

碩 士 學 位 論 文

指導教授 曹 仁 淑

大學圖書館 홈페이지 게시판에 나타난
利用者 要求와 圖書館 受容에 관한 연구

－神學大學校 圖書館을 中心으로－

An Analysis of Responses to the Users' Demand
Appearing on the Homepage of University Libraries

2002年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

圖書館學專攻

金 榮 美

碩 士 學 位 論 文

指導教授 曹 仁 淑

大學圖書館 홈페이지 게시판에 나타난
利用者 要求와 圖書館 受容에 관한 연구

－神學大學校 圖書館을 中心으로－

An Analysis of Responses to the Users' Demand
Appearing on the Homepage of University Libraries

위 論文을 文獻情報學 碩士學位論文으로 提出함

2002年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

圖書館學專攻

金 榮 美

金榮美의 文獻情報學 碩士學位論文을 認定함

2002年 12月 日

審査委員長 (인)

審査委員 (인)

審査委員 (인)

목차

표 목차	iii
그림 목차	iv
I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 용어 정의	2
II. 이론적 배경	4
1. 커뮤니케이션과 도서관 환경의 변화	4
2. 선행연구	7
2.1 국내 선행연구	7
2.2 국외 선행연구	12
III. 연구방법	15
1. 연구방법의 개관	15
2. 자료수집 및 선정방법	16
IV. 자료분석	18
1. 홈페이지 게시판 운영현황	18
2. 분석대상 자료의 범주	19
3. 범주별 요구사항 분석	22
3.1 희망도서	22
3.2 소장자료	23
3.3 전자자료	25

3.4 대출 및 열람	26
3.5 검색 및 참고봉사.....	28
3.6 이용자	30
3.7 전산시스템	31
3.8 시설관리	33
3.9 행정관리	35
4. 이용자 요구에 대한 도서관 수용분석	37
4.1 희망도서	40
4.2 소장자료	41
4.3 전자자료	43
4.4 대출 및 열람	44
4.5 검색 및 참고봉사.....	46
4.6 이용자	47
4.7 전산시스템	49
4.8 시설관리	50
4.9 행정관리	51
V. 결론	56
참고문헌	59
부 록 대학도서관별 홈페이지 게시판 요구 및 수용 분석표.....	64
ABSTRACT	65

표 목차

<표 1>	표본 도서관 개황	17
<표 2>	게시판 운영현황	19
<표 3>	분석자료의 범주 구분표	20
<표 4>	범주별 이용자 요구건수 비율.....	21
<표 5>	희망도서에 관련된 요구사항	23
<표 6>	소장자료에 관련된 요구사항	24
<표 7>	전자자료에 관련된 요구사항	25
<표 8>	대출 및 열람에 관련된 요구사항	27
<표 9>	검색 및 참고봉사에 관련된 요구사항	29
<표 10>	이용자에 관련된 요구사항	30
<표 11>	전산시스템에 관련된 요구사항	32
<표 12>	시설관리에 관련된 요구사항	34
<표 13>	행정관리에 관련된 요구사항	36
<표 14>	범주별 도서관 대응현황	37
<표 15>	범주별 이용자요구 대비 도서관수용 비율	39
<표 16>	희망도서에 관련된 도서관의 응답	40
<표 16-1>	희망도서에 관련된 도서관의 수용유형	41
<표 17>	소장자료에 관련된 도서관의 응답	42
<표 17-1>	소장자료에 관련된 도서관의 수용유형	42
<표 18>	전자자료에 관련된 도서관의 응답	43
<표 18-1>	전자자료에 관련된 도서관의 수용유형	43
<표 19>	대출 및 열람에 관련된 도서관의 응답	44
<표 19-1>	대출 및 열람에 관련된 도서관의 수용유형	45
<표 20>	검색 및 참고봉사에 관련된 도서관의 응답	46
<표 20-1>	검색 및 참고봉사에 관련된 도서관의 수용유형	47

<표 21> 이용자에 관련된 도서관의 응답	48
<표 21-1> 이용자에 관련된 도서관의 수용유형	48
<표 22> 전산시스템에 관련된 도서관의 응답	49
<표 22-1> 전산시스템에 관련된 도서관의 수용유형	50
<표 23> 시설관리에 관련된 도서관의 응답	50
<표 23-1> 시설관리에 관련된 도서관의 수용유형	51
<표 24> 행정관리에 관련된 도서관의 응답	52
<표 24-1> 행정관리에 관련된 도서관의 수용유형	52
<표 25> 유형별 도서관 수용비교	54
<표 26> 범주구분과 수용여부에 관한 카이제곱 검증	55

그림 목차

<그림 1> 범주별 이용자 요구건수 비율	21
<그림 2> 순위별 도서관 수용비율	39
<그림 3> 유형별 도서관 수용비교	54

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

급속하게 변화하고 있는 지식정보사회에서는 인간들의 의사소통방식도 그에 따라 다양하게 바뀌어가고 있다. 컴퓨터가 일상생활에서 빠질 수 없는 하나의 생활필수품으로 자리를 잡게 되었고 네트워크를 통하여 가정과 직장에서 개인과 기관과의 커뮤니케이션, 더 나아가서 국내 및 세계 각국의 개인과 기관과의 커뮤니케이션도 가능하게 되었다.

이제 디지털 도서관 환경으로 변화되어 가는 대학도서관에서도 시스템을 이용하는 이용자들의 커뮤니케이션 방식이 다양한 방식으로 바뀌어 가고 있다. 이용자들의 요구사항을 표현하는 방식이 과거에는 대면방식이나 전화 또는 서신에 의한 의사표현이었다고 한다면 디지털 도서관 환경에서는 과거의 방식뿐만 아니라 전자우편이나 전자게시판 등을 통해서도 이용자의 요구사항이 도서관에 전달되는 방식을 사용하게 되었다.

이러한 시대적인 변화에 따라 “많은 도서관들이 웹 상에 도서관 홈페이지를 구축하고 자료를 이용할 수 있게 함과 동시에 이용자와 교류할 수 있는 통로를 하나 둘씩 마련해 두고 있다. 이 통로는 도서관에서 건의함, 자유게시판, 질문 및 답변, 열린 마당, 이용자 소리함 등 여러 가지 이름으로 이용되고 있

다.”¹⁾ 대학도서관에서는 다양한 경로를 통해 도서관 이용자와의 커뮤니케이션을 수행하고 있으며, 그 중 전자우편과 전자게시판을 활용하고 있는 도서관들도 많이 있는 것으로 조사되었다. 특히 대학도서관 “이용자는 전자게시판을 이용하여 도서관 봉사를 평가하거나 도서관에 대한 자신의 의견을 표현할 수 있게 되었다.”²⁾ 최근들어 대학도서관들이 자체 홈페이지를 운영하게 되면서 이용자의 요구사항을 다양한 방식으로 수렴하고자 하는 장을 마련하고 있다. 즉 게시판 운영이라든지, 묻고 답하기, 건의사항, 공개자료실, 의견수렴방 등이다. 이러한 이용자의 요구사항을 다양한 경로를 통하여 조사하고 분석하는 것은 대학도서관 운영에 있어서 이용자의 요구가 정보봉사의 질적 수준을 높임과 동시에 이용자 중심의 도서관을 운영하는데 가장 중요한 요소가 되기 때문이다.

이러한 배경으로 본 연구의 목적은 이용자유구를 파악하여 도서관 운영에 반영함으로써 대학도서관 정보봉사의 질적 수준을 향상시키고, 도서관에서의 수용을 비교 분석하므로 도서관 운영의 기초자료를 제공하며, 이용자와의 원활한 커뮤니케이션을 통하여 이용자 만족도를 높이고 효율적인 대학도서관을 운영하는데 있다.

이를 위하여 첫째, 대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자의 요구사항이 어떤 내용인지를 분석하고, 둘째, 홈페이지 게시판에 게시된 이용자의 요구사항을 해당 대학도서관이 어느 정도 수용하였는지를 파악함으로써 이용자 요구사항에 대한 도서관의 수용여부를 분석하였다.

2. 용어 정의

본 연구를 수행하기 위하여 사용되는 용어의 개념은 다음과 같다.

-
- 1) 김형규. 1999. 『대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과: 1-2.
 - 2) 김형규. 1999. 상계서: 2.

(1) 게시판

이 논문에서 사용하는 ‘게시판,’ ‘전자게시판’ ‘홈페이지 게시판’이라는 용어는 대학도서관의 홈페이지에서 운영하고 있는 도서관 전용의 게시판을 의미한다. 전자게시판은 컴퓨터를 이용한 메시지 교환시스템으로 게시판을 전자적으로 작동시키는 것인데, 컴퓨터 통신에서 네트워크에 가입하고 있는 사람이 정보나 메시지를 찾아보거나 기입할 수 있도록 한 컴퓨터 시스템상의 게시판이다.

(2) 이용자 요구

도서관 이용에 있어서 이용자의 요구(要求)는 희망도서 신청, 참고봉사, 대출업무, 열람업무 등 여러 부문에서 나타나고 있다. 요구를 수렴하는 방법으로는 대면방식, 설문지를 통한 조사, 도서관 입구나 이용자들이 자주 이용하는 장소에 건의함을 비치하기, 대자보 등을 이용하여 직접 글로 표현하기 등 여러 가지 방법이 있을 수 있다. 여기에서는 도서관 홈페이지의 게시판에 게시된 도서관 이용상의 불편사항이나, 불편한 감정, 또는 건의, 개선방향, 이용을 위한 질문사항 등을 포함한다.

(3) 도서관 수용

수용(受容)이란 사물이나 현상을 받아들이는 것이다. 이 논문에서는 게시판을 통하여 전달된 이용자의 의견을 받아들여서 도서관의 업무에 반영하거나 개선하고자 노력하는 절차 및 과정을 설명하기 위하여 사용하였다.

II. 이론적 배경

1. 커뮤니케이션과 도서관 환경의 변화

인류 역사의 발전과 함께 정보기술도 발전하여 왔다. 특히 인터넷의 등장으로 정보 커뮤니케이션 영역에 컴퓨터와 통신을 이용한 컴퓨터 통신이 접목되었으며, 이로써 도서관에서의 커뮤니케이션 방법에도 많은 변화를 가져오게 되었다.

가장 기본적인 커뮤니케이션 수단인 대면 커뮤니케이션은 직접 사람끼리 얼굴을 맞대고 의사소통을 하는 것으로 같은 시간과 장소에서 같은 내용을 주제로 한다. 조금 발전한 커뮤니케이션 수단인 전화와 팩스는 시간과 장소에 구애받지 않는 대화매체이다. 나아가서 현재 대중화된 컴퓨터 통신을 이용한 커뮤니케이션은, 시간과 장소와 주제에 상관없이 언제 어디서나 어떠한 주제라도 의사표현을 할 수 있는 매체이다. 이들 매체들은 대면 커뮤니케이션의 대안으로 또한 신속하고 효율적인 의사교환 매체로서의 기능을 발휘하고 있다.³⁾ 특히 컴퓨터의 발전은 컴퓨터 자체를 새로운 커뮤니케이션 매체로 사용하는 것을 가능하게 했고, 이러한 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션 방법에는 전

3) 김유정. 1996. 사이버스페이스와 인간 커뮤니케이션: 대안적 커뮤니케이션 양식으로서의 컴퓨터 매개 커뮤니케이션에 관한 논의. 『언론사회문화』, 5: 1.

자우편과 전자게시판, 뉴스그룹과 메일링리스트, 채팅 등이 있다. 일정한 공간에 게시판을 마련해 두어 모든 메시지를 그 게시판에 게시하고 관심있는 분야만 읽을 수 있도록 한 뉴스그룹과, 관심분야가 같은 사람들끼리 전자우편으로 정보를 교환하고 토론하는 메일링리스트, 네트워크상에서 동시에 여러사람이 실시간(real time)으로 대화를 할 수 있는 채팅 등이 있다.

그 중 전자게시판은 주로 한 단체의 정보전달을 위해서 사용되었지만, 최근에는 광범위한 지역에 정보를 전달하기 위한 공용, 상용 시스템들이 운영되고 있다. 또한 인터넷의 보급으로 세계 어느 곳에 있는 게시판일지라도 언제든지 연결할 수 있게 되었다.⁴⁾

이러한 상호 커뮤니케이션의 도구로 홈페이지 게시판이 유용하게 사용된다. 홈페이지 게시판의 장점을 살펴보면 다음과 같다. 홈페이지 게시판은 웹 브라우저가 있는 환경이면 어디서든 쉽게 이용할 수 있고, 한 답변을 여러 사람이 참고할 수 있으며, 질문에 대한 답변을 담당 사서 이외의 다른 직원이나 이용자도 게시할 수 있어 다양한 의견을 교환할 수 있다. 또한 인쇄 형태로의 변환뿐만 아니라 데이터베이스로 축적하여 검색서비스를 제공할 수도 있다. 반면에 단점으로는 질문과 답변이 공개되므로 개인적인 비밀보장이 되지 않고, 이용자가 직접 게시판을 확인해야 하며, 해답을 얻는데 시간이 걸리고, 비언어적 커뮤니케이션 수단을 이용할 수가 없다는 것을 들 수 있다.

이와 같은 대학도서관의 홈페이지에 링크된 게시판에는 재학생은 물론 졸업생과 지역의 주민, 또는 다른 지방, 해외의 이용자들까지도 도서관 사용과 관련된 의견을 개진하고 있으며, 동시에 여러 사람이 볼 수 있어서 게시판을 통하여 문제해결을 하거나 필요한 자료를 습득하고, 어떤 문제에 대하여는 토론도 진행되고 있다. 특히 도서관 입장에서는 업무와 관련된 다양한 생각과 의견들을 파악할 수 있어서 업무의 개선 및 효율화에 많은 참고자료를 제공받을

4) 공용해, 이범석, 1997. 효율적인 웹 기반 전자게시판의 구현에 대한 연구. 『순천향산업기술연구소 논문집』, 3(3): 707-712.

수 있다. 이처럼 게시판의 자료들은 원격지에서도 접근이 가능하고 공동 파일의 상호이용이 증가되며, 다소 중복이 있는 파일은 제거가 가능하다.

