

# ISA 기반 특화도서관 운영에 대한 이용자의 인식조사 연구

## A Study on the Users' Recognition of the ISA Based Specialized Library Operation

노영희 (Younghee Noh)\*

신영지 (Youngji Shin)\*\*

곽우정 (Woojung Kwak)\*\*\*

### 초 록

본 연구에서는 특화도서관 이용자를 대상으로 특화서비스 현황, 이용경험 및 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, 특화도서관의 주제 선정 시, 해당 도서관의 지역적 특징과 역사, 인구분포 등을 반영하여 주제를 선정해야 하며, 지역 주민 및 도서관 이용자의 수요조사가 고려되어야 할 것이다. 둘째, 특화도서관은 특화프로그램의 기획 시, 프로그램의 질적 향상을 위해 전문성을 갖춘 프로그램 진행자를 기반으로 하여 차별성 있는 프로그램의 운영을 고려하여야 할 것이며, 또한 충분한 주제 관련 장서와 공간을 확보하고, 더 나아가 장서와 연계하여 프로그램을 기획하여야 한다. 셋째, 특화도서관은 공간은 이용자에게 특화장서와 서비스, 정보서비스 등을 제공하기 위해 자관이 제공하는 특화주제를 서비스하기 적합한 구조여야 한다. 또한 공간을 구성함에 있어 이용자의 요구를 반영하는 것을 고려해야 한다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the status of specialized services, user experience, and the overall satisfaction for the specialized library users, and based on the ISA method, compare the specialized theme data, specialized service place, specialized program, specialized theme area facilities and environment, and derive issues of the specialized library operation and improvement measures. Consequently, first, when selecting the theme of the specialized library, the theme ought to be selected to reflect the regional characteristics, history and demographics of the library, and the demand survey of the local residents and library users would need to be considered. Second, when planning the specialized program, the specialized library ought to consider operating differentiated programs based on the program operator who has the expertise to improve the quality of the program. Furthermore, sufficient theme related books and space must be secured, and moreover, the program must be planned in connection with the book collection. Third, the specialized library should be so structured as to ensure that the space may serve specialized themes provided by the library in order to provide specialized collections, services, and information services for the users. In addition, reflecting the needs of the users in designing the space must be considered.

키워드: 특화도서관, 공공도서관, 이용자와 사서의 인식, 인식비교  
specialized library, public libraries, recognition of users and librarians,  
awareness comparison

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

\*\* 건국대학교 문헌정보학과 박사과정(gee910125@gmail.com) (공동저자)

\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 박사과정(woojung2243@naver.com) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2019년 2월 16일 ■ 최초심사일자: 2019년 3월 14일 ■ 게재확정일자: 2019년 6월 21일

■ 정보관리학회지, 36(2), 7-29, 2019. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.2.007]

## 1. 서론

4차 산업혁명이 도래하면서 우리는 끝없이 생겨나는 정보들과 마주하는 시대에 살고 있다. 정보의 양이 100년 주기로 두 배씩 증가하던 것에 비해 정보증가 주기가 급속도로 단축되고 있으며, 최근 2년간의 정보의 양이 기존 생산된 정보의 양을 초월하고 있다. 이러한 정보의 폭발은 사회 전반에 변화를 요구하고 있다(박옥남, 2018).

변화를 요구받는 것은 도서관도 마찬가지이다. 오늘날은 사회가 다원화되고 복잡해지면서 천편일률적인 조직의 경영은 그 한계를 실감하는 경우가 많다. 이러한 조직체들이 생존하고 세워진 목표를 달성하기 위해서는 다른 조직과 같은 방식으로 운영되어서는 불가능한 것이며 또한 급변하는 내외적인 환경에서 타성에 젖은 전통적인 방식에 의해 운영되어서도 곤란한 것이다. 그러므로 특성화 전략을 통한 조직의 경영은 오늘날의 어느 조직경영에서도 적극적으로 수용되는 추세이다(조찬식, 2008). 이러한 추세에 따라 지역적 특성을 고려한 주제를 제공하는 특화도서관이 증가하고 있다.

공공도서관의 특성화란 공공도서관이 제공하는 자료나 서비스에 대한 차별화와 집중화를 통한 운영 및 관리를 말한다(송갑순, 2004; 이소연, 2004; 차연호, 2005). 또한 공공재인 도서관 지식과 정보제공에 효율적인 이용자 맞춤형 서비스 개념을 도입한 차별화된 도서관 서비스를 공공도서관의 특화서비스라고 할 수 있다. 즉, 도서관별로 그 지역사회의 요구를 파악하여 다양한 대상별 특화프로그램을 개발하

고, 이러한 특화서비스 제공을 통해 전문 인력의 효율적 활용을 도모하며 도서관 운영과 서비스에 창의성을 확보할 뿐만 아니라 도서관 예산의 효율적인 집행을 도모할 수 있다(박미영, 2007).

그러나 대부분의 특화도서관은 지자체의 지속적인 예산지원이 미비하고 특화주제 전문인력이 부족한 문제 등으로 이용자의 요구를 충족할 만한 특화서비스를 제공하지 못하고 현상유지를 하고 있거나 특화도서관으로 지정된 뒤 후속사업이 연결되지 않아 중단되는 경우도 있다(홍희경, 2008).

이와 같이 시대적인 흐름이나 환경적인 변화, 4차산업혁명으로 인한 신기술의 도입, 관내외적 인식의 변화 등으로 도서관 운영에 대한 정책적인 접근을 포함하여 이용자의 요구를 반영한 수요기반 도서관 차별화, 그리고 도서관을 활성화시키려는 도서관 운영자 및 사서의 깊은 고민은 특화도서관의 도입을 고려하게 했다. 그러나 사례분석이나 각종 보고서를 통해서 보면 특화도서관의 운영은 상당히 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나, 특화도서관 운영의 수혜자인 이용자를 대상으로 인식조사를 하고 문제점을 분석하여 그 특화도서관 발전 방향을 모색하는 것은 의미가 있을 것으로 보인다.

이에 본 연구에서는 특화도서관 이용자를 대상으로 특화서비스 현황, 이용경험 및 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.

## 2. 선행연구

특화도서관 관련 선행연구를 분석한 결과, 특화 장서, 특화서비스, 특화도서관 활성화 및 발전방안 등에 대한 연구가 2000년도 초기부터 간헐적, 그러나 지속적으로 진행된 것으로 조사되었다.

첫째, 특화 장서관련 연구는 공공도서관을 대상으로 지역 기반 특화 장서 및 향토자료 수집과 제공 측면에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있었다. 박현주(2012)는 도서관 자체의 근본적인 여건의 변화가 어려운 상황에서 도서관 운영 방향을 모색하기 위하여 공공도서관의 지역단위 장서특화 사례 중 하나인 인천 화도진도서관 향토개항문화자료관의 장서특성화 분석을 하였다. 이를 기반으로 장서개발정책이 보다 합리적이며, 효율적으로 시행되고 지역사회의 요구 수준을 충족시키기 위해 장서개발계획 수립을 통한 체계적인 자료수집 및 제공과 전문인력 확보, 자료수집의 방법 다원화, 시스템 전문화, 지역자료의 공유시스템 등을 제안하였다. 노영희와 강정아(2014)는 향토문화콘텐츠 활성화를 위해 공공도서관을 중심으로 한 향토문화콘텐츠 수집, 분류, 보관 등에 대한 사서의 인식을 조사하였으며, 그를 기반으로 개선요구사항으로 나타난 향토문화콘텐츠 전담인력 배정, 향토문화콘텐츠실 독립운영, 향토문화콘텐츠에 대한 적극적 홍보, 향토문화콘텐츠 구축을 위한 별도의 예산책정 등을 통한 관리여건의 변화 등을 방안으로 제시하였다. 반달림과 오동근(2015)은 대구광역시의 특성화 장서 서비스를 중심으로 그 운영 현황에 대해 구체적으로 분석하고 대구시립 공공도서관에서 운영 중인 특

성화 장서 서비스에 대해 각 도서관 홈페이지의 특성화 장서에 대한 안내, 특성화 장서 담당 사서 배치, 특성화 장서 개발에 대한 정책 보완 등의 제안을 하였다.

