Journal of Korean Library and Information Science Society
Vol. 53, No. 3

OPEN ACCESS

특화도서관 운영현황에 관한 연구

A Study on the Operation Status of Specialized Public Libraries

심 효 정(Hyojung Sim)*
노 영 희(Younghee Noh)**

〈 목 차 〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 선행연구
Ⅲ. 연구 방법
Ⅳ. 연구 결과
Ⅴ. 논의 및 결론

요 약 : 본 연구는 문화체육관광부와 지방자치단체에서 지원 및 추진 중인 특화도서관 사업과 관련해서 공공도서관 직원들 대상 설문조사를 통해 특화도서관 운영현황과 인식 정도를 파악하고 향후 특화도서관 활성화를 위한 정책방향을 모색했다. 분석 결과, 특화주제는 향토(지역)가 가장 많았으나 정책입안자 등의 관심에 따라 주제를 선정하는 곳도 적지 않았다. 전체 장서의 5% 미만을 특화자료로 구성하고, 전체 도서관 프로그램 중 20% 이상을 특화주제 관련 프로그램으로 운영하고 평균 3~4가지 프로그램을 제공하며, 대체로 전담사서를 배치하지 않고 있지만, 정규직 직원 수가 많은 경우 전담사서를 배치한 경우가 많았다. 특화주제가 지역특성에 부합 시, 단독건물이나 특화실이 별도로 있을 시, 전담사서가 2~3명, 특화 장서가 최소 15% 이상, 프로그램이 5~6가지 이상 있을 시 이용자의 인지도와 만족도가 더욱 높게 나타났다. 특화도서관 활성화를 위해 도서관 운영 및 연간사업계획 수립 시 특화도서관 서비스 관련 계획을 포함해 장서 추가 확보, 차별화된 프로그램 구성, 전담사서 배치, 한국도서관협회 및 지역대표도서관을 통한 주제 전문 교육 실시와 특화주제별, 대상별 서비스 제공 매뉴얼 개발·보급, 충분한 예산확보 등이 필요하다.

주제어 : 공공도서관, 특화도서관, 도서관정책, 서비스, 현황조사

ABSTRACT : This study identified the current status and degree of awareness of specialized libraries through a survey of public library employees in relation to specialized library projects supported and promoted by the Ministry of Culture, Sports and Tourism and local governments and sought policy directions to revitalize specialized libraries in the future. As a result of the analysis, local (region) was the most common specialized topic, but there were many places that selected topics according to the interest of policymakers. In the case of the data, less than 5% of the total books are specialized, and specialized subject-related programs account for more than 20% of the total library programs, providing an average of three to four programs, and operating personnel generally do not deploy dedicated librarians. When specialized topics meet regional characteristics, when there are separate buildings or specialized rooms, there are two to three dedicated librarians, at least 15% of specialized books, and more than five to six programs, the user's awareness and satisfaction were higher. In order to revitalize specialized libraries, it is necessary to secure additional books, organize differentiated programs, arrange exclusive librarians, provide subject-specialized education through the Korea Library Association and regional representative libraries, develop and distribute specialized and target service manuals, and secure a sufficient budget.

KEYWORDS : Public Library, Specialized Library, Library Policy, Service, Current Status Survey

* 경기대학교 문헌정보학과 강사(shjcap75@hanmail.net / ISNI 000 0000 4593 27729) (제1저자)
** 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr / ISNI 000 0000 4120 5652) (교신저자)

• 논문접수: 2022년 8월 23일 • 최초심사: 2022년 8월 29일 • 게재확정: 2022년 9월 5일
• 한국도서관·정보학회지, 53(3), 47-72, 2022. http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.47

※ Copyright © 2022 Korean Library and Information Science Society
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

Ⅰ. 서 론

최근 공공도서관 수가 크게 늘어나면서 같은 지역 내에 존재하는 다수의 공공도서관이 모두 같은 유형과 수준의 서비스를 제공하는 것에 대응해서 보다 전문적이거나 특별한 도서관 서비스가 요구되고 있다. 의정부시의 경우와 같이 아예 미술이나 음악 전문의 공공도서관이 설립되어 주목받고 있다. 이처럼 다양한 주제의 전문적인 서비스에 대한 요구가 커지는 시대 상황에 대응해서 정부나 지방자치단체가 관심을 갖고 추진하고 있는 도서관정책 사업의 하나가 바로 특화도서관이다. 특화도서관은 1998년 국가적 차원에서 분담수서 등의 정책으로 시도하다가 중단되어 한동안 추진되지 않았다가, 몇 년 전부터 지역복합문화공간이나 지역아카이빙, 지역네트워크, 도시재생 등 많은 이슈들과 함께 다시 정책 이슈로 거론되기 시작했다(심효정, 2017; 2021). 일부 지역에서는 도서관이 계속 확충되면서 지역 내 도서관 간에 보다 효율적인 도서관 운영의 한 방법으로 장서특화나 시설특화, 프로그램 특화 등을 추진했다. 또한 도서관 간, 도서관과 타 시설 간 협력 활동들이 강화되면서 이를 보다 효율적으로 운영하는 방안의 일환으로 분담수서나 공동프로그램 운영 등을 통해 도서관별로 특정한 주제를 정하여 장서특화 등에 노력을 기울이기도 했다. 그러나 도서관들은 특화의 필요성은 인정하면서도 예산이나 인력 등의 부족으로 특화를 적극적으로 추진하는 데는 한계가 있음을 인정하기도 했다.

그러다가 2017년 도서관 협력 활동 강화와 효율적 운영 방안 등을 위해 문화체육관광부의 지원으로 다시 추진되면서(심효정, 2021) 2022년까지 여러 도서관이 특화도서관에 대해 관심을 갖고 올바른 방향성을 찾고자 다양한 방법을 모색하고 있다.

도서관들은 다원화된 사회문화적 환경과 이용자들의 보다 전문적인 자료 이용 요구 등에 대해 적극 대응하는 한 방식으로 특정 주제 자원을 집중 개발해 장서 또는 서비스를 제공하고 있다. 또한 다른 도서관과의 비교우위를 확보하기 위해 여러 도서관이 특화 장서개발이나 서비스를 실시하고 있기도 하다. 무엇보다도 지금의 도서관들은 지역사회의 요구에 따라 지역적 특성을 반영한 자원 및 서비스 개발에 더욱 노력하고 있다.

특화도서관은 지역주민의 도서관 이용을 통해 지역문화 창조, 사회적 지지와 지원 확보에 유용, 다각적으로 효과적인 서비스를 제공하는데 그 목적이 있다. 다만 이런 서비스를 발전시키고, 지속력을 가진 도서관을 만들기 위해서는 기본에 충실하면서 도서관의 외연을 확장시킬 필요가 있다. 특화도서관 육성을 통해 지역, 사람, 과거와 현대 문화의 연결, 새로운 문화가치의 창출을 기대할 수 있다.

국내 특화도서관은 도서관의 차별화 전략 정책을 중심으로 주로 주제별, 계층별 특화도서관으로 구분되며 최근 이색적인 주제들이 인기를 끌고 있지만 향토자료, 다문화 등의 주제가 많은 편이다(심효정, 2017). 서비스 유형은 장서/정보활용, 강연회, 체험학습, 전시/공연, 인력양성, 커뮤니티/동아리 등 6가지로 나누고 있다(문화체육관광부, 2018).

이에 본 연구에서는 기존 연구를 고려해 공공도서관 직원들을 대상으로 특화도서관 서비스 유형, 특화서비스 이용 계층, 공간, 전담사서, 장서비율, 제공프로그램, 이용자의 인지도, 이용자의 만족도, 홍보, 어려움 정도 등에 관한 설문조사를 실시하여 특화도서관 최신 운영현황과 서비스 인식을 파악하였다. 이를 통해 향후 특화도서관 활성화를 위한 운영 방안을 모색하고자 하였다.

특화도서관 운영현황조사 연구가 특화도서관을 추진하는데 있어 현실적인 문제점과 대안을 통한 좀 더 효율적인 특화도서관 활성화 방안 마련에 기초자료로 활용될 것으로 판단한다.

Ⅱ. 선행연구

특화도서관에 관한 연구는 특화도서관정책, 장서, 공간 등 다양한 내용으로 진행되고 있다. 본 연구에서는 현황조사 연구와 관련있는 특화도서관정책 방향, 장서, 서비스, 공간구성 등에 관한 사례연구를 중심으로 살펴보고자 한다.

