

안양시 도서관 중장기 계획 수립을 위한 이용자 및 전문가 인식 연구*

A Study on Perceptions of Users and Specialists for Establishing Mid-to Long Term Development Plan for Libraries in Anyang City

송민선 (Min Sun Song)**

장인호 (Inho Chang)***

황금숙 (Gum-Sook Hoang)****

목 차

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. 서론 | 4. 안양시 도서관 운영 및 발전 방향에 대한
전문가 인식 조사 |
| 2. 안양시 공공도서관 운영 현황 | |
| 3. 안양시 도서관 운영에 관한 주민 인식 조사 | 5. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 안양시 지역 주민과 안양시 지역 전문가들을 대상으로 설문조사 및 포커스 그룹 인터뷰를 실시함으로써, 안양시 도서관 중장기 발전 방향 수립을 위한 기초자료로 활용하고자 하는 목적으로 수행되었다. 본 연구에서 수행한 설문조사 및 FGI 분석 결과를 바탕으로 향후 안양시 중장기 발전계획 수립을 위한 주요 시사점과 논의사항들을 정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 도서관 이용률에 비해 이용자들이 이용하는 서비스가 극히 제한적이며, 도서관 프로그램 이용률이 낮아 도서관에서 운영하는 다양한 서비스들에 대한 적극적인 홍보와 정보 제공, 서비스 이용 절차 간소화 등에 대한 현장의 개선 노력이 필요하다. 둘째, 도서관 만족도는 비교적 높았으나 일부 불만족 의견의 이유를 분석한 결과, 도서관의 접근성을 높일 수 있는 방안에 대한 고민과 함께 신간 자료 구입에 대한 적극적인 예산 투자가 필요한 것으로 파악되었다. 셋째, 특화도서관 운영에 대한 인지도가 낮아 타 지역 우수사례 벤치마킹을 통해 안양시 공공도서관만의 특화도서관 서비스 개발이 필요하다. 넷째, 향후 안양시 공공도서관은 지식정보센터, 평생교육센터, 생활편의센터로서의 기능과 함께 복합 문화센터로서의 기능을 강화해야 할 필요가 있다. 마지막으로, 안양시 도서관 운영 조직체계 개편을 통해 장기적으로 도서관 운영을 체계적으로 이끌어 갈 수 있는 컨트롤타워 구성이 요구된다.

ABSTRACT

This study purposes for the based data for establishing the mid- to long term development direction of Anyang municipal libraries by conducting a survey of residents in Anyang city and focus group interviews with local experts. Based on the results of the survey and FGI analysis conducted in this study, the main implications and discussions for establishing mid- to long term development plans for Anyang municipal libraries in the future are summarized as follows. First, the services used by users are extremely limited compared to the utilization rate of library, and the utilization rate of library programs is low, therefore Anyang municipal libraries need to actively promote various services operated by the library, provide information, and make efforts to improve service use procedures simply. Second, library satisfaction is relatively high, but as a result of analyzing the reasons for some dissatisfaction, active budget investment for purchasing new library materials and ways to increase library accessibility are necessary. Third, due to the low awareness of the operation of specialized libraries, it is necessary to develop specialized, unique library services to Anyang municipal libraries through benchmarking of other best practices. Fourth, in the future, Anyang municipal libraries need to strengthen functions as a complex cultural center along with the functions as an information center, a lifelong education center, and a living convenience center. Lastly, it is required to construct a control tower that can systematically lead the operation of Anyang municipal libraries in the long term through the reorganization of the organizational system.

키워드: 안양시 공공도서관, 중장기 발전계획, 설문조사, 포커스그룹인터뷰, 인식조사

Anyang municipal libraries, Mid-to Long Term Development Plan, User Survey, Focus Group Interview, Awareness Survey

* 본 연구는 2021년 안양시 공공도서관 중장기 발전계획 수립 연구의 일환으로 진행되었음.

** 대림대학교 도서관미디어정보과 조교수(songser@daelim.ac.kr / ISNI 0000 0004 9246 0812) (제1저자)

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

**** 대림대학교 도서관미디어정보과 교수(gshoang@daelim.ac.kr / ISNI 0000 0004 6335 5255) (교신저자)

논문접수일자: 2022년 1월 17일 최초심사일자: 2022년 2월 8일 게재확정일자: 2022년 2월 13일

한국문헌정보학회지, 56(1): 67-93, 2022. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.067>

※ Copyright © 2022 Korean Society for Library and Information Science

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

1. 서론

1.1 연구 필요성 및 목적

2019년에 발표된 도서관정보정책위원회의 「제3차 도서관발전종합계획(2019-2023)」에서는 4차 산업혁명 등 기술환경 변화에 따라 급변하고 있는 사회·문화·정치·경제 현상에 대비하기 위한 도서관 현장 변화의 필요성과 그에 따른 추진 과제들을 제시한 바 있다. 2020년 코로나19에 의한 팬데믹 사태가 발생한 이후, 전 세계 도서관은 유례없는 사회 변화에 빠르게 대응해야 하는 상황을 맞닥뜨리게 되었다. 이에 도서관을 둘러싼 대내외 환경 변화에 부응하기 위해 각급 도서관들은 현재의 역할과 기능을 재점검하고 앞으로의 운영 방향에 대해 숙고해야 할 시점이라고 할 수 있다.

2021년 10월 현재, 안양시는 '책 속에 우리의 행복이' 있다는 신념을 바탕으로 창조적 지식문화사회 조성 및 지역 주민 독서문화 진작을 위해 10개소의 공공도서관을 운영 중이다. 각 도서관별 입지 여건과 특색을 고려해 자료 특성화를 도모하는 한편, 차별화된 독서문화 프로그램을 진행하여 지역 주민의 생애주기별 독서문화 진흥책을 마련함으로써 전 시민의 인문학적 소양 함양에 기여하고 있다. 하지만 4차 산업혁명 기술의 확산과 코로나19로 인한 대내외적 환경 변화에 대처할 수 있는 새로운 역할 설정과 함께 제3차 도서관발전종합계획 및 독서문화기본계획과 같은 정부 정책 기조에 맞춘 중장기적 연계 목표와 실행 방안 설정이 필요하다.

이에 본 연구는 안양시 공공도서관의 중장기 발전계획 수립을 위해 다양한 지역사회 의견을

수렴하고자 안양시 내 지역 주민과 안양시 지역 전문가들을 대상으로 설문조사 및 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview, 이하 FGI)를 실시하였다. 지역 주민 대상 설문은 도서관 이용 현황, 이용 만족도, 도서관 운영 전반에 대한 개선 의견 등의 내용으로 구성해 앞으로 안양시 공공도서관에 대한 요구사항을 파악하고자 하는 목적으로 진행하였다. 전문가 FGI 조사는 안양시 지역 전문가를 대상으로 안양시의 정체성, 안양시 도서관의 조직 체계 및 특성화 방향에 대한 의견, 도서관 서비스 운영 방향 등에 대한 폭넓은 의견을 수렴해 안양시 도서관 중장기 발전 방향 수립을 위한 기초자료로 활용하고자 하였다.

1.2 연구 방법

본 연구는 안양시 공공도서관의 중장기 발전계획 수립을 위해, 기존에 연구된 도서관 중장기 발전계획 수립 관련 연구들을 검토해 설문지 및 FGI 질문지를 개발하였으며, 안양시 지역 주민을 대상으로 설문조사를 실시하고, 안양 지역 전문가를 대상으로 FGI를 수행해 안양시 도서관 운영에 대한 전반적인 기초자료를 수집하고 관련 내용을 확인하였다. 각 단계별 구체적인 연구 방법과 추진 내용을 정리하면 <표 1>과 같다.

1.3 선행 연구

각 지역의 주민 인식 조사에 기반해 도서관 운영 및 발전 계획에 대해 연구한 내용으로는 이희수, 김기영(2014), 장인호, 차주환(2017),

〈표 1〉 연구 방법 및 내용

	연구 방법	추진 내용
1	선행 연구 조사	도서관 중장기 발전계획 관련 선행 연구 및 관련 사례 조사
2	설문 항목 및 인터뷰 내용 도출	지역주민 및 전문가 인식 조사를 위한 설문 항목 및 질문 내용 정리
3	설문 조사 및 FGI 추진	지역주민 대상 설문 조사 실시(온라인·오프라인 조사 병행) 지역 전문가 대상 FGI 실시(ZOOM을 활용한 온라인 면담 조사)
4	조사 내용 정리	설문조사 분석 및 면담 결과 정리

강은영(2020), 김선애, 권나현(2020), 노영희 외(2020, 2021), 장덕현(2020), 정유경 외(2021), 조영완, 구정화(2021) 등을 들 수 있다.

인천광역시 8개 구와 2개 군 기초자치단체를 중심으로 지역 특성에 따라 원도심, 신도심, 도·농 복합지역의 3개 지역 유형을 나누어 각 지역 공공도서관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시한 이희수, 김기영(2014)은 지역 유형별로 도서관 이용 행태와 도서관 인식, 서비스 만족도 등에 차이가 있음을 파악하고 지역 유형별 도서관 운영 방안을 제시하였다.

396명의 천안 시민을 대상으로 공공도서관에 대한 인식 조사 설문을 진행한 장인호, 차주환(2017)은 천안시 공공도서관에 대해 이용자들이 바라는 위치 및 접근성 개선 문제, 다양한 프로그램 및 서비스 제공을 위한 충분한 공간 확보, 북카페와 같은 휴식 공간 및 다양한 취미 활동 지원 프로그램에 대한 요구를 반영해야 함을 제안하였다.

부산시 사상구에 건립 예정인 도서관의 타당성 및 필요성 확립과 도서관 서비스 방향을 분석하기 위해 지역사회분석과 이용자 설문조사를 수행한 강은영(2020)의 연구에서는 조사 결

과 충분한 인쇄 자료의 제공에 대한 기대 정도가 높게 나타났고, 열린 공간과 소규모 모임을 위한 공간에 대한 요구 정도가 높은 것으로 파악되었다.

김선애, 권나현(2020)은 마포구 공공도서관 이용자 800명과 비이용자 300명을 대상으로 도서관의 운영 및 정책 전반에 대해 지역 주민 요구 조사를 실시해, 마포구민들의 도서관 이용 행태와 도서관 선택 이유를 파악하였다. 그 결과 마포구 공공도서관이 발전하기 위해서는 생활권 중심의 접근이 편리한 곳에 도서관을 설립하며, 지역사회 공동체 중심 공간의 역할을 수행하기 위한 공간 개선이 필요함을 제안하였다.

