

공공도서관 고객 규모의 영향요인에 대한 시계열분석

A Time-series Analysis of the Influence Factors on Public Library Patron Numbers

이 경 진 (Kyeong-Jin Lee)*

송 명 규 (Myung-Gyu Song)**

목 차

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. 서론 | 4. 실증분석 |
| 2. 이론적 배경과 선행연구 검토 | 5. 결론 및 시사점 |
| 3. 자료와 분석 방법 | |

초 록

본 연구는 2014년부터 2019년까지의 전국도서관통계를 활용하여 공공도서관 고객(방문자 및 자료실이용자) 규모에 미치는 영향요인을 시계열적으로 분석했다. 분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 장서수나 연속간행물 등의 변수가 고객 규모에 미치는 영향력은 6년에 걸쳐 지속적으로 유의하지 않게 나타났다. 이는 도서관의 전통적인 기능이었던 일반 도서와 간행물에 대한 접근 서비스가 인터넷으로 대체되고 있음을 암시한다. 둘째, 문화 및 도서 프로그램 요인, 도서관 운영 요인, 이용자 활동 요인, 시설규모 요인들이 공공도서관 고객 규모에 미치는 영향력이 소장자료 요인보다 더 크고 지속적이다. 이는 이들 영역에서는 도서관이 인터넷과 보완관계에 있음을 의미한다.

ABSTRACT

This study aims at identifying the influence factors on public library patron numbers through a time-series analysis using the Korean National Libraries Statistical Data from 2014 to 2019. The facts found can be summarized as follows: First, the variables of books collection and periodicals appeared constantly to be insignificant in the influence on public library patron numbers through the period from 2014 to 2019. This suggests that the internet may be substituting public libraries in the service of access to ordinary books and periodicals, which has been considered as a main function of public libraries. Second, such factors as cultural or books programs, library operation, user activities, and facilities turned out to be more significant and continual in the influence on public library patron numbers than the factor of books collection and storage. This means that public libraries have a complementary relation with the internet in these fields.

키워드: 도서관 고객, 공공도서관, 영향요인, 시계열분석

Library Patron, Public Library, Influence Factor, Time-series Analysis

* 한국문화관광연구원 문화연구본부 문화기반연구실 연구원(leekj@kcti.re.kr / ISNI 0000 0004 8010 6322) (제1저자)

** 단국대학교 사회과학대학 교수(mksong@dankook.ac.kr / ISNI 0000 0004 6446 2482) (교신저자)
논문접수일자: 2020년 10월 23일 최초심사일자: 2020년 11월 11일 게재확정일자: 2020년 11월 19일
한국문헌정보학회지, 54(4): 195-220, 2020. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.4.195>

1. 서론

전세계적으로 인터넷이 확산하던 시기인 2002년의 한 연구에서 D'Elia et al.(2002, 803)은 도서관의 미래를 다음 세 가지 시나리오 중 하나일 것으로 내다보았다. 첫째는 인터넷과 도서관이 상호 보완적인 관계를 유지하면서 마치 영화 시장과 홈비디오 시장이 동반 성장하여왔듯이 각자 차별적인 시장을 형성하리라는 것, 둘째는 TV의 등장으로 라디오가 대대적인 프로그램 개혁(음악, 대담, 뉴스전문 채널 등)을 통해 상존하고 있는 것처럼 도서관도 존속은 하되 그 역할이나 기능이 다변화되리라는 것, 셋째는 자동차가 말과 마차를 대체했던 것과 마찬가지로 인터넷이 도서관 수요를 잠식하여 도서관은 쇠퇴하다가 결국에는 소멸하리라는 것이다.

인터넷과 도서관이 대체제 관계라면 도서관의 미래는 세 번째 시나리오를 따를 것이다. 보완제 관계라면 첫 번째 시나리오가 유력하다. 그러나 둘은 대체제인 동시에 보완제이기도 할 것이다. 왜냐하면 지식과 정보 제공 기능 면에서는 대체 관계에 있지만 각자의 장단점이 있고 실물 문서의 수집과 보관, 대면접촉을 통한 교육, 행사, 만남, 봉사, 사고, 휴식, 운동 등 '도서관'이라고 하는 구체적인 물적 공간(physical space) 만이 제공할 수 있는 각종 서비스가 있기 때문이다. 이런 이유에서 현재의 세계적 호

름은 두 번째 시나리오에 근접하는 듯하며,¹⁾ 우리나라의 경우에도 최근 몇 년 동안 도서관 방문자수나 자료실 이용자수에 큰 변화가 없을 것 을 보면 같은 경향인 것으로 판단할 수 있다.²⁾

두 번째 시나리오가 현재의 추세이며 또한 그것이 바람직한 이유는 소극적 측면과 적극적 측면에서 설명할 수 있다. 소극적 측면에서는 도서관의 존속을 위해서는 인터넷이 할 수 없는 새로운 서비스 영역을 계속해서 개척해야만 한다는 현실적 요구가 있다. 적극적 측면에서는 사회통합, 빈곤퇴치, 평생교육, 문화적 가치의 확산, 문화적 다양성 보존, 특수교육, 국민건강과 의료, 사회적 자본 형성, 향토문화 및 자원의 발굴과 보존, 휴식 등 시대적 요구에 부합하는 종합 문화복지센터로서의 역할을 선제적으로 담당해야 할 필요성이다.

이런 시대적 배경 속에서 도서관 고객, 즉 이용자 및 방문자 규모에 영향을 미치는 요인들을 파악해보는 것은 매우 시의적절할 것으로 생각된다. 왜냐하면 이를 통해 고객을 도서관으로 유인하는 요소들에는 어떤 다양한 것이 있는지, 그런 요소들의 상대적 중요성은 어느 정도인지, 그런 요소들 가운데 도서관의 전통적 기능인 장서나 소장자료 규모 같은 요소들은 어떤 비중을 차지하는지를 파악할 수 있을 뿐만 아니라 이에 대한 분석과 해석을 통해 현재의 추세를 파악하고 미래의 도서관은 어떤 방향으로 발전해야 하는지에 대한 시사점을 얻

1) Sin and Kwon(2017)은 소셜 미디어(social media)와 도서관이 대체 관계인가 보완 관계인가를 실증적으로 분석한 최근 연구 중 하나인데, 양자는 보완 관계라는 결과가 나타났다.
2) 우리나라의 공공도서관 1관당 방문자수는 꾸준히 감소하고 있다. 그러나 이는 도서관수 자체가 증가하고 있기 때문이다(<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/mainStats/getPublicLibPop.do?> 참조). 본 연구의 <표 2>를 보면 최근 6년간 우리나라 공공도서관 방문자수와 자료실이용자수는 년도에 따라 기복은 있으나 전체적으로는 큰 변화가 없다.

을 수 있기 때문이다.

도서관 이용자 및 방문자 규모의 영향요인에 대한 다변량적 연구는 국내외를 막론하고 최희곤(2009), 이경진(2020) 등 몇몇 연구를 제외하면 현재까지 매우 희소한 편이다. 그러나 이들 연구는 특정 시점의 자료를 활용한 횡단면 연구로서, 횡단면 연구의 한계를 그대로 안고 있다. 주지하는 것처럼 횡단면 연구는 분석 시점의 특성을 파악할 수는 있지만 그런 특성이 중장기적 경향인지 아닌지, 그 시점의 특수한 사정에 의해 왜곡된 자료나 수치가 분석 결과에 반영되지는 않았는지, 시점마다의 특수성을 배제한 지속적 동향은 어떤 것인지를 파악할 수 없다. 그러나 본 연구의 취지처럼 현재의 추세를 파악하고 이를 토대로 미래 도서관의 역할과 위상에 대한 시사점을 찾기 위해서는 중장기적 안목의 시계열 분석이 긴요하다.

이에 본 연구는 도서관 이용자 및 방문자 규모에 대한 영향요인을 2014년부터 2019년까지의 문화체육관광부 국가도서관 통계시스템의 전국도서관통계 중 공공도서관통계(6개 시점)를 활용하여 분석했다. 분석의 방법은 단계별 방식의 log-log중회귀이며, 분석 결과는 각년도의 표준화회귀계수들과 그 변화 추이를 중심으로 해석했다. 중회귀분석은 크게 (자료실)이용자수가 종속변수인 경우와 방문자수가 종속변수인 경우로 나뉘며, 각각에 대해 6개년의 분석이 수행되었으므로 추정 회귀식은 모두 12개가 된다. 분석은 SPSS v.26 통계패키지를 활용했으며 모든 경우에 가설검정의 유의수준(α)은 0.05를 기준으로 삼았다.

2. 이론적 배경과 선행연구 검토

2.1 도서관 서비스의 경제적 특성: 공공재이자 복합적 재화

도서관 서비스는 집합적 소비(collective consumption 혹은 소비의 비경합성, non-rivalry)와 소비의 비배제성(non-exclusiveness)이라는 특징이 있어서³⁾ 그 자체로서 공공재(public goods)적 속성을 지니며 수익 창출 또한 쉽지 않다. 그러나 국민복지를 위해서는 반드시 필요하기 때문에 대체로 국가나 지방자치단체가 무료로 제공하는 공공 서비스 형태로 공급되는 경우가 많다. 물론 개인이나 민간단체가 설립하여 운영하는 도서관도 적지 않지만 이런 시설도 사회적 기여의 일환으로서 대체로 무료로 개방된다.

공공재는 일단 공급되면 되도록 많은 사람이 사용하도록 저가 혹은 무료로 제공하는 것이 효율을 극대화하는 길이다. 왜냐하면 공원이나 도로처럼 공공재의 구축비용은 이용자 수와 별 관계가 없거나 이용자 수 증가에 따른 공급의 한계비용이 추가적 이용자로 인한 한계편익보다 매우 작은 것이 일반적이기 때문이다. 이런 이유에서 우리나라의 경우도 대부분의 도서관은 국가나 교육청 혹은 지방자치단체가 설립하여 운영하는데, 도서관에는 이들 외에도 병영도서관, 교도소도서관, 학교도서관, 사립도서관 등이 있다. 그러나 대부분 무료라는 점은 공통되며 다만 주된 이용자 집단이 각각 군인, 수감자, 학생, 일반인 혹은 여타인 등이라는 점이 다를 뿐이다. 본 연구에서 말하는 공공도서관은

3) 공공재의 특징에 대해서는 Mas-Colell, Whinston and Green(1995, 359-363) 참조.

국가도서관 통계시스템 상의 공공도서관, 즉 설립 주체가 교육청이거나 지방자치단체이거나 사립 가운데 일반인에게 무료로 개방되는 도서관을 뜻한다(〈표 1〉 참조).

도서관의 고객, 즉 도서관 방문자나 이용자 수가 중요한 논의 주제가 되는 이유는 도서관이 공공재이기 때문이다. 공공도서관의 설립 및 운영 비용은 대부분 일반국민들의 세금으로 충당되며 대체로 고정비용(fixed cost)에 속한다. 이는 앞서 설명한 것처럼 도서관 서비스 공급의 한계비용이 영에 가깝다는 뜻이므로 도서관 서비스로 인한 국민복지를 극대화하는 길은 그 혜택 규모를 극대화하는 것이며 이는 도서관의 수용 범위 내에서 최대의 고객을 유치하는 것이다.