먼저 특화도서관정책 관련해서 노영희, 곽우정, 신영지(2018)는 특화도서관의 우수사례, 문체부 특화도서관 사업 수행도서관과 성과가 우수한 도서관 등을 중심으로 특화서비스를 제공하고 있는 도서관의 지역 분포, 장서, 시설, 전문 인력, 프로그램, 서비스 등에 대한 분석을 통해 향후 시사점과 정책방향을 제안하였다. 노영희, 오의경(2018)은 공공도서관의 특성화 방향에 대한 도서관 관장의 인식조사 연구를 통해 특성화 서비스 제공에 있어 인력과 예산 부족의 어려움이 있지만 특화도서관의 필요성을 인식하고 있고 특화도서관을 더욱 발전시킬 의지가 있음을 밝혔다. 활성화를 위해 주제전문사서 양성시스템 정비, 주제전문사서 자격제도의 확립과 운영, 주제관련 기관들과의 협력 등을 제안하였다.

다음 특화도서관 장서 관련해서 윤희윤, 오선경(2021)은 경북도서관의 특화장서 개발 전략 연구에서 국외 주요 공공도서관과 국내 지역대표도서관의 특화장서 개발 사례, 경북도서관 특화장서 개발 등에 대한 도서관 직원의 인식 정도를 파악하고 경북의 문화권 지형 및 문화유산을 조사・분석해 경북도서관의 특화장서 개발방안과 구축전략을 제안하였다.

특화도서관 서비스 관련해서 정대근, 노영희(2018)는 공공도서관 서비스 품질 평가를 통한 특화서비스에 대한 이용자 인식 연구에서 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않은 도서관 사이에 최소 수준 및 인식 수준에 차이가 있음을 언급하면서 이용자들은 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않은 도서관보다 더 좋은 서비스를 제공하고 있다고 인식하고 있음을 밝혔다. 조찬식(2008)은 공공도서관의 특성화와 관련해 공공도서관의 정보서비스를 특성화 관점에서 자료중심과 서비스 중심으로 나누어 조사・분석하고, 문제점과 개선방안을 살펴봄으로써, 도서관의 특성화에 대한 이해를 넓히고자 했다.

특화도서관 공간과 관련해서는 장서이, 김용선, 김억(2016)이 특화도서관의 공간구성 및 특성에 관한 연구에서 특화공간의 구성요소 분석을 통해 특화공간의 특성을, 면적 비율에 따른 분석을 통해 특화공간의 중요도를 살폈다. 분석 결과 분리된 특화공간이 좀 더 전문화된 정보를 습득할 수 있으며 이용자들의 만족도를 높여줄 수 있다고 언급했다.

선행연구를 분석한 결과, 특화도서관과 관련한 연구는 다양하게 추진되고 있으나 특화서비스를 직접 개발하고 제공해야 하는 공공도서관 직원을 대상으로 한 전국 단위의 연구와 최신 운영현황에 관한 상세한 조사는 거의 없는 것으로 나타났다. 향후 정책입안자, 다양한 이용자 계층 등을 대상으로 한 인지도, 만족도 등의 조사 연구도 필요하다.

Ⅲ. 연구 방법

본 연구는 공공도서관 특화도서관 운영현황과 서비스 인식을 살펴보기 위해 전국 공공도서관 직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 특화도서관 운영현황파악과 함께 향후 좀 더 효율적인 특화도서관 활성화 방안을 모색하고자 하였다.

설문은 KSDC DB[1]를 통해 진행했으며, 설문 결과의 심층적 분석을 위해 SPSS Statistics 27을 사용하여 기술통계분석과 집단 간 교차분석 등을 진행하였다. 교차분석은 정규직 직원수에 따른 특화서비스 전담사서 수의 차이를 분석하고, 특화서비스 인지도와 만족도에 대해 특화주제의 지역특성 적합도, 특화공간 형태, 전담사서수, 장서 소장 비율, 특화서비스 관련 프로그램 수에 따른 차이를 분석하였다.

1. 설문대상 선정 및 진행 절차

본 연구에서는 특화도서관 운영현황과 서비스 인식에 관해 전국 공공도서관에 근무하는 도서관 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사 대상은 국가도서관통계시스템 2021년 기준으로 등록된 공공도서관 1,221개관 중 10번째 순서마다 표본을 추출하고 그 방식을 반복해서 약 50%인 610개관을 선정하였다. 설문조사는 7월 12일부터 7월 21일까지 10일간 온라인으로 수행하였으며, 설문대상으로 선정된 도서관에 전화연락을 해 설문 참여 의사를 밝힌 특화도서관 서비스 담당자를 포함한 도서관 직원의 이메일 주소를 확보한 후 이메일로 설문 링크(URL)를 발송하고 온라인 설문에 참여하도록 요청하였다. 모두 289건을 배포하였고 총 161건이 회수되어 약 55.7%의 회수율을 보였다.

1) http://ksdcdb.kr

〈표 1〉 특화도서관 운영현황 조사

구분	내용
일시	2022년 7월 12일 ~ 2022년 7월 21일
진행 방법	e-mail을 통한 온라인 설문 배포
대상자	공공도서관 직원 총 289명
설문회신 건수	161명

2. 설문 내용 및 방법

본 연구에서는 설문 문항 개발을 위해 장서이, 김용선, 김억(2016), 문화체육관광부, 한국도서관협회(2017), 심효정(2017) 등 특화도서관 관련 자료 등을 참고하였다. 설문 문항은 크게 1) 일반사항, 2) 특화도서관 운영현황에 관한 의견, 3) 특화도서관 서비스 인식에 관한 의견, 4) 기타의견으로 나누어 볼 수 있으며, 각 영역별 세부 내용 및 문항 수는 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 설문구조도

구분	문항	문항 수
일반사항	성별, 연령, 재직하고 있는 도서관의 소속, 재직하고 있는 도서관이 위치한 지역, 재직하고 있는 도서관의 정규직 직원 수, 도서관에서 근무한 경력, 직급, 소지한 사서 자격	8
특화도서관 운영현황에 관한 의견	도서관 특화서비스 제공 여부	17
	도서관 특화서비스 제공 시 주요 형태	
	도서관 특화서비스 제공 시 주요 주제 현황	
	도서관에서 제공하는 특화주제가 지역 특성에 적합하다고 생각하는지	
	특화주제가 지역 특성에 적합하지 않다고 생각하는 이유	
	도서관 특화서비스 이용대상	
	도서관 특화서비스 공간형태	
	도서관 특화서비스 담당 전담사서 현황	
	전담 사서가 없다면 어떤 직원이 담당하는지	
	전체 장서 중 특화자료의 비중	
	도서관 특화서비스 프로그램 개수	
	전체 프로그램 중 특화서비스 프로그램의 비중	
	도서관 특화서비스에 대한 이용자의 인지도	
	이용자가 도서관 특화서비스를 인지하지 못하는 이유	
	도서관 특화서비스에 대한 이용자의 만족도	
	이용자가 도서관 특화서비스에 만족하지 못하는 이유	
	도서관 특화서비스 홍보방법	
특화도서관 서비스 인식에 관한 의견	도서관 특화서비스 수행 시 어려움의 정도	4
	도서관 특화서비스 수행 시 수반되는 어려움	
	특화서비스 주제를 정할 때 가장 중요한 요인	
	특화도서관 활성화를 위해 가장 중요한 내용	
기타의견		
계		29

Ⅳ. 연구 결과

1. 일반사항

본 설문조사에는 공공도서관 직원 161명이 참여하였으며, 분석에 앞서 공공도서관 직원의 일반사항은 다음과 같이 나타났다.

설문 참여자 성별은 여성 124명(77.02%), 남성 37명(22.98%)으로 여성이 더 높게 나타났고, 연령은 30대 56명(34.78%), 40대 45명(27.96%), 20대 31명(19.25%), 50대 29명(18.01%) 순으로 30대가 가장 많이 참여한 것으로 나타났으며, 60대 이상은 설문에 참여하지 않았다.

설문 참여자가 재직하고 있는 도서관의 소속은 지방자치단체 144명(89.44%), 교육청은 17명(10.56%) 순으로 나타났으며, 도서관이 위치한 지역은 인천·경기·강원권이 37.89%로 가장 높고 서울권이 24.22%로 2번째로 높게 나타났다. 이는 경기권역에 가장 많은 수의 공공도서관이 분포되어 있으므로 설문 응답도 인천·경기·강원권이 높게 나타난 것으로 파악되었다. 재직하고 있는 도서관의 정규직 직원 수는 6~10명이 28.57%, 3~5명 23.6%, 11~15명 16.15%, 21명 이상 14.91%, 1~2명 8.7%, 16~20명 8.07% 순으로 나타났으며, 근무경력은 3년 이상 5년 미만, 5년 이상 10년 미만이 19.88%로 가장 높게 나타났다. 설문 참여자의 직급은 직원(사서)이 77.02%로 가장 많았고 관장이 10.56%로 다음으로 나타났으며, 소지한 사서 자격의 경우 2급 정사서 자격을 소지한 응답자가 76.4%로 가장 높게 나타났다.

