

대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구*

- 대진대학교 중앙도서관을 중심으로 -

A Study on Satisfaction of the User Academic Library

이 만 수(Lee, Man-Soo)**

<목 차>

- | | |
|--------------------------|----------------|
| I. 서론 | IV. 논의 및 개선 방안 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 |
| III. 중앙도서관 이용자 서비스 평가 분석 | |

초 록

대진대학교 중앙도서관의 서비스에 대한 이용자 만족 정도를 조사해 본 결과, 시설에 대하여 대체로 만족하고 있으나 도서관 이용을 지원하고 있는 서비스 영역에서는 불만족하다는 응답이며, 단행본, 연속간행물은 만족하나, 학위논문 외 대부분이 불만족한 것으로 나타났다. 또한 사서와 이용자간의 커뮤니케이션이 부족하며, 사서들에 대하여 전문성과 능력은 인정하나 무성의와 사무적인 태도에 대하여 부정적으로 나타났다. 사서들은 이용자들에게 제공하는 서비스와 그의 노력에 대하여 적극적으로 알릴 필요가 있다. 또한 요구와 불만 사항을 계속적으로 수렴할 수 있는 통로로 홈페이지 게시판을 이용하면 좋을 것이다.

주제어 : 이용자 만족도, 도서관 이용 지원, 도서관 서비스, 사서와 이용자간 커뮤니케이션,

Abstract

After researching users' satisfaction on central library service of Daejin university, it shows that they are generally satisfied with facilities but not with the service that supports library use, and satisfied with a book and serial publications but not with others including thesis. Also, it is shown that librarians in communication with users are insufficient, and their professionalism and capacity are acknowledged but their insincerity and perfunctory attitude are viewed negative to users. Therefore, librarians need to actively promote their service to users. Besides, it will be beneficial for librarians to use bulletin board of homepage as a way to continuously reflect claims and complaints from users.

Key Words : Users' Satisfaction , Supports Library Use, Librarians in Communication with Users

* 이 논문은 2000학년도 대진대학교 학술연구비 지원에 의한 것임

** 대진대학교 문헌정보학과 조교수(mslee@road.daejin.ac.kr · http://203.237.74.9/mslee/)

· 접수일 : 2001. 7. 20 · 최초심사일 : 2001. 8. 30 · 최종심사일 : 2001. 9. 6

I. 서론

대학이 학문의 전당이요 연구의 산실이라면 대학도서관은 대학의 교육과 연구활동에 필요한 정보와 자료를 지원하는 중핵 기관으로서 그 역할의 중요성이 매우 증대되고 있다.

대학도서관은 교육, 연구, 사회봉사라는 대학의 기본 기능을 수행하기 위한 중추 기관으로 교수와 학생의 정보 요구를 만족시켜줄 뿐만 아니라 교수와 학생의 교수·학습·연구 및 봉사활동을 지원하는 지적 봉사기관이다. 따라서 대학도서관은 지적 자원을 효율적으로 이용할 수 있도록 정보를 수집, 조직하고 축적하여, 나아가 이용을 위한 모든 시설과 서비스를 제공하여야 한다.

오늘날 대학도서관에서 대두되는 문제 중의 하나가 대학도서관에서 이용자에게 제공하는 서비스에 대한 문제라 생각한다. 현대 지식정보사회에 있어서 도서관은 단순한 정보의 수집, 보관의 역할에서 정보의 전달, 이용을 위한 양질의 서비스 제공을 수행할 수 있는 능동적인 서비스 체제 구축이 필수적인 것이다.

대학도서관을 평가하는 측면에서 보면 일본 대학도서관의 평가 영역의 경우 이용자 봉사, 봉사기반 업무, 경영계획 등으로 나누고 있는데¹⁾, 일반적으로 이용자 요구가 서비스 체제에 얼마나 반영되었는가가 매우 중요하게 부각되고 있다. 그렇지만 도서관에 대한 이용자의 요구는 보다 다양해지고 복잡해지고 있으므로 이용자의 모든 요구를 만족시킬 수 있는 서비스 체제를 갖추기란 어려운 일이다. 따라서 도서관은 이용자의 요구를 가능한 한 최대한으로 만족시키기 위한 방법을 모색하기 위해서 현재 이용자들이 제공받고 있는 서비스에 대한 만족의 정도가 어떠한지를 알아보는 것이 필요하다고 본다.

본 연구의 목적은 대진대학 중앙도서관 봉사 유형에 따른 서비스에 대한 이용자 만족도를 조사, 분석해서 서비스의 질을 개선하여 중앙도서관을 효율적으로 운영하는데 도움이 될 정보를 제공하고, 이용자 만족 위주의 중앙도서관 봉사 효과를 증진시키는데 기여하고자 하는데 있다.

본 연구의 방법은 대진대학교 중앙도서관의 서비스에 대한 이용자의 만족 정도를 설문을 통하여 조사하여 작성하였다. 또한 대진대학교 재학생 400명을 대상으로 중앙도서관의 정보 검색실에서 무작위로 배포·조사하였다.

1) 국립도서관협의회 자기평가기준검토위원회, “국립대학도서관における 자기점검·평가についてよりよき 실시に向けて 제안”, 《대학도서관연구》 제42호(1993. 3), pp. 82-90.

II. 이론적 배경

1. 선행연구

도서관에 관련한 이용자의 만족도에 관한 연구는 강미혜²⁾, 최상기³⁾, 홍기철⁴⁾, 서울시도서관연구회 봉사분과위원회⁵⁾등이 있으나 본 연구와 관련이 많은 것을 살펴보면 이명희⁶⁾는 “대학도서관 이용자 서비스 평가에 관한 연구”에서 정보시스템 이용에 관한 일반적 조사를 실시하고, 문헌 제공서비스, 정보서비스, 시설 및 설비 제공서비스, 이용자교육 서비스에 대한 평가를 실시하였다. 그 결과를 보면 문헌제공 서비스가 정보 서비스나 이용자교육 서비스 부분의 이용율보다 더 높으며, 문헌제공에서 문헌의 질과 대출절차는 만족하게 생각하지만 문헌의 양과 대출 책 수 및 기간에 대하여 만족하지 않고 있다. 정보서비스에서 가장 낮은 이용율은 직원의 안내 서비스였고 만족도에서도 참고서비스와 직원의 안내서비스는 낮은 것으로 나타났으며, 시설 및 설비제공 서비스에서는 자유열람실의 이용이 가장 높았고 만족도에서도 가장 만족한 반면 복사서비스에 대한 만족도는 낮았다. 이용자교육 서비스에서는 정보시스템 이용교육과 온라인목록 오리엔테이션 모두가 이용율과 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

유영준⁷⁾은 과학기술분야 연구소 내의 정보이용 행태에 관한 연구에서 과학기술분야 연구소 내 정보이용 행태를 분석하기 위하여 8개 연구소의 연구원들에게서 회수한 241명의 응답 데이터를 분석하였다. 이 연구에서 정보유통의 효율성을 종속변수로 하고 연구나 업무 만족도를 독립변수로 한 분석결과는 정보이용에 할당 시간이 많을수록 정보유통의 효율성은 향상된 것으로 나타나고 있다. 그러나 정보 획득의 소요 시간이 많을수록, 연구지연 소홀 및 중복연구 경험이 많을수록, 정보 이용시 제약사항이 많을수록 정보 유통의 효율성이 떨어지는 것으로 나타나고 있다. 한편 만족과 효율성에서는 분석에서 연구나 업무의 만족도가 높을수록 정보유통의 효율성은 향상되는 것으로 나타나고 있다.

-
- 2) 강미혜, “대학도서관의 온라인목록과 카드목록의 이용자 만족도 비교”, 《도서관학논집》 24(1996. 7), pp. 163-187.
 - 3) 최상기, “온라인탐색서비스 이용자의 만족도에 미치는 영향요인분석”, 《중앙대문헌정보학보》 5(1993. 8), pp. 569-585.
 - 4) 홍기철, “도서관이용자의 기대와 만족에 대한 이론적 고찰 및 연구동향”, 《국회도서관보》 249(1996. 10), pp. 40-54.
 - 5) 서울시도서관연구회 봉사분과위원회, “사서와 이용자간의 커뮤니케이션과 이용자만족에 관한 연구 : 정독도서관을 모델로”, 《도서관연구》 14 (1997. 12), pp. 1-22.
 - 6) 이명희, 대학도서관 이용자서비스 평가에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여대 대학원, 1993.
 - 7) 유영준, 과학기술분야 연구소내의 정보이용 행태에 관한 연구, 석사학위논문, 연세대 대학원, 1988.

4 한국도서관·정보학회지(제 32권 제 3호)

최상기⁸⁾는 과학기술분야 온라인 탐색서비스에 대한 이용 만족도 평가 연구에서 온라인정보서비스에 대한 이용자 만족의 영향요인을 식별하고, 각 요인의 중요도를 파악하여 이용자 만족도 평가를 위하여 14개 연구기관의 온라인 서비스 이용자 146명의 응답 데이터를 분석하였다. 이 연구에서는 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 이용자 특성, 탐색서비스 특성, 탐색자 특성 등으로 구분하여 조사하였다.

연구결과는 이용자 특성과 이용자 만족의 상관관계는 이용자 질문의 주제 이해도에서만 아주 약하게 나타났으며, 탐색결과 특성에서는 검색문헌 수의 적절성, 적합 문헌수의 적절성, 최신성 비율이 이용자의 종합적 만족과 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 탐색과정의 특성에서는 탐색 전략식의 적절성, 컴퓨터의 처리속도 소프트웨어의 성능이 이용자의 종합적 만족과 상관관계가 있는 것으로 나타나 있고, 이용편의성의 특성에서는 이용시간의 편리함, 위치적 편리함, 서비스과정의 신속성, 원문입수의 용이성, 탐색장소의 안정감이 이용자의 종합적 만족과 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 탐색자의 태도 특성에서는 친절, 성실, 신뢰, 융통성이 이용자의 종합적 만족과 상관관계를 보이고 있으며, 탐색자 업무지식 및 능력 특성에서는 탐색업무지식수준, 의뢰주체의 인지정도, 탐색업무의 기술적 능력, 컴퓨터 조작능력이 이용자의 종합적 만족과 상관관계를 나타내고 있다. 또한 탐색자의 커뮤니케이션 특성에서는 면담기법의 적절성, 탐색결과의 사용 목적의 이해도, 질문 내용의 이해도가 이용자의 종합적 만족도와 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다.

