

# 울산대표도서관 활성화를 위한 인식조사 연구\*

## A Study on User's Perception Survey for Activation of Ulsan Representative Library

곽 승 진 (Seung-Jin Kwak)\*\* , 장 덕 현 (Durk-Hyun Chang)\*\*\*  
노 영 희 (Younghee Noh)\*\*\*\* , 강 은 영 (Eun-Yeong Kang)\*\*\*\*\*  
김 정 택 (Jeong-Taek Kim)\*\*\*\*\*

### 목 차

- |               |            |
|---------------|------------|
| 1. 서 론        | 4. 설문조사 결과 |
| 2. 선행연구       | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구설계 및 방법론 |            |

### 초 록

본 연구는 새롭게 건립되는 울산의 대표도서관인 울산도서관의 운영종합계획을 수립하기 위한 기초연구로서, 이용자 및 도서관 직원대상 설문을 수행함으로써 향후 도서관에서 제공해야 할 서비스 방향을 도출하고자 하였다. 연구 결과, 첫째, 이용자들의 협력형서비스에 대한 요구가 상당히 높음을 알 수 있으며, 하나의 회원증으로 전국 공공도서관의 자료 및 서비스를 높게 선호하는 것으로 나타났다. 둘째, 울산 공공도서관의 이용 활성화를 위한 홍보방안에 있어서, 직원의 경우 신문이나 잡지, 라디오 등 미디어 매체 활용을 가장 높게 선호하고 있는 반면, 이용자는 이러한 매체 활용에 대해 가장 낮은 선호도를 보였고 오히려 견학프로그램을 더 선호하는 것으로 나타났다. 셋째, 독서활동을 위한 다양한 교육 및 프로그램 제공공간으로서의 도서관의 역할뿐 아니라 예술·문화 등 다양한 문화 활동 체험공간으로서의 도서관 역할 부분에서는 이용자와 직원 사이에 어느 정도 의견일치를 보이고 있는 것을 알 수 있다.

### ABSTRACT

As a foundational research for formulating a comprehensive operation plan for Ulsan Library, this study has been undertaken to develop directions for the future library services by performing surveys on the users and library staffs. Consequently, first, the users have demonstrated such a high demand for collaborative services, such as make possible variable library services using a single membership ID across the nation. Second, there is a significant difference in the awareness among the two groups in regards to the awareness of promotional methods for the facilitation of the use of public library in Ulsan. That is, while the staffs highly preferred the use of media such as newspaper, magazines, and radios, users demonstrated the converse and, instead, preferred field trip programs. Third, there seemed to be a certain level of agreement by and among the users and staffs in respect of the library's roles such as that of providing diverse education and programs on reading activities, and that of enabling diverse cultural activities such as arts and culture.

키워드: 이용자 인식조사, 대표도서관 활성화, 울산도서관, 운영종합계획수립  
User's Perception Survey, Activation of Representative Library, Ulsan Library,  
Formulating a Comprehensive Operation Plan

- \* 본 연구는 2017년 울산도서관 운영 종합계획 수립 연구의 일환으로 진행되었음.  
\*\* 충남대학교 문헌정보학과 교수(sjkwak@cnu.ac.kr) (제1저자)  
\*\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(dchang@pusan.ac.kr) (공동저자)  
\*\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)  
\*\*\*\*\* 신라대학교 문헌정보학과 조교수(eykang@silla.ac.kr) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 배재대학교 학술정보팀 팀장(kjt@pcu.ac.kr) (공동저자)

논문접수일자: 2017년 7월 17일 최초심사일자: 2017년 7월 17일 게재확정일자: 2017년 8월 21일  
한국문헌정보학회지, 51(3): 133-161, 2017. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.3.133]

## 1. 서론

새로 개정된 도서관법에서는 지식정보사회에서는 중앙정부뿐만 아니라 지방자치단체가 보다 적극적으로 지역의 지식정보 자원을 개발하고 관련 서비스를 제공하는 일에 나서야 한다는 취지에 따라 도서관정책과 관련하여 광역자치단체의 역할을 크게 강조하였다. 도서관법은 광역시·도 차원의 도서관정책 수립과 시행을 위한 구심점으로서 지역대표도서관을 설립하거나 운영하도록 규정한다. 지역대표도서관은 지역 도서관 시책 수립 지원, 시·도 단위 자료 수집 및 제공, 지역 공공도서관 지원 및 협력사업, 도서관 업무에 관한 조사·연구, 자료 공동보존 등 지역의 도서관정책을 집행하는 실질적인 행정기구이다. 이에 따라 현재 많은 광역시·도에 대표도서관이 지정되어 있으며, 서울, 인천 등은 새로운 도서관을 건립하였고 부산 및 충청남도에서도 대표도서관 건립이 추진 중이다.

도서관법에서 지역대표도서관을 새로 명시한 이유는 지방분권시대의 지역균형 개발과 지역정책 주체로서 광역자치단체의 공공도서관정책에 대한 합당한 책임과 역할을 개발해 내기 위한 것이다(한국문화관광연구원 2007).

『도서관법』 제23조(업무)에서는 지역대표도서관이 본연의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 지역대표도서관의 업무를 시·도 단위의 종합적인 도서관자료의 수집·정리·보존 및 제공과 지역의 각종 도서관 지원 및 협력사업 수행, 도서관 업무에 관한 조사·연구를 해야 하며, 지역의 도서관자료수집 지원 및 다른 도서관으로부터 이관 받은 도서관자료를 보존

해야 한다고 명시하고 있다. 또한, 국립중앙도서관의 도서관자료 수집활동 및 도서관 협력사업 등을 지원하는 것과 더불어 그 밖에 지역대표도서관으로서 필요한 업무를 수행해야 한다고 명시하였다. 또한 『도서관법』 시행령 15조 제2항에서는 지역대표도서관의 장은 매년 11월 말까지 차년도 지역도서관 운영계획, 지역 내 도서관협력 및 국립중앙도서관과의 협력 현황, 지역 내 공공도서관 건립 및 공동 보존서고의 운영 현황, 지역 내 공공도서관 지원과 지역격차 해소 추진 실적, 지역 내 도서관활동의 평가 및 실태조사 분석결과를 종합하여 시·도지사에게 보고하도록 규정하고 있다.

이러한 규정에 근거하여 새롭게 건립되는 울산도서관은 울산광역시의 모든 공공도서관을 총괄하고 지원 및 협력 사업을 수행하는 울산광역시 지역대표도서관으로서의 기능과 역할을 수행하면서, 울산광역시 거주자에게 봉사하는 개별 공공도서관으로서의 기능과 역할도 수행해야 할 것이다. 대표도서관으로서 울산도서관은 울산광역시 발행자료와 울산 특화 자료의 수집·보존을 수행하는 자료보존센터로서의 기능을 수행해야 한다. 또한 울산광역시 내 도서관 운영을 지원하고 도서관간의 협력네트워크를 구축함으로써 지원협력센터로서의 기능도 수행해야 할 것이다. 개별 공공도서관으로서의 기능으로는 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 여가센터, 생활편의센터로서의 기능이 있다.

이번에 새롭게 건립되는 울산도서관은 울산광역시 남구 산업로에 위치한 구 여천위생처리장 부지에 위치하게 된다. 도심지 인근에 위치하여 반경 2km 이내 18개 학교와, 주변 2.5km 내

16만 명이 거주하여 활용가능성이 우수하고 화합로, 산업로, 남충로, 신화로 등 대중교통 이용이 양호하며(2014년 울산대교 개통으로 동구 권역 접근성 획기적 개선), 대로변과 이격되어 있고 여천천 및 야음 공원과 연접하여 공공도서관으로서 환경적 쾌적성이 우수하다고 평가받고 있다.

본 연구는 새롭게 건립되는 울산의 대표도서관인 울산도서관의 운영종합계획을 수립하기 위한 기초연구로서, 이용자 및 도서관 직원대상 설문을 수행함으로써 향후 도서관에서 제공해야 할 서비스 방향을 도출하고자 수행되었다. 이를 위해서 울산광역시 지역의 공공도서관 현황을 파악하고 이들 도서관의 장서, 공간, 시설, 서비스 내용을 분석하였으며, 또한 울산지역 공공도서관들의 이용자 및 직원대상 설문을 수행함으로써 대표도서관에 요구되는 정보서비스 요구를 도출하고자 하였다.

## 2. 선행연구

지역대표도서관에 관한 연구가 본격적으로 시작된 시기는 2008년 경부터이며, 주로 지역대표도서관의 기능과 역할, 도서관과의 협력체제, 공동서고, 건립의 타당성 등과 관련하여 연구가 이루어졌다.

먼저, 대표도서관의 건립계획 및 건립 타당성에 대한 연구로 배순자, 김병재(2006)는 전라북도를 중심으로 광역 대표도서관의 건립계획에 대한 연구를 수행하였고, 김세훈, 심효정(2008)은 개정 「도서관법」에서 도서관정책의 지방분권에 있어서 가장 핵심적 수단으로 제시

하고 있는 지역대표도서관의 설립 또는 지정 운영이 보다 안정적으로 추진될 수 있는 방안을 모색하였으며, 장덕현 외(2014)는 지역대표도서관 건립을 위한 절차와 과정, 그리고 주요 고려사항들을 분석하여 적절한 계획을 제시하였다.

이러한 지역대표도서관 건립의 경제적 타당성에 대해 검토한 연구로 강희경, 장덕현, 이수상(2014)은 부산대표도서관 건립 기본계획 연구의 일부로 수행된 건립타당성 분석 중 경제적 타당성 분석에 대한 기초적인 작업을 수행하였다. 유재우, 구본진, 장덕현(2015)은 또한 지역대표도서관 건립을 위한 입지 선정에 있어서의 절차와 과정, 그리고 주요 고려사항들을 제시하였으며, 김영기, 장덕현, 이용재(2015)는 부산광역시 대표도서관인 부산대표도서관의 조직과 효율적인 운영 방안을 제시하였다.

지역도서관의 장서개발과 관련된 연구로 특화된 장서개발을 기반으로 한 특성화 프로그램 및 행사 개발, 디지털 콘텐츠 확충, 정보소외계층을 위한 콘텐츠와 평생교육을 위한 콘텐츠의 개발 등 도서관 콘텐츠 확충방안을 제안한 연구(류웅재 외 2010), 경기도 대표도서관 장서개발정책 및 운영방안 연구(연세대학교 산학협력단 2014), 서울대표도서관의 장서확충방안에 관한 연구(서울도서관 2012), 충남대표도서관의 장서구성 방안연구(노영희 외 2017) 등이 있으며, 각각의 대표도서관으로 서비스 지역의 특성을 반영한 장서구성 방안에 대한 연구가 있다.

