

부산대학교 도서관 서비스 개선에 관한 연구

— 연구도서관을 중심으로 —

부산대학교 도서관
유의봉 · 장정순

목 차

I. 서 론	III. 결론 및 개선방안
1. 연구의 필요성과 목적	3. 자료나 정보이용 분석
2. 연구대상 및 방법	4. 자료추천제도
II. 도서관 이용자 실태조사 결과 분석	5. 학술잡지 이용
1. 설문 응답자의 일반사항	6. 도서관 사서와 관련된 사항
2. 연구도서관에 관한 일반사항	7. 기타 의견

I. 서 론

1. 연구의 필요성과 목적

1) 연구의 필요성

대학의 기본 목적인 교육과 연구기능의 심장 역할을 담당하고 있는 대학도서관은 정보 요구를 하는 교수와 학생들에게 정보원으로서 그 기능을 다해야 함은 물론 그 의무도 명백하다. 오늘날 사회는 과학기술의 발달로 모든 분야의 활발한 연구를 촉진하고 있으며 학문의 세분화, 전문화로 인하여 도서관 이용자들의 정보 요구 또한 다양화되어가고 있다. 따라서 대학도서관의 의무는 다양하게 변화하고 있는 이용자들의 요구에 부응하기 위하여 정보이용자에 대한 연구를 함으로써, 적절한 봉사정책을 수립하여 질적으로 우수하고 정확한 정보를 제공하는데 있다고 본다.

부산대학교 도서관은 1994년 9월 1일부터 신축도서관으로 이전함으로써 국내 처음으로 연구도서관이라는 이름으로 개관하게 되었고, 종전의 중앙도서관은 학습도서관이라는 이름으로 이원화체제로 운영하고 있다. 연구도서관은 부산대학교가 지향하는 대학원 중심대학에 발맞추어 교수 및 대학원 이상의 연구자를 지원하기 위한 연구자료 중심의 정보센터로서 운영되고 있으며, 학습도서관은 학부생을 중심으로 교양 및 교재를 지원하기 위하여 운영하고 있다. 이러한 제도는 구미 선진국에서는 이미 오래 전부터 운영해오고 있지만 우리나라에서는 처음 시도해 보는 제도로서, 전국의 대학도서관계에서도 이러한 운영에 대하여 많은 관심과 기대 속에 출발하였다. 그러나 실무자 입장에서 1여 년 이상 연구도서관을 운영해 본 결과, 이용자들의 반응이 제대로 전달되지 못하고 이용률 또한 낮게 나타나고 있다. 이는 본 대학 교수들이 연구과정에 있어서 연구도서관을 주 정보요소로 간주하지 않고 있음을 알 수 있다. 그러므로 본 연구는 도서관 이용률이 떨어지는 원인이 무엇인지를 규명하여 보다 효율적인 연구도서관 운영 및 정보서비스를 개선하고, 사서들의 의식변화를 촉구하기 위해서 시도하게 된 것이다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 교수들이 교육, 연구활동에 필요한 정보를 이용하는 데 있어서 어떠한 특성을 갖고 있으며, 그러한 특성들이 도서관 이용행태에 어떻게 나타나는지를 밝히고, 연구도서관을 잘 이용하지 않는 원인이 무엇인지를 규명하는데 있다. 즉, 교수들이 필요로 하는 정보는 어떤 방법으로 입수하고, 그 정보원은 어떤 것인가, 도서관에 대한 관심도는 어느 정도이며 도서관에 대한 불만은 무엇인가를 설문지를 통하여 분석·파악함으로써, 도서관 이용에 장애요인을 해소하고 새로운 도서관 시스템의 설계를 제시하여 우리 현실에 맞는 합리적인 연구도서관을 운영함으로서 이용률을 향상시키는데 있다.

2. 연구대상 및 방법

1) 연구대상

본 연구는 부산대학교 전임강사 이상 교수(의과대학, 치과대학, 외국에 나가 있

는 교수는 제외) 610명을 대상으로 하여, 단과대학별로 설문지를 배포하였다. 회수 기간은 1995년 12월 11일부터 16일까지 1주간으로 하였으나, 회수율이 적어 12월 23일까지 연장하였다.

회수된 설문지는 146부로 회수률은 24%로 나타났다 (표-1). 이와 같이 회수율이 저조한 것은 조사기간이 학기말이어서 학사업무가 바쁜 시기였고, 이어서 방학과 대학입시, 개인적인 여유가 없었던 것 등 여러 원인을 지적할 수 있겠다. 가장 근본적인 원인은 도서관에 대한 전반적인 무관심이라고 분석된다. 회수된 설문지 중 응답 잘못으로 분석이 곤란한 6부는 무효로 취급하여, 140부만을 분석대상으로 삼았다.

〈표-1〉 설문지 배부 및 회수 현황

구 분	배 부 수	회 수 부 수	회 수 율(%)
인 문 대	80	4	5.0
자 연 대	98	26	26.5
공 대	153	38	24.8
사 회 대	38	10	26.3
법 대	15	15	100.0
사 범 대	108	11	10.2
상 대	38	12	31.6
약 대	14	3	21.4
예 술 대	51	1	2.0
가 정 대	13	1	7.7
유전체물성연구소	2	1	50.0
기 타		24	
계	610	146	24.0

2) 연구방법

본 연구는 부산대학교 교수들이 도서관에 대하여 어떻게 생각하고 있으며 그들의 관심도와 이용행태를 파악하기 위하여 설문지 방법을 사용하였다.

총 31개 항목의 설문지 문항은 국내에서 이미 행해진 조사연구의 설문지를 다소 참고로 하여 연구도서관에 대한 관심도와 정보요구 및 이용현황을 분석할 수 있게 하였다.

알고자 하는 기본 내용은 다음과 같다.

- 1) 연구도서관과 학습도서관의 이원화체제에 대해 얼마나 이해하고 있는가.
- 2) 교수들은 개인 연구에 필요한 정보나 자료를 입수함에 있어서 연구도서관이 어느 정도 역할을 하고 있는가.
- 3) 현재 도서관에서 실시하고 있는 교수에 의한 도서추천방식의 효율성과 추천한 자료의 활용도는 어느 정도인가.
- 4) 도서관에서 구독하고 있는 학술잡지의 활용도와 개인적으로 학술잡지를 구입하는 이유는 무엇이며, 매월 자료구입비는 어느 정도 지출하고 있는가.
- 5) 대학도서관 사서의 역할은 어느 정도이며, 어떠한 평가를 받고 있는가.

