

도서관 이용 패러다임 변화에 따른 이용자 중심 서비스 운영 전략

- 서울대도서관을 중심으로 -

김 미 향
(서울대학교 중앙도서관 사서)

< 목 차 >

1. 서론
2. 도서관 이용 패러다임의 변화
3. 서울대도서관의 서비스 현황
4. 이용자중심 서비스 향상을 위한 전략
 - 4.1 리콜(Recall)제 운영 및 일요일 자료실 개방
 - 4.2 외국인 서비스 강화 및 도서관 맵 구축
 - 4.3 회원제 서비스 및 휴학생의 도서관 이용
 - 4.4 연구정보제공 서비스 강화 및 학과담당사서제 운영
 - 4.5 사서의 자질 향상
5. 결론

1. 서론

최근 대학도서관 주변 환경이 급격히 변화하고 있고, 변화의 가장 큰 요인은 정보 기술의 획기적인 발전이겠다. 이외에도 대학 자체의 경쟁력 강화 또는 법인화 논의 까지 이루어지면서 대학도서관은 변화하지 않으면 안 될 국면에 처해 있다.

이러한 대내외적인 환경의 변화는 대학도서관의 신속하고 유연성 있는 양질의 서비스를 요구하고 있으며, 이를 위해서 대학도서관의 조직과 운영 전략의 변화가 필요하게 되었다. 구체적으로 대학도서관의 대내외적인 환경의 변화를 살펴보면,

첫째, 도서관자동화시스템과 Database 산업의 발달은 도서관업무에 많은 영향을 주었다. 일례로 상업적인 MARC Database의 확산으로 분류와 목록업무의 양이 대폭 줄어들었고, 국내 서점을 통한 도서 구입시 구입도서의 MARC 데이터까지 납품하도록 하고 수서와 목록시스템이 통합 운영되면서 분류와 목록작성과 같은 기술업무에 들이던 노력을 이용자서비스 부분으로 활용할 수 있게 되었다.

둘째, 대학도서관에서 구입 또는 자체적으로 구축한 온라인 정보자원이 매우 다양해졌다. 대학도서관은 수많은 온라인정보 중에서 적절한 정보를 선별함은 물론이고, 가치 있는 자료를 선택하여 디지털화 해야 한다. 아울러 다양한 온라인 정보를 효율적으로 관리해야 하고 이용자 정보요구에 역점을 두어 맞춤형 서비스를 지향함으로 이용자의 만족도를 높여야 한다. 온라인 정보자원을 구입하기 전에 이용자의 입장에서 이를 평가해야 하며 이용자와 접촉할 수 있는 기회를 확대해 이용자가 원하는 사항을 정확히 파악 · 분석하여 업무에 반영해야 할 것이다.

셋째, 정보통신 기술의 발달과 정보 유통 경로의 다양화로 인해 이용자의 이용 형태가 많이 달라졌다. 과거에는 사서에게 Database탐색을 의뢰하였으나 Database 보급이 확산되고 이용자 인터페이스를 쉽게 구성함으로 인해서 이용자가 직접 웹을 통해 Database를 탐색할 수 있게 되었을 뿐만 아니라 도서관 시스템 또는 Database 이용에 대한 요구사항이 구체적이고 높은 수준을 요구하고 있다. 이러한 요구에 부응하기 위해서는 이용자중심의 편리한 시스템을 구축하여야 한다.

넷째, 도서관 밖의 서비스 산업은 이용자 위주의 보다 빠른 대응으로 진행되고 있다. 이것은 도서관 시스템 운영을 보다 획기적으로 이용자중심의 방향으로 전환해야 함을 의미한다. 정보기술에 의해 여러 다른 방식의 정보서비스가 가능해짐에 따라 도서관도 서비스 품질에 관해 다른 기관들과 경쟁하지 않는다면 도서관은 이용

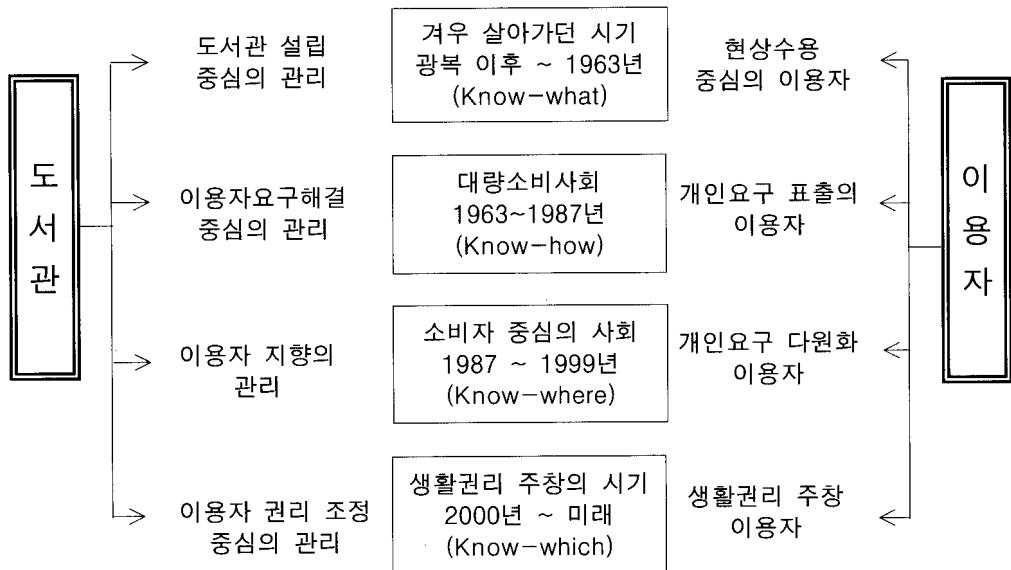
자를 잃게 될 것이다. 이제 도서관도 이용자를 도서관으로 적극적으로 끌어들이는 것이 필요하다. 이것을 달성하기 위해 도서관은 이용자가 정말로 원하는 것이 무엇이며 어떻게 그들의 요구를 만족시킬 수 있는지를 알아야만 한다.

다섯째, 최근 이용자는 도서관 밖의 신속하고 편리한 서비스에 익숙하여 높은 정보 수준을 요구하므로 사서의 전문성도 크게 향상시킬 필요가 있다. 신은자와 이해영(2001, 278)은 대학도서관의 경영 목표가 장서의 효율적인 관리와 이용에서 철저히 이용자중심 서비스를 제공하는 것으로 바뀌었다고 말하고 있다. 따라서 사서의 근무자세도 서지정보를 제공해 장서를 안내하는 소극적인 서비스에서 벗어나 이용자가 원하는 정보가 어디에 있든지 입수해 제공하는 적극적인 서비스로 바뀌었으며 이는 주제와 관련된 전문지식을 필요로 하게 되었다. 주제와 관련된 지식을 쌓아가면서 학과 교수 및 전공학생과의 커뮤니케이션이 많아지고, 도서관에 대한 신뢰를 회복하게 되며, 이는 도서관의 존재 이유가 된다. 따라서 대학도서관 경영자는 재교육 프로그램 등을 통해 사서의 주제 전문성을 키우는데 많은 지원을 함으로써 총체적인 서비스 수준 향상에 힘써야 할 것이다.

