

# 신학대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자 요구와 도서관 수용에 관한 연구

## An Analysis of Responses to the Users' Demand Appearing on the Homepage of Theological Seminary Libraries

조 인 숙(In-Sook Cho)\*

김 영 미(Young-Me Kim)\*\*

### 초 록

본 연구는 신학대학도서관에서의 이용자 요구와 도서관의 수용을 비교 분석함으로써 도서관운영의 기초자료를 제공하고, 이용자 만족도가 높은 도서관 운영에 그 목적이 있다. 이를 위해 8개 신학대학 도서관의 홈페이지 전자게시판에 1년 동안 게시된 이용자의 글을 도서관 업무와 관련하여 9개 범주로 나누어 분석하였다. 그 결과 이용자 요구는 대출 및 열람범주가, 도서관 수용은 전자자료 범주가 가장 많았고, 서비스개선으로의 수용유형이 가장 높게 나타났다. 수용율 49.6%를 70~80% 수준으로 끌어올릴 수 있는 다양한 채널 개발과 적극적이고 개방적인 수용자세가 요구된다.

### ABSTRACT

According to analysis of responses to the user's demand of theological seminary libraries, the best category of demands is 'Circulations' and acceptancy is 'Electroic Collections.' And the highest type of acceptancy is 'Improvement of Services.' It is necessary to raise the current acceptancy rate of 49.6% up to 70~80% which leads to high level of user satisfaction in the university libraries.

키워드: 이용자 요구(user's demand), 도서관 수용(library acceptancy), 홈페이지 게시판(BBS of homepage)

---

\* 한성대학교 지식정보학부 교수(ischo@hansung.ac.kr)

\*\* 장로회신학대학교 도서관 과장(joshua@pcts.ac.kr)

논문접수일자 2003년 5월 7일

게재확정일자 2003년 6월 16일

## 1. 서론

급속하게 변화하고 있는 지식정보사회에서는 인간들의 의사소통방식도 그에 따라 다양하게 바뀌어가고 있으며 디지털 도서관 환경으로 변화되어 가는 대학도서관에서도 시스템을 이용하는 이용자들의 커뮤니케이션 방식이 다양한 방식으로 바뀌어 가고 있다. 이용자들의 요구사항을 표현하는 방식이 과거에는 대면방식이나 전화 또는 서신에 의한 의사표현이었다고 한다면 디지털 도서관 환경에서는 과거의 방식뿐만 아니라 전자우편이나 전자게시판 등을 통해서도 이용자의 요구사항이 도서관에 전달되는 방식을 사용하게 되었다.

이러한 배경으로 본 연구의 목적은 이용자 요구를 파악하여 도서관 운영에 반영함으로써 대학도서관 정보봉사의 질적 수준을 향상시키고, 도서관에서의 수용을 비교 분석하므로 도서관 운영의 기초자료를 제공하며, 이용자와의 원활한 커뮤니케이션을 통하여 이용자 만족도를 높이고 효율적인 대학도서관을 운영하는데 있다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 커뮤니케이션과 도서관 환경의 변화

인류 역사의 발전과 함께 정보기술도 발전하여 왔다. 특히 인터넷의 등장으로 정보 커뮤니케이션 영역에 컴퓨터와 통신을 이용한 컴퓨터 통신이 접목되었으며, 이로써 도서관에서의 커뮤니케이션 방법에도 많은 변화를 가져오게 되었다.

컴퓨터 통신을 이용한 커뮤니케이션은 시간, 장소에 상관없이 언제 어디서나 어떠한 주제라도 의사표현을 할 수 있는 매체이다. 컴퓨터 통신은 대면 커뮤니케이션의 대안으로 신속하고 효율적인 의사교환 매체로서의 기능을 발휘하고 있다. 이러한 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션 방법에는 뉴스그룹, 메일링리스트, 채팅 등이 있으며, 전자게시판은 광범위한 지역에 정보를 전달하기 위한 공용, 상용 시스템들이 운영되고 있다. 대학도서관의 홈페이지에 링크된 게시판에는 재학생은 물론 졸업생과 지역의 주민, 또는 다른 지방, 해외의 이용자들까지도 도서관 사용과 관련된 의견을 개진하고 있으며, 동시에 여러 사람이 볼 수 있어서 게시판을 통하여 문제해결을 하거나 필요한 자료를 습득하고, 어떤 문제에 대하여는 토론도 진행되고 있다. 특히 도서관 입장에서는 업무와 관련된 다양한 생각과 의견들을 파악할 수 있어서 업무의 개선 및 효율화에 많은 참고자료를 제공받을 수 있다.

한편 디지털 정보기술과 온라인 네트워크 기술의 발전이 도서관에도 적용되면서 도서관의 서비스 환경이 급속히 변화하고 있다. 인터넷 등 각종 네트워크가 도서관 자동화에 지속적인 영향을 미치고 있으며, 네트워크로 연결된 도서관들의 OPAC 시스템 탐색을 위한 정보검색 표준 프로토콜인 Z39.50을 구현하고 있으며, 전문(Full-Text)제공 서비스에 대한 요구가 증가하고 있다. 이러한 컴퓨터를 이용한 도서관 업무의 자동화와 커뮤니케이션의 발달, 도서관 봉사의 네트워크화, 자료의 전자화에 따른 이용자층의 확대는 도서관과 이용자 사이의 상호작용을 증진시키는 요인이 되었다.

