



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

CRM개념을 이용한
大學圖書館시스템의 MyLibrary서비스
改善方案에 관한 연구

2011年



漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

하 누 리

碩士學位論文

指導教授 曹仁淑

CRM개념을 이용한
大學圖書館시스템의 MyLibrary서비스
改善方案에 관한 연구

A Study on the Improvement of MyLibrary Service
in Academic Libraries Using the CRM

2010年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

하 누 리

碩士學位論文

指導教授 曹仁淑

CRM개념을 이용한
大學圖書館시스템의 MyLibrary서비스
改善方案에 관한 연구

A Study on the Improvement of MyLibrary Service
in Academic Libraries Using the CRM

위 論文을 文獻情報學 碩士學位 論文으로 提出함

2010年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

文獻情報學專攻

하 누 리

하누리의 文獻情報學 碩士學位論文을 認准함

2010年 12月 日

審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印



목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구의 방법	2
II. 이론적 배경	4
2.1 CRM개념과 도서관도입	4
2.2 MyLibrary서비스의 국외 사례	6
2.3 선행연구	10
III. 자료수집 및 분석	13
3.1 자료수집 및 통계처리	13
3.2 MyLibrary서비스의 국내 대학도서관 사례	15
3.3 조사대상 대학도서관별 MyLibrary서비스의 운영	21
3.4 MyLibrary서비스 담당사서들의 설문분석	25
3.5 MyLibrary서비스 이용자들의 만족도 분석	41
IV. CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스 개선방안	53
4.1 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 문제점	53
4.2 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 개선방안	54
V. 결 론	58
참고문헌	62
부 록	66
ABSTRACT	83

표 및 그림 목 차

<표 1> 국외 대학도서관 MyLibrary서비스 기능	9
<표 2> 도서관리시스템별 MyLibrary서비스의 기능 비교	20
<표 3> MyLibrary서비스의 명칭	21
<표 4> 국내 대학도서관 MyLibrary서비스 기능	22
<표 5> 국내·외 MyLibrary서비스 기능 비교	23
<표 6> 이용자 교육 방법	24
<표 7> MyLibrary서비스에 대한 오프라인 이용자 교육	25
<표 8> 설문에 참여한 사서 현황	26
<표 9> 각 업무별 응답자의 비율	27
<표 10> 이용자만족도 조사 실시 여부	27
<표 11> 희망도서신청서비스 확인 횟수	29
<표 12> 신청된 희망도서의 연간 증가율	29
<표 13> 희망도서신청 후 대출까지의 소요기간	30
<표 14> 희망도서신청의 구입불가 도서비율	31
<표 15> 월평균 도서예약·도서연기 권수의 비율	32
<표 16> 대출·열람과 관련된 개인공지 전달방법	33
<표 17> 참고봉사서비스의 월평균 신청 건수	35
<표 18> 참고봉사서비스와 관련된 공지사항 전달방법	36
<표 19> 월평균 MyLibrary서비스 이용자 비율	37
<표 20> MyLibrary서비스 기능구성시 고려사항	38
<표 21> 사서들이 제안하는 MyLibrary서비스의 추가기능	39
<표 22> MyLibrary서비스와 업무와의 관련도	40
<표 23> 설문 참여 이용자 현황	42
<표 24> MyLibrary서비스의 이용경험 여부	43
<표 25> MyLibrary서비스를 이용하지 않는 이유	44
<표 26> MyLibrary서비스의 이용빈도	45
<표 27> 기능별 이용자들의 이용률	46

<표 28> 기능별 이용자만족도에 대한 응답률	47
<표 29> MyLibrary서비스의 기능별/학년별 이용자만족도	48
<표 30> 기능별 MyLibrary서비스의 이용자만족도	49
<표 31> MyLibrary서비스에 대한 요구사항	50
<표 32> 이용자들이 제안한 MyLibrary서비스의 추가기능	51
<표 33> 추가기능에 대한 순위비교	52
<그림 1> 대학도서관 MyLibrary서비스의 CRM개념 적용 모형	55



국문초록

웹의 진화를 통한 도서관의 변화로 인해 도서관에서는 CRM개념을 적용하여 이용자 맞춤정보 서비스와 이용자중심의 도서관운영이 필수적이다.

이에 본 연구에서는 이용자들의 개인별서비스를 위하여 제공되는 MyLibrary서비스가 이용자에게 대한 기초정보를 제공하는 수단으로 활용될 수 있다고 보고 CRM개념을 이용하여 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 개선방안에 대한 연구를 진행하였다.

연구 방법은 문헌 조사, 홈페이지 자료 조사, 설문지 조사를 통해 이루어졌으며 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 먼저 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스 사례를 20개관을 조사하였으며 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 조사는 도서관리시스템 3종을 선정 한 후, 선정된 시스템을 사용하고, 서울에 위치하고 있는 사립대학도서관을 대상으로 실시하였다. 마지막으로 선정된 대학도서관의 사서(100명)와 이용자(180명)를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

수집된 자료를 분석하여 도출한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 운영에 대해 조사한 결과 각 도서관들의 MyLibrary서비스의 사용명칭은 MyLibrary라는 명칭을 가장 많이 사용하고 있는 것으로 나타났으며, 서비스의 기능에는 모든 대학도서관이 대출 및 반납조회, 연체도서 확인, 도서연기, 예약신청 서비스, 희망도서신청서비스 등을 운영하고 있는 것으로 나타났다. 그 외에도 최신정보주지서비스, 참고정보서비스, 나의서재, 상호대차서비스, 원문복사서비스, 나의서평, 타 대학열람의뢰서 등을 운영하고 있는 대학도 있었다.

대학도서관사서의 이용자만족도 조사의 실시율은 비교적 낮은 것으로 조사되어 앞으로 실시율을 높일 필요성이 있는 것으로 나타났다. 각 업무별 이용자의 요구를 도서관에서 어느 정도 수용하는지 여부에 대한 조사는 서비스에 특성에 따라 달랐지만 수용여부는 비교적 높은 것으로 알 수 있었다. 하지만 서비스를 통해 생성되는 데이터의 활용률은 참고정보서비스를 제외하고 데이터의 활용률이 낮은 것으로 나타나 개선되어야 할 점

으로 나타났다.

이용자들은 대출 및 반납조회, 연체도서 확인, 도서연기, 예약신청 서비스 등을 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 전체 서비스 만족도는 5점 만점에 4.13점으로 조사되었다. 사서와 이용자가 요청한 My Library서비스의 추가기능을 비교해보면 사서는 강의지원서비스를 이용하는 이용자가 기능을 구성하는 기능을 가장 많이 요청하고 있는 것으로 나타났다.

결과 분석을 바탕으로 CRM개념을 적용하여 MyLibrary서비스에 대한 개선방안을 제안하면 다음과 같다. 먼저 도서관에 CRM개념을 적용하기 전에 도서관의 구성원들 간에 CRM에 대한 정확한 이해와 목표에 대한 정보공유가 있어야 하며, 도서관에 CRM개념을 적용한 후에는 MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터들을 체계적으로 관리하여 도서관 운영에 참고 자료로 활용되어야 한다.



I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

웹의 진화로 인하여 도서관은 이용자들에게 일방적인 정보제공방식을 탈피하여 다양한 이용자의 정보요구를 반영한 맞춤형정보서비스를 제공하고, 이용자에게 도서관서비스 및 운영에 참여기회를 부여하는 방향으로 발전하고 있다.

디지털도서관 정보시스템인 MyLibrary서비스는 개인 로그인을 통해 이용할 수 있는 개인포털차원의 서비스이다. 이 서비스는 도서관에서 이용자가 대출한 자료의 목록을 볼 수 있는 기능, 도서관에서 검색한 자료 및 인터넷에서 검색한 자료 중 이용자가 원하는 정보를 직접 관리할 수 있도록 하는 기능, 이용자가 도서관서비스를 신청할 수 있는 기능 등을 제공한다.

사서들의 입장에서 MyLibrary서비스는 이용자의 서비스요청이 들어오는 통로로서 이용자의 정보이용 행태와 정보요구를 알 수 있어, 이 서비스를 통해 생성되는 이용자에 대한 정보는 이용자의 맞춤형정보서비스, 이용자중심의 도서관운영을 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

이렇게 이용자들의 기초정보를 수집하고 가공하여 도서관 운영에 응용하는 것을 경영의 마케팅 분야에서는 CRM(Customer Relationship Management, 고객관계관리)이라고 한다. CRM은 기업이 고객과의 소통을 통하여 고객에 대한 내·외부 자료를 수집한 후 분석 통합하여, 고객 개인의 특성에 기초한 마케팅 활동을 전개하는 일련의 과정을 뜻한다(허수연 2002). CRM은 여러 분야에 폭넓게 적용되고 있어, 도서관에서도 CRM개념을 이용자에게 맞춤형정보서비스를 제공하거나, 이용자중심의 도서관운영을 계획 하는데 활용할 수 있다.

그래서 본 연구에서는 MyLibrary서비스가 도서관에 CRM을 적용하였을 때 이용자에 대한 기초정보를 제공하는 수단으로 활용될 수 있다고 보고 대학도서관 시스템의 MyLibrary서비스에 관한 연구를 CRM개념을 적용하여 진행하

였다. 이를 위하여 MyLibrary서비스의 국내외 사례를 분석하고, MyLibrary서비스의 운영과 도서관에 CRM을 도입하기 위해서는 사서와 이용자들 간의 의사소통 관계가 중요함으로 사서들의 이용자정보요구 수용여부를 알아봄으로써 MyLibrary서비스를 통해 사서와 이용자 간에 원활한 의사소통이 이루어지는지 분석하였다. 또한 이용자들을 통해서 MyLibrary서비스 만족도와 개선방안을 조사하고 위의 분석결과에 따라 CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스의 개선방안을 제시하였다.

1.2 연구의 방법

본 연구는 문헌 조사, 홈페이지 자료 조사, 설문지 조사를 통해 이루어졌으며 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하였다.

첫째, 선행연구를 통해 이론적 배경을 정립하고자 MyLibrary서비스, CRM 개념에 대한 문헌을 정리하고 조사하였다.

둘째, 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스 사례를 조사하기 위하여 U. S. News & World Report에서 2010년에 발표한 미국 우수대학 중 상위 20위까지의 학교¹⁾를 사례대상으로 선정한 후 도서관 홈페이지 자료 조사를 실시하여 각 대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능 운영사례를 조사하였다.

셋째, 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스 운영을 조사하기 위하여 홈페이지 자료 조사와 설문지 조사를 실시하였다. 홈페이지 자료 조사는 사립대학교도서관에서 가장 많이 사용하고 있는 도서관리시스템 3종(XMDL SOLARS, SLIMA)을 선정 한 후, 선정된 도서관리시스템을 사용하고 있는 도서관 6개관을 대상으로 실시하였다.

설문조사는 대학도서관 MyLibrary서비스 운영과, 사서의 업무별 이용자 요구 수용여부를 조사하기 위한 사서대상의 설문조사와 MyLibrary서비스에 대한 이용행태와 만족도를 분석하기 위한 이용자대상의 설문조사로 나누어 진행하였다.

1) <http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/best-colleges/national-universities-rankings>

대학도서관 사서에 대한 설문조사는 사례에서 선정된 XMDL, SOLARS, SLIMA를 도서관리시스템으로 사용하고 있는 사립대학교도서관 중에서 서울에 위치하고 있는 22개관의 수서·정리, 대출·열람, 참고봉사서비스, 시스템 업무 담당사서 100명을 대상으로 진행하였다.

이용자인 학부생을 대상으로 진행한 설문조사는 홈페이지 자료 조사를 통한 국내 서비스 운영 조사에 포함되었던 6개관의 학부생 180명을 대상으로 하였다.

넷째 분석한 자료를 바탕으로 국내 대학도서관 MyLibrary서비스에 대한 문제점을 도출하고, CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스의 개선방안을 제시하였다.



II. 이론적 배경

2.1 CRM개념과 도서관 도입

1) CRM의 개념

CRM(Customer Relationship Management : 고객관계관리)은 1990년대 후반 이후 경영학분야에 등장한 개념으로 아직까지 명확한 학문적 개념은 정립되지 않아 학자들과 실무자들을 중심으로 다양한 정의가 내려지고 있다.

먼저 Nguyen, Sherif와 Newby(2007)는 CRM개념을 직원과 고객들의 관계를 통하여 수집된 고객들의 정보를 직원들에게 의미있는 정보로 변환하는 프로세스로 보았고, Llas-Alonso 등은 CRM을 다양한 고객중심의 전략적 방안과 고객의 정보에 관한 의사소통기술을 통하여 비즈니스 프로세스에 고객들에 대한 정보를 증가시키는 것이라 보고 이를 위하여 고객들의 요구, 고객의 구매성향 등을 세분화 하고, 고객들과 관계를 갖는 시간을 지속적으로 유지하여야 한다고 하였다(Llas-Alonso et al. 2009). 즉, CRM은 고객과의 장기적인 관계를 통해 얻게 된 고객들의 정보를 새로운 제품개발이나 기존 고객의 유지 등에 이용하는 마케팅 프로세스라고 볼 수 있다.

CRM의 특징은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다(김승욱, 강기두 2008).

첫째, CRM은 시장점유율보다는 고객점유율에 비중을 두어야 한다. 성공적인 CRM을 위해서는 1:1마케팅 전략을 통해 고객 점유율을 높이는 전략이 필요하다. 이를 위하여 기업의 고객을 여러 가지 기준으로 분류하는 작업이 선행되어야 하고, 분류된 고객별로 차별화된 마케팅 전략을 시행하여야 한다.

둘째, CRM은 고객획득보다는 고객유지에 중점을 둔다. 이제는 한 사람의 우수한 고객을 통해 기업의 수익성을 높이고 있기 때문에 기업의 마케팅

팅은 우수한 고객을 유지하는 것에 중점을 두는 방향으로 바뀌어야 한다. 20%의 고객이 80%의 매출을 올린다는 파레토 법칙에 따라 신규고객보다는 기존고객의 유지를 통해서 기업의 지속적인 매출액을 향상시키는 것이 더 효율적인 마케팅 방법이기 때문이다.

셋째, CRM은 제품판매보다는 고객과의 관계에 중점을 둔다. 고객과의 관계를 기반으로 고객의 입장에서 제품을 만드는 것이다. 즉, 고객이 원하는 상품을 만들고 고객의 입장에서 고객의 욕구를 파악하여 그 고객이 원하는 제품을 공급하는 것이다.

CRM방식은 최근에는 고객과의 관계를 개선시킬 수 있는 잠재성을 가진 도구로 인식되면서 공공분야에서도 관심이 높아지고 있다. (김승욱, 강기두 2008). 공공분야에서는 CRM을 PCRM(Public Customer Relationship Management)이나, 시민관계관리(Citizen Relationship Management)라고 표현한다. 이 분야에 대해서 연구한 학자들의 정의를 정리해보면 공공부분 CRM은 경영분야 CRM에서 보는 고객을 행정서비스의 제공을 통해 혜택을 받는 주민으로 보고 주민들의 여러 가지 욕구를 관계 행정기관과 지역주민의 지속적인 상호작용을 통해 관계기관이 파악하여 주민들에게 행정서비스가 제공되는데 있어서 주민들의 요구가 반영이 되도록 행정서비스를 제공하는 주민중심의 조직관리기법 이라고 볼 수 있다.

2) 도서관의 CRM개념 도입

인터넷을 통한 쌍방의 상호작용이 가능해지면서 인터넷 포털사이트를 중심으로 이용자중심의 서비스인 개인화 정보서비스가 활성화되었다. 개인화 정보서비스는 이용자의 정보탐색행위나 유사한 기호를 가진 이용자 그룹의 선호도 등을 다면적으로 추적, 분석하여 개인별로 상황에 맞는 최적의 정보서비스를 제공해 주는 것이라 할 수 있다(남궁황 2003).

도서관에서도 인터넷의 발달로 인해 도서관 홈페이지의 운영이 보편화되었고, 도서관 홈페이지를 이용한 이용자를 대상으로 맞춤정보서비스를 하기 위하여 MyLibrary서비스와 같은 개인화서비스들을 운영하고 있다.

맞춤정보서비스에 대한 만족도를 높이기 위해서는 서비스의 내용도 중요 하지만 서비스의 기본이 되는 이용자의 개별적 정보를 수집, 관리하는 CRM(Customer Relationship Management : 고객관계관리)을 통해 이용자의 정보를 체계적으로 정리하여, 서비스에 활용하는 것도 중요하다.

도서관에 CRM개념을 도입하면 도서관에서는 다양한 채널을 통해 기존 이용자의 데이터를 수집, 통합, 가공하여 이용자에 대한 정확한 이해를 바탕으로 각각의 이용자가 원하는 맞춤정보서비스를 지속적으로 제공할 수 있고, 이로 인해 도서관의 정보서비스의 질과 정보서비스에 대한 이용자들의 만족도가 높아질 수 있을 것이다(유길호 2002). 즉, 도서관에서 CRM개념을 도입하는 이유는 이용자들에게 효과적인 맞춤정보서비스를 제공하고, 이용자 중심의 도서관운동을 하기 위한 기초자료로 활용하기 위함이다.

2.2 MyLibrary서비스의 국외 사례

1) MyLibrary서비스의 기능

MyLibrary서비스는 1998년 1월 노스캐롤라이나 주립대학 도서관(North Carolina State University Library)에서 MyLibrary@NCState라는 명칭으로 시작되었다(Morgan, Reade 2000).

이 서비스는 도서관 이용자를 위한 맞춤정보서비스로서 서비스의 명칭 및 운영 형태는 도서관 마다 차이가 있다.

먼저 처음 노스캐롤라이나 주립대학 도서관에서 시작된 MyLibrary서비스는 이용자에게 도서관 자료에 대한 개인별 접근점을 주기 위한 서비스로서 도서관 내·외부자료의 저장기능, 이용자가 설정한 데이터베이스, 전자저널 안에서의 검색 기능을 갖고 있었다.

하지만 조사 결과, 현재 미국에서는 MyLibrary서비스의 역할을 하는 서비스의 명칭은 MyAccount라는 명칭으로 변경하여 운영하고 있는 도서관이 많았다. 서비스의 기능은 도서관마다 차이가 있었지만 대부분 도서관의 MyLibrary서비스 기능이 대출도서의 확인, 연기신청, 예약도서의 확인의

역할을 하는 기능이 포함되어 있었으며, 이 외에 이용자가 로그인을 통해 이용할 수 있는 서비스들은 도서관서비스에 포함되어 있는 것으로 나타났다.²⁾

국내는 MyLibrary라는 명칭으로 가장 많이 이용되고 있으며, 서비스의 기능은 도서관 마다 차이가 있지만 대출한 도서의 확인, 연체, 예약 확인 서비스부터 희망도서신청서비스, 최신정보주지서비스, 원문복사·상호대차 서비스, 참고정보서비스, 나의서재서비스 등이 포함되어 있어, 국내의 MyLibrary서비스는 이용자가 로그인해서 이용하는 개인별서비스들의 집합인 것으로 조사되었다.³⁾

즉, MyLibrary서비스는 운영하는 각 도서관마다 서비스의 명칭, 서비스의 구성내용이 달라 그 기능을 확정지을 수는 없다. 하지만 사례에서 알아본 MyLibrary서비스의 공동 목표는 이용자들에게 도서관 이용에 편의를 제공하고, 이용자들에게 맞춤정보서비스를 제공함으로써 이용들의 도서관 이용을 높이고, 도서관서비스에 대한 만족도를 높이는 데 있는 것으로 나타났다.