대표도서관의 자료보존 기능과 관련된 연구로는, 도서관법을 통해 지역도서관 지원·협력

사업과 자료수집 및 보존업무를 부여받고 있는 지역대표도서관에 공동보존 도서관 설립을 제안하는 연구(신지연, 김유승 2011), 부산대표도서관이 자료보존 기능을 수행와 관련된 연구(부산대학교 산학협력단 2014), 이러한 보존업무를 수행함에 있어서 협력기반으로 수행하는 것을 제안하는 연구(김세훈, 심효정 2008) 등이 있다.

지역대표도서관은 납본의 기능도 수행하고 있으며, 배순자(2008)는 지역대표도서관은 고유 업무인 지역납본센터로서의 기능을 수행하며 그 결과로 인해 지역보존서고의 역할에서는 주도적인 위치에 있게 되며, 지역정보자료 아카이빙에 대한 책임을 갖는 기관이자 광역자치단체의 행정자료수집 업무에 있어서도 지역의 공공도서관에 대해 협력적이기 보다 지원적 측면에서 업무를 수행해야 한다고 밝히고 있다. 김세훈(2007)은 이에 관련된 업무로 지역별 도서관정책에 따른 도서관서비스의 활성화를 위한 지원과 지역 내 관중간 지식정보 자원의 유통에 있어서 도서관협력 네트워크시스템 운영, 도서관정보화 지원 및 도서관직원 교육을 비롯하여 다른 문화시설과의 연계를 위한 협력 뿐 아니라 지역 고유의 지식자원 DB 구축 등이 포함된다고 하였다.

지역대표도서관은 도서관과의 협력체제에 대한 연구도 수행되었는데, 배순자(2008)는 지역대표도서관의 기능과 지역공공도서관과의 협력 역할을 중점적으로 연구하여 개정도서관법에서 중시하는 지역대표도서관의 기능을 재인식하고 지역 공공도서관에 대한 지원과 협력적 역할을 논의하고자 하였으며, 한복희 외(2010)는 지역대표도서관 중심의 협력 시범운영과 직원 설문, 간담회를 통해 지역대표도서관의 중심의 지

역단위 협력 방안을 검토하여 협력의 지역범위별, 관중별, 분야별 차원을 고려한 협력체계 모델과 운영모델, 단계별 추진계획을 제시하였다.

지역대표도서관 이용자 서비스에 관한 연구로 윤희운, 장기섭(2007)은 지역대표도서관의 아동서비스용 웹사이트 분석을 통해 국내의 대다수 공공도서관은 지역사회의 다양한 이용계층에게 웹서비스를 제공하기 위하여 홈페이지를 구축·운영하고 있음을 확인하였다. 신선주, 강순애(2016)는 서울시 자치구 대표도서관 성인대상 프로그램 활성화를 위한 개선방안을 제안하였다.

대표도서관에 대한 연구를 분석한 결과, 대표도서관과 관련된 연구는 2006년부터 시작되었으며 2008년부터 본격화된 것을 알 수 있으며, 지금까지 대표도서관과 관련하여 다양한 각도에서 연구가 수행된 것을 알 수 있다. 그러나 지역대표도서관 건립과 관련하여 이용자 및 직원의 인식을 기반으로 한 연구는 그다지 많지 않은 것으로 조사되었다. 본 연구에서는 이번에 건립되는 대표도서관의 정보서비스 발전 방향을 제시함에 있어 이용자 및 직원의 인식을 조사하고자 한다.

### 3. 연구설계 및 방법론

#### 3.1 연구절차

본 연구는 울산도서관 운영 기본계획을 수립하여 울산도서관의 기능과 역할 정립 및 운영 방안을 마련하여 성공적인 개관을 위한 로드맵

구축 연구로, 대표도서관의 기능과 역할을 정립하기 위해 1차적으로 대표도서관 관련 국내의 연구 및 사례를 조사하여 분석하였다. 또한 도서관법 및 각종 규정, 문화체육관광부, 통계청, 울산광역시 관련 각종 통계자료를 검토하여 대표도서관의 기능과 운영에 관련된 요소를 도출하였다. 이를 기반으로 설문지를 개발하였으며, 울산광역시 내의 공공도서관 이용자 및 도청 방문자를 대상으로 설문을 수행함으로써 울산도서관 운영에 대한 인식을 조사할 뿐만 아니라 집단 간 인식차이도 비교분석하였다. 그 연구절차를 구체적으로 제시하면 <그림 1>과 같다.

### 3.2 설문내용 및 설문방법

본 연구에서 사용되는 설문지의 문항은 연구의 목적을 달성하기 위한 문항들로 구성하였으며, 선행연구를 참조하여 설문문항을 개발하였다. 본 설문지의 문항구성은 크게 응답자의 개인적 배경, 울산대표도서관의 기능과 역할, 장서 운영방향, 이용자서비스 및 이용활성화, 도서관 이용현황 조사, 향후 이용에 대한 선호도 조사, 바라는 서비스로 구분하여 구성하였다(<표 1> 참조). 본 연구에서는 데이터의 통계분석을 위하여 SPSS 통계 패키지를 사용하였으며, 설문지의 문항 각각에 대하여 빈도분석과 기술통계를 산출하였다.

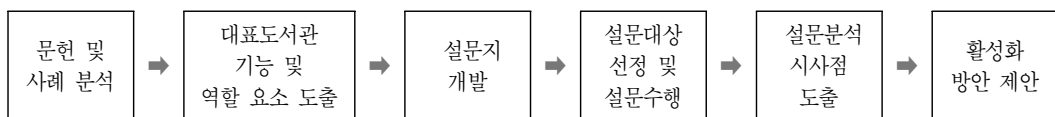
## 4. 설문조사 결과

울산대표도서관의 이용활성화를 위한 방안을 모색함에 있어서, 울산도서관 소재 공공도서관 이용자들의 인식과 사서들의 인식을 조사·분석하였으며, 이를 기반으로 울산대표도서관의 이용활성화 방안을 제시하고자 하였다.

### 4.1 울산공공도서관 이용자의 인식조사

#### 4.1.1 이용자의 인구통계학적 특징

본 연구에서는 대표도서관의 활성화를 위한 이용자의 인식을 조사하기 위하여 울산 지역 17개 공공도서관 방문 이용자를 대상으로 2017년 3월 4일부터 23일까지 20일 간 방문 설문조사를 수행하였다. 총 659명으로부터 설문응답을 받았으며, 남자 157명(23.82%), 여자 502명(76.18%)으로 나타났다. 연령은 40대 241명(36.57%), 30대 179명(27.16%), 50대 이상 110명(16.69%), 20대 100명(15.18%), 10대 29명(4.40%) 순으로 나타났으며, 주 거주지는 울주군 205명(31.11%), 북구 182명(27.62%), 남구 149명(22.61%), 중구 90명(13.66%), 동구 33명(5.01%) 순으로 나타났다. 직업군은 전업주부가 294명(44.61%)으로 가장 높게 나타났으며, 학생 88명(13.35%), 사무직 63명(9.56%) 등의 순으로 나타났다(<표 2> 참조).



<그림 1> 연구절차

〈표 1〉 설문지 내용과 문항구성

항목	내용	이용자	사서
응답자의 개인적 배경	성별	○	
	연령	○	
	거주지	○	
	직업군	○	
	주요업무		○
	경력		○
울산도서관의 역할 및 기능	울산도서관의 역할과 기능		○
	울산도서관에 기대하는 점	○	○
장서 운영방향	정보원 선호 유형	○	
	주제별 선호 장서	○	
	선호하는 기증 보상 형태	○	
이용자서비스 및 이용활성화	정보서비스 유형	○	
	협력형서비스 유형	○	
	홍보방안에 대한 인식	○	○
	주력 서비스 유형		○
	제공하지 못하는 서비스 유형		○
	주 이용자층		○
	취약 봉사대상자 유형		○
	이용자의 주요 정보요구		○
	요건 미비로 이용자의 요구를 충족시키지 못한 서비스 유형		○
도서관 이용현황 조사	도서관 이용 횟수	○	
	도서관 이용시 교통수단	○	
	도서관 방문 이동 소요시간	○	
	도서관 방문 시 이용시간	○	
향후 이용에 대한 선호도 조사	울산대표도서관 건립여부	○	
	울산대표도서관 이용의향	○	
	울산대표도서관 이용 희망 주목적	○	
	울산대표도서관 희망하지 않는 이유	○	
협력체계 구축 및 균형발전정책 수립	공공도서관에 도움이 되는 정책 및 서비스 유형		○
	제공하고자 하는 협력형서비스 유형		○
	도서관 발전을 위해 균형을 이루어야 하는 항목		○
직원들의 능력개발	연구모임 참여의사		○
바라는 서비스	울산대표도서관에게 바라는 서비스	○	○
	울산대표도서관 공간구성 요구사항	○	

〈표 2〉 응답자의 인구통계학적 특징

항목		N	%
성별	남	157	23.82
	여	502	76.18
	계	659	100.00
연령	10대	29	4.40
	20대	100	15.18
	30대	179	27.16
	40대	241	36.57
	50대 이상	110	16.69
	계	659	100.00
주 거주지	중구	90	13.66
	남구	149	22.61
	동구	33	5.01
	북구	182	27.62
	울주군	205	31.11
	계	659	100.00
직업군	농업, 임업, 어업	2	0.30
	생산, 제조, 기술직	30	4.55
	자영업, 판매서비스	19	2.88
	사무직	63	9.56
	전문직	34	5.16
	공무원	41	6.22
	전업주부	294	44.61
	학생	88	13.35
	무직	46	6.98
	기타	42	6.37
	계	659	100.00

4.1.2 장서개발 방향

울산대표도서관의 장서개발 방향 설정을 위하여 이용자들이 선호하는 정보원, 선호하는 주제별 장서, 도서관 자료 기증 시 보상에 대한 인식을 조사하였다. 먼저, 이용자들이 선호하는 정보원 순위를 1순위부터 5순위까지 조사한 결과, 1위는 391명이 응답한 인쇄자료로, 1위에서 두 번째로 높게 나타난 모바일자료 45명과 비교하여 8배가 넘는 차이가 나타나 다른 정보원 유형에 비하여 선호도가 압도적으로 높게 나타

났다(〈표 3〉 참조).

