

부산지역 공공도서관에 대한 이용자 인식과 요구 분석*

Perceived Needs of Users toward Public Library Services in Busan

장 덕 현 (Durk Hyun Chang)**

목 차

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 서론 | 3. 이용자 요구 분석 결과 |
| 1.1 연구의 배경 | 3.1 공공도서관 이용에 관한 일반사항 |
| 1.2 연구내용과 방법 | 3.2 공공도서관 접근성 |
| 2. 부산지역 공공도서관 현황 | 3.3 공공도서관 서비스에 대한 만족도 |
| 2.1 부산시 일반현황 | 3.4 공공도서관 서비스에 대한 기대사항 |
| 2.2 부산지역 공공도서관현황 | 3.5 논의 |
| | 4. 결론 |

초 록

이 연구에서는 부산지역 공공도서관 이용자들의 인식을 조사하여 현재 부산의 공공도서관 서비스의 현주소를 파악하고 공공도서관에 대한 이용자들의 요구를 분석하였다. 이를 위하여 부산지역 공공도서관 이용자 300명을 대상으로 공공도서관 이용 현황 및 공공도서관에 대한 지역 주민의 요구를 조사하였다. 결과적으로 공공도서관에 대한 부산시민들의 인식과 요구는 매우 높은 반면 부산의 부족하고 노후화된 도서관 시설이 요구를 감당하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관이 지역사회 문화공간으로서의 역할을 충실하게 수행하기 위해서는 접근이 용이한 생활권 중심의 공공도서관, 쾌적하고 편리한 공간, 신속한 장서 제공, 디지털서비스 확충과 역동적인 홍보정책 등이 필요한 것으로 파악되었다.

ABSTRACT

The study strives to shed a light on the users' perception and demand on public libraries in Busan area through a survey asking the facility, materials and service conditions in public libraries. Data are drawn from a survey with three hundred respondents. The survey was implemented to figure out current status and needs regarding library facility, materials, and cultural programs. Supporting data are collected via interview as well. Since this paper discusses such an issue as current situation in public libraries, this study could provide the policy makers with basic information in developing and improving public library programs in Busan area.

키워드: 공공도서관, 공공도서관정책, 공공도서관 서비스

Public Library, Public Library Policy, Public Library Service

* 이 논문은 부산인재평생교육진흥원. 2018. 『미래지향적 공공도서관 발전전략 수립』을 보완한 것임.

** 부산대학교 문헌정보학과 교수(dchang@pusan.ac.kr / ISNI 0000 0004 6477 1402)

논문접수일자: 2020년 1월 15일 최초심사일자: 2020년 2월 3일 게재확정일자: 2020년 2월 10일

한국문헌정보학회지, 54(1): 51-70, 2020. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.051>

1. 서론

1.1 연구의 배경

정보환경의 급속한 변화와 정보요구의 다양화에 따라 알 권리, 정보접근권 및 표현의 자유 등 정보기본권을 보장하고 지식 정보격차를 해소하기 위한 핵심 기반 시설로서 공공도서관의 중요성이 강조되고 있다. 이에 따라 문화체육관광부와 도서관정보정책위원회는 제 3차 도서관 발전종합계획(2019~2023)을 발표하여 국가차원의 기본적이고 종합적인 도서관 진흥 방향을 제시한 바 있다. 지역에서도 광역자치단체를 중심으로 지역 도서관 발전을 위한 발전방안을 모색하고, 기초자치단체에서도 도서관문화 발전을 위한 노력을 경주하고 있다.

아울러 도서관법 제15조 및 동법 시행령 제8조에 따르면 각 광역시도는 '도서관종합발전 5개년계획'에 기초한 연도별 시행계획을 매년 수립하여 제출하도록 의무화되어 있다. 이는 광역시도가 책임성을 가지고 공공도서관의 종합적인 진흥을 위한 방향을 제시하고, 공공도서관의 실태분석을 통해 문제점을 진단함으로써 균형적이고 종합적인 공공도서관 발전 방안을 제시하도록 하는데 목적이 있다.

그러나 이러한 노력들은 주민들이 지역 공공도서관에 대하여 어떠한 인식을 가지고 있으며 어떠한 요구를 지니고 있는지 등에 대한 조사와 분석을 근거로 할 때 보다 실질적인 성과를 이룰 수 있을 것이다. 이러한 측면에서 이 연구에서는 부산지역의 공공도서관 인프라와 서비스에 대한 부산 시민들의 인식과 요구, 그리고 도서관 이용의 유형을 파악하고자 하였다. 공

극적으로는 부산광역시를 중심으로 공공도서관의 현황과 이용자들의 요구를 분석함으로써 바람직한 공공도서관 서비스 방안을 기능하고, 부산지역 공공도서관 발전을 위한 전략을 제안하고자 하였다.

즉, 지역 공공도서관 이용에 관한 기초자료를 제공함으로써 지역 도서관을 둘러싼 지식정보환경의 변화에 효과적으로 대처하도록 하는 것이 이 연구의 목적이다. 이 자료를 활용하여 향후 부산광역시는 공공도서관의 장단기 발전 및 도서관인프라 확충 계획을 마련하고, 도서관 발전을 위한 그림을 그릴 수 있을 것이다.

1.2 연구내용과 방법

이 연구에서는 지역 주민들의 도서관 이용실태를 분석함으로써 공공도서관 발전 방안을 위한 기초 자료를 제시하고, 부산의 지역적 여건 및 현황을 향후 도서관 발전계획에 반영할 수 있도록 하였다.

이를 위하여 부산시민들을 대상으로 도서관에 대한 요구조사를 실시하여 부산지역 공공도서관 이용 현황 및 공공도서관에 대한 지역 주민의 요구를 분석하였다. 설문 대상은 부산 시민 전체를 모집단으로 하며, 부산 지역 기초지자체별 인구 분포를 고려하여, 각 구별 인구 수 비율로 표본을 산정하였다. 조사기간은 2018년 8월 1일부터 7일까지로 총 7일간 이루어졌으며, 부산광역시에 거주하는 공공도서관 이용자 300명을 대상으로 실시하였다.

설문 문항은 공공도서관 이용에 관한 일반 사항, 공공도서관 접근성에 관한 사항, 공공도서관 서비스에 대한 만족도 및 공공도서관 서비스

에 대한 기대사항, 인구학적 사항으로 구성되었다. 설문은 폐쇄형 질문 외에 1개의 개방형 질문을 통해 이용자들이 자유롭게 의견을 기재할 수 있도록 하였으며, 만족도 및 기대사항의 경우 리커트 5점 척도를 사용하였다.

조사는 공공도서관 이용에 관한 일반 사항, 공공도서관 접근성에 관한 사항, 공공도서관 서비스에 대한 만족도 및 공공도서관 서비스에 대한 기대(요구)사항으로 나누어 실시하였다. 설문 응답자는 남성 129명(43%)고 여성 171명(57%)로 구성되어 있으며, 연령 및 직업별 구성은 다음과 같다.

2. 부산지역 공공도서관 현황

2.1 부산시 일반현황

부산광역시는 총 16개의 구·군으로 이루어져 있다. 2019년 말을 기준으로 부산광역시의 인구는 3,413,841명으로, 지속적으로 감소하고 있으며, 2024년에는 335만 3천명에 이를 전망이다.

이를 부산의 역대 최대 인구인 1995년의 388만 4천명과 비교하면 총 47만명, 즉 약12%가 감소한 것으로 나타난다. 2019년 6월 전국 인구조동향에 따르면 부산의 출생률은 5.1을 기록하여 전국 광역/특별시 가운데 가장 낮은 수준이다. 이러한 추세가 계속된다면 2015년 대비 2045년에는 13.7%(-47만 명) 감소할 전망이다.

