서관을 중심으로 관내 구립도서관 서비스 운영의 기본 방향과 중장기적 미래 비전을 설정하는 등 구립 공공도서관서비스운영 체계의 전환점을 맞이하게 된다. 즉, 이전까지 각기 독자적으로 운영되던 관내 구립도서관들이 중장기 종합계획을 수립하여 마포중앙도서관을 중심으로 유기적 협조체계를 구축하고 점차 다원화되는 주민들의 정보요구에 부응할 수 있는 체계를 갖추므로써 질 높은 독서문화환경과 차별화된 도서관 정보서비스를 지역사회에 제공해야 할 필요성

이 절실해진 것이다.

이에 본 연구는 지역사회와 도서관을 둘러싼 사회적 환경변화를 고려하면서 다양한 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 공공도서관 서비스체계를 구축할 목적으로 도서관 이용자와 비이용자를 모두 포함한 마포구민을 대상으로 독서경험, 도서관 이용 경험, 도서관과 도서관 프로그램에 대한 인식, 도서관 및 도서관정책 등에 관한 내용을 조사하고 분석하였다. 지역주민의 현재 및 잠재적 요구분석을 통해 공공도서관 서비스체계를 점검하고, 도서관에 대한 지역주민의 인식, 요구, 기대 등의 자료 분석을 통해 도서관정책 수립 및 도서관의 중장기 발전계획 수립에 필요한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

2. 마포구 공공도서관 현황

2.1 마포구 일반현황

마포구는 총 16개 동으로 이루어져 있고, 동의 위치와 인구를 고려하여 16개의 행정동을 4개 권역으로 구분하여 구정을 계획·실행하고 있다. 권역별 면적 규모를 보면, 4권역이 11.92

km로 전체 면적의 50%를 차지하고, 3권역은 5.15km로 21.6%, 1권역은 3.23km로 전체 면적의 13.5%를 차지하여, 면적규모가 가장 작은 권역이다. 인구규모를 보면, 4권역과 1권역이 각각 29.4%와 29.1%를 차지하며, 이 두 권역의 인구가 전체인구의 58.5%를 차지한다. 한편 면적대비 인구규모를 보면 면적이 가장 작은 1권역에 112,109명이 있어 인구밀도가 높지만, 4권역은 인구수가 가장 많음에도 불구하고 면적이 넓어 인구밀도가 낮다(〈표 1〉 참조).

2018년 9월 현재 총 171,320 세대수에 인구는 385,032명으로 세대당 인구수는 2.18명이다. 마포구의 총인구와 세대수를 서울시의 다른 구와 비교하면, 세대수는 14번째, 인구수는 15번째로 규모면에서 중하위권에 속한다. 전체인구 385,032명 중 남성이 182,172명이고, 여성이 202,858명으로 여성이 남성보다 20,684명 더 많아 여성이 전체인구의 약 52.7%를 차지한다. 외국인 수는 10,926명으로 전체인구의 2.8%, 65세 이상 고령자는 50,559명으로 전체인구의 13.1%를 차지한다.

2007~2018년까지의 지난 10년간 마포구의 인구 추이를 살펴보면, 23,102명이 줄어 5.7%의 감소율을 나타낸 한편, 세대당 인구수는 매년 지속적인 감소추세를 나타내고 있다. 2007년

〈표 1〉 마포구 권역별 구분

(2018. 9. 기준)

권역	해당 읍·면·동	인구수(명)	면적(km)
1권역	공덕동, 아현동, 도화동, 용강동	112,109	3.23
2권역	대흥동, 염리동, 신수동, 서강동	72,673	3.54
3권역	서교동, 합정동, 망원1동, 망원2동	87,162	5.15
4권역	연남동, 성산1동, 성산2동, 상암동	113,088	11.92

출처: 서울열린데이터광장 <<http://data.seoul.go.kr/dataService/boardList.do#submenu1>>

세대당 인구수가 2.4명에서 2018년 2.18명으로 0.22명 감소하였다. 반면, 65세 이상 고령자는 2007년 전체인구의 8.9%에 불과했지만, 2018년 현재 13.1%로 4.2% 증가하였다. 고령인구 수치는 베이비 붐 세대가 고령 인구로 진입하는 2020년 이후에는 더욱 증가할 것으로 전망된다 (<표 2> 참조).

2.2 공공도서관 현황

2018년 12월 기준으로 마포구에는 교육청 소속 공공도서관 2개관과 지자체소속 구립 공공도서관 4개관이 운영 중이다. 공공도서관 6개관 이외에도 구립 작은도서관 8개관과 영어도서관 2개관도 있다. 관내 권역별 구분에 따라 공공도서관 현황을 보면, 모든 권역에 공공도서관이 1개관 이상 운영되고 있지만, 구립도서관을 기준으로 보면, 2권역과 4권역에만 구립

공공도서관이 운영 중이다(<그림 1> 참조).



<그림 1> 마포구립도서관 지역별 현황

운영 주체와 관계없이 6개관의 규모를 보면, 대규모 2개관, 중규모 2개관 그리고 소규모 도서관 2개관으로 구성되어 있다. 구립 공공도서관은 2008년 서강도서관의 개관에서 비롯되었고, 2015년 하늘도서관, 2017년 마포푸르메어린이도서관과 마포중앙도서관이 개관하여 총 4

<표 2> 마포구 연도별 인구추이

연도	구분	인구수(명)			증가율	세대수	세대당 인구	65세 이상
		총인구	남	여				
2007		408,134	200,009	208,125	1.1%	167,901	2.4	36,310(8.9%)
2008		401,363	196,159	205,204	-1.7%	165,978	2.32	36,811(9.2%)
2009		400,613	195,276	205,337	-0.2%	165,750	2.32	38,327(9.6%)
2010		409,063	199,256	209,807	2.1%	170,531	2.30	41,457(10.1%)
2011		398,627	193,539	205,088	-2.6%	168,640	2.31	42,610(10.7%)
2012		393,576	190,514	203,062	-1.3%	166,722	2.31	44,283(11.3%)
2013		391,098	188,874	202,224	-0.6%	166,780	2.29	45,758(11.7%)
2014		395,830	190,717	205,113	1.2%	169,492	2.27	47,360(12.0%)
2015		398,351	190,957	207,394	0.6%	171,480	2.26	48,598(12.2%)
2016		390,887	186,668	204,219	-1.9%	169,432	2.24	48,303(12.4%)
2017		385,783	183,248	202,535	-1.3%	169,408	2.28	49,615(12.9%)
2018		385,032	182,174	202,858	0.2%	171,320	2.18	50,559(13.1%)

출처: 서울열린데이터광장 <<http://data.seoul.go.kr/dataService/boardList.do#submenu1>>

개관이 되었다. 2018년을 기준으로 서울시 173개 공공도서관 중 25개 지방자치구 소속 공공도서관은 145개관으로 전체의 83.8%를 차지하며, 자치구별 구립 공공도서관 수는 평균 5.8개관이다(〈표 3〉 참조).

교육청 소속 마포평생학습관과 마포평생학습관 아현분관을 포함하여 마포구 공공도서관 6개관의 인프라 및 서비스제공 현황을 정리하면 〈표 4〉와 같다. 1관당 평균을 기준으로 마포구

공공도서관의 현황을 살펴보면, 마포구는 서울시 및 전국과 비교하여 연면적, 좌석수, 결산액, 자료구입비, 보유 장서, 제공서비스, 인력 등 모든 면에서 매우 우월하다. 이는 대규모 공공도서관인 마포평생학습관과 마포중앙도서관이 시설, 장서, 예산, 서비스 산출 등에 있어 높은 지표를 제공하기 때문이다. 그러나 구립도서관인 마포푸르메어린이도서관과 하늘도서관은 예산, 장서 등 대부분 투입 지표에서 전국 평균 이하

〈표 3〉 마포구의 공공도서관 현황

권역	공공도서관명	운영주체	개관연도	연면적	공립 작은도서관명
1권역	마포평생학습관아현분관	교육청	1980	1,808㎡	꿈을이루는/복사골/늘푸른소나무/용강동/마포어린이(영어)
2권역	서강도서관	마포구	2008	1,146㎡	해오름
3권역	마포평생학습관	교육청	1995	9,716㎡	아름드리/꿈나래어린이(영어)
4권역	마포중앙도서관	마포구	2017	11,234㎡	성메/성산글마루
	하늘도서관	마포구	2015	426㎡	
	마포푸르메어린이도서관	마포구	2017	269.9㎡	

〈표 4〉 마포구 공공도서관의 인프라 및 서비스 제공 현황

(단위: ㎡, 백만원, 권, 명)

구분	마포평생 학습관	마포평생 아현분관	서강 도서관	푸르메 어린이도서관	하늘 도서관	마포중앙 도서관	1관당 평균		
							마포구	서울	전국
개관연도	1980	1995	2008	2017	2015	2017			
연면적	9,716	1,808	1,146	269.9	426	11,234	4,099.98	1,927	2,545
좌석수	885	279	174	70	143	620	362	263	336
결산액	5,759	817	942	104	268	4,694	2,097	870	972
자료구입비	219	129	95	12	42	190	114.5	84	94
보유도서	239,389	127,185	68,270	10,729	37,364	118,359	100,216	82,417	101,606
연간증가	14,395	9,129	6,761	1,911	3,102	26,132	10,238	7,558	7,523
방문자수	1,240,706	544,420	472,045	40,317	640,802	1,109,240	674,588	387,026	253,864
대출자수	17,093	10,005	10,350	401	30,928	180,505	41,547	13,167	12,108
대출권수	327,539	196,711	174,996	39,737	80,745	504,701	220,738	133,761	116,086
인력현황	62	16	21	2	5	68	29	15.0	15.1
정규직	38	11	9	1	3	37	16.5	9.5	8.3

출처: 국가도서관통계시스템(www.libsta.go.kr). 데이터 기준: 2018년

이다. 특히 하늘도서관의 경우, 자료구입비, 보유장서, 연가증가 자료수에 있어 서울시 평균과 비교하여 매우 열악하지만, 방문자수와 대출자수에 있어서는 각각 1.7배, 2.3배 높다.

