

학술발표 2

대학도서관 이용자 평가단 사례연구

이유정(영남대학교 도서관 팀장)

제58차 국공립대학 도서관·정보학 학술세미나



목차

- 1 봉사 학습 프로그램
- 2 국내외 도서관학생자문위원회
- 3 도서관이용자평가단 운영사례
- 4 평가단 운영 전략 제안

왜 이용자서비스 개발이 필요한가?



이용자 정보요구
취업에 대한 부담
정보 제공 채널 다양화

도서 대출량
도서관 방문객 수
도서관 예산

→ 도서관의 역할 고민, 해결방안 필요

어떤 서비스를 할 것인가?



- 학생들의 흥미 유발
- 학생들을 도서관으로 유인
- 유익한 서비스 개발

어떤 프로그램이 있는가?

- 대학교육과 연계 프로그램:
농촌봉사활동, 독서 멘토링, 사회봉사교과목 등
- **봉사 학습 프로그램**
 - 개념: 봉사활동을 통해 교육적 효과를 얻을 수 있도록 대학교육과 봉사가 결합
 - 기능: 신입생에게 소속감 소유, 결속하는 역할, 학습경험 및 시민으로서 참여의식 고취
- 미국의 봉사 학습 프로그램 → 도서관학생자문위원회

봉사학습 프로그램

대학에서 봉사활동

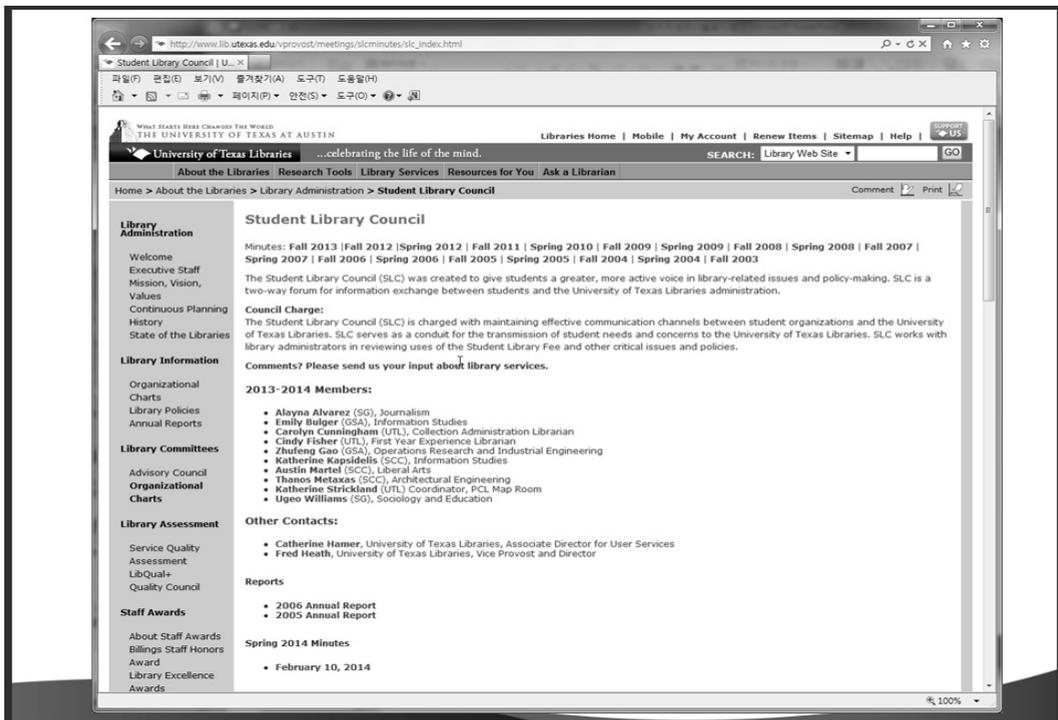
- 학습과 연계된 봉사 학습 형태로 운영
- 단순한 봉사활동을 넘어 교육적 활동

