

도서관 특화에 대한 비특화도서관 사서와 이용자의 인식비교 연구

Comparative Study on the Perception of Specializing Libraries of Non-Specialized Library Librarians and Users

노 영 희 (Younghee Noh)*

신 영 지 (Youngji Shin)**

곽 우 정 (Woojung Kwak)***

초 록

본 연구에서는 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 요구사항 비교분석, 특화 주제, 특화 대상, 특화 관련 공간 및 프로그램 등에 대한 수요조사, 향후 특화도서관 운영 시 영역별 중요도 인식 등의 조사를 기반으로 비특화도서관이 향후 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다. 그 결과, 첫째, 특화도서관 도입 시, 지역의 특성과 현 도서관의 현황을 파악하여 제공할 수 있는 특화 주제를 도출해야 하며, 이를 기반으로 지역주민의 수요조사를 통해 주제를 선정해야 한다. 둘째, 특화서비스 대상의 경우 지역 인구 분포와 도서관 이용자 분석을 기반으로 연령별 서비스 범위를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공해야 한다. 셋째, 특화 프로그램은 특화 주제 분야의 특징을 고려하여 체험형, 강의형, 관람형 등의 유형으로 제안할 수 있으며, 세부 주제분야별로 혼합적으로 운영하는 것이 바람직하다. 또한 특화 공간의 경우 주제의 특징과 프로그램 유형을 고려하여 구성해야 한다. 마지막으로 특화도서관 운영 시 체계적인 운영과 활성화를 위해 특화 전담 인력 배치, 타 기관과의 연계, 홍보 및 마케팅 방안을 고려해야 한다.

ABSTRACT

In this study, development directions for smooth introduction of transferring non-specialized libraries to specialized libraries are suggested based on the analysis conducted on non-specialized library librarians and users to investigate and analyze the comparative requirements for specializing libraries, specialization topics, demand for spaces and programs for specialization and view of important factors of each area when operating specialized libraries in future. As a result, first, when introducing a specialized library, it is necessary to derive a specialized topic that can identify and provide the characteristics of the region and the status of existing library. And a demand analysis. Based on this, the subject should be selected through the demand survey of the local residents. Second, from the stand point of targeted subjects of specialized service, it is necessary to provide tailored services by understanding the service range for each age group based on local population distribution and library user analysis. Third, experience-type, lecture-type and view-type can be suggested for specialized programs, considering the characteristics of the specialized subject field. It is ideal to operate combination of the three based on the subject filed details. Also, the characteristics of the subject and the types of program should be considered for specialized spaces. Finally, in order to systematically operate and promote specialized libraries, allocating dedicated personnel, linking with other institutions and strategies of promotion and marketing should be considered.

키워드: 특화도서관, 공공도서관, 이용자와 사서의 인식, 인식비교, 수요조사

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) (교신저자)

*** 건국대학교 문헌정보학과 박사과정(woojung2243@naver.com) (공동저자)

논문접수일자 : 2019년 2월 18일 논문심사일자 : 2019년 3월 25일 게재확정일자 : 2019년 3월 26일
한국비블리아학회지, 30(1): 77-99, 2019. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.077]

1. 서론

산업사회에서 지식기반사회로의 빠른 변화는 지식홍수시대라고 불릴 만큼 지식과 정보의 생산이 급격하게 증가하고 있으며, 지식이 점점 사회의 핵심적인 요소가 되어가고 있다. 이러한 사회변화는 많은 정보 중에서 질적으로 우수한 정보를 수집하고 분별하는 능력이 필요하게 되었으며, 정보의 양이 늘어날수록 이를 보존, 관리, 제공하는 도서관의 역할도 점점 더 중요해지고 있다. 또한 고학력화 및 소득수준이 높아짐에 따라 경제적·시간적 여유가 증가하면서 사람들은 다양한 문화생활을 즐기기를 원하며, 자기 계발을 위한 지식을 얻고자 하였다.

최근 도서관은 생활공간에서 가장 쉽게 다가갈 수 있는 문화공간으로 자리잡고 있으며, 단순히 책을 빌리고 열람하는 공간을 넘어, 북카페는 물론 동아리방, 영화상영관, 역사관, 기록관, 체험관 등의 다양한 모습을 갖추고 있다. 또한 지역의 특성을 고려한 특화도서관도 증가하는 추세이다. 특화도서관은 개개의 도서관이 다른 도서관과의 차별화를 통해 기존의 이용자뿐만 아니라 해당 특화 분야에 관심이 있는 이용자까지 서비스 대상을 확대하고, 다른 도서관이 하고 있는 서비스 외에 해당 도서관만이 가질 수 있는 장점을 살려서 경쟁력을 향상시킬 수 있다. 특히 공공도서관의 경우 지역에 기반을 둔 도서관으로서 지역이 가지고 있는 차별화된 자원과 지역주민의 인구 특징, 그 지역주민의 성향을 반영한 요구사항, 그 지역의 역사 등을 기반으로 한 특화를 지향하고 있다. 공공도서관의 특화서비스 기능은 각 도서관만의

특화 분야를 선정하여 차별화된 서비스를 제공함으로써 이용자의 요구를 충족하고 이용자의 만족도를 극대화하는 개념이라고 할 수 있다(박미영 2007).

그러나 대부분의 공공도서관은 한정된 예산이나 적은 인원으로 지역주민의 요구사항이나 지역적 특성을 고려할 여유도 갖지 못한 채 주변의 다른 공공도서관이나 동사무소, 문화센터, 복지관 등과 비슷비슷한 프로그램을 개발하여 운영하고 있는 실정이다.

공공도서관이 지역의 다른 기관과 차별화되면서 협력관계를 유지하며 4차산업혁명시대에 요구되는 역할변화에 대응하면서, 지역사회의 정보·문화·평생교육센터로서 굳건히 자리매김하며 그 역량을 강화하기 위해서는 지역주민의 요구사항이나 지역적 특성을 고려한 특화서비스 및 프로그램을 개발하여 제공할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 요구사항을 비교분석하고자 하였다. 비특화도서관은 특화된 주제를 운영하고 있지 않은 도서관을 정의하고 있으며, 별도의 주제를 보유하고 있지 않은 도서관 사서와 이용자를 대상으로 진행하였다. 특화 주제, 특화 대상, 특화 관련 공간 및 프로그램 등에 요구, 향후 특화도서관 운영 시 특화 관련 장서, 공간, 프로그램, 시설 및 환경에 대한 중요도 인식 등의 조사를 기반으로 비특화도서관이 향후 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다.

2. 이론적배경

2.1 특화도서관 및 비특화도서관 개념

지식과 정보가 넘쳐나는 환경 속에서의 도서관의 역할에 대한 외부의 기대가 달라짐에 따라, 많은 전문가들과 도서관 현장은 단순한 정보 제공을 넘어 지속적이고 차별화된 전문지식 제공과 서비스를 요구해 왔다(문화체육관광부 2017). 이에 도서관에서는 도서관마다의 특성을 발전시켜 이용자 요구에 맞는 특화 서비스 제공을 하고 있으며, 이와 같은 도서관을 특화도서관으로 명명하고 있다.

특화의 사전적 의미를 살펴보면, 특화란 '한 나라의 산업 구조나 수출 구성에서 특정 산업이나 상품이 상대적으로 큰 비중을 차지함 또는 그런 상태'라고 정의하고 있다. 즉 특정한 분야에서 특정한 개체가 큰 비중을 차지한다는 개념으로 이해할 수 있다(노영희, 정대근, 김미연, 이용미 2018). 또한 국내 연구자별로 정의한 특화 및 특화도서관에 대한 의미를 살펴본 결과, 홍희경(2008)은 '일반적이지 않은 것, 다른 것, 특별한 것, 전문적인 것, 비중이 큰 것' 등의 의미로 표현하였으며, 박윤오(2005)는 특화서비스를 통해 전문 인력의 효율적 활용을 도모하고 도서관 운영과 서비스에 창의성을 확보하며, 도서관 건립 및 운영 예산의 효율적 집행을 도모하는 도서관으로 정의하였다. 또한 각 도서관만의 특화 분야를 선정하여 차별화된 서비스를 제공함으로써 이용자의 요구를 충족하고 이용자의 만족도를 극대화하는 개념으로 정의하였다(박미영 2007; 홍희경 2008; 장서이 2016). 이에 따라 본 연구에서는 특화도서관을

이용자의 요구를 충족하고 이용자의 만족도를 극대화하기 위해 도서관만의 특화 주제 분야를 선정하여 전문 인력의 활용을 통해 차별화된 도서관 운영과 서비스를 제공하는 도서관으로 정의하고자 한다. 이와 같은 맥락에서 비특화도서관은 별도의 차별화된 특화 주제를 제공하고 있지 않은 도서관으로 정의하고 있다.

