

국내 대학도서관 이용자 수요 분석*

Analysis of User Demand for University Library Services in Korea

윤 유 라 (YouRa Youn)**

정 영 미 (Youngmi Jung)***

< 목 차 >

- | | |
|------------|----------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 결 론 |
| III. 연구방법 | |

요약: 대학도서관의 서비스 전략은 사회 환경 변화에 대한 조망을 포함해서 실질적인 서비스 수요자인 이용자에 기반하여 수립될 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 대학도서관 이용자인 대학생과 대학원생, 교수자와 연구자를 대상으로 현재 제공되는 대학도서관 기능과 서비스에 대한 이용자들의 인식을 파악하고 향후 개선 혹은 개발되어야 할 서비스에 대한 수요를 조사·분석하였다. 데이터는 온라인 설문을 통해 수집되었고, 학생집단은 1,216건, 연구자 집단은 433건 회수되었다. 조사 결과는 각각의 집단별로 정리하고, 이 중 공통된 결과를 통해 시사점을 도출하였다. 첫째, 두 집단 모두 정보자원의 수집과 접근 강화에 대한 지속적인 요구가 있음을 알 수 있었다. 둘째, 타 기관과의 협력을 통한 정보자원의 공유를 강화하고 해외학술자료의 다양한 이용을 희망하는 등 정보제공서비스 확대를 필요로 하고 있었다. 셋째, 도서관이 중요한 기관이라는 인식은 하고 있었으나 홍보 등의 부족으로 만족한 이용이 이루어지고 있지 않음을 알 수 있었다. 넷째, 대학도서관이 대상의 구별과 차별 없이 누구에게나 열린 서비스를 제공해야 한다고 인식하고 있음을 알 수 있었다. 본 연구의 결과는 이용자에게 최적화된 대학도서관 서비스를 개발하고 개선하기 위한 전략 수립시 기본 데이터로 활용할 수 있을 것이다.

주제어: 대학도서관, 이용자 수요분석, 대학도서관 서비스 전략, 이용자 연구

ABSTRACT: The university library's service strategy needs to be established based on users, who are actual service consumers, including an outlook on changes in the social environment. Accordingly, in this study, college and graduate students, instructors, and researchers who are university library users were identified to understand users' perceptions of the university library functions and services currently provided, and the demand for services that need to be improved or developed. Data was collected through an online survey, with 1,216 responses from the student group and 433 responses from the researcher group. The survey results were organized by each group, and implications were drawn from common results. First, it was found that both groups had a continuous demand for strengthening the collection and access to information resources. Second, there was a need to expand information provision services, such as strengthening the sharing of information resources through cooperation with other organizations and wishing to use overseas academic materials in various ways. Third, although the library was recognized as an important institution, it was found that satisfactory use was not achieved due to lack of publicity. Fourth, it was found that university libraries recognize that they must provide open services to everyone without discrimination. The results of this study can be used as basic data when establishing strategies to develop and improve university library services optimized for users.

KEYWORDS: University Library, User Demand Analysis, University Library Service Strategy, User Research

* 이 연구는 2023년 한국교육학술정보원의 「제3차 대학도서관진흥종합계획(2024~2028) 수립을 위한 연구」의 내용 일부를 수정·보완하여 학술논문으로 발전시킨 것임.

** 동의대학교 문헌정보학과 부교수(yryoun@deu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6098 1699) (제1저자)

*** 동의대학교 문헌정보학과 교수(yomjung@deu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6480 5668) (교신저자)

• 논문접수: 2023년 11월 29일 • 최초심사: 2023년 12월 5일 • 게재확정: 2023년 12월 11일

• 한국도서관·정보학회지, 54(4), 229-254, 2023. <http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.54.4.202312.229>

© Copyright © 2023 Korean Library and Information Science Society

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

I. 서 론

1. 연구의 배경과 목적

도서관의 궁극적인 목적은 이용자에게 최대한의 서비스를 제공하는 것에 있다. 학술 활동 전반을 지원하는 대학도서관 또한 서비스 중심적이어야 하고 서비스의 최종점은 이용자의 만족일 필요가 있다. 대학도서관의 사서나 직원은 현재 또는 잠재적인 이용자의 요구에 조응하고, 학생이나 교수의 과업 달성에 필요한 요구사항을 충족하는 적절한 방법을 찾기 위해 가능한 모든 노력을 다해야 하며 이를 통해 도서관의 위상과 가치를 정립할 수 있다(Baba, Jeelani, & Ganaie, 2020, 2).

대학도서관 서비스에 대한 요구는 직접적인 이용자의 요구 이외에도 학술 환경 및 정보통신기술(ICT)과 같은 외부 환경 변화에 의한 요구를 포괄하여 해석될 수 있다. 최근 대학 관련 정책 방향성을 반영한 서비스 제공도 같은 맥락으로 읽힌다. 실제로 일부 연구는 대학도서관 외부 환경에 의한 서비스 변화를 독립적으로 검토하기도 하였다. Musoke(2007)는 대학도서관 서비스에 대한 이용자 요구가 연구 방법과 패러다임의 변화, ICT 발전과 질적인 온라인 정보자원의 증가, 교육과정의 변화, 학습 프로그램의 변화, 팀 학습의 강조 등 다양한 요인에 의해 변화한다고 제시하였다. 특히 ICT 발전은 대학도서관 서비스의 민첩한 대응과 변화의 요인으로 자주 강조되는 요소 중 하나이다. 반면 Bentum & Braaksma(1999)은 정보통신기술의 발전을 대학도서관 변화의 주요 영향 요인으로 분석해야겠지만, 이용자의 요구 변화 또한 비슷한 비중으로 다루어질 필요가 있다고 주장하였다. 실제로 이 분야의 많은 연구가 다양한 환경 변화에 영향을 받은 이용자의 직접적인 요구를 다루고 있다. 대학도서관의 서비스 전략 수립이나 개선을 위한 이용자 중심적인 접근은 도출 결과가 선명하고 직접적이기 때문에 더욱 유용하다.

급변하는 오늘날의 고등교육 환경에서 대학도서관 서비스에 대한 이용자의 요구는 어느 한 시점의 스냅샷(snapshot)과 같다. 이용자 요구에 대한 주기적인 조사·분석과 이를 반영한 대학도서관 서비스의 지속적인 변화가 필요하다. 물론 대학도서관 서비스 설계에 있어 이용자 요구 변화 이외에 지속해야 할 대학의 교육이념이나 방향성, 대학도서관의 가치 및 기능 등의 고려 요소가 존재하지만 이 연구에서는 제외하기로 하였다.

이에 본 연구에서는 국내 대학도서관 서비스에 대한 현시점의 이용자 요구를 조사·분석하고자 하였다. 특정 대학도서관이나 특정한 서비스에 제한하지 않고 광범위한 대학도서관 이용자와 서비스 전반에 대한 설문을 통해 이용자 요구를 파악하였다. 대학도서관의 주요 이용자 그룹인 학생(대학원생)과 연구자 및 교수자의 두 그룹으로 구분하여 설문을 실시하였고 조사 내용은 현 서비스에 대한 진단과 미래 서비스에 대한 요구를 포함하였다. 본 연구의 결과는 국내 대학도서관 서비스 정책 수립의 기초적인 자료가 될 것이고 각 대학도서관에서는 이용자 서비스 계획 수립 및 개선 시 서비스 방향 설정에 유용할 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 대학도서관 이용자 수요 분석 연구

도서관에서 이용자의 만족은 서비스 제공의 핵심이다. 그래서 많은 도서관은 도서관 운영 전반에 걸쳐 이용자 중심의 접근법을 강조한다.

초기의 이 분야 연구 중에는 대학도서관 이용자 요구의 영향 요인을 파악하거나 이용자 요구에 기반한 서비스 개발의 필요성을 제시하기도 하였다. Bentum과 Braaksma(1999)은 대학도서관 변화의 주요 요인 중 학술 환경 변화의 측면에서 이용자의 요구에 집중하여 학술 환경 변화의 특징과 이것이 이용자 요구에 미친 영향을 분석하고 이에 대응하는 University Library Twente의 서비스 개발을 기술하였다. 또한 저자는 이용자 요구를 도서관 서비스가 진행되는 도중에 일부 파악할 수 있지만 별개의 방법을 통해 조사할 필요가 있다고 강조하였다.

Musoke(2007)는 Makerere University 도서관 사례를 중심으로 이용자의 변화된 요구를 파악하였다. 이용자의 변화된 요구 대부분은 정보통신기술 성장에 기인한 정보 시스템과 서비스의 발전뿐만 아니라 교수(teaching), 학습과 연구 분야의 패러다임의 변화에 의한 것이고, 이러한 요구를 충족시키기 위해서는 사서의 지적 능력과 실제적인 기술 개발이 필요하다고 주장하였다.

정보통신기술의 발전은 대학도서관 서비스 전달 방식에도 영향을 끼쳐 물리적인 도서관과 웹사이트 등을 기반으로 한 온라인 서비스로의 이원화 또는 통합을 이끌었다. 이후 두 가지의 접근 방식을 분리한 이용자 요구 분석 연구를 종종 발견할 수 있다. 이와 동시에 이용자 맞춤형 서비스에 대한 요구가 확대되면서 대학도서관 서비스 대상별 요구 분석 연구도 증가하고 있다. 대학도서관에서 가장 큰 범주의 이용자 그룹은 학습활동의 주축인 학생(대학원생)과 연구 및 수업 활동의 주축인 연구자 및 교수자이다.

Hu와 Yu(2019)는 기존 이용자 및 잠재적인 이용자의 대학도서관 활용도 향상 전략을 제안하기 위해 Hebei University 이용자를 대상으로 네트워크 환경에서 변화된 대학도서관 이용자 그룹별 요구 행태를 파악하는 설문을 수행하였다. 여기에서 이용자 그룹은 학문 수준에 따라 학생과 대학원생, 이용정도에 따라 기존 이용자와 잠재적인 이용자로 구분되었고 세부적으로는 전공별, 성별, 학년별 등으로 구분되었다. 도서관 서비스는 오프라인 서비스와 도서관 웹사이트를 포함한 온라인 서비스 모두를 포함하였다. 연구에서는 대학원생의 전공, 성별, 학년별에 따라 정보 요구, 정보 검색, 정보 읽기와 수집 등의 행태에 차이가 있다고 밝혔다.