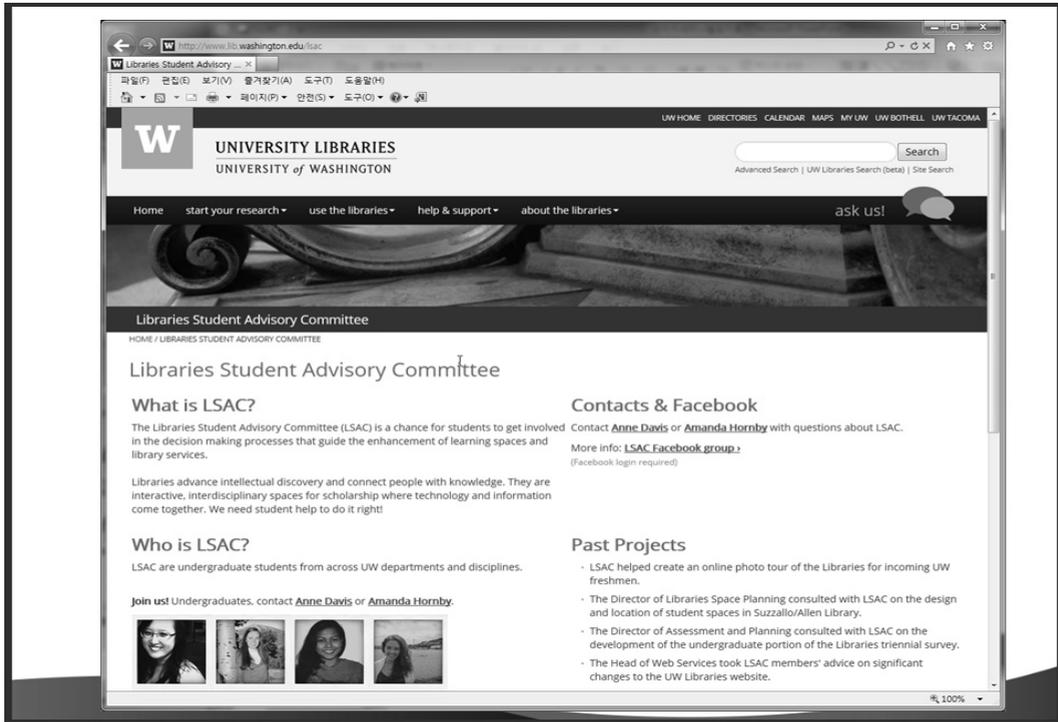
봉사-학습 구성요소

- 체계적인 사전교육
- 수업과의 연계
- 실질적인 봉사활동
- 적절한 사후 반성

해외 사례

- Penn State Library Student Advisory Board
- Texas At Austin Student Library Council
- University of Washington Libraries Student Advisory Committee
- US San Diego Library Student Advisory Council
- Arizona State University Library Student Advisory Committee
- The University British Columbia Library Student Advisory Committee
- Rice University Library Student Advisory Board





Texas A&M Univ. Evans Library

- 1995년 '도서관 이용 요금' 문제를 논의하기 위한 포럼 구성을 계기로 **Student Advisory Committee** 설립
- 목적: 도서관 서비스에 대한 학생들의 피드백 조사
- 역할: 도서관과 학생단체의 소통 채널
도서관을 **홍보**하는 역할
- 평가: **저비용**으로 학생들에게 다가가는 방법
위원회 참여를 통해 학생들의 **교육적 경험** 제공

해외 사례 주요 특징

목적 도서관에 대한 학생들의 피드백 수집

역할 도서관과 학생들간의 원활한 소통의 통로

임기 보통 1년

인원 도서관 직원 포함 10명 정도

회의 월 1회, 연 2~4회

활동 도서관 정책, 서비스, 자원, 예산배정,
도서관 훈련프로그램 등 관여

국내 사례

서울대 도서관학생자문단

- **목적:** 도서관 서비스 개선, 이용자 중심의 도서관 구현
- **구성:** 단과대학, 대학원에서 추천 의뢰하여 재학생 선발
- **활동:** 자료실 서비스 개선, 열람실 및 시설 환경 개선, 홈페이지 평가, 도서관 지표 확인 및 점검에 참여
- 분기별 1회 정기/수시 회의

국내 사례

한양대 이용자자문/평가단

- **구성:** 학부생 및 대학원생 대상 10명
- **활동 혜택:** 근로장학생, 그룹스터디룸, 지정좌석 선택
- **활동 내용:** 게시판 내용 중 도서관 관련 사항 토의, 신입생 온라인 이용자교육 내용, 자율위원회 활동, 자유열람실 운영방법 토의
- **성과:** 민원 수용, 직원과 학생의 입장 이해
- **한계:** 비공식 처리, 활동 내용 미공유

「도서관이용자평가단」운영

목적

- 이용자 요구를 조사하여 눈높이에 맞춘 서비스 제공
- 이용자 만족도 제고를 위한 서비스 개선
- 이용자 참여를 통해 도서관에 대한 이해의 폭 확장



