

# 제 출 문

부산도서관장 귀하

본 보고서를 『포스트 코로나 시대, 부산지역 도서관 미래서비스 연구』의 최종보고서로 제출합니다.

2021. 6.

연구수행기관: 동의대학교 산학협력단

책 임 연 구 원: 이은주 (동의대학교 문헌정보학과 교수)

공 동 연 구 원: 정영미 (동의대학교 문헌정보학과 교수)

윤유라 (동의대학교 문헌정보학과 교수)



# 차 례

I. 서론 .....	3
1. 연구배경과 목적 .....	3
2. 연구범위와 방법 .....	6
1) 연구범위 .....	6
2) 연구방법 .....	7
3. 연구의 기대효과 .....	8
II. 부산지역 도서관서비스 변화에 대한 사회적 요구 .....	11
1. 사회환경과 부산지역 도서관환경의 변화 .....	11
1) 사회환경의 변화 .....	11
2) 부산지역 도서관환경의 변화 .....	17
2. 부산지역 도서관서비스 변화를 위한 고려사항 .....	19
1) 부산지역 특수성 .....	20
2) 국제권고에 나타난 서비스 개발 방향 .....	24
3) 지역대표도서관 서비스 제공 현황 .....	28
III. 미래서비스 선진사례 .....	35
1. 국내·외 도서관 사례 .....	35
1) 국외도서관 사례 .....	35
(1) 정보자원 수집과 제공 서비스 .....	35
(2) 독서지원 서비스 .....	54
(3) 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 서비스 .....	65
2) 국내도서관 사례 .....	75
(1) 정보자원 수집과 제공 서비스 .....	75
(2) 독서지원 서비스 .....	79
(3) 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 서비스 .....	88
2. 공공기관의 서비스 사례 .....	95
(1) 정보자원 수집과 제공 서비스 .....	96

(2) 커뮤니티 서비스 .....	102
3. 도서관 유관기관 및 상업기관의 서비스 사례 .....	104

#### IV. 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 수요조사 ..... 115

1. 조사 방법 및 내용 .....	115
1) 표본 선정 및 설문 조사 방법 .....	115
2) 설문지 구성 및 내용 .....	116
2. 조사 결과에 대한 기술통계 .....	118
1) 표본의 인구통계학적 특성 .....	118
2) 공공도서관 이용행태 .....	119
3) 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식 및 만족도 .....	121
4) 부산지역 공공도서관 서비스에 대한 수요조사 결과 .....	123
3. ISA 분석과 서비스 개선전략 .....	127
1) 부산지역 공공도서관 서비스의 중요도와 만족도 .....	128
2) ISA 분석과 부산지역 공공도서관 서비스 개선전략 .....	128
4. 인구통계적 속성별 공공도서관 서비스 수요조사 분석 .....	130
1) 성별에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이 .....	130
2) 연령에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이 .....	131
3) 학력에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이 .....	137
4) 거주지에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이 .....	140

#### V. 부산지역 도서관 미래서비스 방향 및 전략 수립 ..... 149

1. 부산지역 도서관 미래서비스 비전과 목표 .....	149
2. 부산지역 도서관 미래서비스 전략과 세부 추진과제 .....	156
1) BookVerse : 책을 통한 세상과의 연대 .....	156
(1) 서비스 범주 .....	156
(2) 추진전략 1 : 북소물리에 서비스 도입 .....	156
(3) 추진전략 2 : 도서관 안밖으로 확장하는 독서환경 구축 .....	162
(4) 추진전략 3 : 참여형 독서사업 “북잼(Book+Zam)” 활동 강화 .....	164
(5) 추진전략 4 : 오리지널 온라인 “Book” 콘텐츠 개발과 보급 .....	168
2) Upgrade : 기존 서비스 비틀기를 통한 서비스 고도화 .....	171
(1) 서비스 범주 .....	171

(2) 추진전략 1 : 정보서비스 매체 확장 .....	171
(3) 추진전략 2 : 모바일 서비스 활성화 .....	175
(4) 추진전략 3 : 디지털 교육용 콘텐츠 개발 .....	179
3) Stimulation : 정보생산활동 촉진 .....	181
(1) 서비스 범주 .....	181
(2) 추진전략 1 : 정보생산활동 지원 .....	181
(3) 추진전략 2 : 지역 내 콘텐츠 발굴 .....	183
4) Attention : 이용자 흥미를 자극하는 경험 제공 .....	187
(1) 서비스 범주 .....	187
(2) 추진전략 1 : 가상공간 개발(메타버스)을 통한 이용자 참여 촉진 ...	187
(3) 추진전략 2 : 게이미피케이션 적용을 통한 교육프로그램 개발 .....	189
(4) 추진전략 3 : 두 번째 집으로서 공간 및 기기 제공 .....	190
5) Network : 지역 내 협력을 통한 커뮤니티 연결 .....	192
(1) 서비스 범주 .....	192
(2) 추진전략 1 : 플랫폼으로서의 도서관서비스 환경 구축 .....	192
(3) 추진전략 2 : 도서관투어의 개별화와 통합화 구현 .....	194
(4) 추진전략 3 : 지역 내 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스 강화 ...	195
 VI. 결론 .....	 201
 참고문헌 .....	 204

## 표 차례

<표 I-1> 감염병 심각단계에 따른 도서관의 비대면 서비스 현황 .....	4
<표 II-1> 일상생활에서 O2O 서비스 사례 .....	11
<표 II-2> 연도에 따른 부산지역 개관 도서관 수 .....	17
<표 II-3> 부산시 각급 학교별 교육지표 현황 .....	21
<표 II-4> 부산시 문화·관광시설 현황 .....	22
<표 II-5> 부산시 주요 관광지 .....	22
<표 II-6> 부산지역 특수성 분석에서 나타난 시사점 .....	24
<표 II-7> 미국도서관협회(ALA)의 전략계획 v.2017 .....	25
<표 II-8> 미국의회도서관(LC)의 서비스 전략계획 2019-2023 .....	26
<표 II-9> 미국의회도서관(LC)의 전략계획 2016-2020 .....	26
<표 II-10> 영국국가도서관(BL)의 서비스 전략 2015-2023 .....	27
<표 II-11> 국제권고 및 전략계획에서 나타난 시사점 .....	27
<표 II-12> 전국 지역대표도서관 현황 .....	28
<표 II-13> 새로 개관한 지역대표도서관 주요 서비스 .....	29
<표 II-14> 새로 개관한 지역대표도서관 서비스 사례에서 나타난 시사점 .....	32
<표 III-1> 국외도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 : 수집과 제공 .....	36
<표 III-2> 국외도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 : 특정대상 서비스 .....	38
<표 III-3> 국외도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 : 레퍼런스 서비스 .....	39
<표 III-4> 일본공공도서관의 노년이용자에 대한 구분 .....	47
<표 III-5> 국외도서관의 독서지원 서비스 : 독서자료 추천 .....	55
<표 III-6> 국외도서관의 독서지원 서비스 : 이용자 참여형 프로그램 .....	56
<표 III-7> 국외도서관의 평생교육·문화 프로그램 사례 .....	66
<표 III-8> 국외도서관의 커뮤니티 센터로서의 서비스 사례 .....	67
<표 III-9> 미국의 최근 3년간 진행된 문화프로그램의 세부내용 .....	70
<표 III-10> 유미디어(YOUmedia)에서 제공하는 서비스 사례 .....	72
<표 III-11> 국외도서관의 서비스 사례에서 나타난 시사점 .....	74
<표 III-12> 국내도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 .....	75
<표 III-13> 국내도서관의 독서지원 서비스 사례 .....	80
<표 III-14> 개포도서관의 지식취약계층 독서서비스 내용구성 .....	83

<표 III-15> 개포도서관의 ‘도서관으로 떠나는 사계절 북 트레블’ 구성 .....	84
<표 III-16> 시흥도서관의 ‘나도 작가다’와 ‘꿈꿈 프로젝트’ 결과 및 성과 .....	87
<표 III-17> 국내도서관의 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 서비스 .....	88
<표 III-18> 국내도서관의 서비스 사례에서 나타난 시사점 .....	94
<표 III-19> 「경기언택트 비전 및 추진전략」 중 일부 .....	95
<표 III-20> 공공기관의 정보제공 서비스 사례에서 나타난 시사점 .....	101
<표 III-21> 공공기관의 커뮤니티 서비스 사례에서 나타난 시사점 .....	103
<표 III-22> 도서관 유관기관 및 상업기관 서비스 사례에서 나타난 시사점 .....	112
<표 IV-1> 설문 조사 공공도서관 .....	115
<표 IV-2> 설문 문항 .....	117
<표 IV-3> 표본의 인구통계학적 특성 .....	118
<표 IV-4> 표본 이용 도서관의 설립주체 .....	119
<표 IV-5> 부산지역 공공도서관의 기능 수행 정도 .....	121
<표 IV-6> 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도 .....	121
<표 IV-7> 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 만족도 .....	122
<표 IV-8> 부산지역 공공도서관의 서비스 불만족 이유 .....	122
<표 IV-9> 정보제공 서비스 영역의 수요조사 결과 .....	124
<표 IV-10> 독서관련 서비스 영역의 수요조사 결과 .....	124
<표 IV-11> 정보활용교육 서비스 영역의 수요조사 결과 .....	125
<표 IV-12> 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역의 수요조사 결과 .....	125
<표 IV-13> 비대면 서비스 영역의 수요조사 결과 .....	125
<표 IV-14> 희망 서비스 .....	126
<표 IV-15> 이용자 수요조사 기술통계분석에서 나타난 시사점 .....	127
<표 IV-16> 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도와 만족도 .....	128
<표 IV-17> 이용자 수요조사 ISA분석에서 나타난 시사점 .....	129
<표 IV-18> 성별에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이분석 .....	130
<표 IV-19> 연령에 따른 정보제공 서비스 수요의 차이분석 .....	133
<표 IV-20> 연령에 따른 독서관련 서비스 수요의 차이분석 .....	134
<표 IV-21> 연령에 따른 정보활용교육 서비스 수요의 차이분석 .....	135
<표 IV-22> 연령에 따른 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요의 차이분석 .....	136
<표 IV-23> 연령에 따른 비대면 서비스 수요의 차이분석 .....	136
<표 IV-24> 학력에 따른 정보제공 서비스 수요의 차이분석 .....	138

<표 IV-25> 학력에 따른 독서관련 서비스 수요의 차이분석 .....	139
<표 IV-26> 학력에 따른 정보활용교육 서비스 수요의 차이분석 .....	139
<표 IV-27> 학력에 따른 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요의 차이분석 .....	140
<표 IV-28> 학력에 따른 비대면 서비스 수요의 차이분석 .....	140
<표 IV-29> 거주지에 따른 정보제공 서비스 수요의 차이분석 .....	142
<표 IV-30> 거주지에 따른 독서관련 서비스 수요의 차이분석 .....	143
<표 IV-31> 거주지에 따른 정보활용교육 서비스 수요의 차이분석 .....	144
<표 IV-32> 거주지에 따른 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요의 차이분석 .....	145
<표 IV-33> 거주지에 따른 비대면 서비스 수요의 차이분석 .....	145
<표 IV-34> 인구통계적 속성별 수요 차이분석에서 나타난 시사점 .....	146
<표 V-1> 독서태도를 평가하기 위한 주요분석내용(안) .....	158
<표 V-2> 독서동아리 애로사항과 향후 지원 요구 사항 .....	165



## 그림 차례

<그림 I-1> 연구의 대상 범위 .....	6
<그림 II-1> 가트너의 하이프 사이클 .....	13
<그림 II-2> 지역사회보호서비스의 중단 여부 .....	15
<그림 II-3> 교육문화 서비스의 중단 여부 .....	15
<그림 II-4> 코로나19에 영향을 받은 주요 분야 .....	16
<그림 II-5> 부산지역 공공도서관의 전체 대출자수 vs. 1인당 대출권수 .....	18
<그림 II-6> 지역대표도서관으로서 부산도서관의 역할 .....	19
<그림 II-7> 부산지역 도서관서비스 변화를 위한 고려사항 .....	20
<그림 II-8> 부산시 인구수와 고령화 인구수 .....	21
<그림 II-9> 부산시 주요 관광지도 .....	23
<그림 III-1> Peak Picks 서가 .....	40
<그림 III-2> To GO 안내판 .....	40
<그림 III-3> SPL의 To Go 서비스 .....	41
<그림 III-4> KCLS Curbside To Go 서비스 .....	41
<그림 III-5> 코로나19 기억프로젝트 안내 홈페이지 .....	41
<그림 III-6> NYPL Map Warper .....	42
<그림 III-7> Community Navigator 안내책자 .....	43
<그림 III-8> CHIC제공정보에 대한 안내 .....	44
<그림 III-9> 시카고공공도서관에서의 STEAM 활동의 사례 .....	45
<그림 III-10> 싱가포르공공도서관의 STEAM 교육자료 사례 .....	46
<그림 III-11> 뚝토리현립도서관의 노년층을 위한 서가 전경 .....	47
<그림 III-12> 일본 노인전문서점의 서가 .....	48
<그림 III-13> 시애틀공공도서관의 Book on Bike .....	48
<그림 III-14> Book on Bike의 빌트인 서가를 고원에 설치한 모습 .....	48
<그림 III-15> 치요다구립도서관의 기업출장 서비스 사례 .....	49
<그림 III-16> 시애틀공공도서관의 홈페이지 사용설명서(PPT) .....	50
<그림 III-17> 시카고 리지 도서관의 비대면 레퍼런스 서비스 안내 .....	51
<그림 III-18> 패스파인더 사례 .....	51
<그림 III-19> 도쿄도서관의 도서관 안내 영상 .....	52

<그림 Ⅲ-20> 도쿄도내의 전문도서관 관련 검색사이트 .....	52
<그림 Ⅲ-21> 브루클린공공도서관의 이용자데이터 시각화 자료 .....	53
<그림 Ⅲ-22> 브루클린공공도서관의 Branch Map서비스 .....	54
<그림 Ⅲ-23> 시애틀공공도서관의 Your Next 5 Books 이용방법 안내 .....	57
<그림 Ⅲ-24> 시카고공공도서관의 책과 주제 알림 .....	58
<그림 Ⅲ-25> 빅토리아 주립도서관의 독서토크쇼 .....	59
<그림 Ⅲ-26> 빅토리아 주립도서관의 어린이를 위한 Bibliotherapy 팟캐스트 안내 ..	59
<그림 Ⅲ-27> 시카고공공도서관의 스토리텔링 사례 .....	60
<그림 Ⅲ-28> 맥아더공공도서관과 협력 중인 양조장의 독서모임장소 .....	61
<그림 Ⅲ-29> IDEA STORE의 연령별 독서모임안내도 사례 .....	63
<그림 Ⅲ-30> 독서컨시어지의 추천책 목록 리플릿 .....	64
<그림 Ⅲ-31> 어린이독서지원센터의 역할과 전경 안내 팜플렛 .....	64
<그림 Ⅲ-32> 어린이독서지원센터의 북토크안내자료 .....	65
<그림 Ⅲ-33> IDEA STORE의 평생교육 프로그램 안내 홈페이지 .....	68
<그림 Ⅲ-34> IDEA STORE의 평생교육 프로그램 예 .....	68
<그림 Ⅲ-35> ALA의 Programing Librarian홈페이지 .....	69
<그림 Ⅲ-36> 시카고공공도서관의 Kids Museum Passport .....	70
<그림 Ⅲ-37> LA공공도서관의 Teen's Scape .....	71
<그림 Ⅲ-38> 싱가포르공공도서관의 VAT(1) .....	71
<그림 Ⅲ-39> 싱가포르공공도서관의 VAT(2) .....	71
<그림 Ⅲ-40> 싱가포르공공도서관의 도서교환 선반 .....	72
<그림 Ⅲ-41> 롯데기힐즈라이브러리의 회원전용커뮤니티서비스 사례 .....	73
<그림 Ⅲ-42> 마장도서관의 독립출판물 전시공간 .....	76
<그림 Ⅲ-43> 아산시 VR도서관사이버투어 화면 .....	78
<그림 Ⅲ-44> 청주시립도서관의 작은도서관 MAP(앞면) .....	78
<그림 Ⅲ-45> 청주시립도서관의 작은도서관 MAP(뒷면) .....	78
<그림 Ⅲ-46> 청주시립도서관의 작은도서관 전용 Web페이지 .....	79
<그림 Ⅲ-47> 양서친환경도서관 블라인드 북 안내자료 .....	81
<그림 Ⅲ-48> 시크릿북의 포장모습 .....	82
<그림 Ⅲ-49> 시크릿북의 여름관련 그림책 .....	82
<그림 Ⅲ-50> 시크릿북 활동지 .....	82
<그림 Ⅲ-51> 시크릿북 활동지로 꾸민 도서관 벽면 .....	82

<그림 Ⅲ-52> 청주열린도서관의 유튜브 북큐레이션 캡처 .....	82
<그림 Ⅲ-53> 개포도서관의 청소년 독서프로그램 활동 사진 .....	84
<그림 Ⅲ-54> 청주기적의도서관 가족책꽂이 모습과 제작과정 .....	85
<그림 Ⅲ-55> 오산도서관의 오산인생북챌린지 참여방법 안내 .....	86
<그림 Ⅲ-56> 영도도서관 ‘영도 이야기꽃 할머니’ 모집 팜플렛 .....	86
<그림 Ⅲ-57> 시흥도서관의 2019년 출판기념회 .....	87
<그림 Ⅲ-58> 2018년 청주오창호수도서관 ‘실버영화’ 홍보 포스터 .....	89
<그림 Ⅲ-59> 경로당의 ‘희망실버극장’ 운영모습(1) .....	90
<그림 Ⅲ-60> 경로당의 ‘희망실버극장’ 운영모습(2) .....	90
<그림 Ⅲ-61> 버드내도서관의 노인들의 미술작품 전시회 .....	91
<그림 Ⅲ-62> 버드내도서관의 치매예방자료 코너 .....	91
<그림 Ⅲ-63> 교하도서관의 산책바구니 .....	91
<그림 Ⅲ-64> 푸른숲도서관의 전경 .....	92
<그림 Ⅲ-65> 푸른숲책뜰의 시설사진 .....	92
<그림 Ⅲ-66> 2020년 한평책방 안내 포스터 .....	92
<그림 Ⅲ-67> 2020년 서울지식이음축제 안내 포스터 .....	93
<그림 Ⅲ-68> 국립중앙박물관의 로봇과 실감콘텐츠 제작과 체험관 .....	97
<그림 Ⅲ-69> 직업교육박람회 안내 자료 .....	98
<그림 Ⅲ-70> 하남고당TV 유튜브 화면 .....	99
<그림 Ⅲ-71> 게이미피케이션을 도입한 재난안전 교육방식 .....	100
<그림 Ⅲ-72> 모바일 금연ON 소개자료 .....	100
<그림 Ⅲ-73> 하남시 치매안심센터에서 우편발송한 기품서 .....	101
<그림 Ⅲ-74> 성동구 청사에 설치된 드립봇 .....	102
<그림 Ⅲ-75> 네이버의 책방 라이브 × 동네책방 .....	104
<그림 Ⅲ-76> 동아리 유형을 선택할 수 있는 트레바리 홈페이지 .....	105
<그림 Ⅲ-77> 교보문고 POD 서비스 .....	107
<그림 Ⅲ-78> 러시아 공항에 설치된 가상도서관 .....	108
<그림 Ⅲ-79> 해커톤 프로그램 운영 사례 .....	109
<그림 Ⅲ-80> VR을 활용한 가상회의 .....	110
<그림 Ⅲ-81> 메타버스를 활용한 다양한 서비스 사례 .....	111
<그림 IV-1> 표본의 공공도서관 이용빈도 .....	119
<그림 IV-2> 공공도서관 방문 목적 .....	120

<그림 IV-3> 공공도서관 이용의 중요 요소 .....	120
<그림 IV-4> 서비스 영역별 추가적인 수요 .....	123
<그림 IV-5> ISA 매트릭스 .....	128
<그림 IV-6> ISA 매핑 결과 .....	129
<그림 IV-7> 성별에 따른 서비스 영역별 수요 .....	130
<그림 IV-8> 연령에 따른 서비스 영역별 수요 .....	132
<그림 IV-9> 학력에 따른 서비스 영역별 수요 .....	138
<그림 IV-10> 거주지에 따른 서비스 영역별 수요 .....	141
<그림 V-1> 연구내용 분석결과에서 나타난 시사점 .....	152
<그림 V-2> 시사점을 바탕으로 도출한 부산지역 도서관 미래서비스 방향성 .....	153
<그림 V-3> 부산지역 도서관 미래서비스 방향성을 기반으로 한 키워드 추출 .....	153
<그림 V-4> 부산지역 공공도서관 미래서비스 비전 .....	154
<그림 V-5> 부산지역 공공도서관 미래서비스 목표 .....	154
<그림 V-6> 부산지역 공공도서관 미래서비스 추진전략 및 추진과제 .....	155
<그림 V-7> 가상도서관(조형물 설치) 예시 .....	163
<그림 V-8> 국립중앙도서관의 실감서재 .....	164
<그림 V-9> 10대들의 정보 획득 경로 .....	172
<그림 V-10> 부산지역 도서관의 모바일 서비스 VS. 상업 오디오북어플 .....	176
<그림 V-11> 국내 도서관 중 챗봇 서비스의 제공 사례 .....	178
<그림 V-12> 부산광역시 도서관포털 홈페이지에서 제공하는 지역도서관 지도 .....	183
<그림 V-13> 작은도서관 소개 홈페이지 .....	184

I

서론



# I. 서론

## 1. 연구배경과 목적

- 4차 산업혁명 시대를 맞이하여 세계의 여러 학자들은 종전의 혁명과 비교되지 않을 정도의 사회제도적, 기술혁신적 급격한 변화가 이루어질 것이라 예측하고 있음. 특히, 4차 산업혁명 시대의 6대 기술인 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 클라우드 컴퓨팅, 빅데이터, 로봇공학(로보틱스), 블록체인의 활용은 사람들의 삶을 극적으로 변모시키며, 우리사회는 연결(connect)과 공유(share) 중심의 수평적인(horizontal) 관계를 중요시하는 사회로 거듭날 것이라 예견되고 있음. 실제, 소유보다는 공유라는 가치가 사회·문화·경제적 환경의 주요 가치로 자리 잡으면서 다양한 공공기관에서는 이러한 가치를 구체적으로 실현해 줄 것을 요구받고 있음.
- 공공기관의 진화하는 서비스에 대한 사회적 요구는 2019년 12월 코로나바이러스 감염증(COVID-19, 이하 코로나19)의 발생 및 확산으로 더욱 급증하고 있음. 코로나19는 교육, 경제, 문화, 의료, 소비 등 다양한 분야에서 개인의 일상을 변화시켰으며, 일상 곳곳에서 디지털 기술을 활용한 비접촉(untact)서비스의 활성화를 가져왔음. 특히, 코로나19가 촉발한 사회 변화는 대면서비스를 주요 서비스 제공방식으로 제공하는 공공기관들에게 더욱 혁신적이고 안정적인 서비스를 제공해 줄 것을 요구하였으며, 궁극적으로 신기술을 기반으로 신규 및 기존서비스의 업그레이드를 통한 사회공공재적 서비스 개발 및 제공에 관심이 집중되게 되었음.
- 공공기관 중 대표적인 교육·문화시설인 도서관 역시 예외는 아님. 특히 도서관은 대표적인 다중 밀집 이용시설이자 밀폐시설이며 독서실 형태의 열람실을 제공함에 따라 밀접시설에 해당하는 ‘3밀’시설로 분류됨으로써 코로나19 이후 폐관 내지 제한적 개방이 이루어지고 있음. 상황이 이러하다보니 사람들의 일상에 직·간접적으로 다가갈 수 있는 획기적인 서비스의 변화가 요구되고 있음. 이러한 요구는 랑가라단(Siyali Ramamrita Ranganathan)의 ‘도서관학 5법칙’ 중 “도서관은 성장하는 유기체이다”(The library is a growing organism)와 마이클 고먼(Micheal Gorman, 1995)의 ‘신도서관학 5법칙’(Five New Laws of Librarianship) 가운데 “도서관 서비스를 향상시키기 위해 기술을 적절히 활용하라”(Use technology intelligently to

enhance service)는 도서관 운영철학을 굳이 언급하지 않더라도 사회환경에 대응하는 서비스의 개발은 도서관의 사회적 책무라 할 수 있음. 따라서 도서관은 시대변화에 적합한 선도적인 서비스 개발을 위한 역할과 기능을 체계적으로 정립할 필요가 있으며, 신기술에 기반 한 서비스 개발 및 제공을 위해 보다 적극적인 역할 수행이 요구됨.

- 실제, 도서관계에서도 코로나19가 발생한 이후부터 사회적 재난 상황에 대응하기 위해 다양한 노력을 경주하고 있음. 가령, 우편대출과 무인 스마트도서관, 비대면 도서대출(북 드라이브 스루) 등의 비대면, 온라인서비스를 시작하였으며, 온라인 콘텐츠 등을 활용하여 다양한 서비스를 수행하고 있음. 2020년 조사된 한 연구에 따르면 전국 공공도서관에서는 코로나 상황에서 이용자를 위해 할 수 있는 모든 비대면 서비스를 확대 시행하고 있음을 밝히며 제한적인 범위에서 대면서비스도 수행하고 있는 것으로 나타났음. 실제 감염병 심각단계에 따른 휴관 도서관 중 비대면 서비스 제공현황을 조사한 연구결과를 살펴보면 다음과 같음(김성원 2020, 258).

<표 1-1> 감염병 심각단계에 따른 도서관의 비대면 서비스 현황

구분		제공도서관수(%)*		비고
		2020년 3월 25일 기준	2020년 4월 9일 기준	
대출 서비스	스마트도서관	274	274	무인대출반납기기를 의미
	드라이브스루	77	83	
	도서배달	185	185	
	예약대출	206	206	
	서점대출	143	146	서점에서 자료를 구매, 열람 후 도서관에 반납
	소계	885(76.3%)	894(76.9%)	
디지털도서관		696(61%)	702(61%)	전자책, 온라인콘텐츠, 오디오북, 녹음도서 등 제공
기타 서비스		396(35%)	402(35%)	사이버전시, 온라인 강의 등

\* 백분율은 공공도서관 1,141개관 대비비율임

- 이와 같이 예상치 못한 감염병 확산 상황에서 개별 공공도서관들은 서비스 제공을 위한 사회적 기구로서의 적절한 역할을 수행하기 위한 자구책을 마련 중에 있음. 그러나 급변하는 사회 환경에 걸맞은 도서관의 새로운 서비스 개발 및 대응방안을 단



시간 내에 수립하는 것은 현실적으로 쉽지 않으며, 이를 유지·발전시키기 위해서는 더욱 큰 노력이 필요함. 특히, 서비스의 개발 및 유지 시 지속가능성이 무엇보다 중요한데, 서비스의 지속가능성 담보하기 위해서는 서비스 개발 및 확장의 중심축이 반드시 존재해야 함. 이러한 측면을 고려한다면 부산시의 경우 2020년 11월 ‘부산도서관’이 개관함으로써 광역자치단체 차원에서 제반 도서관을 총괄하고 지원하는 역할을 수행할 수 있는 중심축이자 핵심노드를 확보한 상황임. 도서관법에 명시된 지역대표도서관의 역할을 살펴보면 부산도서관은 부산시 소재 도서관의 정책실행의 컨트롤타워 역할을 하며, ‘도서관의 도서관’으로서 중심축 역할을 수행해야 함. 따라서 현 부산지역의 도서관 현장은 개별 도서관이 자신의 색깔에 맞게 ‘따로’, 그리고 지역의 공공도서관의 공통의 목적을 위해 ‘같이’ 서비스를 개발하고 수행할 수 있는 초석이 마련되어 있는 상황임.

- 이러한 긍정적 토대 위에, 현격한 정보기술의 발전과 감염병 확산 상황 등의 변화에 도서관들이 어떻게 대비할 수 있는가를 검토하고 대응전략을 마련하는 광범위한 논의가 체계적으로 진행될 필요가 있음. 특히, 부산지역 개별 공공도서관들은 급변하는 환경에 대응하여 소재 지역의 주민들에게 어떠한 서비스를 제공할 수 있는지와 더불어 지역 내 타 도서관 및 유관기관과 어떻게 협력하여 서비스를 개발하고 지원할 수 있는지에 대해 고민해 보는 것이 매우 중요함. 따라서 본 연구에서는 급격하게 변화하는 시대적 환경과 정보기술의 발전상을 반영하여 부산지역 내 공공도서관들이 수행할 수 있는 서비스 제안과 더불어 지역의 대표도서관인 부산도서관이 개별 공공도서관 서비스를 어떻게 체계적으로 지원할 수 있는지에 대해 논의해보고자 함.
- 이에 본 연구에서는 (1) 4차 산업혁명과 코로나19로 인한 사회환경 변화를 짚어보고, 공공도서관을 둘러싼 환경변화를 파악한 뒤, (2) 이에 따른 국내외 도서관계의 대응 현황과 국내외 도서관서비스 우수사례와 각종 공공기관 및 도서관 유관기관의 서비스 동향을 조사하고자 함. 이에 더해 (3) 서비스 운영자 관점에서 서비스 개발 및 실행과정에서의 집약된 경험과 (4) 이용자의 관점에서 바라본 도서관서비스의 현 주소와 요구사항을 파악해보고자 함. (1)~(4)의 조사결과를 바탕으로 부산지역 내 공공도서관이 수행할 수 있는 대면/비대면 서비스를 제안할 뿐 아니라 부산도서관이 수행해야 할 지역 공공도서관의 거점 역할을 기반으로 한 서비스를 제안하고자 함. 이를 통해 궁극적으로 부산지역 내 공공도서관 서비스의 품질을 제고하고, 이용자들의 정보접근성을 개선하여 대국민 서비스를 강화할 수 있으며, 이와 동시에 국가 지

식정보자원의 효율적인 공유를 위한 지역 내 허브로서 유관 기관과의 협력기반을 마련할 수 있음.

## 2. 연구범위와 방법

### 1) 연구범위

#### ① 연구의 대상 범위



<그림 1-1> 연구의 대상 범위

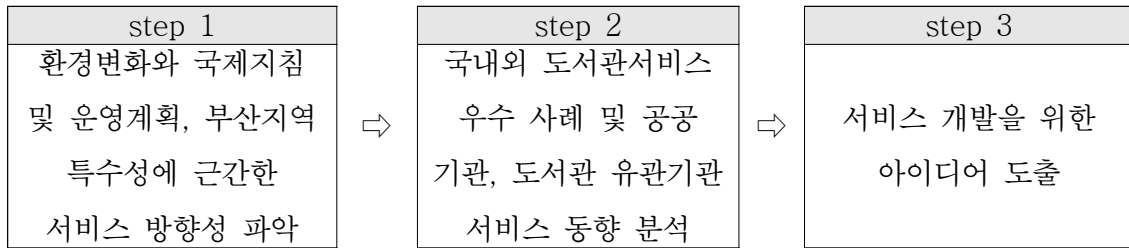
#### ② 연구의 시간적 범위

- 기준년도 2021-2025년 (5년간)

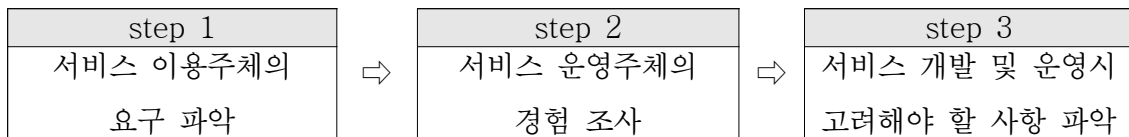
#### ③ 연구의 내용적 범위

- 4차 산업혁명과 코로나19로 인한 사회환경 변화, 부산지역 도서관환경 변화와 더불어 IFLA 등에서 발표한 도서관서비스 개발 방향(국제권고)을 파악하고 부산지역의 특색을 살핀 후 국내외 도서관현장 및 유관기관에서 시행되고 있는 대면, 비대면,

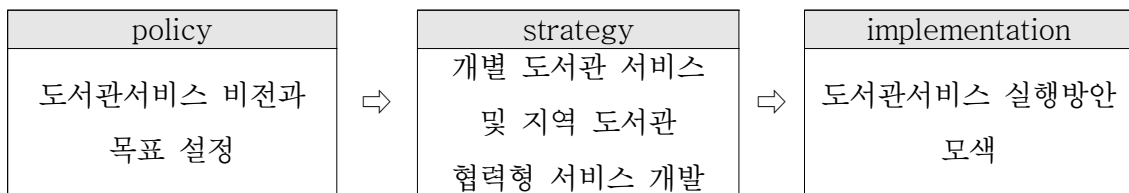
협력형 서비스 선진사례를 다각적으로 분석·검토함.



- 도서관서비스 이용주체의 요구사항과 운영주체의 경험을 근거로 서비스 개발시 고려사항을 분석함.



- 이를 기반으로 부산지역 도서관의 미래서비스 비전을 수립하고 구체적인 서비스 추진전략과 실행방안을 마련함.



## 2) 연구방법

### ① 문헌연구 및 사례조사

- 4차 산업혁명 및 코로나19 등의 사회환경 변화상과 부산지역 도서관환경의 변화상 파악
- 부산시책 및 관련 보고서 분석을 통한 부산지역의 지역적 특색 조사
- 국제지침과 관련 보고서 검토를 통한 서비스 관련 국내·외 선행연구 및 국제지침, 관련 검토
- 국내 지역대표도서관의 서비스 현황 및 국내·외 타 도서관의 서비스 우수 사례 분석

- 국내 공공기관 및 각종 도서관 유관기관의 서비스 우수 사례 분석

## ② 도서관서비스 및 유관기관 서비스 운영 실무자 조사

- 국내 지역대표도서관 서비스 운영 실무자 조사를 통한 서비스의 특색, 제공시 고려해야 할 점, 개선사항 등에 대한 면담 조사
- 국내 유관기관 서비스 우수사례 운영 실무자 조사를 통한 서비스 개발시 고려할 점과 운영시 주의점 등에 대한 면담 조사

## ③ 지역 공공도서관 서비스 이용자의 요구 조사

- 도서관의 위치, 규모(장서수와 이용자수) 및 이용자群의 연령 등을 고려하되, 지역 내 도서관을 기본적인 거점으로 활용하여 지역 내 도서관의 일반 이용자群을 대상으로 설문 조사(공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식 및 만족도, 도서관 서비스에 대한 수요 조사)

## ④ 연구팀 브레인스토밍 및 전문가 의견수렴

- 연구팀 브레인스토밍을 통해 연구수행에 적합한 연구방법 선정, 조사결과 논의, 새로운 서비스 개발 및 실행방안 수립
- 관련 분야의 전문가(도서관서비스 업무 담당자, 문헌정보학과 교수 등) 의견 수렴

# 3. 연구의 기대효과

본 연구는 『부산지역 도서관의 미래서비스 개발 및 전략 수립』을 위한 기초연구의 성격을 지님. 급변하는 환경 변화에 능동적으로 대응하기 위해 부산지역 도서관들이 수행할 수 있는 새로운 서비스 지향점을 제시하고, 지역도서관 발전의 중핵으로서 부산도서관이 적극적인 역할을 수행하기 위해서 실천가능한 다양한 서비스를 새롭게 개발하며, 그에 따른 전략을 마련할 필요가 있음. 이러한 측면에서 볼 때, 본 연구로 인한 기대효과는 다음과 같이 제시할 수 있음.

- 시대적 흐름에 대응하는 부산지역 공공도서관의 대면/비대면 서비스 개발
- 지역 내 공공도서관의 협력적 서비스 운영을 체계적인 지원 체제 마련
- 부산지역 공공도서관의 대국민 서비스 강화 및 확립
- 지역대표도서관으로서의 부산도서관의 위상과 역할 제고



## 부산지역 도서관서비스 변화에 대한 사회적 요구



## Ⅱ. 부산지역 도서관서비스 변화에 대한 사회적 요구

### 1. 사회환경과 부산지역 도서관환경의 변화

#### 1) 사회환경의 변화

- 2021년 현재 도서관을 둘러싼 사회환경 변화의 중심축에는 ‘4차 산업혁명’과 ‘코로나 19’가 있음. 먼저, 4차 산업혁명은 2012년 독일이 제시한 인더스트리 분류 개념(인더스트리 4.0)에 근원을 두고 있으며, 산업 전체 분야에 IT기술을 접목하고 이를 통해 산업구조를 혁신하여 경쟁력을 제고하려는 목적에서 탄생하였음. 3차 산업혁명의 핵심 키워드가 정보기술을 기반으로 한 정보화, 자동화였다면 4차 산업혁명은 초연결(Hyper-Connectivity) 기반의 지능화(Intelligence)를 통한 자율화(Autonomisation)임(국립중앙도서관 2017, 17-18). 따라서 ICBM(IoT, Cloud, Big Data, Mobile)과 AI(인공지능) 등이 핵심 기반기술로 설명됨.
- 그러나 ‘연결되고 지능화된 사회’는 4차 산업혁명의 요소이긴 하나 본질적인 모습은 아니라고 설명하는 학자도 존재함. 그들은 4차 산업혁명의 본질은 개별 기술의 진보와 적용이 아니라 가상과 현실이 융합해 더 좋은 세상을 만드는 ‘O2O 혁명’(Online to Offline; 온-오프라인 융합)으로 설명하며, 단순한 기술의 진보보다는 기술의 도입으로 인해 이전에는 서로 독립적으로 존재하던 분야들이 융합하여 상호 발전을 촉진하는 것이 핵심이라고 설명함. 일상생활에서 O2O 혁명의 사례로 기술되는 사례는 다음 <표 II-1>과 같음.

<표 II-1> 일상생활에서 O2O 서비스 사례

영역	사례 기업	서비스 내용
물류에서의 변화	아마존	주문과 물류 시스템을 하나로 통합한 주문이행 센터(Fulfillment center)를 고안하고, 빅데이터와 인공지능을 활용한 예상배송 서비스를 제공 - 아마존의 예상배송 시스템은 고객의 구매 데이터를 바탕으로 구매 패턴을 분석 → 고객이 구매할 것으로 예상되는 물품들을 사전에 고객 주변의 물류창고에 배치하고 포장해, 고객이 상품을 주문할 때 바로 배송도 가능

금융에서의 변화	핀테크	알리바바는 온라인 쇼핑에서 알리페이로 지급결제 할 수 있는 서비스를 제공하고, 그 과정에서 고객들의 데이터를 수집해 분석함. 고객들의 신용을 측정하고, 고객에게 적합한 금융상품의 추천하는 서비스 시행 - 데이터를 기반으로 고객들에게 대출 서비스를 진행해 신용 부도를 절반 이하로 줄였고, 수집된 데이터를 기반으로 각각의 고객에게 최적화된 상품이나 금리를 제시함으로써 금융분야에서 빠르게 성장함
헬스케어에서의 변화	핏빗(Fitbit)	핏빗(Fitbit)은 핏빗포스에 내장된 첨단 가속도계와 고도계를 활용해 걸음 수, 이동거리, 칼로리 소모량 등 총 9가지 부분의 데이터를 수집 → 수집한 개인의 고유 데이터는 바로 블루투스나 NFC를 통해 PC나 스마트 디바이스로 동기화됨 - 핏빗이 제공한 데이터를 바탕으로 자신의 생활습관 개선이 가능해지고, 앞으로는 인공지능이 개인에게 적합한 수면시간 및 운동시간 등을 제시하며 질병을 예측하고 예방가능함
가정에서의 변화	네스트(Nest)	네스트는 센싱을 이용해 데이터를 축적한 후 사용자의 생활패턴에 대한 데이터를 분석해 만든 자동 스케줄링으로, 약 20%의 에너지 절약
	셰프 Waston	전 세계 모든 음식의 조리방법을 학습해 개인들이 가지고 있는 식재료에 가장 적합한 요리 방법을 제공함 - 단순히 식자재에 적합한 요리방법 만이 아니라 개인별 맞춤 식단 제안

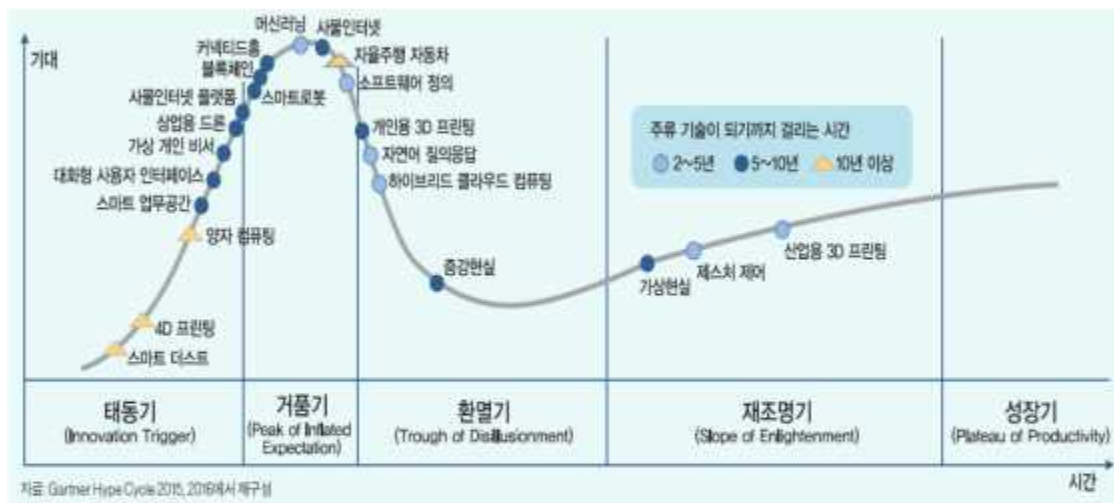
\* 이민화. 제4차 산업혁명의 선진국 사례와 한국의 대응전략 중 일부 요약

- O2O 혁명 외에도 4차 산업혁명은 제조업, 농업, 서비스업, 의료업, 유통업 등에서 다양한 모습으로 구현되고 있음. 가령, 서비스 분야에서는 인공지능 기반의 음성인식 플랫폼이 대표적인 사례임. 음성인식은 신체를 기기에 접촉하지 않고 소리 내어 말하기만 하면 기기가 실행되는 가장 직관적인 기술로, 사람이 직접 터치나 키보드 방식으로 입력하는 것보다 2~3배 빠르다고 알려져 있음. 이러한 음성인식 플랫폼은 빅데이터·인공지능과 접목되어 다양한 기기들의 서비스를 묶어주는 플랫폼으로 변모하며 더욱 실용성이 높아지고 있음. 또한 의료업 분야에서는 원격진료, 인공지능을



이용한 의료진단, 의료용 로봇에 4차 산업혁명의 기술이 적용되고 있는데, 3D프린팅 의료기기, 인공지능을 활용한 의료진단, 원격진료, 의료용 로봇 등 적용범위가 넓어 부가가치 창출이 가장 기대되는 분야로 손꼽히고 있음.

- 이렇듯 4차 산업혁명의 핵심기술을 활용한 “사회 변혁의 도래는 정말 올 것인가”의 문제가 아니라 “얼마나 빨리 실현되는가”의 문제라는 것이 학자들의 공통된 의견으로, 4차 산업혁명이 우리 생활 곳곳에 점차 적용되어 현실화되는 것은 자명한 일임. 특히 가트너(Gartner)는 <그림 II-1>과 같이 기술의 하이프 사이클(Hype Cycle)을 근거로 4차 산업혁명 관련 기술 중 많은 기술이 10년 이내로 사회를 이끌어 가는 주류 기술이 될 것이라 예상하고 있음.



<그림 II-1> 가트너의 하이프 사이클(국립중앙도서관 2017, 35 재인용)

- 4차 산업혁명은 도서관관계에도 매우 긍정적 영향을 미칠 것이라 예상하고 있으며, 이를 수용할 수 있는 체계적인 준비과정이 필요함을 강조하고 있음. 가령, 『4차 산업혁명과 도서관의 역할』에 따르면 도서관 역시 4차 산업혁명이 이루어지고 있는 환경 속에서 이용자와 지역사회에서 계속 필요한 기관으로 남기 위해서는 새로운 전략을 세우는 것이 당연히 필요하며, 새로운 환경에 대해 재정비(realign)할 수 있는 전략 및 실행방안이 도출되어야 함을 설명하고 있음(심원식 2017). 실제 248명의 사서를 대상으로 설문조사한 결과에 따르면 4차 산업혁명 기술이 도서관서비스에 필요하다고 응답한 비율이 평균 71%였으며<sup>1)</sup>, 도서관 발전에 도움이 될 것이라는

1) 4차 산업혁명 기술에 따라 필요성에 대한 인식은 큰 차이를 보였음. 먼저, 인공지능(AI)가 필요하다 혹은 매우 필요하다고 응답한 사서는 전체의 67%를 차지하였으며, 사물인터넷(IoT)은 78%, 클라우드 컴퓨팅은 64%, 빅데이터는 88%, 모바일은 90%, 로봇은 41%의 응답자가 긍정적 응답을 하였음. 이처럼 정보 기술에 따라 필요성에 대한 인식의 격차는 분명 존재하였음에도 불구하고 모든 기술에 대한 적용 필요성에 대해서는 체감하고 있음을 확인할 수 있었음(박태연 외 2018)

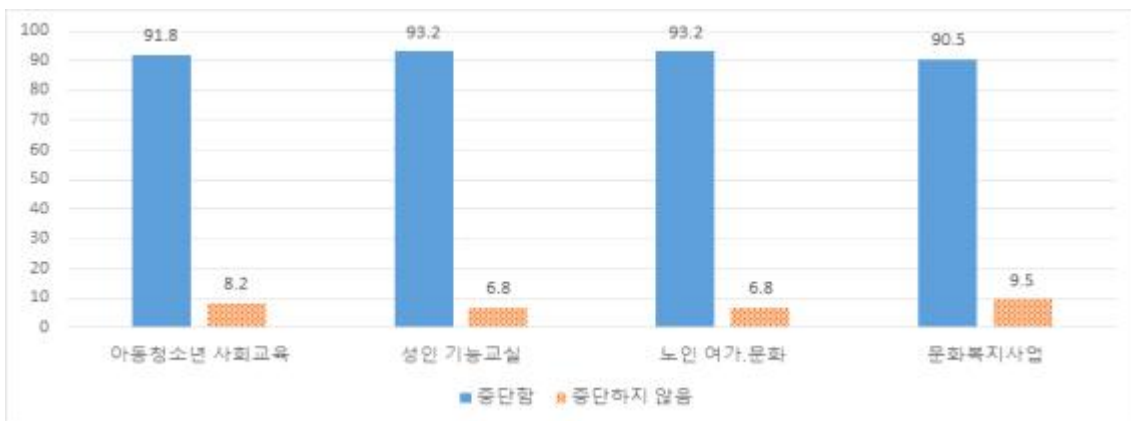
긍정적 응답을 한 사서가 약 84%를 차지하는 등, 사서의 인식조사 결과에서도 진보적인 정보기술의 적용에 대한 강한 필요성과 높은 기대감이 나타났음(박태연 외 2018, 211-215).

- ‘코로나19’ 또한 사회변화의 또 하나의 중심축임. 재난이 사회전반에 미치는 영향과 개인의 일상생활에 미치는 영향을 감안할 때 코로나19는 신사회적 위험(new social risks)임에 분명함. 실제 국가로부터 발의된 ‘타의적 고립’의 맥락인 섣다운은 물리적 이동을 제한시켰음. 그러나 물리적 거리두기라는 인위적 조치를 극복하기 위해 국가 내에서도 가능한 물리적 비접촉을 지향하는 다양한 방법을 함께 제시하였음. 이러한 국가적 차원의 노력 외에도 소외되지 않고자 하는 인간의 본성은 일상 곳곳에서 비대면(Untact)을 강화시켰음. 결과적으로, 코로나19는 2021년 현재 사회적 위험요소임은 분명하지만 역설적으로 커다란 사회변혁을 가져 온 동력임은 부정할 수 없음. 이처럼 4차 산업혁명을 계기로 진행되던 디지털 전환이 코로나19 촉발 이후로 가속화되고 있음은 분명한 현실로, 결국 포스트 코로나 시대에는 미래트렌드로의 ‘전환’이라기보다는 ‘가속’이라 설명할 수 있음.
- 특히 사회서비스 분야는 코로나19로 인해 직접적 타격을 받을 수밖에 없음. 사회서비스 분야는 대면으로 이루어지는 인적서비스가 대다수를 차지하기 때문에 포스트 코로나 시대 담론의 핵심인 비대면(untact)의 고유 특성과 상충됨. 실제 한 연구에 따르면 지역사회복지관에서 실시하는 지역사회보호서비스의 경우, 의식주와 직결된 급식서비스와 경제적 지원서비스는 유지되고 있는 반면, 보건의료서비스나 일시보호, 재가복지봉사 등과 같이 대면서비스 위주의 일상생활 관련 서비스는 중단한 비율이 높은 것으로 조사되어, 사회서비스 분야의 타격을 확인할 수 있었음(석희정 2020, 11). 그 결과, 파편사회(fragmented society)로의 이행이 더욱 가속화하면서 많은 학자들은 개인화 현상에 대한 우려를 표명하고 있음. 따라서 사회복지서비스에서는 이러한 파편사회로의 변화가 가속화되는 것을 방지하기 위해 기존의 대면서비스를 대체할 수 있는 방안을 다각도로 모색하고 있음.



<그림 II-2> 지역사회보호서비스의 중단 여부 (석희정 2020, 11)

- 특히, 사회복지서비스 중 교육문화 서비스는 서비스 대상 연령과 무관하게 90% 이상의 프로그램 및 서비스가 중단되었음. 그 까닭은 교육문화 서비스의 경우 프로그램 특성상 비대면으로 진행하기 어렵고, 서비스 대상자가 부재하거나 프로그램 참여자 모집이 불가능하다는 이유로 대면서비스를 최소화함으로써 실제 서비스 제공이 거의 중단된 상태임.



<그림 II-3> 교육문화 서비스의 중단 여부 (석희정 2020, 11)

- 이러한 데이터는 국내 여론조사기관인 마크로밀 엠브레인(Macromill Embrain) 컨텐츠 사업부(트렌드모니터)에서 실시한 조사결과와 일맥상통함. 해당 조사기관에서는 2020년 4월 3일부터 7일까지 만 15세-64세인 남녀 1,000명을 대상으로 'COVID-19 영향력과 라이프스타일 변화에 관한 인식'을 조사한 결과, 코로나19는 대인관계에 가장 많은 영향을 미쳤지만 그 외에도 여가생활과 문화생활 등의 순으로 커다란 영향을 끼쳤음을 알 수 있음.



<그림 11-4> 코로나19에 영향을 받은 주요 분야

- 이처럼 교육문화복지영역 서비스 실시의 어려움은 이 영역을 담당하고 있는 사회서비스 기관인 도서관의 중요성과 연결됨. 그러나 도서관 또한 2020년 초부터 휴관과 재개관을 반복하면서 온라인을 활용한 도서관서비스 다변화의 필요성이 강조되고 있으며, 새로운 서비스 개발 및 확장을 통해 기존의 단편적 방식의 서비스에서 입체적 방법으로서의 전환을 요구받고 있음. 이러한 사회적 요구는 4차 산업혁명에 대한 사회적 기대와 맞물려 도서관서비스 역시 보다 적극적으로 변모해주기를 희망하고 있음.
- 한편, 공적영역인 교육·문화·복지영역에서 역할을 담당하는 도서관의 일부 역할을 사회적영역에서 담당하는 곳이 서점임. 서점 또한 코로나19 시대를 맞이하여 새롭게 서비스를 개발하여 제공하고 있음. 한 인터넷 서점에서는 고객의 라이프스타일에 맞춘 배송 서비스를 론칭하여 ‘출근 전 배송’, ‘퇴근 전 배송’, ‘잠들기 전 배송’을 선택하여 수령시간을 직접 선택할 수 있도록 하고 있으며, 당장 급한 배송이 필요치 않은 경우에는 최대 1주일 후까지 필요한 때에 맞춰 책을 받을 수 있도록 하는 등, 개인화 서비스를 강화하고 있음. 이러한 서비스와 맥락을 함께하는 새로운 시도가 배달 어플을 활용한 ‘도서배달 서비스’임. 중국의 베이징에서는 총 72개 서점이 배달 플랫폼을 활용하여 도서주문을 음식주문과 동일하게 처리하여 30분 내로 배송하는 서비스를 진행하고 있음. 이 때 단순히 도서배달 뿐 아니라 카드증정, 간식 주문까지 함께 제공함으로써 주민들의 독서활동에 적극적으로 개입 및 지원하고 있음(인민망한국어판 2020. 4. 7). 이와 같이 서점의 발 빠른 대처는 코로나19로 인해 문화복지영역이 쇠퇴할 수 있는 상황에서 능동적으로 노력한 서점의 사례라 할 수 있음. 이러한 서비스가 정답이라 할 수는 없지만 도서관계 역시 다양한 위험요소를 극복

하기 위한 기민한 대처와 적극적인 노력이 요구되는 시점임은 분명함.

## 2) 부산지역 도서관환경의 변화

- 국민들이 생활하는 터전에서 손쉽게 접하게 되는 지역단위의 소규모 생활인프라(여가, 건강, 안전, 환경 분야 등)를 뜻하는 생활형 SOC의 사회적 관심과 투자의 확대로 부산지역 도서관환경도 눈에 띄게 긍정적으로 변화하고 있음. 부산지역 도서관환경을 설명할 수 있는 가장 기본적인 지표인 도서관 수만 보아도 최근 10년 이내 개관한 도서관이 16개관에 이르는 등, 매년 증가하는 것을 알 수 있음.

<표 11-2> 연도에 따른 부산지역 개관 도서관 수

개관년도	개관 도서관 수	도서관명
2000년 이전	18개관	부산광역시립시민도서관, 부산광역시립구덕도서관, 부산광역시립반송도서관, 부산광역시립부전도서관, 해운대도서관 우동분관, 부산광역시립구포도서관, 부산광역시립서동도서관, 부산광역시립사하도서관, 부산광역시립연산도서관, 부산광역시립중앙도서관, 부산광역시립명장도서관, 금정도서관, 영도도서관, 남구도서관, 동구도서관, 부산강서도서관, 반여도서관, 부산광역시립중앙도서관수정분관
2001-2005년	4개관	부산북구디지털도서관, 수영구도서관, 기장도서관, 사상도서관
2006-2010년	7개관	재송어린이도서관, 부산광역시립중앙도서관분관부산영어도서관, 수영구도서관 망미분관, 영도어린이영어도서관, 다대도서관, 부산광역시립해운대도서관, 화명도서관
2011-2015년	5개관	연제도서관, 기장디지털도서관, 동래읍성도서관, 정관도서관, 정관어린이도서관
2016-2020년	11개관	금곡도서관, 대라다목적도서관, 부산진구어린이청소년도서관, 안락누리도서관, 강서기적의도서관, 부산광역시 남구 분포도서관, 해운대인문학도서관, 동구어린이영어도서관, 내리새라도서관, 고촌어울림도서관, 부산도서관

- 이와 더불어 이용지표를 살펴보기 위해 대출자수와 1인당 대출권수를 살펴보았음. 먼저, 전체 대출자수를 살펴보면 2016년 이후 미세하게 증가하는 것처럼 보이나 2019년부터 현격하게 줄어든 것을 확인할 수 있음. 그러나 역설적이게도 2018년 이후부터는 1인당 대출권수가 눈에 띄게 증가하는 것을 확인할 수 있음. 이는 코로나19로 인해 대출 가능권수가 증가하였기 때문이라고 추정할 수도 있지만 전체 대출자수는 감소하였을지 몰라도 충성도 높은 이용자층은 증가하고 있음을 의미하는 것이라 해석할 수 있음.



<그림 II-5> 부산지역 공공도서관의 전체 대출자수 vs. 1인당 대출권수

- 그러나 무엇보다 중요한 부산지역의 도서관환경 변화는 ‘부산도서관’의 개관임. 부산도서관은 2006년에 개정된 「도서관법」에 따라 광역지방자치단체의 도서관 시책을 수립하고 체계적인 도서관 서비스를 지원하기 위해 설치되었으며, 2020년 11월 개관하여 지역대표도서관으로서 역할을 수행하고 있음. 부산도서관에서 수립한 대표도서관의 역할은 크게 다음 네 가지 역할임(<그림 II-6> 참조).

<b>관종별 도서관 협력체계 구축</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가도서관, 지역공공도서관, 작은도서관, 특수환경도서관 등 다양한 도서관 협력 체계를 통한 <b>도서관 역량 강화 및 대시민서비스 추진</b></li> </ul>
<b>부산지역 도서관 정책의 허브</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• '도서관의 도서관'으로 <b>도서관 활성화 정책</b>을 위한 지원 및 협력 업무 수행</li> </ul>
<b>부산시 공동보존서고</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부산지역 공공도서관의 자료이관을 통한 공동보존·열람서비스 추진, <b>공공도서관의 수장 공간 및 서비스 공간 확보</b></li> </ul>
<b>부산학 도서관</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부산의 전 분야에 관련된 <b>자료 집중 수집 및 행사 운영</b></li> </ul>

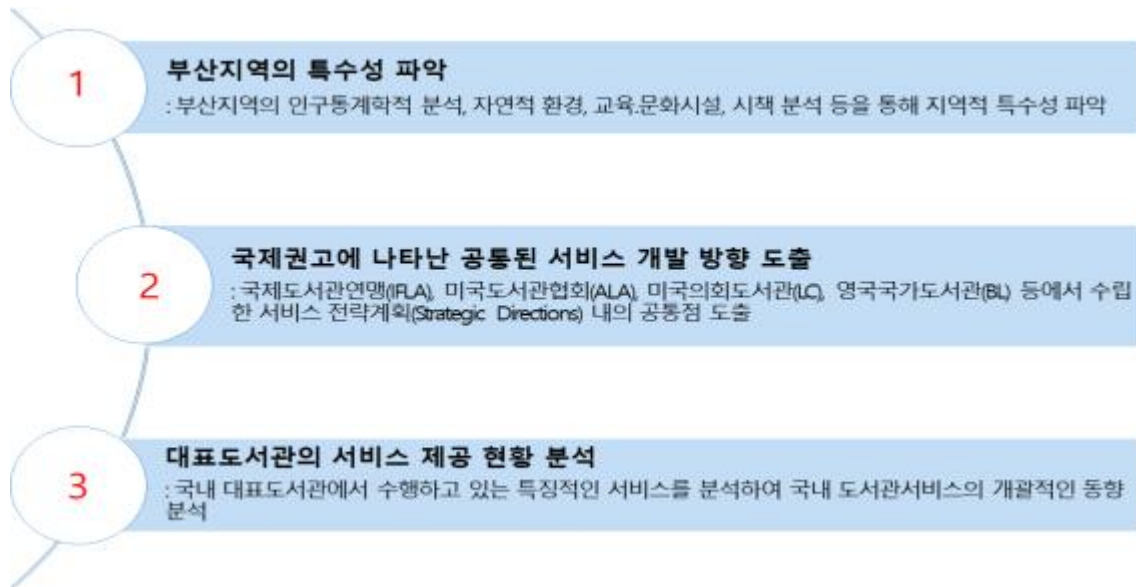
<그림 II-6> 지역대표도서관으로서 부산도서관의 역할

- 지역대표도서관의 건립은 지역 내의 도서관에게 매우 중요한 의미를 내포함. 지역대표도서관의 설립 및 운영은 광역지방자치단체 차원에서 제반 도서관을 총괄하고 지원하는 역할을 수행할 수 있는 중심축이자 핵심노드를 확보하였다는 측면에서 부산지역의 공공도서관의 협력형 서비스를 운영할 수 있는 바탕을 마련하였다는 의의를 가짐. 이와 더불어 새로운 서비스를 선제적으로 시도해 볼 수 있는 우수한 테스트베드를 확보하였다고 볼 수 있음. 따라서 부산지역 공공도서관들은 부산지역 내에서 수행할 수 있는 여러 서비스에 대한 다양한 가능성을 열어두고 때로는 개별 도서관의 특색을 살려서, 때로는 부산지역 공동의 발전을 위해 협력하여 서비스를 개발·운영함으로써 향후 지역 내 도서관서비스가 혁신적으로 변모할 수 있을 것임.

## 2. 부산지역 도서관서비스 변화를 위한 고려사항

- 부산지역 도서관에 적합한 서비스를 제안하기 위해 우선적으로 고려해야할 사항에 대해 본 연구에서는 크게 3가지 관점으로 접근하였음(<그림 II-7> 참조). 먼저, 부산지역의 지역적 특수성을 파악하고, 다양한 국제권고와 서비스 지침 등에 나타난 서비스 개발 방향의 공통점을 확인한 뒤, 타 시도의 대표도서관에서 실제 수행 중인 서비스들을 광범위하게 살펴보았음.