한지연과 문성빈(2020)은 이용환경 변화에 따른 이용자의 도서관 이용에 대한 인식과 이용의도를 계획행동이론(TPB)과 기술수용모형(TAM)에 기반한 통합모형을 통해 파악하고 이를 바탕으로 향후 도서관의 미래 전략 및 운영 방안에 대한 논의를 제공하였다. 이 연구는 교수와 학생

이용자를 대상으로 전통적인 형태의 물리적 도서관과 온라인 정보 중심의 디지털 도서관으로 나누어 이용 의도를 파악하였다.

비교적 최근에는 팬데믹 상황과 같은 돌발적인 변수가 이용자 요구 변화의 중요 기점이 되었다. Baba와 Jeelani, Ganaie(2020)는 University of Kashmir의 교수 85명, 연구자 85명, 학생 85명을 대상으로 팬데믹(pandemic) 상황에서 이용자 요구를 만족시키기 위한 대학도서관 직원의 역할에 대한 온라인 설문을 수행하였다. 설문은 팬데믹 상황에서 이용자의 정보이용행태 뿐만 아니라 온라인 자원 및 서비스의 유용성을 최적화하기 위해 필요한 요구사항을 파악하기 위한 것이었다. 결과적으로 온라인 자원 및 서비스를 제공하는 도서관 사서의 훈련 프로그램과 이용자 대상의 컴퓨터와 온라인 자원에 대한 교육 프로그램 등, 이용자와 대학도서관 직원 모두의 측면에서 필요한 요구사항을 파악하였다.

이지수(2021)는 팬데믹 이후 대학의 비대면 원격 학습 전환으로 인해 제기된 대학도서관의 온라인 정보서비스의 현황과 이용자의 경험 및 요구에 대한 변화를 분석하였다. 국내외 60개 대학도서관의 온라인 서비스 현황을 분석하였고 이용자 경험 및 요구사항은 학생 이용자를 대상으로 설문을 통해 수집하였다. 이선우와 장우권(2021)은 COVID-19 발병 전후 대학도서관 홈페이지의 이용 데이터 분석을 통해 이용자의 이용행태 변화를 분석하고 이후 대학도서관이 효율적인 정보서비스를 전개할 수 있는 개선방안을 제안하였다. 데이터는 C대학교 홈페이지에 접속한 이용자의 웹 트래픽 변수이고 이는 구글애널리틱스를 활용하여 분석하였다.

팬데믹 상황을 주요 변수로 삼은 앞의 연구들이 온라인 서비스에 대한 이용자 요구에 집중한 반면 COVID-19 전후 물리적인 도서관 서비스에 대한 이용자 이용행태에 관한 연구도 존재한다. 허상덕과 오효정(2022)은 J대학교를 중심으로 COVID-19 전후의 열람실 이용 로그 분석을 통해 이용자의 열람실 이용행태를 비교 분석하였다. 또한 이 연구는 대학도서관의 학습 공간 서비스에 대한 활용도 분석을 통해 도서관 공간서비스에 대한 개선방안을 제시하였다. 앞의 두 연구는 기존 이용자 연구 방법의 일반적인 방법인 설문이 아닌 빅데이터를 활용·분석한 것이다. Khan과 Vorley(2017)의 논문에서 언급한 바와 같이 디지털 환경에서 빅데이터를 수집하는 것은 도서관 조직의 원활한 기능 수행을 위해 중요한 부분이 되고 있다. 물론 이용자의 요구에 대한 직접적이고 즉각적인 응답은 이용자 대상의 설문이나 심층 인터뷰 등과 같은 방식이 여전히 유용할 것이다.

2. 대학도서관 서비스의 범주와 유형

『대학도서관진흥법』에서는 대학도서관의 역할을 ① 대학의 교육 및 연구에 필요한 도서관자료의 수집·정리·보존 및 서비스 제공, ② 교육 및 연구 활동에 필요한 자원, ③ 학생들의 학습 및 수업활동에 필요한 자원, ④ 대학에서 생산한 각종 지식자원의 수집, 디지털화 및 운영, ⑤ 다른

도서관 및 관련 기관과의 상호협력과 서비스 제공, ⑥ 그 밖에 대학도서관의 기능 수행에 필요한 업무(지역사회에 대한 역할)로 정의하고 있다. 즉, 대학도서관은 대학의 주요 구성원인 교수와 학생에 대한 서비스 이외에도 대학 성과물을 수집·보존·공유, 타 기관과의 연계서비스 제공, 지역사회에 대한 역할 등에서 확장된 이용자와 서비스에 대한 역할을 지니고 있음을 확인할 수 있다. 그럼에도 불구하고 대학도서관의 주요 서비스는 학생 중심의 학습 지원서비스와 연구의 질 제고를 위한 전문적 연구지원서비스로 정리할 수 있다.

ACRL(2008)은 『원격 학습을 위한 대학도서관 서비스 표준』에서 서비스 유형을 크게 ① 자료이용 및 소장자료에 대한 접근 서비스, ② 참고 및 상담 서비스, ③ 이용자 교육 서비스, ④ 수업 지정자료 및 학과별 자료 안내 서비스, ⑤ 기타 도서관 서비스로 구분하였다. 이 표준은 대학도서관 서비스 중 원격 학습을 위한 서비스 유형에 제한하여 구성된 것이지만, 최근 팬데믹 상황에서 원격 학습 지원에 대한 대학도서관의 역할이 중요해지면서 보다 상세화(ACRL, 2021)되고 재조명되었다.

유사한 맥락에서 이지수(2021)는 팬데믹 상황에서 실시된 국내외 온라인 정보서비스 현황을 파악하면서 서비스 유형을 다음의 <표 1>과 같이 구분하였다. 일부는 온라인 기술 기반 정보서비스이지만 또 일부는 팬데믹 상황으로 인해 기존의 오프라인 서비스가 온라인으로 전환된 경우를 포함한다.

<표 1> 대학도서관의 온라인 서비스 유형

유형	서비스 내용
자료이용 및 소장 자료에 대한 접근 서비스	• 전자자료 검색 및 이용, 원문복사, 희망자료 신청, 온라인 예약대출/반납, 신착도서 및 인기도서 안내, 도서 대출 연장, 상호대차(inter-library loan), 연구지원 소프트웨어, 모바일 앱 이용
참고 및 상담 서비스	• 채팅(chat), 1:1 온라인 게시판, 인공지능 챗봇 서비스(실시간 상담), 온라인 웹 폼(서식), 이메일, 전화 및 모바일 문자, FAQ, 기타 서비스(도서관장에게 바란다(게시판), 원격 상담, Zoom 상담 등)
이용자 교육 서비스	• 주제별 데이터베이스 이용 방법, 서지관리도구 이용 방법, 도서관 이용 안내, 학술자료 조사 방법, 표절/저작권 방지, 학술 논문 작성법, 데이터 및 통계분석 방법, 코딩 방법, 신입생 활용교육, 도서관 사이버 투어, 학술 비디오 및 전자책 이용방법, 학부생 리포트 작성법, 영어논문 작성법, 학부수업 연계 교양 프로그램, 독서지도, 원격강의 발표 및 그룹학습 방법, 디지털 카메라 및 포토샵 이용 방법, 팟캐스트 방송 제작 방법, 3D 프린팅 이용방법, VR, AR 제작 방법, 5G 기술 이용 방법, 영상 및 오디오 에디팅 방법, 모바일 앱 이용 방법
수업 지정자료 및 학과별 자료 안내 서비스	• 강의 지정도서 목록 안내, 강의 자료 전자책 제공, 강의 자료 e-Reserve 제공, 학과별, 전공별 학술정보 가이드
기타 도서관 참여 서비스	• 온라인 북토크 및 독서토론, 온라인 초청강연, 독서퀴즈대회, 개인 맞춤형 독서 기록 포트폴리오 및 맞춤 서재, 강의지원 디지털 장비, 데이터 대여 및 제공, SNS 활용 도서관 서비스 홍보
팬데믹 이후 추가 제공 및 대응 서비스	• 팬데믹 대응 전용 정보서비스, 팬데믹 이후 전자자료(무료) 이용 서비스, 팬데믹 관련 뉴스 및 정보서비스, 팬데믹 관련 허위 정보 확인 서비스, 기타

(이지수, 2021, 168-174의 내용을 재구성함.)

이용재와 이지옥(2020)은 대학도서관 연구지원과 관련된 선행연구를 통해 연구지원서비스의 유형을 다음의 <표 2>와 같이 주제가이드, 학술정보활용교육, 연구분석서비스, 연구상담지원, 연구윤리교육, 논문작성안내, 서지관리프로그램, 상호대차·원문복사 등의 8개로 구분하여 제시하였다.

<표 2> 대학도서관 연구지원서비스 8대 유형

유형	제공서비스
주제가이드	• 학문별, 주제별 정보자원 소개, 데이터베이스 이용 방법, 자료검색법 등에 관한 안내 서비스
학술정보 활용교육	• 학술DB 활용교육, 정보활용교육, 논문작성, 연구방법론교육 등 정보 검색부터 활용까지 학습 및 연구에 필요한 교육
연구분석서비스	• 연구 활동과 성과관리에 필요한 자료제공 • 등재저널리스트, JCR주제별 랭킹, 논문 및 학술지의 영향력, 연구 동향정보 제공 서비스
연구상담지원	• 연구단계별(착수-진행-마무리) 연구수행 전 과정에 대한 연구 질의 상담지원 서비스
연구윤리교육	• 표절예방, 논문유사도검사, 약탈적 학술지 안내 등 연구윤리에 대한 콘텐츠, 연구윤리교육 실시
논문작성안내	• 연구방법론, 논문작성을 위한 참고자료 제공, 논문작성콘텐츠 제공 서비스
서지관리 프로그램	• 참고문헌 및 연구정보 관리도구 안내, 참고문헌 작성 소개
상호대차·원문복사	• 상호대차, 원문복사 지원, 외국학술지지원센터 (FRIC), 해외논문 구매대행서비스안내

이처럼, 대학도서관에서 제공해야 하는 서비스는 외부환경의 변화에 따라 세부적인 정보서비스의 방법은 달라질 수 있지만, 서비스 대상을 학생과 교수자로 구분하고, 학생을 위한 학습·독서 정보자원 및 장소 제공과 지원, 교수자 및 연구자를 위한 교육지원서비스와 연구지원서비스라는 큰 범주로 구분하고 있음을 확인할 수 있었다.

