

# 공공도서관 이용가치에 영향을 미치는 요인\*

## A Study on the Variables Affecting Public Library's Use Value

표 순 희(Soon-Hee Pyo)\*\*

고 영 만(Young-Man Ko)\*\*\*

심 원 식(Wonsik Shim)\*\*\*\*

### 〈 목 차 〉

- |                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| I. 서론                              | 1. 분석 대상 자료    |
| 1. 연구의 필요성과 목적                     | 2. 결과 분석       |
| 2. 연구내용과 방법                        | 3. 영향 요인 종합 분석 |
| II. 가치측정과 영향 요인                    | IV. 결 론        |
| III. 공공도서관 가치에 미치는 영향 요인의<br>실증 분석 |                |

### 초 록

본 연구에서는 국내 공공도서관의 이용가치에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이용자의 진술을 통해 가치가 도출되는 CVM을 이용한 측정에서 응답자의 특성, 도서관의 특성과 같은 다양한 변인들이 미치는 영향들을 파악하고자 하였다. 이를 위해 국내외 공공도서관의 가치측정 연구에서 밝혀진 영향변인들을 분석하였고 여기서 나타난 영향요인들의 특성을 파악하였다. 도서관의 가치를 나타내는 지불의사액에 많은 영향을 미치는 요인은 이용자의 성별, 수입, 연령, 수입과 같은 인구통계학적 특성과 이용빈도, 방문소요시간과 같은 이용형태이다. 만족도와 인식 영역에서는 정보, 시설, 프로그램의 세가지 서비스 유형에 따라 사서의 만족도, 주민교류의 장, 경제적 도움 정도, 문화예술지원자에 대한 인식이 영향을 미치고 있었다. 이 연구는 국내 모든 유형의 공공도서관을 대상으로 측정한 가치에 미치는 영향력을 포괄적으로 분석함으로써 지역과 규모별로 이용자가 평가하는 가치의 속성에 대한 정보를 제공하였다. 이러한 정보는 향후 도서관의 가치를 높이기 위한 전략적인 정책수립에 도움이 될 것으로 기대된다.

키워드: 한국 공공도서관, 이용가치, 가치측정, 조건부가치측정(CVM)

### ABSTRACT

In this study, the factor that affect use value of domestic public library was analysed. This study try to grasp the effect of various variables such as characteristics of the respondent and library through the measurement using CVM that extract the value by the user's statement. For this purpose, effective variables identified in the value measurement study of domestic and foreign public library was grasped and characteristics of the effective variables presented in the study examined. The factor influenced WTP representing library's value are the demographic characteristics such as gender, income, age and the using pattern such as frequency of use, time to visit. As to user's satisfaction and recognition, the recognition about librarian's satisfaction, place for resident's exchange, degree of financial support, culture-art volunteers are affecting depending on the service such as information, facilities and programs. The study comprehensively analysed the impact on the value measured by all types of public library in the nation and provided the information about property of value assessed by user according to region and scale. This information is expected to help the strategic policy making to enhance the value of library in the future.

Keywords: Korean Public Library, Use Value, Valuation, CVM

\* 이 논문은 2010년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2010-322-H00001).

\*\* 성균관대학교 정보관리연구소 전임연구원(shpyo88@hanmail.net) (제1저자)

\*\*\* 성균관대학교 문과대학 문헌정보학과 교수(ymko@skku.edu) (교신저자)

\*\*\*\* 성균관대학교 문과대학 문헌정보학과 부교수(wonsikshim@skku.edu) (공동저자)

• 접수일: 2011년 5월 25일 • 최초심사일: 2011년 6월 7일 • 최종심사일: 2011년 6월 27일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성과 목적

도서관 서비스의 일반적인 평가가 제공하는 서비스의 수준, 이용자의 만족도와 수요 등의 충족 정도를 측정하는 것임에 비해 도서관 서비스의 경제성 평가는 이용자와 지역사회 등에 미치는 경제적 가치를 구체적인 측정치로 제시하는 것이다. 미국에서는 1990년대 후반부터 공공도서관의 경제적 가치 측정 연구를 수행하기 시작하였으며, 공공도서관 서비스가 갖는 공공재화적 특성에 따라 이와 유사한 공공재, 환경재의 가치의 측정에 사용되는 소비자 잉여, 조건부가치측정법(Contingent Value Method, 이하 CVM)과 같은 방법을 적용하는 연구가 많이 이루어져 왔다.

지금까지 수행된 도서관 가치 측정 연구의 주된 목적은 대부분 화폐 가치로 측정된 결과를 이해 관계자들에게 효과적으로 홍보함으로써 무형적인 서비스에 대한 추상적 평가의 한계를 극복하고 이를 통해 도서관의 예산을 확보하기 위한 전략에서 출발한 것이라 할 수 있다. 미국연구도서관협회(ALA)가 2007년 발표했던 '다양한 환경의 공공도서관 가치측정을 위한 방법과 연구결과의 활용에 대한 지침서' 또한 같은 맥락에서 가치측정을 위한 방법론, 실무절차, 신뢰성 있는 가치를 측정하기 위한 고려사항 및 측정된 가치결과를 활용하는 방법 등을 소개함으로써 공공도서관의 존재 가치를 홍보하는데 도움을 주는 것을 목표로 하고 있다(Elliott et al, 2007).<sup>1)</sup>

도서관 경제성 평가의 궁극적인 목적은 도서관의 존재가치 확인과 재정 확보를 통해 서비스의 확장을 도모하고 결과적으로 이용자 혜택을 증가시키는 것이라 할 수 있다. 그러나 지금까지는 측정된 결과만 중요한 성과로 남아있으며, 가치 평가에 영향을 미치는 이용자와 비이용자의 개인적 특성에 대한 분석은 거의 이루어진 바가 없다. 개인의 철저한 주관적 판단에 의해 결정되는 속성을 가진 가치평가 연구에서 최종 결과인 숫자에만 관심을 가지는 것은 매우 중요한 학술적 분석 대상들을 간과하는 것으로 바람직한 현상이 아니며, 도서관 경제성 평가의 궁극적 목적을 달성하기 위해서는 개인의 성별, 연령, 학력, 소득과 같은 다양한 배경이 가지는 의미를 해석하는 것이 매우 중요하다.

