

# 코로나19에 대응하는 공공도서관 서비스 분석 및 확대방안 연구\*

## A Study on the Analysis and Expansion Plan of Public Library Services in the COVID-19 Pandemic

오 선 경 (Seon-Kyung Oh)\*\*

### 목 차

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1. 서 론                | 3. 코로나19 엔데믹에 대비한 공공도서관 서비스 확대방안 |
| 2. 국내외 도서관계의 코로나19 대응 | 4. 요약 및 결론                       |

### 초 록

코로나19 팬데믹은 근대 이래로 지구촌 공공도서관이 수행해 왔던 지식정보서비스 지형을 크게 변화시켰다. 특히 사회적 거리두기가 일상화되면서 문화활동의 위축과 온라인 플랫폼으로의 이동은 도서관 방문·이용서비스에 부정적인 영향을 주었고 대출과 열람, 공간과 시설 이용, 상호대차서비스, 프로그램 운영, 아웃리치서비스 등을 크게 위축시켰다. 이에 본 연구는 코로나19를 계기로 국내외 공공도서관이 제공하는 서비스 현황을 조사·분석하고, 사서의 인식을 설문조사한 결과를 반영하여 코로나19에 대응하는 실제적인 서비스 개선 및 확대 방안을 제안하였다. 구체적으로 살펴보면, 열람 및 대출서비스를 위한 온라인 예약시스템 개선 및 다양한 아웃리치서비스 개발·제공, 전자자료 확보 및 서비스 확대, 온라인 프로그램 서비스(독서, 문화, 평생학습 등) 확대, 지식정보 취약계층을 위한 도서관서비스 강화, 신종 감염병 관련 정보 포털서비스 제공, 시설과 공간 제공서비스 강화, 감염병 대응지침 마련과 사서 역량강화를 위한 교육·훈련 제공 등이 있다.

### ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has significantly changed the landscape of knowledge and information services that public libraries around the world have been providing since modern times. In particular, as social distancing has become routine, the contraction of cultural activities and the shift to online platforms have negatively impacted library visitation and use services, greatly reducing borrowing and reading, use of spaces and facilities, interlibrary loan services, program operations, and outreach services. Therefore, this study investigated and analyzed the current status of services provided by public libraries in Korea and abroad in response to COVID-19, and proposed practical ways to improve and expand services in response to COVID-19 based on the results of a survey of librarians' perceptions. Specifically, these include improving the online reservation system for reading and borrowing services and developing and providing various outreach services, acquiring and expanding electronic resources, expanding online program services (reading, culture, lifelong learning, etc.), strengthening library services for vulnerable populations, providing information portal services related to new infectious diseases, strengthening facilities and space provision services, preparing infectious disease response guidelines, and providing education and training to strengthen librarians' capabilities.

키워드: 코로나19, 공공도서관 서비스, 코로나19 팬데믹, 뉴 노멀, 포스트 코로나

Corona 19, COVID-19, Public Library Service, COVID-19 Pandemic, New Normal, Post COVID-19

\* 이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2020S1A5B5A17090689).

\*\* 중부대학교 문화콘텐츠학부 문헌정보학전공 조교수(oskpro@joongbu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6419 9098)  
논문접수일자: 2023년 7월 27일 최초심사일자: 2023년 8월 7일 게재확정일자: 2023년 8월 16일  
한국문헌정보학회지, 57(3): 119-141, 2023. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.119>

© Copyright © 2023 Korean 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

### 1.1 연구의 목적

세계보건기구(WHO)는 신종 감염병을 “전에 알려지지 않은 새로운 병원체에 의해서 발생하여 보건문제를 야기하는 질병”으로 정의하고 있다. 이러한 신종 감염병의 대유행은 새로운 현상이라 할 수 없다. 14세기 흑사병, 20세기 스페인독감, 사스(2002-03), 신종플루(2009-10), 에볼라(2013-14), 메르스(2015) 등의 대규모 감염병 유행이 있었다.

2019년 12월 중국 후베이성 우한시에서 코로나바이러스감염증(COVID-19, 이하 코로나19)이 발생하자 2020년 3월 11일 세계보건기구는 ‘팬데믹(pandemic, 감염병 세계적 유행)’을 선포하였고, 이로 인해 우리나라를 포함한 많은 나라가 국민의 외출을 자제시키고 모든 학교는 수업을 중단하였으며 국경과 공항을 닫았다. 이에 전세계 공공도서관을 비롯한 문화시설 등을 휴관하였고 2020년 미국 공공도서관협회(PLA/ALA) 2,545개 회원도서관 중 98%(ALAnews, 2020), 일본 공공도서관·공민관 도서관실 1,549개관 중 57%(SaveMLAK, 2020), 우리나라 공공도서관 1,141개관 중 97.2%(문화체육관광부 도서관정책기획단, 2020)가 건물을 폐쇄하였다.

그렇다면 신종 감염병이 유행할 때마다 도서관 업무는 정지되고 봉쇄되어야 하는가에 대해서 고민할 필요가 있다. 공공도서관은 국민의 알권리와 정보욕구 등을 충족시키는 지역사회 지식정보센터이자 문화시설이다. 따라서 코로나19가 언제 종료될지, 어떤 2차, 3차 문제들

을 야기할지 모르는 국가비상사태에서 공공도서관은 코로나19 관련 지역주민의 지식정보 요구에 대응하고 각종 최신 정보들을 신속하게 제공해야 한다. 미국박물관도서관서비스위원회는 위기의 시기에 도서관을 피난처로 언급하며, 코로나19에 대한 신뢰할 수 있는 정보를 제공해야 함을 강조하였다(IMLS, 2020).

국내의 경우, 정부가 2월 23일 코로나19에 대한 위기단계를 최고수준인 ‘심각단계’로 격상하였고 문화체육관광부 도서관정책기획단도 ‘신종 코로나바이러스 감염증 관련 공공(작은)도서관 관련 지침’을 마련하여 전국 지자체 및 도서관 관련 단체에 공지하고 감염증 예방 및 대응에 주의를 촉구하였으며, 한국도서관협회는 코로나19 관련 정보와 자료를 ‘협회소식’에 게시하였다. 많은 도서관도 휴관과 재개관을 반복하면서 비대면 도서대출서비스와 온라인 및 디지털 콘텐츠 서비스에 주력하였다. 그럼에도 국내 코로나19가 발생한 후 공공도서관과 연계한 연구논문은 대개 도서관 운영 및 서비스 현황 소개, 이용자의 인식 및 요구 변화, 사서인식 조사, 지속가능성 확보를 위한 서비스 방안과 기본원칙 등을 제시하였고, 코로나19가 종식된 이후 국내외 도서관계의 대응과 공공도서관 서비스를 고찰하고 공공도서관의 서비스 전략을 제시한 연구는 없었다.

이에 본 연구는 2023년 5월 11일로 코로나19가 종식되었지만, 미래의 뉴 노멀(new normal) 시대를 대비하기 위하여 국내외 공공도서관이 국민의 알권리와 정보서비스 요구 등을 충족시키기 위해 제공한 서비스 현황을 조사·분석하고 사서의 인식도를 반영한 코로나19에 대응하는 실제적인 서비스 개선 및 확대 방안을 제안

하고자 한다.

### 1.2 연구의 내용과 방법

먼저 문헌조사(학술논문, 조사연구보고서, 신문기사, 웹사이트 등)를 통해 지금까지 행해진 국내외 코로나19 관련 연구의 경향과 흐름에 대해 고찰한다.

그리고 설문조사는 전국 공공도서관 사서를 대상으로 코로나19 팬데믹 상황에서 도서관 운영과 서비스, 향후 서비스 전략과 사서 역량 등

을 분석한다.

마지막으로 설문조사로 도출된 사항을 적용하여 코로나19에 대응하는 실제적인 공공도서관 서비스 방안을 다양한 측면에서 제안한다.

### 1.3 선행연구 개관

2020년 3월 WHO가 팬데믹을 선포한 이후 국내외 코로나19 관련 공공도서관 대상 연구를 정리하면 <표 1>과 같다.

이처럼 대다수 국내외 선행연구는 공공도서관

<표 1> 국내외 공공도서관의 코로나19 관련 선행연구

구분	학자(연도)	내용
해외	Wang & Lund (2020)	2020년 3월 14일부터 4월 12일까지 미국 공공도서관에 게시된 코로나19 관련 공고 내용을 분석하여 공공도서관이 어떻게 대응했는지를 조사함. 도서관의 90% 이상이 폐관하였으며, 절반 이상이 코로나19 및 위생 수칙에 대한 정보를 제공한 것으로 나타남
	Jægera & Blaabæk (2020)	덴마크 가정의 공공도서관 디지털 아동도서 대출에 따른 가정학습 환경의 불평등을 분석하였는데, Covid-19 이전의 도서관 대출(부모의 교육 및 소득 기준)에 대한 사회경제적 차이가 Covid-19 이후 증가하였고, Covid-19 기간 동안 내국인 가정보다 이민자 가정에서, 디지털 자료 경험이 있는 가정에서, 초등학교 저학년 자녀가 있는 가정에서 사회경제적 차이 증가가 더 강하게 나타났음
	Tammaro (2020)	이탈리아 도서관 사서(약 70명)를 대상으로 지역사회 요구, 휴관 중 서비스와 신규 서비스 서비스 평가 등에 대한 인식을 조사·분석한 결과, 전자책에 국한되지 않는 전략이 필요하며, 코로나19가 가져온 도서관의 변화와 지역사회와의 새로운 관계에 초점을 맞춘 새로운 서비스를 추진해야 한다고 주장함
	Kostagiolas & Katsani (2021)	COVID-19 팬데믹이 그리스 공공도서관에 미치는 영향과 COVID-19 팬데믹 기간 및 포스트 팬데믹 시대에 대한 경영진의 대응을 살펴보기 위하여 2020년 1월부터 2021년 6월까지 온라인 학술자원에 게시된 영어 출판물을 메타분석(PRISMA) 방법으로 조사한 결과, 관련 연구 수는 79개였고 이를 통해 팬데믹 이후 공공도서관을 위한 전략개발 및 방향을 제안함
	McMenemy, Rovinson, & Ruthven(2022)	COVID-19 팬데믹 영향으로 봉쇄 조치가 영국 공공도서관에 어떤 영향을 미쳤는지 살펴본 결과, 도서관서비스의 약 65%에서 물리적 대출이 70~90% 감소하였고, 도서관서비스의 47%에서 전자대출이 100~200% 증가하였지만, 물리적 대출 손실과 비교하면 적었음. 서비스 활성화(작년에 자료를 빌린 회원)도 팬데믹 이전 수준의 40%로 떨어졌음
	Al-Marzooqi & Abdelaziz (2022)	포스트 코로나19 시대 아랍에미리트의 공공도서관이 새로운 교육적 요구를 충족하기 위하여 학교와 협력하는 것에 대한 교사와 사서의 인식을 조사함. 이러한 협력이 교육서비스의 질을 향상시킬 수 있는지, 스마트 기술이 공식 교육과 비공식 교육 간의 생산적인 협력을 촉진할 수 있는지에 대해 두 기관의 협력방안을 제시함
	Robinson & Mcmenemy (2022)	2021년 12월부터 2022년 1월까지 영국 공공도서관 직원의 COVID-19 경험을 설문조사한 결과, 도서관서비스 미래에 대한 우려, 전자책과 같은 신기술이 전통적인 도서관 서비스를 대체할 수 있다는 두려움, 고객과의 대면에서 스트레스와 정신건강 문제 등의 어려움이 있었음
	Syn, Sinn, & Kim (2023)	COVID-19 팬데믹 동안 미국 12개 대형 공공도서관 트위터 메시지에 사회혁신 유형학을 적용하여 현재 공공도서관에서 제공하는 혁신적인 서비스를 파악함. 총 751개 트윗이 서비스 유형과 혁신적인 접근방식에 따라 주제별 태그로 코딩되었고 분석을 통해 9개 혁신서비스 카테고리(평생학습, 비상대응, 시민참여, 경제발전, 건강, 다양성과 포용성, 커뮤니티 개발, 레저, 도서관 운영)로 수정·제시함