둘째, 특화서비스 관련 연구는 특화서비스 현황, 특화서비스 활성화 정책, 특화서비스 프로그램 개발에 대한 연구, 사례 연구 등 다양한 측면에서 진행되고 있었다. 차연호(2005)는 경기도 공공도서관을 중심으로 특화서비스의 운영 현황을 조사하여 해외 도서관과의 특화서비스를 비교·분석하였다. 이를 바탕으로 SWOT 분석을 통해 현재 우리나라 공공도서관의 특화서비스 문제점을 분석하고 특성화 서비스의 효율적인 운영을 위해 특성에 맞는 환경 조성, 각 지역에 맞게 다양한 프로그램 도입, 적극적인 마케팅의 개발 및 활용, 공공기관·외부기업·학교와의 적절한 협력, 전문 인력의 채용 등의 방안을 제시하였다. 조찬식(2008)은 우리나라 공공도서관의 서비스를 특성화라는 관점에서 자료중심과 서비스 중심으로 나누어 분석하고 이를 바탕으로 나타난 접근성 제약의 문제, 소외계층을 위한 특성화 프로그램의 부족, 제공되어지는 특성화된 자료, 서비스에 대한 홍보 부족, 전문화된 사서의 부족 등의 문제를 제기하며, 이에 관해 공공도서관의 특성화 에 맞는 환경 조성, 지역사회에 맞는 다양한 프로그램, 공공도서관의 특성화에 대한 홍보 등의 개선방안을 제시하였다. 또한 박윤오(2011)는 특화도서관 선호와 확대보급에 관한 연구로, 지역의 특화도서관 건립과 특화프로그램 개발에 관한 기초자료를 제시하고 기존에 운영되고 있는 공공도서관의 특화프로그램 개발 방안 및 개선방안을 제안하였다. 정대근과 노영희(2018)는 특

화서비스 제공여부에 따른 도서관 서비스 품질의 차이를 통해 공공도서관 특화서비스에 대한 이용자 인식 조사 연구를 진행하였는데, 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않은 도서관 차이에 최소수준 및 인식수준에 있어 차이가 나타났으며, 이용자들은 전반적으로 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 그렇지 않은 도서관에 비해 높은 서비스 품질을 보인다고 인식하고 있어, 공공도서관이 기본적 일상 업무와 함께 각급 도서관만의 특화주제를 통한 서비스를 개발하고 이를 제공해야 한다고 제시하였다. Kigongo-Bukenya(1999)는 아프리카 지역의 다양한 도서관 환경 변화를 기반으로 이용자의 특성을 반영한 정보서비스를 제공하고 사서들의 주제 전문성을 더욱 강화하여 특성화 서비스를 제공할 필요성과 함께 사서들의 지속적인 전문 교육의 필요성과 교육 방법 등을 제안하였다.

셋째, 본 연구에서는 ISA(Importance-Satisfaction Analysis) 기반 특화도서관 운영에 대한 진단을 하고 있는데, 도서관에 이러한 기법을 적용하여 개선방향을 제시한 연구를 분석하였다. 먼저 ISA/IPA 기반 서비스 품질측정과 개선방안 도출에 관한 연구로 정영미, 김영기, 이수상(2010)은 대학도서관 서비스 품질 측정뿐만 아니라 측정을 통해 산출된 이용자의 서비스에 대한 중요도와 만족도를 이용하여 불일치 모형 분석 및 ISA 분석을 실시하여 다면적 분석결과를 제공하였다. 광승진, 정영미, 김진묵, 배경재, 임미경(2011)은 국회전자도서관의 품질을 평가하고 개선방안을 수립하기 위하여 평가 도구를 설계하여 품질을 측정하였고, 개선방안 도출을 위해 ISA 기법을 적용하였다. 송혜

진과 김유승(2012)은 중앙행정부처 기록전문직을 대상으로 직무 영역을 파악하고 중요도-수행도 분석 기법으로 분석하여 그에 따른 직무 중요도와 수행도를 연구하기 위해 ISA의 전신인 IPA 기법을 적용하였다.

선행연구를 분석한 결과, 특화도서관 관련 연구는 특화도서관 현황 및 사례를 기반으로 장서, 서비스, 프로그램 등의 특화를 제안하는 연구와 활성화 방안 등에 관한 연구가 다수 진행되고 있었으나, 실제로 운영 중인 특화도서관을 대상으로 현황 및 만족도 등을 조사한 연구는 진행된 바가 없는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서는 특화도서관 이용자를 대상으로 특화서비스 현황, 특화서비스 이용경험 및 만족도 등을 조사하고, ISA 기법을 기반으로 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하였다.

### 3. 연구설계 및 방법론

#### 3.1 연구질문

본 연구에서는 특화도서관 이용자를 대상으로 특화서비스 현황 및 만족도 등을 조사하고, ISA 기법을 기반으로 특화도서관 운영의 문제점과 개선방안을 도출하였다. 이를 위해 첫째, 국내·외 특화도서관 관련 연구 논문과 ISA 관련 연구를 포괄적으로 조사·분석하였다. 둘째, 선행연구 및 연구과정을 통해 설문지를 개발하여 특화도서관 이용자를 대상으로 설문을 실시하였다. 셋째, 이를 기반으로 이용자 측면에서의 특화도서관의 문제점과 개선방안을 도출하고, 향후 특화도서관 발전방안을 제안하고자 하

었다. 이를 위해 수행한 연구절차와 단계별 세부 연구내용은 <그림 1>과 같다.

### 3.1.1 연구대상 선정 및 데이터 수집절차

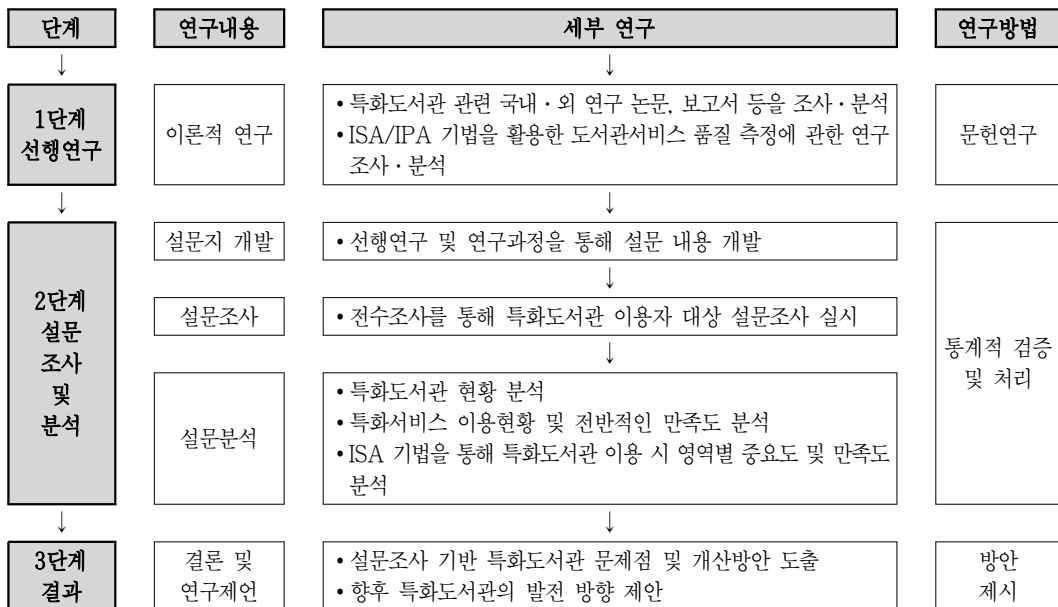
본 연구는 특화도서관의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문대상 선정시, 현재 특화도서관에 대한 기준이 부재하여 설문을 요청 할 특화도서관 선정에 어려움이 있었으며, 지역별 특화도서관 현황을 정확하게 파악할 수 없는 문제점이 있었다.