III. 연구방법

1. 데이터 수집 방법

본 연구에서는 대학도서관 이용자의 서비스 인식 및 수요조사를 위해 대학도서관 이용의 두 주축이라 할 수 있는 “대학생 및 대학원생”과 “연구자 및 교수자”로 나누어서 온라인 설문조사를 진행하였다. 온라인 설문은 대학생 및 대학원생의 경우 RISS 웹사이트를 통해 진행하였고, 연구자 및 교수자의 경우 한국연구재단의 KCI 웹사이트를 통해 진행하였다. 설문은 2023년 5월 2일(화)~5월 19일(금) 총 17일간 진행하였다. 대학생 및 대학원생용 설문은 총 1,216건, 연구자 및 교수자용 설문은 총 433건 회수되었다.

2. 설문지 구성 및 분석 방법

본 연구에서는 대학도서관 이용자의 수요분석을 위해 2장의 대학도서관 서비스에 대한 선행연구를 바탕으로 대학도서관의 기능 및 역할, 서비스 항목을 분석하여 학생용과 연구자 및 교수자를 위한 설문지 작성에 적용하였다.

설문은 <표 3>과 같이 크게 일반적 특성과 대학도서관의 이용행태, 대학도서관 기능과 서비스에 대한 인식, 대학도서관의 수요조사 등 4개의 단위로 구분하였다. 서비스에 대한 수요조사와 관련된 설문문항은 각각의 이용자별로 대학도서관을 이용하는 목적과 방법이 상이하다는 점을 고려하여 작성하였으며, 대학생 및 대학원생은 총 66개, 연구자 및 강의자용은 총 61개의 문항을 도출하였다. 대학도서관 기능과 서비스에 대한 인식에서는 동일 문항을 중요도와 만족도 문항으로 각각 조사하여 그 격차에 대해 분석하고 향후 개선 혹은 추진해야 하는 서비스의 방향성을 모색하고자 하였다.

<표 3> 설문 문항

구분	질문형태	대학생 및 대학원생		연구자 및 교수자	
		내용	문항수	내용	문항수
일반적 특성	다지선다형	• 성별, 신분, 대학소재지, 전공, 대학설립유형, 대학유형	6	• 성별, 신분, 대학소재지, 전공, 대학설립유형, 대학유형	6
대학도서관 이용행태	다지선다형	• 대학도서관 방문빈도	5	• 대학도서관 방문빈도	5
		• 대학도서관 방문의 주요 목적 2개		• 대학도서관 방문의 주요 목적 2개	
	합산평가법 (7점리커트)	• 대학도서관 중요도		• 대학도서관 중요도	
	• 대학도서관 친밀도	• 대학도서관 친밀도			
대학도서관 기능과 서비스에 대한 인식	합산평가법 (7점리커트)	• 서비스 중요도	32	• 서비스 중요도	26
		• 서비스 만족도		• 서비스 만족도	
서비스 수요조사	합산평가법 (7점리커트)	• 정보제공서비스	23	• 교수(강의)지원을 위한 서비스	24
		• 공간관련서비스		• 연구지원을 위한 서비스	
		• 정보활용교육서비스		• 서비스 활용도	
		• 학습 및 독서문화 프로그램		• 서비스를 활용하지 못하는 원인	
		• 서비스 활용도		• 기타 희망 서비스	
	자유응답형	• 서비스를 활용하지 못하는 원인			
		• 기타 희망 서비스			
총계		66		61	

조사결과는 기본적으로 기술통계방법으로 분석하였다. 또한, ISA를 통해 중요도와 만족도에 대한 인식의 차이를 살펴보고 서비스의 품질뿐만 아니라 향후 지속되거나 개선이 필요한 서비스에

대해 살펴보았다. ISA (Importance-Satisfaction Analysis)는 이용자가 현재 시행되고 있는 서비스에 대해 인식하고 있는 중요도와 적절한 만족이 달성되었는지를 비교 측정하여 서비스의 개선 여부를 판단하는 분석방법(정영미, 김영기, 이수상, 2010)으로 본고에서는 향후 대학도서관 서비스의 방향성을 파악하기 위해 활용하였다.

IV. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

가. 대학생 및 대학원생

대학생 및 대학원생의 응답자의 일반적 특성은 <표 4>와 같다. 응답자의 20.7%에 해당하는 252명이 남성이었으며 여성이 79.3%(964명)이었다. 신분은 대학원 석사과정생이 355명(29.2%)으로 가장 많았으며, 학부 1학년이 109명(9.0%), 학부 2학년이 135명(11.1%), 학부 3학년이 194명(16.0%), 학부 4학년이 235명(19.3%), 대학원 박사과정 167명(13.7%)이 각각 응답하였다. 대학의 소재지는 수도권이 635명(52.2%)으로 가장 많았으며, 부산/울산/경남권이 175명(14.4%), 충청/강원권 181명(14.9%), 대구/경북권이 132명(10.9%), 전라/제주권이 93명(7.6%)으로 대학의 지역 분포와 비례하여 균형 있게 응답이 확보되었다. 설립유형은 사립대학이 807명(66.4%), 국/공립 대학은 406명(33.4%)이었으며, 대학의 유형은 4년제가 940명(77.3%), 2~3년제가 32명(2.6%), 대학원 대학이 240명(19.7%)이었다. 표본의 소속대학과 전공은 인문/사회계열이 582명(47.9%)으로 가장 많았으며, 이외에도 공대계열이 122명(10.0%), 사범계열 130명(10.7%), 의료보건계열 143명(11.8%), 예술체육계열이 82명(6.7%), 기초과학계열 71명(5.8%)이었다.

<표 4> 응답자의 일반적 특성

문항	대학생&대학원생			연구자&교수자		
	구분	빈도(%)	총계(%)	구분	빈도(%)	총계(%)
성별	남성	252(20.7)	1,216 (100.0)	남성	187(42.2)	443 (100.0)
	여성	964(79.3)		여성	256(57.8)	
신분	학부 1학년	109(9.0)	1,216 (100.0)	시간강사	90(20.3)	443 (100.0)
	학부 2학년	135(11.1)		조교수	69(15.6)	
	학부 3학년	194(16.0)		부교수	54(12.2)	
	학부 4학년	235(19.3)		정교수	64(14.4)	
	대학원(석사)	355(29.2)		기타(연구자)	166(37.5)	
	대학원(박사)	167(13.7)				
	기타	21(1.7)				

국내 대학도서관 이용자 수요 분석

문항	대학생&대학원생			연구자&교수자		
	구분	빈도(%)	총계(%)	구분	빈도(%)	총계(%)
소재지	수도권	635(52.2)	1,216 (100.0)	수도권	174(39.3)	443 (100.0)
	대구/경북권	132(10.9)		대구/경북권	45(10.2)	
	부산/울산/경남권	175(14.4)		부산/울산/경남권	85(19.2)	
	전라/제주권	93(7.6)		전라/제주권	35(7.9)	
	충청/강원권	181(14.9)		충청/강원권	104(23.5)	
설립유형	국/공립대학	406(33.4)	1,216 (100.0)	국/공립대학	151(34.1)	443 (100.0)
	사립대학	807(66.4)		사립대학	291(65.7)	
	기타	3(0.2)		기타	1(0.2)	
대학유형	4년제 대학	940(77.3)	1,216 (100.0)	4년제 대학	380(85.8)	443 (100.0)
	2~3년제 전문대학	32(2.6)		2~3년제 전문대학	18(4.1)	
	대학원 대학	240(19.7)		대학원 대학	44(9.9)	
	기타	4(0.3)		기타	1(0.2)	
소속대학	인문/사회계열	582(47.9)	1,216 (100.0)	인문/사회계열	241(54.4)	443 (100.0)
	기초과학계열	71(5.8)		기초과학계열	22(5.0)	
	공대계열	122(10.0)		공대계열	46(10.4)	
	사범계열	130(10.7)		사범계열	49(11.1)	
	경영계열	60(4.9)		경영계열	12(2.7)	
	의료보건계열	143(11.8)		의료보건계열	38(8.6)	
	예술체육계열	82(6.7)		예술체육계열	30(6.8)	
	기타	26(2.1)		기타	5(1.1)	

나. 연구자 및 교수자

연구자 및 교수자의 일반적 특성은 다음의 <표 4>와 같이, 남성은 187명으로 42.2%, 여성은 256명으로 57.8%였다. 신분은 시간강사 90명(20.3%), 조교수 69명(15.6%), 부교수 54명(12.2%), 정교수 64명(14.4%), 기타(연구자) 166명(37.5%)으로 구성되어 있었다. 대학의 소재지는 수도권이 174명(39.3%), 부산/울산/경남권이 85명(19.2%), 충청/강원권 104명(23.5%), 대구/경북권이 45명(10.2%), 전라/제주권이 35명(7.9%)이었으며, 설립유형은 사립대학이 291명(65.7%), 국/공립대학은 151명(34.1%)이었으며, 대학의 유형은 4년제가 380명(85.8%), 2~3년제가 18명(4.1%), 대학원 대학이 44명(9.9%)이었다. 응답자의 소속대학과 전공은 인문/사회계열이 241명(54.4%), 공대계열이 46명(10.4%), 사범계열 49명(11.1%), 의료보건계열 38명(8.6%), 예술체육계열이 30명(6.8%), 기초과학계열 22명(5.0%)이었다.

2. 대학도서관 이용행태

가. 대학생 및 대학원생

먼저, 대학도서관 이용행태를 살펴보기 위해 월평균 직접 혹은 온라인으로 도서관을 이용하는

빈도를 확인하였다. 조사 결과, <표 5>와 같이, 대학도서관을 직접 방문하는 빈도는 “월 2회 이상~월 3회 이하”가 28.1%(342명)로 가장 많았으며, “월 1회 이하”로 방문하고 있다고 응답한 비율이 27.2%(331명)로 두 번째로 많았다. 온라인을 통해 도서관을 이용하는 경우는, “주 1회 이상~주 2회 이하”가 28.5%(347명)로 가장 많았으며 “월 2회 이상~월 3회 이하”가 23.3%(283명)로 두 번째로 많았다. “거의 매일” 방문한다는 비율도 17.6%(214명)에 이르러 직접 방문하는 빈도보다 온라인을 통한 도서관 이용률이 상대적으로 높은 것을 알 수 있었다.