반면, 부산의 인구 중 65세 이상 고령자는 18.4%인 62만 7천명이며, 이 수치는 계속 증가하여 2045년에는 38.3%에 이를 전망이다. 특히, 베이비붐 세대가 고령인구로 진입하는 2020년 이후에는 65세 이상 인구의 비중은 2030년 28.3%, 2045년 38.3%로 큰 폭으로 상승할 전망이다. 그러나 연구 과정에서 실제 조사에 응한 응답자들 중 60대 이상은 9.4%로 전체 인구구성 비율에 미치지 못하고 있다. 공공도서관에서 노년층 이용자를 보다 활발하게 유치하여야 하는 이유가 드러나는 대목이기도 하다.

2.2 부산지역 공공도서관현황

2019년 말 기준으로 부산에는 총 42개의 공공

〈표 1〉 설문응답자의 연령

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	무응답	계
빈도	60	63	45	59	44	20	8	1	300
비율	20.0	21.0	15.0	19.7	14.7	6.7	2.7	0.3	100.0

〈표 2〉 설문응답자의 직업

구분	초·중·고 학생	대학생	진학·취업 준비생	주부	일반 사무직	생산·서비스직	전문직	자영업	기타	무응답	계
빈도	60	43	22	58	32	15	29	15	24	2	300
비율	20.0	14.3	7.3	19.3	10.7	5.0	9.7	5.0	8.0	0.7	100.0

도서관(분관 포함)이 운영되고 있다. 2008년 부산시의 공공도서관이 총 22개에 불과했던 것을 감안하면, 약 10년 남짓 되는 기간에 공공도서관이 두 배 가까이 증가한 것이다. 42개관 중 지자체가 설립하여 운영 중인 도서관이 28개관, 교육청이 운영하고 있는 도서관이 14개관이다. 이를 건립년도에 따라 분류하면 2000년 이전에 개관한 도서관이 18개관, 2001년부터 2010년 사이에 개관한 도서관이 11곳, 2011년 이후 개관한 곳은 13개관이다.

지자체가 운영하는 공공도서관은 대체로 1990년대 이후에 개관한 도서관들이며, 반대로 교육청 운영 도서관은 그 이전에 개관한 도서관들이다.

행정구역별 도서관 분포를 살펴보면, 모든 행정구역에 도서관이 1개 이상 존재하고 있는데, 기장군에 5개, 해운대구에 가장 많은 6개관이 운영되고 있는 반면, 사상구, 서구, 중구에는 단 1개관만이 운영되고 있어 상대적으로 열악한 편이다.

도서관이 위치한 행정구역의 인구수를 해당 지역에 존재하는 도서관의 수로 나누어 계산한 부산지역 공공도서관의 1개 관 당 봉사대상 인구는 남구(282,774명), 사상구(231,795명), 사하구(168,055명) 순으로 봉사대상인구가 많고, 기장군(32,987명), 동구(45,015명), 중구(45,571명) 순으로 적은 것으로 나타난다. 부산지역 공공도서관의 운영주체, 소재지(행정구역), 소속, 개관 연도 현황은 <표 3>과 같다.

부산광역시 통계에 나타난 2019년 말 기준 부산광역시 인구 3,413,841명을 기준으로 한 부산지역 공공도서관 1개관 당 봉사대상 인구는 평균 81,282명에 육박하고 있다. 이 현황을 우리나라 공공도서관 1개관 당 평균 봉사대상 인

구수인 49,692명과 비교하면, 부산지역 공공도서관의 경우가 평균의 약 1.7배에 달할 정도로 봉사대상 인구가 많은 것으로 나타난다. 관내에 5개의 공공도서관이 있는 기장군과, 원도심 지역으로 상대적으로 거주 인구가 적은 동구와 중구는 전국 평균인 49,692명보다 양호한 편으로 나타났지만, 이를 제외한 다른 모든 지역은 적게는 2배, 많게는 거의 6배의 차이를 보여, 전국 평균을 훨씬 상회하며 지역별 편차가 상당히 큰 것을 알 수 있다. 그 동안 부산지역 공공도서관 수가 지속적으로 증가한 덕에 매년 1관 당 봉사인구수가 꾸준히 감소하고 있는 것은 사실이지만, 여전히 우리나라 8개 특별·광역시 중 공공도서관 1관 당 봉사대상 인구가 가장 많은 곳이 부산임을 알 수 있다.

3. 이용자 요구 분석 결과

3.1 공공도서관 이용에 관한 일반사항

300명의 응답자 가운데 88.7%에 해당하는 266명의 응답자가 최근 2년 이내에 도서관을 이용한 적이 있다고 응답하였다. 이들 중 50% (133명)는 일주일에 1회 이상 도서관을 이용하는 것으로 응답하였으며, 주로 오후 시간대에 도서관을 이용하는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 <표 4>와 <표 5>에 나타내었다.

평균 이용시간을 조사한 결과, 도서관에 4시간 이상 머무르는 이용자들이 가장 많았고 1시간 미만이라고 응답한 이용자가 가장 적었다. 전체 이용자의 3분의 2 이상이 간략 정보의 탐색이나 자료 대출을 위해 도서관을 방문하는 이

〈표 3〉 부산시 구별 공공도서관 현황

행정구역	지자체 소속	개관연도	교육청 소속	개관연도
강서구	부산강서도서관 강서 기적의 도서관	1998 2018		
금정구	금정도서관	1996	서동도서관	1983
기장군	기장도서관 기장디지털도서관 정관도서관 정관어린이도서관 대라다목적도서관	2003 2015 2015 2015 2016		
남구	남구도서관 분포도서관	1997 2018		
동구	동구도서관 동구어린이영어도서관	1998 2019	중앙도서관수정분관	1999
동래구	동래읍성도서관 안락누리도서관	2015 2016	명장도서관	1994
부산진구	부산진구어린이청소년도서관	2016	시민도서관 부전도서관 중앙도서관분관부산영어도서관	1901 1982 2009
북구	부산북구 디지털도서관 화명도서관 금곡도서관	2002 2010 2016	구포도서관	1983
사상구	사상도서관	2003		
사하구	다대도서관	2010	사하도서관	1984
서구			구덕도서관	1978
수영구	수영구도서관 수영구도서관망미분관	2002 2009		
연제구	연제도서관	2014	연산도서관	1987
영도구	영도도서관 영도어린이영어도서관	1996 2009		
중구			중앙도서관	1990
해운대구	반여도서관 재송어린이도서관 해운대인문학도서관	1999 2006 2018	반송도서관 해운대도서관우동분관 해운대도서관	1978 1982 2010
계(42)	28		14	

* 출처: 국가도서관통계시스템(www.libsta.go.kr: 2019.12.31)

〈표 4〉 도서관 이용 빈도

구분	거의 매일	주 2~3회	주 1회	월 2~3회	월 1회	년 3~4회	년 1~2회	기타	무응답	계
빈도	31	68	34	52	29	26	17	3	6	266
비율	11.6	25.6	12.8	19.5	10.9	9.8	6.4	1.1	2.3	100.0

〈표 5〉 도서관 주 이용 시간대

구분	7~9시	9~12시	12~18시	18~22시	무응답	계
빈도	5	58	158	39	6	266
비율	1.9	21.8	59.3	14.7	2.3	100.0

용자라기보다는 도서관에 2시간 이상 머무르면 서 독서와 학습을 수행하는 체제형 이용자인 것으로 나타났다. 자세한 내용은 〈표 6〉에 나타난 바와 같다.

〈표 7〉에서 보듯이 도서관 이용시 주로 이용하는 시설은 종합자료실(43.3%), 자유열람실(28.0%) 순으로 조사되었다. 종합자료실, 연속간행물실, 그리고 멀티미디어실 이용자를 합산해 보면 전체 응답자의 60% 가량은 자료 이용자이지만, 전체 이용자 가운데 30% 가량은 여전히 스스로의 학습을 위하여 도서관을 방문하는 것을 알 수 있다.

도서관을 이용하는 목적과 주로 이용하는 시설에 있어서의 연령별 차이를 파악하기 위해 교차분석을 실시하였다. 〈그림 1〉에서 보듯이 수험생과 취업준비생이 많은 10대와 20대는 개인학습을 위해, 30대 이상은 자료 열람 및 대출

을 위해 주로 도서관을 이용하는 것으로 나타나 도서관 이용 목적에 연령별로 차이가 있는 것을 확인할 수 있었다.

