

공공도서관 비이용에 영향을 미치는 이용자 인식에 대한 탐색적 연구

An Exploratory Study on the Users' Perception Influencing the Non-use of Public Libraries

김하야나, 연세대학교 문헌정보학과 대학원, irishyn@hanmail.net

김기영, 연세대학교 문헌정보학과, gkim@yonsei.ac.kr

Hayana Kim, Graduate School of Library and Information Science, Yonsei University

Giyeong Kim, Prof. Dept. of Library and Information Science, Yonsei University

본 연구는 현재 공공도서관 비이용자이나 향후 이용할 가능성이 있는 잠재적 이용자의 공공도서관 비이용 원인이 무엇인지를 탐색하는 것을 목적으로 하며, 이를 위해 도서관 이용 중단자 및 비이용자 3명을 대상으로 한 심층면담의 내용을 분석하였다. 분석 결과, 잠재적 이용자들의 이용/비이용에 영향을 미치는 요인들로서 '동기', '도서관 지식', '만족', '접근성', '대용채널'의 5가지를 파악할 수 있었으며, 공공도서관에 대한 요구사항이 개선되었을 경우 이용할 의향이 있는 것으로 나타났다.

1. 서론

지식과 정보의 가치가 중요시되는 현대사회에 있어 정보서비스를 제공하는 중심기관으로서 공공도서관은 국민 누구에게나 균등하게 정보를 제공하기 위한 노력을 끊임없이 하고 있음에도 불구하고 여전히 소수의 주민만이 공공도서관을 이용하며 공공도서관에서 제공하는 서비스의 혜택을 누리고 있다.

이러한 사실은 '2013년 국민독서실태조사 보고서'를 통해 확인할 수 있는데 이 보고서에 따르면 우리나라 성인의 30.3%만이 월평균 1회 공공도서관을 이용하는 것으로 나타났다(문화체육관광부 2013).

공공도서관은 지역주민의 관심과 요구를 수렴하여 정확한 지식정보를 적시에 제공하는 서비스 계획을 수립하기 위해 현재 이용자뿐 아니라 잠재적 이용자의 정보요구를 조사·분

석할 필요가 있으며(한국도서관협회 한국도서관기준특별위원회 2013), 국외의 경우 공공도서관 비이용 요인이 무엇인지를 규명하는 연구(Zweizig 1973; D'Elia 1980; Flowers 1995; McNicol 2004; Hider 2008; German Library Association 2012)들이 수행되어 온 반면, 국내에서는 학교도서관과 연구소 및 대학도서관을 중심으로 하는 비이용 연구(한윤옥 1980; 김태승 1992; 문창룡 1992)가 있을 뿐 공공도서관 비이용 요인을 파악하는 연구는 이루어지지 않았으며, 최근 들어 오선경과 이지연(2011)에 의해 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식도를 조사하는 연구가 수행되었다.

이에 본 연구는 공공도서관 비이용 연구의 중요성을 인식하고 인천광역시 부평구에 거주하는 도서관 이용 중단자 2명과 비이용자 1명을 대상으로 심층면담을 실시하여 도서관 비이

용 요인을 탐색하고 이들의 공공도서관에 대한 요구사항이 무엇인지 파악하고자 하였다.

2. 연구의 설계

분석을 위해 인천광역시 부평구에 거주하는 30~50대 공공도서관 이용 중단자 및 비이용자 총 3명을 대상으로 면대면 반구조화 심층면담을 실시하였으며 면담 대상자의 인적사항은 <표 1>과 같다.

<표 1> 심층면담 대상자

구분	A	B	C
	이용 중단자	이용 중단자	비이용자
성별	남	여	남
연령	30대	40대	50대
거주지	부평구	부평구	부평구
직업	공무원	전업주부	자영업자
학력	대졸 (4년제)	대학원졸	대졸 (2년제)
도서관 이용경험	유	유	무

면담횟수는 면담 대상자별로 각 1회였고 면담에 소요된 시간은 1시간 이상이였으며, 면담 대상자가 자유롭게 본인의 의견을 이야기할 수 있도록 하였다. 면담 내용은 면담 대상자들의 동의하에 녹음을 하였고 연구자가 반복해 들으면서 전사한 후 구체적 분석에 활용하였다.

연구의 범위를 제한하기 위해 국내외 연구자들의 비이용자에 대한 정의를 살펴본 후 이용자와 이용 중단자에 대하여 다음과 같이 정의하였다. 이용 중단자는 Matthews(2010)와 German Library Association(2012)의 연구를 참고하여 ‘과거에 도서관을 이용한 경험이 있으나 최근 1년 동안 공공도서관을 이용하지 않은 사람’으로 조작적 정의를 하였고, 비이용자는 오선경과 이지연(2011)의 연구와 German

Library Association(2012)의 연구를 참조하여 ‘도서관을 단 한 번도 이용한 경험이 없는 사람’으로 조작적 정의를 하였다.