구분	학자(연도)	내용
국내	노영희, 장로사 (2020)	공공도서관의 코로나19 대응조치에 관한 사서인식을 조사하였으며, 분석된 결과를 토대로 신중 감염병이 확산 및 장기화되고 있는 상황에서 공공도서관의 대응방안으로 국가 중심의 도서관 대책 마련, 비대면 및 온라인서비스 강화, 철저한 방역 및 선제적 대응, 정보불평등 계층의 디지털 문격차차 를 해소하기 위한 도서관서비스 확대를 제안함
	박태연, 오효정 (2020)	코로나19의 사회적 확산에 따른 도서관계의 대응활동 양상을 살펴보기 위하여 마이닝 기술을 활용해 뉴스보도 1,852건과 도서관 관련 트윗 227,983건을 대상으로 주요 이슈를 도출함. 비대면 상황의 장기화, 전자책 대출의 증가, 온라인 서비스 및 사서에 대한 기대감 향상, 도서관 공간 요구의 재조명이라는 시사점을 도출하였고, 소셜미디어를 통해 도서관에 대한 이용자의 인식과 요구가 어떻게 변화하였는지 조사함
	노영희, 강필수, 김윤정 (2020)	공공도서관 288개관 홈페이지를 대상으로 자료검색, 전자도서관, 도서관서비스, 문화행사, 열린공간 에 대한 운영 현황을 조사·분석하여 온라인서비스 활성화 방안을 제시함. 즉 온라인 자료검색 서비스 이용률 증가, 전자도서관 확대, 비대면·온라인 서비스 다양화, 온라인 문화행사 확대, 열린공 간 서비스 다양화, 출입기반 무인 대출반납 인공지능시스템 도입, VR, AR 및 MR을 통한 체험형 문화지원 서비스 및 교육 콘텐츠 확대를 제안함
	윤다영, 노영희 (2021)	공공도서관 비대면서비스의 범위를 파악하고 운영방향을 제안하기 위하여 37개 공공도서관 이용자를 대상으로 2020년 2월 12일부터 약 3주간 온라인 설문조사를 진행하여 117부를 회수함. 이를 바탕으로 도서관 서비스 재정립, 도서관 비대면서비스 확대, 이용자 교육 진행, 비대면서비스에 대한 홍보 진행, 이용자 의견 수렴을 제안함
	노영희, 노지운 (2021)	제3차 도서관발전종합계획의 추진실적 및 시행계획을 중심으로 공공도서관의 코로나 이후 지속가능 한 운영방향을 비대면 프로그램 개발 및 제공, 온라인 기반 서비스 개발 및 제공, 정보자료 및 인프라 확대 및 안정화, 수요 대응을 위한 예산 확충, 코로나 대비 공간 마련, 협업 확대 등으로 제안함. 향후 공공도서관이 코로나19를 체계적으로 대응하기 위해서는 하이브리드 형태의 프로그램 과 서비스 운영, 온라인 및 비대면 서비스를 위한 인프라 확보, 예산활용의 유연성 확보가 필요한 것으로 전망함
	윤희윤 (2021)	포스트 코로나 시대의 공공도서관 트릴레마를 담론화하면서 COVID-19와 정보이용행태 변화, 도서 관 관련 단체의 COVID-19 대응, 도서관계의 COVID-19 대응서비스 등을 분석하여 공공도서관의 극복 전략을 제안함
	최진희 (2021)	인천광역시 공공도서관을 중심으로 '비대면 프로그램' 운영 사례 및 현황을 조사·분석하여 향후 포스트 코로나 시대의 프로그램 발전방안으로 차별화된 비대면프로그램 개발, 구체화·세분화된 비대면 프로그램 운영, 새로운 홍보방법 필요, 제반사항 마련, 다양한 프로그램 기획 등을 제시함
	박소연 (2022)	2019년부터 2021년까지 KOLAS III에서 생성·수집된 A 공공도서관의 대출 관련 통계자료를 코로나 전기, 코로나 시기, 코로나 회복기로 구분하여, 시기별 대출빈도 평균에 유의미한 차이가 있는지, 주제별, 컬렉션별 현황 및 추이를 분석함
	신명식 (2022)	코로나19로 인해 이용자 감소 및 프로그램 다변화에 따라 포스트 코로나 시대를 대비하기 위한 도서관의 공간적 측면에서 서울교육청 산하 공공도서관 3개관의 이용실태를 조사·분석함. 사서직 공무원(61명)과 이용자(185명)를 대상으로 설문조사하여 지속적인 공공도서관 서비스를 위한 프로그 램 및 공간 활용방안을 제안함
이연미 (2023)	서울시교육청 도서관 및 평생학습관을 대상으로 코로나 시대에 제공하였던 도서관서비스를 통계자료 를 통해 조사·분석하고 이용자(208명)와 사서(10명)를 대상으로 설문 및 면담조사를 실시하여 포스트 코로나 시대의 도서관 역할과 기능, 지속가능한 서비스에 대한 시사점을 도출함	

관의 코로나19 대응 서비스 사례 및 현황, 사서 및 이용자 인식 및 요구 조사, 지속가능한 서비스에 대한 시사점, 공간적 측면에서의 이용실태, 도서관의 역할과 기능 및 협력방안 등에 대해 제안하였지만, 코로나19가 종식된 상황에서 전국 사서의 인식도를 반영한 향후 서비스 개선 및 확대 방안을 제안한 연구는 없었다.

## 2. 국내외 도서관계의 코로나19 대응

2.1 주요 외국 도서관 단체 및 도서관계의 대응  
먼저 도서관 관련 단체의 경우, 국제도서관협회연맹(IFLA)은 코로나19에 대응하는 IFLA

성명을 발표하고 웹사이트에 'IFLA와 코로나19 자주 묻는 질문(IFLA and COVID-19 FAQs, 2020)'과 '코로나19와 세계도서관계 활동(COVID-19 and the Global Library Field, 2020)'을 새롭게 만들어 코로나19 관련 정보와 활동 등을 업데이트하였다. 그리고 파트너들과 협력하여 세계지식재산권기구(WIPO) 사무총장에게 보낸 공개서한을 통해 코로나19 상황에서 「지식재산권법」이 도서관 서비스 지원을 방해하지 않는 조치를 취하도록 요청하였다.

다음으로 각국 도서관협회에서도 홈페이지에 코로나19 관련 각종 정보와 도서관 대응상황, 관련 기관의 활동, 뉴스 등을 공지하여 사서 및 도서관의 이해를 도왔다. ALA는 2020년 3월 13일 '바이러스 확산 방지와 팬데믹 기간 지역사회 서비스'를 골자로 하는 성명서를 발표하였고, 캐나다 도시도서관협의회(Canadian Urban Libraries Council)는 새로운 환경에 대응하기 위한 전략과 정책 등의 재검토, 신속한 의사결정을 위한 준비, 고령자 등 사회적 약자서비스 고려, 직원의욕 향상을 위한 연구 등이 포함된 체크리스트를 공개하였다. 일본도서관협회(JLA)도 2020년 4월 21일 '비상사태 선언 하에서 도서관의 대응에 대해'에서 '서로의 지혜를 공유하고 정보교환을 조밀하게 함으로써 도서관 기능을 십분 발휘하여 존재가치를 높이는 기회로 삼아야 한다'는 입장을 표명하는데 이어 코로나19 시대의 '장애인 서비스 지침'과 '도서관에서 신종 코로나 바이러스 감염확대 예방지침'을 발표하였다. 호주도서관협회는 저작권 단체와 공공도서관의 어린이를 위한 이야기 시간을 디지털 플랫폼(Facebook, Youtube, Vimeo) 기반의 온라인 운영이 가능하도록 저작권 사용협정

에 동의하였다. 그리고 미국, 호주, 한국, 중국 등 국가도서관은 미래 세대를 위해 코로나19 경험과 이야기에 관한 온라인 정보자원을 아카이브하였다(윤희윤, 2021).

