



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

서울소재 복합시설 공공도서관의 이용자
만족도 및 인식에 관한 연구

2016년



한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

최 문 정

석사학위논문
지도교수 서은경

서울소재 복합시설 공공도서관의 이용자
만족도 및 인식에 관한 연구

Analysis of User Satisfaction and Perception
on Public Libraries in Complex Facilities in Seoul

2015년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

최 문 정

석사학위논문
지도교수 서은경

서울소재 복합시설 공공도서관의 이용자 만족도 및 인식에 관한 연구

Analysis of User Satisfaction and Perception
on Public Libraries in Complex Facilities in Seoul

위 논문을 문헌정보학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

최문정

최문정의 문헌정보학 석사학위논문을 인준함

2015년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

서울소재 복합시설 공공도서관의 이용자 만족도 및 인식에 관한 연구

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

최 문 정

공공도서관의 수가 급격히 증가하면서 공공도서관 부지를 마련하는데 어려움을 겪게 되자 새로운 형태의 공공도서관 즉, 타시설과 한 건물 혹은 한 대지에 같이 건립되는 복합시설 공공도서관이 부각되었다. 서울소재 공공도서관을 중심으로 살펴보면, 2014년을 기준으로 132개 공공도서관 중 절반에 가까운 64개관이 다른 시설과 복합 되어 건립·운영되고 있다.

이에 따라 복합시설 공공도서관에 대한 다양한 연구가 진행되었지만 지금까지 복합시설 공공도서관을 실제 이용하고 있는 이용자의 인식이나 만족도에 대한 분석 및 평가에 관한 연구는 없었다. 새로운 형태의 공공도서관 환경에 이용자의 지지와 지자체의 적극적인 지원을 받기 위해서는 도서관 이용자들의 기대와 요구, 그리고 인식을 정확히 파악하고 이를 바탕으로 한 도서관의 운영전략 및 건립방안이 세워져야 한다.

이에 본 연구에서는 복합시설 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관 이용만족도와 복합화에 대한 인식을 분석하였다. 그 결과 복합시설 공공도서관 이용자들은 복합시설 도서관을 이용하면서 인적자원, 정보자원, 서비스, 환경, 지역사회의 유대에 대해 대체적으로 만족하고 있으며, 복합화에 대해서도 긍정적으로 인식하고 있는 것을 확인 할 수 있었다.

또한 복합시설의 유형과 이용자 특성의 차이가 복합시설 공공도서관 이용

자의 만족도 및 인식에 영향을 미치는 지를 분석한 결과 복합시설 공공도서관 이용만족도에는 ‘도서관의 위치(층)’와 ‘이용자의 연령’ 및 ‘소속’이 그리고 복합화 인식에는 ‘이용자의 성별’과 ‘타시설 이용경험’이 영향을 미치고 있다는 것을 밝혔다. 이러한 만족도 및 인식의 차이를 유발시킨 요인과 타시설 복합유형에 따른 도서관 방문목적 및 불편사항, 복합화 시설의 선호사항 등을 심층 분석한 결과 도서관 위치(층), 개관년도, 도서관의 규모와 기능, 이용자의 도서관 이용목적과 타시설 이용여부가 복합시설 공공도서관의 이용만족도와 인식에 중요한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 또한 타시설로 인한 소음, 타시설의 특성 등에 대한 고려도 필요함을 알 수 있었다.

즉, 복합시설 공공도서관이 이용자에게 더 만족할 수 있는 환경과 서비스를 제공하기 위해서는 첫째, 도서관을 복합시설의 저층부에 위치시키고 청결한 시설 및 환경관리에 힘써야 한다. 타시설의 결합개수 또한 너무 많지 않도록 계획해야 한다. 둘째, 도서관의 계획·설계 단계에서부터 규모와 기능이 충족되도록 충분히 고려해야 한다. 셋째, 다양한 연령과 소속이 참여할 수 있는 프로그램과 서비스를 개발하고 복합시설 내 타시설과의 연계 활성화를 통해 도서관 활용을 높일 수 있도록 해야 한다. 넷째, 도서관과 복합할 타시설 고려 시 복합이용의 시너지 효과를 보일 수 있는 타시설을 먼저 고려해야 한다. 다섯째, 타시설로 인하여 발생하는 소음의 영향을 줄이기 위해 층을 나누어 도서관 영역을 구분하여야 한다. 여섯째, 타 시설과 공유할 수 있는 프로그램이나 가족활동이 가능한 프로그램 개발에 힘쓰고 홍보자료를 공동으로 제작하는 등 타시설과 동반적 활동과 발전을 이룰 수 있게 노력해야 한다.

본 연구에서 나타난 이용자들의 만족 평가 및 인식분석에 나타난 내용들은 복합시설 공공도서관의 현 실태를 분석한 자료라는 것에 의의가 있으며, 앞으로 복합시설 공공도서관의 발전적 방향을 모색하는 자료로 활용될 수 있을 것이다.

【주요어】 공공도서관, 복합시설, 복합시설 공공도서관, 이용만족도, 복합화 인식

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구의 범위와 방법	2
II. 이론적 배경	4
2.1 시설의 복합화	4
2.2 복합시설 공공도서관 관련 법령 및 시설의 구분 기준	8
2.3 공공도서관의 복합화 현황	10
2.4 복합시설 공공도서관 관련 선행 연구	13
III. 연구 방법	19
3.1 조사 방법	19
3.2 자료의 수집	25
IV. 분석 결과	30
4.1 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도 분석	30
4.2 복합시설 공공도서관 이용자의 인식 분석	44

V. 종합분석 및 제언	57
5.1 이용자의 일반적 의견	57
5.2 이용자 의견에 따른 심층 분석	60
5.3 제언	70
VI. 결 론	75
참고문헌	78
부 록	81
ABSTRACT	88



표 목 차

<표 1> 공공·문화체육시설의 구분	9
<표 2> 서울소재 복합시설 공공도서관 현황	21
<표 3> 설문지 구성 체계	22
<표 4> 공공도서관 이용만족도에 대한 설문문항 도출	23
<표 5> 공공도서관 복합화 인식에 대한 설문문항 도출	24
<표 6> 설문조사 항목의 신뢰도	25
<표 7> 조사대상 기관의 시설유형 구분에 따른 도서관 수	27
<표 8> 조사대상 공공도서관의 시설유형 구분	28
<표 9> 응답자 특성의 일반적 사항	29
<표 10> 복합시설 공공도서관의 이용자 만족도	30
<표 11> 복합시설 유형 및 이용자 특성에 따른 이용자 만족도	32
<표 12> 기능의 핵심성에 따른 만족도 비교	33
<표 13> 도서관 면적에 따른 만족도 비교	34
<표 14> 도서관 위치에 따른 만족도 비교	36
<표 15> 결합기관 수에 따른 만족도 비교	37
<표 16> 이용자 성별에 따른 만족도 비교	38
<표 17> 이용자 연령에 따른 만족도 비교	39
<표 18> 이용자 소속에 따른 만족도 비교	40
<표 19> 타시설 이용여부에 따른 만족도 비교	42
<표 20> 복합화에 대한 이용자 인식	44
<표 21> 복합시설 유형 및 이용자 특성에 따른 이용자 인식	45
<표 22> 기능의 핵심성에 따른 복합화 인식 비교	46
<표 23> 도서관 면적에 따른 복합화 인식 비교	47
<표 24> 도서관 위치에 따른 복합화 인식 비교	48
<표 25> 결합기관 수에 따른 복합화 인식 비교	49
<표 26> 이용자 성별에 따른 복합화 인식 비교	50
<표 27> 이용자 연령에 따른 복합화 인식 비교	51

<표 28> 이용자 소속에 따른 복합화 인식 비교	52
<표 29> 타시설 이용여부에 따른 복합화 인식 비교	54
<표 30> 도서관을 방문하는 주된 이유	57
<표 31> 복합시설 이용자의 불편사항	58
<표 32> 복합시설 이용자의 선호시설	59
<표 33> 복합시설에서 선호하는 층 수	60
<표 34> 도서관 위치에 따른 구분	61
<표 35> 도서관 위치에 따른 응답	62
<표 36> 이용자 소속에 따른 응답	63
<표 37> 타시설 이용여부에 따른 응답	65
<표 38> 타시설 유형구분	66
<표 39> 타시설 유형구분에 따른 전반적 이용만족도 및 인식	67
<표 40> 타시설 유형구분에 따른 응답	69

그림 목 차

<그림 1> 전국 공공도서관과 서울시 공공도서관 개관 수	10
<그림 2> 연도별 서울시 공공도서관 개관 수	11
<그림 3> 연구 진행 절차	19

I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

공공도서관은 지역주민에게 다양한 자원과 서비스를 통하여 지식, 정보, 그리고 창작물에 대한 접근을 제공한다. 또한 그 사회가 가진 문화를 축적하고 보존하며 사회구성원간의 커뮤니케이션을 형성·발전시키는 문화시설로써 사회가 변화하고 발달됨에 따라, 또 이용자의 요구에 따라 기능과 역할이 지속적으로 변화되어 왔다. 기존의 전통적 공공도서관에서는 인쇄매체를 중심으로 수집과 보존활동을 실시하고 수집한 정보를 이용자에게 제공하는 것을 주요 활동으로 하였다. 반면에 현대의 공공도서관은 전통적인 기능 외에 지역사회를 위한 평생교육의 장, 문화·여가의 장으로서의 역할과 다른 기관과의 연계 협력을 통한 서비스 개발까지 지역사회의 정보, 교육, 문화의 중심기관으로서의 역할이 강조되고 있다.

우리나라에서의 공공도서관의 변화는 1994년 국립중앙도서관의 ‘도서관의 탈공부방’ 선언을 계기로 시작되었다고 할 수 있다. 90년대 말부터 정보서비스의 다양화와 지역문화의 구성체로서의 공공도서관 역할에 대한 논의가 본격적으로 이루어지기 시작하였고, 2003년 공공어린이도서관 건립을 위한 ‘기적의 도서관’ 프로젝트의 영향으로 공공도서관에 대한 관심이 높아졌다. 이에 따른 국민들의 공공도서관에 대한 요구가 많아졌고 최근 10년간 공공도서관의 건립의 수가 급격히 증가되었다(류태현, 2015).

특히 서울소재 공공도서관의 수가 급격히 증가하면서 공공도서관 부지를 마련하는데 어려움을 겪게 되자 새로운 형태의 공공도서관 즉, 타시설과 한 건물 혹은 한 대지에 같이 건립되어 복합 시설물 안에 하나의 공간으로 구축되는 공공도서관이 부각되었다. 공공도서관을 중심으로 교육, 커뮤니티, 상업 등의 기능이 결합된 복합문화공간의 형태가 나타난 것이다. 서울소재 공공도서관을 중심으로 살펴보면, 복합시설 공공도서관이 2002년부터 본격적으로 증가하여 2014년 말을 기준으로 운영되고 있는 132개 공공도서관 중 절반에

가까운 64개관이 다른 시설과 복합 되어 건립·운영되고 있다.

이러한 공공도서관의 공간·시설간의 복합화는 이용자들의 이용 편리와 다양한 프로그램 및 정보의 접근 기회제공, 지역사회와의 교류·협력, 이용자들의 커뮤니케이션 도모, 열린 공간으로서의 편의성, 도서관 홍보효과 뿐 아니라 도서관 부지 확보와 건축예산 부족, 시설의 유지·관리의 합리화라는 물리적·재정적인 이유로 앞으로도 지속적으로 건립되고 운영되어질 것으로 보인다. 이와 같은 복합시설 공공도서관이 본격적으로 건립되면서 건축학과 실내디자인학 분야의 연구자들이 시설건립을 중심으로 복합시설 공공도서관에 대한 연구를 수행하였다. 즉 복합화에 따른 도서관의 공간구성(은경원, 2007; 송승언, 김석태, 2011; 장우석, 손광호, 2011), 타시설과의 조합형태 제안(류태현 외, 2014; 김영석, 2014) 복합화의 경향분석(서동훈, 임호균, 2014) 등이 주를 이루고 있다. 그러나 어느새 복합시설 공공도서관이 본격적으로 건립된지 10년이 넘었음에도 불구하고 이러한 공공도서관을 실제 이용하고 있는 이용자에 대한 분석 및 평가에 관한 연구는 없었다.

새로운 형태로 변화하는 공공도서관 환경아래서 이용자의 우호적인 지지와 시민 및 지자체의 적극적인 지원을 받기 위해서는 도서관 이용자들의 기대와 요구, 그리고 인식을 정확히 파악하고 이를 바탕으로 한 도서관의 운영전략 및 건립방안이 세워져야 한다. 이에 본 연구에서는 서울소재 복합시설 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관 만족도와 복합화에 대한 인식을 분석하였다. 특히 복합시설의 유형과 이용자 특성의 차이가 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도 및 인식에 영향을 미치는 지를 분석하여 앞으로 설립될 복합시설 공공도서관의 설립 및 도서관 운영 계획을 수립하는 도움을 주고자 한다. 또한 연구에서 나타난 이용자들의 만족 평가 및 인식분석에 나타난 내용들은 복합시설 공공도서관의 현 실태를 분석하는 자료로서 복합시설 공공도서관의 발전적 방향을 모색하는 자료로 활용될 수 있을 것이다.

1.2 연구의 범위와 방법

본 연구는 서울시에 소재하고 있는 64개의 복합시설 공공도서관 중 한정된

이용자를 대상으로 서비스하는 어린이도서관, 특수 주제만 서비스하는 영어도서관, 그리고 면적이 400m²이하인 공공도서관과 작은도서관을 제외한 총 28개관을 연구대상으로 하였다.

복합시설 공공도서관 이용자의 전반적인 만족도와 이용자의 복합화에 대한 인식을 파악하기 위하여 다음과 같은 연구질문을 설정하였다.

첫째, 복합시설 공공도서관 이용자의 도서관 만족도는 어느 정도인가?

둘째, 복합시설 공공도서관 이용자의 복합화에 대한 인식은 어떠한가?

셋째, 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도와 인식은 시설유형 및 이용자 특성에 따라 다른가?

복합시설 공공도서관 이용자의 만족도와 인식을 분석하기 위하여 다음과 같은 절차로 연구를 진행하였다.

첫째, 선행연구와 문헌고찰을 통해 복합화의 개념과 시설유형 분류의 기준을 정립한 다음, 조사대상 공공도서관이 공공문화체육시설의 분류기준에 따라 어떤 시설유형으로 분류되는지를 홈페이지와 인터넷 지도인 로드 뷰를 통해 확인하였다.

둘째, 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부의 ‘전국 도서관 평가지표 중 공공도서관 평가지표’를 기반으로 공공도서관 이용만족도 설문조사 문항을 도출하고 그 다음으로 선행연구와 예비조사를 통해 공공도서관의 시설 복합화에 대한 이용자 인식 문항을 추가하여 설문지를 구성하였다.

셋째, 조사대상 공공도서관 31곳 중 이용자 설문조사를 허락한 28곳의 공공도서관 이용자를 대상으로 각 40부씩 총 1,120부의 설문조사를 실시하고 이를 분석하였다.

넷째, 설문결과를 바탕으로 복합시설 유형과 이용자 특징에 따른 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도와 인식 차이를 통계적으로 검증하였다. 이렇게 밝혀진 만족도 및 인식의 차이를 유발시킨 요인과 타시설 복합유형에 따라 도서관 방문목적 및 불편사항, 복합 선호시설 등을 심층 분석하였다.

마지막으로 분석결과를 기반으로 하여 앞으로 설립될 복합시설 공공도서관의 설립 및 운영에 대한 방향을 제시하였다.

II. 이론적 배경

2.1 시설의 복합화

복합이라는 용어의 사전적 정의는 ‘두 가지 이상이 하나로 합침. 또는 두 가지 이상을 하나로 합침’으로(표준국어대사전, 2015) 고유기능을 가진 2개 이상의 시설이 동일건물 또는 동일대지 내에 건설되었을 때 그 시설이 복합되었다고 정의를 내릴 수 있다.

도시의 기능이 복잡하고 다양화되면서 시설에 대한 요구 증가와 대지 확보의 문제 등으로 단일기능의 건물로는 한계를 느끼게 되었고 생활상의 다변화에 대응할 수 있는 다용도 복합공간이 필요하게 되었다. 그리고 지방자치제 실시 이후 지역시설계획의 측면에서는 과거 중앙행정기관에 의해 관리·운영되었던 지역공공시설이나 지방 문화복지시설 등을 지역자치에 의해서 시설의 질적 제고와 다양한 요구를 만족시켜야 할 필요성이 생겼다. 최근에는 대지의 협소, 대지의 이용 효율성을 감안하여 시설들의 복합화가 늘어나고 있는 추세이다(은경원, 2007).

2.1.1 문화기관의 융합

1) 미디어테크

미디어테크는 아날로그 정보매체 뿐만 아니라 디지털 정보매체를 수용·저장하고 이용자에게 각종 정보이용의 기회를 제공하는 시설로 인쇄물, 사진, 비디오, 영화, 텔레비전 등 각종 정보미디어를 모아서 제공하는 미디어 도서관을 의미한다. 20세기 중반이후 정보통신기술의 발달로 정보의 ‘저장’에 대한 관점이 ‘접근’에 대한 관점으로 바뀌면서 정보의 개방화와 매체의 디지털화, 이용자의 요구 증대, 멀티미디어의 등장 등 인쇄매체 중심의 도서관이 이용자 서비스에 한계를 갖게 되면서 새로운 매체에 대한 접근과 활용을 극대

화하기 위한 프로그램과 공간상의 변화 요구로 출현하게 된 도서관이라고 할 수 있다.

프랑스에서 1970년대 중반에 영화가 비디오테이프를 통해 보급되면서 다양한 기능을 수용할 수 있는 시설이 필요하게 되어 캄브레(Cambrai)시의 시립도서관에 공식적으로 미디어테크라는 명칭이 건축물에 처음 사용되었고 1993년 프랑스 님스 미디어테크는 미디어도서관, 공공도서관, 미술관, 극장의 복합적 프로그램과 정보의 공공성과 개방성, 통합성을 강조하였다. 2005년 기준, 프랑스의 인구 2만명 이상 공공도서관의 명칭을 보면, 인쇄매체 중심의 바블리오테크가 전체도서관의 39%, 미디어테크가 57%, 기타 4%로 프랑스의 공공도서관이 미디어테크로 변모하고 있음을 알 수 있다. 여론을 형성하는 커뮤니티 공간으로서의 기능을 하고 있는 것이다(한국도서관협회 편, 2013, 재인용).

일본의 센다이 미디어테크는 정보기술을 바탕으로 IT를 적극적으로 수용한 디지털시대에 대비한 새로운 도서관으로 2001년에 개관되었다. 아트갤러리의 기능을 함께 가지고 있으며, 아날로그 매체인 책과 간행물, 디지털화 된 정보 및 음향 영상자료를 동시에 접할 수 있도록 구성되어 있다. 최첨단의 지식과 문화의 제공과 교류를 위한 장이며 이용자의 요구에 융통성 있게 봉사하는 새로운 유형의 문화시설이라 할 수 있다(한국도서관협회 편, 2013).

미디어테크는 전통적 도서관의 역할 뿐 아니라 인터넷과 멀티미디어로 대변되는 현대 정보사회에서 도서관이 새롭게 부여해야 할 기능과 형태에 대한 대안을 제시해주고 있다. 정보화 사회의 새로운 커뮤니티 공간으로서의 역할에 대한 모색이 시도되고 갤러리, 극장 등의 문화시설, 교육시설, 전시시설의 복합적 역할을 발견하게 되었다.

2) 라키비움

디지털 혁명의 흐름 속에서 지식정보에 대한 상호호환성이 강화되면서 자료 유형 간 정보의 구분과 관리방법의 경계가 무너지고 디지털환경의 이용자들은 원하는 정보를 유형과 관계없이 하나의 단일 접근점과 인터페이스로 한꺼번에 제공받기를 요구하게 되었다.

2008년 미국 텍사스대학의 메간 윈젯(Megan Winget) 교수는 복합문화기관의 유형으로 라키비움(Larchiveum)을 제안하였는데, 라키비움이란 용어는 도서관(Library), 기록관(Archives), 박물관(Museum)의 합성 조어로 세 기능을 복합적으로 수행하는 통합형수집기관이다.

라키비움은 도서·기록물·예술작품 등 각 자료가 가진 독특한 특성이 디지털화를 통해 관리방법이나 서비스방법에 구분이 없어지게 되고 미래에 어떤 유형의 매체가 생겨날지 모르는 상황에서 새로운 개념으로 등장한 기관 유형이다. 라키비움은 다양한 매체의 정보자원을 집약적으로 수용하여 서비스하는 기관을 지칭하며 현대의 복합문화 정보기관에 요구되는 조직의 기능모형이라 할 수 있다.

유럽과 북미지역의 도서관, 기록관, 박물관, 미술관 등의 문화기관들은 기관간의 데이터베이스를 검색 가능하게 하고 있으며 2002년 캐나다의 LAC (Library and Archives Canada)는 국립도서관(The National Library of Canada)과 기록관(The Public Archives of Canada)을 통합하여 창설되었으며 이는 국가도서관과 기록관을 통합한 최초의 사례이다. 유로피아나(Euro-peana)는 유럽연합(EU) 내 2,200여 개의 도서관, 기록관, 박물관과 시청각 자료센터 등의 문화유산기관들이 보유한 도서, 기록, 박물관자료, 미술품, 음악, 사진, 동영상 자료 등 2,300만종의 디지털 문화유산자원을 연결하여 서비스하고 있으며 지속적인 기술개발과 대상기관을 확대하려는 노력을 기울이고 있다.

2.1.2 공공도서관의 복합화

공공도서관의 복합화는 과거 자료열람을 중심으로 구성된 도서관 공간을 쉽고 편안히 드나들 수 있는 친근한 분위기의 열린 공간, 지식과 경험을 소통하고 교환하는 활기 넘치는 공간으로 변화하게 만들었다. 전통적 공공도서관이 ‘독립적’이고 ‘개별적’이라는 공간적 특성을 가지고 있었다면 오늘날의 공공도서관은 ‘공유’와 ‘개방적’이라는 공간적 특성을 지향하고 있는 것이다. 그 하나의 방향이 바로 디지털 정보기술과 자원, 전문적 정보서비스를 하나의 공

간에서 통합적으로 제공하는 ‘정보광장’의 확산이고 또 다른 방향은 여러 시설과 장소를 묶어 공간들의 집합 혹은 공간의 네트워크를 지향하는 ‘복합화’라고 할 수 있다(신승수, 임상진, 최재원, 2014).

공공도서관 복합화에 대한 개념은 공공도서관 기능의 다양화에 따른 ‘도서관 공간에 대한 복합화’와 대지의 부족이나 타시설과의 연계에 따른 ‘시설에 대한 복합화’로 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫 번째 도서관 공간에 대한 복합화는 공공도서관 기능의 다양화에 따른 공간의 변화를 이야기한다. 시대적 변화로 공공도서관의 역할이 변화되었고 이에 따라 오늘날의 공공도서관은 열람실, 서고 외 공연실, 전시실, 교육실 등의 기능이 복합되는 경향이 생겼는데 특히 새로운 미디어들의 발달로 인해 자료의 개념이 확장되면서 다양한 미디어를 흡수하게 되어 새로운 공공도서관의 모습이 나타나게 되었다(장우석, 손광호, 2011). 송승언, 김석태(2011)의 연구에서는 공간을 그 기능의 성격을 규정하는 프로그램이라는 관점으로 설명하여 서로 다른 고유성을 가진 복수의 프로그램이 하나의 도서관 내에서 상호 관계하는 것을 복합화로 정의한다. 은경원(2007)은 집합과 복합을 구분하여 설명하는데, 집합은 단일 용도의 시설들이 결합해서 하나의 건물로 구성되는 것을 의미하며 복합은 다양한 용도의 시설들이 결합해서 하나의 건물로 재구성된 것을 의미한다. 그래서 공공도서관의 구성요소를 도서관기능 공간인 열람, 전자정보, 교육·집회, 관리·업무, 서비스, 공용의 영역과 복합요소 공간인 전시, 감상, 체육, 상업으로 나누어 복합시설 공공도서관의 현황을 설명한다.

두 번째 의미의 복합화는 대지의 부족이나 타시설과의 연계에 따른 공공도서관 시설에 대한 복합화로 다른 용도의 시설과 한 건물에 있으며 복합화 된 것을 의미한다. 김선웅(1999)은 복합화의 개념을 물리적 차원의 복합화와 기능적 차원의 복합화로 분류하여 정의하고 있는데, 물리적 차원의 복합화는 다양한 공공문화복지시설을 동일 건물이나 동일 부지 내에 함께 설치하여 지역주민이 요구하는 문화복지서비스를 한 장소에서 제공하는 것을 의미하며 기능적 차원의 복합화는 동일 건물이나 동일 부지 내 입지 여부와 관계없이 지역주민이 요구하는 문화복지서비스를 시설 간의 유기적 연계를 통하여 효과적으로 제공하는 것을 의미한다. 류태현, 고재민, 임채진(2013)과 서동훈, 임

호균(2014) 역시 위의 복합화 범주를 사용하여 연구를 진행하였다. 또한 류태현(2015)은 공공도서관의 복합화를 ‘공공도서관 건립운영 매뉴얼(문화체육관광부, 2010)’에서 명시한 자료열람부문, 문화교육부문, 업무관리부문, 공용부문의 도서관 기능을 제외한 1개 이상의 타시설과 조합되어진 시설로 정의하고 있다. 김영석(2014)의 연구에서는 ‘복합용도건축물’이란 용어를 사용하였는데 공공문화시설로써 도서관을 포함하고 상업, 업무 등 각기 다른 독립적인 두 가지 이상의 용도가 존재하며 각 용도들이 물리적·기능적으로 통합되고 일관된 계획에 의해 개발된 건축물이라고 이를 정의하고 있다. 한편, 일부 공공도서관 내에 식당과 매점이 설치·운영 되는 경우에는 도서관과는 그 목적이 다른 시설이고 운영주체가 다르지만 일반적으로 도서관 운영과 서비스를 보조하는 시설로 인식하고 있고, 오랫동안 도서관과 함께 있는 시설이기 때문에 식당과 매점이 있는 건물은 복합시설로 보지 않았다.