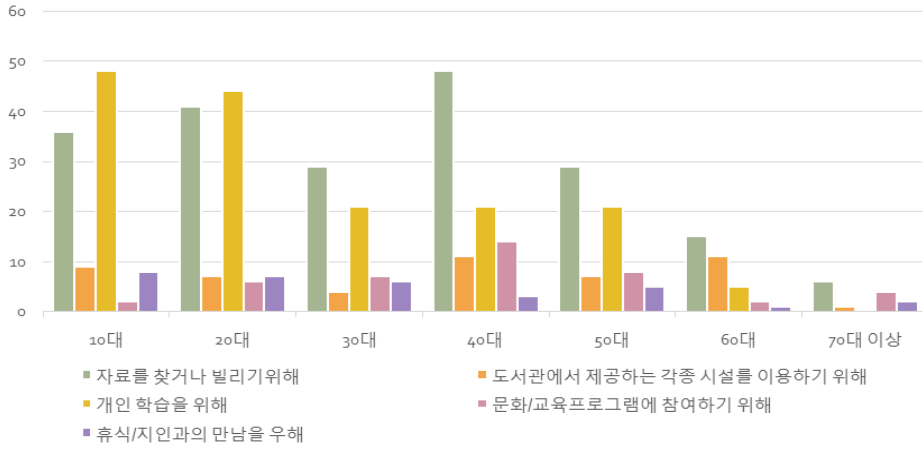
연령별 주 이용시설은 10대와 20대의 경우 종합자료실과 자유열람실의 응답 빈도에 차이가 크지는 않았으나 모든 연령대에서 종합자료실을 가장 많이 이용하는 것으로 나타났는데, 이는 개인학습을 위해 도서관을 찾는 경우에도 오히려 일반열람실보다 자료실을 이용하는 경향이 있으며, 최근에 새로 건립되거나 리모델링한 도서관의 경우 일반열람실이 아예 없는 경우가 있기 때문인 것으로 보인다. 다만 다른 연령대와는 달리 40대의 경우, 종합자료실 외에는 '어린이실'을 가장 많이 이용한다는 응답이 가장 많아서, 아이들을 데리고 도서관을 방문하는 학부모들에 대한 고려가 필요한 것으로 나타났다. 이용 목적과 주로 이용하는 시설에

〈표 6〉 도서관 주 이용 목적(복수응답)

구분	자료 열람/ 대출	시설 활용	개인 학습	프로그램 참여	휴식 및 만남	기타	계
빈도	204	50	161	43	32	6	496
비율	41.1	10.1	32.5	8.7	6.5	1.2	100.0

〈표 7〉 도서관 주 이용 시설(복수응답)

구분	종합자료실	연속간행물실	어린이실	멀티미디어실	문화강좌실	자유열람실	편의시설	기타	계
빈도	218	27	34	20	21	141	39	4	504
비율	43.3	5.4	6.7	4.0	4.2	28.0	7.7	0.8	100.1



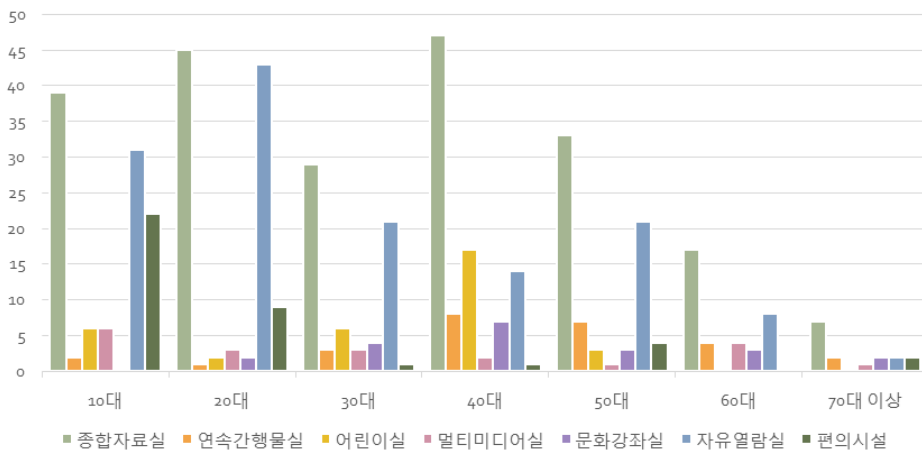
〈그림 1〉 연령별 주 이용 목적

다른 이용자와 구별되는 특징은 〈그림 2〉에 나타난 바와 같다.

다음으로 공공도서관에서 제공하는 서비스 중 이용해 본 경험이 있는 서비스에 대해 질문한 결과, 자료 열람 및 대출을 이용해 본 경험이 있는 이용자가 90.7%로 가장 많았으며, 다음으로 도서관 공간 및 시설 이용이 88.0%로 나타났다. 반면, 사서가 개입된 서비스 즉, 사서에게

질문을 하거나 독자상담을 받아 본 경험은 상대적으로 매우 낮게 나타났다. 자세한 내용은 〈표 8〉에 나타난 바와 같다.

도서관에서 제공하는 서비스에 대해 이용 경험이 있다고 답한 응답자에 한해 해당 서비스의 만족도를 질문한 결과, 자료 열람 및 대출(4.10)이 가장 만족도가 높았으며, 상대적으로 독자상담 및 독서치료(3.37)가 낮게 나타났지



〈그림 2〉 연령별 주 이용 시설

〈표 8〉 도서관 서비스 이용 여부

구분		있다	없다	무응답	계
자료 열람 및 대출	빈도	272	24	4	300
	비율	90.7	8.0	1.3	100.0
사서 질의 응답	빈도	173	122	5	300
	비율	57.7	40.7	1.7	100.0
독자상담 및 독서치료	빈도	33	260	7	300
	비율	11.0	86.7	2.3	100.0
문화행사 및 프로그램	빈도	100	195	5	300
	비율	33.3	65.0	1.7	100.0
정보활용교육	빈도	61	232	7	300
	비율	20.3	77.3	2.3	100.0
상호대차서비스	빈도	48	244	8	300
	비율	16.0	81.3	2.7	100.0
도서관 공간 및 시설 이용	빈도	264	33	3	300
	비율	88.0	11.0	1.0	100.0

만 전반적으로는 만족 수준에 근접하고 있었다. 독자상담과 독서치료 서비스에 대한 만족도가 낮게 나타난 것은 실제로 응답자의 11%만이 이 서비스를 경험해 본 적이 있다는 응답치에서 그 원인을 찾을 수 있을 것으로 본다. 공공도서관에서 보다 적극적인 독자상담 및 지원활동이 필요한 이유가 드러나는 대목이라 할 것이다. 자세한 내용은 〈표 9〉에서 보는 바와 같다.

이용자들에게 공공도서관을 이용하는데 있어서 가장 중요하다고 생각하는 요소가 무엇인지 물었다. 〈표 10〉에서 보듯, 응답자들은 역시 다양한 자료 제공이 가장 중요(49.0%)하다고 생각하였으며, 쾌적한 시설/공간(28.3%), 방문하기 편리한 위치(16.7%)도 중요한 요소로 생각하는 것으로 나타났다.

특히, 10대와 20대는 쾌적한 시설과 공간을 도서관 이용에 있어서 가장 중요한 요소로 생각하고 있어, 젊은 층 이용자의 공간에 대한 요구가 높은 것을 확인할 수 있었다. 반면, 30

대~50대는 공간의 쾌적성보다는 다양한 자료 제공을 중요한 요소로 생각하고 있고, 이 비율은 60대 이상이 되면 다시 공간에 대한 요구가 증가하는 방향으로 차이가 나타났다. 이러한 차이는 도서관의 이용 목적의 차이에서 비롯되는 것이기도 하지만, 최근 카페나 라운지 등에서 독서나 과제를 수행하는 문화에 익숙한 청소년 및 청년층, 그리고 시니어 스페이스와 같이 조명과 가구 등의 안락함, 정숙성 등에 대한 요구가 높은 노년층의 공공시설에 대한 요구가 표현되었다는 점을 알 수 있다. 자세한 내용은 〈그림 3〉에 나타난 바와 같다.