한편 디지털 정보기술과 온라인 네트워크 기술의 발전이 도서관에도 적용되면서 도서관의 서비스 환경이 급속히 변화하고 있다. 1980년대에는 성능이 좋고 저렴한 컴퓨터의 개발로 도서관 단독시스템의 운영과 데이터 처리가 가능하였고 온라인 목록과 CD-ROM이 이용되었다. 1990년대에는 도서관 자동화 시스템의 데이터베이스가 서지정보 뿐만 아니라 전문(Full-Text)과 이미지, 도표 등 멀티미디어 정보를 포함한 통합적 데이터베이스로 전환되고 있다. 또한 인터넷 등 각종 네트워크가 도서관 자동화에 지속적인 영향을 미치고 있으며, 네트워크로 연결된 도서관들의 OPAC 시스템의 탐색을 위한 정보검색 표준 프로토콜인 Z39.50을 구현하고 있다. 이렇게 타 도서관의 정보에 직접 접근이 가능하게 됨에 따라 전문(Full-Text)제공 서비스에 대한 요구가 증가하고 있다.⁵⁾ 이러한 컴퓨터를 이용한 도서관 업무의 자동화와 커뮤니케이션의 발달, 도서관 봉사의 네트워크화, 자료의 전자화에 따른 이용자층의 확대는 도서관과 이용자 사이의 상호작용을 증진시키는 요인이 되었다.⁶⁾ 도서관의 구성요소 중에서 이용자가 차지하는 비중은 상당히 크며 이용자가 없는 도서관을 상상할 수 없으므로 이용자의 요구나 제안사항을 수렴하여 도서관 운영에 반영하는 것은 바람직한 일이라고 할 수 있다. 이용자는 과거처럼 소극적인 이용자가 아니라 게시판을 통해 의견을 개진함으로써 도서관 운영에 동참할 수 있고 시스템을 평가할 수 있으며, 도서관은 적극적이고 능동적이며 열린 자세로 의견을 수렴하여 이용자에게 보다 체계적인 정보 서비스를 할 수 있을 것이다.

5) 정영미, 안현수, 1998. 『전자도서관 구축론』. 서울: 구미무역주식회사출판부.

6) 김형규, 1999. 전계서: 18-19.

2. 선행연구

컴퓨터와 통신을 이용한 커뮤니케이션의 여러 가지 장점은 도서관의 이용 및 봉사의 형태에도 새로운 모습을 적용하게 되었다. 직접 사서를 찾아가서 질문하고 답을 얻던 형태와 함께 상호작용성, 비동시성을 통한 전자메일이나 전자게시판을 이용하여 의사소통을 하는 형식이 추가되었다. 대학도서관에서 홈페이지 게시판을 활용한 경우나 전자참고서비스에 관한 연구들은 부분적으로 이루어졌으나 본 연구자가 조사한 이용자의 요구사항과 대학도서관의 수용 관계를 분석한 연구는 아직까지 이루어지지 않았다. 지금까지 이루어진 선행 연구 중에서 본 연구의 주제와 관련된 몇 가지 연구들을 국내외별로 살펴보고자 한다.

2.1 국내 선행연구

홈페이지 게시판과 관련하여 김형규⁷⁾는 대학도서관에서 홈페이지 게시판을 효율적으로 운영할 수 있는 방안을 제시하고 있다. 이를 위해 웹 기반의 도서관 정보시스템에서 게시판이 어떤 용도로 이용되고 있는지 현황을 파악하였고, 게시판의 내용분석을 통해 이용자의 요구사항을 분석하였다. 또한 홈페이지 게시판을 이용하는 이용자와 이용하지 않는 이용자를 대상으로 설문 조사를 실시하여 게시판에 대한 인식수준을 조사하였다. 그 결과 홈페이지 게시판은 웹 기반의 도서관에서 이용자 교육의 보조도구로, 도서관의 공지사항을 전달하는 도구로, 이용자의 건의사항 수렴의 도구로, 온라인 정보조사제공의

7) 김형규, 1999, 전게서.

도구로, 도서관 정보시스템의 평가도구로 활용할 수 있다고 제안하면서 홈페이지 게시판이 다루는 내용의 주제에 따라 기본적으로 온라인 정보조사제공을 하는 게시판과 이용자 교육의 보조도구로써 자료이용 방법과 관련된 게시판, 이용자의 건의사항을 수렴하는 게시판으로 세분하여 운영할 것을 제안하고 있다.

김태균⁸⁾은 새로운 매체인 전자게시판이 소비자에게 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구를 하면서 전자게시판을 커뮤니케이션의 도구로 사용했을 경우의 장점과 단점을 비교하였다. 장점으로는 그 내용이 다양한 배경을 가진 많은 수의 사람들에 의해서 생산되며 서로의 상호검사를 통해서 확인된다는 점과, 매체의 특성상 정보의 저장에 가능하고 다수대 다수의 의사소통이 가능하다는 점이다. 단점으로는 표현 수단의 폭이 넓지 못하기 때문에 메시지의 발신자의 사회적 단서나 비언어적 요소가 전달되지 못하여 일종의 익명성 상태가 나타난다. 또한 컴퓨터에 의해서 중개되는 경우 사람들은 보다 자유롭게 그리고 극단적으로 발언하는 경향이 있으므로 커뮤니케이션의 합의에 도달하기 힘들 수 있다는 점 등이다. 정보원으로서 전자게시판은 그 인지된 신뢰도에서 구전의 경우보다 낮게 나타났으나, 구전의도에서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그리고 전자게시판을 통한 부정적인 메시지의 경우는 긍정적인 소비자 구전에 비해 넓은 폭의 소비자 구전의도를 만들어 내었다. 이것은 전자게시판과 같은 정보기술이 소비자의 힘을 증가시키는데도 효율적인 수단이 될 수 있다는 것을 의미한다. 전자게시판을 통해서 중개된 메시지의 경우 소비자 구전에 비해 많은 수의 사람에게 영향을 미칠 수 있으므로 기업은 전자게시판을 통한 메시지에 관심을 가지고 빠른 대처를 할 필요가 있다.

이원재⁹⁾는 상호작용적 커뮤니케이션 시대의 새로운 커뮤니케이션 테크놀러

8) 김태균. 1999. 『정보원으로서의 전자게시판이 소비자에게 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 경영학과.

9) 이원재. 1993. 『전자게시판 이용자의 이용형태에 관한 연구-HITEL 전문 동호회

지 중의 하나인 '전자게시판'의 전문적 사용자인 동호회 회원을 대상으로, 그들의 이용행태 및 외적 평가요인 즉 시간/경제적 투자에 대한 평가가 어떻게 나타나고 있는지와, 이용자욕구 충족적 차원에서 전자게시판과 그들 주변에서 쉽게 접할 수 있는 텔레비전, 라디오, 신문, 잡지 등 다른 매스 미디어 간의 만족정도를 알아보았다. 전자게시판 이용자의 인구사회학적인 속성은 다음과 같다. 평균 나이는 24.6세이고, 학력은 비교적 높으며, 여성이 차지하는 비율은 매우 낮았다. 일주일 평균 이용횟수는 약 8.9회이며 일반게시판의 경우 읽는 양이 65.3쪽 정도로 쓰는 양보다 월등히 많은 양을 읽고 있는 것으로 조사되었다. 또한 시간에 얽매이지 않고 자유스럽게 이용하여 비동시성에 대한 특징을 잘 나타내주고 있어서 이용자들의 생활패턴을 바꾸어 놓을 수 있는 잠재력을 갖고 있음을 보여주고 있다. 전자게시판과 다른 매스 미디어와 비교한 만족도는 HITEL에 대한 만족도가 가장 높으며, 신문, 텔레비전, 잡지, 라디오 순으로 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 이 연구는 이미 10여 년 전에 행해진 것으로 인구 사회학적인 속성은 지금과 많이 다르나, 쓰는 양보다 읽는 양이 상대적으로 많다거나, 비동시성에 대한 특징으로 이용자들의 생활 패턴을 바꾸어 놓을 수 있는 잠재력을 피력한 부분은 지금의 상황을 잘 설명해 주고 있다.

컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션과 상호작용성과 관련하여 김유정¹⁰⁾은 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션이 기존의 커뮤니케이션 형태와는 다른 유형의 커뮤니케이션 상황을 제공해주며, 또한 기존의 커뮤니케이션 기능을 확장시켜줌으로써 새로운 커뮤니케이션 과정의 기회를 제공한다고 하였다. 그러나 이 두 커뮤니케이션 방식 중 어느 것이 좋다고 단정할 수는 없다. 각각이 장점과 단점을 가지고 있기 때문이다. 예컨대 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션은 시간이나 공간, 또는 주제의 제약없이 이용자가 원하는 시간과 장소에서 커뮤니케이

회원을 중심으로-』. 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 신문방송학과.
10) 김유정. 1996. 전게서.

션을 할 수 있고, 컴퓨터의 저장, 편집 기능은 여러 측면의 통계도 가능하다. 그러나 비언어적 요소의 부재로 말미암아 전달하고자 하는 의도가 오해받을 수도 있으며 피드백의 결여로 메시지 이해에 어려움을 겪기도 한다고 지적하였다.

이러한 환경의 변화에 따라 도서관 참고업무도 변화해야 함을 감지할 수 있다. 유재옥¹¹⁾은 그의 연구에서 이용자가 질문하는 내용을 분석한 결과 71%가 전문적인 지식이 요구되지 않는 기본적인 질문으로, 개선된 안내표시 시스템과 안내정보 시스템이 필요하고 전자참고정보원의 제공으로 참고실과 참고사서의 디지털 전자참고서비스로의 전환이 필요함을 밝혀 냈다.

이재윤¹²⁾은 전자도서관 환경에서 이용자의 정보 요구를 파악하고 능동적으로 해결해 주기 위해서 이용자와 사서가 협력할 수 있는 상호작용 장치가 마련되어야 함을 주장하며, 그 장치로 전자우편, 전자게시판, 화상회의 등을 예로 들고 있다. 간단한 이용문의는 전자우편을 이용하고 참고서비스를 위해서는 전자게시판이 선호되고 있다고 하였다.

이춘우¹³⁾는 대학도서관이 이용자 중심의 서비스체제로 운영되는 것이 필수적이며 그에 따라 이용자 요구의 분석과 만족도에 대한 평가가 반드시 수반되어야 함을 강조하며 다음과 같이 개선방안을 제시하였다. 도서관의 시설을 개선하여 이용자의 서비스에 대한 편의성을 제고해야 하며, 정보 자료의 최신성, 신속성, 다양성, 그리고 충분한 자료를 확보해야 한다. 도서관 상호대차서비스, 참고서비스 및 응답안내 서비스에 대한 활성화가 요구되며 도서관 웹사이트를 개선해 이용자 서비스를 강화하고, 도서관 이용교육을 효과적으로 운영해야 할 것이다. 또한 도서관 직원의 서비스 자세에 대한 개선이

11) 유재옥. 2001. 대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로. 『정보관리학회지』, 18(2): 125-142.

12) 이재윤. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 15(1): 109-127.

13) 이춘우. 2001. 『대학도서관의 이용자 서비스 개선에 관한 연구-K 대학교 도서관의 사례』. 석사학위논문, 전북대학교 정보과학대학원, 정보과학과.

요구되며, 이용자에게 도서관 이용의 편의성을 제고하기 위하여 대출신청자로 배달서비스, 지정도서제도, 예약과 리콜, 인터넷 검색공간과 워드프로세서 작업공간 제공이 요구된다고 강조하였다.

이명희¹⁴⁾는 설문조사를 통하여 이용자들의 도서관 이용에 대한 전반적인 인식과 이용율을 조사하였는데, 그 결과 도서관은 이용자 피드백을 수집할 수 있는 창구를 마련하여 도서관 운영에 이용자들의 의견을 수렴할 수 있어야 하며, 도서관과 이용자간의 커뮤니케이션 경로는 도서관이 겪는 애로점을 이용자들에게 전달할 수도 있는 공개적, 상호교환적 성격을 가져야 한다고 분석하였다. 또한 정보서비스 평가에서 직원의 안내서비스는 조사된 전 서비스 항목 중에서 가장 낮은 이용율을 보였다. 그 이유로는 웬지 거북하다, 누구에게 물어야 할지 모르겠다, 일을 방해하는 것 같다, 근처에 마땅히 물어 볼만한 직원이 없다, 직원이 나를 도와줄 만한 내용을 알고 있지 않을 것 같다 등이었다. 이처럼 이용자들은 도서관 이용에 어려움을 느끼거나 도서관의 서비스를 충분히 활용하지 못하면서 직원들에게 도움을 청하는데 소극적이다. 따라서 도서관은 이러한 이용자의 요구를 적절히 수용할 수 있는 방안을 모색해 볼 필요가 있다. 이용자들이 도서관을 이용하면서 부딪히게 되는 여러 가지 어려움이나 그들이 도서관 이용에 대해 알고 싶은 점을 쉽고 편안하게 문의할 수 있는 환경의 조성은 이용자들에게 큰 도움을 줄 수 있는 방안이 될 것이다.

이처럼 도서관과 이용자간의 의사소통이나 피드백이 어려운 상황에서 한복희¹⁵⁾는 이용자들의 요구를 알아내는 것이 도서관 관리의 기본이며 이용자를 전체 정보환경 내에서 정보의 소비자임과 동시에 생산자로서 생각하는 이용자 연구가 필요함을 역설하고 있는데, 이런 관점에서 볼 때 홈페이지 게시판은 도서관과 이용자간의 의사소통 창구로서, 피드백을 위한 도구로서 가장 적합

14) 이명희. 1993. 『대학도서관의 이용자 서비스 평가에 관한 연구-이화여자대학교 도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.

15) 한복희. 1984. 이용자 연구의 이론과 실제. 『정보관리학회지』, 1(1): 100-111.

하다고 볼 수 있다.

앞으로 다가올 전자도서관 시대에는 도서관 이용자들이 네트워크를 통해 도서관을 이용하기 때문에 원격지에서 사서들이 제공하는 참고서비스를 받을 수 있게 하는 매카니즘이 필요하다고 최지연¹⁶⁾은 말하면서 그 대표적인 것으로 전자우편을 꼽았다. 전자우편의 장점으로는 시간이나 장소에 대한 제약없이 참고질문을 하고 그에 대한 응답을 받을 수 있는 이용자 편의시스템이라는 점, 파일 송수신이 가능하다는 점 등을 들고 있다. 단점으로는 이용자와 사서간의 직접 면담을 통한 것이 아니어서 정확한 의사전달에 문제가 있다는 점, 이로 인한 응답회신 결과의 부정확성, 참고질문 요청시 바로 해답을 받을 수 없다는 점, 시스템 장애시 서비스를 받을 수 없다는 점 등을 들고 있다.

2.2 국외 선행연구

이용자 연구와 관련하여 트위데일(Michael B. Twidale), 니콜스(David M. Nichols)와 페이스(Chris D. Paice)¹⁷⁾는 전자도서관에서의 인간적인 측면을 연구하면서 이용자와 사서, 사서와 사서, 이용자와 이용자 사이의 상호작용에 대해 조사하였다. 이 연구에서는 이용자가 정보를 찾을 때 혼자 고립되어 탐색하는 것이 아니라 다양한 자원을 이용하게 된다는 결론을 얻었다. 이에 따라 트위데일 등은 전자도서관을 설계할 때 다음과 같은 이유로 인간적인 측면을 많이 고려해야 한다고 주장하였다. 사서와 이용자간의 협력과 이용자끼리의 협력은 정보시스템에서 정보를 찾는 데 중요한 요소이고, 전자도서관의 발전은 현재와 같은 형태의 협력체제를 위협하고 있기는 하지만, 동시에 새로

16) 최지연. 1997. 『전자우편을 이용한 전자참고서비스 시스템에 관한 연구』. 석사학위논문, 명지대학교 대학원, 문헌정보학과.

