대학도서관에서의 CRM을 이용한 MyLibrary서비스개선 연구*

A Study on the Improvement of MyLibrary Service in Academic Libraries Using the CRM

조 인 숙(In-Sook Cho)**
하 누 리(Nu-Ri Ha)***

초 록

본 연구는 대학도서관시스템의 MyLibrary 기능을 CRM개념을 적용하여 이용자들에게 맞춤서비스를 제공하고자 하였다. 연구방법은 문헌조사, 홈페이지조사를 통하여 1차 자료를 수집하였으며, 국내외 대학도서관의 사례조사를 실시하고, 대학도서관시스템 중 3개의 시스템을 선정하고 해당 대학도서관 사서와 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료를 분석한 결과 서비스의 각 기능을 담당하는 사서들이 MyLibrary 기능에서 생성되는 이용자들의 정보데이터를 체계적으로 활용하고 있는 사례가 많지 않다는 것을 파악하였다. 개선방안으로는 MyLibrary에서 생성되는 데이터를 토대로 이용자들에게 맞춤정보서비스 제공과 질적으로 높은 서비스를 제공하기 위하여 CRM에 대한 인식제고와 feedback 자료로 활용하기 위한 체계적 관리가 필요하다고 제시하였다.

ABSTRACT

This study tried to provide users with customized services by applying the CRM theory of the MyLibrary functions of the academic library system. The first data were collected through documentary survey and homepage survey, and case study of domestic and overseas college libraries was performed and 3 systems among academic library systems were selected to conduct a survey with their librarians and users of the academic libraries. It was found that librarians in charge of each function of services didn't much utilize information data of users created in the MyLibrary functions. As for an improvement method, it was suggested that systematic management to raise recognition on CRM and utilize it as feedback data is required in order to provide high quality services as well as customized information services to users based on data created in MyLibrary.

키워드: 대학도서관, MyLibrary서비스, 대학도서관 MyLibrary서비스, 고객관계관리(CRM), 도서관 경영
Academic Library, MyLibrary Service, Academic MyLibrary Service, CRM(Customer Relationship Management), Library Management

---

* 이 논문은 2011년도 한성대학교 교내연구비 지원에 의하여 수행하였음.
** 한성대학교 지식정보학부 문헌정보학과 교수(ischo@hansung.ac.kr) (제1저자)
*** 한성대학교 대학원 문헌정보학과(석사)(njal33@paran.com) (공동저자)
논문접수일자 : 2011년 5월 18일 논문심사일자 : 2011년 6월 2일 게재확정일자 : 2011년 6월 14일

www.kci.go.kr

1. 서 론

1.1 연구목적

웹의 진화로 인하여 도서관은 이용자들에게 일방적인 정보제공방식을 탈피하여 다양한 이용자들의 정보요구를 반영한 맞춤정보서비스를 제공하고, 이용자에게 도서관서비스 및 운영에 참여기회를 부여하는 방향으로 발전하고 있다.

디지털도서관 정보시스템인 MyLibrary의 기능은 개인 로그인을 통해 이용할 수 있는 개인포털차원의 서비스이다. 이 서비스는 도서관에서 이용자가 대출한 자료의 목록을 볼 수 있는 기능, 도서관에서 검색한 자료 및 인터넷에서 검색한 자료 중 이용자가 원하는 정보를 직접 관리할 수 있도록 하는 기능, 이용자가 도서관서비스를 신청할 수 있는 기능 등을 제공한다.

CRM(Customer Relationship Management, 고객관계관리)은 기업이 고객과의 소통을 통하여 고객에 대한 내・외부 자료를 수집한 후 분석 통합하여, 고객 개개인의 특성에 기초한 마케팅 활동을 전개하는 일련의 과정을 뜻한다(허수연 2002). 이런 CRM은 여러 분야에 폭넓게 적용되고 있어, 도서관에서도 CRM개념을 이용자에게 맞춤정보서비스를 제공하거나, 이용자중심의 도서관운영을 계획하는데 활용할 수 있다.

이에 본 연구에서는 MyLibrary서비스의 국내외 사례를 비교하고, 서비스의 운영현황과 이에 따른 학생 만족도를 분석한 자료를 바탕으로 CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스의 개선방안을 제시하였다.

1.2 연구방법

본 연구는 문헌 조사, 홈페이지 자료 조사를 통해 1차 자료를 수집하였으며 이를 토대로 대학도서관 사서(100명)와 이용자(180명)를 대상으로 설문조사를 실시하여 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하였다.

첫째, 선행연구를 통해 이론적 배경을 정립하고자 MyLibrary서비스, CRM개념에 대한 문헌을 정리하고 조사하였다.

둘째, 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스 사례를 조사하기 위하여 U. S. News & World Report에서 2010년에 발표한 미국 우수대학 중 상위 20위까지의 학교를 사례대상으로 선정한 후 도서관 홈페이지 자료 조사를 실시하여 각 대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능 운영 사례를 조사하였다.

셋째, 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스 운영을 조사하기 위하여 홈페이지 자료 조사와 설문지 조사를 실시하였다. 홈페이지 자료조사는 사립대학교도서관에서 가장 많이 사용하고 있는 도서관리시스템 3종(XMDL SOLARS, SLIMA)을 선정한 후, 이 시스템을 사용하고 있는 서울 동북부 대학도서관 중 학생수가 비슷한 6개관의 MyLibrary서비스 기능을 조사하였다.

설문조사는 대학도서관 MyLibrary서비스 운영과, 사서의 업무별 이용자 요구 수용여부를 조사하기 위한 사서대상의 설문조사와 MyLibrary서비스에 대한 이용행태와 만족도를 분석하기 위한 이용자대상의 설문조사로 나눠 진행하였다.

대학도서관 사서에 대한 설문조사는 사례에

www.kci.go.kr

서 선정된 XMDL, SOLARS, SLIMA를 도서관리시스템으로 사용하고 있는 사립대학교도서관 중에서 서울에 위치하고 있는 22개관의 수서・정리, 대출・열람, 참고봉사서비스, 시스템업무 담당사서 100명을 대상으로 진행하였다.

또한 이용자를 대상으로 실시한 설문조사는 3종의 도서관리시스템을 사용하고 있는 대학도서관 6개관의 학부생 180명을 대상으로 하였다.

넷째 분석한 자료를 바탕으로 국내 대학도서관 MyLibrary서비스에 대한 문제점을 도출하고, CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스의 개선방안을 제시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 CRM개념과 도서관 도입

CRM(Customer Relationship Management: 고객관계관리)은 1990년대 후반 이후 경영학 분야에 등장한 개념으로 아직까지 명확한 학문적 개념은 정립되지 않아 학자들과 실무자들을 중심으로 다양한 정의가 내려지고 있다.