2) 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스

MyLibrary서비스의 국외 사례는 U. S. News & World Report에서 2010년 선정한 미국 우수대학 중 상위 20위까지의 대학⁴⁾을 대상으로 각 대학 도서관의 MyLibrary서비스 기능을 조사하였다.

서비스의 기능 조사는 각 도서관에 MyLibrary서비스의 역할을 하는 서비스의 명칭이 각각 다르므로 이용자가 로그인을 통해서 개인적으로 이용하는 서비스를 대상으로 실시하였다.

조사 결과 사례에 선정된 모든 도서관에서 대출, 반납, 연기, 예약조회 서비스, 희망도서신청서비스, 참고정보서비스, 강의지원서비스, 상호대차서비스 등을 제공하는 것으로 나타났다.

2) 국외 대학도서관 MyLibrary Service 운영사례 20개관 대상으로 조사 -<표 1 참조>

3) 사서 설문조사에 응답한 17개관을 대상으로 조사 -<표 4 참조>

4) <http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/best-colleges/national-universities-rankings>

이 중 참고정보서비스와 상호대차서비스, 강의지원서비스는 국내 대학교 도서관에서 제공하는 서비스와는 차이가 있었는데 먼저 참고정보서비스는 모든 대학교도서관에서 게시판, 이메일, 채팅 등의 다양한 경로를 통해 이용자에게 서비스 되고 있어 이용자가 서비스를 신청할 경우 빠른 시간 내에 사서의 응답을 받아볼 수 있게 하였다.

강의지원서비스는 도서관마다 차이가 있었지만 기본적으로 강의에 필요한 실물자료에 대한 정보 외에도 전자저널자료, 비디오자료 등을 이용자가 개인폴더에 저장하여 자료를 이용할 수 있게 하고, 강의와 관련된 데이터베이스, 전자저널에 대한 정보도 연결하여 제공하고 있어, 이용자가 강의 주제에 대해 폭넓은 정보를 얻을 수 있다.

상호대차서비스는 국내에서 시행되고 있는 실물자료의 상호대차서비스 외에도 이용자가 신청한 자료의 전자자료가 있을 경우 이용자의 상호대차 서비스 폴더 내에 일정기간 저장해서 자료를 볼 수 있게 서비스함으로써 이용자에게 다양한 매체를 통해 자료를 제공하고 있다.

최신정보주지서비스는 RSS를 통해 제공되거나 이메일을 통한 Alert서비스를 통해 제공되는 경우가 많았으며, 나의서재는 도서관 내·외부자료를 이용자가 저장할 수 있도록 제공하는 서비스로서 도서관 내부의 검색 결과만을 저장할 수 있게 서비스를 제공하고 있는 도서관들이 많이 있다.

맞춤정보검색은 노스웨스턴대학 도서관(Northwestern University Library)과, 에모리대학 도서관(Emory University Library)에서 제공하고 있는 서비스로서 각 도서관마다 서비스 내용에 차이가 있었다. 먼저 노스웨스턴대학 도서관의 맞춤정보검색은 도서관 소장자료의 검색일 경우 이용자가 검색 방법, 페이지 당 검색되는 자료의 수를 설정할 수 있었고, 데이터베이스에 대한 검색의 경우, 이용자가 원하는 데이터베이스를 설정하면 설정된 데이터베이스 내에서만 검색이 되도록 하였다. 에모리대학 도서관의 맞춤정보 검색은 도서관 소장자료 검색에만 적용할 수 있었으며, 서비스내용은 노스웨스턴대학 도서관과 동일하였다(표 1 참조).

<표 1> 국외 대학도서관 MyLibrary서비스 기능⁵⁾

대 학교	기능	대출, 반납, 연기 예약 조회	희망 도서 신청	참고 정보 서비스	강의 지원 서비스	상호 대차 서비스	최신 정보 주지 서비스	나의 서재	맞춤 정보 검색
하버드대학		O	O	O	O	O	O	O	X
프린스턴대학		O	O	O	O	O	O	X	X
예일대학		O	O	O	O	O	O	X	X
콜롬비아대학		O	O	O	O	O	O	O	X
스탠포드대학		O	O	O	O	O	O	X	X
펜실베이니아대학		O	O	O	O	O	O	X	X
캘리포니아 공과대학		O	O	O	O	O	O	O	X
메사추세츠 공과대학		O	O	O	O	O	O	O	X
다트머스대학		O	O	O	O	O	O	X	X
듀크대학		O	O	O	O	O	O	O	X
시카고대학		O	O	O	O	O	O	O	X
노스웨스턴대학		O	O	O	O	O	O	O	O
존스홉킨스대학		O	O	O	O	O	O	O	X
워싱턴대학		O	O	O	O	O	O	O	X
브라운대학		O	O	O	O	O	X	O	X
코넬대학		O	O	O	O	O	X	O	X
라이스대학		O	O	O	O	O	O	X	X
밴더빌트대학		O	O	O	O	O	O	X	X
노트르담대학		O	O	O	O	O	X	O	X
에모리대학		O	O	O	O	O	O	O	O

5) 각 대학도서관의 홈페이지 - 참고문헌 참조

2.3 선행연구

1) 국내 선행연구

선행연구는 MyLibrary서비스에 관한 논문, CRM개념의 도서관 도입에 관한연구를 정리하였다.

MyLibrary서비스에 관한 연구는 구내영(2002)과 김휘출(2001)의 연구가 있다. 먼저 구내영(2002)은 국내외 기존 시스템들의 기능을 분석한 자료를 기반으로 하여 맞춤형정보서비스를 제공하는 MyCyberLibrary의 모형을 설계한 후 이를 운용·평가하였다.

김휘출(2001)은 디지털 참고봉사로서 MyLibrary서비스를 제안하면서 도서관 홈페이지에 많은 콘텐츠들을 이용자들이 효율적으로 정보를 선별하여 이용할 수 있도록 하려면 개인별 맞춤화 서비스인 MyLibrary가 필요하다고 제안하였다.

CRM개념의 도서관 도입에 관한 연구는 도서관 운영에 CRM개념 적용을 제시한 연구와 도서관 각 서비스에 CRM개념을 적용한 연구로 나누어 볼 수 있다. 도서관 운영에 CRM개념 적용을 제시한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 유양근(2004)은 이용자중심의 정보서비스를 제공하는 도서관과 사서, 이용자 간의 관계를 통해 고객만족도를 높이는 정보서비스방안을 제시하기 위하여 CRM개념을 이용하였고, 이에 대한 결론으로 도서관이용자의 요구사항에 맞게 도서관 CRM시스템을 설계, 고찰하여 도서관의 CRM개념 구축방안을 제시하였다.

유길호(2002)는 도서관의 이용자를 고객으로 보고, CRM개념을 도서관에 적용하게 되면 이용자치향 도서관운영에 대한 방향과 통찰력을 확보할 수 있고 시간이 경과하면서 고객확보를 위한 도서관능력을 제고시킬 수 있는 가치 있는 단서를 제공할 것이라고 보았다.

CRM개념을 도서관서비스에 적용한 연구는 김다해(2009)가 CRM개념의 특징인 고객맞춤서비스부분을 참고봉사서비스에 접목시켜 대학도서관 주제전문서비스를 마케팅의 관점에서 바라보고 연구에 따른 결론으로 주제

전문사서가 서비스를 할 때 전문적인 지식 서비스 외에도 교수진과의 원활한 의사소통을 기반으로 그들의 지식을 활용하는 ‘지식 지향적 고객관계 관리’가 필요하다고 정리하였다.

박여원(2002)은 전문도서관의 효율적인 장서관리와 고객관리를 위하여 데이터마이닝 정보기술을 이용하여 도서관에 CRM개념을 적용하는 방안을 제안하고자 하였다.

백승옥(2002)은 C대학도서관의 대출반납데이터를 중심으로 데이터마이닝을 실시하고, 이에 따른 결론으로 데이터마이닝을 통하여 이용자에 대한 의미 있는 정보를 추출하여 이용자 개개인에 적합한 차별적 서비스를 제공하고, 이용자 즉, 고객과의 관계를 지속적으로 강화할 것을 제안하였다.

2) 국외 선행연구

국외 선행연구도 MyLibrary서비스에 관한연구, CRM개념을 도서관에 도입시킨 연구로 나누어 정리하였다.

MyLibrary서비스에 관한 연구를 정리하면 다음과 같다.

Renda and Straccia(2005)는 매일 인터넷에 새로운 정보가 나오고 있어, 이용자들이 그 많은 정보 중 본인에게 꼭 필요한 정보만을 조직화 하여 관리하기 위해서는 개인디지털도서관이 필요하다고 보고, 그 모델을 어떻게 구성해야 하는지 제시하였다.

Ghaphery(2002)는 버지니아 커먼웰스대학 도서관(Virginia Commonwealth University Library) MyLibrary서비스의 2000-2001년 사이의 이용자 수와 재 이용률, 이용하는 서비스 등을 조사하여 앞으로 이용자에게 MyLibrary에 대한 교육을 통하여 좀 더 활발한 MyLibrary서비스 이용을 유발하여 개인 디지털 콘텐츠 포털사이트로 발전할 것을 제안하였다.

Cohen 등(2000)은 MyLibrary는 ‘도서관과 이용자의 상호작용을 통하여 이용자가 원하는 자료에 대한 접근점을 높이고, 이용자의 초점에 맞춰 서비스하는 것’이라고 보고 코넬대학 도서관의 MyLibrary서비스에 대하여 설명하였으며, 마지막으로 대학도서관의 MyLibrary서비스를 개인포털수준

으로 끌어올리기 위해서는 이용자가 다양한 방법으로 자신이 원하는 전자 정보를 관리할 수 있어야 한다고 하였다.

Jordan(2000)은 워싱턴대학 도서관(Washington University Library)에 MyGateway 서비스를 소개하였는데 이 서비스의 특징으로 이용자가 검색한 결과 뿐만 아니라 다양한 콘텐츠를 개인폴더에 추가할 수 있다는 점을 들었다.

Morgan and Reade(2000)는 노스캐롤라이나 주립대학 도서관의 MyLibrary를 사례로 들어 이 서비스가 이용자들이 데이터베이스, 전자저널과 같은 도서관의 전자자원 관리의 효율적 이용을 돕는다고 하였다.

CRM개념을 대학도서관에 도입시킨 연구는 Wang(2007)의 연구가 있었다. 저자는 8개의 대학도서관을 대상으로 온라인정보서비스를 통해 이용자들의 정보를 수집하여 CRM시스템을 적용해본 결과 도서관에서 제공하는 정보의 질과 도서관서비스에 대한 효과가 높아졌다고 정리하면서 도서관에서 CRM개념을 적용하여 성공하기 위해서는 도서관 직원들의 CRM에 대한 인식을 높이기 위해서 직원 대상의 교육을 실시하여야 한다고 보았다.



Ⅲ. 자료수집 및 분석

3.1 자료수집 및 통계처리

1) 자료수집

본 연구를 위하여 홈페이지의 자료를 토대로 국내 대학도서관 MyLibrary 서비스의 사례조사를 진행하였으며, 설문지 조사는 사서와 이용자로 나누어 사서에게는 서비스의 운영, 이용자요구에 대한 수용여부를 조사하고, 이용자에게는 서비스만족도 조사를 실시하였다.

① 도서관리시스템 선정방법

도서관리시스템별 서비스 운영조사를 위한 도서관리시스템의 선정 기준은 한국사립대학도서관협의회의 2009년 정보화통계⁶⁾ 기준으로 도서관에서 가장 많이 사용하고 있는 도서관리시스템 3종을 선정하여, 선정된 도서관리시스템 XMDL, SOLARS, SLIMA시스템을 사용하고 있고, 서울에 위치하고 있는 총 6개관의 MyLibrary서비스를 홈페이지 자료를 토대로 조사하였다.

② 설문지 배포 및 수집

사서대상의 설문조사는 서울에 위치하고 있는 사립대학도서관 중 도서관리시스템으로 XMDL, SOLARS, SLIMA시스템을 사용하고 있는 22개관의 수서·정리, 대출·열람, 참고봉사서비스, 시스템담당 대학도서관 사서 100명을 대상으로 실시하였다. 설문은 MyLibrary서비스의 운영, 각 업무별 이용자 요구에 대한 사서의 수용 여부를 조사하기 위한 내용으로 구성하여 2010년 10월 1일부터 10월 18일까지 이메일, 직접방문을 통하여 배포하였다. 설문지의 회수는 17개관에서 64부(64.0%)가 되었다.

6) <http://www.kpula.or.kr/present/statistics/statistics.php#>

대학도서관 MyLibrary서비스 이용자들의 만족도분석은 조사대상 6개 도서관의 학부생 180명(학교당 30명)의 이용자를 대상으로 진행하였다. 설문지는 2010년 10월 1일부터 2010년 10월 11일까지 대상학교에 직접 방문하여 배포, 회수하였으며 회수된 설문지는 총 180부(100.0%)로 모두 분석에 사용하였다

2) 통계처리

본 연구를 수행하는데 있어서 사용된 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 사서의 MyLibrary서비스에 대한 업무, 이용자의 요구 수용여부에 대해서는 빈도, 백분율과 같은 기술통계방법을 사용하였다.

둘째, MyLibrary서비스 이용자만족도 분석에서는 연구대상자의 일반적인 특성, 서비스의 이용에 관련된 사항에 대해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 기술통계방법을 사용하였다.

셋째, MyLibrary서비스를 이용하는 이용자들의 학년에 따른 이용도 및 만족도를 알아보기 위하여 교차분석을 실시하고, 두 변수의 적합성검증을 위하여 χ^2 (카이스퀘어 검증)을 사용하였다. 유의수준 $p < .05$ 에서 검증하였으며, 통계처리를 위하여 SPSSWIN 12.0프로그램을 사용하였다.

3.2 MyLibrary서비스의 국내 대학도서관 사례

1) XMDL시스템

XMDL은 (주)퓨처누리에서 제공하는 XML기반 통합전자도서관시스템으로서 2001년에 개발되었으며, 디지털 자원관리를 목표로 개인맞춤정보서비스(My DL, 나의서재)를 제공하고 있다.

XMDL에 포함된 기본기능은 수서로서 도서신청, 데이터반입, 복본조사, 예산관리, 수증도서관리, 송금관리, 클레임처리, 거래처관리 등이 있으며, 그 외에 목록, 열람, 시스템 관리 등의 기능은 도서관리시스템인 XMLAS와 연계하여 디지털도서관서비스를 운영하도록 설계되었다.⁷⁾ 이 시스템은 현재 28개 사립대학교 도서관(부록 1 참조)에서 사용하고 있으며, 이 중 서울에 있는 사립대학교도서관은 총 12개관이다.

① A대학 도서관

A대학 도서관은 1996년 도서관전산시스템을 도입하고, 2005년 서울캠퍼스 및 천안캠퍼스 통합전자도서관 시스템을 구축하여 디지털도서관서비스를 운영하고 있다.

A대학 도서관의 개인포털서비스 이름은 ‘개인별서비스’로서 서비스 기능은 개인공지, 대출/예약 조회, 희망자료 신청/확인, 내서재, SDI 신청, Q&A서비스 등으로 이루어져 있다. 이 중 SDI(Selective Dissemination of Information)서비스는 이용자가 원하는 데이터베이스, 전자저널을 선택하면, 선택한 자료에 새로운 자료가 입수될 때 이용자가 원하는 매체로 이용자에게 목차, 초록 등의 정보가 제공되는 것이다.⁸⁾

7) <http://www.futurenuri.com/>

8) <http://lib.smu.ac.kr>

② B대학 도서관

B대학 도서관은 1995년 자체 중앙도서관 전산관리시스템 SULIMS (Sungshin Women's University Library Information & Multimedia System-DOS 버전)을 시작으로 도서관리시스템을 도입하여 2003년부터 XMDL로 이용자들에게 디지털도서관서비스를 제공하고 있다.

B대학 도서관의 MyLibrary서비스 기능구성은 대출/예약 현황, 도서구입 신청, 개인공지사항, MyCollection, SDI서비스 등으로 구성되어 있다. 이 중 MyCollection은 이용자가 도서관의 소장자료를 검색하였을 때 원하는 자료가 검색될 경우 이 자료의 서지사항을 저장할 수 있는 서비스로서 도서관의 방대한 자료 중에서 이용자가 필요한 자료만 저장하여 관리할 수 있도록 도와주는 서비스이다. 도서관마다 나의서재, 검색바구니 등으로 서비스의 이름이 변경되기도 하고, 도서관 소장자료 뿐만 아니라 인터넷주소를 저장할 수 있는 기능이 추가되는 경우도 있다.⁹⁾

2) SOLARS시스템

SOLARS(Seoul Library Automation and Research System)는 1992년 (주)아이네크, 서울대, 한국컴퓨터, 산학협동프로젝트로 개발된 디지털도서관용 종합자료관리·검색시스템으로서 SOLARS의 버전은 1994년 SOLARS V1.0부터 시작하여 2005년도에 개발된 DLiⅡ까지 총 7개의 버전이 있으며 현재 DLiⅡ버전을 도서관에 제공하고 있다.

SOLARS DLiⅡ는 유니코드기반의 통합형 전자도서관 솔루션으로서 도서관자동화시스템과 각종 메타데이터, 원문, 동영상을 효과적으로 관리할 수 있는 콘텐츠관리시스템, 메타검색엔진을 이용한 통합검색, 그밖에 참고질의, 원문복사, SDI서비스 등의 각종 웹 서비스를 제공한다.

이 시스템은 전국의 19개 사립대학도서관(부록 1 참조)에서 사용 중이고, 이 중 서울에 있는 사립대학교도서관은 8개관이 있다.

9) <http://lib.sungshin.ac.kr>

① C대학 도서관

C대학 도서관은 1996년부터 SOLAS시스템을 통하여 디지털도서관서비스를 운영하고 있다.

MyLibrary서비스는 대출현황조회/연장, 도서구입신청/조회, 타 도서관이용의뢰서, SDI서비스 등으로 구성되어 운영되고 있다. 이 중 타 대학열람의뢰서 발급서비스는 이용자가 타 대학도서관을 이용하고자 할 때 타 대학열람의뢰서(공문)를 작성할 수 있도록 제공하는 서비스이다.¹⁰⁾

② D대학 도서관

D대학 도서관은 1997년 도서관 학술정보시스템 DULNET을 시작으로 2006년 12월 SOLARS-DLiⅡ로 도서관리시스템을 변경하여 현재까지 디지털도서관서비스를 운영하고 있다.

MyLibrary서비스의 구성은 SDI서비스, 대출조회, 예약, 연장, 희망도서신청, 나의서재, 원문복사신청, 타 도서관열람의뢰, 나의서평 등의 기능으로 이루어져 있다. 이 중 원문복사신청서비스는 도서관에서 소장하지 않는 자료를 국내외에 자료를 소장하고 있는 타 도서관에서 자료를 복사하여 이용자가 직접 우편으로 받아보거나, 도서관을 통하여 받아볼 수 있는 서비스이고, 타 도서관열람의뢰는 다른 도서관의 열람이 필요할 때 이용자가 직접 열람의뢰서를 작성할 수 있는 서비스이다. ¹¹⁾

10) <http://libweb.kookmin.ac.kr/>

11) <http://210.121.133.152/>

3) SLIMA시스템

SLIMA는 (주)미르테크에서 개발한 디지털도서관용 종합자료관리·검색 시스템으로서 1998년에 SLIMA-ST버전이 개발되면서 서비스를 시작하였다. 그 후 SLIMA의 버전은 2002년에 SLIMA-DL, 2005년에 개발된 SLIMA-Net으로 발전되었다.

