

발 간 등 록 번 호
11-1371100-000092-01



국립어린이청소년도서관 인식조사를 통한 홍보전략 연구

2019. 12.



국립어린이청소년도서관
National Library for Children and Young Adults

제 출 문

국립어린이청소년도서관장 귀하

본 보고서를 「국립어린이청소년도서관 인식조사를 통한 홍보전략 연구」
과제의 최종 보고서로 제출합니다.

2019년 12월 20일

■위탁연구기관명	: 에스코토스컨설팅(주)
■연구책임자	: 강함수 대표
■공동연구원	: 신종희 이사
	: 류래경 과장
	: 이현주 수석연구원
■보조연구원	: 임세라 대리

이 연구는 2019년도 국립어린이청소년도서관 연구개발비로 수행되었으며,
본 연구에서 제시된 정책 제안이나 의견 등은 국립어린이청소년도서관의
공식의견이 아니라 본 연구진들의 개인 견해를 밝히 드립니다.

연구요약

1. 연구 개요

1.1 연구의 배경과 목적

- 새로운 부모세대(밀레니엄, Z세대)의 등장과 디지털화되고 있는 사회 특성을 고려할 때, 국민이 기대하는 국립어린이청소년도서관의 모습에 부합하는 아이덴티티 정립을 위해 정책 수요자의 입장에서 핵심가치를 재정립하고 수요자 중심의 정책 방향과 수용성 높은 커뮤니케이션 활동 방안 도출이 필요
- 이에 본 연구는 어린이·청소년 방문에 영향을 미치는 부모 그리고 교사에게 국립어린이청소년도서관의 존재의미를 인식시키고 지속적으로 방문율을 높일 수 있는 홍보마케팅을 실행하는 계획을 수립하고자 함
- 본 연구에서 중요한 것은 도서관의 서비스, 이용 만족도를 파악하는 것보다 실제 타깃 오디언스가 필요로 하는 요인을 파악해 효과적으로 커뮤니케이션을 할 수 있는 전략적 방안을 도출하고 국립어린이청소년도서관에 대한 신뢰, 긍정적 지지를 이끌어내는 실행 프로그램을 개발하는 것임

1.2 연구의 내용과 방법

- 일반국민, 전문가의 국립어린이청소년도서관에 대한 인식조사를 위해 서울지역 거주 기혼자(학부모) 대상 남녀 30대 이상(N=400명), 사서·교사 전문가 그룹(N=102명) 온라인 설문 조사를 실시함
- 내부직원 12명을 대상으로, 국립어린이청소년도서관의 인지도 및 이해도 형성에 영향을 미치는 문제점을 파악하고 브랜드 아이덴티티 개발 및 홍보 방향 설정을 위한 내부직원의 의견과 아이디어 수집을 목적으로 워크숍 진행

2. 연구 결과

2.1 인지도와 인식조사 결론 및 시사점

- 국립어린이청소년도서관이 강조해야할 부분은 ▲‘어린이·청소년을 위한 지역공공, 학교 도서관의 독서문화진흥 사업 지원’, ▲‘국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화’, ▲‘어린이·청소년 담당 사서의 역량 강화’로 나타남
- 국립어린이청소년도서관 인식 강화를 위한 정책 방향
 - ① ‘부모의 자녀 독서지도 프로그램 및 부모 대상 독서강좌 제공 확대’, ‘인문, 문화 예술 주제의 특화된 행사 프로그램’ 등을 우선적으로 강화시켜 학부모와 자녀가 함께 도서관을 이용할 수 있는 동기를 부여할 필요가 있음
 - ② ‘책 읽기 활용을 위한 독서 문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급’이 필요하며, 점진적으로는 ‘자유학년제 연계 프로그램’서비스를 정책적으로 강화하고 중요성 인식을 확대해야 함
 - ③ ‘모바일 서비스 콘텐츠’를 강화하고 모바일 검색 인터페이스를 이용자 친화적으로 개선해야할 필요가 있음
 - ④ ‘지능정보기술 체험과 활용 공간 조성’하는 부분과‘가상·증강현실 기술 접목 콘텐츠 개발’ 등을 집중 개선해야 함
- 국립어린이청소년도서관의 이미지 방향
 - ① 미래지향적 이미지를 유지하면서 창의적이고 혁신적인 느낌을 확보해 신뢰를 높여야 함
 - ② 방문의향은 높게 형성되어 있지만, 실제로 방문 행동으로 전환시킬 수 있는 동기 부여가 부족한 상황임
 - ③ 국립어린이청소년도서관의 서비스와 활동에 대한 정보량을 증가 시키고 다양한 채널을 통한 소통이 필요함
 - ④ 학부모라는 명확한 타겟을 고려한 SNS 마케팅 전략을 통해 정보의 확산을 극대화 시킬 필요가 있음
 - ⑤ 이용자(학부모)의 의견을 수렴하는 장치를 마련하여 소통에 대한 인식과 신뢰를 강화해야 함

2.2 국립어린이청소년도서관 홍보 현황 및 고려사항

국립어린이청소년도서관 홍보 현황 분석	향후 홍보 고려사항
● 신문, 사진자료 중심 기존 미디어 중심의 홍보 활동 전개 - 학부모 타겟에게 메시지 전달 떨어져 - 언론보도 기사는 포털을 통해서 접하고 검색을 통해 나온 콘텐츠를 통해 정보를 얻음 ● SNS 채널 영향력 낮아 - 페이스북 2,400여명 수준 / 유튜브 구독자 50명 미만 - 콘텐츠 기획, 구성 방식 변화 필요 ● 디지털/소셜 콘텐츠 구성 현황 - 행사 진행 내용을 보도자료 형식으로 텍스트 구성 - 행사 고지나 진행 후 내용 링크 공유 - 각 채널 이용자의 참여유도 활동이 거의 없음 - KTV 국민기자, 대학생 블로그 기자단 활용한 콘텐츠는 잠재 이용자에게 제대로 소구 하는 형식의 콘텐츠가 아님 ● 타겟 오디언스에 적합한 홍보 필요 - 유아방송, 세계일보(무로신문계제), KTV 등 연계 홍보 - 학부모를 포함 초중고생의 주 이용 정보채널을 고려한 협업 홍보 개선 필요	1 국립어린이청소년도서관 홍보 인프라 강화 필요 - 미디어 변화 환경을 고려, 보유 미디어(Owned media) 영향력을 강화하고 홍보 콘텐츠 기획 및 개발 역량을 높일 수 있도록 홍보 조직 기능 변화가 필요함 2 도서관의 대표적인 프로그램 인지 강화 필요 - 홍보에 투입될 예산은 한정적이기 때문에 모든 서비스를 알리는 것보다 타겟 오디언스를 고려해 집중할 정책 서비스 프로그램을 선정해 집중적으로 홍보해야 함 - "서울 지역 거주 미취학 및 초등학교생 학부모는 자녀를 데리고 꼭 한번 해당 프로그램을 참여한다"는 인식을 형성시켜야 함 3 이용자들의 관심을 집중시킬 캠페인 기획과 콘텐츠 증폭 - 도서관의 이용 서비스 프로그램과 관련해 정보 콘텐츠를 더욱 확대해서 노출도를 높여야 함 - 이용자들의 관심과 주의를 집중시키기 위해 참여 캠페인 필요

2.3 홍보전략 및 실행 방안

○ 타겟 오디언스는 방문의향을 적극적으로 표현하고 있으며, 도서관 경험이 지속적으로 이어질 수 있는 가능성이 높은 '미취학 및 초등 저학년 학부모' 대상으로 진행

이용자 활성화를 위한 홍보 전략 (상호연결)	홍보 전략 주요 내용
1 조사결과 고려해 홍보 집중할 프로그램 선정 2 국립어린이청소년도서관의 프로그램 정보 콘텐츠 증가 3 입소문이 될 수 있는 시민 참여 기획 캠페인 4 타겟 오디언스 관심 유도 위한 프로그램 기획	• 어린이 독서문화 진흥 사업 지원 역할 강조 (강조해야 할 역할) • '문화소외계층, 학교 밖 학생들을 위한 독서지원 사업 확대' 강조 (사서 응답결과) • '이야기가 있는 코딩', '책 읽어주세요' 프로그램 집중 홍보 : 대표 프로그램으로 인식 형성 • 독자(오디언스)를 확보한 콘텐츠 크리에이티브 참여 : 북튜버 (책을 소개하는 유튜브) 참여 유도 • 키즈 유튜브 채널 연계, 도서관 내부에서 방송 중계 연결 (메이커 스페이스 프로그램 활용) • 네이버 주제판 어린이 타겟 콘텐츠 공급 (네이버 주제판은 네이버와 언론사간 합작 법인이 운영) • '책 읽어주세요' 프로그램 대상으로 시민참여 홍보 캠페인 • "당신의 목소리가 필요합니다" 시민 내레이터 모집, 영상 및 음성 콘텐츠 제작 • 강남구-서초구 협업, '자녀 독서 습관 키우기' 주간 캠페인 (거리 퀴즈 이벤트, 팸플렛, USB 책 읽기 콘텐츠 제공, 주요 거리 광고 집행 등) • '부모와 함께 참여하는 프로그램' 기획 • 지능정보기술 체험과 활용공간조성, 가상-증강현실 기술 접목 콘텐츠 개발 기획 실행 • 해당 프로그램 홍보
홍보 인프라 강화 구축	
국립어린이청소년도서관 Owned Media 영향력 강화 (홈페이지, 모바일 개편 진행중, 소셜미디어 운영 방식 변화 검토)	국립어린이청소년도서관 콘텐츠 기획 및 개발 역량 강화 (홍보 조직 기능 단계적 강화 검토)

목 차

제 1 장 서론

1.1 연구의 필요성과 목적	13
1.2 연구의 방법 특징	14
1.2.1 연구 방법 세부 내용(1)	15
1.2.2 연구 방법 세부 내용(2)	15
1.2.3 연구 방법 세부 내용(3)	16

제 2 장 정성조사결과 보고

2.1 정성조사 개요	17
2.2 국립어린이청소년도서관에 대한 이미지	18
2.3 국립어린이청소년도서관의 존재 가치 도출	19
2.4 국립어린이청소년도서관의 이용자 관점 개선 방향 논의점	21

제 3 장 학부모 대상 인식조사 결과

3.1 조사의 목적	22
3.2 조사의 기대효과	22
3.3 조사 설계	23
3.4 응답자 인구통계학적 특성	24
3.5 교사 및 사서 응답자 특성	25
3.6 집단 간 비교 기준	25
3.7 국립어린이청소년도서관 기본 인식	26
3.7.1 국립어린이청소년도서관 이용 행태	26
3.7.2 국립어린이청소년도서관 인지도	27
3.8 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식	29
3.8.1 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식	29
3.8.2 역할과 정책 중요성과 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석	30
3.8.3 역할과 정책 중요성과 관련된 방문의향별 집단 차이 분석	30
3.8.4 국립어린이청소년도서관 역할과 정책 중 강조해야 할 요소	31
3.9 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성 인식	32
3.9.1 주요 추진 정책과 서비스 중요성에 대한 일반 인식 (1)	32
3.9.2 프로그램 중심 서비스와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석	33

3.9.3 프로그램 중심 서비스와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석	33
3.9.4 국립어린이청소년도서관 이용자 서비스 정책 중 강조할 요소	34
3.9.5 주요 추진 정책과 서비스 중요성에 대한 일반 인식 (2)	35
3.9.6 공간 및 콘텐츠 중심 서비스와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석	36
3.9.7 공간 및 콘텐츠 중심 서비스와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석	37
3.9.8 국립어린이청소년도서관 이용자 서비스 정책 중 강조할 요소	38
3.10 국립어린이청소년도서관 이미지	39
3.10.1 국립어린이청소년도서관 비보조 이미지	39
3.10.2 국립어린이청소년도서관 이미지	40
3.10.3 전통성 이미지와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석	40
3.10.4 전통성 이미지와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석	41
3.10.5 혁신적 이미지와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석	42
3.10.6 혁신적 이미지와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석	42
3.10.7 국립어린이청소년도서관 기대 이미지 도출	43
3.11 국립어린이청소년도서관 신뢰	44
3.11.1 국립어린이청소년도서관 신뢰 반응도	44
3.11.2 신뢰 관계와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석	44
3.11.3 신뢰 관계와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석	45
3.11.4 국립어린이청소년도서관 방문의향	46
3.12 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식	47
3.12.1 국립어린이청소년도서관 정보 습득 경로	47
3.12.2 국립어린이청소년도서관 소통 현황	49
3.12.3 소통 현황에 대한 학부모와 사서 집단 차이 분석	49
3.12.4 소통 현황에 대한 방문의향별 집단 차이 분석	50
3.12.5 국립어린이청소년도서관 소통 현황 개선 요인 분석	51
3.12.6 국립어린이청소년도서관 소통 형태 평가	52
3.12.7 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 차이 분석	52
3.12.8 소통 현황에 대한 방문의향별 집단 차이 분석	53

제 4 장 연구결론 및 제언

4.1 조사 결과	54
4.2 교사 및 사서 기대 요구	55
4.3 홍보 현황과 고려사항 도출	56
4.4 타깃 오디언스 설정: 이용자 집단 분류	58

4.5 타깃 오디언스 설정: 미취학 및 초등 저학년 학부모 대상 홍보 집중	59
4.6 홍보전략과 실행 방안	61
4.7 국립어린이청소년도서관 홍보마케팅의 효과를 위해 검토할 사항	63
4.8 실행 프로그램 기획	64
4.8.1 북튜버가 본 ‘이야기 있는 코딩’ 콘텐츠 마케팅	64
4.8.2 “저희에게도 책 읽어주세요” 프로그램 실행	65
4.8.3 “자녀 독서 습관 만들기(자독습)” 주간 캠페인	66
4.8.4 “당신의 목소리가 필요합니다” 참여형 캠페인	67
4.8.5 “부모와 함께 프로그램” 기획 아이디어 캠페인	68
4.8.6 지능정보기술 체험과 활용공간조성을 위한 “AR 영어 북페”공간 기획 캠페인	69
4.8.7 도서관 공간 활용을 통한 홍보 아이템 개발	70
4.9 홍보 인프라 강화	71
4.9.1 도서관의 소셜미디어 문제점 진단	71
4.9.2 SNS 채널 운영 제언	72
4.9.2.1 페이스북 운영 개선 (1)	72
4.9.2.2 페이스북 운영 개선 (2)	73
4.9.2.3 페이스북 운영 개선 (3)	75
4.9.2.4 인스타그램 운영 개선	77
4.9.3 콘텐츠 마케팅이 가능한 홍보 기능 강화 방안	78
 <참고> 본 연구의 한계 및 향후 연구 방향	79
<첨부> 국립어린이청소년도서관 정성조사 인지도 조사 설문지	80

표 목 차

<표 1> 국립어린이청소년도서관 이미지	18
<표 2> 국립어린이청소년도서관 온라인 서베이 조사 설계	23
<표 3> 국립어린이청소년도서관 설문 구조	23
<표 4> 이용자 대상 응답자 인구통계학적 특성	24
<표 5> 교사-사서 응답자 특성	25
<표 6> 국립어린이청소년도서관 이용자 집단 구분	58

그 림 목 차

<그림 1> 연구진행 절차	14
<그림 2> 실행 프로그램 개발 프로세스	14
<그림 3> 독립요인 및 종속요인 분석 1	15
<그림 4> 독립요인 및 종속요인 분석 2	15
<그림 5> 홍보전략 수립 방안 예시	16
<그림 6> 관련 키워드 포스트잇 정리	19
<그림 7> 국립어린이청소년도서관 존재 가치 포스트잇 정리	19
<그림 8> 국립어린이청소년도서관 현재 및 미래 가치에 대한 인식	21
<그림 9> 귀하가 주로 방문하는 도서관은 어디입니까?	26
<그림 10> 귀하는 도서관을 얼마나 자주 방문하십니까?	27
<그림 11> 국립어린이청소년도서관에 대해 평소 알고 계셨습니까?	28
<그림 12> 국립어린이청소년도서관에 방문해 본 적이 있습니까?	28
<그림 13> 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 공감도	29
<그림 14> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석: 역할과 정책	30
<그림 15> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석: 역할과 정책	31
<그림 16> 국립어린이청소년도서관 역할과 정책 IPA 분석결과	31
<그림 17> 국립어린이청소년도서관 프로그램 중심 서비스 주요 반응도	32
<그림 18> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석 이용자 프로그램과 서비스	33
<그림 19> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석 이용자 프로그램과 서비스	34
<그림 20> 국립어린이청소년도서관 프로그램 중심 IPA 분석결과	34
<그림 21> 국립어린이청소년도서관 공간 및 콘텐츠 중심 서비스 주요 반응도	35
<그림 22> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석 공간 및 콘텐츠 활용	36
<그림 23> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석 공간 및 콘텐츠 활용 서비스	37
<그림 24> 국립어린이청소년도서관 공간 및 콘텐츠 중심 IPA 분석결과	38
<그림 25> 국립어린이청소년도서관 비보조 이미지 : 내부직원 vs 학부모 비교	39
<그림 26> 국립어린이청소년도서관 이미지 주요 반응도	40
<그림 27> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석: 전통성	40
<그림 28> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석: 전통성	41
<그림 29> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석: 혁신성	42
<그림 30> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석: 혁신성	42
<그림 31> 국립어린이청소년도서관 기대 이미지 도출 IPA 분석결과	43
<그림 32> 국립어린이청소년도서관 신뢰 주요 반응도	44

<그림 33> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석: 신뢰관계	45
<그림 34> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석: 신뢰 관계	45
<그림 35> 앞으로 자녀와 함께 국립어린이청소년도서관을 방문할 의향이 있습니까?	46
<그림 36> 학부모자녀 유형별 방문의향 교차분석	46
<그림 37> 국립어린이청소년도서관 정보에 대한 관심도	47
<그림 38> 국립어린이청소년도서관 정보습득 경로	48
<그림 39> 국립어린이청소년도서관 채널을 통해 얻는 정보	48
<그림 40> 국립어린이청소년도서관 소통 현황	49
<그림 41> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 차이 분석: 소통 현황	49
<그림 42> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 차이 분석: 소통 현황	50
<그림 43> 국립어린이청소년도서관 소통 현황 IPA 분석결과	51
<그림 44> 국립어린이청소년도서관 소통 평가	52
<그림 45> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 차이 분석: 소통 평가	53
<그림 46> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 차이 분석: 소통 현황	53
<그림 47> 국립어린이청소년도서관 학부모세대유형 데이터	58
<그림 48> 소통 현황 평가에 대한 응답자 집단 간 차이 분석	60
<그림 49> 소비자구매행동 모델	63
<그림 50> 지자체 홍보 영상을 북튜버와 함께 콘텐츠 진행 캠페인	64
<그림 51> 콘텐츠화 홍보 진행 캠페인	65
<그림 52> 자녀독서습관만들기 주간 캠페인	66
<그림 53> 참여형 캠페인	67
<그림 54> 부모와 함께하는 프로그램 캠페인	68
<그림 55> 부모와 함께하는 프로그램 캠페인	69
<그림 56> 도서관 공간 활용 아이템 개발 참고 이미지	70
<그림 57> 콘텐츠 주목도 및 흥미도 저하, 이용 참여유도(Call to action) 부재 ...	71
<그림 58> 사용전환이 중요한 페이스북	72
<그림 59> 현재 페이스북 콘텐츠 이미지	73
<그림 60> 변화시킨 페이스북 콘텐츠 예시	74
<그림 61> 변화하는 페이스북 콘텐츠 1	75
<그림 62> 변화하는 페이스북 콘텐츠 2	76
<그림 63> 현재 인스타그램 운영 콘텐츠	77
<그림 64> 참고. 인스타그램 이미지 개선	78
<그림 65> 홍보 조직 R&R 및 홍보 기능 개선 방안	78

제 1 장 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

○ 본 연구의 필요성

- 과학기술 및 사회문화 발달로 국민이 기대하는 도서관의 모습 변화, 특히 디지털 시대에 미래 세대(밀레니얼, Z세대) 특성을 고려할 때, 도서관의 의미와 이용 형태의 급격한 변화가 예상됨
- 도서관을 이용하는 수요자 관점에서 지자체별 공공 도서관, 복합 문화 공간과 연계된 서점 및 독립서점 등과 경쟁해야 하는 구도로 형성
- 이용자 입장에서 선택의 대상이 많아 우리 도서관에 대한 이용 동기가 떨어지고 인지도 및 이해도가 점차 낮아지고 있으며 이는 국립어린이청소년 도서관의 존재 가치를 인식해야 함

○ 본 연구 목적

- 어린이·청소년 방문에 영향을 미치는 부모 그리고 교사에게 국립어린이청소년도서관의 존재의미를 인식시키고 지속적으로 방문율을 높일 수 있는 홍보마케팅을 실행하는 계획 수립
- 이는 교육환경변화, 그리고 독서문화 진흥의 직접적 수혜자인 어린이·청소년·학부모의 요구변화를 면밀히 파악하여 효과적인 커뮤니케이션 방안이 필요함
- 우리 도서관의 다양한 정책이나 서비스 중에 무엇을 강조하는 것이 효과적인지 생각하며, 현재 홍보마케팅 활동 중에 무엇을 개선하고 강화하면 효율적인지를 파악하는 것이 중요함

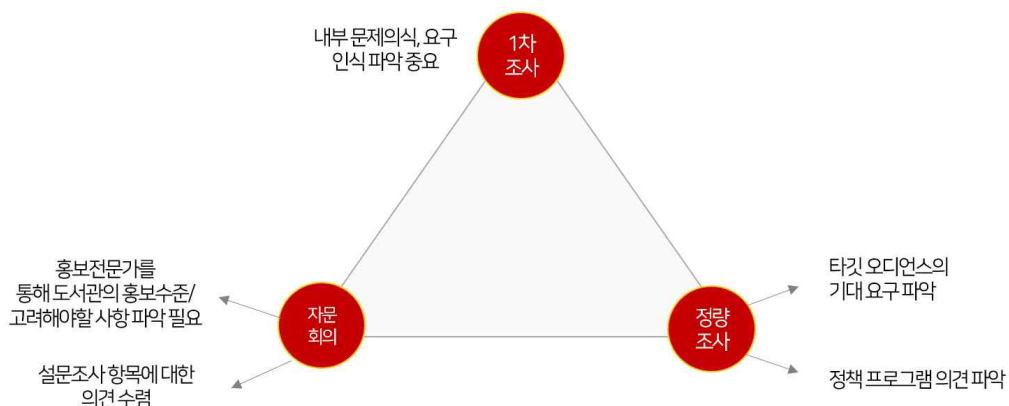
<그림 1> 연구진행 절차



1.2 연구의 방법 특징

- 본 연구에서 중요한 것은 도서관의 서비스, 이용 만족도를 파악하는 것보다 실제 타깃 오디언스가 필요로 하는 요인을 파악해 효과적으로 커뮤니케이션을 할 수 있는 전략적 방안을 도출하고 국립어린이청소년도서관에 대한 신뢰, 긍정적 지지를 이끌어 내는 실행 프로그램을 개발하는 것임
- 따라서 내부에서 인식하는 도서관에 대한 문제의식, 요구사항 등을 파악하고 홍보 관점에서 도서관의 문제 및 현황을 진단하며 해당 내용을 바탕으로 전략적으로 설문을 설계하여 효과적인 조사를 진행하도록 함

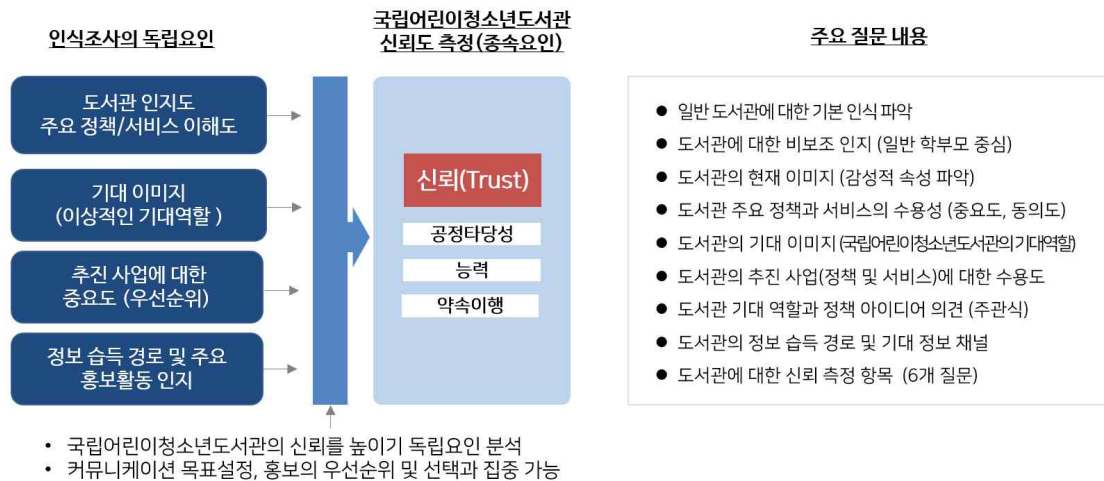
<그림 2> 실행 프로그램 개발 프로세스



1.2.1 연구 방법 세부 내용(1)

