

# 국립어린이청소년도서관 인식조사를 통한 홍보전략 연구 \_ 조사결과보고

2019. 12.13

**SCOTOSS**

에스코토스컨설팅(주)

## 과업 필요성

과학기술 및 사회·문화의 발달로 국민이 기대하는 도서관의 모습도 전통적인 도서관 역할에서 더 나아가 크게 변화 (디지털 시대의 도서관 역할 변화)

이용자(수요자 관점에서 지자체별 공공도서관, 복합 문화공간과 연계된 서점, 독립서점 등과 경쟁해야 하는 구도 형성

이용자 입장에서 선택의 대상이 많아 우리 도서관에 대한 이용 동기가 떨어지고 인지도 및 이해도가 점차 낮아짐 (국립어린이청소년도서관의 존재가치 인식)

## 과업 목적

- 1 어린이, 청소년의 방문에 영향을 미치는 부모 그리고 교사에게 국립어린이청소년도서관의 존재의미를 인식시키고 지속적으로 방문율을 높일 수 있는 홍보마케팅 실행 계획 수립
  - ✓ 교육환경 변화, 그리고 독서문화 진흥의 직접적 수혜자인 어린이·청소년, 학부모의 요구변화를 면밀히 파악하여 커뮤니케이션 방안 필요
- 2 우리 도서관의 다양한 정책이나 서비스 중에 무엇을 강조하는 것이 효과적인지, 현재 홍보 마케팅 활동 중에 무엇을 개선하고 강화하면 효율적인지를 파악하는 것 중요

중간보고 발표 내용 : 서울 거주 학부모 (30-50대) 400명 대상의 설문조사 결과 보고와 내부 워크샵 내용 보고

---

# 1. 내부 워크숍 결과 내용

---

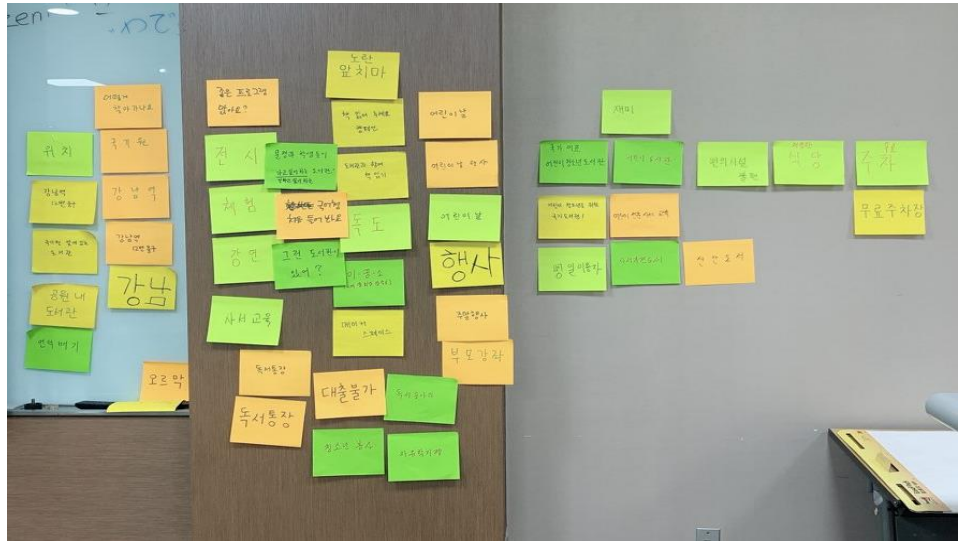
<b>조사 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 국립어린이청소년도서관의 인지도 및 이해도 형성에 영향을 미치는 문제점을 파악하고 브랜드 아이덴티티 개발 및 홍보 방향 설정을 위한 내부직원의 의견과 아이디어 수집을 목적으로 함</li><li>▪ 외부에서 바라보는 국립어린이청소년도서관 이미지와 내부에서 바라보는 기관의 이미지를 비교할 수 있는 기초 자료 마련</li></ul>
<b>조사 대상 및 구성</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 국립어린이청소년도서관 내부직원 12명, 3~4인 1조로 3개 팀을 구성</li></ul>
<b>조사 방법</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 이슈 파인딩 워크샵(Issue Finding Workshop), 침몰 게임, 부고 테스트 등</li><li>▪ 퍼실리레이터가 주요 질문을 제시하고 참가자들이 플립 차트, 포스트잇을 활용해 자유롭게 아이디어와 의견을 기입하는 형식을 기초로 진행</li></ul>
<b>조사 일시 및 장소</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 일시: 2019년 11월 4일(월) 오후 3시~ 5시 30분</li><li>▪ 장소: 국립어린이청소년도서관 6층 세미나실</li></ul>



# 1. 국립어린이청소년도서관에 대한 이미지 \_ 어떤 단어가 가장 먼저 떠오르는가?

- 첫째, 위치와 관련된 특징 언급이 많음. '강남구 어린이 도서관'으로 인식되거나 인지가 낮아 실제로 어디에 위치하냐는 질문이 많이 나옴. 또한 상업적인 지역에 위치하다 보니, 교육적이지 못하다는 이미지도 있으며 편의시설이 불편하다는 이미지 존재
- 둘째, 어린이 관련 행사를 가장 많이 하는 도서관이라는 이미지 존재
- 셋째, 메이커스페이스, 책읽어주세요, 독서통장 등 이용자들에게 인기있는 프로그램 언급이 많다고 생각. 또한 외국아동서 수집, 사서교육 등 우리의 본연의 역할기능을 언급하기도 함

- 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, 노란앞치마, 미꿈소, 책읽어주세요, 도서관과 함께 책읽기, 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, 그런 도서관이 있어?



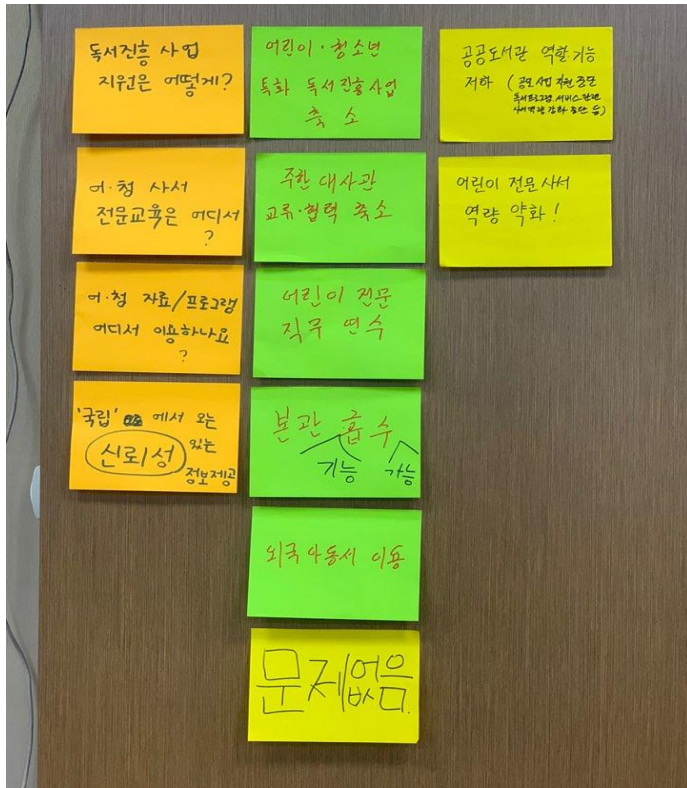
## 기타

- **국어청 편의시설 관련 키워드**
  - 관련 키워드 : 편의시설 불편, 저렴한 식당, 무료 주차
- **국어청 특성 관련 키워드**
  - 관련 키워드 : 대출불가, 평일 이용자 부족

※ 상단부터 빈도 내림차순

## 2. 국립어린이청소년도서관의 존재 가치 도출

- 워크숍에서는 '만약 국립어린이청소년도서관이 사라진다면 발생하는 일'에 대해 토론 진행
- ① 어린이, 청소년 독서진흥 사업이 축소되거나 폐지되어 국가적 문제 야기 언급  
 ② 어린이/청소년 전문 사서 교육이 없어져 전문적인 독서 교육 체계 및 기준이 사라질 것이라는 의견  
 ③ 어린이/청소년 전문 자료 및 프로그램 이용이 어려워 짐 등으로 논의함  
 (소수 의견으로는 본관이 우리 도서관의 역할과 기능을 대신 할 수 있을 것이라고 언급함)  
 => 어린이, 청소년의 리터러시 능력 저하



### 만약 국립어린이청소년 도서관이 사라진다면, 발생하는 일들

1. 어린이/청소년 **독서진흥 사업 축소 및 폐지**  
 - 어린이/청소년 독서 관련 **전문성** 저하  
 - 공공, 학교 등 어린이/청소년 독서문화의 기준 제시
2. 어린이/청소년 **전문 사서 교육 축소 및 폐지**
3. 어린이/청소년 **전문 자료, 프로그램 및 외국 아동서 이용 어려움**  
 - 공공성, 공익성을 높이는 가치 존재
4. **주한대사관 교류/협력 축소 등, 국제적 위상 저하**  
 - 전세계적으로 어린이 전문 도서관 존재, 한국만 없을 수 없음

5. 아무 문제 없을 것 → 본관이 국어청의 기능 흡수 가능하기 때문

#### As is - 이용자 관점의 문제점 인식

어린이 계층은 가족단위 자발적 접근이 존재하지만,  
청소년 전문 도서관이 국내 부족.  
초등 고학년부터 중등고등 학생의 자발적  
이용 확대 필요

어린이/청소년의 독서습관 형성 기준을  
마련하고 제공하는 우리 도서관의 역할을  
강조할 필요가 있음  
특히 아동 관련 모든 책과 자료가 다 있다는 점을 부각해야 함

도서관의 위치에 대한 상반적 인식, 즉 강남역이라는 교통편의가 잘 되어 있어 지  
역을 활용한 홍보 마케팅이 용이할 수 있다는 점과 반대로 너무 상업적인  
지역이라 학부모들이 자녀를 데리고 오는데 인식적 장애요인으로 작용하기도 함

#### To be - 홍보 방향 및 목적

초/중/고 학교와의 연계,  
다른 기관과의 협업 프로그램을 통해  
청소년 이용 동기 강화 고려  
(학부모 이용 동기 부여)

독서습관을 형성하고 고급과정으로  
넘어가기 위한 지렛대 역할 및 전문성 강조  
(어린이/청소년 독서습관의 중요성 강조 등)

도서관 이전이 아니라면,  
교통적 편의성, 사무직 (학부모) 들이 많은 공간임을  
고려해 지역 마케팅도 고려할 필요

---

## II. 학부모 대상 인식조사결과

---



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

구성	세부 내용
<b>A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식</b>	A-1) 주로 방문했던 도서관 A-2) 평소 도서관을 방문한 횟수 A-3) 국립어린이청소년도서관에 대한 인지도
<b>B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식</b>	국립어린이청소년도서관의 역할정책 중요성 인식
<b>C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식</b>	국립어린이청소년도서관이 제공하는 이용자 서비스
<b>D. 국립어린이청소년도서관 이미지</b>	국립어린이청소년도서관 핵심단어 파악 및 가치 판단
<b>E. 국립어린이청소년도서관 신뢰</b>	E-1) 국립어린이청소년도서관의 태도 및 공정타당성에 대한 인식 E-2) 국립어린이청소년도서관의 신뢰 점수 파악
<b>F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식</b>	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
<b>D. 인구통계학적 질문</b>	성별, 나이, 결혼유무, 거주지역, 학력, 직업, 월평균 소득

