

대학도서관의 이용자 요구에 관한 연구

- 홈페이지 게시판을 중심으로 -

A Study on the Needs of the University Library Users

성 기 주(Kee-Joo Sung)*

목 차

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. 서 론 | 2. 1 국내 대학도서관 |
| 1. 1 연구의 배경 및 목적이용 현황 | 2. 2 외국 대학도서관 |
| 비교 | 3. 국내외 대학도서관 게시판 |
| 1. 2 연구의 방법과 범위 | 4. 결 론 |
| 2. 대학도서관 이용자의 요구사항 | |

초 록

대학도서관 이용자들은 도서관 홈페이지 게시판을 통하여 도서관에 대한 그들의 요구나 불만사항을 전달하는 것이 일반화 되어있다. 본 연구는 게시판에 나타난 이용자 요구 및 불만사항을 조사, 분석하였다. 조사대상으로는 12개의 국내 대학도서관과 3개의 외국 대학도서관을 선정하였으며 연구의 결과는 이용자 요구사항을 제도적으로 반영할 수 있는 개선책 마련에 도움이 될 것이다.

ABSTRACT

University library user's needs and complains are delivered to librarians through the homepage BBS. The purpose of this study is to examine the user's needs and complains in BBS. Twelve domestic university libraries and three foreign university libraries are analyzed. And the result of this study will be useful for developing the library system for end users.

키워드: 대학도서관, 이용자 요구, 홈페이지 게시판

University Libraries, End User's needs, Homepage BBS

* 동덕여자대학교 정보학부 문헌정보전공 부교수(sungji@dongduk.ac.kr)
논문접수일자 2004년 11월 15일
게재확정일자 2004년 12월 16일

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

지식정보사회로 진입하면서 국가의 인적자원 개발을 위한 고급 지식정보는 필수적 요소가 되었고 이러한 지식정보의 빠르고 효율적인 제공을 담당하고 있는 대학도서관의 역할은 더욱 중요하게 되었다. 그러나 국가 지식정보 유통의 근간이 되는 대학도서관의 정보환경이나 지식 보유 현황은 갈수록 어려워지고 있으며, 그 한예로 대학 전체 예산중 도서관 예산의 비율이 감소 내지는 동결되고 있는 추세이다. 그 결과 국내 대학도서관의 평균 자료 구입비는 미국 대학의 3.4%, 평균 보유 학술지는 미국 대학의 3.1%수준이며 인터넷 기반의 전자자료 구입비는 미국 대학의 8% 수준이다. 그럼에도 불구하고 연구자들이 이용하는 학술정보의 내용을 보면 사회과학 분야 50-70%, 기술과학 분야는 95% 이상이 외국 학술 정보이므로 이에 대한 확충이 절실히 요구된다. 전자자료의 확산과 함께 출판량은 급속히 증가하고 있고 학술지나 웹 데이터베이스의 연간구독료는 지속적으로 인상되는 환경속에서 대학도서관의 자료 보유 현황은 더욱 악화되고 있는 것이다. 대학도서관이 당면하고 있는 이와같은 문제는 이용자의 정보요구 충족이라는 도서관의 기본적인 역할을 수행하기 위하여 필히 해결되어야할 중요한 문제임이 분명하나 이의 해결을 위해서는 많은 예산의 투자와 행정적인 뒷받침이 요구되므로 단시간내에 이루어지는 어려운일이다. 그러므로 다른측면에서의 도서관 이용자 요구를 파악하여 수용한다면 대학

도서관의 궁극적인 목적인 대 이용자 서비스를 한차원 높일수 있을것이다.

현재 대부분의 대학도서관들은 홈페이지에 게시판을 운영하고 있으며 도서관 이용자들은 그들의 불만이나 요구사항을 게시판을 통하여 즉각적으로 제시한다. 따라서 도서관 게시판의 내용을 살펴보면 이용자들이 도서관에 원하는 것이 무엇이고 또한 불만은 무엇인지를 파악할 수 있을 것이다. 이에 본 연구는 대학도서관 게시판에 제시된 이용자의 요구 및 불만 사항을 조사, 분석한 기초자료를 제공하여 그 개선 방안을 모색하고 나아가 도서관 경영의 직접적인 수혜자인 이용자의 요구사항을 제도적으로 반영할 수 있는 개선책을 마련하는데 도움을 주고자 한다.

1.2 연구의 방법과 범위

본 연구는 국내 및 외국 대학도서관 중 조사 대상 도서관을 선정하여 해당 도서관의 게시판 내용을 조사, 분석하였다.

국내의 경우는 대학의 재학생수, 장서수, 도서관 규모를 기준으로 대, 중, 소규모별로 4개 기관씩 선정한 12개 대학도서관을 대상으로 2004년 1월 1일-6월 30일까지 6개월간의 게시판 내용을 대상으로 조사, 분석하였다.

외국의 경우는 미국의 UC Berkeley, UCLA, Texas A&M University 등 3개 대학도서관을 조사대상으로 선정하였으며 2004년 7월 1일-16일까지 2주간의 e-mail과 online comment의 내용을 조사, 분석하였다. 미국 대학의 경우는 공개적인 게시판을 운영하지 않으며 질문이나 요구사항이 있는 경우 사서와 개별적

으로 의견 교환이 이루어지고 서비스도 제공된다. 따라서 미국 대학도서관 사서의 협조를 받아야만 조사자료를 수집할 수 있으므로 부득이 3개 대학으로 제한하였으며, 조사대상 대학도서관 사서로부터 2주간의 질문내용을 제공 받아 분석하였다.

2. 대학도서관 이용자의 요구사항 현황

2.1 국내 대학도서관

국내의 경우 조사 대상인 12개 대학도서관 게시판에 제시된 6개월간의 이용자 요구 및 불만사항을 부서별로 나누어 가장 많은 내용을 정리한 결과는 다음과 같다.

