

論 文

경상대학교 도서관 이용자 만족도 조사 보고서 - 중앙도서관을 중심으로 -

경상대학교 도서관
류인한

〈 목 차 〉

1. 조사필요성 및 목적
2. 조사방법 및 대상
3. 배포 및 환수
4. 조사결과 및 분석
 - 4-1. 도서관 이용에 따른 만족도 개괄
 - 4-2. 이용 및 시설, 환경
 - 4-3. 정보서비스
 - 4-4. 홈페이지 이용
 - 4-5. 이용교육 서비스
 - 4-6. 직원의 서비스 자세와 이용자 개선사항
5. 요약
6. 제언

〈참고문현〉

1. 조사필요성 및 목적

대학도서관은 대학의 교육적 목적을 달성하기 위한 학술정보서비스의 중심센터로서 교수·연구 및 학습에 필요한 핵심적인 정보와 자료를 체계적으로 수집하여 신속하고 정확하게 제공하여야 한다.

최근 우리대학은 국제화시대에 적합한 세계수준의 선진대학을 지향하고 최고의 연구중심대학으로 발전하기 위하여 대학의 교육연구 경쟁력 강화에 주력하고 있으며, 정보기술의 급격한 발전에 따라 정보자료가 인쇄매체자료 중심에서 전자매체자료로 변화됨과 아울러 이용자의 요구는 보다 다양해지고 복잡해지고 있다. 도서관에서는 이러한 추세에 따라 다양한 유형의 이용자 요구를 도서관 운영에 반영하는 이용자 중심체제의 운영방식으로 전환하고 있다. 따라서 이용자 중심체제 운영의 극대화가 이용자의 서비스 만족도와 직결된다고 보았을 때 이용자가 제공받고 있는 서비스의 피드백을 통해 반응을 파악하는 작업이 선행되어야 한다.

본 연구의 목적은 도서관에서 제공되는 다양한 서비스에 대한 이용자 만족도를 조사, 분석함으로써 첫째는 이용자가 원하는 서비스의 수준을 알 수 있으며, 둘째는 비효율적인 서비스를 파악하여 서비스 수준을 향상시키는데 기초 자료로 활용할 수 있고, 셋째는 도서관의 이미지 제고 및 홍보와 더불어 효율적인 도서관 운영의 지표로 삼을 수 있다.

2. 조사방법 및 대상

본 연구는 우리대학교 중앙도서관에 대한 이용자의 만족도를 설문지를 통하여 조사하였다. 그 내용은 ①이용 및 시설, 환경 ②정보 서비스 ③홈페이지 이용 ④이용교육 서비스 ⑤직원의 서비스 자세 및 이용자 서비스 개선 등 5개영역으로 나누어 구성하였다.

조사대상은 우리대학교 가좌캠퍼스 교수 및 학생들을 모집단으로 하였으며 교수의 경우는 전임교원의 19.8%, 학생의 경우는 재학생의 6.2%에 해당되는 학생을 표본수로 정하였다.

3. 배포 및 회수

본 조사는 2005년 5월 20일부터 5월 27일까지 실시하였다. 설문지의 회수율을 높이기 위하여 중앙도서관의 대출반납실, 주제자료실, 일반열람실 등 현장에서 직접 무작위로 배포하여 회수하였으며, 단과대학 조교의 협조를 얻어 배포 및 회수하였다. 설문지는 교수 184부, 학생 1000부를 배포하여 교수 104부, 학생 760부가 회수되었다.

<표-1> 설문지 배부 및 회수현황

조사집단	배포부수	응답자수(명)	응답률(%)
교수	184	104	56.5
학생	1,000	760	76.0
계	1,184	864	72.9

<표-2> 응답자의 단과대학별 구성분포

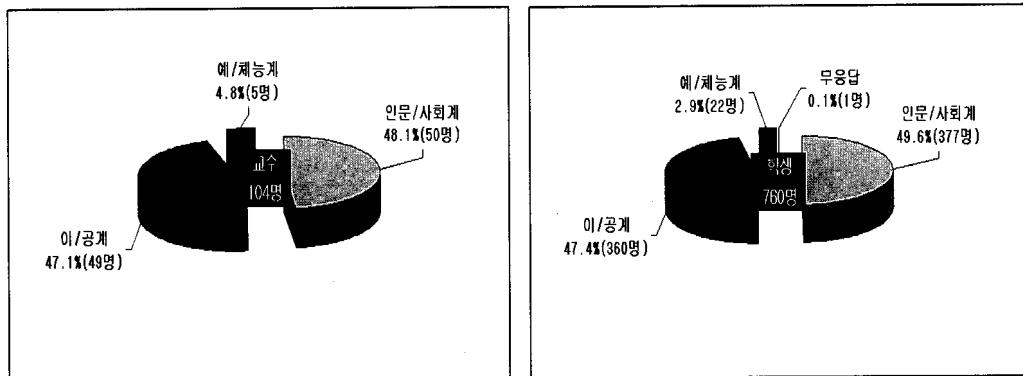
구분	대학	교수		학생	
		응답자수(명)	백분율(%)	응답자수(명)	백분율(%)
유효	인문대학	14	13.5	94	12.4
	사회대학	6	5.8	66	8.7
	공과대학	12	11.5	83	10.9
	자연대학	18	17.3	138	18.2
	사범대학	24	23.1	126	16.6
	농업과학대학	19	18.3	121	15.9
	본부대학	4	3.8	29	3.8
	경영대학	5	4.8	61	8.0
	법과대학	0	0.0	13	1.7
	수의과대학	2	1.9	11	1.4
결측	대학원	0	0.0	17	2.2
	무응답	0	0.0	1	1.0
계		104	100	760	100

교수 및 학생 응답자를 단과대학별로 그 분포를 살펴보면 <표-2>에서 보는 바와 같이 교수의 경우는 사범대학 23.1%(24명), 농대 18.3%(19명), 인문대 13.5%(14명), 공대 11.5%(12명), 사회대 5.8%(6명), 경영대 4.8%(5명), 수의대 1.9%(2명)로 나타났고 법과대학은 응답자가 없었다.

학생의 경우는 자연대가 18.2%(138명)로 가장 많았고 사범대 16.6%(126명), 농대 15.9%(121명), 인문대 12.4%(94명), 공대 10.9%(83명), 사회대 8.7%(66명), 경영대 8.0%(61명), 본부대 3.8%(29명), 대학원 2.2%(17명), 법대 1.7%(13명), 수의대가 1.4%(11명)로 가장 적은 분포를 나타내었다.

교수 및 학생 응답자의 전공별 분포를 살펴보면 <그림-1>에서 나타난 것처럼 가장 높은 응답률은 인문/사회계로 교수 48.1%(50명), 학생 49.6%(377명)이며, 이/공계 교수 47.1%(49명), 학생 47.4%(360명), 예/체능계 4.8%(5명), 학생 2.9%(22명) 순으로 이러한 비율은 전공분야별 교수수와 학생수의 비율과 유사하였다.

<그림-1> 응답자의 전공분야별 구성분포



학생응답자의 학년별 분포 <표-3>을 살펴보면 2학년이 32.4%(246명)로 가장 많았고, 그 다음으로 1학년 25%(190명), 3학년 23.8%(181명), 4학년 16.3%(124명), 대학원생 2.2%(17명), 무응답 0.3%(2명)순으로 나타났다. 이러한 응답률은 1-3학년이 도서관을 이용할 수 있는 비중이 높다고 유추해 볼 수 있다.

<표-3> 응답자의 학년별 구성분포

구분	학년	학생	
		응답자수(명)	백분율(%)
유효	1학년	190	25.0
	2학년	246	32.4
	3학년	181	23.8
	4학년	124	16.3
	대학원	17	2.2
결측	무응답	2	0.3
계		760	100

수집된 설문지는 SPSS for Windows를 이용하여 만족도 평가를 위해 리커트 척도방법을 사용하고, 체크방법으로 비율을 조사하고, 순위결정방법으로 우선순위를 기술하였다. 교차분석방법을 통하여 도서관 이용빈도와 학년에 따라 도서관 종합서비스 수준을 분석하였다.

4. 조사결과 및 분석

4-1. 도서관 이용에 따른 만족도 개괄

본 조사의 만족도 결과에 대해 요약·정리한 <표-4>를 보면 교수와 학생들의 만족도 경향은 비슷하게 나타났다. 항목별로 살펴보면 연장개관과 홈페이지, 주제자료실 운영, 대출권수에 대한 만족도는 높게 나타났으나, 소장자료와, 종합적인 서비스 수준은 낮게 나타났다. 설문조사의 상세분석은 5개 영역으로 나누어 다음 장에서 기술하였다.

<표-4> 교수, 학생들의 도서관 이용 만족도

영 역	항 목	교 수		학 생	
		평균	순위	평균	순위
이용 및 시설, 환경	3시간 연장개관	3.84	1	3.85	1
	시설 및 환경	2.97	8	2.71	10
정보서비스	소장자료	2.80	10	2.90	7
	주제자료실 운영	3.50	3	3.47	2
	주제자료실 도서배열	3.25	6	3.11	5
	대출권수	3.44	4	3.40	3
홈페이지	홈페이지	3.51	2	3.15	4
	홈페이지 자유게시판	3.33	5	3.03	6
직원의 서비스 자세	직원의 서비스 자세	3.19	7	2.90	7
	종합적인 서비스 수준	2.85	9	2.74	9

※ 평균값은 매우만족 5점, 만족 4점, 보통 3점, 불만족 2점, 매우 불만족 1점의 Likert식 5점척도로 산출했다.

4-2. 이용 및 시설, 환경

4-2-1. 도서관 이용

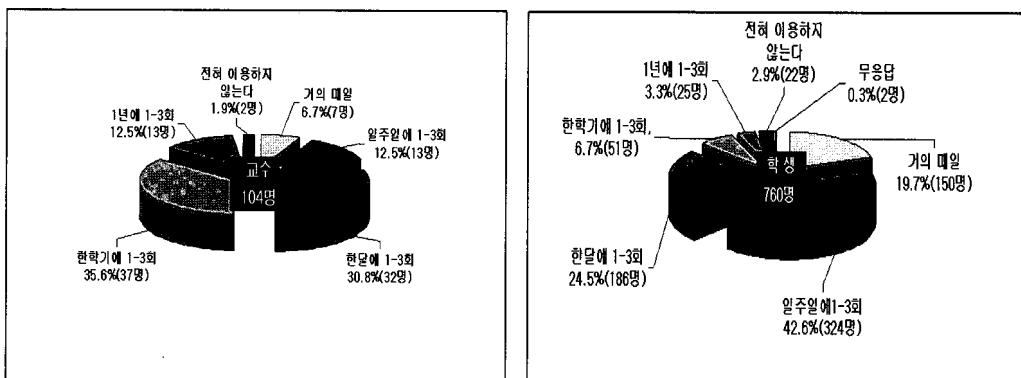
교수 및 학생들의 도서관 이용빈도에 대해 조사하였다. <그림-2>에서 보는바와 같이 교수들의 이용빈도는 한 학기에 1-3회에 35.6%로 가장 많았고, 그 다음이 한달에 1-3회가 30.8%, 일주일에 1-3회와 1년에 1-3회가 12.5%, 거의 매일이 6.7%, 도서관을 전혀 이용하지 않는다가 1.9%의 순으로 나타났다.

교수들의 전체응답자 50%가 한달에 1-3회 이상 도서관을 이용한다고 응답하였으며, 한 학기에 1-3회 이하로 도서관을 이용하는 교수도 전체 응답자의 50%나 되었다. 이러한 경향은 도서관에서 제공되는 자료중에 전자매체의 자료의 이용이 증가하는데 그 원인이 있다고 볼 수 있다.

학생의 경우는 일주일에 1-3회가 42.6%, 한달에 1-3회가 24.5%, 거의 매일이

19.7%, 한 학기에 1~3회가 6.7%, 1년에 1~3회가 3.3%, 전혀 이용하지 않는다가 2.9%순으로 조사되었다. 따라서 학생의 전체응답자 가운데 86.8%가 도서관과 밀접한 생활을 하고 있는 것으로 나타났다.

<그림-2> 도서관 방문 빈도



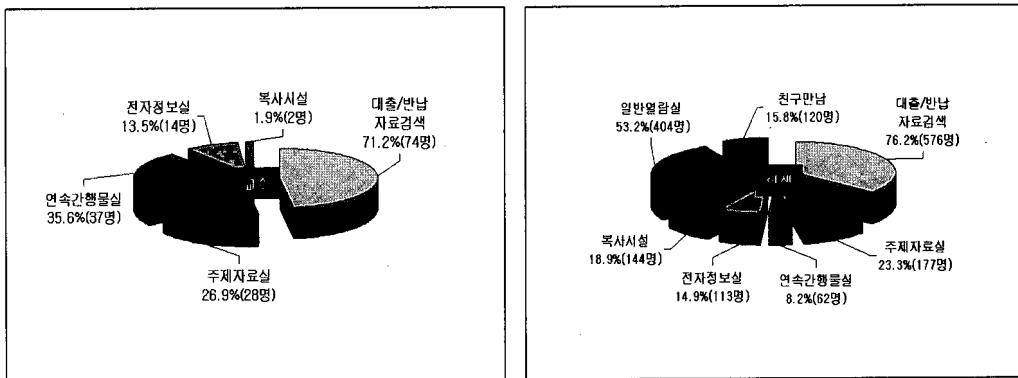
4-2-2. 도서관 이용목적

도서관을 어떤 목적으로 이용하고 있는지에 대하여 조사한 결과 <그림-3>에서 보는 바와 같이 교수의 경우 도서관을 이용하는 목적은 자료의 대출·반납 및 자료검색을 위해서가 1순위로 71.2%, 연속간행물 이용이 35.6%, 주제자료실 이용이 26.9%, 전자정보실 이용이 13.5%순으로 응답하였다.