이에 본 연구에서는 2017년 12월 기준 1,042개의 공공도서관을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 그 중 특화도서관을 운영하고 있다고 응답한 도서관에 한해서 특화도서관 운영에 대한 이용자 인식조사 연구를 진행하였다. 한 개의 도서관당 3명의 이용자를 대상으로 설문조사를 수행하였는데 이용자는 해당 도서관의 사서에게

요청하여 각 도서관 사서가 직접 선정하였다. 설문조사는 우편을 통해 오프라인으로 수행하였으며 각 도서관에 전화하여 설문에 응답해 줄 것을 요청하였다. 그 결과, 총 3,126부 중 특화도서관 이용자를 대상으로 한 설문은 450부가 회수되어 전체의 14.4%의 회수율을 보였다.

### 3.1.2 설문내용 및 문항구성

본 연구에서는 특화도서관 관련 연구논문 및 각종 보고서 등을 조사·분석하여, 특화도서관 이용자의 인식조사를 위한 설문문항을 개발하였다. 설문문항은 크게 인구통계학적 특징을 알아보기 위한 일반사항, 특화도서관 현황, 특화도서관 이용 현황, 특화도서관 전반적인 만족도, 특화도서관 이용 시 영역별 중요도, 특화도서관 활성화 방안 등 6개 영역으로 구성하였으며, 각 영역별 세부 내용 및 문항 수는 <표 1>과 같다.



<그림 1> 연구절차 및 연구내용

〈표 1〉 설문내용 및 문항 구성

항목	내용	문항수
일반사항	① 성별, ② 연령, ③ 지역, ④ 도서관 이용정도	4
특화도서관 현황	① 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스 주제 ② 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스의 대상 ③ 보유하고 있는 특화서비스 주제와 관련된 시설 종류 ④ 도서관에서 특화서비스 주제에 관련해 제공하는 프로그램의 종류 ⑤ 도서관에서 제공하는 특화프로그램 홍보를 접한 경험 유무 ⑥ 도서관에서 제공하는 특화프로그램에 대한 홍보 방법	6
특화도서관 이용현황	① 도서관 특화서비스 이용경험 유무 ② 도서관 특화서비스 비용, 이용중단 이유 ③ 특화 자료 대출 횟수 ④ 특화프로그램 참여 횟수	4
특화도서관 전반적인 만족도	① 특화서비스에 대한 만족도 ② 특화서비스에 대한 만족 이유 ③ 특화서비스에 대한 불만족 이유	3
특화도서관의 이용 시 중요도 및 만족도	① 특화서비스 이용 시, 특화 주제의 자료와 접근하는 도구의 편리성 ② 특화 주제 분야 서비스 장소로서의 도서관 ③ 특화 주제 분야 프로그램 ④ 특화 주제 분야 시설 및 환경 부분	4
특화도서관 활성화 방안	① 특화서비스 제공 시 고려사항 ② 특화도서관 활성화를 위해 추진되어야 할 부문	2
계		23

## 4. 연구결과

### 4.1 인구통계학적 특징

설문에 참여한 특화도서관 이용자 450명의 인구통계학적 특징을 분석한 결과, 성별은 남성 21.56%, 여성 78.44%이며, 연령별로는 만 40~49세가 29.78%로 가장 높게 나타났으며, 만 30~39세 28.67%, 만 20~29세 22.67% 등의 순으로 나타났다. 도서관 이용정도의 경우, 1주일에 1~2회가 44.67%로 가장 높게 나타났으며, 1주일에 3~4회 24.00%, 매일 20.00% 등의 순으로 나타났다. 응답자의 지역별 분포도를 5개

권역으로 구분했을 때 서울·경기권 50.66%, 경상권 22.00%, 충청권 14.89%, 전라권 8.44, 강원권 4.00% 순으로 나타났으며, 지역별로는 경기도가 26.44%로 가장 높게 나타났다(〈표 2〉 참조).

### 4.2 특화도서관 현황

특화도서관 현황에서는 특화 주제, 특화서비스 대상, 특화서비스 관련 시설, 특화서비스 관련 프로그램, 특화서비스 홍보경험 및 홍보 방법, 특화서비스 고려사항 등에 대해 조사하였으며 그 분석결과는 다음과 같다.

〈표 2〉 특화도서관 지역별 이용자 현황

5개 권역	지역	N	%
서울·경기권	서울특별시	74	16.44
	경기도	119	26.44
	인천광역시	35	7.78
충청권	대전광역시	10	2.22
	충청북도	32	7.11
	충청남도	25	5.56
경상권	부산광역시	14	3.11
	대구광역시	12	2.67
	울산광역시	18	4.00
	경상북도	20	4.44
	경상남도	35	7.78
전라권	광주광역시	10	2.22
	전라북도	13	2.89
	전라남도	13	2.89
	제주특별자치도	2	0.44
강원권	강원도	18	4.00
총계		450	100.0

4.2.1 특화 주제

이용자의 인식조사를 기반으로 특화도서관에서 제공하고 있는 특화 주제에 대해 분석한 결과, 인문학이 36.44%로 가장 높게 나타났으며, 예술 20.89%, 언어 18.89%, 역사 15.56% 등의 순으로 주제 분포도가 나타났다. 반면, 농·수산·임업(1.33%), 체육(1.78%), 종교(2.00%) 등의 주제 분야는 낮게 제공되고 있는 것으로 알 수 있었으며, 모르겠다는 응답도 4.67%로 나타났다.

지역에 따른 특화 주제 분포도를 5개 권역으로 구분하여 분석한 결과, 전반적으로 인문학, 예술, 언어 등을 주제로 특화서비스를 제공하고 있는 것으로 알 수 있었다. 반면, 서울·경기권은 여행(13.16%)과 대상특화(10.96%)가, 충청권은 향토(23.88%)가, 전라권은 학술(18.42%)이, 강원권은 건강(27.78%) 주제가 타 권역에 비해 비율이 높게 나타나 권역별 차이를 보였다

(〈표 3〉 참조).

4.2.2 특화서비스 대상

이용자가 인식하는 소속 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스의 대상에 대해 조사한 결과, 성인이 68.22%로 가장 높게 나타났고, 어린이 58.67%, 청소년 32.22%, 영유아 28.89%, 노인 23.33% 등의 순으로 나타났다. 최근 다문화 가정 수가 증가함에 따라 다문화가정을 대상으로 특화서비스를 제공하고 있는 도서관도 15.56%로 늘어나고 있는 것을 알 수 있었다. 또한 대부분 특화도서관은 단일 연령층만을 대상으로 서비스하지 않고, 다양한 연령층을 대상으로 서비스를 진행하고 있었으며, 다양한 연령층을 대상으로 특화서비스를 제공하고 있다는 이용자의 체감도를 높이는 것은 의미가 있다고 본다(〈표 4〉 참조).

〈표 3〉 지역별 특화 주제 분포도

문항	전체		서울경기		충청권		경상권		전라권		강원권	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
언어	85	18.89	35	15.35	17	25.37	20	20.20	8	21.05	5	27.78
과학	33	7.33	15	6.58	6	8.96	8	8.08	2	5.26	2	11.11
천문학	20	4.44	12	5.26	3	4.48	5	5.05	0	0.00	0	0.00
종교	9	2.00	5	2.19	1	1.49	1	1.01	1	2.63	1	5.56
역사	70	15.56	37	16.23	8	11.94	16	16.16	6	15.79	3	16.67
농·수산·임업	6	1.33	0	0.00	3	4.48	2	2.02	0	0.00	1	5.56
예술	94	20.89	53	23.25	17	25.37	14	14.14	6	15.79	4	22.22
향토(지역 등)	50	11.11	17	7.46	16	23.88	11	11.11	5	13.16	1	5.56
인문학(문학 등)	164	36.44	63	27.63	34	50.75	40	40.40	14	36.84	13	72.22
의학	12	2.67	5	2.19	1	1.49	3	3.03	0	0.00	3	16.67
여행	41	9.11	30	13.16	6	8.96	2	2.02	3	7.89	0	0.00
환경	22	4.89	13	5.70	6	8.96	2	2.02	1	2.63	0	0.00
사회과학	50	11.11	29	12.72	4	5.97	12	12.12	2	5.26	3	16.67
체육	8	1.78	2	0.88	2	2.99	1	1.01	3	7.89	0	0.00
학술(교육 등)	50	11.11	18	7.89	11	16.42	13	13.13	7	18.42	1	5.56
건강	48	10.67	15	6.58	6	8.96	19	19.19	3	7.89	5	27.78
모르겠다	21	4.67	15	6.58	1	1.49	3	3.03	2	5.26	0	0.00
대상특화	35	7.78	25	10.96	5	7.46	4	4.04	1	2.63	0	0.00
기타	22	4.89	11	4.82	1	1.49	4	4.04	5	13.16	1	5.56