다음으로, 이용자들이 선호하는 주제별 장서 순위를 5순위까지 조사한 결과, 1위는 문학이 236명으로 가장 높게 나타났으며, 가장 선호하는 주제별 장서에 대한 기타 의견으로는 전통 가옥, 의복, 문화, 음식에 대한 장서, 자격증 관련 장서, 인문학 관련 장서, 음식과 교양에 대한 장서, 육아, 영화, 어린이도서, 수험서 등이 나타났다. 2순위는 역사가 132명으로 가장 높게 나타났으며, 문학이 125명으로 두 번째로 높게

〈표 3〉 선호하는 정보원 유형 5순위

항목	인쇄자료		웹자료		전자책/전자지널		멀티미디어		모바일자료		총계	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1위	391	68.12	49	8.54	46	8.01	43	7.49	45	7.84	574	100.00
2위	65	14.16	129	28.10	92	20.04	102	22.22	71	15.47	459	100.00
3위	18	3.99	73	16.19	91	20.18	93	20.62	176	39.02	451	100.00
4위	70	14.61	136	28.39	128	26.72	106	22.13	39	8.14	479	100.00
5위	85	17.67	111	23.08	110	22.87	86	17.88	89	18.50	481	100.00

〈표 4〉 선호하는 주제별 장서 5순위

항목	1위		2위		3위		4위		5위	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
총류	19	2.93	8	1.24	8	1.25	12	1.90	22	3.50
철학	53	8.18	48	7.42	47	7.32	66	10.46	74	11.76
종교	18	2.78	19	2.94	21	3.27	12	1.90	25	3.97
사회과학	89	13.73	57	8.81	85	13.24	87	13.79	82	13.04
자연과학	22	3.40	74	11.44	62	9.66	82	13.00	65	10.33
기술과학	33	5.09	39	6.03	34	5.30	27	4.28	51	8.11
예술	44	6.79	52	8.04	95	14.80	81	12.84	72	11.45
언어	40	6.17	75	11.59	84	13.08	53	8.40	75	11.92
문학	236	36.42	125	19.32	77	11.99	75	11.89	37	5.88
역사	68	10.49	132	20.40	98	15.26	97	15.37	70	11.13
다문화주제	9	1.39	8	1.24	14	2.18	21	3.33	24	3.82
장애인도서	2	0.31	1	0.15	4	0.62	7	1.11	5	0.79
특성화 장서(울산학/향토자료)	2	0.31	2	0.31	1	0.16	2	0.32	10	1.59
특성화 장서(행정, 정책)	3	0.46	4	0.62	6	0.93	6	0.95	11	1.75
기타	10	1.54	3	0.46	6	0.93	3	0.48	6	0.95
전체	648	100.00	647	100.00	642	100.00	631	100.00	629	100.00

나타났다. 3위 역사 98명, 4위 역사 97명으로 나타나 문학과 역사에 대한 전반적인 선호도가 높음을 알 수 있다(〈표 4〉 참조).

이용자가 대표도서관에 자료를 기증할 때 선호하는 보상으로 총 7개의 항목을 제시하였으며, 전체적으로 3.0 이상의 선호도를 보여주었다. 그 중 1,000원 이하 기증 시 공통기념품 제공, 감사증(관장 명의)과 1,000원 초과 기증시 공통기념품 제공, 감사패(시장 명의), 기

념문고 개설의 평균이 각각 3.76으로 가장 높게 나타났으며, 각종 도서관 행사 시 우선 초청 3.74, 500원 이하 기증 시 공통기념품 제공, 감사서한(관장 명의) 3.70 등의 순으로 나타났다.

따라서 대표도서관 장서개발을 위해 자료 기증 이용자들을 각종 도서관 행사 시 우선 초청 혜택을 부여하여야 하며, 기부자들을 대상으로 기념품을 제공하는 방안을 고려해야 한다. 기



증 시 보상에 대한 기타 의견으로는 연간 2회 기증자 순위를 선정하여 소정의 기념품(문화상품권 등)을 제공하면 기증문화가 더 활성화되고 게시를 통해 홍보효과도 있을 것이라고 응답하였다(〈표 5〉 참조).

4.1.3 이용자서비스 및 이용활성화 방안

울산대표도서관의 이용자서비스 및 이용활성화를 위한 방안을 도출하기 위해 울산도서관

에서 제공해야 하는 정보서비스 유형, 협력서비스 유형, 이용활성화 홍보방안 등에 대한 인식을 조사하였다.

대표도서관에서 제공받기를 원하는 정보서비스 유형에 대한 인식을 분석할 결과, 디지털 자료 제공이 평균 4.01로 가장 높게 나타났으며, 이용자의 정보활용능력 향상을 위한 교육 등의 서비스 3.94, 상호대차·원문복사서비스 3.89 등의 순으로 나타났다(〈표 6〉 참조).

〈표 5〉 도서관 자료 기증 시 보상에 대한 인식

항목	전혀 적절하지 않음		적절하지 않음		보통		적절함		매우 적절함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
기증받은 자료의 표제지 뒷면에 기증자의 성명과 기증일자를 기재하여 기념	29	4.40	64	9.71	206	31.26	254	38.54	106	16.09	3.52	1.015
대규모 귀중자료의 기증자 경우 단독 특별 전 개최(전시공간의 크기에 따라 귀중자료 규모 차등 선정가능)	37	5.62	78	11.84	262	39.76	214	32.47	68	10.32	3.30	0.996
홈페이지에 기증자 및 기증자료 공개	20	3.04	56	8.50	231	35.05	254	38.54	98	14.87	3.54	0.948
각종 도서관 행사 시 우선 초청	11	1.67	42	6.37	189	28.68	281	42.64	136	20.64	3.74	0.913
500권 이하 기증시 공통기념품 제공, 감사 서한(관장 명의)	10	1.52	43	6.53	194	29.44	301	45.68	111	16.84	3.70	0.878
1000권 이하 기증시 공통기념품 제공, 감사 증(관장 명의)	7	1.06	35	5.31	190	28.83	302	45.83	125	18.97	<b>3.76</b>	0.855
1000권 초과 기증시 공통기념품 제공, 감사 패(시장 명의), 기념문고 개설	9	1.37	42	6.37	193	29.29	271	41.12	144	21.85	<b>3.76</b>	0.912

〈표 6〉 제공해야 하는 정보서비스 유형에 대한 인식

항목	전혀 적절하지 않음		적절하지 않음		보통		적절함		매우 적절함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
디지털 자료 제공	3	0.46	12	1.82	112	17.00	378	57.36	154	23.37	<b>4.01</b>	0.72
이용자의 요청에 따라 원하는 정보를 직접 답변	6	0.91	21	3.19	158	23.98	338	51.29	136	20.64	3.88	0.801
이용자의 정보활용능력 향상을 위한 교육 등의 서비스	4	0.61	16	2.43	150	22.76	334	50.68	155	23.52	3.94	0.782
상호대차·원문복사서비스	3	0.46	18	2.73	174	26.40	318	48.26	146	22.16	3.89	0.79
울산 내 이루어지는 행정에 대한 정보 제공 서비스	3	0.46	24	3.64	176	26.71	339	51.44	117	17.75	3.82	0.775

그러나 제시되는 정보서비스 유형에 대한 요구는 대체적으로 4점 가까이 높게 나타나고 있어 디지털형태의 정보자원에 대한 정보서비스 뿐만 아니라 이용자가 요청하는 자료에 대한 직접적인 서비스 및 상호대차서비스까지 다양한 각도에서 접근되는 정보서비스가 있어야 할 것으로 보인다.

대표도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스의 유형에 대한 인식을 분석한 결과, 모든 항목에서 4.0 이상의 높은 선호도를 보이고 있음을 알 수 있다. 하나의 회원증으로 전국의 공공도서관 자료의 대출 및 서비스 이용이 평균 4.33으로 가장 높게 나타났으며, 도서관 방문 이용이 어려운 노약자, 장애인 등의 이용자를 위하여 도서관 자료를 배달하는 서비스 4.06, 이용자가 원하는 자료가 도서관에 없을 경우, 협약을 맺은 다른 도서관의 자료를 요청하여 제공 4.03 등의 순으로 나타났다(〈표 7〉 참조).

울산대표도서관의 활성화를 위한 홍보방안에 대한 인식을 분석한 결과, 울산도서관 전학 프로그램 운영이 평균 3.94로 가장 높게 나타났

으며, 울산도서관 SNS(페이스북, 트위터 등) 운영이 3.85, 울산도서관 블로그 운영 3.79 등의 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 아파트 등을 연계한 이동도서관 운영, 학교를 대상으로 한 홍보활동, 다양한 행사 진행, 문화활동·과학활동 확대 실시, 버스노선 확충, 주차장 확충 등이 있었다(〈표 8〉 참조).