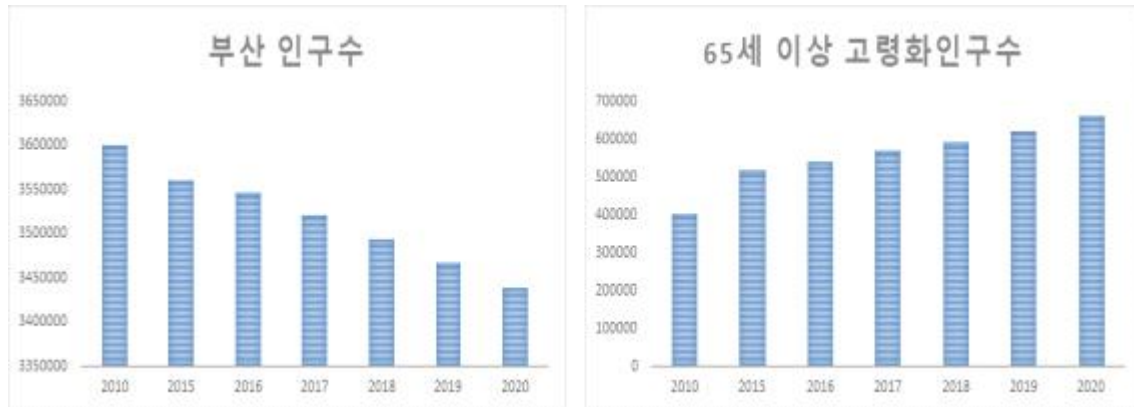
<그림 II-7> 부산지역 도서관서비스 변화를 위한 고려사항

### 1) 부산지역 특수성

- 부산은 1963년 직할시로 승격되면서 동래군의 북면과 구포와 사상이 시역으로 편입되어 대도시로의 면모를 갖추게 되었으며 1978년에는 낙동강 삼각주의 대부분이 시역으로 편입되면서 점차 확장되어, 2021년 현재 부산시 총 면적은 769.89km<sup>2</sup>임. 이 면적은 전 국토면적의 0.76%를 차지하는 비율임.
- 부산시의 자연지형은 낙동강을 기준으로 동부 구릉성 산지와 서부 평야지대로 구분되며, 동부 구릉성 산지는 수영강을 중심으로 다시 동서로 양분됨. 부산시는 국가하천 4개, 지방하천 45개를 가지고 있으며, 지형상 낙동강 서부지역을 제외한 시가지 전역에 구릉성 산지가 산재되어 있고 경사도 30% 이상의 급경사지 비율이 19.8%를 차지함(부산시 20-23). 그러나 도시 내 자연환경과 공간을 잘 활용하여 도시 내 다양한 공원조성에 노력하고 있는데, 그 결과 2020년 현재 크고 작은 공원이 약 90여 개에 이름. 특히, 생태복원 사업을 통해 과거 쓰레기 매립장이었던 공간을 친환경 수목원으로 탈바꿈하여 2025년 완공을 목표로 해운대수목원이 개발 중에 있으며, 2021년 5월 20일부터 해운대수목원의 1단계 구역을 임시개방하기 시작함. 해운대수목원의 전체 면적은 628,275m<sup>2</sup>(약 19만평)로 부산시민공원(14만평)의 약 1.4배에 달하는 큰 규모임.



- 2020년 기준 부산시 전체인구는 3,438,710명으로, 전국 인구수와 비교하여 6.49%를 차지함. 이는 전년도 대비 0.8%가 감소한 숫자로, <그림 II-8>에서와 같이 부산시 전체 인구가 매년 급감하는 것을 알 수 있음. 또한 2020년 기준 65세 이상 부산시 고령자 인구는 659,908명으로, 이는 부산시 전체 인구 대비 19.19%를 차지하는 수치로 부산시 고령화 비율은 점점 높아지고 있음을 알 수 있음.



<그림 II-8> 부산시 인구수와 고령화 인구수

- 부산시 기타 기반시설을 살펴보기 위해 교육시설, 문화·관광 시설로 나누어 살펴볼 수 있음. 먼저, 2019년 기준으로 부산시 각급학교는 1,153개이며, 총 학생수는 589,432명으로 전체인구의 17.1%를 점유하고 있음.

<표 II-3> 부산시 각급 학교별 교육지표 현황

학교급별	학교수	학급(과)수	학생수
합계	1,153	18,053	589,432
유치원	408	2,183	42,240
초등학교	304	6,905	155,589
중학교	172	2,956	73,338
일반고등학교	82	2,093	50,304
특수목적고등학교	13	310	6,872
특성화고등학교	34	801	16,561
자율고등학교	14	350	8,395
전문대학	10	183	30,583
교육대학교	1	13	1,527
대학교	12	593	175,551
대학원	71	1,107	19,980
기타학교	32	559	8,492

- 2020년 기준으로 문화·관광 수준의 척도가 되는 공공도서관과 박물관, 공연시설(공공공연장, 민간공연장), 전시시설(미술관, 화랑), 지역문화 복지시설(복지회관, 청소년회관)은 다음 <표 II-4>와 같음.

<표 II-4> 부산시 문화·관광시설 현황

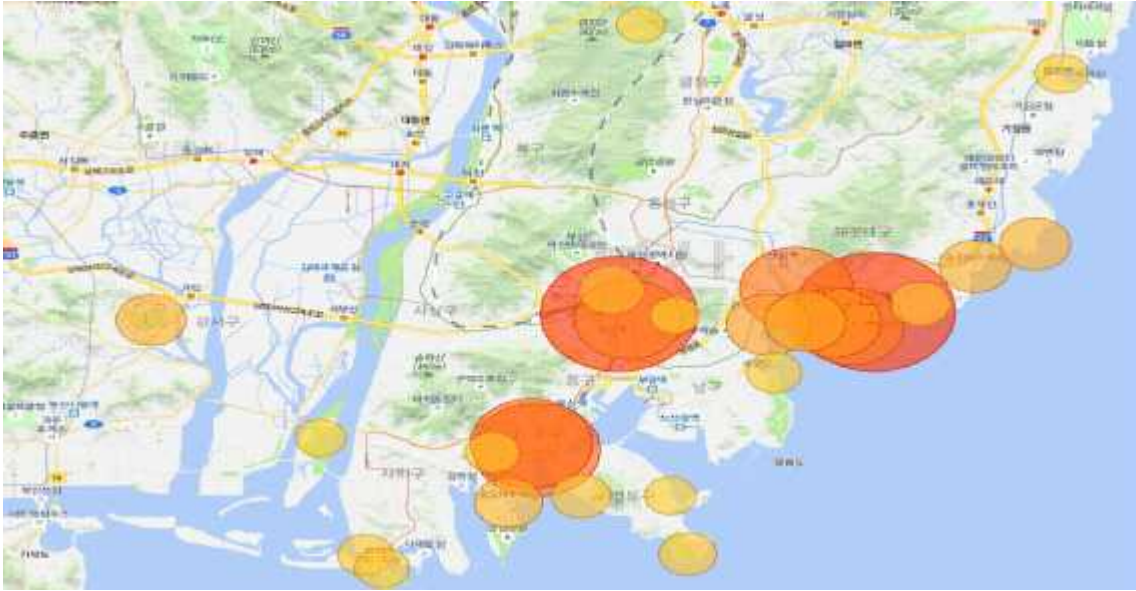
구분	공공 도서관	박물관	공연시설			전시시설		지역문화 복지시설	
			공공 공연장	민간 공연장	영화 상영관	미술관	화랑	복지 회관	청소년 회관
문화시설	45	11	32	39	31	11	74	54	14

- 부산광역시 <빅데이터 포털>에 따르면 2020년 부산을 방문한 관광객은 46,082,000명임. 이 중 1,000,000명 이상이 방문한 관광지는 14군데에 이르며 100,000명 이상이 방문한 관광지는 27군데에 이르는 것으로 나타났음. 코로나19로 전년 대비 30% 정도 관광객 수가 줄어든 것을 감안한다면 글로벌 인지도와 매력적 관광자원을 보유하고 있는 ‘관광도시’로서 부산의 위상을 미루어 짐작할 수 있음.

<표 II-5> 부산시 주요 관광지

관광지명	관광객 수	관광지명	관광객 수
해운대 해수욕장	5,979,320	부산시민공원	982,971
부산서면	5,716,163	달맞이고개	681,773
BIFF광장·용두산공원, 보수동책방골목	4,193,911	흰여울문화마을	620,487
자갈치·국제시장·부평강통아시장	3,876,738	태종대	542,507
센텀시티(신세계센텀 등)	3,444,641	아미산전망대	445,997
전포카페거리	3,201,553	감천문화마을	414,435
동백섬&누리마루APEC하우스	3,026,946	오륙도&이기대 갈맷길	407,170
마린시티 카페거리	2,465,852	다대포 해수욕장	390,295
광안리 해수욕장	1,902,758	임랑 해수욕장	337,182
민락수변공원	1,789,690	일광 해수욕장	298,187
송정 해수욕장	1,265,339	국립해양박물관	212,508
해동 용궁사	1,254,284	을숙도	187,482
렛츠런파크	1,182,098	황령산 봉수대	108,829
송도 해수욕장	1,087,265		

- 해당 관광지를 지도에 표시하면 다음 <그림 II-9>와 같음.



<그림 II-9> 부산시 주요 관광지도

- 오래된 데이터이기는 하나, 2010년 부산광역시에서 시민과 구군 도시계획관련 공무원, 부산도시공사, 부산발전연구원 등 전문가를 대상으로 도시미래상에 대해 설문조사를 수행한 바 있음. 전체 862부 설문응답 중 부산광역시민은 444부, 전문가 집단은 418부를 차지하였는데, 각 집단을 대상으로 설문분석한 결과에 따르면 전문가들은 부산항, 부산신항을 기반으로 하는 ‘동북아 해양산업 선도도시’ > ‘문화관광도시’ > 기타 > ‘신도심과 구도심 균형발전 도시’ > ‘글로벌 비즈니스 중심도시’ 등의 순으로 부산의 미래상과 발전방향을 꼽았으며, 일반시민의 경우 ‘동북아 해양산업 선도도시’ > ‘신도심과 구도심이 함께 성장하는 균형발전도시’ > ‘문화관광도시’ > 기타 > ‘글로벌 비즈니스 중심도시’ 등의 순서로 응답하였음. 결국 두 집단 모두 ‘동북아 해양산업 선도도시로서의 부산’의 정체성을 가장 강조하고 있었으며, 문화관광도시로서의 정체성을 강조하고 지역 내 불균형 문제를 해결하는 방향으로 미래상을 희망하고 있었음.
- 실제 2021년 부산시 홈페이지에 게시된 11개의 핵심프로젝트를 살펴보면 가덕도신공항, 동남권 메가시티, 2030 부산월드엑스포, 부산항(북항)재개발, 부산국제관광도시사업, 에코델타 스마트시티 등을 설정하고 추진해 나가고 있음. 이들 사업은 지역발전을 모색하기 위해 부산지역의 정체성을 강조한 정책들이므로, 특히, 해양(항만), 문화, 관광, 新기술, 비즈니스 등의 키워드가 강조된 정책이라 할 수 있음.

<표 II-6> 부산지역 특수성 분석에서 나타난 시사점

- ① 부산 전체인구의 뚜렷한 감소와 노인 인구의 지속적인 증가
- ② 지역 내 크고 작은 다양한 공원과 부산시민공원, 해운대수목원 등 대표적인 도심형 공원의 개발
- ③ 지역 내 각급학교, 각종 공연시설, 전시시설, 지역문화복지시설의 다양화
- ④ 지역 내 특수성과 관련된 키워드: 해양(항만), 문화, 관광, 新기술, 비즈니스

2) 국제권고에 나타난 서비스 개발 방향

- 시대의 요구와 흐름에 적합한 서비스 개발 방향을 설정하기 위해서는 국제도서관연맹(IFLA), 미국도서관협회(ALA) 등의 전문기관과 미국의회도서관(LC), 영국국가도서관(BL) 등의 각국의 국가도서관에서 수립한 다양한 전략들을 검토할 필요가 있음. 이러한 전략이나 계획들은 변화하는 도서관의 역할과 서비스의 방향성을 거시적으로 제시함과 동시에 변화하는 시대상을 반영함으로써 시의성 있고 일관성 있는 서비스를 제공할 수 있는 기틀을 마련해 주기 때문임.
- 먼저 IFLA에서는 2015년 12월, 변화하는 정보환경의 특징을 반영하여 「2016년부터 2021년까지 IFLA가 이루어낼 전략계획」(「Strategic Directions for 2016-2021」)을 발표하였음. IFLA의 핵심 전략 방향은 크게 4가지로 압축되는데, ① 사회에서의 도서관(Libraries in Society), ② 정보와 지식(Information and Knowledge), ③ 문화유산(Cultural Heritage), ④ 역량구축(Capacity Building)임. 먼저, ① ‘사회에서의 도서관’은 도서관이 정보, 교육, 연구, 문화, 사회적 참여를 위한 서비스 핵심제공자가 될 수 있도록 전략과 도구를 개발하여 제공해야 하고, ② ‘정보와 지식’은 도서관이 지역사회에서의 콘텐츠 제작과 재사용을 촉진하는 혁신의 촉매제로 활동할 수 있어야 하며, ③ ‘문화유산’은 다양한 형태의 문화유산을 보호하고 문화유산과 관련한 활동을 잘 조율하기 위하여 도서관이 정보서비스를 지원해야 하고, ④ ‘역량구축’은 다양한 이해관계 속에서 도서관의 역할을 강조할 수 있도록 사서의 역량을 강화해야 함을 강조함.
- 또한 ALA에서는 2015년 처음으로 「전략계획」(Strategic Plan)을 발표한 이후로 지속적인 업데이트 과정을 거쳐 2017년 최신업데이트를 완료함. ALA에서 제안한 전략계획은 크게 4가지 영역으로, ① 옹호(Advocacy), ② 정보정책(Information Policy), ③ 전문성 및 리더십 개발(Professional & Leadership Development), ④

형평성, 다양성 및 포용성(Equity, Diversity & Inclusion)임. 그 중 이용자 서비스와 직접적으로 관련이 있는 전략을 발췌하여 정리한 내용은 다음 <표 II-7>과 같음.

<표 II-7> 미국도서관협회(ALA)의 전략계획 v.2017

주요 역할	의미
옹호(Advocacy)	ALA와 그 회원들은 도서관과 도서관을 포함하는 더 광범위한 커뮤니티 및 일반인과 협력하여 도서관의 가치를 옹호하고, 지역, 주, 지역의 모든 유형의 도서관에 대한 공공 지원을 옹호합니다. 옹호 활동은 ALA의 핵심 가치를 지원하고, 혁신의 비전을 제공하고, 도서관과 사서의 영향에 초점을 맞추고, 도서관의 미래를 활성화하고, 도서관을 지역사회에 참여시키고, 평생 정보발견 및 학습의 중심 기관으로 홍보합니다
정보정책 (Information Policy)	ALA의 정보정책과 관련한 노력은 사람들이 도서관과 자원을 사용하여 삶과 지역사회를 개선할 수 있도록 합니다. 정보정책은 정보 생산, 저장, 접근, 보존, 커뮤니케이션, 관련 법률, 규정, 법원 결정, 기타 의사 결정 및 관행으로 구성됩니다. ALA는 지적 자유, 프라이버시, 시민의 자유, 통신, 교육 및 연구 프로그램 예산, 도서관 예산, 저작권 및 라이선스, 오픈 액세스, 정부 정보, 문해력 등 다양한 정책 분야에서 지원받습니다. 이러한 정책분야의 발전을 통해 도서관은 고용, 교육, 기업가 정신, 형평성, 개인의 권리 확보, 지역사회 참여, 새로운 지식 창출, 정보활용능력과 같은 중요한 사회적 목표를 이룰 수 있습니다
전문성 및 리더십 개발 (Professional & Leadership Development)	도서관에서 일하는 모든 사서들의 전문성과 리더십 개발이 고품질의 전문적 업무능력과 도서관 및 정보서비스의 미래에 필수적임을 인식해야 합니다
형평성, 다양성 및 포용성 (Equity, Diversity & Inclusion: EDI)	ALA는 서비스를 제공하는 지역사회 내에서 형평성, 다양성 및 포용성(EDI)이 사서 업무의 모든 측면에 영향을 미친다는 것을 인식합니다. ALA는 그 업무적 활동과 사서들의 활동을 통해 보다 공평하고 다양하며 포용적인 사회를 만드는 데 중요한 역할을 합니다

- 미국의회도서관(LC)에서는 「도서관 경험 강화를 위한 전략계획 2019-2023」(Enriching the Library Experience: The FY2019-2023 Strategic Plan of the Library of Congress)을 발표하였음. 이 전략에서는 접근을 확장하고 서비스를 향상

시키면서 데이터를 적용하고 자원을 최적화함으로써 현재 및 미래의 도서관이용자와 평생 의미 있는 연결을 구축하기 위한 방법을 제안하고 있음. 이 전략에서는 미국의회 도서관의 통합된 3대 역할을 “기억”(memory), “지식”(Knowledge), “상상”(Imagination)으로 두고, 이를 위한 전략을 “이용자 중심”(User Centered), “디지털 지원”(Digitally Enabled), “데이터 기반”(Data Driven)으로 삼고 있음. 3대 전략에 대한 구체적인 내용은 다음과 같음(<표 II-8> 참조).

<표 II-8> 미국의회도서관(LC)의 서비스 전략계획 2019-2023

주요 역할	의미
이용자 중심 (User Centered)	우리는 이용자가 미국의회도서관에 원하는 것과 기대하는 것을 고려합니다. 이용자 경험향상은 일회성의 이벤트가 아닙니다. 오히려 새로운 운영방식을 나타냅니다
디지털 지원 (Digitally Enabled)	모든 국민이 도서관에 직접 방문하기를 바라는 것은 불가능합니다. 이것이 우리가 서비스를 디지털방식으로 구현하는 중요한 이유입니다. 기술이 발전함에 따라 새로운 비즈니스 모델이 등장하고 이용자 기대치도 진화합니다. 우리는 장기적인 안목을 가지고 당면해 있는 문제를 설명(해결)하는 전략을 개발할 것입니다
데이터 기반 (Data Driven)	우리는 방대한 컬렉션과 관련된 엄청난 양의 데이터를 활용하기 위해 투자를 늘릴 것입니다

- 이에 더해 미국의회도서관에서는 도서관의 주요 동기 요인분석을 통한 광범위한 관리 전략을 제안하고 있는데, 2016-2020년에 걸쳐 시행하고자 한 「거대 주요 전략」(Library of Congress Strategic Plan: FY2016 through FY2020 Serving the Congress and the Nation)이 바로 그것임. 총 7개의 전략 중 서비스에 직·간접적으로 연관성이 있는 전략만을 언급하면 다음 <II-9>와 같음.

<표 II-9> 미국의회도서관(LC)의 전략계획 2016-2020

전략	의미
전략 2	방대한 자료 및 미국 창조활동의 기록을 획득 및 안전하게 보존하여 접근을 제공한다
전략 4	직접적 대외활동 및 국내외 협력, 아웃리치서비스를 통해 연구, 혁신 및 평생교육을 장려, 지원한다
전략 5	직원들이 새로운 기술을 습득하도록 동기를 부여하는 학습문화를 조성한다

전략 6	선진사례와 표준을 따르는 역동적 첨단기술 인프라를 활용한다
전략 7	변화를 촉진하고 도서관의 미션이행을 위한 새로운 방법들을 채택하도록 도서관을 조직, 운영한다

- 영국국가도서관(BL)에서는 개관 50주년이 되는 2023년을 앞두고 미래 발전을 위해 도서관의 비전과 역할, 기능에 대해 천명하고 있음. 특히, 2020년 10월, 코로나19라는 전염병에 어떻게 대응할 것인지를 설명하는 「전략 성명」(『Living Knowledge 2015-2023』)을 발표하였음. 이 성명에는 전염병의 영향을 받은 경제, 사회 및 문화 회복에 도서관이 어떻게 기여할 것인지에 대해 설명하고 있는데, 도서관은 총 6개의 역할과 기능에 집중해야 한다고 설명함.

<표 II-10> 영국국가도서관(BL)의 서비스 전략 2015-2023

주요 역할	의미
보존 및 관리 (Custodianship)	우리는 인쇄나 디지털로 출판된 영국의 국가 컬렉션을 구축하고 선별하고 보존합니다
연구(Research)	우리는 모든 유형의 연구를 지원하고 촉진시킵니다
비즈니스(Business)	우리는 기업의 혁신과 성장을 돕습니다
문화(Culture)	우리는 모든 사람이 기억에 남는 문화 체험을 가질 수 있게 합니다
학습(Learning)	우리는 젊은이들과 모든 연령의 학습자들을 격려합니다
국제(International)	우리는 전 세계에 지식을 발전시키고 상호이해를 높이기 위해 파트너와 협력합니다

- 이와 같이 도서관 관련 전문기관과 미국의회도서관(LC), 영국국가도서관(BL) 등의 각국의 국가도서관에서는 다양한 전략수립과 계획발표를 통해 서비스 발전의 방향성을 제안하고 있는데, 공통적으로 제안된 방향성을 정리하면 다음과 같음.

<표 II-11> 국제권고 및 전략계획에서 나타난 시사점

① 정보자원을 수집·구축·제공·보존함으로써 지역주민의 정보, 교육, 연구, 문화, 사회적 참여의 증진 ② 지역사회에서의 콘텐츠 제작과 재사용의 촉진 ③ 지역 내 환경, 가령, 문화유산을 보호함과 동시에 이 관련 활동을 개발·조율
---

활용함으로써 지역 내 기여도 향상

- ④ 이용자의 체험활동(문화, 기술) 향상을 통해 이용자 경험의 창출
- ⑤ 개인의 학습과 연구활동, 기업의 혁신을 장려 및 지원
- ⑥ 사서들의 새로운 기술 습득 및 리더십 개발 등을 통한 전문성의 확보

### 3) 지역대표도서관 서비스 제공 현황

- 2006년 「도서관법」이 개정된 이후 각 시도에서는 순차적으로 대표도서관을 개관, 지정하기 시작하였음. 2021년 현재 전국 16개 시도에서 대표도서관 역할을 수행하고 있는 도서관은 다음과 같음.

<표 II-12> 전국 지역대표도서관 현황

연번	지역	도서관명	연번	지역	도서관명
1	서울	서울도서관	10	강원도	춘천시립도서관
2	부산	부산도서관	11	충청북도	청주시립도서관
3	대구	대구광역시립중앙도서관	12	충청남도	충남도서관
4	인천	인천광역시미추홀도서관	13	전라북도	전북도청도서관
5	광주	광주광역시립도서관	14	전라남도	전라남도립도서관
6	대전	대전광역시 한밭도서관	15	경상북도	경북도서관
7	울산	울산도서관	16	경상남도	경남대표도서관
8	세종	-	17	제주	한라도서관
9	경기도	선경도서관			

- 이 중 지역대표도서관으로서 새롭게 개관한 도서관은 2021년 4월 현재 6개관임. 가장 먼저 개관한 도서관은 2012년 10월 개관한 서울도서관이며, 경남대표도서관, 충남도서관, 울산도서관, 경북도서관, 부산도서관 순임. 본 연구에서는 새롭게 개관한 대표도서관을 대상으로 그들의 개괄적인 서비스를 파악해 봄으로써 최근 국내 도서관들이 수행하고 있는 서비스들의 주안점을 확인해보고자 함. 국내 도서관서비스의 현황에 대한 구체적인 내용은 다음 III장에서 다룰 예정임.
- 문화체육관광부의 『지역대표도서관 운영 현황』 보고서와 각 대표도서관 홈페이지, 서비스 담당사서를 통해 파악한 주요 서비스를 토대로 ① 도서관 자료 수집·제공 서비스(신간 확보, 역사(향토) 자료 발굴, 보존관리), ② 정보제공서비스(지역생활정보, 숙제지원, 상호대차·원문제공 등), ③ 독서관련 서비스(독서촉진, 독서교육·지도, 독



사회 조직 등), ④ 정보활용 교육 서비스(도서관이용, 정보검색, 컴퓨터·인터넷·새로운IT기술 교육 등), ⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스(문화평생학습 강좌, 전시회 등 문화행사), ⑥ 시설·공간기기 서비스(커뮤니티 공간, 행사장소, 정보기기 제공 등), ⑦ 지역 공공(유관)기관과의 협력서비스, ⑧ 비대면 서비스(전자책, 전자잡지, 비대면독서문화프로그램 등)로 나누어 새로 개관한 지역대표도서관의 주요 서비스를 조사한 결과 다음 <표 II-13>과 같음.

<표 II-13> 새로 개관한 지역대표도서관 주요 서비스

도서관명 (개관연월)	서비스 유형	서비스 내용
서울도서관 (2012년 10월)	① 도서관자료수집·제공 서비스	▶ 서울시정자료 중심의 ‘서울도서관 OAK 리포지터리’ ▶ 지식정보취약계층 중 느린학습자들의 도서관 이용 지원 서비스(읽기 쉬운 콘텐츠(10종) 개발 및 제작 배포) ▶ 서울사람책도서관 구술채록(영상포함) 콘텐츠화
	② 정보제공서비스	▶ I&R 서비스(공공, 일상, 전문정보)
	③ 독서관련 서비스	▶ 영유아 및 양육자 대상 공공도서관 서비스인 ‘서울북스타트’ 서비스 제공 ▶ 서울시 공공도서관, 작은도서관, 학교도서관이 참여하는 ‘한 도서관 한 책 읽기’ ▶ 생활문화 독서동아리발굴, 교육 등 지원
	⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스	▶ 생애주기별 정보서비스 프로그램 지원
	⑥ 시설공간기기 서비스	▶ 디지털 사회혁신 센터 구축 및 운영 - 사회 전문분야의 복잡한 문제해결의 새로운 접근방식으로 시민의 자율적 참여와 디지털 방식을 통한 체계적 지원의 공공 플랫폼
	⑦ 지역 공공(유관)기관과의 협력서비스	▶ 책생태계 회복 및 책문화 활성화를 도모하기 위한 책방 활성화 - 지역서점 맞춤형 지원 사업 운영, 헌책방 운영자와 시민이 함께 참여하는 온라인 한 평 책방 운영
	⑧ 비대면 서비스	▶ 시민의 자발적인 지식문화 공유와 확산을 위한 도서관 축제인 ‘서울지식이음축제·포럼’ (온라인 축제 개최)
경남대표도서관 (2018년 2월)	① 도서관자료수집·제공 서비스	▶ 지역자료 수집 활성화 및 납본 ▶ 책이음 서비스 확대 구축

	③ 독서관련 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 체험형 동화구연</li> <li>- 동화구연에 IT기술이 접목되어, 대형 스크린 속 동화배경에 어린이가 주인공이 되어 체험하는 독서 콘텐츠 프로그램</li> </ul>
	⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 올해의 책 읽기 사업- 「함께 읽어요!! 경남의 책」</li> <li>- 북 콘서트, 독후감 전국대회, 선정작가 순회 특강</li> </ul>
	⑥ 시설공간기기 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신설 코너 개설 및 운영</li> <li>- 예비맘 休-라운지(임신, 태교, 육아관련 자료 제공 및 임신부 전용 휴식공간 제공)</li> <li>- 웹툰 자료실(웹툰의 이해와 창작지원 전문도서 비치 등)</li> <li>- VR 체험존</li> <li>- 다문화 특화공간</li> </ul>
	⑦ 지역 공공(유관) 기관과의 협력서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 작은도서관지원센터 설립(경남대표도서관 본관 4층)</li> </ul>
	⑧ 비대면 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 비대면 도서대출 서비스(북드라이브 스루, 북 워킹 스루)</li> <li>▶ 비대면 독서문화 프로그램 추진</li> <li>▶ 비대면 회원가입이 가능한 경남도청 ‘경남전자지갑 앱’ 개발</li> </ul>
충남도서관 (2018년 4월)	② 정보제공서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 충남도서관 소식지</li> </ul>
	③ 독서관련 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 독서의자 대여 서비스</li> <li>▶ 「독서통장 활성화 사업」</li> </ul>
	⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 충남 문화유산 및 역사인물에 대한 스토리텔러를 선발하여 인문학 강연 및 탐방 프로그램 운영</li> <li>▶ 향토 문화유산 인문학 프로그램 운영</li> <li>▶ 도내 공공도서관을 방문하여 진행하는 찾아가는 금강 인문학 프로그램 운영</li> </ul>
	⑥ 시설공간기기 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 중·고등학생 온라인 개학에 따른 PC 및 학습 공간 지원</li> <li>- 온라인(PC, 화상캠, 이어폰, 프린터 등) 학습 지원, 학습 공간 제공</li> </ul>
	⑦ 지역 공공(유관) 기관과의 협력서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 주변 관광지를 연계한 강연 및 탐방이 결합된 「충남도서관과 함께 하는 인문학 탐방」</li> <li>▶ 작은도서관 책따라 여행지도 제작</li> </ul>

	⑧ 비대면 서비스	▶ 비대면 방식의 충남독서대전 개최
울산도서관 (2018년 4월)	③ 독서관련 서비스	▶ 책읽는 울산, 올해의 책 사업 전개 ▶ 독서교실 및 연령별 독서회 운영 ▶ 독서동아리 발굴 및 육성 지원
	⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스	▶ 생애주기별 프로그램 ▶ 다문화 프로그램 ▶ 인문학 아카데미 ▶ 도서관 지혜학교
	⑦ 지역 공공(유관) 기관과의 협력서비스	▶ 지역서점과의 연계를 통한 「책값 돌려주기」 사업
	⑧ 비대면 서비스	▶ 무인 예약 대출기, 무인 반납기 운영 등의 기기 운영
	① 도서관자료수집·제공 서비스	▶ 행정자료, 향토자료 등 개인소유, 향교, 공공기관 등에 산재한 경북학 기록물 수집 ▶ 경북학 자료의 디지털화(예정)
경북도서관 (2019년 11월)	③ 독서관련 서비스	▶ “집에서도 즐기는 경북도서관” 운영 - 동영상을 보고 만들 수 있는 독서문화프로그램 체험키트(나만의 책, 책 저금통 만들기 등) 택배발송 ▶ 어린이 독서 감상문 공유
	⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스	▶ 도서관 문화프로그램(인문학 아카데미 등) ▶ 명사와 함께 하는 북콘서트 ▶ (문체부) 「도서관 지혜학교」(비대면) 운영
	⑥ 시설·공간·기기 서비스	▶ 라키비움 「세계명작 레플리카전」 기획 전시
	⑧ 비대면 서비스	▶ 북 위킹스루 특별대출 운영 ▶ 도서관 문화프로그램 온라인 서비스 운영 ▶ 도서관주간, 독서의 달 비대면 행사 ▶ 비대면 도서대출 서비스 스마트도서관 운영
	① 도서관자료수집·제공 서비스	▶ 지역도서관 통합웹서비스 플랫폼 구축 - 1개의 서버로 부산시 전체도서관 컨트롤 - 138개 도서관 자료 통합(약1천만건) 및 서비스 제공 - 1개의 회원증으로 지역도서관 자료 통합이용 ▶ 지역기관 발행 자료 납본센터 운영 ▶ 부산관련 자료 수집 및 제공
부산도서관 (2020년 11월)	② 정보제공서비스	▶ 부산관련 자료 원문제공 등 ▶ 도서관 포털(단일 홈페이지)을 활용하여 지역도서관 도서검색, 독서행사 및 강좌 정보 제공

③ 독서관련 서비스	▶ 부산형 독서문화프로그램 ▶ 이용자 맞춤형 북큐레이션 운영
⑤ 문화평생학습 프로그램 서비스	▶ 생애주기별 독서 프로그램
⑥ 시설·공간·기기 서비스	▶ 공동보존서고 운영 : 지역(도서관) 자료 후대 보존 ▶ 도서관 통합반납 서비스(매일 각 도서관 차량방문) ▶ 24시간 자료자동반납운송기 운영
⑦ 지역 공공(유관) 기관과의 협력서비스	▶ 부산지역 공공도서관 및 작은도서관 운영지원 ▶ 지역서점 운영지원 및 독서단체지원
⑧ 비대면 서비스	▶ 부산도서관 통합 웹서비스 플랫폼 구축(지역도서관 통합플랫폼) ▶ 무인예약 대출/반납, 비대면 회원가입

- 새로 건립한 지역대표도서관들의 서비스를 살펴본 결과, 지역자료의 개발 및 수집, 독서관련 서비스와 문화평생학습 프로그램의 적극적 운영, 지역 내 도서관들의 운영 지원 및 서비스 지원 등 공통적인 서비스를 수행하고 있음. 그들은 모든 시민의 다양한 욕구에 대한 맞춤형 프로그램 참여 기회를 확대하여 미래 시민역량을 강화하기 위한 다양한 노력을 시도하고 있음. 물론 도서관별 서비스의 편차는 분명히 존재함. 일부 도서관에서는 지역과 함께 하는 각종 프로그램의 운영에 주안점을 두고 있는 반면, 일부 도서관에서는 새로운 공간과 공간을 활용한 새로운 서비스의 창출을 시도하고 있었음.

<표 II-14> 새로 개관한 지역대표도서관 서비스 사례에서 나타난 시사점

<p>▶ 대표도서관에서 공통적으로 수행하고 있는 서비스</p> <p>① 지역자료의 개발 및 수집활동(지역사회 콘텐츠 개발)</p> <p>② 독서 및 문화프로그램의 다양한 운영</p> <p>③ 각종 기기/기술활용 제공과 공간의 제공</p> <p>④ 지역 서점 등과의 협력관계를 활용한 서비스 창출</p> <p>▶ 도서관에 따른 차별화된 서비스</p> <p>① 디지털사회혁신센터(서울도서관), 예비맘 라운지, VR체험존(경남대표도서관), 온라인 학습을 위한 학습공간(충남도서관) 등 차별화된 시설공간·기기 제공</p> <p>② 유관기관과의 협력은 주로 지역서점이 대부분이나 충남도서관의 경우 지역 관광지와 지자체 기관과의 협력을 기반으로 한 서비스 개발</p>
---



## 미래서비스 선진사례



### Ⅲ. 미래서비스 선진사례

#### 1. 국내·외 도서관 사례

- 국외도서관의 사례는 크게 3개 분야로 조사·정리하였음.

(1) 정보자원 수집과 제공에 대한 서비스 사례로 도서관 정보자원의 수집과 제공(신간 확보, 역사(향토) 자료 발굴, 보존관리), 정보제공서비스(지역생활정보, 숙제지원, 상호대차·원문제공 등), 정보활용 교육 서비스(도서관이용, 정보검색, 컴퓨터·인터넷·새로운IT기술 교육 등)의 사례를 정리하였음.

(2) 독서지원서비스로 독서촉진, 독서교육·지도, 독서회 등과 전자책, 전자잡지, 비대면 독서문화 프로그램을 정리하였음.

(3) 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 기능으로 문화·평생학습 프로그램 서비스(문화·평생학습 강좌, 전시회 등 문화행사), 시설·공간·기기 서비스(커뮤니티 공간, 행사장소, 정보기기 제공 등), 지역 공공(유관)기관과의 협력서비스사례를 찾아 정리하였음.

##### 1) 국외도서관 사례

- 국외도서관 사례 자료는 ① 한국의 학술논문에서 우수 서비스 사례로 주로 인용되고 있는 국외도서관들을 조사하였고, ② 최근, 미국, 영국, 일본, 호주 등에서 발표된 보고서와 뉴스 등에서 소개가 되었던 도서관의 새로운 서비스를 중심으로 조사하였음.
- 본고에서 참조한 사례도서관들이 처음으로 언급될 때 도서관의 간략한 개요를 정리하였음. 예를 들어 뉴욕공공도서관의 서비스가 처음으로 소개될 때 도서관에 대한 설명을 기술함.

##### (1) 정보자원 수집과 제공 서비스

- 먼저, 국외도서관 정보자원 수집과 제공서비스의 사례를 살펴보았음. 각 도서관에서 수집하고 있는 정보는 기존의 아날로그 자료의 수집을 기본으로 하여 다양한 형태

의 자료 즉, 디지털자료에 대한 적극적인 수집과 서비스가 강화되고 있는 상황이었음. 특히 코로나19로 관내 이용이 불가능한 상황에서 자료제공서비스를 위해 도서관 밖에서 자료를 픽업할 수 있는 커브사이드 픽업서비스가 활기를 띠고 있는 상황이었음. 정보의 내용적 측면에서 살펴보면 지역민들이 필요로 하는 생활정보를 체계적으로 수집·제공하고 있었는데, 특히 건강과 취업과 같은 생활과 관련된 정보에 대한 수집과 제공은 물론 지역 고유의 역사와 문화를 담고 있는 특색정보를 수집하는 활동이 꾸준히 진행되고 있음을 알 수 있었음. 또한, 최근에는 코로나19상황에서 겪고 있는 일반인들의 일상에 대한 기억도 지역의 기록으로 수집하고 있었음. 생활정보의 제공은 특히 건강과 취업과 같은 정보가 주를 이루고 있었음.

- 뉴욕공공도서관(New York public library)에서는 지역사에 대한 자료도 아날로그 형태 뿐 아니라 음성, 영상물, 디지털 자료 등에 이르기까지 다양한 형태로 수집되고 있었으며 최근에는 코로나19상황에서 겪고 있는 일반인들의 일상에 대한 기억도 지역의 기록으로 수집하고 있었음. 생활정보의 제공은 특히 건강과 취업과 같은 정보가 주를 이루고 있었음. 영국의 IDEA STORE에서는 지역민들이 필요로 하는 건강관련 서비스와 구직자를 위한 생활 정보를 꾸준히 수집하고 서비스 하고 있었으며, 미국 뉴욕주의 크랜달공공도서관(Crandall public library)에서는 건강 정보 서비스센터를 도서관에 설치하여 건강 정보에 대한 원스탑 서비스를 제공하고 있었음. LA공공도서관(LA public library)에서는 코로나19로 인해 필요로 하는 건강, 경제, 복지 등 특수 상황에서 필요한 다양한 정보원을 제공하는 서비스도 있었음.

<표 III-1> 국외도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 : 수집과 제공

명칭		내용
시애틀도서관	Peak Picks	신간도서와 인기도서를 별도의 서가에 전시하여 이용자들이 최근의 인기도서를 바로 대출할 수 있도록 한 서비스
	Curbside Service	도서관 앱을 통해 픽업할 장소와 시간을 예약하고 도서를 대출
뉴욕공공도서관	History Now The Pandemic Diaries Project	일반시민들이 겪은 팬데믹 상황에 대해 녹음파일을 수집함
	The New York Public Library Community Oral History	뉴욕시 고유 커뮤니티와 역사를 직접 경험한 사람들의 이야기를 수집하여 문서화, 보존 및 기념하는 것을 목표로 함



	NYPL Map Warper	시민들이 도서관이 소장하고 있는 과거의 지도를 현재의 지도 위에 매칭해가는 프로그램
	NYC SPACE/TIME Warper	시민들과 함께 역사적인 사진의 위치를 식별해가는 프로그램
IDEA STORE	Community Navigators	지역의 병원, 보건당국 등과 협력해 건강 관련 정보서비스를 하고 있으며 구직자를 위한 프로그램을 개발하여 서비스 함
크렌달 공공도서관	Consumer Health Information Center	지역주민들에게 무료로, 신뢰할 수 있는 비밀이 보장되는 건강 정보 서비스를 제공하는 것을 목표로 하며 전담사서가 담당하고 있음
LA공공도서관	코로나19관련 정보제공서비스	코로나19의 상황에서 발생할 수 있는 문제 상황을 주제별로 분류하고 이와 관련된 다양한 Resource를 제공

- 정보제공서비스와 관련해서는 특정대상을 위한 정보서비스의 사례를 찾을 수 있었음. 연령별 정보서비스의 경우, 어린이 청소년을 대상으로 하는 학습정보자료와 정보소외계층인 고령자를 위한 정보제공의 사례를 찾을 수 있었음. 특히, 학습정보자료 서비스는 코로나19의 상황에 맞추어 기존의 안내서비스를 넘어 도서관 홈페이지를 활용하여 맞춤형 학습자료를 제작하여 제공하고 있을 뿐 아니라 라이브방송과 유튜브, ZOOM등을 활용한 비대면 학습활동지원 서비스가 활발히 진행되고 있었음. 고령층에 대한 정보서비스는 특히 상대적으로 고령자층이 많은 일본에서 활발하게 개발되어 시행되고 있었음. 고령자에 대한 서비스는 그들을 단순히 정보소외계층이라 치부하지 않고 다양한 관심분야를 가지고 있는 이용자로 상정하고 정보를 제공하고 있었으며 치매예방과 관련한 서비스도 진행하고 있었음.
- 시카고공공도서관(Chicago public library)에서는 기존에 대면으로 제공하고 있던 학년별 학습 정보제공 서비스를 온라인을 통해 적극적으로 수행하고 있었음. 예를 들어 매주 사서들이 유튜브 라이브방송을 통해 독서, STEAM, 학교수업관련 자료 등을 업로드 하고 줌을 통한 실시간 그룹 학습코치와 1:1 학습상담까지도 진행하고 있었음. 싱가포르공공도서관에서는 다양한 DIY리소스를 통한 자료제공을 중심으로 정보서비스를 제공하고 있었음. 고령자에 대한 서비스의 사례로는 돗토리현립도서관(鳥取県立図書館)의 사례를 정리하였는데, 고령자를 위해 대활자자료를 구비하는 것은 물론 치매예방을 위한 회상요법용 자료제공과 ‘세컨드 라이프’ 서가를 따로 마련하여 정년 후 취업과 창업, 자원봉사에 대한 자료를 제공하고 있었음.

<표 III-2> 국외도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 : 특정대상 서비스

명칭		내용
시카고 공공도서관	학습정보제공 서비스	도서, STEAM, 학교수업관련 자료 제공 뿐 아니라 1:1학습상담도 진행. 현재는 온라인으로 기존의 서비스를 제공 중
싱가폴 공공도서관	가정학습지원서비스	D.I.Y리소스를 통해 가정과 학교에서 독서와 학습을 할 수 있는 활동지, 토론워크시트 등을 홈페이지에서 제공하고 있음. 자료는 학급별, 연령별로 제공
돗토리 현립도서관	노인층대상 정보서비스	대활자본에 대한 서비스 뿐 아니라 건강정보, 치매예방을 위한 도서관자료를 활용한 회상요법, 세컨라이프를 위한 취업·창업 등의 자료 제공

- 마지막으로 이용자들의 도서관 및 정보활용을 위한 체계적인 레퍼런스 방법을 정리 하였음. 레퍼런스 서비스는 기본적인 도서관의 안내 서비스 뿐 아니라 전문적인 레퍼런스 자료의 제작과 제공, 전문사서에 의한 도서관 관내·외에서 이루어지는 레퍼런스 서비스까지 다양한 방식의 레퍼런스 서비스가 존재하고 있었음. 특히, COVID-19상황에 적합한 온라인 레퍼런스 서비스의 개발과 적용 등, 전문직 사서에 의해 보다 적극적인 레퍼런스 서비스 활동을 찾을 수 있었음.
- 시애틀공공도서관에서는 자전거의 트레일러에 도서관관련 정보를 전시하는 방법을 통해 시민들에게 도서관을 홍보하고 있었으며, 치요다구립도서관(千代田図書館)은 기업에서 필요로 하는 정보를 수집하여 출장서비스를 진행하는 찾아가는 레퍼런스 서비스를 하고 있었음. 코로나19로 인해 웹사이트를 활용한 비대면 레퍼런스 서비스도 강화되었는데 시애틀공공도서관에서는 웹사이트 이용법에 대한 상세한 안내를 하고 있었으며, 일리노이주의 시카고 리지 공공도서관(Chicago Ridge public library)에서는 기존의 대면으로 진행되었던 사서예약서비스를 비대면으로 전환하여 시행하고 있었음 이러한 레퍼런스서비스를 이용자들이 이용할 수 있도록 적극적으로 안내하고 있었음. 치요다구립도서관에서는 주제별 검색 방법을 설명한 패스파인더의 제작 뿐 아니라 일본 전역의 사서들과 함께 레퍼런스를 진행하는 레퍼런스서비스 사이트를 활용하고 있었음. 도쿄도립도서관(東京都立図書館)은 도서관이용과 검색방법에 대한 영상물을 제작하여 서비스하고 있었으며, 도쿄도내의 도서관에 대한 정보도 체계적으로 제공하고 있었음. 마지막으로 브루클린공공도서관(Brooklyn public library)에서는 빅데이터 분석을 통해 현재의 정보서비스의 적합성에 대해 다양한

관점에서 체계적으로 분석을 하고 해당 자료를 사서들과 공유하고 있었는데, 사례로 사용자 데이터 시각화 작업 등이 있음.

<표 III-3> 국외도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례 : 레퍼런스 서비스

시애틀 공공도서관	Book on Bike	빌트인 선반에 책과 기타 자료를 전시하고 도서관의 소식 등을 알려주는 서비스
	Web사이트 이용법 안내서비스	온라인으로 도서관서비스를 활용할 수 있는 방법을 상세히 안내
도쿄 도립도서관	도서관 및 검색 안내영상	도서관견학 및 이용법 동영상 홈페이지에 업로드
	도내도서관 정보서비스	동경내 공공도서관에 접근할 수 있는 교통편 뿐 아니라 도서관별 패스파인더 등을 연결하는 서비스
롯데기도서관	가상견학프로그램	구글맵을 활용하여 도서관의 내부를 VR로 제작하여 도서관의 내부를 간상으로 견학 할 수 있도록 제공하고 있음.
치요다 구립도서관	Pathfinder제작	다양한 주제에 대해 검색키워드, 참고도서, 도서검색법, 타도서관 이용법, 기사검색, 인터넷검색, 관련기관검색 등의 자료를 정리하여 패스파인더 제공
	협동레퍼런스서비스	공공 도서관, 대학 도서관, 학교 도서관, 전문 도서관 등의 레퍼런스 사례, 조사 방법 설명서 특별 컬렉션 및 참여 관 프로필에 관한 데이터를 축적하고 및 데이터를 인터넷을 통해 제공함으로써 도서관 등의 레퍼런스 서비스 및 일반 이용자의 조사 연구 활동을 지원하는 것을 목적으로 하는 사업으로 시행 중
	기업출장서비스	기업을 위한 자기개발서, 경제지를 준비하여 기업의 사무실에 전시하는 프로그램
시카고 리지 공공도서관	사서예약서비스	디지털기술을 교육시켜줄 수 있는 사서가 일대일로 교육을 지원. 현재는 Zoom과 전화로 1:1교육 중
브루클린 공공도서관	빅데이터활용 서비스개발	사용자 데이터 시각화 작업: 빅데이터를 활용하여 이용자들의 다양한 정보를 통해 그들의 이용패턴을 분석하여 사서들이 활용할 수 있도록 시각화하는 작업 시행
	Branch Map서비스	브루클린 지역지도를 활용하여 도서관의 안내도제작

### <사례1> 시애틀공공도서관의 Peak Picks & Curbside Services

- 시애틀공공도서관은 미국 워싱턴 주의 대표적인 도서관으로 1891년부터 서비스를 시작하였으며 현재 27개의 지역도서관으로 구성되어 있음.
- Peak Picks<sup>2)</sup> 서비스는 신간도서와 인기도서를 별도의 서가에 전시하여 이용자들이 최근의 인기도서를 바로 대출할 수 있도록 배려한 서비스임. 현재 시애틀도서관에서는 코로나19의 상황에서 도서관외부에서도 Peak Picks를 이용할 수 있도록 하고 있음. 코로나19상황에서 시애틀 도서관은 도로변 서비스(Curbside Services)인 “Curbside to go”<sup>3)</sup>를 통해 도서대출 서비스를 진행하고 있음. 도서관 앱을 통해 픽업할 장소와 시간을 예약하고 도서를 대출할 수 있도록 하는 서비스. 또한, Curbside to go 서비스를 통해 도서관이 폐쇄된 동안 하루에 한 사람당 최대 10장의 무료 인쇄를 제공하



<그림 III-1> Peak Picks 서가

고 있음. 웹브라우저 또는 이메일을 통해 문서를 보내고 지정된 위치에서 인쇄된 자료를 픽업할 수 있음.



<그림 III-2> To GO 안내판

2) 시애틀도서관의 Peak Pick 서비스 관련 기사 <<https://www.geekwire.com/2018/seattle-king-county-library-systems-rank-top-global-digital-lenders-growth-continues/>>

3) Seattle P-I “Seattle Public Library opens for curbside pickup, drop off” (2020-8-18) <<https://www.seattlepi.com/coronavirus/article/seattle-public-library-opens-for-curbside-pickup-15492710.php#photo-19584818>>



<그림 III-3> SPL의 To Go 서비스



<그림 III-4> KCLS Curbside To Go 서비스

## <사례2> 뉴욕공공도서관<sup>4)</sup>의 역사자료 수집

- 뉴욕공공도서관은 1895년 설립되었으며 92개의 도서관으로 구성되어 있는 미국에서 가장 큰 공공도서관 시스템임. 뉴욕공공도서관은 뉴욕사의 역사와 관련된 다양한 자료를 수집하고 정리 보존하는 서비스를 진행하고 있음.



<그림 III-5> 코로나19 기억프로젝트 안내  
홈페이지

- 뉴욕공공도서관이 추진하고 있는 뉴욕시의 역사 자료 수집 프로젝트는 뉴욕시민들이 함께 참여하여 역사를 정리하는 방식으로 자료를 수집하고 있음. “History Now The Pandemic Diaries Project”<sup>5)</sup>를 통해 코로나19 대유행이 도시, 국가 및 전 세계의 삶을 변화시키면서 뉴욕 공립 도서관은 우리 역사에서 팬데믹 순간을 기록하고 있음. Pandemic Diaries 프로젝트는 온라인 양식을 통해 자신이

나 사랑하는 사람들이 전염병에 걸린 삶에 대한 개인적인 이야기를 들려주는 오디오 녹음을 제출하는 방식으로 이루어지고 있음. “The New York Public Library Community Oral History”는 뉴욕시 고유 커뮤니티의 풍부한 역사를 직접 경험한

4) 뉴욕공공도서관 홈페이지 <<https://www.nypl.org/>>

5) <<https://www.nypl.org/pandemic-diaries>>



<그림 III-6> NYPL Map Warper

사람들의 이야기를 수집하여 문서화, 보존 및 기념하는 것을 목표로 하는 프로그램임. 컴퓨터를 통해 구술자의 인터뷰내용이 자동으로 텍스트화되어 업로드되면 일반 시민들이 인터뷰 내용을 듣고 컴퓨터가 만든 문

장의 오류를 수정하는 공동 작업을 진행하는 프로그램임. “NYPL Map Warper”<sup>6)</sup>는 우리는 이웃이 어떻게 변했는지, 그리고 어떻게 변했는지 보기 위해 현재지도 위에 오래된 지도를 배치하는 프로젝트로 방문자는 이미 수정된 지도를 탐색하거나 지도를 정렬하여 재능기부를 할 수 있음. 마지막으로 “NYC SPACE/TIME DIRECTORY”는 역사적인 사진들을 뉴욕시의 지도 위에 삽입하는 작업을 진행하고 있음. 시민들이 함께 사진의 위치를 식별하는 프로그램으로 뉴욕공공도서관이 협력하여 진행하고 있는 사업임.

### <사례3> 영국의 IDEA STORE의 Community Navigators

- 영국의 타워 햄릿 지구에서 전통적인 도서관 서비스뿐만 아니라 다른 직업 지원, 훈련, 회의 공간, 카페, 예술 및 여가 활동과 함께 다양한 성인 교육 수업을 제공할 수 있는 기관으로 설립됨. 2002년 Bow에 첫 지점이 문을 연 이후로 Chrisp Street (2004), Whitechapel (2005), Canary Wharf (2006), Watney Market (2013) 등 런던에도 여러 지점이 문을 열었음<sup>7)</sup>.
- 2009년부터 이용자들의 건강과 고용 증진을 강화한다는 계획에 따라 병원, 보건당국 등과 협력해 건강 관련 서비스를 늘리고 구직자를 위한 프로그램을 개발하여 서비스 하고 있음<sup>8)</sup>. 도서관이 보건소는 아니지만, 책과 독서가 건강에 중요한 역할을 한다는 판단에 따른 것임. 안전하고 건강하게 일상생활을 할 수 있는 방법에 대한

6) <<http://maps.nypl.org/warper/>>

7) IDEA STORE 위키페디아 <[https://en.wikipedia.org/wiki/Idea\\_Store](https://en.wikipedia.org/wiki/Idea_Store)>

8) TH의 Community navigator 소개 <[https://www.towerhamlets.gov.uk/Documents/Community\\_living/Welco-meToTowerHamlets\\_Booklet\\_LR.pdf](https://www.towerhamlets.gov.uk/Documents/Community_living/Welco-meToTowerHamlets_Booklet_LR.pdf)>



조언, 시의회의 도움과 관련된 정보, 푸드, 자원봉사단체, 재정 자문 서비스를 포함하여 다양한 정보를 제공하고 있음. 취약하거나 고립된 거주자에게 전화를 걸거나 이메일을 보내는 등의 추가 지원도 진행하고 있음. 도서관에서 진행하고 있는 서비스를 정리하면 다음과 같음<sup>9)</sup>.

① 건강 관련 이벤트(프로그램)를 정기적으로 운영하고 있음. ② TH Wellbeing Wheel 및 Idea Store 온라인 디렉토리를 포함하여 인쇄물 및 디지털 형식의 고품질 건강 정보 서비스 제공 및 홍보에 참여 ③ 고용 가능성을 높이는 가족 학습 수업, 피트니스, 건강 및 웰빙 프로그램 및 ESOL(외국인을 위한 영어)을 포함하여 건강과 웰빙에 긍정적인 영향을 미칠 모든 IDEA STORE Learning 과정개설 ④ 컴퓨터와 인터넷 사용 능력이 좋지 않은 사람들이 디지털 서비스 및 온라인 건강정보에 액세스 할 수 있도록 지원하고 있음. 또한 건강관련 정보제공의 연장선으로 도서관에서는 무료 건강 검진도 진행하고 있음<sup>10)</sup>. IDEA STORE의 하나인 페캄 도서관에서는 보건당국에서 나온 간호사가 병원 가기를 싫어하는 사람을 위해 예약하지 않고 와도 되는 무료검진을 주 3일 실시하는데 혈압을 재고 콜레스테롤 수치를 측정한다. 도서관은 그렇게 생활의 일부가 아닌 중심으로 자리를 잡고 있음.



<그림 III-7> Community Navigator 안내책자

#### <사례4> 크랜달공공도서관<sup>11)</sup>의 소비자 건강정보센터<sup>12)</sup>

- 1892년에 설립된 크랜달공공도서관은 미국의 뉴욕에 위치하고 있으며, 적극적인 레퍼런스 서비스를 제공하는 것으로 인정받고 있는 공공도서관 중의 하나임. 또한, 도서관 내에 Folklife Center를 설립하여 북부 허드슨 밸리와 북부 뉴욕의 남부 Adirondacks의 문화 전통을 연구하고 제시하는 지역문화서비스 제공의 역할도 하고 있음(신인경 2014).

9) Community Navigator 소개 web페이지 <[https://www.jobsgopublic.com/vacancies/51723?ga\\_client\\_id=88e0d975-ccfd-430f-9784-7a80446c9699](https://www.jobsgopublic.com/vacancies/51723?ga_client_id=88e0d975-ccfd-430f-9784-7a80446c9699)>

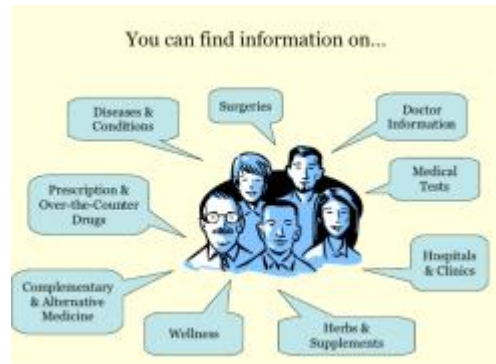
10) 한국일보 "상점 같은 도서관 '아이디어 스토어', 런던 빈민가를 바꾸다" (2015-10-20)

<<https://www.hankookilbo.com/News/Read/201510202052759260>>

11) 크랜달공공도서관 홈페이지 <<https://www.crandalllibrary.org/about-us/history/>>

12) 신인경, 공공도서관의 소비자건강정보 서비스 활성화 방안에 관한 연구, 이화여대 석사논문, 2014.

- 지역주민들에게 ‘무료로, 신뢰할 수 있는, 비밀이 보장되는’(Free, Reliable, Confidential)’ 건강 정보 서비스를 제공하는 것을 목적으로 하는 Crandall Public Library의 소비자 건강정보센터는 도서관 1층 참고데스크 근처에 CHIC(Consumer Health Information Center)<sup>13)</sup>을 설치하여 건강 정보에 대한 원스탑 서비스를 제공하고 있음. 전문적인 서비스를 위해



<그림 III-8> CHIC제공정보에 대한 안내

- 1990년부터 건강 정보 전문사서를 채용하였는데, 건강 정보 전문사서는 미국의학도서관협회(National Network of Libraries of Medicine, NNLM)로부터 건강 정보 교육을 이수한 전담인력임. CHIC에서는 의학주제 참고정보원, 온라인 데이터베이스, 단행본, 저널, 뉴스레터, 시청각자료 등을 소장하고 있으며, 건강 정보 자료를 주제별(① 질병과 증상, ② 수술, ③ 처방약과 일반의약품, ④ 의료테스트, ⑤ 병원 정보, ⑥ 대체의학, ⑦ 웰빙, ⑧ 허브와 식이보조제 등)로 분류하여 제공하고 있음.
- 또한 대면, 전화, 이메일 등을 통해 건강 관련 참고질의를 받아 24시간 이내에 이에 대한 답변을 제공하고 있으며, 건강 정보 관련 교육 프로그램을 개설하고 있음. 이외에도, 건강과 관련한 세부 주제별 자료 안내, 관련 기관으로의 레퍼럴(referral) 서비스, NNLM을 통한 건강 관련 자료의 문헌복사와 상호대차서비스 등을 제공하고 있음. 건강정보 서비스 홍보책으로 도서관 홈페이지와 소셜 미디어(Facebook, Twitter, Pinterest, Flickr, YouTube 등)를 적극 활용하며, 건강 정보 전문사서에 의해 제공되는 건강정보 서비스를 정기적으로 평가하고 있음. 이러한 노력의 결과로서 2008년에 NCLIS(National Commission on Libraries and Information Science)로부터 소비자 건강정보 서비스 우수 사례 기관으로 선정되어 Blue Ribbon Award를 수상하였음.

#### <사례5> LA공공도서관<sup>14)</sup>의 코로나19관련 정보제공서비스

- 1872년에 설립된 LA공공도서관은 72개의 지역도서관을 가지고 있는 미국 최대 규모의 공공도서관 시스템 중 하나임.

13) <<https://www.slideshare.net/GForsh71/crandall-library-consumer-health-information-center>>

14) LA공공도서관 홈페이지 <<https://www.lapl.org/>>



- LA공공도서관에서는 질병과 재난에 대한 정보를 지속적으로 제공하는 서비스를 실시하고 있었음. 현재 코로나19의 상황에서 발생할 수 있는 문제상황을 주제별로 분류하고 이와 관련된 다양한 Resource를 제공하고 있음<sup>15)</sup>. 국가 및 지역의 코로나19에 대한 대응방향에 대한 정보 뿐 아니라, “건강, 식품 안전에 대한 Resource”, “돈, 세금, 소비자문제”, “중소기업 지원관련 정보”, “주택문제에 대한 정보”, “채용 및 사업관련 문제”, “고령자, 이민자, 노숙자 등”, “교육 및 학교관련 지원 정보”, “학자금 대출”, “자선, 자선 봉사 방법”에 대한 정보를 제공하고 있음.

#### <사례6> 시카고공공도서관의 어린이를 위한 학습 정보제공 서비스

- 미국 일리노이 주 시카고에 있는 시립 공공도서관으로 1873년에 설립되었음. 81개의 도서관으로 구성되어 있으며, 시카고 시민들이 가정과 직장을 넘어 삶을 개선하고 지성을 키우거나 오락을 즐기기 위해 방문하는 특별한 제 3의 장소가 되기 위해 노력하고 있음.