김영석의 연구에서 설명한 복합화의 정의가 본 연구에서 사용하는 복합화의 정의와 맥락을 같이 하는 것인데 ‘복합용도건축물’이라는 용어가 보편적이지 않다고 판단하여 기존의 선행연구에서 보편적으로 사용된 ‘공공도서관 복합화’, ‘복합시설 공공도서관’이라는 용어를 각기 다른 독립적인 두 가지 이상의 용도가 존재하며 각 용도들이 물리적·기능적으로 통합되고 일관된 계획에 의해 개발된 건축물이라 정의하여 본 연구에서 사용하고자 한다.

2.2 복합시설 공공도서관 관련 법령 및 시설의 구분 기준

국토교통부령 제199호 「도시·군 계획시설의 결정 구조 및 설치기준에 관한 규칙」 제3조(도시·군 계획시설의 중복결정) 1항에 ‘토지를 합리적으로 이용하기 위하여 필요한 경우에는 둘 이상의 도시·군 계획시설을 같은 토지에 함께 결정할 수 있다. 이 경우 각 도시·군 계획시설의 이용에 지장이 없어야 하고, 장래의 확장가능성을 고려하여야 한다.’라는 복합화와 관련된 규정이 있는 것을 볼 수 있다. 또한 2항에서는 ‘1항에 따라 둘 이상의 도시·군 계획시설을 같은 토지에 함께 결정할 필요가 있는지를 우선적으로 검토하여

야하고, 공공청사, 문화시설, 체육시설, 도서관, 사회복지시설 및 청소년수련시설 등 공공·문화체육시설을 결정하는 경우에는 시설의 목적, 이용자의 편의성 및 도심활성화 등을 고려하여 둘 이상의 도시·군 계획시설을 같은 토지에 함께 설치할 것인지 여부를 반드시 검토하여야 한다.’라고 시설의 복합화에 대해 반드시 검토하여야 한다고 명시하고 있는 것을 볼 수 있다.

본 연구는 위 법령 도시·군 계획시설(교통시설, 공간시설, 유통 및 공급시설, 공공·문화체육시설, 방재시설, 보건위생시설, 환경기초시설)의 결정·구조 및 설치기준에 의해 구분된 ‘공공·문화체육시설’의 구분을 복합화 시설의 종류를 구분하는 기준으로 적용하였다.

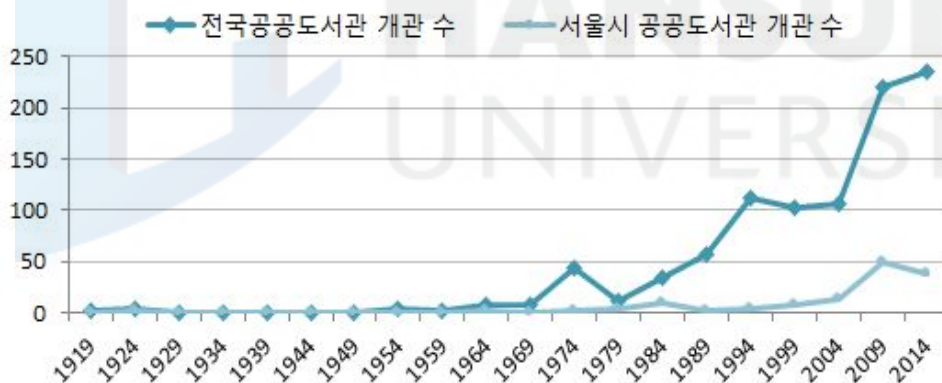
<표 1> 공공·문화체육시설의 구분

시설분류	시설 세부종류
학교	유치원, 초등학교, 중학교, 고등학교, 대학교(산업·교육·전문·방송·통신·방송통신·기술) 및 각종학교, 교육부장관의 승인을 받은 외국교육기관
운동장 및 체육시설	1. 골프장, 축구장, 야구장, 농구장, 당구장, 수영장, 사격장, 테니스장 등 각종 체육시설 2. 운동장, 체육관, 종합운동장
공공청사	국가 또는 지방자치단체의 청사, 주한외교관 공관, 교정시설(교도소, 구치소, 소년원 및 소년분류심사원), 동사무소, 우체국, 보건소
문화시설	공연장, 박물관, 미술관, 극장, 과학관, 전시관, 문화관
도서관	국립도서관, 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관
연구시설	과학·기술·학술·문화·예술 및 산업경제 등의 각종 연구시설
사회복지시설	아동복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 여성복지시설, 기타복지시설
공공직업훈련시설	직업훈련원, 직업전문학교
청소년수련시설	청소년수련관, 청소년수련원, 청소년문화의집, 청소년특화시설, 청소년야영장, 유스호스텔

공공·문화체육시설은 학교, 운동장, 공공청사, 문화시설, 체육시설, 도서관, 연구시설, 공공직업훈련시설, 청소년수련시설로 구분되는데, 구분이 비슷한 운동장과 체육시설을 하나로 정리하였다(참조 <표 1>).

2.3 공공도서관의 복합화 현황

국가도서관 통계시스템에 등록된 우리나라 공공도서관의 수는 2014년 말까지 943개관이다. 대구광역시립중앙도서관이 우리나라 최초의 공공도서관으로 1919년에 개관하였고, 서울 종로도서관(1920), 서울 남산도서관(1922)과 인천광역시미추홀도서관(1922)이 개관하였다. 이후 1963년 도서관법이 공포되면서 공공도서관 설립의 수가 조금씩 증가되기 시작하였는데 이는 지방자치제 실시와 1964년 교육자치제 실시, 1968년부터 1972년까지 경제개발 5개년 계획의 일부로 도서관 증설계획, 1984년 이후 문교부의 평생교육진흥 정책의 영향이라고 볼 수 있다.

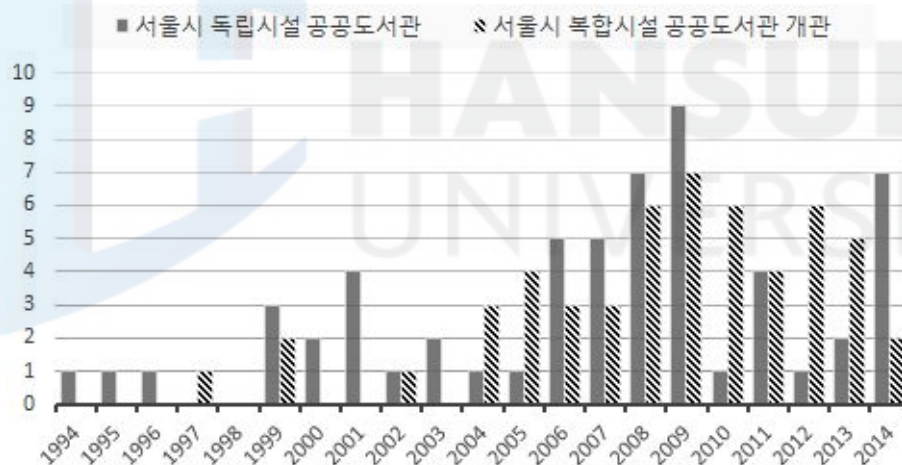


<그림 1> 전국 공공도서관과 서울시 공공도서관 개관 수

한편 1990년에 연도별 공공도서관 수가 예전보다 비교적 급격히 증가하는 경향을 보이기 시작하였는데, 1919년부터 1980년대까지 약 60년간 167개관에 불과했던 전국 공공도서관의 수 보다 많은 214개관이 1990년대에 건립되

었다. 이런 공공도서관 건립의 붐은 계속 이어지다 2006년부터 개관하는 도서관의 수가 눈에 떨 만큼 더욱 급격히 증가하여 2000년대에는 1990년대 보다 더 많은 326개관이 10년 만에 건립되었다. 그리고 그 증가 수는 지금까지도 계속 이어지고 있다(참조 <그림 1>).

이렇게 많은 도서관이 건립되어진 것은 1994년 도서관 및 독서진흥법이 제정되어 도서관에 대한 인식의 변화가 점차 이루어지고 2003년 시민단체인 ‘책 읽는 사회 만들기 국민운동’의 공공어린이도서관 건립 ‘기적의 도서관’ 프로젝트의 영향으로 지자체 및 국민들의 공공도서관에 대한 관심이 높아졌기 때문이다. 또한 전면 개정된 도서관법이 2007년부터 시행되고 2008년에는 대통령 소속 도서관정보정책위원회가 설치되어 ‘도서관발전종합계획’을 수립·발표하면서 국내의 도서관은 2000년을 전·후하여 많은 변화를 맞게 되었다고 할 수 있다. 이러한 경향은 서울시 공공도서관 건립과도 그 맥락을 같이 한다. 1960년과 1970년대부터 공공도서관 건립이 시작되어 1980년과 1990년대부터는 수가 점차 증가하다 2000년대부터 본격적으로 건립되기 시작한 것이다.



<그림 2> 연도별 서울시 공공도서관 개관 수

서울시 공공도서관 건립현황 20년을 독립시설과 복합시설로 나누어 자세히 살펴보면 서울시 복합시설 공공도서관이 1997년 1개관을 시작으로 2002년부터 본격적으로 설립되고 있는 것을 알 수 있다. 전통적 독립시설 도서관도 계

속적으로 설립·운영되고 있지만 복합시설 공공도서관이 두드러지게 나타났다. 20세기 중반이후 미디어시장이 확대되어짐에 따라 정보통신 기술도 발달하였고 이러한 정보환경의 급격한 변화는 이용자의 요구 증가, 멀티미디어의 다양화 등으로 공공도서관의 역할변화를 가져오게 된 것이다(참조 <그림 2>).

특히 2004년과 2005년 그리고 2010년과 2012년, 2013년도는 독립시설로 된 공공도서관 보다 복합시설로 건립된 공공도서관 수가 더 많았다. 2004년부터 최근 10년간 매해 평균 4개관이 복합시설로 건립되어 졌으며, 개관되는 공공도서관의 57%가 독립시설이 아닌 복합시설로 건립되었다. 2014년 말을 기준으로 서울시 132개 공공도서관 중 절반에 가까운 64개관이 복합시설 공공도서관이다. 공공도서관을 중심으로 교육, 커뮤니티, 상업 등의 기능이 결합된 새로운 복합문화공간의 형태가 나타났으며 새로운 공공도서관으로의 변화가 이루어지고 있음을 알 수 있다.

복합시설 공공도서관이 가지는 기능은 다음과 같다. 첫째, 두 개 이상의 물질이 결합하여 새로운 효과를 창출하는 시너지효과를 발휘 하듯, 복합문화시설로서의 공공도서관이라 함은 기존 도서관의 기능에 상호 보완적인 문화·교육·레저 등의 기능을 유기적으로 결합하도록 한다(권혁찬, 2012).

둘째, 좀 더 다양한 시설들과의 복합화를 통하여 도서관 내부프로그램 변화를 통한 복합화 이상의 넓은 의미의 복합화를 수행할 수 있도록 한다(서동훈, 임호균, 2014).

셋째, 대지와 공간의 효율적 이용, 대지 취득곤란, 관리운영의 합리화, 복합화에 의한 유지·관리의 합리화 등 물리적·재정적 이유와 건물의 효율적 이용과 지역주민에 대한 커뮤니케이션을 원활히 하고 다양한 시설의 이용기회를 제공하여 지역 커뮤니티 형성에 기여한다(은경원, 2007).

넷째, 자치단체가 도서관 건립과정에서 직면하게 되는 도서관 부지 확보와 건축예산 부족 문제를 동시에 해결해 주는 좋은 방안이 될 수 있으며, 이 외 도서관 인프라 확충 및 이용자의 도서관 접근성 제공, 이용자 계층의 확대의 기능을 가진다(김영석, 2014).

다섯째, 궁극적으로 도서관의 이용을 활성화시켜 지역 간 지식·정보 격차를 해소하고, 지역주민들의 문화적 복지에 대한 다양한 요구를 해소시킨다.

그래서 지역의 문화수준을 향상시키며, 만남의 장, 휴식의 장으로서 다양한 커뮤니티를 형성하게 하여 도시를 활기 있게 만들고 지역 주민들의 일체감과 자긍심을 높여 지역 간 경쟁력을 높이는 문화매개체로서의 역할을 한다(권혁찬, 2012).

복합시설 공공도서관은 도서관을 쉽고 편안히 드나들 수 있는 친근한 분위기의 열린 공간, 지식과 경험을 소통하고 교환하는 활기 넘치는 공간으로 변화하게 만들었다. 그리고 이러한 공공도서관 복합화 현상은 앞으로도 지속적으로 이어질 것으로 보인다.

2.4 복합시설 공공도서관 관련 선행 연구

국외 공공도서관의 복합화는 대부분 쇼핑센터 내에 자리 잡고 있으며 논문 또한 이와 관련된 연구가 대부분이다. Aabø & Audunson(2012)은 공공도서관이 시민들의 지역 커뮤니티 장소라고 설명하며 공공도서관이 어떻게 사회 활동과 만남의 장소로 활용되는지를 연구하였다. 그 결과 공공도서관 이용자는 매우 다양하며 도서관은 복합된 공간이며 이러한 도서관의 기능이 사회 통합에 기여하고 있다는 부분을 밝혔다.

Morris & Brown(2004)은 사서와 쇼핑센터 관리자 및 상점 관리자와의 인터뷰를 실시하였는데, 5개 도시에 있는 쇼핑센터 내 공공도서관의 연구를 기반으로 유통센터에 있는 공공도서관에 대한 잠재적인 이익에 대해 연구하였다. 쇼핑센터에 있는 공공도서관의 존재는 이용자의 수를 증가시키며, 쇼핑센터의 이미지에도 긍정적인 영향을 주고 있었다. 이런 사례를 기반으로 앞으로 도서관이 쇼핑센터와 협력하고 소통해야 하는 필요성에 대해 논하고 바람직한 설치 방법에 대해 제안하였다.

Ellen Forsyth(2006)는 전 세계 공공도서관의 수가 증가하고 있으며 특히 쇼핑센터에 있는 도서관들이 많은 사람들의 마음을 끌고 있다고 설명하였다. 이런 형태는 공공도서관 이용자와 쇼핑객들에게도 주차 편리라는 장점을 가지며 소매업자들과 도서관에게 상호 이익이 된다는 설명이다. 이 연구는 문헌

검토 및 호주의 뉴사우스웨일즈(New South Wales) 주 쇼핑센터 내 21개 공공도서관의 건축가, 센터 관리자, 상점 주인을 대상으로 한 사례 연구로 공공도서관의 복합화 현상이 도서관의 기회와 발전이라고 설명하며 쇼핑센터 내 공공도서관 설치에 대한 방안을 제시하였다.

공공도서관 복합화와 관련된 국내 연구는 건축학 및 실내디자인학 분야의 복합화의 경향분석, 공간구성 제안, 복합에 따른 기준 제안이 대부분이다.

김선웅(1999)은 공공문화복지시설 전반에 대한 복합화와 자치구간 격차 실태 등 도서관을 포함한 서울시 공공문화복지시설의 문제점을 분석하기 위하여 자치구의 시설현황자료를 분석하고 서울시에 복합된 시설들을 선정하여 현장조사와 시설운영자의 면접조사를 실시하였다. 그 결과 인구대비 공공문화복지시설이 절대적으로 부족하며, 자치구간 시설공급의 격차가 큰 것을 문제로 제시하였다. 그리고 복합된 시설들은 기능상 연계되지 않은 제한적 차원의 물리적 복합화였으며, 시설 운영자들 간에 시설활용 등의 협조체계가 미약하다는 것을 문제로 제시하였다. 그래서 관련 부서 간 협의과정의 의무화를 통한 복합시설 유도, 운영주체의 전문화 및 일원화, 운영의 자율성 보장, 자치구별로 다양하게 분포하고 있는 잠재적 공간을 활용한 소규모 복합화를 대응방안으로 제시하였다.

송승언, 김석태(2011)는 전국의 공공도서관 중 방문자 수가 30만 이상이고 연면적이 3,300㎡이상인 공공도서관 10개관을 대상으로 시대별 공공도서관 복합화에 따른 도서관 공간구조 변화 경향을 개관당시의 도면을 토대로 수평적, 수직적, 진입 동선에 따른 구성형태로 분석하였다. 또한 복합화에 의한 공간 간의 연결 관계와 구조의 변화를 파악하기 위해 J-graph로 도서관을 기능별로 나타내어 이를 통해 시대별 사회적 요구가 공간구성에 어떠한 영향을 주었는지를 분석하였다. 분석 결과 2001년도에 제도적으로 적용된 복합화는 90년대 말부터 사회적 요구에 의해 이미 공공도서관 계획에 반영되기 시작하였으며, 디지털 자료실은 시대적 요구가 급증하였던 2001년도를 전·후하여 공간의 중심에 위치하는 주체공간이었으나 사회가 발전하면서 2005년 이후에는 하나의 기능공간의 개념으로 인식이 격하되었음을 보여주었다. 그리고 도

서관공간구조의 통합적 공간중심은 관리자 우선에서 방문자, 그 후로는 공용 공간으로 이전되고 있음을 파악하였다.

장우석, 손광호(2011)는 유네스코 공공도서관 선언문을 발표한 1994년을 시점으로 국내 공공도서관의 복합화가 이루어진 것을 기초 사례조사를 통해 밝히고 2007년부터 2009년까지 개관한 전국 공공도서관의 수와 복합기능의 공간 현황을 살펴 현재 공공도서관의 복합화 경향을 밝혔다. 그 결과 문화, 정보, 서비스기능의 공간이 늘어나고 있으며 교육기능 공간은 낮아지고 있는 것으로 나타났는데, 이는 여가시간이 늘어나고 그 여가시간을 도서관에서 누리고 싶어 하는 이용자의 요구에 의한 결과로 분석하였다. 또한 최근 개관한 7개관의 공공도서관을 조사대상으로 선정하여 복합화에 의한 공간구성 형태에 대해 건물형태, 입구, 내부동선, 공간상호 위치관계를 기준으로 유형을 정리하여 복합화 공간구성 형태에 대해 종합적 특성을 정리하였다. 그 결과 도서관기능 공간과 복합기능 공간이 한 건물에 있는 건물일체형의 유형이 분리형의 유형 보다 높은 비율로 나타났고, 이용자의 출입과 긴급 상황 시 신속한 대피 등의 이유로 입구분리형 공공도서관의 유형의 비율이 높게 나타나고 있음을 복합화 공간구성 형태의 특성으로 정리하였다.

은경원, 김정희, 이상호(2006)는 복합시설 공공도서관의 다양한 공간들이 어떻게 유기적으로 복합되어 있는지 전국의 공공도서관 중 다양한 복합요소를 포함한 3곳의 공공도서관을 사례로 공간들의 연계성과 공간복합 형태를 분석하였다. 배치, 평면, 단면, 통로, 홀에 의한 유형으로 공간구성의 유형 분류를 시행하였고 이들 공간구성의 유형이 가지는 장·단점에 대해 각각 설명하였다. 그리고 추후 연구에서 이용자들의 만족도 조사를 시행하여 복합요소와 공간구성이 이용자와 어떠한 관계를 갖는지 분석하는 연구를 제안하였다.

서동훈, 임호균(2014)는 1990년 이후 건립된 공공도서관 중 ‘공공도서관 건립·운영 매뉴얼’에 명시된 공간구성 요소를 제외한 1개 이상의 시설과 복합된 55개 공공도서관을 대상으로 시설 유형 및 시설과의 조합유형을 지역별 특성을 중심으로 분석하였다. 공공문화체육시설의 분류기준과 조합개수별로 복합시설 유형을 분석하고 조합 형태는 수직적, 수평적, 수평·수직적 형태로

분석하였으며 분석을 통해 얻어진 결과로 지역별 특성을 반영한 공공도서관의 복합화 경향을 밝히고 그 특성을 도출하고자 하였다. 그 결과 도시화된 지역일수록 타시설 보다 도서관 부분의 면적 비율이 높고 건립대지 확보문제로 수직적 조합형태가 많으며 지역을 막론하고 문화시설 유형과의 복합화 비율이 증가하는 경향이 있음을 밝혔다.

류태현, 고재민, 임채진(2013) 역시 ‘공공도서관 건립운영 매뉴얼’에 명시된 공간구성 요소를 제외한 1개 이상의 기능으로 결합된 복합시설 공공도서관의 조합과 시설유형에 대해 살펴보았다. 시설 구분은 ‘공공문화복지시설’의 분류 기준을 따랐으며, 전국의 58개관을 선정하여 수직적, 수평적, 수직·수평 혼합으로 복합된 시설의 현황과 유형을 분석하였다. 그 결과 수평적 조합보다는 수직적 조합이 많으며 서울의 경우 주민센터와 조합된 경우가 가장 많고 경기도는 문화시설 및 사회복지시설과의 조합이 가장 많은 것을 알 수 있었다.

류태현(2015)는 공공도서관과 타시설의 복합화에 따른 지향점 및 국내도서관과 타시설과의 복합화에 따른 건립지침을 제공하고자 전국의 공공도서관 중 38개관을 대도시와 중소도시, 농산어촌으로 지역 구분하여 규모에 따른 비율을 살펴보고 타시설과의 연계성 및 건물 조합 형태를 조사하였다. 건물에 의한 분류, 입구에 의한 분류, 내부 동선에 의한 분류 세 가지 측면으로 도서관과 타시설과의 조합형태 분석을 실시하여 도서관과 복합시설과의 조합 형태를 도출하고 타입별로 시설간의 조합 시의 연계성 및 장점과 단점을 파악하여 분석하였다. 사용자의 요구평가 분석을 위해서는 도서관관리자, 복합시설이용자, 복합시설관리자를 대상으로 심층인터뷰 및 설문조사를 실시하여 조합 형태에 따른 사용자 요구 평가를 분석하였고 이를 바탕으로 복합화 계획과 시설유형에 따른 구성 지침을 제시하였다. 그 결과 도서관 시설과 복합되어지는 시설과의 연계성을 가지기 위해서는 전용 공간과 공용 공간 사이에 개방형 공간이 필요하며, 개방형 공간에는 도서관과 복합되어지는 시설과의 공유가 가능한 공공영역 및 공유프로그램이 가능한 시설들을 배치하여야 하며, 공간구성 계획 시 고려사항, 시설별 연계성, 시설 간 동선계획, 프로그램 연계성, 운영·관리 시스템의 5가지를 반영하여 계획해야 한다는 지침을 제시하였다.

공공도서관 복합화와 관련한 문헌정보학 분야의 연구는 김영석(2014)의 연구가 유일하다. 김영석은 우리나라의 효율적인 공공도서관 인프라 확충방안에 대한 모색의 일환으로 서울의 공립도서관을 대상으로 도서관 건축의 특징과 현황을 파악하고 얼마나 많은 도서관이 복합용도건축물 내에 설치·운영되고 있는지를 조사하여 그 결과를 바탕으로 우리나라 공공도서관 건립 정책의 문제점을 밝히고 그 개선점을 제시하고자 하였다. 이를 위해 서울시 공공도서관의 복합화 여부를 조사하여 55개관의 공공도서관을 복합용도건축물로 구분하고 이를 도서관 기능의 핵심성을 기준으로 도서관 중심, 타시설 중심, 균등비중으로 나누었다. 그 결과 타시설 중심이 70%, 도서관 중심이 23.6%, 균등비중은 7.3%였다. 그리고 도서관과 함께 복합건물을 구성하는 가장 많은 시설은 자치회관과 주민센터였다. 또한 도서관 면적과 공공도서관과 함께하는 개별 시설의 종류와 유형도 함께 분석하였는데, 도서관과 함께 복합건물을 구성하는 대표적인 핵심시설 유형은 ‘주민센터와 자치회관’, ‘어린이집, 청소년센터, 경로당’, ‘초등학교시설’, ‘시청, 구청, 시설관리공단’, ‘업무시설과 상업시설’ 이었다. 이를 바탕으로 복합용도건축물내 공공도서관 건립 시 반드시 사전에 그 지역에 복합건물형 도서관이 필요한지, 어떤 시설과 복합화를 하는 것이 바람직한지에 대해서 조사·분석이 선행되어야 하며, 도서관의 규모를 확대하고 최소한 2개 층 이상으로, 저층에 배치하고 이를 공공도서관 운영 및 서비스 평가 항목에 복합건물형 도서관 위치 영역을 추가하는 것을 제안하였다. 또한 상업시설, 학교시설, 관시설과의 복합사례가 적기 때문에 앞으로 이들 시설과의 복합화를 확대하는 것을 제안하였다.