17) Michael B. Twidale, David M. Nichols, and Chris D. Paice. 1997. "Browsing is a Collaborative Process." *Information Processing & Management*, 33(6): 761-783.

운 형태의 협력체제를 이룰 수 있는 기회를 제공한다는 것이다. 또한 협력활동을 위해서는 탐색자 교육을 포함한 정보탐색의 결과물과 탐색과정을 공유하는 것이 중요하며, 이전의 탐색에서 얻어진 정보를 재활용함으로써 탐색효율을 크게 높일 수 있다고 하였다.

상호작용성과 관련하여 브드리즈(Moses A. Boudourides)¹⁸⁾는 비언어적 요소의 부재와 이의 해결방안으로 나타난 이모티콘¹⁹⁾과 특히 컴퓨터를 이용한 의사소통에 있어서의 남녀간의 성별 차이를 연구하였다. 컴퓨터를 이용한 의사소통은 서로 보고, 듣고, 느낄 수 없으며, 제스처, 표정, 목소리 높이 등의 피드백이 없고 그룹구성원 사이에 수직적인 계층구조가 없으므로 민주화의 효과가 있다고 하였다. 그러나 컴퓨터에 의한 평등주의는 문제점도 있는데 결정을 내리거나 과업을 완성하거나 결과에 도달하기까지 많은 시간이 소요되며, 상대방의 웃음이나 위축 등의 반응을 듣거나 볼 수 없으며 다른 사람의 심리 정서적인 반응을 볼 수 없다. 그래서 사회적으로 무감각해지고 욕설을 사용하거나 자기들만 아는 전문용어를 사용하는 등 무례해지기까지 한다는 것이다. 컴퓨터를 이용한 의사소통에서 가장 흥미있는 주제 중 하나는 남녀간의 성별 차이와 컴퓨터 네트워킹의 관계이다. 남자아이는 충을 좋아하고 여자아이는 인형을 좋아하는 것처럼 남성은 대화에서 좀더 과격한 용어를 사용하고 여성은 좀더 애정이 넘치는 용어를 사용하며 여성은 남성과 달리 본인의 성을 숨기려는 경향이 있는 것으로 나타났다.

한편 전자메일과 전자게시판을 이용한 대학의 수업에 대한 연구에서 콜린즈(Michael Collins)²⁰⁾는 전자메일과 전자게시판은 170명 이상의 많은 학생을 대

18) Moses A. Boudourides. 1995. "Social and Psychological Effects in Computer-Mediated Communication." *The 2nd Workshop/Conference, Neties '95* TEI of Piraeus, Greece, October 12-13.
<<http://www.math.upatras.gr/~mboudour/articles/csi.html>>

19) 이모티콘은 감정(emotion)과 아이콘(icon)이 결합하여 생성된 단어로 감정을 나타내는 기호라는 뜻이며, 묘사하고자 하는 대상을 단순화하여 대표적 특징을 부각한다. 이모티콘은 통신상에서의 body language라 할 수 있는데 대표적인 예로는 :-) 웃는 얼굴, :- (기분 나쁜 표정, * ^ _ ^ * 즐겁고 명랑한 표정 등을 들 수 있다.

상으로 하는 수업에서 학생들간에 또는 학생과 교수간의 의사소통을 증진시키는 잠재력이 있다고 하였다. 수업시간에 질문을 하지 않는 조용한 학생도 전자게시판을 이용한 토론, 질문, 숙제 등의 커뮤니케이션에 참여하여 질문에 답하거나 본인의 의견을 개진하는 등 점점 적극적으로 수업에 임하게 되며 따라서 학업을 증진시키는 결과를 가져온다는 결론을 얻었다. 또한 여기 저기 흩어져있는 학생들에게 동일한 수업을 제공할 수 있어서 학교안이든 밖이든, 학생수가 많은 적은 상관없이 가장 유용한 교육의 도구로 평가된다고 하였다.

페나 페레즈(Judith Beatriz Pena-Perez)²¹⁾는 코넬대학(Cornell University)의 박사학위 논문으로 대학에서 정규수업의 보조수단으로 전자게시판을 이용한 학생들 상호간의 커뮤니케이션 패턴과 지식을 넓혀가는 과정의 사례연구를 실시하였다. 연구결과 전자게시판을 이용한 온라인상의 토론이 전통적인 교실수업의 보조수단으로 이용되기 위해서는 온라인 환경에 대한 학생들의 인지 방법이나 반응, 디자인, 참여하는 학생들의 성격, 교수의 수업방법 등 다방면의 요인들이 영향을 주며, 면대면 토론과 마찬가지로 온라인상의 토론도 참여하는 학생들의 자세와 학생들의 참여를 적극적으로 유도하는 교수의 능력에 따라 좋은 결과를 얻을 수 있음을 밝혀냈다.

이와 같은 선행연구를 통해서 컴퓨터 기술과 통신의 발달로 시공을 초월한 가상의 공간에서까지 컴퓨터를 이용한 의사소통이 가능하게 되었으며, 도서관에서 이용자의 의견을 수렴하거나 정보를 제공하는 방법으로는 전자메일과 전자게시판이 가장 많이 이용되고 있음이 조사되었다.

20) Michael Collins. 1998. "The Use of Email and Electronic Bulletin Boards in College-Level Biology." *The Journal of Computers in Mathematics and Science Teaching*, 17(1): 75-94.

21) Judith Beatriz Pena-Perez. 2000. *Participation, Interaction and Meaning Construction in a University-Level Course Using a Computer Bulletin Board as a Supplement to Regular Class Discussions: A case study*. Ph. D. diss., Cornell University.

III. 연구방법

1. 연구방법의 개관

대학도서관의 홈페이지 게시판에 나타난 이용자요구와 도서관의 수용을 분석하기 위하여 아래의 세 단계로 나누어 진행하였다.

첫째, 대학도서관 홈페이지에서 사용되고 있는 게시판의 현황을 살펴보았다.

둘째, 게시판에 올라온 이용자의 게시글 내용을 1) 희망도서, 2) 소장자료, 3) 전자자료, 4) 대출 및 열람, 5) 검색 및 참고봉사, 6) 이용자, 7) 전산시스템, 8) 시설 관리, 9) 행정관리의 9가지 범주로 구분하였다.

셋째, 이용자요구에 따른 도서관의 답 글을 응답과 무응답으로 분석하였고, 응답은 다시 수용, 미수용, 기타로 나누어 분석하였다. 수용된 내용은 제도개선, 서비스개선, 프로그램개선, 예산반영의 4가지 유형으로 나누어 분석하였다. 수용유형을 구체적으로 살펴보면 규정을 바꾸거나 제도를 신규로 제정하여 수용한 제도개선과 현재 상황에서 서비스 내용을 확장함으로써 수용한 서비스개선, 도서관리 프로그램 및 기타 프로그램을 이용하거나 수정함으로써 건의내용을 수용한 프로그램개선, 그리고 예산에 반영하여 건의내용을 수용한 예산반영이 그것이다.

그리고, 각 범주구분과 수용여부간의 통계수치상 유의성을 검증하기 위하여

χ^2 (Chi-square : 카이제곱) 검증 방법을 사용하였다.

2. 자료수집 및 선정방법

1차적으로 자료수집을 위한 대상 도서관의 선정을 위하여 2002년 7월 1일까지 등록된 한국신학도서관협의회 55개 회원도서관 중 대학도서관 52개 기관을 선정하였고, 각 대학교의 홈페이지를 일일이 접속해 본 결과 도서관 홈페이지를 독립적으로 운영하고 있는 42개교를 2차로 선정하였으며, 그 중에서 도서관 전용게시판을 운영하는 22개교를 3차로 선정하였다. 마지막으로 3차로 선정된 22개 대학도서관 중 2002년 7월 1일을 기준으로 하여 1년 이상 게시판을 운영하고 있는 8개 대학도서관을 표본집단으로 선정하였다. 신학대학도서관만을 대상도서관으로 한정된 것은 연구자가 20년 이상 신학대학 도서관에서 근무한 경험이 본 연구에 도움이 되지 않을까 하는 생각에서 비롯하였다. 표본집단으로 선정된 8개 대학도서관의 기초자료를 살펴보기 위하여 각 대학교의 홈페이지와 한국도서관통계²²⁾를 참조했으며 미흡한 점은 전화상담을 이용하여 조사하였다. (<표 1>참조)

일반적으로 신학대학 도서관은 대학도서관이면서 전문도서관의 성격을 띠고 있다고 볼 수 있다. 대체적으로 규모가 작으며 소장자료의 주제가 한정되어 있어 장서구성의 50% 이상이 신학과 관련된 자료이고 나머지도 인접학문인 철학과 인문·사회과학이 많은 비중을 차지하고 있다. 대부분의 신학대학 도서관은 선교사들의 영향으로 일찌기 서구식 도서관 운영방식을 채택하여 이미 20년 전에 개가제 운영, 열람시간 야간연장 운영 및 밤새대출(Overnight circulation) 등의 시스템을 운영하여 왔다.

22) 한국도서관협회. 2001. 『한국도서관통계 2001』. 서울: 한국도서관협회.

<표 1> 표본 도서관 개황

대학교	개관 년도	장서수 (권)	봉사대상 자수(명)	직원수 (명)	1회대출권수 및대출일수	도서관리 프로그램
"가" 대학교	1964	30만	10,000	15	3권 10일	LgDips
"나" 대학교	1954	7만	3,000	5	3권 7일	SlimaST
"다" 대학교	1986	80만	30,000	17	5권 10일	Maestro
"라" 대학교	1984	16만	3,000	8	5권 7일	Volcano
"마" 대학교	1964	25만	6,000	9	5권 15일	SlimaST
"바" 대학교	1961	18만	2,500	9	5권 7일	Maelisa
"사" 대학교	1983	10만	7,000	4	3권 10일	Maestro
"아" 대학교	1989	20만	4,300	8	4권 10일	Volcano

다음으로 이용자의 요구사항을 분석하기 위하여 본 연구에서는 각 대학도서관 홈페이지 게시판에 게시된 내용을 기초자료로 수집하였다. 분석대상으로 삼은 대학도서관 홈페이지 게시판의 게시글 중에서 도서관 이용자가 이용상의 불편함을 표시하거나 개선방향, 건의사항, 질문사항 등의 형식으로 도서관 운영정책에 반영되기를 원하는 내용들만을 수집하였으며, 광고나 도서관과 관련이 없는 글, 내용은 없으면서 감사의 뜻을 전하는 것처럼 제목만 있는 글과 같이 직접적인 이용자의 요구사항이 아닌 글, 공지사항, 도서관 자료실, 공개자료실, 직원게시판, 우선정리 요청 등 특별한 목적을 가지고 운영되는 게시판에 게시된 글 등은 제외하였다.

각 대학교 도서관 홈페이지의 게시판을 2002년 7월 1일부터 7월 31일 까지 한달간 접속하여 조사하였고, 홈페이지 변경에 따라 2001년 7월 이후의 게시글이 없는 도서관 등 자료가 부족하다고 생각되는 부분은 전화와 전자메일을 통하여 이전 게시판의 주소를 확인하여 내용을 수집하였다.

IV. 자료분석

1. 홈페이지 게시판 운영현황

대학도서관의 홈페이지 게시판에 게시된 이용자의 요구사항 및 도서관에서의 수용에 관한 조사 분석을 위하여 선정한 8개 대학도서관 홈페이지에서 운영하고 있는 게시판 현황은 <표 2>와 같다.

<표 2>에서 보는 바와 같이 대부분의 도서관이 하나 이상의 게시판을 운영하고 있다. 게시판의 종류로는 크게 공지사항, 자유게시판, 묻고 답하기로 나눌 수 있으며, 그 외에 건의사항, 자료실, 공개자료실, 도서관자료실, 우선정리요청, 의견수렴방, 직원게시판, 학생게시판 등 각각의 기능에 따라 여러 명칭의 게시판이 있다. 그러나 공지사항 게시판이 따로 있음에도 불구하고 자유게시판에 공지사항을 게시하는 경우를 여러 도서관에서 볼 수 있고, 도서관 게시판임에도 학교 전체에 해당하는 내용이나, 도서관이나 학교와는 상관없는 광고성의 내용들이 혼재하는 게시판도 많이 있다. 그 중에는 도서관과 관련된 사항만 게시되어 있는 게시판도 있어서 관리가 잘되고 있음을 알 수 있다. 게시판에 따라서는 주로 신착자료를 소개하거나 서평을 올려 놓는 경우도 있고, 공지사항의 경우는 도서관 홈페이지 첫 화면에 게시되어 있으면서, 게시판에도 중복 링크되는 도서관이 대부분이었다.

<표 2> 게시판 운영현황

대학교	게시판 운영 개시 년도	게시판 종류
"가" 대학교	2001. 6. 15	공지사항, Q & A
"나" 대학교	2000. 12. 20	공지사항, 자유게시판
"다" 대학교	2000. 3. 1	도서관자료실, 도서관이용 Q & A
"라" 대학교	2001. 5. 1	공지사항, 자료실, 직원게시판, 학생게시판
"마" 대학교	2001. 6. 13	공지사항, 자유게시판, 건의사항
"바" 대학교	2001. 3. 5	자유게시판, Q & A, 의견수렴방, 우선 정리요청, 직원게시판, 공지사항
"사" 대학교	2001. 5. 10	공지사항, 게시판
"아" 대학교	2000. 9. 4	자유게시판, 공개자료실, 묻고 답하기

2. 분석대상 자료의 범주

분석대상으로 선정된 총 579건의 내용을 분석한 결과 도서관업무와 관련하여 유사한 내용을 묶어 9개의 범주로 구분하였다.(<표 3>참조) 전자도서관 시대를 맞아 도서관 업무의 전통적인 방식인 수서, 정리, 대출, 참고업무 등을 세분하였으며 전자자료와 전산시스템을 따로 구분하였다. 전산시스템과 관련된 시설은 시설관리 범주가 아닌 전산시스템 범주에 삽입하였다. 행정관리의 경우 다른 범주에 포함하기 모호한 사항이나 운영 전반에 관련된 게시글과 특히 도서관의 개·폐관 등 열람업무 중에서도 규정과 관련된 요구사항을 이 범

