

# 대학도서관 웹사이트에 나타난 이용자의 정보요구

## User's Needs of the University Libraries Based on Web Sites

김 용 근(Yong-Gun Kim)\*

### < 목 차 >

- |                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| I. 서론                            | 1. 이용자 여론수렴 장치 |
| II. 대학도서관 이용자의 정보요구 분석에<br>대한 개관 | 2. 정보요구의 유형    |
| III. 정보요구 분석                     | 3. 참고질의        |
|                                  | IV. 결 론        |

### 초 록

대학도서관 이용자의 정보요구를 파악하기 위하여 15개 대학도서관의 웹사이트 게시판에 올라온 이용자의 불만사항, 건의사항, 요구사항을 분석하였다. 정보요구를 희망도서, 대출 및 반납, 정리과정 오류, 디지털자료, 전산시스템, 기타사항 등으로 구분하여 분석하였다. 이 분석결과는 디지털환경에서의 대학도서관 서비스개선에 필요한 기초 자료로 이용할 수 있을 것이다.

키워드: 대학도서관, 웹사이트, 정보요구, 이용자

### ABSTRACT

The purpose of this study is to find out user's information needs in university libraries based on websites. The data were collected from the bulletin board in university libraries websites. To identify the user's information needs, the works in the university libraries including acquisition, cataloging, circulation, digital collection and electronic system were analyzed. The results of the study will be useful for designing and developing the library system.

Keywords: University Libraries, Websites, Information Needs, User

\* 대구가톨릭대학교 도서관학과 교수(ygkim@cu.ac.kr)

· 접수일: 2008년 8월 22일 · 최초심사일: 2008년 8월 26일 · 최종심사일: 2008년 9월 22일

## I. 서론

도서관은 오래 전부터 이용자의 요구사항을 파악하여 도서관 운영에 반영시키기 위한 노력을 하여왔다. 현재와 같이 컴퓨터와 인터넷의 활용이 일반화된 환경에서의 요구조사와 과거 이들 도구들의 도움이 없었을 때의 요구조사를 하는 방식에는 많은 차이가 있다. 정보기술의 도움이 없었을 때에는 이용자가 도서관 이용과정에서 일어나는 불편사항 또는 건의할 사항을 전화나 서신을 이용하거나 직접 찾아가서 도서관 담당자에게 전달하였다. 이런 과정은 불편하므로 도서관에 접수되는 건수는 많지 않았다. 도서관에 크게 관심을 가지고 있거나, 불만사항이 많을 때에나 일어날 수 있는 일이다. 따라서 이용자의 요구를 파악하기 위해서는 특별한 조치를 마련하였다. 질문지를 작성하여 도서관 방문자에게 배포하거나 소수의 이용자를 대상으로 인터뷰를 하여 이용자들이 경험한 불편사항을 알아내었다. 이 방식은 지금도 이용자 요구를 알아내는 방법으로 많이 이용되고 있다. 또한 도서관 업무수행 과정에서 일어나는 여러 현상들을 업무일지의 형식으로 상급자에게 보고되면서, 간접적인 방법이지만 이용자의 요구사항이 파악되기는 하였다.

한편 도서관 업무수행에 컴퓨터와 인터넷의 활용이 일상화되면서 이용자의 정보요구 파악에도 변화가 일어나고 있다. 도서관마다 웹사이트를 개설하고 이용자의 요구사항, 불편사항을 듣고, 개선하기 위하여 게시판을 설치하고 있다. 도서관에서는 게시판 이용에 대한 안내를 하면서 이용자가 도서관 이용과정에서 제기되는 질문사항, 건의사항, 개선방향들을 나타낼 수 있는 공간이라고 설명하고 있다. 게시판에 올라오는 거의 모든 메시지에 대하여 담당자가 답변을 하고 있다. 도서관정책에 대한 건의사항을 담당자가 답변하면서 도서관내 관계자들과 토의를 거친 후에 올려지고 있는지는 알 수 없다. 담당자의 답변이 있다고 그것을 도서관의 수용이라고 보기는 어렵다. 이용자 질의에 대한 대부분의 답변이 앞으로 업무수행에 참고하겠다는 정도로 그치고 있다.

웹사이트 게시판에 포함된 메뉴에는 도서관 업무에 대한 단순한 질의 응답 뿐만 아니라 참고질의 형식의 '사서에게 물어보기', '학술정보질의응답' 등의 메뉴도 설치되고 있다. 도서관업무에 관련된 질의응답 메뉴에는 누구나 접근하여 살펴볼 수 있으나, 참고질을 하고 응답하는 메뉴에는 해당 대학구성원에게만 허용하고 있다. 따라서 어떤 유형의 질문이 있고 거기에 대한 응답은 얼마나 충실하게 이루어지고 있는지는 알 수 없다. 다만 소수의 대학도서관에서는 질문제목만 공개하고 있는 실정이다.

도서관은 전략적으로 우선 이용자가 가지고 있는 요구사항은 게시판을 통하여 모두 나타내게 하고 그것에 대하여 충실하게 답변하면서 인터넷환경에서도 도서관에 대한 관심을 지속적으로 가지게 하는 것이 중요하다. 그리고 참고질에 대한 답변을 정확하게 하면서 전문성 확보를 위한 구체적 방안의 마련도 필요하다.

본 연구는 대학도서관이 운영하는 웹사이트의 여론수렴 장치에 게재되는 메시지를 분석하여 이

이용자의 정보요구를 파악하려는 목적으로 시도되었다. 이용자 요구를 몇 가지 영역으로 나누어 분석하였다. 양적측면은 물론 질문이나 답변의 구체적 내용도 함께 분석하였다. 양적분석에서 얻어지는 어떤 경향이나 추세만으로 이용자 요구를 정확하게 이해하기는 어렵다. 소수의 의견이지만 도서관 운영에 핵심요소가 될 수 있는 이용자의 '목소리'는 함께 분석할 필요가 있기 때문이다.

## II. 대학도서관 이용자의 정보요구 분석에 대한 개관

대학도서관 이용자의 정보요구를 파악하기 위한 노력은 연구자뿐만 아니라 도서관 현장 사서진에서도 지속적인 관심을 가져왔다. 현장 사서진이 발표하는 여러 사례에서 이용자 요구조사를 관심 주제로 하고 있는 보고서를 많이 볼 수 있다. 특정 매체나 정보서비스 과정에서 나타나는 이용자 반응에 대한 조사연구가 특히 다수를 차지하고 있다.<sup>1)</sup> 이용자 교육에 대한 사례보고에서도 이용자 요구조사를 근거로 교육의 주제를 결정하고 있다는 문헌도 다수 볼 수 있다.