- 수서: 희망도서 구입 신청
- 정리: 자료정리의 지연, 청구기호 오류
- 열람: 대출, 반납처리 오류, 예약도서 처리 미비, 소재불명 자료 연체도서 처리, 상호대차 관련 문의의 장서 부족, 자리 독점 환경(냉난방, 폐관 시간 등)
- 정보 서비스: 정보검색 오류 직원, 아르바이트생의 불친절, 도서관 도난관리
- 전산: 홈페이지 관리면(개인정보 노출, login 불만), PC관리면(고장, 다른 용도로 사용)

2.1.1 대학별 요구사항 분석

국내의 경우 조사대상 도서관 선정시 대, 중, 소규모별로 4개 기관씩 12개 대학도서관을 선정하였으며 기관의 익명성을 위하여 각 대학명은 영문 약자(A-L)로 표시 하였다. 조사대상

대학도서관의 게시판에 나타난 요구 및 불만사항을 그룹별로 나누고 그룹내에서 각 대학을 비교 분석하였으며 그 내용은 다음과 같다.

2.1.1.1 대규모 대학도서관 그룹

대규모 대학도서관 그룹에 속하는 A, B, C, D대학도서관 게시판에 6개월간 올라온 요구 및 불만사항을 각 대학별로 살펴보면 <표 1>에서 보는 바와 같이 A대학도서관 308건, B대학도서관 459건, C대학도서관 200건, D대학도서관 58건 등이다. 같은 규모의 대학도서관임에도 A, B, C대학도서관의 경우는 200건 이상인데 비하여 D대학도서관의 경우는 58건으로 다른 대학도서관에 비하여 훨씬 적으며 중규모나 소규모 대학도서관들과 비교해서도 가장 적은 것으로 나타났고, 반면에 B 대학도서관의 459건은 조사대상 전체 대학도서관 중에서 가장 많은 것으로 나타났다. 이러한 것을 보면 도서관 게시판의 요구사항이 가장 많은 대학도서관과 가장 적은 대학도서관이 모두 대규모 도서관 그룹에 속해 있어 대학도서관의 규모와 이용자의 요구나 불만 사항과는 비례하지 않음을 알 수 있다.

A대학도서관의 경우는 환경에 관한 불만사항이 17%로 가장 높으며 예약도서 처리 미비와 상호대차 관련 문의가 각각 0.3%로 제일 낮게 나타났다. 불만이 가장 많은 환경에 관한 사항이나 두번째로 불만이 많은 자리독점(8.4%)에 관한 내용이 모두 열람부서에 관련된 사항이므로 A대학의 경우는 열람부서에 관한 불만이 제일 많은 것으로 나타났으나, 반면에 같은 열람부서 관련 사항임에도 예약도서 처리나 상호대차와 관련해서는 요구나 불만이

〈표 1〉 대규모 대학도서관의 이용자 요구사항 현황

		A대학도서관		B대학도서관		C대학도서관		D대학도서관		
		총 308건 (기타 121건)		총 459건 (기타 220건)		총 200건 (기타 91건)		총 58건 (기타 24건)		
1	수서	희망도서 구입신청건	13건	4.2%	28건	6.1%	22건	11%	2건	3.4%
		기타					1) 저널구독신청			
2	정리	자료정리의 지연	5건	1.6%	11건	2.4%	3건	1.5%		
		청구기호 오류	5건	1.6%	3건	0.7%	2건	1%	1건	1.7%
		기타	도서분산정리 (과도관, 중도관 등)							
3	열람	환경 (냉난방, 폐관시간 등)	54건	17%	49건	10.7%	12건	6%	3건	5.2%
		자리독점	26건	8.4%	39건	8.5%				
		대출, 반납 처리 오류	10건	3.2%	18건	3.9%	7건	3.5%	3건	5.2%
		소재불명 자료 (장서점검미비)	9건	2.9%	3건	0.7%	22건	11%	8건	13.7%
		장서부족	2건	0.6%	3건	0.7%				
		예약도서 처리 미비	1건	0.3%	12건	2.6%			3건	5.2%
		상호대차 관련 문의	1건	0.3%	4건	0.9%				
연체도서처리	4건	1.3%	5건	1.1%	1건	0.5%	2건	3.4%		
	기타	1)대출기간, 대출권 수 불만 2)졸업생 이용가능 3)사물함신청 4)탈립자료 대출 5)휴학생대출건		1)사물함신청문의 2)휴학생이용문의 3)외부인 이용문의 4)졸업생이용문의 5)일반서고 대출 신청		1)학생자료대출가능 2)반납 알림서비스 안 옴 3)졸업생대출, 열람실 이용가능		1)예약도서 재예약 가능 여부 2)졸업생 이용가능 여부		
4	정보 서비스	직원, 아르바이트생의 불친절	8건	2.6%	6건	1.3%	1건	0.5%		
		도서관 도난 관리					3건	1.5%		
		정보검색(e-book, 전자저널 안됨)	14건	4.5%	24건	5.2%	21건	10.5%	8건	13.7%
		기타								
5	전산	홈피 관리면(개인정보 노출, log in불만)	4건	1.3%	25건 (개인정보변경요구)	5.4%	4건	2%	3건	5.2%
		PC 관리면 (고장, 다른 용도로 사용)	25건	8.1%	9건	2%	11건	5.5%	1건	1.7%
		기타	LAN선 고장							

낮게 나타남으로써 개별 사안에 따라 많은 차이를 보이고 있다.

조사대상 전체 대학도서관 중 요구나 불만 사항이 가장 많은 B대학도서관은 환경에 대한 요구나 불만이 10.7%로 가장 많았으며 청구기호 오류, 소재불명 자료와 장서부족에 대한

불만이 각각 0.7%로 가장 낮았다. B대학도서관의 경우도 역시 환경에 관한 불만과 자리독점에 대한 불만(8.5%)이 첫번째와 두번째로 높아 A대학과 같은 결과를 보이고 있다.

C대학도서관의 경우 희망도서 구입신청건과 소재불명 자료가 각각 11%로 가장 높으며 연

체도서처리와 직원, 아르바이트생의 불친절이 각각 0.5%로 가장 낮다. 두 번째로 이용자의 요구나 불만이 많은 사항은 정보검색에 관한 것(10.5%)으로 C대학도서관의 경우는 수서, 열람, 정보서비스부서 등 여러 부서에 관련된 사항이 많은 것으로 나타났다.