도서관은 또한 단일의 것이 아닌 다양한 서비스를 패키지 형태로 제공하는 복합적(compound, composite) 재화이기도 하다. 서론에서 언급한 두 번째 시나리오가 현재의 추세이며 또한 도서관이 개척해야 할 미래상이라고 한다면 도서관은 '지식과 정보의 비축 및 전파'라고 하는 전통적 역할을 넘어 종합적 문화복지공간으로서의 다양한 서비스를 함께 제공하는 복합적이고 융합적인 시설이며 또한 더욱 그런 방향으로 변모할 것이다. 이런 현상은 본 연구와 같은 도서관 서비스에 대한 수요 분석 역시 더욱 복잡적이고 다변량화 되어야 한다는 것을 뜻한다.

2.2 선행연구 검토

위에서 언급한 것처럼 본 연구가 속한 탐구 영역은 도서관 서비스의 수요 측면이다. 이와 관련된 연구들은 다시 고객, 즉 이용자의 서비스 만족도 및 충성도와 그 영향요인들에 대한

연구, 수요량과 그 영향요인들에 관한 연구, 도서관 서비스의 종류와 형태 혹은 도서관의 기능과 역할에 관한 연구들로 나누어 볼 수 있다. 본 연구는 두 번째 범주에 속하는데, 이 부류의 연구들은 도서관 이용자 혹은 방문자수를 수요량으로 간주하고 이것과 이를 결정하는 다양한 공급요소와 서비스들 사이의 수학적 관계를 통계적으로 추정한다. 이때, 보통 수요량은 종속변수, 다양한 공급요소와 서비스들은 독립변수로 설정된다. 첫 번째 범주에 속하는 연구들, 즉 이용자의 서비스 만족도 및 충성도 영향요인들에 관한 연구는 그 영향요인들이 두 번째 범주의 독립변수들과 같거나 중첩된다는 점에서 두 번째 범주의 연구들과 관련된다. 세 번째 범주에 속하는 연구들은 그 주제가 두 번째 범주의 특정 독립변수들을 개별적으로 그러나 좀 더 집중적으로 다룬다는 점에서 두 번째 범주와 관련된다. 이하에서는 이들 세 부류의 최근 연구 동향을 간단히 고찰하고 본 연구에의 시사점을 검토하고자 한다.

2.2.1 도서관 이용자의 만족도 및 충성도와 그 영향요인들에 관한 연구

이 범주에 속하는 연구는 매우 많고 다양한데, 대체로 소수의 특정 도서관을 출입하는 다수 이용자들의 도서관 서비스에 대한 심리적, 주관적 태도를 설문조사하고 이 자료를 만족도 및 충성도를 종속변수, 영향요인을 독립변수로 하는 회귀분석 혹은 구조방정식모형을 통해 분석하는 형태가 주류를 이룬다. 차성중(2011), 이성신(2013), 권나현, 표순희, 이정연(2018), Tan, Chen and Yang(2017), Biranvand, Ghaffari and Haghirosadat(2019), Noh and Chang(2020)

등은 이 범주에 속하는 대표적인 최근 연구들이다. 차성중(2011)은 2010년 공공도서관 운영평가 이용자 만족도 조사 결과에 바탕을 둔 것인데, 정보제공 정도, 시설, 직원 등의 요소에서는 만족도가 높았지만 온라인서비스 및 프로그램 요소에서는 낮았다. 또한 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공 정도는 전반적 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 주며, 정보제공 정도와 시설, 장서 순으로 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이처럼, 도서관의 본래 기능이라고 할 수 있는 장서보다는 정보제공 정도와 시설이 이용자 만족도에 더 큰 영향을 미친다는 사실은 현대의 도서관이 단순히 책을 보고 빌려주는 공간에 그치는 것이 아님을 다시 한 번 상기시켜 준다. 이성신(2013)은 설문조사를 통해 공공도서관 서비스 이용자의 만족도와 충성도를 나타내는 다양한 지표들 사이의 상관관계를 파악한 것으로, 만족도와 충성도 사이에 상관관계는 존재하나 그 정도는 높지 않은 것으로 판명되었다. 그리고 여기에는 지리적 접근성 문제, 서비스의 다양성 부족, 주차문제, 자료의 최신성과 다양성 부족, 도서관 내 편의시설 부족 등이 매개되는 것으로 확인되었다. 따라서 도서관 이용의 충성도, 즉 지속적인 재방문 유도를 위해서는 자료 구비뿐만 아니라 접근성 제고와 구내시설 확충이 매우 중요한 요소임을 알 수 있다. 권나현, 표순희, 이정연(2018)은 '공공기관 고객만족지수 모형'을 국회도서관에 적용한 이용자 대상의 설문조사연구인데, 제공되는 각종 서비스의 품질은 고객만족의 원인이

되고, 고객만족은 조직성과에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

해외연구인 Tan, Chen and Yang(2017)은 서비스에 대한 기대, 인지된 질적 수준, 사용자 만족 간의 관계가 공공도서관에 대한 충성도에 어떻게 영향을 주는가를 탐구한 것으로서, 서비스 경험은 직접적으로 사용자 만족과 충성심에 긍정적인 영향을 주는 것으로 파악되었다. Biranvand, Ghaffari and Haghirosadat(2019)는 도서관의 딜라이팅(delighting) 서비스⁴⁾가 이용자들의 충성도에 미치는 영향을 구조방정식 모형으로 분석한 것인데, 딜라이팅 서비스는 이용자들의 신뢰, 헌신, 만족 등을 통해 충성도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.⁵⁾

한편, Noh and Chang(2020)은 이 범주에 속하는 선행연구 가운데 본 연구와 관련성이 가장 높은 연구이다. 이 연구는 2019년, 우리나라의 대표적인 지역 도서관 13곳의 이용자 380명(유효표본)을 대상으로 실시한 설문조사 자료를 활용하여 자료, 시설, 입지와 장소, 직원, 프로그램과 서비스 등 다섯 개 요인이 지역주민의 공공도서관 만족과 이용에 미치는 영향을 총 23회의 단계별 회귀분석을 통해 분석했다. 그 결과, 자료 관련 변수 중 자료 접근성과 소장 규모, 시설 관련 변수 중 실내 디자인, 입지와 장소 관련 변수 중 독서 공간과 편의시설, 직원 관련 요소 중 신뢰성과 적극성, 프로그램과 서비스 관련 변수 중 개관시간과 프로그램 홍보가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서 다룬 다섯 개 요인 가운데 자료(규

4) 소비자가 기대 이상의 서비스를 받았을 때 느끼는 긍정적이고 즐거운 감정.

5) 만족이 일종의 태도라고 한다면 딜라이트는 감정이라 볼 수 있다(Biranvand, Ghaffari and Haghirosadat 2019).

모), 시설, 입지와 장소, 프로그램과 서비스 요인은 본 연구에서도 주요 요인으로 채택했다. 다만 본 연구에서는 각 요인에 속한 개별변수들이 객관적, 양적 지표로 측정된 것임에 반해 Noh and Chang(2020)은 이용자(응답자)의 주관적, 심리적, 질적 지표로 측정되었다는 점에서 큰 차이가 있다.

2.2.2 도서관 수요량과 그 영향요인들에 관한 연구

이 범주의 연구는 매우 드문데, 전명숙(2003), 최희곤(2009), 이경진(2020) 등이 여기에 속한다. 전명숙(2003)은 문화변용이론과 랑가나단 이론에 바탕을 두어 고대에서 현대에 이르는 우리나라의 문자 및 도서관 이용 영향요인을 시계열적으로 분석한 매우 특수한 연구로서, 고대에는 혈통, 상업, 종교가, 고려와 조선시대에는 사회계층이, 현대에는 도서관의 장서량, 증가책수, 예산, 국가 정보정책 등이 주된 영향요인으로 나타났다. 최희곤(2009)은 연간 도서관 이용자수에 대한 영향요인을 인적자원, 장서, 예산, 행사, 기타 측면으로 나누고 그 영향력을 단계별 다중회귀분석을 통해 분석한 것으로서, 분석 결과 오직 좌석수만이 유의한 변수($\alpha=0.05$)로 나타났다. 그러나 이는 표본의 크기, 즉 분석대상이 서울 소재의 55개 공공도서관에 그쳤기 때문일 수 있다. 결과적으로 단순 회귀분석이 된 이 분석에서 결정계수는 0.556으로 상당히 높은 값을 보였는데, 그럼에도 불구하고 장서수가 분석에 포함되었다면 장서수가

가 유의하게 나타나면서 결정계수 또한 높아졌을지 모른다.⁶⁾ 이 연구에서는 사서수, 연간증가책수, 자료구입비, 전체예산, 도서관 및 도서관 관련 프로그램횟수, 건물연면적, 개관일수, 개관경과년도 등과 같은 변수가 모두 유의하지 않게 나타났는데, 이 역시 표본의 크기와 관계될 것이다.⁷⁾

이경진(2020)은 공공도서관 방문자수와 자료실이용자수에 대한 영향요인을 log-log 중회귀모형을 통해 분석했는데, 전국도서관통계에 수록된 모든 공공도서관(2018년 1095개소)을 연구대상으로 삼았으므로 투입된 독립변수가 24개에 이를 정도로 많다고 하더라도 표본의 크기는 충분하다. 분석 결과, 종속변수가 방문자수인 경우와 자료실이용자수인 경우 모두, 독립변수들 가운데 소장자료와 시설 규모와 같이 '지식 및 정보의 보관과 확산'이라고 하는 도서관의 전통적 기능과 관계된 변수들, 즉 장서규모, 연면적, 총좌석수, 이용자컴퓨터수, 기타향토자료보다는 문화, 교육, 도서 프로그램과 이용자교육 등 프로그램·교육 관련 변수, 예산, 봉사대상자수, 등록회원수, 개관일수, 개관년도 등 운영 관련 변수, 동아리수, 모바일웹접속건수 등 이용자 활동 관련 변수들이 유의하게 나타난 경우가 더 많았으며, 종속변수에 대한 상대적 영향력 역시 더 큰 것으로 판명되었다.

2.2.3 도서관 서비스의 종류와 형태 혹은 도서관의 기능과 역할에 관한 연구

이 범주에 속하는 연구 역시 일일이 열거하

6) 최희곤(2009)은 장서수는 직원수와 다중공선성이 높아서 함께 회귀분석에서 제외했다.

7) 표본의 크기가 작을수록 동일한 t값에서의 유의확률이 높아진다.