<표 3> 분석자료의 범주 구분표

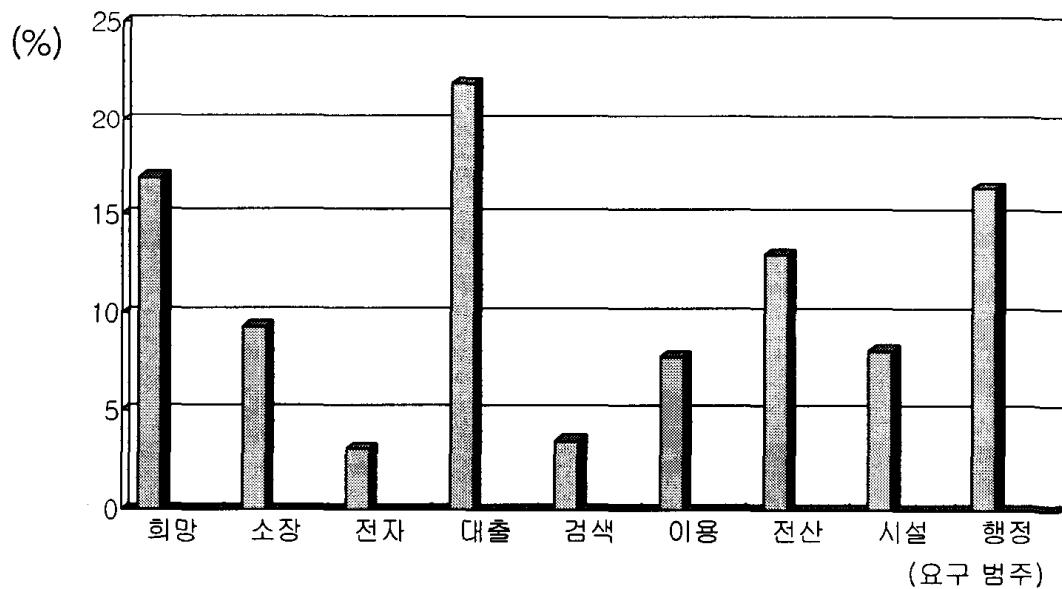
번호	범 주	상세 내용
1	희 망 도 서	희망도서 신청, 입수확인, 구입기간, 취소사유, 수서 관련 용어설명
2	소 장 자 료	단행본, 정기간행물, 학위논문, 비도서, 장서수, 기증, 데이터 수정, 장비작업, 정리기간, 우선정리 등
3	전 자 자 료	전문(Full-Text), 웹 자료(Web DB), 이용 및 공유
4	대출 및 열람	대출, 반납, 연체, 연기, 예약, 분실 및 파오손, 서가 배열, 별치, 특수자료 열람, 자유열람실
5	검색 및 참고봉사	검색, 참고질문, 전문제공 서비스
6	이 용 자	이용예절, 근로, 이용교육 및 홍보, 개인공지, 외부인 이용
7	전산 시스템	접속불량, 홈페이지, 프로그램 설치, 프로그램 오류, 전산시설, 서버 작동중지, 인터넷 속도, 무선랜, CD-Net, DVD, VOD
8	시 설 관 리	냉난방 및 온수, 구조변경, 환경개선, 복사실, 안내 표시판, 사물함, 무인반납기, 출입통제기, 노트북코너
9	행 정 관 리	운영전반, 직원, 개관시간 및 연장, 휴관 및 개관, 졸업생, 휴·복학생, 교정 및 학교간 교류, 학생증과 증명서 발급, 분실

주에 포함시켰다.

이와 같은 범주를 기준으로 대학도서관 홈페이지 게시판에 게시된 이용자의 요구건수 비율을 <표 4>와 <그림 1>에서 종합적으로 표시하였다.

<표 4> 범주별 이용자 요구건수 비율

범 주	건수	비율(%)	순위
희 망 도 서	98	16.9	2
소 장 자 료	54	9.3	5
전 자 자 료	18	3.1	9
대 출 및 열 램	127	21.9	1
검색 및 참고봉사	20	3.5	8
이 용 자	45	7.8	7
전 산 시 스 템	75	13.0	4
시 설 관 리	47	8.1	6
행 정 관 리	95	16.4	3
계	579	100.0	



<그림 1> 범주별 이용자 요구건수 비율

3. 범주별 요구사항 분석

3.1 희망도서

<표 5>는 9개의 범주 중 희망도서와 관련된 요구사항으로써 희망도서 신청, 입수확인, 구입기간, 취소사유, 수서와 관련된 용어설명 등의 내용이 포함된다. 희망도서와 관련하여 게시판에 게시된 글 98건의 내용을 분석한 결과, 신청한 자료 입수확인과 관련한 내용이 31건(31.6%), 희망도서 신청과 관련한 내용이 28건(28.6%)이다. 너무 긴 구입기간에 대한 불만과 관련한 내용은 20건(20.4%), 구입이 취소된 사유에 대한 질문과 관련한 내용이 13건(13.3%), 수서 관련 용어에 대한 질문과 관련한 내용이 6건(6.1%)순이다. <표 4>에서 나타난 바와 같이 희망도서와 관련된 요구가 9개의 범주 중 두 번째로 높은 비율을 나타내고 있어, 희망도서와 관련된 업무가 대학도서관 이용자들에게 주요 관심사 중의 하나임을 알 수 있다. 또한 <표 5>에서 보는 바와 같이 희망도서 범주 중 입수확인과 관련된 요구사항이 가장 많은 것으로 밝혀졌다. 이는 전자메일을 이용한 PUSH기능이나 단문문자서비스(SMS: Short Message Service) 등을 이용하여 희망도서 신청자에게 주문, 구입 등의 진행 상황을 알려줄 필요가 있음을 시사한다. 수서업무에 사용되고 있는 신청, 선정, 선정완료, 수서복본, 소장복본, 유사복본, 구입중 등과 같은 용어가 무엇을 의미하는지를 질문하는 경우가 많아 이용자가 쉽게 이해 할 수 있도록 도움말 기능을 활용시킬 필요가 있다.

요구사항의 구체적인 내용을 살펴보면 “영어공부 절대로 하지 마라”와 같이 직접 서명을 거론하여 구입을 요청한 경우로부터, 선정 부적합 사유가 무엇인지와 같은 수서정책에 대한 질문, 개인 회원에게만 판매되는 특정 비도서

<표 5> 희망도서에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
희망도서신청	28	28.6	1,160	29.0
입 수 확 인	31	31.6	1,089	27.3
구 입 기 간	20	20.4	796	19.9
취 소 사 유	13	13.3	634	15.9
용 어 설 명	6	6.1	316	7.9
계	98	100.0	3,995	100.0

자료의 구입과 관련한 여러 달에 걸친 구입 요구, 특히 희망도서 처리기간이 오래 걸리는 것에 대한 불만 등이 많은 것으로 나타났다.

3.2 소장자료

<표 6>은 소장자료에 관련된 내용으로 소장자료란 전자형태의 자료를 제외한 도서 및 비도서와 그에 관련된 업무를 포함한다. 즉 단행본, 정기간행물, 학위논문, 비도서 등 소장자료에 관한 사항이며 이에 관련된 장서수, 기증 여부, 데이터 수정요구, 장비작업, 정리기간, 우선정리 요청 등에 관한 내용을 포함시킨 것이다.

소장자료와 관련하여 게시판에 게시된 글 54건의 내용을 분석한 결과 장서수와 관련한 내용이 20건(37.0%)으로 본인이 필요한 자료가 없다, 또는 전공서적이 너무 없다, 소설 전집류 중 중간에 빠진 책이 많다는 등의 장서가 없다 또는 장서수가 너무 적다는 내용이 가장 많았으며, 본인의 학위논문인데

<표 6> 소장자료에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
단 행 본	1	1.9	35	1.4
정기 간행물	4	7.4	191	7.9
학 위 논 문	1	1.9	49	2.0
비 도 서	4	7.4	168	6.9
장 서 수	20	37.0	985	40.6
기 증	3	5.5	187	7.7
데이터 수정	11	20.3	406	16.7
장 비 작 업	1	1.9	17	0.7
정 리 기 간	7	13.0	335	13.8
우 선 정 리	2	3.7	56	2.3
계	54	100.0	2,429	100.0

저자명이 잘못 입력되었으므로 수정해달라 등의 데이터 수정요구와 관련한 내용이 11건(20.3%)으로 데이터 입력의 정확성을 요구하는 내용이 두 번째로 많았다. 그 다음으로 몇 달 동안 정리하는지 정리중이 꽤 오래된 것 같다, 정리중이란 대출이 가능하다는 것이냐 라는 등 정리기간과 관련한 내용이 7건(13.0%)이었다. 외국잡지 대신 과학잡지나 영화잡지, 패션잡지를 비치해 달라, 최근에 간행된 정기간행물이 없다, 제본기간이 너무 길다 등의 정기간행물과 관련한 내용은 4건(7.4%)이고, 비도서와 관련한 내용이 4건(7.4%), 자료기증과 관련한 내용이 3건(5.5%)이다. 또한 우선정리 요청과 관련한 내용이 2건(3.7%), 책 날개를 오래 붙이는 이유가 궁금하다처럼 장비작업과 관련한 내

용 및 단행본, 학위논문과 관련된 내용이 각 1건으로 <표 4>에서 보는 바와 같이 전체적으로 게시된 579건의 9.3%로 중간 정도의 관심 비율을 나타내고 있다.

3.3 전자자료

<표 7>은 전자자료에 관련된 내용을 작성한 것으로써 전문(Full-Text)과 웹 자료(Web DB)에 관련된 사항 또는 그 이용 및 공유 등을 포함시킨 것이다.

<표 7> 전자자료에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
전 문 (Full-Text)	7	38.9	188	29.0
웹 자료 (Web DB)	6	33.3	263	40.6
이 용 및 공 유	5	27.8	197	30.4
계	18	100.0	648	100.0

전자자료와 관련하여 게시판에 게시된 글 18건의 내용을 살펴보면 다음 몇 가지로 요약할 수 있다. 현재 전문(Full-Text)검색 서비스가 되는 것처럼 보이는 하는데 실상은 검색이 안되고 있다, 전문(Full-Text)을 보려고 하는데 아이디가 없다고 나온다, 전문(Full-Text)의 출력은 어디에서 할 수 있는지 모르겠다, 전문(Full-Text)을 교외에서도 이용할 수 있는가, 본교 출판자료의 전문(Full-Text)이용은 언제쯤 가능하겠는가 등 전문(Full-Text)과 관련된 내용이 7건(38.9%)으로 나타났다. 또한 그 동안 이용하던 “브리태니커”의 바로가

기가 없어졌는데 궁금하다, “CBT Korea 서비스”에 기간만료 메시지가 뜨고 있는데 해결해 달라 등 웹 자료(Web DB)와 관련된 내용이 6건(33.3%), 전문(Full-Text)자료를 디스켓 등에 받아 갈 수 있도록 하면 좋겠다, 국회도서관과 학술정보 상호협력 협정을 맺을 생각은 없는가 등 전자자료의 이용 및 공유와 관련된 내용이 5건(27.8%)으로 각각 나타났다. <표 4>를 보면 전체 게시글에 대한 전자자료와 관련된 게시 건수의 비율이 3.1%로 가장 낮은 관심도를 나타내고 있다. 이는 전문(Full-Text)이나 웹 자료(Web DB)를 이용하는 이용자가 아직은 많지 않고, 대학도서관의 관점에서 볼 때에도 소프트웨어의 이용을 위해 필요한 하드웨어를 구입하는 학교측의 준비기간에도 차이가 있으며, 단행본이나 정기간행물 등과 같은 인쇄매체보다는 상대적으로 비싼 자료 구입비로 인하여 전자자료 구입에 대한 예산배정이 많지 않고, 전문(Full-Text)이나 웹 자료(Web DB)의 양 자체가 적기 때문으로 보인다.

3.4 대출 및 열람

<표 8>은 대출 및 열람에 관련된 내용을 분석한 것으로 대출, 반납, 연체, 연기, 예약, 분실 및 파손, 서가배열, 별치, 특수자료 열람, 자유열람실 등에 관한 것을 다루었다. 대출 및 열람과 관련하여 게시판에 게시된 글 127건의 내용을 분석한 결과 자유열람실과 관련한 내용이 28건(22.0%)으로 가장 많았고, 대출과 관련한 내용이 22건(17.3%), 예약과 관련한 내용이 16건(12.6%)이다. 반납과 관련한 내용은 15건(11.8%)이고, 연체와 관련한 내용이 14건(11.0%), 연기와 관련한 내용이 12건(9.5%)이며, 서가배열과 관련한 내용이 10건(7.9%)이다. 또한 분실 및 파손과 관련한 내용이 6건(4.7%), 특수자료 열람과 관련한 내용이 3건(2.4%), 별치와 관련한 내용이 1건(0.8%)순이다.

<표 4>에서 보는 바와 같이 대출 및 열람과 관련한 게시글은 전체 게시글 579건 중 127건(21.9%)으로 가장 높은 백분율을 나타내고 있다. 이는 대학

<표 8> 대출 및 열람에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
대출	22	17.3	849	15.4
반납	15	11.8	670	12.1
연체	14	11.0	493	8.9
연기	12	9.5	473	8.6
예약	16	12.6	618	11.2
분실 및 파손	6	4.7	229	4.1
서가배열	10	7.9	364	6.6
별치	1	0.8	25	0.5
특수자료열람	3	2.4	115	2.1
자유 열람실	28	22.0	1,684	30.5
계	127	100.0	5,520	100.0

도서관 이용자들과 직접적인 연관관계를 가지고 있는 분야가 대출 및 열람이라고 말할 수 있으며, 전자도서관이 화두가 되고 있는 현시점에서도 기본적인 도서관의 서비스 기능인 대출과 열람은 간과할 수 없는 중요한 부분으로 대출 및 열람업무가 대학도서관의 기본업무임을 확인할 수 있다.

이러한 대출 및 열람과 관련한 게시글의 구체적인 내용은 밤새대출을 좀 더 이른 시간에 해주면 좋겠다, 딸림자료도 대출이 가능한가 등의 대출업무 관련 게시글과 반납이 되었는지 확인하는 경우와 반납을 못했는데 택배로도 가능한지, 또는 주말에도 반납이 가능한지를 묻는 반납관련 게시글이 있다. 연체로 인한 대출정지 대신에 연체료로 해결하고 싶다, 연체료와 대출정지를 동시에

적용하는 것은 부당하다, 두 가지 방법 중 한 가지만 적용하라 등 연체와 관련된 규정개정 요구가 있다. 또한 연기하러 홈페이지에 들어왔는데 어디서 하는지 모르겠다, 프로그램이 바뀐 후로는 어디서 연기하는지 도저히 찾을 수 없다, 예약을 했는데 언제 내 차례인지 알 수 있는 방법이 있는가 등 연기나 예약 방법에 관한 질문이 있다. 그리고 지하철에 가방을 두고 내려 빌린 책도 함께 분실했는데 어떻게 처리해야 하는지와 같은 자료분실시 처리 방법과, 검색한 자료를 제자리에서 찾을 수 있도록 서가배열을 잘해주기를 요구하는 내용, 자유열람실의 열람좌석 확보 및 독점 예방을 위한 규제요청 등이다.

열람시간과 관련한 게시글은 규정과 관련이 있다고 판단하여 행정관리에서 다루었다. 또한 도서관의 시설 및 구조변경의 필요에 따라 열람석이 줄어드는 문제에 대한 게시글은 시설관리에 포함시켰다.