## 2.2 선행연구

### 2.2.1 국내 선행연구

게시판과 관련하여 김형규(1999), 김태균(1999), 이원재(1993)가 연구하였다. 김형규는 홈페이지 게시판이 웹 기반의 도서관에서 이용자 교육의 보조도구로, 도서관의 공지사항을 전달하는 도구로, 이용자의 건의사항 수렴의 도구로, 온라인 정보조사제공의 도구로, 도서관 정보시스템의 평가도구로 활용할 수 있다고 제안하고 있다. 김태균은 전자게시판을 커뮤니케이션의 도구로 사용했을 경우의 장점으로 그 내용이 다양한 배경을 가진 많은 수의 사람들에 의해서 생산되며 서로의 상호검사를 통해서 확인된다는 점과, 매체의 특성상 정보의 저장에 가능하고 다수 대 다수의 의사소통이 가능하다는 점을 들었고, 단점으로는 일종의 익명성 상태가 나타나며, 자유롭게 그리고 극단적으로 발언하는 경향 때문에 커뮤니케이션의 합의에 도달하기 힘들 수 있다는 점 등을 들고 있다. 이원재가 쓰는 양보다 읽는 양이 상대적으로 많다거나, 비동시성에 대한 특징으로 이용자들의 생활 패턴을 바꾸어 놓을 수 있는 잠재력을 피력한 부분은 지금의 상황을 잘 설명해 주고 있다.

컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션과 상호작용성과 관련하여서는 김유정(1998)이 연구하였고 도서관 업무와 관련하여 유재옥(2001), 이재운(1998), 이명희(1993), 한복희(1984) 등이 연구하였다. 유재옥은 전자참고정보원의 제공으로 참고실과 참고사서의 디지털 전자참고서비스로의 전환이 필요함을 밝혀 냈다. 이재운은 전자도서관 환경에서 이용자의 정보 요구를 파악하

고 능동적으로 해결해 주기 위해서 이용자와 사서가 협력할 수 있는 상호작용 장치가 마련되어야 함을 주장하며, 그 장치로 전자우편, 전자게시판, 화상회의 등을 예로 들고 있다. 이명희는 도서관과 이용자간의 커뮤니케이션 경로는 도서관이 겪는 애로점을 이용자들에게 전달할 수도 있는 공개적, 상호교환적 성격을 가져야 한다고 분석하면서 이용자들이 도서관을 이용하면서 쉽고 편안하게 문의할 수 있는 환경의 조성을 강조하고 있다. 한복희는 이용자들의 요구를 알아내는 것이 도서관 관리의 기본이며 이용자를 전체 정보환경 내에서 정보의 소비자임과 동시에 생산자로서 생각하는 이용자 연구가 필요함을 역설하였다.

### 2.2.2 국외 선행연구

이용자 연구와 관련하여 Twidale, Nichols & Paice(1997)는 전자도서관에서의 인간적인 측면을 연구하면서 이용자와 사서, 사서와 사서, 이용자와 이용자 사이의 상호작용에 대해 조사하였다. 상호작용성과 관련하여 Boudourides(1995)는 비언어적 요소의 부재와 이의 해결방안으로 나타난 이모티콘과 특히 컴퓨터를 이용한 의사소통에 있어서의 남녀간의 성별 차이를 연구하였다.

한편 Collins(1998)는 전자메일과 전자게시판은 170명 이상의 많은 학생을 대상으로 하는 수업에서 수업시간에 질문을 하지 않는 조용한 학생도 전자게시판을 이용한 토론, 질문, 숙제 등의 커뮤니케이션에 참여하여 적극적으로 수업에 임하게 되며 따라서 학업을 증진시키는 결과를 가져온다는 결론을 얻었다. Pena-Perez(2000)가 Cornell 대학교의 박사학위 논문에서

대학 정규수업의 보조수단으로 전자게시판을 이용한 학생들 상호간의 커뮤니케이션 패턴과 지식을 넓혀가는 과정의 사례를 연구하였다.

이와 같은 선행연구를 통해서 컴퓨터 기술과 통신의 발달로 시공을 초월한 가상의 공간에서 까지 컴퓨터를 이용한 의사소통이 가능하게 되었으며, 도서관에서 이용자의 의견을 수렴하거나 정보를 제공하는 방법으로 전자게시판이 가장 많이 이용되고 있음이 조사되었다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구방법의 개관

본 연구 목적을 구현하기 위하여 다음과 같은 방법으로 연구를 수행하였다. 첫째, 대학도서관 홈페이지에서 운영하고 있는 게시판의 현황을 살펴보았다. 둘째, 게시판에 게시된 이용자의 요구사항을 업무와 관련하여 9가지 범주로 구분하였다. 셋째, 이용자유구에 따른 도서관의 답글을 응답과 무응답으로 분석하였고, 응답은 다시 수용, 미수용, 기타로 나누어 분석하였다. 수용된 내용은 제도개선, 서비스개선, 프로그램개선, 예산반영의 4가지 유형으로 나누어 분석하였다. 그리고, 각 범주구분과 수용여부간의 통계수치상 유의성을 검증하기 위하여  $\chi^2$  (Chi-square : 카이제곱) 검증 방법을 사용하였다.

#### 3.2 자료수집 및 선정방법

자료수집을 위한 대상 도서관의 선정을 위하여 2002년 7월 1일 현재 한국신학도서관협의회

55개 회원도서관 중 대학도서관 52개 기관을 선정하였고, 도서관 홈페이지를 독립적으로 운영하고 있는 42개교 중 도서관 전용게시판을 운영하는 22개교를 선정하였다. 그 중에서 2002년 7월 1일을 기준으로 하여 1년 이상 게시판을 운영하고 있는 8개 대학도서관을 표본집단으로 선정하였다.