〈표 3〉 일반사항

구분	문항	N	%
성별	남성	37	22.98
	여성	124	77.02
연령	20대	31	19.25
	30대	56	34.78
	40대	45	27.96
	50대	29	18.01
	60대 이상	0	0.00
재직하고 있는 도서관의 소속	지방자치단체	144	89.44
	교육청	17	10.56
재직하고 있는 도서관이 위치한 지역	서울권	39	24.22
	부산·울산·경남권	14	8.70
	대구·경북권	12	7.45
	인천·경기·강원권	61	37.89
	광주·전북·전남·제주권	17	10.56
	대전·세종·충북·충남권	18	11.18
재직하고 있는 도서관의 정규직 직원 수	1명~2명	14	8.70
	3명~5명	38	23.60
	6명~10명	46	28.57
	11명~15명	26	16.15
	16명~20명	13	8.07
	21명 이상	24	14.91

구분	문항	N	%
도서관에서 근무한 경력	1년 미만	12	7.45
	1년 이상~3년 미만	25	15.53
	3년 이상~5년 미만	32	19.88
	5년 이상~10년 미만	32	19.88
	10년 이상~15년 미만	26	16.15
	15년 이상~20년 미만	13	8.07
	20년 이상	21	13.04
직급	직원(사서)	124	77.02
	부서장(부장, 과장, 팀장 등)	11	6.83
	관장	17	10.56
	기타	9	5.59
소지한 사서 자격	1급 정사서	13	8.07
	2급 정사서	123	76.40
	준사서	13	8.07
	없음	10	6.22
	기타	2	1.24
계		161	100

2. 특화도서관 운영현황

가. 도서관 특화서비스 제공 현황

(1) 제공 여부

도서관에서 특화서비스를 제공하고 있는지, 제공 여부를 분석한 결과, 제공한다는 의견이 124명(77.02%)으로 가장 높게 나타났고, 제공하고 있지 않다고 응답한 도서관이 37명(22.98%)으로 나타나, 대부분 공공도서관에서 도서관만의 특화주제를 기반으로 한 서비스를 제공하고 있는 것으로 파악되었다.

〈표 4〉 도서관 특화서비스 제공 여부

문항	N	%
예, 제공합니다	124	77.02
아니요, 제공하지 않습니다	37	22.98
계	161	100.00

(2) 주요 형태

도서관에서 제공하는 특화서비스의 주요 형태를 분석하기 위해, 특화서비스를 제공하고 있다고 응답한 124건의 의견을 분석하였다. 도서관의 특화서비스 제공 시 주요 형태(장서이, 김용선, 김억, 2016)에 대해 분석한 결과, 자료 중심의 주제별 서비스가 58.06%로 가장 높게 나타났으며, 대상 중심 서비스 50%, 내용 중심 서비스 28.23% 순으로 나타났다. 주로 도서관에서는 특정 주제의 자료를 제공하는 서비스가 활발히 이루어지고 있으며, 이와 비슷하게 유아・어린이・청소년・성인・노인・장애인 등과 같은 특정 대상을 중심으로 한 서비스도 다수 제공하고 있는 것으로 파악되었다.

〈표 5〉 도서관 특화서비스 주요 형태 (복수 응답)

문항	N	%
자료 중심의 주제별 서비스 (지역특성자료, 환경자료, 인물자료, 고문서 및 희귀자료, 학술전문자료, 기타생활자료)	72	58.06
대상 중심 서비스 (어린이 및 청소년, 성인, 노인, 장애인, 외국인 등)	62	50.00
내용 중심 서비스 (도서관 이용교육, 무료택배 서비스, 도서교환, 상담, 정보화, 기타)	35	28.23

(3) 주요 주제

도서관 특화서비스 제공 시 주요 주제 현황에 대해 분석한 결과, 향토(지역) 33.87%가 가장 높게 나타났으며, 그 외의 다문화 18.55%, 영어 17.74%, 역사, 예술(음악, 미술 이외) 16.13% 등의 순으로 나타났다. 반면, 고문헌 1.61%, 음식 5.65%, 지역산업(농산어업) 6.45% 등의 주제 분야는 낮은 것으로 나타났다. 또한 기타의견을 분석한 결과, 어린이 5건, 가족 3건, 치매 3건, 부모(자녀) 교육 2건, 큰글자책 2건 등의 주제를 서비스하고 있는 것으로 나타났다. 주로 지역을 기반으로 한 향토자료 등을 제공하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 도서관 특화서비스 제공 시 주요 주제 현황 (복수 응답)

문항	N	%
향토(지역)	42	33.87
역사	20	16.13
문학	18	14.52
건강	17	13.71
과학	15	12.10
예술(음악, 미술 이외)	20	16.13
음악	13	10.48
미술	16	12.90
여행(관광)	17	13.71
환경(생태)	19	15.32
다문화	23	18.55
영어	22	17.74
외국어(영어 이외)	11	8.87
만화(웹툰)	17	13.71
영화	12	9.68
음식	7	5.65
IT	10	8.06
고문헌	2	1.61
지역산업(농산어업)	8	6.45
기타	41	33.06

나. 도서관에서 제공하는 특화주제의 지역 특성에 관한 문항

(1) 특화주제가 지역 특성에 적합한지에 관한 의견

도서관에서 제공하는 특화주제가 지역 특성에 적합하다고 생각하는지에 대해 분석한 결과, 지역 특성에 적합하다고 생각하는 관계자가 64.52%, 적합하지 않다고 생각하는 관계자가 6.45%로 응답자 평균이 3.69로 높게 나타나, 특화서비스를 운영하고 있는 도서관 담당자들은 도서관의 특화주제에 대해 비교적 지역 특성에 적합하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 도서관에서 제공하는 특화주제가 지역 특성에 적합한지에 관한 의견

문항	N	%	M	std
전혀 적합하지 않다	3	2.42	3.69	0.848
적합하지 않다	5	4.03		
보통이다	36	29.03		
적합하다	63	50.81		
매우 적합하다	17	13.71		
계	124	100		

(2) 특화주제가 지역 특성에 적합하지 않다고 생각하는 이유

특화주제가 지역 특성에 적합하지 않다고 생각하는 이유는 굳이 지역 특성을 반영할 이유가 없어서 50%, 정책입안자 등의 관심에 따른 주제 선정이라서 37.5% 등으로 나타났다. 기타 응답을 분석한 결과, 주변 주택가의 인구 특성과 맞지 않아서라는 의견이 제시되었다.

〈표 8〉 특화주제가 지역 특성에 적합하지 않다고 생각하는 이유

문항	N	%
우선적으로 지원을 받기 용이한 주제를 선정해서	0	0.00
굳이 지역 특성을 반영할 이유가 없어서	4	50.00
정책입안자 등의 관심에 따른 주제 선정이라서	3	37.50
예산 사정에 맞지 않아서(많은 예산 투입이 필요한 경우 등)	0	0.00
기타	1	12.50
계	8	100.00

다. 도서관 특화서비스 이용대상 계층

도서관의 특화서비스 이용대상은 성인이 74.19%로 가장 높게 나타났으며, 어린이 55.65%, 청소년 44.35%, 노인 36.29% 등의 순으로 나타났다. 기타 응답을 분석한 결과, 유아, 연구자 등의 대상을 확인할 수 있었다. 특화서비스는 주로 성인을 대상으로 하는 경우가 가장 높게 나타났지만, 어린이, 청소년, 노인 등도 주 이용대상으로 나타나 특정 계층을 위한 서비스라기보다는 다양한 계층을 대상으로 도서관 특화서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다.

〈표 9〉 도서관 특화서비스 이용대상 계층 (복수 응답)

문항	N	%
어린이	69	55.65
청소년	55	44.35
성인	92	74.19
노인	45	36.29
기타	5	4.03

라. 도서관 특화서비스 공간 형태

도서관 특화서비스 공간 형태를 분석한 결과, 특화 코너를 운영하고 있다는 응답이 52.42%로 가장 높게 나타났으며, 특화실 26.61%, 없음 13.71%, 단독건물 4.03%, 기타 3.23% 순으로 나타났다. 기타 답변을 분석한 결과, 천체 투영관, 강의실, 전시 형태 등 다양한 방식으로 운영되고 있음을 알 수 있었다.