위와 같은 설문 분석을 위해 부산대학교 전산통계학과에서 SAS(Statistical Analysis System) 통계처리방법을 사용하였다. 설문의 문항으로 보아 주로 빈도 분석을 하였고 그림 원표는 Excel Package를 이용하였다.

II. 도서관 이용자 실태조사 결과 분석

1. 설문응답자의 일반사항

1) 설문에 응답한 교수들의 연령층은 40대가 41.7%로 가장 많이 응답하여 주었고 30대가 33.1%로 응답자의 대부분이 젊은 층과 중년층이 관심을 많이 보여 준 반면, 20대와 60대는 낫게 나타났다.

〈표-2〉 연령별 분포 (단위 :명)

연령별	21-30세	31-40세	41-50세	51-60세	61세 이상	계
인원 (%)	1 (0.7)	46 (33.1)	58 (41.7)	25 (18.0)	9 (6.5)	139 (100.0)

2) 응답한 교수들의 전공분야별 분포를 보면, 기술과학분야가 응답자의 34.3%, 사회과학분야는 29.3%, 순수과학분야는 25.7%로 비슷하게 응답한 반면, 예술, 인

문과학분야는 관심이 없는 것으로 보인다.

〈표-3〉 전공분야별 분포 (단위: 명)

전공별	인문과학	사회과학	순수과학	기술과학	예술	계
인 원 (%)	14 (10.0)	41 (29.3)	36 (25.7)	48 (34.3)	1 (0.7)	140 (100.0)

3) 교수들의 최종학위취득 국가별

응답자의 최종학위 취득 국가 및 지역을 살펴보면, 우리 나라에서의 학위취득이 49.3%이고, 북미지역국가에서의 학위취득은 38.6%로, 우리나라에서 최종학위의 취득자가 많은 것으로 나타났다.

〈표-4〉 최종학위 취득국가별 구성분표 (단위 : 명)

국가별	한국	일본	북미	유럽	기타	계
인 원 (%)	69 (49.3)	10 (7.1)	54 (38.6)	7 (5.0)		140 (100.0)

2. 연구도서관에 관한 일반사항

신축개관된 연구도서관에 대하여 교수들이 얼마나 알고 있으며, 도서관의 이원화 운영에 대한 호응도를 분석한 결과 다음과 같다.

1) 도서관이 연구도서관과 학습도서관의 이원화체제로 운영되고 있는 점에 대하여 응답자 중 94.3%가 "알고 있다."라고 응답한 반면 5.7%는 "잘 모른다."라고 응답하였다.

"알고 있다."라고 답한 교수 중 알게 된 동기는 71.2%가 부산대학교 학보나 교내 소식지를 통해서 알게 됐다라고 답하여, 학보나 교내 소식지가 교내정보매체로서 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 그 외 동료교수나 학생들에 의해

서 또는 기타 방법으로 알게 되었다고 응답했다. “잘 모른다.”라고 응답한 교수들은 도서관측의 홍보부족이라고 했으나, 이렇게 응답한 경우는 도서관에 대한 관심이 다소미흡한 것으로 여겨진다.

〈표-5〉 도서관의 이원화 운영에 대한 인식 (단위 : 명, %)

인원(%)	잘 알고 있다 132(94.3)	잘 모른다 8(5.7)	관심 없다	계 140(100.0)
부산대학교학보 및 소식지에 의해서	94(71.2)			
동료교수에 의해서	10(7.6)			
학생들에 의해서	10(7.6)			
기 타	18(13.6)	8(홍보부족)		
계	132(100.0)	8(100.0)		140(100.0)

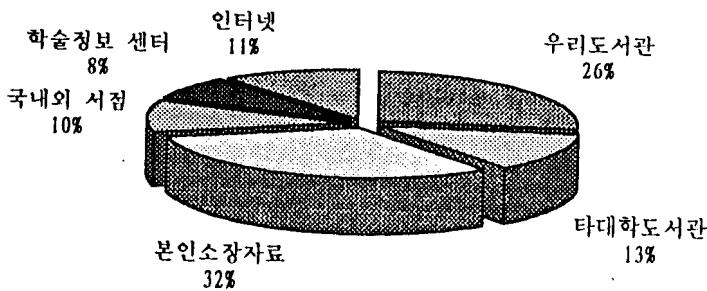
- 2) 연구도서관은 교수 및 석사과정 이상의 연구자를 위한 자료를, 학습도서관은 학부생을 위한 교양교재자료를 비치하고 운영하는 점에 대하여 82.5%가 “잘 된 것 같다.”라고 답하여, 연구자들을 위한 자료운영이 이용에 편리함을 보여주고 있다. 그 중 “잘못된 것 같다.”라고 답한 교수가 12.4%로, 이용자의 형태에 따라 다소 불만이 있는 것으로 생각된다.
- 3) 교수들이 연구도서관과 학습도서관 중 어느 도서관을 주로 이용하는가에 대한 질문으로는 연구도서관 자료를 대부분 이용한다가 60.4%이고 연구도서관과 학습도서관 모두를 이용한다고 응답한 교수가 28.8%로 나타나, 학습도서관 자료도 어느 정도 이용하고 있음을 알 수 있다.

3. 자료나 정보이용 분석

- 1) 교수들이 학문연구에 필요한 정보원은 주로 어디서 구하고 있는지에 대한 질문에서는 〈그림-1〉에서 보는 바와 같이 본인 소장자료 이용비율이 32%로 가장 많고, 본 대학도서관을 이용하는 비율은 26%로 다소 낮게 나타났다. 그 외 타

대학도서관 이용도가 13%, 인터넷 및 국내서점 등에서도 일부 이용하고 있음을 알 수 있다. 이는 본인이 소장하고 있는 자료가 이용하기 편리하고 쉽게 접근할 수 있으며 신속하게 정보를 얻을 수 있는 장소가 중요함을 알 수 있다.