마포구의 6개 공공도서관의 인프라 및 서비스 제공 현황과 관련하여 주목할 점은 지나친 쏠림현상이다. 특히 2017년 개관한 마포중앙도서관의 도서관 이용 데이터는 경이적이다. 연간 방문자수가 110만 명으로, 이는 1일 평균 방문자수가 3천 명 이상임을 의미한다. 이 수치는 전국 평균 대비 약 5배, 서울시 평균 대비 약 3배가 많다. 연간 대출자 수를 보면, 전국 평균보다 약 15배, 서울시 평균보다는 약 14배 많다. 연간 대출권수 역시 전국 대비 4.4배, 서울시 평균 대비 3.8배 높다. 마포구립 공공도서관의 현황을 종합하면, 전국 및 서울시의 1관당 평균과 비교하여 연면적, 장서량, 예산 등과 같은 인프라뿐만 아니라 도서관 이용 및 서비스 창출 측면 등 모든 지표에서 매우 우수하다. 그러나 이 대부분을 관내 대표도서관인 마포중앙도서관이 견인하는 1관 쏠림 현상이 강하게 나타난다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 방법

본 연구는 지역주민들의 도서관 이용실태, 도서관 및 도서관정책에 대한 인식, 도서관에 대한 요구사항 등을 조사·분석하여 마포 구립 공공도서관의 중장기 발전 방안을 위한 기초 자료를 제공하고자 진행되었다.

연구대상은 마포구민 전체를 모집단으로 하

였으며, 도서관을 방문한 이용자와 비이용자로 구분하여 할당표집방식을 적용하였다. 비이용자는 과거 도서관을 이용한 경험이 없거나 혹은 과거 도서관을 이용한 경험은 있지만 지난 1년간 도서관을 방문한 적이 없는 사람을 의미한다. 이용자 대상 설문지 800부는 마포 구립도서관 내 방문객을 대상으로 사서들이 연령·성별 등이 고르게 포함되도록 배부하였고, 비이용자 대상 설문지는 마포구의 4개 권역에 걸쳐 주민센터와 각종 지역사회기관으로 나누어 총 300부를 배포하였다. 조사 기간은 2018년 10월 12일(금)부터 21일(일)까지로 총 10일간 이루어졌으며, 총 1,100부 중 이용자 설문은 806부 그리고 비이용자 설문은 300부 회수되어 각각 101% 및 100%의 회수율을 보였다.

이용자 대상 응답자는 남성 188명(23.5%)과 여성 611명(76.5%)이었고, 이중 가장 큰 비중을 차지하는 연령대는 40대로 307명(38.4%)이었다. 마포지역과의 연관성을 보면, 거주지가 마포인 응답자가 67.6%로 가장 많았고, 직장이나 학교가 마포인 응답자는 12.6%였고, 마포와 아무런 연고가 없는 응답자도 6.8%였다. 마포 연고자를 중심으로 권역별 현황을 살펴보면, 4 권역의 응답자가 272명으로 38.8%를 차지했고, 그다음은 1권역 157명(21.7%), 2권역 113명(16.1%), 3권역 90명(12.8%) 순으로 나타났다. 다른 지역 거주자도 10.6%를 차지했다. 설문응답자의 일반적 특성은 <표 5>와 같다.

도서관 비이용자 대상 응답자는 300명이었고, 그중 여성이 176명으로 59.3%를 차지했고, 가장 큰 비중을 차지하는 연령대는 20대로 93명으로 31.3%였다. 응답자의 거주지 현황을 보면, 마포에 거주하는 응답자는 155명으로 53.6%였

〈표 5〉 이용자 설문 응답자의 인구통계학적 특성

구분		응답자(명)	비율(%)	구분		응답자(명)	비율(%)
성별 (n=799)	남성	188	23.5	거주지 (n=793)	마포 거주	536	67.6
	여성	611	76.5		직장(학교)이 마포	103	13
연령 (n=799)	10대	69	8.6		거주지, 직장(학교) 모두 마포	100	12.6
	20대	98	12.3		연고 없음	54	6.8
	30대	187	23.4	연고자 기준 권역별/지역별 현황(n=701)	1권역	152	21.7
	40대	307	38.4		2권역	113	16.1
	50대	93	11.6		3권역	90	12.8
	60대	32	4.0		4권역	272	38.8
	70대이상	13	1.6		다른 지역	74	10.6

고, 직장 또는 학교가 마포인 응답자는 79명으로 27.3%였다. 거주, 직장 또는 학교가 마포로 연고가 있는 응답자를 기준으로 권역별 현황을 보면, 2권역과 4권역의 응답자가 각각 27.6%와 27.2%를 차지했고, 다른 지역 거주자도 14.2%를 차지했다. 응답자의 일반적 특성은 〈표 6〉과 같다.

3.2 설문조사 구성내용

설문지 구성은 선행연구를 분석하고, 「2018 서울시민 도서관 이용현황 조사」(서울도서관)

와 「2018 서울시민 도서관 및 독서문화 실태조사」(서울도서관)에서 사용한 항목을 참고하여 개인 독서경험, 마포구 도서관 이용현황, 이용자 개인의 도서관에 대한 요구사항, 도서관 정책 등에 관한 내용으로 31문항으로 구성하였다. 도서관 비이용자(과거이용자 포함) 대상 질문은 이용자 대상 질문 내용과 큰 차이가 없었으나, 독서 경험과 도서관 이용 경험의 세부 항목에 있어 질문 내용의 차이를 뒀다. 예를 들면, 독서 시간, 독서 장소, 도서관 이용 경험 여부, 도서관을 이용하지 않는 이유, 선호프로그램 등이다.

〈표 6〉 비이용자 설문 응답자의 인구통계학적 특성

구분		응답자(명)	비율(%)	구분		응답자(명)	비율(%)
성별 (n=297)	남성	121	40.7	거주지 (n=289)	마포 거주	155	53.6
	여성	176	59.3		직장(학교)이 마포	79	27.3
연령 (n=297)	10대	24	8.1		거주지, 직장(학교) 모두 마포	47	16.3
	20대	93	31.3		연고 없음	8	2.8
	30대	45	15.2	연고자 기준 권역별/지역별 현황(n=246)	1권역	38	15.5
	40대	46	15.5		2권역	68	27.6
	50대	29	9.8		3권역	38	15.5
	60대	21	7.1		4권역	67	27.2
	70대이상	39	13.1		다른 지역	35	14.2

설문은 이용자 및 비이용자를 불문하고 폐쇄형 질문 외에 1개의 개방형 질문을 통해 이용자들이 자유롭게 의견을 기재할 수 있도록 하였으며, 만족도 및 기대사항에 관한 질문의 경우 리커트 6점 척도를 사용하였다. 구체적인 이용자 요구조사 내용 및 내용별 문항수는 <표 7>과 같다.

4. 인식 및 요구조사 분석 결과

분석 결과는 이용자 대상 설문조사 내용을 중심으로 개인 독서 경험, 도서관 이용 경험, 도서관 이용과 관련된 개인적 선호 혹은 요구사항 그리고 도서관정책에 대한 의견제시 등의 순으로 기술하였다. 한편 비이용자 대상 설문 내용은 이용자와 차별화된 내용을 중심으로 도서관을 이용하지 않는 이유, 도서관 프로그램에 대한 선호도, 도서관에 대한 인식, 도서관에 대한 기대사항 등을 중심으로 조사한 내용을 기술하였다.

4.1 독서 경험

독서 경험 조사는 도서관 이용 경험이 있는

응답자를 중심으로 분석하였다. 전체 응답자 805명 중 월 1~2회 독서를 한다는 응답자가 311명(38.6%)으로 가장 높게 나타났고, 주 3~4회는 237명(29.4%)이었고, 거의 매일 한다는 140명(17.4%) 순으로 나타났다. 이를 종합하면, 응답자의 46.8%가 일상적으로 독서를 즐기는 '거의 매일 또는 주 3~4회'였으나, 53.2%는 월 단위 혹은 연 단위의 이벤트성 독서를 하는 것으로 나타났다. 전체 응답자의 78.8%에 해당하는 628명은 도서관에서 빌려서, 18.8%는 직접 구매하여 읽는 것으로 조사되었다. 이를 볼 때, 도서관 이용의 주된 목적이 자료 대출임을 알 수 있다(<표 8> 참조).