앞으로 공공도서관의 복합화는 지속될 것이고 계속 건립될 것이다. 그래서 공공도서관 복합화에 관련된 연구가 진행되고 있는데 선행연구에서도 보았듯이 복합화의 경향분석, 도서관의 공간구성 제안, 복합에 따른 기준 제안에 관련한 연구와 같이 건축학과 실내디자인학에서의 연구가 주를 이루고, 문헌정보학의 김영석(2014) 연구 역시 실태와 현황조사를 통한 결론을 제시하는 것에 머물렀다.

복합시설 공공도서관의 이용자를 대상으로 한 연구나 복합시설 공공도서관의 서비스나 운영에 관련한 문헌정보학 분야에서의 연구는 아직 미비한 실정

인 것이다.

이에 본 연구에서는 서울시 복합시설 공공도서관을 대상으로 복합화 유형을 타시설의 유형에 따라 분류하고 그 유형과 이용자 특성에 따라 이용자 만족과 인식이 어떻게 다른지를 비교·분석하여 복합시설 공공도서관의 전반적 서비스 품질을 살펴보고 문제점을 파악하고자 한다.



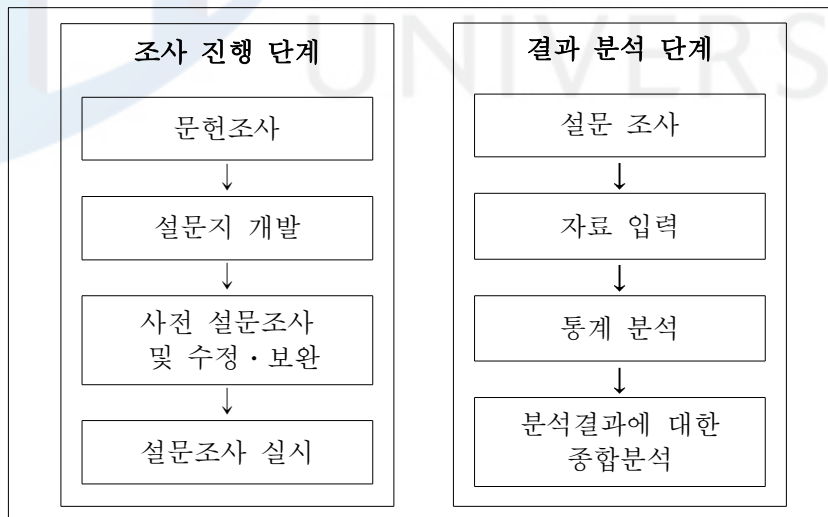
Ⅲ. 연구 방법

3.1 조사 방법

3.1.1 연구진행 절차

2000년을 전·후하여 사회적·문화적 환경 변화에 따라 국내 도서관의 공간은 개방되고 열린 공간으로 탈바꿈되고 도서관의 인프라 확립을 위한 방법으로 타시설과의 복합화가 이루어짐에 따라 사용자 및 사용의 중층성을 강조하게 되었다. 이에 본 연구에서는 서울시 복합시설 공공도서관 이용자의 도서관 만족도 및 복합화에 대한 인식을 파악하였고, 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도와 인식이 시설유형 및 이용자 특성에 따라 어떻게 다른지를 분석하였다.

본 연구를 수행하기 위해 <그림 3>에서 보여주듯이, 먼저 문헌조사를 기반으로 하여 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도 및 인식을 분석할 수 있는 설문지를 개발하였고, 다음으로 사전 설문조사를 실시한 후 설문지의 평가 문



<그림 3> 연구진행 절차

항을 수정·보완하여 최종 설문지를 완성하였다. 다음으로 설문대상의 기관을 선정한 후 한 달간 설문조사를 수행하였고, 수집된 설문지를 바탕으로 통계분석을 실시하고 분석결과에 대한 종합분석을 진행하였다.

3.1.2 연구대상 기관 선정

서울시에 소재하고 있는 공공도서관 중 한개 이상의 시설과 복합화 된 공공도서관을 선정하기 위하여 132개의 공공도서관에 대한 복합화 시설이 존재하고 있는지를 조사하였다. 다만 이용자의 편의를 위하여 설치된 식당과 매점은 운영주체 및 목적, 그리고 시설물면에서 공공도서관과는 다르지만, 일반적으로 도서관 운영과 서비스를 보조하는 시설로 인식되는 시설물로 간주되므로 분리된 시설물로 인식하지 않았다. 그 결과 서울시 25개의 자치구 가운데 동작구, 서대문구, 영등포구를 제외한 22개의 자치구에 64개관의 공공도서관이 복합화시설로 설립되었음을 알 수 있었다(참조 <표 2>). 즉 서울의 거의 모든 구에서 복합시설 공공도서관이 운영되고 있는 것으로 파악되었으며 단독시설 보다 복합시설로 된 공공도서관이 더 많이 운영되는 자치구는 강남구, 강북구, 강서구, 관악구, 광진구, 구로구, 마포구, 성북구, 송파구, 양천구 등 10곳이나 되었다.

다음으로 실제 연구대상을 선정하기 위하여 조사된 총 64개의 복합시설 공공도서관 중 만족도 및 인식 조사에 영향을 미칠 수 있는 작은도서관과 서비스 영역이 한정되거나 이용자가 한정된 도서관을 제외하였다. 따라서 먼저, 7개의 작은도서관과 공공도서관 사서배치기준 최소 면적인 330㎡에 못 미치거나 이와 유사한 면적을 지닌 도서관을 작은도서관으로 간주하여 도서관 면적이 400㎡이하인 도서관 19개를 제외시켰다. 다음으로 이용자가 한정된 5개의 어린이도서관 그리고 2개의 영어도서관을 제외하였다. 그 결과 31개의 복합시설 공공도서관이 분석대상으로 선정되었다. <표 2>에서 별표 표시가 된 도서관이 본 연구를 위하여 선정된 공공도서관이다.

<표 2> 서울소재 복합시설 공공도서관 현황

자치구	도서관명	자치구	도서관명
강남구	강남역삼푸른솔도서관*	구로구	꿈마을도서관*
	논현도서관	금천구	금나래도서관*
	대치도서관*		시흥도서관*
	도곡정보문화도서관*	노원구	화랑도서관*
	역삼도서관	도봉구	도봉1동어린이도서관
	정다운도서관		학마을다사랑도서관*
	즐거움도서관	동대문구	용두어린이영어도서관
	청담도서관	마포구	마포구립서강도서관*
	행복한도서관*		마포구립하늘작은도서관
강동구	강일도서관*	서초구	구립서초어린이도서관
강북구	미아문화정보도서관*	성동구	성동구립무지개도서관*
	솔샘문화정보서관*		성동구립성수도서관*
	송중문화정보도서관*		성동구립청계도서관*
	수유문화정보도서관*	성북구	달빛마루도서관*
강서구	강서영어도서관		석관동미리내작은도서관
	곰달래도서관*		정릉도서관
	길꽃어린이도서관		종암동새날어린이도서관
	꿈꾸는어린이도서관		해오름도서관
	등빛도서관*		거마도서관*
	우장산숲속도서관*	송파구	소나무언덕 잠실본동 작은도서관
	푸른들 청소년도서관*		소나무언덕2호작은도서관
관악구	관악문화관도서관*		소나무언덕3호작은도서관
	성현동작은도서관	양천구	송파어린이영어작은도서관
	은천동작은도서관		개울작은도서관
	조원도서관*		목마작은도서관
광진구	구의제3동도서관		신월5동도서관
	자양제4동도서관		신월디지털정보도서관*
	중곡문화체육센터도서관*	용산구	청파도서관
구로구	개봉도서관	은평구	상림마을작은도서관
	개봉어린이도서관	종로구	종로구아름꿈도서관*
	구로초주민전용도서관*	중구	남산타운문화체육센터 어린이도서관
	꿈나무도서관	중랑구	중랑구립면목정보도서관*

별표(*)표시가 된 도서관이 본 연구를 위하여 선정된 도서관임

3.1.3 설문지 설계

본 연구에서는 서울시 복합시설 공공도서관의 이용자를 대상으로 복합시설 공공도서관에 대한 인식, 이용만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 그리고 복합화 시설 이용자의 불편사항과 선호시설은 무엇인지를 조사하고 복합화 시설유형과 이용자 특징에 따라 차이가 있는가를 비교·분석하고자 설문조사 문항을 세 가지 영역 즉, 이용자 특성, 공공도서관 이용 만족도, 공공도서관 복합화에 대한 이용자 인식으로 나누었다(참조 <표 3>).

<표 3> 설문지 구성 체계

구성 내용	변 인	문항수	합 계
이용자 특성	일반적 특성	3	7문항
	도서관 이용횟수 및 방문목적	2	
	타시설 이용 여부	2	
공공도서관 이용 만족도	인적 및 정보자원	4	11문항
	서비스 및 시설환경	5	
	지역사회 유대	1	
	전반적 만족도	1	
공공도서관 복합화에 대한 이용자 인식	복합화에 대한 인식	10	14문항
	복합화로 인한 불편사항	1	
	복합화 선호시설	1	
	복합화 시 도서관 선호 층	1	
	복합화 선호여부	1	
총 문항 수			32문항

첫 번째 영역은 도서관 이용자의 특성에 관한 질문으로 이용자의 성별과 연령, 소속을 묻는 일반적 특성에 관한 문항과 월 평균 도서관 이용 횟수, 도서관을 방문하는 목적, 복합시설에 있는 도서관 외 타시설 이용 여부, 타시설을 이용한다면 이용하는 시설은 무엇인지를 묻는 7개의 문항으로 구성하였다. 6번 문항인 “어떤 타시설을 이용하는가”에 대한 질문에서는 도서관별로 복합화된 기관이나 센터를 제시하여 이용자가 도서관 이외에 이용하고 있는 시설을 파악할 수 있도록 하였다.

두 번째 영역은 복합시설 공공도서관을 이용하면서 느낀 만족도를 묻는 문항들로 설문문항을 도출하기 위해서 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부의 ‘2015 전국 도서관 평가지표’를 기반으로 설문조사 문항을 설계하였다. 2015 전국 도서관 평가지표 중 공공도서관 평가영역은 도서관 경영, 인적자원, 시설환경, 정보자원, 도서관서비스의 5가지 영역으로 구성되며 각 영역안의 세부 평가항목을 참고하여 설문조사 문항을 도출하였다(참조 <표 4>). 따라서 도서관 경영의 영역 중 교류·협력에 해당하는 지역사회 유대를 묻는 질문과 인적자원에 해당하는 사서의 배치와 사서의 전문성 및 태도에 관한 질문, 시설에 해당되는 도서관 장비의 적절성과 시설환경의 적절성에 관한 질문, 정보서비스에 해당되는 정보서비스, 전자서비스에 관한 질문, 독서·문화 정보격차해소에 해당하는 독서·문화 서비스에 관한 질문 총 11개의 문항으로 도서관 이용만족도 설문문항을 구성하였다.

세 번째 영역은 공공도서관 복합화에 대한 이용자 인식을 파악하기 위한 질문으로 이용자의 인식을 묻는 10개의 문항과 공공도서관 복합화로 인한 불편사항, 공공도서관과의 복합화를 선호하는 시설, 복합시설로 공공도서관을 건립할 시 도서관이 위치했으면 하는 건물의 층, 공공도서관 복합화에 대한 찬성 여부를 묻는 4개의 질문으로 총 14개의 문항으로 구성하였다.

<표 4> 공공도서관 이용만족도에 대한 설문문항 도출

평가영역	평가항목	도출된 설문문항
도서관 경영	계획·정책 연계	—
	교류·협력	지역사회의 유대
인적자원	인적자원	사서/지원의 배치 사서/직원의 전문성 및 태도
시설환경	시 설	도서관 장비의 적절성 시설 환경의 적절성
정보자원	장 서	도서 구성의 다양성 전자도서의 충분성
	정보자원 협력	—
도서관 서비스	정보서비스	정보서비스 전자서비스
	독서·문화 / 정보격차해소	독서·문화서비스

이용자를 대상으로 공공도서관 복합화에 대한 인식에 대해 설문조사를 실시한 연구는 거의 전무한 실정이다. 따라서 먼저 선행연구 분석을 통해 복합화에 대한 인식 평가 항목을 작성한 다음, 30명을 대상으로 예비조사를 실시하여 평가 문항을 수정·보완 하는 방법을 통해 인식조사 항목을 체계화하였다. 그 결과 이용과 관리의 용이성, 홍보성, 지역사회 유대, 확장성으로 복합화에 대한 인식 항목 10개가 도출되었다(참조 <표 5>).

<표 5> 공공도서관 복합화 인식에 대한 설문문항 도출

구 분	도출된 설문문항	출 처
이용과 관리의 용이성	도서관을 더 자주 이용하게 한다.	류태현 (2015) 장우석, 손광호 (2011) 김선웅 (1999)
	도서관 이용을 편리하게 한다.	김영석 (2014) 장우석, 손광호 (2011) 권혁찬 (2012), 김선웅 (1999)
	도서관의 환경관리를 더 효율적으로 하게 한다.	류태현 (2015) 장우석, 손광호 (2011)
홍보성	도서관 이용자를 확산시키게 한다.	김영석 (2014) 은경원 (2007) 김선웅 (1999)
	도서관 홍보에 도움을 준다.	류태현 (2015) 김선웅 (1999)
지역사회 유대	도서관을 지역주민의 커뮤니티 장으로 만든다.	류태현 (2015) 권혁찬 (2012) 은경원 (2007)
	도서관에 대한 지역주민의 만족도를 향상시킨다.	류태현 (2015) 은경원 (2007)
확장성	도서관 이외의 시설을 더 이용하게 한다.	류태현 (2015) 권혁찬 (2012) 김선웅 (1999)
	가족단위 활동을 가능하게 해준다.	은경원 (2007) 김선웅 (1999)
	다양한 정보 및 프로그램을 접할 수 있게 한다.	류태현 (2015) 권혁찬 (2012) 은경원 외 (2006) 김선웅 (1999)

3.1.4 설문조사 항목의 신뢰도 검증

본 연구에서 다문항 척도로 측정된 공공도서관 이용만족도와 인식조사 문항이 동질적인 문항들로 구성되어 실제 평가하고자 하는 대상을 측정할 수 있는지를 검증하기 위해 문항 간의 내적 일치도를 보는 크론바하 알파 (Cronbach's alpha) 계수를 산출하였다. 일반적으로 α 계수가 0.6이상이면 수용할 수 있는 것으로 판단하는데, <표 6>에서 볼 수 있는 것처럼 설문 항목 신뢰도의 Cronbach's α 계수가 0.8이상으로 나타나 평가 항목이 신뢰할 수 있는 수준으로 잘 이루어졌음을 확인 할 수 있다.

<표 6> 설문조사 항목의 신뢰도

구 분	항목 수	Cronbach's α
이용자 만족도	11	0.885
복합화 인식	10	0.896

3.2 자료의 수집

3.2.1 데이터 수집 및 분석 방법

데이터 수집을 위해 공공도서관 31개관을 조사대상 기관으로 선정하였으나 이용자 설문조사를 허락하지 않은 3개관을 제외하여 총 28개관의 공공도서관 이용자를 대상으로 2015년 8월 10일부터 9월 20까지 1개관 당 40부씩 총 1,120부의 설문지를 배포하였다. 응답자의 이해를 돕기 위해 설문 시 복합화에 대한 개념은 구두로 설명하였다. 수집된 설문지는 851부로 회수율은 76%였으며, 이 중 불성실한 응답자를 제외한 840부의 데이터를 분석하였다.

복합화 시설유형과 이용자 특성에 따른 복합화에 대한 이용자 인식 차이 및 도서관 이용만족도 차이의 유의성을 통계적으로 검증하기 위하여 통계처

리는 SPSS 22.0v 프로그램을 사용하였다. 시설유형과 이용자 특성에 따른 집단 간 차이검증을 위해 독립표본 t검정(Independent sample t-test)과 일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 사용하였다. 또한 사후검증을 위해서는 Scheffe 검증을, 전체표본의 순위응답을 분석하기 위해서는 가중치분석을 실시하였다.

3.2.2 조사대상 기관의 시설유형 구분

본 연구는 복합시설 공공도서관 시설유형에 따른 만족도와 인식의 차이를 분석하기 위하여 선정된 28개 공공도서관을 ‘도서관의 핵심성’, ‘도서관 위치’, ‘도서관 면적’ 그리고 ‘복합된 타시설 개수’ 별로 분류하였다. 각각의 유형을 파악하기 위해 1차적으로 홈페이지와 인터넷 지도인 로드 뷰를 통해 확인하였고 2차적으로는 각 도서관을 방문하여 시설유형의 특성을 조사하였다.

먼저 도서관 기능의 핵심성은 김영석(2014)의 연구를 참고하여 도서관 중심의 시설, 타시설 중심의 시설, 균등비중의 시설로 나누었다. 즉 도서관과 타시설이 복합시설로 구성될 때 복합건물의 주 용도가 도서관 운영과 서비스 인지, 도서관이 아닌 다른 시설의 기능이 건물의 핵심인지, 도서관과 다른 시설의 비중이 균등한지에 따라 시설유형을 구분하였다. 그 결과 복합건물의 주 용도가 도서관 중심의 복합시설인 경우가 8개관(29%)이었고, 도서관이 아닌 다른 시설의 기능이 복합시설에서 중심으로 나타난 시설이 역시 8개관(29%)이었다. 또한 균등비중인 복합시설이 12개관(42%)으로 균등비중인 도서관이 가장 많았다.

두 번째로, 복합시설 공공도서관 관련 선행연구와 도서관 이용만족도 요인으로 다루어진 도서관 위치(층)에 따라 구분하였다. 건축용어사전(현대건축관련용어편찬위원회, 2011)에서 저층은 “건물 높이가 낮은 것”, 저층 주택은 “일반적으로 건물의 층수가 1,2층 정도의 주택”으로 정의되어 있어 도서관을 1~2층의 저층부와 3층 이상의 고층부로 구분하였다. 그 결과 복합시설에서 도서관이 1~2층 저층부에 위치한 곳은 11개관(39%)이었고 3층 이상 고층부에 위치한 도서관은 17개관(61%)으로 고층부에 위치한 공공도서관이 많았다.

세 번째로, 28개의 도서관을 면적으로 구분하였다. 도서관법시행령 제3조와 관련된 ‘도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준’에 공립 공공도서관 건물면적 기준이 봉사인구 2만 이상~5만미만은 660㎡이상, 5만 이상~10만미만은 990㎡이상으로 제시되어 있어, 구분의 편의상 700㎡미만의 면적을 가진 도서관을 소규모 도서관으로, 700㎡이상~1000㎡미만의 면적을 가진 도서관을 중간규모의 도서관, 마지막으로 1000㎡이상의 면적을 가진 도서관을 대규모 도서관으로 구분하였다. 그 결과 소규모 도서관은 8개관(29%)이었고, 중간규모와 대규모의 도서관은 각각 10개관(35.5%)으로 나타났다.

마지막으로 복합화 된 타시설의 개수에 따라서 28개의 도서관을 1개나 2개의 시설과 같이 있는 복합시설과 3개 이상의 시설과 같이 있는 복합시설 두 개의 그룹으로 나누었다. 1개에서 2개의 시설과 같이 있는 복합시설과 3개 이상의 시설과 같이 있는 도서관 모두 14개관이었던. 복합화 된 타시설의 종류를 살펴보면 공공청사와 복합된 도서관이 18개관으로 가장 많았으며 사회 복지시설과 복합된 도서관은 7개관, 문화시설과 복합된 도서관은 4개관이 있었다. 그 외에는 청소년수련시설, 체육시설, 공공직업훈련시설, 학교 등과 복합된 도서관이 있었다.

<표 7>은 시설유형별 도서관 분포를 보여주는 것이고 <표 8>은 각각 도서관의 시설유형별 특징을 설명해주고 있다.

<표 7> 조사대상 기관의 시설유형 구분에 따른 도서관 수

시설유형	구 분	도서관 수(%)
기능의 핵심성	도서관중심	8(28.6)
	균등비중	12(42.8)
	타시설중심	8(28.6)
도서관 위치	저층부(1~2층)	11(39.2)
	고층부(3층이상)	17(60.8)
도서관 면 적	400㎡~700㎡(소)	8(28.6)
	700㎡~1000㎡(중)	10(35.7)
	1000㎡이상(대)	10(35.7)
복합화 된 타시설의 개수	1~2개의 시설과 복합	14(50.0)
	3개 이상의 시설과 복합	14(50.0)

<표 8> 조사대상 공공도서관의 시설유형 구분

연번	지역	도서관명	핵심성	위치	면적(㎡)	타시설의 개수
1	강남구	강남역삼푸른솔도서관	타시설중심	고층부	소(568)	2
2	강남구	대치도서관	타시설중심	고층부	소(580)	9
3	강남구	도곡정보문화도서관	도서관중심	고층부	대(2,930)	4
4	강남구	행복한도서관	타시설중심	고층부	소(434)	1
5	강동구	강일도서관	균등비중	고층부	대(1,207)	3
6	강북구	미아문화정보도서관	타시설중심	고층부	중(751)	4
7	강북구	솔샘문화정보서관	도서관중심	고층부	중(945)	1
8	강북구	송중문화정보도서관	도서관중심	저층부	소(511)	1
9	강북구	수유문화정보도서관	균등비중	저층부	중(951)	1
10	강서구	곰달래도서관	균등비중	고층부	대((1,641)	6
11	강서구	등빛도서관	도서관중심	저층부	대(2,282)	1
12	강서구	우장산숲속도서관	타시설중심	고층부	소(402)	4
13	강서구	푸른들청소년도서관	도서관중심	저층부	중(708)	1
14	관악구	관악문화관도서관	균등비중	저층부	대(4,802)	1
15	관악구	조원도서관	균등비중	고층부	중(753)	1
16	구로구	구로초주민전용도서관	타시설중심	고층부	소(460)	1
17	금천구	금나래도서관	균등비중	저층부	중(918)	5
18	금천구	시흥도서관	도서관중심	저층부	대(2,190)	3
19	노원구	화랑도서관	균등비중	저층부	중(937)	2
20	도봉구	학마을다사랑도서관	도서관중심	저층부	대(2,129)	3
21	마포구	마포구립서강도서관	균등비중	고층부	대(1,144)	2
22	성동구	성동구립무지개도서관	타시설중심	고층부	소(469)	12
23	성동구	성동구립성수도서관	타시설중심	고층부	중(1,014)	3
24	성동구	성동구립청계도서관	균등비중	고층부	대(1,190)	4
25	성북구	달빛마루도서관	균등비중	저층부	중(829)	9
26	양천구	신월디지털정보도서관	균등비중	고층부	중(841)	4
27	종로구	종로구아름꿈도서관	도서관중심	저층부	소(468)	1
28	중랑구	중랑구립면목정보도서관	균등비중	고층부	대(1,234)	1

3.2.3 응답자 특성

설문에 응답한 840명 중 남성과 여성은 각각 420명(50%)이었으며 연령별로 나누어 보면 10대가 140명(17%), 20대가 237명(28%), 30대 167명(20%), 40대 173명(20%), 50대 이상이 123명(15%)이었다. 소속별로 살펴보면 중·고등학생 136명(16%), 대학·대학원생 165명(20%), 직장인 175명(21%), 비직장인 364명(43%)으로 비직장인의 응답자가 가장 많았고 도서관을 이용하면서 타시설도 이용하는 사람은 346명(41%), 타시설을 이용하지 않는 사람은 494명(59%)로 복합시설에 내에 있는 공공도서관이지만 도서관만 이용하는 사람이 더 많은 것을 알 수 있었다(참조 <표 9>).

<표 9> 응답자 특성의 일반적 사항

항 목	구 분	응답자 수(%)
성 별	남 자	420(50.0)
	여 자	420(50.0)
연 령	10대	140(16.7)
	20대	237(28.2)
	30대	167(19.9)
	40대	173(20.6)
	50대 이상	123(14.6)
소 속	중·고등학생	136(16.3)
	대학·대학원생	165(19.6)
	직장인	175(20.8)
	비직장인	364(43.3)
타시설 이용여부	이용한다	346(41.2)
	이용안한다	494(58.8)

IV. 분석 결과

4.1 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도 분석

4.1.1 복합시설 공공도서관의 이용자 만족

이용자들은 복합시설 공공도서관을 이용하면서 모든 영역에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 공공도서관 만족도를 평가하는 요소별로 살펴본 결과 인적자원 영역에 대해 가장 만족하고 있으며 특히 ‘사서/직원의 배치’(3.90)에 대해 가장 높게 만족하고 있는 것으로 나타났다. 그 다음은 ‘시설환경의 적절성’(3.82)과 ‘정보서비스’(3.79), ‘독서문화서비스’(3.68) 순으로 높은 만족을 하고 있었다. 가장 낮은 만족도를 보인 영역은 정보자원 영역으로 ‘전자도서의 충분성’(3.13)과 ‘도서구성의 다양성’(3.43)이 다른 항목 보다 만족도 점수가 낮았다. 한편 28개의 복합시설 공공도서관을 개관년도로

<표 10> 복합시설 공공도서관의 이용자 만족도

구 분		만족도 평균점수			
항 목	개관년도	1999~2006	2007~2014	전체	영역별
인적자원	사서의 배치	3.77	3.94	3.90	3.87
	사서의 전문성 및 태도	3.66	3.91	3.85	
정보자원	도서 구성의 다양성	3.47	3.41	3.43	3.28
	전자도서의 충분성	3.10	3.14	3.13	
서비스	정보서비스	3.72	3.81	3.79	3.68
	전자서비스	3.46	3.63	3.59	
	독서문화서비스	3.57	3.72	3.68	
환경	도서관 장비의 적절성	3.51	3.70	3.65	3.73
	시설 환경의 적절성	3.56	3.91	3.82	
지역사회	지역사회의 유대	3.55	3.66	3.63	3.63

나누어 두 그룹간의 도서관에 대한 만족도를 비교한 결과 ‘도서구성의 다양성’을 예서는 개관한지 오래된 도서관 이용자가 더 만족하고 있음을 알 수 있었다. 이는 개관한지 오래된 도서관일수록 장서량이 많기 때문으로 보인다. 이 항목을 제외하고는 최근에 개관된 복합시설 공공도서관의 이용자가 더 만족하고 있음을 알 수 있었는데, 특히 인적자원과 도서관환경에 대한 만족도가 높았다(참조 <표 10>).