2. 도서관 이용 패러다임의 변화

패러다임(paradigm)이란 용어는 어떤 한 시대 사람들의 견해나 사고를 근본적으로 규정하고 있는 테두리로서의 인식의 체계 또는 사물에 대한 이론적인 틀이나 체계를 의미한다(국립국어원 2006). 즉 도서관의 대내외적인 급격한 변화로 인해 도서관 이용에 있어 기존에 갖고 있던 견해와 사고를 근본적으로 규정하는 인식의 체계나 이론적인 틀이 변화되고 있다.

곽동철(2000, 177-178)은 이러한 도서관 패러다임 변화를 [그림 1]과 같이 도서관과 이용자간의 관계 변화로 나타내고 있다.



[그림 1] 우리나라 도서관과 이용자의 관계 변화

1단계인 ‘겨우 살아가던 시기’는 도서관계에서 도서관의 설립과 도서관을 관리할 사서직원의 양성에 많은 관심을 가졌고, 이용자들의 욕구 등에 대해서는 거의 무관심한 시기라고 할 수 있다. 즉, 도서관은 도서관 설립 중심의 관리를 수행하고, 이용자는 도서관에 대한 요구보다는 정보나 지식 그 자체(Know-what)를 필요로 한 시기로서 주어진 현상을 수용하는 입장이었다. 둘째, ‘대량소비사회’의 시기에는 경제·사회적 발전과 함께 이용자들이 개인적인 요구를 표출하기 시작하면서 도서관에서도 이용자의 요구에 부응하는 문제해결 방법(Know-how)을 제공해주는 관리에 초점을 맞추기 시작하였다. 셋째, ‘소비자 중심의 사회’ 시기에는 사회의 가치가 다원화되면서 이용자의 요구도 다양한 양상을 보이기 시작하였다. 이에 따라 도서관에서도 이용자의 요구에 수동적으로 대응하였던 자세를 벗어나 컴퓨터와 정보기술을 활용하여 이용자가 필요로 하는 정보의 소재(Know-where)까지도 제공해야 하는 적극적인 자세로 전환되기 시작하였다. 넷째, ‘생활 권리 주창의 시기’에는 이미 전 단계부터 사회 각 부문에서 조금씩 일어나고 있는 납세자로서의 문화적 향수를 누리거나 도서관에서의 지적자유를 향유할 수 있는 등의 생활권리를 주창하는 시기라고 할 수 있다. 물론 도서관에서는 이러한 이용자의 권리를 조정하며 관리 업무를 수행해야 하며, 나아가 폭증하는 정보 가운데 이용자가 필요로 하는 정보를 선택하는 방법(Know-which)을 제공해야 할 것이다. 이러한 움직임은 시간이 지나갈수록 사회 각 분야의 이익단체와 시민단체가 성숙해지면서 더욱 거세어질 수밖에 없을

것이다.

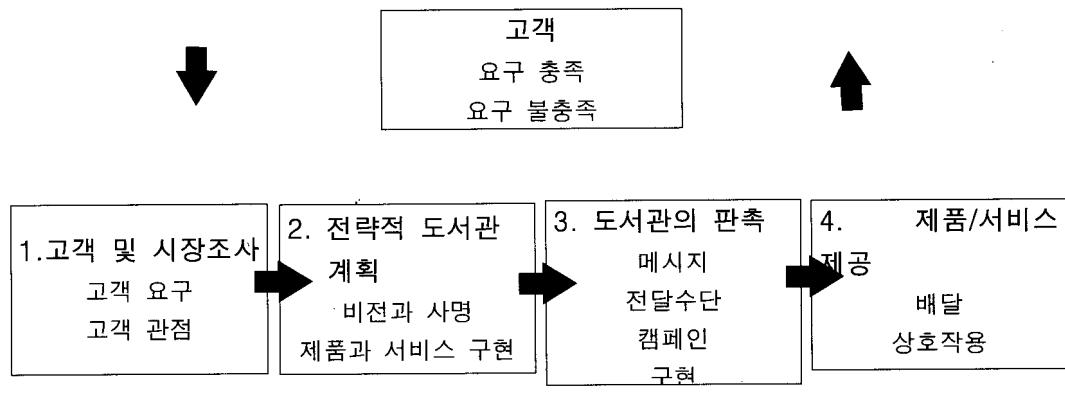
이러한 변화 속에서 유길호(2002, 32-36)가 지적한 바와 같이 도서관은 고객가치를 우선시하는 새로운 마케팅 철학이 필요하다. 이것은 고객만족을 겨냥한 도서관 내적 노력의 한계에 기인한다. 실제로 수요감소와 경쟁의 격화라는 미래 도서관 환경을 고려할 때 향후의 경쟁우위는 내적지향성이 아니라 보다 우월한 고객가치 전달이라는 외적 지향성에서 나올 것이라 기대된다. 이제 도서관은 내적과정 및 구조에 초점을 두는데서 벗어나 고객이라는 외부에 더 관심을 기울여야 하는 시점이다. 도서관과 같은 모든 서비스 제공기관에 있어 고객의 유지와 확보는 가장 기본적이고 핵심적인 사항이다. 고객이 무엇을, 언제 어떤 방식으로 서비스를 제공받기를 원하고 그와 관련된 문제를 얼마나 신속하게 해결할 수 있으며 미래에는 어떠한 것을 원하는지를 예측할 수 있을 때 성공적인 도서관 운영이 가능하다. 도서관의 존재 근거는 고객이다. 도서관의 모든 서비스는 철저히 고객 중심적 접근이 필요하다.

따라서 교수, 학생, 직원 등 대학 구성원의 가치관 변화와 도서관 이용 변화에 도서관이 발맞추어 대응하고 그들의 욕구를 만족시키는 것이 고객만족이다. 도서관은 고객중심의 정책을 펼치고 도서관 조직, 제도, 업무 흐름 및 절차에 대한 개혁을 이루어야 한다.

미국 대학도서관에서도 도서관 이용 패러다임 변화에 대해서 새로운 경영 기법을 도입하고 있다. Wang, H.(2006)는 그의 논고에서 도서관의 이용자를 고객으로 보고 고객의 요구를 중심으로 하는 서비스를 제공하면서, 직원의 참여적 경영을 통한 꾸준한 향상과 부서별 분리된 업무처리가 아닌 전체적인 업무처리를 강조하는 등의 조직 개선의 내용이 담긴 전사적 품질경영(Total Quality Management, TQM) 방식을 도입한 도서관의 사례를 소개하고 있다.

또한 Spalding과 Wang, J.(2006)는 미국 대학도서관의 경험을 통해서 어떻게 마케팅 개념과 마케팅의 가치가 대학도서관의 서비스 마케팅에 적용되었는지를 파악하였다. 도서관은 시장조사¹³⁾를 통해 학생과 교수 등의 이용자 입장, 대학 행정가와 대학 커뮤니티 등의 대외적인 대학의 입장을 좀더 이해할 수 있게 되었다. 도서관의 마케팅 개념 도입으로 도서관의 위상은 향상되고, 도서관 이용자는 도서관의 질 높은 서비스를 통해 학술과 연구에 만족할 수 있다고 강조하고, 전략적 마케팅 계획 과정을 [그림 2]로 나타내고 있다.