이용봉⁹⁾ 데이터베이스의 온라인 검색봉사에 대한 이용자의 만족도 연구에서 24개 기관의 온라인 데이터베이스 탐색자와 이용자를 대상으로 수집한 194개의 응답 데이터를 분석하여 데이터베이스 온라인 검색봉사에 대한 이용자의 만족도를 연구하였다. 이 연구에 의하면 데이터베이스 탐색자의 탐색경력 및 탐색업무에 대한 만족도는 탐색결과에 대한 이용자 만족도에 영향을 미치지 않지만 이용자의 교육수준이 높을수록 탐색결과에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다. 탐색의뢰정보의 이용시기에서는 즉시 이용의 만족도가 가장 높고, 선정 정보봉사에 대한 만족도가 높을수록 탐색결과에 대한 이용자 만족도가 높게 나타나고 있다. 또한 탐색자에 대한 이용자의 신뢰도가 이용자 만족도에 영향을 미치며, 이용자의 신청 원 문헌에 대한 입수율과 입수된 원 문헌의 만족도는 이용자의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다

박민아¹⁰⁾는 온라인 목록 이용자와 비 이용자에 관한 연구에서 2개 대학에서 도서관 이용자 422명과 비 이용자 268명의 응답 데이터를 가지고 온라인목록의 이용자와 비 이용자에

8) 최상기, 과학기술분야 온라인 탐색서비스에 대한 이용 만족도 평가 연구, 박사학위논문, 중앙대 대학원, 1993.

9) 이용봉, 데이터베이스의 온라인 검색봉사에 대한 이용자의 만족도 연구, 석사학위논문, 성균관대 대학원, 1992.

10) 박민아, 온라인 목록 이용자와 비 이용자에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여대 대학원, 1993.

관한 조사를 실시하였다. 이 연구에 의하면 이용자의 64% 정도가 온라인목록 탐색에 만족하는 것으로 나타나고 있으며 온라인목록에 대한 태도가 긍정적일수록 온라인 목록을 카드목록보다 선호할수록 큰 만족도를 보이고 있다. 이용자 만족도는 전공 계열, 탐색유형, 탐색성공 기준에서 유의미한 차이를 보이고 있다. 전공 계열별로는 의학과 공과 계열 사이에 이용만족도의 차이가 가장 크게 나타나고 있고, 탐색유형에서는 키워드 탐색자가 주제명 탐색자보다 높은 만족도를 나타내고 있다. 탐색성공 기준을 기대밖 자료의 탐색이라고 생각하는 집단이 원하는 자료의 탐색이라고 생각하는 집단보다 온라인 목록 이용의 만족도가 높게 나타나고 있다. 또한 온라인목록과 카드목록을 자주 이용하는 이용자일수록 자신의 이용능력에 대해 긍정적인 태도를 보이고 있어 경험의 중요성을 시사한다고 하고 있다.

지금까지의 도서관 이용자의 만족도에 관한 연구에서는 인구 속성들을 주로 검토해 온 경향이 있으나, 도서관 이용자 만족은 인구 속성적 특성에 의한 자료적 만족으로만 분석할 수 없으며 오히려 도서관 이용자가 느끼는 감정이나 환경적 요인에 의하여 영향을 받을 수 있다고 하였다. 그러므로 도서관 이용자 만족은 도서관 이용자들이 도서관의 자료, 직원, 환경 등 여러 요소 중에서 어느 하나에 의하여 결정된다기보다는 이들 여러 요소가 복합적으로 작용하여 나타나는 결과라는 것이 타당하다고 보고 있다.¹¹⁾

2. 도서관 봉사

도서관 봉사는 전통적으로, 자료의 수집·정리·보관 등의 간접봉사와 대출·열람·참고봉사 등과 같은 직접봉사로 나눌 수 있다.

오르(R.H. Orr)¹²⁾는 이용자 측면에서 요구하는 자료를 제공하는 문헌 봉사, 특정 문헌에 인용된 자료를 추적하는 서지적 봉사, 질문에 답하거나 정보 혹은 데이터를 제공하는 질의응답 봉사, 다양한 편의 시설과 관련 하드웨어를 제공하는 연구공간 봉사, 서지교육과 자문 봉사, 기타 봉사(번역, 편집, 비 인쇄 매체와 장비 제공, 특수봉사)로 6가지를 제시하였다. 영국도서관협회 대학도서관 지침¹³⁾에는 본질적 봉사와 기타 봉사유형으로 나누고 전자는 자료대출, 참고자료 제공, 독서시설 제공, 전문적인 지원, 정보검색, 이용자 교육, 상호대차, 복사시설 제공, 도서관 안내 등 9가지, 후자는 단기 대출자료 제공, 현행주지봉사, 온라인 탐색,

11) 홍기철, 전계서, pp. 40-54.

12) Richard H. Orr, et al., "Development of Methodologic Tools for Planning and Managing Library Science : III. Standardized inventories of Library services", *Bulletion of Medical library Association*, Vol.56, 56, No.4(Oct. 1968), pp. 380-403.

13) Library Association, *College Libraries : Guidelines for Professional Service and Resource Provision*, 3rd ed. London : LA, 1982., p. 18.

6 한국도서관·정보학회지 (제 32권 제 3호)

도서리스트, 제공, 연구 방법의 조언, 도서전시 번역 등 7가지를 구분하고 있다.

대학도서관이 이용자에게 제공하는 봉사활동의 유형을 윤희운¹⁴⁾은 열람 및 대출 봉사, 정보봉사, 기타봉사로 나누고, 열람 및 대출봉사에 열람봉사, 자료대출, 상호대차, 정보봉사에 정보자료 및 DB의 구축과 유지, 서지류/정보파일의 작성과 유지, 도서관/자료이용법/정보검색법의 지도, 참고질의에 대한 응답봉사, 정보접근 봉사의 제공, 검색시스템의 개발과 도입, 서지정보 및 온라인 정보검색과 문헌제공 봉사, 소급 및 최신 정보검색과 문헌 제공 봉사, 기타봉사에 자료복사 지원 및 복사시설의 제공, 개관 시간의 연장 봉사, 도서관 지역사회의 개방, 도서관보/뉴스레터의 발간·배포 등을 제시하였다.

오늘날 지식정보 사회에서 중요한 역할을 하는 도서관은 이용자를 위한 봉사 측면에서 볼 때 극히 제한된 예산 범위 내에서 더욱 개선된 서비스를 제공하기를 요구받고 있는데, 이는 도서관 운영의 효율화를 통해서 어느 정도는 이루어 낼 수 있을 것이다. 그런데 도서관을 효율적으로 운영하기 위해서는 현재의 운영 상황을 객관적으로 측정하여 평가한 다음, 그 평가의 결과를 토대로 하여 단기 및 중장기 운영 계획을 수립하는 것이 필요하다. 또한 현대 사회의 특징이라고 할 수 있는 급속한 변화와 다양성은 이용자를 위한 봉사 측면에서 도서관이 현재 수행하고 있는 다양한 업무와 활동에 대해서 지속적인 개선이 요구된다고 할 수 있다. 그러므로 도서관의 정보 봉사 활동을 개선해 나가기 위해서는 기존의 업무와 활동을 측정·평가하는 일이 필요한 것이다.

도서관의 서비스 개념이 자료 보관 중심의 서비스 개념에서 이용자 서비스 중심의 서비스 개념으로 점차 바뀌게 되면서 도서관 서비스의 평가 또한 이용자가 경험한 서비스 만족의 효율성에 대한 측정으로 전환되는 경향을 지닌다.¹⁵⁾ 도서관이 이용자의 모든 요구를 얼마나 포괄적으로 정확하게 파악할 수 있는가에 대한 문제와 도서관 서비스가 이용자를 얼마나 만족시켰는지를 측정하고 평가하는 문제는 쉽지 않다. 그러나 도서관에 대한 이용자의 요구가 다양해지고 복잡해질수록 도서관은 이용자의 요구를 가능한 최대로 만족시키기 위한 방법을 모색하도록 노력해야 한다. 이러한 이유에서 이용자 만족도 조사의 필요성이 생기게 되는데 이용자 만족도 조사를 통하여 그들이 현행 서비스에 얼마나 만족하고 있는지, 도서관에 대하여 특별히 요구하는 서비스는 없는지, 만약 있다면 어떠한 것인지를 알아봄으로써 이용자들의 요구를 알아 낼 수 있다.

도서관은 모든 이용자들의 모든 요구를 만족시키는 것을 최대 목표로 삼고 있지만 그것은 매우 어려운 일이다. 따라서 도서관의 목표와 관련된 이용자 서비스의 범위를 설정하여 한정된 자원 내에서 이용자의 만족을 최대로 하기 위하여 이용자의 우선적인 요구를 정책에 반영시켜 서비스의 효율성을 높이는 것이 중요한 것이다.

14) 윤희운, 『대학도서관 경영론』. 서울: 경인문화사, 1996. p. 327.

15) 배순자, 마케팅조사의 결합분석법을 활용한 참고봉사의 평가, 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 1991.

3. 도서관 평가

도서관의 평가는 도서관이 설정한 가치기준이나 지표에 근거하여 자료의 양과 질과 이용자 봉사, 시설과 설비, 그리고 이들의 지원 수단인 예산과 직원을 정량적·정성적으로 분석하는 것¹⁶⁾을 말한다. 도서관의 평가의 목적은 정보봉사 능력을 향상시키고 궁극적으로 도서관 경영의 효과를 제고시키는데 있는 것이다. 란카스터(F.W Lancaster)¹⁷⁾는 도서관 서비스 평가의 이유를 현재의 서비스 수준을 파악하는데 필요한 지표 설정, 장서나 직원의 규모·문헌제공 능력과 봉사 능력의 타 도서관과의 상호 비교, 도서관 봉사 편익이나 비용-편익 분석을 통한 존재의식의 정당화, 봉사 실패나 비효율성의 원인규명을 통한 봉사수준 향상 등을 제시하였다. 대학도서관 서비스 평가는 대학 구성원을 위한 서비스가 제대로 수행되고 있는지, 이를 위한 인적 구성과 예산 지원은 적절한지에 초점을 맞추는 것이 좋을 것이다. 일반적으로 조직체가 그 활동을 평가하는 목적은 활동의 결과를 조직체가 설정한 목표와 외부환경의 요구에 비추어 봄으로써 활동내용의 개선과 활성화에 연계시키고 조직체를 둘러싼 외부환경의 적절한 조화를 꾀하는 것이다.¹⁸⁾ 아울러 도서관 평가란 도서관의 시설, 설비, 예산, 인원, 도서관자료의 질과 양, 그리고 도서관 활동 등을 일정한 기준에 비추어 구체적이고 실증적인 방법으로 평정하는 것을 말한다. 이러한 평가는 그 자체로 끝나는 것이 아니라 평가 결과를 토대로 하여 더욱 개선된 서비스 체계를 갖출 기초자료를 제공받을 수 있는 일련의 경영 과정이며, 이러한 과정을 통해 외부 환경의 변화하는 요구에 융통성 있게 대응할 수 있게 된다. 도서관의 경우 구입한 자료들과 이용자들에게 제공된 프로그램들이 그들에게 적절한 것인가에 대한 측정 및 평가가 도서관의 경영에 있어서 핵심적인 사안이 된다.