기 힘들 정도로 많은데, '문헌과 정보의 수집·보관 및 전파'라고 하는 도서관의 전통적 기능과 역할 이외의 것으로서 최근에 연구되는 주제들을 나열해 보면 공공도서관은 ① 문화적 다양성을 지닌 사람들 간의 자연스러운 만남의 장소(Audunson 2005; Aabø, Audunson and Vårheim 2010; Audunson, Essmat and Aabø 2011), ② 이민자들의 사회적 준비 장소(Mabi 2018), ③ 각종 지역사회 문화행사가 개최되는 문화(창조)공간 혹은 문화센터(장덕현, 강은영 2012; 장우권, 박성우, 여진원 2014), ④ 음악 등 즐길거리(entertainment) 제공 장소(Dorney and McNight 2004; Lo et al. 2019), ⑤ 사회적 통합, 공동체 형성과 지역사회문제 해결의 매개체(박성우 2016; Train, Dalton and Elkin 2000; Caso 2019), ⑥ 무료 인터넷 접속 장소(Bertot et al. 2006; Bertot, McClure and Jaeger 2008; Visser and Ball 2010), ⑦ 고령층 대상의 인터넷 교육 장소(Xie and Bugg 2009), ⑧ 다양한 사회적 활동 공간(Given and Leckie 2006), ⑨ 사회적 자본과 문화적 자본의 형성 공간(이승민 2018; Hillenbrand 2005; Vårheim, Steinmo and Ide 2008; Johnson 2010), ⑩ 자연재해 대피 및 구호장소(Jaeger et al. 2006), ⑪ 지역사회 혹은 향토관련 정보 구축 및 제공 장소(장우권 2009; 노영희, 강정아 2014; Pettigrew, Durrance and Unruh 2002; Chowdhury, Poulter and McMenemy 2006), ⑫ 저소득층 지역사회를 위한 정보망 서비스 제공 장소(Bishop et al. 1999), ⑬ 의료·건강정보 제공 및 원격진료 장소(Harris et al. 2010; DeGuzman, Siegfried and Leimkuhler 2020), ⑭ 걷기, 댄싱, 요가 등 생활체육 공간(Lenstra 2017; Lenstra and Carlos

2019), ⑮ 지역 아동들의 문화적 사회화(cultural socialization) 장소(Taylor, Pratt and Fabes 2019; Kim 2020), ⑯ 자원봉사의 장(Oh 2019), ⑰ 다기능의 휴식처(Hayes and Morris 2005)로서의 기능과 역할을 맡고 있거나 맡도록 기대되고 있다.

이들 주제 가운데 이미 보편화되었거나 많은 연구가 축적된 기능과 역할을 제외하고 도서관의 미래상 정립에 도움이나 참조가 될 수 있는, 비교적 새롭고 특별한 기능 혹은 역할들을 다룬 최근 연구들을 간략히 검토하면 다음과 같다. Jaeger et al.(2006)은 2004년부터 2005년 사이에 미국 걸프만 해안지대를 강타한 허리케인으로 인한 폐허에서 공공도서관이 수행한 식품 배급, 필수 정보와 피난처 제공, 지역사회 복구에 이르는 구난사업의 경험에 바탕을 두어 미래의 재난에 공공도서관이 어떤 역할을 할 수 있는지, 이를 위해서는 어떤 준비가 필요할지를 분석했다.

Hayes and Morris(2005)는 영국의 도서관 2곳 이용자 150명에 대해 실시한 도서관 방문 목적 및 도서관 서비스편익 관련 설문조사를 통해 '휴식(leisure)처 제공'이라는 도서관의 기능을 분석했는데, 전체 응답자의 70% 이상이 매주 한 번 이상 도서관을 방문한다고 대답했으며, 그 목적은 소일(특히 은퇴자와 무직자의 경우), 사교와 만남, 육체적·정신적 휴식, 도서관 이벤트 참여(특히 대답이나 대화 프로그램 등), 무료로 제공되는 각종 미디어 및 정보에의 접근 등으로 나타났다. 연구자들은 도서관이 휴식처로서 얼마나 중요한 가치를 지녔는지를 확인하기 위해 '만약 미래에 도서관이 없어진다면 당신의 삶은 어떤 영향을 받을 것인가' 하는 가정

적 질문을 던졌는데, 대체로 매우 실망한다는 응답이 돌아왔다.⁸⁾

Kim(2020)은 미국 오하이오주 콜럼버스시에 위치한 4개의 공공도서관을 대상으로 공공도서관의 스토리텔링 시간이 지역 미취학 아동들의 지역사회 사회화 과정에 미치는 기여, 즉 공공도서관의 문화적 사회화(cultural socialization) 기능을 연구했는데, 공공도서관의 스토리텔링 시간은 아동들이 보다 원만하게 지역사회 규범을 익히고 사회적 능력을 습득하는데 도움을 주며 이 과정에서 부모와 선생은 촉진자로서의 역할을 담당한다고 주장했다. Taylor, Pratt and Fabes(2019) 역시 도서관은 부모와 함께하는 각종 조기교육 프로그램을 통해 미취학 아동들의 학교적응을 돕는다고 주장했다.

한편 대부분의 도서관은 광대역 인터넷 접속이 가능한 PC들과 PC서비스를 구비하고 있으므로 의료시설과 격리되었으며 인터넷 취약계층이 많은 농촌 지역에서 의사와의 화상 연결을 통해 환자에게 원격 진료를 제공할 수 있는 장소이기도 한데, DeGuzman, Siegfried and Leimkuhler(2020)는 이런 관점에서 미국 버지니아주 농촌 및 도시 도서관들의 광대역 인터넷 설비, PC 설비, 그리고 담당직원들의 수준 차이를 비교했다. 분석 결과, 원격 진료의 여건에서 농촌 지역 도서관은 도시 지역 도서관에 큰 손색이 없는 것으로 나타났다.

마지막으로, 미국과 캐나다의 공공도서관에는 야외 걷기 프로그램이 있는 경우가 많은데, Lenstra and Carlos(2019, 5-6)가 실시한 온라

인 조사에 따르면 지역주민들에게 걷기, 달리기, 하이킹, 자전거 타기 프로그램을 제공하는 도서관은 조사대상의 47.1%에 달하는 482개소로 나타났다. 걷기 프로그램에는 여러 가지가 있는데, ‘이야기(story) 읽으며 걷기’, ‘도서관 주변 문화유산 탐방’, ‘책 대화하며 걷기’ 등이 대표적인 예이다(Lenstra and Carlos 2019, 6-10). 요가 프로그램을 운영하는 도서관은 더 많은데, Lenstra(2017, 763)에 따르면 조사대상 도서관 1623개소 가운데 60.5%인 983개소가 그런 것으로 나타났으며, 댄싱 프로그램의 경우도 500개소를 넘었다.

2.3 선행연구들의 시사점과 본 연구의 특징

앞서 살펴본 첫 번째 범주의 연구들은 특정 도서관이 고객들에게 더 많이 기여하기 위해서는 무엇에 주목하고 무엇을 개선해야 하는지를 판단하는데 큰 도움을 준다. 그러나 도서관 사이의 고객수(이용자나 방문자수) 차이를 가져오는 주된 요소는 무엇인지, 즉 도서관 서비스의 수요량 결정요인은 무엇인지를 파악하는 데는 한계가 있다. 왜냐하면 이를 위해서는 충분히 많은 도서관이 분석대상에 포함되어야 하기 때문이다. 두 번째 범주의 연구들은 첫 번째 범주에 속한 연구들의 한계를 극복하고 보완하는데 의의가 있다. 그러나 그 대신에 입지, 배후 지역의 물리적·인구학적 성격, 건축양식, 인테리어, 인적자원 등 개별 도서관의 고유한 질적 속성들을 지워버리고 양적 속성들로만 계량

8) 응답자들의 표현을 몇 가지 인용하면: ‘disappointed’, ‘devastated’, ‘disastrous’, ‘immensely affected’, ‘badly’, ‘significantly’, ‘I’d be fed up’, ‘I’d cry’, ‘it would be a terrible loss.’(Hayes and Morris 2005, 138).

한다는 한계가 있다. 한편, 세 번째 범주의 연구들은 첫 번째와 두 번째에 속하는 연구들이 영향변수 혹은 독립변수들로서 어떤 요소들을 선별하거나 추가해야 하는지에 대한 지침을 제공한다는 점에서 의의가 있다. 그러나 연구의 초점을 벗어난 도서관의 역할과 기능들이 초점이 된 역할 및 기능들과 함께 도서관 고객들의 만족도, 충성도, 수요량 등에 어떤 복합적인 영향을 미치는지는 파악하기 어렵다.

두 번째 범주에 속하는 본 연구는 이들 선행 연구를 바탕으로 도서관 이용자 및 방문자수에 대한 영향요인들을 선정했는데, 특히 연구의 취지나 취급 변수에서 본 연구와의 관련성이 높은 최희곤(2009), 차성중(2011), Noh and Chang(2020), 이경진(2020)을 주로 참조했다. 다만 본 연구는 국가도서관통계를 활용하므로 분석 대상 지표가 거기에 수록된 조사항목에 국한될 수밖에 없다. 이런 점들을 고려하여 본 연구가 채택한 영향요인은 소장자료, 시설규모, 프로그램과 교육, 도서관 운영, 이용자 활동 등 다섯 가지이다.

한편 두 번째 범주의 선행연구와 본 연구 사이의 가장 큰 차이는 전자가 거의 횡단면 분석인 반면 본 연구는 6개년에 걸친 시계열분석이라는 점이다. 서론에서 언급한 것처럼 횡단면 연구를 통해서 분석 시점의 특수성을 제거한 지속적 동향을 파악할 수 없다. 본 연구가 시계열분석을 시도하는 주된 목적은 횡단면 분석의 이런 한계점을 극복하기 위함이다. 앞서 소개한 전명숙(2003)도 시계열적 접근을 하고 있다. 그러나 이는 정성적(qualitative)인 접근이며 중회귀분석을 활용하는 본 연구처럼 정량적(quantative)인 접근은 아니다.

3. 자료와 분석 방법

3.1 자료의 통계적 특성

본 연구는 문화체육관광부의 국가도서관 통계시스템이 제공하는 전국도서관통계 가운데 2014년부터 2019년까지의 6개년도 공공도서관통계 횡단면 자료(공공도서관통계 2014-2019)를 분석에 활용했다. 국가도서관 통계시스템은 2007년부터 공공도서관통계를 제공하고 있으나 2013년까지는 그 이후의 통계와 조사지표에 차이가 있어 본 연구에서는 부득이 2013년까지의 자료는 분석에서 제외했다. 공공도서관통계는 전국의 공공도서관 중 교육청과 지자체 설립 도서관 전부와 사립 일부를 조사한 것인데, <표 1>이 보여주듯이 그 수는 2014년 930개소에서 2019년 1134개소로 매년 증가하고 있다. 설립주체별로 보면 교육청 설립 도서관은 6년간 거의 변동이 없었으며 사립 도서관은 5개소 증가에 그친 반면 지자체 설립 도서관은 대폭 증가하여 전체 공공도서관 증가는 거의 지자체 설립 도서관의 증가에 기인함을 알 수 있다.

