

# 의학도서관의 연구지원 서비스: A 기관의 사례를 중심으로\*

아주대학교 의학문헌정보센터

강창진 · 안재희 · 조현철 · 신성은

## Research Supporting Services of Medical Library: Focusing on Cases of A University Medical Information & Media Center

Ajou University Medical Information & Media Center, Suwon, Korea

Chang Jin Kang, Jae Hee An, Hyun Chul Cho, Sung Eun Shin

### ▶▶ ABSTRACT ◀◀

Information use behaviors of library users have changed due to the development of internet and information technologies, so roles of library are gradually reduced. Also, research supporting service for supporting members' research activities is emphasized in library while an importance of research is focused. Library should expand its roles by providing more various and professional service of supporting research with interests in changing research environment. This study introduces cases of research supporting service of A University Medical Information & Media Center in detail. And, it grasped difficulties that researchers experience during the research and problems of current service through the questionnaire analysis and investigated the improvements and what should be additionally supported. This study should be utilized as a material for service development in institutions who consider the expansion of library service area.

**Key Words:** Institutional repository, Manuscript editing service, Research performance management, Research supporting services, Subject information service, User instruction

## 서 론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

인터넷의 대중화, 검색포털의 출현, 양방향 커뮤니케이션 등과 같은 정보기술의 발달은 연구자들의 학술 정보 이용 패턴에 많은 변화를 가져왔다. 인터넷에서 학술 정보가 유통되고 우수한 검색엔진을 통해 이러한 정보를 손쉽게 검색하고 획득할 수 있게 됨에 따라 자료 이용을 위해 도서관을 방문하던 연구자들이 급격히 줄어들게 되었다. 과거에 학술 커뮤니케이션의 중심에 있었던 도서관이 지

니케이션 등과 같은 정보기술의 발달은 연구자들의 학술 정보 이용 패턴에 많은 변화를 가져왔다. 인터넷에서 학술 정보가 유통되고 우수한 검색엔진을 통해 이러한 정보를 손쉽게 검색하고 획득할 수 있게 됨에 따라 자료 이용을 위해 도서관을 방문하던 연구자들이 급격히 줄어들게 되었다. 과거에 학술 커뮤니케이션의 중심에 있었던 도서관이 지

\* 본 논문은 한국의학도서관협회에서 실시한 '2012년 연구 프로젝트 공모' 수상작으로 최종 보고서를 "의학정보관리" 논문으로 제출함

금은 연구자들이 정보에 접근하는 여러 채널 중에 하나가 된 것이다.<sup>1</sup> 이러한 학술 커뮤니케이션의 변화는 도서관이 담당해야 할 서비스 영역에도 큰 영향을 미쳐 전통적인 도서관 업무에서 벗어나 이용자들의 급변하는 요구에 부합하는 새로운 서비스를 개발하고 제공해야 하는 환경에 놓이게 되었다.

연구의 중요성이 부각되고 있는 현실도 도서관 서비스 개발 시 고려해야 할 중요한 요인이다. 고등교육기관이자 연구기관으로 규정되는 대학에 있어 연구는 교육에 버금가는 중요한 책무이며 기능이라 할 수 있다. 연구 성과가 대학의 우수성을 나타내는 지표이며 대학을 평가하는 중요한 척도로 인식됨에 따라 대학들은 연구중심 대학으로 발전하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 연구지원 정책을 추진하여 연구 환경을 개선하고, 성과에 대한 보상 체계를 마련하여 연구자들이 양질의 결과를 내도록 독려하고 있으며 이러한 분위기는 도서관의 업무에도 영향을 미쳐 도서관 연구지원 서비스의 필요성이 증대되는 계기가 되었다.

이러한 요인들로 인하여 도서관 연구지원 서비스의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 주요한 몇몇 기관들을 제외하고는 자료의 제공이라는 도서관 본연의 업무만 수행하고 있는 경우가 대부분이다. 도서관은 연구지원 서비스가 모 기관의 연구 활성화에 기여함과 동시에 도서관의 존재 가치를 재확인할 수 있는 최적의 서비스임을 인식하고 연구자들의 만족도를 높일 수 있는 서비스를 제공하기 위해 노력을 기울여야 한다. 연구자 측면에서 필요한 요구사항을 조사하는 과정을 거쳐 연구의 준비 과정에서부터 논문 작성, 연구 성과물의 유통 및 활용에 이르는 모든 단계를 지원하는 종합적인 연구지원 서비스를 개발해야 할 것이다.