도서관 이용자들은 문화 활동으로 28.7%는 독서를 하는 것으로 나타났고, 26.0%는 영화감상 그리고 16.1%는 교육 및 특강 참석으로 나타났다. 그 밖의 문화 활동으로는 전시회 관람이 10.8%, 연극 및 뮤지컬 감상이 8.7%, 음악회 관람이 8.4% 순으로 조사되었다. 이용자들의 문화 활동은 접근이 쉽고, 시간 활용이 비교적 자유롭고, 큰 비용을 들지 않는 활동에 집중되어 있었다.

<표 7> 이용자 설문조사 구성내용

조사내용	하위 요소	문항수(개)
독서 경험	연간 독서빈도, 도서입수 방법, 문화활동	3
(마포구)도서관 이용	연간 도서관 이용횟수, 1회 이용시간, 이용 경험 있는 도서관, 주이용도서관, 주이용도서관 선택 이유, 만족도, 불만족 이유, 추천 의사 등	6
이용자 개인의 요구	도서관 이용목적, 프로그램 참여경험, 프로그램 관련 의견, 비참여 이유, 선호프로그램, 프로그램 개발 시 고려 사항 등	10
도서관정책 의견	도서관에 대한 가치 인식, 기대역할, 정책 방향 등	5
응답자 일반 사항	성별, 연령, 자녀, 학력, 직업, 소득, 거주지	7

〈표 8〉 독서 빈도 및 도서 입수 방법

구분	독서빈도		구분	도서입수 방법	
	빈도(명)	비율(%)		빈도(명)	비율(%)
거의 매일	140	17.4	직접구매	150	18.8
주3-4회	237	29.4	도서관에서 대출	628	78.5
월1-2회	311	38.6	지인에게 빌림	10	1.3
월1회 미만	77	9.6	(인터넷)무료 제공 책 이용	10	1.3
연1-3회/전혀	40	5.0	기타	2	0.3
Total	805	100	Total	800	100

4.2 도서관 이용 경험

도서관 방문횟수, 1회 방문 시 체류 시간, 이용 경험이 있는 도서관이 몇 개관인지, 공공도서관중 주로 이용하는 도서관은 어느 곳인지, 특정도서관을 주 이용도서관으로 선택하게 된 이유 등을 조사하여 분석하였다.

도서관 방문횟수가 연간 50회 이하라고 응답한 이용자가 283명(35.3%)으로 가장 큰 비중을 차지하였고, 했고, 그다음인 51-100회로 202명(25.2%), 101~150회는 134명(16.7%), 150~200회는 99명(12.3%) 그리고 201회 이상이 84명(10.5%) 순으로 나타났다. 도서관 휴관일을 고려하면, 3일에 1번 정도 도서관을 이용하는 100회 이상 이용자가 39.5%였고, 주 1회 도서관을 이용하는 이용자는 60.5%로 조사되었다.

도서관 1회 방문시 정주시간을 살펴보면, 30분-1시간이 268명으로 36.0%로 가장 큰 비중을 차지했고, 1~2시간은 203명(27.3%), 2~3시간은 88명(11.8%), 4시간 이상은 67명(9.0%), 3~4시간 65명(8.7%) 순으로 나타났다. 도서관 1회 방문시 1시간 이상 체류하는 이용자가 전체의 56.9%였고, 2시간 이상 체류하는 이용자는 29.5%였다. 1회 방문할 때, 체류 시간이 1시간 이내라는 것은 방문 목적이 자료대출일 가능성이 크고, 2시간 이상 도서관에 정주한다는 것은 도서관 내에서의 독서 활동, 문화프로그램 참여, 교육 프로그램 참여, 개인 학습 등이 그 이유이다(〈표 9〉 참조).

작은도서관을 포함하여 마포구의 전체 공공도서관 중에서 이용해 본 도서관이 2개 관이라고 응답한 비율이 29.3%(234명)로 가장 많았

〈표 9〉 도서관 방문 횟수 및 1회 방문시 도서관 이용 시간

구분	도서관 방문 횟수		구분	1회 방문시 이용 시간	
	빈도(명)	비율(%)		빈도(명)	비율(%)
50회 이하	283	35.3	30분 이하	53	7.1
51~100회	202	25.2	30분-1시간	268	36.0
101~150회	134	16.7	1시간-2시간	203	27.3
151~200회	99	12.3	2시간-3시간	88	11.8
201회 이상	84	10.5	3시간 이상	132	17.7
합계	802	100.0	합계	744	100.0

고, 다음은 24.4%(195명)로 1개관 그리고 3개관은 20.5%(164명) 순으로 나타났다. 이용해 본 도서관이 2개관 이하라고 한 응답자가 전체의 53.7%(429명)이었고, 3개관 이하라고 한 응답자는 74.2%(593명)였다. 이를 볼 때, 이용자 대부분은 소평하듯이 더 좋은 도서관을 찾아 이곳저곳 다니기보다는 본인의 선호에 따라 1~2개의 도서관을 정해두고 이용하는 것으로 나타났다. 물론 5개관 이상을 이용해본 경험이 있다고 응답한 이용자도 109명으로 13.8%에 달한다(〈표 10〉 참조).

자주 이용하는 특정도서관이 있는지를 조사한 결과, 16개의 도서관이 선택되었고, 이중 마포구립도서관을 중심으로 상위 5개관을 살펴보면 마포중앙도서관이 29.3%(233명)로 압도적 1위를 차지했고, 다음은 서강도서관 12.8%(102명), 하늘도서관 11.4%(91명), 용강동작은도서관 6.8%(54명), 복사골작은도서관이 5.7%(45명) 순으로 나타났다. 구립 공공도서관과 작은도서관으로 구분하면, 4개의 구립 공공도서관을 자주 이용한다는 비율이 58.8%(468명)로 나타났다. 작은도서관을 주로 이용한다는 비율은 36.6%(291명)였다. 구립 공공도서관중 마포푸르메도서관의 수치가 5.3%로 다른 구립도서관에 비해 낮는데, 이 도서관은 지리적으로 마포

중앙도서관과 인접한 같은 4권역에 위치하고 있고, 정규직 사서 1명이 서비스를 제공하고 있는 연면적 269.9m²의 소규모도서관이다. 또한, 2018년 기준으로 소장자료 10,729권, 연간 방문자수 40,317명 그리고 대출자수가 401명에 불과하다. 대규모 도서관과의 인접성, 연면적, 시설, 장서, 인력 등의 열악함으로 인해 이런 결과가 나타났는지 아니면 다른 요인이 있는지 그 원인을 면밀히 살펴볼 필요가 있다.

한편, 용강동과 복사골 작은도서관에 대한 주이용도서관 비율이 다른 작은도서관과 비교하여 높게 나타났는데, 이들 도서관은 구립 공공도서관이 없는 1권역에 있다. 마포어린이영어도서관을 포함하여, 이 권역에 있는 작은도서관 5곳을 주이용도서관이라고 응답한 비중이 22.5%였다. 거주지, 직장 또는 학교 등과 관련하여 마포에 연고가 있다고 응답한 1권역의 비중이 21.7%였던 점을 주목할 필요가 있다(〈표 11〉, 〈그림 2〉 참조).

주이용도서관으로 선택하는 이유는 예측한 대로 지리적 접근성이 63.9%로 단연 높게 나타났다. 다음은 자료 11%, 시설 10.4%, 프로그램 7.1%, 직원 3.7% 순이었고, 매우 낮았지만, 열람실(1.8%)과 인적교류(1.1%)에 대한 이유도 있었다. 종합하면, 도서관의 이용자 유입요인은

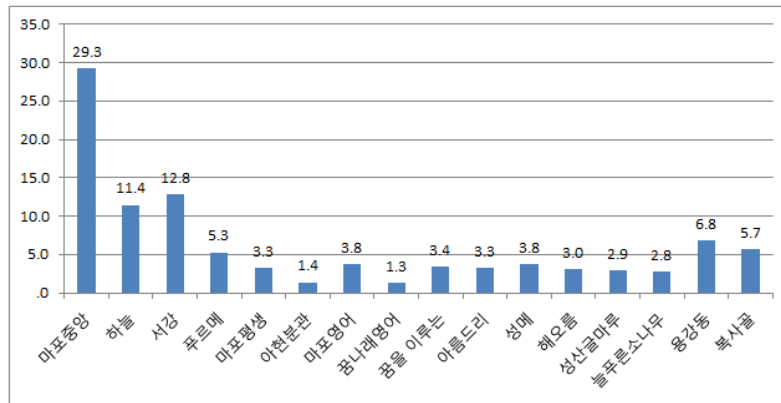
〈표 10〉 마포구 공공도서관 중 방문도서관 수

이용 도서관수	빈도(명)	비율(%)	이용 도서관수	빈도(명)	비율(%)
1개관	195	24.4	6개관	23	2.9
2개관	234	29.3	7개관	20	2.5
3개관	164	20.5	8개관	11	1.4
4개관	98	12.3	9개관	6	0.8
5개관	45	5.6	10개관 이상	4	0.6
합계				800	100