조사대상 전체 대학도서관 중 게시관 요구사항이 가장 적은 D대학도서관의 경우 소재불명 자료와 정보검색에 관한 사항이 각각 13.7%로 가장 높으며 청구기호 오류와 PC관리면이 각각 1.7%로 가장 낮다. D대학도서관의 경우 이용자의 요구나 불만이 두 번째로 많은 사항이 대출, 반납 처리 오류와 홈페이지 관리면으로 각각 5.2%이다. 이용자요구와 불만이 가장 많은 소재불명 자료와 두 번째로 많은 대출, 반납 처리 오류가 열람부서 관련 사항이므로 D대학 역시 열람부서에 대한 요구나 불만이 가장 많은 것으로 나타났다.

이용자의 요구나 불만이 가장 많은 항목을 부서별로 살펴보면 4개 대학이 모두 열람부서에 관련된 사항이 많은 것으로 나타났으며 그 중 2개 대학에서 수서와 정보서비스에 관련된 사항도 높게 나타났다. 결국 이용자 서비스와 직결된 부서에 관련된 요구나 불만이 종류도 다양하고 양적으로도 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 A, B, C, D 4개 대학도서관의 열람부서 관련사항 중 기타항목의 내용을 보면 공통적으로 휴학생이나 졸업생, 그리고 외부 이용자의 자료 대출 및 도서관 이용에 관한 문의가 많은 것을 알 수 있다.

2. 1. 1. 2 중규모 대학도서관 그룹

중규모 대학도서관 그룹에 속하는 E, F, G,

H대학도서관 게시관에 6개월간 올라온 요구사항을 각 대학별로 살펴보면 <표 2>에서 보는 바와 같이 E대학도서관 278건, F대학도서관 156건, G대학도서관 415건, H대학도서관 205건 등이다.

E대학도서관의 경우 정리중인 도서대출에 관한 사항이 17.6%로 가장 높고 장서부족, 상호대차 관련 문의, 도서관 도난 관리 등이 각각 0.6%로 가장 낮게 나타났다. 이용자의 요구나 불만이 두 번째로 많은 사항은 희망도서 구입 신청건(8%)으로 E대학도서관의 경우는 정리와 수서부서에 대한 이용자 요구와 불만이 많은 것으로 나타났다.

F대학도서관의 경우도 희망도서 구입 신청건이 19.9%로 가장 높고 자리독점과 도서관 도난관리에 관한 사항이 각각 0.6%로 가장 낮다. F대학도서관의 경우 환경(6.4%)에 관한 요구나 불만이 두 번째로 많아 결국 수서와 열람부서에 관련한 요구나 불만이 많은 것을 알 수 있다.

G대학도서관의 경우는 대출, 반납 처리 오류가 12%로 가장 높았으며 청구기호 오류와 직원, 아르바이트생의 불친절이 각각 0.7%로 가장 낮게 나타났다. G대학도서관에서는 희망도서 구입 신청건(7.2%)이 두 번째로 높아 열람과 수서부서에 관한 요구와 불만이 가장 많음을 알 수 있다.

H대학도서관의 경우 예약도서 처리 미비가 12.2%로 가장 높고 청구기호 오류와 도서관 도난관리가 각각 0.5%로 가장 낮다. H대학도서관의 경우도 희망도서 구입 신청건(9.2%)이 두 번째로 높아서 열람과 수서에 대한 요구와 불만이 가장 많은 것으로 나타났으며 이결과는

〈표 2〉 중규모 대학도서관의 이용자 요구사항 현황

		E대학도서관		F대학도서관		G대학도서관		H대학도서관		
		총 278건 (기타 145건)		총 156건 (기타 65건)		총 415건 (기타 178건)		총 205건 (기타 85건)		
1	수서	희망도서 구입신청건	24건	8%	31건	19.9%	30건	7.2%	19건	9.2%
		기타			1)정리자료 대출문의 2)도서상태에 관한 상세한 제시요구		1)장서파손		1)장서파손 2)우선정리문의	
2	정리	자료정리의 지연	13건	4.7%	2건	1.3%	25건	6%	5건	2.4%
		청구기호 오류			2건	1.3%	3건	0.7%	1건	0.5%
		기타	정리중인 도서대출 49건 17.6%							
3	열람	환경 (냉난방, 폐관시간 등)	8건	2.9%	10건	6.4%	23건	5.5%	10건	4.9%
		자리독점			1건	0.6%				
		대출, 반납 처리 오류	10건	3.6%	4건	2.6%	50건	12%	14건	6.8%
		소재불명 자료 (장서점검미비)	17건	6.1%	3건	1.9%	28건	6.7%	13건	6.3%
		장서부족	1건	0.6%					3건	1.5%
		예약도서 처리 미비	13건	4.7%	7건	4.5%	24건	5.8%	25건	12.2%
		상호대차 관련 문의	1건	0.6%					6건	2.3%
		연체도서처리	4건	1.4%	2건	1.3%	20건	4.8%	2건	1%
	기타			1)휴학생도서관이용 2)외부인이용문의 3)졸업생이용문의 4)대출도서수 추가요청		1)휴학생대출가능여부 2)외부인이용문의 3)졸업생이용문의 4)사물함신청 5)재대출문의		1)탈립자료대출문의 2)대출연장안됨 3)반납메일알림안됨 4)졸업생이용문의 5)사물함신청문의		
4	정보 서비 스	직원, 아르바이트 생의 불친절			1건	0.6%	3건	0.7%	2건	1%
		도서관 도난 관리	1건	0.6%	1건	0.6%			1건	0.5%
		정보검색(e-book, 전자저널 안됨)	20건	7.2%	15건	9.6%	6건	1.5%	13건	6.3%
		기타								
5	전산	홈피 관리면(개인정보 노출, log in불만)	16건	5.8%	7건	4.5%	20건	4.8%	3건	1.5%
		PC 관리면(교강, 다른 용도로 사용)	5건	1.8%	5건	3.2%	5건	1.2%	3건	1.5%
		기타								

G대학도서관의 경우와 동일하다.

