

# 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구\*

## A Study on Satisfaction of the Academic Library User Service

유 양 근(Yang-Keun You)\*\*

### 〈 목 차 〉

I. 서론	관련적 기능
1. 연구목적	III. 서비스개선을 위한 대학도서관 이용자 만족도 분석
2. 연구방법	1. 조사목적 및 방법
II. 정보환경의 변화와 대학도서관의 기능	2. 조사 및 분석 내용
1. 고객중심사회에 따른 정보 서비스의 변화	IV. 결론 및 제언
2. 대학교육과 대학도서관의 상호	

### 초 록

본 논문에서는 대학교육과 대학도서관의 상호 관련적 기능을 고찰하고 대학도서관의 운영상의 문제점과 발전계획을 수립하기위하여 K 대학 학부생을 표본 집단으로하여 설문지를 통하여 이용자 만족도를 조사 분석하였다. 만족도에 나타난 내용은 이용자의 요구사항의 달성도로 보고 대학도서관 개선책을 모색하는 기초 자료로 활용할 수 있도록 하였으며 대학도서관의 발전적 운영계획을 세우는데 중요한 평가척도로 활용할 수 있도록 하였다.

주제어: 대학도서관, 이용자 만족도, 정보서비스

### ABSTRACT

The purpose of this study is identify users satisfaction for an academic library in order to investigate problems in academic library management and to create library development strategies. This study, also, includes relative functions between academic education and academic libraries, Research method for this study is occupied a survey for undergraduate students in K University. Results of the survey can be regarded as users needs and can used for fundamental data and an assessment measure in order to develop an academic library operation plan.

Key Words: Academic Libraries, User Satisfaction, Information Service, User Survey, Library Development Strategies

\* 본 연구는 2004학년도 강남대학교 학술연구비 지원에 의해 연구되었음.

\*\* 강남대학교 인문학부 문헌정보학전공 교수(yyk4712@kangnam.ac.kr)

• 접수일: 2005년 8월 20일 • 최초심사일: 2005년 8월 25일 • 최종심사일: 2005년 9월 5일

## I. 서론

### 1. 연구목적

대학도서관은 대학의 구성원들에게 필요한 지적 정보를 제공하는 곳이다. 지적정보의 제공이야말로 대학교육과 학술연구의 발전에 커다란 영향을 준다. 대학도서관은 교육 및 연구활동에 필요한 정보를 효과적으로 수집, 정리, 보관, 제공시키는 기능을 수행하는 대학의 교육기능을 지원하는 중심기관이다. 컴퓨터시스템과 초고속통신망으로 인터넷환경이 일반화 된 사회환경은 대학도서관에서도 운영상에 많은 변화를 요구하고 있다. 정보통신기술의 발전 및 변화에 따라 구분한 도서관 서비스의 유형과 실제도서관의 유형은 서로 다른차원에서 이해되어야 하나 향후 도서관의 모습은 전통적인 도서관(Traditional Library)을 기반으로 전자도서관(Electronic Library), 디지털도서관(Digital Library), 유니쿼터스도서관(Uniquitous Library)의 기능이 확장된 혼합적인 도서관(Hybrid Library)으로 발전되 나갈 것이다.<sup>1)</sup> 또한 사이버스페이스(cyberspace), 웹(web)정보, 디지털 도서관(digital library), 가상도서관(virtual library), 가상현실도서관(virtual reality library) 등의 용어들이 일반화 되고 있는 현실에서 이용자 요구사항도 이러한 환경에서 다양해지기 때문에 대학도서관도 적극적인 대응이 필요하다. 이제 대학도서관도 도서관의 위치와 성격을 재규정하고 새로운 방향설정과 운영방법을 모색하여 시대적 환경에 맞는 이용자가 요구하는 새로운 형태의 정보서비스에 부응하는 철저한 고객중심 서비스가 수행되는 대학도서관으로 변모되어야 한다. 본 연구의 목적은 이러한 관점에서 현재 대학도서관의 서비스가 이용자의 만족을 얼마나 성취하고 있는가를 분석하여 이용자의 불만을 최소화시키기 위한 방안이 무엇이며 개선책을 찾아 고객이 만족하는 대학도서관의 발전 방안을 모색하여 제시하는데 있다. 본 논문에서 나타난 이용자들의 만족도에 나타난 내용들은 대학도서관의 현 실태를 분석하는 자료로서 대학도서관의 발전적 방향을 모색하고 제시할 수 있는 평가지표로 활용될 수 있다고 본다. 대학도서관의 평가가 장서보유량에 따라 우수하게 결정되는 시대는 지났다. 특히 대학도서관은 이용자중심으로의 사고의 전환이 진척된 상황에서 운영되어야 한다. 21세기 대학도서관의 운명은 도서관 이용자를 귀중한 고객으로 생각하고 고객이 원하는 것이 무엇인지를 파악하고 이를 해결할 수 있는 자료 또는 정보를 어떻게 접근시켜 줄 것인가에 달려 있다. 대학도서관도 변화하는 환경에 능동적으로 대처하고 끊임없이 새로운 대안이 제시될 때만 생존할 수 있고, 제기능도 발휘할 수 있다. 본 연구는 강남대학교 도서관을 모델로 하지만, 대학도서관의 변화와 대처방안은 대학도서관이 안고 있는 공통사항이 존재 할 것으로 보아 일반적인 대학도서관의 발전방안을 모색하는 자료로도 활용할 수 있다고 본다.

1) 광동철, 대학도서관 진단을 통한 정책 방향 로드맵 작성 방안 연구(시안), 도서관 사서 행정직 워크숍, (서울 : 한국대학교육협의회, 2005), pp.16-17.

따라서 본 논문에서 조사된 대학도서관 이용자 만족도의 내용은 도서관 서비스 개선책을 마련하는데도 중요한 도구로 사용될 수 있으며 이용자들의 반응을 보다 적극적으로 수용하고 점검함으로써 발전적이고 개선된 대학도서관 운영 계획을 수립하는 자료로 활용되어 미래지향적이고 발전적인 대학도서관 활성화에 기여할 것으로 본다.

## 2. 연구방법

본 연구를 수행하기 위한 대학도서관과 이용자 집단은 본인이 재직하고 있는 강남대학교 도서관과 학부학생을 대상으로 하였으며 설문지는 10개 학부를 임의로 선정 학부당 25명으로 총 250명을 대상으로 배포하였으며 회수된 205명(회수율 82%)의 자료를 통하여 분석하였다.

수집된 자료를 통하여 도서관 이용실태 및 이용자의 관심도를 일반사항에서 분석하고 정보서비스에 대한 만족도는 시설, 자료, 정보서비스로 국한하여 조사 분석하였다. 대학도서관의 이론적 배경은 대학교육과 대학도서관의 상호 관련적 교육기능에 한정하여 선행연구와 국내외 문헌을 통하여 고찰하였다. 자료분석에 필요한 통계는 spss 통계패키지를 활용 하였다

## Ⅱ. 정보환경의 변화와 대학도서관의 기능

### 1. 고객중심사회에 따른 정보 서비스의 변화

오늘날 사회를 지식정보사회라 하며 한편 고객을 중요시하는 중심사회라고 한다. 지식정보사회는 변화와 경쟁력과 고객을 중요시하는 사회이며 모든 정보가 디지털정보로 저장되고 이용되기 때문에 지식정보의 확산과 접근은 어느 때 보다 활발하다. 특히 고객관리는 정보기술의 발전에 따른 경영환경의 변화, 경쟁력의 강화요구를 위한 고객가치의 변화, 인터넷상의 정보이용확산에 따른 고객의 변화에 따른 경영전략 및 대응방안은 기업뿐만 아니라 도서관에서도 정보환경에 맞는 이용자 서비스라는 측면에서 계속 연구되고 있다.<sup>2)</sup> 정보를 둘러싼 내·외부환경의 변화에 민감하게 반응하여 새로운 정보기술이 도서관에도 도입되어 운영되고 있다. 컴퓨터 기술은 계속적으로 급성장하고 있어 컴퓨터에 기반을 둔 디지털 정보시스템들은 급속히 변화하지 않으면 안된다. 저장매체의 용량도 급속도로 증가하고 있다. 삼성반도체에서 개발한 16기가 플래시<sup>3)</sup> 메모리는 문서, 사진 등

2) 유양근, “도서관 CRM 시스템의 효율적 추진에 관한 연구,” 한국도서관 정보학회지, 제35권, 제3호, (2004, 9), pp. 254-255.