<그림 III-9>

시카고공공도서관에서의 STEAM  
활동의 사례

- 시카고공공도서관에서는 다양한 정보제공 서비스를 개발하여 제공하고 있음. “ScienceConnections”<sup>16)</sup> 서비스는 시카고 어린이들에게 과학과 자연에 관한 자료와 프로그램을 제공하는 서비스임. 어린이들을 위한 과학, 자연 및 STEAM(과학, 기술, 공학 및 수학) 기술을 습득하는데 도움을 주고 있음. 코로나19상황에서 이 서비스는 “Make It Mondays: STEAM Activities”라는 이름으로 매주 월요일 라이브방송을 통해 6-12세 학생들이 집에서 할 수 있는 STEAM활동을 소개하는 형식으로 변화되어 운영하고 있음. 시카고에 위치한 모든 공공도서관에서는 학교 숙제에 대한 도움을 받을 수 있는데 이 서비스의 이름은 “Teacher in the Library”임. 학생들이 학업을 도움 뿐 아니라 가장 적합한 학습 전략을 찾고 발전할 수 있는 방법을 찾도록 도움을 주고 있음. 현재 이 서비스는 “Homework Help: Virtual Teacher in the Library”<sup>17)</sup>이라는 이름으로 사전신청을 통해 Zoom을 통해 참여할 수 있음. 또한 “Brainfuse”서비스를 이

15) LA공공도서관의 코로나19정보제공 <<https://www.lapl.org/coronavirus>>

16) <<https://www.chipublib.org/news/celebrate-steam-week-with-chicago-public-library/>>

17) <<https://www.chipublib.org/news/free-homework-help/>>

용하면 일대일로 학습에 도움을 받을 수 있음. 이외에도 2001년부터 시카고 연방 은행과 파트너십을 맺어 “Money Smart”라는 이름으로 금융 교육 행사를 개최하고 있음.

### <사례7> 싱가포르공공도서관<sup>18)</sup>의 가정학습 지원 서비스

- 싱가포르공공도서관은 국립 도서관위원회(NLB)가 운영하고 있음. 공공도서관과 싱가포르 국립문서보관소 외에 25개의 공공도서관과 2개의 파트너 도서관으로 구성된 총 27개의 도서관이 네트워크화 되어 있음.



<그림 III-10>

싱가포르공공도서관의 STEAM  
교육자료 사례

- 싱가포르공공도서관에서는 D.I.Y 리소스<sup>19)</sup>를 통해 가정과 학교에서 독서와 학습을 할 수 있는 활동지, 토론 워크시트 및 문학자료 등을 홈페이지에서 제공하는 서비스를 운영하고 있음. 유치원, 초등학교, 중등학교자료 등 연령별로 자료가 구비되어 있음. STEAM교육 자료, 독서퀴즈 등 다양한 자료들이 주기적으로 업로드 됨. 예를 들어 DIY Tweens Packages (30mins), Tweens Lab Mag (1hour), PopReads! (20mins), Read Reap Write (30mins) 등 다양한 활동지와 각각의 활동에 소요되는 시간 등이 나와 있음.

### <사례8> 돗토리현립도서관<sup>20)</sup>의 노인층 대상 정보서비스

- 일본의 경우 고령인구가 계속해서 증가하고 있는 추세임. 이러한 고령사회의 노년층이 처한 건강, 경제력, 독서경험은 매우 다양해지고 있음. 특히 일상생활에 불편함이 없는 건강한 노령인구가 77%로, 이들은 도서관 이용이 어렵지 않은 독자임, 그들이 장애인과 비슷하게 인식되는 것은 오히려 도서관을 멀리하게 만드는 이유가 될 수도 있음. 따라서 활동적 노년층과 비활동적 노년층으로 구분하여 각각의 요구와 기대에 걸맞는 서비스가 필요. 활동적 시니어는 1947년~1949년 베이비붐 시기에 태

18) 싱가포르공공도서관 위원회 홈페이지 <[www.nlb.gov.sg](http://www.nlb.gov.sg)>

19) 싱가포르공공도서관 DIY리소스 web페이지 <<https://childrenandteens.nlb.gov.sg/diy-resources/secondary/secondary-main>>

20) 돗토리현립도서관홈페이지 <<http://www.library.pref.tottori.jp/>>

어난 세대로, 인구가 많으며, 소득이 많고 고도성장과 대량소비를 경험했으며 활발한 경향. 정보통신기술에도 능숙한 편이며, 컴퓨터나 인터넷, 스마트폰의 이용에도 적극적이어서 그들을 위한 서비스 개발에 대해 고민을 하고 있음(미조우에 외, 2014).

<표 III-4> 일본공공도서관의 노년이용자에 대한 구분

	활동적 노년층	비활동적 노년층
심신의 상태	건강	비건강
이미지	생활자 · 활동자의 이미지	복지보호의 이미지
장애자서비스와의 관계	접치지 않음	접침
연령	대략 65~75세	대략 75세 이상

- 돗토리현립도서관에서는 이러한 노년층을 위한 정보서비스를 하고 있음. 관련된 정보서비스의 내용을 살펴보면 다음과 같이 6가지로 정리될 수 있음. ① 출판된 모든 대 활자본을 구입하여 대여하고 있음. ② 돗토리현 의사회 주최로 건강 공개강좌를 개최. 이 강좌가 열리는 장소에 배달 도서관 서비스를 하여, 강좌 주제와 관련된 도서관의 책을 강좌 전후에 전시하고 빌려갈 수 있도록 준비. ③ 치매예방의 방법으로 ‘도서관자료를 이용한 회상요법’ 강좌 개최.도서관이 소장하고 있는 사진집이나 역사자료를 이용하여 옛날이야기를 나누거나 옛날 노래를 부르는 등 회상요법을 실시. ④ 은퇴 후 새롭게 시작하는 창업 준비를 위해 베이비붐 세대 꿈 실현 응원 강좌 개최. 창업에 도움이 되는 도서관 이용법을 사서가 강의하고 관련도서를 전시. ⑤ ‘세컨드 라이프’ 서가를 따로 마련하여 정년 후 취업과 창업, 자원봉사에 대한 책을 따로 제공. ⑥ 돗토리 현립 도서관은 노년층을 위한 법률서비스도 제공. 이혼, 재혼, 상속, 연금, 채무 등을 주제로 하여 리플릿을 마련.
- 참고로 일본에서는 도서관외에도 노년층을 대상으로 한 전문 서점도 등장하고 있음. 이 서점은 ‘프리미어 에이지’로 명명한 60~70대 노년층을 타겟으로 삼고 있으며, 이들 세대의 기호에 맞춰 서점, 음반 및 영상 매장, 카페 등이 들어서 있으며, 일반 서점에서 많이 판매되는 비즈니스, 처세술 등의 분야는 취급하지 않는 반면 인문, 자동차·바이크, 손목시계, 잡지, 아트, 건축, 디자인, 요리, 여행이라는 아홉 가지 테마



<그림 III-11> 돗토리현립도서관의 노년층을 위한 서가 전경

를 집중적으로 다룸. 북 소물리에로 불리는 각 테마별 매니저 36명이 책들을 추천하고 설명. 특히 직접 손 글씨로 친절하게 내용을 소개하는 안내문도 인기를 얻고 있으며, 영상 매장에는 5명의 매니저가 활동하고 있으며, 이미 절판돼 더 이상 구입할 수 없는 이전 서적들을 전시해 독자들의 직접 투표로 명저를 다시 부활시키는 기획 행사도 책을 사랑하는 애서가와 애독자들의 호응을 얻고 있음.



<그림 III-12> 일본 노인전문서점의 서가

#### <사례9> 시애틀공공도서관의 찾아가는 도서관 정보 서비스

- 시애틀도서관의 정보서비스 프로그램 중 특색 서비스로는 “Book on Bike”<sup>21)22)</sup>서비스가 있음. 2013년 5월부터 시작된 서비스로 빌트인 선반에 책과 기타 자료를 전시하고 도서관의 소식 등을 알려주는 서비스임. Book on Bikes에서는 도서관 이용 카드 만들기, 무료도서관 프로그램 안내, 디지털자료들의 이용방법 안내, 도서목록제공 서비스 신청, 도서관 잡지 이용 방법 등을 안내받을 수 있음.



<그림 III-13> 시애틀공공도서관의  
Book on Bike



<그림 III-14> Book on Bike의 빌트인  
서가를 고원에 설치한 모습

21) 시애틀도서관의 Book on Bike 안내 Web 페이지 <<https://www.spl.org/programs-and-services/outreach/books-on-bikes>>

22) NPR Web 페이지 신문기사 ‘Books On Bikes’ Helps Seattle Librarians Pedal To The Masses, (2013-8-11) <<https://www.npr.org/2013/08/11/210248982/books-on-bikes-helps-seattle-librarians-pedal-to-the-masses>>

#### <사례10> 치요다구립도서관<sup>23)</sup>의 기업 출장 서비스

- 1887년 개관 이래 치요다도서관, 히비야 도서관문화관, 은반초마을도서관, 쇼헤이길거리도서관, 칸다길거리도서관 등 5개관을 운영하고 있음.
- 치요다구립도서관에서는 기업 출장 서비스를 진행하고 있음<sup>24)</sup>. 도서관에 요청한 기업 사무실의 빈 공간에 약 2주일정도 경제지 등을 전시하여 자기개발을 촉진하기 위한 프로그램임. 동양경제신보사 발행의 경제지 28권과 이외의 책 24권, 주식 등의 부착 자료 22장, 도서목록과 치요다 도서관 이용안내 등의 배포자료를 패키지로 하고 있음. 이후 참조할 만한 도서 구입을 주기적으로 실시하고 싶은 기업을 대상으로 서점과의 제휴도 추진하고 있음.



<그림 III-15> 치요다구립도서관의 기업출장 서비스 사례

23) 치요다구립도서관 홈페이지 <library.chiyoda.tokyo.jp>

24) 치요다구립도서관의 기업 출장서비스 관련 Web 페이지 <<https://www.library.chiyoda.tokyo.jp/guidance/services/satellite-salone/>>



## <사례11> 시애틀공공도서관의 웹사이트 이용법 안내 서비스

- 시애틀공공도서관은 코로나19에 따라 전체서비스를 온라인으로 진행하고 있으며, 순차적으로 일상으로 돌아간 오프라인 서비스를 준비하는 과정 등을 홈페이지를 통해 자세하게 소개하고 있음<sup>25)</sup>. 특히, COVID -19로 인해 로컬 서비스가 불가능한 상태에서 어떻게 홈페이지를 이용하여 온라인으로 도서관서비스 활용할 수 있는지에 대해 자세하게 설명하고 있음.



<그림 III-16> 시애틀공공도서관의 홈페이지 사용설명서(PPT)

## <사례12> 시카고 리지 공공도서관의 사서예약 서비스

- 시카고 리지 도서관에서는 다양한 디지털기술을 교육시켜줄 수 있는 사서가 일대일로 교육을 지원하는 서비스를 실시하고 있음. 전화 혹은 도서관 방문 예약을 통해 매주 1시간의 일대일 교육 서비스를 받을 수 있음. 현재는 코로나19상황으로 인하여 Zoom과 전화 등을 통해 레퍼런스 서비스를 하고 있으며 이러한 활동을 Facebook을 통해 적극적으로 알리고 있음(ALA 2021).

25) <<https://www.spl.org/using-the-library/using-this-website#jump-to-nav-title>>



<그림 III-17> 시카고 리지 도서관의 비대면 레퍼런스 서비스 안내

### <사례13> 치요다구립도서관<sup>26)</sup>의 주제별 검색 pathfinder제작과 협동레퍼런스서비스

- 치요다구립도서관에서는 다양한 주제에 대해 검색키워드, 참고도서, 도서검색법, 타 도서관 이용법, 기사검색, 인터넷검색, 관련기관검색 등의 자료를 정리하여 패스파인더<sup>27)</sup>를 제공하고 있음. 주제로는 “치요다 구 관련”, “비즈니스 법률 관련”, “감염”, “애니메이션”, “노인간호” 등 다양한 분야로 되어 있음. 또한 일본의 국립국회도서관에서 운영하고 있는 협동레퍼런스 데이터베이스에 가입하여 보다 전문적인 레퍼런스 서비스를 수행하고 있음. 국회도서관에서 운영하는 레퍼런스 협동 데이터베이스<sup>28)</sup>는 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문 도서관 등의 레퍼런스 사례, 조사 방법 설명서 특별 컬렉션 및 참여 관 프로필에 관한 데이터를 축적하고 및 데이터를 인터넷을 통해 제공함으로써 도서관 등의 레퍼런스 서비스 및 일반 이용자의 조사 연구 활동을 지원하는 것을 목적으로 하는 사업으로 시행 중에 있음.



<그림 III-18> 패스파인더 사례

26) 치요다구립도서관 홈페이지 <library.chiyoda.tokyo.jp>

27) 치요다구립도서관의 패스파인더 안내 홈페이지 <<https://www.library.chiyoda.tokyo.jp/findbook/theme/pathfinder/>>

28) 일본국립국회도서관의 레퍼런스 협동데이터 홈페이지 <[crd.ndl.go.jp/jp/library/index.html#reference](http://crd.ndl.go.jp/jp/library/index.html#reference)>

#### <사례14> 도쿄도립도서관의 도서관 및 검색 안내 영상 및 도내 도서관 정보 서비스

- 1973년 개관한 도쿄도립도서관은 일본 공공도서관중 200만권 이상을 소장하고 있는 최대 규모의 도서관임. 중앙도서관과 잡지와 아동청소년 자료를 중심으로 서비스 하고 있는 타마도서관으로 구성되어있음. 중앙도서관의 경우 아리스 쿡 기념 공원에 위치하고 있음.



- 가상 내비게이션<sup>29)</sup>이라는 이름으로 만들어진 도서관견학 및 도서관 이용법 동영상 홈페이지(도청블로그)와 트위터에 업로드하여 중앙도서관과 분관인 타마도서관의 각층의 안내와 장서검색법, 서고 내 자료 이용 및 복사 신청 방법 등을 영상으로 상세하게 소개하고 있음. 또한, 도서관지하에 있는 자동서고, 책 수선 방법, 다양한 귀중 자료 등 평소에 볼 수 없었던 도서관 내부를 영상으로 소개하여 도서관을 견학할 수 있도록 하고 있음.

<그림 III-19> 도쿄도서관의 도서관 안내 영상

- 도쿄 도내에 있는 각종 도서관 관련 정보를 수집하여 서비스하고 있음. 단순히 공공도서관 목록을 제공하는 것이 아니라 각 지하철역에서 도보로 접근할 수 있는 도서관의 리스트 제공<sup>30)</sup>, 도서관에서 만든 패스파인더에 자동 액세스할 수 있는 서비스 등을 제공하고 있음.

- 도쿄도와 인근의 현의 약 450관의 전문도서관(특정분야의 자료를 소장하고 있는 자료실과 도서관 전문 정보기관)을 분야와 키워드로 검색 할 수 있는 서비스<sup>31)</sup>. 참고봉사서비스에서 활용



<그림 III-20> 도쿄도내의 전문도서관 관련 검색사이트

29) 도쿄도립도서관의 도서관이용과 견학 영상물 <<https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/guide/video/index.html>>

30) <[https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/lib\\_info\\_tokyo/public/train/](https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/lib_info_tokyo/public/train/)>

31) <<https://senmonlib.metro.tokyo.lg.jp/>>



할 수 있는 전문 정보기관을 데이터베이스화 해놓은 자료. 수록기관의 조건은 5가지 임. ① 특정분야에 대한 문헌자료를 소장하고 있을 것, ② 열람 참고 조사 등의 문헌정보서비스를 실시하고 있을 것. ③ 공개를 하고 있을 것, ④ 원칙적으로 자료를 취급하는 전문 직원이 있을 것. ⑤ 위치가 도쿄 도내 및 인근 현일 것.

<사례15> 브루클린공공도서관의 빅데이터 활용한 사용자 데이터 시각화작업<sup>32)</sup>과 Branch Map 서비스<sup>33)</sup>

- 브루클린공공도서관은 미국 뉴욕 브루클린에 위치한 도서관으로 미국에서 5번째로 규모가 큰 공공 도서관으로 에스프레소 북 머신 등을 설치하여 적극적인 서비스를 수행하고 있는 도서관임.

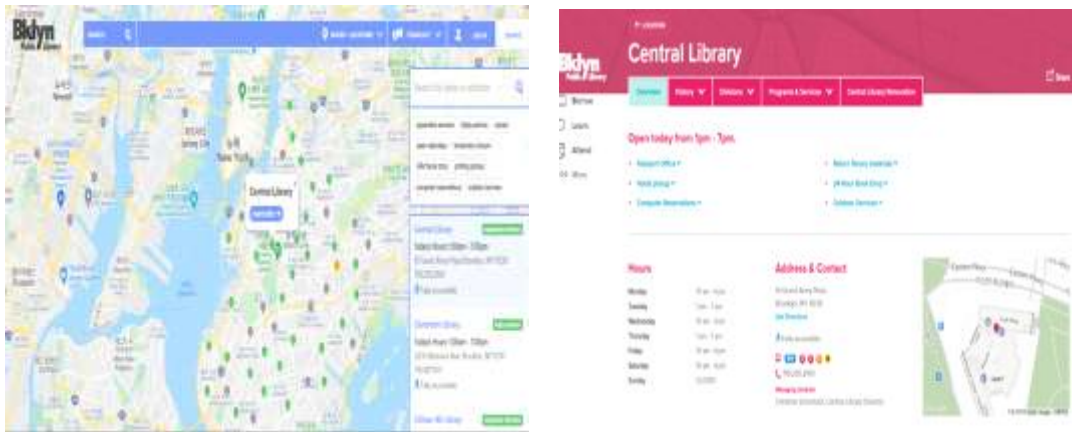


<그림 III-21> 브루클린공공도서관의  
이용자데이터 시각화 자료

- 브루클린공공도서관에서는 이용자의 동선(방문, 대출)에 대한 추적, 공용 Wifi사용, 전자책과 실제 도서의 사용 등 과 취향 등의 다양한 데이터를 시각화하여 사서들이 분석하고 이를 활용할 수 있는 시스템을 체계화하였음(Rafael Ball 2019).
- Branch Map서비스는 브루클린지역에 위치한 Branch 도서관의 위치정보를 시각화하여 서비스 하고 있었음. 브루클린 지역 지도에서 각 Branch 도서관을 클릭하면 각 도서관에 대한 소개와 더불어 위치와 접근방법, 도서관 운영시간 및 주요 서비스 내용에 대해 정리하여 제공하고 있었음.

32) Rafael Ball “Big Data and Their Impact on Libraries”American Journal of Information Science and Technology 2019; 3(1): 1-9 (doi: 10.11648/j.ajist.20190301.11)

33) 브루클린공공도서관의 Branch Map서비스 <<https://www.bklynlibrary.org/locations>>



<그림 III-22> 브루클린공공도서관의 Branch Map서비스

## (2) 독서지원 서비스

- 도서관의 주요 서비스는 “책”과 관련된 독서지원 서비스라 할 수 있음. 독서관련 서비스는 크게 3부분으로 나누어서 조사하였음. ① 무엇을 읽는 것이 좋을지에 대해 도움을 주는 독서자료의 소개와 추천 관련 서비스, ② 이용자가 직접 독서활동에 참여할 수 있는 참여형 독서프로그램, ③ 독서지도방법에 대한 정보제공 등을 중심으로 사례연구를 진행하였음.
- 코로나19상황에 의해 독서지원 자료의 형태와 서비스 방법의 급속한 변화를 맞이하게 되었음에 주목할 필요가 있음. 현재, 각 국가의 도서관에서는 디지털자료에 대한 이용이 증가하고 이에 대한 도서관에서의 디지털자료에 대한 서비스가 강화되고 있음. 유럽도서관정보문서협회(European Bureau of Library Information and Documentation Association, EBLIDA)의 2021년 보고서에 따르면, 유럽의 도서관은 이용자들이 도서관에 쉽게 방문 할 수 없기 때문에 도서관이 집에 있는 이용자들에게 다가가고자 노력을 해왔다고 보고하고 있음(EBLIDA 2020). 구체적으로는 도서관 웹사이트가 전국적 차원의 디지털 플랫폼과 연결되었으며, 장서와의 연결성(connectedness)이 강화되어 2020년 3-4월의 디지털 플랫폼 이용률을 전년 동기과 비교한 결과, 독일의 divibib과 오버드라이브, 이탈리아의 MLOL 등 디지털 플랫폼 이용률이 급증하였다고 분석하고 있음. 프랑스의 경우, 도서관 플랫폼 연결 횟수가 200-300% 증가하였으며(어린 이용자들을 대상으로 한 비디오 서비스는 1,500% 증가) 조사대상이었던 도서관의 68%에서 디지털 자료에 대한 수요가 급증하였음을 알 수 있었음. 스위스에서는 2020년 4월에(비블리오미디어 스위스(Bibliomedia

Switzerland)가 운영하는) 불어와 영어 자료를 제공하는 전자비블리오미디어 플랫폼 상의 대출률이 거의 두 배 증가하였다고 함. 이처럼 디지털자료에 대한 수요가 증가하는 추세에 힘입어 오리지널 디지털자료에 대한 수집 활동이 강화되고 있음.

- 독서활동을 위해서는 적서를 적자에게 적시에 제공하여야 함. 이에 도서관에서는 이용자들을 위해 오프라인과 온라인상에서 수준별·주제별로 자료를 정비하여 독서환경을 구축하고 있었음. 또한, 이용자별 맞춤 도서목록을 제공하고 있었는데, 사서는 이용자의 적성과 역량, 선호도 등을 고려하여 도서목록을 제공하고 있었음. 예를 들어 시애틀공공도서관에서는 Your Next 5 Book서비스를 통해 맞춤형 도서목록을 제공하고 있었음. 또한 한편의 책을 선정하여 모든 사람들이 함께 읽도록 유도하는 시카고공공도서관의 One Book 프로그램, 빅토리아 주립도서관(State Library of Victoria)의 독서토크쇼와 독서치유서에 대한 소개 등이 있었음. 시카고 공공도서관에서는 페이스북을 통해 스토리텔링을 진행하고 있었음. 또한 미국은 ALA를 시작으로 사서들이 운영하는 책소개, 토론과 관련된 팟캐스트가 책소개 서비스로 오랫동안 사랑받고 있음.

<표 III-5> 국외도서관의 독서지원 서비스 : 독서자료 추천

명칭		내용
시애틀 공공도서관	BookMatch	이용자정보인 도서관 카드번호, 선호하는 미디어 종류, 선호하는 책 장르, 주변도서관, 선호하는 자료의 형태 등을 선택하면 사서가 정보를 분석하여 추천 도서 목록 제공
	Your Next 5 Books	이용자의 취향을 고려하여 추천도서 5권의 목록을 이메일로 보내주는 서비스
시카고 공공도서관	OneBook 관련 이벤트	한 권의 책뿐만 아니라 시카고 사람들을 위한 한해의 주제를 선정하여 다양한 학습과 문화행사의 기회를 제공하는 등으로 확장되고 있음
	Summer Learning Challenge	여름방학의 8주 동안 학생들이 책을 읽을 수 있는 프로그램을 실시하고 구성
	Live from the Library	페이스북을 통해 저명인사들이 그림책을 읽어주는 프로그램
빅토리아 주립도서관	Story Talks	어린이책 작가가 어린이들과 인터뷰하는 형식으로 책을 소개하고 책을 읽으며 할 수 있는 다양한 활동을 제시함. 학교교육 혹은 가정의 원격교육용으로 활용가능

	Bibliotherapy 팟캐스트	Bibliotherapy직원이 이야기와 시, 소리내어 읽어주는 등을 통해 자기성찰의 시간을 가질 수 있도록 제작한 팟캐스트
미국공공도서관 사서	팟캐스트	ALA를 시작으로 사서들이 운영하는 책소개, 토론과 관련된 팟캐스트가 책소개 서비스로 오랫동안 사랑받고 있음

- 다음으로 이용자 참여형 독서프로그램은 개인적으로 참여할 수 있는 독서프로그램뿐 아니라 그룹을 연령별, 성별 등으로 세분화하여 참여할 수 있는 독서프로그램인 독서토론, 동아리 활동 등이 운영되고 있었음. 특히, 코로나19의 상황에 맞추어 비대면(Zoom)형식으로 지속적으로 운영이 되고 있었음. 또한, 이용자들이 도서관 외에 독서활동을 지원받을 수 있는 서비스원에 대한 안내 및 자원봉사자들이 활용할 수 있는 독서자료를 서비스 하고 있는 사례가 있었음.
- 맥아더공공도서관에서는 어른들이 지역의 상점에 모여 함께 독서토론을 즐길 수 있는 맞춤 독서지원서비스, 영국의 IDEA STORE에서는 공유형 토론모임인 ‘Reading Friends’와 다양한 이용자를 대상으로 하는 독서프로그램이 운영되고 있음. 예를 들어 매주 토요일 아침에 운영되는 아빠와 아기들을 위한 독서모임, 남자어린이를 위한 독서모임과 여자어린이를 위한 독서모임까지 다양한 맞춤형 독서클럽활동을 하고 있음. 일본의 토치기현립도서관에서는 ‘독서컨시어지’라는 이름의 고등학생들의 독서활동을 지원하고 있음. 현재에서 독서안내활동을 희망하는 고등학생을 선발하여 일정의 교육을 수료하여 임명하는 방식으로 독서컨시어지가 된 학생들을 독서테마를 정하고 추천도서를 선정하고, 각 지역의 도서관에 관련 자료를 전시하는 등의 활동을 통해 초등학생부터 고등학생까지의 학생들의 독서활동을 촉진하는 작업을 진행하고 있음. 일본의 야마나시현립도서관에서는 어린이독서지원센터를 개설하여 어린이의 독서활동과 관련하여 활동하고 있는 성인을 위한 지원을 진행하고 있었음.

<표 III-6> 국외도서관의 독서지원 서비스 : 이용자 참여형 프로그램

명칭		내용
맥아더 공공도서관	Books & Brews with McArthur Library& Blaze Brewing	지역양조장과 협력하여 진행되는 어른들이 자유롭게 독서를 함께 즐길 수 있는 모임을 후원함
	Stories Under the Stars	Facebook을 통해 어린이들이 잠자리에서 들을 수 있는 스토리텔링 운영

IDEA STORE	Reading Friends	참여자에 대한 제한이 없이 모든 사람들이 모여 읽고, 이야기를 공유하는 프로그램
	어린이를 위한 맞춤형 독서모임	어린이의 연령과 성별 등을 고려하여 다양한 프로그램 운영
토치기 현립도서관	독서컨시어지 발굴	독서안내활동을 희망하는 고등학생을 선발하여 일정의 교육을 수료하여 임명하고 지역의 또래집단들에게 도움을 주는 활동
야마나시 현립도서관	어린이 독서지원센터	어린이의 독서활동과 관련하여 활동하고 있는 성인을 위한 지원센터. 각종 강좌와 연수, 야마나시현 내외의 어린이 독서 관련 뉴스제공, 연령별 추천 도서목록과 스토리텔링 등의 가이드 뿐 아니라 야마나시현 공공도서관의 아동청소년 서비스 실시 현황 조사, 독서관련 NPO, 자원봉사단체에 대한 안내 등이 다양하게 제공되고 있음

#### <사례1> 시애틀공공도서관의 이용자 맞춤 도서목록 서비스

- 시애틀공공도서관은 맞춤형 도서목록의 제공과 이용자 편의를 고려한 도서대출 서비스를 운영하고 있음. 대표적인 서비스는 “Bookmatch”, “Your Next 5 Books”, 등이 있음. Bookmatch 서비스는 이용자정보인 도서관 카드번호, 좋아하는 미디어

##### How Your Next 5 Works

Tell us about books you've enjoyed, and our librarians will pick five books just for you!



종류, 좋아하거나 싫어하는 책 장르, 주변 도서관, 선호하는 자료의 형태(도서, 큰활자도서, CD, E-Book, 오디오북) 등을 선택

<그림 III-23> 시애틀공공도서관의 Your Next 5 Books 이용방법 안내

하면 사서가 정보를 분석하여 추천 도서 목록을 작성하여 보내주는 서비스임. Your Next 5 Books 서비스는 Bookmatch서비스의 한 종류로 사서가 이용자의 취향을 고려하여 추천도서 5권의 목록을 이메일로 보내주는 서비스임.

## <사례2> 시카고공공도서관<sup>34)</sup>의 One Book과 관련 이벤트

- 시카고공공도서관의 대표적인 독서지원프로그램으로는 2001년부터 시작된 “One Book, One Chicago”가 있음. 매년 2권의 책을 선정하여 봄과 가을에 시민들이 책을 즐길 수 있도록 다양한 행사들을 기획하였음. 최근에는 한 권의 책 뿐 만 아니라 시카고 사람들을 위한 한해의 주제를 선정하여 다양한 학습과 문화행사의 기회를 제공하는 등으로 확장되고 있음. 예를 들어 2018~2019의 주제는 “Imagine The Future”였으며, 이벤트로 도시의 미래를 상상하고 이를 탐구할 수 있는 동네 도보 여행, 미래를 위한 디자인 기술과 아이디어를 탐구하는 Maker Lab 수업, 미래에 필요한 디자인 기술을 배울 수 있는 학습 동아리의 구성 등으로 구성하였음.



<그림 III-24> 시카고공공도서관의 책과 주제 알림

## <사례3> 빅토리아 주립도서관<sup>35)</sup>의 독서토크쇼&독서치유

- 빅토리아 주립도서관은 오스트레일리아 빅토리아주 멜버른에 위치한 도서관으로 오스트레일리아에서 가장 오래된 공립도서관임. 변화하는 세상에서 모두를 위한 장소가 되고 가능성을 키워나갈 수 있도록 지원한다는 목표아래 다양한 서비스를 제공하고 있음.
- 빅토리아 주립도서관에서는 어린이를 위한 독서 프로그램을 운영하고 있음. 초등학교생이 좋아하는 작가와의 인터뷰 형식의 스토리텔링 프로그램인 “Story Talks”<sup>36)</sup>

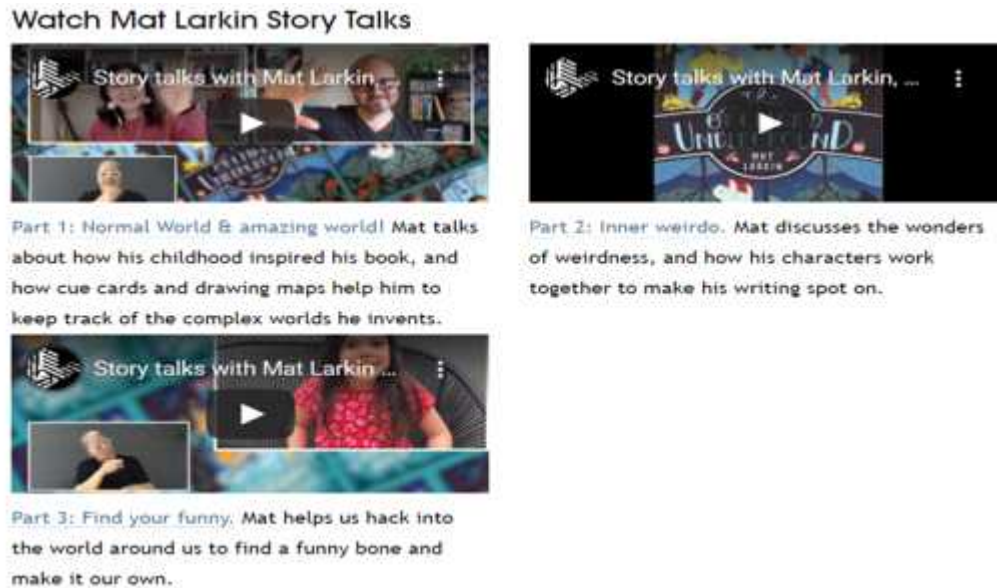
34) 시카고공공도서관 홈페이지 <<https://www.chipublib.org/>>

35) 빅토리아 주립도서관 홈페이지 <<https://www.slv.vic.gov.au>>

36) 빅토리아 주립도서관의 story talk web 페이지 <<https://www.slv.vic.gov.au/learn/children-families/story-talks>>



동영상을 제작하여 배포하고 있음. 이 프로그램은 8~12세 어린이를 위한 프로그램으로 각 자료를 단순히 책에 대한 소개를 하는 것이 아니라 어린이가 궁금한 점을 직접 질의하고 이에 대해 작가가 응답하는 형식 및 작가가 어린이들이 책을 읽으면서 할 수 있는 다양한 활동을 제시하고 함께 진행하는 형식을 띄고 있음. 동영상은 책 한 권당 3개의 파트로 나뉘어 10분 내외로 제작되어 있어 학교교육 혹은 가정에서의 원격교육용으로도 활용할 수 있도록 제작되어 있음.



<그림 III-25> 빅토리아 주립도서관의 독서토크쇼

- 또한 코로나19의 상황에서 문학을 통해 상처를 치유할 수 있도록 팟캐스트 형식의 “Bibliotherapy”<sup>37)</sup>를 제작하여 제공하고 있음. 빅토리아 주립 도서관의 Bibliotherapy직원이 이야기와 시, 소리내어 읽어주는 등을 통해 자기성찰의 시간을 가질 수 있도록 제작하였으며, 모든 에피소드에서 활용할 수 있는 도서목록을 제공하고 있음. 시즌1의 주제는 “Reality”, “Press pause”, “Reflect”, “Letting go and letting come”, “Harmony”, “Connection”, “Community”, “We're all in this together”, “Our



<그림 III-26> 빅토리아 주립도서관의 어린이를 위한 Bibliotherapy 팟캐스트 안내

37) 빅토리아 주립도서관 독서치료관련 web 페이지 <<https://www.slv.vic.gov.au/bibliotherapy>>

generation”였음. 특히 아이들을 위한 별도의 Biblotherapy를 제공하여 어린이들에게 적합한 독서치유 자료를 제공하고 있음.

#### <사례4> 시카고공공도서관<sup>38)</sup>의 어린이를 위한 독서캠프와 스토리텔링

- 시카고공공도서관에서는 “Summer Learning Challenge”<sup>39)</sup>를 통해 여름방학의 8주 동안 학생들이 책을 읽을 수 있는 프로그램을 실시하고 구성하고 있음. 2020년은 코로나19상황을 고려하여 가족만의 스토리를 만들어가는 프로그램을 구성하였음. Summer Learning Challenge는 여름동안 500분 이상 읽고(Read), 하나 이상의 실습 학습활동을 완료하고(Discover), 쓰기, 만들기, 그리기 등을 통해 창작물을 만든다(Create)라는 3가지 활동을 완성하고 상품을 받을 수 있는 프로그램을 설계했음.



Michelle and Barack Obama as guest readers for Chicago Public Library's "Live from the Library" Facebook series.

- 2020년 4월부터 시작된 “Live from the Library”는 페이스북을 통해 스토리텔링을 운영하는 것으로 작가, 배우, 음악가 뿐 아니라 전직 대통령과 영부인등의 유명인들이 책을 읽어주어 화제가 되었음(ALA 2020).

<그림 III-27> 시카고공공도서관의 스토리텔링 사례

#### <사례5> 미국공공도서관 사서에 의한 팟캐스트<sup>40)</sup>

- 미국은 ALA를 시작으로 사서들이 운영하는 책소개, 토론과 관련된 팟캐스트가 책소개 서비스로 오랫동안 사랑받고 있음. 인기 팟캐스트의 사례를 정리하면 다음과 같음. “Scranton Talks”는 코네티컷 주 EC Scranton Memorial Library의 청소년 사서들이 운영하는 팟캐스트로 게임, 계보, 해리 포터, 뒷마당 닭 기르기와 같은 내용으로 커뮤니티 회원들과 이야기를 나누고 있음. “Saskatoon Public Library

38) 시카고공공도서관 홈페이지 <<https://www.chipublib.org/>>

39) <<https://www.chipublib.org/news/complete-the-summer-learning-challenge/>>

40) “What’s New in Library Podcasts?” (2021-4-29) Public Libraries online. <<http://publiclibrariesonline.org/2021/04/whats-new-in-library-podcasts/>>



Podcast of Stories”는 Saskatoon 도서관의 사서에 의해 운영되는 팟캐스트로 코로나19와 관련한 주제로 권태로움, 편암함, 구제책 등의 다양한 에피소드를 가지고 독서토론 팟캐스트를 운영하고 있음. “Book Club for Masochists”는 사서들이 틈새장르에 대한 팟캐스트를 운영하고 있으며 “The Librarian is In and Library Talks”는 뉴욕공공도서관에서 책과 문화에 관한 유머러스한 팟캐스트를 제작하여 발표하고 있음. “Overdue Finds ”는 캐나다의 Edmonton Public Library의 사서가 책, 영화, 음악, 대중 문화, 요리 등을 주제로 팟캐스트를 운영하고 있음.

#### <사례6> 맥아더공공도서관<sup>41)</sup>의 어른과 아이를 위한 맞춤 독서지원서비스

- 맥아더공공도서관에서는 어린이부터 어른에 이르기까지 새로운 독서지원프로그램을 운영하는 곳임. 어른들을 위한 독서토론 및 치유 프로그램으로 “Books & Brews with McArthur Library& Blaze Brewing”<sup>42)</sup> 이 있음. 도서관이 위치해 있는 지역



<그림 III-28> 맥아더공공도서관과 협력하여 운영 중인  
양조장의 독서모임장소

양조장인 Blaze Brewing Company와 협력하여 이루어진 독서모임으로 매월 수요일 오후 6시에 지역민들이 자유롭게 모여 음료 및 간단한 다과를 즐기면서 책에 대해 이야기 할 수 있는 프로그램임. 현재, Facebook을 통해 어린이를 위한 스토리타임을 진행하고 있으며, 매

주 수요일 저녁 7시에는 “Stories Under the Stars”라는 이름의 잠자리 스토리텔링을 진행하는 것이 이색적인 프로그램임<sup>43)</sup>.

41) 맥아더공공도서관 홈페이지 <<https://www.mcarthurlibrary.org/>>

42) 맥아더공공도서관의 Books & Brews with McArthur Library& Blaze Brewing web페이지 <<https://www.meetup.com/ko-KR/Books-Brews-with-McArthur-Library-Blaze-Brewing/>>

43) 맥아더공공도서관의 Stories Under the Stars web페이지 <<https://mcarthurlibrary.org/mca-online-programs.html>>

#### <사례7> IDEA STORE의 Reading Friends와 이용자 맞춤형 독서 프로그램

- 영국의 IDEA STORE에서는 Reading Friends에서는 사람들이 모여서 읽고, 이야기를 공유하는 것을 통해 새로운 친구를 만날 수 있는 기회를 제공하고 있음. 책, 잡지, 신문, 또는 기타 무엇이든 읽기를 사용하여 연령을 불문한 모든 사람들이 이야기를 나눌 수 있도록 하는 모임서비스임. 매주 주제를 정하여 대화를 시작하지만, 실제로 대화가 시작되면 주제와 관련이 없는 이야기를 자유롭게 나누기도 하며 친구를 사귀는 느낌으로 참여할 수 있는 활동을 지향하고 있음. 현재는 Zoom을 통해 진행되고 있으며, 도서관에서는 독서에 관심이 없는 참여자들이 독서에 대한 즐거움을 느낄 수 있도록 다양한 책을 추천하는 서비스도 병행하고 있음.
- IDEA STORE에서는 어린이를 위한 독서 프로그램을 다양한 대상으로 구분하여 맞춤형으로 진행하고 있음. 독서프로그램에 참여하는 어린이들은 ① 다른 사용자를 존중하고 배려 할 것입니다. ② 뛰지 않고 걸어 다닐 것입니다. ③ 소리치지 않고 말하겠습니다. ④ IDEA STORE 책과 컴퓨터를 소중히 사용하겠습니다. ⑤ 책을 다 읽은 후에 다시 가져 오겠습니다. 라는 규칙을 지켜야 하며, 함께 참여하는 부모는 어린이들이 이러한 규칙을 제대로 지킬 수 있도록 도움을 주도록 하고 있음. 독서프로그램은 다음과 같이 구성되어 있음. 유아를 위한 스토리텔링이 진행되는 “Story Time Book Club”, 매주 토요일 아침 10시 30분에 아이와 아빠를 대상으로 진행하는 “Dad’s Club”, 매주 토요일 오후 2시 15분에 진행되는 “Family Reading Group”을 통해 가족들과 함께 책을 읽고, 독서활동을 하고 있는 다른 가족과의 만남이 이루어지고 있음. 매주 월요일 4시에는 11세 미만의 남자어린이들이 모여 관심 있는 모든 것에 대해 자료와 미디어를 탐색하고 대화함으로써 함께 읽고 경험을 공유할 수 있는 시간을 제공하는 “Boys’ Book Club”을 화요일 4시에는 같은 형식으로 여자어린이들이 활동하는 “Girls’ Book Club”을 진행하고 있음. 클럽활동을 위해서 간단한 다과도 제공되고 있음. 이외에 12살 이상의 학생들을 위한 “Teenage Book Club”은 매주 목요일 4시에 진행되고 있음.

Children's Programme							
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday*
10:30am	Storytime	Storytime	Storytime	Storytime	Storytime	Stark's Club	
2:15pm						Family Reading Group	Art Club
3:30pm	The Daily Serial	The Daily Serial	The Daily Serial	The Daily Serial	The Daily Serial		
4:00pm	Boys' Book Club	Girls' Book Club	Computer Club	Teenage Book Club	Homework Club		

\*Please note Art Club will only take place in Idea Store Bow, Canary Wharf, Chispy Street and Whitechapel

**Addresses**

**Idea Store Bow**  
7 Hoxton Road, Bow, London E3 2JN  
020 7264 4355  
Bow Church  
Fully accessible

**Idea Store Canary Wharf**  
150 Westferry Road, Canary Wharf, London E14 4RS  
020 7264 4355  
Canary Wharf  
Fully accessible

**Idea Store Chispy Street**  
150 Westferry Road, Canary Wharf, London E14 4RS  
020 7264 4355  
Chispy Street  
Fully accessible

**Idea Store Whitechapel**  
150 Westferry Road, Whitechapel, London E1 1BB  
020 7264 4355  
Whitechapel  
Fully accessible

**Subbit Town Library**  
150 Westferry Road, Subbit Town, London E14 4RS  
020 7264 4355  
Subbit Town  
Fully accessible

**National Green Library**  
150 Westferry Road, National Green, London E14 4RS  
020 7264 4355  
National Green  
Fully accessible

For more information about any of our events just ask at the shopdesk, call 020 7264 4355 or visit [www.idea-store.org.uk](http://www.idea-store.org.uk)



<그림 III-29> IDEA STORE의 연령별 독서모임안내도 사례

#### <사례8> 토치기현립도서관<sup>44)</sup>의 독서컨시어지 활동

- 토치기현은 일본 내에서 독서와 관련한 다양한 활동으로 자주 인용되고 있는 도시 중 하나임. 현립도서관은 지역의 대표도서관으로서 독서활동을 지원하고 있음.
- 토치기현의 대표적인 독서지원활동으로는 학생들을 대상으로 독서활동 리더를 선발하는 활동인 “독서컨시어지”<sup>45)</sup>가 있음. 독서컨시어지는 2014년부터 시작된 활동으로 매년 현내에서 독서안내활동을 희망하는 고등학생을 선발하여 일정의 교육을 수료하여 임명하는 방식으로 독서컨시어지가 된 학생들을 독서테마를 정하고 추천도서를 선정하고, 각 지역의 도서관에 관련자료를 전시하는 등의 활동을 통해 초등학교부터 고등학생까지의 학생들의 독서활동을 촉진하는 작업을 진행하고 있음. 매년 30종류의 책을 선정하고 리플릿을 작성하고 있는데, 책의 분류 주제 또한 “학교”, “연애”, “미래” 등 학생들의 시선에서 구분하고 있음. 리플릿에는 추천도서와 소개글 등도 고교생들이 직접 작성하였으며 토치기현의 도서관에서는 관련 자료를 전시하는 전시회 등을 정기적으로 개최하고 있음. 또한 “책의 매력을 전하는 콘테스트”를 개최하여 트위터에 댓글달기, 간단한 그림그리기 등을 통해 학생들의 독서활동을 촉진하고 있음.

44) 토치기현립도서관 홈페이지 <<http://www.lib.pref.tochigi.lg.jp/>>

45) 토치기현립도서관 독서컨시어지 안내 web페이지 <<https://www.pref.tochigi.lg.jp/m06/tosyokandokusyo/d-con/d-con.html>>



<그림 III-30> 독서컨시어지의 추천책 목록 리플릿

#### <사례9> 야마나시현립도서관<sup>46)</sup>의 어린이독서지원센터

- 1931년 개관한 야마나시현립도서관은 모든 주민을 위한 도서관, 주민이 주체적으로 도서관에 참여하는 도서관, 열린도서관, 성장하는 도서관, 주민의 활동을 지원하는 도서관, 야마나시 문화를 지원하고 창조하는 도서관이라는 6가지 기본 운영방침 아래에 운영하고 있음.
- 야마나시현립도서관의 특색 독서지원 프로그램으로는 어린이의 독서활동과 관련하여 활동하고 있는 성인을 위한 지원센터인 “어린이독서지원센터”를 꼽을 수 있음. 지원센터의 활동을 살펴보면, 각종 강좌와 연수, 야마나시 현 내외의 어린이 독서 관련 뉴스제공, 연령별 추천 도서목록과 스토리텔링 등의 가이드 뿐 아니라 야마나시 현 공공도서관의 아동청소년 서비스 실시 현황 조사, 독서관련 NPO, 자원봉사단체에 대한 안내 등이 다양하게 제공되고 있음. 특



<그림 III-31>

어린이독서지원센터의 역할과  
전경 안내 팸플릿

46) 야마나시현립도서관 홈페이지 <<https://www.lib.pref.yamanashi.jp>>

히, “어린이 독서 자원봉사자 Bank”를 통해 어린이 독서 지원 NPO, 자원 봉사 단체와 스토리텔링 등의 실연을 희망하는 단체를 연결하는 작업을 진행하고 있음. 각 단체가 진행하고 있는 독서관련 실연 내용(스토리텔링, 종이접기, 종이인형극, 인형극 등), 대상연령(유아, 아동, 소학년 등)에 대한 상세한 정보를 제공하고 있음. 또한, 독서지도활동에 대한 실질적인 자료를 제공하는 것이 특징임. 예를 들어 독서지도를 위한 시나리오 제공은 실제 학생들을 대상으로 독서지도 활동을 실시한 시나리오 형식으로 제공하는 등, 상세한 지

[illegible]

<그림 III-32> 어린이독서지원센터의  
북토크안내자료

학생들을 대상으로 독서지도 활동을 실시할 때 활용할 수 있는 지도용 가이드를 시나리오 형식으로 제공하는 등, 상세한 지원 활동이 이루어지고 있음<sup>47)</sup>.

(3) 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 서비스

- 국외의 공공도서관은 시민들의 평생교육과 문화센터로서의 기능을 강화하기 위해 계속해서 노력하고 있었음. 도서관과 관련된 프로그램에 국한하지 않고 다양한 형태와 내용으로 구성된 평생교육프로그램을 구성하고 있었으며 지속적으로 프로그램을 개발하고 효율적으로 운영하기 위한 공동의 플랫폼을 구축하고 있음. 또한, 도서관 단독이 아닌 지역사회와 협력하여 운영하는 지역 협력형 문화프로그램의 형태도 찾아볼 수 있었음.
- 영국의 IDEA STORE는 900개 이상의 다양한 평생교육 프로그램을 운영하는 도서관임. IDEA STORE에서는 “예술과 창조 산업”, “비즈니스, ICT 및 언어”, “피트니스, 건강 및 웰빙”, “공연예술”, “삶과 일을 위한 기술”이라는 5가지 영역으로 나뉘어 강좌를 개설하고 있었음. 미국의 사서들은 다양한 프로그램을 개발하기 위해서 공식적인 커뮤니티를 운영하고 있었음. ALA에서는 새로운 문화프로그램을 운영하기 위해 도서관문화프로그램을 담당하는 사서들끼리 아이디어를 공유하고 프로그램 모델을 공유하는 웹사이트를 운영하고 있었음. 이러한 커뮤니티를 통해 이용자들이 필요로 하는 보다 다양한 문화프로그램을 운영하기 위해 노력하고 있는 상황이었음.

47) 야마나시현립도서관의 어린이독서지원센터 web 페이지 <[https://www.lib.pref.yamanashi.jp/kodomo\\_shien/program.html](https://www.lib.pref.yamanashi.jp/kodomo_shien/program.html)>



마지막으로 시카고공공도서관의 문화시설 프리패스권 사례를 조사하였는데 시카고 거주 어린이들은 도서관에서 제공하는 무료입장권 이벤트를 통해 다양한 문화시설을 다채롭게 이용할 수 있었음.

<표 III-7> 국외도서관의 평생교육·문화 프로그램 사례

명칭		내용
IDEA STORE	IDEA STORE Learning	이용자가 필요로 하는 다양한 평생교육 문화프로그램을 개발하여 운영하고 있는데 진행되고 있는 프로그램수가 900개 이상임 대부분의 프로그램은 eLearning으로 제작되어 제공되고 있음
미국도서관협회	Programing Librarian	미국 도서관협회에서는 도서관문화프로그램을 담당하는 사서들이 서로 아이디어를 공유하고 프로그램 모델을 공유하는 웹사이트를 구축하여 운영하고 있음
시카고공공도서관	Kids Museum Passport	시카고에 위치한 15곳의 문화시설을 연결한 프리패스권으로 어린이들을 위해 제공되고 있음
치요다도서관	도서관탐방스탬프대회	도서관에서 이루어지는 문화 이벤트를 경험하고 도서관을 방문하여 스탬프를 받으면 소정의 상품을 주는 프로그램

- 국외의 공공도서관에서는 커뮤니티센터로서의 역할도 수행하고 있었음, 과거에는 영유아를 위한 전용공간을 설치해왔다면 최근에는 청소년들의 학습·문화·휴식·공유의 공간을 확보하는 사례가 다수 있었음. 청소년들의 공간은 단순히 맞춤형 자료를 배치하는 것을 넘어 도서관 안에서 그들의 문화를 공유할 수 있는 커뮤니티공간으로의 역할을 강조하고 있음. 뿐만 아니라 공유오피스의 개념으로서 도서관을 활용하는 사례도 나타나고 있었음.
- 본 연구에서는 LA공공도서관의 청소년전용 공간과 시카고공공도서관에 설치되어 있는 청소년 디지털 학습공간인 YOUmedia, 싱가포르공공도서관의 청소년을 위한 전용공간인 ‘Verging All Teens’를 사례로 살펴보았음. 이러한 청소년들의 공간은 단순히 맞춤형 자료를 배치하는 것을 넘어 도서관 안에서 그들의 문화를 공유할 수 있는 커뮤니티공간으로의 역할을 더욱 강조하고 있는 것이 특징적임. 또한, 공유오피

스로 도서관을 활용할 수 있도록 한 일본의 롯본기힐즈도서관의 사례와 이용자들이 자신의 도서를 타인과 교환할 수 있는 교환공간을 제공한 싱가포르공공도서관의 ‘Shelf-Initiated Project’를 정리하였음.

<표 III-8> 국외도서관의 커뮤니티 센터로서의 서비스 사례

명칭		내용
LA공공도서관	Teen’ s Scape	청소년들이 학습, 독서, 컴퓨터 작업, 휴식을 취할 수 있도록 그들만의 공간을 제공하고 있음. 이 전용공간은 LA 공공도서관의 중앙도서관 2층에 위치하며, 별도의 출입문을 설치하였음. 또한 Teen’s Scape에는 그룹스터디 공간을 비롯하여 도서관 DB 검색과 과제수행, 인터넷 이용 등이 가능함
싱가폴공공도서관	Verging All Teens (VAT)	청소년에게 영감을 주기 위해 만든 10개 전용 공간. 도서관 한층 전체를 청소년들의 공간으로 설계함
	Shelf-Initiated Project	도서 교환 프로젝트를 통해 도서관의 커뮤니티 기능을 실현하고 있음. 싱가포르의 디자이너가 선반을 디자인하고 집에서 더 이상 읽지 않은 책을 이곳에 꽂아두거나 혹은 새 책을 가져갈 수 있는 프로젝트임
롯본기힐즈도서관	공유오피스	도서관을 비즈니스를 위한 오피스 공간으로서 활용할 수 있도록 장소 제공을 하는 서비스임
	비즈니스를 위한 커뮤니티 서비스	비즈니스 관련서적과 정보를 중심으로 한 비즈니스 전문 서비스 제공, 북네비 클럽, 개인사업자 연구회, 디자인 연구회, 지도연구회, 마케팅연구회 등의 다양한 회원전용커뮤니티를 운영하고 있음

#### <사례1> IDEA STORE의 다양한 평생교육문화 프로그램

- IDEA STORE에서는 이용자들이 필요로 하는 다양한 평생교육 문화프로그램을 개발하여 운영하고 있는데 진행되고 있는 과목의 수가 900개 이상임<sup>48)</sup>. “예술과 창조 산업”, “비즈니스, ICT 및 언어”, “피트니스, 건강 및 웰빙”, “공연예술”, “삶과 일

48) <<https://www.ideastore.co.uk/course-search>>

을 위한 기술”이라는 5가지 영역으로 나누어 강좌를 개설하고 있음. “예술과 창조 산업”에서는 시각예술, 패션과 섬유, 사진술, 기술 및 DIY기술, 요리법, 창조 산업 워크샵 등을 운영하고 있음. 비즈니스, ICT 및 언어 프로그램에서는 IT 및 재무 자격증, ICT 수준별 코스 뿐 아니라 이중언어를 사용하는 사람들을 위한 영어교육, 통역기술, 수화 등의 코스가 있음. 피트니스, 건강 및 웰빙에서는 건강과 관련된 강좌, 수준별 피트니스 프로그램이 마련되어 있음. 공연예술에서는 춤, 악기 연주, 공연 또는 노래를 배울 수 있는 기회를 제공하기 위해 광범위한 댄스 및 공연예술 과정을 개발하고 있음. 아프리카, 고전 유럽 또는 라틴 아메리카 댄스, 드럼, 기타, 피아노 및 노래 등의 코스가 있음. 숙련되고 경험이 풍부한 댄스 튜터, 안무가 및 뮤지션 등 다양하고 우수한 리소스를 통해 교육을 받을 수 있음. 삶과 일을 위한 기술 프로그램에서는 영어와 수학, ESOL, 고용과 관련된 정보 등을 제공받을 수 있음. 이러한 평생교육 문화프로그램에서는 대부분의 수업이 eLearning으로 제작되어 제공되고 있음.



<그림 III-33> IDEA STORE의 평생교육 프로그램 안내 홈페이지



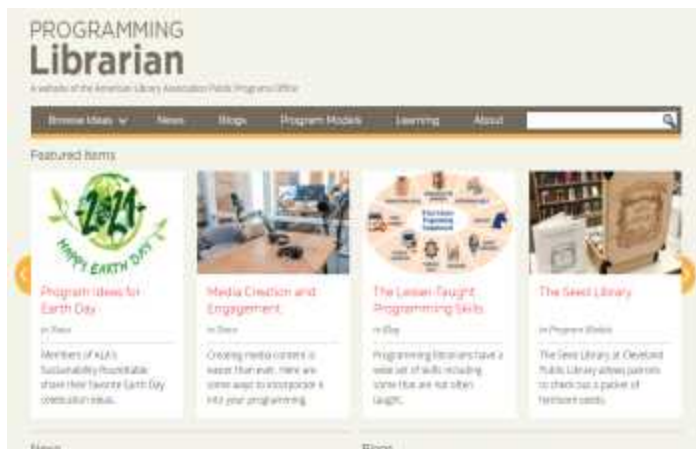
<그림 III-34> IDEA STORE의 평생교육 프로그램 예

## <사례2> 미국도서관협회(ALA)의 Programing Librarian<sup>49)</sup>

- 미국 도서관협회에서는 도서관문화프로그램을 담당하는 사서들이 서로 아이디어를 공유하고 프로그램 모델을 공유하는 웹사이트(Programing Librarian <https://programminglibrarian.org/>)를 구축하여 사서들의 문화프로그램 기획업무를 지원하고 있음. 여기서 일컫는 Programing Librarian은 도서관에서 진행되는 모든 문화 및 지역 사회 프로그램을 계획하고 발

49) <<https://programminglibrarian.org/>>





<그림 III-35> ALA의 Programing Librarian 홈페이지

표하는 데 필요한 모든 사항을 담당하는 사서를 말함. 이들은 최신 리소스에 대해 민감할 수밖에 없는데 이 웹사이트를 통해서 사서들은 문화프로그램에 대한 아이디어를 공유하기도 하고 자신의 블로그를 공유하면서 의견을 제안하고 있음. 문화프로그램의 재

정적 지원을 받을 수 있는 외부 자원 뉴스에 대해서도 공유하는 채널이 있으며, 문화프로그램 기획을 처음 하는 사서들을 대상으로 교육 자료도 공유하고 있음. 또한 이 사이트에서 최근 사서들이 관심 있어 하는 주제들을 선별하여 제공하고 있는데 ‘Black History Month’, ‘Coloring, Crafts & Hands-on’, ‘Financial Literacy’, ‘Social-distancing programs’ 등이 올라와 있어 최근 미국사회에서 대두되고 있는 이슈와 사서들의 관심사도 알아볼 수 있음. 사서들이 수행한 도서관문화프로그램은 ‘advance planning’, ‘marketing’, ‘budget’, ‘details day of event activity’, ‘program execution’, ‘advice’ 등의 항목으로 상세하게 프로그램을 수행 하는데 필요한 전 단계에 대한 설명을 기재하도록 되어 있음. ‘advance planning’은 프로그램을 수행하기 전에 준비해야하는 사항이며 ‘marketing’은 홍보 방법, ‘budget’은 소요 예산이나 예산에 대하여 논의할 사항, 외부협력 등에 대한 정보가 제공되고 있음. ‘details day of event activity’는 프로그램 당일 진행과정을 설명한 것이고 ‘program execution’은 실제 도서관에서 프로그램을 하면서 발생한 과정과 상황을 기재한 것임. 마지막으로 ‘advice’은 프로그램을 진행하고 나서 감상이나 주의할 사항, 다음에 고려할 사항들을 기재한 것임. 이 사이트에 소개된 미국전역에서 진행되고 있는 도서관 문화프로그램의 내용을 정리하면 <표 III-9>과 같음(최상희 2020, 351-374).

<표 III-9> 미국의 최근 3년간 진행된 문화프로그램의 세부내용

유형	세부사례
취미	화분공예, 바느질, 뜨개질, 보석, 원예 등
문화	다문화 소개행사, 상황극, 중세체험, 전통문화 체험, 티파티, 게임 등
독서	독서캠프, 독서토론, 저자와의 만남, 도서전시 등
교육	정보활용교육, 문맹교육, 미디어 리터러시, 주제별 특강 등
사회	지역사회문제 논의 간담회, 인종차별문제 간담회, 선거, 난민, 스피드데이팅, 지역구성원 경험 공유 등
생활	건강검진, 노후진단, 경제활동, 법률상담, 재난대책 안내 등
예술	피아노 콘서트, 연극, 컬러링, 미술 전시 등

### <사례3> 시카고공공도서관의 문화시설 프리패스권<sup>50)</sup>

- 시카고공공도서관에서는 시카고에 위치한 15곳의 문화시설을 연결한 프리패스권인 “Kids Museum Passport”를 운영하고 있음. 18세미만의 어린이를 동반하는 성인 2명까지 시카고의 거의 모든 인기 있는 박물관의 무료 박물관 입장권을 받을 수 있음. Passport는 선착순으로 제공되며 대여기간은 1주일임. 가구당 한 번에 하나의 Passport만 대여할 수 있으며 다음번에 같은 장소를 다시 이용하기 위해서는 24시간의 대기 기간이 필요함. 현재 19개 박물관과 문화시설의 입장권이 있으며 장소는 애들러 천문과, 미국 작가 박물관, 시카고 아트 인스티튜트, 브룩 필드 동물원 등이 있음.