먼저 Nguyen, Sherif와 Newby(2007)는 CRM 개념을 직원과 고객들의 관계를 통하여 수집된 고객들의 정보를 직원들에게 의미있는 정보로 변환하는 프로세스로 보았고, Llmas-Alonso 등은 CRM을 다양한 고객중심의 전략적 방안과 고객의 정보에 관한 의사소통기술을 통하여 비즈니스 프로세스에 고객들에 대한 정보를 증가시키는 것이라 보고 이를 위하여 고객들의 요구, 고객의 구매성향 등을 세분화 하고, 고객들과 관계를 갖는 시간을 지속적으로 유지하여야 한다고 하였다(Llmas-Alonso et al. 2009).

도서관에서는 인터넷의 발달로 인해 도서관 홈페이지의 운영이 보편화 되었고, 도서관 홈페이지를 이용한 이용자를 대상으로 맞춤정보서비스를 하기 위하여 MyLibrary서비스와 같은 개인화서비스들을 운영하고 있다.

맞춤정보서비스에 대한 만족도를 높이기 위해서는 서비스의 내용도 중요 하지만 서비스의 기본이 되는 이용자의 개별적 정보를 수집, 관리하는 CRM(Customer Relationship Management: 고객관계관리)을 통해 이용자의 정보를 체계적으로 정리하여, 서비스에 활용할 필요성이 있다. 도서관에 CRM개념을 도입하면 도서관에서는 다양한 채널을 통해 기존 이용자의 데이터를 수집, 통합, 가공하여 이용자에 대한 정확한 이해를 바탕으로 각각의 이용자가 원하는 맞춤정보서비스를 지속적으로 제공할 수 있고, 이로 인해 도서관의 정보서비스의 질과 정보서비스에 대한 이용자들의 만족도가 높아질 수 있기 때문이다(유길호 2002).

2.2 MyLibrary서비스의 국외 사례

2.2.1 MyLibrary서비스의 기능

MyLibrary서비스는 1998년 1월 노스캐롤라이나 주립대학 도서관(North Carolina State University Library)에서 MyLibrary@NCState라는 명칭으로 시작되었다(Morgan, Reade 2000).

MyLibrary서비스는 운영하는 각 도서관마다 서비스의 명칭, 서비스의 구성내용이 달라 그 기능을 확정지을 수는 없다. 하지만 사례조사 결과 MyLibrary서비스의 공동 목표는 이용자들에

www.kci.go.kr

게 도서관 이용에 편의를 제공하고, 이용자들에게 맞춤정보서비스를 제공함으로써 이용들의 도서관 이용을 높이고, 도서관서비스에 대한 만족도를 높이는 데 있는 것으로 나타났다.

2.2.2 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스

MyLibrary서비스의 국외 사례는 U. S. News & World Report에서 2010년 선정한 미국 우수대학 중 상위 20위까지의 대학을 대상으로 각 대학도서관의 MyLibrary서비스 기능을 조사하였다.

조사 결과 선정된 모든 대학도서관에서 대출, 반납, 연기, 예약조회 서비스, 희망도서신청서비스, 참고정보서비스, 강의지원서비스, 상호대차서비스를 제공하는 것으로 나타났다.

이중 참고정보서비스와 상호대차서비스, 강의지원서비스는 국내 대학도서관에서 제공하는 서비스와는 차이가 있었는데 먼저 참고정보서비스는 모든 대학도서관에서 게시판, 이메일, 채팅 등의 다양한 경로를 통해 이용자에게 서비스되고 있어 이용자가 서비스를 신청할 경우 빠른 시간 내에 사서의 응답을 받아볼 수 있게 하였다.

강의지원서비스는 강의에 필요한 실물자료에 대한 정보 외에도 전자저널자료, 비디오자료 등을 이용자가 개인폴더에 저장하여 자료를 이용할 수 있게 하고, 강의와 관련된 데이터베이스, 전자저널에 대한 정보도 연결하여 제공하고 있다. 상호대차서비스는 국내에서 시행되고 있는 실물자료의 상호대차서비스 외에도 이용자가 신청한 자료의 전자자료가 있을 경우 이용자의 상호대차서비스 폴더 내에 일정기간 저장해서 자료를 볼 수 있게 서비스함으로써 이용자에게 다양한 매체를 통해 자료를 제공하고 있었다.

나의서재는 도서관 내・외부자료를 이용자가 저장할 수 있도록 제공하는 서비스로서 도서관 내부의 검색결과만을 저장할 수 있게 서비스를 제공하고 있는 도서관들이 많이 있었다. 맞춤정보검색은 각 도서관 마다 서비스 내용에 차이가 있었다. 먼저 노스웨스턴대학(Northwestern Univ.) 도서관의 맞춤정보검색은 도서관 소장자료의 검색일 경우 이용자가 검색방법, 페이지 당 검색되는 자료의 수를 설정할 수 있었고, 데이터베이스에 대한 검색의 경우, 이용자가 원하는 데이터베이스를 설정하면 설정된 데이터베이스 내에서만 검색이 되도록 하였다. 에모리대학(Emory Univ.) 도서관의 맞춤정보검색은 도서관 소장자료 검색에만 적용할 수 있었으며, 서비스내용은 노스웨스턴대학 도서관과 동일하였다.

각 도서관별로 서비스 수를 살펴보면 총 8개의 서비스에 대해서 도서관당 평균 6.5개의 서비스를 제공하고 있는 것으로 조사되었다(〈표 1〉 참조).

2.3 선행연구

구내영(2002)은 국내외 기존 시스템들의 기능을 분석한 자료를 기반으로 하여 맞춤정보서비스를 제공하는 MyCyberLibrary의 모형을 설계한 후 이를 운용・평가하였다.

김휘출(2001)은 디지털 참고봉사로서 My Library서비스를 제안하면서 도서관 홈페이지에 많은 콘텐츠들을 이용자들이 효율적으로 정보를 선별하여 이용할 수 있도록 하려면 개인별

www.kci.go.kr

〈표 1〉 국외 대학도서관 MyLibrary서비스 기능

기능 / 대학교	대출, 반납, 연기 예약 조회	희망 도서 신청	참고 정보 서비스	강의 지원 서비스	상호 대차 서비스	최신 정보주지 서비스	나의 서재	맞춤 정보 검색
하버드대학	○	○	○	○	○	○	○	X
프린스턴대학	○	○	○	○	○	○	X	X
예일대학	○	○	○	○	○	○	X	X
콜롬비아대학	○	○	○	○	○	○	○	X
스탠포드대학	○	○	○	○	○	○	X	X
펜실베니아대학	○	○	○	○	○	○	X	X
캘리포니아 공과대학	○	○	○	○	○	○	○	X
메사추세츠 공과대학	○	○	○	○	○	○	○	X
다트머스대학	○	○	○	○	○	○	X	X
듀크대학	○	○	○	○	○	○	○	X
시카고대학	○	○	○	○	○	○	○	X
노스웨스턴대학	○	○	○	○	○	○	○	○
존스홉킨스대학	○	○	○	○	○	○	○	X
워싱턴대학	○	○	○	○	○	○	○	X
브라운대학	○	○	○	○	○	X	○	X
코넬대학	○	○	○	○	○	X	○	X
라이스대학	○	○	○	○	○	○	X	X
밴더빌트대학	○	○	○	○	○	○	X	X
노트르담대학	○	○	○	○	○	X	○	X
에모리대학	○	○	○	○	○	○	○	○

맞춤화 서비스인 MyLibrary가 필요하다고 제안하였다.