마지막으로 대다수 국가는 코로나19가 확산되자 정부 및 자치단체 지침을 통해 공공도서관을 전면 또는 부분적으로 폐관하였다. 유네스코(UNESCO) 발표에 따르면 세계 84개국이 공공도서관을, 98개국이 국립도서관을 폐쇄하였다(Mestri, 2020). 2020년 3월 ALA/PLA는 모든 주를 대상으로 도서관 운영 및 서비스를 조사하였는데, 응답한 2,545개관(전체의 28%) 중 98%가 건물 폐쇄에도 불구하고 서비스 접근을 확대하고 지역 정부기관과 협력하였다. 주요 서비스는 온라인 대출갱신 정책 확대(76%), 온라인 체크아웃서비스 확대(74%), 가상 프로그래밍 추가(61%), 온라인 가상참고·지원서비스 확장(41%), 전화 참고·지원서비스 확장(38%), 도로변 자료 픽업서비스(22%), 자료배달서비스(6%)의 순이었다. 그리고 총 763명에게 개방형으로 질문한 결과, 서비스 확대와 코로나19 외 온라인 정보원 제공(각 21%), 자료배포와 코로나19 관련 정보원 제공(각 17%), 기술지원(13%), 의료용품 제작(12.0%), 직원 및 자원 재배치와 가상 전시회 및 프로그램 제작(각 10%), 원거리 학습 지원과 응급지원(각 7%) 순으로 높게 나타났다. 그리고 2023년 3월 15일에 발표된 WordsRated의 '코로나19가 도서관에 미치는 영향' 보고서에 따르면, 2020년 미국 공공도서관은 하루 평균 4.2시간 동안 문을 열었는데 2019년(5.9시간)에 비해 28.7% 감소하였다. 이는 공공도서관 방문량, 대출량과 장서에도 영향을 미쳤는데, 도서관

당 방문량은 41.55%, 대출량은 34.04%, 총 장서 이용량은 14.43% 감소하였다. 반면 전자자료 대출은 오히려 23.04% 급증하였고, 공공도서관 대출의 26%로 증가하였다. 다만, 도서관 정규직원 수와 사서 수는 각각 2.77%와 1.31% 감소하여 큰 변화가 없었지만, 총예산과 1인당 기금은 오히려 각각 2.07%, 1.62% 증가하였다. 총 프로그램 수는 39.55%, 총 프로그램 이용자 수도 37.40% 줄었으나 프로그램별 참석률은 오히려 3.55% 증가하였다(WordRated, 2023).

또한 2020년 유럽공공도서관정책기구(National Authorities for Public Libraries in Europe)의 20개 회원국 코로나19 대응 요약보고서에 따르면, 대다수 도서관은 대출기간을 자동 연장하였고, 다양한 자료대출 대체서비스(드라이브 스루, 테이크아웃, 책 꾸러미, 택배서비스)를 운영하였으며, 온라인 및 디지털 콘텐츠 서비스를 제공하였다. 호주도서관정보협회(ALIA, 2020)도 293개관(중앙관+분관)을 대상으로 설문조사한 결과, 비정규직 16%가 해고되었고, 약 69%의 도서관에서 실물자료 대출감소율이 전년 대비 76-100%에 달한 반면, 디지털 대출은 증가한 가운데 약 26%는 2배 이상 늘었다. 또한 응답도서관의 18%는 기존 택배서비스를 계속하였고, 70%는 유튜브나 페이스북을 통한 가상 이야기 시간을 생중계 또는 녹화로 제공하였다.

이처럼 국외 도서관 관련 단체와 각국의 도서관협회에서는 홈페이지에 코로나19에 대응하는 성명을 발표하고 각종 정보와 도서관 대응상황, 관련 기관의 활동, 뉴스 등을 공지하며 도서관과 사서의 이해를 도왔다. 그리고 공공

도서관도 폐관과 재개관을 반복하면서 다양한 대체서비스(비접촉·비대면 서비스)와 온라인 서비스를 개발하여 대응하였다.

## 2.2 국내 도서관 단체 및 공공도서관의 대응

문화체육관광부 도서관정책기획단은 각국의 코로나19 관련 도서관 정책 및 대응방안과 공공도서관 휴관 및 서비스 현황을 조사·공지하여 현장과 공유·지원하며 새로운 감염병에 대응하였고, 한국도서관협회도 3월 24일 '코로나19 상황에 대한 도서관계 입장' 표명을 통해 공동체 안전을 보장하지 않는 도서관서비스 강제 금지와 비정규직원 급여 보장, 전자책 확대 보급, 온라인서비스 플랫폼 구축, 재난대비 방역 장비 마련을 요구하며 코로나19 관련 정보와 자료를 '협회소식'에 게시하였다.

다음으로 개별 공공도서관에서도 코로나19가 장기화됨에 따라 대면서비스의 비대면화, 온라인 기반 서비스, 비대면서비스 개발 등을 통해 포스트 코로나 시대를 준비하였다. 2020년 3월 23일을 기준으로 1,141개 공공도서관 가운데 97.2%(1,109개관)가 임시휴관 하였으며 문화행사 취소 및 연기, 영상상영 중단, 일부 자료실 운영 중단 등의 조치를 취하였다. 일부 공공도서관(76.3%, 871개관)에서는 자관의 상황과 환경에 따라 휴관 중 대체서비스를 운영하였는데, 77.6%(885개관)가 스마트도서관(274개관), 드라이브스루(77개관), 도서배달(185개관), 예약대출(206개관), 지역서점 희망도서 대출(143개관) 등의 방법으로 대출서비스를, 61%(696개관)가 전자책, 온라인콘텐츠, 오디오북, 녹음도서 등을 제공하는 디지털도서관 서비스를, 35%(396

개관)가 대출자료 반납 자동연기, 사이버 전시, 온라인 강의 등을 제공하였다(문화체육관광부 도서관정보정책기획단, 2020).

마지막으로 코로나19로 인한 시도별 공공도서관의 운영 및 서비스 변화를 살펴보기 위하여 국가도서관통계시스템에서 코로나 이전인 2019년과 팬데믹 3년간(2020-2022) 평균의 1관당 개관일·방문자·대출도서·프로그램 및 프로그램 이용자 증감률을 조사·분석하면 <표 2>와 같다.

첫째, 1관당 개관일은 울산을 제외한 모든 시도에서 감소하였는데, 2019년(100% 기준) 대비 팬데믹 2년간(2020-2021년) 개관일 평균은 세종이 31.2%로 가장 감소율이 컸고 충북, 경

기, 서울, 부산 순으로 크게 나타났으며, 전국 평균(22.9%)보다 감소율이 낮은 시도는 10개(경북, 충남, 대전, 대구, 강원, 전남, 전북, 제주, 경남, 인천)다. 그러나 울산은 코로나19 발생 전인 2019년에 비해 개관일이 오히려 1% 증가하였다.

둘째, 1관당 방문자 수는 모든 시도에서 감소하였는데, 2019년(100% 기준) 대비 팬데믹 3년간(2020-2022년) 방문자 평균은 충북이 69.6%로 가장 감소율이 컸고 전북, 인천, 제주, 서울 순으로 크게 나타났다. 가장 감소율이 작은 강원도 45.6%로 거의 절반 가까이 감소하였고 전국 평균(55.7%)보다 낮은 시도는 6개(강원, 울산, 세종, 경남, 경기, 경북)다.

<표 2> 코로나19로 인한 시도별 공공도서관 운영 및 서비스 변화

시도	1관당 개관일(일)			1관당 방문자(명)			1관당 대출도서(권)			1관당 프로그램***					
										프로그램(개)			이용자(명)		
	2019	2020-21*	증감률**	2019	2020-22	증감률**	2019	2020-22	증감률**	2019	2020-21*	증감률**	2019	2020-21*	증감률**
서울	301.6	224.3	-25.6	371,823	160,828	-56.7	134,407	172,395	28.3	71.16	29.91	-58.0	16,426.4	5334.0	-67.5
부산	305.5	229.9	-24.7	352,960	149,581	-57.6	157,728	128,050	-18.8	51.59	13.21	-74.4	11,821.2	2071.4	-82.5
대구	312.6	256.4	-18.0	295,338	125,297	-57.6	159,542	123,535	-22.6	50.07	6.93	-86.2	16,122.7	1566.8	-90.3
인천	308.5	238.6	-22.7	301,890	121,917	-59.6	105,905	90,118	-14.9	49.87	26.70	-46.5	9,229.7	2875.9	-68.8
광주	311.0	237.4	-23.7	308,571	130,393	-57.7	108,366	92,235	-14.9	38.43	5.52	-85.6	9,970.0	637.6	-93.6
대전	290.5	239.1	-17.7	279,145	118,731	-57.5	129,653	133,962	3.3	32.81	14.76	-55.0	8,076.0	1308.4	-83.8
울산	287.6	290.6	1.0	312,436	167,617	-46.4	137,845	129,254	-6.2	38.63	12.95	-66.5	7,765.2	815.9	-89.5
세종	321.5	221.2	-31.2	122,820	62,990	-48.7	105,899	113,585	7.3	14.00	4.50	-67.9	2,708.5	522.8	-80.7
경기	317.3	230.2	-27.5	285,473	132,825	-53.5	161,833	131,651	-18.7	36.74	15.20	-58.6	7,955.9	1988.9	-75.0
강원	282.6	230.5	-18.4	128,387	69,863	-45.6	52,297	41,434	-20.8	35.62	4.92	-86.2	8,643.6	559.5	-93.5
충북	304.9	217.3	-28.7	154,139	46,828	-69.6	84,830	64,020	-24.5	60.65	11.80	-80.5	7,017.0	1093.5	-84.4
충남	296.0	248.7	-16.0	158,932	67,723	-57.4	89,999	74,780	-16.9	79.02	8.30	-89.5	17,024.1	1562.6	-90.8
전북	297.0	231.8	-22.0	139,552	49,169	-64.8	59,732	42,329	-29.1	29.17	1.60	-94.5	8,592.7	157.5	-98.2
전남	300.7	240.8	-19.9	126,894	56,204	-55.7	58,540	43,681	-25.4	48.69	5.08	-89.6	12,504.8	622.8	-95.0
경북	294.8	251.0	-14.9	174,294	78,598	-54.9	76,725	64,706	-15.7	31.65	3.45	-89.1	6,084.0	246.8	-95.9
경남	299.5	231.8	-22.6	218,275	107,414	-50.8	113,639	99,898	-12.1	55.43	6.53	-88.2	20,196.8	1261.5	-93.8
제주	294.2	228.0	-22.5	151,907	62,715	-58.7	92,935	87,345	-6.0	38.14	14.34	-62.4	6,563.4	988.9	-84.9
전국	304.0	234.3	-22.9	250,804	111,202	-55.7	117,962	107,680	-8.7	48.22	13.72	-71.5	11,263.5	1999.0	-82.3

\* 국가도서관통계시스템에 2022년도 통계 수치가 없음(2023년 6월말 기준)  
 \*\* 증감률: 2019년(기준 100) 대비 2020-2021(2022)년의 평균 비율(%)  
 \*\*\* 1관당 프로그램은 문화프로그램과 도서관 및 독서 관련 프로그램을 포함함(단, 1회성 프로그램 제외)

셋째, 1관당 대출도서 수는 서울, 대전, 세종을 제외한 모든 시도에서 감소하였는데, 2019년(100% 기준) 대비 팬데믹 3년간(2020-2022년) 대출도서 평균은 전북이 29.1%로 가장 감소율이 컸고 전남, 충북, 대구, 강원 순으로 크게 나타났다. 전국 평균(8.7%)보다 감소율이 작은 시도는 2개(제주, 울산)이고 특히 서울, 세종, 대전은 코로나 발생 전인 2019년에 비해 대출도서가 각각 28.3%, 7.3%, 3.3% 증가하였다.