3) 2005. 9. 13 조선일보 기사 참고: 삼성반도체에서 세계최초로 50나노미터 (nm)공정의 16기가비트 (Gb)플래시 메모리를 공개하였다. 플래시는 전원이 꺼져도 저장된 정보가 지워지지 않는 메모리 반도체로써 DVD 영화 2편,

영상 등 모든 정보를 저장하는 디지털종이의 역할을 하는 50나노 메모리 반도체로써 미래의 디지털도서관에 적지 않은 영향을 줄 것 같다. 이러한 변화는 조직의 디지털 정보시스템 능력에 큰 영향을 주고 있다.<sup>4)</sup> 이러한 기술적 추세는 사회 곳곳에 영향을 미치고 있다. 도서관도 예외는 아니다. 정보기술과 디지털사회의 변화는 도서관의 오랜 숙원이었던 이용자 중심도서관을 태동시키는데 결정적인 역할을 하였다. 무엇보다 중요한 것은 도서관 이용자가 중요한 고객으로 생각하여 도서관에서도 고객관리 방안을 서비스차원에서 연구되어 운영되어야 한다는 것이다. 최근들어 기업뿐만 아니라 도서관에서도 고객 만족을 진단하는 진단도구(diagnostic tool)를 개발하는데 노력하고 있다. 고객만족은 특정한 시점에서 서비스제공과 문제점들을 고객이 어떻게 인식하고 있는가를 측정하는 것이다.<sup>5)6)</sup> 이는 도서관 서비스 항목을 구성하는데 절대적인 요소가 된다. 정보서비스의 요소들은 발전된 정보기술환경과도 밀접한 관계가 있다. 정보기술의 변화는 정보의 이용방법 뿐만이 아니라 정보를 생산하고 분배시키는 모든 과정을 변화시키고 있다. 따라서 지식사회의 대학도서관은 지식·정보유통센터로서 다양한 역할을 수행해야 한다. 대학도서관은 대학에서 중심적인 교육지원센터이다. 대학도서관의 기능과 역할이 약화되면, 결국 대학의 지식·정보 창출기능이 약화될 수밖에 없다. 윤희운은 연구환경 및 정보요구의 변화가 대학도서관에 미치는 과정은 거의 절대적이라 하였으며 대부분의 대학에서 연구기능을 촉진하는 제도적 장치를 마련하고 있어 그 활성화는 불가피할 것으로 예상된다고 하였다. 연구활동이 활발하면 학술정보에 대한 요구가 증가되고 내용도 다양화하므로 대학도서관은 이러한 점에 대비하여 이용자의 연구 활동을 최대한 지원하는 체제로 구축되어야 한다.<sup>7)</sup> 도서관 이용자를 고객이라는 관점에서 볼 때 도서관 정보서비스는 고객관리라는 측면에서 매우 중요하다<sup>8)</sup>. 도서관의 고객 서비스는 도서관 이용자의 요구와 기대에 부응하는 서비스를 의미한다. 도서관 서비스의 질은 도서관의 질과 분리되어 도서관과 서비스를 제공받는 사람들간의 상호작용관계에 의해 형성되기 때문에 도서관에서는 고객의 요구를 수용할 수 환경구축에 노력해야 한다.<sup>9)</sup> 고객의 욕구와 기대의 효과는 도서관 관장이나 사서들이 고객의 욕구에 부응하는 서비스를

MP3 음악 450여곡을 저장할 수 있는 용량이다. 16개의 플래시 메모리를 연결해 우표크기의 메모리 카드를 만들면 일간지 200년치, MP3 8000 곡에 해당하는 정보를 저장할 수 있어 디지털도서관의 용량은 문제가 되지 않을 것으로 본다.

- 4) Efraim Turban and R. Rely Rainer, 정보기술의 이해 정덕훈 외 역(서울 : 교보문고, 2002), pp.21-22.
- 5) 오동근 외, 도서관 정보센터의 고객만족 경영(서울 : 태일사, 2004), pp.66-67.
- 6) 필자의 생각으로는 일반적인 측도인 전반적인 만족도는(overall satisfaction)는 진단당시에 측정을 위해 중요하다고 간주되는 제한된 질문내용을 가지고 전체적인 것을 평가하고 요구사항 경향을 알 수 있기 때문에 설문지 내용이 부분적이라 하더라도 조사한 만족도가 도서관을 진단할 수 있는 평가자료 또는 요구사항 개선자료로 활용될 수 있다고 본다.
- 7) 윤희운, 대학도서관 경영론(서울 : 태일사, 2002), pp.34-36.
- 8) Peter Hernon and John R. Whitman, 도서관 정보센터의 고객만족경영, 오동근 외 역(서울 : 태일사, 2004), pp.21-25.
- 9) 유병장, "고객만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 연구," 한국도서관정보학회지, 제35권 제3호(2004, 9), pp. 3-4.

수행할 때 이루어지기 때문이다.<sup>10)</sup> 최근 들어 인터넷의 대중화로 인하여 도서관 고객들의 요구는 상당한 수준에 있어 도서관 서비스도 이에 부응하지 않으면 안된다. 대학도서관은 고객서비스를 향상시키는 기술적인 프로그램 개발에 노력하여야 한다. <표 1>에 제시된 바와 같이 지식정보가 폭발적으로 증가되고 첨단 정보매체의 다양화와 지식정보의 재창출과 지식정보산업이 발달함에 따라 도서관의 변화도 다양함을 알 수 있다. 지식정보사회의 급속한 변화는 초고속통신망을 통한 전자정보의 접근이 확대되고 있는 것이 직접적인 원인이라 볼 수 있으며 도서관의 변화는 사회환경 변화와 무관할 수 없다.

<표 1> 환경변화에 따른 도서관의 변화

구분	환경 변화	도서관 변화
지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식의 폭발적 증가</li> <li>- 정보 과잉(데이터 스모그 현상)</li> <li>지식 생명주기 단축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소장자료 위주의 단순 정보 제공에서 수요자의 필요에 맞추어 정보를 가공/체계화하는 지식정보 종합서비스 센터</li> </ul>
기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보매체 다양화</li> <li>- CD, e-book 등</li> <li>인터넷 등 통신기술의 발달</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실물 장서를 기반으로 정보의 원격접근이 강조되어, 시·공간을 초월한 정보 서비스를 할 수 있도록 디지털/네트워크화</li> </ul>
교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보를 활용하여 새로운 지식을 창출하는 창조적 교육 전환</li> <li>개인의 목표에 부응하는 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>창조적 고등인력 양성을 위한 교육의 핵심 수단으로 전환</li> </ul>
사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식산업의 중요성 부각</li> <li>변화하는 환경에 적응하는 인력 요구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식 창조의 핵심적 공간으로 전환</li> <li>끊임없는 자기 재창조에 필요한 지식제공의 상시적 수단화</li> </ul>

이러한 사회의 변화 따라 대학도서관도 다음과 같이 변화되어야 할 것으로 본다.

첫째, 대학도서관은 도서와 참고자료를 대출하는 서비스로 만족하는 것이 아니라 디지털사회의 다양한 고객의 다양한 요구를 수용할 수 있는 대학도서관으로 운영 되어야 하며 고객지향의 도서관서비스가 수행되어야 한다

둘째, 웹정보시스템과 멀티미디어 프로그램을 제공할 수 있는 다양한 매체를 구입 또는 제작 지원함으로써 학부생과 대학원생 교수의 교수학습과 연구프로그램을 지원하고 대학 내의 연구소와 단과대학과 학부 및 학과 프로젝트가 수행하는데 지장이 없도록 하여야 한다.