### 3. 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%)		
월 평균 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%)

**A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식**

---

B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

---

C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식

---

D. 국립어린이청소년도서관 이미지

---

E. 국립어린이청소년도서관 신뢰

---

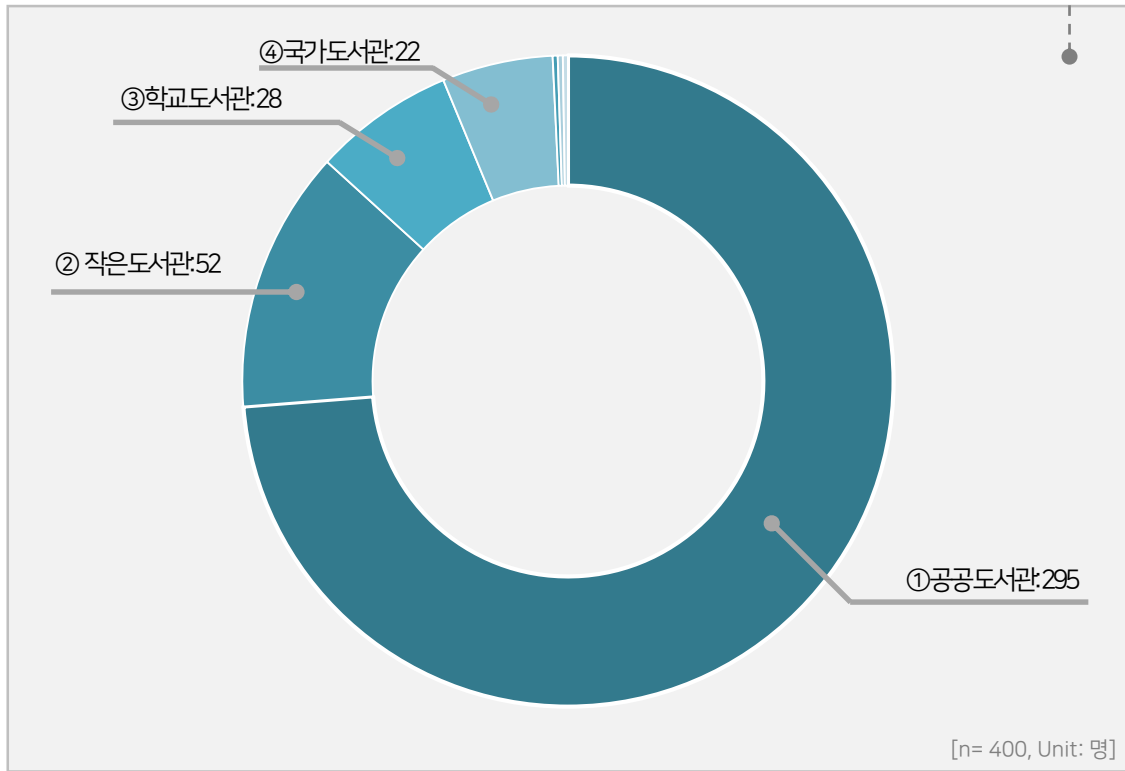
F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식

---

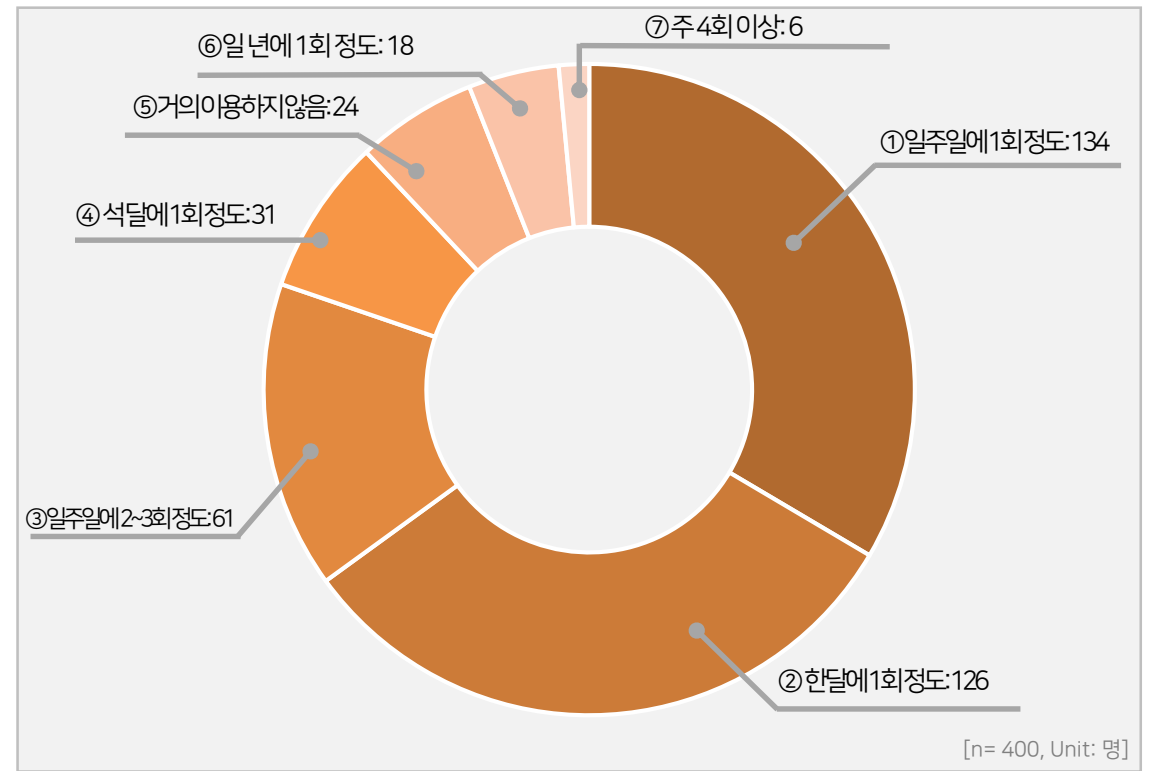
# 1. 도서관 이용 행태

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

AQ1. 귀하가 주로 방문하는 도서관은 어디입니까?

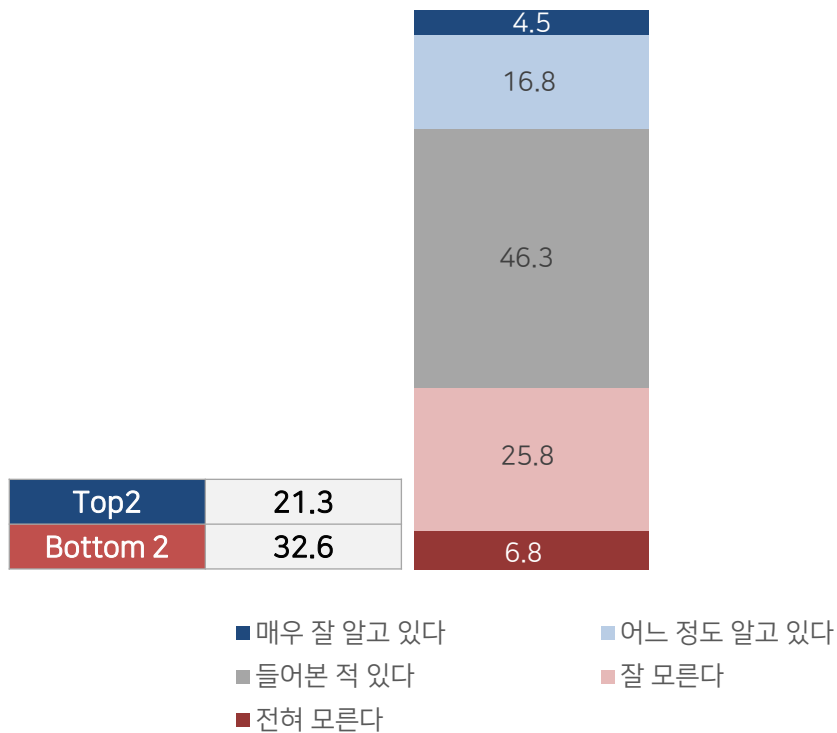


AQ2. 귀하는 도서관을 얼마나 자주 방문하십니까?

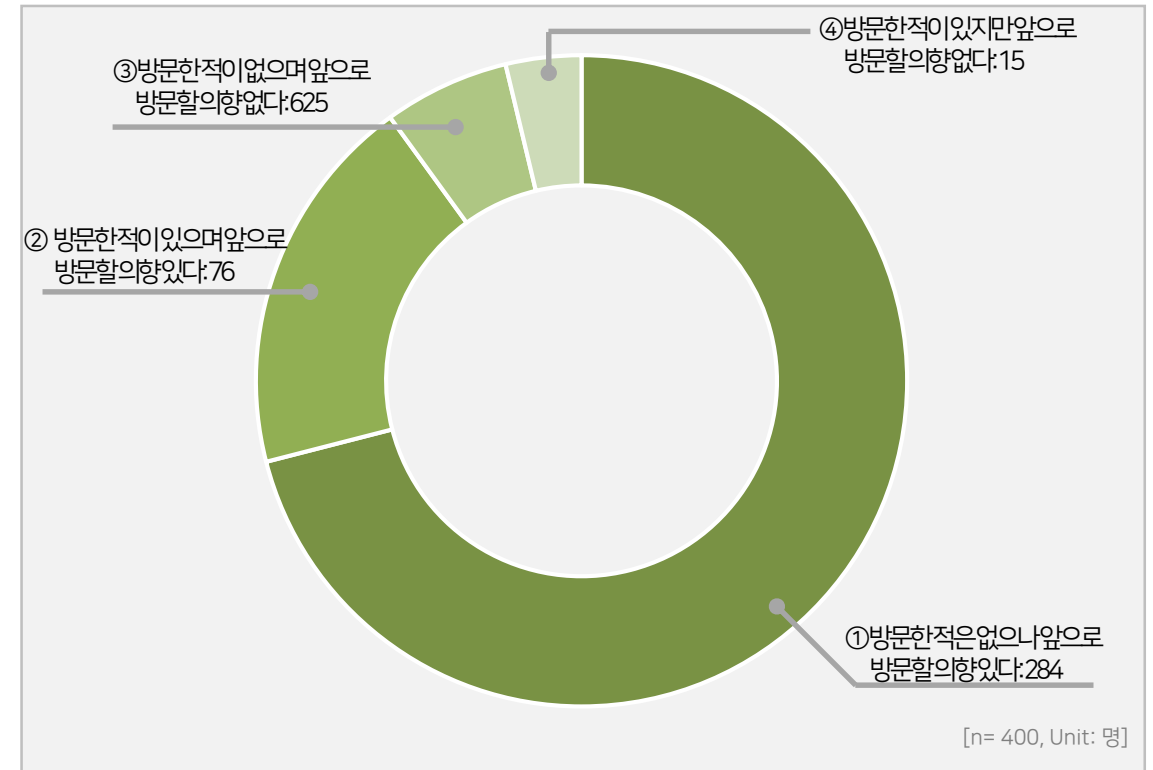


## 2. 국립어린이청소년도서관 인지도

- 국립어린이청소년도서관에 대해 **잘 알고 있다(4.5%), 어느 정도 알고 있다(16.8%), 들어본 적 있다(46.3%),** 모른다(32.6%)로 나타남
- 방문 경험이 있는 사람은 응답자 중 22.8%임
- 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



A3. 국립어린이청소년도서관에 대해 평소 알고 계셨습니까?