<표 5> 대학도서관의 방문빈도 (대학생 & 대학원생)

	직접 방문		온라인방문	
	빈도	%	빈도	%
월 1회 이하	331	27.2	171	14.1
월 2회 이상~월 3회 이하	342	28.1	283	23.3
주 1회 이상~주 2회 이하	316	26.0	347	28.5
주 3회 이상~주 4회 이하	148	12.2	201	16.5
거의 매일	79	6.5	214	17.6
총합	1,216	100	1,216	100

다음으로 학생들이 대학도서관을 활용하는 주요 목적 2가지에 대해 질문한 결과, <표 6>과 같이 “도서관 자료 이용 및 대출/반납”이 72.5%(881명), “개인 학습 및 공부”가 71.8%(873명)로 절대적인 우위를 점하고 있었다. 다음으로 “그룹 스터디룸 및 공간서비스 이용”이 14.6%(178명), “컴퓨터, 인터넷 등의 시설 이용”이 7.6%(93명), “휴식/만남”이 4.4%(53명), “교육/문화 프로그램 참여”가 4.1%(50명), “사서에게 질의하는 참고정보서비스”는 1.2%(15명) 등의 순위였다.

<표 6> 대학도서관의 활용 목적 2가지 (대학생 & 대학원생)

문항	빈도	%
개인 학습 및 공부	873	71.8%
도서관 자료 이용 및 대출/반납	881	72.5%
그룹 스터디룸 및 공간서비스 이용	178	14.6%
컴퓨터, 인터넷 등의 시설 이용	93	7.6%
교육/문화 프로그램 참여	50	4.1%
사서에게 질의하는 참고정보서비스	15	1.2%
휴식/만남	53	4.4%
기타	14	1.2%

다음으로 학생들이 대학도서관을 얼마나 중요하게 생각하고 있으며 친밀하게 인식하고 있는지를 설문하였다. 설문 결과 <표 7>과 같이 응답자의 절반 이상이 “매우 중요하다”(67.1%)라고 인식하고

있었으며, 중요하지 않다고 응답한 비율은 전체 1.2%에 불과하였다. 그에 반해, 대학도서관에 대한 친밀도(익숙함)는 상대적으로 낮게 나타났는데 “매우 친밀하다”가 29.7%에 불과하였다. 평점 또한 친밀도가 6.51점인 것과 비교하여 5.67점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

〈표 7〉 대학도서관의 중요성과 친밀성에 대한 인식 (대학생 & 대학원생)

문항	빈도	%	평점	문항	빈도	%	평점
전혀 중요하지 않다	4	0.3%	6.51점	전혀 친밀하지 않다	14	1.2%	5.67점
중요하지 않다	3	0.2%		친밀하지 않다	16	1.3%	
다소 중요하지 않다	8	0.7%		다소 친밀하지 않다	24	2.0%	
보통이다	31	2.5%		보통	146	12.0%	
다소 중요하다	83	6.8%		다소 친밀하다	261	21.5%	
중요하다	271	22.3%		친밀하다	394	32.4%	
매우 중요하다	816	67.1%		매우 친밀하다	361	29.7%	

이처럼 대학생과 대학원생들은 대학도서관의 중요성에 대해서는 높게 인식하고 있었으나, 친밀하고 익숙하게 이용하고 있다고 느끼는 비율은 상대적으로 낮음을 알 수 있었다.

나. 연구자 및 교수자

연구자 및 교수자가 최근 1년간 대학도서관을 직접 방문하는 빈도를 조사한 결과 〈표 8〉과 같았다. “월 1회 이하”가 38.4%(170명)로 가장 많았으며 “월 2회 이상~월 3회 이하”가 30.9%(137명)로 두 번째였다. 온라인을 통해 도서관을 이용하는 경우는 “거의 매일 방문한다”가 23.7%(105)로 가장 높았으며 “주 1회 이상~주 2회 이하”도 23.0%(102)로 나타났다. 연구자와 교수자 또한 온라인으로의 접근 빈도가 더 높은 것을 확인할 수 있었다.

〈표 8〉 대학도서관의 방문빈도 (연구자 & 교수자)

	직접 방문		온라인방문	
	빈도	%	빈도	%
월 1회 이하	170	38.4	57	12.9
월 2회 이상~월 3회 이하	137	30.9	98	22.1
주 1회 이상~주 2회 이하	79	17.8	102	23.0
주 3회 이상~주 4회 이하	35	7.9	81	18.3
거의 매일	22	5.0	105	23.7
총합	443	100	443	100

더불어 대학도서관을 활용하는 주요 목적 두 가지에 대해 설문한 결과, “연구를 위한 연구자료 이용”이 84.7%(375명)로 절대적인 우위를 점하고 있었으며, “강의 및 학생지도를 위한 자료이용”이

49.9%(221명)였다. “사서에게 질의하는 참고정보서비스”는 0.7%(3명)로 매우 낮은 것으로 나타났다.

〈표 9〉 대학도서관의 활용 목적 두 가지 (연구자 & 교수자)

문항	빈도	%
강의 및 학생지도를 위한 자료이용	221	49.9%
연구를 위한 연구자료 이용	375	84.7%
도서관의 공간서비스 이용	103	23.3%
컴퓨터, 인터넷 등의 시설 이용	25	5.6%
교육/문화 프로그램 참여	35	7.9%
사서에게 질의하는 참고정보서비스	3	0.7%
휴식/만남	17	3.8%
기타	6	1.4%

대학도서관의 중요도는 7점 만점에 6.36점으로 매우 높게 평가하고 있음을 알 수 있었다(〈표 10〉 참조). 특히, 응답자의 절반 이상인 59.4%(264명)가 대학도서관을 “매우 중요하다”라고 생각하고 있음을 알 수 있었다. 중요하지 않다고 생각하는 비율은 전체 0.7%(3명)에 그쳤다.

〈표 10〉 대학도서관의 중요성과 친밀성에 대한 인식 (대학생 & 대학원생)

문항	빈도	%	평점	문항	빈도	%	평점
전혀 중요하지 않다	0	0	6.36점	전혀 친밀하지 않다	1	0.2	5.68점
중요하지 않다	1	0.2		친밀하지 않다	8	1.8	
다소 중요하지 않다	2	0.5		다소 친밀하지 않다	12	2.7	
보통이다	24	5.4		보통	55	12.4	
다소 중요하다	46	10.4		다소 친밀하다	94	21.2	
중요하다	107	24.2		친밀하다	139	31.4	
매우 중요하다	264	59.4		매우 친밀하다	134	30.2	

그에 반해, 대학도서관에 대한 친밀도(익숙함)에 대해서는 상대적으로 낮게 평가하고 있음을 확인할 수 있었다. 친밀도에 대한 인식은 평점 5.68점이었으며 “매우 친밀함”이라고 응답한 사람은 30.2%에 불과하였다. 이처럼 연구자와 교수자도 대학도서관을 중요하게 생각하는 것에 비해 상대적으로 충분한 활용이 이루어지고 있지 않음을 확인할 수 있었다.

3. 대학도서관 기능과 서비스에 대한 인식 및 만족도

가. 대학생 및 대학원생

대학도서관에서 실시하고 있는 도서관 서비스에 대한 중요도를 평가하였다. 그 결과 〈표 11〉과

같이 “개인 학습을 위한 공간 지원(열람실 등)”이 6.30점, “학습 및 수업활동에 필요한 적절한 정보자원의 수집 및 제공”이 6.24점, “학습 및 수업활동에 필요한 정보자원에 대한 안내 및 검색 지원”이 6.16점, “장애인과 취약계층도 어려움 없이 접근하고 이용할 수 있는 포용적 공간”이 6.09점으로 높게 나타났다. “지역사회를 대상으로 하는 도서관의 개방과 서비스”가 5.01점으로 중요도가 가장 낮게 나타났다.

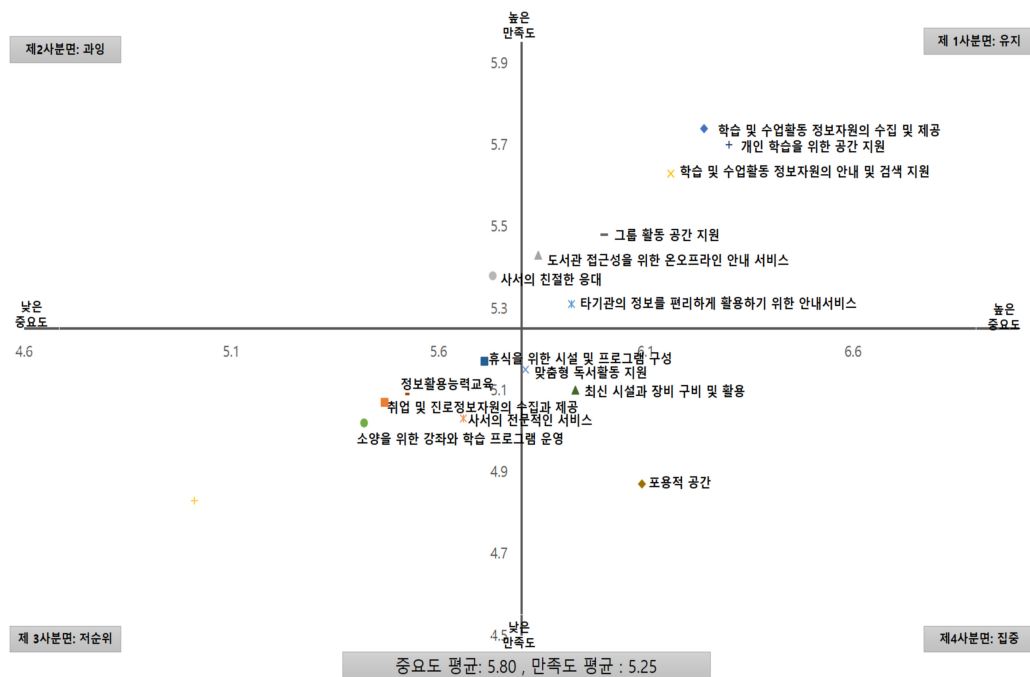
그러나 중요도와 비교하여 도서관 서비스의 만족도에 대한 평가는 상대적으로 낮게 나타났다. 먼저 평균 평점을 살펴보면, 중요도가 5.80점인 반면, 만족도는 5.25점으로 나타났다. 그중에서도 중요도의 평점이 높았던 “장애인과 취약계층에 대한 포용적 공간”에 대한 평가가 4.87점으로 가장 낮게 나타났으며, 이 항목은 차이값 또한 1.22점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 “컴퓨터, 인터넷 등의 최신 시설과 장비 구비 및 활용”이 0.83점, “교양 및 지식함양을 위한 맞춤형 독서활동 지원”이 0.66점으로 나타났다.