13) Market research : (제품을 매출하기 전의) 시장 조사



[그림 2] 전략적 마케팅 계획 과정

전략적 마케팅 계획에는 첫째, 도서관 서비스에 대한 고객의 요구와 의견을 수렴하는 시장조사가 이루어져야 한다. 둘째, 도서관의 비전, 사명 그리고 서비스의 중요도를 명확하게 할 수 있도록 도서관이 직면한 현재와 미래의 기회와 위기에 대한 상황 파악이 되어야 하며, 셋째, “교수는 대학의 교수학습을 지원하는 도서관의 역할과 가치를 잘 이해한다”와 같은 장기적 목표를 세우고, 넷째, “사서는 교수진의 임명 첫 번째 학기 내에 각 새로운 교수진과 연락할 것이다”와 같은 구체적 실행 목표를 세운다. 다섯째 이용자가 인식하는 도서관의 이미지 요소들을 기술하며, 여섯째 가장 적절한 커뮤니케이션 방법을 통해서 이용자에게 자주 그리고 지속적으로 전달할 주요한 메시지를 작성하고, 일곱째, 도서관 이용자, 대학 행정가, 정부 관료와 같이 우선순위가 높은 주요 대상 및 이들과 의사소통하는 방법과 시기를 파악해야 한다. 여덟째, 주요 대상에게 적절한 주요 메시지와 서비스 제공을 위한 전략 도구를 개발하고, 아홉째, 커뮤니케이션 개선과 서비스 제공 방법을 제안하고 목표를 향한 과정을 나타내는 결과 성과물을 측정하는 평가가 이루어져야 하며, 마지막으로 계획과 서비스 개발 과정을 조절하고 개선할 수 있도록 평가 정보를 시장조사에 통합하는 과정이 이루어져야 한다.

아울러 2001년 4월에 미국도서관협회(American Library Association, 이하 ALA)는 학교, 공공, 대학 및 특수도서관의 위상을 높이기 위한 캠페인을 기획했다. 웹사이트에서 ‘미국 도서관을 위한 ALA 캠페인(ALA Campaign for America’s Libraries)’을 활용할 수 있다. 또한 2002-2003년에 ALA와 협력관계가 있는 미국대학연구도서관협회(Association of College and Research Libraries, ACRL)는 이 캠페인을 대학도서관에 맞게 수정하여 웹사이트에 공개하고 있다. 대학도서관의 서비

스 홍보 방법 내지 이용자에게 다가가는 서비스를 위한 다양한 노력들의 사례와 효과적인 커뮤니케이션 방법을 소개하고 있다(American Library Association, 2006).

3. 서울대도서관의 서비스 현황



[그림 3] 서울대학교 중앙도서관 홈페이지

서울대도서관에서는 2006년 6월 홈페이지 개편과 함께 다양한 도서관 서비스를 한눈에 파악할 수 있도록 홈페이지 화면 가운데 서비스 내용을 정렬하고 상단 메뉴에서도 접근할 수 있도록 구성하였다. 이전 홈페이지에서 My Library(개인정보 관리 및 각종 개인화된 서비스 제공) 부분과 도서관 서비스로 이분되어 메뉴가 중복적으로 보이던 것을 개선하였고, 홈페이지를 전체적으로 매우 미려하게 구성하였다. 특히 도서관의 주요 공지사항(알림내용)은 이미지 배너로 구성하여 우측 상단에 배치하여 이용자의 시선을 유도하였다. 또한 자료 검색도 우측절단 검색에서 키워드 검색으로 개선하여 외부 검색엔진에 익숙한 이용자의 이용행태를 반영하였으며, 중앙도서관, 7개 분관 및 80여개의 학과 · 연구소 자료실의 소장 자료가 통합적으로 검색되어 보여짐으로 간략화면에서 소장기관 및 대출가능 여부를 확인할 수 있도록 개선하였다.

도서관에서 이용자 서비스 향상을 위해 시행하고 있는 주요서비스를 소개하면 다

음과 같다(서울대학교 중앙도서관 2006; 2006b).

1) 대출도서 예약 서비스

대출하고자 하는 자료가 대출중인 경우 해당 자료를 예약하면 자료가 반납되는 즉시 우선적으로 대출할 수 있도록 하는 서비스이다.

○ 서비스 내용

- 예약책수 : 1인당 2책
- 예약도서 대기일수 : 3일
- 예약도서는 중앙대출실에서 3일간 보유 후 서고 배열
- 예약신청 후 2회 미대출시에는 6개월간 예약제도를 사용할 수 없으므로 이용할 필요가 없어진 도서는 예약을 취소하도록 유도
- 예약을 하게 되면 해당 자료를 대출하고 있는 이용자에게 대출연장 불가능을 알리는 E-mail을 발송하여 간접적으로 반납을 유도
- 예약도서가 반납되면 즉시 예약자 E-mail 및 SMS(휴대폰문자서비스)로 통지

2) 희망도서신청

도서관에 소장되어 있지 않은 도서를 도서관 홈페이지에서 구입 신청할 수 있도록 하는 서비스로, 해당 도서가 도서관에 입수되면 E-mail 또는 SMS로 알린다.

○ 서비스 내용

- 인터넷서점(교보문고)과 연계되어 도서 정보를 자세히 확인 후 신청 가능
- 개인화정보 메뉴인 My Library에서 희망도서신청 · 조회 가능
- 도서 구입의 전 진행과정(신청, 선정, 주문, 등록, 정리중 등)도 확인 가능
- 등록 이후 자료는 우선정리하여 대출 가능

3) 서가에 없는 도서확인요청

도서상태가 ‘대출가능’인 자료가 서가에 없을 경우 온라인으로 확인요청을 의뢰할 수 있다.

○ 서비스 내용

- My Library에서 확인요청에 대한 진행상태(서가에 있음, 서가에 없음, 소재확인중 등) 확인 가능
- 24시간 이내 SMS, 전화 또는 E-mail로 신속한 답변 제공

4) 상호대차 · 원문복사

서울대도서관이 소장하지 않은 자료를 국내외 협력 기관에 의뢰하여 자료를 대출하거나 원문복사서비스를 제공한다.

○ 서비스 내용

- 국내자료 원문복사 신청

- 한국교육학술정보원(KERIS) <http://www.riss4u.net>
- 학술지공동활용협의회(KORSA) <http://www.korsa.or.kr>

- 이용방법 : KERIS, KORSA 접속 ⇒ 회원 가입 후 연구지원실 신분 인증 ⇒ 웹 검색 후 원문복사 신청 ⇒ 연구지원실에서 자료 인수

- 국외자료 원문복사 신청

- 온라인신청(OCLC-ILL)
- 기타 원문복사 서비스 안내(개인이 직접 신청 및 수령)
BLDSC : <http://www.bl.uk>
UMI : <http://wwwlib.global.umi.com/dissertations>
Ingenta(구 UnCover) : <http://www.ingenta.com>

5) 타기관 열람의뢰서 발급

국내외 타기관(도서관)을 방문하여 자료를 열람하고자 하는 이용자에게 필요한 자료열람의뢰서를 온라인으로 발급해 주는 서비스이다.

