

21세기 대학도서관의 전망과 과제

대진대학교 문헌정보학과
이 상 복 교수

< 목 차 >

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. 서 언 | 2) 도서관 기능의 변화 |
| 2. 대학도서관의 환경변화 | 3) 전자도서관 |
| 3. 도서관의 패러다임 변화 | 5. 대학도서관의 당면과제 |
| 4. 대학도서관이 변화전망 | 6. 결 언 |
| 1) 도서관 자료의 변화 | |

1. 서 언

세계적인 서지학자 랑가나단은 도서관을 지배하는 5가지 법칙을 설명하면서 그 마지막 법칙으로 '도서관은 성장하는 조직체임(A library is a growing organization)'을 강조하고 있다. 그가 말한 '성장하는 조직체'란 도서관이 시설, 장서, 직원(사서), 이용자에 있어서 단순히 양적으로 증가하는 것만을 의미하는 것이 아니라 도서관의 역동적 환경변화에 적극 대처할 수 있는 혁신적 경영전략과 기법을 개발·활용하여 궁극적으로 이용자의 만족을 극대화하고 변화와 혁신을 적극 수용할 수 있는 조직문화 환경이 조성된 조직체를 의미한다고 할 수 있다.

21세기 대학도서관은 지식정보화시대의 역동적 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 성장하는 조직체가 되어야 한다. 근본

적으로 대학도서관은 대학의 교육과 연구에 필요한 자료를 수집·정리·보존하고, 대학의 구성원인 학생 및 연구자에게 그들의 학습 및 연구에 필요로 하는 정보를 제공하는 지식정보화시대의 대학의 중추적 기관이라 할 때, 그 역할을 더욱 충실히 하고, 활성화하기 위해서는 변화하는 환경에 적극대응 할 수 있는 혁신적 경영전략과 기법을 활용할 수 있는 조직체로 변모 할 수 있어야 한다.

지금까지 대학도서관은 인쇄매체 중심으로 정보를 수집하였고, 도서관 운영도 도서 중심으로 이루어져왔으며 이용자 요구도 인쇄매체를 통한 정보요구가 주류를 이뤄왔다. 그러나 정보의 폭발적 증가와 이에 따른 자료구입 비용의 증가, 상대적으로 감소하는 도서관 예산, 늘어나는 장서량에 비해 한정된 공간 등 오늘날 대학도서관이 당면한 문제들은 산적해 있으며 이를 해결할 수 있는 확실한 전략적 대안이 부재한 것도 사실이다. 그렇다고 학문연구의 중심에서 있어야 할 대학도서관

환 경	변 화 요 인
교육여건	<ul style="list-style-type: none"> · 교육수요자 중심의 교육 패러다임 변화 · 교과과정 및 교과 선택의 융통성 증대(학부제 운영) · 평생학습요구와 지속 교육기회 증대 · 대학간 유대 강화 및 경쟁 관계 심화
정보기술	<ul style="list-style-type: none"> · 교육정보화 환경조성 · 가상 교육 및 원거리 학습 · 자기학습프로그램이 활성화 · 전자(가상)도서관 · 교육 및 연구시설의 현대화 · 정보기술에 의한 정보서비스의 탈 전통화, 탈 제도화
경제여건	<ul style="list-style-type: none"> · IMF에 따른 경제여건 악화 · 정부기관 및 단체의 지원금 및 기금 감소에 따른 대체 안 강구 (기금확보, 서비스 유료화)등 · 긴축예산 편성에 따른 도서관 예산의 상대적 감소 · 정보매체의 다양성에 따른 구입비용 상승 · 예산절감을 위한 도서관시설 및 기능의 아웃소싱(Out Sourcing) 과 직원감소 · 핵심 서비스활동 중심의 체제개편 요구
사회적·제도적 여건	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자집단의 다양성증가 · 정보서비스의 경쟁체제 · 서비스에 대한 이용자 기대와 인식과의 차이 심화 · 서비스 질에 대한 책임의식 및 지속적 개선요구