〈표 11〉 마포구 공공도서관 중 주이용도서관

도서관명	빈도(명)	비율(%)	도서관명	빈도(명)	비율(%)
마포중앙도서관	233	29.3	꿈을 이루는(작은)	27	3.4
하늘도서관	91	11.4	아름드리(작은)	26	3.3
서강도서관	102	12.8	성매(작은)	30	3.8
마포푸르메도서관	42	5.3	해오름(작은)	24	3.0
마포평생학습관*	26	3.3	성산골마루(작은)	23	2.9
마포평생_아현분관*	11	1.4	늘푸른소나무(작은)	22	2.8
마포영어도서관	30	3.8	용강동(작은)	54	6.8
꿈나래영어도서관	10	1.3	복사골(작은)	45	5.7
합계				796	100

* 서울시교육청소속 공공도서관임



〈그림 2〉 마포구의 공공도서관중 주이용도서관

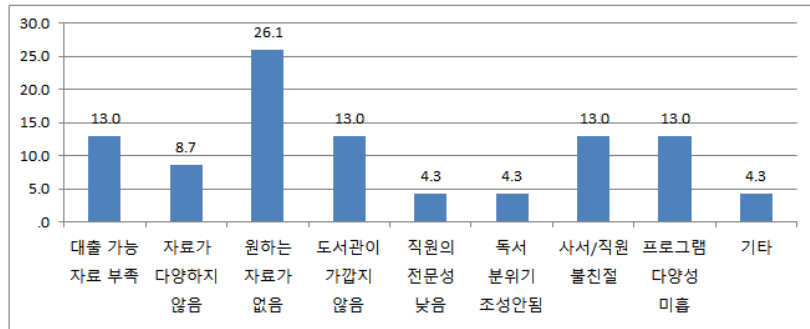
접근성이 가장 큰 요인이지만, 자료와 시설, 프로그램, 직원 등도 중요한 요인이었다. 이를 뒷받침하는 내용이 자주 이용하는 도서관에 만족하지 못하는 이유로 자료가 없어서가 26.1%, 대출 가능한 자료의 부족 13%, 자료의 다양성 부족 8.7% 등 자료에 대한 불만이 46.1%로 가장 높게 나타났다. 그 외에도 접근성 및 프로그램 부족이 각각 13% 그리고 직원과 사서에 대한 불만(직원의 전문성, 친절도 등)도 17.3%로 나타났다. 마포구는 향후 공공도서관을 설립할 때, 지역내 정보의 접근 및 정보복지의 형평성을 고려한 접근

성과 더불어 적정규모의 자료와 시설 그리고 도서관과 다양한 프로그램을 운영할 적정수준의 인력도 함께 검토해야 한다(〈그림 3〉 참조).

4.3 도서관 프로그램

도서관 프로그램 참여경험, 프로그램에 대한 만족도, 선호프로그램 등에 대한 조사내용을 분석하였다.

전체 응답자의 53.8%(430명)은 도서관에서 제공하는 프로그램에 참여한 것으로 조사되었

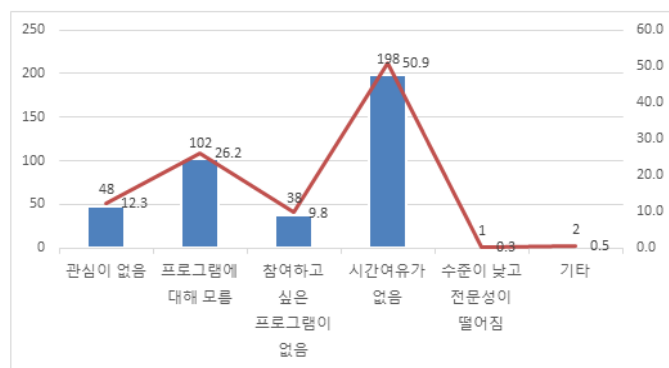


〈그림 3〉 주이용도서관에 대한 불만족 내용

고, 나머지 46.3%(370명)는 프로그램에 참여해 본 경험이 없었다. 도서관 프로그램에 참여하지 못한 이유로는 시간 여유가 없어서가 50.9%, 프로그램에 대해 몰라서가 26.2%, 참여하고 싶은 프로그램이 없어서가 9.8% 순으로 나타났다. 조사 결과를 볼 때, 시간이 없다고 응답한 이용자를 제외하면, 프로그램에 대해 몰랐다가나 참여하고 싶은 프로그램이 없어서 혹은 관심이 없어서라고 응답한 비율이 48.3%로 그 수치가 절대 낮지 않다. 이는 잠재적 이용자들이 무엇을 원하는지 그리고 도서관이 노력해야 하는 부문이 무엇인지를 알려주는 지점이다. 프로그램 대한 홍보와 이용자의 요구에 맞는 프로그램의 개

발 및 제공이 선행된다면 관심을 두고 참여할 수 있는 잠재적 이용자가 많다는 것은 고무적이다(〈그림 4〉 참조).

도서관의 프로그램에 참여해 본 경험이 있다고 응답한 이용자 430명을 대상으로 프로그램 참여 후의 효과와 프로그램에 대한 인식을 조사하였다. 6가지 조사항목은 6점 척도를 적용하였으며, 긍정적 답변이 가장 높게 나타난 항목은 독서증진에 도움이 됨이 68.7%였고, 다음은 도서관에 관심을 두게 됨이 67.7%, 프로그램이 알차고 유익함이 66.3%, 다른 기관과 차별화됨이 54.8% 그리고 원하는 프로그램이 많음이 52.6%로 순으로 나타났다. 한편, 부정적 의견



〈그림 4〉 도서관 프로그램에 참여하지 못한 이유

이 가장 높게 나타난 항목은 다른 기관과 차별화됨이 15.1%였고, 원하는 프로그램 많음이 12.1%, 프로그램 종류가 다양함이 10.1%로 조사되었다. 평균이 높게 나타난 항목은 4.92의 독서증진에 도움이 됨과 4.91의 프로그램이 유익함인 한편, 상대적으로 평균이 낮게 나타난 항목은 4.59의 원하는 프로그램이 많음과 4.60의 다른 기관과의 차별성이었다. 이용자들의 도서관 개설 희망프로그램은 독서활동 지원 및

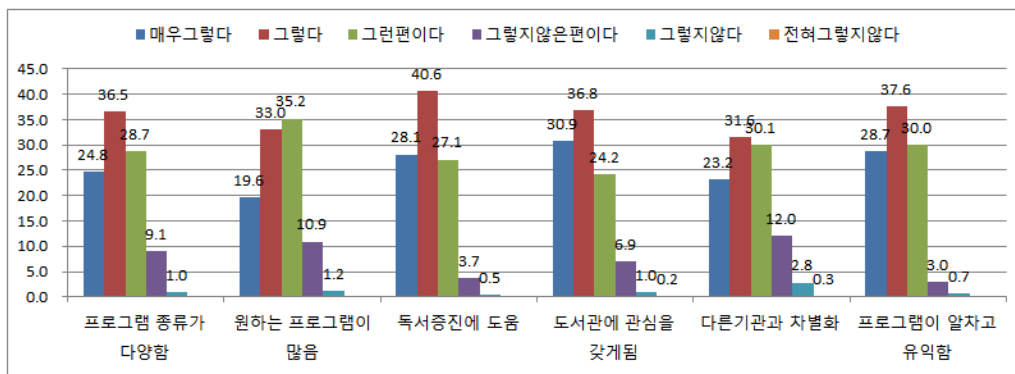
독서교육 프로그램이 33.4%로 가장 높았고, 다음은 문화활동 향유 기회 제공(27.6%), 평생교육활성화 및 지원(22.1%) 순이었으며 청소년의 성장발전(12.2%)이나 지역사회 교류 및 이해(4.7%)는 상대적으로 낮게 관찰되었다(〈표 12〉, 〈그림 5〉 참조).

도서관 프로그램의 선호도 조사에서는 1순위 선호도는 강사초청 특강(20.3%), 독서프로그램(17.3%), 영화상영(14.0%), 공연프로그램

〈표 12〉 도서관 프로그램에 대한 이용자 인식

구분		←					→		평균*
		매우 만족					매우 불만족		
프로그램 종류 다양 (N=408)	빈도(명)	101	149	117	37	4	-	4.75	
	비율(%)	24.8	36.5	28.7	9.1	1.0			
원하는 프로그램 많음 (N=403)	빈도(명)	79	133	142	44	5		4.59	
	비율(%)	19.6	33.0	35.2	10.9	1.2			
독서증진에 도움 (N=409)	빈도(명)	115	166	111	15	2		4.92	
	비율(%)	28.1	40.6	27.1	3.7	0.5			
도서관에 관심 (N=405)	빈도(명)	125	149	98	28	4	1	4.89	
	비율(%)	30.9	36.8	24.2	6.9	1.0	0.2		
다른 기관과 차별화 (N=392)	빈도(명)	91	124	118	47	11	1	4.60	
	비율(%)	23.2	31.6	30.1	12.0	2.8	0.3		
프로그램이 유익함 (N=404)	빈도(명)	116	152	121	12	3		4.91	
	비율(%)	28.7	37.6	30.0	3.0	0.7			

* 매우 만족을 6점으로 1점씩 감점하여, 매우 불만족에 1점 배정함.