공공도서관 서비스에 관한 정보는 주로 도서관 홈페이지(31.0%)에서 많이 얻는 것으로 나타났다. 이웃이나 동료, 친구(23.9%), 도서관 홍보자료(20.9%)가 뒤를 이었다. 특이한 것은 SNS나 이메일, PUSH 서비스 등으로부터 정보를 입수한다고 답한 이용자들이 의외로 적었다는 점이다. 이는 아직 공공도서관의 SNS 활용이

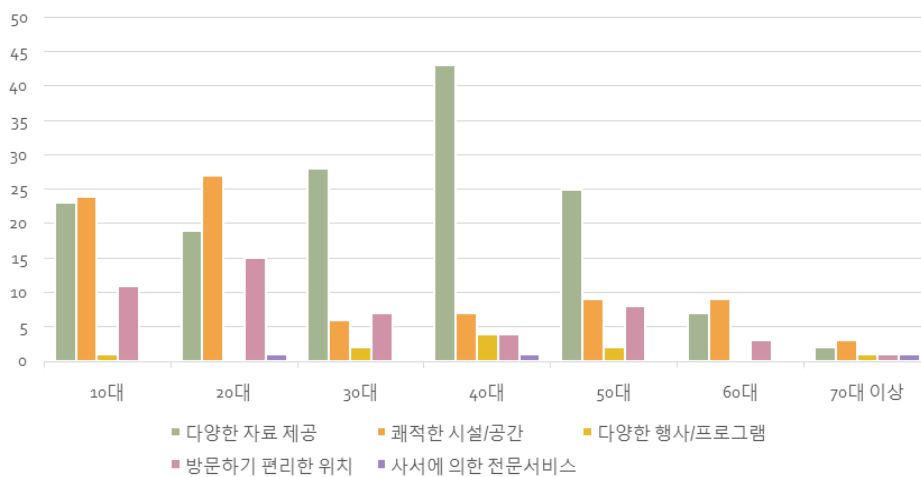
〈표 9〉 경험해 본 도서관 서비스에 대한 만족도

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균*
자료 열람 및 대출	빈도	1	2	38	157	73	1	272	4.10
	비율	0.4	0.7	14.0	57.7	26.8	0.4	100.0	
사서 질의 응답	빈도	1	9	29	83	51	0	173	4.00
	비율	0.6	5.2	16.8	48.0	29.5	0	100.0	
독자상담 및 독서치료	빈도	1	1	17	11	2	1	33	3.37
	비율	3.0	3.0	51.5	33.3	6.1	3.0	100.0	
문화행사 및 프로그램	빈도	1	1	21	57	19	1	100	3.92
	비율	1.0	1.0	21.0	57.0	19.0	1.0	100.0	
정보활용교육	빈도	1	1	19	30	8	2	61	3.72
	비율	1.6	1.6	31.1	49.2	13.1	3.3	100.0	
상호대차 서비스	빈도	1	1	15	20	8	3	48	3.73
	비율	2.1	2.1	31.3	41.7	16.7	6.3	100.0	
도서관 공간 및 시설 이용	빈도	2	5	55	131	66	5	264	3.98
	비율	0.8	1.9	20.8	49.6	25.0	1.9	100.0	

* 매우 불만족: 1점, 불만족: 2점, 보통: 3점, 만족: 4점, 매우 만족: 5점

〈표 10〉 도서관 이용에 중요하다고 생각하는 요소

구분	다양한 자료 제공	쾌적한 시설/공간	다양한 행사/프로그램	방문하기 편리한 위치	사서에 의한 전문서비스	기타	무응답	계
빈도	147	85	10	50	3	4	1	300
비율	49.0	28.3	3.3	16.7	1.0	1.3	0.3	100.0



〈그림 3〉 도서관 이용에 중요하다고 생각하는 요소(연령별)

미진한 탓도 있겠지만, 공공도서관 SNS 자체에 대한 홍보가 부족한 것이 원인이 될 수 있겠다. 자세한 내용은 <표 11>에 나타낸 바와 같다.

도서관 관련 정보 입수 경로의 연령별 차이를 살펴본 결과, 10대는 주로 이웃, 동료, 친구를 통해, 20~40대는 도서관 홈페이지를 통해 도서관에 대한 정보를 얻는 것으로 나타나, 중장년층에서 오히려 도서관 홈페이지에 정기적으로 접속하여 정보를 얻는 경우가 많은 것으로 조사되었다. 자세한 내용은 <그림 4>와 같다.

3.2 공공도서관 접근성

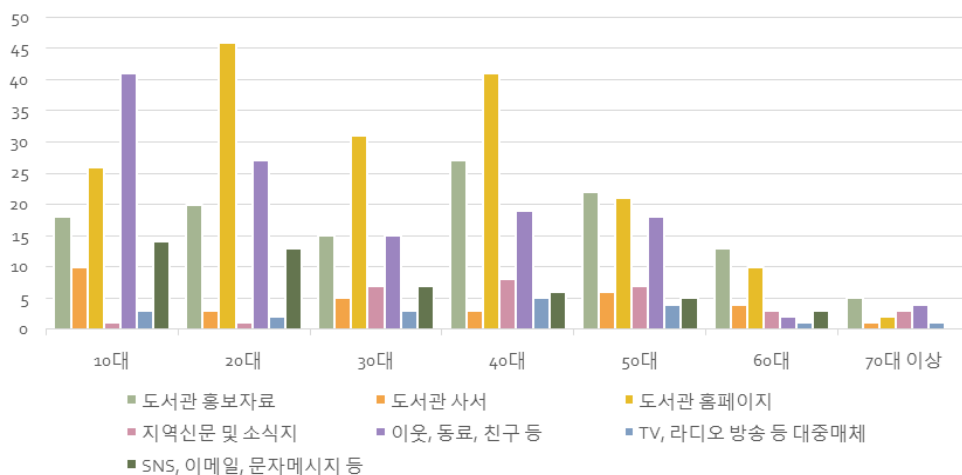
최근 2년 내 공공도서관 이용 경험이 있는

응답자에 한해 도서관 이용 시 주로 이용하는 교통수단과 소요되는 시간에 대해 질문한 결과, 도보 이용이 38.3%로 가장 많았으며, 전반적으로 도서관 방문 시에 15분~30분 정도의 시간이 소요되는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 <표 12>와 <표 13>에 나타내었다.

응답자의 37.3%는 집과 공공도서관의 거리가 가까운 편이라고 응답하였으나, 보통이라고 응답한 응답자가 30.3%, 먼 편이라고 응답한 응답자가 21.7%로 나타나, 이용자들은 시설이나 자료의 미비함이 있더라도 대체로 가까운 곳에 위치한 도서관을 이용하는 경향이 있는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 <표 14>와 같다.

<표 11> 도서관에 대한 정보 획득 경로

구분	도서관 홍보자료	사서의 도움/권유	도서관 홈페이지	지역 신문 및 소식지	이웃, 동료, 친구	대중매체	SNS, 이메일, 문자 등	기타	계
빈도	120	32	178	30	137	19	48	10	574
비율	20.9	5.6	31.0	5.2	23.9	3.3	8.4	1.7	100.0



<그림 4> 연령별 도서관에 대한 정보 획득 경로

〈표 12〉 도서관 이용 시 주로 이용하는 교통수단

구분	도보	대중교통	자가용	자전거, 오토바이	계
빈도	102	95	65	4	266
비율	38.3	36.1	24.4	1.5	100.0

〈표 13〉 도서관 방문 시 소요 시간

구분	15분 미만	15~30분	30분~1시간	1시간 이상	계
빈도	87	139	38	2	266
비율	32.7	52.3	14.3	0.7	100.0

〈표 14〉 집에서 공공도서관과의 거리

구분	매우 가깝다	가까운 편이다	보통이다	먼 편이다	매우 멀다	계
빈도	28	112	91	65	4	300
비율	9.3	37.3	30.3	21.7	1.3	100.0