구체적 일정, 조사할 내용 등 전체 계획 수립

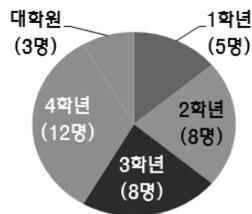
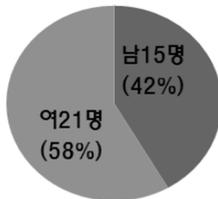
모집 및 선발

도서관 홈페이지 모집 공고

- **지원 자격:** 대학(원) 재학생으로 도서관 이용도가 높고 도서관에 관심이 많은 자
- **활동 기간, 활동 혜택(봉사활동확인서)**
- **활동 내용:** 도서관 서비스 개선에 대한 의견 수렴, 월 1회 회의 참석 및 보고서 제출 등
- **선발 기준:** 지원서 심사, 대출 통계, 전공 및 학년 고려

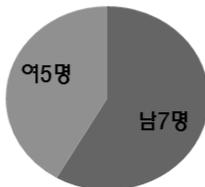
지원 및 선발 결과

➤ 지원자 36명



상경대	13명
문과대	6명
공대	4명
사범대	3명
대학원	3명 등

➤ 선발자 12명

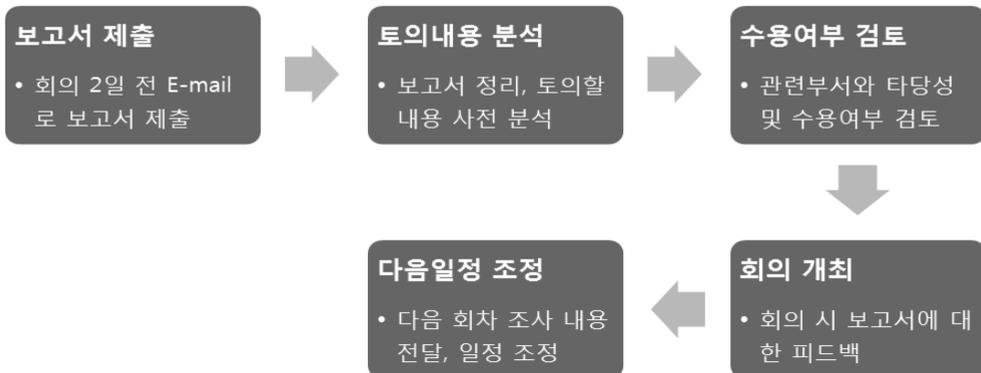


상경대	2명
사범대	2명
대학원	2명
자율전공	2명
법/공/문과대	4명

조사 영역

월별	조사 영역	조사 내용
5월	도서관 홈페이지	인터페이스, 메뉴 구성, 검색성, My Library
6월	도서관 이용자 교육	이용교육 소감, 이용교육 자료, 온라인 이용교육
7월	도서관 자료실 및 자료배치	자료 찾기, 서가 정리상태, 검색/복사/스캔 공간, 연속간행물 이용, 디지털자료실 만족도
8월	도서관 각종 시설	일반열람실/그룹학습실, 출입관리/CCTV/사인, 냉난방/환기/조명/소음, 문화공간/편의시설
9월	도서 대출 및 반납	도서 대출 반납/SMS서비스

진행 과정



안건 처리 방법

별도 예산 없이 시행 가능한 안건

- 관련 부서와 논의하여 해당 부서로 이관하여 처리
- 매월 결과보고서 결재 시 해당 부서 참조

추가 예산이 필요한 안건

- 다음해 예산 반영하여 처리
- 향후 시행 검토 혹은 시행 불가로 처리

안건 처리 결과

- ① **즉시수용**: 관련 부서와 협의 후 곧바로 수정 처리
- ② **추후고려**: 추가 예산이 필요하거나 향후 서비스 개편 시 고려 대상
- ③ **수용보류**: 향후 수용여부에 대한 타당성 검증 필요

보고서 작성 및 토의

보고서 작성

- 주변 동료, 선후배의 견수렴
- 만족 및 불만 사항 모두 기술



토의 과정

- 보고서 내용 간략하게 설명
- 모든 사람이 토의 참여
- 보고서 공유를 통해 동기 유발

조사 영역별 처리 결과

회의 차수	조사 영역	제안건수	즉시수용	추후고려	수용보류
1차	도서관 홈페이지	67건	34건	17건	16건
2차	도서관 이용자 교육	73건	-	62건	11건
3차	도서관 자료실 및 자료배치	60건	24건	17건	19건
4차	도서관 각종 시설	68건	14건	29건	25건
5차	도서 대출 및 반납	18건	2건	13건	3건
계	총 제안 건수	286건	74건	138건	74건