〈표 4〉 특화서비스 대상(복수응답)

문항	N	%
없음	3	0.67
영유아	130	28.89
어린이	264	58.67
청소년	145	32.22
성인	307	68.22
노인	105	23.33
장애인	47	10.44
외국인	34	7.56
다문화 가정	70	15.56
모르겠다	22	4.89
기타	13	2.89

4.2.3 특화서비스 관련 시설

이용자가 인식하고 있는 특화서비스 관련 시설에 대해 분석한 결과, 특화 주제 전용 자료실 50.67%, 전용 전시실 19.33%, 전용 체험공간

16.89% 등의 순서로 나타나, 과반 수 이상의 특화도서관이 전용 자료실을 구성하고 있는 것을 알 수 있다. 기타 응답으로는 특화 주제 분야 코너 및 서가를 배치하거나 전용 강의실 등을 제

공하고 있는 것으로 나타났다.

반면, 특화서비스 관련 시설이 없는 도서관이 10.22%로 나타나, 향후 도서관 증축 및 리모델링을 통해 관내 관련 공간을 확보할 필요가 있다. 또한 모르겠다 응답이 11.33%로 나타난 것은 이용자의 관심 부족 및 특화서비스 관련 홍보 부족 등이 이유일 수 있다. 따라서 특화공간의 충분한 확보를 포함하여 특화서비스 공간에 대한 충분한 홍보를 통해 특화서비스의 이용률을 향상시킬 필요가 있다(〈표 5〉 참조).

#### 4.2.4 특화서비스 관련 프로그램

이용자가 인식하고 있는 소속 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스 관련 프로그램을 조사

한 결과, 특화 주제 관련 문화행사가 48.22%로 가장 높게 나타났으며, 강연회 43.11%, 전시회 34.00%, 관련 체험 25.11% 등의 순으로 나타났다.

이용자가 참여하는 프로그램이 문화행사와 강연회, 전시회에 집중되어 있는 것은 대부분의 특화도서관이 인문학과 예술, 언어를 주제로 특화서비스를 제공하고 있기 때문인 것으로 보인다. 프로그램의 경우, 도서관의 특화주제와 밀접한 관련이 있는 것은 사실이나 특화주제서비스를 보다 활성화시키기 위해서는 다양한 프로그램을 통해 서비스 수혜자들과의 접점을 확대하고 수혜자들의 대상도 확대할 필요가 있다(〈표 6〉 참조).

〈표 5〉 특화서비스 관련 시설(복수응답)

문항	N	%
없음	46	10.22
전용 자료실	228	<b>50.67</b>
전용 전시실	87	19.33
전용 체험 공간	76	16.89
전용 공연장	57	12.67
모르겠다	51	11.33
기타	41	9.11

〈표 6〉 특화서비스 관련 프로그램(복수응답)

문항	N	%
전시회	153	34.00
관련 공연	70	15.56
유관기관 협력 프로그램	58	12.89
강연회	194	43.11
연계 영화상영	90	20.00
문화행사	217	<b>48.22</b>
관련 체험	113	25.11
모르겠다	54	12.00
기타	28	6.22

#### 4.2.5 특화서비스 홍보경험 및 홍보방법

특화서비스와 관련한 도서관의 홍보를 접한 적이 있는지에 대해 분석한 결과, 접해 본 적이 있다 74.44%, 접해 본 적이 없다 16.67%로 특화서비스 관련 홍보를 비교적 활발하게 진행되고 있는 것을 알 수 있다. 그러나 이용자들이 경험한 홍보방법은 대부분 도서관 내부 게시판 활용과 도서관 홈페이지 게시를 통한 홍보인 것으로 나타났으며, 그 외에 서비스 안내책자 배포 27.16%, 지역 소식지, 지역 커뮤니티 게시 21.79%로 나타났다.

홍보방법은 대부분 도서관 이용자를 대상으로 하는 다소 소극적인 방법인 것으로 나타나, 향후 특화도서관은 자관 이용자뿐만 아니라 해당 특화 주제에 관심이 있거나 관련직에 종사하는 이용자들까지 타겟층으로 잡을 필요가 있다. 이를 위해서 유사특화분야 도서관, 관련기관, 대학의 관련 학과 및 학생, 연구소 등과의 협력프로그램 운영과 홍보 등이 필요하다(〈표 7〉 참조).

### 4.3 특화도서관 이용현황 및 만족도

특화도서관 이용현황에서는 특화서비스 이용 경험, 특화서비스 이용 중단 이유, 특화 자료 대

출 권 수, 특화프로그램 참여 횟수 등에 대해 분석하였다.

#### 4.3.1 특화서비스 이용 경험

도서관에서 제공하는 특화서비스(장서, 프로그램, 관련 정보서비스 등)를 이용한 경험이 있는지에 대해 질문하였으며, 이용해 본 적이 있다 63.11%, 이용해 본 적이 없다 36.22%, 이용 중단 0.67% 순으로 과반수 이상의 이용자가 특화서비스를 이용해 본 것으로 나타났다. 이용자의 63% 이상이 도서관에서 제공하는 다양한 서비스 가운데 특화서비스를 제공한 바가 있다고 응답한 것은 매우 고무적이라 생각된다. 즉 도서관에서 특화서비스를 제공하는 지도 모르고 특화서비스를 제공하는지를 알면서도 이용해 본 적이 없다는 결과는 매우 비관적일 수 있으나 응답자들의 전체적인 반응을 보았을 때 본인이 소속된 도서관에서 특화서비스를 제공하고 있고, 이를 경험한 적이 있다는 비율은 상당히 높게 평가될 수 있다고 본다(〈표 8〉 참조).

#### 4.3.2 특화서비스 비이용 및 중단 이유

특화서비스를 이용하지 않거나 이용을 중단한 이유를 조사한 결과, 도서관의 특화서비스 주제 분야에 대한 관심이 없다 38.55%, 특화서비

〈표 7〉 특화서비스 홍보 방법(복수응답)

문항	N	%
도서관 홈페이지 게시	248	74.03
도서관 내부 게시판 활용	251	<b>74.93</b>
서비스 안내책자 배포	91	27.16
지역 소식지, 지역 커뮤니티 게시	73	21.79
도서관 SNS 활용	69	20.60
기타	10	2.99

〈표 8〉 특화서비스 이용 경험

문항	N	%
예	284	63.11
아니요	163	36.22
이용중단	3	0.67
계	450	100.00

스의 필요성을 느끼지 못한다 25.90%, 인터넷 등 다른 정보원을 이용하여 정보를 획득할 수 있다 17.47% 등의 순으로 나타났다.

서비스 수혜자인 이용자가 특화서비스 주제에 관심이 없다고 응답한 원인에 대해서 여러 가지로 고민해 볼 필요가 있다. 먼저, 특화주제의 선정배경에 대한 충분한 홍보나 설명은 있었는지에 관한 것이고, 특화주제 선정과정에 이용자의 의견수렴이 있었는지에 대한 것이다. 특화주제를 선정할 때는 정부 및 지자체의 정책, 지역적 특성, 이용자 관심사 등이 모두 고려되어야 하기 때문에 이런 부분이 고려되었는지 다시 한 번 검토할 필요가 있다. 또한 필요성을 느끼지 못하는 것도 같은 맥락에서 검토할 필요가 있으며, 한 단계 더 나아가 특화서비스의 품질, 프로그램의 종류 및 다양성, 현대의 흐름을 반영한 재미를 곁들인 서비스 제공 등의 측면도 고려해야 한다(〈표 9〉 참조).