○ 서비스 내용

- 도서관에 직접 오지 않고 PC에서 개인 인증 후 타기관 열람의뢰서를 출력 가능

6) 타기관 도서대출 서비스

서울대도서관이 소장하고 있지 않은 단행본 도서 중 연세대학교 소장 단행본을 대출할 수 있는 서비스이다.

○ 서비스 내용

- 전임교원 및 박사과정 이상 대학원생을 대상으로 서비스
- 택배, 등기우편, 직접 방문 등으로 자료 인수 가능

7) 연구지원서비스

교내 연구자에게 필요한 문헌 정보를 제공하여 연구 활동을 지원하는 서비스이다.

○ 서비스 내용

- 교직원 및 대학원생을 대상으로 하는 서비스
- 연구에 필요한 관련 저서, 학술지 및 논문의 서지정보 제공
- 논문 작성 시 필요한 자료이용 상담 및 문현 조사

8) 학술지 원문 온라인 서비스

중앙도서관이 소장하고 있는 학술지의 논문을 스캔하여 My Library에서 이용하도록 하는 서비스이다.

○ 서비스 내용

- 교수 및 대학원생을 대상으로 하는 서비스
- 연속간행물 검색 후 해당 권호 정보 확인 후 ‘학술지 원문 온라인 서비스’ 신청
- 스캔된 해당 학술지의 논문은 My Library에 접속하여 이용 가능

9) 동영상(VOD) 촬영 서비스

학내에서 개최되는 학술행사 자료의 보존과 이용을 위하여 개최기관이나 발표자가 신청한 학술행사를 촬영하여 동영상(VOD)으로 서비스한다.

○ 서비스 내용

- 동영상(VOD) 촬영 신청 및 동영상 자료 검색 · 이용을 위한 특성화 홈페이지 제공(<http://event.snu.ac.kr>)
- 동영상 촬영 신청 시 저작권 동의서 확인 및 실물 확인서를 제출 받아 저작권 관리(학내 공개 / 학외 공개 등)
- 촬영 및 인코딩 비용을 도서관이 부담하지만, 해당 동영상 파일은 도서관이 보유 및 관리

10) Database 이용교육

도서관에서 구독하고 있는 Database에 대한 이용교육을 정기적으로 실시하며 홈페이지를 통해서 신청할 수 있고 주제별 출장교육 신청도 받고 있다.

○ 서비스 내용

- 정기교육 (월 1-2회)
 - 교육내용: 인문사회과학분야(40명), 과학기술분야(40명)
 - 일시 : 중앙도서관 홈페이지에 공고

- 장소 : 중앙도서관 6층 세미나실
- 주제별 출장교육
 - 교육내용 : 각 주제별
 - 일시 : 신청서에 의하여 조정
 - 장소 : 신청자가 지정하는 장소

11) Database 학외이용(Proxy 서버)

학내로 이용이 제한된 Database, E-journal 등을 학외에서도 이용할 수 있도록 간단한 설정 후 로그인하여 이용할 수 있도록 하는 서비스이다.

○ 서비스 내용

- 학외에서 Database를 이용할 수 있도록 안내 페이지 제공

12) 온라인결제 서비스

현금으로 지불하던 이용료를 도서관 홈페이지에서 휴대폰, 신용카드, 계좌이체 등의 방법으로 온라인 결제할 수 있다.

○ 서비스 내용

- 도서 연체료 수납은 온라인결제로 지불도록 유도하여 웹에서 결제 내역 조회 가능
- 학술지 원문 온라인 서비스 비용은 모두 온라인결제로만 지불 가능

13) 예치금 서비스

홈페이지를 통해 일정 금액을 예치하여 도서관 서비스 이용 시 비용이 발생된 경우 온라인으로 결제할 수 있다.

○ 서비스 내용

- 예치금 적립으로 도서관에서 비용 발생 시 온라인으로 결제 가능
- 예치금의 확인 및 반환 절차 온라인으로 제공

14) 인터넷디스크 서비스

대용량 파일의 이동 및 E-mail 전송을 하거나, 클럽 개설을 통해 다수의 사람과 파일을 공유할 수 있는 인터넷 하드디스크를 제공한다.

○ 서비스 내용

[표 1] 인터넷디스크 서비스 대상 및 저장 용량

이용자 구분	저장 용량
교수 · 직원	3GB
대학원생	1GB
학부생	1GB

15) 모바일열람증

휴대폰에 이차원바코드를 발급(다운로드)받아 도서관 출입, 도서대출 시 학생증 대신 사용할 수 있다.

○ 서비스 내용

- 모든 이동통신사(KTF, SKT, LGT)의 휴대폰으로 이용 가능
- 도서대출시 개인 확인을 위해 대출시스템에 이용자 사진 정보를 포함하였고, 사진정보는 학사 Database와 연동

16) 학위논문 온라인 제출

석 · 박사 학위수여자는 규정에 따라 학위논문 4책과 원문 파일을 도서관에 제출하여야 하며, 원문 파일은 제출기간에 온라인으로 업로드할 수 있다.

○ 서비스 내용

- 학위논문 온라인 제출에 대한 웹페이지를 제공
- 업로드된 학위논문은 1개월 이내에 서비스 가능

17) 장애인 지원

장애인의 도서관 이용 편의를 위하여 도서 대출 · 반납 배달 서비스 및 대출 책 수 확대와 시설물을 제공하고 있다.

○ 서비스 내용

- 장애학생(지원)실 운영
- 도서대출 책수 및 기간 확대 : 일반 학생의 2배
 - 학부생 : 20책 30일 / 대학원생 40책 60일
- 도서 대출 · 반납 배달 서비스

18) E-mail 및 SMS 알림 서비스

각종 서비스 및 신청 상황을 My Library에 등록한 E-mail 및 SMS로 알린다.

○ 서비스 내용

- E-mail : 도서반납일, 도서연체, 반납알림, 예약도서, 폐가도서 안내, 서가에 없는 도서확인요청 결과, 희망도서신청, 학술지 원문 온라인 서비스, 실물상호대차, 타기관 열람의뢰서 승인(해외), 연구지원서비스
- SMS : 도서연체, 연체료, 도서반납일, 반납알림, 예약도서, 폐가도서 대출불가, 서가에 없는 도서확인요청 결과, 희망도서신청, 실물상호대차 도착, 타기관 열람의뢰서 승인(해외)

19) RSS(Rich Site Summary) 서비스

중앙도서관 홈페이지에 접속하지 않고도 업데이트 되는 정보를 확인하고 이용할 수 있도록 RSS를 제공하고 있다.

○ 서비스 내용

- 게시판 및 신착도서
- 자료유형별 검색결과

20) 도서관출입증 발급서비스

졸업생, 휴학생, 퇴직교직원에게 도서관(중앙도서관 및 7개 분관) 자료 열람 및 자유열람실 출입을 위한 도서관출입증을 발급하고 있다.

○ 서비스 내용

- 카드발급수수료(10,000원) 납부 후 출입증 이용 가능
- 1년(연 단위 갱신 신청 가능)간 이용 가능

위에서 열거한 서비스를 비롯하여 서울대도서관 이용자의 신분별로 서비스 이용 가능 현황을 보면 아래 표와 같다.

