

# 이용자 인식조사를 기반으로 한 공공도서관 비대면 서비스 운영 방향에 관한 연구

## A Study of Public Library Untact Service Operation Way Based on a User Perception Survey

윤 다 영 (Dayoung Yun)\*

노 영 희 (Younghee Noh)\*\*

### 초 록

WHO에서 팬데믹을 선포하면서 다중이용시설인 도서관 역시 여러 변화를 맞이하고 있다. 전 세계적으로 각국의 국립도서관을 비롯한 대다수의 도서관이 휴관을 발표하였으며, 기존에 대면하여 제공하던 서비스를 대부분 비대면 서비스로 전환하였다. 하지만 그 서비스의 범위가 지자체 및 도서관별로 상이하여 사서의 소신있는 대응이 어렵고, 이용자 역시 불편을 겪고 있다. 따라서 본 연구에서는 도서관 비대면 서비스의 범위를 파악하고, 이에 대한 이용자의 인식조사를 통해 팬데믹 상황에서 도서관 비대면 서비스 운영 방향을 제안하고자 하였다. 이를 위해 37개의 공공도서관에 도서관 이용자를 대상으로 2020년 2월 12일부터 약 3주간 온라인 설문조사를 진행하였으며, 회수된 117부의 응답지를 SPSS 통계 프로그램을 활용하여 빈도분석, 회귀분석, 상관분석, 신뢰도 분석 등을 실시하였다. 설문결과 및 자료조사 결과를 통해 도서관 비대면 서비스 운영 방향으로 도서관 서비스 재정립, 도서관 비대면 서비스 확대, 이용자 교육 진행, 비대면 서비스에 대한 홍보 진행, 이용자 의견 수렴을 제안하였다.

### ABSTRACT

Libraries are experiencing numerous modifications to multifunctional spaces in response to the declaration of WHO pandemic. Most libraries throughout the globe have reported their closures, including national libraries in every country, and most established facing services have been transformed to untact services. However, the breadth of the service varies by local autonomous entity and library, making it difficult for librarians to act according to their conviction, and also users are feeling inconvenienced. As a result, this study used a user perception survey to determine the extent of non-face-to-face services in the library and to suggest the direction of operation of non-face-to-face services in a pandemic condition. To that purpose, beginning February 12, 2020, an online survey of library customers in 37 public libraries was performed for about three weeks, and the 117 replies were examined using the SPSS statistics tool to perform frequency analysis, regression analysis, correlation analysis, and reliability analysis. By the survey and data survey results, it was recommended that library services be re-established in the direction of non-face-to-face library service operation, that library non-face-to-face services be expanded, that user education be conducted, that non-face-to-face services be promoted, and that user opinions be collected.

키워드: 코로나19, 공공도서관, 도서관, 비대면 서비스, 팬데믹, 언택트

COVID-19, Public Library, Library, Non-face-to-face Service, Pandemic, Non-contact

\* 건국대학교 박사(young0304@naver.com) (제1저자)

\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2021년 11월 22일 논문심사일자 : 2021년 11월 22일 게재확정일자 : 2021년 12월 8일  
한국비블리아학회지, 32(4): 161-188, 2021. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.4.161>

\* Copyright © 2021 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

2021년 10월 말을 기준으로 전 세계의 코로나19 바이러스 감염자는 약 2.5억만 명에 이르고, 사망자 수는 약 504만 명에 달하였다(John Hopkins, 2021). 코로나19의 장기화는 보건안보의 문제를 넘어서 정치, 경제, 사회, 문화 전반에 걸쳐 매우 심각한 영향을 미치고 있으며, 언택트(Untact)의 일상화, 자동화, 디지털화 등 인류의 삶에 큰 변화를 몰고왔다. 이러한 변화는 일시적인 것이 아니라 영구적인 변화로 남겨질 것으로 예상되고 있다(장태진, 2020).

코로나19는 사람 간의 접촉으로 전염이 되는 전염성 질병으로, 대면 활동과 다중이용시설의 제한 등 많은 영향을 미쳤다. 도서관 역시 다중이용시설로 코로나 확산 초기엔 대다수 도서관에서는 마스크 착용, 손소독제 비치, 관내 소독 등으로 감염증 예방에 노력해왔다. 하지만 우리나라의 경우 2020년 2월 23일 코로나19에 대한 위기경보가 '심각단계'로 격상한 시점을 전후로 대부분의 도서관이 휴관에 들어갔으며, 전세계적으로는 WHO에서 팬데믹을 선포한 이래, 유럽을 시작으로 미국에 이르기까지 각국의 국립도서관을 비롯한 대다수의 도서관이 휴관을 발표하였다.

휴관에 들어가면서 전 세계 도서관에서는 전자책, 오디오북, 영화, 스트리밍 TV 등 디지털 콘텐츠 서비스를 대체서비스로 운영하기 시작했다(문화체육관광부, 2021). 또한 이용자의 정보 요구를 충족시키기 위해 드라이브 스루(Drive-thru) 대출 서비스, 대출도서 배송 서비스, 예약도서 대출기를 활용한 안심 대출 서비스 등을 제공하며, 온라인 자원을 강화하기 위해 전자책, 오디오북, 디지털콘텐츠 등을 확대하고

있다(박태연, 오효정, 2020). 이와 같이 현재 도서관은 관중에 상관 없이 코로나19로 인해 예고 없이 급격하게 일어난 변화와 문제에 바로 직면하고 있다. 휴관과 개관을 1년간 반복하고 대면 서비스가 금지되면서 사전에 기획했던 오프라인 행사나 문화프로그램을 일정에 맞춰 운영할 수 없게 되었으며, 급하게 온라인 서비스로 대체하여 운영하게 되었다. 이처럼 불확실한 상황이 지속되고 있지만 도서관계는 발빠르게 길을 찾기 시작해 이용자에게 기존 도서관 서비스의 일부를 지속적으로 제공하고 있다. 또한 김정은, 강혜선(2021)의 조사 내용에 따르면 국가 및 관련 기관들은 코로나19 상황에서 공공기관 및 도서관을 운영하기 위해 대응 지침이나 운영 규정을 만들어 시행하고 있다. 하지만 도서관 서비스에 대한 구체적인 방향 및 도서관에서 제공해야 하는 또는 제공할 수 있는 비대면 서비스에 대한 지침이나 정책은 찾아보기 어렵다.

또한 이런 특수 상황을 탄력적으로 대응하기에는 관련 사전 지식이나 경험이 부족한 경우가 대다수이며 도서관마다 제공하는 서비스가 산발적으로 이루어지고 있다. 게다가 지자체별로 도서관 서비스 범위에 대한 상이한 입장을 보여, 사서는 소신 있는 대응이 어려울 뿐만 아니라 이용자들 역시 큰 불편을 겪고 있다(신남희, 2020).

이에 도서관은 팬데믹 상황에서의 도서관 서비스 범위에 대해 정리가 필요하고, 사서나 이용자가 겪고 있는 불편이나 요구사항에 대해 파악해 정리할 필요가 있을 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 코로나19로 인해 서비스 제공에 제한이 생긴 도서관이 기존에 제공하던 서비스를 어떤 방식으로 제공하고 있는지 조사하고, 서비스의 유형을 도출하였다. 또한 실질적으로 도

서관을 이용하는 이용자에게 비대면 서비스에 대한 인식을 조사해 팬데믹 상황에서의 도서관 이용 현황과 각 서비스 유형별 비대면 서비스의 필요성에 대한 인식을 파악하고 나아가 비대면 서비스 운영 방향에 대해 제안하고자 하였다.

## 2. 선행연구

도서관이 코로나19 이전에 이처럼 긴 기간동안 휴관과 개관을 반복해온 이력은 없지만, 코로나19 이전에도 여러 감염병 상황은 존재해왔다. 2000년대에 이르러 유행한 감염병으로는 2003년의 사스, 2009년의 신종플루, 2015년에 메르스가 있다. 하지만 코로나19 이전에는 감염병과 도서관에 대한 선행연구는 많이 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

2015년 메르스가 창궐해 유행했을 때 김원중(2015)은 감염병의 유형이 공공도서관의 이용에 어떤 영향을 주는지 알아보려 메르스 사태를 중심으로 유행성 질병이 공공도서관의 대출책수에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 그 결과 이러한 질병의 유행이 도서관의 이용에 장애가 되고 있음을 인지하고, 공공도서관과 지역사회가 조직적인 노력을 통해서 질병의 예방에 힘을 기울이고, 개인 위생에 관한 보건 교육에 관심을 기울이며, 지역 의료기관과 협력을 통한 대응 체계를 마련해 이용자에게 공공도서관이 안전한 곳이라는 인식을 심어주어야 한다고 주장하였다.

감염병 상황과 같이 특수 상황인 사회·자연 재난에 대한 도서관 대응에 관한 연구는 다수 이루어진 것을 확인할 수 있었다(김포옥, 2006; 고주연, 2007; 서울특별시, 2012; 현혜원, 2014;

전창호, 2014; 이정수 외, 2016; 배경재, 정다희, 2021). 하지만 감염병·질병의 유행이 도서관에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구는 코로나 이전에는 거의 전무했다. 하지만 코로나19의 확산과 장기화에 따라 이전의 다른 감염병과는 달리 도서관에 많은 변화가 있었으며, 이로 인해 도서관의 변화와 인식에 관련된 여러 연구가 진행되고 있다.

김성원(2020), 김정은, 강혜선(2021), 노영희, 강필수, 김윤정(2020), 류영호(2020)는 국내외 국가도서관 및 기관, 미국도서관, 국내 공공도서관의 온라인 서비스 등 국내외 도서관계의 대응과 운영현황을 파악해 이를 기반으로 도서관 서비스 제공을 위한 기본원칙, 서비스 방안, 시사점 등을 제안하였다.

또한 Wang과 Lund(2020)는 2020년 3월부터 4월까지 게시된 미국 공공도서관 공고 내용을 분석함으로써 코로나19에 대한 시기적절한 정보를 종합하고, 공공도서관이 팬데믹 기간에 어떻게 대응했는지를 조사하였다. 그 결과에 따르면, 도서관의 90% 이상이 코로나19로 인해 폐관했으며, 도서관의 절반 이상이 코로나19 및 일반 위생 수칙에 대해 정보를 제공한 것으로 나타났다. 또한 물리적인 도서관은 폐관하였을지라도 도서관 웹사이트 및 SNS를 통해 최신의 신뢰할만한 정보를 공유해야 한다고 주장하였다.

박태연과 오효정(2020)은 뉴스 미디어와 소셜미디어를 기반으로 도서관 내외의 환경 변화와 이용자의 인식 변화 추이를 가늠하여 주요 시사점을 도출하였다. 그 결과, 국내 도서관계는 이미 비대면 상황의 장기화를 준비하고 있으며, 이용자들의 전자책 대출 요구와 사서의 역할에 대한 기대와 관심이 높아졌고, 이용자

들이 도서관의 역할에 대한 인식을 제고하는 계기를 통해 온라인 서비스에 대한 관심이 높아졌다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 도서관 공간의 디지털화 등 도서관 공간의 재개념화를 제안하였다.