또한 대학의 구성원 모두 즉 고객의 요구에 부응하는 지식·정보 활용 방법을 개발하고 제공하는 대학 도서관이 되어야 한다.

## 2. 대학교육과 대학도서관의 상호 관련적 기능

한나라의 국제 경쟁력은 대학의 국제경쟁력으로 평가할 수 있다. 국가의 경제 사회는 대학이 배

10) Ibid, pp.21-22.

출한 인적자원에 의해 움직이고 그 자원의 육성을 대학이 담당하고 있기 때문이다.<sup>11)</sup> 대학은 교육, 연구, 사회봉사의 기능을 통하여 인재 육성을 하고 있다. 지식추구와 연구활동 및 인격함양을 수행하기 위하여 설립되었기 때문에 대학은 이러한 제반 여건이 충실되고 효율적으로 운영되도록 노력하여야 한다.<sup>12)</sup> 우리 나라 교육법 108조에는 대학교육의 목적을 “국가와 인류사회의 발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 광범하고 정밀한 응용방법을 교수, 연구하는 동시에 협동정신이 풍부한 지도적 인격을 도야하는 것”이라고 기술하고 있다. 즉, 대학교육의 목적은 학문을 탐구하고 전문적 지식을 전수하는 것에 그치지 않고 그 연구방법 및 응용방법을 교육하고 개개의 분야에서 전문화될 수 있는 바탕을 양성하며 아울러 지도적 인격을 도야하는 것이다. 한편 대학도서관은 대학이라는 특수사회 속에서 대학교육의 목적을 달성할 수 있도록 여러 가지 자료를 효과적으로 수집·축적·제공해주는 기관으로 교수와 학생의 연구활동을 도와주기 위하여 자료와 정보를 제공하는 봉사기능을 주된 기능으로 한다. 대학도서관이 교수연구활동을 지원하기 위해서는 학술정보를 충실하게 제공할 수 있는 전문도서관이나 학술정보센터로서의 역할을 해야하고 가상대학의 지원 기능을 대학도서관이 담당하는 문제도 거론된적이 있다.<sup>13)</sup> 대학도서관의 궁극적인 목표는 일반 도서관과는 달리 교수와 학생들의 학문연구를 위해 이용 가능한 자료를 충분히 제공하여 교육효과를 높이고, 동시에 전반적인 대학의 질을 향상시키는데 있다고 할 수 있다. 또한 대학은 교수와 연구자 및 학생이 공동체를 형성하여 지식을 전달하고 새로운 지식을 창출하는 공간이므로 대학교육은 과거의 지식과 기술을 축적하고 재해석하거나 평가하여 후대에 전수하는 역할을 하기 때문에 연구기능을 통하여 지식을 축적하고 새로운 지식을 창출하는 것이 대학의 기본적 역할이라면, 교육기능을 통하여 축적된 지식을 전수하고 외부효과(externalities)를 극대화하는 것은 대학의 사회적 역할이라 할 수 있다. 대학도서관은 이러한 대학의 목표와 설립 목적을 달성하는 데 있어서 이를 지원하기 위한 기관이다. 대학도서관은 캠퍼스의 연구센터이고 대학의 학술적 우수성을 가늠하는 잣대이며 자존심의 원천이다. 따라서 대학도서관은 대학의 교육 및 연구기능을 지원하는 중핵시설인 동시에 중요한 평가지표로 간주되고 있다.<sup>14)</sup> 이와 같이 대학과 도서관은 불가분의 관계로 대학의 성장과 발전은 대학도서관의 성장과 발전에 직결되어 있다. 대학도서관은 교수의 학문 연구와 강의는 물론 학생의 학습을 위한 정보와 자료를 제공하는 역할을 수행하여야 한다. 대학도서관의 목적과 기능을 대학의 본질적 기능과 관련지어 정리하면 다음과 같다.

#### 가. 대학도서관의 설립 목적

대학도서관은 대학의 교육적 목적을 달성하기 위한 기관으로써 대학의 중요한 시설의 하나이다.

11) 오환섭, “한국 대학의 국제경쟁력,” 대학교육(한국대학교육협의회, 2005, 7), pp.44-45.

12) 이병복, 대학도서관(서울: 한국도서관협회, 1978), pp.230-235.

13) 김용근, “대학도서관이 당면하고 있는 현실적인 문제,” 한국도서관정보학회지, 제34권, 제2호(2003, 6) p.304.

14) 윤희운, 대학도서관 경영론(서울: 태일사, 2002), pp.18-19.

이와 같은 관점에서 대학도서관은 학문의 연구활동을 촉진시키기 위한 정보센터서의 역할을 다할 뿐만 아니라 학습자료를 체계적으로 수집하여 학생 및 교수들의 논문작성과 연구조사에 필요한 정보를 제공하여 대학의 기능<sup>15)</sup>을 원활하게 수행 하도록 하는데 있다. 따라서 소속 대학의 교육적 목표를 달성하기위한 필요한 자료를 수집 정리 보존하여 학생과 교직원들에게 이용할 수 있도록 하는 데 목적이 있다. 이와 같은 개념에서 우리나라의 도서관 및 독서 진흥법이나 미국도서관협회에서 발행한 도서관 정보학 용어사전에서 정의한 내용과 일치하고 있다.<sup>16)</sup>

미국도서관협회에서 발행한 도서관 정보학 용어사전에서도 대학도서관을 “학생과 교원의 정보 요구에 부응하고 교육과 연구 및 봉사프로그램을 지원하기 위하여 대학이 설치, 지원 운영하는 도서관이나 도서관시스템”으로 정의 하였다. 또한 Philip Rzasz and Norman Baker 는 대학도서관의 중요한 목적을 이용자들이 요구하는 정보요구를 충족시키기 위해 소비해야할 시간의 양과 기타의 비용을 최소화함과 동시에 이용자 정보요구의 만족도를 최대화하는데 있다.”<sup>17)</sup>

고 말한다. 이상에서 살펴본 바와 같이 대학도서관의 설립 목적은 학생과 교수들에게 교육 연구 사회 봉사활동에 필요한 유형의 정보자료와 무형의 정보봉사를 제공할 목적으로 운영하는 것으로써 대학교육의 발전과 학술연구를 위하여 교육활동을 지원하는 것이다. 즉 설립주체는 대학교 설립목적은 대학의 교육 연구 사회봉사에 대한 지원이며 그 대상은 교수와 학생이다.

#### 나. 대학도서관의 교육적 기능

일반적으로 대학도서관의 역할과 활동범위는 대학의 설립목적과 성격에 의해 결정되어 왔으며, 기본적인 기능은 자료수집과 정리, 대출 및 참고봉사, 그리고 자료보존 이었다. 그러나 오늘날 대학도서관이 수행해야 하는 기능은 대학환경과 정보매체 및 이용자유구가 다변화함에 따라 종래의 기본적인 기능과 더불어 시대적 조류를 반영하는 봉사지향적 기능들이 추가되어 매우 복잡 다양한 양상을 띠고 있다.<sup>18)19)</sup> 따라서 이를 종합하면 대학도서관은 학부도서관(undergraduate library) 즉 학습도

15) Perkins는 대학의 기능을 교육기능, 연구기능, 봉사기능에 주안 하였고, 특히 교육과 연구는 대학의 중심적 기능이라고 하였다. 따라서 대학도서관 설립의 목적은 대학의 교육기능과 연구기능을 지원하는데 있다고 볼 수 있다.