<그림 III-36>

시카고공공도서관의 Kids  
Museum Passport

### <사례4> LA공공도서관<sup>51)</sup>의 청소년 전용 공간

- LA 공공도서관의 Teen's Scape<sup>52)</sup>에서는 청소년들이 학습, 독서, 컴퓨터 작업, 휴식을 취할 수 있도록 그들만의 공간을 제공하고 있음. 이 전용공간은 LA 공공도서관

50) TimeOut “How your Chicago library card can save you thousands of dollars” (2016-3-11) <<https://www.timeout.com/chicago/blog/how-your-chicago-library-card-can-save-you-thousands-of-dollars-031116>>

51) LA공공도서관 공식홈페이지 <[www.lapl.org](http://www.lapl.org)>

52) Teen's Scape : The Origin Story web페이지 <<https://www.lapl.org/collections-resources/blogs/lapl/teen%E2%80%99scape-origin-story>>

관의 중앙도서관 2층에 위치하며, 별도의 출입문을 설치하였음. 또한 Teen's Scape에는 그룹스터디 공간을 비롯하여 도서관 DB 검색과 과제수행, 인터넷 이용 등을 위한 20여대의 컴퓨터가 있는 Cyber Space, 대형 모니터, 열람석, 소파 등이 갖추어져 있음. 이 서비스를 위해 중앙도서관 청소년서비스과(young adult department)의 직원 2명 및 청소년 자원봉사자가 있으며, 청소년 소설/비소설, 그래픽 노블, 망가(일본 만화), 시험 준비 자료, 고전 문학, 대중 잡지, CD 형태의 도서, DVD 등을 구비하고 있음.

- Teen's Scape에서는 일상적인 청소년 자료실 서비스와 인형 제작, 버튼 제작, 요리 등 청소년을 대상으로 한 워크숍을 진행하고 있으며, 북클럽, 영화상영, K-Pop, 체스, 컴퓨터 게임, SAT 시험 준비, 음악 경연 등과 같은 다양한 프로그램도 진행하고 있음.



<그림 III-37> LA공공도서관의 Teen's Scape

#### <사례5> 싱가포르공공도서관의 청소년을 위한 공간 서비스

- 싱가포르공공도서관 소속 도서관 중 Jurong Regional Library는 청소년에게 영감을 주기 위해 “Verging All Teens (VAT)”<sup>53)</sup>라는 10대 전용 공간을 만들었음. Teens Library는 한층 전체를 차지하고 있으며 주로 영어와 중국어로 된 다양한 장르의 만화 및 그래픽 소설 컬렉션을 보유하고 있음. X-men 시리즈, Marvel 등 인기 만화 작가의 작품과 Neil Gaiman 등 주류 작가의 작품을 볼 수 있음. 10대에 의해 파생된 Oasis, Collections, Stage, Multimedia, Earth와 같은 단



<그림 III-38> 싱가포르공공도서관의 VAT(1)



<그림 III-39> 싱가포르공공도서관의 VAT(2)

53) <<https://eustaciatan.com/2019/05/singlib-1-jurong-regional-library.html>>

일 단어 기호 및 구역 설정 근거를 통해 도서관 내 영역을 쉽게 식별 할 수 있도록 하고 있음. 낙서벽, 청소년 공연 시설인 오픈 마이크 공간 등이 있음.



<그림 III-40> 싱가포르공공도서관의  
도서교환 선반

- Shelf-Initiated Project라는 도서 교환 프로젝트를 통해 도서관의 커뮤니티 기능을 실현하고 있음. 싱가포르의 디자이너가 선반을 디자인하고 집에서 더 이상 읽지 않은 책을 이곳에 꽂아두거나 혹은 새책을 가져갈 수 있는 프로젝트임.

#### <사례6> 시카고공공도서관의 청소년 디지털 학습공간 YOUmedia<sup>54)</sup>

- 시카고공공도서관 23곳에 위치하고 있는 청소년 디지털 학습 공간. 그래픽 디자인, 사진, 비디오, 음악, 2D / 3D 디자인, STEM 및 실습 제작을 포함한 다양한 핵심 콘텐츠의 제작이 가능한 서비스 공간임. 이 공간의 핵심 슬로건은 “hanging out, messing around, and geeking out(어울리기, 같이 놀기, 파고들기)”이며, 디지털 미디어와 메이커 활동, STEM(science, technology, engineering and math) 교육에 중점을 둔 10대들을 위한 21세기형 혁신적 디지털 학습 공간이라 할 수 있음.

<표 III-10> 유미디어(YOUmedia)에서 제공하는 서비스 사례

서비스 이름	세부 설명
ChiTeen Lit Fest	청소년들이 문학예술을 통해 자신의 목소리를 낼 수 있도록 기회를 제공하는 축제(워크샵, 전문가 초청 강연, 각종 이벤트 등)
(PRO)jectUs	13~23세의 청년/청소년들이 포트폴리오 작성과 기타 현장 실무 활동을 통해 패션 디자인, 음악 창작, 뉴미디어 저널리즘 등의 영역에서 역량을 강화할 기회 제공
Teenprenticeships	고등학생들이 도서관과 지역사회를 위해 도서관 프로그램 홍보, 아카이브 제작, 디지털 교육 프로젝트 등에 참여하는 인턴십 활동
Dressing for Success	청소년 취업센터의 직원과 함께 청소년을 위한 구직활동(이

54) 2013년 보고서 Teens, Digital Media, and the Chicago Public Library  
(<https://consortium.uchicago.edu/publications/teens-digital-media-and-chicago-public-library>)

	력서 작성, 취업정보 검색, 면접 대비 옷 입기, 대학 진학 지원 등)에 대해 하루 동안 학습
Studio Certification	힙합에 관심있는 청소년들이 자신의 음악을 도서관 내 녹음 스튜디오에서 녹음, 편집, SNS로 공유하는 프로그램
Summer Maker Workshops	청소년들이 다양한 프로젝트를 통해 무언가를 제작/디자인/창작/발견할 기회를 제공하는 워크샵
The Internet of Teens	프로그램이나 웹사이트 코딩, 전자장치 제작, 데이터 가공, 3D 프린터를 통한 시제품 제작 등을 위한 워크샵
K-Pop Dance Club	스크린과 음향기기를 통해 K-pop 노래와 영상을 보면서 함께 따라 춤추기
Gaming Wednesday	PS4, Wii 등을 이용한 비디오 게임(NBA 2K16, Minecraft 등)과 고전적인 보드 게임을 함께 즐기기
Open Mic	청소년들이 준비해온 음악 공연을 하거나 각자가 써온 가사를 공유하는 행사(이 행사를 통해 여러 명의 유명한 힙합 뮤지션들이 배출되기도 함)
Digital Music-Making!	청소년들에게 녹음과 음반/음원 제작을 위한 도구와 기법들을 소개하는 워크샵 시리즈
기타	그 외에도 만화를 즐기는 Teen Comic Book Club, 성소수자 청소년들을 위한 사교모임인 LGBTQ Social, 스케이트 보드와 그래피티 등 거리 예술을 위한 S.A.S.S.: Street Art, Street Science 등 청소년의 다양한 관심사를 반영한 폭넓은 프로그램 제공

\* 출처 : 부산광역시교육청. 2017. 「공공도서관 리모델링 타당성 분석 및 실행모형 개발 보고서」, 173

#### <사례7> 롯본기힐즈도서관<sup>55)</sup>의 공유오피스와 회원전용커뮤니티 서비스

- 롯본기힐즈도서관은 2003년에 개관한 회원제 사립도서관으로 비즈니스맨을 대상으로 한 프로그램을 연간 100개 정도 개최하고 있는 비즈니스전문도서관임. 도서관회원은 롯본기 힐즈 회원 3000명, 아크 힐즈 라이브러리가 약 1000명 정도 보유하고 있



<그림 III-41> 롯본기힐즈라이브러리의 회원전용커뮤니티서비스 사례

55) <<https://www.academyhills.com/library/roppongi/>>



음. 이러한 도서관의 특징을 활용하여 “공유 오피스”, “비즈니스중심서비스”, “회원 전용커뮤니티”, “가상견학프로그램”등이 있음. 공유 오피스서비스는 도서관을 비즈니스를 위한 오피스 공간으로서 활용할 수 있도록 장소 제공을 하는 서비스를 운영하고 있음. 롯데기 힐즈 도서관은 비즈니스 관련서적과 정보를 중심으로 한 비즈니스 전문 서비스 제공, 북네비 클럽, 개인사업자 연구회, 디자인 연구회, 지도연구회, 마케팅연구회등의 다양한 회원전용커뮤니티를 운영하고 있음.

<표 III-11> 국외도서관 서비스 사례에서 나타난 시사점

- ▶ 전통적인 도서관의 역할을 기반으로 하여 비대면서비스를 강화하기 위한 다양한 시도가 이루어지고 있음.
  - ① 디지털자료에 대한 적극적인 수집과 서비스 강화
  - ② 지역민 참여를 유도하여 지역사회의 사실적 자료를 수집하고 동시에 지역 정보 서비스 제공 (코로나19의 생활상 등)
  - ③ 비대면 레퍼런스 서비스(레퍼런스 자료의 제작, 비대면 서비스)의 강화와 적극적인 홍보활동
  - ④ 어린이청소년을 위한 학습정보자료서비스와 고령자의 관심정보서비스의 강화
- ▶ 온·오프라인을 통한 맞춤형 독서자료의 제공과 다양한 독서지원 활동 전개
  - ① 수준별·주제별로 자료를 정비한 온·오프라인 독서환경 구축
  - ② 이용자 요구에 따른 온·오프라인 맞춤형 독서자료의 제공 서비스
  - ③ 온·오프라인을 통해 사서가 주도하는 독서자료의 추천 및 소개 프로그램 운영(유튜브, 팟캐스트 등)
  - ④ 독서프로그램의 세분화와 비대면 독서프로그램의 강화(독서동아리,독서
- ▶ 지역 문화센터이자 커뮤니티의 중심으로의 도서관 역할 강화
  - ① 도서 뿐 아니라 다양한 주제의 문화프로그램의 운영
  - ② 지역의 관련 시설과의 협력을 통한 협력형 문화프로그램의 개발
  - ③ 영유아를 위한 전용공간 뿐 아니라 지역의 청소년들을 위한 커뮤니티 시설로의 확장
  - ④ 공유오피스 등의 도입으로 도서관의 공간 활용의 새로운 방향성을 모색

## 2) 국내도서관 사례

- 국내사례는 2017년부터 2021년까지 언론에 보도된 공공도서관의 새로운 서비스 안내와 『전국도서관 운영평가 우수사례집』을 중심으로 조사하여 특색서비스를 중점적으로 정리하였음.

### (1) 정보자원 수집과 제공 서비스

- 국내도서관은 기본적인 장서의 수집과 제공서비스에 더하여 지역에서 생산되는 정보자료를 수집하기 위해 노력하고 있었음. 다만 국외의 사례에서처럼 이용자가 직접 참여하여 재구성하고 수집하는 지역 아카이브 활동은 찾아볼 수는 없었음. 국내의 도서관에서도 코로나19상황에서 기존 물리적 장서의 대출 및 반납 서비스를 지속하기 위한 대체 서비스들이 개발되어 시행되었음. ‘도서 무료 배송 서비스’, ‘도서워킹스루’, ‘도서 드라이브스루’ 등의 서비스가 개발되었으며 자동화기기를 통한 대출, 반납이 가능한 ‘예약 대출 반납기’등의 활용빈도가 상승하였음(박태연, 오효정 2020). 코로나19와 관련된 도서정보에 대한 제공은 이루어지고 있었으나 이와 관련한 전문적 참고봉사를 수행하고 있지는 않았음. 본 사례조사에서는 국내의 도서관에서 전반적으로 이루어지고 있는 서비스인 비대면 대출서비스, 코로나19관련 도서정보서비스를 제외하고 도서관의 특색 정보자원수집과 서비스에 대한 사례만을 정리하였음.
- 특색자료의 수집과 서비스에 대한 사례로는 이천마장도서관의 지역 독립출판물을 수집과 서비스, 디멘시아도서관은 치매와 관련된 전문자료만을 수집·제공 서비스를 도서관안내 서비스로는 아산시의 VR 도서관견학프로그램, 청주시립도서관의 작은도서관 안내맵과 홈페이지를 정리하였음.

<표 III-12> 국내도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스 사례

명칭		내용
이천마장도서관	독립출판물코너	대형서점에서 판매하지 않는 지역의 우수한 독립출판물을 수집 전시. 시민작가 양성 프로젝트와 연계하고 있음
	Booking 마들길	도서관 주변을 산책하며 도서관에서 제공하는 지역정보를 안내받을 수 있음
디멘시아도서관	치매자료전문도서관	국내 최초의 치매 전문도서관으로 치매를 올바르게 이해하기 위한 자료를 수집 제공하고 있음

아산시도서관	VR도서관 사이버투어 시스템	충남독서대전에서 기획하여 시행된 것으로 아산시 관내 공공도서관을 VR로 촬영하여 가상견학 할 수 있도록 한 시스템
청주시립도서관	작은도서관 지도제작	청주의 작은 도서관 134곳을 지도로 정리 운영평가 결과에 따라 상위 22곳 소개자료 제시
	작은도서관 지원 Web페이지	작은도서관의 운영진들이 작은도서관을 운영하는데 필요한 서류와 방법들 안내, 작은도서관 홍보공간으로도 활용가능

### <사례1> 이천마장도서관의 독립출판물 코너<sup>56)</sup>와 ‘Booking 마들길’ 프로그램<sup>57)</sup>

- 이천 마장도서관은 출판계의 새로운 트렌드로 떠오른 ‘독립출판물’에 대한 관심과 요구를 반영해 희소가치 있는 독립출판물을 수집하여 전시하고 있으며 지속적으로 구비할 예정. 도서관 담당자가 독립출판 서점 여러 곳을 직접 벤치마킹한 후 인터넷 대형서점에서 판매하지 않는 우수 독립출판물 200여 권을 구입하여 책숲 자료실(일반 자료실)에 비치하였



<그림 III-42> 마장도서관의 독립출판물 전시공간

음. 이는 2019년 이천마장도서관에서 추진하고 있는 시민작가 양성 프로젝트인 <나도 작가되기> 사업과 맥락을 같이 하고, 다양한 분야의 출판물에 대한 이해를 높일 수 있다는 점에서 의미 있는 움직임이라 할 수 있음. 이러한 독립출판에 대한 도서관의 관심은 지역의 출판산업과 문화를 활성화하고 새로운 출판 트렌드를 이끌어가는 책의 플랫폼으로서의 도서관의 역할확장을 기대하게 하는 의미 있는 활동이라 할 수 있음. 또한 ‘Booking 마들길’ 프로그램을 운영하고 있는데 도서관 옆 둘레길을 걷고 독서활동까지 연계할 수 있는 프로그램임. 프로그램 참여자들은 프로그램 운영 기간 동안 마장지구 둘레길을 걸으며, 마장도서관 이름이 표시된 이정표 3곳에서 인증사진을 찍고, 하천변의 철새 사진, 내 그림자 사진을 촬영한 후 도서관을 방문해 사서가 추천하는 비밀책을 수령하는 미션을 완수함. 미션 달성자에게는 도서관 1층 책나무 자료실에서 기념품을 제공하고 있음.

56) 이천시 공식 블로그 <[https://blog.naver.com/2000happy\\_/222127167692](https://blog.naver.com/2000happy_/222127167692)>

57) <<http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=2211311>>



### <사례2> 디멘시아도서관 치매자료전문도서관<sup>58)</sup>

- 국내 최초 민간 치매 전문도서관이 2월 15일 개관해 시범운영을 시작했음. 경기도 용인에 위치한 디멘시아도서관은 치매를 올바르게 이해하는 데 도움이 되는 책들을 한곳에 모은 도서관임. 국내 출판된 치매 관련 도서를 모두 모으는 것에 중점을 두었고 이러한 노력으로 디멘시아도서관에서는 치매의 역사, 예방, 진단, 치료, 재활프로그램, 돌봄, 연구, 제도와 정책, 수기 및 문학 등 치매에 관한 모든 책을 만나볼 수 있음. 디멘시아도서관은 모든 주제의 도서를 소장하고 있는 다른 도서관과 달리, 대부분이 치매 관련 도서라는 점이 특징임. 디멘시아도서관은 지식과 정보만을 제공하는 역할을 넘어 치매환자와 가족들을 대상으로 한 다양한 도서관 프로그램도 기획하고 있음.

### <사례3> 아산시의 VR도서관 사이버 투어 시스템<sup>59)</sup>

- 아산시는 (사)충남벤처협회(드림VR)와의 업무협약을 통해 2020년 충남독서대전에서 ‘VR도서관 사이버 투어’를 기획하여 시행하였음. 아산시 관내 공공도서관을 VR로 촬영해 핸드폰만 있으면 직접 도서관을 방문하지 않아도 도서관을 방문하는 것과 같은 체험을 할 수 있는 시스템을 구축하여 시범운영함. 도서관의 외부전경은 드론을 띄워 생생하게 표현했고, 내부시설은 VR파노라마 기술을 적용해 이용자가 마치 그 장소에 있는 것처럼 현장을 체험하게 해주는 기술을 구현했음. 특히, VR 사이버 투어의 영상에는 각 도서관에 근무하는 사서들의 안내 멘트와 음성이 사용되어 딱딱한 기계음과 다른 보다 친근한 도서관 이미지를 구현했음. 시는 리모델링 공사 중인 아산도서관을 제외한 모든 관내 도서관과 천안아산상생협력센터도서관까지 총 6개관을 ‘VR 사이버 투어’에 연결해 아산공공도서관 안내사이트 역할을 하게 함. 이러한 행사는 디지택트 시대를 체험하는 프로그램으로 기획되었음.

58) <<https://dementia.winbook.kr/>>

59) 온아신문 2020-9-15 “아산시, ‘제1회 충남독서대전’ VR도서관 사이버 투어 오픈” <<http://www.onanews.net/66284>>



<그림 III-43> 아산시 VR도서관사이버투어 화면

<사례4> 청주시립도서관의 작은도서관 지도 제작<sup>60)</sup> 및 전용 Web페이지 지원<sup>61)</sup>

- 2017년 청주시립도서관이 시민들이 작은도서관에 더욱 쉽게 접근할 수 있도록 청주시 작은도서관 지도 3,000부를 제작해 배포했음. 청주에는 작은도서관 134곳이 운영되고 있지만, 시민들이 작은도서관의 위치를 잘 알지 못해 이용에 어려움이 따를 것으로 예상해 청주시립도서관이 작은도서관 지도를 제작했음. 청주시 작은도서관 지도 앞면에는 4개 구별 작은도서관의 주소와 문의할 수 있는 전화번호를 담고



<그림 III-44> 청주시립도서관의 작은도서관 MAP(앞면)



<그림 III-45> 청주시립도서관의 작은도서관 MAP(뒷면)

있으며 지역서점의 위치도 표시했음. 지도 뒷면에는 2017년 작은도서관 운영평가 결과 상위 22곳을 소개해 시민들에게 더욱 많은 정보를 제공하기 위해 노력했으며 지도의 크기를 손바닥 안에 들어가는 가로 10cm 세로 11cm 크기로 휴대하면서 이용하기 편하도록 제작하였음. 이러한 작은도서관 지도는 권역별 공공도서관과 인근 작은도서관 안내데스크에서 받아볼 수 있도록 하였음.

60) 청주시 홈페이지 새소식 Web페이지 <<https://www.cheongju.go.kr/www/selectBbsNttView.do?key=279&bbsNo=40&nttNo=62158&searchCtgr=&searchCnd=SJ&searchKwrd=%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80&pageIndex=1&integrDeptCode=&deptCode=>>

61) 청주시립도서관 홈페이지 작은도서관 Web페이지 <<https://library.cheongju.go.kr/lib-cj/selectBbsNttList.do?bbsNo=78&key=1343>>

또한 작은도서관을 운영하는 운영진에 대한 정보서비스도 제공하고 있음. 청주시립도서관의 홈페이지에는 “작은도서관”코너를 마련하여 작은도서관 동아리 및 프로그램을 홍보하는 것이 가능하도록 하며, 작은도서관을 운영하는데 필요한 각종 서류(공연비 관련서류, 자원봉사실비 보조금 신청서류 등)를 제공하고 있음.



<그림 III-46> 청주시립도서관의  
작은도서관 전용 Web페이지

## (2) 독서지원 서비스

- 국내도서관의 사례 또한 국외도서관의 사례조사와 마찬가지로 독서자료의 분석을 통한 도서추천 서비스와 이용자의 참여에 의해 운영되는 독서프로그램, 마지막으로 독서관련 도우미 양성 및 지원 서비스에 대하여 정리하였음. 국내도서관에서는 ‘북 큐레이션’이라는 이름으로 추천도서목록을 제공하는 서비스가 활성화되어 있었음. 현재 북큐레이션을 접목한 도서추천꾸러미, 유튜브방송 등의 확장된 북큐레이션이 개발이 확산되고 있는 추세임. 독서동아리 활동과 더불어 독서지원 프로그램이 있었으며, 이러한 독서활성화 프로그램은 공식 홈페이지를 통해 비대면으로도 서비스되고 있었음.
- 본 사례조사에서는 북큐레이션을 활용하여 새로운 독서자료 추천서비스를 진행하고 있는 양서친환경도서관과 산성도서관의 주제별 추천도서목록 프로그램과 청주열린도서관의 유튜브 북큐레이션을 사례로 정리하였음. 독서프로그램은 책읽어주는 프로그램을 비롯하여 동아리활동에 이르기까지 다양한 독서프로그램이 운영되고 있었는데 이중 우수사례로 선정된 개포도서관의 청소년 맞춤 독서프로그램과 지식정보취약계층 맞춤형 독서문화공동체 사업을 정리하였으며, 시민들이 타인의 독서활동을 격려할 수 있는 프로그램인 청주기적의 도서관에서 운영하고 있는 가족 북 큐레이션 사업, 오산시도서관의 온라인 독서릴레이운동을 정리하였음. 또한, 독서활동의 중요한 영역 중 하나인 쓰기를 특화시킨 금천구립시흥도서관의 책 출판 프로젝트를 살펴보았음. 마지막으로 독서관련 도우미 양성 및 지원서비스는 영도도서관의 책 읽어주는 할머니 양성 사업에 대해 정리하였음.

<표 III-13> 국내도서관의 독서지원 서비스 사례

명칭		내용
양서친환경도서관	블라인드 북	도서관 사서는 특정한 주제에 맞추어 도서를 선별하고 키워드만 추출하여 이용자에게 포장된 상태로 제공됨. 이용자는 개인의 취향에 따라 주제를 선택하여 블라인드 북을 제공받음
산성도서관	빅데이터기반 북큐레이션 (시크릿북)	‘시크릿 북’이라는 이름으로 유아, 초등학생 및 학부모를 대상으로 20개의 주제(공룡, 마법 등) 선정하여 꾸러미를 제작하고 대출하고 있음. 책 꾸러미에는 독서 후 활동지가 제공되어 독서의 흥미를 고양하고 있음
청주열린도서관	유튜브 북큐레이션	사서들이 직접 큐레이션한 책에 대한 정보를 전문적이고 현장감 있게 매주 영상으로 제작하여 배포하고 있음
개포도서관	청소년 특화서비스	학생자치 프로그램을 개포도서관의 고유 브랜드화하여 성공적으로 운영하고 있음
	독서문화공동체 구축	소외계층(고령자, 장애인, 저소득층)을 대상으로 하는 현장 맞춤 프로그램을 개발·운영하여 서비스 대상을 확대하고 있음
청주기적의 도서관	가족책꽂이사업	프로그램에 신청한 가족이 직접 이벤트 서가를 이용에 책과 추천 글을 작성하여 전시하는 ‘가족 북 큐레이션’ 프로그램
오산시도서관	오산 인생북챌린지	‘내 인생의 책(인생북)’을 추천하고 다음 독서자(챌린저)를 지명하는 방식의 온라인 시민참여 독서텔레이운동
영도도서관	이야기 꽃 할머니	동화구연가 3급 자격증 과정을 운영하여 영도구에 거주하는 고령자(65세 이상 남, 여)가 동화구연가로 활동할 수 있도록 지원하고 있음
금천구립도서관	책출판 프로젝트	“금천 책 발자국”이라는 이름으로 어린이, 청소년, 성인이 함께 읽고 쓰는 지속 가능한 소통 독서 프로그램을 운영하고 있음

<사례1> 양서친환경도서관의 ‘블라인드 북’ 도서 추천 서비스<sup>62)</sup>

- 양서친환경도서관에서는 어린이 및 일반 자료실 이용자를 대상으로 도서 추천 서비스 ‘블라인드 북’을 제공하고 있음. ‘블라인드 북’이란 이용자가 도서의 키워드만 보

62) 양평군 홈페이지 보도자료 <<https://www.yep21.go.kr/www/selectBbsNttView.do?key=1112&bbsNo=2&ntNo=141048&searchCtgr=&searchCnd=all&searchKwrd=&pageIndex=1&integrDeptCode=>>

고 선택하는 도서 추천 서비스. 매월 도서관 사서는 특정한 주제에 맞춰 도서를 선별하고 키워드만 추출하여 이용자에게 포장된 상태로 제공함. ‘블라인드 북’은 어떤 도서를 읽어야 할지 어려움을 겪는 이용자에게 도움이 되는 맞춤형 서비스로 이용자는 선별된 도서의 키워드를 개인의 취향에 맞게 선택하여 독서함으로써 독서능력과 습관을 기를 수 있음. 블라인드 북은 코로나19로 인해 도서관에서 머무르는 제한된 시간과 낮아진 방문율을 극복하기 위해 만든 서비스. 현재 자료실에서 머무를 수 있는 시간은 30분으로 약 6만 권이 넘는 도서 중에서 이용자가 7권을 고르는 데에는 부족한 시간임. 현재 운영중인 키워드 제시형 목록은 이용자가 제한된 시간 안에 효율적으로 도서를 선택하는 데에 큰 도움이 되고 있음. 또한 표제와 내용을 모르는 도서와의 우연한 만남은 독서 흥미를 유발하여 도서관 방문을 장려하고 독서 편식 습관도 해결할 수 있음. ‘블라인드 북’ 서비스는 양서친환경도서관 어린이 및 일반 자료실에서 1인 1권에 한하여 데스크에서 대출 할 수 있으며 블라인드 북 도서로 선정된 도서는 예약과 상호대차가 불가함.



<그림 III-47> 양서친환경도서관  
블라인드 북 안내자료

## <사례2> 산성도서관의 (빅)데이터 기반의 북 큐레이션 독서프로그램

- 산성도서관에서는 도서정보를 대상별로 소개하는 북큐레이션을 확대하여 유아, 학생, 학부모들을 대상으로 하는 북큐레이션 프로그램과 사회적 배려 대상 학생들의 정서 발달과 긍정적 감성 함양을 위한 맞춤형 프로그램 큐레이션 등을 제공하고 있음. 대출 순위, 장서 회전율 등을 분석을 통해 12가지(미래는 어떤 모습일까? 등) 선정하여 매월 8권씩의 도서를 전시하고 있음. ‘시크릿 북’이라는 이름으로 유아, 초등학교 및 학부모를 대상으로 20개의 주제(공룡, 마법 등) 선정하여 꾸러미를 제작하고 대출하고 있음.
- 시크릿북의 운영방법
  - 1) 20개의 주제를 선정하여 주제에 맞는 책으로 꾸러미를 만듦(그림책 뿐 아니라 비밀간식이 들어있음).





<그림 III-48> 시크릿북의 포장모습



<그림 III-49> 시크릿북의 여름관련 그림책

2) 책을 읽고 난 뒤 할 수 있는 활동지(그림 등)를 제공

첫해에는 같은 꾸러미를 대출한 아이들이 공동의 작품을 만들 수 있도록 활동지를 제공



<그림 III-50> 시크릿북 활동지



<그림 III-51> 시크릿북 활동지로 꾸민 도서관  
벽면

### <사례3> 청주열린도서관의 유튜브 북큐레이션 운영<sup>63)</sup>

- 청주열린도서관 코로나19로 인한 휴관으로 2020년 3월말부터 유튜브 북큐레이션을 운영하고 있음. 소속 사서들은 직접 큐레이션한 책들에 대한 전문적이고 현장감 있는 도서 정보를 영상으로 제작해 매주 업로드하고 있음. 매월 주제를 정해 도서를 선정하고 있으며 주제를 살펴보면, 코로나19에 따라 '질병', '운동', '음식', '마음건강'의 세부 주제로 제작되고 있으며, 5월과 같은 가정의 달에는 '가족'을 주제로 제작되기도 함.



<그림 III-52> 청주열린도서관의  
유튜브 북큐레이션 캡처

63) 청주열린도서관 보도자료 <[http://www.cj-openlibrary.co.kr/front/index.php?g\\_page=community&m\\_page=community03&page=1&bb\\_code=30ny44&view=read&wd=3](http://www.cj-openlibrary.co.kr/front/index.php?g_page=community&m_page=community03&page=1&bb_code=30ny44&view=read&wd=3)>

<사례4> 개포도서관의 독서문화공동체 구축을 통한 지식정보 취약계층을 위한 맞춤형 서비스

- 개포도서관에서는 소외계층을 대상으로 하는 지역 사회 협력기관 협력망을 통해 시간적, 공간적 제약을 극복하고 찾아가는 현장 맞춤 프로그램을 개발 운영하여 서비스 대상을 확대함. 장애청소년 직업적응훈련·독서프로그램 운영으로 도서관-특수학교 간 직업체험 모델 제시. 프로그램 관련한 참고 주제도서 목록을 제공하여 지역 문화 활성화를 유도하고 지식 정보 취약 계층의 정보 격차 해소 및 정보 접근의 평등권 확립에 기여함. 관내 이용자·지역소외기관 수요를 파악하고 대상별 세분화로 프로그램을 기획하여 조부모, 장애인, 다문화, 저소득층 프로그램을 운영하고 보다 원활한 운영을 위해 사서·사회복지사·특수학교 교사 등 각 분야의 전문가들로 구성된 평생학습협력망 협의회를 통해 프로그램 개발 및 지속적인 모니터링으로 취약점을 보완하고 있음.

<표 III-14> 개포도서관의 지식취약계층 독서서비스 내용구성

대상	협력기관	프로그램명	운영내용
노인	강남 노인종합복지관	살아 숨 쉬는 역사와 문화 속으로 떠나는 시간여행	우리나라 문화유산 소개와 현장학습을 통한 역사 공부
		스토리텔링 종이 놀이	손자녀를 양육하는(예정인) 조부모를 위한 스토리텔링 종이 놀이
다문화	강남구 다문화가족지원 센터	엄마나라 말놀이 등 2개 프로그램	다문화가정을 위한 말놀이 프로그램
장애인	청음복지관	수작절다	청각장애 성인의 공예활동
		청각장애인의 뽐뽐한 취업	청각장애인 바리스타 베이킹 · 창업교육
	하상장애인복지관	한땀 한땀 소양교실	재봉틀을 활용한 인테리어 및 생활소품 제작
두드림		장애학생들과 함께 하는 사물놀이	
저소득 층	태화기독교사회 복지관	충분히 좋은 맘	효과적인 자녀 양육 기술 습득 및 내면의 스트레스와 갈등 해소 도모
	강남종합사회복 지관	청소년 환경 자원봉사단 에코(eco)특공대	크레파스, 종이박스 등 지역자원을 활용한 업사이클 나눔 봉사활동

<사례5> 개포도서관의 청소년 특화 서비스<sup>64)</sup>

- 서울교육청의 개포도서관은 청소년을 대상으로 한 특화서비스를 통해 2020년 우수도서관상(국무총리상)을 수상하였음. 개포도서관은 청소년 서비스 역량이 높은 도서관으로 (도서관) 사계절 독서프로그램, (학교) 협력 프로그램, (재능기부) 학생자치 프로그램을 개포도서관의 고유 브랜드화하여 성공적으로 운영하고 있음. 프로그램들은 1회성이 아닌 장기적 프로그램으로 운영하여 안정적인 청소년 독서환경을 마련하도록 설계되어있으며 학교로 찾아가는 독서서비스로 바쁜 청소년에게 적재적소 독서기회를 제공하고 있음. 청소년들이 초등학생을 대상으로 주요과목 1:1 멘토링 재능기부를 하여 멘토청소년에게는 공동체 의식을 높이고 멘티에게는 사교육 경감 효과 및 멘토로부터 선한 영향력을 받고 멘토로 성장하는 계기를 만들. 구체적인 프로그램은 다음과 같음(문화체육관광부 2020b, pp.24-29).

- ‘도서관으로 떠나는 사계절 북 트레블’이라는 주제로 사계절별로 독서 커리큘럼을 제공하여 체계성과 더불어 연속성을 확보하여 독서프로그램을 운영함. ‘학교로 찾아가는 인문독서 아카데미’를 통해



<그림 III-53> 개포도서관의 청소년 독서프로그램

활동 사진

16개교 40회 815명이 도서관, 고전읽기, 독서토론 등의 주제의 강의를 수강하였음. 마지막으로 ‘청소년 재능 나눔 실청으로 지역학습커뮤니티 빌드 업’이라는 주제로 청소년들이 멘토가 되어 교육나눔 봉사활동을 진행하는

팀 프로젝트형 실청기반 학습 교육문화를 조성하였음. 총 7팀(전체 90명)으로 구성된 청소년 재능기부단이 147회에 걸쳐 1,388명을 대상으로 재능기부 활동을 진행함.

- 문헌정보실(1층)에 <청소년도서> 특화자료 코너를 운영하여 6,000여권의 추천도서 목록교과관련도서, 진학정보, 인문교양도서 등의 추천도서를 운영하고 있음.

<표 III-15> 개포도서관의 ‘도서관으로 떠나는 사계절 북 트레블’ 구성

계절	독서프로그램명	내용	참여인원
봄	상반기 십대공감	중학생, 토론 입문기	4회 62명
	사서와 함께하는 독서여행	나의 숨은 행복 찾기	4회 24명
	1학기 꿈샘 독서회	중학생을 위한 중·단편 소설 읽기	10회 131명

64) <[https://gplib.sen.go.kr/gplib/html.do?menu\\_idx=40](https://gplib.sen.go.kr/gplib/html.do?menu_idx=40)>



	제8회 독서논술대회	논제에 대한 자기 생각을 논리적으로 표현하기	1회 126명
여름	여름방학 BOOK적BOOK적 명작멘토	현진건 단편소설 읽기	4회 68명
	청소년진로직업체험	사서에게 배우는 도서관 업무 체험활동	5개교 52명
가을	하반기 십대공감	토론의 즐거움, 책문(問)	4회 28명
	2학기 꿈샘 독서회	중학생을 위한 중·단편 소설 읽기	8회 103명
겨울	겨울방학 BOOK적BOOK적 명작멘토	황순원 단편소설 읽기	4회 55명
소계			44회 649명

#### <사례6> 청주시립도서관의 ‘가족책꽂이’사업<sup>65)66)</sup>

- 청주시립도서관은 가족이 함께 참여하는 독서  
진흥프로그램 ‘가족 책꽂이 분양(가족 북 큐레이  
터)’을 진행하고 있음. 프로그램은 청주시립도서관  
이벤트 서가를 이용하여 신청 가족이 직접  
책과 독자를 이어주는 ‘가족 북 큐레이션’ 프로그  
램으로 참여 가족이 추천하는 책을 전시·대출  
하는 것임. 1달에 1가족이 1서가 최대 30권까지  
추천이 가능하며 추천 사유 등도 작성하여 전시  
함. 코로나로 인한 임시휴관 기간에는 가족이 직  
접 선정한 도서 목록을 홈페이지에 게시해 시민  
들에게 추천하는 방식으로 진행하였음. 개관 후  
에는 도서관을 방문하여 이벤트 서가를 꾸미고  
전시하는 등 온오프라인이 병행하여 운영되었음.  
‘가족 책꽂이’에서 가장 많은 도서가 대출된 가족에게는 연말 우수 북큐레이터 가족  
상을 수여하며 12월 한 달간 전시하게 됨.



<그림 III-54> 청주시립도서관  
가족책꽂이 모습과 제작과정

65) 청주시립도서관 가족 북큐레이터모집공고 <<https://library.cheongju.go.kr/lib-cj/selectBbsNttView.do?key=835&bbsNo=68&nttNo=14071&integrDeptCode=lib-cj>>

66) 충청투데이 청주시립도서관 “우리가족 베스트셀러, 추천해보세요” (2020-5-7) <<http://www.cctoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=2067922>>

### <사례7> 오산시도서관의 ‘오산인생북챌린지’<sup>67)</sup>

- 오산시도서관은 2021년 3월부터 12월까지 온라인으로 『오산인생북챌린지』를 운영함. 『오산인생북챌린지』는 ‘내 인생의 책(인생북)’을 추천하고 다음 독서자(챌린저)를 지명하는 방식의 온라인 시민참여 독서릴레이운동으로, 오산시도서관이 언택트 시대 오산시민의 온·오프라인 책 읽는 문화 확산을 목적으로 시민봉사단인 도서관 키움봉사회와 함께 주도적으로 추진하는 행사임.



『오산인생북챌린지』는 관심 있는 시민 누구나 온라인으로 참여가 가능하며, 참여방법은 「챌린지 규칙」에 따라 개인 SNS(페이스북, 인스타그램) 또는 네이버밴드(‘오산인생북챌린지’검색)<sup>68)</sup>를 이용하면 됨. 온라인 독서릴레이운동에 참여한 챌린저들은 연계 오프라인 행사 「와자지컬 페스티벌」을 통해 양산도서관에서 책과 관련된 다양한 활동에 참여할 수 있음. 4월에는 아동 챌린저를 대상으로 ‘독서 골든벨’이 개최되고, 9월에는 성인 챌린저를 대상으로 코로나 시대 독서를 통해 자신을 깊이 있게 성찰하고 이웃과 소통하여 다양한 이야기를 나누는 ‘폴 in 도서관’이 열림. 12월에는 시민들에게 사랑받은 인생북을 선정하여 전시하고 감동 문구를 공유하는 ‘인생북 전시회’가 오산시도서관과 시민봉사회인 키움봉사회 주축으로 열릴 예정임.

<그림 III-55> 오산도서관의 오산인생북챌린지 참여방법 안내

### <사례8> 영도도서관 ‘이야기 꽃 할머니’

- 영도도서관에서는 동화구연가 3급 자격증 과정을 운영하여 영도구에 거주하는 고령자(65세 이상 남, 여)가 동화구연가로 활동할 수 있도록 지원하고 있음. 영도도서관에서 강좌를 수강하고 자격을 취득한 노인들은 ‘영도 이야기꽃 할머니’라는 이름으로 영도도서관과 관내 교육·복지비관에 방문하여 그림책 읽어주기와 동화구연가로 활동할 수 있음. 영도도서관에서는 도서



<그림 III-56> 영도도서관 ‘영도 이야기꽃 할머니’ 모집 팸플릿

67) 오산시중앙도서관의 공지사항 <[https://www.osanlibrary.go.kr/jungang/board/notice/board\\_view.do?board\\_seq=32350](https://www.osanlibrary.go.kr/jungang/board/notice/board_view.do?board_seq=32350)>

68) 오산인생북챌린지 블로그 <<https://band.us/band/82720848>>

관 프로그램과 연계하고 소정의 활동비와 강사료를 지원하여 이들의 활동을 돕고 있음. 이러한 노인들의 책 읽어주기 봉사활동은 영도도서관 뿐 아니라 ‘홍성도서관’<sup>69)</sup>등에서도 이루어지고 있는데 세대 간 이해와 아이들의 정서적 안정을 도울 수 있는 세대 공감 프로그램으로 자리 잡고 있음(금강일보 2021.2.16.)

#### <사례9> 금천구립시흥도서관의 읽고 쓰고 소통하는 책 출판 프로젝트

- 시흥도서관에서는 “금천 책 발자국”이라는 이름으로 어린이, 청소년, 성인이 함께 읽고 쓰는 지속가능한 소통 독서 프로그램을 운영하고 있음. 프로그램 참여자의 글을 도서로 출판하고 ‘금천 책 발자국’서가에 비치하여 대출을 하고 있음. 이러한 활동은 지역 밀착형 스토리텔링 발굴을 통해 역사향토자료의 창조 활동으로도 평가 할 수 있음. 프로그램은 ‘나도 작가다’와 ‘꿈꿈 프로젝트’라는 이름으로



<그림 III-57> 시흥도서관의 2019년 출판기념회

각각 315명, 1300명이 참여하였으며 그 결과물로 『글쓰기, 나를 발견하는 시간』 『이거 정말 내가 썼어?』라는 서명으로 책을 출간하였음. 또한 ‘나도 동화작가’, ‘어린이작가클럽’ 프로그램을 통해 840명의 어린이가 참여하여 창의적인 팝업북을 제작하는 수업을 진행하였음. 도서관에서는 이러한 책들을 전시하는 것뿐만 아니라 출판기념회를 개최하여<sup>70)</sup> 독서의욕을 고취시켰음.

<표 III-16> 시흥도서관의 ‘나도 작가다’와 ‘꿈꿈 프로젝트’ 결과 및 성과

구분	결과 및 성과
나도 작가다	-자신 내면의 삶을 기록하고 쓴 글을 책으로 발간하여 참여자들의 성취감 충족 -총 15회 진행, 성인 315명 참여 -2019 출판도서 : 글쓰기, 나를 발견하는 시간(저자:강길자 외)
꿈꿈 프로젝트	-독서의욕 고취 및 문예창작의 즐거움을 알 수 있는 기회가

69) 금강일보 2021-02-16 “홍성도서관 ‘책 읽어주는 할머니’ 모집” <<http://www.ggilbo.com/news/articleView.html?idxno=828321>>

70) 금천구시설관리공단 홈페이지의 출판기념회 사진갤러리 <[http://www.gfmc.kr/bbs/board.php?bo\\_table=](http://www.gfmc.kr/bbs/board.php?bo_table=)

	<p>되었으며 작품을 책으로 출간하여 성취감 충족 및 존재감 상승</p> <p>-총 104회 진행, 성인 1,300명 참여</p> <p>-2019 출판도서 : 이거 정말 내가 썼어?</p> <p>(출판사: 책속의 책, 저자:김가온 외)</p>
나도 동화작가/어린이 작가클럽	<p>-자신만의 창의적인 방법으로 팝업북을 제작하여 성취감 충족</p> <p>-총84회 진행, 어린이 840명 참여</p>

### (3) 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 서비스

- 국내도서관에서는 다양한 평생교육, 문화프로그램을 운영하고 있었음. 국내 공공도서관에서는 고령층을 위한 새로운 문화프로그램들이 개발되고 있었으며, 지역의 환경 예를 들면 공원 등을 활용한 독서환경 구축사업들도 활발하게 진행되고 있었음. 또한 지역특색 문화축제의 하나로 다양한 프로그램이 구성된 도서관축제들이 기획 운영되고 있는 모습을 보여주고 있었음.
- 본 사례조사에서는 최근 개발되고 있는 고령자를 위한 문화프로그램에 대해 조사 정리하였음. 청주오창호수도서관과 파주시 중앙도서관의 고령자를 위한 영화상영회와 버드내도서관의 고령자를 위한 치매예방 미술치료를 사례로 조사하였음. 커뮤니티센터로서의 공간 서비스를 살펴보면 공간을 사용하는 집단에 대해 주목하여 연령별 특히 청소년들에 대한 커뮤니티 공간을 구축하고 있는 국외사례와 달리 공간의 주제(웹툰방, 레고방 등)에 대한 고민이 더 많이 이루어지고 있음을 알 수 있었음. 또한 주변 환경을 활용한 안락한 독서공간의 조성에 대한 고민이 이루어지고 있음을 알 수 있었음. 도서관주변의 공원을 활용한 청주오창호수도서관과 광교푸른숲도서관을 사례로 정리하였음. 마지막으로 도서관이 주축이 되어 진행하고 있는 지역사회축제를 조사하였는데, 서울시의 헌책 나눔 행사와 국내의 대표적인 도서관 축제인 서울시 도서관축제를 소개하였음.

<표 III-17> 국내도서관의 평생교육·문화 및 커뮤니티 센터로서의 서비스

명칭		내용
청주오창호수 도서관	실버영화상영	도서관의 강당에서 노인의 날을 기념하여 노년층 대상의 다양한 실버 영화를 상영하는 행사

	피크닉도서관서비스	이용자들이 도서관 주변의 공원에서 독서를 할 수 있도록 돛자리 1개, 보드게임 1개, 도서 2권을 피크닉바구니에 담아 대출하는 서비스
파주시 중앙도서관	희망실버극장 운영	도서관을 방문하기 어려운 어르신들을 위해 직접 찾아가는 도서관 서비스임. 관내 마을회관, 경로당, 노인 요양원 등과 협력하여 사서가 직접 찾아가 그림책과 영화를 함께 읽고 보며 이야기를 나누는 특화 서비스
버드내도서관	신바람건강미술	중앙치매센터와 협력하여 책을 모티브로 한 치매예방 관련 독서문화프로그램을 운영
광교푸른숲도 서관	책뜰사업	숲과 도서관이 함께 힐링의 공간을 제공하는 서비스. 숲 속에 프라이빗한 독서공간인 '푸른숲책뜰'을 설치하고 운영하고 있음
서울도서관	헌책 나눔 책 시장	한평 크기의 '한평책방' 부스를 배정받아 자신이 가지고 온 책을 직접 진열하고 판매하는 오프라인 헌책마켓 행사
	서울지식이음축제	시민과 지식정보, 문화를 잇는 플랫폼으로서 도서관의 역할을 제안하고 구현하는 도서관 축제

#### <사례1> 청주오창호수도서관 '실버 영화' 상영<sup>71)</sup>

- 청주오창호수도서관이 2018년에 이어 2019년에도 실버 영화 상영회를 개최함. 11월 20일부터 12월 11일까지 매주 수요일 오후 2시부터 3층 대강당에서 노년층을 대상으로 다양한 실버 영화를 상영했음. 이번 '실버 영화' 상영은 문화사각지대에 놓인 어르신들에게 폭넓은 문화 향유의 기회를 제공하고 나아가 노년층의 행복도와 삶의 질 향상을 위해 기획되었음. 11월 20일 '아이 캔 스피크', 11월 27일 '장수상회', 12월 4일 '덕혜옹주', 12월 11일 '사도'가 상영되었음.



<그림 III-58> 2018년  
청주오창호수도서관  
'실버영화' 홍보 포스터

71) 청주시 시정소식 <<https://www.cheongju.go.kr/www/selectBbsNttView.do?key=279&bbsNo=40&nttNo=139388&searchCtgr=&searchCnd=SJ&searchKrwd=%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80>&pageIndex=1&integrDeptCode=>



## <사례2> 파주시 중앙도서관, ‘희망실버극장’ 운영<sup>72)73)</sup>

- 파주시 중앙도서관은 도서관을 방문하기 어려운 어르신들을 위해 직접 찾아가는 도서관 서비스인 ‘희망실버극장’을 운영하고 있음. ‘희망실버극장’은 관내 마을회관, 경로당, 노인 요양원 등과 협력해 운영하는 사업으로 도서관 접근이 어려운 어르신들에게 도서관 사서가 직접 찾아가 엄선한 그림책과 영화를 함께 읽고 보며 이야기 나누는 특화된 서비스를 제공하고 있음. 찾아가는 도서관 서비스



<그림 III-59> 경로당의 ‘희망실버극장’ 운영모습(1)



<그림 III-60> 경로당의 ‘희망실버극장’ 운영모습(2)

운영을 통해 평소 독서문화에 취약한 어르신들의 지식 정보 격차를 해소하고 지역 사회와의 협력 증대는 물론 장소의 제약 없이 이용자 맞춤 서비스를 제공해 도서관의 사회적 기능이 한층 강화할 것으로 기대되는 서비스임.

## <사례3> 버드내도서관 고령자를 위한 ‘신바람 건강미술’<sup>74)</sup>

- 버드내도서관은 건강특화 도서관으로 책을 모티브로 건강관련 독서문화프로그램을 운영하고 있음. 버드내도서관은 중앙치매센터로부터 '치매극복 선도도서관'으로 지정되었음. 버드내도서관은 책을 모티브로 한 치매예방 관련 독서문화프로그램으로 '신바람 건강미술'을 연중 운영하고 있음. 이 프로그램은 49세에서 90세까지의 노인이 참여하고 있음.

72) 파주시 시정소식 <[https://www.paju.go.kr/user/board/BD\\_board.view.do?seq=20180306105527700&bbsCd=1023&q\\_ctgCd=&q\\_parentCtgCd=&pageType=&showSummaryYn=N&delDesc=&q\\_currPage=1&q\\_sortName=&q\\_sortOrder=&q\\_rowPerPage=10&q\\_searchKeyType=TITLE\\_\\_1002&q\\_searchVal=%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80](https://www.paju.go.kr/user/board/BD_board.view.do?seq=20180306105527700&bbsCd=1023&q_ctgCd=&q_parentCtgCd=&pageType=&showSummaryYn=N&delDesc=&q_currPage=1&q_sortName=&q_sortOrder=&q_rowPerPage=10&q_searchKeyType=TITLE__1002&q_searchVal=%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80)>

73) 파주시중앙도서관 공식 블로그 <<https://blog.naver.com/pajulibrary/22112778801>>

74) 수원을 봄 블로그 <<https://blog.naver.com/suwonloves/221307698499>>

이 프로그램은 사전 접수 없이 진행되는 프로그램으로 컴퓨터 사용이 어려운 어르신들의 상황을 고려해 어르신들의 참여도를 높이고 있음. 참가자들은 전문가의 진행에 따라 매 시간 다양한 주제로 그림을 그리고, 그림을 매개로 대화하면서 노년기 정신건강을 돌보도록 도움을 받고 있음.



<그림 III-61> 버드내도서관의 노인들의  
미술작품 전시회



<그림 III-62> 버드내도서관의  
치매예방자료 코너

#### <사례4> 청주오창호수도서관의 ‘피크닉도서관’서비스 75)76)&교하도서관의 ‘산책(冊)바구니’

- 청주오창호수도서관이 코로나19가 장기화 되면서 다양한 독서문화를 선호하는 시민들을 위한 피크닉세트 대여로 야외 독서활동을 지원·운영하고 있음. ‘피크닉도서관’ 서비스는 도서관 주변 환경을 고려해 특색을 살린 서비스로 지역주민의 여가생활 증진 기여 및 언택트 독서문화 확립에 지난해 호응이 높았던 서비스였음. 피크닉도서관 서비스는 청주시 도서관 회원증 소지자면 누구나 이용이 가능하며 주말(토, 일) 각 5팀씩 매주 신청 받아 운영하고 있음. 이용하고자 하는 주에 홈페이지를 통해 선착순으로 신청하면 됨. 피크닉 세트는 돗자리 1개, 보드게임 1개, 도서 2권을 피크닉바구니에 담겨 있으며, 도서관에서 수령해 가까운 오창호수공원 등 도서관 밖 원하는 장소 어느 곳에서든 이용 가능함.
- 이러한 피크닉세트 서비스는 경기도 파주의 교하도서관에서도 실시하고 있는데, 피크닉매트, 사서 추천도서, 도서관소식지, 보드게임, 벌레퇴치 스프레이를 포함한 산책바구니를 대여하고 있었음.



<그림 III-63> 교하도서관의  
산책바구니

75) 청주시홈페이지 새소식 <<https://www.cheongju.go.kr/www/selectBbsNttView.co?key=279&bbsNo=40&nttNo=173857>>

76) 충북뉴스 2020-6-9 “청주오창호수도서관 피크닉 세트 무료 대여” <<http://www.cbnews.kr/news/articleView.html?idxno=114598>>

### <사례5> 광교푸른숲도서관의 책뜰사업

- 광교푸른숲도서관에서는 숲과 함께 도서관을 힐링의 공간으로 활용할 수 있는 방안을 제시한 사례로 볼 수 있음. 2018년



<그림 III-64> 푸른숲도서관의 전경

이용자들이 언제든지 도서관에 들어올 수 있도록 하였음. 즉, 산책 중 언제든지 도서관에 들어와 편안하게 앉아 독서를 할 수 있도록 접근성을 높였음. 또한, 2020년부터 광교호수공원내에 숲 속 프라이빗한 독서공간인 ‘푸른숲책뜰’을 설치하고 운영하고 있는데 총 5개의 공간이 마련되어 있으며 3시간의 1만원으로 이용할 수 있음.

을 제시한 사례로 볼 수 있음. 2018년 개관한 도서관은 설계에서부터 숲 안에서 책으로 숨 쉬는 도서관을 만들기 위한 노력하였는데 그 중 하나가 출입구를 도서관 앞쪽과 뒤쪽, 지하 등에 총 다섯 개로 만들어 공원을 산책하는



<그림 III-65> 푸른숲책뜰의 시설사진

### <사례6> 서울도서관의 헌책 나눔 책시장 이벤트

- <한 평 시민 책시장>은 2013년부터 시작한 헌책 문화 향유 행사로 시민들이 판매자로 사전 신청을 하고 한 평 크기의 ‘한평책방’ 부스를 배정받아 자신이 가지고 온 책을 직접 진열하고 판매하는 오프라인 헌책마켓임. 2020년에는 코로나19 확산 방지를 위해 온라인으로 진행되었으며 블라인드 북 판매 헌책방으로 운영되었음. ‘다독다독 힘내요 우리’라는 주제로 자신의 책장에 있는 책 중 코로나19로 지친 사람들에게 위로와 힘이 될 수 있는 책을 골라 간단한



<그림 III-66> 2020년 한평책방 안내 포스터



손편지와 함께 내놓을 시민 판매자를 사전에 모집했음. 시민 판매자들이 보내준 책과 편지는 어떤 책인지 보이지 않게 포장하여 블라인드 북으로 판매되었으며 한평책방'의 특별 이벤트로 작가, 북튜버가 판매자로 참가하여 블라인드 북에 대한 기대감과 특별함을 선사했음. 참여 판매자로는 오은 시인과 김동식, 서메리, 안블루 작가, 북튜버 하자까 등이었으며, 자신의 소장도서에 손편지를 작성하여 '한평책방'에 내놓았음.

#### <사례7> 서울시와 서울도서관의 서울지식이음 축제·포럼<sup>77)</sup>

- 서울지식이음축제·포럼은 시민과 지식정보, 문화를 잇는 플랫폼으로서 도서관의 역할을 고민하며 미래도서관의 새로운 모델에 대한 실험과 참여를 만들어가는 도서관 축제임. 2020년에는 사회의 시대적 이슈에 대한 생각과 고민을 나누는 지식의 허브로서의 도서관을 주제로 한 “LIVE 지식도서관”, 미술, 음악, 퍼포먼스 등 다양한 문화적 체험의 장소로서의 도서관을 주제로 한 “LIVE 문화도서관”, 참여하는 시민들의 요구를 수용하고 적극적으로 소통하는 도서관을 주제로 한 “LIVE 상상도서관” 세 가지 프로그램으로 구성하였음. “LIVE 지식도서관”에서는 사서와 도서관의 과거, 현재, 미래에 대한 다양한 고민을 생생하게 풀어내는 ‘서울지식이음포럼’과 책 이면에 숨어있는 각자의 삶에 대한 이야기를 나누는 ‘오픈지식이음토크’가 진행되었음. “LIVE 문화도서관”은 원밀리언댄스스튜디오의 안무가들이 서울도서관 곳곳을 누비며 자유롭고 이색적인 공간으로서 도서관의 가능성을 보여주는 영상 콘텐츠인 ‘라이브러리 에피소드’, 영감을 주는 글과 그림으로 많은 사람들에게 사랑 받고 있는 채수작가가 시민들과 소통하며 하나의 이야기를 완성해나가는 ‘작가X시민: 그-읽-쓰’, 『도서관 여행하는 법』의 저자 임윤희 작가의 영화, 여행 등의 소재들을 통해 도서관에 대한 생각들을 엿볼 수 있는 ‘도서관에서 온 쪽지’로 구성되어있음. “LIVE 상상도서관”은 시민들이



사진3. <2020 서울지식이음축제-포럼> 포스터 (출처: 서울시)

<그림 III-67> 2020년  
서울지식이음축제 안내 포스터

77) 서울시 홈페이지 보도자료 <[https://www.seoul.go.kr/news/news\\_report.do#view/325262](https://www.seoul.go.kr/news/news_report.do#view/325262)>

직접 본인들의 아이디어와 생각을 펼치고 함께 논의하는 해커톤 형식의 ‘DSI JAM’과 20명의 사람책이 100명의 독자와 함께 나누는 ‘(알맞은 때 The right time) 사람이 책이다 서울사람책도서관’ 프로그램, 축제 시민 자원봉사자들이 미래의 도서관을 상상하고, 도서관과 축제를 직접 홍보하는 ‘도돌이 프로그램’으로 구성되었음.

<표 III-18> 국내도서관 사례에서 나타난 시사점

- ① 기존의 물리적 장서 대출과 반납서비스를 지속하기 위한 대체 서비스들의 개발(자동화기기를 활용한 도서의 예약과 반납서비스, 도서 위킹스로우 등)
- ② 출판자료 중심의 지역자료 수집이 이루어지고 있었으며, 시민참여형 자료 수집의 사례를 찾아보기 어려웠음. 지역 독립출판물의 수집이 그 중 특별한 사례였음.
- ③ ‘북큐레이션’을 활용한 다양한 형태의 독서자료 추천서비스의 개발활동이 활발히 진행되고 있었음.
- ④ 온·오프라인을 활용한 독서활성화 프로그램들이 다양하게 기획되고 진행되고 있었으나 사서 주도형 온라인 콘텐츠 개발 사례는 찾아보기 힘들었음.
- ⑤ 새로운 서비스 대상 중 하나인 고령자에 대한 문화프로그램(영화상영회 등)이 운영되고 있었으나, 그들의 요구를 체계적으로 분석하는 과정이 이루어지고 있지는 않았음.
- ⑥ 지역환경을 활용한 독서공간 조성사업들이 시행되고 있었음(공원을 활용한 독서피크닉, 숲속도서관 등). 상대적으로 지역의 기관과의 협력사업의 사례를 찾기 어려웠음.

## 2. 공공기관의 서비스 사례

- 기존의 공공도서관이 지켜온 ‘전통의 창조적 파괴’를 통해 도서관에 기대하지 않았던 서비스를 경험할 수 있게 만드는 것이 현재 도서관계가 당면한 과제일 수 있음. 이를 위해 도서관 이외의 다양한 공공기관에서 수행하고 있는 서비스에 대해 살펴보고 도서관에서의 적용가능성에 대해 검토해 볼 필요가 있음. 이 때 서비스의 내용적 측면은 기관별로 상이하기 때문에 서비스의 내용은 차치하고 서비스 제공방식에 집중해서 살펴볼 필요가 있음.
- 공공기관의 서비스는 국가적 차원의 정책이나 계획에 따라 색채가 정해짐. 따라서 최근 발표된 정책과 종합계획을 살펴보면 코로나 위기 속에서 급증하는 디지털 경제로의 전환과 그린 경제로의 전환에 대한 사회적 요구가 반영된 것을 알 수 있음. 2020년 7월 정부는 국가발전전략으로 미국의 뉴딜 정책에 버금가는 「한국판 뉴딜」 종합계획을 발표한 바 있음. 종합계획에는 3대 분야 혁신 프로젝트로 디지털 인프라 구축, 비대면 산업 직업 육성, 사회간접자본(SOC) 디지털화 아래 10대 과제를 두고 있으며, 10대 과제를 통해 우리 사회 곳곳에서 디지털 사회로 거듭날 수 있는 시금석을 마련함. 이후 2021년 1월 정부는 적극적 투자로 경기회복과 생활밀착 분야의 비대면 서비스의 기반 구축을 위한 「디지털 뉴딜 실행계획」을 발표하며 보다 구체화시켰음. 이러한 사회적 분위기와 각종 정책 지원을 통해 경제·사회의 디지털 대전환을 가능케 하고 세계 시장을 선도할 수 있는 원동력을 확보할 수 있을 것이라 기대하고 있음.
- 중앙정부 외에도 각 지자체는 사회 곳곳의 급속한 변화를 적극 지원하기 위해서 다양한 전략을 수립하고 있음. 가령, 경기도청에서는 포스트 코로나 시대에 대비해 도정 주요 분야에 언택트 방식을 전면도입하는 「경기언택트 비전 및 추진전략」을 2020년 6월 30일에 발표하였음. 이 계획은 전체 3대 분야, 9대 중점과제, 42개 실행과제로 구성됨.