국립중앙도서관은 도서관 내 감염병의 예방 및 조기 발견으로 신속하게 조치하고, 지역 내 감염병 유행 시 체계적으로 대응함으로써 도서관 기능을 유지하고 지역사회 전파를 차단하여 도서관 직원과 이용자의 보호 및 원활한 대응이 이루어지도록 하기 위해 「도서관의 감염병」 위기대응 매뉴얼을 만들어 배포하였다. 또한 국립중앙도서관은 2020년 4월부터 3개월 간 ‘포스트 코로나 준비 TF’를 운영하여 코로나19 사태 이후 변화된 환경에서 국립중앙도서관이 추진해야 할 6대 과제를 발굴했다(서혜란, 2020).

노영희, 장로사(2020)와 Tammaro(2020)는 코로나 대응방안에 대한 사서의 인식에 대한 조사를 진행하였으며, 인식조사를 통해 도서관 대응방안을 제안하였다. 노영희, 장로사(2020)는 분석된 결과를 토대로 유행성 질병에 대해 공동으로 대응하는 국가 중심의 도서관 대책의 마련, 다양하고 체계적인 공공도서관 비대면 및 온라인 서비스 강화, 직원과 이용자에 대한 대응 조치, 정보불평등 계층을 대상으로 한 온라인 서비스 강화 등을 제안하였으며, 공공도서관이 신종 감염병에 대한 선제적인 대응이 필요하다고 주장하였다. 또한 Tammaro(2020)는 지역사회의 요구, 휴관 중 서비스와 휴관 중 신규 서비스, 서비스의 평가 등에 대한 인식조사 결과를 분석한 결과 전자책에 국한되지 않는 전략이 필요하며, 코로나19가 가져온 도서관의 변화와 지역사회와의 새로운 관계에 초점을 맞춘 새로운 서

비스 비전을 추진해야 한다고 주장하였다.

이처럼 감염병에서의 도서관에 관한 연구를 분석한 결과 도서관의 대응에 대한 조사, 비대면 서비스 운영을 위한 법이나 제도와 같은 정책의 필요성에 대해 언급한 연구는 적지 않게 진행된 것을 확인할 수 있었다. 또한 도서관 사서를 대상으로한 연구는 진행된 것으로 나타났다. 하지만 도서관의 비대면 서비스에 대한 이용자의 경험 및 인식에 대한 조사나 비대면 서비스나 서비스의 정책에 대한 필요성에 대한 인식 조사는 전무하였다. 이에 본 연구에서는 도서관 비대면 서비스에 대한 서비스의 범위를 도출해 정리한 후 도서관 비대면 서비스, 비대면 서비스 운영 정책에 대한 이용자 인식 조사를 진행해 팬데믹 상황에서의 도서관 비대면 서비스 운영 방안에 대해 제안하고자 한다.

### 3. 연구설계 및 방법론

코로나19로 인해 다중이용시설인 도서관 역시 휴관에 들어갔으며, 기존에 오프라인 중심으로 제공하던 서비스를 비대면 서비스로 바꿔 제공하고 있다. 하지만 도서관 서비스의 운영 범위가 도서관별로 상이해 이용자 역시 큰 불편을 겪고 있다(신남희, 2020). 이에 국가나 도서관 운영진이 아닌 실질적으로 도서관을 이용하는 이용자 의견 수렴을 통한 도서관 서비스 방안을 도출이 필요하다고 생각하였다. 이를 위한 연구 방법은 다음과 같다.

첫째, 선행연구 및 사례 분석을 수행하였다. 우선 현재 유행중인 코로나19를 포함해 기타 감염병 상황에서 도서관계가 어떻게 대응해왔는

지에 대해 조사하였다.

둘째, 도서관에서 제공하고 있는 서비스 유형을 6가지로 정리한 후 서비스 유형별로 설문지를 구성하기 위한 항목 도출을 위해 사례 분석을 진행하였다.

셋째, 사례 분석 및 선행연구를 통해 설문지를 구성하였으며, 구성된 설문지로 도서관 이용자 인식조사를 수행하였다. 조사를 통해 도서관 비대면 서비스에 대한 이용자 인식을 파악하고, 도서관 비대면 서비스 운영 및 발전방향에 대한 요구사항을 도출하고자 하였다.

설문 문항은 연구의 목적을 달성하기 위한 문항들로 구성하였으며, 크게 응답자의 일반적인 사항, 코로나 시대의 도서관 이용 현황, 도서관 온라인 서비스에 대한 인식과 필요성, 도서관 비대면 서비스 운영 방향 요인으로 구성하였다. 본 연구에서는 데이터 통계 분석을 위해 SPSS 통계분석 시스템을 사용했으며, 설문 문항에 대해 기본 빈도분석, 독립표본 T-검정(t-test), 회귀분석 등의 분석기법을 사용해 결과를 산출하였다.

#### 4. 도서관의 비대면 서비스 운영 사례

본 연구는 이용자가 도서관 비대면 서비스에 대해 서비스별로 얼마나 필요함을 느끼고 있으며, 원활하게 서비스하기 위해 어떤 부분이 보완되어야 하는지에 대해 확인하기 위해 설문을 진행하고자 하였다. 이에 공공도서관 역할을 기

준으로 비대면화할 수 있는 서비스의 유형을 첫째 전자도서관 서비스, 둘째 비대면 대출서비스, 셋째 비대면 참고서비스, 넷째 비대면 커뮤니케이션, 다섯째 비대면 문화프로그램, 여섯째 비대면 가상프로그램으로 6가지 유형별로 정리해 각 유형별로 제공하고 있는 서비스에 대한 필요성을 질문하였다. 도서관의 비대면 서비스에 대한 구체적인 사례나 현황 조사에 대한 연구와 언론 보도(경기도사이버도서관 홈페이지<sup>1)</sup>; 공공도서관협의회, 2020; 고양시청, 2020; 국립중앙도서관 홈페이지<sup>2)</sup>; 노영희, 강필수, 김윤정, 2020; 박태연, 오효정, 2020; 송은경, 2021; 태정은, 2020; 양효선, 2021)는 꽤 많이 이루어진 것을 확인할 수 있었으며, 본 장에서는 도서관 설문지를 구성하기 위해 운영 사례의 자세한 내용을 조사하였다. 아래 표로 정리한 사례는 유형별로 대표적인 한두가지 사례를 정리한 것으로, 유형별로 굉장히 많은 운영 사례가 있는 것을 조사 과정에서 확인할 수 있었다(<표 1> 참조).

코로나19의 지역 확산 정도와 도서관 예산, 인력 등의 상황에 따라 차이는 있으나 비대면 상황에서 다양한 방식의 대처가 진행되고 있다. 2021년 현재, 도서관에서 제공하고 있는 비대면 서비스의 방식을 크게 몇가지로 구분해 볼 수 있었다.

첫째, 기존 서비스의 확대이다. 도서 배송, 우편복사 서비스, 무인대출 반납기/스마트도서관, 전자책 제공 등과 같이 기존에 도서관에 제공하던 온라인·비대면 서비스를 확대하여 제공하는 것이다. 일부 도서관에서 자료를 확충하여 제공하거나, 무인대출 반납기/스마트 도서관 대

1) <https://www.library.kr/cyber/index.do>  
2) <https://www.nl.go.kr/>

〈표 1〉 도서관 비대면 서비스 운영 사례

구분	구분	도서관명	서비스명	내용
전자 도서관 (도서관 콘텐츠 제공)	전자책 제공	파주시 도서관	전자잡지 바로가기	<ul style="list-style-type: none"> <li>로그인 후 국내잡지 215종을 무료로 볼 수 있음</li> <li>오프라인으로 제공하던 잡지를 전자도서관에서 무료 이용 가능</li> </ul>
		마포중앙도서관	전자책 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020년에 들어 361종(1,101권)의 전자책 구매</li> </ul>
	온라인 미디어 스트리밍	가람도서관	낙소스(Naxos) 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>음악테마 도서관인 가람도서관은 세계 유명 음반사의 클래식과 재즈 음원을 감상할 수 있는 온라인 서비스 '낙소스 디지털 음원 서비스' 운영</li> </ul>
	오디오북	마포중앙도서관	오디오북 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020년 3월 9일 오디오북을 도입하여 총 463종(2,315권)의 오디오북 제공</li> </ul>
	원문DB	마포중앙도서관	DBpia 도입	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020년 7월 6일 DBpia를 도입해 원문DB를 제공</li> </ul>
비대면 대출서비스	대출서비스 강화	충남도서관	대출서비스 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나로 인한 비대면 대출서비스 강화</li> <li>기준 5권/7권으로 상향, 연체로 인한 제재 완화, 시정자자료 대출 시작</li> </ul>
		로스앤젤레스 시립도서관	대여 기간 연장 및 연체료 면제	<ul style="list-style-type: none"> <li>도서관 회원증 기간 연장뿐만 아니라 도서관이 문을 닫기 전에 대여한 장서, 음악, DVD 등 콘텐츠에 대한 대여 기간을 연장하고 연체료를 면제함</li> </ul>
	드라이브 위킹 스루	성동구립도서관	위킹 스루, 드라이브 스루	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나로 인한 비대면 대출서비스 강화</li> <li>폐관 후 위킹 스루, 드라이브 스루 병행</li> </ul>
	도서배달	마포중앙도서관	책마중 복실복실 임산부 도서전달 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>어르신에게 직원이 직접 방문하여 도서를 전달하는 서비스</li> <li>코로나19 기간동안만 제공하는 서비스로 임산부에게 직원이 직접 방문하여 도서를 전달하는 서비스</li> </ul>
		서초구	서초 희망날개 복서서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>도서관 방문이 어려운 이들에게 택배를 이용해 도서대출·반납이 가능한 비대면 책 배달서비스 제공</li> <li>신청 자격을 확대했으며, 운영기관도 확대 예정</li> </ul>
		은평도서관	책담아	<ul style="list-style-type: none"> <li>북큐레이션한 특별하고 의미있는 도서를 택배로 배송</li> </ul>
무인대출반납기	양천구 통합도서관	무인 예약 대출서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>무인예약대출서비스 제공</li> <li>온라인으로 예약신청해 무인대출기에서 수령</li> </ul>	
	광진구 통합도서관	무인 대출반납기	<ul style="list-style-type: none"> <li>무인대출반납기 사용</li> <li>'다음날바로대출신청'해 sms 확인 후 도서대출 수령</li> </ul>	
비대면 참고서비스	비대면 참고서비스	마포중앙도서관	슬기로운 사서생활 유용한 무료 디지털 콘텐츠 정보 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>유튜브로 사서가 들려주는 도서 추천 콘텐츠 제공</li> <li>국내의 유용한 무료 디지털 콘텐츠 정보를 안내해줌(즐거움 누리 집 / 한국영상자료원, 한국영화극장과 문화다양성을 소재로 한 영상을 제공하는 올리블리 / 국사편찬위원회에서 제공하는 조선 왕조실록 등)</li> </ul>
		광주광역시립 산수도서관	온라인 북 큐레이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자들이 편리하게 찾아볼 수 있도록 시립도서관 홈페이지에 별도의 게시판을 신설</li> <li>작가가 책을 소개하는 등 다양한 형태의 질문내용으로 구성된 2분 이내의 영상을 도서관 홈페이지 게시</li> </ul>
	코로나 관련 기록 제공	국립중앙도서관	COVID-19 도서관 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>COVID-19 팬데믹 상황에서 국내도서관계에 도움이 될 수 있는 정보를 모아 제공</li> </ul>
		대구시립중앙도서관	코로나 북 큐레이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>매달 '코로나 극복', '감성 소머' 등의 특정 주제를 정해 도서를 전시</li> </ul>
우편복사 서비스	국립중앙도서관	우편복사서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19로 휴관에 들어간 상태에서도 우편복사 서비스를 통해 이용자의 요구에 최대한 대응하고 도서관 콘텐츠를 이용하도록 지원</li> </ul>	
비대면 커뮤니케이션 서비스	SNS 운영	대부분의 도서관	페이스북, 인스타그램, 트위터 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>대부분의 도서관이 페이스북과 인스타그램, 트위터를 통해 각종 도서관 관련 홍보 및 도서 정보를 제공하며 이용자와 소통을 진행</li> </ul>
		대구수성도서관	SNS 기자단	<ul style="list-style-type: none"> <li>도서관 현장에서 취재한 독서문화행사, 프로그램을 SNS에 올리거나, 도서관 이용자 및 프로그램 참가자들의 이야기와 의견을 발굴·안내, 제도개선 등의 의견 제안 등의 활동을 진행하는 SNS 기자단 운영</li> </ul>
	도서관 유튜브	고양시립 대화도서관	대화라메 TV	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19로 인해 메이커 스페이스 시설을 이용하는 학생 및 시민과의 직접 대면이 어려워진 최근 상황에 대응하고 시민들의 매체 이용 경향을 반영하기 위해 운영</li> <li>대화도서관의 메이커 스페이스 시설 및 공간의 장점홍보 및 시민들과의 활발한 소통 진행</li> </ul>