#### 4.3.3 특화자료 대출 권 수

도서관에서 제공하는 특화자료의 대출 권수에 대해 조사한 결과, 응답자의 약 절반에 해당하는 42.96%가 1~5권으로 나타나 특화자료 대출 권수가 적은 편인 것으로 나타났다. 이는 특화 주제 관련 장서 수가 충분하지 못하거나, 최신성이 떨어지거나 이용자 수요가 반영되지 못한 장서가 구축되어 있을 수 있다는 것을 고민해야 한다. 이를 개선하기 위한 방안으로 특화도서관은 전체 장서 대비 특화 장서 비율을 고려하여, 특화 주제 장서 확대 및 신간 자료 구비, 이용자 수요조사 등을 수행할 수 있다. 그 외에도 홍보 부족, 특화 주제가 이용자의 관심 분야와 일치하지 않는 점 등의 이유가 있을 수 있으므로 이에 대한 개선방안이 도출되어야 한다(〈표 10〉 참조).

〈표 9〉 특화서비스 이용 중단 이유(복수응답)

문항	N	%
특화서비스의 필요성을 느끼지 못한다.	43	25.90
도서관의 특화서비스 주제 분야에 대한 관심이 없다.	64	<b>38.55</b>
인터넷 등 다른 정보원을 이용하여 정보를 획득할 수 있다.	29	17.47
특화 주제 관련하여 원하는 정보가 부족하다(관련 주제 분야 장서 부족 등).	22	13.25
특화프로그램이 없거나 부족하다.	15	9.04
특화프로그램의 전문성이 부족하다.	13	7.83
특화서비스의 담당자의 전문성이 부족하다.	5	3.01

〈표 10〉 특화자료 대출 권 수

문항	N	%
없음	27	9.51
1~5권	122	<b>42.96</b>
5~10권	62	21.83
11~15권	16	5.63
16~20권	7	2.46
21~25권	5	1.76
26권 이상	33	11.62
대출불가	12	4.23
계	284	100.00

4.3.4 특화프로그램 참여 횟수

도서관에서 제공하는 특화프로그램에 참여한 횟수에 대해 조사한 결과, 1~2회가 38.73%로 가장 높게 나타났고, 3~4회가 23.24%, 없음이 19.01% 등의 순으로 나타나, 전체적으로 특화프로그램의 참여도가 낮은 것을 알 수 있다. 특화프로그램 참여도가 낮은 이유는 특화프로그램 부족, 이용자의 특화프로그램 관련 관심 부족 등으로 예측된다. 이는 특화서비스 불만족의 이유로 특화 관련 프로그램 부족이 44.44%로 가장 높게 나타난 점과 이용하지 않거나 이용 중단한 이유로 특화 주제 분야에 대한 관심도가 낮은 것 등에서 알 수 있었으며, 그

외에 프로그램 유형이 이용자가 선호하는 유형이 아니거나, 홍보 부족 등의 이유일 수 있다. 향후 특화도서관은 주제 특성을 기반으로 이용자의 프로그램 관련 선호도 조사를 통해 이용자가 선호하는 다양한 특화프로그램을 개발할 필요가 있다(〈표 11〉 참조).

4.4 특화도서관의 전반적인 만족도

특화도서관의 전반적인 만족도를 분석한 결과, 매우 만족한다와 만족한다가 62.33%, 매우 만족하지 못한다와 만족하지 못한다가 3.17%로 나타나 현재 특화도서관 운영에 대한 이용

〈표 11〉 특화프로그램 참여 횟수

문항	N	%
없음	54	19.01
1~2회	110	<b>38.73</b>
3~4회	66	23.24
5~6회	20	7.04
7~8회	4	1.41
9~10회	2	0.70
11회 이상	28	9.86
계	284	100.00

자의 만족도는 높은 편이라고 할 수 있다.

만족하는 이유와 불만족하는 이유에 대해서도 분석하였으며, 먼저 만족도가 높은 이유로는 특화 관련 프로그램의 비율이 52.54%로 다른 항목에 비해 매우 높게 나타났고, 특화 관련 공간 28.25%, 체계적인 운영 23.73%, 충분한 특화 관련 장서 20.34% 등의 순으로 나타났다. 이로 보아 특화도서관에 대한 이용자 만족도를 높이기 위해서는 도서관의 체계적인 운영과 주제특화관련 프로그램의 제공, 충분한 장서 및 공간이 뒷받침되어야 할 것으로 보인다.

반면, 응답자의 불만족 비율은 4%도 되지 않지만 그 불만족한 이유를 보면, 특화 관련 프로그램 부족 44.44%, 특화서비스 운영 필요성의 부재와 특화 관련 공간 부족, 이용자의 필요도 및 인식 부족이 각각 33.33% 등의 순임을 알 수 있

다. 즉 특화프로그램은 만족도는 높지만 프로그램의 수에 있어서는 불만족한다는 응답이 있기 때문에 프로그램 유형이나 주제 등에 대한 이용자 수요조사를 통해 다양한 특화프로그램을 개발 및 운영할 필요가 있다. 특화 관련 공간에 불만족하는 이유로는 별도의 특화 공간을 마련하지 않고 타 공간 내에 특화 주제 관련 전용 코너 운영 및 전용 서가를 배치하거나 관련 시설을 아예 구비하지 않는 경우인 것으로 보이며, 이 경우, 도서관 증축 또는 리모델링을 통해 관내 관련 공간 확보를 고려해야 한다.

결론적으로, 이용자들은 특화 관련 프로그램과 특화관련 공간에 크게 만족도가 좌우 되는 것으로 보여, 향후 다양한 특화관련 프로그램의 개발과 관련 공간의 확보가 필요할 것으로 나타났다. 또한 특화서비스 운영 필요성의 부

〈표 12〉 특화서비스 만족 및 불만족 이유

구분	문항	N	%
만족 이유	도서관의 정확한 특화서비스 목표 및 비전	31	17.51
	예산 지원	12	6.78
	체계적인 운영	42	23.73
	충분한 특화 관련 장서	36	20.34
	특화 관련 시설	16	9.04
	충분한 인력	9	5.08
	특화 관련 공간	50	28.25
	특화 관련 프로그램	93	<b>52.54</b>
	타 도서관과의 차별화된 서비스 제공에 대한 만족감	27	15.25
	기타	3	1.69
불만족 이유	특화서비스 운영 필요성의 부재	3	33.33
	인력부족	2	22.22
	예산부족	2	22.22
	특화 관련 장서 부족	2	22.22
	특화 관련 공간 부족	3	33.33
	특화 관련 프로그램 부족	4	<b>44.44</b>
	특화 관련 시설 부족	2	22.22
	이용자의 필요도 및 인식 부족	3	33.33

재와 이용자의 필요도 인식 부족의 경우는 도서관의 특화서비스가 체계적으로 운영되고 있지 않거나, 장서 부족, 특화서비스 관련 홍보부족 등으로 볼 수 있어 향후 고려해야 할 사항으로 보인다.

#### 4.5 특화도서관 이용 시 중요도 및 만족도

특화도서관 이용 시 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, 항목별 중요도와 만족도의 순위 차이는 크게 없었으며, 그 중 특화 주제 분야 정보서비스 제공과 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내에 대한 중요도가 높게 나타났다. 영역 평균 기준으로 ISA를 분석한 결과, 중요도가 높은 2개 항목 모두 유지강화 항목으로 나타났으나, 중요도에 비해 만족도가 낮게 나타나 향후 만족도를 높이기 위한 방안이 필요하다.

둘째, 특화 주제 분야 서비스 장소에 대해 분석한 결과, 특화 주제 분야 자료 제공 장소와 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공 항목의 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 유지강화 항목으로 나타났다. 반면, 특화 주제 분야 관련 개인 장소 제공과 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공은 중요도와 만족도 모두 낮게 나타나, 이용자들은 개인장소 및 단체모임 장소보다 특화 자료와 서비스를 제공하는 장소를 더

중요하다고 인식하는 것을 알 수 있었다. 이에 특화도서관 운영 시 특화 자료 및 서비스를 제공할 수 있는 별도의 공간을 구성하는 것을 고려해야 한다.