국가도서관 통계시스템의 공공도서관통계는 그동안 측정지표가 계속 증가하여 현재에는 그 수가 200을 훨씬 넘는다. 본 연구는 이들 지표 중 개별지표 23개, 그리고 본 연구를 위해 개별 지표들을 통합한 통합지표 4개를 활용한다. <표 2>는 이들 지표의 명칭과 단위, 그리고 연도별 평균과 표준편차를 보여준다. 표에 있는 27개 지표 가운데 도서관장서수는 해외도서관 제외하고 (모든 분야의) 국내도서만을 합산한 국내도서장서수인데, 그렇게 한 이유는 해외도서관은 도서관 사이의 소장 규모 차이가 지나치게

〈표 1〉 연도별, 설립주체별 공공도서관 수

설립주체	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	개소	%										
지자체	679	73.0	725	74.1	758	75.0	791	75.9	840	76.6	876	77.2
교육청	232	24.9	232	23.7	231	22.9	231	22.2	233	21.3	234	20.6
사립	19	2.0	21	2.1	21	2.1	20	1.9	23	2.1	24	2.1
전체	930	100.0	978	100.0	1010	100.0	1042	100.0	1096	100.0	1134	100.0

출처: <https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/mainStats/getPublicLibPop.do?>

〈표 2〉 지표들의 연도별 평균과 표준편차

지표(단위)	2014년		2015년		2016년	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
개관후 경과년수(년)	20	14	20	14	19	14
국내도서장서수(권)	93157	83202	92591	81188	94083	81997
향토자료(건)	347	1336	355	1358	395	1741
시청각자료(건)	4044	8807	3793	5230	3736	5185
국내연속간행물(건)	138	250	133	225	135	375
도서관부지면적(m2)	7002	32653	7833	39524	7808	39338
시설연면적(m2)	2545	2420	2543	2430	2557	2467
총좌석수(개)	367	336	362	332	356	327
어린이좌석수(개)	66	69	67	71	68	68
이용자컴퓨터수(대)	26	26	25	25	25	25
(연간)개관일수(일)	300	43	300	43	300	39
(일주일)평균개관시간(시간)	71	17	68	13	68	13
전체회원등록자수(인)	24392	34141	25109	37146	24746	38463
(연간)도서관방문자수(인)	312481	376937	288008	334917	279248	311015
(연간)자료실이용자수(인)	209217	245769	198799	232137	193121	224980
총봉사대상자수(인)	266805	166695	362907	291969	101568	86595
홈페이지접속건수(건)	359162	900349	425726	1216445	369710	793738
모바일웹접속건수(건)	21172	57594	41717	132407	57988	150185
(연간)이용자교육회수(회)	165	2337	78	273	84	257
(연간)문화프로그램강좌횟수(회)	28	108	30	122	32	237
(연간)일회성문화프로그램횟수(회)	16	44	15	36	16	40
(연간)도서프로그램강좌횟수(회)	26	78	29	72	24	48
(연간)일회성도서프로그램횟수(회)	18	36	20	37	21	47
(연간)총동아리수(개)	7	47	5	15	6	16
(연간)도서관총예산(천원)	787648	871621	843654	878576	899453	1006537
어린이실인쇄자료수(건)	53553	85298	29706	22638	30840	23335
도서자료메타데이터(건)	29418	22957	82423	85905	88318	86007

〈표 2〉 지표들의 연도별 평균과 표준편차(계속)

지표(단위)	2017년		2018년		2019년	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
개관후 경과년수(년)	19	14	18	14	17	14
국내도서장서수(권)	96834	84118	97485	89312	96801	83247
향토자료(건)	375	1494	393	1545	425	1711
시청각자료(건)	3763	5259	3704	5210	3646	5088
국내연속간행물(건)	120	202	108	163	101	161
도서관부지면적(m ²)	7023	33121	7615	38407	7579	37792
시설연면적(m ²)	2817	7804	2547	2471	2556	2472
총좌석수(개)	344	310	336	301	324	289
어린이좌석수(개)	67	65	68	64	68	64
이용자컴퓨터수(대)	24	24	23	23	22	22
(연간)개관일수(일)	299	39	296	39	294	46
(일주일)평균개관시간(시간)	69	14	68	16	72	93
전체회원등록자수(인)	24316	46575	23443	38498	23474	39025
(연간)도서관방문자수(인)	261353	291819	254095	286081	250804	281707
(연간)자료실이용자수(인)	183294	219995	178927	212399	178333	212427
총봉사대상자수(인)	370813	293917	375801	294264	380398	295925
홈페이지접속건수(건)	360277	704594	349699	726904	492926	998909
모바일웹접속건수(건)	329270	7473391	121793	278011	203373	507835
(연간)이용자교육회수(회)	96	449	89	381	85	354
(연간)문화프로그램강좌횟수(회)	27	112	23	57	24	62
(연간)일회성문화프로그램횟수(회)	14	30	17	58	17	52
(연간)도서프로그램강좌횟수(회)	24	45	22	31	23	33
(연간)일회성도서프로그램횟수(회)	26	105	23	51	23	44
(연간)총동아리수(개)	7	33	7	17	7	13
(연간)도서관총예산(천원)	955920	1267358	973377	1299179	1013039	1144327
어린이실인쇄자료수(건)	32342	27545	35342	23371	32630	24658
도서자료메타데이터(건)	89232	87639	91320	87726	93763	89462

큰 반면 대체로 일반인들의 열람 대상은 아니기 때문이다. 같은 이유로 연속간행물의 경우도 국내연속간행물만 분석대상으로 삼았다. 통합지표에는 국내도서장서수 외에도 전체회원등록자수, 총봉사대상자수, 총동아리수 등이 있는데, 전체회원등록자수는 어린이회원, 청소년회원, 성인회원을 모두 합한 수치이고 총봉사

대상자수도 어린이, 청소년, 성인을 모두 합한 수치이며 총동아리수는 독서동아리, 학습동아리, 기타동아리의 수를 합한 값이다. 〈표 2〉의 지표별 평균과 표준편차를 보면, 개관후 경과년수, 개관일수, 평균개관시간을 제외한 거의 모든 지표에서 연도별 표준편차가 평균과 비슷하거나 평균을 상회하여 도서관 사이에 격차가

심함을 알 수 있다.

지표들 가운데 도서관방문자수는 자료실이용자와 자료열람 이외의 목적으로 도서관에 온 사람을 모두 포함한다. 제2장 제2절에서 설명한 것처럼 오늘날의 도서관은 자료의 비축을 넘어 매우 다양한 역할과 기능을 하고 있으며, 그런 목적으로 도서관을 방문하는 사람의 비중도 점차 증가하고 있다. 따라서 시대적 상황에 맞게 도서관 서비스에 대한 수요자, 즉 고객을 방문자와 자료실이용자로 구분하여 접근하는 것은 충분한 의의가 있다.

3.2 변수와 가설

〈표 3〉은 본 연구에서 활용되는 총 26개의 독립변수와 종속변수들, 그리고 이들 사이의 가설적 관계를 보여준다. 〈표 2〉의 지표가 27개인데 변수는 26개인 까닭은 종속변수에 두 가

지 지표가 통합되어 있기 때문이다. 종속변수에서 천명당도서관방문자수는 (도서관방문자수/총봉사대상자수)×1000, 천명당자료실이용자수는 (자료실이용자수/총봉사대상자수)×1000의 공식으로 계산한 값으로서, 총봉사대상자수를 종속변수에 반영하지 않고 하나의 독립변수로 간주하면 봉사대상 지역 간의 인구 격차를 감안할 수 없게 된다. 총봉사대상자수가 증가하면 당연히 도서관방문자수와 자료실이용자수는 증가할 것이다. 그러나 학술적으로나 실천적으로 보다 중요한 정보는 인구규모를 감안했을 경우의 도서관 간 상대적인 방문자수와 자료실이용자수 차이일 것이다. 본 연구는 선행연구인 이경진(2020)과 동일한 자료를 활용하기 때문에 〈표 3〉의 변수는 이경진(2020)과 대체로 동일하다. 그러나 무엇보다도 종속변수에서 큰 차이를 보인다. 이경진(2020)은 총봉사대상자수를 독립변수로, 절대적인 도서관방문자수와 자료

〈표 3〉 변수와 가설

변수		가설	변수		가설	
독립변수	소장자료	LN(향토자료)	+	프로그램과 교육	LN(문화프로그램강좌횟수)	+
		LN(도서자료메타데이터)*	+		LN(1회성도서프로그램횟수)	+
		LN(시청각자료)	+		LN(1회성문화프로그램횟수)	+
		LN(어린이실인쇄자료수)	+		LN(도서프로그램강좌횟수)	+
		LN(국내연속간행물)	+		LN(이용자교육횟수)	+
		LN(국내도서장서수)	+		도서관 운영	LN(개관일수)
	시설규모	LN(시설연면적)	+	LN(평균개관시간)		+
		LN(총좌석수)	+	LN(도서관역사)		+
		LN(이용자컴퓨터수)	+	LN(전체회원등록자수)		+
		LN(도서관부지면적)		LN(도서관총예산)		+
		LN(어린이좌석수)	+	이용자 활동	LN(모바일웹접속건수)	+
	-		LN(총동아리수)		+	
					LN(홈페이지접속건수)	+
		종속변수	LN(천명당도서관방문자수)			
	LN(천명당자료실이용자수)					

* 메타데이터는 데이터에 대한 데이터.

실이용자수를 종속변수로 간주했다.

이경진(2020)과 본 연구는 독립변수들에서도 약간의 차이가 있는데, 본 연구는 도서관 사이에 편차가 지나치게 심한 기타향토자료를 분석대상에서 제외했으며 그 대신 고객유인에 영향이 있을 것으로 예상되는 어린이실인쇄자료수와 평균 개관시간은 분석대상에 포함시켰다. 또한 이경진(2020)은 해외도서관도 합산한 총장서수를 분석대상으로 삼았으나 본 연구는 앞서 설명한 것처럼 해외도서관은 배제했다. 마지막으로 이경진(2020)은 개관년도를 그대로 종속변수로 사용하였으나 본 연구는 개관후 경과년수, 즉 도서관 역사를 분석대상으로 삼았다. 도서관역사는 현재인 2020년에서 개관년도를 뺀 값이다.

〈표 3〉에서 보듯이 독립변수들은 소장자료, 시설규모, 프로그램과 교육, 도서관 운영, 이용자 활동 등 다섯 가지 범주로 구분되는데, 표의 모든 변수가 자연로그(natural logarithm, LN) 형태인 것은 본 연구에서 채택한 회귀모형이 로그-로그모형이기 때문이다. 선형모형, 준로그모형, 역준로그모형 등도 적용해보았으나 모든 경우에 로그-로그모형의 적합도가 가장 높았다. 로그-로그모형의 적합도가 가장 높다는 것은 독립변수와 종속변수 간의 관계가 대부분 비선형, 특히 지수함수 형태에 가깝다는 뜻이다. 여기서 모든 경우란 종속변수가 두 가지이고 시점이 6개이며 회귀모형이 4가지이므로 총 48개의 회귀식이 추정되는데 이들 각각을 말한다. 이하에서는 로그-로그모형의 결과만을 제시하므로 표현과 기술의 번거로움을 피하기 위해 표를 제외한 본문에서는 LN 표기를 생략했다(향후 본문에 등장하는 모든 변수는 본래 LN(변수)의 형태이다). 한편 원자료가 지표에 따라 0의 값

을 보이는 케이스가 매우 흔한데, LN0은 정의되지 않기 때문에 이 문제의 해결을 위해 0을 분석 결과에 거의 영향을 미치지 않을 매우 작은 값인 0.0001로 대체했다.

