

특화도서관 사서의 인식조사 기반 활성화 방안 연구

A Study on Activation Plan of the Perception Survey Foundation for Specialized Library Librarian

노 영 희 (Younghee Noh)*

신 영 지 (Youngji Shin)**

곽 우 정 (Woojung Kwak)***

초 록

본 연구에서는 특화도서관 사서를 대상으로 특화서비스 현황, 특화서비스의 전반적인 만족도 등을 조사하고, ISA 기법을 기반으로 특화 주제 자료, 특화서비스 장소, 특화프로그램, 특화 주제 분야 시설 및 환경에 대한 중요도와 만족도를 비교하여, 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하고자 하였다. 그 결과, 첫째, 특화도서관 주제 선정은 해당 도서관 지역의 특징, 역사, 자원 등을 반영하여 주제를 선정해야 하며, 뿐만 아니라 지역 주민 및 이용자의 수요조사를 통해 선정해야 한다. 둘째, 특화도서관은 특화 주제 분야에 적합한 프로그램 유형과 이용자의 수요조사를 기반으로 체험형, 강의형, 관람형 등의 유형을 개발하여야 한다. 셋째, 특화도서관 공간은 일체형, 일체 속 분리형, 분리형으로 나누어 볼 수 있는데, 분리형으로 독립적인 특화 공간을 제공하는 것이 가장 좋지만, 각 도서관의 상황 및 특화 주제의 특징을 고려하여 공간을 구성해야 한다. 넷째, 특화도서관은 해당 주제 분야의 전문가를 최소한 1명 정도는 특화 전담인력으로 배치해야 한다. 전담 인력은 특화공간에서 해당 주제와 관련된 수서, 정리, 열람과 관련된 업무, 특화관련 프로그램 운영, 특화 관련 대출 및 참고서비스를 제공해야 하며, 특화주제분야의 전문가이면서도 도서관의 일반적인 기능을 수행하는 사서여야 한다.

ABSTRACT

This study was carried out on specialized library librarians to investigate the status and overall satisfaction of specialized services and to compare the degree of importance and satisfaction of specialized subject data, specialized service places, specialization programs, specialized subject area facilities and environment based on ISA technique in order to derive problems and improvement measures for the operation of specialized libraries. As results, first, it was found that a specialized library subject should be selected based on the characteristics, history, and resources of the library location as well as based on the demand survey of the local residents and users. Second, based on the appropriate program type of specialized subject and the results from users' demand surveys, specialized libraries should develop different types of experience-type, lecture-type, view-type and the likes. Third, specialized library space types can be divided into integrated type, independent-in-integration type, and independent type. Even though it is most ideal to provide independently specialized space, the space must be constructed considering the circumstances and subject of specialization of each library. Fourth, specialized libraries should have at least one dedicated specialist in the corresponding subject. Dedicated specialists should provide lending and reference services related to the specialization such as tidying, browsing, reading and operating specialized programs. And a dedicated specialist must be an expert in the specialized subject and also a librarian who is responsible of the general library operation.

키워드: 특화도서관, 공공도서관, 사서의 인식, 중요도-만족도 분석

Specialized Library, Public Library, Recognition of Librarians, Importance-Satisfaction Analysis, ISA

* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (제1저자)

** 건국대학교 지식콘텐츠연구소 연구원(gee910125@gmail.com) (교신저자)

*** 건국대학교 지식콘텐츠연구소 연구원(woojung2243@naver.com) (공동저자)

논문접수일자 : 2018년 11월 10일 논문심사일자 : 2018년 12월 4일 게재확정일자 : 2018년 12월 4일
한국비블리아학회지, 29(4) : 91-111, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.091]

1. 서론

최근에 많이 언급되는 단어 중의 하나가 특성화, 특화, 차별화 등이다. 교육부에서는 4년제인 종합대학에게도 다른 대학과 차별화되면서도 대학의 역량을 기반으로 특성화 분야를 발굴하고 특성화를 추구할 것을 요구하고 있다.

이러한 특성화에 대한 요구는 도서관에도 예외는 아니다. 도서관에 대한 특성화를 요구하는 이유를 생각해 보면, 개개의 도서관이 다른 도서관과의 차별화를 통해 기존의 이용자뿐만 아니라 해당 특성화 분야와 관심이 있는 이용자까지의 서비스 대상 확대를 고려한 것도 있을 것이고, 다른 도서관이 하고 있는 서비스 외에 해당 도서관만이 가질 수 있는 장점을 살려서 도서관의 경쟁력을 향상시키기 위한 것이라고도 볼 수 있다. 뿐만 아니라 공공도서관의 경우 지역에 기반을 둔 도서관으로서 지역이 가지고 있는 차별화된 자원과 지역주민의 인구 구성의 특징, 그 지역주민의 성향을 반영한 요구사항, 그 지역의 역사 등을 기반으로 특성화를 지향하고 있다. 심효정 등(2008)은 도서관이 특화서비스를 개발하는 이유는 지역주민이 도서관을 찾도록 하기 위함이고, 이들이 도서관의 가치를 알게 되고 도서관이 찾고, 그 과정에서 도서관의 삶의 질을 향상시키도록 하기 위한 것인데, 특화서비스는 바로 지역주민이 도서관을 찾도록 하기 위한 마케팅의 일환이라고도 보고 있다.

한마디로 도서관 특성화는 사람들의 학습 요구나 즐거움을 위하여 문화적 요구를 충족시킬 수 있도록 일방적인 원조와 동시에 그 대상과 테마에 따라 적절한 도서관서비스도 창조해 가

는 것이다(박미영 2007; 박은자 2005; 홍희경 2008). 지역사회에는 독서나 음악의 감동을 나누어 가지기를 원하는 이용자, 청소년 문제, 가족 문제들로 고민하는 이용자 등 다양한 구성원들이 있으며, 이러한 다양한 요구를 만족시킬 때 도서관이 지역과 함께 발전하고 성장해 가는 것을 촉진하는 것이다(황금숙, 김수경, 박미영 2008). 이에 차별화와 집중화를 통한 도서관의 특성화는 이러한 다양한 사회적 요구에 대해 적극적으로 대응하고 해결하는 수단이 되는 것이다(Rockefeller 2008).

이렇게 각각의 도서관들이 기존의 서비스를 강화하면서도 특화서비스를 제공하는 도서관으로 변모해 가는 방법은 매우 다양하다. 단위 도서관이 특화서비스를 개발하여 운영하는 경우도 있지만, 국가주도형으로 되거나 지자체 주도형 또는 주제별 거버넌스형으로 가는 경우도 있다. 중앙차원의 국가주도형은 국가의 주도하에 지원을 받아 운영되는 유형으로, 문화체육관광부에서 특화도서관 육성을 위해 '2017 특화도서관 육성' 시범사업을 수행한 사례이다. 지자체 주도형은 작은도서관에서 많이 운영되는 사례로, 지방자치단체에서 공공도서관을 통하여 공립 작은도서관을 운영하는 형태를 말하며, 지역대표도서관을 중심으로 특화서비스를 제공하는 유형이다. 예를 들어, 서울대표도서관을 중심으로 서울의 모든 공공도서관이 하나의 특화서비스를 개발하여 제공하고 있고, 연합하여 여러 주제분야가 강화될 수 있도록 하고 있다. 거버넌스 유형은 어떤 문제를 해결하거나 정책을 결정하는데 과거와 같이 정부가 일방적이거나 정부 주도적으로 결정하고 문제를 해결하는 것이 아니라 어떠한 문제나 정책에 대해

이해관계를 공유하는 모든 집단이나 관계자들이 함께 참여하여 결정하고 문제를 해결해 나가는 형태로 정책정보라는 주제로 관련 정부기관 자료실이 국립세종도서관을 중심으로 협력하는 사례이다.

이에 본 연구에서는 특화도서관 사서를 대상으로 특화서비스 현황, 특화서비스 운영의 전반적인 만족도 등을 조사하고, ISA 기법을 기반으로 특화 주제 자료, 특화서비스 장소, 특화 프로그램, 특화 주제 분야 시설 및 환경에 대한 중요도와 만족도를 비교하여, 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하고자 하였다.

2. 선행연구

2.1 특화서비스 관련 선행연구

특화서비스에 대한 연구는 특화서비스 현황, 특화서비스 활성화 정책, 특화서비스 프로그램 개발에 대한 연구, 사례 연구 등 다양한 측면에서 진행되고 있으며, 공공도서관, 대학도서관 등 관중별로도 관련 연구가 활발하게 진행되고 있음을 알 수 있다.