도서관의 이용자 혹은 비이용자와 같은 개인이 어떠한 요인에 의해 가치를 판단하는가, 가치의 속성에 포함되어 있는 개인의 주관성은 다양한 사회의 특성을 반영하고 있는 공공도서관의 가치 측정에 어떠한 영향을 미치는가, 도서관에 대한 인식과 만족도, 이용형태에 따라 가치가 어떻게 측정되는가 등을 분석한 결과는 도서관 서비스의 수준을 질적으로 변화시키는 데 중요한 역할을 할 것이다. 그리고 이러한 연구를 통해 개인의 성별, 연령, 학력, 직업과 같은 특성이 도서관의 가치

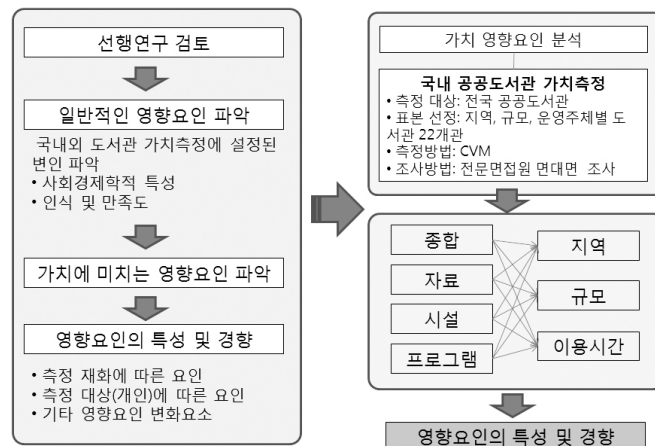
1) Elliott, Donald S, Glen E. Holt, Sterling W. Hayden, & Leslie Edmonds. Holt, *Measuring your library's value: how to do a cost-benefit analysis for your public library*(Chicago : American Library Association, 2007).

평가에 어떠한 영향을 미치며, 가치 금액에 내포되어 있는 다양한 의미는 무엇인지를 설명할 수 있게 될 것이다. 본 연구는 이러한 맥락에서 가치를 평가하는 개개인들의 특성이 공공도서관의 가치 평가에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하는 것을 목적으로 한다.

이러한 연구 목적은 도서관의 가치 측정 결과에 대하여 일방적인 해석과 결론을 내리는 것을 지양하고 다양한 측면에서 해석할 수 있는 정보를 제공하기 위한 것으로, 이를 통해 본 연구에서는 조건부가치측정법이 가지는 근본적인 약점을 보완하고 결과의 신뢰성을 높일 수 있는 결과를 제시하고자 하였다.

## 2. 연구내용과 방법

국내 공공도서관의 가치에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해 관련된 선행연구의 분석을 토대로 영향요인들을 검토하였으며, 실제 공공도서관의 가치 측정에 사용된 자료의 분석을 통해 국내 공공도서관의 가치에 미치는 영향 요인을 분석하였다. 구체적인 연구내용과 절차는 다음과 같다(〈그림 1〉 참조).



〈그림 1〉 연구의 내용과 절차

첫째, 관련된 국내외의 선행연구 검토를 통해 공공도서관의 가치에 영향을 미치는 요인들을 파악하였다. 일반적으로 인식할 수 있는 영향요인들을 살펴보고 어떤 영향요인들이 가치에 영향을 미치는지를 분석하였으며 이들의 특성과 경향을 도출하였다.

둘째, 실제 전국 공공도서관을 지역별, 운영주체별, 규모별로 구분하고 표본을 선정하여 가치를 측정한 자료를 토대로 가치에 미치는 영향 요인을 분석하였다. 세 유형의 표본 공공도서관은 문화

체육관광부의 전국 공공도서관평가에서 활용한 기준에 의해 분류된 10개 공공도서관 집단에서 선정된 것이며, 본 연구의 분석에 사용된 자료는 수도권 및 비수도권에서 선정된 11개의 공공도서관에서 각각 약 50명 내외의 이용자를 대상으로 조사한 약 1220개의 응답지이다.

셋째, 수집된 자료를 토대로 SPSS 12.0을 이용하여 이용자의 인구통계학적 특성, 이용형태, 인식 및 만족과 같은 변인들이 공공도서관의 서비스, 지역, 규모, 이용시간대에 따라 미치는 영향요인들을 비교 분석하였다. 그리고 '예', '아니오'로 답변된 가치질문의 영향력 분석을 위해 이항로지모형을 이용하였다.

넷째, 선행연구를 통해 살펴보았던 다양한 도서관 이용자들의 특성들이 국내 공공도서관의 영향요인으로 파악되는지를 살펴보았으며, 이를 토대로 국내 공공도서관 가치에 미치는 영향요인에 대한 일반적인 특성을 도출하였다.

본 연구에서 분석의 대상이 된 사례는 CVM을 통한 연구로 한정하였다. 그 이유는 CVM은 그동안 수행된 연구에서 유일하게 이용자의 진술을 통해 가치를 측정하는 방법으로 소비자 잉여, 시간가치에 비해 가치결과에 이용자의 주관성이 가장 잘 반영되어 있어 공공도서관 이용자의 주관적 가치에 내포된 다양한 요인을 파악하는 데 용이하기 때문이다. 또한 CVM이 측정하는 가치에 대한 신뢰성이 항상 논란이 되어 왔기 때문에 본 연구에서는 CVM 방식으로 측정된 가치에 영향을 미치는 요인에 대한 심층적인 분석을 통해 요인의 특성과 일반성을 파악함으로써 측정 결과에 대한 해석과 신뢰성 확보에 필요한 기초 정보를 제공하고자 하였다.

## II. 가치측정과 영향 요인

도서관의 가치측정에 관한 연구의 대부분은 측정방법, 절차와 같은 적용 과정과 산출되는 가치에 비중을 두어 수행되었다. 따라서 다양한 이용자의 특성이 가치에 미치는 영향요인에 초점을 둔 연구는 많지 않다.

공공도서관의 가치를 가장 광범위하게 측정하고 가치에 미치는 영향요인을 분석한 사례로는 노르웨이 공공도서관의 경제적 가치를 측정한 Aabø(2005)<sup>2)</sup>의 연구를 들 수 있다. 이 연구는 CVM의 질문 유형인 지불의사액(Willingness to Pay, 이하 WTP)과 수용의사액(Willingness to Acceptance, 이하 WTA)을 사용하였으며 질문 형식은 이중양분형, 개방형, 저항적지불의사배제형(Dissonance Minimizing, 이하 DM)을 적용하였다.<sup>3)</sup> 신뢰성 있는 공공도서관의 가치를 도출하기 위한 다양한

2) Aabø, Svanhild, "Valuing the benefits of public libraries," *Information Economics and Policy*, Vol. 17(July 2005), pp.175-198.

3) DM(dissonance minimizing)은 CVM의 질문형태의 하나로 지불자세를 거부하는 저항적 지불을 구분하기 위한 질문을 포함하는 것이다. 질문은 '나는 도서관 서비스 유지를 지지한다. 그러나 추가적인 세금(혹은 이용요금 부

방법론의 시범적인 적용과 이에 따른 결과의 비교를 최종 연구목적으로 하였으며 각 방법론의 적용에 따른 영향력 요인들은 다중회귀, 로지스틱 회귀분석 및 선형회귀 분석을 통해 파악하였다.

〈표 1〉은 질문의 유형에 따라 나타나는 영향 요인들의 차이를 보여준다. 일반적으로 영향을 미치는 요인은 도서관 이용자 여부, 거주지, 문화 활동, 도서관과의 거리 등이며 개방형 질문을 통한 WTP는 어린이 이용자와 전문사서가 있을 경우 더 높은 가치를 나타내는 것으로 분석되었다. 본 연구에서는 모든 질문 형식에서 문화 활동이 많을수록 그리고 도서관과의 거리가 짧을수록 높은 가치가 있는 것으로 분석되었다.

