

부산지역 공공도서관 서비스에 대한 이용자 수요 분석*

An Analysis of the Users' Demands of Public Library Services in Busan

정 영 미 (Youngmi Jung)**

이 은 주 (Eun-Ju Lee)***

< 목 차 >

I. 서 론
II. 공공도서관 이용자 조사
III. 연구설계

IV. 분석 결과
V. 결 론

요 약 : 공공도서관의 서비스 전략은 사회 환경 변화에 대한 조망을 포함해서 실질적인 서비스 수요자인 이용자에 기반하여 수립될 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 부산지역 공공도서관 이용자를 대상으로 현재 제공되는 도서관 기능과 서비스에 대한 이용자들의 인식을 파악하고 앞으로의 서비스에 대한 수요를 조사·분석하였다. 데이터는 설문을 통해 수집되었고, 응답자는 부산지역의 공공도서관 이용자 733명이다. 주요한 결과는 첫째, 부산지역 이용자가 가장 중요하게 생각하는 공공도서관의 역할과 기능은 여전히 자료수집제공에 있었다. 둘째, 정보서비스 영역에서는 문화/평생학습 프로그램 서비스, 서비스 유형에서는 새로운 IT기술 체험·교육에 대한 수요가 가장 높게 나타났다. 셋째, 정보서비스 영역에 대한 ISA 분석 결과에서는 자료수집제공 서비스와 정보활용교육 서비스는 계속 유지 관리해야 하고 독서 관련 서비스는 집중관리하여 확대할 필요가 있는 영역으로 나타났다. 넷째, 연령별 서비스 수요 분석에서는 41세 이상~50세 이하가 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 수요가 가장 높은 세대로 나타났고 정보활용교육에 대한 수요는 61세 이상의 고령층 세대에서 가장 높게 나타났다. 또한 부산의 서부권 이용자 집단이 거의 모든 서비스 영역의 수요에서 다른 지역의 이용자 집단보다 높게 나타났다. 본 연구의 결과는 지역사회 공공도서관 서비스를 이용자에게 최적화하기 위한 전략 수립시 기본 데이터로 활용할 수 있을 것이다.

주제어 : 공공도서관, 공공도서관 서비스, 이용자 연구, 수요 조사, 서비스 전략

ABSTRACT : The service strategy of the public library needs to be established based on the users who are the actual beneficiaries of the services, including the perspective of changes in the social environment. This study investigated and analyzed the users' perceptions of the library functions and services currently provided and the demand for future services, targeting public library users in the Busan area. The data were collected through a questionnaire, and the respondents were 733 public library users in Busan. The main result is that first, the role and function of the public library that Busan users consider most important was still in material collection and provision. Second, in the information service type, the demand for cultural/lifelong learning program service was the highest, and in the service program, the demand for new IT technology experience and education was the highest. Third, as a result of ISA analysis of information service type, material provision service and information literacy education service were types to be maintained, and reading related service was type to be managed intensively. Fourth, in the analysis of service demand by age, those aged 41 to 50 years old were the generation with the highest demand in all types except for the information literacy education service type, and the demand for information literacy education was the highest among the elderly generation over 61 years old. And the user group in the western part of Busan was higher than the user group in other regions in demand for almost all service types. The results of this study can be used as basic data when establishing strategies to optimize community public library services for users.

KEYWORDS : Public Library, Public Library Service, User Study, Demand Analysis, Service Strategy

* 본 연구는 2021년 부산도서관의 『부산지역 도서관 미래서비스 연구』의 내용 일부를 수정·보완하여 학술논문으로 발전시킨 것임.

** 동의대학교 문헌정보학과 교수(yomjung@deu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6480 5668) (제1저자)

*** 동의대학교 문헌정보학과 조교수(ejulee@deu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6335 8325) (교신저자)

• 논문접수: 2021년 12월 2일 • 최초심사: 2021년 12월 9일 • 게재확정: 2021년 12월 17일

• 한국도서관·정보학회지, 52(4), 229-253, 2021. <http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.52.4.202112.229>

I. 서론

2019년 12월 코로나바이러스 감염증(이하 COVID-19)의 발생 및 확산은 사회의 다양한 측면을 변화시키고 변혁을 가속화시켰다. 특히 경제, 문화, 교육 등 사회전반에서 기존 서비스의 제공에 한계가 발생하면서 디지털 기술을 활용한 새로운 비대면서비스의 필요성이 강조되었다. 상황이 이렇다보니 대면으로 이루어지는 인적서비스가 대다수를 차지하는 사회서비스 분야는 직접적 타격을 받을 수밖에 없었다. 2020년에 수행된 한 연구에 따르면 지역사회서비스의 경우, 의식주와 직결된 급식서비스와 경제적 지원서비스만이 기존과 같이 유지되었을 뿐, 보건의료서비스나 일시보호, 재가복지서비스 등과 같이 일상생활 관련 사회서비스는 중단된 비율이 높은 것으로 나타났다(석희정, 2020, 11). 특히, 사회서비스 중 교육문화 서비스는 90% 이상의 서비스가 중단되었는데, 그 까닭은 교육문화 서비스는 프로그램 특성상 비대면으로 진행하기 어렵고, 프로그램 참여자 모집이 불가능하기 때문이라고 설명하고 있다.

이러한 교육문화 서비스의 축소는 교육·문화·복지영역을 담당하는 사회서비스 기관인 도서관의 중요성과 자연스럽게 연결된다. 특히 공공도서관은 정보복지를 실현하는 문화시설이자 교육기관으로, 공공도서관의 이용경험을 통해 이용자들은 지역공동체로서의 삶을 보다 잘 영위해나갈 수 있다. 그러나 도서관 또한 COVID-19가 발생한 2020년 초부터 휴관과 재개관을 반복하면서 새로운 비대면 서비스의 필요성이 강조되었고, 온라인을 활용한 도서관서비스의 다변화가 요구되기 시작하였다. 물론 도서관 현장에서도 COVID-19가 발생한 이후 최소한의 접촉을 위해 비대면 대출반납서비스, 예약대출과 도서배달 서비스를 제공하는 등, 입체적 방식으로의 서비스 전환을 시도하고 있다. 실제 2020년 수행된 김성원의 연구에 따르면 2020년 3월 공공도서관의 76.3%, 4월 76.9%가 비대면 대출 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타나 적극적인 비대면 서비스가 제공되는 것을 확인할 수 있다.

그러나 누구도 예상치 못한 COVID-19의 발생과 확산은 비대면서비스의 발 빠른 개발과 도입의 동기가 된 것은 분명하지만 급격한 사회 변화에 대한 다급한 대응이었기 때문에 거시적인 방향, 구체적인 목표, 체계적인 전략수립은 물론 대면과 비대면서비스에 대한 철저한 이용자 분석조차 진행할 여유가 없었다. 상황이 이렇다보니 위드코로나를 통한 단계적 일상회복을 시도하는 현재, 도서관의 대면서비스와 비대면서비스에 대한 이용자들의 요구와 수요를 바탕으로 체계적인 서비스 개발과 균형에 대한 검토작업이 점차 중요해지고 있다. 즉, 대면서비스의 축소, 비대면서비스의 확장을 강조하는 정보환경에 발맞추되, 이용자들의 요구가 반영된 서비스 재정비를 위한 논의가 중요한 상황이다.

이러한 배경에서 본 연구에서는 급변하는 사회 환경에 대응하여 개발 및 확장된 공공도서관의 다양한 서비스들이 이용자들에게 어떻게 인식되고 있으며, 과연 그들은 공공도서관에서 제공하고 있는 서비스의 중요도와 만족도에 대해서 어떻게 생각하고 있는지, 나아가 그들이 도서관에 바라는 바는

무엇인지를 점검해 보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 부산지역을 조사대상으로 삼아 논의를 진행하였다. 부산지역은 「도서관법」에 따라 2020년 11월 지역대표도서관인 부산도서관이 개관함으로써 광역지방자치단체의 도서관 시책을 수립하고 체계적인 도서관 서비스를 지원하기 위한 체계가 마련되었다. 이러한 긍정적 환경 속에서 다양한 서비스를 모색하고 있는 부산지역을 대상으로 도서관 이용자들의 요구를 분석함으로써 바람직한 공공도서관 서비스의 방향성을 점검할 수 있을 것이다.

이를 위해 본 연구에서는 부산지역 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식 및 만족도, 도서관 서비스에 대한 수요 조사를 실시하였다. 필요한 데이터는 도서관의 위치, 규모(이용자수) 및 이용자의 연령 등을 고려하되, 지역 내 도서관을 기본적인 거점으로 활용하여 지역 내 도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문 문항은 공공도서관 이용행태, 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식, 서비스 수요 조사, 인구통계학적 특성의 총 4개 영역으로 구성되었으며, 수집된 데이터는 기술통계분석과 더불어 중요도-만족도 분석(Importance-Satisfaction Analysis: 이하 ISA) 기법을 활용하여 분석하였다. ISA 기법은 제공되는 서비스 품질과 향후 서비스 전략을 마련하는 데 있어 핵심 영역을 도출하기에 적절한 방법으로, 이를 통해 공공도서관 서비스 발전을 위한 전체적인 그림을 마련할 수 있을 것이다.