<표 8>에서 표시된 대출 및 열람업무 중 요구 건수 28건(22.0%)이나 조회 건수 1,684건(30.5%)으로 볼 때 가장 많은 관심도를 나타낸 자유열람실과 관련된 게시글의 내용을 세분해 보면 열람석의 독점, 열람석 부족, 열람실 관리 등에 관한 의견이다. 즉 교회음악학과 연습실처럼 10분 이상 자리를 비울 경우는 다른 사람이 이용할 수 있게 하자, 이용자들이 양심껏 이용하자, 일주일씩 책만 있는 자리를 정리해 달라, 조치도 답변도 없는데 나도 책을 갖다 놓겠다, 하버드대학은 학교 전체의 반이 도서관이라는데 열람석이 너무 부족하다 등 열람 좌석이 부족하거나, 좌석을 독점하는 경우가 많아 실제로 이용해야 할 이용자들이 이용할 수 없는 문제에 대한 것이다.

3.5 검색 및 참고봉사

검색 및 참고봉사에 포함된 게시글의 내용은 주로 검색, 참고질문, 전문(Full-Text)제공 서비스 등에 관한 것이다. 검색 및 참고봉사와 관련하여 게시판에 게시된 내용을 분석한 결과를 <표 9>에 표시하였다. 총 20건 중 검

<표 9> 검색 및 참고봉사에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
검 색	9	45.0	305	41.8
참 고 질 문	6	30.0	151	20.7
전문제공서비스	5	25.0	273	37.5
계	20	100.0	729	100.0

색과 관련된 내용이 9건(45.0%), 참고질문과 관련된 내용이 6건(30.0%), 전문(Full-Text)제공 서비스와 관련된 내용이 5건(25.0%) 이다.

게시글의 내용은 학교에 소장되어 있는 것으로 알고 있는 자료가 검색이 안 된다, 왜 신착자료는 검색이 안되는가, 검색하기 너무 힘들는데 검색 결과가 많이 나오도록 해달라, 논문을 한 눈에 확인할 수 있게 해달라 등의 검색관련 게시글이 있다. 또한 부활절이나 추수감사절 등 교회행사 일정과 관련된 교회력이나 신학용어의 정의, 이단관련 자료의 표시요구 등 구체적인 참고질문이 있다. 그리고 지방에 사는 대학생인데 자료를 메일로 넣어달라, 논문 복사본을 구할 수 있는가, 전문(Full-Text)제공 서비스를 신청했는데 취소할 수 있는가 등 전문(Full-Text)제공 서비스를 요청하거나 취소하기 등에 관한 것이다. 이는 학교 상호간에 전문(Full-Text)제공 서비스는 본인이 재학중인 도서관을 통하여 요청하도록 되어 있으나 이용자에게 그런 제도의 홍보가 미비한 것으로 드러나고 있다. 그러나 이용자 입장에서는 자료를 구하러 멀리 가지 않아도 되는 편리한 시스템이 앞으로 많이 개발될 것으로 보이며, 도서관 입장에서는 공동편목 등을 통하여 수서나 정리업무가 줄어드는 대신에 검색 및 참고봉사 범주의 이용자 서비스가 많이 늘어날 것으로 예상된다.

3.6 이용자

<표 10>은 이용자에 관련된 내용들으로써 주로 이용예절, 근로, 이용교육 및 홍보, 개인공지, 외부인의 이용 등을 포함시킨 것이다. 이용자와 관련하여 게시판에 게시된 글 45건의 내용을 분석한 결과 외부인 이용과 관련한 내용이 17건(37.8%)으로 가장 많았고, 이용교육 및 홍보와 관련한 내용이 14건(31.1%)인데 조사대상 대학도서관 중에는 이용교육을 수료한 이용자에 한해서 도서관을 이용시킴으로써, 이용자들이 바른 이용질서와 효과적인 자료활용 방법을 터득한 학교도 있는 것으로 조사되었다. 아울러 근로와 관련한 내용이 8건(17.8%)이고, 키보드, 핸드폰, 신발 끄는 소리, 문 여닫는 소리 등의 소음을 줄이자거나, 예쁜 말, 칭찬의 말을 하자, 또는 이용한 자료를 제자리에 놓거나 개인소지 자료처럼 밑줄을 긋지말자 등 이용하는 행태에 관한 다양한 의견이 개진된 이용예절과 관련한 내용이 5건(11.1%)이고, 개인공지와 관련한 내용이 1건(2.2%)이다.

<표 10> 이용자에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
이용예절	5	11.1	304	11.8
근로	8	17.8	348	13.5
이용교육및홍보	14	31.1	534	20.7
개인공지	1	2.2	41	1.6
외부인이용	17	37.8	1,351	52.4
계	45	100.0	2,578	100.0

그 중 자유열람실의 외부인 이용에 관해서는 52.4%의 조회율을 보임으로 이용자 범주 중 가장 높은 관심도를 나타내고 있다. 게시글의 내용은 지역 주민인데 이용 가능한지를 묻는 질문과 다른 학교 학생으로서 집에서 가까운 도서관에서 공부하고 싶으니 이용을 허락해 달라는 요청, 또는 같이 도서관을 이용하러 온 타대학 친구를 돌려보냈는데 우리 학교가 그렇게 폐쇄적인가, 시립 도서관도 아닌데 외부인이 너무 많다, 외부인 때문에 이용할 수 있는 좌석이 줄어들므로 외부인의 이용을 규제해 달라 등의 청원이 포함되어 있다.

이처럼 학생 사이에서도 외부인의 이용을 긍정적으로 보는 시각과 부정적으로 보는 시각이 있어 어느 한 쪽으로 결정하기가 쉽지 않으며, 재학생과 외부인의 이용에 관해서는 매스컴에서조차 다룰 정도로 대학도서관이 고심하고 있는 부분이다.

3.7 전산시스템

전산시스템에 관련된 게시글의 내용은 비밀번호 오류 등 접속불량, 홈페이지, VOD, 프로그램 설치, 프로그램 오류, 전산시설, 서버의 작동중지, 인터넷 속도, CD-Net, DVD, 무선랜 등이다.

<표 11>에서는 전산시스템과 관련하여 게시판에 게시된 글 75건의 내용을 분석하였다. 그 결과 비밀번호 오류 등 접속불량과 관련한 내용이 18건 (24.0%)으로 가장 많은 의견제시가 있다. 비밀번호 오류와 관련하여서 이용자의 오리엔테이션이 잘 안되고 있음과, 일부 대학교에서는 학사 시스템과 도서관리 시스템의 이용자 데이터는 실시간으로 연동되고 있으나 비밀번호 체계를 다르게 운영함으로 인한 이용자의 이해부족이 접속불량을 만들어내고 있는 경우 등이다. 이의 해결을 위해서는 학번 등 이용자번호뿐만 아니라 비밀번호까지 학사 시스템과 완벽하게 연동시켜 이용자의 혼란을 덜어주거나, 이용자 교육을 철저히 실시할 필요가 있다. 그 다음으로 프로그램 오류와 관련한

<표 11> 전산시스템에 관련된 요구사항

내용	구분	요구사항		조회	
		건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
접속불량		18	24.0	698	25.1
홈페이지		13	17.3	687	24.7
프로그램설치		6	8.0	229	8.3
프로그램오류		14	18.7	586	21.1
전산시설		8	10.7	301	10.8
서버작동중지		4	5.3	118	4.3
인터넷속도		2	2.7	40	1.4
무선랜		1	1.3	34	1.2
CD-Net		2	2.7	10	0.4
DVD		1	1.3	15	0.5
VOD		6	8.0	61	2.2
계		75	100.0	2,779	100.0

내용이 14건(18.7%)으로 많은 의견을 제시하였고, 링크 자료를 새 창에서 띄우기, 메인 화면에 학교이름이 나오게 하기, 알뜰장터를 개설해 주기, 빠른 업그레이드 요청, 누구를 위한 게시판인가, 직원이 아닌 학생을 위한 운영을 바라는 글 등 홈페이지에 없는 기능의 추가나 디자인, 링크자료의 수정요청 등 홈페이지와 관련한 내용이 13건(17.3%)이다. 스캐너 구입요청, 빈번한 프린터 고장, 영상과 음향 연결선은 어디서 이용하는지, 헤드 셋(Head Set)이 고장났는데 좀더 좋은 것으로 바꿔주기를 바라는 등 전산시설의 부족 및 잦은 고장

과 관련된 내용이 8건(10.7%)이고, 학생연주회 자료를 빨리 올려 주기를 바라는 등 VOD와 관련된 내용이 6건(8.0%)이다. 또한 워드용 한글, 전문(Full-Text)을 이용할 때 필요한 뷰어인 PDF용 Acrobat Reader 등의 프로그램 설치요청과 관련된 내용이 6건(8.0%)이다. 그리고 서버의 작동중지 문제와 관련된 내용이 4건(5.3%), 기타 인터넷속도와, CD-Net, DVD, 무선랜 등과 관련된 내용이 6건(8.0%)이다.

이처럼 전산시스템과 관련된 내용은 예상보다는 관심비율이 낮았고 이미 대출 및 열람에서 살펴본 바와 같이 아직은 도서관의 여러 업무 중 전산시스템과 관련된 업무가 차지하는 비중은 높지 않은 편이다. 그러나 전산시스템과 관련된 업무는 전산환경이 놀라울 정도로 빠르게 변화하고 있으므로 도서관 업무에서 차지하는 비중도 점차 높아질 것으로 예상된다.

여기서 두드러지는 현상으로 다른 학교에서 아직 활용하고 있지 않은 VOD 시스템을 도입하여 도서관에서 직접 데이터를 가공하고 서지를 작성하는 등 이용자에게 훌륭한 서비스를 제공하고 있는 학교가 오히려 동영상의 출력으로 인한 속도 저하와 자료가 빨리 올라오지 않는 것에 대한 불만 등이 더 많은 것으로 볼 때 새로운 서비스 도입과 함께 필요한 Hardware의 확충과 개선도 필요한 것으로 나타났다.

3.8 시설관리

<표 12>에서는 시설관리에 관련된 내용들을 분석한 것으로 주로 냉난방 및 온수, 구조변경, 환경개선, 복사실, 안내표시판, 사물함, 무인반납기, 출입통제기, 노트북코너 설치 등에 관한 것이 포함되었다.

시설관리와 관련하여 게시판에 게시된 글 47건의 내용을 분석한 결과, 모기나 쥐 박멸에 관한 건의, 가로등 밝게 켜주기, 화장실의 불쾌한 냄새 없애기, 소음 줄이기와 관련된 건의사항 등 환경개선과 관련한 내용이 18건(38.3%)으

<표 12> 시설관리에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
냉난방 및 온수	8	17.0	342	17.2
구 조 변 경	7	14.9	176	8.8
환 경 개 선	18	38.3	846	42.5
복 사 실	2	4.3	113	5.7
안내 표시판	3	6.3	117	5.9
사 물 함	4	8.5	228	11.5
무인 반납기	2	4.3	35	1.8
출입 통제기	2	4.3	75	3.8
노트북 코너	1	2.1	56	2.8
계	47	100.0	1,988	100.0

로 가장 많은 의견제시가 있었으며 그 다음으로는 학구열이 새벽 추위로 식고 말았다, 공부 좀 합시다, 에어컨 설치해 주세요처럼 재치 있는 표현으로 냉난방을 시급히 가동해주기를 바라는 등 냉난방 및 온수와 관련한 내용이 8건(17.0%)이다. 그 다음으로 구조변경으로 인해 다른 시설은 늘었으나 상대적으로 줄어든 열람석에 대한 강한 불만과 야유와 같은 구조변경과 관련한 내용이 7건(14.9%)을 차지하고 있다. 그리고 승강기, 사물함, 안내표시판, 복사실, 무인반납기, 출입통제기, 노트북코너 등 시설설치와 오작동, 책 결상 수리 요구와 관련된 사항들이 각각 거론되었다. 이와 같이 시설의 기본이 되는 환경 개선은 계속적으로 이루어져야 할 대상으로 파악되었다.

3.9 행정관리

<표 13>은 행정관리에 관련된 내용으로 행정일반, 직원, 열람시간 및 연장, 휴관 및 개관, 졸업생, 휴·복학생의 도서관 이용 가능여부, 교정 및 학교간 교류, 학생증·증명서 등의 발급, 분실물 등이 포함되었다.

행정관리와 관련하여 게시판에 게시된 글 95건의 내용을 분석한 결과 왜 게시글에 대한 답변이 없는가 등 행정일반과 관련한 내용이 26건(27.4%)으로 가장 많은 건수를 나타내고 있으며, 졸업생인데 학교 도서관을 이용할 수 있는가, 있다면 그 방법은 무엇인가, 회원가입은 어떤 절차가 필요한가 등 졸업생, 휴·복학생의 이용과 관련한 내용이 18건(18.9%)이다. 직원이 좀 더 친절했으면 좋겠다, 예의를 지켜라 기분 나쁘다, 또는 항상 애쓰시는 모습을 볼 때 힘든 부서라 생각한다, 친절한 답변에 감사하며 게시판 답변을 통하여 문제를 해결하였다 등 관장을 포함한 직원과 관련한 내용이 16건(16.8%)이다. 여기서 게시판을 통하여 궁금한 문제점을 해결한 예시를 볼 수 있고 게시판의 긍정적인 역할을 확인할 수 있다. 특히 비교가 되는 부분은 대부분의 대학은 직원의 불친절에 대한 불평이 많은 반면 특정 대학의 경우 도서관 직원에게 새해 인사를 하거나, 홈페이지 개통을 축하하며 노고를 치하하고, 근로하던 학생이 도서관 직원들의 안부가 궁금하고 보고싶다, 열람시간이 연장되어 감사하다는 내용의 글들을 올려 그 학교의 분위기를 짐작할 수 있다.

열람 시간을 더 연장해달라, 일요일에는 열람실을 휴관하는가와 같은 열람시간 및 연장과 관련한 내용은 10건(10.5%)이고, 서울 캠퍼스 학생인데 방학 동안 집에서 가까운 지방 캠퍼스에서도 대출할 수 있는가, 왜 다른 학교처럼 교류가 되지 않는가 등 교정간 및 대학간 교류와 관련한 내용이 9건(9.5%)이다. 그리고 학생증을 왜 빨리 발급하지 않는가, 취직에 필요한데 도서관에서 근로한 경력증명서 발급이 가능한가 등 학생증 및 증명서 발급과 관련한 내용

<표 13> 행정관리에 관련된 요구사항

내용 \ 구분	요구 사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
행 정 일 반	26	27.4	1,776	36.7
직 원	16	16.8	790	16.3
열람시간 및 연장	10	10.5	469	9.7
휴 관 및 개 관	4	4.2	111	2.3
졸업생, 휴복학생	18	18.9	660	13.6
교정및대학간교류	9	9.5	410	8.4
학생증증명서발급	9	9.5	508	10.5
분 실	3	3.2	120	2.5
계	95	100.0	4,844	100.0

이 9건(9.5%)이다. 장서점검으로 2주일이나 휴관하는 것은 너무 길다 등 휴관 및 개관과 관련한 내용이 4건(4.2%)이고, 학생증 분실로 인한 대출 오류는 학생증의 사진을 확인하지 않고 대출해 준 도서관에도 책임이 있다고 생각하며 조금 억울하다와 같은 분실과 관련한 내용이 3건(3.2%)이다

이상의 이용자요구와 관련하여 분석한 결과를 종합하여 보면 도서관 업무에 대해 가장 많이 요구한 범주는 대출 및 열람(21.9%), 희망도서(16.9%), 행정관리(16.4%) 순이고, 요구가 낮은 범주는 전자자료(3.1%), 검색 및 참고봉사(3.5%) 순으로 나타났다.