SLIMA는 웹을 이용한 이용자 편의위주의 전자도서관 시스템을 제공하는 것을 목표로 서비스를 개발하고 있으며 수서, 목록, 연속간행물, 기사색인, 장서관리, 시스템관리, 이용자시스템 등의 기능을 제공하고 있다.

현재 사용하고 있는 사립대학교 도서관은 14개관(부록 1 참조)이며, 이 중 서울에 있는 사립대학교도서관은 2개관이다.¹²⁾

① E대학 도서관

E대학 도서관은 1995년 LINNET 도입을 시작으로 2000년 12월 SLIMA-ST시스템을 도입, 현재 SLIMA-Net버전으로 디지털도서관서비스를 제공하고 있다.

E대학 도서관의 MyLibrary서비스는 대출/갱신/예약조회, 도서구입신청, 원문복사신청, 타 대학자료대출, SDI서비스, 타 대학열람의뢰서발급, 이용자 교육신청 서비스 등으로 구성되어 있다. 이 중 이용자교육신청은 도서관 소장 자료 검색방법, 도서관서비스 이용안내, 데이터베이스, 전자저널 이용안내, 학습 및 연구활동에 유용한 웹사이트 및 참고정보안내 등을 받을 수 있게 이용자가 신청하는 서비스이다.¹³⁾

12) <http://www.mirtech.co.kr>

13) <http://kkul.konkuk.ac.kr>

② F대학 도서관

F대학 도서관은 1993년에 도서자동화시스템인 MAE 3.5운영을 시작으로 1999년 도서관토탈시스템 SLIMA-ST를 도입하여 현재 SLIMA-Netdm로 디지털도서관서비스를 제공하고 있다.

F대학 도서관의 MyLibrary서비스 기능은 대출갱신예약조회, 도서구입신청, 도서구입신청조회, 원문복사신청, 참고정보서비스, 타 도서관 열람증, 검색바구니 시스템 등으로 이루어져 있다. 이 중 앞에 소개된 도서관에서 운영하지 않았던 기능은 목차서비스, 참고정보서비스, 검색바구니서비스 등이 있다. 목차서비스는 이용자가 관심있는 주제에 학술지명을 입력하거나, 목차키워드를 입력하면 이용자가 입력한 내용에 해당되는 학술지가 입수되었을 때 해당 목차를 이메일로 받아볼 수 있는 서비스로서 SDI서비스나 Alert서비스와 같은 최신정보주지서비스의 일종이라고 볼 수 있다. 참고정보서비스는 연구 및 학습지원서비스로서 이용자가 학술정보에 관한 각종 참고질의를 하면 해당 사서가 직접 또는 메일을 통하여 답변해주는 서비스이다. 검색바구니서비스는 B대학 도서관의 MyCollection과 같은 기능으로써 도서관 소장자료 중 이용자가 원하는 자료의 서지를 저장하고 관리할 수 있도록 제공되는 서비스이다.¹⁴⁾

4) 시스템별 MyLibrary서비스의 기능 비교

도서관리시스템별 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능을 살펴본 결과 도서관리시스템별, 각 도서관별로 차이점을 보이고 있었다. 예를 들면, 원문복사·상호대차서비스는 6개관 모두 제공하고 있는 서비스이지만 MyLibrary서비스 기능에 포함된 도서관이 있고, 일반 도서관서비스에 포함된 도서관, 원문복사·상호대차서비스 중 일부서비스만 MyLibrary서비스에 기능으로 포함된 도서관이 있었기 때문이다.

하지만 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스와 비교해 보면 국내 대학

14) <http://hse1.hansung.ac.kr>

도서관 MyLibrary서비스의 도서관별 기능차이에는 큰 차이가 없어, 국내 대학도서관 MyLibrary서비스는 도서관별로 약간씩 변형하여 운영하고 있는 것을 알 수 있었다.

국내 대학도서관의 MyLibrary서비스 기능들 중에서 도서관에서 CRM개념을 적용할 때 필요한 기능은 대출, 반납, 연기, 예약조회 서비스, 희망도서신청, 최신정보주지서비스, 참고정보서비스, 나의서재, 원문복사·상호대차서비스 등이다. 이 기능들은 이용자의 정보요구, 정보검색의 행태를 사서가 파악하는데 도움을 주어서 CRM개념을 도서관에 적용하는데 기초정보로 활용될 뿐만 아니라 이용자에게 맞춤정보서비스를 제공하는데 도움을 주기 때문이다. 예를 들면, 대출, 반납, 연기, 예약조회 서비스 등을 기초자료로 데이터마이닝을 진행할 경우 장서구성의 문제점과 그에 따른 장서관리 정책방안이 나올 수 있고, SDI서비스와 같은 최신주지정보서비스, 나의서재 등의 서비스를 통해서는 이용자가 관심있는 주제 분야를 추측할 수 있어서 이용자에게 참고봉사를 할 경우 유용한 자료로 활용될 수 있다 (표 2 참조).

<표 2> 도서관리시스템별 MyLibrary서비스의 기능 비교

시스템	기능 도서관	대출, 반납, 연기 예약 조회	희망 도서 신청	최신 정보 주지 서비스	참고 정보 서비스	나의 서재	상호 대차 서비스	원문 복사 서비스	나의 서평	타 대학 열람 의뢰서
XMDL	A 대학	O	O	O	O	O	X	X	X	X
	B 대학	O	O	O	X	O	X	X	X	X
SOLARS	C 대학	O	O	O	X	O	X	X	X	O
	D 대학	O	O	O	X	X	X	O	O	O
SLIMA	D 대학	O	O	O	X	X	O	O	X	O
	F 대학	O	O	O	O	O	O	O	X	O

3.3 조사대상 대학도서관별 MyLibrary서비스의 운영

조사대상 대학도서관별 MyLibrary서비스의 운영은 서울에 위치하고 있는 사립대학도서관 중 도서관리시스템으로 XMLAS, SOLARS, SLIMA를 사용하고 있는 22개교의 100명의 사서들에게 설문조사를 실시하였다. 설문에 대한 응답은 17개교의 사서 64명이 응답하였으며, 응답결과는 학교별로 정리 하였다.

① MyLibrary서비스의 명칭

MyLibrary서비스의 기능은 각 도서관마다 명칭이 다르게 운영되고 있었다. 설문에 응답한 도서관 중에서 MyLibrary라는 명칭으로는 13개관(76.4%)이, 개인별서비스라는 명칭으로는 2개관(11.7%)이 서비스를 운영하고 있었다. 그 외에는 MyAccount, 이용자서비스라는 명칭으로 서비스를 제공하고 있다고 응답한 도서관들이 있었다(표 3 참조).

<표 3> MyLibrary서비스의 명칭

명칭	도서관수(%)
MyLibrary	13(76.4)
개인별서비스	2(11.7)
MyAccount, 이용자서비스	2(11.7)
합계	17(100.0)

② MyLibrary서비스의 기능

각 도서관의 MyLibrary서비스의 기능이 도서관마다 달라 중복응답을 요구하였다.

조사 결과 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능으로 가장 많이 구성되어 있는 서비스는 대출 및 반납조회, 연체 도서 확인, 도서 연기·예약신청서비스와 희망도서신청서비스 등으로 조사대상 도서관의 전체가 서비스를 운영하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 많이 운영하고 있는 서비스는 최신정보주지서비스, 나의서재, 상호대차·원문복사서비스, 참고정보서비스 순으로 조사되었다. 기타 기능으로는 타 대학열람의뢰서발급, 강의지원서비스, 이용자교육신청, 모바일 학생증 발급 등의 서비스를 제공하고 있다(표 4 참조).

<표 4> 국내 대학도서관 MyLibrary서비스 기능

기능 대학교	대출, 반납, 연기 예약 조회	희망 도서 신청	최신 정보 주지 서비스	나의 서재	상호 대차 및 원문 복사 서비스	참고 정보 서비스	강의지원 서비스	기타
건국대학교	O	O	O	X	X	X	X	O
경희대학교	O	O	X	X	O	X	X	O
고려대학교	O	O	O	O	O	O	X	X
국민대학교	O	O	O	O	X	X	X	O
덕성여자대학교	O	O	O	O	O	O	X	O
동국대학교	O	O	O	O	X	X	X	O
동덕여자대학교	O	O	O	X	O	X	X	O
명지대학교	O	O	X	O	X	X	X	O
삼육대학교	O	O	X	X	O	X	O	X
상명대학교	O	O	O	O	X	O	X	X
서울여자대학교	O	O	O	O	X	X	O	O
성균관대학교	O	O	X	O	O	O	X	O
성신여자대학교	O	O	O	O	X	X	X	X
숙명여자대학교	O	O	O	X	O	O	X	X
이화여자대학교	O	O	O	O	O	X	X	O
한국외국어대학교	O	O	X	O	X	X	X	X
한성대학교	O	O	O	O	O	O	X	O

* 중복응답 문항임.

<표 1>과 <표 4>의 조사 결과를 바탕으로 국내·외 MyLibrary서비스의 기능을 비교해 보면 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스 기능 구성이 대출 및 반납조회, 연체도서 확인, 연기, 예약신청, 희망도서신청등과 같은 오프라인도서관 이용에 편의를 제공하는 서비스로 편중되어있는 것으로 나타났다. 따라서 국내 대학도서관에서는 국외 대학도서관에서 운영 중인 참고정보서비스, 강의지원서비스, 원문복사·상호대차서비스 등의 운영을 확산시키고, 서비스를 제공하는 방법도 사서와의 채팅서비스와 같은 실시간 서비스가 추가될 필요가 있다(표 5 참조).

<표 5> 국내·외 MyLibrary서비스 기능 비교

서비스 기능	서비스운영 도서관수 (%)	
	국내	국외
대출 및 반납조회, 연체 도서 확인, 도서 연기·예약신청	17(100.0)	20(100.0)
희망도서신청	17(100.0)	20(100.0)
최신정보주지서비스	12(70.5)	17(85.0)
나의서재	12(70.5)	13(65.0)
원문복사·상호대차서비스	9(52.9)	20(100.0)
참고정보서비스	6(35.2)	20(100.0)
타 대학열람의뢰서 발급	4(23.5)	0(0.0)
강의지원서비스	3(17.6)	20(100.0)
이용자교육신청	3(17.6)	0(0.0)
모바일학생증 발급	1(5.8)	0(0.0)
맞춤정보검색	0(0.0)	2(10.0)
계	17(100.0)	20(100.0)

* 중복응답 문항임.

③ MyLibrary서비스와 관련된 이용자 교육

MyLibrary서비스와 관련된 이용자 교육은 이용자에게 올바른 서비스 이용법을 알릴 수 있고, 서비스 경험이 없던 이용자에게는 홍보 효과도 있다.

MyLibrary서비스와 관련된 이용자 교육의 방법에 대한 조사 결과 오프라인으로 이용자 교육을 실시하는 도서관이 가장 많은 것으로 나타나 온라인을 통해 도서관서비스를 이용하는 이용자들의 이용자 교육에 대한 참여율을 높이기 위하여 온라인 정보서비스인 MyLibrary서비스에 온라인 이용자교육이 확대될 필요가 있는 것으로 나타났다(표 6 참조).

<표 6> 이용자 교육 방법

교육 방법	도서관수(%)
오프라인	8(47.0)
온라인	5(29.4)
온라인, 오프라인 동시	4(23.5)
합계	17(100.0)

오프라인 프로그램을 운영하는 방식에 대한 응답은 오프라인으로 이용자교육을 실시하는 도서관 12개관을 대상으로 설문을 진행하였으며 중복 응답이 가능하여 총 19건의 응답이 있었다. 먼저 프로그램의 개수에 대해 조사해본 결과 3개의 프로그램을 제공서비스하고 있는 도서관이 2개관, 2개의 프로그램을 제공하고 있는 도서관이 4개관, 1개의 프로그램을 제공하고 있는 도서관이 6개관으로 조사되었다.

프로그램의 내용에 대한 설문에서는 이용자 신청에 의한 정기적인 프로그램을 실시하고 있는 도서관이 9개관(47.3%)으로 가장 많았으며, 그 외의 이용자 교육으로는 신입생, 복학생을 대상으로 하는 프로그램, 정보검색 능력별 프로그램 등을 실시하고 있는 것으로 조사되었다.

이 설문조사를 종합해보면 도서관에서는 오프라인 이용자 교육을 좀 더 다양하게 실시하여야 하며, 프로그램의 내용이 이용자들의 정보검색 능력에 따른 단계별로 진행 되어야 함을 알 수 있다(표 7 참조).

<표 7> MyLibrary서비스에 대한 오프라인 이용자 교육

이용자 교육	응답자수(%)
이용자 신청에 의한 정기적인 프로그램 (학기 중 실시)	9(47.3)
신입생, 복학생을 대상으로 하는 프로그램 (학기 초 실시)	7(36.8)
정보검색 능력별 프로그램(학기 중 실시)	3(15.7)
합계	19(100.0)

*중복응답 문항임.

3.4 MyLibrary서비스 담당사서들의 설문분석

도서관에서 CRM개념을 적용하게 되면 이용자들의 정보요구는 도서관 운영 및 서비스의 기초자료가 된다. 그래서 MyLibrary서비스 담당사서들의 설문을 통하여 사서들이 MyLibrary서비스를 통해 요청된 이용자의 정보요구를 어떤 방식으로 수용하고, 어떻게 해답을 제공하는지 조사하였다. 이를 통해 사서들이 얼마만큼 관심을 가지고 이용자들의 정보요구를 도서관 운영에 활용하는지 알아보았다.

설문지 배포대상은 서울에 소재하고 있는 사립대학도서관 중 도서관리 시스템으로 XMLAS, SOLARS, SLIMA를 사용하고 있는 22개관의 수서·정리, 대출·열람, 참고봉사서비스, 시스템업무를 담당하고 있는 사서 100명이다. 이 중 17개관(77.2%)의 64명에 사서가 설문에 응답하여 설문지 64부(64.0%)가 분석되었다.

1) 설문응답 사서들의 기초자료 분석

설문응답 사서들의 근무년수는 다양했으며, 6-10년에 근무한 사서들의 응답률이 19명(29.6%)으로 제일 높았고, 그다음으로 20년 이상 근무한 사서가 16명(25.0%), 1-5년 근무한 사서 13명(20.3%)이 설문에 응답하였다.

설문에 응답한 사서가 보유하고 있는 사서자격증은 2급 정사서 자격증이 50명(78.1%)으로 가장 많았으며, 1급 정사서 자격증은 12명(18.7%), 준사서는 1명(1.5%)인 것으로 나타났다(표 8 참조).

<표 8> 설문에 참여한 사서 현황

설문에 응답한 사서들의 근무년수	근무년수	응답자수(%)
	1-5년	13(20.3)
	6-10년	19(29.6)
	11-15년	12(18.7)
	16-20년	4(6.2)
	20년 이상	16(25.0)
	합계	64(100.0)
설문에 응답한 사서가 보유한 사서자격증	자격증	응답자수(%)
	1급 정사서	12(18.7)
	2급 정사서	50(78.1)
	준사서	1(1.5)
	없음	1(1.5)
	합계	64(100.0)

사서가 맡은 업무에 대한 문항에 대해서는 중복이 가능하도록 하였으며 중복응답자는 10명이었다(표 9 참조).

<표 9> 각 업무별 응답자의 비율

업무구분	응답자수(%)
수서·정리	23(30.6)
대출·열람	18(24.0)
참고봉사	24(32.0)
시스템	10(13.3)
합계	75(100.0)

* 중복응답 문항임.

2) MyLibrary서비스와 관련된 이용자요구 수용여부

① MyLibrary서비스에 대한 이용자 만족도 분석

MyLibrary서비스에 대한 이용자만족도 조사 실시여부에 관한 설문에서는 설문에 참여한 도서관 중 이용자만족도 조사를 실시한 적이 있다고 응답한 도서관이 6개관(35.2%)으로, 대학도서관의 이용자만족도 조사 실시율이 낮은 것으로 나타나 이용자만족도 조사 실시율을 높일 필요가 있는 것으로 조사되었다(표 10 참조).

<표 10> 이용자만족도 조사 실시 여부

실시 여부	응답자수(%)
예	6(35.2)
아니오	11(64.7)
합계	17(100.0)

한편 이용자만족도를 조사한 적이 있다고 응답한 6개 도서관 중 1년에 1회 조사하는 기관은 3개관, 1학기에 1회 조사하는 도서관이 2개관으로 나타나 만족도 조사를 실시하고 있는 도서관에서는 정기적으로 만족도조사를 실시하고 있는 것을 알 수 있었다.

이용자만족도의 조사방법에 대한 문항은 중복응답이 가능하도록 하였으며 6개관이 응답하였다. 총 8건의 응답건수 중에서 이용자만족도 조사를 온라인으로 조사한다고 응답한 도서관과 오프라인으로 조사한다고 응답한 도서관은 각각 37.5%, 온라인과 오프라인을 함께 이용하여 조사하는 도서관은 25%로 나타났다.

온라인을 이용한 이용자만족도 조사방법으로는 도서관 홈페이지의 팝업창을 이용한 조사방법이 가장 많이 이용되고 있었으며, 그 외에 도서관 홈페이지의 이용자만족도 조사 서비스를 이용하거나, 대학의 홈페이지를 이용하여 도서관 만족도 조사를 실시하고 있는 것으로 조사되었다.

② 수서·정리 담당사서의 이용자요구 수용여부

수서·정리 담당사서의 업무와 연결된 MyLibrary서비스의 기능은 희망도서신청서비스이다. 이 서비스를 통해 들어오는 이용자요구는 원하는 자료의 구입이라고 볼 수 있다.

설문에 응답한 사서 64명 중 수서·정리담당자는 23명이다. 이들에게 먼저 희망도서신청서비스를 확인하는 횟수를 물어본 결과 16명(69.5%)의 사서가 하루에 1회 이상 희망도서신청서비스를 확인하고 있다고 응답하였고, 일주일에 1회 이상 확인한다고 하는 사서는 2명이었다. 그러나 서비스를 확인하지 않는다고 응답한 사서가 4명이 있었다(표 11 참조).

<표 11> 희망도서신청서비스 확인 횟수

횟수	응답자수(%)
하루에 1회 이상	16(69.5)
이틀에 1회 이상	1(4.3)
일주일 1회 이상	2(8.7)
확인안함	4(17.3)
합계	23(100.0)

이용자가 신청한 희망도서의 연간 증가율은 전체 장서증가비율에 20-40%를 차지한다고 응답한 사서가 13명으로 가장 많았으며, 그 다음으로 60-80%를 차지한다는 사서가 8명인 것으로 나타났다(표 12 참조).