3. 연구 결과 분석

3.1 공공도서관 비이용 요인 추출

면담 결과 공공도서관 비이용 요인을 내용의 공통성을 중심으로 <표 2>와 같이 ‘동기’, ‘도서관 지식’, ‘만족’, ‘접근성’, ‘대용채널’의 5가지로 추출하였다.

‘동기’는 공공도서관 이용의 필요성을 느끼지 못하거나 도서관에 대한 무관심, 독서습관의 부재, 시간 부족 등 면담 대상자들이 심리적 측면에서 느끼는 도서관 이용의 어려움을 범주화한 것이다.

‘도서관 지식’은 도서관 자료와 서비스에 대한 정확한 정보 부족 및 과거의 도서관 이용 경험에서 비롯된 사서의 전문성에 대한 인식 부족 등으로 인한 도서관 전반에 대한 지식 부재를 비이용 요인으로 분류한 것이다.

‘만족’은 도서관 자료의 부족, 편의시설 부족 및 프로그램의 내용과 질에 대한 신뢰성 부족, 직원과의 의사소통의 어려움, 웹 정보의 부재 등 도서관에 대하여 느끼는 불만 요인을 범주화한 것이다. 특히 이용 중단자들은 과거 도서관 이용 시 느꼈던 불만족스러운 경험 및 도서관에 대한 좋지 않은 인식으로 인해 더 이상 도서관을 이용하지 않는 것으로 분석되었다.

‘접근성’은 면담 대상들이 도서관을 이용하고자 할 때 느끼는 교통수단, 도서관의 위치, 개관 시간으로 인한 어려움 등을 비이용 요인으로 분류한 것이다.

‘대용채널’은 정보통신기술의 발달로 스마트폰이나 개인용 컴퓨터를 이용해 쉽게 원하는 정보를 획득할 수 있는 환경적 요인과 서점을 이용한 도서 구입, 지인으로부터 유용한 정보

<표 2> 공공도서관 비이용 요인

요인	세부 요인
동기	<ul style="list-style-type: none"> 이용 필요성의 부족(A,B,C) 도서관에 무관심(A,B) 독서습관 부재 및 다른 활동 선호(B,C) 이용 동기부여자의 부재(B) 어린 시절 이용경험의 부재(C) 시간 부족(A,B,C)
도서관 지식	<ul style="list-style-type: none"> 도서관에 대한 정보 부족(A,B) 자료와 서비스에 대한 정보 부족(A,B) 사서의 전문성에 대한 인식 부족(A,C)
만족	<ul style="list-style-type: none"> 필요한 자료의 부족(A,C) 편의시설의 부족(B) 적극적 홍보활동의 부재(A,B) 직원들의 사무적 태도 및 불친절(A,B) 직원과의 의사소통의 어려움(A,B) 원하는 프로그램의 부재(A) 프로그램의 전문성 부족(A,B) 여성중심의 프로그램 운영(A,C) 주말과 저녁시간 프로그램 부족(A) 웹 정보의 부족과 관리 미흡(A) 웹 홍보활동의 부재(B)
접근성	<ul style="list-style-type: none"> 야간 연장개관 비(非)시행(A) 교통수단 및 위치상의 불편(B) 도서관의 편중된 분포(A) 거주지와와의 먼 거리(B)
대용 채널	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷을 통해 필요정보 획득(A,B,C) 서점 등에서 도서 구입(A,B) 도서관 대신 문화센터 강좌 이용(B) 지인으로부터 정보 획득(A,B)

획득 등 면담 대상자들이 도서관을 이용하는 대신 다른 경로를 통해 자료와 정보를 획득함으로써 인해 도서관 이용을 하지 않게 되는 요소들을 범주화한 것이다.

면담내용 분석 결과, 면담 대상자들이 공통적으로 인식하고 있는 비이용 요인과 이용 중단자들의 이용 중단 요인, 비이용자의 비이용 요인을 추출할 수 있었다.

‘이용 필요성의 부족’, ‘시간 부족’, ‘인터넷을 통해 필요정보 획득’은 면담 대상자 A,B,C

의 공통 비이용 요인으로 분석되었고, ‘도서관에 무관심’, ‘도서관에 대한 정보 부족’, ‘자료와 서비스에 대한 정보 부족’, ‘적극적 홍보활동의 부재’, ‘직원들의 사무적 태도 및 불친절’, ‘직원과의 의사소통의 어려움’, ‘프로그램의 전문성 부족’, ‘서점 등에서 도서 구입’, ‘지인으로부터 정보 획득’ 등은 과거 도서관을 이용한 경험이 있지만 현재 1년 이상 도서관을 이용하지 않고 있는 이용 중단자 A와 B의 이용 중단 요인으로 파악되었다. ‘어린 시절 이용경험의 부재’는 비이용자 C의 도서관 비이용 요인으로 나타났다.