16) 우리나라의 도서관 독서 진흥법 제 2조 5항에서는“ 대학도서관이라 함은 교육법에 의하여 설립된 대학 및 다른 법률의 규정에 의하여 설립된 대학교육과정 이상의 교육기관에 교수와 학생의 연구 및 교육을 지원함을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다”라고 정의 하고 있으며 미국도서관협회에서 발행한 도서관 정보학 용어사전에서도 대학도서관을 “학생과 교원의 정보요구에 부응하고 교육과 연구 및 봉사프로그램을 지원하기 위하여 대학이 설치, 지원 운영하는 도서관이나 도서관시스템”으로 정의하였다.

17) Christopher M. Millson and Vanaja Menon, “Customer Expectations : Concepts and Reality for Academic Library Services,” *College & Research Libraries*, Vol. 56, No.1(January, 1995), p.35.

18) 미국도서관협회는 대학도서관의 기능으로 대학의 교수계획 지원, 수업에 사용되는 도서·정기간행물·문서·음향자료 등의 수집·정리 및 최선의 이용을 위한 봉사, 도서관자료를 이용하는데 필요한 물적 시설이나 조건의 준비·제공, 학생들의 도서관시설 및 자료의 효과적인 이용지도, 학생들이 졸업 후에도 지적 발전을 위하여 도서관을 이용하는 자율학습의 습성을 육성지원, 교제이외의 교양과 취미를 위한 독서관장, 교수진의 수업원조, 교수나 대학원생들의 연구활동에 수반되는 도서관요구의 최대한 충족, 지역사회·지방·기타 도서관들과의 상호협력

서관, 연구도서관(research library), 보존도서관(deposit library), 종합도서관(general library)으로서 다양한 역할을 한다고 볼 수 있다.<sup>20)</sup>

이상에서 언급한 대학도서관의 전통적인 제기능에 학술정보센터로서의 현대적 역할을 추가하여 정리하면 다음의 7가지로 요약할 수 있다.

(1) 자료선택 및 수집

교육 및 연구활동에 필요한 학술 및 교양도서, 연속간행물, 학위논문, 연구 및 기술보고서, 비도서자료, 마이크로형태자료, CD-ROM 자료, 디지털 정보자료 등을 엄선하여 적시에 수집한다.

(2) 자료정리 및 보존관리

수집된 자료를 체계적으로 정리하여 데이터베이스를 구축하고, 원자료와 대체자료를 효율적으로 배가·보관한다.

(3) 열람 및 대출봉사

자료공간을 완전 개방하여 관내이용과 관외대출을 활성화하고, 상호대차에 의한 자료제공에도 능동적으로 대처한다.

(4) 참고 및 정보봉사

자료공간과 편의시설에 대한 이용안내, OPAC에 대한 이용지도, 각종 서지류와 CD-ROM 및 온라인 데이터베이스에 대한 검색교육, 이용자 질의응답, 문헌 및 데이터베이스의 검색대행, 미소장 원문자료의 입수 및 제공, 신착도서의 안내와 학술지의 목차제공, 국내외 출판정보의 제공 등의 봉사활동을 적극적으로 수행한다.

(5) 서지도구 및 정보검색시스템의 개발과 확보

다양한 서지도구를 구비하고 장서목록과 목차색인지를 작성·발간하며, 학내외의 정보자료를 온라인으로 검색·입수할 수 있는 학술정보네트워크 채널을 개발하거나 확보한다.

---

등을 적시하였다.

19) 도서관 및 독서진흥법 제32조는 대학도서관의 업무를 교수와 학생의 연구 및 교육활동에 필요한 자료의 수집·정리·분석·보존·축적 및 그 이용, 효율적인 교육과정의 수립을 위한 지원, 도서관이용의 체계적 지도, 다른 도서관과의 협력과 도서관 협력망을 통한 자료의 유통, 기타 대학도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무로 규정하고 있다.

20) 한국문헌정보학회, 문헌정보학의 이해(서울 : 한국도서관협회, 2004), pp.386-387.



(6) 학습·연구·편의시설의 제공

일반열람실, 개인독서석, 복시시설, 시청각자료 감상실, 휴게실 등의 물리적인 편의시설을 제공한다.

(7) 종합적인 경영관리와 운영

도서관의 통상적인 업무, 경영계획, 인력 및 조직, 장서개발과 자료보존 예산편성 및 집행, 도서관자동화, 건물 및 시설 등을 부문별 또는 종합적으로 관리하고 운영한다

대학의 가장 중요한 역할과 책무는 교육 및 연구 기능을 통하여 국가와 사회에 필요한 고급인력을 양성하는 것으로서 국가의 발전 척도는 고등교육의 수준에 달려있고, 고등교육의 수준은 주로 대학의 성과에 좌우되며, 대학의 교육성과는 대학도서관이 본연의 기능과 역할을 수행함으로써 좋은 결과를 가져올 수 있다.<sup>21)</sup> 한국도서관협회에서 발간한 '도서관 정보관리편람'에서 제시한 대학도서관의 기능을 살펴보면 대학도서관기능이 대학의 교육기능을 수행하기 위한 관계적 기관으로써 존립됨을 알 수 있다.

- 1) 교수와 학생의 연구 및 교육활동에 필요한 자료의 수집, 정리, 분석, 보존, 축적 및 그 이용
- 2) 효율적인 교육과정의 수행을 위한 지원
- 3) 도서관 이용의 체계적 지도
- 4) 다른도서관의 협력과 도서관협력망을 통한 자료의 유통
- 5) 기타 대학도서관으로서의 기능 수행에 필요한 업무로 구분하였다<sup>22)</sup>

University of Maryland Libraries에서 대학의 혁신의 탁월성에 기여하기위해 대학도서관이 존재해야 한다면서 다음과 같이 5가지를 제시 하였다.

- 1) 지적 자원과 제공되는 서비스에서 최고의 품질을 성취하기 위해
- 2) 대학의 교수 및 연구를 지원해주는 도서관과 서비스와 자원을 구축하기 위한 최고의 재능과 통찰력을 갖춘 사람들의 마음을 끌도록 운영하기 위해
- 3) 도서관 자원과 서비스 관리를 끊임없는 변화와 시대에 적응시키기 위해
- 4) 다양한 사람들에게서 서빙을 조성해주고 직원들 사이에 다양성을 증진시키기 위해
- 5) 모든 이용자들에게 정보접근의 자유를 보장하기 위해<sup>23)</sup>

21) 한상완 외, "미래형 대학도서관 모형 개발연구," 한국문헌정보학회지, 제 29집 (1995, 12), p.106.

22) 한국도서관협회, 도서관 정보관리편람 (서울 : 한국도서관협회, 1994), p.14.

23) University of Maryland Libraries, *Libraries Mission(College Park, Md)*, <<http://www.lib.und.edu/UMCP/PUP/mission.html>>

이와 같이 대학도서관의 기능은 대학의 교육 및 연구활동에 필요한 자료를 수집하고 정리하여 제공함으로써 대학의 본질적 교육기능과 상호작용하는 기능을 갖고 있음을 알 수 있다. 따라서 대학도서관에서는 대학의 교육과 연구기능이 제대로 수행되기 위해서 대학도서관에 비치하고 있는 지식·정보를 대학의 구성원들이 잘 활용할 수 있는 노하우를 개발하여 제공하는 일도 대학도서관의 중요한 역할이 될 것이다. 이러한 기능이 수행될 때 대학도서관 고객 즉 이용자들의 만족도가 높아질 것으로 보아 대학도서관이 축적하고 있는 도서, 참고자료, 멀티미디어 자료와 시청각자료의 양과 질을 평가하는 차원을 넘어, 지식·정보 활용방법을 개발하여 대학인에게 제공하고 있는가가 중요한 평가척도가 될 수 있다. 대학도서관은 이러한 사회적 환경을 충분히 감안하여 고객 서비스를 향상시킬 수 있는 기술적인 방법을<sup>24)</sup> 연구하여야 변화에 부응하는 도서관은 물론 이용자 만족도를 높일 수 있다고 본다.