<표 III-19> 「경기언택트 비전 및 추진전략」 중 일부

3대 분야	42개 실행과제 중 대표적인 사례
일상이 편리한 언택트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 매일 체감하는 비대면 환경 조성을 위해 버스에서 교통카드를 기기에 접촉하지 않는 태그리스(Tagless) 버스요금 결제 시스템을 시범 운영</li> <li>▶ 최근 코로나19 이후 콘텐츠 이용량이 2배 이상 급증</li> </ul>

	한 경기도 온라인평생학습 지식(GSEEK)시스템을 강화하고 감염병으로부터 안전한 여가시간을 보낼 수 있도록 돕는 숲체험 프로그램 앱 개발
모두가 행복한 언택트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 언택트 시대에도 도민과 더 공감하고 소통하기 위해 스마트폰 활용백서, 유튜브 이용방법 등 디지털 취약계층을 위한 교육 콘텐츠 강화</li> <li>▶ 가정 내 학습 지원이 어려운 저소득 가정 및 예체능 교육의 접근성이 낮은 도서벽지 지역 초중고교생에게는 대학생을 1:1로 매칭해 화상교육 및 채팅 등 비대면 맞춤형 학습멘토링 추진</li> <li>▶ 코로나19로 인해 취소된 공연이나 관료가 막힌 독립영화 등을 관람할 수 있도록 자동차극장 형식으로 ‘드라이빙 씨어터’를 운영해 예술인을 지원하고 도민에게 안전한 공연 관람의 기회 제공</li> <li>▶ 도서관에 직접 방문하는 대신 책을 집까지 무료로 배송·회수해주는 유아 책꾸러미 배송사업 추진</li> <li>▶ 독거노인의 고독사를 예방하기 위해 인공지능 스피커 등 IoT 기기를 보급해 말벗이 되어주고 응급상황 발생시 도움을 요청할 수 있는 돌봄서비스도 지원</li> </ul>
지역경제를 살리는 언택트	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 비대면으로 도민에게 일자리를 연결하기 위해 도와 31개 시군의 일자리를 온라인 접수하는 통합접수시스템 운영</li> <li>▶ 시중노임단가 이상의 건설일자리를 실시간 매칭하는 건설일자리 구인구직 플랫폼 등 구축</li> </ul>

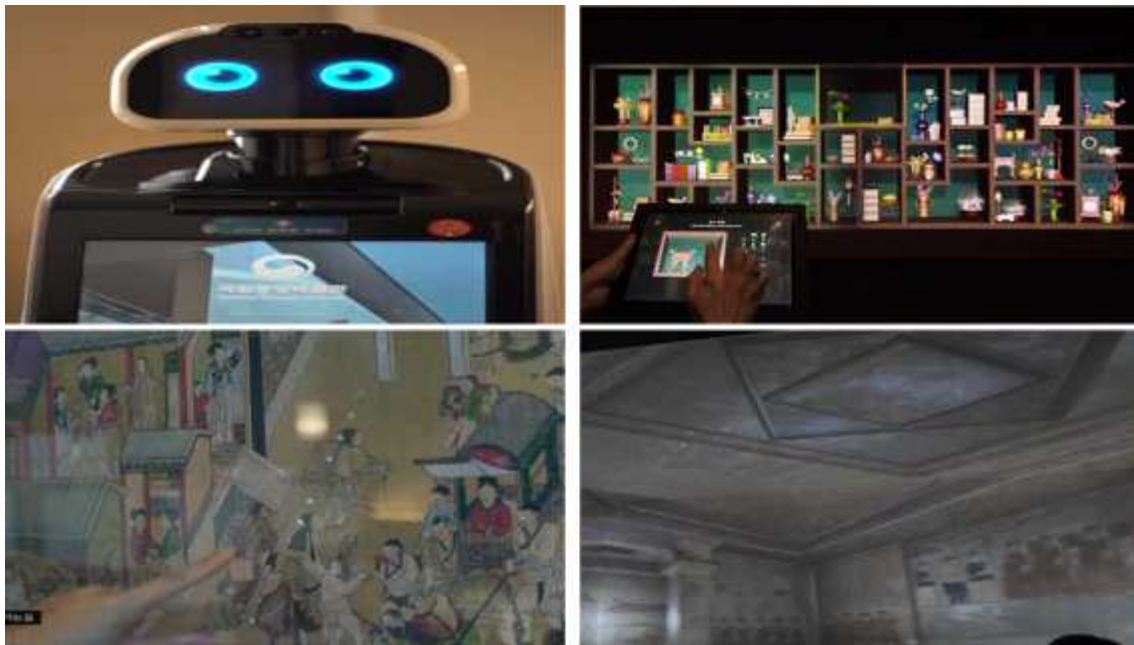
- 다양한 공공기관에서 제공하는 사회서비스들은 이러한 정부정책과 지자체의 시책에 의거해서 새로운 정보서비스들을 개발·제공하고 있음. 이들은 주로 (1) 정보자원 수집과 제공 서비스와 (2) 커뮤니티 서비스에 초점을 맞추되, 학습정보보다는 일상정보의 제공에 초점이 맞춰서 구체적인 서비스로 표출되고 있음.

#### (1) 정보자원 수집과 제공 서비스

- 다양한 공공기관에서 제공하는 사회서비스들은 일상정보의 수집과 제공에 초점을 맞추어 구체적인 서비스로 표출되고 있음. 새로운 서비스의 대표적인 사례는 다음과 같음.

### <사례1> 국립중앙박물관의 실감콘텐츠 & 로봇서비스

- 국립중앙박물관은 “따뜻한 디지털! 시대와 세대를 잇다”라는 모토 아래, 문화유산과 첨단기술을 결합하여 시대와 지역, 세대를 잇는 새로운 문화 서비스 개발하기 위한 따뜻한 디지털 서비스를 제공하고 있음. 이를 위해 박물관과 첨단기술이 만나 새로운 경험을 선사하기 위해 인공지능 전시안내 로봇 큐아이와 실감콘텐츠 체험관 서비스를 제공하고 있음. 구체적으로 디지털 혁신기술을 활용한 고품질 콘텐츠 향유 수요 증가와 국민 체감 가능한 생활밀착 인프라 확대의 필요성에 따라 ① 국립박물관에 문화유산 실감콘텐츠(VR, AR, 프로젝션맵핑 등) 제작과 체험관 조성(4개관), ② 인공지능 로봇의 전시 해설과 안내 서비스 개발 및 운영(3개관)하고 있음.
- 그 결과, ① 실감콘텐츠 체험관 조성 및 운영을 통해 현대적 감각으로 되살린 시각 언어(미디어)의 직관성을 활용하여 직접 체험하고 몰입하는 즐거움을 선사함으로써 특별한 지식 없이도 전 세대가 과거 문화유산의 가치와 의미 공유, 지역문화 브랜드 확산과 첨단 콘텐츠 향유기회 제공으로 인한 문화균형발전에 기여함. 실제로 개관 이후 상설전시 관람객이 58% 증가하는 효과를 보임. ② 박물관 전시해설 로봇 ‘큐아이’ 개발 및 운영으로 인해, 날로 증가하는 전시해설 및 외국어 응대 서비스 수요에 대응할 전문인력 부족의 문제를 해결해주고, 국내 서비스 로봇의 대표적 사례로 국내외 다양한 언론사에서 소개되었음.



<그림 III-68> 국립중앙박물관의 로봇과 실감콘텐츠 제작과 체험관

## <사례2> 경상북도교육청의 온·오프라인 직업교육박람회

- 경상북도교육청에서는 “취업으로 더 나은 내일을”이라는 캐치프레이즈 아래 국내 최초 온·오프라인 혼합 블렌디드 직업교육박람회를 개최하였음. 이 행사는 코로나19로 인해 축소된 채용시장에서 직업계고 고졸취업 활성화를 위해 국내 최초 블렌디드 박람회 개최, 직업계고 이미지 개선 및 현장채용으로 고졸취업 활성화에 혁신적 기여를 하였으며 포스트 코로나 시대에 선도적 모델을 제시하였다는데 의의가 있음.



<그림 III-69> 직업교육박람회  
안내 자료

- 온라인으로 진행된 일부 직업교육박람회 행사는 박람회 현장 인터뷰 영상송출로 50,000명이 시청하였으며, 토크콘서트, 입학홍보관, 창업비즈쿨관의 형식과 내용으로 꾸며졌음. 오프라인으로 진행된 일부 행사는 50개 기업이 참여하고 직업계고 학생 654명이 현장 면접 통해 채용과정을 거쳤음. 행사 종료 후 참가 학생 1,153명을 대상으로 설문조사를 수행한 결과, 참가자 학생의 96%이상이 높은 만족도를 표현하였음.

## <사례3> 아산시 종합일자리지원센터의 비대면 취업지원 서비스

- 아산시 종합일자리지원센터에서는 코로나19에 대응하기 위해 비대면 취업지원 서비스를 새롭게 실시하였음. 급변하는 고용시장 속에서 구인기업과 구직자에게 기존과는 다른 차별화된 전략 수립의 필요성이 증대되었고, 아산시는 종합일자리지원센터를 통해 비대면 취업지원 서비스를 선제적으로 추진하였음. 서비스는 크게 3가지 방식으로 진행되었는데, ① 구직자들은 자기소개서 영상을 제작하여 차별화 취업전략을 수립하도록 하고, ② 구인기업은 직무소개 영상을 제작하여 일자리 사전 안내 영상(VOD)을 제작하여 입사지원율 증대와 미스매치 최소화를 기대하였으며, ③ 구직자와 구인기업의 실시간 화상면접 서비스를 실시하였음.
- 그 결과, 코로나19 이후 기업의 채용수요가 급감하고 구직난이 심화되고 있는 상황에서 비대면·언택트가 고용시장의 핵심 키워드로 자리 잡게 되었음. 구직을 준비하는 청년들에게 구직활동에 대한 직접적 도움을 주고 있으며, 기업 입장에서든 입사 후 중도퇴사 비율이 낮아지고 있는 것을 확인할 수 있음.



#### <사례4> 하남시 고혈압당뇨병등록교육센터의 유튜브 서비스

- 하남시 고혈압당뇨병등록교육센터에서는 2010년부터 심뇌혈관질환 예방 관리를 위해 만 30세 이상의 고혈압·당뇨 등록 환자(2만 명 이상)의 교육 및 상담과 관리를 전담하는 고혈압·당뇨병등록교육센터를 운영하고 있음. 그런데 코로나19의 장기화와 생활 속 거리 두기 실천으로 상설 교육이 어려워지면서 지속적인 교육을 유지하기 위해 <하남고당TV>이라는 유튜브 채널을 개설하여 서비스를 시작하게 되었음. <하남고당TV>에서는 만성질환 예방 관리 교육을 위해 운동, 요리, 영양 동영상과 카드뉴스 등을 제작해 유튜브에 매주 업로드하고 있고, 혈압·당뇨병 대상자가 비대면으로 건강한 생활습관을 실천할 수 있도록 지속적인 콘텐츠를 제공하고 있으며, 현재 150여개의 동영상이 업로드 되어 있음.



<그림 III-70> 하남고당TV 유튜브 화면

#### <사례5> 경상북도 재난안전부서의 언택트 시대 게임 훈련

- 경상북도에서는 전국 최초로 게이미피케이션을 업무에 도입하여 롤플레이팅 게임 기반 재난대응 훈련시스템을 개발하였음. 이를 통해 재난대응부서 직원들이 함께 참여하는 집중·몰입형 재난대응 비대면 게임훈련 시스템을 상시 운영하여 단기간 내에 고도로 훈련된 재난대응 담당자를 양성하고자 함. 실제 업무 부담이 과중한 재난안전부서는 대표적 기피부서로 인식되어 근무경력 2년 미만의 직원이 과반 이상을 차지하고 있는 상황임. 따라서 미숙련 직원이 긴급한 재난대응에 투입되는 위험 방지

를 위해 단기 훈련으로 위기대응역량과 매뉴얼 숙련도를 극대화할 수 있는 게임형 훈련시스템을 지역대학과 협력하여 개발하기 시작하였음.

- 국내 최초, 재난안전 교육훈련용 기능성 게임 프로토타입을 개발(2020. 4분기)하여, 4인 1팀 협업형 재난안전 롤플레잉게임인 ‘Perfect Clear’을 개발 및 시범운영하였고, 2021년 초 게임개발 완료 후 경북도청 및 시군, 민간기관을 대상으로 게임훈련을 시작하게 되었음(경북매일신문 2019.8.19).



<그림 III-71> 게이미피케이션을 도입한 재난안전 교육방식

#### <사례6> 철원군 보건소의 모바일 서비스

- 철원군 보건소에서는 모바일을 활용한 비대면 금연클리닉 및 건강정보를 제공하고 있음. 코로나19의 장기화로 대면 상담이 어려워지면서 위축된 금연사업을 활성화하고자 2021년 5월부터 스마트폰을 활용한 비대면 금연 클리닉을 실시하고 있음. 모바일앱인 금연온(ON)을 통해 금연 희망자와 보건소 상담사를 연결해 금연 목표를 설정하고 그에 따른 행동요법과 금연 커뮤니티, 건강정보, 금연미션을 제공하는 등의 금연을 희망하는 사람들에게 맞춤형 개인화서비스를 실시함.



<그림 III-72> 모바일  
금연ON 소개자료

#### <사례7> 하남시 치매안심센터의 우편발송서비스

- 하남시 치매안심센터에서는 코로나19 확산과 생활 속 거리두기로 인해 외부 활동이 어려운 고령층의 인지 저하 및 우울증 예방차원에서 재활학습교재인 ‘기품서’(기억



품은 서책)을 우편으로 발송하는 서비스를 시행하고 있음. 구체적으로 하남시 치매안심센터에서는 인지 재활 학습교재인 ‘기품서’(기억 품은 서책)를 대상 어르신 가정  
에 우편발송하고 있음. 특히, 치매 선별 검사 결과에 따라 인지 저하 등급 이하 어  
르신에게는 인지 자극 컬러링북 ‘산책, 기억을 보다’를 우선 배송하고, 관련 부서와  
협업하여 노인주간보호센터 및 노인맞춤돌봄서비스, 장애인공동생활가정, 장애인협  
회, 행복마을관리소 등에 컬러링북과 색연필을 배부함으로써 소외계층들에 대한 직  
접적인 서비스를 제공하고 있음. 센터에서는 코로나19로 서비스 제공 방법의 변화의  
필요성을 직시하고, 언택트 인지 자극 활동을 진행함으로써 독거어르신 및 발달장애  
인 등의 치매 예방과 여가생활 증진에 보탬이 되도록 다양한 서비스를 수행함으로  
써 지역주민들의 긍정적 호응을 얻고 있음.



<그림 III-73> 하남시 치매안심센터에서 우편발송한 기품서

<표 III-20> 공공기관의 정보제공 서비스 사례에서 나타난 시사점

- ▶ 공공기관에서는 정보의 수집과 제공방식에 있어서 유연하고 다양한 시도를 수행함
  - ① 전통적인 인쇄매체를 활용하여 우편발송 하는 등의 정보제공 서비스를 수행
  - ② 유튜브, 모바일 어플 등 다양한 매체를 활용한 비대면 서비스를 적극적으로 시도
  - ③ 게이미케이션 등과 같은 기법을 활용하여 이용자 친화적 서비스 개발 및 제공을 위해 노력

## (2) 커뮤니티 서비스

- 공공기관에서는 기관의 특성에 적합한 정보를 수집하여 제공하는 역할과 더불어 새로운 기술과 방식을 활용하여 커뮤니티 센터로서의 역할도 수행하고 있음. 지역주민들이 사회문화활동의 중심이 되는 장소를 공공시설로 두고 있으며, 이를 통해 지역주민들이 함께 공간과 시간을 공유함으로써 궁극적으로 지역공동체를 강화할 수 있음.

### <사례1> 서울특별시 성동구의 드립봇(로봇) 도입

- 언택트 시대 선제적 대응을 위해 생활밀착형 협동로봇인 드립봇을 구청사에 도입하였음. 이는 포스트 코로나 시대, 4차 산업혁명의 기반 기술인 AI 로봇기술을 선제적으로 도입하여 지역주민에게 보다 친숙한 비대면 서비스를 제공하기 위함임. 구체적으로 드립봇 서비스는 IoT, AI, 로봇 등 4차 산업혁명의 핵심기술 중 성동구에 적용할 수 있는 다양한 활용방안을 지속적으로 검토하여 주민 체감도를 높일 수 있는 생활밀착분야에 도입하고자 한 서비스로, 구 청사 로비에 드립봇을 설치하고 사람의 힘든 일을 로봇이 수행하게 함으로써 ‘사람이 먼저’인 스마트포용도시를 위한 의미를 실체화하고 있음.
- 드립봇을 도입한 결과, 사람이 힘들게 하는 일을 로봇이 대신하여 동시에 여러 잔의 커피를 내리고 정확한 맛을 낼 수 있으며, 사람은 사람과의 소통과 감성적인 일 등 사람이 잘 하는 일에 집중할 수 있도록 도와줌. 이를 통해 생활밀착형 ‘협동로봇 드립봇’ 도입을 통한 사람과 로봇이 공존하는 협업시스템을 구축하고 있으며, 전국 최초 드립봇 설치를 통해 앞서가는 스마트포용도시의 이미지를 제고하였다는 평가를 받음.



<그림 III-74> 성동구 청사에 설치된 드립봇

## <사례2> 전주시의 온라인 스탬프 투어

- 전주시에서는 한옥마을 골목길 여행의 흥미를 불러일으킬 수 있도록 스마트폰을 활용한 온라인 스탬프 투어를 운영하였음. 온라인 스탬프 투어는 모바일 앱(애플리케이션)을 활용하여 전주시가 정한 코스별 스탬프존에 도착하면 스탬프를 획득하는 방식임. 전주시는 2020년 초에 발간한 ‘오늘 여기오길 잘했다’라는 에세이에 소개된 골목길 이야기를 테마 별로 3개 코스로 분류한 뒤 각 코스별로 7개소씩 총 21개의 스탬프존을 여행코스로 개발하였음. 이후 지역 환원사업의 일환으로 1~2개 코스를 완주한 참여자에게 전주한옥마을의 지역 특화상품인 ‘전주감래’ 캐릭터 기념품을 무료로 제공하고 있으며, 3개 코스인 21개 스탬프를 모두 획득한 참여자에게는 전주한옥마을 내 공예 작가들이 만든 수공예품을 기념품으로 지급하는 등, 지역의 관광 정보를 모바일을 활용하여 보다 손쉽게 획득할 수 있도록 제공하고 있음(전북일보 2020.06.01.).

### <표 III-21> 공공기관의 커뮤니티 서비스 사례에서 나타난 시사점

- ▶ 공공기관에서는 지역주민을 위한 커뮤니티 센터로서의 역할 수행을 위해 다양한 정보기술, 지역기관, 환경을 활용함
  - ① 정보기술을 활용한 서비스로 공공기관이 지향하는 바를 구현함으로써 커뮤니티 내에서 공공기관이 원하는 이미지(가령, 문턱이 낮은 공공기관)를 만들 수 있음
  - ② 지역의 기 구축된 기관들과의 협력을 통해 지역 내 환경을 활용한 새로운 서비스를 모색

### 3. 도서관 유관기관 및 상업기관의 서비스 사례

- 도서관의 유관기관 및 각종 상업기관에서도 새롭고 다양한 서비스를 모색하기 위해 노력중임. 이들은 양질의 서비스 제공이 경제적 이익을 창출하는데 매우 중요한 계기가 되다보니 매우 적극적인 노력을 수행하는 것으로 판단됨.

#### <사례1> 네이버의 책방라이브 × 동네책방

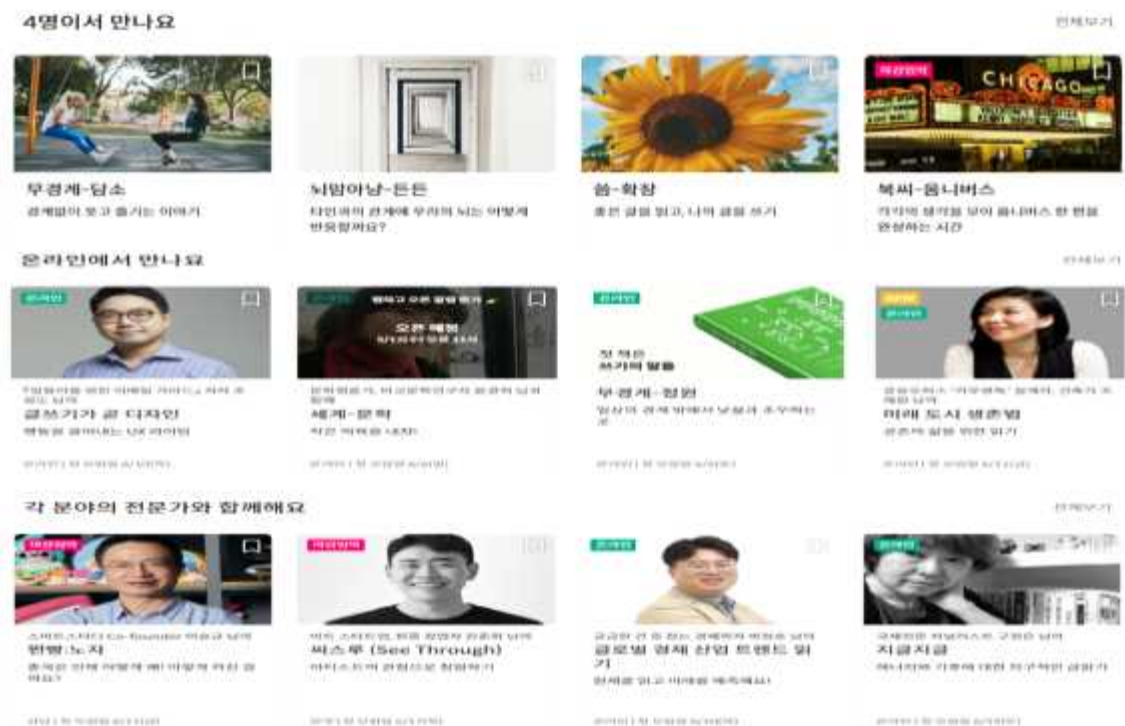
- 최근 화두 중 하나가 비대면으로 이루어지는 온라인 라이브방송임. 라이브방송은 기존의 일방적인 정보전달이 아닌 실시간으로 필요한 정보를 영상으로 제공할 수 있다는 측면에서 큰 강점을 가지며 사진으로 알 수 없는 디테일한 정보를 자세히 확인할 수 있고 생동감 있는 콘텐츠를 얻을 수 있다는 장점이 있음. 또한 라이브방송은 이용자(구독자, 방송시청자)들이 원하는 콘텐츠로 만들어 갈 수 있다는 측면에서 매우 큰 장점을 가짐. 이러한 라이브방송은 상업적인 영역에서 선도적으로 시작하였는데, 한 기업의 경우 라이브방송 1회 만에 목표 매출의 두 배를 상회하는 결과를 얻었으며, 일주일 간의 이벤트 기간 동안 월 매출의 100배를 달성하는 결과를 얻음.
- 라이브방송이 단순히 제품판매만을 목적으로 하는 방송에서 벗어나서 새로운 커뮤니케이션 방식으로 자리 잡고 있는데, 이 방식은 새로운 북토크 방식으로 활용되고 있음. 네이버에서 제공하는 [책방라이브 × 동네책방] 서비스에서는 독립서점과 함께 라이브방송을 진행하고 있는데, 사용자들은 온라인으로 동네책방을 둘러보고, 실시간으로 작가와 소통할 수 있을 뿐 아니라 다루어지는 도서는 판매로 바로 연결 시킴으로써 수익을 창출하고 있음.



<그림 III-75> 네이버의 책방 라이브 × 동네책방

## <사례2> 트레바리의 독서클럽

- 2015년부터 시작된 트레바리는 장소, 날짜, 클럽유형, 관심분야에 따라 원하는 독서클럽을 선택하여 운영할 수 있는 독서모임 커뮤니티(유료 독서모임 플랫폼)임. “읽고 쓰고 대화하는 독서모임”을 추구하는 트레바리는 경영경제/커리어, 인문/사회/과학, 문화/예술/문학, 자유주제 등과 같은 다양한 주제에 대해서 읽고 토론하는 모임을 주최함. 오프라인 모임은 정기적으로 월 1회 정도의 모임을 갖고 있으며, 온라인 모임시에는 슬랙(Slack)이라는 어플을 활용하여 모임을 진행하고 있음. 트레바리에서는 모임참가자들에게 글 주제(질문)를 정해 주고 참여자들은 주제에 맞게 글을 써서 정해진 기간 안에 올리는 방식으로 진행되며, 지속 가능한 독서모임 서비스를 위해 반드시 독후감을 제출하는 것을 원칙으로 하고 있음.
- 트레바리는 3가지 유형으로 진행되는데 ① 책을 재료로 펼치는 지적 대화인 트레바리 독서모임, ② 독서모임 뿐 아니라 각종 이벤트(강연, 체험 등)를 즐길 수 있는 트레바리 이벤트, ③ 트레바리 멤버들끼리 모여, 음악을 듣고 답소를 나누고 술을 마시는 트레바리 아지트의 형식으로 운영됨. 현재는 코로나19로 인해 오프라인 모임은 4명으로 제한하고 있으나, 보통 8명에서 20명 정도로 하나의 동아리가 운영되고 있음.



<그림 III-76> 동아리 유형을 선택할 수 있는 트레바리 홈페이지



- 트레바리의 중요한 특징은 만나는 장소, 모임의 날짜, 온라인/오프라인 방식 등을 참여하고자 하는 사람이 결정할 수 있다는 점임. 또한 동아리를 이끄는 ‘클럽장’의 존재 또한 매우 중요한 트레바리의 강점임. 전문적인 주제로 모임이 진행되는 클럽에는 ‘클럽장’이 있는데, 클럽장은 주로 특정 기업 대표, 교수, 작가 등 해당 분야의 전문가임. 이들은 모임에서 같이 읽으면 좋은 책, 논문, 영상/이미지 자료를 바탕으로 해당 클럽의 커리큘럼을 직접 기획하고, 4개월 동안 클럽을 어떻게 운영하면 좋을지 고민하며, 모임 당일 양질의 대화가 이뤄질 수 있도록 토론 주제를 준비함. 트레바리에서는 클럽장 있는 클럽(해당분야 전문가인 클럽장님이 함께 읽을 책을 선정하고 대화를 이끌어 나감), 함께 듣는 클럽(클럽장님의 강연이 포함된 세션을 들음. 독서 모임은 참여 여부를 선택할 수 있음) 등과 같이 다양한 독서모임의 유형을 스스로 선택할 수 있다는 강점이 있음.
- 유료 독서모임이지만 2021년 현재 누적고객 5만 명, 현재 활동회원 6천여 명인 트레바리는 3월 현재 오프라인 모임이 100여개 진행되고 있으며, 온라인 모임은 18개 정도 운영되고 있음. 독서라는 아이템으로 시작한 트레바리이지만 현재는 소통과 교류의 장임 동시에 다양한 문화예술 콘텐츠(영화 및 체험 등)를 함께 할 수 있는 소셜 데이팅 플랫폼으로 자리 잡고 있음.

### <사례3> 교보문고의 POD 서비스

- 교보문고에서는 맞춤형 소량 출판 시스템인 POD(도서주문판매, publish on demand)서비스를 제공하고 있음. 주문과 동시에 제작하여 출판하는 서비스로, POD는 미리 만들어진 종이책을 파는 것이 아니라 주문이 발생하면 실물 종이책이 만들어짐. 즉, 편집이 끝난 책이 디지털 파일로 존재하다가 주문이 이루어지면 책으로 인쇄되기 시작함. 교보문고의 POD 서비스는 개인출판, 교안교재 제작, 품/절판 복간, 소량인쇄 제작, 큰글자도서 등의 출판에 주로 활용됨<sup>78)</sup>.
- 이 중 개인출판은 PubPle(Publish+ People) 서비스라 불리며, 아마추어 작가가 자신의 책을 쉽게 출판할 수 있도록 한 개인출판을 의미하며, 미풍양속을 저해하지 않고 사회에 반하지 않는 내용이며 저작권을 침해하는 요소가 없는 판매부적합 상품이 아니라면 누구든 개인출판이 가능함. 이를 위해 먼저 교보문고에 작가로 등록하면

78) 교보문고의 POD 서비스 <<https://pod.kyobobook.co.kr/index.ink>>로, 교보문고 외에도 국내에는 개인출판을 위한 대표적인 제작 플랫폼으로 북크크(BOOKK)가 있음.

책 만들기 가이드를 제공해 줌. 이후 실제 책을 만들고 판매로 이어지는 시스템을 제공하고 있음. 판매는 인터넷과 모바일 교보문고에서 이루어지기 때문에 오프라인 서점에서는 판매와 홍보가 진행되지 않는다는 단점이 있지만 한 권부터 필요한 수량만큼 주문이 가능하다는 장점이 있음.



<그림 III-77> 교보문고 POD 서비스

#### <사례4> 러시아 공항의 가상도서관

- 공항, 출판사와 전자책 온라인상점, 인기작가가 협력하여 러시아 모스크바에 있는 셰레 메티 예보 국제공항(Sheremetyevo International Airport)에서는 2015년 미래형 가상도서관을 개관함. 가상도서관은 해당 공항의 4곳에 설치되어 있으며, 책장의 양식화 된 이미지가 벽에 나타나고 각 책에는 작품을 무료로 다운로드 할 수 있는 QR 코드가 포함되어 있음. “SVO 도서관 프로젝트”의 결과물로 만들어진 가상도서관은 젊은 세대를 대할 때 그들의 언어를 사용하는 것이 중요하다는 취지 아래, 공항에서 기다리는 사람들이 QR코드를 인식확인하여 원하는 책을 다운받을 수 있게 함으로써 독서를 장려하는 사회적 이니셔티브에 적극적으로 참여하는 방식이라 할 수 있음(Aviatation Time 2015. 7. 21). 서비스의 가능성을 확인한 후, 출판사, 작가, 공항 등의 대규모 기업이 협력하여 도시공간에 다양한 방식으로 확장시켜 나가 고자 함.



<그림 III-78> 러시아 공항에 설치된 가상도서관

#### <사례5> 기업의 해커톤(Hackathon) 프로그램

- 해커톤(Hackathon)은 해킹(Hacking)과 마라톤(Marathon)의 합성어로, 소프트웨어 개발 분야의 프로그래머나 그래픽 디자이너, UI설계자 등 다양한 분야의 전문가들이 모여 제한된 시간 동안 아이디어를 도출하고 결과물을 만들어내는 이벤트를 지칭하는 용어임. 처음에는 앱 또는 웹, 비즈니스 모델 등의 형태를 개발하는 것이 목표였지만 시간이 지나면서 새로운 기술과 아이디어를 접목시켜본다는 의미와 더불어 한 장소에 모여 마라톤 하듯이 장시간 쉬지 않고 특정 문제를 해결하는 과정을 의미하는 이벤트로 확장되고 있으며, 창업아이디어경진대회 등과 같이 혁신적인 아이디어를 공유하는 장으로 활용되고 있음.
- 이러한 해커톤은 국내의 기업들이 주로 운영주체로 진행되는 경우가 많음. 가령, 삼성전자의 쇼미더아이디어, 네이버의 AI 해커톤, SK의 IoT 메이커톤 등이 있음. 각 기업마다 다루는 범위는 조금씩 다르지만 주로 참여대상을 대학생으로 두고 다양한 아이디어를 발굴하는데 초점을 두고 있음. 가령, 2013년부터 시작된 삼성전자의 쇼미더아이디어는 행사 당일 제한된 시간(8시간) 동안 블록체인, 빅데이터, 사물인터넷 등 다양한 주제를 바탕으로 실제 프로그램을 구현하여 홍보부스를 꾸미는 것까지



완료해야 하며, 홍보부스를 통해 서로의 아이디어를 공유하는 공론장이 마련됨.



<그림 III-79> 해커톤 프로그램 운영 사례

- 2018년에는 공공기관에서도 해커톤 프로그램을 개최한 바 있는데, 광주광역시에서 7~8급 공무원들을 대상으로 「혁신 해커톤」을 개최하였음. 일하는 방식 개선 등 다양한 혁신적인 아이디어를 발굴하기 위해 마련된 「혁신 해커톤」은 시민의 삶의 질 향상을 위한 방안과 조직 내부 혁신방안 등의 주제를 놓고 자유롭게 의견을 공유한 뒤 구체적인 실행방안을 도출한 바 있음(우리들뉴스 2018. 3. 27).
- 다양한 서비스나 프로그램 외에도 도서관 유관기관 및 상업기관에서는 다양한 4차 산업혁명 기술을 활용하여 업무활동을 진행하고 있음. 이 중 도서관에서 활용할 수 있는 가능성이 높은 정보기술은 가상현실(VR), 증강현실(AR), 확장현실(XR) 등이 있음.

#### <사례6> 가상현실(VR)과 증강현실(AR)

- 가상현실(Virtual Reality, VR)은 자신(객체)과 배경·환경 모두가 현실이 아닌 가상의 이미지를 사용한 반면, 증강현실(Augmented Reality, AR)은 현실의 이미지나 배경

에 3차원 가상 이미지를 겹쳐서 하나의 영상으로 보여주는 기술을 의미함. 이러한 기술을 활용하여 가상의 공간에서 교육, 회의 등을 수행할 수 있음.



<그림 III-80> VR을 활용한 가상회의

- 언택트 가상 공간인 제페토 스튜디오(Zepeto studio)와 에픽 라이브(EPIC LIVE), Spatial에서는 아바타를 구현하여 VR, AR 안경을 활용하여 회의에 참가할 수 있음. 현재 홈페이지 상에서 무료로 아바타를 만들어 체험활동을 할 수 있도록 제공하고 있음. 이러한 서비스는 이용자의 참여도를 높일 수 있으며 보다 적극적인 참여를 유도하게 함으로서 만족도 높은 서비스를 구현할 수 있음.

#### <사례7> 확장현실(XR)과 메타버스(Metaverse)

- 확장현실(eXtended Reality, XR)은 가상현실(VR)과 증강현실(AR)을 아우르는 혼합현실(MR) 기술을 망라하는 초 실감형 기술 및 서비스를 뜻함. 이러한 확장현실은 최근 메타버스(Metaverse)라는 3차원 가상세계의 급부상으로 높은 사회적 인지도를 가짐. 메타버스는 ‘초월, 그 이상’을 의미하는 그리스어 ‘Meta’와 ‘세상 또는 우주’를 뜻하는 ‘Universe’라는 단어의 합성어로, 1992년 미국의 SF 소설가 닐 스티븐슨의 ‘Snow Crash’란 소설에서 처음 사용되었음. 흔히 ‘아바타’로 ‘소통’할 수 있는 ‘디지털 세상’을 의미하며 가상과 현실이 결합한 세계로, 팀 스위스는 ‘메타버스는 인터넷(web)의 다음 버전’이라고 설명할 정도로 ‘포스트 인터넷 혁명’으로 불리며 새로운 시대의 미래상으로 주목받고 있음. 실제 활동을 사이버 공간에서 수행할 수 있으며, 이는 가상현실과 증강현실 보다 이용자의 경험도가 극대화 될 수 있다는 측면이 가장 큰 강점임. 특히, 100%의 현실이 아니기 때문에 평소 할 수 없는 것들까지 가상의 공간에서 경험할 수 있다는 장점이 있음. 가령, 현실세계에서는 일본어를 못하더

라도 메타버스 세계에서 일본어 능력을 구입하게 되면 가상세계의 아바타는 생각을 일본어로 표현하는 것이 가능해짐.

- 메타버스는 오프라인과 비대면 한계를 극복할 수 있다는 측면에서 차세대 기술로 알려져 있으며, 국내에서는 네이버 자회사인 네이버Z에서 제작한 아바타 기반의 메타버스 플랫폼 제페토를 활용하여 현실화 시키고 있음. 흔히 제페토는 MZ 세대들의 놀이터라 불리며, 현재 전 세계 사용자가 2억 명이 넘었으며 그 중 80%가 10대인 특징을 보임. 실제 청와대에서도 어린이날을 맞이하여 마인크래프트로 만든 청와대 가상공간을 공개하고, 같은 날 UC버클리대는 마인크래프트 상의 비공식 졸업행사를 개최하였음. 또한 한 금융회사에서는 2021년 5월 경영진 회의를 메타버스를 활용하여 시도해 보았으며, 대학교에서는 신입생 입학식을 메타버스를 활용한 가상의 캠퍼스 내에서 진행하였음. 그리고 네이버에서는 신입사원 입문 프로그램을 네이버 사옥을 AR로 만든 뒤 3D로 만든 신입사원 아바타를 활용하여 회사를 방문하는 프로그램을 실시하였음. 이처럼 메타버스는 다양한 기관에서 새롭게 시도하는 비대면 서비스의 하나로 급부상하고 있음.



<그림 III-81> 메타버스를 활용한 다양한 서비스 사례

<표 III-22> 도서관 유관기관 및 상업기관 서비스 사례에서 나타난 시사점

- ① 다양한 매체와 정보기술을 활용하여 새로운 서비스를 창출
- ② 이용자의 참여와 소통의 기회를 높이고, 이용자의 요구를 세밀하게 반영할 수 있는 창구를 마련함으로써 만족도 높은 서비스 기획



# IV

## 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 수요조사





## IV. 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 수요조사

### 1. 조사 방법 및 내용

#### 1) 표본 선정 및 설문 조사 방법

- 부산지역 전역의 공공도서관 이용자의 의견 수렴을 위해 총 14개 행정단위별(구 또는 군) 공공도서관 방문 이용자 대상의 설문지 개별조사법.
- 설문조사 시기는 2021년 5월 10일(월)~5월 18일(화) 총 9일간.
- 구(군)별 공공도서관 선정은 국가도서관통계시스템(<https://www.libsta.go.kr/>)의 2019 기준 통계 결과, 장서수 상위 기관을 우선으로 하되 도서관 사정상 설문조사 협조 가능한 14개 기관(<표 IV-1> 참조)임.
- 구(군)별 공공도서관의 설문지 배포 부수는 행정단위의 인구수에 비례하여 배분하고, 각 도서관은 열람실별 안내데스크에서 자발적 참여 의사를 지닌 이용자를 대상으로 무작위로 설문지를 배부하되 어린이 이용자의 경우 동반자(부모 또는 교사)가 설문에 응함.

<표 IV-1> 설문 조사 공공도서관

NO	도서관명	설립주체	구(군)	인구	설문지 배포부수
1	강서도서관, 강서기적의도서관	지자체	강서구	137,129	40
2	금정도서관	지자체	금정구	230,372	50
3	정관도서관	지자체	기장군	173,721	40
4	남구도서관	지자체	남구	265,073	60
5	부산광역시립명장도서관	교육청	동래구	268,165	60
6	부산광역시립시민도서관	교육청	부산진구	355,285	80
7	부산광역시립구포도서관	교육청	북구	282,133	60
8	부산도서관	지자체	사상구	210,618	50
9	부산광역시립사하도서관	교육청	사하구	308,965	70
10	수영구도서관	지자체	수영구	175,032	40
11	부산광역시립연산도서관	교육청	연제구	207,134	50
12	영도도서관	지자체	영도구	111,391	40
13	부산광역시립중앙도서관	교육청	중구	233,416 <sup>79)</sup>	50
14	부산광역시립해운대도서관	교육청	해운대구	398,153	90
총 계					780

- 설문지 780부 중 737부가 회수되어 회수율은 94.49%임.
- 미답변 항목이 많은 불성실 응답지 4부를 제외하고 최종 733부의 응답지를 대상으로 분석함.

## 2) 설문지 구성 및 내용

- 설문 문항은 다음의 <표 IV-2>와 같이, 인구통계학적 특성, 공공도서관 이용행태, 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식, 공공도서관 서비스에 대한 수요조사의 총 50개로 구성함.
- 공공도서관은 일찍이 서비스를 통해 교육, 문화, 레크레이션센터의 기능(Lynch, 1978) 수행해 왔고, 다양한 학자에 의해 공공도서관 기능은 세 구분되기도 함. 광승진 외(2020)는 공공도서관의 기능을 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 레저문화센터, 생활편의센터로 구분함.
- 『도서관법』 제28조(업무)에서는 공공도서관은 정보 및 문화, 교육센터로서 수행해야 할 기능을 발휘할 수 있도록 1. 도서관 자료의 수집·정리·보존 및 공중에 이용 제공, 2. 공중에 필요한 정보의 제공 및 지방행정에 필요한 정보의 제공, 3. 독서의 생활화를 위한 계획의 수립 및 실시, 4. 강연회, 전시회, 독서회, 문화행사 및 평생교육 관련 행사의 주최 또는 장려, 5. 다른 도서관과의 긴밀한 협력 및 도서관자료의 상호대차, 6. 지역 특성에 따른 분관 등의 성립 및 육성, 7. 그 밖에 공공도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무를 수행하도록 규정하고 있음.
- 윤희훈(2015)은 공공도서관의 서비스 영역을 장서개발과 보존, 자료이용서비스, 정보해득력지원, 독서관련업무, 프로그램서비스, 시설·공간 제공, 기타로 구분하고 각 영역별 세부 업무 및 서비스를 제시하고 있음.
- 부산지역 공공도서관 이용자의 수요조사를 위해 위에서 살펴본 문헌들의 공공도서관의 기능 및 역할, 서비스 항목을 분석하여 설문지 작성에 적용함.

---

79) 인구가 적은 서구와 동구는 중구와 통합하여 조사



<표 IV-2> 설문 문항

구분	내용		질문형태	문항수
인구통계학적특성	성별, 연령, 학력, 거주지		다지선다형	4
공공도서관 이용행태	공공도서관 방문 빈도		다지선다형	3
	공공도서관 방문의 주요 목적 2개			
	공공도서관의 중요 서비스 요소 2개			
공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식	기능에 대한 인식	지식정보센터 기능	합산평가법 (5점 리커트)	22
		평생교육센터 기능		
		사회문화센터 기능		
		레크레이션센터 기능		
		생활편의센터 기능		
	서비스 중요도	도서관 자료수집·제공 서비스		
		정보제공 서비스		
		독서관련 서비스		
		정보활용교육 서비스		
		문화·평생학습 서비스		
		시설·공간·기기 서비스		
		지역 공공(유관)기관 협력서비스		
		비대면 서비스		
	서비스 만족도	도서관 자료수집·제공 서비스		
		정보제공 서비스		
		독서관련 서비스		
		정보활용교육 서비스		
		문화·평생학습 서비스		
		시설·공간·기기 서비스		
		지역 공공(유관)기관 협력서비스		
		비대면 서비스		
	불만족의 경우 해당 이유			
서비스 수요조사	정보제공 서비스	전문화된 정보제공 서비스	합산평가법 (5점 리커트)	21
		개인화된 숙제(과제)지원 서비스		
		지역생활 정보제공 서비스		
		상호대차·원문제공 서비스		
	독서관련 서비스	이용자맞춤형 독서교육		
		도서 추천 및 상담		
		독서모임 운영		
		독서문화 확산 행사		
	정보활용교육 서비스	도서관시설 및 자료이용 교육		
		정보·데이터활용 교육		
		기초정보화 교육		
		보편화된 IT기술 교육(스마트폰 등)		
		새로운 IT기술 체험·교육		
	문화평생학습 프로그램	문화·평생학습 강좌		
		문화행사 기획 및 운영		
	비대면 서비스	디지털자료 구입·제공		
		디지털 정보제공서비스		
		비대면 독서관련 프로그램		
		비대면 정보활용교육 프로그램		
		비대면 문화·평생학습 프로그램		
	기타 희망 서비스			
총 계			50	

## 2. 조사 결과에 대한 기술통계

### 1) 표본의 인구통계학적 특성

- 표본의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 IV-3>과 같이, 남성은 281명으로 38.3%, 여성은 444명으로 60.6%이고 연령은 '41세 이상 ~ 50세 이하'가 218명으로 가장 높은 비율을 차지하고 다음으로 '31세 이상 ~ 40세 이하'가 163명, '21세 이상 ~ 30세 이하'가 141명, '51세 이상 ~ 60세 이하'가 104명, '61세 이상'이 71명, '20세 이하'가 32명으로 나타났고, 학력은 표본의 78.3%가 대졸 이상으로 대다수를 차지하고 있고 다음은 고졸이 18.4%로 표본의 96.7%가 고졸 이상인 것으로 나타남.
- 표본의 거주지는 교육환경 생활권 구분(부산광역시, 2019, 250)에 따라 북부권(강서구, 사상구, 북구), 서부권(서구, 사하구, 영도구, 중구), 남부권(동구, 남구, 부산진구), 동래권(금정구, 동래구, 연제구), 해운대권(수영구, 해운대구, 기장군)의 5개 권역으로 나눈 결과, 해운대권이 178명으로 24.3%를 차지하였고 다음으로 동래권이 166명, 남부권이 137명, 서부권이 127명, 북부권이 121명으로 나타남.

<표 IV-3> 표본의 인구통계학적 특성

문항	구분	빈도(%)	총계(%)
성별	남성	281(38.3)	733(100.0)
	여성	444(60.6)	
	결측	8(1.1)	
연령	20세 이하	32(4.4)	733(100.0)
	21세 이상 ~ 30세 이하	141(19.2)	
	31세 이상 ~ 40세 이하	163(22.2)	
	41세 이상 ~ 50세 이하	218(29.7)	
	51세 이상 ~ 60세 이하	104(14.2)	
	61세 이상	71(9.7)	
	결측	4(0.5)	
학력	초졸	5(0.7)	733(100.0)
	중졸	11(1.5)	
	고졸	135(18.4)	
	대졸(대학원졸)	574(78.3)	
	기타	2(0.3)	
	결측	6(0.8)	
거주지	북부권	121(16.5)	733(100.0)
	서부권	127(17.3)	
	남부권	137(18.7)	
	동래권	166(22.6)	
	해운대권	178(24.3)	
	결측	4(0.5)	

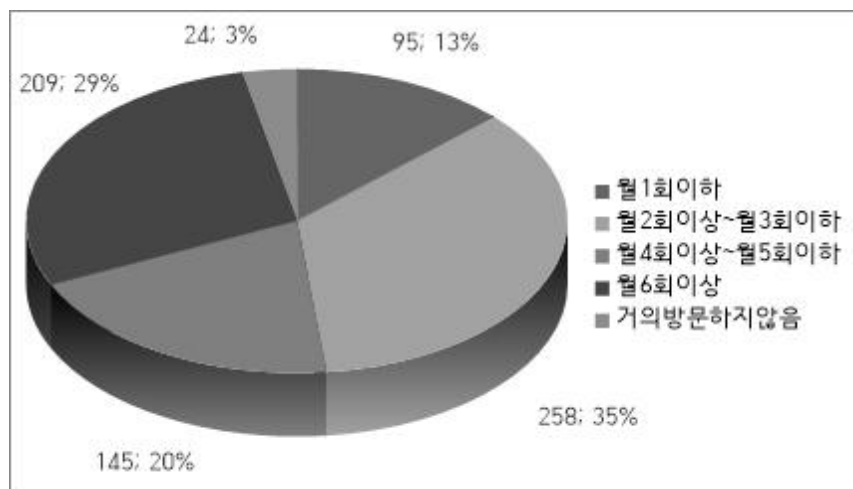
- 추가로 표본 이용자가 설문 당시 이용했던 도서관의 설립주체에 대한 기술통계는 다음의 <표 IV-4>와 같이 지자체 소속 도서관 이용자는 398명, 교육청 소속 도서관 이용자는 335명이었음.

<표 IV-4> 표본 이용 도서관의 설립주체

문항	구분	빈도(%)	총계(%)
설립주체	지자체	398(54.3)	733(100.0)
	교육청	335(45.7)	

## 2) 공공도서관 이용행태

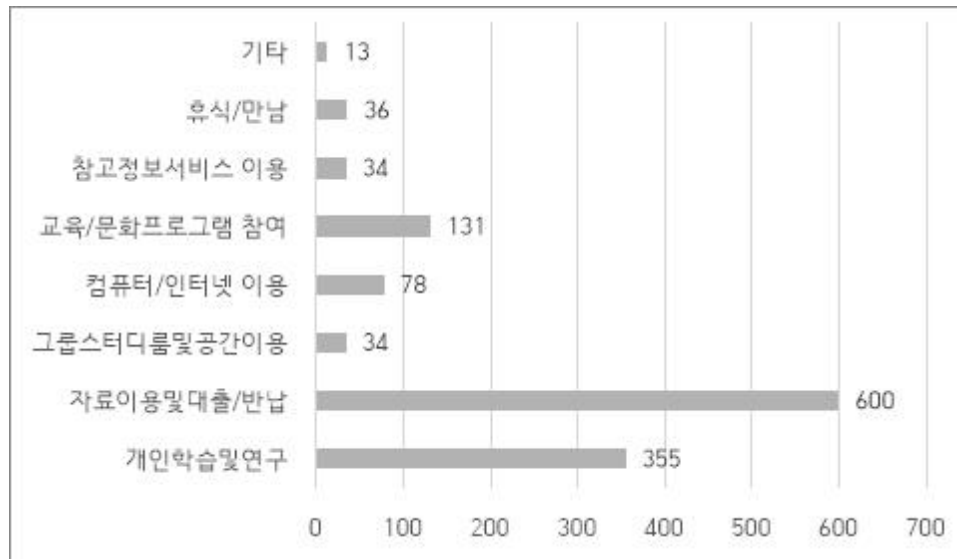
- 표본의 공공도서관 이용행태를 살펴보기 위해 월평균 이용빈도, 주요 방문 목적(2개), 이용시 중요하게 생각하는 서비스 요소(2개)를 질문함.
- 표본의 월평균 이용빈도는 다음의 <그림 IV-1>과 같이, ‘월 2회 이상~ 월 3회 이하’가 258명으로 가장 많은 비율을 차지하였고, 다음으로 ‘월 6회 이상’이 209명, ‘월 3회 이상 ~ 월 4회 이상’이 145명으로 나타나 월 2회 이상 방문 이용자는 표본의 83.5%로 나타남. 거의 방문하지 않는 이용자도 24명으로 3.3%가 표본에 포함되긴 했으나 설문이 도서관 방문 이용자를 대상으로 이루어졌기 때문에 모집단의 공공도서관 이용빈도와는 차이가 있을 것으로 예상함.



<그림 IV-1> 표본의 공공도서관 이용빈도

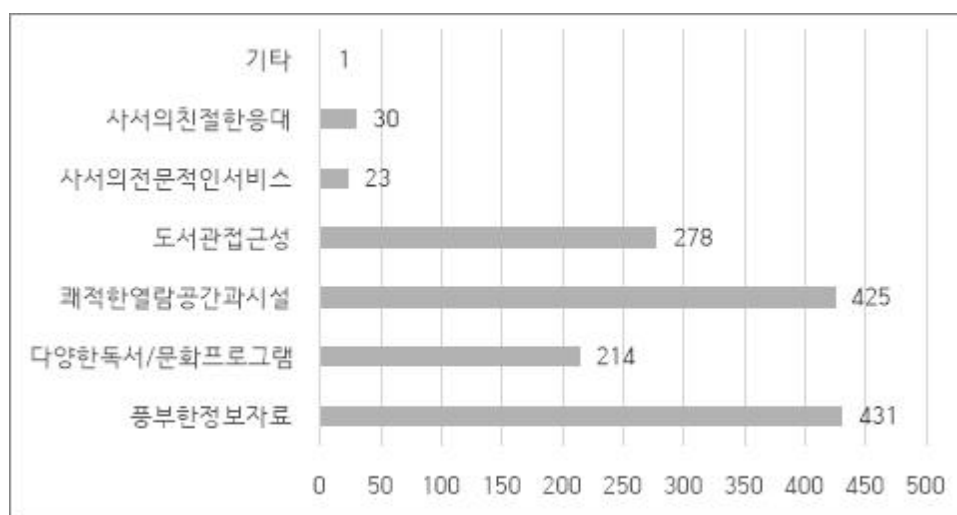
- 공공도서관 방문의 주요 목적 2가지에 대해 설문한 결과, 다음의 <그림 IV-2>와 같이 자료이용 및 대출/반납과 개인학습 및 연구가 대다수를 차지하며, 다음으로 교육

/문화 프로그램 참여, 컴퓨터/인터넷 이용, 휴식/만남, 참고정보서비스 이용, 그룹스터디룸 및 공간 이용의 순으로 나타났고, 기타는 봉사활동, 실습, 출력서비스 이용 등이 있었음.



<그림 IV-2> 공공도서관 방문 목적

- 공공도서관 이용시 가장 중요하게 생각하는 요소 2가지를 설문한 결과, 풍부한 정보 자료가 431명, 쾌적한 열람공간과 시설이 425명으로 매우 중요한 요소로 나타났고 도서관 접근성이 278명, 다양한 독서/문화 프로그램이 214명이 응답하여 다음으로 중요한 요소로 나타남. 반면 사서의 전문적인 서비스와 친절한 응대를 중요 요소로 선택한 이용자는 비교적 적게 나타났고 기타는 인터넷활용 공간으로 나타남.



<그림 IV-3> 공공도서관 이용의 중요 요소

### 3) 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식 및 만족도

- 부산지역 공공도서관의 기능과 서비스에 대한 인식 및 중요도와 만족도를 조사하기 위해 각 문항에 대해 5점 리커트 척도로 설문함.
- 지식정보센터 기능, 평생교육센터 기능, 사회문화센터 기능, 레크레이션센터 기능, 생활편의센터 기능에 대해 부산지역 공공도서관의 수행 정도를 설문한 결과, <표 IV-5>와 같이 모두 보통(3.0) 이상으로 잘 수행하고 있는 것으로 나타났고 특히 지식정보센터 기능은 3.89로 가장 높게 나타남. 다음으로 평생교육센터, 사회문화센터, 생활편의센터, 레크레이션센터 기능의 순으로 수행 정도가 높은 것으로 나타남.

<표 IV-5> 부산지역 공공도서관의 기능 수행 정도\*

공공도서관 기능	N	최소값	최대값	평균	표준편차
지식정보센터 기능	729	1.00	5.00	<b>3.8957</b>	0.78628
평생교육센터 기능	726	1.00	5.00	3.8223	0.81544
사회문화센터 기능	725	1.00	5.00	3.7586	0.85459
레크레이션센터 기능	721	1.00	5.00	3.4119	0.94034
생활편의센터 기능	726	1.00	5.00	3.5234	0.95780

\* 1: 매우못함, 5: 매우잘함

- 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도에 대해 설문한 결과, <표 IV-6>과 같이 도서관 자료수집제공 서비스가 4.39로 가장 높게 나타났고, 다음으로 독서 관련 서비스, 정보활용교육 서비스, 문화/평생학습 프로그램 서비스, 정보제공 서비스의 순으로 나타났고 이들 영역은 모두 4.0 이상으로 중요한 서비스 영역으로 나타남.

<표 IV-6> 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도\*

서비스 영역	N	최소값	최대값	평균	표준편차
도서관자료수집제공서비스	730	1.00	5.00	<b>4.3890</b>	0.68043
정보제공서비스	723	1.00	5.00	4.0581	0.79259
독서관련서비스	729	1.00	5.00	4.1866	0.78501
정보활용교육서비스	727	1.00	5.00	4.1802	0.77441
문화/평생학습프로그램서비스	728	1.00	5.00	4.0824	0.79636
시설/공간/기기제공서비스	725	1.00	5.00	3.9683	0.83622
지역공공기관과의협력서비스	731	1.00	5.00	3.9713	0.80273
비대면서비스	730	1.00	5.00	3.9247	0.86134

\* 1: 매우중요하지않음, 5: 매우중요함

- 또한 지역 공공기관과의 협력 서비스, 시설/공간/기기제공 서비스, 비대면서비스도 3.9 이상의 중요도로 나타남.
- 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 만족도에 대해 설문한 결과, <표 IV-7>과 같이 도서관 자료수집제공 서비스가 3.91로 가장 높게 나타났고, 다음으로 정보활용교육 서비스, 정보제공 서비스, 문화/평생학습 프로그램 서비스, 독서 관련 서비스, 시설/공간/기기제공 서비스, 지역 공공기관과의 협력 서비스, 비대면서비스의 순으로 나타남. 이들 모든 영역은 보통 이상의 만족도로 나타남.

<표 IV-7> 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 만족도\*

서비스 영역	N	최소값	최대값	평균	표준편차
도서관자료수집제공서비스	731	2.00	5.00	<b>3.9111</b>	0.75418
정보제공서비스	722	1.00	5.00	3.7632	0.80265
독서관련서비스	723	1.00	5.00	3.7123	0.82395
정보활용교육서비스	724	1.00	5.00	3.8301	0.83996
문화/평생학습프로그램서비스	725	1.00	5.00	3.7131	0.84449
시설/공간/기기제공서비스	724	1.00	5.00	3.6948	0.89066
지역공공기관과의협력서비스	727	1.00	5.00	3.6575	0.85901
비대면서비스	724	1.00	5.00	3.5801	0.87564

\* 1: 매우만족하지않음, 5: 매우만족함

- 서비스 영역별 ‘매우만족하지않음’과 ‘만족하지않음’을 선택한 경우 그 이유를 묻는 자유응답형 문항을 분석한 결과, <표 IV-8>과 같이 프로그램 홍보 부족(프로그램 개설 여부에 대한 인지의 어려움)이 가장 많이 언급되었고, 다음으로 자료(도서, 잡지) 부족, 다양한 이용자 집단을 위한 프로그램의 부족, 전자책 부족, 노후화된 시설 및 열람 공간 부족, 타공공기관 연계서비스 부족, 상호대차서비스의 불편함, 정보활용교육 프로그램 부족, 다양한 문화 프로그램 부족, 독서모임 부족, 컴퓨터 및 정보기기 부족, 프로그램의 전문성 부족 등이 언급되었음.

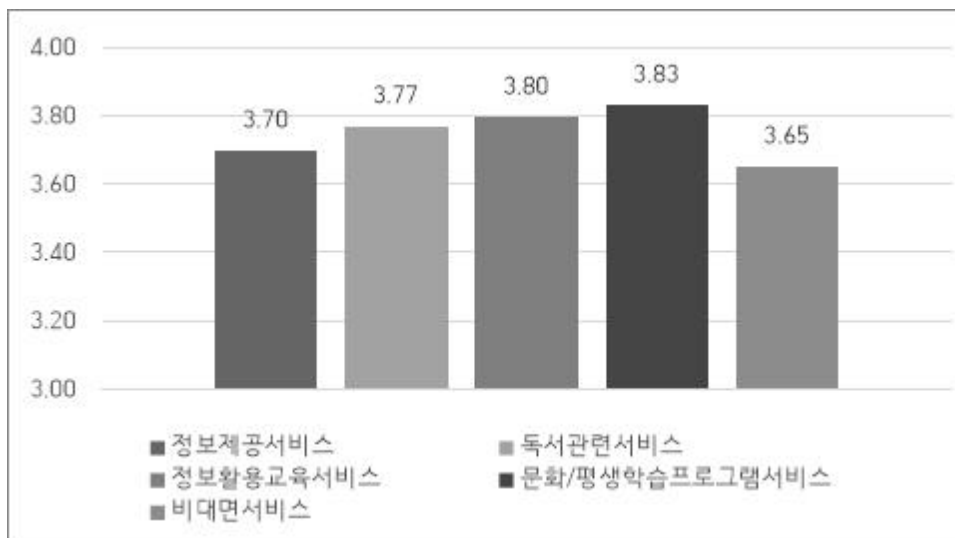
<표 IV-8> 부산지역 공공도서관의 서비스 불만족 이유

세부 내용	중복응답수
• 홍보 부족으로 인해 서비스나 프로그램을 알지 못함	15
• 자료(도서, 잡지) 부족	10
• 다양한 이용자 집단을 위한 프로그램 부족	9
• 직장인을 위한 주말, 야간 프로그램 부족	
• 노인에 최적화된 프로그램 등	

• 전자책의 다양성 부족	9
• 노후화된 시설(청소상태 등)	8
• 열람 공간의 부족	8
• 타공공기관(학교, 지자체, 타도서관)과의 연계서비스 부재	8
• 상호대차서비스 범위 확대	5
• 상호대차서비스 절차의 불편함	5
• 정보활용교육 프로그램(zoom, 컴퓨터 이용 교육)의 부족	5
• 다양한 문화 프로그램 부족	4
• 독서모임(커뮤니티) 부족	4
• 컴퓨터 및 정보기기 부족	4
• 프로그램의 전문성 부족	2
• 부대시설(식당) 부족	2
• 직원의 적극적인 응대 부족	2

#### 4) 부산지역 공공도서관 서비스에 대한 수요조사 결과

- 부산지역 공공도서관 서비스에 대한 수요조사를 위해 직접적인 이용자 서비스 영역별(정보제공 서비스, 독서관련 서비스, 정보활용교육 서비스, 문화/평생학습 프로그램 서비스, 비대면 서비스) 세부 서비스 항목들에 대해 현재 기준에서 매우축소, 축소, 유지, 확대, 매우확대 여부를 설문함.
- 서비스 영역별 현재 기준에서의 추가적인 수요는 <그림 IV-4>와 같이, 문화/평생학습 프로그램 서비스가 가장 높게 나타났고, 다음으로 정보활용교육 서비스, 독서관련 서비스, 정보제공 서비스, 비대면 서비스의 순으로 나타남.