〈그림-1〉 연구 자료정보원 이용도



- 2) 교수들의 연구도서관 이용빈도와 이용하지 않는 원인에 관한 질문에서는 응답자 중 학기당 5회 이상 이용한다가 42.7%, 3-4회 이용한다가 25.9%, 1-2회 이용하는 교수가 30.4% 답하였다. 이용하지 않은 이유를 원인별로 보면, 자료가 빈약해서라고 답한 교수가 68.5%, 본인 소장자료가 더 많아서가 17.6%이고, 그 외 도서관 거리가 멀고 자료 찾기가 힘든다고 그 원인을 밝히고 있으며 도서관 자료가 절대 부족함을 나타내 주었다.

〈표-6〉 연구도서관을 이용하지 않는 이유 (단위 : 명)

구 분	자료가 빈약	본인소장자료 많아서	도서관의 거리가 멀어서	자료 찾기가 힘들어서	계
인 원 (%)	74 (68.5)	19 (17.6)	6 (5.6)	9 (8.3)	108 (100.0)

- 3) 정보원은 본인이 직접 또는 간접으로 입수하는가를 알기 위하여 알아보았다.

이에 대한 응답으로 교수 본인이 “직접 도서관에 와서 본다.”라고 답한 교수가 45.7%이고 “조교나 대학원생에게 의뢰한다.”가 54.3%로 학과조교나 대학원생을 통하여 정보원을 입수하고 있으며, 이는 교수들이 정보입수에 많은 시간을 소비할 수 없음과 도서관과 연구실과의 거리가 멀고 또한 자료 찾기가 힘들어서 조교나 대학원생에게 의뢰하는 것으로 분석된다.

〈표-7〉 정보 입수방법 (단위 : 명)

구 분	본인이 직접 와서 본다	조교 및 대학원생에게 의뢰	계
인 원 (%)	63 (45.7)	75 (54.3)	138 (100.0)

4) 도서관을 이용할 때 찾고자 하는 자료가 연구도서관이나 학습도서관 중에서 비치된 장소를 본인이 어느 정도 알고 있는지에 대한 질문으로는 응답자중 “잘 알고 있다.”라고 답한 교수가 31.4%, “어느 정도 알고 있다.”가 46.4%, “잘 모른다.”라고 한 응답이 21.4%로 나타났다. “어느 정도 알고 있다.”라고 응답한 교수가 높게 나타났으며 잘 모르는 이용자도 상당한 부분을 차지하고 있어. 연구도서관과 학습도서관 자료구분 기준이 명확하지 않아 자료이용에 혼란이 있는 것으로 나타났다.

〈표-8〉 연구도서관 학습도서관 소장자료 파악 실태 (단위 :명)

구 분	잘 알고 있다	어느 정도 알고 있다	잘 모른다	계
인 원 (%)	44 (31.4)	65 (46.4)	30 (21.4)	139 (100.0)

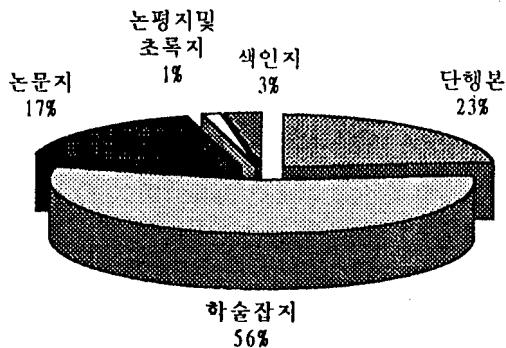
5) 연구도서관에서 가장 많이 이용하는 자료실은 연속간행물실이 68.1%이고, 다음은 참고자료실이 16.7%, 단행본실이 8.7% 그리고 정부간행물실, 서지조사실 순으로 나타났다. 교수들이 자료이용에 최신자료를 접할 수 있는 연속간행물실이 가장 높게 이용되고 단행본자료실 이용은 저조하게 나타났다.

〈표-9〉 연구도서관 자료실별 이용도 (단위 :명)

구 분	연속간행물실	참고자료실	정부간행물실	단행본실	서지실	계
인 원 (%)	94 (68.1)	23 (16.7)	7 (5.1)	12 (8.7)	2 (1.4)	138 (100.0)

- 6) 교수들이 주로 이용하는 정보원에 관한 질문에는 응답자의 56%가 학술잡지를 가장 많이 이용한다고 대답하여, 주 정보원은 학술잡지이고, 다음으로 23%가 단행본을 이용하고 있으며, 논문집 17%, 색인지 3%, 논평 및 초록류가 1%순으로 나타났다.

〈그림-2〉 자료별 이용 빈도



- 7) 정보입수 과정에서 가장 큰 어려운 점

정보를 입수하는 과정에서 겪는 가장 큰 어려운 점을 알기 위하여 질문을 하였다. 전체 응답자 중 46.0%가 정보의 소재 파악이 어렵다고 대답하였고, 다음으로 정보입수 과정에서 시간이 많이 지연된다라고 답한 교수가 24.1%이며, 그 외 우리도서관의 활동부족이라고 답하였다.

- 8) 찾고자 하는 자료가 없을 때

교수들이 찾고자 하는 자료가 우리 도서관에 소장되어 있지 않을 때 어떠한 방법

으로 자료를 입수하는지 알아보았다.

본인이 타기관에 직접 의뢰한다고 한 응답이 47.9%로 가장 많았으며, 다음으로 사서에게 도움을 청하다가 23.6%이며, 구입해서 본다가 22.9%로 비슷하게 나타나, 사서에게도 일부 의존하고 있음을 알 수 있다.

〈표-10〉 정보입수 과정에서 겪는 곤란도 (단위 : 명, %)

구분	인원	응답한 인원	구성 비율	비 고
정보의 소재파악	63	46.0		
정보입수 비용의 부족	19	13.9		
도서관 활동부족	12	8.8		
입수과정의 시간지연	33	24.1		
국가차원의 정보유통 체제미비	10	7.3		
계	137	100.0		

〈표-11〉 찾고자 하는 자료가 없을 때 입수방법 (단위 : 명)

구 분	사서에게 도움을 청한다	직접 타기관에 의뢰한다	구입해서 본다	포기한다	계
인 원 (%)	33 (23.6)	68 (48.6)	32 (22.9)	7 (5.0)	140 (100.)