〈표 11〉 대학도서관의 도서관서비스 중요도와 만족도의 비교 (대학생 & 대학원생)

문항	중요도	만족도	차이
(1) 학습 및 수업활동에 필요한 적절한 정보자원의 수집 및 제공	6.24	5.74	0.5
(2) 취업과 사회진출을 위한 최신 정보자원의 수집과 제공	5.47	5.07	0.4
(3) 도서관 접근성 강화를 위한 온오프라인 안내 서비스	5.84	5.43	0.41
(4) 학습 및 수업활동에 필요한 정보자원에 대한 안내 및 검색 지원	6.16	5.63	0.53
(5) 타 기관의 정보를 편리하게 활용하기 위한 안내 서비스	5.92	5.31	0.61
(6) 기초소양 함양을 위한 다채로운 강좌와 학습 프로그램 운영	5.42	5.02	0.4
(7) 다매체 활용을 위한 정보활용능력 교육	5.52	5.09	0.43
(8) 개인 학습을 위한 공간 지원(열람실 등)	6.30	5.70	0.6
(9) 그룹의 창의적 학습활동을 위한 공간의 지원 (그룹스터디룸 등)	6.00	5.48	0.52
(10) 장애인과 취약계층도 어려움 없이 접근하고 이용할 수 있는 포용적 공간	6.09	4.87	1.22
(11) 휴식을 위한 시설 및 프로그램 구성	5.71	5.17	0.54
(12) 컴퓨터, 인터넷 등의 최신 시설과 장비 구비 및 활용	5.93	5.10	0.83
(13) 교양 및 지식함양을 위한 맞춤형 독서활동 지원	5.81	5.15	0.66
(14) 학습 및 과제수행을 위한 사서의 전문적인 서비스	5.66	5.03	0.63
(15) 도서관 이용의 편의성을 위한 사서의 친절한 응대	5.73	5.38	0.35
(16) 지역사회를 대상으로 하는 도서관의 개방과 서비스	5.01	4.83	0.18
평균평점	5.80	5.25	0.57

대학생과 대학원생을 대상으로 ISA를 해보았다. 학생들을 대상으로 ISA를 한 결과는 〈그림 1〉로 각각의 사분면에 위치한 서비스를 살펴보면 다음과 같다. 제1사분면에 위치하여 향후에도 지금과 유사하게 서비스가 유지되어야 한다고 응답한 항목은 “학습 및 수업활동 정보자원의 수집 및 제공”, “개인 학습을 위한 공간지원”, “학습 및 수업활동 정보자원의 안내 및 검색 지원”, “그룹활동

공간 지원”, “도서관 접근성을 위한 온오프라인 안내서비스”, “타 기관의 정보를 편리하게 활용하기 위한 안내서비스”가 있었다. 제4사분면에 위치하여 중요도에 비해 만족도가 떨어지는 서비스로 향후 집중해서 개발할 필요가 있다고 판단되는 서비스는 “장애인을 위한 포용적 공간”과 “최신 시설과 장비 구비 및 활용”과 “최신 시설과 장비 구비 및 활용”, “맞춤형 독서활동지원 서비스”였다. 그중에서도 “포용적 공간”에 대한 괴리가 가장 높은 것으로 나타났다. 제3사분면에 위치하여 낮은 중요도와 낮은 만족도를 나타내는 저순위인 서비스로 소극적 수준의 유지 노력이 필요한 영역은 “정보활용능력교육”, “휴식을 위한 시설 및 프로그램 구성”, “취업 및 진로정보자원의 수집과 제공”, “사서의 전문적인 서비스”, “소양을 위한 강좌와 학습 프로그램 운영”이었다. 2사분면에 위치하여 과잉이라 평가받는 항목은 “사서의 친절한 응대”였다.



〈그림 1〉 대학도서관 서비스의 ISA분석 (대학생 & 대학원생)

나. 연구자 및 교수자

연구자 및 교수자가 중요하게 생각하는 대학도서관의 서비스를 살펴본 결과, <표 12>와 같이 “연구활동을 위한 정보자원의 수집 및 제공”, “연구활동을 위한 정보자원의 안내 및 검색 지원”이 각각 6.25점, 6.22점으로 높게 나타나 연구와 관련된 지원을 중시하고 있음을 알 수 있었다. 또한, “장애인과 취약계층에 대한 포용적 공간”이 5.94점으로 학생들과 동일하게 높게 나타났다.

그러나 각 서비스에 대한 만족도는 중요도와 비교하여 상대적으로 낮게 나타났다. 중요도가 높았던 “연구활동을 위한 정보자원의 수집 및 제공”에 대한 만족도가 5.41점으로 낮았으며, “연구활동을 위한 정보자원의 안내 및 검색 지원”도 5.42점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 특히, “장애인과 취약계층에 대한 포용적 공간”에 대한 평가가 4.89점으로 낮은 평가를 하고 있었다.

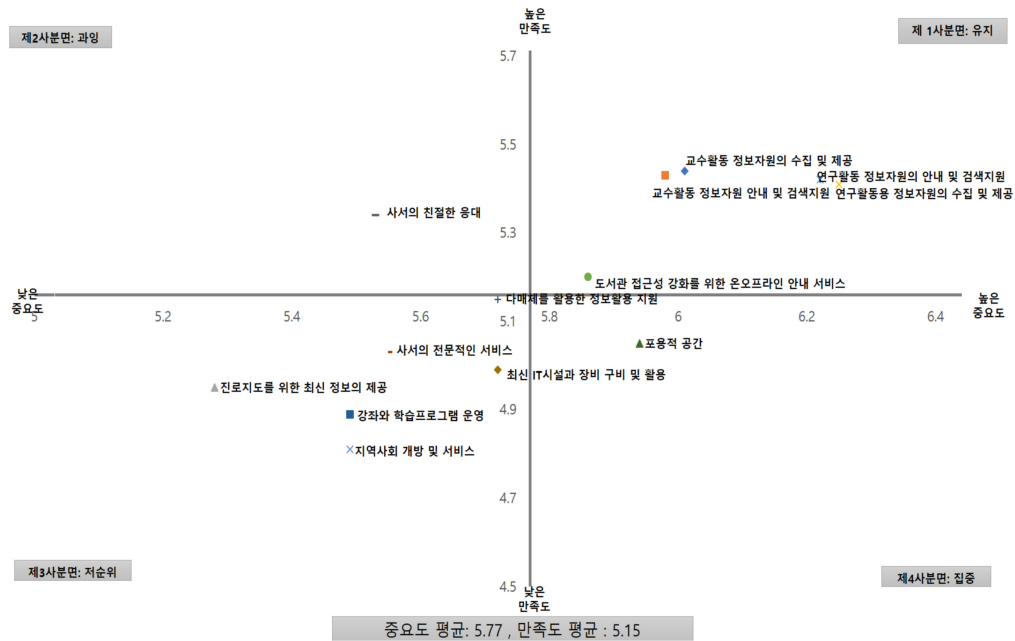
대학도서관의 중요도와 만족도의 차이를 비교해 본 결과, “장애인과 취약계층에 대한 접근과 포용적 공간”에 대한 서비스의 차이가 0.89점으로 가장 컸으며, “연구활동을 위한 정보자원의 수집 및 제공”과 “연구활동을 위한 정보자원의 안내 및 검색 지원”도 중요도와 만족도의 차이가 큰 것으로 나타났다.

〈표 12〉 대학도서관의 도서관서비스 중요도와 만족도의 비교 (연구자 & 교수자)

문항	중요도	만족도	차이
(1) 강의/지도 등의 교수활동을 위한 적절한 정보자원의 수집 및 제공	6.01	5.44	0.57
(2) 강의/지도 등의 교수활동을 위한 정보자원에 대한 안내 및 검색 지원	5.98	5.43	0.55
(3) 학생들의 진로지도를 위한 최신 정보의 제공	5.28	4.95	0.33
(4) 연구활동을 위한 정보자원의 수집 및 제공	6.25	5.41	0.84
(5) 연구활동을 위한 정보자원의 안내 및 검색 지원	6.22	5.42	0.80
(6) 도서관 접근성 강화를 위한 온오프라인 안내 서비스	5.86	5.20	0.66
(7) 다매체를 활용 정보추구활동을 위한 정보활용 지원	5.72	5.15	0.57
(8) 교수 및 연구를 위한 사서의 전문적인 서비스	5.55	5.03	0.52
(9) 도서관 이용의 편의성을 위한 사서의 친절함 응대	5.53	5.34	0.19
(10) 교수 및 연구를 위한 최신 IT 시설과 장비 구비 및 활용	5.72	4.99	0.73
(11) 교수/연구활동을 위한 강좌와 학습 프로그램 운영	5.49	4.89	0.6
(12) 장애인과 취약계층도 어려움 없이 접근하고 이용할 수 있는 포용적 공간	5.94	5.05	0.89
(13) 지역사회 학술생태계지원을 위한 개방 및 서비스	5.49	4.81	0.38
평균평점	5.77	5.16	0.61

연구자와 교수자는 현재 대학도서관의 서비스의 중요도와 만족도를 어떻게 평가하고 있으며 집중되고 유지되어야 할 서비스가 무엇인지에 대해 ISA를 통해 알아보았다.

그 결과 〈그림 2〉와 같이, 제4사분면에 위치하여 중요도는 높지만 만족도가 낮아 향후 집중해야 할 서비스로 “장애인과 취약계층도 어려움 없이 접근할 수 있는 포용적 공간”이 해당되었다. 제1사분면에 위치하여 향후에도 지금과 같이 유지되어야 할 서비스로는 “교수활동용 정보자원의 수집 및 제공”, “연구활동용 정보자원의 안내 및 검색지원”, “교수활동용 정보자원 안내 및 검색지원”, “연구활동용 정보자원의 수집 및 제공”, “도서관 접근성 강화를 위한 온오프라인 안내 서비스”가 있었다. 낮은 중요도와 낮은 만족도로 저순위에 해당하는 서비스로는 “사서의 전문적인 서비스”, “진로지도를 위한 최신 정보의 제공”, “강좌와 학습프로그램 운영”, “지역사회 개방 및 서비스”, “최신 IT시설과 장비 구비 및 활용”, “다매체를 활용한 정보활용 지원”이 있었다.