<표 11>는 복합시설 유형 및 이용자 특성별로 복합시설 공공도서관 이용만족도의 항목평균과 도서관 만족도 문항 11번의 전반적 만족도 응답의 평균점수를 보여주는 것으로, 항목평균 만족도 점수를 살펴보면 그룹간의 큰 차이는 보이지 않았다. 다만 도서관 중심(3.67) 및 균등비중(3.68)의 복합시설 공공도서관 이용자가 타시설 중심의 도서관 이용자(3.55)보다 더 만족하였고, 1000㎡이상의 규모를 가진 도서관의 이용자(3.70)가 700㎡이상~1000㎡미만의 규모(3.65)와 400㎡이상~700㎡미만의 규모(3.56)의 이용자보다 더 만족하고 있는 것을 알 수 있었다. 또한 고층부(3.58) 보다는 저층부(3.74)에 위치한 도서관의 이용자가, 1개에서 2개 이상의 타시설과 결합된 도서관(3.61) 보다 3개 이상 타시설과 결합한 도서관 이용자(3.67)가 그렇지 않은 도서관의 이용자보다 더 많이 만족하고 있음을 알 수 있었다. 또한 10대(4.00)와 중·고등학생(4.00)이 가장 만족하고 있는 반면, 50대 이상의 이용자(3.50)와 직장인(3.53)이 가장 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 한편 남자와 여자 그리고 타시설 이용 경험에 있는 이용자와 그렇지 않은 이용자 간의 만족도 차이는 전혀 없는 것으로 나타났다.

전반적 만족도는 항목평균 만족도 보다 모든 구분에서 점수가 높게 나타났으며 ‘기능의 핵심성’과 ‘면적’을 제외하고 항목평균 만족도와 비슷한 결과가 나온 것을 확인 할 수 있었다. 기능의 핵심성에 따라서는 도서관 중심의 도서관 이용자(4.05)가 가장 만족하였고 다음으로 타시설 중심의 이용자(3.98)가 균등비중의 복합시설 공공도서관 이용자(3.92)보다 더 만족하고 있었다. 또한 면적에 따라 1000㎡이상의 규모를 가진 도서관(4.04) 다음으로 400㎡이상~700㎡미만의 작은 규모 도서관 이용자(3.96), 700㎡이상~1000㎡미만의 중간 규모 도서관 이용자(3.94) 순으로 전반적 만족도가 높게 나타났다.

<표 11> 복합시설 유형 및 이용자 특성에 따른 이용자 만족도

복합시설 유형		항목평균 만족도	전반적 만족도	이용자 특성		항목평균 만족도	전반적 만족도
기능의 핵심성	도서관중심	3.67	4.05	성별	남자	3.64	3.99
	균등비중	3.68	3.92		여자	3.64	3.98
	타시설중심	3.55	3.98	이용자 연령	10대	4.00	4.28
면적	소	3.56	3.96		20대	3.66	4.07
	중	3.65	3.94		30대	3.52	3.83
	대	3.70	4.04		40대	3.55	3.91
도서관 위치	저층부	3.74	4.08		50대이상	3.50	3.80
	고층부	3.58	3.92	소속	중·고등학생	4.00	4.27
					대학생	3.62	4.02
결합 기관수	1-2개	3.61	3.95		직장인	3.53	3.85
	3개 이상	3.67	4.01		비직장인	3.57	3.93
				타시설 이용여부	이용	3.64	3.98
					비이용	3.64	3.99

4.1.2 복합시설 유형에 따른 만족도 비교

1) 도서관 기능의 핵심성에 따른 만족도 비교

복합시설에서 핵심적인 역할을 하는 공공도서관의 이용자가 그렇지 못하는 공공도서관의 이용자보다 도서관의 인적자원, 시설환경, 정보자원, 도서관서비스, 지역사회의 유대 면에서 더 만족할 것이라는 가정아래 평가지표별 만족도를 비교·분석하였다. <표 12>에서 보여지듯이, 균등비중 공공도서관의 ‘사서의 배치’ 항목에서 가장 높은 만족도 값(3.95)이 보여졌고 가장 낮은 만족도 값은 타시설 중심 공공도서관의 ‘전자도서의 충분성’(3.07)에서 나타났다.

또한 도서관 기능이 중심인 시설의 이용자들은 ‘시설환경의 적절성’(3.94), 인적자원 영역인 ‘사서의 배치’(3.88), ‘사서의 전문성’(3.88)에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 도서관 기능이 균등하게 배치된 시설의 이용자들은 앞서 언급한 사서의 배치 항목 외에 ‘사서의 전문성’(3.85) 및 ‘정보서비스’(3.84)

항목에서 만족도가 높았다. 타시설 중심인 도서관 이용자들 역시 인적자원 영역의 ‘사서의 배치’(3.83)와 ‘사서의 전문성’(3.81) 항목을 가장 만족한 반면, 정보자원 영역의 ‘전자도서의 충분성’(3.07)과 ‘도서 구성의 다양성’(3.34) 항목을 가장 만족하지 못하고 있었다.

다음으로, 만족도를 평가하는 각각의 항목별로 세 개 그룹의 만족도를 ANOVA를 이용하여 비교한 결과, ‘정보서비스’(F=6.811, p=0.001), ‘전자서비스’(F=6.907, p=0.001), ‘도서관 장비의 적절성’(F=4.912, p=0.008) 면에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 사후분석 결과 ‘정보서비스’와 ‘전자서비스’ 항목에서는 도서관 중심 시설의 이용자와 균등비중 시설의 이용자의 만족도가 타시설 중심 시설의 이용자 보다 높았고, ‘도서관 장비 적절성’ 항목에서는 타시설 중심의 이용자, 도서관 중심의 이용자, 균등비중 중심의 이용자 순으로 만족도가 낮은 것을 확인할 수 있었다.

<표 12> 기능의 핵심성에 따른 만족도 비교

구 분		평균(표준편차)			검정값		
항 목	기능의 핵심성	도서관중심	균등비중	타시설중심	F	p	Scheffe
사서의 배치		3.88(0.78)	3.95(0.75)	3.83(0.75)	1.678	0.187	
사서의 전문성 및 태도		3.88(0.80)	3.85(0.78)	3.81(0.83)	0.427	0.653	
도서 구성의 다양성		3.40(0.95)	3.51(0.93)	3.34(0.94)	2.458	0.086	
전자도서의 충분성		3.18(0.87)	3.15(0.78)	3.07(0.79)	1.188	0.305	
정보서비스		3.86(0.76)	3.84(0.77)	3.63(0.78)	6.811	0.001**	a,b>c
전자서비스		3.68(0.81)	3.64(0.82)	3.43(0.84)	6.907	0.001**	a,b>c
독서문화서비스		3.70(0.79)	3.73(0.74)	3.59(0.79)	2.399	0.091	
도서관 장비의 적절성		3.65(0.88)	3.75(0.88)	3.51(0.99)	4.912	0.008**	b>a>c
시설 환경의 적절성		3.94(0.95)	3.79(0.94)	3.75(0.98)	2.747	0.065	
지역사회의 유대		3.59(0.86)	3.68(0.77)	3.61(0.81)	0.941	0.391	

**p<.01

a:도서관중심, b:균등비중, c:타시설중심

2) 도서관 면적에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관의 면적 규모에 따른 이용자의 만족도를 조사한 결과, 400㎡이상~700㎡미만 면적의 도서관 이용자가 가장 만족하지 못한 것으로 파악되었다. 즉 400㎡이상~700㎡미만 소규모 면적의 도서관 이용자는 ‘시설 환경의 적절성’, ‘지역사회의 유대’ 항목을 제외한 8개 항목에서 가장 낮은 만족도를 나타냈다. 이와는 반대로 1000㎡이상의 큰 면적을 가진 도서관의 이용자들은 ‘전자서비스’항목을 제외한 9개 항목에서 높은 만족도를 보였다. 또한 400㎡이상~700㎡미만 면적의 도서관 이용자와 700㎡이상~1000㎡미만 규모의 도서관 이용자가 가장 만족한 영역은 인적자원이었고 1000㎡이상의 면적을 가진 도서관의 이용자들은 ‘시설환경의 적절성’ 항목과 인적자원 영역에서 높은 만족을 하였다. 가장 불만족한 영역은 세 그룹 모두 정보자원 영역이었다(참조 <표 13>).

<표 13> 도서관 면적에 따른 만족도 비교

구 분 항 목 \ 면 적	평균(표준편차)			검정값		
	소	중	대	F	p	Scheffe
사서의 배치	3.87(0.79)	3.90(0.78)	3.91(0.71)	0.272	0.762	
사서의 전문성 및 태도	3.83(0.84)	3.83(0.82)	3.88(0.75)	0.360	0.698	
도서 구성의 다양성	3.36(0.94)	3.45(0.94)	3.46(0.94)	0.932	0.394	
전자도서의 충분성	3.05(0.76)	3.17(0.87)	3.17(0.79)	1.581	0.206	
정보서비스	3.67(0.76)	3.82(0.79)	3.85(0.76)	4.243	0.015*	c>b>a
전자서비스	3.43(0.84)	3.67(0.83)	3.64(0.82)	6.207	0.002**	b,c>a
독서문화서비스	3.58(0.79)	3.70(0.75)	3.74(0.77)	2.836	0.059	
도서관 장비의 적절성	3.51(0.97)	3.63(0.93)	3.78(0.85)	5.961	0.003**	c>b>a
시설 환경의 적절성	3.78(0.96)	3.75(0.96)	3.93(0.95)	3.050	0.048*	—
지역사회의 유대	3.60(0.79)	3.58(0.82)	3.71(0.81)	2.082	0.125	

**p<.01, *p<.05

a:소, b:중, c:대

다음으로, 면적 규모에 따라 평가항목별 만족도를 ANOVA를 이용하여 비교한 결과 ‘전자서비스’(F=6.207), ‘도서관 장비의 적절성’(F=5.961)에서 유의수준 0.01에서 차이가 있었고 ‘정보서비스’(F=4.243)은 유의수준 0.05에서 차이가 있었다. 또한 사후분석을 한 결과 세 항목 모두에서 작은 규모 도서관 이용자가 중간 규모와 큰 규모 도서관 이용자 보다 낮은 만족도를 보이는 것을 확인하였다. ‘시설 환경의 적절성’ 항목은 도서관 면적에 따라 유의한 차이가 나타났으나(F=3.050, p=0.048) 사후분석에서는 차이가 있는 집단이 나타나지 않았다.

3) 도서관 위치에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관의 위치에 따른 이용자의 만족도를 조사한 결과, 저층부에 위치한 도서관 이용자들이 고층부에 위치한 도서관 이용자들에 비해 모든 항목에서 만족하고 있는 것으로 나타났다. 저층부와 고층부 이용자 모두 ‘사서의 배치’ 항목에서 가장 높은 만족도 값(3.97, 3.85)을 보였고 가장 낮은 만족도 값은 ‘전자도서의 충분성’(3.26, 3.05) 항목이었다(참조 <표 14>).

도서관 위치에 따라 평가항목별 만족도를 t-test를 이용하여 비교한 결과, ‘지역사회의 유대’ 항목을 제외한 모든 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. ‘사서의 배치’(t=2.165), ‘도서관 장비의 적절성’(t=2.161), ‘시설 환경의 적절성’(t=2.408) 항목에서는 유의수준 0.05에서 차이가 있었고, ‘정보서비스’(t=3.386)와 ‘독서문화서비스’(t=2.874) 항목에서는 유의수준 0.01에서 차이를 보였다. 특히 ‘도서 구성의 다양성’(t=3.808)과 ‘전자도서의 충분성’(t=3.535), ‘전자서비스’(t=3.696) 항목에서는 유의수준 0.001에서 차이가 있어 저층부의 도서관 이용자가 고층부의 도서관 이용자보다 확실히 만족하고 있음을 알 수 있었다.

<표 14> 도서관 위치에 따른 만족도 비교

구 분		평균(표준편차)		검정값	
항 목	위 치	저층부	고층부	t	p
사서의 배치		3.97(0.78)	3.85(0.74)	2.165	0.031*
사서의 전문성 및 태도		3.93(0.79)	3.79(0.81)	2.484	0.013*
도서 구성의 다양성		3.58(0.97)	3.33(0.90)	3.808	0.000***
전자도서의 충분성		3.26(0.86)	3.05(0.77)	3.535	0.000***
정보서비스		3.90(0.79)	3.72(0.76)	3.386	0.001**
전자서비스		3.72(0.85)	3.51(0.80)	3.696	0.000***
독서문화서비스		3.78(0.80)	3.62(0.75)	2.874	0.004**
도서관 장비의 적절성		3.74(0.89)	3.60(0.94)	2.161	0.031*
시설 환경의 적절성		3.92(0.96)	3.76(0.95)	2.408	0.016*
지역사회의 유대		3.66(0.86)	3.62(0.77)	0.752	0.452

***p<.001, **p<.01, *p<.05

4) 결합기관 수에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관과 결합된 기관의 수에 따른 이용자 만족도를 조사한 결과, 3개 이상의 시설과 결합한 도서관의 ‘사서의 배치’ 항목에서 가장 높은 만족도 값(3.94)이 보여졌고 가장 낮은 만족도는 1개에서 2개의 시설과 결합한 도서관의 ‘전자도서의 충분성’(3.11) 항목으로 나타났다. ‘도서구성의 다양성’과 ‘전자서비스’의 문항에서는 1개에서 2개의 시설과 결합한 도서관의 만족도가 더 높았고 나머지 문항에서는 모두 3개 이상의 시설과 결합한 도서관의 만족도가 더 높게 나타났다(참조 <표 15>).

또한 1개에서 2개의 시설과 결합한 도서관 이용자들은 ‘사서의 배치’, ‘시설 환경의 적절성’, ‘사서의 전문성 및 태도’ 순으로 만족도가 높게 나타났으며, 3개 이상의 시설과 결합한 도서관 이용자들은 ‘사서의 배치’, ‘사서의 전문성 및 태도’, ‘시설 환경의 적절성’ 순으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

결합기관 수에 따라 평가항목별 만족도를 t-test를 이용하여 비교한 결과, ‘사서의 전문성 및 태도’(t=-2.682, p=0.007), ‘도서관 장비의 적절성’(t=

-2.183, $p=0.029$) 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났으며 두 항목 모두 3개 이상의 시설과 결합한 도서관 이용자가 만족하고 있음을 알 수 있었다.

<표 15> 결합기관 수에 따른 만족도 비교

구 분 항 목	평균(표준편차)		검정값	
	결합기관수		t	p
	1~2개 결합	3개이상 결합		
사서의 배치	3.86(0.80)	3.94(0.72)	-1.503	0.133
사서의 전문성 및 태도	3.77(0.83)	3.92(0.76)	-2.682	0.007**
도서 구성의 다양성	3.45(0.93)	3.41(0.94)	0.551	0.582
전자도서의 충분성	3.11(0.84)	3.16(0.78)	-0.887	0.375
정보서비스	3.76(0.79)	3.82(0.76)	-1.068	0.286
전자서비스	3.60(0.83)	3.58(0.83)	0.249	0.803
독서문화서비스	3.66(0.76)	3.70(0.79)	-0.715	0.475
도서관 장비의 적절성	3.58(0.92)	3.72(0.92)	-2.183	0.029*
시설 환경의 적절성	3.81(0.98)	3.84(0.94)	-0.468	0.640
지역사회의 유대	3.59(0.81)	3.68(0.80)	-1.666	0.096

** $p<.01$, * $p<.05$

4.1.3 이용자 특성에 따른 만족도 비교

1) 이용자 성별에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관의 이용자 성별에 따른 만족도를 조사한 결과, 남성 이용자의 ‘사서의 배치’(3.91)항목에서 가장 높은 만족도를, ‘전자도서의 충분성’(3.12)항목에서 가장 낮은 만족도를 나타냈다(참조 <표 16>).

남성이용자는 ‘사서의 배치’(3.91), ‘사서의 전문성 및 태도’(3.87), ‘시설환경의 적절성’(3.87), ‘정보서비스’(3.74) 항목 순으로 만족도가 높았으며 여성 이용자는 ‘사서의 배치’(3.89), ‘정보서비스’(3.84), ‘사서의 전문성 및 태

도’(3.82) 항목에 대한 순으로 만족도가 높았다. ‘전자도서의 충분성’에 대한 항목은 두 그룹 모두에게서 가장 낮은 만족도를 보였다.

또한 성별에 따라 평가항목별 만족도를 비교한 결과 남성은 인적자원과 환경, 지역사회 영역에서 여성보다 높은 만족도를 보였으며, 여성은 정보자원과 서비스 영역에서 남성보다 높은 만족도를 보였다. 하지만 t-test를 이용하여 검증한 결과 유의미한 차이는 없는 것으로 나타나 도서관 만족도에 성별이 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있었다.

<표 16> 이용자 성별에 따른 만족도 비교

구 분 항 목	평균(표준편차)		검정값	
	남자	여자	t	p
사서의 배치	3.91(0.78)	3.89(0.74)	0.409	0.682
사서의 전문성 및 태도	3.87(0.82)	3.82(0.78)	1.034	0.301
도서 구성의 다양성	3.41(0.93)	3.44(0.95)	-0.404	0.686
전자도서의 충분성	3.12(0.83)	3.14(0.79)	-0.377	0.706
정보서비스	3.74(0.77)	3.84(0.78)	-1.962	0.050
전자서비스	3.58(0.84)	3.60(0.82)	-0.415	0.678
독서문화서비스	3.63(0.77)	3.73(0.77)	-1.879	0.061
도서관 장비의 적절성	3.69(0.93)	3.61(0.91)	1.277	0.202
시설 환경의 적절성	3.87(0.98)	3.77(0.93)	1.479	0.139
지역사회의 유대	3.65(0.81)	3.62(0.81)	0.469	0.639

2) 이용자 연령에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관 이용자의 연령에 따른 이용만족도를 조사한 결과, 10대의 ‘시설 환경의 적절성’(4.21)에서 가장 높은 만족도 점수가 나타났고 30대의 ‘전자도서의 충분성’(2.92)에서 가장 낮은 만족도 점수를 보였다. 연령별로 살펴보면 10대에서는 ‘시설 환경의 적절성’(4.21), ‘도서 구성의 다양성’(4.14) 항목에서, 20대는 ‘사서의 배치’(3.90), ‘시설 환경의 적절성’(3.89),

30대부터 50대 이상까지는 ‘사서의 배치’와 ‘사서의 전문성 및 태도’ 항목에서 가장 높은 만족도를 보였다. 그리고 10대부터 50대 이상의 모든 연령에서 ‘전자도서의 충분성’ 영역에서 가장 낮은 만족도를 보이는 것을 확인 할 수 있다(참조 <표 17>).

또한 각각의 항목별로 다섯 개 그룹의 만족도를 비교한 결과, 10대가 모든 항목에서 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며 20대도 10대 다음으로 많은 항목에서 높은 점수를 보이는 것을 확인할 수 있었다. 한편 30대에서는 인적 자원과 정보자원에 관련한 영역의 만족도가 가장 낮았고 40대에서는 지역사회의 유대, 50대에서는 도서관 서비스 영역인 정보서비스, 전자서비스, 독서문화서비스와 환경 영역인 도서관 장비의 적절성, 시설환경의 적절성 항목에서 가장 만족하지 못하고 있었다.

<표 17> 이용자 연령에 따른 만족도 비교

구 분	평균(표준편차)					검정값		
연령 항 목	10대	20대	30대	40대	50대 이상	F	p	Scheffe
사서의 배치	4.03 (0.78)	3.90 (0.74)	3.82 (0.74)	3.90 (0.71)	3.83 (0.85)	1.738	0.139	
사서의 전문성 및 태도	4.02 (0.79)	3.86 (0.80)	3.76 (0.78)	3.78 (0.80)	3.83 (0.83)	2.488	0.042*	-
도서 구성의 다양성	4.14 (0.79)	3.37 (0.95)	3.21 (0.86)	3.29 (0.87)	3.23 (0.91)	27.919	0.000***	a>b,c,d,e
전자도서의 충분성	3.71 (0.82)	3.10 (0.82)	2.92 (0.75)	3.03 (0.72)	2.97 (0.69)	25.710	0.000***	a>b,c,d,e
정보서비스	4.04 (0.76)	3.76 (0.81)	3.68 (0.77)	3.82 (0.74)	3.65 (0.71)	5.567	0.000***	a>d>b,c,e
전자서비스	3.94 (0.77)	3.60 (0.85)	3.46 (0.84)	3.51 (0.80)	3.45 (0.79)	8.926	0.000***	a>b,c,d,e
독서문화서비스	3.99 (0.74)	3.70 (0.76)	3.57 (0.78)	3.63 (0.76)	3.53 (0.76)	7.997	0.000***	a>b,c,d,e
도서관 장비의 적절성	4.12 (0.83)	3.79 (0.89)	3.53 (0.83)	3.39 (0.94)	3.38 (0.92)	18.973	0.000***	a>b>c>d,e
시설 환경의 적절성	4.21 (0.81)	3.89 (1.05)	3.68 (0.94)	3.71 (0.88)	3.61 (0.92)	9.562	0.000***	a>b,c,d,e
지역사회의 유대	3.81 (0.87)	3.68 (0.83)	3.62 (0.77)	3.48 (0.74)	3.59 (0.79)	3.573	0.007**	a>b,c,e>d

***p<.001, **p<.01, *p<.05

a:10대, b:20대, c:30대, d:40대, e:50대이상

항목별 차이를 ANOVA를 이용하여 비교한 결과 ‘사서의 배치’ 항목을 제외한 모든 항목에서 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났는데, 특히 정보자원, 서비스, 환경 영역의 모든 항목에서 그 차이가 분명하였다($p<.001$). 또한 사후분석 결과 10대가 다른 연령에 비해 만족도가 높은 것을 확인 할 수 있었다.

3) 이용자 소속에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관 이용자의 소속에 따른 이용만족도를 조사한 결과, 연령에 따른 만족도 비교와 비슷한 결과를 보였다. 중·고등학생의 ‘시설 환경의 적절성’(4.21)에서 가장 높은 만족도 점수가 나타났고 비직장인의 ‘전자도서의 충분성’(2.93)에서 가장 낮은 만족도 점수를 보였다. 소속별 가장 높은

<표 18> 이용자 소속에 따른 만족도 비교

구 분		평균(표준편차)				검정값		
소 속		중·고등 학생	대학생	직장인	비 직장인	F	p	Scheffe
항 목								
사서의 배치		4.04 (0.78)	3.84 (0.70)	3.81 (0.78)	3.91 (0.76)	2.738	0.042*	a>b,d>c
사서의 전문성 및 태도		4.01 (0.79)	3.81 (0.79)	3.76 (0.78)	3.84 (0.81)	2.814	0.038*	a>b,d>c
도서 구성의 다양성		4.13 (0.79)	3.34 (0.93)	3.23 (0.94)	3.30 (0.88)	34.564	0.000***	a>b,c,d
전자도서의 충분성		3.74 (0.81)	3.03 (0.80)	2.93 (0.70)	3.05 (0.77)	34.374	0.000***	a>b,c,d
정보서비스		4.04 (0.77)	3.72 (0.82)	3.75 (0.74)	3.74 (0.76)	6.084	0.000***	a>b,c,d
전자서비스		3.95 (0.77)	3.55 (0.87)	3.56 (0.81)	3.49 (0.81)	10.794	0.000***	a>b,c,d
독서문화서비스		3.99 (0.74)	3.64 (0.73)	3.65 (0.82)	3.60 (0.76)	8.827	0.000***	a>b,c,d
도서관 장비의 적절성		4.15 (0.81)	3.76 (0.84)	3.42 (0.94)	3.53 (0.94)	21.927	0.000***	a>b>d>c
시설 환경의 적절성		4.21 (0.81)	3.86 (1.05)	3.64 (0.97)	3.75 (0.92)	10.885	0.000***	a>b,c,d
지역사회의 유대		3.82 (0.86)	3.65 (0.87)	3.59 (0.81)	3.58 (0.75)	3.028	0.029*	a>b,c>d

*** $p<.001$, * $p<.05$

a:중·고등학생, b:대학생, c:직장인, d:비직장인

만족을 보인 항목을 살펴보면 중·고등학생들은 ‘시설 환경의 적절성’(4.21), ‘도서관 장비의 적절성’(4.15) 항목이었고, 대학생은 ‘시설 환경의 적절성’(3.86), ‘사서의 배치’(3.84), 직장인과 비직장인은 ‘사서의 배치’와 ‘사서의 전문성 및 태도’ 항목이었다. 그리고 중·고등학생이 모든 항목에 대해서 가장 높은 만족을 하고 있으며 다섯 개의 소속 그룹에서 ‘전자도서의 충분성’ 영역에서 가장 낮은 만족도를 보이는 것을 알 수 있었다(참조 <표 18>).