4. 자료추천 제도

1) 도서추천 방식 호응도

도서관 자료를 구입하기 위해서 교수들에 의한 전공자료를 수시로 추천받아 구입하고 있다. 이러한 제도에 대해서 어떻게 생각하는지 알아보았다. 응답자중 “아주 좋은 방법이다.”가 51.8%이고, “그저 그렇다.”가 38.1%로 좋은 방법이라고는 할 수 없으나 불만은 없는 것으로 나타났고, “좋지 않다.”가 10%로 부정적인 평가를 했고 좋지 않은 이유에 대하여 밝혀줄 것을 요구했으나 주관식 응답이라 응답자는 없었다.

〈표-12〉 교수에 의한 도서추천 방식 평가 (단위 : 명)

구 분	아주 좋다	그저 그렇다	좋지 않다	계
인 원 (%)	72 (51.8)	53 (38.1)	14 (10.0)	140 (100.)

2) 전공도서 추천에 따른 교수 참여도

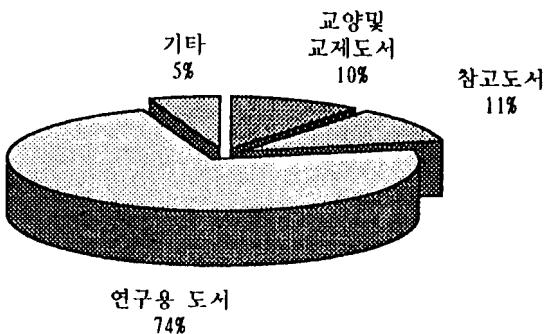
교수들에 의한 자료 추천이 얼마나 관심을 가지고 추천하고 있는지 알아보기 위하여 질문을 하였다.

응답자 중 86.4%가 본인이 직접 추천한다고 답하여 추천에 대한 많은 관심을 보여주고 있다. 조교나 대학원생을 통한 대리 추천도 8.6%나 되고, 추천하지 않는 교수도 5%나 있음을 알 수 있다.

3) 교수 추천자료의 우선순위

자료를 추천할 때 주로 어떤 자료들을 우선 추천하는지 알기 위하여 교양 및 교재도서, 참고도서, 연구용 도서, 기타의 항목으로 우선 순위를 알아보았다. 그 결과 연구용도서 74%, 참고도서 11%, 교양 및 교재도서 10%, 기타 5%의 순으로 답하여, 전공과 관련된 연구용 도서를 가장 많이 추천하는 것으로 나타났다.

〈그림-3〉 추천도서의 우선 순위



4) 추천자료 활용도

교수 추천에 의하여 구입된 자료들이 어느 정도 연구에 활용되고 있는지 알아보았다. 응답자 중 “자주 이용한다.”가 80.3%, “별로 이용하지 않는다.”가 16.1%로 나타났다. 본인이 추천한 연구용 도서는 대부분이 이용하고 있고 그중 별로 이용하지 않는다고 답한 교수도 16.1% 있어, 도서구입비가 어느 정도 낭비되고 있음을 알 수 있다

〈표-13〉 교수 추천 자료 활용도 (단위 : 명)

구 분	자주 이용한다	별로 이용하지 않는다	전혀 이용하지 않는다	관심이 없다	계
인 원 (%)	110 (80.3)	22 (16.1)	0 (0.0)	5 (3.6)	137 (100.0)

5. 학술잡지 이용 분석

1) 본 도서관에서 구독하고 있는 학술잡지 중에서 교수가 본인 전공과 관련되는 잡지를 알고 있는지 알아보았다. 응답자 중 92.9%가 “알고 있다.”라고 하였고, “잘 모른다.”라고 답한 교수는 7.1%로 나타나 대부분 전공분야 학술잡지를 파악하고 있으며, 학술잡지에 대한 관심이 큰 것을 알 수 있다.

2) 신착 학술잡지 목차 서비스

도서관에서 구독하고 있는 외국 학술잡지는 교수 개인에게 목차서비스 요청을 받아 학과에 제공해 주고 있다. 이것을 알고 있는지 또 그 활용도는 어느 정도인지 알아보았다.

응답자 중 57.9%가 알고 있음을 알고 있다고 하였고, 42.1%가 모른다고 답했다. 그 활용은 “매우 높다.”라는 대답이 25.7%, “보통이다.”가 32.1%이고, 무응답이 32.9%로 이유는 알 수 없으나 그 활용도는 높지 않음을 알 수 있다.

이러한 목차서비스 업무에 본 도서관에서는 상당한 예산과 인력 및 시간이 투여 된다. 그러나 교수들의 학술잡지에 대한 중요성과 관심은 매우 높게 나타나는 반면, 목차활용에 대해서는 아주 낮게 보이고 있다.

〈표-14〉 독자 서비스 활용도 (단위 : 명)

구 분	매우 높다	보통이다	매우 낮다	무응답	계
인 원 (%)	36 (25.7)	45 (32.1)	13 (9.3)	46 (32.9)	140 (100.0)

3) 교수 본인이 구독하는 학술잡지 종수

교수들 본인이 국내외 학술잡지를 몇 종이나 구독하고 있는지 알아보았다.

국내잡지로는 3종을 구독하는 교수가 26.1%로 가장 많으며, 2종이 20.3%이다. 외국잡지로는 1종을 구독하는 교수가 19.6%로 가장 많으며, 2종이 16.7%로 대부분이다. 특히 한 사람이 38종까지 구독하는 교수도 있었다.

〈표-15〉 교수 개인별 국내·외 학술잡지 구독현황

인원(명) 종 수	국내잡지 구독	백분율(%)	외국잡지 구독	백분율(%)
0	18	13.0	40	29.0
1	11	8.0	27	19.6
2	28	20.3	23	16.7
3	36	26.1	15	10.9
4	21	15.2	13	9.4
5	14	10.1	10	7.2
6	3	2.2	2	1.4
7	4	2.9	2	1.4
8	1	0.7		
10	1	0.7	3	2.2
13			1	0.7
15			1	0.7
20	1	0.7		
38			1	0.7
계	138명	100.0	138(명)	100.0

4) 학술잡지를 개인적으로 구독하는 이유

학술잡지는 가격이 높은 정보원이라 할 수 있다. 정기적으로 구독하고자 한다면 경제적으로 많은 부담이 될 것이다.