중규모 대학도서관 이용자들의 요구나 불만 이 가장 높은 항목을 업무별로 살펴보면 수서 부서 1개 대학, 정리부서 1개 대학, 열람부서 2 개 대학으로 역시 이용자에 대한 직접적인 서비스를 제공하는 열람부서에 대한 요구가 가장

높다. 이 그룹의 경우도 3개 대학 열람부서의 기타 항목 내용에 휴학생, 졸업생, 그리고 외부 인의 이용을 문의 하거나 요구하는 내용이 많 았으며 이것은 대규모 대학도서관 이용자들의 경우와 유사하다.

2. 1. 1. 3 소규모 대학도서관 그룹
 소규모 대학도서관 그룹에 속하는 I, J, K, L 대학도서관 게시판에 6개월간 올라온 요구사항을 각 대학별로 살펴보면 <표 3>에서 보는 바와 같이 I대학도서관 195건, J대학도서관

142건, K대학도서관 214건, L대학도서관 109건 등이다.

I대학의 경우 희망도서 구입 신청건이 16.4%로 가장 높고 장서 부족이 0.5%로 가장 낮게 나타났다. 이 대학도서관의 경우 두 번째로 이

<표 3> 소규모 대학도서관의 이용자 요구사항 현황

		I대학도서관		J대학도서관		K대학도서관		L대학도서관		
		총195건 (기타 93건)		총 142건 (기타 112건)		총 214건 (기타 95건)		총 109건 (기타 35건)		
1	수서	희망도서 구입신청건	32건	16.4%	5건	3.5%	17건	7.9%	25건	22.9%
		기타								
2	정리	자료정리의 지연	10건	5.1%			2건	0.9%	1건	0.9%
		정구기호 오류	3건	1.5%			1건	0.5%	1건	0.9%
		기타								
3	열람	환경 (냉난방, 폐관시간 등)	6건	3.1%	7건	4.9%	28건	13%	2건	1.8%
		자리독점					2건	0.9%		
		대출, 반납 처리 오류	12건	6.2%	6건	4.2%	14건	6.5%	14건	12.8%
		소재불명 자료 (장서점검미비)	10건	5.1%			11건	5.1%	4건	3.7%
		장서부족	1건	0.5%			5건	2.3%	1건	0.9%
		예약도서 처리 미비	5건	2.6%	1건	0.7%	16건	7.5%	12건	11%
		상호대차 관련 문의					2건	0.9%		
연체도서처리	8건	4.1%			3건	1.4%	9건	8.3%		
	기타	1) 사물함신청문의 2) 휴학생이용문의 3) 외부인이용문의 4) 졸업생이용문의		1) 외부인이용문의 2) 졸업생이용문의		1) 사물함신청문의 2) 휴학생이용문의 3) 외부인이용문의 4) 졸업생이용문의 5) 반납알림메세지문의 6) 신입생대출문의		1) 시험기간 대출요령 2) 반납알림메세지안음 3) 팔림자료상태나쁨 4) 졸업생이용문의		
4	정보 서비스	직원, 아르바이트생의 불친절					3건	1.4%		
		도서관 도난 관리								
		정보검색(e book, 전자저널 안됨)	9건	4.6%	3건	2.1%	4건	1.9%	2건	1.8%
		기타								
5	전산	홈페이지(개인 정보 노출, log in불만)	2건	1%	7건	4.9%	1건	0.5%	3건	2.8%
		PC 관리면(고장, 다른 용도로 사용)	4건	2%	1건	0.7%	10건	4.7%		
		기타							1) 지문인식시스템 예러	

용자 요구와 불만이 많은 사항은 대출, 반납 처리 오류(6.2%)로 열람부서 관련 사항이다. 따라서 I대학도서관은 수서와 열람부서 관련사항에 대한 요구와 불만이 가장 많다.

J대학도서관의 경우는 환경과 홈페이지 관리면이 각각 4.9%로 가장 높고 예약도서 처리 미비와 PC관리면이 각각 0.7%로 가장 낮다. J대학의 경우도 대출, 반납 처리 오류(4.2%)가 두 번째로 많다. 이용자의 요구나 불만이 가장 많은 환경이나 대출, 반납 처리 오류가 모두 열람부서 관련 사항이므로 열람부서에 대한 요구나 불만이 가장 많다고 할수있다.

K대학은 환경에 대한 요구나 불만이 13%로 가장 많았으며 홈페이지 관리면에 대한 불만이 0.7%로 가장 낮았다. K대학도서관은 희망도서 구입 신청건(7.9%)이 두 번째로 많아 열람과 수서부서에 관련된 이용자 요구나 불만이 제일 많은 것으로 나타났다

L대학도서관의 경우 희망도서 구입 신청건이 22.9%로 가장 높고 자료정리의 지연, 청구기호 오류, 장서 부족 등이 각각 0.9%로 가장 낮다. L대학도서관의 경우는 대출, 반납 처리 오류(12.8%)가 두 번째로 높아 수서와 열람부서에 관련한 이용자 요구나 불만이 많은 것을 알 수 있다

소규모 대학도서관의 경우 이용자의 요구나 불만이 가장 많은 항목을 부서별로 보면 수서가 2개 대학, 열람이 2개 대학으로 중규모 대학도서관 그룹과 유사하다. 또한 이 그룹 역시 4개 대학 모두 열람부서의 기타 항목 내용에 휴학생, 졸업생, 외부인의 자료 대출 및 도서관 이용에 대한 요구 및 문의가 많았다. 대학도서관의 규모와 관계없이 조사 대상 전체 대학도

서관에서 나타난 이러한 결과를 볼 때 대학의 휴학생이나 졸업생 또는 외부인들의 도서관 이용에 대한 요구가 절실함을 알 수 있으므로 대학도서관들은 이러한 요구를 긍정적으로 검토하여 수용할 필요가 있다.