여기서는 본 연구와 일정하게 관련을 가지고 있는 문헌만 검토하려고 한다. 대학도서관 웹사이트에 제시된 메시지의 분석을 통하여 이용자 요구를 조사하고 있는 주요 문헌을 고찰하려고 한다. 이 범주에 포함되는 대부분의 문헌은 대학도서관에서 디지털참고봉사가 어느 정도 이루어지고 있는지를 분석하고 있는 것들이다.

대학도서관마다 웹사이트에 게시판이 설치하지 않았던 초기에 게시판이 어떤 목적으로 활용되고 있는지를 조사한 연구문헌이 있다. 그 당시에는 게시판에 올라오는 메시지는 도서관 이용법, 자료 이용법, 도서관 환경, 정보시스템, 새로운 서비스의 제안 등에 관련된 문의가 중심이었다는 보고를 하면서, 게시판이 건의사항, 문의사항, 불편사항의 기록이라고 요약 하였다.<sup>2)</sup> 대학도서관의 전자참고정보서비스를 연구한 결과에서는 게시판과 참고정보서비스가 분명하게 구분되는 메뉴만 선택하여 질문을 분석하였다. 그러나 그 결과에서도 30.1%가 도서관입이나 대출에 관련된 질문이 많다는 지적을 하고 있다.<sup>3)</sup>

대학도서관 중에서 디지털참고봉사가 활발하게 운영되는 6개 대학도서관의 홈페이지에 나타난 질문유형을 분석한 결과에서는 즉답형 또는 위치요구형으로 즉답이 가능한 질문이 88%로 거의 대부분이고 설명요구형과 연구조사형 질문은 각각 6%에 그치고 있다. 이 연구에서 설명요구형 질문은 다음과 같은 질문들이다. “일본의 석박사학위논문은 어떻게 구합니까”, “산업기술기반과제

1) 서울대 도서관은 리콜제, 회원제 서비스 및 휴학생 도서관이용, 연구정보서비스 강화 및 학과담당사서제 운영, 사서의 자질향상 등을 중심으로 업무강화를 하고 있다. 김미향, “도서관 이용 패러다임 변화에 따른 이용자 중심 서비스 운영 전략,” 국립대학도서관보, 제25집(2007), pp.119-144.

2) 김형규, “대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구,” 석사학위 논문, 연세대학교 대학원, 1999.

3) 유재욱, “대학도서관의 웹기반 전자참고정보서비스에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제17권, 제4호(2000, 12), pp.171-186

#### 4 한국도서관·정보학회지(제39권 제3호)

최종보고서는 어떻게 찾을 수 있습니까” 등이라고 소개하고 있다. 연구조사형 질문유형으로는 “부산만 오염실태와 그 대책에 관한 자료를 찾으려고 합니다”, “부산영화제가 부산시에 끼친 영향에 대해 알아보려고 합니다” 등 관련분야 전문가의 도움이 필요한 질문이라고 하면서 답변이 이루어진 과정을 자세하게 보여주고 있다.<sup>4)</sup>

143개 대학도서관의 디지털참고봉사에 제기된 질문을 분석한 결과에서는 도서관정책에 관련된 질문이 36.95%를 차지하고 참고질문은 16.33%에 불과하다고 밝히고 있다. 도서관 홈페이지에서 도서관과 정보서비스 이용에 대한 안내를 충실하게 할 것과 정보이용교육을 이용자별, 주제별로 실시할 필요가 있다는 제언을 하고 있다.<sup>5)</sup>

57개 대학도서관의 디지털참고봉사 메뉴를 통해 접수된 질문 내용을 분석한 연구결과에서는 참고질문이 23.2%, 도서관 관련 문의나 대출, 반납 등에 관한 질문인 도서관이용 안내수준이 67.5%, 공지사항 및 건의사항 등이 9.3%를 차지하고 있다. 분석결과를 7가지 범주로 나누어 제시하면서 각 범주에서 제기된 문제에 대하여 제언도 하고 있다.<sup>6)</sup>

8개 신학대학 도서관 홈페이지의 게시판에 제시된 글 579건을 9개 영역으로 나누어 분석한 결과를 살펴본다. 희망도서, 소장자료, 전자자료, 대출 및 열람, 검색 및 참고봉사, 이용자, 전산시스템, 시설관리, 행정관리 등의 영역으로 세분하여 분석하였다. 대출 및 열람, 희망도서, 행정관리, 전산시스템 순으로 질문이 많다. 질문에 대한 응답을 제도개선, 서비스개선, 프로그램개선, 예산반영 등 4가지 유형으로 구분하여 조사하였다. 그 결과는 서비스개선, 제도개선, 프로그램개선, 예산반영 순으로 도서관측 수용이 많다는 분석을 하고 있다.<sup>7)</sup>

12개 국내 대학도서관과 3개 외국 대학도서관의 홈페이지 게시판을 통하여 제시된 이용자의 요구와 불만사항을 분석한 연구결과를 본다. 열람, 희망도서, 전산시스템, 정보서비스, 정리업무 등의 순으로 요구사항이 많다. 외국 대학도서관의 홈페이지 게시판을 공개적으로 운영하지 않고 있다. 개인의 프라이버시를 존중하기 때문이라고 한다. 이 연구를 위하여 입수한 외국 대학도서관의 게시판 데이터를 분석한 결과를 보면 질문내용의 대부분은 단순한 도서관 이용에 관련된 질문이 아니고 참고질의에 관한 것이며, 내용이 매우 개별적이면서 구체적인 것을 요구하고 있다고 분석결과를 설명하고 있다.<sup>8)</sup>

4) 김휘출, “통합형디지털참고봉사를 위한 기반 연구 : 대학도서관을 중심으로,” 한국문헌정보학회지, 제37권, 제2호(3003. 6), pp.169-186.

5) 장혜란, “대학도서관의 디지털참고봉사 제공 및 이용분석,” 정보관리학회지, 제20권, 제4호(2003. 12), pp.49-66.

6) 김달식, “대학도서관의 디지털 참고질의 시스템 실태조사,” 사대도협회지, 제6집(2005), pp.161-179.

7) 조인숙, 김영미, “신학대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자요구와 도서관 수용에 관한 연구,” 한국비블리아, 제14권, 제1호(2003. 6), pp.91-106.