#### 4.1.4 공공도서관 이용현황

응답자들의 공공도서관 이용 현황을 분석한 결과, 주 1~2회 정도로 응답한 이용자가 271명(41.12%)으로 가장 높게 나타났고, 월 1~2회 정도 207명(31.41%), 주 3회 이상 148명(22.46%) 등의 순으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

공공도서관 이용 시 주로 이용하는 교통수단 현황을 분석한 결과, 자가용이 290명(44.01%)으로 가장 높게 나타났고, 도보 233명(35.36%), 버스, 지하철 등 대중교통수단 126명(19.12%), 그 외 기타 교통수단 10명(1.52%) 순으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

〈표 7〉 협력형서비스의 유형에 대한 인식

항목	전혀 적절하지 않음		적절하지 않음		보통		적절함		매우 적절함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
이용자가 원하는 자료가 도서관에 없을 경우, 협약을 맺은 다른 도서관의 자료를 요청하여 제공	7	1.06	24	3.64	86	13.05	368	55.84	174	26.40	4.03	0.797
도서관 방문 이용이 어려운 노약자, 장애인 등의 이용자를 위하여 도서관 자료를 배달하는 서비스	3	0.46	19	2.88	118	17.91	317	48.10	202	30.65	4.06	0.8
하나의 회원증으로 전국의 공공도서관 자료의 대출 및 서비스 이용	1	0.15	16	2.43	67	10.17	253	38.39	322	48.86	<b>4.33</b>	0.768
네트워크를 통해 실시간으로 전문 사서의 협력을 활용한 전문적인 정보서비스 제공	3	0.46	17	2.58	132	20.03	320	48.56	187	28.38	4.02	0.793

〈표 8〉 울산도서관의 이용활성화를 위한 홍보방안에 대한 인식

항목	전혀 적절하지 않음		적절하지 않음		보통		적절함		매우 적절함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
홍보 팸플렛 배포	17	2.58	49	7.44	246	37.33	259	39.30	88	13.35	3.53	0.906
울산도서관 블로그 운영	5	0.76	26	3.95	195	29.59	308	46.74	125	18.97	3.79	0.818
울산도서관 SNS(페이스북, 트위터 등) 운영	6	0.91	27	4.10	182	27.62	290	44.01	154	23.37	3.85	0.857
울산도서관 견학 프로그램 운영	2	0.30	22	3.34	171	25.95	286	43.40	178	27.01	<b>3.94</b>	0.829
미디어 매체 활용(신문, 잡지, 라디오 등)	10	1.52	31	4.70	209	31.72	279	42.34	130	19.73	3.74	0.879

〈표 9〉 공공도서관 이용현황

항목	N	%
거의 이용하지 않음	14	2.12
연 1~2회 정도	19	2.88
월 1~2회 정도	207	31.41
주 1~2회 정도	271	41.12
주 3회 이상	148	22.46
계	659	100.00

〈표 10〉 공공도서관 이용 시 이용하는 교통수단 현황

항목	N	%
버스, 지하철 등 대중교통수단	126	19.12
자가용	290	44.01
도보	233	35.36
그 외 기타 교통수단	10	1.52
계	659	100.00

공공도서관 방문 시 소요되는 시간을 분석한 결과, 30분 미만으로 소요된다는 이용자가 494명(74.96%)으로 가장 높게 나타났고, 30분 이상 1시간 미만이 134명(20.33%), 1시간 이상 2시간 미만 25명(3.79%), 2시간 이상 6명(0.91%) 순으로 나타났다(〈표 11〉 참조).

공공도서관 방문 시 평균 이용시간 현황을 분석한 결과, 1시간 이상 2시간 미만 이용이 291명(44.16%)으로 가장 높게 나타났고, 2시간 이상

3시간 미만 133명(20.18%), 3시간 이상 119명(18.06%), 1시간 미만 116명(17.60%) 등의 순으로 나타났다(〈표 12〉 참조).

#### 4.1.5 울산대표도서관 향후 이용

이용자들을 대상으로 울산도서관 건립 여부를 알고 있는지에 대해 분석한 결과, 알고 있는 이용자가 376명(57.06%)으로 모르고 있는 이용자 283명(42.94%)보다 높게 나타났지만, 모

〈표 11〉 공공도서관 방문시 소요되는 시간

항목	N	%
30분 미만	494	74.96
30분 이상~1시간 미만	134	20.33
1시간 이상~2시간 미만	25	3.79
2시간 이상	6	0.91
계	659	100.00

〈표 12〉 공공도서관 방문 시 평균 이용시간 현황

항목	N	%
1시간 미만	116	17.60
1시간 이상~2시간 미만	291	44.16
2시간 이상~3시간 미만	133	20.18
3시간 이상	119	18.06
계	659	100.00

〈표 13〉 울산도서관 건립 여부

항목	N	%
예	376	57.06
아니요	283	42.94
계	659	100.00

르는 이용자의 비율이 높게 나타난 것을 알 수 있다. 따라서 울산대표도서관의 건립에 대한 홍보가 보다 더 적극적으로 수행되어야 함을 알 수 있으며, 울산의 도서관 정책에 대한 관심을 고취시킬 필요가 있을 것으로 보인다(〈표 13〉 참조).

울산대표도서관 건립 이후 이용할 의향이 있는지에 대해 분석한 결과, 이용할 의향이 있다고 응답한 이용자의 비율이 78.00%로 나타났으며, 이용할 의향이 없다고 응답한 이용자의 비율은 22%로 나타났다. 이용할 의향이 없는 이유는 무엇인지에 대한 것은 보다 집중적으로 분석되어야 할 것이다(〈표 14〉 참조).

울산도서관 건립 이후 이용 의향이 있다고

응답한 22%의 이용자 145명을 대상으로 이용을 희망하지 않는 이유에 대해 조사하였다. 그 결과 이용자의 주거지와 도서관 거리가 멀어서가 118명(65.19%)으로 가장 높게 나타났으며, 지역의 공공도서관 이용으로 충분하다가 55명(30.39%), 도서관 갈 필요성을 느끼지 못함이 6명(3.31%), 도서관에 대한 경험이 없어서 필요성을 모름이 2명(1.10%) 순으로 나타났다. 1순위 및 2순위를 보았을 때 이용자들은 도서관 이용의 편의성을 매우 중시하고 있음을 알 수 있으며, 따라서 주변 지역의 공공도서관과 울산도서관과의 협력 및 네트워크를 강화하여 울산도서관의 서비스와 자원이 폭 넓게 활용될 수 있도록 해야 한다(〈표 15〉 참조).

〈표 14〉 울산도서관 건립 이후 이용 의향 여부

항목	N	%
예	514	78.00
아니오	145	22.00
계	659	100.00

〈표 15〉 울산도서관 이용을 희망하지 않는 이유(복수응답)

항목	N	%
이용자의 주거지와 도서관 거리가 멀	118	65.19
도서관 갈 필요성을 느끼지 못함	6	3.31
지역의 공공도서관 이용으로 충분함	55	30.39
도서관에 대한 경험이 없어서 필요성을 모름	2	1.10
계	181	100.00

〈표 16〉 울산도서관 이용을 희망하는 주요 목적(복수응답)

항목	N	%
다양한 분야의 자료를 제공	420	34.54
신설건물의 좋은 시설 이용	189	15.54
다양한 문화 및 교육프로그램 참가	295	24.26
개인 학습 공간으로 이용	200	16.45
커뮤니티 활동 및 여가 향유	112	9.21
계	1,216	100.00

울산도서관 이용을 희망하는 주된 목적에 대해 조사하였으며, 다양한 분야의 자료를 제공이 420명(34.54%)으로 가장 높게 나타났으며, 다양한 문화 및 교육프로그램(강좌, 전시회, 독서활동, 문화교실, 동아리활동 등) 참가 295명(26.26%), 개인 학습 공간으로 이용 200명(16.45%), 신설건물의 좋은 시설 이용 189명(15.54%) 등의 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 자녀들을 위한 공간, 꼭 필요한 책인데 비싸고 오래두고 볼 필요가 없을 때 이용한다는 의견 등이 있었다(〈표 16〉 참조).

#### 4.1.6 울산도서관에 바라는 서비스 및 공간 먼저 울산도서관에 바라는 서비스에 대해 조

사하였으며, 다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관이 527명(29.25%)으로 가장 높게 나타났으며, 독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관 358명(19.87%), 정보, 예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관 311명(17.26%), 어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관 209명(11.60%) 등의 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 대중교통 인프라 구축, 편안한 휴식공간 확보, 상호대차기능 활성화, 필요한 자료의 적시성, 신청도서의 빠른 입수 등이 있었다(〈표 17〉 참조).

울산도서관의 공간구성에 있어서 가장 바라는 점에 대해 조사하였으며, 지식정보 습득을 위해

〈표 17〉 울산도서관에 가장 높이 요구하는 서비스

항목	N	%
다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관	527	29.25
독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관	358	19.87
원문 DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관	152	8.44
어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관	209	11.60
행정·정책, 역사, 문화 등 울산광역시에 관한 풍부한 향토자료를 보유한 대표도서관	106	5.88
정보, 예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관	311	17.26
건물 내·외관이 멋지고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관	139	7.71
계	1,802	100.00

〈표 18〉 울산도서관의 공간구성에 있어 가장 바라는 점

항목	N	%
지식정보 습득을 위해 도서관 자료를 충분히 활용할 수 있는 공간	524	31.02
여가를 즐기며 조용히 독서하고 사색할 수 있는 공간	491	29.07
다양한 강연이나 전시, 동아리 활동을 할 수 있는 복합문화공간	396	23.45
컴퓨터를 활용한 정보탐색을 원활하게 할 수 있는 디지털 정보활용 공간	190	11.25
연구를 위한 학습 및 세미나 공간	88	5.21
계	1,689	100.00

도서관 자료를 충분히 활용할 수 있는 공간이 524명(31.02%)으로 가장 높게 나타났으며, 여가를 즐기며 조용히 독서하고 사색할 수 있는 공간 491명(29.07%), 다양한 강연이나 전시, 동아리 활동을 할 수 있는 복합문화공간 396명(23.45%) 등의 순으로 나타났다(〈표 18〉 참조).

기타 의견으로는 언제든지 쉽게 갈 수 있는 도서관, 운영시간 확대, 주말수업 확대, 성별 불문 호감을 느낄만한 내외 인테리어와 그에 대한 사후관리, 어린이들이 마음껏 놀며 책과 익숙해지고 책을 읽을 수 있는 공간, 공간의 효율적인 배치, 몸이 불편한 장애인이나 시각 청각 장애인도 비장애인만큼 편히 쓸 수 있는 공간 등이 있었다.

## 4.2 공공도서관 직원의 인식조사

### 4.2.1 인구통계적 특징

울산도서관의 운영 계획 수립을 위하여 이용자뿐만 아니라 울산 지역 17개 공공도서관 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2017년 3월 4일부터 23일까지 20일간 시행되었으며, 17개 공공도서관을 직접 방문하여 설문을 실시하였다. 총 118명이 설문에 참여하였으며 신분으로 보면 사서 73명, 행정 27명, 전산 2명, 기타 16명이 참여하였다(〈표 19〉 참조).

도서관에서 담당하는 주요 업무로 사서 업무 61.86%, 행정업무 23.88% 등의 순으로 높게 나타났으며, 기타에 해당하는 16명은 북스타트 및 자원봉사자 관리업무, 사서 보조, 도서관 운영

〈표 19〉 주요 업무

항목	N	%
사서업무	73	61.86
행정업무	27	22.88
전산업무	2	1.70
기타	16	13.56
계	118	100.00

〈표 20〉 경력

항목	N	%
5년 이하	64	54.24
6년~10년	18	15.25
11년~15년	7	5.93
16~20년	12	10.17
20년 이상	17	14.41
계	118	100.00

보조, 대출반납, 총괄 업무, 사서업무 및 행정업무 등의 업무를 담당하고 있는 것으로 나타났다.