유양근(2004)은 이용자중심의 정보서비스를 제공하는 도서관과 사서, 이용자 간의 관계를 통해 고객만족도를 높이는 정보서비스방안을 제시하기 위하여 CRM개념을 이용하였고, 이에 대한 결론으로 도서관이용자의 요구사항에 맞게 도서관 CRM시스템을 설계, 고찰하여 도서관의 CRM개념 구축방안을 제시하였다.

유길호(2002)는 도서관의 이용자를 고객으로 보고, CRM개념을 도서관에 적용하게 되면 이용자지향 도서관운영에 대한 방향과 통찰력을 확보할 수 있고 시간이 경과하면서 고객확보를 위한 도서관능력을 제고시킬 수 있는 가치 있는 단서를 제공할 것이라고 보았다.

Renda and Straccia(2005)는 매일 인터넷에 새로운 정보가 나오고 있어, 이용자들이 그 많은 정보 중 본인에게 꼭 필요한 정보만을 조직화 하여 관리하기 위해서는 개인디지털도서관이 필요하다고 보고, 그 모델을 어떻게 구성해야 하는지 제시하였다.

Wang(2007)은 8개의 대학도서관을 대상으로 온라인정보서비스를 통해 이용자들의 정보를 수집하여 CRM시스템을 적용해본 결과 도서관에서 제공하는 정보의 질과 도서관서비스에 대한 효과가 높아졌다고 정리하면서 도서관

www.kci.go.kr

에서 CRM개념을 적용하여 성공하기 위해서는 도서관 직원들의 CRM에 대한 인식을 높이기 위해서 직원 대상의 교육을 실시하여야 한다고 보았다.

3. 자료수집 및 분석

MyLibrary 서비스는 도서관에서 이용자들에게 제공하는 개인포털서비스로서 이용자의 정보요구, 도서관의 이용행태 등을 파악할 수 있다. 이와같은 특징으로 이 서비스는 도서관에서 CRM을 구축하기 위해 필요한 이용자들의 기초정보로 활용될 수 있다.

예를 들면 대출・반납・연체 확인기능을 통하여 이용자들의 도서대출 흐름을 파악할 수 있어 도서관에서 수서정책, 대출정책 등을 수립, 재조정 하는데 참고자료로 이용할 수 있는 것이다.

그래서 본 장에서는 My Library 서비스의 국내사례조사, 서비스 담당 사서대상조사, 서비스에 대한 이용자들의 만족도 조사를 진행하였다. 이를 통하여 도서관의 CRM개념도입을 위해 협력이 필요한 사서와 이용자가 MyLibrary 서비스를 어떻게 이용하고 있고, 서비스에 대한 만족도는 얼마나 되는지 알아보고자 하였다.

3.1 MyLibrary서비스의 국내 대학도서관 사례

국내 대학도서관 사례를 조사하기 위하여 한국사립대학도서관협의회의 2009년 통계를 기준으로 대학도서관에서 가장 많이 사용하고 있는 도서관리시스템 3종을 선정한 후, 이 시스템을 사용하고 있는 서울에 위치하고 있는 총 6개관의 MyLibrary서비스를 홈페이지 자료를 토대로 조사하였다.

도서관리시스템별로 MyLibrary서비스의 기능을 살펴본 결과 시스템별 차이점 보다 각 도서관별로 차이점을 보이고 있었다. 예를 들면, 원문복사・상호대차서비스는 6개관 모두 제공하고 있는 서비스이지만 MyLibrary서비스 항목에 포함된 도서관이 있는가 하면, 일반 도서관서비스에 포함된 도서관, 원문복사・상호대차서비스 중 일부서비스만 MyLibrary서비스에 항목으로 포함된 도서관이 있다. 하지만 국외 대학도서관의 MyLibrary서비스와 비교해 보면 국내 대학도서관 MyLibrary서비스별 특징은 크게 다르지 않으나 대학도서관별로 약간씩 수정하여 운영하고 있었다.

국내 대학도서관의 MyLibrary서비스 항목들 중에서 도서관에서 CRM개념을 적용할 때 필요한 기능은 대출, 반납, 연기, 예약조회 서비스, 희망도서신청, 최신정보주지서비스, 참고정보서비스, 나의서재, 원문복사・상호대차서비스이다. 이 기능들은 이용자가 이용함으로써 이용자의 정보요구나 정보검색의 행태 등에서 나타난 데이터들이 담당사서가 즉각적으로 알 수 있도록 도서관에서 CRM개념을 적용하는데 기초정보로 제공되어야 한다. 예를 들면, 대출, 반납, 연기, 예약조회 서비스를 기초자료로 데이터마이닝을 진행할 경우 장서구성의 문제점과 그에 따른 장서관리정책의 수정방안이 나올 수 있기 때문이다(〈표 2〉 참조).

www.kci.go.kr

〈표 2〉 도서관리시스템별 MyLibrary서비스의 기능 비교

시스템	기능 / 도서관	대출, 반납 반납, 연기	희망 도서 신청	최신 정보 주지 서비스	참고 정보 서비스	나의 서재	상호 대차 서비스	원문 복사 서비스	나의 서평	타 대학 열람 의뢰서
XMDL	A 대학	○	○	○	○	○	X	X	X	X
	B 대학	○	○	○	X	○	X	X	X	X
SOLARS	C 대학	○	○	○	X	○	X	X	X	○
	D 대학	○	○	○	X	X	X	○	○	○
SLIMA	D 대학	○	○	○	X	X	○	○	X	○
	F 대학	○	○	○	○	○	○	○	X	○

3.2 조사대상 대학도서관별 MyLibrary 서비스의 운영

조사대상 대학도서관별 MyLibrary서비스의 운영은 서울에 위치하고 있는 사립대학도서관 중 도서관리시스템으로 XMLAS, SOLARS, SLIMA를 사용하고 있는 22개교의 100명의 사서들에게 설문조사하였다. 설문에 대한 응답은 17개교의 사서 64명이 응답하였으며, 응답결과를 학교별로 정리하였다.