공공도서관의 특화서비스 관련 연구로, 박미영(2007)은 공공도서관의 차별화된 국내외 특화서비스 프로그램 개발 사례 분석을 바탕으로 독서 활성화 방안을 제안하였다. 공공도서관 특화서비스를 통해 전문 인력의 효율적인 활용을 도모하고 도서관 서비스의 창의성을 확보하며 도서관 예산의 효율적인 집행을 도모할 수 있음을 제안하였다. 조찬식(2008)은 연구를 통해 공공도서관의 특성화 전략이란 공공도서관

이 제공하는 자료와 서비스의 차별화와 집중화를 통한 운영과 관리를 의미하며, 효율적인 경영을 위해 필수적으로 반영되어야 함을 강조하였다. 윤희운(2015)은 공공도서관이 지역문화 발전과 연계하기 위하여 전통·역사·문화가 집적된 향토자료의 체계적 수집과 보존, 그 지역의 전통문화 및 역사보존 사업 등을 수행할 때 지역문화기반시설로서 도서관과 사서의 존재 가치를 제고할 수 있으며, 지역문화기반시설을 대표하는 공공도서관의 역할을 강조하기 위해 핵심역량을 향상시키는 프로그램 개발, 시설·공간의 개방화 및 친숙성을 증대시키고 지역사회와의 유관기관과 연계·협력 사업이 필요함을 주장하였다.

대학도서관의 특화서비스에 대한 연구로, 김선애(2004)는 대학도서관 학술정보의 망라적 수집과 학술자료의 효율적인 유통 및 공동이용을 위해 주제전문화 방안과 함께 프랑스의 특성화 정책 운영사례를 연구하였다. 사례를 통해 살펴본 프랑스 대학은 역사, 정책, 규모, 위치 등을 고려한 차별화된 주제에 의한 소장 자료의 특성화 전략을 시행하고 있었으며, 대학과 정부 차원에서 시행된 CADIST 정책을 통해 대학도서관의 전문화·차별화 정책을 추진해야 하는 필요성을 강조하였다. 노영희(2006)는 대학도서관의 주제별 특성화를 기반으로 하는 국가적 학술정보 공동 활용 체계를 제안하였다. 대학도서관 장서의 특성화, 차별화 정책을 수행하기 위해, 장서의 주제 전문화, 특성화를 통한 학술자료의 공동 수집과 공동 이용의 필요성을 강조하였다. 이를 위해 한국교육학술정보원을 중심으로 협력망을 이용하거나, 협회를 중심으로 한 주제별 특성화 방법을 제안

하였다.

국외 연구로 Kigongo-Bukenya(1999)는 아프리카 동남지역을 중심으로 다양한 도서관 환경 변화를 보면서 이용자의 특성을 반영한 정보 서비스를 제공하고 사서들의 주제 전문성을 더욱 강화하여 특성화 서비스를 제공할 필요성을 언급하였으며, 이를 위해 사서들의 지속적인 전문 교육의 필요성과 교육 방법 등을 제안하였다.

2.2 ISA 기법 관련 선행연구

ISA 기법의 전신인 IPA(Importance-Performance Analysis) 기법은 1970년대 후반 경영학 분야에서 Martilla와 James가 소개한 이후 건강, 마케팅, 교육, 관광 등 다양한 분야의 서비스 품질 제고를 위해 적용되어 왔고 이것은 중요도와 만족도(또는 실행도)를 상대적으로 비교 및 분석하는 평가 기법이다. ISA 기법은 측정된 만족도와 중요도에 따라 4개 영역에 위치시키는데, 제1사분면은 유지(Keep up the good work) 지속영역으로써 중요도와 만족도가 적정수준을 유지하고 있으므로 지속적인 현재의 노력을 유지할 필요가 있는 영역이다. 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 영역이다. 제4사분면은 과잉(Possible overkill) 영역으로 중요도에 비해 만족도가 높아 과잉노력은 불필요한 영역이다(정영미, 김영기, 이수상 2010).

ISA 기법을 이용하여 도서관의 서비스 품질

을 측정하는 연구는 대학도서관과 전문도서관을 필두로 공공도서관을 비롯하여 국가도서관에 대한 연구 등이 2000년도 초기부터 현재까지 지속적으로 이루어지고 있다. 정영미, 김영기, 이수상(2010)은 ISA를 적용해 대학도서관 서비스 품질을 측정하고 개선방안을 도출하고자 하였으며, 광승진 등(2011)은 국회전자도서관의 품질을 평가하고 개선방안을 수립하기 위하여 평가 도구를 설계하여 품질을 측정하였으며, 개선 방안 도출을 위해 ISA(Importance-Satisfaction Analysis) 기법을 적용하였다. 이를 위해 전자도서관 서비스 품질에 요구되는 구성차원과 세부 항목을 설계하고 이를 품질차원별로 평가하였다. 이를 통해 집중적으로 관리해야 하는 요소는 검색의 정확성이고, 지속적으로 유지 관리해야 하는 요소는 사용의 용이성과 응답시간의 빠름, 시스템 안정성을 제시하였다. 송혜진과 김유승(2012)은 IPA를 활용한 중앙행정부처 기록전문직에 대한 직무 영역을 파악하고 이를 중요도-수행도 기법으로 분석하였다. 그 결과 서비스 관련 업무에 대한 중요도와 수행도가 가장 낮게 분석되었으며 1인 1체제의 기관에서 수행해야 하는 과도한 업무량과 직무 배치에 대해 지적하였다.

3. 연구설계 및 방법론

3.1 연구질문

특화도서관 관련 선행연구를 분석한 결과, 특화도서관의 서비스, 사례, 장서, 프로그램 개발 분석 등에 대한 연구는 다수 진행되고 있었으

나, 실제 특화도서관 운영의 현황분석 및 만족도 분석 연구는 진행된 바가 없는 것으로 조사되었다. 이에 특화도서관 사서를 대상으로 현 특화도서관 운영 현황을 조사하고, 운영의 만족도 및 중요도 등에 대한 사서의 인식을 조사·분석하였다. 이를 기반으로 제기된 연구질문은 다음과 같다.

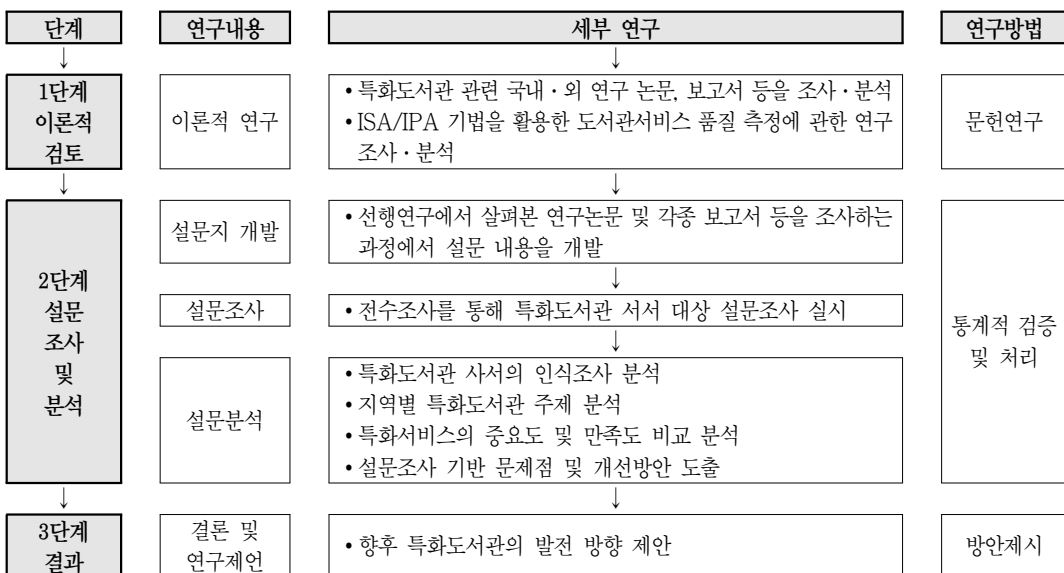
- RQ 1: 지역별로 특화 주제에 차이가 있는가?
- RQ 2: 특화도서관 운영의 중요도와 만족도 간의 차이가 있는가?
- RQ 3: 특화도서관 활성화를 위해 중점적으로 개선되어야 할 사항은 무엇인가?