[표 2] 서울대도서관 신분별 서비스 이용 가능 현황

서비스명	신분별	교수	직원	대학원생	학부생
대출/반납/예약 서비스		○	○	○	○
희망도서신청		○	○	○	○
서가에없는도서확인요청		○	○	○	○
지정도서	신청				이용
상호대차·원문복사		○	○	○	○
타기관 열람의뢰서 발급		○	○	○	○
타기관 도서대출 서비스		○	○	박사과정	
연구지원서비스		○	○	○	
학술지 원문 온라인 서비스		○		○	
동영상(VOD) 촬영 서비스		○	○	○	○
Database 이용교육		○	○	○	○
Database 학외이용(Proxy 서버)		○	○	○	○
온라인결제 및 예치금 서비스		○	○	○	○
인터넷디스크 서비스		○	○	○	○
모바일열람증 서비스		○	○	○	○
학위논문 온라인 제출				○	
장애인 지원 서비스		○	○	○	○
사서에게 물어보기		○	○	○	○
My Library		○	○	○	○
E-mail 및 SMS 알림 서비스		○	○	○	○
RSS 서비스		○	○	○	○
도서관출입증 발급 서비스	졸업생, 휴학생, 퇴직교직원				

4. 이용자중심 서비스 향상을 위한 전략

서울대도서관에서는 변화하는 환경을 반영하고 도서관이 나아갈 방향의 중심을 세워 세계 수준의 대학도서관으로의 발전을 목표로 도서관의 역할을 재정립하기 위해 2006년 하반기에 서울대도서관 경영진단을 실시하였다. 경영진단을 추진하면서, 도서관 이용자를 대상으로 서비스 만족도 조사(2006. 11. 23. ~ 11. 29.)를 실시하였고 각 대학별, 신분별 표본을 선정하고 E-mail로 설문지를 발송하여 1,500여명의 설문 응답을 분석하였다. 이용자 서비스 만족도 분석을 바탕으로 하여 세계 수준의 대학도서관으로 도약하기 위한 중앙도서관 4개년 발전 계획을 수립하였다.

4개년 발전 계획은 이용자중심 서비스에 중점을 두고 있으며, 주요 사항을 소개하면 다음과 같다(서울대학교 중앙도서관 2006a).

4.1 리콜제 운영 및 일요일 자료실 개방

1) 대출 책수 및 대출 기간 확대

2006년 12월 16일부터 대출 책수와 대출 기간을 확대하였다. 미국 대학도서관의 대출 책수는 대부분 제한이 없으며, 이를 보완하기 위하여 대출도서 리콜제(Recall, 기한전반납)를 시행하고 있다.

[표 3] 외국 대학도서관의 신분별 대출 책수 및 기간

신분 구분	Harvard	Yale(SSLIS ¹⁴⁾	Oregon	Waseda(Japan)
교수	무제한 / 90일	300책 / 365일	무제한 / 180일	60책 / 30일 (日書 14일)
대학원생	무제한 / 28일	225책 / 180일	무제한 / 180일	30책 / 30일 (日書 14일)
학부생	무제한 / 28일	100책 / 60일	무제한 / 21일	15책 / 30일 (日書 14일)

14) Social Science Libraries and Information Services의 약어로 Yale 대학의 사회과학 관련 도서관 및 정부간행물센터의 연합체

[표 4] 국내 대학도서관의 신분별 대출 책수 및 기간

신분·구분	연세대	KAIST	서강대	한양대	이화여대
교수	30책 / 90일	30책 / 180일	40책 / 120일	30책 / 120일	20책 / 60일
대학원생	15책 / 30일	20책 / 30일	10책 / 30일	10책 / 30일	20책 / 30일
학부생	7책 / 15일	10책 / 15일	5책 / 14일	5책 / 14일	10책 / 14일

서울대도서관은 1992년 도서관 규정에서 이용자 신분별 대출책수가 정해진 이래로 10년 이상 동일한 대출 책수와 기간을 유지하였으나 74.5%의 장서량 증가를 반영하고 이용자의 학술연구 지원을 확대하고자 대출 책수 및 기간을 조정하였다.

[표 5] 서울대도서관 대출 책수 및 기간 확대(2006.12. 시행)

신분·구분	대출 책수(권)	대출 기간(일)
교수	20 → 40	90
대학원생	10 → 20	30
학부생	5 → 10	10 → 14

대출 책수가 늘어남에 따라 대출 연장을 현재의 1회에서 2회로 늘리기 위해 도서관 규정을 개정 중에 있다. 또한 대출 연장 및 대출 책수 확대로 대출된 자료의 이용이 가능하도록 하기 위해서 대출도서 리콜제를 도입하여 긴급히 필요한 자료는 기한전 반납을 통해서 볼 수 있도록 할 예정이다.

2) 리콜제 운영

미국 대학도서관에서 보편화되어 있는 리콜제는 이미 대출된 도서를 이용하고자 리콜을 요구하면, 대출자는 해당 도서를 며칠(약 7-10일)안에 도서관에 반납해야 하고, 이에 응하지 않는 경우 과중한 연체료(기존 연체료의 2-10배)가 부과되는 제도이다.

서울대도서관에서는 원 대출자의 권리를 좀더 강화하여 시행할 예정이다. 즉 대출된 자료를 다른 이용자가 리콜 요청을 하면, 원 대출자는 해당 자료를 지정된 기간

(7일) 이내 일시적으로 도서관에 반납하여 리콜 요청자가 단기간 대출(3일) 할 수 있도록 하고, 이후 다시 원 대출자가 이를 이용할 수 있도록 한다. 3월 중에 시행할 예정이며 프로그램 개발 중에 있다.

리콜제 시행으로 연구에 필요한 자료의 특정인 독점을 막고, 대출 자료의 원활한 순환을 유도하여 이용자의 불편을 해소할 수 있다. 현재 시행하고 있는 예약제도와 병행하여 시행할 계획이며, 리콜제가 예약제도보다 우선권이 있기 때문에 이용자는 리콜제를 선호할 것으로 예상하고 있다.

3) 일요일 자료실 개방

2005년 7월 1일 행정기관의 주 5일 근무제가 전면 시행됨에 따라 일요일에는 자료실을 휴관해 왔으나, 일요일 개방에 대한 이용자들의 요구가 많아 이를 반영하여 2007년 3월부터 일요일 자료실 개방을 예정하고 있다. 결국 특정일(추석 등)을 제외하고 1년내내 도서관 자료실을 개관하여 이용자의 자료 활용시간이 확대되는데 반해 정규 직원의 업무 부담이 과중되거나 근무 여건이 악화되지 않도록 외부 용역업체 직원을 병행하여 활용하는 방안을 검토 중에 있다. 이는 중앙대출실의 대출 · 반납 업무 외에도 서가 도서 배열 업무까지 포함할 것이다.

4) 서울대 준구성원 도서대출 실시

서울대학교 정규 구성원(교직원, 학생) 이외의 서울대 관련자가 도서 대출을 할 수 있도록 ‘도서대출보증서’(Application for Borrowing Privileges) 양식을 국영문으로 제작하여 홈페이지에 공개하고 있다. 외국인 중 단기 교육생, 외부 재단의 지원으로 일정기간 활동하는 연구원 등이 대상이 되며, 도서대출보증서에 해당 기관장의 직인 날인 후 중앙도서관 중앙대출실에 제출하면 도서대출 권한을 갖는다.