### Ⅲ. 서비스개선을 위한 대학도서관 이용자 만족도 분석

#### 1. 조사목적 및 방법

##### 가. 조사목적

대학도서관의 본질적 기능과 기능 수행을 위한 대학도서관의 평가 내용을 분석하기 위하여 다음과 같은 두 가지 목적하에 조사를 수행하였다.

첫째, 대학 도서관에 대한 일반적 인식도: 이용자 실정과 이용자 요구 사항

- 1) 이용자 실정(도서관 이용자에 관한 내용)
- 2) 이용자 요구(일반적 요구)

둘째, 대학도서관의 서비스 개선 방안 모색을 위한 이용자 만족도

- 1) 도서관 시설에 대한 만족도
- 2) 도서관 자료에 대한 만족도
- 3) 디지털 기반 정보서비스에 대한 만족도

24) 도서관 고객들은 종전과 달리 이메일로 참고질의도 할 수 있고 온라인 열람목록(OPAC)을 통해 ABSGJS를 요청하고 제공받을 수도 있으며 정기간행물 색인과 데이터베이스를 원격으로 탐색하여 곧바로 전문(full-text)에 접근할 수 있다.

나. 조사방법

(1) 설문지 배포 및 회수 현황

표본집단은 편차를 최소화하기 위하여 군집표본방법을 선택하여 전공은 고려하지 않고 10 개 학부를 임의적으로 선정하여 학부당 25명으로 총 250명을 대상으로 설문지를 배포하였다. 배포 및 회수는 2004년 11월 1일부터 12월 20일까지 50 일 동안에 이루어졌으며 조사대상 학부 및 응답율은 다음 <표 1-1>과 같다

<표 1-1> 배부 학부 및 응답 현황

소속학부	배부학생수	응답학생수	학부 응답율(%)	응답자 전체에 대한 응답율(%)
인문학부	25	25	100	12.20
국제학부	25	20	80	9.76
신학부	25	20	80	9.76
교육학부	25	22	88	10.73
경영학부	25	18	72	8.77
경제통상학부	25	20	80	9.76
사회과학부	25	18	72	8.77
컴퓨터미디어공학부	25	20	80	9.76
전자시스템공학부	25	22	88	10.73
예체능학부	25	20	80	9.76
전체	250	205	82.00	100

또한 학년별 배부학생수와 응답율은 다음 <표 1-2>와 같다

<표 1-2> 학년별 배부 및 응답현황

학년	배부학생수	응답학생수	학년 응답율	응답자 전체에 대한 응답율
1학년	66	50	75.76	24.39
2학년	70	62	88.57	30.24
3학년	64	54	84.38	26.34
4학년	50	39	78	19.03
전체	250	205	82.00	100

(2) 설문지의 구성 내용

설문지의 구성 내용은 본 연구문제와 관련 지어 이용자가 생각하는 일반 사항과 도서관 서비스에 대한 만족도로 나누어 구성하였으며 이용자 만족도는 정보환경과 관련되는 내용을 중점으로 시설, 자료, 디지털 웹서비스로 나누어 구성하였다. 구체적 내용은 다음 <표 1-3>과 같다.

〈표 1-3〉 설문지 구성내용

설문지 구성영역		설문지 구성 내용
일반사항	이용자 실정	도서관 자료 및 시스템 이용 익숙도
		대학도서관 이용 횟수
		도서관 이용 목적
		자료 찾는 방법
		이용하지 않는 중요한 이유
	이용자 요구	자료가 없을때 해결방법
		도서관 이용 교육프로그램 만족도
		자주 이용하는 자료실의 우선순위
		도서관 활성화의 우선순위
		이용자가 생각하는 사서의 직무 중요도
이용자만족도	도서관 시설에 대한 만족도	열람석 좌석수
		청결상태
		냉난방시설
		조명시설
		도서관휴게실
	도서관 자료에 대한 만족도	도서관의 위치
		전공도서 단행본
		교양도서 단행본
		참고자료
		학술잡지
	디지털 기반 정보서비스에 대한 만족도	전공관련 학회지
		신간자료
		디지털정보제공서비스
		웹기반정보안내서비스
		참고정보서비스
	웹기반질의응답서비스	
	웹기반교육프로그램	

## 2. 조사 및 분석 내용

### 가. 이용자의 도서관 이용 수준 과 일반적 요구사항

학부 학생들의 대학도서관 이용 수준은 이용자에 관한 조사내용으로써 도서관에 대한 관심도와 최소한의 일반적 요구사항을 조사하였다. 분석한 내용은 다음과 같다.

#### (1) 도서관 이용의 이용자 수준

##### 1) 도서관 자료 및 시스템 이용에 관한 익숙 정도

〈표 2-1〉에 나타난바와 같이 학부학생들의 도서관 자료 이용과 도서관 시스템 이용의 익숙 정도는 매우 익숙하다 21.95%, 익숙한 편이다 46.83%. 보통이다 20.49%, 익숙하지 못하다 8.78%, 매우 익숙하지 못하다가 1.95%로 나타났다. 〈표 2-1〉에 의하면 보통이상이 89.27%로써 보통 미만이 19.73%로 분석된 것으로 보아 대체로 대학도서관 자료 이용이나 대학도서관시스템에 이용에 대한 적응도는 높은 편임을 알 수 있다.

〈표 2-1〉 도서관 자료 및 시스템에 대한 이용 익숙도

응답항목	응답자수(명)	비율 (%)
매우 익숙하다	45	21.95
익숙한 편이다	96	46.83
보통이다	42	20.49
익숙하지 못한 편이다	18	8.78
매우 익숙하지 못하다	4	1.95
전체	205	100.0

2) 대학도서관 이용 횟수

학부학생들의 도서관 이용 횟수는 〈표 2-2〉에 제시 되었다. 〈표 2-2〉에 의하면 거의 매일 5.85%, 주 2-3회가 30.73%, 월 2-3회를 이용하는 학생이 43.90%이며, 한 학기에 2-3회가 13.67%, 거의 이용 안함인 5.85%로 나타났다. 대부분의 학생들이 주 2-3회 또는 월 2-3회 정도 대학도서관을 이용하고 있음을 알 수 있다.

〈표 2-2〉 대학도서관 이용횟수

이용횟수	응답자수	응답율 (%)
거의 매일	12	5.85
1주일에 2~3회	63	30.73
월 2~3회	90	43.90
한학기에 2~3회	28	13.67
거의 이용 안함	12	5.85
전체	205	100

3) 도서관 이용목적

도서관을 이용하는 목적은 〈표 2-3〉에 나타난 바와 같이 과제 해결이 67.8%, 중간 및 기말고사의 시험공부를 위해서가 14.1%, 자격고시 준비 2.9%, 전공수업 예습 복습 5.4%, 교양도서 열람 9.8%로 다양하게 나타났으나 과제 해결에 의한 도서관 이용이 67.8%로써 교수들이 학생들에게 부과한 과제가 학생들이 도서관을 이용시키는데 절대적 영향이 있음을 알 수 있다.

〈표 2-3〉 대학도서관 이용목적

이용목적	응답자수	응답율 (%)
과제해결을 위해서	139	67.8
자격고시 준비를 위해	6	2.9
중간 및 기말고사 시험공부를 위해	29	14.1
전공수업 복습 예습	11	5.4
교양도서 열람	20	9.8
전체	205	100.0

4) 도서관 자료 탐색 방법

도서관 자료의 탐색은 <표 2-4>에 나타난 바와 같이 정보검색 컴퓨터 시스템 이용이 92.2%로 나타나 학생들이 컴퓨터를 이용하여 도서관 자료를 찾는 것이 일반화 되고 있음을 알 수 있다.<sup>25)</sup> 도서관이 디지털정보시스템 구축도 중요하지만 필요한 자료가 검색되어 지원될 수 있도록 소장자료 뿐만 아니라 외부 자료가 데이터베이스화하는 것이 무엇보다 중요함을 알 수 있다.