도서관 근무 경력에 대해 5년 이하가 54.24%로 응답률이 가장 높았으며, 6~10년 15.25%, 20년 이상 14.41%, 16~20년 10.17% 등의 순으로 나타났다(〈표 20〉 참조).

#### 4.2.2 울산도서관의 역할 및 기능 도서관 직원을 대상으로 가장 중요하다고 생

각하는 울산도서관의 역할 및 기능에 대해 분석한 결과, 시·도 단위의 종합적인 도서관자료의 수집·정리·보존 및 제공이 27.86%로 가장 높게 나타났으며, 지역의 각종 도서관 지원 및 협력사업의 수행 19.81%, 공동보존서고를 운영하여 개별 도서관의 수장 공간 부족 문제를 해결 16.10%, 울산광역시 공공도서관의 통합 정보화시스템의 개발 및 운영 15.17% 등의 순으로 나타났다(〈표 21〉 참조).

〈표 21〉 울산도서관의 역할 및 기능

항목	N	%
시·도 단위의 종합적인 도서관자료의 수집·정리·보존 및 제공	90	27.86
지역의 각종 도서관 지원 및 협력사업의 수행	64	19.81
도서관 업무에 대한 조사 및 연구	15	4.64
공동보존서고를 운영하여 개별 도서관의 수장 공간 부족 문제를 해결	52	16.10
복합문화공간으로서 문화 프로그램 및 문화 공간 제공	33	10.22
지식정보 취약계층을 위한 전문서비스 개발 및 지원	20	6.19
울산광역시 공공도서관의 통합 정보화시스템의 개발 및 운영	49	15.17
계	323	100.00

직원들은 울산도서관은 대표도서관으로서 자료들을 포괄적으로 수집하여 제공할 뿐만 아니라 울산지역 공공도서관을 대표하여 공동보존 서고를 운영하여 개개 공공도서관이 가지고 있는 소장공간의 문제를 해결해 줄 것으로 기대하고 있음을 알 수 있다. 울산도서관은 개관에 앞서 이러한 직원들의 요구를 충분히 고려해야 할 것으로 보인다.

한편, 울산도서관에 기대하는 점에 대해 분석한 결과, 25.95%가 다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 것을 가장 바라고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 행정·정책, 역사, 문화 등 울산광역시에 관한 풍부한 향토자료를 보유한 도서관 17.09%, 독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관 16.46% 등의 순으로 나타났다(〈표 22〉 참조).

반면에 어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관, 그리고 건물 내·외관이 멋지고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관 등에 대한 요구는 6-7%로 나타났는데, 최근의 도서관에 적용되는 기술변화나 트렌드 변화를 반영하는 서비스에 대한 기대감은 상당히 낮은 것을 알 수 있다.

따라서 울산도서관은 공공도서관 사서들에 대한 인식개선 노력을 해야 할 것으로 보이며, 도서관이 전통적인 정보제공서비스 및 교육을 포함한 문화프로그램을 제공하는데서 그치지 않고 최첨단 정보기술을 도서관서비스에 적용할 수 있도록 할 뿐만 아니라 복합문화공간 및 휴식을 제공하는 공간으로서 도서관이 그 역할을 확대해 갈 수 있도록 해야 할 것이다.

기타 울산도서관에 기대하는 점에 대한 사서의 의견을 정리하면 크게 공간 및 시설, 도서관 정책, 사서의 역할 강화 등 세 가지로 나누어 볼 수 있으며, 공간 및 시설을 개선하여 현대화된 아름다운 도서관으로 대표되는 도서관, 각종 도서관 관련 법령 및 정책을 수립하여 울산 전체 공공도서관들에 적용시키는 도서관이 될 것을 요구하고 있음을 알 수 있다. 이러한 개선이 이루어지기 위해서는 사서들의 역량 및 역할이 강화되어야 할 것으로 보인다(〈표 23〉 참조).

#### 4.2.3 이용자 서비스 및 이용 활성화 방안

이용자 서비스 및 이용활성화 방안을 도출하기 위해서 응답자의 도서관의 현황을 파악하였으며, 해당 도서관이 주력하는 서비스, 도서관

〈표 22〉 울산도서관에 기대하는 점

항목	N	%
다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관	82	25.95
독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관	52	16.46
원문 DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관	42	13.29
어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관	19	6.01
행정·정책, 역사, 문화 등 울산광역시에 관한 풍부한 향토자료를 보유한 도서관	54	17.09
정보, 예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관	42	13.29
건물 내·외관이 멋지고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관	25	7.91
계	316	100.00



〈표 23〉 기타 울산도서관에 기대하는 점

항목	내용
공간 및 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 도서관의 리모델링을 통한 현대화</li> <li>• 직원 및 이용자를 위한 편의(휴게/식당 등) 공간마련</li> <li>• 아름다운 도서관으로 손꼽히는 도서관</li> </ul>
도서관 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 관련 법령이 신설, 개정되면 울산도서관에서 일관된 지침을 전체 도서관에 배포</li> <li>• 낙후되고, 일관성 없는 울산 내 도서관들의 구심점 역할</li> </ul>
사서의 역할 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사서들에게 필요한 체계적 교육(독서강사 프로그램 등)</li> <li>• 사서의 자존감이 높일 수 있는 역할 수행</li> </ul>

에서 제공하지 못하는 서비스, 주 이용자층, 여건 미비로 서비스 제공이 상대적으로 취약한 봉사대상자, 근무 중 경험한 이용자의 정보요구, 요건 미비로 이용자의 요구를 충족시키지 못한 서비스, 울산도서관의 이용자 활성화를 위한 홍보방안 등에 조사하였다.

먼저, 현재 응답자가 소속된 공공도서관에서 가장 주력하는 서비스에 대해 조사한 결과, 독서교육 및 독서 진흥 프로그램이 37.29%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 정보서비스 23.73%, 문화행사 18.64%, 도서관 시설 환경 개선 9.32% 등의 순으로 나타났다. 반면에 정보소외계층 지원서비스를 주력하는 도서관은 없는 것으로 나타났다으며, 시민참여를 높이기 위한 도서관 운영

위원회, 주민토론의 장 마련 등과 같은 서비스는 상당히 낮은 것으로 나타났다(〈표 24〉 참조).

최근의 국립장애인센터가 국립장애인도서관으로 독립하여 승격되는 등 장애인 계층에 대한 서비스가 강화되고 있는 상황에서 이와 같은 결과가 나온 것에 대해서는 보다 깊이 있는 분석이 요구된다고 할 수 있다. 또한 도서관의 복합문화공간으로서의 역할강화가 요구되고 있는 상황에서 주민 토론의 장 마련 등 도서관의 역할확장에 도움이 되는 서비스에 소홀한 것에 대해서도 다시 한 번 재고해 보아야 할 것이다. 기타 주력하는 서비스로는 학교도서관 지원업무와 향토 및 참고자료실 운영 등이 있었다.

〈표 24〉 해당 도서관이 주력하는 서비스

항목	N	%
정보서비스(정보질문 관련 질의응답, 도서관 이용자 교육, 전문정보서비스, 지역 관련 정보 제공)	28	23.73
평생교육	10	8.48
독서 교육 및 독서 진흥 프로그램(추천도서코너, 추천도서 리플릿 배포 등)	<b>44</b>	<b>37.29</b>
문화행사(문화강좌, 특별강연, 공연, 문화 관련 행사)	22	18.64
정보소외계층 지원서비스	0	0.00
도서관 시설 환경 개선(도서관 홈페이지 운영, 열람실 운영, 디지털자료실 운영)	11	9.32
시민참여(도서관 운영위원회, 주민토론의 장 마련)	1	0.85
기타	2	1.70
계	118	100.00

다음으로 도서관에서 제공하지 못한 서비스로 도서관 시설 환경 개선이 25.22%로 가장 높게 나타났고, 정보소외계층 지원서비스와 정보서비스가 각각 19.13%, 시민참여 14.35%, 문화행사 11.30% 등의 순으로 나타났다. 기타 도서관에서 제공하지 못한 서비스로는 SNS 활용한 도서관 행사 안내, 주차공간 부족, 쾌적한 환경 미비, 책걸상 불편, 지역상호대차서비스 등의 의견이 나타났다(〈표 25〉 참조).

앞의 질문에서 거의 모든 도서관이 주력하지 못하고 있는 서비스인 정보소외계층 지원서비스에 대해 직원들은 제공을 해야 한다고 생각하고 있는 것으로 보인다. 즉 현재로서는 주력

하고 있지 못하고 있고 제공하고 있지는 못하지만 19% 정도의 사서는 이에 대한 인식은 하고 있다고 해석해 볼 수 있다.

응답자가 소속된 공동 도서관의 주 이용자층의 평균을 조사한 결과, 성인 30.82%, 초등학생(아동) 30.51%, 영유아 18.43% 등의 순으로 나타났고, 다문화가족, 장애인, 노인 등 취약계층 및 지역 기업인의 도서관 이용률이 매우 낮은 것으로 나타났다(〈표 26〉 참조).

현실적으로 개개의 공공도서관이 이들을 대상으로 특화된 서비스를 제공하는 것은 한계가 있을 것으로 보인다. 따라서 대표도서관인 울산도서관이 이들을 위한 서비스를 집중적으로

〈표 25〉 도서관에서 제공하지 못하는 서비스(복수응답)

항목	N	%
정보서비스(정보질문 관련 질의응답, 도서관 이용자 교육, 전문정보서비스, 지역 관련 정보 제공)	44	19.13
평생교육	14	6.09
독서 교육 및 독서 진흥 프로그램(추천도서코너, 추천도서 리플릿 배포 등)	11	4.78
문화행사(문화강좌, 특별강연, 공연, 문화 관련 행사)	26	11.30
정보소외계층 지원서비스	44	19.13
도서관 시설 환경 개선(도서관 홈페이지 운영, 열람실 운영, 디지털자료실 운영)	<b>58</b>	<b>25.22</b>
시민참여(도서관 운영위원회, 주민토론의 장 마련)	33	14.35
계	230	100.00

〈표 26〉 주 이용자층(복수응답)

항목	N	%
영유아	61	18.43
초등학생(아동)	101	30.51
청소년(중/고등학생)	50	15.11
성인	<b>102</b>	<b>30.82</b>
노인	11	3.32
다문화가족	2	0.60
장애인	3	0.91
지역 중소기업인/자영업자/프리랜서	1	0.30
계	331	100.00

개발하여 제공해야 할 것으로 보인다. 개개 공공도서관 이용자로의 확산을 위해서 협력네트워크 구축 등의 다양한 방안을 고민해 볼 수 있을 것이다.