이 그 역할을 포기할 수 없다면 이를 극복할 수 있는 대안은 개발되어야한다. 정보의 폭발적인 증가, 부족한 예산, 한정된 공간 등은 인쇄매체 중심의 도서관을 운영 할 때 극복하기 어려운 과제일지는 모르나 전자매체의 출현, WEB상의 정보검색 및 교환, 이에 따른 이용자 서비스의 질적 변화 등의 도서관환경변화에 적극 대처할 수 있는 경영전략을 갖춘다면 이를 충분히 극복할 수 있는 가능성을 보여주고 있다.

따라서 본고는 21세기 지식정보화사회

에서 대학도서관의 변화와 발전을 전망하고 대학도서관이 당면한 과제를 분석·고찰함으로써 대학도서관의 역할 변화와 기능의 재정리에 기반을 마련하고자한다. 이를 위해 첫째, 대학도서관의 환경변화를 분석·고찰하고, 둘째, 환경변화에 따른 패러다임의 변화 및 역할과 기능의 변화를 전망하고 마지막으로 21세기 대학도서관의 당면 과제를 정립하고자 한다.

2. 대학도서관의 환경변화

조직운영에 있어서 조직을 둘러싼 외부 환경의 변화는 조직의 생존에 절대적인 영향을 미치고 있음은 주지하고 있는 사실이다. 시스템원리에서 볼 때 조직은 외부환경변화를 적절히 수용하여 조직의 여러 프로세스 과정에 반영하고 이를 통해 얻은 산출물을 조직 환경에 반출함으로써 환경과의 균형을 유지하며 생존하게 된다. 이 때 환경을 통해 투입된 변화 요인은 프로세스와 산출에 중요한 영향을 미치기 때문에 조직은 환경변화에 적절히 대처할 수 있는 조직운영 시스템을 갖추었을 때 조직활동이 활성화되며 그 반대일 때는 조직활동에 많은 문제점을 갖게 된다.

국내 대학도서관을 시스템적 관점에서 고찰해 보면 도서관의 환경변화를 도서관 서비스에 적절히 반영하지 못해 이용자의 서비스 기대와 욕구를 충족시키지 못하고 있으며 그 결과 도서관이용자의 서비스 인지만족 정도는 예상보다 낮은 것으로 나타나고 있다. 그 원인은 여러 가지로 생각해 볼 수 있으나 무엇보다도 도서관의 환경변화와 이에 따르는 이용자의 서비스 기대 및 욕구의 변화를 도서관에서 능동적으로 수용하지 못했기 때문이며, 이를 해결하기 위해서는 환경 변화를 정확히 분석하고 예측하여 도서관 서비스가 지향해야 할 방향을 결정하는 것이 선결과제라 할 수 있다.

최근 국내 대학도서관이 직면해 있는 환경변화를 보면 크게 교육환경의 변화,

정보기술환경의 변화, 사회적·제도적 변화로 대변 할 수 있으며 그 세부적인 변화 요인을 나열하면 다음과 같다.

교육수요자 중심의 교육환경의 변화는 전통적인 정보제공자 중심의 도서관 서비스 운영방식으로 이용자의 다양한 서비스 욕구를 충족시킬 수 없으며, 따라서 정보 수요자인 이용자 중심의 도서관 서비스 운영체제로의 변모를 요구하고 있다. 또한 첨단 정보기술의 발달과 교육정보화의 영향은 이용자 정보활용능력(Information literacy)의 향상을 가져와 이용자의 정보활용수준에 맞는 첨단 전자 도서관 서비스 구축을 요구하고 있다.