2.2 선행연구

2.2.1 공공도서관 특성화 증진 및 발전 방안 연구

공공도서관의 특성화 증진 및 발전 방안에 대한 연구는 공공도서관을 대상으로 2000년도 초기부터 진행되어 오고 있었으며, 특화도서관 현황조사를 기반으로 한 활성화 방안 연구도 일부 수행된 것을 알 수 있다. 몇몇 연구는 현 도서관이 직면한 문제들을 특화서비스를 통해 해결해 나갈 수 있는 방안을 제시하기도 하였다. 먼저, 박정순(2003)은 우리나라 공공도서관이 선진국에 비해 도서관에 대한 필요성을 느끼지 못한다는 문제점을 해결하기 위한 운영 방안으로 특성화방안을 제시하였다. 즉, 각 공공도서관이 그 지역의 역사, 문화, 사회 등 각 분야의 지역자료를 특화하여 소속 지역사회와 유기적인 관계를 형성하고 지역주민에게 적극적인 도서관 서비스를 제공하기 위한 방안을 제안하였다. 조찬식(2008)은 공공도서관의 현황을 분석하고, 공공도서관의 발전방안의 하나로 특성화를 제안하였다. 즉, 공공도서관 소재 지역에 적합한 특화프로그램 도입, 홍보를 위한 마케팅 전략 도입, 전문화된 인력 채용, 외부기관과 교류, 특화 전략에 대한 경영 마인드 확립

등을 개선방향으로 제시하였다. 홍희경(2008)은 공공도서관 특성화의 발전방안을 모색하기 위하여 특화도서관의 개념 정립, 특화도서관 현황 등을 조사하였다. 이를 바탕으로 적극적인 자료수집, 전담사서의 배치, 재정 확보, 다양한 특화 관련 프로그램의 개발, 지역사회 관련기관과의 협력망 구성 등의 개선방안을 제시하였고, 더 나아가 공공도서관 특성화의 발전방안으로는 지역사회 및 지역주민 중심, 교육·문화기관으로서의 역할, 사회적 약자와 소외계층을 대상으로 하는 프로그램의 개발·보급, 지역의 인적자원 개발 등을 제시하였다.

2.2.2 특화도서관의 장서 및 서비스에 대한 연구

도서관 장서 특화 관련 연구로, 이진민(2003)은 공공도서관의 정보제공 역할을 강조하면서 도서관이 봉사대상 지역의 특수성을 고려해 자료를 수집하고 봉사해야 함을 주장하였다. 이를 위해 전국의 향토 및 지역자료를 운영하는 도서관을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 서비스 개선방안으로 문서화된 수서정책의 필요, 전문적이고 체계적인 열람봉사와 웹봉사의 업무분담, 효율적인 운영을 위한 전담조직과 인력의 필요, 전담인력의 양성 등을 제안하였다. 박은자(2006)는 특수 장서의 중요성과 가치가 증대되고 있는 상황에서 도서관 서비스의 질을 높이기 위한 방안으로 도서관 특성에 맞는 특수 장서 개발을 제안하였다. 이에 미국과 국내의 특수 장서 서비스 및 특수 장서 구축사례를 소개하고 있으며, 공공도서관의 특수 장서 구축을 위해, 특수 장서의 디지털화, 타 기관과의 협력, 도서관의 특수 장서 개발 시 중복을 피해야 함

을 제안하였다. 박현주(2012)는 도서관의 수는 매년 증가하고 있지만 도서관의 장서개발은 그에 미치지 못하고 있음을 언급하며, 인천지역 공공도서관의 분담수집 및 장서특성화 연구를 통해 지역 공공도서관의 장서개발 정책에 대한 방향을 제시하였다. 또한 장서특성화를 통해, 지역 연구도서관의 기능을 수행하는 기반이 될 수 있으며, 예산을 효율적으로 활용하는 장서개발의 한 방법이라고 언급하였다. 윤희운(2015)은 공공도서관이 지역문화발전과 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 지역사회의 유관기관과 연계·협력 사업이 필요함을 주장하였다.

도서관의 서비스 및 프로그램 특화와 관련한 연구로, 박미영(2007)은 도서관 독서프로그램을 통한 독서 생활화 및 지역주민의 평생교육을 위해 타 기관과 차별화된 독서프로그램 특성화를 주장하였다. 이에 지역주민의 요구의 반영, 특화서비스 필요성 인식, 특화서비스 담당 구성원의 개발 유지, 웹 사이트의 개발, 다양한 기관과의 교류 등을 제안하였으며, 독서프로그램 특성화는 도서관 운영과 서비스의 창의성 확보 및 예산절감은 위해서도 도서관이 지향해야 할 방향임을 강조하였다. 박운오(2011)는 사회의 변화로 지역주민들의 여가시간이 늘어나고 문화적인 수요를 위한 기관으로 도서관의 필요성을 언급하였으며, 특화도서관에 관한

설문조사를 통해 도서관의 차별화와 지역 인프라의 활성화를 위한 도서관의 특화 방안을 연구하였다. 이를 통해 지역적 특성을 반영한 특화분야를 선정하여 서비스하고 특화된 서비스 제공을 위한 환경 조성 및 차별화된 프로그램을 개발해야 한다고 주장하였다.

선행연구를 분석한 결과, 특화도서관 관련 연구는 공공도서관을 대상으로 특화도서관 현황 및 사례를 기반으로 한 발전방안 연구가 다수 진행되고 있었으며, 그 외에 국외와 국내의 비교를 통한 연구, 특화도서관을 대상으로 한 설문조사 연구 등이 진행되고 있었다. 그러나 비특화도서관을 대상으로 도서관 특화에 대한 수요조사 및 인식조사 연구는 진행된 바가 없었다. 이에 본 연구에서는 비특화도서관을 대상으로 도서관 특화에 대한 수요조사 및 인식비교를 통해 향후 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다.

3. 연구설계 및 방법론

3.1 연구질문

특화도서관 관련 선행연구를 분석한 결과, 공공도서관 특성화 증진 및 발전 방안 연구, 특화도서관의 장서 및 서비스에 대한 연구가 특화도서관의 현황 및 사례, 특화도서관 대상 설문조사를 통해 연구가 다수 진행되고 있었으나, 실제 비특화도서관을 대상으로 사서와 이용자의 수요조사 및 인식비교에 대한 연구는 진행된 바가 없다.

이에 본 연구에서는 비특화도서관의 사서와

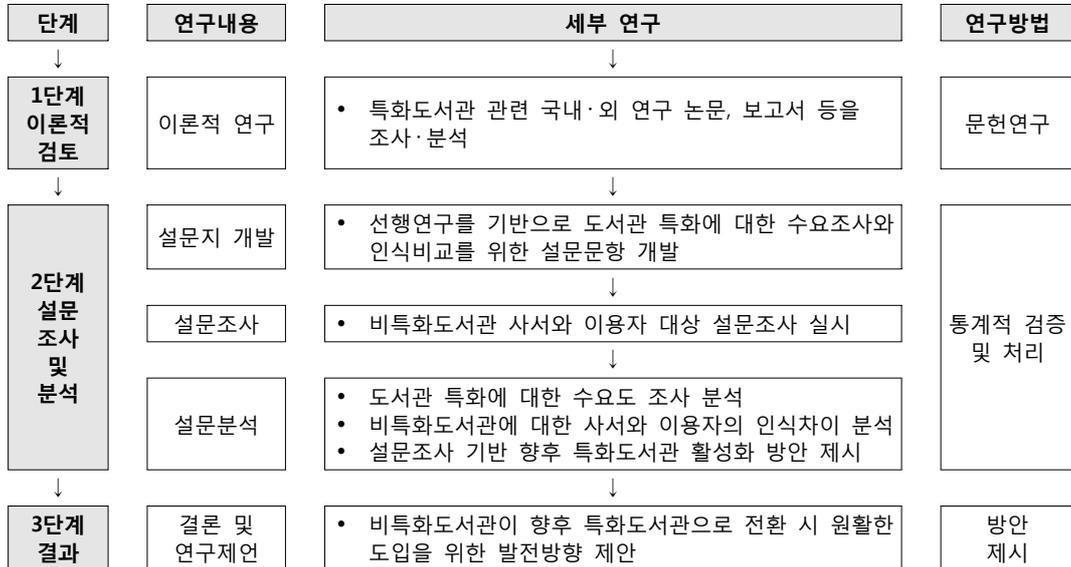
이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 수요조사 및 인식차이를 분석하고자 하였으며, 이를 기반으로 향후 비특화도서관이 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다. 본 연구의 연구질문은 다음과 같다.

- RQ 1: 공공도서관 특화서비스 제공에 대한 사서와 이용자간의 인식차이가 있는가?
- RQ 2: 특화도서관 전환 시, 주제, 대상, 프로그램, 공간 등의 선호도에 대한 사서와 이용자 간의 인식차이가 있는가?
- RQ 3: 특화도서관 운영 시 중요도에 대한 사서와 이용자 간의 인식차이가 있는가?

위의 연구질문을 해결하기 위해 관련 선행연구, 비특화도서관 사서와 이용자 대상 인식조사 설문 등을 수행하였으며, 논의 부분에서 집중적으로 분석하여 제시하고자 한다.

3.2 연구방법 및 연구절차

본 연구에서는 특화서비스를 제공하고 있지 않은 비특화도서관의 사서와 이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 수요조사 및 인식비교를 수행하였다. 이를 위해 첫째, 특화도서관 관련 국내·외 연구 논문 및 보고서 등을 포괄적으로 조사·분석하였다. 둘째, 선행연구와 연구과정을 통해 설문지를 개발하였으며, 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 설문을 실시하였다. 셋째, 이를 기반으로 비특화도서관이 향후 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다. 수행한 연구절차와 단계별 세부 연구내용은 <그림 1>과 같다.