3.2.1 MyLibrary서비스의 기능

각 도서관의 MyLibrary서비스의 기능이 도서관마다 달라 중복응답을 요구하였다.

조사 결과 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능으로 가장 많이 구성되어 있는 서비스는 대출 및 반납조회, 연체 도서 확인, 도서 연기・예약신청서비스와 희망도서신청서비스로 조사대상 도서관의 전체가 서비스를 운영하고 있는 것으로 나타났다. 또한 도서관 당 평균 5개 기능을 운영하고 있는 것으로 나타났으며 가장 많은 기능을 운영하고 있는 도서관이 7개의 기능을 서비스하고 있다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 국내 My Library Service메뉴구성

단위: 기관(%)

서비스 기능	서비스운영 도서관수(%)
대출 및 반납조회, 연체 도서 확인, 도서 연기・예약신청	17(100.0)
희망도서신청	17(100.0)
최신정보주지서비스	12(70.5)
나의서재	12(70.5)
원문복사・상호대차서비스	9(52.9)
참고정보서비스	6(35.2)
타 대학열람의뢰서 발급	4(23.5)
강의지원서비스	3(17.6)
이용자교육신청	3(17.6)
모바일학생증 발급	1(5.8)
계	17(100.0)

* 중복응답 문항임.

〈표 1〉과 〈표 3〉을 바탕으로 국내・외 My Library서비스의 기능을 비교해 보면 국내 대학도서관의 MyLibrary서비스 기능 구성이 대출 및 반납조회, 연체도서 확인, 연기, 예약신청, 희망도서신청 같은 오프라인도서관 이용에 편의를 제공하는 서비스로 편중되어 있는 것으로 나타났다. 따라서 서비스 기능의 다양화가 필요하다는 것을 알 수 있다(〈표 4〉 참조).

www.kci.go.kr

〈표 4〉 국내 · 외 MyLibrary서비스 기능 비교

단위: 기관(%)

서비스 기능	서비스운영 도서관수(%)	
	국내	국외
대출 및 반납조회, 연체 도서 확인, 도서 연기 · 예약신청	17(100.0)	20(100.0)
희망도서신청	17(100.0)	20(100.0)
최신정보주지서비스	12(70.5)	17(85.0)
나의서재	12(70.5)	13(65.0)
원문복사 · 상호대차서비스	9(52.9)	20(100.0)
참고정보서비스	6(35.2)	20(100.0)
타 대학열람의뢰서 발급	4(23.5)	0(0.0)
강의지원서비스	3(17.6)	20(100.0)
이용자교육신청	3(17.6)	0(0.0)
모바일학생증 발급	1(5.8)	0(0.0)
맞춤정보검색	0(0.0)	2(10.0)
계	17(100.0)	20(100.0)

* 중복응답 문항임.

3.2.2 MyLibrary서비스와 관련된 이용자 교육

MyLibrary서비스와 관련된 이용자 교육의 방법에 대한 조사 결과 오프라인으로 이용자 교육을 실시하는 도서관이 가장 많은 것으로 나타나 온라인을 통해 도서관서비스를 이용하는 이용자들의 이용자 교육에 대한 참여율을 높이기 위하여 온라인 정보서비스인 MyLibrary서비스에 온라인 이용자교육이 확대될 필요가 있는 것으로 나타났다.

프로그램의 내용에 대한 설문에서는 이용자 신청에 의한 정기적인 프로그램을 실시하고 있는 도서관이 가장 많은 것으로 조사되었고 그 다음으로 신입생, 복학생을 대상으로 하는 프로그램이 많은 것으로 나타나 도서관에서 온라인 이용자 교육을 좀 더 다양하게 실시하여야 하며, 프로그램의 내용이 이용자들의 정보검색 능력에 따른 단계별로 진행해야 할 필요가 있음을 보여 주였다.

3.3 MyLibrary서비스 담당사서들의 설문분석

도서관에서 CRM개념을 적용하게 되면 이용자들의 정보요구는 도서관 운영 및 서비스의 기초자료가 된다. 그래서 MyLibrary서비스 담당사서들의 설문을 통하여 사서들이 MyLibrary서비스를 통해 요청된 이용자의 정보요구를 어떤 방식으로 수용하고, 어떻게 해답을 제공하는지 조사하였다. 이를 통해 사서들이 얼마만큼 관심을 가지고 이용자들의 정보요구를 도서관 운영에 활용하는지 알아보았다.

설문조사는 서울에 소재하고 있는 사립대학 도서관 중 XMLAS, SOLARS, SLIMA 시스템을 사용하고 있는 22개관의 수서 · 정리, 대출 · 열람, 참고봉사(참고정보서비스, 최신정보주지서비스, 원문복사 · 상호대차서비스), 시스템업무를 담당하고 있는 사서 100명을 배포대상으로 하였다. 이 중 17개관(77.2%) 64명의 사서로부터 설문지가 회수되어 회수율은 64.0%이다.

3.3.1 MyLibrary서비스에 대한 이용자 만족도 분석

MyLibrary서비스에 대한 이용자 만족도 분석을 알아보기 위하여 각 도서관들이 MyLibrary서비스 시행 이후로 이용자만족도 조사를 실시하고 있는지, 실시하고 있다면 조사 횟수 및 조사방법은 어떻게 되는지를 조사하였다. 설문에 참여한 도서관 중 이용자만족도 조사를 실시한 적이 있다고 응답한 도서관은 6개관(35.2%)으로, 대학도서관의 이용자만족도 조사 실시율이 낮은 것으로 나타나 이용자만족도 조사 실시율을 높일 필요가 있는 것으로 조사되었다

www.kci.go.kr

3.3.2 수서・정리 담당사서의 이용자요구 수용여부

수서・정리 담당사서의 업무와 연결된 My Library서비스의 기능은 희망도서신청서비스이다. 이 서비스를 통해 들어오는 이용자요구는 원하는 자료의 구입이다.

응답사서 중 수서・정리담당자는 23명을 대상으로 이용자가 도서신청 후 대출할 수 있을 때까지 평균 소요되는 기간을 조사한 결과 국내서는 이용자가 일반 도서신청을 하여도 1-2주 내에 신청도서를 대출할 수 있었다. 하지만 국외도서인 경우 우선정리신청을 해도 4주가 소요된다는 사서가 절반 이상이었고, 우선정리신청을 받지 않는 학교도 있어 개선할 필요가 있다고 본다.