<그림 IV-4> 서비스 영역별 추가적인 수요



- 정보제공 서비스 영역은 <표 IV-9>와 같이, 모든 항목에서 유지 이상의 결과가 나타남. 그 중에서 대도서관 상호대차/원문제공 서비스가 가장 높게 나타났고, 다음으로 지역생활 정보제공 서비스, 전문화된 정보제공 서비스, 개인화 숙제지원 서비스의 순으로 수요가 높은 것으로 나타남.

<표 IV-9> 정보제공 서비스 영역의 수요조사 결과\*

서비스 유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차
전문화된정보제공서비스	728	1.00	5.00	3.7239	0.70516
개인화숙제지원서비스	724	1.00	5.00	3.5041	0.77029
지역생활정보제공서비스	724	1.00	5.00	3.7265	0.72101
상호대차/원문제공서비스	726	1.00	5.00	<b>3.8347</b>	0.75582
정보제공 서비스(총계)				3.6973	0.7380

\* 1: 매우축소, 3: 유지, 5: 매우확대

- 독서관련 서비스 영역은 <표 IV-10>과 같이, 모든 항목에서 유지 이상의 결과가 나타남. 그 중에서 독서문화행사가 가장 높게 나타났고, 다음으로 도서 추천 및 상담, 이용자 맞춤형 독서교육 프로그램, 독서모임 운영의 순으로 수요가 높은 것으로 나타남.

<표 IV-10> 독서관련 서비스 영역의 수요조사 결과\*

서비스 유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차
이용자맞춤형독서교육프로그램	729	1.00	5.00	3.7599	0.73285
도서추천및상담	730	1.00	35.00	3.8151	1.36788
독서모임운영	726	1.00	5.00	3.6391	0.77321
독서문화행사	726	1.00	5.00	<b>3.8636</b>	0.80815
독서관련 서비스(총계)				3.7694	0.92052

\* 1: 매우축소, 3: 유지, 5: 매우확대

- 정보활용교육 서비스 영역은 <표 IV-11>과 같이, 모든 항목에서 유지 이상의 결과가 나타남. 그 중에서 3D 프린터, 드론, VR/AR/MR과 같은 새로운 IT기술 체험교육이 가장 높게 나타났고, 이는 이번 서비스 영역을 종합한 모든 서비스 유형에서 가장 높은 수치임. 다음으로 도서관 시설 및 자료 이용교육, 보편화된 IT기술 교육(스마트폰, 키오스크 등), 정보·데이터 활용교육, 기초 정보화교육(컴퓨터, 인터넷 등)의 순으로 수요가 높은 것으로 나타남.

<표 IV-11> 정보활용교육 서비스 영역의 수요조사 결과\*

서비스 유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차
도서관시설및자료이용교육	730	1.00	5.00	3.7973	0.72766
정보·데이터활용교육	732	2.00	5.00	3.7719	0.72939
기초정보화교육	731	1.00	5.00	3.7332	0.77546
보편화된IT기술교육	733	1.00	5.00	3.7858	0.76766
새로운IT기술체험·교육	731	1.00	5.00	<b>3.8906</b>	0.81866
정보활용교육 서비스(총계)				3.7957	0.7638

\* 1: 매우축소, 3: 유지, 5: 매우확대

- 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역은 <표 IV-12>와 같이, 모든 항목에서 유지 이상의 결과가 나타남. 문화/평생학습강좌는 3.85로 나타났고 다음으로 문화행사 기획운영이 3.81로 나타남.

<표 IV-12> 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역의 수요조사 결과\*

서비스 유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차
문화/평생학습강좌	727	1.00	5.00	3.8487	0.78322
문화행사기획운영	727	1.00	5.00	3.8143	0.78373
문화/평생학습 프로그램 서비스(총계)				3.8315	0.7835

\* 1: 매우축소, 3: 유지, 5: 매우확대

- 비대면 서비스 영역은 <표 IV-13>과 같이, 모든 항목에서 유지 이상의 결과가 나타났으나 다른 영역의 서비스 유형과 비교하여 전반적으로 모두 낮게 나타남. 그 중에서 디지털자료 구입 제공은 3.76으로 가장 높게 나타난 서비스 유형이고, 다음으로 비대면 문화/평생학습 프로그램, 비대면 정보활용교육 프로그램, 비대면 도서관 관련 프로그램, 디지털 정보제공 서비스의 순으로 나타남.

<표 IV-13> 비대면 서비스 영역의 수요조사 결과\*

서비스 유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차
디지털자료구입제공	730	1.00	5.00	<b>3.7603</b>	0.78833
디지털정보제공서비스	727	1.00	5.00	3.5530	0.77113
비대면도서관관련프로그램	730	1.00	5.00	3.6411	0.80121
비대면정보활용교육프로그램	728	1.00	5.00	3.6525	0.80497
비대면문화/평생학습프로그램	729	1.00	5.00	3.6653	0.83397
비대면 서비스(총계)				3.6544	0.7999

\* 1: 매우축소, 3: 유지, 5: 매우확대

- 설문조사가 도서관 방문 이용자를 대상으로 실시하였기 때문에 비대면, 서비스 영역의 모든 수요가 다소 낮게 나타났을 가능성 또한 배제할 수 없음.
- 부산지역 공공도서관에 희망하는 추가적인 서비스에 대해 자유응답형으로 설문한 결과, 많은 요구가 도서관 시설, 이용시간 등과 관련되어 있으나 본 연구와는 연관성이 떨어져 분석은 정보서비스 관련된 것만 기술함.
- <표 IV-14>와 같이 전문가 초청의 평생학습 강좌, 어린이를 위한 독서교육 프로그램, 전문적인 자료 확대, 타도서관(대학도서관)과의 상호대차, 정보활용교육 프로그램(정보격차해소, 4차산업혁명 관련), 전자책 서비스 확대, 다양한 독서모임 확대, 책 배달 서비스 등에 대한 요구가 있음.

<표 IV-14> 희망 서비스

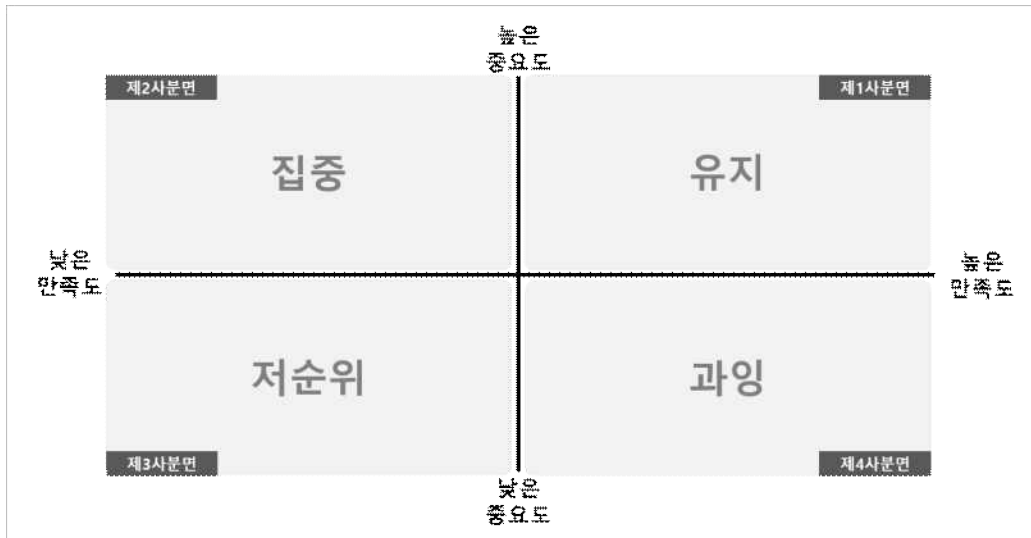
세부 내용	중복응답 수
• 전문가 초청의 평생학습 강좌(작가초청, 각 분야 전문가 초청 등)	12
• 어린이를 위한 독서교육 프로그램	8
• 전문적인 자료 확대	7
• 타도서관과의 상호대차 확대(대학도서관, 초등학교 지원 등)	7
• 정보활용교육 프로그램(정보격차해소, 4차산업혁명 관련)	6
• 전자책 서비스 확대	5
• 다양한 독서모임 확대	4
• 다양한 평생학습 프로그램	4
• 도서예약서비스	3
• 책 배달 서비스	3
• 비대면 서비스 확대	3
• 기타	
- 신간 자료, 인기 자료 확대(12)	
- 개인 학습 공간 확대(9)	
- 컴퓨터, 노트북 이용 좌석 확대(5)	
- 이용시간 확대(5)	
- 노후화된 시설 개선(4)	
- 도서관 접근성 확대(4)	
- 사서 직원 확대(4)	
- 친절한 서비스(3)	
- 부산지역 도서관 통합정보 서비스 개편(2)	
- 많이 빌려간 도서 순위에 대한 상세한 정보서비스(1)	
- 도서관 앱 개발(1)	
- VR, AR을 통한 문화예술 서비스(1) 등	

<표 IV-15> 이용자 수요조사 기술통계분석에서 나타난 시사점

- ▶ 공공도서관 방문목적, 중요 요소, 기능 등에 대해 조사한 결과, 이용자가 가장 중요하게 생각하는 공공도서관의 역할과 기능은 자료수집제공임
  - ① 양질의 장서를 구축하여 제공하기 위한 노력은 지속되어야 함
  - ② 자료(도서)를 중심으로 한 정보서비스 개발과 열람 환경 개선이 중요함
- ▶ 정보서비스 영역에서는 문화/평생학습 프로그램 서비스, 정보활용교육 서비스, 독서관련 서비스 순으로 추가적인 수요가 높게 나타남
  - ① 개별 서비스 유형에서는 새로운 IT기술 체험·교육에 대한 추가적인 수요가 가장 높았고, 독서문화행사, 문화/평생학습 강좌에 대한 수요가 높게 나타남
  - ② 비대면서비스는 디지털자료구입·제공을 제외하고는 다른 서비스 유형과 비교해서 모두 낮은 수요를 보임. 그 이유로 설문조사가 도서관 방문 이용자만을 대상으로 이루어졌기 때문에, 비대면 서비스를 선호하는 이용자의 수요를 충분히 반영하지 못했을 가능성을 배제할 수 없음

### 3. ISA 분석과 서비스 개선전략

- ISA(Importance-Satisfaction Analysis)는 전통적인 IPA(Importance-Performance Analysis)기법의 중요도와 실행도 지표 측정을 이용자의 경험의 질을 측정하는 만족도로 대체해서 사용하는 서비스 품질 측정 방법으로 측정된 만족도와 중요도에 따라 아래의 4개 영역에 위치시킴으로써 서비스 전략의 다면적 의사결정을 내릴 수 있도록 도와줌.
- 제1사분면은 유지(Keep up the goodwork) 지속영역으로서 중요도와 만족도가 적정수준을 유지하고 있으므로 지속적인 현재의 노력을 유지할 필요가 있는 영역이고 제2사분면은 집중(Concentrate here) 영역으로서 중요도는 높은 반면에 현재의 만족도가 낮기 때문에 즉각적인 개선의 노력이 집중될 필요가 있는 영역임. 제3사분면은 저순위(Low priority) 영역으로서 중요도와 만족도가 모두 낮으므로 소극적인 만족도 유지 노력이 필요한 영역임. 제4사분면은 과잉(Possible overkill) 영역으로 중요도에 비해 만족도가 높아 과잉노력은 불필요한 영역임(정영미, 김영기, 이수상, 2010).



<그림 IV-5> ISA 매트릭스

#### 1) 부산지역 공공도서관 서비스의 중요도와 만족도

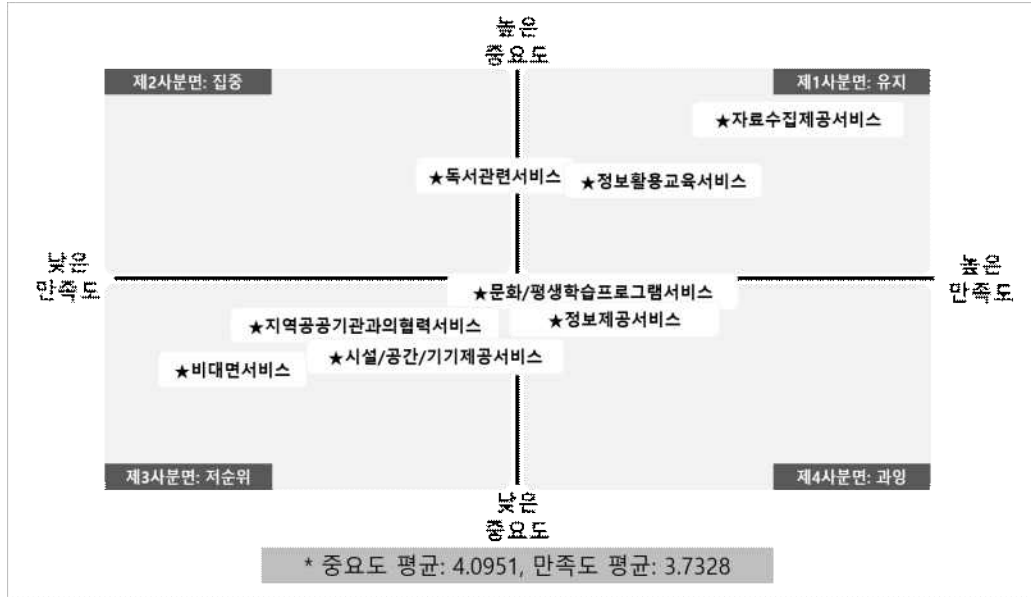
- 부산지역 공공도서관 서비스의 영역별 중요도와 만족도를 조사한 결과는 다음의 <표 IV-16>와 같이, 자료수집·제공 서비스가 중요도와 만족도 모두에서 가장 높게 나타남.

<표 IV-16> 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도와 만족도

서비스 영역	중요도		만족도	
	평균	표준편차	평균	표준편차
자료수집제공서비스	<b>4.3890</b>	0.68043	<b>3.9111</b>	0.75418
정보제공서비스	4.0581	0.79259	3.7632	0.80265
독서관련서비스	4.1866	0.78501	3.7123	0.82395
정보활용교육서비스	4.1802	0.77441	3.8301	0.83996
문화/평생학습프로그램서비스	4.0824	0.79636	3.7131	0.84449
시설/공간/기기제공서비스	3.9683	0.83622	3.6948	0.89066
지역공공기관과의협력서비스	3.9713	0.80273	3.6575	0.85901
비대면서비스	3.9247	0.86134	3.5801	0.87564
평균	4.0951	0.7911	3.7328	0.8363

#### 2) ISA 분석과 부산지역 공공도서관 서비스 개선전략

- 부산지역 공공도서관 서비스의 영역별 중요도와 만족도를 조사한 결과를 ISA 매트릭스에 매핑해 보면 다음의 <그림 IV-6>과 같음.



<그림 IV-6> ISA 매핑 결과

- 자료수집·제공 서비스와 정보활용교육서비스는 중요도와 만족도가 모두 높아 지속적인 현재의 노력을 유지할 필요가 있는 영역으로 나타났고, 독서관련 서비스는 중요도는 높은 반면 만족도는 평균보다 다소 낮게 나타나 집중관리 영역으로 나타남.
- 문화/평생학습 프로그램 서비스는 집중관리 영역과 저순위 영역 중간에 위치하여 중요도가 평균이나 만족도가 다소 낮게 나타나 관리해야 하는 영역인 것으로 나타남.
- 반면 시설/공간/기기 제공 서비스, 지역공공기관과의 협력 서비스, 비대면 서비스 순으로 소극적인 만족도 유지 노력이 필요한 영역으로 나타났고 정보제공 서비스는 중요도와 비교하여 만족도가 높아 과잉노력은 불필요한 영역으로 나타남.

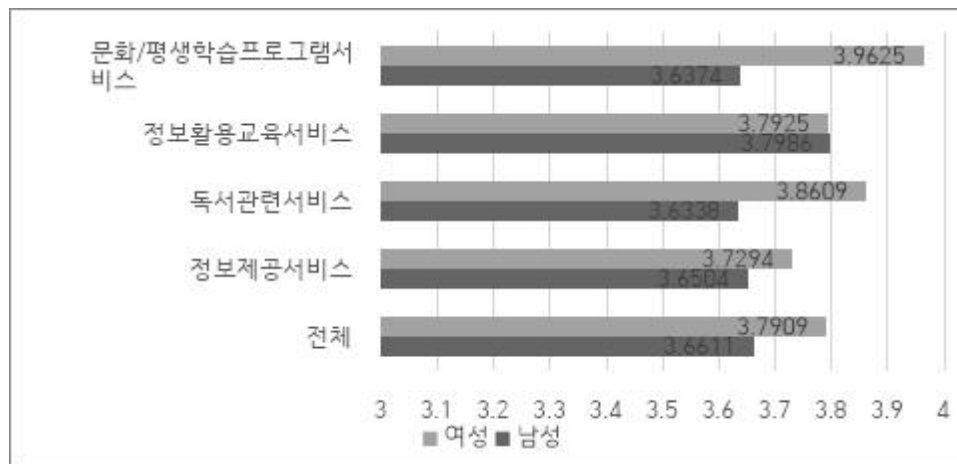
<표 IV-17> 이용자 수요조사 ISA분석에서 나타난 시사점

- ▶ 자료수집제공서비스와 정보활용교육서비스는 지속적으로 유지관리해야 할 영역이고 독서관련 서비스는 집중관리하여 확대할 필요가 있는 영역이고 문화/평생학습 프로그램 서비스도 관리해야 할 필요가 있는 영역임
- ▶ 시설/공간/기기 제공 서비스, 지역공공기관과의 협력 서비스, 비대면 서비스는 소극적인 유지 노력이 필요한 영역이며 정보제공 서비스는 과잉노력은 불필요한 영역임

#### 4. 인구통계적 속성별 공공도서관 서비스 수요조사 분석

##### 1) 성별에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

- 성별에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요는 다음의 <그림 IV-7>과 같이 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 여성의 수요가 남성보다 높은 것으로 나타남. 특히 문화/평생학습 프로그램 서비스의 수요 차이가 가장 크게 나타남.



<그림 IV-7> 성별에 따른 서비스 영역별 수요

- 성별에 따른 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이를 분석한 결과, <표 IV-18>과 같이 개인화 숙제지원 서비스, 이용자 맞춤형 독서교육 프로그램, 독서모임 운영, 독서문화 행사, 문화/평생학습 강좌, 문화행사 기획·운영, 비대면 독서관련 프로그램, 비대면 정보활용교육 프로그램, 비대면 문화/평생학습 프로그램에서 여성의 평균 수요가 남성보다 모두 유의한 차이로 높은 것으로 나타남.
- 통계적으로 유의한 차이는 없지만 거의 모든 서비스 유형에서 여성이 남성보다 높은 것으로 나타났으나, 도서관 시설 및 자료 이용교육, 정보·데이터 활용 교육, 새로운 IT기술 체험·교육에 대한 수요는 남성이 여성보다 높은 수요를 보였음.

<표 IV-18> 성별에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이분석

영역	서비스 유형	성별	평균	표준편차	t 검증
정보제공 서비스	전문화된정보제공서비스	남성	3.7204	0.7152	-0.0964
		여성	3.7256	0.6971	
	개인화숙제지원서비스	남성	3.3827	0.8018	-3.4929***

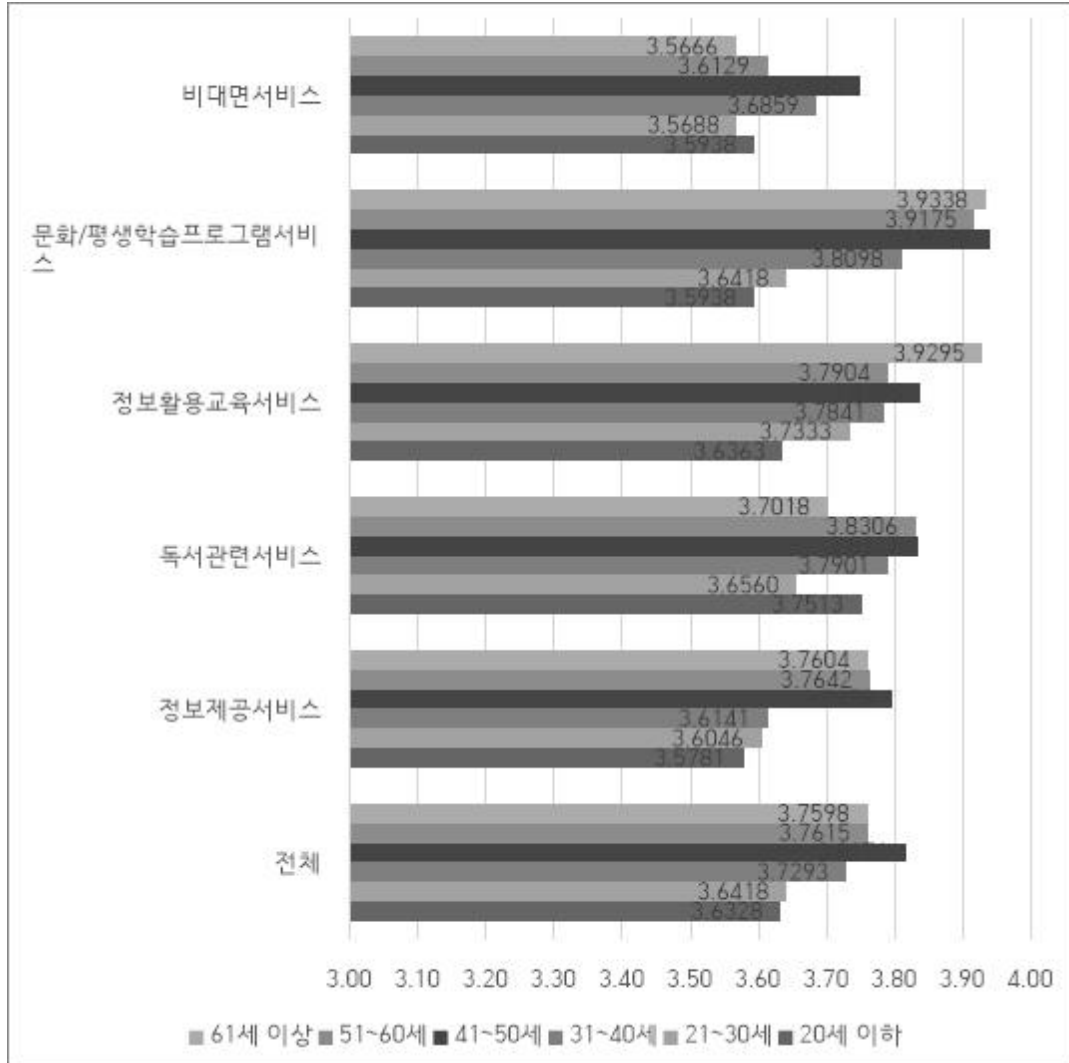
		여성	3.5877	0.7408	
	지역생활정보제공서비스	남성	3.6884	0.7609	-1.1567
		여성	3.7523	0.6916	
		상호대차/원문제공서비스	남성	3.8100	0.8067
	여성		3.8519	0.7237	
독서관련 서비스	이용자맞춤형독서교육프로그램	남성	3.6214	0.7329	-4.1537***
		여성	3.8503	0.7137	
	도서추천및상담	남성	3.7286	0.7462	-1.4016
		여성	3.8756	1.6511	
	독서모임운영	남성	3.4910	0.7814	-4.2605***
		여성	3.7403	0.7531	
	독서문화행사	남성	3.6942	0.8304	-4.6454***
		여성	3.9773	0.7722	
정보활용교육 서비스	도서관시설및자료이용교육	남성	3.8221	0.7491	0.7550
		여성	3.7800	0.7162	
	정보·데이터활용교육	남성	3.8114	0.7630	1.1165
		여성	3.7494	0.7042	
	기초정보화교육	남성	3.7189	0.8298	-0.2780
		여성	3.7353	0.7378	
	보편화된IT기술교육	남성	3.7402	0.8019	-1.2063
		여성	3.8108	0.7454	
새로운IT기술체험·교육	남성	3.9004	0.8928	0.2162	
	여성	3.8869	0.7654		
문화/평생학습 프로그램서비스	문화/평생학습강좌	남성	3.6727	0.7629	-5.0030***
		여성	3.9683	0.7769	
	문화행사기획운영	남성	3.6022	0.7930	-6.0478***
		여성	3.9568	0.7488	
비대면 서비스	디지털자료구입제공	남성	3.7036	0.8261	-1.5403
		여성	3.7964	0.7644	
	디지털정보제공서비스	남성	3.5214	0.8379	-0.9276
		여성	3.5763	0.7297	
	비대면독서관련프로그램	남성	3.5107	0.8338	-3.5854***
		여성	3.7285	0.7699	
	비대면정보활용교육프로그램	남성	3.5556	0.8668	-2.5407**
		여성	3.7120	0.7634	
비대면문화/평생학습프로그램	남성	3.5269	0.9047	-3.6053***	
	여성	3.7557	0.7790		

※: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

## 2) 연령에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

- 연령에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요는 다음의 <그림 IV-8>과 같이 41세 이상 ~ 50세 이하는 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 수요가 가장 높은 세대로 나타남.





<그림 IV-8> 연령에 따른 서비스 영역별 수요

- 20세 이하는 도서관 관련 서비스와 비대면 서비스를 제외하고 모든 영역에서 다른 세대와 비교하여 가장 낮은 수요를 보였고 61세 이상은 정보활용교육 서비스 영역에서 다른 세대와 비교하여 가장 높은 수요를 보임.
- 연령에 따른 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이를 서비스 유형별로 분석한 결과는 <표 IV-19> ~ <표 IV-23>과 같음.
- 정보제공 서비스에 대한 연령별 수요에 대한 차이는 <표 IV-19>와 같이, 전문화된 정보제공 서비스, 지역생활 정보제공 서비스, 상호대차/원문제공 서비스에서 통계적으로 유의한 차이가 나타남.
- 전문화된 정보제공 서비스는 61세 이상에서 가장 높은 수요가 나타났고 대체로 연

령이 높을수록 수요가 높은 것으로 나타났고, 지역생활 정보제공 서비스는 51세 이상 ~ 60세 이하에서 가장 수요가 높았고 상호대차/원문제공 서비스는 41세 이상 ~ 50세 이하에서 가장 수요가 높게 나타남.

- 정보제공 서비스 영역은 모든 서비스 유형에서 대체로 연령이 높을수록 수요가 높은 경향임.

<표 IV-19> 연령에 따른 정보제공 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
전문화된정보제공서비스	20세 이하	3.5625	0.5644	2.532**
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6667	0.7138	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.6313	0.7148	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.7615	0.7042	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.8252	0.6921	
	61세 이상	<b>3.9000</b>	0.6842	
개인화숙제지원서비스	20세 이하	3.5313	0.8793	1.279
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.4326	0.7956	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.4563	0.7168	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.6055	0.7919	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.5146	0.6840	
	61세 이상	3.4242	0.8239	
지역생활정보제공서비스	20세 이하	3.5625	0.6189	3.328***
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6312	0.7408	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.6125	0.6821	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.8303	0.7078	
	51세 이상 ~ 60세 이하	<b>3.8529</b>	0.7092	
	61세 이상	3.7910	0.7889	
상호대차/원문제공서비스	20세 이하	3.6563	0.7007	3.841***
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6879	0.8118	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7563	0.7333	
	41세 이상 ~ 50세 이하	<b>3.9862</b>	0.7342	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.8641	0.7283	
	61세 이상	3.9265	0.7190	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 독서관련 서비스에 대한 연령별 수요에 대한 차이는 <표 IV-20>과 같이, 이용자 맞춤형 독서교육 프로그램에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타남.
- 이용자 맞춤형 독서교육 프로그램은 41세 이상 ~ 50세 이하에서 가장 높은 수요를 보였고 다음으로 20세 이하의 순으로 나타나 어린이 청소년 대상의 독서교육 프로그램 수요에 대한 학부모 집단과 어린이 청소년 집단의 높은 수요가 예상됨.

- 통계적으로 유의한 차이가 나타나지는 않았지만, 도서 추천 및 상담은 31세 이상 ~ 40세 이하, 독서모임 운영과 독서문화 행사는 51세 이상 ~ 60세 이하에서 가장 수요가 높은 것으로 나타남.

<표 IV-20> 연령에 따른 독서관련 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
이용자맞춤형독서교육 프로그램	20세 이하	3.8438	0.8466	3.341***
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6312	0.7408	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.6994	0.7465	
	41세 이상 ~ 50세 이하	<b>3.8945</b>	0.6942	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.8350	0.7153	
	61세 이상	3.6324	0.6890	
도서추천및상담	20세 이하	3.8710	0.8059	0.654
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6596	0.7154	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.9387	2.5524	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.8257	0.7355	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.7981	0.7291	
	61세 이상	3.8551	0.7128	
독서모임운영	20세 이하	3.5806	0.8072	0.816
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.5674	0.7956	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.6211	0.7741	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.6972	0.7560	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.7184	0.7465	
	61세 이상	3.5882	0.7962	
독서문화행사	20세 이하	3.7097	0.8638	1.625
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.7660	0.8505	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.9012	0.8504	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.9174	0.7696	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.9709	0.7065	
	61세 이상	3.7313	0.8453	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 정보활용교육 서비스에 대한 연령별 수요에 대한 차이는 <표 IV-21>와 같이, 기초 정보화 교육에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타남.
- 기초정보화 교육은 61세 이상에서 가장 높은 수요가 나타났고 대체로 연령이 높을 수록 수요도 높은 것으로 나타남.
- 통계적으로 유의한 차이는 없지만 정보활용교육 서비스 영역은 거의 모든 서비스 유형에서 연령이 높을수록 수요도 높은 경향을 보임.

<표 IV-21> 연령에 따른 정보활용교육 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
도서관시설및자료이용교육	20세 이하	3.8065	0.7924	0.856
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.7021	0.7535	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7888	0.7107	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.8486	0.7498	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.7981	0.6880	
	61세 이상	3.8732	0.6746	
정보·데이터활용교육	20세 이하	3.6563	0.7007	0.860
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.7234	0.7663	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7407	0.7356	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.8165	0.7269	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.7692	0.7137	
	61세 이상	3.8873	0.6876	
기초정보화교육	20세 이하	3.5313	0.8793	2.768**
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6099	0.8086	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7407	0.7605	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.7706	0.7391	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.7212	0.7563	
	61세 이상	<b>3.9857</b>	0.7893	
보편화된IT기술교육	20세 이하	3.5313	0.8418	1.163
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.7660	0.8250	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7791	0.7538	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.8073	0.7677	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.7885	0.7060	
	61세 이상	3.9155	0.7319	
새로운IT기술체험·교육	20세 이하	3.6563	1.0352	0.989
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.8652	0.8470	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.8712	0.7868	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.9495	0.8599	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.8750	0.7844	
	61세 이상	3.9855	0.5814	

※: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 문화/평생학습 프로그램 서비스에 대한 연령별 수요에 대한 차이는 <표 IV-22>과 같이, 문화/평생학습 강좌와 문화행사 기획·운영에서 통계적으로 유의한 차이가 나타남.
- 문화/평생학습 강좌는 61세 이상에서 가장 높은 수요가 나타났고 대체로 연령이 높을수록 수요도 높은 것으로 나타남.
- 반면 문화행사 기획·운영은 41세 이상 ~ 50세 이하에서 가장 수요가 높은 것으로 나타났고, 대체로 연령이 높을수록 수요도 높은 것으로 나타남.

<표 IV-22> 연령에 따른 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
문화/평생학습강좌	20세 이하	3.5000	0.7620	6.251***
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6028	0.7548	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.8466	0.7502	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.9630	0.7767	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.9515	0.7968	
	61세 이상	<b>4.0294</b>	0.7912	
문화행사기획운영	20세 이하	3.6875	0.7378	1.994*
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.6809	0.7957	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7730	0.8035	
	41세 이상 ~ 50세 이하	<b>3.9167</b>	0.7486	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.8835	0.7834	
	61세 이상	3.8382	0.8215	

※: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 비대면 서비스에 대한 연령별 수요에 대한 차이는 <표 IV-23>과 같이, 모든 서비스 유형에서 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않음.
- 모든 서비스 유형에서 41세 이상 ~ 50세 이하의 수요가 높게 나타났고, 다음으로 31세 이상 ~ 40세 이하의 수요도 대체로 높게 나타남. 반면 다른 서비스 영역에서 대체로 수요가 높게 나타났던 중장년층 이용자들의 비대면 서비스 요구는 상대적으로 낮게 나타남을 알 수 있음.

<표 IV-23> 연령에 따른 비대면 서비스 수요의 차이분석

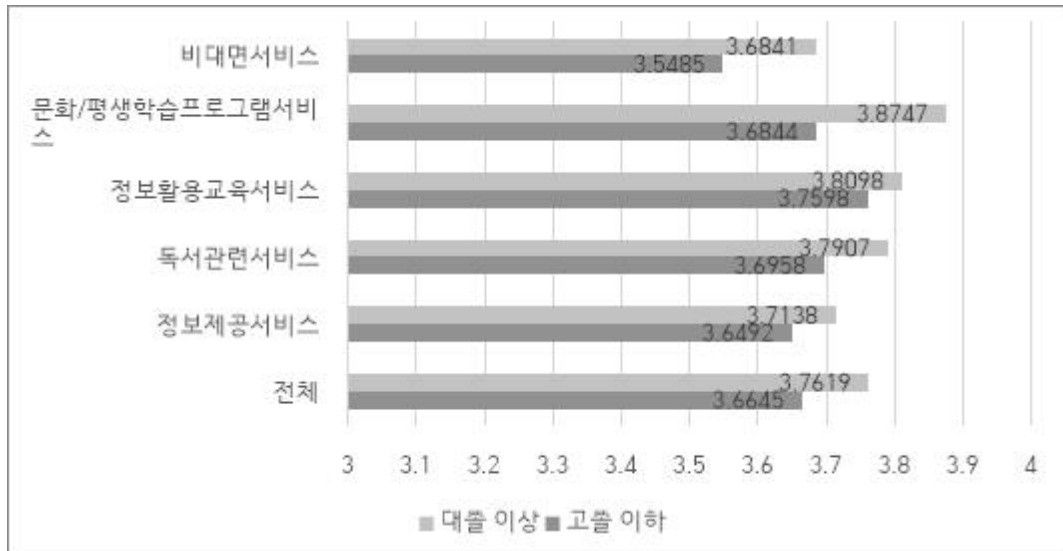
서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
디지털자료구입제공	20세 이하	3.7500	0.8424	1.731
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.7305	0.8441	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7914	0.6800	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.8578	0.7992	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.6635	0.7453	
	61세 이상	3.5882	0.8850	
디지털정보제공서비스	20세 이하	3.5000	0.8032	0.920
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.4610	0.8152	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.5767	0.7192	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.6239	0.7774	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.5392	0.7130	
	61세 이상	3.4925	0.8416	
비대면독서관련프로그램	20세 이하	3.6250	0.7071	1.456
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.5390	0.8325	

	31세 이상 ~ 40세 이하	3.6933	0.6697	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.7385	0.8261	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.5769	0.7720	
	61세 이상	3.5882	0.9342	
비대면정보활용교육 프로그램	20세 이하	3.5000	0.7184	1.571
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.5603	0.8226	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.6626	0.6869	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.7661	0.8344	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.6311	0.7920	
	61세 이상	3.5970	0.9221	
비대면문화/평생학습 프로그램	20세 이하	3.5938	0.9108	1.475
	21세 이상 ~ 30세 이하	3.5532	0.8571	
	31세 이상 ~ 40세 이하	3.7055	0.6752	
	41세 이상 ~ 50세 이하	3.7661	0.8722	
	51세 이상 ~ 60세 이하	3.6538	0.8098	
	61세 이상	3.5672	0.9410	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

### 3) 학력에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

- 학력에 따른 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이는 표본의 인구통계학적 특성상 초졸, 중졸의 집단수가 현저히 적어, 고졸 이하와 대졸 이상의 두 개의 집단으로 다시 재범주화하여 분석함.
- 학력에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요는 다음의 <그림 IV-9>와 같이 모든 서비스 영역에서 대졸 이상 이용자 집단의 수요가 고졸 이하의 수요보다 높게 나타남.
- 서비스 유형별 차이 분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 IV-24> ~ <표 IV-28>과 같이 모든 서비스 유형에서 대졸 이상의 이용자가 고졸 이하의 이용자보다 수요가 높은 것으로 나타남.



<그림 IV-9> 학력에 따른 서비스 영역별 수요

- 정보제공 서비스에 대한 학력별 수요에 대한 차이는 <표 IV-24>와 같이, 상호대차/원문제공 서비스에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 대졸 이상의 이용자가 고졸 이하의 이용자보다 높은 것으로 나타남.

<표 IV-24> 학력에 따른 정보제공 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	학력	평균	표준편차	t 검증
전문화된정보제공서비스	고졸 이하	3.6755	0.6688	0.790
	대졸 이상	3.7391	0.7134	
개인화숙제지원서비스	고졸 이하	3.5235	0.7405	0.623
	대졸 이상	3.5026	0.7785	
지역생활정보제공서비스	고졸 이하	3.6510	0.6670	2.028
	대졸 이상	3.7504	0.7322	
상호대차/원문제공서비스	고졸 이하	3.7467	0.7613	2.755*
	대졸 이상	<b>3.8632</b>	0.7538	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 독서관련 서비스에 대한 학력별 수요에 대한 차이는 <표 IV-25>와 같이, 독서문화 행사에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 대졸 이상의 이용자가 고졸 이하의 이용자보다 수요가 높은 것으로 나타남.
- 통계적으로 유의한 차이가 나타나지는 않았지만, 모든 독서관련 서비스 유형이 대졸 이상의 이용자가 고졸 이하의 이용자와 비교하여 수요가 높은 것으로 나타남.

<표 IV-25> 학력에 따른 독서관련 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	학력	평균	표준편차	t 검증
이용자맞춤형독서교육 프로그램	고졸 이하	3.7020	0.7284	0.661
	대졸 이상	3.7762	0.7336	
도서추천및상담	고졸 이하	3.7632	0.6879	0.180
	대졸 이상	3.8304	1.5022	
독서모임운영	고졸 이하	3.6067	0.7409	0.667
	대졸 이상	3.6509	0.7815	
독서문화행사	고졸 이하	3.7114	0.7193	3.611**
	대졸 이상	<b>3.9054</b>	0.8238	

※: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 정보활용교육 서비스에 대한 학력별 수요에 대한 차이는 <표 IV-26>와 같이, 새로운 IT기술 체험·교육에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 대졸 이상의 이용자가 고졸 이하의 이용자보다 수요가 높은 것으로 나타남.
- 통계적으로 유의한 차이는 없지만 정보활용교육 서비스 영역은 거의 모든 서비스 유형에서 학력이 높을수록 수요도 높게 나타남.

<표 IV-26> 학력에 따른 정보활용교육 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	학력	평균	표준편차	t 검증
도서관시설및자료이용교육	고졸 이하	3.7500	0.7910	1.707
	대졸 이상	3.8147	0.7106	
정보·데이터활용교육	고졸 이하	3.7516	0.7189	1.198
	대졸 이상	3.7818	0.7334	
기초정보화교육	고졸 이하	3.7105	0.7774	0.913
	대졸 이상	3.7435	0.7769	
보편화된IT기술교육	고졸 이하	3.7778	0.7713	0.436
	대졸 이상	3.7909	0.7690	
새로운IT기술체험·교육	고졸 이하	3.8092	0.8514	2.472*
	대졸 이상	<b>3.9180</b>	0.8033	

※: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 문화/평생학습 프로그램 서비스에 대한 학력별 수요에 대한 차이는 <표 IV-27>와 같이, 문화/평생학습 강좌와 문화행사 기획·운영에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 두 유형 모두에서 대졸 이상의 이용자의 수요가 고졸 이하의 수요보다 높게 나타남.



<표 IV-27> 학력에 따른 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	학력	평균	표준편차	t 검증
문화/평생학습강좌	고졸 이하	3.6821	0.7336	5.934***
	대졸 이상	<b>3.8982</b>	0.7888	
문화행사기획운영	고졸 이하	3.6867	0.7154	3.120**
	대졸 이상	<b>3.8511</b>	0.7995	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 비대면 서비스에 대한 학력별 수요에 대한 차이는 <표 IV-28>과 같이, 디지털 자료구입·제공에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 대졸 이상의 이용자 수요가 고졸 이하의 이용자 수요보다 높게 나타남.
- 통계적으로 유의한 차이는 없지만 비대면 서비스의 모든 유형에서 대졸 이상의 이용자 수요가 고졸 이하의 이용자 수요보다 높게 나타남.

<표 IV-28> 학력에 따른 비대면 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	학력	평균	표준편차	t 검증
디지털자료구입제공	고졸 이하	3.6382	0.8577	2.733*
	대졸 이상	<b>3.7955</b>	0.7683	
디지털정보제공서비스	고졸 이하	3.4467	0.7731	1.833
	대졸 이상	3.5814	0.7711	
비대면독서관련프로그램	고졸 이하	3.5855	0.7927	1.594
	대졸 이상	3.6608	0.8030	
비대면정보활용교육 프로그램	고졸 이하	3.5329	0.7798	2.286
	대졸 이상	3.6860	0.8115	
비대면문화/평생학습 프로그램	고졸 이하	3.5395	0.8603	2.273
	대졸 이상	3.6970	0.8277	

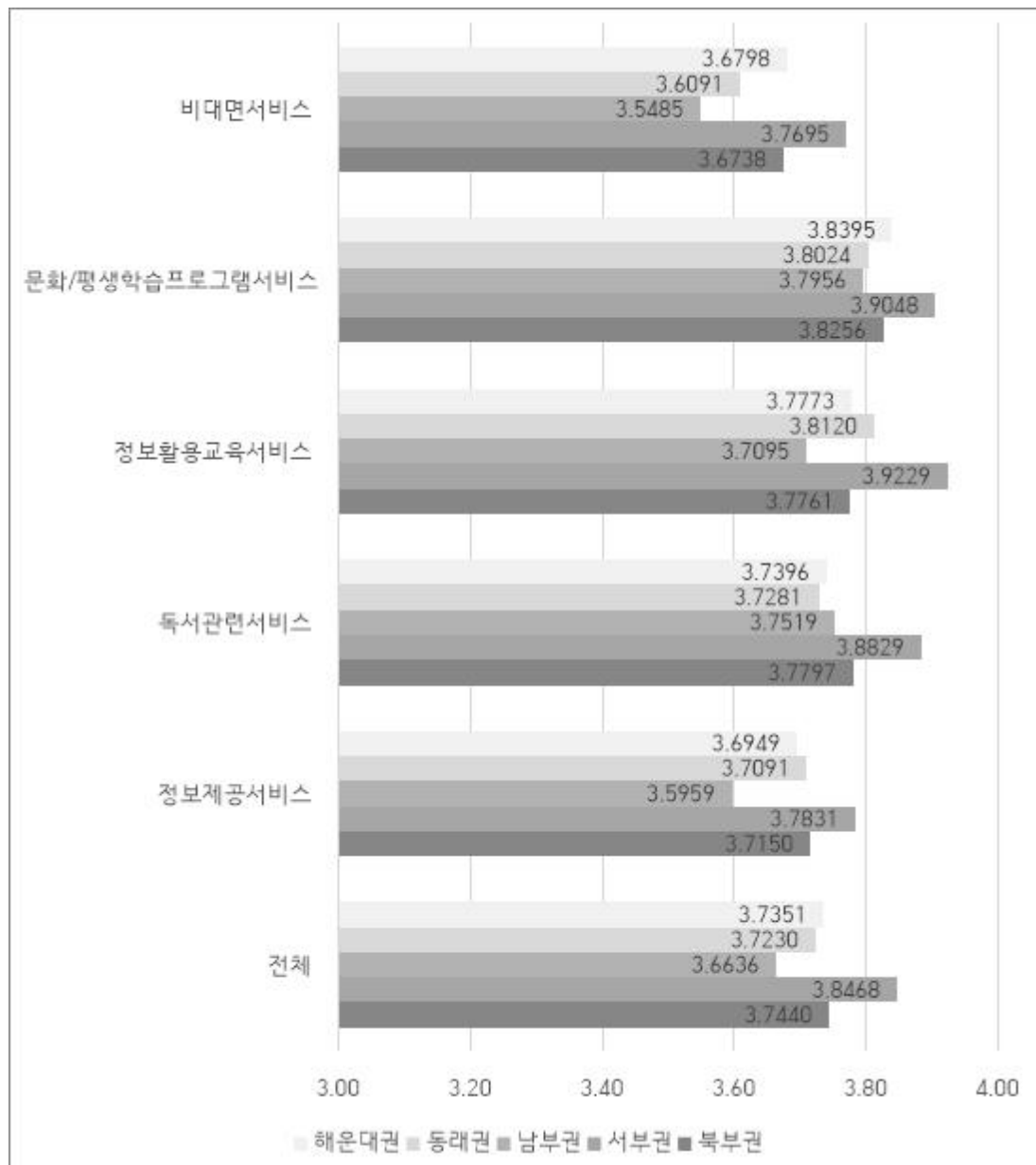
\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

#### 4) 거주지에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

- 거주지에 따른 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이는 교육환경 생활권 구분에 따라 북부권(강서구, 사상구, 북구), 서부권(서구, 사하구, 영도구, 중구), 남부권(동구, 남구, 부산진구), 동래권(금정구, 동래구, 연제구), 해운대권(수영구, 해운대구, 기장군)으로 구분하여 분석함.
- 공공도서관 서비스 영역별 수요는 다음의 <그림 IV-10>과 같이 모든 서비스 영역

에서 서부권 거주 이용자 집단의 수요가 다른 지역 이용자보다 높게 나타났고 독서관련 서비스를 제외하고 남부권 거주 이용자 집단은 서비스 수요가 가장 낮게 나타남.

- 서부권 다음으로 비대면서비스와 문화/평생학습 프로그램 서비스는 해운대권 거주 이용자 집단이, 정보활용교육 서비스는 동래권 거주 이용자 집단이, 정보제공 서비스와 독서관련 서비스는 북부권 거주 이용자 집단이 높게 나타남.



<그림 IV-10> 거주지에 따른 서비스 영역별 수요

- 거주지에 따라 서비스 유형별 차이분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 IV-29> ~

<표 IV-33>과 같음.

- 정보제공 서비스에 대한 거주지별 수요에 대한 차이는 <표 IV-29>와 같이, 모든 서비스 유형에서 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타남.
- 전문화된 정보제공 서비스는 서부권 > 북부권 > 동래권 > 해운대권 > 남부권의 순으로 나타났고 개인화 숙제지원 서비스는 해운대권 > 서부권 > 북부권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타남. 지역생활 정보제공 서비스는 서부권 > 북부권 > 해운대권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타났고 상호대차/원문제공 서비스는 서부권 > 동래권 > 북부권 > 해운대권 > 남부권의 순으로 나타남.
- 개인화 숙제지원 서비스 유형을 제외하고는 모든 서비스 유형에서 서부권 이용자들의 수요가 높게 나타났고 반면 남부권 이용자는 모든 서비스 유형에서 수요가 낮은 것으로 나타남.

<표 IV-29> 거주지에 따른 정보제공 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	거주지	평균	표준편차	t 검증
전문화된정보제공서비스	북부권	3.7769	0.7470	1.352
	서부권	3.7823	0.7163	
	남부권	3.6103	0.6460	
	동래권	3.7758	0.6749	
	해운대권	3.6910	0.7209	
개인화숙제지원서비스	북부권	3.5000	0.8599	0.745
	서부권	3.5366	0.8127	
	남부권	3.4104	0.7276	
	동래권	3.4848	0.7208	
	해운대권	3.5730	0.7423	
지역생활정보제공서비스	북부권	3.7333	0.7749	1.402
	서부권	3.8618	0.7279	
	남부권	3.6418	0.6871	
	동래권	3.6909	0.6773	
	해운대권	3.7303	0.7251	
상호대차/원문제공서비스	북부권	3.8500	0.7631	1.535
	서부권	3.9516	0.7846	
	남부권	3.7206	0.7859	
	동래권	3.8848	0.7020	
	해운대권	3.7853	0.7456	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 독서관련 서비스에 대한 거주지별 수요에 대한 차이는 <표 IV-30>과 같이, 이용자

맞춤형 독서프로그램 서비스에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 다음으로 해운대권, 북부권, 동래권, 남부권의 순이었음.

- 통계적으로 유의한 차이가 나타나지는 않았지만, 도서 추천 및 상담은 남부권 > 서부권 > 동래권 > 북부권 > 해운대권의 순으로 나타났고, 독서모임 운영은 서부권 > 북부권 > 해운대권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타났고, 독서문화 행사는 서부권 > 북부권 > 동래권 > 남부권 > 해운대권의 순으로 나타남.

<표 IV-30> 거주지에 따른 독서관련 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	거주지	평균	표준편차	t 검증
이용자맞춤형독서교육 프로그램	북부권	3.7917	0.7436	2.757**
	서부권	<b>3.9206</b>	0.7111	
	남부권	3.6296	0.7201	
	동래권	3.6807	0.7306	
	해운대권	3.8034	0.7369	
도서추천및상담	북부권	3.7521	0.7335	0.972
	서부권	3.9206	0.7223	
	남부권	3.9926	2.7715	
	동래권	3.7530	0.7662	
	해운대권	3.7119	0.7163	
독서모임운영	북부권	3.7000	0.7402	0.874
	서부권	3.7143	0.8281	
	남부권	3.5407	0.7203	
	동래권	3.6182	0.8516	
	해운대권	3.6420	0.7189	
독서문화행사	북부권	3.8750	0.8257	0.881
	서부권	3.9762	0.8243	
	남부권	3.8444	0.7999	
	동래권	3.8606	0.8182	
	해운대권	3.8011	0.7857	

※: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 정보활용교육 서비스에 대한 거주지별 수요에 대한 차이는 <표 IV-31>와 같이, 도서관 시설 및 자료이용 교육과 새로운 IT기술 체험·교육에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 도서관 시설 및 자료이용 교육은 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 다음으로 동래권 > 북부권 > 해운대권 > 남부권의 순으로 나타남. 새로운 IT기술 체험·교육 또한 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 다음으로 동래권 > 해운대권 > 북부권 > 남부권의 순으로 나타남.

- 통계적으로 유의한 차이는 없지만 정보·데이터 활용 교육은 서부권 > 북부권 > 동래권 > 해운대권 > 남부권의 순으로 나타났고, 기초정보화 교육은 서부권 > 해운대권 > 동래권 > 북부권 > 남부권의 순임. 보편화된 IT기술 교육은 서부권 > 동래권 > 해운대권 > 북부권 > 남부권의 순으로 나타남.
- 정보활용교육 서비스의 모든 유형에서 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 대체로 다음으로 동래권, 해운대권 이용자의 수요가 높은 것으로 나타났고 반면 남부권 이용자의 수요는 가장 낮은 것으로 나타남.

<표 IV-31> 거주지에 따른 정보활용교육 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	거주지	평균	표준편차	t 검증
도서관시설및자료이용교육	북부권	3.7603	0.7306	2.356**
	서부권	<b>3.9764</b>	0.7396	
	남부권	3.7080	0.7589	
	동래권	3.8193	0.6988	
	해운대권	3.7486	0.7069	
정보·데이터활용교육	북부권	3.7934	0.7061	1.590
	서부권	3.8976	0.7646	
	남부권	3.6569	0.7320	
	동래권	3.7771	0.7251	
	해운대권	3.7571	0.7173	
기초정보화교육	북부권	3.7083	0.7264	0.870
	서부권	3.8346	0.8044	
	남부권	3.6496	0.8098	
	동래권	3.7289	0.7580	
	해운대권	3.7514	0.7799	
보편화된IT기술교육	북부권	3.7769	0.7244	0.490
	서부권	3.8583	0.8331	
	남부권	3.7299	0.7622	
	동래권	3.7952	0.7509	
	해운대권	3.7809	0.7755	
새로운IT기술체험·교육	북부권	3.8417	0.7778	2.046*
	서부권	<b>4.0476</b>	0.8184	
	남부권	3.8029	0.8898	
	동래권	3.9398	0.7443	
	해운대권	3.8483	0.8400	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 문화/평생학습 프로그램 서비스에 대한 거주지별 수요에 대한 차이는 <표 IV-32>과 같이, 모든 서비스 유형에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았음.

- 통계적으로 유의한 차이는 없지만, 문화/평생학습 강좌는 서부권 > 해운대권 > 북부권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타났고, 문화행사 기획·운영은 서부권 > 해운대권 > 남부권 > 북부권 = 동래권의 순으로 나타남.

<표 IV-32> 거주지에 따른 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	거주지	평균	표준편차	t 검증
문화/평생학습강좌	북부권	3.8512	0.8130	0.748
	서부권	3.9524	0.7986	
	남부권	3.7852	0.6952	
	동래권	3.8049	0.8055	
	해운대권	3.8644	0.7932	
문화행사기획운영	북부권	3.8000	0.8054	0.102
	서부권	3.8571	0.8267	
	남부권	3.8060	0.7304	
	동래권	3.8000	0.8055	
	해운대권	3.8146	0.7624	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

- 비대면 서비스에 대한 거주지별 수요에 대한 차이는 <표 IV-33>과 같이, 비대면 문화/평생학습 프로그램 서비스에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 서부권 이용자의 수요가 가장 높고 다음으로 해운대권 > 북부권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타남.
- 통계적으로 유의한 차이는 없지만, 디지털 자료구입·제공, 디지털 정보제공 서비스, 비대면 독서관련 프로그램 서비스는 서부권 > 해운대권 > 북부권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타났고 비대면 정보활용교육 프로그램 서비스는 서부권 > 북부권 > 해운대권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타남.
- 비대면 서비스 영역의 모든 서비스 유형에서 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 반면 남부권 이용자의 수요는 모든 유형에서 가장 낮게 나타남.

<표 IV-33> 거주지에 따른 비대면 서비스 수요의 차이분석

서비스 유형	거주지	평균	표준편차	t 검증
디지털자료구입제공	북부권	3.7333	0.8172	0.487
	서부권	3.8254	0.8008	
	남부권	3.7059	0.8176	
	동래권	3.7289	0.7418	
	해운대권	3.8034	0.7816	

디지털정보제공서비스	북부권	3.5462	0.7563	0.934
	서부권	3.6508	0.8032	
	남부권	3.4593	0.7203	
	동래권	3.5273	0.7616	
	해운대권	3.5787	0.8004	
비대면독서관련프로그램	북부권	3.6750	0.7237	1.504
	서부권	3.7698	0.8115	
	남부권	3.5147	0.7887	
	동래권	3.6024	0.8156	
	해운대권	3.6629	0.8226	
비대면정보활용교육프로그램	북부권	3.7059	0.7173	1.625
	서부권	3.7857	0.8542	
	남부권	3.5333	0.7993	
	동래권	3.6145	0.7990	
	해운대권	3.6404	0.8268	
비대면문화/평생학습프로그램	북부권	3.7083	0.7603	2.283**
	서부권	<b>3.8160</b>	0.8556	
	남부권	3.5294	0.8602	
	동래권	3.5723	0.8262	
	해운대권	3.7135	0.8383	

\*: p<0.1, \*\*: p<0.05, \*\*\*: p<0.01

<표 IV-34> 인구통계적 속성별 수요 차이분석에서 나타난 시사점

- ▶ 여성 이용자 집단의 수요가 정보활용교육 서비스를 제외하고 모든 영역에서 남성 이용자 집단보다 높게 나타남
  - ① 정보활용교육 서비스는 남성 이용자 집단의 수요가 높은 영역임
  - ② 문화/평생학습 프로그램 서비스는 여성 이용자 집단의 수요가 현저히 높은 영역임
- ▶ 41세 이상 ~ 50세 이하는 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 수요가 가장 높은 세대로 나타남
  - ① 정보활용교육에 대한 수요는 61세 이상의 고령층 세대에서 높게 나타남
- ▶ 대졸 이상의 이용자 집단이 고졸 이하의 이용자 집단보다 모든 영역에서 서비스 수요가 높은 것으로 나타남
- ▶ 거의 모든 서비스 영역에서 서부권 거주 이용자 집단이 다른 지역 이용자보다 수요가 높은 반면 남부권 거주 이용자 집단은 낮은 수요를 보임
  - ① 비대면서비스와 문화/평생학습 프로그램 서비스 수요는 서부권 다음으로 해운대권, 정보활용교육 서비스는 동래권, 정보제공서비스와 독서관련 서비스는 북부권 거주 이용자에게서 높게 나타나 이들 서비스 영역을 중심으로 확대할 필요가 있음



# 부산지역 도서관 미래서비스 방향 및 전략 수립





## V. 부산지역 도서관 미래서비스 방향 및 전략 수립

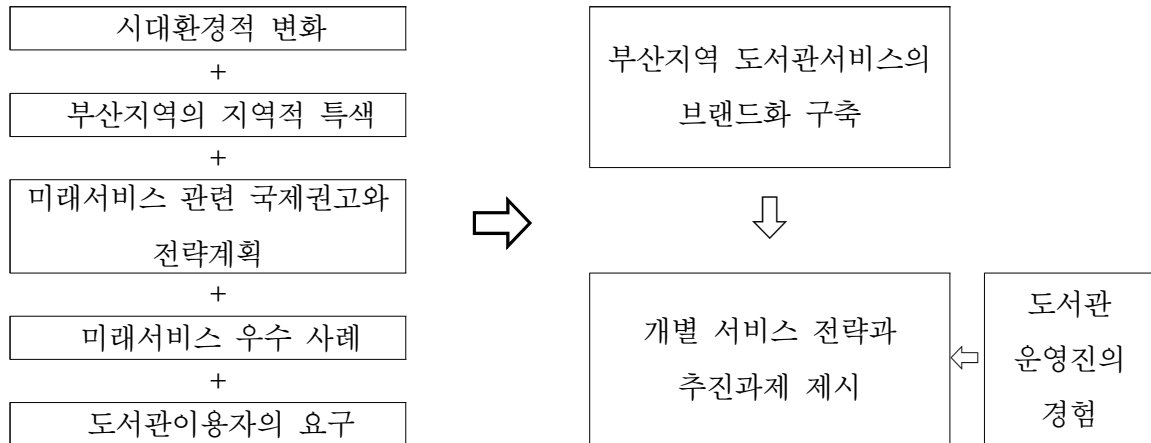
### 1. 부산지역 도서관 미래서비스 비전과 목표

- 부산지역 공공도서관들은 시대적 요구와 사회환경 변화에 발맞춰 적절한 서비스를 개발·운영하기 위해 끊임없이 노력을 경주해 왔음. 그 결과, 부산시민들의 정보이용, 독서활동, 문화활동, 평생교육을 지원하기 위한 지역의 정보·교육·문화기관으로서 오랫동안 기능해 오고 있음. 그러나 코로나19와 4차 산업혁명 관련 기술의 발전으로 인해 도서관이 수행하고 있는 서비스 외형에도 변화의 필요성이 요구되고 있음. 특히, 장기화된 코로나19와 사회적 거리두기로 인해 비대면 서비스가 뉴노멀(New Normal)로 자리 잡으면서 도서관서비스 변화에 대한 사회적 요구가 더욱 거세졌음. 이에 부산지역 도서관에서는 시대적 요구에 부응하고, 나아가 지역 내 유관 기관과의 관계에서 강력한 경쟁력을 갖추기 위해 지역 내 도서관이 수행해야 할 역할을 점검하고 미래서비스의 구체적인 방향을 모색해 볼 필요가 있음.
- 도서관의 미래서비스는 기존 서비스의 개선과 확장은 물론이고, 새롭게 요구되는 사회적 기능에 부응하여 진일보한 모습을 갖추는 것이 중요함. 이를 위해 도서관에서는 현 시점에 사회적으로 요구되는 변화상과 실제 변화상이 반영된 각종 도서관서비스 사례를 파악하고, 이러한 서비스 중 부산의 지역적 특색이 적절히 반영되고 도서관이용자들의 요구사항에 부합하하는 서비스를 파악하는 작업이 매우 필요함. 더불어 도서관에서 미래서비스를 적용함에 있어 시행착오를 최소화할 수 있도록 운영 방식에 대한 논의도 수행될 필요가 있음. 이러한 논의들을 기반으로 각 도서관에서 실천적 의지를 보일 때 비로소 시대적 요구에 대응할 수 있는 미래서비스가 실현될 수 있음.
- 그러나 엄청난 예산 투입과 전폭적인 인력의 지원 없이는 새로운 서비스를 개발하거나 운영하는 것이 결코 쉽지 않은 것이 현실임. 실제 도서관선진국에서는 획기적이고 투입해야 하는 예산이 많은 요구되는 서비스보다는 도서관의 본질적인 기능을 제대로 보여줄 수 있는 서비스를 다양한 방식으로 제공하고 강화하는 경우가 많았음. 앞서 III장의 ‘미래서비스의 선진사례’에서 살펴보았듯이, 도서관선진국의 공공도서관에서는 지역의 정보자원을 개발·수집하고 이용자에게 적절한 정보를 제공하며

다양한 독서활동을 지원하고 각종 문화프로그램을 충실히 제공하는 등, 지역의 커뮤니티 센터로서의 역할을 적극적으로 수행하고 있었음. 그럼에도 불구하고 충분히 풍부하고 충실한 서비스를 수행할 수 있음을 확인할 수 있었으며, 이를 통해 지역 주민들의 일상 속에 녹아 있는 도서관으로서의 실체를 확인할 수 있었음.