4. 이용자 요구에 대한 도서관 수용분석

이상과 같은 이용자 요구에 대하여 도서관이 어떻게 받아들여서 도서관 업무에 반영했는가를 살펴보기 위하여 <표 14>에서 범주별로 수용과 미수용, 무응답으로 구분하여 도서관의 대응을 분석하였다.

<표 14> 범주별 도서관 대응현황

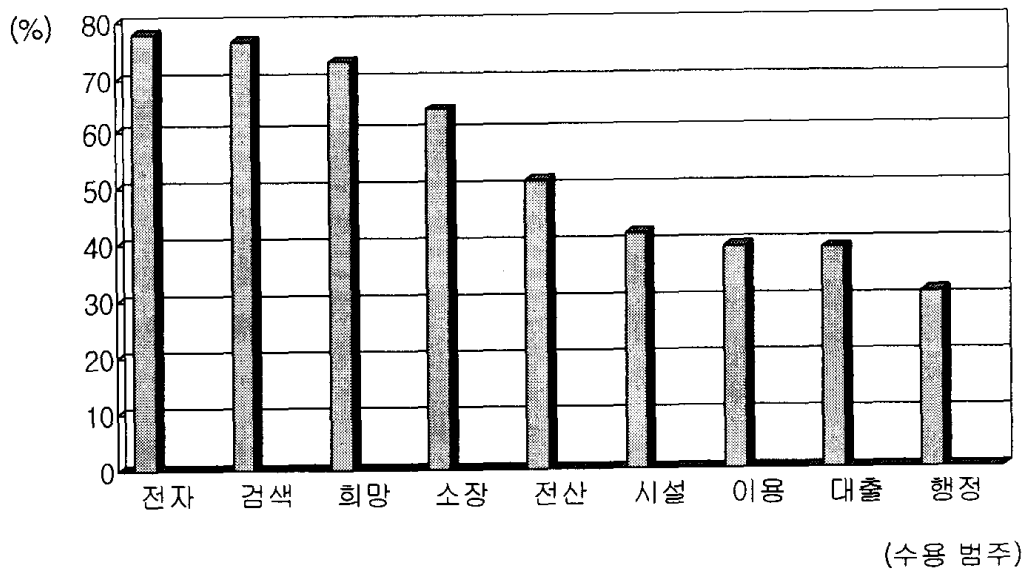
범주 \ 구분	응답		무응답	계
	수용	미수용		
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
희 망 도 서	46 (73.0)	7 (11.1)	10 (15.9)	63 (100.0)
소 장 자 료	30 (63.8)	3 (6.4)	14 (29.8)	47 (100.0)
전 자 자 료	7 (77.8)	2 (22.2)	0 (0.0)	9 (100.0)
대 출 및 열 램	33 (38.8)	23 (27.1)	29 (34.1)	85 (100.0)
검색및참고봉사	13 (76.5)	1 (5.9)	3 (17.6)	17 (100.0)
이 용 자	11 (39.3)	7 (25.0)	10 (35.7)	28 (100.0)
전 산 시 스 템	26 (51.0)	5 (9.8)	20 (39.2)	51 (100.0)
시 설 관 리	17 (41.5)	4 (9.8)	20 (48.7)	41 (100.0)
행 정 관 리	23 (31.1)	10 (13.5)	41 (55.4)	74 (100.0)
계	206 (49.6)	62 (15.0)	147 (35.4)	415 (100.0)

도서관 대응에서 수용 부분은 이용자의 건의사항을 받아들여서 도서관 업무에 반영하거나 개선하고자 노력한 내용이고, 미수용 부분은 도서관 업무에 반영하기 어렵거나 반영할 수 없는 내용을 포함시킨 것이다. 그리고 기타에 포함된 내용은 게시된 글이 건의나 불만사항이 아닌 시스템의 사용방법이나 절차, 운영과 관련된 단순질문으로 시스템 사용방법이나 운영절차에 대한 설명이나 용어 해설에 관한 도서관의 답 글들이다.

그런 이유로 도서관의 수용분석을 위해서는 <표 4>에서 요구사항으로 분석한 총 579건 중 기타부분 164건을 제외한 415건만을 분석대상으로 하였으며 도서관이 이용자의 요구사항을 어떤 방향으로 수용하였는지를 살펴보기 위하여 1) 제도개선, 2) 서비스개선, 3) 프로그램개선, 4) 예산반영의 4가지 유형으로 세분하여 분석하였다. <표 15>는 범주별 이용자 요구 대비 도서관 수용비율을 나타내었고, <그림 2>는 범주별 도서관 수용비율을 순위별로 나타내었다.

<표 15> 범주별 이용자요구 대비 도서관수용 비율

범 주	수용요구 건수	수용 건수	요구/수용 비율(%)	순위
희 망 도 서	63	46	73.0	3
소 장 자 료	47	30	63.8	4
전 자 자 료	9	7	77.8	1
대 출 및 열 램	85	33	38.8	8
검 색 및 참 고 봉 사	17	13	76.5	2
이 용 자	28	11	39.3	7
전 산 시 스템	51	26	51.0	5
시 설 관 리	41	17	41.5	6
행 정 관 리	74	23	31.1	9
계	415	206	49.6	



<그림 2> 순위별 도서관 수용비율

4.1 희망도서

<표 16>에서 보는 바와 같이 희망도서와 관련한 수용요구 63건 중 해당 대학도서관에서 수용한 게시글은 46건(73.0%)이고, 이용자의 요구는 있었으나 수용하지 않은 게시글은 7건(11.1%), 무응답이 10건(15.9)으로 나타났다.

<표 16> 희망도서에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
희 망 도 서	63 (100.0)	46 (73.0)	7 (11.1)	10 (15.9)

또한 <표 16-1>에서 수용된 유형을 분석한 결과 구입되는 대로 즉시 처리할 것을 약속하거나, 재주문, 서점확인, 개정판의 구입, 이미 소장된 자료를 구입 요청한 것과, 주문중인 자료를 신청하여 정확한 복본조사가 요구된 게시글 등을 포함하여 서비스가 완료됐거나 개선함으로써 수용된 건수가 35건(76.1%)으로 가장 높은 백분율을 나타냈다. 우선정리 요청과 같이 제도개선을 통하여 의견이 수렴된 건수가 8건(17.4%), 프로그램개선이 2건(4.3%), 내년 예산에 반영하겠다는 응답이 1건(2.2%)으로 밝혀져 희망도서에 관련된 이용자의 요구사항은 상당부분이 서비스개선 차원에서 도서관 정책에 반영되었다는 것을 알 수 있었다.

희망도서를 신청하면 대부분 구입하는지에 대한 질문에, 구입되며 기간은 국내도서의 경우는 3주 국외도서의 경우는 40일이 소요된다는 답변과, 수서중

<표 16-1> 희망도서에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
희 망 도 서	8 (17.4)	35 (76.1)	2 (4.3)	1 (2.2)	46 (100.0)

인 책을 빨리 보고싶다는 건의에 오늘 오후 4시에 신착자료 서가에서 볼 수 있다는 답변처럼 명쾌하고 확실한 답 글과, 국내서의 경우 3주만에 이용 가능하다고 답한 것은 상당히 빠른 업무처리 정책으로 이용자에게 만족스런 서비스를 제공하고자 노력하는 것으로 보였다. 자료수집 대상으로 선정된 도서관 중에는 우선정리 요청이라는 제도를 이용하고 있어서 이용자가 적극적이기만 하면 도서관 이용상의 불편함을 최소화할 수 있다는 사실을 알 수 있었다.

4.2 소장자료

<표 17>에서 보는 바와 같이 소장자료와 관련하여 이용자들의 요구사항 47건 중 해당 대학도서관에 수용된 건수는 30건(63.8%), 수용되지 않은 건수는 3건(6.4%), 무응답이 14건(29.8%)으로 나타났다.

수용되지 않은 내용 중에는 서지사항의 성과 이름이 바뀌었으므로 수정해 달라는 건의에 대하여 전문적인 기술규칙을 설명해 준 경우도 있어 이용자가 도서관업무에 대한 세심한 관심을 갖고 있음을 볼 수 있었다.

<표 17> 소장자료에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
소 장 자 료	47 (100.0)	30 (63.8)	3 (6.4)	14 (29.8)

<표 17-1>에서 이용자들의 소장자료에 관련된 요구사항에 대하여 도서관이 수용한 유형을 분석한 결과, 소장자료 데이터 에러의 수정을 요구한 경우이거나 자료의 검색 및 이용이 가능한 경우와, 빨리 정리하도록 노력하겠다, 구입 신청하겠다 등의 서비스개선이 이루어진 건수가 16건(53.3%)으로 가장 많은 백분율을 나타내었다. 기증방법, 우선정리 요청 활용 등 제도개선으로 수용된 건수가 10건(33.3%)이며, 다음 해 예산에 반영하겠다는 건수가 4건(13.4%)이었다.

<표 17-1> 소장자료에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
소 장 자 료	10 (33.3)	16 (53.3)	0 (0.0)	4 (13.4)	30 (100.0)

4.3 전자자료

<표 18>에서 보는 바와 같이 전자자료와 관련된 수용요구 9건 중 해당 대학도서관에 수용된 건수는 7건(77.8%)이고, 수용되지 않은 건수는 2건(22.2%)으로 나타났다.

<표 18> 전자자료에 관련된 도서관의 응답

범주 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
전 자 자 료	9 (100.0)	7 (77.8)	2 (22.2)	0 (0.0)

<표 18-1> 전자자료에 관련된 도서관의 수용유형

범주 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
전 자 자 료	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	0 (0.0)	7 (100.0)

<표 18-1>에서 수용된 유형을 분석한 결과 전문(Full-Text)의 출력가능, 또는 국회도서관과의 학술정보상호협력 협정체결 등으로 인하여 이용이 가능하

게 되어 서비스개선으로 수용된 건수는 5건(71.4%)이며, 교외에서 전문(Full-Text)을 이용할 수 있도록 조치하는 등 제도개선을 통하여 수용된 건수가 1건(14.3%)이었다. 현재 작동하지 않는 기능에 대한 개선 요구에 대하여 프로그램개선으로 수용된 건수는 1건(14.3%) 등 대부분의 요구사항이 서비스개선으로 수용된 것으로 밝혀졌다. 미수용된 요구는 전문(Full-Text)의 이용이 불가능하다는 것과 전자자료를 저작권 때문에 다운받아갈 수 없다는 내용이었다. 전자자료와 관련된 요구에 대한 수용율이 1위를 차지하게 된 이유는 이미 이용하고 있는 부분에 대한 요구가 대부분이었고, 또한 요구 자체가 적었기 때문이다.

4.4 대출 및 열람

<표 19>는 대출 및 열람과 관련된 내용으로 수용요구 85건 중 해당 대학교 서관에서 수용한 건수는 33건(38.8%)이고 수용하지 않은 건수는 23건(27.1%), 무응답이 29건(34.1%)으로 나타났다.

<표 19> 대출 및 열람에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
대출 및 열람	85 (100.0)	33 (38.8)	23 (27.1)	29 (34.1)

무응답이 높은 비율을 보이고 있는데, 이는 자유열람실 좌석을 독점하는 행위를 근절시켜달라는 요구처럼 도서관에서 의견 수렴하기가 미묘한 문제들

<표 19-1> 대출 및 열람에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
대출 및 열람	19 (57.6)	13 (39.4)	1 (3.0)	0 (0.0)	33 (100.0)

이 있어 무응답 처리된 경우가 많았다.

<표 19-1>은 대출 및 열람에 대한 도서관의 수용유형을 분석한 것으로 우편을 이용한 대출 반납, 휴학생·졸업생의 대출 및 도서관 이용, 서가배열을 위한 전담직원의 배치, 또는 연속적인 대출이나 연장, 열람실 관리를 위한 자율위원회 구성 등 제도개선으로 수용된 건수가 19건(57.6%)으로 가장 많았다.

그 다음으로 제자리에 있는 도서를 찾거나 별치되어 있는 자료의 별치를 요구하고, 본인이 대출한 자료가 반납 완료되었는지를 확인하는 것과 같이 이미 처리된 내용에 관한 게시글과 대출내역 제공, 검색은 되는데 자료를 찾을 수 없는 경우에 대한 해결방안 제시 등 이미 서비스가 되고 있거나 서비스개선으로 수용된 건수가 13건(39.4%)이며, 대출중지 기간을 표시해 줌으로써 프로그램개선으로 수용된 건수가 1건(3.0%)이다.

이와 같이 대출 및 열람과 관련하여 수용된 33건(38.8%)은 <표 15>에서 보는 바와 같이 요구 건수는 가장 많으나 수용은 전체평균 수용율인 49.6%를 밑도는 수준이다. 이는 대출 및 열람과 관련한 이용자들의 건의를 수용하기 위해서는 도서관의 내부적인 결정보다는 규정을 바꾸는 등 정책적인 결정이 필요한 것으로 시간이 많이 걸려야만 해결할 수 있거나 정책상 해결이 어려운 문제들이기 때문으로 생각된다.

예를 들어 이용자들의 많은 관심의 대상인 자유열람실의 좌석확보나 외부인

의 이용을 규제하기 위해서는 비용과 인력이 필요하며 국가에서 지역사회에 대학의 도서관을 개방하도록 유도하고 있는 시점에서 이는 정책적으로 쉽게 결정하기 어려운 사안에 해당되기 때문이다. 그리고 자유열람실이 도서관 본래의 기능과는 거리가 있어 자유열람실 자체를 서고 안으로 흡수한 대학도 있기는 하지만, <표 8>에서 보는 것과 같이 아직까지는 이용자의 요구가 많은 것으로 판단되며 (요구건수 28건, 22.0%, 조회수 1,684건, 30.5%), 이에 관하여 도서관 본래의 역할을 잘 할 수 있는 제도적인 장치나 지속적인 관심으로 수정되어야 할 부분으로 판단된다.

4.5 검색 및 참고봉사

<표 20>은 검색 및 참고봉사와 관련된 내용으로 이용자들의 요구사항 17건 중 해당 대학도서관에서 수용한 건수는 13건(76.5%)이고, 수용하지 않은 건수는 1건(5.9%)이며, 무응답이 3건(17.6%)으로 나타났다.