도서관 방문에 15분 미만의 시간이 소요된다고 답한 응답자의 대부분이 공공도서관과의 거리를 ‘매우 가깝다(28.7%)’ 또는 ‘가까운 편(54.0%)’이라고 응답한 것으로 미루어 볼 때, 15분 이내의 소요시간이 발생하는 거리에 대해 대부분 가까운 편이라고 인식하는 것으로 판단할 수 있다. 그러나 15~30분 정도의 시간이 소요된다고 응답한 응답자들은 ‘보통이다(37.4%)’ 또는 ‘가까운 편(36.6%)’이라는 응답이 비슷한 비중을 차지하고 있으나, ‘먼 편’이라고 응답한 경우도 24.5%를 차지하고 있어 공공도서관과의 거리에 대한 인식 정도가 다양하게 나타났다. 이에 주로 이용하는 교통 수단별 소요 시간을 살펴본 결과, 15~30분 정도 소요된다고 응답한 응답자의 절반 이상이 대중교통 및 자가용을 이용하고 있었으며, 도보를 제외한 나머지 교통 수단을 이용하는 응답자들의 응답만을 놓고 볼 때에도 공공도서관과의 거리에 대한 인식 정도가 다양하

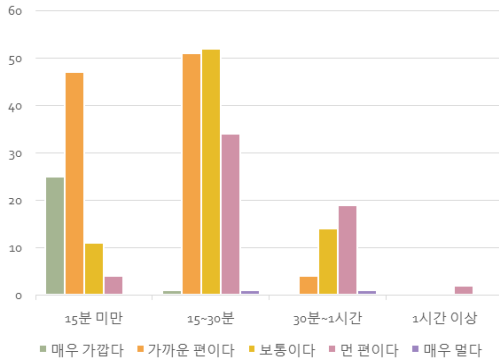
게 나타나는 것을 볼 수 있다. 자세한 내용은 〈그림 5〉, 〈그림 6〉, 〈표 15〉에 나타낸 바와 같다.

또한 〈표 16〉, 〈표 17〉에서 보듯이 47.3%의 응답자들은 본인들이 거주하고 있는 지역에 공공도서관이 부족하다고 생각하고 있었으며, 거주하고 있는 지역에 공공도서관이 추가로 건립되어야 할 필요가 있다고 생각하는 응답자들이 63.0%에 이르는 것으로 나타났다.

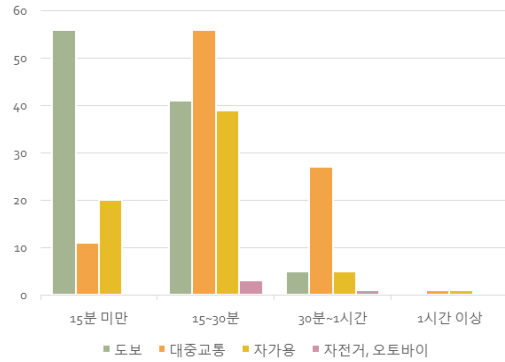
3.3 공공도서관 서비스에 대한 만족도

공공도서관 소장 자료의 양과 질, 자료의 최신성, 공간 및 시설 등 공공도서관에서 제공하는 서비스에 대한 만족도를 조사한 결과는 〈표 18〉과 같다.

응답자들은 냉난방 온도의 적절성, 시설의 청결/쾌적성, 사서의 서비스 수준과 친절 정도 순으로 높은 만족을 느끼고 있는 것으로 나타났다.



〈그림 5〉 소요시간 별 거리 인식정도



〈그림 6〉 소요시간별 이용 교통 수단

〈표 15〉 이용하는 교통 수단별 공공도서관과의 거리에 대한 인식 정도(도보 이용 제외)

구분	매우 가깝다	가까운 편이다	보통이다	먼 편이다	매우 멀다	계
빈도	4	56	52	51	0	163
비율	2.5	34.3	31.9	31.3	0.0	100.0

〈표 16〉 공공도서관 수의 적절성

구분	매우 부족하다	다소 부족하다	보통이다	어느 정도 충분하다	매우 충분하다	계
빈도	22	120	74	69	15	300
비율	7.3	40.0	24.7	23.0	5.0	100.0

〈표 17〉 공공도서관 추가 건립 필요성

구분	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통이다	다소 필요하다	매우 필요하다	계
빈도	5	44	62	113	76	300
비율	1.7	14.7	20.7	37.7	25.3	100.0

나, 디지털 자료의 양과 질, 도서관 공간의 배치와 넓이 등에 대해서는 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 항목별로 보면 도서관 이용 시간의 경우, 만족도가 상대적으로 높게 나타났으나, 도서관 휴관일에 대한 의견을 제시한 응답자가 다수 있으며, 인력 충원을 통해서라도 휴관일

의 축소를 희망하는 경우가 많았다. 이는 공공도서관들이 대부분 매주 월요일을 휴관일로 지정하고 있기 때문에 주로 이용하는 도서관의 차이에서 비롯되는 것으로 보이는데, 휴관일을 구별, 도서관별로 나누어 운영하는 방안도 검토할 필요가 있는 것으로 보인다.

〈표 18〉 공공도서관 서비스 만족도

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균*
인쇄자료의 양	빈도	1	14	88	124	38	1	266	3.69
	비율	0.4	5.3	33.1	46.6	14.3	0.4	100.0	
인쇄자료의 질	빈도	4	12	99	114	35	2	266	3.62
	비율	1.5	4.5	37.2	42.9	13.2	0.8	100.0	
디지털 자료의 양	빈도	2	17	132	81	20	14	266	3.39
	비율	0.8	6.4	49.6	30.5	7.5	5.3	100.0	
디지털 자료의 질	빈도	2	14	127	86	24	13	266	3.45
	비율	0.8	5.3	47.7	32.3	9.0	4.9	100.0	
자료의 최신성	빈도	5	22	86	108	43	2	266	3.61
	비율	1.9	8.3	32.3	40.6	16.2	0.8	100.0	
홈페이지의 유용성 및 활용성	빈도	1	20	112	97	33	3	266	3.53
	비율	0.4	7.5	42.1	36.5	12.4	1.1	100.0	
도서관 공간의 배치와 넓이	빈도	6	41	81	104	33	1	266	3.44
	비율	2.3	15.4	30.5	39.1	12.4	0.4	100.0	
문화프로그램	빈도	1	15	120	91	32	7	266	3.53
	비율	0.4	5.6	45.1	34.2	12.0	2.6	100.0	
사서의 서비스 수준과 친절정도	빈도	2	11	62	124	66	1	266	3.90
	비율	0.8	4.1	23.3	46.6	24.8	0.4	100.0	
도서관 이용시간	빈도	5	13	60	120	65	3	266	3.86
	비율	1.9	4.9	22.6	45.1	24.4	1.1	100.0	
냉난방 온도의 적절성	빈도	2	11	52	117	83	1	266	4.01
	비율	0.8	4.1	19.5	44.0	31.2	0.4	100.0	
시설의 청결/쾌적성	빈도	2	11	63	115	73	2	266	3.93
	비율	0.8	4.1	23.7	43.2	27.4	0.8	100.0	
편의시설	빈도	1	25	66	116	57	1	266	3.76
	비율	0.4	9.4	24.8	43.6	21.4	0.4	100.0	
배리어프리시설	빈도	3	17	107	103	29	7	266	3.53
	비율	1.1	6.4	40.2	38.7	10.9	2.6	100.0	
인터넷 및 컴퓨터 사용	빈도	3	17	84	106	47	9	266	3.68
	비율	1.1	6.4	31.6	39.8	17.7	3.4	100.0	

* 매우 불만족: 1점, 불만족: 2점, 보통: 3점, 만족: 4점, 매우 만족: 5점

최근 2년 동안 공공도서관 이용 경험이 있는 응답자에 한해 주로 이용하는 공공도서관의 서비스에 대한 만족도에 대하여 질문한 결과, 그런 편이라고 응답한 응답자가 63.9%, 매우 그렇다고 응답한 응답자가 13.9%로 전반

적으로 만족하는 것으로 나타났으며, 90.6%의 응답자가 앞으로도 지속적으로 해당 공공도서관을 이용할 의향이 있는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 〈표 19〉와 〈표 20〉에 나타난 바와 같다.