넷째, 1관당 프로그램 수는 모든 시도에서 감소하였는데, 2019년(100% 기준) 대비 팬데믹 2년간(2020-2021년) 프로그램 수의 평균은 전북이 94.5%로 가장 감소율이 컸고 전남, 충남, 경북, 경남 순으로 나타나 거의 2배 가까이 감소하였다. 가장 감소율이 작은 인천도 46.5%로 거의 절반 가까이 감소하였고 전국 평균(74.5%)보다 낮은 시도는 7개(인천, 대전, 서울, 경기, 제주, 울산, 세종)다. 프로그램 이용자 수도 전북이 98.2%로 가장 감소율이 컸고 경북, 전남, 경남, 광주 순으로 나타나 거의 2배 가까이 감소하였다. 가장 감소율이 작은 서울도 67.5%로 절반 이상 감소하였고 전국 평균(82.3%)보다 낮은 시도는 4개(서울, 대구, 경기, 세종)다.

요컨대 코로나19로 인해 공공도서관은 프로그램과 이용자, 방문자, 개관일, 대출도서 순으로 감소율이 높았고 1관당 개관일과 대출도서 수의 경우는 오히려 증가한 시도도 있었다. 이는 공공도서관이 적극적으로 비대면 도서대출 서비스와 자료 이용(대출 권수 및 기한)을 확대하고 전자자료 및 프로그램 온라인서비스 등 대체서비스를 적극적으로 개발·실시한 결과라 할 수 있다.

### 3. 코로나19 엔데믹에 대비한 공공도서관 서비스 확대방안

#### 3.1 조사대상과 설문지 구성

첫째, 조사대상은 전국 사서 전체를 대상으로 각 지역에 비례하여 표본 수를 할당하는 방식으로 표본 집단을 선정하였다. 표본 수는 2018년 말 기준 사립도서관을 제외한 전국 공공도서관 정규직 사서 4,751명(지방자치단체 3,015명 + 교육청 1,736명)을 대상으로 신뢰수준 95%, 허용가능한 최대오차 0.05, 모집단 비율 50%(0.5)로 적용하여 계산하면 총 356명이다. 이를 각 지역 사서 수의 비율로 배분한 결과는 서울 82명, 부산 19명, 대구 18명, 인천 17명, 광주 9명, 대전 9명, 울산 6명, 세종 1명, 경기 77명, 강원 14명, 충북 10명, 충남 15명, 전북 12명, 전남 18명, 경북 19명, 경남 24명, 제주 6명이다. 그리고 일부 미흡하거나 추가적인 정보가 필요한 경우에는 전화면담조사를 실시하였다.

둘째, 자료수집은 한국사회과학데이터센터 온라인 설문(KSDC DB)을 이용하였고 설문기간은 약 30일(2023.6.9 ~ 7.10)이었다. 설문지는 <표 3>과 같이 코로나19 관련 선행연구, 국내외 사례조사, 예비설문조사(대구·경북지역 공공도서관 사서 30명) 등을 통해 수집한 내용을 정밀 분석하여 일부 미흡한 문항은 수정·보완하여 작성하였다. 설문내용은 총 3개 항목으로 일반사항(성별, 연령, 근무경력, 지역, 운영주체), 코로나19 팬데믹 상황에서 운영과 서비스(운영과 서비스에 미친 영향, 추진 업무, 제공서비스, 운영 부담과 그 이유, 대응 적절성), 운영서비스 전략(지속적으로 제공해야 할 서비스, 정



〈표 3〉 설문지 항목구성과 문항수

번호	항목	조사내용	문항수	계
I	일반사항	성별, 연령, 근무경력, 지역, 운영주체	5	13
II	코로나19 팬데믹 상황에서 운영과 서비스	도서관 운영과 서비스에 미친 영향, 추진 업무, 제공서비스, 운영 부담 정도와 그 이유, 공공도서관 대응 적절성	5	
III	코로나19 엔데믹 상황에서 운영 전략 및 과제	지속적으로 제공해야 할 서비스, 향후 정책적 과제, 향후 사서가 갖추어야 할 역량	3	

책적 과제, 향후 사서역량)으로 구성하였다.

셋째, 회수된 부수는 총 378부이고 이를 지역별 비율을 고려하여 많은 지역은 응답일자 순으로, 적은 지역은 전화면담을 실시하여 총 356부를 분석대상으로 삼았으며, 응답자의 인구통계적 특성은 〈표 4〉와 같다.

넷째, 수집한 결과는 SPSS로 통계처리 하였다. 설문지의 신뢰도는 신뢰도 계수(Chronhach's Alpha)를 사용하여 측정하였는데 일반적 기준치(0.6)보다 높은 0.754로 나타나 본 조사도구의 신뢰성이 인정되었다. 분석은 빈도 및 평균 분석을 하고 변인간의 차이를 검증하기 위해 교차분석을 실시하였다.

### 3.2 코로나19 팬데믹 상황에서 운영과 서비스

#### 3.2.1 운영과 서비스에 미친 영향

코로나19 팬데믹이 도서관 운영과 서비스에 미친 영향은 〈표 5〉처럼 부정적인 영향이 69.1% (14.6% + 54.5%)로 긍정적인 영향인 7.9%보다 높게 나타나 사회적 거리두기와 접촉 자제에 따른 문화활동 위축 등은 도서관에 부정적인 영향을 미친 것으로 나타났다. 부정적인 영향의 경우로 한정된 집단별 응답결과를 권역별로 살펴본 결과, 수도권, 영남권, 충청/강원권, 호남/제주권의 순으로 높았고, 운영주체별로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다.

〈표 4〉 설문응답자의 인구통계적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	98	27.5	26-30년	19	5.3		충북	10	2.8	
	여자	158	72.5		31년 이상	20		5.6	충남	15	4.2
연령	20대	53	14.9	지역	서울	82	23.0	전북	12	3.4	
	30대	132	37.1		부산	19	5.3	전남	18	5.1	
	40대	101	28.4		대구	18	5.1	경북	19	5.3	
	50대	70	19.7		인천	17	4.8	경남	24	6.7	
근무경력	2년 이하	44	12.4		광주	9	2.5	제주	6	1.7	
	3-5년	57	16.0		대전	9	2.5	운영주체	교육청	91	25.6
	6-10년	84	23.6	울산	6	1.7	지자체		203	57.0	
	11-15년	59	16.6	세종	1	0.3	위탁		62	17.4	
	16-20년	54	15.2	경기	77	21.6	계		356	100	
	21-25년	19	5.3	강원	14	3.9					

〈표 5〉 도서관 운영과 서비스에 미친 영향

구분	전체		지역				운영주체		
	빈도(명)	비율(%)	수도권	충청/강원	영남	호남/제주	교육청	지자체	위탁
매우 긍정적임	0	0.0	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
긍정적임	28	7.9		3.9	0.6	2.5	0.8	2.5	3.7
보통임	82	23.0	23.0	15.2	2.0	3.1	2.8	4.2	12.6
부정적임	194	54.5	69.1	24.4	9.6	15.2	5.3	13.5	32.3
매우 부정적임	52	14.6		5.9	1.7	3.4	3.7	5.3	8.4

요컨대 대다수 사서는 코로나19 팬데믹이 공공 도서관 운영 및 서비스에 부정적인 영향을 미쳤다고 인식하였고, 가장 높게 인식한 집단은 수도권 지자체 도서관의 사서였다.

이러한 인식을 5점 척도로 조사·분석한 〈표 6〉을 보면 전체 평균은 2.24로 낮게 나타났다. 이를 집단별로 살펴보면 지역별로는 호남/제주권, 충청/강원권, 영남권, 수도권 순으로, 운영주체별로는 교육청, 지자체, 위탁 도서관 순으로 부정적인 영향을 미쳤다고 인식하였다. 집단 간 차이를 검정한 결과, 지역과 운영단체 모두 유의한 차이가 있었다.

3.2.2 추진 업무

코로나19 팬데믹에 대응하기 위해 도서관이 추진한 업무는 〈표 7〉처럼 발열 체크 및 손 세정제 제공이 96.6%로 가장 많았고, 열람석 간 거리두기, 도서관 시설 및 반납도서 소독 강

화·출입명부 작성, 도서관 운영 시간 축소 및 폐쇄 등의 순으로 높게 나타났는데, 이는 공공 도서관이 정부의 사회적 거리두기 지침에 따라 운영한 결과라 해석할 수 있다. 기타 의견에는 비대면 프로그램 기획 및 운영, 랜선 강좌 등 온라인 강좌 신설 운영, 온/오프라인 프로그램 병행 운영 등이 있었다. 그 가운데 코로나19 팬데믹에 대응하기 위해 가장 많이 추진한 업무인 ‘발열 체크 및 손 세정제 제공’과 ‘열람석 간 거리두기’를 집단별로 분석하면 지역별로는 수도권, 영남권, 충청/강원권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다.

