

# 대학도서관의 주제전문서비스 이용자 만족도에 관한 연구

## A Study on the User Satisfaction of Subject Service in the University Library

민다혜, 성균관대학교, mdh2249@naver.com

Da-hye Min, Sungkyunkwan University

본 연구의 목적은 대학도서관 주제전문서비스를 이용하는 이용자의 만족도와 이용자특성에 따른 영향을 알아봄으로써, 대학도서관 이용자 서비스 제공 개선 방안을 제시하고자 한다. 연구대상은 경기도에 소재한 K대학도서관 서비스를 이용하는 학부생 40명, 대학원생 40명, 교직원 20명, 총 100명을 대상으로 하였다. 연구방법은 대학도서관 주제전문서비스를 이용하는 이용자들의 인식에 관한 문항 설문지로 하였다. 이용자 특성에 따라 도출한 결과는 다음과 같다. 1. 대학도서관 주제전문서비스를 이용하는 학부생의 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 2. 대학도서관 주제전문서비스를 이용하는 대학원생, 교직원의 만족도는 높은 것으로 나타났다. 이용자가 선호하는 서비스 방법은 도서관 홈페이지를 통해 제공받는 방식을 선호하였다. 따라서 본 연구를 종합해보면 향후에는 본 연구를 바탕으로 주제전문서비스를 처음 시행하는 대학도서관이 주제전문서비스를 시행할 때 목표달성에 기여하고, 서비스를 효과적으로 수행하기 위해 좋은 귀감이 될 것이라 판단된다.

### 1. 서 론

#### 1.1 연구의 필요성 및 목적

빠르게 변해가는 정보환경에 따른 다양한 전자자료 이용과, 학문의 세분화로 이용자는 심도 있는 정보자원을 필요로 한다. 대학도서관은 대학이라는 기관에 속해 학내 구성원인 교수, 대학원생, 학부생, 직원 등의 정보요구를 충족시키는 역할을 수행한다. 대학도서관이 제공하는 다양한 서비스 가운데 주제전문서비스는 학문분야를 세분화하여 개별적으로 접근하는 정보서비스이다(문헌정보학 용어사전 2010). 주제전문서비스는 도서관에서 제공하는 다른 서비스보다 이용자 문제해결에 대

한 대응서비스를 수행함으로써 사서와 이용자와의 접촉빈도가 높아지고 이용자에게 도서관의 전문성을 인식시키며 사서의 역량이 요구되는 업무영역이다(황재영 2011). 국내에서 주제전문 서비스를 실제로 이용하고 있는 현황을 살펴보면 66개의 대학에서 주제전문 서비스를 이용하고 있다(노영희 2008). 주제전문사서 인력수급 및 제도화 방안에 관한 연구에 따르면 주제전문사서에 의한 서비스 제공 결과, 교내 구성원 이용자에 대한 참고봉사 서비스 등이 강화된 것으로 나타났으며 참고정보서비스의 질과 이용자 만족도 역시 향상된 것으로 분석되었다(정재영 2009).

본 연구의 목적은 대학도서관 주제전문서비스를 이용하는 이용자의 만족도와 이용자특

성에 따른 영향을 알아봄으로써, 대학도서관 이용자 서비스 제공 개선 방안을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

대학의 가치는 학문을 연구하고 완성시키는 지속적인 연구 활동을 보장하는 것이다. 왜냐하면 대학의 설립 목적은 학문을 탐구하고 발전시키는 것뿐만 아니라 이를 위한 연구방법과 응용방법을 교육하여 개개의 학문분야에 전문성을 갖춘 인재를 양성하는 것이기 때문이다.(유양근 2005) 문헌정보학 용어 사전에서는 대학도서관은 연구지원기관으로써의 역할과 가치도 중요하게 인식될 필요가 있으며 체계적인 주제전문서비스가 도입될 필요가 있다. 또한 주제전문서비스는 문헌정보학 용어 사전에 따르면 “주로 대학도서관과 전문도서관에서 수행되는 전문서비스”라고 명시되어 있으며 “다양한 서비스 가운데 학문분야를 세분화하여 개별적으로 접근하는 서비스”이다.(문헌정보학 용어사전 2010). 대학도서관은 단순한 도서서비스 뿐만 아니라 이용자가 도서관을 중심으로 새로운 정보를 생산하는 주체의 역할을 수행하는데 필요한 자원을 제공하게 되었다. 대학도서관 이용자는 특정한 주제 분야의 전공자라는 특성이 있어 전공하고 있는 주제 분야의 장서를 이용하려는 강한 요구를 갖고 있다. 이용자의 주제정보요구에 체계적이고 능률적으로 대처하기 위해 주제전문서비스가 필요하다.(김용미 2007) 국내 학술지 사이트 DBPIA에서 ‘주제전문’이라는 검색어로 총 17건이 검색되는데 그 중 17개의 주제전문 관련 연구는 주제전문서비스의 현황(황재영 2011; 김다해, 김기영 2009; 노영희 외 2008; 안인자 외 2008; 한상완 1986), 주제전문사서의 양성방안(안인자 외 2009; 정재

영 2007; 남영준, 허운순 2005; 강미혜 2002), 운영 등의 방안(최홍식 2012; 정재영 2009; 노영희 2009; 정동열 2002) 및 주제전문서비스의 효과(노동조, 남민석 2013)에 집중되어 있으나 주제전문서비스에 대한 이용자의 인식에 대한 연구는 찾기 어렵다.