다음으로 이용자의 요구사항을 분석하기 위하여 분석대상으로 삼은 대학도서관 홈페이지 게시판의 게시글 중에서 도서관 이용자가 이용상의 불편함을 표시하거나 개선방향, 건의사항, 질문사항 등의 형식으로 도서관 운영정책에 반영되기를 원하는 내용들만을 수집하였다.

각 대학교 도서관 홈페이지의 게시판을 2002년 7월 1일부터 한달간 접속하여 조사하였고, 홈페이지 변경에 따라 2001년 7월 이후의 게시글이 없는 도서관 등 자료가 부족하다고 생각되는 부분은 전화와 전자메일을 통하여 이전 게시판의 주소를 확인하여 내용을 수집하였다.

### 4. 자료분석

#### 4.1 홈페이지 게시판 운영현황

연구를 위하여 선정된 8개교 도서관의 홈페이지를 분석한 결과 대부분의 도서관이 하나 이상의 게시판을 운영하고 있다. 게시판의 종류로는 크게 공지사항, 자유게시판, 묻고 답하기로 나눌 수 있으며, 그 외에 건의사항, 자료실, 공개자료실, 도서관자료실, 우선정리 요청, 의견수렴방, 직원게시판, 학생게시판 등 각각의 기능에 따라 여러 명칭의 게시판이 있다. 그러나

도서관 게시판임에도 학교 전체에 해당하는 내용이나, 도서관이나 학교와는 상관없는 광고성의 내용들이 혼재하는 게시판도 많이 있다. 그 중에는 도서관과 관련된 사항만 게시되어 있는 게시판도 있어서 관리가 잘되고 있음을 알 수 있다. 게시판에 따라서는 주로 신착자료를 소개하거나 서평을 올려놓는 경우도 있고, 공지사항의 경우는 도서관 홈페이지 첫 화면에 게시되어 있으면서, 게시판에도 중복 링크되는 도서관이 대부분이다.

#### 4.2 분석대상 자료의 범주

분석대상으로 선정된 총 579건의 내용을 분석한 결과 도서관업무와 관련하여 유사한 내용을 묶어 1) 희망도서, 2) 소장자료, 3) 전자자료, 4) 대출 및 열람, 5) 검색 및 참고봉사, 6) 이용자, 7) 전산시스템, 8) 시설관리, 9) 행정관리의 9가지 범주로 구분하였다. 전자도서관 시대를 맞아 도서관 업무의 전통적인 방식인 수서, 정리, 대출, 참고업무 등을 세분하였으며

전자자료와 전산시스템을 따로 구분하였다. 전산시스템과 관련된 시설은 시설관리 범주가 아닌 전산시스템 범주에 포함하였다. 행정관리의 경우 다른 범주에 포함하기 모호한 사항이나 운영 전반에 관련된 게시글과 특히 도서관의 개·폐관 등 열람업무 중에서도 규정과 관련된 사항을 이 범주에 포함시켰다.

이와 같은 범주를 기준으로 대학도서관 홈페이지 게시판에 게시된 이용자의 요구건수 비율을 표 1에서 종합적으로 표시하였다.

#### 4.3 범주별 요구사항 분석

##### 4.3.1 희망도서

표 1에서 나타난 바와 같이 희망도서에 관련된 요구가 9개의 범주중 두 번째로 높은 비율을 나타내고 있다. 또한 표 2에서 보는 바와 같이 희망도서 범주 중 입수확인과 관련된 요구사항이 31건(31.6%)으로 가장 많은 것으로 밝혀졌다. 이는 전자메일을 이용한 푸시(PUSH)기능이나 단문문자서비스(SMS:

표 1. 범주별 이용자 요구건수 비율

범 주	건수	비율(%)	순위
희망도서	98	16.9	2
소장자료	54	9.3	5
전자자료	18	3.1	9
대출 및 열람	127	21.9	1
검색 및 참고봉사	20	3.5	8
이용자	45	7.8	7
전산시스템	75	13.0	4
시설관리	47	8.1	6
행정관리	95	16.4	3
계	579	100.0	

표 2. 희망도서에 관련된 요구사항

구분 내용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
희망도서신청	28	28.6	1,160	29.0
입수 확인	31	31.6	1,089	27.3
구입 기간	20	20.4	796	19.9
취소 사유	13	13.3	634	15.9
용어 설명	6	6.1	316	7.9
계	98	100.0	3,995	100.0

Short Message Service) 등을 이용하여 희망도서 신청자에게 주문, 구입 등의 진행상황을 알려줄 필요가 있음을 시사한다. 직접 서명을 거론한 희망도서 구입 신청, 오래 걸리는 희망도서 처리 기간에 대한 불만, 선정 부적합한 취소 사유에 대한 질문들이 있다. 또한 수서업무에 사용되고 있는 신청, 선정, 수서복본, 소장복본 등과 같은 용어가 무엇을 의미하는지를 질문하는 것을 볼 때 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 도움말 기능을 활용시킬 필요

가 있다.

#### 4.3.2 소장자료

표 3은 소장자료에 관련된 내용으로 필요한 전공서적이 없다, 장서수가 너무 적다 등 장서수와 관련된 내용이 20건(37.0%)으로 가장 많고, 본인의 학위논문인데 저자명을 수정해 달라 등 데이터 입력의 정확성을 요구하는 내용이 11건(20.3%)이다. 정리중이 꽤 오래된 것 같다 등 정리기간과 관련된 내용이 7건(13.0%),

표 3. 소장자료에 관련된 요구사항

구분 내용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
단행본	1	1.9	35	1.4
정기 간행물	4	7.4	191	7.9
학위 논문	1	1.9	49	2.0
비도서	4	7.4	168	6.9
장서수	20	37.0	985	40.6
기증	3	5.5	187	7.7
데이터 수정	11	20.3	406	16.7
장비 작업	1	1.9	17	0.7
정리 기간	7	13.0	335	13.8
우선 정리	2	3.7	56	2.3
계	54	100.0	2,429	100.0

제본 기간이 너무 길다 등 정기간행물 및 비도서 관련 내용이 각각 4건(7.4%) 등으로 표 1에서 보는 바와 같이 전체적으로 볼 때 중간 정도의 관심 비율(9.3%)을 나타내고 있다.