3.2.3 제공서비스

코로나19 팬데믹 상황에서 공공도서관이 제공한 서비스는 〈표 8〉과 같이 대면서비스는 열람 및 대출 서비스(63.2%)가 가장 많았고, 프

〈표 6〉 도서관 운영과 서비스에 미친 영향에 대한 집단별 차이검정

구분		평균	F	유의확률	구분		평균	F	유의확률
지역	수도권	2.35	3.358	.041*	운영주체	교육청	2.15	4.138	.017*
	충청/강원권	2.10				지자체	2.20		
	영남권	2.20				위탁	2.50		
	호남/제주권	2.07				전체	2.24		

\* p<0.05

〈표 7〉 도서관이 추진한 업무

구분	전체		지역				운영주체		
	빈도 (명)	비율 (%)	수도권	충청 강원	영남	호남 제주	교육청	지자체	위탁
발열 체크 및 손 세정제 제공	344	96.6	50.6	14.0	23.5	11.9	25.9	57.0	17.2
열람석 간 거리두기	342	96.1	51.2	13.5	23.4	12.0	25.7	56.4	17.8
도서관 시설의 정기적인 소독, 반납도서 소독 강화	321	90.2	52.6	12.5	22.4	12.5	25.2	56.1	18.7
출입 명부 작성(QR 코드 포함)	321	90.2	50.5	14.0	23.4	12.1	26.5	56.7	16.8
도서관 운영 시간 축소 또는 폐쇄	303	85.1	49.8	13.5	24.8	11.9	27.7	57.1	15.2
실내 환기 강화, 공기청정기 설치, 공조시설 소독 강화	302	84.8	52.3	12.6	23.5	11.6	25.2	57.6	17.2
프로그램(이벤트, 행사 등 포함) 축소 및 취소	297	83.4	54.9	10.1	22.2	12.8	25.3	55.6	19.2
비대면 도서대출서비스(택배서비스 포함)	284	79.8	49.6	15.1	23.2	12.0	27.5	57.4	15.1
도서관 출입 인원 제한	229	64.3	53.7	15.3	22.3	8.7	27.9	59.4	12.7
제공서비스의 온라인 전환	188	52.8	55.9	12.2	20.2	11.7	22.3	58.5	19.1
직원의 재택 근무	138	38.8	49.3	16.7	26.1	8.0	25.4	71.0	3.6
예산(자료비, 인건비, 기타) 축소	89	25.0	52.8	6.7	33.7	6.7	14.6	70.8	14.6
자료 이용(대출 권수 및 기한) 확대	88	24.7	54.5	14.8	23.9	6.8	23.9	67.0	9.1
간편 회원가입 서비스	82	23.0	68.3	12.2	15.9	3.7	23.2	64.6	12.2

〈표 8〉 도서관이 제공한 서비스

구분	전체		지역				운영주체			
	빈도 (명)	비율 (%)	수도권	충청 강원	영남	호남 제주	교육청	지자체	위탁	
대면 서비스	열람 및 대출 서비스	225	63.2	51.1	13.3	25.8	9.8	26.3	56.0	17.8
	프로그램서비스(독서, 문화, 평생학습 등)	164	46.1	47.6	14.6	25.6	12.2	20.1	62.8	17.1
	참고정보서비스	141	39.6	48.9	9.2	29.8	12.1	22.0	59.6	18.4
	시설·공간 이용서비스(자료실, 세미나실 등)	115	32.3	52.2	8.7	23.5	15.7	21.7	60.0	18.3
	행사·이벤트(전시, 체험활동 등)	113	31.7	46.9	15.9	27.4	9.7	16.8	61.1	22.1
	지식정보 취약계층 아웃리치서비스	75	21.1	50.7	13.3	24.0	12.0	16.0	64.0	20.0
비대면 서비스	온라인 프로그램서비스(독서, 문화, 평생학습 등)	276	77.5	55.8	12.0	21.0	11.2	26.1	56.2	17.8
	인쇄자료 예약 대출·반납 서비스(드라이브스루, 워킹스루, 택배대출 등)	263	73.9	49.4	13.3	25.1	12.2	25.9	59.3	14.8
	전자자료 온라인서비스(전자책, 오디오북 등)	239	67.1	51.5	14.2	22.2	12.1	27.2	58.6	14.2
	온라인 행사·이벤트(전시 등)	224	62.9	48.7	15.2	25.4	10.7	22.8	59.8	17.4
	비대면 아웃리치서비스	63	16.6	41.3	7.9	41.3	9.5	14.3	68.3	17.5
	코로나19 정보 포털서비스	39	11.0	46.2	2.3	35.9	15.4	7.7	79.5	12.8
	가상현실 체험서비스	32	7.9	68.8	3.1	12.5	15.6	18.8	53.1	28.1
디지털 정보기기 대여서비스	20	5.6	50.0	10.0	20.0	20.0	15.0	60.0	25.0	

로그랩서비스, 참고정보서비스, 시설·공간 이용서비스, 행사·이벤트 등의 순으로 높게 나타났다. 그 가운데 가장 많이 제공한 서비스인

‘열람 및 대출 서비스’를 집단별로 분석하면, 지역별로는 수도권, 영남권, 충청/강원권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 지자체, 교육

청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다.

비대면서비스는 온라인 프로그램서비스(77.5%)가 가장 많았고, 인쇄자료의 예약 대출·반납서비스, 전자자료 온라인서비스, 온라인 행사·이벤트, 비대면 아웃리치서비스 등의 순으로 높게 나타났다. 그 가운데 가장 많이 제공한 서비스인 '온라인 프로그램서비스'를 집단별로 분석하면, 지역별로는 수도권, 영남권, 충청/강원권, 호남/제주권 순으로, 운영주체로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다. 요컨대 코로나19 팬데믹 상황에서 공공도서관이 가장 많이 제공한 비대면서비스는 열람 및 대출서비스이고 비대면서비스는 온라인 프로그램서비스이며 가장 높게 인식한 집단은 수도권의 지자체 도서관이었다.

### 3.2.4 운영 부담 정도

코로나19가 도서관 운영에 미친 부담 정도는 <표 9>처럼 부담이 있는 비율이 약 98.6%(53.4%

+ 45.2%)로 매우 높은 반면에 그렇지 않은 비율은 1.4%였다. 운영에 부담이 있는 경우로 한정하여 집단별 응답결과를 살펴본 결과, 지역별로는 수도권, 영남권, 충청/강원권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다. 요컨대 대다수 공공도서관은 코로나19로 인해 도서관 운영에 부담이 많은 것으로 나타났고, 가장 높게 인식한 집단은 수도권의 지자체 도서관이었다.

이러한 인식을 5점 척도로 조사·분석한 <표 10>을 보면 전체 평균은 4.52로 상당히 높게 나타났다. 이를 집단별로 살펴보면 지역별로는 충청/강원권, 수도권, 영남권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 교육청, 지자체, 위탁 도서관 순으로 높게 나타나 충청/강원권의 교육청 도서관이 도서관 운영에 가장 부담을 많이 가진 것으로 나타났다. 그러나 집단 간 차이검정한 결과는 지역별이나 운영주체별 순위에서 유의한 차이가 없었다.

<표 9> 도서관 운영 부담 정도

구분	전체		지역				운영주체		
	빈도(명)	비율(%)	수도권	충청/강원	영남	호남/제주	교육청	지자체	위탁
매우 많음	190	53.4	27.0	8.1	12.1	6.2	14.0	31.7	7.6
조금 있음	161	45.2	22.5	5.6	11.2	5.9	11.5	24.2	9.6
보통임	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
거의 없음	5	1.4	0.0	0.0	0.8	0.6	0.0	1.1	0.3
전혀 없음	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

<표 10> 도서관 운영 부담에 대한 집단별 차이검정

구분	구분	평균	F	유의확률	구분	평균	F	유의확률	
		수도권				충청/강원권			영남권
지역	수도권	4.55	1.057	.367	운영주체	교육청	4.55	1.377	.253
	충청/강원권	4.59				지자체	4.54		
	영남권	4.47				위탁	4.42		
	호남/제주권	4.44				전체	4.52		

코로나19가 도서관 운영에 부담이 있는 경우로 한정하여 그 이유를 살펴보면 <표 11>처럼 비대면서비스 제공을 위한 기반이 갖춰지지 않아 업무수행에 어려움(77.2%)이 가장 많았고, 직원의 코로나 감염에 따른 업무부담 증가, 도서관 업무 이외의 코로나19 방역업무 수행, 새로운 비대면·비접촉 프로그램 개발, 도서관 운영과 직원을 위한 지침의 부재와 불확실성 등의 순으로 높게 나타났다. 가장 높게 응답한 '비대면서비스 제공을 위한 기반이 갖춰지지 않아 업무수행에 어려움'을 집단별로 분석하면 지역별로는 수도권, 영남권, 호남/제주권, 충청/강원

권 순으로, 운영주체별로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다.

3.2.5 대응 적절성

코로나19 팬데믹 상황에서 공공도서관의 대응 적절성은 <표 12>와 같이 적절했다고 응답한 비율이 70.5%(17.7% + 52.8%)로 그렇지 않은 경우인 5.3%(0.8% + 4.5%)보다 높게 나타났다. 대응이 적절했다는 경우로 한정된 집단별 응답결과의 경우, 지역별로는 수도권, 영남권, 충청/강원권, 호남/제주권의 순으로, 운영주체별로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순

<표 11> 도서관 운영 부담의 이유

구분	전체		지역				운영주체		
	빈도(명)	비율(%)	수도권	충청강원	영남	호남제주	교육청	지자체	위탁
비대면서비스 제공을 위한 기반이 갖춰지지 않아 업무수행 어려움	275	77.2	50.9	12.0	22.5	14.5	24.0	57.8	18.2
직원의 코로나 감염에 따른 업무부담 증가	250	70.2	55.2	10.4	22.4	12.0	23.2	58.0	18.8
도서관 업무 이외의 코로나19 방역업무 수행	227	63.8	50.7	13.7	22.0	13.7	28.6	54.2	17.2
새로운 비대면·비접촉 프로그램 개발	227	63.8	53.3	13.2	21.6	11.9	22.5	59.0	18.5
도서관 운영과 직원을 위한 지침의 부재와 불확실성	201	56.5	56.2	14.4	21.9	7.5	20.4	60.2	19.4
비대면 이용자 서비스로 커뮤니케이션의 어려움	185	52.0	52.4	14.6	25.4	7.6	23.2	56.2	20.5
이용자의 온라인 프로그램 조작에 대한 설명과 문제점 해결	162	45.5	57.4	9.3	25.9	7.4	17.9	60.5	21.6
지식정보 취약계층을 위한 온라인서비스 제공의 어려움	148	41.6	56.8	11.5	24.3	7.4	16.9	60.1	23.0
디지털 기기와 플랫폼 활용 능력의 부족	147	41.3	50.3	12.9	24.5	12.2	20.4	63.3	16.3
온라인 문화·평생 프로그램 진행	143	40.2	52.4	13.3	24.5	9.8	18.2	62.2	19.6

<표 12> 공공도서관 대응 적절성

구분	전체		지역				운영주체			
	빈도(명)	비율(%)	수도권	충청/강원	영남	호남/제주	교육청	지자체	위탁	
매우 적절함	63	17.7	70.5	9.0	2.5	4.5	1.7	6.2	11.0	0.6
적절함	188	52.8		25.6	7.3	12.9	7.0	11.8	31.2	9.8
보통임	86	24.2	24.2	11.0	3.7	6.2	3.4	6.5	12.6	5.1
부적절함	16	4.5	5.3	3.7	0.0	0.3	0.6	0.8	1.7	2.0
매우 부적절함	3	0.8		0.3	0.3	0.3	0.0	0.3	0.6	0.0

〈표 13〉 공공도서관 대응 적절성에 대한 집단별 차이검정

구분		평균	F	유의확률	구분		평균	F	유의확률
지역	수도권	3.80	3.262	.012*	운영 주체	교육청	3.89	5.534	.004**
	충청/강원권	3.86				지자체	3.88		
	영남권	3.87				위탁	3.51		
	호남/제주권	3.78				전체	3.82		

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

으로 높게 나타났다.