II. 공공도서관 이용자 조사

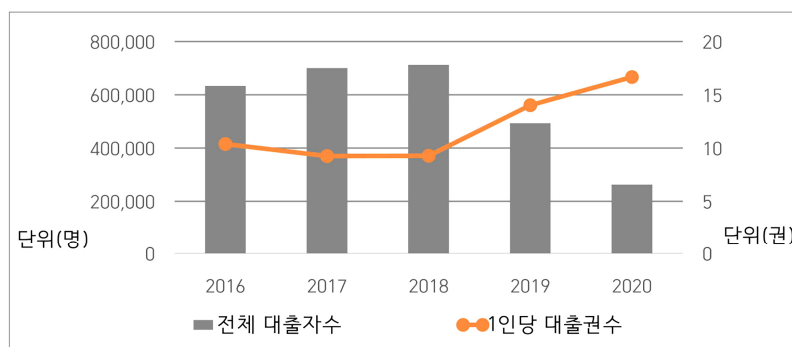
1. 공공도서관 이용자 조사의 의의

공공도서관에서 제공되는 서비스의 정당성은 이용자들의 요구 및 수요, 만족도에서부터 비롯된다. IFLA/UNESCO 공공도서관 서비스 가이드라인의 “효과적인 공공도서관 서비스 개발을 위한 중요한 요소로서 잠재이용자를 식별하고, 이용자 요구를 분석하는 것이 포함된다”는 전통적인 명제를 굳이 떠올리지 않더라도, 도서관이 봉사하는 지역사회의 요구를 파악하고 서비스의 수요를 파악하는 것은 매우 중요하다(IFLA, 2001, 23-34). 이러한 중요성은 최근 발표된 각종 서비스 전략계획에서도 동일하게 강조되고 있다. 가령, 미국의회도서관에서 발표한 「도서관 경험 강화를 위한 전략 계획 2019-2023」(Enriching the Library Experience: The FY2019-2023 Strategic Plan of the Library of Congress)에서는 미국의회도서관의 3대 역할을 기억, 지식, 상상으로 두고, 이를 위한 전략으로 ① 이용자 중심, ② 디지털 지원, ③ 데이터 기반으로 제안하였다. 이 때 이용자 중심은 이용자가 미국의회도서관에 원하는 것과 기대하는 것을 고려하는 것이라 설명하고 있다.

물론 공공도서관 이용자 조사의 중요성에 대한 도서관계의 일치된 합의에 따라 이와 관련된 논의는 오래전부터 그리고 지속적으로 진행되어 왔다. 부산지역을 대상으로 한 연구만 보더라도, 서비스 개발을 위해, 공공도서관 건립 타당성을 확보하기 위해, 혹은 공동보존서고의 건립과 운영을

위해서와 같이 도서관 이용자를 대상으로 한 연구들이 많이 존재한다(강은영, 2020; 노지현, 조용원, 이제환, 2013; 장덕현, 2020). 그러나 이용자 조사의 매우 중요한 특징 중 하나가 시의성이다. 시의성이란 시대상황이나 사정과 딱 들어맞는 성질로, 해당 시기의 특징이 투영된 이용자 조사결과를 도출해 내는 것은 매우 중요한 작업이다. 특히 COVID-19로 정보환경과 도서관 환경이 급변한 현 상황에서는 시의성을 가진 이용자 조사의 중요성이 더욱 강조될 수밖에 없다.

실제 부산지역 공공도서관의 이용행태를 살펴보기 위해 부산지역 공공도서관의 전체 대출자 수와 1인당 대출 권수를 조사한 결과, <그림 1>과 같이 전체 대출자 수가 2016년부터 2018년까지 미세하게 증가한 것처럼 보이나 2019년부터 현격하게 줄어든 것을 확인할 수 있다.¹⁾ 그러나 역설적이게도 2018년 이후부터는 1인당 대출 권수가 눈에 띄게 증가하는 것을 확인할 수 있다. 이는 COVID-19로 인해 대출 가능 권수가 증가하였기 때문이라고도 추정할 수 있지만, 전체 대출자 수는 감소하였을지 몰라도 충성도 높은 이용자층은 증가하고 있음을 의미하는 것이라 할 수 있다. 이처럼 시간의 흐름에 따라 도서관 이용행태와 그에 따른 이용자 요구 및 수요의 변화는 발생할 수밖에 없기 때문에, 이에 대해 면밀히 조사하고 그에 따른 서비스 대응전략을 모색하는 것이 매우 중요하다.



<그림 1> 부산지역 공공도서관의 전체 대출자 수 vs. 1인당 대출 권수

2. 공공도서관 이용자 세분화

도서관 이용자는 모집단의 규모가 매우 크고, 집단을 설명할 수 있는 요인이 매우 많아서 그들의 요구와 수요를 하나로 정의내리는 것은 매우 힘든 일이다. 그래서 이용자를 다양한 기준으로 구분지어 집단별로 이용자 수요 조사 분석을 진행하는 것이 보편적이다. 실제 마케팅 전략 중 하나인 이용자

1) 국가도서관통계시스템, 부산시 K.LAS 통계에 따르면 부산지역 공공도서관의 전체 대출자수는 2016년 633,562명, 2017년 700,565명, 2018년 712,374명으로 일부 증가한 것으로 나타났으나 2019년 493,306명, 2020년 262,517명으로 2019년 이후 급격한 감소세를 보였다. 이에 더해 1인당 대출 권수를 살펴본 결과, 2016년 10.3권, 2017년 9.2권, 2018년 9.2권, 2019년 14.0권, 2020년 16.6권으로, 2018년 이후부터 1인당 대출 권수의 상승세를 확인할 수 있다.

세분화(user segmentation) 기법은 유사한 특징을 지니거나 유사한 요구를 가진 이용자 집단을 묶고 상이한 이용자 집단을 구분한 뒤, 이들에 대한 세분화된 이해와 집단별 효율적 서비스 전략을 수립함으로써 전체적인 만족도를 높이고 차별화된 세부적인 서비스 개발을 가능하게 할 수 있다.

도서관에서도 이러한 세분화 기법을 적용하여 관중별로 차별화된 세분화를 시도하고 있는데, 대학도서관은 학부생, 대학원생, 교수 등의 그룹별 분석뿐 아니라 학문 분야별로 분석하는 것이 보편적이다(Lauren Stara, 2016). 반면, 공공도서관 이용자는 대학도서관 이용자보다 훨씬 다양한 기준으로 구분 지을 수 있는데, 대표적으로 인종, 국적, 연령, 성별, 종교, 언어, 장애유무, 고용상태, 학력 등이 변인이 된다(Aboyade, 1984). 물론 이러한 집단별 구분은 연구에 따라 일부 차이가 존재하는데, 가령, 최근 한 조사에 따르면 공공도서관이 목표로 삼고 있는 13개의 이용자 집단을 정리한 결과, ① 중소기업가나 사업가, ② 구직자, ③ 장애인, ④ 난민, ⑤ 신규 이민자, ⑥ 외로운 사람들(lonely people), ⑦ 관광객, ⑧ 노숙자, ⑨ 교사, ⑩ 어린 자녀가 있는 가족, ⑪ 10대, ⑫ 학생, ⑬ 노인으로 구분할 수 있다(Erika, 2018). 이처럼 연구자에 따라 변인 설정에 있어 차이가 존재하지만 공통적으로 연령별, 직업별(신분별) 등으로 구분 짓는 것을 알 수 있다.

이러한 이용자 세분화 기법은 국내에서도 동일하게 적용되는데, 국내 관련 연구에서는 국외보다는 단순한 집단 구분을 하고 있다. 국내에서 진행된 공공도서관 이용자 수요 조사의 경우, 인종, 국적, 언어, 종교 등에 대한 고려 없이 이용자 연령 및 거주지역에 따라 세분화하는 것이 보편적이다. 이러한 변인은 실제 조사결과에도 영향을 미치는데, 가령, 서울도서관에서는 현재 공공도서관이 시민들의 관심과 요구를 충분히 반영하고 있는지를 살펴보기 위해, 서울시 거주자 3,000명을 대상으로 공공도서관에 대한 수요 조사를 수행한 바 있다(서울도서관, 2018). 이 조사에서 다양한 변인으로 분석한 결과, 세대별(연령별)로 도서관을 둘러싼 이용행태와 요구사항이 다른 것을 밝혀낼 수 있었다. 가령, 20대의 경우 전체 연령대 중 도서관 이용 경험이 가장 높았으나 실제 주 이용률은 상대적으로 낮았으며(41.8%), 도서관에서 필요정보를 제공해주기(53.6%)를 기대하고 있었다. 반면 60대의 경우 공공도서관의 이용경험이 가장 낮았으나, 실제 주 이용률은 상대적으로 높게 나타났으며(62%), 도서관에서 평생교육기관의 역할을 수행해 주기를 기대하고 있었다. 또한 2018년 부산시민을 대상으로 도서관 수요 조사를 수행한 연구에 따르면 50대 이상은 생활정보 제공과 지역주민 대상 프로그램에 대한 요구가 강했던 반면, 40대 이용자들은 지역주민 대상 프로그램에 대한 요구가 강하게 나타나 향후 이러한 의견을 정책 수립에 반영할 필요가 있음을 주장하였다(장덕현, 2020).