최근에는 전국적으로 기업도시 지정이 늘고 있는 상황이며, 계획도시인 기업도시에는 각종 인프라 중 도서관의 설립을 권장하고 있다. 이러한 지역에 위치한 도서관의 경우에는 산업체에 필요한 기술정보를 수집하여 제공하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 특히 이 지역에 새로 입주한 가정의 경우 다른 도시의 인구구성과 다를 수 있다. 따라서 연령대를 포함한 주민의 특성을 파악하여 필요한 서비스를 제공해야 할 필요가 있다고 본다.

위와 관련하여 여건 미비로 서비스 제공이 상대적으로 취약한 봉사대상자는 노인, 다문화가족, 장애인 등으로, 도서관 측에서 여건 미비로 서비스 제공이 취약한 대상과 도서관 이용률이 낮은 계층이 다문화가족, 장애인, 노인 등과 거의 일치함을 알 수 있다. 반면에 영유아, 초등학생, 청소년, 성인 등에 대한 서비스는 여건이나 서비스의 풍부성 측면에서 직원 스스로

만족하고 있음을 알 수 있다(〈표 27〉 참조).

도서관에서 근무하는 동안 경험해 본 이용자의 정보요구에 대해 조사하였으며, 일반취미 31.19%, 교육정보 22.37%, 육아정보 17.97% 등의 순으로 나타났다. 반면에 상대적으로 지역정보, 산업 및 경제 정보, 법률 및 세무정보 등에 대한 정보요구가 낮은 것으로 조사되었다. 공공도서관에 대한 현재까지의 인식을 보면 일반적인 취미정보, 교육정보 등을 제공하는 기관으로서 전문적인 정보에 해당하는 산업 및 경제정보, 의료정보 등은 전문도서관이나 대학도서관에서 제공한다는 인식을 가지고 있다고 할 수 있다. 그러나 최근 이용자들의 수준이나 지역주민의 구성을 볼 때 보다 고차원적인 전문화된 서비스를 개발하여 제공함으로써 이용자 층을 보다 두텁게 할 필요는 있을 것으로 보인다(〈표 28〉 참조).

한편, 제공하고는 싶으나 도서관의 요건 미비로 충족시키지 못한 이용자의 요구에 대해 조사하였으며, 취업정보 24.03%, 법률 및 세무정보 20.16%, 산업/경제 정보 16.57% 등의 순으로 나타났다. 이로 보아 직원들은 이용자들에게 보

〈표 27〉 여건 미비로 서비스 제공이 상대적으로 취약한 봉사대상자(복수응답)

항목	N	%
영유아	15	5.42
초등학생(아동)	5	1.81
청소년(중/고등학생)	23	8.30
성인	8	2.89
노인	58	20.94
다문화가족	67	24.19
장애인	<b>68</b>	<b>24.55</b>
지역 중소기업인/자영업자/프리랜서	33	11.91
계	277	100.00

〈표 28〉 근무 중 경험한 이용자의 정보요구(복수응답)

항목	N	%
일반취미(여행, 사진, 악기, 독서 등)	92	31.19
육아정보	53	17.97
시사정보	21	7.12
교육정보(학교 교과과정, 보습교육 등)	66	22.37
지역정보	8	2.71
취업정보	24	8.14
의료 및 건강정보	19	6.44
산업/경제 정보(아이디어 획득정보, 동향정보, 통계정보, 기업정보 등)	4	1.36
법률 및 세무정보(정책자료, 부동산법률, 회계정보, 세무사정보 등)	8	2.71
계	295	100.00

다 특화되고 전문화된 서비스를 제공할 의사는 상당히 있음을 알 수 있다. 인적 및 물적 자원의 한계로 제공하지 못했던 서비스를 제공하기 위해서는 도서관간 협력네트워크를 활용하여 제공하고, 그 주체서비스에 대한 이용자 만족도가 높아서 요구도가 높아지면, 해당 주체서비스를 확장하여 제공하는 것도 적절한 접근방법이라 판단된다(〈표 29〉 참조).

마지막으로 도서관 활성화를 위한 홍보방안에 대하여 조사하였으며, 미디어 매체 활용(신문, 잡지, 라디오 등)이 평균 4.12로 가장 높게

나타났으며, 견학 프로그램 운영 4.04, 블로그 운영 3.94, 홍보 팸플릿 배포 3.91 등의 순으로 나타났다. 기타 홍보방안에 대해 도서관과의 접근성 확대, 효율적인 홈페이지 활용, 모바일 기능 지원, 프로그램 수 확충 등의 의견이 나타났다(〈표 30〉 참조).

#### 4.2.4 공공도서관 협력체계 구축 및 균형발전 정책 수립

울산광역시 공공도서관 협력체계 구축 및 균형발전정책을 수립하기 위해 공공도서관에 도

〈표 29〉 요건 미비로 이용자의 요구를 충족시키지 못한 서비스(복수응답)

항목	N	%
일반취미(여행, 사진, 악기, 독서 등)	17	6.59
육아정보	6	2.33
시사정보	14	5.43
교육정보(학교 교과과정, 보습교육 등)	22	8.53
지역정보	22	8.53
취업정보	62	24.03
의료 및 건강정보	20	7.75
산업/경제 정보(아이디어 획득정보, 동향정보, 통계정보, 기업정보 등)	43	16.67
법률 및 세무정보(정책자료, 부동산법률, 회계정보, 세무사정보 등)	52	20.16
계	258	100.00

〈표 30〉 이용자 활성화를 위한 홍보방안에 대한 인식

항목	전혀 적절하지 않음		적절하지 않음		보통		적절함		매우 적절함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
홍보 팸플릿 배포	3	2.54	6	5.09	26	22.03	47	39.83	36	30.51	3.91	0.978
울산도서관 블로그 운영	1	0.85	4	3.39	26	22.03	57	48.31	30	25.42	3.94	0.830
울산도서관 SNS 운영	0	0.00	3	2.54	32	27.12	53	44.92	30	25.42	3.93	0.792
울산도서관 견학 프로그램 운영	0	0.00	2	1.70	29	24.58	49	41.53	38	32.20	4.04	0.800
미디어 매체 활용	1	0.85	2	1.70	21	17.80	52	44.07	42	35.59	<b>4.12</b>	0.818

움이 되는 정책 및 서비스, 울산도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스, 기타 울산도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스, 도서관 발전을 위해 균형을 이루어야 하는 것 등을 구분하여 직원의 의견을 수렴하였다.

먼저, 도서관에 도움이 되는 정책 및 서비스에 대해 조사하였으며, 공동보존서고 설치 및 운영 20.89%, 공공도서관 통합정보시스템·통합홈페이지 구축 및 운영 15.19%, 직원의 능력개발을 위한 프로그램 개발 및 운영 지원 15.19%, 전자정보원(전자책, 전자잡지, 동영상 강좌 등 포함) 공동수서 및 활용 12.34% 등의 순으로 나타났다(〈표 31〉 참조).

의외로 자료구입비 등 예산 및 전담 인력 확보가 상당히 낮게 나타났으며, 과도한 복본자료의 공공도서관간 교환, 정보서비스 프로그램 개발 및 운영 지원(협력형 참고서비스 등)과 책이음서비스, 책바다서비스, 책나래서비스, 원문복사서비스 등 도서관간 협력서비스도 낮게 나타났다. 국가의 정보유통기관에 의해서 개발된 서비스들에 대한 요구도가 낮은 것에 대해서는 추가적인 분석이 있어야 할 것으로 보인다.

울산도서관에서 제공하기를 원하는 협력형 서비스를 분석한 결과, 4.19로 책이음서비스가 가장 높게 나타났으며, 책바다서비스 4.06, 협력형 디지털 참고정보서비스가 각각 3.98, 책나

〈표 31〉 공공도서관에 도움이 되는 정책 및 서비스(복수응답)

항목	N	%
공동보존서고 설치 및 운영	<b>66</b>	<b>20.89</b>
공공도서관 통합정보시스템·통합홈페이지 구축 및 운영	48	15.19
자료통합DB 구축 및 운영	34	10.76
전자정보원(전자책, 전자잡지, 동영상 강좌 등 포함) 공동수서 및 활용	39	12.34
책이음서비스, 책바다서비스, 책나래서비스, 원문복사서비스 등	25	7.91
정보서비스 프로그램 개발 및 운영 지원(협력형 참고서비스 등)	16	5.06
문화행사/문화강좌/독서프로그램 개발 및 운영 지원	25	7.91
직원의 능력개발을 위한 프로그램 개발 및 운영 지원	48	15.19
과도한 복본자료의 공공도서관간 교환	10	3.16
자료구입비 등 예산 및 전담 인력 확보	5	1.58
계	316	100.00

래서비스 3.96 등의 순으로 나타났다. 대체적으로 모든 항목의 평균이 높게 나타났으며, 이러한 항목은 공공도서관에 도움이 되는 정책 및 서비스에 대한 조사에서 상대적으로 낮은 응답으로 나타났다. 이는 제공하고자 하는 욕구는 있으나 다른 서비스에 비해 우선순위에 있어 차이가 있음을 알 수 있다(〈표 32〉 참조).

기타 울산도서관에서 제공하기를 바라는 협력서비스는 도서관의 협력적 운영, 상호대차서비스에 대한 제도적 및 시스템 측면에서의 개선 등이 있었다. 또한 문체부 및 교육청 소속 도서관간의 협력과 소통에 대한 요구도 있음을 알 수 있다(〈표 33〉 참조).

울산 광역시 공공도서관의 지역(기초자치단체)간 균형발전을 위하여 균형이 이루어져야 할 항

목에 대한 인식을 조사하였으며, 공공도서관 수 26.94%로 가장 높게 나타났고, 직원 수 23.91%, 도서구입비 예산 17.51% 등의 순으로 나타났다. 균형적 발전에 영향을 주지 않는다고 생각하는 것은 좌석수, 문화프로그램 강좌 수 등으로 나타났다. 기타 의견으로는 문화강좌실, 공연실 등 도서관 시설, 시설환경 개선 등 시설개선에 대한 의견이 있었다(〈표 34〉 참조).