A4. 국립어린이청소년도서관에 방문해 본 적이 있습니까?

A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식

**B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식**

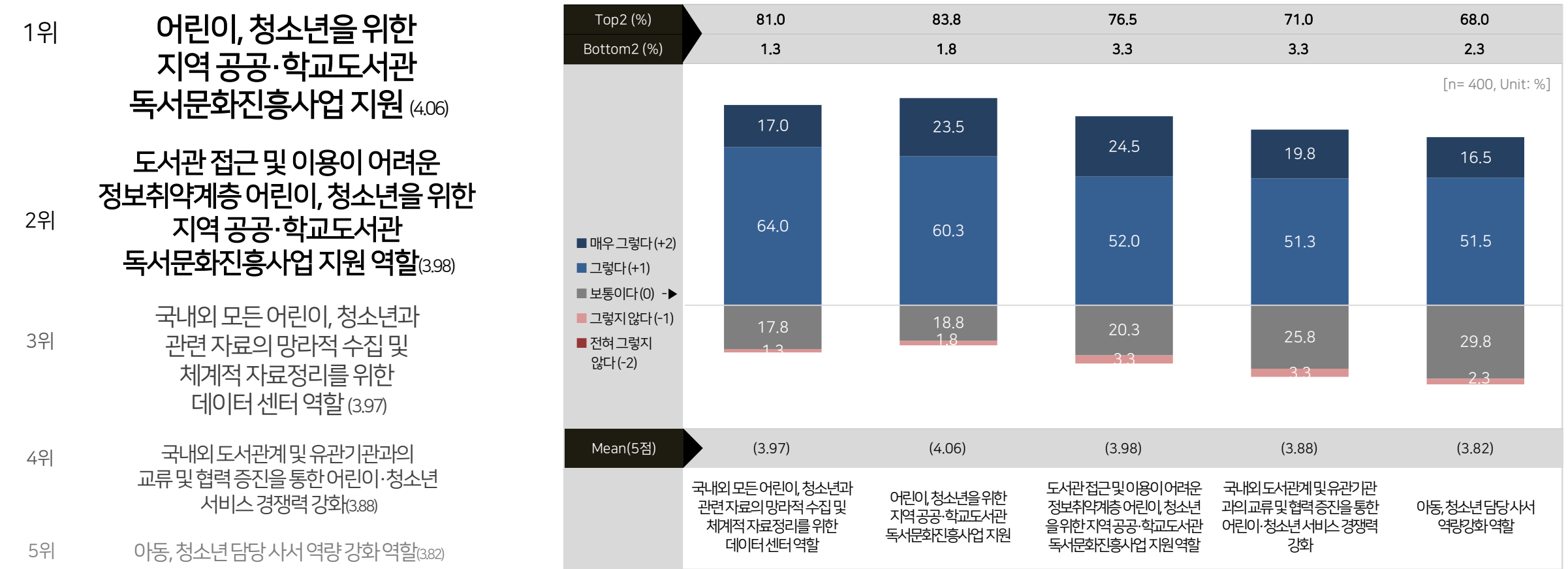
C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식

D. 국립어린이청소년도서관 이미지

E. 국립어린이청소년도서관 신뢰

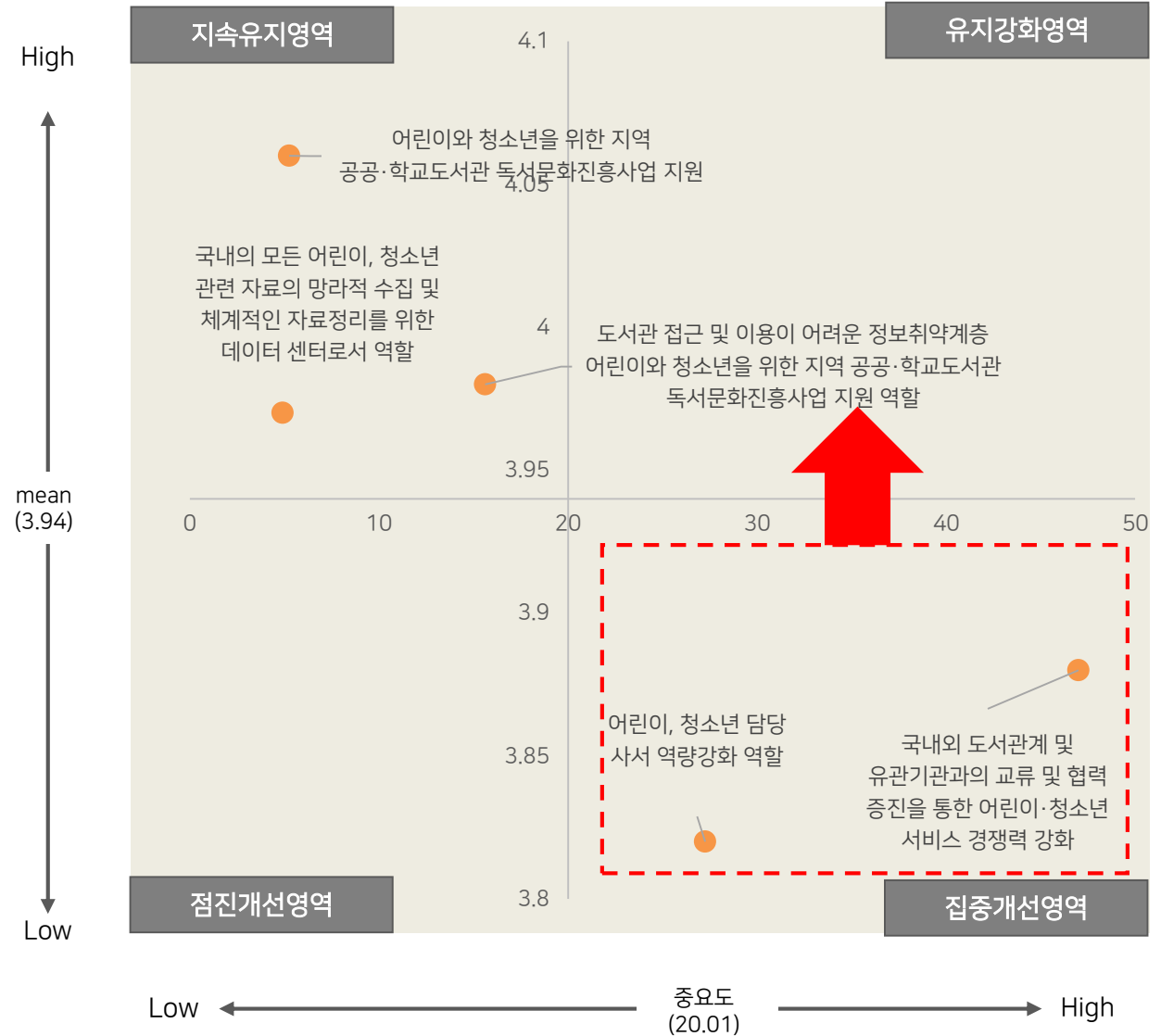
F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식

- ▲ '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, 청소년과 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



AQ1. 국립어린이청소년도서관이 추진하는 역할과 정책에 대한 설명입니다. 귀하께서 공감하시는 정도를 기입해주시오

- 국립어린이청소년도서관의 역할과 비전에 대한 공감도 평균값과 신뢰도 수준 간의 비교 분석, 상대적으로 신뢰에 영향을 미치는 요인 도출  
※ 중요도분석 (IPA, Important Performance Analysis)
- ‘국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화, 어린이, 청소년 담당 사서 역량 강화 역할’ 부분을 집중 개선해야 함 ※ 중요하다고 인식하고 있지만, 평균 점수가 낮은 영역
- 한편, ‘어린이 청소년을 위한 지역 공공, 학교도서관 독서문화진흥 사원 지원’은 지속적으로 유지 강화해야 함



\* 중요도: Shapley Value Regression을 통해 신뢰 인식에 미치는 상대적 영향력 산출 (중요도 계 100%)



A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식

B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

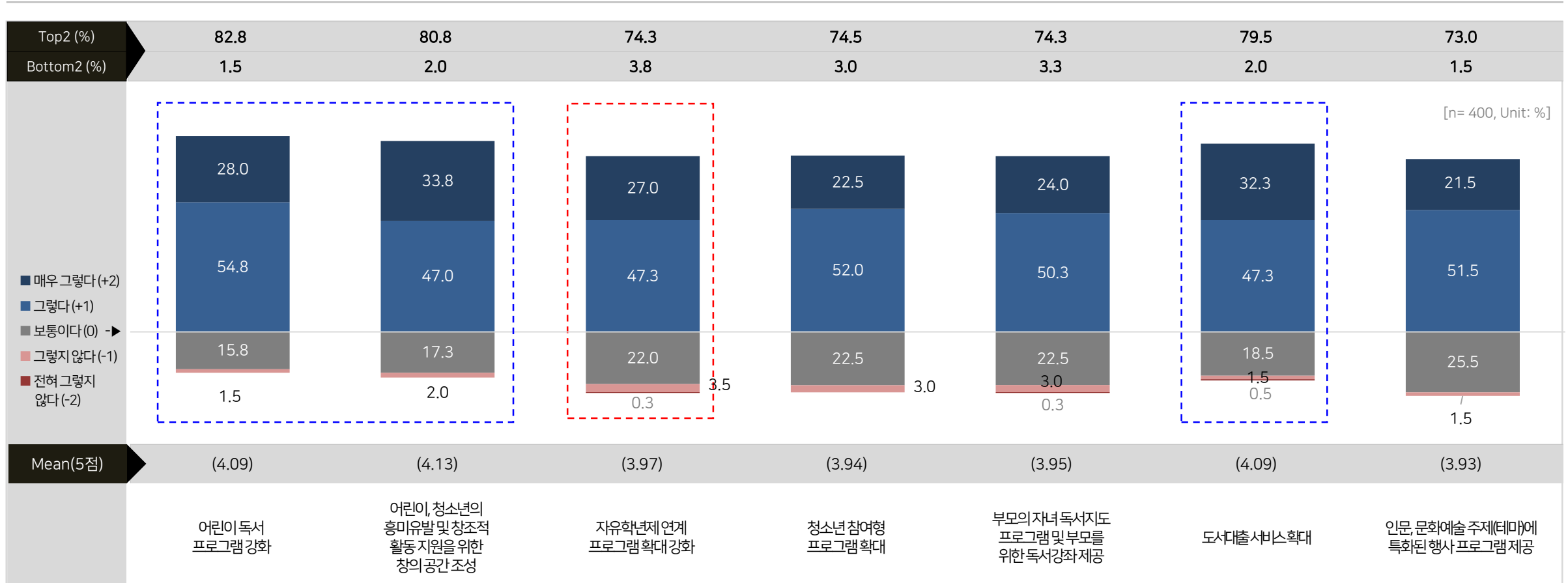
**C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식**