대학도서관 평가에 있어서 기본적인이고 일반적인 목적을 수행하기 위해서는 효과평가(effectiveness evaluation), 비용-효과 평가(cost-effectiveness evaluation), 비용-편익 평가(cost-benefit evaluation) 등의 방법을 이용하게 된다.

효과평가란 도서관에서 제공된 서비스가 이용자의 요구를 얼마나 잘 만족시켰느냐를 측정하는 것으로, 이용자들의 의견을 수집하여 얻어진 데이터를 가지고 주관적으로 이루어지거나 수치에 의한 양적 표현인 객관적인 방법으로도 이루어질 수 있다. 도서관의 효용성을 이용자의 요구를 만족시킨 정도라고 보았을 때, 도서관을 평가하기 위해서는 이용자들의 요구가 무엇인지를 알아야만 하며 이는 현재 도서관에서 실시하고 있는 이용자서비스에 근거하여 찾을 수 있다. 그리고 이용자 설문조사를 통하여 그들이 현재의 서비스에 얼마나 만족하고 있

16) 윤희운, 전계서, p. 471.

17) F. Wilfrid Lancaster, 『도서관 서비스평가론』, 장혜란 역. 서울 : 구미무역, 1990. p. 21.

18) 서혜란, “대학종합평가인정제 실시에 따른 대학도서관의 평가에 관한 연구”, 《한국문헌정보학회지》 제30권 1호(1996), p. 27.

는지, 그리고 도서관 목적과 관련하여 특별히 요구하는 서비스는 없는지를 알아봄으로써 이용자요구를 알아낼 수 있다. 이상적으로는 모든 이용자들의 모든 요구를 만족시키는 것이 도서관의 최대 목표가 되겠지만 이용자의 모든 요구를 만족시킬 수 있는 도서관은 없다. 따라서 도서관의 목표와 관련한 이용자 서비스의 범주를 설정하고 한정된 자원 내에서 이용자의 만족을 최대로 하기 위하여 이용자가 더 필요로 하는 우선적인 요구를 정책에 반영함이 바람직하다.

비용-효과 평가란 제공된 서비스에 대한 도서관의 내적 능률을 측정하는 것이다.¹⁹⁾ 어떤 업무에 대한 비용 대 효과는 서비스를 제공하는데 드는 비용을 감소시키면서 효과의 수준을 일정하게 유지하거나 혹은 비용을 일정하게 유지하면서 효과를 향상시킴으로써 개선될 수 있다. 예를 들어, 도서관의 참고열람실에 제기된 질문의 80%를 정확하게 답변할 수 있을 경우, 이 성공 정도에 영향을 미치지 않고 참고서비스 비용을 감소시킬 수 있다면 이 서비스의 비용 대 효과는 개선되는 것이다. 이 때 참고서비스의 비용은 드물게 이용되는 참고자료의 구입을 중단하는 식으로 감소시킬 수 있다.

비용-편익 평가란 어떤 서비스에 드는 비용과 그 서비스로부터 얻어지는 편익의 관계이다. 즉, 비용 대 편익 평가는 어떤 서비스를 제공하는 데 들어간 비용으로 얻어지는 편익을 평가해 보는 것이다. 이 평가는 대개 한 서비스에서 얻어진 이익이 그 서비스에 들어간 비용보다 가치가 있다는 것을 증명하기 위해 이루어지는데, 이 또한 비용 대 효과와 마찬가지로 비용은 늘이지 않고 혜택을 증가시키거나 혜택을 줄이지 않으면서 비용을 감소시킴으로써 개선될 수 있다. 이러한 편익을 측정하는 방법으로는 만약의 경우 한 기업체에 도서관이 없어서 연구자들이 필요한 정보를 얻기 위해 장시간을 기다려야 할 경우 발생하게 될 생산성 손실을 예로 들 수 있다.

대학도서관의 이용자 서비스 평가 영역은 자료제공 서비스, 정보제공 서비스, 시설 및 설비 이용, 이용지원, 상호대차 등 5개 부분으로 다음 <표-1>과 같이 나눌 수 있다.

19) 배순자, 전게서, p. 39.

<표-1> 대학도서관의 이용자 서비스 평가 영역

이용자 봉사 활동 영역	이용자 봉사활동 항목	
(1) 자료제공 서비스	㉠ 열람(관내이용) ㉡ 신착도서 및 잡지의 전시 ㉢자료대출 ㉣지정·추천도서 ㉤문헌봉사 ㉥자료 전달 ㉦지역주민 등에서의 봉사	
(2) 정보제공 서비스	① 참고조사· 정보검색 서비스	㉧서지소재 조사(목록,종합목록, 서지색인류 등) ㉨문헌/사항 조사 ㉩레퍼럴 봉사 ㉪정보검색(온라인/CD-ROM 등)
	② 정보발신 서비스	㉫신착안내(목차.SDI) ㉬ 오리지널 DB의 제공 ㉭도서관 활동 정보 BBS, 전자메일 봉사
(3) 시설 및 설비이용	㉮ 시설제공(자습실, AV자료실, 공동학습실, 캐럴, 전시실 등) ㉯설비제공(OHP, AV기기, 컴퓨터, 팩스,콘센트 등)	
(4) 이용지원	㉺이용안내 ㉻오리엔테이션, 도서관/이용 안내 등 이용지도 ㉼오리엔테이션 소책자 작성 등 ㉽강연, 전시회 안내 사인 ㉾관내안내도 ㉿자료배치도 ㊀서가표시 등	
(5) 상호대차	㊁타 기관과의 제휴 ㊂현물 대차 ㊃문헌복사 ㊄학내 상호이용	

4. 도서관 이용 요인

도서관 이용 요인이란 도서관 이용에 영향을 준다고 생각하는 요인을 말한다. 도서관 이용 요인은 주로 도서관 자체가 이용에 영향을 주는 면인 내적 요인과 주로 이용자에 관련된 면인 이용자를 둘러싼 주변 요인인 외적 요인으로 나눌 수 있다. 대학도서관에 이용의 내적 요인과 외적 요인은 다음과 같다.

대학도서관 이용의 내적 요인은 여러 가지 측면에서 찾을 수 있으나, ①최신자료의 보유 ②최신 시설 ③장서의 수 ④사서의 친절 ⑤개가제의 실시 ⑥참고문헌의 비치 ⑦도서대출의 편리 ⑧도서관 환경 ⑨사서의 전문지식 ⑩도서관 홍보 및 안내 ⑪카드목록 이용 안내 ⑫대출 허용 책 수 ⑬도서대출 허용기간 ⑭과제물의 양 ⑮사서의 수 등 15개의 변수로 나눌 수 있다.²⁰⁾ 이 내적 요인 중에서 이용자들의 도서관 이용에 직접적인 영향을 요인은 ①-⑫까지의 12개 변수이며, 그 중에서 최신자료의 보유, 최신 시설, 보유 장서량, 사서의 친절, 개가제 등의 5개 요인이 우리 나라 대학도서관 이용자들의 도서관 이용에 가장 많은 영향을 미친 것으로 연구된 사례가 있다.²¹⁾ 또한 대학도서관의 실제 이용자와 잠재 이용자 간에는 내적 이용 요인에 차이가 있음을 발견할 수 있다.

도서관 이용의 중요 요인으로 ①최신자료와 ②장서수가 많아야 된다고 하는데는 실제 이

20) 이동철, 대학도서관 이용요인에 관한 연구, 석사학위논문, 명지대학교 대학원, 1993.

21) 이동철, 상계서, p. 49.

용자나 잠재 이용자가 다 같으나, 실제 이용자에 비해 잠재 이용자는 ⑦사서의 친절 ⑩도서관 홍보 및 안내에 더 비중을 두고 있는 것으로 밝혀졌다. 이러한 사실은 이용자 유인, 곧 잠재 이용자를 실제 이용자로 이끌기 위해서는 자료 다음으로 인적, 기술적 측면이 중요함을 알 수 있다. 즉, 이용자들에 대한 지속적인 도서관의 이용지도가 필요하며 친절한 사서의 역할이 잠재 이용자들에게 중요함을 나타내어 사서들의 이용자들에 대한 자세를 개선해야 한다. 그리고 실제 이용자의 경우, 잠재 이용자보다는 도서관 자료를 이용하는데 익숙하므로 이들이 계속적으로 도서관을 이용하도록 하기 위해서는 참고질문에 만족할 만한 답변을 할 수 있는 전문지식을 사서들이 배양함은 물론, 이용자들이 도서관 이용에 전념할 수 있도록 소음이나 조명 등의 도서관 환경 개선에도 노력을 해야 할 것으로 사료된다.

대학도서관은 다른 관종과는 달리 모 기관인 대학에 속하여 있으며, 모 기관의 정책이나 교육의 목표에 많은 영향을 받는다. 따라서 이용자들도 그들이 속해 있는 대학의 이념이나 교육의 목표에 따라 대학도서관을 이용하는 정도에 차이가 있을 것이다. 구체적으로 이용자들에게 영향을 끼치는 대학의 환경 요소는 여러 가지가 있을 수 있으나, 이동철의 논문에서는 ①대학에 대한 긍지 ②전공학과에 대한 만족, ③수업방식에 대한 만족 ④본인의 전공 수행능력 ⑤교과과정에 대한 만족, ⑥본인의 장래 전망에 대한 기대감 ⑦대학생활에 대한 기대감 등 7개 요인을 대학의 도서관 외적 요인으로 보고, 이들 7개 요인을 대학도서관 이용에 영향을 주는 외적 요인으로 채택하여 분석하였다. 이 분석에서 실제 이용자가 잠재 이용자에 비하여 상대적으로 대학 생활에 더 만족하는 것으로 나타났다. 두 집단 모두가 ③수업방식에 대한 만족 ⑤교과과정에 대한 만족 등과 같은 외적 요인보다 ①대학에 대한 긍지 ②전공학과 만족도 등의 내적 요인이 대학생활의 만족에 더 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 주목할 만 하다. 특히 실제 이용자가 잠재 이용자에 비해 내적 요인에 대한 만족도가 높다는 사실은 도서관 이용 행태에 있어서 이용자 자신의 적극적 의지가 도서관 이용에 상당한 영향을 미칠 수 있다는 것을 알 수 있다. 대학도서관 외적 요인 중, 도서관 이용에 직접적으로 영향을 미치는 요인을 찾기 위한 이동철의 논문 분석 결과 대학에 대한 긍지가 높으면 높을수록, 전공학과에 대한 만족도가 높으면 높을수록, 본인의 장래전망에 대해 낙관적일수록 도서관을 더 많이 이용한다는 사실은 도서관의 실제 이용자 집단을 확대 해 나가는데 있어서 좋은 시사점이 된다고 밝혔다.