각각의 항목별로 소속별 만족도를 ANOVA를 이용하여 비교한 결과, 모든 항목에서 유의한 차이를 보였으며 특히 인적자원 항목을 제외한 정보자원, 서비스, 환경 영역에서 중·고등학생들이 그 누구보다 훨씬 더 만족하고 있음($p<.001$)을 알 수 있었다. 사후분석 결과 직장인은 다른 그룹에 비해 인적자원 영역과 ‘도서관 장비의 적절성’ 항목에서 가장 낮은 만족을 보이는 것을 확인 할 수 있었고 비직장인은 ‘지역사회의 유대’ 항목에서 가장 만족하지 못하는 것을 알 수 있었다.

4) 타시설 이용여부에 따른 만족도 비교

복합시설 공공도서관 이용자들이 도서관 이외의 시설을 이용하는 여부에 따른 이용자 만족도를 조사한 결과, 타시설을 이용하는 그룹의 ‘사서의 배치’(3.93)에서 가장 높은 만족도 값이 보여졌고 ‘전자도서의 충분성’(3.12)에서 가장 낮은 만족도 값이 나타났다(참조 <표 19>).

타시설 이용여부에 따라 평가항목별로 만족도를 비교한 결과, 타시설을 이용하는 그룹은 ‘독서문화서비스’와 ‘도서관 장비의 적절성’, ‘시설 환경의 적절성’, ‘지역사회의 유대’에서 만족도 점수가 높게 나타났고 타시설을 이용하지 않는 그룹은 이외의 정보자원 영역과 서비스 영역항목에서 높은 만족도를 보였다. 이러한 차이를 t-test를 이용하여 검증한 결과 ‘전자서비스’($t=-2.395$, $p=0.017$), ‘지역사회 유대’($t=2.562$, $p=0.011$) 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 특히 ‘전자서비스’ 항목에 대한 만족도는 타시설을 이용하지 않는 그룹에게서, ‘지역사회의 유대’항목에 대한 만족도는 타시설을 이용하는 그룹에게서 높게 나타나는 것을 알 수 있었다.

<표 19> 타시설 이용여부에 따른 만족도 비교

구 분 타시설 이용여부 항 목	평균(표준편차)		검정값	
	이용	비이용	t	p
사서의 배치	3.93(0.73)	3.87(0.78)	1.002	0.317
사서의 전문성 및 태도	3.81(0.81)	3.87(0.79)	-1.003	0.316
도서 구성의 다양성	3.39(0.93)	3.46(0.95)	-1.036	0.301
전자도서의 충분성	3.12(0.76)	3.14(0.84)	-0.240	0.811
정보서비스	3.79(0.76)	3.79(0.79)	-0.062	0.951
전자서비스	3.51(0.83)	3.65(0.83)	-2.395	0.017*
독서문화서비스	3.72(0.78)	3.65(0.77)	1.307	0.192
도서관 장비의 적절성	3.66(0.92)	3.65(0.92)	0.174	0.862
시설 환경의 적절성	3.82(0.95)	3.82(0.96)	0.027	0.978
지역사회의 유대	3.72(0.83)	3.57(0.79)	2.562	0.011*

*p<.05

4.1.4 이용자만족도에 대한 분석 결과

1) 복합시설 유형에 따른 만족도

복합시설 공공도서관 이용자는 모든 영역에서 보통수준 보다는 높게 그러나 만족수준 보다는 낮게 만족하고 있음을 알 수 있었다. 특히 인적자원 즉 사서의 자질 및 태도, 배치 면에서 가장 만족한 반면, 정보자원 영역에서는 가장 낮은 만족수준을 보였다.

복합설 유형별 만족도를 비교한 결과, 복합시설이 도서관 중심 및 타시설과 균등한 비중을 가진 도서관의 이용자는 ‘정보서비스’, ‘전자서비스’, ‘도서관 장비의 적절성’ 면에서 타시설 중심인 도서관 이용자 보다 높은 만족을 느끼는 것으로 나타났다. 그리고 도서관만족도에 영향을 주는 요인인 도서관의 면적에 따라서도 면적이 큰 도서관 일수록 ‘정보서비스’, ‘전자서비스’, ‘도서관 장비의 적절성’에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 그리고 도서관 위치에

따라서 저층부에 위치한 도서관 이용자들이 고층부에 위치한 도서관 보다 거의 모든 항목에서 도서관 이용만족이 높게 나타난 것을 확인 하였다. 마지막으로 결합기관 수에 따라서는 3개 이상의 시설과 결합된 도서관의 이용자들이 사서의 전문성 및 태도와 도서관 장비의 적절성에 대해서 1개에서 2개의 시설과 결합된 도서관보다 높게 만족하고 있는 것으로 나타났다.

종합해보면, 도서관 위치가 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다. 그 외의 요인은 몇몇 항목에서만 만족도 차이가 있어 실제로 전체 만족도에 영향을 미치지 못하였다. 따라서 복합시설인 경우 저층부에 위치하여 이용자의 접근과 이용이 용이하도록 복합시설을 설립할 때 고려해야 할 것이다.

또한 시설(규모와 핵심성면에서)에서 규모가 크고 도서관 중심의 도서관에서는 정보서비스, 전자서비스 도서관 장비의 적절성에서 이용자가 더 만족하는 것으로 나타나 어느 정도의 규모가 있어야 서비스 및 장비 등에 이용자가 만족하는 것으로 보인다. 그러나 다른 시설의 결합여부 및 결합수는 공공도서관 이용자의 만족도에 거의 영향을 미치지 않는 것으로 보여진다.

2) 이용자 특성에 따른 만족도

이용자 특성에 따른 복합시설 공공도서관에 대한 이용만족도 차이를 살펴본 결과 이용자의 성별 및 타시설 이용여부는 이용자 만족도에 영향을 미치지 않는 것을 확인 할 수 있었다. 그러나 이용자의 연령 및 소속의 차이는 이용자의 만족도 차이에 영향을 미쳤다. 특히 10대 및 중·고등학생은 다른 연령과 소속 보다 모든 면에서 통계적으로 유의하게 만족한 것을 확인할 수 있었다. 따라서 복합시설 공공도서관은 앞으로 주 고객 대상이 될 장년층, 비직장인의 만족도를 높일 수 있는 방안을 강구해야 할 것으로 판단된다.

4.2 복합시설 공공도서관 이용자의 인식 분석

4.2.1 복합화에 대한 이용자 인식

이용자들은 공공도서관 복합화에 대해 긍정적으로 인식하고 있었다. 복합화에 대한 인식을 항목별로 살펴본 결과 도서관 홍보성 영역에서 가장 긍정적인 인식을 가지고 있었고 반면에 이용과 관리의 용이성 영역이 가장 낮은 점수를 받았음을 알 수 있었다. 즉 복합화가 ‘도서관의 홍보’(3.90)와 ‘이용자 확산’(3.85)에 도움을 주고 있다고 생각하고 있지만, 이에 비해 ‘도서관의 환경관리’를 더 효율적으로 하게 한다는 점(3.45)과 ‘가족단위 활동 가능’(3.50)을 가능하게 한다는 점에 대해서는 비교적 낮은 동의를 해주었다(참조 <표 20>).

<표 20> 복합화에 대한 이용자 인식

구 분		인식도 평균점수			
항 목	개관년도	1999~2006	2007~2014	전체	영역별
이용과 관리의 용이성	도서관을 더 자주 이용	3.69	3.69	3.69	3.61
	도서관 이용의 편리	3.70	3.72	3.71	
	도서관 환경관리의 효율성	3.49	3.43	3.45	
홍보성	도서관 이용자의 확산	3.85	3.84	3.85	3.87
	도서관 홍보에 도움	3.86	3.91	3.90	
지역사회 의 유대	지역주민의 커뮤니티 장	3.72	3.62	3.64	3.70
	지역주민 만족도 향상	3.83	3.75	3.77	
확장성	타시설의 이용	3.71	3.82	3.79	3.69
	가족단위 활동 가능	3.57	3.48	3.50	
	다양한 정보 및 프로그램	3.89	3.75	3.78	

한편 28개의 복합시설 공공도서관을 8년 전에 개관한 도서관의 이용자와 개관한지 8년이 안된 도서관의 이용자간의 복합화 인식을 비교하였다. 개관한

지 8년 이상이 된 도서관의 이용자가 복합화에 대한 6개의 항목(다양한 정보 및 프로그램, 커뮤니티의 장, 가족단위 활동 가능, 만족도 향상, 도서관 환경 관리, 이용자 확산)에서 보다 긍정적인 답을 하였다. 그렇지만 평균점수로 보았을 때 ‘다양한 정보 및 프로그램을 접할 수 있다’라는 항목만 제외하고 그 차이는 크지 않았다.

다음으로 복합시설 유형 및 이용자 특성별로 공공도서관의 복합화에 대한 인식도를 살펴보았다. 역시 전반적으로 긍정적인 인식을 보여주었고 유형별 그리고 특성별 큰 차이를 보이진 않았다. 다만 도서관 중심의 복합시설 공공도서관 이용자가 타시설 중심의 도서관 이용자보다 좀 더 긍정적이었고, 규모 면에서 중간 규모의 도서관 이용자가, 고층부 보다는 저층부에 위치한 도서관 이용자가, 그리고 1~2개의 타시설과 결합한 도서관 이용자가 그렇지 않은 도서관의 이용자보다 더 긍정적임을 알 수 있었다. 또한 남성보다는 여성 이용자가, 연령중에는 10대, 소속 중에는 중·고등학생, 그리고 타시설 이용 경험 이 없는 이용자 보다는 있는 이용자가 보다 긍정적이었다(참조 <표 21>).

<표 21> 복합시설 유형 및 이용자 특성에 따른 이용자 인식

복합시설 유형		인식도	이용자 특성		인식도
기능의 핵심성	도서관중심	3.73	성별	남자	3.63
	균등비중	3.69		여자	3.77
	타시설중심	3.69	이용자 연령	10대	3.77
면적	소	3.69		20대	3.64
	중	3.73		30대	3.75
	대	3.69		40대	3.65
도서관 위치	저층부	3.74		50대이상	3.78
	고층부	3.68	소속	중·고등학생	3.78
결합기관의 수	1-2개 결합	3.71		대학생	3.59
	3개이상 결합	3.69		직장인	3.70
			타시설 이용여부	비직장인	3.73
				이용	3.83
				비이용	3.62

4.2.2 복합시설 유형에 따른 인식 비교

1) 도서관 핵심성에 따른 인식 비교

복합시설에서 공공도서관이 핵심적인 역할을 수행하는지를 중심으로 세 개의 그룹별 이용자의 복합화에 대한 인식을 조사하였다. 도서관 중심 공공도서관의 이용자가 ‘도서관 홍보’ 항목에서 가장 긍정적인 인식(3.96)을 보였고 그 다음으로 균등비중 도서관의 이용자(3.88), 타시설 중심 도서관의 이용자(3.86)도 역시 ‘도서관 홍보’ 항목에 가장 긍정적인 인식을 하고 있었다. 또한 모든 이용자에게 가장 낮은 점수를 받은 항목은 ‘도서관 환경관리의 효율성’으로 복합화가 환경관리에는 큰 도움을 주지는 못하고 있다는 인식을 하고 있음을 알 수 있었다(참조 <표 22>).

다음으로, 복합화에 대한 인식을 나타내는 각각의 항목별로 세 개 그룹들을 ANOVA를 이용하여 비교한 결과, 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았다. 즉 모든 이용자들이 도서관의 핵심성과 상관없이 복합화에 대한 인식을 거의 비슷하게 하고 있음을 알 수 있었다.

<표 22> 기능의 핵심성에 따른 복합화 인식 비교

구 분 항 목	평균(표준편차)			검정값	
	도서관중심	균등비중	타시설중심	F	p
기능의 핵심성					
도서관을 더 자주 이용	3.78(0.89)	3.67(0.95)	3.63(0.83)	1.624	0.198
도서관 이용의 편리	3.78(0.84)	3.67(0.95)	3.70(0.79)	1.082	0.339
도서관 환경관리의 효율성	3.41(0.99)	3.46(0.98)	3.47(0.89)	0.285	0.752
도서관 이용자의 확산	3.89(0.87)	3.84(0.84)	3.80(0.80)	0.661	0.517
도서관 홍보에 도움	3.96(0.80)	3.88(0.81)	3.86(0.69)	1.234	0.292
지역주민의 커뮤니티 장	3.66(0.86)	3.65(0.88)	3.62(0.85)	0.152	0.859
지역주민 만족도 향상	3.82(0.89)	3.79(0.88)	3.69(0.75)	1.478	0.229
타시설의 이용	3.83(0.89)	3.77(0.87)	3.79(0.74)	0.338	0.713
가족단위 활동 가능	3.44(1.00)	3.49(0.94)	3.57(0.87)	1.128	0.324
다양한 정보 및 프로그램	3.78(0.80)	3.77(0.83)	3.81(0.77)	0.203	0.816

2) 도서관 면적에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관의 면적이 이용자의 복합화에 대한 인식에 영향을 미치는 지를 분석하기 위하여 면적 규모별로 전체 이용자를 나누어 그들의 인식을 비교하였다. 가장 긍정적인 인식을 보인 항목은 1000㎡이상의 면적을 가진 도서관 이용자의 ‘도서관의 홍보’(3.92) ‘이용자 확산(3.90)’ 항목이었고, 가장 낮은 점수를 받은 항목은 1000㎡이상의 면적을 가진 도서관 이용자 그룹의 ‘가족 단위 활동’(3.39)이었다.

면적에 따른 인식 차이를 ANOVA를 이용하여 비교한 결과 가족단위 활동 가능($F=3.361$, $p=0.035$) 항목만 통계적으로 유의하게 나타났다. 사후분석 결과 작은 면적, 중간 면적, 큰 면적의 도서관 이용자 순으로 복합화가 가족단위 활동을 가능하게 한다는 긍정적인 인식을 갖고 있는 것으로 나타났다. 그러나 대체적으로 도서관의 규모와는 상관없이 모든 이용자들이 복합화에 대한 인식을 거의 비슷하게 하고 있음을 알 수 있었다(참조 <표 23>).

<표 23> 도서관 면적에 따른 복합화 인식 비교

구 분 항 목 \ 면 적	평균(표준편차)			검정값		
	소	중	대	F	p	Scheffe
도서관을 더 자주 이용	3.62(0.85)	3.72(0.91)	3.72(0.92)	1.138	0.321	
도서관 이용의 편리	3.73(0.83)	3.72(0.86)	3.68(0.93)	0.255	0.775	
도서관 환경관리의 효율성	3.45(0.95)	3.47(0.94)	3.43(0.98)	0.132	0.876	
도서관 이용자의 확산	3.77(0.81)	3.85(0.86)	3.90(0.83)	1.530	0.217	
도서관 홍보에 도움	3.86(0.72)	3.90(0.79)	3.92(0.81)	0.411	0.663	
지역주민의 커뮤니티 장	3.61(0.83)	3.66(0.88)	3.65(0.87)	0.195	0.823	
지역주민 만족도 향상	3.70(0.78)	3.79(0.88)	3.81(0.86)	1.282	0.278	
타시설의 이용	3.76(0.80)	3.85(0.80)	3.76(0.90)	1.215	0.297	
가족단위 활동 가능	3.59(0.85)	3.54(0.94)	3.39(0.99)	3.361	0.035*	a>b>c
다양한 정보 및 프로그램	3.83(0.73)	3.82(0.79)	3.72(0.87)	1.507	0.222	

* $p<.05$

a:소, b:중, c:대

3) 도서관 위치에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관의 위치에 따른 복합화에 대한 이용자 인식을 조사한 결과, 저층부에 위치한 도서관의 이용자가 ‘도서관의 홍보’(3.95)와 ‘이용자 확산’(3.88), ‘지역주민의 만족도 향상’(3.85)에서 긍정적 인식을 보였고 고층부에 위치한 도서관 이용자들은 ‘이용자의 확산’(3.82)과 ‘도서관의 홍보’(3.78), ‘다양한 정보 및 프로그램’(3.78)에서 긍정적인 인식을 보였다. 또한 두 그룹 모두에게 가장 낮은 점수를 받은 항목은 ‘환경관리의 효율성’으로 복합화가 환경관리에는 큰 도움을 주지는 못하고 있다는 인식을 하고 있음을 알 수 있었다(참조 <표 24>).

평가항목별 차이를 t-test를 이용하여 유의검증 한 결과, ‘지역주민 만족도 향상’(t=2.105, p=0.036) 항목에서만 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 대체 적으로 도서관의 위치와는 상관없이 모든 이용자들이 복합화에 대한 인식을 거의 비슷하게 하고 있음을 알 수 있었다.

<표 24> 도서관 위치에 따른 복합화 인식 비교

구 분 항 목	위 치	평균(표준편차)		검정값	
		저층부	고층부	t	p
도서관을 더 자주 이용		3.74(0.86)	3.66(0.92)	1.191	0.234
도서관 이용의 편리		3.76(0.84)	3.68(0.90)	1.294	0.196
도서관 환경관리의 효율성		3.45(1.00)	3.45(0.93)	0.095	0.924
도서관 이용자의 확산		3.88(0.84)	3.82(0.83)	0.934	0.350
도서관 홍보에 도움		3.95(0.79)	3.78(0.77)	1.438	0.151
지역주민의 커뮤니티 장		3.68(0.88)	3.62(0.86)	0.919	0.358
지역주민 만족도 향상		3.85(0.88)	3.72(0.82)	2.105	0.036*
타시설의 이용		3.84(0.86)	3.76(0.83)	1.379	0.168
가족단위 활동 가능		3.49(0.98)	3.51(0.91)	-0.282	0.778
다양한 정보 및 프로그램		3.79(0.82)	3.78(0.80)	0.272	0.785

*p<.05

4) 결합기관 수에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관과 결합된 기관의 수에 따른 복합화 인식을 조사한 결과, 1개에서 2개의 시설과 결합한 도서관의 ‘도서관의 홍보’(3.93) 항목에서 가장 높은 인식 값이 나타났고, 같은 그룹의 ‘도서관 환경관리의 효율성’(3.40) 항목에서 가장 낮은 인식 값을 보였다(참조 <표 25>).

타시설 이용여부에 따라 평가항목별 만족도를 비교한 결과, 1개에서 2개의 시설과 결합한 도서관 이용자들은 홍보성, 지역사회의 유대, 확장성의 세 영역에서 보다 긍정적인 인식을 보이는 것으로 나타났고, 이용과 관리의 용이성 영역에서는 3개 이상의 시설과 결합된 도서관 이용자들이 긍정적인 인식을 가지고 있었다. 그러나 t-test 이용하여 분석한 결과 ‘지역주민의 만족도 향상’(t=2.120, p=0.034)의 한 항목에서만 차이가 유의미한 것으로 나타났고 그 차이도 적어 도서관과 타시설의 결합수와는 상관없이 모든 이용자들이 복합화에 대한 인식을 거의 비슷하게 하고 있음을 알 수 있었다.

<표 25> 결합기관 수에 따른 복합화 인식 비교

구 분 항 목	평균(표준편차)		검정값	
	1~2개 결합	3개이상 결합	t	p
도서관을 더 자주 이용	3.67(0.91)	3.71(0.89)	-0.614	0.539
도서관 이용의 편리	3.70(0.87)	3.72(0.89)	-0.393	0.694
도서관 환경관리의 효율성	3.40(0.99)	3.50(0.93)	-1.516	0.130
도서관 이용자의 확산	3.85(0.84)	3.84(0.83)	0.330	0.742
도서관 홍보에 도움	3.93(0.76)	3.87(0.79)	1.156	0.248
지역주민의 커뮤니티 장	3.69(0.85)	3.59(0.88)	1.638	0.102
지역주민 만족도 향상	3.83(0.85)	3.71(0.84)	2.120	0.034*
타시설의 이용	3.79(0.86)	3.79(0.82)	0.000	1.000
가족단위 활동 가능	3.51(0.93)	3.49(0.94)	0.350	0.727
다양한 정보 및 프로그램	3.81(0.78)	3.75(0.83)	1.071	0.284

*p<.05

4.2.3 이용자 특성에 따른 인식 비교

1) 이용자 성별에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관 이용자의 성별에 따른 복합화에 대한 이용자 인식을 조사한 결과, 여성 이용자들의 ‘도서관 홍보’(3.93) 항목에서 가장 긍정적인 인식을 하고 있는 것으로 나타났고 남성 이용자들의 ‘가족단위 활동 가능’(3.38) 항목은 가장 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다(참조 <표 26>).

또한 평가항목별로 만족도를 t-test를 이용하여 비교한 결과, 여성이 남성보다 모든 항목에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났는데 ‘도서관 자주 이용’(t=-2.465), ‘지역주민 만족도 향상’(t=-2.202)에서 유의수준 0.05에서 차이가 있었고, ‘도서관 이용의 편리’(t=-3.322), ‘지역주민의 커뮤니티 장’(t=-2.845), ‘다양한 정보 및 프로그램’(t=-2.970)에서는 유의수준 0.01에서 차이를 보였다. 특히 ‘가족단위 활동 가능’(t=-3.618)은 유의수준 0.001에서 여성이 남성보다 큰 차이로 긍정적 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

<표 26> 이용자 성별에 따른 복합화 인식 비교

구 분 항 목	평균(표준편차)		검정값	
	성 별 남자	여자	t	p
도서관을 더 자주 이용	3.61(0.93)	3.77(0.86)	-2.465	0.014*
도서관 이용의 편리	3.61(0.93)	3.72(0.81)	-3.322	0.001**
도서관 환경관리의 효율성	3.40(0.99)	3.49(0.92)	-1.299	0.194
도서관 이용자의 확산	3.79(0.87)	3.90(0.80)	-1.816	0.070
도서관 홍보에 도움	3.87(0.81)	3.93(0.74)	-1.067	0.286
지역주민의 커뮤니티 장	3.56(0.91)	3.73(0.81)	-2.845	0.005**
지역주민 만족도 향상	3.70(0.89)	3.83(0.79)	-2.202	0.028*
타시설의 이용	3.76(0.87)	3.82(0.81)	-1.070	0.285
가족단위 활동 가능	3.38(0.96)	3.62(0.90)	-3.618	0.000***
다양한 정보 및 프로그램	3.70(0.85)	3.87(0.75)	-2.970	0.003**

***p<.001, **p<.01, *p<.05

2) 이용자 연령에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관 이용자의 연령을 중심으로 도서관 복합화에 대한 이용자 인식을 조사하였다. 그 결과 10대에서는 ‘타시설의 이용’(3.96), ‘도서관 홍보에 도움’(3.87)에서 20대부터 40대까지는 ‘도서관의 홍보’, ‘도서관 이용자 확산’ 항목에서, 50대는 ‘도서관 홍보’(3.98), ‘도서관 자주 이용’(3.88) 항목에서 높은 만족을 나타냈다. ‘도서관 환경관리의 효율성’, ‘가족단위 활동 가능’ 항목에 대해서는 모든 연령에서 가장 낮은 인식점수를 보였다(참조 <표 27>).

항목별로 그 차이에 대해 ANOVA를 이용하여 유의검증을 한 결과, ‘도서관 자주 이용’(F=4.543, p=0.001), ‘도서관 이용의 편리’(F=2.480, p=0.043),

<표 27> 이용자 연령에 따른 복합화 인식 비교

구 분 연 령 항 목	평균(표준편차)					검정값		
	10대	20대	30대	40대	50대 이상	F	p	Scheffe
도서관을 더 자주 이용	3.85 (0.79)	3.53 (0.93)	3.69 (0.90)	3.65 (0.96)	3.88 (0.80)	4.543	0.001**	a,e>c,d>b
도서관 이용의 편리	3.84 (0.84)	3.63 (0.91)	3.71 (0.89)	3.62 (0.91)	3.85 (0.76)	2.480	0.043*	—
도서관 환경관리의 효율성	3.59 (0.94)	3.32 (0.96)	3.46 (0.93)	3.36 (1.01)	3.63 (0.91)	3.293	0.011*	—
도서관 이용자의 확산	3.86 (0.80)	3.84 (0.85)	3.98 (0.81)	3.76 (0.88)	3.76 (0.83)	1.749	0.137	
도서관 홍보에 도움	3.87 (0.77)	3.86 (0.81)	3.96 (0.72)	3.85 (0.81)	3.98 (0.75)	1.056	0.377	
지역주민의 커뮤니티 장	3.64 (0.88)	3.54 (0.91)	3.68 (0.78)	3.63 (0.88)	3.80 (0.82)	1.851	0.117	
지역주민 만족도 향상	3.86 (0.83)	3.73 (0.84)	3.81 (0.87)	3.65 (0.92)	3.85 (0.74)	1.631	0.164	
타시설의 이용	3.96 (0.81)	3.76 (0.87)	3.84 (0.79)	3.71 (0.86)	3.72 (0.81)	2.438	0.046*	—
가족단위 활동 가능	3.43 (0.94)	3.39 (1.01)	3.60 (0.87)	3.55 (0.91)	3.57 (0.91)	1.793	0.128	
다양한 정보 및 프로그램	3.85 (0.78)	3.81 (0.81)	3.79 (0.77)	3.72 (0.83)	3.76 (0.85)	0.619	0.649	

**p<.01, *p<.05

a:10대, b:20대, c:30대, d:40대, e:50대이상

‘환경관리의 효율성’(F=3.293, p=0.011), ‘타시설의 이용’(F=2.438, p=0.046) 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 사후분석을 한 결과 ‘도서관 자주 이용’ 항목에서 10대와 50대 이상의 인식 차이가 20대와 큰 차이를 보이는 것을 확인 할 수 있었고 ‘도서관 이용의 편리’, ‘도서관 환경관리의 효율성’, ‘타시설의 이용’ 항목은 인식 차이는 통계적으로 유의한 차이를 보였지만 사후분석 결과는 차이가 나타나지 않는 것으로 확인되었다.