4.2.5 직원들의 능력개발

울산광역시 공공도서관 직원들의 능력개발을 위한 항목을 도출하기 위해 특정분야연구모임 참여의사 및 직원능력 개발을 위한 자유로운 의견 개진을 요청하였다.

먼저, 울산광역시 공공도서관 직원들의 능력

〈표 32〉 울산도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스

항목	전혀 적절하지 않음		적절하지 않음		보통		적절함		매우 적절함		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
책바다서비스(상호대차서비스)	0	0.00	1	0.85	26	22.03	56	47.46	35	29.66	4.06	0.743
책나래서비스	0	0.00	0	0.00	40	33.90	43	36.44	35	29.66	3.96	0.800
책이음서비스	0	0.00	2	1.70	15	12.71	60	50.85	41	34.75	<b>4.19</b>	0.716
협력형 디지털 참고정보서비스	0	0.00	0	0.00	35	29.66	51	43.22	32	27.12	3.98	0.756
원문복사서비스	1	0.85	4	3.39	43	36.44	39	33.05	31	26.27	3.81	0.899

〈표 33〉 기타 울산도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스

항목	내용
울산도서관에서 제공하고자 하는 협력형서비스	각 도서관들이 경쟁하는 구도가 아닌, 협력하여 운영하는 도서관이 되도록 시설이나 운영계획이 필요
	공공도서관이 개별로 해결하기 어려운 부분의 일들은 울산도서관에서 정책적으로 연구하여 공공도서관들이 시민들을 위해 활용
	도서관과의 협력체계를 데이터화하여 효율성보다는 형평성을 추구하여 실질적인 균형 발전
	상호대차에 대한 이용자의 요구가 많으므로, 제도적으로 가능한 기반을 마련하여 각 도서관이 협력할 수 있는 방안을 모색
	상호정보공유시스템 협력
울산지역 내 교육청소속도서관과 지자체소속 도서관간의 협력과 소통	

〈표 34〉 도서관 발전을 위해 균형을 이루어야 하는 항목

항목	N	%
공공도서관 수	80	26.94
좌석 수	12	4.04
소장자료 수	40	13.37
문화프로그램 강좌 수	10	3.37
도서관 건물 연면적	30	10.10
직원 수	71	23.91
도서구입비 예산	52	17.51
기타	2	0.67
계	297	100.00

개발을 위해 특정분야(특정주제)에 대한 연구모임을 반년 단위로 모집하고 운영예산과 공간을 제공한다면 참여할 의사가 있는 지 분석한 결과 59.32%가 참여의사가 있다고 하였다(〈표 35〉 참조).

기타 울산도서관에 바라는 점에 대한 의견을

수렴한 결과, 사서직원 역량강화를 위한 직무연수 프로그램 운영, 울산지역 사서대상 전문적인 교육 제공, 사서직원의 다양한 교류의 장 마련 등에 대한 요구가 있는 것으로 나타났다(〈표 36〉 참조).

〈표 35〉 연구모임 참여의사

항목	N	%	M	Std
매우 그렇지 않다	4	3.39	3.59	0.850
그렇지 않다	4	3.39		
보통이다	40	33.90		
그렇다	58	49.15		
매우 그렇다	12	10.17		
계	118	100.00		

〈표 36〉 기타 울산도서관에 바라는 점

항목	내용
직원 역량 강화 및 교류(5)	다양한 직원교육과 교류의 장
	직원들의 전문성과 역량개발을 위한 전문연수기관의 분야별 연수과정에 참여, 울산지역공공도서관 직원들의 연수 프로그램 운영도 소통과 공감대 형성을 위해 필요함
	사서직원 역량강화를 위한 직무연수 운영
	울산지역내 도서관에 근무하고 있는 사서의 전문성을 향상할 수 있는 전문교육 및 연수 지원 필요
	도서관 직원들은 각자의 업무 때문에 이러한 설문조사에 면밀히 답변을 못 할 가능성이 큼 따라서 울산도서관 운영을 위한 여러 회의 개최가 필요함. 회의 시 울산지역 각 도서관당 과장(사서5급), 팀장(사서6급), 사서7급 정도의 직원과 회의 전 회의 의제를 미리 공지하여, 각 도서관에서는 선 회의를 통해 도서관의 의사를 결정하고, 회의에 참여하도록 함

### 4.3 이용자와 직원간의 인식차이

본 연구에서는 울산지역의 도서관 이용자 및 도서관 직원들을 대상으로 울산도서관의 발전 방향을 수립을 위한 인식조사를 시행하였으며, 몇몇 항목에 대하여는 사서직원과 이용자간의 인식을 비교하였다.

먼저, 울산 공공도서관의 이용 활성화를 위한 홍보방안에 대한 인식을 비교하였으며, 두 집단 간에 인식차이가 상당히 있음을 알 수 있다. 즉 직원의 경우 신문이나 잡지, 라디오 등 미디어 매체 활용을 가장 높게 선호하고 있는 반면, 이용자는 이러한 매체 활용에 대해 가장 낮은 선호도를 보였고 오히려 울산도서관 견학 프로그램을 더 선호하는 것으로 나타났다. 또한 이용자는 울산도서관 SNS 운영을 다음 순위로 선호하는 것으로 나타났으나 사서직원은 상대적으로 낮은 선호도를 순위를 보이고 있었다. 홍보 팸플릿 배포는 이용자 및 직원 모두 적합하지 않은 홍보방법이라고 생각하고 있음을 알 수 있다.

이용 활성화를 위한 홍보는 이용자를 대상으로 하는 것이다. 따라서 이용자가 선호하는 홍보전략이 선택되어야 한다. 따라서 본 조사를

통해서 밝혀진 바와 같이 이용자가 선호하는 홍보방법을 선택해서 시행해야 할 것이다(〈표 37〉 참조).

다음으로 울산도서관에 기대하는 점에 대해 분석한 결과, 직원의 경우 25.95%가, 이용자의 경우 29.25%로 다양한 분야의 좋은 책과 지식 정보를 제공하는 도서관으로 그 역할과 기능을 가장 높게 요구하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 독서활동을 위한 다양한 교육 및 프로그램 제공공간으로서의 도서관의 역할뿐 아니라 예술·문화 등 다양한 문화 활동 체험공간으로서의 도서관 역할 부분에서는 이용자와 직원 사이에 어느정도 의견일치를 보이고 있는 것을 알 수 있다(〈표 38〉 참조).

한편, 행정·정책, 역사, 문화 등 울산광역시에 관한 풍부한 향토자료를 보유한 도서관 및 원문 DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관 부분에서는 직원이 높게 평가하고 있는 것에 비해, 이용자는 상당히 낮게 요구하고 있음을 알 수 있다. 반면에 어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관에 대한 이용자의 요구는 높으나 직원의 인식은 낮음을 알 수 있다.

〈표 37〉 울산 공공도서관의 이용 활성화를 위한 홍보방안에 대한 인식

항목	이용자		직원		유의도
	M	Std	M	Std	
홍보 팸플릿 배포	3.53	0.906	3.91	0.978	0.753
울산도서관 블로그 운영	3.79	0.818	3.94	0.830	0.264
울산도서관 SNS(페이스북, 트위터 등) 운영	3.85	0.857	3.93	0.792	0.198
울산도서관 견학 프로그램 운영	<b>3.94</b>	0.829	4.04	0.800	0.773
미디어 매체 활용(신문, 잡지, 라디오 등)	3.74	0.879	<b>4.12</b>	0.818	0.081



〈표 38〉 울산도서관에 기대하는 점

항목	이용자		직원	
	N	%	N	%
다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관	527	29.25	82	25.95
독서활동에 대한 다양한 교육과 프로그램을 제공하는 도서관	358	19.87	52	16.46
원문 DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관	152	8.44	42	13.29
어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관	209	11.60	19	6.01
행정·정책, 역사, 문화 등 울산광역시에 관한 풍부한 향토자료를 보유한 도서관	106	5.88	54	17.09
정보, 예술·문화 등 다양한 문화 활동을 체험할 수 있는 도서관	311	17.26	42	13.29
건물 내·외관이 멋지고 우수한 시설과 공간을 갖춘 도서관	139	7.71	25	7.91
평균	1,802	100.00	316	100.00

## 5. 결론 및 제언

### 5.1 논의 및 결론

본 연구는 울산도서관의 운영종합계획을 수립하기 위한 기초연구로서, 이용자 및 도서관 직원대상 설문을 수행함으로써 향후 도서관에서 제공해야 할 서비스 방향을 도출하고자 수행되었으며, 본 연구결과를 기반으로 논의할 사항은 몇 가지 제시하면 다음과 같다.

먼저, 국내 대표도서관의 현황을 조사·분석함으로써 울산 대표도서관의 기본방향을 설정하는데 참고하고자 하였으며, 그 결과 첫째, 국내 대표도서관은 울산도서관 포함 13개관으로 17개 시·도에 거의 건립되어가고 있음을 알 수 있다. 둘째, 대표도서관에서 제공하고 있는 주요서비스를 분석한 결과, 자료검색서비스, 협력형서비스, 독서진흥 및 지원서비스, 정보취약계층지원서비스, 평생교육지원서비스, 향토자료서비스 등을 제공하고 있는 것으로 나타났다.

또한 본 연구에서는 직원 및 이용자를 대상으

로 설문을 수행함으로써 이용자서비스 활성화를 위한 방안을 수립하고자 하였다. 두 집단 간의 인식차이를 중심으로 그 결과를 보면, 첫째, 이용자들은 협력형서비스에 대한 요구가 상당히 높음을 알 수 있는데, 하나의 회원증으로 전국의 공공도서관 자료의 대출 및 서비스 이용이 가장 높게 나타났으며, 도서관 방문 이용이 어려운 노약자, 장애인 등의 이용자를 위하여 도서관 자료를 배달하는 서비스, 이용자가 원하는 자료가 도서관에 없을 경우, 협약을 맺은 다른 도서관의 자료를 요청하여 제공을 포함하여 모든 유형 협력형서비스에서 4점 이상의 높은 요구도를 보이고 있음을 알 수 있다. 이는 개개 공공도서관이 제공하지 못하는 서비스를 대표도서관이 협약의 중심이 되어 제공해 주기를 바라는 것이라 해석할 수 있다.