이러한 인식을 5점 척도로 조사·분석한 〈표 13〉을 보면 전체 평균은 3.82로 나타났다. 이를 집단별로 살펴보면 지역별로는 영남권, 충청/강원권, 수도권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 교육청, 지자체, 위탁 도서관 순으로 대응이 적절했다고 인식하였다. 집단 간 차이검정 결과는 지역별과 운영주체별 순위에서 유의한 차이가 있었다. 요컨대 코로나19 팬데믹 상황에서 공공도서관의 대응이 적절했다고 가장 높게 인식한 집단은 영남권 교육청 도서관이었다.

### 3.3 코로나19 엔데믹 시대의 운영 전략 및 과제

#### 3.3.1 지속적으로 제공해야 할 서비스

코로나19가 종식된 상황에서 공공도서관이 지속적으로 제공해야 할 서비스를 5점 척도로 조사한 결과, 〈표 14〉처럼 전체 평균은 3.79이고, 대면서비스(4.50)가 비대면서비스(3.26)보다 높게 나타났다. 항목별로 살펴보면, 대면서비스는 열람 및 대출 서비스가 평균 4.67로 가장 높았고, 프로그램서비스, 참고정보서비스, 행사·이벤트, 지식정보 취약계층 아웃리치서비스 등의 순으로 높게 나타났다. 그 가운데 가장 지속적으로 제공해야 할 서비스인 ‘열람 및 대

출 서비스’를 집단별로 분석하면 지역별로는 충청/강원권, 영남권, 수도권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 교육청, 지자체, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다.

비대면서비스는 전자자료 온라인서비스가 4.26으로 가장 높았고, 온라인 프로그램서비스, 온라인 행사·이벤트, 비대면 아웃리치서비스, 인쇄자료 예약 대출·반납 서비스 등의 순으로 높게 나타났다. 그 가운데 가장 지속적으로 제공해야 할 서비스인 ‘전자자료 온라인서비스’를 집단별로 분석하면 지역별로는 영남권, 수도권, 충청/강원권, 호남/제주권의 순으로, 운영주체별로는 지자체, 교육청, 위탁 도서관 순으로 높게 나타났다.

이에 대한 집단간 차이를 검증한 결과는 〈표 15〉처럼 대면서비스의 경우, 지역별로는 6개 항목(열람 및 대출 서비스, 참고정보서비스, 프로그램서비스, 행사·이벤트, 시설·공간 서비스, 취약계층 아웃리치서비스), 운영주체별로는 5개 항목(열람 및 대출 서비스, 참고정보서비스, 프로그램서비스, 행사·이벤트, 시설·공간 서비스)에서 유의한 차이가 있었다. 비대면서비스의 경우는 지역별로는 5개 항목(인쇄자료 예약 대출·반납 서비스, 전자자료서비스, 온라인 프로그램서비스, 온라인 행사·이벤트, 가상현실 체험서비스), 운영주체별로는 3개 항목(전자자료

〈표 14〉 지속적으로 제공해야 할 서비스 필요성

구분	평균	지역				운영주체				
		수도권	충청 강원	영남	호남 제주	교육청	지자체	위탁		
대면 서비스	열람 및 대출 서비스	4.67	4.50	4.66	4.78	4.67	4.58	4.72	4.70	4.50
	프로그램서비스(독서, 문화, 평생학습 등)	4.59		4.66	4.63	4.53	4.39	4.65	4.60	4.48
	참고정보서비스	4.51		4.46	4.69	4.55	4.41	4.47	4.57	4.35
	행사·이벤트(전시, 체험활동 등)	4.48		4.49	4.47	4.54	4.35	4.56	4.48	4.36
	지식정보 취약계층 아웃리치서비스	4.39		4.37	4.35	4.49	4.29	4.32	4.46	4.24
	시설·공간 이용서비스(자료실, 세미나실 등)	4.35		4.36	4.39	4.39	4.18	4.39	4.38	4.19
비대면 서비스	전자자료 온라인서비스(전자책, 오디오북 등)	4.26	3.26	4.28	4.24	4.30	4.14	4.23	4.30	4.19
	온라인 프로그램서비스(독서, 문화, 평생학습 등)	3.67		3.78	3.73	3.56	3.41	3.54	3.73	3.66
	온라인 행사·이벤트(전시 등)	3.44		3.49	3.52	3.36	3.28	3.20	3.52	3.54
	비대면 아웃리치서비스	3.35		3.45	3.02	3.48	3.07	3.00	3.45	3.56
	인쇄자료 예약 대출·반납 서비스(드라이브스루, 워킹스루, 택배대출 등)	2.95		2.79	3.24	3.06	3.05	2.90	2.96	2.96
	디지털 정보기기 대여서비스	2.90		2.86	2.85	2.96	3.00	2.80	2.95	2.89
	가상현실 체험서비스	2.87		2.74	2.96	3.12	2.79	2.70	2.99	2.70
	코로나19 정보 포털서비스	2.67		2.61	2.67	2.75	2.77	2.41	2.74	2.84
전체	3.79	3.79	3.82	3.84	3.69	3.71	3.85	3.75		

〈표 15〉 지속적으로 제공해야 할 서비스에 대한 인식도 차이검증

구분	평균	지역		운영주체		구분	평균	지역		운영주체			
		F	유의 확률	F	유의 확률			F	유의 확률	F	유의 확률		
대 면 서 비 스	열람 및 대출	4.7	5.782	.000**	5.694	.000**	비 대 면 서 비 스	전자자료	4.3	18.354	.000**	4.265	.001**
	프로그램	4.6	13.910	.000**	7.902	.000**		온라인 프로그램	3.7	1.751	.037*	2.484	.031*
	참고정보	4.5	10.086	.000**	4.532	.001**		온라인 행사·이벤트	3.4	5.253	.000**	2.507	.083
	행사·이벤트	4.5	9.344	.000**	3.177	.008**		비대면 아웃리치	3.4	1.487	.103	6.041	.002**
	취약계층 아웃리치	4.4	7.619	.000**	2.114	.063		가상현실 체험	2.9	1.992	.013*	2.292	.103
	시설·공간	4.3	6.226	.000**	4.572	.000**		디지털정보기기 대여	2.9	1.478	.106	2.609	.075
	예약 대출·반납	2.9	2.280	.004**	.085	.918		코로나19 정보 포털	2.7	1.032	.422	.483	.617

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

서비스, 온라인 프로그램서비스, 비대면 아웃리치서비스)에서 유의한 차이가 있었다.

### 3.3.2 시급한 정책적 과제

향후 추가·보완해야 할 시급한 정책적 과제는 〈표 16〉처럼 전자자료 확보 및 서비스 확대(3.92)가 가장 높게 나타났고, 도서관의 감염

병 대응 지침 마련·공간과 장소로서의 중요성 강화, 직원의 위기 대응 교육·훈련 강화, 관련 기기 및 소독관리를 위한 예산 증액, 새로운 비대면(온라인) 서비스 개발 등의 순으로 높게 나타났다. 그 가운데 가장 시급한 정책과제로 응답한 '전자자료 확보 및 서비스 확대'를 집단 별로 분석하면 지역별로는 충청/강원권, 수도

〈표 16〉 시급히 추가·보완해야 할 정책적 과제

항 목	평균	지역				운영주체		
		수도권	충청 강원	영남	호남 제주	교육청	지자체	위탁
전자자료 확보 및 서비스 확대	3.92	4.09	4.16	3.62	3.59	3.97	3.89	3.97
도서관의 감염병 대응 지침 마련	3.91	3.97	4.04	3.77	3.78	3.86	3.90	4.02
공간과 장소로서의 중요성 강화	3.91	3.95	4.10	3.91	3.51	3.87	3.88	4.05
직원의 위기 대응 교육·훈련 강화	3.80	3.90	3.92	3.64	3.55	3.76	3.78	3.90
관련 기기 및 소독관리를 위한 예산 증액	3.69	3.72	4.02	3.60	3.40	3.76	3.65	3.75
새로운 비대면(온라인) 서비스 개발	3.65	3.79	3.80	3.38	3.49	3.60	3.57	3.98
다른 문화기관과의 협력서비스 확대	3.34	3.40	3.24	3.31	3.27	3.26	3.29	3.63
감염병 관련 포털사이트 운영	2.83	2.77	3.02	2.81	2.93	2.67	2.80	3.18

권, 영남권, 호남/제주권 순으로, 운영주체별로는 교육청·위탁, 지자체 도서관 순으로 높게 나타났다.

이에 대한 집단간 인식차이를 검증한 결과는 〈표 17〉처럼 지역별로는 6개 항목(전자자료 확보·서비스 확대, 감염병 대응 지침 마련, 공간과 장소로서의 중요성, 위기대응 교육·훈련 강화, 기기·소독 위한 예산 증액, 새로운 비대면서비스 개발), 운영주체별로는 8개 항목(전자자료 확보·서비스 확대, 감염병 대응 지침 마련, 공간과 장소로서의 중요성, 위기대응 교육·훈련 강화, 기기·소독 위한 예산 증액, 새로운 비대면서비스 개발, 다른 문화기관과의

협력, 감염병 포털사이트 운영)에서 유의한 차이가 있었다.