2. 1. 2 대학도서관간 종합 분석

국내 대학도서관의 경우 전체 조사대상 도서관 게시판에 나타난 이용자 요구 및 불만사항의 부서별 순위를 보면 <표 4>에서 보는데와 같이 열람부서 관련 사항이 52.65%로 가장 높다. 그 구체적인 내용을 살펴보면 환경, 대출, 반납 처리 오류, 소재불명 자료, 예약도서 처리 미비, 자리독점, 연체도서 처리, 장서 부족, 기타의 순으로 도서관 환경이나 이용상의 불편함, 업무처리상의 과실 등 단순한 내용이 주를 이루고 있다. 그다음으로 요구나 불만이 많은 부서는 수서로 16.8%이며 그 내용은 희망도서 구입에 관련된 내용과 기타 사항등이다. 세번째 부서는 전산으로 11.7%이며 주된 내용은 홈페이지 관리면, PC관리면 등으로 개인정보가 노출되거나 로그인이 잘 안되는 것과 도서관 PC의 잦은 고장이나 이용자들이 정보검색이 아닌 다른 용도로 독점하여 사용하는것에 대한 불만 등이 많았다. 네 번째 부서는 정보서비스로 11.4%를 나타냈으며 불만사항의 내용을 보면 정보검색이 잘안되는것, 직원이나 아르바이트생이 자리에 없거나 불친절한 것, 도서관 도난관리의 순으로 나타났다. 다섯 번째는 정리 부서로 요구나 불만 사항이 6.6%로 가장 낮으며 자료정리의 지연과 청구기호의 오류가 그 내용이다. 이러한 결과를 보면 이용자에게 직접적인 서비스를 제공하는 열람부서에 대한

〈표 4〉 조사대상 전체 도서관의 이용자 요구사항 현황

		12개 대학도서관 게시관	총 2740건(기타 1270건)	
1	수 서	희망도서 구입신청건	248건	16.8%
		합계	248	16.8%
2	정 리	자료정리의 지연	77건	5.2%
		청구기호 오류	22건	1.4%
		합계	99	6.6%
3	열 략	환경(냉난방, 폐관시간 등)	213건	14.4%
		자리독점(열람실 무인좌석시스템)	68건	4.6%
		대출, 반납 처리 오류	162건	11%
		소재불명 자료(장서점검미비)	128건	8.7%
		장서부족	16건	1.0%
		예약도서 처리 미비	119건	8.0%
		상호대차 관련 문의	14건	1.0%
		연체도서처리	60건	4.0%
	합계	780	52.65%	
4	정보서비스	직원, 아르바이트생의 불친절	24건	1.6%
		도서관 도난 관리	6건	0.4%
		정보검색(e-book, 전자저널 안됨)	139건	9.4%
		합계	169	11.4%
5	전 산	홈피 관리면(개인정보 노출, log in 불만)	95건	6.4%
		PC 관리면(교장, 다른 용도로 사용)	79건	5.3%
		합계	174	11.7%

요구와 불만이 가장 많고 이용자와 직접적인 관련이 적은 정리 부서에 대한 요구나 불만이 적은 것을 알 수 있다.

국내 대학도서관의 요구사항 내용을 종합하여 보면 조사대상 도서관의 각 부서별 요구사항간에는 차이가 있으나 전반적인 내용이나 요구사항의 부서별 순위 등에서는 개별 대학간이나 그룹간에 별 차이가 없는 것으로 나타났다. 또한 대학도서관 이용자 불만사항의 대부분은 이용자 서비스와 관련된 단순한 사항임에도 불구하고 유사한 요구나 문의가 반복적으로 게시되고 있는 것은 문제의 해결이 늦거나 안되는 것을 의미한다. 또한 이러한 기본적인 문제가 해결되지 않으므로해서 이용자들은 도서관의 보다 본질적인 문제에 대하여 관심을 갖거나 문제제기를 하려는 의욕을 보이지 않으므로 이

에 대한 개선 방안이 필요하다.

2.2 외국 대학도서관

외국 대학도서관의 경우는 우리나라와 다른 문화적인 차이로 공개적인 게시관을 운영하지 않으며 이용자의 요구 및 불만 사항은 담당사서에게 개별적으로 전달된다. 조사 대상인 3개 대학도서관에서 이용자와 사서간에 이루어진 질문의 내용을 부서별로 정리한 결과는 다음과 같다.

- 수서: 도서 구입 신청, 도서기증에 대한 문의
- 열람: 소장자료, 분실도서에 대한 문의, 자료위치 파악의 어려움, 대출기록의 부정확성

- 정보서비스: 참고질의, 상호대차 관련 문의, 해외 도서관의 자료 요청.
- 웹 서비스: 웹사이트 갱신, 웹자료의 저작권과 링크 문제, 이용자 검색방법 등

2. 2. 1 대학별 요구사항 분석

외국의 경우 UC Berkeley Library, UCLA Library, Texas A&M University Library 등 미국의 3개 대학도서관을 조사대상으로 선정하였으며 각 대학도서관별로 분석한 내용은 다음과 같다.

2. 2. 1. 1 UC Berkeley library

UC Berkeley 대학도서관의 이용자들은 도서관 이용과 관련한 문의가 있을 때 <그림 1>과 같은 UC Berkeley Web Comments Form 양식에 질문 내용을 입력한 후 담당사서에게 전송하면 질문에 대한 처리 결과를 개별적으로 보

내준다. 따라서 이용자와 담당사서만 질문의 내용과 답변 내용을 알 수 있다.

2004년 7월 1일부터 16일까지 2주간 UC Berkeley 대학도서관에 문의된 이용자의 질문은 34건 이었으며 전체 질문의 내용을 분야별로 세분하면 다음과 같다.