위의 연구질문을 해결하기 위해 특화도서관 관련 선행연구와 ISA 관련 선행연구를 조사·분석하였으며, 특화도서관 사서를 대상으로 한 인식조사 설문 등을 수행하였다. 자세한 내용

은 논의 부분에서 집중적으로 분석하여 제시하였다.

3.2 연구방법 및 연구절차

본 연구에서는 특화도서관을 운영하고 있는 도서관을 대상으로 특화서비스 현황을 분석하고, 사서를 대상으로 특화서비스 운영의 전반적인 만족도 등을 조사하였으며, ISA 기법을 기반으로 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하였다. 이를 위해 첫째, 특화도서관 관련 국내·외 연구 논문 및 보고서 등과 ISA/IPA 기법을 활용한 도서관서비스 품질 측정에 관한 연구를 포괄적으로 조사·분석하였다. 둘째, 선행연구 및 현황조사, 그리고 연구과정을 통해 설문지를 개발하여, 특화도서관 사서를 대상으로 설문을 실시하였다. 수행한 연구절차와 단계별 세부 연구내용은 다음과 같다.



〈그림 1〉 연구절차 및 연구내용

3.2.1 연구대상 선정 및 데이터 수집절차

본 연구는 특화도서관의 사서를 대상으로 설문을 수행하여 특화도서관 현황, 특화서비스 운영의 중요도 및 만족도 등을 조사·분석하였다. 설문대상 선정 시, 현재 특화도서관에 대한 명확한 기준이 부재하여 설문을 요청 할 특화도서관 선정의 어려움이 있었으며, 또한 지역별 특화도서관 현황을 정확하게 파악할 수 없는 문제점이 있었다. 이에 본 연구에서는 2017년 12월 기준 1,042개의 공공도서관을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 그 중 특화도서관을 운영하고 있다고 응답한 도서관의 사서의 응답지를 분석 대상으로 하였다.

설문은 오프라인으로 수행하였으며, 이를 위해 도서관 담당자에게 전화하여 설문에 응답해 줄 것을 요청하였다. 그 결과, 배포된 1,042부의

설문지 중 총 508부의 설문지가 회수되었고 그 중 특화도서관을 운영하고 있다고 응답한 사서의 설문지는 265부였다. 따라서 설문지의 전체 회수율은 48.75%이고 그 중 특화도서관의 비율은 25.43%이다.

3.2.2 설문내용 및 문항구성

본 연구에서는 특화도서관 및 특화서비스 관련 연구논문 및 각종 보고서 등을 조사·분석하여, 특화도서관 사서의 인식조사를 위한 설문문항을 개발하였다. 설문문항은 크게 인구통계학적 특징을 알아보기 위한 일반사항, 특화도서관 현황, 특화도서관의 중요도 및 만족도, 특화도서관 수요조사 등 4개 영역으로 구성하였으며, 각 영역별 세부 내용 및 문항 수는 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문내용 및 문항 구성

항목	내용	문항수
일반사항	① 성별, ② 연령, ③ 지역, ④ 도서관에서 근무한 기간	4
특화도서관 현황	① 특화도서관 서비스 제공 이유 ② 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스 주제 ③ 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스의 대상 ④ 도서관의 하루 평균 특화 자료 대출 횟수 ⑤ 보유하고 있는 특화서비스 주제와 관련된 시설 종류 ⑥ 도서관에서 특화서비스 주제에 관련해 제공하는 프로그램의 종류 ⑦ 도서관에서 제공하는 특화 프로그램 참가자 수 ⑧ 도서관에서 제공하는 특화 프로그램에 대한 홍보 방법	8
특화도서관의 중요도 및 만족도	① 특화서비스에 대한 만족도 ② 특화서비스에 대한 만족 이유 ③ 특화서비스에 대한 불만족 이유 ④ 도서관에서 제공하는 특화서비스에 대한 이용자의 만족도 ⑤ 특화서비스 제공 시, 특화 주제의 자료와 접근하는 도구의 편리성 ⑥ 특화 주제 분야 서비스 장소로서의 도서관 ⑦ 특화 주제 분야 프로그램 ⑧ 특화 주제 분야 시설 및 환경 부분 ⑨ 특화도서관 활성화를 위해 추진되어야 할 부분	9
특화도서관 수요	공공도서관 특화서비스 제공의 필요성	1
계		22

4. 연구결과

권 1.56% 순으로 나타났으며, 지역별로는 경기도가 25.39%로 가장 높게 나타났다(〈표 2〉 참조).

4.1 인구통계학적 특징

설문응답자의 인구통계학적 특징을 성별로 분석한 결과, 여성 응답자는 82.81%, 남성 응답자는 17.19%로 나타났다. 연령은 만 30-39세가 41.80%로 가장 높게 나타났으며, 만 20-29세, 만 40-49세, 만 50세 이상 등의 순으로 나타났다. 도서관 근무기간은 5년 미만이 41.80%로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상~10년 미만 27.34%, 10년 이상~15년 미만 16.02%, 20년 이상 11.72%, 15년 이상~20년 미만 3.13% 등의 순으로 나타났다.

응답자의 지역별 분포도를 5개 권역으로 구분해서 분석한 결과, 서울·경기권이 55.07%, 경상권 22.27%, 충청권 11.33%, 전라권 9.77%, 강원

4.2 특화서비스 제공현황

특화서비스 제공현황에서는 특화서비스 제공 이유, 특화 주제, 특화서비스 대상, 특화자료 대출 횟수, 특화서비스 관련 공간, 특화프로그램 유형, 특화서비스 홍보 방법 등에 대해 분석하였다.

4.2.1 특화서비스 제공 이유

특화서비스를 제공하고 있는 이유에 대해 조사한 결과, 과반 수 이상인 54.30%의 특화도서관이 지자체 정책에 따라 추진하고 있다고 응답하였다. 그러나 그 외에 이용자 정보요구에 적극적으로 부응하고자 제공한다 26.17%, 도서관에서 당연히 제공해야 할 서비스라고 생각

〈표 2〉 특화도서관 지역별 현황

5개 권역	지역	N	%
서울·경기권	서울특별시	55	21.48
	경기도	65	25.39
	인천광역시	21	8.20
충청권	대전광역시	6	2.34
	충청북도	13	5.08
	충청남도	9	3.52
	세종특별자치시	1	0.39
경상권	부산광역시	9	3.52
	대구광역시	11	4.30
	울산광역시	5	1.95
	경상북도	5	1.95
	경상남도	27	10.55
전라권	광주광역시	4	1.56
	전라북도	8	3.13
	전라남도	10	3.91
	제주특별자치도	3	1.17
강원권	강원도	4	1.56

한다가 25.39% 등 약 60%의 응답을 통해 개별 단위 도서관에서 도서관의 서비스 향상과 이용자의 요구반영을 위해 자발적으로 특화서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다. 즉, 지자체 정책에 따른 요인도 있지만 자발적인 의지가 더 높은 것을 알 수 있다(〈표 3〉 참조).

4.2.2 특화 주제

특화도서관에서 제공하고 있는 특화 주제에

대해 분석한 결과, 인문학을 주제로 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 20.31%로 가장 높게 나타났으며, 그 외에 향토 19.53%, 예술 10.55% 등의 순으로 주제 분포도가 나타났다. 반면, 종교(0.78%), 체육(1.17%), 학술(1.56%) 등의 주제 분야는 낮은 것으로 나타났으며, 주제가 아닌 대상으로만 특화서비스를 제공하고 있는 도서관도 9.77%로 나타났다(〈표 4〉 참조). 지역별로 특화 주제 분포도를 분석하기 위해

〈표 3〉 특화서비스 제공 이유(복수응답)

문항	N	%
국가정책에 따라 추진	18	7.03
지자체 정책에 따라 추진	139	54.30
도서관에서 당연히 제공해야 할 서비스라고 생각함	65	25.39
이용자 정보요구, 참고질문 유형 등을 분석하여, 적극적으로 정보요구에 부응	67	26.17
장서, 서비스 노하우, 인력 여건이 타 도서관에 비해 우위에 있어서 서비스에 적합	13	5.08
기타	17	6.64