요컨대, 오래전부터 그리고 지속적으로 수행된 공공도서관 이용자 수요 조사는 COVID-19로 인해 중요성이 더욱 강조됨과 동시에 면밀한 분석을 위해 집단별 접근이 요구된다. 특히, 공공도서관은 타 관중에 비해 이용대상자 규모가 크고 다양하기 때문에 선행연구 결과에서 밝힌 바와 같이 전체적인 분석과 더불어 연령별, 거주지별 분석과 같은 집단별 분석이 함께 진행되어야 한다. 이러한 조사결과는 궁극적으로 이용자의 세분화된 집단에 적합한 서비스 전략 마련에 기초데이터를 마련할 수 있을 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 데이터 수집 방법

본 연구는 부산지역 공공도서관 이용자의 서비스 인식 및 수요 조사를 위해 공공도서관 방문 이용자를 대상으로 설문지를 이용한 개별조사법을 실시하였다. 부산 전역의 이용자 의견 수렴을 위해 총 14개 행정단위인 구(군)별 인구수에 비례하여 구(군)별 표본 공공도서관을 선정하여 총 780부의 설문지를 배포하였다. 인구가 적은 서구와 동구는 중구와 통합하여 조사하였다. 구(군)별 공공도서관의 선정은 국가도서관통계시스템의 2019 기준 통계 결과, 장서 수 최상위 기관을 우선으로 하였고, 공공도서관 사정상 설문 조사가 어려운 2곳은 다음 순위의 도서관에서 설문을 진행하였다. 각 도서관은 열람실별 안내데스크에서 자발적 참여 의사를 지닌 이용자를 대상으로 무작위로 설문지를 배부하되 영유아를 포함한 어린이 이용자의 경우 동반자인 부모 또는 교사가 설문에 응할 수 있도록 안내하였다.

설문은 2021년 5월 10일(월)~5월 18일(화) 총 9일간 진행하였다. 총 737부가 회수(회수율 94.49%)되었고 미답변 항목이 많은 응답지 4부를 제외하고 최종 733부의 응답지를 대상으로 분석하였다.

2. 설문지 구성 및 분석 방법

설문은 다음의 <표 1>과 같이, 크게는 인구통계학적 특성과 공공도서관 이용행태, 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식, 공공도서관 서비스에 대한 수요 조사 등 4개의 단위로 구분하고 세부적으로는 총 50개의 문항으로 구성하였다.

공공도서관의 기능과 서비스와 관련된 세부 문항은 『도서관법』 제28조(업무)에서 제시하고 있는 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 도서관 자료의 상호대차, ⑥ 지역 특성에 따른 분관 등의 성립 및 육성, ⑦ 그 밖에 공공도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무와 확충진 외(2020)의 연구에서 제시하고 있는 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 레저문화센터, 생활편의센터로서의 공공도서관 기능 구분을 참조하여 구성하였다. 그리고 윤희운(2015)의 연구에서 제시하고 있는 장서개발과 보존, 자료이용서비스, 정보해득력지원, 독서관련업무, 프로그램서비스, 시설·공간 제공, 기타 등의 공공도서관 서비스 영역에 대한 구분을 참조하였다.

공공도서관 서비스에 대한 인식에서는 동일 문항으로 중요도와 만족도 문항을 이원화하여 그 격차를 통해 서비스 전략을 모색하고자 하였다. 서비스 수요 조사 관련 문항은 도서관 자료수집이나 시설·

부산지역 공공도서관 서비스에 대한 이용자 수요 분석

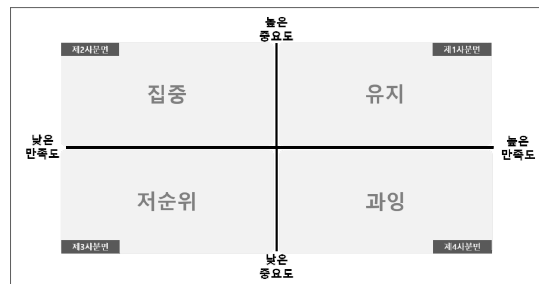
공간·기기 서비스와 같은 간접적인 서비스를 제외한 직접적인 정보서비스 영역으로 제한하였다.

〈표 1〉 설문 문항

구분	내용		질문형태	문항수	
인구통계학적 특성	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			
		레크리에이션센터 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				자유응답형
서비스 수요 조사	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			
		도서모임 운영			
	정보활용교육 서비스	독서문화 확산 행사			
		도서관시설 및 자료이용 교육			
		정보·데이터활용 교육			
		기초정보화 교육			
		보편화된 IT기술 교육(스마트폰 등)			
	문화평생학습 프로그램	새로운 IT기술 체험·교육			
		문화·평생학습 강좌			
		문화행사 기획 및 운영			
	비대면 서비스	디지털자료 구입·제공			
		디지털 정보제공서비스			
		비대면 독서관련 프로그램			
		비대면 정보활용교육 프로그램			
	기타 희망 서비스				자유응답형
	총 계				50

응답자의 인구통계학적 특성과 공공도서관 이용행태는 빈도분석을, 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식과 서비스 수요 조사는 기술통계분석을 실시하였다. 이용자 집단별 공공도서관 서비스 수요를 파악하기 위해서는 인구통계학적 특성에 따른 서비스 유형별 수요의 차이분석을 실시하였다. 특히 논문은 생애주기별, 거점별(거주지별) 공공도서관 서비스에 대한 전략 수립 시 유용한 데이터를 제공하기 위해 연령별과 거주지별 차이분석 결과에 집중하여 기술하였다. 독립변수에 따라 일부는 독립표본 t검정을, 일부는 일원배치 분산분석(F검정)을 실시하여 집단간 차이를 통계적으로 검증하였다.

또한 공공도서관 서비스에 대한 ISA 분석을 통해 중요도와 만족도 인식의 간극을 살펴보고 서비스 품질과 향후 서비스 전략을 마련하는 데 있어 핵심 영역을 도출하였다. ISA(Importance-Satisfaction Analysis)는 전통적인 IPA(Importance-Performance Analysis)기법의 중요도와 실행도 지표 측정을 이용자 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 도와준다. <그림 2>의 제1사분면은 유지(keep up the goodwork) 지속영역으로써 중요도와 만족도가 적정수준을 유지하고 있으므로 지속적인 현재의 노력을 유지할 필요가 있는 영역이고 제2사분면은 집중(concentrate here) 영역으로써 중요도는 높은 반면에 현재의 만족도가 낮기 때문에 즉각적인 개선의 노력이 집중될 필요가 있는 영역이다. 제3사분면은 저순위(low priority) 영역으로써 중요도와 만족도가 모두 낮으므로 소극적인 만족도 유지 노력이 필요한 영역이고 제4사분면은 과잉(possible overkill) 영역으로 중요도에 비해 만족도가 높아 과잉노력은 불필요한 영역이다(정영미, 김영기, 이수상, 2010).



<그림 2> ISA map

본 연구의 분석을 위한 통계처리는 SPSS Statistics 25를 사용하였다.

IV. 분석 결과

1. 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 2>와 같이, 남성은 38.3%, 여성은 60.6%이고 학력은 대졸 이상이 78.3%로 대다수를 차지하고 있고 다음은 고졸이 18.4%로 표본의 96.7%가 고졸

이상인 것으로 나타났다. 표본의 거주지를 5개 권역으로 나눈 결과, 해운대권(수영구, 해운대구, 기장군)이 178명으로 24.3%를 차지하였고 다음으로 동래권(금정구, 동래구, 연제구), 남부권(동구, 남구, 부산진구), 서부권(서구, 사하구, 영도구, 중구), 북부권(강서구, 사상구, 북구)의 순으로 높은 분포를 보였다. 그리고 표본의 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 71명이고 '20세 이하'가 32명으로 가장 적은 분포를 차지했다. 가장 높은 분포를 보인 '41세 이상~50세 이하'의 이용자는 가장 적은 분포를 보인 '20세 이하'의 이용자보다 6.8배에 달하는 숫자이다. 영유아를 포함한 어린이 이용자의 경우 응답은 동반자가 대신 수행하였지만, 실제로 그 수는 미미했다.

