

FISP를 통한 대학도서관 정보서비스 질적 향상에 관한 연구*

A Study on Qualitative Improvement in the Information Services of University Libraries Through FISP

정진식(Jin-Sik Chung)** , 노윤주(Yoon-Ju Roh)***

【초 록】

본 연구는 서울시 소재 23개 대학 교수 155명을 대상으로 질문조사를 시행하였다. 질문조사를 통해 FISP에 대한 인식과 이용 및 실행 현황, FISP 이용 만족도 및 견해 등 세 가지 측면으로 분석하였다. 교수들은 연구논문 작성을 위하여 가장 많이 이용하고 있으며, FISP 이용자는 학술 논문 작성을 위하여 가장 많이 이용했고, FISP 이용자, 비 이용자 모두 FISP 실행에 대해서는 매우 찬성하였으며, 이용에 대한 의사 또한 매우 긍정적으로 나타났다. FISP를 이용한 교수는 만족도가 매우 높았고, 이용하지 않은 나머지 교수는 FISP에 큰 기대를 거는 것으로 조사되었다

【키워드】

예측정보제공, 대학도서관, 정보서비스 질적 향상, 정보 서비스 패턴, 고객관계관리

【Abstract】

A survey was conducted with 155 professors in 23 universities in Seoul. The survey investigated recognition and the present condition of FISP among those professors, the results of which were analyzed in terms of three aspects: recognition of FISP, utility and implementation of FISP, and FISP users' satisfaction and opinions. of professors, FISP users were most frequently using it to write a treatise, while non-FISP users failed to use it because they had no information of its existence. Both FISP and non-FISP users significantly favored implementation of FISP and showed very

positive intention of using it.

【Keywords】

FISP, Forecasting Information Service Program, Information Service Pattern, University Library, Qualitative Improvement, Information Service Pattern, CRM, Consumer Relation Management

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

20세기 후반부터 본격화되기 시작한 웹은 기업뿐만 아니라 도서관에도 많은 영향을 주었다. 도서관의 발전과 더불어 고객들은 원거리에서 컴퓨터를 활용한 온라인을 통해 도서관 정보자원을 검색하게 됨으로써 전통적인 도서관 공간보다는 가상공간을 통한 서비스에 관심이 높아지고 있다. 이로 인해 도서관을 방문하는 고객 수가 점차 감소하고 있다. 전통적인 정보서비스 패러다임은 고객들의 정보추구행태를 고려할 때 더 이상 적합하지 않다. 따라서 가상공간을 선호하는 고객들의 정보이용행태 변화를 수용하는 형태로 전환되어야 한다(정재영 2009). 이 같은 변화의 대안으로 실제 공간(Real Space)을 중시하는 전통적 도서관의 역할과 기능에 가상공간(Cyber Space)의 활용을 중시하는 디지털도서관의 개념을 융합시켜서 도서관 기능을 효율화시키고, 서비스 효과를 극대화할 수 있는 Information Commons 기반 하이브리드 도

* 본 연구는 2009년도 한성대학교 학술연구비 지원에 의하여 작성된 것임.

** 한성대학교 지식정보학부 교수(jschung@hansung.ac.kr) (제1저자)

*** (주)에이텍종합건축사사무소 자료실(ballen3163@hanmail.net) (공동저자)

논문접수일자 : 2010년 5월 20일 논문심사일자 : 2010년 5월 25일 게재확정일자 : 2010년 6월 25일

서관 모델이 제기되고 있다.

기업뿐만 아니라 서비스를 제공하는 모든 조직의 존재 근거는 고객이다. 고객이 없으면 존재의 의미가 없어진다. 현재의 고객이 도서관을 버리고 자신들의 정보요구를 해결하기 위해 다른 곳으로 가게 된다면 도서관에 대한 부정적인 경험으로 인해서 더 많은 고객을 잃게 되는 결과를 가져온다. 이로 인해 도서관 존립의 당위성마저 위협 받을 수 있다. 이러한 문제점들을 해결하고 도서관의 활용성과 이용도를 극대화하기 위해 도서관에도 마케팅을 도입해야 한다는 목소리가 점차 높아지고 있다. 유길호(2002)는 고객과 긴밀한 관계를 강화하기 위하여 CRM의 도입을 주장하였고, Hu(2002)는 대학 도서관의 주 고객은 교수진이라고 하였다. 도서관을 자주 이용하는 고객을 확인하고 그들에게 더욱 충실히 접근하는 것은 모든 조직의 성공에 있어 중요한 부분이다. 교수진은 도서관 운영, 예산, 인원, 구매 정책 등에도 큰 영향을 가지고 있기 때문에 도서관 발전 여부를 결정하는 대학도서관의 주요 고객이라 할 수 있다. 따라서 이제는 교수진을 대상으로 도서관의 능력을 마케팅 해야 한다. 아울러 교수진에게 적극적인 서비스를 수행함으로써 도서관의 절대적 필요성을 인식시켜야 한다. 대학도서관 고객은 정보의 신뢰성, 품질 그리고 이용편의성을 중요하게 생각하고, 고객의 새로운 라이프스타일에 따른 맞춤형 서비스를 필요로 하고 있다. 그리고 연구 및 강의정보요구의 고급화와 정보의 탐색 시간 부족, 통섭학문에 따른 정보요구의 주제 및 자료형태의 다양화 등 많은 현상이 증대되고 있다.

이러한 관점에서 볼 때 현재 활발하게 진화되고 있는 유비쿼터스 도서관과 하이브리드 도서관에 CRM(Consumer Relation Management)¹⁾ 전략이 겸비된 'FISP'(Forecasting Information Service Program)²⁾을 도입해서 적극적이고 능동적인 서비스를 수행해 나간다면 주제전문사서제도 정착은 물론 도서관이 대학문화의 허브로서 새로운 인식을 도출해 낼 수 있다는 측면에서 교수를 대상으로 한 FISP 실행현황과 인식에 대한 조사 및 분석을 수행하는 것은 매우 시의 적절하다고 판단된다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 두 가지 측면에서 목

적을 수행하고자 한다.

첫째, 정보사서들에게는 진보이론에 입각한 FISP의 절대적 필요성을 인식시킴과 아울러 정보서비스 수준의 질적 강화를 꾀하며, 이의 실행을 통한 자기계발 및 성장의 기회를 갖게 한다.

둘째, 교수들에게는 FISP를 통한 프로젝트 지원 결과로 정보사서의 위상 제고 및 도서관에 대한 인식을 새롭게 하는 데에 있다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구는 대학도서관을 중심으로 FISP 현황을 조사하고, 이에 대한 사서와 교수의 인식 등을 파악하기 위하여 문헌연구, 질문조사 및 현장 인터뷰를 실시하였다. 이 논문의 분석과정은 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통하여 FISP의 이론적 배경을 조사하였다.