〈표 19〉 공공도서관에 대한 전반적 만족도

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	계
빈도	1	8	50	170	37	266
비율	0.4	3.0	18.8	63.9	13.9	100.0

〈표 20〉 공공도서관 이용 의향

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	계
빈도	0	4	21	137	104	266
비율	0.0	1.5	7.9	51.5	39.1	100.0

3.4 공공도서관 서비스에 대한 기대사항

공공도서관이 제공하는 서비스에 대해 이용자들이 각각 얼마나 중요하다고 생각하는지 질문하였으며, 그 결과는 〈표 21〉과 같다.

응답자들은 도서관 공간의 효율적 배치, 신간자료의 신속한 입수, 도서관 시설의 청결과 쾌적성에 대한 기대와 요구가 가장 높은 것으로 나타났으며, 상대적으로 복합문화공간 조성, 도서관 이용시간, 디지털 자료의 충분한 구비에 대해서는 요구가 낮은 것으로 나타났다. 많은 응답자들이 신간 자료의 신속한 입수에 대한 요구를 표현하였으며, 자료 구성의 다양성에 대한 요구도 상당히 높았다. 아울러 이용이나 대출이 많은 자료의 경우 더 많은 복본을 구비해 줄 것에 대한 요구도 있었다. 또한 자료가 노후화되거나 훼손으로 인해 이용이 어렵다는 지적이 있어 이용자의 요구가 반복되는 자료의 경우 보완이 필요한 것으로 보인다.

공공도서관 서비스에 대한 도서관 만족도와 기대사항의 공통된 요소를 서로 비교해 볼 때, 모든 서비스에서 이용자의 기대 정도에 미치지 못했으며, 특히 도서관 공간의 배치와 넓이, 자

료의 최신성, 인쇄자료의 양 순으로 만족도와 기대정도의 차이가 가장 크게 나타났다. 자세한 내용은 〈그림 7〉에 나타낸 바와 같다.

전반적으로 이용자들은 공간이 협소한데서 불편을 느끼는 것으로 나타났으며, 특히 자료실의 경우, 책을 읽을 수 있는 공간의 확대뿐 아니라 서가 공간의 적절한 확보에 대한 요구도 관찰되었다. 또한 응답자들은 도서관 내부 시설 뿐 아니라 주차공간의 부족 문제를 상당수 지적하고 있었는데, 대부분이 낮은 도서관 접근성으로 인해 도보나 대중교통보다 자가용을 이용할 수밖에 없는 상황인 경우가 많은 것이 원인으로 관찰되었다.

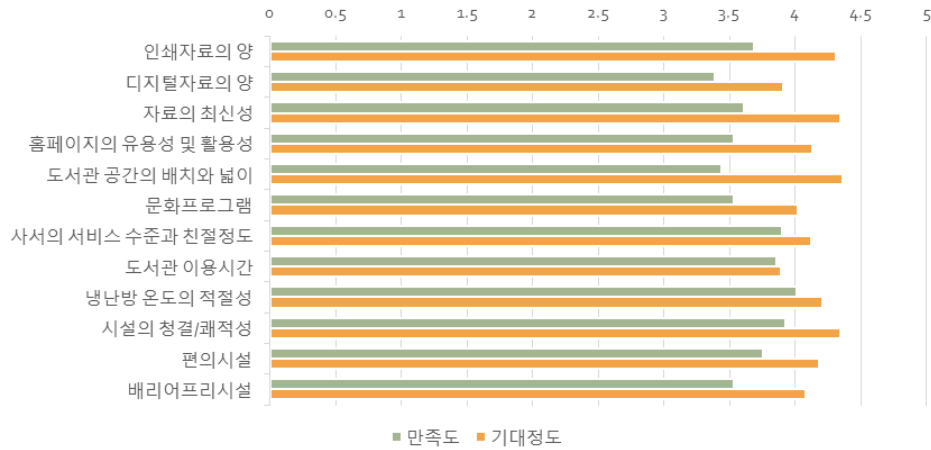
종합자료실의 경우, 모든 연령대에서 공공도서관의 발전과 활성화를 위해 확대가 필요한 공간으로 인식하고 있었으며, 종합자료실에 이어 10~20대, 40~50대는 열람실에 대한 요구가 높았고, 30대의 경우, 어린이실, 문화공간, 열람실 대한 요구가 비슷하게 높게 나타났다. 자세한 내용은 〈그림 8〉에 나타낸 바와 같다.

또한 응답자들은 공공도서관이 지향해야 할 역할로 독서교육(27.1%)을 가장 우선으로 생각하는 것으로 나타났으며, 학습지원(20.3%), 문

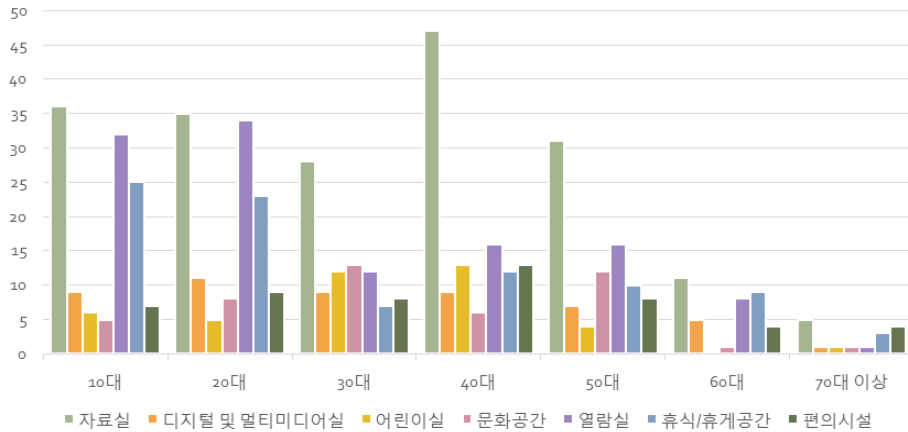
〈표 21〉 공공도서관 서비스 중요도(기대사항)

구분		전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함	무응답	계	평균*
인쇄자료의 충분한 구비	빈도	0	3	40	115	141	1	300	4.31
	비율	0.0	1.0	13.3	38.3	47.0	0.3	100.0	
디지털자료의 충분한 구비	빈도	0	9	81	133	73	4	300	3.91
	비율	0.0	3.0	27.0	44.3	24.3	1.3	100.0	
신간자료의 신속한 입수	빈도	0	0	33	128	138	1	300	4.35
	비율	0.0	0.0	11.0	42.7	46.0	0.3	100.0	
홈페이지의 활용성	빈도	0	4	49	148	97	2	300	4.13
	비율	0.0	1.3	16.3	49.3	32.3	0.7	100.0	
도서관 공간의 효율적 배치	빈도	1	0	30	128	141	0	300	4.36
	비율	0.3	0.0	10.0	42.7	47.0	0.0	100.0	
접근성 및 교통의 편리성	빈도	0	1	40	121	137	1	300	4.31
	비율	0.0	0.3	13.3	40.3	45.7	0.3	100.0	
프로그램의 다양성과 질	빈도	0	5	71	131	89	4	300	4.02
	비율	0.0	1.7	23.7	43.7	29.7	1.3	100.0	
사서의 서비스 수준 및 친절	빈도	0	2	62	132	104	0	300	4.12
	비율	0.0	0.7	20.7	44.0	34.7	0.0	100.0	
도서관 이용시간	빈도	0	7	86	138	69	0	300	3.89
	비율	0.0	2.3	28.7	46.0	23.0	0.0	100.0	
냉난방 온도의 적절성	빈도	0	3	37	152	108	0	300	4.21
	비율	0.0	1.0	12.3	50.7	36.0	0.0	100.0	
도서관 시설의 청결과 쾌적성	빈도	0	1	26	138	134	1	300	4.35
	비율	0.0	0.3	8.7	46.0	44.7	0.3	100.0	
도서관 내 편의시설	빈도	0	1	49	142	107	1	300	4.18
	비율	0.0	0.3	16.3	47.3	35.7	0.3	100.0	
배리어프리시설	빈도	0	4	64	137	97	1	303	4.08
	비율	0.0	1.3	21.3	44.7	32.3	0.3	100.0	
특성화 주제 자료의 구비	빈도	0	7	69	130	94	0	300	4.03
	비율	0.0	2.3	23.0	43.3	31.3	0.0	100.0	
복합문화공간 조성	빈도	2	27	113	106	50	2	300	3.58
	비율	0.7	9.0	37.7	35.3	16.7	0.7	100.0	
스마트서비스 환경 구축	빈도	0	12	80	131	75	2	300	3.90
	비율	0.0	4.0	26.7	43.7	25.0	0.7	100.0	
고령 인구에 대한 서비스 강화	빈도	2	6	77	130	85	0	300	3.96
	비율	0.7	2.0	25.7	43.3	28.3	0.0	100.0	
어린이에 대한 서비스 강화	빈도	3	8	61	121	107	0	300	4.07
	비율	1.0	2.7	20.3	40.3	35.7	0.0	100.0	