대학도서관 이용자들의 도서관 이용을 촉진시키기 위해서는 대학도서관의 내적 요인뿐만 아니라 도서관 외적 요인을 충족시킬 수 있는 여러 가지 다양한 프로그램을 개발하여야 할 것으로 생각된다.

Ⅲ. 중앙도서관 이용자 서비스 평가 분석

(1) 응답자의 인적사항

유효 응답자 360명을 계열별로 나누어 그 분포를 살펴보면 <표 1-1>에서 나타난 것처럼 인문과학대학 115명(32%), 사회과학대학101명(28%), 이공대학 94명(26%), 예술대학 50명(14%)이다.

<표 1-1> 응답자의 소속 분포

구분	응답자수(명)	비율(%)
인문과학대학	115	32%
사회과학대학	101	28%
이공대학	94	26%
예술대학	50	14%
계	360	100%

<표 1-2> 응답자의 학년 분포를 살펴보면 4학년이 36%(129명)로 가장 많았고, 다음으로 3학년 28%(101명), 2학년이 20%(72명), 1학년이 16%(58명)의 순으로 나타났다. 또한 고학년의 비율이 저학년의 비율보다 28% 높게 나타나 결국 3학년과 4학년인 고학년이 2학년과 1학년인 저학년보다 상대적으로 많은 수가 응답하였다.

<표 1-2> 응답자의 학년별 분포(단위: 명, %)

구분	응답자수(명)	구분	응답자수(명)
1학년	58(16%)	저학년	130(36%)
2학년	72(20%)		
3학년	101(28%)	고학년	230(64%)
4학년	129(36%)		
계	360(100%)	계	360(100%)

다음으로 <표 1-3>의 응답자의 성별분포를 살펴보면 남학생이 48%, 여학생이 52%로의 성별분포를 나타났다.

<표 1-3> 응답자의 성별 분포

구분	응답자수(명)	비율(%)
남	173	48
여	187	52
계	360	100

(2) 중앙도서관 이용빈도

<표 2>의 중앙도서관 이용빈도에서 보면 응답자의 43%가 거의 매일 중앙도서관을 이용하고 44%가 주 1~3회 정도 이용한다고 응답하여 응답자의 87%가 중앙도서관을 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 저학년(41%)보다는 고학년(59%)이 될수록 중앙도서관 이용빈도가 많아짐도 알 수 있다.

<표 2> 중앙도서관 이용빈도(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	저학년	고학년
거의 매일	155 (43)	47 (13)	108 (30)
주 1 ~ 3회	158 (44)	72 (20)	86 (24)
월 1 ~ 3회	36 (10)	29 (8)	7 (2)
한 학기 1 ~ 3회	11 (3)	0 (0)	11 (3)
1년 1 ~ 3회	0 (0)	0 (0)	0 (0)
계	360 (100)	148(41)	212(59)

(3) 중앙도서관 이용 목적

학생들이 캠퍼스 생활 속에서 큰 비중을 차지하는 중앙도서관을 어떠한 목적으로 이용하고 있는지 살펴보았다. <표 3>에서 보는 바와 같이 중앙도서관을 이용하는 목적은 자료열람실 이용이 응답자의 66.6%가 1순위이며, 24.4%가 2순위, 9.0%가 3위로 응답한 모든 이용자가 1, 2, 3 순위로 답하였다. 연속간행물 이용은 고루 응답하였으나 24.4% 3순위, 17.7%가 각각 2순위, 4순위로 응답하였고, 참고자료실 이용은 26.6%가 2순위, 22.2%가 3순위, 20.0%가 4순위로 비슷하게 응답하였다. 멀티미디어실 이용은 22.2%가 7순위, 20.0%가 4순위, 18.0%가 5순위로 응답하였고, 자유열람실 이용은 20.0%가 각각 2순위, 3순위, 17.7%가 1순위, 15.5%가 5순위로 5순위까지가 모두 86.7%로 자유열람실 이용자가 중앙도서관 이용자의 많은 부분을 차지하고 있음을 알 수 있다. 정보검색실 이용은 31.3%가 6순위, 22.2%가 5순위, 20.0%가 4순위로 73.5%가 4, 5, 6순위에 속한다. 복사실 이용이나 매점, 친구와의 만남은 등은 부수적인 목적으로 조사되었다. 중앙도서관의 이용 목적은 자료 열람실, 연속간행물실, 자유열람실 등의 순이다.

<표 3> 중앙도서관 이용목적(단위: 명, %)

이용목적 \ 순위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	계
① 자료열람실이용	240(66.6)	88(24.4)	32(9.0)	0	0	0	0	0	0	360(100.0)
②연속간행물실이용	16(4.0)	64(17.7)	88(24.4)	64(17.7)	48(13.3)	40(11.1)	24(6.7)	8(2.0)	8(2.0)	360(100.0)
③ 참고자료실이용	32(8.8)	96(26.6)	80(22.2)	72(20.0)	48(13.3)	16(4.4)	0	0	16(4.4)	360(100.0)
④멀티미디어실이용	8(2.2)	24(6.7)	32(8.9)	72(20.0)	64(18.0)	40(11.1)	80(22.2)	16(4.4)	24(6.7)	360(100.0)
⑤ 자유열람실이용	64(17.7)	72(20.0)	72(20.0)	48(13.3)	56(15.5)	24(6.7)	16(4.4)	0	8(2.0)	360(100.0)
⑥ 정보검색실이용	0	8(2.2)	32(8.9)	72(20.0)	80(22.2)	112(31.3)	16(4.4)	32(8.9)	8(2.2)	360(100.0)
⑦ 복사시설 이용	0	0	8(2.2)	32(8.9)	40(11.1)	112(31.1)	128(35.6)	32(8.9)	8(2.2)	360(100.0)
⑧ 매점 이용	0	8(2.2)	8(2.2)	8(2.2)	16(4.4)	16(4.4)	40(11.1)	88(24.4)	176(48.9)	360(100.0)
⑨ 친구와의 만남	0	0	8(2.2)	0	16(4.4)	8(2.2)	48(13.3)	168(46.7)	112(31.1)	360(100.0)

(4) 중앙도서관 시설에 대한 만족도

열람실의 좌석수, 열람용 테이블, 청결상태, 냉·난방시설, 복사시설, 방음시설, 조명시설, 복사시설, 휴게실, 매점시설, 컴퓨터검색 시설, 화장실, 음료대, 화장실, 공중전화, 엘리베이터 등의 시설을 이용하면서 그 시설의 면에서 학생들이 얼마나 만족을 하고 있는지에 대해 살펴본 결과는 <표 4>와 같다. 전체적으로 50% 이상의 만족도를 나타낸 시설은 열람실의 좌석수, 열람용 테이블, 냉·난방 시설, 방음시설, 조명시설, 복사시설, 휴게실, 화장실, 음료대, 화장실, 공중전화, 엘리베이터 등으로 대부분의 시설에 대하여 만족을 나타내고 있다. 청결 상태는 비교적 만족하나 매점과 컴퓨터 검색 시설은 불만족스럽게 나타나고 있다.

<표 4> 중앙도서관 시설에 대한 만족도(단위: 명, %)

시설 \ 만족도	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
열람실의 좌석수	162(45.0)	144(40.0)	54(15.0)	0	0	360(100.0)
열람용 테이블	115(31.9)	142(39.4)	75(20.8)	19(5.3)	9(0.3)	360(100.0)
청결상태	86(23.9)	93(25.8)	130(36.1)	34(7.0)	17(4.7)	360(100.0)
냉·난방 시설	122(33.9)	169(46.9)	32(8.9)	25(6.9)	12(3.3)	360(100.0)
방음시설	125(34.7)	155(43.1)	65(18.1)	15(4.2)	0(0.0)	360(100.0)
조명시설	98(27.2)	182(50.6)	74(20.1)	6(1.7)	0(0.0)	360(100.0)
복사시설	270(75.0)	72(20.0)	11(3.1)	7(1.9)	0(0.0)	360(100.0)
휴게실	299(83.1)	43(11.9)	10(2.8)	8(2.2)	0(0.0)	360(100.0)
매점 시설	61(16.9)	74(20.6)	135(37.5)	62(17.2)	28(7.8)	360(100.0)
컴퓨터 검색시설	68(18.9)	89(24.7)	127(35.3)	65(18.1)	11(3.1)	360(100.0)
화장실	95(26.3)	188(52.2)	64(17.8)	13(3.6)	0(0.0)	360(100.0)
음료대	118(32.8)	187(51.9)	33(9.2)	17(4.7)	5(1.4)	360(100.0)
공중전화	288(80.0)	54(15.0)	4(2.0)	6(3.0)	0(0.0)	360(100.0)
엘리베이터	87(24.2)	165(45.8)	68(18.9)	15(4.2)	6(1.7)	360(100.0)

(5) 많이 이용하는 자료

<표 5> 많이 이용하는 자료(단위 명, %)

이용목적 \ 순위	1	2	3	4	5	6	7	계
① 단행본	280(77.8)	32(8.9)	8(2.2)	8(2.2)	16(4.4)	16(4.4)	0(0.0)	360(100.0)
② 연속간행물실이용	0(0.0)	104(28.9)	80(22.2)	64(17.8)	88(24.4)	16(4.4)	8(2.2)	360(100.0)
③ 석·박사학위논문	0(0.0)	8(2.2)	16(4.4)	80(22.2)	56(15.6)	64(17.8)	136(37.8)	360(100.0)
④ 일반논문집	8(2.2)	24(6.7)	48(13.3)	56(15.8)	72(20.0)	120(33.3)	32(8.9)	360(100.0)
⑤ 참고자료	56(15.6)	104(28.9)	88(24.4)	48(13.3)	56(15.6)	8(2.2)	0(0.0)	360(100.0)
⑥ 시청각자료	0(0.0)	16(4.4)	3(8.9)	88(24.4)	48(13.3)	80(22.2)	96(26.7)	360(100.0)
⑦ 정보검색실인터넷	16(4.4)	64(17.8)	88(24.4)	16(4.4)	32(8.9)	56(15.6)	88(24.4)	360(100.0)

중앙도서관을 이용하는 이용자들이 많이 이용하는 자료는 1순위가 단행본 77.8%, 2순위가 연속간행물과 참고자료가 각각 28.9%이며, 3순위가 참고자료와 정보검색 인터넷으로 각각 24.4%이며, 가장 순위가 낮은 7순위는 석·박사 학위논문으로 37.8%이다.