<표 2-4> 자료탐색방법

자료탐색방법	응답자수	응답율
정보검색 컴퓨터시스템을 이용	189	92.2
목록카드로	2	1.0
도서관 사서선생님의 도움	5	2.4
친구나 선배의 도움	4	2.0
모르겠다	4	2.0
무응답	1	0.5
전체	205	100.0

5) 도서관을 잘 이용하지 않는 이유

도서관 이용율이 저조한 것은 <표 2-5>에 제시된 것처럼 필요정보의 부족이 38.5%로 가장 높았으며 집이 멀어서 20%, 이용하기 불편해서가 16.1%, 도서관 환경이 좋지 않아서 14.6% 등 다양하게 나타나고 있다. 따라서 도서관 이용율을 높이기 위해서는 이용자가 필요한 정보를 사전 조사하여 수집 정리 제공하는데 있으며 이용자가 불편을 느끼지 않도록 요구정보를 최대한 확보함은 물론 도서관의 환경 개선도 이용자 만족도를 높이는 개선책이라 할 수 있다.

<표 2-5> 잘 이용하지 않는 이유

잘 이용하지 않는 이유	응답자수	응답율(%)
필요정보의 부족	79	38.5
집이 멀어서	41	20.0
이용하기 불편해서	33	16.1
직원이 불친절해서	2	1.0
도서관 환경이 좋지 않아서	30	14.6
무응답	20	9.8
전체	205	100.0

25) 본 설문 항목은 단순히 자료탐색 방법을 알고자 하는 질문이긴 하지만 92.2% 학생이 정보검색 방법을 절대적으로 컴퓨터를 활용하고 있어 도서관에서는 학생들이 필요한정보가 검색될 수 있도록 자료의 디지털화 즉 데이터 베이스 구축과 저장의 콘텐츠가 얼마나 중요한지 알 수 있다.

6) 자료가 없을 때 해결 방법

도서관에 자료가 없을 때 해결방법은 <표 2-6>에 나타난바와 같이 동료나 타 기관에 의뢰가 38.5%, 직원에게 도움을 청한다가 27.8%로 포기한다가 20.0% 순으로 나타났다. <표 2-8>에 의하면 이용자가 원하는 도서관 자료의 충족은 대단히 중요함을 알 수 있다.

<표 2-8> 도서관에 자료가 없을 때 해결 방법

자료없을때	응답자수	응답율
직원에게 도움을 청한다	57	27.8
직접 구입해 본다	20	9.8
포기한다	41	20.0
동료나 타기관에 의뢰	79	38.5
도서관에 구입요청	7	3.4
무응답	1	0.5
전체	205	100.0

(2) 일반적 이용자 요구사항

1) 도서관 이용자 교육프로그램 만족도

도서관 이용자 교육 프로그램의 만족은 매우 만족이 15.61%, 만족이 29.27%로 나타났으나 보통이 40.49%, 불만족이 7.80%, 모르겠다가 5.85%로 나타나 도서관 이용자 교육프로그램의 만족도는 높지 않음을 알 수 있다.

<표 2-7> 대학도서관 이용자 교육프로그램

이용교육	응답자수	응답율(%)
매우만족	32	15.61
만족	60	29.27
보통	83	40.49
불만족	16	7.80
모르겠다	12	5.85
무응답	2	0.98
전체	205	100.0

2) 자주 이용하는 대학도서관 자료실 우선순위

<표 2-8>에 의하면 이용자들이 이용하는 자료실 순위를 1 순위를 기준하여 보면 2층 열람실 62.4%, 3층 1, 2 열람실이 24.4%로 전체의 86.8%를 차지하고 있어 학생들이 아직은 영상 미디어 실이나 전자정보실에 비해 도서 및 참고자료실 열람이 높은 것으로 나타났다. 이는 학생들의 과제 해결이 도서중심으로 이루어지고 있음을 알 수 있다.

〈표 2-8〉 자료실순위

자료실순위	1순위 빈도 ( % )	2순위 빈도 ( % )	3순위 빈도 ( % )
1층 24시간 개방열람실	12 (5.9)	15 (7.3)	21 (10.2)
2층 열람실	128 (62.4)	47 (22.9)	9 (4.4)
2층 영상미디어실	6 (2.9)	23 (11.2)	22 (10.7)
3층 1, 2열람실	50 (24.4)	58 (28.3)	43 (21.0)
4층 참고열람실	4 (2.0)	30 (14.6)	32 (15.6)
4층 정기간행물실	3 (1.5)	12 (5.9)	23 (11.2)
4층 전자정보실	2 (1.0)	14 (6.8)	34 (16.6)
무응답	0	6 (2.9)	21 (10.2)
전체	205 (100.0)	205 (100.0)	205 (100.0)

3) 이용자가 생각하는 대학도서관 활성화 우선순위

대학도서관 활성화의 우선순위 중 1 순위는 장서 확충이 49.3%, 자료의 최신성과 다양성이 23.4%로서 이용자가 생각하는 대학도서관 활성화는 자료를 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며 시설의 현대화도 13.2%로 3 번째 요소로 나타났다.

〈표 2-9〉 이용자가 생각하는 대학도서관 활성화 우선순위

활성화요소	1순위	2순위	3순위
장서확충	101 (49.3)	28 (13.7)	9 (4.4)
시설의 현대화	27 (13.2)	35 (17.1)	31 (15.1)
자료의 최신성과 다양성	48 (23.4)	74 (36.1)	34 (16.6)
휴식공간	6 (2.9)	10 (4.9)	18 (8.8)
진산화에 따른	10 (4.9)	16 (7.8)	39 (19.0)
검색의 편의성과 접근성			
도서관의 적극적인 홍보와	9 (4.4)	7 (3.4)	13 (6.3)
이용교육			
도서관에 대한 관심	1 (0.5)	5 (2.4)	14 (6.8)
직원들의 능동적 태도와	2 (1.0)	9 (4.4)	24 (11.7)
친절함			
무응답	1 (0.5)	21 (10.2)	23 (11.2)
전체	205 (100.0)	205 (100.0)	205 (100.0)

4) 이용자가 생각하는 사서 직무의 중요도

이용자는 〈표 2-10〉에서 제시된바와 같이 사서의 직무의 중요도에서 전문적인 업무능력 40.0%, 친절한 태도 33.2%, 봉사정신 17.6%로 나타나 이용자가 생각하는 사서의 직무에 대한 중요도는 전문적인 업무능력 즉 전문성과 친절한 태도를 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다.



〈표 2-10〉 직무방법

직무방법	응답자	응답율
전문적인 업무능력	82	40.0
친절한 태도	68	33.2
봉사정신	36	17.6
모르겠다	15	7.3
기타	3	1.5
무응답	1	0.5
전체	205	100.0

나. 대학도서관 이용자 만족도

대학도서관에 대한 이용자 만족도는 시설에 관련된 만족도와 자료에 관한 만족도, 디지털환경에서의 정보서비스의 3가지 영역으로 나누어 조사 분석하였다. 시설·자료·정보서비스에 대한 만족도 분석은 고객중심의 도서관인가를 파악할 수 있는 평가 척도로 활용될 수 있으며 궁극적으로는 대학도서관의 발전계획 수립과 발전방안을 모색할 수 있는 자료로 활용할 수 있다고 본다.

(1) 도서관 시설에 관한 만족도

〈표 2-11〉에 의하면 냉난방 시설은 양호한 것으로 나타났으나 열람석 좌석수, 청결상태, 조명시설, 도서관 휴게실에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 구체적 조사내용에 대한 만족도는 다음과 같다.

1) 열람석 좌석수

도서관 열람석 좌석수에 대한 조사는 대체로 만족이 10.2% 보통이 33.7 불만족이 33.7% 매우불만족이 9.3%로 나타나 열람좌석수가 대체로 부족함을 알 수 있다

2) 청결상태

도서관 청결상태에 대한 응답은 매우만족 0.5%, 대체로 만족 10.2%, 보통 38.5%, 불만족 29.3%, 매우 불만족 4.9%, 로 나타나 도서관 청결상태가 만족보다는 불만족이 높음을 알 수 있다.