〈그림 2〉 대학도서관 서비스의 ISA분석 (연구자 & 교수자)

4. 대학도서관 서비스에 대한 수요조사

대학도서관 서비스에 대한 수요조사를 위해 각 설문 대상별로 이용자 서비스의 영역별 세부 서비스 항목들을 정리하여 제시하고 현재 기준에서 매우축소, 축소, 다소축소, 유지, 다소확대, 확대, 매우확대 여부로 나누어 7점 척도로 설문을 진행하였다. 대학생 및 대학원생은 정보제공서비스, 공간관련 서비스, 정보활용교육서비스, 학습 및 독서문화 프로그램의 영역으로 나누어 조사를 하였다. 연구자 및 교수는 크게 강의지원서비스와, 연구지원서비스로 나누어 조사를 진행하였다. 마지막으로 대학도서관에서 제공하고 있는 다양한 서비스에 대한 활용도에 대해 질의하고 충분히 활용하고 있지 못하다면 그 원인이 무엇이라고 생각하는지를 자유응답식으로 질의하였다.

가. 대학생 및 대학원생

먼저, 대학도서관의 정보제공서비스의 필요성에 대해서 질문하였다. 그 결과, 〈표 13〉과 같이 평균평점은 5.77점이었으며 각각의 항목을 살펴보면, “전문화된 정보제공서비스”가 6.03점, “타 대학 등의 자료 활용을 위한 연계지원서비스”가 5.92점, “인쇄자료 및 디지털 자료의 확충”이 5.82점으로 높게 나타나 정보제공 서비스에 대한 수요가 고르게 높은 것을 알 수 있었다.

〈표 13〉 대학도서관 서비스 중 영역별 수요조사(대학생 & 대학원생)

		매우 축소	축소	다소 축소	유지	다소 확대	확대	매우 확대	평점
정보제공서비스 영역 (평균평점: 5.77점)	(1) 인쇄자료 및 디지털 자료의 확충	0.1%	0.3%	1.0%	12.3%	21.4%	32.0%	32.9%	5.82
	(2) 전문화된 정보제공서비스 (특화, 학술DB 등)	0.1%	0.2%	1.2%	9.6%	17.4%	21.2%	44.4%	6.03
	(3) 타대학 등의 자료활용을 위한 연계지원서비스 (상호 대차 및 원문복사 서비스)	0.1%	0.4%	1.6%	11.7%	17.5%	28.5%	40.1%	5.92
	(4) 개인화된 학습(과제 등)지 원 서비스	0.3%	0.6%	1.6%	19.2%	22.8%	25.7%	29.9%	5.60
	(5) 취업 등을 위한 최신정보 지원 서비스	0.7%	0.7%	2.5%	15.8%	24.0%	27.5%	28.9%	5.60
	(6) 독서정보지원 서비스	0.3%	0.2%	1.4%	17.1%	25.3%	27.2%	28.5%	5.62
공간관련서비스 영역 (평균평점: 5.60점)	(1) 개인 학습을 위한 공간	0.2%	0.3%	1.5%	20.3%	18.7%	23.9%	35.0%	5.69
	(2) 팀활동을 위한 공간	0.6%	0.5%	2.1%	22.5%	23.8%	24.3%	26.2%	5.46
	(3) 휴식을 위한 공간	0.7%	0.3%	2.7%	23.8%	22.3%	21.5%	28.6%	5.46
	(4) 최신IT시설 활용 공간	0.1%	0.4%	2.0%	16.3%	25.2%	26.2%	29.9%	5.64
	(5) 장애인과 취약계층도 접근 가능한 공간구성	0.6%	0.5%	1.3%	13.7%	22.4%	27.7%	33.8%	5.75
정보활용교육 서비스 (평균평점: 5.44점)	(1) 도서관시설 및 도서관자료 이용교육	0.2%	0.3%	1.7%	24.2%	26.0%	25.0%	22.6%	5.41
	(2) 정보·데이터 활용 교육 (정보검색 등)	0.2%	0.3%	1.1%	21.5%	24.4%	26.5%	26.0%	5.53
	(3) 디지털 리터러시 교육 (컴퓨터 활용 등)	0.3%	0.5%	2.3%	22.3%	25.6%	24.7%	24.3%	5.44
	(4) 새로운 IT기술 체험·교육 (3D프린터, 드론, VR/AR/ MR 등)	0.8%	1.3%	4.0%	18.1%	24.2%	25.8%	25.7%	5.44
	(5) 올바른 정보활용을 위한 학습·연구윤리 교육	0.2%	1.0%	2.4%	23.7%	23.1%	26.9%	22.7%	5.40
독서문화프로그램 서비스 (평균평점: 5.44점)	(1) 학습 및 독서 관련 강좌	0.6%	0.4%	2.9%	21.6%	28.2%	26.2%	20.1%	5.35
	(2) 과제(보고서) 작성 방법 관련 강좌	0.4%	0.4%	1.9%	15.5%	26.6%	27.6%	27.5%	5.61
	(3) 학습 및 독서공동체 구성을 위한 동아리 운영과 지원 서비스	0.8%	0.6%	2.6%	23.9%	26.9%	25.2%	20.0%	5.31
	(4) 전시회 등 문화행사 기획 및 운영	0.7%	0.7%	2.4%	19.8%	24.8%	26.2%	25.2%	5.47

두 번째로 대학도서관의 “공간관련 서비스”의 영역에 대해 질의하였다. 그 결과 이용자들을 위한 공간확보와 활용의 편의성을 높이기 위한 노력은 제1차와 제2차 대학도서관진흥종합계획에 서부터 꾸준히 시도되었던 것으로 현재의 형태를 유지하거나 확대하기를 희망하는 응답자가 많은 것으로 나타났다. 그중에서도 “장애인과 취약계층도 접근 가능한 공간구성”이 5.75점으로 요구가

가장 높았으며, “개인 학습을 위한 공간” 또한 5.69점으로 여전히 높게 나타났다.

대학도서관서비스 중 정보활용 교육서비스 영역에 대해 질의한 결과, “정보데이터 활용교육”이 5.53점으로 가장 필요한 서비스라 응답하였으며, “디지털 리터러시 교육”과 “새로운 IT기술 체험 교육”이 각각 5.44점이었다.

네 번째, 학습 및 독서문화 프로그램의 영역에 대한 질의를 한 결과, “과제(보고서)작성 방법 관련 강좌”가 5.61점으로 높게 나타났으며, “전시회 등 문화행사 기획 및 운영”에 대한 점수도 5.47점으로 수요가 있는 것으로 나타났다.

이 중에서도 순위가 높았던 서비스는 “전문화된 정보제공 서비스”, “타대학 등의 자료 활용을 위한 연계서비스”, “인쇄자료 및 디지털 자료의 확충”, “장애인 및 취약계층도 접근가능한 공간구성”, “개인학습을 위한 공간”, “최신 IT시설 활용공간”, “독서정보지원 서비스”, “과제(보고서)작성 방법 관련 강좌”로 나타났다. 이러한 결과는 앞서 도서관을 주로 이용하는 목적과도 연결될 수 있었다(〈그림 3〉 참조).



〈그림 3〉 대학도서관 필요서비스 중 상위서비스(대학생 & 대학원생)

마지막으로 대학도서관의 다양한 서비스에 대한 활용도를 질문한 결과 평점이 5.12점으로 다소 낮게 나타났다. 대학도서관 서비스를 제대로 활용하지 못하고 있는 원인에 대해 서술형으로 질문한 결과, 총 286명(23.5%)이 응답하였다. 서술형 응답의 결과를 수치화하기 위하여 “자료적 측면”, “서비스적 측면”, “시설적 측면”, “기타”로 구분하여 〈표 14〉와 같이 정리하였다. 그 결과 총 응답자 286명 중, 46.8%(134명)에 해당하는 응답자가 “서비스적 측면”을 주요한 원인이라 생각하고 있었다. 세부내용을 살펴보면 절대다수가 서비스에 대한 정보를 제대로 획득하지 못하고 있음을 문제라고 지적하고 있었다. “시설적 측면”에 대한 문제점을 지적한 응답자는 23.4%(67명)로 시설이 낡고 접근성이 떨어진다고 지적하고 있었다. “자료적 측면”을 원인으로 지적한 응답자는

14.1%(40명)로 최신자료가 미비하며 반드시 도서관이 아니어도 다른 정보원들이 존재하기 때문에 활용하지 않는다고 응답하였다.

〈표 14〉 대학도서관 서비스를 활용하지 못하는 원인(서술형) (대학생 & 대학원생)

구분	빈도	평균	예시
자료적 측면	40	14.1%	• 도서관 기타 자료가 충분히 구비되어 있지 않음 • 도서관이 아니어도 다양한 정보를 접할 수 있음
서비스적 측면	134	46.8%	• 도서관의 서비스를 잘 모름 • 관련 정보를 얻는 방법을 잘 모름
시설적 측면	67	23.4%	• 시설이 낡음 • 접근성이 떨어짐
기타	45	15.7%	• 시간적 여유 부족
총합	286	100%	

나. 연구자 및 교수자

다음으로 연구자와 교수자의 서비스를 크게 교수(강의)지원과 연구지원으로 나누어 조사하였다. 대학도서관의 교수지원과 관련한 서비스 중 축소하거나 확대하기를 희망하는 서비스에 대해 질의한 결과 〈표 15〉와 같이, “학습 과제 수행을 위한 학생들 대상 정보활용교육 지원”이 5.70점으로 확대를 희망하는 응답이 가장 높게 나타났다. 또한 “강의를 위한 인프라 및 공간 지원”이 5.57점으로 나타났다.