3.3.3 대출・열람 담당사서의 이용자요구 수용여부

대출・열람 업무와 연결되는 MyLibrary서비스의 기능은 대출, 반납 조회, 연체도서 확인 및 연기신청, 예약조회서비스와 강의지정도서서비스이다. 응답자 중 대출・열람 담당사서는 18명으로 대출・열람과 관련된 개인 공지사항의 전달 방식, 강의지정도서서비스의 제공방식, 서비스의 내용에 대하여 조사하였다. 서비스내용에 대한 공지사항 전달방식에 대한 설문은 중복응답을 허용하였으며 그 결과를 보면 이용자의 이메일로 개인공지를 전달한다는 의견이 37.2%로 가장 많았으며 그밖에도 SMS(휴대폰문자서비스), MyLibrary Service내의 개인공지메뉴를 통해 전달한다는 응답도 있었다. 또한 응답자의 50%가 세 가지 전달방식을 모두 사용한다고 응답하여 다양한 방식을 사용하고 있는 것을 알 수 있었다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 대출・열람과 관련된 개인공지 전달 방법

단위: 명(%)

구 분	응답자수(%)
My Library Service내의 개인공지메뉴	12(27.9)
이용자의 이메일	16(37.2)
SMS(휴대폰문자서비스)	15(34.9)
합 계	43(100)

* 중복응답 문항임.

강의지정도서서비스에 대해서는 서비스 운영여부와 온라인에서 어떻게 제공하는지, 그리고 이 서비스에서 제공하는 정보는 무엇인지에 관해 조사하였다. 먼저 오프라인의 강의지정도서서비스는 18명의 응답자가 모두 서비스를 제공하고 있다고 응답하였다. 온라인에서의 강의지정도서비스를 MyLibrary Service에서 제공하고 있다는 응답자가 27.8%, 일반 온라인정보서비스에서 제공하고 있다는 응답자가 16.7%로 나타났다. 온라인 강의지정도서서비스에서 제공하고 서비스의 내용은 72.7%가 교수가 강의자료를 요청하고 강의도서리스트를 작성할 수 있도록 서비스한다고 응답하였고, 27.37%가 이용자가 수강 중인 강의에 대한 강의지정도서리스트를 안내해 준다고 응답하였다. 이 조사를 통해서 강의지정도서서비스의 온라인 제공의 활성화와, 서비스에서 제공하는 정보의 다양화가 필요함을 알 수 있었다.

3.3.4 참고봉사서비스 담당사서의 이용자 요구 수용여부

MyLibrary서비스의 항목에서 참고봉사담당사서의 업무와 관련된 기능은 참고정보서비스,

www.kci.go.kr

최신정보주지서비스(SDI, 목차서비스 등), 원문복사・상호대차서비스로 나누어 각 서비스의 담당자들을 대상으로 조사하였다.

응답자 중 참고봉사서비스 담당사서는 24명이었다. 각 서비스별 응답자는 참고정보서비스 12명, 최신정보주지서비스 10명, 원문복사・상호대차차서비스 11명이며, 중복응답자는 8명이다. 이용자가 서비스를 신청해서 서비스를 받기까지 소요되는 기간은 각 서비스의 특성상 차이가 있었다. 먼저 참고정보서비스는 24시간 이내에 처리된다고 응답한 사서가 91.6%로 가장 많았으며 최신정보주지서비스를 받기 위하여 소요되는 시간은 5-6일 소요된다고 응답이 40.0%로 가장 많았다. 원문복사・상호대차서비스는 모든 응답자가 서비스신청 후 1주안에 이용자에게 서비스한다고 응답하였다.

이용자가 참고정보서비스를 이용하고 서비스에 대한 개인공지, 서비스를 받는 방법에는 모두 이메일을 통해 전달한다고 조사되었다. 그밖에 참고정보서비스와 원문복사・상호대차서비스의 개인공지사항을 전달하는 매체는 각 서비스 마다 다양하나 주로 이메일을 이용한 응답이 대부분이었다. 원문복사・상호대차서비스의 개인공지서비스의 전달 방법은 이용자의 이메일 또는 SMS를 가장 많이 이용하고 있었다.

3.3.5 시스템 담당사서의 이용자요구 수용여부

MyLibrary서비스의 기능구성 시 가장 중요한 고려사항이 어떤 것인지를 시스템 담당사서 10명에게 중복응답으로 조사해본 결과 이용자 의견 반영, 도서관리시스템 제공업체의 서비스 내용 등으로 나타났다. 그 외에도 타 도서관의 서비스사례, 사서들의 의견, 예산 등을 고려하여 서비스의 항목을 구성하는 것으로 조사되었다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 MyLibrary서비스 기능구성 시 고려사항

단위: 명(%)

구 분	응답자수(%)
이용자 의견 반영	7(28.0)
도서관리시스템 제공업체의 서비스 내용	7(28.0)
타 도서관의 서비스 사례	6(24.0)
사서들의 의견	4(16.0)
예산문제	1(4.0)
합 계	25(100.0)

* 중복응답 문항임.

3.3.6 사서업무와 MyLibrary서비스의 관련성

사서들의 담당업무와 MyLibrary서비스의 관련성을 조사한 결과 업무당 평균 관련도는 4.46점으로 비교적 높게 나타났지만 업무에 따라 표준편차의 차이는 큰 것으로 나타났다. 특히 수서・정리를 담당하고 있는 사서의 관련도는 제일 낮고 표준편차는 제일 큰 것으로 나타나 본인의 업무와 MyLibrary서비스가 관련이 없다고 생각하는 사서들이 많은 것으로 조사되었다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 MyLibrary서비스와 업무와의 관련도

구분 / 업무	응답자수	관련도	표준편차
시스템	10	4.80	.632
대출・열람	18	4.66	.594
참고봉사서비스	33	4.54	.727
수서・정리	23	4.04	1.065
합 계	84	4.46	.754

* 중복응답 문항이며 관련도는 5점 만점임.

www.kci.go.kr

3.3.7 MyLibrary서비스에 대한 사서들의 제안사항

MyLibrary서비스의 기능 중에서 사서들의 제안사항으로는 총 160건의 응답을 받으며, 그 중 무응답을 제외한 159건을 정리하였다. MyLibrary서비스에 추가기능으로는 강의지원서비스라고 응답한 사서가 30명(18.7%)으로 가장 많았으며, 그 이외에도 업무알림서비스, 위젯 기능, 주제서비스, SNS, 채팅서비스, 스마트폰 어플리케이션 서비스, 이용자관리시스템과의 연동 등을 제안하였다(〈표 8〉 참조).

〈표 8〉 사서들이 제안하는 MyLibrary 서비스의 추가기능

단위: 명(%)

구 분	응답자수(%)
강의지원서비스	30(18.8)
업무알림서비스	22(13.8)
위젯 기능	21(13.2)
주제 서비스	20(12.5)
SNS(트위터, 미투데이 등)와의 연동	18(11.3)
이용자와 사서의 채팅서비스	17(10.6)
스마트폰 어플리케이션서비스	16(10.0)
이용자관리시스템과의 연동	15(9.4)
합 계	159(100.0)

* 중복응답 문항이며 무응답은 제외함.