- 국립어린이도서관의 커뮤니케이션 목적은 단순히 인지도 향상이 아니라 궁극적으로 이용자뿐만 아니라 일반 국민의 신뢰를 얻는 것임
- 도서관 비보조 인지, 주요 정책 및 서비스 이해도, 추진 사업 중요도 등 기관의 신뢰를 강화하는 요인을 추적 및 분석하여 전략적으로 연결해야 함

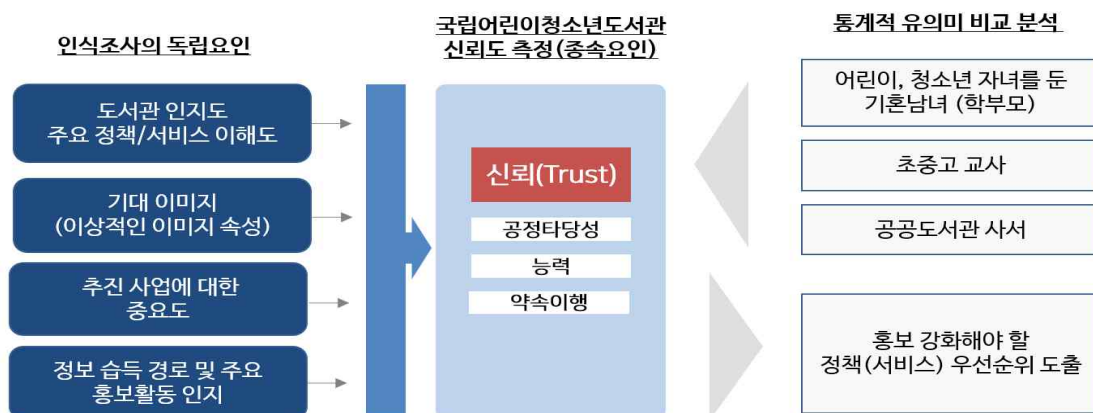
<그림 3> 독립요인 및 종속요인 분석 1



1.2.2 연구 방법 세부 내용(2)

- 조사 대상자별 통계적 유의미성 비교분석을 진행함
- 국립어린이청소년도서관 이용 방문에 영향을 미치는 대상자별 홍보 전략을 수립함
- 또한, 홍보를 강화해야 할 정책, 서비스 우선순위를 파악하여 선택과 집중 전략 또는 정책 개선 보완의 방향성을 도출함

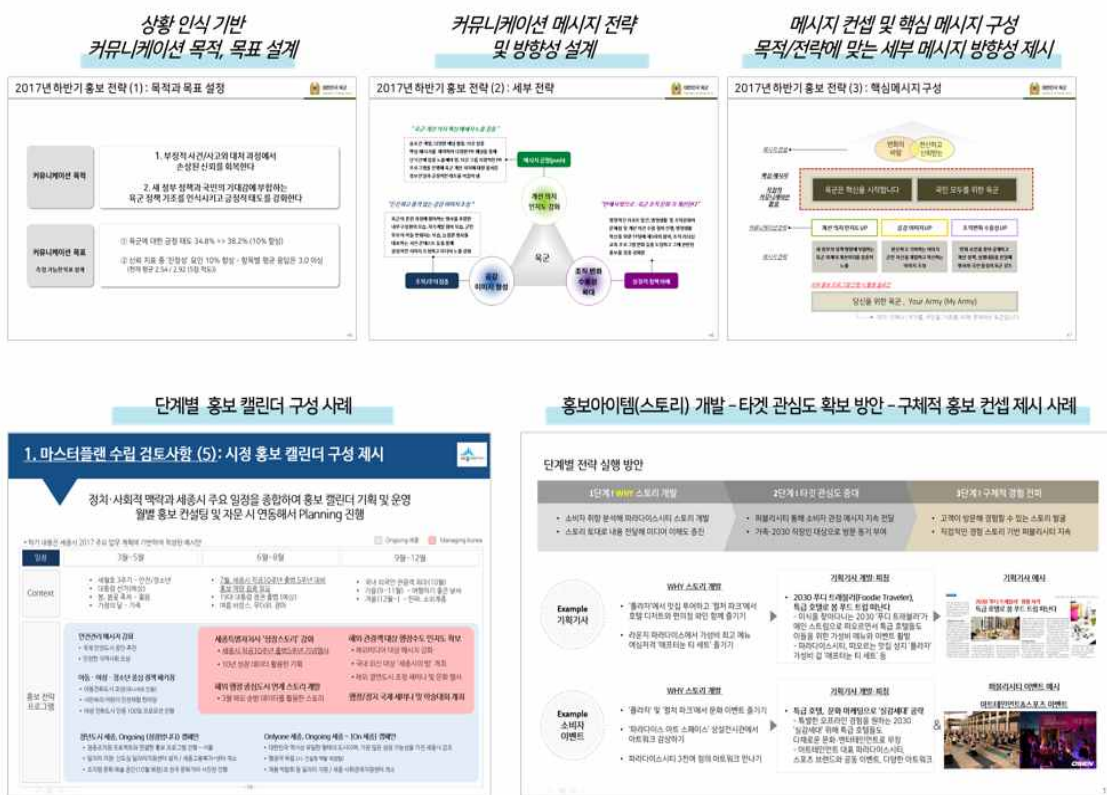
<그림 4> 독립요인 및 종속요인 분석 2



1.2.3 연구 방법 세부 내용(3): 홍보전략 도출 내용

- 연구결과, 연계 및 체계적인 홍보 목표 설정, 메시지 구성, 관계 개발 프로그램 개발 기획, 디지털 시대에 부합하는 다양한 채널 전략을 도출함
- 조직 내부의 홍보 리소스, 예산, 환경 등을 고려하여 효율적인 홍보 실행을 위한 방안을 모색함

<그림 5> 홍보전략 수립 방안 예시



- <그림 5>을 참고로 우선 홍보 목적과 단계별 목표를 두어야 함
- 두 번째로, 커뮤니케이션 방향성을 설계해야 함
- 세 번째로, 일반 국민이나 이용자들에게 전달해야 할 핵심적인 컨셉 및 메시지 필요
- 네 번째로, 디지털 미디어 시대에 적합한 홍보 채널 활용 방안으로 매체 전략 필요
- 마지막으로, 추진 실행 프로그램 방안은 다음과 같음
 - 단계별 추진 실행 구성함 (예시. 기획 홍보)
 - 홍보 세부 아이템 기획함

제 2 장 정성조사결과 보고

2.1 정성조사 개요

○ 정성조사 목적

- 본 정성조사의 목적은 국립어린이청소년도서관의 인지도 및 이해도 형성에 영향을 미치는 문제점을 파악하고 브랜드 아이덴티티 개발 및 홍보 방향 설정을 위한 내부 직원의 의견과 아이디어 수집을 목적으로 하며 외부에서 바라보는 국립어린이청소년 도서관 이미지와 내부에서 바라보는 기관의 이미지를 비교할 수 있는 기초 자료를 마련하기 위함

○ 조사 방법

- 이슈 파인딩 워크숍(Issue Finding Workshop), 침몰 게임, 부고 테스트 등
- 퍼실리테이터가 주요 질문을 제시하고 참가자들이 플립 차트, 포스트잇을 활용해 자유롭게 아이디어와 의견을 기입하는 형식을 기초로 진행함

○ 조사 일시 및 장소

- 일시: 2019년 11월 4일(월) 오후 3시 ~ 5시 30분
- 장소: 국립어린이청소년도서관 4층 세미나실

2.2 국립어린이청소년도서관에 대한 이미지

- 첫 째, 위치와 관련된 특징 언급이 많음. ‘강남구 어린이 도서관’으로 인식되거나 인지도가 낮아 실제로 어디에 위치하냐’는 질문으로 형성, 특히 상업적인 지역에 위치하다 보니 교육적이지 못하다는 이미지도 있으며 편의시설이 불편하다는 이미지도 존재함
- 둘 째, 어린이 관련 행사를 가장 많이 하는 도서관이라는 이미지 존재함
- 셋 째, 메이커스페이스, 책 읽어주세요, 독서통장 등 이용자들에게 인기 있는 프로그램들 언급이 많다고 생각하며 외국 아동서 수집 및 사서 교육 등 본연의 역할 기능을 언급하기도 함

〈표 1〉 국립어린이청소년도서관 이미지¹⁾ 관련 키워드

이미지	관련 키워드
위치적 특성에 기반한 지역(강남) 도서관	강남역(12번 출구), 국기원, 언덕배기, 오르막길
어린이 관련 가장 ‘행사’ 를 많이 하는 도서관	행사, 전시, 어린이날, 주말, 강연, 부모강좌
도서관 프로그램 관련 연관 키워드	메이커스페이스, 독서통장, 노란 앞치마, 미꿈소, 책 읽어주세요, 도서관과 함께 책 읽기, 독도
국어청, ‘도서관’ 기능으로서 키워드	국가대표 어린이 도서관, 신간도서, 외국 아동서, (어린이 전문) 사서 교육
국어청 인지 부족 관련 키워드	처음 들어봐요, 그런 도서관이 있어?
국어청 편의 시설 관련 키워드	편의시설 불편, 저렴한 식당, 무료 주차
국어청 특성 관련 키워드	대출 불가, 평일 이용자 부족

1) 내부이용자들에게 국립어린이청소년도서관을 생각하면 가장 먼저 떠오르는 단어가 무엇인지 설문 조사를 실시했으며 이는 상단부터 빈도 내림차순으로 정리

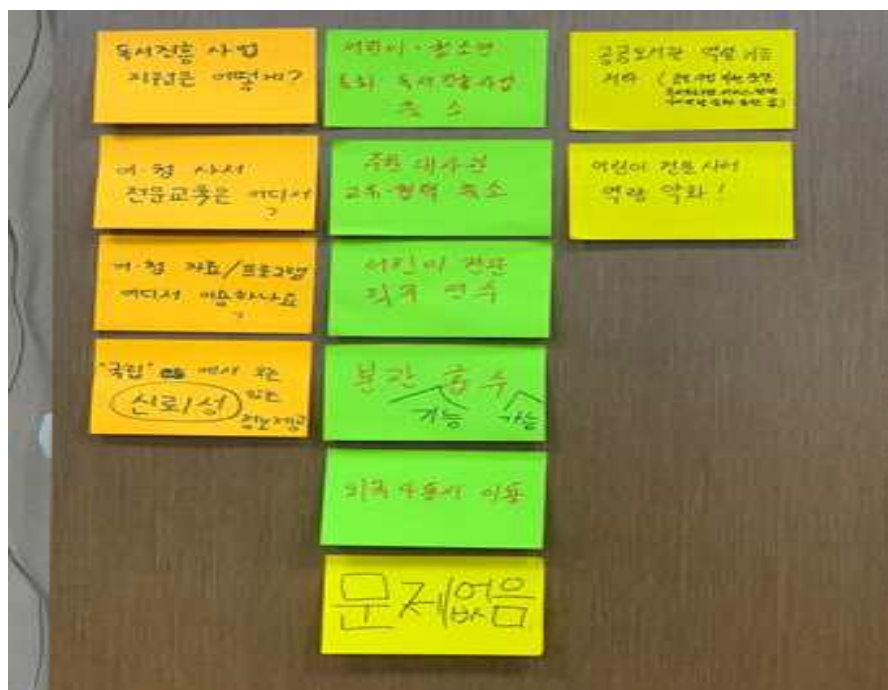
<그림 6> 관련 키워드 포스트잇 정리



2.3 국립어린이청소년도서관의 존재 가치 도출

- 워크숍에서는 부고 테스트를 통해 ‘만약 국립어린이청소년도서관이 사라진다면 발생 하는 일’에 대해 토론을 진행

<그림 7> 국립어린이청소년도서관 존재 가치 포스트잇 정리



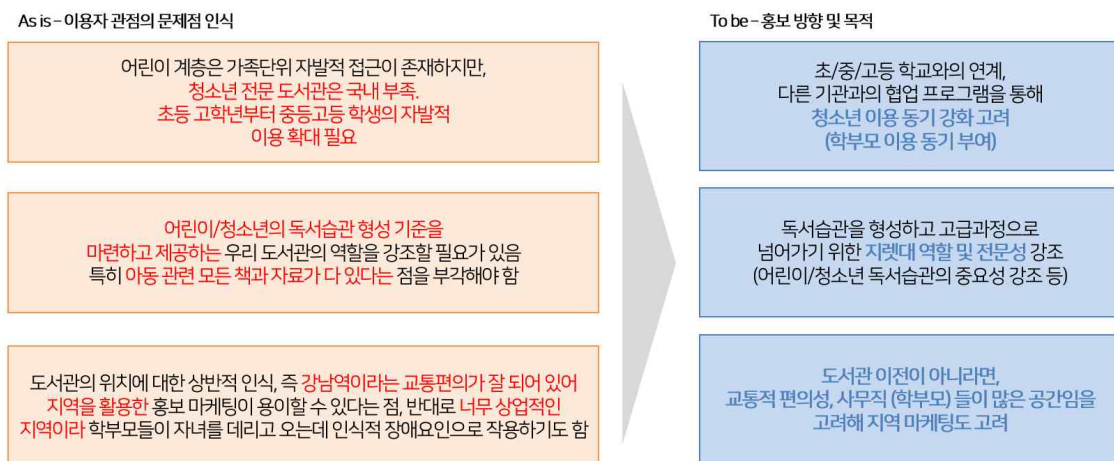
○ 부고 테스트 결과는 아래와 같음

- ① 어린이·청소년 독서진흥 사업이 축소 또는 폐지된다는 의견
 - 어린이·청소년 독서 관련 전문성 저하
 - 공공, 학교 등 어린이·청소년 독서문화의 기준 제시 불가
 - 어린이 리터러시 능력 저하
- ② 어린이·청소년 전문 사서 교육이 축소 또는 폐지된다는 의견
- ③ 어린이·청소년 전문 자료, 프로그램 및 외국 아동서 이용이 어렵다는 의견
 - 공공성, 공익성을 높이는 가치가 존재
- ④ 주한 대사관과 교류 및 협력 축소 등 국제적 위상이 저하된다는 의견
 - 전세계적으로 어린이 전문 도서관이 존재하며 한국에만 없을 수 없다는 의견
- ⑤ 국립중앙도서관이 국립어린이청소년도서관의 기능을 흡수할 수 있으므로 아무 문제가 없을 것이라는 의견도 존재함

2.4 국립어린이청소년도서관의 이용자 관점 개선 방향 논의점

- 초등학교, 중학교, 고등학교 간의 연계 및 타 기관과의 협업 프로그램을 통해 청소년 뿐만 아니라 학부모의 이용 동기도 강화해야 함
- 독서습관을 형성하고 고급과정으로 넘어가기 위한 지렛대 역할 및 전문성 강조
- 도서관 이전이 어려운 상황임으로, 강남 지역의 특수성(교통편의, 사무직 부모 다수)을 고려하여 지역 마케팅 고려 필요

〈그림 8〉 국립어린이청소년도서관 현재 및 미래 가치에 대한 인식



제 3 장 학부모 및 교사, 사서(교사) 대상 인식조사 결과

3.1 조사의 목적

- 국립어린이청소년도서관에 대한 학부모 대상 인식 현황을 파악함
 - 인지, 이미지, 비전과 역할에 대한 태도, 정책과 서비스 중요도, 소통에 대해 평가함
- 국립어린이청소년도서관 신뢰에 영향 미치는 요인 탐색함
 - 국립어린이청소년도서관 이미지 및 신뢰평가 근거를 파악함
 - 이미지 및 신뢰의 세부 구성차원 확인 및 영향요인을 탐색함
- 국립어린이청소년도서관 긍정 이미지, 신뢰 인식 제고 방향성을 마련함
 - 향후 국립어린이청소년도서관 이미지, 신뢰 인식 강화를 위한 커뮤니케이션 활동 전반의 방향성 수립

3.2 조사의 기대 효과

- 국립어린이청소년도서관 관련 이성적, 감성적 영역 인식 전반의 현황을 확인함
- 국립어린이청소년도서관 신뢰 확보를 위해 강조할 정책 및 서비스 우선 과제를 도출함
- 커뮤니케이션 세부 전략 수립을 위한 기초 자료를 마련함

3.3 조사설계

- 정량조사는 서울지역 거주자 중 기혼자(학부모) 남녀 30세 이상의 일반국민 대상으로 진행함. 조사지역은 서울시를 기준으로 동북, 서북, 동남, 서남 권역으로 하고 성별, 연령, 도시별 인구통계비례할당으로 표본 추출
- 표본은 총 400명으로 하고 온라인 서베이로 조사를 시행함

<표 2> 국립어린이청소년도서관 온라인 서베이 조사 설계

조사대상	서울 거주지 기혼자(학부모) 대상 남녀 30대 이상
조사지역	동북권, 서북권, 동남권, 서남권 (4개 서울권역)
조사방법	온라인 서베이
표본크기	총 400명
표본할당	지역별, 자녀 학년 균등 강제 할당
조사기간	2019년 11월 5일 - 2019년 11월 8일

- 조사설문은 인구통계정보를 제외하고 총 6개 파트로 나누어 설문내용을 설계함. 도서관에 대한 인지도, 도서관의 역할과 비전에 대한 공감도, 도서관의 주요 추진 정책과 서비스에 대한 중요성 동의도, 도서관에 대한 비보조 이미지, 보조 이미지, 도서관에 대한 신뢰 관계 인식, 정보습득경로와 도서관 소통 형태에 대한 평가 등으로 구성함
- 교사 및 사서에게는 C 항목에 추가적으로 주관식 문항을 더해 국립어린이청소년도서관의 정책 및 서비스에 대해 자유롭게 아이디어를 물어봄

<표 3> 국립어린이청소년도서관 설문 구조

구성	세부 내용
A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식	A-1) 주로 방문했던 도서관
	A-2) 평소 도서관을 방문한 횟수
	A-3) 국립어린이청소년도서관에 대한 인지도
B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식	국립어린이청소년도서관의 역할정책 중요성 인식
C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식	국립어린이청소년도서관이 제공하는 이용자 서비스

D. 국립어린이청소년도서관 이미지	국립어린이청소년도서관 핵심단어 파악 및 가치 판단
E. 국립어린이청소년도서관에 대한 신뢰	E-1) 국립어린이청소년도서관의 태도 및 공정 타당성에 대한 인식 E-2) 국립어린이청소년도서관의 신뢰 점수 파악
F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식	F-1) 국립어린이청소년도서관 관심도 조사 F-2) 국립어린이청소년도서관 소식 및 정보에 대한 채널조사 F-3) 이용하는 채널을 통해 얻는 정보 분석 F-4) 국립어린이청소년도서관과 이용자의 관계 인식 F-5) 국립어린이청소년도서관 소통에 대한 평가
D. 인구통계학적 질문	성별, 나이, 결혼유무, 거주지역, 학력, 직업, 월평균 소득

3.4 응답자 인구통계학적 특성

<표 4> 이용자 대상 응답자 인구통계학적 특성

성별	남성	여성				
	191 (47.8%)	209 (52.3%)				
연령	만 30~39세	만 40~49세	만 50세 이상			
	106 (26.5%)	237 (59.3%)	57 (14.3%)			
거주지	서울 동북	서울 서북	서울 동남	서울 서남		
	100 (25.0%)	100 (25.0%)	100 (25.0%)	100 (25.0%)		
첫째 자녀 기준	미취학	초등학생	중학생	고등학생		
	100 (25.0%)	100 (25.0%)	100 (25.0%)	100 (25.0%)		
월평균 소득	200만원 미만	201~300만원	301~400만원	401~500만원	501~600만원	601만원 이상
	13 (3.3%)	48 (12.0%)	74 (18.5%)	92 (23.0%)	73 (18.3%)	100 (25.0%)

3.5 교사 및 사서 응답자 특성

- 독서칼럼 메일링 리스트 1,055개 이메일과 1318책벌레들의 도서관 점령기 100개 리스트 중 최근 2년 안에 확보된 494개 이메일 대상자에 설문을 발송함
- 총 102명의 응답자를 확보하여 분석을 실시함

<표 5> 교사-사서 응답자 특성

성별	남성	여성		
	11 (10.8%)	91 (89.2%)		
최종 학력	대학 재학 / 졸업	대학원 재학 / 졸업		
	53 (52.0%)	49 (48.0%)		
직업	사서	사서교사	교과교사	기타
	55 (53.9%)	18 (17.6%)	22 (21.6%)	7 (6.9%)

3.6 집단 간 비교 기준

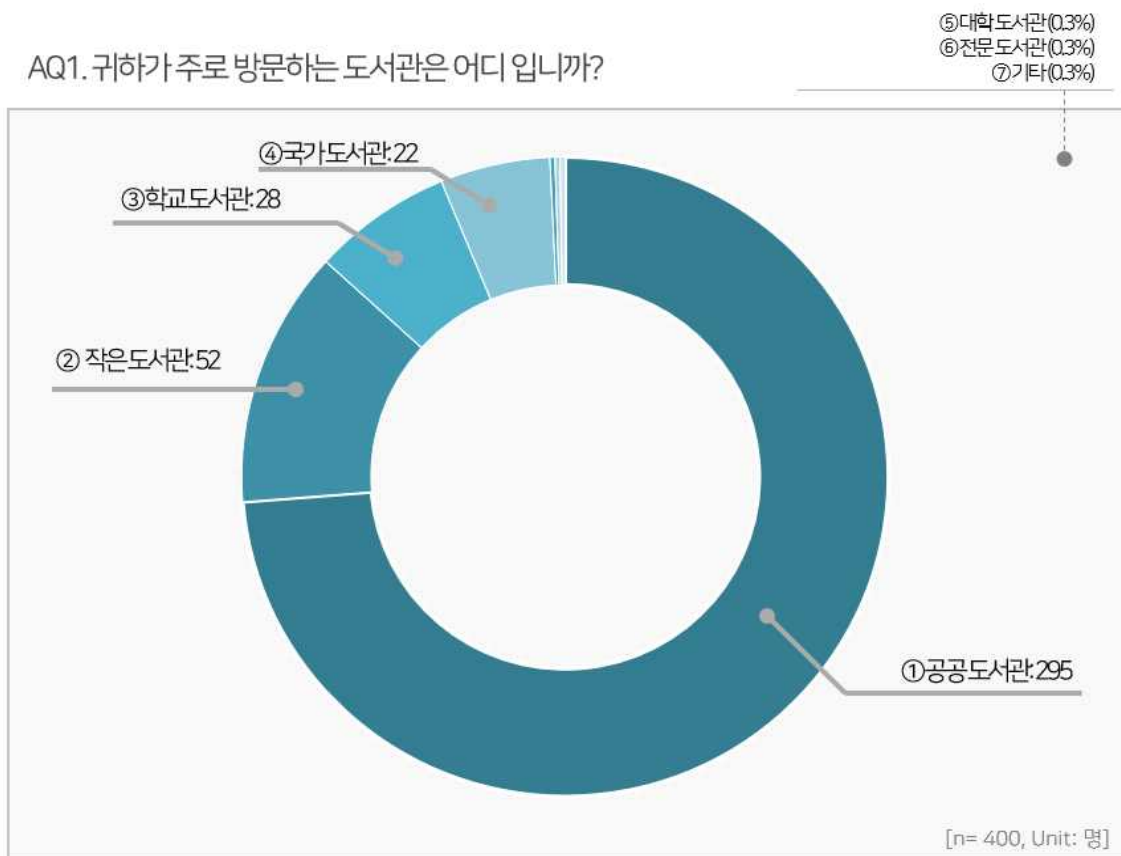
- 학부모 400명을 첫째 자녀 기준 4개 집단으로 구분하여 전체 사서 집단과 비교
- 학부모 400명 중, 방문의향별로 3개 집단으로 구분하여 비교
 - A. 방문의향자 / B. 비방문 방문의향자 / C. 비방문의향자

3.7 국립어린이청소년도서관 기본 인식

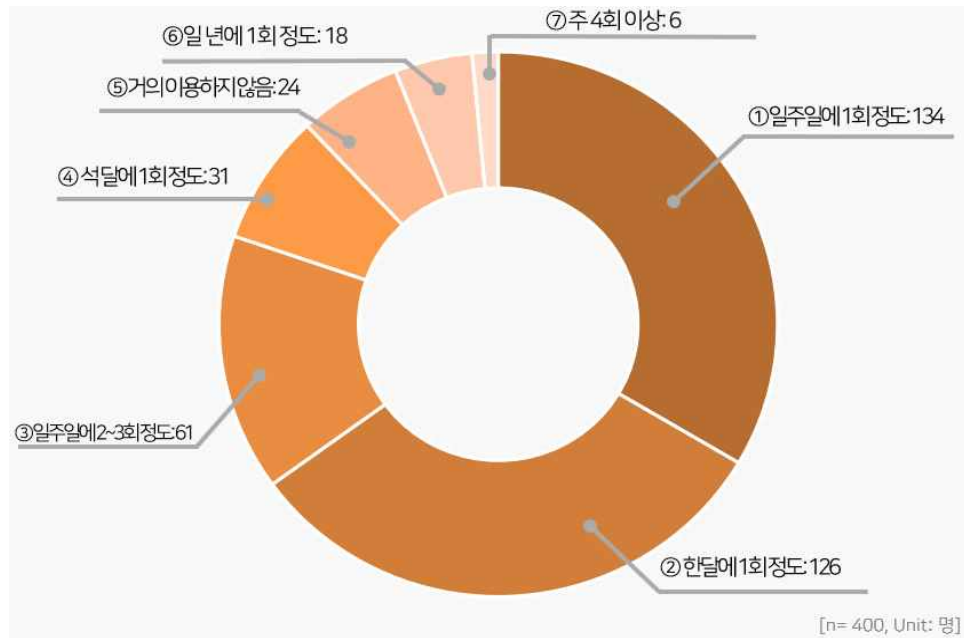
3.7.1 국립어린이청소년도서관 이용 행태

- 가장 많이 이용하는 도서관은 공공도서관(73.8%)으로 나타났으며, 주로 일주일에 1회(33.5%), 한달에 1회(31.5%) 방문함
- 거의 이용하지 않는 경우는 6.0%이며, 일 년에 1회 방문하는 경우는 4.5%, 일주일에 4회 방문하는 경우는 1.5%로 나타남

<그림 9> 귀하가 주로 방문하는 도서관은 어디입니까?