〈표 3〉에서 가설은 각각의 독립변수가 종속변수에 미치는 영향의 예상 방향을 뜻한다. 가설이 +이면 긍정적 영향을, -이면 부정적 영향이다. 이들 가설은 많은 선행연구에서 이론적으로 주장되거나 경험적으로 실증된 것들 혹은 합리적 추리를 통해 예상해볼 수 있는 것들이다. 다만, 도서관부지면적은 종속변수인 천명당도서관방문자수와 천명당자료실이용자수에 미치는 영향이 이론적으로나 실제적으로 불확실하다고 판단되어 가설 설정을 하지 않았다.

3.3 분석방법

본 연구의 회귀분석들은 독립변수가 각각 24개씩이므로 이들 사이에 다중공선성 문제가 있을 가능성이 높다. 본 연구는 이 문제를 다음 두 가지 방식으로 해소하였다. 첫째는 사전적 방법으로, 단계별회귀방식을 통해 유의수준 0.05에서 유의한 변수들만을 선정하였다. 둘째는 사후적 방법으로, 유의하여 채택된 독립변수들의 분산팽창계수(VIF)들이 임계치로 간주되는 9 이하의 값을 보이는지를 검토했다. 12가지의 로그-로그회귀에서 채택된 모든 독립변수들의 VIF는 3이하의 값을 보여 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다. 한편 잔차들의 독립성은 Durbin-Watson 지수로 판단했는데, 보통 그 지수가 2에 가까운 1에서 3 이내의 값을 보이면 잔차들은 독립적, 즉 자기상관이 없는 것으로 간주한다.

그 외에, 케이스 중에 존재할 수 있는 극단적 이상치는 표준화잔차의 절대값으로 선별했다. 모든 회귀분석에서 표본크기가 1000 전후의 큰 값이므로 극단적 이상치는 표준화잔차의 절대값이 5 이상인 케이스로 간주했다. 이 같은 이상치는 원자료의 측정오류나 입력오류일 수도 있고 매우 특이한 도서관이 포함되었기 때문일 수도 있다. 회귀분석은 이상치가 존재할 경우 결과가 그 케이스에 편향되어 산출된다. 이런 이유에서 본 연구는 매번의 회귀분석에서 표준화잔차가 5보다 크거나 -5보다 작은 케이스는 분석에서 배제한 다음, 그런 케이스가 나타나지 않을 때까지 회귀분석을 반복하여 최종 회귀식을 채택했다.

채택된 회귀식은 표준화회귀계수(β 값)를 통해 담긴 정보를 해석했다. 표준화회귀계수는 독립변수들의 종속변수에 대한 상대적 영향력을 나타내며, 단위를 없앤 몫(나눔식의 결과)이므로 서로 간에 직접적인 비교가 가능하다는

큰 장점이 있다.

4. 실증분석

4.1 회귀모형의 설명력

〈표 4〉는 12가지 로그-로그 회귀식의 설명력을 보여준다. 모든 경우에 F값은 충분히 크고 유의확률은 매우 낮으므로 선정된 회귀식은 대단히 유의하다고 말할 수 있다. 수정된 결정계수를 보면 최저 0.380에서 최대 0.680에 이르는 데, 이는 채택된 독립변수들은 종속변수를 38%에서 68% 정도 설명한다는 뜻이다. 설명되지 못한 부분은 주로 오차나 누락된 변수들에 기인할 것이지만 본 연구가 단계별회귀방식을 통해 유의한 독립변수만 채택했다는 점과 도서관 방문자와 자료실이용자 규모에 매우 큰 영향을 미칠 총봉사대상자수를 독립변수로 간주하지

〈표 4〉 회귀모형의 설명력

년도	종속변수	F	p	결정계수		Durbin-Watson	표본크기
				R제곱	수정된 R제곱		
2014	LN도서관방문자수	219.547	.000	.683	.680	1.847	928
	LN자료실이용자수	157.527	.000	.632	.628	1.838	928
2015	LN도서관방문자수	84.212	.000	.465	.460	1.158	978
	LN자료실이용자수	88.135	.000	.450	.445	1.247	978
2016	LN도서관방문자수	64.719	.000	.416	.410	1.082	1010
	LN자료실이용자수	69.634	.000	.385	.380	1.093	1010
2017	LN도서관방문자수	79.915	.000	.461	.455	1.130	1041
	LN자료실이용자수	75.288	.000	.422	.417	1.228	1041
2018	LN도서관방문자수	100.523	.000	.449	.444	1.340	1095
	LN자료실이용자수	94.531	.000	.434	.429	1.465	1095
2019	LN도서관방문자수	77.746	.000	.411	.406	1.904	1134
	LN자료실이용자수	86.375	.000	.385	.380	1.978	1134

않고 종속변수에 통합했다는 점에도 기인할 것이다.⁹⁾ 잔차들의 자기상관을 판단할 수 있는 Durbin-Watson 지수는 모든 경우에 1부터 2사이 에 속해 잔차들은 서로 독립이라고 판단해도 무방할 것이다. 한편 <표 4>의 표본크기는 앞서 살펴본 <표 1>의 연도별 도서관수와 다른 경우가 있는데, 이는 최종적으로 채택된 모형에서 극단적 케이스가 제거되었기 때문이다.

4.2 도서관방문자수에 대한 영향요인

<표 5>는 도서관방문자수에 대한 영향요인, 즉 종속변수가 천명당도서관방문자수인 회귀 분석 결과를 보여준다. 표에 제시된 것처럼 6년 간 지속적으로 유의하게 나타난 변수는 이용자 컴퓨터수, 개관일수, 도서관역사이다. 이는 이용자컴퓨터가 많을수록, 휴관일수가 적을수록, 오래된 도서관일수록 시점과 무관하게 도서관 방문자가 뚜렷이 많아진다는 뜻인데, 오래된 도서관일수록 방문자가 많다는 것은 반복 방문, 즉 자신이 선호하는 도서관에 대한 일종의 충성도가 작용하는 것으로 보인다. 이 세 가지 변수의 표준화회귀계수 6년 평균은 0.145에서 0.185 정도에 이르는데, 이는 이들 각각의 변수 값이 자신의 표준편차만큼 증가하면 종속변수인 천명당도서관방문자수는 자신의 표준편차의 0.145에서 0.185배만큼 증가한다는 뜻이다. 이들 변수 다음으로 종속변수에 꾸준한 영향을 주는 변수는 시설연면적으로 6년 중 5년에 걸쳐 유의하게 나타났으며 표준화회귀계수의 6년

평균은 0.154이다. 문화프로그램강좌횟수, 1회성도서프로그램횟수, 총동아리수 등 3개 변수는 6년 중 4번, 도서자료메타데이터, 총좌석수, 전체회원등록자수, 도서관총예산 등 4개 변수는 6년 중 3번 유의하게 나타났고, 향토자료, 시청각자료, 어린이실인쇄자료수, 평균개관시간, 모바일웹접속건수 등 5개 변수는 2번, 홈페이지 접속건수는 1번 유의했다.

이들 독립변수가 6개 시점에 걸쳐서 유의하거나 혹은 유의하지 않게 나타나는 모습에는 여섯 가지 패턴이 있다. 첫째는 전반기(대략 2014년부터 2016년 전후)와 후반기(대략 2017년 전후부터 2019년) 모두에 걸쳐 꾸준히 유의하게 나타나는 패턴(P1), 둘째는 유의하게 나타나는 경우는 많으나 그 시점은 랜덤한 패턴(P2), 셋째는 대체로 전반기에는 유의했다가 후반기에는 유의하지 않게 나타나는 패턴(P3), 넷째는 대체로 전반기에는 유의하지 않다가 후반기에 유의하게 나타나는 패턴(P4), 다섯째는 유의하게 나타나는 경우도 적고 시점도 랜덤한 패턴(P5), 여섯째는 모든 시점에 걸쳐 유의하지 않게 나타나는 패턴(P6)이다. P1에 속하는 변수들은 시점과 무관하게 도서관방문자수에 꾸준히 영향을 주고 있는 요소들로서, 시설연면적, 이용자컴퓨터수, 개관일수, 도서관역사 등이 있다. P2에 속하는 변수들은 시점의 특수성 등으로 인하여 간혹 유의하지 않게 나타났을 뿐 대체로 도서관방문자수에 꾸준한 영향을 주고 있는 요소들로서, 1회성도서프로그램 횟수, 총동아리수 등이 있다. P3에 속하는 변수

9) 총봉사대상자수를 독립변수에 포함시키고 종속변수를 도서관방문자수 및 자료실이용자수로 하는 전변수 투입방식의 회귀분석을 수행하면 2019년의 경우 종속변수가 도서관방문자수인 회귀식의 수정된 결정계수는 0.723, 종속변수가 자료실이용자수인 회귀식의 수정된 결정계수는 0.656로 매우 높게 나타난다.

〈표 5〉 도서관방문자수에 대한 영향요인(종속변수: LN(천명당도서관방문자수))

독립변수		가설	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	6년 평균
소장자료	LN(향토자료)	+				.058*		.077**	0.023
	LN(도서자료메타데이터)	+	.062**	.085**	.077**				0.037
	LN(시청각자료)	+			.080**			.070**	0.025
	LN(어린이실인쇄자료수)	+		.101**	.065*				0.028
	LN(국내연속간행물)	+							
	LN(국내도서장서수)	+							
시설규모	LN(시설연면적)	+	.309**	.143**	.172**	.122**	.178**		0.154
	LN(총좌석수)	+				.073*	.216**	.203**	0.082
	LN(이용자컴퓨터수)	+	.194**	.180**	.142**	.160**	.066*	.216**	0.160
	LN(도서관부지면적)								
	LN(어린이좌석수)	+							
프로그램과 교육	LN(문화프로그램좌횡수)	+			.101**	.107**	.092**	.103**	0.067
	LN(1회성도서프로그램횡수)	+	.045*	.096**		.078**	.124**		0.057
	LN(1회성문화프로그램횡수)	+							
	LN(도서프로그램좌횡수)	+							
	LN(이용자교육횡수)	+							
도서관 운영	LN(개관일수)	+	.289**	.179**	.188**	.140**	.186**	.129**	0.185
	LN(평균개관시간)	+			.057*	.072**			0.022
	LN(도서관역사)	+	.157**	.164**	.178**	.149**	.152**	.071**	0.145
	LN(전체회원등록자수)	+		.073*		.090**		.082**	0.041
	LN(도서관총예산)	+	.063*	.069*		.097**			0.038
이용자 활동	LN(모바일웹접속건수)	+			.063*		.062*		0.021
	LN(총동아리수)	+	.089**	.084**	.064*			.092**	0.055
	LN(홈페이지접속건수)	+	.070**						0.012
합계			1.278	1.174	1.187	1.146	1.076	1.043	1.151

주: * .05이하에서 유의, ** .01이하에서 유의.