8) 이 연구에서는 3개 외국 대학도서관의 게시판을 분석하였다. 성기주, “대학도서관의 이용자 요구에 관한 연구 : 홈페이지 게시판을 중심으로,” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제4호(2004. 12), pp.49-65. 본 연구에서는 외국의 사례는 분석하지 않았다. 메시지 입수가 어렵고 또한 게시판에 올려지는 콘텐츠가 우리의 그것과는 다르기 때문이다. 따라서 두 나라 대학도서관의 데이터에 대한 단순비교는 의미가 크지 않다고 할 수 있다.

### Ⅲ. 정보요구 분석

본 연구에서는 대학도서관 웹사이트의 여론수렴 장치에 매월 20건 이상의 글이 수록되는 15개 대학도서관을 조사대상으로 하였다. 이들 메뉴에 올라온 메시지는 2008년 4월 1일부터 5월 31일까지 2개월 동안에 게재된 627건을 분석하였다. 메시지는 희망도서, 대출 및 반납, 정리과정 오류, 디지털자료, 전산시스템, 기타 영역으로 나누어 분석하였다. 또한 각 영역을 세분하여 분석하면서 이용자의 요구사항에 대한 해결이 담당사서의 노력으로만 가능한지 아니면 개별도서관의 제도 개선으로 이루어질 수 있는지도 고려하면서 검토하였다.

이용자 요구에 대한 이해는 실제로 도서관 운영에 영향을 미치는 중요한 요소가 되는 것이다. 따라서 이용자 여론수렴 장치의 운영에 대한 철학, 전략, 시스템으로 이어지는 각 단계에 대한 분명한 이해가 먼저 이루어져야 될 것이다.

#### 1. 이용자 여론수렴 장치

본 연구에서 사용할 데이터를 수집하기 위하여 조사한 대학도서관의 웹사이트에서 이용자 요구를 접수하는 메뉴의 명칭은 다양하다. 9개 대학도서관이 게시판이라는 명칭을 사용하고 참여마당, 커뮤니케이션, 알림마당, 커뮤니티, 열린광장, 바로가기서비스 등의 명칭을 각각 1개 대학도서관에서 사용하고 있다. 자세한 내용은 <표 1>에서 볼 수 있다. 개별 대학도서관에서는 이용자 요구를 접수하는 창구의 명칭을 크게 의식하지 않으면서 사용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 이용자에게는 어떤 서비스에 대하여 분명하게 명칭 표시를 해주어 이용에 혼란을 주지 않아야 한다.

<표 1> 조사대상 대학도서관 여론수렴 장치의 명칭

명 칭		도서관 수
게시판	건의사항	3
	질의응답	2
	사서에게 물어보기	1
	도서관 건의함	1
	문고답하기	1
	자유게시판	1
바로가기서비스	무엇이든 물어보세요	1
커뮤니케이션	Q&A	1
커뮤니티	자유게시판	1
알림마당	Q&A	1
열린광장	자유게시판	1
참여마당	의견방	1
계		15

참고질의를 위하여 개설된 메뉴의 명칭에 대해서는 앞에서 고찰한 여러 문헌에서 상세하게 설명하고 있다. 이 메뉴에 접근하기 위해서는 거의 모든 도서관에서 로그인을 요구하고 있다. 소수의 대학도서관에서는 참고질의한 메시지의 내용은 볼 수 없으나, 질의제목만 공개하고 있다. 이 부분은 본 연구의 뒷부분에서 약간 논의하기로 한다.

## 2. 정보요구의 유형

대학도서관 웹사이트 여론수렴 장치에는 이용자의 다양한 요구사항들이 게재된다. 이들 요구사항을 연구자마다 여러 유형으로 나누어 분석하고 있다. 한 연구는 대학도서관에서 실제 업무처리를 하는 부서별로 구분하여 수서, 정리, 열람, 정보서비스, 전산 등으로 크게 나누고 다시 각 영역마다 주요 요구사항을 분석하고 있다.<sup>9)</sup> 또 다른 연구에서는 희망도서, 소장자료, 전자자료, 대출 및 열람, 검색 및 참고봉사, 이용자, 전산시스템, 시설관리, 행정관리 등 9가지 범주로 구분하여 분석하고 있다. 도서관의 전통적 업무구분 방식인 수서, 정리, 대출, 참고업무 등으로 세분하고 전자자료와 전산시스템을 추가하여 따로 구분하였다는 설명을 하고 있다.<sup>10)</sup>

본 연구에서는 여론수렴 장치에 올라온 글 627건을 대학도서관에서 실행되고 있는 업무분장을 고려하고 디지털자료와 전산시스템을 각각 하나의 영역으로 하였다. 이러한 구분에 포함시키지 어려운 도서관 시설 등에 대한 요구는 기타 영역에 포함시켜 분석하였다.

〈표 2〉에 나타난 것과 같이 대출 및 반납과 관련된 요구가 가장 많다. 대학도서관 이용자의 이용행태와 매우 관련이 있다고 볼 수 있다. 그 다음으로 전산시스템, 희망도서, 디지털자료, 기타, 정리과정 오류 순으로 요구사항이 많다. 도서의 대출과 반납과정에서 일어나는 여러 상황에서 이용자의 요구와 불만이 많이 일어나고 있다. 희망도서 신청을 제도화하고는 있지만, 그 처리과정이 길어지면서 생기는 불만이 많음을 알 수 있다. 디지털자료와 전산시스템에 대한 요구사항이 많이 일어나

〈표 2〉 영역별 이용자 요구건수

구분영역	건수	비율(%)	순위
희망도서	80	12.75	3
대출 및 반납	309	49.28	1
정리과정 오류	12	1.91	6
디지털자료	48	7.66	4
전산시스템	135	21.53	2
기타	43	6.86	5
계	627	100.00	

9) 성기주, 앞의 논문, p.51.

10) 조인숙, 김영미, 앞의 논문, p.95.

는 것은 결국 디지털자료의 이용방법에 관련된 사항이 다양하기 때문임을 알 수 있다. 정리과정의 오류와 관련된 요구 건수는 많지 않으나 도서관이 서지통정기관이라는 측면에서 유의하여야 할 사항이므로 분석대상으로 하였다.