〈표 2〉 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)	

2. 공공도서관 이용행태

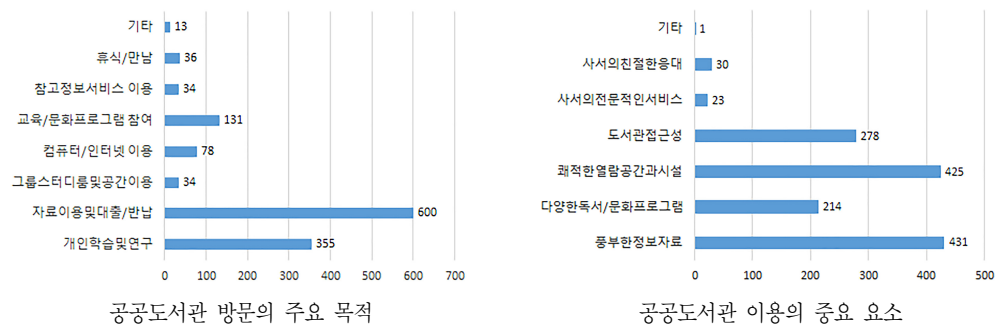
표본의 공공도서관 이용행태를 살펴보기 위해 월평균 이용 빈도, 주요 방문목적 2가지, 이용 시 중요하게 생각하는 서비스 요소 2가지를 질문하였다. 표본의 월평균 이용 빈도는 다음의 〈표 3〉과 같이, '월 2회 이상~월 3회 이하'가 258명으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 '월 6회 이상'이

209명, ‘월 3회 이상~월 4회 이상’이 145명으로 나타나 월 2회 이상 방문 이용자는 표본의 83.5%로 나타났다. 거의 방문하지 않는 이용자도 3.3%로 표본에 포함되긴 했으나 설문이 도서관 방문 이용자를 대상으로 이루어졌기 때문에 모집단의 공공도서관 이용 빈도와는 차이가 있을 것으로 예상된다.

〈표 3〉 공공도서관 방문빈도

문항	구분	빈도(%)	총계(%)
월평균 이용 빈도	월1회 이하	95(13.0)	733(100.0)
	월2회 이상~월3회 이하	258(35.2)	
	월4회 이상~월5회 이하	145(19.8)	
	월 6회 이상	209(28.5)	
	거의 방문하지 않음	24(3.4)	
	결측	2(0.3)	

공공도서관 방문의 주요 목적 2가지에 대해 설문한 결과, 다음의 〈그림 3〉과 같이 자료이용 및 대출/반납이 600명으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 개인학습 및 연구, 교육/문화 프로그램 참여, 컴퓨터/인터넷 이용, 휴식/만남, 참고정보서비스 이용, 그룹 스터디룸 및 공간 이용의 순으로 나타났고, 기타는 봉사활동, 실습, 출력서비스 이용 등이 있었다. 또한 공공도서관 이용 시 가장 중요하게 생각하는 요소 2가지는 풍부한 정보자료가 431명, 쾌적한 열람공간과 시설이 425명으로 매우 중요한 요소로 나타났다. 도서관 접근성이 278명, 다양한 도서/문화프로그램이 214명이 응답하여 다음으로 중요한 요소로 나타났고, 반면 사서의 전문적인 서비스와 친절한 응대를 중요 요소로 선택한 이용자는 비교적 적게 나타났고 기타는 인터넷 활용 공간으로 나타났다.



〈그림 3〉 공공도서관 이용의 주요 목적 및 중요 요소

분석 결과에서 볼 수 있듯이 공공도서관의 이용자는 도서관의 자료 이용과 이들 서비스에 대해 여전히 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다. 그리고 두 질문의 두 번째 순위로 나타난 응답이 개인학습 및 연구를 위한 쾌적한 열람공간과 시설을 중요하게 생각하고 있다는 것도 파악할

수 있다. 즉 공공도서관은 양질의 장서를 구축하여 제공하기 위한 노력을 지속하고 이를 기반으로 한 정보서비스 개발과 시설로서 공공도서관의 이용 만족도를 높이기 위해 열람 환경 개선이 중요하다.

3. 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식

부산지역 공공도서관에서 제공하는 도서관의 기능 및 서비스에 대한 인식을 조사하기 위해 각 문항에 대해 5점 리커트 척도로 설문하였다. 부산지역 공공도서관의 지식정보센터 기능, 평생교육센터 기능, 사회문화센터 기능, 레크리에이션센터 기능, 생활편의센터 기능에 대해 수행 정도를 설문한 결과, <표 4>와 같이 레크리에이션센터 기능의 3.4점을 제외하고 모두 3.5점 이상의 수준으로 수행하고 있다는 결과가 나왔다. 특히 지식정보센터 기능은 3.90점으로 가장 높게 나타났고 다음으로 평생교육센터, 사회문화센터, 생활편의센터, 레크리에이션센터 기능의 순으로 수행 정도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4> 부산지역 공공도서관의 기능 수행 정도*

공공도서관 기능	N	최소값	최대값	평균	표준편차
지식정보센터 기능	729	1.00	5.00	3.8957	0.7862
평생교육센터 기능	726	1.00	5.00	3.8223	0.8154
사회문화센터 기능	725	1.00	5.00	3.7586	0.8545
레크리에이션센터 기능	721	1.00	5.00	3.4119	0.9403
생활편의센터 기능	726	1.00	5.00	3.5234	0.9578

* 1: 매우 못함, 3: 보통, 5: 매우 잘함

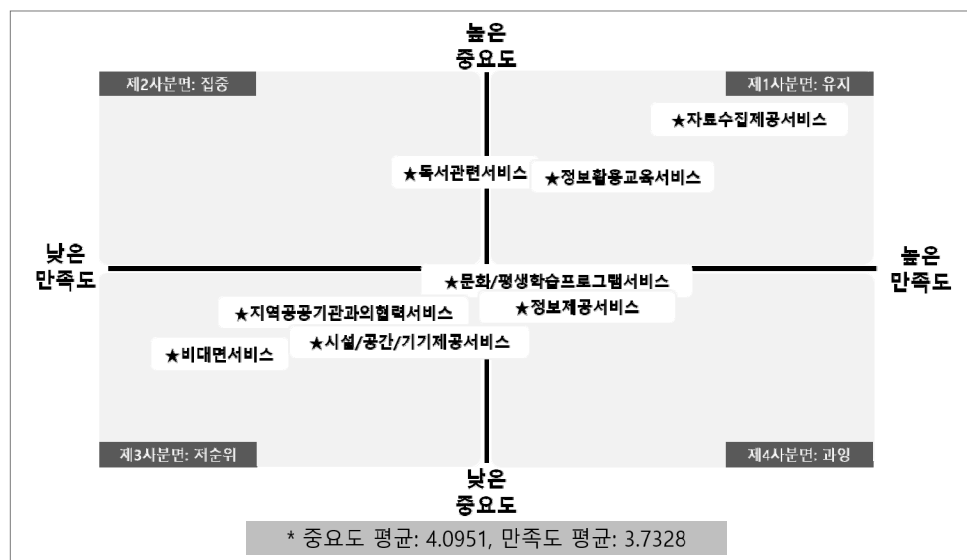
부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도와 만족도에 대해 설문한 결과는 다음의 <표 5>와 같다. 먼저 중요도를 살펴보면 모든 서비스 영역이 3.9점 이상으로 나타났고, 특히 도서관 자료수집제공 서비스가 4.39점으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 독서 관련 서비스, 정보활용교육 서비스, 문화/평생학습 프로그램 서비스, 정보제공 서비스, 지역 공공기관과의 협력 서비스, 시설/공간/기기제공 서비스, 비대면서비스의 순으로 나타났다. 도서관 방문 이용자를 대상으로 조사한 것이기 때문에 비대면서비스가 상대적으로 가장 낮게 나타났을 것으로 추측할 수는 있지만, 확인할 수는 없다. 만족도에 대해 결과는 중요도와 마찬가지로 도서관 자료수집제공 서비스가 3.91점으로 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 나타났다. 이들 모든 서비스 영역이 3.5점 이상으로 부산지역 공공도서관 이용자들은 공공도서관 서비스에 대해 보통 이상의 만족도를 지니고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 5〉 부산지역 공공도서관의 서비스 영역별 중요도와 만족도*

서비스 영역	중요도					만족도				
	N	최소값	최대값	평균	표준편차	N	최소값	최대값	평균	표준편차
도서관자료수집제공서비스	730	1.00	5.00	4.3890	0.6804	731	2.00	5.00	3.9111	0.7541
정보제공서비스	723	1.00	5.00	4.0581	0.7925	722	1.00	5.00	3.7632	0.8026
독서관련서비스	729	1.00	5.00	4.1866	0.7850	723	1.00	5.00	3.7123	0.8239
정보활용교육서비스	727	1.00	5.00	4.1802	0.7744	724	1.00	5.00	3.8301	0.8399
문화/평생학습프로그램서비스	728	1.00	5.00	4.0824	0.7963	725	1.00	5.00	3.7131	0.8444
시설/공간/기기제공서비스	725	1.00	5.00	3.9683	0.8362	724	1.00	5.00	3.6948	0.8906
지역공공기관과의협력서비스	731	1.00	5.00	3.9713	0.8027	727	1.00	5.00	3.6575	0.8590
비대면서비스	730	1.00	5.00	3.9247	0.8613	724	1.00	5.00	3.5801	0.8756

* 1: 매우중요하지않음 또는 매우만족하지않음, 3: 보통, 5: 매우중요함 또는 매우만족함

중요도와 만족도의 차이를 통해 ISA 분석을 실시한 결과, 다음의 〈그림 4〉와 같이 자료수집제공 서비스와 정보활용교육서비스는 중요도와 만족도가 모두 높아 지속적인 현재의 노력을 유지할 필요가 있는 영역으로 나타났고, 독서관련 서비스는 중요도가 높지만 만족도는 평균보다 다소 낮게 나타나 집중관리 영역으로 나타났다. 그리고 문화/평생학습 프로그램 서비스는 집중관리 영역과 저순위 영역 중간에 위치하여 중요도가 평균이나 만족도가 다소 낮게 나타나 관리해야 하는 영역인 것으로 나타났다. 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 나타났다.