둘째, 한국사립대학도서관협의회 회원인 국내 111개 대학도서관과 국·공립대학도서관협의회 회원인 국내 48개 대학도서관, 총 159개 대학도서관 홈페이지에 2009년 9월 1일부터 2009년 9월 4일까지 직접 접속하여 FISP 실행 여부 등을 조사하였다.

셋째, 질문조사는 교수를 대상으로 도서관 이용과 FISP 현황 및 이용 여부, 인식 등을 조사하였다. 교수는 도서관 정보서비스의 핵심 관계자 역할을 하기 때문에 이들의 인식이 FISP 실행에 직접적인 영향을 미치므로 질문조사를 시행하였다.

마지막으로 FISP에 대한 사서들의 의견을 수렴하고자 10명을 대상으로 인터뷰를 시행하였다.

질문지 작성은 김지현(2000), 김혜민(2005), 김소영(2007), 진성화(2008)가 시행한 조사와 선행연구 분석을 통하여 도출한 운영 요건을 참고로 구성하였다. 질문지 배포 이전에 이메일을 이용하여 사서 3인과 교수 1인에게 예비조사를 실시한 후 수정·보완하여 작성하였으며, 리커트 5점 척도와 명목척도를 적용하였다.

1) 수요자 중심으로 시장이 변화됨에 따라 마케팅의 흐름 자체도 고객 지향적으로 변화하면서 대두된 개념이다. (2) 대학도서관에서 적극적으로 도입하고 있는 주제전문서비스를 고객관계관리라는 마케팅 관점에서 보고 있다.

2) 'FISP'는 도서관의 궁극적 목적인 정보 제공에 관련된 서비스 패턴을 개선시키기 위해 정진식이 국책연구기관(KDI) 근무 당시 개발한 정보서비스로서 1980년에 착수되어 1982년에 완성된 것으로, 일명 연구자문시스템이라 부르기도 한다. 이 프로그램은 과거의 고전적이고 전통적이며 소극적인 정보서비스패턴을 과감하게 탈피한 혁신전략으로 능동적이며 적극적인 정보이론에 입각한 프로그램으로써 전문사서의 위상을 높이고 직책(관리직·기술직→연구직)을 개편하는 데 성공한 프로그램이다.

1.3 선행연구

FISP에 관련된 연구는 2006년 정진식에 의해 처음으로 선을 보이기 시작했다. 그러나 이는 모델 제시에 불과할 뿐, FISP에 대한 설문지법이나 심층면접에 의한 구체적인 연구는 이루어지지 못했다. 학술정보관의 본격적인 가동과 함께 새로운 정보서비스패턴에 관한 연구들이 발표되기 시작했다. 국내/외 선행연구를 살펴보면, FISP를 비롯한 SDI(노영희 2003; 신수미, 이태석 2004), RSS(권이남, 김재수 2004; Zhao 2006), On-line Real Time Service(김혜민 2005; 정재영 2006; Coffman & Arret 2004), 강의지원서비스(김경민 2006; 김소영 2007), 리에종(최상기, 안인자 2009; Yang 2000), CDRS(이성희, 최희운 2005) 등이다.

정보서비스 패턴에 관한 연구의 흐름은 크게 다섯 가지 영역으로 구분해 볼 수 있다. 1) 시스템구축방안에 관한 연구(노영희/SDI), 2) 정보서비스 개선방안에 관한 연구(신수미, 이태석/SDI), 3) 학습자원의 운영과 정보서비스 활용 및 운영방안에 관한 연구(김혜민, 정재영, Coffman & Arret/온라인실시간 정보서비스, 김소영/강의지원서비스, 최상기, 안인자/리에종서비스, Zhao/RSS), 4) 유통 모델 연구, 서비스 개발 및 협력모형 구현에 관한 연구(권이남, 김재수/RSS, 김경민/강의지원서비스, 이성희, 최희운/CDRS), 5) 프로그램 인식도(Yang/리에종서비스)가 있다.

본 연구를 선행연구들과 비교해 볼 때 연구수행방법론에서는 별다른 차이가 없다고 볼 수 있겠으나, RSS 등 여타 서비스패턴에 비해 FISP만이 지니고 있는 독특한 특성 및 실행과정 상에 상당히 큰 차이를 두고 있다는 데에 중요한 의미를 부여하고 있다.

2. FISP(Forecasting Information Service Program)

2.1 FISP의 의의

일명 연구자문시스템이라 부르기도 하는 예측정보제공프로그램(FISP: Forecasting Information Service Program)은 고객의 질의에 대비한 정보사서의 자발적인 서비스 행위로 고객에 대한 관심과 접근에서부터 시작된다. 장·단기 프로젝트를 수행하는 고객의 연구내용을

사전에 파악하여 프로젝트 수행에 필요하다고 판단되는 예측정보(문헌조사 및 정보입수) 내지는 요구하는 각종 관련정보를 신속하고 정확하게 제공하여 고객들의 프로젝트가 예정기간 내에 성공적으로 수행됨과 동시에 연구기간을 단축시킬 수 있고, 질적으로 수준 높은 연구결과를 생산할 수 있게 하는 데에 의의를 두고 있다. 고객의 연구가 착수되기 3~4개월 이전부터 준비하여 연구 시작 기점부터 종료 시기까지 계속해서 진행되는 서비스로 크게 두 단계로 구분된다.

이 프로그램은 과거의 소극적이며 피동적인 보수이론을 과감하게 탈피한 혁신전략으로 능동적이며 적극적인 진보이론에 입각한 서비스 프로그램이다. 도서관 전문직 사서에 대한 척박한 고정관념을 깨트리고, 사서가 정보전문가로서의 정당한 권위와 대우를 받기 위한 대안으로 제안된 혁신전략이다. 첫째는 도서관 전문직 사서에 대한 인식을 변화시키기 위한 것이다. 둘째는 전문직 사서도 연구원과 동등한 대우를 받아야 한다는 당위성을 증명하기 위한 것이다. 셋째는 연구자에 대한 적극적이고 헌신적인 봉사로 사서의 의무와 사명을 다하겠다는 것이다.

FISP의 실행결과로 전문직사서의 위상을 높게 되었고, 도서관 직제를 관리직 또는 기술직에서 연구직으로 바꾸는 데 성공하였다. 더불어 전문직 사서가 연구직의 연구원들과 함께 장·단기 프로젝트의 팀워크를 이룰 수 있다는 능력을 인정받는 데 성공한 사례가 되었다. 이 전략이 성공을 이루게 된 배경은 연구원들의 프로젝트 수행을 적극적으로 지원한 결과에서 얻어낸 것이다. FISP는 연구수행에 필요하다고 예측되는 정보 내지는 요구하는 각종 관련 정보를 신속하고 정확하게 제공하여 고객들의 프로젝트가 예정기간 내에 성공적으로 수행됨과 동시에 기간을 단축시킬 수 있고, 수준 높은 연구결과를 생산할 수 있게 하는 데에 목적을 두고 있다.