<표 12> 신청된 희망도서의 연간 증가율

연간 장서증가비율	응답자수(%)
1-20%	1(4.3)
21-40%	13(56.5)
41-60%	1(4.3)
61-80%	8(34.7)
합계	23(100.0)

이용자가 도서신청 후 대출할 수 있을 때까지 평균 소요되는 기간을 조사한 결과 국내서인 경우 일반 도서신청 후 대출할 수 있을 때까지 평균 소요되는 기간은 2주에 11명(47.8%), 1주에 10명(43.4%)이 응답하여 거의 1-2주내에 이용자가 신청도서를 대출할 수 있는 것으로 나타났다. 우선정리신청의 소요기간은 1주에 16명(69.5%)으로 1주 안에 이용자가 책을 대출할 수 있는 것으로 나타났다. 국외서는 대출까지 평균 소요되는 기간이 4주 이상 걸린다는 의견이 19명(82.6%)으로 나타났고, 우선정리도서로 신

청할 경우에도 4주는 소요된다고 응답한 사서가 13명(56.5%), 1주일만 소요된다고 응답한 이용자가 5명(21.7%), 3주가 소요된다고 응답한 이용자가 3명(13.0%)으로 나타났다.

따라서 국내서는 이용자가 일반 도서신청을 하여도 1-2주 내에 신청도서를 대출할 수 있지만, 국외도서인 경우 우선정리신청을 해도 4주는 소요된다는 사서가 절반 이상이었고, 우선정리신청을 받지 않는 학교도 있었다 (표 13 참조).

<표 13> 희망도서신청 후 대출까지의 소요기간

(단위: 명(%))

구분 \ 기간		1주	2주	3주	4주 이상	우선정리 신청제도 미실시	합계
일반신청	국내서	10 (40.3)	11 (47.8)	1 (4.3)	1 (4.3)	-	23 (100.0)
	국외서	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (17.3)	19 (82.6)	-	
우선정리 신청	국내서	16 (69.5)	4 (17.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (13.0)	
	국외서	5 (21.7)	0 (0.0)	3 (13.0)	13 (56.5)	2 (8.6)	

이용자의 희망도서신청의 구입불가 도서비율을 조사하기 위하여 한 달 평균 들어오는 희망도서건수 중에서 도서신청이 이루어지지 않는 건수의 비율이 얼마나 되는지 조사하였다. 그 결과 도서신청이 이루어지지 않는 비율이 1-10%차지한다는 사서가 16명으로 가장 많았다(표 14 참조).

<표 14> 희망도서신청의 구입불가 도서비율

취소율	응답자수(%)
1-5 %	8(34.7)
6-10%	8(34.7)
11-15%	5(21.7)
16% 이상	2(8.7)
합계	23(100.0)

희망도서신청이 이뤄지지 않는 사유에는 수서정책에 의해서 취소된다는 의견이 40.4%로 가장 많았으며, 그 다음으로 신청도서가 절판 및 품절 되어서 취소된다, 수서예산의 부족, 신청도서에 대한 서지사항이 부정확 하여 희망도서가 구입되지 않는다는 의견들이 있었다.

이를 통해 이용자들의 도서신청이 이루어지지 않는 비율은 낮은 것으로 나타났지만 도서신청이 이루어지지 않는 사유에 수서정책에 의한 취소율이 높아 이용자들이 도서신청을 하기 전에 수서정책에 대해서 충분히 알 수 있도록 홈페이지의 공지 하거나, 이용자교육이 필요한 것으로 나타났다.

③ 대출·열람 담당사서의 이용자요구 수용여부

대출·열람 업무와 연결되는 MyLibrary서비스의 기능은 대출, 반납 조회, 연체도서 확인 및 연기신청, 예약조회서비스와 강의지정도서 서비스이다.

대출·열람 담당사서는 64명의 응답자 중 18명이었으며 먼저 소속 도서관의 월평균 대출권수 중에서 도서연기, 예약되는 권수의 비율을 조사하였다. 그 결과 월평균 대출권수 중에서 도서예약 권수와 연기권수의 비율이 11-20%차지 한다는 의견이 가장 많은 것으로 나타났다(표 15 참조).

<표 15> 월평균 도서예약·도서연기 권수의 비율

(단위: 명(%))

구분 \ 비율	1-5%	6-10%	11-20%	21%이상	합계
도서예약	3(16.6)	5(27.7)	7(38.8)	3(16.6)	18 (100.0)
도서연기	3(16.6)	4(22.2)	6(33.3)	5(27.7)	

다음으로는 대출·열람에 관한 개인공지가 이용자들에게 어떻게 전달되는지 조사하였다. 응답은 각 도서관 별로 정리하였으며 15개의 도서관이 응답하였다. 그 결과를 정리하면 이용자의 이메일로 개인공지를 전달한다고 응답한 기관이 가장 많았으며, 그다음으로 SMS(휴대폰문자서비스)로 전달한다는 도서관, MyLibrary서비스내의 개인공지서비스를 통해 공지사항을 전달한다는 도서관이 있는 것으로 조사되었다.

또한 각 도서관별로 개인공지 전달방법을 정리해본 결과 세 가지 방법을 모두 이용하여 이용자에게 개인공지를 전달한다는 응답이 7개관으로 가장 많이 나타났으며, 두 가지 방법을 이용한다는 응답이 6개관, 1가지 방법을 이용한다는 응답이 2개관인 것으로 나타나 도서관에서 대출·열람과 관련된 개인공지를 여러 가지 방법을 통해 전달하고 있는 것으로 나타

났다(표 16 참조).

<표 16> 대출·열람과 관련된 개인공지 전달방법

구분	응답자수(%)
이용자의 이메일	13(37.1)
SMS (휴대폰문자서비스)	12(34.2)
MyLibrary서비스내의 개인공지서비스	10(28.5)
합계	35(100.0)

* 중복응답 문항임.

강의지정도서 서비스에 대한 문항에서는 먼저 강의지정도서 서비스의 운영 유무에 대해 조사하였다. 그 결과 오프라인의 강의지정도서 서비스는 설문에 참여한 15개관이 모두 서비스를 제공하고 있다고 응답하였지만 온라인 강의지정도서 서비스의 제공은 7개관(46.6%)만이 실시하고 있다고 하였다.

온라인 강의지정도서 서비스에서 제공하고 있는 서비스의 내용에 관한 문항은 중복응답을 허용하여 조사하였다. 조사 결과 7개관(70.0%)이 강의 교수가 강의 자료를 요청하고 강의도서리스트를 작성할 수 있도록 서비스한다고 응답하였고, 3개관(30.0%)이 이용자가 수강 중인 강의에 대한 강의 지정도서 리스트를 안내해 준다고 하였으며, 두 가지 서비스를 모두 제공하고 있다고 응답한 도서관은 3개관이었다.

이 설문을 통해서 국외 대학도서관에 비해 국내에서는 강의지정도서 서비스의 온라인제공의 활성화 되고 있지 않았고, 서비스에서 제공하는 정보가 강의지정도서에 대한 안내에 그쳐, 서비스의 활성화와 서비스기능의 다양화가 필요가 있는 것으로 나타났다.

④ 참고봉사서비스 담당사서의 이용자요구 수용여부

MyLibrary서비스의 기능 중 참고봉사담당사서의 업무와 관련된 기능은 참고정보서비스, 최신정보주지서비스(SDI, 목차서비스 등), 원문복사·상호대차서비스로 각 서비스의 담당자들을 대상으로 설문을 진행하였다. 응답자 64명 중 참고봉사서비스 담당사서는 24명이었다.

각 서비스별로 MyLibrary서비스에서 제공되거나, 일반 온라인정보서비스에서 제공되고 있지만, 서비스의 제공방식은 동일하여 이 서비스를 일반 온라인정보서비스에서 제공할 경우에도 관련 서비스에 대한 응답에는 참여하도록 하였다. 이에 따라 각 서비스의 응답자는 참고정보서비스 문항 12명, 최신정보주지서비스 문항 10명, 원문복사·상호대차서비스에 대한 문항 11명이며, 중복응답자는 8명이다.

먼저 참고봉사서비스에 포함되어 있는 참고정보서비스, 최신정보주지서비스, 원문복사·상호대차서비스의 월평균 신청 건수를 살펴보았다. 그 결과 참고정보서비스는 한 달에 0-10건, 21-30건 신청한다는 응답이 4명(33.3%)으로 가장 많았으며, 최신정보주지서비스는 한달에 0-10건 제공하고 있다는 응답이 4명(33.3%)으로 가장 많았다. 원문복사·상호대차서비스는 한 달에 0-10건 서비스를 제공한다는 응답이 각각 6명(54.5%), 7명(63.5%)으로 제일 높게 나타났다(표 17 참조).

<표 17> 참고봉사서비스의 월평균 신청 건수

(단위: 명(%))

서비스 신청건수	참고정보서비스 (Q&A)	최신정보주지서비스 (SDI, 목차서비스)	상호대차 서비스	원문복사 서비스
0-10건	4(33.3)	4(40.0)	6(54.5)	7(63.5)
11-20건	3(25.0)	3(30.0)	3(27.2)	2(18.1)
21-30건	4(33.3)	1(10.0)	1(9.0)	1(9.0)
31-40건	1(8.3)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)
41건 이상	0(0.0)	1(10.0)	1(9.0)	1(9.0)
합계	12(100.0)	10(100.0)	11(100.0)	11(100.0)

이용자가 서비스를 신청해서 서비스를 받기까지 소요되는 기간은 각 서비스의 특성상 차이가 있었다. 먼저 참고정보서비스는 24시간 이내에 처리된다고 응답한 사서가 11명(91.6%)으로 가장 많았으며, 최신정보주지서비스를 받기 위하여 소요되는 시간은 5-6일 소요된다고 응답한 사서가 4명(40.0%), 1-2일, 3-4일 소요된다고 응답한 사서가 각각 3명(30.0%)으로 나타났다. 원문복사·상호대차서비스는 응답에 참여한 모든 사서가 서비스신청 후 1주안에 이용자가 서비스를 받아볼 수 있다고 응답하였다.

이용자가 참고정보서비스를 이용하고 서비스에 대한 개인공지, 서비스를 받는 방법은 여러 가지가 있기 때문에 중복응답이 가능하도록 설문을 실시하였다. 서비스의 특성상 최신정보주지서비스의 정보는 이메일을 통해 100.0% 전달되는 것으로 나타났다. 그밖에 참고정보서비스와 원문복사·상호대차서비스의 개인공지사항을 전달하는 매체는 각 서비스 마다 다양하게 나타났다. 먼저 참고정보서비스의 개인공지 서비스전달 방법은 이용자의 이메일 8명(36.3%), MyLibrary서비스내의 개인공지서비스 6명(27.2%), SMS(휴대폰 문자 메시지) 5명(22.7%)으로 나타났으며 서비스를 제공하지 않는 사서는 3명(13.64%)으로 나타났다 원문복사·상호대차서비

스의 개인공지서비스의 전달 방법은 이용자의 이메일, SMS가 각각 7명 (35.0%)으로 가장 높게 나타났다(표 18 참조).

<표 18> 참고봉사서비스와 관련된 공지사항 전달방법

(단위: 명(%))

전달방법 \ 서비스	참고정보서비스 (Q&A)	최신정보주지서비스 (SDI, 목차서비스)	상호대차· 원문복사서비스
이용자의 이메일	8(36.3)	10(100.0)	7(35.0)
SMS(휴대폰 문자 메시지)	5(22.7)	0(0.0)	7(35.0)
MyLibrary서비스의 개인공지서비스	6(27.2)	0(0.0)	3(15.0)
서비스를 제공하지 않음	3(13.6)	0(0.0)	2(10.0)
기타(전화통화 등)	-	-	1(5.0)
합계	22(100.0)	10(100.0)	20(100.0)

*중복응답 문항임.

참고정보서비스와 원문복사·상호대차서비스가 미해결되는 비율은 월평균 서비스신청 건수에 비례하여 미해결 건수가 얼마나 되는지 알 수 있도록 설문을 만들어 응답하도록 하였으며 조사 결과 서비스가 미해결 되는 비율은 그리 높지 않은 것으로 나타났다. 참고정보서비스에 대한 미해결 건수의 비율을 11명(91.6%)이 1-5%라고 응답하였고, 원문복사·상호대차 서비스 신청이 이루어지지 않는 건수의 비율 또한 7명(63.6%)이 1-5%라고 응답하였기 때문이다.

참고정보서비스 중 미해결되는 질문에 종류에는 도서대출, 반납의 오류에 대한 질문이 가장 많은 것으로 조사되었으며, 그밖에 미해결 되는 질문에는 도서관에서 구독하지 않는 데이터베이스, 전자저널에 대한 질문, 기타 도서관서비스 및 시설에 관한 질문인 것으로 나타났다.

원문복사·상호대차서비스 신청이 이루어지지 않는 사유에는 이용자가 자관이 이미 소장하고 있는 자료를 신청한 경유가 가장 많았으며, 다음으

로 서비스 신청후 처리기간, 요금문제로 인한 이용자의 자진 취소한 경우, 이용자가 신청 자료에 대한 서지사항을 부정확하게 입력한 경우가 많은 것으로 나타났다.

⑤ 시스템 담당사서의 이용자요구 수용여부

시스템 담당사서는 64명의 응답자 중 10명을 차지하고 있다.

이들에게 월평균 도서관 홈페이지 이용자 중 MyLibrary서비스를 이용하는 이용자의 비율을 조사한 결과 MyLibrary서비스의 이용자 비율이 31-40%라고 본 사서가 5명으로 가장 많았다(표 19 참조).

<표 19> 월평균 MyLibrary서비스 이용자 비율

이용자 비율	응답자수(%)
1-10 %	1(10.0)
11-20%	3(30.0)
21-30%	0(0.0)
31-40%	5(50.0)
41-50%	1(10.0)
합계	10(100.0)

MyLibrary서비스가 처음 시행된 연도와 최근 개편년도에 대한 설문에서는 서비스를 처음 시행한 연도가 2000년인 도서관이 5개관으로 가장 많았으며, 그 외에 1999년에 시행한 도서관 2개관, 2001, 2002, 2004년부터 서비스를 시행했다는 도서관이 각각 1개관으로 조사되었다. MyLibrary서비스의 개편년도는 2006, 2009년이라고 응답한 도서관이 각각 3개관으로 가장 많았으며, 그밖에는 2004, 2005, 2007, 2010년이라고 응답한 도서관들이 있었다.

사서가 MyLibrary서비스의 기능구성시 가장 고려한 사항을 조사해본 결과 사서가 서비스의 기능구성시 가장 고려한 사항은 이용자만족도 사항에서 나타난 이용자들의 의견, 도서관리시스템 제공하는 서비스에 대한 내용인 것으로 나타났다. 그 외에도 타 도서관의 서비스사례, 사서들의 의견,

예산 등을 고려하여 서비스의 기능을 구성하는 것으로 조사되었다(표 20 참조).

<표 20> MyLibrary서비스 기능구성시 고려사항

구분	응답자수(%)
이용자만족도 사항에서 나타난 의견	7(28.0)
도서관리시스템에서 제공하는 서비스에 대한 내용	7(28.0)
타 도서관의 서비스 사례	6(24.0)
사서들의 의견	4(16.0)
예산문제	1(4.0)
합계	25(100.0)

* 중복응답 문항임

⑥ MyLibrary서비스에 대한 사서들의 제안사항

도서관에 CRM개념이 적용되어 효과적인 성과를 얻기 위해서는 사서들이 CRM개념에 대해서 많은 관심과, 정확한 이해를 가져야하고, 이와 더불어 CRM에 대한 기초자료를 제공하는 MyLibrary서비스에 대한 관심도 필요하다. 그래서 MyLibrary서비스에 대한 사서들의 관심 및 제안사항을 알아보기 위하여 사서가 제안하는 MyLibrary서비스 추가기능, 본인의 업무와 MyLibrary서비스와의 관련도, MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터들의 활용 여부를 살펴보기 위한 문항으로 구성하였다.

먼저 MyLibrary서비스의 기능 중에서 제안하는 추가기능에 대한 설문은 중복응답이 가능하도록 하여 총 160건의 응답을 받으며, 그 중 무응답을 제외한 159건을 분석하였다. MyLibrary서비스에 추가되었으면 하는 기능은 강의지원서비스라고 응답한 사서가 30명(18.7%)으로 제일 많은 것으로 나타나 강의지원서비스가 실제로 MyLibrary서비스의 기능으로 실행되고 있는 도서관은 얼마 없지만 사서들의 요구가 높은 것으로 보아 앞으로 서비스가 확대될 것으로 예측해볼 수 있었다. 그 다음 요구되는 되는 서비

스 및 기능으로는 업무 알림서비스, 이용자가 기능을 구성하는 기능, 주제 전문사서 서비스와의 연동, SNS(Social Network Service)와의 연동, 사서의 채팅 서비스, 스마트폰 어플리케이션 서비스, 이용자관리시스템과의 연동인 것으로 조사되었다(표 21 참조).

<표 21> 사서들이 제안하는 MyLibrary서비스의 추가기능

구분	응답자수(%)
강의지원서비스	30(18.8)
업무알림서비스	22(13.8)
이용자가 기능을 구성하는 기능	21(13.2)
주제전문사서 서비스	20(12.5)
SNS(트위터, 미투데이 등)와의 연동	18(11.3)
이용자와 사서의 채팅서비스	17(10.6)
스마트폰 어플리케이션서비스	16(10.0)
이용자관리시스템과의 연동	15(9.4)
합계	159(100.0)

* 중복응답 문항임.
* 무응답 제외.

다음으로는 수서·정리, 대출·열람, 참고봉사서비스, 시스템 담당사서들에게 자신의 업무와 MyLibrary서비스의 관련성이 얼마나 있는지 질문하였으며 중복응답을 허용하였다.

그 결과 업무당 평균 관련도는 4.46점으로 비교적 높게 나타났지만 업무에 따라 표준편차의 차이는 큰 것으로 나타났다. 특히 수서·정리를 담당하고 있는 사서의 관련도는 제일 낮고 표준편차는 제일 큰 것으로 나타나 본인의 업무와 MyLibrary서비스가 관련이 없다고 생각하는 사서들이 많은 것으로 조사되었다(표 22 참조).

<표 22> MyLibrary서비스와 업무와의 관련도

구분 업무별	응답자수	관련도	표준편차
시스템	10	4.80	.632
대출·열람	18	4.66	.594
참고봉사서비스	33	4.54	.727
수서·정리	23	4.04	1.065
합계	84	4.46	.754

* 중복응답 문항임.
* 평균은 5점 만점임.

MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터에 대한 관리에 대한 문항은 서비스의 기능마다 생성되는 데이터가 다르기 때문에 사서의 담당별로 중복응답을 허용하여 조사하였다.

먼저 수서·정리업무와 열람·대출업무를 담당하고 있는 사서들의 설문 결과의 결과를 보면 전체적으로 MyLibrary서비스에서 생성되는 데이터를 활용하고 있지 않은 것으로 나타났고, 데이터를 활용하고 있는 사서는 5명으로 21.7%를 차지하는 것으로 나타났다. 수서·정리 담당사서들은 이용자의 희망도서 신청 목록을 모두 수서업무에 활용하고 있다고 응답하였다.

대출·열람업무의 사서들 중에서는 5명의 사서(27.7%)가 이용자 데이터를 활용한다고 응답하였다. 그 데이터의 용도로는 이용자들의 대출목록을 대출 통계작성과 대출·반납에 대한 이용자들과의 분쟁발생 시 활용하고, 이용자들의 장서 연기율과 예약율은 도서의 이용률을 측정할 때 활용한다고 응답하였다. 또한 도서관 정책에 반영하고 있다는 기타 의견도 볼 수 있었다.