〈표 4〉 지역별 특화 주제 분포도

문항	N(%)	서울경기		충청권		경상권		전라권		강원권	
언어	19(7.42)	7	4.96	3	10.34	6	10.53	3	12.00	0	0.00
과학	14(5.47)	6	4.26	5	17.24	0	0.00	3	12.00	0	0.00
천문학	12(4.69)	8	5.67	0	0.00	4	7.02	0	0.00	0	0.00
종교	2(0.78)	2	1.42	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
역사	17(6.64)	10	7.09	2	6.90	4	7.02	1	4.00	0	0.00
농·수산·임업	8(3.13)	2	1.42	2	6.90	3	5.26	1	4.00	0	0.00
예술	27(10.55)	14	9.93	5	17.24	3	5.26	3	12.00	2	50.00
향토(지역 등)	50(19.53)	17	12.06	11	37.93	13	22.81	9	36.00	0	0.00
인문학(문학 등)	52(20.31)	24	17.02	4	13.79	16	28.07	4	16.00	4	100.00
의학	7(2.73)	3	2.13	0	0.00	4	7.02	0	0.00	0	0.00
여행	15(5.86)	12	8.51	1	3.45	2	3.51	0	0.00	0	0.00
환경	17(6.64)	10	7.09	1	3.45	4	7.02	2	8.00	0	0.00
사회과학	18(7.03)	14	9.93	0	0.00	3	5.26	1	4.00	0	0.00
체육	3(1.17)	1	0.71	0	0.00	0	0.00	2	8.00	0	0.00
학술(교육 등)	4(1.56)	2	1.42	0	0.00	2	3.51	0	0.00	0	0.00
건강	19(7.42)	9	6.38	1	3.45	5	8.77	3	12.00	1	25.00
대상특화	25(9.77)	15	10.64	4	13.79	4	7.02	2	8.00	0	0.00
기타	14(5.47)	9	6.38	2	6.90	0	0.00	3	12.00	0	0.00

17개의 지역을 5개의 권역으로 구분하여 분석하였으며, 전반적으로 인문학과 향토를 주제로 특화서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 서울경기와 경상권, 강원권은 인문학을 주제로 특화서비스를 제공하는 도서관의 분포도가 높았으며, 충청권과 전라권은 지역의 특성을 반영한 향토(지역 등)를 주제로 특화서비스가 제공되고 있는 것으로 나타났다.

4.2.3 특화서비스 대상

특화도서관에서 제공하고 있는 특화서비스 대상에 대해 조사한 결과, 성인이 62.89%로 가장 높게 나타났으며, 어린이 45.31%, 청소년 37.50%, 노인 25.39% 등의 순으로 나타났다. 대부분 특화서비스는 단일 연령층을 대상으로 하지 않고, 다양한 연령층을 대상으로 서비스를 제공하고 있는 것으로 분석되었는데, 이는 특화 주제에 따라 연령별 서비스를 제공하고 있기 때문인 것으로 보인다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 특화서비스 대상(복수응답)

문항	N	%
없음	13	5.08
영유아	57	22.27
어린이	116	45.31
청소년	96	37.50
성인	161	62.89
노인	65	25.39
장애인	35	13.67
외국인	23	8.98
다문화 가정	44	17.19
기타	15	5.86

4.2.4 특화 장서 대출서비스 현황

하루 평균 특화 장서 대출서비스 현황을 분석한 결과, 과반 수 이상인 58.59%가 1~20권

으로 나타나, 특화 장서 대출량은 낮은 편이라 볼 수있다. 특화 장서 대출서비스 이용이 낮은 이유로는 특화 장서 규모 및 장서의 최신성, 이용자의 수요도 반영 문제 등과 연관해서 분석할 필요가 있다. 특화도서관의 경우 그 수가 충분하지 못하거나, 최신성이 떨어지거나 이용자 수요가 반영되지 못한 장서가 구축되어 있을 수 있다. 따라서 특화도서관은 전체 장서 대비 특화 장서 비율을 고려하여, 특화 주제 장서 확대 및 신간 자료 구비, 이용자 수요조사 등을 통해 대출을 활성화 할 필요가 있다. 또한 특화 서비스나 프로그램 제공 시, 특화 장서, 특화 전담 인력, 특화 공간 등을 연계하여 제공함으로써 특화 주제 분야에 대한 관심과 참여를 높이고, 특화 장서 대출서비스 이용을 증진시켜야 한다. 그 외에 홍보 부족 부분, 특화 주제가 이용자의 관심 분야와 일치하지 않는 점 등의 이유가 있을 수 있으므로 이에 대한 개선방안이 도출되어야 한다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 특화 장서 대출서비스 현황

문항	N	%
없음	13	5.08
1~20권	150	58.59
21~40권	34	13.28
41~60권	14	5.47
61~80권	7	2.73
81~100권	7	2.73
101권 이상	21	8.20
대출불가	10	3.91
계	256	100.00

4.2.5 특화서비스 관련 공간

특화서비스 관련 공간에 대해 분석한 결과, 특화 주제 분야 전용 자료실이 34.38%로 가장

높게 나타났으며, 특화 관련 공간이 없는 도서관이 33.98%, 전용 전시실 14.06% 등의 순으로 제공되고 있는 것을 알 수 있었다. 기타 답변을 분석한 결과, 대부분 특화 주제 관련 전용 코너 운영 및 전용 서가를 배치하고 있는 것으로 나타났다. 특화 관련 공간은 특화도서관에서 제공하는 주제와도 밀접한 관계를 가지며, 이에 따른 자료실, 전시실, 체험실 등의 공간이 요구 될 수 있다. 별도의 공간을 구성하지 않은 경우, 특화도서관에 대한 인식 및 관심도가 낮을 수 있다. 또한 코너 및 전용서가 배치로 운영 될 경우, 관련 서비스 및 프로그램을 제공할 수 있는 범위와 장서 소장 또한 제한될 수 있기 때문에 각종 프로그램 진행이나 특화서비스를 특화 장서 및 자원과 연계하여 효율적으로 진행하기 위해서는 특화공간을 별도로 구성할 필요가 있다고 본다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 특화서비스 관련 공간(복수응답)

문항	N	%
없음	87	33.98
전용 자료실	88	34.38
전용 전시실	36	14.06
전용 체험 공간	30	11.72
전용 공연장	7	2.73
기타	59	23.05

4.2.6 특화 주제 관련 프로그램 유형

특화 주제 관련 프로그램 유형에 대해 분석한 결과, 특화 주제 관련 문화행사가 49.61%로 가장 많이 제공되고 있었으며, 강연회 40.63%, 전시회 27.73%, 관련 체험 26.56%, 유관기관 협력 프로그램이 23.83% 등의 순으로 제공되고 있었다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 특화 주제 관련 프로그램 유형 (복수응답)

문항	N	%
전시회	71	27.73
관련 공연	30	11.72
유관기관 협력 프로그램	61	23.83
강연회	104	40.63
연계 영화상영	21	8.20
문화행사	127	49.61
관련 체험	68	26.56
없음	40	15.63
기타	20	7.81

특화서비스 관련 프로그램은 특화 주제 특성을 반영하여 운영해야 할 것으로 보인다. 예를 들어 인문학 분야는 강좌형을, 사회학 분야는 관람형을, 자연/기술과학 및 예술분야는 체험형을 주로 제공하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 그러나 세부 주제분야별로 주제 및 프로그램 특성을 반영하여 따라 혼합적으로 운영하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

4.2.7 홍보 방법

특화 관련 서비스 및 프로그램 등의 홍보방법에 대해 분석한 결과, 응답한 특화도서관의 대부분이 도서관 내부 게시판 활용과 도서관 홈페이지 게시를 통한 홍보를 진행하고 있었다. 그 외에 지역 소식지 및 지역 커뮤니티 게시 48.83%, 도서관 SNS 활용 33.98%였으며, 기타 답변으로는 특화서비스 관련 안내 리플렛 제작 및 배포, 공문발송, 전화 및 대면 홍보 등이 있었다. 홍보 방법은 이용자가 선호하는 방법일 때 효과가 있기 때문에 이용자들의 최근 성향이나 요구를 분석하여 홍보 방법을 선택할 필요가 있다(〈표 9〉 참조).

〈표 9〉 특화서비스 홍보 방법(복수응답)

문항	N	%
도서관 홈페이지 게시	203	79.30
도서관 내부 게시판 활용	206	80.47
서비스 안내책자 배포	45	17.58
지역 소식지, 지역 커뮤니티 게시	125	48.83
도서관 SNS 활용	87	33.98
홍보하고 있지 않음	23	8.98
기타	10	3.91

4.3 특화도서관 운영의 전반적인 만족도

특화도서관 운영 시 전반적인 만족도에 대해 분석한 결과, 만족한다가 43.36%, 만족하지 못한다가 12.89%로 나타나 특화도서관 운영에 대한 사서들의 만족도는 대체로 높은 것으로 나타났다.