3) 이용자 소속에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관 이용자의 소속에 따른 도서관 복합화 인식을 조사한 결과, 중·고등학생은 ‘타시설의 이용’(3.96), ‘지역주민 만족도 향상’(3.88)

<표 28> 이용자 소속에 따른 복합화 인식 비교

구 분 항 목	평균(표준편차)				검정값		
	소 속 중·고등 학생	대학생	직장인	비직장인	F	p	Scheffe
도서관을 더 자주 이용	3.85 (0.80)	3.50 (0.95)	3.66 (0.95)	3.74 (0.89)	4.348	0.005**	a>c,d>b
도서관 이용의 편리	3.83 (0.85)	3.61 (0.89)	3.72 (0.84)	3.71 (0.90)	1.554	0.199	
도서관 환경관리의 효율성	3.60 (0.95)	3.29 (0.94)	3.43 (0.96)	3.47 (0.96)	2.682	0.046*	a>c,d>b
도서관 이용자의 확산	3.85 (0.81)	3.74 (0.88)	3.84 (0.88)	3.89 (0.80)	1.279	0.280	
도서관 홍보에 도움	3.87 (0.77)	3.79 (0.81)	3.91 (0.82)	3.95 (0.74)	1.764	0.153	
지역주민의 커뮤니티 장	3.68 (1.631)	3.51 (0.93)	3.69 (0.86)	3.67 (0.84)	1.631	0.181	
지역주민 만족도 향상	3.88 (0.83)	3.70 (0.84)	3.70 (0.87)	3.79 (0.85)	1.565	0.196	
타시설의 이용	3.96 (0.82)	3.70 (0.93)	3.79 (0.84)	3.78 (0.80)	2.488	0.059	
가족단위 활동 가능	3.43 (0.95)	3.38 (0.97)	3.56 (0.93)	3.55 (0.92)	1.889	0.130	
다양한 정보 및 프로그램	3.86 (0.78)	3.75 (0.82)	3.78 (0.84)	3.77 (0.80)	0.548	0.649	

**p<.01, *p<.05

a:중·고등학생, b:대학생, c:직장인, d:비직장인

항목에서 대학생은 ‘도서관의 홍보’(3.79), ‘다양한 정보 및 프로그램’(3.75)에서, 직장인과 비직장인은 ‘도서관의 홍보’, ‘이용자의 확산’ 항목에서 긍정적인 인식을 보였다. 10대의 ‘가족단위 활동 가능’ 항목과 대학생, 직장인, 비직장인의 ‘도서관 환경관리의 효율성’ 항목은 낮은 인식점수를 보였다(참조 <표 28>).

각각의 항목별로 차이를 ANOVA를 이용하여 유의검정한 결과 ‘도서관 자주 이용’(F=4.348, p=0.005), ‘도서관 환경관리의 효율성’(F=2.682, p=0.046)에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 사후분석 결과 두 항목 모두 중·고등학생과 대학생의 인식 차이가 큰 것을 알 수 있었는데 중·고등학생은 긍정적인 인식을 대학생은 낮은 인식을 보였다.

4) 타시설 이용여부에 따른 인식 비교

복합시설 공공도서관 이용자들이 도서관 이외의 시설을 이용하는 여부에 따른 복합화 인식을 조사한 결과, 타시설을 이용하는 그룹이 타시설을 이용하지 않는 그룹에 비해 모든 항목에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타시설을 이용하지 않는 그룹은 홍보성 영역인 ‘이용자의 확산’, ‘도서관의 홍보’에는 동의하지만 복합화의 다른 효과는 없을 것이라는 인식을 가지고 있다는 것을 알 수 있었다. 또한 타시설을 이용하고 있는 그룹과 이용하지 않는 그룹 모두 ‘도서관의 홍보’, ‘이용자의 확산’ 항목에 대해 가장 긍정적으로 인식하였고, ‘도서관 환경관리’ 항목에 대해서는 가장 낮은 인식점수를 나타냈다(참조 <표 29>).

평가항목별로 만족도를 t-test를 이용하여 비교한 결과, ‘이용자의 확산’과 ‘도서관의 홍보’ 항목을 제외한 모든 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났는데, ‘지역주민의 만족도 향상’(t=2.192), ‘타시설의 이용’(t=2.560), ‘다양한 정보 및 프로그램’(t=2.262) 항목에서는 유의수준 0.05의 차이가 나타났으며, ‘지역주민의 커뮤니티 장’(t=3.459) 항목에서는 유의수준 0.01에서 차이가 나타났다. 또한 이용과 관리의 용이성 영역인 ‘도서관 자주 이용’(t=5.766), ‘도서관 이용의 편리’(t=4.702), ‘도서관 환경관리의 효율성’(t=

4.897) 항목과 ‘가족단위 활동 가능’(t=5.526) 항목에서는 유의수준 0.001에서 차이가 크게 나는 것을 확인할 수 있었다.

<표 29> 타시설 이용여부에 따른 복합화 인식 비교

구 분 타시설 이용여부 항 목	평균(표준편차)		검정값	
	이용	비이용	t	p
도서관을 더 자주 이용	3.90(0.82)	3.55(0.92)	5.766	0.000***
도서관 이용의 편리	3.88(0.79)	3.60(0.92)	4.702	0.000***
도서관 환경관리의 효율성	3.64(0.90)	3.32(0.97)	4.897	0.000***
도서관 이용자의 확산	3.91(0.82)	3.80(0.85)	1.904	0.057
도서관 홍보에 도움	3.93(0.79)	3.88(0.77)	0.942	0.347
지역주민의 커뮤니티 장	3.76(0.83)	3.56(0.88)	3.459	0.001**
지역주민 만족도 향상	3.84(0.79)	3.72(0.89)	2.192	0.029*
타시설의 이용	3.88(0.76)	3.73(0.89)	2.560	0.011*
가족단위 활동 가능	3.71(0.89)	3.35(0.95)	5.526	0.000***
다양한 정보 및 프로그램	3.86(0.77)	3.73(0.83)	2.262	0.024*

***p<.001, **p<.01, *p<.05

4.2.4 복합화 인식에 대한 분석 결과

1) 복합시설 유형에 따른 인식

복합시설 공공도서관 이용자들은 공공도서관 복합화에 대해 긍정적으로 인식하고 있었다. 복합화에 대한 인식을 항목별로 살펴본 결과 도서관 홍보성 영역에서 가장 긍정적인 인식을 가지고 있었고 반면에 이용과 관리의 용이성 영역이 가장 낮은 점수를 받았음을 알 수 있었다.

복합화 시설유형별 복합화에 대한 이용자의 인식을 비교한 결과, 복합시설 기능의 핵심성은 이용자 인식에 전혀 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 도서관의 면적에 따라서는 면적이 작을수록 ‘가족단위 활동 가능’ 항목에서 복

합화 인식점수가 높게 나타났고, 고층부 보다는 저층부에 위치하는 도서관에서 ‘지역주민 만족도 향상’ 항목에서 복합화 인식을 긍정적으로 하는 것으로 나타났다. 그리고 결합기관이 3개 이상인 곳 보다는 1개에서 2개인 곳의 도서관 이용자들이 ‘지역주민의 만족도 향상’의 항목에서 복합화에 대해 보다 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다.

종합하여 보면, 복합시설 공공도서관의 면적, 위치, 타시설과의 결합기관 수에 따라 이용자 인식에 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 하지만 세 가지 유형 모두 한 개의 항목에서만 인식 차이가 있어 실제로 전체 인식도에 영향을 미치지 못하였다고 볼 수 있다. 즉, 도서관이 어떤 시설유형이던지 이용자들이 갖고 있는 복합화 인식은 비슷하다고 할 수 있다.

2) 이용자 특성에 따른 인식

이용자 특성에 따른 복합시설 공공도서관에 대한 복합화 인식도 차이를 살펴본 결과 이용자의 성별에 따라 ‘도서관의 자주 이용’, ‘이용의 편리’, ‘지역주민의 커뮤니티 장’, ‘지역주민의 만족도 향상’, ‘가족단위 활동 가능’, ‘다양한 정보 및 프로그램’의 항목에서 여성이 남성보다 모든 항목에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났는데 특히 ‘가족단위 활동 가능’에서 여성이 남성보다 큰 차이로 긍정적 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이용자의 연령에 따라서는 ‘도서관 자주 이용’, ‘도서관 이용의 편리’, ‘도서관 환경관리의 효율성’, ‘타시설의 이용’ 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 특히 ‘도서관 자주 이용’ 항목에서 10대와 50대의 인식 차이가 20대와 큰 차이를 보이는 것을 확인 할 수 있어 10대와 50대가 접근성을 도서관 복합화의 중요한 요인으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 이용자 소속에 따라서는 ‘도서관 자주 이용’, ‘도서관 환경관리의 효율성’에서 중·고등학생과 대학생의 인식 차이가 큰 것을 알 수 있었는데 두 항목 모두 중·고등학생은 긍정적인 인식을 대학생은 낮은 인식점수를 보였다. 그리고 타시설 이용여부에 있어서 타시설을 이용하지 않는 그룹은 도서관 홍보효과에는 동의하지만 복합화의 다른 효과는 없을 것이라는 인식을 가지고 있었고 타시설을 이용하는 그룹은

홍보효과를 포함한 다른 모든 항목에 대해 효과가 있을 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났는데, 특히 이용과 관리의 용이성 영역과 ‘가족단위 활동 가능’의 항목에서 두 그룹간의 차이가 큰 것을 확인할 수 있었다. 이는 타시설을 이용한 경험이 있을수록 복합시설에 대해 긍정적으로 인식하는 것을 보여주는 결과로 복합시설 공공도서관의 추진근거로 볼 수 있다.

종합해보면, 이용자의 성별과 타시설 이용여부가 이용자의 인식차이에 영향을 미쳤다. 특히 타시설을 이용하는 그룹에서 이용과 관리의 용이성 영역과 ‘가족단위 활동 가능’의 항목에서 인식도가 높았는데, 도서관만 이용하는 그룹과의 차이가 크게 나타났다. 이것으로 보아 이용자들은 일반적으로 복합화에 대해 긍정적으로 인식을 하지만 실제로 복합된 타시설을 이용하는 이용자들이 더욱 복합화에 대해 긍정적으로 인식을 하고 있다는 것을 알 수 있었다. 따라서 보다 많은 도서관 이용자들이 복합된 타 시설을 이용할 수 있도록 도서관과 함께 할 시설을 고려할 때 성별과 연령, 소속에 상관없이 모든 이용자들이 누구나 이용할 수 있고 모두가 선호하는 시설과 복합화가 이루어질 수 있도록 많은 사전조사와 검토가 이루어져야 할 것이다.

그리고 연령에서 10대와 50대가 다른 연령 보다 접근성을 도서관 복합화의 중요한 요인으로 인식하고 있음을 알 수 있었는데, 이는 청소년과 50대이상에게 중점적으로 서비스하는 도서관에서는 그들의 접근성을 높일 수 있는 청소년수련시설이나 노인복지시설 등과 복합해야 한다고 할 수 있다.

또한 연령과 소속에서 10대 및 중·고등학생에게서 긍정적인 인식을 20대 및 대학생은 낮은 인식점수를 보였는데, 이를 도서관 이용만족도의 분석과 비교하였을 때 10대 및 중·고등학생이 비슷한 양상을 보였던 것을 알 수 있다. 10대와 중·고등학생 외의 연령과 소속에 대한 이용만족도와 복합화 인식을 높일 수 있는 방안 모색이 필요하다.

V. 종합분석 및 제언

5.1 이용자의 일반적 의견

5.1.1 복합시설 공공도서관 이용 목적

전체응답자의 월 평균 이용 횟수와 도서관을 방문하는 주된 이유를 살펴보면, 이용자들은 공공도서관을 월 평균 9회 이용하는 것으로 나타났으며, 도서관을 방문하는 가장 주된 이유는 학습공간을 이용하기 위한 것과 도서열람 및 대출을 위한 것으로 조사되었다. 그 밖의 이유로는 여가시간을 활용하기 위하여, 도서관 장비를 이용하기 위하여, 신문이나 잡지 등 연속간행물을 열람하기 위하여, 멀티미디어자료를 이용하기 위하여 순으로 나타났다(참조 <표 30>).

<표 30> 도서관을 방문하는 주된 이유

영역	구 분	총점
자료 열람 및 장비 이용	도서 열람 및 대출을 위하여	1,574
	신문, 잡지 등 연속간행물 열람을 위하여	337
	멀티미디어자료(영화/음악)를 이용하기 위하여	125
	도서관 장비를 이용하기 위하여	357
학습공간의 이용	학습공간을 이용하기 위하여	1,645
프로그램 및 모임참여	문화프로그램에 참여하기 위하여	121
	독서회/동아리 모임에 참여하기 위하여	35
만남의 장소 및 여가시간 활용	만남의 장소로서 이용하기 위하여	112
	여가시간을 활용하기 위하여	524

5.1.2 복합시설 공공도서관에 대한 의견

공공도서관 복합화에 대한 찬성여부를 묻는 질문에는 316명(37.6%)이 복합

시설 설립을 선호한다고 가장 많이 응답하였으며 복합시설과 독립건물 설립 모두 상관없다고 응답한 이용자는 269명(32.0%), 독립건물 설립을 선호한다고 응답한 이용자는 253명(30.1%)이었다. 실질적으로 복합시설에 대한 이용자의 거부감이 없다는 것을 확인 할 수 있었다.

복합시설 설립을 선호하는 이용자들은 도서관의 이용과 접근이 용이하고 다양한 시설을 한 번의 방문에 의해 이용할 수 있으며 타시설 이용자들 또한 도서관을 이용하게 되기 때문에 보다 많은 이용자가 도서관을 이용할 것이라는 이유를 들어 복합시설 설립을 선호하였다. 반면 독립건물을 선호하는 이용자들은 도서관은 고유의 기능에 충실해야 하며 복합시설인 경우 혼잡함과 소음이 발생되기 때문에, 그리고 도서관의 전문성이 부족할 것이라는 우려로 복합시설을 반대하였다. 또한 복합시설과 독립건물 모두 상관없다고 응답한 사람들은 두 가지 모두 장·단점이 있으며 복합시설이든 독립건물이든 도서관 건립 자체가 중요하고 도서관 내 시설만 좋으면 상관없다는 의견을 주었다.

복합화 시설 이용자의 불편사항을 조사한 결과 이용자들은 복합시설 공공도서관을 이용하면서 타시설로 인한 소음을 가장 불편하게 생각하고 있으며, 타시설로 인해 도서관의 공간이 부족하고 공간배치가 부적절하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이는 복합시설 계획 시 시설에 대한 각각의 특성을 고려하지 않고 복합화 하고 도서관의 규모를 너무 작게 설계하여 발생한 불편사항으로 여겨진다. 또한 통로와 입구, 주차장 등이 혼잡하며, 도서관과 타시설의 안내정보가 혼동되고 각 시설의 위치를 찾기가 어렵다는 순으로 불편사항이 나타났다(참조 <표 31>). 복합화로 인해 도서가 충분하지 못하고 도서관의 전문성과 프로그램이 부족하다 등의 기타 의견도 조사되었다.

<표 31> 복합시설 이용자의 불편사항

설문 문항	순위	총점
타시설로 인한 소음	1	114
도서관 공간의 부족 및 배치의 부적절함	2	89
통로와 입구, 주차장 등의 혼잡	3	77
안내정보의 혼동	4	57
시설 위치 찾기의 어려움	5	29

5.1.3 복합시설에 관한 의견

공공도서관 복합화 시 공공도서관과 복합화를 원하는 시설이 무엇인지를 조사한 결과 문화시설을 가장 선호하는 것으로 조사되었다. 문화시설은 문화를 누리고 발달시키는데 필요한 시설이라는 점에서 공공·문화체육시설 중에서도 도서관과 가장 비슷한 역할과 기능을 가진 시설로 볼 수 있는데, 공연장, 박물관, 미술관, 전시관, 문학관 등의 시설이 포함된다. 이용자들은 이러한 점 때문에 도서관과의 복합화로 문화시설을 가장 선호한 것으로 여겨진다. 그 다음으로는 운동장 및 체육시설, 공공청사, 사회복지시설, 청소년수련시설, 공공직업훈련시설의 순으로 도서관과의 복합화를 원했다(참조 <표 32>). 기타 의견으로는 카페, 서점 등이 있었다.

<표 32> 복합시설 이용자의 선호시설

설문 문항	순위	총점
문화시설	1	1,531
운동장 및 체육시설	2	1,173
공공청사	3	875
사회복지시설	4	537
청소년수련시설	5	359
공공직업훈련시설	6	322

또한 공공도서관 복합화 시 도서관의 선호 층을 묻는 질문에 29.5%에 해당하는 248명의 이용자들이 5-6층의 고층을 선호한다고 응답하였고 도서관이 어디에 위치하든지 상관없다고 응답한 이용자들도 232명(27.6%)이었다. 또한 저층인 1-2층을 선호한다는 이용자들이 194명(23.1%), 3-4층을 선호한다는 이용자들도 161명(19.2%)으로 나타나 선호 층의 차이는 거의 없는 것을 알 수 있었다(참조 <표 33>).

<표 33> 복합시설에서 선호하는 층 수

구 분	순위	응답자수(%)
5-6층	1	248(29.5)
상관없음	2	232(27.6)
1-2층	3	194(23.1)
3-4층	4	161(19.2)
무응답	5	5(0.6)

5.2 이용자 의견에 따른 심층 분석

앞 장에서의 분석결과, 복합시설 공공도서관 이용자 만족도에는 ‘도서관의 위치’와 ‘이용자의 연령’ 및 ‘소속’이 그리고 복합화 인식에는 ‘이용자의 성별’과 ‘타시설 이용경험’이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 장에서는 만족도 및 인식의 차이를 유발시킨 요인 중 ‘도서관 위치’, ‘이용자의 소속’, ‘타시설 이용여부’를 기준으로 하여 방문목적, 불편사항, 선호사항 등을 심층 분석하였다. 다만 이용자의 소속이 실제 이용자 연령을 반영한 것이어서 심층 분석요인에서 제외하였고 또한 공공도서관에서 성별의 차이가 실제 공공도서관의 운영 및 서비스 의사결정에 크게 영향을 미치지 않으므로 심층 분석을 하지 않았다. 추가적으로 복합시설 공공도서관이 어떤 타시설과 함께 복합되어 있는지에 따른 만족도 및 인식 그리고 불편사항 및 선호사항의 차이를 분석하였다.

5.2.1 도서관 위치에 따른 분석

복합시설 공공도서관의 위치에 따라 도서관 이용자를 두 그룹(저층부와 고층부)으로 나눈 후, 도서관의 개관년도와 결합기관 수, 이용자들의 도서관 방문 목적, 복합시설 공공도서관을 이용하면서 느낀 불편사항, 도서관 이외의 시설 이용여부, 복합시설 선호 여부에 대해 추가적으로 살펴보았다.

먼저 도서관의 개관년도를 비교한 결과 여전히 복합시설에서는 저층부 보다 고층부에 도서관을 배치하고 있음을 알 수 있었으나 과거 보다는 최근에 더 많은 복합시설에서 공공도서관을 저층부에 배치되고 있음을 알 수 있었다. 또한 1개에서 2개의 다른 기관과 결합하고 있는 복합시설에서는 같은 비율로 저층부와 고층부에 도서관을 배치하고 있었으나 결합기관의 수가 3개 이상인 경우에는 고층부에 도서관을 더 많이 배치하고 있는 것으로 나타났다.(참조 <표 34>) 즉, 이용만족도 평가영역인 인적자원, 정보자원, 서비스, 환경, 지역사회에 대한 평가에 저층부의 도서관이 타시설과 적게 결합된 도서관인 것과 최근에 개관된 도서관이라는 점도 함께 영향을 미쳐 저층부의 이용자가 도서관을 더 만족하게 만들었음을 알 수 있었다.

<표 34> 도서관 위치에 따른 구분

도서관수(%)

구 분	개관년도		결합기관 수	
	1999-2006	2007-2014	1-2개	3개 이상
저층부	1(14.2)	10(47.6)	7(50.0)	4(28.6)
고층부	6(85.7)	11(52.3)	7(50.0)	10(71.4)
합계	7	21	14	14

도서관 방문 목적에 대해 비교한 결과를 살펴보면, 저층부에 위치하는 도서관 이용자들은 자료 열람 및 장비 이용을 위한 목적(47.7%)과 학습공간 이용을 위한 목적(46.5%)을 가진 사람들이 비슷하였고, 고층부에 위치하는 도서관 이용자들은 자료 열람 및 장비 이용을 위한 목적(40.8%)보다 학습공간을 이용(55.2%)하기 위한 목적으로 도서관을 방문하는 이용자가 더 많은 것을 알 수 있었다. 또한 복합시설 선호는 고층부 이용자(40.6%)가 저층부 이용자(33.4%)보다 많이 하고 있는 것으로 나타났다. 불편사항과 타시설 이용 여부에 대해서는 저층부와 고층부 이용자 모두 비슷한 응답을 보였다(참조 <표 35>). 이것으로 보아 고층부에 도서관이 위치할수록 학습을 목적으로 도서관을 이용하는 사람이 많고 복합시설을 선호 한다는 점을 알 수 있었다.

따라서 도서관이 저층에 위치하였는지 뿐 아니라 도서관과 복합된 타시설

의 개수가 적절한지, 시설환경이 어떠한지, 어떤 목적으로 도서관을 방문하는 이용자가 많은지에 대한 요인도 만족도에 영향을 미쳤을 것으로 보인다.

<표 35> 도서관 위치에 따른 응답

응답수(%)

구 분	문 항	저층부	고층부
도서관 방문목적	자료 열람 및 장비 이용	157(47.7)	207(40.8)
	학습공간의 이용	153(46.5)	280(55.2)
	만남의 장소 및 여가시간 활용	13(4.0)	9(1.8)
	프로그램 및 모임 참여	6(1.8)	11(2.2)
	합 계	329(100)	507(100)
불편사항	타시설로 인한 소음	118(38.0)	205(41.9)
	도서관 공간의 부족 및 배치의 부적절함	88(28.3)	110(22.5)
	통로와 입구, 주차장 등의 혼잡	48(15.4)	92(18.8)
	안내정보의 혼동	43(13.8)	53(10.9)
	시설 위치 찾기의 어려움	14(4.5)	29(5.9)
	합 계	311(100)	489(100)
타시설 이용여부	이용안한다	204(61.8)	290(57.0)
	이용한다	126(38.2)	219(43.0)
	합 계	330(100)	509(100)
복합시설 선호여부	독립건물 선호	115(35.0)	137(26.9)
	복합시설 선호	110(33.4)	207(40.6)
	상관없음	104(31.6)	166(32.5)
	합 계	329(100)	510(100)

5.2.2 이용자의 소속에 따른 분석

이용자의 소속 중 중·고등학생 이용자들이 다른 그룹보다 도서관 이용만족도가 높은 것으로 분석되어 이에 영향을 미치는 다른 요인이 있는지 확인하기 위해 도서관 방문 목적, 복합시설 공공도서관을 이용하면서 느낀 불편사항, 도서관 이외의 시설 이용여부, 복합시설 선호 여부, 도서관의 선호 위치에 대해 추가적으로 살펴보았다.

먼저 도서관 방문 목적에 대해 살펴본 결과 중·고등학생과 대학생의 68%

이상이 학습공간 이용을 위해 도서관을 방문한다고 응답하였고 직장인은 자료 열람 및 장비 이용(59.4%)을 위해 도서관을 방문하는 것으로 나타났다. 비직장인은 학습공간(45.9%)과 자료열람 및 장비이용(48.6%)의 응답비율이 비슷했다. 복합시설이기 때문에 불편한 점에 대해서는 모든 소속에서 타시설로 인한 소음과 도서관 공간의 부족 및 배치의 부적절함을 가장 불편한 점으로 응답하였는데, 직장인은 통로와 입구, 주차장 등의 혼잡함(20.7%)에 대한

<표 36> 이용자 소속에 따른 응답

응답수(%)

구 분	문 항	중·고등 학생	대학생	직장인	비직장인
도서관 방문목적	학습공간의 이용	93(68.4)	113(69.3)	61(34.9)	166(45.9)
	자료 열람 및 장비 이용	35(25.7)	49(30.1)	104(59.4)	176(48.6)
	만남의 장소 및 여가시간 활용	8(5.9)	1(0.6)	4(2.3)	9(2.5)
	프로그램 및 모임 참여	0(0)	0(0)	6(3.4)	11(3.0)
	합 계	136(100)	163(100)	175(100)	362(100)
불편사항	타시설로 인한 소음	40(31.7)	72(45.5)	70(41.4)	141(45.5)
	도서관 공간의 및 배치	30(23.8)	38(24.1)	35(20.7)	95(30.6)
	안내정보의 혼동	21(16.7)	21(13.3)	22(13.0)	32(5.0)
	통로와 입구, 주차장 등의 혼잡	19(15.1)	16(10.1)	35(20.7)	35(11.3)
	시설 위치 찾기의 어려움	16(12.7)	11(7.0)	7(4.2)	7(2.3)
	합 계	126(100)	158(100)	169(100)	310(100)
타시설 이용여부	이용안한다	91(66.9)	108(65.5)	98(56.0)	197(54.1)
	이용한다	45(33.1)	57(34.5)	77(44.0)	167(45.9)
	합 계	136(100)	165(100)	175(100)	364(100)
복합시설 선호여부	복합시설 선호	45(33.3)	45(27.4)	73(41.9)	153(42.0)
	독립건물 선호	37(27.4)	60(36.6)	57(32.8)	98(26.9)
	상관없음	53(39.3)	59(36.0)	44(25.3)	113(31.1)
	합 계	135(100)	164(100)	174(100)	364(100)
선호층	1-2층	30(22.2)	39(23.6)	43(24.7)	82(22.8)
	3-4층	32(23.7)	33(20.0)	35(20.1)	61(17.0)
	5-6층	25(18.5)	44(26.7)	50(28.8)	127(35.4)
	상관없음	48(35.6)	49(29.7)	46(26.4)	89(24.8)
	합 계	135(100)	165(100)	174(100)	359(100)

불편사항이 다른 그룹에 비해 높게 조사되었다. 그리고 중·고등학생을 제외한 모든 그룹은 시설 위치 찾기의 어려움은 거의 없는 것으로 조사되었다.