가. 희망도서

모든 대학도서관이 홈페이지를 통하여 희망도서신청을 받고 있다. 희망도서신청 방법과 조회에 대한 안내까지 하고 있다. 안내문에 대한 내용 접근이 가능한 C대학의 희망도서신청 안내문의 일부를 옮겨본다. “국내도서의 경우 대학수준 이상의 신간도서는 모두 수집한다. 그러나 개인 수험서, 어학교재, 아동도서, 외설물, 만화 등은 구입하지 않는다. 만화라도 학술적인 정보를 담고 있는 것 이면 선별적으로 수집한다. 보통 신청한 도서가 입수되기까지 국내도서는 3-4주 정도, 국외도서는 6주 정도 소요된다.”<sup>11)</sup>

<표 3>에 나타난 것과 같이 신청한 자료를 이용할 수 있으려면 많은 시간이 경과되기 때문에 생기는 불만의 표시가 많다. 도서관에서 희망도서의 처리방식은 정기적으로 또는 일정량이 모이면 해당기관에 주문하기 때문에 신청자가 기다리는 시간은 길어지게 되는 것이다. 또한 거래처에 주문한 자료의 재고가 없으면 다시 다른 기관에 주문하는 경우가 생기는 등 자료의 입수과정에는 여러 조건들의 개입이 따르게 된다. 그러나 신청자들은 이러한 복잡한 처리과정을 알지 못하면서 도서관 담당자에게 자료입수가 늦어지고 있다는 불만을 표시하게 되는 것이다.

<표 3> 희망도서와 관련된 요구건수

요구사항	건수	비율(%)
처리과정 지연	67	83.75
신청자료 제한	8	10.00
신청문의	2	2.50
1권만 수집	2	2.50
신청량 제한	1	1.25
계	80	100.00

신청자료를 제한하는 경우는 청소년자료, 정기간행물, 특정 종교자료, 외국자료(일부 도서관), 멀티미디어자료 등은 신청할 수 없다고 유의사항에서 표시하고 있다. 정기간행물은 연간 예산편성에 따라 처리되므로 신청기간이 정해져 있다는 답변이다. 한 대학도서관에서는 학생이 정기간행물을 신청하려면 학과장의 허락을 받아야 된다고 설명한다. 학생은 외국자료를 신청할 수 없다는 도서관도 있다. 동일한 자료를 1부만 수집하기 때문에 많은 이용자가 대기하게 된다고 불만을 토로한 이용자도 더러 있다.

11) C대학도서관의 웹사이트의 희망도서신청 안내문. 여기에는 신청대상 자료, 입수에 소요되는 기간을 표시하고 있다.

모든 대학도서관에서는 희망도서가 입수되면 신청자에게 메일이나 단문문자서비스로 입수정보를 알려주고 있다. 그 과정에서 전자문서의 전달이 순조롭지 못하여 발생하는 불만도 일어나고 있다.

나. 대출 및 반납

〈표 4〉를 통하여 알 수 있는 사실은 디지털자료의 유통이 일반화되고 있지만 대학도서관에서의 자료이용은 전통적인 도서를 통하여 많이 이루어지고 있다는 것이다. 도서의 대출과 반납과정에서 일어나는 여러 사항에 대하여 이용자의 불만이 집중적으로 발생하고 있다. 물론 디지털자료의 이용 과정에 나타나는 불만사항도 있다. 디지털자료와 전산시스템에서 제기되는 불만사항은 다음의 영역에서 별도로 다루기 때문에 여기서는 표시되지 않고 있다.<sup>12)</sup>

반납확인이 요구사항으로 많이 나타나는 것은 무인반납기를 통하여 반납하였으나 개인대출내역에는 삭제되지 않아서 이용자가 확인요청을 하거나, 담당자가 반납처리과정에 착오를 하여 잘못 기록하는 경우가 자주 일어나기 때문이다. 예약에 관련된 사항은 연체된 자료가 있으면 예약을 할 수 없게 되도록 전산시스템에서 규정하고 있다.

〈표 4〉 대출 및 반납과 관련된 요구건수

요구사항	건수	비율(%)
반납확인	71	22.97
예약	35	11.32
반납독촉	35	11.32
서가에 없는 자료 확인요청	20	6.47
상호대차/원문복사	20	6.47
도서분실	19	6.14
정리중 자료이용	17	5.50
예약 취소처리	15	4.85
대출연장	13	4.20
연체	13	4.20
자동반납	12	3.88
모바일열람증	9	2.91
대출문의	6	1.94
학생증분실	6	1.94
달림자료 대출	6	1.94
반납문의	5	1.61
문고자료이용	3	0.97
우선정리요청	2	0.64
타기관열람의뢰서	1	0.32
마이크로자료이용	1	0.32
계	309	100.00

12) “서울대 도서관 톱10 모두 소셜·에세이”라는 신문기사에서 서울대 도서관 관계자는 전자자료 열람은 대출집계에서 제외되는 데다가 다른 여건 변화가 많아 이 데이터를 가지고 서울대생들이 진지한 책을 기피한다는 근거로 보기는 어렵다는 설명을 하고 있다. (중앙일보, 2008. 6. 18).

반납독촉은 연체된 자료에 대하여 반납해 주도록 독촉하는 업무이다. 특정 이용자의 자료 독점 이용을 방지하기 위한 조치이다. 따라서 예약, 연체, 대출연장, 반납독촉은 대출과 반납과정에서 서로 직접적인 연계성을 가지고 일어나는 현상이다.

서가에 없는 도서 확인요청은 대학도서관에 따라서는 홈페이지에 별도의 메뉴를 설정해 두고 신청을 받을 정도로 요구가 많다. 이용자로부터 확인요청이 있으면 담당자는 신속하게 도서의 소재를 확인하여 알려주는 서비스이다. 자료배열 과정에서 착오가 생기거나 누군가 의도적으로 제자리에 배열하지 않고 독점적으로 이용하는 수가 있다는 담당자의 설명이다.

정리중 자료이용은 자료검색 결과 '정리중 자료'라는 표시를 보고 이용자가 요청하면 단기간 이용을 허용하는 제도이다. 예약취소처리는 예약한 자료를 정해진 기간내에 대출하지 않으면 일정기간 예약을 할 수 없게 하는 조치가 있기 때문에 긴급히 이용할 자료가 아니면 예약을 취소할 수 있게 하는 제도이다. 이 제도 역시 자료이용이 특정 이용자에게 편중되어 이용되는 문제를 방지하기 위하여 마련하고 있다. 딸림자료의 대출에 대한 규정은 일반 자료의 그것과는 다르게 마련되어 있어 이 규정에 대한 문의가 많다. 자료 기증자의 이름으로 설치되어 있는 문고자료의 이용에 대하여도 약간의 문의가 일어나고 있다.

대출과 반납에 관련된 사항으로 졸업생, 휴학생, 외부 이용자의 자료 이용에 대한 문의와 건의가 많다. 본 연구를 위한 조사에서도 외부 이용자 19건, 졸업생 15건, 휴학생 13건이 도서관 자료이용에 대한 문의와 건의사항이다. 대학도서관마다 일정 금액을 예치금으로 납부하면 이용증을 발부하고 있다.<sup>13)</sup> 대부분 예치금액이 너무 많다는 불만을 말하고 있다. 그러나 도서관측에서는 예치금 책정의 불가피성만 길게 설명하고 있다.