<그림 10> 귀하는 도서관을 얼마나 자주 방문하십니까?



3.7.2 국립어린이청소년도서관 인지도

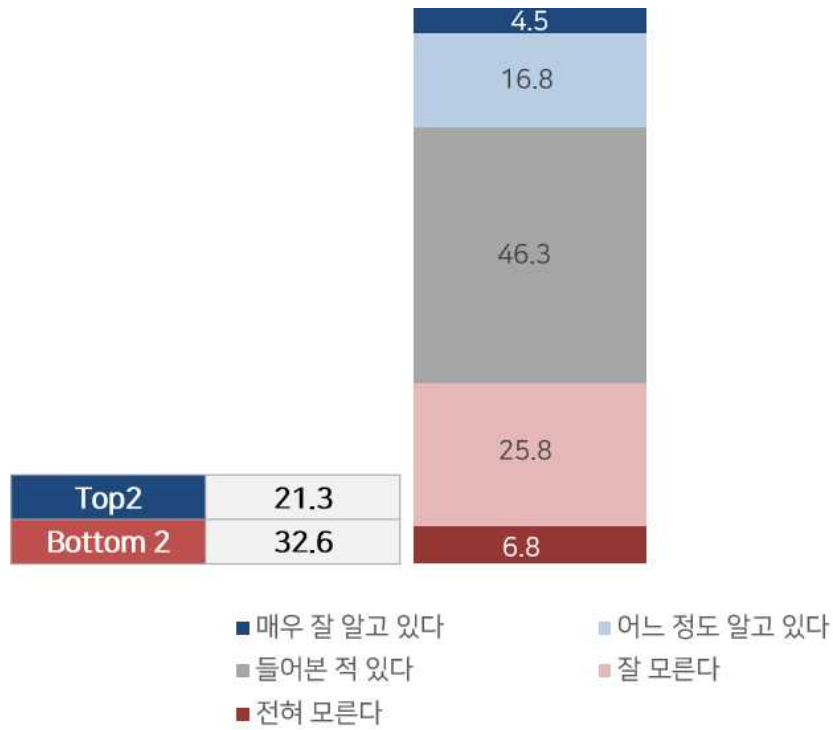
○ 설문 응답 대상자의 국립어린이청소년도서관 인지도

- 국립어린이청소년도서관 인지도에 대해서는 ‘국립어린이청소년도서관에 대해 잘 알고 있다’(4.5%), ‘어느 정도 알고 있다’(16.8%), ‘들어본 적 있다’(46.3%), ‘모른다’(32.6%) 로 나타남
- 국립어린이청소년도서관 방문 경험이 있는 사람들은 응답자 중 22.8%로 나타남
- 국립어린이청소년도서관 방문할 의향에 대해 ‘방문한 적은 없으나 앞으로 방문할 의향은 있다’(71.0%), ‘방문한 적이 있으며 앞으로 방문할 의향은 있다’(19.0%), ‘방문한 적이 없으며 앞으로 방문할 의향은 없다’(6.3%), ‘방문한 적이 있지만 앞으로 방문할 의향은 없다’(3.8%) 순으로 응답함

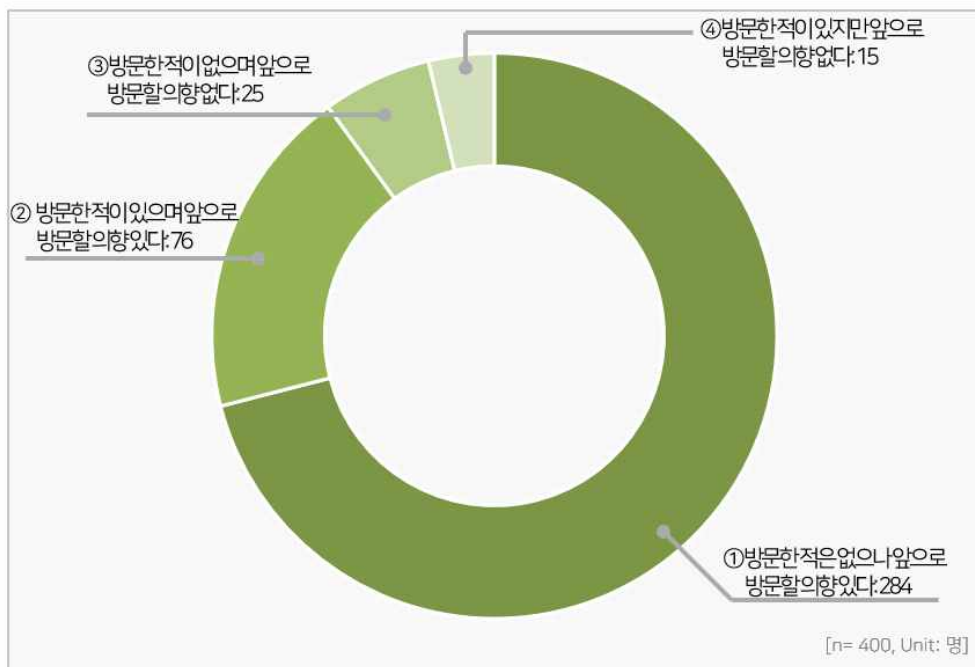
○ 방문의향이 없는 이유로는, ‘근처 도서관(시립, 구립 등이) 기능을 대체해서’, ‘멀어서’, 라고 응답

○ 특히, ‘자녀가 어린이가 아닌 청소년(다 커서라고 언급)이기 때문에’라고 응답한 것은, 국립어린이청소년도서관의 역할을 ‘어린이’에 한정시켜 인식하는 것으로 보임

<그림 11> 국립어린이청소년도서관에 대해 평소 알고 계셨습니까?



<그림 12> 국립어린이청소년도서관에 방문해 본 적이 있습니까?

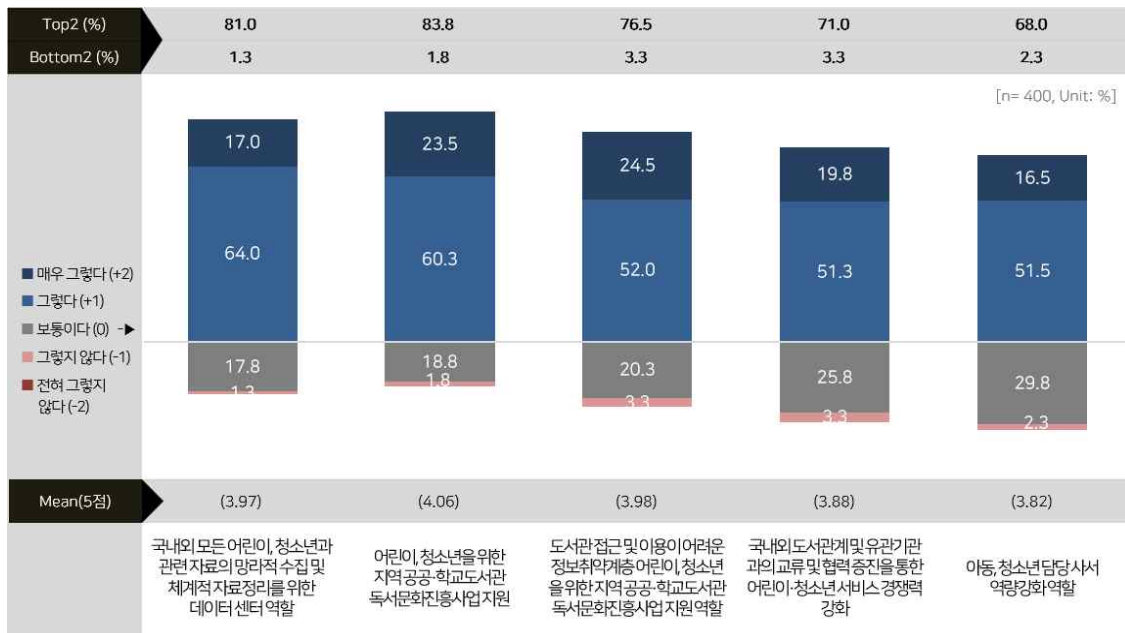


3.8 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

3.8.1 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

- <그림 13>을 보면, ‘어린이·청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥사업 지원’(4.06), ‘도서관 접근 및 이용이 어려운 정보취약계층 어린이·청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥사업 지원 역할’(3.98), ‘국내외 모든 어린이·청소년 관련 자료의 망라적 수집 및 체계적 자료정리를 위한 데이터 센터 역할’(3.97) 등 순으로 공감 정도가 높게 나타남
- 반면, ‘아동, 청소년 담당 사서 역량 강화 역할’(3.82)에 대해 공감하는 정도는 상대적으로 낮게 나타남

<그림 13> 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 공감도



3.8.2 역할과 정책 중요성과 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석

- 전체 사서(E)가 이용자 집단보다 평균값이 크다는 점이 통계적으로 유의미함 (대부분 $P < .001$ 에서 유의미)

<그림 14> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석²⁾ : 역할과 정책

			평균 비교	GAP (E-A, B, C, D)
	집단 평균		■ A.미취학 학부모(n=100), ■ B.초등 학부모(n=100), ■ C.중등 학부모(n=100), ■ D.고등 학부모(n=100), ■ E.전체 사서(n=102)	
역할	B1-1. 국내의 모든 어린이, 청소년 관련 자료의 망라적 수집 및 체계적인 자료 정리를 위한 데이터 센터로서 역할	4.06	3.99 3.92 3.94 4.02 4.42	E-A .432*** E-B .502*** E-C .482*** E-D .402***
	B1-2. 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥 사업 지원	4.14	4.15 3.98 4.01 4.08 4.47	E-A .321* E-B .491*** E-C .461*** E-D .391***
	B1-3. 도서관 접근 및 이용이 어려운 정보취약계층 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥사업 지원 역할	4.03	4.05 3.83 4.01 4.02 4.25	E-A 0.205 E-B .425*** E-C 0.245 E-D 0.235
	B1-4. 국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화	3.97	3.86 3.86 3.92 3.86 4.35	E-A .493*** E-B .493*** E-C .433*** E-D .493***
	B1-5. 어린이, 청소년 담당 사서 역량강화 역할	3.95	3.80 3.81 3.83 3.85 4.43	E-A .631*** E-B .621*** E-C .601*** E-D .581***

3.8.3 역할과 정책 중요성과 관련된 방문의향별 집단 차이 분석

- 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화사업 지원 및 도서관 접근 및 이용이 어려운 정보 취약계층 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화사업 지원 역할에서 비방문의향자(C)가 비방문 방문의향자(B)보다 낮은 동의를 보임이 통계적으로 유의미함 ($p < .05$)

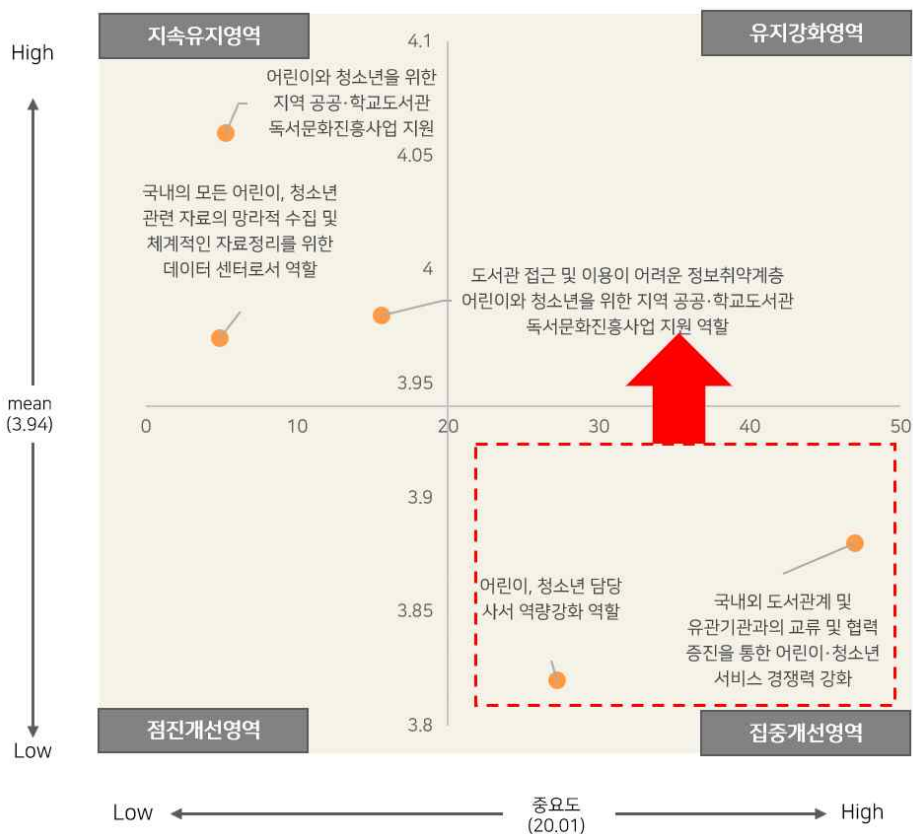
2) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

<그림 15> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석³⁾ : 역할과 정책

		집단 평균	평균 비교			GAP (C-A, B)
			■ A.방문 방문의향자 (n=76), ■ B.비방문 방문의향자 (n=284), ■ C.비방문 의향자 (n=40)			
역할	B1-1. 국내의 모든 어린이·청소년 관련 자료의 망라적 수집 및 체계적인 자료 정리를 위한 데이터 센터로서 역할	3.97	3.88	4.01	3.85	C-A -0.032
						C-B -0.157
	B1-2. 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥 사업 지원	4.06	3.96	4.11	3.82	C-A -0.136
						C-B -.288*
	B1-3. 도서관 접근 및 이용이 어려운 정보취약계층 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥사업 지원 역할	3.98	3.82	4.06	3.72	C-A -.091
						C-B -.331*
	B1-4. 국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화	3.88	3.75	3.92	3.82	C-A 0.075
						C-B -0.09
	B1-5. 어린이, 청소년 담당 사서 역량강화 역할	3.82	3.76	3.87	3.60	C-A -0.163
						C-B -0.27

3.8.4 국립어린이청소년도서관 역할과 정책 중 강조해야 할 요소

<그림 16> 국립어린이청소년도서관 역할과 정책 IPA 분석결과



³⁾ ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

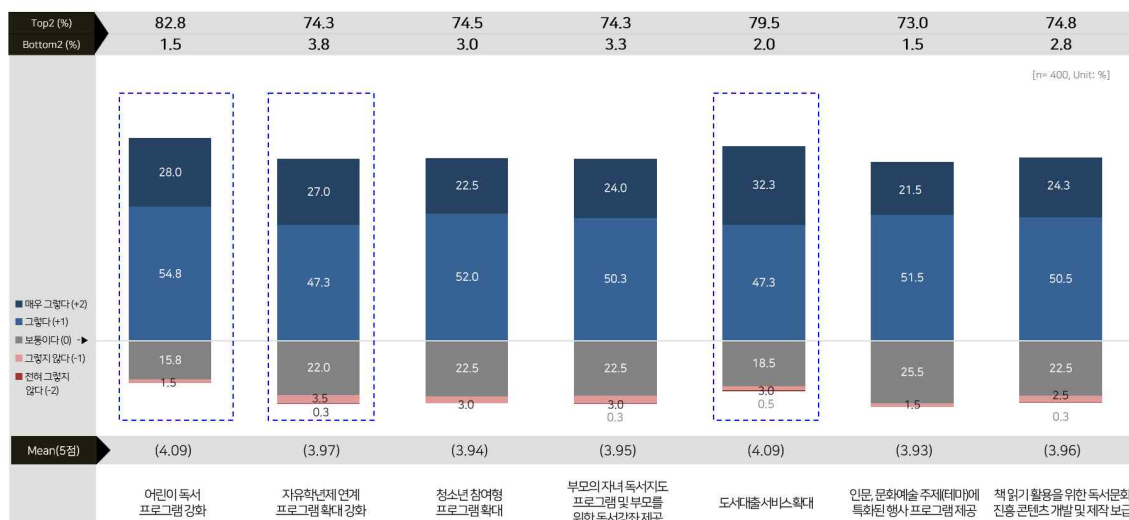
- <그림 16>은 국립어린이청소년도서관의 역할과 비전에 대한 공감도 평균값과 신뢰도 수준 간의 비교 분석하며 상대적으로 신뢰에 영향을 미치는 요인을 도출함
- 또한, ‘국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화’, ‘어린이·청소년 담당 사서 역량 강화 역할’ 부분을 집중적으로 개선해야 함
- 한편, ‘어린이 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥 사업 지원’은 지속적으로 유지 강화해야 함

3.9 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식

3.9.1 주요 추진 정책과 서비스 중요성에 대한 일반 인식 (1)

- 정책과 서비스에 대한 중요도 응답 결과를 보면, 전반적으로 국립어린이청소년 도서관 주요 서비스에 대해 중요하다고 인식함
- ‘어린이 독서 프로그램 강화’(4.09), ‘도서대출 서비스 확대’(4.09), ‘자유학년제 연계 프로그램 확대강화’(3.97) 등의 정책 및 서비스를 중요하다고 생각하고 있음

<그림 17> 국립어린이청소년도서관 프로그램 중심 서비스 주요 반응도



3.9.2 프로그램 중심 서비스와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석

- 전반적으로 학부모(A, B, C, D)집단과 전체 사서(E)집단은 이용자 프로그램에서 차이는 통계적으로 유의미함 (대부분 $p < .05$)
- 프로그램 서비스 중에서 교사를 포함한 전체 사서인 경우, ‘책 읽기 활용을 위한 독서문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급’을 가장 중요하다(4.59)고 응답하고 있음
- 그 다음으로는 ‘어린이 독서프로그램 강화’ (4.31), ‘청소년 참여형 프로그램 확대’ (4.30) 순으로 나타남

<그림 18> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석⁴⁾ : 이용자 프로그램과 서비스

		평균 비교				GAP (E-A, B, C, D)	
		집단 평균	■ A.미취학 학부모(n=100), ■ B.초등 학부모(n=100), ■ C.중등 학부모(n=100), ■ D.고등 학부모(n=100), ■ E.전체 사서(n=102)				
프로그램 서비스(1)	C2-1. 어린이 독서 프로그램 강화 (책 읽어주세요, 여름/겨울방학 독서교실 등)	4.09					E-A 0.154 E-B 0.204 E-C 0.214 E-D .314**
	C2-3. 자유학년제 연계 프로그램 확대 강화 (청소년 창의 코딩 배우기 연계 등)	3.97					E-A 0.167 E-B 0.187 E-C 0.127 E-D 0.217
	C2-4. 청소년 참여형 프로그램 확대 (청소년 독서동아리, 블로그 기자단 활동 등)	3.94					E-A .494*** E-B 0.294 E-C .364* E-D 0.304
	C2-5. 부모의 자녀 독서지도 프로그램 및 부모를 위한 독서강좌 제공	3.95					E-A 0.048 E-B 0.068 E-C 0.218 E-D 0.188
	C2-6. 도서대출 서비스 확대 (가족회원서비스 등)	4.09					E-A -.415* E-B -.365* E-C -.265 E-D -.385*
	C2-7. 인문, 문화예술 주제(테마)에 특화된 행사·프로그램 제공	3.93					E-A .335* E-B 0.315* E-C .325* E-D .365**
	C2-8. 책 읽기 활용을 위한 독서문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급	3.96					E-A .598*** E-B .618*** E-C .618*** E-D .678***

3.9.3 프로그램 중심 서비스와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석

- ‘청소년 참여형 프로그램 확대 (청소년 독서동아리, 블로그 기자단 활동 등)’, ‘도서대출 서비스 확대 (가족회원서비스 등)’, ‘인문, 문화예술 주제(테마)에 특화된 행사 및 프로그램 제공에서 비방문의향자(C)가 비방문 방문의향자(B)보다 평균값이 낮음이 통계적으로 유의미함 ($p < .05$)
- 이 결과는 비방문 방문의향자(B)가 주요하게 원하는 프로그램 유형이 무엇인지를 시사

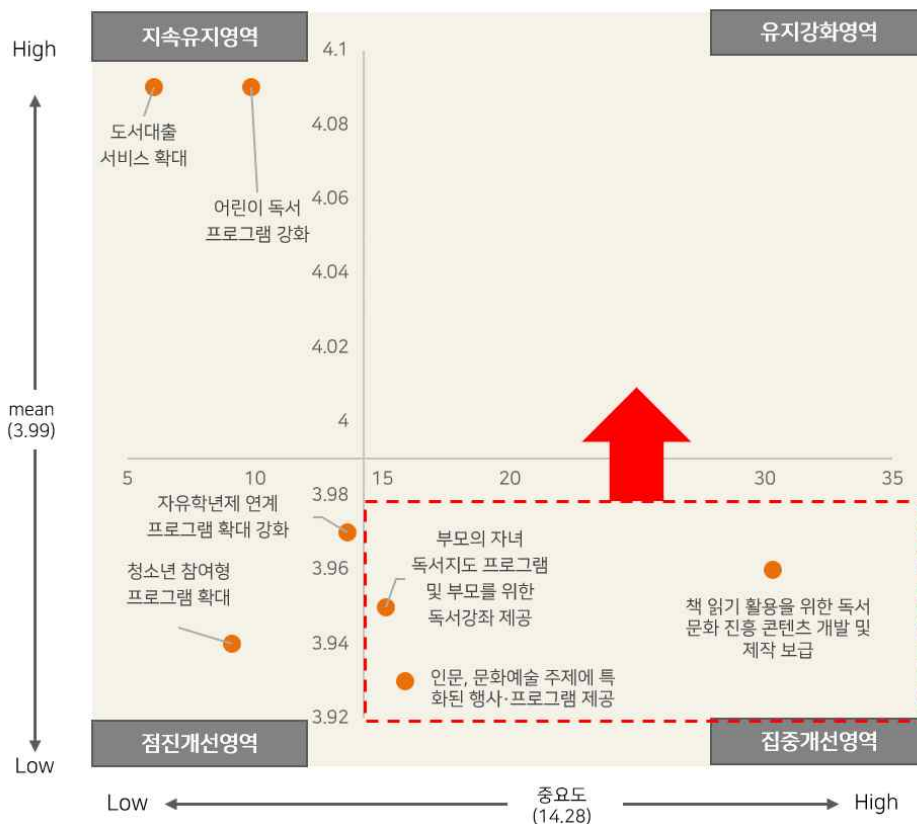
4) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함,
유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

<그림 19> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석⁵⁾ : 이용자 프로그램과 서비스

	집단 평균	평균 비교			GAP (C-A, B)
		A. 방문 방문의향자 (n=76),	B. 비방문 방문의향자 (n=284),	C. 비방문 의향자 (n=40)	
프로그램 서비스(1)	C2-1. 어린이 독서 프로그램 강화 (책 읽어주세요, 여름/겨울방학 독서교실 등)	4.09	3.93	4.16	C-A -0.034 C-B -0.262
	C2-3. 자유학년제 연계 프로그램 확대 강화 (청소년 창의 코딩 배우기 연계 등)	3.97	3.92	4.00	C-A -0.071 C-B -0.154
	C2-4. 청소년참여형 프로그램 확대 (청소년독서동아리, 블로그/지단활동 등)	3.94	3.80	4.01	C-A -0.128 C-B -.339*
	C2-5. 부모의 자녀 독서지도 프로그램 및 부모를 위한 독서강좌 제공	3.95	3.84	4.00	C-A -0.067 C-B -0.225
	C2-6. 도서대출 서비스 확대 (가족회원서비스 등)	4.09	3.97	4.17	C-A -0.174 C-B -.365*
	C2-7. 인문, 문화예술 주제(테마)에 특화된 행사·프로그램 제공	3.93	3.86	3.99	C-A -0.23 C-B -.368*
	C2-8. 책 읽기 활용을 위한 독서문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급	3.96	3.82	4.03	C-A -0.066 C-B -0.278