주로 특화 코너의 형태로 특화서비스가 제공되고 있으나, 특화실을 별도로 운영하거나, 특화 코너조차 없는 도서관도 일부 있는 것으로 조사되었다. 도서관이 별도 특화코너나 특화실 없이 일부 공간에 코너 형태로 운영될 경우에는 관련 서비스 및 프로그램을 제공할 수 있는 범위와 장서 소장이 제한될 수 있다. 특화서비스를 효율적으로 운영하기 위해서는 특화 코너나 특화실을 확보할 필요가 있다.

〈표 10〉 도서관 특화서비스 공간 형태

문항	N	%
없음	17	13.71
특화 코너	65	52.42
특화실	33	26.61
단독건물	5	4.03
기타	4	3.23
계	124	100.0

마. 도서관 특화서비스 운영 인력에 관한 문항

도서관 특화서비스 담당 전담사서 현황을 조사하였으며, 전담사서가 없을 경우 어떤 직원이 담당하는지 등에 대해 도서관의 특화서비스 운영 인력을 파악하였다.

(1) 도서관 특화서비스 담당 전담사서 현황

도서관의 특화서비스를 전담하여 서비스하는 담당 사서 현황을 분석한 결과, 0명이 45.97%로 가장 많았으며, 1명 37.10%, 2명 9.68%, 3명 이상 4.03% 순으로 나타났다. 대다수의 도서관에서는

전담사서가 아예 없거나 1명의 인력으로만 운영하고 있는 것을 알 수 있었다.

〈표 11〉 도서관 특화서비스 담당 전담사서 현황

문항	N	%
0명	57	45.97
1명	46	37.10
2명	12	9.68
3명 이상	5	4.03
기타	4	3.23
계	124	100.00

도서관의 정규직 직원 수에 따른 특화서비스 전담사서 수를 분석하기 위하여, 분산분석을 수행하였다. 분석 결과 P값이 0.106으로 나타나 유의미한 차이는 없는 것으로 파악되었다. 정규직 직원 수별로 분석하였을 때, 11명~15명 이상의 정규직 직원을 보유하고 있는 도서관이 1명 이상의 전담사서를 보유하고 있다는 응답이 69.5%로 가장 높게 나타났으며, 21명 이상이 63.6%, 6명~10명이 54.3%, 3명~5명 46.1%, 16명~20명 44.4% 등의 순으로 나타났다. 정규직 직원 수와 특화서비스 전담사서 수에 유의미한 차이는 없었다. 하지만 이 결과를 통해 도서관 정규직 직원 수가 어느 정도 확보되어야 특화서비스 전담사서도 배치할 수 있는 여유가 있을 것을 충분히 유추할 수 있다.

〈표 12〉 정규직 직원 수에 따른 특화서비스 전담사서 수

구분	0명		1명		2명		3명 이상		기타		*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1명~2명	7	87.5	1	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1.951	0.106
3명~5명	14	53.9	10	38.5	1	3.8	0	0.0	1	3.8		
6명~10명	16	45.7	14	40.0	5	14.3	0	0.0	0	0.0		
11명~15명	7	30.5	11	47.8	5	21.7	0	0.0	0	0.0		
16명~20명	5	55.6	2	22.2	1	11.1	1	11.1	0	0.0		
21명 이상	8	36.4	8	36.4	3	13.6	2	9.1	1	4.5		

(2) 전담사서가 없다면 어떤 직원이 담당하는지

전담사서가 없다면 어떤 직원이 특화서비스를 담당하는지에 대해 분석한 결과, 다른 업무를 담당하는 사서가 겸직해서 하고 있다가 63.16%로 가장 많았으며, 담당 직원이 필요할 정도의 인프라(공간, 자료 등)를 갖추고 있지 않다 14.03%, 담당 직원이 필요할 정도의 특화서비스 요구가 없다 12.28% 등의 순으로 나타났다. 전담사서가 없으면 효과적인 특화서비스 제공이 거의 불가능하다는 것을 확인할 수 있다.

〈표 13〉 전담사서가 없다면 어떤 직원이 담당하는지

문항	N	%
다른 업무를 담당하는 사서가 겸직해서 하고 있다	36	63.16
담당자가 없어서 서비스 제공을 적극적으로 하지 못하고 있다	0	0.0
담당 직원이 필요할 정도의 특화서비스 요구가 없다	7	12.28
담당 직원이 필요할 정도의 인프라(공간, 자료 등)를 갖추고 있지 않다	8	14.03
기타	6	10.53
계	57	100.0

바. 전체 장서 중 특화자료의 비중

전체 장서 중 특화자료의 비중을 분석한 결과, 전체 장서의 5% 미만이 50.80%로 가장 높게 나타났으며, 5% 이상 10% 미만 28.23%, 10% 이상 15% 미만 9.68%, 20% 이상 8.06% 등으로 특화자료의 비중이 5% 미만인 경우가 절반으로 나타났다. 앞서, 특화서비스를 제공하고 있는 도서관에서 자료 중심의 주제별 서비스를 제공하고 있다는 도서관이 58.06%로 나타났는데, 실제 특화자료의 비중이 높지 않은 도서관이 많은 것으로 보아 특화 장서의 추가 확보를 통한 서비스 개선이 필요할 것으로 파악되었다.

〈표 14〉 전체 장서 중 특화자료의 비중

문항	N	%
5% 미만	63	50.80
5%~10% 미만	35	28.23
10%~15% 미만	12	9.68
15~20% 미만	4	3.23
20% 이상	10	8.06
계	124	100.0

사. 도서관 특화서비스 프로그램에 관한 문항

(1) 특화서비스 프로그램 수

도서관 특화서비스 프로그램 가짓수에 대해 분석한 결과, 3~4가지의 프로그램을 제공하는 경우가 41.13%로 가장 높았으며, 이어 1~2가지 33.87%, 5~6가지 16.94%, 7가지 이상 4.03% 순으로 나타났다. 최소 1개에서 최대 4개까지의 특화서비스 프로그램을 제공하고 있는 도서관이 대다수로 나타났다.

〈표 15〉 도서관 특화서비스 프로그램 수

문항	N	%
없음	5	4.03
1~2가지	42	33.87
3~4가지	51	41.13
5~6가지	21	16.94
7가지 이상	5	4.03
계	124	100.0

(2) 전체 프로그램 중 특화서비스 프로그램의 비중

도서관 전체 프로그램 중 특화서비스 프로그램의 비중을 분석한 결과, 전체 프로그램의 20% 이상이 26.61%로 가장 높게 나타났으며, 5% 미만 24.19%, 5% 이상 10% 미만 19.35%, 10% 이상 15% 미만 15.32% 등으로 나타났다.

〈표 16〉 도서관 특화서비스 프로그램 비중

문항	N	%
5% 미만	30	24.19
5%~10% 미만	24	19.35
10%~15% 미만	19	15.32
15~20% 미만	18	14.52
20% 이상	33	26.61
계	124	100.00

아. 도서관 특화서비스에 관한 이용자 인식

(1) 도서관 특화서비스에 대한 이용자의 인지 정도

도서관 특화서비스에 대한 이용자의 인지 정도를 분석한 결과, 이용자가 인지하지 못하는 것 같다고 응답한 관계자가 16.13%, 인지하고 있는 것 같다고 응답한 관계자가 47.58%로 나타나 관계자들은 이용자가 특화서비스를 어느 정도는 인지하고 있다고 생각하고 있다. 이는 관계자의 입장에서 이용자의 인지도를 유추한 것으로 실제 이용자의 인지도는 다를 수 있다. 향후 이용자의 인지도 조사를 통해 좀 더 정확한 분석이 진행될 필요가 있다.

〈표 17〉 도서관 특화서비스에 대한 이용자의 인지 정도

문항	N	%	M	std
전혀 인지하지 못하는 것 같다	2	1.61	3.35	.846
인지하지 못하는 것 같다	18	14.52		
보통이다	45	36.29		
인지하고 있는 것 같다	53	42.74		
매우 잘 인지하고 있는 것 같다	6	4.84		
계	124	100.00		

특화서비스의 이용자 인지 정도를 파악하기 위하여, 특화주제의 지역 특성 적합도, 특화공간 형태, 전담사서수, 장서 소장 비율, 특화서비스 관련 프로그램 수에 따른 교차분석을 추가로 진행하였다.

특화주제의 지역 특성 적합도에 따른 이용자의 인지도에 대해 분석한 결과, P값이 0.053으로 나타나 유의미한 결과는 없는 것으로 나타났다. 특화주제의 지역 특성이 적합하다고 인식하는 도서관의 이용자의 인지도가 높다는 응답이 평균 3.81, 높지 않다는 응답이 평균 3.78로 나타나

지역 특성이 적합할수록 도서관의 이용자 인지도가 약간 더 높은 것을 알 수 있었다. 이 결과를 통해 지역 특성에 적합하게 특화주제를 선정한다면 이용자의 인지도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 확인할 수 있다.