#### 4.3.3 전자자료

표 4에서 전자자료와 관련하여 게시판에 게시된 글 18건의 내용을 살펴보면 현재 전문(Full-Text)검색 서비스가 되는 것처럼 보이기 는 하는데 실상은 검색이 안되고 있다 등 전문과 관련된 내용이 7건(38.9%)으로 나타났다. 또한 그 동안 이용하던 “브리태니커”의 바로가기가 없어졌는데 궁금하다 등 웹 자료(Web DB)와 관련된 내용이 6건(33.3%), 전문자료를 디스켓 등에 받아 갈 수 있도록 하면 좋겠다, 국회도서관과 학술정보상호협력 협정을 맺을 생각은 없는가 등 전자자료의 이용 및 공유와 관련된 내용이 5건(27.8%)으로 각각 나타났다.

#### 4.3.4 대출 및 열람

표 1에서 보는 바와 같이 대출 및 열람과 관련한 게시글은 전체 게시글 579건 중 127건(21.9%)으로 가장 높은 백분율을 나타내고 있으며 이는 전자도서관이 화두가 되고 있는 현실 점에서도 기본적인 도서관의 서비스 기능인 대

출과 열람은 간과할 수 없는 중요한 부분으로 대출 및 열람업무가 대학교서관의 기본업무임을 확인할 수 있다.

표 5에서 표시된 대출 및 열람범주 중 요구건수 28건(22.0%)이나 조회 건수 1,684건(30.5%)으로 볼 때 가장 많은 관심도를 나타낸 자유열람실과 관련된 게시글의 내용을 세분해 보면 열람석의 독점, 열람석 부족, 열람실 관리 등에 관한 의견이다. 즉 교회음악학과 연습실처럼 10분 이상 자리를 비울 경우는 다른 사람이 이용할 수 있게 하자 등 열람 좌석이 부족하거나, 좌석을 독점하는 경우가 많아 실제로 이용해야 할 이용자들이 이용할 수 없는 문제에 대한 것이다.

또한 밤새대출을 좀 더 이른 시간에 해주면 좋겠다, 택배로도 반납이 가능한지 등의 대출 반납업무 관련 게시글이 각각 22건(17.3%), 15건(11.8%)이고, 예약을 했는데 언제 내 차례인지 알고 싶다 등 예약관련 게시글이 16건(12.6%), 연체로 인한 대출중지를 연체료로 대신하고 싶다 등 연체관련 게시글이 14건(11.0%), 연기는 어디서 하는지 모르겠다 등 연기관련 게시글이 12건(9.5%), 검색된 자료를 제자리에서 찾을 수 있도록 서가배열을 잘 해주기를 요구한 내용이 10건(7.9%) 등이다.

표 4. 전자자료에 관련된 요구사항

구분 \ 내용	요구사항		조회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
전문 (Full-Text)	7	38.9	188	29.0
웹 자료 (Web DB)	6	33.3	263	40.6
이용 및 공유	5	27.8	197	30.4
계	18	100.0	648	100.0

표 5. 대출 및 열람에 관련된 요구사항

구분 내 용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
대출	22	17.3	849	15.4
반납	15	11.8	670	12.1
연체	14	11.0	493	8.9
연기	12	9.5	473	8.6
예약	16	12.6	618	11.2
분실 및 파손	6	4.7	229	4.1
서가배열	10	7.9	364	6.6
별치	1	0.8	25	0.5
특수 자료 열람	3	2.4	115	2.1
자유 열람실	28	22.0	1,684	30.5
계	127	100.0	5,520	100.0

4.3.5 검색 및 참고봉사

표 6으로 표시된 검색 및 참고봉사 범주 게시글의 내용은 검색하기 너무 힘들는데 검색 결과가 많이 나오도록 해달라 등의 검색관련 게시글과, 부활절이나 추수감사절 등 교회행사 일정과 관련된 교회력이나 이단관련 자료의 표시요구 등 구체적인 참고질문이 있다. 그리고 논문 복사본을 구할 수 있는가 등 상호대차 서비스를 요청하거나 취소하기 등에 관한 것이다. 이는 상호대차 서비스는 본인이 재학중인 도서관을 통하여 요청하도록 되어 있으나 이용자에게 그런 제도

의 홍보가 미비한 것으로 드러나고 있다.

4.3.6 이용자

표 7에서 분석한 결과 이용자와 관련하여 게시판에 게시된 글 45건 중 외부인 이용과 관련한 내용이 17건(37.8%)으로 가장 많았고, 이용교육 및 홍보와 관련한 내용이 14건(31.1%)인데 조사대상 대학도서관 중에는 이용교육을 수료한 이용자에 한해서 도서관을 이용시킴으로써, 이용자들이 바른 이용질서와 효과적인 자료활용 방법을 터득한 학교도 있는 것으로 조사되었다.