### 3.3.3 사서가 갖추어야 할 역량

향후 사서가 갖추어야 할 역량에 대해 5점 척도로 조사한 결과는 〈표 18〉처럼 온라인 프로그램 기획·진행·홍보 능력(4.38)이 가장 높았고, 온라인상 이용자와의 커뮤니케이션 능력, 온라인 및 미디어에 대한 전문적 지식, 전자자료 및 콘텐츠 제공·관리·도서 및 콘텐츠 큐레이팅·취약계층을 위한 교육 및 서비스 등의 순으로 높게 나타났다. 그 가운데 가장 필요로 하는 '온라인 프로그램 기획·진행·홍보

〈표 17〉 시급히 추가·보완해야 할 정책적 과제에 대한 인식도 차이검증

구분	평균	지역		운영주체		구분	평균	지역		운영주체	
		F	유의 확률	F	유의 확률			F	유의 확률	F	유의 확률
전자자료 확보·서비스 확대	3.92	18.354	.000**	12.467	.000**	기기·소독 위한 예산 증액	3.69	9.344	.000**	3.563	.004**
감염병 대응 지침 마련	3.91	10.086	.000**	2.900	.014*	새로운 비대면서비스 개발	3.65	3.110	.000**	4.394	.013*
공간과 장소로서의 중요성	3.91	11.543	.000**	5.253	.000**	다른 문화기관과의 협력	3.34	.660	.833	3.390	.035*
위기대응 교육·훈련 강화	3.80	13.910	.000**	2.820	.016*	감염병 포털사이트 운영	2.83	.869	.605	4.289	.014*

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



〈표 18〉 사서가 갖추어야 할 역량

구분	평균	지역				운영주체		
		수도권	충청 강원	영남	호남 제주	교육청	지자체	위탁
온라인 프로그램 기획, 진행, 홍보 능력 준비	4.38	4.49	4.28	4.31	4.23	4.27	4.43	4.37
온라인(비대면)상 이용자와의 커뮤니케이션 능력 구비	4.34	4.43	4.28	4.28	4.12	4.21	4.37	4.41
온라인 및 미디어에 대한 전문적 지식 확보	4.31	4.44	4.13	4.24	4.12	4.27	4.35	4.23
전자자료 및 콘텐츠 제공·관리기능 강화	4.24	4.32	4.23	4.15	4.09	4.15	4.27	4.24
전문적이고 세분화된 도서 및 콘텐츠 큐레이팅 역량	4.19	4.36	3.96	4.01	4.09	3.98	4.27	4.24
지식정보 취약계층을 위한 교육 및 서비스 강화	4.12	4.27	4.02	3.94	3.95	3.99	4.17	4.15
감염병 대응을 위한 시설·기기 개선과 확보·관리	3.90	3.94	3.91	3.83	3.89	3.78	4.02	3.69

능력'을 집단별로 분석하면 지역별로는 수도권, 영남권, 충청/강원권, 전라/제주권 순으로, 운영주체별로는 지자체, 위탁, 교육청 도서관 순으로 높게 나타났다.

이에 대한 집단간 인식차이를 검증한 결과는 〈표 19〉처럼 지역별로는 6개 항목(온라인 프로그램 진행 능력, 온라인 미디어 지식 확보, 온라인 커뮤니케이션 능력, 콘텐츠 제공·관리, 콘텐츠 큐레이팅, 지식취약계층 서비스 강화), 운영주체별로는 6개 항목(온라인 프로그램 진행 능력, 온라인 미디어 지식 확보, 콘텐츠 제공·관리, 콘텐츠 큐레이팅, 지식취약계층 서비스 강화, 시설·기기 개선 및 관리)에서 유의한 차이가 있었다.

### 3.4 코로나19 엔데믹 시대의 서비스 보완·확대 방안

코로나19 팬데믹은 국내외를 불문하고 공공도서관의 운영 및 서비스에 심각한 제약을 가하였다. 비대면 환경에서 기존 서비스를 제공해야 함에도 불구하고 대응지침 등 정책적 및 실무적 기반의 부재로 신속한 대응이 어려웠고, 고유한 업무 외에 방역 관련 업무를 추가로 수행하는데 따른 심적 부담이 가중되었으며, 이용자 서비스도 크게 위축되었다. 그러나 코로나19는 팬데믹을 넘어 엔데믹 시대로 접어들었다. 이에 사서 대상의 인식도 분석결과 중에서 지속적으로 제공해야 할 서비스(표 4), 추가·보완해야 할 정책적 과제(표 16), 사서가 갖추

〈표 19〉 사서가 갖추어야 할 역량에 대한 인식도 차이검증

구분	평균	지역		운영주체		구분	평균	지역		운영주체	
		F	유의 확률	F	유의 확률			F	유의 확률	F	유의 확률
온라인 프로그램 진행 능력	4.38	3.702	.000**	5.691	.000**	콘텐츠 큐레이팅	4.19	2.008	.012*	4.134	.017*
온라인 커뮤니케이션 능력	4.34	2.693	.000**	2.450	.088	지식취약계층 서비스 강화	4.12	2.279	.004**	2.960	.012*
온라인 미디어 지식 확보	4.31	2.077	.009**	4.532	.001**	시설·기기 개선 및 관리	3.90	1.272	.213	4.116	.017*
콘텐츠 제공·관리	4.24	1.964	.015*	3.177	.008**						

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

어야 할 역량(표 18)을 연계하여 향후 공공도서관 서비스를 보완·확대하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 인쇄자료의 열람 및 대출은 모든 공공도서관이 장소와 공간으로서의 정체성을 유지하는데 필수적인 대면서비스다. 이를 엔데믹 시대에도 충실하게 수행하고 확대하기 위해서는 온라인 예약시스템을 개선하고, 대출·반납서비스의 편의성을 강화하는 동시에 다양한 아웃리치서비스(우편 및 택배서비스, 소형버스 등을 이용한 예약도서 전달, 마트·문화시설 광장·대단지 아파트 입구 등 접근성이 우수한 장소에서의 대출 및 마케팅 등)를 추가로 개발·제공해야 한다.

둘째, 전자자료(전자책, 전자잡지, 전자신문 등)의 온라인 제공은 인터넷·디지털·모바일 환경이 심화될수록 더욱 강화해야 할 비대면서비스다. 이를 위해서는 도서관마다 전자자료 구입(구독)예산 증액, 온라인 등록절차 간소화, 예약책수 확대, 장애인 온라인 대출시스템 개선 등과 같은 실무적 노력도 중요하지만, 개별도서관 중심의 라이선스를 지역대표도서관이 주도하는 시도 단위 또는 교육청 단위의 사이트 라이선스로 확대하여 제공종수의 다양화, 상호대차의 광역화, 원스톱 예약·대출서비스 등이 필요하다.

셋째, 온라인 프로그램서비스(독서, 문화, 평생학습 등)는 엔데믹 시대에도 지속적으로 확대해야 한다. 이를 위해서는 디지털 정보기술을 활용한 독서강의 콘텐츠 제작, SNS를 이용한 인문학 강의, VR 방식의 테마여행, 팟캐스트 방송을 통한 책 소개 및 독서, 네이버 밴드에서의 글쓰기 강의, 온라인 도서전시회, 줌(ZOOM)을 활용한 스토리텔링 등 다양한 주제와 영역의

온라인 콘텐츠 제작·서비스가 필요하다. 다만, 프로그램서비스의 대면 및 비대면 전략을 구사할 때는 도서관의 역량, 이용자의 선호도, 프로그램 제공의 기대효과 등을 연계·분석하는 과정이 선행되어야 하며, 도서관의 장소적 정체성을 훼손하지 않은 범위 내에서 제공되어야 한다.

넷째, 코로나19 팬데믹 상황에서 가장 위축되었던 지식정보 취약계층을 위한 도서관서비스는 제로베이스에서 검토·보완한다는 전제 하에 확대방안을 강구해야 한다. 장애인, 노인, 다문화가정, 북한이탈주민 등은 공공도서관을 방문·이용하는데 어려움이 있을 뿐만 아니라 디지털 역량이 취약하고 취약계층 내에서의 상대적 격차도 심하다. 따라서 취약계층을 집단별로 나누고 다시 특정 집단을 더 세분하여 표적 집단을 구체화한 후에 서비스 확대방안을 마련해야 한다. 부연하면 장애인에게는 장애유형과 특성에 부합하는 대체자료 제공서비스를 확대하고, 노인은 지적 수준이나 이동성 제약을 감안하여 독서·인문학 프로그램과 아웃리치서비스를 강화해야 하며, 다문화가정과 북한이탈주민은 희망 또는 선호도 조사를 전제로 맞춤형 자료 및 프로그램서비스를 제공해야 하며, 모든 취약계층의 디지털 역량을 높이기 위한 리터러시 교육도 병행해야 한다.

다섯째, 모든 공공도서관은 지역주민을 위한 의료·건강·복지정보를 적시에 제공해야 할 책임이 있다. 동서고금을 막론하고 국가나 사회가 경제적 위기, 전쟁과 인위적 파괴, 자연적 재해(지진, 화재, 홍수 등), 감염병 창궐 등에 직면했을 때 피난처와 인식처로서의 역할을 수행해왔다. 그럼에도 불구하고 코로나19 팬데믹 상황에서는 폐관과 봉쇄에 주력하였을 뿐 감염병 정

보를 실시간으로 제공하는 도서관이 극소수에 불과하였다. 어떤 감염병이 특정 지역에서 주기적으로 발생할 것으로 예상되는 엔데믹 상황을 감안하면 공공도서관이 취해야 할 행위의 출발점이자 요체는 정확한 위기정보 수집과 실시간 제공이므로 홈페이지를 통한 감염병 정보의 포털서비스를 강화해야 한다.

여섯째, 공공도서관이 세미나·회의·동아리 활동을 지원할 목적으로 제공하는 시설·공간 이용서비스는 뉴 노멀 시대에도 지속적으로 제공할 필요성이 있고 시급히 추가·보완해야 할 정책적 과제다. 따라서 공공도서관은 비대면서비스 확대에 못지않게 제3의 사회적 장소, 창조공간, 복합문화공간으로서 정체성과 역할을 강화해야 한다.

일곱째, 공공도서관은 코로나19 팬데믹 상황에서 폐관 및 재개관을 반복하면서 비대면서비스를 제공하는데 주력하였으나, 사전준비 부족으로 운영 및 서비스에 많은 어려움을 겪었고 부담도 많았다. 이를 해소하기 위해서는 감염병 대응지침 마련과 함께 온라인 프로그램 기획·진행·홍보, 온라인 및 미디어에 대한 전문지식, 디지털 정보기기 및 플랫폼 활용, 이용자와의 비대면 소통, 전자자료 및 콘텐츠 관리 등 사서 역량을 강화하기 위한 교육·훈련이 제공되어야 한다.