경제여건의 악화에 따른 재정감소는 도서관 예산의 상대적 감소와 그에 따른 조직과 운영전반에 구조조정을 요구하고 있다. 즉, 서비스제공자의 업무 편의적인 기능별 조직을 서비스 이용자의 이용 편의적인 프로세스 조직으로 구조변화의 당위성이 증대하게 되었으며 이용자가 요구하는 핵심서비스 중심으로 조직 구조를 재편하고 비 핵심서비스의 아웃소싱을 통해 예산과 인력의 효율적 활용의 필요성이 부각되게 되었다.

이상에서 언급한 도서관의 환경변화는 전통적인 도서관경영 패러다임에 변화를 불러오게 되었고 이에 따라 새로운 환경변화에 적응할 수 있는 새로운 경영 기법 패러다임이 부각되게 되었다.

3. 도서관의 패러다임 변화

최근까지 도서관의 주요 기능 및 역할은 인쇄매체 중심의 문헌정보를 수집·정

리·유통시키는 것이라고 할 수 있지만, 오늘날 도서관은 급격한 정보기술의 개발과 지속적인 주변환경의 변화로 인해 기존의 기능 및 역할의 재설정과 새로운 해석을 강력히 요구받고 있다. 그리고 사서들 또한 그러한 환경변화에 능동적으로 발맞춰 변화해나가지 않으면 아무리 훌륭한 장서를 갖추고 있는 도서관일지라도 시간이 경과하면서 서서히 도태할 수밖에 없는 실정에 있다. 즉, 지식정보화사회에서 도서관이 주변환경의 변화에 부응하는 새로운 좌표를 설정하지 않고 즉흥적인 판단에 따라 사안별로 사업을 계속 추진한다면 도서관의 정체성에 심각한 문제가 야기될 수 있다.

오늘날 도서관 주변의 많은 변화 요인들이 도서관의 패러다임에 영향을 끼치고 있다. 이러한 ‘패러다임(paradigm)’이란 용어는 “한 시대의 사람들의 견해와 사고를 근본적으로 규정하는 인식의 체계”로 이해되고 있다. 이에 따라 ‘도서관의 패러다임’은 도서관에 대해 한시대의 사람들이 갖고있는 견해와 사고를 근본적으로 규정하는 인식의 체계라고 할 수 있다. 도서관 패러다임의 변화 요인으로는 우선 정보기술의 획기적인 발전을 들 수 있고, 그 외에도 정보자료의 폭증과 정보매체의 다양화, 정보자료의 가격 인상과 예산 증가비율의 둔화 등을 생각할 수 있다. 특히 컴퓨터와 정보통신기술의 발전은 도서관뿐만 아니라 사회 전체의 패러다임을 바꾸고 있다. 이는 각 국가별로 국민 모두가 디지털시대의 지식정보와 통신혁명 속에서 능동적으로 적응해 나갈 수 있도록 하

기 위한 전략을 적극 추진하고 있는 데에서도 찾을 수 있다.

이러한 정보자료의 폭증과 정보매체의 다양화, 그리고 정보자료의 가격 인상과 예산 증가비율의 둔화 등도 도서관의 패러다임을 새롭게 하는데 많은 영향을 끼치고 있다. 도서관에서 이용하는 정보매체들은 기존의 인쇄자료, 마이크로자료, 시청각자료 외에 광매체(CD-ROM)나 온라인 데이터베이스 및 웹(WWW) 정보자원 등과 같이 매우 다양하게 나타나고 있다.

이와 함께 정보자료의 가격 역시 도서관의 예산증가율을 상회하여 계속 인상되고 있다. 일반적으로 정보자료의 생산량은 지수함수적으로 증가하고, 정보자료의 가격은 기하급수적으로 상승하지만, 정보자료의 구입예산은 산술적으로 증액되는 경향을 보이고 있다. 이를 말해주듯이 미국 MIT대학의 한 연구가는 현재 18~24개월에 2배씩 늘어나는 인간의 지식이 2010년에 이르면 2~3주 단위로 2배씩 늘어날 것으로 추정하고 있다. 또한 일리노이즈대학교 도서관에서 조사한 바에 의하면, 최근 10년간 매년 8~10%씩 인상되어 연속간행물의 가격은 150%, 단행본의 가격은 62%까지 인상된 것으로 나타나고 있지만, 대학과 주정부에서 지원하는 예산의 증가비율은 거의 제자리걸음을 하고 있음을 보여주고 있다. 이처럼 어느 도서관이나 필요로 하는 모든 정보자료를 수집하기란 거의 불가능한 상황이며, 심지어 현재 도서관에서 매년 구입하고 있는 정보자료의 양을 그대로 유지하기도 어려운 현실이라고 할 수 있다.