2.2 특성 및 실행요건

디지털 도서관과 함께 활성화되고 있는 SDI, RSS, Real-time service, 주제전문서비스, 강의지원서비스, 리에종 등은 모두 동일하게 고객이 먼저 정보 또는 자료를 요청하면 비로소 그에 대한 정보를 제공하고 있다. 그러나 FISP는 고객이 자료를 요청하기 이전부터 고객의 질의에 대비, 정보사서가 자발적으로 고객에게 접근해서 연구에 필요한 정보를 파악하고 탐색 및 제공하기 위한 과정을 수행한다. 첫째, 정보사서의 자발적인 행위에 의

한 고객에 대한 관심에서부터 시작되는 선차적이며 지속적인 서비스 행위이다. 둘째, 착수하고자 예정한 고객의 연구내용을 사전에 파악하고, 인지하는 것이다. 셋째, 참고면담이 3회(1차 및 2차는 Off-line, 3차는 On-line)에 걸쳐 반복 진행된다. 넷째, 연구에 필요할 것이라고 예상되는 예측 가능한 정보를 제공해 준다는 것이다.

이 프로그램은 고객이 원하는 자료를 요구할 때 비로소 탐색에 착수한다는 것은 이미 늦은 것이므로 고객이 무엇을 원하고 있는가를 미리 파악해야 한다는 즉, 고객이 요구하면서부터 시작되는 후차적이 아닌, 고객의 요구가 있기 이전에 선차적으로 진행된다는 측면에서 기존 정보서비스 방식과 상당한 차이를 보이고 있다. FISP 실행요건으로는 대학도서관 당국은 주제전문사서 확보, 정보서비스 혁신전략 수용, 예산 확보 등이 있으며, 정보사서의 요건은 정보서비스 철학의 확립, 정보사서의 정체성 확립 등의 요건들이 선행되어야 한다.

2.3 실행과정

이 전략의 실행과정은 매우 실용적이고 체계적이며 효용가치가 높은 서비스 시스템으로 고객이 프로젝트를 시작하기 이전 단계 즉, 연구자의 프로젝트가 착수되기 3~4개월 전부터 연구에 필요할 것이라 예상되는 정보 자료를 준비하여 프로젝트가 착수되는 시기부터 종료되는 시점까지 연속적인 순환과정에 의해서 계속적으로 제공되는 서비스로 매우 광범위하다.

FISP의 진행과정은 <그림 1>과 같이 모두 14단계에

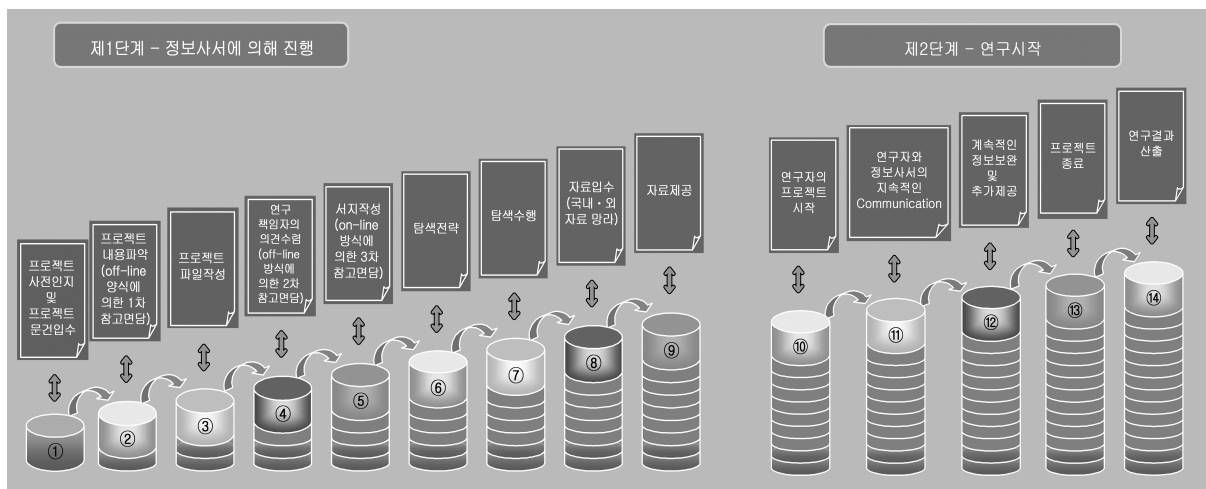
의해서 실행된다.

제1단계는 정보사서의 독자적인 행위에 의해 진행되는 단계이다. ① 프로젝트 사전인지 및 프로젝트 문건입수 ② 프로젝트 내용파악(off-line 방식에 의한 1차 참고면담) ③ 프로젝트 파일작성 ④ 연구책임자의 의견수렴(off-line 방식에 의한 2차 참고면담) ⑤ 서지작성(1차 제공 시 고객의 요구에 따라 2차까지 작성될 수도 있다) 제공(on-line 방식에 의한 3차 참고면담) ⑥ 탐색전략 ⑦ 탐색수행 ⑧ 자료입수(국내·외 자료 망라) ⑨ 자료제공 등으로 이루어진다.

제2단계는 연구자의 연구 착수 단계이다. ⑩ 연구자의 프로젝트 시작 ⑪ 연구자와 정보사서의 지속적인 Communication ⑫ 지속적인 정보 보완 및 추가 제공 ⑬ 프로젝트 종료 ⑭ 연구결과 산출 등으로 구성된다.

2.4 기대효과

기대 효과는 크게 고객 측면과 정보사서 측면으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 고객 측면에서는 정보사서의 적극적이고 희생적인 지원 없이는 프로젝트에 질적 효과를 기대할 수 없다는 것이며, 연구기간 또한 예정된 기한 내에 종료시키기 어렵다는 것이다. 다시 말해서 자력으로 해결하고자 할 때보다 정보사서의 인적지원을 통해서 연구기간을 앞당길 수 있음은 물론 최종결과물에 대한 질적 평가에서도 매우 수준 높은 결과를 산출할 수 있다는 것이다. 반면, 정보사서 측면에서는 여러 가지 다양한 채널을 통해 자료를 탐색하고 추적하는 과정에서



<그림 1> FISP 실행과정

자기성장 내지는 자기개발을 가져올 수 있으며, 질적으로 수준 높은 정보를 제공하므로 고객들로부터 신뢰를 확보하는 데 성공할 수 있다. 더 나아가 자발적이고 혁신적인 서비스 결과로 연구자들의 학문 활동의 동반자로서 사서의 전문성 및 도서관에 대한 인식 변화 등 내·외적인 변화와 마인드를 확립할 수 있을 것이다(정진식 2006).