〈그림 1〉 연구절차 및 연구내용

3.2.1 연구대상 선정 및 데이터 수집절차

본 연구는 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문대상 선정 시, 현재 특화도서관에 대한 명확한 기준이 부재하여 설문을 요청 할 비특화도서관 선정의 어려움이 있었으며, 또한 지역별 특화도서관 현황을 정확하게 파악할 수 없어 특화서비스를 제공하고 있지 않은 비특화도서관 현황 또한 파악하기가 어려웠다. 이에 본 연구에서는 2017년 12월 기준 1,042개의 공공도서관을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 그 중 특화서비스를 제공하고 있지 않다고 응답한 도서관의 사서와 이용자를 대상으로 해서 비특화도서관 운영에 대한 인식조사 응답결과를 기반으로 분석하였다. 설문은 오프라인으로 수행하였으며, 이를 위해 도서관 담당자에게 전화하여 설문에 응답해 줄 것을 요청하였다. 한 개의 도서관 당 1명의 사서, 3명의 이용자를 대상으로 설문조사를 수행하였

는데, 이용자의 경우, 설문에 응해준 사서에게 요청하여 각 도서관 사서가 직접 선정하였다. 그 결과, 배포된 1,042부의 설문지 중 사서는 243부가 회수되어 23.32%의 회수율을 보였으며, 이용자는 전체 배포된 3,126부 가운데 641부가 회수되어 20.51%의 회수율을 보였다.

3.2.2 설문내용 및 문항구성

본 연구에서는 특화도서관 관련 연구논문 및 각종 보고서 등을 조사·분석하여, 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 수요조사 및 인식비교를 위한 설문문항을 개발하였다. 설문문항은 크게 인구통계학적 특징을 알아보기 위한 일반사항, 특화도서관 수요조사, 특화도서관 운영 시 영역별 중요도 등 3개 영역으로 구성하였으며, 각 영역별 세부 내용 및 문항 수는 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 설문지의 내용과 문항 구성

항목	내용	사서	이용자	문항수
일반사항	성별	√	√	4
	연령	√	√	
	지역	√	√	
	도서관에서 근무한 기간	√		
	도서관 이용정도		√	
특화도서관 수요조사	공공도서관 특화서비스 제공의 필요성	√	√	11
	귀하의 도서관의 기존 특화서비스 제공 여부	√	√	
	특화서비스 중단 이유	√	√	
	귀하의 도서관의 향후 특화서비스 제공 여부	√	√	
	귀하의 도서관의 특화서비스 제공 불필요 이유	√	√	
	도서관에 적용되기를 원하는 특화서비스 주제	√	√	
	도서관에 적합한 특화서비스 대상	√	√	
	필요한 특화주제와 관련한 시설	√	√	
	특화서비스 주제와 관련하여 제공하고 싶은 프로그램의 종류	√	√	
	특화서비스 제공 시 고려사항	√	√	
특화도서관의 기능	√	√		
특화도서관 운영 시 영역별 중요도	특화서비스 제공 시, 특화 주제의 자료와 접근하는 도구의 편리성	√	√	5
	특화 주제 분야 서비스 장소로서의 도서관	√	√	
	특화 주제 분야 프로그램	√	√	
	특화 주제 분야 시설 및 환경 부분	√	√	
	특화도서관 활성화를 위해 추진되어야 할 부문	√	√	
계		20	20	20

4. 연구결과

4.1 인구통계학적 특징

인구통계학적 특징을 분석한 결과, 사서는 여자 응답자가 79.42%로, 연령은 만 39~39세가 39.1%로 가장 높게 나타났다. 근무 기간은 5년 미만인 45.27%로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상~10년 미만 22.63%, 10년 이상~15년 미만 17.28%, 20년 이상 10.70%, 10년 이상~20년 미만 4.12% 순으로 나타났다. 권역별로는 경상권 35.39%, 서울·경기권 25.10% 등의 순

로 나타났으며, 지역별로는 경상북도 13.99%, 경기도 13.58% 순으로 나타났다.

이용자는 여자 응답자가 70.51%, 연령은 만 20~29세가 29.80%로 가장 높게 나타났으며, 도서관 이용 기간은 1주일에 1~2회 42.28%, 1주일에 3~4회 24.02%, 매일 18.25%, 월 1회 정도 12.48%, 거의 이용하지 않음 2.96% 순으로 나타났다. 권역별로는 경상권 34.17%, 서울·경기권 31.20% 등의 순으로 나타났으며, 지역별로는 경기도 15.91%, 경상북도 12.48% 순으로 나타났다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 사서와 이용자의 인구통계학적 특징

구분		사서		이용자		
		N	%	N	%	
성별	남	50	20.58	189	29.49	
	여	193	79.42	452	70.51	
연령	만 20~29세	71	29.22	191	29.80	
	만 30~39세	96	39.51	166	25.90	
	만 40~49세	51	20.99	182	28.39	
	만 50세 이상	25	10.29	102	15.91	
지역	서울·경기권	서울특별시	22	9.05	77	12.01
		경기도	33	13.58	102	15.91
		인천광역시	6	2.47	21	3.28
	충청권	대전광역시	1	0.41	9	1.40
		충청북도	17	7.00	36	5.62
		충청남도	23	9.47	51	7.96
	경상권	부산광역시	9	3.70	25	3.90
		대구광역시	13	5.35	47	7.33
		울산광역시	10	4.12	21	3.28
		경상북도	34	13.99	80	12.48
		경상남도	20	8.23	46	7.18
	전라권	광주광역시	7	2.88	18	2.81
		전라북도	12	4.94	30	4.68
		전라남도	8	3.29	17	2.65
		제주특별자치도	7	2.88	19	2.96
	강원권	강원도	21	8.64	42	6.55
계		243	100.00	641	100.00	

4.2 특화도서관 수요조사

도서관 특화에 대한 비특화도서관 사서와 이용자의 수요조사를 위해 공공도서관의 특화서비스 제공의 필요성, 제공되기 원하는 특화서비스 주제, 대상, 시설, 프로그램 등, 특화서비스 제공 시 고려해야 할 사항, 특화도서관 기능 등에 대해 분석하였다.

4.2.1 공공도서관 특화서비스 제공의 필요성

공공도서관에서 특화서비스를 제공할 필요가 있다고 생각하느냐는 질문에 매우 필요하

와 필요하다가 46.49%, 필요 없다와 매우 필요 없다와 14.14%로 나타나, 특화서비스 제공이 필요하다는 인식이 높은 것을 알 수 있었다. 집단 간 인식을 비교한 결과, 사서는 평균 3.27, 이용자는 평균 3.42로 두 집단 모두 필요하다는 인식이 높았으며, 그 중 이용자가 더 높게 나타났다(〈표 3〉 참조).

또한 과거에 특화서비스를 제공했다가 중단한 도서관의 응답자 중 52.00%가 다시 특화서비스를 제공하기 원하는 것으로 나타나 특화서비스에 대한 요구도가 높은 것을 알 수 있었다.

〈표 3〉 공공도서관 특화서비스 제공의 필요성

전체		사서		이용자		t	p
M	Std	M	Std	M	Std		
3.38	.852	3.27	.755	3.42	.884	-2.427	.016

4.2.2 기존 특화서비스 제공 여부 및 중단 이유

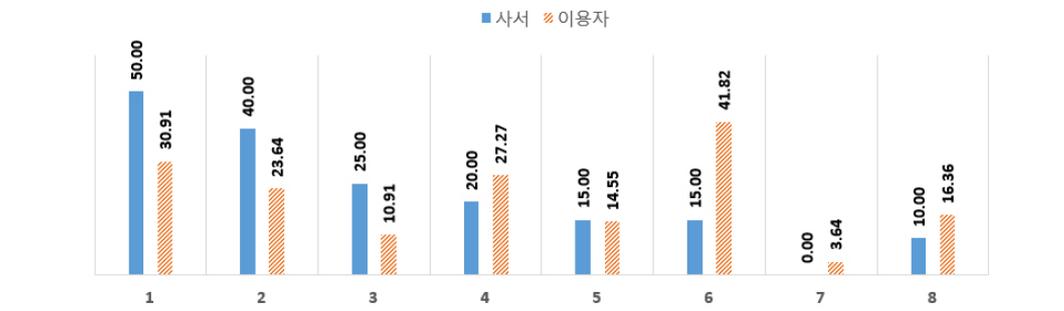
현재는 특화서비스를 제공하고 있지 않지만 과거에 특화서비스를 제공했던 적이 있는지에 대해 분석한 결과, 제공한 적이 있다가 8.5%, 없다가 40.7%, 모르겠다가 50.8%로 나타났다(〈표 4〉 참조).