- 그렇지만 시대적 흐름의 반영과 발 빠른 정보기술의 적용, 이를 통해 이용자들에게 새로운 경험의 기회를 제공함으로써 도서관의 이미지를 고취시키는 것 역시 지역 내 정보생산 및 유통을 담당하고 있는 공공도서관의 또 하나의 역할임은 부인할 수 없음. 그러나 최신의 정보기술을 도입하여 제공하는 것만으로는 애써 구비해 놓은 수많은 정보기기들이 무용지물이 되기 십상이라는 것을 생활 곳곳에서 발견할 수 있음. 따라서 본 연구에서는 미래서비스를 제안함에 있어 새로운 기술을 적극적으로 도입하여 활용하면서도 도서관의 본질적 기능을 충실히 수행할 수 있는 방안에 대해서 논의하고자 함.
- 본 연구에서 제안하는 부산지역 도서관의 미래서비스 방향과 전략은 다음을 전제로 한 것임.
  - 첫째, 본 연구에서는 개별 도서관이 가지는 배타적 특수성에 대한 고려 없이 현 시점에 부산지역에 존재하는 공공도서관이 공통적 혹은 선택적으로 취사할 수 있는 도서관서비스를 제안하고자 하였음. 따라서 개별 도서관의 현재 시행되고 있는 서비스를 서비스 개발의 기준점으로 두지 않았으며, 도서관에서는 본 연구에서 제안한 서비스 중 개별 도서관의 상황에 적절한 서비스를 취사선택하여 적용할 필요가 있음.
  - 둘째, 현재 공공도서관의 운영주체는 지방자치단체와 교육청으로 이원화되어 있음. 각 운영주체에 따른 도서관서비스의 강조점은 분명 차이가 존재하겠지만, 본 연구는 개별 도서관의 운영주체나 도서관의 규모, 소속 지역 등으로 인한 서비스의 차별화에 대한 검토는 수행하지 않음.
  - 셋째, 현재 부산지역 공공도서관 상황에서의 적용가능성이나 서비스 개발 및 운영 시 필요한 인력이나 조직 구조, 사서의 필수역량, 투입예산 등에 대한 논의는 본 연구의 범위에 포함되지 않기에 다루지 않았음.
- 부산지역 공공도서관 미래서비스 비전과 목표, 기본 방향을 설정하기 위해서는 아래 요소들을 충분히 반영하되, 공통적으로 도출된 시사점을 적절히 고려하여 서비스 비

전과 목표를 설정하였음. 이에 더해 각 목표에 도달할 수 있도록 세부 추진전략과 추진과제를 제시하였음<sup>80)</sup>.



- 부산지역 도서관서비스 미래서비스 방향을 설정하기 위해 앞의 II, III, V장에서 다양한 데이터를 수집하여 분석하였음. 이렇게 분석한 결과의 시사점을 정리하면 다음 <그림 V-1>과 같음.

80) 추진과제 도출시 전문가 자문(서면 및 전화면담)을 통해 얻은 도서관운영진의 경험을 반영하였음. 전문가 자문은 대표도서관 서비스 업무 담당자, 국내 우수서비스 사례 도서관의 서비스 업무 담당자, 부산지역 유관기관 서비스 개발 담당자, 도서관전문가(문헌정보학과 교수) 등을 대상으로 실시하였으며, 향후 도서관의 서비스 방향성과 서비스 개발시 고려해야 할 점에 대한 자문을 실시하였음.

부산시 특수성  
분석을 통한  
시사점

- 부산 전체인구의 뚜렷한 감소와 노인 인구의 지속적인 증가
- 지역 내 크고 작은 다양한 공원과 부산시민공원, 해운대수목원 등 대표적인 도심형 공원의 개발
- 지역 내 각급학교, 각종 공연시설, 전시시설, 지역문화복지시설의 다양화
- 지역 내 특수성과 관련된 키워드: 해양(항만), 문화, 관광, 新기술, 비즈니스

국제권고 및  
전략계획 분석  
을 통한 시사점

- 정보자원을 수집·구축·제공·보존함으로써 지역주민의 정보, 교육, 연구, 문화, 사회적 참여의 증진
- 지역사회에서의 콘텐츠 제작과 재사용의 촉진
- 지역 내 환경, 가령 문화유산을 보호함과 동시에 이 관련 활동을 개발·조율·활용함으로써 지역 내 기여도 향상
- 이용자 체험활동 향상을 통해 이용자 경험의 창출
- 개인의 학습과 연구활동, 기업의 혁신을 장려 및 지원
- 사서들의 새로운 기술습득 및 리더십 개발 등을 통한 전문성의 확보

대표도서관  
서비스 분석을  
통한 시사점

- 지역자료의 개발 및 수집활동(지역사회 콘텐츠 개발)
- 독서 및 문화프로그램의 다양한 운영
- 각종 기기/기술활용 제공과 (차별화)공간의 제공
- 지역 서점, 지역관광지와 지자체 기관 등과의 협력관계를 활용한 서비스 창출

국외도서관  
서비스 분석을  
통한 시사점

- 디지털자료에 대한 적극적인 수집과 서비스 강화
- 지역민 참여를 유도하여 지역사회의 사실적 자료를 수집하고 동시에 지역정보서비스 제공
- 비대면 레퍼런스 서비스의 강화와 적극적인 홍보활동
- 어린이청소년을 위한 학습정보자료서비스와 고령자의 관심정보서비스의 강화
- 수준별·주제별로 자료를 정비한 온·오프라인 독서환경 구축
- 이용자 요구에 따른 온·오프라인 맞춤형 독서자료의 제공서비스
- 온·오프라인을 통해 사서가 주도하는 독서자료의 추천 및 소개 프로그램 운영(유튜브, 팟캐스트 등)
- 독서프로그램의 세분화와 비대면 독서프로그램의 강화
- 도서 뿐 아니라 다양한 주제의 문화프로그램의 운영
- 지역의 관련 시설과의 협력을 통한 협력형 문화프로그램의 개발
- 영유아를 위한 전용공간 뿐 아니라 지역의 청소년을 위한 커뮤니티 시설로의 확장
- 공유오피스 등의 도입으로 도서관의 공간 활용의 새로운 방향성 모색

국내도서관  
서비스 분석을  
통한 시사점

- 기존의 물리적 장서 대출과 반납서비스를 지속하기 위한 대체 서비스들의 개발
- 출판자료 중심의 지역자료 수집이 이루어지고 있으나 시민참여형 자료수집의 사례는 찾아보기 어려움
- 복규레이션을 활용한 다양한 형태의 독서자료 추천서비스의 개발활동이 활발히 진행되고 있었음
- 온·오프라인을 활용한 독서활성화 프로그램들이 다양하게 기획되고 진행되고 있었으나 사서 주도형 온라인 콘텐츠 개발 사례는 찾아보기 힘들었음
- 고령자에 대한 문화프로그램이 운영되고 있었으나 그들의 요구를 체계적으로 분석하는 과정이 이루어지고 있지는 않았음
- 지역환경을 활용한 독서공간 조성사업들이 시행되고 있었음

공공기관 및  
유관기관의  
서비스 분석을  
통한 시사점

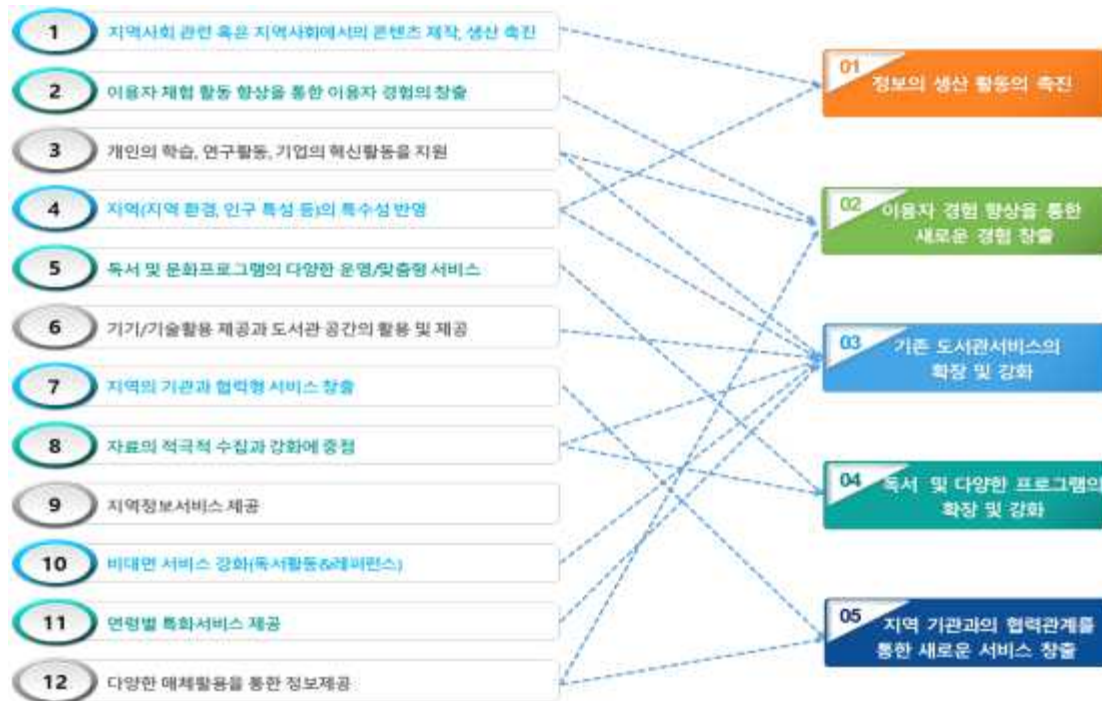
- 정보의 수집과 제공방식에 있어서 유연하고 다양한 시도 수행(다양한 매체활용)
- 지역주민을 위한 커뮤니티 센터로서의 역할수행을 위해 다양한 정보기술, 지역기관, 환경을 활용
- 다양한 매체와 정보기술을 활용하여 새로운 서비스를 창출
- 이용자의 참여와 소통의 기회를 높이고, 이용자의 요구를 세밀하게 반영할 수 있는 창구를 마련함으로써 만족도 높은 서비스 기획

이용자  
수요조사 분석  
을 통한 시사점

- 이용자가 가장 중요하게 생각하는 공공도서관의 역할과 기능은 자료수집제공임
- 정보서비스 영역에서는 문화/평생학습 프로그램 서비스, 정보활용교육 서비스, 독서관련 서비스 순으로 추가적인 수요가 높게 나타남
- 자료수집제공서비스와 정보활용교육서비스는 지속적으로 유지관리해야 할 영역, 독서관련 서비스는 집중 관리하여 확대할 필요가 있는 영역, 문화/평생학습 프로그램 서비스도 관리해야 할 필요가 있는 영역임
- 시설/공간기기 제공서비스, 지역공공기관과의 협력 서비스, 비대면 서비스는 소극적인 유지 노력이 필요한 영역이며, 정보제공서비스는 과잉노력은 불필요한 영역임

<그림 V-1> 연구내용 분석결과에서 나타난 시사점

- 이와 같은 시사점은 다음과 같이 총 12개의 항목으로 압축할 수 있으며, 12개의 압축된 시사점을 바탕으로 향후 부산지역 도서관 미래서비스가 지향해야 할 방향성은 다음 5가지임.



<그림 V-2> 시사점을 바탕으로 도출한 부산지역 도서관 미래서비스 방향성

- 결과적으로 부산지역 공공도서관 역시 마찬가지로 이러한 시대적 변화상을 반영하여 미래서비스를 개발·제공할 필요가 있음. 그러나 구체적인 서비스를 제안하기에 앞서, 부산지역 도서관이 지향해야 할 서비스의 브랜드화 구축이 우선시 되어야 함. 브랜드화는 어떤 기관이나 제품이 다른 기관이나 제품과 차별화하기 위해 구별되는 이름, 표시, 상징, 디자인 등을 이용하는 마케팅 기술로, 부산지역 공공도서관의 지향점을 제시할 수 있는 방법 중 하나임. 본 연구팀에서는 다음 <그림 V-3>과 같이 5가지 서비스 방향성을 표현할 수 있는 키워드를 도출한 후 미래서비스의 비전을 설명할 수 있는 용어로 구성함.



<그림 V-3> 부산지역 도서관 미래서비스 방향성을 기반으로 한 키워드 추출



- 미래서비스 방향성을 기반으로 도출된 “Stimulation”, “Attention”, “Upgrade”, “BookVerse”, “Network” 키워드의 두문자를 재구조화하여, 본 연구팀에서 설정한 부산지역 공공도서관의 미래서비스 비전은 “부산(BUSAN)스러운 도서관서비스”임. 부산(BUSAN)스러운 도서관서비스란 ① 부산다운 도서관서비스와 ② 시끌벅적한 도서관서비스를 함축하는 의미로, 향후 “부산지역 공공도서관의 색깔을 만들어 갈 수 있는 서비스를 지향한다”는 의미와 동시에 “때로는 소란스럽고 때로는 활발한 나아가 정형화되지 않은 다양한 가능성에 도전한다”는 의미를 내포하고 있음.

## 부산(BUSAN)스러운 도서관서비스

- 부산다운 도서관서비스 지향
- 시끌벅적한 도서관서비스 지향

<그림 V-4> 부산지역 공공도서관 미래서비스 비전

- “부산(BUSAN)스러운 도서관서비스” 비전을 펼치기 위해 부산지역 공공도서관 미래서비스의 구체적인 목표는 다음 5가지로 제시함. 5개의 서비스 목표는 구체적인 서비스 추진전략을 가지며, 각 추진전략에 따라 세부 추진과제가 도출되었음. 본 연구에서 도출된 추진전략은 총 15개이며, 이에 따라 30개의 추진과제가 도출되었음.



<그림 V-5> 부산지역 공공도서관 미래서비스 목표

	추진전략	추진과제
BookVerse	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진전략 1. 북소몰리에 서비스 도입</li> <li>추진전략 2. 도서관 안밖으로 확장하는 독서관경 구축</li> <li>추진전략 3. 참여형 독서사업 "북잼(Book+Jam)" 활동 강화</li> <li>추진전략 4. 오리지널 온라인 "Book" 콘텐츠 개발과 보급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진과제 1. 형태별(인쇄, 시청각, 디지털자료) 맞춤형 독서자료 추천서비스</li> <li>추진과제 2. 북큐레이션을 활용한 리딩테인먼트의 실현</li> <li>추진과제 3. 생애주기별 맞춤형 정보서비스</li> <li>추진과제 1. 가상도서관을 활용한 지역콘텐츠 제공 서비스</li> <li>추진과제 2. 지역 필터를 활용한 느리게 읽기 지원</li> <li>추진과제 1. 지역 연계형 독서동아리 발굴 및 지원사업</li> <li>추진과제 2. 독서동아리 운영방법 안내 지원 및 홍보 플랫폼의 제공</li> <li>추진과제 3. 언택트 독서모임 사업의 발굴(메타버스활용)</li> <li>추진과제 1. 온라인 스토리 콘텐츠의 개발</li> <li>추진과제 2. 슬기로운 가족·집콕 독서활동 지원 사업</li> </ul>
Upgrade	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진전략 1. 정보서비스 매체 확장</li> <li>추진전략 2. 모바일 서비스 활성화</li> <li>추진전략 3. 디지털 교육용 콘텐츠 개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진과제 1. 사서, 책, 도서관이 중심이 되는 유튜브 채널 운영</li> <li>추진과제 2. 사서가 운영하는 팟캐스트 제공</li> <li>추진과제 3. 독서문화활동 장려를 위한 라이브방송 실시</li> <li>추진과제 1. 모바일 서비스의 비정형화 시도</li> <li>추진과제 2. FAQ 데이터를 활용한 AI 채팅 서비스 제공</li> <li>추진과제 1. 중장년층, 노년층을 위한 디지털 리터러시 교육용 콘텐츠 개발</li> <li>추진과제 2. 청소년층을 위한 디지털 중독 벗어나기 교육용 콘텐츠 개발</li> </ul>
Stimulation	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진전략 1. 정보생산활동 지원</li> <li>추진전략 2. 지역 내 콘텐츠 발굴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진과제 1. 나만의 책만들기 관련 프로그램 운영</li> <li>추진과제 2. 개인출판/독립출판 활동의 지원</li> <li>추진과제 3. 독립출판 코너나 도서관에서 출판된 우수독립출판물 시상</li> <li>추진과제 1. 지역 콘텐츠 map 사업 추진</li> <li>추진과제 2. 시민참여형 지역기록 프로젝트 수행</li> </ul>
Attention	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진전략 1. 가상공간 개발(메타버스)을 통한 이용자 참여 촉진</li> <li>추진전략 2. 게이미피케이션 적용을 통한 교육프로그램 개발</li> <li>추진전략 3. 두 번째 집으로서 공간 및 기기 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진과제 1. 메타버스를 활용한 사이버·피지컬 융합도서관 구현</li> <li>추진과제 1. 게이미피케이션을 적용한 도서관 교육프로그램 개발</li> <li>추진과제 1. 재택근무와 온라인 교육을 위한 1인 공간 및 기기 지원</li> <li>추진과제 2. 영상, 방송 제작 공간 및 촬영/편집 기기 지원</li> </ul>
Network	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진전략 1. 플랫폼으로서의 도서관서비스 환경 구축</li> <li>추진전략 2. 도서관투어의 개별화와 통합화 구현</li> <li>추진전략 3. 지역 내 기관과의 협력을 통한 연계 서비스 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진과제 1. 지역사서들의 커뮤니티 플랫폼 개발</li> <li>추진과제 2. 독서동아리 커뮤니티 플랫폼 개발</li> <li>추진과제 1. 협력형 VR 도서관투어 제작 및 제공</li> <li>추진과제 1. 지역 내 학교와의 협력을 통한 연계 서비스 개발</li> <li>추진과제 2. 지역 내 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스 개발</li> </ul>

<그림 V-6> 부산지역 도서관 미래서비스 추진전략 및 추진과제



## 2. 부산지역 도서관 미래서비스 전략과 세부 추진과제

### 1) BookVerse : 책을 통한 세상과의 연대

#### (1) 서비스 범주

- 도서관선진국의 사례를 살펴보면 여전히 도서관의 전통적인 서비스가 중시되고 있으며 그 중에서도 ‘책’을 중심으로 한 다양하고 정교한 서비스 등이 개발되어 있을 수 있었음. 이에 본 연구팀은 첫 번째 서비스 전략을 “BookVerse”로 수립하고 “책을 통한 세상과의 연대” 전략을 제안하고자 함. “BookVerse”란 책을 나타내는 “Book”과 경험의 세계를 나타내는 “Universe”를 결합한 합성어로 이용자들이 책을 통해 다양한 세상을 경험하고 확장해나갈 수 있도록 돕는 서비스를 의미함. “BookVerse”를 위한 미래도서관 서비스 추진전략은 크게 독서·정보자료에 대한 체계적인 정비와 추천서비스, 독서환경의 정비를 통한 서비스 방안, 시민들이 직접 참여할 수 있는 참여형 독서프로그램의 다양화 전략, 도서관의 오리지널 온라인 콘텐츠의 개발과 보급이라는 4가지 주제를 가지고 추진전략을 수립하였음.

#### BookVerse 영역의 서비스 추진전략

추진전략 1 : 북소몰리에 서비스 도입

추진전략 2 : 도서관 안팎으로 확장하는 독서환경 구축

추진전략 3 : 참여형 독서사업 “북잼(Book+Jam)” 활동 강화

추진전략 4 : 오리지널 온라인 “Book” 콘텐츠 개발과 보급

#### (2) 추진전략 1 : 북소몰리에 서비스 도입

### 추진과제1

형태별(인쇄자료, 시청각자료, 디지털자료) 맞춤형 독서자료 추천서비스

#### ① 추진배경

- 이용자가 적서를 선택하도록 돕는 것은 이들이 지속적으로 독서생활을 이어갈 수 있도록 지원하는 매우 중요한 도서관의 기본 기능이라 할 수 있음. 국외도서관의 사

레에서는 별도의 서식을 통해 책추천을 희망하는 이용자의 독서활동을 면밀하게 분석하고 이후에 읽기에 적합한 5권 정도의 독서자료를 추천하고 있었음. 이러한 독서자료 추천서비스는 이용자의 독서활동을 풍성하게 해줄 뿐 아니라 책의 전문가로서 사서의 역할을 재정립하는 데에도 기여할 것이라 판단됨.

- 독서자료의 추천은 인쇄자료에 국한한 것이 아니라 다양한 형태의 자료들을 고려하여서 이루어져야 함. 『국민독서실태조사』에 따르면 2019년 전자책에 대한 독서율은 초·중·고 학생 37.2%, 성인 16.5%로 해마다 증가하고 있는 추세이며, 오디오북이 새롭게 ‘독서’ 범위에 포함되어 있음. ‘읽는’ 독서를 넘어 ‘보고’, ‘듣는’ 행위로 확장되었음을 나타냄. 이에 향후 도서관의 독서자료 추천서비스는 인쇄자료에 국한하지 않고 다양한 형태의 자료로 확장되어야 할 것임.

## ② 추진과제 개요

- 국외도서관의 사례를 살펴보면, 일정한 양식을 통해 이용자의 독서활동의 패턴을 분석하고 있음을 알 수 있었음. 도서관에서도 이용자의 독서활동을 면밀히 분석하고 이에 적합한 자료를 추천할 수 있는 방법을 추진하고자 함. 이를 위해서는 간략 이용자 정보 뿐 아니라 이용자의 독서실태, 태도와 같은 분석이 병행되어야 하며 이러한 이용자 분석내용이 이용자에게도 제공되도록 함으로써 스스로 독서활동을 살펴볼 수 있도록 도움을 주는 것도 필요할 것으로 보임.

## ③ 운영방식

- 도서관홈페이지의 ‘북소블리에’ 전용 웹페이지를 신설 : 독서자료를 추천받고자 하는 이용자의 독서패턴을 분석하기 위한 조사지를 탑재하여 이용자가 작성하도록 유도. 조사지에는 이용자정보인 도서관 카드번호, 좋아하는 미디어 종류, 좋아하거나 싫어하는 책 장르, 주변 도서관, 선호하는 자료의 형태(도서, 큰활자도서, CD, E-Book, 오디오북) 등을 기술하도록 함.
- 선택형 조사지의 형태로 이용자가 자신의 독서활동상황과 태도를 분석할 수 있는 자료제공 : 이용자가 독서자료 추천 관련 조사지를 작성하고, 필요에 따라 자신의 독서태도와 실태를 분석해볼 수 있는 조사지 제공. 분석내용은 비슷한 유형(성별, 나이, 관심 등)의 이용자들의 독서활동현황을 제공해줌으로써 자신의 독서활동패턴을

분석해 볼 수 있도록 유도.

- 선택형 조사지의 참조모델은 『국민독서실태조사』와 독서태도 검사지 등이 있음.  
독서태도평가를 위한 주요분석내용으로는 ‘독서에 대한 인식’, ‘독서자료(책)에 대한 인식’, ‘독서활동에 대한 인식’, ‘독서환경에 대한 인식’등이 있음(<표 V-1> 참조).

<표 V-1> 독서태도를 평가하기 위한 주요분석내용(안)

영역	주요 분석내용	세부항목 구성의 예
독서에 대한 인식	-독서시간에 대한 긍정성 분석 -독서의 필요성과 유익성에 대한 인지도 분석	책을 읽을 때의 기분 (상황별)
		여가 시간에 책을 읽을 때 기분
		취미로서의 독서선택 유무
		독서에 대한 긍정적 마인드 형성 유무
		독서의 유익성에 대한 이해 유무
		진로 및 진학과 독서의 관계에 대한 이해 유무
독서자료 (책)에 대한 인식	-책에 대한 친근감, 호기심, 애착심 분석 -자발적 책 선택권 분석	책에 대한 친근감 유무
		책에 대한 호기심 유무
		책에 대한 애착심
		책 선택권의 확보 유무
		독서선택 장르의 다양성 유무
		독서 자료의 종류 및 특징 인지 유무
		책의 휴대 유무
독서활동에 대한 인식	-독서활동에 대한 자발성 및 긍정적인 마인드 분석	독서관련 대화에 대한 자발적 참여 유무
		또래와의 독서관련 대화 유무
		독후활동에 대한 기분
		독서관련 기록에 대한 태도 유무
독서환경에 대한 인식	- 도서관에 대한 친근감 분석	학교도서관에 대한 친근감 유무
		공공도서관에 대한 친근감 유무

#### ④ 참조모델

- 시애틀공공도서관의 Your Next 5 books

## 추진과제2

### 북큐레이션을 활용한 리딩테인먼트 실현

#### ① 추진배경

- 현재 국내의 도서관에서는 북큐레이션이라는 이름으로 테마 컬렉션을 구축하는 경우가 상당수 존재하고 있음. 이러한 북큐레이션은 자관의 서비스 목표와 지향점을 명확하게 하고 사서의 '자료'에 대한 전문성을 발휘하도록 하고 있으며 북큐레이션을 활용한 다양한 독서프로그램으로 전개할 수 있는 가능성을 가지고 있음. 이에 각 도서관에서는 북큐레이션을 활용하여 다양한 사업들로 확장을 꾀하고 있음을 알 수 있었음.

#### ② 추진과제 개요

- 기존의 북큐레이션 사업을 활용한 다양한 프로그램을 제안하여 북큐레이션의 활용도를 높이는 것을 목표로 함.
- 특히 부산이라는 지역적 특징을 반영한 주제분야를 강화함으로써 타 지역과 차별화된 부산다운 북큐레이션 컬렉션이 완성될 수 있도록 유도함.
- 코로나19의 상황을 고려한 북큐레이션 주제 선정과 더불어 이러한 시대상에서 슬기롭게 독서생활을 할 수 있는 “힐링”을 테마로 한 독서방법의 제안.

#### ③ 운영방식

- 주제별 시크릿 책 꾸러미를 마련 : 책 꾸러미는 아동서와 성인을 위한 자료로 구분하고 시크릿박스를 제공하여 흥미를 증대. 이때 시크릿박스에서 제공되는 책은 독서 수준과 문학에서 전문서에 이르기까지 고루 선정하여 제공. 또한 북큐레이션의 장르를 부산시의 특수성을 고려한 주제와 코로나19의 상황을 고려한 ‘힐링’을 주제로 강화함.
- 예시 1 : 부산의 지역특수성을 고려한 키워드인 해양(항만), 문화, 관광, 新기술,

비즈니스를 포함한 자료를 고루 선정.

- 예시 2 : 힐링을 위한 키워드인 우울감(코로나 블루), 무기력, 보디워크, 명상 등을 주제로 선정.

- 북큐레이션자료를 활용한 피크닉박스 제공 : 도서관 근처에 위치한 공원 등에서 (혹은, 부산시민공원, 해운대수목원(임시개장) 등) 즐길 수 있는 피크닉박스 제공. 피크닉박스에는 도서(북큐레이션자료), 보드게임, 돛자리, 지역상권(서점, 맛집 등)의 안내 및 쿠폰집 등을 제공. 피크닉박스 서비스는 사전 예약시스템을 통해 제공.

#### ④ 참조모델

- 청주오창호수공원도서관 피크닉도서관서비스, 양서친환경도서관 블라인드 북



#### ① 추진배경

- 공공도서관은 영유아부터 노인층에 이르기까지 생애주기별 단계에 기반하여 서비스를 개발하여야 함. 구체적으로는 영유아부터 아동기까지는 ‘흥미유발 및 가족놀이 공간’, 청소년부터 성인기까지는 ‘능력개발 및 학습공간’, 장년층부터 노년기까지는 ‘커뮤니티 및 소통의 공간’ 등으로 생애주기별 맞춤 서비스를 구축하도록 유도하고 있음.
- 그러나 국내도서관에서는 상대적으로 영유아에 대한 독서지원 서비스와 청년들을 위한 진로·취업에 대한 서비스는 이루어지고 있으나, 학생들을 대상으로 한 학습정보 및 노년층을 대상으로 한 생활정보 제공 서비스가 미흡한 상황임. 특히, 코로나 19로 인한 학생들의 학력저하 및 학습격차의 문제와 노년층의 외부와의 단절 심화로 인한 코로나 블루 현상이 심화되고 있는 지금, 그들을 위한 도서관의 실질적인 서비스 개발이 이루어져야 할 것임.
- 국외도서관의 사례를 통해 초·중·고등학생들의 과제지원 서비스와 중년층에 대한 구

직활동관련 지원 서비스, 노년층의 세컨드라이프에 대한 지원 서비스 등이 활발히 이루어지고 있음을 알 수 있었음. 이러한 선진형 도서관서비스 사례를 참조하여 맞춤형 정보서비스가 개발될 필요가 있음.

## ② 추진과제 개요

- 기존의 코너 기획과 설치를 중심으로 하는 수동적인 사업에서 벗어나 도서관을 활용할 수 있는 방법을 안내하는 연계형 서비스, 예를 들면 특화된 투어서비스를 개발하는 등 적극적인 서비스로 확대 운영할 필요가 있음.
- 도서관서비스에서 소외될 수 있는 노년층에 대한 독서서비스를 강화하여 도서관 이용자로 유입함으로써 도서관의 역할강화.

## ③ 운영방식

- 과제지원을 위한 정보자료제공과 정보활용교육 : 학생들이 과제를 수행하기 위해 정보를 활용할 수 있는 방법을 교육하고 관련 정보자료제공코너 제공. 국외사례를 참조하여 정보조사방법을 주제별로 정리한 패스파인더 제작과 제공.
- 노년층을 위한 특화정보 코너 운영 : 현재 큰활자책 코너를 마련하여 제공하고 있는 도서관은 다수 존재하고 있으나 특화된 정보제공서비스는 이루어지고 있지 않음. 건강정보관련 코너, 세컨드라이프 지원 코너, 법률정보서비스 제공코너 등을 설치 제공.
- 노년층을 위한 특화 도서관 투어 : 노년층을 위한 도서관 이용 투어를 기획할 필요가 있음. 노년층 특화도서 코너 안내와 서비스 소개 등을 수행. 도서관 투어는 노인정, 복지관 등과 연계하여 운영하는 것도 가능함.
- 노년층 특화 도서관 투어의 예 : 도서관 특화코너 안내→도서관에서 이용할 수 있는 서비스 안내→부산의 역사 문화 등에 대한 특강→영화상영 혹은 책 읽어주기 행사 등.

#### ④ 참조모델

- 일본 치요다구립도서관의 패스파인더, 일본 토치기현립도서관의 노인서비스

### (3) 추진전략 2 : 도서관 안·밖으로 확장하는 독서환경 구축

#### 추진과제1-2

- 추진과제 1 : 가상도서관을 활용한 지역콘텐츠 제공 서비스
- 추진과제 2 : 지역 쉼터를 활용한 느리게 읽기 지원

#### ① 추진배경

- 현재 산책로, 공원, 주택가 등에서 무인으로 운영되는 숲속 도서관, 미니도서관, 디지털도서관 등의 형태로 실물장서를 직접 대여하거나 읽을 수 있는 시설들이 마련되어 있음. 일상생활에서 책을 접하고 독서활동을 할 수 있도록 지원하는 사업이라 할 수 있음. 그러나 이렇게 실물장서를 배치하게 되면 장서의 관리적 측면에서 예산과 인력의 문제가 발생할 수밖에 없음. 디지털자료의 수서 및 수요가 증가한 현 상황에 적합하게 디지털자료를 활용할 수 있는 가상도서관 설치 방안이 마련될 필요가 있음.

#### ② 추진과제 개요

- 추진과제 1 : 가상도서관을 활용한 지역콘텐츠 제공 서비스
  - 지역 거점 공간(지하철역, 버스정류장)에 간단한 가상도서관을 설치하여 도서관에서 소장하고 있는 주제별 E-Book을 활용할 수 있도록 하는 개념. 핸드폰을 이용하여 디지털자료의 QR코드를 통해 부산지역의 콘텐츠를 제공받을 수 있도록 설계함. 디지털자료의 QR코드는 기존의 도서관 홈페이지에서 제공하고 있는 디지털자료에 국한하며 도서관의 디지털자료 저작권과 이용 규정에 의거하여 활용함.
- 추진과제 2 : 지역쉼터를 활용한 느리게 읽기 지원
  - 지역의 크고 작은 공원과 부산시민공원, 해운대수목원 등 대표적인 도심형 공원의 산책로에 QR코드를 이용하여 도서관에서 제공하는 힐링(느리게 읽기)자료를 제공

받을 수 있는 개념. 가상도서관을 설치하여 주제별 E-Book을 활용할 수 있도록 지원.

### ③ 운영방식

- 가상도서관의 설치방법 : 가상도서관은 영구적인 시설물의 건설이 아니라 지형과 어울릴 수 있는 안내판, 조형물, 책 모양의 벤치 등에 간단한 책소개와 함께 QR코드를 제시하는 것으로 설치 가능함. 이러한 QR코드를 활용한 안내형 가상도서관이 설치될 경우 새로운 자료로 업그레이드 하는 교체작업도 원활하게 이루어질 수 있음.



<그림 V-7> 가상도서관(조형물 설치) 예시

- 버스정류장, 지하철 역 등에 가상도서관 설치 : 부산지역의 특수성과 관련된 키워드인 해양(항만), 문화, 新기술, 비즈니스, 부산 여행관련 E-Book에 대한 QR코드 제공.
  - 예를 들어 부산도서관이 위치한 ‘덕포역’에서는 사상구와 관련된 관광 안내서 혹은 지역지도(지역문화시설안내), 부산관련 문학서 등에 접속할 수 있는 QR코드 제공.
- 대표적인 도심형 공원에 가상도서관 설치 : 지역의 크고 작은 공원과 부산시민공원, 해운대수목원 등 대표적인 도심형 공원의 산책로에 가상도서관을 설치하여 주제별 E-Book을 활용할 수 있도록 지원.
  - 도심형 공원에서 느리게 읽을 수 있는 ‘힐링’을 주제로 한 도서자료의 제공.
  - 가족이 함께 즐길 수 있는 오디오북이나 도서관에서 제작한 스토리텔링 등을 연결



하는 QR코드 제공.

#### ④ 참조모델

- 국립중앙도서관의 실감서재<sup>81)</sup>, 러시아공항의 가상도서관



<그림 V-8> 국립중앙도서관의 실감서재 (사진인용:뉴스핌)

#### (4) 추진전략 3 : 참여형 독서사업 “북잼(Book+Zam)” 활동 강화

##### 추진과제1-2

- 추진과제 1 : 지역 연계형 독서동아리 발굴 및 지원사업
- 추진과제 2 : 독서동아리 운영방법 안내 지원 및 홍보 플랫폼의 제공

#### ① 추진배경

- 2019부터 시행되고 있는 『제3차독서문화진흥계획』에서는 지역사회 및 직장에서 독서동아리 활동 등을 기반으로 함께 하는 독서활동을 통해 사회적 독서 활성화 기반을 조성하는 것을 목표로 하고 있음. 현재, 독서동아리는 독서정책 수행과 관련된 중요한 지표로 사용되고 있음. 이러한 정책에 힘입어 독서동아리는 전국적으로 확산

81) “영화 속 장면이 현실로...국립중앙도서관 ‘실감서재’서 VR독서한다” 뉴스핌 (2021-3-22) <<https://www.newspim.com/index.php/news/view/20210322000370>>

되어 왔으며, 지원사업도 증가하고 있음(문화체육관광부 2020a). 독서동아리의 운영 현황과 지원방안에 대한 조사도 이루어지고 있는데 『전국 독서동아리 현황 조사 설계 연구보고서』를 살펴보면, 독서동아리의 운영에 있어 운영재정의 부족(45.6%), 참여할 수 있는 독서프로그램의 부족(29.0%)를 어려움으로 꼽고 있었으며 이러한 어려움을 극복하기 위해서는 도서의 지원(42.4%), 운영비지원(42.4%), 독서연계문화 활동(30.7%)가 필요함을 알 수 있었음(문화체육관광부 2018).

<표 V-2> 독서동아리 애로사항과 향후 지원 요구 사항

애로사항			향후 지원 요구사항		
	빈도(명)	비율(%)		빈도(명)	비율(%)
참여가능한 독서프로그램 미흡	706	39.0	도서지원	878	48.5
회원들 참여도 부족	478	26.4	운영비일부	768	42.4
운영을 위한 재정 부족	780	45.6	독서연계문화활동	556	30.7
독서동아리 운영에 대한 어려움	382	21.1	강연, 교육	409	22.6
활동을 위한 시설과 공간부족	467	25.8	관련 프로그램	306	16.9
적절한 강사 부재	232	12.8	시설 및 공간	282	15.6
도서선정의 어려움	183	10.1	강사/교사지원	197	10.9
소속된 기관의 관심부족	123	6.8	도서선정 및 운영방법 교육	100	5.5

- 독서동아리의 참여를 저해하는 요인으로서는 책을 읽고 토론을 해야한다는 부담감도 작용을 함(참여도의 부족으로 이어짐). 이에 책을 읽고 토론만을 진행한다는 고정된 이미지에서 탈피하여 심화형 독서토론부터 취미와 즐거움을 공유할 수 있는 다소 가벼운 대화모임에 이르기까지 다양한 형태의 독서동아리를 운영할 수 있도록 지원할 필요가 있음.
- 즉, 부산지역의 도서관에서는 지역 독서문화의 확산을 위한 독서동아리의 발굴 뿐 아니라 이들이 지속적으로 독서동아리를 운영해나갈 수 있도록 독서동아리 모집을 다양화하고 동아리 활동의 내실화를 위한 지원방법을 강구해 나가야 함.

## ② 추진과제 개요

### ■ 추진과제 1 : 지역 연계형 독서동아리 발굴 및 지원사업

- 지역의 독서동아리를 활성화하기 위해서는 우선 현재 지역을 중심으로 활동하고 있는 단위동아리를 발굴해내는 작업이 요구됨. 지역에서 활동하고 있는 독서동아리의 운영과정에서 생산되는 성과물 뿐 아니라 운영 노하우를 공유 할 수 있는 방법을 마련할 필요가 있음.

### ■ 추진과제 2 : 독서동아리 운영방법 안내 지원 및 홍보 플랫폼의 제공

- 독서동아리 책 선정 방법에 대한 노하우, 회원의 모집과 참여도를 높이는 노하우, 독서동아리 활동 공간(장소)의 섭외방법, 독서동아리 진행방법 등의 운영 전반에 대한 노하우의 공유.
- 독서동아리에서 활용한 책의 목록, 직접 정리한 감상문(서평), 토론내용을 정리한 토론자료 등을 공유할 수 있는 공간 및 자료집 제작.
- 도서관에서 운영 중인 독서동아리에 대한 운영현황판을 제작하여 새롭게 참여하고 싶어 하는 이용자들에게 정보를 제공.

## ③ 운영방식

- 지역 독서동아리 등록제 운영: 지역에서 활동하는 독서동아리의 등록을 유도하여 맞춤형 지원 정책 수립가능. 독서동아리 운영진의 독서 리더로서 역량을 강화하기 위한 강연회 개최, 독서동아리 축제, 동아리 홍보활동 등을 지원. 지역별로 독서동아리의 형태(주제/연령/성별/모임형태 등)를 정리함으로써 지역민들이 자신이 참여할 수 있는 독서동아리를 선택할 수 있도록 지원할 수 있으며, 동아리 측에서도 홍보의 효과를 누릴 수 있음.
- 지역 독서동아리의 e-포트폴리오 제작 지원과 체계적인 제작에 따른 혜택 부여 : 지역 독서동아리가 운영내용과 노하우를 공유할 수 있는 공간을 제공하고 해당내용을 지속적으로 업데이트하여 e-포트폴리오를 구성하도록 지원. 특히, 독서동아리의 활동내용을 주기적으로 업데이트 하는 독서동아리의 경우 독서동아리 활동 장소의 대여 우선권, 도서대출권수와 대출일 연장 등의 서비스를 제공하여 독려할 수 있는 방안을 마련.

- 독서동아리 구성과 진행 방법의 다양화 제안 : 일반적 독서모임, 커뮤니티 중심 독서모임(책맥하기, 인생 책 소개하기, 밤새 책 읽기 등), 글쓰기를 위한 독서모임(독서일기 쓰기, 필사하기 등), 작가 출판사 연계 독서모임(작가와 함께 읽기, 편집자와 함께 읽기, 책 협찬을 통한 모임 등), 비대면을 통한 독서모임(목소리만으로 대화하기 등).

#### ④ 참조모델

- 책읽는사회문화재단에서 운영하고 있는 “독서동아리지원센터”<sup>82)</sup>의 독서동아리 지원 사업 참조
- IDEA STORE의 인구통계학적 독서동아리의 구성과 지원활동

### 추진과제3 언택트 독서모임 사업의 발굴(메타버스활용)

#### ① 추진배경

- 코로나19로 인해 무조건 ‘오프라인’, ‘실제적 공간’이 중심이 되어야 한다는 기존 개념이 언택트(Untact·비대면)로 충분히 대체될 수 있다는 사고방식으로 바뀌고 있음. 특히, ‘디지털 네이티브’세대에게 언택트는 삶을 즐길 수 있는 또 다른 방식으로 인식되고 있음. 이러한 세대에게 적합한 비대면 독서모임은 이미 사적영역에서는 활성화되어 있음. 도서관에서도 이러한 비대면 모임에 대한 지원사업이 요구됨.

#### ② 추진과제 개요

- 언택트 독서모임의 운영방법에 대한 안내 뿐 아니라 기존의 독서모임의 노하우를 공유하고 새로운 기술을 활용할 수 있도록 기술을 지원하는 것에 목표가 있음. 디지털 네이티브 세대 맞춤형 기술 지원을 통해 도서관의 활용도를 높이고 가치 제고에

82) <<http://www.readinggroup.or.kr/main/>>

기여할 수 있음.

### ③ 운영방식

- 비대면 방식의 독서모임의 사례발굴과 방법공유 : 실시간 독서모임을 진행하고 있는 독서모임의 사례를 수집하여 운영노하우를 공유.
- 새로운 기술적용 지원 : 3차원 가상세계를 활용한 신개념 독서모임방법에 대한 안내와 기술에 대한 활용 교육과 지원. 예를 들어 메타버스를 활용한 가상독서모임을 진행하도록 도서관 기술 지원.

### ④ 참조모델

- 메타버스를 활용한 서비스 참조

## (5) 추진전략 4 : 오리지널 온라인 “Book” 콘텐츠 개발과 보급

### 추진과제1-2

- 추진과제 1 : 온라인 스토리 콘텐츠 개발
- 추진과제 2 : 즐거운 가족 ‘집콕’ 독서활동 지원 사업

### ① 추진배경

- 국외도서관의 사례를 살펴보면 온라인 서비스를 위한 오리지널 콘텐츠를 적극적으로 개발하고 있는 것을 찾아 볼 수 있었음. 특히, 시카고공공도서관은 지역의 유명인사들을 섭외하여 온라인 스토리텔링 프로그램을 운영하여 화제가 되었음. 그러나 국내의 사례에서는 이러한 오리지널 콘텐츠의 개발이 다소 미진한 것을 알 수 있었음.
- 가족과 함께 할 수 있는 ‘집콕’프로그램에 대한 수요가 증가하고 있음. 국내도서관이 온라인 콘텐츠개발에 부진함과 달리 여타의 유관기관에서는 이러한 수요를 반영하여 집에서 활용할 수 있는 온라인 콘텐츠개발에 적극적인 상황임. 과학관과 같은 교

육기관에서는 자체적으로 개발한 교육영상과 활동지를 제공함으로써 온라인을 통해 집에서 손쉽게 과학실험을 할 수 있도록 서비스하고 있으며 이에 대한 수요가 증가하고 있음(에너지경제신문 2021. 3. 31).

## ② 추진과제 개요

- 추진과제 1 : 온라인 스토리 콘텐츠 개발
  - 부산특성화 자료, 부산지역 출신의 유명인사의 스토리텔링, 부산의 사서들이 소개하는 도서관과 도서관서비스 등의 부산 오지리널 온라인 스토리 콘텐츠를 제작하는 사업.
- 추진과제 2 : 슬기로운 가족‘집콕’독서활동 지원 사업
  - 도서관이 집에서 가족들이 함께 활용할 수 있는 온라인 자료와 D.I.Y자료를 개발 보급함으로써 직·간접적으로 도서관을 활용하여 슬기로운 가족 독서생활을 할 수 있도록 지원함.

## ③ 운영방식

- 온라인 콘텐츠 개발 방법 : 단위도서관에서 온라인 콘텐츠를 개발하는 것에는 어려움이 있음. 이에 부산도서관을 중심으로 각 지역(구단위) 중점도서관을 선정하여 온라인 콘텐츠를 분산 개발 할 것을 제안함.
- 온라인 스토리 콘텐츠의 개발내용 : 온라인 콘텐츠의 주제는 부산특성화 온라인자료, 부산을 대표하는 유명인사의 스토리텔링 자료, 사서의 부산지역 도서관과 정보서비스 소개 자료 등으로 구분할 수 있음.
  - 부산특수성을 반영한 고유 콘텐츠 개발 : 부산의 기록자료를 분류하여 콘텐츠화 할 필요가 있음. 유튜브, 팟캐스트 등을 활용하여 부산관련 정보제공, 문학소개, 역사소개 등을 구성.
  - 지역출신 유명인사(작가, 배우, 음악가, 스포츠선수)의 스토리텔링 서비스 : 유명인사가 추천하는 책을 직접 읽어주고, 이에 대한 생각을 공유하는 온라인 콘텐츠 제작.
  - 사서의 도서관과 정보서비스 소개 자료 : 책읽어주기, 함께 읽기 등의 사업 전개.

팟캐스트를 활용하여 명상자료의 개발 등.

- 독서활동지(DIY자료) 제공 : 독서 후 가족들이 함께 할 수 있는 활동(음식, 작은 소품 만들기, 생활 속의 작은 실험자료)자료 등의 다양한 독후 활동 자료 제공. 완성된 독서 활동 자료는 도서관홈페이지에 업로드 하여 공유할 수 있도록 유도.
- 독서 활동 자료 공유의 예 : 온라인상에 우리가족 '집콕'독서활동 뽐내기 코너 등을 마련하여 완성된 작품이 오리지널 콘텐츠로 재탄생하도록 유도.

#### ④ 참조모델

- 국립부산과학관의 온라인 교육프로그램
- 시카고공공도서관의 온라인스토리텔링
- 싱가포르공공도서관의 가정학습 지원 서비스

## 2) Upgrade : 기존 서비스 비틀기를 통한 서비스 고도화

### (1) 서비스 범주

- III장 도서관선진국의 사례에서와 같이 기존에 수행해 오던 서비스를 유지·강화·보완·확장하는 것만으로도 변화하는 시대환경에 충분히 대응할 수 있는 가능성을 확인하였음. 공공도서관이 기존 서비스를 질적으로 업그레이드시킴으로써 지역정보센터이자 평생학습공간, 창의적 체험공간, 커뮤니티센터로서의 역할을 충실히 수행할 수 있기 때문임. 이에 2번째 서비스 전략을 “Upgrade”로 수립하고 “기존 서비스 비틀기를 통한 서비스 고도화”를 꾀하였음. “Upgrade”를 위한 미래도서관 서비스 추진 전략은 다음 3가지와 같음.

#### Upgrade 영역의 서비스 추진전략

추진전략 1 : 정보서비스 매체 확장

추진전략 2 : 모바일 서비스 활성화

추진전략 3 : 디지털 교육용 콘텐츠 개발

### (2) 추진전략 1 : 정보서비스 매체 확장

#### 추진과제1-3

- 추진과제 1 : 사서, 책, 도서관이 중심이 되는 유튜브 채널 운영
- 추진과제 2 : 사서가 운영하는 팟캐스트 제공
- 추진과제 3 : 독서문화활동 장려를 위한 라이브방송 실시

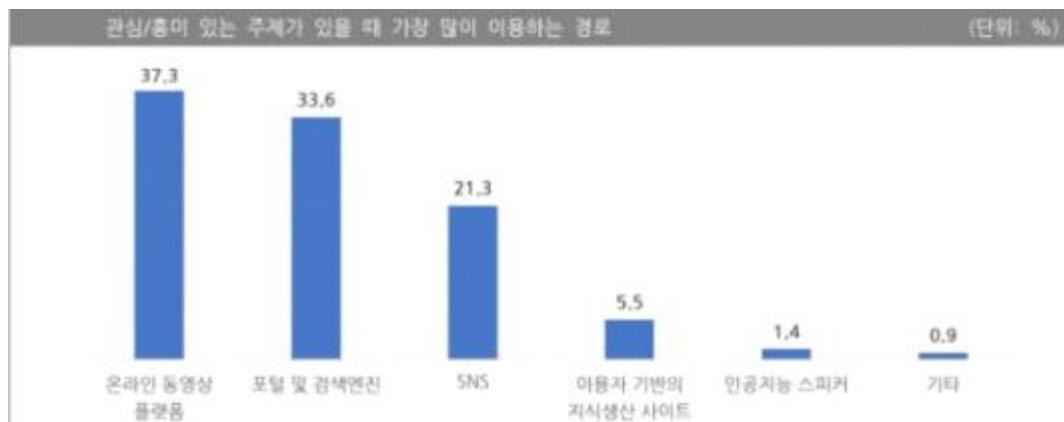
#### ① 추진배경

- 현재 부산시 공공도서관의 경우 도서관 공식 홈페이지를 활용하여 정보를 제공하는 ‘문자 중심’의 서비스 방식을 채택하고 있음. 그러나 최근 이용자들의 정보 획득 방식이 문자 중심에서 영상 중심으로 이동하면서 영상 중심의 입체적 서비스 제공이 요구되고 있음. 실제 2021년 4월 국내 PC, 모바일 인터넷 이용자 2,000명의 주요 서비스 이용행태를 분석한 <2021 인터넷 이용자 조사>결과를 보면 네이버가 점유율 88.1%로 전체 1위 자리를 지켰으나 유튜브와 구글이 각각 57.4%, 48.6%를 차



지하여 그 뒤를 바짝 쫓고 있는 것으로 나타남. 특히 40-60대도 2명 중 1명은 유튜브를 통해 정보를 검색하는 것으로 조사되면서 유튜브가 특정 연령층의 전유물이 아님이 알 수 있음(조선일보 2021. 4. 19).

- 물론 이러한 행태는 MZ세대들에게서 더욱 강하게 나타남. <10대 청소년 미디어 이용 조사>에 따르면 10대 청소년들은 관심/흥미있는 주제가 있을 경우 가장 많이 이용하는 경로를 온라인 동영상 플랫폼으로 두고 있으며, 정보검색을 위해 PC 첫 화면을 유튜브로 설정하고 있음(동아일보 2020.01.26). 이러한 특징을 보이는 MZ세대는 공공도서관의 미래 이용자층이기 때문에 영상제공을 통한 도서관서비스가 요구되는 시점임.



<그림 V-9> 10대들의 정보 획득 경로(한국언론진흥재단 제공)

- 또한 2000년대 초반에 등장한 팟캐스트(Pod cast)는 국내에서 2009년 처음 제작되어 제공되었으며, 국내 최대의 팟캐스트 포털인 ‘팟빵’에 등록된 팟캐스트는 8천 개 이상임. 현재 라디오를 대체할 서비스라고 평가받고 있으며, 음성 콘텐츠 아카이브라도 불리고 있음. 팟캐스트는 영상이 배제된 채 소리만을 추구하기 때문에 누구나 쉽게 방송을 만들 수 있어서 진입이 쉽고, 구독과 프로그램 중심으로 짜인 콘텐츠 특성을 바탕으로 충성심 높은 이용자를 확보하기 용이함. 특히 팟캐스트는 얼굴이 드러나지 않을 수 있기 때문에 대중을 대상으로 한 서비스의 시작점으로 삼기에 좋은 서비스임.
- 나아가 1인 방송시대가 열리면서 주목받기 시작한 서비스 방식인 라이브방송의 경우 실시간 이용자와 소통하면서 함께 콘텐츠를 만들어 간다는 장점을 가짐. 현재, 페이스북 라이브, 아프리카TV, 유튜브 라이브, 다음카카오, 트위터, 네이버 등 대부분의 플랫폼에서 제공하고 있음. TV홈쇼핑에서 대표적으로 제공하던 서비스였기에

라이브커머스(Live Streaming + E-commerce)와 동일한 개념처럼 활용되며 생방송으로 진행되는 전자상거래를 의미하기도 하지만 최근에는 인기 게임 운영 꿀팁 등을 공유하는 등 정보전달을 위한 매우 다양한 콘텐츠를 제공하고 있음. 특히, 실시간 채팅을 활용하여 상호소통을 통해 방송을 보고 있는 이들이 필요로 하는 정보를 즉각적으로 제공할 수 있다는 측면에서 매우 큰 강점을 가짐.

## ② 추진과제 개요

- 추진과제 1 : 사서, 책, 도서관이 중심이 되는 유튜브 채널 운영
  - 이용자들의 정보행태를 반영하여 도서관과 도서관서비스, 사서 등에 대한 영상을 제작하여 제공할 필요가 있음. 특히 최근 유튜브 채널의 영상은 일상생활 중심의 브이로그(V\_log)가 대세임. 이러한 추세를 반영하여 도서관에서 운영할 유튜브의 콘텐츠는 다음과 같음.
    - 도서관의 전반적인 소개, 시설 및 공간활용방법, 도서관 주변 환경 소개
    - 도서관에서 수행하고자 하는 서비스의 예고영상, 서비스 이용자들의 후기 영상
    - 새로 들어온 도서 등에 대한 소개
    - 사서의 업무일지
- 추진과제 2 : 사서가 운영하는 팟캐스트 제공
  - 도서관서비스의 경우, 지속적으로 제공될 가능성이 높고 다양한 프로그램이 많이 운영되기 때문에 소리를 활용한 서비스 채널을 확보하는 것이 매우 중요함. 특히 독서와 관련한 상업기관에서는 이미 ‘책 읽어주기’ 종류의 팟캐스트를 많이 제공하고 있는 상황으로, 상대적으로 도서관에서 운영하는 팟캐스트는 그리 많지 않은 상황임. 따라서 도서관에서도 팟캐스트를 활용하여 이용자에게 적극적으로 서비스하는 방법도 고려해 볼 필요가 있음. 매주 혹은 매달 정기적으로 제공되고 있는 추천도서 목록을 홈페이지 상에 단순히 게재하기 보다는 독서전문가의 관점에서 바라 본 책 소개와 작가와의 만남, 혹은 지역작가들과의 대담 등을 팟캐스트로 제공하는 것이 요구됨.
- 추진과제 3 : 독서문화활동 장려를 위한 라이브방송 실시

- 도서관은 공공기관이기 때문에 라이브커머스의 개념을 도입하기 보다는 정기적인 라이브방송(가제: Lib-Live)을 활용한 독서문화활동을 장려하는 것이 보다 적절해 보임. 가령, 주차별로 테마를 정하고 라이브방송을 통해서 테마에 대한 신간, 베스트셀러, 숨어있는 귀한 책, 전자책 등을 소개한 후, 바로 대출할 수 있게 해줌으로써 이용자들이 독서활동을 장려하는 서비스를 수행할 수 있음.
- 라이브커머스 개념을 도입한다면 지역 내 서점의 활성화를 위해서 부산의 독립서점을 순차적으로 방문하여 개별 독립서점을 소개하고 특색 있는 도서를 소개해 주는 서비스도 시행할 수 있음. 코로나19로 국내여행에 대한 관심이 증가하면서 독립서점을 테마로 한 테마여행이 유행하고 있음. 따라서 부산지역에 존재하는 독립서점<sup>83)</sup>을 배경으로 한 소개와 더불어 도서관매 기능까지 제공해 줌으로써 지역 내 독서문화 활성화와 더불어 지역의 독립서점을 알릴 수 있는 게이트웨이로서 역할을 수행할 수 있을 것임.

### ③ 운영방식

- 유튜브 채널의 운영시 가장 중요한 것은 지속적으로 영상을 업데이트 하는 것임. 따라서 도서관 내에서 제작인력을 팀 단위로 구성하고 영상을 지속적으로 제작하는 것이 무엇보다 중요함. 처음 유튜브 채널을 개설하기 위해서는 구글 계정의 생성이 선행되어야 하며 전화번호 인증이 필요함. 따라서 계속 관리가 가능한 인력이 유튜브 계정을 생성하는 것이 지속적으로 관리하기 용이함. 또한 무궁무진한 유튜브 콘텐츠 속에서 도서관콘텐츠가 ‘보여지기’ 위해서는 운영전략이 매우 중요함. 유튜브 콘텐츠는 길고 차분하고 유익한 한 편보다는 짧고 재미있는 여러 편의 동영상의 훨씬 효과적이며, 격식, 학식이 아니라 동영상을 보는 이들이 도서관서비스를 대리체험할 수 있는 가능성을 제공하는 것이 중요함.
- 팟캐스트 제작과정은 상당히 단순함. 대본을 작성하고 녹음을 한 뒤 편집을 해서 업로드하면 되는 방식이지만 방송 진행 전에 아이디어를 기획하고 방송 진행시 활용할 대본작성 작업을 하고, 게스트가 있다면 협업 작업을 미리 논의하는 것이 중요함. 팟캐스트는 소리로만 정보가 전달되기 때문에 특별한 기기가 요구되지는 않지만 밀폐된 공간이나 소음이 적은 공간에서 소음을 잡아주는 마이크를 활용하여 녹음하

83) ‘동네서점’에 등록된 부산지역 독립서점의 경우 2021년 현재 총 36개로 조사됨 <<https://www.bookshopmap.com/>>

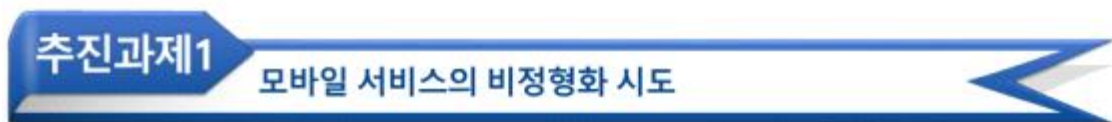
는 것이 중요함.

- 라이브방송의 경우, 유튜브 채널이나 팟캐스트에 비해서 요구되는 장비가 다양함. 따라서 라이브방송을 위해 모든 도서관에서 해당 시설을 구축하는 것은 현실적으로 불가능함. 라이브방송을 위해 도서관에서 취할 수 있는 전략은 크게 두 가지임. 먼저, 부산도서관이 새로운 서비스의 테스트베드로서의 역할을 수행하기 위해 시범적으로 시설을 확보하고 공간과 장비, 기술지원을 필요로 하는 도서관에게 제공해 주는 방식임. 이 방식은 도서관에서 수행하는 라이브방송 이외에도 1인 방송을 원하는 이용자들에게 공간과 시설의 제공을 통한 또 하나의 서비스를 제공할 수 있다는 측면에서 장점을 가짐. 그러나 만약 이 방법이 현실적으로 어렵다면 지역 내 이미 구축되어 있는 시설을 활용하는 방법도 존재함. 가령, 부산지역의 경우 네이버에서 스톱비즈니스와 창작자의 성장을 도와주기 위한 교육과 공간을 갖춘 스튜디오(해운대 소재)를 구축하여 제공하고 있음. 이러한 공간이 지역 내 기 구축되어 있는 경우가 많기 때문에 이들 기관과 협력관계를 구축한 후 시설과 공간을 활용하는 것 또한 방법이 될 수 있음.
- 도서관 홈페이지와 SNS와 연계해서 운영하는 것이 중요함.

#### ④ 참조모델

- 성북 사람책도서관(Human Library), 네이버의 책방 라이브 × 동네책방

### (3) 추진전략 2 : 모바일 서비스 활성화



#### ① 추진배경

- 부산시는 전국 최초 127개 지역도서관의 도서 및 회원DB를 통합하여 지역도서관 통합플랫폼을 개발 및 제공하고 있음. 이러한 웹서비스 플랫폼을 활용하여 부산지역

도서관의 공지사항, 문화행사정보 등을 함께 제공해주고 부산지역 공공도서관의 자료를 통합검색 할 수 있는 ‘도서관포털’, 부산지역 도서관회원이면 전자책, 오디오북, 온라인콘텐츠 등을 언제 어디서나 이용 가능한 ‘전자도서관’을 개발하여 제공하고 있음. 이러한 도서관포털, 전자도서관 서비스를 활용하여, 모바일에 대한 이용자들의 높아진 의존도에 대응한 모바일 서비스(반응형웹)를 제공하고 있음.