3. 수집 자료의 분석

3.1 자료 수집

본 연구는 FISP를 통한 정보서비스 질적 향상에 관한 연구를 위하여 한국사립대학도서관협의회 회원인 국내 111개 대학도서관과 국·공립대학도서관협의회 회원인 국내 48개 대학도서관, 총 159개 대학도서관 홈페이지에 직접 접속하여 2009년 9월 1일~2009년 9월 4일까지 FISP 실행 여부 등을 조사하였다. 조사 결과 2개 대학도서관이 FISP를 실행하는 것으로 나타났다. 이 중 1개 대학도서관(H대학교 학술정보관)의 FISP 실행과 관련하여 담당 사서와 이메일 및 현장 인터뷰를 통하여 세부사항을 조사하였다. 또한 도서관 이용 및 FISP에 대한 교수의 인식 등을 조사하고자 질문조사를 실시하고, 질문에 포함되지 않은 사항에 대해서는 사서들을 대상으로 인터뷰를 시행하였다.

분석을 위해 작성된 교수 대상 질문지는 서울시 소재 4년제 25개 국·공립 및 사립대학교를 선정하여 각 대학교 인문과학대학, 사회과학대학, 예술대학 및 경영대학 소속 교수 410명에게 2009년 9월 9일~2009년 10월 19일까지 약 40일 동안 우편과 이메일 및 방문을 통하여 배포하였다. 회수된 질문지는 25개교 중 23개교 168명(41%)이었으나, 이 가운데 응답내용이 미비한 13명을 제외한 155명(37.8%)만을 분석 대상으로 하였다.

3.1.1 자료처리방법

본 연구를 수행하는데 있어서 회수된 자료 중 응답내용이 미비한 질문지는 통계처리에서 제외시켰으며 여기서 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 사용된 척도의 신뢰도 검사를 위해 크론바하 알파(Cronbach's α)를 사용하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적인 특성, 도서관 이용, FISP

의 인식을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

셋째, 도서관 이용 현황, FISP의 인식, FISP 이용 현황의 차이를 살펴보기 위하여 집단 간의 차이 검증인 교차분석을 실시하였다.

넷째, 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 FISP의 이용만족도 및 견해의 차이를 알아보기 위해 t-test, One way Anova를 사용하였다.

다섯째, FISP의 이용만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계는 단순상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)으로 분석하였다.

여섯째, 본 연구의 실증분석은 유의수준 $p < .05$, $p < .01$, $p < .001$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

3.1.2 신뢰도 검증

조사를 통하여 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 크론바하 알파(Cronbach's α) 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 그러나 사회과학에서 신뢰성에 대한 정확한 기준이 없이 일반적으로 0.6 이상을 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가 없다고 인정하므로, 본 연구에서도 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 한다.

〈표 1〉 영역의 신뢰도 검증

영역	Alpha
이용 만족도 및 견해	.856

3.2 질문지 구성

질문지 내용은 일반적 사항(Q I.1~Q I.3), 도서관 이용 현황(Q II.1~Q II.2-2), FISP에 대한 교수의 인식(Q III.1~Q III.6), FISP 이용 현황(Q IV.1~Q IV.7), FISP 이용만족도 및 견해(Q V.1~Q V.5) 등 총 29문항으로 구성하였다(표 2 참조).

3.3 수집자료 분석

3.3.1 일반적 사항

응답자의 일반적 배경의 특성을 알기 위하여 성별, 전공별, 직급별, 연령별 분포와 FISP 이용 여부 별로 조사하였다(표 3 참조).

<표 2> 질문지 구성 및 내용

		단위 : 개
대영역 구분	소영역 구분	문항 수
일반적 사항	성별	1
	전공	1
	직급	1
	연령	1
도서관 이용 현황	도서관 이용목적	1
	도서관 정보서비스 이용정도 및 종류	3
FISP의 인식	인지 여부 및 알게 된 경로	2
	중요한 점	1
	장점	1
	효율적 실행을 위한 해결책	1
	정보사서의 자질	1
	의견 및 제안사항	1
FISP 이용 현황	이용여부 및 용도	3
	실행에 대한 의견	1
	실행 시 이용 의사	1
	이용 시 선호하는 자료의 형태	1
	이용 시 선호하는 정보제공의 범위	1
	연구 소요기간	1
	연구수행 시 정보 받기 좋은 시점	1
FISP 이용 만족도 및 견해	사서의 태도	1
	사서의 답변 내용	1
	서비스 이용 도움 여부	1
	재이용의사	1
	추천의사	1

<표 3> 일반적 사항

		단위 : 명(%)
구분		인원
성별	남	112(72.3)
	여	43(27.7)
전공	경영대학	32(20.7)
	인문/사회과학대학	98(63.2)
	예술대학	25(16.1)
직위	강사/조교수	39(25.2)
	부교수	34(21.9)
	정교수	82(52.9)
연령	만 49세 이하	71(45.8)
	만 50-59세	64(41.3)
	만 60세 이상	20(12.9)
FISP 이용 여부	이용자	20(12.9)
	미 이용자	135(87.1)
	계	155(100.0)

<표 3>에서 보는바와 같이 일반적 사항에 대해 살펴 보면 성별에 따라서는 남자교수가 72.3%로 여자교수의 27.7%보다 월등히 높게 나타났는데 이처럼 차이가 있는 이유는 질문지 배포 당시 남자교수의 비율이 더 높았기 때문인 것으로 여겨진다. 또한 전공에 따라서는 인문/사

회과학대학이 63.2%로 과 반수이상으로 가장 높았으며, 경영대학 20.7%, 예술대학 16.1% 순으로 나타났다. 이러한 결과는 질문조사 대상을 인문사회과학대학, 예술대학 및 경영대학을 중심으로 조사하였기 때문인 것으로 보인다. 직급에 따라서는 정교수가 52.9%로 과 반수이상을 차지하였으며 강사/조교수 25.2%, 부교수 21.9% 순으로 나타났다. 연령에 따라서는 만49세 이하가 45.8%로 과반수 가까이 되었고, 다음으로 만50-59세 41.3%, 만60세 이상 12.9% 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라서는 미 이용자가 87.1%로 이용자의 12.9%보다 압도적으로 높게 나타났는데 이는 FISP가 도서관 당국 및 사서의 인식 부족 때문에 활성화되지 않았으며, 현재 FISP를 실행하고 있는 대학도서관이 몇 개 기관에 불과하기 때문인 것으로 보인다.

3.3.2 도서관 이용 현황

도서관을 이용하는 주된 목적에 대한 조사결과를 살펴보면 학술논문 및 저서 발간을 위한 연구 자료를 구하기 위해서라는 응답이 가장 높게 나타났다. 도서관 정보서비스 수혜경험여부에서는 사서로부터 정보서비스를 받은 경험이 있다고 응답한 교수는 61% 정도였으며, 서비스 유형으로는 주제전문서비스, SDI, FISP, 강의지원서비스, RSS 순으로 주제전문서비스를 가장 선호하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 교수들이 정보서비스를 받지 않은 이유에 대해서는 필요성을 느끼지 못해서라는 응답이 가장 높게 나타났는데 이와 같은 결과는 대학도서관이 이용자의 정보요구를 충족시키기 위하여 여러 형태의 정보서비스를 도입하여 실행하고 있지만, 서비스에 대한 홍보 부족 및 교내 구성원들의 무관심에서 기인된 것으로 여겨진다. 따라서 적극적이고 능동적인 FISP를 실행하여 도서관 및 정보사서에 대한 인식을 제고시킬 필요가 있는 것으로 보인다.