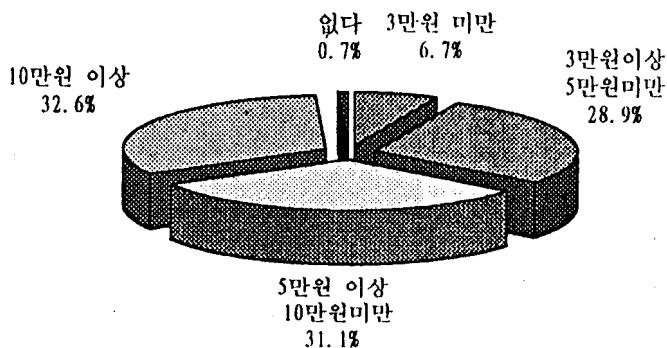
학술잡지를 개인적으로 구독한다면 어떤 이유에서인지를 알아보았다. 응답자 중 40.0%가 "도서관에서 구독하고 있지 않으므로 구독한다."라고 답하였고, "도서관에는 있으나 이용이 불편해서"라고 답한 교수가 21.5%이고, 개인장서로 갖추고 싶어서라고 답한 교수가 10.0%로 나타났다. 학회가입으로 자동적으로 받는다가 26.9%로 학회가입이 큰 비중을 차지하고 있는 것 같다.

연구자들이 주 정보원으로 삼고 있는 학술잡지는 이용이나 접근이 용이하도록 배려가 있어야겠고, 결호 없이 철저히 관리해야 될 것으로 생각된다.

5) 교수 본인이 구입하는 월평균 자료비

교수들의 단행본 및 학술잡지에 대한 월평균 구독비는 10만원 이상 지출하는 교수가 32.6%이고, 5만원 이상 10만원 미만이 31%로 비슷하게 나타났다. 이 분석을 보아 교수들이 연구에 따른 자료구입비가 비교적 많이 지출되고 있고, 반면 지출이 전혀 없는 교수도 있었다.

〈그림-4〉 자료구입비



6. 도서관 사서와 관련된 사항

1) 본 도서관 사서직원이 담당하고 있는 정보서비스가 이용자에게 얼마나 역할

을 하고 있으며, 이용자가 어느 정도 필요성을 느끼고 있는가에 대하여 알아보았다.

도서관을 이용할 때 사서에게 자료의 안내나 문의를 가끔 청한다고 답한 교수가 82.6%로, 대부분이 자료 이용에 도움을 청하고 있음을 알 수 있다. 그러나 도서관을 이용할 때마다 도움을 청한다가 11.6% 답한 반면, 필요성을 못 느낀다가 5.8%로 부정적인 응답이 있었다.

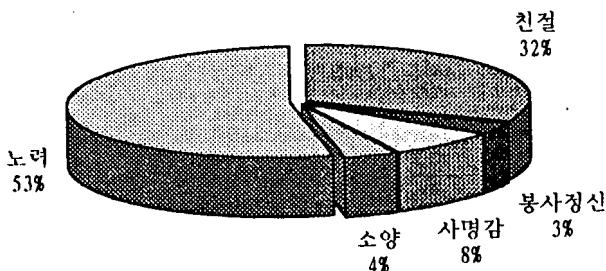
2) 사서직원의 평가

사서직원이 이용자에게 평가를 받는다는 것은 조심스럽게 다루어져야 할 문제라고 생각한다. 평가 결과에 따라 동료사서들 간의 민감한 반응이 예상될 수 있으며, 이것은 교수들 역시 학생들에게 강의 평가를 받아야 한다는 대학사회에서 새로이 대두되고 있는 분위기와 같은 맥락일 것이다.

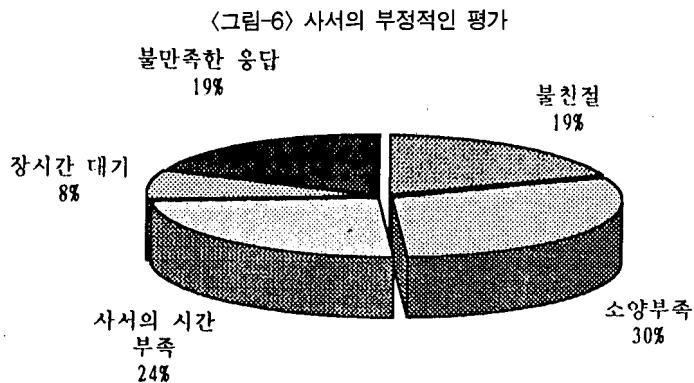
그러나 이러한 평가없이 사서직원들의 봉사자세 개선이 있을 수 없음을 말하고 싶다. 본 도서관 사서들이 교수들에게 어떤 평가를 받고 있는지에 대하여 긍정적인 측면과 부정적인 측면으로 구분하여 알아보았다.

긍정적인 측면에서는 53%가 사서직원이 노력을 많이 하고 있다고 답하여, 사서직원이 열악한 여건 속에서도 노력함이 인정되고 있다. 다음 32%는 사서가 이용자에게 친절하다고 답하여, 긍정적인 측면을 보여주고 있다.

〈그림-5〉 사서의 긍정적인 평가



부정적인 측면으로는 사서의 소양 부족이 30%로 높게 평가되었으며, 사서가 바빠서 문의나 도움을 청할 수가 없다가 24%로, 사서직원들의 과중한 업무로 이용자에게 만족한 봉사를 할 수 없음이 나타났다.



7. 기타 의견

지금까지는 설문지를 통한 공식적인 문항에 대하여 분석·정리하였다. 그러나 공식적인 문항은 그 한계성으로 다양하고 광범위한 문제를 파악하기가 어렵다. 그동안 도서관 이용과정에서 평소 느끼고 있는 점이나 또는 본 도서관의 발전을 위하여 시정되었으면 하는 문제들을 주관식으로 제언해 줄 것을 요구하였다.

제언된 문제들은 200여가지로 이를 크게 여섯개 항목으로 나누어 보면 다음 표와 같다.

〈표-16〉을 정리하면, 첫째, 조속히 전산화가 이루어져 연구실에서나 학과 사무실에서도 자료의 검색, 대출신청, 예약 및 조회가 가능할 것과 현재보다 더 나은 정보시스템 확충의 필요성을 말했다.