#### 4. 요약 및 결론

코로나19 팬데믹은 근대 이래로 공공도서관이 수행해 왔던 지식정보서비스 형태를 크게 변화시켰다. 사회적 거리두기가 일상화되면서

대면과 소통을 중시하던 공공도서관의 대출과 열람, 공간과 시설 이용, 프로그램 운영 등이 크게 위축되었고 비접촉과 디지털을 강조한 각종 대체서비스가 개발·제공되었다. 하지만 비대면서비스를 위한 기반이 갖춰지지 않아 대응에 어려움이 있었으며 사서의 업무부담이 증가하였다. 이에 코로나19 엔데믹 시대 공공도서관 서비스에 대한 사서의 인식도 결과와 이를 반영한 향후 서비스 보완·확대 방안을 요약하면 다음과 같다.

먼저 지속적으로 제공해야 할 서비스는 열람 및 대출 서비스, 프로그램서비스, 참고정보서비스, 행사·이벤트, 시설·공간 이용서비스, 지식정보 취약계층 아웃리치서비스, 전자자료 온라인서비스, 온라인 프로그램서비스 등의 순으로 높게 나타났고, 시급히 추가·보완해야 할 정책적 과제는 전자자료 확보 및 서비스 확대, 도서관의 감염병 대응 지침 마련, 공간과 장소로서의 중요성 강화, 직원의 위기 대응 교육·훈련 강화 등의 순으로 높았다.

다음으로 향후 서비스 확대 방안으로 인쇄자료의 열람 및 대출서비스의 경우는 온라인 예약 시스템을 개선하고 대출·반납서비스의 편의성을 강화하며 다양한 아웃리치서비스를 추가로 개발·제공해야 한다. 그리고 전자자료(전자책, 전자잡지, 전자신문 등)의 온라인 제공을 위해서는 도서관마다 전자자료 구입(구독)예산 증액, 온라인 등록절차 간소화, 예약책수 확대, 장애인 온라인 대출시스템 개선과 지역대표도서관이 주도하는 사이트 라이선스로의 확대가 필요하다. 또한 온라인 프로그램서비스(독서, 문화, 평생학습 등)를 위해 디지털 정보기술을 활용한 독서강의 콘텐츠 제작, SNS를 이용한 인문학

강의, VR 방식의 테마여행, 팟캐스트 방송을 통한 책 소개 및 독서, 네이버 밴드에서의 글쓰기 강의, 온라인 도서전시회, 줌(ZOOM)을 활용한 스토리텔링 등 다양한 주제와 영역의 온라인 콘텐츠 제작·서비스가 필요하고, 지식정보 취약계층 서비스 확대를 위해 취약계층을 집단별로 나누고 다시 특정 집단을 더 세분하여 표적 집단을 구체화한 후에 서비스 확대방안을 마련해야 하며, 시설·공간이용서비스 제공을 통해 제3의 사회적 장소, 창조공간, 복합문화공간으로서 정

체성과 역할을 강화해야 한다. 무엇보다 감염병 대응지침 마련과 홈페이지를 통한 감염병 정보의 포털서비스도 강화해야 한다.

마지막으로 이러한 서비스를 제공하기 위해서는 온라인 프로그램 기획·진행·홍보 능력 준비, 온라인상 이용자와의 커뮤니케이션 능력 구비, 온라인 미디어에 대한 전문적 지식 확보, 전자자료 및 콘텐츠 제공·관리기능 강화, 전문적이고 세분화된 도서 및 콘텐츠 큐레이팅 등의 역량을 갖추어야 한다.

## 참 고 문 헌

- 국가도서관통계시스템. 출처: <https://www.libsta.go.kr/>
- 노영희, 강필수, 김윤정 (2020). 코로나 19 극복을 위한 도서관 온라인서비스 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 185-210. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.185>
- 노영희, 노지윤 (2021). 공공도서관의 코로나 이후 지속가능한 운영 방향 모색 연구. 한국비블리아학회지, 32(3), 45-65. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.3.045>
- 노영희, 장로사 (2020). 코로나19 대응조치에 관한 공공도서관 사서인식 조사연구. 정보관리학회지, 37(8), 203-220. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.3.203>
- 문화체육관광부 (2022). 2022 전국 문화기반시설 총람. 세종: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부 도서관정책기획단 (2020). 코로나-19 대응 공공도서관 대체서비스 현황(2020/3/30). <https://www.smalllibrary.org/contents/2020/04/03/802eb6d4-338d-48cb-abbf-1b901f805bc4.pdf>
- 박소연 (2022). 코로나 시대의 공공도서관 대출 추이에 관한 연구: A 공공도서관의 2019~2021 대출 통계 분석을 중심으로. 한국문헌정보학회지, 56(4), 357-376. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.4.357>
- 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>
- 신명식 (2022). 포스트 코로나 시대를 위한 공공도서관의 역할과 기능에 관한 연구. 석사학위논문, 한국교원대학교 교육정책전문대학원 교육시설환경정책전공.

- 윤다영, 노영희 (2021). 이용자 인식조사를 기반으로 한 공공도서관 비대면 서비스 운영 방향에 관한 연구. *한국비블리아학회지*, 32(4), 161-188. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.4.161>
- 윤희운 (2021). 글로벌 메가트렌드와 도서관 트릴레마 담론. *한국도서관·정보학회지*, 52(1), 1-26.
- 최진희 (2021). 포스트 코로나 시대 공공도서관의 역할과 비대면 프로그램 시행에 관한 연구: 인천지역 공공도서관을 중심으로. 석사학위논문, 성공회대학교 문화대학원 문화예술경영학과.
- ALA/PLA (2020). Public libraries launch, expand services during COVID-19 pandemic. Available: <https://www.ala.org/news/press-releases/2020/04/public-libraries-launch-expand-services-during-covid-19-pandemic-0>
- ALAnews (2020, April 20). Public libraries launch, expand services during COVID-19 pandemic. Available: <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/04/public-libraries-launch-expand-services-during-covid-19-pandemic-0>
- ALIA (2020). Australian Public Library Alliance Public Library Survey. Canberra: ALIA.
- Al-Marzooqi, S. & Abdelaziz, H. A. (2022). Public libraries in the Post-COVID-19 era: How to transform educational services to meet new educational needs. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 13(1), 1-18. <https://doi.org/10.4018/IJCRMM.306247>
- IFLA and COVID-19 FAQs (2020, March 9). Available: <https://www.ifla.org/covid-19>
- IFLA COVID-19 and the Global Library Field (2020, March 21). Available: <http://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- IMLS (2020, March 13) Libraries are a refuge in times of crisis. Available: <https://www.imls.gov/blog/2020/03/libraries-are-refuge-times-crisis>
- Jægera, M. M. & Blaabæk, E. H. (2020). Inequality in learning opportunities during Covid-19: evidence from library takeout. *Research in Social Stratification and Mobility*, 68, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.rssm.2020.100524>
- Kostagiolas, P. & Katsani, A. (2021). The management of public libraries during COVID-19 pandemic: a systematic literature review through PRISMA method. *Library Management*, 42(8), 531-549. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2021-0068>
- McMenemy, D., Robinson, E., & Ruthven, I. (2022). The impact of COVID-19 lockdowns on public libraries in the UK: Findings from a national study. *Public Library Quarterly*, 42(1), 92-110. <https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2058860>
- Mesti, D. D. (2020). Reopening libraries in COVID 19 pandemic: challenges and recommendations. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 5(1), 16-23.

- Robinson E. & Mcmenemy D. (2022). Delivering services in the new normal: Recording the experiences of UK public library staff during the COVID-19 pandemic. *Journal of Librarianship and Information Science*, May. <https://doi.org/10.1177/0961000622109337>
- SaveMLAK (2020, April 16) COVID-19の影響による図書館の動向調査. Available: [https://savemlak.jp/savemlak/images/5/53/20201417\\_COVID-19\\_Release.pdf](https://savemlak.jp/savemlak/images/5/53/20201417_COVID-19_Release.pdf)
- Syn, S. Y., Sinn, D., & Kim, S. (2023). Innovative public library services during the COVID-19 pandemic: Application and revision of social innovation typology. *Library & Information Science Research*, 45(3), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2023.101248>
- Tamaro, 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. (2020). Announcement information provided by United States' public libraries during the 2020 COVID-19 pandemic. *Public Library Quarterly*, 39(4), 283-294. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>
- WordsRated (2023, March 15). Impact of Covid-19 on libraries. Available: <https://wordrated.com/impact-of-covid-19-on-libraries/>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Choi, Jin-hee (2021). A Study on the Role of Public Library and the Implementation of Noncontact Programs in Post-Corona Era: Focusing on the Public Library in Incheon. Master's thesis, Sungkonghoe University, Korea.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2022). 2022 National Cultural Infrastructure Overview. Seoul: MCST.
- National Library Statistics System. Available: <https://www.libsta.go.kr/>
- Noh, Younghee & Chang, Rosa (2020). A study on the librarians' perception of public library about the response to the COVID-19. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 37(8), 203-220. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.3.203>
- Noh, Younghee & Ro, Ji-Yoon (2021). A study on the development of sustainable operating direction of library after Corona: Focusing on the implementation performance and implementation plan of the 3rd library development plan. *Journal of the Korean Biblia Society*, 32(3), 45-65. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.3.045>
- Noh, Younghee, Kang, Rilsoo, & Kim, Yoon-Jeong (2020). A study on the activation measures

- of library's online services to overcome COVID-19. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(4), 185-210. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.185>
- Park, Soyeon (2022). Circulation trends of a public library during the Covid-19 era: An analysis of circulation statistics of a public library from 2019 to 2021. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 56(4), 357-376. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.4.357>
- Park, Tae-Yeon & Oh, Hyo-Jung (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>
- Shin, Myoung-sik (2022). A Study on Roles and Functions of Public Libraries for the Post COVID 19 Era: Focusing on the Use of the Shared Library Space in the Jurisdiction of the Seoul Metropolitan Office of Education. Master's thesis, Korea National University of Education, Korea.
- Yoon, Hee-Yoon (2021). Discourse of library trilemma in the context of global megatrend. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(1), 1-26. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.1.202103.1>
- Yun, Dayoung & Noh, Younghee (2021). A study of public library untact service operation way based on a user perception survey. *Journal of the Korean Biblia Society*, 32(4), 161-188. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.4.161>