〈표 15〉 대학도서관 서비스 중 영역별 수요조사(연구자 & 교수자)

		매우 축소	축소	다소 축소	유지	다소 확대	확대	매우 확대	평점
교수(강의) 지원을 위한 서비스 영역 (평균평점: 5.45점)	(1) 강의 관련 정보제공	0.2%	0.9%	3.4%	16.0%	28.0%	31.8%	19.6%	5.45
	(2) 강의 관련 디지털 소양 교육프로그램	0%	1.6%	3.4%	17.8%	30.2%	28.4%	18.5%	5.36
	(3) 강좌별 맞춤형 교수정보 제공서비스	0%	1.6%	2.9%	18.7%	26.6%	30.5%	19.6%	5.40
	(4) 프로젝트 수업 운영을 위한 정보제공서비스	0.5%	1.8%	3.4%	16.5%	30.5%	28.7%	18.7%	5.36
	(5) 온오프라인 수업을 위한 정보 및 인프라 서비스	0.2%	1.1%	2.9%	16.3%	30.0%	28.4%	21.0%	5.44
	(6) 학습 과제 수행을 위한 학생들 대상 정보(도서관) 활용교육 지원	0%	1.1%	2.3%	11.1%	26.0%	30.2%	29.3%	5.70
	(7) 진로지도를 위한 최신정보 제공	0.7%	2.9%	3.4%	16.3%	30.2%	28.0%	18.5%	5.30
	(8) 강의 지원을 위한 인프라 및 공간 지원	0%	1.8%	2.3%	14.9%	23.7%	32.5%	24.8%	5.57

		매우 축소	축소	다소 축소	유지	다소 확대	확대	매우 확대	평점
연구지원을 위한 서비스 영역 (평균평점: 5.54점)	(1) 교내 공동연구자 탐색 및 커뮤니티 지원	0.5%	1.4%	4.1%	18.3%	27.8%	27.5%	20.5%	5.36
	(2) 연구관련 인쇄 및 디지털 자료의 확충	0.5%	1.1%	1.6%	12.4%	22.1%	33.4%	28.9%	5.70
	(3) 해외 학술자료 제공서비스 (해외학술DB 등)	0.7%	1.1%	1.1%	9.5%	18.7%	26.4%	42.4%	5.93
	(4) 타 기관 소장 정보활용을 위한 연계지원서비스(상호 대차 및 원문복사 서비스)	0%	0.9%	2.3%	14.2%	18.1%	26.6%	37.9%	5.81
	(5) 연구상답을 통한 연구단계별 맞춤형 정보제공 서비스	0.5%	2.0%	1.4%	20.3%	23.9%	29.1%	22.8%	5.44
	(6) 맞춤형 최신 연구동향 정보 제공	0.9%	1.1%	2.0%	13.8%	21.4%	30.0%	30.7%	5.67
	(7) 연구데이터 관리 및 활용 지원	0.7%	0.7%	1.8%	14.0%	21.7%	30.2%	30.9%	5.70
	(8) 연구 정보 검색 및 활용지원	0.7%	1.6%	3.4%	20.8%	21.7%	27.1%	24.8%	5.42
	(9) 교내 연구성과분석 서비스 (연구성과 지표 분석 비교 등)	0.7%	0.9%	5.4%	20.3%	27.8%	24.4%	20.5%	5.29
	(10) 기관별 연구성과분석 서비 스(국내외 유사 대학의 지표 비교 분석 등)	0.7%	1.1%	5.0%	21.4%	27.5%	26.4%	17.8%	5.25
	(11) 연구지원을 위한 도서관 학술정보활용교육 확대 (주제별 학술 DB교육 등)	0.5%	0.7%	1.6%	19.2%	25.3%	27.8%	25.1%	5.52
	(12) 연구윤리에 대한 정보 및 교육 지원	0%	1.4%	2.3%	23.9%	23.7%	25.7%	23.0%	5.39
	(13) 연구를 위한 공간 및 시설 지원	0.2%	1.6%	1.4%	19.2%	26.0%	23.3%	28.4%	5.53

다음으로 연구지원과 관련한 서비스를 세분화하여 서비스의 확대여부에 대해 질의하였다. 그 결과, 자료의 활용을 위한 영역의 서비스에 대한 확대를 요청하는 비율이 높음을 확인할 수 있었다. 구체적으로는 “해외 학술자료 제공서비스”가 5.93점, “타 기관 소장 정보활용을 위한 연계지원서비스”가 5.81점, “인쇄 및 디지털 자료의 확충”이 5.70점, “연구데이터 관리 및 활용지원”이 5.70점 순으로 확대가 필요하다고 응답하였다.

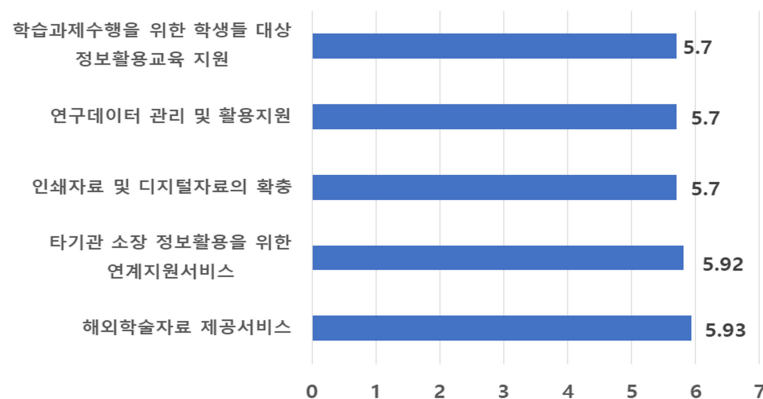
각각의 서비스 영역별 희망서비스를 서술형으로 질의하였다. 그 결과, <표 16>과 같이 교수(강의) 지원에 대한 희망서비스에서는 서비스적 측면이 강화되기를 희망하는 비율이 61.7%(87명)로 높게 나타났으며, 자료적 측면의 강화를 언급한 비율이 29.1%(41명)로 높게 나타났다. 큐레이션을 통한 선별된 자료를 제공하거나 챗GPT를 활용하는 등 친편일률적인 서비스가 아니라 맞춤형 교수정보를 원하고 있음을 확인할 수 있었다. 연구지원에 대한 희망서비스에서도 서비스적 측면이 강화되기

를 희망하는 비율이 50.3%(75명)로 높게 나타났으며, 자료적 강화를 언급한 비율도 36.9%(55명)로 높게 나타났다. 특히 연구성과를 분석하여 활용하거나, 학술 논문을 투고하기 위한 절차 중 도움을 받을 수 있는 서비스 등이 제공되길 희망하는 등 연구 수명주기에 맞춘 서비스가 강화되기를 희망하고 있음을 알 수 있었다.

〈표 16〉 대학도서관 교수(강의)지원 서비스 중 희망하는 서비스(서술형) (연구자 & 교수자)

구분	교수(강의)지원 서비스			연구지원 서비스		
	빈도	평균	예시	빈도	평균	예시
자료적 측면	41	29.1%	• 전자자료의 극대화 • 학기별 개설 과목에 대한 참고자료 구비	19	15.2%	• 연계 학술자료 부족 • 학술자료검색DB가 제한적임
서비스적 측면	87	61.7%	• 강좌별 맞춤형 교수정보서비스 • 강의 관련 정보자료 큐레이션 • 챗GPT 활용 등 최근 트렌드 반영 서비스	61	48.8%	• 교수자의 서비스 요구에 대한 파악 미흡 • 서비스에 대한 홍보 부족
시설적 측면	11	7.8%	• 전문적인 원격강의 환경	8	6.4%	• 시설이 낡음 • 접근성이 떨어짐
기타	2	1.4%	• 사서수의 부족	37	29.6%	• 시간적 여유 부족
총합	141	100%		125	100%	

종합적으로 살펴보면, 교수(강의)지원 서비스와 평점 평균은 큰 차이가 없었지만, 세부 21개 항목 평점을 점수별로 정리해 보면, 상위 5개 중 4개가 연구지원 서비스 영역에 속하고 있어 연구지원과 관련된 서비스의 요구도가 교수자들에게는 좀 더 높게 나타나고 있음을 알 수 있었다(〈그림 4〉 참조).



〈그림 4〉 대학도서관 서비스별 필요성 (연구자 & 교수자)

마지막으로 교수자에게 대학도서관에서 시행하고 있는 다양한 서비스의 활용도에 대해 질문한 결과 평점이 5.16점이었으며, 보통이거나 활용을 하지 못한다고 느끼고 있는 응답자가 31%의 비율로 나타났다. 대학도서관 서비스를 제대로 활용하지 못하고 있는 원인에 대한 서술형 질문에 응답한 응답자는 125명이었다. 응답 결과를 <표 17>과 같이 “자료적 측면”, “서비스적 측면”, “시설적 측면”, “기타”로 구분하였더니 48.8%(61명)에 해당하는 응답자가 “서비스적 측면”을 원인으로 생각하고 있었다. 교수자의 서비스 요구에 대한 파악이 미흡하고 서비스 내용에 대한 홍보가 부족하다고 지적하였다. “자료적 측면”에 대한 문제점을 지적한 응답자는 15.2%(19명)로 연계 학술자료 부족과 학술자료 검색 DB가 제한적인 것을 그 원인으로 꼽고 있었다. 학생들이 시설적 측면에 대한 응답률이 높았던 반면, 교수자들의 경우 자료적 측면의 부족을 더 큰 문제로 지적하고 있음을 알 수 있었다.

<표 17> 대학도서관 서비스를 활용하지 못하는 원인(서술형) (연구자 & 교수자)

구분	빈도	평균	예시
자료적 측면	19	15.2%	• 연계 학술자료 부족 • 학술자료검색DB가 제한적임
서비스적 측면	61	48.8%	• 교수자의 서비스 요구에 대한 파악 미흡 • 서비스에 대한 홍보 부족
시설적 측면	8	6.4%	• 시설이 낡음 • 접근성이 떨어짐
기타	37	29.6%	• 시간적 여유 부족
총합	125	100%	

5. 조사결과

본 장에서는 학생집단과 연구자집단의 설문조사 결과를 각각 정리하고 종합적인 시사점을 찾고자 하였다. 앞서 설문문항의 구성에서 언급하였듯이, 대학도서관의 이용 빈도와 서비스 활용도에 대한 문항 등 유사한 문항도 있지만 이용자 집단별로 필요로 하는 서비스가 상이하기 때문에 각각의 특징에 맞추어 세부분항을 구성하였다. 이에 본 장에서는 두 집단의 수요와 요구를 무리해서 비교 분석하기보다는 각각의 결과를 정리하여 기술하는 것이 더 의미 있을 것이라 판단하였다.