참고정보서비스에서 생성되는 데이터의 활용은 수서·정리업무, 대출·열람업무에서 생성되는 데이터에 비해 더 많이 활용되고 있는 것으로 나타났다. 참고정보서비스 데이터의 활용은 질문의 내용에 따라 담당사서가

나누어서 관리하고 있다는 응답이 7명(50.0%)로 가장 많았고, FAQ서비스를 만들어 별도로 질문들을 관리하고 있다는 응답도 3명(21.4%)이었다.

최신정보주지서비스의 데이터 활용에 대해 조사해본 결과 서비스를 발송한 후 수신확인을 한다는 응답이 3명(30.0%), 새로운 데이터베이스, 전자저널구독 시 이용자에게 홍보한다는 응답이 2명(20.0%)인 것으로 나타났다.

원문복사·상호대차서비스의 데이터에 대해서는 이용자들의 신청기록을 축적한다는 의견이 5명(45.4%)로 가장 많았으며, 이용자가 신청한 주제에 따라 주제전문사서가 신청기록을 관리·활용한다는 응답이 2명(18.1%)으로 나타났다.

3.5 MyLibrary서비스 이용자들의 만족도 분석

도서관에 CRM개념을 적용하여 성과를 얻기 위해서는 사서들의 노력도 중요하지만 이용자들의 활발한 MyLibrary서비스 활용을 통해서 질 좋은 데이터를 얻는 것도 매우 중요하다. MyLibrary서비스를 이용하고 있는 이용자들의 이용행태, 만족도를 분석하여 서비스의 질을 높여 이용자들의 서비스 사용률을 높일 필요가 있는 것이다.

그래서 본 장에서는 이용자들의 MyLibrary서비스에 대한 이용행태, 만족도를 분석하였다. 이 조사는 설문을 통해 이루어 졌으며 설문지 배포는 자료수집대상에 포함된 180명을 대상으로 하였다. 설문지는 180부 모두 회수 되었으며 이를 통계처리 하였다.

1) 설문응답 이용자의 기초자료 분석

설문에 응답한 이용자들은 180명으로 도서관자료 수집대상에 포함된 6개 대학교의 학부생들로 구성되었다. 이들의 일반 현황에 대해서 살펴보면 여학생이 118명(65.6%), 남학생 62명(34.4%)이었으며, 전공별로는 인문사회계열 58명(32.2%), 사회과학계열 48명(25.0%), 자연과학계열 17명(9.4%), 공학계열 44명(24.4%), 예체능계열 13명(7.2%)이 설문에 참여하였으며, 기타 전공으로 3명(1.7%)의 학생이 설문에 참여하였다. 학년에 따라서는 1학년이 47명(26.1%), 2학년이 56명(31.1%), 3학년이 44명(24.4%), 4학년이 33명(18.3%)이 설문에 참여하였다(표 23 참조).

<표 23> 설문 참여 이용자 현황

구분		응답자수(%)
성별	남	62(34.4)
	여	118(65.6)
	합계	180(100.0)
전공	인문사회 계열	58(32.2)
	사회과학 계열	45(25)
	자연과학 계열	17(9.4)
	공학 계열	44(24.4)
	예체능 계열	13(7.2)
	기타	3(1.7)
	합계	180(100.0)
학년	1학년	47(26.1)
	2학년	56(31.1)
	3학년	44(24.4)
	4학년	33(18.3)
	합계	180(100.0)

2) MyLibrary서비스 이용행태

이용자들의 MyLibrary서비스 이용행태 설문은 만족도 조사 이전에 이용자들의 MyLibrary서비스에 대한 이용경향을 파악해 보기 위한 문항으로 설문을 구성하여 이용자들에게 배포하였다.

이 설문에 응답한 180명 중 MyLibrary서비스를 이용하고 있다는 응답자는 108명(60%)으로 나타났고, 이용하고 있지 않다는 응답자는 72명(40%)으로 나타났다. 이를 응답자들의 학년별로 이용경험 여부를 살펴본 결과 모든 학년에서 서비스를 이용해본 응답자가 더 많음을 알 수 있었다. 가장 MyLibrary서비스를 많이 이용하고 있는 학년은 4학년으로 응답자 중 69.7%가 서비스 이용경험이 있었으며, 가장 서비스 이용률이 낮은 학년은 2학년으로 응답자 중 51.7%가 서비스 이용경험이 있다고 응답하였다 (표 24 참조).

<표 24> MyLibrary서비스의 이용경험 여부

(단위: 명(%))

구분 학년	있다	없다	합계	$\chi^2=3.677$ $p=.298$
1학년	29(61.7)	18(38.2)	47(26.1)	
2학년	29(51.7)	27(48.2)	56(31.1)	
3학년	27(61.4)	17(38.6)	44(24.4)	
4학년	23(69.7)	10(30.3)	33(18.3)	
합계	108(60)	72(40)	180(100.0)	

또한 MyLibrary서비스를 이용하지 않는 이용자 72명(40%)을 대상으로 서비스를 이용하지 않는 이유를 조사하였다.

설문 결과를 보면 서비스에 대한 내용을 몰라 이용을 하지 않는다는 문

항에 응답한 이용자가 가장 많았으며, 다음으로 사용의 필요성을 못 느낀다는 이용자들도 있었다. 기타 응답으로는 서비스에 대한 인식이 없어 서비스를 이용하지 않는다, 사용법이 어렵다는 이용자들이 있는 것으로 조사되어 대학도서관에서는 MyLibrary서비스에 대한 정확한 이해를 위한 이용자 교육의 활성화와 서비스에 대한 홍보를 강화해야 하는 것을 알 수 있었다. 각 학년별로 응답을 살펴보면 1, 2, 4학년에서는 서비스에 대한 내용을 몰라서 MyLibrary서비스를 이용하지 않는다는 응답이 많았으며, 3학년에서는 서비스에 대한 내용을 모른다는 응답과, 서비스 사용의 필요성을 못 느낀다는 응답이 가장 많은 것으로 나타났다(표 25 참조).

<표 25> MyLibrary서비스를 이용하지 않는 이유

(단위: 명(%))

이유 \ 학년	1학년	2학년	3학년	4학년	계	
사용법이 어렵다	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.8)	0 (0.0)	1 (1.3)	$\chi^2=9.657$ p=.379
사용의 필요성을 못 느낀다	5 (27.7)	7 (25.9)	8 (47.0)	4 (40.0)	24 (33.3)	
서비스에 대한 내용을 모른다	11 (61.1)	14 (51.8)	8 (47.0)	6 (60.0)	39 (54.1)	
기타	2 (11.1)	6 (22.2)	0 (0)	0 (0.0)	8 (11.1)	
합계	18 (25)	27 (37.5)	17 (23.6)	10 (13.8)	72 (100.0)	

다음은 MyLibrary서비스를 이용하는 이용자들의 이용경향을 분석하기 위하여 학년별 서비스 이용빈도와 서비스 기능별 이용률에 대해서 살펴보았다.

MyLibrary서비스의 이용경험이 있는 이용자 108명이 응답하였으며 월 1회 이상 MyLibrary서비스를 이용한다고 응답한 이용자가 50명(46.7%)으로 가장 높게 나타났다. 그다음으로 44명(41.1%)이 주 1회 이상 이용한다고 응답하였다. 학년별 이용빈도는 1학년, 2학년, 3학년에서는 월에 1회 서

비스를 이용한다는 이용자가 많았으며, 4학년에서는 주 1회 서비스를 이용하고 있다는 이용자가 많은 것으로 조사되었다(표 26 참조).

<표 26> MyLibrary서비스의 이용빈도

(단위: 명(%))

학년 빈도	1학년	2학년	3학년	4학년	계	$\chi^2=8.55$ $p=.741$
매일 이용	2(6.8)	0(0.0)	1(3.7)	2(8.7)	5(4.6)	
주 1회 이상	12(41.3)	10(34.4)	11(40.7)	10(43.5)	44(41.1)	
월 1회 이상	13(44.8)	17(58.6)	13(48.1)	8(34.8)	50(46.7)	
3개월 1회 이상	0(0.0)	2(6.8)	1(3.7)	3(13.0)	6(4.6)	
1학기 1회 이상	2(6.89)	0(0.0)	1(3.7)	0(0.0)	3(2.8)	
합계	29(26.8)	29(27.1)	27(25.2)	23(21.4)	108(100.0)	

또한 중복응답이 가능하도록 설문을 설계한 이용자들의 MyLibrary서비스의 기능에 대한 이용률을 알아보기 위한 설문에서는 총 297명의 응답자 중 92명(32.9%)이 대출, 반납, 연체 도서의 확인을 위해 사용한다고 응답하여 이 서비스의 이용률이 가장 높은 것으로 조사되었다. 그 다음으로는 대출도서의 연기신청, 도서예약, 희망도서구입신청, 최신정보주지서비스, 원문복사·상호대차서비스, 이용자교육 신청서비스 등을 사용하는 것으로 나타났다. 학년별로 분류하여 이용률을 알아본 결과 4학년에서만 대출도서의 연기신청을 가장 많이 사용하고 있는 것으로 조사되었다(표 27 참조).

<표 27> 기능별 이용자들의 이용률

(단위: 명(%))

서비스 기능 \ 학년	1학년	2학년	3학년	4학년	계
대출·반납·연체 도서의 확인	25(34.7)	26(32.9)	24(32.8)	17(30.9)	92(32.9)
대출도서의 연기신청	21(29.1)	24(30.3)	21(28.7)	18(32.7)	84(30.1)
도서예약	19(26.3)	21(26.5)	18(24.6)	12(21.1)	70(25)
희망도서구입신청	5(6.9)	7(8.8)	7(9.5)	4(7.2)	23(8.2)
최신정보주지서비스	1(1.3)	1(1.2)	1(1.3)	2(3.6)	5(1.7)
원문복사·상호대차 서비스	1(1.3)	0(0.0)	1(1.3)	1(1.8)	3(1.0)
이용자교육신청서비스	0(0.0)	0(0.0)	1(1.3)	1(1.8)	2(0.7)
합계	72(25.8)	79(28.3)	73(26.1)	55(19.7)	279(100.0)

* 중복응답 문항임.

3) 이용자들의 MyLibrary서비스 만족도 분석

MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 만족도 조사는 각 서비스별로 이루어졌다. 각 서비스별로 도서관마다 운영유무가 다르고, 서비스에 대한 특성으로 인하여 서비스별 응답자 수의 편차는 심하지만 서비스를 이용한다고 응답한 사람들은 거의 만족도 조사에 응답한 것으로 나타났다.

참고봉사서비스에 포함되는 세 가지 서비스에 대한 만족도 조사는 서비스에 대한 이용자가 적은 관계로 통합하여 분석하였다(표 28 참조).

<표 28> 기능별 이용자만족도에 대한 응답률

(단위 : 명 (%))

구분 서비스	응답	미응답	합계
대출·반납·연체 확인	104(99.0)	1(0.9)	105(100.0)
도서예약	100(95.2)	5(4.7)	105(100.0)
도서연기	98(93.33)	7(6.6)	105(100.0)
희망도서신청	35(100.0)	0(0.0)	35(100.0)
참고봉사서비스	14(100.0)	0(0.0)	14(100.0)
나의폴더	11(100.0)	0(0.0)	11(100.0)

* 합계는 각 서비스를 이용한다고 응답한 응답자수임.

MyLibrary서비스에 대한 이용자만족도를 살펴보면 각 서비스별로 매우 만족, 만족이라는 긍정적인 응답을 한 응답자가 대체로 많은 것을 볼 수 있었으며, 특히 대출, 반납, 연체 확인서비스, 참고봉사서비스, 나의폴더에 대해서 불만족, 매우 불만족 같은 부정적인 응답을 한 응답자는 없는 것으로 나타났다.

하지만 도서예약서비스, 도서연기서비스, 희망도서신청서비스의 만족도에 대한 부정적인 응답이 있어 그 사유를 조사한 결과, 연기신청을 한 도서가 제대로 처리되지 않아 해당도서가 연체된 경험이 있거나, 희망도서구입을 통해 신청한 도서가 구입되지 않은 경험, 예약도서, 희망도서에 신청한 도서가 너무 늦게 도착한 경험이 있는 이용자가 대부분인 것으로 나타나 이 업무부분에서는 보완이 필요한 것으로 보였다.

학년별 이용자만족도를 살펴보면 학년별이 올라갈수록 서비스에 대한 만족도가 높아질 것으로 예상하였지만 학년별로 만족도의 차이는 나타나지 않았다. 이를 통해 학년별로 체계적인 이용자 교육을 통해 MyLibrary 서비스를 운영할 필요가 있는 것으로 나타났다(표 29 참조).

<표 29> MyLibrary서비스의 기능별/학년별 이용자만족도

(단위 : 명 (%))

기능	만족도 학년	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	계
대출, 반납, 연체 확인	1 학년	12(44.4)	9(33.3)	6(22.2)	0(0.0)	0(0.0)	27(25.9)
	2 학년	15(51.7)	10(34.5)	4(13.8)	0(0.0)	0(0.0)	29(29.0)
	3 학년	11(42.3)	10(38.5)	5(19.2)	0(0.0)	0(0.0)	26(25.0)
	4 학년	8(36.4)	12(54.5)	2(9.1)	0(0.0)	0(0.0)	22(21.1)
	합계	46(44.2)	41(39.4)	17(16.3)	0(0.0)	0(0.0)	104(100.0)
도서예약	1 학년	6(23.1)	10(38.5)	9(34.6)	0(0.0)	1(3.8)	26(26.0)
	2 학년	6(22.2)	12(44.4)	8(29.6)	0(0.0)	1(3.7)	27(27.0)
	3 학년	7(28.0)	11(44.0)	6(24.0)	1(4.0)	0(0.0)	25(25.0)
	4 학년	2(9.1)	9(40.9)	11(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	22(22.0)
	합계	21(21.0)	42(42.0)	34(34.0)	1(1.0)	2(2.0)	100(100.0)
도서연기	1 학년	10(38.5)	11(42.3)	5(19.2)	0(0.0)	0(0.0)	26(26.5)
	2 학년	8(29.6)	13(48.1)	5(18.5)	0(0.0)	1(3.7)	27(27.5)
	3 학년	7(28.0)	13(52.0)	5(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	25(25.5)
	4 학년	5(25.0)	9(45.0)	6(30.0)	0(0.0)	0(0.0)	20(20.4)
	합계	30(30.6)	46(46.9)	21(21.4)	0(0.0)	1(1.0)	98(100.0)
희망 도서신청	1 학년	1(16.6)	2(33.3)	2(33.3)	1(16.6)	0(0.0)	6(17.1)
	2 학년	0(0.0)	6(66.6)	3(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	9(25.7)
	3 학년	2(16.6)	6(50.0)	2(16.6)	1(8.3)	1(8.33)	12(34.2)
	4 학년	0(0.0)	2(25.0)	2(25.0)	3(37.5)	1(12.5)	8(22.8)
	합계	3(8.5)	16(45.7)	9(25.7)	5(14.2)	2(5.7)	35(100.0)
참고봉사 서비스	1 학년	0(0.0)	3(60.0)	2(40.0)	0(0.0)	0(0.0)	5(35.7)
	2 학년	0(0.0)	2(66.6)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	3(21.4)
	3 학년	0(0.0)	1(33.3)	2(66.6)	0(0.0)	0(0.0)	3(21.4)
	4 학년	0(0.0)	3(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(21.4)
	합계	0(0.0)	9(64.2)	5(35.7)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)
나의폴더	1 학년	1(16.6)	3(50.0)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	6(54.5)
	2 학년	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	3 학년	1(33.3)	0(0.0)	2(66.6)	0(0.0)	0(0.0)	3(27.2)
	4 학년	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(18.1)
	합계	3(27.2)	4(36.3)	4(36.3)	0(0.0)	0(0.0)	11(100.0)

대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능별 만족도 분석결과 전체 서비스 만족도는 5점 만점에 4.13점이었다. 만족도가 제일 높은 기능은 참고봉사 서비스로 4.75점이었으며, 다음으로 나의폴더가 4.37점, 대출, 반납, 연체 확인서비스가 4.28점으로 비교적 높게 나타났다. 이를 통해 대출, 반납, 연체 확인서비스는 이용자들이 가장 많이 이용하는 서비스이고, 만족도도 높은 것을 알 수 있었다. 반면에 상대적으로 만족도가 낮은 서비스로는 희망 도서신청서비스(3.55점), 도서예약서비스(3.79점)인 것으로 나타났다(표 30 참조).

<표 30> 기능별 MyLibrary서비스의 이용자만족도

구분 서비스	응답자수	만족도	표준편차
대출·반납·연체 확인	104	4.28	.730
도서예약	100	3.79	.856
도서연기	98	4.06	.194
희망도서신청	35	3.55	1.087
참고봉사서비스	14	4.75	.415
나의폴더	11	4.37	.5175
전체	362	4.13	.6238

* 만족도는 5점 만점이며, 무응답은 분석에서 제외함.

4) MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 요구 및 제안사항

MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 요구사항과 제안점을 알아보기 위해서 서비스에 대한 요구사항과 이용자들이 제안하는 서비스에 대한 추가기능에 대해서 조사하였으며, MyLibrary서비스의 이용유무에 상관없이 만족도 조사에 참여한 학생을 대상으로 진행하였다. MyLibrary서비스의 운영상 보완점에 대해 응답한 이용자는 99명 이었다.

이용자들이 제일 많이 요구한 사항은 MyLibrary서비스의 홍보의 활성화로서 43명(43.4%)이 제안하였다. 그 다음으로는 서비스안내 교육의 활성화가 필요하다는 의견이 34명(34.3%), 도서관홈페이지 내에서의 MyLibrary서비스 디자인에 대해서 18명(18.1%), 기능구성의 다양화에 대하여 14명(14.1%)이 요구사항으로 응답하였다. 학년별로 분석 결과를 나누어보면 1, 2, 3학년에서는 서비스 홍보의 활성화를 가장 많이 요구하였으며, 4학년에서는 서비스안내 교육의 활성화를 가장 많이 제안하였다(표 31 참조).

<표 31> MyLibrary서비스에 대한 요구사항

(단위 : 명 (%))					
학년 요구사항	1학년	2학년	3학년	4학년	계
서비스 홍보의 활성화	11 (36.7)	12 (41.3)	12 (46.2)	8 (33.3)	43 (43.4)
서비스안내 교육의 활성화	9 (30.0)	7 (24.1)	8 (30.8)	10 (41.7)	34 (34.3)
도서관 홈페이지 내에서 의 MyLibrary서비스 디자인	3 (10.0)	6 (20.6)	5 (19.2)	4 (16.7)	18 (18.1)
기능구성에 다양화	7 (23.3)	4 (13.7)	1 (3.8)	2 (8.3)	14 (14.1)
합계	30 (100.0)	29 (100.0)	26 (100.0)	24 (100.0)	99 (100.0)

* 중복응답 문항임.

이용자가 제안하는 추가서비스에 대해서는 중복응답을 허용하여 총 345건의 응답을 분석하였다. 그 결과를 보면 이용자들이 가장 많이 제안한 추가 기능으로는 이용자가 기능을 구성하는 기능으로 129명(37.3%)이 응답을 하였으며 강의지원서비스, 주제전문사서서비스라고 응답한 응답자가 두 번째로 많았다. 그중 이용자가 기능을 구성하는 기능은 국외 대학도서관에서는 이미 활용중인 서비스로서, 도서관에서 제공하고 있는 온라인 정보서비스가 점차 다양해질 것으로 예상되는 현실에서 꼭 필요한 서비스라고 볼 수 있다(표 32 참조).