3.9.4 국립어린이청소년도서관 이용자 서비스 정책 중 강조할 요소

<그림 20> 국립어린이청소년도서관 프로그램 중심 IPA 분석결과



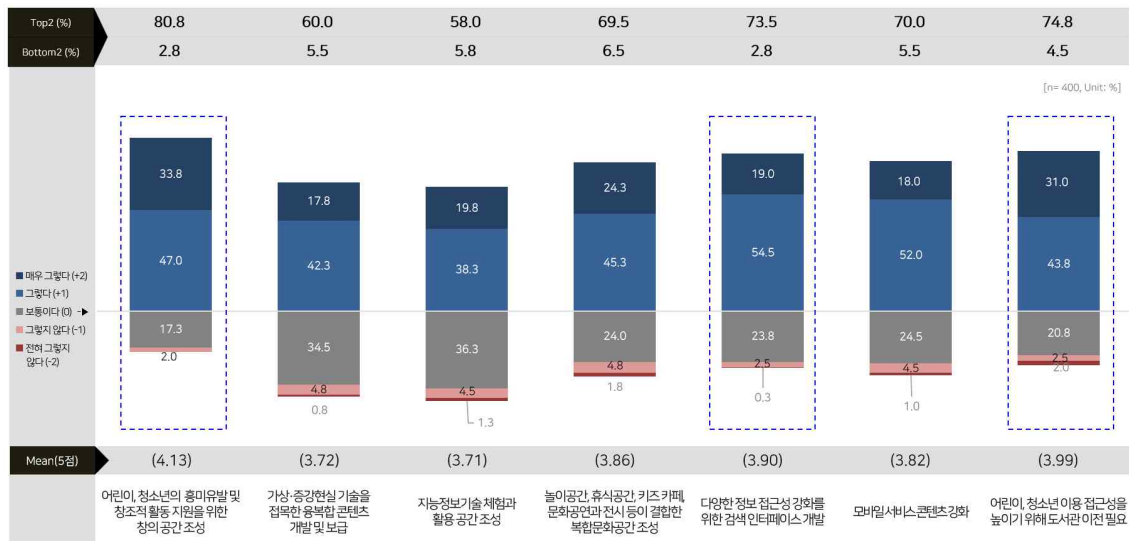
⁵⁾ ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

○ <그림 20>은 ‘도서대출 서비스 확대’, ‘어린이 독서프로그램 강화’에 대한 점수는 높게 형성됐으며 이를 지속적으로 유지하면서 부모의 자녀 독서 지도 프로그램 및 부모를 위한 독서강좌 제공 확대와 ‘책 읽기 활용을 위한 독서 문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급’, ‘인문, 문화예술 주제에 특화된 행사·프로그램 제공’강화가 필요함

○ 장기적으로, 자유 학년제 연계 프로그램 확대 및 청소년 참여형 프로그램 확대에 대해서 중요도와 동의도(평균점수)를 개선해야 하는 과제가 존재함

3.9.5 주요 추진 정책과 서비스 중요성에 대한 일반 인식 (2)

<그림 21> 국립어린이청소년도서관 공간 및 콘텐츠 중심 서비스 주요 반응도

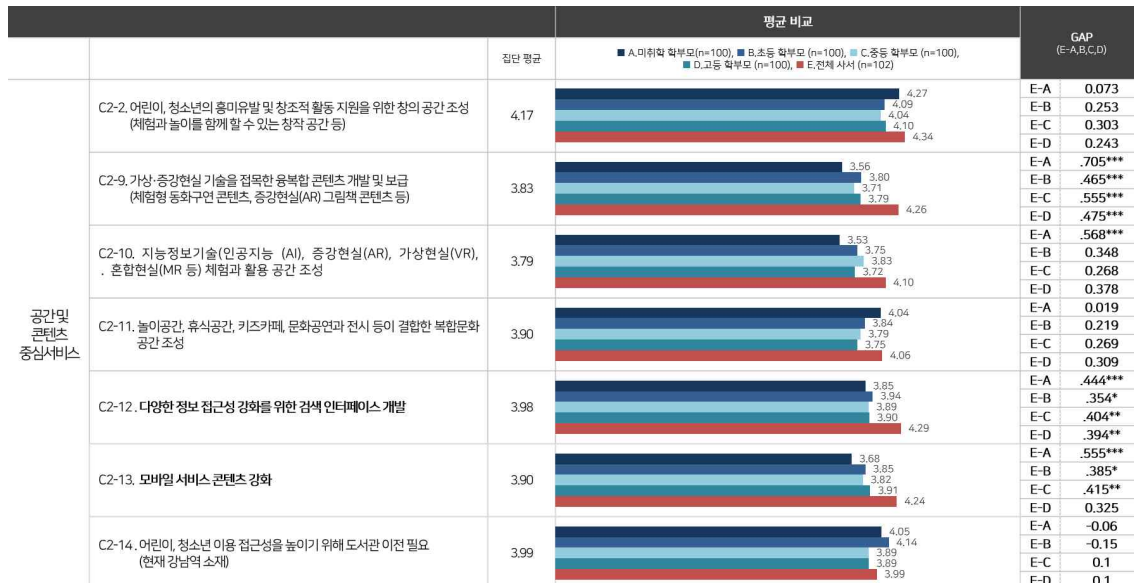


○ <그림 21>의 반응도를 살펴보면, ‘어린이·청소년의 흥미 유발 및 창조적 활동을 위한 창의 공간 조성’(4.13), ‘어린이·청소년 이용 접근성을 높이기 위해 도서관 이전 필요’(3.99), ‘다양한 정보 접근성 강화를 위한 인터페이스 개발’(3.90)에 대한 동의도는 높게 나타남

3.9.6 공간 및 콘텐츠 중심 서비스와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석

- ‘가상증강기술 적용 융복합 콘텐츠 개발 및 보급’(C2-9)에서 이용자 (A, B, C, D) 집단과 전체 사서 집단(E)의 평균값 차이가 통계적으로 유의미함이 두드러짐 ($p < .001$)
- ‘다양한 정보 접근성 강화를 위한 검색 인터페이스 개발’(C2-12)에서도 이용자 (A, B, C, D)와 전체 사서 집단(E)의 차이가 통계적으로 유의미함
- ‘모바일 서비스 콘텐츠 강화’(C2-13)에서도 고등학생 학부모(D)와 전체 사서 간의 차이는 없으나 다른 학부모 집단(A, B, C)과 사서 간의 차이가 통계적으로 유의미함

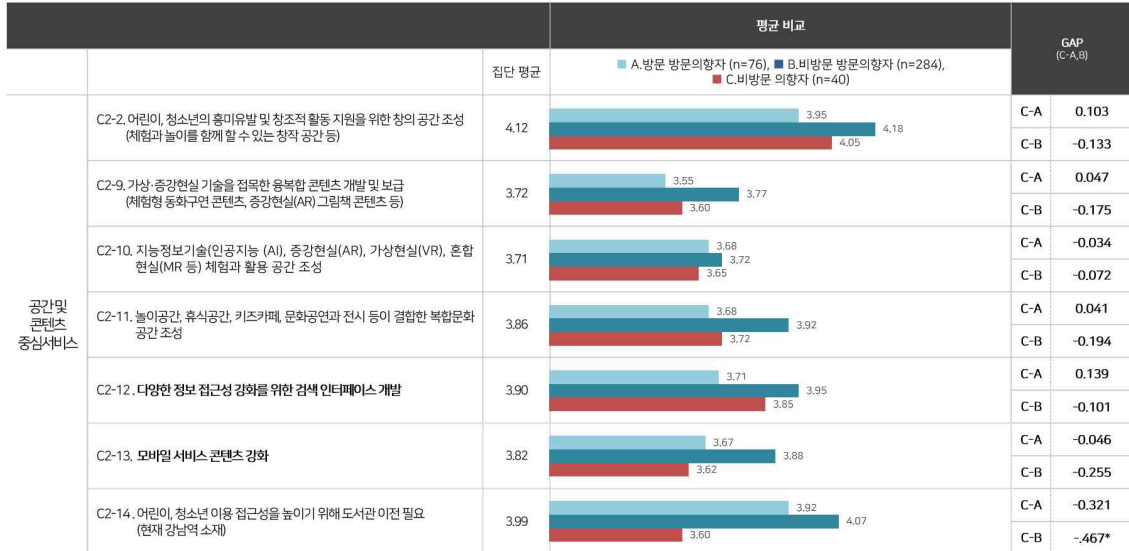
<그림 22> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석⁶⁾: 공간 및 콘텐츠 활용 서비스



6) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함,
유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

3.9.7 공간 및 콘텐츠 중심 서비스와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석

<그림 23> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석⁷⁾: 공간 및 콘텐츠 활용 서비스

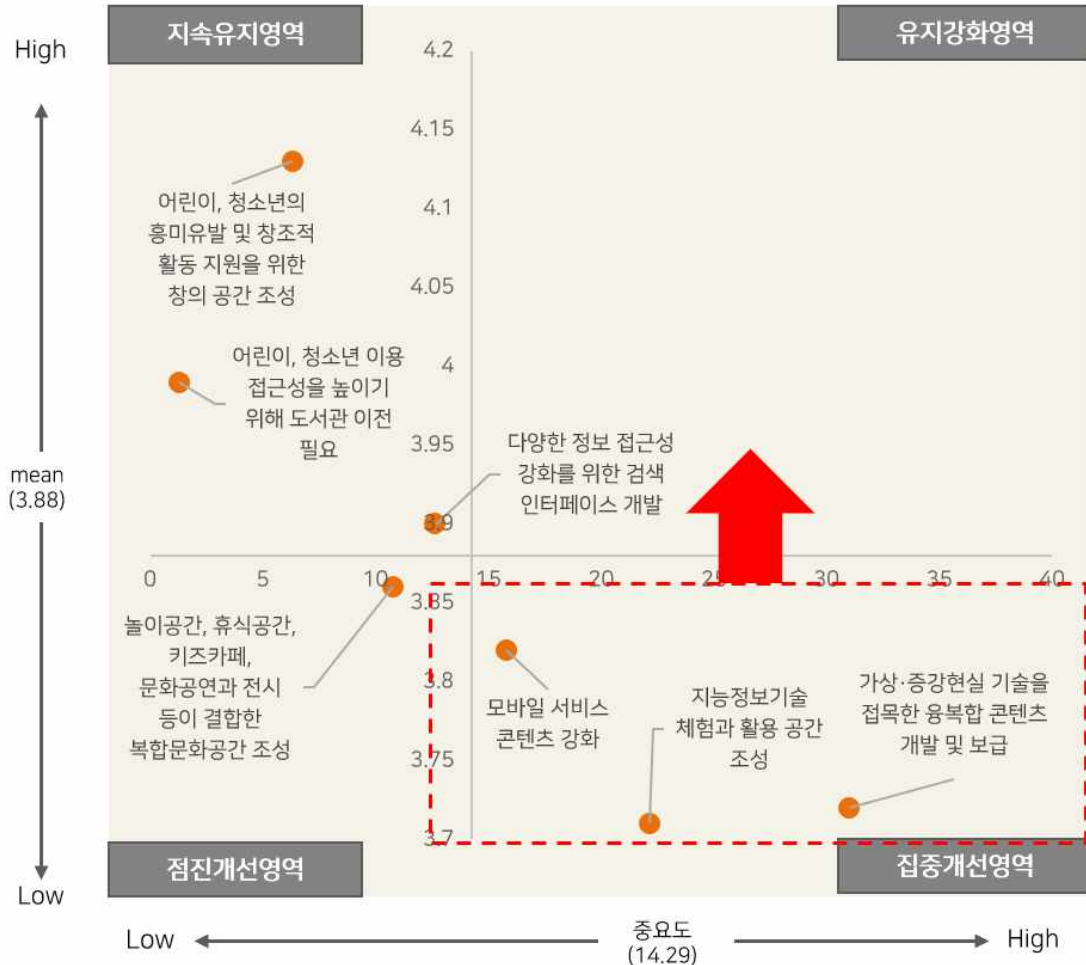


- 국립어린이청소년도서관의 주된 타겟이 어린이와 청소년이기에 그들의 이용 접근성을 높이기 위하여 도서관 이전이 필요함
- 위 집단 간 비교분석 그래프를 토대로 비방문의향자(C)가 비방문 방문의향자(B)보다 평균값이 낮음이 통계적으로 유의미함 ($p < .05$)
- 비방문 방문의향자(B)들이 장소에 접근성을 더욱 고려함

7) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함,
유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

3.9.8 국립어린이청소년도서관 이용자 서비스 정책 중 강조할 요소

<그림 24> 국립어린이청소년도서관 공간 및 콘텐츠 중심 IPA 분석결과



- ‘이용 접근성을 높이기 위해 도서관 이전이 필요’하다는 문항의 동의도는 높게 나타나고 있으나 우선순위는 아니라고 인식함
- 따라서 같은 자원이 투입된다면, 먼저 ‘모바일 서비스 콘텐츠 강화’가 필요하며 ‘지능 정보 기술 체험과 활용 공간 조성’, ‘가상·증강현실 기술을 접목한 융복합 콘텐츠 개발 및 보급’과 같이 4차 산업 관련 콘텐츠를 확충해 나아가는 것이 필요하며 점진적으로는 ‘복합문화공간’의 조성이 필요해 보임

3.10 국립어린이청소년도서관 이미지

3.10.1 국립어린이청소년도서관 비보조 이미지⁸⁾

- ‘독서, 도서, 동화’ 및 ‘어린이’ 같은 국립어린이청소년도서관 속성에 대한 키워드가 가장 많이 언급된 것을 확인할 수 있음
- ‘꿈, 새싹, 미래, 희망’이 언급된 것은 메이커스페이스(미래꿈창작소) 프로그램의 성과로 보임
- 내부 워크숍에서 가장 많이 언급된 위치적 특성(강남)과 행사는 각각 ‘강남’(2회), ‘행사’(1회)로 언급 빈도가 매우 적게 나타남
- 감성적 이미지 키워드로는 ‘친근한, 편안한’이 가장 많이 빈출 하였으며, ‘즐겁고 재미있는’, ‘다양한’, ‘딱딱한’ 키워드 등이 나타남

<그림 25> 국립어린이청소년도서관 비보조 이미지 : 내부직원 vs 학부모 비교

내부 워크숍 : 국립중앙도서관 이미지		속성		감성	
		키워드	n	키워드	n
1. 위치적 특성에 기반한 지역(강남) 도서관 - 관련 키워드 : 강남역(12번 출구), 국기원, 언덕배기, 오르막길 2. 어린이 관련 가장 많은 ‘행사’를 하는 도서관 - 관련 키워드 : 행사, 전시, 어린이날, 주말, 강연, 부모강좌 3. 도서관 프로그램 관련 연관 키워드 - 관련 키워드 : 메이커스페이스, 독서통장, 노란 앞치마, 미꿈소, 책 읽어주세요, 도서관과 함께 책 읽기, 독도 4. 국어청, ‘도서관’ 기능으로서 키워드 - 관련 키워드 : 국가대표 어린이 도서관, 신간도서, 외국 아동서 (어린이 전문) 사서 교육 5. 국어청 인지 부족 관련 키워드 - 관련 키워드 : 처음 들어봐요, 모른다	메이커스페이스 프로그램 성과 학부모 대상 조사에서 거의 나타나지 않음	도서, 독서, 동화	56	친근한, 편안한	15
		어린이를 위한, 어린이	53	재미있는, 즐거운	13
		꿈, 새싹, 미래, 희망	23	다양한	13
		국가운영, 공공의	19	딱딱한	8
		거리가 먼, 가기 어려운	16	밝은	6
		교육, 공부	12	깨끗한	5
		도시의 다양성	8	전문적인	5
		규모가 큰	7	따뜻한	3
		놀이	6	건전한	3
		무료	5		

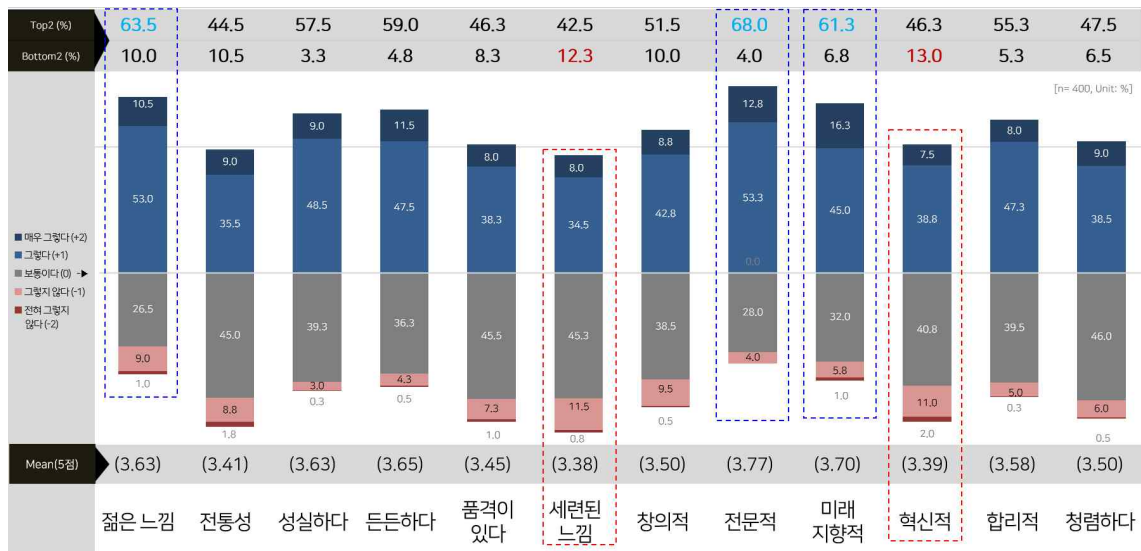
※ 강남, 강남구(2), 노란책(2), 문화행사(1)

DQ1. ‘국립어린이청소년도서관’하면 귀하께서 떠올리게 되는 단어(명사, 형용사 등 관계없이) 간략하게 표현해 주시기 바랍니다.

⁸⁾ 내부 워크숍 중 “ ‘국립어린이청소년도서관’ 하면 귀하께서 떠올리게 되는 단어(명사, 형용사 등 관계없이) 간략하게 표현해 주시기 바랍니다 ” 의 설문 조사를 통해 키워드 정리

3.10.2 국립어린이청소년도서관 이미지

<그림 26> 국립어린이청소년도서관 이미지 주요 반응도



- 전반적으로 국립어린이청소년도서관 이미지 반응의 동의도는 70% 미만으로 낮게 형성되어 있음
- 상대적으로 높게 동의하는 이미지는 '젊은 느낌'(3.63), '전문성'(3.77), '미래지향적'(3.70)에 대해서 동의도가 높게 나타남
- 반면, '세련된 느낌'(3.38), '혁신적'(3.39)에 대해서는 동의도가 낮은 것으로 나타남

3.10.3 전통성 이미지와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석

<그림 27> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석⁹⁾ : 전통성



9) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

- 전체 사서 집단에서는 ‘전문적이다’라는 인식이 가장 높게 나타남 (4.21), 그 다음으로는 ‘청렴하다’(4.10), ‘성실하다’(4.05) 순으로 응답함
- ‘성실하다’(D2-3), ‘품격있다’(D2-5), ‘전문적이다’(D2-8), ‘청렴하다’(D2-12) 이미지에서 전반적으로 학부모집단(A, B, C, D)과 전체 사서(E)의 평균값 차이가 통계적으로 유의미함
- 전체 사서(E)의 평균값이 전체 학부모 집단(A, B, C, D)보다 높음

3.10.4 전통성 이미지와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석

<그림 28> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석¹⁰⁾ : 전통성

			평균 비교		GAP (C-A, B)	
		집단 평균	■ A.방문 방문의향자 (n=76), ■ B.비방문 방문의향자 (n=284), ■ C.비방문 의향자 (n=40)			
전통성 이미지	D2-2. 국립어린이청소년도서관은 전통성이 있다.	3.41	3.64	3.36	3.32	C-A -0.32
						C-B -0.038
	D2-3. 국립어린이청소년도서관은 성실하다.	3.63	3.70	3.61	3.62	C-A -0.072
						C-B 0.012
	D2-4. 국립어린이청소년도서관은 든든하다.	3.65	3.62	3.65	3.70	C-A 0.082
						C-B 0.045
	D2-5. 국립어린이청소년도서관은 품격이 있다.	3.45	3.51	3.44	3.40	C-A -0.133
						C-B -0.04
	D2-8. 국립어린이청소년도서관은 전문적이다.	3.77	3.72	3.79	3.68	C-A -0.049
						C-B -0.117
	D2-11. 국립어린이청소년도서관은 합리적이다.	3.58	3.57	3.60	3.45	C-A -0.116
						C-B -0.149
	D2-12. 국립어린이청소년도서관은 청렴하다.	3.50	3.50	3.50	3.48	C-A -0.025
						C-B -0.021

- 국립어린이청소년도서관 전통성 이미지에 집단 간 평균값의 통계적 차이는 없음

¹⁰⁾ ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

3.10.5 혁신적 이미지와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석

<그림 29> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석¹¹⁾ : 혁신성

		집단 평균	평균 비교					GAP (E-A, B, C, D)	
			A.미취학 학부모 (n=100)	B.초등 학부모 (n=100)	C.중등 학부모 (n=100)	D.고등 학부모 (n=100)	E.전체 사서 (n=102)		
혁신적 이미지	D2-1. 국립어린이청소년도서관은 젊은 느낌을 준다.	3.66	3.60	3.52	3.61	3.79	3.76	E-A 0.165	
	D2-6. 국립어린이청소년도서관은 세련된 느낌을 준다.	3.45	3.40	3.29	3.47	3.34	3.73	E-A 0.325	
	D2-7. 국립어린이청소년도서관은 창의적이다.	3.58	3.49	3.36	3.61	3.53	3.91	E-B .435**	
	D2-9. 국립어린이청소년도서관은 미래지향적이다.	3.75	3.69	3.55	3.74	3.81	3.95	E-C 0.255	
	D2-10. 국립어린이청소년도서관은 혁신적인 느낌을 준다.	3.45	3.40	3.21	3.47	3.47	3.72	E-D -.385*	
								E-A .422**	
								E-B .552***	
								E-C 0.302	
								E-D .382*	
								E-A 0.261	
								E-B .401*	
								E-C 0.211	
								E-D 0.141	
								E-A 0.316	
								E-B .506***	
								E-C 0.246	
								E-D 0.246	

- 전체 사서(E) 집단의 응답만을 보면, ‘미래지향적이다’(3.95), ‘창의적이다’(3.91), ‘젊은 느낌을 준다’(3.76) 순으로 응답함
- 전반적으로 혁신성 이미지에서 전체 사서(E) 집단과 초등 학부모(B) 집단의 평균 차이가 두드러지며, 다른 이용자 집단과는 차이가 없음