만족하는 이유와 불만족하는 이유에 대해 분석한 결과, 만족도가 높은 이유로는 풍부한 특화 관련 프로그램 제공(36.94%)과 도서관의 명확한 특화서비스 목표 및 비전(33.33%), 충분한 특화 관련 장서와 타도서관과 차별된 서비스(32.43%) 등으로 나타났다. 이로 보아 특화도서관 운영 시 도서관의 명확한 특화서비스에 대한 목표와 비전하에 체계적인 운영이 이루어져야 하고, 이를 위해 특화 관련 프로그램과 장서, 공간 등이 뒷받침 되어야 함을 알 수 있다.

반면, 불만족한 이유로는 특화서비스에 대한 이용자의 필요도 및 인식 부족(48.48%), 특화 관련 장서 부족과 인력부족(39.39%), 특화서비스 관련 예산 부족(36.36%) 등으로 나타났다. 불만족한 이유로 나타난 '이용자의 필요도 및 인식 부족'의 경우 여러 부분을 고려해 볼 수 있는데, 도서관에서 체계적으로 특화서비스가 운영되고 있지 않거나, 특화 주제가 이용자의 관심 분야에 부합하지 못하거나, 특화 관련 예산 부족

으로 관련 장서 부족 및 단기성 프로그램 제공, 홍보 부족 등이 있을 수 있다. 이에 각 도서관별 특화서비스에 대한 목표 및 비전 수립, 이용자의 수요조사를 통한 특화 주제 선정, 특화서비스에 대한 홍보 및 마케팅 방안 등을 고려해야 할 것으로 보이며, 더 나아가 특화서비스 제공을 위한 예산 확보, 전담사서 확보 등의 부분도 고려해야 할 것으로 보인다(〈표 10〉 참조).

또한 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스에 대해 이용자가 어느 정도 만족하고 있다고 생각하는지에 대해 분석한 결과, 만족하고 있는 것 같다가 49.22%, 만족하고 있지 못하는 것 같다가 9.37%로 나타나 사서들은 이용자가 특화서비스에 대해 만족하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 이는 사서 자신이 특화도서관 운영에 만족하기 때문에 이용자도 만족할 것이라고 생각하거나 그 반대의 경우가 있을 수 있어, 이 부분은 향후 이용자의 만족도 조사를 통해 비교하여 분석할 필요가 있다고 본다.

4.4 특화도서관 운영의 영역별 중요도 및 만족도

특화도서관 운영의 중요도 및 만족도는 크게 특화자료 접근 편리성, 특화 주제 분야 서비스 장소, 특화 주제 분야 프로그램, 특화 주제 분야 시설 및 환경 등 4개의 영역으로 나누어 조사·분석하였다. 각 영역별로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 도서관에서 제공하고 있는 특화자료의 접근 편리성에 대해 분석한 결과, 모든 항목의 중요도와 만족도 순위가 특화 주제 분야 정보 서비스 제공, 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내, 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널

〈표 10〉 특화서비스 만족 및 불만족 이유

구분	문항	N	%
만족 이유	도서관의 정확한 특화서비스 목표 및 비전	37	33.33
	충분한 예산 지원	8	7.21
	체계적인 운영	23	20.72
	충분한 특화 관련 장서	36	32.43
	특화 관련 시설	14	12.61
	충분한 특화서비스 관련 인력	8	7.21
	특화 관련 공간	31	27.93
	풍부한 특화 관련 프로그램	41	36.94
	타 도서관과의 차별화된 서비스 제공	36	32.43
	기타	2	1.80
불만족 이유	특화서비스 운영 필요성의 부재	3	9.09
	특화서비스 관련 예산 부족	12	36.36
	특화서비스에 대한 이용자의 필요도 및 인식 부족	16	48.48
	특화 관련 장서 부족	13	39.39
	특화 관련 시설 부족	9	27.27
	특화서비스 관련 인력 부족	13	39.39
	특화 관련 공간 부족	8	24.24
	특화 관련 프로그램 부족	6	18.18

의 충분한 소장, 특화 주제 분야 전자자원 제공의 순으로 나타났다. 그러나 2항목 모두 ISA 분석 결과, 영역 내 평균 기준으로는 특화 주제 분야 정보서비스 제공 항목과 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내 항목이 유지강화로 나타났다. 만족도-중요도의 차이가 높게 나타나, 만족도를 향상시킬 수 있는 특화 주제 분야 관련 정보서비스의 확대, 도서관 홈페이지 내 주제 분야 정보 안내 확대 방안 등이 도출되어야 한다.

둘째, 특화 주제 분야 서비스 장소에 대해 분석한 결과, 특화 주제 분야 자료 제공 장소 항목과 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공 항목이 유지강화로 나타난 반면, 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 및 개인 장소 제공 항목은 열등순위로 나타났다. 이는 현재 특화 주제 관련 공간을 별도로 제공하고 있는 도서관이 있는 반면, 별도의 공간 없이 코너 및 서가로 제공

되고 있는 도서관들도 많기 때문인 것으로 보인다. 그래서, 그룹, 단체모임, 개인적 활동공간 보다는 특화서비스 및 자료를 효율적으로 제공할 수 있는 공간을 확보하고 개선 및 활성화하는 것이 우선시 되어야 할 것으로 보인다.

셋째, 특화 주제 분야 프로그램에 대해 분석한 결과, 4개의 영역 중에서 중요도가 3.87로 가장 높게 나타났으며, 세부 문항의 중요도는 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함(3.98)과 지속성(3.97), 자료의 충분성(3.92), 운영자의 전문성(3.88) 등의 순으로 나타났다. 반면 만족도의 경우, 특화 주제 분야 프로그램의 지속성, 질적 충실함, 기본프로그램과의 차별화 등의 순으로 나타났다. 그 중 특화주제 분야 프로그램 운영자의 전문성과, 자료의 충분성 항목이 집중노력으로 나타났는데, 이는 특화 분야 전담사서의 부재 및 프로그램 운영 시 소장

하고 있는 특화 장서와의 연계가 부족하기 때문인 것으로 볼 수 있다. 이에 특화 전담 사서의 인력 충원 및 특화 프로그램 운영에 적합한 관련 분야 전문가의 프로그램 진행과, 소장하고 있는 특화 장서를 충분히 활용한 프로그램을 개발해야 할 것으로 보인다.

넷째, 특화 주제 분야 시설 및 환경에 대해 분석한 결과, 특화 주제 관련 도서의 종류 및 신간 구비, 시설 배치의 편리성, 직원의 전문성, 대출의 편리성 등이 중요한 항목으로 인식되고 있었다. 그 중 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나

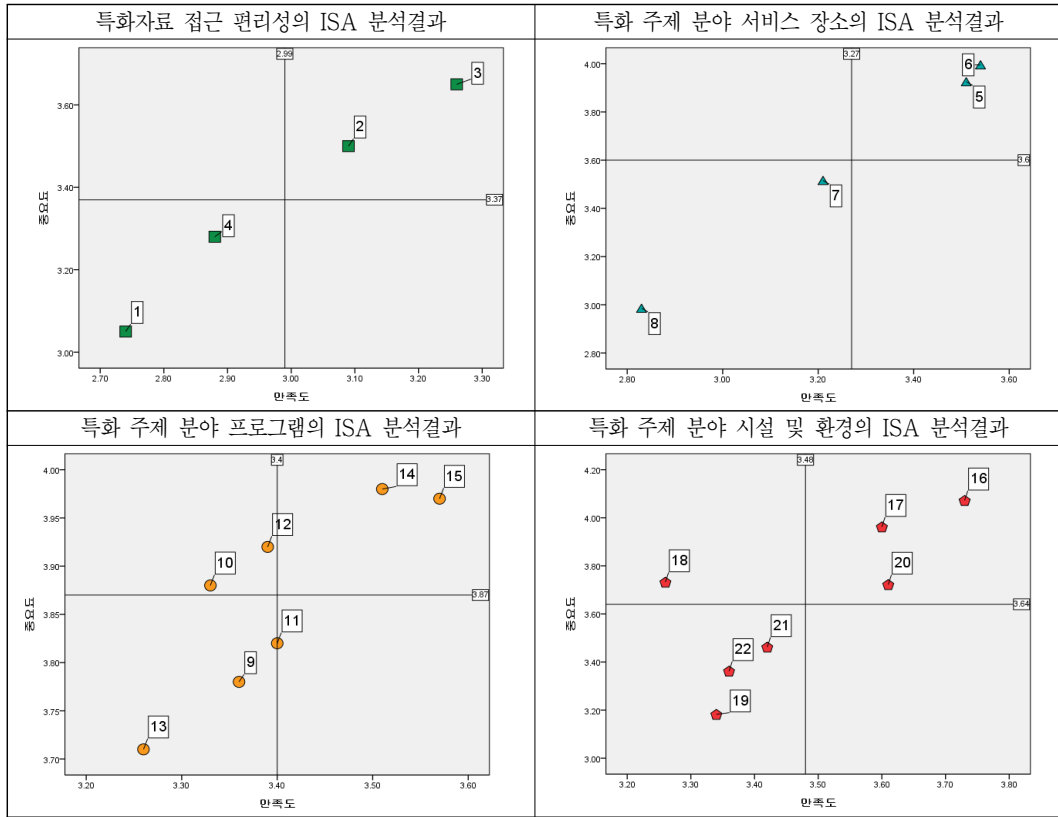
신간 구비 항목은 해당영역 뿐 만 아니라 전체 항목 중에서 중요도와 만족도가 가장 높게 나타났다. 반면 특화주제 분야 직원의 전문성은 집중노력 해야 할 항목으로 나타났다. 이는 현재 특화 주제를 전담하는 사서가 부족한 곳이 대다수여서 전문성에 대한 만족도가 낮은 것으로 보이며, 이를 위해 향후 특화 전담 사서 확보를 위한 인원 확충 및 사서의 특화 주제 관련 교육 등이 필요할 것으로 보인다(〈표 11〉 참조).