학생의 경우도 1순위로 자료의 대출·반납 및 자료검색을 위해서가 76.2%가 응답했으며, 일반열람실 이용이 2순위로 53.2%, 주제자료실 이용이 23.3%, 복사시설 이용이 18.9%, 친구와의 만남이 15.8%, 전자정보실 이용이 14.9%, 연속간행물 이용이 8.2%순으로 나타났다.

교수와 학생들은 자료의 대출·반납 및 자료검색을 위해 도서관을 가장 많이 이용하고 있음을 알 수 있으며, 학생의 경우는 일반열람실의 이용 비중이 상당히 높았다. 또한 복사실 이용이나 친구와의 만남을 위해서도 도서관을 자주 이용하고 있는 것으로 조사되었다.

<그림-3> 도서관 이용목적



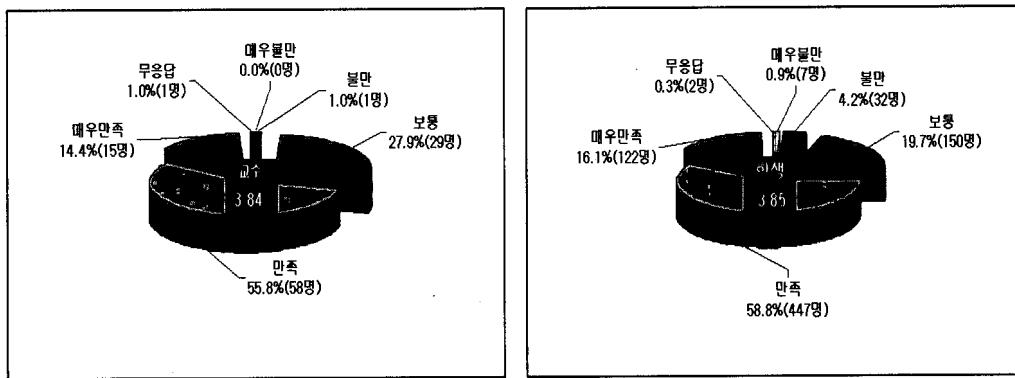
4-2-3. 도서관 3시간 연장개관에 대한 만족도

도서관에서는 2003년도부터 연장개관을 실시하고 있다. 이용자들이 연장개관에 대하여 어떤 평가를 하고 있는지 조사한 결과 <그림-4>에 나타난 것처럼 교수의 경우는 3시간 연장개관에 만족한다가 70.2%, 불만족하다가 1%로 전체 응답자의 평균 만족도가 3.84로 보통이상의 높은 만족도가 나타났다.

학생의 경우는 만족하다가 74.9%, 불만족하다가 4.4%로 전체 응답자의 평균 만족도가 3.85로 보통이상의 높은 만족도를 보이고 있다.

이와 같이 이용자들이 연장개관에 만족하고 있다는 것은 그동안 도서관에서 이용자들을 위한 적극적인 운영시스템을 도입한 결과라고 본다.

<그림-4> 3시간 연장개관에 대한 만족도



4-2-4. 시설 및 환경에 대한 만족도

중앙도서관의 시설과 환경에 대한 만족도를 조사한 결과 <표-5>를 살펴보면 교수의 경우 주제자료실의 냉난방시설 3.18, 청결상태 3.04, 조명시설 3.01로 보통 정도의 만족도를 나타냈으며, 방음시설 2.90, 좌석수 2.88로 다소 불만족한 것으로 나타났다. 정보검색실의 경우는 청결상태 3.24, 조명시설 3.22, 냉난방시설 3.31, 방음시설 3.11로 대부분 보통이상 수준의 만족도가 나타났으며, 복사시설, 엘리베이터, 정수기 시설, 화장실, 휴게실, 안내표지판 등은 다소 불만족하다고 응답하였다. 결과적으로 볼 때 도서관 시설과 환경에 대한 만족도는 평균 2.97로 불만족 정도가 미미한 것으로 나타났다.

<표-5> 교수들의 시설, 환경에 대한 만족도 (단위:명, 광호안:%)

학생의 경우는 <표-6>에서 보는바와 같이 전체 응답자의 평균 만족도가 일반 열람실의 경우 2.60, 주제자료실 2.82, 정보검색실 2.79, 복사시설 2.60, 엘리베이터 2.63, 정수기 시설 2.72, 화장실 2.59, 휴게실 2.46, 안내표지판 2.90 등 대부분 불만족하다고 응답하였다. 전체적인 만족도를 살펴볼 때는 평균 2.71로 다소 불만족한 것으로 나타났다. 그러나 냉난방 시설의 경우는 보통정도의 만족도로 상당히 양호한 편이였는데 이는 면학분위기 조성을 위해 일반열람실을 시스템냉난방으로 교체한 결과라고 생각한다.

<표-6> 학생들의 시설, 환경에 대한 만족도 (단위:명, 괄호안:%)

항 목	구분	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균
일반 열람실	좌석수	132(17.4)	358(47.1)	210(27.6)	55(7.2)	0(0.0)	5(0.7)	760	2.25
	청결상태	62(8.2)	258(33.9)	309(40.7)	123(16.2)	3(0.4)	5(0.7)	760	2.66
	조명시설	51(6.7)	213(28.0)	349(45.9)	133(17.5)	6(0.8)	8(1.1)	760	2.77
	냉난방시설	42(5.5)	159(20.9)	321(42.2)	213(28.0)	19(2.5)	6(0.8)	760	3.01
	방음시설	135(17.8)	329(43.3)	215(28.3)	70(9.2)	5(0.7)	6(0.8)	760	2.31
주제 자료실	좌석수	67(8.8)	287(37.8)	315(41.4)	78(10.3)	3(0.4)	10(1.3)	760	2.55
	청결상태	1(1.0)	17(16.3)	56(53.8)	19(18.3)	2(1.9)	9(8.7)	760	2.98
	조명시설	1(1.0)	18(17.3)	57(54.8)	17(16.3)	2(1.9)	9(8.7)	760	2.93
	냉난방시설	0(0.0)	9(8.7)	62(59.6)	22(21.2)	2(1.9)	9(8.7)	760	3.03
	방음시설	6(5.8)	23(22.1)	41(39.4)	22(21.2)	2(1.9)	10(9.6)	760	2.62
정보 검색실	좌석수	1(1.0)	21(20.2)	55(52.9)	12(11.5)	2(1.9)	13(12.5)	760	2.32
	청결상태	1(1.0)	6(5.8)	57(54.8)	24(23.1)	3(2.9)	13(12.5)	760	2.92
	조명시설	0(0.0)	9(8.7)	56(53.8)	23(22.1)	3(2.9)	13(12.5)	760	2.95
	냉난방시설	0(0.0)	4(3.8)	59(56.7)	24(23.1)	4(3.8)	13(12.5)	760	3.01
	방음시설	2(1.9)	15(14.4)	50(48.1)	19(18.3)	5(4.8)	13(12.5)	760	2.75
복사시설		6(5.8)	27(26.0)	51(49.0)	6(5.8)	1(1.0)	13(12.5)	760	2.60
엘리베이터		5(4.8)	20(19.2)	54(51.9)	13(12.5)	0(0.0)	12(11.5)	760	2.63
정수기 시설		5(4.8)	16(15.4)	56(53.8)	15(14.4)	0(0.0)	12(11.5)	760	2.72
화장실		5(4.8)	22(21.2)	53(51.0)	11(10.6)	1(1.0)	12(11.5)	760	2.59
휴게실		9(8.7)	24(23.1)	48(46.2)	10(9.6)	0(0.0)	13(12.5)	760	2.46
안내표지판		3(2.9)	18(17.3)	55(52.9)	15(14.4)	0(0.0)	13(12.5)	760	2.90
계								760	2.71

4-3. 정보 서비스

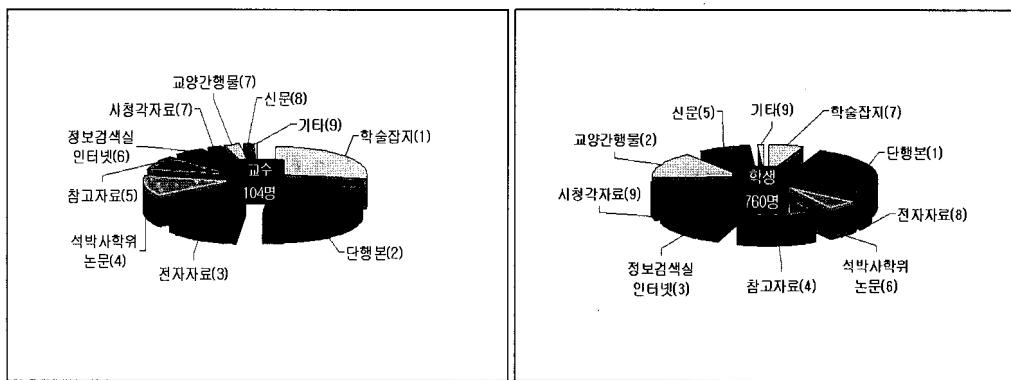
4-3-1. 이용자들이 가장 많이 이용하는 자료

도서관을 이용할 때 가장 많이 이용하는 자료는 <그림-5>에서 보는 바와 같이 교수의 경우는 학술지가 80.8%로 가장 높았고 단행본 72.1%, 전자자료 41.3%, 석박사학위논문 36.5%, 참고자료 26.9%, 정보검색실 인터넷 16.3%순으로 나타났고 시청각자료 7.7%, 교양간행물 7.7%, 신문 4.8%는 이용빈도가 가장 낮게 나타났다.

학생의 경우 가장 많이 이용하는 자료는 단행본으로 59.1%, 교양간행물 36.7%, 정보검색실 인터넷 35.7%, 참고자료 34.9%, 신문 23.4%, 석박사학위논문 15.5%, 학술지 14.7%순으로 나타났으며 전자자료 10.8%, 시청각자료 10.5%는 가장 낮게 이용하는 것으로 조사되었다.

교수들은 연구활동을 위해 학술지를 많이 이용하고 있고, 학생들은 전공학습을 위한 단행본을 가장 많이 이용하는 것으로 나타났다. 따라서 도서관에서는 두 집단간의 자료이용 패턴을 분석하여 수서정책에 반영하여야 한다.

<그림-5> 가장 많이 이용하는 자료



4-3-2. 소장자료에 대한 만족도

도서관 소장자료에 대한 만족도를 조사하였다. 교수의 경우 자료에 대한 만족도는 <표-7>과 같이 전체적으로 볼 때 평균 2.80으로 다소 불만족한 정도로 나타났다. 단행본(전공) 2.54, 학술지 2.50으로 불만족 정도가 다소 높았으며, 단행본(교양) 2.97, 참고도서 2.90, 시청각자료 2.76은 불만족 정도가 다소 낮게 나타났다. 특

히 전자자료의 경우는 3.12로 보통이상의 만족도를 보이는데 이는 전자자료의 확충에 따른 결과라고 볼 수 있다. 그러나 단행본(전공)과 학술지의 경우는 불만족 정도가 다소 높게 나타나 학술연구에 중요한 자료원의 확충도 매우 시급한 과제이다.

<표-7> 교수들의 소장자료에 대한 만족도 (단위:명, 팔호안:%)

<표-8> 학생들의 수장자료에 대한 만족도 (단위:명, 광호안:%)

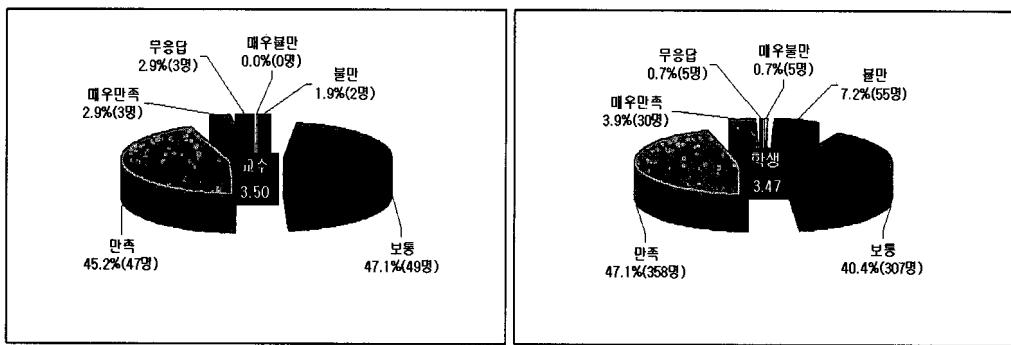
학생의 경우는 <표-8>과 같이 전체 평균 2.90으로 불만족 정도가 낮게 나타났는데 단행본(교양) 3.07, 연속간행물 3.00으로 보통수준의 만족도를 보이고 있으며, 단행본(전공), 참고도서, 전자자료는 불만족 정도가 미미하게 나타났다. 최근 몇 년동안 신간도서코너의 운영과 신간자료의 확보에 주력한 결과 단행본의 경우는 평균 2.95로 보통수준에 가까운 만족도가 나타났다. 그러나 사청각자료의 경우는 2.67로 불만족정도가 다소 높게 나타났으나, 최근 강의용 비디오테이프, 웹 강의 자료, DVD 등 사이버 학습자료의 확충으로 인하여 불만족이 해소될 것으로 생각한다.