<표 32> 이용자들이 제안한 MyLibrary서비스의 추가기능

제안한 서비스	응답자수(%)
이용자가 기능을 구성하는 기능	129(37.3)
강의지원서비스	95(27.5)
주제전문사서 서비스	40(11.5)
사서와의 채팅서비스	32(9.2)
SNS(트위터, 미투데이 등)와의 연동	22(6.3)
스마트폰 어플리케이션서비스	27(7.8)
합계	345(100)

* 중복응답 문항임.

* 무응답 제외.

이용자와 사서가 MyLibrary서비스에서 제안한 추가기능을 비교해보면 공통점으로는 상위권 1, 2, 3순위에는 강의지원, 주제전문사서 서비스와 같은 학술적인 서비스와 이용자가 필요한 기능을 직접 구성하는 기능 같은 이용자의 편의를 위한 기능이, 4, 5, 6순위에는 이용자들의 편의를 위한 서비스들이 있는 것으로 나타났다.

분석결과 사서와 이용자가 생각하는 추가 요청 서비스에서 큰 차이점은 없지만 이용자들이 아직은 웹 2.0과 관련된 SNS, 스마트폰 어플리케이션

서비스들에 대해서는 사서들보다 제안순위가 낮은 것으로 나타났다(표 33 참조).

<표 33> 추가기능에 대한 순위비교

대상 순위	사서	이용자
1순위	강의지원서비스	이용자가 기능을 구성하는 기능
2순위	이용자가 기능을 구성하는 기능	강의지원서비스
3순위	주제전문사서 서비스와의 연동	주제전문사서 서비스
4순위	SNS와의 연동	이용자와 사서와의 채팅서비스
5순위	이용자와 사서와의 채팅서비스	스마트폰 어플리케이션서비스
6순위	스마트폰 어플리케이션서비스	SNS와의 연동



IV. CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스 개선방안

4.1 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 문제점

대학도서관 사서들의 MyLibrary서비스의 업무분석 및 이용자유구 수용 여부 분석과 이용자만족도 조사 분석에서 나타난 문제점을 살펴보면, 첫째, MyLibrary서비스의 기능의 구성이 대출, 반납, 연체, 연기조회, 도서예약서비스, 희망도서신청서비스와 같은 오프라인도서관 이용에 편의를 제공하는 서비스로 편중되어 있었다. 국내·외 MyLibrary서비스 기능을 비교해 본 결과 사례대학 도서관이 모두 사용하고 있는 서비스가 국외는 5종이었지만 국내는 대출, 반납도서조회, 연체도서 연기도서조회, 도서예약서비스, 희망도서신청서비스로 2종에 그쳐 MyLibrary서비스에 포함된 기능이 편중된 것을 볼 수 있었다.

둘째, 이용자만족도 조사를 실시하고 있는 도서관이 많지 않다는 점이다. 사서대상 조사 결과 도서관들의 MyLibrary서비스 이후 이용자만족도 조사 실시율이 35.2%에 그쳤다.

셋째, MyLibrary서비스를 통해 생성되는 이용자들의 정보가 제대로 관리되지 않고 있다. 각 업무별 담당사서들의 설문조사 결과 이용자들의 정보를 체계적으로 관리한다고 응답한 사서가 50%내외인 것으로 나타났다.

넷째, 이용자의 참여율을 높일 수 있는 서비스의 홍보가 부족하다. MyLibrary서비스에 대한 홍보부족에 대해서는 MyLibrary서비스의 요구사항으로 이용자들이 제일 많이 제시하였으며, 앞으로 Library 2.0의 이용자 참여형 서비스를 도서관에서 시행하기 위해서는 이용자들의 서비스 참여율을 높이기 위하여 도서관서비스에 대한 홍보가 보강되어야 한다.

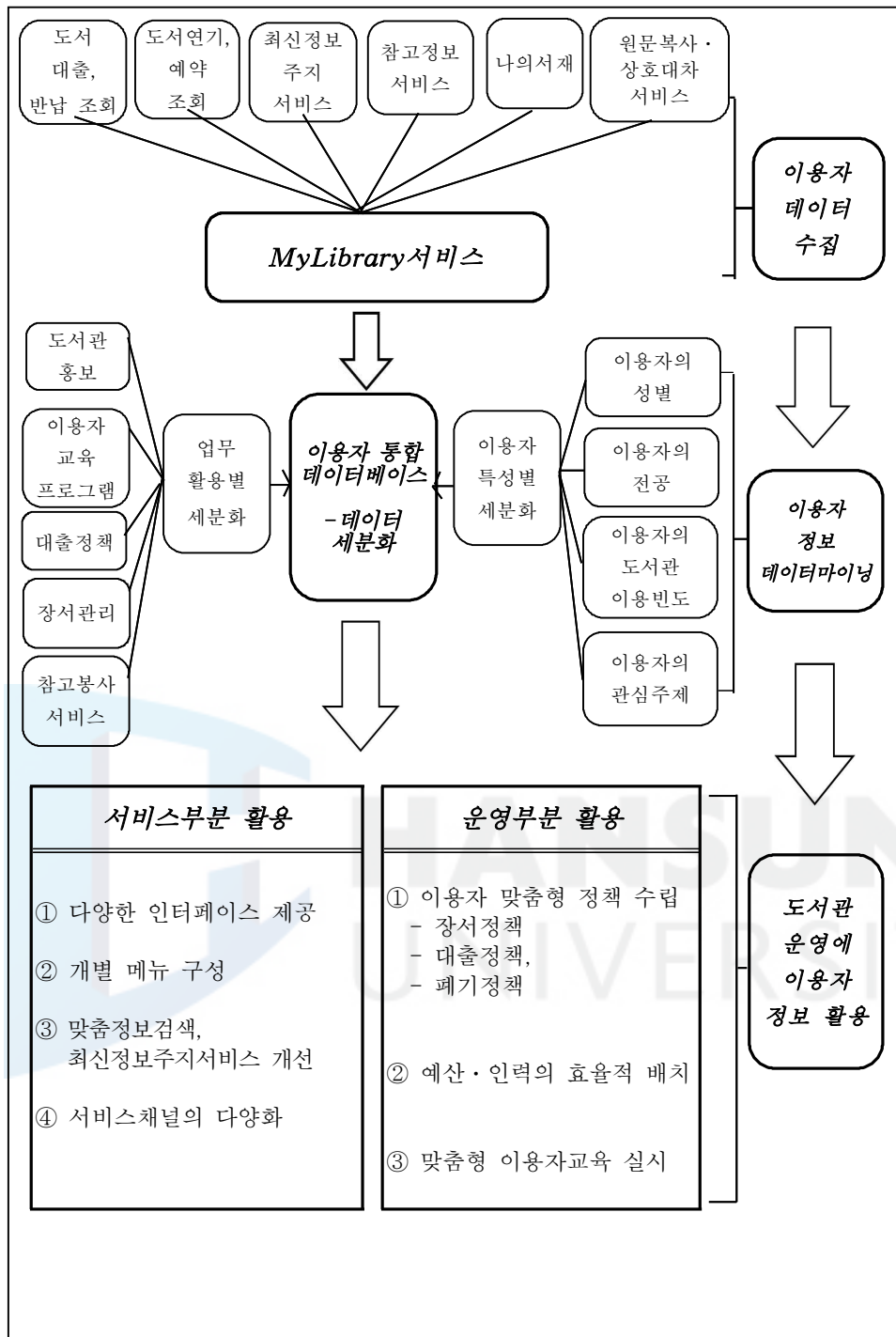
다섯째, 이용자들의 서비스 이용이 일부 기능에 편중되어 있다. 설문조사 결과 MyLibrary서비스를 이용하는 이용자 중 88%의 이용자가 사용하는 서비스는 대출, 반납도서조회, 연체도서 연기도서조회, 도서예약서비스, 희망도서신청서비스등을 이용하고 있는 것으로 조사되었다.

4.2 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 개선방안

국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 문제점을 해결하기 위해 CRM개념을 적용하기 위해서는 먼저 도서관의 구성원들이 CRM개념에 대한 정확한 이해를 바탕으로 도서관에 CRM개념을 적용하여야 한다. 경영분야에서 CRM이 실패하는 가장 큰 이유는 CRM을 시행하는 주체인 기업의 구성원들이 CRM에 대한 정확한 이해 없이 이 개념을 도입하였기 때문이다. 이에 따라 도서관에서 CRM개념을 도입하기 전에 도서관의 관리자, 일선 사서들은 원활한 의사소통을 통하여 CRM개념에 대한 정확한 이해를 하고, 도서관에서 CRM개념을 적용했을 때 달성되는 목표를 공유하여야 한다. CRM개념을 도서관에 도입한 이후에는 도서관 관리자들은 장기적인 관점에서 CRM개념 도입의 성과를 지켜볼 필요가 있으며, 사서들의 업무성과측정, 정기적인 업무교육을 통하여 사서들이 CRM에 대한 정확한 이해를 갖고 업무를 처리해 나갈 수 있도록 도와야 한다.

사서들은 MyLibrary서비스와 CRM개념에 대한 이해를 바탕으로 다른 업무를 담당하고 있는 사서들과 원활한 의사소통을 유지하여, 업무 간 제안점 등을 공유해야한다. 또한 CRM을 위한 시스템기반을 만들기 위해서는 사서와 도서관리시스템 상호협력을 통하여 사서가 주도적으로 시스템을 운영할 수 있어야 할 것이다.

도서관에 CRM개념 적용하기 위한 기반이 만들어진 후에는 MyLibrary 서비스를 통해 생성되는 데이터들을 체계적으로 관리하여 도서관 운영에 참고자료로 활용하여야 한다(그림 1 참조).



<그림 1> 대학도서관 MyLibrary서비스의 CRM개념 적용 모형

MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터는 이용자들이 MyLibrary서비스에 포함된 각종 기능들을 이용하면서 축적된 이용자들의 정보요구로서 도서관에서 CRM을 수행할 때 기본 데이터로 활용될 수 있다.

도서관에 CRM 수행과정은 크게 도서관서비스로 입수된 이용자들의 데이터 수집, 이용자정보 데이터마이닝, 도서관운영에 이용자정보를 활용하는 세단계로 나누어 볼 수 있다.

MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터는 다시 이용자들의 기본적인 데이터와 업무별 데이터로 나눌 수 있다. 이용자들의 기본적인 데이터는 이용자의 성별, 전공, 도서관의 이용 유무, 이용자의 관심 주제 분야 등이 포함된 데이터이다. 이 데이터들은 이용자들의 특성별로 세분화, 집단화 하면 각 이용자 집단별 도서관 이용 형태, 도서관의 정보요구를 파악할 수 있다. 업무별 데이터는 MyLibrary서비스를 통해 얻어진 정보를 업무별로 세분화, 집단화한 데이터이다. 이 데이터들은 각 업무별 담당자가 관리하게 하면, 이용자들의 기본정보를 세분화한 데이터와 교차분석을 하여 이용자들에게 도서관서비스를 제공할 때 참고자료로 활용할 수 있다.

이러한 데이터마이닝을 통해 재정리된 이용자들의 정보는 도서관서비스 분야 뿐만 아니라 전반적인 도서관 운영에 필요한 정보로 활용된다. 먼저 도서관서비스 분야에 이용자 정보가 활용되면 개별 이용자가 원하는 도서관서비스 기능을 선택하여 개별 메뉴로 구성할 수 있고, 선호하는 주제에 대해 맞춤정보검색을 지원할 수 있게 되어, 이용자가 원하는 정보를 찾는 시간을 단축시켜 줄 수 있을 것이다. 또한 도서관서비스 채널이 다양화 되어 이용자가 선호하는 방법으로 도서관서비스를 받을 수 있을 것이다. 도서관서비스를 제공하는 사서의 측면에서도 이용자들의 데이터를 바탕으로 맞춤정보서비스를 제공할 수 있는 환경이 마련되어 도서관서비스의 질이 향상되고, 서비스에 대한 이용자들의 만족도를 높이는데 도움이 될 것이다.

도서관 운영에 CRM을 통한 이용자 정보가 활용된다면 가장 크게 변화는 부분은 도서관의 각종 정책분야가 될 것이다. 도서관의 장서정책, 대출정책, 폐기정책 등을 수립·수정하는데 이용자 정보가 반영되어 이용자 중

심의 도서관 운영을 지원해 줄 것이라고 본다. 또한 이용자들의 도서관 이용 행태를 분석할 수 있어 도서관 예산·인력의 효율적 배치를 위한 참고 자료로 활용될 수 있다. 이용자 교육의 측면에서는 이용자에게 맞춤형 이용자 교육을 실시함으로써 기존의 도서관이용자들에게는 도서관의 다양한 서비스를 이용하는데 도움을 줄 수 있으며, 잠재이용자들에게는 도서관에 대한 홍보 역할을 할 수 있을 것이다.



V. 결 론

웹의 발전으로 도서관이 다양한 이용자들의 정보요구를 반영한 맞춤정보 서비스를 제공하고, 이용자에게 도서관서비스 및 운영에 참여기회를 부여하는 방향으로 발전하고 있어 도서관에서는 경영분야의 CRM개념을 도입하여 이용자 중심의 도서관운영을 해야 할 필요가 생겼다.

디지털도서관시스템인 MyLibrary서비스는 이용자들에게 개인별서비스를 제공하기 위한 개인포털서비스로서 도서관 이용자들의 정보이용행태, 정보에 대한 요구와 같은 이용자들의 정보를 사서들에게 제공하는 사서와 이용자의 소통의 통로이다.

이에 따라 본 연구에서는 MyLibrary서비스를 도서관에 CRM개념을 적용하였을 때 이용자에 대한 기초자료를 제공하는 수단으로 보고, CRM개념을 이용하여 대학도서관 시스템의 MyLibrary서비스에 개선방안에 관한 연구를 진행하였다.

연구방법은 문헌 조사, 홈페이지 자료 조사, 설문지 조사를 통해 이루어졌으며 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하면서 진행하였다. 먼저, 선행연구의 문헌적 고찰을 진행하였고, 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스 사례를 조사하기 위하여, 홈페이지 자료 조사를 통하여 20개관을 선정하여 각 도서관의 기능을 정리하였다. 다음 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 운영 조사는 홈페이지 자료 조사를 통한 도서관리시스템별 조사와 사서대상 설문조사를 통하여 진행하였다.

설문조사는 대학도서관사서와 대학도서관의 이용자를 대상으로 진행하였으며 대학도서관사서에 대한 설문조사는 자료선정 선정기준에 따라 선정된 22개관, 100명의 사서들을 대상으로 MyLibrary서비스에 대한 운영과 이용자요구 수용여부에 대한 설문조사를 진행하였다. 대학도서관 이용자에 대한 설문조사는 자료선정 기준에 따라 선정된 6개관, 180명의 대학도서관 이용자들을 대상으로 MyLibrary서비스에 대한 만족도 조사를 진행하였다. 각 설문의 회수율은 사서대상 설문지가 17개관에서 64.0% 회수되었고, 이용자대상 설문지는 100.0% 회수되었다.

연구방법을 통해 얻게 된 결과는 다음과 같다.

1) 서비스의 명칭으로는 MyLibrary가 가장 많이 사용 되고 있었으며, 모든 사례대상 도서관에서 모두 운영 중인 서비스는 대출, 반납조회, 연기 도서, 연체도서, 예약도서조회서비스, 희망도서신청서비스인 것으로 나타났다.

2) 서비스의 기능은 국외 사례와 비교해 보았을 때 맞춤형정보서비스에 대한 내용적인 보강이 필요 하였고, 온라인 이용자 교육과 이용자들의 정보검색 능력에 따른 이용자교육이 필요한 것으로 나타났다.

3) 운영 조사에 포함된 도서관들의 MyLibrary서비스 기능 중 도서관에서 CRM개념을 적용하여 도서관 운영을 할 때 기초정보를 제공할 수 있는 기능은 대출, 반납, 연기, 예약조회, 희망도서신청, 최신정보주지서비스, 참고정보서비스, 나의서재, 상호대차 · 원문복사서비스인 것으로 나타났다. CRM을 도서관에 적용 하였을 때 가장 중요한 사서의 이용자요구수용여부에 관한 설문결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 전체적인 수용여부를 알아보기 위한 이용자만족도 조사 시행 여부에 대한 문항에서는 6개관(35.2%)이 이용자만족도 조사를 시행한다고 응답하였으며, 조사 빈도는 5개관(83.3%)이 1학기에 1회, 1년에 1회, 주기적으로 조사하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 각 업무별 이용자요구 수용여부의 문항은 아래와 같다.

1) 수서 · 정리 담당사서 이용자요구 수용여부를 조사하기 위하여 먼저 희망도서신청서비스를 확인하는 횟수를 설문해본 결과 하루에 한번 이상 확인한다는 응답이 가장 많았고, 희망도서신청 후 대출까지 소요되는 기간에 대한 설문에서는 국내서는 1주-2주내에 모두 대출되는 것으로 나타나 사서들의 이용자요구 수용 여부가 높은 것으로 나타났지만 국외서의 희망도서신청후 처리기간이 4주 이상 걸린다는 응답이 가장 높게 나타나 국외서의 도서신청서비스 기간이 개선되어야 할 점으로 나타났다.

2) 대출 · 열람 담당사서의 이용자요구 수용여부를 조사하기 위하여 MyLibrary서비스의 도서예약, 도서연기서비스에 대한 설문을 실시한 결과, 대출 · 열람과 관련된 개인공지를 모든 도서관에서 다양한 매체로 제공하

고 있는 것으로 나타나 이용자유구에 대한 수용여부는 높은 것으로 나타났다.

3) 참고봉사서비스 담당사서의 이용자유구 수용여부는 서비스의 처리속도, 서비스에 대한 공지사항 전달을 통해 나타내 보고자 하였다. 그 결과 서비스의 특징에 따라 처리속도, 서비스에 대한 공지사항 전달 방법에 차이가 있었지만 이용자 요구에 대한 수용도는 높은 것으로 나타났다. 하지만 원문복사·상호대차서비스의 경우 서비스에 관한 공지사항이 전달되지 않는 기관도 있는 것으로 나타났다.

4) 시스템 담당사서의 이용자유구 수용여부를 조사하기 위하여 MyLibrary 서비스 기능 구성시 고려사항에 대한 설문을 진행한 결과 이용자만족도 사항에서 나타난 이용자들의 의견, 도서관리시스템 제공하는 서비스에 대한 내용을 참고한다는 의견이 가장 많은 것으로 나타나 이용자 요구를 반영한 MyLibrary서비스의 기능구성이 이루어지고 있는 것으로 나타났다.

MyLibrary서비스에 대한 사서들의 관심도는 5점 만점에 업무당 평균점이 4.46점으로 높게 나타났지만, MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터의 활용은 참고정보서비스를 제외하고는 절반에도 미치지 못하는 활용률을 보였다. 이용자들의 MyLibrary서비스의 이용경향과 만족도는 다음과 같이 나타났다.

1) 이용자들의 서비스 이용경향은 월 1회 이상 이용하는 이용자가 47.2%로 가장 많았으며, 가장 많이 사용하는 서비스는 대출·반납·연체 도서의 확인서비스인 것으로 나타났다.

2) 이용자들의 만족도 점수는 5점 만점으로 전체 서비스 만족도는 4.13점, 가장 만족도가 높은 서비스는 참고봉사서비스 4.75점, 가장 만족도가 낮은 서비스는 희망도서신청서비스로 3.55점으로 나타났다.