D. 국립어린이청소년도서관 이미지

E. 국립어린이청소년도서관 신뢰

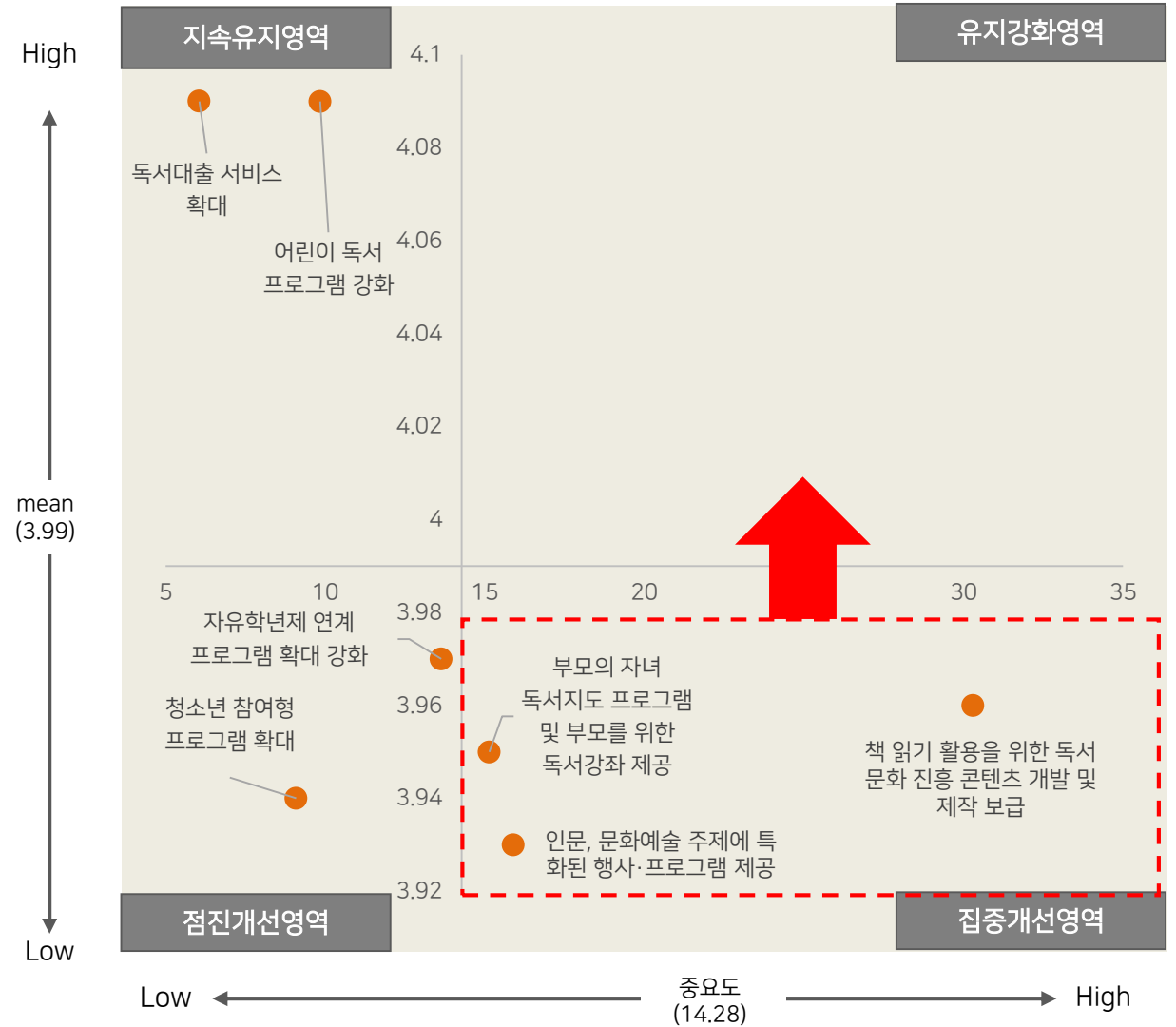
F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식

- 전반적으로 주요 서비스에 대해 중요하다고 인식함
- ▲'어린이, 청소년의 흥미유발 및 창조적 활동을 위한 창의 공간 조성'(4.13), ▲'어린이 독서 프로그램 강화'(4.09), ▲'도서대출 서비스 확대'(4.09) ▲자유학년제 연계 프로그램 확대강화(3.97) 등의 정책 및 서비스를 중요하다고 생각하고 있음



CQ2. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

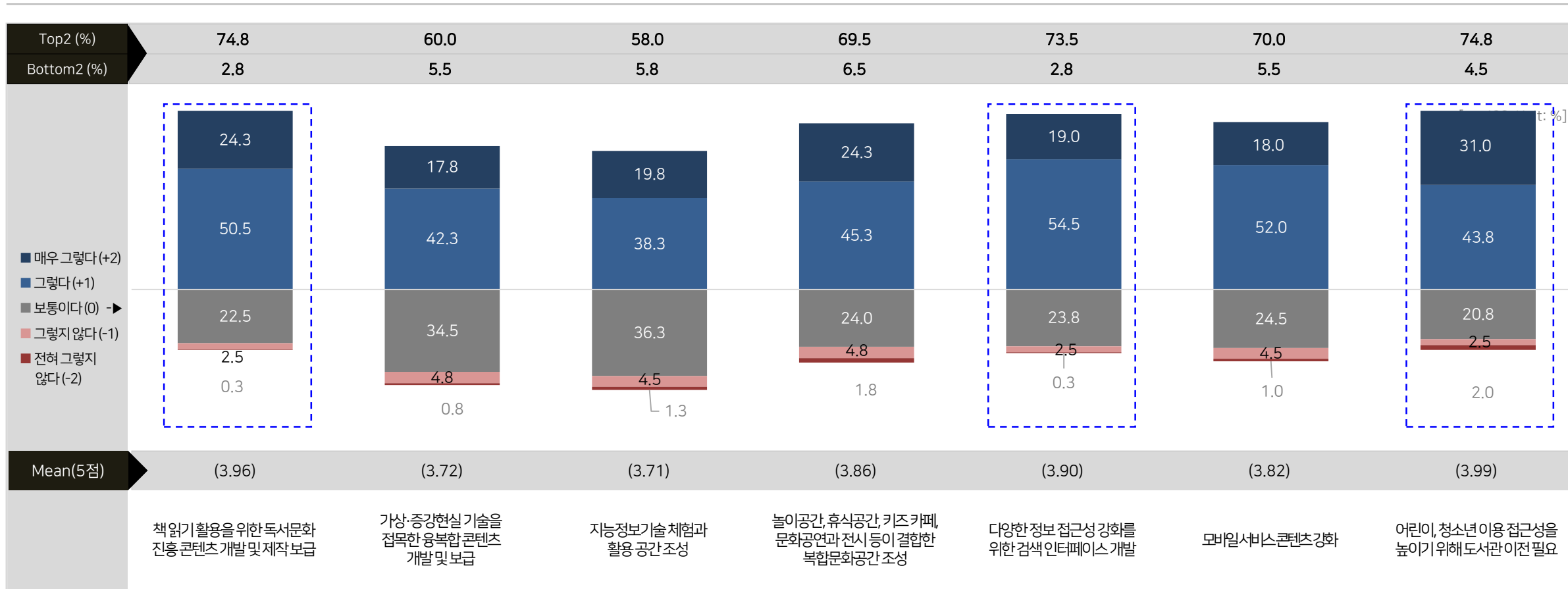
- '독서대출 서비스 확대', '어린이 독서 프로그램 강화'에 대한 점수는 높게 형성, 지속적으로 유지하면서
- '부모의 자녀 독서지도 프로그램 및 부모를 위한 독서강좌 제공' 확대와 '책 읽기 활용을 위한 독서 문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급', '인문, 문화예술 주제에 특화된 행사·프로그램 제공' 강화 필요  
※ 중요하다고 인식하고 있지만, 평균 점수가 낮은 영역
- 장기적으로, 자유학년제 연계 프로그램 확대 및 청소년 참여형 프로그램 확대에 대해서 중요도와 동의도(평균점수)를 개선 과제 존재



\* 중요도: Shapley Value Regression을 통해 신뢰 인식에 미치는 상대적 영향력 산출 (중요도 계 100%)

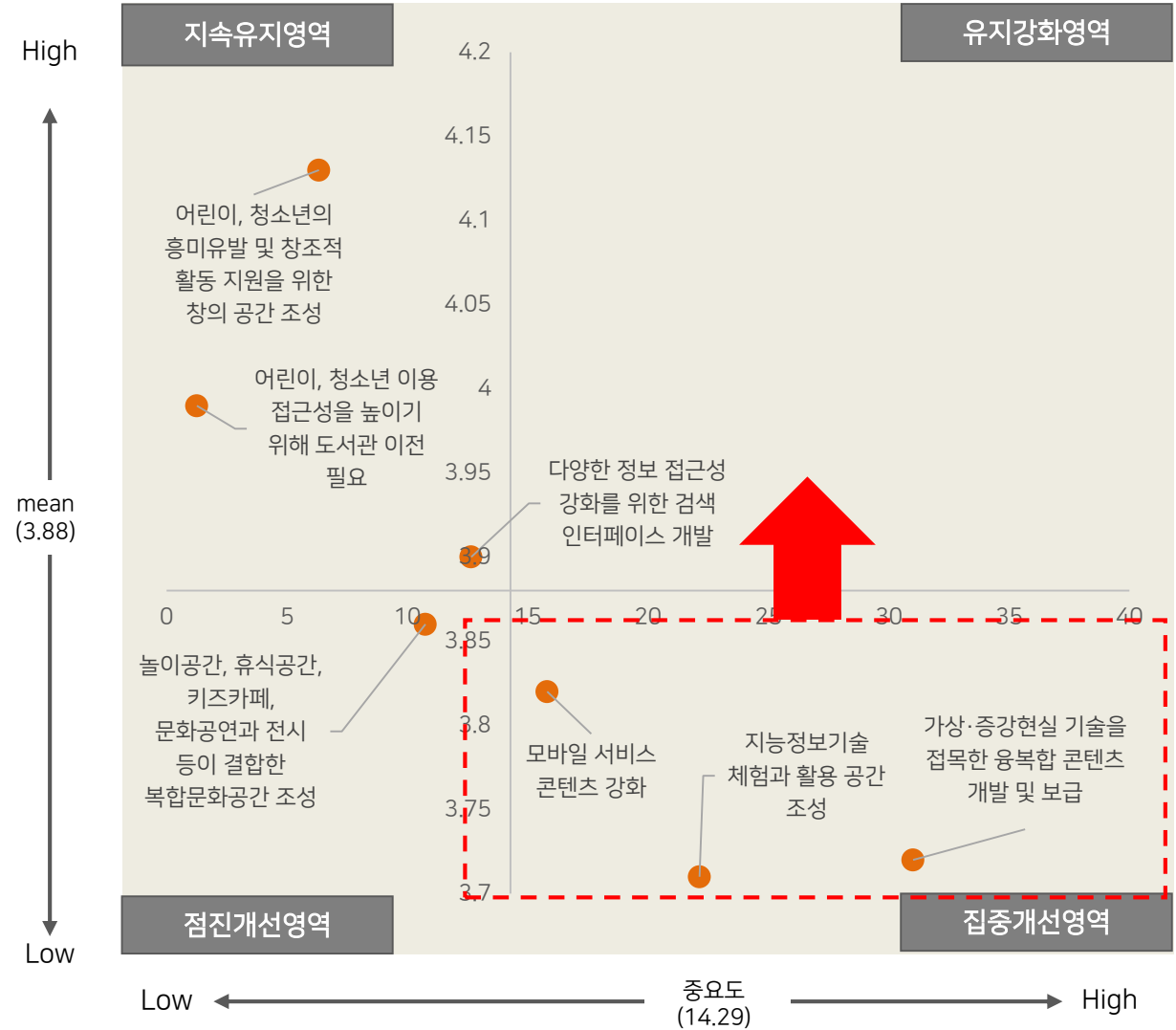
# 주요 추진 정책과 서비스 중요성에 대한 일반 인식 (2) : 공간 및 콘텐츠 중심 서비스