특화서비스를 제공했던 적이 있는 도서관을 대상으로 특화서비스 중단 이유에 대해 집단 간 인식차이를 비교해보면, 실제로 특화서비스

를 중단한 이유는 이용자의 특화서비스에 대한 요구와 이용자의 특화서비스 이용 미비로 중단된 것으로 나타난 반면, 이용자는 중단된 이유가 예산 부족으로 중단된 것으로 인지하고 있는 차이를 보였다. 이를 통해 특화서비스 제공에 있어 예산, 장서, 공간 인력 등도 중요한 부분이지만, 가장 중요한 것은 이용자의 특화서비스에 대한 요구와 이용인 것으로 나타나 향후 도서관의 특화 도입 시 이를 고려해야 할 것으로 보인다.

〈표 4〉 특화 주제 선호도 (복수응답)

문항	전체		사서		이용자	
	N	%	N	%	N	%
1. 이용자의 주제별 특화서비스 요구가 적었기 때문이다.	27	36.00	10	50.00	17	30.91
2. 이용자의 특화서비스 이용이 미비했다.	21	28.00	8	40.00	13	23.64
3. 특화서비스를 제공할 장서가 부족했다.	11	14.67	5	25.00	6	10.91
4. 특화서비스를 제공할 공간이 부족했다.	19	25.33	4	20.00	15	27.27
5. 특화서비스를 제공할 인력이 부족했다.	11	14.67	3	15.00	8	14.55
6. 특화서비스를 제공할 예산이 부족했다.	26	34.67	3	15.00	23	41.82
7. 특화서비스 관련 지원금이 중단됐다.	2	2.67	0	0.00	2	3.64
8. 기타	11	14.67	2	10.00	9	16.36



4.2.3 특화 주제 선호도

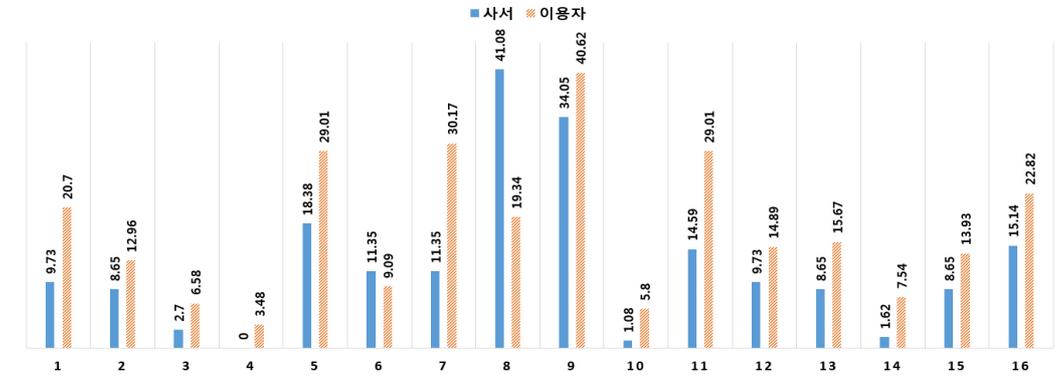
특화서비스 제공 시 선호하는 주제 분야를 분석한 결과, 인문학이 38.89%로 가장 높게 나타났으며, 역사 26.21%, 예술과 여행이 25.21%, 향토가 25.07% 등의 순으로 나타났다.

집단간 주제 선호도를 비교한 결과, 크게 인식차이가 보이는 주제로 향토, 예술, 여행 등이 나타났다. 특히 향토 주제의 경우, 사서는 41.08%

로 선호도가 높게 나타난 반면, 이용자는 19.34%로 낮게 나타나 두 집단 간 유의미한 인식차이를 보였다. 반대로 예술 분야의 경우 이용자의 선호도가 30.17%로 높은 반면 사서는 11.35%로 나타났고, 여행 분야도 이용자 29.01%, 사서 14.59%로 나타나 집단 간 특화 주제에 대한 인식차이를 보였다. 그 외의 인문학, 역사, 여행, 건강 등은 두 집단 모두 선호하는 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 특화 주제 선호도 (복수응답)

문항	전체		사서		이용자	
	N	%	N	%	N	%
1. 언어	125	17.81	18	9.73	107	20.70
2. 과학	83	11.82	16	8.65	67	12.96
3. 천문학	39	5.56	5	2.70	34	6.58
4. 종교	18	2.56	0	0.00	18	3.48
5. 역사	184	26.21	34	18.38	150	29.01
6. 농·수산·임업	68	9.69	21	11.35	47	9.09
7. 예술	177	25.21	21	11.35	156	30.17
8. 향토(지역 등)	176	25.07	76	41.08	100	19.34
9. 인문학(문학 등)	273	38.89	63	34.05	210	40.62
10. 의학	32	4.56	2	1.08	30	5.80
11. 여행	177	25.21	27	14.59	150	29.01
12. 환경	95	13.53	18	9.73	77	14.89
13. 사회과학	97	13.82	16	8.65	81	15.67
14. 체육	42	5.98	3	1.62	39	7.54
15. 학술(교육 등)	88	12.54	16	8.65	72	13.93
16. 건강	146	20.80	28	15.14	118	22.82
17. 기타	39	5.56	15	8.11	24	4.64



이러한 결과를 볼 때, 특화 주제 선호도에 있어 사서와 이용자는 상당한 차이를 보이고 있음을 알 수 있다. 사서는 지역에 위치한 공공도서관이 특화도서관으로 전환한다면, 다른 도서관과의 차별화와 지속가능성을 위해 어떤 방향으로 특화를 해야 하는지를 고민한 결과라고 보여진다. 반면에 이용자는 일단 현재의 관심도를 깊이 있게 드러낸 것으로 소속 도서관의 특화의 의미나 정책을 고려하지는 않은 결과라고 보여진다.

따라서 현재 비특화도서관이 향후 특화도서관으로 전환하고자 한다면 이용자를 대상으로 도서관 특화가 가지는 의미를 충분히 설명한 후 설문문항으로 구체적으로 특화방향 및 주제를 제시한 후 지역주민의 수요를 조사함으로써 공감대를 형성해 나가야 할 것으로 보인다.

4.2.4 특화서비스 대상 선호도

특화서비스 제공 대상에 대해 분석한 결과, 성인 69.80%, 어린이 44.73%, 청소년 44.16%, 노인 29.34%, 다문화 가정 18.23% 등의 순으로 나

타났다(〈표 6〉 참조).

집단별 특화서비스 대상 선호도를 비교한 결과, 두 집단 모두 영유아부터 노인, 다문화가정을 대상으로 특화서비스를 제공해야 한다고 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 특정 대상만을 위한 특화서비스를 제공하기 보다는 다양한 연령층별로 적합한 서비스를 제공해야 한다고 생각하고 있음을 알 수 있었다.

한편 정보소외계층인 다문화 가정에 대한 서비스가 필요하다는 인식이 높게 나타났지만, 실상 다문화가정을 포함하여 장애인, 노인 등 정보소외계층을 위한 특화서비스 및 프로그램은 운영되지 않거나, 운영되더라도 제한적인 서비스, 프로그램 수 부족, 참여 인원 부족 등의 한계가 있는 것으로 보인다.

이에 향후 특화도서관 전환 시, 해당 도서관의 이용자층에 대한 분석을 통해 주 연령별 서비스 범위를 파악하여 맞춤형 서비스 및 프로그램 개발하고, 더 나아가 정보소외계층을 위한 특화서비스 및 프로그램을 개발하여 운영할 필요가 있다.

〈표 6〉 특화서비스 대상 선호도 (복수응답)

문항	전체		사서		이용자	
	N	%	N	%	N	%
1. 영유아	99	14.10	27	14.59	72	13.93
2. 어린이	314	44.73	72	38.92	242	46.81
3. 청소년	310	44.16	64	34.59	246	47.58
4. 성인	490	69.80	116	62.70	374	72.34
5. 노인	206	29.34	52	28.11	154	29.79
6. 장애인	75	10.68	10	5.41	65	12.57
7. 외국인	53	7.55	10	5.41	43	8.32
8. 다문화 가정	128	18.23	27	14.59	101	19.54
9. 기타	15	2.14	7	3.78	8	1.55

4.2.5 특화 주제 관련 프로그램 유형

특화 주제 관련 프로그램 유형에 대해 분석한 결과, 강연회가 47.58%로 가장 선호하는 유형으로 나타났으며, 문화행사 38.89%, 관련 체험 36.89%, 유관기관 협력 프로그램 31.91% 등의 순으로 나타났다. 사서의 경우 강연회, 유관기관 협력 프로그램, 관련 체험 등의 순으로, 이용자는 강연회, 문화행사, 관련 체험 등의 순으로 선호하는 것으로 나타났다(〈표 7〉 참조).