- 자료조사에 대한 문의: 도서관 소장자료, 개인 저서의 소개, 분실도서에 대한 문의
- 자료 요청에 대한 문의: 학위논문의 복사, 대출 가능 여부, 외부 이용자의 이용 문의, 상호대차 문의, 도서관 분관자료 전송 등
- 해외 도서관으로부터의 자료 요청: 호주, 타이완, 캐나다 등
- 웹이용 관련 문의: 웹사이트갱신, 강의록탑재, 자료다운로드, 색인DB 이용법, 개별 홈페이지와의 연계 문제 등
- 기타: 외국어 교육과정, 해외 지원 사업, 교육 후원기관, 직업 알선, 도서 기증 등

<그림 1> UC Berkeley 대학도서관의 질문 입력 양식

이상에서 보논바와 같이 이용자 질문의 대부분은 자료조사나 요청에 관한 것과 웹상에서의 자료 이용에 관한 것이며 각 질문의 내용을 보면 자료에 관한 것이긴 하나 지극히 개인적인 내용을 구체적으로 이야기하며 협조를 구하고 있다.

2. 2. 1. 2 UCLA Library

UCLA 대학도서관의 경우 이용자들은 개인정보를 입력하고 <그림 2>와 같은 General Questions/Comments 양식에 질문내용을 입력하여 담당 사서에게 전송한 후 처리 결과를 개인적으로 받는다.

UCLA 대학도서관에 2004년 7월1일부터 16일까지 2주간 도서관에 들어온 이용자 질의는 모두 6건으로 양적으로 매우 적었으며 질문의 내용은 자료 요청과 도서관 이용에 관한 것이다. 다음은 6건의 질문을 내용별로 정리한 것이다.

- 해외 대학도서관으로 부터의 자료 요청:

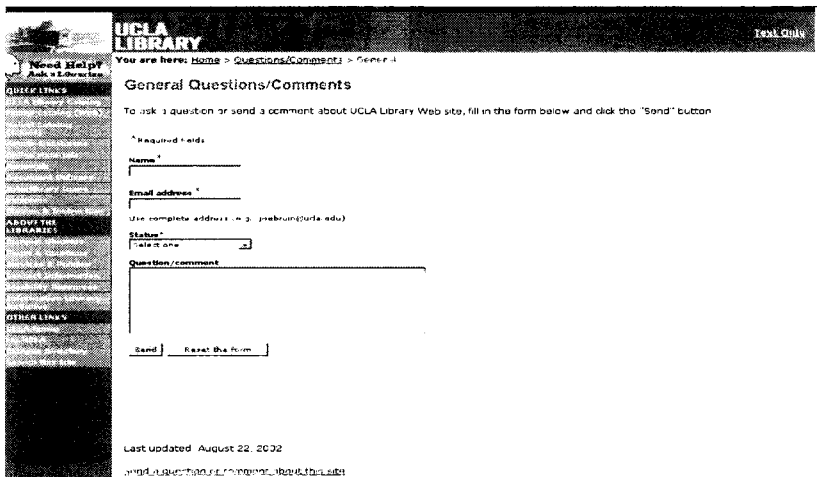
독일, 캐나다 등

- 웹사이트 관련: 사진 저작권, 링크 관련
- 도서관 이용관련: 운영시간 변경, ID 등
- 자료 이용 방법: 신규 목록 이용시

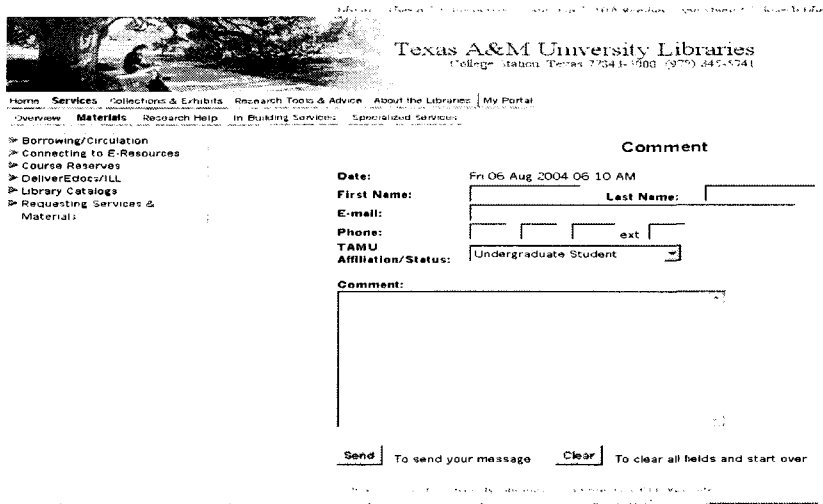
2. 2. 1. 3 Texas A&M University Library

Texas A&M 대학도서관도 이용자들은 개인 정보와 질문내용을 <그림 3>과 같은 Comment양식에 입력하여 전송한후 담당사서로부터 그 결과를 개인적으로 전송 받는다.

Texas A&M대학도서관에서는 도서관 서비스에 대한 이용자의 의견을 서가에서의 자료 소개 파악, 자료의 배열 상태, 상호대차와 대출 관련, 각종 안내 표시, 도서관 목록 등 5가지 주제로 나누어 조사하였으며 조사결과 이용자들은 자료의 소개 파악이 어려운 점, 목록과 대출기록이 정확하지 않은점, 자료에 대한 안내표시가 부정확하고 충분하지 않은점, 알림정보의 통지가 느린점 등을 불만사항으로 지적하였다. 이런 결과를 보면 이용자들은 도서관



<그림 2> UCLA 대학도서관의 질문 입력 양식



〈그림 3〉 Texas A&M 대학도서관의 질문 입력 양식

이용시 목록을 중요한 요소로 생각하고 있으며 유사한 자료를 한곳에서 볼 수 있기를 원하고 원하는 자료를 서기에서 찾지 못하면 도서관 서비스에 대한 기대도가 낮아진다. 또한 이용자들은 이용자 스스로 자료를 찾을수 있는 도서관 환경이 마련되기를 원하고 있다. Texas A&M 대학도서관은 이 조사결과를 도서관 업무에 반영하여 이용자 서비스를 향상시키고 있다. 예를들면 열람부서에서는 대출 연체자료에 대한 정보를 이메일로 알려주고, 도서관 입구에 터치 스크린을 설치하여 안내정보를 제공하고 그 외에도 필요한곳에 안내표시를 설치하는 것 등이다. 무엇보다 중요한 것은 대 이용자 봉사 위한 사서들의 능력을 키우기 위한 교육도 병행된다는 점이다.