〈표 1〉 노르웨이 공공도서관 가치(WTP)에 미치는 영향요인

| 영향 요인      | WTP-이중양분형   |            | WTP-DM | WTP-개방형 |
|------------|-------------|------------|--------|---------|
|            | 지불의사 0원 미포함 | 지불의사 0원 포함 |        |         |
| 도서관 이용자 여부 | +           | +          |        |         |
| 가게 소득      | +           |            |        |         |
| 학력         |             |            |        |         |
| 거주지        | -           |            |        |         |
| 문화 활동 횟수   | +           | +          | +      | +       |
| 도서관과의 거리   | -           | -          | -      | -       |
| 어린이 도서관이용자 |             |            |        | +       |
| 전문사서의 존재   |             |            |        | +       |

\* + : 독립변인이 지불금액과 정의관계를 나타냄.  
- : 독립변인이 지불금액과 부의 관계를 나타냄.

영향력 요인을 볼 수 있는 또 하나의 사례는 최근 수행된 Hider(2008)<sup>4)</sup>의 연구를 들 수 있다. Aabø가 노르웨이 전체 공공도서관을 대상으로 가치를 측정하는 연구를 수행한 것에 비해, Hider는 호주의 위가워가시 공공도서관의 기술서비스 가치만을 측정하였다. 그리고 현재 제공되는 서비스, 도서관 목록이 제공되는 자율적 운영의 도서관, 도서관 목록이 제공되지 않은 자율적 운영의 도서관이라는 세 가지 상황을 측정 대상으로 삼아 연구를 수행하였다. 영향요인은 현재 제공되고 있는 서비스와 도서관목록이 제공되는 자율적 운영의 도서관에서 도출하였다. 연구 결과 현재 수준의 도서관 서비스에 미치는 영향요인은 제시 금액, 성별, 교육수준, 수입으로 나타났으며, 목록을 제공하는 자율적 운영의 도서관 서비스에 있어서는 교육수준과 수입, 부모 여부가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

국내에서 이루어진 대표적인 연구로는 정혜경(2007)<sup>5)</sup>과 표순희(2008)<sup>6)</sup>의 연구를 들 수 있다.

과)은 동의하지 않는다'의 형식을 취한다.

4) Hider, Philip, "Using the contingent valuation method for dollar valuations of library services," *Library Quarterly*, Vol.78, No.4(Oct. 2008), pp.437-458.

5) 정혜경, 정은주, "공공도서관 가치평가를 위한 가상가치평가법 분석," *정보관리학회지*, 제24권, 제1호(2007. 3),

정혜경은 CVM 방법에서 일반적으로 사용하는 WTP 질문방식과 DM 방식을 적용하여 가치를 재 측정하고 그 결과를 비교하였다. 도서관의 자료, 시설, 참고봉사, 교육프로그램 으로 구분하여 WTP 와 DM 형식의 질문으로 가치를 측정하였으며, 지불의사를 질문하는 WTP에 비해 지불의사에 대한 이중의 검증적 질문이 내포되어 있는 DM 방식이 산출하는 가치의 값이 낮은 것으로 나타나지만 더 신뢰성이 있다는 것을 검증하고자 하였다. 지불의사에 영향을 미치는 요인을 나이, 성별, 직업, 학력별로 분석하였으며, 연구 결과 나이와 최종학력이 유의한 변인으로 나타났고 유의한 변인의 영향력은 서비스에 따라 차이가 있는 것으로 파악되었다. 자료, 시설, 참고봉사와 같은 서비스는 나이가 많을수록 지불의사금액이 감소하고 교육프로그램의 경우에는 나이가 많을수록 지불의사금액이 증가하는 것으로 나타났다. 시설 제공과 참고봉사 서비스에서는 학력이 높을수록 지불의사금액이 줄어드는 것으로 나타났다.

표순희는 공공도서관의 경제적 가치측정을 시간가치, 대체서비스 가치, CVM을 이용한 가치로 측정하고 서울시 A공공도서관의 가치 측정에서 다양한 변인들이 가치에 미치는 영향을 분석하였다. CVM 질문을 통해 측정된 가치에서 분석된 변인은 도서관 이용형태, 대체서비스이용형태, 만족도, 인식도, 사회경제적 요인과 같은 총 16개 이상의 변인들이다. 도서관의 이용형태는 대출증 소지여부, 도서관 이용빈도, 방문시간, 이용비용 및 이용시간이며 대체서비스 이용시간과 비용, 자료, 시설, 사서에 대한 만족도, 공공도서관에 대한 사회, 경제, 교육, 문화 기여에 대한 인식도 등이 포함되었다. 영향 변인은 대출증 소지 여부, 대체서비스 이용시간, 직업과 개인 및 세대의 수입으로 나타났으며, 대출증을 소지한 이용자일수록, 방문빈도가 높을수록, 직업이 사무직으로 갈수록, 개인의 수입이 높을수록 높은 가치를 나타내었다.

류희경(2006)<sup>7)</sup>이 측정한 단행본 원문서비스의 가치나 한윤환 등(2000),<sup>8)</sup> 김희섭(2005)<sup>9)</sup>의 연구에서는 공공도서관이 포함한 성별, 연령, 학력, 직업, 수입과 같은 기본적인 인구통계학적 특성 및 경력, 대체서비스 비용, 해당 기관 서비스에 대한 중요도, 인식도와 같은 변인들이 분석되었다. 한윤환 등의 연구에서는 지식정보센터 서비스에 대한 응답자의 태도가 중요할수록, 대체서비스 비용이 높을수록, 연령이 높을수록, 응답자 소득이 높을수록 높은 가치를 나타내는 것으로, 김희섭의 연구에서는 이용가치는 응답자의 시간에, 교환가치는 비용에 큰 영향을 받고 있는 것으로 나타났다.

pp.188-208.

6) 표순희, 정동열, “공공도서관 경제적 이용가치 측정방안에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제42호, 제2호(2008. 6), pp.209-234.

7) 류희경, 국내단행본 원문정보서비스의 경제적 가치 측정에 관한 연구(박사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2006).

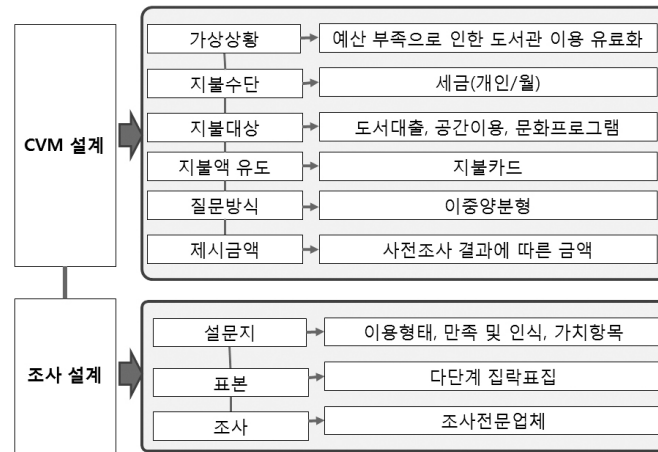
8) 한윤환, 신창훈, 강희일, “기술정보의 경제적가치: 조건부 가치평가법의 응용,” 정보관리학회지, 제17권, 제2호(2000. 6), pp.7-18.