4-3-3. 주제자료실의 운영방식에 대한 만족도

교수 및 학생들에게 주제자료실 운영방식에 대한 만족도를 조사하였다. <그림-6>에서 나타난 바와 같이 교수의 경우는 만족한다는 응답이 전체의 48.1%, 불만족하다는 응답이 1.9%밖에 되지 않아 평균 3.50으로 보통이상의 만족도를 보이고 있다.

학생의 경우도 만족한다는 응답이 전체의 51.0%이고 불만족하다는 응답이 7.9%로서 평균 3.47의 보통이상의 만족도가 나타났다. 그러나 자료의 주제별 구분만을 위한 형식적인 시도에 그치지 말고 장서량 증가에 따른 공간확보와 주제별 서비스의 수준을 향상시킬 수 있는 전문화된 서비스 창출에 집중해야 할 것이다.

<그림-6> 주제자료실 운영방식에 대한 만족도

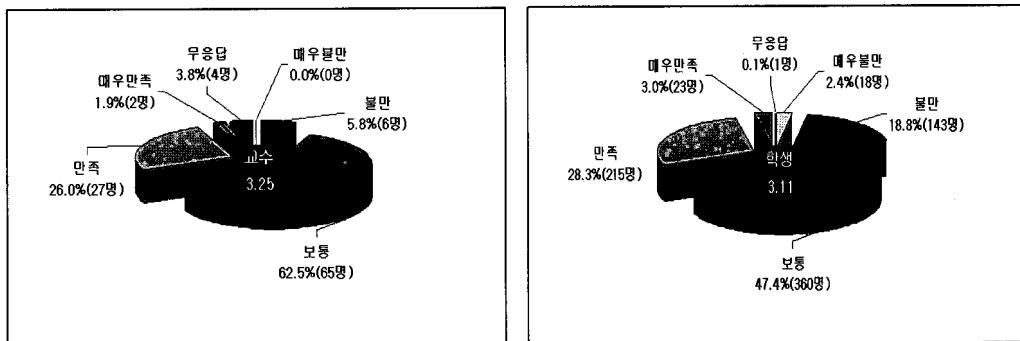


4-3-4. 주제자료실 도서 배열 상태에 대한 만족도

주제자료실의 도서배열 상태에 대한 만족도를 조사해본 결과 <그림-7>과 같다.

교수의 경우는 전체 응답자 가운데 만족한다고 27.9%, 불만족이 5.8%로 응답하여 평균 3.25로 보통이상의 만족도가 나타났다. 학생의 경우는 31.3%가 만족한다고 하였고 21.2%가 불만족한다고 응답하여 평균 3.11로 보통이상의 만족도가 나타났다. 이는 도서관에서 매학기 방학기간을 이용하여 자료실의 도서세부 배열작업을 꾸준히 시행한 결과라고 본다.

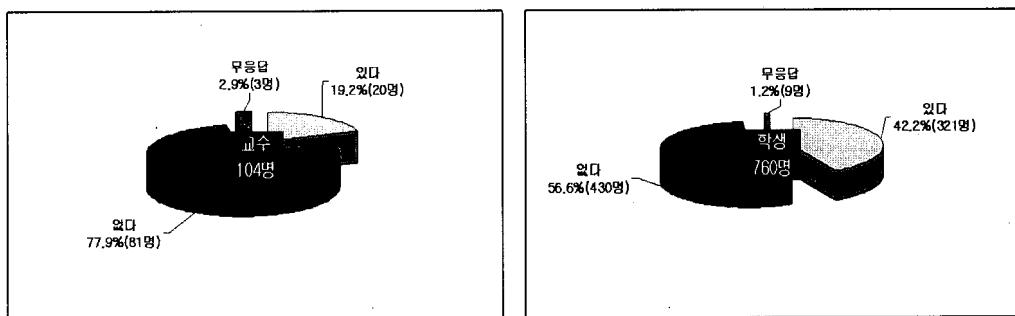
<그림-7> 주제자료실 도서배열 상태에 대한 만족도



4-3-5. 연장개관시간에 자료를 이용한 경우

이용자들이 연장개관시간에 자료를 이용한 경험이 있는지 대하여 조사하였다. <그림-8>에서 보는바와 같이 교수의 경우는 19.2%가 이용한 적이 있으며 77.9%는 이용한 적이 없다고 응답하였다. 학생의 경우는 이용경험이 있는 응답자가 42.2%이고 이용한 경험이 없는 응답자는 56.6%로 연장개관시간에 자료를 이용하는 빈도는 교수보다 학생들이 더 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

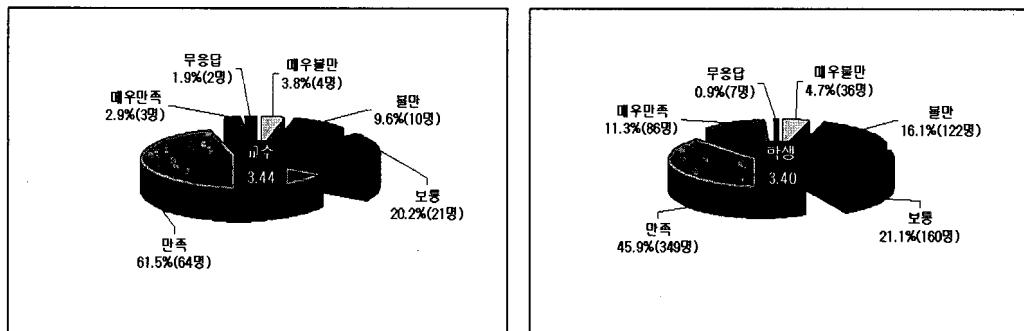
<그림-8> 연장개관시간에 자료를 이용한 경우



4-3-6. 대출권수에 대한 만족도

도서관의 대출책수(교수20권, 대학원생 10권, 학생 5권)가 적절한가를 조사한 결과 <그림-9>와 같이 교수의 경우는 전체 응답자 가운데 64.4%가 만족하고 13.4%가 불만족하다고 응답하였다. 학생의 경우도 전체 응답자의 57.2%가 만족한다고 응답하고 20.8%는 불만족하다고 나타났다. 결과적으로 볼 때 교수와 학생들은 대출권수에 대하여는 대체적으로 보통이상의 만족도를 느끼고 있는 것으로 파악되었다.

<그림-9> 대출권수에 대한 만족도

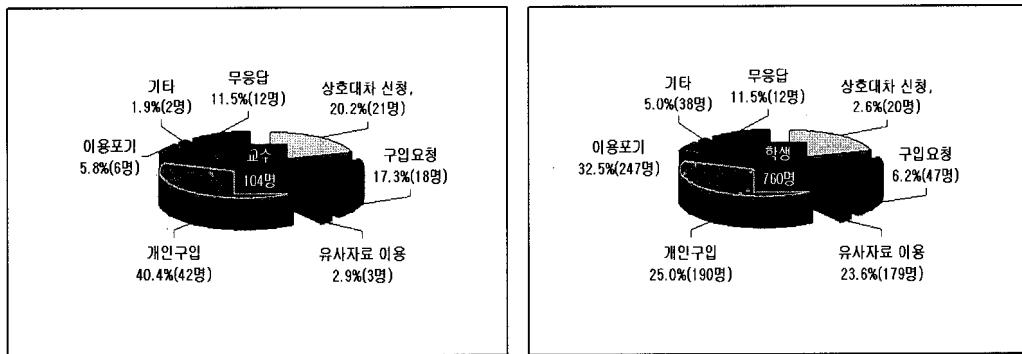


4-3-7. 자료 미소장시 해결방법

연구 및 학습에 필요한 자료가 도서관에 없을 경우 어떤 방법으로 해결하는지 조사한 결과 <그림-10>과 같다. 교수의 경우는 개인적으로 구입한다가 40.4%로 가장 많았으며 상호대차를 신청한다가 20.2%, 구입 요청한다 17.3%, 이용을 포기한다 5.8%, 유사자료를 이용한다 2.9%순으로 나타났다. 조사결과 교수들은 연구에 필요한 자료가 도서관에 없으면 직접 구입하여 해결하는 것으로 나타났다. 따라서 도서구입신청제도를 효과적으로 활용할 수 있도록 지속적인 홍보가 필요하다.

학생의 경우는 이용을 포기한다 32.5%, 개인적으로 구입한다 25.0%, 유사자료를 이용한다 23.6%, 구입 요청한다 6.2%, 상호대차를 이용한다 2.6%순으로 상당수의 학생들은 필요한 자료가 없으면 이용을 포기하는 것으로 응답하고 있어 문제 해결에 매우 소극적인 태도를 보이고 있다. 따라서 도서관 직원들은 적극적인 서비스자세로 도서구입 신청방법과 상호대차 이용방법 등 이용자교육을 체계적으로 실시하여 이용자들이 필요한 자료를 효과적으로 해결할 수 있도록 지원해야 한다.

<그림-10> 자료 미소장시 해결 방법

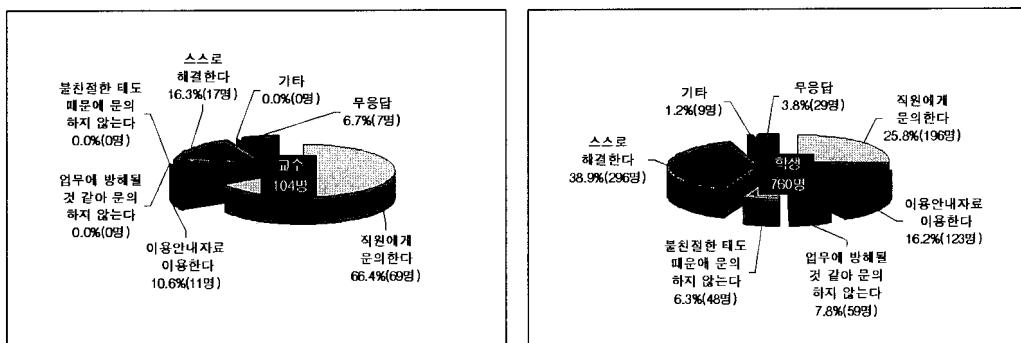


4-3-8. 자료탐색의 문제발생시 해결방법

도서관에서 자료를 찾고자 할 때 문제가 발생되면 어떻게 해결하는지를 살펴본 결과 <그림-11>과 같다. 교수의 경우는 직원에게 문의한다가 66.4%로 매우 높게 나타났으며, 스스로 해결한다 16.3%, 이용안내자료 이용 10.6%순으로 나타났다. 대부분의 교수들은 자료 이용시 어려운 문제가 발생할 경우 직원에게 문의하여 도움을 받는 적극적인 태도를 나타내고 있다.

학생의 경우는 스스로 해결한다 38.9%, 직원에게 문의한다 25.8%, 이용안내자료 이용 16.2%, 업무에 방해될 것 같아 문의하지 않는다 7.8%, 불친절한 태도 때문에 문의하지 않는다 6.3%순으로 학생들은 교수와 달리 자료이용시 문제가 생겼을 경우 스스로 해결하려고 노력한 뒤 해결이 어려울 경우에만 직원에게 문의하는 소극적인 형태의 해결방법이 나타났다. 이런 결과로 볼 때 직원은 이용자들을 위해 존재한다는 신뢰감 조성과 적극적인 서비스 자세가 요구되고 있다.

<그림-11> 자료탐색의 문제발생시 해결방법



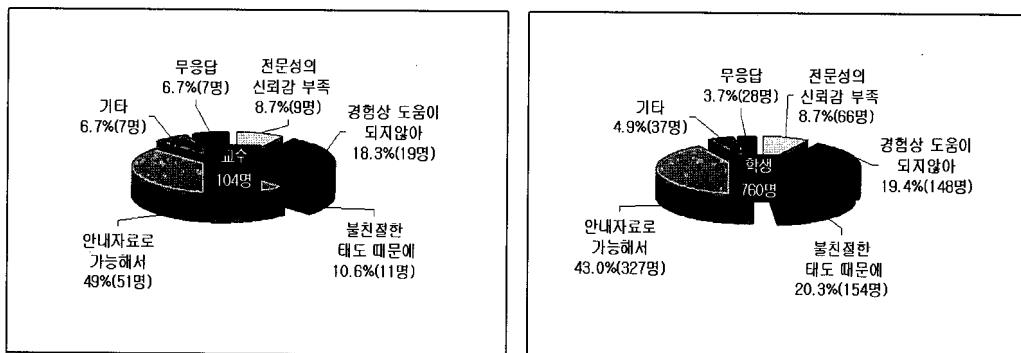
4-3-9. 직원에게 문의하지 않는 이유

도서관 이용에 어려움이 발생했음에도 불구하고 직원에게 문의하지 않는 이유에 대해 조사하여 <그림-12>와 같은 결과를 얻었다.

교수의 경우는 안내 자료로서 해결이 가능해서 49.0%, 경험상 별로 도움이 되지 않아서 18.3%, 불친절한 태도 때문에 10.6%, 전문성에 대한 신뢰감이 없어서 8.7%순으로 나타났다.

학생의 경우는 안내 자료로서 해결이 가능해서 43.0%, 불친절한 태도 때문에 20.3%, 경험상 별로 도움이 되지 않아서 19.4%, 전문성에 대한 신뢰감이 없어서 8.7%순으로 응답하였다. 상당수의 이용자들이 직원들의 불친절한 태도와 별로 도움이 안된다는 생각에서 문의하지 않는 것으로 나타났다.