〈표 18〉 특화주제의 지역 특성 부합도에 따른 이용자의 인지도

구분	전혀 인지하지 못하는 것 같다		인지하지 못하는 것 같다		보통이다		인지하고 있는 것 같다		매우 잘 인지하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
전혀 맞지 않는다	0	0.0	0	0.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	4.000	0.00	2.416	0.053
안 맞는다	0	0.0	1	20.0	2	40.0	1	20.0	1	20.0	3.556	0.705		
보통이다	0	0.0	7	19.4	19	52.8	9	25.0	1	2.8	3.444	0.893		
맞는다	2	3.2	9	14.3	18	28.6	31	49.2	3	4.8	3.943	0.795		
매우 잘 맞는다	0	0.0	1	5.9	4	23.5	11	64.7	1	5.9	3.667	1.033		

특화공간 형태에 따른 이용자의 인지도에 대해 분석한 결과, P값이 0.645로 나타나 유의미한 결과는 없는 것으로 나타났다. 단독건물의 형태로 운영되는 도서관에서 이용자의 인지도가 평균 3.60으로 가장 높게 나타났으며, 기타 응답을 제외하고 특화코너의 형태로 운영되는 도서관에서의 이용자 인지도 평균이 3.262로 가장 낮게 나타났다. 특화실의 평균도 3.515로 비교적 높게 나타나, 특화공간이 코너로만 구성되어 있거나 없는 경우보다 특화공간이 있거나, 특화실이 별도로 있는 경우 이용자 인지도가 높게 나타나 특화공간 형태가 이용자 인지도를 높이는 데 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

〈표 19〉 특화공간 형태에 따른 이용자의 인지도

구분	전혀 인지하지 못하는 것 같다		인지하지 못하는 것 같다		보통이다		인지하고 있는 것 같다		매우 잘 인지하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
없음	0	0.0	2	11.8	9	52.9	5	29.4	1	5.9	3.294	0.772	0.625	0.645
특화코너	0	0.0	13	20.0	24	36.9	26	40.0	2	3.1	3.262	0.815		
특화실	1	3.0	2	6.1	12	36.3	15	45.5	3	9.1	3.515	0.870		
단독건물	0	0.0	1	20.0	0	0.0	4	80.0	0	0.0	3.600	0.894		
기타	1	25.0	0	0.0	0	0.0	3	75.0	0	0.0	3.250	1.500		

전담사서 수에 따른 이용자의 인지도에 대해 분석한 결과, P값이 0.029로 0.05 이하이므로 유의미한 결과가 나타났다. 전담사서가 3명 이상인 도서관에서 이용자의 인지도가 평균 3.80으로 가장 높게 나타났으며, 2명인 도서관 평균이 3.667, 1명이 3.522, 0명인 도서관이 3.088 등의 순으로 나타나 전담사서의 수가 많을수록 이용자 인지도를 높이는 데 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

〈표 20〉 전담사서수에 따른 이용자의 인지도

구분	전혀 인지하지 못하는 것 같다		인지하지 못하는 것 같다		보통이다		인지하고 있는 것 같다		매우 잘 인지하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
0명	1	1.8	13	22.8	25	43.8	16	28.1	2	3.5	3.088	0.851	2.802	0.029
1명	1	2.2	4	8.7	15	32.6	22	47.8	4	8.7	3.522	0.863		
2명	0	0.0	1	8.3	2	16.7	9	75.0	0	0.0	3.667	0.651		
3명 이상	0	0.0	0	0.0	1	20.0	4	80.0	0	0.0	3.800	0.447		
기타	0	0.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0	0	0.0	3.500	0.577		

특화주제 관련 장서 소장 비율에 따른 이용자의 인지도에 대해 분석한 결과, P값이 0.007로 0.05 이하이므로 유의미한 결과가 나타났다. 전체 장서의 15% 이상 20% 미만인 도서관과 20% 이상인 도서관에서 이용자 인지도가 각각 4.0으로 이용자의 인지도가 가장 높게 나타났다. 뒤를 이어 10%~15% 미만인 도서관이 평균 3.583, 5%~10% 미만인 도서관이 평균 3.400, 5% 미만이 3.127로, 장서가 많을수록 특화도서관에 대한 이용자의 인지도도 높은 것을 알 수 있었다. 따라서 특화서비스를 원활하게 유지하고 이용자의 인식 확대 및 홍보를 위해서는 주제 분야별 다양한 장서를 많이 수집할 필요가 있을 것이다.

〈표 21〉 장서 소장 비율에 따른 이용자의 인지도

구분	전혀 인지하지 못하는 것 같다		인지하지 못하는 것 같다		보통이다		인지하고 있는 것 같다		매우 잘 인지하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
5% 미만	2	3.2	14	22.2	23	36.5	22	34.9	2	3.2	3.127	0.907	3.719	0.007
5%~10% 미만	0	0.0	3	8.6	17	48.6	13	37.1	2	5.7	3.400	0.736		
10%~15% 미만	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	0	0.0	3.583	0.515		
15~20% 미만	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4.000	0.000		
20% 이상	0	0.0	1	10.0	0	0.0	7	70.0	2	20.0	4.000	0.816		

특화서비스 관련 프로그램 수에 따른 이용자의 인지도에 대해 분석한 결과, P값이 0.001 미만으로 나타났으며, 0.05 이하이므로 유의미한 결과가 나타났다. 전반적으로 5~6가지 프로그램을 가진 도서관이 평균 3.857로 가장 높은 이용자 인지도를 보유하고 있는 것으로 나타났으며, 7가지 이상 프로그램이 3.60으로 높은 이용자 인지도를 보유하고 있어 프로그램이 많은 도서관일수록 이용자 인지도도 높은 것을 알 수 있었다. 따라서 이용자의 인지도를 높이기 위해 각 도서관의 특화서비스에 적합한 프로그램을 개발하고 운영・유지하는 것이 중요할 것으로 보인다.

〈표 22〉 특화서비스 관련 프로그램 수에 따른 이용자의 인지도

구분	전혀 인지하지 못하는 것 같다		인지하지 못하는 것 같다		보통이다		인지하고 있는 것 같다		매우 잘 인지하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
없음	1	20.0	2	40.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	2.600	1.517		
1~2가지	0	0.0	11	26.2	20	47.6	11	26.2	0	0.0	3.000	0.733		
3~4가지	1	2.0	5	9.8	16	31.4	27	52.9	2	3.9	3.471	0.809	5.819	〈.001*
5~6가지	0	0.0	0	0.0	6	28.6	12	57.1	3	14.3	3.857	0.655		
7가지 이상	0	0.0	0	0.0	2	40.0	3	60.0	0	0.0	3.600	0.548		

*0.000260

(2) 이용자가 도서관 특화서비스를 인지하지 못하는 이유

이용자가 도서관 특화서비스를 인지하지 못하는 이유는 특화주제 자료의 양과 수준이 충분하지 않아서 55%, 특화주제에 관심이 없어서 40%, 홍보를 적극적으로 하지 않아서 20% 등으로 나타났다. 이러한 부분을 개선하기 위해 특화주제 자료의 양과 수준을 충분하게 제공함으로써 특화서비스에 대한 인지도를 높여야 한다.

〈표 23〉 이용자가 도서관 특화서비스를 인지하지 못하는 이유 (복수 응답)

문항	N	%
홍보를 적극적으로 하지 않아서	4	20
특화주제 자료의 양과 수준이 충분하지 않아서	11	55
특화서비스를 제공하고 있지 못해서	3	15
특화주제에 관심이 없어서	8	40

자. 이용자 만족도

(1) 특화서비스에 대한 이용자의 만족도 인지 정도

도서관 특화서비스에 대한 이용자의 만족 정도에 대한 인식을 분석한 결과, 이용자 평균은 3.60으로 비교적 만족도가 높은 것으로 나타났고, 만족하지 않는 것 같다가 8.06%, 만족하고 있는 것 같다 61.29%로 나타나 관계자들은 이용자가 특화서비스에 만족하고 있다고 생각하고 있다.

〈표 24〉 도서관 특화서비스에 대한 이용자의 만족도

문항	N	%	M	std
전혀 만족하지 않는 것 같다	1	0.81	3.60	.764
만족하지 않는 것 같다	9	7.25		
보통이다	38	30.65		
만족하고 있는 것 같다	67	54.03		
매우 만족하고 있는 것 같다	9	7.26		
계	124	100.0		

(2) 이용자가 도서관 특화서비스에 만족하지 못하는 이유

이용자가 도서관 특화서비스에 대해 만족하지 못하는 이유는 특화주제 자료의 양과 수준이 충분하지 않아서와 특화서비스에 관심이 없어서 60%, 특화서비스를 많이 이용해 보지 않아서 30%, 특화서비스를 이용하는 방법을 잘 몰라서 20% 등으로 나타났다. 이러한 불만족을 해소하기 위해 특화주제 자료의 양과 수준을 충분하게 하고, 특화서비스에 대한 이용자의 관심을 적극적으로 이끌어 내서 도서관 특화서비스에 대한 이용자의 만족도를 높일 필요가 있다.