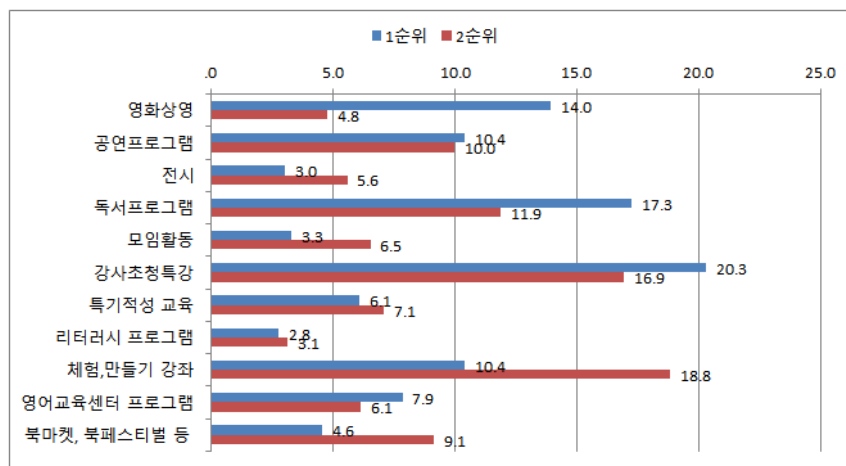
〈그림 5〉 도서관 프로그램에 대한 이용자 인식

(10.4%)과 체험 및 만들기(10.4%) 순이었으며, 2순위 선호도는 체험 및 만들기(18.8%), 강사초청특강(16.9%), 독서프로그램(11.9%), 공연프로그램(10.0%) 순으로 조사되었다. 1, 2순위를 종합하면, 강사초청 특강이 37.2%로 가장 높았고, 다음은 독서프로그램(29.2%), 체험 및 만들기(29.2%), 공연프로그램(20.4%) 및 영화상영(18.8%) 순이었다. 그리고 청소년교육센터가 포함된 복합기능 도서관인 마포중앙도서관이 중점을 두고 실시하는 진로·적성 탐색을 위한 청소년 대상 특기적성 프로그램에 대한 선호도는 1, 2순위를 종합하여 13.2%로 나타났다. 응답자의 10대 비중이 8.6%고 초중고학생이 8.6%인 것을 고려하면 긍정적으로 평가된다. 또한, 북마켓, 북페스티벌 등(13.7%)과 모임 활동(9.8%)에 대한 선호도도 낮지 않았다. 결과를 종합하면, 이용자는 독서활동 및 독서교육에 중점을 둔 프로그램과 문화활동 향유 기회를 제공하는 프로그램을 기대하지만, 실제 이용자들은 외부 강사의 특강이나 독서프로그램 못지않게 체험 및 만들기, 공

연프로그램, 영화상영, 특기 적성교육, 북마켓, 북페스티벌, 모임 활동 등 결국 다양한 프로그램을 원하는 것으로 나타났다(〈그림 6〉 참조).

4.4 도서관 인식 및 정책 요구

마포구민이 가진 도서관에 대한 인식을 6점 척도로 구성된 총 7개 문항으로 조사하였다. 이용자들은 도서관은 아이들에게 필수기관(82.5%)이며, 지역에 존재할 가치가 있고(81.4%), 어른들의 필수기관(70.5%)이며 주민의 삶의 질을 향상시킨다(67.1%)에 강하게 동의했다. 또한, 새로운 정보를 제공하고(52.1%), 편안한 휴식 공간이며(47.8%), 다양한 문화를 경험하는 곳(47.6%)이라는 역할에 대해서도 비교적 높은 정도로 동의하였다. 긍정 비율이 높게 나타난 순서대로 나열하면, 아이들에게 필수기관(97.0%), 지역에 필요한 기관(97.0%), 어른들의 필수기관(94.4%), 주민의 삶의 질 향상(92.6%), 새로운 정보 제공(85.8%), 편안한 휴식 공간(80.4%)



〈그림 6〉 도서관프로그램에 대한 선호도

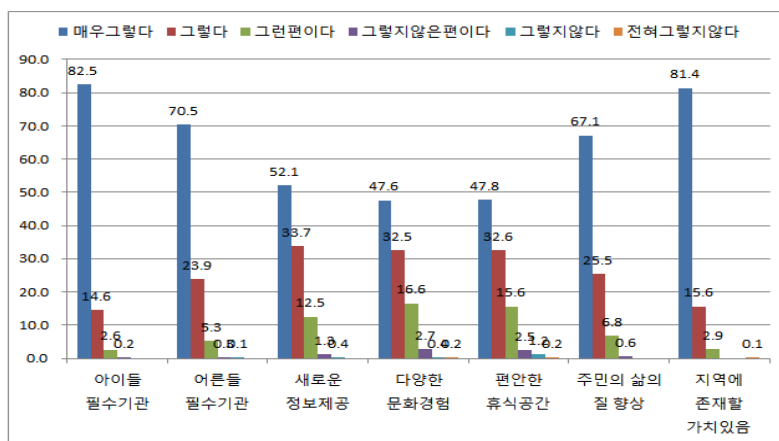
그리고 다양한 문화 경험(80.1%) 순이었다. 평균을 기준으로 보면, 아이들에게 필수기관(5.79)과 지역사회에 필요한 기관(5.78)은 높았고, 상대적으로 낮게 나타난 항목은 편안한 휴식공간(5.22)과 다양한 문화경험 가능(5.23)이었다. 특히 고무적인 현상은 시민들이 도서관을 모두

에게 필수적인 기관이면서 지역사회에 존재할 가치가 있고, 주민의 삶의 질을 제고시키는 기관이라고 강하게 인식하고 있다는 점이다. 이는 과거 주로 도서관을 학습 세대를 위한 학습 공간처럼 생각했던 인식이 변화하고 있음을 보여준다(〈표 13〉, 〈그림 7〉 참조).

〈표 13〉 도서관에 대한 이용자 인식

구분	매우 중요함	←-----→					전혀 중요하지 않음	평균*
아이들 필수기관 (N=801)	빈도(명)	661	117	21	2	-	-	5.79
	비율(%)	82.5	14.6	2.6	0.2			
어른들 필수기관 (N=800)	빈도(명)	564	191	42	2	1	-	5.64
	비율(%)	70.5	23.9	5.3	0.3	0.1		
새로운 정보제공 (N=798)	빈도(명)	416	269	100	10	3	-	5.36
	비율(%)	52.1	33.7	12.5	1.3	0.4		
다양한 문화경험 (N=801)	빈도(명)	381	260	133	22	3	2	5.23
	비율(%)	47.6	32.5	16.6	2.7	0.4	0.2	
편안한 휴식공간 (N=801)	빈도(명)	383	261	125	20	10	2	5.22
	비율(%)	47.8	32.6	15.6	2.5	1.2	0.2	
주민의 삶의 질 향상 (N=800)	빈도(명)	537	204	54	5	-	-	5.59
	비율(%)	67.1	25.5	6.8	0.6			
지역에 존재 가치 (N=801)	빈도(명)	652	125	23	1	-	-	5.78
	비율(%)	81.4	15.6	2.9	0.1			

* 매우 중요함을 6점으로 1점씩 감점하여, 전혀 중요하지 않음은 1점 배정함.



〈그림 7〉 이용자의 도서관에 대한 인식

도서관에 대한 역할기대를 조사한 결과, 1순위는 독서프로그램 운영(33.8%)과 필요한 정보제공(23.2%)에 대한 응답이 높았고, 2순위는 다양한 문화예술교육(25.5%), 독서프로그램 운영(19.7%), 복합생활공간(16.6%), 체험과 창작공간(13.5%) 등의 순으로 기대했다. 1, 2순위를 종합하면, 독서프로그램 운영(53.5%), 다양한 문화예술교육(39.1%), 필요한 정보제공(31.3%), 복합생활공간(30.3%), 체험과 창작공간(18.7%), 자격증 취득 등 평생교육(13.6%)순으로 나타났다. 이를 볼 때, 이용자들은 독서프로그램 운영과 정보제공 등의 전통적인 도서관의 역할 이외에도 복합생활공간이면서 체험과 창작 활동을 포함한 문화예술 향유 기회를 제공할 수 있는 복합문화공간의 역할을 기대하는 것으로 조사되었다(〈그림 8〉 참조).