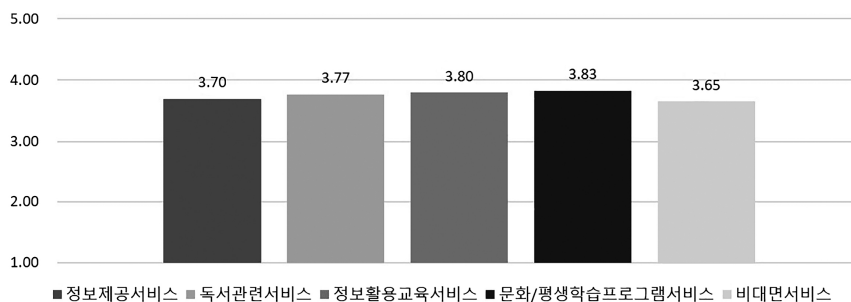


〈그림 4〉 부산지역 공공도서관 서비스의 ISA 매핑 결과

서비스 영역별 ‘매우만족하지않음’과 ‘만족하지않음’을 선택한 경우 그 이유를 묻는 자유응답형 문항을 분석한 결과, 프로그램 홍보 부족(프로그램 개설 여부에 대한 인지의 어려움)이 15건으로 가장 많이 언급되었고, 다음으로 자료(도서, 잡지) 부족이 10건, 다양한 이용자 집단을 위한 프로그램의 부족과 전자책의 다양성 부족이 각각 9건, 노후화된 시설 및 열람 공간 부족과 타공공기관 연계서비스 부족이 각각 8건, 상호대차서비스의 불편함과 정보활용교육 프로그램 부족이 각각 5건, 다양한 문화 프로그램 부족, 독서모임 부족, 컴퓨터 및 정보기기 부족, 프로그램의 전문성 부족 등 각각 4건으로 언급되었다. 도서관 자료수집제공서비스는 중요하면서 만족도가 높은 영역이나 또한 많은 이용자들이 자료의 부족을 불만족의 이유로 제시하는 것을 보면, 전반적인 도서관 서비스에서 자료수집제공이 미치는 영향력은 여전히 크다는 것을 알 수 있다.

4. 부산지역 공공도서관 서비스에 대한 수요 조사결과

부산지역 공공도서관 서비스에 대한 수요 조사를 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 설문하였다. 서비스 영역별 현재 기준에서의 추가적인 수요는 <그림 5>와 같이, 문화/평생학습 프로그램 서비스가 가장 높게 나타났고, 다음으로 정보활용교육 서비스, 독서관련 서비스, 정보제공 서비스, 비대면 서비스의 순으로 나타났다.



〈그림 5〉 서비스 영역별 수요

각 서비스 영역별 세부적인 서비스 유형에 대한 수요는 <표 6>과 같이 나타났다. 모든 서비스 유형이 유지 이상의 결과로 나타났다. 영역을 막론하고 가장 확대가 필요하다고 생각되는 서비스 유형은 새로운IT기술체험·교육이 3.89점으로 높게 나타났고, 다음으로 독서문화행사, 문화/평생 학습강좌, 상호대차/원문제공서비스, 도서추천및상담, 문화행사기획운영의 순으로 나타났다. 다만

도서추천및상담은 표준편차가 1.3678로 가장 높아 개인간 수요의 차이가 큰 서비스 유형으로 파악되었다. 반면 다른 서비스 유형과 비교하여 상대적으로 수요가 낮은 서비스 유형에는 개인화숙제 지원서비스가 포함되었고 그 외에도 디지털정보제공서비스, 독서모임운영, 비대면독서관련프로그램, 비대면정보활용교육프로그램, 비대면문화/평생학습프로그램의 순으로 수요가 낮게 나타났다. 비대면 서비스 영역에서 디지털자료구입제공을 제외한 대부분의 서비스 유형이 다른 서비스 유형보다 수요가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 설문 조사가 도서관 방문 이용자를 대상으로 이루어졌기 때문에 비대면 서비스 영역의 모든 수요가 다소 낮게 나타났을 가능성을 완전하게 배제할 수는 없지만, 디지털자료구입제공에 대한 수요가 비교적 높게 나타난 것을 보면, 독서/문화/교육의 비대면 활동에 대한 수요와 선호도 자체가 낮은 것일 수도 있다.

〈표 6〉 서비스 유형별 수요 조사결과*

영역	서비스 유형	N	최소값	최대값	평균	표준편차
정보제공 서비스	전문화된정보제공서비스	728	1.00	5.00	3.7239	0.7051
	개인화숙제지원서비스	724	1.00	5.00	3.5041	0.7702
	지역생활정보제공서비스	724	1.00	5.00	3.7265	0.7210
	상호대차/원문제공서비스	726	1.00	5.00	3.8347	0.7558
	평균				3.6973	0.7380
독서관련 서비스	이용자맞춤형독서교육프로그램	729	1.00	5.00	3.7599	0.7328
	도서추천및상담	730	1.00	35.00	3.8151	1.3678
	독서모임운영	726	1.00	5.00	3.6391	0.7732
	독서문화행사	726	1.00	5.00	3.8636	0.8081
	평균				3.7694	0.9205
정보활용교육 서비스	도서관시설및자료이용교육	730	1.00	5.00	3.7973	0.7276
	정보·데이터활용교육	732	2.00	5.00	3.7719	0.7293
	기초정보화교육	731	1.00	5.00	3.7332	0.7754
	보편화된IT기술교육	733	1.00	5.00	3.7858	0.7676
	새로운IT기술체험·교육	731	1.00	5.00	3.8906	0.8186
	평균				3.7957	0.7638
문화/평생학습 프로그램 서비스	문화/평생학습강좌	727	1.00	5.00	3.8487	0.7832
	문화행사기획운영	727	1.00	5.00	3.8143	0.7837
	평균				3.8315	0.7830
비대면 서비스	디지털자료구입제공	730	1.00	5.00	3.7603	0.7883
	디지털정보제공서비스	727	1.00	5.00	3.5530	0.7711
	비대면독서관련프로그램	730	1.00	5.00	3.6411	0.8012
	비대면정보활용교육프로그램	728	1.00	5.00	3.6525	0.8049
	비대면문화/평생학습프로그램	729	1.00	5.00	3.6653	0.8339
	평균				3.6544	0.7999

* 1: 매우축소, 3: 유지, 5: 매우확대

부산지역 공공도서관에 희망하는 추가적인 서비스에 대해 자유응답형으로 설문한 결과, 많은 요구가 도서관 시설, 이용시간 등과 관련되어 있으나 직접적인 정보서비스와는 연관성이 떨어져 이를 제외한 것만 추출하여 정리하면 다음의 <표 7>과 같다. 분석을 통해 전문가 초청의 평생학습 강좌, 어린이를 위한 독서교육 프로그램, 전문적인 자료 확대, 타도서관(대학도서관 등)과의 상호대차, 정보활용교육 프로그램(정보격차해소, 4차산업혁명 관련), 전자책 서비스 확대, 다양한 독서모임 확대, 책 배달 서비스 등에 대한 추가적인 요구가 있다는 것을 알 수 있다.