<표 20> 검색 및 참고봉사에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
검색 및 참고봉사	17 (100.0)	13 (76.5)	1 (5.9)	3 (17.6)

이처럼 검색 및 참고봉사와 관련한 요구는 9가지 범주 중에서 높은 수용율을 보이고 있는데 이는 대출 및 열람과는 달리 자료를 찾거나 수정하는 등 직원들의 적극적인 노력을 통하여 서비스할 수 있는 내용들로써, 상부구조의 결정이 필요없거나 규정을 바꾸지 않고도 해결할 수 있는 내용들이기 때문이라

<표 20-1> 검색 및 참고봉사에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
검색 및 참고봉사	4 (30.8)	5 (38.4)	4 (30.8)	0 (0.0)	13 (100.0)

고 판단된다.

<표 20-1>을 분석한 결과 검색된 자료를 빨리 이용할 수 있도록 처리하고, 참고질문에 응답을 하며, 신착자료를 안내하는 등 서비스개선으로 수용된 요구사항은 5건(38.4%)이다. 검색오류 등에 대한 프로그램수정으로 수용된 요구사항은 4건(30.8%)이며, 이미 있는 제도인 전문(Full-Text)제공 서비스를 이용하거나 자료평가 기준을 마련하는 등 제도개선으로 수용된 요구사항이 4건(30.8%)으로 수용 유형으로 볼 때 고른 분포를 보이고 있다.

4.6 이용자

<표 21>은 이용자와 관련된 내용을 분석한 것으로서 28건 중 해당 대학도서관에 수용된 건수는 11건(39.3%)이고 수용되지 않은 건수는 7건(25.0%), 무응답이 10건(35.7%)으로 나타났다. 10건의 무응답의 경우는 주로 외부이용자가 도서관을 이용하고 싶다는 내용에 관한 것들이다.

<표 21-1>은 해당 대학도서관에 이용자와 관련하여 수용된 유형을 분석한 결과로 총 11건 중 제도개선으로 수용된 건수가 10건(90.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 이는 도서관 이용을 위한 교육실시, 타대학 도서관 열

<표 21> 이용자에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
이용자	28 (100.0)	11 (39.3)	7 (25.0)	10 (35.7)

<표 21-1> 이용자에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
이용자	10 (90.9)	1 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (100.0)

람의뢰서나 신분증 등 증빙서류로 외부이용자가 이용할 수 있는 제도의 이용 등 이미 제도가 있어서 실시하고 있는 경우이고, 개인공지사항 삭제에 대한 요청을 받아들여서 서비스를 개선한 건수가 1건(9.1%)이다.

외부인의 이용은 자유열람실과 함께 도서관에서 자체적으로 해결할 수 없는 문제로 학생들은 우선권을 내세우고, 외부 이용자들은 나름대로 도서관의 역할을 기대하고 있기 때문이다. 공공도서관이 취약한 국내의 사정을 감안할 때 대학도서관이 가능하면 그 역할을 담당하는 것이 좋겠으나 학생수에 비하여 절대적으로 부족한 열람석을 어떻게 효율적으로 운용하느냐 하는 것은 해결해야 할 과제이다.

4.7 전산시스템

<표 22>에서 보는 바와 같이 전산시스템과 관련한 수용요구 51건 중 해당 대학도서관에서 수용한 건수는 26건(51.0%)이고, 수용하지 않은 건수는 5건(9.8%)이며, 무응답이 20건(39.2%)으로 나타났다.

<표 22> 전산시스템에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
전 산 시 스 템	51 (100.0)	26 (51.0)	5 (9.8)	20 (39.2)

전산시스템에 대한 이용자유구에는 전산시스템에 대한 접속이 안됨에 따라 접속방법에 대한 질문이 많았으나 그에 대한 도서관의 무응답이 대부분이었다. 시스템에의 접속은 도서관 자료이용을 위한 가장 기본이 되는 사항으로 무응답의 경우 비밀번호 체계나 프로그램의 오류 등 기본적인 기능장애에 대하여 반복되는 질문에 동일한 응답을 해야하는 경우이다.

<표22-1>에서 수용한 유형을 분석한 결과 전산시스템 범주임을 반영하듯이 프로그램의 수정이나 개발, 설치, 링크 수정 등 프로그램을 개선함으로써 수용한 내용이 16건(61.5%)으로 가장 많았으며, 서버의 정상가동, 데이터의 수정, 하드웨어의 수리나 설치 등 서비스를 개선함으로써 수용한 9건(34.6%), 다음 해 예산에 반영함으로써 수용한 1건(3.9%) 등이 있다.

<표 22-1> 전산시스템에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
전산 시스템	0 (0.0)	9 (34.6)	16 (61.5)	1 (3.9)	26 (100.0)

4.8 시설관리

<표 23>은 시설관리와 관련된 사항을 분석한 것으로써 총 41건의 요구사항 중에서 해당 대학도서관에 수용된 건수가 17건(41.5%)이고 수용되지 않은 건수가 4건(9.8%), 무응답이 20건(48.7%)으로 평균 수용율인 49.6%보다 낮은 수용율을 보이고 있다.

<표 23> 시설관리에 관련된 도서관의 응답

범주 \ 구분	수용요구	응답		무응답
		수용	미수용	
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
시 설 관 리	41 (100.0)	17 (41.5)	4 (9.8)	20 (48.7)

이 범주에서 무응답의 비율이 높게 나온 이유는 전자정보실 등을 신설하면서 도서관의 구조변경으로 인해 기존에 있던 자유열람석이 줄어들는 것에 대한 강한 불만이 계속 이어지므로 도서관 입장에서 같은 대답을 반복해야 하는 경우가 많았기 때문이다.

<표 23-1> 시설관리에 관련된 도서관의 수용유형

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
시 설 관 리	0 (0.0)	12 (70.6)	0 (0.0)	5 (29.4)	17 (100.0)

<표 23-1>은 시설관리에 관하여 도서관에 수용된 유형을 분석한 것으로써 방역을 실시하고, 사물함을 설치하며, 안내표시판이나, 냉난방시설의 설치 및 가동 등 서비스개선으로 수용된 건수가 12건(70.6%)으로 많은 부분이 서비스 개선 차원에서 도서관 운영에 반영되었고, 시스템을 교체하거나 추가하기 위하여 다음 예산에 반영함으로써 수용된 건수가 5건(29.4%)으로 나타났다. 시설이라는 범주 자체가 많은 예산을 필요로 하며 9개의 범주 중 상대적으로 예산반영으로 개선된 비율이 가장 높다.

4.9 행정관리

<표 24>는 행정관리와 관련된 사항을 분석한 것으로써 총 74건의 요구사항 중 해당 대학도서관에 수용된 건수는 23건(31.1%)이고, 수용되지 않은 건수는 10건(13.5%), 무응답이 41건(55.4%)으로 요구는 많은데 비하여 가장 낮은 수

<표 24> 행정관리에 관련된 도서관의 응답

범주	구분	수용요구	응답		무응답
			수용	미수용	
		건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
행 정 관 리		74 (100.0)	23 (31.1)	10 (13.5)	41 (55.4)

<표 24-1> 행정관리에 관련된 도서관의 수용유형

범주	유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
		건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
행 정 관 리		19 (82.6)	4 (17.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (100.0)

용율을 나타내고 있다.

무응답의 경우는 불친절한 직원에 대한 불만표시와 특히 학생증 발급 등 행정처리 지연에 대한 내용과 관장에게 한 건의에 답이 없는 이유를 묻는 내용 등이 포함되어 있다. 그리고 학생증 분실로 인한 도서분실 처리에 대한 책임소재 여부, 지갑이나 디스켓 등 도서관에서의 분실물을 찾는 내용, 야간과정의 이용자를 위한 열람시간 연장 건의 등이다.

<표 24-1>은 행정관리에 대하여 도서관에 수용된 유형을 분석한 것이다. 세부적으로 살펴보면 열람실의 개방시간을 연장하고 특별열람증을 발급하며 학생증을 재발급하고 서울 캠퍼스와 지방 캠퍼스간의 도서관 교류시행 등 이

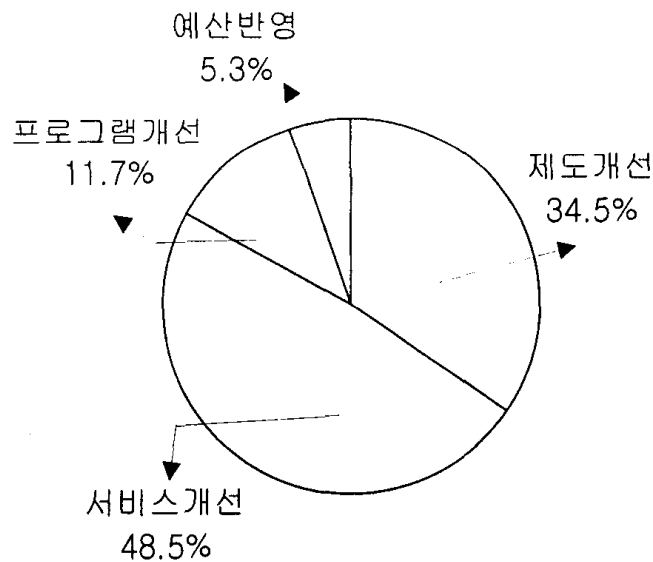
미 있는 제도를 이용하거나 제도개선을 함으로써 도서관 업무에 수용된 건수가 19건(82.6%)으로 가장 많았고, 직원교육, 청소 등에 대한 서비스개선으로 수용된 건수가 4건(17.4%)이다. 행정관리 범주에 포함되는 내용이 도서관의 전반적인 운영과 특히 규정과 관련된 내용이므로 제도개선 차원에서 수용율이 높게 나타났다.

이상에서 수용유형과 관련하여 조사 분석한 결과를 종합하여 <표 25>와 <그림 3>으로 표시하였다. <표15>에서 보는 바와 같이 전체적인 이용자의 수용요구에 대한 도서관의 수용율은 49.6%로 나타났다. 또한 도서관 업무와 관련하여 분석한 9개의 범주 중 이용자의 요구가 도서관 업무에 가장 많이 수용된 범주는 전자자료(77.8%), 검색 및 참고봉사(76.5%), 희망도서(73.0%)순이고, <그림 3>에서 보는 바와 같이 수용유형별로는 서비스개선(48.5%), 제도개선(34.5%)순으로 조사되었다.

수용유형을 세분하여 보면 제도개선을 통하여 수용된 범주는 이용자(90.9%), 행정관리(82.6%), 대출 및 열람(57.6%)순이고 서비스개선을 통하여 가장 많이 수용된 범주는 희망도서(76.1%), 전자자료(71.4%), 시설관리(70.6%) 순이었다. 또한 프로그램 개선을 통하여 이용자의 의견을 가장 많이 수렴한 범주는 전산시스템(61.5%), 검색 및 참고봉사(30.8%), 전자자료(14.3%) 순이고, 예산반영을 함으로써 의견을 가장 많이 수렴한 범주는 시설관리(29.4%), 소장자료(13.4%), 전산시스템(3.9%) 순으로 밝혀졌다.

<표 25> 유형별 도서관 수용비교

범주 \ 유형	제도개선	서비스 개선	프로그램 개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
희 망 도 서	8 (17.4)	35 (76.1)	2 (4.3)	1 (2.2))	46 (100.0)
소 장 자 료	10 (33.3)	16 (53.3)	0 (0.0)	4 (13.4)	30 (100.0)
전 자 자 료	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	0 (0.0)	7 (100.0)
대출 및 열람	19 (57.6)	13 (39.4)	1 (3.0)	0 (0.0)	33 (100.0)
검색및참고봉사	4 (30.8)	5 (38.4)	4 (30.8)	0 (0.0)	13 (100.0)
이 용 자	10 (90.9)	1 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (100.0)
전산 시스템	0 (0.0)	9 (34.6)	16 (61.5)	1 (3.9)	26 (100.0)
시 설 관 리	0 (0.0)	12 (70.6)	0 (0.0)	5 (29.4)	17 (100.0)
행 정 관 리	19 (82.6)	4 (17.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (100.0)
계	71 (34.5)	100 (48.5)	24 (11.7)	11 (5.3)	206 (100.0)



<그림 3> 유형별 도서관 수용비교

지금까지 분석한 도서관의 업무와 관련한 범주구분과 각 범주별 이용자의 수용요구에 대한 도서관의 수용여부와 관련성을 검증하기 위하여 χ^2 검증 통계량을 이용한 교차분석을 실시하였다. 결과는 <표 26>에서 보는 바와 같이 유의수준 $p < .001$ 에서 통계적으로 유의하다. 따라서 본 연구가 분류한 범주구분과 수용여부는 관련성이 있다고 할 수 있다.

<표 26> 범주구분과 수용여부에 관한 카이제곱 검증

	값	자유도	점근유의확률 (양쪽 검정)
Pearson 카이제곱	59.802 ^a	16	.000
우도비	62.318	16	.000
선형 대 선형 결합	29.613	1	.000
유효 케이스 수	415		

a. 5셀(18.5%)은 5보다 작은 기대빈도를 가지는 셀입니다. 최소 기대빈도는 1.34입니다.

V. 결론

본 연구의 목적은 이용자가 만족하는 대학도서관 운영과 정보봉사의 질적 수준향상을 위해서 다양한 경로를 통하여 이용자의 요구사항을 적극적으로 수렴하여 도서관 운영에 반영시키는 데 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해서 대학도서관 홈페이지 게시판을 이용하여 이용자 요구사항과 도서관의 수용여부 및 수용유형을 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 이용자의 요구사항이 1) 희망도서, 2) 소장자료, 3) 전자자료, 4) 대출 및 열람, 5) 검색 및 참고봉사, 6) 이용자, 7) 전산시스템, 8) 시설관리, 9) 행정관리의 9가지 범주로 나타났다.

둘째, 이용자의 요구사항을 분석한 결과 대학별로 차이는 있으나 9가지 범주 중에서 대출 및 열람관련 요구가 127건(21.9%)으로 가장 많았으며, 희망도서와 관련한 요구가 98건(16.9%), 행정관리에 관한 요구가 95건(16.4%), 전산시스템 75건(13.0%), 소장자료 54건(9.3%), 시설관리 47건(8.1%) 순으로 나타났다. 낮은 관심도를 보인 범주로는 이용자와 관련한 요구가 45건(7.8%), 검색 및 참고봉사와 관련한 요구가 20건(3.5%), 전자자료와 관련한 요구가 18건(3.1%)이었다.

대출 및 열람 관련 요구가 가장 많이 나타난 것은 이 범주가 도서관 서비스의 기본이 되는 중요한 요소이고, 이용자들에게도 직접적으로 연관관계를 갖고 있기 때문으로 파악되었다. 전자자료와 관련한 요구가 가장 적은 것은 전자자료에 대한 인식이 부족하고, 인쇄매체보다 상대적으로 비싼 자료 구입비로 인하여 도서관에서 수서하는 양이 적으며 자료구입에 따른 하드웨어의 구입의 필요성 등의 이유로 도서관이나 이용자의 전자자료에 대한 관심이 아직은 적기 때문이다.