구분	구분	도서관명	서비스명	내용
비대면 커뮤니케이션 서비스	도서관 유튜브	광진구립도서관	광진구립도서관 유튜브	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 이용 및 다양한 프로그램 제공을 위해 2020년 유튜브 채널을 개설</li> <li>• 팟캐스트, 슬기로운 도서관 생활, 도서관 이용정보, 저자와의 만남 등 다양한 프로그램 제공</li> </ul>
	온라인 특강	인천광역시 교육청 서구도서관	랜선 수요인문학	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존에 오프라인에서 제공하던 인문학특강을 밴드 라이브를 통해 비대면으로 진행</li> <li>• 도서관 건축, 심리 등 다양한 분야의 인문학특강 진행</li> </ul>
비대면 문화프로그램	온라인 독서모임	파주중앙도서관	지금읽음 챌린지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SNS이벤트로 '지금읽음 챌린지' 운영</li> <li>• 자신의 인스타그램에 지금 읽는 책의 인증샷과 해시태그(#지금읽음 #파주시중앙도서관)를 올려 참여</li> </ul>
		울산동부도서관	가족과 함께하는 폼지락 문화창작소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존에 오프라인으로 제공하던 '가족과 함께하는 폼지락 문화창작소'를 비대면으로 진행</li> <li>• 출판사의 그림책 저작권 프리, 네이버 클로바더빙 이용</li> </ul>
	팟캐스트 운영	도봉문화 정보도서관	도서관 팟캐스트 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존에 제공하던 팟캐스트 서비스를 확대하여 제공함</li> <li>- 동영상 촬영 후 편집해 유튜브에 업로드</li> <li>- 인스타그램 라이브 방송을 통해 이용자와 소통</li> </ul>
	비대면 책놀이 서비스/ 북스타트	가람도서관	집콕 책놀이	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유아 책놀이 프로그램을 비대면으로 전환시킨 서비스</li> <li>• 도서관에서 책과 함께 아이들이 간단히 체험할 수 있는 활동 부록을 제공하면 책과 활동 부록을 받은 부모와 아이들이 집에서 책놀이를 진행</li> </ul>
		울산북구 구립도서관	북스타트 데이	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수업 키트 방문수령 후 녹화 동영상 또는 실시간 중 강연 참여</li> </ul>
	사이버 전시회/ 공연	울산동부도서관	그림책 온라인 전시회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그림책 원화 온라인 전시회 진행</li> </ul>
		광주광역시립 산수도서관	온라인 인형극	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5·18을 순수한 시선으로 재해석한 온라인 인형극 게시</li> </ul>
	비대면 온라인 정보활용교육	가람도서관	L: 전설의 시작	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여름방학 독서교실을 온라인 환경에서 즐길 수 있도록 만들어진 도서관 이용교육 프로그램</li> <li>• 가람·조리·금곡3동 솔빛·물푸레·금촌무지개작은도서관 사서들의 협업을 통해 만들어짐</li> </ul>
	온라인 도서 낭독회	성남 서현도서관, 판교어린이도서관	동화 구연/ 도서낭독회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화상회의용 앱을 이용하여 참가자들이 서로 얼굴을 보며 동화 구연을 하거나 도서 낭독회를 개최함</li> </ul>
		맥아더도서관 (McArthur Library)	가상 책 읽어주기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인으로 책 읽어주기 프로그램을 진행</li> </ul>
비대면 작자와의 만남	고양시 도서관센터	나의 작가, 나의 편지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화정, 백석, 대화, 화정어린이, 주엽어린이도서관이 참여</li> <li>• 5명의 어린이가 책 작자와 작가당 7명의 어린이가 손편지를 주고받으며 작품에 대한 감상, 질문, 고민거리 등을 자유롭게 이야기</li> </ul>	
	서울특별시교육청 어린이도서관	랜선 북강스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저자와 진행자의 북토크를 유튜브로 실시간 방송 운영</li> <li>• 이용자 및 시민의 독서문화프로그램에 대한 갈증 해소</li> <li>• 언택트 독서문화프로그램의 정립 및 과금을 통해 일회성이 아닌 지속적인 사업 기반 마련</li> </ul>	
비대면 가상 프로그램	문화전시/도서관 콘텐츠 이용	국립중앙도서관	VR 도서관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가상의 독서공간에서 책을 읽거나 오디오북 이용 가능</li> <li>• 서비스는 2021년 1월 27일 배포하였으며 VR은 VR 예약시스템을 통해 무료로 체험이 가능</li> <li>• 콘텐츠는 모두 저작권이 만료되거나 이용허가를 받은 자료로 이루어져 있음</li> </ul>
	도서관 VR 투어	충남대표도서관	충별 VR 투어	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 충별 VR 투어를 제공함</li> </ul>
	비대면 메이커스페이스	알렉산드리아 도서관	360 citis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 알렉산드리아 도서관의 공간 전체를 VR로 제공함</li> </ul>
기타 도서관의 코로나 지원	코로나 지원	아프리카 공공도서관, 로스앤젤레스 시립도서관 등	3D 출력 대행 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출력할 파일을 광명도서관 메이커 스페이스에 이메일로 보내면 3D 프린터와 레이저 커팅기를 사용해 출력물을 대신 제작</li> </ul>
		루부토 도서관 파트너스 (Lubuto Library Partners)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 또는 메이커스페이스 내 3D 프린트를 활용해 의료용 안면 보호대를 만들어 지역 내 코로나19 환자를 위해 힘쓰는 의사와 간호사를 위해 제공함</li> <li>• 코로나19와 관련한 안전에 대한 책자를 잠비아 언어로 번역해 홈페이지에서 다운로드할 수 있도록 지원</li> </ul>

출처: 경기도사이버도서관 홈페이지; 고양시청 (2020); 공공도서관 협의회 (2020); 국립중앙도서관 홈페이지, 박태연, 오호정 (2020); 송은경 (2021); 태정은 (2020); 양효선 (2021); 각 도서관 홈페이지 재정리

출권수를 확대하거나, 대출기간을 연장하는 등이 이에 속하며, 6가지 도서관 서비스 유형중 전자도서관과 커뮤니케이션 서비스의 대다수가 해당된다.

둘째, 기존에 있던 유형의 서비스지만 도서관에서 제공하지 않던 서비스의 적용이다. 위의 경우와 비슷하지만 기존에 도서관의 상황이나 사정으로 제공하지 않던 서비스를 코로나19를 기회로 삼아 새로 시도하여 적용하는 곳이 있었다. 특히 유튜브, 팟캐스트와 같이 콘텐츠의 준비와 기술이 필요해 진입장벽이 조금 높던 서비스나 챗봇 구축과 같이 새로 서비스를 구축해야 하는 서비스들이 이에 해당되는 경우가 많았다.

셋째, 대면 서비스의 비대면화이다. 대면하여 제공하던 대출서비스·문화프로그램을 음식점처럼 드라이브·워킹 스투로 제공하거나 온라인 라이브를 통해 강연을 제공하는 방식이다. 대부분의 문화프로그램, 대출서비스가 이에 해당된다.

마지막으로 신규로 생긴 서비스이다. 코로나19 지원 등으로 도서관에 기존에 있던 자료 및 콘텐츠를 이용해 지역사회 및 이용자에게 도움을 주고자 하였다. 하지만 아예 없던 서비스를 신규로 개발하여 제공하는 서비스는 매우 드물게 나타났다.

사례 분석 결과 도서관 비대면 서비스 제공 유형 중 많은 부분이 첫 번째(기존 서비스 확대)와 세 번째(대면 서비스의 비대면화) 유형에 속하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 급하게 돌아가는 팬데믹 상황 속에서 빠르게 대처해 기존에 제공하던 서비스에 차질이 없도록 하기 위해 노력하고 있다. 하지만 도서관은 항상 기

존의 것들 외에 새로운 것을 받아들이며 성장해왔다. 팬데믹과 같은 위기의 상황 역시 새로운 변화의 가능성으로 받아들이고 이용자를 위해 성장해야 할 것이다.

## 5. 데이터 수집 및 분석

### 5.1 데이터 수집

팬데믹 상황에서의 도서관 운영을 위해 도서관 이용자를 대상으로 도서관의 비대면 서비스 이용 현황을 파악하고 수요 및 정책에 대한 필요성을 조사하여 도서관 비대면 서비스에 대한 운영방향을 제안하고자 도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 표준 선정 기준으로 전국도서관 운영평가에서 선정된 우수도서관을 고려하였다. 초기에는 직접 방문하여 설문지를 배포하려고 계획하였으나, 설문 진행 당시 코로나의 대유행으로 대면 설문을 진행하기 어려워 온라인 설문으로 대체하였다. 1차로 표본 도서관에 직접 전화를 해 도서관 이용자의 설문 응답을 요청해 데이터를 수집하였고, 통계 분석에 필요한 데이터 수집을 위해 2021년 2월 12일부터 3월 6일까지 약 3주간 온라인 설문을 진행하였다.

국가도서관통계시스템<sup>3)</sup>에 공공도서관은 2020년 10월 기준 1,170개로 확인되었으며 그중 2019년, 2020년 전국도서관 운영평가에서 우수도서관으로 선정된 도서관 목록을 우선 구축하였다. 우수도서관으로 선정된 도서관은 2019년 51개

3) <https://www.libsta.go.kr/>



관, 2020년 55개관으로 확인할 수 있었는데 그 중 설문 진행 대상인 공공도서관은 각각 23개 관이었고, 그중에서도 정책 우수 지자체와 중복 도서관을 제외해 총 37개의 도서관단을 확보하였다. 확보한 37개의 공공도서관에 설문조사 응답을 요청하는 전화를 돌렸으며, 그 중 도서관이 공사 진행 중으로 응답이 불가하다는 1개를 제외한 36개 도서관 모두에서 응답을 약속받아 데이터를 수집하였다. 하지만 우수도서관 36개에만 설문을 수집하기에는 분석 대상 집단의 수가 너무 낮아 추가로 설문을 요청하였으며 최종적으로 전체 도서관 수의 약 10%에 달하는 120개의 도서관에 전화로 응답을 요청해 온라인 설문 주소를 배부하였다. 설문 배부 결과 117부의 설문지를 회수하였다.