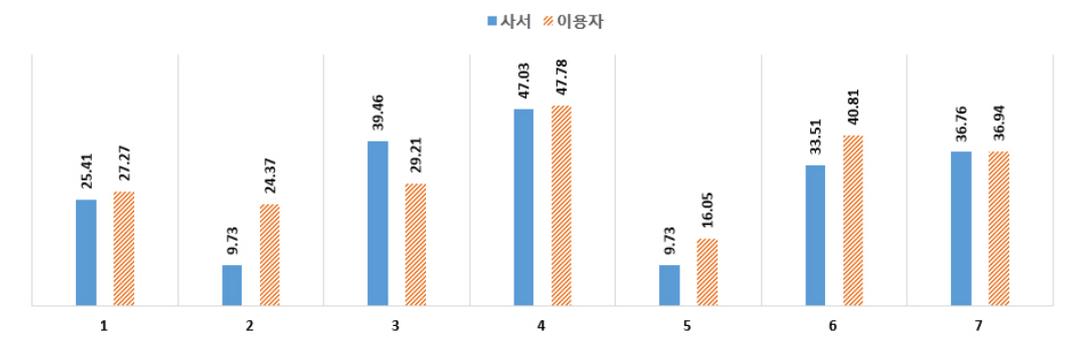
두 집단 모두 강연회와 관련 체험에 대한 선호도는 높게 나타냈는데, 이는 주제 선호도와 연관해서 볼 수 있다. 특화 주제 선호도에서 인문학, 향토, 역사 등이 높게 나타난 것을 고려해 볼 때, 해당 주제 분야는 인문학 강의, 역사 강

의 및 체험 등의 프로그램이 적합하기 때문에 강연회와 관련 체험에 대한 선호도가 높은 것을 알 수 있다.

반면, 집단 간 인식차이가 보이는 프로그램 유형으로는 관련 공연, 문화행사, 유관기관 협력 프로그램 유형이 나타났다. 특히 관련 공연의 경우, 이용자는 24.37%로 높은 선호도를 보여준 반면, 사서는 9.73%로 두 집단 간 유의미한 인식차이를 보였다. 또한 문화행사와 연계 영화상영 유형도 사서에 비해 이용자의 선호도가 높게 나타나 두 집단 간 인식차이를 보였다. 반대로 유관기관 협력프로그램의 경우, 사서의 선호도가 39.46%로 높은 반면, 이용자는 29.21%로 나타나 프로그램 선호도 유형에 있어 집단 간 인식차이를 보였다.

〈표 7〉 특화 주제 관련 프로그램 유형 (복수응답)

문항	전체		사서		이용자	
	N	%	N	%	N	%
1. 전시회	188	26.78	47	25.41	141	27.27
2. 관련 공연	144	20.51	18	9.73	126	24.37
3. 유관기관 협력 프로그램	224	31.91	73	39.46	151	29.21
4. 강연회	334	47.58	87	47.03	247	47.78
5. 연계 영화상영	101	14.39	18	9.73	83	16.05
6. 문화행사	273	38.89	62	33.51	211	40.81
7. 관련 체험	259	36.89	68	36.76	191	36.94
8. 기타	9	1.28	3	1.62	6	1.16



이로 보아 이용자는 공연, 문화행사, 관련 체험, 영화상영 등 동적인 유형의 프로그램에 대해 높은 선호도를 보였으며, 사서는 이용자에 비해 강연회, 유관기관 협력 프로그램 등 정적인 프로그램을 선호하는 것으로 해석해 볼 수 있다. 사서가 유관기관 협력 프로그램에 대해 높은 선호도를 보인 것은 유관기관과 협력함으로써 특화 프로그램의 체계적인 진행, 주제 분야에 대한 전문성 향상, 프로그램의 질적 향상 등이 가능하기 때문인 것으로 보인다.

따라서 특화프로그램 유형 선정 시, 특화 주제 분야의 특성 고려, 이용자가 원하는 프로그램 유형을 고려해야 하며, 단일 유형 보다는 다양한 프로그램 특성에 맞는 복합적 유형의 프로그램이 제공되어야 할 것으로 보인다.

4.2.6 특화서비스 관련 공간 선호도

특화서비스 제공 시 관련한 공간 선호도를 분석한 결과, 과반 수 이상인 64.53%가 전용 자료실을 선호하는 것으로 나타났으며, 전용 체험 공간 18.95%, 전용 전시실 18.95%, 전용 공연장 13.11% 등의 순으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

두 집단 모두 전용 자료실과 전용 체험 공간에 대해 높은 선호도를 보였으며, 집단 간 유의

한 인식차이가 보인 공간으로, 전용 공연장의 경우 이용자의 선호도가 사서 선호도에 비해 두배 이상 높게 나타났으며, 전용 전시실은 사서가 이용자에 비해 높은 선호도가 나타났다. 즉, 사서는 이용자에 비해 자료실, 전시실과 같은 정적 성향의 공간을 더 선호하였으며, 이용자는 체험 공간과 전용 공연장 등 동적 성향의 공간을 더 선호하는 것으로 나타났다.

따라서 향후 특화서비스 도입 시, 전용 자료실과 함께 다양한 공간을 함께 구성할 필요가 있으며, 특화 주제와 프로그램 유형 및 이용자의 활발한 체험과 참여가 가능한 공간을 고려해야 할 것으로 보인다.

4.2.7 특화서비스 제공 시 고려사항

특화서비스 제공 시 고려해야 할 사항에 대해 분석한 결과, 지역적 특성이 64.81%로 가장 높게 나타났으며, 전문인력 46.58%, 인구분포 30.63%, 도서관 장서 구성 23.22% 등의 순으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

특히 지역적 특성의 경우 두 집단 모두 가장 높게 나타났지만, 사서는 78.38%, 이용자는 59.96%로 두 집단간 유의미한 인식차이를 보였다. 지역적 특성이 가장 고려해야 할 사항으로 나타난 이유로 특화도서관에 대한 정책적인 부분과

〈표 8〉 특화서비스 관련 공간 선호도 (복수응답)

문항	전체		사서		이용자	
	N	%	N	%	N	%
전용 자료실	453	64.53	126	68.11	327	63.25
전용 전시실	133	18.95	44	23.78	89	17.21
전용 체험 공간	249	35.47	64	34.59	185	35.78
전용 공연장	92	13.11	14	7.57	78	15.09
기타	53	7.55	7	3.78	46	8.90

〈표 9〉 특화서비스 제공 시 고려사항 (복수응답)

문항	전체		사서		이용자	
	N	%	N	%	N	%
1. 없음	19	2.71	0	0.00	19	3.68
2. 지역적 특성	455	64.81	145	78.38	310	59.96
3. 인구분포	215	30.63	69	37.30	146	28.24
4. 지역의 역사	87	12.39	25	13.51	62	11.99
5. 현재 도서관 장서 구성	163	23.22	41	22.16	122	23.60
6. 협력기관	155	22.08	35	18.92	120	23.21
7. 전문인력	327	46.58	89	48.11	238	46.03
8. 기타	11	1.57	2	1.08	9	1.74

지역의 역사, 특징, 문화 등을 기반으로 특화 주제 선정을 통한 타 지역과의 차별성 등을 생각한 것으로 보인다.

따라서 특화도서관은 지역의 문화적, 인구특성, 보유자원, 지자체 정책 방향 등 지역 환경의 특징을 기반으로 이용자 요구에 맞는 특화서비스를 제공해야 한다.

4.2.8 특화도서관 기능

특화도서관 기능에 대해 분석한 결과, 특화 주제 분야 관련 자료 제공이 평균 3.87, 특화서비스 및 프로그램 제공 3.84, 특화 주제 분야 관련 공간 제공 3.74 등의 순으로 나타났다. 4개 항목 모두 사서가 이용자 보다 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 그 중 3개의 항목에서 집단 간 유의미한 인식차이를 나타냈다.

사서는 특화 주제 분야 관련 자료 제공을 가장 중요하게 생각하는 반면, 이용자는 특화서비스 및 프로그램 제공을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

4.3 특화서비스 운영 시 중요도

특화도서관 운영의 중요도는 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.

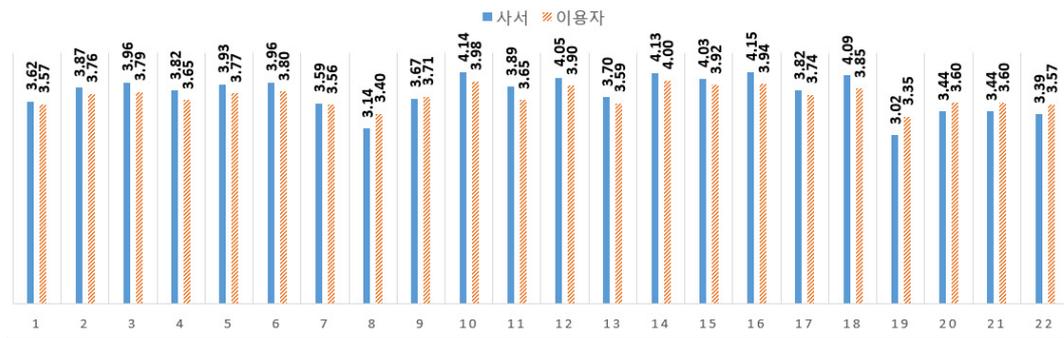
영역별로 분석한 결과, 특화주제 분야 프로그램 영역이 평균 3.85로 가장 높게 나타났으며, 특화자료 접근 편리성 3.73, 특화 주제 분야