셋째, 이용자가 응답을 요구한 총 415건 중 대학도서관이 수용한 건수는 206건으로 평균 49.6%의 수용비율을 보였으며, 범주별로는 전자자료와 관련한 요구사항 9건중 7건(77.8%)이 수용되었고, 검색 및 참고봉사와 관련한 요구사항 17건중 13건(76.5%)이 수용되었으며, 희망도서와 관련한 요구사항 63건 중 46건(73.0%)이 수용되었다. 그 다음으로는 소장자료가 30건(63.8%), 전산시스템이 26건(51.0%), 시설관리가 17건(41.5%)순이고, 수용율이 낮은 범주는 이용자가 11건(39.3%), 대출 및 열람이 33건(38.8%), 행정관리가 23건(31.1%)순이었다.

전자자료와 관련하여 가장 많이 수용된 이유는 이미 사용되고 있는 부분에 대한 요구가 많았기 때문이고 행정관리에 대한 수용이 가장 낮은 것은 규정의 개정 등 사서들의 노력으로 해결하기 어려운 요소들이 많기 때문이다.

넷째, 도서관의 수용유형은 제도개선, 서비스개선, 프로그램개선, 예산반영의 4가지로 구분하여 분석하였다. 대학도서관이 수용한 206건 중 서비스를 개선함으로써 수용한 경우가 100건(48.5%)으로 가장 많았고, 그 다음은 제도를 개선함으로써 수용한 경우가 71건(34.5%), 프로그램개선 24건(11.7%), 예산반영 11건(5.3%) 순이었다.

사서의 노력에 의한 서비스개선은 높은 수용율을 보이는 반면 예산을 투자

하여 업무를 개선하고 시설 및 환경을 개선하는데는 비교적 낮은 수용율을 보이고 있어 예산을 투자하는 등 더 적극적인 수용이 이루어져야 할 것이다.

결론적으로, 이용자가 만족하는 효율적이고 이용자 중심의 대학도서관 운영을 위하여 본 연구에서 분석한 이용자의 요구사항 수용율인 49.6%를 적어도 70~80% 수준으로 끌어올릴 수 있도록 이용자와 도서관과의 커뮤니케이션을 위한 다양한 채널을 개발하는 한편, 이용자의 요구사항을 개방적이고 적극적인 자세로 수용할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

그러하기 위하여 대학도서관 홈페이지 게시판을 자주 묻는 질문들(FAQ's) 게시판, 우선정리 요청 게시판, 참고질의 게시판, 우편대출 게시판, 상호대차 게시판, 타교열람 게시판 등 좀 더 다양한 방식으로 운영하는 것이 바람직하다.

참고문헌

국내문헌

- 강은영. 1997. 『부산대학교 학습도서관 이용자서비스 평가에 관한 연구』. 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 공용해, 이범석. 1997. 효율적인 웹 기반 전자게시판의 구현에 대한 연구. 『순천향산업기술연구소 논문집』, 3(3): 707-712.
- 권연진. 2000. 컴퓨터 통신언어의 유형별 실태 및 바람직한 방안. 『언어과학』, 7(2): 5-27.
- 김완선. 1991. 『참고사서와 커뮤니케이션을 통한 이용자 만족에 관한 연구-대학도서관을 중심으로-』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 김유정. 1998. 『컴퓨터 매개 커뮤니케이션』. 서울: 커뮤니케이션북스.
- . 1996. 사이버스페이스와 인간 커뮤니케이션: 대안적 커뮤니케이션 양식으로서의 컴퓨터 매개 커뮤니케이션에 관한 논의. 『언론사회문화』, 5: 1-22.
- . 1994. 컴퓨터 매개 커뮤니케이션과 대면 커뮤니케이션의 효과 비교-문헌연구를 중심으로- 『언론사회문화』, 4: 159-185.
- 김종오, 한성국. 1996. Web-Server를 이용한 Web-BBS의 구현. 『원광대학교 논문집』, 32(2): 249-264.
- 김태균. 1999. 『정보원으로서의 전자게시판이 소비자에게 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 경영학과.
- 김형규. 1999. 『대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.

- 로저스, 에버렛 M. 1988. 『현대사회와 뉴 미디어: 커뮤니케이션 테크놀로지』. 김영석 역. 나남신서, 53. 서울: 나남.
- 문정순. 1997. 전자우편과 전자게시판을 활용한 대학도서관 전자참고서비스. 『도서관학논집』, 26: 541-573.
- 문경화. 2002. 이용자 중심의 정보 커뮤니케이션 동향. 『정보관리연구』, 33(2): 49-66.
- 문성빈, 최인숙, 최상희, 이성숙, 장혜영. 2002. 과학기술 전문정보 서비스 품질평가 및 이용자 정보요구 분석. 『정보관리연구』, 33(1): 31-47.
- 박온자. 1998. 원격 정보이용교육에 관한 연구: 대학도서관 웹페이지에 수록된 내용을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 31-52.
- 성기주, 윤소정. 2000. 대학도서관 전자정보서비스의 이용자 인터페이스에 관한 연구. 『한국비블리아』, 11(2): 157-173.
- 유길호. 1996. 도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 고찰. 『도서관학논집』, 24: 81-106.
- 유재욱. 2001. 대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로. 『정보관리학회지』, 18(2): 125-142.
- 윤희윤. 1998. 대학도서관 문헌제공서비스의 현황분석과 강화방안. 『도서관학논집』, 29(겨울호): 27-63
- 이명희. 1993. 『대학도서관의 이용자 서비스 평가에 관한 연구-이화여자대학교 도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 이원재. 1993. 『전자게시판 이용자의 이용형태에 관한 연구-HITEL 전문동호회 회원을 중심으로-』. 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 신문방송학과.
- 이재윤. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 15(1): 109-127.

- 이춘우. 2001. 『대학도서관의 이용자 서비스 개선에 관한 연구-K 대학교 도서관의 사례』. 석사학위논문, 전북대학교 정보과학대학원, 정보과학과.
- 정영미, 안현수. 1998. 『전자도서관 구축론』. 서울: 구미무역주식회사출판부.
- 최지연. 1997. 『전자우편을 이용한 전자참고서비스 시스템에 관한 연구』. 석사학위논문, 명지대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 하혜정. 2001. 『인터넷 사이트에 대한 이용자 만족도 평가 연구』. 석사학위논문, 고려대학교 경영대학원.
- 한국도서관협회. 2001. 『한국도서관통계 2001』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국신학도서관협의회 홈페이지. <<http://www.ktla.or.kr>>
- 한복희. 1984. 이용자 연구의 이론과 실제. 『정보관리학회지』, 1(1): 100-111.
- 홍성열. 1999. 『사회과학도를 위한 기초 통계』. 서울: 학지사.

외국문헌

- Abels, Eileen G., and Peter Liebscher. 1994. "A New Challenge for Intermediary-Client Communication: The Electronic Network." *The Reference Librarian*, 41/42: 185-196.
- American Library Association. 1952. *Personal Organization and Procedure: a Manual Suggested for Use in College and University Libraries*. Chicago: ALA.
- Association of Research Libraries. 1995. "Definition and Purposes of a Digital Library." <<http://sunsite.berkeley.edu/ARL/definition.html>>.
- Boudourides, Moses A. 1995. "Social and Psychological Effects in Computer-Mediated Communication." *The 2nd Workshop/Conference Neties '95*. [TEI of Piraeus, Greece]. October 12-13. <<http://www.math.upatras.gr/~mboudour/articles/csi.html>>.
- Collins, Michael. 1998. "The Use of Email and Electronic Bulletin Boards in College-Level Biology." *The Journal of Computers in Mathematics and Science Teaching*, 17(1): 75-94.
- Dennis, A. R., J. F. George, I. M. Jessup, J. F. Nunamaker, & D. R. Vogel. 1988. "Information Technology to Support Electronic Meetings." *MIS Quarterly*, 12: 591-624.
- Helfer, Doris Small. 2000. "Libraries in the New Millennium." *Search*, 8(3): 29-31.
- Hirsch, Felix E. 1975. "Library Standards." *Encyclopedia of Library and Information Science*. Edited by Allen Kent, H. Cancour, and J. E. Daily. 16 vols. New York: Marcel Dekker.

- Jettmar, Eva M., and Michael W. Rapp. 1996. "Computer Mediated Communication: a Relational Perspective." Paper Presented at the *Annual Convention of the Western States Communication Association*. [Pasadena, CA.].
- Nelson, Jerold. 1973. "Faculty Awareness and Attitudes toward Academic Library Reference Service: a Measure of Communication." *College and Research Libraries*, 34(5): 268–275.
- Newhagen, John E. and Sheizaf Rafaeli. 1995. "Why Communication Researchers Should Study the Internet: A Dialogue." *Journal of Computer Mediated Communication*, 1(4).
<<http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/rafaeli.html>>.
- Pena–Perez, Judith Beatriz. 2000. *Participation, Interaction and Meaning Construction in a University–Level Course Using a Computer Bulletin Board as a Supplement to Regular Class Discussions: A case study*. Ph. D. diss., Cornell University.
- Rice, Ronald E., and Christine L. Borgman. 1983. "The Use of Computer–Monitored Data in Information Science and Communication Research." *Journal of the American Society for Information Science*, 34(4): 247–256.
- Sandock, Mollie. 1977. "A Study of University Student's Awareness of Reference Service." *RQ*, 16(4) (Summer): 284–296.
- Sloan, Bernie. 1997. "Service Perspectives for the Digital Library: Remote Reference Services." <<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html>>
- Twidale, Michael B., David M. Nichols, and Chris D. Paice. 1997. "Browsing is a Collaborative Process." *Information Processing & Management*, 33(6): 761–783.

<부록 > 대학도서관별 홈페이지 게시판 요구 및 수용 분석표

	희망도서		소장자료		전자자료		대출·열람		검색서비스		이용자		전산시스템		시설관리		행정관리		계		
	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	질문	수용	
"가"대 학	건수	25	22	14	9	4	4	6	2	2	11	5	8	5	15	7	22	6	114	66	
	(%)	21.9	88.0	12.3	64.3	3.5	100.0	11.4	46.2	1.8	100.0	9.6	45.5	7.0	62.5	13.2	46.7	19.3	27.3	100.0	57.9
"나"대 학	건수	4	2	8	4	1	1	3	1	1	2	0	8	3	1	1	10	1	46	16	
	(%)	8.7	50.0	17.4	50.0	2.2	100.0	23.9	27.3	2.2	100.0	4.3	0.0	17.4	37.5	2.2	100.0	21.7	10.0	100.0	34.8
"다"대 학	건수	7	5	6	3	0	0	14	1	1	1	0	3	2	4	1	7	7	52	33	
	(%)	13.5	71.4	11.5	50.0	0.0	0.0	44.2	60.9	1.9	100.0	1.9	0.0	5.8	66.7	7.7	25.0	13.5	100.0	100.0	63.5
"라"대 학	건수	2	1	8	6	2	0	19	2	5	2	1	13	6	14	4	14	1	73	22	
	(%)	2.7	50.0	11.0	75.0	2.7	0.0	19.2	7.1	6.8	40.0	1.4	100.0	17.8	46.2	19.2	28.6	19.2	7.1	100.0	30.1
"마"대 학	건수	17	12	3	2	0	0	2	2	0	0	0	2	1	2	2	10	5	36	24	
	(%)	47.2	70.6	8.3	66.7	0.0	0.0	5.6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	50.0	5.6	100.0	27.7	50.0	100.0	66.7
"바"대 학	건수	6	4	6	6	1	1	13	3	8	7	3	6	6	2	1	4	2	56	33	
	(%)	10.7	66.7	10.7	100.0	1.8	100.0	23.2	23.1	14.3	87.5	17.9	30.0	10.7	100.0	3.6	50.0	7.1	50.0	100.0	58.9
"사"대 학	건수	2	0	2	0	0	0	8	4	0	0	1	1	3	1	1	6	1	24	8	
	(%)	8.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	33.4	50.0	0.0	0.0	4.2	100.0	12.5	33.3	8.3	50.0	25.0	16.7	100.0	33.3
"아"대 학	건수	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	1	8	2	0	1	0	14	4	
	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	100.0	7.1	0.0	0.0	0.0	14.4	50.0	57.2	25.0	7.1	0.0	7.1	0.0	100.0	28.6
계	건수	63	46	47	30	9	7	85	33	17	13	28	11	51	26	41	17	74	23	415	206
	(%)	15.2	73.0	11.3	63.8	2.2	77.8	20.5	38.8	4.1	76.5	6.7	39.3	12.3	51.0	9.9	41.5	17.8	31.1	100.0	49.6
계	건수	3995	2022	2429	1430	648	362	5520	1545	729	554	2578	643	2779	1036	1988	915	4844	1277	25510	9784
	(%)	15.7		9.5		2.5		21.6		2.9		10.1		10.9		7.8		19.0		100.0	

ABSTRACT

An Analysis of Responses to the Users' Demand Appearing on the Homepage of University Libraries

Kim, Young Me
Major in Library Science
Dept. of Library and Information Science
The Graduate School
Hansung University

Communication between libraries and users in the university libraries has been processed through the various kinds of channels which have been changed by the development of information technologies. Especially, the communication based on information technology like as e-mail, BBS (Bulletin Board System), SMS(Short Message Services) affects library services in all aspects. The libraries which can collect user demands quickly and easily and reflect them in the library policies consequently improve the quality of information service and move toward user-centered libraries.

The purpose of this thesis is to understand the user demands for library service activities and to analyze acceptancy by reflecting their

demands on library activities or policies. Therefore, the ultimate aim is to suggest what the users want and to offer the basic ideas for the better library management.

The study was conducted by analyzing what users demanded on Bulletin Boards in eight Theological Seminary Library Homepages and how there libraries accepted them. Items posted by users can be classified into nine subject categories: 1) Book Purchase Requests, 2) General Collections, 3) Electronic Collections, 4) Circulations, 5) Information Retrieval and Reference Services, 6) Users themselves, 7) Library Automation Systems, 8) Equipments, and 9) Administration.

It was found in the analysis of users' demand that the proportion of items which concern the 'Circulations' is the highest(21.9%), the next is 'Book Purchase Requests'(16.9%), and the items concerning 'Administration' is followed by 16.4%.

For analyzing acceptancy, the study used only 415 items out of total 579 excepting single questions. The library acceptancy rate to users' demand by nine categories showed that 'Electronic Collections' is the highest of 77.8%, 'Information Retrieval and Reference Services' is the second highest of 76.5%, and 'Book Purchase Requests' is followed by 73.0%. The study also analyzed the types of acceptancy it's results showed that 'Improvement of Services' is the highest(48.5%), 34.5% for an 'Amendment of Regulations,' 11.7% for 'Improvement of Programs' and 5.3% for 'Budget Executions.'

In conclusion, the study suggests that the library should raise the current acceptancy rate of 49.6% up to 70~80% which leads to high level of user satisfaction in the university libraries.