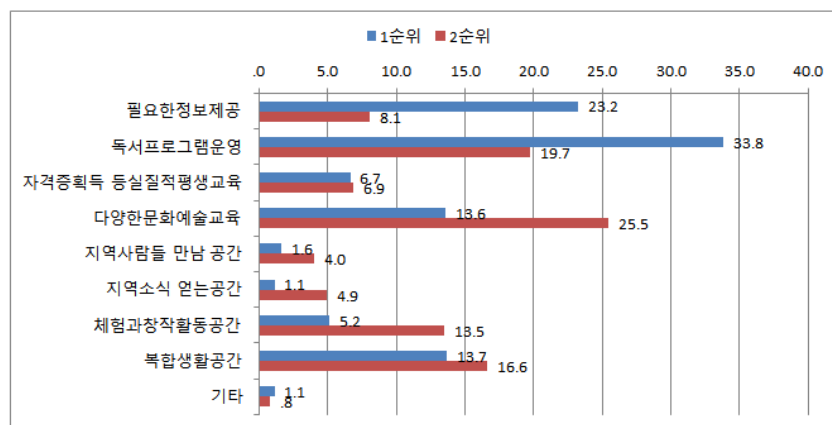
향후 공공도서관서비스와 관련하여 자치구의 도서관정책에 대한 조사결과는 장서의 양적 증대가 25.6%로 가장 큰 비중을 차지하였고, 다음이 도서관시설 등 환경개선(17.3%), 다양한 프로그램(14.9%), 장서의 다양화(13.0%),

작은도서관 확충(9.4%), 중대형도서관 확충(9.1%) 등의 순으로 조사되었다. 범주화하여 살펴보면, 장서의 양적 확대, 주제 및 콘텐츠의 다양화 등에 관련된 요구가 41.3%였고, 도서관의 시설 등 환경개선과 더불어 도서관 확충에 대한 요구가 35.8%로 나타났다. 한편, 지역주민간 교류(3.7%), 취약계층지원(2.3%), 홍보(1.7%) 등에 대해 기대는 정책적 우선순위에서 밀렸다(〈표 14〉, 〈그림 9〉 참조).

4.5 비이용자 요구 분석

도서관 비이용자대상 조사결과는 차별화된 내용과 이용자와 비이용자간 비교 가능한 내용을 중심으로 분석하였다.

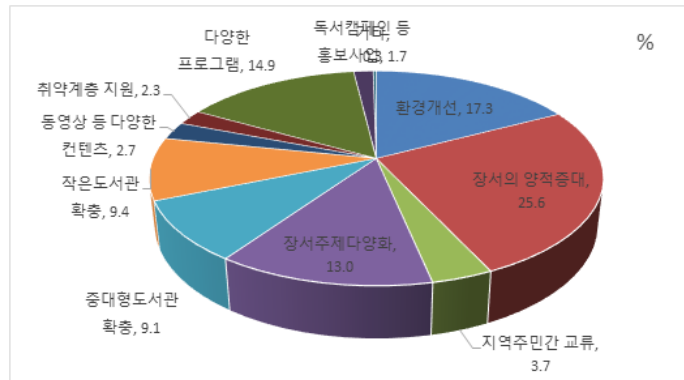
비이용자들의 평균 독서시간에 대한 조사결과, 평일 기준으로 60분을 한다는 응답자는 28.2%에 불과하였고, 전혀 책을 읽지 않는 응답자도 17.3%에 달하였다. 독서를 위한 책은 52.7%가 직접 구매하고, 30%만이 도서관에서 빌리는 것으로 조사되었다. 이용자 대상 조사에서 78.5%가 도



〈그림 8〉 이용자의 도서관에 대한 기대역할

〈표 14〉 향후 도서관정책에 대한 기대

정책과제	빈도(명)	비율(%)	정책과제	빈도(명)	비율(%)
시설 등 환경개선	136	17.3	(동영상 등)다양한 콘텐츠	21	2.7
장서의 양적증대	201	25.6	취약계층 지원	18	2.3
지역주민간 교류	29	3.7	다양한 프로그램	117	14.9
장서(주제)의 다양화	102	13.0	독서캠페인 등 홍보사업	13	1.7
중대형도서관 확충	71	9.1	기타	2	0.3
작은도서관 확충	74	9.4	합계	784	100.0



〈그림 9〉 도서관 정책에 대한 이용자의 기대

서관을 이용한다는 것과 비교하면 큰 차이가 있다. 비이용자들의 독서장소는 직장이나 학교 이동 중, 도서관, 카페 등 장소를 불문하지만, 56.7%는 집에서 하는 것으로 조사되었다(〈표 15〉 참조).

비록 지난 1년 동안 도서관을 이용하지 않았지만, 전체의 83.8%(238명)는 과거 도서관을 이용한 경험이 있었던 것으로 조사되었다. 현재 도서관을 이용하지 않는 혹은 못 하는 이유와 그 정도를 물었다. 강한 긍정과 긍정을 금

〈표 15〉 비이용자들의 독서시간

독서시간	평일		주말		입수 경로	빈도(명)	비율(%)
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)			
읽지 않음	43	17.3	39	17.3	직접 구매	149	52.7
30분 미만	76	30.5	44	19.5	도서관에서 빌림	85	30.0
31~60분	60	24.1	57	25.2	지인에게 빌림	24	8.5
61~120분	38	15.3	50	22.1	(인터넷)무료 도서	17	6.0
121분 이상	32	12.9	36	15.9	기타	8	2.8
합계	249	100	226	100	합계	283	100.0

정답변으로 볼 때, 그 비율이 높게 나타난 항목은 바빠서 52.5%, 인터넷을 이용하므로 44.9%, 멀어서 44.3% 그리고 시간이 안 맞아서가 32.7%로 순으로 나타났고, 그 비율이 낮은 항목은 무엇을 얻을지 몰라서 7.7%, 이용법이 복잡하여서 13.3%, 불편한 분위기 15.82% 그리고 독서를 좋아하지 않아서가 18.4%로 순으로 나타났다. 조사결과를 종합하면, 도서관에서 얻을 게 없고, 이용이 복잡하고, 분위기가 불편하고, 독서를 좋아하지 않아서가 아니라 시간이 없고 바빠서, 가까이 도서관이 없어서 혹은 인터넷으로 문제를 해결할 수 있어서 이용을 못 하는 것으로 조사되었다. 다시 말해, 도서관의 효용 가치나 이용 방법은 충분히 인지하고 있지만, 개인적인 상황과 인터넷

이나 다른 방법을 통해 문제해결 혹은 정보를 획득할 수 있기에 현재 도서관을 이용 못하고 혹은 안하고 있는 것으로 조사되었다(〈표 16〉 참조).

도서관에 대한 인식조사에서도 이용자 그룹과 마찬가지로 도서관에 대한 인식은 매우 긍정적인 것으로 나타났다. 종합적인 긍정 비율이 지역에 존재할 가치가 있음(87.5%), 아이들을 위한 필수기관(87%), 어른들의 필수기관(72.4%), 삶의 질을 높여줌(73.5%), 새로운 정보제공(68.5%), 다양한 문화경험(63.5%) 그리고 편안한 휴식공간(61.6%) 순이며, 최고와 최저의 차이는 26.9%로 나타났다. 강한 긍정 비율만을 보면, 아이들을 위한 필수기관이 58.6%로 종합순위에서 1순위인 지역에 존재할 가치가 있

〈표 16〉 비이용자들의 도서관을 이용하지 않는(못하는) 이유

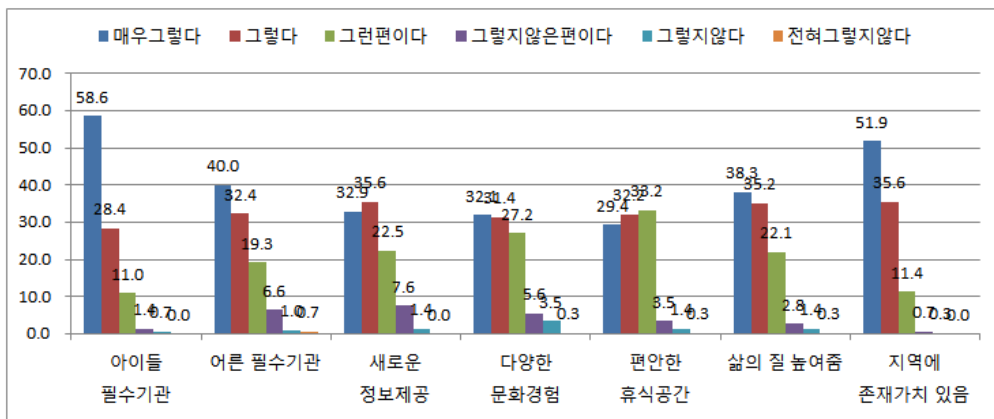
구분		매우 그려함	←—————→					전혀 아님	평점 (6점)
바빠서 (N=240)	빈도(명)	43	83	73	23	14	4	4.44	
	비율(%)	17.9	34.6	30.4	9.6	5.8	1.7		
멀어서 (N=248)	빈도	37	73	68	36	26	8	4.14	
	비율	14.9	29.4	27.4	14.5	10.5	3.2		
독서를 안 좋아함 (N=239)	빈도	13	31	59	57	47	32	3.21	
	비율	5.4	13.0	24.7	23.8	19.7	13.4		
인터넷 이용 (N=232)	빈도	31	73	58	38	24	89	4.11	
	비율	13.4	31.5	25.0	16.4	10.3	3.4		
시간이 안 맞음 (N=238)	빈도	24	30	43	65	53	23	3.32	
	비율	10.1	12.6	18.1	27.3	22.3	9.7		
이용법 복잡 (N=233)	빈도	5	26	36	63	63	40	2.84	
	비율	2.1	11.2	15.5	27.0	27.0	17.2		
무엇을 얻을지 모름 (N=235)	빈도	4	14	44	65	71	37	2.74	
	비율	1.7	6.0	18.7	27.7	30.2	15.7		
서점이용 (N=237)	빈도	19	52	58	47	40	21	3.58	
	비율	8.0	21.9	24.5	19.9	16.9	8.9		
불편한 분위기 (N=240)	빈도	7	30	46	57	57	37	2.98	
	비율	3.0	12.8	19.7	24.4	24.4	15.8		

음(51.9%)보다 6.7% 높았다. 뒤를 이어 어른들의 필수기관(40.0%), 삶의 질을 높여줌(38.3%) 순이었고, 새로운 정보제공(32.9%), 다양한 문화경험(32.1%), 편안한 휴식공간(29.4) 항목에 대한 강한 긍정 답변이 상대적으로 낮았다. 이용자들의 인식과 비교할 때, 비이용자들의 인식은 전통적·보수적 관점에 더 머물러 있다(〈그림 10〉 참조).