3) 냉난방 시설

매우만족 1.5% 대체로 만족 16.1% 보통 34.6% 불만족 29.3% 매우불만족 2.0%, 으로 조사된 바와 같이 보통이상으로 생각하는 이용자가 52.2%로 냉난방 시설은 양호한 것으로 보여진다.

4) 조명시설

매우만족 1.0%, 대체로 만족 11.7% 보통 40.0% 불만족 26.3% 매우 불만족 3.9%로 조명시설은 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

5) 도서관 휴게실

매우만족 0% 만족 2.4% 보통 23.4% 불만족 39.5% 매우 불만족 16.6%로서 무응답 18.0%로서 도서관 휴게실의 만족도가 대단히 낮은 것으로 나타났다.

6) 도서관의 위치

매우만족 0.5% 만족 15.1% 보통 38.5% 불만족 21.0% 매우 불만족 7.8% 무응답 17.1%로서 도서관의 위치 역시 낮은 것으로 나타났으나 이는 단과대학과 학부의 강의동과의 거리에 따라 만족도가 달라진 것으로 볼 수 있다.

〈표 2-11〉 도서관 시설에 관한 만족사항

대학도서관 시설	만족 정도						계빈도(%)
	매우만족 빈도 (%)	대체로만족 빈도 (%)	보통 빈도 (%)	불만족 빈도 (%)	매우불만족 빈도 (%)	무응답 빈도 (%)	
1. 열람석 좌석수	0	21(10.2)	62(30.2)	69(33.7)	19(9.3)	34(16.6)	205(100.0)
2. 청결상태	1(0.5)	21(10.2)	79(38.5)	60(29.3)	10(4.9)	34(16.6)	205(100.0)
3. 냉난방시설	3(1.5)	33(16.1)	71(34.6)	60(29.3)	4(2.0)	34(16.6)	205(100.0)
4. 조명시설	2(1.0)	24(11.7)	82(40.0)	54(26.3)	8(3.9)	35(17.1)	205(100.0)
5. 도서관 휴게실	0	5(2.4)	48(23.4)	81(39.5)	34(16.6)	37(18.0)	205(100.0)
6. 도서관의 위치	1(0.5)	31(15.1)	79(38.5)	43(21.0)	16(7.8)	35(17.1)	205(100.0)

(2) 도서관 자료에 대한 만족도

〈표 2-12〉에 의한 도서관 자료에 관한 만족도는 교양도서 만족도가 높은 편이며 전공도서, 참고자료, 학술잡지, 전공관련 학회지, 신간자료 등은 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 구체적 내용은 다음과 같다.

1) 전공도서

전공도서의 만족도는 매우 만족 0.5% 만족 8.8% 보통 25.4% 불만족이 33.7% 매우 불만족 15.1% 무응답 16.6%로 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

2) 교양도서

교양도서의 만족도는 매우만족 6.8%, 만족 34.1%, 보통 31.2%, 불만족 11.2%, 매우불만족

16.6%로써 교양도서의 만족도는 높은 편임을 알 수 있다

3) 참고자료

참고자료는 만족이 5.4%, 보통 31.2% 불만족 34.1%, 매우불만족 12.7% 무응답 16.6%로 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

4) 학술잡지

학술잡지의 만족도는 만족 8.3%, 보통 39.5%, 불만족 26.8%, 매우불만족 8.3% 무응답 17.1%로 높지 않음을 알 수 있다.

5) 전공관련 학회지

전공관련 학회는 만족이 0.5%, 매우만족 4.4%, 보통 38.0%, 불만족 29.3%, 매우불만족 10.2%, 무응답 17.6%로 만족도가 낮음을 알 수 있다

6) 신간자료

신간자료에 관한 만족도는 매우만족 0.5%, 만족 4.9%, 보통 27.9%, 불만족 29.8%, 매우불만족 19.5%, 무응답 18.0%로 만족도가 낮음을 알 수 있다

〈표 2-12〉 도서관 자료에 관한 만족사항

대학도서관 자료	만족 정도						계 빈도 (%)
	매우만족 빈도 (%)	대체로만족 빈도 (%)	보통 빈도 (%)	불만족 빈도 (%)	매우불만족 빈도 (%)	무응답 빈도 (%)	
1. 전공도서	1(0.5)	18(8.8)	52(25.4)	69(33.7)	31(15.1)	34(16.6)	205(100.0)
2. 교양도서	0	14(6.8)	70(34.1)	64(31.2)	23(11.2)	34(16.6)	205(100.0)
3. 참고자료	0	11(5.4)	64(31.2)	70(34.1)	26(12.7)	34(16.6)	205(100.0)
4. 학술잡지	0	17(8.3)	81(39.5)	55(26.8)	17(8.3)	35(17.1)	205(100.0)
5. 전공관련 학회지	1(0.5)	9(4.4)	78(38.0)	60(29.3)	21(10.2)	36(17.6)	205(100.0)
6. 신간자료	1(0.5)	10(4.9)	56(27.3)	61(29.8)	40(19.5)	37(18.0)	205(100.0)

(3) 디지털 웹정보서비스에 대한 만족도

〈표 2-13〉에 의하면 디지털 웹정보 서비스에 대한 이용자의 만족도는 DB구축정도, 정보검색의 질, 참고정보서비스, 웹기반 정보안내, 웹기반질의 응답서비스, 웹기반교육프로그램 등의 만족도가 보통이 50%-58%로 제일 높은 것으로 나타나 웹정보서비스는 양호한 것으로 보여 진다. 세부내용은 다음과 같다.

1) DB 구축 정도

매우만족 0.5% 만족 5.9% 보통 58% 불만족 17.1% 매우 불만족 0.5% 무응답 18.0%로 DB 구축에 대한 만족도는 보통이 58%로 제일 높게 나타났다.

2) 정보검색서비스의 질

정보검색서비스의 질은 매우만족 0% 만족 9.8% 보통 51.7% 불만족 19.5% 매우 불만족 1.0% 무응답 18.0%로 정보검색서비스도 질적인 면에서 만족도가 보통이 51.7%로 제일 높게 나타났다.

3) 참고정보서비스

참고정보서비스는 매우만족 1.0% 만족 3.9% 보통 55.1% 불만족 20.0% 매우불만족 2.0% 무응답 18.0%로 참고정보서비스의 만족도가 매우 낮은 것으로 나타났다.

4) 웹기반 정보안내 서비스

웹기반 정보안내 서비스는 매우만족 0.5% 만족 4.9% 보통 54.1% 불만족 19.5% 매우 불만족 2.4% 무응답 18.5%로 나타나 웹기반 정보안내의 이용자 만족도는 낮은 것으로 나타났다.

5) 웹기반 질의응답 서비스

웹기반 질의응답 서비스는 만족 5.4% 보통 50.7% 불만족 22.4% 매우불만족 3.4% 무응답 18.0%로 나타나 웹기반 질의응답 서비스도 이용자만족도가 낮은 것으로 나타났다.

6) 웹기반 교육프로그램

웹기반 교육프로그램은 만족 1.5% 보통 53% 불만족 21.0% 매우불만족 6.3% 무응답 18.0%로 나타나 웹기반 교육프로그램 역시 만족도가 높지 않은 것으로 나타났다.