또한 도서관 이외의 시설 이용여부 분석결과, 중·고등학생과 대학생의 65%이상과 직장인과 비직장인의 54%이상이 타시설을 이용하지 않고 있는 것으로 나타났다. 복합시설 선호 여부를 살펴보면, 중·고등학생은 상관없다(39.3%)와 복합시설 선호(33.3%)를 응답한 비율이 높았고 대학생은 독립건물 선호(36.6%)와 상관없다(36.0%)가, 직장인과 비직장인은 복합건물 선호에 대한 응답이 가장 많았다. 도서관의 선호 위치는 중·고등학생은 상관없다(35.6%)와 3-4층(23.7%)을 많이 응답하였고 대학생은 상관없다(29.7%)와 5-6층(26.7%), 직장인과 비직장인은 5-6층과 상관없다를 응답한 비율이 높았다(참조 <표 36>).

이용자 소속에 따라 여러 요인을 살펴본 결과, 중·고등학생은 대부분 학습을 목적으로 도서관을 이용하고 있었으며 도서관 이외의 시설을 이용하는 비율도 높지 않았다. 따라서 학습공간 이용이라는 분명한 이용목적 때문에 다른 타시설을 이용하지 않고 복합시설 선호나 선호 층에 대해서도 큰 의미를 두지 않는 것임을 알 수 있었다. 그리고 이것은 이용만족도와 불편사항 조사에도 영향을 미쳐 응답분포가 고르게 나타난 것으로 판단된다. 즉, 도서관의 이용목적과 타시설 이용여부가 도서관 이용만족도에 영향을 미쳤을 것으로 보인다.

5.2.3 타시설 이용여부에 따른 분석

도서관 외의 타시설을 이용하는 여부에 따라 복합시설 공공도서관의 인식 차이를 보여 이에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 도서관 방문 목적, 복합시설 공공도서관을 이용하면서 느낀 불편사항, 복합화를 선호하는 시설, 복합시설 선호 여부, 도서관의 선호 위치에 대해 추가적으로 살펴보았다.

그 결과 도서관 방문목적, 불편사항, 선호시설, 선호 층에 대해서는 타시설 이용여부에 상관없이 응답이 거의 같게 나온 것을 확인할 수 있었다. 반면, 복합시설 선호여부에서는 타시설을 이용하는 그룹이 복합시설을 더 선호

(45.9%)하고 타시설을 이용하지 않고 도서관만 이용하는 그룹은 독립건물을 더 선호(36.2)%하고 있는 것으로 차이가 확실히 나타났다(참조 <표 37>).
이것으로 앞 장에서 분석된 타시설을 이용하면 복합시설 공공도서관에

<표 37> 타시설 이용여부에 따른 응답

응답수(%)

구 분	문 항	이용한다	이용안한다
도서관 방문목적	학습공간의 이용	166(48.0)	267(54.4)
	자료 열람 및 장비 이용	152(44.1)	212(43.2)
	만남의 장소 및 여가시간 활용	14(4.1)	8(1.6)
	프로그램 및 모임 참여	13(3.8)	4(0.8)
	합 계	345(100)	491(100)
불편사항	타시설로 인한 소음	126(38.4)	197(41.7)
	도서관 공간의 및 배치	75(22.9)	123(26.1)
	통로와 입구, 주차장 등의 혼잡	68(20.7)	72(15.2)
	안내정보의 혼동	47(14.3)	49(10.4)
	시설 위치 찾기의 어려움	12(3.7)	31(6.6)
	합 계	328(100)	472(100)
선호시설	문화시설	126(37.2)	191(40.1)
	운동장 및 체육시설	91(26.8)	135(28.4)
	공공청사	66(19.5)	77(16.2)
	사회복지시설	27(8.0)	29(6.1)
	청소년수련시설	15(4.4)	21(4.4)
	공공직업훈련시설	14(4.1)	23(4.8)
	합 계	339(100)	476(100)
복합시설 선호여부	복합시설 선호	159(45.9)	157(32.0)
	독립건물 선호	74(21.4)	178(36.2)
	상관없음	113(32.7)	156(31.8)
	합 계	346(100)	491(100)
선호층	1-2층	75(21.7)	119(24.3)
	3-4층	79(22.9)	82(16.7)
	5-6층	94(27.3)	154(31.4)
	상관없음	97(28.1)	135(27.6)
	합 계	345(100)	490(100)

대한 인식도 긍정적인 인식을 가진다는 결론을 재확인 할 수 있었으며, 타시설을 이용할수록 인식 뿐 아니라 실제 복합시설 선호에 있어서도 독립건물보다는 복합시설 도서관을 더 선호하고 있다는 것을 확인 할 수 있었다.

5.2.4 타시설 유형에 따른 분석

복합시설 공공도서관이 어떤 타시설과 함께 복합되어 있는지 그 유형에 따라 구체적인 분석이 필요할 것으로 판단되어 조사기관의 28개 공공도서관을 타시설 유형으로 구분하였다. 그 결과 ‘공공청사’, ‘문화시설’, ‘학교’, ‘공공청사+사회복지시설’, ‘공공청사+상업시설’, ‘공공청사 다수’, ‘문화시설+공공청사’, ‘문화시설+사회복지시설’, ‘문화시설+상업시설’, ‘사회복지시설 다수’, ‘청소년수련시설+상업시설’, ‘공공직업훈련시설+사회복지시설’, ‘상업시설 다수’ 총 13가지로 그 유형이 구분되었다(참조 <표 38>).

<표 38> 타시설 유형 구분

타시설 유형 구분	공공도서관명
공공청사	면목정보도서관, 서강도서관, 솔샘문화정보도서관, 송중문화정보도서관, 수유문화정보도서관, 아람꿈도서관, 조원도서관, 푸른들청소년도서관, 행복한도서관
문화시설	관악문화관도서관
학교	구로초주민전용도서관
공공청사 + 사회복지시설	도곡정보문화도서관, 무지개도서관, 시흥도서관, 우장산숲속도서관, 신월디지털정보도서관, 청계도서관
공공청사 + 상업시설	강일도서관
공공청사 다수	미아문화정보도서관
문화시설 + 공공청사	금나래도서관
문화시설 + 사회복지시설	성수도서관
문화시설 + 상업시설	역삼푸른솔도서관
사회복지시설 다수	곰달래도서관
청소년수련시설 + 상업시설	화랑도서관
공공직업훈련시설 + 사회복지시설	학마을다사랑도서관
상업시설 다수	달빛마루도서관, 대치도서관, 등빛도서관

타시설 유형 구분별로 도서관의 전반적 이용만족도, 복합화 인식, 복합시설 공공도서관의 불편사항, 복합화 선호시설, 타시설 이용여부, 복합시설 선호 여부, 도서관의 선호 위치에 대해 심층적으로 살펴보았다.

우선 도서관의 전반적 이용만족도에 대해 살펴본 결과, 사회복지시설 다수(4.26), 문화시설+공공청사(4.20)와 복합된 도서관에서 전반적 이용만족도가 가장 높게 나타났으며 학교와 복합된 도서관이 이용자의 만족도(3.67)가 가장 낮게 나타났다. 복합시설 공공도서관에 대한 인식점수는 청소년수련시설+상업시설(3.99)과 공공직업훈련시설+사회복지시설(3.99)에서 가장 높게 나타났으며 사회복지시설 다수(3.35)와 공공청사+상업시설(3.44)에서 가장 낮게 나타났다(참조 <표 39>).

<표 39> 타시설 유형구분에 따른 전반적 이용만족도 및 인식

구 분	평균 점수												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
전반적 이용만족도	3.90	3.93	3.67	4.01	3.97	3.93	4.20	3.87	3.93	4.26	4.13	4.10	4.07
복합화 인식	3.71	3.67	3.76	3.69	3.44	3.64	3.73	3.89	3.67	3.35	3.99	3.99	3.73

A:공공청사, B:문화시설, C:학교, D:공공청사+사회복지시설, E:공공청사+상업시설, F:공공청사 다수, G:문화시설+공공청사, H:문화시설+사회복지시설, I:문화시설+상업시설, J:사회복지시설 다수, K:청소년수련시설+상업시설, L:공공직업훈련시설+사회복지시설, M:상업시설 다수

타시설 유형구분에 따른 불편사항 분석결과, 거의 모든 유형에서 타시설의 소음이 가장 불편한 점으로 조사되었는데, 특히 문화시설+상업시설(64.3%)과 학교(53.3%), 문화시설+사회복지시설(51.7%)에서 높게 나타났으며 공공청사와 함께 있는 곳에서는 대부분 낮게 조사되었다. 또한 공공청사+상업시설에서는 도서관 공간의 부족 및 배치의 부적절함(33.3%)과 공용공간의 혼잡(33.3%)에 대한 불편이 가장 높았고, 공공청사 다수에서는 공용공간의 혼잡(34.5%)이 가장 높게 나타났다.

선호시설은 모든 유형에서 문화시설과 운동장 및 체육시설과의 복합을 가장 선호하고 있었는데, 학교와 복합된 도서관 이용자들은 시설의 특성으로 공공직업훈련시설(10.0%)과 청소년수련시설(10.0%)에 대한 요구가 다른 그룹에

비해 높았다.

도서관 외의 타시설을 이용하는 가에 대한 조사 결과, 문화시설+공공청사(66.7%), 청소년수련시설(66.7%), 문화시설+상업시설(64.0%), 공공청사+상업시설(60%), 상업시설 다수(57.8%), 공공직업훈련시설+사회복지시설(56.7%)의 이용자들이 대부분 타시설을 이용한다고 응답하였다. 2가지 유형이 복합되고 상업시설, 청소년수련시설, 공공직업훈련시설과 복합된 도서관 이용자들이 타시설을 많이 이용하는 것을 알 수 있었다. 반면 공공청사(75.9%), 학교(76.7%), 사회복지시설 다수(76.7%), 문화시설(70%), 문화시설+사회복지시설(66.7%)의 이용자들은 대부분 도서관만 이용한다고 응답하였다. 단일기관이나 사회복지시설과 복합된 도서관 이용자들은 도서관만 이용하는 것을 알 수 있었다.

복합시설 선호여부 분석결과는 대부분의 유형에서 복합시설을 선호하는 것으로 나타났는데, 특히 공공청사 다수(50.0%)와 학교(48.3%), 사회복지시설 다수(46.7%)에서 복합시설을 선호하는 것으로 나타났다. 문화시설+공공청사(43.4%)와 문화시설+사회복지시설(40.0%)에서는 복합시설 보다 독립건물 설립을 더 선호하였다. 선호 층에 대해 분석한 결과 상업시설 다수(37.1%)와 문화시설+사회복지시설(36.7%), 문화시설+공공청사(30.0%)에서 1-2층을 더 선호하였고 사회복지시설 다수(46.7%), 공공청사 다수(46.7%), 문화시설+상업시설(36.7%)에서 5-6층을 선호하는 것으로 나타났다(참조 <표 40>).

타시설 유형구분에 따른 응답을 살펴본 결과, ‘학교’는 도서관에 대한 전반적 이용만족도가 가장 낮았으며 학교로 인한 소음에 대한 불편사항이 특히 높았다. 또한 독립보다는 복합시설을 더 선호하였는데 학교의 특성상 문화시설과 운동장 및 체육시설 뿐 아니라 공공직업훈련시설, 청소년수련시설에 대한 요구가 있었다. ‘사회복지시설 다수’와 복합된 도서관 이용자들은 전반적 이용만족도가 높게 나왔지만 복합화에 대한 인식이 낮고 이용자들이 대부분 도서관만 이용하는 것으로 나타났다. 하지만 도서관이 복합시설로 설립되는 것을 선호한다는 응답은 높은 점수가 나왔고 타시설 중 문화시설, 운동장 및 체육시설과의 복합에 대한 선호가 높았다. 이는 타시설이용 여부에 따른 복합화 인식조사 결과에서처럼 타시설을 이용하는 이용자가 복합화에 대한 인식

<표 40> 타시설 유형구분에 따른 응답

응답수(%)

구분	문항	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
불편사항	타시설의 소음	101 (39.9)	12 (44.5)	16 (53.3)	68 (39.5)	7 (23.4)	9 (31.0)	12 (44.5)	15 (51.7)	18 (64.3)	12 (40.0)	14 (46.6)	9 (34.6)	30 (33.7)
	도서관 공간배치	65 (25.7)	5 (18.5)	3 (10.0)	45 (26.2)	10 (33.3)	5 (17.2)	5 (18.5)	9 (31.0)	4 (14.3)	8 (26.7)	5 (16.7)	4 (15.4)	30 (33.7)
	공용공간의 혼잡	42 (16.6)	3 (11.1)	6 (20.0)	26 (15.1)	10 (33.3)	10 (34.5)	3 (11.1)	2 (6.9)	4 (14.3)	7 (23.3)	6 (20.0)	9 (34.6)	19 (21.3)
	안내정보의 혼동	29 (11.5)	6 (22.2)	3 (10.0)	27 (15.7)	3 (10.0)	2 (7.0)	1 (3.7)	3 (10.4)	0 (0)	2 (6.7)	5 (16.7)	2 (7.7)	6 (6.8)
	시설위치	16 (6.3)	1 (3.7)	2 (6.7)	6 (3.5)	0 (0)	3 (10.3)	6 (22.2)	0 (0)	2 (7.1)	1 (3.3)	0 (0)	2 (7.7)	4 (4.5)
	합계	253 (100)	27 (100)	30 (100)	172 (100)	30 (100)	29 (100)	27 (100)	29 (100)	28 (100)	30 (100)	30 (100)	26 (100)	89 (100)
선호시설	문화시설	84 (32.4)	13 (44.9)	10 (33.3)	79 (44.4)	11 (36.7)	14 (46.7)	10 (33.3)	11 (36.7)	9 (36.0)	11 (36.7)	14 (46.7)	11 (39.3)	40 (46.5)
	운동장체육시설	77 (29.7)	6 (20.7)	8 (26.7)	44 (24.7)	7 (23.3)	9 (30.0)	13 (43.4)	9 (30.0)	7 (28.0)	9 (30.0)	10 (33.3)	7 (25.1)	20 (23.2)
	공공청사	56 (21.6)	2 (6.9)	4 (13.3)	32 (18.0)	8 (26.7)	5 (16.7)	3 (10.0)	3 (10.0)	5 (20.0)	5 (16.7)	3 (10.0)	4 (14.3)	13 (15.1)
	사회복지시설	20 (7.7)	3 (10.3)	2 (6.7)	10 (5.6)	2 (6.7)	2 (6.6)	1 (3.3)	3 (10.0)	1 (4.0)	3 (10.0)	1 (3.3)	2 (7.1)	6 (7.0)
	직업훈련시설	11 (4.3)	2 (6.9)	3 (10.0)	10 (5.6)	1 (3.3)	0 (0)	1 (3.3)	1 (3.3)	2 (8.0)	1 (3.3)	0 (0)	2 (7.1)	3 (3.5)
	청소년수련시설	11 (4.3)	3 (10.3)	3 (10.0)	3 (1.7)	1 (3.3)	0 (0)	2 (6.7)	3 (10.0)	1 (4.0)	1 (3.3)	2 (6.7)	2 (7.1)	4 (4.7)
	합계	259 (100)	29 (100)	30 (100)	178 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	25 (100)	30 (100)	30 (100)	28 (100)	86 (100)
타시설이용여부	이용안한다	205 (75.9)	21 (70.0)	23 (76.7)	90 (50.0)	12 (40.0)	15 (50.0)	10 (33.3)	20 (66.7)	14 (46.7)	23 (76.7)	10 (33.3)	13 (43.3)	38 (42.2)
	이용한다	65 (24.1)	9 (30.0)	7 (23.3)	90 (50.0)	18 (60.0)	15 (50.0)	20 (66.7)	10 (33.3)	16 (53.3)	7 (23.3)	20 (66.7)	17 (56.7)	52 (57.8)
	합계	270 (100)	30 (100)	30 (100)	180 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	90 (100)
복합시설 선호여부	복합시설 선호	107 (39.9)	12 (40.0)	14 (48.3)	61 (33.9)	11 (36.7)	15 (50.0)	7 (23.3)	8 (26.7)	12 (40.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	13 (43.4)	32 (35.6)
	독립건물 선호	78 (29.1)	8 (26.7)	7 (24.1)	46 (25.6)	9 (30.0)	7 (23.3)	13 (43.4)	12 (40.0)	11 (36.7)	10 (33.3)	10 (33.3)	10 (33.3)	31 (34.4)
	상관없음	83 (31.0)	10 (33.3)	8 (27.6)	73 (40.5)	10 (33.3)	8 (26.7)	10 (33.3)	10 (33.3)	7 (23.3)	6 (20.0)	10 (33.3)	7 (23.3)	27 (30.0)
	합계	268 (100)	30 (100)	29 (100)	180 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	90 (100)
선호층	1-2층	61 (22.7)	6 (20.0)	3 (10.3)	39 (21.9)	6 (20.0)	4 (13.3)	9 (30.0)	11 (36.7)	4 (13.3)	6 (20.0)	4 (13.3)	8 (26.7)	33 (37.1)
	3-4층	52 (19.3)	6 (20.0)	8 (27.6)	34 (19.1)	6 (20.0)	6 (20.0)	6 (20.0)	1 (3.3)	8 (26.7)	3 (10.0)	6 (20.0)	8 (26.7)	19 (21.3)
	5-6층	87 (32.3)	10 (33.3)	6 (20.7)	52 (29.2)	7 (23.3)	14 (46.7)	5 (16.7)	9 (30.0)	11 (36.7)	14 (46.7)	8 (26.7)	8 (26.7)	17 (19.1)
	상관없음	69 (25.7)	8 (26.7)	12 (41.4)	53 (29.8)	11 (36.7)	6 (20.0)	10 (33.3)	9 (30.0)	7 (23.3)	7 (23.3)	12 (40.0)	6 (20.0)	20 (22.5)
	합계	269 (100)	30 (100)	29 (100)	178 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	30 (100)	89 (100)

A:공공청사, B:문화시설, C:학교, D:공공청사+사회복지시설, E:공공청사+상업시설, F:공공청사 다수, G:문화시설+공공청사, H:문화시설+사회복지시설, I:문화시설+상업시설, J:사회복지시설 다수, K:청소년수련시설+상업시설, L:공공직업훈련시설+사회복지시설, M:상업시설 다수

이 높는데, 사회복지시설은 제한된 이용자들을 대상으로 서비스하므로 많은 이용자들이 타시설을 이용하지 않고 도서관만을 이용하여 복합화에 대한 인식점수를 낮게 준 것으로 보인다.

5.3 제언

본 연구는 복합시설의 유형과 이용자 특성의 차이가 복합시설 공공도서관 이용자의 만족도 및 인식에 영향을 미치는 지를 분석하고, 이러한 만족도 및 인식의 차이를 유발시킨 요인과 타시설 복합유형에 따른 도서관 방문목적 및 불편사항, 복합화 시설의 선호사항, 타시설 이용여부 등을 심층 분석하였다. 이러한 분석결과를 기반으로 하여 다음과 같이 앞으로 설립될 복합시설 공공도서관의 설립 및 운영 방향에 대해 제언하고자 한다.

5.3.1 복합시설 공공도서관 환경에 대한 제언

첫째, 도서관이 저층부에 위치하는 것이 도서관 이용만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인 할 수 있었다. 이는 저층부에 위치하여 이용자들의 도서관 접근을 용이하게 하고 이용을 편리하게 하기 때문만이 아니라, 도서관과 복합된 타시설의 개수가 1-2개로 적절하였고, 저층부에 위치한 도서관들이 최근에 개관한 도서관이 많았다는 점, 학습보다는 자료열람을 목적으로 도서관을 방문한 이용자가 많았다는 점도 영향을 미치기 때문이었다. 이에 따라 복합시설을 설립할 때 도서관을 저층부에 위치시켜 이용자들의 접근을 용이하게 하고 이용을 편리하게 할 수 있도록 고려해야 하고, 타시설과의 결합수도 너무 많지 않도록 계획해야 한다. 그리고 개관한지 오래된 도서관들은 리모델링이나 청결한 시설·환경관리를 통해 이용자의 만족도를 높이기 위한 노력을 기울여야 이용자에게 더 만족할 수 있는 도서관 환경을 조성할 수 있다. 장우권, 박성우, 여진원(2014)의 연구에서도 공공도서관 내적 만족도에 영향을 주는 다섯 가지 요인 즉, 청결, 대출기간과 권수, 도서와 면학분위기 조

성, 도서관 장서의 질과 양, 여가프로그램 중 청결이 가장 많은 영향을 미친다고 언급했듯이 도서관 시설·환경관리 및 위치는 만족도에 크게 영향을 미치므로 반드시 고려해야 한다.

둘째, 대체적으로 도서관의 규모가 크고 복합시설의 주 기능이 도서관 중심일수록 서비스 및 장비 등에 이용자가 만족하였다. 이는 규모가 어느 정도 충족되어야 다양한 서비스와 참고봉사, 장비를 이용할 수 있는 공간이 마련되어 있기 때문이다. 이에 복합시설이라 하여 타시설로 인해 도서관의 규모와 기능이 축소되지 않도록 계획·설계 단계에서부터 고려하여 공공도서관의 역할을 충분히 수행할 수 있게 하고 이용자의 도서관 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다. 도서관의 규모가 충족되면 복합시설 불편사항에서 조사된 타시설에서 발생하는 소음문제와 도서관 공간부족 및 배치의 부적절함, 통로와 입구 등 공용공간 혼잡의 문제도 어느 정도 해결될 수 있을 것이다. 2010년 문화체육관광부 도서관정보정책기획단에서 제시한 공공도서관 건립·운영 매뉴얼에서는 봉사대상인구수에 따른 도서관 시설 규모를 $36.4\text{m}^2/1000\text{명}$ 으로 기준하여 최소 봉사인구수 2만이하일 때 $1,200\text{m}^2$ 의 규모로 도서관을 설립할 것을 제시하였다. 그러나 본 연구를 위해 조사한 서울소재 64개 복합시설 공공도서관의 평균면적은 785m^2 에 불과하다. 복합시설 내 도서관 설립으로 도서관 건립 수만 늘릴 것이 아니라 복합시설 내에 위치해 있더라도 10년, 20년 지속되고 지역 내 생활문화공간으로서의 도서관 역할을 충분히 수행할 수 있는 서비스 공간 및 장서 축적공간이 확보될 수 있는 규모가 마련되어야 할 것이다.

셋째, 중·고등학생 이용자들이 다른 소속 보다 도서관 이용만족도가 높은 것으로 분석되어 여러 요인을 살펴본 결과, 중·고등학생은 대부분 학습을 목적으로 도서관을 이용하고 있었으며 도서관 이외의 타시설을 이용하는 비율도 높지 않은 것으로 나타났다. 학습공간 이용이라는 분명한 이용목적 때문에 도서관 외의 다른 시설을 이용하지 않고 복합시설 선호나 선호 층에 대해서도 큰 의미를 두지 않는 것을 알 수 있었는데, 이것은 이용만족도와 불편사항 조사에도 영향을 미쳐 응답분포가 고르게 나타난 것으로 판단된다. 즉, 사실상 상 소속에 따른 만족도 차이는 의미가 없는 것으로 판단되었다. 하지만 도서

관의 이용목적과 타시설 이용여부가 도서관 이용만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 이용자들이 다양한 목적을 가지고 도서관을 이용하여 이용만족도를 높이고 나아가 공공도서관의 발전을 가져올 수 있도록 다양한 연령과 소속이 참여할 수 있는 프로그램과 서비스를 개발하고 복합시설 내 타시설과의 연계 등을 활성화 시켜 도서관 활용을 높일 수 있도록 하여 이용자의 기대와 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

5.3.2 타시설과의 연계에 대한 제언

도서관 외의 타시설을 이용하는 여부에 따라 복합시설 공공도서관 인식에 차이를 보여 이에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 도서관 방문목적, 불편사항, 선호시설, 선호 층에 대해서는 타시설 이용여부에 상관없이 응답이 거의 같게 나온 것을 확인할 수 있었다. 하지만 복합시설 선호여부를 살펴본 결과 타시설을 이용하면 복합시설 공공도서관에 대한 인식도 긍정적인 인식을 가진다는 것을 재확인 할 수 있었다. 그리고 타시설을 이용할수록 인식 뿐 아니라 실제 복합시설 선호에 있어서도 독립건물 보다는 복합시설 도서관을 더 선호하고 있다는 것을 확인 할 수 있었다. 그렇기 때문에 타시설과의 연계는 복합시설 공공도서관 이용자에게 매우 중요한 만족요인이라 할 수 있다. 따라서 타시설과의 연계를 위해 그리고 많은 사람들이 도서관을 활용하며 복합화 인식을 보다 긍정적으로 할 수 있도록 다음과 같은 사항이 고려되어야 한다.