둘째, 울산 공공도서관의 이용 활성화를 위한 홍보방안에 대한 인식에 있어서 두 집단 간에 인식차이가 상당히 있음을 알 수 있다. 즉 직원의 경우 신문이나 잡지, 라디오 등 미디어 매체 활용을 가장 높게 선호하고 있는 반면, 이용자는 이러한 매체 활용에 대해 가장 낮은 선호도를

보였고 오히려 울산도서관 건축프로그램을 더 선호하는 것으로 나타났다. 또한 이용자는 울산도서관 SNS 운영을 다음 순위로 선호하는 것으로 나타났으나 사서직원은 상대적으로 낮은 선호도를 순위를 보이고 있었다. 홍보 팸플릿 배포는 이용자 및 직원 모두 적합하지 않은 홍보 방법이라고 생각하고 있음을 알 수 있다. 이용 활성화를 위한 홍보는 이용자를 대상으로 하는 것이다. 따라서 이용자가 선호하는 홍보전략이 선택되어야 한다. 따라서 본 조사를 통해서 밝혀진 바와 같이 이용자가 선호하는 홍보방법을 선택해서 시행해야 할 것이다.

셋째, 울산도서관에 기대하는 점에 대해 분석한 결과, 직원의 경우 25.95%, 이용자의 경우 29.25%로 다양한 분야의 좋은 책과 지식정보를 제공하는 도서관으로 그 역할과 기능을 가장 높게 요구하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 독서활동을 위한 다양한 교육 및 프로그램 제공공간으로서의 도서관의 역할뿐 아니라 예술·문화 등 다양한 문화 활동 체험공간으로서의 도서관 역할 부분에서는 이용자와 직원 사이에 어느 정도 의견일치를 보이고 있는 것을 알 수 있다.

한편, 행정·정책, 역사, 문화 등 울산광역시에 관한 풍부한 향토자료를 보유한 도서관 및 원문 DB나 전자책 등 디지털 콘텐츠를 이용할 수 있는 스마트한 도서관 부분에서는 직원이 높게 평가하고 있는 이용자는 상당히 낮게 요구하고 있음을 알 수 있다. 반면에 어디서든 손쉽게 자료를 탐색하고 이용을 돕는 모바일 서비스를 제공하는 도서관에 대한 이용자의 요구는 높으나 직원의 인식은 낮음을 알 수 있다.

## 5.2 향후연구제안

본 연구에서는 울산광역시의 대표도서관인 울산도서관의 정보서비스 활성화 방안을 제안하고자 하였다. 일단 울산도서관은 대표도서관으로서 울산광역시의 모든 공공도서관을 총괄하고 지원 및 협력 사업을 수행하는 지역대표도서관으로서의 기능과 역할을 수행해야 한다. 지역주민에게 평생교육기관으로서 배움에 대한 요구를 충족시키고 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 정보자원을 수집, 조직, 유지, 제공하여 정보서비스를 제공해야 하며, 복합문화공간으로서 고품격 문화예술, 다양한 분야, 지역 문화계와 연계하여 프로그램 및 서비스도 제공하여야 할 것이다.

본 연구를 진행하면서 보다 심화된 연구 및 추가적인 연구가 필요한 사항이 있음을 발견하였으며, 그 내용을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 도서관에 도움이 되는 정책 및 서비스에 대한 울산시 공공도서관 직원들의 인식조사에서 자료구입 등 예산 및 전담인력 확보에 대한 요구가 상당히 낮게 나타났고, 과도한 복본자료의 공공도서관간 교환, 정보서비스 프로그램 개발 및 운영 지원(협력형 참고서비스 등)과 책이음 서비스, 책바다서비스, 책나래서비스, 원문복사 서비스 등 도서관간 협력서비스도 낮게 나타났다. 이러한 서비스는 국가의 정보유통기관에 의해서 개발된 서비스들임에 불구하고 이에 대한 요구도가 낮게 나타난 것에 대해서 추가적인 조사가 이루어져야 하고, 다른 지역 대표도서관에 대한 요구도 이렇게 낮은 지에 대해서는 보다 심층적인 원인분석연구가 수행되어야 할 것으로 보인다.

둘째, 여건 미비로 서비스 제공이 상대적으로 취약한 봉사대상자는 노인, 다문화 가족, 장애인, 지역 중소기업인/자영업자/프리랜서 등으로 나타났는데, 이는 도서관 이용률이 낮은 계층과 거의 일치함을 알 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 그 원인에 대한 분석이 보다 집중적으로 이루어질 필요가 있다.

특히 최근에는 전국적으로 기업도시 지정이 늘고 있는 상황이며, 계획도시인 기업도시에는 각종 인프라 중 도서관의 설립을 권장하고 있

다. 이러한 지역에 위치한 도서관의 경우에는 산업체에 필요한 기술정보를 수집하여 제공하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 특히 그 지역에 새로 입주한 가정의 경우 다른 도시의 인구 구성과 다를 수 있다. 따라서 연령대를 포함한 주민의 특성을 파악하여 필요한 서비스를 제공해야 할 필요가 있다고 보여지며, 이에 대한 심층적인 분석과 연구가 수행될 필요가 있다고 본다.

## 참 고 문 헌

- [1] 강희경, 장덕현, 이수상. 2014. 부산대표도서관 건립의 경제적 타당성 분석에 관한 기초연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 489-511.
- [2] 김세훈, 심효정. 2008. 지역대표도서관 설립 및 운영 방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 319-337.
- [3] 김영기, 장덕현, 이용재. 2015. 지역대표도서관의 조직 및 운영방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 46(3): 51-70.
- [4] 노영희 외. 2017. 충남대표도서관의 장서구성 방안 연구. 『사회과학연구』, 28(1): 235-264.
- [5] 류용재 외. 2010. 『경기도 도서관의 연계화를 통한 활성화 방안 연구』. 서울: 경기개발연구원.
- [6] 배순자. 2008. 지역대표도서관의 기능과 지역공공도서관과의 협력역할에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 45-59.
- [7] 배순자, 김병재. 2006. 도(道) 광역대표도서관 건립계획에 관한 일고(一考): 전라북도를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 59-78.
- [8] 부산대학교 산학협력단. 2014. 『부산대표도서관 건립 기본계획 연구』. 부산: 부산광역시.
- [9] 서울도서관. 2012. 『서울도서관 건립 백서』. 서울: 서울도서관.
- [10] 신선주, 강순애. 2016. 서울시 자치구 대표도서관 성인대상 프로그램 활성화를 위한 개선방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 27(1): 157-185.
- [11] 신지연, 김유승. 2011. 지역대표도서관 중심의 공동보존도서관 설립 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(3): 129-150.

- [12] 연세대학교 산학협력단. 2014. 『경기도 대표도서관 장서개발정책 및 운영방안 연구』. 경기: 경기도청.
- [13] 유재우, 구분진, 장덕현. 2015. 지역대표도서관 입지 선정에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(3): 291-309.
- [14] 윤희윤, 장기섭. 2007. 지역대표도서관의 이동서비스용 웹사이트 분석. 『정보관리연구』, 38(4): 22-47.
- [15] 장덕현 외. 2014. 지역대표도서관 건립 계획에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(3): 119-139.
- [16] 한국문화관광연구원. 2007. 『지역대표도서관 기반조성 및 운영활성화 방안』. 서울: 한국문화관광연구원.
- [17] 한복희 외. 2010. 지역대표도서관 중심의 도서관 협력체계 연구. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 267-295.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Hee-Kyung, Chang, Durk-Hyun and Lee, Soo-Sang. 2014. "A Basic Atudy on the Economic Feasibility Analysis of Busan Central Library Construction." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 489-511.
- [2] Kim, Se-Hun and Sim, Hyo-Jung. 2008. "The Establishment and Management of the Regional Central Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 319-337.
- [3] Kim, Youngkee, Chang, Durk-Hyun and Lee, Yong-Jae. 2015. "A Study on the Organizational Structure and Operational Plans of Local Government Representing Library." *Journal of Korea Library and Information Science Society*, 46(3): 51-70.
- [4] Noh, Younghee et al. 2017. "A Study on Library Collection Development Measure for Chungnam Representative Library." *Journal of Institute for Social Sciences*, 28(1): 235-264.
- [5] Ryoo, Woong-Jae et al. 2010. *A Study on the Enhancement of Gyeonggi-Do's Public Library System through Networking*. Gyeonggi: Gyeonggi Research Institute.
- [6] Bae, Soon-Ja. 2008. "A Study on the Function of Regional Central Library and Collaborative Role for Community Public Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 45-59.
- [7] Bae, Soon-Ja and Kim, Byeong-Jae. 2006. "A Study on Planning of Widely Representative Library Building in Jeollabuk-do." *Journal of the Korean Society for Library and Information*

- Science*, 40(2): 59-78.
- [8] Institute for Research and Industry Cooperation, PNU. 2014. *A Study on the Basic Planning of the Busan National Library*. Busan: Busan Metropolitan City.
- [9] Seoul Metropolitan Library. 2012. *Seoul Library Building White Paper*. Seoul: Seoul Metropolitan Library.
- [10] Shin, Seon-Ju and Kang, Soon-Ae. 2016. "A Study to Activate Programs for Adults in Representative Libraries in the Seoul District." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(1): 157-185.
- [11] Shin, Ji-Yeon and Kim, You-Seung. 2011. "A Study on the Establishment Plan for the Cooperative Repository Libraries Based on Regional Central Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 22(3): 129-150.
- [12] Yonsei University Office of Research Affairs/university industry foundation. 2014. *A Study on the Policy Development and Management Plan of Library Collection for Gyeonggi-do*. Gyeonggi: Gyeonggi Provincial Government.
- [13] Yoo, Jae Woo, Koo, Bon Jin and Chang, Durk Hyun, 2015. "A Research on the Site Selection of a Metropolitan Library: The Case of City of Busan." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(3): 291-309.
- [14] Yoon, Hee-Yoon and Jang, Ki-Sub. 2007. "Analysis of Regional Representative Public Libraries Web Sites for Children's Information Service." *Journal of Information Management*, 38(4): 22-47.
- [15] Chang, Durk-Hyun et al. 2014. "New Main Library Project in a Metropolitan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 119-139.
- [16] Korea Culture and Tourism Institute. 2007. *Establishment of Infrastructure for Local Representative Library and Revitalization Plan*. Seoul: Korea Culture and Tourism Institute.
- [17] Hahn, Bock-Hee et al. 2010. "A Study of the Cooperative System Models for the Regional Central Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(1): 267-295.