## 5.2 설문 구조

본 연구를 위해 도서관 서비스 현황, 도서관 비대면 서비스의 인식과 필요성, 도서관의 비대면 서비스 운영 방향 도출을 측정 항목으로 삼고, 선행연구를 참고하여 설문 문항을 개발하였다. 1차로 개발된 설문지는 사전 테스트를 진행하였고, 이를 통해 모호한 표현이나 연구에 부적절한 항목을 수정 또는 삭제했다. 최종적으로 활용된 설문지는 인구통계학적 특징, 도서관 서비스 이용 현황, 도서관 비대면·온라인 서비스의 인식과 필요성, 도서관의 비대면·온라인 서비스 운영방향 요인에 관한 항목으로 구성되어 있다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 설문구조도

영역	세부 내용
인구통계학적 특징	연령
	지역
	직업
	주 이용 도서관 관중
	도서관 방문 빈도
도서관 서비스/이용 현황	코로나 확산 이후 도서관 방문 이력 확인
	도서관 비방문 이유
	도서관에서 제공하는 비대면 서비스 현황
도서관 온라인 서비스 인식과 필요성	도서관 비대면 서비스 확대 필요성
	코로나19 종식 이후 비대면 서비스 필요성
	양질의 유료 비대면 서비스 제공 시 이용 의향
도서관 비대면 서비스 운영방향 요인 도출	도서관 비대면 서비스 전반 운영 필요성 동의
	전자도서관 운영 시 필요 동의
	비대면 대출서비스 운영 시 필요 동의
	비대면 참고서비스 운영 필요성 동의
	비대면 커뮤니케이션 운영 필요성 동의
	비대면 문화프로그램 운영 필요성 동의
	가상프로그램 운영 시 필요성 동의
비대면 서비스 운영 요소에 대한 필요성 동의	
자유 작성	

### 5.3 인구통계학적 특징

본 설문조사에 참여한 도서관 이용자들의 인구통계학적 특성을 파악하였다. 먼저, 연령에서는 30대가 53%로 과반수를 넘었으며 20대가 35.9%, 40대가 8.5% 순으로 나타났다. 또한 설문문에 참여한 대상자들의 직업에 대한 설문에서는 직장인이 52.1%로 가장 많은 수를 차지하고 있는 것으로 확인하였으며 취업준비생이 16.2%, 학생이 8.5% 등으로 조사되었다. 마지막으로 평소 도서관 이용횟수에 대해 분석한 결과, 월 1-2회 정도 이용한다는 답변이 35%로 가장 높았으며, 도서관을 자주(주 1회 이상) 이용한다

는 응답이 27.3%, 가끔(월 1-2회) 이용한다는 응답이 35.0%, 자주 이용하지 않음(연1-2회)이 17.9%, 거의 이용하지 않음이 19.7%로, 응답한 이용자의 이용 빈도가 다양하게 분포되어 있는 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

### 5.4 도서관 비대면 서비스 이용 현황 및 인식

이용자에게 코로나19의 유행이 시작한 2020년 1월 이후에 오프라인으로 도서관에 방문한 경험이 있는지 확인한 결과 그렇다가 44.4%, 아니다가 55.6%로 파악이 되었다.

도서관에 오프라인으로 방문하지 않은 이용

〈표 3〉 이용자의 인구통계학적 특성

항목		N	%
연령	20대	42	35.9
	30대	62	53.0
	40대	10	8.5
	50대	2	1.7
	60대 이상	1	0.9
	<b>합계</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>
직업	학생	10	8.5
	대학원생	5	4.3
	취업준비생	19	16.2
	직장인	61	52.1
	자영업자	4	3.4
	생산/기술직	3	2.6
	전업주부	8	6.8
	퇴직/무직자	4	3.4
	기타	3	2.6
	<b>합계</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>
도서관 이용 횟수	주 3회 이상	6	5.1
	주 1-2회	26	22.2
	월 1-2회	41	35.0
	연 1-2회	21	17.9
	거의 이용하지 않음	23	19.7
	<b>합계</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

자에게 그 이유에 대해 물었고, 그 결과 코로나19로 인한 위협이 39.6%로 가장 높게 나타났으며 다음으로는 마스크 착용·거리두기 불편함이 23.8%, 도서관 찾은 휴관이 18.8%의 순으로 나타났다. 반면 개인 유료 전자도서 구독서비스 이용(7.9%)과 도서관 비대면 서비스 이용(5.9%)으로 인한 도서관 미이용은 10% 미만으로 매우 낮게 나타났다. 이를 통해 도서관 이용자가 코로나19로 인한 불편함을 통해 도서관의 이용률은 떨어졌지만 도서관의 비대면 서비스나 도서관 대체 플랫폼(개인 유료 전자도서 구독 서비스)을 이용 때문에 이용률이 떨어진 것은 아니라는 사실을 확인할 수 있었다.

또한 코로나19 확산 이후 도서관에서 제공하는 비대면 서비스 이용 경험에 대한 설문에서는 그렇다가 49.6%, 아니다가 50.4%로 확인되어, 응답자의 절반 정도만이 도서관 비대면 서비스를 이용한 경험이 있는 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조).

코로나19 사태에서 도서관 서비스 현황 및 서비스 인식 파악을 위해 지난 1년간 이용한 경험이 있는 비대면 서비스 유형에 대해 모두 조사(다중응답)한 결과 아래 표와 같다. 세부적인 분석한 상위 결과를 살펴보면 전자도서관서비스의 경우 전자책이 74.1%, 오디오북이 37.9%로 파악이 되었으며 비대면 대출서비스의 경우 온라인 예약대출이 43.1.9%로 가장 높았으며 스마트도서관이 36.2%로 나타났다. 비대면 참고서비스의 경험에 대한 질문에는 온라인 참고 서비스가 55.3%로 나타나 과반수를 넘었으며, 제공하는 서비스 없음에 46.6%가 응답했다. 비대면 커뮤니케이션은 도서관 SNS이 56.9%, 도서관 유튜브를 32.8% 정도 경험해본 것으로 나타났다. 문화프로그램의 경우 온라인 특강이 46.6%, 온라인 세미나 포럼이 12.1%로 나타났다. 가상프로그램에 대한 분석에 대해서는 이용해본 서비스가 없다는 응답이 55.2%로 가장 많이 나타났다(〈표 5〉 참조).

〈표 4〉 코로나19 유행 이후 도서관 방문하지 않은 이유(다중응답)

항목		N	%
코로나19 유행(2020.01) 이후 도서관 미방문 이유	도서관 찾은 휴관	19	18.8
	코로나19 인한 위협	40	39.6
	개인 유료 전자도서 구독 이용	8	7.9
	마스크착용, 거리두기 불편함	24	23.8
	도서관 비대면 서비스 이용	6	5.9
	기타	4	4.0
	<b>합계</b>	<b>101</b>	<b>100.0</b>

〈표 5〉 이용한 도서관 비대면 서비스(다중응답)

도서관 비대면 서비스		N	%
전자도서관서비스	전자책	43	74.1
	오디오북	22	37.9
	웹진	6	10.3
	오픈액세스	6	10.3
	원문DB	16	27.6

도서관 비대면 서비스		N	%
전자도서관서비스	미디어스트리밍	6	10.3
	기타	0	0
	이용해본 서비스 없음	3	5.2
	<b>합계</b>	<b>102</b>	<b>175.7</b>
비대면 대출서비스	스마트도서관	21	36.2
	드라이브·위킹 스루대출	11	19
	온라인 예약 대출	25	43.1
	전화 도서예약	3	5.2
	도서배달	6	10.3
	지역서점 희망도서대출	4	6.9
	대출자료반납자동연기	13	22.4
	기타	0	0
	이용해본 서비스 없음	14	24.1
	<b>합계</b>	<b>97</b>	<b>167.2</b>
비대면 참고서비스	온라인참고서비스	20	34.5
	전화참고서비스	7	12.1
	우편복사서비스	4	6.9
	코로나관련 기록제공	6	10.3
	이용해본 서비스 없음	27	46.6
	<b>합계</b>	<b>64</b>	<b>110.4</b>
비대면 커뮤니케이션	SNS 운영	33	56.9
	도서관 유튜브 운영	19	32.8
	도서관챗봇	4	6.9
	기타	3	5.2
	이용해본 서비스 없음	18	31
	<b>합계</b>	<b>77</b>	<b>132.8</b>
비대면 문화프로그램	온라인특강	27	46.6
	온라인 독서모임	7	12.1
	팟캐스트 운영	3	5.2
	온라인세미나포럼	11	19
	온라인 책읽어주는서비스	6	10.3
	디지털 정보격차 해소교육	5	8.6
	비대면 북스타트	4	6.9
	비대면 책놀이서비스	3	5.2
	비대면 낭독회	1	1.7
	사이버 전시회	7	12.1
	기타	0	0
	이용해본 서비스 없음	19	32.8
<b>합계</b>	<b>93</b>	<b>160.5</b>	
비대면 가상프로그램	도서관 VR/AR 투어	8	13.8
	문화전시 VR/AR 서비스	11	19
	도서관콘텐츠VR/AR 제공	10	17.2
	비대면 메이커스페이스	3	5.2
	기타	1	1.7
	이용해본 서비스 없음	32	55.2
<b>합계</b>	<b>65</b>	<b>112.1</b>	

### 5.5 도서관 비대면 서비스에 대한 인식

도서관 비대면 서비스 이용의향 및 필요성에 대한 인식결과를 살펴보면 먼저 도서관 비대면 서비스 이용의향에 대한 설문에는 평균이 3.624로 긍정적인 의견이 과반수를 넘었다. 코로나 종식후 도서관 비대면 서비스 이용의향에 대한 설문의 경우에도 3.692로 높은 이용의향을 보여주었다. 하지만 양질의 도서관 비대면 서비스를 유료로 이용할 의향이 있는지에 대해서는 2.94로 응답해, 양질의 서비스일지라도 도서관 비대면 서비스를 유료로 이용할 의향은 낮은 것으로 나타났다. 이는 도서관에서 기존에 제공하지 않던 비대면 서비스를 제공하기 위해서는 예산 확충이 필수적이라는 것을 알 수 있다(〈표 6〉 참조).

#### 5.5.1 도서관의 전반적인 비대면 서비스 필요성

도서관에 비대면 서비스가 필요한지 비대면 서비스에 대해 전반적인 이용자의 인식을 조사하였으며, 도서관 콘텐츠(전자도서관 서비스) 제공이 평균 4.256으로 가장 높게 나타났다. 또한 비대면 대출서비스(4.000), 비대면 커뮤니케

이션(3.795), 비대면 참고서비스(3.684), 비대면 문화프로그램(3.59), 가상프로그램(3.051) 순으로 나타났다. 가상프로그램에 대한 비대면 서비스의 필요성은 평균값은 3.051이었지만 세부 응답 결과를 보면 부정적인(35.05%), 중립적인(27.35%), 긍정적인(37.61%) 의견 모두 비슷한 비율로 나타나 응답자마다 의견이 많이 다른 것을 확인할 수 있다(〈표 7〉 참조).