- 개별 도서관을 별도로 검색하지 않아도 된다는 측면에서 매우 긍정적임. 그러나 매우 정형화된 UI(User interface)를 가지고 있어 이에 대한 서비스의 변화가 요구됨. 이러한 문제는 실제 유사한 기능을 하고 있는 상업 오디오북 모바일서비스를 비교하면 알 수 있는데, 상업 오디오북 모바일서비스의 경우 인문/경제·경영/자기계발 등의 카테고리를 제공할 뿐 아니라 ‘실시간 급상승 오디오북’, ‘지금 막 녹음 끝낸 오디오북’, ‘오디오북 기대작’ 등의 메뉴를 제공하고 있음.



<그림 V-10> 부산지역 도서관의 모바일 서비스 VS. 상업 오디오북어플

## ② 추진과제 개요

- 기존의 ‘도서관포털’, ‘전자도서관’ 모바일 서비스 또한 충분히 유용하지만 보다 이용자들에게 친숙한 이미지(아이콘)를 활용하여 정보탐색이 가능하도록 모바일 어플을 개발할 필요가 있음. 특히 현재의 모바일 서비스는 알고 있는 자료가 명확한 경우의 탐색(Known-item searching)에는 적합할 수 있지만 막연하게 읽을거리를 찾는 이용자에게는 적합하지 않을 수 있기 때문에 정보요구가 명확하지 않은 이용자들이 활용할 수 있도록 가지고 있는 자료를 보여주는 방식의 UI를 제공하는 등의 모바일 서비스 개발이 요구됨.

### ③ 운영방식

- 부산지역 도서관은 ‘도서관포털’, ‘전자도서관’이라는 선진적인 플랫폼을 구축하여 제공하고 있기 때문에 이 데이터를 활용하여 모바일 어플을 개발하되, 이용자 친화적이고 비정형화된 화면구성이 매우 중요함.

### ④ 참조모델

- 상업 오디오북 어플(윌라, 밀리의 서재 등)



### ① 추진배경

- 이용자 질의에 대한 해답을 제공하는 것 또한 사서의 중요한 역할이지만 단순한 문의나 반복적인 질문에 대한 응답은 사서의 효율적인 정보제공을 방해하는 요소임. 따라서 FAQ(Frequently asked questions) 데이터를 활용하여 반복되는 단순한 질문을 처리하는 방법에 대해 많은 기업들이 AI 채팅서비스(솔루션)를 도입하고 있음. 실제 한 기업에서는 단순문의의 AI 채팅서비스(솔루션)를 도입하여 처리함으로써 이용자 문의의 70%를 응대할 수 있었다는 조사가 진행된 바 있음.
- 국내 도서관 중 일부 사례에서도 챗봇 서비스를 도입하여 회원서비스(로그인 등), 도서이용현황, 희망도서신청, 가족 도서이용 현황, 도서검색 및 추천도서, 전자도서관, 문화행사/참여, 이용안내 및 도서관 소개(공지사항, 이용시간, 이용안내 등) 등의 서비스를 제공하고 있음(<그림 V-11> 참조).



<그림 V-11> 국내 도서관 중 챗봇 서비스의 제공 사례

## ② 추진과제 개요

- 기 개발한 부산도서관의 모바일 서비스에 FAQ 데이터를 활용한 AI 챗봇서비스를 연동하거나 개별 도서관의 카카오톡 채널 등을 개설한 뒤 해당 채널에 챗봇서비스를 연동시켜 운영할 수 있음(챗봇 서비스를 제공하고 있는 국내 도서관들은 대부분 카카오톡 채널 개설 → 챗봇서비스 연동 → 도서관 홈페이지 연결의 방식을 활용하고 있음).
- 챗봇을 활용하면 사서만이 응답할 수 있는 지능형 질문 이외의 단순한 질문의 처리가 가능해짐. 현재 도서관 소개, 개관시간 및 이용방법 안내 등의 단순한 질의에 대한 문의 외에도 도서관에서 수행하는 서비스의 소개와 신청, 개인의 대출이용현황 데이터 등을 보여줄 수 있게 설계되어 있으며, 이 외의 자세한 내용이 필요할 경우 바로 도서관 홈페이지로 연결시켜주고 있는 거의 유사한 패턴을 보임. 이러한 챗봇 서비스를 통해 이용자들이 도서관 홈페이지의 적절한 메뉴를 쉽게 찾아갈 수 있는 게이트웨이를 제공해 줄 수 있음.

## ③ 운영방식

- 자주 묻는 질문과 그에 대한 답을 엑셀로 정리한 뒤, 무료 템플릿 등을 활용하여 챗봇을 생성할 수 있음. 무료 챗봇 생성의 경우, 단답(단순문의에 답변)에 적절한 챗봇을 개발할 수 있음. 이를 기반으로 시범운영 후, 점차 단답형 이상의 대답이 가능한 챗봇을 도입하는 것을 권함.



#### ④ 참조모델

- 연수구립공공도서관, 화성시 도서관, 안양시 도서관 등

#### (4) 추진전략 3 : 디지털 교육용 콘텐츠 개발

##### 추진과제1-2

- 추진과제 1 : 중장년층, 노년층을 위한 디지털 리터러시 교육용 콘텐츠 개발
- 추진과제 2 : 청소년층을 위한 디지털 중독 벗어나기 교육용 콘텐츠 개발

#### ① 추진배경

- 코로나19로 디지털서비스가 확장되면서 디지털 교육용 콘텐츠의 개발 및 제공 서비스에 대한 요구가 증가하였음. 이러한 콘텐츠는 세대별 차이에 따라 요구되는 내용이 매우 상이함. 먼저, 중장년층과 노년층은 디지털 세대가 아니기 때문에 디지털격차 문제가 삶을 지배하는 경우가 많음. 실제 노년층은 새로운 기술을 습득하는 것이 용이하지 않으며 이에 대한 심리적 거부감도 큰 편임. 따라서 이들을 위해 디지털 매체의 단계별 활용법에 대한 교육이 반드시 필요함.
- 이와 동시에 초·중·고등학생들은 비대면 교육의 활성화로 인해 디지털 매체에 대한 노출이 자연스럽게 증가하면서 스마트폰과 인터넷의 과의존 현상이 심화되고 있음. 2021년 3-4월에 걸쳐 실시한 설문조사에 따르면 학령전환기(초등학교 4학년, 중학교 1학년, 고등학교 1학년) 127만 명 중 22만 9천명(18%)이 인터넷, 스마트폰 사용시 조절이 어렵다고 느끼고 있었으며 일상생활이 어렵고 금단현상을 겪고 있었음. 따라서 이들을 위해 디지털 중독에서 벗어나기 위한 다양한 교육용 콘텐츠 개발이 요구됨.

#### ② 추진과제 개요

- 추진과제 1: 중장년층, 노년층을 위한 디지털 리터러시 교육용 콘텐츠 개발
  - 중장년층과 노년층을 위한 교육용 콘텐츠는 디지털이 익숙하지 않은 세대일 수 있기 때문에 디지털 리터러시 능력을 향상시켜줄 수 있는 콘텐츠 개발이 요구됨. 특



히 코로나19로 일상 곳곳에서 비대면서비스가 확대되면서 중장년층과 노년층의 디지털 리터러시 능력에 대한 사회적 요구도가 더욱 높아졌음. 따라서 중장년층과 노년층을 위한 다음의 디지털 교육용 콘텐츠를 개발할 필요가 있음.

- 디지털을 활용한 도서관이용교육, 건강 정보 탐색방법
- 스마트폰 사용법, SNS 이용법 배우기, QR코드 활용법
- 디지털 은행 활용법, 온라인 결제하기
- 키오스크 활용법(무인 계산대 활용법, 음식주문하기)

■ 추진과제 2: 청소년층을 위한 디지털 중독 벗어나기 교육용 콘텐츠 개발

- 많은 수의 초·중·고등학생이 스마트폰과 인터넷의 의존도가 높아지면서 스마트폰 중독현상에 시달리고 있음. 이들에게 디지털 중독의 위험성과 디지털 중독에서 벗어날 수 있는 방법, 대안으로서 할 수 있는 다양한 독서활동을 소개시켜주는 디지털 교육용 콘텐츠를 개발할 필요가 있음. 따라서 청소년층을 위한 다음의 디지털 교육용 콘텐츠를 개발할 필요가 있음.

- 디지털 기기의 올바른 사용법(정보통신윤리 관련 교육)
- 디지털 중독의 위험성
- 디지털 중독에서 벗어날 수 있는 대체재 소개

③ 운영방식

- 디지털 콘텐츠는 지속적인 업데이트가 보장되어야 하지만 초기 버전을 잘 만드는 것이 무엇보다 중요함. 따라서 개별 기관에서 개발하여 제공하기보다는 도서관별로 구체적인 테마를 정하여 분담하여 제작하거나 부산도서관이 제작하여 공유하는 방식이 보다 효율적일 것으로 여겨짐.

### 3) Stimulation : 정보생산활동 촉진

#### (1) 서비스 범주

- II장의 국제권고와 전략계획에서 밝혀낸 시사점과 새로 개관한 대표도서관 서비스의 공통점, 나아가 III장에서 살펴본 도서관선진국의 사례에서와 같이 공공도서관은 정보를 필요로 하는 이용자와 정보자원을 중개해주는 중개자 역할에서 한발 나아가 지역사회 내에서의 콘텐츠 제작과 개발 등을 지원함으로써 정보생산을 촉진하는 역할도 수행할 필요가 있음. 이에 본 연구팀은 3번째 서비스 전략을 “Stimulation”으로 수립하고 “정보생산활동 촉진”을 피하였음. “Stimulation”을 위한 미래도서관 서비스 추진전략은 다음 2가지와 같음.

#### Stimulation 영역의 서비스 추진전략

추진전략 1 : 정보생산활동 지원

추진전략 2 : 지역 내 콘텐츠 발굴

#### (2) 추진전략 1 : 정보생산활동 지원

##### 추진과제1-3

- 추진과제 1 : 나만의 책만들기 관련 프로그램 운영
- 추진과제 2 : 개인출판/독립출판 활동을 지원
- 추진과제 3 : 독립출판 코너나 도서관에서 출판된 우수독립출판물 시상

#### ① 추진배경

- 디지털 기술의 발전과 미디어 채널이 확장되면서 사람들이 정보의 생산활동에 적극적으로 참여할 수 있는 환경이 마련되었음. 특히 종이책에서 전자책으로 출판 콘텐츠 형식이 확장되고 출판 기회를 제공하는 서비스와 플랫폼이 다양해지면서 일반시민들이 본인의 생각을 출판의 형태로 표현하는 것이 보다 용이해졌음. 따라서 도서관에서도 이들의 정보생산활동을 보다 체계적으로 지원해 줄 필요가 있음.

## ② 추진과제 개요

### ■ 추진과제 1 : 나만의 책만들기 관련 프로그램 운영

- 출판활동을 처음 시작하는 이용자들이 첫 걸음을 뚫 수 있도록 콘텐츠의 주제 정하는 방법부터 글쓰는 연습, 책의 구성 및 디자인 방법, 관련 굿즈 제작 등의 일련의 과정에 대한 교육프로그램을 운영할 필요가 있음. 현재 많은 공공도서관에서 독립출판활동을 지원하기 위해 특강(1회성)을 진행 중에 있으며, 장기간에 걸친 교육 프로그램도 제공하고 있음.

### ■ 추진과제 2 : 개인출판/독립출판 활동 지원

- 개인출판 및 독립출판 활동을 지원하기 위해 도서관에서 필요한 기기(가령, 에스프레소 북 머신(EBM, Espresso Book Machine)) 등을 구비해 놓고 이용자에게 서비스를 제공할 필요가 있음. 국외에서는 에스프레소 북 머신을 도서관에서 구비해 두고 이용자에게 저작권이 소멸된 책이나 절판된 책을 제작하여 제공하고 있음. 가령, 이집트의 알렉산드리아 도서관, 뉴욕 공공도서관의 분관, 호주와 뉴질랜드, 캐나다를 비롯한 전 세계의 여러 도서관에서 이미 제공하고 있는 기기이며, 2009년부터는 대학도서관 최초로 미시건 대학(University of Michigan)에서 설치하여 운영 중에 있음. 이러한 기기를 구비하여 도서관에서 부산시민들의 개인출판/독립출판 활동을 지원해 줄 수 있음.

### ■ 추진과제 3 : 독립출판 코너 운영과 도서관에서 출판된 우수독립출판물 시상

- 웹상에서 이루어진 독립출판은 오프라인 상에서 홍보될 기회가 거의 없어서 대중들에게 알려질 기회가 많지 않음. 따라서 도서관에서 출판된 독립출판물을 도서관의 별도의 코너를 만들어 배가홍보하는 것이 필요함. 또한 해당 연도에 출판된 독립출판물을 대상으로 이용자 투표(참여)를 통해 우수독립출판물을 시상함으로써 정보생산활동을 더욱 촉진할 수 있을 것임.

## ③ 운영방식

- 나만의 책만들기 프로그램 운영(추진과제 1)이나 독립출판 코너 운영 및 우수독립출판물 시상(추진과제 3)은 개별 도서관에서 수행하기 용이하나 북 에스프레소 머신 등을 활용한 개인출판/독립출판 활동을 직접적으로 지원해 주는 서비스(추진과제 2)

는 도서관의 예산문제와 직결될 수 있음. 따라서 추진과제 2는 개별 기관에서 구입하여 제공하기보다는 부산도서관이 구입하여 공유하는 방식이 보다 효율적일 것으로 여겨짐.

#### ④ 참조모델

- 동탄복합문화센터도서관의 메이크 북스 프로그램, 교보문고의 PubPle 사례 등

### (3) 추진전략 2 : 지역 내 콘텐츠 발굴

#### 추진과제1-2

- 추진과제 1 : 지역 콘텐츠 map 사업 추진
- 추진과제 2 : 시민참여형 지역기록 프로젝트 수행

#### ① 추진배경

- 도서관은 이용자가 원하는 자료를 기관 내에서 충분히 제공할 수 있도록 최선을 다하지만 이용자들의 정보요구에 적합한 모든 자료를 소장하여 제공하는 것은 현실적으로 불가능한 일임. 따라서 이용자들이 지역의 도서관 외에도 접근할 수 있는 다양한 정보원에 대해 소개 및 안내(referral)해 줄 필요가 있음. 현재 많은 대표도서관에서는 지역의 공공도서관에 대한 정보를 지도로 제작하여 제공하고 있으며, 부산도서관도 도서관포털 홈페이지를 통해 지역의 공공도서관과 작은도서관을 연결시켜주고 있음. 이러한 도서관지도 제작 서비스를 ‘개별 공공도서관→작은도서관’으로 확대시켜 지역주민들에게 서비스 해 줄 필요가 있음.



<그림 V-12> 부산광역시 도서관포털 홈페이지에서 제공하는 지역도서관 지도



- 지역의 기관 외에도 지역 내 다양한 정보문화시설이 존재함. ‘지역 내 테마별 정보 문화시설 지도 제작’을 통해 관련 시설에 대한 정보를 제공함으로써 학술정보 이외의 일상정보 등을 획득하는데 도움을 줄 수 있음. 특히, 단순 공공기관에 대한 지도제작 서비스는 이미 많은 곳에서 수행하고 있어 큰 실효성이 없어 보임. 따라서 일상생활과 관련된 테마별로 진행할 필요가 있음. 가령, 1인 미디어 제작에 대한 요구가 높아지고 있는 현재 콘텐츠 생산이 가능한 공간과 시설(무료 오픈스튜디오)을 활용할 수 있는 기관, 어린이 문화시설 지도, 취업정보제공 기관 지도를 제작·제공할 필요가 있음.

■ 추진과제 2: 시민참여형 지역기록 프로젝트 수행

- 도서관은 출판된 자료 위주의 기록 외에도 지역과 관련된 혹은 지역에서 발생한 지역기록을 수집하고 보존할 사회적 의무가 있음. 특히, 지역의 역사나 주요한 사건 등에 대한 날 것의 정보는 시효성이 짧기 때문에 발생 후 빠른 기간 내에 수집하는 것이 중요함. 그러나 정식 출판된 자료가 아닌 경우, 수집에 있어서 한계가 발생할 수밖에 없음. 이러한 경우 시민참여형으로 진행했을 때 보다 효과적으로 진행될 수 있음. 이를 위해서는 지역주민들이 손쉽게 자료를 기록하거나 문서화할 수 있는 다양한 입력 폼(form)을 개발하는 것이 중요함.

③ 운영방식

- 지역 내 기관/테마 관련 지도 제작의 경우, 한꺼번에 모든 주제에 대해 작업을 수행하는 것은 불가능함. 매년 특정 주제를 정하여 해당 주제에 대해서만 제작하되, 부산지역의 공공도서관들이 제작하는 지도는 부산지역의 색깔이 반영될 필요가 있음. 따라서 부산의 지명 정보/인물정보를 제공할 수 있는 기관 등과 관련한 정보뿐 아니라 부산의 역사, 문화, 예술, 자연, 사람, 경제, 의료 등과 같은 지역에 대한 혹은 지역에서 생산된 정보를 수집하여 지도로 제공한다면 생활밀착형 서비스 제공에 긍정적인 역할을 수행할 수 있음.
- 이러한 정보안내서비스(information referral)에서 가장 중요한 속성은 최신성과 정확성임. 따라서 지역의 작은도서관과 테마별 정보문화시설 지도 제작 후 지속적으로 정보를 갱신하고 확인할 필요가 있음.
- 시민참여형 지역기록 수집의 경우, 지역주민들의 참여를 독려하기 위한 다양한 전략

이 필요함. 이를 위해 대부분의 지역주민들이 가지고 있는 모바일 기기를 활용하기를 권장함. 가령, 모바일에 저장된 사진을 활용하여 지역의 기록을 수집하거나 음성을 녹음하여 녹음파일을 업로드하게 함으로써 이용자 편의성을 높여주는 방법에 대한 논의가 필요함.

#### ④ 참조모델

- 뉴욕공공도서관의 ‘History Now The Pandemic Diaries Project’, 충남도서관의 ‘책따라 여행지도’, 청주시립도서관의 ‘작은도서관 지도 제작’

#### 4) Attention : 이용자 흥미를 자극하는 경험 제공

##### (1) 서비스 범주

- ‘보고’ ‘읽는’ 문화에서 ‘즐기는’ 문화로 나아가고 있음. 독서와 도서관 또한 예외는 아니며, 이용자들이 도서관을 통해 ‘즐길 수 있고’ ‘직접 경험할 수 있는’ 장으로서의 서비스로 나아갈 필요가 있음. 이에 4번째 서비스 전략을 “Attention”으로 수립하고 “이용자의 흥미를 자극하는 경험 제공”에 주안점을 두었음. “Attention”을 위한 미래도서관 서비스 추진전략은 다음 3가지와 같음.

##### Attention 영역의 서비스 추진전략

추진전략 1 : 가상공간 개발(메타버스)을 통한 이용자 참여 촉진

추진전략 2 : 게이미피케이션 적용을 통한 교육프로그램 개발

추진전략 3 : 두 번째 집으로서 공간 및 기기 제공

##### (2) 추진전략 1 : 가상공간 개발(메타버스)을 통한 이용자 참여 촉진



##### ① 추진배경

- 4차 산업혁명 기술의 발전과 코로나19로 인해 비대면서비스에 대한 사회적 관심이 집중되면서 메타버스(Metaverse)를 활용한 다양한 시도가 이루어지고 있음. III장 미래서비스 선진사례 중 타 기관에서 여러 방식으로 활용하고 있는 메타버스는 인터넷(web)의 다음 버전으로, 포스트 인터넷 시대를 열 수 있는 핵심기술 중 하나임. 이러한 기술을 도서관에서도 적용하여 미래서비스의 방향성을 제시할 필요가 있음.
- 한국관광공사에서는 제페토를 통해 한강 공원을 체험하고 여행할 수 있는 가상공간을 만들었는데, 제페토 내에 마련된 한강공원에서는 편의점에서 라면을 끓여먹거나 푸드트럭 체험하기, 수상택시를 타고 한강 건너기 등과 같은 다양한 체험이 가능함. 이와 같이 가상의 도서관을 구현하여 다양한 미션들을 수행하게 함으로써 MZ 세대들에게 도서관을 보다 친숙한 방식으로 소개하고 이용자들이 메타버스 기술을 활용



함으로써 새로운 경험을 창조할 수 있을 것임.

## ② 추진과제 개요

- 메타버스 가상공간에 도서관을 구현하고, 가상세계에서 도서관 투어 등을 진행함으로써 이용자들에게 새로운 경험을 제공할 수 있음. 이러한 서비스는 젊은 층을 타겟으로 우선적으로 시도해 볼 필요가 있으며, 특히 이들은 놀이문화를 통해 학습하는 세대이기 때문에 가상공간에 도서관을 구현하는 것 외에도 가상공간 안에서 수행할 수 있는 다양한 체험프로그램을 제공한다면 훨씬 더 효과적일 수 있음.

## ③ 운영방식

- 다양한 가상 세계 플랫폼(네이버 제페토, SKT JUMP 등)을 활용하여 가상의 도서관을 구현하고, 이용자들에게 본인을 브랜드화하여 가상의 아바타를 만든 후 메타버스 플랫폼에서 도서관 사서가 도서관 투어를 실시함.
- 부산정보산업진흥원에서는 부산의 용두산공원을 메타버스로 구현하고자 시도하고 있는데, 2023년까지 AI 기반 확장현실 플랫폼 기술을 개발하고 메타버스 구현 핵심 플랫폼으로 활용하고자 함. 구체적으로 용두산공원의 역사성과 부산의 상징성을 스토리로 재구성하여 하나의 연결된 스토리맵을 메타버스에 구현하고자 하는 사업을 시작하였는데, 이러한 지역의 기관들과 협업하여 부산지역 도서관들의 가상공간을 개발한다면 밀작업이 보다 용이하리라 기대됨.

## ④ 참조모델

- 네이버 및 순천향대학교 신입생 입학식 사례 등

### (3) 추진전략 2 : 게이미피케이션 적용을 통한 교육프로그램 개발

#### 추진과제1

#### 게이미피케이션을 적용한 도서관 교육프로그램 개발

##### ① 추진배경

- 게임(Game)과 에듀케이션(Education)을 결합한 게이미피케이션(Gamification)은 수업을 게임 상황처럼 재구성하여 이용자들을 적극적으로 교육에 참여시키는 것으로, 교육학 영역에서 새롭게 적용하고 있는 교수학습방법 중 하나임.

##### ② 추진과제 개요

- 독서활동을 수행할 때 ‘기초적 읽기’와 ‘분석하고 비교하며 읽기’ 등의 과정에서 보드게임을 활용하거나 도서관 이용교육시 도서관 장서와 시설을 활용하여 주어진 문제를 풀어나갈 수 있도록 함으로써 도서관서비스에 게이미피케이션을 적용시킴. 이를 통해 이용자 참여를 높이고 학습에 흥미도를 높이며 문제해결능력을 갖출 수 있고, 사회적 상호작용을 활발히 할 수 있음. 게이미피케이션의 적용방식은 다양하나 독서빙고게임(reading bingo challenge), 독서 퀘스트(reading quest), 추리소설을 활용한 살인자 찾기 게임 등을 도서관에 적용할 수 있음. 특히 이러한 과정 속에 사서가 적절히 피드백을 제공함으로써 사서와의 친밀감을 높일 수 있음.

##### ③ 운영방식

- 가장 대표적인 게이미피케이션을 활용한 도서관서비스는 도서관 투어에 적용하는 방법임. 도서관의 다양한 정보자원과 각종 기기, 조형물, 바닥글자 등을 활용하여 수수께끼 등의 문제를 해결하고 각 단계별로 주어진 미션을 달성하게 함으로써 자연스럽게 도서관 이용방법을 익힐 수 있도록 하고 이용자의 참여도를 높이도록 함.

##### ④ 참조모델

- 경상북도 재난안전부서의 게임을 활용한 교육, Hunt Library의 이용자 교육 프로그램

(4) 추진전략 3 : 두 번째 집으로서 공간 및 기기 제공

**추진과제1-2**

- 추진과제 1 : 재택근무와 온라인 교육을 위한 1인 공간 및 기기 지원
- 추진과제 2 : 영상, 방송 제작 공간 및 촬영/편집 기기 지원

① 추진배경

- 코로나19로 원격수업이 본격적으로 시도되고 비대면 수업이 장기화되면서 많은 이들이 스마트기기와 관련된 문제를 겪을 수밖에 없음. 정부와 각종 기업에서는 원격 교육환경 구축 및 지원과 관련한 수많은 정책과 방법을 강구하였으며, 구입 지원금을 제공하고 기기를 대여해 주는 서비스 등을 시행하였음. 그 결과 사회적 취약계층들에게 인터넷이나 컴퓨터 시설에 대한 지원이 일부 이루어졌지만 “소득격차 = 교육격차” 현상이 심해졌으며 평등하게 교육을 받을 기회조차 막혔다는 지적이 많아졌음. 따라서 정보복지를 실현하는 사회기관으로서 도서관에서는 지역주민들의 정보격차를 완화시키고 평등하게 교육받을 수 있는 기회를 제공할 필요가 있음.
- 또한 많은 기업들이 재택근무 시스템을 도입하면서 가정 내에서의 기기 문제와 더불어 공간문제가 발생할 수밖에 없음. 가정 내의 별도의 업무공간을 만들 수 있는 이들도 있지만 그렇지 못한 이들도 많기 때문에 공간, 기기 문제는 더욱 커질 수밖에 없음. 이러한 공간과 기기 문제는 1인 미디어 영상제작과 관련한 사회적 관심이 급증하면서 더욱 더 요구가 강해지고 있음. 이러한 요구에 부응하여 “공간을 활용한 서비스”도 고민해 볼 필요가 있음. 특히 자기주도학습(Self-Directed Learning)을 선호하는 이용자들이 점차 늘고 상황에서는 학습을 할 수 있는 환경과 공간, 기기를 제공하는 것 또한 교육문화기관으로서 수행해야 할 서비스의 한 형태임.

② 추진과제 개요

- 추진과제 1 : 재택근무와 원격교육을 위한 1인 공간 및 기기지원
  - 디지털 정보격차 문제해결을 위해 재택근무와 원격교육 용도의 1인 회의실(공간)

을 제공함. 해당 공간은 격리가 가능하도록 분리해서 제공하며, 온라인회의와 온라인교육을 수행할 수 있도록 기기를 배치해 둬.

- 추진과제 2 : 영상, 방송 제작 공간 및 촬영/편집 기기 지원
  - 1인 미디어 시대의 이용자 활동을 지원하기 위해 콘텐츠를 직접 창작, 제작할 수 있는 공간과 편집 기기들을 지원함.

### ③ 운영방식

- 크지 않은 공간을 활용하여 부스형 별도의 공간(필요에 따라서는 1인용 격리 모듈 형태로 만드는 것도 가능함)을 만들고 의자와 책상, 화이트보드, 사물함, 노트북, 웹캠 등을 설치하여 제공함. 가능하다면 백색소음을 만들어 내 외부소리를 차단해주는 노이즈캔슬링 장치를 탑재하는 것도 좋은 방법임. 운영은 세미나실 활용과 동일하게 예약제로 운영함.
- 일부 시간은 이용자들에게 개방하되, 일부 시간은 앞서 소개한 “유튜브 채널 운영”, “팟캐스트 운영” 관련 추진과제를 위해 사서들의 작업공간으로 활용할 수 있음. 해당 공간을 작업공간으로 활용시 미리 공지함으로써 이용자들이 실시간으로 볼 수 있게 해주는 공개방식도 고려해 볼 수 있음.

### ④ 참조모델

- 구글의 격리형 사무실

## 5) Network : 지역 내 협력을 통한 커뮤니티 연결

### (1) 서비스 범주

- 공공도서관은 개별 도서관으로서 역할을 수행하는 것과 더불어 지역 내 도서관 및 여러 기관과의 관계 속에서 지역공동체를 위한 역할을 수행하는 것도 매우 중요함. 특히, 협력관계를 구축하고, 구축한 협력관계 위에서 서비스를 지원하기 위한 ‘플랫폼’으로서의 도서관서비스를 개발·운영하는 것 또한 매우 중요함. 이러한 역할은 특히 지역대표도서관인 부산도서관에서 중점적으로 수행해야 하는 역할일 수 있음. 이에 5번째 서비스 전략을 “Network”로 수립하고 “지역 내 협력을 통한 커뮤니티 연결”을 꾀하였음. “Network”를 위한 미래도서관 서비스 추진전략은 다음 3가지와 같음.

#### Network 영역의 서비스 추진전략

추진전략 1 : 플랫폼으로서의 도서관서비스 환경 구축

추진전략 2 : 도서관투어의 개별화와 통합화 구현

추진전략 3 : 지역 내 학교/타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스 강화

### (2) 추진전략 1 : 플랫폼으로서의 도서관서비스 환경 구축

#### 추진과제1-2

- 추진과제 1 : 지역사서들의 커뮤니티 플랫폼 개발
- 추진과제 2 : 독서동아리 커뮤니티 플랫폼 개발

#### ① 추진배경

- 부산지역 내에 존재하는 공공도서관들은 소속지역의 환경, 이용자들의 정보요구, 도서관의 규모, 인력 등에 따라 개별 도서관에 적합한 서비스를 개발할 필요가 있음. 이는 모든 서비스는 궁극적으로 개별 도서관의 몫이라는 의미로, 결국 개별 도서관의 사서들은 끊임없이 자관에 적합하고 적절한 서비스를 개발하고 운영하기 위한 아이디어를 구상할 필요가 있음. 그러나 부족한 인력으로 인해 과중한 업무 부담을 겪고 있는 사서들에게 이러한 역할은 또 다른 업무로 작용할 수밖에 없음. 따라서

고민의 공론장(public sphere)을 만들어 줌으로써 이러한 논의의 공간에서 새로운 아이디어를 창출할 수 있는 지원체계를 구축해 줄 필요가 있음.

- 이러한 정보공유의 장은 이용자를 위해서도 반드시 필요함. 특히, 개별 공공도서관에서 운영되고 있는 수많은 독서동아리들은 매우 활발하게 활동하고 있지만 이에 대한 정보를 일반 이용자들이 얻기는 쉽지 않음. 따라서 독서동아리를 시작하고 싶은 첫 발걸음을 보다 용이하게 내딛기 위해 개별 공공도서관에서 진행 중인 독서동아리의 주제/활동기간/동아리회원수/특징/모임방법 및 주기/동아리 운영방법 등에 대한 정보를 공유할 플랫폼이 필요함.

## ② 추진과제 개요

- 추진과제 1 : 지역사서들의 커뮤니티 플랫폼 개발
  - 유튜브나 웹사이트 등을 활용해 새로운 프로그램 등의 서비스를 개발하여 운영하고자 할 때 담당사서들끼리 아이디어를 함께 나누고 서비스 모델을 공유하며, 실제 운영 이후 겪게 된 문제점 등을 서로 인지할 수 있는 정보공유의 장을 마련하기 위해 플랫폼을 개발·제공함.
- 추진과제 2 : 독서동아리 커뮤니티 플랫폼 개발
  - 각 도서관에서 운영하고 있는 독서동아리의 현황을 한눈에 볼 수 있는 플랫폼을 제작하여 독서동아리 활동에 관심 있는 이용자들이 원하는 주제와 모임방법 및 주기, 동아리 운영방법 등을 수시로 확인하고 이러한 정보를 바탕으로 독서동아리 활동에 적극적으로 참여할 수 있는 장을 마련하기 위해 플랫폼을 개발·제공함.

## ③ 운영방식

- ALA와 IFLA는 같이 손쉽게 개설할 수 있는 공론장(웹페이지나 유튜브 채널)을 마련하여 제공하고 있음. 이러한 공론장은 시스템적으로 완벽하게 구현하는 것보다는 가볍게 구현하되 다양한 아이디어를 편하게 표현할 수 있도록 게시판이나 질의응답 기능이 잘 갖춰져 있는 것이 무엇보다 중요함. 또한 서비스가 운영된 이후에는 후기 정보를 공유할 수 있도록 메뉴들을 마련하는 것이 중요함.

- 또한 부산지역 공공도서관에서 운영되는 독서동아리의 현황에 대한 정보공유 플랫폼은 독서동아리 회원들이 초기에 스스로 동아리에 대한 정보를 등록할 수 있도록 입력 및 수정 기능을 마련한 뒤 이용자들에게 오픈할 필요가 있음.

#### ④ 참조모델

- ALA의 Programing Librarian와 IFLA의 지역 내 사서 유튜브 채널 & 트레바리

### (3) 추진전략 2 : 도서관투어의 개별화와 통합화 구현



#### ① 추진배경

- VR 기술을 활용하여 투어용 콘텐츠를 개발·운영하고 있는 기관이 증가하고 있으며, 특히 최근 다양한 공공기관에서 VR 기술을 활용하여 투어 콘텐츠를 제공하고 있음. 이러한 기술 활용은 단선적인 도서관투어보다 진일보된 결과물을 제공할 수 있으며, 보다 입체적인 도서관투어 콘텐츠로 거듭날 수 있음. 즉 VR기술을 활용해 각 공공도서관에서 투어 콘텐츠를 개발함으로써 “공간을 걷고 VR 세계 속에서 이용자를 새길 수 있는 도서관 투어”로서 자리매김할 수 있을 것임.
- 그러나 이러한 서비스는 개별 도서관 차원에서 도서관 소개의 개념으로 제공하는 것도 중요하지만 지역 내 도서관끼리 연결(linking)되고 통합(integration)되어 전체 도서관의 모습을 조망할 수 있을 때 보다 가치 있을 수 있음. III장의 미래서비스 선진사례에서 살펴본 아산시에서도 관내에 있는 도서관들의 ‘VR 사이버 투어’를 연결하여 아산공공도서관 안내사이트 역할을 부여하고 있음. 이와 같이 부산도서관에서 “도서관투어의 통합화”를 통해 또 하나의 서비스를 제공할 수 있음.

#### ② 추진과제 개요

- 개별 도서관별로 VR 기술을 활용하여 도서관 투어 콘텐츠를 개발·운영하여 각 공공 도서관 홈페이지에서 제공하는 것뿐만 아니라 <부산도서관 홈페이지> 혹은 <부산광역시 도서관포털>에 전체 도서관 지도를 제시하고 개별 도서관의 VR 영상을 연결해 줌으로써 ‘부산도서관 → 지역의 공공도서관’으로 이동할 수 있는 길을 마련해 줄 수 있음. 이 서비스는 도서관 소개는 물론 나아가 부산지역 소개 및 지역 관광자원의 제공 역할도 수행할 수 있음.

### ③ 운영방식

- 360도 영상을 촬영할 수 있는 카메라나 DSLR 카메라를 활용하여 파노라마 촬영을 한 후 스티칭 프로그램에서 편집 작업을 하여 촬영영상을 제작하고 개별 도서관의 홈페이지를 통해 제공할 필요가 있음. 나아가 앞서 소개한 지역 내 공공도서관 지도나 작은도서관 지도에 매핑하여 전체 도서관의 큰 그림 위에서 제공할 필요가 있음.
- 이 때 단순히 VR 영상만을 제공하는 것이 아니라 사서의 음성을 입혀 도서관의 특징과 장점, 매력 등을 표현하는 것이 매우 중요함.

### ④ 참조모델

- 아산시 ‘VR 사이버 투어’

## (4) 추진전략 3 : 지역 내 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스 강화



### ① 추진배경

- 도서관은 지역 내 타 기관과의 다양한 협력관계를 구축하고 새로운 서비스를 수행할 수 있음. 특히, 지역 내 교육기관과의 협력관계는 교육문화기관으로서 도서관의



역할을 강조하기에 매우 중요함. 이러한 움직임은 2016년부터 전국 모든 중학교에서 시행되기 시작한 자유학년제/자유학기제에 따라 도서관의 사회적 역할이 더욱 커지고 있으며, 공학 계열 위주로 진행되던 캡스톤디자인(capstone design) 교과목이 대학 전반에 개설·강조되면서 공공도서관 인근에 있는 대학과의 협력관계를 기반으로 한 지원이 요구됨.

## ② 추진과제 개요

- 지리적으로 가장 가까운 지역 내 대학과 공공도서관이 협력체제를 구축하고, 해당 대학의 캡스톤디자인 교과목 운영시 도서관의 자원과 공간, 기기를 제공해 줄 수 있음. 또한 캡스톤디자인 교과목에서 개발된 다양한 결과물들을 도서관에 전시함으로써 지역 내에 산재해 있는 다양한 지역문제들에 대한 대학생들의 해결방법을 지역 주민들과 공유함으로써 사회문제해결에 긍정적인 기여를 할 수 있음.

## ③ 운영방식

- 지역 내 학교와의 연계관계를 구축하여, ‘초등학교는 체험형’, ‘중고등학교는 찾아가는 도서관’, ‘대학교는 캡스톤디자인 교과목 연계’와 같이 교육과정에 공공도서관이 밀착해서 서비스를 지원함으로써 향후 성인이용자의 자연스러운 확보로 이어질 수 있음. 특히, 현재 모든 대학이 캡스톤디자인 교과목을 강조하고 있는 상황에서 지역의 공공도서관과의 협력관계를 기반으로 한 자원과 공간, 기기의 지원을 통해 아이디어를 현실화 시킬 수 있도록 노력함.

## 추진과제2

### 지역 내 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스 개발

## ① 추진배경

- 개별 도서관의 서비스 개발 및 제공범위는 한계가 있을 수 있지만 지역 내 다양한 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스의 개발은 무한한 가능성을 가짐. 특히, 앞서

지역적 특색에서 살펴본 것처럼 부산지역은 해양(항만), 문화, 관광 등으로 매우 유명한 도시이며, 각종 공연시설, 전시시설, 지역문화복지시설이 매우 다양하기 때문에 이러한 지역적 특색을 살려 새로운 서비스를 개발할 필요가 있음. 가령, 부산의 해양(항만)과 관련한 기관, 관광자원, 도서 등을 엮거나 부산의 관광지와 문화시설 및 전시시설, 인물, 정보자료를 활용하여 새로운 서비스를 창출하는 것이 매우 유용할 것이라 예상되며, 이는 공공도서관이 지역사회에 긍정적으로 기여할 수 있을 것임.

## ② 추진과제 개요

- 지역 내 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스는 지역 내 공공기관과 문화시설(박물관, 미술관, 과학관, 문화관, 체험관, 기념관, 산업전시장, 박람회장, 그 밖의 유사시설 등)과 협력하여 새로운 서비스를 개발하는 것을 의미함. 공공도서관이 타 기관과 연계하면 새로운 서비스를 발굴할 수 있는 가능성이 매우 높아지는데, 매해 특정 테마와 관련한 프로그램을 함께 개발·운영할 수 있음. 이 때, 지역의 보물(가령, 범어사 삼층석탑), 사적(가령, 동래패총, 금정산성, 복천동 고분군), 유형문화재(가령, 동래부동헌, 다대포 객사 등) 등을 활용하여 테마를 발굴하면 보다 “부산스러운 도서관서비스”가 될 수 있음.

## ③ 운영방식

- 지역 내 타 기관과의 협력을 통한 연계 서비스를 개발하기 위해서는 ‘지역사회에 기여할 수 있는 콘텐츠의 발굴’과 함께 ‘지역 내 협력 가능한 기관의 파악’이 선행되어야 함. 가장 손쉬운 콘텐츠는 지역문화 콘텐츠나 지역체험형 관광과 도서관을 연계하는 서비스인데, 특정 도서에서 소개하고 있는 관광코스 map을 개발·제공하고 지역 내 협력 기관과 연계된 관광코스 관련 미션을 완수하면 도서의 저자 사인을 기념품으로 주거나 지역문화 콘텐츠 관광지들의 무료 입장권을 대여(시카고 공공도서관 사례)해 줄 수 있음. 또한 관광지의 인증사진을 찍고 도서관을 재방문하여 사서의 도서 관련 미션을 완성하면 지역 관련 기념품을 주는 등, 관광도시인 부산의 지역적 특색이 반영된 지역 연계서비스를 개발할 수 있음.
- 또한 지역 내 기관과의 협력관계를 기반으로 공간과 시설물을 공유한 프로그램도 개발할 수 있는데, 부산도서관은 부산광역시 출연기관인 부산정보산업진흥원과 협력

하여 웹툰 체험 프로그램 서비스나 보드 게임 체험 프로그램 서비스 등을 진행할 수도 있음.

④ 참조모델

- 시카고 공공도서관의 'Kids Museum Passport', 충남도서관의 「충남도서관과 함께하는 인문학 탐방」, 이천마장도서관의 'Booking 마들길' 프로그램

# VI

## 결론



## VI. 결론

- 4차 산업혁명과 코로나19로 전 세계는 유례 없는 변화를 맞이하게 되었으며, 사회의 모든 영역에서는 급진적인 발전이 이루어지고 있음. 도서관 또한 예외는 아니며, 현재 도서관은 새로운 비대면 서비스의 개발과 운영은 물론 기존 대면서비스의 강화 및 확장에 대한 필요성이 강조되고 있음. 이러한 시대적 요구에 유연하게 대응하기 위해 도서관서비스에 대한 체계적인 접근과 전략적인 논의가 절실히 필요한 때임. 구체적으로 사회환경 변화와 부산지역의 특수성을 반영하되, 국제권고에서 제시하는 서비스 방향과 지역주민의 요구를 포괄적으로 고려하면서 부산지역 도서관의 미래서비스 방향을 설정하고 구체적인 전략을 체계적으로 수립할 필요가 있음. 이러한 논의를 풀어냄에 있어 매우 긍정적이게도 부산지역은 2020년 11월 지역대표도서관인 부산도서관이 개관함으로써 논의의 구심체이자 광역자치단체 차원에서 제반 도서관을 지원해 줄 수 있는 핵심노드를 확보한 상황임.
- 이에 본 연구에서는 (1) 4차 산업혁명 등을 둘러싼 사회환경 변화와 도서관 환경변화를 짚어보고, (2) 국제권고에 나타난 서비스 개발방향과 국내외 도서관계의 선진적 대응 우수사례와 각종 공공기관 및 도서관 유관기관의 새로운 서비스 동향을 조사하였음. 이에 더해 (3) 이용자의 관점에서 바라본 도서관서비스의 현 주소와 요구사항을 파악하였으며, (4) 서비스 운영주체의 경험을 조사한 다음, (1)~(4)의 조사결과를 바탕으로 부산지역 도서관 미래서비스 비전과 목표를 수립하고, 개별 도서관들이 수행할 수 있는 구체적인 서비스를 제안할 뿐 아니라 부산도서관이 수행해야 할 협력형 서비스를 제안하고자 하였음.
- 연구의 세부 내용을 요약하면 다음과 같음.
  - 4차 산업혁명이 우리의 일상에 미친 영향과 코로나19가 사회서비스, 특히, 교육문화·복지서비스에 어떠한 영향을 끼쳤는지 조사하였으며, 부산지역 도서관환경을 개괄적으로 살펴보았음.
  - 부산지역 도서관서비스 변화를 모색하기 위해 부산지역의 특수성을 파악하고, IFLA와 ALA는 물론 LC, BL 등에서 제시한 서비스 개발방향의 공통점을 도출하였음. 나아가 새롭게 개관한 지역대표도서관 서비스의 분석을 통해 시사점을 확인하였음.

- 미래서비스의 선진사례를 파악하기 위해, 국내외 도서관계는 물론 공공기관, 도서관 유관기관과 상업기관에 이르기까지 광범위한 범위를 대상으로 우수 서비스 제공사례를 조사분석하였음.
  - 도서관에 대한 이용자 요구사항을 파악하기 위해 지역 내 도서관을 거점으로 활용하여 설문조사를 수행하였으며 기술통계분석은 물론 ISA(Importance-Satisfaction Analysis) 분석과 인구통계적 속성에 따른 교차분석을 실시하였음. 이에 더해 전문가 자문(지역대표도서관의 서비스 업무 담당자, 우수 도서관서비스 업무 담당자, 문헌정보학과 교수, 유관기관의 서비스 개발 업무 담당자 등)을 통해 서비스 개발 및 수행과 관련한 경험을 조사하였음.
  - 각 조사내용에 따라 시사점을 도출한 뒤 시사점을 종합하여 부산지역 도서관의 미래서비스 비전과 목표를 수립하고, 지역적 특색과 시대적 환경변화를 반영한 서비스의 추진전략과 추진과제를 도출하였음.
- 한편, 본 연구가 가지는 한계는 다음과 같음.
- 본 연구에서 제안한 30개의 서비스 추진과제는 개별 도서관이 가지는 배타적 특수성에 대한 고려 없이 제시되었음. 즉, 현 시점에 부산지역에 존재하는 공공도서관이 ‘따로’ 혹은 ‘같이’ 수행할 수 있는 서비스를 제안하였기에 개별 도서관에서는 상황에 적합한 서비스를 ‘취사선택’하여 적절히 변형하여 운영할 필요가 있음. 이때 IV장의 이용자 수요조사 결과 중 인구통계학적 변인에 따른 차이분석 결과와 도서관이 처한 환경 등을 적극적으로 반영할 것을 권장함.
  - 본 연구는 도서관 및 공공기관, 도서관 유관기관과 상업기관에서 제공하고 있는 선진사례를 기반으로 서비스를 제안하되, 부산지역 도서관의 색깔에 덧입혀서 ‘부산(BUSAN)스러운 서비스’ 방안을 모색하였음. 따라서 본 연구에서 제안한 다양한 추진과제는 타 기관에서 유사한 혹은 진일보한 서비스가 시행되고 있는 경우가 많기 때문에 실제 부산지역 도서관계에서 적용하고자 할 때 실현가능성이 낮지는 않을 것이라 기대됨. 그러나 본 연구의 내용상 구체적인 실현가능성에 대한 현실적인 논의(필요인력, 갖추어야 할 역량, 조직구조, 소요예산 등)는 제외하였음.
- 도서관서비스의 시행은 결국 개별도서관의 몫이기 때문에 각 도서관에서 다양한 아이디어를 공유하고 충분한 논의를 거쳤을 때 비로소 도서관서비스의 품질이 보장될 수 있음. 본 연구의 결과가 급변하는 사회 환경 속에서 부산지역 도서관이 서비스 품질을 제고하고 이용자들의 정보접근성을 높여 대국민 서비스를 강화하며, 정보자

원의 효율적인 공유를 위한 지역 내 허브로서 제 기능을 다하기 위한 새로운 근거자료로 활용되기를 기대함. 이를 위해 지방자치단체 및 교육청을 비롯한 관계기관에서도 아낌없는 행·재정적 지원이 뒤따라야 할 것이라 생각됨.



## 참고문헌

- 강세민 (2021. 3. 31). 국립부산과학관, 비대면 교육 활발...‘온라인 키친랩’ 개최. 에너지경제신문, 출처: <https://www.ekn.kr/web/view.php?key=20210331010006253>
- 강지혜 (2020). 스마트시티에서의 도서관의 역할. 국회도서관, 480, 20-23.
- 곽승진, 노영희, 유소영, 김정택 (2016). 충남대표도서관 이용자 서비스 및 활성화 전략 연구. 한국문헌정보학회지, 50(4), 283-310.
- 곽승진, 노영희, 오상희, 김정택, 신영지 (2020). 세종시립도서관의 운영 기본 정책 수립에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 157-183.
- 국립중앙도서관 (2017). 제4차 산업혁명시대 도서관의 미래전략 및 서비스 모형 구축 연구. 서울: 국립중앙도서관.
- 김덕기 (2021. 4. 27). 이천마장도서관, ‘Booking, 마돌길’ 프로그램 운영. 국제뉴스, 출처: <http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=2211311>
- 김락현 (2019. 8. 19). 경운대, 재난안전중사자 훈련용 게임 만든다, 경북매일신문, 출처: <http://www.kbmaeil.com/news/articleView.html?idxno=824455>
- 김보현 (2020. 6. 1). 전주한옥마을, 골목길 온라인 스탬프투어 진행. 전북일보, 출처: <https://www.jjan.kr/news/articleView.html?idxno=2084152>
- 김성원 (2020). 감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2), 247-267.
- 김영기, 장덕현, 이용재 (2015). 지역대표도서관의 조직 및 운영방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 46(3), 51-70.
- 노영희, 강필수, 김윤정 (2020). 코로나 19 극복을 위한 도서관 온라인서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 185-209.
- 도서관법. 법률 제17706호.
- 류영호 (2020). 코로나19 바이러스 확산과 미국 도서관의 대응. 국회도서관, 479, 24-27.
- 류영호 (2020). 코로나19 바이러스 확산과 미국 도서관의 대응 II. 국회도서관, 480, 24-27.
- 문화체육관광부 (2018). 전국 독서동아리 현황 조사 설계 연구보고서. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부 (2019). 제3차독서문화진흥기본계획. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부 (2020a). 독서진흥에 대한 연차보고서. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부 (2020b). 2020년 전국도서관 운영평가 우수사례집. 서울: 문화체육관광부.

- 문화체육관광부 (2020c). 2019년 국민독서실태조사. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부 (2021). 지역대표도서관 운영 현황. 서울: 문화체육관광부.
- 미조우에 치에코 외 (2014). 도서관의 고령자서비스. 대구: 태일사.
- 박강호 (2018. 3. 27). 광주시, '혁신 해커톤' 개최...일하는 방식 개선 등 아이디어 논의. 우리들뉴스, 출처: <http://www.urinews.org/87967>
- 박태연, 강주연, 김용, 김태경, 오효정 (2018). 4차 산업혁명 시대 도서관의 미래상에 대한 사서 인식조사. 한국문헌정보학회지, 52(1), 203-229.
- 박태연, 오효정 (2020). 미디어 이슈를 통해 본 포스트 코로나 시대의 도서관 서비스 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(3), 251-279.
- 부산광역시 (2017). 2030년 부산도시기본계획(변경). 부산: 부산광역시.
- 부산광역시교육청 (2017). 공공도서관 리모델링 타당성 분석 및 실행모형 개발 보고서. 서울: 문화체육관광부.
- 석희정 (2020). 코로나19 감염병 발생과 지역사회복지관의 비대면서비스 운영실태. 경기복지재단 복지이슈 FOCUS, 6.
- 송휘현 (2020. 5. 6). 청주기적의도서관 “우리가족 베스트셀러, 추천해보세요”. 충청투데이, 출처: <http://www.cctoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=2067922>
- 신인경 (2014). 공공도서관의 소비자건강정보 서비스 활성화 방안에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원: 문헌정보학과.
- 심원식 (2017). 4차 산업혁명과 도서관② 4차 산업혁명과 도서관의 역할. World Library. 출처: <http://wl.nl.go.kr/user/0041/nd24524.do?>
- 아산시, '제1회 충남독서대전' VR도서관 사이버 투어 오픈. (2020. 9. 15). 온아신문, 출처: <http://www.onanews.net/66284>
- 에너지경제신문. “국립부산과학관, 비대면 교육 활발...‘온라인 키친랩’ 개최”. (2021. 3. 31) 출처: <https://www.ekn.kr/web/view.php?key=20210331010006253>
- 오미환 (2015. 10. 20). 상점 같은 도서관 ‘아이디어 스토어’, 런던 빈민가를 바꾼다. 한국일보, 출처: <https://www.hankookilbo.com/News/Read/201510202052759260>
- 유영수 (2020). Post-코로나 시대, ‘비대면(Untact) 미래서비스’ 정의 및 분류에 대한 고찰. 한국IT서비스학회 춘계학술발표대회 논문집, 599-602.
- 윤희윤 (2015). 공공도서관의 지역문화발전 기여전략 연구. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 1-20.
- 윤희윤, 김신영 (2016). 지역대표도서관 운영조직 및 연계협력 방안 연구. 한국도서관·정보학

- 회지, 47(3), 21-39.
- 이명호 (2020. 6. 9). 청주오창호수도서관 피크닉 세트 무료 대여. 충북뉴스, 출처:  
<http://www.cbnews.kr/news/articleView.html?idxno=114598>
- 이민화 (2017). 제4차 산업혁명의 선진국 사례와 한국의 대응전략. 선진화 정책시리즈,  
 14-104.
- 이석호 (2021. 2. 16). 홍성도서관 ‘책 읽어주는 할머니’ 모집. 금강일보, 출처:  
<http://www.ggilbo.com/news/articleView.html?idxno=828321>
- 이현경 (2021. 3. 22) 영화 속 장면이 현실로...국립중앙도서관 ‘실감서재’서 VR독서한다. 뉴  
 스피, 출처:<https://www.newspim.com/index.php/news/view/20210322000370>
- 정영미, 김영기, 이수상 (2010). ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도  
 출. 한국도서관정보학회지, 41(1), 255-272.
- 최상희 (2020). 공공 도서관문화프로그램 유형 분석 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(4),  
 351-374.
- 實習生, 王秋雨 (2020. 4. 7). 서점 도서 배달 서비스, 알고 계신가요?. 인민망한국어판 신문, 출처:  
<http://kr.people.com.cn/n3/2020/0407/c203281-9676938.html>
- ALA (2021). 2021 STATE OF AMERICA’S LIBRARIES Special Report:COVID-19.  
 Available: <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/State-of-Americas-Libraries-Report-2021-4-21.pdf>
- Ausley, C. (2020, August 18). Seattle Public Library opens for curbside pickup,  
 drop off. Seattle P-I, Available: <https://www.seattlepi.com/coronavirus/article/seattle-public-library-opens-for-curbside-pickup-15492710.php>
- Aviation Time (2015) The First Virtual Library has Opened in Sheremetyevo  
<https://aviation-times.aero/the-first-virtual-library-has-opened-in-sheremetyevo/>
- Catalano, F. (2018, April 8). Seattle and King County library systems rank at top  
 of global digital lenders as growth continues. GeekWire, Available:  
<https://www.geekwire.com/2018/seattle-king-county-library-systems-rank-to-p-global-digital-lenders-growth-continues>
- Chicago Public Library (2013). Teens, Digital Media, and the Chicago Public

- Library. Available: <https://consortium.uchicago.edu/publications/teens-digital-media-and-chicago-public-library>
- Chicago Public Library. (2020, August 10). Complete the Summer Learning Challenge to Earn Your Prize, Available: <https://www.chipublib.org/news/complete-the-summer-learning-challenge/>
- Chicago Public Library. (2020, November 24). Free Homework Help Available Online Every Day. Chicago Public Library, Available: <https://www.chipublib.org/news/free-homework-help/>
- Chicago Public Library. (2021, April 2). Celebrate STEAM Week with Chicago Public Library. Chicago Public Library, Available: <https://www.chipublib.org/news/celebrate-steam-week-with-chicago-public-library>
- EBLIDA. (2020) A European Library agenda for the post-Covid 19 age. <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf>
- Forshey, G. (2008, March 31). Crandall Library Consumer Health Information Center. slideshare. Available: <https://www.slideshare.net/GForsh71/crandall-library-consumer-health-information-center>
- jobsgopublic [발행년불명]. Community Navigator. jobsgopublic Available: [https://www.jobsgopublic.com/vacancies/51723?ga\\_client\\_id=88e0d975-ccfd-430f-9784-7a80446c9699](https://www.jobsgopublic.com/vacancies/51723?ga_client_id=88e0d975-ccfd-430f-9784-7a80446c9699)
- Kotecki, N. (2016, March 11). How your Chicago library card can save you thousands of dollars. TimeOut, Available: <https://www.timeout.com/chicago/blog/how-your-chicago-library-card-can-save-you-thousands-of-dollars-031116>
- LaPierre, S. (2021, April 29). What's New in Library Podcasts?. Public libraries online, Available: <http://publiclibrariesonline.org/2021/04/what-new-in-library-podcasts>
- Lynch, Mary Jo (1978). Educational, cultural, and recreational services of the public library for adults. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 48(4), 476-487.
- Rafael Ball (2019). Big Data and Their Impact on Libraries. *American Journal of*

Information Science and Technology, 3(1), 1-9.

SingLib #1: Jurong Regional Library. (2019, May 7). eustea reads, Available: <https://eustaciatan.com/2019/05/singlib-1-jurong-regional-library.html>

Spitzer, G. (2013, August 11). 'Books On Bikes' Helps Seattle Librarians Pedal To The Masses. NPR. Available: <https://www.npr.org/2013/08/11/210248982/books-on-bikes-helps-seattle-librarians-pedal-to-the-masses>

Tower Hamlets [발행년불명]. Welcome to Tower Hamlets. Available: [http://www.towerhamlets.gov.uk/Documents/Community\\_living/WelcomeToTowerHamlets\\_Booklet\\_LR.pdf](http://www.towerhamlets.gov.uk/Documents/Community_living/WelcomeToTowerHamlets_Booklet_LR.pdf)

광교푸른숲도서관 홈페이지 <https://www.suwonlib.go.kr/gps/>

경남대표도서관 홈페이지 <https://lib.gyeongnam.go.kr/index.lib>

경북도서관 홈페이지 <https://www.gb.go.kr/lib>

교보문고 홈페이지 <http://pod.kyobobook.co.kr/myBook/podIntro.ink>

금천구시설관리공단 홈페이지 <http://www.gfmc.kr>

뉴욕공공도서관 홈페이지 <https://www.nypl.org>

도쿄공공도서관 홈페이지 <https://www.library.metro.tokyo.lg.jp>

도치기현 홈페이지 <https://www.pref.tochigi.lg.jp>

도치기현립도서관 홈페이지 <http://www.lib.pref.tochigi.lg.jp>

디멘시아도서관 <https://dementia.winbook.kr>

롯데힐즈도서관 홈페이지 <https://www.academyhills.com/library/roppongi>

맥아더공공도서관 홈페이지 <https://www.mcarthurlibrary.org>

부산도서관 홈페이지 <https://library.busan.go.kr>

브루클린공공도서관 홈페이지 <https://www.bklynlibrary.org/>

빅토리아 주립도서관 홈페이지 <https://www.slv.vic.gov.au>

서울도서관 홈페이지 <https://lib.seoul.go.kr>

서울시 홈페이지 <https://www.seoul.go.kr>

수원시 공식 블로그 <https://blog.naver.com/suwonloves>

시애틀공공도서관 홈페이지 <https://www.spl.org>

시카고공공도서관 홈페이지 <https://www.chipublib.org>

싱가폴공공도서관 위원회 홈페이지 [www.nlb.gov.sg](http://www.nlb.gov.sg)

야마나시 현립도서관 홈페이지 <https://www.lib.pref.yamanashi.jp>  
양평군홈페이지 <https://www.yp21.go.kr/>  
오산시중앙도서관 홈페이지 <https://www.osanlibrary.go.kr>  
오산인생북챌린지 블로그 <https://band.us/band/82720848>  
울산도서관 홈페이지 <https://library.ulsan.go.kr>  
이천시 공식 블로그 [https://blog.naver.com/2000happy\\_/222127167692](https://blog.naver.com/2000happy_/222127167692)  
일본국립국회도서관 <https://www.ndl.go.jp>  
청주시립도서관 홈페이지 <https://library.cheongju.go.kr>  
청주시홈페이지 <https://www.cheongju.go.kr>  
청주열린도서관 홈페이지 <http://www.cj-openlibrary.co.kr>  
청주오창호수도서관 홈페이지 <https://library.cheongju.go.kr/lib-hs/index.do>  
충남도서관 홈페이지 <https://library.chungnam.go.kr>  
치요다도서관 홈페이지 <https://www.library.chiyoda.tokyo.jp>  
파주시홈페이지 <https://www.paju.go.kr>  
파주시중앙도서관 공식 블로그 <https://blog.naver.com/pajulibrary/221127788801>  
IDEA STORE. Retrieved form <https://www.ideastore.co.uk>  
Los Angeles Public Library. Retrieved form [www.lapl.org](http://www.lapl.org)  
Programing Librarian. Retrieved form <https://programminglibrarian.org>



## 부산지역 도서관 미래서비스 연구

---

연 구 주 관 : 부산광역시부산도서관

연 구 수 행 : 동의대학교 산학협력단

책임연구원 : 이은주

공동연구원 : 정영미, 윤유라

발 행 처 : 부산광역시부산도서관

부산광역시 사상구 사상로310번길 33

Tel (051) 310-5400

Fax (051) 310-5429

홈페이지 [library.busan.go.kr](http://library.busan.go.kr)

발 행 일 : 2021년 6월 30일

I S B N : 979-11-975163-0-6

발 간 등 록 번 호 : 52-6261662-000001-01

---