<그림-12> 직원에게 문의하지 않는 이유



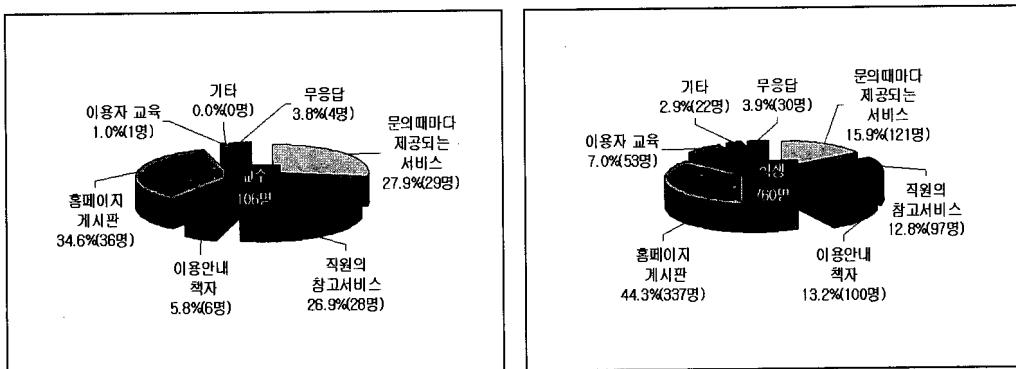
4-3-10. 도서관 이용에 가장 도움이 되는 서비스

도서관을 이용할 때 가장 도움이 되는 서비스는 <그림-13>과 같다. 교수의 경우는 홈페이지나 게시판 서비스가 34.6%로 가장 높게 나타났으며 문의 때마다 제공되는 서비스 27.9%, 직원의 참고서비스 26.9%, 이용안내책자 5.8%, 이용자 교육 1.0%순으로 나타났다.

학생의 경우도 홈페이지나 게시판 서비스가 44.3%, 문의 때마다 제공되는 서비스 15.9%, 이용안내책자 13.2%, 직원의 참고서비스 12.8%, 이용자 교육 7.9%순으로 나타났다. 이용자들은 홈페이지나 게시판 서비스를 가장 도움이 되는 서비스로 선택한 이유는 인터넷 정보환경의 발전으로 웹사이트 이용이 증가하고 있기 때문일 것이다. 따라서 도서관에서는 웹사이트를 통한 정보서비스의 개발에 더욱 노력

해야 할 것이다.

<그림-13> 도서관 이용에 가장 도움이 되는 서비스



4-3-11. 문현배달서비스의 필요여부

도서관에서는 교수들의 연구활동을 지원하기 위하여 문현배달서비스를 계획하고 있는데 교수들은 어떤 평가를 하고 있는지 조사한 결과 <표-9>와 같다. 전체 응답자의 69.2%가 필요하다는 높은 반응을 보인 반면 24.0%는 필요없다고 응답하였다. 전체적으로는 평균 3.56으로 보통이상의 필요성을 느끼고 있었다.

<표-9> 문현배달서비스의 필요여부

(단위:명, 괄호안:%)

항 목	전혀 필요없다	필요없다	그려 그렇다	필요하다	매우 필요하다	무응답	계	평균
교수	2(1.9)	23(22.1)	6(5.8)	55(52.9)	17(16.3)	1(1.0)	104	3.56

4-3-12. 문현배달서비스를 실시할 경우 이용여부

대학의 교육경쟁력 강화와 적극적인 연구지원을 목적으로 문현배달서비스를 실시할 경우 이용할 것인지에 대해 조사하였다. <표-10>에 나타난 바와 같이 이용한다가 97.1%로 매우 높게 나타났으며 이용하지 않는다 1.0%로 나타났다. 이런 결과로 볼 때 자료이용시간이 부족한 교수들에게 연구에 필요한 자료를 손쉽게 이용할 수 있도록 연구실까지 배달해 주는 서비스를 매우 선호하는 것으로 나타

났다. 그러나 문현배달서비스를 시행할 경우 우선 고려되어야 할 사항은 인력의 지원으로 근로장학생의 확보가 선행되어야 한다.

<표-10> 문현배달서비스의 이용여부 (단위:명, 괄호안:%)

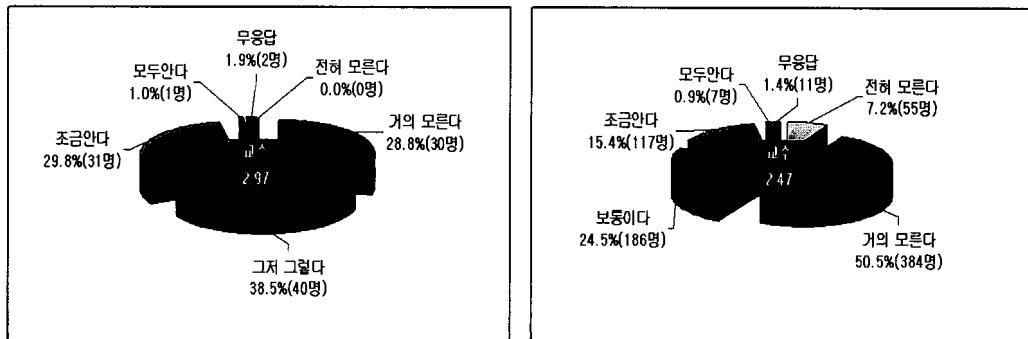
구분	항 목	응답자수(명)	백분율(%)
유효	이용한다	101	97.1
	이용하지 않는다	1	1.0
결측	무응답	2	1.9
	계	104	100

4-3-13. 도서관의 사업이나 제공되는 서비스의 인식 정도

도서관에서 수행되는 각종 사업이나 정보서비스에 대한 인식을 조사하였다. <그림-14>에서 보는바와 같이 교수의 경우는 알고 있다가 30.8%이고 모른다가 28.8%로 나타나 전체 응답자 중 다수의 교수들은 도서관에 특별한 관심을 가지고 도서관이 수행하는 사업이나 정보서비스를 잘 알고 있는 것으로 판단되었다.

학생의 경우는 알고 있다가 16.3%, 모른다가 57.7%로 매우 낮은 인식정도를 보이고 있다. 도서관에서는 학교신문, 홈페이지, 전광안내판, 등 홍보매체를 통하여 신속하고 적극적으로 홍보하고 있으나, 학생에게 여전히 정보제공이 안되는 상황이라 기대수준에 미치지 못하고 있는 실정이다.

<그림-14> 도서관의 사업이나 제공되는 서비스의 인식 정도

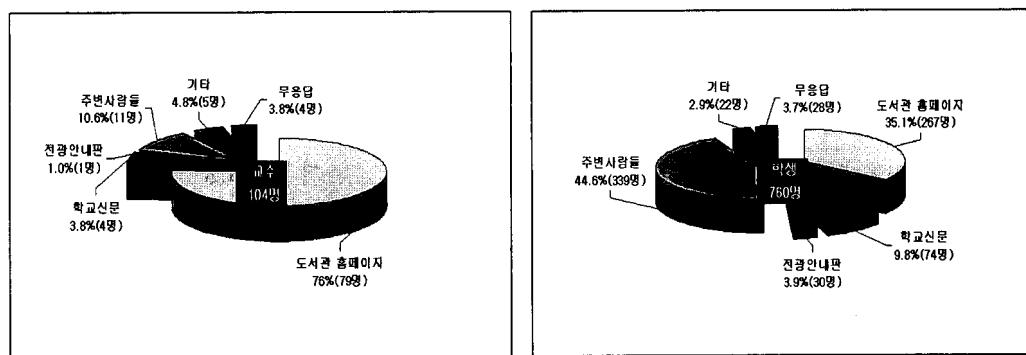


4-3-14. 도서관의 사업이나 제공되는 서비스에 관한 정보 획득방법

도서관의 사업이나 제공되는 정보서비스에 관한 정보를 어떤 경로를 통하여 취득하는가를 조사한 결과 <그림-15>와 같이 나타났다. 교수의 경우는 도서관 홈페이지를 통하여 획득한다가 76.0%로 가장 높았으며 주변사람들로부터가 10.6%, 학교신문 3.8%, 전광안내판 1.0%순으로 나타났다.

학생의 경우는 주변사람들로부터가 44.6%, 도서관홈페이지가 35.1%, 학교신문이 9.8%, 전광안내판이 3.9%순으로 응답하였다. 이 결과로 볼 때 교수들은 도서관 홈페이지를 통한 정보취득이 매우 높았으며, 학생들은 주변사람들로부터 정보를 취득하는 경우가 높은걸로 보아 스스로 정보를 구하기보다는 남에게 의존하는 경향을 나타내고 있다.

<그림-15> 도서관의 사업이나 제공되는 서비스에 관한 정보 획득방법



4-3-15. 도서관 홍보 및 안내방법

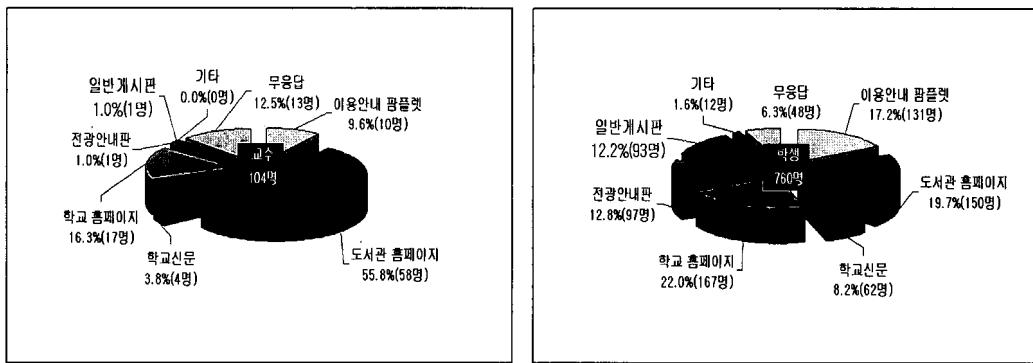
도서관의 사업이나 정보서비스의 안내를 가장 효과적으로 전달할 수 있는 방법에 대해 조사하였다. <그림-16>과 같이 교수의 경우는 55.8%가 도서관 홈페이지를 가장 높게 선택하였으며, 학교홈페이지 16.3%, 이용안내 팜플렛 9.6%, 학교신문 3.8%, 전광안내판, 일반계시판 1%순으로 나타났다.

학생의 경우는 학교 홈페이지가 22%로 가장 높게 응답하였으며 도서관 홈페이지 19.7%, 이용안내 팜플렛 17.2%, 전광안내판 12.8%, 일반계시판 12.2%, 학교신문 8.2%순으로 나타났다.

도서관에 관한 홍보 및 안내방법으로 홈페이지를 선호하고 있으며 특이한 점은 승용차를 이용하는 교수의 경우는 전광안내판 홍보가 다소 효과가 떨어지나 도보

로 등교하는 학생의 경우는 전광안내판의 홍보방법을 선호하는 편이었다.

<그림-16> 도서관 홍보 및 안내방법



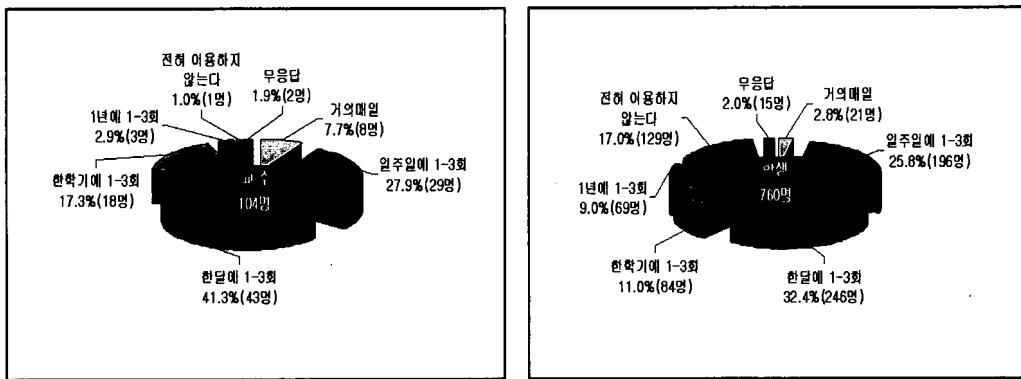
4-4. 홈페이지 이용

4-4-1. 홈페이지 이용빈도

도서관 홈페이지의 이용빈도는 <그림-17>에 나타난 것과 같이 교수의 경우는 한달에 1-3회가 41.3%로 가장 많았고, 일주일에 1-3회가 27.9%, 한 학기에 1-3회를 이용하는 경우가 17.3%, 거의 매일 7.7%, 1년에 1-3회 2.9%순으로 나타났다. 전체 응답자의 76.9%가 한달에 1-3회 이상 홈페이지를 이용하고 있음을 알 수 있다.

학생의 경우는 한달에 1-3회가 32.4%, 일주일에 1-3회가 25.8%, 전혀 이용하지 않는다가 17.0%, 한 학기에 1-3회를 이용하는 경우가 11.0%, 1년에 1-3회가 9.0%, 거의 매일 2.8%순으로 전체 응답자의 61.0%가 한달에 1-3회 이상 이용하는 걸로 나타났다. 따라서 대부분의 이용자가 도서관 홈페이지를 자주 이용하고 있으며, 특히 교수의 경우는 전자저널과 전자자료의 이용이 급격히 증가하고 있어 웹검색의 신속성과 편리성 및 메뉴체계의 적절한 구성에 더욱 노력을 기울려야 할 것이다.