들은 도서관방문자 유치에서 과거에는 중요했으나 최근에는 영향력이 낮아진 요소들로서, 도서자료메타데이터, 도서관총예산 등이 있다. P4에 속하는 변수들은 과거에는 영향력이 낮았으나 근래에는 중요해진 요소들로서, 총좌석수, 문화프로그램좌횡수, 전체회원등록자수 등이 있다. P5에 속하는 변수들은 간헐적으로만 중요하게 나타나는 요소들로서, 향토자료, 시청각자료, 어린이실인쇄자료수, 평균개관시간, 모바일웹접속건수, 홈페이지접속건수 등이 있다. 마지막으로 P6에 속하는 변수들은 전체 시점

에 걸쳐서 영향력이 매우 낮게 나타난 요소들로서, 국내연속간행물, 국내도서장서수, 도서관부지면적, 어린이좌석수, 1회성문화프로그램횡수, 도서프로그램좌횡수, 이용자교육횡수 등이 있다.

표에서 가장 눈에 띄는 사실은 도서관방문자수에 대한 영향요인 중 가장 중요하리라고 예상될 수 있는 국내도서장서수나 국내연속간행물이 6년 연속 탈락했다는 점이다. 이는 서적이거나 자료를 보관하는 대형 서고로서의 역할은 도서관 고객에 대한 서비스로서는 그 중요도가

상대적으로 줄어들었음을 뜻하기도 하고 일반 도서와 간행물에 대한 접근 서비스는 상당히 인터넷으로 대체되고 있음을 암시할 수도 있다. 주지하는 바와 같이 최근 들어 종이로 된 문헌은 급속하게 전자문서로 대체되고 있다.

한편, 소장자료 범주에 속하는 향토자료, 도서자료메타데이터, 시청각자료, 어린이실인쇄자료수는 도서관방문자수에 유의한 영향을 주는 변수로 종종 나타나지만 최근에 접어들수록인 유의하지 않게 나타나는 경향이 있다. 따라서 이들 역시 전체적으로 볼 때 도서관방문객의 유인에서는 그 중요성을 점차 잃어가고 있다고 볼 수 있다. 반면 문화프로그램강좌횟수와 1회성도서프로그램횟수 같은 프로그램 관련 요소들의 영향력은 꾸준히 유의하며 도서관 운영 및 이용자 활동 관련 요소들도 변수에 따라 기복은 있으나 전체적으로 볼 때 도서관방문자수에 꾸준히 유의한 영향을 주고 있음도 주목할 만한 사실이다.

한 번이라도 유의하게 나타난 표준화회귀계수들의 6년 평균치를 보면 시설규모 범주에 속하는 시설연면적, 총좌석수, 이용자컴퓨터수와 프로그램 및 교육 범주에 속하는 문화프로그램강좌횟수, 1회성도서프로그램횟수는 모두 0.05 이상의 상대적으로 높은 값을 보이며 도서관 운영 범주에 속하는 개관일수, 도서관역사, 이용자 활동 범주에 속하는 총동아리수 등도 그러하다. 반면, 소장자료에 속하는 모든 변수들의 표준화회귀계수는 0.04이하로 상대적으로 낮는데, 이 또한 도서관방문자 유치에서는 소장자료 요인보다 시설규모, 프로그램 및 교육, 도서관 운영, 이용자 활동 등의 요인이 더 중요하다는 사실을 재차 확인시켜준다.

4.3 자료실이용자수에 대한 영향요인

〈표 6〉은 자료실이용자수에 대한 영향요인, 즉 종속변수가 천명당자료실이용자수인 회귀분석 결과를 보여준다. 표에 나타난 경향은 큰 틀에서는 〈표 5〉와 유사하나 부분적으로는 적지 않은 차이가 있다. 우선 6년간 지속적으로 유의하게 나타난 변수는 이용자컴퓨터수와 개관일수 두 개로 천명당도서관방문자수에서와는 달리 도서관역사가 포함되지 않았다. 이용자컴퓨터수와 개관일수의 표준화회귀계수 6년 평균은 각각 0.180과 0.191로서 상대적으로 매우 높은 값을 보여 그만큼 자료실이용자수에 대한 영향력이 크다는 것을 알 수 있다. 이들 변수 다음으로 종속변수에 꾸준한 영향을 주는 변수는 향토자료, 시설연면적, 문화프로그램강좌횟수, 전체 회원등록자수로 6년 중 5년에 걸쳐 유의하게 나타났으며 표준화회귀계수의 6년 평균은 0.096이다. 1회성도서프로그램횟수는 6년 중 4번, 도서자료메타데이터, 총동아리수 등 2개 변수는 3번, 시청각자료, 총좌석수 등 2개 변수는 2번 유의하게 나타났으며, 어린이좌석수, 1회성문화프로그램횟수, 도서프로그램강좌횟수, 이용자교육횟수, 도서관총예산, 도서관역사, 홈페이지접속건수 등 7개 변수는 1번 유의했다.

독립변수가 6개 시점에 걸쳐서 유의하거나 혹은 유의하지 않게 나타나는 모습에도 〈표 5〉에서와 같이 여섯 가지 패턴이 있다. P1에 속하는 변수들에는 향토자료, 시설연면적, 이용자컴퓨터수, 문화프로그램강좌횟수, 개관일수, 전체 회원등록자수 등이 있는데, 이들은 앞서 설명한 것처럼 시점과 무관하게 자료실이용자수에 꾸준히 영향을 주는 요소들이다. P2에 속하는

〈표 6〉 자료실이용자수에 대한 영향요인(종속변수: LN(천명당자료실이용자수))

독립변수		가설	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	6년 평균
소장자료	LN(향토자료)	+		.076**	.113**	.090**	.072**	.053*	0.067
	LN(도서자료메타데이터)	+	.089**	.127**	.108**				0.054
	LN(시청각자료)	+			.072**	.060*			0.022
	LN(어린이실인쇄자료수)	+							
	LN(국내연속간행물)	+							
	LN(국내도서장서수)	+							
시설규모	LN(시설연면적)	+	.238**	.136**	.090*	.097**		.194**	0.126
	LN(총좌석수)	+					.204**	.076*	0.047
	LN(이용자컴퓨터수)	+	.205**	.211**	.180**	.183**	.128**	.170**	0.180
	LN(도서관부지면적)								
	LN(어린이좌석수)	+				.051*			0.009
프로그램과 교육	LN(문화프로그램강좌횟수)	+		.060*	.119**	.129**	.107**	.089**	0.084
	LN(1회성도서프로그램횟수)	+	.049*	.091**	.082**		.111**		0.056
	LN(1회성문화프로그램횟수)	+				.105**			0.018
	LN(도서프로그램강좌횟수)	+					.067*		0.011
	LN(이용자교육횟수)	+	.064**						0.011
도서관 운영	LN(개관일수)	+	.282**	.204**	.150**	.129**	.198**	.183**	0.191
	LN(평균개관시간)	+				.065*			0.011
	LN(도서관역사)	+	.071**						0.012
	LN(전체회원등록자수)	+		.124**	.109**	.168**	.130**	.104**	0.106
	LN(도서관총예산)	+	.081**						0.014
이용자 활동	LN(모바일웹접속건수)	+							
	LN(총동아리수)	+	.087**	.062*				.094**	0.041
	LN(홈페이지접속건수)	+	.065**						0.011
합계			1.231	1.091	1.023	1.077	1.017	0.963	1.067

주: * .05이하에서 유의, ** .01이하에서 유의.

변수들에는 1회성도서프로그램횟수, 총동아리수가 있는데, P1에 속하는 변수들에는 못 미치지만 그래도 자료실이용자수에 꾸준한 영향을 주고 있다고 볼 수 있는 요소들이다. P3에 속하는 변수에는 도서자료메타데이터가 있는데, 자료실이용자 유치에서 과거에는 중요했으나 최근에는 영향력이 낮아진 요소이다. P4에 속하는 변수에는 총좌석수가 있는데, 과거에는 영향력이 낮았으나 근래에는 중요해진 요소이다. P5에 속하는 변수들에는 시청각자료, 어린이좌석수, 1회성문화프로그램횟수, 도서프로그램강

좌횟수, 이용자교육횟수, 평균개관시간, 도서관총예산, 도서관역사, 홈페이지접속건수 등 9개가 있는데, 자료실이용자수에 대한 영향에서 단지 간헐적으로만 중요하게 나타나는 요소들이다. 마지막으로 P6에 속하는 변수들에는 어린이실인쇄자료수, 국내연속간행물, 국내도서장서수, 도서관부지면적, 모바일웹접속건수 등이 있는데, 전체 시점에 걸쳐서 모두 영향력이 미약하게 나타난 요소들이다. 표에서 가장 눈에 띄는 사실은 〈표 5〉에서처럼 국내도서장서수와 국내연속간행물이 6년 연속 탈락했으며,

어린이실인쇄자료수 또한 동일한 경향을 보였다는 점이다. 이 점 역시 일반 도서와 간행물에 대한 접근 서비스가 인터넷과 대체관계에 있음을 뜻할 수 있다.

한편, 소장자료 범주에 속하는 변수 중 향토자료가 <표 5>에서와는 다르게 2015년부터 줄곧 유의하게 나타난다는 점이 흥미로운데, 이는 향토자료가 전반적으로 인터넷이 대체하기 어려운 자료임을 뜻하며, 도서자료메타데이터와 시청각자료가 종종 자료실이용자수에 유의한 영향을 주는 것도 이들 자료의 특수성 때문일 수 있다. 이런 현상들은 일반 도서나 간행물이 아닌 특수자료의 경우에는 도서관이 인터넷과 보완관계에 있음을 암시한다. 그 외에, 문화프로그램강좌횟수와 1회성도서프로그램횟수 같은 프로그램 및 교육 관련 요소들의 영향력이 꾸준히 유의하며 도서관 운영 및 이용자 활동 관련 요소들도 변수에 따라 기복은 있으나 전체적으로 볼 때 자료실이용자수에 꾸준히 유의한 영향을 주고 있음도 <표 5>에 나타난 경향과 유사하다.

한 번이라도 유의하게 나타난 표준화회귀계수들의 6년 평균치를 보면 시설규모 범주에 속하는 시설연면적과 이용자컴퓨터수, 프로그램 및 교육 범주에 속하는 문화프로그램강좌횟수와 1회성도서프로그램횟수, 도서관 운영 범주에 속하는 개관일수와 전체회원등록자수는 모두 0.05이상의 상대적으로 높은 값으로 나타나 <표 5>의 경향과 유사하다. 그러나 소장자료 범주에 속하는 향토자료와 도서자료메타데이터가 0.05 이상을 보이는 반면 이용자 활동 범주에 속하는 모든 변수들의 표준화회귀계수는 0.05이하로 상대적으로 낮은 값을 보이는 것은 <표 5>의 경향과 상이하다. 이런 현상은 <표 6>의 종속변수

가 자료실이용자수라는 사실과 관련될 것인데, 자료실이용자가 도서관을 찾는 주된 목적은 자료의 열람일 것이며 이런 이유에서 그들에게는 동아리, 홈페이지접속, 모바일웹접속 등 이용자 활동보다는 향토자료 등 특수자료의 소장규모가 더 중요할 것이다. <표 5>와 <표 6>의 차이점 가운데 또 하나 주목되는 것은 도서관역사는 도서관방문자수에는 큰 영향을 주지만 자료실이용자수에는 그렇지 못하다는 점이다. 그 이유는 명확히 설명하기 어려운데, 아마도 자료실이용자에게는 원하는 자료나 시설의 유무가 도서관의 역사보다 더 중요하기 때문일 것이다.