3.10.6 혁신적 이미지와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석

<그림 30> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석: 혁신성

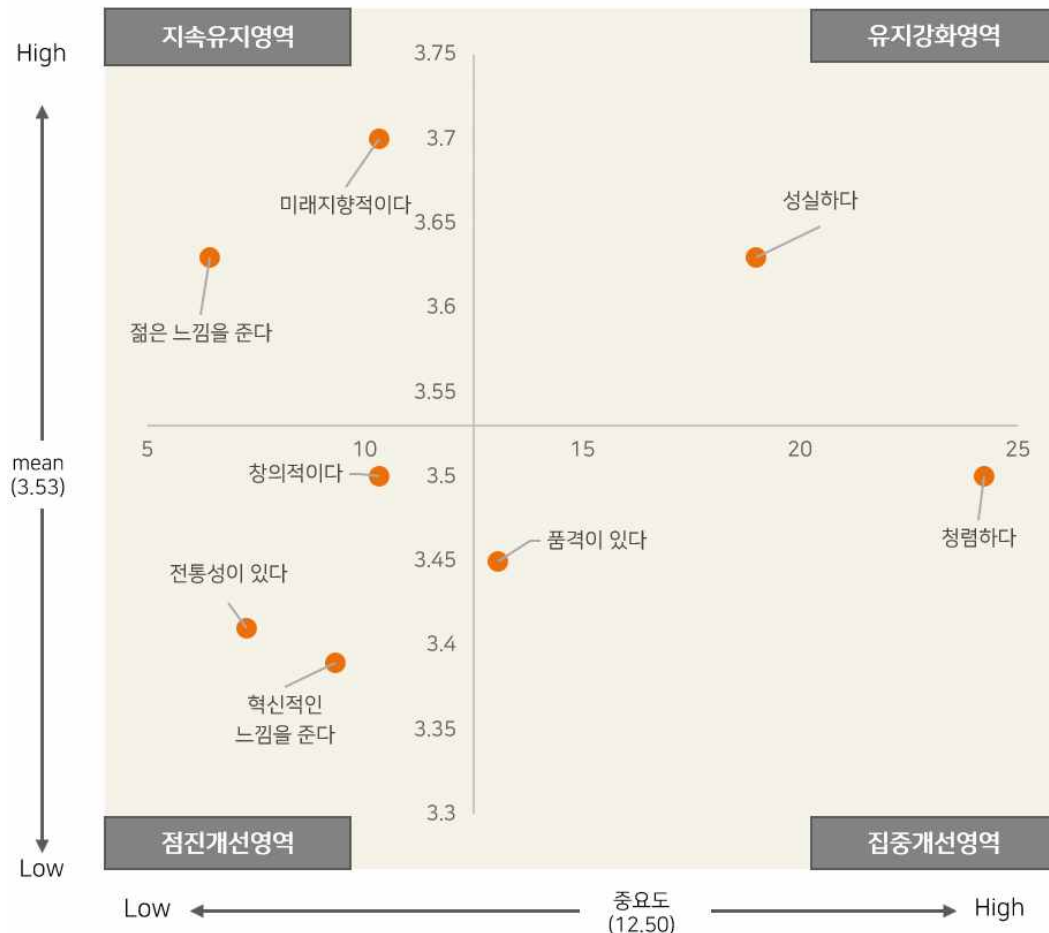
		집단 평균	평균 비교			GAP (C-A, B)	
			A.방문 방문의향자 (n=76)	B.비방문 방문의향자 (n=284)	C.비방문 의향자 (n=40)		
혁신적 이미지	D2-1. 국립어린이청소년도서관은 젊은 느낌을 준다.	3.63	3.43	3.67	3.72	C-A 0.291	
	D2-6. 국립어린이청소년도서관은 세련된 느낌을 준다.	3.38	3.28	3.40	3.35	C-B 0.056	
	D2-7. 국립어린이청소년도서관은 창의적이다.	3.50	3.39	3.52	3.52	C-A 0.074	
	D2-9. 국립어린이청소년도서관은 미래지향적이다.	3.70	3.64	3.72	3.62	C-B -0.055	
	D2-10. 국립어린이청소년도서관은 혁신적인 느낌을 준다.	3.39	3.26	3.40	3.50	C-A 0.13	
						C-B 0.004	
						C-A -0.02	
						C-B -0.097	
						C-A 0.237	
						C-B 0.095	

- 국립어린이청소년도서관 혁신성 이미지에 집단 간 평균값의 통계적 차이는 없음

11) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

3.10.7 국립어린이청소년도서관 기대 이미지 도출

<그림 31> 국립어린이청소년도서관 기대 이미지 도출 IPA 분석결과

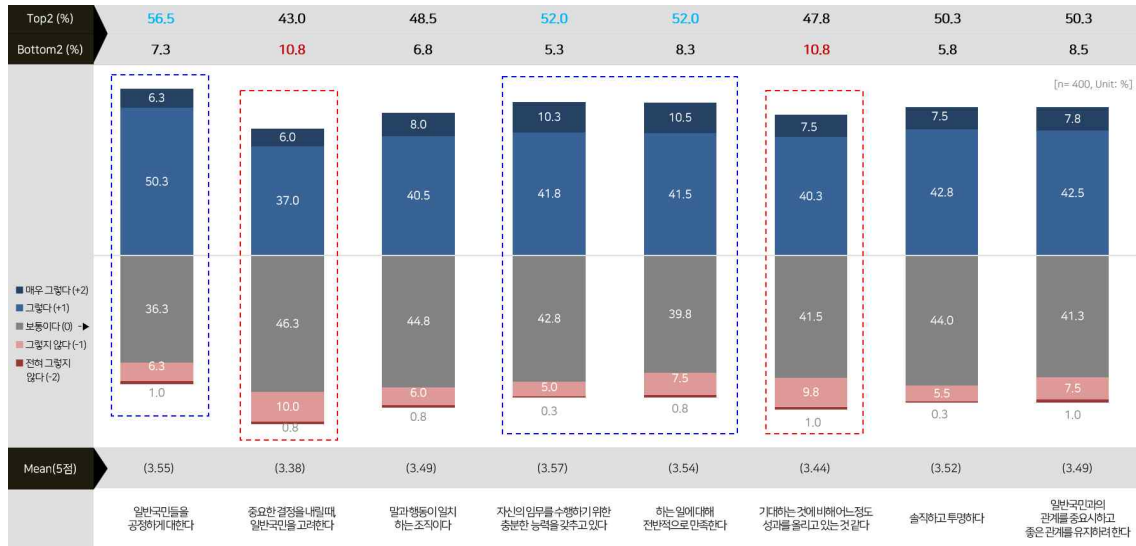


- 개선 이미지 전략으로는 집중 개선 영역으로 ‘품격’과 ‘청렴’으로 분석되었지만 해당 이미지를 확보하기 위한 커뮤니케이션 방안에 한계가 있으므로 지속 유지 강화 전략을 취하는 것이 합리적으로 보임
- 또한 ‘젊은 느낌’, ‘미래 지향적’ 인식을 더욱 강화해서 신뢰도를 높이는 것이 효과적이라고 판단되며 점진적으로는 젊고, 미래지향적인 이미지와 연계하여 창의적이면서 혁신적인 느낌을 강화해야 함

3.11 국립어린이청소년도서관 신뢰

3.11.1 국립어린이청소년도서관 신뢰 반응도

<그림 32> 국립어린이청소년도서관 신뢰 주요 반응도



- 국립어린이청소년도서관 신뢰 주요 반응도를 살펴보면 ‘자신의 임무를 수행하기 위한 충분한 능력을 갖추고 있다’(3.57), ‘일반 국민들을 공정하게 대한다’(3.55), ‘하는 일에 대해서 전반적으로 만족한다’(3.54)에 대한 동의도가 높게 나타남
- 다만, 10.8%가 ‘중요한 결정을 내릴 때, 일반 국민을 고려한다’(3.38) 및 ‘기대하는 것에 비해 어느 정도 성과를 올리고 있는 것 같다’(3.44)에 동의하지 않는 것으로 나타남
- 국립어린이청소년도서관에 대한 전반적인 신뢰 점수는 평균 약 78점으로 응답함

3.11.2 신뢰 관계와 관련된 학부모와 사서 집단 차이 분석

- 신뢰 문항 모두에서 학부모(A, B, C, D) 집단과 전체 사서(E) 집단의 평균값이 통계적으로 유의미함
- 전체 사서(E) 집단이 이용자보다 도서관에 대한 신뢰가 높게 형성되어 있음을 알 수 있음

<그림 33> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 비교분석¹²⁾ : 신뢰 관계

	집단 평균	평균 비교				GAP (E-A, B, C, D)
		■ A.미취학 학부모(n=100), ■ B.초등 학부모(n=100), ■ C.중등 학부모(n=100), ■ D.고등 학부모(n=100), ■ E.전체 사서(n=102)				
E1-1. 국립어린이청소년도서관은 일반국민들을 공평하게 대하고 있다.	3.65	3.48 3.49 3.52 3.69 4.04				E-A .559*** E-B .549*** E-C .519*** E-D .349*
E1-2. 국립어린이청소년도서관은 중요한 결정을 내릴 때 일반국민들을 고려한다고 생각한다.	3.47	3.38 3.22 3.42 3.48 3.82				E-A .444** E-B .604*** E-C .404* E-D 0.344
E1-3. 국립어린이청소년도서관은 말과 행동이 일치하는 조직이라고 생각한다.	3.58	3.49 3.44 3.44 3.59 3.95				E-A .461*** E-B .511*** E-C .511*** E-D .361*
E1-4. 국립어린이청소년도서관은 자신의 임무를 수행하기 위한 충분한 능력을 갖추고 있다.	3.67	3.55 3.48 3.61 3.53 4.08				E-A .528*** E-B .598*** E-C .468*** E-D .448***
E1-5. 나는 국립어린이청소년도서관이 하는 일에 대해서 전반적으로 만족한다.	3.63	3.61 3.43 3.51 3.59 4.00				E-A .390* E-B .570*** E-C .490*** E-D .410*
E1-6. 국립어린이청소년도서관이 하는 일은 내가 기대하는 것에 비해서 어느 정도 성과를 올리고 있다.	3.53	3.48 3.34 3.43 3.49 3.90				E-A .422** E-B .562*** E-C .472*** E-D .412*
E1-7. 국립어린이청소년도서관은 솔직하고 투명하다고 생각한다.	3.63	3.45 3.43 3.53 3.66 4.07				E-A .619*** E-B .639*** E-C .539*** E-D .409***
E1-8. 국립어린이청소년도서관은 일반 국민들과의 관계를 중요시하고 좋은 관계를 유지하고 있다.	3.59	3.56 3.36 3.43 3.59 3.99				E-A .430** E-B .630*** E-C .560*** E-D .400*

3.11.3 신뢰 관계와 관련된 방문의향별 집단 차이 분석

<그림 34> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 비교분석¹³⁾ : 신뢰 관계

	집단 평균	평균 비교			GAP (C-A, B)
		■ A.방문 방문의향자(n=76), ■ B.비방문 방문의향자(n=284), ■ C.비방문 의향자(n=40)			
E1-1. 국립어린이청소년도서관은 일반국민들을 공평하게 대하고 있다.	3.54	3.55 3.52 3.70			C-A 0.147 C-B 0.179
E1-2. 국립어린이청소년도서관은 중요한 결정을 내릴 때 일반국민들을 고려한다고 생각한다.	3.38	3.33 3.36 3.55			C-A 0.221 C-B 0.187
E1-3. 국립어린이청소년도서관은 말과 행동이 일치하는 조직이라고 생각한다.	3.49	3.47 3.38 3.51			C-A -0.099 C-B -0.136
E1-4. 국립어린이청소년도서관은 자신의 임무를 수행하기 위한 충분한 능력을 갖추고 있다.	3.57	3.61 3.56 3.52			C-A -0.08 C-B -0.038
E1-5. 나는 국립어린이청소년도서관이 하는 일에 대해서 전반적으로 만족한다.	3.54	3.47 3.55 3.55			C-A 0.076 C-B 0.001
E1-6. 국립어린이청소년도서관이 하는 일은 내가 기대하는 것에 비해서 어느 정도 성과를 올리고 있다.	3.44	3.34 3.46 3.42			C-A 0.083 C-B -0.036
E1-7. 국립어린이청소년도서관은 솔직하고 투명하다고 생각한다.	3.52	3.55 3.51 3.52			C-A -0.028 C-B 0.018
E1-8. 국립어린이청소년도서관은 일반 국민들과의 관계를 중요시하고 좋은 관계를 유지하고 있다.	3.48	3.53 3.49 3.40			C-A -0.126 C-B -0.086

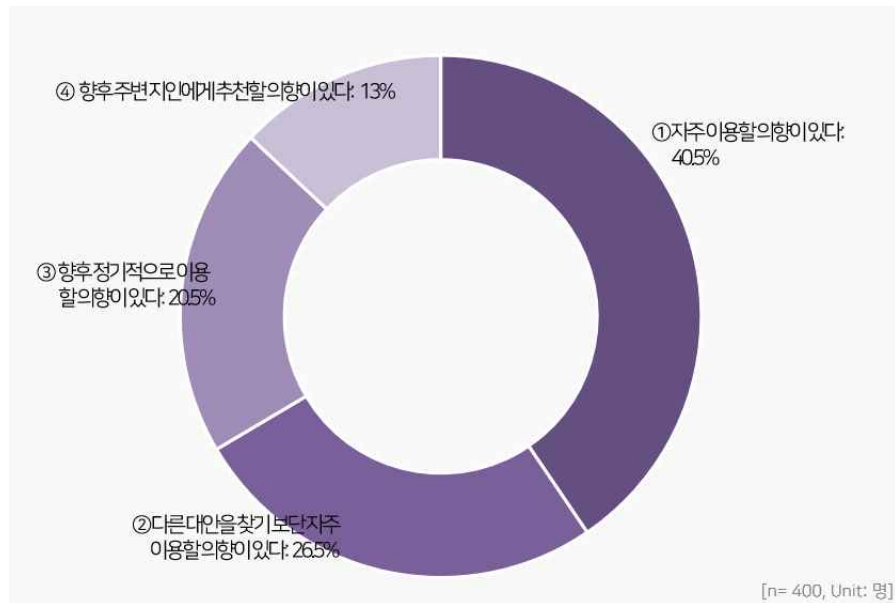
○ 국립어린이청소년도서관 신뢰 관계에서 집단 간 평균값 차이는 통계적으로 유의미하지 않음

12) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

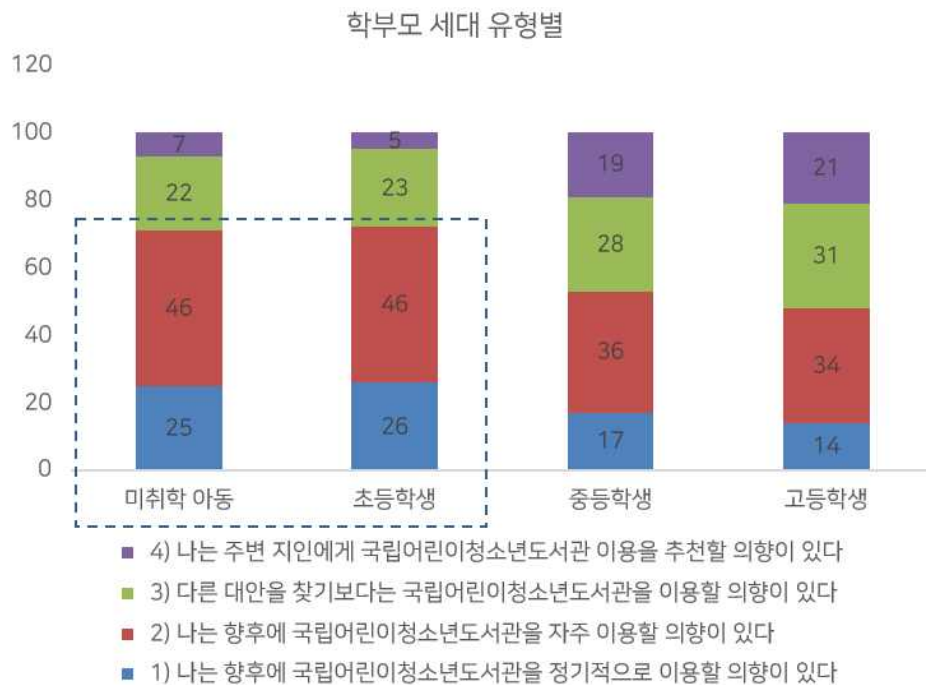
13) ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

3.11.4 국립어린이청소년도서관 방문의향

<그림 35> 앞으로 자녀와 함께 국립어린이청소년도서관을 방문할 의향이 있습니까?



<그림 36> 학부모 자녀 유형별 방문의향 교차분석



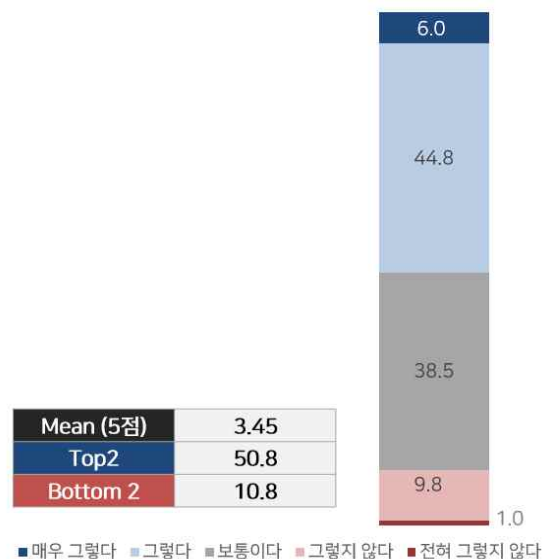
- <그림 35>를 참고로 자녀와 함께 국립어린이청소년도서관을 방문할 의향이 있는지에 대해 ‘자주 이용할 의향이 있다’(40.5%), ‘다른 대안을 찾기 보다는 자주 이용할 의향이 있다’(26%), ‘향후 정기적으로 이용할 의향이 있다’(20.5%), ‘향후 주변 지인에게 추천할 의향이 있다’(13.0%)로 나타남
- 또한, 응답자 87%가 향후 방문의향이 있다고 언급함
- <그림 36>을 보면 미취학 아동과 초등 학부모가 정기적 이용과 자주 이용 의향이 중등·고등학생 부모보다 높게 나타나는 것을 알 수 있음

3.12 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식

3.12.1 국립어린이청소년도서관 정보 습득 경로

- 국립어린이청소년도서관에 대한 정보에 관심 있는 정도를 살펴보면, ‘관심있다’는 응답자의 50.8% 정도임
- 국립어린이청소년도서관에 대한 정보 습득 경로는 ‘포털사이트’, ‘국립어린이청소년도서관 SNS’, ‘도서관 방문’, ‘홈페이지’, ‘주변사람’ 등 순으로 나타남
- 한편, 습득하는 정보유형을 살펴보면, ‘책에 대한 정보의 응답이 가장 많았으며 다음으로 ‘행사 정보’, ‘서비스 정보’, ‘국내외 도서관 정보’ 순으로 응답함

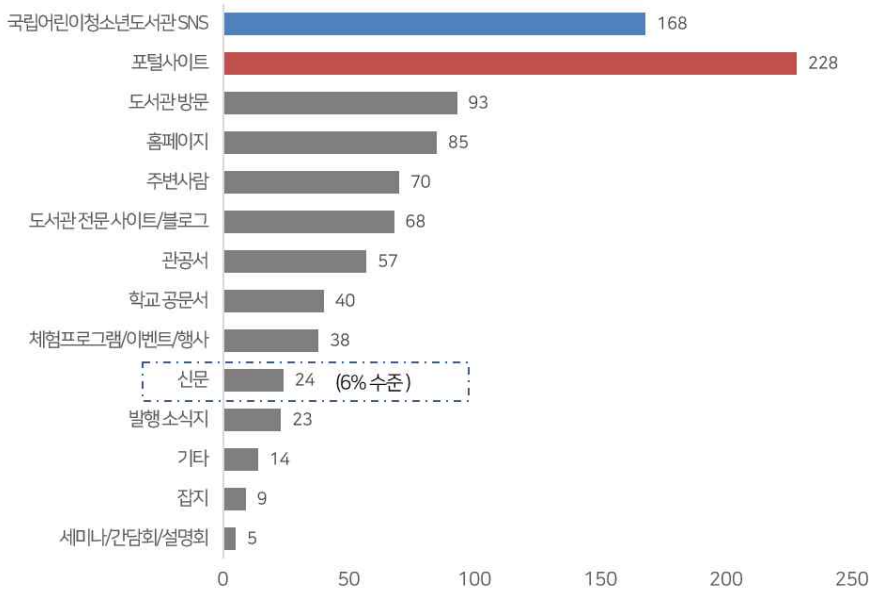
<그림 37> 국립어린이청소년도서관 정보에 관한 관심도



<그림 38> 국립어린이청소년도서관 정보습득 경로

국립어린이청소년도서관 관련 소식 및 정보 채널

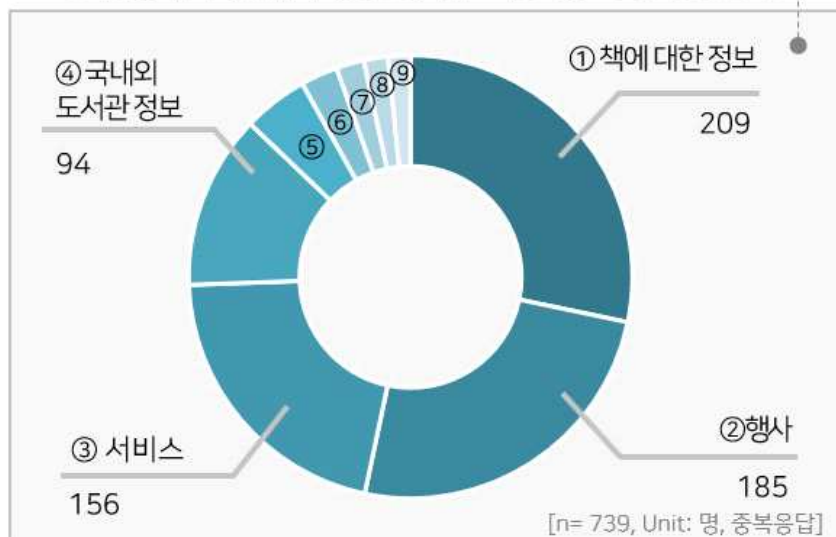
[n= 922, Unit: 명, 중복응답]



<그림 39> 국립어린이청소년도서관 채널을 통해 얻는 정보

- ⑤ 국립어린이청소년도서관 정책(8.8%)
- ⑥ 국립어린이청소년도서관 연구발표 (5.0%)
- ⑦ 국립어린이청소년도서관 인사 (3.8%)
- ⑧ 국립어린이청소년도서관 역사 (3.3%)
- ⑨ 기타 (3.0%)

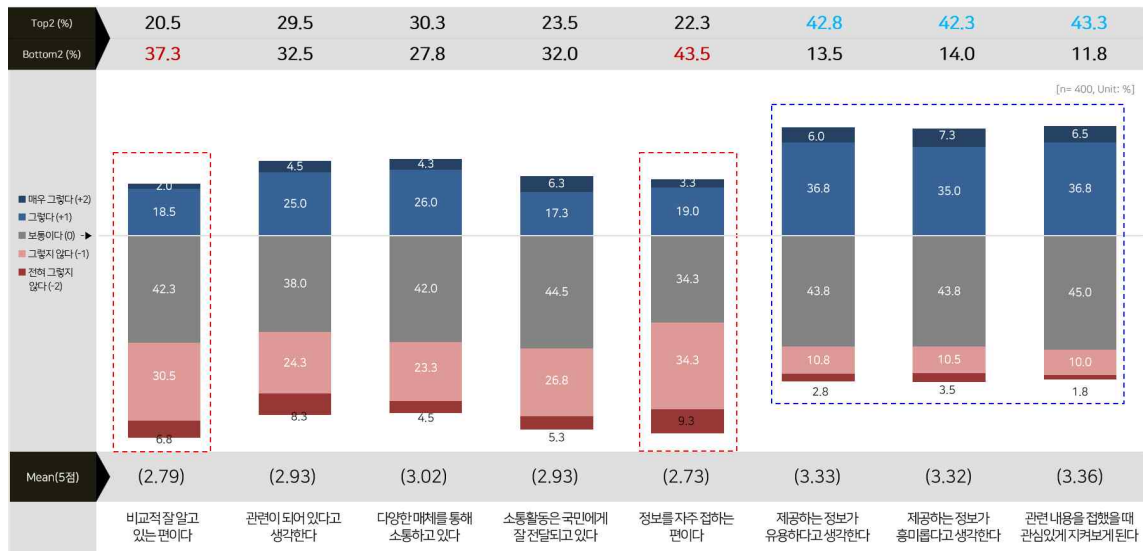
F3. 다음 중 귀하께서 위의 채널을 통해 주로 얻는 정보는 무엇입니까?