〈표 25〉 이용자가 도서관 특화서비스에 만족하지 못하는 이유 (복수 응답)

문항	N	%
특화주제 자료의 양과 수준이 충분하지 않아서	6	60
특화서비스를 많이 이용해 보지 않아서	3	30
특화서비스를 이용하는 방법을 잘 몰라서	2	20
특화서비스에 관심이 없어서	6	60
기타	1	10

특화주제의 지역 특성 부합도에 따른 이용자의 만족도에 대해 분석한 결과, P값이 0.073으로 나타나 유의미한 결과는 없는 것으로 나타났다. 하지만, 특화주제의 지역 특성 부합도가 높은 경우 이용자의 만족도 평균이 3.77로 특화주제의 지역 특성이 맞지 않는다는 집단의 이용자 만족도 평균 3.13보다 더 높은 만족도를 보이고 있었다. 따라서, 특화주제가 지역특성에 부합하도록 노력한다면 이용자 만족 정도를 높일 수 있을 것이다.

〈표 26〉 특화주제의 지역 특성 부합도에 따른 이용자의 만족도

구분	전혀 만족하지 못하는 것 같다		만족하지 못하는 것 같다		보통이다		만족하고 있는 것 같다		매우 만족하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
전혀 맞지 않는다	0	0.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0	2.667	0.577	2.202	0.073
안 맞는다	0	0.0	0	0.0	2	40.0	3	60.0	0	0.0	3.600	0.548		
보통이다	0	0.0	4	11.1	12	33.3	18	50.0	2	5.6	3.500	0.775		
맞는다	1	1.6	3	4.8	19	30.2	37	58.6	3	4.8	3.600	0.730		
매우 잘 맞는다	0	0.0	1	5.9	3	17.7	9	52.9	4	23.5	3.941	0.827		

특화공간 형태에 따른 이용자의 만족도에 대해 분석한 결과, P값이 0.551로 나타나 유의미한 결과는 없는 것으로 나타났다. 단독건물의 형태로 운영되는 도서관에서 이용자의 만족도가 평균 3.80으로 가장 높게 나타났으며, 특화공간이 없다는 도서관에서의 이용자 만족도 평균이 3.412로 가장 낮게 나타났다. 특화실의 평균도 3.758로 비교적 높게 나타나, 특화공간이 코너로만 구성되어 있거나 없는 경우보다 특화공간이 있거나, 특화실이 별도로 있는 경우 이용자 만족도가 높게 나타났다. 특화공간 형태가 이용자 만족도를 높이는 데 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

〈표 27〉 특화공간 형태에 따른 이용자의 만족도

구분	전혀 만족하지 못하는 것 같다		만족하지 못하는 것 같다		보통이다		만족하고 있는 것 같다		매우 만족하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
없음	0	0.0	2	11.8	6	35.3	9	52.9	0	0.0	3.412	0.712		
특화코너	0	0.0	5	7.7	20	30.8	39	60.0	1	1.5	3.554	0.662		
특화실	0	0.0	2	6.1	10	30.2	15	45.5	6	18.2	3.758	0.830	0.764	0.551
단독건물	0	0.0	0	0.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0	3.800	0.837		
기타	1	25.0	0	0.0	0	0.0	2	50.0	1	25.0	3.500	1..732		

전담사서 수에 따른 이용자의 만족도에 대해 분석한 결과, P값이 0.028로 나타나, 0.05 이하이므로 유의미한 결과가 나타났다. 전담사서가 3명 이상인 도서관과 2명인 도서관 평균이 각각 4.0으로 가장 높게 나타났으며, 1명이 3.674, 0명인 도서관이 3.386의 순으로 나타나 전담사서가 많을수록 이용자의 만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 따라서 이용자 만족도가 높은 특화서비스를 제공하고자 한다면 반드시 충분한 전담사서를 배치해야 한다.

〈표 28〉 전담사서 수에 따른 이용자의 만족도

구분	전혀 만족하지 못하는 것 같다		만족하지 못하는 것 같다		보통이다		만족하고 있는 것 같다		매우 만족하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
0명	1	1.8	8	14.0	19	33.3	26	45.6	3	5.3	3.386	0.861		
1명	0	0.0	1	2.2	16	34.8	26	56.5	3	6.5	3.674	0.634		
2명	0	0.0	0	0.0	1	8.3	10	83.4	1	8.3	4.000	0.426	2.821	0.028
3명 이상	0	0.0	0	0.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	4.000	0.707		
기타	0	0.0	0	0.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0	4.000	0.816		

장서 소장 비율에 따른 이용자의 만족도에 대해 분석한 결과, P값이 0.007로 나타나 0.05 이하이므로 유의미한 결과가 나타났다. 전체 장서의 15% 이상 20% 미만인 도서관과 20% 이상인 도서관에서 이용자 인지도가 각각 4.0으로 이용자의 만족도가 가장 높게 나타났다. 따라서 특화서비스를 원활하게 유지하고 이용자의 만족도를 높이기 위해서는 주제 분야별 다양한 장서를 많이 수집할 필요가 있을 것이다.

〈표 29〉 장서 소장 비율에 따른 이용자의 만족도

구분	전혀 만족하지 못하는 것 같다		만족하지 못하는 것 같다		보통이다		만족하고 있는 것 같다		매우 만족하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
5% 미만	1	1.6	9	14.3	22	34.9	28	44.4	3	4.8	3.365	0.848		
5%~10% 미만	0	0.0	0	0.0	8	22.8	24	68.6	3	8.6	3.857	0.550		
10%~15% 미만	0	0.0	0	0.0	5	41.7	7	58.3	0	0.0	3.583	0.515	3.746	0.007
15~20% 미만	0	0.0	0	0.0	1	25.0	2	50.0	1	25.0	4.000	0.816		
20% 이상	0	0.0	0	0.0	2	20.0	6	60.0	2	20.0	4.000	0.667		

특화서비스 관련 프로그램 수에 따른 이용자의 만족도에 대해 분석한 결과, P값이 0.001 미만으로 나타났으며, 0.05 이하이므로 유의미한 결과가 나타났다. 전반적으로 5~6가지 프로그램을 가진 도서관이 평균 4.19로 가장 높은 이용자 만족도를 보유하고 있는 것으로 나타났으며, 7가지 이상 프로그램이 4.00으로 높은 이용자 만족도를 보여 프로그램이 많은 도서관일수록 이용자 만족도도 높은 것을 알 수 있었다. 이를 통해 이용자의 만족도를 높이기 위해 각 도서관의 특화서비스에 적합한 프로그램을 개발하고 운영・유지하는 것이 중요할 것으로 보인다.

〈표 30〉 특화서비스 관련 프로그램 수에 따른 이용자의 만족도

구분	전혀 만족하지 못하는 것 같다		만족하지 못하는 것 같다		보통이다		만족하고 있는 것 같다		매우 만족하고 있는 것 같다		M	Std	*F*	*P*
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
없음	0	0.0	3	60.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0	2.600	0.894	9.065	〈.001*
1~2가지	0	0.0	4	9.5	21	50.0	17	40.5	0	0.0	3.310	0.643		
3~4가지	1	2.0	2	3.8	14	27.5	31	60.8	3	5.9	3.647	0.744		
5~6가지	0	0.0	0	0.0	1	4.8	15	71.4	5	23.8	4.190	0.512		
7가지 이상	0	0.0	0	0.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	4.000	0.707		

*0.000002

차. 도서관 특화서비스 주요 홍보방법

도서관 특화서비스 홍보방법에 대해 분석한 결과, 도서관 홈페이지 게시 87.9%, 도서관 내부 게시판 활용 81.45%, SNS 활용 56.45%, 그 외에 지역 소식지, 지역 커뮤니티 게시 40.32%, 문자 35.48%, 대면 홍보 25% 순으로 나타났다. 기타 답변으로는 특화서비스 관련 안내 리플릿, 유관기관 공문, 현수막 등이 있었다. 홍보방법은 이용자가 선호하는 방법일 때 효과가 있기에 이용자들의 최근 성향이나 요구를 분석하여 선택할 필요가 있다.