<표 7> 부산지역 공공도서관에 희망하는 서비스(자유응답형)

세부 내용	중복응답수
• 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), 친절함 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)	

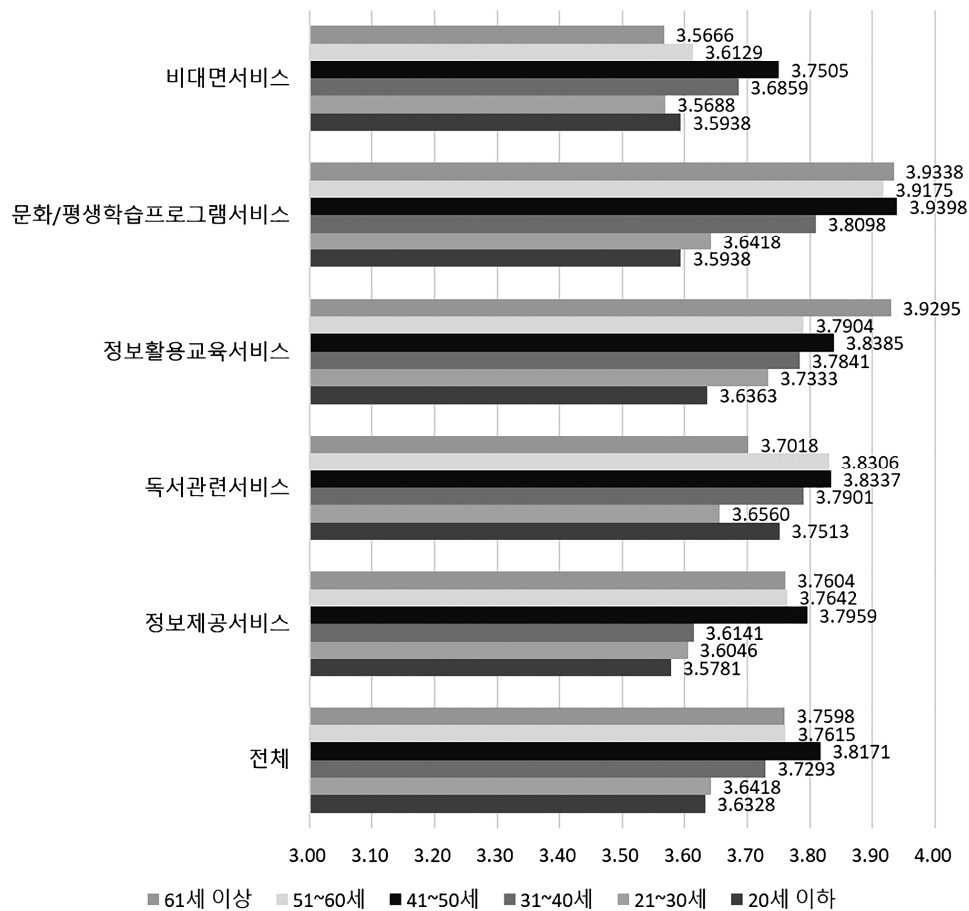
5. 이용자 집단별 공공도서관 서비스에 대한 수요의 차이

공공도서관은 타 관중에 비해 이용대상자 규모가 크고 다양하기 때문에, 면밀한 수요 조사를 위해서 이용자 세분화 기법을 적용시킬 필요가 있다. 본 연구에서는 연령과 거주지, 성별, 학력 등을 기준으로 부산지역 공공도서관 이용자를 세분화하여 분석해 보았다.

가. 연령에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

연령에 따른 이용자 집단 간 공공도서관 서비스 영역의 수요 차이는 다음의 <그림 6>과 같이 41세 이상~50세 이하의 집단은 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 가장 높은 수요를 보이는 세대로 나타났다. 정보활용교육 서비스 영역은 61세 이상의 집단이 가장 높은 수요를 보이는 세대로 나타났고, 다음으로 41세 이상~50세 이하였다. 20세 이하와 21세 이상~30세 이하 집단에서 거의 모든 공공도서관 서비스 영역의 수요가 낮은 것으로 나타났고 대체로 41세

이상의 연령에서 거의 모든 서비스 영역에 대한 수요가 높게 나타났다. 31세 이상~40세 이하 집단은 서비스 영역별로 거의 세 번째 또는 네 번째로 수요가 높은 집단으로 나타났는데, 특히 비대면 서비스에서는 41세 이상~50세 이하 집단에 이어 두 번째로 높은 수요를 보였다.



〈그림 6〉 연령에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요 차이

연령에 따른 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이를 서비스 유형별로 분석하였고 그 중에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 결과만 정리하면 〈표 8〉과 같다. 정보제공 서비스 영역의 전문화된 정보제공 서비스는 61세 이상에서 가장 높은 수요가 나타났고 대체로 연령이 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 나타났다. 통계적으로 유의한 차이가 없는 경우에도 정보제공 서비스 영역은 모든 서비스 유형에서 대체로 연령이

높을수록 수요가 높은 경향을 보였다. 독서관련 서비스 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 나타난 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 예상되었다. 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 나타났다. 정보활용교육 서비스 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 나타난 기초정보화 교육은 61세 이상에서 가장 높은 수요가 나타났고 대체로 연령이 높을수록 서비스에 대한 수요 또한 높은 것으로 나타났다. 통계적으로 유의한 차이가 없는 경우에도 정보활용교육 서비스 영역은 거의 모든 서비스 유형에서 연령이 높을수록 수요도 높은 경향을 보였다. 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역에서 문화/평생학습 강좌는 61세 이상에서 가장 높은 수요가 나타났고 대체로 연령이 높을수록 수요도 높은 것으로 나타난 반면 문화행사 기획·운영은 41세 이상~50세 이하에서 가장 수요가 높은 것으로 나타났다.

〈표 8〉 연령에 따른 공공도서관 서비스 유형의 수요 차이분석

영역	서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
정보제공 서비스	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	3.9000	0.6842	
	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	3.8529	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	3.9862	0.7342	
		51세 이상~60세 이하	3.8641	0.7283	
		61세 이상	3.9265	0.7190	
독서관련 서비스	이용자맞춤형 독서교육프로그램	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	3.8945	0.6942	
		51세 이상~60세 이하	3.8350	0.7153	
		61세 이상	3.6324	0.6890	

영역	서비스 유형	연령	평균	표준편차	F 검증
정보활용교육 서비스	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	3.9857	0.7893	
문화/평생학습 프로그램 서비스	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	4.0294	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	3.9167	0.7486	
		51세 이상~60세 이하	3.8835	0.7834	
		61세 이상	3.8382	0.8215	

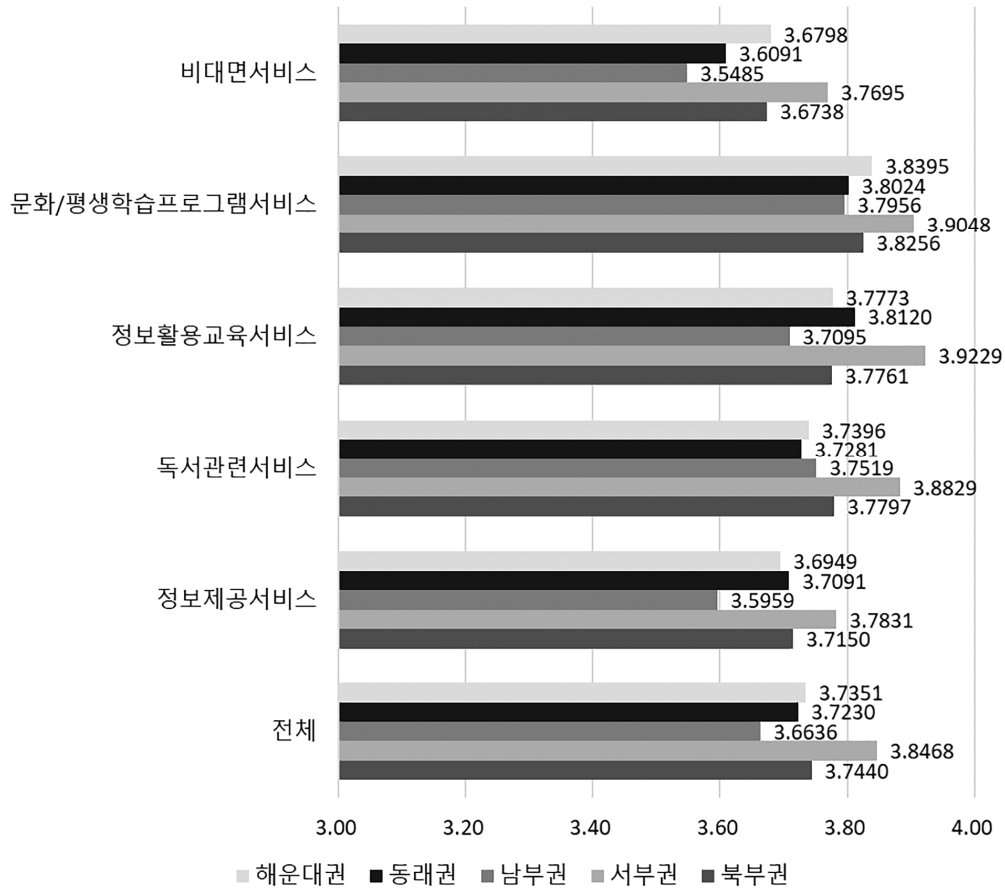
*: p<0.1, **: p<0.05, ***: p<0.01

나. 거주지에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

공공도서관의 방문 이용자는 그들의 거주지 주변의 공공도서관의 주 이용자가 된다. 이러한 사실은 분석을 통해 응답자의 거주지와 설문지 수검된 공공도서관의 위치가 대부분 일치한다는 것으로 확인할 수 있었다. 본 연구는 부산 전역에 걸쳐 실시되었기 때문에 구·군별 공공도서관이 위치한 교육환경 생활권에 따른 이용자의 서비스 수요를 밝힘으로써 지역별 공공도서관의 서비스 전략 수립에 도움이 되고자 한다. 본 연구에서 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이는 교육환경 생활권에 따라 북부권(강서구, 사상구, 북구), 서부권(서구, 사하구, 영도구, 중구), 남부권(동구, 남구, 부산진구), 동래권(금정구, 동래구, 연제구), 해운대권(수영구, 해운대구, 기장군)으로 구분하여 분석하였다.