[n= 739, Unit: 명, 중복응답]

3.12.2 국립어린이청소년도서관 소통 현황

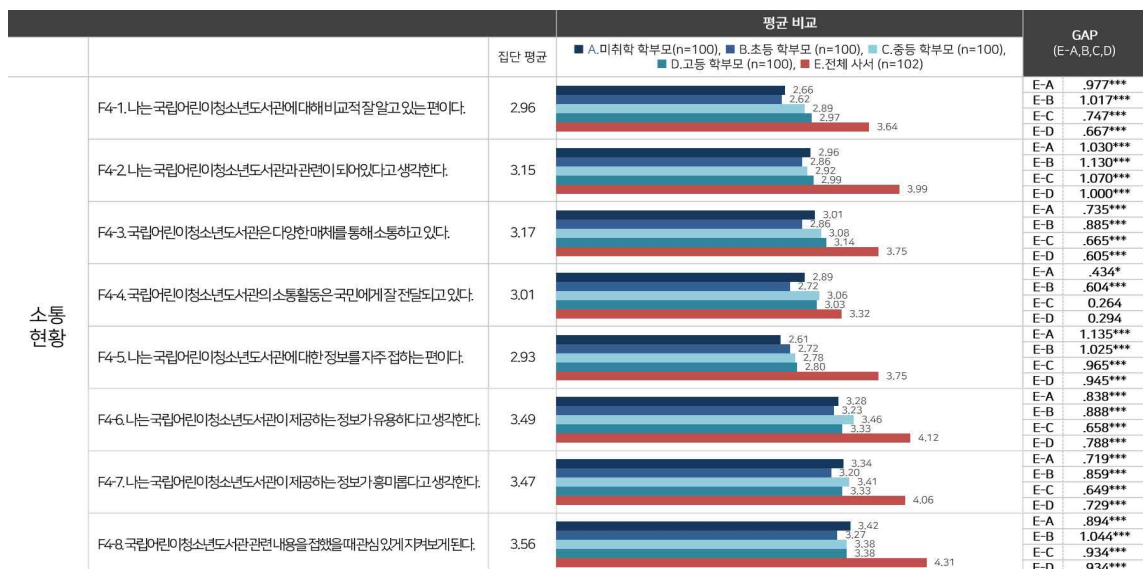
<그림 40> 국립어린이청소년도서관 소통 현황



- 소통 현황에 대한 평가는 5점 척도로 평균 3.05로 응답함
- 소통 평가 항목 중에서 '관련 내용을 접했을 때 관심있게 지켜본다'(3.36) 및 제공하는 정보가 유용하다고 생각한다'(3.33), '흥미롭다고 생각한다'(3.32)의 동의도는 높게 나타남
- 반면, '비교적 잘 알고 있는 편이다'(2.79), '관련이 되어 있다고 생각한다'(2.93)에 대한 동의도는 가장 낮았음

3.12.3 소통 현황에 대해 학부모와 사서 집단 차이 분석

<그림 41> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 차이 분석¹⁴⁾ : 소통 현황



14), ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

- 전체 사서(E) 집단이 학부모(A, B, C, D) 집단보다 도서관의 소통 현황에 대해 좋게 평가하고 있음
- ‘국립어린이청소년도서관 관련 내용을 접했을 때 관심 있게 지켜보게 된다’(4.31), ‘제공하는 정보가 유용하다고 생각 한다’(4.12) 순으로 동의도가 높게 나타남

3.12.4 소통 현황에 대한 방문의향별 집단 차이 분석

<그림 42> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 차이 분석¹⁵⁾ : 소통 현황

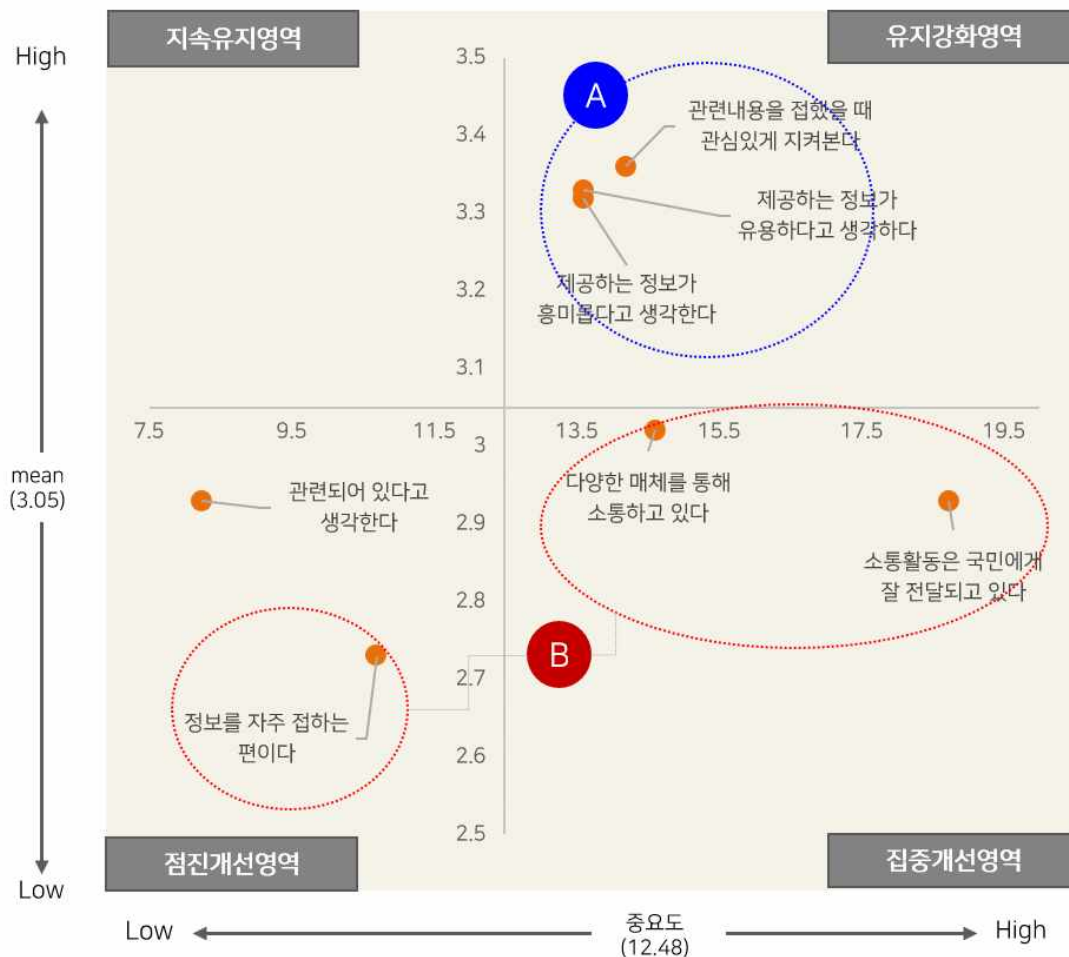
	집단 평균	평균 비교			GAP (C-A, B)	
		A.방문 방문의향자 (n=76),	B.비방문 방문의향자 (n=284),	C.비방문 의향자 (n=40)		
소통 현황	F4-1.나는국립어린이청소년도서관에대해비교적잘알고있는편이다.	2.78	3.30	2.65 2.72	C-A	-.578*
					C-B	0.07
	F4-2.나는국립어린이청소년도서관과관련이되어있다고생각한다.	2.93	3.29	2.89 2.52	C-A	-.764*
					C-B	-0.369
	F4-3.국립어린이청소년도서관은다양한매체를통해소통하고있다.	3.02	3.30	2.96 2.95	C-A	-0.353
					C-B	-0.008
	F4-4.국립어린이청소년도서관의소통활동은국민에게잘전달되고있다.	2.92	3.14	2.86 2.98	C-A	-0.17
					C-B	0.116
	F4-5.나는국립어린이청소년도서관에대한정보를자주접하는편이다.	2.73	3.21	2.63 2.50	C-A	-.711*
					C-B	-0.13
	F4-6.나는국립어린이청소년도서관이제공하는정보가유용하다고생각한다.	3.32	3.49	3.29 3.30	C-A	-0.187
					C-B	0.015
	F4-7.나는국립어린이청소년도서관이제공하는정보가흥미롭다고생각한다.	3.32	3.57	3.27 3.18	C-A	-0.391
					C-B	-0.1
	F4-8.국립어린이청소년도서관관련내용을접했을때관심있게지켜보게된다.	3.36	3.57	3.35 3.08	C-A	-.491*
					C-B	-0.274

- ‘국립어린이청소년도서관은 다양한 매체를 통해 소통하고 있다’, ‘국립어린이청소년도서관의 소통활동은 국민에게 잘 전달되고 있다’, ‘나는 국립어린이청소년도서관이 제공하는 정보가 유용하다고 생각한다’의 집단 차이가 없음
- 나머지 문항에서 비방문 의향자(C)와 비방문 방문의향자(B)의 평균값 차이가 통계적으로 유의미 ($p < .05$)

15), ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

3.12.5 국립어린이청소년도서관 소통 현황 개선 요인 분석

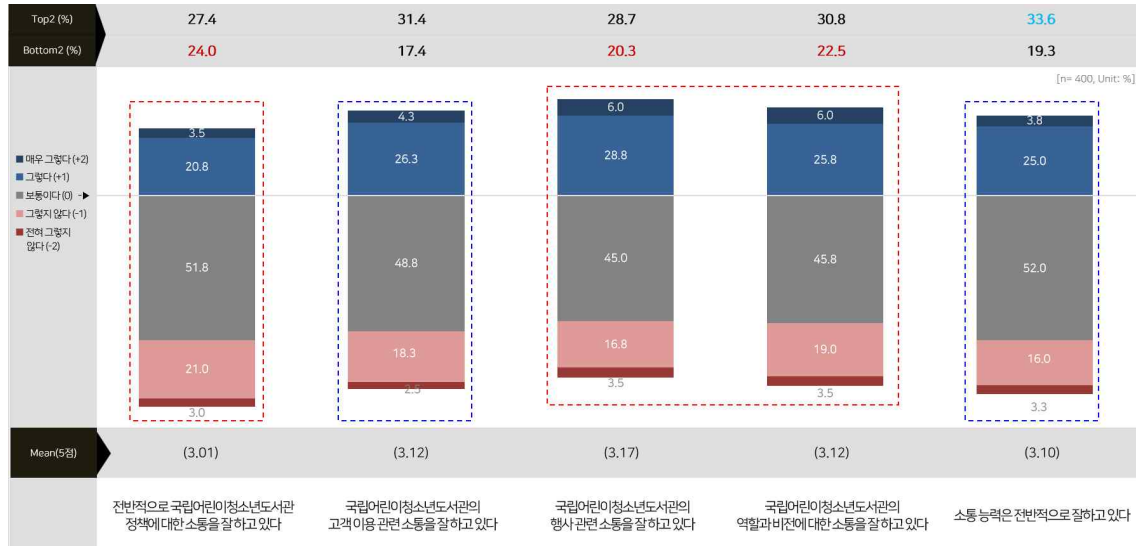
<그림 43> 국립어린이청소년도서관 소통 현황 IPA 분석결과



- '제공하는 정보가 흥미롭고, 유용하고, 관심 있게 지켜보지만' (A) '다양한 매체를 통해 소통하고 있다', '소통 활동은 국민에게 잘 전달되고 있다', '정보를 자주 접하는 편이다' (B) 등 홍보 활동이 미흡하다는 평가가 있었음
- 따라서 다양한 매체를 통한 정보 제공 및 소통 활동을 강화해야 함

3.12.6 국립어린이청소년도서관 소통 형태 평가

<그림 44> 국립어린이청소년도서관 소통 평가

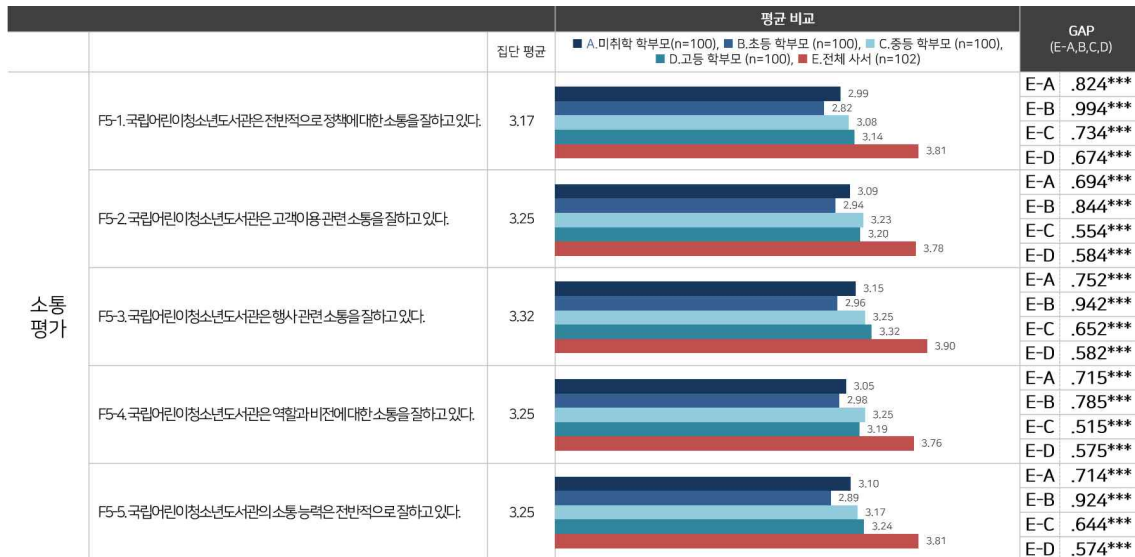


- 소통 형태에 대한 평가는 전반적으로 ‘보통이다’를 선택하면서 판단을 유보하는 경우가 많았음 (‘보통이다’ 전체 평균 = 48.68)
- ‘소통 능력은 전반적으로 잘 하고 있다’(3.10), ‘국립어린이청소년도서관의 고객 이용 관련 소통을 잘 하고 있다’(3.12) 순으로 동의도가 높게 나타남
- 반면, ‘전반적으로 국립어린이청소년도서관 정책에 대한 소통을 잘 하고 있다’(3.01), ‘국립어린이청소년도서관의 역할과 비전에 대한 소통을 잘 하고 있다’(3.12), ‘국립어린이청소년도서관의 행사 관련 소통을 잘하고 있다’(3.17) 순으로 동의도는 가장 낮게 나타남

3.12.7 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 차이 분석

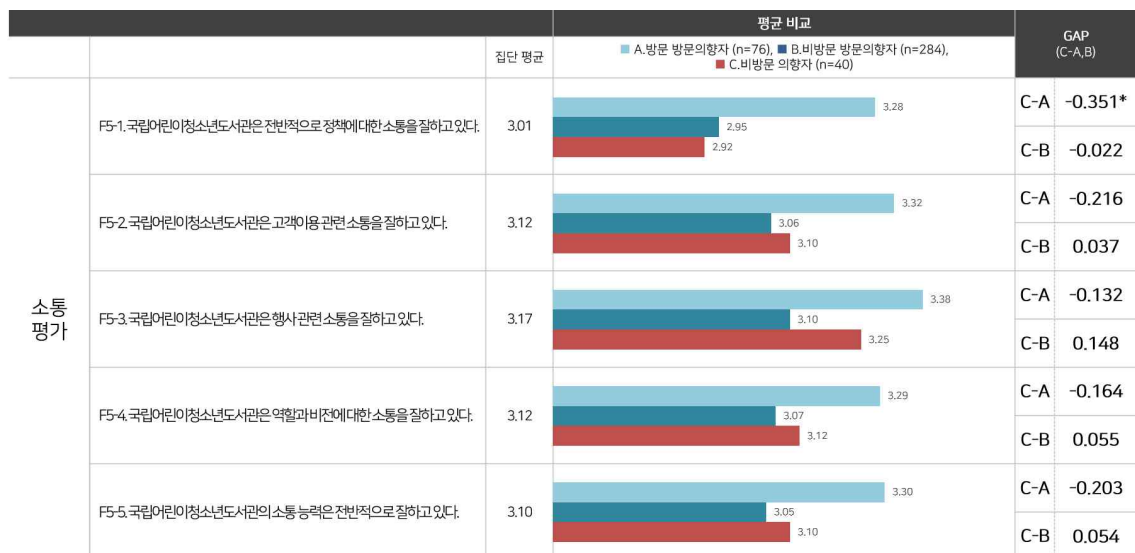
- 전반적으로 각각의 학부모(A, B, C, D) 집단과 전체 사서(E) 집단 간 사이의 소통 평가 평균값 차이가 통계적으로 유의미함 ($p < .001$)
- 소통 평가 문항별로 전체 사서(E) 집단의 평균값이 높게 나타남

<그림 45> 국립어린이청소년도서관 학부모와 사서 집단 차이 분석¹⁶⁾ : 소통 평가



3.12.8 소통 현황에 대한 방문의향별 집단 차이 분석

<그림 46> 국립어린이청소년도서관 방문의향별 집단 차이 분석¹⁷⁾ : 소통 평가



- 국립어린이청소년도서관은 전반적으로 정책에 대한 소통을 잘하고 있음
- 비방문 의향자(C)와 방문 방문의향자(A)의 평균값 차이가 통계적으로 유의미하게 나타남 ($p<.05$)

16), ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

17), ※ ANOVA (Analysis of Variance)를 통해 집단 간 차이 통계적 유의미성 검증함, 유의도 $p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} < .001$ 수준에서 검증

제 4 장 연구결론 및 제언

4.1 조사 결과

- 국립어린이청소년도서관이 강조해야 할 부분
 - ‘어린이·청소년을 위한 지역 공공, 학교 도서관의 독서문화진흥 사업 지원’의 역할을 지속해서 강조해야 할 필요가 있음
 - 국내외 도서관계 및 유관기관과 교류 및 협력 증진을 통한 ‘어린이·청소년 서비스 경쟁력을 강화’하는 정책과 ‘어린이·청소년 담당 사서의 역량을 강화’하는 역할을 하고 있다는 점을 강조해야 할 필요가 있음
- 국립어린이청소년도서관 인식 강화를 위한 정책 서비스 방향
 - ① ‘부모의 자녀 독서 지도 프로그램 및 부모 대상 독서강좌 제공 확대’, ‘인문, 문화예술 주제의 특화된 행사 프로그램’ 등을 우선적으로 강화해 학부모와 자녀가 함께 도서관을 이용할 수 있는 동기를 부여할 필요가 있음
 - ② ‘책 읽기 활용을 위한 독서문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급’이 필요하며, 점진적으로는 ‘자유 학년제 연계 프로그램’ 서비스는 더욱 정책적으로 강화하고 그에 대한 중요성 인식을 확대해야 함
 - ③ ‘모바일 서비스 콘텐츠’를 강화하고 모바일 검색 인터페이스를 이용자 친화적으로 개선해야 할 필요가 있음
 - ④ ‘지능정보기술 체험과 활용 공간 조성’하는 부분과 ‘가상·증강현실 기술 접목 콘텐츠 개발’ 등을 집중적으로 개선해야 함
- 국립어린이청소년도서관 개선 이미지 및 이용 활성화 방향
 - ① 미래지향적 이미지를 유지하면서 창의적이고 혁신적인 느낌을 확보해 신뢰를 높여야 함
 - ② 방문의향은 높게 형성되어 있지만, 실제로 방문 행동으로 전환할 수 있는 동기부여가 부족한 상황임
 - ③ 국립어린이청소년도서관의 서비스와 활동에 대한 정보량을 증가시키고 다양한 채널을 통한 소통이 필요함
 - ④ 학부모라는 명확한 타깃을 고려한 SNS 마케팅 전략을 통해 정보의 확산을 극대화할 필요가 있음
 - ⑤ 이용자(학부모)의 의견을 수렴하는 장치를 마련하여 소통에 대한 인식과 신뢰를 강화해야 함

4.2 조사 결과: 교사 및 사서 기대 요구

- 교사 및 사서가 기대하는 서비스 내용에 대한 의견은 다음과 같다.
 - 교육제도 하에 보호를 받고 있는 어린이·청소년 외 학교 밖 또는 문화 소외계층 및 지역을 위한 지원 사업 요구가 가장 많이 언급됨
 - 지역 공공도서관에 사업 할당 시, 지역 어린이도서관의 역할과 상황을 고려한 세심한 배려가 필요하다고 요구함
 - 사서 교육이 부족하다는 인식이 전반적으로 다수 형성되었으며, 사서 교육 확대 및 사서 교사의 직무연수를 인정해주는 연수를 확대해달라고 요구함
- 따라서 교사 및 사서가 기대하고 요구하는 서비스 내용은 다음과 같다.
 - ① 학교 밖 또는 문화소외계층에 있는 어린이·청소년을 위한 지역별 지원 프로그램 개발 요구
 - 학교 밖에 있는 학생(아이들)을 지원하는 사업 서비스
 - 문화소외계층이 많은 지역 중심으로 도서 사업 추구
 - 마을공동체 및 지역사회가 함께하는 학부모 독서전문가 양성 프로그램
 - 저소득층 아이들에게 직접 찾아가 독서를 지원하는 프로그램
 - ② 지역별 특색 및 상황에 맞는 프로그램 지원 및 할당이 필요함
 - 지역 공공 도서관에 사업을 할당(지시)하는 것이 아니라 지역 공공도서관 어린이자료실에 대한 역할과 현재 상황(전문인력, 공간부족)을 파악한 후에 지원하는 것이 필요하다고 언급함
 - 정형화된 프로그램 보급도 좋지만, 지역의 도서관들이 어린이·청소년 서비스의 필요성과 특색에 대해 진지하고 자유롭게 고민해 볼 수 있도록 콘텐츠 개발을 독려하는 기회가 제공되어야 한다고 언급함
 - ③ 사서 교육 확대 및 사서 교사의 직무 연수 인정 연수 확대 요구
 - 사서 교사를 위한 직무연수를 인정해주라고 언급함. 현재는 사서에게만 혜택이 있으며 학교도서관 사서 교사들도 직무연수가 인정되도록 특수 기관 직무연수를 신청해달라고 언급
 - 지역 사서 전문 교육을 확대해주며 문화 콘텐츠 이해를 돕기 위한 사전 교육이 필요하다고 언급

4.3 홍보 현황과 고려사항 도출

○ 국립어린이청소년도서관 홍보 현황 분석은 다음과 같다

- ① 신문, 사진 자료 중심 기존 미디어 중심의 홍보 활동 전개
 - 학부모 타겟에게 메시지 전달 미흡함
 - 언론 보도 가사는 포털을 통해서 접하고 검색을 통해 나온 콘텐츠를 통해 정보를 얻음
- ② SNS 채널 영향력 낮음
 - 페이스북 2,400여명 수준, 유튜브 구독자 50명 미만
 - 따라서 콘텐츠를 기획 및 구성하는 방식을 변화해야할 필요성이 보임
- ③ 디지털/소셜 콘텐츠 구성 현황은 다음과 같음
 - 행사 진행 내용을 보도자료 형식으로 텍스트를 구성함
 - 행사 고지나 진행 후 내용 링크를 공유함
 - 각 채널 이용자의 참여 유도 활동이 거의 없음
 - KTV 국민 기자, 대학생 블로그 기자단을 활용한 콘텐츠는 잠재 이용자에게 제대로 소구하는 형식의 콘텐츠가 아님
- ④ 타겟 오디언스에 적합한 홍보가 필요함
 - 예를 들어, 육아방송을 통한 세계일보 등 무료신문게재, KTV 등 연계 홍보를 통해 적합한 홍보가 필요함
 - 학부모를 포함한 초·중·고생의 주 이용 정보채널을 고려하여 협업 홍보 개선이 필요함

○ 향후 홍보 고려사항은 다음과 같다

① 국립어린이청소년도서관 홍보 인프라 강화가 필요함

- 미디어 변화 환경을 고려하여 보유 미디어(Owned Media) 영향력을 강화하고 홍보 콘텐츠 기획 및 개발 역량을 높일 수 있도록 홍보 조직 기능의 변화가 필요함

② 도서관의 대표적인 프로그램 인지 강화가 필요함

- 홍보에 투입될 예산은 한정적이기 때문에 모든 서비스를 알리는 것보다는 타깃 오디언스를 고려해 집중할 정책 서비스 프로그램을 선정하여 집중적으로 홍보해야 함
- 또한, “서울지역 거주 미취학 및 초등 학부모는 자녀를 데리고 꼭 한번 해당 프로그램을 참여한다”라는 인식을 형성시켜야 함

③ 이용자들의 관심을 집중시킬만한 캠페인 기획과 콘텐츠를 증폭시켜야 함

- 도서관의 이용 서비스 프로그램과 관련해 정보 콘텐츠를 더욱 확대하여 노출도를 높여야 함
- 이용자들의 관심과 주의를 집중시키기 위해 참여하는 캠페인이 필요함

4.4 타깃 오디언스 설정: 이용자 집단 분류

- 방문 경험과 방문의향 응답 형태에 따라 응답 집단을 5개의 집단으로 구분할 수 있음
- 상기 구분된 이용자 집단과 교사 및 사서 집단 간의 비교를 통해 차이점을 파악하도록 함
- 또한, 이용자 활성화를 위한 홍보 방안의 타깃 오디언스를 선정하는데 기본 기준으로 활용함

<표 6> 국립어린이청소년도서관 이용자 집단 구분

방문의향별 집단	N
비 방문의향 집단	전체 중 40명
미 취학 및 초등 학부모 비 방문자 + 방문의향	전체 중 159명
미취학 및 초등 학부모 방문자 + 방문의향	전체 중 34명
중고등 학부모 비방문자 + 방문의향	전체 중 125명
중고등 학부모 방문자 + 방문의향	전체 중 42명