* 전혀 중요하지 않음: 1점, 중요하지 않음: 2점, 보통: 3점, 중요함: 4점, 매우 중요함: 5점



〈그림 7〉 공공도서관 서비스 만족도와 기대정도 차이



〈그림 8〉 공공도서관에서 확대되어야 할 공간(연령별)

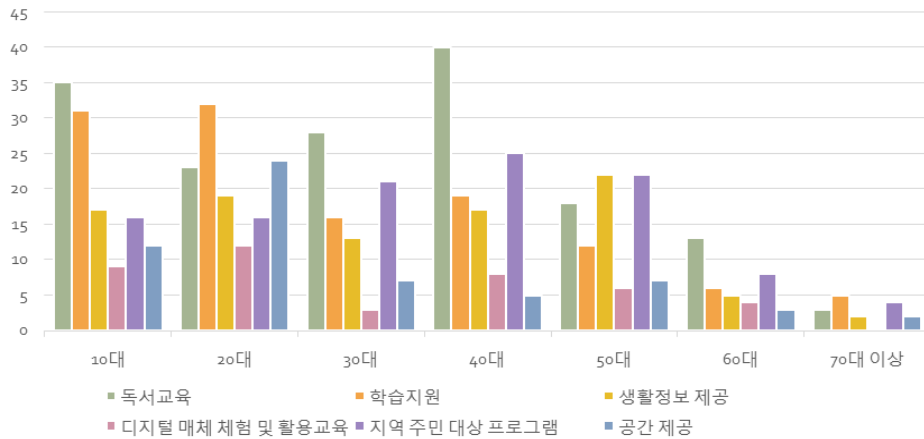
화프로그램(19.0%)에 대한 요구가 그 뒤를 이었다. 특히 독서교육의 경우, 이용자들은 단순히 책을 읽는 공간의 제공이나 프로그램의 하나로서의 독서교육뿐만 아니라 공공도서관에서의 독서, 토론 동아리 운영 등 독서와 관련된 다양한 활동이 이루어지기를 희망하고 있었으며, 특히 어린이 프로그램에 대한 요구가 많았다. 중장년층의 경우에는 생활 정보를 제공할 수 있는 다양한 프로그램의 확대를 희망하는

것으로 나타났다. 그 내용은 〈표 22〉에 나타낸 바와 같다.

특히, 10대, 30~40대의 경우 독서교육에 대한 요구가 가장 높았으며, 20대 이용자들에게서 학습지원에 대한 요구가 가장 높게 나타났다. 지역주민 대상 문화프로그램의 경우, 50대에서 많은 요구가 있으며, 뒤를 이어 30~40대의 요구가 있었다. 자세한 내용은 〈그림 9〉에 나타내었다.

〈표 22〉 공공도서관이 지향해야 할 역할(복수응답)

구분	독서교육	학습지원	생활정보 제공	디지털 체험 및 활용교육	문화 프로그램	공간 제공	기타	계
빈도	161	121	95	42	113	60	3	595
비율	27.1	20.3	16.0	7.1	19.0	10.1	0.5	100.0



〈그림 9〉 공공도서관이 지향해야 할 역할(연령별)

3.5 논의

부산시민들의 공공도서관에 대한 요구와 이용 행태, 그리고 도서관 서비스에 대한 만족도 조사결과, 도서관 이용자들의 50% 정도는 일주일에 1회 이상, 주로 오후(12~18시)에, 평균 4시간 이상 도서관을 이용하는 것으로 조사되었다. 주로 자료의 열람과 대출 등을 위해 공공도서관을 방문하는 이용자들이 3분의 2가량을 차지하고 있었지만, 여전히 이용자의 30% 정도는 개인 학습을 위해 도서관을 이용하는 것으로 나타났다. 또한 공공도서관에서 가장 활용도가 높은 공간은 종합자료실을 비롯한 자료실 공간이었지만, 40대와 50대에서는 문화강좌실에 대한 이용도 비교적 높게 나타났다.

도서관에서 제공하는 서비스에 대한 만족도

는 전반적으로 높게 나타났으며, 지역사회 기관 중 공공도서관의 중요도에 대하여 응답자의 90% 이상이 중요성을 인정하고 있었다. 공공도서관 방문에 소요되는 시간은 대부분(85%)이 30분 이내라야 한다고 생각하고 있었으며, 전체 응답자의 3분의 2 정도가 본인들이 거주하는 지역에 공공도서관의 추가 건립이 필요하다고 생각하는 것으로 나타나 이용자들의 인식과 요구는 높은 반면 여전히 공공도서관 인프라는 부족한 것으로 판단할 수 있다.

또한 공공도서관 서비스에 대한 만족도는 평균 3.66점으로 보통 이상의 수준을 보이고 있었으나 중요도에 대하여는 평균 4.10점으로 전반적으로 만족도를 웃도는 수준을 보여 서비스 만족도가 이용자의 기대수준에는 미치지 못하는 것으로 나타났다. 특히 도서관 공간의 배치와 넓이,

자료의 최신성, 인쇄자료의 양 순으로 중요도의 차이가 나타났으며, 따라서 지속적인 공간 확충 및 재구성과 함께 자료의 신속한 입수, 다양한 자료의 확보에 노력을 기울여야 할 것으로 보였다. 자료실 확대에 대한 요구가 가장 많았으나, 한편으로는 고지대가 많은 부산지역의 지형적 특성상 대중교통 연결이 불편한 문제로 인하여 주차 공간에 대한 요구가 높은 것도 특징이었다.

전반적으로 특색 있는 장서 구성의 필요성이 있으며, 도서관의 규모에 맞는 장서 구성과 서가 공간 확보가 필요한 것으로 보였다. 또한 도서관 프로그램에 있어서도 도서관의 특성을 나타낼 수 있는 프로그램의 운영과 프로그램의 원활한 운영을 위한 강사 및 사서의 전문성 확보, 프로그램에 대한 홍보 확대 방안이 필요할 것으로 보였다.

이용자들은 공공도서관이 지향해야 할 역할로 독서교육을 가장 우선으로 생각하는 것으로 나타났으며, 학습 지원과 문화 프로그램, 생활 정보 제공이 뒤를 이었다. 특히, 주목해야 할 것은 최근 공공도서관에 증가하고 있는 50대 이용자들이 생활정보 제공과 지역주민 대상 프로그램에 대한 요구를, 그리고 40대 이용자들은 지역주민 대상 프로그램에 대한 요구를 강하게 표현하였다는 점이다. 이러한 의견을 향후 정책 수립에 반영할 필요가 있을 것이다.

이는 부산광역시의 경우 인구 감소와 생산가능인구의 감소율이 다른 지역에 비해 큰 편이며, 노년층이 큰 폭으로 상승할 전망이다라는 사실과 관련이 있다. 즉, 고령화에 대비하여 노령인구에 특화된 도서관 서비스 제공에 대한 요구가 표현되기 시작하는 것으로 볼 수 있다. 이에 따라 특히 고령자 비율이 높은 도서관(동구,

영도구)에서는 노년층에 특화된 프로그램을 기획·연구할 필요가 있다.