(6) 이용지원 서비스에 대한 만족도

도서관 이용을 지원하고 있는 서비스를 도서관 이용교육, 게시판에 부착된 안내문, 참고서비스와 도서관 이용 안내 팸플렛, 홈페이지 공지 사항으로 나누어 그 만족도와 의견을 조사하였다. <표 6>에 나타난 바와 같이 도서관 이용 교육은 만족하다는 응답이 전체의 6.6% 밖에 되지 않으며, 불만에 응답한 이용자가 24.5%에 달한다. 게시판에 부착된 안내문에 대해서는 만족하다는 응답이 13.3%이며, 불만족하다는 응답이 15.5%이다. 사서의 참고서비스는 만족하다는 응답(15.3%)보다도 불만족하다는 응답(46.7%)이 3배나 높다. 도서관 이용 팸플렛은 만족하다는 응답이 17.7%, 불만족하다는 응답이 22.2%이다. 홈페이지 공지 사항은 만족하다는 응답이 48.9%이며, 불만족하다는 응답은 6.6%이다.

<표 6> 이용지원 서비스에 대한 만족도(단위: 명, %)

서비스 \ 만족도	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
도서관 이용교육	16(4.4)	8(2.2)	248(68.9)	64(17.8)	24(6.7)	360(100.0)
게시판에 부착된 안내문	16(4.4)	32(8.9)	256(71.1)	40(11.1)	16(4.4)	360(100.0)
사서의 참고서비스	16(4.4)	32(8.9)	144(40.0)	136(37.8)	32(8.9)	360(100.0)
도서관이용 안내 팸플렛	16(4.4)	48(13.3)	216(60.0)	80(22.2)	0(0.0)	360(100.0)
홈페이지 공지 사항	24(6.7)	152(42.2)	160(44.4)	16(4.4)	8(2.2)	360(100.0)

(7) 중앙도서관 이용지도 개선방법

중앙도서관 이용지도 방법을 개선한다면 어떠한 방법이 가장 유용하겠는가를 조사하였다. 그 결과 참고사서의 정보서비스의 충실 20%, 이용지도를 위하여 1학년 때 별도 시간 개설 19.2%, 입학오리엔테이션 기간 중 지도 18.9%, 홈페이지 이용 지도 16.4%,교양과정 학점제 개설 11.9%으로 응답하였다.

<표 7> 중앙 도서관 이용지도 개선 방법

응답항목	응답지수(명)	비율(%)
교양과정의 학점제로 강좌개설	43	11.9
이용지도를 위하여 1학년 때 별도 시간 개설	69	19.2
도서관 이용에 관한 강연 정기적으로 실시	49	13.6
입학 오리엔테이션 기간 중 지도	68	18.9
참고사서의 정보서비스의 충실	72	20.0
홈페이지 이용 지도	59	16.4
계	360	100.0

(8) 단행본에 대한 만족도

<표 8> 단행본에 대한 만족도(단위 : 명, %)

만족도	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
소장자료의 풍부성	19(5.3)	153(42.5)	165(45.8)	23(6.4)	0(0.0)	360(100.0)
소장자료의 최신성	14(3.9)	83(23.1)	168(46.7)	80(22.2)	15(4.2)	360(100.0)
소장자료 이용의 편리성	2(1.0)	38(19.0)	80(40.0)	60(30.0)	20(10.0)	360(100.0)
자료 배열의 체계성	0(0.0)	44(22.0)	70(35.0)	56(28.0)	30(15.0)	360(100.0)

단행본에 대한 만족도를 4가지 항목으로 나누어 살펴보았는데, 다음과 같다. 소장자료의 풍부성에 대한 응답은 만족하다는 응답이 47.8%이며, 불만족하다는 응답이 6.4%이다. 소장자료의 최신성에 대한 응답은 만족하다는 응답이 26.0%, 불만족하다는 응답이 26.4%이며 나머지 46.7%가 보통으로 나타났다. 소장자료이용의 편리성에 대한 응답은 20.0%가 만족, 40.0%가 불만족, 40.0%가 보통으로 나타났다. 자료 배열의 체계성이 대한 응답은 만족 22.0%, 불만족 43.0%이며, 35.0%가 보통으로 응답하였다. 단행본에 대한 만족도를 조사한 결과 자료의 풍부성에 대체로 만족한 편이며, 최신성, 편리성, 체계성에는 만족하는 정도가 낮았다. 소장자료 이용의 편리성, 자료배열의 체계성에 대체로 불만족으로 나타나고 있다.

(9) 연속간행물에 대한 만족도

연속간행물에 대한 만족 정도는 소장자료의 풍부성에 대하여 만족이 33.6%이며, 불만족은 8.8%이다. 최신성에 대한 응답은 불만족한 정도가 1.9%로 매우 만족한 편으로 나타났다. 편리성에 대해서도 불만족이 14.7%로 이용자 대다수가 만족한 것으로 볼 수 있다. 자료 배열의 체계성 면에서도 불만족이 11.6% 정도로 매우 만족한 정도 나타나고 있다. 그러므로 자료의 풍부성, 최신성, 편리성, 배열의 체계성 면에서는 대체로 만족하는 편이다.

<표 9> 연속간행물에 대한 만족도 (단위 : 명, %)

만족도	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
소장자료의 풍부성	9(2.5)	112(31.1)	207(57.5)	25(6.9)	7(1.9)	360(100.0)
소장자료의 최신성	9(2.5)	161(44.7)	183(50.8)	7(1.9)	0	360(100.0)
소장자료 이용의 편리성	7(1.9)	127(35.3)	163(45.3)	53(14.7)	0(0.0)	360(100.0)
자료 배열의 체계성	25(6.9)	87(24.2)	217(60.3)	31(8.6)	0(3.0)	360(100.0)

(10) 참고자료에 대한 만족도

참고자료에 대한 만족 정도는 소장 자료의 풍부성은 만족이 17.6%, 보통이 75.6%, 불만족이 8.9% 이다. 자료의 최신성은 만족이 15.5%, 불만족이 20.0%이며, 보통은 64.4%이다. 자료 이용의 편리성 면에서는 만족이 27.2%, 불만족이 15.6%, 보통이 57.2%이다. 자료 배열의 체계성에서는 만족이 27.5%, 보통이 59.2%, 불만족이 13.3%이다.

<표 10> 참고자료에 대한 만족도(단위 : 명, %)

만족도	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
소장자료의 풍부성	9(2.5)	47(13.1)	272(75.6)	32(8.9)	0(0.0)	360(100.0)
소장자료의 최신성	7(1.9)	49(13.6)	232(64.4)	72(20.0)	0(0.0)	360(100.0)
소장자료 이용의 편리성	10(2.8)	88(24.4)	206(57.2)	56(15.6)	0(0.0)	360(100.0)
자료배열의 체계성	11(3.1)	88(24.4)	213(59.2)	48(13.3)	0(0.0)	360(100.0)

(11) 석·박사학위 논문에 대한 만족도

학위논문에 대한 만족도는 4가지 항목 모두 만족 정도가 20% 미만이며, 불만족 정도 매우 높다. 자료의 풍부성은 불만족 응답이 66.6%, 최신성은 66.7%, 이용의 편리성이 55.5%, 진열의 체계성은 61.6%로 4개 항목 모두 매우 불만족한 것으로 나타났다.

불만족 정도의 약간의 차이는 있지만 최신성, 풍부성, 체계성, 편리성의 순으로 나타났다.

<표 11> 석·박사학위논문에 대한 만족도(단위 : 명, %)

만족도	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
① 소장자료의 풍부성	0(0.0)	43(12.0)	77(21.4)	219(60.8)	21(5.8)	360(100.0)
② 소장자료의 최신성	0(0.0)	30(8.3)	80(22.2)	212(58.9)	28(7.8)	360(100.0)
③ 소장자료 이용의 편리성	0(0.0)	68(18.9)	92(25.6)	184(51.1)	16(4.4)	360(100.0)
④ 자료 배열의 체계성	8(2.2)	48(13.3)	82(22.8)	214(59.4)	8(2.2)	360(100.0)

(12) 비도서자료에 대한 만족도

<표 12> 비도서자료에 대한 만족도(단위 : 명, %)

응답 항목	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만	계
① 소장자료의 풍부성	0(0.0)	45(12.5)	113(31.4)	169(46.9)	33(9.2)	360(100.0)
② 소장자료의 최신성	0(0.0)	21(5.8)	120(33.3)	179(49.7)	40(11.1)	360(100.0)
③ 소장자료의 이용의 편리성	0(0.0)	81(22.5)	159(44.2)	105(29.2)	15(4.2)	360(100.0)
④ 자료배열의 체계성	0(0.0)	40(11.1)	224(62.2)	80(22.2)	16(4.4)	360(100.0)

비도서자료에 대한 응답은 풍부성에서 만족이 12.5%, 불만족이 56.1%이다. 소장 자료의 최신성 면에서는 만족이 39.1%, 불만족 60.8%이다. 자료의 이용의 편리성에 대한 응답은 만족 22.5%, 불만족이 33.4%로 비교적 만족정도가 높다. 자료 배열 체계성에 대하여 만족이 11.1%, 불만족은 26.6%, 보통이 62.2%로 대부분이 보통으로 응답하였다.

(13) 꼭 필요한 자료가 중앙도서관에 소장되어 있지 않을 때의 해결방안

이용자가 원하는 자료가 도서관에 소장되어 있지 않을 경우 어떠한 방법으로 해결하는지에 대한 응답은 <표 13>과 같다. 대체 가능한 자료를 찾는다는 응답 횟수가 56회(15.6%)이며, 사서에게 질문한다는 응답이 104회(28.9%), 타 도서관에서 이용 가능한지 확인한다는 응답이 128회(35.6%), 도서관에 구입신청하거나 상호대차 신청한다는 응답이 56회(15.6%), 친구나 교수에게 문의한다는 응답이 184회(51.1%), 구입 가능하면 구입한다는 응답이 144회(40.0%), 포기한다는 응답이 88회(24.4%)로 나타났다. 이용자에게 필요한 자료가 없을 경우에 친구나 교수에게 51.1%로 가장 많이 문의하고 있으며, 순서대로 나타내면 구입 가능하면 구입한다가 40.0%, 타 도서관에서의 이용 가능성 확인 35.6%, 사서에게 문의한다 28.9%, 그 다음이 포기한다 24.4%, 마지막으로 대체 가능한 자료를 검색하는 응답은 15.6%이다.

<표 13> 꼭 필요한 자료가 소장되어 있지 않을 때의 해결 방안

응답항목	응답자수(명)	비율(%)
① 대체 가능한 자료를 검색	56	15.6
② 사서에게 문의	104	28.9
③ 타 도서관에서의 이용가능성 확인	128	35.6
④ 도서관에 구입·상호대차 신청	56	15.6
⑤ 친구나 교수에게 문의	184	51.1
⑥ 구입 가능하면 구입	144	40.0
⑦ 포기	88	24.4
계	760	211.2

* 복수선택이므로 응답자 수의 합이 360명을 초과하고 비율도 100%가 넘는다.