- ▲ "어린이, 청소년 이용 접근성을 높이기 위해 **도서관 이전 필요**(3.99), ▲ "책 읽기 활용을 위한 **독서문화진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급**(3.96), ▲ "다양한 정보 접근성 강화를 위한 **인터페이스 개발**(3.90)에 동의도는 높게 나타남
- 상대적으로 가장 낮게 동의하는 서비스는 '지식정보기술 체험과 활용 공간 조성'으로 응답함



CQ1. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

- '이용 접근성을 높이기 위해 도서관 이전이 필요'하다는 문항의 동의도는 높게 나타나고 있으나, 우선순위는 아니라고 인식
- 같은 자원이 투입된다면, 먼저 '모바일 서비스 콘텐츠 강화가 필요하며
- '지능정보기술 체험과 활용 공간 조성', '가상·증강현실 기술을 접목한 융복합 콘텐츠 개발 및 보급'과 같이 4차 산업 관련 콘텐츠를 확충해 나가는 것이 필요함
- 점진적으로는 '복합문화공간' 조성이 필요해보임



\* 중요도: Shapley Value Regression을 통해 신뢰 인식에 미치는 상대적 영향력 산출 (중요도 계 100%)

A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식

---

B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

---

C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식

---

**D. 국립어린이청소년도서관 이미지**

---

E. 국립어린이청소년도서관 신뢰

---

F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식

---

- '독서, 도서, 동화' / '어린이' 같은 국립어린이청소년도서관 속성에 대한 키워드가 가장 많이 언급됨
- 내부 워크숍에서 가장 많이 언급된 위치적 특성(강남)과 행사는 각 강남(2회), 행사(1)회로 언급 빈도가 매우 적게 나타남
- 감성적 이미지 키워드로는 '친근한, 편안함'이 가장 많이 빈출 하였으며, '즐겁고 재미있는', '다양한', '딱딱한' 키워드 등이 나타남

## 내부 워크숍 : 국립중앙도서관 이미지

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, 노란앞치마, 미꿈소, 책임어주세요, 도서관과 함께 책읽기, 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

메이커스 스페이스 프로그램 성과

학부모 대상 조사에서 거의 나타나지 않음

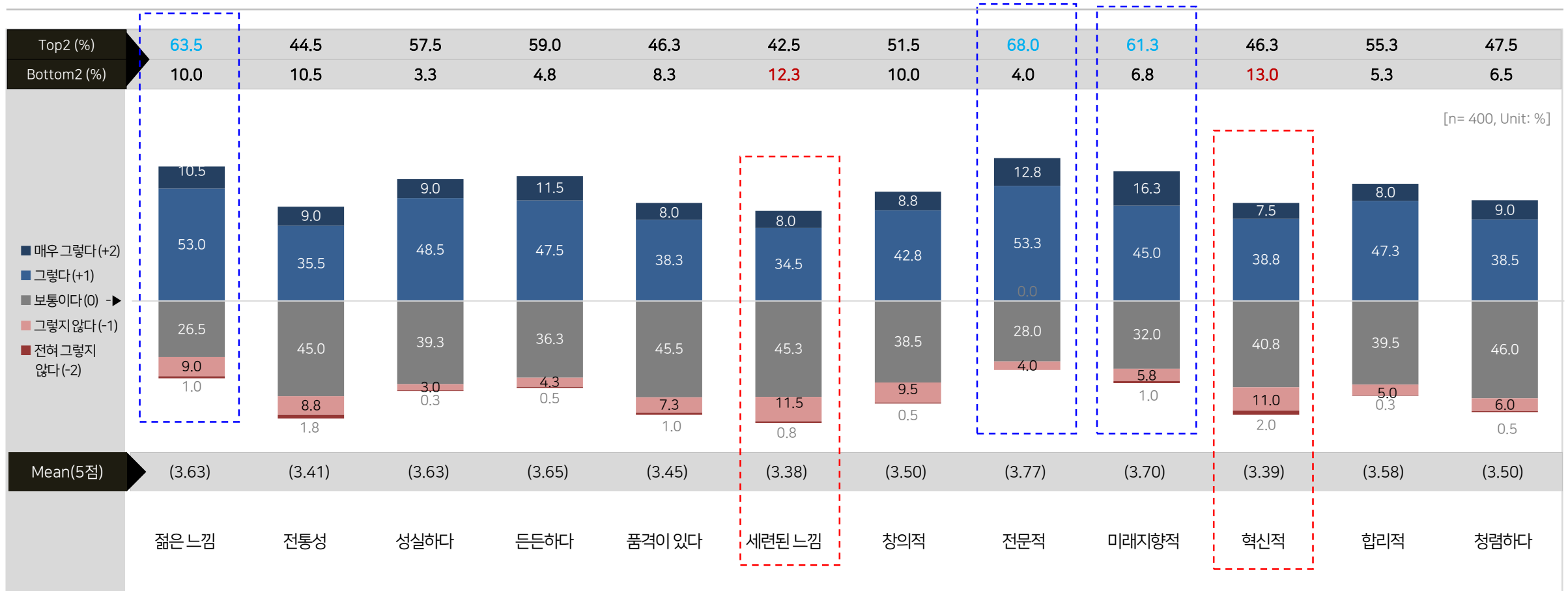
속성	
키워드	n
도서, 독서, 동화	56
어린이를 위한, 어린이	53
꿈, 새싹, 미래, 희망	23
국가운영, 공공의	19
거리가 먼, 가기 어려운	16
교육, 공부	12
도서의 다양성	8
규모가 큰	7
놀이	6
무료	5

감성	
키워드	n
친근한, 편안한	15
재미있는, 즐거운	13
다양한	13
딱딱한	8
밝은	6
깨끗한	5
전문적인	5
따뜻한	3
건전한	3

※ 강남, 강남구(2), 노란색(2), 문화행사(1)

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

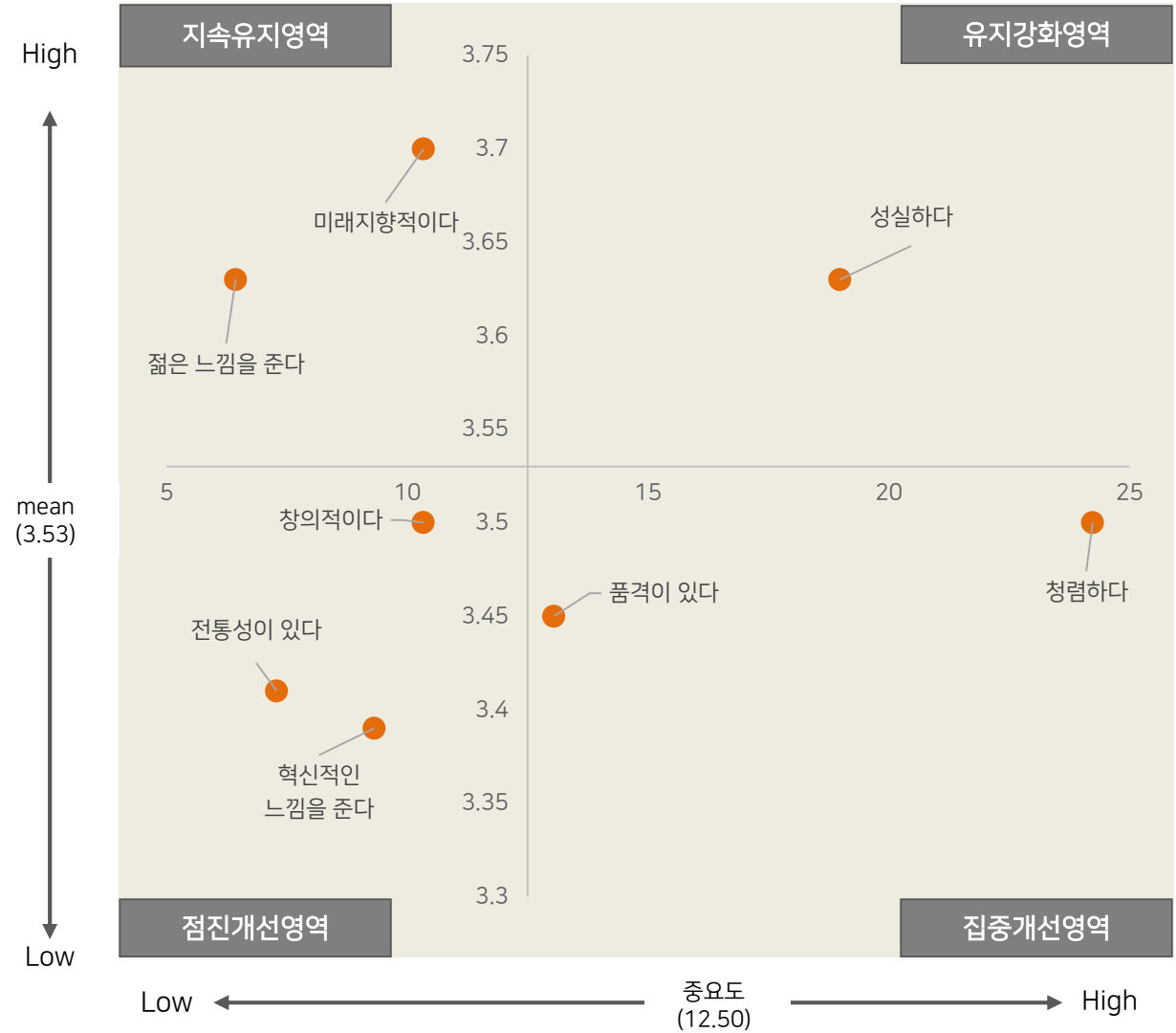
- 전반적으로 동의도는 70% 미만으로 낮게 형성되어 있음
- 상대적으로 높게 동의하는 이미지는 '젊은 느낌'(3.63), '전문성'(3.77), '미래지향적' (3.70)에 대해서는 동의도가 높게 나타남
- 반면, '세련된 느낌'(3.38), '혁신적'(3.39)에 대해서는 동의도가 낮은 것으로 나타남



DQ2. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.