3.3.3 FISP의 인식 관련사항

교수들이 FISP를 알고 있는지 여부와 알게 된 경로를 조사하였다.

<표 4>에서 보는바와 같이 전체 응답자 중 알지 못한다는 응답이 63.2%로 알고 있다는 36.8%보다 더 높게 나타났다. 하지만 FISP가 아직 활성화되어 있지 않음에도 불구하고 '예'라고 응답한 비율이 36.8%로 나타났다는 점은 FISP에 대한 교수들의 관심을 보여준 것이라 할 수 있다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 FISP에 대

해 알고 있다는 응답이 100%로 미 이용자의 27.4%보다 월등히 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다($p < .001$).

〈표 4〉 FISP 인지 여부
단위 : 명(%)

구분	FISP 이용 여부		전체
	이용자	미 이용자	
예	20(100.0)	37(27.4)	57(36.8)
아니오	0(0.0)	98(72.6)	98(63.2)
계	20(100.0)	135(100.0)	155(100.0)
$\chi^2(p)$	39.480***(.000)		

*** $p < .001$

FISP를 알게 된 경로는 도서관 정보이용교육을 통해서가 약 40% 정도로 가장 높게 나타났으며, FISP 이용 시 가장 중요한 요건으로는 사서의 특정 주제 분야에 대한 학문적 배경이라는 응답이 가장 높게 나타났다. FISP의 가장 유용한 장점으로는 〈표 5〉에서 보는바와 같이 정보검색시간 단축 또는 다양한 정보제공이 가장 유용한 장점으로 부각되었다.

〈표 5〉 FISP의 가장 유용한 장점
단위 : 명(%)

구분	FISP 이용 여부		전체
	이용자	미 이용자	
정보검색 시간 단축	9(45.0)	67(49.6)	76(49.0)
연구기간 단축	2(10.0)	5(3.7)	7(4.5)
다양한 정보의 제공	9(45.0)	59(43.7)	68(43.9)
수준 높은 연구결과물 산출	0(0.0)	3(2.2)	3(1.9)
사서에 대한 신뢰형성	0(0.0)	1(0.7)	1(0.6)
계	20(100.0)	135(100.0)	155(100.0)
$\chi^2(p)$	2.205(.698)		

다음으로 FISP를 효율적으로 실행하기 위해 가장 시급히 해결되어야 할 점을 조사한 결과는 〈표 6〉에서 보는 바와 같이 전체 응답자 중 주제전문사서제도 도입이 49%로 과반수 가까이 되었고, 다음으로 사서 자신들의 노력 17.4%, FISP의 적극적인 홍보 14.2%, 사서충원 13.6% 등의 순으로 나타났다. FISP 이용 여부에 따라 이용자는 주제전문사서제도 도입이 가장 시급하다는 응답이 60%, 미 이용자는 47.4%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 관계없이 주제전문사서제도 도입의 필요성을 인식하고 있는 것으로 분석되었다.

〈표 6〉 FISP의 효율적인 실행을 위해 해결되어야 할 점
단위 : 명(%)

구분	FISP 이용 여부		전체
	이용자	미 이용자	
주제전문사서제도 도입	12(60.0)	64(47.4)	76(49.0)
대학당국의 적극적인 예산 지원	0(0.0)	2(1.5)	2(1.3)
사서충원	1(5.0)	20(14.8)	21(13.6)
사서 자신들의 노력	4(20.0)	23(17.0)	27(17.4)
FISP의 적극적인 홍보	2(10.0)	20(14.8)	22(14.2)
주제 분야에 대한 사서들의 계속 교육 실시	0(0.0)	2(1.5)	2(1.3)
다양한 도서관 자료 확보	1(5.0)	3(2.2)	4(2.6)
기타	0(0.0)	1(0.7)	1(0.6)
계	20(100.0)	135(100.0)	155(100.0)
$\chi^2(p)$	3.436(.842)		

FISP를 실행하는 데 있어서 가장 중요한 정보사서의 자질은 〈표 7〉에서 보는바와 같이 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력 33.5%, 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 23.9%, 요청자료에 대한 정확한 이해력 18.7%, 도서관 전반에 대한 폭넓은 이해 13.5% 등의 순으로 응답자의 과 반수 이상이 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력이라고 응답하고 있어 효율적인 정보면담을 위한 상담학, 심리학 등의 커리가 요청됨을 암시해 주고 있다.

〈표 7〉 FISP를 실행하는 정보사서의 자질
단위 : 명(%)

구분	FISP 이용 여부		전체
	이용자	미 이용자	
특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식	3(15.0)	34(25.2)	37(23.9)
풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력	7(35.0)	45(33.3)	52(33.5)
요청 자료에 대한 정확한 이해력	4(20.0)	25(18.5)	29(18.7)
정보검색 능력	2(10.0)	2(1.5)	4(2.6)
교수님에 대한 지속적인 관심	0(0.0)	10(7.4)	10(6.5)
도서관 전반에 관한 폭넓은 이해	4(20.0)	17(12.6)	21(13.5)
정보자료의 선택과 평가	0(0.0)	2(1.5)	2(1.3)
계	20(100.0)	135(100.0)	155(100.0)
$\chi^2(p)$	8.173(.226)		

3.3.4 FISP 이용 현황분석

교수들의 FISP 이용 여부와 이용했다면 어떤 용도로 이용했는지, 그리고 이용하지 않았다면 가장 큰 이유는 무엇인지 확인해 본 결과에서는 응답교수 가운데 13%만이 연구논문 작성을 위해 활용했을 뿐, 대다수의 교수

들이 FISP를 모르고 있는 것으로 나타났다. 그 이유는 도서관 당국 및 사서들의 인식부족에서 기인되고 있는 것으로 나타났다. FISP를 이용해봤다고 응답한 20명을 대상으로 활용 용도를 조사한 결과에서는 학술논문 작성에 가장 높은 비중을 두고 있는 반면, FISP를 이용해 보지 않았다고 응답한 135명의 교수들은 과거에 제공 받은 정보서비스 내용에 대한 불신 때문인 것으로 밝혀졌다. 또 앞으로 FISP를 실행하는 것에 대해 조사한 결과에서는 <표 8>에서 보는바와 같이 전체 응답자 중 매우 찬성한다가 52.9%로 과 반수이상을 차지하였으며, 찬성한다 36.1%, 보통이다 11% 순으로 나타났다.