셋째, 특화 주제 분야 프로그램에 대해 분석한 결과, 4개의 영역 중에서 중요도가 3.93으로 가장 높게 나타났으며, 세부 문항의 중요도는 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함(4.05), 지속성(4.01), 자료의 충분성(4.00) 등의 순으로 나타났다. 반면 만족도의 경우, 특화 주제 분야 프로그램의 지속성, 질적 충실함, 운영자의 전문성 등의 순으로 나타났다.

그 중 프로그램의 질적 충실함, 자료의 충분성, 운영자의 전문성은 중요도와 만족도가 높게 나타나 유지강화 항목으로 나타났지만, 중요도에 비해 만족도가 낮게 나타난 것을 볼 수 있었다. 이에 향후 만족도를 높이기 위해 프로그램의 질 향상을 위한 특화 전담 사서의 인력 충원 및 특화프로그램 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, 4개의 영역 중에서 만족도가 3.86으로 가장 높게 나타났으며, 세부항목별로 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비와, 특화 주제 분야 대출의 편리성, 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성 등이 중요한 항목으로 인식되고 있었다. 그 중 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비 항목은 4.06으로 해당영역 뿐만 아니라 전체 항목 중에서 중요도가 가장 높게 나타나 향후 특화도서관 운영 시 우선순위로 고려해야 할 것으로 나타났다.

반면 특화주제 분야 직원의 전문성은 집중노력 해야 할 항목으로 나타났다. 이는 현재 특화주제를 전담하는 사서가 부재한 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 13〉, 〈그림 2〉 참조).

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

화, 과잉지양, 열등순위의 4가지로 구분하여 분석하였다.

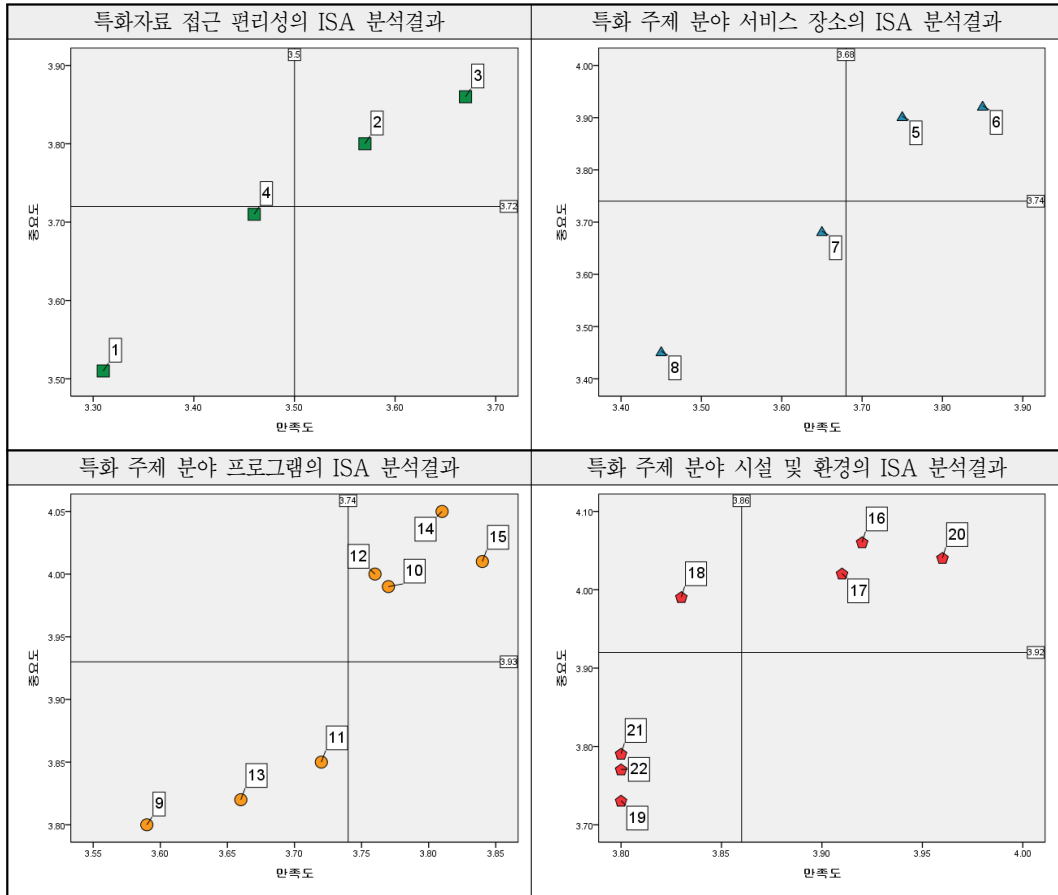
첫째, 집중노력으로, 특화 주제 분야 정보서비스 제공은 중요도에 비해 만족도가 낮게 나타나 가장 먼저 개선되어야 할 항목으로 나타났다.

둘째, 유지강화로, 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공, 특화 주제 분야 자료 제공 장소, 특화 주제 분야 프로그램 운영자의 전문성,

〈표 13〉 영역별 중요도-만족도 분석결과

영역 구분	항목	중요도	만족도	GAP	영역기준 ISA*	전체기준 ISA**
특화자료 접근 편리성	1. 특화 주제 분야 전자자원 제공	3.51	3.31	-0.20	열등순위	열등순위
	2. 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내	3.80	3.57	-0.23	유지강화	열등순위
	3. 특화 주제 분야 정보서비스 제공	<b>3.86</b>	<b>3.67</b>	-0.19	유지강화	집중노력
	4. 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장	3.71	3.46	-0.25	열등순위	열등순위
	계	3.72	3.50	-0.22		
특화 주제 분야 서비스 장소	5. 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공	3.90	3.75	-0.15	유지강화	유지강화
	6. 특화 주제 분야 자료 제공 장소	<b>3.92</b>	<b>3.85</b>	-0.07	유지강화	유지강화
	7. 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공	3.68	3.65	-0.03	열등순위	열등순위
	8. 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공	3.45	3.45	0.00	열등순위	열등순위
	계	3.74	3.68	-0.06		
특화 주제 분야 프로그램	9. 특화 주제 분야 프로그램의 다양성	3.80	3.59	-0.21	열등순위	열등순위
	10. 특화 주제 분야 프로그램 운영자의 전문성	3.99	3.77	-0.22	유지강화	유지강화
	11. 특화 주제 분야 기본 프로그램과의 차별화	3.85	3.72	-0.13	열등순위	-
	12. 특화 주제 분야 프로그램 자료의 충분성	4.00	3.76	-0.23	유지강화	유지강화
	13. 특화 주제 분야 프로그램의 독창성	3.82	3.66	-0.16	열등순위	열등순위
	14. 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함	<b>4.05</b>	3.81	-0.24	유지강화	유지강화
15. 특화 주제 분야 프로그램의 지속성	4.01	<b>3.84</b>	-0.18	유지강화	유지강화	
	계	3.93	3.74	-0.19		
특화 주제 분야 시설 및 환경	16. 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비	<b>4.06</b>	3.92	-0.14	유지강화	유지강화
	17. 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성	4.02	3.91	-0.11	유지강화	유지강화
	18. 특화 주제 분야 직원의 전문성	3.99	3.83	-0.17	<b>집중노력</b>	유지강화
	19. 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대	3.73	3.80	0.07	열등순위	과잉지양
	20. 특화 주제 분야 대출의 편리성	4.04	<b>3.96</b>	-0.08	유지강화	유지강화
	21. 인터넷 및 컴퓨터의 충분성	3.79	3.80	0.01	열등순위	과잉지양
	22. 컴퓨터·프린터의 이용 편리성	3.77	3.80	0.02	열등순위	과잉지양
	계	3.92	3.86	-0.06		

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



〈그림 2〉 4개 영역별 평균기준 ISA 분석결과

특화 주제 분야 프로그램 자료의 충분성, 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함, 특화 주제 분야 프로그램의 지속성, 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비, 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성, 특화 주제 분야 직원의 전문성, 특화 주제 분야 대출의 편리성 등 10개의 항목은 중요도와 만족도가 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, 특화 주제 분야 전자자원 제공, 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내, 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장, 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공과 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공, 특화 주제 분야 프로그램의 다양성, 특화 주제 분야 프로그램의 독창성 항목은 중요도와 만족

도 모두 낮게 나타나 특화도서관 운영의 현 상황 개선에서 큰 영향을 미치지 않지만, 만족도를 올리기 위해 장기적으로 개선할 필요가 있다(〈표 14〉 참조).