도서관의 전반적인 비대면 서비스 운영에 대한 이용자의 기타 의견을 정리한 내용은 다음과 같다. 대부분 도서관의 비대면 서비스에 대한 편리함과 필요성에 대한 인식이었고, 그 외에는 다양한 콘텐츠의 확보, 스마트 도서관 확대 등 비대면 서비스에 운영 방안에 대한 의견이 있었다. 또한 대면서비스와 비대면 서비스 둘다 제공이 필요하다는 의견이 있어, 도서관에서 제공하는 모든 서비스를 비대면으로 제공할 수 없으며, 팬데믹과 같이 도서관에 직접적으로 방문하기 어려운 상황이 아닌 일반 상황에서는 대면서비스와 비대면 서비스를 함께 제공해야 할 것으로 보인다(〈표 8〉 참조).

#### 5.5.2 전자도서관 서비스의 필요성

도서관 서비스의 전반적인 비대면화의 필요

〈표 6〉 도서관 비대면 서비스 이용 의향 및 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
도서관 비대면 서비스 제공 시 적극 이용 의향	N	10	8	19	59	21	3.624
	%	8.5	6.8	16.2	50.4	17.9	
코로나 종식후 도서관비대면 서비스 이용 의향	N	8	10	18	55	26	3.692
	%	6.8	8.5	15.4	47	22.2	
양질의 도서관 비대면 서비스 유료로 이용 의향	N	17	26	32	31	11	2.94
	%	14.5	22.2	27.4	26.5	9.4	

〈표 7〉 도서관의 전반적인 비대면 서비스 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
전자도서관 서비스	N	1	2	18	41	55	4.256
	%	0.85	1.71	15.38	35.04	47.01	
비대면 대출서비스	N	1	10	14	55	37	4
	%	0.85	8.55	11.97	47.01	31.62	
비대면 참고서비스	N	2	11	31	51	22	3.684
	%	1.71	9.4	26.5	43.59	18.8	
비대면 커뮤니케이션	N	3	5	32	50	27	3.795
	%	2.56	4.27	27.35	42.74	23.08	
비대면 문화프로그램	N	4	11	36	44	22	3.59
	%	3.42	9.4	30.77	37.61	18.8	
가상프로그램	N	10	31	32	31	13	3.051
	%	8.55	26.5	27.35	26.5	11.11	

〈표 8〉 도서관의 전반적인 비대면 서비스 운영에 대한 이용자 기타 의견

내용		N
도서관 비대면 서비스에 대한 인식	비대면 대출서비스가 매우 편리하며, 코로나 상황에서 도서관 이용에 도움이 많이 되었음	3
	대면서비스와 비대면 서비스 둘다 제공 필요	2
비대면 서비스 운영 방안 의견	비대면 서비스의 다양한 콘텐츠 확보 필요	1
	스마트 도서관 확대 필요	1
기타 의견	도서관 도서의 위생 관리 필요	1
	가상현실의 도서관 적용은 신중해야 함	1

성에 이어서 각 항목별 서비스에 대한 인식을 조사하였으며, 그 결과는 아래 표와 같다. 전자도서관 서비스에 대한 평균의 순위는 전자책(4.342), 오디오북(4.094), 원문DB(3.974), 오픈액세스(3.701), 웹진(3.632), 온라인 미디어 스트리밍(3.667) 순으로 나타났으며 평균이 4 점이 넘는 항목은 전자책, 오디오북으로 두 항목에 대해서 비대면 서비스 제공이 필요하다는 것을 알 수 있다(〈표 9〉 참조).

### 5.5.3 비대면 대출서비스의 필요성

비대면 대출서비스의 필요성에 대해서는 온라

인 예약 대출(4.137)에 대한 평균이 제일 높게 나타났고, 그 다음으로는 스마트도서관(4.111), 대출자료 반납 자동 연기(3.872), 드라이브·워킹 스루 대출(3.863), 전화 도서예약(3.735), 지역서점 희망도서 대출(3.718), 도서배달(3.675) 순으로 나타났다. 전반적으로 평균 3.6 이상으로 도서관 이용자는 비대면 대출서비스에 대해서 필요하다고 생각하고 있는 것을 볼 수 있었으며, 온라인 예약대출과 스마트도서관은 평균이 4 이상으로 필요성이 높은 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

〈표 9〉 전자도서관 서비스의 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
전자책	N	2	4	9	39	63	4.342
	%	1.71	3.42	7.69	33.33	53.85	
오디오북	N	1	6	18	48	44	4.094
	%	0.85	5.13	15.38	41.03	37.61	
웹진	N	2	10	35	52	18	3.632
	%	1.71	8.55	29.91	44.44	15.38	
오픈액세스	N	4	6	38	42	27	3.701
	%	3.42	5.13	32.48	35.9	23.08	
원문 DB	N	1	6	26	46	38	3.974
	%	0.85	5.13	22.22	39.32	32.48	
온라인 미디어 스트리밍	N	3	11	34	43	26	3.667
	%	2.56	9.4	29.06	36.75	22.22	

〈표 10〉 비대면 대출서비스의 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
스마트도서관	N	1	4	17	54	41	4.111
	%	0.85	3.42	14.53	46.15	35.04	
드라이브·위킹 스루대출	N	2	10	27	41	37	3.863
	%	1.71	8.55	23.08	35.04	31.62	
온라인 예약 대출	N	2	2	26	35	52	4.137
	%	1.71	1.71	22.22	29.91	44.44	
전화 도서예약	N	2	10	31	48	26	3.735
	%	1.71	8.55	26.5	41.03	22.22	
도서배달	N	5	6	39	39	28	3.675
	%	4.27	5.13	33.33	33.33	23.93	
지역서점 희망도서대출	N	2	9	37	41	28	3.718
	%	1.71	7.69	31.62	35.04	23.93	
대출자료반납자동연기	N	1	7	34	39	36	3.872
	%	0.85	5.98	29.06	33.33	30.77	

5.5.4 비대면 참고서비스의 필요성

비대면 참고서비스에 대해서는 온라인 참고서비스가 평균 4.026으로 가장 높게 나타났으며 코로나 관련 기록 제공(3.496), 전화 참고서비스(3.453), 우편 복사 서비스(3.333) 순으로 나타났다. 비대면 참고서비스에 대해서는 온라

인 참고서비스를 제외하고는 중립적인 의견을 갖고 있는 것을 알 수 있었다(〈표 11〉 참조).

5.5.5 비대면 커뮤니케이션 서비스 필요성

도서관과의 비대면 커뮤니케이션에 대해 이용자는 SNS 운영(3.923)이 가장 필요하다고

〈표 11〉 비대면 참고서비스의 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
온라인참고서비스	N	1	4	23	52	37	4.026
	%	0.85	3.42	19.66	44.44	31.62	
전화참고서비스	N	4	13	46	34	20	3.453
	%	3.42	11.11	39.32	29.06	17.09	
우편복사서비스	N	3	20	46	31	17	3.333
	%	2.56	17.09	39.32	26.5	14.53	
코로나관련 기록제공	N	7	12	39	34	25	3.496
	%	5.98	10.26	33.33	29.06	21.37	

생각하고 있는 것으로 나타났으며 도서관 챗봇(3.726), 도서관 유튜브 운영(3.513) 순으로 나타났다. SNS 운영에 대해서는 그렇다 이상이 약 70% 정도가 도서관 SNS가 필요하다고 응답하였고, 도서관 유튜브와 챗봇에 대해서는 필요하다는 의견이 과반수는 넘었지만 보통으로 생각하는 의견이 가장 많았다(〈표 12〉 참조).

5.5.6 비대면 문화프로그램 필요성

도서관의 문화프로그램의 비대면 서비스 필요성에 대해 온라인 특강(3.855), 디지털 정보 격차 해소 교육(3.778), 비대면 북스타트(3.718), 온라인 독서모임(3.615), 비대면 책놀이서비스(3.598), 온라인 책읽어주기 서비스(3.581), 온라

인 세미나·포럼(3.573), 팟캐스트 운영(3.462), 사이버 전시회(3.248), 비대면 낭독회(3.085) 순으로 나타났으며, 대부분 평균 3 이상으로 비대면 문화프로그램에 대해 전반적으로 긍정적으로 생각하고 있는 것을 알 수 있었다(〈표 13〉 참조).

5.5.7 가상 프로그램의 비대면 서비스 필요성

가상 프로그램의 비대면 서비스 필요성에 대해 이용자의 인식을 조사한 결과, 문화전시 VR/AR 서비스(3.427), 도서관 콘텐츠 VR/AR 제공(3.41), 비대면 메이커스페이스(3.154), 도서관 VR/AR 투어(3.077) 순으로 나타났다(〈표 14〉 참조).

〈표 12〉 비대면 커뮤니케이션 서비스의 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
SNS 운영	N	2	5	27	49	34	3.923
	%	1.71	4.27	23.08	41.88	29.06	
도서관 유튜브 운영	N	8	10	39	34	26	3.513
	%	6.84	8.55	33.33	29.06	22.22	
도서관챗봇	N	4	6	39	37	31	3.726
	%	3.42	5.13	33.33	31.62	26.5	



〈표 13〉 비대면 문화프로그램 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
온라인특강	N	3	5	29	49	31	3.855
	%	2.56	4.27	24.79	41.88	26.5	
온라인 독서모임	N	4	10	36	44	23	3.615
	%	3.42	8.55	30.77	37.61	19.66	
팟캐스트 운영	N	5	12	42	40	18	3.462
	%	4.27	10.26	35.9	34.19	15.38	
온라인세미나·포럼	N	5	11	36	42	23	3.573
	%	4.27	9.4	30.77	35.9	19.66	
온라인 책읽어주는서비스	N	3	16	32	42	24	3.581
	%	2.56	13.68	27.35	35.9	20.51	
디지털 정보격차 해소교육	N	2	17	26	32	40	3.778
	%	1.71	14.53	22.22	27.35	34.19	
비대면 북스타트	N	2	14	30	40	31	3.718
	%	1.71	11.97	25.64	34.19	26.5	
비대면 책놀이서비스	N	2	16	35	38	26	3.598
	%	1.71	13.68	29.91	32.48	22.22	
비대면 낭독회	N	8	26	43	28	12	3.085
	%	6.84	22.22	36.75	23.93	10.26	
사이버 전시회	N	9	19	39	34	16	3.248
	%	7.69	16.24	33.33	29.06	13.68	

〈표 14〉 가상 프로그램의 비대면 서비스 필요성

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
도서관 VR/AR 투어	N	10	30	37	21	19	3.077
	%	8.55	25.64	31.62	17.95	16.24	
문화전시 VR/AR 서비스	N	7	21	26	41	22	3.427
	%	5.98	17.95	22.22	35.04	18.8	
도서관콘텐츠 VR/AR 제공	N	8	17	34	35	23	3.41
	%	6.84	14.53	29.06	29.91	19.66	
비대면 메이커스페이스	N	9	22	43	28	15	3.154
	%	7.69	18.8	36.75	23.93	12.82	

5.5.8 도서관 비대면 서비스 제공을 위해 필요한 정책의 동의

도서관 비대면 서비스 제공을 위해 필요한 정책에 대해 이용자에게 동의를 얻고자 질문을 하

였으며, 전반적으로 평균이 4 이상으로 모든 정책에 대해 다 필요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그중 타 기관, 기업 등과 협력을 강화해 양질의 비대면 서비스를 제공해야 한다는 의

견(4.231)에 대해 그렇다 이상이 약 83.76%로 가장 높게 나타났고, 도서관의 비대면 서비스의 확대 필요(4.197), 도서관 비대면 서비스의 전문성 강화 필요(4.179), 코로나 종식 이후에도 비대면 서비스 제공 필요(4.137), 도서관 비대면 서비스에 대한 홍보 강화 필요(4.128), 도서관 비대면 서비스의 다양성 확보 필요(4.103), 비대면 서비스 운영 및 이용을 위한 관련 법률 및 정책 수립 필요(4.068), 도서관 비대면 서비스 이용을 위한 이용자 교육 필요(4.009) 순으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

5.5.9 이용자의 기타 의견

이용자에게 도서관 비대면 서비스에 대한 기타 의견을 그룹화한 결과, 사서/이용자 교육, 인프라 확충, 도서관의 노력, 도서관 정책 및 법률 필요 등 사서의 기타 의견과 대부분 유사한 향

목에 대해 의견을 보이고 있는 것을 확인할 수 있었다. 그뿐 아니라 도서관 이용자의 입장에서 도서관 비대면 서비스에 대한 요구를 구체적으로 작성하기도 하였으며, 정보 소외계층에 대한 우려를 보이기도 하였다(〈표 16〉 참조).