<그림-17> 홈페이지 이용빈도



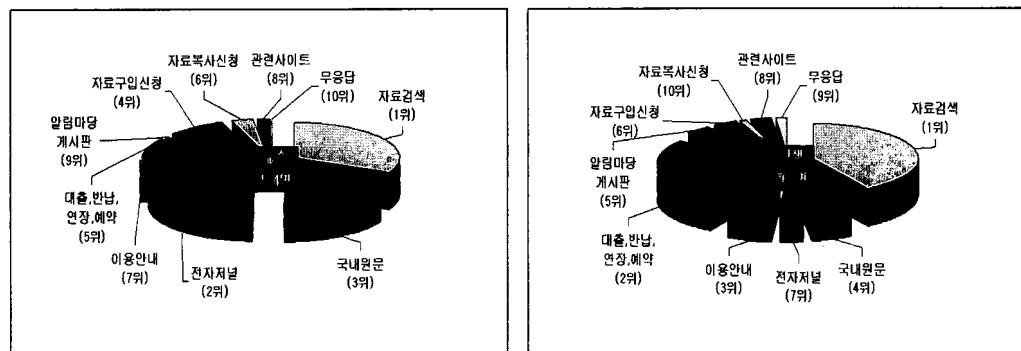
4-4-2. 홈페이지에서 자주 이용하는 검색항목

도서관 홈페이지에서 자주 이용하는 검색항목을 조사한 결과 <그림-18>에서 보는 바와 같이 교수의 경우는 1순위가 자료검색, 2순위가 전자저널 검색, 3순위가 국내원문검색, 4순위가 자료구입신청, 5순위가 대출조회 및 연장, 예약이고, 6순위가 자료복사신청, 7순위가 이용안내 등의 순으로 응답하였다.

학생의 경우는 1순위가 자료검색, 2순위가 대출조회 및 연장, 예약이고, 3순위가 이용안내, 4순위가 국내원문검색, 5순위가 알림마당, 게시판, 6순위가 자료구입신청, 7순위가 전자저널검색 등의 순으로 나타났다.

자주 이용하는 검색항목에서 나타난 바와 같이 교수들은 연구활동에 필요한 자료검색과 전자저널검색, 국내원문검색을 많이 이용하고 있었고, 학생들은 자료검색과 대출조회 및 연장, 예약을 많이 이용하고 있어 전공학습에 필요한 단행본을 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

<그림-18> 홈페이지에서 자주 이용하는 검색항목

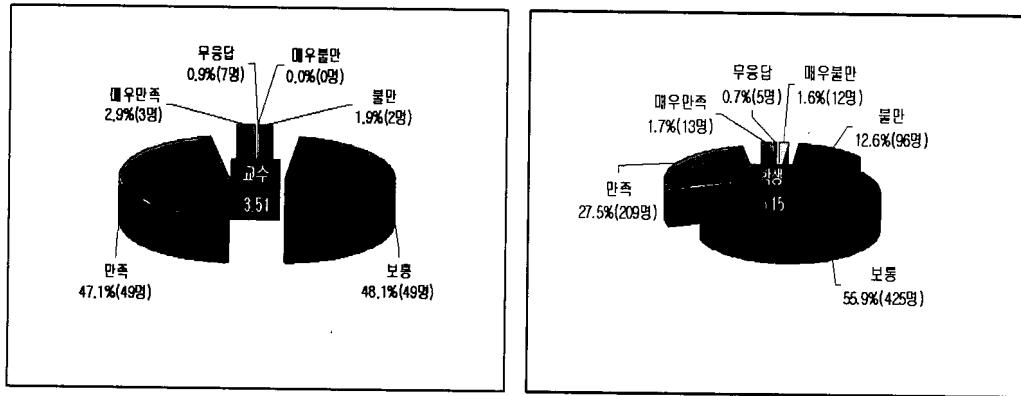


4-4-3. 홈페이지에 대한 만족도

도서관 홈페이지에 대한 만족도를 조사한 결과 <그림-19>와 같이 교수의 경우는 전체 응답자 가운데 50%가 만족한다고 응답하였으며, 48.1%가 보통정도 만족, 1.9%가 불만족하다고 응답하여 평균 3.51의 보통이상의 만족도가 나타났다.

학생의 경우도 전체 응답자의 29.2%가 만족한다고 응답하고 14.2%는 불만족하다고 응답하여 평균 3.15의 보통정도의 만족도가 나타났다. 앞서 <그림-17>에서 보는 바와 같이 홈페이지를 많이 이용하는 교수들의 만족도가 높은 결로 볼 때 우리도서관의 홈페이지 기능은 우수하다고 볼 수 있다.

<그림-19> 홈페이지에 대한 만족도



4-4-4. 홈페이지 자유게시판에 대한 만족도

도서관 홈페이지의 자유게시판에 대한 만족도를 조사하였다. <표-11>에서 보는 바와 같이 교수의 경우 신속성은 3.29, 친절성 3.34, 정확성 3.37로 보통이상 수준의 만족도를 보이고 있다.

학생의 경우는 <표-12>와 같이 친절성 3.04, 정확성 3.09로 보통수준의 만족도를 보이며, 신속성은 2.95로 보통수준보다 다소 낮은 만족도가 나타났다. 따라서 홈페이지 자유게시판의 주 이용층이 학생이라고 볼 때 교수보다 학생의 만족도가 다소 낮게 나타난 것에 초점을 맞추어 자유게시판의 신속한 답변처리에 비중을 두어야 하며, 정기적으로 게시판의 질문유형을 분석하여 반복되는 질문들은 홈페이지 '자주하는 질문코너'에 계속 추가해야 한다.

<표-11> 교수들의 홈페이지 자유게시판에 대한 만족도 (단위:명, 괄호안:%)

항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균
신속성	0(0.0)	4(3.8)	61(58.1)	27(26.0)	2(1.9)	10(9.6)	104	3.29
친절성	0(0.0)	3(2.9)	59(56.7)	29(27.9)	3(2.9)	10(9.6)	104	3.34
정확성	0(0.0)	3(2.9)	54(51.9)	36(34.6)	1(1.0)	10(9.8)	104	3.37
계								3.33

<표-12> 학생들의 홈페이지 자유게시판에 대한 만족도 (단위:명, 괄호안:%)

항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균
신속성	16(2.1)	110(14.5)	518(68.2)	91(12.0)	6(8.0)	19(2.5)	760	2.95
친절성	15(2.0)	97(12.8)	481(63.3)	136(17.9)	9(1.2)	22(2.9)	760	3.04
정확성	8(1.1)	73(9.6)	513(67.5)	134(17.6)	9(1.2)	23(3.0)	760	3.09
계								3.03

4-5. 이용교육 서비스

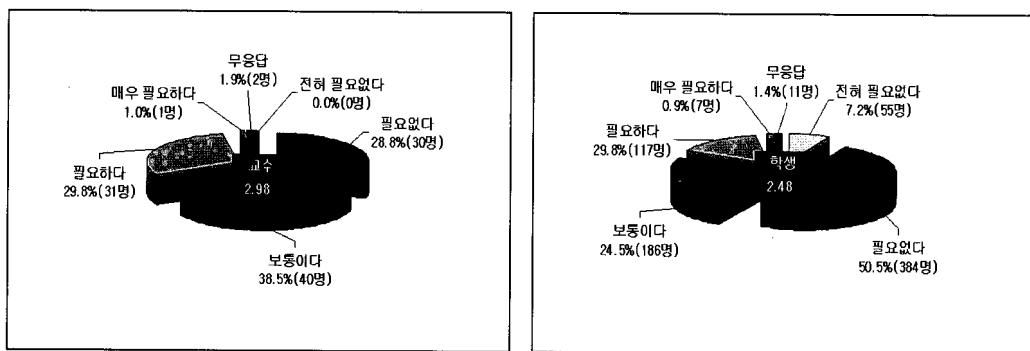
4-5-1. 이용교육의 필요성

도서관에서 하고 있는 이용교육의 필요성에 대하여 조사해 보았다. <그림-20>과 같이 교수의 경우 필요하다는 응답이 전체의 30.8%, 보통이다 38.5%, 불필요하다 28.8%로 나타나 평균 2.98의 보통이하의 필요성을 보이고 있다.

학생의 경우도 필요하다는 응답이 전체의 16.3%, 보통이다 24.5%, 불필요하다 57.7%로 평균 2.48의 보통이하의 수준으로 나타났다. 앞서 분석에서 나타났듯이 학생들은 정보부족으로 인하여 효과적인 자료이용을 하지 못하면서도 이용교육의 필요성을 부정한 것은 의외의 결과라고 생각한다. 물론 그동안 도서관에서 실시한 이용교육의 실효성이 부족했다는 말이기도 하다. 따라서 다양한 방법의 이용자 교

육프로그램 개발과 친화적인 교육프로그램을 통한 이용자들의 정보활용능력을 향상시킬 수 있어야 한다.

<그림-20> 이용교육의 필요성



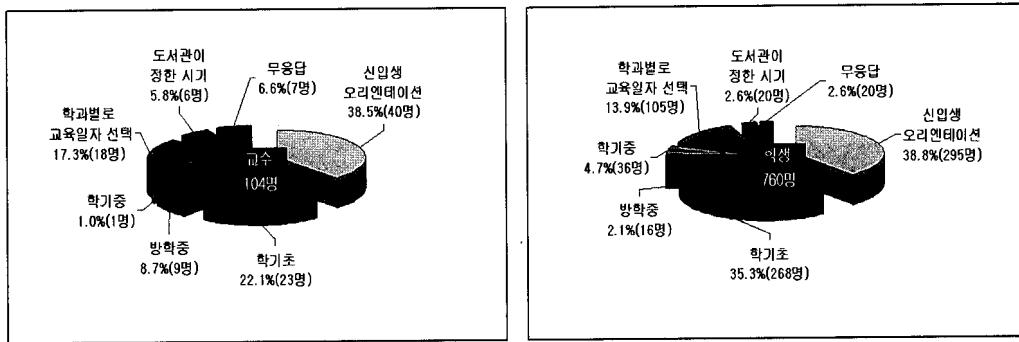
4-5-2. 이용교육의 시기

도서관 이용교육의 최적시기가 언제인가를 조사한 결과 <그림-21>과 같이 교수의 경우는 38.5%가 신입생 오리엔테이션이 가장 좋은 시기라고 응답하였고, 매학기초가 22.1%, 학과별로 교육일자 선택이 17.3%, 방학중이 8.7%, 도서관이 정한 시기 5.8%, 학기중이 1%순으로 나타났다.

학생의 경우도 신입생 오리엔테이션이 가장 좋은 시기라고 38.8%가 응답하였고, 매학기초가 35.3%, 학과별로 교육일자 선택 13.9%, 학기중이 4.7%, 도서관이 정한 시기 2.6%, 방학중이 2.1%순으로 나타났다.

교수와 학생 모두 신입생 오리엔테이션에 이용교육을 실시하는 것이 가장 효율적인 교육방법이라고 응답하고 있다. 매년 신입생 오리엔테이션에 도서관 이용안내를 하였으나 2005년에는 신입생 오리엔테이션 프로그램이 개편되어 도서관 이용안내를 하지 못하였다. 향후 신입생 오리엔테이션 프로그램에 도서관 이용안내를 진행하거나, 도서관에서 별도의 신입생 이용교육프로그램을 수행해야 할 것이다.

<그림-21> 이용교육의 시기

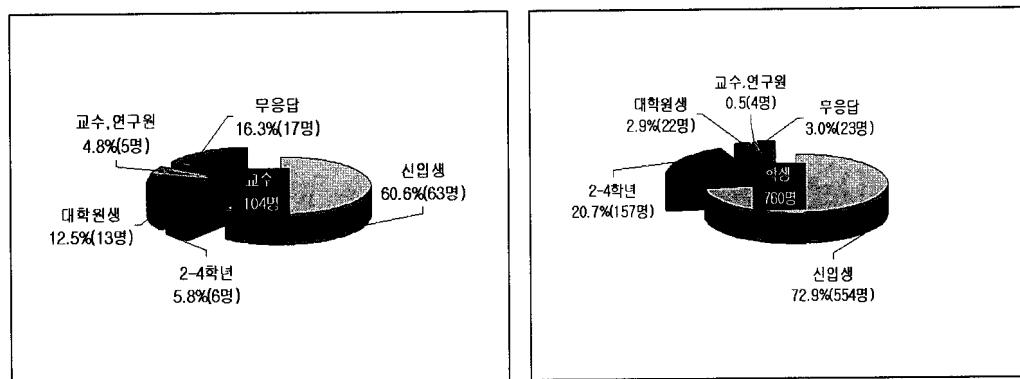


4-5-3. 이용교육이 가장 필요한 대상

이용교육이 가장 필요한 대상을 조사한 결과 <그림-22>와 같이 교수의 경우는 60.6%가 신입생이 가장 필요하다고 응답하였고 대학원생이 12.5%, 학부 2-4학년이 5.8%, 교수, 연구원이 4.8%순으로 나타났다.

학생의 경우도 72.9%가 신입생이 가장 필요하다고 응답하였으며 학부 2-4학년이 20.7%, 대학원생이 2.9%, 교수, 연구원이 0.5%순으로 나타났다. 앞서 살펴본 이용교육시기의 최적 시기가 신입생 오리엔테이션이라고 응답한 결과와 일치하고 있다. 따라서 신입생들에게 교과서 중심에서 벗어나 스스로 정보를 찾아 학습해야 하는 대학교육에 잘 적응하고 학습효과를 높일수 있도록 이용교육을 제공해야 한다.