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



\* 중요도: Shapley Value Regression을 통해 신뢰 인식에 미치는 상대적 영향력 산출 (중요도 계 100%)

A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식

---

B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

---

C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식

---

D. 국립어린이청소년도서관 이미지

---

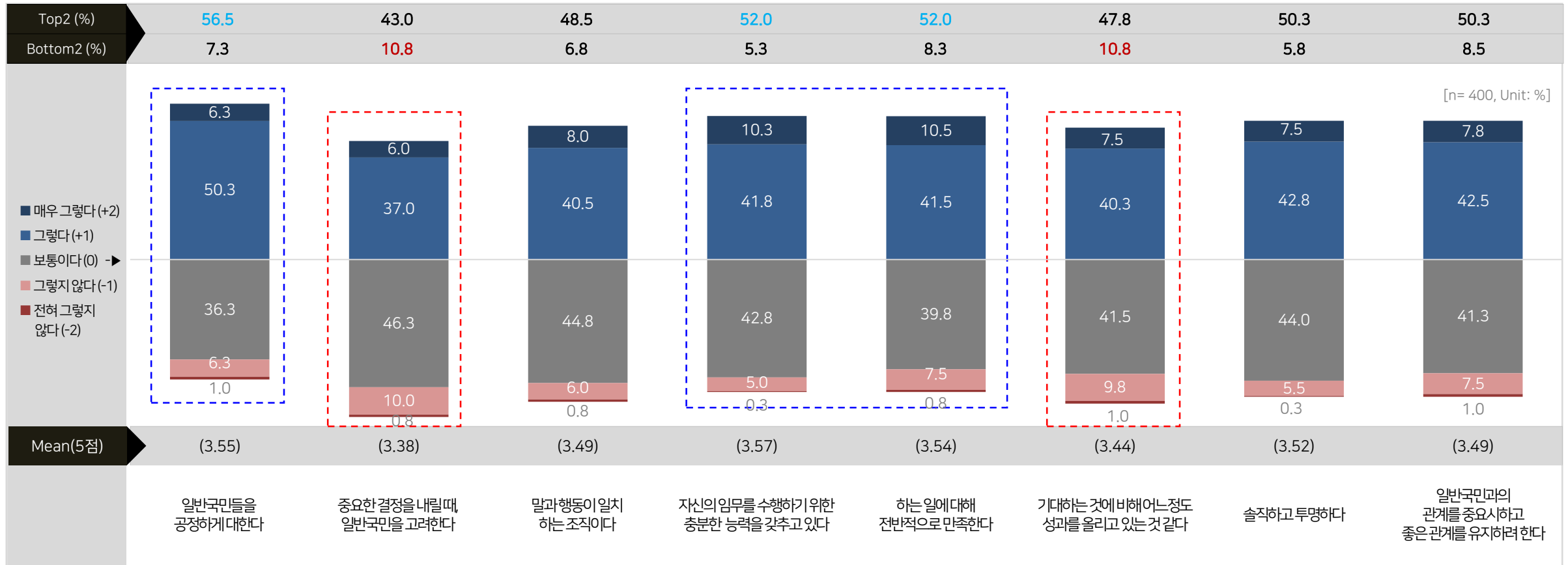
**E. 국립어린이청소년도서관 신뢰**

---

F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식

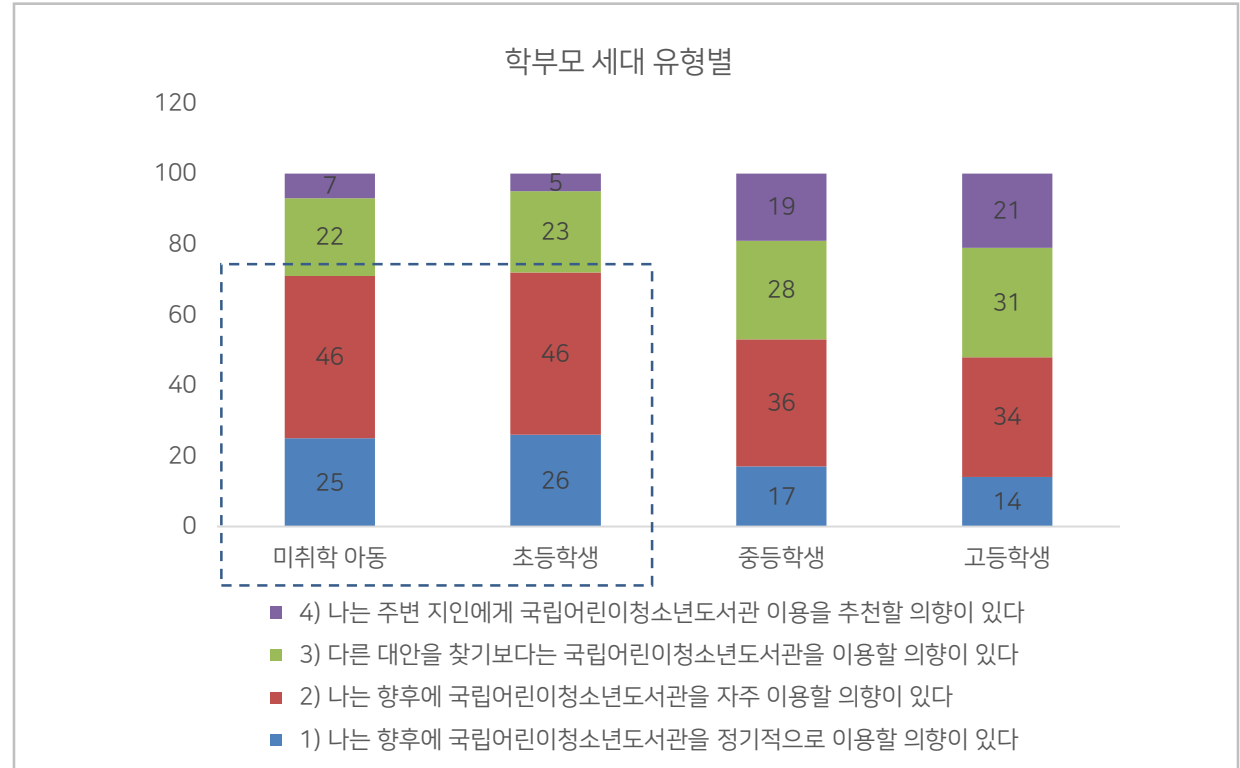
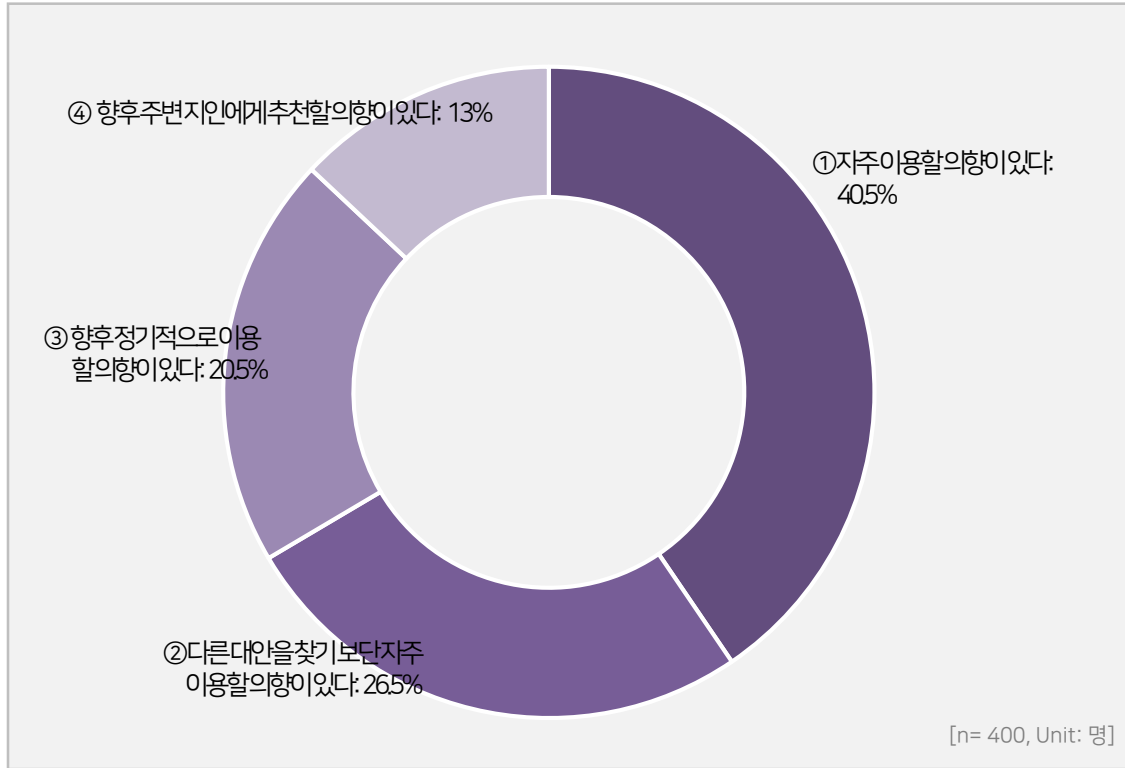
---

- 국립어린이청소년도서관 신뢰의 '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, 일반국민을 고려한다'(3.38) 및 '기대하는 것에 비해 어느 정도 성과를 올리고 있는 것 같다'(3.44)는 것에 동의하지 않는 것으로 나타남
- 국립어린이청소년도서관에 대한 전반적인 신뢰 점수는 **평균 약 78점**으로 응답함



EQ1. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

- 자녀와 함께 국립어린이청소년도서관을 방문할 의향이 있는지에 대해 ▲'자주 이용할 의향이 있다'(40.5%), ▲'다른 대안을 찾기 보단 자주 이용할 의향이 있다'(26.0%), ▲'향후 정기적으로 이용할 의향이 있다'(20.5%), ▲'방문한적이 있지만 앞으로 방문할 의향 없다'(13.0%)으로 나타남
- 응답자 87%가 향후 방문 의향이 있다고 함
- **미취학 아동과 초등학생 학부모가 정기적 이용과 자주 이용 의향이 중등,고등학생 부모보다 높게 나타남**



FQ3. 앞으로 자녀와 함께 국립어린이청소년도서관을 방문할 의향이 있습니까?