<그림 47> 국립어린이청소년도서관 학부모세대유형 데이터

			학부모세대유형				Total
			미취학 아동	초등학생	중등학생	고등학생	
Q4. 귀하/께서는 국립어린이청소년도서관 에 방문해 본 적이 있습니까?	1) 방문한 적이 없으며 앞으로도 방문의향은 없다.	Count % within 학부모세대유형 % of Total	0 .0% .0%	3 3.0% .8%	9 9.0% 2.2%	13 13.0% 3.2%	25 6.2% 6.2%
	2) 방문한 적은 없으나 앞으로 방문 의향은 있다.	Count % within 학부모세대유형 % of Total	82 82.0% 20.5%	77 77.0% 19.2%	60 60.0% 15.0%	65 65.0% 16.2%	284 71.0% 71.0%
	3) 방문한 적이 있지만 앞으로 방문할 의향은 없다.	Count % within 학부모세대유형 % of Total	3 3.0% .8%	1 1.0% .2%	5 5.0% 1.2%	6 6.0% 1.5%	15 3.8% 3.8%
	4) 방문한 적이 있으며 앞으로도 방문할 의향은 있다.	Count % within 학부모세대유형 % of Total	15 15.0% 3.8%	19 19.0% 4.8%	26 26.0% 6.5%	16 16.0% 4.0%	76 19.0% 19.0%
	Total	Count % within 학부모세대유형 % of Total	100 100.0% 25.0%	100 100.0% 25.0%	100 100.0% 25.0%	100 100.0% 25.0%	400 100.0% 100.0%

4.5 타깃 오디언스 설정: 미취학 및 초등 저학년 학부모 대상 홍보 집중

- 홍보마케팅을 진행할 때, 동일한 자원을 투입한다는 조건에서 확실한 타깃을 설정하는 것은 효율적 관점에서 매우 중요함
- 5개 집단 간의 응답을 비교해 볼 때, 1차 타깃 오디언스는 ‘미취학 및 초등 학부모’ 중 비방문자이면서 방문의향이 있는 사람임
- 미취학 및 초등 저학년 학부모에 대해 도서관 정보 전달이 집중적으로 이루어져야 함
- 미취학 및 초등 저학년 자녀를 둔 학부모가 1차 타깃인 이유는 다음과 같다
 - ① 소통평가에서 해당 집단이 중·고등 학부모 방문자 방문의향자 보다 도서관의 소통이 잘 안된다고 생각하고 있음 (통계적으로 유의미함)
 - ② 해당 집단은 정기적으로 방문하고 자주 이용하겠다는 정도가 높은 반면, 중·고등 학부모 비방문자이면서 방문의향이 있다는 집단은 상대적으로 타인에게 추천한다는 응답이 높음
 - ③ 자녀가 어릴수록 방문의향을 적극적으로 표현하고 있으며 고학년일수록 방문의향보다는 타인에게 추천하려는 경향으로 나타남
 - ④ 미취학 및 저학년 학부모의 도서관 경험이 지속해서 방문 및 재방문으로 연결될 수 있는 가능성이 높음

<그림 48> 소통 현황 평가에 대한 응답자 집단 간 차이 분석

Scheffe			
	N	Subset for alpha = 0.05	
학부모방문의향8		1	2
미취학초등학부모 비방문자방문의향	159	2.86	
비방문의향	40	2.92	2.92
중고등학부모 비방문자 방문의향	125	3.06	3.06
미취학초등학부모 방문자 방문의향	34	3.12	3.12
중고등학부모 방문자 방문의향	42		3.40
Sig.		.611	.053

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

- 위 그림은 국립어린이청소년도서관 소통현황 평가에서“국립어린이청소년도서관은 전반적으로 정책에 대한 소통을 잘하고 있다”에 대한 설문문항 응답 시 비방문의향집단, 미취학 및 초등학부모 비방문자 방문의향집단, 미취학 및 초등학부모 방문자 방문의향집단, 중고등학부모 비방문자 방문의향집단, 중고등학부모 방문자 방문의향집단 중 집단 간 차이를 나타냄
- 국립어린이청소년도서관의 전반적인 소통 현황에 대한 집단 간 차이에서 집단 간의 평균값 차이가 있음을 확인할 수 있고, 특히, 미취학 및 초등 학부모 비방문자 방문의향집단과 중고등학부모 방문자 방문의향집단의 평균값은 통계적으로 유의미한 차이가 나고 있다는 것을 확인할 수 있음
- 이 결과는 미취학 및 초등학부모 비방문자 방문의향집단이 국립어린이청소년도서관의 소통에 관해 인지가 낮은 집단이지만 향후 방문 의향성이 크므로 주요한 타겟 오디언스 집단으로 고려하여 소통활동을 펼쳐야 함을 함의

4.6 홍보전략과 실행 방안

○ 이용자 활성화를 위한 홍보전략 및 주요 내용은 다음과 같다.

- ① 조사결과를 고려하여 홍보에 집중할 프로그램을 선정
 - 어린이 독서문화 진흥 사업을 지원하는 역할을 강조해야 함
 - ‘문화 소외계층, 학교에 다니지 않는 학생들을 위한 독서 지원’ 사업 확대를 강조해야 하며 이는 사서 설문 조사 응답 결과를 피드백한 결과임
 - ‘이야기가 있는 코딩’, ‘책 읽어주세요’ 프로그램을 집중적으로 홍보해야 하며 대표 프로그램으로 인식을 형성해야 함
- ② 국립어린이청소년도서관의 프로그램 정보 콘텐츠를 증가
 - 독자(오디언스)를 확보한 콘텐츠 크리에이티브를 참여시켜야 함.
예를들어, 북튜버(책을 소개하는 유튜버) 참여 유도 형태
 - 키즈 유튜브 채널과 연계하여 도서관 내부에서 방송 중계를 연결하는 프로그램을 형성하고 메이커 스페이스 프로그램을 활용함
 - 네이버 주제판에 어린이 타깃 콘텐츠를 공급하되, 일부 네이버 주제판은 네이버와 언론사간의 합작 법인으로 운영되고 있음
- ③ 입소문이 될 수 있는 시민 참여 기획 캠페인 기획
 - ‘책 읽어주세요’프로그램 대상으로 시민참여 홍보 캠페인을 실시함
 - “당신의 목소리가 필요합니다” 시민 내레이터를 모집하고 영상 및 음성 콘텐츠를 제작함
 - 강남구와 서초구가 협업하여 ‘자녀 독서 습관 키우기’주간 캠페인을 실시함.
이는, 거리 퀴즈 이벤트, 팸플릿, USB 책 읽기 콘텐츠 제공, 주요 거리 광고 진행 등이 포함됨
- ④ 타깃 오디언스 관심 유도를 위한 프로그램 기획
 - ‘부모와 함께 참여하는 프로그램’을 기획함
 - 지능 정보기술 체험과 활용공간조성, 가상·증강현실 기술을 접목하여 콘텐츠를 개발 및 기획 실행함
 - 해당 프로그램을 홍보함

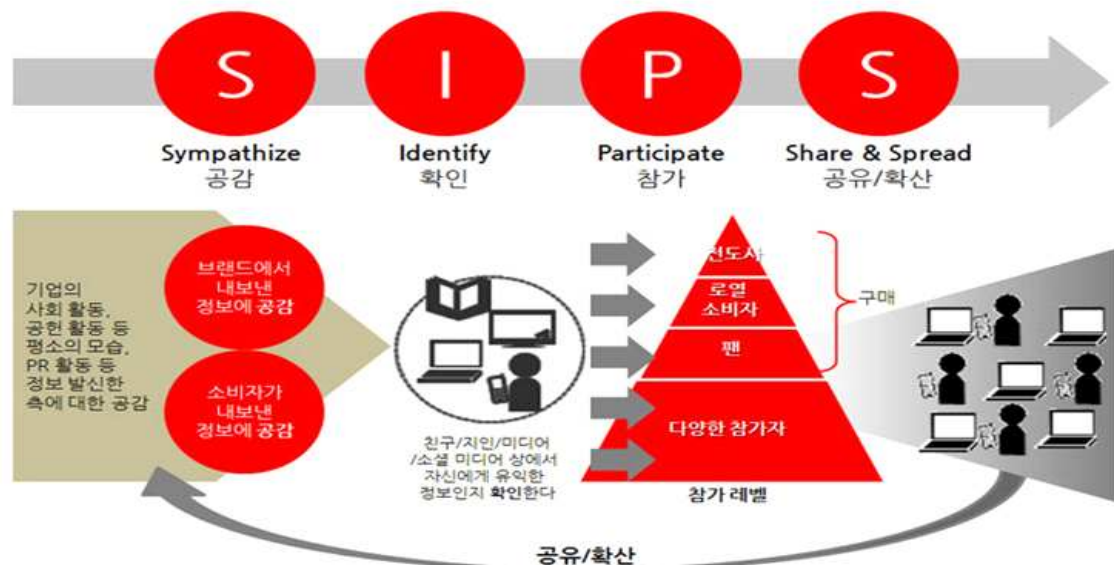
○ 홍보 인프라 강화 구축은 다음과 같다.

- 국립어린이청소년도서관의 보유 미디어(Owned Media) 영향력을 강화함.
이는, 홈페이지, 모바일 개편(진행중), 소셜미디어 운영 방식의 변화가 필요함
- 국립어린이청소년도서관 콘텐츠 기획 및 개발 역량을 강화시킴. 이는, 홍보 조직 기능을 단계적으로 강화하는 검토가 필요함

4.7 국립어린이청소년도서관 홍보마케팅의 효과를 위해 검토할 사항

- 디지털 시대에 따라 소비자 구매 행동 모델에도 변화가 있음
- ‘인지’가 아니라 먼저 타깃 오디언스의 ‘공감’을 이끄는 것이 우선적으로 고려되어야 함
- 또한 전체 다수를 대상으로 홍보를 집중하는 것이 아니라 전도사, 로열 소비자를 타겟팅하여 그에 부합하는 작은 이벤트 또는 관여된 콘텐츠를 개발하여 유통하는 구조로 가야 함

<그림 49> 소비자구매행동 모델

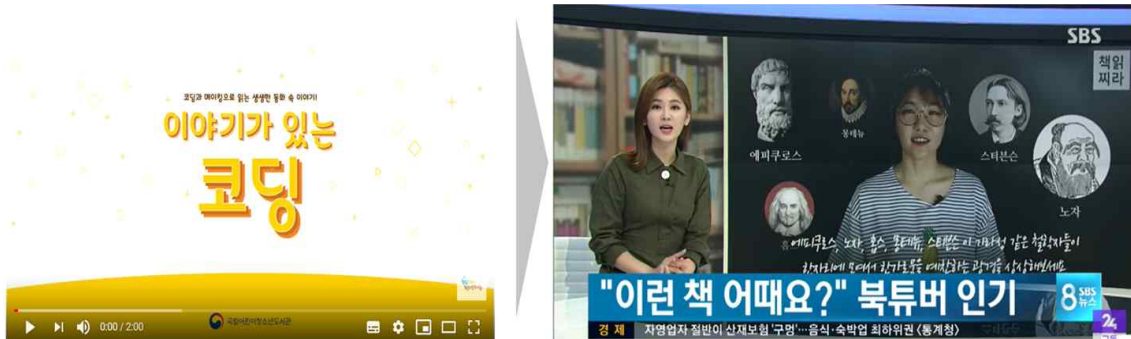


4.8 실행 프로그램 기획

4.8.1 북튜버가 본 ‘이야기 있는 코딩’ 콘텐츠 마케팅

- ‘이야기 있는 코딩’ 프로그램은 초등 자녀를 둔 학부모의 관심이 높기에 해당 서비스 정보 콘텐츠를 다양하게 생산하여 유통해야 함
- 현재 홍보 영상이 개발되어 있지만, 제삼자의 시각에서 해당 프로그램을 다양하게 취재하고 설명하는 콘텐츠를 개발하여 진행해야 함
- 북튜버 협업을 통해서 전국 도서관에 보급되어 있는 인기 있는 서비스라는 점을 부각하여 참여 어린이들의 반응을 콘텐츠로 담아 홍보에 집중함

<그림 50> 홍보 영상을 북튜버와 협업으로 진행



- 위 그림과 같이 홍보 영상 콘텐츠의 확산에는 한계가 있으므로 제삼자의 시각에서 다양한 정보의 콘텐츠를 기획할 필요가 있으며 북튜버 참여를 통하여 홍보 콘텐츠를 다양하게 생산하는 것에 집중을 해야 함
 - 이는 페이스북 게시물 광고를 타겟 오디언스에게 집중하여 전략적으로 집행함
 - 해당 콘텐츠는 학교 교사 및 사서들에게 공유하여 바이럴 마케팅을 유도함
 - 전국 도서관에 보급되어 성과가 있다는 보도자료 스토리 개발 배포가 기대됨

4.8.2 “저희에게도 책 읽어주세요” 프로그램 실행

- Kt가 5G 서비스 홍보를 위해 비무장 지대 등 문화 소외 지역의 어린이에게 코딩 교육을 진행함
- 도서관에서도 문화 소외지역의 어린이를 찾아가서 ‘책 읽어주세요’ 프로그램을 실행함
- kt 5G 기술을 연결하여 구연동화 읽기 콘텐츠, 디지털 콘텐츠를 바탕으로 책을 읽어주는 협업 프로그램 기획 진행 가능성이 기대됨
- 도서 지역까지 확대하여 도서 지역 방문 시 영상 콘텐츠화 하여 홍보 진행함

<그림 51> ‘책 읽어주세요’ 콘텐츠화 홍보 진행 캠페인



4.8.3 “자녀 독서 습관 만들기(자독습)” 주간 캠페인

- 도서관의 위치에 대한 부정적 인식을 상쇄하고 강남 지역 사무직으로 근무하는 학부모들을 대상으로 도서관의 정책과 서비스 홍보를 집중함
- 서초구와 강남구가 협업하여 테헤란로 일대 거리 이정표 광고 및 로드쇼를 진행 함
- 홈페이지 개편과 맞물려 지역 마케팅을 통해 홈페이지의 방문율을 높이고 홍보로 연결시킴
- 뉴스레터 및 도서관 서비스 팸플릿 제공을 위한 이메일 주소 확보 (개인정보 동의와 함께)를 통해 홍보 타겟 리스트를 수집함

<그림 52> 자녀독서습관 만들기 주간 캠페인



- 강남역 - 역삼역 일대를 ‘자녀 독서 습관 만들기’ 주간 캠페인을 진행 하여 다양한 거리 프로모션 및 참여 이벤트를 진행함



- 자녀 독서습관에 관심을 가져야 한다는 메시지 풍선을 통해 관심을 집중시킴

4.8.4 “당신의 목소리가 필요합니다” 참여형 캠페인

- 시민참여를 통한 바이럴(입소문) 캠페인으로 ‘책 읽어주세요’ 온라인·모바일 콘텐츠 제작에 시민 내레이터를 모집함
- 서울지역 대상으로 진행, 참여율과 콘텐츠 반응을 보면서 주요 지역 시민참여를 유도 시킴
- 커뮤니케이션북스 출판사 오디오북과 협업을 통해 출판 및 모바일 콘텐츠로 제공함

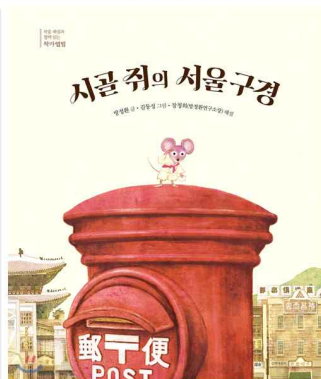
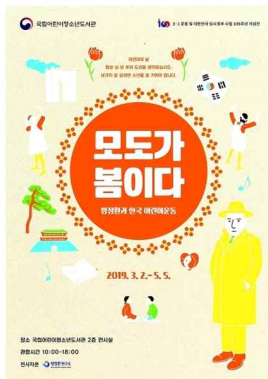
<그림 53> 참여형 캠페인



4.8.5 “부모와 함께 프로그램” 기획 아이디어 캠페인

- 조사 결과, ‘학부모와 자녀가 함께 도서관을 이용할 수 있는 동기부여가 필요하다’ 및 ‘인문, 문화예술 주제 특화 행사 프로그램’이 우선적으로 강화해야 함
- 또한, 학부모 조사 중, 방문의향 설문을 살펴보니 ‘방문의향은 높으나, 실제 방문 행동으로 전환할 수 있는 동기부여가 부족’하다는 의견이 존재함
- 따라서, ‘도서에 나온 특정 인물 또는 해당 인물과 관련된 장소를 직접 찾아가는 문화 나들이’ 프로그램을 진행함. 이는 도서관 내부에서 외부로 진행되는 활동 (Activity) 프로그램 기획을 고려해야 함
- 도서에 나온 인물을 소개하면서 자연스럽게 책에 대한 관심을 끌게 되고, 부모와 아이가 함께 시간을 보내며 부모, 자녀의 만족도 향상을 유도함

<그림 54> 부모와 함께하는 프로그램 캠페인



- 지난 3월, 진행한 ‘모도가 봄이다’ 방정환과 한국 어린이 운동을 국립어린이도서관 내부 전시로 끝내는 것이 아니라,
- 방정환 선생님의 ‘시골 쥐의 서울구경’ 도서를 활용하여 책의 시골 쥐처럼 서울을 구경하고 서울 곳곳에 숨어 있는 방정환 선생님의 발자취를 찾아 부모와 자녀가 함께 떠나는 기획



4.8.6 지능정보기술 체험과 활용공간조성을 위한 “AR 영어 북카페” 공간 기획 캠페인

- 현재 대치동 등 일부 지역에서 AR 영어 학습 프로그램을 이용한 AR 영어 북카페가 인기를 끌고 있음
 - 이러한 북카페 영어 학습 프로그램 중 리딩 레벨진단 프로그램을 사용하여 리딩 레벨을 진단하고 책을 읽은 뒤 도서 내용의 이해력을 평가하는 독서 퀴즈를 제공하고 수준 높은 음성 녹음이 함께 제공되며 자신의 리딩 레벨과 관심사에 따른 추천도서가 제공됨
- AR 영어 북카페는 특정 지역에 한정되어 있으므로 다수의 어린이와 학부모가 참여하기 어려운 상황임
 - 따라서, 공공성 확보 차원에서 국립어린이청소년도서관이 해당 서비스를 제공하여 이용 동기 자극 및 방문객 증대를 유도시킴

〈그림 55〉 부모와 함께하는 프로그램 캠페인



① AR 영어 북카페는 아이의 적성, 흥미, 재능 등을 진단하고 이에 맞는 분야의 책을 AI기능을 통해서 추천함

② 직업에 대한 흥미와 호기심을 제공하고 진로 관련 체험을 AR기기를 활용하여 체험할 수 있도록 함

③ 아이가 ①② 역할을 착실히 수행했을 경우 상품을 제공하는 형식임

4.8.7 도서관 공간 활용을 통한 홍보 아이템 개발

- 국립어린이청소년도서관에 방문하고 프로그램에 참여한 이용자들이 자발적으로 공간 기록을 남길 수 있는 홍보 아이템을 마련할 필요가 있음
 - 현재 국립어린이청소년도서관에 존재하는 포토 스팟은 입구쪽 천사 날개 외에 특별한 장소가 부족한 상황임
 - 따라서 도서 캐릭터를 활용 또는 시즈널 테마를 정해서 인스타그램으로 인증할 수 있는 스팟을 제공해 부모로 하여금 개인 SNS에 자녀와 함께 찍은 사진을 올리는 동기부여를 제공함
 - 국립어린이청소년도서관이 ‘도서관’에 한정되는 것이 아닌 ‘서울에 아이와 함께 갈 만한 문화 공간(복합문화공간)’ 인식을 부여함
- 예를 들어, 도서관 옆에 있는 작은 공원을 활용해 아웃도어 이벤트나 작은 프리마켓 등을 기획해 복합문화공간으로서 역할과 기능을 강화함

<그림 56> 도서관 공간 활용 아이템 개발 참고 이미지



4.9 홍보 인프라 강화

4.9.1 도서관의 소셜미디어 문제점 진단

- 행사 진행 내용을 보도자료 형식으로 텍스트 구성하고 행사 고지나 진행 후 현장 이미지 및 단순 링크를 공유하거나 각 채널 이용자의 참여 유도 활동이 거의 없음
- 또한, KTV 국민 기자, 대학생 블로그 기자단을 활용한 콘텐츠는 잠재 이용자에게 제대로 소구하는 형식의 콘텐츠가 아님
 - 따라서 기자단 활용 시 콘텐츠 워크숍 등 교육이 필요함
- 페이스북, 인스타그램의 경우 채널 특성을 고려한 콘텐츠 기획이 아닌 미러링 형태로 운영되고 있으며 일부 인스타그램은 단독 콘텐츠가 존재함

<그림 57> 콘텐츠 주목도 및 흥미도 저하, 이용 참여유도(Call to action) 부재

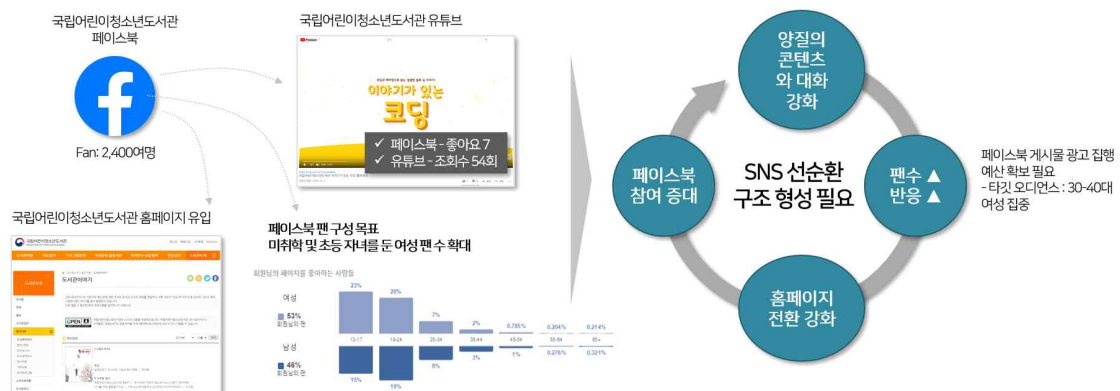


4.9.2 SNS 채널 운영 제언

4.9.2.1 페이스북 운영 개선 (1)

- 페이스북 채널의 운영 핵심은 다음과 같다.
 - ① 팬 수 확보를 통해 콘텐츠 도달 모수 확보함
 - ② 랜딩페이지로 사용자 전환(링크)함. 이는, 홈페이지 개편 시 이용자 유입경로 활용하기 위함
- 국립어린이청소년도서관 페이스북의 경우, 팬이 2,400여명 수준으로 페이스북 기본 페이지 도달률 2%를 고려하면 콘텐츠 1개당 도달이 48명 이하로 매우 적은 상황임
 - 페이스북의 유튜브 링크 콘텐츠를 보면, 유튜브 조회수가 54개로 매우 적으며 12월 5일 이야기가 있는 코딩 콘텐츠가 존재함
- 양질의 콘텐츠 제공을 통해 콘텐츠 반응 및 팬 수를 확보하고, 랜딩페이지 전환율을 높여 실제 행사 및 강좌 참여율을 높여야 함

<그림 58> 사용전환이 중요한 페이스북



4.9.2.2 페이스북 운영 개선 (2)

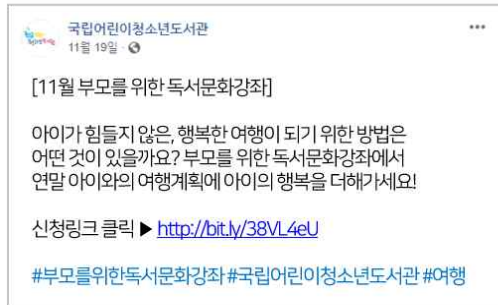
- 이미지 개선을 해야 함
 - 책 내용 중 흥미 있을 만한 내용을 발췌하여 콘텐츠로 구성 함
- 텍스트 개선을 해야 함
 - [#이하 해시태그] 부모를_위한_독서문화강좌]을 반복적으로 사용하여 해시태그 내 저장(아카이브) 및 링크 클릭 유도 문구 삽입, 또한 시즈널(겨울, 연말) 맥락을 추가 하고 단축 URL 사용함

<그림 59> 현재 페이스북 콘텐츠 이미지



- <그림 59>는 현재 국립어린이청소년도서관이 운영하는 페이스북 콘텐츠의 일부임
- 콘텐츠에는 독서문화강좌에 관한 강사가 소개 되고 강좌일시 및 홈페이지로 신청 링크가 첨부되어 있음을 확인 가능함
- 하지만, 이 콘텐츠는 포스터 형식으로 작가의 사진이나 책 제목 소개에 대해서는 한정적이라고 판단됨
- 따라서, 아래 <그림 60>과 같이 페이스북 운영 개선이 필요함

<그림 60> 변화시킨 페이스북 콘텐츠 예시



책 내용 중 제1장
'아이가 행복한 여행을 위한 다섯 가지 조언 활용'