<표 8> FISP 실행에 대한 의견

단위 : 명(%)

항 목	구 분	FISP 이용 여부		전체
		이용자	미 이용자	
매우 찬성한다		14(70.0)	68(50.4)	82(52.9)
찬성한다		5(25.0)	51(37.8)	56(36.1)
보통이다		1(5.0)	16(11.9)	17(11.0)
반대한다		0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
매우 반대한다		0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
계		20(100.0)	135(100.0)	155(100.0)
$\chi^2(p)$		2.802(.246)		

FISP 이용 여부에 따라 이용자는 FISP 실행에 찬성한다는 응답이 약 95%, 미 이용자는 약 88%로 대부분을 차지하여 이용 여부와 상관없이 비슷하게 나타났다. 즉, FISP를 실행하고 있지 않은 대학 교수의 경우 자신의 본교 도서관에 도입을 희망하는 것으로 나타났다.

또한 교수들은 FISP 이용 시 최신 연구결과가 수록된 국내/외 저널을 가장 선호하는 것으로 나타났으며, 요청하는 정보의 유형으로는 전문(full-text)을 가장 선호하고 있는 것으로 분석되었다. 교수들의 연구에 소요되는 기간을 조사한 결과 전체 응답자 중 6개월 이상-1년 미만인 대부분(약 67%)을 차지하였으며, 1년 이상-2년 미만도 24% 정도인 것으로 나타났으며, 교수들은 연구수행에 필요한 정보를 받기 좋은 시점이 언제냐는 질문에서는 약 90% 정도의 교수들이 연구시작 2개월 전에서 4개월을 전후로 선호하고 있는 것으로 분석되었다.

3.3.5 FISP 이용 만족도 및 견해

FISP를 이용한 교수들의 만족도는 현재 FISP 실행을 준비하고 있거나, 또는 앞으로 실행할 의사가 있는 도서

관에 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 그런 연유에서 FISP를 이용한 20명의 교수를 대상으로 일반적 특성에 따른 이용만족도 차이를 조사하였다.

(1) 사서의 태도에 대한 만족도 차이 검증을 살펴보면 <표 9>에서 보는바와 같이 성별에 따라서는 여자교수 4.40점, 남자교수 4.47점으로 여자보다 남자가 만족도가 더 높게 나타났고, 전공에 따라서는 경영대학 4.38점, 인문/사회과학대학 4.55점으로 경영대학보다 인문/사회과학대학의 만족도가 더 높게 나타났다. 또한 직급에 따라서는 부교수 4.33점, 정교수 4.50점으로 부교수보다 정교수의 만족도가 더 높게 나타났고, 연령에 따라서는 연령이 높을수록 만족도가 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

<표 9> 사서의 태도에 대한 만족도 차이 검증

구분		인원	평균	표준편차	t/F	p
성 별	남	15	4.47	.640	.208	.838
	여	5	4.40	.548		
전 공	경영대학	8	4.38	.744	.448	.646
	인문/사회과학대학	11	4.55	.522		
	예술대학	1	4.00	.		
직 위	부교수	6	4.33	.516	.307	.586
	정교수	14	4.50	.650		
연 령	만 49세 이하	2	4.00	.000	2.049	.159
	만 50-59세	15	4.40	.632		
	만 60세 이상	3	5.00	.000		

※ 점수가 높을수록 만족도 높음.

(2) 사서의 답변 내용에 대한 만족도 결과는 여자교수보다 남자교수가 더 높게 나타났으며, 전공별로는 경영대학에서 가장 높게 나타났다. 직급별에서는 정교수의 만족도가 가장 높게 나타났고, 연령이 많은 교수들의 만족도가 높게 나타난 것으로 분석되었다.

(3) 교수 자신이 직접 조사하는 것보다 본 서비스 이용이 도움 됐는지의 여부 차이 검증은 <표 10>에서 보는 바와 같다.

성별로는 남자교수 4.20점, 여자교수 3.20점으로 여자보다 남자가 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다(p<.05). 전공에 따라서는 경영대학 4.25점, 인문/사회과학대학 3.64점으로 인문/사회과학대학보다 경영대학이 높게 나타났으며, 직급에 따라서는 부교수 4.17점, 정교수 3.86점으로 정교수보다 부교수가 높게 나타났다. 또한 연령에 따라서는 만60세 이상보다 만59세

이하가 더 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

〈표 10〉 서비스 이용 도움 여부 차이 검증

구분		인원	평균	표준편차	t/F	p
성별	남	15	4.20	.676	2.455*	.024
	여	5	3.20	1.095		
전공	경영대학	8	4.25	.463	2.050	.159
	인문/사회과학대학	11	3.64	1.027		
	예술대학	1	5.00	.		
직위	부교수	6	4.17	.753	.498	.489
	정교수	14	3.86	.949		
연령	만 49세 이하	2	4.00	1.414	.844	.447
	만 50-59세	15	4.07	.884		
	만 60세 이상	3	3.33	.577		

* p < .05

※ 점수가 높을수록 서비스 이용 도움 정도가 높음.

(4) FISP의 재이용 견해차이 검증결과를 살펴보면 남자교수 4.60점, 여자교수 3.80점으로 여자보다 남자가 재이용의사가 더 높게 나타났다. 전공에 따라서는 경영대학 4.63점, 인문/사회과학대학 4.18점으로 인문/사회과학대학보다 경영대학의 재이용의사가 더 높게 나타났으며, 직급에 따라서는 부교수 4.50점, 정교수 4.36점으로 정교수보다 부교수 측에서 재이용의사가 더 높게 나타났다. 또한 연령이 낮을수록 재이용의사가 높은 것으로 분석되었다.

(5) FISP 추천의사 여부에서는 성별로 볼 때 남자교수 4.60점, 여자교수 3.80점으로 여자보다 남자가 추천의사가 더 높게 나타났으며 통계적으로도 유의미한 차이(p<.05)를 보였다. 전공에 따라서는 경영대학 4.63점, 인문/사회과학대학 4.18점으로 인문/사회과학대학보다 경영대학의 추천의사가 더 높게 나타났으며, 직급에 따라서는 부교수 4.50점, 정교수 4.36점으로 정교수보다 부교수의 추천의사가 더 높게 나타났다. 또한 연령이 낮을수록 추천의사가 높게 나타났으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

(6) FISP 이용 만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계를 확인해본 결과 〈표 11〉에서 보는바와 같이 재이용의사와 추천의사는 r=1.000(p<.01)의 정적인 관계를 보여 상관 값이 가장 높게 나타났고, FISP 이용 만족도의 하위요인 중 직접 조사하는 것보다 서비스 이용이 도움 됨과 재이용의사, 추천의사와는 각각 r=.740(p<.01)의 정적인 상관관계를 보였다. 즉, 직접 조사하는 것보다

서비스 이용이 도움 되는 정도가 높으면 재이용의사와 추천의사도 높음을 알 수 있다.