그뿐만 아니라 도서관에서도 새로운 정보매체의 활용, 정보에 대한 다양한 접근 방법, 정보기술의 발전에 따른 도서관 구성원의 복합화 등으로 전통적인 도서관의 패러다임이 변화해 가는 것을 볼 수 있다. 이를테면, 미래의 도서관은 기존의 인쇄매체와 그 중요성이 점점 증가하는 전자매체를 함께 다루어야 하며, 소장자료 뿐만 아니라 미소장 정보원에 대한 원격 접속도 중요시되어 가고 있다. 우리는 인터넷 웹사이트를 탐색하다보면 도서관보다는 직접 이용자를 대상으로 전자도서나 전자잡지를 무료 또는 매우 저렴한 가격으로 제공하고 있는 사이트들을 발견할 수 있다. 특히 전자잡지의 경우는 전자도서와 모든 면에서 동일하다고는 할 수 없으나 불과 몇 년 사이에 학술지 시장에서 뿌리를 내리고 있으며, 그 점유율도 매년 늘어나고 있다. 전자잡지가 갖고 있는 여러 가지 문제점에도 불구하고 구독하던 인쇄매체로서의 연속간행물 구입을 부분적으로 중단하고 전자매체인 웹 데이터베이스로 전환하고 있는 도서관들이 증가하는 사실은 전자도서의 성장과 관련하여 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 환언하면, 도서관에서의 전자도서도 전자잡지와 유사한 성장과정을 거칠 것으로 예견할 수 있다. 즉, 도서관에서 전자도서는 연속간행물로서 웹 데이터베이스와 마찬가지로 점차적으로 도서관자료의 한 유형으로 포함될 것으로 여겨진다.

이처럼 오늘날 도서관의 업무가 도서관 중심에서 이용자 중심으로, 정보자료

의 소장 중심에서 접근 중심으로 나아가고 있다. 이를 달리 표현하면, 도서관이 추구해야 할 경영관리의 중심이 '모든 정보는 도서관으로부터', '모든 정보는 이용자를 위하여'라는 방향으로 변화되고 있음을 뜻한다. 또한 지금까지 각각 독자적인 영역을 구축하여 운영되고 있는 개별 단위로서 도서관, 서점, 출판사, 이용자의 관계가 컴퓨터의 보급, 정보통신기술의 발달 및 인터넷의 활용 등으로 웹(Web)상에서 마치 하나의 집단으로 네트워크화 되어 가고 있다. 이러한도서관의 패러다임 변화에 따라 도서관에서는 이용자를 위해 기존에 중요시 다루고 있는 정보 그 자체(know-what)나 문제해결 방법(know-which)에서 오히려 정보의 소재(know-where)나 정보선택 방법(know-which)을 제공해야 하는 환경으로 정보서비스 내용이 변화하고 있음을 유추할 수 있다. 이는 전자도서와 같은 새로운 정보자료들이 도서관보다 이용자의 초점에 맞추어 개발되고 있다는 점에서도 찾을 수 있다. 다시 말하면, 이러한 도서관의 패러다임 변화는 사서들로 하여금 기존 도서관의 업무에서 부분적으로 재교육을 통해 정보전문가, 정보제공 및 상담, 데이터베이스 구축 등으로 그 업보 내용에 있어서 변화를 강요하고 있다. 즉, 사서들은 도서구입, 장서정리, 목록작성 등의 업무 외에도 예전보다 상대적으로 웹탐색, 정보검색, 데이터베이스 구축, 정보시스템 관리 등에 운영상 중점을 두어야 하는 상황을 맞고 있다. 따라서 사서들은 전자도서를 포함한 전자자료의 증가, 도서관의 디지털화, 정보의 개방화, 인터넷의