26%

48%

【도서관 홈페이지】

회의 차수	조사 영역	제안건수	즉시수용	추후고려	수용보류
1차	도서관 홈페이지	67건	34건	17건	16건

* 홈페이지에 대해 전반적으로 긍정적 평가

즉시 수용	-도서기증메뉴 추가, 검색 결과 개수 3→5개 변경 -「층별안내도」에 '도면보기' 추가, 공지사항 'New' 표기
추후 고려	-검색기능 및 검색결과화면에 대한 다양한 요구 → 시스템 개편 시 고려
수용 보류	-그래픽, 일러스트 수정 -메인메뉴 및 서브메뉴의 이동 → 전체 구성에 대한 변경은 불가

【도서관 이용자 교육】

회의 차수	조사 영역	제안건수	즉시수용	추후고려	수용보류
2차	도서관 이용자 교육	73건	-	62건	11건

* 도서관 이용자 교육(3~4월), 「도서관안내」 리플릿 유용

즉시 수용	-
추후 고려	-「도서관안내」 일부 내용, 배포방법 수정 -이용 교육에 대한 홍보 강화 -온라인교육 갱신
수용 보류	-이용교육을 학점인정이나 의무적으로 이수 -이용교육자료를 홈페이지에 탑재

【도서관 자료실 및 자료배치】

회의 차수	조사 영역	제안건수	즉시수용	추후고려	수용보류
3차	도서관 자료실 및 자료배치	60건	24건	17건	19건

* 내부 등선, 바닥 사인, 디지털자료실 등 전반적 만족

즉시 수용	-자료 배치 안내도 부착 -책 정리상태 불량, 서가 청소
추후 고려	-서가에 없는 책 찾는 데 어려움 -컴퓨터 사양 향상 및 정기 점검
수용 보류	-자료실 중간에 기둥이 있어 이동 불편 -검색용 PC 추가 설치

【도서관 각종 시설】

회의 차수	조사 영역	제안건수	즉시수용	추후고려	수용보류
4차	도서관 각종 시설	68건	14건	29건	25건

* 일반열람실 관련 의견 다수

즉시 수용	-환기문제 제안→상시 환기체제 유지 -여화장실 앞 정수기→위치 이동 -시험기간 중 좌석배정기 조기 작동
추후 고려	-CCTV 추가 설치 -열람실내 적정온도 유지, 로비 소음 발생 -무선인터넷 개선
수용 보류	-그룹학습공간 추가 -출입통제 단일화

【도서 대출 및 반납】

회의 차수	조사 영역	제안건수	즉시수용	추후고려	수용보류
5차	도서 대출 및 반납	18건	2건	13건	3건

* 대출 책수 및 기한 만족, 반납 및 예약 편리

즉시 수용	- SMS 발송시간, 문구 수정
추후 고려	-휴학생,졸업생 대출권수 증가 -연체 시 대출정지 및 연체료 징수 증 선택 -모바일 홈페이지 구축
수용 보류	-연체자에 좌석배정 금지 -토요일 개관시간 연장

최종 평가회

평가단 활동에 대한 자체 평가

- 평가단 운영 목적과 연계하여 점검
- 활동에 대한 격려, 도서관측의 배려에 대한 감사
- 봉사활동확인서, 수료증, 도서관 기념품 전달
- 조사영역에 포함되지 않은 내용, 도서관 관련 각종 건의사항 토의

평가단 활동 소감

- 평가단 활동으로 학우들의 목소리를 모을 수 있는 기회가 되어 매우 보람된 시간이었다. 저희 의견이 반영되어 개선된 모습이 보여 나름의 자부심을 느끼기도 하였고, 의견이 반영이 안되어 안타까운 적도 있었다.
- 먼저 좋은 사람들을 많이 만날 수 있어서 행복했다. 직접 발로 뛰면서 쓰는 보고서의 재미를 느끼게 해주어 감사하고, 나의 의견이 관철된다는 데에서 내가 이 학교의 학생으로서 하나의 기여를 했구나 하는 보람을 느끼게 해주어 정말 감사하다.
- 평가단 활동을 하기 전에는 나름대로 도서관이 가지고 있는 시스템이나 기능에 대해 많이 알고 있는 편이라고 생각했는데 생각보다 몰랐던 부분들이 많다는 것을 보고서를 쓰면서 알게 되었다.
- 단순한 호기심으로 시작했지만 의미 있는 활동이었다. 입학한지 얼마 안되어 아는 사람도 없었는데 다른 사람들과도 같은 소속감을 느끼면서 빠르게 친해질 수 있어서 너무 좋았다.