〈표 10〉 특화도서관 기능

문항	전체 평균	사서		이용자		t	p
		M	Std	M	Std		
특화 주제 분야 관련 자료 제공	3.87	4.06	.696	3.79	.834	4.778	.000
특화 주제 분야 관련 공간 제공	3.74	3.86	.700	3.69	.870	3.007	.003
특화서비스 및 프로그램의 제공	3.84	3.93	.613	3.80	.861	2.484	.013
특화 주제 분야 관련 정보를 검색하고 수집할 수 있는 정보 센터	3.68	3.73	.697	3.65	.807	1.435	.152

〈표 11〉 영역별 중요도 분석결과

영역 구분	항목	전체 평균	사서		이용자		t	p
			M	Std	M	Std		
특화자료 접근 편리성	1. 특화 주제 분야 전자자원 제공	3.59	3.62	.708	3.57	.785	.860	.390
	2. 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내	3.79	3.87	.695	3.76	.769	2.146	.032
	3. 특화 주제 분야 정보서비스 제공	3.84	3.96	.679	3.79	.775	3.094	.002
	4. 특화 주제 분야 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장	3.70	3.82	.696	3.65	.785	3.229	.001
특화 주제 분야 서비스 장소	5. 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공	3.82	3.93	.598	3.77	.810	3.044	.002
	6. 특화 주제 분야 자료 제공 장소	3.85	3.96	.622	3.80	.776	3.090	.002
	7. 특화 주제 분야 그룹, 단체모임 장소 제공	3.57	3.59	.768	3.56	.840	.384	.701
	8. 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공	3.33	3.14	.826	3.40	.866	-4.089	.000
특화 주제 분야 프로그램	9. 특화 주제 분야 프로그램의 다양성	3.70	3.67	.708	3.71	.750	-.628	.530
	10. 특화 주제 분야 프로그램 운영자의 전문성	4.02	4.14	.623	3.98	.795	3.294	.001
	11. 특화 주제 분야 기본 프로그램과의 차별화	3.71	3.89	.702	3.65	.816	4.435	.000
	12. 특화 주제 분야 프로그램 자료의 충분성	3.94	4.05	.612	3.90	.788	2.805	.005
	13. 특화 주제 분야 프로그램의 독창성	3.62	3.70	.713	3.59	.838	2.029	.043
14. 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함	4.04	4.13	.646	4.00	.823	2.333	.020	
15. 특화 주제 분야 프로그램의 지속성	3.95	4.03	.698	3.92	.825	2.060	.040	
특화 주제 분야 시설 및 환경	16. 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비	3.99	4.15	.658	3.94	.769	3.805	.000
	17. 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성	3.76	3.82	.714	3.74	.761	1.469	.143
	18. 특화 주제 분야 직원의 전문성	3.92	4.09	.662	3.85	.813	4.485	.000
	19. 특화 주제 분야 도서관 이용시간 확대	3.26	3.02	.848	3.35	.868	-5.077	.000
	20. 특화 주제 분야 대출의 편리성	3.62	3.44	.727	3.60	.798	-1.662	.097
	21. 인터넷 및 컴퓨터의 충분성	3.56	3.44	.727	3.60	.798	-2.714	.007
	22. 컴퓨터·프린터의 이용 편리성	3.52	3.39	.726	3.57	.819	-3.275	.001



시설 및 환경 3.66, 특화 주제 분야 서비스 장소 3.64 등의 순으로 나타났다. 각 세부영역별로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 특화자료 접근 편리성 영역에 대해 분

석한 결과, 특화 주제 분야 정보서비스 제공 3.84, 도서관 홈페이지 내 특화 주제 분야 정보 안내 3.79로 특화 주제 관련 정보를 제공하는 것에 대한 중요도가 높게 나타났다. 그리고 4개

의 항목 모두 사서가 이용자 보다 높게 중요도를 평가하고 있었으며, 그 중 3개의 항목에서 집단 간 유의미한 인식차이를 나타냈다.

둘째, 특화 주제 서비스 장소 영역에 대해 분석한 결과, 특화 주제 서비스를 위한 장소 제공 3.85, 특화 주제 분야 서비스를 위한 장소 제공 3.82로, 특화 장소 및 서비스를 위한 공간을 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 집단간 인식 차이가 나타난 항목은 특화 주제 분야 관련 활동을 위한 개인 장소 제공으로 이용자는 특화 관련 활동을 할 수 있는 개인 장소 제공을 사서는 개인적인 장소보다는 특화 주제 분야의 서비스와 자료 제공을 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 특화 주제 분야 프로그램에 대해 분석한 결과, 특화 주제 분야 프로그램의 질적 충실함 4.04, 특화 주제 분야 프로그램 운영자의 전문성 4.02, 특화 주제 분야 프로그램의 지속성 3.95 등의 순으로 나타났다. 사서와 이용자의 인식을 비교한 결과, 두 집단 모두 특화 주제 분야 프로그램의 운영자 전문성, 질적 충실함, 프로그램의 지속성, 프로그램 자료의 충분성 등이 중요하다고 인식하고 있었다. 다만, 사서는 프로그램을 운영하는 입장으로써 운영자의 전문성이 가장 높으며, 이용자는 프로그램을 제공 받는 입장에서 프로그램의 질적 부분이 가장 높게 나타나는 것을 알 수 있었다.

넷째, 특화 주제 분야 시설 및 환경에 대해 분석한 결과, 특화 주제 분야 관련 도서의 종류나 신간 구비 3.99, 특화 주제 분야 직원의 전문성 3.92, 특화 주제 분야 시설 배치의 편리성 3.76 등의 순으로 나타났다. 집단 간 인식을 비교한 결과, 사서는 특화 주제 분야 관련 도서의

종류나 신간 구비, 특화 주제 분야 직원의 전문성이 이용자 보다 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 이용자는 도서관 이용시간 확대, 대출의 편리성, 인터넷 및 컴퓨터의 충분성, 컴퓨터·프린터의 이용 편리성이 사서보다 더 중요하게 인식하고 있는 것을 볼 수 있었다. 이에 사서는 특화 주제 분야 서비스 및 프로그램을 제공하는 입장에서 관련 자료의 다양성과 신간 구비, 이용자 편의를 위한 시설 배치, 특화 주제 분야 서비스 제공을 위한 전문성 등을 중요하게 인식하고 있었다. 이용자는 특화 주제 관련 서비스 이용에 있어서 이용시간의 확대, 대출의 편리성, 컴퓨터 및 기타 기자재 이용에 대한 중요도가 높은 것으로 나타났다.

5. 논의

본 연구에서는 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 인식비교와 특화 주제, 특화 대상, 특화 관련 공간 및 프로그램 등의 수요조사, 향후 특화도서관 운영 시 특화 관련 주제 자료, 장소, 프로그램, 시설 및 환경에 대한 중요도를 조사하여 이를 기반으로 비특화도서관이 향후 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다.

5.1 공공도서관의 특화서비스 제공 필요성

공공도서관의 특화서비스 제공 필요성에 대해 두 집단 모두 필요하다는 인식이 높게 나타났으며, 그 중 이용자가 더 높게 필요성을 느끼

는 것을 알 수 있었다. 또한 과거에 특화도서관을 제공하였으나, 중단한 도서관의 응답자도 과반 수 이상이 다시 제공하길 원하는 것으로 나타났다. 이에 향후 공공도서관은 특화도서관으로 전환하여 특화서비스를 제공해야 한다. 다만 이용자의 주제별 특화서비스 요구가 적었다는 이유와 이용자의 특화서비스 이용 미비 등의 이유로 특화서비스가 중단되었던 것을 고려하여, 향후 특화도서관으로 전환 시에 이용자의 요구를 반영한 특화서비스가 제공되어야 할 것으로 보인다.

5.2 도서관 특화에 대한 선호도 차이

향후 특화도서관으로 전환 시 특화 관련 주제, 대상, 프로그램, 공간 등에 대한 수요조사를 실시하였으며, 각 항목별로 사서와 이용자의 인식차이가 나타났다.

첫째, 특화 주제의 경우, 사서는 지역을 기반으로 한 특화를 고려하여 향토에 대한 선호도가 높게 나타난 반면, 이용자는 인문학, 역사, 여행 등 현재 관심 분야에 대한 선호도가 높게 나타났다. 따라서 도서관의 특화 도입 시, 지역의 특성과 현 도서관의 현황을 파악하여 제공할 수 있는 특화 주제를 도출해야 한다. 이를 기반으로 이용자에게 도서관 특화가 가지는 의미를 충분히 설명하고, 구체적으로 특화방향 및 주제를 제시한 후 지역주민의 수요를 조사하여 의견을 반영하여 주제를 선정해야 한다. 이러한 과정을 통해 특화 주제를 선정함으로써, 특화도서관에 대한 이용자의 이해와 공감대를 형성하고, 특화서비스에 대한 관심과 참여를 증진시켜 기반을 다져야 한다.