대중화, 정보제공시스템의 네트워크화, 정보이용장비의 고급화와 다양화 등으로 인해 일어날 수 있는 담당업무의 신설, 축소 및 확대 현상에 지속적으로 대응해 나가야 할 것이다.

4. 대학도서관이 변화전망

1) 도서관 자료의 변화

21세기 지식정보화사회에서는 정보의 생산과 소비가 다양한 형태로 나타나며 정보를 수록하는 매체도 다양하게 변화하고 있다. 이에 따라 종전의 인쇄매체가 대부분을 차지하는 도서관자료가 점차 전자매체자료의 비중이 높아지고 있고, 분야에 따라서는 전자매체로만 정보가 생산되어 이용자에게 제공되고 있다.

도서관자료로서 전자매체는 인쇄매체에 비해 많은 장점을 갖고 있다. 우선 정보의 최신성과 속보성을 갖고 있어 학문의 발달속도가 빠른 자연과학분야연구에 획기적인 전기를 마련할 수 있다. 또한 장서보존에 따른 서고공간 확보와 재배열 작업이 불필요하게 되었으며, 타 도서관과 학술정보 공유가 용이함으로서 자료구입비나 정리비용의 상승부담을 경감할 수 있게 되었다.

21세기 대학도서관은 인쇄매체 중심의 장서구성에서 탈피하여 전자매체자료의 확충과 타 도서관과의 상호학술정보공유가 필수적이며 구체적으로 다음과 같은 학술정보를 자유롭게 접근 제공할 수 있는 시스템을 구축하여야 한다.

- ① 소장자료 및 신규 도서에 관한 서지 및 전문DB
- ② 학술지 기사에 관한 전문DB
- ③ 현재 진행중인 국내외 연구동향을 파악하기 위한 레퍼럴DB
- ④ 전문적 연구에 필요한 다양한 유형의 수치DB
- ⑤ 국내외 상업용DB
- ⑥ 대학에서 생산되는 특정 주제DB
- ⑦ 교육 및 연구목적의 multimedia DB
- ⑧ 대학 내 교수와 연구자들의 관심 주제 및 연구경력을 수록한DB
- ⑨ 기타 학술활동에 필요한 전자사전 및 전자전문용어사전

2) 도서관 기능의 변화

대학 도서관의 기능별 조직은 고객중심의 프로세스 조직으로 일정부분 변화하게 될 것이다. 원래 기능별 조직은 유사한 업무를 수행하는 사람이거나 업무를 한 곳에 모아 업무수행의 효율화를 도모하고자 하는 조직형태로써 엄격히 말하면 고객중심의 조직이 아니라 관리자 중심의 조직이라 할 수 있다.

이에 비해 프로세스 조직은 고객업무의 시작에서 끝을 하나의 프로세스로 간직하고 고객의 편의와 만족을 창출하기 위한 조직형태라 볼 수 있으며 21세기 대학도서관의 '고객중심사고'와 개념을 같이한다. 따라서 전통적인 기능별 조직은 팀 형태의 프로세스 조직으로 변화가 불가피할 전망이다.

팀 형태의 프로세스 조직형태로 변화는 가운데서 기존의 수서, 정리, 대출, 연속간

행물 등의 기능별 업무는 정보통신 기술의 발달의 영향으로 상당한 변화가 예상된다.