어떤 여행을 할지 먼저 정하고
장소를 나중에 정하라



'콘트라프리로딩',
직접 딴 사과가 더 맛있다



뻔한 소리지만
철저한 준비만이 답이다

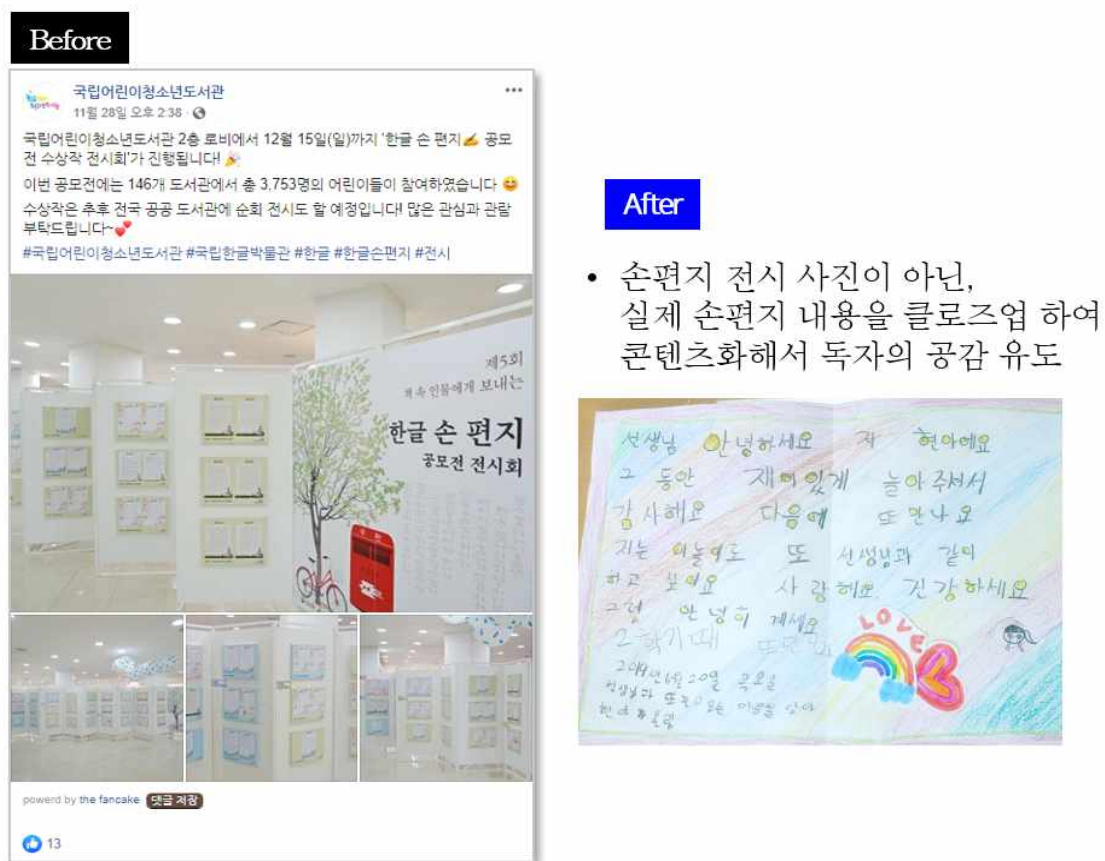


질문에는
질문으로 답하라

4.9.2.3 페이스북 운영 개선 (3)

- 단순히 전시, 강좌, 행사의 전체적인 구도를 보여주는 이미지보다 ‘클로즈업’을 통해 해당 콘텐츠의 내용을 사용자와 직접 공유하고 공감할 수 있도록 기획함
- 또한, ‘책 읽어주세요’의 경우 참여가 어려운 어린이·청소년도 많으므로 영상 콘텐츠로 기록하고 편집을 통해 홍보에 활용하는 것이 필요함

<그림 61> 변화하는 페이스북 콘텐츠 1



<그림 62> 변화하는 페이스북 콘텐츠 2



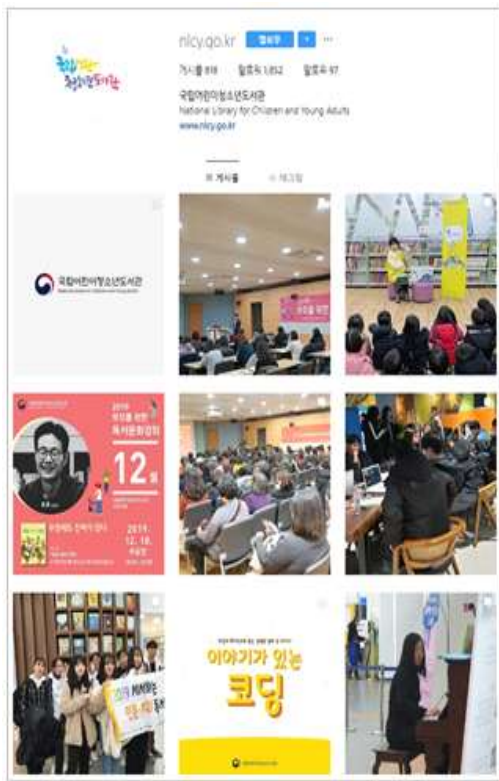
- After**
- 책 읽어주세요 실제 영상 업로드
가장 재미있거나 아이들의 반응이
좋았던 부분을 편집



4.9.2.4 인스타그램 운영 개선

- 인스타그램 채널의 운영 핵심은 다음과 같다
 - ① 비주얼 커뮤니케이션으로 인스타그램 채널을 운영해야 함
 - ② 명확한 컨셉으로 이용자들의 마음을 사로잡을 수 있는 채널이 되어야 함
- 도서관이 보여줄 수 있는 비주얼적 요소를 강화한 커뮤니케이션이 필요함
- 해시태그 확보와 이용자들의 참여 동기에 대한 혜택과 연결하여 상시 이벤트를 진행함
 - 인스타그램 해시태그 및 참여 활동사진 업로드 시 GIFT를 지급하는 형태
 - 혜택 예시는, “꼭 읽어야 할 도서 3권 증정(추첨), 해외 아동 서적 확보 시 우선 독서 기회 제공, 교통카드 팸플릿 지급” 등이 있음

<그림 63> 현재 인스타그램 운영 콘텐츠



- 현재 국립어린이청소년도서관의 인스타그램은 ‘도서관’ 으로서의 핵심 이미지로 구성되어 있음을 확인함
- 따라서 이러한 ‘도서관’ 을 이용하는 이용자들의 모습을 콘텐츠의 첫 이미지로 사용하는 것이 아닌 국립어린이청소년도서관의 피드 글을 읽는 이용자들의 시선을 끌 만한 이미지를 앞부분에 위치하여 관심을 유도할 수 있는 콘텐츠로 운영되어야 함
- 예시 이미지는 아래와 같다.

<그림 64> 참고. 인스타그램 이미지 개선



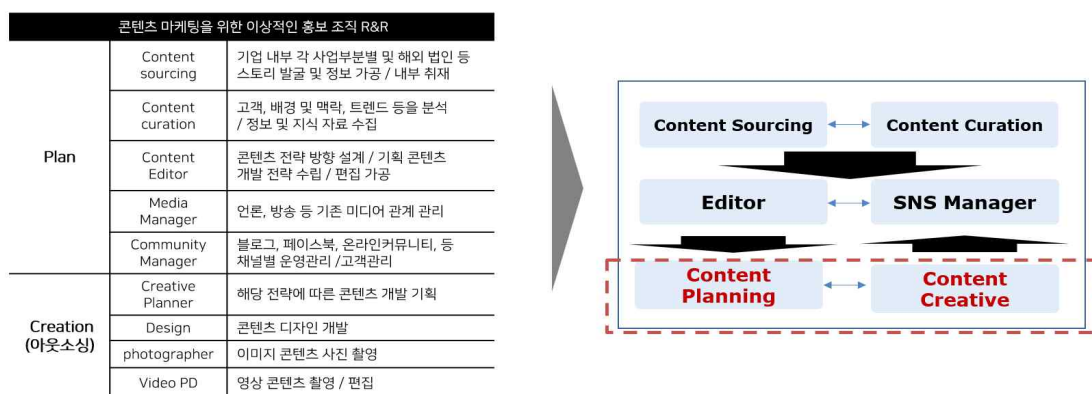
○ <그림 64> 와 같이 ①번과 같은 이미지로 사용하는 것이 아니라 ②번과 같이 이용자들에게 관심을 끌만한 이미지를 선정하여 해당 콘텐츠 최상단에 위치시켜야 함

○ 또한, 단순 행사 소식 콘텐츠로 형식화하는 것이 아닌 행사 내용을 강조하는 콘텐츠가 업로드 되어야 함

4.9.3 콘텐츠 마케팅이 가능한 홍보 기능 강화 방안

- 보도자료 중심에서 콘텐츠 중심으로 홍보마케팅이 전환되어야 하는 환경임
- 홍보 조직 내부에 최소한 콘텐츠를 기획하고 현장의 다양한 상황을 실시간으로 촬영하고 기록할 수 있는 역할과 기능이 확보되어야 함
- 아래 <그림65>는 디지털 시대에 부합하는 홍보팀 (뉴스룸)의 이상적인 R&R(Role & Responsibilities)을 정리한 것이며 콘텐츠 마케팅을 위한 이상적인 홍보 기능 구성 방안을 제시함

<그림 65> 홍보 조직 R&R 및 홍보 기능 개선 방안



- 국립어린이청소년도서관의 경우, 내부 자원을 고려하여 최소한 홍보조직에 콘텐츠 플래닝과 개발 기획을 할 수 있는 인력(1명), 이용자 서비스 참여 및 현장을 취재하고 촬영할 수 있는 콘텐츠 크리에이티브(1명)가 보강되어야 함
 - 크리에이티브는 아웃소싱으로 전환시킬 수 있음

참고 1. 본 연구의 한계 및 향후 연구 방향

○ 연구의 한계 및 향후 연구 방향

- ① 본 연구에서 방문한 적이 없으나 향후 이용의향을 밝힌 응답자는 284명으로 표본 400명 중 71%에 해당함
 - 향후 비방문 의향을 밝힌 응답자는 40명으로 10%에 해당함
 - 응답률에서 향후 이용 의향자 비율이 비방문 의향자 비율보다 많았다는 점이 한계로 여겨질 수 있음
 - 향후 연구에서 비방문 의향자의 비율과 방문의향자의 비율을 비례적으로 하는 표본조사가 필요함
- ② 향후 연구에서 방문의향자와 비방문 의향자의 follow-up 연구조사가 필요함.
즉, 이 집단들의 비방문 이유와 방문 시 주요 고려 요인 및 개선사항 등 국립어린이청소년도서관 비방문자의 방문 유도 정책방안을 수립할 시 방문의향자와 비의향자의 구분과 차별적 정책 활동에 주요자료로 활용할 필요가 보임

첨부 1. 국립어린이청소년도서관 인지도 조사 설문지

※ 아래는 학부모 대상의 설문지이며 사서 및 교사의 설문지는 인지도 항목을 제외하고 진행함

	국립어린이청소년도서관 인식 조사			
--	-------------------	--	--	--

안녕하세요.

국립어린이청소년도서관에 대한 인식조사를 실시하고 있습니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주셔서 설문에 응해주시면 대단히 감사하겠습니다. 응답해 주신 답변은 국립어린이청소년도서관 인지도 및 이미지 분석과 홍보방안 개선을 위한 기초자료로 활용될 예정입니다. 응답해 주시는 문항 하나하나가 본 조사의 귀중한 자료로 활용되오니 성의 있는 답변과 관심 부탁드립니다. 응답해 주신 내용은 통계법 33조에 따라 절대 비밀이 보장되며, 연구조사 자료로만 활용될 것입니다.

2019년 11월

조사주관기관: 에스코토스컨설팅 (TEL: 02-725-0715)

A	국립어린이청소년도서관 기본 인식 (인지)
---	------------------------

Q1. 귀하가 주로 방문하는 도서관은 어디 입니까?

① 국가도서관 ② 공공도서관 ③ 학교도서관 ④ 대학도서관 ⑤ 전문도서관 ⑥ 작은도서관 ⑦ 기타()

Q2. 귀하는 도서관을 얼마나 자주 방문하십니까?

① 거의 매일(주4회 이상) ② 일주일에 2~3회 ③ 일주일에 1회 ④ 한 달에 1회 ⑤ 석 달에 1회
⑥ 일 년에 1회 ⑦ 거의 이용하지 않음

Q3. 귀하께서는 국립어린이청소년도서관에 대해 평소 알고 계셨습니까?

① 전혀 모른다 ② 잘 모른다 ③ 들어본 적 있다 ④ 어느정도 알고 있다 ⑤ 매우 잘 알고 있다

Q4. 귀하께서는 국립어린이청소년도서관에 방문해 본 적이 있습니까?

① 방문한 적은 없으나 앞으로 방문할 의향이 있다. ② 방문한 적이 있으며 앞으로 방문할 의향이 있다. ③ 방문한 적이 없으며 앞으로 방문할 의향이 없다. ④ 방문한 적이 있지만 앞으로 방문할 의향이 없다.

(Q4에서 ①과 ②에 응답한 사람은 아래 항목에 응답)

Q5. 귀하께서는 앞으로 방문의향이 없다고 하셨는데, 그 이유가 무엇인지 자유롭게 기술해 주십시오 (주관식 _20자 이내)

(_____)

B	국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식
----------	--------------------------------------

Q1. 다음은 국립어린이청소년도서관이 추진하는 역할과 정책에 대한 내용입니다. 각 문항을 읽고 귀하께서 중요하다고 생각하는 정도에 따라 1점에서 5점 사이의 숫자로 응답해 주십시오.

	전혀 그렇지 않다				매우 그렇다
Q1-1. 국내의 모든 어린이, 청소년 관련 자료의 망라적 수집 및 체계적인 자료정리를 위한 데이터 센터로서 역할	①	②	③	④	⑤
Q1-2. 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥사업 지원	①	②	③	④	⑤
Q1-3. 도서관 접근 및 이용이 어려운 정보취약계층 어린이와 청소년을 위한 지역 공공·학교도서관 독서문화진흥사업 지원 역할	①	②	③	④	⑤
Q1-4. 국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화	①	②	③	④	⑤
Q1-5. 아동, 청소년 담당 사서 역량강화 역할	①	②	③	④	⑤

C	국립어린이청소년도서관의 이용자 서비스 관련 정책에 대한 중요도
----------	---

※ 다음은 국립어린이청소년도서관이 제공하는 이용자 서비스와 관련된 내용입니다. 귀하께서 중요하다고 생각하는 정도를 1점에서 5점 사이에 점수를 기입해 주십시오.

	전혀 그렇지 않다				매우 그렇다
Q2-1. 어린이 독서 프로그램 강화 (책읽어주세요, 여름/겨울방학 독서교실 등)	①	②	③	④	⑤
Q2-2. 어린이, 청소년의 흥미유발 및 창조적 활동 지원을 위한 창의 공간 조성 (체험과 놀이를 함께 할 수 있는 창작 공간 등)	①	②	③	④	⑤
Q2-3. 자유학년제 연계 프로그램 확대 강화 (청소년 창의 코딩 배우기 연계 등)	①	②	③	④	⑤
Q2-4. 청소년 참여형 프로그램 확대 (청소년 독서동아리, 블로그 기자단 활동 등)	①	②	③	④	⑤
Q2-5. 부모의 자녀 독서지도 프로그램 및 부모를 위한 독서강좌 제공	①	②	③	④	⑤

Q2-6. 도서대출 서비스 확대 (가족회원서비스 등)	①	②	③	④	⑤
Q2-7. 인문, 문화예술 주제(테마)에 특화된 행사·프로그램 제공	①	②	③	④	⑤
Q2-8. 책 읽기 활용을 위한 독서문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급	①	②	③	④	⑤
Q2-9. 가상·증강현실 기술을 접목한 융복합 콘텐츠 개발 및 보급 (체험형 동화구연 콘텐츠, 증강현실(AR) 그림책 콘텐츠 등)	①	②	③	④	⑤
Q2-10. 지능정보기술(인공지능(AI), 증강현실(AR), 가상현실(VR), 혼합현실(MR) 등) 체험과 활용 공간 조성	①	②	③	④	⑤
Q2-11. 놀이공간, 휴식공간, 키즈카페, 문화공연과 전시 등이 결합한 복합문화공간 조성	①	②	③	④	⑤
Q2-12. 다양한 정보 접근성 강화를 위한 검색 인터페이스 개발	①	②	③	④	⑤
Q2-13. 모바일 서비스 콘텐츠 강화	①	②	③	④	⑤
Q2-14. 어린이, 청소년 이용 접근성을 높이기 위해 도서관 이전 필요 (현재 강남역 소재)	①	②	③	④	⑤

D	국립어린이청소년도서관 이미지
----------	------------------------

Q1. ‘국립어린이청소년도서관’하면 귀하께서 가장 먼저 떠올리게 되는 단어(명사, 형용사 등 관계없이) 간략하게 표현해 주시기 바랍니다.

()

Q2. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다					매우 그렇다				
	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-1. 국립어린이청소년도서관은 젊은 느낌을 준다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-2. 국립어린이청소년도서관은 전통성이 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-3. 국립어린이청소년도서관은 성실하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-4. 국립어린이청소년도서관은 든든하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-5. 국립어린이청소년도서관은 품격이 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-6. 국립어린이청소년도서관은 세련된 느낌을 준다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
Q2-7. 국립어린이청소년도서관은 창의적이다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

Q2-8. 국립어린이청소년도서관은 전문적이다.	①	②	③	④	⑤
Q2-9. 국립어린이청소년도서관은 미래지향적이다.	①	②	③	④	⑤
Q2-10. 국립어린이청소년도서관은 혁신적인 느낌을 준다.	①	②	③	④	⑤
Q2-11. 국립어린이청소년도서관은 합리적이다.	①	②	③	④	⑤
Q2-12. 국립어린이청소년도서관은 청렴하다.	①	②	③	④	⑤

E	국립어린이청소년도서관 신뢰
----------	-----------------------

Q1. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다.				매우 그렇다.
Q1-1. 국립어린이청소년도서관은 일반국민들을 공평하게 대하는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
Q1-2. 국립어린이청소년도서관은 중요한 결정을 내릴 때, 일반국민들을 고려한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
Q1-3. 국립어린이청소년도서관은 말과 행동이 일치하는 조직이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
Q1-4. 국립어린이청소년도서관은 자신의 임무를 수행하기 위한 충분한 능력을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q1-5. 나는 국립어린이청소년도서관이 하는 일에 대해서 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
Q1-6. 국립어린이청소년도서관이 하는 일은 내가 기대하는 것에 비해서 어느 정도 성과를 올리고 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
Q1-7. 국립어린이청소년도서관은 솔직하고 투명하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
Q1-8. 국립어린이청소년도서관은 일반국민들과의 관계를 중요시하고 좋은 관계를 유지하려는 것 같다.	①	②	③	④	⑤

Q2. 종합적으로 국립어린이청소년도서관의 신뢰 점수를 100점 만점을 기준으로 평가해 주십시오.

()

Q3. 귀하께서는 앞으로 자녀와 함께 국립어린이청소년도서관을 방문할 의향이 있습니까?

- ① 나는 향후에 국립어린이청소년도서관을 정기적으로 이용할 의향이 있다
- ② 나는 향후에 국립어린이청소년도서관을 자주 이용할 의향이 있다
- ③ 다른 대안을 찾기보다는 국립어린이청소년도서관을 이용할 의향이 있다
- ④ 나는 주변 지인에게 국립어린이청소년도서관 이용을 추천할 의향이 있다

F	정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식
----------	-----------------------------

Q1. 귀하는 평소, 국립어린이청소년도서관 관련 정보에 관심을 가지고 있으신 편입니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

Q2. 귀하께서 국립어린이청소년도서관 관련 소식 및 정보를 주로 어떤 경로를 통해 얻으셨습니까?
모두 골라 주십시오.

1) 신문 2) 잡지

3) 포털사이트(네이버/다음 등) 4) 도서관 전문 인터넷 사이트/블로그

5) 국립어린이청소년도서관 홈페이지

6) 국립어린이청소년도서관 페이스북 7) 국립어린이청소년도서관 인스타그램

8) 국립어린이청소년도서관 유튜브

9) 학교 공문서

10) 국립어린이청소년도서관 발행 소식지

11) 세미나/간담회/설명회

12) 체험프로그램/이벤트/행사

13) 도서관 방문

14) 관공서(주민센터 등)

15) 주변 사람

16) 기타()

Q3. 다음 중 귀하께서 위의 경로를 통해 주로 얻는 정보는 무엇입니까? 모두 골라주십시오.

- 1) 국립어린이청소년도서관 정책 2) 국립어린이청소년도서관 행사 3) 국립어린이청소년도서관 서비스 정보 4) 책·독서에 대한 정보 5) 국내외 도서관 정보 6) 국립어린이청소년도서관 연구발표 7) 국립어린이청소년도서관 인사 8) 국립어린이청소년도서관 역사 9) 기타 ()

Q4. 다음은 국립어린이청소년도서관의 소통 현황에 대한 진단입니다. 귀하의 의견과 일치하는 부분에 V 표시 해주십시오.

	전혀 그렇지 않다				매우 그렇다
Q4-1. 나는 국립어린이청소년도서관에 대해 비교적 잘 알고 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤
Q4-2. 나는 국립어린이청소년도서관과 관련이 되어 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
Q4-3. 국립어린이청소년도서관은 다양한 매체를 통해 소통하고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q4-4. 국립어린이청소년도서관의 소통활동은 국민에게 잘 전달되고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q4-5. 나는 국립어린이청소년도서관에 대한 정보를 자주 접하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
Q4-6. 나는 국립어린이청소년도서관이 제공하는 정보가 유용하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
Q4-7. 나는 국립어린이청소년도서관이 제공하는 정보가 흥미롭다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
Q4-8. 국립어린이청소년도서관 관련 내용을 접했을 때 관심 있게 지켜보게 된다.	①	②	③	④	⑤

Q5. 다음은 국립어린이청소년도서관의 소통 형태에 대한 평가입니다. 귀하의 의견과 일치하는 부분에 V 표시 해주십시오.

	전혀 그렇지 않다.				매우 그렇다.
Q5-1. 국립어린이청소년도서관은 전반적으로 국립어린이청소년도서관 정책에 대한 소통을 잘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q5-2. 국립어린이청소년도서관은 국립어린이청소년도서관의 고객이용 관련 소통을 잘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q5-3. 국립어린이청소년도서관은 국립어린이청소년도서관의 행사 관련 소통을 잘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q5-4. 국립어린이청소년도서관은 국립어린이청소년도서관의 역할과 비전에 대한 소통을 잘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
Q5-5. 국립어린이청소년도서관의 소통 능력은 전반적으로 잘하고 있다.	①	②	③	④	⑤

DQ	인구통계학적 질문
----	-----------

* 다음은 인구통계학적 질문입니다.

DQ 1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- 1) 남성 2) 여성

DQ 2. 귀하의 나이는 올해 만으로 어떻게 되십니까? ()세

DQ 3. 귀하의 결혼 여부에 대해 응답해 주십시오

- 1) 미혼 2) 기혼 3) 기타

DQ 4. 귀하께서는 현재 자녀가 몇 명인가요?

DQ 4-n. 귀하의 첫째자녀(~n째 자녀)는 몇 살입니까?

- 1) 영유아(만 3살 이하), 2) 미취학 어린이 (만7살 이하), 3) 초등학생 저학년(1-3학년)
4) 초등학생 고학년 (4-6학년), 5) 중학생 (1-2학년), 6) 중학생 3학년, 7) 고등학생 (1-2학년)
8) 고등학생 3학년 9) 기타

DQ 5. 귀하가 거주하고 계시는 지역은 다음 중 어디입니까?

- 1) 서울 () 구

DQ 6. 귀하의 최종 학력은 어떻습니까?

- 1) 중학교 졸업 이하 2) 고등학교 졸업 3) 대학 재학/졸업 4) 대학원 재학/졸업

DQ 7. 귀하의 직업은 다음 중 어디에 해당합니까?

- 1) 전문직 2) 경영/관리/사무직 3) 자영업 4) 판매/서비스직 5) 생산기능직
6) 농림/수산/축산업 7) 전업주부 8) 학생 9)사서/교사 10) 프리랜서 11) 기타

연구진

- 위탁연구기관명 : 에스코토스컨설팅(주)
- 연구책임자 : 강함수 대표
- 공동연구원 : 신종희 이사
류래경 과장
이현주 수석연구원
- 보조연구원 : 임세라 대리

2019년 연구보고

국립어린이청소년도서관 인식 조사를 통한 홍보전략 연구

발행일 : 2019년 12월 20일

발행처 : 국립어린이청소년도서관
06130 서울특별시 강남구 테헤란로7길 21
Tel. 02-3413-4800 Fax. 02-3413-48719
<http://www.nlcy.go.kr>

발행인 : 조영주

ISBN 978-89-6032-379-7