거주지에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요는 다음의 <그림 7>과 같이 모든 서비스 영역에서 서부권 거주 이용자 집단의 수요가 다른 지역의 이용자 집단보다 높게 나타났고 독서 관련 서비스를 제외하고 남부권 거주 이용자 집단은 서비스 수요가 가장 낮게 나타났다. 서부권 다음으로 비대면 서비스와 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역은 해운대권 거주 이용자 집단이, 정보활용 교육 서비스 영역은 동래권 거주 이용자 집단이, 정보제공 서비스와 독서 관련 서비스 영역은 북부권 거주 이용자 집단이 높게 나타났다.

부산지역 공공도서관 서비스에 대한 이용자 수요 분석



〈그림 7〉 거주지에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요 차이

거주지에 따라 서비스 유형별 차이분석을 실시하였고, 그 결과는 〈표 9〉와 같다. 정보제공 서비스 영역과 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역에 대한 거주지별 수요에 대한 차이는 모든 서비스 유형에서 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 독서 관련 서비스 영역의 이용자 맞춤형 독서프로그램 서비스는 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 다음으로 해운대권, 북부권, 동래권, 남부권의 순이었다. 정보활용교육 서비스 영역의 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 나타났다. 새로운 IT기술 체험·교육 또한 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났고 다음으로 동래권 > 해운대권 > 북부권 > 남부권의 순으로 나타났다. 비대면 서비스 영역에서는 비대면 문화/평생학습 프로그램 서비스에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 서부

권 이용자의 수요가 가장 높고 다음으로 해운대권 > 북부권 > 동래권 > 남부권의 순으로 나타났다. 다른 서비스 영역과 유사하게 비대면 서비스 영역의 모든 서비스 유형에서 서부권 이용자의 수요가 가장 높게 나타났다.

〈표 9〉 거주지에 따른 공공도서관 서비스 유형의 수요 차이분석

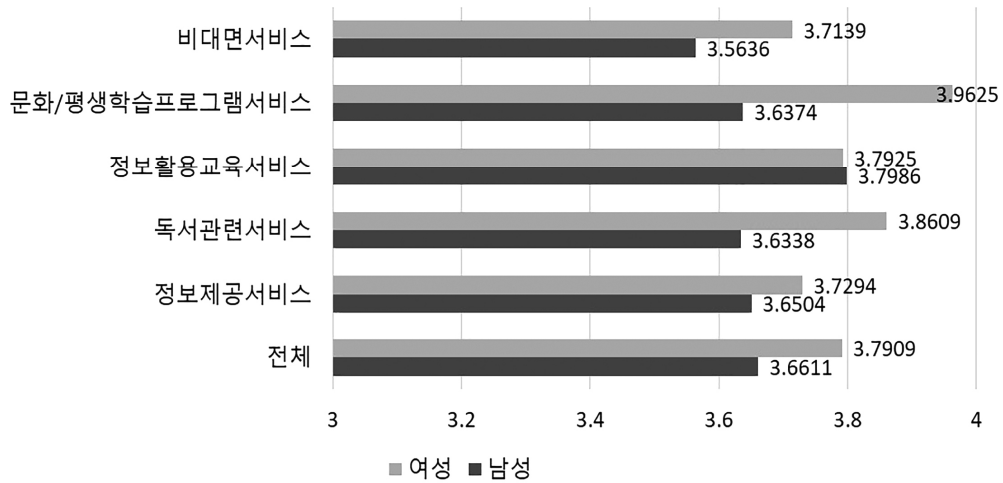
영역	서비스 유형	거주지	평균	표준편차	F 검증
독서관련 서비스	이용자맞춤형 독서교육프로그램	북부권	3.7917	0.7436	2.757**
		서부권	3.9206	0.7111	
		남부권	3.6296	0.7201	
		동래권	3.6807	0.7306	
		해운대권	3.8034	0.7369	
정보활용교육 서비스	도서관시설 및 자료이용교육	북부권	3.7603	0.7306	2.356**
		서부권	3.9764	0.7396	
		남부권	3.7080	0.7589	
		동래권	3.8193	0.6988	
		해운대권	3.7486	0.7069	
	새로운IT기술 체험·교육	북부권	3.8417	0.7778	2.046*
		서부권	4.0476	0.8184	
		남부권	3.8029	0.8898	
		동래권	3.9398	0.7443	
		해운대권	3.8483	0.8400	
비대면 서비스	비대면문화/ 평생학습프로그램	북부권	3.7083	0.7603	2.283**
		서부권	3.8160	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

다. 기타 인구통계학적 특성에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이

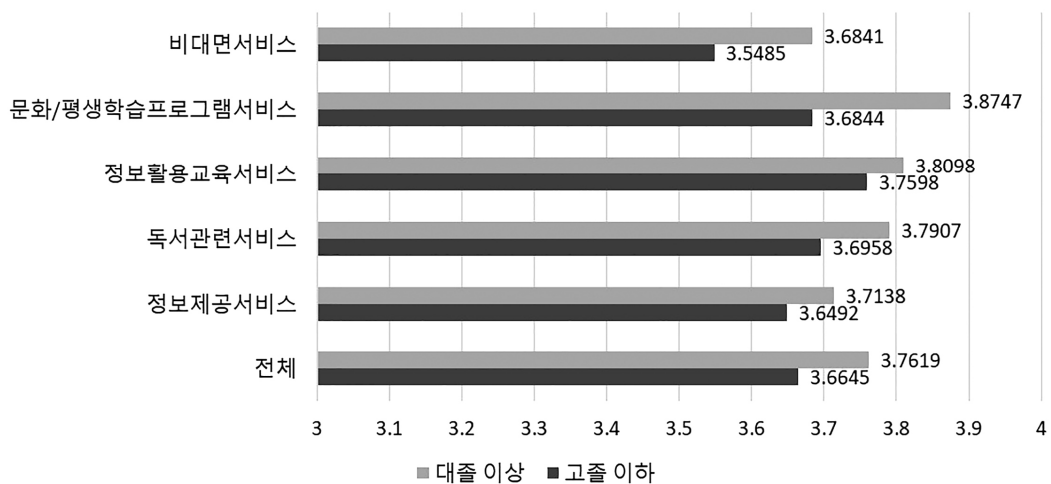
연령과 거주지 외에 이용자의 인구통계학적 특성 중 성별과 학력에 따른 집단별 공공도서관 서비스 영역별 수요의 차이를 분석하였다. 성별에 따른 공공도서관 서비스 수요의 차이는 다음의 〈그림 8〉과 같이 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 여성의 수요가 남성보다 높은 것으로 나타났다. 정보활용교육 서비스 영역 중에서 기초정보화교육과 보편화된 IT 기술교육에 대한 수요는 여성이 더 높았고 나머지 서비스 유형은 남성이 더 높게 나타났다. 특히 성별 간 문화/평생학습 프로그램 서비스 영역의 수요 차이가 가장 크게 나타났고 다음으로 독서 관련 서비스 영역에서도 차이가 컸다.

부산지역 공공도서관 서비스에 대한 이용자 수요 분석



〈그림 8〉 성별에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요 차이

학력에 따른 공공도서관 서비스 수요에 대한 차이는 응답자의 인구통계학적 특성상 초졸, 중졸의 집단수가 현저히 적어, 고졸 이하와 대졸 이상의 두 개의 집단으로 다시 재 범주화하여 분석하였다. 학력에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요는 다음의 〈그림 9〉와 같이 모든 서비스 영역에서 대졸 이상의 이용자 집단이 고졸 이하 집단의 서비스 수요보다 높게 나타났다. 문화/평생학습프로그램 서비스 영역에서 그 차이는 가장 크게 나타났으며 다음으로 비대면 서비스에서도 두 집단 간 차이가 크게 나타났다.