둘째, 특화서비스 대상의 경우, 두 집단 모두 영유아부터 노인, 다문화가정을 대상으로 특화서비스를 제공해야 한다고 인식하는 것으로 나타났다. 특화서비스는 특정 대상 보다는 특화 주제에 따라 다양한 연령층에 적합한 서비스가 제공되어야 한다고 인식하는 것으로 나타났다. 이에 특화도서관은 지역 인구 분포와 도서관 이용자 분석을 기반으로 연령별 서비스 범위를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공해야 한다. 기존 도서관의 주 이용자 층을 대상으로 하는 특화서비스 뿐 만 아니라 지역 인구 분포 분석을 통해 새로운 이용자의 유입을 위한 서비스 또한 개발되어야 한다. 더 나아가 정보소외계층인 장애인, 다문화가정 등을 대상으로하는 서비스를 위해 지역 내 유관기관과의 연계를 통한 특화서비스 및 프로그램 제공도 고려해야 한다.

셋째, 특화프로그램 유형의 경우, 두 집단 모두 강연회와 관련 체험에 대한 선호도가 높게 나타난 반면, 사서는 이용자의 비해 강연회, 유관기관 협력 프로그램 등 정적인 프로그램을 선호하며, 이용자는 관련 공연, 문화행사, 관련 체험, 영화상영 등 동적인 유형의 프로그램을 더 선호하는 것으로 나타났다. 이에 특화프로그램 유형 선정 시, 특화 주제 분야의 특성 고려, 이용자가 원하는 프로그램 유형을 고려해야 하며, 단일 유형 보다는 다양한 프로그램 특성에 맞는 복합적인 유형의 프로그램이 제공되어야 할 것으로 보인다.

넷째, 특화공간의 경우, 두 집단 모두 전용자료실과 전용 체험 공간에 대한 선호도가 높게 나타난 반면, 사서는 이용자의 비해 자료실, 전시실과 같은 정적 성향의 공간을 더 선호하였으며, 이용자는 체험 공간과 전용 공연장으

로 동적 성향의 공간을 더 선호하는 것으로 나타났다. 따라서 도서관의 특화 도입 시, 전용 자료실과 함께 특화 주제, 프로그램 유형 및 이용자의 활발한 체험과 참여를 할 수 있는 공간을 구성해야 한다.

5.3 특화도서관 운영에 대한 사서와 이용자의 인식 차이

영역별로 사서와 이용자의 인식차이를 살펴보면, 첫째, 특화자료 접근 편리성 영역은 이용자보다 사서가 중요하게 생각하는 영역으로, 특히 특화 주제 분야 정보서비스 제공에 대한 중요도가 높게 나타났다. 둘째, 특화 주제 분야 서비스 장소 영역에 대해 분석한 결과, 사서는 특화 주제 분야의 서비스와 자료 제공을 위한 장소의 필요성이 높게 나타난 반면, 이용자는 개인 장소 제공에 대한 중요도가 높게 나타났다. 셋째, 특화 주제 분야 프로그램에 대해 분석한 결과, 사서는 프로그램을 운영하는 입장으로써 운영자의 전문성이 가장 높으며, 이용자는 프로그램을 제공 받는 입장에서 프로그램의 질적 부분이 가장 높게 나타나는 것을 알 수 있었다. 넷째, 특화 주제 분야 시설 및 환경에 대해 분석한 결과, 사서는 특화 주제 분야 서비스 및 프로그램을 제공하는 입장에서 관련 자료의 다양성과 신간 구비, 이용자 편의를 위한 시설 배치, 특화 주제 분야 서비스 제공을 위한 전문성 등을 중요하게 인식하고 있었다. 이용자는 특화 주제 관련 서비스 이용에 있어서 이용시간의 확대, 대출의 편리성, 컴퓨터 및 기타 기자재 이용에 대한 중요도가 높은 것으로 나타났다.

5.4 특화도서관 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방안

비특화도서관에서 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위해 크게 특화도서관 전환을 위한 사전단계와 특화도서관 도입 시 영역별 방향으로 나누어 볼 수 있다.

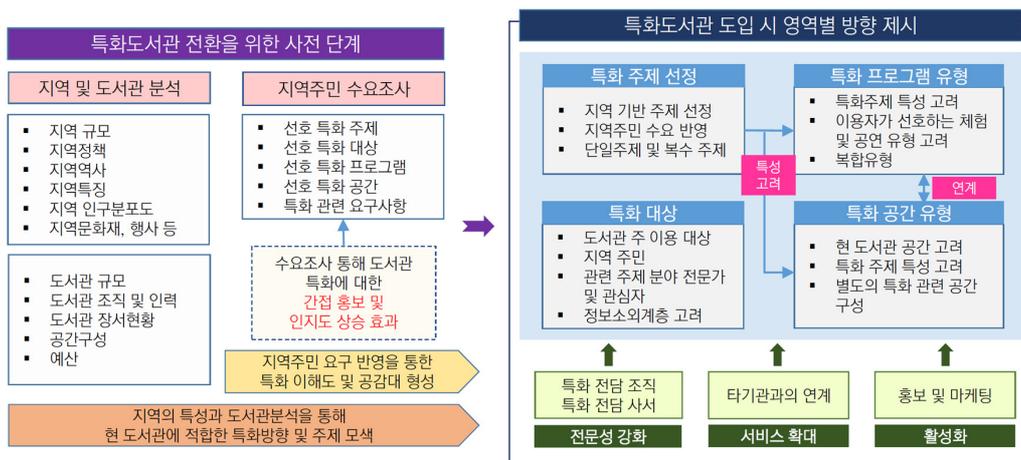
첫째, 특화도서관 전환을 위한 사전 단계로 지역 및 도서관 분석과 지역주민 수요조사를 실시해야 한다. 지역 기반 특화요소를 도출하기 위해 지역의 규모(대도시, 중·소도시, 농어촌 등), 정책, 역사, 인구분포도, 문화재, 행사 등 지역에 대한 전반적인 분석을 통해 적합한 주제를 도출한다. 또한 도서관의 규모, 조직 및 인력, 장서현황, 서비스 및 프로그램, 주 이용자, 공간 등 특화서비스 제공을 위한 현 도서관의 현황을 분석해야 한다. 이를 기반으로 지역의 특성과 도서관에서 제공 가능한 특화 주제와 방향을 모색한다. 그 후 지역주민을 대상으로 특화가 가지는 의미를 충분히 설명한 후 구체적으로 도서관에서 선정한 특화 방향 및 주제를 제시하고, 이와 함께 특화 주제, 대상, 프로그램, 공간 등에 대한 수요조사를 실시한다. 지역주민 대상으로 수요조사를 실시하는 이유는 특화도서관에 대한 이해와 공감대 형성, 지역주민이 원하는 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하고자 하였으며, 이는 특화도서관에 대한 홍보와 인지도 상승의 효과가 있을 것으로 보인다.

둘째, 사전단계를 기반으로 특화도서관으로써 주제, 대상, 프로그램, 공간에 대한 도입 방향을 제시하면 다음과 같다. 특화도서관 주제는 지역 특성을 반영한 주제와 지역 주민이 원

하는 주제를 기반으로 선정해야 한다. 설문 분석결과에서 나타났듯이, 특화서비스를 중단한 이유로 이용자의 주제별 특화서비스 요구가 적은 것과 이용자의 특화서비스 이용 미비가 가장 큰 이유로 나타났기 때문에, 지역주민이 선호하는 주제를 반영하는 것은 중요하다. 만약, 지역 기반 특화 주제와 지역주민의 선호 주제가 상이할 경우에는 복수 주제로 특화서비스를 제공하는 것도 고려해야 할 것이다. 특화 대상 선정 시, 특정 한 대상만을 선정하는 것보다 다양한 연령별 대상을 고려하여야 하며, 더 나아가 정보소외계층을 위한 서비스도 고려해야 한다. 또한 기존 도서관 이용자 뿐 만 아니라 지역주민, 관련 주제 분야 전문가 등 새로운 이용자의 유입을 위해 포괄적으로 대상을 선정할 필요가 있다. 프로그램의 유형과 공간은 상호연계적이어야 하며, 특화 주제의 특징을 잘 반영해야 한다. 예를 들어 프로그램의 경우 인문학 분야는 강좌형, 사회학 분야는 관람형, 자연/기술과학 및 예술분야는 체험형을 주로 제공하는 것이 바

람직하나, 세부 주제분야별로 유형이 다를 수 있으며, 주제 및 프로그램 특성에 따라 혼합적으로 운영하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 공간 또한 주제 특징과 프로그램 유형과 연계하여 구성하여야 한다. 예를 들어 음악 특화도서관의 경우 감상공간이, 미술 특화도서관의 경우 전시공간 등이 될 수 있다.

셋째, 특화도서관 운영 시 체계적인 운영과 활성화를 위해 특화 전담 인력 배치, 타 기관과의 연계, 홍보 및 마케팅 방안 또한 고려해야 한다. 특화 전담 인력의 경우 최소 1명 정도는 배치해야 한다. 전담 인력은 특화공간에서 해당 주제와 관련된 수서, 정리, 열람과 관련된 업무, 특화관련 프로그램 운영, 특화 관련 대출 및 참고서비스를 제공해야하며, 배치된 인력은 특화 주제 분야의 전문가이면서도 도서관의 일반적인 기능을 수행하는 사서이어야 한다. 타 기관과의 연계는 지역 내 대표도서관, 타 공공도서관, 같은 특화 주제로 서비스를 제공하고 있는 특화도서관, 유관기관, 기업 등과의 협력 네



<그림 2> 특화도서관 도입 방안

트위크 구축을 통해 정보교류 및 자료교류 등을 진행하여 폭넓은 서비스를 제공하는데 일조할 수 있다. 특화도서관 홍보 및 마케팅은 도서관 특화 프로그램의 정보원과 서비스 내용을 이용자에게 알릴 수 있는 적극적인 방법으로, 홍보 대상은 이용자뿐만 아니라 비이용자, 지역사회 서비스 기관, 지역사회 복지기관, 지방자치단체, 지역사회 문화기관, 예술단체 기타 비영리 기관 등을 대상으로 할 수 있다. 또한 도서관 자체에서 견학, 이용교육 등을 이용하여 적극적으로 홍보할 수 있다.