#### 4.6 특화도서관 활성화 방안

##### 4.6.1 특화서비스 제공 시 고려 사항

이용자는 소속도서관이 특화서비스를 제공할 경우 고려해야 할 사항이 무엇이라고 생각하는지에 대해 조사하였으며, 그 결과 지역성 특성이 60.67%로 다른 항목에 비해 매우 높게 나타났으며 전문인력 35.56%, 현재의 장서구성 24.89%, 인구분포 18.89% 등의 순으로 나

타났다. 이러한 결과를 볼 때 도서관의 특성화는 해당 지역의 특성이나 역사, 그리고 인구분포를 고려하되 그러한 서비스를 제공할 수 있는 역량, 즉 특화서비스를 제공할 수 있는 전문인력, 도서관의 현재의 장서구성, 우리 도서관에 없을 경우 다른 기관의 협조를 받을 수 있도록 하기 위한 협력기관의 현황 등도 고려해야 함을 알 수 있다(〈표 15〉 참조).

##### 4.6.2 특화서비스 제공시 고려 사항

한편, 이용자들은 특화도서관이 활성화되면 도서관이 어떤 사업을 중점적으로 추진해야 한다고 생각하는지에 대해 조사하였으며, 그 결과 특화도서관 프로그램 개발이 4.01로 가장 높

〈표 14〉 ISA 기반 분석결과

구분	영역구분	항목
집중노력	특화자료 접근 편리성	3. 특화 주제 분야 정보서비스 제공
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	10. 특화 주제 분야 프로그램 운영자의 전문성
		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
17. 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성		
열등순위	특화자료 접근 편리성	18. 특화 주제 분야 직원의 전문성
		20. 특화 주제 분야 대출의 편리성
		1. 특화 주제 분야 전자자원 제공
	특화 주제 분야 서비스 장소	2. 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내
		4. 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장
	특화 주제 분야 프로그램	7. 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공
		8. 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공
과잉지양	특화 주제 분야 시설 및 환경	9. 특화 주제 분야 프로그램의 다양성
		13. 특화 주제 분야 프로그램의 독창성
		19. 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대
		21. 인터넷 및 컴퓨터의 충분성
		22. 컴퓨터·프린터의 이용 편리성

〈표 15〉 특화서비스 제공시 고려 사항(복수응답)

문항	N	%
없음	28	6.22
지역적 특성	273	<b>60.67</b>
인구분포	85	18.89
지역의 역사	39	8.67
현재 도서관 장서 구성	112	24.89
협력기관	70	15.56
전문인력	160	35.56
기타	17	3.78

게 나타났으며, 지역주민과의 연계성 3.99, 특화된 서비스를 위한 운영예산 확대 3.92 등의 순으로 나타났다.

특화도서관 프로그램 개발과 관련하여 앞에서 분석된 결과와 연계해서 살펴볼 필요가 있다. 즉, 참여하거나 경험한 특화프로그램에 대한 전반적인 만족도는 높은 반면 운영되는 프로그램의 수에 있어서는 만족도는 낮고 프로그램 참여율도 낮은 것을 본다면, 다양한 특화관련 프로그램의 개발과 운영으로 인한 참여율의 확대가 특화도서관에 요구된다고 할 수 있다. 또한 특화프로그램 개발 및 운영 시 수요도를 기반으로 이용자 선호도를 반영함으로써 참여도를 높이고, 질적 충실함과 지속성, 관련 자료의 충분성 등을 고려해야 할 것이다.

두 번째로 높게 나타난 지역주민과의 연계성의 경우, 도서관에서 특화서비스를 제공할 때 고려해야 할 사항에서 지역성 특성의 비율이 60.67%로 다른 사항에 비해 매우 높게 나타난 것을 고려해 볼 때, 지역의 특성, 역사, 그리고 인구구성을 기반으로 특화서비스를 기획하고 제공해야 할 것이다.

또한 이용자들은 특화된 서비스를 위한 운영 예산을 확대해야 한다고 하고 있는데, 이는 특화

서비스 제공을 위한 예산에 따라 제공할 수 있는 서비스의 범위가 달라질 수 있기 때문인 것으로 보이며, 그 외에도 특화서비스 관련 공간의 유무가 특화서비스의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 특화 주제 관련 공간 확보에 대한 고려가 필요하다(〈표 16〉 참조).

## 5. 결론 및 제언

### 5.1 결론

본 연구에서는 특화도서관 이용자를 대상으로 특화서비스 현황, 이용경험 및 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.

연구 결과, 이용자는 자관의 도서관이 특화된 주제서비스를 제공하고 있는 것에 대해 대부분 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 이러한 이용자들은 자관의 도서관이 특화도서관임을 도서관 내부 게시판이나 도서관 홈페이지

〈표 16〉 특화도서관 활성화 위한 추진 방향

문항	전혀 필요하지 않다		필요하지 않다		보통이다		필요하다		매우 필요하다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
특화 도서관의 리모델링 사업 확대	16	3.56	44	9.78	175	38.89	169	37.56	46	10.22	3.41	0.926
특화서비스를 지원하는 전담인력 확보	6	1.33	27	6.00	120	26.67	216	48.00	81	18.00	3.75	0.865
특화된 서비스를 위한 운영예산 확대	4	0.89	14	3.11	101	22.44	227	50.44	104	23.11	3.92	0.809
특화서비스 제공을 위한 공간 확보	3	0.67	13	2.89	102	22.67	234	52.00	98	21.78	3.91	0.783
특화도서관을 활성화할 수 있는 관련 법 제정	6	1.33	36	8.00	179	39.78	171	38.00	58	12.89	3.53	0.865
특화도서관의 홍보 및 인식 제고	2	0.44	13	2.89	114	25.33	228	50.67	93	20.67	3.88	0.777
특화된 서비스를 위한 민간협력	3	0.67	10	2.22	146	32.44	206	45.78	85	18.89	3.80	0.790
특화도서관의 프로그램 개발	1	0.22	10	2.22	93	20.67	227	50.44	119	26.44	<b>4.01</b>	0.762
지역주민과의 연계성	0	0.00	12	2.67	109	24.22	200	44.44	129	28.67	3.99	0.798

게시를 통해서 정보를 접한 것으로 나타났다. 한편, 이용자는 소속도서관이 특성화할 경우 지역적 특성, 전문인력, 현재의 장서구성, 인구 분포 등을 고려해야 한다는 의견을 제시했다. 주제 선정 시 해당 지역의 특성이나 역사, 그리고 인구분포를 고려하되 서비스를 제공할 수 있는 역량, 즉 특화서비스를 제공할 수 있는 전문인력, 도서관의 현재의 장서구성, 해당 도서관에 없을 경우 다른 기관의 협조를 받을 수 있도록 하기 위한 협력기관의 현황 등도 고려할 필요가 있다.