ISA 기법을 통해 전체 평균을 기준으로 22개 항목의 중요도-만족도를 집중노력, 유지강

〈표 11〉 영역별 중요도-만족도 분석결과

영역 구분	항목	중요도	만족도	GAP	영역기준 ISA*	전체기준 ISA**
특화자료 접근 편리성	1. 특화 주제 분야 전자자원 제공	3.05	2.74	-0.31	열등순위	열등순위
	2. 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내	3.50	3.09	-0.41	유지강화	열등순위
	3. 특화 주제 분야 정보서비스 제공	3.65	3.26	-0.39	유지강화	열등순위
	4. 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장	3.28	2.88	-0.40	열등순위	열등순위
	계	3.37	2.99	-0.38		
특화 주제 분야 서비스 장소	5. 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공	3.92	3.51	-0.41	유지강화	유지강화
	6. 특화 주제 분야 자료 제공 장소	3.99	3.54	-0.45	유지강화	유지강화
	7. 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공	3.51	3.21	-0.30	열등순위	열등순위
	8. 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공	2.98	2.83	-0.15	열등순위	열등순위
	계	3.60	3.27	-0.33		
특화 주제 분야 프로그램	9. 특화 주제 분야 프로그램의 다양성	3.78	3.36	-0.42	열등순위	유지강화
	10. 특화 주제 분야 프로그램 운영자의 전문성	3.88	3.33	-0.55	집중노력	-
	11. 특화 주제 분야 기본 프로그램과의 차별화	3.82	3.40	-0.42	-	유지강화
	12. 특화 주제 분야 프로그램 자료의 충분성	3.92	3.39	-0.53	집중노력	유지강화
	13. 특화 주제 분야 프로그램의 독창성	3.71	3.26	-0.45	열등순위	집중노력
	14. 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함	3.98	3.51	-0.47	유지강화	유지강화
15. 특화 주제 분야 프로그램의 지속성	3.97	3.57	-0.40	유지강화	유지강화	
	계	3.87	3.40	-0.47		
특화 주제 분야 시설 및 환경	16. 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비	4.07	3.73	-0.34	유지강화	유지강화
	17. 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성	3.96	3.60	-0.36	유지강화	유지강화
	18. 특화 주제 분야 직원의 전문성	3.73	3.26	-0.47	집중노력	집중노력
	19. 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대	3.18	3.34	0.16	열등순위	과잉지양
	20. 특화 주제 분야 대출의 편리성	3.72	3.61	-0.11	유지강화	유지강화
	21. 인터넷 및 컴퓨터의 충분성	3.46	3.42	-0.04	열등순위	과잉지양
	22. 컴퓨터·프린터의 이용 편리성	3.36	3.36	0.00	열등순위	과잉지양
	계	3.64	3.48	-0.16		

* 영역별 평균을 기준으로 ISA 분석 값, ** 전체 평균을 기준으로 ISA 분석 값



〈그림 2〉 영역별 중요도-만족도 분석결과

화, 과잉지양, 열등순위의 4가지로 구분하여 분석하였다.

첫째, 집중노력으로, 특화 주제 분야 프로그램의 독창성과 특화 주제 분야 직원의 전문성은 중요도에 비해 만족도가 낮게 나타나 가장 먼저 개선되어야 할 항목으로 나타났다.

둘째, 유지강화로, 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공, 특화 주제 분야 자료 제공 장소, 특화 주제 분야 프로그램의 다양성, 특화 주제 분야 기본 프로그램과의 차별화, 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함, 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함, 특화 주제 분야 프로그램의 지속성 등 10개의 항목은 중요도와 만족도

가 모두 높게 나타나 현재 수준을 유지하는 것만으로도 충분하지만, 장기적인 관점에서 경쟁력과 만족도를 유지하기 위해 보완·강화 시키는 방안이 필요하다.

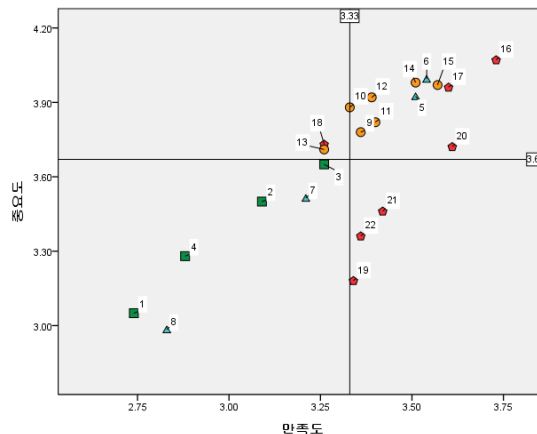
셋째, 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대, 인터넷 및 컴퓨터의 충분성, 컴퓨터·프린터의 이용 편리성은 높은 만족도에 비해 중요도가 낮게 나타나, 이에 대한 물적, 인적 자원의 투입을 자제하고 현재 상태를 지속 유지해야 한다.

넷째, 특화자료 접근 편리성 영역의 세부항목 4개와 특화 주제 분야 서비스 장소 영역의 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공과 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공 항목

은 중요도와 만족도 모두 낮게 나타나 특화도서관 운영의 현 상황 개선에서 큰 영향을 미치지 않지만, 만족도를 올리기 위해 장기적으로 개선할 필요가 있다(〈표 12〉 참조).

〈표 12〉 ISA 기반 분석결과

구분	영역구분	항목
집중노력	특화 주제 분야 프로그램	13. 특화 주제 분야 프로그램의 독창성
	특화 주제 분야 시설 및 환경	18. 특화 주제 분야 직원의 전문성
유지강화	특화 주제 분야 서비스 장소	5. 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공
		6. 특화 주제 분야 자료 제공 장소
	특화 주제 분야 프로그램	9. 특화 주제 분야 프로그램의 다양성
		11. 특화 주제 분야 기본 프로그램과의 차별화
		12. 특화 주제 분야 프로그램 자료의 충분성
		14. 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함
	특화 주제 분야 시설 및 환경	15. 특화 주제 분야 프로그램의 지속성
		16. 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비
과잉지양	특화 주제 분야 시설 및 환경	17. 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성
		20. 특화 주제 분야 대출의 편리성
	특화 주제 분야 시설 및 환경	19. 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대
		21. 인터넷 및 컴퓨터의 충분성
열등순위	특화자료 접근 편리성	22. 컴퓨터·프린터의 이용 편리성
		1. 특화 주제 분야 전자자원 제공
		2. 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내
		3. 특화 주제 분야 정보서비스 제공
	특화 주제 분야 서비스 장소	4. 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장
		7. 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공
		8. 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공



〈그림 3〉 전체 평균기준 ISA 분석결과

4.5 특화도서관 활성화를 위한 추진 방향

특화도서관 활성화를 위해 추진되어야 할 부분에 대해 분석한 결과, 특화도서관 프로그램 개발이 4.11로 가장 높게 나타났으며, 특화서비스를 위한 운영 예산확대 4.09, 특화서비스 제공을 위한 공간 확보와 지역주민과의 연계성이 각각 4.01 등의 순으로 나타났다.