〈표 31〉 도서관 특화서비스 주요 홍보방법 (복수 응답)

문항	N	%
도서관 홈페이지 게시	109	87.90
도서관 내부 게시판 활용	101	81.45
서비스 안내 책자 배포	30	24.19
지역 소식지, 지역 커뮤니티 게시	50	40.32
SNS 활용	70	56.45
전광판	8	6.45
문자	44	35.48
대면 홍보	31	25.00
홍보하고 있지 않음	7	5.65
기타	7	5.65

3. 특화도서관 서비스 인식

가. 특화서비스 수행의 어려움

(1) 도서관 특화서비스 수행 시 어려움의 정도

도서관 특화서비스 수행 시 어려움의 정도를 분석한 결과, 도서관 특화서비스 수행의 어려움을 느끼고 있다는 응답이 평균 2.57로 나타났고, 어렵다고 응답한 관계자가 50%로 나타나 특화서비스 수행 시 어려움을 느끼는 관계자가 대체로 많은 것으로 나타났다.

〈표 32〉 도서관 특화서비스 수행 시 어려움의 정도

문항	N	%	M	std
매우 어렵다	5	4.03	2.57	0.767
어렵다	57	45.97		
보통이다	50	40.32		
수월하다	10	8.06		
매우 수월하다	2	1.61		
계	124	100.00		

(2) 도서관 특화서비스 수행 시 어려운 이유

도서관 특화서비스 제공 시 수반되는 어려움에는 인력 부족 24.87%, 주제 전문 지식의 부족 19.05%, 이용자의 인지도 미약(관심 부족) 15.87%, 예산 부족 15.34% 등으로 나타났다. 이러한 어려움을 해소하기 위해 인력을 늘리고, 주제 전문지식을 쌓을 교육 참여 등의 기회를 제공함으로써 도서관 특화서비스 수행 시 수월함을 느낄 수 있도록 해야 한다.

〈표 33〉 도서관 특화서비스 수행 시 수반되는 어려움

문항	N	%
주제 전문지식의 부족	36	19.05
인력 부족	47	24.87
이용자의 인지도 미약(관심 부족)	30	15.87
예산 부족	29	15.34
장서 부족	11	5.82
공간 부족	22	11.64
프로그램 부족	12	6.35
기타	2	1.06
계	189	100.00

나. 특화서비스 중요도

(1) 특화서비스 주제를 정할 때 가장 중요한 요인

특화서비스 주제를 정할 때 가장 중요한 요인으로는 지역 특성(예: 다문화, 생태 등) 40.37%,

이용자의 관심 분야(예: 음악, 과학, 음식 등) 39.13%, 주로 이용하는 이용자의 연령(예: 어린이, 청소년 등) 15.53% 등의 순으로 나타났다. 특화서비스 활성화를 위해서는 우선적으로 특화주제를 정할 때 지역 특성을 최대한 고려하는 것이 중요하다는 것을 알 수 있다.

〈표 34〉 특화서비스 주제를 정할 때 가장 중요한 요인

문항	N	%
지역 특성 (예: 다문화, 생태 등)	65	40.37
이용자의 관심 분야 (예: 음악, 과학, 음식 등)	63	39.13
주로 이용하는 이용자의 연령 (예: 어린이, 청소년 등)	25	15.53
생각해 본 적 없다	4	2.48
기타	4	2.48
계	161	100.00

(2) 특화도서관 활성화를 위해 가장 중요한 내용

특화도서관 활성화를 위해 가장 중요한 내용은 차별화된 다양한 프로그램 33.54%, 충분한 예산 26.09%, 특화 장서를 위한 주제전문사서 19.88%, 특화프로그램의 전문강사 10.56%, 타 기관과의 협력 네트워크 4.35%, 적극적인 홍보 3.73% 순으로 나타났다.

차별화된 다양한 프로그램 부분은 앞서 특화도서관 운영에 만족하지 못하는 이유 중의 하나로 특화서비스에 관심이 없어서가 60%로 높게 나타난 것을 고려해 볼 때, 차별화된 다양한 프로그램의 여부에 따라 특화서비스에 대한 이용자의 관심이 달라질 수 있기 때문에 이를 위한 프로그램 개발 및 운영이 필요하다. 또한 특화주제 자료의 양과 수준이 충분하지 않아서도 60%로 높게 나타난 것을 고려해 볼 때, 충분한 예산을 확보하여 자료를 구입하고 주제전문사서를 채용하여 자료의 수준을 높인다면 이용자의 만족도와 특화도서관 활성화에 도움이 될 것으로 보인다.

〈표 35〉 특화도서관 활성화를 위해 가장 중요한 내용

문항	N	%
특화 장서를 위한 주제전문사서	32	19.88
차별화된 다양한 프로그램	54	33.54
특화프로그램의 전문강사	17	10.56
충분한 예산	42	26.09
타 기관과의 협력 네트워크	7	4.35
적극적인 홍보	6	3.73
기타	3	1.86
계	161	100.00

4. 기타의견

특화도서관 서비스 활성화를 위해 제시하고 싶은 의견을 분석한 결과, 제시된 의견은 크게 특화도서관 운영 측면, 특화도서관 인력 측면, 특화도서관 이용자 측면으로 구분되었다.

운영 측면에서는 효율적인 특화서비스 제공을 위한 공공도서관과 특화도서관의 구분 건립, 특화서비스를 위한 별도의 예산 수립, 자치구 단위의 도서관 운영계획 수립, 특화서비스 관련 매뉴얼 및 가이드라인 제공, 기관 간의 네트워크 형성에 대한 의견이 제시되었다. 인력 측면에서는 특화서비스 제공의 어려움에 따른 특화서비스 전담사서 의무 배치 필요, 해당 주제에 대한 전문적인 사서 교육에 대한 의견이 각각 11건, 6건으로 전반적으로 높게 나타났다. 이용자 측면에서는 이용자의 인지도와 참여도를 높이기 위한 특화서비스의 일상성 연계, 차별화된 특화서비스 프로그램 개발, 이용률 향상을 위한 이용자 유치에 대한 의견이 제시되었다.

〈표 36〉 기타의견

문항	요점	N
특화도서관 운영 측면	공공도서관과 특화도서관의 구분 건립 필요	5
	특화서비스를 위한 별도의 예산 수립 필요	10
	자치구 단위의 도서관 운영계획 수립 필요	1
	특화서비스 관련 매뉴얼 및 가이드라인 제공 필요	3
	기관 간의 협력 네트워크 형성 필요	1
특화도서관 인력 측면	특화서비스 전담사서 의무 배치 필요	11
	해당 주제에 대한 전문적인 사서 교육 필요	6
특화도서관 이용자 측면	특화서비스의 일상성 연계 필요	1
	차별화된 특화서비스 프로그램 개발 필요	4
	이용률 향상을 위한 이용자 유치 필요	2

Ⅴ. 논의 및 결론

본 연구에서는 공공도서관 특화도서관 운영현황에 관해 도서관 직원의 설문조사를 통해 현황을 점검하고 특화도서관 활성화를 위한 개선 방향을 모색하고자 하였다. 이에 설문분석 결과에서 제기되었던 사항을 중심으로 도출된 논의점과 결론은 다음과 같다.

첫째, 설문에 응답한 대부분의 도서관은 특화서비스를 제공하고 있었고, 특화주제는 향토(지역)가 가장 많은 것으로 나타났다. 서비스는 주로 자료중심과 대상중심으로 이루어지고 있으며 내용중심의 서비스는 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 특화서비스 주제를 정할 때 가장 중요한 요인은 지역특성과 이용자의 관심분야로 조사되었으며 특화주제가 지역 특성에 적합하다고 생각하는 비율이 높게 나타났다. 반면 지역 특성에 적합하지 않다고 생각하는 이유에 대해서는 지역 특성을 반영할 이유가 없거나 정책입안자 등의 관심에 따른 주제선정이라는 의견이 많았다. 특화도서관에서 주제 선정은 매우 중요한 과정이므로 다양한 의견을 청취하여 신중히 결정해야 하며 지속성, 일관성, 투명성, 공개성 등이 보장되어야 한다.

셋째, 이용대상은 성인이 가장 많았으며 공간은 특화코너로 운영되는 경우가 가장 많았다. 특화실이나 단독건물의 경우 좀 더 많은 예산 확보가 필요해 현재는 많이 활성화되고 있지 않으나 향후 활성화를 위해서는 기본적으로 단독 특화실을 갖추는 것은 장기적으로는 반드시 필요한 부분이다.