4. 결 론

부산에는 4개의 분관을 포함하여 총 42개의 공공도서관이 운영되고 있지만, 이는 부산의 도시 규모를 고려할 때 여전히 부족한 수준이다. 즉, 우리나라 공공도서관 1관 당 평균 봉사대상 인구가 49,692명인 것과 비교하면, 부산지역 공공도서관의 1관당 봉사대상 인구는 81,282명으로, 1관 당 봉사대상 인구를 전국 평균 수준으로 유지하기 위해서는 약 30개의 공공도서관이 추가로 건립되어야 함을 알 수 있다.

공공도서관의 부족과 더불어 건물과 시설의 재구조화도 과제로 꼽을 수 있다. 많은 이용자들이 공공도서관 시설의 쾌적함에 대한 요구를 강하게 표현하고 있었다. 그러나 대부분의 공공도서관에서 관찰된 공간의 문제는 주로 자료의 증가로 인하여 종합자료실 공간이 부족하게 된 것이 원인으로 지적되고 있었다. 특히 교육청 소속 공공도서관의 경우, 대부분 건립연도가 오래된 도서관으로 현재 순차적으로 리모델링이 추진 중이다. 그러나, 이 경우 기존 건물을 증축하거나 확장하는 것이 어려워, 공간 부족 문제를 해결하는 대안이 되지는 못하는 것이 현실이다. 이로 인해 청소년과 어린이 지원 공간이나 가족과 함께 할 수 있는 프로그램을 운영할 공간, 혹은 메이커 스페이스 등의 창의/협력공간 등 새로운 사회변화에 적절히 대처할 수 있는 서비스 공간의 부족으로 이어지고 있었다. 따라서 도서관 건물과 시설의 재구조화

에만 집중할 것이 아니라 현재 도서관의 구조와 실용성, 입지적 조건 등 다각적 측면을 검토하여 재건축이 적합한 경우 이를 적절하게 추진할 방안을 마련할 필요가 있다.

조사결과 사서와의 질의·응답, 독자상담 및 독서치료, 그리고 정보활용교육 등 공공도서관 사서에 의한 전문적인 서비스에 대한 경험치와 기대 수준이 낮은 점도 두드러졌다. 이는 주로 인력 문제와 관련되어 있다고 볼 수 밖에 없다. 즉, 사서직원 부족에 따라 도서관 자료실에 사서직이 아닌 공공근로, 대체직, 사무보조 인력, 시간선택제 행정직원이 근무하는 경우가 증가하고 있어서 서비스의 전문성이 떨어지고 이로 인해 이용자의 도서관 서비스 만족도가 저하될 수 있다. 따라서 공공도서관 전문인력 확보를 통하여 서비스 품질을 향상시키는 것이 가장 중요한 과제이다. 『한국도서관기준』을 근거로 산출하면 부산지역 공공도서관에는 총 1,052명의 직원이 필요하다. 반면 현재는 534명의 직원만이 배치되어 있어, 기준의 절반(50.7%)에 불과한 직원으로 부산지역 공공도서관이 운영되고 있는 것이다.

사회변화와 함께 도서관에서 제공해야 할 서비스가 새롭게 변화하고 그 유형이 다양해지고 있는 만큼 자질있는 사서의 확보는 무엇보다 중요하다. 따라서 신규 인력을 확보하여 조직의 유연성을 제고하고 사서의 전문성을 강화할 수 있는 환경을 조성해야 한다. 공공도서관에서는 필수적인 행정 업무와 관리 업무 외의 모든 업무를 사서직이 수행하도록 해야 하며, 특히, 교육청 산하 공공도서관의 평생교육 업무도 사서직이 수행하도록 해야 한다. 인력의 부족은 기존 사서인력의 재교육 및 훈련을 통한 사서의 역량 강화 및 전문성 확보에 저해요인

이 된다. 따라서, 신규 인력 확보와 동시에 사서의 전문성 확보를 위해 부산 지역에서도 직무 연수를 정기적으로 실시하여야 한다.

공공도서관 장서의 경우, 대부분의 응답자들이 절대적인 장서의 양에는 만족하지만 장서 수장 공간의 부족으로 장서의 활용이 원활하지 않고, 이용자의 입장에서 쾌적한 열람 환경이 조성되지 못하고 있음을 지적하였다. 신규 장서의 부족도 지적되었다. 공공도서관에서는 표준 장서개발정책을 구축하고 신간의 구입이 원활하게 이루어질 수 있도록 체계적인 장서 확충 방안을 마련하는 것이 필요하다.

장서 구성에 있어서 공공도서관이 위치한 지역사회 및 주요 이용자를 고려한 장서 구성, 그리고 베스트셀러나 스테디셀러의 경우 복본 구입에 대하여 보다 융통성있는 정책을 통해 이용자의 편의를 도모해야 할 필요가 있다. 또한 장서 평가와 폐기를 시행하여 서가 공간을 확보하고 쾌적한 환경을 조성해야 할 필요가 있다. 이를 위해 작은 규모의 도서관은 장서의 보존보다는 열람 및 대출에 초점을 맞추어 장서를 구성하고 순환에 주력하는 것이 바람직할 것이다.

도서관의 문화 프로그램의 원활한 운영을 위해서는 도서관의 특성을 나타낼 수 있는 프로그램 운영, 강사 전문성 및 담당 사서의 전문성 확보가 필요하다. 특히 인문학 프로그램의 경우, 각 도서관마다 비슷한 내용으로 운영되고 있는 만큼 프로그램의 통합기획 등을 고려하는 것이 좋겠다. 프로그램 참여 인원이 적은 것은 도서관 제공 서비스에 대한 홍보 부족에서 원인을 찾을 수도 있다. 최근 급증하고 있는 SNS나 동영상공유 플랫폼을 통해 도서관에 관한 정보를 입수한다는 이용자가 의외로 적는데 차

안하여 다양한 유형의 홍보에 보다 많은 관심을 갖는 것도 좋을 것이다.

부산광역시는 최근 공공도서관 정책에 많은 관심을 갖고 있으며, 일부 가시적인 성과를 보이고 있는 지자체이다. 반면, 이러한 정책 당국의 노력에 비하여 실제로 주민들이 지역 공공도서관에 대하여 가지고 있는 인식과 요구를 파악

하는 데에는 다소 소홀하였던 측면도 있다. 따라서 다변화, 다각화되는 이용자의 요구를 분석함으로써 도서관의 기능과 역할을 새롭게 정의하고, 이에 부합하는 공공도서관 서비스 정책을 개발할 필요가 있을 것이다. 이를 통하여 향후 지역의 공공도서관 발전을 위한 전략이 보다 실질적인 성과를 거둘 수 있기를 바란다.

참 고 문 헌

- [1] 동남지방통계청. 2018. 『통계로 보는 2018년 부산광역시 노년의 삶: 인구, 경제활동, 노후준비, 가족』.
- [2] 부산광역시. 2014. 『부산대표도서관건립 기본계획 연구』. 부산: 부산광역시.
- [3] 윤희윤. 2011. 국내외 공공도서관 직원배치기준의 분석과 시사점. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 73-95.
- [4] 장덕현, 강성권. 2016. 부산지역 공공도서관 현황과 발전과제 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 47(1): 129-148.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Dongnam Local Statistical Office. 2018. *Statistics on 2018 Life of the Elderly in Busan City: Population, Economic Activity, Preparation for Retirement, and Family*. Busan: Dongnam Local Statistical Office.
- [2] Busan Metropolitan City. 2014. *A Study on the Schematic Design for Busan Representative Library*. Busan: Busan Metropolitan City.
- [3] Yoon, H. 2011. Analysis and Implications of Staffing Standards for Public Library in Korea and Foreign Countries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 73-95.
- [4] Chang, D. H. and Kang, S. K. 2016. Current Status and Issues in Public Library Advancement Plan of Busan Metropolitan City. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(1): 129-148.