(14) 도서관 이용에 어려움을 발생했을 때의 해결방안

<표 14> 도서관 이용에 어려움을 느낄 때의 해결 방안

응답 항목	응답자수(명)	비율(%)
① 사서에게 질문한다	136	37.8
② 도서관 안내자료를 찾아본다	32	8.9
③ 근처의 이용자에게 물어 본다	128	35.6
④ 보통 어려운 점이 없다	96	26.7
⑤ 포기한다	40	11.1
계	432	100.0

도서관 이용에 어려움을 느낄 때의 해결 방안은 근처의 이용자, 사서에게 문의한다가 55.0%로 답한 사람이 가장 많았고, 근처의 이용자에게 물어 본다가 23.0%로 그 다음이었다. 보통 어려운 점이 없다고 응답한 사람이 12.0%, 도서관 안내자료를 찾아 본다가 8.0%, 포기한다가 2.0%로 나타났다. 결과적으로 도서관 이용에 어려움이 생겼을 때 인적 요소가 가장 중요한 해결방안이 됨을 알 수 있다.

(14-1) 도서관 이용에 대해 사서에게 문의한 경우 도움 받은 정도

도서관 이용에 어려움이 생길 때 사서에게 문의한 136명에게 5문항으로 질문하여 <표 14-1>과 같은 결과를 얻었다. 완벽한 도움을 매우 만족하였다는 응답이 13.9%, 다소 부족했으나 대체로 유용했다는 항목이 35.3%, 약간 도움은 되었으나 스스로 알아서 처리했다는 응답이 53.7%를 차지했다. 아울러 별로 도움이 되지 않아 다시 처리했다는 항목은 7.4%, 거의 도움이 되지 않았다는 응답은 없었다.

<표 14-1> 사서에게 문의한 경우 도움 받은 정도

응답항목	응답자수(명)	비율(%)
① 완벽한 도움을 받아 매우 만족	5	13.9
② 다소 부족했으나 대체로 유용	48	35.3
③ 약간 도움은 되었으나 스스로 알아서 처리	73	53.7
④ 별로 도움이 되지 않아 다시 처리	10	7.4
⑤ 거의 도움이 되지 않음	0	0.0
계	136	100.0

(14-2) 도서관 이용에 대해 사서에게 문의하지 않는 이유

도서관 이용에 어려움이 생겼을 때 사서에게 문의하지 않는 이유를 조사한 결과 평소 사서의 불친절한 태도에 도움을 요청하기 싫어서 34.5%(102명)으로 가장 많고, 다음으로 사서의 분주함 등의 이유로 업무에 방해가 될 것 같아서 28.7%(85명), 그 다음이 본인의 경험으로 미루어, 별로 도움이 되지 않았기 때문에 20.2%(60명)으로 응답하였다. 사서의 전문성에 대한 신뢰감은 2.7%(8명)이다.

<표 14-2> 사서에게 문의하지 않는 이유

응답항목	응답자수(명)	비율(%)
① 사서의 전문성에 대한 신뢰감을 느끼지 못해서	8	2.7
② 본인의 경험으로 미루어, 별로 도움이 되지 않았기 때문에	60	20.2
③ 다른 사람의 경험을 들은 바에 의하면, 별로 도움이 되지 않은 것 같아서	41	13.9
④ 평소 사서의 불친절한 태도 때문에 도움을 요청하기가 싫어서	102	34.5
⑤ 사서의 분주함 등의 이유로 업무에 방해가 될 것 같아서	85	28.7
계	296	100.0

(15) 사서의 가장 좋은 서비스 방법

사서에게 특정 정보나 자료를 찾기 위하여 도움을 청했거나 청한다면 사서의 서비스 방법 중에서 가장 도움이 되는 방법이라고 생각하는 것에 대한 응답은 <표 15>와 같다.

<표 15> 사서의 가장 좋은 서비스 방법

응답 항목	응답자수(명)	비율(%)
① 직접 찾아 준다	39	10.8
② 차후 이용에 도움이 되도록 자료 찾는 법과활용법을 지도해 스스로 해결하게 한다	73	20.3
③ 자료 찾는 과정을 함께 진행한다	112	31.1
④ 해결이 될 만한 자료의 언저리와 소장위치를 가르쳐 준다	136	37.8
계	360	100.0

응답자들이 가장 많이 희망하는 봉사 방법으로는 해결이 될 만한 자료의 언저리와 소장 위치를 가르쳐 주는 것(20.3%)이며, 다음으로 자료 찾는 과정을 함께 진행하는 것(15.0%)이다. 차후에 이용자들이 스스로 자료를 찾을 수 있도록 자료 찾는 법과 그 활용법에 대해 충분히 지도해 주는 방법은 20.3%로 세번째이다. 그리고 직접 찾아 주는 것은 10.8%로 응답하였다.

(16) 중앙도서관 사서의 일상적인 서비스 자세

일상적인 사서의 서비스 자세를 분석한 결과 문제해결의 능력은 있으나 성의가 없다는 항목의 응답이 40.3%로 가장 많고, 다음이 사무적이기 때문에 인간미가 없다는 항목이 24.4%이며, 이용자를 도와주려는 자세가 갖춰져 있지 않다는 응답이 14.7%이다. 다음이 성의 있게 잘 도와준다고 응답한 비율이 14.2%이며, 문제해결의 능력이 없는 듯 하다는 응답이 6.4%로 가장 낮다.

<표 16> 사서의 일상적인 서비스 자세

응답항목	응답자수(명)	비율(%)
① 성의 있게 잘 도와준다	51	14.2
② 문제해결의 능력이 없는 듯 하다	23	6.4
③ 문제해결의 능력은 있으나 성의가 없다	145	40.3
④ 사무적이기 때문에 인간미가 없다	88	24.4
⑤ 이용자를 도와주려는 자세가 갖춰져 있지 않다	53	14.7
계	360	100.0

이용자들은 사서들의 전문성과 능력은 인정하나 무성의와 사무적인 태도에 대하여 부정적으로 나타났다.

IV. 논의 및 개선 방안

이 연구는 대진대학교 중앙도서관을 이용하는 400명의 학생들에게 도서관 서비스에 대하여 18개 항목의 설문을 통하여 조사하였다. 그 중에서 유효한 설문 360개를 분석하여, 그 결과를 다음과 같이 정리할 수 있다.

중앙도서관 이용 빈도를 보면 응답자의 87%가 중앙도서관을 많이 이용하고, 저학년(41%)

보다는 고학년(59%)이 될수록 중앙도서관 이용 빈도가 높다.

중앙도서관을 이용하는 목적은 자료열람실 이용 66.6%로 가장 많고, 연속간행물 이용은 고루 응답하였다. 참고자료실 이용은 26.6%가 2순위이다. 멀티미디어실 이용은 22.2%가 7순위이다. 자유열람실 이용은 20.0%가 각각 2순위, 3순위이다. 자유열람실 이용자가 중앙도서관 이용자의 많은 부분을 차지하고 있음을 알 수 있다. 정보검색실 이용은 31.3%가 6순위이다. 복사실 이용이나 매점, 친구와의 만남은 등은 부수적인 목적으로 조사되었다.

열람실의 좌석수, 열람용 테이블, 청결상태, 냉·난방시설, 복사시설, 방음시설, 조명시설, 복사시설, 휴게실, 매점시설, 컴퓨터검색 시설, 화장실, 음료대, 화장실, 공중전화, 엘리베이터 등의 시설을 이용하면서 그 시설의 면에서 학생들이 얼마나 만족을 하고 있는지에 대해 살펴 본 결과, 전체적으로 50% 이상의 만족도를 나타낸 시설은 열람실의 좌석수, 열람용 테이블, 냉·난방시설, 방음시설, 조명시설, 복사시설, 휴게실, 화장실, 음료대, 화장실, 공중전화, 엘리베이터 등으로 대부분의 시설에 대하여 만족을 나타내고 있다. 청결 상태는 비교적 만족하나 매점과 컴퓨터 검색 시설은 불만족스럽게 나타나고 있다.

중앙도서관 이용자들이 많이 이용하는 자료는 1순위가 단행본 77.8%, 2순위가 연속간행물과 참고자료가 각각 28.9%이며, 3순위가 참고자료와 정보검색 인터넷으로 각각 24.4%이며, 가장 순위가 낮은 7순위는 석·박사 학위논문으로 37.8%이다.

도서관 이용을 지원하고 있는 서비스를 도서관 이용교육, 게시판에 부착된 안내문, 참고서비스와 도서관 이용 안내 팸플렛, 홈페이지 공지 사항으로 나누어, 그 만족도와 의견을 조사하였는데, 도서관 이용 교육은 만족하다는 응답이 전체의 6.6% 밖에 되지 않으며, 불만에 응답한 이용자가 24.5%에 달한다. 게시판에 부착된 안내문에 대해서는 만족하다는 응답이 13.3%이며, 불만족하다는 응답이 15.5%이다. 사서의 정보조사 제공서비스는 만족하다는 응답(15.3%)보다도 불만족하다는 응답(46.7%)이 3배나 높다. 도서관 이용 팸플렛은 만족하다는 응답이 17.7%, 불만족하다는 응답이 22.2%이다. 홈페이지 공지 사항은 만족하다는 응답이 48.9%이며, 불만족하다는 응답은 6.6%이다.

중앙도서관 이용지도 방법을 개선한다면 어떠한 방법이 가장 유용하겠는가를 조사하였다. 그 결과 참고사서의 정보서비스의 충실 20%, 이용지도를 위하여 1학년 때 별도 시간 개설 19.2%, 입학오리엔테이션 기간 중 지도 18.9%, 홈페이지 이용 지도 16.4%, 교양과정 학점제 개설 11.9%으로 응답하였다

단행본에 대한 만족도를 4가지 항목으로 나누어 살펴보았는데, 다음과 같다. 소장자료의 풍부성에 대한 응답은 만족하다는 응답이 47.8%이며, 불만족하다는 응답이 6.4%이다. 소장자료의 최신성에 대한 응답은 만족하다는 응답이 26.0%, 불만족하다는 응답이 26.4%이며 나머지 46.7%가 보통으로 나타났다. 소장자료이용의 편리성에 대한 응답은 20.0%가 만족, 40.0%

가 불만족, 40.0%가 보통으로 나타났다. 자료 배열의 체계성이 대한 응답은 만족 22.0%, 불만족 43.0%이며, 35.0%가 보통으로 응답하였다. 단행본에 대한 만족도를 조사한 결과 자료의 풍부성에 대체로 만족한 편이며, 최신성, 편리성, 체계성에는 만족하는 정도가 낮았다. 소장자료 이용의 편리성, 자료배열의 체계성에 대체로 불만족으로 나타나고 있다.