9) 김희섭, 정영미, “온라인 정보의 경제적 가치 평가 모델 개발 및 적용,” 정보관리학회지, 제22권, 제2호(2005. 6) pp.165-184.

### Ⅲ. 공공도서관 가치에 미치는 영향 요인의 실증 분석

#### 1. 분석 대상 자료

분석 대상 자료는 <그림 2>와 같은 과정을 통해 수집된 자료이다.<sup>10)</sup> 먼저 전국 공공도서관을 지역별, 규모별, 운영주체별로 구분한 문화체육관광부의 분류기준에 의해 구분하여 선정함으로써 국내 공공도서관이 갖는 기본적 특성이 반영될 수 있도록 하였다.



<그림 2> 국내 공공도서관 가치측정 설계

우리나라 약 600여개 공공도서관을 대상으로 자연적 집단을 일차적으로 선정한 후, 각 집단에서 구성원을 추출하는 다단계 집락표집(multi-stage cluster sampling)을 사용하였다. 통계청의 『시도별 장래인구추계: 지역별 인구 및 인구밀도』 자료에서 2008년도 전국 인구 현황 분포를 확인하였으며,<sup>11)</sup> 크기 비례 확률표집을 사용하여 각 집단에 소속된 도서관의 규모(봉사대상 인구 기준)를 기준으로 조사 대상 도서관을 추출하였다. 이러한 과정을 거쳐 수도권 11개관 비수도권 11개관 전체 공공도서관의 4%에 해당하는 총 22개관이 조사 대상 기관으로 선정되었다. 선정된 공공도서관의 운영주체별, 규모별 분포는 <표 2>와 같다.

10) 본 연구의 분석 대상 자료는 2009년 문화체육관광부의 연구보고서 “공공도서관의 경제적 가치 측정 연구”를 위해 수집된 자료이다.

11) 서울과 경기도 및 인천 지역을 포함한 수도권의 인구가 전체의 49.2%, 나머지 비수도권의 인구가 50.8%로 조사되어 수도권과 비수도권에서 동일한 수의 표본 도서관을 선정하였다.

〈표 2〉 조사 대상 도서관의 운영주체별, 규모별 분포

|              | 운영    | 규 모 |   |   |
|--------------|-------|-----|---|---|
|              |       | 대   | 중 | 소 |
| 수도권<br>(11)  | 지자체중앙 | 3   | - | 1 |
|              | 지자체분관 | 2   | 2 | - |
|              | 교육청   | 2   | - | - |
|              | 사립    | -   | - | 1 |
| 비수도권<br>(11) | 지자체중앙 | 2   | 1 | 1 |
|              | 지자체분관 | 1   | 1 | 1 |
|              | 교육청   | 2   | 1 | 1 |

이용자가 도서관을 이용함으로써 얻는 이용가치 측정을 위해 직접 서비스를 이용하는 이용자의 진술을 통해서, 그리고 비시장재화의 가치를 측정하는데 가장 선호되는 CVM을 활용해 이용가치가 측정 되었다. 가치 도출을 위한 가상상황은 예산부족으로 인한 이용의 유료화로 세금을 부과하는 상황을 설정하였으며 정보자료 이용, 시설, 문화프로그램 이용에 대한 월간 세금 납부의사를 이중양분형 질문으로 조사하였다.

설문지 구성에 있어 가장 중요한 가치질문은 사전조사 결과를 바탕으로 설계되었다. 이중양분형 질문을 위해 제시해야 할 금액의 범주는 사전조사를 통해 파악하였으며, 정보자료 이용을 위한 평균 금액이 5,216원, 시설 이용에 대한 평균 응답 금액은 6,883원, 프로그램 이용 평균 응답 금액이 3,796원으로 분석되었다. 가치금액을 이용하여 설문지에 제시할 금액의 범위를 다음과 같이 설정하였다.

- 정보자료: 평균 5000원을 기준으로 해서 1000, 3000, 5000, 7000, 9000원
- 시설: 평균 7000원을 기준으로 해서 3000, 5000, 7000, 9000, 11000원
- 프로그램: 평균 3000원을 기준으로 해서 1000, 3000, 5000, 7000, 9000원

설문지 유형은 이중양분형 질문을 위해 5개 제시 금액을 설정하였고 각 유형의 설문지는 50부 회수를 목적으로 12부씩 총 60부가 측정 도서관에 배포되었다. 가치질문 이외에 설문지 구성은 이용자의 공공도서관 이용형태, 공공도서관의 만족도 및 인식도, 가치질문, 이용자 특성으로 나누어진 5개 영역에 총 26개 문항으로 구성하였다.

공공도서관 이용자가 거부감 없이 가상의 상황을 이해하고 가치를 진술할 수 있도록 훈련된 전문 조사원이 측정 대상 공공도서관을 방문하여 일대일 면대면 조사를 수행하였다. 지출을 전제로 하는 CVM의 가치질문에 소득이 많은 영향을 미치며 주중과 주말 이용자의 경제적 활동이 차이가 있을 것으로 예상해 주중 및 주말 이용자의 조사대상 비율을 동일하게 유지하였다.



조사 대상 이용자는 가치 지불 수단이 세금이라는 점을 감안하여 경제활동이 가능한 18세 이상의 성인으로 제한하였다. 또한 공공도서관의 경제적 가치라는 생소한 질문에 대해 나타날 수 있는 편의를 줄이기 위해 실제로 지난 1년 동안 공공도서관을 이용해 본 경험이 있었던 이용자에게 한해 응답을 하도록 제한하였다. 2009년 9월 12일에서 16일까지 5일간 사전조사가 실시되었고, 2009년 10월 9일에서 24일까지 약 2주간 본조사가 실시되었다.