5.6 비대면 서비스 이용 경험이 정책 요소에 미치는 영향

이용자의 비대면 서비스 운영정책에 미치는 영향력 분석을 실시한 결과를 살펴보면 〈표 17〉과 같다. 전반적 비대면 서비스 운영의 경우 비대면 서비스 운영정책에 t값 -2.178로 나타나 유의미한 부적(-)인 영향을 주었으며 전자도서관 운영은 비대면 서비스 운영정책에 t값 2.876, 비대면 대출서비스는 비대면 서비스 운영정책에 t값 4.073으로 나타나 유의미한 정적(+인

〈표 15〉 도서관 비대면 서비스 제공을 위해 필요한 정책 동의

항목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	M
도서관의 비대면 서비스는 보다 확대되어야 한다.	N	2	5	12	47	51	4.197
	%	1.71	4.27	10.26	40.17	43.59	
코로나19 사태 종식 이후에도 도서관 비대면 서비스는 계속 제공되어야 한다.	N	1	6	14	51	45	4.137
	%	0.85	5.13	11.97	43.59	38.46	
도서관 비대면 서비스의 전문성이 강화되어야 한다.	N	0	4	15	54	44	4.179
	%	0	3.42	12.82	46.15	37.61	
도서관 비대면 서비스의 다양성이 확보되어야 한다.	N	0	3	23	50	41	4.103
	%	0	2.56	19.66	42.74	35.04	
도서관 비대면 서비스에 대한 홍보를 강화해 접근성이 좋아야 한다.	N	1	3	23	43	47	4.128
	%	0.85	2.56	19.66	36.75	40.17	
타 기관 기업 등과 협력을 강화해 양질의 비대면 서비스를 제공해야 한다.	N	0	1	18	51	47	4.231
	%	0	0.85	15.38	43.59	40.17	
도서관 비대면 서비스 이용을 위해 충분한 이용자 교육이 되어야 한다.	N	0	6	27	44	40	4.009
	%	0	5.13	23.08	37.61	34.19	
비대면 서비스 운영 및 이용을 위한 관련 법률 및 정책 수립이 필요하다.	N	2	2	27	41	45	4.068
	%	1.71	1.71	23.08	35.04	38.46	

〈표 16〉 비대면 서비스에 관한 이용자의 기타 의견

구분	내용	N
사서/이용자 교육	비대면 서비스 이용을 위한 이용자 교육 필요	2
비대면 서비스 운영을 위한 인프라 확충	양질의 콘텐츠를 개발할 인력 필요	3
	도서관 예산 확보 필요	3
	토론 등 문화프로그램 이용을 위한 개선된 인프라, 플랫폼 마련 필요	1
도서관의 노력 필요	더 편리하고 쉽게 비대면 서비스 제공해야 함	1
	콘텐츠의 다양성이 부족함, 적극적으로 다양한(전문적이고 특색있는) 콘텐츠 구축 필요	2
	접근성 및 홍보 부족, SNS 등을 통한 홍보 필요	5
	박물관이나 각종기관, 도서관 간 협력 필요	2
법률 및 체계적인 정책 필요	비대면 악용(훼손 등)을 방지하기 위한 법률제도 도입	1
	전자도서관 콘텐츠의 저작권 보호 및 불법 복제 방지 제도 필요	1
도서관 비대면 서비스 인식	비대면 서비스는 장기적으로 계속 요구될 것으로 보임	1
정보 소외계층을 위한 서비스	양질의 전자책 확보 후 전자책을 e-book리더기와 함께 대여한다면 정보/소득격차에 따른 문제 해소 가능	1
	팬데믹 외에도 직접 방문하기 어려운 대상을 위한 비대면 서비스 상시 필요	2
	전자기기 사용이 쉽지 않은 이용자 배려 필요	2
비대면 서비스에 대한 요구	소정의 금액 지불 후 도서배달 서비스 제공	1
	전문적인 문화프로그램(전문 강사 활용) 확대 필요	3
	전자책 비중 확대	3
	개인 맞춤형 서비스 제공 필요	1
	스마트도서관 확대	1
	셀프 대출/반납기 활성화 필요	1

영향을 주었다. 그리고 비대면 커뮤니케이션은 비대면 서비스 운영정책에  $t$ 값 2.293으로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향을 주었다. 본 분석의 결과를 종합해보면 이용자들은 전반적 비대면 서비스 운영이 증가할수록 비대면 서비스 운영정책이 감소할것이라고 판단하는 것을 알 수 있었으며 전자도서관 운영, 비대면 대출서비스, 비대면 커뮤니케이션 운영이 높아질수록 비대면 서비스 운영정책은 증가한다는 것으로 이해가 된다. 그리고 비대면 서비스 운영정책에 가장 큰 영향력을 주는 요인은 비대면 대출서비스로 나타났으며 다음으로는

전자도서관 운영으로 파악되었다. 본 회귀식을 살펴보면  $R = .629$ ,  $R^2 = .95$ , 수정된  $R^2 = .356$ ,  $F = 10.172$ ,  $p = .000$ , Durbin-Watson = 1.766로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 39.5%로 확인되었으며 Durbin-Watson이 1.766으로 나타나 본 회귀식에 잔차는 존재하지 않는 것으로 확인되었다(〈표 17〉 참조).

이용자의 도서관 비대면 서비스가 비대면 서비스 운영정책에 미치는 영향을 파악한 결과 〈표 18〉과 같다. 단계적 회귀분석에서 생성된 모형은 총 30개의 모형으로 확인되었으며 세부적인 분석의 결과를 살펴보면 온라인 예약(비

〈표 17〉 이용자의 비대면 서비스 이용이 비대면 서비스 정책에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
비대면 서비스 운영 정책	(상수)	1.578	.359		4.393	.000		
	전반적 비대면 서비스 운영	-.303	.139	-.283	-2.178	.032*	.328	3.051
	전자도서관 운영	.248	.086	.262	2.876	.005**	.666	1.501
	비대면 대출서비스	.471	.116	.474	4.073	.000**	.409	2.443
	비대면 참고서비스	.029	.087	.038	.338	.736	.444	2.253
	비대면 커뮤니케이션	.198	.086	.254	2.293	.024*	.453	2.209
	비대면 문화프로그램	.031	.105	.038	.298	.766	.342	2.927
비대면 가상프로그램	-.018	.071	-.030	-.257	.797	.416	2.407	
통계량	R = .629, R <sup>2</sup> = .395, 수정된 R <sup>2</sup> = .356 F = 10.172, p = .000, Durbin-Watson = 1.766							

\*\*p<0.01, \*p<0.05

〈표 18〉 이용자의 비대면 서비스 이용이 비대면 서비스 정책에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
비대면 서비스 운영정책	(상수)	4.127	.063		65.653	.000		
	온라인예약	.286	.146	.181	1.961	.052	.813	1.230
	도서배달	-.497	.275	-.182	-1.808	.073	.686	1.458
	온라인 책읽어주기	.432	.254	.147	1.698	.092	.925	1.082
	디지털 정보 격차 해소	-.828	.315	-.258	-2.627	.010*	.716	1.396
	비대면 낭독회	-1.413	.599	-.201	-2.360	.020*	.958	1.043
통계량	R = .481, R <sup>2</sup> = .232, 수정된 R <sup>2</sup> = .197 F = 6.694, p = .000, Durbin-Watson = 1.784							

대면 대출서비스), 도서배달(비대면 대출서비스), 온라인 책읽어주기(비대면 문화프로그램), 디지털정보 격차해소(비대면 문화프로그램), 비대면낭독회(비대면 문화프로그램)가 최종적으로 남은 변수로 나타났으며 이중 디지털 정보격차 해소는 비대면 서비스 운영정책에 t값 -2.627, 비대면 낭독회는 t값 -2.360으로 나타나 통계적으로 유의미한 부적(-) 영향력을 주는 것으로 확인되었다. 다시 말해 디지털 정보 격차해소, 비대면 낭독회 서비스의 경우 비대면 서비스 운영정책에 부정적인 영향력을 준다

는 것으로 이해가 된다. 또한, 디지털 정보격차 해소 서비스가 비대면 낭독회 서비스 보다 더 큰 부적 영향력을 비대면 서비스 운영정책에 주는 것을 확인할 수가 있었다. 본 회귀식을 살펴보면 R = .481, R<sup>2</sup> = .232, 수정된 R<sup>2</sup> = .197, F = 6.694, p = .000, Durbin-Watson = 1.784로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 23.2%로 나타났으며 Durbin-Watson은 1.784로 나타나 회귀식에 잔차는 없는 것으로 확인되었다(〈표 18〉 참조).

## 6. 논의

본 연구에서는 코로나19의 유행과 장기화로 여러 변화를 맞이하고 있는 도서관에서, 감염병 상황에서 제공할 수 있는 비대면 서비스를 도출하였다. 또한 도서관 비대면 서비스에 관련하여 이용자의 인식조사를 진행하였으며, 이를 통해 팬데믹 상황에서의 도서관 비대면 서비스의 운영 방향을 제안하고자 한다.

코로나19의 유행과 확산에 따라 도서관 비대면 서비스 운영을 위해 도서관계는 변화가 필요하고, 전자책에만 국한되지 않는 비대면 서비스 제공 전략이 필요하다. 하지만 비대면 서비스 제공 전략을 세우기에 앞서 첫째, 도서관의 서비스에 대한 정립이 필요하다. 이에 본 연구에서는 기존에 『도서관법』에서 정의하고 있는 도서관의 역할을 기준으로 비대면화 할 수 있는 도서관 서비스를 도출하였다. 하지만 이는 도서관 역할의 정의에 따라 유형별로 정리한 것이며, 본 연구에서 정리한 유형은 팬데믹 상황에서 기존에 대면하여 제공하던 서비스를 온전히 비대면으로 제공하기 위함이다. 현재의 상태가 지속되어 비대면 서비스의 확대가 필요하거나, 코로나19의 종식으로 도서관 서비스 전체를 비대면으로 제공할 필요가 없어진 경우에는 단순한 도서관 서비스 유형에서 나아가 보다 체계적인 정리가 필요하다. 코로나19가 종식되었을 때 현재와 같이 모든 서비스를 비대면화하여 서비스하지 않을 것이다. 또는 현재의 팬데믹 상태가 한두해가 아니라 지속적으로 유지되어 계속되는 경우 도서관 비대면 서비스는 감염병을 조심하기 위해 한해정도 운영하는 단발성 서비스가 아닌 도서관 서비스의 일부로 생각하고 온라인과 오프라인

서비스를 병행하는 등 도서관 서비스의 재정립이 필요하다.