또한 이용자의 인식조사를 기반으로 한 특화도서관에 대한 중요도-만족도를 분석한 결과, 특화주제 분야 시설 및 환경 영역이 가장 높게 나타났다. 중요도-만족도 간의 차이를 보인 항목으로는 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널의 충분한 소장, 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함, 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내, 특화 주제 분야 프로그램 자료의 충분

성이며, 중요도에 비해 만족도가 낮아 가장 먼저 개선되어야 할 항목으로 나타났다. 그리고 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대, 인터넷 및 컴퓨터의 충분성, 컴퓨터·프린터의 이용 편리성은 높은 만족도에 비해 중요도가 낮게 나타나 과잉지양 항목으로 나타났다. 분석 결과를 기반으로 특화도서관 활성화 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 특화도서관은 특화프로그램의 기획 시 프로그램의 질적 향상을 위해 전문성을 갖춘 프로그램 진행자를 중심으로 하여 차별성 있는 프로그램의 운영을 고려하여야 할 것이다. 또한 특화서비스에 만족하는 이유에서 프로그램의 다음 항목으로 충분한 특화 장서와 관련 공간 항목이 높게 나타났으므로, 특화도서관은 충분한 주제 관련 장서와 공간을 확보하고, 더 나아가 장서와 연계하여 프로그램을 기획해야 할 것이다. 뿐만 아니라, 특화도서관 활성화를 위해, 특화도서관 프로그램 개발, 지역주민과의

연계성, 특화된 서비스를 위한 운영 예산확대, 특화서비스 제공을 위한 공간 확보 등이 필요하다.

둘째, 현재 특화도서관이 전담사서를 둘 수 있는 상황이 되지 않아 기존의 사서가 겸직형태로 특화서비스를 담당하는 곳이 많기 때문인 것으로 보인다. 따라서 특화 전담 사서 확보를 위한 인원 확충 노력과 함께 담당 사서를 특화 주제 관련 교육에 적극적으로 참여시키는 노력이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 정보안내와 정보서비스 제공을 통한 접근성, 특화자료 및 특화서비스 제공을 위한 장소, 특화프로그램 운영자의 전문성 및 프로그램의 질적 수준 및 지속성, 시설 배치 및 대출의 편리성 등은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타났으나 장기적인 관점에서 경쟁력과 만족도를 유지하기 위해 지속적인 관심이 필요하다.

넷째, 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대, 인터넷 및 컴퓨터의 충분성, 컴퓨터·프린터의 이용 편리성, 전자저널 서비스, 단체모임이나 개인장소 제공, 프로그램의 다양성 및 차별화나 독창성 등은 높은 만족도에 비해 중요도가 낮게 나타나, 이에 대한 물적, 인적 자원의 투입을 자제하고 현재 상태를 유지하는 하는 항목으로 나타났다.

연구 결과를 통해 특화도서관이 이용률을 높이고, 이용자의 만족도를 높이기 위해서는 가장 먼저 전문인력의 강화와 전문인력을 통한 특화서비스 및 프로그램을 우선적으로 개발할 필요가 있다. 그리고 지역주민과의 연계를 통

해 지역 주민의 관심을 극대화할 수 있는 방안을 고려하여야 할 것이다. 이렇듯 내실 있는 특화프로그램의 제공과 특화도서관의 탄탄한 지역연계, 적극적인 서비스 및 홍보 등이 유연하게 이루어진다면, 공공서비스의 부분인 도서관이 사회 경쟁력의 핵심으로 도입할 수 있을 것이다.

## 5.2 제언

본 연구에서는 특화도서관 이용자 측면에서 특화도서관에 대한 현황을 조사하여 개선방안을 도출하고자 하였다. 조사 결과를 통해 특화도서관에 대한 이용자 인식을 통해 특화 주제를 운영하고 있는 도서관에서 내실 있는 도서관 운영을 하는데 도움이 될 것으로 파악되며, 뿐만 아니라 특화도서관에 대한 인식을 기반으로 한 정책 개발에 유용한 자료로 사용 될 수 있을 것으로 생각된다. 향후 특화도서관 사서를 대상으로 특화도서관 이용경험, 특화서비스에 대한 전반적인 만족도, 특화도서관 운영에 대한 중요도와 만족도를 조사하고 이용자 요구를 기반으로 특화도서관 활성화 방안을 모색할 필요가 있다고 본다. 또한 특화도서관 뿐만 아니라 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 한 수요조사 연구가 진행되어야 한다. 비특화도서관의 사서와 이용자들은 향후 특화서비스 제공 시 어떤 주제를 원하는지, 그리고 특화 대상, 특화 시설, 특화프로그램, 특화서비스 등에 대한 수요조사를 실시할 필요가 있다고 본다.

## 참 고 문 헌

- 곽승진, 정영미, 김진묵, 배경재, 임미경 (2011). ISA를 적용한 국회전자도서관 품질 평가와 개선방안 수립. *한국문헌정보학회지*, 45(3), 327-343. <https://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.327>
- 노영희, 강정아 (2014). 공공도서관에서의 향토문화콘텐츠 활성화 방안에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 45(4), 67-93. <https://dx.doi.org/10.16981/kliss.45.201412.67>
- 박미영 (2007). 공공도서관 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화 방안. *한국도서관·정보학회지*, 38(1), 315-339. <https://doi.org/10.16981/kliss.38.1.200703.315>
- 박옥남 (2018). 4차 산업혁명 시대의 도서관 변화와 사서교육 방향에 대한 고찰. *한국문헌정보학회지*, 52(1), 285-311. <https://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.285>
- 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.
- 송갑순 (2004). 부산광역시립공공도서관 특성화사업에 대한 연구: 교육청 소관 11개 공공도서관을 중심으로. 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 송혜진, 김유승 (2012). IPA를 활용한 중앙행정부처 기록전문직 직무인식에 관한 연구. *한국기록관리학회지*, 12(3), 117-136.
- 이소연 (2004). 지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화서비스 활성화 방안. *한국문헌정보학회지*, 38(3), 23-43. <https://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.023>
- 정영미, 김영기, 이수상 (2010). ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도출. *한국도서관·정보학회지*, 41(1), 255-272. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.255>
- 조찬식 (2008). 공공도서관의 특성화에 관한 연구. *정보관리학회지*, 25(3), 159-178. <https://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2008.25.3.159>
- 차연호 (2005). 공공도서관 서비스 특성화에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 홍희경 (2008). 도서관 특성화의 현황과 발전방안 모색: 6개 지역 공공도서관 사례를 중심으로. 석사학위논문, 한국교육대학교 교육정책대학원.
- I.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. <https://doi.org/10.1177/096100069903100204>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Ban, Dal-Rim, & Oh, Dong-Geun (2015). A study on the management of special collection services in the public libraries, Daegu metropolitan city. *Journal of Korean Library and Information Science Society Summer conference*, 171-181.
- Cha, yeonho (2005). A study on the characterization of public library services. Unpublished doctoral dissertation, Sookmyung Women's University.
- 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.  
<https://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2008.25.3.159>
- Hong, Hee Kyung (2008). Study on the present status and the developmental plans of the specialization of the public libraries. Unpublished doctoral dissertation, Graduate School of Korea National University of Education.
- 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.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.255>
- Kwak, Seung-Jin, Jung, Young-Mi, Kim, Jinmook, Bae, Kyung-Jae, & Im, Mi-Kyung (2011). A study on the evaluation and improvement of the Korean National Assembly digital library by applying ISA (Importance-Satisfaction Analysis). *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3), 327-343.  
<https://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.327>
- Lee, Soyeon (2004). Strategies for improving cultural services of public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3), 23-43.  
<https://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.023>
- Noh, Younghee, & Kang, Jungah (2014). A study on vitalization methods of local cultural contents in the public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4), 67-93. <https://dx.doi.org/10.16981/kliss.45.201412.67>
- 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. <https://doi.org/10.16981/kliss.38.1.200703.315>

- Park, Ok Nam (2018). A study on the changes of libraries and directions of librarian education in the era of the fourth industrial revolution. *Journal of the Korean Society For Library and Information Science*, 52(1), 285-311. <https://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.285>
- Park, Yoon-oh (2011). The study of specialized complex library preference and supply enlargement. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University of Science and Technology Graduate School of Housing.
- Song, gab sun (2004). A study on the specialization project of public libraries in Busan: With special reference to the 11 public libraries under the jurisdiction of Busan metropolitan city office of education. Unpublished master thesis, Pusan National University Graduate School.
- Song, Hye Jin, & Kim, You-Seung (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.