수서・정리업무와 열람・대출업무를 담당하고 있는 사서들의 설문의 결과를 보면 전체적으로 MyLibrary서비스에서 생성되는 데이터를 활용하고 있지 않은 것으로 나타났고, 데이터를 활용하고 있는 사서는 21.7%였다. 대출・열람업무의 사서들 중에서는 27.7%가 이용자 데이터를 활용한다고 응답하였으며, 참고정보서비스에서 생성되는 데이터의 활용은 수서・정리업무, 대출・열람업무에서 생성되는 데이터에 비해 더 많이 활용되고 있는 것으로 나타났다. 참고정보서비스 데이터의 활용은 질문의 내용에 따라 담당사서가 나눠서 관리하고 있다는 응답이 50.0%로 가장 많았고, FAQ서비스를 만들어 별도로 질문들을 관리하고 있다는 응답도 있었다.

3.4 MyLibrary서비스 이용자들의 만족도 분석

본 장에서는 이용자들의 MyLibrary서비스에 대한 이용행태 및 만족도를 분석하였다. 설문조사는 MyLibrary서비스의 운영 사례조사에 포함된 대학도서관 6개관의 학부생을 대상으로 학교당 30명씩 총 180명을 실시하였으며 회수율은 100%였다.

3.4.1 MyLibrary서비스 이용행태

이용자들의 MyLibrary서비스의 기능에 대한 이용률을 알아보기 위한 설문에서는 응답자 중 32.9%가 대출, 반납, 연체 도서의 확인을 위해 사용한다고 응답하였다. 학년별 이용률을 조사한 결과는 1-3학년 학생들은 대출, 반납, 연체 도서의 확인기능, 4학년은 대출도서의 연기신청을 가장 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

3.4.2 이용자들의 MyLibrary서비스 만족도 분석

MyLibrary서비스에 대한 이용자만족도를 살펴보면 각 서비스별로 긍정적인 응답이 많았지만 도서예약서비스, 도서연기서비스, 희망도서신청서비스의 만족도에 대한 부정적인 응답도 있었다. 학년별 이용자만족도를 살펴보면 만족도의 차이가 크게 나타나지 않아 학년별 체계적인 이용자 교육을 통해 MyLibrary서비스를 운영할 필요가 있다고 본다(〈표 10〉 참조).

www.kci.go.kr

〈표 9〉 기능별 이용자들의 이용률

단위: 명(%)

서비스 기능 \ 학년	1학년	2학년	3학년	4학년	계
대출·반납·연체 도서의 확인	25(34.7)	26(32.9)	24(32.8)	17(30.9)	92(32.9)
대출도서의 연기신청	21(29.1)	24(30.3)	21(28.7)	18(32.7)	84(30.1)
도서예약	19(26.3)	21(26.5)	18(24.6)	12(21.1)	70(25)
희망도서구입신청	5(6.9)	7(8.8)	7(9.5)	4(7.2)	23(8.2)
최신정보주지서비스	1(1.3)	1(1.2)	1(1.3)	2(3.6)	5(1.7)
원문복사·상호대차서비스	1(1.3)	0(0.0)	1(1.3)	1(1.8)	3(1.0)
이용자교육신청서비스	0(0.0)	0(0.0)	1(1.3)	1(1.8)	2(0.7)
합계	72(25.8)	79(28.3)	73(26.1)	55(19.7)	279(100.0)

* 중복응답 문항임.

〈표 10〉 MyLibrary서비스의 기능별/학년별 이용자만족도

단위: 명(%)

구 분		만 족 도					계
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	
대출·반납·연체 확인	1 학년	12(44.4)	9(33.3)	6(22.2)	0(0.0)	0(0.0)	27(25.9)
	2 학년	15(51.7)	10(34.5)	4(13.8)	0(0.0)	0(0.0)	29(29.0)
	3 학년	11(42.3)	10(38.5)	5(19.2)	0(0.0)	0(0.0)	26(25.0)
	4 학년	8(36.4)	12(54.5)	2(9.1)	0(0.0)	0(0.0)	22(21.1)
	합계	46(44.2)	41(39.4)	17(16.3)	0(0.0)	0(0.0)	104(100.0)
도서예약	1 학년	6(23.1)	10(38.5)	9(34.6)	0(0.0)	1(3.8)	26(26.0)
	2 학년	6(22.2)	12(44.4)	8(29.6)	0(0.0)	1(3.7)	27(27.0)
	3 학년	7(28.0)	11(44.0)	6(24.0)	1(4.0)	0(0.0)	25(25.0)
	4 학년	2(9.1)	9(40.9)	11(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	22(22.0)
	합계	21(21.0)	42(42.0)	34(34.0)	1(1.0)	2(2.0)	100(100.0)
도서연기	1 학년	10(38.5)	11(42.3)	5(19.2)	0(0.0)	0(0.0)	26(26.5)
	2 학년	8(29.6)	13(48.1)	5(18.5)	0(0.0)	1(3.7)	27(27.5)
	3 학년	7(28.0)	13(52.0)	5(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	25(25.5)
	4 학년	5(25.0)	9(45.0)	6(30.0)	0(0.0)	0(0.0)	20(20.4)
	합계	30(30.6)	46(46.9)	21(21.4)	0(0.0)	1(1.0)	98(100.0)
희망도서신청	1 학년	1(16.6)	2(33.3)	2(33.3)	1(16.6)	0(0.0)	6(17.1)
	2 학년	0(0.0)	6(66.6)	3(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	9(25.7)
	3 학년	2(16.6)	6(50.0)	2(16.6)	1(8.3)	1(8.33)	12(34.2)
	4 학년	0(0.0)	2(25.0)	2(25.0)	3(37.5)	1(12.5)	8(22.8)
	합계	3(8.5)	16(45.7)	9(25.7)	5(14.2)	2(5.7)	35(100.0)
참고봉사서비스	1 학년	0(0.0)	3(60.0)	2(40.0)	0(0.0)	0(0.0)	5(35.7)
	2 학년	0(0.0)	2(66.6)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	3(21.4)
	3 학년	0(0.0)	1(33.3)	2(66.6)	0(0.0)	0(0.0)	3(21.4)
	4 학년	0(0.0)	3(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(21.4)
	합계	0(0.0)	9(64.2)	5(35.7)	0(0.0)	0(0.0)	14(100.0)

* 뒷장에 표 계속

www.kci.go.kr

구 분		만 족 도					계
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	
나의폴더	1 학년	1(16.6)	3(50.0)	2(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	6(54.5)
	2 학년	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	3 학년	1(33.3)	0(0.0)	2(66.6)	0(0.0)	0(0.0)	3(27.2)
	4 학년	1(50.0)	1(50.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(18.1)
	합계	3(27.2)	4(36.3)	4(36.3)	0(0.0)	0(0.0)	11(100.0)

대학도서관의 MyLibrary서비스의 기능별 만족도 분석결과 전체 서비스 만족도는 5점 만점에 4.13점으로 전체적으로 높은 편으로 나타났다. 상대적으로 낮은 서비스로는 희망도서신청서비스(3.55점), 도서예약서비스(3.79점)로 나타났다(〈표 11〉 참조).