둘째, 적극적인 정보서비스로 타 대학 및 연구기관과의 상호서비스제도가 정책으로 수립되어 향후 외국과 같은 interlibrary loan까지도 원하였다.

세째, 사서직원에 관한 제언으로 무엇보다도 사서들의 자질향상을 위한 재교육과 전문사서제가 도입되어야 한다.

네째, 도서관예산을 많이 확보하여 절대적인 자료부족 현상을 해소해야 하며, 교수가 직접 자료를 입수할 수 있는 경로가 제도적으로 실현되어야 한다.

다섯째, 학술지와 관련된 제언으로는 학술잡지 증종이 대폭 지원돼야 하며 결호 발생에 대한 심각한 전의와 결호보증을 원하였다. 그리고 교수 개인으로 목차서비스 받기를 원하였다.

〈표-16〉 제안된 문제점

구 분	제 언 내 용	소 계	계
전산화	LAN을 통한 자료의 검색, 대출, 조회	21	25
	정보시스템 확충 및 이용교육	4	
정보서비스	자료의 상호대차	13	23
	정보서비스 개발 및 홍보	10	
직원문제	사서의 자질향상을 위한 재교육	17	37
	전문사서제 도입	19	
	직원의 확충	1	
예산문제	예산의 충분한 확보	19	50
	자료의 절대 부족 해소	17	
	비도서자료 구입	5	
	교수가 직접 자료입수	9	
학술지문제	전문 학술지 종수 대폭 확대	31	52
	연속간행물 결호 보충	8	
	목차서어비스 교수 개인별 요구	6	
	최신 학술지 학과에 비치 요구	5	
	기타	2	
도서관 운영문제	열람시간 연장	5	40
	이원화체제의 불합리	18	
	도서관 조직문제	2	
	시설문제	4	
	도서관 정책개방 요구	9	
	도서관 소식지를 다양하고 상세히 발간	2	
계			227

여섯째, 도서관 운영에 대한 전반적인 제언으로 열람시간 연장과 이원화체제에 대한 자료의 소재 파악이 어렵다는 것과 단과대 도서실 운영을 원하였고, 시설문제로는 자료 공간에 비해 복도 공간이 너무 넓다는 의견도 있었다. 그리고 의외로 도서관 소식지에 대한 관심이 높은 교수도 있었다.

III. 결론 및 개선방안

부산대학교 도서관은 우리나라에서 처음으로 '연구도서관'이라는 이름으로 연구도서관을 개관한 후 대학도서관의 새로운 발전을 시도하고 있다. 그러나 개관 후 지금까지 교수사회로부터 도서관의 인식이 부족한 상태이고 이용률 또한 저조하다. 그 이유는 무엇이며 이를 개선할 방법은 없는 것인가?

본 연구는 이러한 의문점을 가지고 시도했으며, 조사과정에서 나타난 문제점과 개선방안은 다음과 같다.

첫째, 학술잡지의 획기적인 확충

교수들이 이용하는 주 정보원은 단행본보다 학술잡지에 더 많이 의존하고 있으며, 연구지원을 위해서 학술잡지가 절대적으로 부족함을 알 수 있다. 그러나 잡지의 종종은 도서관 기본예산으로는 기대하기 어렵고, 대학본부에서 조성하고 있는 대학발전기금 중 학술잡지를 확충하기 위한 특별지원이 있어야 한다. 이는 단기간이 아닌 5~10년의 장기계획을 세워 점진적인 확충이 필요하며 이를 위한 교수와 도서관직원으로 구성된 소위원회가 조직되어야 한다. 이를 통해 교수들의 연구활동을 충분히 뒷받침할 수 있도록 자료에 따른 내실화를 기해야 한다.

둘째, 도서관 이원화 체제의 명확한 구분

연구도서관과 학습도서관의 이원화 운영에 따른 제도가 정착되지 않고 있다. 이는 근본적으로 연구자료와 학습자료의 구분기준이 명확하게 구분되지 않아 자료 이용에 혼선이 많다.

연구도서관의 존재와 기능에 대해 67.8%가 어느 정도 알고 있거나 모른다고 응답하여 이에 대한 대책이 빨리 강구되어야 한다. 그동안 우리 도서관내 자료구분위원회를 구성하여 수 차례에 걸쳐 심도 있게 토론하여 자료구분규칙을 마련하였지만, 아직까지 실행에 옮기지 못하고 있다.

빠른 시일내에 예산, 인력을 지원받아 자료가 제자리에 정착하도록 하고 교내 전산망을 빨리 개방하여 연구실이나 연구소 실험실 등에서 자료검색이 이루어지도록 해야 한다.

셋째, 도서관의 홍보

교수들이 정보이용에 있어서 정보의 소재파악이 어렵고, 이용자 본인이 입수한다고 하고 있으며, 정보입수에 따른 시간이 많이 소요된다고 하였다. 이는 단적으로

교수들이 도서관을 제대로 활용하지 못하고 있음을 증명해 준다.

교수들은 대체로 연구도서관을 제대로 이해하지 못하고 있어 이에 대한 적절한 홍보대책이 있어야 하겠으며, 사서는 최신정보검색을 통해 정보를 신속하게 제공하는 적극적인 봉사체제를 구축하여 정보입수를 위하여 최선의 노력을 다해야 할 것이다.

이를 위해서 도서관에서는 매월 '도서관 소식지'를 발간하여 도서관에 관한 모든 새로운 소식을 교수들에게 홍보하여 관심을 유도하도록 하고, 또한 학보나 교내 소식지에 도서관 소식란을 고정 확보하여 도서관과 관련된 모든 소식을 게재하여 홍보하도록 해야 할 것이다.

넷째. 목차서비스 개선

신착자료의 목차서비스는 최신 정보입수에 있어서 좋은 서비스라고 생각한다. 교수 개인별로 희망잡지에 대하여 신청받아 학과에 일괄 송부해 주고 있으나 그 활용도는 높지 않으며 개인별로 받아볼 수 있도록 다수 요청하고 있다.

그 원인은 학과에서 목차관리에 문제가 있는 것으로 생각된다. 즉 먼저 보는 교수가 가지고 가거나 학과에서 관리소홀로 쓰레기통에 들어가는 등이다. 이를 방지하기 위해 도서관에서는 교수 개인별로 매년 재신청을 받아 잡지가 신착되는 즉시 복사하여 학과에 송부하여야 한다. 또한 학과에서는 잡지명별로 파일을 만들어 계속 철하고 서가에 비치하여 교수들이 손쉽게 접근할 수 있도록 관리해야 한다.