3.2 공공도서관에 대한 요구사항 분석

<표 3>은 면담 대상자들의 공공도서관에 대한 요구사항을 표로 정리한 것이다.

<표 3> 공공도서관에 대한 요구사항

구분	요구사항
홍보	<ul style="list-style-type: none"> 관변단체와 지역 유관기관을 활용한 적극적 홍보(A) ‘도서관=학습 공간’이라는 이미지 개선(A,B)
직원	<ul style="list-style-type: none"> 친절한 고객 서비스 제공(B) 사서의 적극적 정보 제공(B,C) 지역주민과의 의사소통을 위한 사서의 외부활동 기회 확대(C)
시설	<ul style="list-style-type: none"> 도서관 세미나실 지역사회 개방(C) 주차 공간 확보(B)
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 실생활에 직접적 도움을 줄 수 있는 강좌 개설-건강, 입시, 취업, 자녀교육 등(A,B) 남성들을 위한 강좌 개설-DIY, 사회적 인맥형성을 지원하는 프로그램 등(A,C)
접근성	<ul style="list-style-type: none"> 개관시간 연장(A) 접근하기 편리한 위치에 도서관 개관(B)
기타	<ul style="list-style-type: none"> 변화하는 시민의식에 적극 대처(B) 지역주민에 대한 요구사항 파악(B)

면담 대상자들의 요구사항은 ‘홍보’, ‘직원’, ‘시설’, ‘프로그램’, ‘접근성’의 5가지로 분류할 수 있었으며, 이들은 현재 도서관을 이용하지 않고 있지만 공공도서관에 대한 요구사항이 개선되었을 경우 향후 이용을 고려해보겠다는 입장을 밝혔다.

4. 결론

심층면담 분석 결과, 공공도서관 비이용 요인으로 ‘동기’, ‘도서관 지식’, ‘만족’, ‘접근성’, ‘대용채널’의 5가지 요인이 도출되었으며, ‘적극적 홍보’, ‘사서직원의 친절한 서비스 제공 및 지역주민과의 의사소통 확대’, ‘편의시설 확대’, ‘실생활에 필요한 강좌 및 남성들을 위한 강좌 개설’, ‘도서관 개관시간 연장 및 접근성 개선’ 등이 공공도서관에 대한 잠재적 이용자들의 요구사항으로 나타났다.

본 연구는 공공도서관의 일반 비이용자를 대상으로 비이용 요인을 탐색하였다는 점에서 그 의의가 있으며 향후 이루어질 비이용자 연구의 방향성을 제시하고 공공도서관 서비스 영역을 확장하는 데 있어 중요한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 그러나 특정 지역의 제한된 인원만을 대상으로 한 심층면담 결과를 분석하였다는 점, 추출 요인들의 요인 간 관계 등에 대한 검토 등이 그 제한점이 될 수 있으며, 이를 극복하기 위한 통계적 분석이 요구된다. 마지막으로 비이용자의 요구사항을 기능적 관점으로만 접근하였다는 데에 한계가 있다.

참고문헌

김태승 (1992). 과학기술정보봉사의 비이용 요인에 관한 연구 : 독립 연구기관의 경우를 중심으로. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
문창룡 (1992). 대학도서관 비이용 요인에 관한 연구 : 이공계 분야 교수를 중심으로.

석사학위논문, 청주대학교 대학원, 도서관학과.
문화체육관광부 (2013). 2013년 국민독서실태조사, 서울: 문화체육관광부.
오선경, 이지연 (2011). 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 45(3): 141-162.
한국도서관협회 한국도서관기준특별위원(편) (2013). 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.
한운옥 (1980). 학교도서관의 비이용문제에 대하여. 한국비블리아학회지, 제4권: 143-169.
D'Elia, G. (1980). The development and testing of a conceptual model of public library use behavior. The Library Quarterly, 50, 410-430.
Flower, L. (1995). Analysis of eight selected Victorian public library surveys of nonusers. Australian Public Libraries and Information Services, 8(1), 14-21.
German Library Association (2012), Causes and reasons for the non-use of public libraries in Germany
<http://www.digitale-chancen.de/transfer/assets/4384.pdf>
Hider, P. (2008). Use and Nonuser of an Australian regional public library. Australian Public Libraries and Information Services, 21(1), 33-40. Journal, 21.s2, 36-44.
Matthews, Joseph R. (2007). The Evaluation and Measurement of Library Services. 오동근 역 (2010). 도서관 서비스의 평가와 측정. 대구 : 태일사.
McNicol, S. (2004). Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive. Journal of librarianship and Information Science, 36(2), 79-87.
Zweizig, D. (1973). Predicting amount of library use : An empirical study of the role of the public library in the life of the adult public. Doctoral Dissertation, Syracuse University.