연속간행물에 대한 만족 정도는 소장자료의 풍부성에 대하여 만족이 33.6%이며, 불만족은 8.8%이다. 최신성에 대한 응답은 불만족한 정도가 1.9%로 매우 만족한 편으로 나타났다. 편리성에 대해서도 불만족이 14.7%로 이용자 대다수가 만족한 것으로 볼 수 있다. 자료 배열의 체계성 면에서도 불만족이 11.6% 정도로 매우 만족한 정도 나타나고 있다. 그러므로 자료의 풍부성, 최신성, 편리성, 배열의 체계성 면에서는 대체로 만족하는 편이다.

참고자료에 대한 만족 정도는 소장 자료의 풍부성은 만족이 17.6%, 보통이 75.6%, 불만족이 8.9%이다. 자료의 최신성은 만족이 15.5%, 불만족이 20.0%이며, 보통은 64.4%이다. 자료 이용의 편리성 면에서는 만족이 27.2%, 불만족이 15.6%, 보통이 57.2%이다. 자료 배열의 체계성에서는 만족이 27.5%, 보통이 59.2%, 불만족이 13.3%이다.

학위논문에 대한 만족 정도는 4가지 항목 모두 만족도가 20% 미만이며, 불만족도 매우 높다. 자료의 풍부성은 불만족 응답이 66.6%, 최신성은 66.7%, 이용의 편리성이 55.5%, 진열의 체계성은 61.6%로 4개 항목 모두 매우 불만족한 것으로 나타났다. 불만족 정도는 약간 차이는 있지만 최신성, 풍부성, 체계성, 편리성의 순으로 나타났다.

비도서자료에 대한 응답은 풍부성에서 만족이 12.5%, 불만족이 56.1%이다. 소장 자료의 최신성 면에서는 만족이 39.1%, 불만족 60.8%이다. 자료의 이용의 편리성에 대한 응답은 만족 22.5%, 불만족이 33.4%로 비교적 만족정도가 높다. 자료 배열 체계성에 대하여 만족이 11.1%, 불만족은 26.6%, 보통이 62.2%로 대부분이 보통으로 응답하였다.

이용자가 원하는 자료가 도서관에 소장되어 있지 않을 경우 어떠한 방법으로 해결하는지에 대한 응답에서, 대체 가능한 자료를 찾는다는 응답 횟수가 56회(15.6%)이며, 사서에게 질문한다는 응답이 104회(28.9%), 타 도서관에서 이용 가능한지 확인한다는 응답이 128회(35.6%), 도서관에 구입신청하거나 상호대차 신청한다는 응답이 56회(15.6%), 친구나 교수에게 문의한다는 응답이 184회(51.1%), 구입 가능하면 구입한다는 응답이 144회(40.0%), 포기한다는 응답이 88회(24.4%)로 나타났다. 이용자에게 필요한 자료가 없을 경우에 친구나 교수에게 51.1%로 가장 많이 문의하고 있으며, 순서대로 나타내면 구입 가능하면 구입한다가 40.0%, 타 도서관에서의 이용 가능성 확인 35.6%, 사서에게 문의한다 28.9%, 그 다음이 포기한다 24.4%, 마지막으로 대체 가능한 자료를 검색하는 응답은 15.6%이다.

도서관 이용에 어려움을 느낄 때의 해결 방안은 근처의 이용자, 사서에게 문의한다가 55.0%로 답한 사람이 가장 많았고, 근처의 이용자에게 물어 본다가 23.0%로 그 다음이었다. 보통 어려운 점이 없다고 응답한 사람이 12.0%, 도서관 안내자료를 찾아 본다가 8.0%, 포기

한다가 2.0%로 나타났다. 결과적으로 도서관 이용에 어려움이 생겼을 때 인적 요소가 가장 중요한 해결방안이 됨을 알 수 있다.

도서관 이용에 어려움이 생길 때 사서에게 문의한 136명에게 5문항으로 질문하여 얻은 결과는, 완벽한 도움을 매우 만족하였다는 응답이 13.9%, 다소 부족했으나 대체로 유용했다는 항목이 35.3%, 약간 도움은 되었으나 스스로 알아서 처리했다는 응답이 53.7%를 차지했다. 아울러 별로 도움이 되지 않아 다시 처리했다는 항목은 7.4%, 거의 도움이 되지 않았다는 응답은 없었다.

도서관 이용에 어려움이 생겼을 때 사서에게 문의하지 않는 이유를 조사한 결과 평소 사서의 불친절한 태도에 도움을 요청하기 싫어서 34.5%(102명)으로 가장 많고, 다음으로 사서의 분주함 등의 이유로 업무에 방해가 될 것 같아서 28.7%(85명), 그 다음이 본인의 경험으로 미루어, 별로 도움이 되지 않았기 때문에 20.2%(60명)으로 응답하였다. 사서의 전문성에 대한 신뢰감은 2.7%(8명)이다.

응답자들이 가장 많이 희망하는 봉사 방법으로는 해결이 될 만한 자료의 언저리와 소장위치를 가르쳐 주는 것(20.3%)이며, 다음으로 자료 찾는 과정을 함께 진행하는 것(15.0%)이다. 차후에 이용자들이 스스로 자료를 찾을 수 있도록 자료 찾는 법과 그 활용법에 대해 충분히 지도해 주는 방법은 20.3%로 세 번째이다. 그리고 직접 찾아 주는 것은 10.8%로 응답하였다.

일상적인 사서의 서비스 자세를 분석한 결과 문제해결의 능력은 있으나 성의가 없다는 항목의 응답이 40.3%로 가장 많고, 다음이 사무적이기 때문에 인간미가 없다는 항목이 24.4%이며, 이용자를 도와주려는 자세가 갖춰져 있지 않다는 응답이 14.7%이다. 다음이 성의 있게 잘 도와준다고 응답한 비율이 14.2%이며, 문제해결의 능력이 없는 듯 하다는 응답이 6.4%로 가장 낮다.

설문에 의하여 조사된 결과를 바탕으로 대진대학교 중앙도서관의 서비스를 개선하기 위하여 제언하면 다음과 같다.

첫째, 시설·설비제공 서비스에 관한 부분이다. 매점을 도서관·이공대학·자연과학연구소 건물 사이에 마련하고, 정보검색을 위한 컴퓨터 검색 시설을 1층 로비에 200여대 설치한다. 전체적인 청소와 화장실과 매점의 청결 유지를 위하여 전담자를 배치한다.

둘째, 이용지원 서비스와 사서의 정보제공 서비스에 관한 부분이다. 연구와 학습을 위해 도서관 이용이 매우 중요하다. 도서관에서는 이용자들에게 도서관과 자료의 이용법 등에 대해 구체적으로 인식시키는 일이 필요할 것이다. 도서관 이용 안내 팸플렛의 내용을 보완하고 매월 뉴스레터를 발행한다. 교육 프로그램을 만들어 정기적으로 이용교육을 실시한다. 사서들은 보다 성의 있고 친절할 자세로 서비스한다. 중앙도서관 홈페이지를 통하여 이용자들에게 각종 서비스를 적극적으로 제공한다.

셋째, 자료제공 서비스에 관한 부분이다. 단행본의 지속적인 구독과, 연속간행물, 참고자료, 학위논문은 풍부성, 최신성을 유지해야 한다. 비도서자료의 경우 자료의 양이 부족하고 최신성도 떨어지고 있기 때문에 다양한 자료를 보다 신속하게 구입한다. 타 대학(지리적으로 가까운 서울 동북부 대학들) 도서관과 상호대차 제도를 활성화해야 한다.

V. 결 론

대학도서관이 대학의 교육·연구활동을 효율적으로 지원하기 위해서는 대학의, 변화와 그에 따른 교수·학생의 요구변화를 도서관 운영에 충분히 반영해야 한다. 또한 도서관이 내·외적 상황의 변화에도 불구하고 서비스 기관 본연의 업무를 수행하기 위해서는 이용자 중심적인 봉사체제로 운영되어야 할 것이다.

본 연구는 대진대학교 중앙도서관의 서비스에 대한 이용자의 만족 정도인데, 그 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 설문 응답자의 87%가 거의 매일 또는 주 1~3회 도서관을 이용하고 있었고, 저학년(41%)보다는 고학년(59%)일수록 중앙도서관 이용 빈도가 높다. 이용자는 자료열람실, 자유열람실, 참고자료실을 주로 이용하였다. 도서관 시설에 대하여 응답자의 50% 이상이 만족하고 있으나, 매점과 정보검색 시설에 대하여는 불만족스럽게 나타나고 있다.

둘째, 도서관 이용을 지원하고 있는 서비스 영역에서, 도서관 이용 교육, 게시판의 안내문, 도서관 이용 팸플렛, 사서의 정보조사 제공서비스에 대하여 불만족하다는 응답이다. 그러나 홈페이지 공지 사항은 만족하다는 응답이다. 이용지도 방법 개선에 대하여는 참고사서의 정보서비스의 충실, 1학년 때 시간 개설, 입학 오리엔테이션 이용, 홈페이지 이용, 교양과정 학점제 개설의 순으로 나타났다.

셋째, 도서관 이용에 어려움을 느낄 때의 해결 방안으로 근처의 이용자, 사서에게 문의한다는 응답이 많은 것을 보면, 인적 요소가 가장 중요한 해결방안이 됨을 알 수 있다. 도서관 이용에 어려움이 생길 때 사서에게 문의한 136명은 대체로 만족하고 유용했다는 응답이다. 도서관 이용에 어려움이 생겼을 때 사서에게 문의하지 않는 이유는 평소 사서의 불친절한 태도에 도움을 요청하기 싫어서의 응답이 가장 많았다. 응답자들이 가장 많이 희망하는 봉사 방법으로는 해결이 될 만한 자료의 언저리와 소장위치를 가르쳐 주는 것으로 나타났다. 일상적인 사서의 서비스 자세를 분석한 결과 문제해결의 능력은 있으나 성의가 없다는 항목의

응답이 40.3%로 가장 많았다. 이용자들은 사서들의 전문성과 능력은 인정하나 무성의와 사무적인 태도에 대하여 부정적으로 나타났다.

넷째, 이용자들이 많이 이용하는 자료는 단행본, 연속간행물과 참고자료, 정보검색 인터넷 그리고 석·박사 학위논문 순으로 나타났다. 단행본에 대하여 자료의 풍부성에 대체로 만족한 편이며, 최신성, 편리성, 체계성에는 만족하는 정도가 낮았다. 연속간행물에 대하여 자료의 풍부성, 최신성, 편리성, 배열의 체계성 면에서 대체로 만족하는 편이다. 참고자료에 대하여는 대체로 만족하고 있으나, 학위논문, 비도서자료에 대하여는 풍부성, 최신성, 편리성, 배열 체계 등 대부분이 불만족한 것으로 나타났다.