5) 장기 미납도서 회수를 통한 장서의 균형 유지

대출도서의 순환을 원활하게 하고 장기 미납도서를 줄여 장서 균형을 유지하기 위해서 미납도서 독촉 노력을 한층 기울이고 있다. 기존에 대출도서 반납을 유도하기 위해 도서미납자 또는 연체료 미납자 현황을 각 학과에 공문으로 보내고, 연락 전화번호가 있는 일부 이용자인 경우 전화로 반납 독촉을 하고, 시스템에서는 자동적으로 매일 미납도서 독촉 안내 E-mail을 발송하고 있으며, 석 · 박사생은 미납도서 반납 완료 후 졸업논문 제출 가능토록하고 있으나, 재학생의 경우는 아무런 제재 없이 졸업이 가능하여 매년 미납도서율이 증가하고 있다. 이를 개선하기 위하여 [표

6]15)과 같이 많은 대학도서관에서 이미 활용하고 있는 제증명서(졸업증명서, 성적증명서 등) 발급 중지 방안을 본부 학사과와 협의 중에 있다.

[표 6] 미납도서에 대한 제증명서(졸업증명서, 성적증명서 등) 발급 제재 사례

대학명	제증명서 발급 제재 여부	비고
연세대	○	
고려대	○	
서강대	○	졸업 가운 배포금지(과거)
한양대	○	졸업장 발급 제재(과거)
이화여대	○	
부산대	○	
경북대	○	졸업장 발급 제재
KAIST	X	도서 미납 졸업자 거의 없음

이외에도 이용자 Database에 연락처가 없거나 최신성을 유지하고 있지 않아 미납도서 반납독촉이 불가능한 경우가 많아 주민등록법 제18조 2항 1호 “국가 또는 지방자치단체가 공무상 필요로 하는 경우”에 의거, 관악구청에 미납자에 대한 최신 주소지 정보를 의뢰하였고, 1,411명에 대한 미납자의 초본지를 무상으로 받아 이를 이용자 Database의 주소 데이터를 업데이트하고 2007년 1월 미납자에게 등기우편물을 발송하여 장기 미납도서의 25% 이상이 회수되는 효과를 보았다.

4.2 외국인 서비스 강화 및 도서관 맵 구축

1) 외국인 서비스 강화

서울대에는 외국인 학생, 교수, 연구원 등이 상당히 많고, 이들의 도서관 이용이 많기 때문에 도서관 이용의 불편을 해소하고 원활하게 이용할 수 있도록 상담서비스를 시행하고 외국인의 대출 · 반납을 비롯한 도서관의 전반적인 이용 문의에 응대하고 있다. 현재는 이용자의 최접근 공간인 중앙도서관 4층 중앙대출실에서 외국인 상담 코너를 운영하고 있지만, 향후 원스톱서비스센터가 설치되면 이곳이 이용자의 최접근 공간으로 이 부서에서 외국인 상담을 전담할 예정이다.

15) 각 대학도서관 대출담당자와 전화 문의 후 작성

또한 영문 홈페이지를 개발(3월 예정)하여 현재 국문 홈페이지 대비 영문 홈페이지의 내용 보강을 30% 수준에서 90% 수준으로 상향 조정할 것이며, 외국인의 도서관 자료 검색 및 전세계 이용자가 서울대도서관의 높은 학술정보 수준을 인식 및 정보를 공유도록 할 것이다.

아울러 다양한 외국인 학생 지원 프로그램을 개발할 것이다. 첫째, 외국인 학생에게 도서관 서비스, 정보검색, Database, 현장실습 교육 등을 실시하고, 둘째, 외국인 학생을 위하여 영어 안내서 외에도 중국어, 일어 등의 다양한 언어의 이용 안내서를 발간할 것이며, 셋째, 한국말 구사 가능한 외국인 학생을 학생지원센터와 협의하여 근로봉사장학생으로 선발 활용할 예정이다.

2) 도서관 맵 구축

도서관에 처음 오는 이용자 또는 자주 오지 않았던 이용자는 도서관의 특정 자료실을 찾는데 상당히 곤욕을 치르고 있다. 도서관을 건립한지 30년이 넘으면서 내부적으로 부서 간 이동이 많았고, 자료실도 자주 바뀜으로 인해서 이용 동선이 체계적이지 못하고, 도서관 입구도 여러 곳이라 상당한 혼란을 야기하고 있다. 이에 도서관에 대한 이용자의 '전체적인 시각적 경험'을 향상시키고, 도서관 이용에 불편이 없도록 동선 체계, 위치 표시, 방향성을 체계적으로 제시하여 도서관 가이드 역할을 담당하고자 도서관 맵 구축을 시행할 예정이다.

우선 외국인을 위해서 도서관 안내 표시 및 서가 가이드 등에 국영문을 병기하고, 위치를 표시한 시설 안내판 또는 도면을 각 층마다 설치하며, 미적인 것을 고려한 기능적인 맵 체계를 구축할 것이다.

4.3 회원제 서비스 및 휴학생의 도서관 이용

1) 회원제 서비스

서울대학교 동문, 발전기금 출연자, 일반 학술연구자 등에게 도서관 자료를 제공하여 대학도서관의 담을 낮추고, 발전기금 출연자, 도서 기증자 등에게 도서관 서비스 제공으로 기부문화를 확산하는데 목적이 있다.

[표 7] 회원제 서비스 대상 및 내용

회원구분	회비 및 수수료	서비스 제공	기간
동문회원	연회비 100,000원 납부자	도서대출(10책 30일) 외국상호대차 (해외 협정체결 대학도서관 도서대여) 소장학술지복사서비스 인터넷디스크(웹하드) 이용 연구정보조사서비스 관내대출	1년
일반회원 (학술연구자)	연회비 100,000원 납부자	도서대출(5책 30일) 소장학술지복사서비스 관내대출	
특별회원	발전기금 : 10,000,000원 이상 도서기금 : 5,000,000원 이상 도서기증 : 5,000책 이상	도서대출(10책 30일) 외국상호대차 (해외 협정체결 대학도서관 도서대여) 소장학술지복사서비스 인터넷디스크(웹하드) 이용 연구정보조사서비스 관내대출	10년
	발전기금 : 1,000,000~10,000,000원 미만	도서대출(10책 30일) 외국상호대차 (해외 협정체결 대학도서관 도서대여) 소장학술지복사서비스 인터넷디스크(웹하드) 이용 연구정보조사서비스 관내대출	1년
명예회원	서울대학교 5년 이상 재직 교직원 서울대학교에서 퇴직한 교직원	도서대출(10책 30일) 외국상호대차 (해외 협정체결 대학도서관 도서대여) 소장학술지복사서비스 인터넷디스크(웹하드) 이용 연구정보조사서비스 관내대출	5년 연장가능

2) 휴학생의 도서관 이용

휴학과 동시에 도서관의 출입 및 대출이 정지되어 불편을 겪던 휴학중인 학생의 학습 및 연구 지원을 위해 2007년 2월 1일부터 서비스를 실시하고 있다.