학부모 자녀 유형별 방문 의향 교차분석

A. 국립어린이청소년도서관 기본 인식

B. 국립어린이청소년도서관 역할과 정책에 대한 중요성 인식

C. 국립어린이청소년도서관 주요 추진 정책 및 서비스 중요성에 대한 인식

D. 국립어린이청소년도서관 이미지

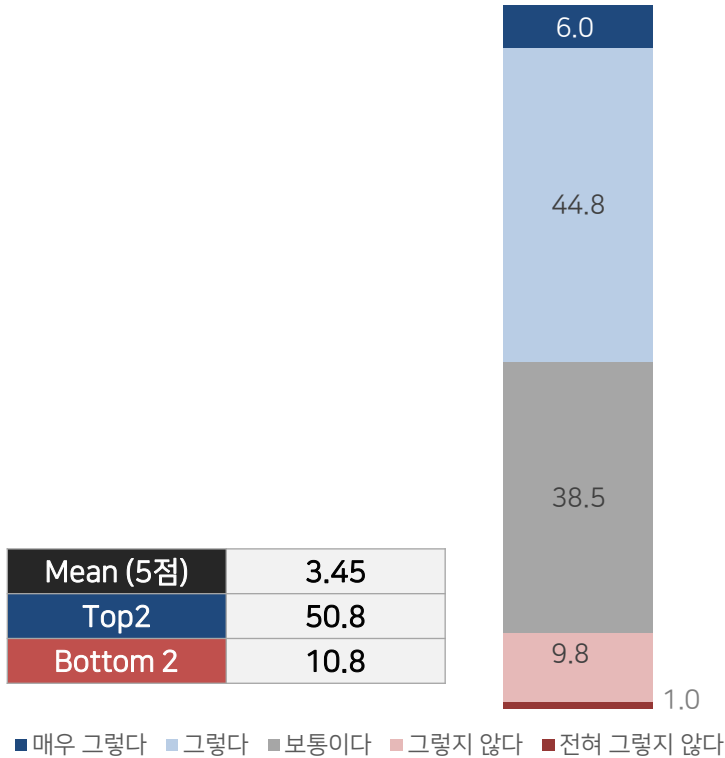
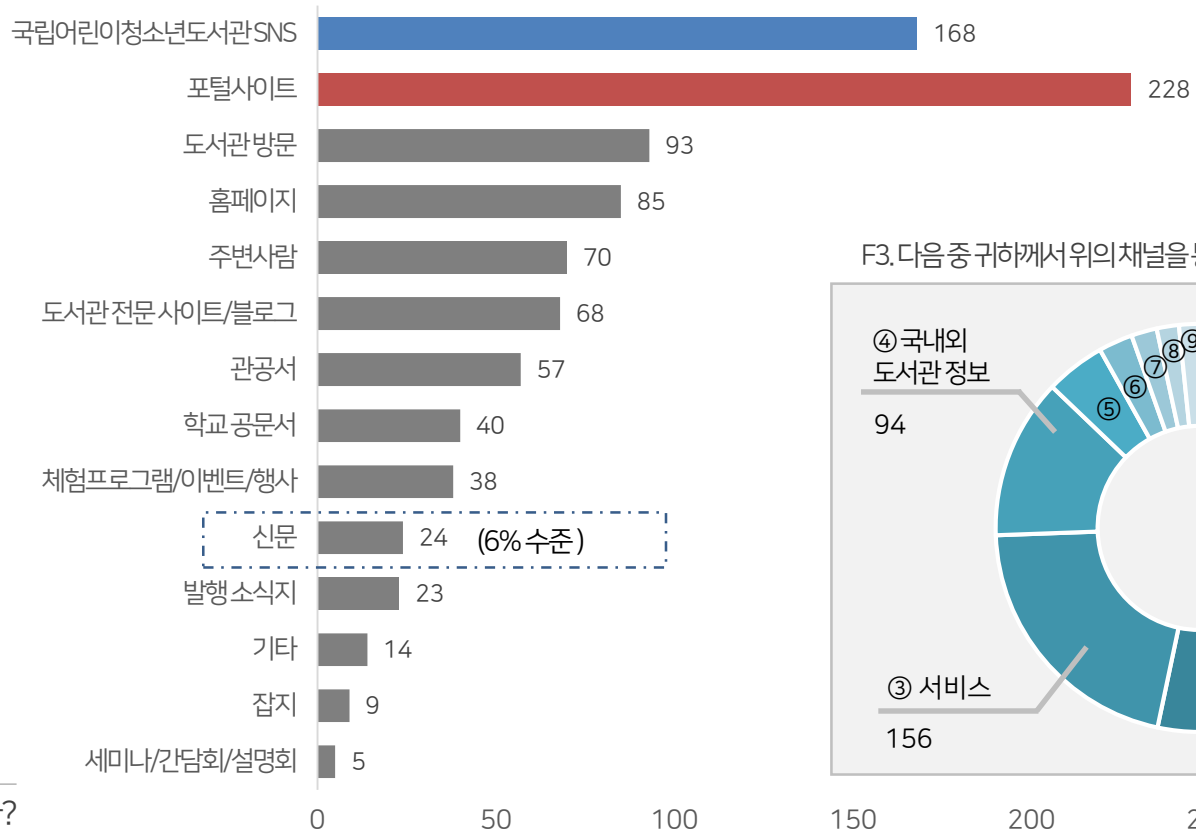
E. 국립어린이청소년도서관 신뢰

**F. 정보 접촉 및 소통 활동에 대한 인식**

- 국립어린이청소년도서관 정보에 대한 관심도를 보면, '관심있다'가 50.8% 수준
- 국립어린이청소년도서관 정보습득 경로를 보면, 1) 포털사이트, 2)국립어린이청소년도서관 SNS, 3) 도서관 방문, 4) 홈페이지, 5) 주변사람 등 순으로 나타남
- 채널을 통해 얻는 정보는 1) 책에 대한 정보, 2) 행사 정보, 3) 서비스 정보, 4) 국내외 도서관 정보 순으로 응답함

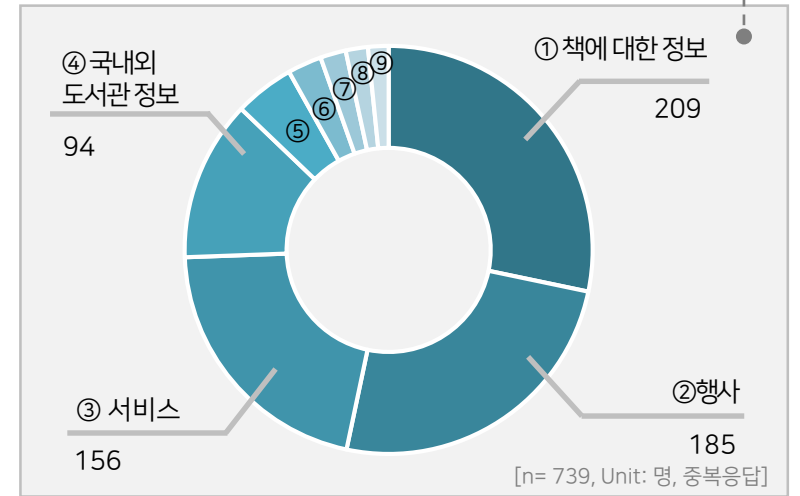
국립어린이청소년도서관 관련 소식 및 정보 채널

[n= 922, Unit: 명, 중복응답]



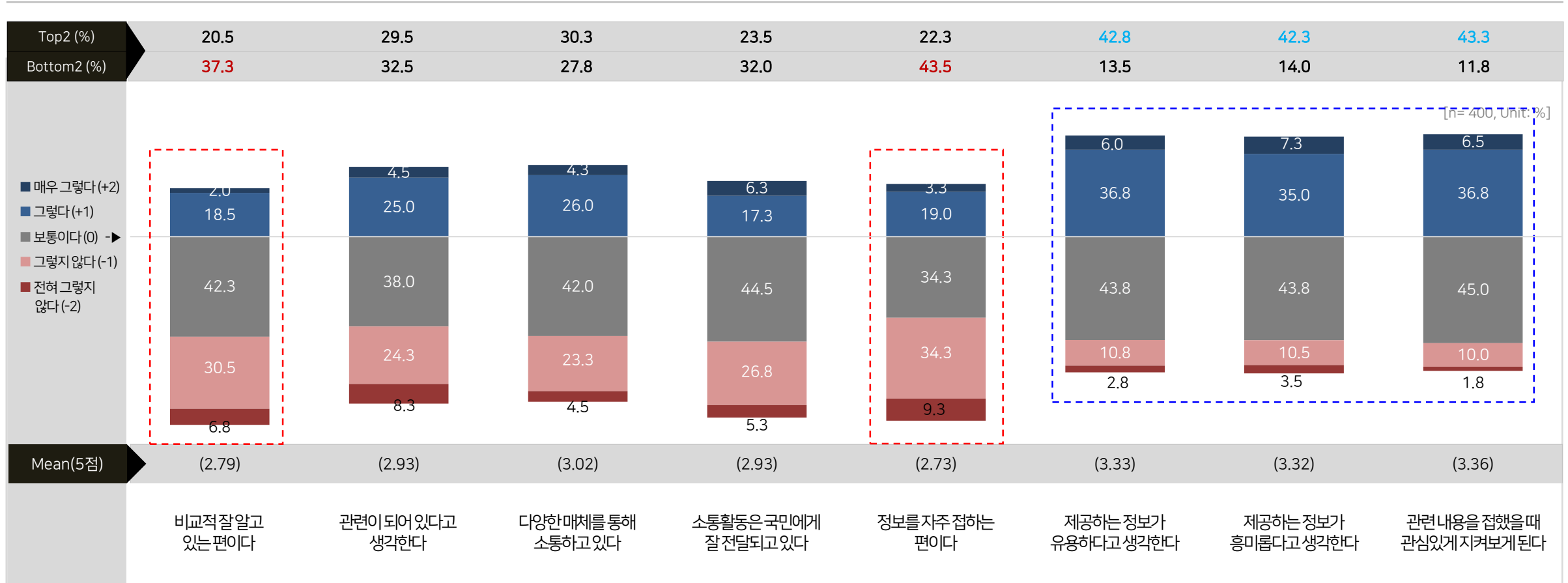
F1. 국립어린이청소년도서관 관련 정보에 관심을 가지고 있으십니까?

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



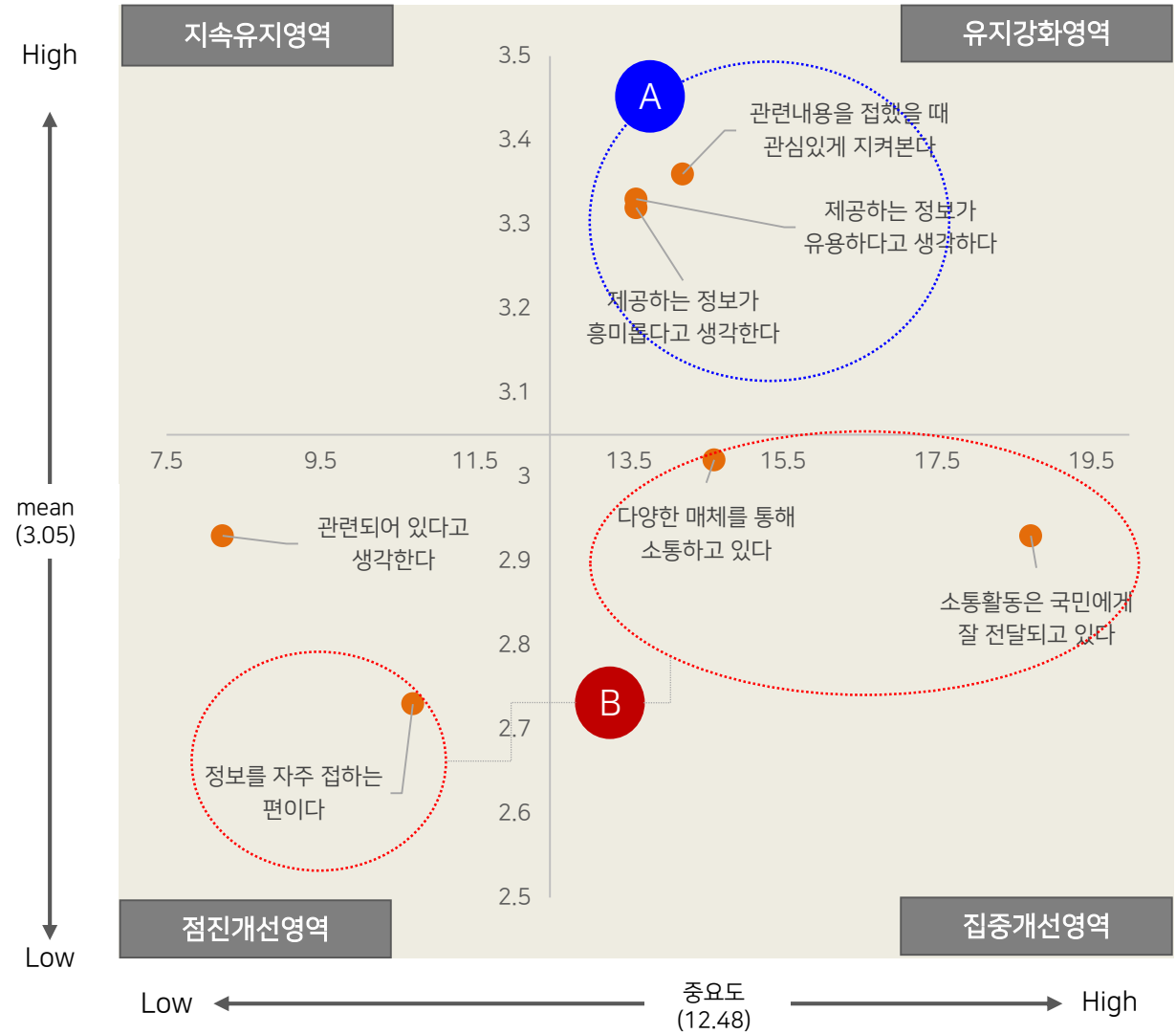
[n= 739, Unit: 명, 중복응답]