다섯째. 도서추천제도 개선점

교수 추천은 현재 카드에 의한 추천을 지양하고 연구실이나 실험실에서 교내 lan을 통하여 도서관 전산시스템내 검색파일에 들어와서 추천하면, 도서관에서 수시로 체크 선정하여 구입하고, 다시 연구실에서 구입여부를 확인할 수 있는 추천방법으로 전환해야 한다.

여섯째. 도서관 전산화의 조속한 완결

현재 부산대도서관 자료전산화를 위한 D/B구축은 서양서, 국내서 단행본은 완료되었으나, 일·중서 및 학술잡지는 구축중에 있다. 빠른 시일내 완료하고, 교내 전산망을 통하여 교수들의 연구실·실험실·연구소 등 어떤 장소에서든지 검색조회를 할 수 있도록 자료개방을 해야 한다.

일곱째. 전문사서제 도입

응답한 대다수의 교수들은 현재 도서관 활성화를 위해 전문사서제 도입을 제언하

고 있다. 전문적인 정보 서비스를 위해서는 혁신적인 제도개선이나 직제 개편을 통하여 전문사서제의 도입과 추진에 우선적으로 실시해야 한다.

여덟째, 도서관 인력개발을 위한 정책적 배려

앞서 제시한 개선방안의 효과적 실천뿐만 아니라 도서관 서비스 개선의 성패를 좌우하고 무엇보다도 최우선적으로 생각해야 할 것은 도서관 사서의 질을 획기적으로 높이는 것이라 할 수 있다. 이것은 한편으로는 도서관 서비스 개선을 위하여도 중요할 뿐만 아니라 우리 사서들의 자기 발전과 자기 실현을 위해서도 중요하다.

이를 위해서는 인력개발전략을 도서관 서비스발전과 더불어 생각하여야 한다. 그 방법으로는 우리 사서들에 의해 전문적이고 일반적인 연구활동 및 교육훈련을 획기적으로 강화할 수 있도록 정책적인 배려가 있어야 한다.

이상과 같은 제안으로 도서관의 정보서비스에 질적 수준을 높이고 정보서비스를 원활하게 수행하기 위해서 이용자 요구와 정보제공자의 관계가 좀혀져야 한다. 궁극적으로 도서관은 풍부한 자료를 구비하고 전문화된 정보서비스 시스템을 개발하여 이용자에게 보다 정확하고 신속한 정보를 제공하여 교수들의 학문연구에 뒷받침이 되어야 하겠고, 커뮤니케이션의 효율화로 도서관과 이용자 사이의 원활한 인간관계가 지속적으로 이루어져야 한다.

(첨부) 설문지

釜山大學校 圖書館 서서비스 改善을 위한 設問調查表

안녕하십니까?

학문 연구에 바쁘신 교수님께 본 설문지를 부탁드리게 되었습니다.

저희는 부산대학교 도서관에 근무하고 있는 유익봉, 장정순입니다.

우리 대학도서관은 1994년 9월 1일부터 연구도서관과 학습도서관의 이원화 체제로 운영하고 있습니다. 연구도서관은 우리 대학이 지향하는 연구 및 대학원 중심대학에 발맞추어 연구자들의 연구활동을 집중 지원하기 위하여 운영되고 있습니다.

그러나 우리들의 이러한 노력에도 불구하고 아직까지 학술 연구 지원 기관으로서 그 기능을 다하지 못하고 있습니다. 연구도서관의 제기능을 활성화하기 위한 이용자들의 다양한 요구와 불편을 파악하고 효율적이며 광범위한 정보서비스를 창출하고자 이 설문 조사를 하게 되었습니다.

바쁘시겠지만 잠시 시간을 내시어 각 문항에 대한 교수님의 솔직한 느낌을 적어 주시면 저희들의 정보봉사와 도서관 활성화에 귀중한 자료로 삼겠습니다.

이 응답자료는 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드리며 교수님의 학문에 무궁한 발전을 기원합니다.

1995. 12. 5

도서관 제2열람과장 유 익 봉
정 리 과 장 정 순 올림

* 해당 항목 지시사항대로 대답해 주십시오.

I. 이용자 일반사항에 대한 질문입니다.

1. 교수님의 연령은?

- ① 21-30세 () ② 31-40세 () ③ 41-50세 ()
④ 51-60세 () ⑤ 61세 이상 ()

2. 교수님의 전공분야는?

- ① 인문과학 () ② 사회과학 () ③ 순수과학 ()
④ 기술과학 () ⑤ 예술 ()

3 교수님은 최종 학위를 어디에서 받으셨습니까?

- ① 한국 () ② 일본 () ③ 북미 () ④ 유럽 () ⑤ 기타 ()

II. 연구도서관 전반에 관한 질문입니다.

1 우리 도서관은 여구도서관과 학습도서관의 이원화 체제로 운영하고 있습니다.

이 점에 대해서 어느 정도 알고 계십니까?

- ① 알고 있다 () ② 모른다 () ③ 관심이 없다 ()

2. 잘 알고 계시다면 어떻게 해서 아시게 되었습니까? ("잘 알고 있다"고 하신 분

마 담해 주실시오.)

3. 잘 모르고 있다면 그 원인은 무엇이라고 생각하십니까? ("잘 모르고 있다"고 하신 분만 답해 주십시오)

- ① 도서관 측의 홍보가 부족해서 () ② 도서관에 관심이 없어서 ()
③ 기타 () _____

4. 연구도서관은 교수 및 석사과정 이상의 연구자를 위한 자료를, 학습도서관은 학부생을 위한 교양, 교재 자료를 비치하고 있습니다. 이런 운영을 어떻게 생각하십니까?

- ① 잘된 것 같다 () ② 잘못 된 것 같다 () ③ 잘 모르겠다 ()

5. 교수님은 연구도서관과 학습도서관을 어느 정도 이용하십니까?