또한 Texas A&M 대학도서관의 웹서비스에 대한 이용자 의견에 대한 조사도 실시하였으며 검색 포탈에 대한 요구 정도, 검색정보의 접근성, 이용자의 검색정보와 기술, 정보자료와 서비스에 대한 인지도, 도서관과 정보검

색에 대한 이용자의 성향 등 5가지 주제로 조사하였다. 조사결과 이용자들은 웹사이트의 이용자 메뉴를 사용하여 검색할 때 매우 불편하다는 반응을 보였으며 그결과 웹사이트 구성팀은 이용자들이 보다 쉽게 사용할수 있는 웹페이지를 구성하기로 하였다. 즉 웹사이트의 이용자메뉴(PAM: Public Access Menu)를 기본형과 고급형 2가지로 구성하여 이용자들이 선택하여 사용할수 있도록 하고 네비게이션에 필요한 용어들을 링크시켜 놓아 이용자들이 쉽고 친숙하게 이용할수 있도록 하는 것 등이다.

이와같이 이용자들로부터 얻은 여러 가지 정보를 반영한 보다 이용자 친화적인 웹페이지를 운영함으로써 이용자들이 도서관의 온라인 자원을 더많이 활용하게 되는 것이다.

2. 2. 2 대학도서관간 종합 분석

외국 대학도서관의 경우 조사대상으로 선정된 미국의 3개 대학도서관이 모두 공개적인 계

시판을 운영하지 않으며 이용자의 요구나 불만 사항은 담당사서에게 개별적으로 질문하고 답변 받는 온라인 코멘트를 운영하고 있다. 또한 조사기간중 수집된 질문의 양이 별로 많지 않고 질문의 내용도 대부분 자료조사나 자료요청 등 참고질의에 관한 것이며 질문의 사안별 내용이 상당히 개인적이고 구체적인 특징이 있다. 한편 도서관 서비스에 관련된 내용에 관한 요구나 불만에 대하여는 이용자 의견을 적극적으로 수용하고 업무에 반영하여 도서관의 대 이용자 서비스 개선에 활용하고 있다.

3. 국내외 대학도서관 게시판 이용 현황 비교

지금까지 살펴본 국내외 대학도서관 이용자들의 게시판이나 온라인 코멘트의 이용현황을 비교하면 <표 5>의 내용과 같다.

첫째, 게시판의 운영 형태를 보면 국내 대학도서관은 공개적으로 운영되는데 비하여 미국 대학도서관의 경우는 비공개로 운영되고 있다.

둘째, 국내 대학도서관의 경우 게시판 건의자의 대부분이 학부 학생인데 비하여 미국 대학도서관의 경우는 학부학생은 물론, 교수 및 외부의 이용자도 상당수 이용하고 있다.

셋째, 게시판의 주요 건의 내용을 보면 국내의 이용자들은 도서관을 하나의 시설로 인식하여 이용상의 불편사항이나 현재 제공되고 있는 서비스를 대상으로 한 요구사항 등을 제시하는데 비하여 미국 대학도서관 이용자들은 도서관 서비스 및 정책에 관련된 광범위한 내용을 대상으로 하며 신규 서비스에 대한 건의나 창의적인 서비스 아이디어 등을 제시한다.

넷째, 게시판 건의 내용의 특성을 보면 국내 대학도서관의 경우는 유사 사안에 대한 반복적인 내용인데 비하여 미국 대학도서관의 경우는 이용자 개인별로 다양한 내용이다.

다섯째, 대학도서관 게시판에 나타난 도서관 활용 목적을 보면 국내 대학도서관은 공공 시설로서의 열람기능이 위주인데 비하여 미국 대학도서관의 경우는 연구 지원 기능 및 서비스 지원 기능이 주목적이다.

<표 5> 국내외 대학도서관 게시판 이용 현황 비교

	국내 도서관	해외 도서관
운영 형태	공개	비공개
건의자	학부학생 중심	학부학생 - 교수 교외의 이용자
주요 건의내용	- 단순시설로서의 도서관 이용 불편사항 - 현재 제공되는 서비스 대상	- 서비스 및 정책을 포함한 광범위한 대상 - 신규 서비스 건의 및 창의적 서비스아이디어 제시
건의내용의 특성	유사 사안에 대한 반복적 내용	이용자 개인별로 다양한 내용
도서관활용 목적	공공 시설로서의 열람 기능	연구 지원 기능 서비스 개선 기능

4. 결 론

정보환경의 변화와 함께 대학도서관 이용자 서비스의 많은 부분이 도서관 홈페이지를 통하여 제공되고 있다. 또한 이용자들은 도서관에서 제공하는 정보나 서비스를 일방적으로 받기만 하는 것이 아니라 그들이 원하는 정보나 서비스를 요구할 수 있는 창구가 마련되어 있으며 그 대표적인 형태가 이용자 게시판이다. 디지털 환경에 익숙한 이용자들은 도서관에 대한 요구나 불만사항을 이용자 게시판에 수시로 제시하고 그들의 의견을 개진하므로 게시판의 내용을 살펴보면 이용자들이 도서관에 대하여 원하는 것이 무엇이고 불만은 무엇인지를 파악할 수 있다. 이렇게 파악된 이용자 요구나 불만을 신속하게 처리함으로써 이용자 서비스의 만족도를 높일 수 있으며 더 나아가 게시판에 나타난 이용자들의 의견을 종합하여 도서관 운영이나 제도 개선에 반영한다면 보다 나은 이용자 서비스가 가능할 것이다.

본 연구는 대학도서관 게시판에 나타난 이용자의 요구 및 불만 사항을 조사, 분석한 기초자료를 제공하여 이용자의 요구를 제도적으로 반영할 수 있는 개선책을 마련하는데 도움을 주고자 수행하였으며, 국내 12개 대학도서관의 이용자 게시판과 미국 3개 대학도서관의 온라인 코멘트를 조사하여 분석한 결과와 다음과 같다

첫째, 대학도서관의 궁극적인 목적은 대 이용자 서비스이므로 고품질의 이용자 서비스를 제공하기위하여 이용자의 요구나 불만사항을 파악하고 이를 적극적으로 수용할 필요가 있다.