예를 들어 수서 기능은 종전의 인쇄매체 중심의 수작업 수서에서 컴퓨터 네트워크를 통해 필요한 학술정보를 선정하여 다운로드를 받고 그에 따른 대금을 전자결제로 하게 된다. 이러한 전자수서체제가 되기 위해서는 국내외 출판사, 서적상 그리고 도서관 상호간의 네트워크가 필요할 뿐 아니라 출판자료의 디지털화도 수반되어야 한다.

정리업무, 즉 분류와 목록작성업무는 다른 업무에 비해 예측하기 어렵지만 일정 부분 변화할 것은 분명하다. 분류의 경우에는 전문가 시스템의 등장으로 인해 컴퓨터가 학술정보의 내용을 기계적으로 자동분석하여 정보에 합당한 분류코드를 자동으로 부여하는 분류전문가시스템이 출현하게 될 것이다. 궁극적으로는 도서관에서 전자매체가 인쇄매체로 대체하는 시기가 도래한다면 학술정보의 전문이 컴퓨터 상에서 구현되기 때문에 전통적인 분류와 목록작성이 불필요한 시기가 도래할지도 모른다.

대출·반납업무는 현재 상당부분 발전하여 자동(무인)대출·반납시스템, 대출예약시스템 등이 출현되어 시행되고 있다. 또한 규격이 일정한 비도서자료(비디오 테이프, CD 등)는 이용자나 사서가 서고에 직접 접근하지 않고 기계적으로 이용할 수 있는 도서관도 있다. 앞으로 대출예약시스템의 경우 이용자가 연구실이나 사무실 자택에서도 예약이 가능하고, 예약된 자료에 대해 담당 사서가 자료의 흐름을

항상 파악할 수 있는 시스템과 반납예정일을 시스템상으로 ARS나 e-mail로 통해 자동통보 하는 시스템이 개발 될 것이다.

장서관리 업무에서는 대출·반납, 장서 점검, 서고정리, 추적, 통제들을 통합 관리하는 신개념 장서관리시스템(Digital ID system)이 개발되어 활용되게 될 것이다. 신개념 장서관리시스템은 대출·반납의 효율성을 높이고, 분실 또는 잘못 배열된 도서의 색출이 용이하며 자료탐색 및 점검이 용이한 시스템이다.

이 시스템은 도서관자료에 데이터를 송수신할 수 있는 RFID(Radio Frequency Identification)chip을 부착하고 칩내에 간략한 서지정보를 내장한 것으로, 2000년에 미국 3M사가 개발 보급한 것이다.

연속간행물은 자연과학분야 도서관에 비중이 높은 자료로서 전자저널의 출현으로 기존의 업무체제에 획기적 전환이 필요하게 되었다. 전자저널은 인쇄잡지에 비해 출판 및 배포비용이 저렴하고 시간과 장소에 제한되지 않고 다수의 이용자가 동시에 네트워크를 통한 접근이 용이하며, 전자문서를 통한 원문활용이 용이한 장점을 갖고 있어 국내 대다수 대학도서관이 널리 활용하고 있다. 전자저널의 이용이 활성화되면 기존의 인쇄잡지 중심의 업무에 상당한 변화가 예상됨으로, 궁극적으로 전자저널체제로의 전환을 대비하여 전자저널의 선정과 수집, 정리와 저장, 이용과 관련된 전반적인 전자저널 관리 프로세스를 개발해야 할 것이다.

3) 전자도서관

전자도서관은 20세기 후반부터 도서관 및 문헌정보학계의 관심주제로서 많은 연구가 이루어져 왔다. 전자도서관은 정보통신기술의 발달과 전자매체의 출현으로 종래의 소장중심에서 접근중심으로 도서관의 패러다임이 변화함으로써 그 중요성이 부각되고 있다.

궁극적으로 전자도서관은 전통적인 도서관의 개념이 완전히 달라진 것이 아니라 패러다임의 변화로서 기존의 도서관 기능을 기초로 하여 정보의 형태, 정보서비스의 내용이나 방법이 다양해진 것으로서, 시스템 지향적인 정보시스템에서 이용자 지향적인 정보시스템으로 도서관의 본래 기능에 속하는 각 부분들이 차지하는 비중이 달라진 도서관이라 볼 수 있다.