김포시 도서관의 중장기 종합발전계획 수립을 위해 연구를 수행한 노영희 외(2020)는 김포시 지역주민과 도서관 관계자를 대상으로 설문 및 면담 조사를 수행해 김포시 도서관에 필요한 기능과 역할, 김포시 주민 수요에 맞는 프로그램과 서비스 개발의 필요성을 이야기하였다.

인천광역시 동구 도서관의 중장기 종합발전계획 수립의 기초 연구로 지역주민 설문조사와 도서관 관계자 및 전문가 의견을 분석한 노영희 외(2021)는 인천광역시 동구 지역의 작은도

서관 운영 활성화의 필요성과 함께 신규 도서관 설립, 도서관 협력 확대, 시설 개선을 통한 복합문화공간 조성 등에 대한 발전 방향을 제시하였다.

장덕현(2020)은 부산 지역 공공도서관 이용자 인식 조사를 통해 부산 공공도서관 서비스의 현주소를 파악하기 위해 도서관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과 공공도서관에 대한 부산 시민들의 요구는 높은 데 비해 부산 공공도서관 시설이 노후화되고 부족하여 지역 요구를 제대로 반영하지 못하고 있는 것으로 파악되었다.

대전광역시 시민 1,383명을 대상으로 대전 대표도서관을 비롯한 공공도서관 시설 및 서비스에 대한 요구 조사를 실시한 정유경 외(2021)는 대표도서관인 한밭도서관의 서비스 및 시설 평가를 비롯한 개선과 요구사항을 분석하고, 대전 지역 공공도서관에 대한 인식과 현 단계 서비스에 대한 만족도를 파악해 향후 도서관의 발전 방향을 위한 전략을 도출하였다.

대구 중구에 신규 건립할 도서관에 대해 지역 주민 인식을 파악한 조영완, 구정화(2021)는 대구에 거주 중인 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과 주민들은 공공도서관에 대한 현재 및 미래 가치에 대한 높은 인식 정도를 보였으며 도서관 건립 시 이용 의향도 매우 높은 비율을 나타내어, 신규 도서관 건립 타당성이 높은 것으로 분석되었다.

이상의 연구들은 부산, 대전, 인천, 대구 등 다양한 지역의 미래 도서관 발전 전략 수립을 위해 이용자 설문 및 관계자 의견 분석 등을 실시하여 지역별 도서관의 운영 현황을 파악하고 해당 지역 특성에 따라 이용자들이 요구하는 사

항들을 도출하는 과정을 거쳤다. 이와 관련해 본 연구는 이상의 선행연구들을 비롯해 기타 지방자치단체에서 수행한 도서관 발전 계획 연구 보고서들에서 도출한 설문 문항 및 면담 질문 등을 참고하여 안양시 지역 주민들의 인식 조사를 위한 설문을 구성하고 전문가 면담 질문을 정리해 경기도 안양시 공공도서관의 중장기 발전계획 수립을 위한 주요 내용들을 정리하였다.

2. 안양시 공공도서관 운영 현황

2021년 10월 현재, 안양시 공공도서관은 총 10개소로 동안구에 6개소, 만안구에 4개소가 위치하고 있으며, 작은도서관은 만안구에 35개소, 동안구에 37개소로 총 72개소가 운영되고 있다.

이 중 안양시 생활권역에 따른 도서관 운영 현황을 살펴보면, 석수·박달 생활권에는 석수도서관과 박달도서관이, 비산·관양 생활권에는 비산도서관과 관양도서관이, 평촌·호계 생활권에는 평촌도서관, 호계도서관, 어린이도서관, 별말도서관의 4개소 도서관이 있으며, 안양·명학 생활권에는 만안도서관과 삼덕도서관이 위치하고 있다(〈표 2〉 참조).

2021년 7월 말 현재 안양시 도서관 봉사대상 인구는 총 548,960명으로 동안구의 경우 6개 공공도서관 중 1개소 당 봉사대상 인구는 51,720명, 만안구 4개 공공도서관 중 1개소 당 봉사대상 인구는 59,659명으로 만안구의 봉사대상 인구 수가 7,939명이 더 많은 것으로 파악되었다.

한편, 안양시 공공도서관은 〈표 3〉에 정리한 바와 같이 1992년 만안도서관 개관 이후 2016

〈표 2〉 안양시 생활권역별 공공도서관 현황

구분	생활권역별	행정동	인구수	공공도서관
만안구	석수·박달 생활권	석수1동, 석수2동, 석수3동, 박달1동, 박달2동	105,797	석수도서관 박달도서관
	안양·명학 생활권	안양1동, 안양2동, 안양3동, 안양4동, 안양5동, 안양6동, 안양7동, 안양8동, 안양9동	138,607	만안도서관 삼덕도서관
동안구	평촌·호계 생활권	평촌동, 평안동, 귀인동, 호계1동, 호계2동, 호계3동, 범계동, 신촌동, 갈산동	203,881	평촌도서관 호계도서관 어린이도서관 별말도서관
	비산·관양 생활권	비산1동, 비산2동, 비산3동, 부흥동, 달안동, 관양1동, 관양2동, 부림동	108,285	비산도서관 관양도서관
합계			556,570	10개소

〈표 3〉 안양시 공공도서관 개관년도 및 시설 현황

구분	공공도서관	개관년도	부지면적(㎡)	연면적(㎡)	시설규모	좌석수
만안구	석수도서관	2003	14,026	10,652	지하2층, 지상4층	2,000
	박달도서관	2006	674	2,504	지하2층, 지상4층	400
	삼덕도서관	2016	1,050	2,688	지하1층, 지상4층	390
	만안도서관	1992	11,475	4,190	지하1층, 지상4층	785
동안구	평촌도서관	1994	10,000	3,669	지하1층, 지상3층	834
	호계도서관	1998	5,220	2,951	본관: 지하1층, 지상3층 별관: 지상2층	760
	어린이도서관	2007	1,398	3,280	지하2층, 지상3층	502
	별말도서관	2014	448	752	지하1층, 지상3층	130
	비산도서관	2010	1,000	3,244	지하1층, 지상5층	590
	관양도서관	2016	1,933	3,889	지하1층, 지상4층	640

※ 출처: 안양시 공공도서관 홈페이지(2021. 07. 09. 기준)

년 삼덕도서관이 개관될 때까지 도서관 건립 시기 간 편차가 있어, 초기에 건립된 일부 도서관들의 시설이 낙후됨에 따라 현재 리모델링과 증축을 계획하고 있으며, 향후 신규 공공도서관 건립에 대해서도 준비 중에 있다.

안양시 공공도서관 장서는 2021년 6월 기준, 인쇄자료 1,481,227권, 전자자료 159,086점, 연간물 총 818종이며, 인쇄자료 기준으로 1관당 장서 수는 2016년 146,493권에서 2020년 162,031권으로, 1인당 장서 수 역시 2016년 2.45권에서

2020년 2.95권으로 꾸준히 증가하고 있다(〈표 4〉 참조).

안양시 공공도서관 연도별 이용 현황을 살펴보면 2010년 4,020,391명에서 2019년 4,285,103명으로 지속적으로 증가해왔으나, 2020년 코로나19 상황에 의한 휴관 및 이용 제한 조치로 이용률이 급격히 낮아졌다.

코로나19 이전인 2019년을 기준으로 안양시 공공도서관 문화프로그램이 운영된 현황을 살펴보면, 도서관별 독서문화 프로그램은 대부분

〈표 4〉 안양시 공공도서관 장서 현황

(단위: 권, 점, 종)

구분	생활권역별	도서관	도서	전자자료	연간물		특화자료 주제
					신문	잡지	
만안구	석수박달	석수도서관	302,746	97,576	39	78	다문화·실버
		박달도서관	89,807	5,658	22	50	심리·인성
	안양명학	만안도서관	263,117	6,521	29	57	생활과학·사회복지
		삼덕도서관	64,519	1,432	17	61	청소년
동안구	평촌호계	평촌도서관	238,097	10,433	32	93	경제·교육
		호계도서관	162,898	9,937	32	53	문학상 수상작·한국수필
		어린이도서관	121,574	19,605	12	34	북스타트(영·유아)
		별말도서관	57,042	1,252	12	26	지리·여행
	비산관양	비산도서관	97,462	4,803	30	59	미술·음악
		관양도서관	83,965	1,869	23	59	IT·웹툰

※ 출처: 안양시 공공도서관 홈페이지(2021. 06. 30. 기준)

〈표 5〉 안양시 공공도서관 연도별 이용 현황

(단위: 명, 권)

년도	총 입관 이용자	자료실 이용자	대출책수	도서관 수	비고
2010	4,020,391	3,037,480	1,767,114	7	2010.10월 비산도서관 개관
2011	4,536,811	3,443,828	1,874,676	7	
2012	4,360,002	3,259,498	2,139,519	7	
2013	4,450,430	3,365,181	2,343,313	7	
2014	4,756,158	3,689,199	2,368,164	8	2014.3. 별말도서관 개관
2015	4,749,948	3,745,544	2,568,184	8	
2016	4,629,475	4,701,304	2,413,338	10	2016.6. 관양도서관 개관 2016.10. 삼덕도서관 개관
2017	4,586,154	3,632,218	2,452,504	10	
2018	4,523,292	3,465,487	2,402,590	10	
2019	4,285,103	3,353,096	2,330,205	10	
2020	800,573	692,313	1,367,726	10	코로나19 상황으로 휴관 및 이용 제한

일반 성인 프로그램에 집중되어 있고, 그 다음이 유아, 초등학생 프로그램 순서의 비중으로 운영되고 있었다. 그 외에 고령화 사회가 가속화됨에 따라 그 필요성이 높아지고 있는 65세 이상 고령층들을 대상으로 하는 프로그램이나 이주민과 장애인 등 특수계층을 대상으로 하는 프로그램들은 거의 운영되지 않고 있는 것으로

파악되었다. 고령자 및 다문화 계층을 대상으로 하는 프로그램은 '다문화/실버'를 특화 주제로 정하고 있는 석수도서관에서만 일부 운영되었고, 초등학생 외 청소년들을 대상으로 하는 프로그램은 '청소년'을 특화 주제로 정하고 있는 삼덕도서관(청소년)에서 소규모로 운영되는 것으로 나타났다.