5. 결론 및 시사점

5.1 연구결과의 요약

본 연구는 공공도서관 고객(도서관방문자와 자료실이용자) 규모에 대한 영향요인을 국가도서관 통계시스템 전국도서관통계 중 2014년부터 2019년까지의 공공도서관통계를 활용하여 로그-로그 중회귀모형으로 분석했으며, 표준화회귀계수를 통해 결과를 해석했다. 종속변수는 도서관방문자수인 경우와 자료실이용자수인 경우가 있는데, 공통되게 나타난 결과와 다르게 나타난 결과가 있다. 그러나 전반적으로 볼 때 두 결과 간의 차이점보다는 유사점이 더 크다.

유사점은 다음 두 가지로 요약된다. 첫째는 도서관 고객 규모에 대한 영향요인 중 가장 중요하리라고 예상될 수 있는 국내도서장서수나 국내연속간행물 등의 변수가 지속적으로 유의하지 않게 나타났다는 점이다. 이는 도서관의 전통적

인 기능이었던 일반 도서와 간행물에 대한 접근 서비스가 인터넷으로 대체되고 있기 때문일 수 있다. 둘째는 시설연면적, 총좌석수, 이용자컴퓨터수 등 시설규모 관련 요소, 문화프로그램강좌횟수와 1회성도서프로그램횟수 같은 프로그램 관련 요소, 개관일수와 전체회원등록자수 같은 도서관 운영 관련 요소, 그리고 총동아리수 같은 이용자 활동 관련 요소들이 고객 규모에 미치는 영향력이 소장자료 관련 요소들보다 더 크고 지속적이라는 점이다. 이는 도서관이 인터넷과 보완관계에 있음을 시사하는데, 인터넷은 대면접촉을 통한 만남과 프로그램, 실제의 물리적 공간과 시설, 대면접촉을 통한 사회적 활동 등을 제공할 수 없기 때문이다.

한편, 차이점도 다음 두 가지로 요약된다. 첫째는 향토자료와 도서자료메타데이터 등 소장자료 범주에 속하는 요소들의 영향력이 종속변수가 도서관방문자수인 경우보다 자료실이용자수인 경우에 더 높게 나타났으며, 이용자 활동 범주에 속하는 변수들은 그 반대의 경향을 보인다는 점이다. 이는 자료실이용자가 도서관을 찾는 주된 목적은 자료의 열람일 것이며 이런 이유에서 그들에게는 동아리, 홈페이지접속, 모바일웹접속 등 이용자 활동보다는 향토자료 등 특수자료의 소장규모가 상대적으로 더 중요할 것이기 때문이기도 하고 특히 향토자료나 도서자료메타데이터, 시청각자료들은 인터넷에서 제공되지 않는 경우가 많을 것이기 때문이기도 하다. 이 또한 도서관들이 보유하고 있는 특수자

료들은 인터넷과 보완관계에 있음을 시사한다. 둘째는 도서관역사는 도서관방문자수에는 큰 영향을 주지만 자료실이용자수에는 그렇지 못하다는 점이다. 이는 자료실이용자에게는 원하는 자료나 시설의 유무가 도서관의 역사보다 상대적으로 더 중요하기 때문일 것이다.

5.2 연구의 시사점

본 연구의 초점은 도서관 고객, 즉 이용자 및 방문자 규모에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것이며 도서관과 인터넷 사이의 대체 혹은 보완관계를 직접적으로 검증하는 것은 아니다. 그러나 본 연구에서 밝혀진 사실들은 양자의 관계에 대해서 많은 것을 시사한다.

서론에서 소개한 D'Elia et al.(2002)은 인터넷과 도서관을 경쟁적인 정보 제공자로 간주하고 인터넷 보급이 도서관 이용에 미치는 영향을 파악하기 위해 미국 성인 3,097명에 대해 실시한 전화 설문자료를 분석한 것인데, 이에 따르면 비록 현재에는 양자가 보완적인 관계에 있지만¹⁰⁾ 향후 인터넷 보급이 확산되면 도서관의 위상과 역할을 재정립해야 할 것¹¹⁾이라고 주장했다. 본 연구의 결과도 이런 주장을 상당히 뒷받침한다. 도서관은 지식과 정보를 축적·보관하고 이를 수요자에게 제공하는 역할 면에서는 인터넷과 경쟁 관계에 있으며 IT기술의 혁신과 급속한 전파 속도, 그리고 그 편리함 때문에 인터넷에 의해 상당 부분 대체되고 있

10) 인터넷 이용자의 75%가 도서관이용자이며, 도서관이용자의 60%가 인터넷 이용자로 나타났다(D'Elia et al. 2002, 818).

11) 응답자 중 표적집단에 속한 사람들은 도서관은 인터넷에 비해 제공되는 정보의 정확성, 프라이버시 보호, 아동 동반 방문 가능 등의 측면에서 인터넷보다 유리하며, 향후 도서관은 교육, 훈련, 인터넷 소외집단을 위한 사회적응 장소 등으로서의 역할을 맡게 될 것으로 예측했다(D'Elia et al. 2002, 818).

다. 그러나 도서관은 인터넷이 제공할 수 없는 각종 서비스를 제공할 수 있으며 그 영역은 더욱 넓어지고 있는데, 본 연구에서 밝혀진 것들은 각종 특수자료에의 접근, 아동들의 학습과 사회화 공간, PC가 있는 공부방, 문화 및 교육영역의 각종 대면 프로그램, 동아리 등 여타 대면적 사회활동 등이 있다. 본 연구에서는 향토자료와 같은 특수자료를 제외하면 (일반 도서관과 간행물 같은) 소장자료 요인의 고객 규모에 대한 영향력은 시설규모 요인, 프로그램 및 교육 요인, 도서관 운영 요인, 이용자 활동 요인보다 전반적으로 낮은 것으로 나타났는데, 이는 일반적인 도서관의 경우 이용자든 방문자든 도서관 고객을 증대시키기 위해서는 소장자료보다는 시설규모 요인, 프로그램 및 교육 요인, 도서관 운영 요인, 이용자 활동 요인 등을 중시해야 하며 더 나아가 그런 요인들의 영역을 확대해야 함을 뜻하며 특히 시설연면적, 총좌석수, 이용자컴퓨터수, 문화프로그램, 도서프로그램, 개관일수, 회원등록자수 같은 요소가 중요하다. 이런 사실들은 도서관 운영과 인력 및 예산 배분에서 무엇을 우선시해야 하는가에 대한 하나의 지침이나 근거가 될 수 있다.

어떻든 전반적인 견지에서 볼 때, 제2장에서 검토한 공공도서관의 기능과 역할에 관한 최근 연구들은 본 연구와 관련하여 시사하는 바가 크다. 소득 상승, 의료수준 향상과 이에 따른 건강 개선과 수명 연장, 여가 증대와 고령화, 고령화와 잦은 이직에 따른 평생직장 개념의 실종, 현대적 생활양식에서 비롯되는 운동과 대면접촉의 부족, 가치관의 변화(삶의 의미와 질, 자기실현 추구 경향), 잦아지고 심해지는 각종 재해, 정신적·육체적 휴식에 대한 욕구 등은 앞

으로 도서관이 각종 문화프로그램은 물론이고 평생교육의 장, 즐길거리 제공처, 공동체 형성과 지역사회문제 해결의 매개체, 재해 대피 및 구호소, 지역사회 혹은 향토 관련 정보의 구축 및 제공, 낙도나 오지 주민들을 위한 원격진료소, 생활체육 공간, 고령자 및 은퇴자들의 자원봉사터, 다기능 휴식처로서의 기능과 역할을 담당하도록 요구할 것이며, 도서관 또한 존속과 발전을 위해서는 새로운 기능과 역할을 선제적으로 발굴하고 개척해야 할 것이다.

5.3 연구의 한계와 향후 연구의 방향

본 연구의 한계는 다음과 같은 세 가지 측면에서 지적할 수 있으며 이들은 서로 연관된다. 첫째는 자료와 관련된 것으로서, 여기에는 세 가지 한계가 있다. 하나는 본 연구는 국가도서관 통계시스템의 공공도서관통계에서 제공되는 수치들을 이용하는데, 이들 수치는 객관적이라고 볼 수는 있으나 도서관 사이의 질적 차이를 담지는 못한다는 점이다. 주지하는 것처럼 도서관은 일종의 커뮤니티센터이며 따라서 그 기능과 역할은 소재한 지역의 특성에 따라 질적 측면에서 얼마든지 달라질 수 있다. 다른 하나는 공공도서관통계에서 제공되지 않는 중요한 지표일 수 있는 것들은 다룰 수 없다는 점이다. 마지막은 도서관방문자 가운데 자료실이용자를 제외한 여타 목적의 방문자를 가려내지 못한다는 점이다. 본 연구의 도서관방문자에는 자료실이용자가 포함된다. 그러나 도서관이 점차 자료 제공의 기능을 넘어 사회·복지적 역할을 확대해 가는 상황에서는 향후에는 여타 목적의 방문자들에 대한 별도의 통계가 구축될 필요가 있다.

둘째는 연구방법과 관련된 것으로서, 여기에는 다음과 같은 한계가 있다. 본 연구는 6개년에 걸친 횡단면분석을 시계열적으로 고찰한 것인데, 각각의 횡단면 분석은 1000개소 안팎의 도서관을 통합적으로 다루고 있어서 앞에서 언급한 것처럼 소재 지역사회와 배후지역의 공간적·인구학적 특성과 이에 따른 도서관들의 차이를 고려할 수 없었다. 도서관은 소재한 지역 사회의 특성에 따라 규모, 시설, 예산, 역할, 기능 등이 크게 차이가 나는데, 전체 도서관을 통합적으로 분석하면 이런 특성들이 사장된다. 이 문제를 해소하는 방법에는 두 가지가 있는데, 하나는 전체 도서관을 소재지역의 특성 등에 따라 몇 개의 집단으로 구분하고 집단 간의 차이를 분석하는 방법이며, 다른 하나는 특정 도서관 몇 개소에 초점을 두어 그곳에 드나드는 고객들에게 방문 이유와 목적, 만족도와 충성도

등을 물어보는 사례연구이다. 첫 번째 방법은 아직 시도된 바가 별로 없으며 두 번째 방법은 구체적인 사례에 대해서는 자세한 정보를 얻을 수 있지만 전체 도서관의 일반적인 경향은 파악할 수 없다는 단점이 있다. 이런 의미에서 본 연구와 같은 거시적 접근과 사례연구와 같은 미시적 접근은 상호 보완적으로 해석될 필요가 있다.