넷째, 운영 인력의 경우 전담사서가 없는 경우가 가장 많았으며 다수의 정규직 직원 수를 보유하고 있는 규모의 도서관일수록 전담사서를 배치하여 운영하고 있는 경우가 많음을 알 수 있다. 전담사서가 없는 경우 대부분 겸직하고 있어 업무 과중으로 인한 서비스 제공이 어려운 것으로 나타났다. 일부 응답자는 담당직원이 필요할 정도의 인프라(공간, 자료 등)를 갖추지 못하고 있다고 응답했으며 전체 장서 중 특화자료의 비중도 5% 미만이라고 응답한 경우가 많아 아직 특화도서관 서비스를 위한 기본 인프라 구축이 부족한 상황임을 알 수 있다.

다섯째, 프로그램의 경우 보통 한 도서관 당 3~4가지를 제공하고 있고, 도서관 전체 프로그램 중 특화 프로그램이 20% 이상인 경우가 가장 많은 반면 5% 미만인 경우도 많아 다양한 프로그램 제공에 도서관마다 편차가 크다고 할 수 있다.

여섯째, 특화주제가 지역특성에 부합 시, 단독건물이나 특화실이 별도로 있을 시, 전담사서가 2~3명, 특화 장서가 최소 15% 이상, 프로그램이 5~6가지 이상 있을 시 이용자의 인지도와 만족도가 더욱 높게 나타났다. 반면 특화서비스를 인지하지 못하는 이유는 특화주제 자료의 양과 수준이 충분하지 않아서와 특화서비스에 관심이 없어서라는 응답이 많아 기본 인프라 부족뿐 아니라 특화도서관 서비스에 대한 홍보도 부족함을 알 수 있다. 홍보 활성화를 위해서는 지역 내 연합 홍보 채널과 네트워크 구성을 통한 다양한 접근이 필요하다.

일곱째, 특화서비스 수행에 어려움을 느끼고 있는 직원이 많은 것으로 나타나며 특히 인력부족과 주제 전문지식의 부족, 이용자의 인지도 부족, 예산부족 등이 그 이유로 나타났다. 어려움 해소를 위해 전담직원을 확보하고 주제 전문 교육 등을 이수할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

여덟째, 특화도서관 활성화를 위해 필요하다고 생각하는 것은 차별화된 다양한 프로그램, 충분한 예산, 특화 장서를 위한 주제전문사서로 나타났으며 홍보방법은 주로 도서관 홈페이지, 도서관 내부 게시판, SNS 등을 주로 활용하고 있는 것으로 나타났다. 운영측면에서는 특화서비스를 위한 별도의 예산 수립, 공공도서관과 특화도서관의 구분 건립 등이, 인력 측면에서는 전담사서 의무 배치 필요, 해당주제에 대한 전문적인 사서교육, 이용자 측면에서는 인지도와 참여도를 높이기 위해 특화서비스의 일상성 연계, 차별화된 특화서비스 프로그램 개발 등이 의견으로 제시되었다.

본 연구의 설문조사에서 장서, 프로그램, 전담직원, 예산 부족 등이 특화도서관 서비스 활성화에 주요한 어려움으로 나타났다. 특화도서관 활성화를 위해서는 충분한 예산지원으로 기본 인프라(장서, 전담직원, 프로그램 등)를 균형있게 갖추는 것이 필수적이다.

이를 위해 도서관의 일상성과 지속성을 기반으로 하면서 일회성이 아닌 일상서비스와 유기적으로 연결되는 서비스를 기획해 연간사업계획에 포함시킴과 동시에 또한 자치구 단위의 도서관 운영계획 수립에도 특화도서관 서비스 관련 계획을 포함해야 예산 확보 등이 수월할 수 있고 일상성과 지속성을 담보할 수 있다. 현 시점에서는 특화주제전문사서에게 필요한 다양한 교육 프로그램 등을 한국도서관협회와 같은 전문단체와 지역대표도서관 등에서 확대・보급・참여를 유도해 특화도서관 서비스의 질적 향상을 위해 노력해야 한다. 좀 더 세부적으로는 특화주제별, 대상별 서비스 제공 매뉴얼도 개발해 각급 공공도서관에 보급할 필요가 있다. 정부나 지방자치단체 차원에서는 특화도서관에 관한 주요한 정보를 공유할 수 있는 통합정보제공사이트 구축도 고려해볼 만하다. 향후 특화도서관 사업이 안정화되면 각 지방자치단체에서 필요한 경우 공립전문도서관으로 발전시키는 방안도 고려해볼 수 있다.

이용자들도 좋은 환경에서 질 좋은 서비스를 받으면 만족도가 높아지듯이 특화도서관에 대해 관심이 있는 이용자라 할지라도 도서관의 기본적인 인프라가 부족하다면 유용성과 만족감을 느끼기 어려울 것이다. 특화도서관정책이 계속해서 추진되고 있는 만큼 도서관의 가치와 책무를 고려한 정체성 확립과 함께 기본 구성을 탄탄히 하면서도 지속성과 차별성을 가질 수 있도록 단계별 세부 실행 계획을 심도있게 준비하는 과정이 필요하다. 정책입안자 등을 포함해 도서관 현장의 많은 관심과 노력이 요구된다.

본 연구는 도서관 직원을 대상으로 한 설문조사만을 진행하였는데 향후 정책입안자, 다양한 이용자 계층, 프로그램별, 주제별 등을 대상으로 한 인지도, 만족도 등의 조사 연구도 필요하다.

참 고 문 헌

국가도서관통계시스템 (2022. 7. 6.). 출처: https://www.libsta.go.kr/main

노영희, 곽우정, 신영지 (2018). 도서관의 특성화 사례 분석을 기반으로 한 도서관 특화방향 모색에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 29(3), 245-270. http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.245

노영희, 오의경 (2018). 공공도서관의 특성화 방향에 대한 도서관 관장의 인식조사 연구. 한국도서관・정보학회지, 49(2), 151-178. http://dx.doi.org/10.16981/kliss.49.201806.151

문화체육관광부 (2018). 특화도서관 시범운영 모델 및 가이드라인 개발.

문화체육관광부, 한국도서관협회 (2017). 2017 사서 취업 실태조사 -주제전문사서를 중심으로-.
심효정 (2017). 지역 특화도서관 현황분석 보고. 문화체육관광부 도서관정책기획단 비공개내부보고서.
심효정 (2021). 특화도서관과 도서관 브랜딩 이러닝콘텐츠 1차시. 국립중앙도서관 이러닝교육자료.
윤희윤, 오선경 (2021). 경북도서관 특화장서 개발 전략 연구. 정보관리학회지, 38(1), 143-168. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.143
장서이, 김용선, 김억 (2016). 특화 도서관의 공간구성 및 특성에 관한 연구. 한국공간디자인학회 논문집, 11(4), 77-87.
정대근, 노영희 (2018). 공공도서관 서비스 품질 평가를 통한 특화서비스에 대한 이용자 인식 연구. 정보관리학회지, 35(4), 51-75. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.4.051
조찬식 (2008). 공공도서관의 특성화에 관한 연구. 정보관리학회지, 25(3), 159-178.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기
(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

Chang, Seoee, Kim, Yongsun, & Kim, Uk (2016). A study on the space organization and features of specialized library. Journal of the Korea Institute of Spatial Design, 11(4), 77-87.
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.
Jeong, Dae-Keun & Noh, Younghee (2018). A study on users' perception of specialized services through service quality evaluation of public libraries. Journal of the Korean Society for Information Management, 35(4), 51-75. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.4.051
Ministry of Culture, Sports and Tourism (2018). Development of Specialized Library Pilot Operation Model and Guideline.
Ministry of Culture, Sports and Tourism, Korea Library Association (2017). Librarian Employment Status Survey: Focused on Subject-Specialized Librarians.
National Library Statistics System Homepage (2022, July 6). Available: https://www.libsta.go.kr/main
Noh, Younghee, Kwak, Woojung, & Shin, Youngji (2018). A study on the development direction of library specialization based on case analysis. Journal of the Korean Biblia

Society for Library and Information Science, 29(3), 245-270. http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.245

Noh, Younghee & Oh, Euikyung (2018). A study on the library director's perception on public library specialization service. Journal of Korean Library and Information Science Society, 49(2), 151-178. http://dx.doi.org/10.16981/kliss.49.201806.151

Sim, Hyojung (2017). Report on the Status of Regional Specialized Library. Ministry of Culture, Sports and Tourism Library Policy Planning Group Non-Public Internal Reports.

Sim, Hyojung (2021). Specialized Library and Library Branding E-Learning Contents 1st Session. National Library of Korea E-Learning Educational Materials

Yoon, Hee-Yoon & Oh, Seon-Kyung (2021). A study on the strategy for developing specialized collections of Gyeongbuk Library. Journal of the Korean Society for Information Management, 38(1), 143-168. http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.143