3. 안양시 도서관 운영에 관한 주민 인식 조사

3.1 설문지 문항 구성

안양시 지역 주민들의 공공도서관 운영에 대한 인식 조사를 수행하기 위해 설문지 개발에 있어 과천시 공공도서관 중장기 발전계획 수립 용역(과천시, 2018), 마포구립도서관 중·장기 발전계획 수립 연구용역(2019-2023)(마포구, 2018), 성남시 공공도서관 중장기 발전계획(성

남시, 2018), 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립 연구(김포시, 2019), 하남시립도서관 중장기 발전 종합계획 수립 연구(하남시, 2019), 서대문구 도서관 중·장기 발전계획 수립(서대문구, 2020) 등의 연구 용역 보고서와 앞서 정리한 선행연구 내용을 종합 정리해 설문 구성에 참고하였다.

설문 내용은 ① 통계 분석을 위한 응답자 정보, ② 도서관 이용, ③ 도서관 이용 만족도, ④ 도서관 정책, ⑤ 기타 자유 의견의 항목으로 구분하여 총 27개 질문으로 구성하였다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 설문지 내용 구성

구분	설문내용	문항수
응답자 정보	성별	4
	연령	
	직업	
	거주지역	
도서관 이용 관련	도서관 이용 여부	10
	도서관 프로그램 이용 빈도 및 이용을 거의 안 하는 경우 그 이유	
	평소 주이용 도서관 외 타 도서관 이용 여부	
	평균 도서관 이용 빈도	
	도서관 이용 시 교통 수단	
	도서관 방문 시 소요 시간	
	도서관 방문 시 평균 이용 시간	
	도서관 이용의 주 목적	
	도서관 제공 서비스별 이용 정도	
	도서관 제공 서비스 정보를 접하는 주요 매체	
도서관 이용 만족도 관련	도서관 이용 만족 정도 및 불만족한 경우 그 이유	6
	도서관 서비스별 만족 정도	
	도서관 환경 및 시설에 대한 만족 정도	
	도서관 독서문화 프로그램에 대한 만족 정도	
	안양시 도서관별 특화도서관 운영 인지 여부 및 만족, 불만족 정도	
	현재 이용하는 도서관의 추천 의향 정도	
도서관 정책 관련	안양시 공공도서관 발전에 있어 가장 중요한 정책 방향에 대한 의견	6
	향후 추가 도서관 건립 시 어떤 도서관 확충이 필요한지에 대한 의견	
	앞으로 도서관 기능이 더 강화되었으면 하는 부분	
	도서관 자료 구입 시 우선 고려해야 할 점	
	도서관 프로그램 개발 시 고려해야 할 사항	
포스트 코로나 대비 비대면 도서관 서비스 방안에 대한 의견	1	
기타 자유 의견		
	총계	27

설문 진행은 코로나19 상황으로 연구진들이 직접 도서관 이용자들을 접촉해 진행하기 어려웠기에 온라인과 오프라인으로 약 한 달 반(50일)에 걸쳐 진행하였다. 온라인 설문은 안양시 도서관 홈페이지에 설문 링크를 게시해, 도서관 홈페이지를 이용하는 이용자들이 접속해 응답할 수 있도록 하였고 오프라인 설문은 안양시 내 각 도서관들에 인쇄·배포해 도서관에 방문하는 이용자들에게 사서의 안내로 설문을 작성할 수 있도록 유도하였다. 최종 설문 응답자는 온라인 265명, 오프라인 161명으로 총 426부의 설문이 회수되었으며, 이 중에서 성별, 연령, 직업, 거주지 등 인구통계 정보를 기재하지 않은 6부는 제외하고 설문 분석을 진행하였다(〈표 7〉 참조).

3.2 설문 분석 결과

3.2.1 인구통계학적 특징

설문 응답자의 인구통계학적 특징을 분석한 결과, 남성(116명, 28%)에 비해 여성 응답자 비율(304명, 72%)이 상대적으로 높게 나타났고, 40대(109명, 26%)-30대(96명, 23%)-20대(83명, 20%)-50대(73명, 17%) 순으로 높은 응답률을 보였다. 응답자 직업의 경우 일반 사무직 비율이 44%(186명)로 가장 높게 나타났

으며, 그 다음 순위로 주부(72명, 17%), 초, 중, 고 학생(39명, 9.3%), 대학(원)생(32명, 8%) 순으로 응답하였다.

거주 지역 분석 결과 안양시 내 모든 지역의 응답자들이 빠짐없이 골고루 참여했으나, 대체로 만안구(166명, 40%)에 비해 동안구(240명, 57%) 거주자 응답률이 높게 나타났고, 온라인 설문 응답자 중 일부는 군포, 의왕 등의 인접 지역에서도 응답한 것(14명, 3%)으로 확인되었다.

3.2.2 도서관 이용 관련

최근 1년 동안 안양시 공공도서관을 이용했는지 여부와 이용하지 않은 경우 주요 이유에 대한 질문 결과, 전체 설문 응답자 420명 중 62%(259명)가 이용해 보았다고 응답하였다(〈표 9〉 참조). 응답자 중 지난 1년 간 도서관을 이용하지 않았다고 응답한 경우 그 이유에 대해 추가 질문한 결과, 1순위 응답으로는 ① 바빠서 이용할 시간이 없어서(72명, 46%), ② 인터넷으로 필요한 정보를 얻을 수 있어서(30명, 19%), ③ 도서관까지 거리가 멀어서(20명, 13%) 순으로, 2순위 응답으로는 ① 도서관까지 거리가 멀어서(32명, 22%), ② 인터넷으로 필요한 정보를 얻을 수 있어서(27명, 18%), ③ 필요한 책은 서점에서 구하므로(23명, 16%) 순으로 나타나, 최

〈표 7〉 설문 진행 현황

구분	내용
설문 기간	2021. 7. 27(화). - 9. 28(화). (50일 간)
설문 방법	온라인과 오프라인 설문조사 병행
설문 회수	총 426부 설문 회수 - 온라인 조사: 265명 - 오프라인 조사: 161명

〈표 8〉 설문 조사 응답자의 인구 통계 현황

구분		응답수	응답률
성별	남	116명	28%
	여	304명	72%
소계		420명	100%
연령	10대	39명	9%
	20대	83명	20%
	30대	96명	23%
	40대	109명	26%
	50대	73명	17%
	60대	14명	3%
	70대 이상	6명	1%
소계		420명	100%
직업	초, 중, 고 학생	39명	9%
	대학(원)생	32명	8%
	진학, 취업 준비생	13명	3%
	주부	72명	17%
	일반 사무직	186명	44%
	생산, 판매, 서비스직	12명	3%
	자영업	11명	3%
	전문직	24명	6%
	무직(은퇴 포함)	20명	5%
기타	10명	2%	
소계		420명	100%
거주지	안양시 만안구 14개 동	166명	40%
	안양시 동안구 17개 동	240명	57%
	기타 지역	14명	3%
소계		420명	100%

〈표 9〉 최근 1년 간 도서관 이용 여부

구분	응답수	응답률
있다	259명	62%
없다	161명	38%
합계	420명	100%

근 1년 간 안양시 공공도서관을 이용하지 않은 주요 이유는 ① 바빠서 이용할 시간이 없어서, ② 도서관까지 거리가 멀어서, ③ 인터넷으로 필요한 정보를 얻을 수 있어서 파악되었다(〈표 10〉 참조). 또한 이용하지 않은 이유에 대한 기타 의견으

로 코로나19 때문이라는 응답도 11건 정도로 나타나, 2020년 초부터 확산된 코로나19에 의한 정부 정책에 따라 안양시 공공도서관 운영에 영향이 있었던 것도 이용자들이 최근 1년 간 이용하지 못했던 주요 원인이었다고 볼 수 있겠다.

〈표 10〉 최근 1년 간 도서관을 이용하지 않은 이유(1, 2순위)

구분	1순위		2순위	
	응답수	응답률	응답수	응답률
바빠서 이용할 시간이 없어서	72명	46%	22명	15%
도서관까지 거리가 멀어서	20명	13%	32명	22%
인터넷으로 필요한 정보를 얻을 수 있어서	30명	19%	27명	18%
필요한 책은 서점에서 구하므로	12명	8%	23명	16%
보고 싶은 책(자)이 도서관에 없어서	5명	3%	8명	5%
본인이 원하는 프로그램이 없어서	1명	1%	8명	5%
직장, 학교 등 다른 도서관을 이용해서	4명	3%	5명	3%
도서관 이용 절차 등 정보가 부족해서	2명	1%	9명	6%
도서관 시설이 낡고 쾌적하지 않아서	4명	3%	5명	3%
기타	8명	5%	8명	5%
합계	158명	100%	147명	100%

안양시 공공도서관에서 제공하고 있는 독서 문화 프로그램에 대한 이용 빈도에 대해서는 거의 이용하지 않거나 이용해 본 적이 없다는 비율이 70%(293명)로 높게 나타났다(〈표 11〉 참조). 프로그램을 거의 이용하지 않았거나 이용해 본 적이 없다고 응답한 경우, 그 이유에 대한 추가 질문에서 ① 41%(121명)에 해당하는 응답자가 '시간적 여유가 없어서', ② 25%(72명)의 응답자가 '어떤 프로그램이 있는지 알지 못해서', ③ 13%(39명)의 응답자가 '책읽기에 관심이 없어서'라고 응답해 프로그램에 대한 정보 제공과 책읽기에 대한 관심을 불러일으킬 수 있는 마케팅이 필요한 것으로 파악되었다(〈표 12〉 참조). 한편, 기타 의견으로 '선착순 프로그램의

신청이 어렵다', '시간대가 안 맞는다', '일정을 일일이 챙겨 빠르게 신청하기 힘들다', '코로나로 인해 대면 강좌가 없다' 등의 응답이 있어 안양시 공공도서관들의 독서문화 프로그램 운영에 대한 체계적인 홍보와 함께, 프로그램 운영 시간대의 다양화, 신청 절차의 간소화에 대한 현장의 고민과 노력이 필요하다고 판단된다.

안양시에서 운영 중인 10개 공공도서관 중 평균적으로 몇 개관을 이용하는지 여부를 파악하기 위해, 평소 자주 이용하는 도서관 외에 다른 도서관의 이용 여부에 대해 질문한 결과, 47%(188명) 응답자가 1개관만 이용한다고 답하였으며, 나머지 53%(208명)의 응답자가 안양 시내 공공도서관 중 2개관 이상을 이용하는 것으로 나타났다.