#### 다. 정리과정 오류

정리과정 오류에 대한 이용자의 지적은 다른 영역에 비하여 그 양은 많지 않다. 그러나 도서관 사서진이 서지작성을 위하여 많은 정성을 쏟아야 할 필요성이 있다는 의미에서 그 내용을 살펴보았다. 아래에 적은 제목들은 조사 대상 대학도서관의 여론수렴 창구에 접수된 이용자의 지적사항 12건에 대한 내용이다. 몇 건에 대해서는 중복하여 지적되고 있다.

- 한자로 된 저자명 표기 오류
- 저자의 생몰년 표기 오류
- 수식어가 긴 서명 표기 방법
- 주석자명에 저자명을 기재한 오류
- 고문서 기사명 표기 오류

13) 조사대상 대학도서관에서는 거의 10만원을 예치금으로 부과하고 있다.

- 영문 오타
- 서명 한자 표기 오류
- 청구기호 표기 오류

라. 디지털자료

디지털자료에 대한 요구는 웹DB가 가장 많고 동영상자료, 전자저널, e-book 순으로 나타나고 있다. 웹DB의 요구는 대학원 학생들이 학위논문을 준비하는 과정에서 필요성을 제기하고 있다. 동영상자료에 대한 요구는 각종 시험준비에 필요한 자료가 동영상으로 제공되고, 이 자료의 서비스과정에서 발생하는 여러 문제에 대한 이용자의 불만이 표시되고 있다. 전자저널에 대한 요구는 서지사항과 초록까지는 볼 수 있으나, 원문제공이 되지 않는 저널에 대한 질문이 대부분이다. e-book은 새로운 자료의 필요성에 대한 요구보다는 출판사와의 관계에서 공급이 늦어지고 있는 문제를 제기하고 있다(표 5 참조).

〈표 5〉 디지털자료와 관련된 요구건수

요구사항	건수	비율(%)
웹DB	22	45.83
동영상자료	13	27.08
전자저널	10	20.83
e-book	3	6.26
계	48	100.00

웹DB 구독에 대하여 질문을 많이 하는 집단은 학위논문을 준비하는 대학원생들이다. 아래의 글은 이용자 질문에 대한 한 대학도서관 참고정보실 담당자의 자세한 답변이다.

도서관에서 구독하고 있는 WebDB 중 CNKI에서 제공하는 CDMD(China Doctor/Master's Dissertation Database)를 이용하시기 바랍니다. CNKI는 4개의 데이터베이스 CAJ(중국전자저널), CDMD(중국석/박사학위논문), CPCD(중국회의자료), CCND(중국주요 신문)로 구성되어 있습니다. 이중 CDMD는 중국의 250여 기관으로부터 200,000건의 석/박사 학위논문을 제공해 주는 데이터베이스로서 9개의 학문분야 126개 주제분야로 구성되어 있으며 매해 30,000건의 학위논문이 업데이트됩니다.<sup>14)</sup>

웹DB에 대한 질문을 보면 현재 대학도서관들이 수행하는 외국DB 입수에 대한 속사정을 자세하게 알고 있으면서 질의하고 있다. 개별 도서관에서 해결하기 어려운 문제는 도서관간의 협력으로

14) K대학도서관 참고정보실 담당자가 '대만대학 학위논문 복사우송 서비스를 요청'한 이용자 질문에 대한 답변이다.

풀어 보려는 노력이 필요하다. 아래의 글은 한 대학도서관 이용자가 외국DB에 대한 아주 구체적인 문제점을 지적하면서 요구를 하고 있는 질문내용이다.

북미유럽권과 중국은 DDOD, PQDT, CAJ, CDMD 등을 통해서 어느 정도 커버가 가능한데, 일본과 대만은 장벽이 큼니다. 웹상으로 일본국회도서관이나 대만국가도서관 등에 들어가서 겨우 서지사항 정도의 목록은 구할 수 있지만, 정작 원문을 볼 수가 없어서 답답한 경우가 많습니다. 대만과 일본의 인문학(철학, 사학, 문학) 관련 분야의 논문(학위논문, 저널논문)을 볼 수 있는 DB를 찾아서 계약해 주시면 좋겠습니다.<sup>15)</sup>

웹DB 이용에 대하여 질문을 하는 이용자는 웹DB 운영방식을 상당히 이해하고 있으면서 아주 세부적인 사항에 대하여 묻는 수가 많다. 따라서 도서관의 답변도 여기에 맞추어 정확하고 상세하게 설명할 필요가 있다. 가령 다음과 같은 질문에 대하여 어떻게 대답하고 있는지를 보자. 일본저널 인용색인(CINII)은 이용할 수 없나요, 논문을 보려는 데 볼 수가 없습니다. 기관계약이 만료되었나요, 올 해는 계약하지 않았나요, 보려면 어떻게 해야 하나요. 이러한 질문에 대하여 도서관 담당자의 상세하고 친절함 답변이 따르고 있다.

CiNii는 KERIS(한국교육학술정보원)에서 구독하여 국내 모든 대학들에게 무료로 이용할 수 있도록 제공하고 있으며 현재도 정상적으로 이용하실 수 있습니다. CiNii에서 검색한 자료는 원문을 볼 수 있는 자료와 볼 수 없는 자료가 있는데, 원문 이용이 가능한 경우 검색한 논문제목 아래에 'CiNii PDF'라는 아이콘이 생성됩니다. 만약 학외에서 이용하실 경우에는 반드시 도서관 홈페이지에 안내된 'e-Resource 학외이용' 배너를 클릭하여 학외이용 인증을 받은신 후 이용하실 수 있습니다.<sup>16)</sup>

#### 마. 전산시스템

전산시스템에 오류가 생겨 이용자의 불만이 제기되는 경우는 접속불량, 프로그램 오류, 프로그램 설치중, 서버작동 불량 등으로 요약할 수 있다. 전산시스템에 오류가 발생하여 이용자로부터 불만이 쏟아져 나오는 양상은 크게 두 가지로 설명이 된다. 우선 오류가 자주 발생한다는 것과 오류가 일어나 시스템 작동이 제대로 되지 않는 상태에서 여러 이용자들의 질의가 동시에 일어나고 있는 현상을 볼 수 있다. 도서관 시스템의 이용은 이제 전산시스템으로부터 시작되기 때문이다. 따라서 게시판에 게재되는 전산시스템 불만사항 중에서 많은 부분을 차지하게 된다.

15) S대학도서관 이용자의 요구사항.