〈표 11〉 FISP 이용 만족도와 재이용의사, 추천의사와의 관계

	사서의 태도	사서의 답변 내용	서비스 이용이 도움 됨	재이용 의사	추천 의사
사서의 태도	1				
사서의 답변 내용	.889(**)	1			
서비스 이용이 도움 됨	.142	.296	1		
재이용의사	.392	.437	.740(**)	1	
추천의사	.392	.437	.740(**)	1.000(**)	1

** p < .01

결과적으로 서비스를 이용한 20명의 교수는 만족도가 매우 높았고, 이용하지 않은 나머지 교수는 FISP에 대한 큰 기대와 관심을 보이는 것으로 조사되었다.

4. 정보서비스 질적 향상을 위한 개선방안

FISP를 통한 대학도서관 정보서비스의 질적 수준을 향상시키고자 FISP 실행 현황과 인식에 대한 조사·분석을 토대로 하여 연구에서 제기된 문제점과 요구 사항들을 중심으로 개선방안을 제안하고자 한다.

첫째, 대학도서관이 FISP를 실행하는 데 있어서 가장 큰 문제점으로는 사서의 인식과 정신폭 미흡이며, FISP에 대한 교수들의 인식 부족이다. FISP를 실행하지 않는 이유에 대해서는 FISP가 있는지 몰라서라는 응답이 과 반수이상인 51.1%를 차지했다. 이는 FISP에 대한 홍보부족 및 교내 구성원들의 도서관 서비스에 대한 무관심에서 기인된 것으로 여겨진다. 고객은 서비스를 이용하고 싶어도 실행여부를 알지 못해 이용을 못할 수도 있다. 따라서 FISP의 활성화를 위해서는 우선 전문사서를 대상으로 하는 적극적인 교육과 홍보가 선행되어야 한다. 그리고 그 다음으로 교수들을 대상으로 하는 프로그램이 실행되어야 할 것이다.

교수 대부분이 FISP에 대하여 도서관 정보이용교육과 사서를 통해서 알게 되었다는 응답이 과 반수이상을 차지하였다. 이는 바로 사서의 역할이 얼마나 중요한지를 보여주는 것이라 할 수 있다. 따라서 사서는 도서관 정보이용교육을 통하여 FISP에 대한 홍보를 지속적으로 수행해야 한다. 도서관 정보이용교육에 많은 고객을

수용하는 데 한계가 있을 경우에는 교내 홈페이지 게시판과 학보, 웹진 등을 이용하여 홍보하는 것도 고객에게 쉽게 접근할 방법이라 할 수 있다. 도서관 정보이용교육과 인터넷 등 다양한 경로를 통해서 지속적이고 적극적인 홍보를 하는 것은 FISP에 대한 고객들의 인식을 높이고, 실행에 탄력을 가져올 수 있을 것이다.

둘째, FISP를 실행할 전담 정보사서의 충원이다. FISP를 효율적으로 실행하기 위해서는 인력 확보가 무엇보다 중요하다. 사서를 대상으로 FISP를 실행하지 않는 주된 이유를 조사한 결과 인력부족 때문이라는 응답이 30%로 가장 높게 나타났다. 이는 현재 도서관 인력이 부족한 상황에서 주제가 다양한 종합대학에 FISP와 같은 전문적인 서비스를 실행하기에는 전문 인력이 절대적으로 부족하기 때문인 것으로 여겨진다. 또한 FISP 실행의 문제점 내지는 어려운 점으로 해당 서비스에 전념하기 위해서는 많은 시간과 노력을 투자해야 하는데 기존의 업무량이 과중한 상황에서 FISP를 담당할 사서가 없으므로 바로 실행하기에는 다소 무리가 있을 것으로 조사되었다. 따라서 FISP의 활성화를 위해서는 적극적인 정보서비스를 수행할 수 있는 최소한의 고급 인력을 확충하여 실행해야 할 것이다. 인원 보충이 원활하지 못할 경우 기존의 사서들이 담당하는 단순 업무(열람, 행정업무, 자료 입수 및 배가 업무 등)은 사서 보조원과 같은 인력에게 맡기고 FISP 전담 정보사서를 별도로 채용하는 방식도 고려할 필요가 있다.

셋째, 사서의 주제전문지식 강화이다. 이 문제점은 고객들의 특정 주제 분야에 대한 정보요구를 충족시킬 수 있는 주제전문사서가 현재 우리나라에는 제도화되어 있지 않기 때문이다. FISP의 효율적 운영을 위해 해결되어야 할 점으로 주제전문사서제도를 도입해야 한다는 응답이 과반수 가까이 되었고, 정보사서의 자질로는 특정 학문 주제 분야에 대한 석사 이상의 학문적 배경을 갖춘 풍부한 지식과 풍부한 인간성 및 커뮤니케이션 능력을 요구하고 있는 것으로 조사되었다. 주제전문사서의 필요성은 주제화 및 전문화 되어가는 고객들의 성향 변화와 사서의 전문직으로서의 위상 문제가 맞물려 점차 도서관계에서 그 중요성이 높아지고 있다. 이에 대학도서관에서 주제전문사서제도를 확립하여 적극적인 서비스를 수행함으로써 사서의 위상을 확립해야 한다. 이에 대한 방안으로 ① 가장 원칙적 개념인 주제전문사서 자격에 합당한 문헌정보학 석사 이상과 담당 주제 분야의 석사 이상 수준은 우리나라 교육제도의 혁신적인 개혁

이 없이는 실현화가 불가능할 것이다. 따라서 교과과정 내에서 학부의 복수전공 및 대학원 과정에서 전문주제 서지과정 개설을 통해 문헌정보학 지식과 주제지식을 효과적으로 결합한 주제전문사서의 양성 방안이 마련되어야 한다. ② 학계와 대학도서관이 연계된 협동프로그램을 개발하여 도서관 사서가 각 학문 주제 분야별 대학원 석·박사과정에서 연구할 수 있도록 배려하는 방안도 고려해야 한다. ③ 각 주제를 담당하는 사서들은 정기적으로 세미나, 워크숍을 구상하여 협력체제를 구현할 필요가 있다. 이를 위하여 동일한 주제서비스를 담당하는 사서들 간의 협력형 디지털정보서비스(CDRS)의 운영을 고려해야 할 것이다.

본 연구에서 밝혀졌듯이 FISP를 이용한 교수는 만족도가 매우 높았고, 이용하지 않은 교수는 FISP에 큰 기대를 거는 것으로 조사되었다(QV). 또한 FISP를 실행하지 않는 대학의 교수들은 자신의 본교 도서관에 도입을 희망하고 있다(QIV). 하지만 현재 FISP가 도서관의 전문 인력부족과 FISP에 대한 홍보 및 인식부족으로 인해 활성화가 되어 있지 않다. 따라서 FISP에 대한 인지도를 높이고, 활성화시키기 위해서는 학회 세미나와 도서관 정보이용교육 등을 통한 적극적인 홍보가 반드시 필요하다. 대학당국은 도서관 고객의 정보 요구에 대응할 수 있도록 전문 인력을 반드시 충족시켜 주어야 할 것이며, 도서관 정보사서는 현실에 안주하지 말고 보다 적극적이고 능동적인 서비스 실행을 통하여 자기성장 내지는 자기개발에 주력해야 할 것이다. 또한 도서관계는 미래지향적인 측면에서 주제전문사서제도 확립에 총력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

5. 결론

본 연구를 통하여 분석한 결과는 다음과 같다. 질문조사는 FISP 이용자와 미 이용자로 구분하여 FISP 인식 현황, FISP 이용 및 실행 현황, FISP 이용만족도 및 견해의 세 가지 측면으로 분석하였다.