## 2. 결과 분석

### 가. 응답자 특성 및 가치

이용형태, 만족도, 인식도, 인구통계적 특성에 따라 나누어진 총 19개의 독립 변인과 종속 변인인 이용자가 답하는 가치금액과의 관계를 분석함으로써 응답자의 특성과 가치와의 인과관계를 파악하고자 하였다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 변인 설정 및 정의

| 번호 | 영역     | 문항      | 변인 채택 여부 | 변인 정의       |
|----|--------|---------|----------|-------------|
| 1  | 이용형태   | 이용빈도    | ○        | 거의매일(1) -   |
| 2  |        | 방문수단    |          | 도보(1) -     |
| 3  |        | 방문시간    | ○        | 15분 미만(1) - |
| 4  |        | 이용시간    | ○        | 30분 미만(1) - |
| 5  | 만족도    | 도서      | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 6  |        | 사서      | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 7  |        | 시설장비    | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 8  |        | 프로그램    | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 9  |        | 전반적 평가  | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 10 | 인식도    | 삶의 질 향상 | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 11 |        | 경제적 혜택  | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 12 |        | 자녀 학습   | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 13 |        | 문화예술 지원 | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 14 |        | 주민교류의 장 | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 15 |        | 지역자산 가치 | ○        | 매우 그렇다(1)   |
| 16 | 이용 서비스 | 정보자료    |          |             |
| 17 |        | 시설      |          |             |
| 18 |        | 프로그램    |          |             |
| 19 | 가치질문   | 이중양분형   | 정보자료     |             |
|    |        |         | 시설       |             |
|    |        |         | 프로그램     |             |
| 20 |        | 지불거부 이유 |          |             |

| 번호 | 영역     | 문항  | 변인 채택 여부 | 변인 정의         |
|----|--------|-----|----------|---------------|
| 21 | 가치질문   | 개방형 | 정보자료     |               |
|    |        |     | 시설       |               |
|    |        |     | 프로그램     |               |
| 22 | 이용자 특성 | 성별  | ○        | 남자(1), 여자(2)  |
| 23 |        | 연령  | ○        | 10대(1) -      |
| 24 |        | 학력  | ○        | 초졸(1) -       |
| 25 |        | 직업  | ○        | 초/중/고학생(1) -  |
| 26 |        | 수입  | ○        | 100만원 미만(1) - |

본 연구의 분석 대상 자료는 각 도서관에 평균 60부를 배포하여 회수된 응답지 1,220부의 내용이다. 설문 설계에 따라 수도권(49.6%)과 비수도권(50.4%), 주중(49.4%)과 주말(50.6%) 이용자가 거의 동등한 수준의 응답분포를 나타내고 있으며, 이중양분형의 최초 제시금액이 상이한 각 유형별 설문지 또한 동일한 수준의 분포를 이루는 것으로 나타났다. 성별 분포의 경우 남성이 46.6%, 여성이 53.4%로 주중 이용이 빈번한 여성 주부층이 약 5%정도 많이 설문에 응답한 것으로 나타났다. 연령대는 30대, 20대, 40대 순으로 나타났고 이들이 전체 응답자의 86% 이상을 차지하였다. 학력은 대졸이 약 58%를 차지해 가장 높았고 직업은 주부의 경우가 28%이며 학생, 일반사무직 순으로 나타났다. 직업에 따른 주중 및 주말 이용 현황에서는 주중에는 취업준비생과 주부가 높았으며 주말에는 일반 사무직이 주중에 비해 두 배 이상 높게 나타났다.

도서관의 정보자료, 시설, 프로그램의 가치는 각각 3,264원, 2,998원, 3,035원으로 나타나 1명의 이용자가 매월 9,297원의 세금을 공공도서관을 위해 지불할 의향을 보였다. 도서관 서비스별 가치의 총합에서는 큰 차이를 보이고 있지 않지만, 도서관 시설 즉 공간이용 및 프로그램에 대한 가치금액은 수도권이 비수도권에 비하여 비교적 높게 나타났다. 도서관 규모에 따른 각 도서관 서비스 가치 금액에 있어서는 정보자료와 시설 이용은 대규모 도서관이 중규모, 소규모에 비해 높게 나타나고 있으나 프로그램은 대규모 도서관이 다른 규모의 도서관보다 낮게 평가되었으며, 소규모의 경우 프로그램에 관한 가치금액이 다른 서비스에 비해 비교적 높은 것으로 나타났다. 주중/주말에 따른 도서관 서비스 가치금액에 있어 주중 시설 및 프로그램에 대한 가치금액이 비교적 높게 측정되었다. 이러한 결과는 이용자들의 공공도서관에 대한 이용형태가 어느 정도 반영된 수치로 판단할 수 있다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 서비스별 가치금액

| 구분 \ 서비스 |      | 정보자료  | 시설    | 프로그램  | 가치금액  |
|----------|------|-------|-------|-------|-------|
| 전체       |      | 3,264 | 2,998 | 3,035 | 9,297 |
| 지역       | 수도권  | 3,158 | 3,222 | 3,128 | 9,508 |
|          | 비수도권 | 3,374 | 2,799 | 2,935 | 9,108 |
| 규모       | 대규모  | 3,345 | 3,411 | 2,757 | 9,513 |
|          | 중규모  | 3,112 | 2,402 | 2,905 | 8,419 |
|          | 소규모  | 3,052 | 2,500 | 3,462 | 9,013 |
| 이용시기     | 주중   | 3,286 | 3,164 | 3,289 | 9,739 |
|          | 주말   | 3,242 | 2,830 | 2,656 | 8,728 |

#### 나. 전체 가치에 대한 영향 요인

총 응답지 1220건에 나타난 정보자료, 시설, 프로그램에 대한 가치를 종속변인으로, 공공도서관의 이용형태, 만족도, 인식도, 이용자의 인구통계학적 특성을 독립변인으로 삼아 분석하였다. 각 영역의 변인들이 서비스 가치에 미치는 영향을 유의수준 95% 수준에서 분석한 결과는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 정보자료에 대한 지불의사액의 이항로짓 검증

| 독립변인     | B     | S.E. | Wald   | Sig. |
|----------|-------|------|--------|------|
| 이용빈도     | -.034 | .014 | 5.556  | .018 |
| 방문소요시간   | .006  | .004 | 2.059  | .151 |
| 이용시간     | .001  | .001 | 1.770  | .183 |
| 도서만족     | .023  | .090 | .064   | .801 |
| 사서만족     | .333  | .105 | 10.030 | .002 |
| 시설만족     | -.035 | .107 | .107   | .744 |
| 프로그램만족   | .008  | .078 | .010   | .920 |
| 전체만족     | -.012 | .136 | .008   | .929 |
| 삶의 질 향상  | .041  | .134 | .096   | .757 |
| 경제적 혜택   | .138  | .096 | 2.077  | .150 |
| 자녀 학습    | -.071 | .086 | .674   | .412 |
| 문화예술 지원  | -.033 | .101 | .106   | .745 |
| 주민교류의 장  | -.122 | .098 | 1.553  | .213 |
| 지역자산 가치  | .208  | .114 | 3.324  | .068 |
| 성별       | -.561 | .155 | 13.027 | .000 |
| 연령       | -.151 | .074 | 4.121  | .042 |
| 학력       | -.091 | .068 | 1.791  | .181 |
| 직업       | .018  | .038 | .230   | .631 |
| 수입       | -.126 | .044 | 8.214  | .004 |
| Constant | .608  | .532 | 1.304  | .253 |

정보자료의 경우 이용빈도, 사서에 대한 만족, 성별, 연령, 수입이 영향요인으로 분석되었으며, 이용빈도가 낮을수록 지불의사가 높고, 사서에 대한 만족도가 낮을수록 지불의사가 높은 것으로 나타났다. 또한 남성이고 연령이 적을수록 지불의사가 높고, 가구의 수입이 적을수록 지불의사가 높게 나타났다.