둘째, 도서관 비대면 서비스의 다양성 확대가 필요하다. 문화체육관광부(2020)에 의하면 사회적 거리 두기 조치에 따라 휴관을 실시한 전국 공공도서관 중 76.9%에 해당하는 877개관이 비대면 서비스를 운영하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 세부 내역을 보면 도서대출서비스(894개관), 전자책·오디오북 등 디지털서비스(702개관), 사이버전시·온라인 강의 등 기타 서비스(402개관)로 나타나 우리나라 비대면 서비스는 현재 도서 대출 서비스를 중심으로 대응하고 있고, 일부 문화프로그램에 대해서도 단방향의 온라인 강의나 사이버전시가 대부분인 것을 확인할 수 있다. 또한 도서관 비대면 서비스 사례를 조사한 결과, 제공하고 있는 도서관 서비스는 매우 많았지만 실제로 도서관에서 제공하고 있는 서비스의 유형은 비슷한 것으로 파악되었다. 이에 반해 미국공공도서관협회(PLA, 2020)의 조사에 따르면 미국 공공도서관 비대면 서비스의 상세 내용으로는 온라인 대출 연장정책 확대(76%), 전자책과 미디어스트리밍 등 온라인 대출 확대(74%), 가상프로그램 추가(61%), 온라인참고서비스 확대(41%), 전화 참고서비스 확대(38%), 드라이브 스루 대출(22%), 도서배달(6%)로 우리나라와 서비스의 다양성이 다른 것을 확인할 수 있었다. 도서관마다 기존에 구축되어 있어 쉽고 빠르게 서비스할 수 있는 부분을 서비스하는 것도 좋지만 지역 내 타도서관 간의 협의를 통해 차별성을 두고 좀더 다른 분야의 비대면 서비스 벤치마킹을 통해 다양한 서비스를 제공해야 한다. 여러 종류의 도서관 비대면 서비스를 다양한 대

상에게 제공할 수 있도록 아주 단순하고 쉬운 부분부터 전문적인 부분까지 넓은 범위의 서비스를 다양한 플랫폼에서 제공할 수 있는 방법에 대해 고민이 필요하다.

셋째, 이용자 도서관 비대면 서비스를 제공하기 위해서는 이용자 교육이 선행되어야 한다. 공공도서관의 중요한 역할 중 하나인 정보소외계층 및 비대면과 익숙하지 않은 이용자를 위한 이용자 교육은 필수이다. 기존에 선행된 연구와 자료에서도 정보소외계층에 대한 우려와 언급은 빠지지 않으며, 도서관 비대면 서비스에 대한 이용자 인식조사를 진행한 결과 기타란에 정보소외계층에 대한 문제 해결이 필요하다는 의견을 직접 응답하였다. 정보소외계층을 위해 온라인 서비스뿐만 아니라 전화, 우편, 택배배송 등 기존에 일부에게 제공하던 서비스의 범위를 넓혀서 팬데믹 상황에서도 모든 지역주민에게 도서관 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 또한 정보소외계층뿐만 아니라 기기에 익숙하지 않은 이용자와 도서관이 익숙하지 않은 이용자 모두 비대면 상황에서도 도서관을 이용할 수 있도록 이용자 교육이 필요하다. 하지만 사례조사 결과 현재 비대면 서비스를 제공하는 도서관 중 이용자에게 비대면 서비스에 대한 구체적인 교육을 실시하는 도서관은 드문 것으로 나타났다. 이러한 고민과 서비스를 제공하기 위해서는 역시 사서의 역량 강화가 필요하며 이를 위한 재교육 역시 필요하다.

넷째, 비대면 서비스에 대한 홍보 강화가 필요하다. 도서관에서 비대면 서비스를 구축·제공 시 단방향으로 제공하는 것으로 그쳐서는 안 된다. 기존의 도서관 소식지나 도서관 홈페이지뿐만 아니라 SNS, 유튜브 등 다양한 플랫폼을

통해 도서관의 홍보가 가능해졌다. 도서관의 비대면 서비스의 적극적인 홍보를 통해 비대면 서비스의 대상과 범위를 확대해야 한다.

다섯째, 이용자 의견의 적극적인 수렴이 필요하다. 도서관은 운영 주체의 상황도 중요하지만 도서관을 이용하는 이용자가 없으면 존재할 수 없는 기관이다. 이에 도서관이 팬데믹 상황에서 도서관 비대면 서비스를 통해 기존의 도서관 서비스를 제공하면서, 이용자를 계속적으로 유지하기 위해서는 이용자의 의견을 계속적으로 수렴해 이용자의 입맛에 맞는 서비스를 제공할 필요가 있다. 물론 모든 이용자를 만족시키기는 어렵겠지만 이용자 의견을 수렴해 정리하다보면 더 많은 이용자를 만족시킬 수 있는 서비스를 제공할 수 있을 것으로 보인다. 도서관은 비대면 서비스를 제공할 뿐만 아니라 서비스 제공 이후 지속적으로 서비스에 대한 만족도 및 향후 서비스에 대한 의견을 수렴해야 한다.

도서관의 비대면 서비스 운영 방향은 사례조사, 선행연구, 인식조사를 통해 도출하였으며, 해당 사항은 팬데믹 상황에서 도서관 비대면 서비스를 제공할 때 꼭 고려되어야 하는 사항이다. 현재 도서관은 2020년 2월 팬데믹 선언 이후 약 1년이 넘는 시간동안 비대면 서비스를 운영해왔다. 이러한 경험은 매우 소중한 데이터로 본 연구에서 제안한 사항과 함께 각 도서관마다 각자 유용한 방법을 찾아내야 할 것이다.

## 7. 결론

본 연구의 목적은 현재 코로나 바이러스19의 창궐과 유행으로 여러 변화를 맞이하고 있는 도

서관의 비대면 서비스 현황을 살펴보고, 이와 관련해서 도서관 이용자의 인식조사를 통해 도서관 비대면 서비스 운영 방향을 제안하는 것이다.

이에 우선 현재 감염병이 확산된 상황에서의 도서관에 관한 선행연구를 조사하였다. 선행연구를 통해 기존에 감염병 상황에서 도서관이 어떻게 대응해왔는지 확인할 수 있었다. 또한 도서관에 적용된 비대면 서비스 사례 파악을 통해 도서관 비대면 서비스 필요성 및 현황 파악을 위한 문항의 항목을 도출하였다. 본 연구에서는 「도서관법」의 7가지 공공도서관 역할을 기준으로 비대면화할 수 있는 서비스의 유형을 정리하였으며, 비대면 서비스로 제공할 수 있는 도서관 서비스 유형은 첫째 전자도서관 서비스, 둘째 비대면 대출서비스, 셋째 비대면 참고서비스, 넷째 비대면 커뮤니케이션, 다섯째 비대면 문화프로그램, 여섯째 비대면 가상프로그램으로 6가지로 정리하였다.

도출한 설문 문항으로 도서관 이용자에게 도서관 비대면 서비스 관련 인식조사를 실시하였으며, 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 도서관 비대면 서비스 이용 현황에 대해 조사한 결과, 비대면 서비스 유형별 순위를 유추할 수 있었다. 이용자의 비대면 서비스 이용 현황은 전자도서관 94.8%, 비대면 대출서비스(75.9%), 비대면 커뮤니케이션(69%), 비대면 문화프로그램(67.2%), 비대면 참고서비스(53.4%), 비대면 가상프로그램(44.8%) 순으로 나타났다. 현황조사를 통해 이용자는 전자도서관 외의 다른 서비스에 대해서는 비교적 이용률이 낮은 것을 알 수 있었다.

둘째, 도서관 비대면 서비스의 확대 필요성과 코로나 종식 이후의 도서관 비대면 서비스 제공

필요성에 대해 질문하였다. 우선 도서관 비대면 서비스의 확대 여부와 코로나 종식 이후에 도서관 비대면 서비스 제공 필요성에 대해서 과반수 이상으로 긍정적으로 나타났다. 도서관의 비대면 서비스에 대해 전반적으로 필요하다고 느끼고 있으며, 코로나19가 종식된 이후에도 계속 도서관 비대면 서비스는 제공하기를 원하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 하지만 비대면 서비스가 도서관 서비스를 온전히 대신할 수는 없다. 지금은 팬데믹이라는 특수한 상황으로 대부분의 서비스를 비대면으로 제공하고 있지만 도서관에서 제공하던 모든 서비스를 비대면화하여 제공할 수 없다. 기존에 대면 서비스와 비대면 서비스를 함께 제공했던 것처럼 코로나 종식 이후에도 대면 서비스와 비대면 서비스는 함께 제공해야 할 것이다. 우리는 팬데믹이라는 암울한 상황이지만 비대면 서비스를 운영한 경험을 통해 코로나 종식 이후에 사용할 수 있는 도서관 비대면 서비스를 도출해야 한다. 이에 도서관에서 비대면 서비스를 제공하면서 감염병의 상황에서 제공하는 비대면 서비스와 향후 지속적으로 제공해야 하는 비대면 서비스를 명확하게 구분하여, 지속적으로 제공할 비대면 서비스에 대해 추후 확대해 나가야 한다.

셋째, 도서관 서비스의 세부 항목별 필요성에 대해 질문한 결과 대부분의 서비스에 대해 도서관 서비스의 비대면화가 필요하다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 가상프로그램에 대해서는 다른 서비스에 비해 조금 중립적인 것으로 나타났다. AR, VR 등 가상현실의 도서관 적용에 대해서는 생소하며, 아직까지 도서관에 보급하여 운영하고 있는 프로그램은 아니기 때문에 이에 대한 중요성과 필요성을 느끼지 못하

고 있을 수도 있을 것으로 보인다.

마지막으로 도서관 비대면 서비스 제공을 위한 방안에 대한 의견을 질문하였다. 모든 요소에 대해 평균 4 이상으로 나타나 필요성을 높게 느끼고 있는 것을 볼 수 있었다.