사서와 이용자가 요청하는 서비스를 비교 해본 결과 사서는 강의지원서비스를 가장 많이 요청하였고, 이용자는 이용자가 필요한 기능을 직접 구성하는 기능을 요청한 것으로 나타났으며, 이용자보다 사서가 SNS, 스마트폰 어플리케이션 서비스를 요청하는 것으로 나타났다.

지금까지 조사한 결과분석을 바탕으로 한 CRM개념을 적용한 MyLibrary서

비스의 개선방안과 대학도서관에 CRM개념 적용 모형을 제시하였다.

제시한 개선방안은 다음과 같다. 첫째, 도서관의 구성원들이 CRM개념에 대한 정확한 이해를 바탕으로 도서관에 CRM개념을 적용하여야 한다. 이를 위해서는 도서관 경영진에서는 장기적인 관점에서 CRM개념 도입의 성과를 지켜볼 필요가 있으며, 사서들의 성과측정, 정기적인 업무교육을 통하여 사서들이 CRM에 대한 정확한 이해를 갖고 업무를 효율적으로 처리해 나갈 수 있도록 도와야 한다.

둘째, MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터들을 체계적으로 관리하여 도서관 운영에 참고자료로 활용하여야 한다. MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터는 이용자들이 MyLibrary서비스에 포함된 각종 기능들을 이용하면서 축적된 이용자들의 정보요구로서 이용자 중심의 도서관 운영을 하는데 참고자료로 활용될 수 있기 때문이다.

Library 2.0으로 인한 도서관서비스의 변화에 맞춰 도서관에서는 지속적으로 이용자와 소통하고, 이용자의 의견을 받아들여 도서관을 운영해야 한다. 이를 위해 향후 이용자와 사서와의 장기적인 의사소통을 통한 도서관 서비스, 도서관 운영의 변화에 관한 후속 연구들이 진행되어야 할 것이다.

HANSUNG
UNIVERSITY

참고문헌

- 구내영. 2002. 「맞춤 정보서비스를 위한 MyCyberLibrary 모형 설계와 운용에 관한 연구」. 석사학위논문, 명지대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김다해. 2009. 「고객관계관리(CRM) 관점에서의 대학도서관 주제전문 서비스에 대한 연구」. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과
- 김성호, 김영환, 박희서. 2005. 공공부문의 고객관계관리(CRM) 도입에 관한 실증적 연구. 「한국지방자치학회보」, 17(2): 71-90.
- 김승욱, 강기두. 2008. 「고객관계관리(CRM) 원론」. 파주: 법문사.
- 김휘출. 2001. 디지털참고봉사를 위한 MyLibrary 에 관한연구. 「한국 비블리아」, 12(1) : 101-115.
- 남궁황. 2003. 학습시스템에 기반한 개인화 정보서비스에 관한연구. 「情報管理學會誌」, 20(4) : 113-134.
- 박여원. 2002. 「CRM 기법의 전문도서관 적용 방안에 관한 연구」. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 백승욱. 2002. 「CRM 구축에 관한연구 - C대학도서관의 대출서비스를 중심으로」. 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 전자상거래협동과정.
- 유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입. 「한국문헌정보학회지」, 36(2): 25-37.
- 유양근. 2004. 도서관 CRM시스템의 효율적 추진에 관한 연구. 「한국도서관·정보학회지」, 35(3) : 1-20.
- 허수연. 2002. 「고객만족도 향상을 위한 e-CRM의 활성화 방안에 대한 실증 연구」. 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 국제통상학과.
- Cohen, Suzanne, John Ferreira, Angela Horne, Bob Kibbee, Holly

- Mistlebauer, and Adam Smith. 2000. "MyLibrary : Personalized electronic services in the Cornell University library." *D-Lib Magazine* [online], 6(4). [cited 2010.10.20].
<<http://www.dlib.org/dlib/april00/mistlebauer/04mistlebauer.html>>.
- Ghaphery, James. 2002. "MyLibrary at Virginia Commonwealth University." *D-Lib Magazine* [online], 8(7/8). [cited 2010.12.10].
<<http://www.dlib.org/dlib/july02/ghaphery/07ghaphery.html>>.
- Jordan, William. 2000. "My Gateway at the university of washington library." *Information Technology and Libraries*, (19)4 : 180-185.
- Llamas-Alonso, Maria Rosa, Ana Isabel Jimenez-Zarco, Maria Pilar Martinez-Ruiz, and John Dawson. 2009. "Designing a predictive performance measurement and control system to maximize customer relationship management success." *Journal of Marketing Channels*, 16(1): 1-41.
- Morgan, Eric Lease. 2005. "Making information easier to find with MyLibrary." [cited 2010.12.10].
<<http://infomotions.com/musings/mylibrary-access/>>
- Morgan, Keith and Tripp Reade. 2000. "Pioneering portals : MyLibrary @NCState." *Information Technology and Libraries*, 19(4): 191-200.
- Nguyen, ThuyUyen, Joseph S. Sherif and Michael Newby. 2007. "Strategies for Successful CRM implementation." *Information Management Computer Security*, 15(2): 102-115.
- Renda, M. Elena and Umberto Straccia, 2005. "A personalized collaborative digital library environment : a model and an application". *Information Processing and Management*, 41(1): 5-21.

Wang, Mei-Yu. 2007. "Introducing CRM into an academic library."
Library Management, 28(6/7) : 281-291.

국민대학교 성곡도서관 - <http://libweb.kookmin.ac.kr/>

건국대학교 상허기념도서관 - <http://kkul.konkuk.ac.kr>

동덕여자대학교 도서관 - <http://210.121.133.152>

상명대학교 중앙도서관 - <http://lib.smu.ac.kr>

성신여자대학교 중앙도서관 - <http://lib.sungshin.ac.kr>

(주)미르테크 - <http://www.mirtech.co.kr>

(주)퓨처누리 - <http://www.futurenuri.com>

(주)INEK - <http://www.inek.co.kr>

한성대학교 학술정보관 - <http://hsel.hansung.ac.kr>

한국사립대학교도서관협의회

- <http://www.kpula.or.kr/present/statistics/statistics.php#>

Brown University Library - <http://library.brown.edu/>

California Institute of Technology Library - <http://library.caltech.edu/>

Columbia University Library - <http://www.columbia.edu/cu/lweb/>

Cornell University Library - <http://www.library.cornell.edu/>

Dartmouth College Library - <http://library.dartmouth.edu/>

Duke University Library - <http://library.duke.edu/>

Emory University Library - <http://web.library.emory.edu/>

Harvard University Library - <http://lib.harvard.edu/>

Johns Hopkins University Library - <http://www.library.jhu.edu/index.html>

Massachusetts Institute of Technology Library - <http://libraries.mit.edu/>

Northwestern University Library - <http://www.library.northwestern.edu/>

Princeton University Library - <http://library.princeton.edu/>

Rice University Library - <http://library.rice.edu/>

Stanford University Library - <http://www-sul.stanford.edu/>

University of Chicago Library - <http://www.lib.uchicago.edu>

University of Notre Dame Library - <http://www.library.nd.edu/>

University of Pennsylvania Library - <http://www.library.upenn.edu/>

U.S. News & World Report Best College 2011

- <http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/best-colleges>

Vanderbilt University Library - <http://www.library.vanderbilt.edu/>

Washington University Library (in St. Louis) - <http://library.wustl.edu/>

Yale University Library - <http://www.library.yale.edu/>



【부 록】

1. 도서관리시스템별 전국 사립대학도서관 리스트
2. 사서용 설문지
3. 이용자용 설문지



【부록 1】 도서관리시스템별 전국 사립대학교도서관 리스트

시스템 명	대학교	시스템 버전
XMDL	경기대학교	XMDL
	경기대학교(서울캠퍼스)	
	경원대학교	
	계명대학교	
	고려대학교	
	고려대학교(세종캠퍼스)	
	그리스도대학교	
	대진대학교	
	단국대학교(죽전캠퍼스)	
	단국대학교(천안캠퍼스)	
	동국대학교	
	동국대학교(경주캠퍼스)	
	동신대학교	
	삼육대학교	
	상명대학교	
	상명대학교(천안캠퍼스)	
	서강대학교	
	서울여자대학교	
	선문대학교	
	성신여자대학교	
	숙명여자대학교	
	숭실대학교	
	이화여자대학교	
	인제대학교	
	전주대학교	
	주계예술대학교	
	한림대학교	
	호원대학교	
SOLARS	건국대학교(충주캠퍼스)	SOLARS DLi-II
	경희대학교	
	경희대학교(국제캠퍼스)	
	관동대학교	
	국민대학교	
	덕성여자대학교	
	동덕여자대학교	
	명지대학교(서울캠퍼스)	
	명지대학교(용인캠퍼스)	
	서경대학교	
	성공회대학교	
	성균관대학교(서울캠퍼스)	
	성균관대학교(수원캠퍼스)	
	수원대학교	

시스템 명	대학교	시스템 버전
SLIMA	건국대학교(서울캠)	SLIMA. - Net
	나사렛대학교	SLIMA - Net
	동의대학교	SLIMA. - Net
	백석대학교	SLIMA - Net
	상지대학교	SLIMA - Net
	서울장신대학교	SLIMA - DL
	서원대학교	SLIMA - Net
	성결대학교	SLIMA - DL
	안양대학교	SLIMA - DL
	영남대학교	SLIMA - Net
	원광대학교	SLIMA - ST
	한국항공대학교	SLIMA - DL
	한성대학교	SLIMA - Net
	한신대학교	SLIMA - Net

출처 : 한국사립대학교협의회 <http://www.kpula.or.kr> 정보화 통계 재구성



【부록 2】 사서용 설문지

대학도서관 MyLibrary서비스의 운영 및 사서의 이용자요구 수용여부 조사

안녕하십니까?

저는 한성대학교 문헌정보학과 대학원 석사과정에 재학중인 하누리 입니다.

저는 ‘CRM개념을 이용한 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 개선방안에 관한 연구’란 제목으로 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 조사는 대학도서관 MyLibrary서비스의 운영과 대학도서관 사서들의 이용자요구 수용도를 알아보기 위한 내용으로 구성되었습니다.

MyLibrary서비스는 온라인정보서비스의 한 종류로서 이용자의 정보요구, 도서관의 이용행태 등을 파악할 수 있고, 도서관과 이용자가 소통을 하는 통로로 이용되고 있어 도서관의 맞춤형정보서비스를 위하여 필요한 이용자들의 기초정보를 사서에게 제공하고 있습니다.

조사내용은 연구목적 이외에 다른 용도로 사용하지 않으며, 선생님들의 E-mail 주소는 각 대학도서관의 홈페이지, 대학도서관통계시스템에서 수집하였습니다.

바쁘신 줄 아오나 설문에 응해주시면 대단히 감사하겠습니다. 질문사항은 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

2010년 10월

한성대학교 대학원 문헌정보학

지도교수 : 조인숙

연구자 : 하누리

연락처 : 010-7765-8633

E mail : njal33@paran.com

<용어 해설>

※ CRM (Customer Relationship Management : 고객관계관리) : 경영의 마케팅 분야에서 제안된 개념으로서 기업이 보유하고 있는 고객의 정보를 수집·통합·가공·분석하여 고객 개개인의 특성에 맞게 마케팅 활동을 계획·수행·평가·수정하는 일련의 과정 이라고 볼 수 있다. 이러한 CRM을 도서관에 도입할 경우 이용자의 데이터를 수집, 통합, 가공하여 이용자에 대한 정확한 이해를 바탕으로 정보서비스를 제공할 수 있어서 도서관의 정보서비스의 질과 이용자들의 만족도가 높아질 수 있다.

I. 대학교서관 사서에 대한 일반적 사항과 관련된 문항

3. 현재 담당하고 있는 업무에 표시해 주십시오. (중복응답 가능)

담당 업무	예	아니오
3-1 수서 및 정리	①	②
3-2 열람 및 대출	①	②
3-3 참고봉사 (주제전문사서, 원문복사 및 상호대차서비스, 최신정보주지서비스)	①	②
3-4 도서관 시스템 (도서관 홈페이지관리 및 그밖에 도서관 시스템 담당)	①	②

II. MyLibrary서비스와 관련된 이용자요구 수용도 문항

1. 귀도서관은 MyLibrary서비스 시행 이후로 이용자만족도 조사를 한적이 있습니까?

2. 이용자만족도 조사 횟수는?

- ① 한 학기에 한회 ② 1년에 한회
③ 2년에 한회 ④ 기타

3. 이용자만족도 조사를 시행하는 방법은 ?
(중복응답 가능)

- ① On Line으로 실시 → II-4 문항으로 ②Off Line으로 실시

4. On Line으로 이용자만족도를 조사하는 방법은?
(중복응답 가능)

- ① 도서관 홈페이지의 팝업창
 - ② 도서관 홈페이지의 이용자만족도 조사 서비스
 - ③ 도서관 홈페이지의 각 서비스별 메뉴에서 실시
 - ④ 기타
- (

5. 귀 도서관 홈페이지에서 MyLibrary서비스의 역할을 하는 서비스의 명칭은?

- ① MyLibrary
- ② MyGateway
- ③ 개인별서비스
- ④ MyAccount
- ⑤ 기타

6. MyLibrary서비스의 기능구성은 어떻게 됩니까?
(중복응답이 가능하며, MyLibrary서비스 내에 있는 기능 만 선택해 주십시오.)
- ① MyAccount (대출 및 반납 조회, 연체도서확인 및 연기신청, 예약 조회)
 - ② 희망도서신청 (희망도서 신청 및 입수조회)
 - ③ 최신정보주지서비스 (SDI, Alert, 목차 서비스 등...)
 - ④ 참고정보서비스 (Q&A, 주제전문사서 질의 등...)
 - ⑤ 상호대차 및 원문복사서비스
 - ⑥ 강의지원서비스 (지정도서제도)
 - ⑦ 나의서재 (내서재)
 - ⑧ 기타 ()

7. MyLibrary서비스 기능 중 추가 되었으면 하는 서비스는?
(중복응답 가능)
- ① 이용자관리시스템과의 연동
 - ② 이용자가 사서의 업무와 관련된 서비스 요청 시 알림서비스
 - ③ 이용자가 필요한 기능을 직접 구성하는 기능
 - ④ 강의지원서비스
 - ⑤ 주제전문사서 서비스와의 연동
 - ⑥ 이용자와 사서의 채팅서비스
 - ⑦ SNS(트위터, 미투데이 등...)
 - ⑧ 스마트폰 어플리케이션 서비스
 - ⑨ 기타 ()

8. MyLibrary서비스와 관련된 이용자 교육을 실시하는 방법은?
(중복응답 가능)
- ① On Line으로 실시 ② Off Line으로 실시 -> 11-9번 문항으로

9. Off Line으로 실시하고 있는 이용자 교육은 무엇입니까?
(중복응답 가능)
- ① 이용자들의 신청을 통한 정기적인 이용자 교육
 - ② 이용자들의 정보검색 능력에 따른 단계별 이용자 교육
 - ③ 신입생, 복학생을 대상으로 하는 이용자교육
 - ④ 정기적인 프로그램은 없고 이용자가 사서에게 문의 하였을 때 안내해준다
 - ⑤ 기타 ()

III. 수서 및 정리 담당사서 문항

1. MyLibrary서비스에서 제공되고 있는 도서신청서비스 확인 횟수는?
- ① 하루에 한회 이상 ② 이틀에 한회 이상
 - ③ 일주일에 한회 이상 ④ 기타 ()

2. 맡으신 업무와 MyLibrary서비스와의 관련성을 표시해 주십시오.

매우 관련이 있다	조금 관련이 있다	보통이다	별로 관련이 없다	매우 관련이 없다
①	②	③	④	⑤

3. 한 달 평균 도서신청서비스를 통해 들어오는 신청도서 권수는 얼마나 됩니까?
- ① 50권 미만 ② 100권 미만
 - ③ 150권 미만 ④ 200권 미만
 - ⑤ 200권 미만 ⑥ 기타

11. 그밖에 MyLibrary서비스에 대한 제안을 적어주십시오.

()

VI. 대출 및 열람 담당사서 문항

1. 선생님께서 맡으신 업무와 MyLibrary서비스와의 관련성을 표시해 주십시오.

매우 관련이 있다	조금 관련이 있다	보통이다	별로 관련이 없다	매우 관련이 없다
①	②	③	④	⑤

2. 한 달 평균 대출권수 중에서 온라인에서 신청되는 도서예약, 도서연기 권수가 차지하는 비율은?
약 (도서연기, 도서예약 권수 / 100 (한 달 평균 대출권수))

	1-5 %	6-10%	11-20%	21% 이상
도서예약	①	②	③	④
도서연기	①	②	③	④

3. 도서대출 및 열람과 관련된 개인공지는 이용자에게 어떻게 전달됩니까?

(중복응답 가능)

- ① MyLibrary서비스내의 개인공지서비스
- ② 이용자의 E-메일
- ③ SMS
- ④ 서비스를 제공하고 있지 않음
- ⑤ 기타

()

4. MyLibrary서비스를 통해 생성되는 정보 중 업무에 활용하고 있는 정보는 무엇이며 어떻게 활용하고 있습니까?

(중복응답 가능)

- ① 이용자들의 대출목록
- ② 이용자들의 장서 연기율
- ③ 이용자들의 장서 예약율
- ④ 기타
- ⑤ 활용하고 있지 않다

)

)

)

)

5. 강의지정도서(Course Reserve)를 운영하고 계십니까?

- ① 예 -> VI-6 문항으로
- ② 아니오 -> VI-8 문항으로

6. MyLibrary서비스에서 강의지정도서 서비스를 제공하고 있습니까?

- ① 예 -> VI-7 문항으로
- ② 온라인서비스로 제공하고 있지만 MyLibrary서비스의 기능은 아니다 -> VI-7 문항으로
- ③ 온라인서비스로 제공하지 않는다 -> VI-8 문항으로

7. MyLibrary서비스의 강의지정도서 서비스에서 제공하고 있는 서비스는?

(중복응답 가능)

- ① 강의교수의 강의자료 요청 및 입력
- ② 이용자가 수강한 강의에 대한 강의지정도서 리스트
- ③ 원문제공이 가능한 강의자료에 대한 원문링크
- ④ 주제전문사서를 통한 강의지원서비스

⑤ 기타
()

8. 그밖에 MyLibrary서비스에 대한 제안을 적어주십시오.
()

V. 참고봉사 담당사서 문항

V-1. 참고정보서비스 (Q&A) 관련 문항

1. 참고정보서비스를 MyLibrary서비스 기능으로 제공하고 있습니까?

- ① 제공하고 있다
② 이 서비스를 제공하고 있지만 MyLibrary서비스의 기능은 아니다
③ 제공하지 않는다 → V-2 문항으로

2. 참고정보서비스를 확인하는 횟수는?

- ① 하루에 한회 이상 ② 이틀에 한회 이상
③ 일주일에 한회 이상 ④ 기타

3. 선생님께서 맡으신 업무와 MyLibrary서비스와의 관련성을 표시해 주십시오.

매우 관련이 있다	조금 관련이 있다	보통이다	별로 관련이 없다	매우 관련이 없다
①	②	③	④	⑤

4. 도서관 홈페이지를 통해 입수되는 참고정보서비스의 양은 한달에 몇 건 입니까?

- ① 0-10건 ② 11-20건
③ 21-30건 ④ 31-40건
⑤ 기타

5. 참고정보서비스에 대한 답변 소요시간은?