<그림-22> 이용교육이 가장 필요한 대상



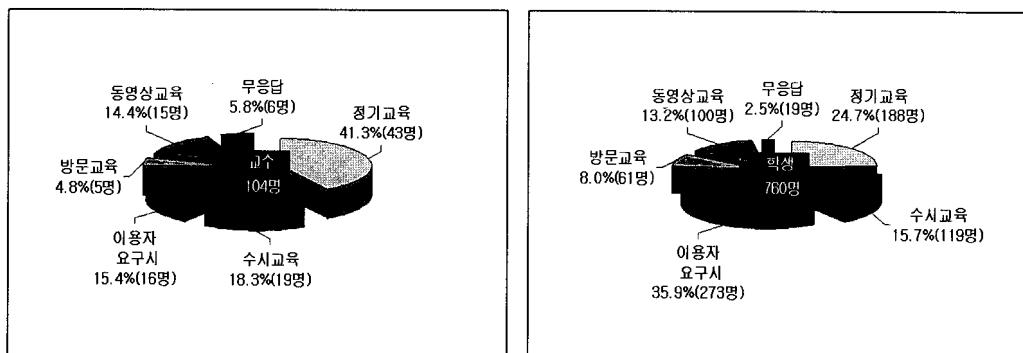
4-5-4. 이용교육의 방법

도서관 이용교육은 어떤 방법으로 시행되어야 가장 효과적인지를 살펴본 결과 <그림-23>과 같다. 교수의 경우는 정기교육이 41.3%, 수시교육이 18.3%, 이용자 요구시 15.4%, 동영상교육 14.4%, 방문교육 4.8%순으로 나타났다.

학생의 경우는 이용자 요구시 35.9%, 정기교육 24.7%, 수시교육 15.7%, 동영상 교육 13.2%, 방문교육 8.0%순으로 나타났다.

도서관에서는 이용자들이 연구와 학습에 필요한 자료를 효율적으로 활용할 수 있도록 이용교육을 다양하게 실시하고 있으나, 분석된 결과를 토대로 이용교육에 대한 추진계획을 수립할 필요가 있다. 또한 웹 환경의 발전에 따라 동영상교육의 필요성을 인식하고 예산편성에 반영되도록 노력해야 한다.

<그림-23> 이용교육의 방법

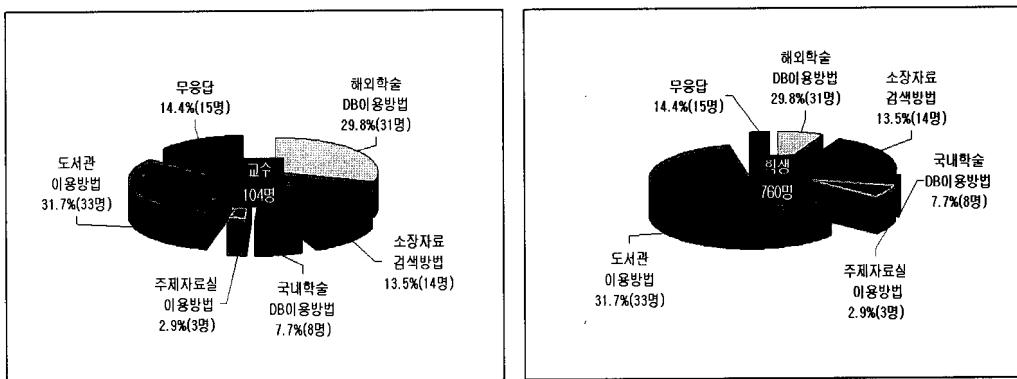


4-5-5. 이용교육의 내용

도서관에서 이용교육을 하고자 할 때 이용자가 원하는 교육내용에 대한 조사를 실시하였다. <그림-24>와 같이 교수의 경우는 도서관 이용방법이 31.7%, 해외학술DB 이용방법이 29.8%, 소장자료 검색방법이 13.5%, 국내학술DB 이용방법이 7.7%, 주제자료실 이용방법이 2.9%순으로 나타나 도서관 이용방법과 더불어 해외학술DB의 이용방법을 매우 필요하게 생각하고 있었다.

학생의 경우는 전체 응답자의 61.1%가 도서관 이용방법의 교육이 가장 필요하다고 생각하고 있으며 소장자료 검색방법이 17.5%, 주제자료실 이용방법이 7.2%, 해외학술DB 이용방법이 7.1%, 국내학술DB 이용방법이 3.7%순으로 나타났다.

<그림-24> 이용교육의 내용



4-6. 직원의 서비스자세와 이용자 개선사항

4-6-1. 직원의 서비스에 대한 만족도

이용자들이 생각하고 느끼는 직원들의 서비스 자세에 대한 만족도를 조사한 결과 <표-13>에서 보는 바와 같이 교수의 경우는 전문성에 대한 만족도 3.07, 친절성 3.2, 신속성 3.27, 정확성 3.24로 전체 평균 만족도는 3.19로 보통이상의 만족도를 보이고 있다.

<표-13> 교수들이 느끼는 직원의 서비스에 대한 만족도 (단위:명, 괄호안:%)

항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균
전문성	1(1.0)	15(14.4)	63(60.6)	20(19.2)	2(1.9)	3(2.9)	104	3.07
친절성	3(2.9)	14(13.5)	49(47.1)	28(26.9)	695.8	4(3.8)	104	3.20
신속성	2(1.9)	8(7.7)	54(51.9)	33(31.7)	3(2.9)	4(3.8)	104	3.27
정확성	1(1.0)	6(5.8)	63(60.6)	26(25.0)	3(2.9)	5(4.8)	104	3.24
계								3.19

학생의 경우는 <표-14>와 같이 전체적으로는 평균 2.90으로 다소 불만족하다고 응답을 했으며, 내용별로 보면 전문성이 2.86, 친절성이 2.82, 신속성이 2.90, 정확

성이 3.02순으로 응답하였다. 교수보다 학생들이 직원의 서비스 자세가 불만족하다고 느끼고 있어, 고객서비스만족 친절교육을 통하여 성의있고 친절한 자세로 학생에 대한 배려를 더욱 많이 해야 한다.

<표-14> 학생들이 느끼는 직원의 서비스에 대한 만족도 (단위:명, 팔호안:%)

항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	무응답	계	평균
전문성	36(4.7)	140(18.4)	472(62.1)	99(13.0)	4(0.5)	9(1.2)	760	2.86
친절상	61(8.0)	186(24.5)	340(44.7)	147(19.3)	14(1.8)	12(1.6)	760	2.82
신속성	37(4.9)	149(19.6)	421(55.4)	132(17.4)	8(1.1)	13(1.7)	760	2.90
정확성	35(4.6)	101(13.3)	442(58.2)	156(20.5)	12(1.6)	14(1.8)	760	3.02
계								2.90

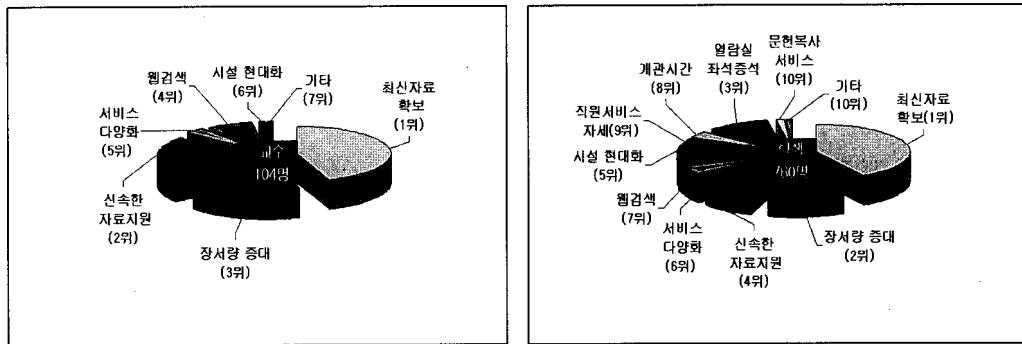
4-6-2. 이용자서비스 중 가장 먼저 개선해야 할 사항

도서관에서 제공하고 있는 이용자서비스 중에서 가장 시급하게 개선해야 할 사항에 대해 조사한 결과 <그림-25>와 같다. 교수의 경우는 최신자료의 확보를 최우선으로 선택하였고 신속한 자료지원이 2순위, 장서량의 증대 3순위, 웹검색시스템 개선 4순위, 서비스의 다양화 5순위, 시설의 현대화 6순위로 응답하였다.

학생의 경우도 1순위가 최신자료의 확보, 2순위가 장서량의 증대, 3순위가 일반 열람실 좌석증석, 4순위가 신속한 자료지원, 5순위가 시설의 현대화, 6순위가 서비스의 다양화, 7순위가 웹검색시스템의 개선, 8순위가 개관시간연장, 9순위가 직원의 서비스 자세, 10순위가 문헌복사서비스 순으로 나타났다.

따라서 최신자료의 확보가 교수와 학생이 가장 먼저 개선해야 할 사항이라고 응답하였는데 도서관에서는 최신자료의 확보를 위해 중앙도서관 1층에 신간코너를 설치하여 이용자들이 현물을 직접 보고 도서를 신청할 수 있도록 운영하고 있으며, 웹검색을 통하여 국내외 서점의 신간도서목록을 참고하여 최신자료를 입수하고 있다. 그러나 최신자료를 많이 확보하기 위해서는 예산이 수반되므로 예산확보에 주력해야 할 것이다.

<그림-25> 이용자서비스 중 가장 먼저 개선해야 할 사항



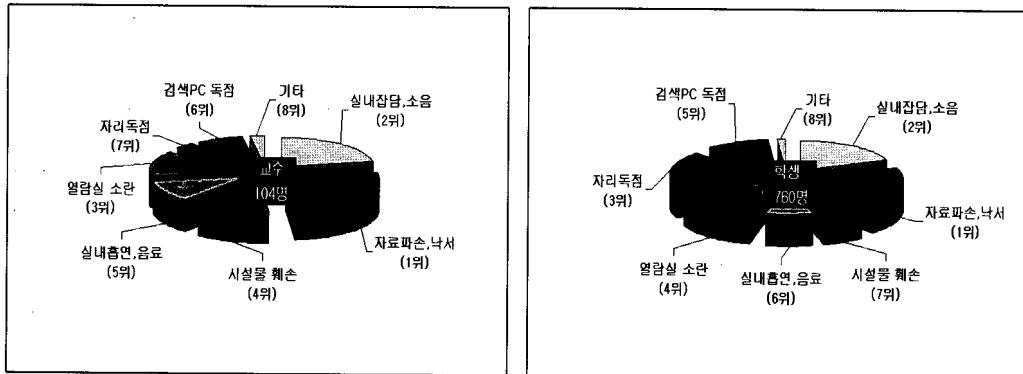
4-6-3. 이용자들의 이용태도에 불쾌감을 느낀 경우

도서관을 이용하면서 타 이용자들의 이용태도에 불쾌감을 느낀 경우에 대하여 조사하였다. <그림-26>과 같이 교수의 경우는 자료의 파손 및 낙서를 49.1%로 가장 불쾌하다고 응답하였고 실내의 잡담 및 소란 39.4%, 열람실 주변의 소란 25%, 시설물 훼손 23.1%, 실내흡연 및 음료 20.2%, 검색PC 장기간 독점 14.4%, 자리독점 6.7%순으로 나타났다.

학생의 경우도 53.7%가 자료의 파손 및 낙서를 가장 높게 응답하였고, 실내의 잡담 및 소음 52.9%, 자리독점 51.3%, 열람실 주변의 소란 43%, 검색PC 장기간 독점 32%, 실내흡연 및 음료 22.6%, 시설물 훼손 21.4%순으로 나타났다.

도서관 이용자의 과반수가 자료를 열람할 때 필요한 부분이 절취, 파손, 낙서가 되었을 경우에 매우 불쾌하고 난감했다는 조사결과를 볼 때 자료관리에 좀더 많은 신경을 기울여야 할 것이며, 절취 및 파손정도에 따라 동일자료를 구입하여 비치하는 방법도 고려해야 한다. 또한 실내의 소음문제에도 민감한 반응을 보였는데 도서관을 이용할때는 항상 동료의식을 가지고 남을 배려하는 마음을 가져야 한다.

<그림-26> 이용자들의 이용태도에 불쾌감을 느낀 경우

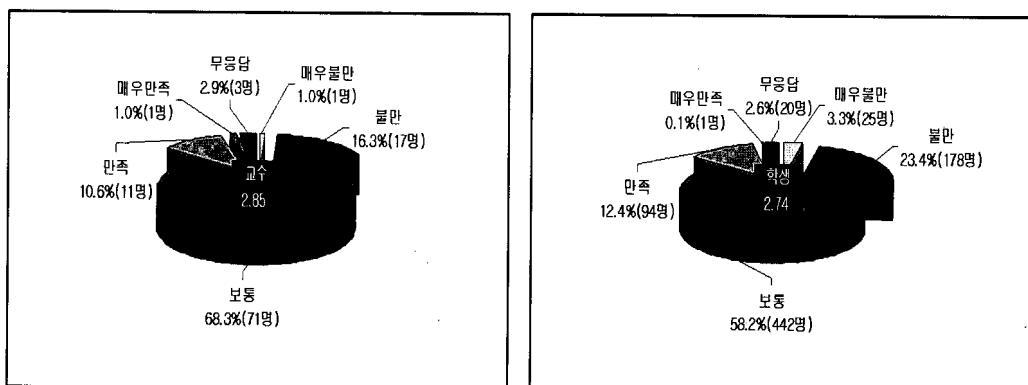


4-6-4. 도서관의 종합적인 서비스 수준에 대한 만족도

도서관에서 제공하는 정보서비스에 대한 종합적인 만족도를 조사한 결과 <그림-27>에서 보는 바와 같이 교수의 경우는 만족하다가 11.6%, 보통이다가 68.3%, 불만족하다가 17.3%로 전체 응답자의 평균 만족도가 2.85로 다소 불만족정도가 낮게 나타났다.