먼저, 대학생 및 대학원생을 대상으로 한 수요조사의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관을 이용하는 절대적 다수가 개인 학습과 자료 이용을 위해 도서관을 방문하고 있었다. 또한 ISA에서도 향후 지금과 같이 유지해야 하는 서비스로 “정보자원의 수집과 제공”, “검색과 안내”로 분석되어 학생들이 정보자원의 제공에 대해 중요하게 생각하고 있음을 확인할 수 있었다. 이처럼 학생들에게 대학도서관의 역할은 여전히 정보자료의 제공과 학습을 위한 장소

로써의 의미가 크다는 것을 확인할 수 있었다.

둘째, 대학도서관의 중요도에 대한 인식은 높았으나 제대로 활용하지 못하고 있다는 결과가 도출되었다. 그들은 그 원인으로 대학도서관이 자신에게 필요한 서비스가 있음에도 불구하고 충분히 홍보하고 있지 않으며, 시설이 낙후되었으며, 접근성이 떨어진다고 언급하였다. 즉, 도서관의 서비스를 새롭게 단장하고 풍부하게 개발하는 것이 중요하겠지만 기존의 서비스를 적극적으로 홍보하기 위한 방안 마련이 선행되어야 함을 알 수 있었다. 또한, ISA에서도 “최신 시설과 장비 구비 및 활용”이 강화되어야 할 서비스로 분석되어 도서관의 낡은 이미지가 학생들의 도서관 이용을 방해하는 요인이 될 수 있어 시설 자체의 개선이 필요함을 알 수 있었다.

셋째, 대학도서관 서비스에 대한 중요도와 만족도를 리커트 7점 척도로 조사한 결과 각각 평균 5.80점과 5.25점으로 긍정적으로 평가하고 있었으나, 중요도에 비해 상대적으로 만족도가 낮음을 알 수 있었다. 특히, 중요도(6.0점)에 비해 만족도(4.8점)가 상대적으로 떨어지는 서비스는 “장애인과 취약계층도 어려움 없이 접근할 수 있는 포용적 공간”이었으며, 이는 ISA에서도 향후 집중해야 할 서비스로 분석되었다. 이처럼 대학도서관의 공간에 대한 차별 없는 접근과 편리한 활용이 요구되고 있음을 알 수 있었다.

다음으로 연구자 및 교수자를 대상으로 한 수요조사의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 온라인을 활용한 대학도서관 이용 빈도가 직접적인 이용보다 높게 나타났으며, 대학도서관을 이용하는 절대적 다수가 연구와 강의를 위한 자료 이용을 위해 도서관을 방문하고 있는 것으로 나타났다. 또한 도서관 서비스를 제대로 활용하고 있지 못하는 원인에 대해 절대다수가 자료의 부족을 꼽고 있어 연구자집단 또한, 대학도서관의 정보자원 수집과 제공 서비스가 가장 중요한 역할 중 하나로 인식하고 있음을 알 수 있었다.

둘째, 정보자원제공 중에서도 특히, 연구활동을 위한 정보자원의 수집(6.25점)과 검색 등의 서비스(6.22)의 중요도가 높게 나타났다. 연구자 및 교수자는 연구지원서비스 중 향후 확대되길 희망하는 서비스로 “해외 학술자료제공서비스(5.92점)”, “상호대차서비스(5.81점)”를 다수가 선택하여 내부의 자원뿐만 아니라 외부의 다양한 정보자원을 연계해서 제공받기를 희망하고 있음을 확인할 수 있었다.

셋째, 대학도서관의 중요도에 대한 인식은 6.36점으로 높았으나 친밀도와 익숙함은 상대적으로 낮은 5.68점으로 나타났다. 더불어 대학도서관 서비스에 대한 중요도는 5.77점이었으나 만족도가 5.15점으로 상대적으로 낮게 나타났음을 알 수 있었다. 특히, 학생들과 마찬가지로 “장애인과 취약계층도 어려움 없이 접근할 수 있는 포용적 공간”에 대한 중요성(5.94점)에 비해 만족한 서비스(4.89점)가 이루어지고 있지 않다고 생각하고 있었으며, ISA를 통해 분석한 결과, 향후 강화되어야 할 서비스로 인식하고 있음을 알 수 있었다.

V. 결 론

본 연구에서는 대학도서관 이용자를 학생과 교수자로 나누어 현재 제공되는 대학도서관 기능과 서비스에 대한 이용자들의 인식을 파악하고 향후 개선 혹은 추가로 개발되어야 할 서비스에 대한 수요를 조사·분석하였다. 이를 통해 각 대학도서관에서는 이용자 서비스 계획을 수립하고 개선할 때 서비스 방향을 설정하는 데 유용한 기초데이터를 제공하고자 하였다. 학생 및 교수자에 대한 향후 대학도서관의 서비스 전략을 수립할 때 고려되어야 할 시사점을 정리하면 다음과 같다.

먼저, 학생집단과 교수자집단 모두 정보자원의 수집과 접근 강화에 대한 지속적인 요구가 있었다. 조사 결과를 통해 대학도서관의 가장 기본적이고 중요한 업무는 구성원들이 다양한 정보자원을 효율적으로 이용할 수 있도록 돕는 것에 있음을 다시 한번 확인할 수 있었다.

둘째, 이용자들은 정보자원 연계를 강화하는 다양한 서비스를 희망하고 있었다. 이는 대학도서관의 정보자원에 대한 서비스가 중요함을 재차 확인할 수 있는 결과로 학생과 연구진 모두 해외 학술자료 제공서비스와 타 기관의 협력 강화를 통한 상호대차서비스 확대를 희망하고 있었다. 또한 형태적인 면에서도 온오프라인의 형태를 가리지 않고 정보자원을 확보해야 한다고 요구하고 있었다.

셋째, 이용자들은 대학도서관이 학습과 연구를 위해 중요한 기관임을 인식하고 있었지만, 이에 반해 만족할 수준의 활용이 이루어지거나 친밀감을 가지고 있지는 않은 것으로 나타났다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 기존의 서비스와 향후 개발될 서비스에 대한 적극적인 홍보와 시설의 개선 및 접근성의 강화 등이 필요할 것이다.

넷째, 대학도서관의 포용적 서비스에 대해 논의가 요구되고 있었다. 공간을 포함한 정보자원 서비스에 대한 포용성 요구는 최근 도서관계뿐 아니라 다양한 분야에서 언급되고 있다. 사회적 변화에 발맞추어 도서관에서도 이용자 대상의 구별 및 차별 없이 누구나 서비스의 이용에 불편함이 없어야 한다는 배리어프리에 대한 요구가 높은 것을 확인할 수 있었다. 이를 위해 향후 대학도서관 환경 및 서비스에 대한 재점검과 개선을 통해 누구에게나 열린 향상된 접근성을 제공할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 이선우, 장우권 (2021). COVID-19 전후 대학도서관 홈페이지 이용행태에 관한 연구: C대학교 도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 38(3), 141-174.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.141>

- 이용재, 이지옥 (2020). 국내 대학도서관 연구지원서비스의 현단계. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 305-327. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.202003.305>
- 이지수 (2021). 팬데믹 시대 대학도서관 온라인 정보서비스의 현황과 과제. 한국문헌정보학회지, 55(4), 159-185. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.4.159>
- 정영미, 김영기, 이수상(2010). ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도출. 한국도서관·정보학회지, 41(1), 255-272. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.255>
- 한지연, 문성빈 (2020). 하이브리드 대학도서관 환경에서의 도서관 이용자의 이용 의도에 관한 연구. 정보관리학회지, 37(3), 275-299. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.3.275>
- 허상덕, 오효정 (2022). 코로나19 발생 전·후 대학도서관 열람실 이용행태 비교 연구 - J대학교 중앙도서관 이용 로그를 기반으로. 한국비블리아학회지, 33(4), 207-228. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.4.207>
- Association of College & Research Libraries (2008). Standards for Distance Learning Library Services. Available: <https://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>
- Association of College & Research Libraries (2021). Pandemic Resources for Academic Libraries: Distance Education and Engagement. Available: <https://acrl.libguides.com/pandemic/distance>
- Baba, S., Jeelani, S. M., & Ganaie, S. A. (2020). Role of library professionals in satisfying user needs during pandemic phase. Library Philosophy and Practice(e-journal), 4636. Available: <https://digitalcommons.uni.edu/libphilprac/4636>
- Bentum, M. V. & Braaksma, J. (1999). The future of libraries and changing user needs: general concepts and concrete developments. Proceedings of the IATUL Conference, Paper 36. Available: <https://docs.lib.purdue.edu/iatul/1999/papers/36>
- Hu, Jianfei & Yu, Bing (2019). Analysis on user behavior and needs of university libraries. 2019 5th International Conference on Education Technology, Management and Humanities Science, 51-54. <http://doi.org/10.25236/etmhs.2019.011>
- Khan, Z. & Vorley, T. (2017). Big data text analytics: an enabler of knowledge management. Journal of Knowledge Management, 21(1), 18-34.
- Musoke, M. G. N. (2007). Strategies for addressing the university library users' changing needs and practices in Sub-Saharan Africa. pre-IFLA Satellite Conference Paper, August 2007. Available: <http://www.ifla.org//ifla73/satellite1Programme-en.pdf>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

- Han, Jiyeon & Moon, Sung-Been (2020). A study on library users' intention to use in a hybrid environment of academic library. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 37(3), 275-299. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.3.275>
- Heo, Sang-Deok & Oh, Hyo-Jung (2022). A comparative study on the usage behavior of university libraries before and after the outbreak of COVID-19: based on the reading room log of J university central library. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 33(4), 207-228. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.4.207>
- Jung, Young-Mi, Kim, Young Kee, & Lee, Soo sang (2010). A study on the measurement and improvement of academic library service quality by ISA (Importance-Satisfaction Analysis). *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1), 255-272. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.255>
- Lee, Jisu (2021). Current status and future perspectives of academic library online services in the pandemic era. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(4), 159-185. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.4.159>
- Lee, Sun Woo & Chang, Woo Kwon (2021). A study on the usage behavior of universities library website before and after COVID-19: focusing on the library of C university. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 38(3), 141-174. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.141>
- Lee, Yong Jae & Lee, Ji Wook (2020). A study on the present stage of research support services of academic library in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(1), 305-327. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.202003.305>