16) S대학도서관 전자자료 담당자의 답변.

〈표 6〉 전산시스템과 관련된 요구건수

요구사항	건수	비율(%)
전산시스템	58	42.97
학외이용	42	31.11
정보검색	18	13.33
PC	17	12.59
계	135	100.00

〈표 6〉에 나타난 것과 같이 전산시스템에 관련된 요구가 가장 많고, 학외이용 과정에서 접속이 잘 되지 않아 질의하는 경우, 정보검색 과정에 발생하는 문제점, PC와 관련하여 생기는 어려움의 해결을 요구하는 경우의 순으로 많이 나타나고 있다.

현재 모든 대학도서관을 이용하기 위해서는 전산시스템의 작동이 정상적으로 이루어져야 비로소 가능하게 되는 것이다. 따라서 도서관의 어떠한 서비스를 이용할 때도 전산시스템의 도움이 없이는 불가능한 것이다. 다음에 대학도서관 현장에서 자주 발생하는 전산시스템의 오류와 관련한 현황을 담당자의 답변으로 들어본다.

학술정보관에서는 더 나은 서비스를 제공하고자 4월중순에 DB서버 프로그램을 교체하였습니다. 이에 따라 파생되는 색인작업에 많은 시일이 소요되고 있습니다. 색인작업은 학술정보관 대출/반납 및 다른 업무에 지장을 주지 않기 위하여 낮이 아닌 밤중에 이루어지고 있습니다. 그러나 서버프로그램의 변경으로 로컬색에 문제가 있는 것으로 나타났습니다. 빠른 시일내에 작업을 끝내려 노력하고 있으나, 180만건에 달하는 색인을 처리하는데 지체가 되고 있는 실정입니다. 색인작업이 끝날 때까지 검색방식을 달리하여 불편을 최소화 시키겠습니다.<sup>17)</sup>

전산시스템에 대한 문의는 교외에서 홈페이지를 통하여 여러 DB, 전자저널, e-book등을 이용하면서 발생하는 문제가 많다. 대부분이 이용자의 PC와 해당 DB의 접속이 되지 않아 어려움이 있다는 문의이다. 대학도서관마다 전산시스템이 약간씩 다르지만 비슷한 질문과 답변이 많다. 이용자가 교외접속이 어려움을 호소하고 있는 메시지와 도서관 담당자의 답변 몇 가지를 살펴보면 대학도서관에서의 전산시스템 운영의 실체를 알아본다.

학외접속연결이 되지 않습니다. 프로그램 다 깔고 제어관 사용자 계정도 바꾸었는데도 해당 홈페이지에서 로그인 안 되는데요, 방화벽과 관련된 문제인가요. 어떻게 해야 해결할 수 있는지. 학교 밖에서 뭘 좀 하려니 참 번거롭네요. 도움 부탁드립니다.<sup>18)</sup>

17) S대학도서관 담당자의 답변.

다음은 전산지원실 담당자로부터 나온 답변의 일부분이다. 학외접속이 잘 되지 않았을 때 조치할 수 있는 여러 방법을 자세하게 설명하고 있다. 이용자가 제어판 계정을 바꾸어도 홈페이지에서 로그인이 되지 않는다고 문의하고 있는 것에 대하여 답변하고 있다.

해당 DB나 저널 사이트가 열리고, 로그인 메시지가 뜬다면 방화벽 문제는 아닙니다. 학외접속 후 DB나 저널 사이트로 접속하려면 별도의 로그인 과정은 필요 없습니다. 학외접속이 정상적으로 설정되면 자동 구성 스크립트 사용에 체크가 되어있습니다. 학외접속 설정 후에 도 자동구성스크립트 사용에 체크가 안 되어 있으면, 사용하는 운영체제가 윈도우 비스타인 경우입니다.<sup>18)</sup>

대학도서관 이용자가 외부접속 과정에서 일어나는 문제에 대하여 질의한 내용은 거의 비슷하다. 필요한 DB를 이용하려고 접속을 시도해 보지만 안 된다는 내용이다. 개별도서관 전산시스템의 작동원리에서 차이가 있어 답변의 정도가 다를 수 있지만, 담당자의 답변내용의 상세함에서 차이가 있음을 볼 수 있다. 다음에 두 가지의 경우를 차례로 살펴본다.

도서관 홈페이지의 하단 중앙에 학외접속 배너를 클릭하여 안내대로 진행하면 됩니다. 프로그램 설치 후 도서관자료 대출시 사용하는 ID와 PW로 로그인한 후 이용하면 됩니다. 학외접속을 이용하시면 교내에서 무료로 이용 가능한 내용은 교외에서도 같이 이용할 수 있습니다.<sup>20)</sup>

현재 외부접속 서비스는 정상적으로 서비스되고 있음을 알려드립니다. 이용에 관련된 내용을 아래와 같이 안내해 드리니 참고하시기 바랍니다. 1. 도서관 홈페이지(로그인)-디지털콘텐츠-학술DB-외부접속(Proxy)안내 Click 2. 교외접속연결 Click(자동설치)-ID/PW 입력 3. 학술정보 이용(학내 구성원에 한해서만 서비스)<sup>21)</sup>

정보검색 문제는 웹DB나 전자저널을 이용하면서 해당 자료를 접근할 때 발생하는 수가 많다. 온라인목록의 검색과정에서 어려움이 있다는 질문은 없다. 웹DB나 전자저널을 검색하면 목차/초록만 이용이 가능하다는 메시지가 나온다. 이 경우에 원문을 보려면 어떻게 하여야 되는지에 대한 질문이 대부분이다. 특정 전자저널은 어느 연도부터 원문 이용이 가능하며, 그 이전 저널의 원문은 원문복사 신청으로 입수가 가능하다는 답변을 하고 있다. 이 때에도 원문입수를 국내기관으로부터 할 수 있는지, 아니면 국외 기관에 의뢰하여야 되는지를 검토과정이 필요하다고 자세하게 설명하고

18) S대학도서관 이용자의 학외접속에 대한 질문.

19) S대학도서관 전산지원실 담당자의 답변.

20) K대학도서관 담당자의 답변.

21) C대학도서관 전산팀 담당자의 답변.

있는 담당자의 답변을 여러 도서관의 게시판에서 볼 수 있다.

대학도서관 PC는 여러 이용자가 사용하므로 자주 고장이 일어나고 있다. 마우스작동이 어렵거나, PC에 바이러스가 감염되어 작동이 되지 않는다는 호소가 대부분이다. 도서관 담당자의 답변은 즉시 고장수리를 하겠다고 하면서, 이용자의 주의를 환기시키는 멘트도 함께 적고 있는 경우를 볼 수 있다.