학생의 경우는 만족하다가 12.5%, 보통이다가 58.2%, 불만족하다가 26.7%,로 전체 응답자의 평균만족도가 2.74로 조사되었다. 도서관에서 제공하는 종합적인 서비스의 만족도는 다소 불만족하다는 결과가 나왔으며, 교수보다 학생들의 불만족 정도가 다소 높은걸로 나타났다. 따라서 도서관에서는 이용자들이 원하는 서비스의 경향을 다양한 기법으로 조사하여 문제점 및 개선방안을 도출하여 도서관을 이용하는데 불편함이 없도록 조치해야 한다.

<그림-27> 도서관의 종합적인 서비스 수준에 대한 만족도



4-6-5. 건의사항

구분	교수	학생
도서구입	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전공도서, 비도서 확충 ▪ 입수기간 단축 ▪ 개정판 출판사 구입 ▪ 전자저널 확충 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자료 확충 ▪ 입수기간 단축 ▪ 개정판 출판사 구입 ▪ 파본도서 구입
대출	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대출기간 연장 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 문자서비스 제공 ▪ 복본권수 확대 (이용률 높은 도서) ▪ 대출제재기간 단축 ▪ 대출기간 연장
이용교육		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 도서관 이용교육
직원서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사서직원 충원 ▪ 직원의 불친절 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사서직원 충원 ▪ 직원의 불친절 및 잡담 ▪ 전문지식 부족
정보서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전자저널 검색시스템 보완 ▪ 서비스 확대 ▪ 구간자료 청결유지 ▪ 자료 오배열 방지 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일본저자 검색불편 ▪ 자료 오배열 방지 ▪ 파본도서 정비 ▪ 주말에 도서관 개관 ▪ 자료검색기능 보완 ▪ 전산시설 확충 ▪ 복사시설 확충 ▪ 전자정보실 시설 확충
시설, 환경, 기타	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 스낵코너 철거 ▪ 시설의 현대화 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 열람실 확충 및 24시간 개방 ▪ 열람실 책걸상 교체 ▪ 흡연실 개설 및 휴게실 방음 ▪ 3층자료실 소음문제 ▪ 사물함 설치 ▪ 자판기 주변 소음 차단 ▪ 조명시설 개선

※ 각 항목은 자유 응답한 결과의 빈도 순서대로 제시한 것이다.

4-6-6. 시설 요구

구 분	시설 요구	
교 수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 음악감상실 ■ 영화감상실 ■ 영상자료 열람실 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 만남의 장소 ■ 세미나실
학 생	<ul style="list-style-type: none"> ■ 영화감상실 ■ 만남의 장소 ■ 춤연실 ■ 취침실 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 음악감상실 ■ 휴게실 ■ 어학실

5. 요약

본 설문조사는 도서관에서 제공되는 다양한 서비스에 대한 이용자 만족도를 조사, 분석하여 이용자가 원하는 서비스의 수준 및 비효율적인 서비스를 파악하여 효율적인 도서관 운영 지표로 삼고자 2005년 5월 20일부터 5월 27일까지 가좌캠퍼스의 교수와 학생들을 모집단하여 교수의 경우는 전임교원의 19.8%, 학생의 경우는 재학생의 5%에 해당되는 학생을 표본수로 정하여 설문지를 배포하여 교수 104부, 학생 760부가 회수되었다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

5-1. 이용 및 시설, 환경

1) 도서관 이용빈도를 보면 교수들은 응답자의 50%이상이 한달에 1-3회 이상 이용하고 있으나, 상당수의 교수들은 한 학기에 1-3회 이하로 이용하고 있었다. 그 원인은 전자저널 및 전자자료의 이용률 증가에 있다고 본다. 학생들은 전체 응답자의 67.1%이상이 일주일에 1-3회 이상 이용하며, 거의 매일 이용하는 학생들도 19%로 상당수 있어 도서관과 매우 밀접한 생활을 하고 있는 것으로 조사되었다.

2) 도서관 이용목적은 교수와 학생 모두 자료의 대출·반납 및 자료검색을 위해 서가 1순위로 나타났으며, 학생의 경우는 일반열람실의 이용도 상당히 높았다. 그 외 복사실 이용이나 친구와의 만남을 위해서도 도서관을 자주 이용한다고 응답하였다.

3) 도서관 연장개관에 대하여 조사한 결과 교수의 경우는 평균 3.84로 보통이상의 높은 만족도가 나타났으며, 학생의 경우는 평균 3.85로 보통이상의 높은 만족도를 보이고 있다.

4) 중앙도서관의 시설과 환경에 대한 만족도는 교수의 경우는 평균 2.97로 다소 불만족하다고 응답하였으나 주제자료실, 정보검색실은 보통수준의 만족도가 나타났다. 학생의 경우는 평균 2.71로 전체 시설과 환경에 대해 불만족스럽다고 조사되었다. 그러나 냉난방 시설의 경우는 보통정도의 만족도로 상당히 양호한 편이였다.

5-2. 정보 서비스

1) 도서관을 이용할 때 가장 많이 이용하는 자료로 교수의 경우는 학술지가 가장 높았고 단행본, 전자자료, 석박사학위논문, 참고자료도 많이 이용하는 것으로 나타났다. 학생의 경우는 가장 많이 이용하는 자료로 단행본을 꼽았으며 교양간행물, 정보검색실 인터넷, 참고자료, 신문도 많이 이용하고 있는 것으로 조사되었다. 결과적으로 교수들은 연구활동을 위해 학술지를 많이 이용하고 있으며 학생들은 전공학습을 위한 단행본을 가장 많이 이용하는 걸로 나타났다.

2) 도서관 소장자료에 대한 만족도를 조사한 결과 교수의 경우는 전체적으로 볼 때 평균 2.80으로 다소 불만족한 정도로 나타났으나 전자자료의 경우는 3.12로 보통정도의 만족도를 보이고 있다. 이는 최근 들어 전자저널 및 전자자료의 확충에 따른 결과라고 볼 수 있겠다. 학생의 경우는 전체적으로는 평균 2.90으로 불만족 정도가 낮게 나타났다. 최근 몇 년동안 신간도서코너 운영과 신간자료의 확보에 주력한 결과 단행본의 경우는 평균 2.95로 보통수준에 가까운 만족도가 나타났다.

3) 주제자료실 운영방식의 만족도는 교수의 경우 평균 3.50으로 보통이상의 만족도를 보이고 있고 학생의 경우는 평균 3.47의 보통정도의 만족도가 나타났다. 도

서배열 상태에 대한 만족도는 교수의 경우는 전체 평균 3.25, 학생의 경우는 평균 3.11로 보통정도의 만족도가 나타났다.

- 4) 연장개관시간에 자료를 이용한 경험이 있는지 대해 교수의 경우는 77.9%가 이용한 적이 없다고 응답하였다. 학생의 경우는 이용경험이 있는 응답자가 42.2%로서 연장개관시간에 자료를 이용하는 것은 교수보다 학생들이 더 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.
- 5) 대출책 수(교수20권, 대학원생 10권, 학부생 5권)에 대해 교수의 경우는 전체 응답자 가운데 64.4%가 만족한다고 응답하였고, 학생의 경우도 전체 응답자의 57.2%가 만족한다고 나타났다. 결과적으로 볼 때 교수와 학생들은 대출권수에 대하여는 흡족하게 생각하고 있는 것으로 파악되었다.
- 6) 연구 및 학습에 필요한 자료가 도서관에 없을 경우 어떤 방법으로 해결하는지 조사한 결과 교수의 경우는 개인적으로 구입한다 40.4%로 가장 많아 연구에 필요한 자료가 도서관에 없으면 직접 구입하여 해결하는 것으로 나타났다. 학생의 경우는 이용을 포기한다 32.5%로 상당수의 학생들은 필요한 자료가 없으면 이용을 포기하는 것으로 응답하고 있어 문제 해결에 매우 소극적인 태도를 보이고 있다. 따라서 도서구입신청제도를 효과적으로 활용할 수 있도록 지속적인 홍보가 필요하다.
- 7) 자료를 찾고자 할 때 문제가 발생되면 어떻게 해결하는지를 살펴본 결과 교수의 경우는 직원에게 문의한다가 66.4%로 매우 높게 나타나 대부분의 교수들은 자료이용시 어려운 문제가 발생할 경우 직원에게 문의하여 도움을 받는 적극적인 태도를 나타내고 있다. 학생의 경우는 스스로 해결한다가 38.9%로 교수와 달리 자료이용시 문제가 생겼을 경우 스스로 해결하려고 노력한 뒤 해결이 어려울 경우에만 직원에게 문의하는 소극적인 형태의 해결방법이 나타났다.
- 8) 도서관 이용에 어려움이 발생했는데도 불구하고 직원에게 문의하지 않는 이유로 교수와 학생 모두 안내자료로서 해결이 가능해서로 응답하였으나, 상당수의 이용자들은 직원들의 불친절한 태도와 별로 도움이 안 된다는 생각에서 문의하지 않는 것으로 나타났다.
- 9) 도서관을 이용할 때 가장 도움이 되는 서비스로 교수의 경우는 홈페이지나 게시판 서비스가 34.6%로 가장 높게 나타났으며, 학생의 경우도 홈페이지나 게시판

서비스가 44.3%로 가장 높게 나타났다. 이용자들이 홈페이지나 게시판 서비스를 가장 도움이 되는 서비스로 선택한 이유는 인터넷 정보환경의 발전으로 웹사이트의 이용이 증가하고 있기 때문일 것이다

- 10) 교수의 연구활동을 지원하기 위한 문헌배달서비스의 필요여부와 이용여부에 대해 교수들은 어떤 평가를 하고 있는지 조사한 결과 전체 응답자의 평균 3.56으로 보통이상의 필요성을 느끼고 있었고, 시행할 경우 이용한다의 응답이 97.1%로 매우 높게 나타났다. 이런 결과로 볼 때 자료이용시간이 부족한 교수들에게 연구에 필요한 자료를 손쉽게 이용할 수 있도록 연구실까지 배달해 주는 서비스를 매우 선호하는 것으로 나타났다.
- 11) 도서관에서 수행되는 각종 사업이나 정보서비스에 대해 교수의 경우는 전체 응답자의 30.8%가 알고 있는 것으로 나타나, 도서관에 특별한 관심을 가지고 도서관이 수행하는 사업이나 정보서비스를 잘 인식하고 있는 것으로 판단되었다. 학생의 경우는 전체 응답자의 16.3%가 알고있다로 응답하여 매우 낮은 인식정도를 보이고 있다.
- 12) 도서관의 사업이나 제공되는 정보서비스에 관한 정보를 어떤 경로를 통하여 알고 있는지에 대한 응답에서 교수의 경우는 도서관 홈페이지를 통하여 획득한다고 76.0%로 가장 높았으며, 학생의 경우는 주변사람들로부터가 44.6%, 도서관홈페이지가 35.1%로 나타났다.
- 13) 도서관의 사업이나 정보서비스의 안내를 가장 효과적으로 전달할 수 있는 방법에 대해 교수의 경우는 55.8%가 도서관 홈페이지를 가장 높게 선택하였으며, 학생의 경우는 학교 홈페이지를 22%로 가장 높게 응답하였다. 이용자 모두 도서관에 관한 홍보 및 안내방법으로 홈페이지를 선호하고 있었다.

5-3. 홈페이지 이용

- 1) 도서관 홈페이지의 이용빈도는 교수의 경우는 전체 응답자의 76.9%가 한달에 1-3회 이상 이용하고 있으며, 학생의 경우는 전체 응답자의 61.0%가 한달에 1-3회 이상 이용하는 걸로 나타났다. 따라서 대부분의 이용자가 도서관 홈페이지를 자주 이용하고 있는걸로 조사되었다.

- 2) 도서관 홈페이지에서 자주 이용하는 검색항목은 교수의 경우는 자료검색과 전자저널 검색으로 나타났으며, 학생의 경우는 자료검색과 대출조회 및 연장, 예약으로 나타났다. 여기서 보면 교수들은 연구활동을 필요한 검색항목을 이용하고 있었고 학생들은 전공학습에 필요한 단행본을 주로 이용하고 있음을 알 수 있다.
- 3) 도서관 홈페이지의 만족도는 교수의 경우는 전체 응답자 가운데 50%가 만족한다고 응답하여 평균 3.51의 보통이상의 만족도가 나타났다. 학생의 경우도 평균 3.15의 보통정도의 만족도가 나타났다. 앞서 홈페이지 이용빈도에서 보는 바와 같이 홈페이지를 많이 이용하는 교수들의 만족도가 높은걸로 볼 때 우리도서관 홈페이지의 기능은 우수하다고 볼 수 있겠다.
- 4) 도서관 홈페이지의 자유게시판에 대한 수준은 교수의 경우 신속성은 3.29, 친절성 3.34, 정확성 3.37로 보통수준의 만족도를 보이고 있으나, 학생의 경우는 신속성 2.95로 다소 만족도는 떨어지나 친절성 3.04, 정확성 3.09로 보통수준의 만족도가 나타났다.

5-4. 이용교육 서비스

- 1) 도서관 이용교육의 필요성에 대해 교수의 경우는 평균 2.98로 보통이하의 필요성을 보이고 있으며 학생의 경우도 평균 2.48의 보통이하의 필요성이 나타났다. 이처럼 이용교육의 필요성이 낮게 나타난 것은 그동안 도서관에서 실시한 이용교육의 실효성이 부족했다는 결과이기도 하다.
- 2) 도서관 이용교육의 최적시기에 대해서는 교수의 경우는 38.5%가 신입생 오리엔테이션이 가장 좋은 시기라고 응답하였고, 학생의 경우도 신입생 오리엔테이션이 가장 좋은 시기라고 38.8%가 응답하였다. 교수와 학생 모두 신입생 오리엔테이션에 이용교육을 실시하는 것이 가장 효율적인 교육방법이라고 응답하고 있다.
- 3) 도서관 이용교육이 가장 필요한 대상을 교수의 경우는 60.6%, 학생의 경우는 72.9%가 신입생이라고 응답하였다. 따라서 이용교육이 가장 필요한 대상을 신입생이라고 응답한 것은 이용교육의 최적 시기가 신입생 오리엔테이션이라고 응답한 결과와 일치하고 있다.