코로나19는 이전에 다른 감염병이 종식되었듯이 언젠가는 지나갈 것이다. 하지만 코로나19가 종식되어도 이전과 같은 생활을 바로 할 수는 없을 것이며, 언젠가는 또 다른 감염병의 유행이 다시 찾아올 것이다. 이번 코로나19로 인한 팬데믹 상황이라는 돌발상황에서도 도서관계는 재빠르게 움직여 대처하였고, 나름대로 도서관에서 제공하는 비대면 서비스에 도서관과 이용자 모두 어느정도 받아들이고 적용하고 있는 것 같다. 하지만 도서관마다 제공하는 서비스가 산발적으로 이루어지고 있고 지자체별로 도서관 서비스 범위에 대한 상이한 입장을 보이고 있다. 이런 이유로 사서는 소신 있는 대응이 어렵고, 이용자들 역시 큰 불편을 겪고 있다. 게다가 인력 부족, 예산 부족, 사전 지식이나 경험의 부재한 경우가 대다수로 일부 도서관을 제외하고는 전문성이 떨어지는 경우도 있는 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 팬데믹 상황에서 도서관에서 기존에 제공하는 서비스를 비대면 서비스 하기 위해 이용자 인식 조사를 진행하였다. 향후, 연구 결과에 대한 질적 연구가 보완하고 운영 방향 대한 세부 활성화 방안 연구가 수행된다면 도서관의 비대면 서비스의 비전을 제시하는 연구로서 의의를 가질 수 있을 것이다. 그동안 이용자의 측면에서 도서관 비대면 서비스 전반에 대한 인식조사를 진행한 연구는 전무하며 인식조사를 토대로 비대면 서비스 자체에 대한 운영 방향은 없었다는 점에서 연구의 의의를

찾아볼 수 있지만 다음과 같은 연구의 몇 가지 한계점이 있었다. 따라서 향후 이러한 사항을 고려해 후속연구가 필요하다.

첫째, 본 연구는 도서관의 비대면 서비스 이용에 따른 이용자의 인식에 대해 조사를 진행했다. 그러나 연구가 한참 진행될 때 도서관은 전국적으로 휴관 및 비대면 서비스를 운영 중으로 도서관에 직접적으로 방문하는 이용자가 거의 없어 직접 도서관에 방문해 도서관을 이용하는 도서관 이용자를 만나기가 어려웠다. 이에 도서관에 직접 연락을 취해 도서관 이용자에게 설문지 참여를 요청하였고, 응답자가 직장인(52.1%)과 취업준비생(16.2%)이 가장 높게 나타나 응답자의 특성이 특정되어 있는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 본 인식조사 결과가 1,100여 개에 달하는 모든 도서관의 의견을 대변하기에는 어렵다. 향후 후속연구가 진행된다면 모든 도서관과 더 많은 이용자를 대상으로 연구범위를 넓혀서 도서관 비대면 서비스에 대한 인식과 운영 정책에 대해 살펴보는 것이 더욱 의미가 있을 것으로 보인다.

둘째, 본 연구의 표본이 되는 도서관은 공공도서관으로 도서관 관종별로 특징과 제공하는 서비스가 상이하다. 따라서 본 연구에서 도출한 서비스에 따른 운영 방향을 모든 관종에 적용시키기에는 어려울 것으로 보여진다. 향후 후속연구에서는 다양한 관종별 특성을 고려한 도서관 비대면 서비스 적용 연구가 진행되어야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 팬데믹 상황에서 진행된 연구로 팬데믹 상황이 아닌 경우와의 인식 차이가 고려되지 않았다. 도서관의 비대면 서비스에는 감염병 상황의 유무에 따라 제공하는 비



대면 서비스의 범위와 특징이 분명히 다를 것  
이다. 따라서 추후에는 감염병 상황이 아닐 때  
도서관에서 제공할 수 있는 비대면 서비스가  
무엇이고 어떻게 운영해야 하는지에 대한 연구  
가 진행되어야 한다.

## 참 고 문 헌

- 고양시청 (2020. 12. 23.). 대화도서관 메이커 스페이스 유튜브 채널 '대화라메TV' 오픈!. 고양시청 공식 블로그, 출처: <https://blog.naver.com/letsogyang/222181856831>
- 고주연 (2007). 대학도서관의 화재예방현황과 대응방안에 관한 연구: 전북지역을 중심으로. 석사학위논문, 전북대학교 대학원 문헌정보학과.
- 공공도서관협의회 (2020). 도서관을 온택트(Ontact) 하다!: 코로나19 공공도서관 운영사례집. 서울: 계문사.
- 김성원 (2020). 감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2), 247-267. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.247>
- 김원중 (2015). 유행성 질병이 공공도서관의 대출책수에 미치는 영향: 메르스 사태를 중심으로. 정보관리학회지, 32(4), 273-287. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.273>
- 김정은, 강혜선 (2021). COVID-19 이후 국가도서관 운영 전략. 국립중앙도서관 이슈페이퍼, 2, 1-17.
- 김포옥 (2006). 한국 공공도서관의 재난대비 실태와 대응방안 연구. 한국문헌정보학회지, 40(4), 85-110.
- 노영희, 강필수, 김윤정 (2020). 코로나19 극복을 위한 도서관 온라인 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 185-210. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.185>
- 노영희, 장로사 (2020). 코로나19 대응조치에 관한 공공도서관 사서인식 조사연구. 정보관리학회지, 37(3), 203-220. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.3.203>
- 류영호 (2020). 코로나19 바이러스 확산과 미국 도서관의 대응. 국회도서관, 479, 24-27.
- 문화체육관광부 (2020. 4. 1.). 코로나19에 따른 각국 도서관 정책 동향. 작은도서관. 출처: <https://www.smalllibrary.org/helper/notice/2486>
- 박태연, 오효정 (2020). 미디어 이슈를 통해 본 포스트 코로나 시대의 도서관 서비스 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(3), 251-279. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.3.202009.251>
- 배경재, 정다희 (2021). 공공도서관의 재난상황 대응을 위한 매뉴얼 및 임무 분석. 한국문헌정보학회지, 55(1), 231-249. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.1.231>
- 서울특별시 (2012). 공공도서관 운영 기준 안내.

- 서혜란 (2020). 현재가 된 미래, 도서관은 무엇을 고민해야 하는가?. 제7기 도서관정보정책위원회 2020 도서관 정책포럼 발표자료, 21-37.
- 송은경 (2021. 1. 27.). 화성시 도서관, 비대면 챗봇 서비스 운영. 스트레이트뉴스.  
출처: <https://www.straightnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=94886>
- 신남희 (2020. 7. 15.). 코로나19 시대의 공공도서관. 경향신문.  
출처: [http://news.khan.co.kr/kh\\_news/khan\\_art\\_view.html?artid=202007150300085](http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=202007150300085)
- 양효선 (2021. 4. 25). 서초구, 미래형 인공지능 전자도서관 운영... 챗봇·AI북큐레이션까지. 천지일보. 출처: <http://www.newscj.com/news/articleView.html?idxno=853139>
- 이정수, 김태경, 김보일, 정재희 (2016). 공공도서관 안전관리 매뉴얼 개발 연구. 한국문헌정보학회지, 50(2), 77-100. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.2.077>
- 장태진 (2020). 코로나 팬데믹과 항공산업의 변화. 항공우주산업기술동향, 18(2), 14-23.
- 전창호 (2014). 도서관의 재난대비와 안전대책: 난관리를 위한 도서관의 재난대비계획. 도서 문화, 55(7), 16-22.
- 태정은 (2020. 7. 10.). 우리 동네 비대면 도서관 서비스 “도서관은 살아있다 그리고 진화한다.” 지역 내일. 출처: <https://www.localnaeil.com/News/View/643359/10>
- 현혜원 (2014). 도서관의 재난대비와 안전대책: 재난발생시 도서관 자료의 신속한 대처방법. 도서관 문화, 469, 23-27.
- Johns Hopkins (2021). COVID-19 Dashboard. Available: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Tammaro, A. M. (2020). COVID 19 and libraries in italy. International Information & Library Review, 52(3), 216-220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>
- Wang, T. & Lund, B. D. (2020). Announcement information provided by united states' public libraries during the 2020 COVID-19 pandemic. Public Library Quarterly, 1-12.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Bae, K. & Chung, D. (2021). Analysis of manuals and missions for responding to disasters in the public library. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 55(1), 231-249. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.1.231>
- Chang, T. (2020). COVID-19 pandemic and aircraft industry. Korea Aerospace Research Institute, 18(2), 14-23.
- Goyang City Hall (2020, December 23). Dialogue Library Makerspace YouTube channel 'Daehwa

- Lame TV' opened!. Official Blog of Goyang City Hall. Available:  
<https://blog.naver.com/letsogoyang/222181856831>
- Hyun, H. (2014). Disaster preparedness and safety measures for libraries-how to quickly respond to library materials in case of disaster. *Journal of the Island Culture*, 469, 23-27.
- Jeon, C. (2014). Disaster preparedness and safety measures for libraries-disaster preparedness plan of library for disaster management. *Journal of the Island Culture*, 55(7), 16-22.
- Kim, J. & Kang, H. (2021). Strategies for operating national libraries after COVID-19. *National Library of Korea Issue Paper*, 2, 1-17.
- Kim, P. (2006). A study on the present condition and countermeasure plan for the disaster protection in public library of Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(4), 85-110.
- Kim, S. (2020). A study on the sustainability of library service in the situation of infectious disease. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 54(2), 247-267.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.247>
- Kim, W. (2015). A study on the impact of the epidemic disease on the number of books checked out of the public libraries: based on the middle east respiratory syndrome coronavirus. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(4), 273-287.  
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.273>
- KO, J. (2007). A Study on the Present Condition and Countermeasure Plan for Fire Protection in University Library: Focused on Jeon-buk Area. Master's thesis, Chonbuk National University.
- Korean Public Library Association (2020). *Ontact the Library! - Casebook of COVID-19 public library operation*. Seoul: Gyemunsa.
- Lee, J., Kim, T., Kim, B., & Chung, J. (2016). Development of a safety management manual for public libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 50(2), 77-100. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.2.077>
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2021). Library policy trends in each country according to COVID-19. Available: <https://www.smalllibrary.org/helper/notice/2486>
- Noh, Y. & Chang, R. (2020). A study on the librarians' perception of public library about the response to the COVID-19. *Korean Society for Information Management*, 37(3), 203-220.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.3.203>
- Noh, Y., Kang, P., & Kim, Y. (2020). A study on the activation measures of library's online services to overcome COVID-19. *Journal of the Korean Society for Library and Information*

- Science, 51(4), 185-210. <https://doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.185>
- Park, T. & Oh, H. (2020). A study on library service in the post-covid era through issues on media. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(3): 251-279. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.3.202009.251>
- Ryu, Y. (2020). COVID-19 spread and U.S. library response. *National Assembly Library*, 479, 24-27.
- Seo, H. (2020). In the future that has become the present, what should libraries be concerned about?. *Presentation Materials of the 7th Committee on Library and Information Policy\_2020 Library Policy Forum*, 21-37.
- Seoul Metropolitan Government (2012). *Guidance of the Public Library Operating Standards*.
- Shin, N. H. (2020, July 15). Public Library of the COVID-19 era. *Kyunghyang*. Available: [http://news.khan.co.kr/kh\\_news/khan\\_art\\_view.html?artid=202007150300085](http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=202007150300085)
- Song, E. (2021, January 27). Hwaseong City Library Operates a non-face-to-face Chatbot Service. *Straightnews*. Available: <https://www.straightnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=94886>
- Tae, J. (2020, July 10). Ur Neighborhood's Non-face-to-face Library Service, "The Library is Alive." And it Evolves. *Localnaeil*. Available: <https://www.localnaeil.com/News/View/643359/10>
- Yang, H. (2021, April 25). Seocho-gu, Future Artificial Intelligence Electronic Library Operation. *Newscj*. Available: <http://www.newscj.com/news/articleView.html?idxno=853139>