표 6. 검색 및 참고봉사에 관련된 요구사항

구분 내 용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
검색	9	45.0	305	41.8
참고질문	6	30.0	151	20.7
상호대차서비스	5	25.0	273	37.5
계	20	100.0	729	100.0



표 7. 이용자에 관련된 요구사항

구분 내용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
이용예절	5	11.1	304	11.8
근로	8	17.8	348	13.5
이용교육및홍보	14	31.1	534	20.7
개인공지	1	2.2	41	1.6
외부인이용	17	37.8	1,351	52.4
계	45	100.0	2,578	100.0

아울러 근로와 관련한 내용이 8건(17.8%)이고, 키보드, 핸드폰 소리 등의 소음을 줄이자 등 이용예절과 관련한 내용이 5건(11.1%), 개인공지와 관련한 내용이 1건(2.2%)이다.

#### 4.3.7 전산시스템

표 8에서 보듯이 비밀번호 오류 등 접속불량과 관련한 내용이 18건 (24.0%)으로 가장 많은 의견제시가 있다. 비밀번호 오류와 관련하여

서 이용자의 오리엔테이션이 잘 안되고 있음과, 학사 시스템과 도서관리 시스템의 비밀번호 체계를 다르게 운영함으로 인한 이용자의 이해부족이 접속불량을 만들어내고 있는 경우 등이다. 이의 해결을 위해서는 학번 등 이용자번호뿐만 아니라 비밀번호까지 학사 시스템과 완벽하게 연동시켜 이용자의 혼란을 덜어주거나, 이용자 교육을 철저히 실시할 필요가 있다. 그 다음으로 프로그램 오류와 관련한 내용이 14건

표 8. 전산시스템에 관련된 요구사항

구분 내용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
접속불량	18	24.0	698	25.1
홈페이지	13	17.3	687	24.7
프로그램설치	6	8.0	229	8.3
프로그램오류	14	18.7	586	21.1
전산시설	8	10.7	301	10.8
서버작동중지	4	5.3	118	4.3
인터넷속도	2	2.7	40	1.4
무선랜	1	1.3	34	1.2
CD-Net	2	2.7	10	0.4
DVD	1	1.3	15	0.5
VOD	6	8.0	61	2.2
계	75	100.0	2,779	100.0

(18.7%)으로 많은 의견을 제시하였고, 링크 자료를 새 창에서 띄우기 등 홈페이지에 없는 기능의 추가나 디자인 수정요청 등 홈페이지와 관련한 내용이 13건(17.3%)이다. 스캐너 구입요청 등 전산시설의 부족 및 잦은 고장과 관련된 내용이 8건(10.7%)이고, 학생연주회 자료를 빨리 올려 주기를 바라는 등 VOD와 관련된 내용이 6건(8.0%)이다. 또한 워드용 한글, Acrobat Reader 등의 프로그램 설치요청과 관련된 내용이 6건(8.0%)이다. 그리고 서버의 작동중지 문제와 관련된 내용이 4건(5.3%), 기타 인터넷속도와, CD-Net, DVD, 무선랜 등과 관련된 내용이 6건(8.0%)이다. 이처럼 전산시스템과 관련된 내용은 예상보다 관심 비율이 낮았다.

#### 4.3.8 시설관리

표 9에서 시설관리와 관련하여 게시판에 게시된 글 47건의 내용을 분석한 결과, 가로등 밝게 켜주기 등 환경개선과 관련한 내용이 18건

(38.3%)으로 가장 많은 의견제시가 있었으며 그 다음으로는 '학구열이 새벽 추위로 식고 말았다' 처럼 재치 있는 표현으로 냉난방을 시급히 가동해주시기를 바라는 내용이 8건(17.0%)이다. 그 다음으로 다른 시설은 늘었으나 상대적으로 줄어든 열람석에 대한 강한 불만과 야유와 같은 구조변경과 관련한 내용이 7건(14.9%)을 차지하고 있다. 그리고 승강기, 사물함 등 시설 설치와 오작동, 책 걸상 수리 요구와 관련된 사항들이 각각 거론되었다. 이와 같이 시설의 기본이 되는 환경개선은 계속적으로 이루어져야 할 대상으로 파악되었다.

#### 4.3.9 행정관리

표 10에서 행정관리와 관련하여 게시판에 게시된 글 95건의 내용을 분석한 결과 왜 게시판에 대한 답변이 없는가 등 행정일반과 관련한 내용이 26건(27.4%)으로 가장 많은 건수를 나타내고 있으며, 졸업생인데 학교 도서관을 이용할 수 있는가 등 졸업생, 휴·복학생의 이용

표 9. 시설관리에 관련된 요구사항

구분 내용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
냉난방 및 온수	8	17.0	342	17.2
구조변경	7	14.9	176	8.8
환경개선	18	38.3	846	42.5
복사실	2	4.3	113	5.7
안내표시판	3	6.3	117	5.9
사물함	4	8.5	228	11.5
무인반납기	2	4.3	35	1.8
출입통제기	2	4.3	75	3.8
노트북코너	1	2.1	56	2.8
계	47	100.0	1,988	100.0

표 10. 행정관리에 관련된 요구사항

구분 내용	요구사항		조 회	
	건수	비율 (%)	건수	비율 (%)
행정 일반	26	27.4	1,776	36.7
직원	16	16.8	790	16.3
열람시간 및 연장	10	10.5	469	9.7
휴 관 및 개 관	4	4.2	111	2.3
졸업생, 휴복학생	18	18.9	660	13.6
교정및대학간교류	9	9.5	410	8.4
학생증증명서발급	9	9.5	508	10.5
분 실	3	3.2	120	2.5
계	95	100.0	4,844	100.0

과 관련한 내용이 18건(18.9%)이다. 직원이 좀 더 친절했으면 좋겠다, 친절한 답변에 감사하며 게시판 답변을 통하여 문제를 해결하였다 등 관장을 포함한 직원과 관련한 내용이 16건(16.8%)이다. 여기서 게시판을 통하여 궁금한 문제점을 해결한 예시를 볼 수 있고 게시판의 긍정적인 역할을 확인할 수 있다.