6. 결론 및 제언

본 연구에서는 비특화도서관 사서와 이용자를 대상으로 도서관 특화에 대한 요구사항을 비교분석하고, 특화 주제, 특화 대상, 특화 관련 공간 및 프로그램 등에 대한 수요조사, 향후 특화도서관 운영 시 특화 관련 장서, 공간, 프로그램, 시설 및 환경에 대한 중요도 인식조사 등을 기반으로 비특화도서관이 향후 특화도서관으로 전환 시 원활한 도입을 위한 발전방향을 제안하고자 하였다.

그 결과, 첫째, 향후 공공도서관은 특화도서관으로 전환하여 특화서비스를 제공해야 한다. 다만 이용자의 주제별 특화서비스 요구가 적었다는 이유와 이용자의 특화서비스 이용 미비 등의 이유로 특화서비스가 중단되었던 것을 고려하여, 향후 특화도서관으로 전환 시에 이용자의 요구를 반영한 특화서비스가 제공되어야 할 것으로 보인다.

둘째, 특화도서관 도입 시, 지역의 특성과 현

도서관의 현황을 파악하여 제공할 수 있는 특화 주제를 도출해야 한다. 이를 기반으로 이용자에게 도서관 특화가 가지는 의미를 충분히 설명하고, 구체적으로 특화방향 및 주제를 제시한 후 지역주민의 수요를 조사하여 의견을 반영하여 주제를 선정해야 한다.

셋째, 특화서비스 대상의 경우 지역 인구 분포와 도서관 이용자 분석을 기반으로 연령별 서비스 범위를 파악하여 맞춤형 서비스를 제공해야 한다. 기존 도서관의 주 이용자 층을 대상으로 하는 특화서비스 뿐 만 아니라 지역 인구 분포 분석을 통해 새로운 이용자의 유입을 위한 서비스 또한 개발되어야 한다. 더 나아가 정보소외계층인 장애인, 다문화가정 등을 대상으로 하는 서비스를 위해 지역 내 유관기관과의 연계를 통한 특화서비스 및 프로그램 제공도 고려해야 한다.

넷째, 특화 프로그램은 특화 주제 분야의 특징을 고려하여 체험형, 강의형, 관람형 등의 유형으로 제안할 수 있으며, 세부 주제분야별로 혼합적으로 운영하는 것이 바람직하다. 공간 또한 주제의 특징과 프로그램 유형을 고려하여 구성해야 한다.

마지막으로 특화도서관 운영 시 체계적인 운영과 활성화를 위해 특화 전담 인력 배치, 타 기관과의 연계, 홍보 및 마케팅 방향을 고려해야 한다. 이를 위해 특화 전담 인력의 경우 최소 1명 정도는 배치해야 하며, 지역 내 대표도서관, 타 공공도서관, 같은 특화 주제로 서비스를 제공하고 있는 특화도서관, 유관기관, 기업과의 협력 네트워크 구축을 통해 폭넓은 서비스를 제공해야 한다. 또한 이용자뿐만 아니라 비이용자, 지역사회 서비스 기관, 지역사회 복지기관, 지방자

치단체 등을 대상으로 홍보를 실시해야 하며, 도서관 자체에서 견학, 이용교육 등을 이용하여 적극적으로 홍보할 수 있다.

본 연구에서는 비특화도서관 사서와 이용자 측면에서 도서관 특화에 대한 수요조사 및 인식 비교를 통해, 특화도서관으로 전환 시 적용방안

을 모색하고자 하였다. 향후 연구에서는 실제로 특화도서관을 운영하고 있는 도서관의 사서와 이용자를 대상으로 전반적인 만족도, 특화도서관 운영 시 영역별 중요도와 만족도 비교 등을 통해 현 특화도서관 운영의 문제점을 파악하고 이에 대한 개선 방안을 제안할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 곽승진, 노영희, 강정아. 2015. 정책정보자원의 협력적 구축 및 정책정보전문사서 양성 방안에 관한 연구. 『사회과학연구』, 26(2): 89-122.
- 국립현대미술관. 1996. 『국립현대미술관 과천이전 10주년 기념 사료집』. 서울: 국립현대미술관.
- 김휘출. 2003. 통합형디지털참고봉사를 위한 기반 연구: 대학도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 37(2): 169-186.
- 노영희. 2009. 대학도서관의 규모별 주제전문사서체제 도입방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 101-117.
- 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.
- 박정순. 2003. 『지역사회를 기반으로 한 공공도서관의 특성화 운영방안』. 인천: 인천광역시북구도서관.
- 박현주. 2012. 공공도서관 장서특성화 사례 연구. 『한국도서관정보학회 동계 학술발표회』, 29-47.
- 손정표. 1994. 대학도서관 직원규모에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 21: 159-193.
- 안영주. 1966. 『韓國에 있어서 大學圖書館 奉仕의 效果에 關한 研究』. 서울: 연세대학교 도서관학과.
- 윤희운. 2005. 한국 사서직제 개선방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 39(3): 45-73.
- 이진민. 2003. 『공공도서관에서의 향토/지역자료 운영에 관한 연구』. 박사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 정동열. 2002. 지식기반시대 대학도서관의 주제전문화 역할 방향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 5-23.

- 정재영. 2007. 주제전문사서 양성을 위한 협력모형구축에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(1): 391-409.
- 정재영. 2009. 대학도서관의 주제전문사서제 운영방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(3): 119-136.
- 조찬식. 2008. 공공도서관의 특화에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 159-178.
- 한상완. 1986. 한국의 대학도서관 정보서비스에 있어서 주제전문사서의 현황과 기능에 관한 조사연구. 『정보관리학회지』, 3(2): 42-74.
- 홍희경. 2008. 『도서관 특성화의 현황과 발전방안 모색: 6개 지역 공공도서관 사례를 중심으로』. 석사 학위논문. 한국교육대학교 교육정책대학원.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- An, yeong-ju. 1966. *A Study on the Effectiveness of University Library Service in Korea*. Seoul: Yonsei 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.
- Chung, Jae-Young. 2007. "A Study on the Cooperation Model of Subject Specialist Upbringing Plan: Focusing on the Role of the Subjects Related to Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(1): 391-409.
- Chung, Jae-Young. 2009. "A Study on Operational Plan of Subject Specialist Librarian at Academic Libraries: Focus on Case Analysis of Three Academic Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(3): 119-136.
- Han, Sang-wan. 1986. "A Study on Functions and Present Situation of Subject Specialists for Information Services in Korean College and University Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 3(2): 42-74.
- Hong, Hee Kyung. 2008. *Study on the present status and the developmental plans of the specialization of the public libraries*. M.A. thesis. Graduate School of Korea National University of Education.
- Jeong, dong-yeol. 2002. "A Study on the Role Model of Subject Specialization in Academic Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3): 5-23.
- Kim, hwi-chul. 2003. "A Fundamental Study for Integrated Digital Reference Service: Focusing on University Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*,

- 37(2): 169-186.
- Kwak, Seung-Ji, Younghee Noh, and Jung-A Kang. 2015. "A Study on Cooperatively Building Policy Information Resources and Training Policy Information Specialized Librarian." *Journal of Social Science*, 26(2): 89-122.
- Lee, jinmin. 2003. *Study on the Management of Local/Community Information in Public Libraries*. Ph. D. diss., Ewha Womans University The Graduate School.
- National Museum of Modern and Contemporary Art Korea. 1996. *National Museum of Modern and Contemporary Art Korea, Gwacheon 10th Anniversary*. Seoul: National Museum of Modern and Contemporary Art Korea.
- Noh, Young-Hee. 2009. "A Study on How to Introduce Subject-Oriented Service to University Libraries Based on Their Size in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(1): 101-117.
- Park, Hyun-ju. 2012. "Case Study on Specialization of Public Library Collection." *Korean Library And Information Science Society Winter Conference*, 29-47.
- Park, Jeongson. 2003. *A Study on the Characterization of Public Libraries Based on Community*. Incheon: Incheon Metropolitan City Bukgu Public Library.
- 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 the Korean Society for Library and Information Science*, 39(2): 5-33.
- Park, yun-o. 2011. *The Study of Specialized Complex Library Preference and Supply Enlargement*. M.A. thesis, Seoul national University of science & technology, Korea.
- Son, jeong-pyo. 1994. "A Study on Factors Affecting the Size of University Library Staff." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 21: 159-193.
- Yoon, Hee-Yoon. 2005. "A Study on the Improving Personnel System of Librarianship in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 39(3): 45-73.