특화도서관 프로그램 부분은 특화도서관 운영의 중요도-만족도 조사에서도 가장 높은 중요도를 보였으며, 특화도서관 활성화를 위해 각 도서관의 주제 및 대상에 적합한 프로그램을 개발하고 운영·유지하는 것이 중요할 것으로 보인다.

특히 특화도서관 운영에 만족하지 못하는 이유 중의 하나로 특화서비스 관련 예산 부족이 36.36으로 높게 나타난 것을 고려해 볼 때, 특화서비스 제공을 위한 예산에 따라 제공할 수 있는 서비스의 범위가 한정될 수 있기 때문에 이를 위한 체계적인 예산 확보 및 운영이 필요

할 것으로 보인다.

또한 특화서비스 제공을 위한 공간 확보의 경우, 특화서비스 관련 공간이 없는 도서관과 다른 자료실 내에 특화주제 관련 전용 코너 운영 및 전용서가 배치를 통해 서비스를 제공하는 도서관이 많았다. 그러나 특화 주제 관련 프로그램이나 원활한 서비스, 공간 활용을 기반으로 한 홍보를 고려한다면 전용 공간의 확보는 매우 필요한 것으로 보인다. 특화 주제 관련 공간 확보에 대한 필요도가 높게 나타난 것으로 보인다(〈표 13〉 참조).

5. 논의

본 연구에서는 특화도서관 사서를 대상으로 특화서비스 현황, 특화서비스 운영의 전반적인 만족도를 조사하고, ISA 기법을 기반으로 중요도와 만족도를 비교하여 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하고자 하였다. 이에

〈표 13〉 특화도서관 활성화 위한 추진 방향

문항	전혀 필요하지 않는다		필요하지 않는다		보통이다		필요한다		매우 필요하다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
특화 도서관의 리모델링 사업 확대	5	1.95	33	12.89	79	30.86	103	40.23	36	14.06	3.52	.954
특화서비스를 지원하는 전담인력 확보	1	0.39	15	5.86	44	17.19	130	50.78	66	25.78	3.96	.837
특화된 서비스를 위한 운영예산 확대	0	0.00	7	2.73	37	14.45	139	54.30	73	28.52	4.09	.731
특화서비스 제공을 위한 공간 확보	0	0.00	7	2.73	48	18.75	137	53.52	64	25.00	4.01	.741
특화도서관을 활성화할 수 있는 관련 법 제정	7	2.73	29	11.33	112	43.75	75	29.30	33	12.89	3.38	.942
특화도서관의 홍보 및 인식 제고	0	0.00	6	2.34	55	21.48	132	51.56	63	24.61	3.98	.746
특화된 서비스를 위한 민간협력	0	0.00	10	3.91	65	25.39	122	47.66	59	23.05	3.90	.795
특화도서관의 프로그램 개발	0	0.00	6	2.34	37	14.45	137	53.52	76	29.69	4.11	.725
지역주민과의 연계성	1	0.39	2	0.78	61	23.83	122	47.66	70	27.34	4.01	.762

연구질문에서 제기되었던 사항을 중심으로 논의를 하면 다음과 같다.

5.1 지역별 특화 주제

특화 주제에 대해 지역별로 분석한 결과, 전반적으로 인문학과 향토를 주제로 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 많은 것으로 나타났다. 그러나 권역별·지역별로 차별화하여 다양한 주제를 대상으로 한 특화주제서비스가 제공될 필요가 있다. 현재 특화도서관은 주제 시 지역 기반 향토 자료를 특화하거나 인문학/독서 기반으로 특화하는 경우가 많으며, 지역별 공동 장서 수집을 위해 각 도서관 별로 주제를 분배하여 진행하기도 한다.

향후 특화도서관 주제 선정은 도서관 지역의 특징, 역사, 자원 등을 반영해야 하며, 그 외에 지역의 브랜드 및 개최한 축제, 대회, 행사 등을 배경으로 특화 할 수도 있다. 그러나 특화 주제 분야가 지역 주민 및 도서관 이용자가 원하는 주제 분야와 상반될 경우 특화서비스 및 프로그램은 활성화 될 수 없기 때문에 지역주민 수요 조사도 특화주제 선정 시 고려해야 할 부분이다. 또한 특화도서관은 국가정책 및 지자체 정책에 따라 운영될 수 있는데, 향후 특화도서관 육성 사업 시 지역의 특성을 고려하여 권역별 다양한 특화 주제를 선정할 필요가 있으며, 지자체 정책에 따라 수행될 시에도 도서관별로 각 특성을 살려 주제를 선정 할 필요가 있다.

5.2 특화도서관 운영의 중요도-만족도 차이

특화도서관의 중요도 및 만족도에 대해 크게

영역별로 분석해 보았을 때, 중요도에서는 특화 주제 분야 프로그램 영역이 가장 높게 나타났으며, 만족도에서는 특화 주제 분야 시설 및 환경 영역이 가장 높게 나타났다.

세부 항목별로 중요도-만족도 차이를 비교해 보았을 때, 대부분의 항목에서 중요도가 만족도보다 높게 나타났으나, 중요도와 만족도 모두 특화서비스 제공을 위한 장서와 장소, 프로그램에 대한 지속성, 질적 충실성, 자료 충분성 등이 높게 나타났다.

중요도-만족도 간의 차이를 보인 항목으로는 특화 주제 분야 프로그램의 독창성과 특화 주제 분야 직원의 전문성이며, 두 항목은 중요도에 비해 만족도가 낮으며 가장 먼저 개선되어야 할 항목으로 나타났다. 또한 도서관 이용시간 확대, 인터넷 및 컴퓨터의 충분성, 컴퓨터·프린터의 이용 편리성은 높은 만족도에 비해 중요도가 낮게 나타나 과잉지양 항목으로 분석되었다.

5.3 특화도서관 활성화를 위한 개선방안

본 연구에서는 특화도서관 활성화를 위한 추진방향을 제안하고자 하였다. 특화도서관 프로그램 개발, 특화된 서비스를 위한 운영 예산확대, 특화서비스 제공을 위한 공간 확보와 지역주민과의 연계성 등이 필요한 것으로 나타났으며, 중요도-만족도간의 비교를 통해 특화 주제 분야 프로그램의 독창성과 특화 주제 분야 직원의 전문성이 가장 중점적으로 개선되어야 할 사항으로 나타난 것을 알 수 있다.

첫째, 특화프로그램은 영역별 중요도-만족도에서도 가장 높은 중요도를 보였으며, 세부 항목별로도 특화 주제 관련 프로그램의 질적 부분, 지

속성, 프로그램 자료의 충분성, 기존 도서관 프로그램과의 차별성, 다양성 등이 높게 나타났다. 또한 특화도서관 활성화를 위한 추진 방향에서도 특화도서관의 프로그램 개발이 가장 높게 나타났다. 이에 향후 특화도서관은 프로그램 개발 시, 특화 주제에 적합한 프로그램 유형과 이용자의 수요조사를 기반으로 체험형, 강의형, 관람형 등의 유형을 선정하여야 한다. 예를 들어 인문학 분야는 강좌형을, 사회학 분야는 관람형을, 자연/기술과학 및 예술분야는 체험형 등으로 주제 특성에 맞게 선정할 수 있으며, 주제 및 프로그램 특성에 따라 혼합적으로 운영하는 것이 바람직하다. 또한 소장하고 있는 특화 장서와 연계하여 풍부한 자료를 기반으로 프로그램의 질을 높이고, 이를 통해 특화 장서에 대한 이용자의 관심도 증진과 특화 장서 대출을 활성화해야 한다.

둘째, 특화도서관은 특화 장서, 특화서비스 및 특화 프로그램 운영을 위해서 별도의 특화 공간을 마련하는 것이 필요하다. 이러한 특화 공간의 구성은 일체형, 일체 속 분리형, 분리형으로 나누어 볼 수 있는데, 특화 공간이 그 외 다른 공간과 같이 활용되고 있으면 일체형, 반대로 특화공간이 별도로 완전히 분리되어 독립된 공간을 이루고 있으면 분리형, 그 외 다른 공간과 일체되어 같은 공간을 이루고 있으나 그 안에서 공간이 분리되어 있으면 일체 속 분리형으로 볼 수 있다. 분리형으로 독립적인 특화 공간을 구성하는 것이 가장 권장되지만, 각 도서관의 상황 및 특화 주제의 특성을 반영하여 공간 구성해야 한다. 예를 들어 음악 특화도서관의 경우 감상공간이, 미술 특화도서관의 경우 전시공간을 구축해야 할 것이다.