시설 이용에 대한 응답자의 지불의사금액에 영향을 미치는 요인을 유의수준 95% 수준에서 분석한 결과 이용빈도, 성별, 수입이 영향요인으로 분석되었다. 이용빈도가 높을수록 지불의사가 높고, 남성이고 가구의 수입이 작을수록 지불의사가 높아 정보자료 이용에 영향을 미치는 변인과 유사하게 분석되었다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 시설 이용에 대한 지불의사액의 이항로짓 검증

|          | B     | S.E. | Wald   | Sig. |
|----------|-------|------|--------|------|
| 이용빈도     | -.031 | .015 | 4.448  | .035 |
| 방문소요시간   | .006  | .005 | 1.190  | .275 |
| 이용시간     | -.002 | .001 | 1.668  | .197 |
| 도서만족     | .018  | .103 | .029   | .864 |
| 사서만족     | .027  | .113 | .058   | .810 |
| 시설만족     | .025  | .122 | .041   | .839 |
| 프로그램만족   | .033  | .094 | .126   | .723 |
| 전체만족     | .138  | .148 | .871   | .351 |
| 삶의 질 향상  | .068  | .153 | .199   | .656 |
| 경제적 혜택   | .198  | .115 | 2.962  | .085 |
| 자녀 학습    | -.077 | .089 | .747   | .387 |
| 문화예술 지원  | .035  | .126 | .077   | .781 |
| 주민교류의 장  | -.010 | .115 | .008   | .930 |
| 지역자산 가치  | -.154 | .133 | 1.346  | .246 |
| 성별       | -.503 | .174 | 8.400  | .004 |
| 연령       | -.153 | .090 | 2.861  | .091 |
| 학력       | .032  | .080 | .163   | .686 |
| 직업       | .007  | .044 | .023   | .880 |
| 수입       | -.139 | .048 | 8.379  | .004 |
| Constant | 1.979 | .617 | 10.287 | .001 |

프로그램 이용에서 이용형태 및 만족도와 관련한 변인은 유의하게 영향을 미치지 않았으나 공공도서관의 혜택에 대한 인식 변인에서 ‘공공도서관은 내 삶에 질을 향상 시킨다’라고 인식할수록 지불의사가 높으며, 지역의 문화와 예술을 지원한다는 것에 동의하지 않을수록 지불의사가 높게 나타났다. 정보자료와 시설에 대한 영향변인이 주로 이용 빈도나 성별, 수입과 같은 이용자의 이용형태 및 인구통계적 특성에 있었다면 프로그램 이용에 대한 이용자들의 지불의사액은 이용자들의 도서

관에 대한 인식과 밀접한 관련이 있는 것으로 파악되었다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 프로그램 이용에 대한 지불의사액의 이항로짓 검증

|          | B     | S.E.  | Wald  | Sig. |
|----------|-------|-------|-------|------|
| 이용빈도     | .002  | .034  | .003  | .956 |
| 방문소요시간   | -.010 | .007  | 2.036 | .154 |
| 이용시간     | -.004 | .003  | 1.843 | .175 |
| 도서만족     | .003  | .199  | .000  | .989 |
| 사서만족     | .390  | .209  | 3.497 | .061 |
| 시설만족     | -.257 | .246  | 1.097 | .295 |
| 프로그램만족   | .197  | .223  | .780  | .377 |
| 전체만족     | .195  | .305  | .409  | .523 |
| 삶의 질 향상  | -.621 | .304  | 4.185 | .041 |
| 경제적 혜택   | .032  | .178  | .032  | .858 |
| 자녀 학습    | -.100 | .255  | .154  | .695 |
| 문화예술 지원  | .549  | .238  | 5.316 | .021 |
| 주민교류의 장  | -.265 | .265  | .999  | .317 |
| 지역자산 가치  | .430  | .262  | 2.694 | .101 |
| 성별       | -.385 | .464  | .689  | .407 |
| 연령       | -.191 | .172  | 1.235 | .266 |
| 학력       | -.238 | .161  | 2.186 | .139 |
| 직업       | .175  | .095  | 3.430 | .064 |
| 수입       | -.214 | .105  | 4.192 | .041 |
| Constant | 1.275 | 1.305 | .954  | .329 |

도서관의 이용형태 변인은 이용빈도가 정보자료 및 시설에 영향을 미치고 있으나 프로그램의 가치에서는 이용형태 변인이 영향 요인으로 나타나지 않았다. 반면, 삶의 질을 향상시킨다와 문화예술을 지원한다와 같은 인식 변인이 영향을 미치는 것으로 나타나 프로그램 이용은 일상적인 도서관 이용형태와는 무관하게 가치에 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

#### 다. 지역 특성에 따른 영향 요인

측정 대상도서관의 지역적 특성을 수도권과 비수도권으로 나누어 가치에 대한 영향 요인을 살펴 보았다. 95%의 신뢰수준에서 유의미한 결과를 보인 변인은 〈표 8〉과 같다.

〈표 8〉 지역에 따른 공공도서관 서비스 가치의 영향요인

|      | 정보      |   | 시설     |   | 프로그램   |   |
|------|---------|---|--------|---|--------|---|
| 수도권  | 이용빈도    | - | 이용빈도   | - |        |   |
|      | 사서만족    | + |        |   | 문화예술지원 | + |
|      | 성별      | - | 성별     | - | 직업     | + |
| 비수도권 | 주민교류의 장 | - | 방문소요시간 | + | 방문소요시간 | + |
|      | 성별      | - | 성별     | - |        |   |
|      | 수입      | - | 수입     | - | 수입     | - |

정보서비스의 가치에 영향을 미치는 변인은 수도권에 위치한 도서관의 경우 이용빈도, 사서만족, 성별이며 비수도권은 주민교류의 장으로서 공공도서관에 대한 인식, 성별, 수입으로 나타났다. 변인의 부호를 보면 수도권에 위치한 공공도서관은 이용자의 이용빈도가 높을수록, 사서에 대한 만족이 낮을수록, 남성일수록 높은 가치를 나타내고 있다. 비수도권은 공공도서관이 주민교류의 장으로 인식할수록, 남성일수록, 가구수입이 낮을수록 높은 가치를 나타냈다.

시설에 대한 영향요인을 보면, 수도권 도서관에서는 이용빈도와 성별이 지불의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용빈도가 높을수록, 남성일수록 지불의사가 높았다. 비수도권 도서관의 경우 방문소요시간이 많이 걸릴수록, 남성일수록, 가구의 수입이 낮을수록 높은 지불의사를 나타냈다.

프로그램에 대한 영향변인은 수도권의 경우 공공도서관이 지역의 문화예술을 지원하고 있지 못하다고 생각하는 응답자일수록, 그리고 학생이나 주부보다는 사무직과 같은 경제활동을 하는 직업을 가진 응답자일수록 높은 지불의사액을 보였다. 비수도권의 경우, 방문소요시간이 많이 걸릴수록, 가구의 수입이 적을수록 높은 지불의사액을 나타냈다.