〈그림 9〉 학력에 따른 공공도서관 서비스 영역별 수요 차이

V. 결 론

공공도서관은 급변하는 사회, 기술 환경에 민첩하게 대응해 왔으며 지역사회와 시민들의 요구를 반영하여 최적화된 서비스를 제공하기 위해 지속적으로 노력해왔다. 4차 산업혁명의 도래로 시작된 새로운 물결 위에 최근 2년간 COVID-19가 덮친 거대한 파장은 공공도서관의 서비스 변화에 대한 거센 압력과 상당한 영향력으로 다가왔다. 위드코로나로 일상을 회복하고 있는 대변혁의 시점에 공공도서관의 다양한 기능과 서비스들이 이용자들에게 어떻게 인식되고 있는지, 또한 앞으로 공공도서관 서비스에 바라는 바는 무엇인지를 점검해 보는 것은 중요하다. 이를 위해 본 연구에서는 부산 지역의 공공도서관 이용자를 대상으로 지역의 공공도서관 기능과 서비스에 대한 인식 및 만족도, 도서관 서비스에 대한 수요를 설문 조사하였다. 조사는 부산의 전 지역의 이용자를 포괄하고자 구·군별 인구에 비례하여 표집하였다. 수집된 데이터는 통계분석과 더불어 ISA 기법을 적용하여 해석하였고 이를 통해 공공도서관 서비스 전략 수립을 위한 기초데이터를 제공하고자 하였다.

첫째, 공공도서관 방문 이용자를 대상으로 방문목적, 중요 요소, 기능 등을 조사한 결과, 이용자가 가장 중요하게 생각하는 공공도서관의 역할과 기능은 여전히 자료수집제공에 있었다. 이는 공공도서관의 본질적인 기능과 역할인 양질의 장서를 구축·제공하기 위한 노력이 지속될 필요가 있고 자료(도서)에 기반을 둔 정보서비스 개발이 무엇보다 중요하다는 것을 보여 준다.

둘째, 정보서비스 영역에서는 문화/평생학습 프로그램 서비스, 정보활용교육 서비스, 독서 관련 서비스 순으로 추가적인 수요가 높게 나타났고 개별 서비스 유형에서는 새로운 IT기술 체험·교육에 대한 추가적인 수요가 가장 높게 나타났다. 예상과 달리 비대면 서비스는 디지털 자료구입·제공을 제외하고는 다른 서비스 유형과 비교해서 상대적으로 낮은 수요를 보였다. 이러한 결과는 설문 조사가 도서관 방문 이용자만을 대상으로 이루어졌기 때문에, 비대면 서비스를 선호하는 이용자의 수요를 충분히 반영하지 못했을 가능성과 비대면 서비스에 대한 더 많은 논의가 추후의 연구에서 수행될 필요성이 있다는 것을 시사한다.

셋째, 정보서비스 영역에 대한 ISA 결과, 자료수집제공서비스와 정보활용교육 서비스는 지속적으로 유지 관리해야 할 영역이며 독서 관련 서비스는 집중 관리하여 확대할 필요가 있는 영역이고 문화/평생학습 프로그램 서비스도 관리가 필요한 영역으로 나타났다. 시설/공간/기기 제공 서비스, 지역 공공기관과의 협력 서비스, 비대면 서비스는 소극적인 유지 노력이 필요한 영역이고 정보제공 서비스는 과잉노력이 불필요한 영역으로 나타났다.

넷째, 인구통계학적 특성, 특히 연령별 서비스 수요를 살펴보면 41세 이상~50세 이하는 정보활용교육 서비스 영역을 제외하고 모든 영역에서 수요가 가장 높은 세대로 나타났고 정보활용교육에 대한 수요는 61세 이상의 고령층 세대에서 높게 나타났다. 그리고 거의 모든 서비스 영역에서 서부권 거주 이용자 집단이 다른 지역 이용자보다 수요가 높은 반면 남부권 거주 이용자 집단은 낮은 수요를

보였다. 이러한 결과는 해당 지역에 위치하는 공공도서관의 서비스 개발에서 참조할 만하다. 그 외에 여성 이용자 집단의 수요가 정보활용교육 서비스를 제외하고 모든 영역에서 남성 이용자 집단보다 높게 나타났고 대졸 이상의 이용자 집단이 고졸 이하의 이용자 집단보다 모든 영역에서 서비스 수요가 높은 것으로 나타났다.

공공도서관 서비스에 대한 이용자 수요 분석은 기관과 서비스의 기민성 확보를 위해 주기적이고 지속적으로 이루어질 필요가 있다. 사회 환경의 변화와 더불어 이용자가 도서관에 기대하는 기능과 서비스도 달라질 것이다. 하지만 본 연구를 통해 이용자가 기대하는 공공도서관의 상당 부분의 기능과 역할이 여전히 자료수집·제공에 있다는 것을 재확인한 것도 의미있는 결과 중 하나이다. 반면 서비스 유형 중 새로운 IT기술 체험·교육에 대한 추가 요구가 가장 높은 것도 공공도서관에 대한 새로운 기능과 역할 부여라는 측면에서 흥미로운 결과 중 하나로 공공도서관 기능의 복합화를 포함한 유기체로서의 성장이 기대되는 결과였다. 기존의 공공도서관의 서비스 수요에 대한 연구가 소수 존재하지만, 본 연구에서 사용된 서비스 영역의 구분과 대상 이용자가 달라 서비스 수요의 종단적 변화를 적시하지는 못하였다. 향후 동일한 방법을 사용하여 주기적이고 지속적인 지역 공공도서관의 수요 조사가 수행된다면 공공도서관 서비스 이용자의 인식 및 수요 변화를 추적하여 예측하고 기민하게 대응하는 것에 부족함이 없을 것이다.

참 고 문 헌

- 강은영 (2020). 공공도서관 건립의 타당성을 위한 이용자 인식조사 연구. 한국문헌정보학회지, 52(2), 79-104. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.079>
- 곽승진, 노영희, 오상희, 김정택, 신영지 (2020). 세종시립도서관의 운영 기본 정책 수립에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 157-183. <http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.51.4.202012.157>
- 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>
- 노지현, 조용완, 이제환 (2013). 지역 거점형 공동보존서고의 건립 및 운영 방안. 한국도서관·정보학회지, 44(2), 167-195. <http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.44.2.201306.167>
- 도서관법. 법률 제17706호.
- 서울도서관 (2018). 도서관은 정확히 무엇을 '위해' 존재하는가? 서울시민과 함께 푸는 지역도서관 정책토론회 자료.
- 석희정 (2020). 코로나19 감염병 발생과 지역사회복지관의 비대면서비스 운영실태. 경기복지재단

- 복지이슈 Focus, 6, 3-20.
- 윤희윤 (2015). 공공도서관의 지역문화발전 기여전략 연구. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 1-20.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.46.4.201512.1>
- 장덕현 (2020). 부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구 분석. 한국문헌정보학회지, 54(1), 51-70. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>
- 정영미, 김영기, 이수상 (2010). ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도출. 한국도서관·정보학회지, 41(1), 255-272.
- Aboyade, B. O. (1984). Communications potentials of the library for non-literates: an experiment in providing information services in a rural setting. Libri, 34(3), 234-262.
- Erika (2018). 13 community segments that public libraries are targeting. Available: <https://princh.com/community-segments-that-public-libraries-are-targeting/#.YZinRNBBYUk>
- IFLA (2001). The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development in English. 장혜란 옮김 (2002). 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인. 서울: 한국도서관협회.
- Library of Congress. Enriching the Library Experience: The FY2019-2023 Strategic Plan of the Library of Congress. Available: <https://www.loc.gov/strategic-plan/>
- Stara, Lauren (2016). Identifying your library's users. Public Libraries Online. Available: <http://publiclibrariesonline.org/2016/12/identifying-your-librarys-users/>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Chang, Durk Hyun (2020). Perceived needs of users toward public library services in Busan. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 54(1), 51-70.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>
- Jung, Youngmi, Kim, Young-Kee, & Lee, Soo-Sang (2010). A study on the measurement and improvement of academic library service quality by ISA(Importance-Satisfaction Analysis). Journal of Korean Library and Information Science Society, 41(1), 255-272.
- Kang, Eun Yeong (2020). A study on user's perception survey for the validity of establishment of a public libraries. Journal of Korean Society for Library and Information Science, 52(2), 79-104. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.079>

- Kim, Sungwon (2020). A study on the sustainability of library service in the situation of infectious diseases. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(2), 247-267. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.247>
- Kwak, Seung-Jin, Noh, Younghee, Oh, Sanghee, Kim, Jeong-Taek, & Shin, Youngji (2020). A study on the establishment of basic policy for the operating of Sejong City Library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(4), 157-183. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.157>
- Library Act. 17706.
- Rho, Jee-Hyun, Cho, Yong-Wan, & Lee, Jae-Whoan (2013). Developing strategies for a cooperative repository library at a regional level. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(2), 167-195. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.167>
- Seoul Library (2018). What Exactly is the Library for? Local library policy discussion meeting with Seoul citizens.
- Yoon, Hee-Yoon (2015). The contribution strategy of public library to local cultural development in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(4), 1-20. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.1>