- ① 연구도서관 자료를 대부분 이용한다 ()
② 학습도서관 자료를 대부분 이용한다 ()
③ 연구도서관과 학습도서관 자료 모두를 이용한다 ()
④ 둘다 이용하지 않는다 ()

III. 연구도서관 자료이용에 관한 질문입니다.

1. 교수님은 연구에 필요한 정보원을 어디서 구하십니까?

- ① 우리 도서관 () ② 타 대학도서관 () ③ 본인 소장자료 ()
④ 국내외 서점 () ⑤ 학술정보센타 () ⑥ 인터넷(전자우편) ()

2. 교수님은 그동안 연구도서관을 어느 정도 이용해 보셨습니까?

- ① 학기당 5회 이상 () ② 학기당 3-4회 () ③ 학기당 1-2회 ()

3. 연구도서관을 별로 이용하지 않았다면 가장 중요한 원인이 무엇이라고 생각하

십니까?

- ① 자료가 빈약해서 () ② 본인 소장자료가 더 많아서 ()
③ 도서관 거리가 멀어서 () ④ 자료 찾기가 힘들어서 ()

4. 교수님은 도서관 자료를 이용하고자 할 때 주로 어떻게 하십니까?

- ① 직접와서 본다 () ② 주로 초교 및 대학원생을 시킨다 ()

5. 도서관 자료를 이용하고자 할 때 찾고자 하는 자료가 연구도서관이나 학습도
서관 중 어디에 비치되어 있는지 알고 계십니까?

- ① 잘 알고 있다 () ② 어느 정도 알고 있다 () ③ 잘 모른다 ()

6. 연구도서관내에서 주로 이용하는 자료실은 어느 곳입니까?

- ① 연속간행물실 () ② 참고자료실 () ③ 정부간행물실 ()
④ 단행본실 () ⑤ 서지실 ()

7. 교수님이 가장 많이 이용하시는 자료를 순서대로 번호를 기재하여 주십시오

- ① 단행본 () ② 학술잡지 () ③ 논문지 ()
④ 사전, 편람류 () ⑤ 논평지 및 초록지 () ⑥ 책인지 ()

8. 정보를 입수하는 과정에서 겪는 가장 큰 어려운 점은 무었입니까?

- ① 정보의 소재 파악 () ② 정보입수 비용의 부족 ()
③ 우리 도서관 활동 부족 () ④ 입수과정의 시간 지연 ()
⑤ 국가차원의 정보유통체계 미비 ()

9. 찾고자 하는 자료가 없을 때 어떻게 하십니까?

- ① 사서에게 도움을 청한다 () ② 직접 타기관에 의뢰한다 ()
③ 구입해서 본다 () ④ 포기한다 ()

IV. 도서 추천에 관한 질문입니다.

1. 현재 우리 도서관에서 실시하고 있는 교수에 의한 도서추천 방식을 어떻게 생각하십니까?

- ① 아주 좋은 방법이다 () ② 그저 그렇다 ()
③ 좋지 않다 () 좋지 않은 이유는? _____

2. 교수님은 도서 추천시 어떻게 하십니까?

- ① 본인이 직접 추천한다 ()
② 조교나 대학원생을 통해 대신 추천한다 ()
③ 추천하지 않는다 ()

3. 교수님은 도서를 추천할 때 주로 어떤 도서를 많이 추천하십니까?(순서대로 번호를 기재하여 주십시오)

- ① 교양 및 교재 도서 () ② 참고 도서 () ③ 연구용 도서 ()
④ 기타 ()

4. 교수님이 추천하신 자료의 활용도는 어느 정도입니까?

- ① 자주 이용한다 () ② 별로 이용하지 않는다 ()
③ 전혀 이용하지 않는다 () ④ 관심이 없다 ()

V. 학술잡지와 관련된 질문입니다

1. 우리 도서관에 구독하고 있는 학술잡지 중 교수님의 전공분야와 관련된 잡지가 어떤 것인지 알고 계십니까?

- ① 알고있다 () ② 모르고 있다 () ③ 관심이 없다 ()

2. 신착 학술잡지에 대한 목차서비스를 학과에서 받고 계십니까?

- ① 받고 있다 () ② 받지 않는다 ()

3. 목차서비스를 받고 있다면 활용도는 어떻습니까?

- ① 매우 높다 () ② 보통이다 () ③ 매우 낮다 ()

4. 교수님은 개인적으로 전공분야의 학술잡지를 몇 종이나 구독하고 계십니까?

- ① 국내 (종) ② 국외 (종)

5. 학술잡지를 개인적으로 구독하시는 이유는?

- ① 도서관에서 구독하지 않으므로 ()
② 도서관에 있으나 이용이 불편해서 ()
③ 개인장서로 갖추고 싶어서 ()
④ 학회 가입으로 인해 받아봄으로 ()

6. 교수님은 개인적으로 자료구입비(단행본, 잡지)를 한달 평균 얼마나 지출합니다?

- ① 3만원 미만 () ② 3만원 이상 5만원 미만 ()
③ 5만원 이상 10만원미만 () ④ 10만원 이상 ()
⑤ 없다 ()

VI. 사서 직원과 관련된 질문입니다.

1. 우리 도서관을 이용하실 때 사서에게 자료 안내나 문의를 하십니까?

- ① 도서관을 이용할 때마다 도움을 청한다 ()
② 가끔 청한다 () ③ 필요성을 못느낀다 ()

2. 우리 도서관 사서의 긍정적인 측면 중 가장 높게 평가하는 순으로 번호를 기재하여 주십시오.

- ① 사서의 친절 ()
- ② 투철한 봉사정신 ()
- ③ 뚜렷한 사명감과 직업관 ()
- ④ 충분한 소양 ()
- ⑤ 노력을 많이 하는 것 같다 ()

3. 우리 도서관 사서의 부정적인 측면 중 가장 낮게 평가하는 순으로 번호를 기재하여 주십시오.

- ① 사서의 불친절 ()
- ② 소양 부족 ()
- ③ 사서가 바빠서 문의하기가 어렵다 ()
- ④ 응답을 기다리는데 장시간 대기 ()
- ⑤ 불만족한 응답 ()

VII. 마지막 질문입니다.

우리 대학도서관이 발전하기 위하여 시정되었으면 하는 점이나 제언하시고 싶은 것이 있으면 써주십시오.

- ①
- ②
- ③
- ④

- 수고하셨습니다. 감사합니다 -