〈표 11〉 도서관 독서문화 프로그램 이용 정도

구분	응답수	응답률
자주 이용함	32명	8%
가끔 이용함	92명	22%
거의 이용하지 않음	120명	29%
이용해 본 적이 없음	173명	41%
합계	417명	100%

〈표 12〉 독서문화 프로그램을 이용하지 않는 주요 이유

구분	응답수	응답률
책임기에 관심이 없어서	39명	13%
시간적 여유가 없어서	121명	41%
관심 주제의 프로그램이 없어서	28명	10%
어떤 프로그램이 있는지 모르아서	72명	25%
연령대에 맞는 것이 없어서	18명	6%
기타	14명	5%
합계	292명	100%

평균적으로 도서관을 얼마나 자주 이용하는지에 대해서는 ‘월 1~2회 정도’라는 응답이 32%(134명)로 가장 높게 나타났으며, 비슷한 비율로 거의 이용하지 않는다(118명, 28%)는 응답이 그 다음으로 많았고, 이용 빈도는 ‘월 1~2회’ 다음으로 ‘연 1~2회 정도(77명, 18%)’, ‘주 1~2회 정도(71명, 17%)’라는 순서로 응답하였다(〈표 13〉 참조).

도서관 방문 시에는 주로 도보(210명, 50%)나 자가용(112명, 27%)을 이용하며, 방문 시 소요 시간은 대체로 30분 미만(322명, 78%)이나 1시간 미만(76명, 18%)으로 나타났다. 도서관 방문 이후 도서관에 머무는 평균 이용 시간은 10분 이상 30분 미만이 31%(127명)로 가장 많았고, 이어서 30분 이상 1시간 미만이 30%(124명), 1시간 이상 2시간 미만이 18%(73명)로 응답하였다.

안양시 공공도서관을 이용하는 가장 주된 목

적으로는 응답자의 83%에 해당하는 344명이 ‘자료 대출 및 이용을 위해서’라고 응답하였고, 그 다음 순위는 ‘기타’ 응답 7%(27명), ‘정보검색 및 정보서비스를 받기 위해서’가 6%(25명)으로 나타났다. 기타 응답에 대한 추가 의견으로는 ‘열람실 이용’이 가장 많았다(〈표 14〉 참조).

안양시 공공도서관에서 제공하고 있는 각 서비스에 대한 이용빈도를 조사한 결과, ‘자주 이용’하거나 ‘가끔 이용한다’고 응답한 서비스가 ① 자료 대출 및 열람, ② 상호대차 서비스(책바다), ③ 열람실 이용, ④ 희망도서 신청, ⑤ 홈페이지 및 모바일서비스를 이용한 전자정보(전자책, DB 등) 이용 순으로 나타나 주 이용 목적의 응답률의 내용과 대체로 일치하는 서비스를 많이 이용하는 것으로 파악되었다. 한편, ‘거의 이용하지 않음’, 혹은 ‘이용해 본 적이 없음’으로 응답한 비율이 높은 서비스는 ① 질의 응답 등의

〈표 13〉 도서관 이용 빈도

구분	응답수	응답률
주 3회 이상	18명	4%
주 1~2회 정도	71명	17%
월 1~2회 정도	134명	32%
연 1~2회 정도	77명	18%
거의 이용하지 않음	118명	28%
합계	418명	100%

〈표 14〉 도서관 주 이용 목적

구분	응답수	응답률
자료 대출 및 이용을 위해	344명	83%
문화강좌, 독서 프로그램 참여를 위해	13명	3%
정보 검색 및 정보서비스를 받기 위해	25명	6%
지역모임 및 동아리 활동을 위해	4명	1%
기타	27명	7%
합계	413명	100%

정보 서비스, ② 안양역 등에 위치한 스마트 도서관, ③ 독서문화 프로그램 등 행사 참여 순으로 파악되어 해당 서비스에 대한 개편을 검토하거나 홍보 방안 마련이 필요한 것으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

도서관에서 제공되는 서비스에 대한 안내나 관련 정보를 주로 접하는 매체에 대한 질문에서는 절반 이상 응답자(211명, 51%)가 홈페이지에서 관련 안내를 접한다고 답하였고, 그 외에는 도서관 직접 방문(85명, 20%), 현수막 및 포스터(44명, 11%) 순으로 서비스 안내에 대한 정보를 접하는 것으로 파악되었다. 기타 의견으로 '네이버나 구글을 통한 검색', '안양 소식지', '지인을 통한 소문'에 의해 도서관 서비스에 대한

정보를 알게 된다고 응답해 홍보 방식의 다각화에 대한 현장의 노력이 필요한 것으로 분석된다(〈표 16〉 참조).

3.2.3 도서관 이용 만족도 관련

안양시 공공도서관에 대한 전체적인 만족도는 응답자의 82%(342명)이 만족(274명, 66%) 및 매우 만족(68명, 16%)으로 응답해 전반적으로 만족하는 것으로 파악되었으며(〈표 17〉 참조), 불만족(70명, 17%)이나 매우 불만족(4명, 1%)한 경우 그 이유에 대해 추가 질문한 결과 27%(20명)의 응답자가 가까운 거리에 도서관이 없어서, 18%(13명)의 응답자가 원하는 자료가 없어서라고 답하였으며, 2순위인 '기타(16

〈표 15〉 안양시 공공도서관에서 제공하는 서비스 이용 빈도

구분	자주 이용함		가끔 이용함		거의 이용하지 않음		이용해 본 적이 없음		합계
	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	
자료 대출 및 열람	169명	41%	134명	32%	63명	15%	48명	12%	414명
정보서비스(질의 응답)	16명	4%	62명	15%	160명	39%	172명	42%	410명
상호대차 서비스(책바다)	76명	18%	111명	27%	80명	19%	144명	35%	411명
홈페이지 및 모바일서비스를 이용한 전자정보(전자책, DB 등) 이용	54명	13%	100명	24%	104명	25%	151명	37%	409명
스마트도서관(안양역, 범계역, 동안구청)	22명	5%	58명	14%	99명	24%	229명	56%	408명
희망도서신청	52명	13%	121명	30%	88명	21%	149명	36%	410명
독서문화프로그램 등 행사 참여	31명	8%	74명	18%	110명	27%	194명	47%	409명
열람실 이용	49명	12%	126명	31%	138명	34%	98명	24%	411명

〈표 16〉 도서관 서비스 안내를 주로 접하는 매체

구분	응답수	응답률
홈페이지	211명	51%
도서관 직접 방문	85명	20%
인스타그램	16명	4%
카카오톡	42명	10%
현수막, 포스터	44명	11%
기타	19명	5%
합계	417명	100%

〈표 17〉 도서관에 대한 전체적인 만족도

구분	응답수	응답률
매우 불만족	4명	1%
불만족	70명	17%
만족	274명	66%
매우 만족	68명	16%
합계	416명	100%

〈표 18〉 도서관에 불만족하는 주요 이유

구분	응답수	응답률
원하는 자료가 없어서	13명	18%
대출 기준과 절차가 만족스럽지 않아서	0명	0%
독서 분위기가 조성되지 않아서	11명	15%
가까운 거리에 도서관이 없어서	20명	27%
사서/직원이 불친절해서	8명	11%
프로그램이 만족스럽지 않아서	5명	7%
기타	16명	22%
합계	73명	100%

명, 22%)’ 응답의 추가 의견에서는 ‘도서관 시설이 낙후되고 너무 낡았다(10명)’, ‘책이 오래 되고 낡았다(2명)’, ‘신간자료가 부족하다(2명)’, ‘소장 자료 보충이 필요’, ‘너무 높은 데 있어 가기 힘들다’는 등의 답변이 나와 전반적인 시설의 리모델링 및 신간 자료 보충에 대한 투자가 필요한 것으로 나타났다(〈표 18〉 참조).

도서관을 이용하면서 접해봤던 각 서비스와

관련한 만족도를 ‘자료’, ‘이용’, ‘직원’ 측면으로 나누어 체크하도록 한 질문에서는 대부분의 항목이 보통 이상으로 만족하는 것으로 파악되었다. 그 중 ‘만족’ 및 ‘매우 만족’의 응답이 높게 나타난 상위 3개 서비스 항목은 ① 대출권수 및 기간, 연체 처리 등의 이용 규정이 적절, ② 도서관에 있는 자료의 검색이 편리, ③ 도서관 직원은 친절 순으로 분석되었다(〈표 19〉 참조).

〈표 19〉 이용해 본 도서관 서비스 별 만족도

구분		매우 만족		만족		보통		불만족		매우 불만족		합계
		응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	
자료	책, 잡지 등 인쇄자료가 충분	63명	15%	169명	41%	150명	36%	25명	6%	5명	1%	412명
	DVD 등 비도서자료가 충분	47명	11%	131명	32%	198명	48%	31명	8%	5명	1%	412명
	도서관 홈페이지에서 전자책, 오디오북 등 전자자료가 충분히 제공	47명	11%	132명	32%	187명	45%	35명	8%	11명	3%	412명
	최신 자료가 신속하게 제공	53명	13%	149명	36%	163명	40%	39명	9%	7명	2%	411명
이용	회원증, 좌석발급 등 이용절차가 간편	82명	20%	166명	40%	139명	34%	22명	5%	3명	1%	412명
	도서관에 있는 자료의 검색이 편리	98명	24%	188명	46%	111명	27%	11명	3%	4명	1%	412명
	대출권수 및 기간, 연체처리 등의 이용규정이 적절	94명	23%	195명	47%	100명	24%	14명	3%	10명	2%	413명
	홈페이지 및 모바일을 통한 전자자료(전자책, DB 등) 이용이 편리	61명	15%	162명	39%	162명	39%	23명	6%	5명	1%	413명
직원	도서관 직원은 전문성을 갖고 있음	86명	21%	141명	34%	151명	37%	26명	6%	9명	2%	413명
	도서관 직원은 친절	121명	29%	141명	34%	113명	27%	28명	7%	10명	2%	413명

도서관을 이용하면서 환경 및 시설 등에 대해 관한 만족도를 ‘접근성’, ‘시설 및 환경’ 측면으로 나누어 체크하도록 한 질문 역시 대부분 항목에서 보통 이상으로 만족하는 것으로 파악되었으며, 그 중 ‘만족’ 및 ‘매우 만족’의 응답이 높게 나타난 상위 3개 항목은 ① 냉난방 시설 가동이 적절, ② 조명 밝기가 적절, ③ ‘도서관 운영 시간은 적정’ 및 ‘자료실 및 열람실이 청결하게 관리’ 순으로 나타났다(〈표 20〉

참조).

안양시 공공도서관에서 제공하고 있는 독서 문화 프로그램과 관련한 항목별 만족도에 대한 질문에서도 대부분 항목에서 보통 이상으로 만족하는 것으로 파악되었으며, ‘만족’ 및 ‘매우 만족’ 응답이 높게 나타난 상위 3개 항목은 ① 다양한 프로그램 운영, ② 프로그램 구성 및 내용이 충실, ③ 프로그램을 위한 시설이 잘 갖추어져 있음 순으로 분석되었다(〈표 21〉 참조).