〈표 11〉 기능별 MyLibrary서비스의 이용자만족도

구분 / 서비스	응답자수	만족도	표준편차
대출·반납·연체 확인	104	4.28	.730
도서예약	100	3.79	.856
도서연기	98	4.06	.194
희망도서신청	35	3.55	1.087
참고봉사서비스	14	4.75	.415
나의폴더	11	4.37	.5175
전 체	362	4.13	.6238

* 만족도는 5점 만점이며, 무응답은 분석에서 제외함.

3.4.3 MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 요구 및 제안사항

MyLibrary서비스에 대한 이용자들의 요구사항과 제안사항을 조사하였다. 응답한 이용자는 무응답 2명을 제외한 99명을 분석하였다. 이용자들의 가장 많은 요구사항은 43.4%가 MyLibrary서비스에 대한 홍보의 필요성을 제안하였으며 학년별로 보면 1, 2, 3학년들은 MyLibrary서비스에 대한 홍보를, 4학년들은 서비스안내 교육이 필요하다는 요구가 많았다(〈표 12〉 참조).

이용자의 제안사항은 총 응답건수가 345건으로 그중 가장 많은 제안사항으로는 위젯기능이 129명(37.3%)이었으며 이 기능은 국외 대학도서관에서는 이미 활용 중인 서비스로서, 온라인 정보서비스의 비중이 높아가는 시점에서 필요한 서비스라고 볼 수 있다(〈표 13〉 참조).

〈표 12〉 MyLibrary서비스에 대한 요구사항

단위: 명(%)

학년 / 요구사항	1학년	2학년	3학년	4학년	계
서비스에 대한 홍보	11(36.7)	12(41.3)	12(46.2)	8(33.3)	43(43.4)
서비스안내 교육	9(30.0)	7(24.1)	8(30.8)	10(41.7)	34(34.3)
도서관 홈페이지 내에서의 MyLibrary서비스 디자인	3(10.0)	6(20.6)	5(19.2)	4(16.7)	18(18.1)
항목구성에 다양화	7(23.3)	4(13.7)	1(3.8)	2(8.3)	14(14.1)
합 계	30(100.0)	29(100.0)	26(100.0)	24(100.0)	99(100.0)

* 중복응답 문항임.

www.kci.go.kr

〈표 13〉 이용자들이 제안한 MyLibrary서비스의 추가기능

단위: 명(%)

제안한 서비스	응답자수(%)
위젯 기능	129(37.3)
강의지원서비스	95(27.5)
주제전문사서 서비스	40(11.5)
사서와의 채팅서비스	32(9.2)
SNS(트위터, 미투데이 등)와의 연동	22(6.3)
스마트폰 어플리케이션서비스	27(7.8)
합 계	345(100)

* 중복응답 문항이며 무응답 제외함.

〈표 14〉 추가기능에 대한 순위비교

순위 \ 대상	사 서	이용자
1순위	강의지원서비스	위젯 기능
2순위	위젯 기능	강의지원서비스
3순위	주제전문사서 서비스와의 연동	주제전문사서 서비스
4순위	SNS와의 연동	이용자와 사서와의 채팅서비스
5순위	이용자와 사서와의 채팅서비스	스마트폰 어플리케이션서비스
6순위	스마트폰 어플리케이션서비스	SNS와의 연동

이용자와 사서가 MyLibrary서비스에서 추가해야 할 제안사항을 비교해보면 공통점으로는 상위권 1, 2, 3순위에는 강의지원, 주제전문사서 서비스와 학술적인 서비스와 이용자가 필요한 기능을 직접 구성하는 위젯 기능이, 4, 5, 6순위에는 이용자들의 편의를 위한 서비스들이 있는 것으로 나타났다. 분석결과 사서와 이용자가 요청하는 추가 기능에 대한 서비스에서는 큰 차이점은 없지만 이용자들이 웹 2.0과 관련된 SNS, 스마트폰 어플리케이션 서비스들에 대해서는 사서들보다 제안순위가 낮은 것으로 나타났다(〈표 14〉 참조).

4. CRM개념을 적용한 MyLibrary서비스 개선방안

4.1 대학도서관시스템의 MyLibrary 서비스 문제점

대학도서관 사서들의 MyLibrary서비스의 업무분석 및 수용여부 분석과 이용자만족도 조사 분석에서 나타난 문제점을 살펴보면, 첫째, MyLibrary서비스의 항목의 구성이 대출, 반납, 연체, 연기조회, 도서예약서비스, 희망도서신청서비스와 같은 오프라인도서관 이용에 편의를 제공하는 서비스로 편중되어 있다는 점이다. 국내・외 MyLibrary서비스 기능을 비교해 본 결

www.kci.go.kr

과 사례대학 도서관이 모두 사용하고 있는 서비스가 국외는 다섯 가지였지만 국내는 대출, 반납도서조회, 연체도서 연기도서조회, 도서예약서비스, 희망도서신청서비스로 두 가지에 그쳐 MyLibrary서비스에 포함된 기능이 편중된 것을 볼 수 있었다.

둘째, 이용자만족도 조사를 실시하고 있는 대학도서관이 많지 않다는 점이다. 사서대상 조사결과 도서관들의 MyLibrary서비스 이후 이용자만족도 조사 실시율이 35.2%에 그쳤다.

셋째, MyLibrary서비스를 통해 생성되는 이용자들의 정보가 제대로 관리되지 않고 있다. 각 업무별 담당사서들의 설문조사 결과 이용자들의 정보를 체계적으로 관리한다는 응답이 업무별 평균 33.1%로 나타났다.

넷째, 이용자의 참여율을 높일 수 있는 서비스의 홍보가 부족하다. MyLibrary서비스에 대한 홍보부족에 대해서는 이용자들이 가장 많이 지적하였으며, 앞으로 Library 2.0시대에서는 이용자들의 서비스 참여율을 높이기 위하여 도서관서비스에 대한 홍보가 보강되어야 한다.