이에 본 연구에서는 도서관이 담당해야 할 연구지원 서비스의 개념 및 의의에 대하여 살펴보고, A 기관의 연구지원 서비스 사례 소개와 이용자 설문

조사를 통해 서비스 활성화 및 개선 방안에 대하여 논의하고자 한다. 이 연구가 연구지원 서비스 제공을 검토 중이거나, 새로운 영역으로 도서관 서비스를 확대하고자 하는 기관들의 서비스 개발을 위한 기초 자료로 활용되기를 기대한다.

## 2. 연구방법 및 절차

도서관의 연구지원 역할, 연구지원 서비스의 개념 및 의의에 대한 내용을 국내·외 관련 문헌을 통하여 고찰하였고, A 기관의 연구지원 서비스 사례를 구체적으로 기술하였다. 또한 연구지원 서비스를 주로 이용하는 A 대학교 의과대학 교수들을 대상으로 설문조사를 실시하여 연구지원 서비스에 대한 인식 및 평가, 이용 경향 및 요구사항을 분석하였다.

## 도서관 연구지원 서비스의 개념 및 의의

### 1. 도서관의 연구지원 역할

대학도서관은 대학의 부속기관으로서 모 기관이 제 역할을 충실히 수행할 수 있도록 지원해야 한다. 따라서 대학의 주요 기능인 연구를 지원하는 것은 도서관의 기본적인 역할이라 여겨져 왔으며, 연구의 중요성이 그 어느 때보다도 강조되고 있는 현재의 상황은 연구지원 역할을 도서관의 핵심 역할로 거듭나게 하고 있다.

대학도서관의 사명과 목적에 대하여 언급하고 있는 대학도서관 기준에서는 연구와 관련된 사명을 다음과 같이 제시하고 있다.<sup>2</sup>

(1) 대학도서관은 캠퍼스의 학술정보를 총괄하는 심장으로서 정체성을 유지하고 대학의 모든 교육적·연구적·사회봉사적 기능을 적극적으로 지원한다.

(2) 대학도서관은 학내외의 교육 및 연구자료를 수집·보존하는 학술정보센터로서의 역할을 수행

한다.

(3) 대학도서관은 교수와 학생이 소장자료뿐만 아니라 미소장자료에도 접근·검색·이용할 수 있도록 캠퍼스의 정보 게이트웨이 역할을 수행한다.

도서관의 연구지원 역할 및 서비스에 관한 선행 연구 중에서 홍콩시립대의 Fan은 그의 논문에서 연구자들의 논문이 SCI와 SSCI 학술지에 게재될 수 있도록 지원해 주는 도서관의 역할을 강조하면서 연구지원 역할에 대해 다음과 같이 언급하였다.<sup>3</sup> 21세기에 들어서면서 사서의 역할이 변하고 있으며, 도서관이 연구자의 논문을 써줄 수는 없지만 게재하고자 하는 학술지에 대한 많은 정보를 제공하고, 부정확한 인터넷과 전자자원으로부터 잘 조직화되고 정확한 자료를 제공해야 함을 강조하였다. 또한 모든 SCI와 SSCI 학술지에 영어로 게재해야 하는 점을 고려하여 영어에 능숙하지 못한 대다수 연구자들에 대한 지원방안과 완성된 논문의 최종 편집에 대한 지원도 강조하였다.

이처럼 대학도서관은 대학의 연구 활동이 원활하게 이루어질 수 있도록 지원해야 하는 사명을 가지고 있으며, 연구자들이 우수한 학술지에 논문을 출판할 수 있도록 지원해야 한다. 이를 위해 연구자들이 처한 연구 환경의 변화와 실제적인 어려움을 파악하고 다양한 유형의 서비스 개발을 통해 연구지원 역할을 확대해 나가야 할 것이다.