둘째, 국내의 경우 조사대상인 12개 대학도서관 게시판에 나타난 이용자 요구 및 불만사항은 열람부서에 대한 요구와 불만이 가장 많고 정리부서에 대한 요구와 불만이 가장 적게 나타났다. 이것은 결국 이용자에게 직접 서비스하는 부서에 대한 요구나 불만이 많으므로 대 이용자 서비스에 대한 보다 세심한 배려가 요구된다. 한편 열람부서 관련사항 중 휴학생 및 졸업생들 그리고 외부 이용자들의 도서관 이용에 대한 문의 및 요구가 전체 조사 대상 도서관에 공통적으로 나타났다. 따라서 이에 대한 긍정적인 검토가 필요하다.

셋째, 국내 대학도서관 게시판에 나타난 이용자 요구 및 불만사항은 기본적으로 단순한 서비스 관련 사항임에도 불구하고 같은 내용이 계속적으로 요구되는 것은 문제 해결이 늦거나 안되는 것을 의미하므로 이에 대한 개선이 필요하다. 또한 조사결과 나타난 단순하고도 반복적인 문제를 해결함으로써 도서관 이용자들이 보다 본질적인 도서관 문제에 관심을 가질 수 있도록 유도하는 것이 바람직하다.

넷째, 이용자 의견을 업무에 활용한 결과 이용자들로부터 좋은 반응을 얻고 있는 외국 대학도서관들처럼 국내 대학도서관들도 이용자들이 요구한 문제를 처리하는 것으로 끝낼 것이 아니라 이용자들의 요구나 불만사항을 종합하여 장기적인 도서관 정책 수립에 반영될 수 있도록 제도화할 필요가 있으며, 이를 위해 정기적인 요구사안 처리 위원회를 개최하거나 업무별 성과 관리에 이용자 요구사항 처리 결과를 반영하는 것 등이 필요하다.

다섯째, 외국의 경우 조사 대상인 3개 대학도서관이 모두 공개적인 게시판을 운영하지 않

는 대신 이용자가 담당사서에게 개별적으로 질문하고 답변 받는 온라인 코멘트를 운영하고 있다. 이러한 방법상의 차이는 개인의 프라이버시를 존중하는 문화적인 차이로 볼 수 있다. 여섯째, 외국 대학도서관의 온라인 코멘트의

질문내용은 대부분 참고질의에 관한 것이며 질문의 사안별 내용이 매우 개별적이고 구체적이다. 또한 도서관 서비스에 관련된 이용자 의견을 적극적으로 수용하고 업무에 반영하여 대 이용자 서비스의 개선에 활용하고 있다.

참 고 문 헌

- Crowley, H. Gwyneth et al. 2002. "User perceptions of the library's Web pages: A focus group study at Texas A&M University." *The Journal of academic librarianship*, 28(4): 205- 210.
- Ho, Jeannette and Gwyneth H. Crowley. 2003. "User perceptions of the "Reliability" of library services at Texas A&M University: a focus group study." *Journal of academic library*, 29(2): 82-87.
- Xia, Wei. 2003. "Digital library services: perceptions and expectations of user communities and librarians in a New Zealand academic library." *Australian academic research libraries*, 34(1): 56-70.
- <<http://library.korea.ac.kr/index.jsp>>
 <<http://library.snu.ac.kr/>>
 <<http://honors.hongik.ac.kr/>>
 <<http://in4khu.khu.ac.kr/>>
 <<http://library.yonsei.ac.kr/dlsearch/TG UI/Theme/Yonsei/main.asp>>
 <<http://lib.sookmyung.ac.kr/>>
 <<http://library.hanyang.ac.kr/dlsearch/TGU I/Theme/Hanyang/main.asp>>
 <<http://skkcl.skku.ac.kr/index.jsp>>
 <<http://kkul.konkuk.ac.kr/SlimaDL/>>
 <<http://library.sogang.ac.kr/dlsearch/TG UI/Theme/theme1/main.asp>>
 <<http://lib.swu.ac.kr/>>
 <<http://hse1.hansung.ac.kr/>>
 <<http://lib.sungshin.ac.kr/DLSearch/TG UI/Theme/sungshin/main.asp>>
 <<http://lib.sangmyung.ac.kr/>>
 <<http://210.121.133.152/>>
 <<http://www.ucla.edu/library.html>>
 <<http://www.berkeley.edu/libraries/>>
 <<http://library.tamu.edu/>>

부록 2. 외국 대학도서관 온라인 코멘트의 예

comm1.txt

dear members,

i'm preparing a PhD in military history and a training in a center of oral history in New caledonia (South pacific). For my training, i need to find all the oral history departments/research about/in the Pacific.

Have you got some documents or information which could help us?

Thank you

Yours Sincerely

comm2.txt

I have not been able to find on the website email information for contacting general circulation. I am currently abroad and cannot call or visit in person, but I need to contact circulation about a lost book. Could you provide this information?

Thank you,

Mary Brown

comm3.txt

Hello my name is Jamila Krambo, I am from the Islamic Supreme Council of America.

Our chairman, Shaykh Muhammad Hisham Kabbani, is a prominent scholar of mainstream, traditional Islam as well as a

noted author on the religions classical practices. A few of his titles include "Classical Islam and the Naqshbandi Sufi Tradition" and "The Approach of Armageddon?"

We would like to donate a few of his books to your library and were wondering what is your procedure for accepting books? If you could send us some information regarding what this would entail it would be most appreciated.

Thank you,

Jamila Krambo

P.S. - Also, do you do book reviews

comm4.txt

As a music alumna BA '65 I was dismayed at the condition of the old library and building which, compared to the rest of the campus, had not been touched since I left when i paid a visit to the campus in 2001. I am so happy to see this new library. Congratulations on it's completion. I cannot wait to visit and use it!

Ann Gresham Pittel

BA '65, Music Major, English Minor
Music Education Director and Founder,
Cornerstone Music Conservatory
Santa Monica, California