지역에 따른 공공도서관 서비스 가치에 미치는 영향변인을 종합하면, 이용형태와 관련된 변인으로 수도권은 이용빈도가 정보자료, 시설과 같은 주요 서비스에 영향을 미친 반면, 비수도권 공공도서관은 방문소요시간이 시설과 문화프로그램에 주요 영향 변인으로 나타나 비수도권 공공도서관의 접근성이 가치에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 비수도권 공공도서관의 가치가 수입에 많은 영향을 받는 것에 비해, 수도권 공공도서관은 수입 대신 성별이나 직업 변인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 수도권이 밀집된 인구분포에 비례해 공공도서관이 설립되어 있는 것과는 달리 상대적으로 비수도권 지역일수록 공공도서관이 제공하는 문화적 서비스가 분산되어 있어 수입이나 방문거리에 많은 영향을 주는 것으로 보인다.

#### 라. 규모 특성에 따른 영향 요인

정보자료의 지불의사액에 미치는 영향 변인의 분석에서는 대규모 도서관의 경우, 이용빈도가 높을수록 사서의 친절에 대한 만족도가 낮을수록, 남자일수록 그리고 가구 수입이 낮을수록 높은 지

불의사액을 나타냈다. 중규모 도서관의 경우 방문소요시간이 많을수록 사서에 대한 만족이 낮을수록 학력이 낮을수록 높은 지불의사를 나타냈다. 시설의 경우도 대규모 도서관은 이용빈도가 높을수록, 수입이 낮을수록 높은 지불의사를 보였고 중규모 도서관의 경우 공공도서관이 경제적 도움에 큰 영향을 미치지 않는다고 인식하고 남성이며 수입이 적을수록 높은 지불의사를 보였다. 프로그램은 대규모 공공도서관에서 수입 변인만이 영향을 미쳤다. 대규모 및 중규모의 공공도서관의 가치에 영향을 미치는 요인이 다수 분석된 반면, 소규모 공공도서관의 경우 가치에 미치는 영향력은 나타나지 않았다.

〈표 9〉 규모에 따른 공공도서관 서비스 가치의 영향요인

|     | 정보     |   | 시설     |   | 프로그램 |   |
|-----|--------|---|--------|---|------|---|
| 대규모 | 이용빈도   | - | 이용빈도   | - |      |   |
|     | 사서만족   | + |        |   |      |   |
|     | 성별     | - |        |   |      |   |
|     | 수입     | - | 수입     | - | 수입   | - |
| 중규모 | 방문소요시간 | + |        |   |      |   |
|     | 사서만족   | + | 경제적 도움 | + |      |   |
|     | 학력     | - | 성별     | - |      |   |
|     |        |   | 수입     | - |      |   |

대규모 공공도서관의 주요 영향 변인은 이용빈도와 수입이다. 이용이 많을수록 높은 지불의사를 보였고, 가계수입이 적을수록 높은 지불의사를 보였다. 이는 가계수입이 높은 개인의 경우 낮은 지불의사를 보인 것으로 해석할 수 있다. 중규모 도서관에서 가치에 미치는 영향요인의 두드러진 특성은 발견되지 않으나 정보이용에 학력 변인, 시설이용에 경제적 도움이 된다는 인식이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

#### 마. 이용 시기에 따른 영향 요인

조사된 공공도서관 이용자는 평일에는 취업준비생과 주부가 많이 이용하고 있었고 주말의 경우 일반 사무직 이용자가 많았다. 이들 간에 지불의사액에 미치는 영향을 분석한 결과, 정보자료의 경우, 주중과 주말의 차이 없이 남성의 경우 지불의사액이 높은 것으로 나타났다. 그리고 사서에 대한 만족, 성별, 수입이 주말 이용자의 지불의사액에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사서의 친절에 대한 만족도가 낮을수록, 남성일수록, 수입이 적을수록 지불의사액이 높게 나타났다(〈표 10〉 참조).

〈표 10〉 이용 시점에 따른 공공도서관 서비스 가치의 영향요인

|    | 정보   |   | 시설   |   | 프로그램   |   |
|----|------|---|------|---|--------|---|
| 주중 | 성별   | - | 성별   | - | 문화예술지원 | + |
| 주말 | 사서만족 | + | 자녀학습 | - | 학력     | - |
|    | 성별   | - | 성별   | - |        |   |
|    | 수입   | - | 수입   | - |        |   |

시설 이용에 대한 지불의사액에 미치는 영향변인은 성별이 공통적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 주중 이용자보다 주말 이용자가 자녀학습에 기여하는 바가 높다고 느낄수록, 가구의 수입이 적을수록 높은 지불의사를 나타냈다. 프로그램 이용에 대한 변인의 분석에서는 주중 이용자들은 문화예술 지원에 대한 인식도가 낮을수록 높은 지불의사를 나타냈으며, 학력이 낮고 가구의 수입이 낮은 주말 이용자들이 높은 지불의사를 나타내었다.

### 3. 영향 요인 종합 분석

도서관의 가치를 나타내는 지불의사액에 가장 일반적으로 영향을 미치는 변인은 이용자의 성, 수입, 직업과 같은 인구통계학적 특성과 이용빈도, 방문소요시간과 같은 이용형태와 관련된 변인인 것으로 나타났다. 또한 이용자의 도서관에 대한 만족도 및 인식도는 사서, 주민교류의 장으로써의 도서관, 경제적 도움 정도, 문화예술 지원자로서의 도서관, 삶의 질을 향상시켜주는 도서관 등의 항목에서 높게 나타났다.

정보자료와 시설의 경우 남자일수록, 연령이 낮을수록, 직업이 있을수록 지불의사가 높게 나타났고 방문 소요시간이 오래 걸릴수록, 도서관 이용시간이 많을수록, 공공도서관이 주민교류의 장이라고 인식할수록, 문화예술을 지원한다고 인식할수록 높은 지불의사를 나타냈다. 프로그램 이용의 경우 공공도서관이 문화예술을 지원한다고 생각하지 않을수록 높은 지불의사액을 나타냈다.

수도권과 비수도권 도서관에서 특징적으로 구별되는 영향변인을 보면 수도권의 WTP가 이용빈도에 많은 영향을 받고 있는 반면, 비수도권은 방문소요시간이 영향을 미치고 있었다. 이는 도서관과의 거리가 멀거나 다양한 방문 수단이 없는 비수도권의 도서관 환경이 반영된 것임을 보여준다. 비수도권 도서관의 이용자는 방문 소요시간이 많이 걸릴수록 높은 지불의사액을 보여 원거리 방문 이용자가 도서관의 가치를 높게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

규모별로는 대규모와 중규모 도서관간에 특징적인 변인의 차이를 보이지 않았다. 소규모 도서관은 모든 변인이 가치금액에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

이용시기에 따른 이용자의 응답을 보면 주중 이용자보다 주말 이용자의 지불의사액에 영향을 주는 변인이 전체 지불의사액에 미치는 변인과 더 유사하게 나타나 공공도서관의 주말이용자가 전



체 가치에 미치는 영향력이 더 큰 것으로 나타났다.