## 2. 연구지원 서비스의 개념 및 범위

도서관의 연구지원 서비스란 연구 과정에서 발생하는 다양한 정보요구를 충족시키고 연구 활동에 도움을 주기 위하여 도서관에서 제공하는 일련의 서비스를 의미한다. 교수 및 대학원생, 연구원 등 연구 활동에 종사하는 연구자들이 연구지원 서비스의 주된 봉사 대상이고 이들의 연구 활동을 지원하는 것이 도서관의 역할이다. 연구자들은 연구 과정에서 아이디어를 얻고 연구주제를 선택하는데

도움이 되는 자료를 필요로 할 것이며, 선행 연구를 조사하고 관련 문헌을 찾는 데 필요한 다양한 데이터베이스의 검색 방법과 검색한 데이터를 저장하고 관리할 수 있는 서지도구의 활용법에 대한 정보를 필요로 할 것이다. 논문을 작성하는 단계에서 학술지의 투고규정에 맞추어 논문을 작성해야 하는 번거로움을 겪는 연구자들은 도서관의 보다 실질적인 지원을 필요로 하며, 이러한 과정을 거쳐 출판된 연구 성과물의 효율적인 유통 및 활용을 기대한다.

위에서 살펴본 것처럼 도서관 연구지원 서비스의 제공 범위는 논문의 준비 및 계획부터 작성, 배포 및 활용에 이르는 전 단계에서 제공하는 여러 유형의 서비스를 포함하고 있으며, 구체적으로 다음과 같은 형태로 서비스되고 있다.

자료 검색 및 수집 과정에서는 데이터베이스 검색 및 서지도구의 활용을 돕기 위한 이용자 교육, 유용한 정보원을 선별적으로 제공하여 이용자들의 정보 이용을 돕기 위한 온라인 참고정보원 제공, 연구 주제와 관련된 문헌을 찾아서 제공해 주는 정보 검색 서비스, 관심 주제 분야의 논문을 이메일로 발송해 주는 SDI (Selective Dissemination Information) 서비스가 포함된다. 논문을 작성하는 과정에서는 학술지의 투고 규정에 맞게 논문의 형식을 교정해주는 논문교정 서비스, 올바른 영문 표기를 위한 영문 교정 서비스, 데이터 처리를 위한 통계 지원 서비스 등이 포함된다. 마지막으로 완성된 논문을 제출하고 배포하는 단계에서는 저자의 온라인 논문 투고를 돕는 온라인 투고 지원 및 대행서비스, 연구업적의 효율적인 유통 및 활용·관리를 위한 시스템 구축 등이 포함된다고 할 수 있다.

## 3. 연구지원 서비스의 의의

연구 논문 실적을 바탕으로 기관과 국가의 연구 경쟁력을 평가하는 최근의 추세를 고려해 볼 때 도서관의 연구지원 서비스는 매우 큰 의미를 가진다.

도서관의 적극적인 연구 지원 활동을 통해 작게는 모 기관 연구자의 연구 실적 향상에 기여하며, 크게는 국내 연구진들의 연구 업적을 향상시켜 국제 경쟁력 증대에 기여할 수 있을 것이다. 또한 인터넷의 발달로 도서관과 사서의 역할이 점차 축소되어 가고 있는 시대적 환경에서 연구지원 서비스를 통해 연구자에게 직접적인 만족을 제공한다면 결국 도서관의 역할과 필요성을 입증하여 도서관에 대한 긍정적 평가를 이끌어 냈고 동시에 사서의 위상도 높일 수 있을 것이다. 즉, 연구지원 서비스는 도서관을 타당성 있는 조직으로 존재하게 하는 필수적인 서비스인 것이다.

그러나 개별 도서관이 위에서 제시한 모든 영역의 연구지원 서비스를 제공하는 것은 현실 여건상 여러 가지 어려움이 있을 수 있으므로 도서관의 규모와 인력을 고려하고, 자관 이용자들이 필요로 하는 서비스의 우선순위를 분석하여, 각 기관의 사정에 맞게 적합한 서비스를 단계적으로 도입·제공해 나가는 과정이 필요할 것이다.