바. 기타

지금까지 논의한 여러 영역처럼 대학도서관 업무의 본질적 부분은 아니지만 이용자의 불만사항으로 등장하는 여러 요소들을 함께 묶어서 고찰한다.

〈표 7〉 기타 영역과 관련된 요구건수

요구사항	건수	비율(%)
열람실	10	23.26
칸막이	8	18.60
스터디룸	7	16.28
사물함	4	9.30
좌석받침대	4	9.30
정수기	4	9.30
정보이용교육	2	4.66
복사시설	2	4.66
냉난방	1	2.32
개인정보유출	1	2.32
계	43	100.00

시험기간에 좌석이 부족하므로 열람실에 외부 이용자의 출입을 통제해주시기 바라는 것부터 칸막이 설치의 필요성까지 다양한 요구가 제기되고 있다. 공동연구를 위하여 마련해 두고 있는 스터디룸이 부족하여 사용허가를 얻는 과정에서의 어려움도 호소하고 있다.

정보이용교육에 관련된 이용자의 불만이 많지 않은 것은 거의 모든 대학도서관에서 수시로 주제별 또는 이용자별 정보이용교육을 실시하고 있기 때문으로 여겨진다. 홈페이지에 정보이용교육에 관련된 안내를 여러 곳에서 해두고 있다. 대학도서관 사서진이 중심이 되어 실시되는 사례발표에서 정보이용교육을 주제로 하고 있는 문헌을 많이 볼 수 있다.<sup>22)</sup>

공공도서관의 이용자 요구조사에서는 도서관 시설이용, 사물함, 식당, 평생교육, 문화행사, 이동도서관 등에 관련한 불만을 많이 나타내고 있다.<sup>23)</sup> 이용자의 이용행태에 따라 도서관에 대한 요구

22) 한국사립대학도서관협의회에서 발간하는 '사대도협회지'와 한국교육학술정보원의 '사서커뮤니티'에는 대학도서관에서 시행된 이용자교육의 사례가 다수 게재되고 있다.

23) 김용근, "공공도서관 웹사이트에 나타난 이용자들의 정보요구 분석," 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제2호(2008. 6), pp.355-374.

사항이 달라진다는 사실을 이 데이터로도 확인할 수 있다.

개인정보유출에 대해서는 로그인에 필요한 서비스를 이용하면서 개인정보가 노출되는 수가 있어 도서관에 대책을 세워주기를 바라고 있다. 특히 디지털참고봉사를 받으려면 반드시 로그인을 하여야 관련 페이지가 열리게 되어있다.

### 3. 참고질의

디지털참고질의에 대한 연구는 국내에서도 여러 연구자들에 의하여 수행되어왔다. 본 연구에서 다시 디지털참고질의에 관련된 논의를 하는 의도는 대학도서관에서 웹사이트를 통하여 이용자의 정보요구를 수렴하는 모든 메뉴를 함께 분석해 보려고 하기 때문이다. 여기서는 디지털참고질의에 관련된 내용분석보다는 현재 대학도서관에서 실행되고 있는 제도적인 사항을 중심으로 약간 검토해 보려고 한다.

대학도서관 웹사이트에는 도서관 이용과정에서 제기되는 불만사항, 요구사항, 건의사항을 나타내는 게시판형 메뉴만 운영하는 도서관과 참고질의를 위한 메뉴를 따로 개설하는 도서관이 있다. 그러나 참고질의 메뉴까지 웹사이트에 설치해 두고 있는 대학도서관은 많지 않다.<sup>24)</sup> 한 대학도서관은 최근에 참고질의 메뉴와 게시판을 통합하여 운영한다는 설명을 하고 있다.<sup>25)</sup> 본 연구를 위하여 조사한 15개 대학도서관 중에서 4개 대학도서관만 참고질의를 위한 메뉴를 따로 마련하고 있다. 참고질의 메뉴를 이용하려면 반드시 로그인을 요구하고 있다. 따라서 참고질의에서 논의되는 구체적 내용은 알 수는 없으며, 질의제목만 공개하는 2개 도서관이 있어, 그 내용을 살펴본다. 한 대학도서관의 참고질의 메뉴에 올려진 참고질의 제목이다.(2008년 1월 1일부터 7월 31까지의 내용이다.)

- 한국 자연재해 피해액
- 협동에 관한 논문
- 고려가요 <동동>
- 도시 미관에 대한 보고서 작성
- 인류학에 대한 질문

24) 한 연구에서는 236개 대학도서관 중에서 87개(37%)대학도서관만이 디지털참고봉사를 제공하고 있다는 보고를 하고 있다. 디지털참고봉사의 실시는 대학도서관이 사용하는 상용 자료관리프로그램에서 참고질의 메뉴를 기본 옵션으로 구축해 놓고 있는 것과 그렇지 않은 것을 구입하면서 결정된다고 한다. 그러나 기본 메뉴에다 참고질의 메뉴를 추가로 구축하여 사용하는 도서관도 있다고 한다. 김달식, 앞의 논문, p.167.

다른 하나의 연구에서는 178개 대학도서관 중에서 참고질의서비스를 실시하는 대학도서관은 37개관(20.8%)이라고 보고한다. 유재욱, 앞의 논문, p.180.

25) 디지털참고질의가 대학도서관에서 많이 일어나지 않고 있는 현상과 한 도서관이 참고질의와 게시판 메뉴를 통합하여 운영하고 있는 사실에 대하여는 아주 중요한 문제이므로 별도의 연구가 필요하다고 판단된다.

- 통신기술의 발달에 따른 사회의 변화
- 맹자의 생애와 사상
- 국제관계학에서의 들뢰즈의 이론
- 제주도 연구
- 이민정책

내용을 공개하고 있는 다른 한 대학도서관의 참고질문과 답변도 검토하였으나 그 도서관의 게시판에 올라오는 질문 내용과 거의 동일한 요구를 하고 있다. 해당 대학도서관에서는 질문마다 '참고 질문' 또는 '학술정보검색요청'이라고 구분까지 하고 있다. 이 대학도서관의 참고질의 메뉴의 이용 안내문에서는 일반적인 질문이나 건의사항은 Q&A에 하라는 당부의 설명도 하고 있다.<sup>26)</sup>

#### IV. 결 론

도서관에서의 웹사이트 구축은 크게 두 가지 측면에서 도서관운영에 많은 변화를 가져오고 있다. 하나는 이용자가 도서관을 방문하지 않고도 필요한 서비스를 받을 수 있게 된 것이다. 이제 도서관에 소장된 인쇄자료를 이용할 목적이 아니거나, 열람실을 이용하지 않는다면 도서관을 직접 찾아가는 번거로움은 없어지게 되었다. 우리는 한 때 공간으로서의 도서관은 더 이상 필요하지 않게 되려는 성급한 결론을 낸 적도 있었다. 물론 도서관공간을 활용한 다양한 프로그램에 참여하기 위해서는 방문이 필요하다. 다른 하나는 도서관시스템과 이용자 간의 커뮤니케이션이 쉽게 이루어지게 되었다는 것이다. 종래는 편지나 전화로 또는 직접 도서관을 방문하여 요구사항을 건의하고 문의하였다. 지금은 웹사이트 게시판에 불편한 사항을 올리기만 하면 사서의 친절한 답변이 따르고 있는 것이다.