열람 시간을 더 연장해달라와 같은 열람 시간 및 연장과 관련한 내용은 10건(10.5%)이고, 서울 캠퍼스 학생인데 방학동안 집에서 가까운 지방 캠퍼스에서도 대출할 수 있는가 등 교정간 및 대학간 교류와 관련한 내용이 9건(9.5%)이다. 그리고 학생증을 왜 빨리 발급하지 않는가 등 학생증 및 증명서 발급과 관련한 내용이 9건(9.5%)이다. 장서점점으로 2주일이나 휴관하는 것은 너무 길다 등 휴관 및 개관과 관련한 내용이 4건(4.2%), 학생증 분실등과 관련한 내용이 3건(3.2%)이다

이상의 이용자요구와 관련하여 분석한 결과를 종합하여 보면 도서관 업무에 대해 가장 많이 요구한 범주는 대출 및 열람(21.9%), 희망

도서(16.9%), 행정관리(16.4%) 순이고, 요구가 낮은 범주는 전자자료(3.1%), 검색 및 참고 봉사(3.5%) 순으로 나타났다.

#### 4.4 이용자 요구에 대한 도서관 수용분석

이용자 요구에 대하여 도서관이 어떻게 받아들여서 도서관 업무에 반영했는가를 살펴보기 위하여 표 11에서 범주별로 수용과 미수용, 무응답으로 구분하여 도서관의 대응을 분석하였다.

도서관 대응에서 수용 부분은 이용자의 건의사항을 받아들여서 도서관 업무에 반영하거나 개선하고자 노력한 내용이고, 미수용 부분은 도서관 업무에 반영하기 어렵거나 반영할 수 없는 내용을 포함시킨 것이다. 그리고 기타에 포함된 내용은 게시된 글이 건의나 불만 사항이 아닌 시스템 사용방법이나 운영절차에 대한 설명이나 용어 해설에 관한 도서관의 답글이다.

그런 이유로 도서관의 수용분석을 위해서는 표 1에서 요구사항으로 분석한 총 579건 중 기

표 11. 범주별 도서관 대응 현황

범주	구분	응답		무응답	계
		수용	미수용		
		건수 (%)	건수 (%)		
희망도서		46(73.0)	7(11.1)	10(15.9)	63(100.0)
소장자료		30(63.8)	3(6.4)	14(29.8)	47(100.0)
전자자료		7(77.8)	2(22.2)	0(0.0)	9(100.0)
대출및열람		33(38.8)	23(27.1)	29(34.1)	85(100.0)
검색및참고봉사		13(76.5)	1(5.9)	3(17.6)	17(100.0)
이용자		11(39.3)	7(25.0)	10(35.7)	28(100.0)
전산시스템		26(51.0)	5(9.8)	20(39.2)	51(100.0)
시설관리		17(41.5)	4(9.8)	20(48.7)	41(100.0)
행정관리		23(31.1)	10(13.5)	41(55.4)	74(100.0)
계		206(49.6)	62(15.0)	147(35.4)	415(100.0)

타부분 164건을 제외한 415건만을 분석대상으로 하였으며 도서관이 이용자의 요구사항을 어떤 방향으로 수용하였는지를 살펴보기 위하여 1) 제도개선, 2) 서비스개선, 3) 프로그램개선, 4) 예산반영의 4가지 유형으로 세분하여 분석하였다. 표 12는 범주별 이용자 요구 대비 도서

관 수용 비율을 나타내었다.

#### 4.4.1 희망도서

희망도서와 관련한 수용요구 63건 중 해당 대학도서관에 수용된 게시글은 46건(73.0%)이고, 이용자의 요구는 있었으나 수용되지 않은 게시

표 12. 범주별 이용자요구 대비 도서관수용 비율

범주	수용요구 건수	수용 건수	요구/수용 비율(%)	순위
희망도서	63	46	73.0	3
소장자료	47	30	63.8	4
전자자료	9	7	77.8	1
대출및열람	85	33	38.8	8
검색 및 참고봉사	17	13	76.5	2
이용자	28	11	39.3	7
전산시스템	51	26	51.0	5
시설관리	41	17	41.5	6
행정관리	74	23	31.1	9
계	415	206	49.6	

글은 7건(11.1%), 무응답이 10건(15.9%)이다. 수용된 유형을 분석한 결과 구입되는 대로 즉시 처리할 것을 약속하거나, 재주문, 서점확인 등을 포함하여 서비스가 완료됐거나 개선함으로써 수용된 건수가 35건(76.1%)으로 희망도서에 관련된 요구사항은 상당부분이 서비스개선 차원에서 도서관 정책에 반영되었다는 것을 알 수 있다.

#### 4.4.2 소장자료

소장자료와 관련한 이용자 요구 47건 중 해당 대학도서관에 수용된 건수는 30건(63.8%), 수용되지 않은 건수는 3건(6.4%), 무응답이 14건(29.8%)으로 나타났다.

수용되지 않은 내용 중에는 서지사항의 성과 이름이 바뀌었으므로 수정해 달라는 건의에 대하여 전문적인 기술규칙을 설명해 준 경우도 있어 이용자가 도서관업무에 대한 세심한 관심을 갖고 있음을 볼 수 있다. 도서관이 수용한 유형을 분석한 결과, 소장자료 데이터 수정 등 서비스개선이 이루어진 건수가 16건(53.3%)으로 가장 많은 백분율을 나타내었다.