〈표 20〉 이용해 본 도서관의 환경 및 시설에 대한 만족도

구분		매우 만족		만족		보통		불만족		매우 불만족		합계
		응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	
접근성	도서관에 오기가 편리(교통편)	105명	26%	145명	35%	121명	29%	37명	9%	3명	1%	411명
	도서관 운영 시간은 적정	85명	20%	177명	43%	116명	28%	32명	8%	5명	1%	415명
시설 및 환경	자유롭고 편안한 공간 제공	77명	19%	160명	39%	133명	32%	34명	8%	10명	2%	414명
	자료실 및 열람실이 청결하게 관리	92명	22%	170명	41%	123명	30%	22명	5%	8명	2%	415명
	냉난방 시설 가동이 적절	101명	24%	184명	44%	108명	26%	16명	4%	6명	1%	415명
	조명 밝기가 적절	95명	23%	183명	44%	116명	28%	16명	4%	5명	1%	415명
	책을 열람하기 위한 공간이 적절	79명	19%	151명	36%	126명	30%	47명	11%	12명	3%	415명
	휴게실, 화장실 등의 편의시설이 잘 갖추어져 있음	88명	21%	163명	39%	125명	30%	29명	7%	10명	2%	415명

〈표 21〉 이용해 본 독서문화 프로그램에 대한 만족도

구분	매우 만족		만족		보통		불만족		매우 불만족		합계
	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	
다양한 프로그램 운영	35명	14%	92명	38%	94명	39%	18명	7%	5명	2%	244명
프로그램 구성 및 내용이 충실	37명	15%	86명	35%	101명	41%	17명	7%	3명	1%	244명
프로그램에 대한 홍보가 잘 이루어짐	25명	10%	77명	32%	111명	45%	24명	10%	7명	3%	244명
프로그램을 위한 시설이 잘 갖추어져 있음	31명	13%	85명	35%	99명	41%	24명	10%	4명	2%	243명
프로그램에 이용자 요구가 잘 반영됨	31명	13%	71명	29%	116명	48%	23명	9%	3명	1%	244명
다른 기관의 프로그램들과 차별화됨 (평생교육관, 문화센터, 주민센터 등)	35명	14%	73명	30%	103명	42%	25명	10%	7명	3%	243명
전반적으로 프로그램 수준이 높고 전문적	32명	13%	82명	34%	103명	42%	22명	9%	5명	2%	244명

현재 안양시에서 운영하고 있는 특화도서관 서비스에 대한 인지도와 관련한 질문에서는 64%(265명)에 해당하는 응답자가 '모른다'고 응답하여 특화도서관 운영의 실효성에 대한 검토가 필요한 것으로 나타났다. 특화도서관 운영에 대해 알고 있다고 응답한 응답자 151명(36%) 중 특화도서관에 대한 만족도에 대해 추가 질문한 결과, 75%(113명)에 해당하는 응답자가 '만족' 및 '매우 만족', 25%(38명)의 응답자가 '불만족' 및 '매우 불만족'한다고 답하였다(〈표 22〉 참조). 특화도서관에 대해 인지하고 있으며 '만족' 및 '매우 만족'으로 답한 응답자들에게 그 이유에 대해 추가 질문한 결과, 51%(59명)의 응답자가 '특화 주제 자료가 많아서'라고 응답하였고(〈표 23〉 참조), 특화

도서관에 대해 인지하고 있으며 '불만족' 및 '매우 불만족'으로 답한 응답자들의 33%는 '본인이 관심 있는 특화도서관이 너무 멀어서'라고 답하였다(〈표 24〉 참조). 따라서 안양시 10개 공공도서관에서 현재 운영 중인 특화도서관 서비스와 관련해서는 향후 심층적인 분석을 토대로 한 개편의 필요가 있는 것으로 파악되었다.

현재 이용하고 있는 안양시 공공도서관을 주위 사람들에게 추천할지에 대한 질문에서는 61%(252명)의 사람들이 '추천하겠다(194명, 47%)' 및 '반드시 추천하겠다(58명, 14%)'라고 응답해, 안양시 공공도서관이 주위 사람들에게 추천할 만큼의 공공서비스로 인식되는 것으로 파악되었다.

〈표 22〉 특화도서관 서비스에 대한 전체적인 만족도

구분	응답수	응답률
매우 불만족	5명	3%
불만족	33명	22%
만족	96명	64%
매우 만족	17명	11%
합계	151명	100%

〈표 23〉 특화도서관 서비스에 만족한 이유(복수 응답)

구분	응답수	응답률
특화 주제 자료가 많아서	59명	51%
특화 프로그램이 다양해서	29명	25%
본인이 관심있는 특화도서관이 가까이에 있어서	26명	22%
기타	2명	2%
합계	116명	100%

〈표 24〉 특화도서관 서비스에 불만족한 이유(복수 응답)

구분	응답수	응답률
특화 주제 자료가 적어서	13명	29%
특화 프로그램이 부족해서	13명	29%
본인이 관심있는 특화도서관이 너무 멀어서	15명	33%
기타	4명	9%
합계	116명	100%

3.2.4 도서관 정책 관련

앞으로 안양시 공공도서관이 시민들에게 꼭 필요한 기관이 되기 위해 가장 중요한 정책 방향은 무엇인지에 대해 1, 2순위로 구분해 응답하도록 한 질문에서, 1순위로 꼽은 내용은 ① 도서관 리모델링 등 시설환경 개선(142명, 34%), ② 도서관(어린이도서관, 특화도서관 등) 확충(95명, 23%), ③ 장서(책, 전자책, 오디오북) 보유량 확충(83명, 20%) 순으로, 2순위 응답으로는 ① 장서(책, 전자책, 오디오북) 보유량 확충(94명, 23%), ② 정보화(디지털도서관) 수준 향상(78명, 19%), ③ 도서관 리모델링 등 시설환경 개선(67명, 17%) 순으로 나타났다. 1, 2순위 응답을 종합해 본 결과, 앞의 질문에서 도서관 서비스 등에 대한 불만족의 주요 이유로 꼽혔던 ‘낡은 시설’, ‘오래되고 부족한 자료’에 대한 개선이 앞으로 도서관 운영 정책과 관련해 이용자들이 가장 중요하게 생각하는 항목들이므로 분석되었다(〈표 25〉 참조).

안양시에 앞으로 도서관을 추가 건립한다고 할 때, 어떤 도서관이 필요할지에 대한 질문에서는 응답자 과반 이상(255명, 63%)이 중규모(인구 10~20만 사이를 대상으로 서비스하는 도서관)(135명, 33%) 및 대규모(인구 20만 이상을 대상으로 서비스하는 도서관) 도서관(125명, 30%)이 필요하다고 응답하였다(〈표 26〉 참조).

앞으로 안양시 공공도서관의 기능이 더 강화되었으면 하는 부분과 관련해 중요도를 체크해 ‘중요’와 ‘매우 중요’ 응답이 많이 나온 순서를 정렬한 결과 ① 지식정보센터로서의 기능(자료열람실 및 정보서비스실 등), ② 평생교육센터로서의 기능(문화강좌 및 평생교육 프로그램 등), ③ 생활편의센터로서의 기능(개별학습공간, 주차시설 등), ④ 레저여가센터로서의 기능(전시, 체험, 휴식 등의 공간), ⑤ 사회문화센터로서의 기능(독서회 운영 등의 세미나룸, 메이커스페이스 같은 협업 공간 등) 순서로 중요하게 생각하는 것으로 파악되었다(〈표 27〉 참조).

〈표 25〉 안양시 공공도서관의 발전을 위해 중요하다고 생각되는 정책 방향(1, 2순위)

구분	1순위		2순위	
	응답수	응답률	응답수	응답률
도서관(어린이도서관, 특화도서관 등) 확충	95명	23%	38명	9%
도서관 리모델링 등 시설환경 개선	142명	34%	67명	17%
장서(책, 전자책, 오디오북) 보유량 확충	83명	20%	94명	23%
우수한 서비스를 위한 인력(사서 등) 확충	19명	5%	38명	9%
정보화(디지털도서관) 수준 향상	38명	9%	78명	19%
다양한 독서문화 프로그램 개발	29명	7%	58명	14%
독서 관련 모임의 활동 지원	4명	1%	26명	6%
기타	7명	2%	6명	1%
합계	417명	100%	405명	100%

〈표 26〉 추가 도서관 건립 시 필요하다고 판단되는 도서관 유형

구분	응답수	응답률
대규모 공공도서관(인구 20만 이상을 대상으로 서비스 하는 도서관)	125명	30%
중규모 공공도서관(인구 10~20만 사이를 대상으로 서비스 하는 도서관)	135명	33%
소규모 공공도서관(인구 10만 이하 사이를 대상으로 서비스 하는 도서관)	79명	19%
어린이 도서관(어린이 및 영유아 서비스를 주로 제공하는 도서관)	52명	13%
특화도서관(원하는 주제는 별도 서술)	24명	6%
합계	415명	100%

〈표 27〉 향후 기능이 더 강화되었으면 하는 부분

구분	매우 중요		중요		보통		중요치 않음		전혀 중요치 않음		합계
	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	응답수	응답률	
지식정보센터로서의 기능	204명	49%	142명	34%	65명	16%	5명	1%	2명	0.5%	418명
평생교육센터로서의 기능	136명	33%	165명	40%	93명	22%	21명	5%	2명	0.5%	417명
사회문화센터로서의 기능	90명	22%	160명	39%	135명	33%	23명	6%	7명	2%	415명
레저여가센터로서의 기능	110명	26%	159명	38%	110명	26%	29명	7%	9명	2%	417명
생활편의센터로서의 기능	118명	28%	157명	38%	105명	25%	30명	7%	8명	2%	418명

앞으로 자료 구입을 할 때 도서관이 가장 우선적으로 고려해야 할 사항에 대한 의견을 물은 질문에서는 ① 신간도서 구입량 증가(151명, 36%), ② 베스트셀러 복본 구비(80명, 19%), ③ 예산 증대(69명, 17%)의 순으로 응답하였다(〈표 28〉 참조).