비이용자들이 가장 선호하는 프로그램은 영화상영 31.0%, 공연/전시프로그램 21.7%, 독서프로그램 9.7%, 북마켓·페스티벌, 모임 등 8.4%, 강사초청 7.9% 등의 순이었고, 2순위는 공연/전시프로그램 26.6%, 강사초청특강 17.5%, 북마켓·페스티벌, 모임 등 15.4%, 체험, 만들기 강좌 11.6%, 영화상영 10.5% 등의 순이었다. 전반적으로 문화, 강좌, 체험 프로그램에 대한 선호도가 높았고, 교육, 독서프로그램에 대한 선호도는 상대적으로 낮게 나타났다. 이용자 및 비이용자 그룹 조사 모두에서 독서활동 및 독서교육, 교육활동 등에 중점을 둔 프로그램과 문화 향유 기회를 제공하는 프로그램 등을 기대

하면서, 교육, 독서프로그램뿐만 아니라 강사초청, 문화강좌, 체험 및 만들기 등 다양한 프로그램을 선호하는 것으로 나타났다. 도서관에 기대하는 역할 조사에서는 필요한 정보제공(21.9%), 다양한 문화예술교육(17.8%), 독서프로그램운영(15.4%), 자격증 등 평생교육(15.4%) 등을 꼽았고, 2순위로는 다양한 문화예술교육(21.6%), 복합생활공간(20.5%), 체험과 창작활동공간(13.1%) 등을 기대했다. 이처럼 비이용자들은 도서관 본연의 역할인 필요한 정보제공 외에도 다양한 문화예술교육을 제공하고 자격증 등 실질적 평생교육을 도울 프로그램에 대한 요구가 있었다(〈표 17〉 참조).

도서관정책에 관한 요구에서는 도서관시설 등 환경개선이 17.3%로 가장 높았고, 다음은 다양한 프로그램 16.0%, 지역주민간 교류 11.7%, 장서의 주제 다양화 11.0%, 장서의 양적 확충 10.7%, 작은도서관 확충 8.5%, 중대형도서관 확충 7.1% 등의 순이었다. 이외에도 동영상 등 콘텐츠 다양화, 취약계층지원, 독서 캠페인 등 홍보사업 등도 각각 5.7%로 나타나는 등 정책



〈그림 10〉 비이용자의 도서관에 대한 인식

〈표 17〉 비이용자들의 도서관 선호프로그램 및 기대역할

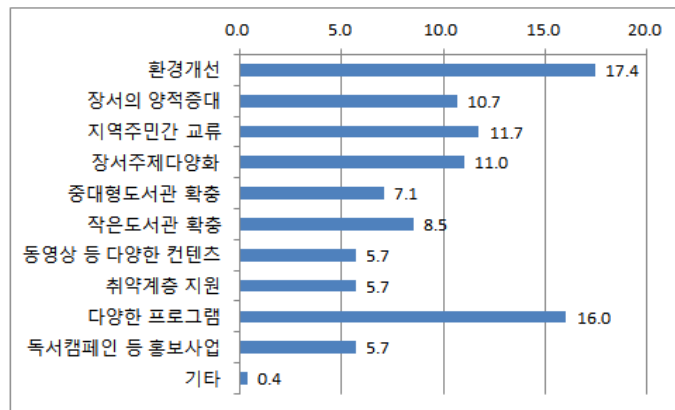
(단위: 명, %)

선호프로그램	1순위		2순위		기대역할	1순위		2순위	
	빈도	비율	빈도	비율		빈도	비율	빈도	비율
영화상영	90	31.0	30	10.5	필요한 정보제공	64	21.9	23	8.1
공연/전시 프로그램	63	21.7	76	26.6	독서프로그램운영	45	15.4	31	11.0
독서프로그램	28	9.7	16	5.6	평생교육(자격증 등)	45	15.4	22	7.8
강사초청특강	23	7.9	50	17.5	다양한문화예술교육	52	17.8	61	21.6
특기적성 교육	18	6.2	22	7.7	사람들 만남 공간	15	5.1	23	8.1
리터러시 프로그램	8	2.8	5	1.8	지역소식 얻는 공간	15	5.1	26	9.2
체험·만들기 강좌	21	7.2	33	11.6	체험과창작활동공간	36	12.3	37	13.1
영어교육 프로그램	14	4.8	9	3.2	복합생활공간	19	6.5	58	20.5
북마켓·페스티벌, 모임 등	25	8.6	22	15.4	기타	1	0.3	2	0.7
합계	290	100	285	100	합계	292	100	283	100

에 대한 다양한 요구가 있었다. 이용자 그룹은 장서의 양적 확대, 주제 및 콘텐츠의 다양화 등에 대한 요구가 컸던 반면, 비이용자 그룹은 도서관의 시설 등 환경개선과 더불어 다양한 프로그램 및 지역주민간 교류가 우선 추진되어야 할 정책으로 나타났다. 두 그룹 모두에서 향후 추진될 정책에서 우선순위를 차지하는 것은 도서관시설 등 환경개선과 더불어 도서관 확충에 대한 요구였다(〈그림 11〉 참조).

5. 종합논의 및 결론

마포구민들의 독서경험, 공공도서관 이용경험, 공공도서관에 대한 개인적 요구 및 도서관 정책에 대한 의견 등을 조사한 결과, 이용자들의 46.8%는 일상적으로 독서를 즐기고, 80% 정도가 독서를 위한 책은 도서관에서 빌려보는 것으로 나타났다. 이용자들의 60.5%는 주1회 이상 도서관을 이용하고, 1회 방문시 2시간 미



〈그림 11〉 비이용자가 생각하는 도서관 정책에 대한 우선순위

만 머무르는 이용자는 70.5%였지만, 2시간 이상 정주하는 이용자는 29.5%로 조사되었다. 독서자료의 입수 경로와 도서관 방문시 체류 시간을 볼 때, 대부분의 이용자는 자료의 열람과 대출을 위해 도서관을 방문하는 것으로 나타났다.

이는 향후 자치구의 도서관 정책에 관한 조사에서도 확인되는 내용이다. 이용자 그룹의 조사에서 장서의 양적 확대, 주제 및 콘텐츠의 다양화 등에 관련된 요구가 41.3%를 차지하여 도서관 확충에 대한 요구(18.5%) 그리고 도서관의 시설 등 환경개선에 대한 요구(17.3%)보다 높았다. 비이용자그룹 조사에서는 장서의 주제 다양화 및 양적 확충에 대한 요구(21.7%), 도서관시설 등 환경개선에 대한 요구(17.3%), 다양한 프로그램에 대한 요구(16.0%), 도서관 확충에 대한 요구(15.6%), 지역주민간 교류(11.7%) 등으로 다양하게 나타났지만, 마찬가지로 장서의 주제 다양화 및 양적 확충에 대한 요구가 가장 많았다. 이는 주민들의 도서관이용의 주된 목적은 독서를 즐기고 책을 대출하기 위함이고 이를 위한 정책이 우선 추진되기를 원한다고 할 수 있다.

도서관 이용자의 53.7%는 작은도서관을 포함한 전체 도서관 중 2개관 이하를 이용한 적이 있고, 전체 이용자의 3분의 1가량은 2017년 개관한 마포중앙도서관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 마포중앙도서관을 비롯하여 4권역의 구립도서관 3곳을 자주 이용하는 비율은 46%였고, 2권역의 서강도서관은 12.8%로 나타나 구립 도서관이 전체의 58.8%를 차지하였다. 한편, 이용자의 36.6%는 작은도서관을 주로 이용하는 것으로 조사되었고, 구립도서관이 없는 1

권역은 그 비중이 22.5%로 다른 권역보다 높게 나타났다. 도서관의 유형과 관계없이 주이용도서관의 비율을 권역별로 구분하면, 1권역 23.6%, 2권역 15.8%, 3권역 7.9%, 4권역 52.7%였다. 이는 응답자들의 권역별 분포(1권역 21.7%, 2권역 16.1, 3권역 12.8%, 4권역 38.8%, 다른 지역 10.8%)와 거의 일치한다. 또한 이용자들의 63.9%는 자주 이용하는 도서관을 선택하는 기준이 지리적 접근성이라고 응답하였다. 이 결과는 도서관에 대한 근접성이 주이용도서관이 되는 중요한 요인이므로 접근성이 취약한 지역을 줄여나가는 정책과 더불어 권역 간 균형 잡힌 도서관서비스체계의 구축이 요구된다.