#### 4.4.3 전자자료

전자자료와 관련된 수용요구 9건 중 수용된 건수는 7건(77.8%)이고, 수용되지 않은 건수는 2건(22.2%)으로 나타났다.

수용된 유형을 분석한 결과 국회도서관과의 학술정보상호협력 협정체결 등으로 인하여 이용이 가능하게 되어 서비스개선으로 수용된 건수는 5건(71.4%)으로 대부분의 요구가 서비스개선으로 수용된 것으로 밝혀졌다. 미수용된 요구는 전문(Full-Text)의 이용이 불가능하다는 것과 전자자료를 저작권 때문에 다운받아갈 수

없다는 내용이었다.

#### 4.4.4 대출 및 열람

대출 및 열람과 관련된 수용요구 85건 중 수용된 건수는 33건(38.8%)이고 수용되지 않은 건수는 23건(27.1%), 무응답이 29건(34.1%)으로 나타났다. 무응답이 높은 비율을 보이고 있는데, 이는 자유열람실 좌석을 독점하는 행위를 근절시켜달라는 요구처럼 도서관에서 의견 수렴하기가 미묘한 문제들이 있어 무응답 처리된 경우가 많았다. 수용유형은 열람실 관리를 위한 자율위원회 구성 등 제도개선으로 수용된 건수가 19건(57.6%)으로 가장 많았다.

이와 같이 대출 및 열람과 관련하여 수용된 33건(38.8%)은 표 12에서 보는 바와 같이 요구 건수는 가장 많으나 수용은 전체평균 수용율인 49.6%를 밑도는 수준이다. 이는 대출 및 열람과 관련한 이용자들의 건의를 수용하기 위해서는 도서관의 내부적인 결정보다는 규정을 바꾸는 등 정책적인 결정이 필요한 것이거나 정책상 해결이 어려운 문제들이기 때문으로 생각된다.

#### 4.4.5 검색 및 참고봉사

이용자들의 요구사항 17건 중 해당 대학도서관에서 수용한 건수는 13건(76.5%)이고, 수용하지 않은 건수는 1건(5.9%)이며, 무응답이 3건(17.6%)으로 나타났다. 이처럼 검색 및 참고봉사와 관련한 요구는 9가지 범주 중에서 높은 수용율을 보이고 있는데 이는 대출 및 열람 범주와는 달리 자료를 찾거나 수정하는 등 직원들의 적극적인 노력을 통하여 서비스할 수 있는 내용들로써, 상부구조의 결정이 필요없거나 규

정을 바꾸지 않고도 해결할 수 있는 내용들이기 때문이라고 판단된다.

검색된 자료를 빨리 이용할 수 있도록 처리하는 등 서비스개선으로 수용된 요구사항은 5건(38.4%)이다. 검색오류 등에 대한 프로그램수정으로 수용된 요구사항은 4건(30.8%)이며, 이미 있는 제도인 상호대차 서비스를 이용하는 등 제도개선으로 수용된 요구사항이 4건(30.8%)으로 수용 유형으로 볼 때 고른 분포를 보이고 있다.

#### 4.4.6 이용자

수용된 건수는 11건(39.3%)이고 수용되지 않은 건수는 7건(25.0%), 무응답이 10건(35.7%)으로 나타났다. 10건의 무응답의 경우는 주로 외부이용자가 도서관을 이용하고 싶다는 내용에 관한 것들이다.

수용된 유형을 분석한 결과 총 11건 중 제도개선으로 수용된 건수가 10건(90.9%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 이는 도서관 이용을 위한 교육실시, 타대학 도서관 열람의뢰서나 신분증 등 증빙서류로 외부이용자가 이용할 수 있는 등 이미 제도가 있어서 실시하고 있는 경우이다.

#### 4.4.7 전산시스템

수용된 건수는 26건(51.0%)이고, 수용되지 않은 건수는 5건(9.8%)이며, 무응답이 20건(39.2%)으로 나타났다. 시스템에의 접속은 도서관 자료이용을 위한 가장 기본이 되는 사항으로 무응답의 경우 비밀번호 체계나 프로그램의 오류 등 기본적인 기능장애에 대하여 반복되는 질문에 동일한 응답을 해야하는 경우이다.

수용유형은 전산시스템 범주임을 반영하듯이

프로그램의 수정 등 프로그램을 개선함으로써 수용된 내용이 16건(61.5%)으로 가장 많았다.

#### 4.4.8 시설관리

해당 대학도서관에 수용된 건수가 17건(41.5%)이고 수용되지 않은 건수가 4건(9.8%), 무응답이 20건(48.7%)으로 평균 수용율인 49.6%보다 낮은 수용율을 보이고 있다. 이 범주에서 무응답의 비율이 높게 나온 이유는 전자정보실 등을 신설하면서 도서관의 구조변경으로 인해 기존에 있던 자유열람석이 줄어들는 것에 대한 강한 불만의 경우이다.

수용유형은 방역 실시 등 서비스개선으로 수용된 건수가 12건(70.6%)으로 많은 부분이 서비스 개선 차원에서 도서관 운영에 반영되었고, 시설이라는 범주 자체가 많은 예산을 필요로 하며 따라서 9개의 범주 중 상대적으로 예산 반영으로 개선된 비율이 가장 높다.

#### 4.4.9 행정관리

행정관리와 관련된 총 74건의 요구사항 중 해당 대학도서관에 수용된 건수는 23건(31.1%)이고, 수용되지 않은 건수는 10건(13.5%), 무응답이 41건(55.4%)으로 요구는 많은데 비하여 가장 낮은 수용율을 나타내고 있다. 무응답의 경우는 불친절한 직원에 대한 불만표시와 특히 학생증 발급 등 행정처리 지연에 대한 내용 등이다.