안양시 공공도서관에서 프로그램 개발 시 가

장 중요하게 고려해야 할 사항에 대한 질문에서는 1순위 응답으로 ① 독서활동 지원 및 독서교육 프로그램(141명, 34%), ② 문화활동을 누릴 수 있는 기회 제공 프로그램(영화감상, 연극공연, 전시회 등)(99명, 24%), ③ 평생교육 활성화 및 지원 프로그램(외국어교육, 기술강좌 등)(86명, 18%) 순서로, 2순위 응답으로는

〈표 28〉 도서관 자료 구입 시 우선 고려되어야 하는 요소

구분	응답수	응답률
예산 증대	69명	17%
신간도서 구입량 증가	151명	36%
베스트셀러 복본 구비	80명	19%
전자책 및 오디오북 구입량 증가	40명	10%
파손도서 신속 교체	61명	15%
기타	16명	4%
합계	415명	100%

〈표 29〉 도서관 프로그램 개발 시 우선 고려되어야 하는 요소

구분	1순위		2순위	
	응답수	응답률	응답수	응답률
평생교육 활성화 및 지원 프로그램(외국어교육, 기술강좌 등)	86명	21%	55명	14%
문화활동을 누릴 수 있는 기회 제공 프로그램(영화감상, 연극공연, 전시회 등)	99명	24%	97명	24%
독서활동 지원 및 독서교육 프로그램	141명	34%	71명	17%
지역사회 교류 및 이해를 위한 프로그램	19명	5%	26명	6%
정보 취약계층 지원 프로그램(장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민 등)	47명	11%	75명	18%
정보검색 및 이용 프로그램(컴퓨터, 인터넷, 영상편집 프로그램 교육 등)	23명	6%	77명	19%
기타	2명	0.5%	6명	1%
합계	417명	100%	405명	100%

① 문화활동을 누릴 수 있는 기회 제공 프로그램(영화감상, 연극공연, 전시회 등)(97명, 24%), ② 정보검색 및 이용 프로그램(컴퓨터, 인터넷, 영상편집 프로그램 교육 등)(77명, 19%), ③ 정보 취약계층 지원 프로그램(장애인, 저소득층, 장노년층, 농어민 등)(75명, 18%) 순서로 나타났다. 1, 2순위 응답을 종합한 결과, 안양시 공공도서관에서 프로그램 개발 시 가장 중요하게 고려해야 하는 사항은 ① 독서활동 지원 및 독서교육 프로그램, ② 문화활동을 누릴 수 있는 기회 제공 프로그램(영화감상, 연극공연, 전시회 등), ③ 평생교육 활성화 및 지원 프로그램(외국어교육, 기술강좌 등), ④ 정보 취약계층 지원 프로그램(장애인, 저소득층, 장노년층,

농어민 등), ⑤ 정보검색 및 이용 프로그램(컴퓨터, 인터넷, 영상편집 프로그램 교육 등) 것으로 파악되었다(〈표 29〉 참조).

4. 안양시 도서관 운영 및 발전 방향에 대한 전문가 인식 조사

4.1 질문 문항 구성

안양시 공공도서관 운영 및 발전 방향에 대한 지역 전문가 인식을 보다 구체적으로 확인하기 위해, 관련 선행 연구들을 바탕으로 필요한 질문 문항을 구성하고, 안양시 지역 전문가

6인을 대상으로 ZOOM을 활용한 비대면 FGI를 통해 면담 조사를 실시하였다. 코로나19 상황으로 비대면으로 진행된 FGI였기에 응답 내용의 정확한 분석을 위해 FGI 진행 시간 동안의 ZOOM 동영상 녹화 파일을 토대로 A4 기준 16페이지 분량의 녹취록을 작성해 분석을 수행하였다.

지역 전문가 섭외의 경우, 안양시의 도서관 운영 현황이나 관련 정책에 대한 어느 정도 지식을 갖추고 있는 전문가로 구성하기 위해 안양시 도서관운영위원회에 참여한 경험이 있거나, 안양시 도서관 정책 및 관련 사업 등에 참여해 본 경험이 있는 전문가들로 구성하였다. 구체적인 FGI 실시 현황 및 주요 질문 내용은 <표 30>과 같다.

4.2 조사 결과

4.2.1 안양시의 정체성 관련 의견

안양시 정체성에 대한 전문가 인터뷰 내용을 분석한 결과, '교육', '문화·예술', '교통' 등의 키워드로 요약할 수 있었다.

첫째, 안양시는 관내에 많은 초·중·고등학교 및 대학들이 위치해 있으며, 서울로 출퇴근하는 인구가 많은 베드타운(Bed Town)의 성격과 함께 자녀 교육에 관심이 높은 주민들이 많아 각종 학원가도 발달해 있기 때문에 '교육'이라는 키워드로 정리해 볼 수 있다.

둘째, 지역문화진흥법에 의해 문화체육관광부 주관으로 추진 중인 문화도시 사업과 관련해 2021년 안양시가 4차 법정 문화도시로 가

<표 30> 지역 전문가 인식 조사 수행 개요

구분	내용
조사 대상	안양시 지역 전문가 6인 - 안양시의원 - 안양작은도서관협회장 - 동화구연자원봉사단체장 - 안양문화예술재단 관계자 - 안양시인재육성재단 관계자 - 안양시작가협회 회장
조사 일시	2021. 8. 20(금), 10:30 - 12:00
조사 방법	비대면(ZOOM) 포커스 그룹 인터뷰
조사 내용	① 안양시의 정체성 ② 안양시 인구수 및 접근성 대비 도서관 수 적정성에 대한 의견 ③ 현재 안양시 공공도서관 중 재건축(리모델링) 되어야 한다고 생각하는 도서관 및 어떤 방향(공간 구성, 시설 등)으로 재건축(리모델링) 되었으면 하는지에 대한 의견 ④ 현 안양시 공공도서관이 다른 지역 공공도서관에 비교해 잘 운영되거나 보완해야 할 점 ⑤ 안양시 공공도서관 조직체계에 대한 문제점과 개선점 ⑥ 안양시 공공도서관 특성화 방향(특화도서관 건립 등) 및 브랜딩 방법에 대한 아이디어 및 제언 ⑦ 안양시 공공도서관의 독서문화 프로그램 운영 방향 및 제언 ⑧ 포스트 코로나 시대에 대비해 안양시 공공도서관이 더 지향하고 강화해야 할 서비스 등의 의견 ⑨ 작은도서관 운영 및 타 기관과의 협력 방안에 관한 관련 제언 ⑩ 향후 미래 공공도서관 운영 방안에 대한 제언

기 위한 서류 심사에 통과되었다. 또한 이전부터 도시 변화를 위한 안양 공공예술 프로젝트 (Anyang Public Art Project, APAP)가 장기적·안정적으로 진행되어 왔고, 시민들의 정주 의지가 강해지면서 지역 환경 및 도시 문화 환경에 대한 관심이 높아져 '문화·예술'을 주요 키워드로 꼽아볼 수 있다.

셋째, 안양은 일제 강점기부터 이어온 산업 도시로써 현재는 서울로 출퇴근하는 인구가 많은 '교통'의 요충지로 볼 수 있다.

다만, 안양시에 거주하지 않는 외지인들의 시각에서는 '안양'의 성격이 모호하게 받아들여지는 경향이 있고, '안양'이라는 명칭이나 위치 자체를 인지하지 못하는 경우도 많아 앞으로 안양시 정체성을 만들어 나가기 위한 시 차원의 노력이 필요하다.

4.2.2 안양시 인구수 및 접근성 대비 도서관 수 적정성 관련 의견

안양시 도서관 수의 적절성 및 신규 도서관 설립과 관련한 전문가 의견 수렴 결과, 물리적인 도서관 수를 늘이는 것도 중요하지만 그보다도 현재 있는 도서관이 위치해 있는 지역 특색을 접목한 도서관 서비스에 대한 고민과 함께 의정부 음악도서관과 같은 주제별 특화도서관에 대한 고민이 필요하다는 의견이 도출되었다.

이 중, 주제별 특화도서관과 관련해서는 지금까지 안양에서 운영해 왔던 공공예술 프로젝트와 관련해, 안양 지역 예술공원 내에 위치한 건축박물관이나 파빌리온 등의 시설을 활용해 건축과 공공예술 도서관을 특화하는 방안도 제안되었다. 또한 현재 안양시 작은도서관들에서 지역 마을 축제 및 경기도교육청과 연계한 '경

기 꿈의 학교' 프로그램을 통해 '안양의 보물찾기'라는 지역에 특화된 콘텐츠를 만들고 전시하는 프로그램도 운영하고 있어, 이와 관련해 안양이 가진 오래된 모습들을 새로운 이야기로 답을 수 있는 콘텐츠를 활성화하고, 자연경관이 좋은 안양의 특성을 살려 숲속 도서관 같이 특화하는 방안에 대해서도 논의되었다.

4.2.3 재건축되어야 한다고 생각하는 도서관에 대한 의견

안양시 내 초기 공공도서관으로 건립되었던 만안, 평촌, 호계도서관 등의 경우 현재 리모델링에 대한 이야기가 몇 년 전부터 있어 왔으나 실제 추진 논의만 지지부진하게 진행되어 온 상황이므로, 도서관 증장기 계획 수립에 맞춰 단계적인 리모델링에 대한 적극적인 실행이 필요하다는 의견이 제시되었다. 특히, 재건축되거나 리모델링 하게 될 도서관의 운영 방향으로, 현재 안양시 내 주요 문화 기관들과 연계해 특화 서비스를 개발해 운영하는 방안, 전통적인 조용한 도서관을 탈피해 모든 연령과 세대가 서로 소통하고 즐길 수 있는 활기찬 도서관으로의 공간 구성으로 가야 한다는 의견 등이 도출되었다.

4.2.4 타 지역에 비해 안양시 공공도서관에서 잘 하고 있는 점, 혹은 보완되어야 할 점

전반적으로 안양시 공공도서관은 지역사회에 충실한 도서관 서비스를 제공하고는 있으나 일부 지역의 경우에는 도서관 본연의 기능보다 개인 공부를 위한 열람실 위주로 운영되는 경향이 있다는 의견이 제시되었다. 장기적으로 그 지역의 문화를 만들어나가는 데 중요한 역할을 담당하는 기관이 도서관이므로, 앞으로 안

양시 도서관들의 리모델링이나 신축 논의 시 열람 공간 외에도 다양한 도서관 서비스를 고려한 열린 공간 구성에 대한 고민이 필요한 것으로 나타났다.

또한 일부 도서관의 경우는 주위 자연환경을 비롯해 전체적인 공간 배치 등이 잘 정돈되어 있다는 장점이 있으나, 도서관에서 운영되는 다양한 프로그램과 연계·활용할 수 있는 숲속 공간 등이 동떨어져 있고 일부 지속적인 민원이 제기되는 좁은 주차장 문제 등이 해결되지 못하고 있다는 점 등이 장기적으로 보완이 필요한 부분으로 파악되었다.