대진대학교 중앙도서관의 서비스에 대한 이용자 만족 정도를 조사해 본 결과 사서와 이용자간의 커뮤니케이션이 부족이 나타났다. 사서들에 대하여 무성의, 불친절, 심지어 무섭다는 의견도 있었다. 그러므로 사서들은 이용자들에게 어떠한 서비스를 어떠한 방식으로 제공하는지, 이를 위해 어떠한 노력을 기울이고 있는지를 적극적으로 알릴 필요가 있다. 특히 요구사항을 계속적으로 수렴할 수 있는 통로로 홈페이지 게시판을 이용하면 좋겠다.

<참고문헌은 각주로 대신함>

<부록> 대진대학교 중앙도서관 서비스에 관한 설문조사

안녕하십니까?

저는 대진대학교 인문과학대학 문헌정보학과 이만수 교수입니다.

설문지는 대진대학교 중앙도서관을 이용하는 학부 학생들을 대상으로 하여 도서관 서비스에 대한 만족하는 정도를 조사하기 위해 작성되었습니다.

이 조사는 대진대학교 중앙도서관에서 이루어지고 있는 서비스에 대한 여러분의 만족하는 정도를 조사하여 중앙도서관 운영의 기초자료로 삼을 예정입니다.

여러분의 성의 있는 대답은 저의 연구에 귀중한 자료가 될 뿐만 아니라 중앙도서관 서비스의 질을 높이고 개선하는데 도움을 줄 수 있는 귀중한 자료가 될 것입니다.

2000년 9월 20일

대진대학교 인문과학대학 문헌정보학과

이 만 수 교수 배상

1. 귀하의 인적사항을 기록하여 주십시오.

- 1-1. 소속 : ()학과()학부()계열)
 1-2. 학년 : ()년
 1-3. 성별 : 남(), 여()

2. 평소에 중앙도서관을 얼마나 자주 이용하십니까? ()

- ① 거의 매일 ② 주 1~3회 정도 ③ 월 1~3회 정도
 ④ 한 학기 1~3회 정도 ⑤ 1년 1~3회 정도

3. 중앙도서관을 이용하는 주된 목적은 무엇입니까? 순서대로 번호를 써 주십시오.

- ① 자료열람실 이용을 위하여 ()
 ② 연속간행물실 이용을 위하여 ()
 ③ 참고자료실 이용을 위하여 ()
 ④ 멀티미디어실 이용을 위하여 ()
 ⑤ 자유열람실 이용을 위하여 ()
 ⑥ 정보검색실 이용을 위하여 ()
 ⑦ 복사시설 이용을 위하여 ()
 ⑧ 매점 이용을 위하여 ()
 ⑨ 친구와의 만남을 위하여 ()

4. 중앙도서관 내의 시설에 어느 정도 만족하십니까? 아래 각 항목별로 해당란에 V표 해주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 열람실의 좌석수	()	()	()	()	()
② 열람용 테이블 및 의자	()	()	()	()	()
③ 청결상태	()	()	()	()	()
④ 냉·난방 시설	()	()	()	()	()
⑤ 방음시설	()	()	()	()	()
⑥ 조명시설	()	()	()	()	()
⑦ 복사시설	()	()	()	()	()
⑧ 휴게실	()	()	()	()	()
⑨ 매점시설	()	()	()	()	()
⑩ 컴퓨터 검색 시설	()	()	()	()	()
⑪ 화장실	()	()	()	()	()
⑫ 음료대	()	()	()	()	()
⑬ 공중 전화	()	()	()	()	()
⑭ 엘리베이터	()	()	()	()	()
기타 의견 :					

5. 자료를 이용하기 위해 중앙도서관을 방문할 때 학습이나 기타의 활동을 위해 가장 많이 이용하는 도서관 정보 자료는 무엇입니까? 많이 이용하는 순서대로 번호를 써 주십시오.

- ① 단행본 ()
- ② 연속간행물(부정기적인 학술지 포함) ()
- ③ 석·박사학위논문 ()
- ④ 일반논문집 ()
- ⑤ 참고자료(사전·편람·연감·통계자료 등) ()
- ⑥ 시청각자료(교양 비디오 테이프·CD·카세트 등) ()
- ⑦ 정보검색실 인터넷 ()

6. 중앙도서관 이용을 지원하는 서비스에 어느 정도 만족하십니까? 해당란에 V표 해주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 도서관 이용교육	()	()	()	()	()
② 게시판에 부착된 안내문	()	()	()	()	()
③ 사서의 참고서비스	()	()	()	()	()
④ 도서관 이용안내 팸플렛	()	()	()	()	()
⑤ 홈페이지 공지 사항	()	()	()	()	()

7. 중앙도서관 이용지도의 방법을 개선한다면 어느 방법이 가장 유용하다고 생각하십니까? ()

- ① 이용지도를 위한 강좌를 교양과정의 학점제로 개설한다.
- ② 이용지도를 위하여 1학년 때에 계열별로 별도 시간을 개설한다.
- ③ 도서관 이용에 관한 강연을 연간 횟수를 정하여 정기적으로 실시한다.
- ④ 입학 오리엔테이션 기간 중에 도서관 이용지도를 충분히 한다.
- ⑤ 참고사서의 정보서비스를 보다 충실히 한다.
- ⑥ 홈페이지를 이용하여 지도한다.

(기타 의견) :

8. 중앙도서관에 소장되어 있는 단행본에 대해 어느 정도 만족하십니까?

아래의 각 항목별로 해당란에 V표 해주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 소장자료의 풍부성	()	()	()	()	()
② 소장자료의 최신성	()	()	()	()	()
③ 소장자료 이용의 편리성	()	()	()	()	()
④ 자료배열의 체계성	()	()	()	()	()

9. 중앙도서관에 소장되어 있는 연속간행물에 대해 어느 정도 만족하십니까?

아래의 각 항목별로 해당란에 V표 해주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 소장자료의 풍부성	()	()	()	()	()
② 소장자료의 최신성	()	()	()	()	()
③ 소장자료 이용의 편리성	()	()	()	()	()
④ 자료배열의 체계성	()	()	()	()	()

10. 중앙도서관에 소장되어 있는 참고자료(사전, 편람, 연감, 통계자료)에 대해 어느 정도 만족하십니까? 아래의 각 항목별로 해당란에 V표 해 주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 소장자료의 풍부성	()	()	()	()	()
② 소장자료의 최신성	()	()	()	()	()
③ 소장자료 이용의 편리성	()	()	()	()	()
④ 자료배열의 체계성	()	()	()	()	()

11. 중앙도서관에 소장되어 있는 석·박사학위논문에 대해 어느 정도 만족하십니까? 아래의 각 항목별로 해당란에 V표 해주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 소장자료의 풍부성	()	()	()	()	()
② 소장자료의 최신성	()	()	()	()	()
③ 소장자료 이용의 편리성	()	()	()	()	()
④ 자료배열의 체계성	()	()	()	()	()

12. 중앙도서관의 멀티미디어실에 소장되어 있는 비도서자료(비디오테이프, CD-ROM, 녹음테이프)에 대해 어느 정도 만족하십니까? 아래의 각 항목별로 해당란에 V표 해주십시오.

	매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만	매우 불만
① 소장자료의 풍부성	()	()	()	()	()
② 소장자료의 최신성	()	()	()	()	()
③ 소장자료 이용의 편리성	()	()	()	()	()
④ 자료진열의 체계성	()	()	()	()	()

30 한국도서관·정보학회지(제32권 제3호)

13. 꼭 필요한 자료가 본 중앙도서관에 소장되어 있지 않을 경우에는 어떻게 합니까? 해당사항에 모두 V표 해주십시오.

- ① 대체 가능한 자료를 다시 찾아본다. ()
- ② 사서에게 질문하여 다시 한번 알아본다. ()
- ③ 다른 도서관에서 이용가능한지 알아본다. ()
- ④ 도서관에 구입해 달라고 신청하거나 상호대차를 신청한다. ()
- ⑤ 친구나 교수에게 질문하여 해결 방안을 찾는다. ()
- ⑥ 구입이 가능하다면 구입한다. ()
- ⑦ 포기한다. ()

14. 귀하께서는 컴퓨터 목록의 이용방법, 자료의 소장 유무, 위치 등에 대한 궁금증과 같은 중앙도서관 이용에 어려움이 발생한다면 다음 중 어떤 방법을 택하십니까?

- ① 사서에게 질문한다. ()
- ② 도서관 안내자료를 찾아본다. ()
- ③ 근처의 이용자에게 물어본다. ()
- ④ 보통 어려운 점이 없다. ()
- ⑤ 포기한다. ()

14-1. 중앙도서관 이용 등에 대해 사서에게 문의한 경우, 어느 정도의 도움을 받았습니까? ()
(질문 14에서 ①로 답한 경우에만 응답하십시오.)

- ① 완벽한 도움을 받았고 매우 만족스러웠다.
- ② 다소 부족한 면이 있었으나 대체로 유용하다.
- ③ 약간 도움은 되었으나 스스로 알아서 처리하였다.
- ④ 별로 도움이 되지 않아 다시 처음부터 처리하였다.
- ⑤ 거의 도움이 되지 않았다.

(도움이 되지 않았다면 이유는 무엇입니까?) :

14-2. 자료 이용, 자료 검색 등의 중앙도서관 이용 문제에 대해 사서에게 문의하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까? () (질문 14에서 ②, ③, ④, ⑤로 답한 경우에 만 응답하십시오.)

- ① 사서의 전문성에 대한 신뢰감을 느끼지 못해서
 - ② 본인의 경험으로 보았을 때, 별로 도움이 되지 않았기 때문에
 - ③ 다른 사람의 경험을 들은 바에 의하면, 별로 도움이 되지 않은 것 같아서
 - ④ 평소 사서의 불친절한 태도 때문에 도움을 요청하기가 싫어서
 - ⑤ 사서의 바쁘게 일하고 있으므로 업무에 방해가 될 것 같아 도움을 청할 분위기가 아니어서
- (기타 의견) :

15. 사서에게 특정 정보나 자료를 찾기 위해 도움을 청했을 때 사서의 서비스 방법 중 귀하에게 가장 도움이 되는 방법은 어느 것입니까? ()

- ① 직접 찾아 준다.
- ② 자료 검색법과 활용법을 충분히 지도해 주어 스스로 해결하게 한다.
- ③ 정보나 자료 찾는 과정을 귀하와 함께 진행한다.
- ④ 해결이 될 만한 자료의 정보와 그 자료의 소장위치를 안내해 준다.

(기타 의견) :

16. 본 대학 중앙도서관 사서들의 서비스 자세는 어떠하다고 생각하십니까? ()

- ① 성의 있게 잘 도와준다.
- ② 문제해결의 능력이 없는 듯 하다.
- ③ 문제해결의 능력은 있으나 성의가 없다.
- ④ 사무적이기 때문에 인간미가 없다.
- ⑤ 이용자들 도와주려는 자세가 갖춰져 있지 않다.

(기타 의견) :

설문에 답하여 주셔서 감사합니다.