4.2 대학도서관시스템의 MyLibrary 서비스 개선방안

국내 대학도서관의 MyLibrary서비스의 문제점을 해결하기 위해서는 경영학분야의 CRM 개념을 도입할 필요가 있다. 이 개념을 적용하기 위해서는 먼저 도서관의 구성원들이 CRM 개념에 대한 정확한 이해가 우선되어야 한다. 경영학분야에서 CRM이 실패하는 가장 큰 이유는 CRM을 시행하는 주체인 기업의 구성원들이 CRM에 대한 정확한 이해 없이 이 개념을 도입하였기 때문이다. CRM개념을 도서관에 도입한 이후에는 도서관 관리자들은 장기적인 관점에서 CRM개념 도입의 성과를 지켜볼 필요가 있으며, 사서들의 업무성과측정, 정기적인 업무교육을 통하여 사서들이 업무를 처리할 수 있도록 지원해야 한다.

도서관에 CRM개념 적용하기 위한 기반이 만들어진 후에는 MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터들을 체계적으로 관리하여 도서관 운영에 참고자료로 활용하여야 한다. MyLibrary 서비스를 통해 생성되는 데이터는 이용자들이 MyLibrary서비스에 포함된 각종 기능들을 이용하면서 축적된 이용자들의 정보요구로서 도서관에서 CRM을 수행할 때 기본 데이터로 활용될 수 있다. 도서관에 CRM 수행과정은 크게 도서관서비스로 입수된 이용자들의 데이터 수집, 이용자정보 데이터마이닝, 도서관운영에 이용자정보를 활용하는 세단계로 나눠 볼 수 있다. MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터는 다시 이용자들의 기본적인 데이터와 업무별 데이터로 나눌 수 있다.

이용자들의 기본적인 데이터는 이용자의 성별, 전공, 도서관의 이용 유무, 이용자의 관심주제 분야 등이 포함된 데이터이다. 이 데이터들은 이용자들의 특성별로 세분화, 집단화 하면 각 이용자 집단별 도서관 이용 형태, 도서관의 정보요구를 파악할 수 있다. 업무별 데이터는 MyLibrary서비스를 통해 얻어진 정보를 업무별로 세분화, 집단화한 데이터이다. 이 데이터들은 각 업무별 담당자가 관리하게 하면, 이용자들의 기본정보를 세분화한 데이터와 교차분석을 하여 이용자들에게 도서관서비스를 제공할 때 참고자료로 활용할 수 있다. 이러한 데

www.kci.go.kr

이터마이닝을 통해 재정리된 이용자들의 정보는 도서관서비스분야 뿐만 아니라 전반적인 도서관 운영에 필요한 정보로 활용된다.

도서관 운영에 CRM을 통한 이용자 정보가 활용된다면 가장 크게 변화되는 부분은 도서관의 각종 정책분야가 될 것이다. 도서관의 장서정책, 대출정책, 폐기정책 등을 수립・수정하는데 이용자 정보가 반영되어 이용자 중심의 도서관 운영을 지원해 줄 것이다. 또한 이용자들의 도서관 이용 행태를 분석할 수 있어 도서관 예산・인력의 효율적 배치를 위한 참고자료로 활용될 수 있다. 이용자 교육의 측면에서는 이용자에게 맞춤형 이용자 교육을 실시함으로써 기존의 도서관이용자들에게는 도서관의 다양한 서비스를 이용하는데 도움을 줄 수 있고, 비 이용자들에게는 도서관에 대한 홍보의 역할을 할 수 있을 것이다.

5. 결 론

디지털도서관시스템인 MyLibrary서비스는 이용자들에게 개인별서비스를 제공하기 위한 개인포털서비스로서 도서관 이용자들의 정보이용행태, 정보에 대한 요구와 같은 이용자들의 정보를 사서들에게 제공하는 사서와 이용자의 소통의 통로이다.

이에 따라 본 연구에서는 MyLibrary서비스를 도서관에 CRM개념을 적용하였을 때 이용자에 대한 기초자료를 제공 수단으로 보고, CRM개념을 이용하여 대학도서관 시스템의 MyLibrary서비스에 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 도서관의 구성원들이 CRM개념에 대한 정확한 이해를 바탕으로 도서관에 CRM개념을 적용하여야 한다. 이를 위해서는 도서관 경영진에서는 장기적인 관점에서 CRM개념 도입의 성과를 지켜볼 필요가 있으며, 사서들의 성과측정, 정기적인 업무교육을 통하여 사서들이 CRM에 대한 정확한 이해를 갖고 업무를 효율적으로 처리해 나갈 수 있도록 도와야 한다.

둘째, MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터들을 체계적으로 관리하여 도서관 운영에 참고자료로 활용하여야 한다. MyLibrary서비스를 통해 생성되는 데이터는 이용자들이 MyLibrary서비스에 포함된 각종 기능들을 이용하면서 축적된 이용자들의 정보요구로서 이용자 중심의 도서관 운영을 하는데 참고자료로 활용될 수 있기 때문이다.

Library 2.0으로 인한 도서관서비스의 변화에 맞춰 도서관에서는 지속적으로 이용자와 소통하고, 이용자의 의견을 받아들여 도서관을 운영해야 한다. 이를 위해 향후 이용자들과 사서와의 장기적인 의사소통을 통한 도서관 서비스, 도서관 운영의 변화에 관한 후속 연구들이 진행되어야 할 것이다.

www.kci.go.kr

참 고 문 헌

구내영. 2002.『맞춤 정보서비스를 위한 My CyberLibrary 모형 설계와 운용에 관한 연구』. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 문헌정보학과.

김휘출. 2001. 디지털참고봉사를 위한 MyLibrary에 관한연구.『한국비블리아』, 12(1): 101-115.

유길호. 2002. 고객관계관리(CRM)의 도서관 도입.『한국문헌정보학회지』, 36(2): 25-37.

유양근. 2004. 도서관 CRM시스템의 효율적 추진에 관한 연구.『한국도서관・정보학회지』, 35(3): 1-20.

허수연. 2002.『고객만족도 향상을 위한 e-CRM의 활성화 방안에 대한 실증 연구』. 석사학위논문. 경기대학교 대학원, 국제통상학과.

Llamas-Alonso, Maria Rosa, Ana Isabel Jimenez-Zarco, Maria Pilar Martinez-Ruiz, and John Dawson. 2009. "Designing a Predictive Performance Measurement and Control System to Maximize Customer Relationship Management Success." *Journal of Marketing Channels*, 16(1): 1-41.

Nguyen, ThuyUyen, Joseph S. Sherif, and Michael Newby. 2007. "Strategies for Successful CRM Implementation." *Information Management Computer Securiety*, 15(2): 102-115.

Renda, M. Elena and Umberto Straccia, 2005. "A Personalized Collaborative Digital Library Environment: A Model and an Application." *Information Processing and Management*, 41(1): 5-21.

Wang, Mei-Yu. 2007. "Introducing CRM into an Academic Library." *Library Management*, 28(6/7): 281-291.

www.kci.go.kr

www.kci.go.kr