휴학생이 ‘휴학생 도서관이용신청서’를 제출하면 열람실과 자료실을 출입할 수 있도록 하고, 추가로 예탁금(100,000원)을 납부하면 도서대출 등의 재학생과 동일한 도서관 이용을 할 수 있도록 하며, 복학 후에는 ‘예탁금 반환신청서’ 제출 후 예탁금을 반환받을 수 있도록 하여 휴학생의 도서관 이용 불편을 해소하였다.

4.4 연구정보제공 서비스 강화 및 학과담당사서제 운영

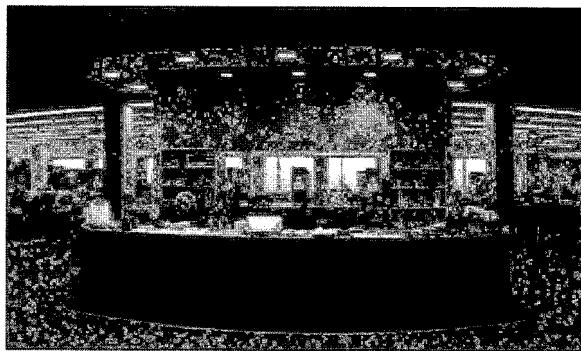
1) 원스톱서비스센터(가칭) 신설

이용자의 최접근 위치에 안내를 전달하는 부서의 부재로 오히려 대출실이 그 역

할을 대신하고 있었던 상황을 개선하여, 이용자가 도서관 자료실에 들어서는 가장 가까운 곳에 원스톱서비스센터를 설치할 것이다. 분산된 이용자 서비스를 한곳에서 서비스하여 이용자 편의를 제공하고, 분산된 이용자 질의를 이곳에서 처리한다.

원스톱서비스센터의 주요 업무는 도서관 이용 안내, 정보검색 질의 답변, 국내외 방문자 안내, 외국인 전용 상담 코너 운영, 도서관 출입증 발급, 타도서관 열람의뢰서 발급 서비스 등 민원 종합센터, 대표안내전화 운영 등이다.

향후 원스톱서비스센터의 업무가 안정화되면 실시간 웹을 통한 가상정보서비스(virtual reference service)¹⁶⁾를 병행하여 서비스함으로써 공간적 제한을 극복할 수 있을 것이다.



[그림 4] Boston College O'Neill Library의 상담실

2) 연구정보 조사 서비스 강화 및 도서관 이용자 교육 확대

대학도서관의 기본 역할인 연구정보조사 서비스를 대폭 확대하고, 단순 문헌 조사 대행 서비스에서 분석 정보까지 전문화된 서비스를 제공할 것이다.

기존에 수행하던 연구정보 조사 서비스를 강화하여 연구자는 자료를 찾는데 소요되는 시간을 최대한 절감함으로써 연구 경쟁력이 강화될 것이다. 아울러 정보를 찾는 방법에 대한 교육을 확대한다. Database 이용교육, 도서관 서비스나 도서관 정보 검색법 등에 대한 이용자 교육을 확대 개설하고 개인별 맞춤형 이용자 교육을 확대 실시하고 희망 교수에 한하여 방문 교육도 실시할 것이다.

3) 학과담당사서제(가칭) 운영

학과담당사서제는 미국 대학도서관의 학과 연계 사서(liaison librarian)의 역할로

16) real-time live web reference, chat-based reference 등의 시스템 도입

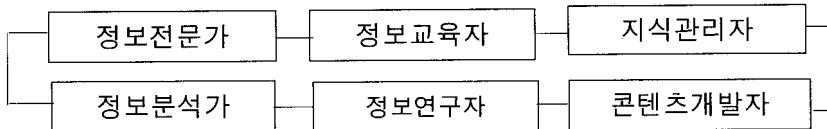
기존에 찾아오는 이용자를 위한 도서관 서비스에서 ‘찾아가는 서비스’로 이용자중심 서비스에서 가장 중요한 부분이다. 학과담당사서제를 통해 학과 교수 및 전공학생 등의 이용자와 직접 접촉하여 필요한 자료를 파악 후 수서에 즉시 반영하여 학과장서를 충실하게 구비하며, 선호 저널에 대한 목차 서비스 및 연간물 수요도를 파악하고, 정보이용능력(Information Literacy) 교육을 통하여 강의 · 학습을 지원하는 도서관 이용교육 또는 관련 학문의 서지교육을 수행하고, 주제별 참고정보원을 구축하며, 관련 학과 교수진들이 진행하고 있는 연구프로젝트 등에 학술자원 제공 등으로 서비스를 확대할 수 있을 것이다.

학과담당사서제 운영을 통해 학과별 서비스의 수요와 잠재적 요구가 충족되고, 학과와의 긴밀한 협력체계 구축으로 도서관에 대한 교수진의 신뢰가 회복되며 나아가 도서관의 위상이 강화되어 세계 수준의 대학도서관 구현의 기반이 될 것이다.

4.5 사서의 자질 향상

도서관의 서비스 품질을 향상하기 위해 가장 근본이 될 것은 사서의 자질이다. 이를 위해서 도서관 직원의 전문성 및 어학능력을 향상시키기 위한 교육 또는 연수를 지속적으로 실시함으로써 세계적으로 경쟁력 있는 전문사서를 육성해야 한다. 교수 및 학생은 경쟁력 있는 전문사서의 도움으로 주제 분야에 대하여 국내뿐만 아니라 세계적인 연구동향과 생산 자료의 신속한 파악 및 입수가 가능하게 될 것이다.

따라서 정보환경의 변화에 따른 이용자의 요구가 전문화 · 다양화되고 정보량의 폭발적인 증가와 학문체계의 세분화로 주제 지식을 갖춘 전문사서가 필요하며 이를 위해서 사서 자질 향상을 위한 노력이 경주되어야 한다.



[그림 5] 주제전문사서에게 요구되는 역할

현행 우리나라의 사서 양성제도는 학부 과정에서 사서를 양성하고 있어, 선진 외국과 같은 주제전문사서를 양성하기는 어려우나, 서울대학교 중앙도서관의 경우 문헌정보학 이외의 주제배경을 가지고 있는 사서의 수가 43%에 달하는 등 비교적 여건이 성숙되어 있고, 1급 정사서 자격증 소지자도 17명으로 나타나고 있다.

현재, 직원의 어학능력 향상을 위해서 영어, 중국어, 일본어는 전문 어학원과 연계

하여 도서관 내에서 중식시간 또는 일과 후에 교육을 실시하고 있으며, 기타 특수한 언어는 개인적으로 학원에서 수강할 수 있도록 지원할 예정이다. 2010년까지 사서의 90%가 1인 2개 외국어회화능력 중급수준 이상으로 향상할 계획이다.