전자도서관이 구축되면 정보매체, 정보관리시스템, 정보서비스에 있어서 큰 변화를 예상할 수 있다.

5. 대학도서관의 당면과제

21세기 대학도서관은 도서관의 환경변화와 이에 따른 패러다임변화의 영향으로 도서관자료에서부터 각 기능별 업무영역에 까지 많은 변화와 혁신이 요구되고 있다. 무엇보다도 장소와 장서 중심에서 서비스 중심으로 도서관 경영패러다임이 전환됨으로서 適所(just-in-case)적 접근방법에서 適時(just-in-time)적 접근방법으로 도서관서비스의 경영개선이 요구된다.

도서관서비스의 適時적 접근방법은 이용자가 도서관에 찾아오는 전통적 서비스 형태가 아니라 도서관이나 사서가 이용자에게 다가가는 적극적, 능동적 서비스형태를 의미하는 것으로 이를 실현하기 위해서는 정보유형에 관계없이 適時적 접근이 가능한 정보기술 인프라가 구축되어야 한다.

디지털사회에서 무수한 정보관련업체가 도서관과 유사한 정보서비스를 유·무상으로 제공한다. 따라서 대학도서관은 전통적 도서관의 독점적 서비스 개념에서 탈피하여 상업용 정보서비스 업체와 차별화된 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 이를 실현하기 위해서는 고객중심의 프로세스 관리체제를 구축할 수 있도록 전통적인 계층조직을 평면조직으로 전환하고 핵심역량서비스에 자원을 집중투자하고 비핵심서비스를 아웃소싱하는 경영혁신이 요구된다.

대학도서관 경영혁신의 궁극적인 목표는 고객중심의 도서관시스템을 구축하여 질 높은 서비스를 제공함으로써 고객만족을 창출하는데 있다. 고객중심과 고객만족 사고란 서비스 이용대상을 고객(customer)으로 인식하고 고객입장에서 서비스 질을 평가하고 고객의 기대에 부응할 수 있도록 서비스 질을 개선시키는 개념이다. 이러한 개념을 현실화하기 위해서는 ① 대학도서관의 고객을 정확히 구명하고 ② 목표고객 집단을 세분화하여 차별화된 서비스를 제공해야 하며 ③ 고객 친화적 시스템(user-friendly system)을 구축해야 한다. 또한 ④ 고객중심의 평가와 피드백 시스템이 구축되어야 하며 ⑤ 서비스 질 향상을 위한 직원의 교육과 훈련이 지속적으로 실시되어야 한다.

6. 결 언

21세기 대학도서관은 교육환경의 변화와 경제여건의 변화 그리고 정보기술의 급속한 발달 등으로 과거 어느 때보다 역동적 환경변화에 대처할 수 있는 혁신적 사고와 경영전략이 요구된다.

일찍이 외국의 대학도서관들은 기업에서 활용하고 있는 통합품질관리(TQM), 프로세스 혁신(BPR), 전략적 제휴, 팀조직, 핵심역량서비스, 벤치마킹, 지식경영 등 다양하고 광범위한 혁신적 경영 전략과 기법을 도입·활용하여 문제를 해결해 왔으며 부분적으로 성과를 거두고 있다.

외국의 대학도서관들은 현재의 대학도서관 체제로는 더 이상 살아남을 수 없다는 점을 인식하고 21세기를 대비한 새로운 대학도서관 모형과 경영전략을 연구하고 이를 적극 활용하여 변모하여 왔다. 따라서 국내 대학도서관도 환경의 변화에 고통스러워하는 것보다는 변화를 수용하여 이익을 얻을 수 있는 '학습하는 조직'(learning organization)으로 다시 태어나야 할 것이다.