4.2.5 현재 안양시 도서관 조직체계에 대한 문제점과 개선점

안양시 도서관은 조직체계가 일원화되어 있지 않아 컨트롤타워 역할을 할 곳이 없어, 안양시 전반의 도서관 운영에 대한 정책 방향과 작은도서관 운영 활성화 등 협력 활동을 위한 체계적인 컨설팅과 지원이 부족하다는 점이 가장 큰 문제로 제기되었다.

현재 안양시 공공도서관은 평생교육원 내에 도서관 조직이 구성되어 있는데 체계적인 업무 지시와 중심 역할을 할 수 있는 부서가 부재해, 타 지역의 도서관 운영 조직과 비교해 안양시 조직 체계의 문제점을 진단해 보고 효율적인 도서관 운영을 위한 조직 개편 논의가 충분히 이루어져야 할 것으로 나타났다.

4.2.6 안양시 특성화 방향에 대한 의견 및 브랜딩 방안에 대한 아이디어

지역주민 설문조사 결과에서도 드러난 바와 같이, 안양시 내 각 지역 공공도서관들에서 운

영하고 있는 특화서비스가 일반 이용자들에게 각인되어 있지 않은 점, 또한 지역별로 특성화할 수 있는 주제들이 눈에 잘 띄지 않는다는 점을 가장 큰 문제로 꼽았다.

이와 관련해 현재 10개 도서관별로 특화 주제로 홍보하고 있는 관련 분야 도서 및 전시물들을 도서관에 들어서자마자 눈에 띄는 공간에 지속적으로 전시하고 운영하는 방안에 대한 고민이 필요하다는 의견이 제시되었다. 또한 현재 도서관들에서 장서 통계나 프로그램 운영 현황 등을 집계함에 있어 특화 주제에 대한 별도의 항목을 따로 관리하고 있지 않은 점 등을 고려했을 때 해당 분야 특화 도서 확충 및 독서문화 프로그램 개발 등에 대한 노력도 함께 이루어져야 할 것으로 파악되었다.

4.2.7 독서문화 프로그램에 대한 의견

안양시 공공도서관들의 독서문화 프로그램 중 아이들을 위한 프로그램의 개설 비율이 높는데 그 내용을 보면 대체로 머릿 속 지식만을 채우기 위한 내용으로 구성되어 있어, 안양시의 자연환경 등을 활용한 생태 체험 연계 프로그램과 같이 아이들의 인성과 감성을 개발할 수 있는 프로그램의 개설이 필요하다는 의견이 제시되었다.

또한 상대적으로 개설 비율이 낮은 청소년 층을 위한 독서문화 프로그램의 경우, 현재 정규 교육 체계에서 필요로 하는 중·고등학생들의 봉사활동 시간도 인정해 주면서 도서관 이용도 활성화 할 수 있는 프로그램 개발의 필요성에 대한 의견도 있었다. 단순히 도서 정리와 같은 봉사활동을 넘어 초·중·고등학교 학생들 간에 멘토-멘티로 운영 가능한 프로그램, 아이들의

독서 토론을 활성화 할 수 있는 활동과 연계한 프로그램 등이 관련 아이디어로 제안되었다.

아울러, 낮 시간대에 직장에 다니는 성인층들도 도서관에서 운영하는 프로그램을 이용할 수 있도록 운영 시간대를 다양화하는 방안, 전체 이용자 층을 살펴보았을 때 상대적으로 ‘남성’ 이용자들의 참여율이 낮기 때문에 이들의 참여를 활성화할 수 있는 프로그램 등에 대해서도 현장의 고민이 필요한 것으로 나타났다.

4.2.8 포스트 코로나 시대에 대비해 강화해야 할 점

2020년 코로나19 발생 이후로 도서관에서도 ZOOM을 이용한 비대면 교육 서비스가 많이 개발되었는데, 현재 상황이 종식되더라도 현재와 같은 비대면 서비스 방식은 변경하지 않고 계속 함께 운영해야 한다는 의견이 제시되었다. 특히, 코로나19가 장기화됨에 따라 교육계에서도 미술 수업 등 체험 및 실습이 필요한 프로그램들에 대해 비대면 교육을 접목하는 연구들이 계속 이어지고 있고, 학교 현장에서도 여러 가지 새로운 기술을 접목해 교육 활동을 활성화하는 방안에 대한 논의가 지속되고 있다. 따라서 도서관도 이러한 현실에 발맞춰 비대면 서비스가 가능한 콘텐츠를 지속적으로 개발하고 VR (Virtual Reality, 가상현실), AR (Augmented Reality, 증강현실), 메타버스(Metaverse) 같은 기술 적용 가능성에 대한 고민도 계속해야 할 것으로 판단된다.

4.2.9 작은도서관이나 타 기관과의 협력 운영에 대한 제언

작은도서관 활성화를 지원하기 위한 자체 교

육과정이나 컨설팅 프로그램을 만들어 토론장을 열어주고 자립을 도와주는 성남시, 군포시에 대한 도서관 현장 사례와 비교해, 안양시에서도 작은도서관 및 기타 기관과의 체계적인 협력 사업을 추진하고 관련 정책을 운영할 수 있는 조직 구성이 시급함이 다시금 강조되었다.

안양시는 공공예술 프로젝트 등 문화예술에 대한 투자를 지속적으로 해 왔으나, 그에 비해 전체적으로 문화예술 향유 및 관련 정보 공유를 위한 통합 플랫폼이 부족한 상황이다. 따라서 도서관 외에도 박물관, 미술관 등의 문화기관 및 다양한 교육기관들이 연계한 문화예술 프로그램들을 활성화시킬 수 있는 매개자 양성 교육 프로그램 같은 사업들에 대한 투자도 필요하며, 그러한 활동들을 확산시킬 수 있는 거점 기관으로써 각 지역에 산재한 72개 작은도서관들의 역할에 대해서도 큰 그림을 그려야 할 것으로 나타났다.

4.2.10 향후 미래 공공도서관의 운영 방안 제언

현재 안양시 내 중규모 혹은 대규모 도서관을 몇 개 신축하는 것도 좋지만, 보다 지역 생활과 밀착된 문화 사업도 할 수 있고 소규모의 읽을거리들도 제공하는 마을도서관 활성화 방안을 고려할 필요가 있으며, 이런 활동들을 현실화할 수 있는 각종 공모 사업들을 체계화 할 필요가 있다는 의견이 제시되었다.

또한, 4차 산업혁명 기술과 연계해 책 대출과 반납이 필요한 이용자들의 시간을 절약해 줄 수 있도록 스마트 도서관이나 드론 배달 등 다양한 신기술 도입에 대한 검토와 함께, 로봇을 이용한 도서관 서비스를 기획해 아이들의

호기심을 자극함으로써 도서관을 보다 친근하게 여기고 자주 이용할 수 있도록 하는 아이디어도 제시되었다.

아울러, 비대면으로 도서관 서비스를 이용하는 경우가 많아지면서 서가에서 직접 책을 살펴보고 대출하기 어려워진 점을 고려해 유튜브의 영상 추천 알고리즘과 같이 도서관 검색 서비스에서 이용자별 취향에 맞는 도서를 추천해주는 서비스를 접목하는 방안에도 제안되었다.

5. 결론 및 제언

2020년 코로나19 사태 이후 전 세계 다양한 영역들에서 생겨난 변화들은 도서관계에도 영향을 미쳤다. 코로나19 이전부터 지속적으로 언급되었던 4차 산업혁명 관련 신기술 역시 코로나19에 의한 비대면 상황에서 오히려 급속한 발전을 거듭해 가고 있으며, 전 세계 도서관들에서는 이러한 다양한 기술들을 활용해 비대면 상황에서도 운영 가능한 이용자 서비스 개발과 함께 전통적인 도서관 운영 방식에 대한 혁신적 변화를 모색하고 있다. 또한 국내 도서관들은 이러한 국내외 상황과 더불어 도서관발전종합계획과 독서문화기본계획 등의 정부 정책 목표와 연계해 각급 개별 도서관들의 내외부 환경의 특성을 고려한 중장기적인 목표와 실행 전략을 개발해야 하는 시점이라고 할 수 있다.

안양시는 1992년 만안도서관 건립 이후 현재까지 10개 공공도서관을 꾸준히 건립해 운영하고 있으며, 72개 작은도서관까지 포함해 지역 주민들 가까이에서 생활밀착형 문화공간으로써 그

역할을 충실히 수행해 오고 있다. 공공도서관 통계조사결과 보고서(문화체육관광부, 2021) 내용과 비교해 보더라도 안양시 공공도서관 장서(인쇄자료)는 1관당 162,031권으로 전국 공공도서관 1관당 101,148권에 비해 6만권 이상이 보유하고 있으며, 1인당 장서수 역시 2.95권으로 전국 평균 2.29권에 비해 높은 비율을 유지하고 있다. 하지만, 안양시 역시 2012년 공포했던 10개년(2012-2021) 계획(안양시도서관, 2012) 이후 현재의 도서관 운영 상황 전반을 돌아보고, 환경 변화에 따른 새로운 중장기 발전 계획을 수립해야 할 시점이라고 할 수 있다. 이와 관련해 본 연구에서는 안양시 지역 주민과 전문가들을 대상으로 설문조사 및 FGI를 실시해 안양시 도서관의 중장기 발전 방향 수립을 위한 기초 자료로 활용하고자 하였다.

본 연구에서 실시한 지역 주민 설문조사 및 지역 전문가 FGI 내용을 토대로 향후 안양시 중장기 발전계획 수립을 위한 주요 시사점과 논의사항들을 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 지역주민 설문 결과 안양시 공공도서관 이용률이 비교적 높은 데 비해, 주로 이용하는 서비스는 도서 대출·반납과 열람실 사용에 국한되는 것으로 나타났으며, 도서관에서 제공하고 있는 독서문화 프로그램을 이용해 본 적이 없다고 답한 비율도 높아 안양시 도서관에서 운영하는 다양한 이용자 서비스에 대한 적극적인 홍보와 프로그램 정보 제공, 서비스 이용 절차 간소화 등에 대한 현장의 개선 노력이 요구된다 하겠다.