첫째, FISP 인식 현황은 다음과 같다.

FISP 이용자가 미 이용자보다 FISP에 대해 많이 알고 있었으며, 주로 도서관 정보이용교육을 통해서 알게 된 것으로 나타났다. FISP 이용자, 미 이용자 모두 FISP 이용 시 가장 중요한 점으로 특정 학문 주제 분야에 대한 학술적 배경을 꼽았고, 정보검색 시간 단축 또는 다

양한 정보의 제공이 FISP를 이용하는 데 있어서 가장 유용한 것으로 조사되었다. 또한 주제전문사서제도 도입을 시급히 해결해야 하고, 정보사서의 자질로는 특정 학문 주제 분야에 대한 풍부한 지식 또는 풍부한 인간성과 커뮤니케이션 능력을 중요한 것으로 인식하고 있었다.

둘째, FISP 이용 및 실행 현황은 다음과 같다.

(1) FISP 이용자는 학술논문 작성을 위하여 가장 많이 이용했고, 미 이용자는 FISP가 있는지 몰라서 이용하지 않은 것으로 조사되었다. FISP 이용자, 미 이용자 모두 FISP 실행에 대해서는 매우 찬성하고, 이용에 대한 의사는 매우 긍정적으로 나타났다. 대부분의 응답자가 자료는 국/내외 저널, 제공 범위는 전문(full-text), 정보를 받는 시기는 연구 시작 1~2개월 전에 받기를 선호하였다.

(2) 현재 FISP를 실행하는 도서관이 적은 것으로 나타났다. 그 이유는 인력 부족 때문으로 조사되었다. 하지만 FISP를 실행 예정인 도서관이 점차 증가하고 있으며, FISP를 실행하지 않는 도서관은 실행의 필요성에 대해 매우 긍정적으로 인식하고 있었다. 정보제공 범위는 모두 전문(full-text)을 제공하고 있으며, 교수들의 연구 결과물은 모두 보관하여 이용자들에게 검색서비스로 제공하는 것으로 조사되었다.

셋째, 이용만족도 및 견해는 다음과 같다.

(1) 사서의 태도 및 답변 내용에 대한 만족도는 매우 긍정적으로 나타났다.

(2) 여자 교수보다 남자 교수가 자신이 직접 자료를 찾는 것보다 서비스를 선호하는 것으로 조사되었다.

(3) FISP의 재이용의사와 추천의사 또한 여자 교수보다 남자 교수가 더 높게 나타났다.

대학도서관은 교수 학습 형태의 변화추이에 부응하면서 선도할 수 있는 정보서비스를 제공하는 기반을 확충해야 지속적으로 대학의 심장으로서 역할을 수행할 수 있을 것이다. 현재 상황을 고수하고자 한다면 대학 내에서 도서관의 입지나 존재가치는 사라질 수 있다. 고객의 정보이용행태가 변화하면 이에 맞춰 대학도서관도 변화시켜 나가야 한다. 따라서 앞으로 고객들에게 질적으로 수준 높은 정보를 제공함으로써 전문사서의 위상을 확립할 수 있는 FISP를 도서관에서 과감하게 수용해야 한다.

이에 본 연구결과를 토대로 정보환경의 변화에 따라 적극적이고 능동적이며 진취적인 FISP를 실행하여 정보서비스의 질적 수준을 고양시키고, 정보사서 및 도서관에 대한 고객들의 인식변화 및 FISP 활성화를 위한

노력이 요구된다고 하겠다. 본 연구는 표집대상이 소수의 교수를 대상으로 조사·분석한 것이므로 차후 대학도서관에 FISP가 활성화되면 더욱 실질적인 이용에 대한 분석과 평가가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

【참고문헌】

- 권이남. 2004. 학회정보 개인화 지원을 위한 RSS 기반 유통 모델 연구. 『한국콘텐츠학회 2004 추계학술대회 논문집』, 23(2): 545-563.
- 김경민. 2006. 교과목 관련 강의지원서비스 개발에 관한 연구. 『사대도협회지』, 7: 85-109.
- 김소영. 2007. 『e-learning 환경에서 대학도서관 강의지원 서비스 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 김용미. 2007. 『대학도서관 주제전문서비스에 대한 이용자 인식도 연구』. 석사학위논문. 전북대학교 정보과학대학원.
- 김지현. 2000. 『대학도서관 전자참고서비스 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 김혜민. 2005. 『대학도서관온라인 실시간 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 노영희. 2003. 국내 대학도서관의 SDI 서비스 제공 현황 분석 및 통합형서비스 시스템 구축 방안에 관한 연구. 『한국정보관리학회』, 20(3): 199-223.
- 신수미, 이태석. 2004. SDI 서비스 개선 방안 연구. 『한국정보과학회 봄 학술 발표 논문집』, 31(1): 172-174.
- 유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입. 『한국문헌정보학회』, 36(2): 25-38.
- 이선희, 최희운. 2005. 글로벌네트워크를 활용한 CDRS 협력모형 구현에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4): 329-347.
- 정재영. 2005. 대학도서관의 효율적인 정보서비스를 위한 주제화모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(3): 327-350.
- 정진식. 2006. 디지털도서관 참고정보서비스 혁신전략. 『정보관리연구』, 37(3): 85-97.
- 정진식, 유재욱, 이란주, 유사라. 2008. 『디지털도서관 정보서비스』. 서울: 한국도서관협회.
- _____. 2006. 정보서비스 혁신전략 방안 - 'H'대학 도서관 사례를 중심으로. 『한성 대학교 논문집』,

- 157-177.
- 진성화. 2008. 『대학도서관의 RSS를 이용한 정보서비스 활성화 방안』. 석사학위 논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 최상기, 안인자. 2009. 대학도서관 리에종서비스 운영방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 167-182.
- Coffman, Steve and Linda Arret. 2004. To chat or Not to Chat-Taking Another Look at Virtual Reference. *Seacher*, 12(7): 38-49.
- Hu, R. 2002. PR of academic libraries: Focus on the faculty. *AALL Spectrum*, 6(5): 28-32.
- Yang, Zheng Ye (Lan). 2000. University Faculty's Perception of a library Liaison Program: A Case Study. *Journal of Academic Librarianship*, 26(2): 124-128.
- Zhao, Chengling, Liyong Wan and Ying Yu. 2006. Construction of a distributed learning resource management system based on RSS technology. *36th ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference*, Session M4G: 3-6.