평가단 활동 소감

- 5회의 회의 동안 좋은 사람들과 맛있는 것도 먹어가면서 회의를 해서 좋았고 무엇보다 보고서 스킬도 조금 늘어난 것 같아 기쁘다.
- 평가단을 하면서 되도록 많은 학생들에게 도서관의 주제에 대해 물어보고, 그를 토대로 보고서를 써왔다. 그만큼 다양한 학생들의 의견을 도서관에 전달할 수 있었다는 것이 기쁘다.
- 평가단 활동을 하면서 여러 가지 경험으로 도서관에 대해서 많은 것을 알게 되는 것은 물론이고 토론식으로 하는 모임으로 인해서 내가 많이 자란 것 같다는 생각을 하였다.
- 우리가 무심하게 사용했던 것이 학교에서 많은 관심과 배려로 사용하고 있다는 것을 알았다. 그리고 도서관 직원분들이 학생들의 소리에 하나하나 귀 기울이는 모습도 감동이었다.

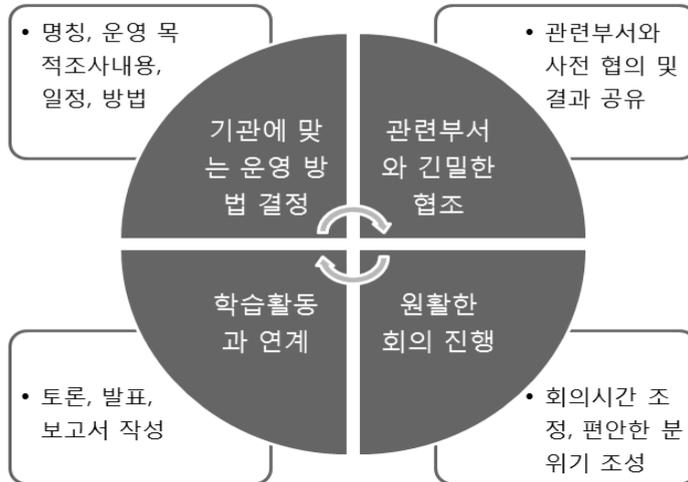
성과

- 이용자와 소통하는 열린 도서관의 모습을 보여줌
- 도서관 서비스에 대한 자가 점검의 기회 마련
- 안건 중 추후 검토를 통해 새로운 서비스 계획에 반영
- 수용된 안건은 서비스 개선에 기여하여 이용자 편의성 제고로 도서관 이미지 향상

향후 과제

- 도서관 서비스에 대한 정기적 의견 수렴 필요
- 인원수 및 회의 시간 조정 : 회의시간을 미리 지정하여 참석 가능한 사람 선발
- 신입생 대상 평가단 운영 고려

도서관이용자평가단 운영 전략



평가단의 지속적 운영

- 서비스에 대한 지속적 모니터링 필요
- 모든 서비스를 매년 조사하는 것은 불가능
- 평가 항목에 대한 선별적 조사



- 전담부서(담당자) 지정
- 도서관 협력, 예산 지원
- 능동적 자세

평가단 종료 후 변동사항

1. 「추가 예산이 필요한 안건」

조사 영역	안건 처리 결과
도서관 홈페이지	- 홈페이지 초기화면 개선
도서관 이용자 교육	- 도서관 안내 홍보 동영상 제작
도서관 자료실 및 자료배치	- 디지털자료실 내 소파 커버 교체 - 서가 측면 도서 열람용 선반 부착
도서관 각종 시설	- 열람실 내 "소음중화기" 설치 - 그룹학습실 환경 개선
도서 대출 및 반납	- 모바일 홈페이지 구축

평가단 종료 후 변동사항

2. 지속적 운영을 위한 계획 수립:

「도서관발전계획」에 평가단 운영계획 포함

→ 지속적인 도서관이용자평가단 운영을 통해 학생들과의 소통의 장을 마련하고 도서관 이미지 개선