도서관 이용자의 46.3%가 도서관 프로그램에 참여한 경험이 있고, 참여하지 못한 이유는 시간이 없어서가 50.9%로 조사되었다. 프로그램에 대해 몰라서도 26.2%로 나타났는데, 이는 도서관의 적극적인 노력이 요구되는 지점이다. 도서관 프로그램에 대한 인식조사 결과는 독서증진에 도움이 됨(4.92), 프로그램이 유익함(4.91), 도서관에 관심 증가(4.89), 프로그램의 다양성(4.75), 다른 기관과의 차별화(4.60) 그리고 원하는 프로그램이 많음(4.59) 등의 순으로 큰 차이가 없었다. 다만 평균이 가장 낮은 프로그램의 차별화와 원하는 프로그램이 많지 않음에 주목할 필요가 있다. 조사 결과는 프로그램참여를 통해, 독서증진에 도움이 되고, 도서관에 관심을 갖게 되는 등 프로그램이 유익했다는 것에는 비교적 만족하지만, 프로그램의 양, 내용의 다양성 및 차별화 등 개개인의 요구에 맞는 프로그램의 양과 다양성 차원에서는 다소 미흡하게 생각하는 것으로 조사되었다.

도서관 선호프로그램 조사에서는 강사초청

특강이 37.2%로 가장 높게 나타났다. 청소년교육센터가 포함된 복합기능 도서관인 마포중앙도서관이 청소년을 대상으로 실시하는 특기 적성교육에 대한 선호도는 13.2%로 조사되었다. 응답자의 10대 비중이 8.6%고 초중고학생이 8.6%인 것을 고려하면 긍정적으로 평가된다. 도서관에 기대하는 역할 조사에서는 필요한 정보제공(21.9%), 다양한 문화예술교육(17.8%), 독서프로그램운영(15.4%), 자격증 등 평생교육(15.4%) 등을 꼽았고, 2순위로는 다양한 문화예술교육(21.6%), 복합생활공간(20.5%), 체험과 창작활동 공간(13.1%) 등을 선택하였다. 이용자 및 비이용자 그룹 모두에서 독서활동 및 독서교육, 교육활동 등에 중점을 둔 프로그램과 문화 향유 기회를 제공하는 프로그램 등을 기대하지만, 실제 선호하는 프로그램은 강사초청, 문화강좌, 체험 및 만들기 등의 프로그램인 것으로 관찰되어, 도서관에 기대하는 프로그램과 실제 좋아하고 참여하고 싶은 프로그램 간 차이가 있었다.

도서관에 대한 인식조사에서는 아이들에게 필수기관 5.79, 지역사회에 필요한 기관 5.78, 어른들에게 필수기관 5.64, 주민의 삶의 질 향상은 5.59로 높았지만, 새로운 정보제공 5.36, 다양한 문화경험 5.23 그리고 편안한 휴식공간은 5.22로 상대적으로 낮았다. 이용자들은 도서관이 모두에게 필수적인 기관이면서 지역사회에 존재할 가치가 있고, 주민의 삶의 질을 제고시키는 기관이라고 공통으로 인식하고 있다. 이는 도서관에 대한 시민들의 지지와 기대감을 드러내는 부분이다.

향후 자치구의 도서관 정책에 대한 이용자들의 요구사항은 장서의 양적 확대, 주제 및 콘텐

츠의 다양화 41.3%, 작은도서관 및 중대형도서관 확충 18.5% 그리고 도서관의 시설 등 환경개선 17.3%로 조사되었다. 한편, 비이용자그룹의 도서관정책 요구내용은 장서의 주제 다양화 및 양적 확충 21.7%, 도서관시설 등 환경개선 17.3%, 다양한 프로그램 제공 16.0%, 작은도서관 및 중대형도서관 확충 15.6%, 지역주민간 교류 11.7% 등으로 다양하게 나타났다. 이용자와 비이용자 그룹 모두에서 정책의 우선순위를 차지하는 것은 장서의 다양화 및 양적 확충과 더불어 도서관시설 등 환경개선 그리고 작은도서관을 포함한 도서관 확충에 대한 요구였다.

마포구에는 교육청 소속 2개관을 포함하여 총 6개관의 공공도서관이 운영되고 있지만, 마포구의 1관당 봉사대상 인구는 64,170명으로 우리나라 공공도서관 1관당 평균 봉사대상 인구 49,692명과 비교하면 부족한 수준이다. 1관당 봉사대상 인구를 전국 평균으로 유지하기 위해서는 최소 2~3개의 공공도서관이 추가로 건립되어야 함을 알 수 있다. 이와 더불어 도서관의 환경개선을 위한 건물과 시설의 재구조화도 과제이다. 마포중앙도서관에 대한 이용자들의 설문현상은 혁신적이고 창의적인 공간구성, 장서구성, 인적자원의 규모와 시설 및 정보기술의 최신성 등으로 무장한 국내 최초의 미래형 복합기능 도서관이 중요한 요인이다. 따라서 2008년 처음 설립된 구립 서강도서관에 대해서는 시설과 공간의 개선이 요구된다.

본 연구는 마포구립도서관의 중장기 발전계획 수립을 위한 기초 자료 확보를 위해 지역주민의 요구를 수렴하고자 수행되었다. 마포구는 2008년 첫 구립도서관인 서강도서관을 설립한 이래, 공공도서관 정책 및 서비스를 지속해서

확장해 왔고, 그 결과로 2017년 진취적인 미래 도서관과 청소년교육센터의 두 개의 심장을 가진 도서관, 규모와 시설에 있어 국내 최고 수준의 마포중앙도서관을 개관하였다. 마포중앙도서관의 개관은 마포구의 공공도서관 서비스체계의 전기를 마련하였고, 지역주민들의 공공도서관서비스에 대한 기대를 높이는 계기가 되었다. 2018년 마포구는 구립도서관 설립 10주년을 맞이하여, 제2기 구립도서관 중장기발전계획을 수립하여 체계적인 정책을 추진하려 한다.

이를 위해서는 지역주민들의 독서경험, 문화생활, 도서관 이용행태, 도서관 프로그램에 대한 경험 및 프로그램에 대한 인식, 도서관 선호프로그램, 도서관에 대한 인식, 도서관 정책과 관련한 요구사항 등을 이해하고 파악하는 것은 매우 중요하다. 이용자 요구분석은 지역사회에서 도서관의 역할과 방향을 정립하게 하고, 그에 부합하는 공공도서관 정책을 추진할 수 있게 한다.

참 고 문 헌

- [1] 도서관정보정책위원회. 2019. 『제3차 도서관발전종합계획(2019-2023)』. 세종: 도서관정보정책위원회.
- [2] 마포구. 2018. 『마포구립도서관 중장기 발전계획 수립 연구용역(2019-2023)』. 서울: 명지대학교
- [3] 문화체육관광부. 2019. 『2019년('18년 기준) 공공도서관 통계조사 결과보고서』. 세종: 문화체육부.
- [4] 서울도서관. 2018a. 『2018년 서울시민 독서문화 실태조사 결과보고서』. 서울: 서울도서관.
- [5] 서울도서관. 2018b. 『서울시민의 도서관 이용실태 조사 결과보고서』. 서울: 서울도서관.
- [6] 서울특별시. 2018. 『장노년층 서울시 공공도서관 이용에 대한 설문조사 결과보고서』. 서울: 서울특별시.
- [7] 장덕현. 2020. 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구분석. 『한국문헌정보학회지』, 54(1): 51-70.
- [8] 장인호, 차주환. 2017. 공공도서관에 대한 천안시민의 인식조사 연구. 『인문사회 21』, 8(2): 313-332.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Presidential Committee on Library & Information Policy of Korea. 2019. *The 3rd Comprehensive Library Advanced Plan 2019-2023*. Sejong: Presidential Committee on Library & Information Policy of Korea. Sejong: Presidential Committee on Library & Information Policy of Korea.

- [2] Mapo-Gu. 2018. *The Mid- to Long-Term Development Plan for Mapo-Gu Public Libraries*. Seoul: Myongji Univeristy.
- [3] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2019. *Statistics on 2018 Public Libraries*. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- [4] Seoul Metropolitan Library. 2018a. *2018 Seoul Citizens' Reading Culture Survey: Result report*. Seoul: Seoul Metropolitan Library.
- [5] Seoul Metropolitan Library. 2018b. *Survey of Seoul Citizens' Library Usage: Result report*. Seoul: Seoul Metropolitan Library.
- [6] Seoul Metropolitan Government. 2018. *Survey on the use of public libraries in Seoul by older adults: Result report*. Seoul: Seoul Metropolitan Government.
- [7] Chang, Durk Hyun. 2020. "Perceived Needs of Users toward Public Services in Busan." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(1): 51-70.
- [8] Chang, In Ho and Cha, Ju Hwan. 2017. "A Study on Cheonan Citizens' Awareness of Public Libraries." *Humanities Society* 21, 8: 313-332.