- ① 24시간 내에 ② 2-3일
③ 일주일 ④ 일주일 이상

6. 참고정보서비스와 관련된 개인공지는 이용자에게 어떻게 전달됩니까?
(중복응답 가능)

- ① MyLibrary서비스내의 개인공지서비스
② 이용자의 E-메일
③ SMS
④ 서비스를 제공하고 있지 않음
⑤ 기타

()

7. 이용자들이 가장 많이 요청하는 참고정보서비스를 표시해 주십시오.
(두개 까지 가능)

- ① 학술정보에 대한 질의
② 데이터베이스, 전자저널에 대한 사용법
③ 대출, 반납, 도서예약, 도서연기에 대한 내용
④ 도서관서비스 및 시설에 관한 질문
⑤ 기타

()

8. 한 달 평균 들어오는 참고정보서비스 중 미해결건수의 비율은 얼마나 됩니까?

약 (한 달 동안의 미해결 건수 / 100 (한 달 동안 들어오는 신청도서건수))

- ① 1~5% ② 6~10%
③ 11~15% ④ 16% 이상

9. 참고정보서비스가 미해결 되는 사유에는 어떠한 것들이 있습니까?

(두개 까지 가능)

- ① 검색이 어려운 학술정보에 대한 질문
- ② 도서관에서 구독하지 않은 데이터베이스, 전자저널에 대한 질문
- ③ 도서관대출, 반납의 오류에 대한 질문
- ④ 도서관서비스 및 시설에 관한 질문
- ⑤ 기타 ()

10. 이 서비스를 통해 생성된 정보는 어떻게 관리는 어떻게 하십니까?

(중복응답 가능)

- ① 많은 이용자들이 질문한 문항은 FAQ로 별도로 관리 한다
- ② 질문의 내용에 따라 담당사서가 나누어서 관리하고 있다
- ③ 학술적인 질문일 경우 주제전문사서가 별도로 관리 한다
- ④ 기타 (
- ⑤ 관리 하고 있지 않다

11. 그밖에 MyLibrary서비스에 대한 제안점을 적어주십시오.

(

V-2 최신정보주지서비스 관련 문항

1. 최신정보주지서비스를 MyLibrary서비스 기능으로 제공하고 있습니까?

- ① 제공하고 있다
- ② 이 서비스를 제공하고 있지만 MyLibrary서비스의 기능은 아니다
- ③ 제공하지 않는다 -> V-3 문항으로

2. 귀도서관에서 제공하고 있는 최신정보주지서비스의 종류는 무엇입니까?

- ① SDI ② Alert
③ 목차서비스 ④ 기타 ()

3. 선생님께서 맡으신 업무와 MyLibrary서비스와의 관련성을 표시해 주십시오.

매우 관련이 있다	조금 관련이 있다	보통이다	별로 관련이 없다	매우 관련이 없다
①	②	③	④	⑤

4. 최신정보주시서비스를 사용하고 있는 이용자 (학부생)는 얼마나 됩니까?

- ① 1-10명 ② 11-20명
③ 21-30명 ④ 31-40명
⑤ 41명 이상

5. 이용자가 신청한 자료가 입수되어 최신정보주지서비스를 받기까지 소요되는 시간은?

- ① 1-2일 ② 3-4일
③ 5-6일 ④ 일주일 이상

6. 이용자들이 최신정보주지서비스를 제공받는 매체는 무엇입니까?

(중복응답 가능)

- ① MyLibrary서비스내의 개인공지서비스
② E- Mail
③ SMS
④ 기타

7. 이 서비스를 통해 생성되는 정보의 활용은 어떻게 하십니까?
 ① 이용자들이 서비스를 잘 받고 있는지 수신확인
 ② 이용자가 신청한 주제에 관한 새로운 데이터베이스, 전자저널 구독 시 알려 준다
 ③ 이용자가 신청한 주제에 따라 주제전문사서가 관리, 활용 한다
 ④ 기타 ()
 ⑤ 관리하고 있지 않다
8. 그밖에 MyLibrary서비스에 대한 제안을 적어주십시오.
 ()

V-3 상호대차 및 원문복사서비스 관련 문항

1. 상호대차 및 원문복사서비스를 MyLibrary서비스 기능으로 제공하고 있습니까?
 ① 제공하고 있다
 ② 이 서비스를 제공하고 있지만 MyLibrary서비스의 기능은 아니다
 ③ 제공하지 않는다 -> 설문이 종료되었습니다.
2. MyLibrary서비스에서 제공되고 있는 상호대차 및 원문복사서비스를 확인하는 횟수는?
 ① 하루에 한회 이상 ② 이틀에 한회 이상
 ③ 일주일에 한회 이상 ④ 기타 ()
3. 선생님께서 맡으신 업무와 MyLibrary서비스와의 관련성을 표시해 주십시오.

매우 관련이 있다	조금 관련이 있다	보통이다	별로 관련이 없다	매우 관련이 없다
①	②	③	④	⑤

4. 한 달 평균 상호대차 및 원문복사서비스를 신청하는 이용자(학부생)는 얼마나 됩니까?

서비스	1-10 명	11-20 명	21-30 명	31-40 명	41-50 명
4-1) 상호대차서비스	①	②	③	④	⑤
4-2) 원문복사서비스	①	②	③	④	⑤

5. 이용자가 상호대차서비스 및 원문복사서비스를 신청해서 서비스를 받기까지 소요 되는 시간은?

서비스	1주	2주	3주	4주	4주 이상
5-1) 상호대차서비스	①	②	③	④	⑤
5-2) 원문복사서비스	①	②	③	④	⑤

6. 상호대차 및 원문복사서비스와 관련된 개인공지는 이용자에게 어떻게 됩니까?
 (중복응답 가능)
 ① MyLibrary서비스내의 개인공지서비스
 ② 이용자의 E-메일
 ③ SMS
 ④ 이 서비스를 제공하고 있지 않음
 ⑤ 기타 ()

7. 한 달 평균 상호대차 및 원문복사서비스 신청건수 중 취소되는 건수의 비율은 얼마나 됩니까?

약 (한 달 평균 서비스 신청 취소건수 / 100 (한 달 평균 서비스신청 건수))

서비스	1-5 %	6-10 %	11-15%	16 % 이상
7-1) 상호대차서비스	①	②	③	④
7-2) 원문복사서비스	①	②	③	④

8. 상호대차 및 원문복사서비스의 신청이 취소되는 사유는?

(두개까지 가능)

- ① 자관이 이미 소장하고 있는 자료 신청
 ② 서비스 신청후 처리기간, 요금 문제로 인한 이용자의 자진 취소
 ③ 이용자가 신청자료에 대한 서지사항을 정확하게 입력하지 않음
 ④ 기타

()

9. 이 서비스를 통해 생성되는 정보를 어떻게 관리하십니까?

(중복응답 가능)

- ① 이용자들의 신청사항 기록을 축적 한다
 ② 이용자가 신청한 주제에 따라 주제전문사서가 관리 · 활용 한다
 ③ 기타 ()
 ④ 관리하지 않는다

VI 시스템담당사서 문항

1. 선생님께서 맡으신 업무와 MyLibrary서비스와의 관련성을 표시해 주십시오.

매우 관련이 있다	조금 관련이 있다	보통이다	별로 관련이 없다	매우 관련이 없다
①	②	③	④	⑤

2. 귀 도서관은 MyLibrary서비스를 언제부터 시행 하였습니까?

() 년

3. 최근 MyLibrary서비스의 개편은 언제 하셨습니까?

()년 ()월

4. 한 달 평균 도서관 홈페이지 이용자 중 MyLibrary서비스를 이용하는 이용자의 비율은?

약 (한 달 평균 MyLibrary서비스 이용자 / 100 (한 달 평균 도서관 홈페이지 이용자))

- ① 1-10% ② 11-20% ③ 21-30%
 ④ 31-40% ⑤ 41-50% ⑥ 51% 이상

5. MyLibrary서비스의 기능구성시 선생님께서 가장 고려하신 사항에 표시해 주십시오 (세 개 까지 가능)

- ① 타 도서관의 서비스 사례
 ② 이용자만족도 사항에서 나타난 이용자들의 의견
 ③ 사서들의 의견
 ④ 도서관관리시스템에서 제공하는 서비스에 대한 내용
 ⑤ 예산에 따른 도서관관리시스템 업체와의 조율
 ⑥ 기타 ()

6. 그밖에 MyLibrary서비스에 대한 제안을 적어주십시오.

()

바쁘신 와중에도 설문에 응해주신 선생님들께 감사드립니다.

【부록 3】이용자용 설문지

대학도서관 MyLibrary서비스에 대한 이용자 만족도 조사

안녕하십니까?

저는 한성대학교 문헌정보학과 대학원 석사과정에 재학중인 하누리 입니다.

저는 ‘CRM개념을 이용한 대학도서관시스템의 MyLibrary서비스 개선방안에 관한 연구’란 제목으로 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 조사는 대학도서관 MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 만족도를 알아보기 위한 내용으로 구성되었습니다.

대학도서관의 MyLibrary서비스는 사서에게 이용자의 정보검색 형태, 정보요구를 알려주어 이용자들에게 효과적인 정보서비스를 제공할 수 있도록 돕는 서비스로서 이 서비스에 대한 이용자 만족도 조사를 통하여 이용자들에게 더욱 질 높은 정보서비스를 제공하기 위한 것입니다

조사내용은 연구목적 이외에 다른 용도로 사용하지 않으며, 바쁘신 줄 아오나 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 질문사항은 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

2010년 10월

한성대학교 대학원 문헌정보학

지도교수 : 조인숙

연구자 : 하누리

연락처 : 010-7765-8633

E mail : njal33@paran.com

<용어 해설>

※ MyLibrary서비스 : 도서관 홈페이지를 통해서 이용자들의 로그인을 통해 제공하는 개인포털서비스의 성격을 갖는 서비스로서 이 서비스의 기능은 대출반납 확인, 대출책의 연기신청, 희망도서 신청, 최신정보주지서비스 신청, 내서재, 원문복사, 상호대차서비스 신청 등으로 구성된다. 이 서비스의 이름은 개인별서비스, MyGateway 등으로 다양하다.

I MyLibrary서비스 이용

1. 학교 도서관 홈페이지의 MyLibrary서비스를 이용한 경험이 있습니까?
① 있다 -> 4-1 문항으로 ② 없다 -> 5 문항으로
2. 이 서비스를 얼마나 자주 사용하십니까?
① 1주에 한회 이상 ② 1개월에 한회 이상
③ 3개월에 한회 이상 ④ 한학기에 한회 이상
⑤ 1년에 한회 이상 ⑥ 기타 ()
3. MyLibrary서비스에서 제공하고 있는 서비스 중에서 사용하고 있는 서비스를 선택해 주십시오. (복수응답 가능)
① 대출, 반납, 연체 도서의 확인
② 대출도서 연기 신청
③ 도서예약
④ 희망도서신청 및 확인
⑤ 소장자료 검색결과 및 인터넷주소 저장서비스 (내서재, 나의서재, 검색바구니 등...)
⑥ 최신정보주지서비스 (SDI, Alert, 목차서비스)
⑦ 온라인 참고서비스 (Q&A)
⑧ 원문복사서비스 및 상호대차서비스 신청
⑨ 기타 ()
4. MyLibrary서비스를 이용하지 않으신다면 그 이유가 무엇입니까?
① 사용법이 어렵다
② 사용의 필요성을 못 느낀다
③ 서비스에 대한 내용을 모른다
④ 서비스를 받는데 시간이 너무 오래 걸린다
⑤ 기타 ()

II MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 만족도

II-1. 대출, 반납, 연체확인/ 도서예약/ 도서 연기

1. MyLibrary서비스의 대출, 반납 확인 / 도서예약 / 도서연기 서비스를 사용해 본 경험이 있습니까?
① 예 ② 아니요 -> II-2 문항으로
2. 이 서비스를 얼마나 자주 사용 하십니까?

서비스	1주 한회 이상	1개월 한회 이상	3개월에 한회 이상	한 학기 한회 이상	1년 한회 이상
대출, 반납, 연체 확인	①	②	③	④	⑤
도서예약	①	②	③	④	⑤
도서연기	①	②	③	④	⑤

3. 이 서비스를 이용하셨을 때 만족도를 표시하여 주십시오

서비스	매우 만족	만족	보통이다	불만족	매우 불만족
대출, 반납, 연체 확인	①	②	③	④	⑤
도서예약	①	②	③	④	⑤
도서연기	①	②	③	④	⑤

- > 3) 문항에서 ①, ②, ③ 응답 -> II-2 로
-> 3) 문항에서 ④, ⑤ 응답 -> 4),5),6) 으로

4. 대출, 반납, 연체 확인서비스에 만족하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 반납한 책이 제대로 처리되지 않았다
- ② 과거 대출 했던 책이 목록에 없었다
- ③ 연체된 책에 대한 안내를 받을 수 없었다
- ④ 내가 대출하지 않은 책이 목록에 있었다
- ⑤ 기타 ()

5. 도서예약 서비스에 만족하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 예약이 제대로 되지 않아 대출을 하지 못했다
- ② 예약순위가 뒤로 미뤄졌다
- ③ 예약가능 한 책의 종류가 적다
- ④ 예약 하였지만 늦게 책을 받아보았다
- ⑤ 기타 ()

6. 도서연기 서비스에 만족하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 연기를 하였지만 처리되지 않아 연체된 적이 있다
- ② 연기 횟수가 제한되어 있다
- ③ 연기해야할 책을 예약한 사람이 있어서 연기를 할 수 없었다
- ④ 기타 ()

II-2. 도서신청

1. MyLibrary서비스의 도서신청서비스를 이용해 본 경험이 있습니까?

- ① 예 ② 아니요 ->II-3 문항으로

2. 이 서비스를 이용하셨을 때 만족도를 표시하여 주십시오.

매우 만족	만족	보통이다	불만족	매우 불만족
①	②	③	④	⑤

-> ①,②,③ 에 표시하신 분은 II-3

-> ④,⑤에 표시하신 분은 5)으로

3. 만족하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 책을 대출할 때까지 시간이 오래 걸렸다
- ② 신청했던 책과 다른책이 구입 되었다
- ③ 신청했던 책을 구입해주지 않았다
- ④ 신청했던 책이 들어 왔지만 다른사람이 대출중이어서 대출할 수 없었다
- ⑤ 기타 ()

II-3. 참고정보서비스 (Q&A)

1. MyLibrary서비스의 참고정보서비스를 이용해 본 경험이 있습니까?

- ① 예 ② 아니요 ->II-4 로

2. 이 서비스를 이용하셨을 때 만족도를 표시하여 주십시오.

매우 만족	만족	보통이다	불만족	매우 불만족
①	②	③	④	⑤

-> ①,②,③ 에 표시하신 분은 II-4으로

-> ④,⑤에 표시하신 분은 5)으로

3. 만족하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 답변이 늦게 올라왔다 ② 원하는 답변을 받지 못했다
- ③ 기타 ()

III MyLibrary서비스에 대한 요구사항

III-1 MyLibrary서비스를 이용경험이 있는 이용자

1. 현재 제공되고 있는 MyLibrary서비스가 보완해야 할 점은?
① 서비스안내 교육의 활성화
② 서비스홍보의 활성화
③ 도서관 홈페이지 내에서의 MyLibrary서비스 기능 배치
④ 기능구성에 다양화
⑤ 기타 ()
2. 현재 제공하고 있는 MyLibrary서비스에 추가되었으면 하는 서비스에 표시해 주십시오.
(복수응답 가능)
① 이용자가 필요한 기능을 직접 구성하는 기능
② 강의지원서비스
③ 주제전문사서 서비스
④ 사서와의 채팅서비스
⑤ SNS서비스 (트위터, 미투데이 등....)
⑥ 스마트폰 어플리케이션서비스
⑦ 기타 ()

III-2. MyLibrary서비스를 이용경험이 없는 이용자

1. 현재 제공되고 있는 MyLibrary서비스가 보완해야 할 점은?
① 이용자교육의 활성화
② 서비스홍보의 활성화
③ 기능구성에 다양화
④ 도서관 홈페이지에서의 서비스 배치
⑤ 기타 ()
2. 현재 제공하고 있는 MyLibrary서비스에 추가되었으면 하는 서비스에 대해서 표시해 주십시오.
① 이용자가 필요한 기능을 직접 구성하는 기능
② 강의지원서비스
③ 주제전문사서 서비스
④ 사서와의 채팅서비스
⑤ SNS (트위터, 미투데이 등....)
⑥ 스마트폰 어플리케이션서비스
⑦ 기타 ()

IV 이용자 일반적 사항

1. 귀하의 성별은 ?
① 남 ② 여
2. 현재 전공하고 있는 계열은?
① 인문사회 계열 ② 사회과학 계열
③ 자연과학 계열 ④ 공학 계열
⑤ 예체능 계열 ⑤ 기타
3. 몇 학년에 재학 중입니까?
① 1학년 ② 2학년
③ 3학년 ④ 4학년

설문에 참여 해주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on the Improvement of MyLibrary Service in Academic Libraries Using the CRM

Ha Nu Ri

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

Graduate School, Hansung University

Due to the changes in libraries through the evolution of the web, it has become essential for the libraries to apply the CRM concept to provide user-customized services and user-oriented operation of libraries. Consequently, considering the MyLibrary service provided for individual services of users, this study has been conducted to find ways to use the MyLibrary service of academic library system.

The research was conducted by literature survey, homepage data survey, and questionnaire survey. Both the theoretical study and empirical study were used. First, 20 overseas academic libraries were researched for MyLibrary service. To research the MyLibrary service of domestic academic libraries, 3 types of library management systems were selected. Then, private academic libraries in Seoul which use such systems were investigated and a questionnaire survey was conducted on the librarians(100)and users(180) of the selected academic libraries.

The summary of research results from the analysis of collected data is as below.

The domestic academic libraries used the name of MyLibrary the

most for the MyLibrary service. And all the domestic academic libraries operated services of searching for circulation, check the overdue books, service of renewal or reserving books, and service of purchases request of books. Also, there were those which operated current awareness service, reference information service, my folder, Inter Library Loan, and document delivery service, review of my book, and request for visit permission of other libraries.

The rate of executing research on user satisfaction. rate of the librarians in academic libraries was relatively low. Thus, there is a need to improve the rate of execution. Although the research on to what degree the libraries accept the requests of users needs per work were different depending on the characteristics of the service, the rate of acceptance was relatively high. However, the data created through the service was relatively low except for reference service. Thus, this must be improved.

The users were using the services of checking of circulation, check the overdue books and service of renewal or reserving books most frequently. The overall satisfaction rate of the services was 4.13 of 5 points. The additional functions in the MyLibrary service requested by the librarians and users were different. While the librarians requested a service of course reserve the users mostly wanted the function of self-organization of required menu.

Based on the result analysis, the proposals for ways to improve the MyLibrary service using the CRM concept can be as follow. First, prior to applying the CRM concept to the libraries, there needs to be information-sharing about the accurate understanding and goals of CRM among the constituents of the libraries. After applying the CRM concept to the libraries, the data produced through MyLibrary service must be managed systematically to be used as a reference to operation of libraries. Finally, the model which applied the CRM concept to

MyLibrary service of academic libraries is suggested.

In the future, there must be efforts to increase the satisfaction rate of the users and to operate the user-oriented libraries efficiently continuously by using various methods along with the CRM concepts.