셋째, 특화도서관 직원의 전문성으로, 현재

특화도서관을 운영하고 있는 도서관 중에 관련 분야 특화 전담 사서를 배치하고 있는 도서관은 그다지 많지 않다. 특화서비스 및 프로그램을 진행하는데 있어 사서의 전문성이 노출되기 때문에, 지식 및 전문성이 부족 할 경우, 만족도가 낮아 질 수 있다. 따라서 해당 주제 분야의 전문가를 최소한 1명 정도는 특화 전담인력으로 배치해야 한다. 전담 인력은 특화공간에서 해당 주제와 관련된 수서, 정리, 열람과 관련된 업무, 특화관련 프로그램 운영, 특화 관련 대출 및 참고서비스를 제공해야 하며, 배치된 인력은 특화주제분야의 전문가이면서도 도서관의 일반적인 기능을 수행하는 사서이어야 한다.

6. 결론 및 제언

본 연구에서는 특화도서관 사서를 대상으로 특화서비스 현황, 특화서비스 운영의 전반적인 만족도 등을 조사하고, ISA 기법을 기반으로 특화 주제 자료, 특화서비스 장소, 특화프로그램, 특화 주제 분야 시설 및 환경에 대한 중요도와 만족도를 비교하여, 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하고자 하였다.

그 결과 첫째, 특화도서관 주제 선정은 해당 도서관 지역의 특징, 역사, 자원 등을 반영하여 주제를 선정해야 하며, 뿐만 아니라 지역 주민 및 이용자의 수요조사를 통해 선정해야 한다. 또한 국가적 차원에서는 특화도서관 육성사업 시 지역의 특성을 고려하여 권역별 다양한 특화 주제를 선정할 필요가 있으며, 지자체 정책에 따라 수행될 시에도 도서관별로 각 특성을 살려 주제를 선정하여 진행할 필요가 있다.

둘째, 특화도서관은 특화 주제 분야에 적합한 프로그램 유형과 이용자의 수요조사를 기반으로 체험형, 강의형, 관람형 등의 유형을 제안하여야 한다. 주제 및 프로그램 특성에 따라 혼합적으로 운영 할 것을 제안하며, 해당 프로그램은 도서관이 소장하고 있는 특화 장서와의 연계를 통해 풍부한 자료를 기반으로 프로그램의 질을 높이고, 특화 서비스에 대한 이용자의 관심과 참여를 증진시키고, 특화 장서 대출서비스를 활성화해야 한다.

셋째, 특화도서관 공간은 일체형, 일체 속 분리형, 분리형으로 나누어 볼 수 있는데, 분리형으로 독립적인 특화 공간을 제공하는 것이 가장 좋지만, 각 도서관의 상황 및 특화 주제의 특징을 고려하여 공간을 구성해야 한다.

넷째, 해당 주제 분야의 전문가를 최소한 1명 정도는 특화 전담인력으로 배치해야 한다. 전담 인력은 특화공간에서 해당 주제와 관련된 수서, 정리, 열람과 관련된 업무, 특화관련 프로그램 운영, 특화 관련 대출 및 참고서비스를 제공해

야 하며, 배치된 인력은 특화주제분야의 전문가 이면서도 도서관의 일반적인 기능을 수행하는 사서이어야 한다.

본 연구에서는 특화도서관에 대한 현황을 사서를 대상으로 조사하여 개선방안을 도출하고자 하였다. 향후 특화도서관 이용자를 대상으로 특화도서관 이용경험, 특화서비스에 대한 전반적인 만족도, 특화도서관 운영에 대한 중요도와 만족도를 조사하고 이용자 요구를 기반으로 특화도서관 활성화 방안을 제안하는 연구가 수행될 필요가 있다고 본다. 또한 특화도서관 뿐 만 아니라 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 한 수요조사 연구가 진행되어야 한다. 비특화도서관의 사서와 이용자들은 향후 특화서비스 제공 시 어떤 주제를 원하는지, 그리고 특화대상, 특화 시설, 특화 프로그램, 특화서비스 등에 대한 수요조사를 실시할 필요가 있다. 또한 특화서비스에 대한 사서와 이용자의 인식비교를 통해 향후 특화서비스 도입을 위한 방안 등도 도출해야 한다.

참 고 문 헌

- 김선애. 2004. 대학도서관의 특성화를 통한 학술정보 공동이용 방안: 프랑스 사례를 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 15(2): 141-159.
- 노영희. 2006. 국가적 학술정보공동활용의 활성화를 위한 대학도서관의 주제별 특성화 정책에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 111-139.
- 박미영. 2007. 공공도서관 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 315-339.
- 박은자. 2005. 공공도서관의 청소년서비스에 관한 연구: 미국 공공도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 39(2): 5-33.

- 박윤오. 2011. 『특화도서관 선호와 확대보급에 관한 연구』. 석사학위논문. 서울과학기술대학교 주택대학원, 주택개발관리학과.
- 박현주. 2012. 공공도서관 장서특성화 사례 연구. 『한국도서관·정보학회 동계 학술발표회』, 29-47.
- 반달림, 오동근. 2015. 공공도서관의 특성화 자료 운영에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회 하계 학술발표회』, 171-181.
- 송혜진, 김유승. 2012. IPA를 활용한 중앙행정부처 기록전문직 직무인식에 관한 연구. 『한국기록관리학회지』, 12(3): 117-136.
- 심효정, 이용훈, 박효주. 2009. 『모든 도서관은 특별하다』. 수원: 경기도사이버도서관.
- 윤희운. 2015. 공공도서관의 지역문화발전 기여전략 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 46(3): 1-20.
- 정영미, 김영기, 이수상. 2010. ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도출. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 255-272.
- 조찬식. 2008. 공공도서관의 특성화에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 159-178.
- 홍희경. 2008. 『도서관 특성화의 현황과 발전방안 모색: 6개 지역 공공도서관 사례를 중심으로』. 석사학위논문. 한국교육대학교 교육정책대학원.
- 황금숙, 김수경, 박미영. 2008. 공공도서관 문화프로그램 현황 분석과 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 219-244.
- Lee, D. H. and H. J. Hong. 2017. "A Study on the Evaluating Service Quality in Special Subject Repository." *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 7(4): 85-106.
- M.N. Kigongo-Bukenya. 1999. "New trends in library and information fields and the implications for continuing education." *Journal of Librarianship and Information Science*, 31(2): 93-99.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ban, Dal-Rim and Dong-Geun Oh. 2015. "A Study on the Management of Special Collection Services in the Public Libraries, Daegu Metropolitan City." *Korean Library And Information Science Society Summer conference*, 171-181.
- Cho, Chan-Sik. 2008. "A Study on the Specialization of the Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(3): 159-178.
- Hoang, Gum-Sook, Soo-Kyoung Kim, and Mi-Young Park. 2008. "A Study on Analysis and Improvement of Cultural Programs in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 219-244.

- Hong, Hee Kyung. 2008. *A Study on the present status and the developmental plans of the specialization of the public libraries*. M.A. thesis. Major in Human Resources Policy Graduate School of Educational Policy and Administration of Korea National University of Education.
- Jung, Youngmi, Young-Kee Kim, and Soo-Sang Lee. 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.
- Kim, Sun-Ae. 2004. "A Case Study on the Sharing System of Scientific and Technical Information through the Characterization of Academic Libraries in France." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 15(2): 141-159.
- Noh, Younghee. 2006. "A Policy Study on Subject-oriented Specialization of University Libraries to Facilitate Sharing of National Academic Information Resources." *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 40(4): 111-139.
- Park, Hyun-ju. 2012. "Case Study on Specialization of Public Library Collection." *Korean Library And Information Science Society Winter Conference*, 29-47.
- Park, Mi-Young. 2007. "The Revitalization of Public Library Reading Through Special Quality Service Program Development." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(1): 315-339.
- Park, On-za. 2005. "A Study on the Library Service for Young Adults: In the Cases of U.S. Public Libraries." *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 39(2): 5-33.
- Park, Yoon-oh. 2011. *The Study of Specialized Complex Library Preference and Supply Enlargement*. Ph. D. diss., Seoul National University of Science and Technology Graduate School of Housing.
- Sim, Hyo Jung, Yoon Hoon Lee, and Hyojoo Park. 2009. *Every library is special*. Suwon: Gyeonggi-do Cyber Library.
- Song, Hye Jin and You-Seung Kim. 2012. "A Study of Job Recognition for Record Manger using the IPA." *Journal of Korean Society of Archives and Records Management*, 12(3): 117-136.
- 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.