수용유형으로는 열람실의 개방시간을 연장하고 서울 캠퍼스와 지방 캠퍼스간의 도서관 교류시행 등 이미 있는 제도를 이용하거나 제도개선을 함으로써 도서관 업무에 수용된 건수가 19건(82.6%)으로 가장 많았다. 행정관리 범주에 포

합되는 내용이 도서관의 전반적인 운영과 특히 규정과 관련된 내용이므로 제도개선 차원에서 수용율이 높게 나타났다.

표 12에서 보는 바와 같이 전체적인 이용자의 수용요구에 대한 도서관의 수용율은 49.6%로 나타났다. 또한 도서관 업무와 관련하여 분석한 9개의 범주 중 이용자의 요구가 도서관 업무에 가장 많이 수용된 범주는 전자자료(77.8%), 검색 및 참고봉사(76.5%), 희망도서(73.0%) 순이다. 4가지 유형별 도서관 수용을 표 13에서 비교한 결과 서비스개선(48.5%)이 가장 높은 것으로 조사되었다.

### 5. 결론

대학도서관 홈페이지 게시판을 이용하여 이용자 요구사항과 도서관의 수용여부 및 수용유형을 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 이용자의 요구사항이 1) 희망도서, 2) 소

장자료, 3) 전자자료, 4) 대출 및 열람, 5) 검색 및 참고봉사, 6) 이용자, 7) 전산시스템, 8) 시설 관리, 9) 행정관리의 9가지 범주로 나타났다.

둘째, 이용자의 요구사항 579건을 분석한 결과, 대출 및 열람범주 관련 요구가 127건 (21.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

셋째, 이용자가 수용을 요구한 415건 중 대학도서관이 수용한 건수는 206건으로 평균 49.6%의 수용비율을 보였다. 범주별로는 전자자료 범주(77.8%)가, 유형별로는 서비스개선(48.5%)으로의 수용이 가장 높게 나타났다.

넷째, 이용자가 만족하는 효율적이고 이용자 중심의 대학도서관 운영을 위하여 수용율 49.6%를 상위수준인 70~80%로 끌어올릴 수 있는 이용자와 도서관간의 커뮤니케이션을 위한 다양한 채널 개발과 적극적이고 개방적인 수용자세가 요구된다. 즉 대학도서관 홈페이지 게시판을 우선정리요청 게시판, 우편대출 게시판, 타교열람 게시판 등 좀 더 다양한 방식으로 운영하는 것이 바람직하다

표 13. 유형별 도서관 수용비교

범주 \ 유형	제도개선	서비스개선	프로그램개선	예산반영	계
	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)	건수 (%)
희망도서	8 (17.4)	35 (76.1)	2 (4.3)	1 (2.2)	46 (100.0)
소장자료	10 (33.3)	16 (53.3)	0 (0.0)	4 (13.4)	30 (100.0)
전자자료	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	0 (0.0)	7 (100.0)
대출 및 열람	19 (57.6)	13 (39.4)	1 (3.0)	0 (0.0)	33 (100.0)
검색및참고봉사	4 (30.8)	5 (38.4)	4 (30.8)	0 (0.0)	13 (100.0)
이용자	10 (90.9)	1 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (100.0)
전산시스템	0 (0.0)	9 (34.6)	16 (61.5)	1 (3.9)	26 (100.0)
시설관리	0 (0.0)	12 (70.6)	0 (0.0)	5 (29.4)	17 (100.0)
행정관리	19 (82.6)	4 (17.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (100.0)
계	71 (34.5)	100 (48.5)	24 (11.7)	11 (5.3)	206 (100.0)

## 참 고 문 헌

- 김유정. 1998. 『컴퓨터 매개 커뮤니케이션』. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 김태균. 1999. 『정보원으로서의 전자게시판이 소비자에게 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 서울대학교 대학원, 경영학과.
- 김형규. 1999. 『대학도서관의 전자게시판 활용에 관한 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 유재욱. 2001. 대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로. 『정보관리학회지』, 18(2): 125-142.
- 이명희. 1993. 『대학도서관의 이용자 서비스 평가에 관한 연구-이화여자대학교 도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 이원재. 1993. 『전자게시판 이용자의 이용형태에 관한 연구-HITEL 전문동호회 회원을 중심으로』. 석사학위논문. 경희대학교 대학원, 신문방송학과.
- 이재운. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자-사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 15(1): 109-127.
- 한국도서관협회. 2001. 『한국도서관통계 2001』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국신학도서관협의회 홈페이지. <<http://www.ktla.or.kr>>
- 한복희. 1984. 이용자 연구의 이론과 실제. 『정보관리학회지』, 1(1): 100-111.
- Boudourides, Moses A. 1995. Social and Psychological Effects in Computer-Mediated Communication. *The 2nd Workshop/Conference Neties '95*. [TEI of Piraeus, Greece]. October 12-13. [cited 2002. 10. 20] <<http://www.math.upatras.gr/~mboudour/articles/csi.html>>.
- Collins, Michael. 1998. The Use of Email and Electronic Bulletin Boards in College-Level Biology. *The Journal of Computers in Mathematics and Science Teaching*, 17(1): 75-94.
- Pena-Perez, Judith Beatriz. 2000. *Participation, Interaction and Meaning Construction in a University-Level Course Using a Computer Bulletin Board as a Supplement to Regular Class Discussions: A case study*. Ph. D. diss. Cornell University.
- Twidale, Michael B., David M. Nichols, and Chris D. Paice. 1997. Browsing is a Collaborative Process. *Information Processing & Management*, 33(6): 761-783.