셋째는 연구의 시간적 범위와 관련된 것으로서, 본 연구는 지표의 불부합 때문에 공공도서관통계 가운데 2014년부터 2019년까지의 자료만을 분석대상으로 삼았다. 따라서 시점이 6개에 불과하여 시계열분석으로는 부족한 점이 있으며, 중기적 추세를 알 수 있었지만 장기적 동향은 파악할 수 없었다. 공공도서관통계는 매년 발표되는 것이므로 비록 새로운 지표가 추가되더라도 현재의 지표가 계승된다면 향후에는 장기적 동향에 대한 분석도 가능해질 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 권나현, 표순희, 이정연. 2018. 공공기관 고객만족지수(Public Consumer Satisfaction Index) 모형을 적용한 도서관 고객만족도 측정. 『한국문헌정보학회지』, 52(1): 313-340.
- [2] 노영희, 강정아. 2014. 공공도서관에서의 향토문화콘텐츠 활성화 방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(4): 67-93.
- [3] 박성우. 2016. 실행공동체 사례연구를 통한 공공도서관 역할 변화에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 47(4): 339-358.
- [4] 이경진. 2020. 공공도서관 방문자수 및 자료실이용자수에 미치는 영향요인: 2018년 전국도서관통계를 바탕으로. 『한국문헌정보학회지』, 54(2): 105-125.
- [5] 이성신. 2013. 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 83-103.
- [6] 이승민. 2018. 사회자본과 문화자본 형성 기제로서의 공공도서관의 역할. 『한국비블리아학회지』, 29(4): 139-160.

- [7] 장덕현, 강은영. 2012. 부산시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사연구. 『인문학논총』, 30: 201-223.
- [8] 장우권. 2009. 공공도서관의 지역문화콘텐츠의 관리와 활용방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 271-292.
- [9] 장우권, 박성우, 여진원. 2014. 공공도서관 발전방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(1): 345-367.
- [10] 전명숙. 2003. 한국사회의 문자·도서관 이용자에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4): 271-289.
- [11] 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- [12] 최희곤. 2009. 공공도서관의 이용자 수에 영향을 미치는 요인 분석. 『정보관리학회지』, 26(4): 129-145.
- [13] Aabø, S., Audunson, R. and Vårheim, R. 2010. "How Do Public Libraries Function as Meeting Places?" *Library & Information Science Research*, 32(1): 16-26.
- [14] Audunson, R. A. 2005. "The Public Library as a Meeting place in a Multicultural and Digital Context: The Necessity of Low intensive Meeting places." *Journal of Documentation*, 61(3): 429-441.
- [15] Audunson, R. A., Essmat, S. and Aabø, S. 2011. "Public Libraries: A Meeting Place for Immigrant Women?" *Library and Information Science Research*, 33(3): 220-227.
- [16] Bertot, J. C. et al. 2006. "Public Access Computing and Internet Access in Public Libraries: The Role of Public Libraries in E-government and Emergency Situations." *First Monday*, 11(9): 3.
- [17] Bertot, J. C., McClure, C. and Jaeger, P. 2008. "The Impacts of Free Public Internet Access on Public Library Patrons and Communities." *Library Quarterly*, 78(3): 285-301.
- [18] Biranvand, A., Ghaffari, S. and Haghrosadat, S. J. 2019. "Analyzing the Effect of Delighting Services on the Loyalty of Public Library Users: A Case Study." *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 2591.
- [19] Bishop, A. P. et al. 1999. "Public Libraries and Networked Information Services in Low-Income Communities." *Library and Information Science Research*, 21(3): 361-390.
- [20] Caso, O. 2019. "Public Libraries and "Making": Experiences in the Netherlands." *European Journal of Creative Practices in Cities and Landscapes*, 2(1): 185-200.
- [21] Chowdhury, G., Poulter, A. and McMenemy, D. 2006. "Public Library 2.0: Towards a New Mission for Public Libraries as a 'Network of Community Knowledge'." *Online Information Review*, 30(4): 454-460.
- [22] DeGuzman, P. B., Siegfried, Z. and Leimkuhler, M. E. 2020. "Evaluation of Rural Public Libraries to Address Telemedicine Inequities." *Public Health Nurs*, 37: 806-811.

- [23] D'Elia, G. et al. 2002. "The Impact of the Internet on Public Library Use: An Analysis of the Current Consumer Market for Library and Internet Services." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10): 802-820.
- [24] Dorney, C. and McNight, C. 2004. "Music Provision in UK Public Libraries." *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(1): 7-26.
- [25] Given, L. M. and Leckie, G. J. 2006. "'Sweeping' the Library: Mapping the Social Activity Space of the Public Library." *Anales de Documentación*, 9: 187-208.
- [26] Harris, R. et al. 2010. "'I'm Not Sure If That's What Their Job Is': Consumer Health Information and Emerging "Healthwork" Roles in the Public Library." *Reference & User Services Quarterly*, 49(3): 239-252.
- [27] Hayes, E. and Morris, A. 2005. "Leisure Role of Public Libraries: User Views." *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(3): 131-139.
- [28] Hillenbrand, C. 2005. "Public Libraries as Developers of Social Capital." *APLIS*, 18(1): 4-12.
- [29] Jaeger, P. T. et al. 2006. "The 2004 and 2005 Gulf Coast Hurricanes: Evolving Roles and Lessons Learned for Public Libraries in Disaster Preparedness and Community Services." *Public Library Quarterly*, 25(3/4): 199-214.
- [30] Johnson, C. A. 2010. "Do Public Libraries Contribute to Social Capital?: A Preliminary Investigation into the Relationship." *Library and Information Science Research*, 32(2): 147-155.
- [31] Kim, J. D. 2020. "Children's Socialization through Public Library Storytelling Programs." *The Journal of Modern British & American Language & Literature*, 38(2): 145-170.
- [32] Lenstra, N. 2017. "Yoga at the Public Library: An Exploratory Survey of Canadian and American Librarians." *Journal of Library Administration*, 57: 758-775.
- [33] Lenstra, N. and Carlos, J. 2019. "Public Libraries and Walkable Neighborhoods." *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, 1780.
- [34] Lo, P. et al. 2019. "Reading the City via the Public Central Library in the Sociocultural Context: A Comparative Study between the Hong Kong Central Library, Shanghai Library and Taipei Public Library." *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2): 458-472.
- [35] Mabi, M. 2018. "Public Libraries Serving Immigrant Communities in Canada." *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 42(3/4): 192-207.
- [36] Mas-Colell, A., Whinston, M. D. and Green, J. R. 1995. *Microeconomic Theory*. Oxford Univ. Press.
- [37] Noh, Y. and Chang, R. 2020. "A Study on the Factors of Public Library Use by Residents." *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(4): 1110-1125.

- [38] Oh, D. G. 2019. "Analysis of the Factors Affecting Volunteering, Satisfaction, Continuation Will, and Loyalty for Public Library Volunteers: An Integrated Structural Equation Model." *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4): 894-914.
- [39] Pettigrew, K. E., Durrance, J. C. and Unruh, K. T. 2002. "Facilitating Community Information Seeking Using the Internet: Findings from Three Public Library-Community Network System." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(11): 894-903.
- [40] Sin, S. and Kwon, N. 2017. "Displacement or Complementary? Assessing the Relationship between Social Media and Public Library Usage in the US, South Korea, and Singapore." *Library and Information Science Research*, 39: 169-179.
- [41] Tan, T., Chen, T. and Yang, P. 2017. "User Satisfaction and Loyalty in a Public Library Setting." *Social Behavior and Personality*, 45(5): 741-756.
- [42] Taylor, M., Pratt, M. E. and Fabes, R. A. 2019. "Public Libraries as a Context for the Study of Learning and Development." *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 23(2): 51-62.
- [43] Train, B., Dalton, P. and Elkin, J. 2000. "Embracing Inclusion: the Critical Role of the Library." *Library Management*, 21(9): 483-491.
- [44] Vårheim, A., Steinmo, S. and Ide, E. 2008. "Do Libraries Matter? Public Libraries and the Creation of Social Capital." *Journal of Documentation*, 64(6): 877-892.
- [45] Visser, M. and Ball, M. V. 2010. "The Middle Mile: The Role of the Public Library in Ensuring Access to Broadband." *Information Technology and Libraries*, December: 187-194.
- [46] Xie, B. and Bugg, J. M. 2009. "Public Library Computer Training for Older Adults to Access High-quality Internet Health Information." *Library & Information Science Research*, 31(3): 155-162.
- [47] 공공도서관통계. 2014-2019. 국가도서관 통계시스템. [online] [cited 2020. 9. 30.]
 <<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/publicLib/unitStats/getUnitStatsPop.do?>>
 <<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/mainStats/getPublicLibPop.do?>>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwon, Na-Hyun, Pyo, Soon-Hee and Lee, Jung-Yeoun. 2018. "Measuring Library User Satisfaction Using the Public-Service Customer Satisfaction Index (PCSI)." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(1): 313-340.

- [2] Noh, Young-Hee and Kang, Jung-Ah. 2014. "A Study on Vitalization Methods of Local Cultural Contents in the Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4): 67-93.
- [3] Park, Seong-Woo. 2016. "A Study on the Changing Role of Public Libraries by the Case Studies of Community of Practice." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(4): 339-358.
- [4] Lee, Kyeong-Jin. 2020. "The Influence Factors on the Numbers of Visitors and Reference Room Users of Public Libraries: Based on the National Libraries Statistical Data 2018." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2): 105-125.
- [5] Lee, Seong-Sin. 2013. "Correlation between Public Library Service User Satisfaction and Loyalty and Moderator Variables." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1): 83-103.
- [6] Lee, Seung-Min. 2018. "The Roles of Public Libraries as a Construction Mechanism of Social and Cultural Capital." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4): 139-160.
- [7] Chang, Durk-Hyun and Kang, Eun-Yeong. 2012. "Citizen Perceptions and Demands on Public Libraries in Busan." *The Journal of Humanities*, 30: 201-223.
- [8] Chang, Woo-Kwon. 2009. "A Study on the Management and Practical Use Program of Local Cultural Contents in the Public Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(1): 271-292.
- [9] Chang, Woo-Kwon, Park, Seong-Woo and Yeo, Jin-Won. 2014. "A Study on the Development Plan for Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(1): 345-367.
- [10] Chun, Myung-Sook. 2003. "A Historical Survey of Literacy and Library Users in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 34(4): 271-289.
- [11] Cha, Sung-Jong. 2011. "A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1): 285-308.
- [12] Choi, Hee-Kon. 2009. "An Analysis of Impact Factors on the Number of Users of Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(4): 129-145.
- [47] Public Library Statistics, 2014-2019. *National Library Statistics System*. [online] [cited 2020. 9. 30.]
<<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/publicLib/unitStats/getUnitStatsPop.do?>>
<<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/mainStats/getPublicLibPop.do?>>