대학도서관의 두 이용자집단 중의 하나인 대학생들은 아직 인쇄자료를 이용하여 학습과 교양에 필요한 지식과 정보를 많이 얻고 있다. 따라서 이들이 대학도서관을 통하여 나타내는 요구사항은 주로 인쇄자료의 이용과정에서 일어나는 어려움을 해결하기 위한 것들이다. 희망자료와 동영상자료에 대한 질의사항은 주로 대학생들의 요구이고, 디지털자료에 대한 요구는 연구를 목적으로 자료를 이용하는 대학원생이나 교수진의 요구라고 볼 수 있다. 전산시스템에 대한 요구는 대학도서관 시스템의 운용이 전산시스템의 관리와 연관이 있으므로 이용자 모두로부터 언제나 일어나는 문제

26) M대학도서관 참고질의 메뉴 이용안내에는 다음과 같이 적고 있다. "온라인참고봉사는 담당사서에 의하여 제공되며 교육과 연구과정에 필요한 자료나 논문, 페이퍼 작성에 필요한 정보를 문의할 수 있습니다. 일반 질문이나 건의사항은 Q&A에 올려주세요."

점이라고 할 수 있다.

본 연구는 대학도서관 웹사이트의 게시판을 통하여 제시되는 이용자의 요구사항, 건의사항 또는 불만사항을 조사하여 이용자 요구를 파악하는 것이다. 데이터의 분석을 통하여 얻어진 결과를 토대로 하여 대학도서관 운영에 반영할 수 있는 개선방안을 제시해 보려고 한다.

첫째, 희망도서신청 제도가 원활하게 작동되기 위해서는 먼저 수집과 정리기간을 단축시켜야 한다. 신청된 자료의 주문을 일괄적으로 또는 정기적으로 하던 것을 수시로 하여 수집에 소요되는 시간을 단축시켜야 한다. 또한 거래처를 다양화하여 주문된 도서의 재고가 없어서 입수할 수 없는 요소들을 제거시켜야 한다. 희망도서신청으로 입수된 자료는 우선정리 도서로 지정하여 처리를 신속하게 하여야 한다. 둘째, 대출 및 반납과정에서 일어나는 문제점들을 완전하게 제거하기는 어려우나, 발생빈도를 최소화시키는 방안이 마련되어야 한다. 먼저 도서관규정을 잘 지킬 수 있도록 홍보하는 방안이 검토되어야 한다. 휴학생, 졸업생, 외부 이용자들은 자료대출 하기가 어렵다고 한다. 이에 대한 더 적극적이고 긍정적인 검토가 필요하다. 셋째, 자료 정리과정에서 일어나는 오류를 최소화하기 위한 노력이 더 요구된다. 모든 도서관은 서지통정 기관이라는 신념을 항상 가져야 한다. 넷째, 디지털자료에 대한 요구는 미국과 유럽에서 생산, 유통되는 자료는 국내에서 거의 커버를 하지만, 중국과 일본에서 생산되는 인문사회과학 분야의 자료수집은 아직도 부족한 실정이다. 대학도서관간의 협력으로 해결할 방안을 마련할 수 있을 것이다. 대학도서관 관련 모임에서 이 문제가 논의는 많이 되고 있으나, 실행결과에 대한 보고는 거의 없는 실정이다. 다수의 개별도서관으로부터 사례발표가 일어날 수 있도록 관련단체에서 권장할 필요가 있다. 대학도서관을 통하면 디지털자료에 대한 완벽한 서비스가 가능하다는 신뢰를 줄 수 있어야 한다. 다섯째, 전산시스템의 문제는 개별도서관에서 운용하는 시스템과 연관이 있지만, 거의 모든 대학도서관에서 전산시스템의 안정화를 요구하고 있다. 그것이 시스템의 한계에서 오는 문제인지 아니면 담당인원 부족과 관련된 사안인지에 대한 검토도 필요하다는 판단이다. 여섯째, 참고질의에 대한 문제점은 지금까지의 여러 관련연구에서 해결방안들이 제시되고 있다. 국립중앙도서관과 지역대표도서관 사이에 이루어지고 있는 통합참고봉사제도인 '사서에게 물어보세요'의 운영상황을 대학도서관에서도 검토할 필요가 있을 것이다.

대학도서관은 게시판을 통하여 제시되는 이용자의 요구사항에 대하여 친절하고 신속하게 답변하고 있다. 이용자의 질의에 대하여 얼마나 신속하게 답변하고 있는지를 분석한 연구도 있다. 온라인시대이니 응답의 신속성이 중요하지 않은 것은 아니다. 그러나 질의에 대하여 신속한 답변보다 더 중요한 일은 한번 질의된 사항은 더 이상 질의로 제시되지 않도록 하는 것이다. 필요한 경우 어떤 질의에 대한 답변에서는 그것이 개인의 의견인지 아니면 도서관의 방침인지가 밝혀져야 한다. 자주 등장하는 질의이지만 도서관의 정책으로 규정되어 있는 사항이면 '자주하는 질문과 응답'(FAQ)에 포함시켜 알려주어야 한다.

도서관전산화 프로그램에서 옵션으로 만들어진 게시판을 그대로 운용만 할 것이 아니라, 더 나은 도서관을 만들기 위하여 사용될 데이터 수집이 게시판으로부터 모아진다는 사실을 염두에 둘 필요가 있다. 그렇게 되었을 때 이용자 요구조사에 필요한 다양한 형식이 도서관마다 고안되고 실행될 수 있을 것이다.

이제 도서관은 디지털시대에서도 어떻게 도서관이 필요할지에 대하여 스스로 물어보는 도서관 철학과 서비스 실행에 따른 전략과 작동에 요구되는 시스템으로 이어지는 기본원리에 대하여 고민하고 토론하고 실천할 시점에 놓여있다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