4) 도서관 이용교육의 방법으로 교수의 경우는 정기교육이 41.3%로 가장 높았으며, 학생의 경우는 이용자 요구시가 35.9%로 가장 높았다. 따라서 다양한 형태의 이용교육이 필요한 시점이다.

5) 도서관 이용교육의 내용으로 교수의 경우는 도서관 이용방법의 교육이 31.7%, 해외학술DB가 29.8%순으로 나타나 도서관 이용방법과 더불어 해외학술DB의 이용방법도 매우 필요하게 생각하고 있었다. 학생의 경우는 전체 응답자의 61.1%가 도서관 이용방법의 교육이 가장 필요하다고 조사되었다.

5-5. 직원의 서비스자세와 이용자 서비스 개선사항

1) 이용자들이 생각하고 느끼는 직원들의 서비스 자세에 대해서는 교수의 경우는 전체 평균 만족도가 3.19로 보통정도의 만족도를 보이고 있으며 신속성의 만족도가 가장 높았고 전문성의 만족도가 가장 낮았다. 학생의 경우는 전체적으로는 평균 2.90으로 다소 불만족정도의 만족도를 보이고 있으며 정확성이 가장 높았고 친절성이 가장 낮게 나타났다.

2) 도서관의 이용자서비스 중에서 가장 시급하게 개선하여야 할 사항에 대해 교수와 학생 모두 최신자료의 확보를 최우선으로 선택하였으며, 신속한 자료지원과 장서확보가 그다음 순위였다.

3) 도서관을 이용하면서 타 이용자들의 이용태도에 불쾌감을 느낀 경우는 교수의 경우는 자료의 파손 및 낙서를 49.1%로 가장 불쾌하다고 응답하였고 학생의 경우도 53.7%가 자료의 파손 및 낙서를 가장 높게 응답하였다. 이용자의 과반수가 자료를 열람할 때 필요한 부분이 절취, 파손, 낙서가 되었을 경우 매우 불쾌한 것으로 나타났다.

4) 도서관에서 제공하는 정보서비스에 대한 종합적인 만족도는 교수의 경우 전체 응답자의 평균만족도가 2.85로 다소 불만족정도가 낮게 나타났으며, 학생의 경우는 전체 응답자의 평균만족도가 2.74로 조사되었다. 결과적으로 보면 이용자가 인식하는 서비스의 수준은 다소 불만족한 것으로 나타났다. 이용빈도에 따라 종합적인 만족도를 조사한 결과는 이용빈도가 높을수록, 저학년일수록 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

6. 제언

도서관의 효율적 운영과 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위한 방안으로 설문조사를 실시하여 현재의 서비스 성과에 대한 평가와 개선을 위한 피드백의 수집방법으로 이용자 만족도를 조사하였다. 그 결과를 기반으로 경상대학교 중앙도서관의 정보서비스 개선방안을 제언하고자 한다.

첫째, 도서관의 시설과 환경을 최적화 한다. 시설과 환경에 대한 이용자의 평가는 다소 긍정적으로 나타났지만, 일반열람실은 좌석수를 늘이고 조명시설을 밝게 하고 항상 깨끗한 청결상태를 유지함과 더불어, 면학분위기를 해치는 소음상태에 많은 관심을 가져야 한다. 도서관 주변은 절대정숙 지역으로 지정되어 있으나 매점과 자판기가 설치되어 있어 소음이 자주 발생하는 원인이 된다. 따라서 매점과 자판기를 다른 곳으로 이전 설치하고 절대정숙지역의 안내문 설치와 이용자지도를 통하여 해결하여야 한다. 또한 정보검색실 좌석의 부족은 이용할 수 있는 컴퓨터가 부족하다는 의미이므로 노후된 컴퓨터의 교체와 증설을 통하여 인터넷 검색과 소프트웨어 이용을 원활하게 할 수 있도록 사이버정보의 편의시설을 확충해야 한다. 그리고 최근 개보수한 화장실과 냉난방시설의 만족도를 비교해보면 화장실은 불만족하고 냉난방시설은 만족한다는 결과에 주시하여 앞으로 도서관 시설과 환경의 개선 및 확충이 필요할 때는 이용자의 요구가 충분히 반영될 수 있도록 지속적인 관심을 가지고 시설의 현대화를 추진하여 궤적한 면학분위기를 조성해야 할 것이다.

둘째, 학술자료를 확충하여 교육경쟁력 강화를 지원해야 한다. 교수와 학생이 가장 많이 이용하는 자료는 학술지와 단행본임에도 불구하고 도서구입비는 동결되거나 감액되어 충분히 제공하지 못하고 있는 실정이다. 학술지는 학과에서 요구하는 신규 학술지의 구독요청을 수용하지 못하고 있으며, 구독가격이 매년 9-10% 인상되어 이를 단행본 구입예산으로 충당하고 있다. 그러나 단행본 또한 많이 이용하는 자료원으로 학술지 구독유지를 위해 단행본 확보에 더 이상 영향을 미쳐서는 안되며 이제는 한계점이 도달하였다. 따라서 대학당국은 학술자료의 가격인상률을 예산에 반영하여 도서비를 증액하고, 도서관에서는 학술자료의 확충을 위해 대학간 분담수서협의체 구성하고 기증자료 확보를 통한 해결책을 모색해야 할 것이다. 그리고 대학도서관 특성화를 위하여 경남 인근의 고문헌을 수집하여 디지

털 남명학 고문헌 전문도서관 시스템 구축과 지역학 연구를 지원하고 나아가서는 '경남고문헌도서관' 건립을 위한 기반을 조성해야 한다.

셋째, 도서관 참고서비스의 활성화가 필요하다. 이용자들은 연구와 학습에 필요한 자료가 도서관에 없을 경우 개인적으로 구입하거나 이용을 포기하는 경향을 보이고 있으며, 자료탐색에 문제가 발생한 경우에는 스스로 해결하거나 직원에게 문의하는 것으로 나타났다. 따라서 이용자들은 문제를 해결하는데 매우 소극적인 태도를 보이고 있어 직원의 적극적인 서비스 자세가 절실히 요구된다. 이용자가 원하는 바를 파악하고 이용자의 정보요구를 능동적으로 해결하기 위한 노력이 필요하며, 미소장 자료에 대해서는 도서구입신청방법과 상호대차제도를 활성화하여 해결해야 할 것이다.

넷째, 도서관에서 제공하는 정보서비스 홍보에 주력해야 한다. 이용자를 위해 어떤 정보서비스를 제공하고, 어떤 사업을 수행하고 있는지를 이용자에게 신속하게 알림으로써 도서관이 이용자를 위해 노력하고 있다는 것을 알릴 필요가 있다. 도서관에서는 학교신문, 홈페이지, 전광안내판, 교내방송, 학교소식지 등 홍보매체를 통하여 신속하고 적극적으로 홍보하고 있으나 많은 이용자들이 알 수 있고 이해하기 쉬운 방법을 모색하여 홍보활동을 지속적으로 전개하여야 한다.

다섯째, 홈페이지를 통한 정보서비스를 강화해야 한다. 홈페이지의 조사항목에 있어 이용빈도가 상당히 높게 나타났으며 보통이상의 만족도를 보이고 있다. 최근 인터넷 환경의 발전으로 홈페이지 이용이 급격히 증가하고 있는 추세에 따라, 현재 구축된 홈페이지의 기능을 체계적이고 분석적으로 검토하여 어떤 컨텐츠를 제공할 것이며, 내용과 가장 부합되는 디자인과 색상은 무엇인가를 찾아내는 작업이 지속적으로 이루어져야 한다. 또한 리모델링을 주기적으로 실시하여 효율적인 홈페이지 관리를 유지하여야 한다.

여섯째, 도서관 이용교육에 있어 다양한 교육프로그램 개발이 시급하다. 이용교육의 필요성에 대하여는 보통이하의 수준을 보였으나 이는 도서관에서 그동안 체계적인 이용교육 프로그램을 개발하지 못한 원인이기도 하다.

도서관 이용교육은 소극적인 안내수준에서 벗어나 급속한 정보환경 변화와 이용자의 다양한 요구를 적극적으로 수용하는 도서관 서비스로써, 정기교육, 수시교육,

맞춤교육, 방문교육, 동영상교육 등 이용자수준에 맞는 다양한 교육프로그램을 확충하여 연구와 학습에 필요한 자료를 효율적으로 활용할 수 있는데 불편함이 없도록 노력해야 할 것이다. 교육시기와 교육대상에는 신입생 오리엔테이션과 신입생이 가장 효과적이라고 제시한 것은 도서관에서 생각하는 바와 일치하였다. 매년 신입생 오리엔테이션에 도서관 이용안내를 하였으나, 2005년에는 신입생 오리엔테이션 프로그램의 변경으로 인하여 실시하지 못하였다. 이번 조사결과에 따라 2006년부터는 신입생 오리엔테이션에 도서관 이용교육을 할 수 있도록 관련부처와 협의하여 실시하는 것이 바람직하다.

일곱째, 도서관 직원의 서비스자세와 이용자 서비스 개선이 필요하다. 현장에서 직접 이용자들과 대면하는 직원들의 서비스 자세는 이용자들에게는 도서관을 효율적으로 이용하는데 중요한 동기가 된다. 그러므로 직원들은 ‘도서관은 이용자를 위해 존재한다’, ‘친절은 나 자신을 위한 것이다’라고 생각하고 이용자 서비스를 제공하여야 하며, 도서관에서는 친절에 대한 새로운 의식변화와 관심으로 친절을 생활화할 수 있는 친절교육의 프로그램과 조직적인 관리의 필요성이 요구된다. 직원의 전문성에 대해서도 정보환경의 급속한 변화, 정보기술의 다양화 및 고도화 등 정보패러다임 변화에 따라 직원들은 새로운 기술을 습득하고 대처할 수 있도록, 자기개발과 재교육을 통하여 전문성을 높이는데 부단한 노력을 기울여야 할 것이다. 이용자서비스 중에서 가장 시급하게 개선하여야 할 사항으로 최신자료의 확보를 선택하였다. 도서관에서는 최신자료의 확보를 위해 신간코너에 신간 도서의 종수와 교체회수를 늘이고 홈페이지에 국내외 서점의 웹사이트를 개설하여 이용자가 직접 필요한 자료를 검색하여 신청할 수 있도록 홈페이지 정비작업이 필요하다. 아울러 최신자료의 확충을 위한 예산확보에 주력해야 할 것이다. 또한 이용자의 과반수가 자료를 열람할 때 필요한 부분이 절취, 파손, 낙서가 되었을 경우 매우 불쾌하고 난감했다는 조사결과를 볼 때 자료관리에 좀더 많은 신경을 기울여야 하며, 절취 및 파손정도에 따라 동일자료를 구입하여 비치하는 방법과 이용자가 사용하기 편리한 곳에 복사시설을 확충하는 방안도 고려해야 할 것이다. 그리고 영화감상실과 음악감상실을 마련하여 교수와 학생, 지역주민에게 문화와 교양함양을 위한 새로운 형태의 정보서비스를 제공함으로써 열린도서관의 문화적 기능과 역할을 확대할 필요가 있다

끝으로 미국 오클라호마 주립대 도서관장이자 국제적인 도서관 컨설턴트인 이

설희교수가 “도서관들이 장서수를 늘리는 것도 중요하지만 이용자에게 얼마나 쉽게 정보를 제공하느냐에 더 신경쓰는 것이 최근 추세”라고 말했듯이 경상대학교 도서관 Task Force팀의 ‘경상대학교 도서관 운영시스템 개선방안 보고서’의 내용과 맥락을 같이 한다고 본다. 따라서 이용자의 다양한 요구를 충족시킬 수 있고, 이용자에게 정보를 쉽게 제공할 수 있는 방안들을 지속적으로 강구하여 미래지향적인 대학도서관을 구현해야 할 것이다. 그러기 위해서는 정례적인 설문조사기법을 동원한 다양한 방법의 이용자 만족도를 파악하여 도서관 정책에 반영하는 전략적 자세가 필요하다.

《참고문헌》

- 고종호, “도서관 정보화 성과지각이 이용자의 정보화 만족에 미치는 영향”,
사대도협회지, 제5집(2004), pp.145-161.
- 곽병희, “대학도서관 이용자의 정보이용형태에 관한 연구”, 한국도서관·정보학회지, 제35권제1호(2004), pp.257-281.
- 백항기, “대학도서관 서비스에 대한 고객만족도 조사”, 한국비블리아학회지,
제12권제1호(2001), pp.43-64.
- 서혜란, “공공도서관 인터넷 서비스에 대한 이용자 만족도 조사”, 한국비블리아발표논집, 제7집(2002), pp.101-126.
- 송영희, “도서관 봉사의 만족도에 관한 연구 : 동의대학교 중앙도서관 사례
를 중심으로”, 사대도협회지, 제5집(2004), pp.19-44.
- 이만수, “대학도서관 이용자의 만족도 조사연구 : 대진대학교 중앙도서관을
중심으로”, 한국도서관·정보학회지, 제32권제3호(2001), pp.59-89.
- 이춘우, 대학도서관의 이용자서비스 개선에 관한 연구 : K학교 도서관의 사례,
석사학위논문, 전북대 정보과학대학원 2001.
- 정금연, 대학도서관 이용자서비스 만족에 관한 연구, 석사학위논문, 충북대학
교 행정대학원, 2003.