〈표 2-13〉 디지털도서관 정보서비스에 대한 만족사항

정보서비스	만족 정도						계
	매우만족 빈도 (%)	대체로만족 빈도 (%)	보통 빈도 (%)	불만족 빈도 (%)	매우불만족	무응답	
1. DB 구축 정도	1(0.5)	12(5.9)	119(58.0)	35(17.1)	1(0.5)	37(18.0)	205(100.0)
2. 정보검색 서비스의 질	0	20(9.8)	106(51.7)	40(19.5)	2(1.0)	37(18.0)	205(100.0)
3. 참고 정보 서비스	2(1.0)	8(3.9)	113(55.1)	41(20.0)	4(2.0)	37(18.0)	205(100.0)
4. 웹기반 정보안내서비스	1(0.5)	10(4.9)	111(54.1)	40(19.5)	5(2.4)	38(18.5)	205(100.0)
5. 웹기반 질의응답서비스	0	11(5.4)	104(50.7)	46(22.4)	7(3.4)	37(18.0)	205(100.0)
6. 웹기반 교육프로그램	0	3(1.5)	109(53.2)	43(21.0)	13(6.3)	37(18.0)	205(100.0)

## IV. 결론 및 제언

### 1. 결 론

대학도서관은 대학교육과 상호관련적이며 필요불가분의 관계에 있다. 국가경쟁력 강화를 중요시 여기는 지식 정보사회에서는 대학의 경쟁력을 위해서도 대학도서관이 발전적으로 운영되어야 한다. 대학도서관의 활성화는 대학도서관의 교육적 기능이 제대로 수행될 때 성취될 수 있으며 교수 및 학생들의 연구 및 학습활동을 지원할 수 있는 시스템으로 운영될 때 대학교육의 효과를 거둘 수 있다고 본다. 학생들의 학습을 지원하기 위해서는 학생들의 요구사항을 분석하여 대학도서관 운영에 반영되어야 한다. 대학도서관을 이용하는 이용자를 고객이라 볼 때 고객 만족도가 높을 때 대학도서관의 경쟁력이 있다고 볼 수 있기 때문이다. 본 논문에서는 이런 관점에서 학부 학생들을 대상으로 대학도서관 만족도를 설문지를 통해 조사분석 하였다. 조사내용은 K대학교 도서관의 발전방안 및 개선책을 강구하는데 활용하고자 한다. 조사 분석한 내용을 정리하면 다음과 같다.

#### 가. 도서관 이용자에 관한 이용자 실태

대학도서관 자료 이용이나 대학도서관시스템 이용에 대한 적응도는 높게 나타났으며 학생들의 도서관 이용은 주 2-3회 또는 월 2-3회 정도 도서관을 이용하고 있으며 대학도서관 이용목적은 과제 해결이 가장 높은 것으로 나타나 교수들의 과제 부여의 내용이 도서관 이용에 영향이 큼을 알 수 있다. 또한 대부분의 학생들이 컴퓨터를 이용하여 도서관 자료 탐색을 하고 있으며 도서관을 잘 이용하지 않는 이유는 필요정보의 부족으로 나타났다.

#### 나. 이용자가 요구하는 일반 만족도

도서관 이용자 교육프로그램 만족도는 높지 않게 나타났으며 도서 및 참고열람실이 학생들이 많이 이용하는 것으로 나타났다. 또한 이용자가 생각하는 대학도서관 활성화는 소장자료를 첫 번째로 생각하고 있으며 사서의 직무에 대한 중요도는 전문적인 업무능력 즉 전문성과 친절한 태도로 나타났다.

#### 다. 도서관 시설에 대한 만족도

냉난방 시설은 양호한 것으로 나타났으나 열람석 좌석수, 청결상태, 조명시설, 도서관 휴게실에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 시설의 보완이 절대적으로 필요함을 알 수 있다.

#### 라. 도서관 자료에 대한 만족도

도서관 자료에 관한 만족도는 교양도서 만족도가 높은 편이며 전공도서, 참고자료, 학술잡지, 전공관련 학회지, 신간자료 등은 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 연구 및 학습에 관련된 자료 확충 계획이 이용자의 요구에 부응하도록 수립되어야 한다.

#### 마. 디지털 기반 정보서비스에 대한 만족도

디지털 웹정보 서비스에 대한 이용자의 만족도는 DB구축정도, 정보검색의 질, 참고정보서비스, 웹기반 정보안내, 웹기반질의 응답서비스, 웹기반교육프로그램 등의 만족도는 부분적으로는 양호한 것으로 나타나 아직 이용하는 데는 큰 불편은 없는 것으로 볼 수 있으나 종합적인 운영은 미비한 것으로 보여져 발전된 개선책이 요구된다 할 수 있다.

## 2. 제언

지식정보사회에서 대학교육은 경쟁력강화라는 관점에서 대단히 중요하다. 따라서 대학도서관은 대학교육과 상호관련적임을 인식하고 학술연구 및 학생들의 자주적 학습 활동을 총체적으로 지원하는 센터로 전환해야 한다. 교수 및 학생들의 도서관 이용 만족도를 높인다는 것은 도서관 운영의 효과성을 높인다고 볼 수 있다. 이러한 점에서 고객 만족도의 조사자료는 대학도서관을 발전적으로 전환시키는 중요한 자료가 될 수 있다. 본 논문에서 조사 밝혀진 내용을 기반으로 발전적인 대안을 제시하면 다음과 같다.

- 1) 학생들이 원하는 양질의 학술 및 학습정보를 최대한 확보해야 한다.
- 2) 대학도서관의 시설적인 환경을 사회의 정보환경에 맞게 개선되어야 한다.
- 3) 디지털환경에 부응할 수 있는 웹정보 서비스시스템을 구축해야 한다.
- 4) 도서관 사서는 도서관 이용자 학부학생들에게 전문적이면서 친절하게 대하여야 한다
- 5) 대학도서관이 교육 경쟁력 강화를 위해 효과적이고 장기적인 발전계획을 수립해야 한다.

## 참 고 문 헌

- 곽동철. 대학도서관 진단을 통한 정책 방향 로드맵 작성 방안 연구(시안). 도서관 사서 행정직 워크숍. 서울 : 한국대학교육협의회, 2005. 9.
- 김상일. “CRM 개념에서 활용까지” LG 주간경제(2000.10).
- 김용근. “대학도서관이 당면하고 있는 현실적인 문제.” 한국도서관 정보학회지, 제34권, 제2호, (2003, 6), p.304.

- 오동근 외. 도서관 정보센터의 고객만족 경영. 서울 : 태일사, 2004. pp.66-67.
- 유병장. “고객만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 연구.” 한국 도서관 정보학회지, 제 35권, 제 3호 (2004, 9), pp.3-4.
- 유양근. “도서관 CRM 시스템의 효율적 추진에 관한 연구.” 한국도서관 정보학회지, 제35권 제3호 (2004, 9), pp.254-255.
- 윤희운. 대학도서관 경영론. 서울 : 태일사, 2002. pp.34-36.
- 이병묵. 대학도서관. 서울 : 한국도서관협회, 1978. pp.230-235.
- 이용재. “대학도서관의 전략적 계획 수립에 관한 연구.” 한국도서관 정보학회, 제34권, 제3호, (2003, 9).
- 한국도서관협회. 도서관 정보관리편람. 서울 : 한국도서관협회, 1994. p.14.
- 한국문헌정보학회. 문헌정보학의 이해. 서울 : 한국도서관협회, 2004. pp.386-387.
- 한상완 외. “미래형 대학도서관 모형 개발연구.” 한국문헌정보학회지, 제 29집 (1995, 12), p.106.
- Hernon, Peter and John R. Whitman, 도서관 정보센터의 고객만족경영, 오동근 외 역. 서울 : 태일사, 2004. pp. 21-25.
- Millson, Christopher M. and Vanaja Menon, “Customer Expectations : Concepts and Reality for Academic Library Services.” *College & Research Libraries*, Vol. 56, No.1 (January, 1995).
- Turban, Efraim and R. Rely Rainer, 정보기술의 이해, 정덕훈 외 역. 서울 : 교보문고, 2002. pp.21-22.
- University of Maryland Libraries, *Libraries Mission(College Park, Md)*,  
<<http://www.lib.und.edu/UMCP/PUP/mission.html>.>
- Zweizig, D. L. “Tailoring measures to fit your services,” In: Katz, B. and Fraley, R. A. ed. *Evaluation of Reference Services*. N. Y. : Haworth Press, 1985.

КСІ