둘째, 안양시 도서관에 대한 만족도는 82%로 매우 높은 수준이었으며, 일부 불만족하다고 답한 이유를 분석한 결과 원하는 신간 자료

가 부족하고, 책이 오래되고 낡았으며, 도서관의 접근성이 떨어진다는 의견 등이 도출되었다. 따라서 현재 안양시에서 계획 중인 기존 도서관의 리모델링과 신규 도서관 건립을 검토함에 있어 이용자 접근성을 높일 수 있는 방안과 함께, 훼손 및 오염된 장서에 대한 처리 및 신간 자료 구입에 대한 적극적인 투자가 필요한 것으로 나타났다.

셋째, 안양시에서 이미 2012년부터 장기 계획을 세워 운영하고 있는 특화도서관에 대한 지역 주민들의 인지도는 매우 낮은 것으로 분석되었다. 이와 관련해 타 지역에서 특화 서비스를 운영하는 우수사례를 벤치마킹해 도서관별로 특화 주제로 설정한 자료와 관련 프로그램을 활성화하고 적극 홍보할 수 있는 방안들을 도출할 필요가 있는 것으로 파악되었다. 전문가 의견에서도 제시된 바와 같이 각 도서관별로 특화 주제 자료에 대한 전시 공간을 확보하고, 적극적인 큐레이션 서비스를 제공하는 등의 노력이 필요하다. 특히, 안양시는 지금까지 운영해 왔던 공공예술 프로젝트를 바탕으로 지역의 건축물 등과 연계한 별도의 특화도서관 마련에 대해서도 고려할 수 있다.

넷째, 향후 안양시 공공도서관에서 앞으로 강화되었으면 하는 기능으로는 열람실 및 정보서비스실 등의 '지식정보센터'로서의 기능, 문화강좌 및 평생교육 프로그램 제공을 활성화하는 '평생교육센터'로서의 기능, 개별 학습 공간과 주차 시설 등을 제공하는 '생활편의센터'로서의 기능이 도출되었다. 지역주민 응답과는 달리 지역 전문가들의 경우에는 이용자 개인의 학습 공간이나 단순 자료 열람 공간이라는 인식을 벗어나 복합문화센터로써 기능해야 하는 전 세계 도서관

트렌드도 중요하다는 의견이 우세하였다. 안양시에서는 이러한 내용을 토대로 각 지역에 위치한 도서관 이용자들의 생활 반경과 주 이용 목적을 고려해 각 도서관의 위치와 지역적 특성을 바탕으로 한 공간 개편에 대해 고민해야 할 것이다.

다섯째, 안양시에는 10개 공공도서관 외에도 72개 작은도서관이 운영 중에 있으나 안양시 도서관 운영 조직 체계에 중앙 부서가 존재하지 않아 중장기 정책 수립과 실행의 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 구심점이 존재하지 못한다는 문제를 안고 있다. 이러한 조직 체계의 문제는 작은도서관을 비롯해 기타 안양시 내 문화 및 교육기관들과 협력 운영할 수 있는 다양한 사업들을 체계적이고 효율적으로 운영하는 데 걸림돌이 될 수 있다. 이와 관련해 장기적으로 안양시는 체계적인 도서관 운영 업무 지시와 중심 역할을 수행할 수 있는 조직 체계 구성을 위해 시의회 등 관련 거버넌스와의 적극적인 논의를 해야 할 필요가 있겠다.

본 연구는 안양시 공공도서관의 중장기 발전 계획 수립에 앞서 현재의 도서관 이용자들의 인식과 관계자들의 의견을 수렴한 연구로, 부산, 대전, 인천, 대구 등 타 지역에서 수행된 선행연구들과 마찬가지로 '안양시 공공도서관'의 현황과 특성을 고려해 정리되었기에 그 결과의 의미를 일대일로 비교하기는 어렵다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 기존에 안양시 도서관에서 자체적으로 조사·수립했던 2012년의 장기 발전계획과 달리 기존 타 지역에서 수행된 관련 연구들의 인식 조사 연구 내용들을 토대로 실제 도서관 관계자와 이용자들이 안양시 도서관의 운영과 서비스에 대해 평소 접하고 느껴왔던 의견들을 객관적인 시각에서 종합적으로 분

석한 결과라는 점에서 의미가 있다.

안양시는 1980년대 후반 평촌 신도시 개발 등으로 젊은 도시로써 인구 성장과 함께 발전을 거듭해왔으나, 2000년대 후반부터는 점차 인구가 감소하며 65세 노령인구 비율이 높아지는 구조로 변화하고 있다. 이에 안양시에서는 다시금 젊은 도시로의 재도약을 위해 2040년까지 청년층 비율을 전체 인구의 30% 이상으로 끌어올리기 위한 다양한 청년층 지원과 각종

교육 정책들을 적극적으로 표방하고 있으며, 문화예술 도시로 거듭나기 위한 다양한 사업들을 지원하고 있다. 안양시 공공도서관 역시 이러한 안양시의 정책 기조에 발맞춰, 본 연구에서 제시된 이용자 및 지역 전문가들의 요구 분석 내용을 기반으로 복합적인 문화 공간과 서비스를 제공하는 기관으로써 그 역할을 다 할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강은영 (2020). 공공도서관 건립의 타당성을 위한 이용자 인식조사 연구: 부산시 사상구를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 54(2), 79-104. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.079>
- [2] 경기도사이버도서관 (2020). 2020 경기도 공공도서관 연감. 경기: 경기도사이버도서관.
- [3] 과천시 (2018). 과천시 공공도서관 중장기 발전계획 수립 용역.
- [4] 김선애, 권나현 (2020). 구립 공공도서관에 대한 지역주민의 인식 및 요구에 관한 연구: 마포 구립 도서관 이용자를 대상으로. 한국문헌정보학회지, 54(2), 29-52. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.029>
- [5] 김포시 (2019). 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립 연구.
- [6] 노영희, 장인호, 강지혜, 김동석 (2021). 인천광역시 동구 도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 52(2), 1-24. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.1>
- [7] 노영희, 장인호, 강지혜, 신영지, 곽우정 (2020). 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 227-253. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- [8] 도서관정보정책위원회 (2019). 제3차 도서관발전종합계획(2019-2023).
- [9] 마포구 (2018). 마포구립도서관 중·장기 발전계획 수립 연구용역(2019-2023).
- [10] 문화체육관광부 (2021). 2021년('20년 기준) 공공도서관 통계조사 결과보고서.
- [11] 서대문구 (2020). 서대문구 도서관 중·장기 발전계획 수립.
- [12] 성남시 (2018). 성남시 공공도서관 중장기 발전계획.
- [13] 안양시도서관 (2012). 안양시 공공도서관 장기 종합발전계획 2012-2021(10개년).

- [14] 이희수, 김기영 (2014). 지역사회 특성에 따른 지역주민의 도서관 요구에 관한 연구: 3개의 지역유형을 중심으로. *정보관리학회지*, 31(1), 207-230.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.1.207>
- [15] 장덕현 (2020). 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구 분석. *한국문헌정보학회지*, 54(1), 51-70. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>
- [16] 장인호, 차주환 (2017). 공공도서관에 대한 천안 시민의 인식 조사 연구. *인문사회* 21, 8(2), 313-332.
<http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.8.2.17>
- [17] 정유경, 박성희, 권선영, 김보일, 구정화 (2021). 공공도서관에 대한 지역주민들의 인식과 요구 분석: 대전지역 공공도서관 이용자 및 비이용자를 중심으로. *한국문헌정보학회지*, 55(3), 239-258.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.239>
- [18] 조영완, 구정화 (2021). 대구 중구립 공공도서관 건립에 관한 주민인식 연구. *한국비블리아학회지*, 32(3), 115-143. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2021.32.3.115>
- [19] 하남시 (2019). 하남시립도서관 증장기 발전 종합계획 수립 연구.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, E. Y. (2020). A study on user's perception survey for the validity of establishment of a public libraries: focused on Sasanggu in Busan. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2), 79-104. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.079>
- [2] Gyeonggi-do Cyber Library (2020). 2020 Gyeonggido Public Library Yearbook. Gyeonggi: Gyeonggi-do Cyber Library.
- [3] Gwacheon City (2018). Mid- to Long-term Development Plans for Gwacheon Public Library.
- [4] Kim, S. A. & Kwon, N. (2020). Citizens' needs and perceptions of their municipal public library services. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2), 29-52. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.029>
- [5] Gimpo City (2019). A Study on the Establishment of Mid- To Long-Term Comprehensive Development Plans for Libraries in Gimpo City.
- [6] Noh, Y. H., Chang, I. H., Kang J. H., & Kim, D. S. (2021). Study on perceptions for establishing mid-to long term comprehensive development plan for libraries in Dong-gu, Incheon. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(2), 1-24.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.1>
- [7] Noh, Y. H., Chang, I. H., Kang J. H., Shin, Y. J., & Kwak, W. J. (2020). A study on the

- recognition of mid- to long-term comprehensive development plan for the library in Gimpo City. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(1), 227-253.
<https://doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- [8] Presidential Committee on Library and Information Policy of Korea (2019). The 3rd Comprehensive Library Advancement Plan(2019-2023).
- [9] Mapo-gu (2018). A Study on the Establishment of Mid- to Long-term Development Plans for Mapo-gu Library(2019-2023).
- [10] Ministry of Culture, Sports and Tourism (2021). 2021 (as of 2020) Public Libraries Statistical Survey Results Report.
- [11] Seodaemun-gu (2020). A Study on the Establishment of Mid- to Long-term Development Plans for Seodaemun-gu Library.
- [12] Seongnam City (2018). Mid- to Long-term Development Plans for Seongnam Public Library.
- [13] Anyang Municipal Library (2012). Long-term Comprehensive Development Plans of Public Libraries in Anyang City 2012-2021 (10 years).
- [14] Lee, H. S. & Kim, G. Y. (2014). Study on the needs of local residents for library services based on community characteristics: focusing on three types of local communities. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(1), 207-230.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.1.207>
- [15] Chang, D. H. (2020). Perceived needs of users toward public library services in Busan. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(1), 51-70.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>
- [16] Chang, I. H. & Cha J. H. (2017). A study on Cheonan citizens' awareness of public libraries. *The Journal of Humanities and Social Science*, 8(2), 313-332.
<http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.8.2.17>
- [17] Jeong, Y. K., Park, S. H., Kwon, S., Kim, B. I., & Koo, J. H. (2021). Citizens' perception, demands and expectations of their public library services in Daejeon. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(3), 239-258.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.239>
- [18] Cho, Y. W. & Koo, J. H. (2021). Citizens' perception on establishing a new public library in Jung-gu, Daegu. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 32(3), 115-143. <https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2021.32.3.115>
- [19] Hanam City (2019). A Study on the Establishment of Mid- to Long-term Development Plans for Hanam City Library.