첫째, 도서관과 복합할 타시설 고려 시 복합이용의 시너지 효과를 보일 수 있는 타시설을 먼저 고려해야 한다. 타 시설이용여부를 살펴 본 결과 ‘학교’, ‘사회복지시설’과 복합된 도서관의 이용자들은 대부분 타시설을 이용하지 않고 도서관만을 이용하여 복합화에 대한 인식점수도 낮게 한 것으로 나타났다. 이는 학교나 사회복지시설은 이용자 서비스 집단이 도서관과 많이 다르기 때문이다. 특히 사회복지시설은 복지와 관련되기 때문에 도서관과 서비스 성격이 비슷할 것이라는 인식을 가질 수 있으나, 사회복지시설은 제한된 이용자(아동, 노인, 장애인, 여성)들을 대상으로 서비스하기 때문에 도서관과 제공하는 서비스가 다른 것으로 판단된다. 따라서 복합시설의 시너지 효과를 위해서

는 ‘학교’, ‘사회복지시설’과의 복합화 고려는 가급적 피해야 한다. 또한 타시설 이용여부를 통해 도서관 이용자 모두가 선호하는 시설과의 복합화가 이루어진다면 보다 많은 사람들이 복합시설을 이용하게 되고 이는 복합화에 대한 긍정적 인식도 더욱 높인다는 것도 확인 할 수 있었다. 그만큼 도서관이 어떤 시설과 복합되느냐가 중요하다는 것을 알 수 있는데, 설립·계획 단계에서부터 선호시설 분석에서 나타난 모든 이용자 유형이 가장 선호하는 문화시설과의 복합 뿐 아니라 도서관이 설립될 지역의 인구적 특성과 사회·문화적 특성, 이미 지역에 설립되어 있는 기관의 특성, 설립될 도서관이 중점적으로 서비스하고자 하는 계층 등을 모두 감안하여 복합시설을 고려해야 할 것이다.

둘째, 복합시설 공공도서관이 이용자에게 더 쾌적한 환경을 제공하기 위해서는 타시설로 인하여 발생하는 소음을 방지하는 방안이 필요하다. 복합 선호시설 조사에 있어서 대부분의 이용자들은 공공도서관과 문화시설의 복합을 선호하고 있는 것으로 나타났다. 그런데 타시설 유형구분에 따른 응답을 살펴본 결과, 실제 문화시설과 복합된 도서관을 이용하는 이용자들은 타시설로 인한 소음에 대해 가장 높은 불만을 가지고 있는 것을 확인 할 수 있었다. 이용자들의 이용만족을 위해 선호도 조사를 통한 단순한 문화시설과의 복합을 계획하는 것이 아니라 문화시설과 복합을 이룬다면 방음부분에 대한 철저한 대책 마련과 시설관리가 이루어져야 할 것이다. 또한 타시설의 소음문제에 대한 불편사항이 가장 높았는데 소음에 대한 영향을 줄이기 위해 타시설과 층을 구분하여 도서관 영역이 구분되도록 하고 복도를 공유하지 않도록 해야 할 것이다.

셋째, 공공도서관 복합화는 도서관의 기능에 상호 보완적인 문화·교육·레저 등의 기능을 유기적으로 결합하도록 하여 다양한 시설을 편리하게 이용하도록 하며 지역주민의 커뮤니케이션을 도모하는 역할을 한다. 타시설과의 프로그램 공유, 정보 공유, 공간적 공유가 가능해야 진정한 복합시설로서의 역할이 이루어질 수 있는 것이다. 따라서 타시설과 공유할 수 있는 프로그램과 가족단위 활동이 가능한 프로그램을 개발하여야 한다. 그리고 홍보 자료를 공동으로 제작하여 다른 기관의 소식과 정보도 손쉽게 제공 받을 수 있게 하고 복합건물에서의 이용자 동선을 파악하여 이용자가 많이 다니는 곳에 게시판

을 제작하여 홍보효과를 늘릴 수 있을 것이다. 즉, 복합시설의 시너지효과를 위해 타시설과 지속적으로 교류하고 협력하고, 타시설과 동반적 활동과 발전을 이룰 수 있게 노력해야 한다.

또한 이미 복합시설로 운영하고 있는 도서관에서는 복합시설 유형의 특성에 따라 이용자의 인식과 요구사항을 파악하여 미흡한 부분을 개선해 나가야 할 것이다. 예를 들어 시설 유형별 조사 결과 ‘사회복지시설 다수’와 복합된 도서관 이용자들은 대부분 타시설을 이용하지 않고 도서관만 이용하는 것으로 타나났는데, 이런 기관과 복합된 도서관에서는 이용자가 필요에 의해서 타기관을 찾아가기만을 기다리는 것이 아니라 타기관과 교류·협력 할 수 있는 점들을 개발하고 이용자들에게 서비스할 수 있도록 노력하여 복합시설의 장점을 이끌어 낼 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 ‘학교’와 복합된 도서관 이용자들은 도서관에 대한 전반적 이용만족도가 가장 낮았으며 학교로 인한 소음에 대한 불편사항이 특히 높았다. 그리고 복합시설로 문화시설과 운동장 및 체육시설 뿐 아니라 공공직업훈련시설, 청소년수련시설에 대한 요구가 있었다. 따라서 학교와 복합된 곳에서는 소음을 줄일 수 있는 방법을 강구하고 교육과 관련되는 기관인 ‘공공직업훈련시설’, ‘청소년수련시설’과의 복합에 대해서도 고민해 볼 수 있을 것이다. 도서관의 활성화와 새로운 공유의 문화, 서비스 문화를 도서관이 선도할 수 있도록 끊임없이 노력해야 할 것이다.

VI. 결 론

공공도서관을 중심으로 교육, 커뮤니티, 상업 등의 기능이 결합된 새로운 복합문화공간의 형태인 복합시설 공공도서관이 부각되고 있다. 공공도서관의 수가 급격히 증가하고 공공도서관 부지를 마련하는데 어려움을 겪게 되자 타 시설과 한 건물 혹은 한 대지에 복합시설 공공도서관이 함께 건립·운영되고 있는 것이다. 이런 공공도서관 복합화는 현재의 추세이고 앞으로도 지속적으로 이루어 질 것으로 보인다.

이에 본 연구에서는 복합시설 공공도서관 이용자들의 도서관 이용만족도와 복합화 인식을 분석하여 이용자들의 기대와 요구, 복합화에 대한 인식을 파악하고자 하였으며, 이를 통해 복합시설 공공도서관이 기본적인 서비스와 운영 그리고 지역 내 생활문화공간으로서의 역할을 수행할 수 있도록 복합시설 공공도서관의 설립 및 발전적 방향에 대해 제언하고자 하였다.

서울소재 28곳의 복합시설 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관 이용만족도와 복합화 인식을 분석한 결과 복합시설 공공도서관 이용자들은 인적자원, 정보자원, 서비스, 환경, 지역사회의 유대에 대해 대체적으로 만족하고 있으며, 복합화에 대해서도 긍정적으로 인식하고 있는 것을 확인 할 수 있었다.

또한 복합시설의 유형과 이용자 특성의 차이가 이용자 만족도 및 인식에 영향을 미치는 지를 분석 한 결과 복합시설의 저층부에 위치한 도서관 이용자들이 고층부에 위치한 도서관 이용자들 보다 거의 모든 항목에서 도서관 이용만족을 높게 하고 있음을 확인할 수 있어 도서관의 위치가 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 또한 도서관의 규모가 어느 정도 충족되고 복합시설의 주 기능이 도서관 중심일 때 서비스 및 장비 등에 이용자가 만족하는 것을 알 수 있었다. 그리고 이용자의 연령 및 소속의 차이가 이용자의 만족도 차이에 영향을 미치는 것을 확인 할 수 있었는데, 특히 10대 및 중·고등학생은 다른 연령층보다 모든 면에서 통계적으로 유의하게 만족하고 있는 것을 알 수 있었다. 이용자의 성별과 타시설 이용여부에 따라서는 이용자의 인식에 차이가 있는 것으로 나타났는데, 특히 실제 타시설을 이용하는 이용자들이 더욱 복합화에 대해 긍정적으로 인식 하고 있는 것을 알 수 있었다.

이렇게 밝혀진 만족도 및 인식의 차이를 유발시킨 요인과 타시설 복합유형에 따른 도서관 방문목적 및 불편사항, 복합화 시설의 선호사항 등을 심층 분석한 결과 도서관 위치, 개관년도, 도서관의 규모와 기능, 이용자의 도서관 이용목적과 타시설 이용여부가 복합시설 공공도서관의 이용만족도와 인식에 중요한 영향을 미치는 것을 확인 할 수 있었다. 또한 타시설로 인한 소음, 타시설의 특성 등에 대한 고려도 필요함을 알 수 있었다.

이에 본 연구는 복합시설 공공도서관이 이용자에게 더 만족할 수 있는 환경 및 서비스를 제공하기 위한 방안을 다음과 같이 제안하였다.

첫째, 도서관을 저층부에 위치시켜 이용자들의 접근을 용이하게 하고 이용을 편리하게 할 수 있도록 고려해야 하고, 타시설과의 결합수도 너무 많지 않도록 계획해야 한다. 그리고 개관한지 오래된 도서관들은 리모델링이나 청결한 시설·환경관리를 통해 이용자의 만족도를 높이기 위한 노력을 기울여야 한다.

둘째, 계획·설계 단계에서부터 도서관의 규모와 기능이 충족되도록 충분히 고려하여 도서관이 복합시설 내에 위치하더라도 지역 내 생활문화공간으로서의 역할을 충분히 수행할 수 있는 서비스 공간 및 장서 축적공간이 확보될 수 있도록 해야 한다.

셋째, 이용자들이 다양한 목적을 가지고 도서관을 이용하여 이용만족도를 높이고 나아가 공공도서관의 발전을 가져올 수 있도록 다양한 연령과 소속이 참여할 수 있는 프로그램과 서비스를 개발하고 복합시설 내 타시설과의 연계 활성화를 통해 도서관 활용을 높일 수 있도록 해야 한다.

넷째, 도서관과 복합할 타시설 고려 시 복합이용의 시너지 효과를 보일 수 있는 타시설을 먼저 고려해야 한다. 그리고 설립될 지역의 인구적 특성과 사회·문화적 특성, 이미 지역에 설립되어 있는 기관의 특성, 설립될 도서관이 중점적으로 서비스하고자 하는 계층 등을 모두 감안하여 복합시설을 고려해야 한다.

다섯째, 복합시설 공공도서관이 이용자에게 더 쾌적한 환경을 제공하기 위해 타시설로 인하여 발생하는 소음의 영향을 줄이는 방안이 필요하다. 타시설

과 층을 구분하여 도서관 영역이 구분되도록 하고 복도를 공유하지 않도록 하는 등 방음부분에 대한 철저한 대책을 마련해야 할 것이다.

여섯째, 타시설과의 프로그램 공유, 정보 공유, 공간적 공유로 진정한 복합 시설로서의 역할이 가능하도록 타 시설과 공유할 수 있는 프로그램이나 가족 활동이 가능한 프로그램 개발에 힘쓰고 홍보자료를 공동으로 제작하는 등 타 시설과 동반적 활동과 발전을 이룰 수 있게 노력해야 한다.

앞으로 복합시설 공공도서관은 대지부족과 공간의 효율성, 열린 공간으로 편의성, 지역커뮤니티와의 연계성 등의 이유로 계속 설립 될 것으로 전망된다. 본 연구에서 나타난 이용자들의 만족도 평가 및 인식분석에 나타난 내용들은 복합시설 공공도서관의 현 실태를 분석하는 자료로서 복합시설 공공도서관의 발전적 방향을 모색하는 자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 앞으로도 복합시설 공공도서관의 운영 실태와 이용자 평가가 반영된 연구를 통해 공공도서관의 활성화와 새로운 공유의 문화, 서비스 문화를 도서관이 선도할 수 있도록 끊임없이 노력해야 할 것이다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 공순구, 김형석, 이승근. (2010). 공공도서관의 공간구성체계 표준모델에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(4): 49-66.
- 곽철완. (2012). 『도서관의 역사』. 서울: 조은글터.
- 권혁찬. (2012). 『복합문화시설로서 공공도서관 활성화 계획에 관한 연구: 부천심곡도서관 리모델링 중심으로』. 석사학위논문, 홍익대학교 대학원.
- 김선애. (2006). 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.
- 김선웅. (1999). 『공공문화복지시설의 복합화 방안 연구』. 서울시정개발연구원.
- 김영석. (2014). 복합용도건축물 내 공공도서관 건립에 관한 연구: 서울시 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 395-414.
- 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부. (2015). 『2015년 전국도서관 운영평가 지표』.
- 류주현. (2012). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 23(2):271-294.
- 류태현. (2015). 『公共圖書館 복합화 計劃에 관한 제안 研究: 2000년 이후 국내 공공도서관을 중심으로』. 박사학위논문, 홍익대학교 대학원.
- 류태현, 고재민, 임채진. (2013). 공공도서관의 복합화 유형별 특성에 관한 연구. 『대한건축학회지』, 29(11): 141-149.
- 류태현, 고재민, 임채진, 임효균. (2014). 공공도서관의 복합화 유형분석을 통한 조합 형태에 관한 연구. 『대한건축학회지』, 30(2): 125-134.
- 문화체육관광부 도서관정보정책기획단. (2010). 『공공도서관 건립·운영 매뉴

- 열』.
- 서동훈, 임호균. (2014). 국내 공공도서관 복합화 경향에 대한 연구: 지역별 특성을 중심으로. 『한국문화공간건축학회논문집』, 47: 112-119.
- 송승언, 김석태. (2011). 공공도서관의 복합화에 따른 공간의 구조적 변화에 관한 연구. 『한국실내디자인학회 논문집』, 20(6): 311-320.
- 신승수, 임상진, 최재원. (2014). 『슈퍼 라이브러리』. 서울: 성균관대학교 출판부.
- 유명상. (2013). 『공공도서관의 서비스만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: 서울 소재 공공도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 은경원. (2007). 『공공도서관의 복합화경향에 따른 공간구성에 관한 연구: 도서관의 다원적 기능과 공간의 적응』. 석사학위논문, 홍익대학교 대학원.
- 은경원, 김정희, 이상호. (2006). 복합도서관의 복합요소에 의한 공간구성에 관한 연구. 『한국문화공간건축학회논문집』, 15: 13-20.
- 이성신. (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 83-103.
- 장우권, 박성우, 여진원. (2014). 공공도서관 발전방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(1): 345-367.
- 장우석, 손광호. (2011). 복합화에 의한 공공도서관의 경향과 공간구성에 관한 연구. 『한국실내디자인학회논문집』, 20(1): 199-207.
- 차성중. (2011). 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영 평가 이용자만족도 조사 결과를 중심으로. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- 한국도서관협회 편. (2013). 『최신 문헌정보학의 이해』. 서울: 한국도서관협회.
- 황혜신, 차성중. (2011). 공공도서관의 운영방식 및 위탁방식에 따른 이용자 만족도 비교. 『한국정책학회보』, 20(2): 203-232.

2. 국외문헌

Aabø, S. & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library and Information Science Research*, 34(2): 138–149.

Evjen, S. & Audunson, R. (2008). The complex library: Do the public's attitudes represent a barrier to institutional change in public libraries? *New Library World*, 110(3): 161–174.

Forsyth, E. (2006). Public Libraries in Shopping Centres: Retail Therapy or Social Inclusion? *Australasian Public Libraries and Information Services*, 19(2): 76–84.

Morris, A. & Brown, A. (2004). Siting of Public Libraries in Retail Centres: benefits and effects. *Library Management*, 25(3): 127–137.



HANSUNG
UNIVERSITY

[부 록 1]

조사대상 공공도서관의 복합화 시설 유형

연번	지역	도서관명	타 시설수	복합시설
1	강남구	강남역삼푸른솔도서관	2	강남문화원, 커피숍
2	강남구	대치도서관	9	노인정, 주민체육실, 아파트관리소, 우체국, 독서실, 휘트니스, 내과, 약국, 학원(16)
3	강남구	도곡정보문화도서관	4	주민센터, 육아종합지원센터, 문화센터, 북카페
4	강남구	행복한도서관	1	주민센터
5	강동구	강일도서관	3	주민센터, 보건분소, 커피숍
6	강북구	미아문화정보도서관	4	주민센터, 건설교통국, U-통합관제센터, 우리은행
7	강북구	솔샘문화정보서관	1	자치회관
8	강북구	송중문화정보도서관	1	자치회관
9	강북구	수유문화정보도서관	1	주민센터
10	강서구	곰달래도서관	6	어르신복지센터, 다문화가족지원센터, 건강가정지원센터, 희망나눔복지재단, 강서돌봄재가센터, 급식관리지원센터
11	강서구	등빛도서관	1	영어센터
12	강서구	우장산숲속도서관	4	주민센터, 어린이집, 진로직업체험센터, 헬스장
13	강서구	푸른들청소년도서관	1	파출소
14	관악구	관악문화관도서관	1	문화관
15	관악구	조원도서관	1	주민센터
16	광진구	중곡문화체육센터도서관	1	체육관
17	구로구	구로초주민전용도서관	1	초등학교
18	구로구	꿈마을도서관	1	경로당
19	금천구	금나래도서관	5	구청, 보건소, 아트홀, 갤러리, 은행
20	금천구	시흥도서관	3	주민센터, 사랑채요양원, 어린이집
21	노원구	화랑도서관	2	청소년문화정보센터, 카페
22	도봉구	학마을다사랑도서관	3	경로당, 진로직업체험지원센터, 평생학습관
23	마포구	마포구립서강도서관	2	주민센터, 보건분소
24	성동구	성동구립무지개도서관	12	성동구청, 장난감세상, 희망일자리센터, 입시진학상담센터, 평생건강누림센터, 진로직업체험센터, 자기주도학습센터, U-통합관제센터, 자원봉사센터, 부조리신고센터, 커피숍, 우리은행
25	성동구	성동구립성수도서관	3	종합사회복지관, 아트홀, 재활의원
26	성동구	성동구립청계도서관	4	주민센터, 노인복지센터, 어린이집, 데이케어센터
27	성북구	달빛마루도서관	9	평생학습관, 이마트, 키즈월드, 약국, 치과, 이비인후과, 한의원, 기아자동차사무실, 음식점
28	송파구	거마도서관	2	주민센터, 보건분소
29	양천구	신월디지털정보도서관	4	주민센터, 치안센터, 어린이집, 북카페
30	종로구	종로구아름꿈도서관	1	경찰서
31	중랑구	중랑구립면목정보도서관	1	주민센터

[부 록 2]

서울시 복합시설 공공도서관에 대한 이용자 설문지

안녕하세요.

저는 한성대학교 문헌정보학과 대학원생 최문정입니다.

이 설문은 복합시설 내 공공도서관에 대한 이용자 의견을 조사하는 것으로 석사학위
논문의 연구 자료로 사용하기 위해 만들어졌습니다. 귀하의 응답을 토대로 복합시설
내 공공도서관의 전반적인 서비스 품질을 살펴보고 문제점을 파악하여 앞으로 설립
될 공공도서관의 발전에 도움이 되고자 합니다.

응답해 주신 내용은 논문자료 작성 이외에 어떤 목적으로도 사용하지 않음을 약속드
리며 각 문항을 잘 읽으시고 빠짐없이 응답해 주시기를 부탁드립니다.

귀중한 시간을 내어주심에 진심으로 감사드립니다.

2015년 9월 1일

한성대학교 대학원 문헌정보학전공

연 구 자 : 최 문 정

연 락 처 : 010-****-****

w*****@naver.com

지도교수 : 서 은 경

3. 이 도서관에 대한 만족도를 체크(✓)해 주세요.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 사서/직원의 배치	①	②	③	④	⑤
2. 사서/직원의 전문성 및 태도	①	②	③	④	⑤
3. 도서 구성의 다양성 (주제, 형태)	①	②	③	④	⑤
4. 전자도서의 충분성	①	②	③	④	⑤
5. 정보서비스 (대출, 참고봉사, 상호대차...)	①	②	③	④	⑤
6. 전자서비스 (정보안내, 온라인게시판, 모바일서비스...)	①	②	③	④	⑤
7. 독서문화서비스	①	②	③	④	⑤
8. 도서관 장비의 적절성	①	②	③	④	⑤
9. 시설 환경의 적절성 (규모, 위치, 공간)	①	②	③	④	⑤
10. 지역사회의 유대	①	②	③	④	⑤
11. 도서관에 대한 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 복합시설 내에 있는 도서관에 대한 귀하의 의견을 체크(✓)해 주세요.

항 목	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 도서관 복합화는 도서관을 더 자주 이용하게 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 도서관 복합화는 도서관 이용을 편리하게 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 도서관 복합화는 도서관의 환경관리를 더 효율적으로 하게 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 도서관 복합화는 도서관 이용자를 확산시키게 한다.	①	②	③	④	⑤
5. 도서관 복합화는 도서관 홍보에 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
6. 도서관 복합화는 도서관을 지역주민의 커뮤니티 장으로 만든다.	①	②	③	④	⑤
7. 도서관 복합화는 도서관에 대한 지역주민의 만족도를 향상시킨다.	①	②	③	④	⑤
8. 도서관 복합화는 도서관 이외의 시설을 더 이용하게 한다.	①	②	③	④	⑤
9. 도서관 복합화는 가족단위 활동을 가능하게 해준다.	①	②	③	④	⑤
10. 도서관 복합화는 다양한 정보 및 프로그램을 접할 수 있게 한다.	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

Analysis of User Satisfaction and Perception on Public Libraries in Complex Facilities in Seoul

CHOI, Mun-Jung

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

The Graduate School Hansung University

Since there was a difficulty in finding sites for public libraries with a sharp increase in their number, attention has been drawn to a new form of a public library, that is, a public library in a complex facility constructed in the same building or site with another facility. Of the public libraries in Seoul, as of 2014, out of 132 public libraries, 64, which are almost a half, have been constructed and operated along with other facilities in complexation.

Accordingly, a variety of research has been conducted on public libraries in complex facilities, but there have been no studies of analysis or evaluation of the perception or satisfaction of the users who actually using public libraries in complex facilities till now. To get active users' or local governments' supports in the public library environment in a new form, it is necessary to understand library users' expectations, demands, and perceptions exactly and to set up a library operation strategy and a plan for the establishment based on them.

Thus, this study analyzed the satisfaction of the users of public

libraries in complex facilities with the use of the library and their perception of its complexation. As a result, it was found that most users of public libraries in complex facilities were overall satisfied with human resources, information resources, services, environments and communities. And for the complexation was found to be recognized as positive.

In addition, as a result of an analysis of the impacts of the type of the complex facilities and the difference in the user characteristics on the satisfaction and perceptions of the users of public libraries in complex facilities, it was found that 'the location of the library (floor)', 'the user's age' and 'affiliation' affected their satisfaction with the libraries, while 'the user's gender' and 'the experience of using other facilities' affected their perception of the complexation. As a result of an in-depth analysis of the factors causing the differences in satisfaction and perceptions, the purposes and inconveniences in using the libraries according to the type of the complexation of other facilities and preferences for complex facilities, the location of the library (floor), the year of the opening, and the size and features of the library, the user's purpose in using the libraries and whether the user uses other facilities had significant impacts on the satisfaction and perceptions about the use of public libraries in complex facilities. In addition, it was found that it would be necessary to consider noise because of other facilities and characteristics of other facilities.

In other words, in order to provide the users of public libraries in complex facilities with an environment and service for more satisfaction, first, it is necessary to situate the libraries on lower floors of complex facilities and make efforts to manage the facilities and environment clean. Also, it should be planned, so that there are not too many combinations with other facilities. Second, it is necessary to consider the scale and features of libraries from the stages of planning and designing for meeting them. Third, it is necessary to develop a program and service in which

various ages and affiliations can participate and to increase the use of libraries through the vitalization of the link with other facilities in complex facilities. Fourth, when the complexation of a library with other facilities is considered, the facilities that can have a synergy effect on mixed uses should be considered first. Fifth, the domain of libraries should be divided by flooring to reduce the impact of noise generated by other facilities. Sixth, efforts should be made to achieve activities and developments accompanying other facilities, such as the development of a program shared with other facilities and one in which family activities are possible.

The results of the review on user satisfaction and the analysis of perception have significant that they are the materials of the analysis of the present condition of public libraries in complex facilities and can be used as materials seeking a developmental direction of public libraries in complex facilities.

【Key words】 Public libraries, Complex facilities, Public libraries in complex facilities, Use satisfaction, Perception about complexation