- 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), '정보를 자주 접하는 편이다'(2.73)에 대한 동의도는 가장 낮았음



FQ4. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

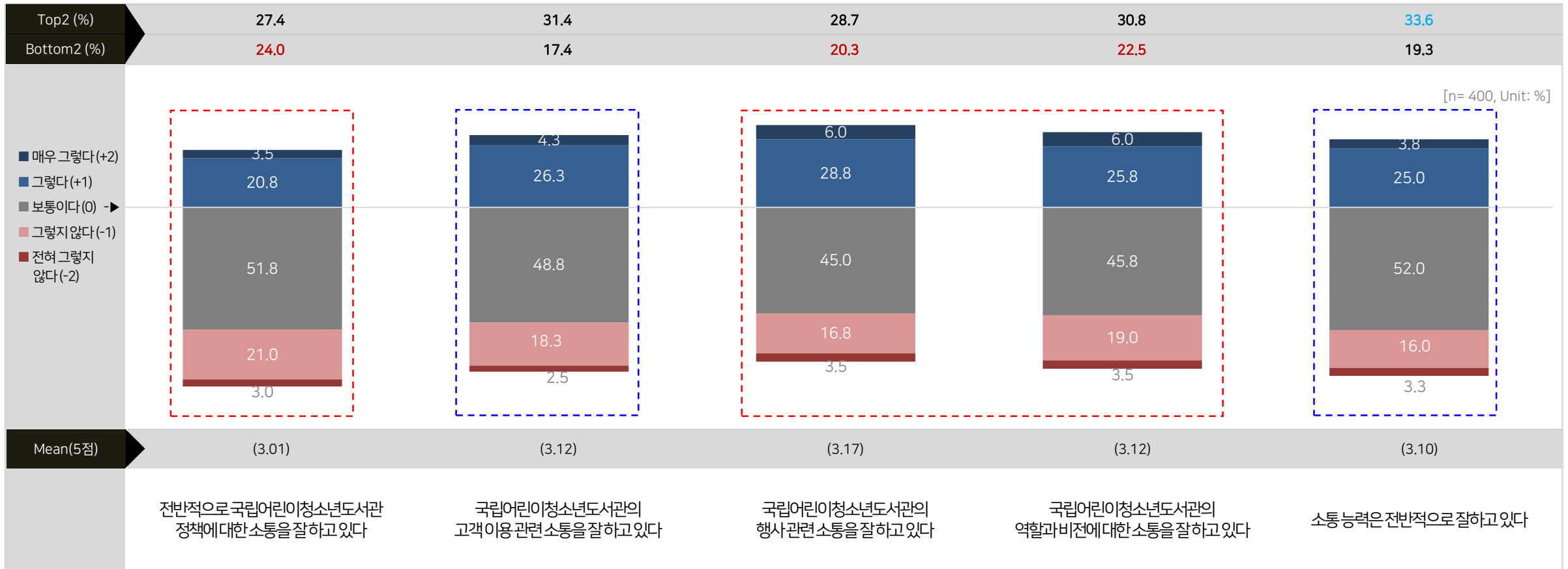
- '제공하는 정보가 흥미롭고, 유용하고, 관심있게 지켜보지만' (A)
- '다양한 매체를 통해 소통하고 있다', '소통 활동은 국민에게 잘 전달되고 있다', '정보를 자주 접하는 편이다' (B) 등 홍보 활동이 미흡하다는 평가
- 다양한 매체를 통한 정보 제공 및 소통활동을 강화해야 함



\* 중요도: Shapley Value Regression을 통해 신뢰 인식에 미치는 상대적 영향력 산출 (중요도 계 100%)



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



FQ5. 다음 문항들을 읽고, 귀하의 생각과 일치하는 정도에 V표시를 해주시기 바랍니다.

# 조사결과 결론 및 홍보전략 방향 설정

**1.** '어린이, 청소년을 위한 지역공공, 학교 도서관의 독서문화진흥 사업 지원'의 역할을 지속적으로 강조 (리터러시 능력 향상)/ 국내외 도서관계 및 유관기관과의 교류 및 협력 증진을 통한 어린이·청소년 서비스 경쟁력 강화 정책과 '어린이, 청소년 담당 사서 역량 강화 역할' 을 하고 있다는 점 강조

**2.** 국립어린이청소년도서관 인식 강화를 위한 정책 서비스 방향

- ① '부모의 자녀 독서지도 프로그램 및 부모대상 독서강좌제공 확대', '인문, 문화예술 주제의 특화된 행사 프로그램' 등을 우선적으로 강화해 학부모와 자녀가 함께 도서관을 이용할 수 있는 동기를 부여할 필요가 있음
- ② '책읽기 활용을 위한 독서 문화 진흥 콘텐츠 개발 및 제작 보급'이 필요하며, 점진적으로는 '자유학년제 연계 프로그램' 서비스는 더욱 정책적으로 강화하고 그에 대한 중요성 인식을 확대해야 함
- ③ "모바일 서비스 콘텐츠"를 강화하고 모바일 검색 인터페이스를 이용자 친화적으로 개선할 필요가 있음
- ④ '지능정보기술 체험과 활용 공간 조성', '가상-증강현실 기술 접목 콘텐츠 개발' 등을 집중 개선해야 함

**3.** 국립어린이청소년도서관 개선 이미지 및 이용 활성화 방향

- ① 미래지향적 이미지를 유지하면서 창의적이고 혁신적인 느낌을 확보해 신뢰를 높여야 함
- ② 방문의향은 높게 형성되어 있지만, 실제 방문 행동으로 전환시킬 수 있는 동기부여가 부족한 상황
- ③ 국립어린이청소년도서관의 서비스, 활동에 대한 정보량을 증가 시키고 다양한 채널을 통한 소통 필요
- ④ 학부모라는 명확한 타겟으로 고려한 SNS 마케팅 전략을 통해 정보의 확산을 극대화 시킬 필요가 있음
- ⑤ 이용자 (학부모)의 의견을 수렴하는 장치를 마련해 소통에 대한 인식과 신뢰 강화

홍보 전략 세부 내용은 최종 보고 (12/20) 시 발표하며 본 중간보고에서는 홍보 전략 방향성을 논의 드리고자 합니다.

## 국립어린이청소년도서관 홍보 상황 분석

- **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 소구하는 형식의 콘텐츠가 아님
- **타겟 오디언스를 고려 필요한 협업 홍보 필요**
  - 육아방송, 세계일보(무료신문게재), KTV 등 연계 홍보
  - 학부모를 포함 초중고생의 주 이용 정보채널을 고려한 협업 홍보 개선 필요

## 효율적인 홍보를 위해 고려할 사항

1 명확한 타겟  
관심사 등을 고려한  
홍보마케팅

2 국립어린이청소년도서관의  
프로그램 정보  
콘텐츠 증가

3 입소문이 될 수 있는  
시민 참여 캠페인

4 타겟 오디언스를  
확보한 주체 및 기관  
협업

5 소셜미디어  
영향력 강화

6 홍보 조직  
역량 강화

※ 위내용은 최종 보고시 변경, 업데이트 될 수 있습니다.

홍보 실행 내용 아이디어 (본 내용은 최종 보고 시 상세하게 정리될 것입니다)

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b></p> <p><b>명확한 타깃 관심사를 고려한 홍보마케팅</b></p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자녀에 대한 학부모들의 관심과 고민을 연결해야 함</li> <li>• 세련된 교육 경험 공유, 에듀테인먼트 (Edu-tainment) 요소 강조된 콘텐츠 개발,</li> <li>• 북튜버 (책을 소개하는 유튜브 채널) 참여를 통해 '이야기가 있는 코딩' 프로그램 소개</li> <li>• 스마트폰 사용의 문제, 디지털 리터러시(Literacy) 등의 교육프로그램</li> </ul>   |
| <p><b>2</b></p> <p>국립어린이청소년도서관의<br/><b>프로그램 정보<br/>콘텐츠 증가</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 독자(오디언스)를 확보한 콘텐츠 크리에이티브 참여</li> <li>• 키즈 유튜브 채널 연계, 도서관 내부에서 방송 중계 연결 (메이커 스페이스 프로그램 활용)</li> <li>• LG 유플러스 협업을 통해 키즈 (책소개, 동화책 읽어주기 등) 콘텐츠 공급 (LG 유플러스, 요금제 중 유튜브 키즈 영상 시청 데이터 무료)</li> <li>• 네이버 주제판 어린이 타깃 콘텐츠 공급 (네이버 주제판은 네이버와 언론사간 합작 법인이 운영)</li> </ul> |
| <p><b>3</b></p> <p><b>입소문이 될 수 있는<br/>시민 참여 캠페인</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• '책 읽어주세요' 프로그램 대상으로 시민참여 홍보 캠페인</li> <li>• "당신의 목소리가 필요합니다" 시민 내레이터 모집, 영상 및 음성 콘텐츠 제작</li> <li>• 보도자료 배포, 콘텐츠 SNS 홍보</li> <li>• 커뮤니케이션북스 출판사 오디오북과 협업 가능</li> </ul>  |
| <p><b>4</b></p> <p><b>타깃 오디언스를<br/>확보한 주체 및<br/>기관 협업</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 맘카페 (주요 지역별)과 협업, 회원 대상으로 '책읽기 콘텐츠 개발' 보급</li> <li>• '아이들의 독서습관 키우기' 시리즈 유튜브 코너 제작 (맘카페 운영, 사서 참여)</li> <li>• 강남구-서초구 협업, '자녀 독서 습관 키우기' 주간 캠페인 (거리 퀴즈 이벤트, 팸플릿, USB 책읽기 콘텐츠 제공, 주요 거리 광고 집행 등)</li> </ul>  |