또한 주제전문사서 양성을 위해서 2010년까지 사서직원의 50% 이상이 특정 주제에 대한 서비스, 학과별 서지자료(통계, 참고자료, Database 등)의 생산이 가능하도록 주제전문사서를 양성하고, 주제에 대한 기본적인 학문 지식, 정보속성(Information property)에 대한 경험과 인식, 이용자의 정보 요구 파악 능력 등을 겸비한 인재를 양성하기 위하여 단기강습, 학부과정 청강, 석 · 박사 학위 취득 등을 할 수 있도록 지원할 것이다. 이외에도 주제별 정보검색, 통계, 국제협력, 목록, 정보화, 고문헌, 저작권, 비도서자료 등 특정분야의 전문사서 양성을 위해서 단기강습, 학부과정 청강, 석 · 박사 학위 취득 등을 지원하거나 또는 해당분야 전문가를 채용할 것이다.

아울러 도서관 직원의 서비스 마인드 함양을 위한 친절교육을 비롯하여 자신이 속한 부서 업무 이외에도 도서관 전반의 서비스와 업무에 대한 숙지를 위해 도서관 직원 서비스 교육을 정기적으로 수행할 예정이다.

5. 결론

도서관이 대내외적인 환경 변화에 발맞춰 발전을 거듭하면서 대학의 주요 기관으로서의 입지를 향상시키기 위해서는 도서관 조직 개편과 사서의 자질 향상을 기해야 한다.

이를 위해 서울대도서관에서는 직무분석 및 인력의 재배치를 통해 도서관 기능을 발전적으로 수행하여 이용자의 만족도를 제고하고, 업무 목표 달성을 관리를 통하여 직원의 사기를 고양시키며, 업무효율을 높일 것이다. 또한 도서관 조직을 개편하고, 규정 개정 등 조직개편에 필요한 후속 조치를 예정하고 있다. 도서관 조직개편의 방향은 도서관 이용자에게 필요한 서비스를 가장 효율적으로 제공할 수 있도록 조직을 개편할 계획이다(서울대학교 중앙도서관 2006a, 42-45). 또한 도서관내 각 부서 간의 업무를 통합 조정하고, 대 · 내외 홍보업무를 강화하기 위해 홍보 · 기획부서를 새롭게 구성한다.

대학도서관은 대학구성원인 교수와 학생의 연구와 학습을 지원하는 서비스 기관이므로 조직체 구성원간의 의사소통이 원활하지 못할 경우 서비스의 질이 급격히

떨어지는 문제점을 갖고 있다. 이를 해결하기 위해서는 조직구성원이 상호 협동할 수 있는 조직구조로 체제를 정비해야 하며 이미 일부 대학도서관은 주제별 조직이나 팀제 조직으로 조직구조를 개편하고 있는 바(신은자, 이해영 2001, 275), 서울대 도서관도 조직 구조를 주제(학과)별 서비스가 가능한 조직으로 개선하면서 설문조사를 통해 이용자의 이용행태 변화를 파악하고 그 분석 결과를 적극적으로 수용해야 할 것이다. 향후 대학도서관 서비스의 성패를 판가름하는 기준으로는 얼마나 많은 책이 대출되었고, 얼마나 많은 학생이 도서관을 방문했는지 보다는 이용자가 원했던 정보 가운데 어느 정도 충족시켜 주었는가 하는 이용자 측면에서의 서비스 만족도에 달려있다 할 것이다. 외형적인 서비스의 규모만 가지고 평가하는 시대는 지났으며 이용자의 요구 만족을 최우선의 목표로 하는 이용자중심의 서비스를 제공하는 시대가 왔기 때문이다. 따라서 대학도서관은 전통적인 틀에서 벗어나 이용자중심 서비스 체제로 과감히 변신해야 할 것이다.

【참고문헌】

- American Library Association. 2003. "The Campaign for America's Libraries @ your library Toolkit for Academic and Research Libraries: messages, ideas, and strategies for promoting the value of our libraries and librarians in the 21st century". [cited 2007.1.31].
<<http://www.ala.org/ala/pio/campaign/academicresearch/toolkitfinaltext2.pdf>>.
- American Library Association. 2006. Welcome to the Academic and Research Library Campaign @ your library. [cited 2007.1.31].
<<http://www.ala.org/ala/pio/campaign/academicresearch/academicresearch.htm>>.
- Harvard College Library. 2007. Borrowing. [cited 2007.1.31].
<<http://hcl.harvard.edu/info/borrowing/>>
- KAIST. 2003. KAIST Science Library, 대출/반납. [cited 2007.1.31].
<http://darwin.kaist.ac.kr/w18_01s.html>
- Spalding, Helen H. and Jian Wang. 2006. "The Challenges and Opportunities of Marketing Academic Libraries in the USA : experiences of US academic libraries with global application." *Library Management* 27(6/7): 494-504.
- University of Oregon. 2006. UO Libraries, Borrowing Policy. [cited 2007.1.31].
<<http://libweb.uoregon.edu/borrowing/circplcy.html>>
- Wang, Hong. 2006. "From 'User' to 'Customer': TQM in academic libraries?" *Library Management* 27(9): 606-620.
- Yale University Library. 2002. Yale University Library Social Science Libraries and Information Services, SSLIS Circulation Services. [cited 2007.1.31].
<<http://www.library.yale.edu/socsci/circ.html>>.
- 早稻田大學圖書館. 2006. 図書館等 共通貸出規則. [cited 2007.1.31].
<<http://www.wul.waseda.ac.jp/guide/corule-j.html>>
- 곽동철. 2000. 지식기반사회에서 도서관 관리자의 패러다임 변화에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 31(1): 167-186.
- 국립국어원. 2006. 표준국어대사전. [cited 2007.1.31].

- <http://www.korean.go.kr/06_new/index.jsp>.
- 백항기. 2001. 대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석. *한국비블리아학회지* 12(1) : 43-64.
- 서강대학교 로욜라도서관. 2004. 서강대학교 로욜라도서관, 대출·반납안내. [cited 2007.1.31]. <<http://library.sogang.ac.kr>>
- 서울대학교 중앙도서관. 2006. 서울대학교 중앙도서관. [cited 2007.1.31]. <<http://library.snu.ac.kr>>.
- 서울대학교 중앙도서관. 2006a. 『세계 수준의 대학도서관으로 도약하기 위한 중앙 도서관 4개년 발전계획』. 서울: 서울대학교 중앙도서관.
- 서울대학교 중앙도서관. 2006b. 『유니코드 기반 학술정보시스템 학술발표회 : SOLARSIII』. 서울: 서울대학교 중앙도서관.
- 신은자, 이해영. 2001. 서비스 패러다임의 변화에 따른 대학도서관의 조직개편에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 18(2): 273-294.
- 연세대학교 중앙도서관. 2005. 연세대학교 중앙도서관, 대출반납. [cited 2007.1.31]. <<http://library.yonsei.ac.kr>>.
- 유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 25-38
- 유양근. 2004. 도서관 CRM 시스템의 효율적 추진에 관한 연구. *한국도서관정보학회지* 35(3): 251-270.
- 이화여자대학교 도서관. 2006. 이화여자대학교 도서관, 대출/반납. [cited 2007.1.31]. <<http://lib.ewha.ac.kr>>.
- 정재영. 2005. 대학도서관의 효율적인 정보서비스를 위한 주제화모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(3): 327-350.
- 한양대학교 백남학술정보관. 2002. 대출 및 반납. [cited 2007.1.31]. <http://library.hanyang.ac.kr/dlsearch/DLLocal/LOC/HTML/info/info_02.html>.