전체적으로 정보자료 서비스의 가치에 미치는 영향 변인은 총 17개, 시설제공 서비스의 가치에 미치는 영향 변인은 14개 변인으로 타났으며, 프로그램 서비스의 가치에 미치는 영향 변인은 7개인 것으로 나타났다. 정보자료나 시설에 비해 프로그램에 미치는 변인의 수가 적어 공공도서관의 프로그램이 갖는 가치는 다른 두 서비스와 차이를 보였다. 공공도서관의 다양한 특성에 따른 가치에 미치는 모든 변인의 분석에서는 <표 11>과 같이 인구특성 변인에서 성별이 10회로 가장 높게 나타났다. 다음으로 수입 변인이 높게 나타났다. 이용형태에서는 이용빈도가 만족도에서는 사서에 대한 친절도가 가치에 많은 영향을 주는 것으로 나타났다.

<표 11> 공공도서관 가치에 미치는 영향요인 빈도

| 변인영역    | 변인      | 빈도 |
|---------|---------|----|
| 인구특성    | 성별      | 10 |
|         | 수입      | 8  |
|         | 직업      | 1  |
|         | 학력      | 2  |
| 이용형태    | 이용빈도    | 4  |
|         | 방문소요시간  | 3  |
| 만족 및 인식 | 사서만족    | 4  |
|         | 문화예술지원  | 2  |
|         | 경제적 혜택  | 1  |
|         | 자녀 학습   | 1  |
|         | 주민교류의 장 | 1  |

본 연구를 통해 분석된 영향변인 중에는 기존의 선행연구의 일반적인 결과와 차이를 보이는 경우가 있었으며, 따라서 두 측면에서 면밀한 분석과 해석이 필요한 것으로 나타났다. 하나는 사서의 만족도, 경제적 혜택과 같은 만족 및 인식도와 지불의사와의 관계 측면이다.

일반적으로 높은 만족도를 갖는 이용자가 높은 지불의사를 보일 것으로 예상할 수 있으나, 본 연구의 분석 결과는 사서의 만족도 및 경제적 혜택에 대한 인식이 낮을수록 높은 지불의사를 보이는 것으로 나타났다. 이러한 주된 이유는 응답의 정규분포 여부에서 찾을 수 있다. 사서가 ‘매우친절’, ‘친절’, ‘보통’이라고 응답한 비율이 전체 응답자의 약 97%를 넘고 경제적 혜택에 대한 인식 또한 세 개의 긍정적 응답이 95% 정도로 만족 및 인식에 대한 응답이 비정규분포를 보이고 있어 사서의 만족도와 지불의사간 부호의 방향이 의미가 없다고 볼 수 있다.

다른 하나는 수입이 낮을수록 높은 지불의사를 보인 것이다. 본 연구 결과는 전체, 지역별, 규모별, 이용 시간대 별 WTP에 미치는 영향에 수입이 적을수록 높은 지불의사를 보이는 것으로 나타

나, 선행연구에서 나타난 수입이 많을수록 지불의사액이 높다는 분석과 상반된다. 이와 같이 상반된 결과에 대한 심층적인 해석을 위해 수입과 이용형태간의 관계를 분석한 결과, 전체 영향력 분석에서 수입이 이용 빈도에 가장 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한, 수입에 따른 이용빈도 분석에서는 수입이 많을수록 이용빈도가 낮고 수입이 적을수록 이용빈도가 높게 나타나 수입이 지불의사금액에 직접적으로 영향을 미쳤다고 보다는 수입과 지불의사금액 간에는 이용빈도라는 매개변인이 작용하는 것으로 나타났다.

또한 표순희(2008)의 연구에서 개인의 수입이 높을수록 지불의사액이 높아지나 가구의 수입은 반대의 결과를 보인 것과 일치하는 것에 비추어, 본 연구의 결과는 응답자 개인의 수입과 가구의 수입의 차이에서도 기인한 것으로도 해석할 수 있을 것이다. 한편 주부, 학생은 수입이 없는 경우, 사무직, 자영업, 전문직은 수입이 있는 경우이므로 수입변인은 순수한 수입을 나타내는 것이 아니라 집단변인일 가능성이 높다. 따라서 수입과 지불의사간의 관계는 향후 개인과 세대 간의 지불의사를 독립적으로 설계하여 비교분석할 필요가 있는 것으로 나타났다.

#### IV. 결 론

본 연구에서는 국내 공공도서관의 이용가치에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이용자의 진술을 통해 가치가 도출되는 CVM을 이용한 측정에서 응답자의 특성, 도서관의 특성과 같은 다양한 변인들이 미치는 영향들을 파악하였다. 이를 위해 국내외 공공도서관뿐 아니라 유사한 문화서비스 및 환경의 가치측정 연구에서 밝혀진 영향변인들을 파악하였고 여기서 나타난 영향요인들의 특성을 살펴보았다.

국내 공공도서관의 이용가치에 미치는 영향력을 실증적으로 살펴보기 위해 지역, 규모, 운영주체에 따라 국내 공공도서관 22개를 선정하여 이용가치를 측정하고 지역, 규모, 이용시간에 따른 가치에 미치는 영향력을 인구특성, 이용형태, 만족도와 인식도로 구분하여 분석하였다.

분석 결과, 도서관의 가치를 나타내는 지불의사액 즉, 가치에 일반적으로 많은 영향을 미치는 요인은 이용자의 성별, 수입, 연령, 수입과 같은 인구통계학적 특성과 이용빈도, 방문소요시간과 같은 이용형태인 것으로 나타났다. 만족도와 인식 영역에서는 정보, 시설, 프로그램의 세가지 서비스 유형에 따라 사서의 만족도, 주민교류의 장, 경제적 도움 정도, 문화예술지원자에 대한 인식이 영향을 미치고 있었다.

지역에 따른 분석에서 수도권과 비수도권이 구별되는 변인은 수도권 공공도서관 가치에 영향을 미치는 변인이 이용빈도인 것에 비해, 비수도권은 방문소요시간이 많은 영향을 미치고 있었다. 규모나 주말이나 주중과 같은 이용시간대에 따른 영향변인은 크게 다른 양상으로 나타나지 않았다.

서비스별로 보면, 정보나 시설에 미치는 변인은 각각 17개, 14개이며, 프로그램은 7개 변인만이 가치에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 정보이용과 시설이용에 부여하는 가치의 속성과는 다른 특성을 보이고 있다.

본 연구는 국내 모든 유형의 공공도서관을 대상으로 측정한 가치에 영향을 미치는 요인을 포괄적으로 분석하였다. 또한 본 연구는 그동안 공공도서관의 가치 측정 연구에서 주목받지 않았던 이용자의 특성과 가치평가액 간의 관계를 복합적으로 분석하였다. 따라서 본 연구는 공공도서관의 지역별 규모별 특성에 따라 이용자가 평가하는 가치의 속성에 관한 정보를 제공하고 있으며, 이는 향후 도서관의 가치를 높이기 위한 정책 수립에 도움이 될 수 있을 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