### 2.1 주제전문사서

주제전문서비스를 수행하는 데 있어 중요한 것은 이용자를 대상으로 주제 서비스와 교육을 담당하게 되는 인력이다.(김용미 2007) 주제전문사서에게는 의사전달능력이 중요시되며, 이러한 능력은 특정 학과에서 진행되는 연구와 교수에 기여하기 위해 필요하다는 것이 전제된다. 또한 주제전문 사서는 자료선정과 장서개발에 책임이 있으며, 정보서비스, 도서관 자료의 이용교육을 담당한다.(이수정 2003). 또한 주제전문사서를 문제 상담 해결사라고 정의하며, 도서관서비스를 발전시키고 해당 주제 분야에 속한 도서관자료의 이용을 최대한으로 확대 시켜야 하는 역할(최홍식 2012)이라 주장하였다. 주제전문사서의 역할과 개인의 역량에 기반 하는 국내외 연구보다 주제전문서비스를 이용하는 이용자 인식을 기반으로 하는 연구를 진행할 필요가 있는 것으로 판단된다.

## 3. 연구 설계 및 방법

### 3.1 설문대상 및 방법

연구대상은 경기도 소재한 K대학도서관 서비스를 이용하는 학부생 40명, 대학원생 40명, 교직원 20명, 총 100명을 대상으로 하였다. 연구방법은 대학도서관 주제전문서비스를 이용하는 이용자들의 인식에 관한 문항 설문

지로 하였다. 설문조사는 2018년 7월 06일부터 7월 20일까지 14일 동안 학부생 대학원생 교수를 대상으로 실시하였다. 설문지는 대학원 연구실 및 도서관 열람실에 있는 학부생 대학원생과 교수를 대상으로 총 100부를 배포하여 분석하였다.

### 3.2 설문문항 구성

설문문항은 개인적 특성과 이용자만족도 이 용자요구로 3개항목과 세부 항목으로 구성하였다. 개인적 특성은 학문분야, 신분으로 구성하였고 이용자 만족도는 개인적 특성에 따라 만족도의 영향을 알아보기 위해 구성하였다. 이 용자 요구는 주제전문서비스를 이용할 때 필요한 서비스 항목이나, 선호하는 서비스 제공 방법에 관한 설문지로 구성하였다.

## 4. 연구결과

설문조사 결과를 바탕으로 대학구성원들이 인식하고 있는 대학도서관 주제전문서비스에 대한 전반적인 설문내용을 수치적으로 분석하였다. 응답 결과 이용자 전공별 응답수가 공학계열이 25%, 체육계열 15%, 예술디자인계열 20%, 자연과학계열이 25%, 어문계열이 15%로 응답하였고, 이용자 신분에 따른 응답은 학부생 40명, 대학원생 40명, 교수 20명 순으로 나타났다. 대학도서관 이용자의 개인적 특성 신분에 따라 주제전문서비스 만족도의 차이가 학부생보다 대학원생, 교직원이 만족도가 높게 측정되었고, 주제전문서비스를 이용할 때 필요한 서비스 항목은 ‘사서와의 커뮤니케이션’(32.5%)로 응답률이 제일 높게 측정되었다. 이용자가 선호하는 제공서비스 방법에서 ‘개인 이메일과 도서관 홈페이지를 통해 제공’(35%)의 응답률이 제일 높았다.

## 5. 결론

이 연구에서는 대학도서관의 주제전문서비스에 대한 학교 내 구성원들의 이용요구에 대한 차이를 분석하고 실질적이고 체계적인 서비스 제공방안을 제안하였다. 이 연구를 통해 검증된 결과는 다음과 같다. 대학도서관 이용자의 주제전문서비스에 관한 인식도는 개인적 특성에 따라 차이를 보였으며, 학부생 신분보다 대학원생과 교직원들의 만족도가 더 크게 나타났다. 따라서 대학도서관이 대학의 연구 기능을 지원하는 기능으로써의 역할 가치를 높이기 위해서는 신분별로 균형 있는 서비스를 제공해야 한다. 응답자의 개인적 요구에서는 제공받는 방법을 직접 수령 보다는 도서관 홈페이지에서 서비스 제공을 주로 선호하는 것으로 나타났으므로 도서관 사이트를 활용해서 서비스를 제공할 필요성을 확인할 수 있었다. 본 연구에서는 1개 대학의 학부생, 대학원생, 교수를 대상으로 설문조사를 수행하였으므로 연구 결과를 국내 모든 대학도서관의 주제전문서비스 활성화나 개선에 대한 완전한 데이터로서 일반화하는 것에는 연구적 한계를 지닌다. 하지만 본 연구는 주제전문서비스를 이용하는 이용자의 선호방법이 서비스 활성화에 영향을 미치기 때문에 향후에는 본 연구를 바탕으로 주제전문서비스를 처음 시행하는 대학도서관에 목표달성을 기여하는 좋은 귀감이 될 것이다.

## 참고문헌

- 오의경 (2016). 주제전문사서와 주제전문서비스에 대한 인식제고를 위한 연구. 한국 문헌정보학회지, 50(1) 437-456.
- 남영준, 김희선 (2012). 대학도서관 이용자의 연구지원서비스 인식에 관한 연구. 한국비

- 블리아학회지, 23(4) 369-390.
- 노영희, 오의경 (2018). 공공도서관의 주제전문서비스와 주제전문사서에 대한 문헌정보학과 재학생 인식 조사. 한국문헌정보학회지, 52(2) 5-25.
- 황재영 (2011). 전문도서관의 주제전문서비스 운영 현황과 사서의 인식 분석. 한국도서관·정보학회지, 42(4) 137-158.
- 김기영, 최윤희 (2015). 대학도서관 주제전문서비스에 영향을 미치는 조직 내부 요인 탐색. 한국문헌정보학회지, 42(4) 335-354.
- 김용미 (2007). 대학도서관 주제전문서비스에 대한 이용자 인식도 연구. 학위논문.