## A 기관의 연구지원 서비스

지금까지 도서관에서의 연구지원 역할과 연구지원 서비스의 개념 및 범위, 연구지원 서비스 제공의 필요성에 대하여 살펴보았다. 연구자들의 요구를 충족시키기 위해 여러 가지 형태와 방법으로 다양한 연구지원 서비스를 제공하고 있는 기관들도 있지만, 현실적인 한계와 신규 서비스 도입에 대한 심리적 두려움으로 인해 연구지원 서비스의 제공을 주저하는 경우도 있을 것이다. 이러한 기관들이 기존 서비스를 개선하고 신규 서비스의 도입을 검토해 볼 수 있도록 A 기관에서 제공하고 있는 연구지원 서비스 사례에 대해 소개하고, 각 서비스의 도입 배경과 제공 형태에 대해 자세히 기술하였다.

연구의 각 단계에서 제공하고 있는 서비스를 살

펴보면, 자료 검색 및 수집 과정에서는 연구자들의 정보 검색 및 프로그램 이용을 돕고자 이용자 교육을 실시하고 있으며, 연구자들에게 유용한 정보를 선별적으로 제공하기 위하여 주제별 정보서비스를 제공하고 있다. 그리고 논문을 작성하는 과정에서는 투고규정에 따른 논문작성에 어려움을 겪는 연구자들을 위해 논문교정 서비스를 제공하고 있으며, 논문의 제출과 배포 단계에서는 기관 리포지터리 시스템을 구축하여 운영하고 있고, 학술 논문집을 발행하여 연구 업적을 관리함과 동시에 각종 연구 통계 분석 자료를 제공하여 기관의 연구 동향 정보를 제공하고 있다.

### 1. 이용자 교육

도서관은 이용자의 정보 이용 행태와 환경 변화에 민감하게 대응하여 이용자 요구에 부합하는 서비스를 제공해야 한다. 연구자들은 주로 온라인 데이터베이스를 검색하여 원하는 자료를 찾고 있으며, 논문 작성에 필요한 새로운 도구들이 지속적으로 개발되는 상황에서 이용자 교육은 무엇보다 이용자들에게 유용한 서비스라 할 수 있다. A 기관에서는 이용가능한 정보원에 대하여 잘 알지 못하거나 데이터베이스 검색방법 및 프로그램 이용법을 몰라서 어려움을 겪는 연구자들에게 도움을 주기 위해 이용자 교육을 실시하고 있다. 교육을 통해 이용자들은 기존에 알지 못했던 정보원 및 데이터베이스에 대한 정보를 얻게 되어 검색의 범위를 넓힐 수 있고, 유용한 검색방법을 획득함으로써 검색에 소요되는 시간을 줄이고 찾고자 하는 문헌을 정확하게 검색할 수 있게 되며, 여러 가지 프로그램의 활용 방법을 습득함으로써 논문 작성의 불편함을 최소화할 수 있을 것이다. 또한 도서관은 이용 교육을 통해 고비용을 지불하고 구입·구독하는 자료의 이용도를 높일 뿐만 아니라 도서관의 필요성과 사서의 전문성에 대한 긍정적인 인식을 심어줄 수



있을 것이다.

Trinder와 Fleet과 Gray는 이러한 이용 교육의 필요성을 그들의 연구를 통해 입증하였다. 이들은 이용 교육 참석자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 도서관에서 구독하는 전자 자료의 이용 증가 여부를 조사하였다. 그 결과 교육 참석자의 95%가 이용 교육 후 이전보다 다양하게 정보를 활용할 수 있었다고 응답하였고, 도서관에서 구입한 전자저널과 데이터베이스 이용도 이용 교육 이후 증가한 것으로 나타났다.<sup>4</sup>

A 기관에서는 정기교육, 소그룹교육, 일대일 교육 등 여러 형태의 교육을 지원하고 있으며, 기본적인 홈페이지 검색 방법부터 각종 데이터베이스 활용에 이르기까지 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있다.

정기교육은 매월 1회 실시되며, PubMed 기초/활용 교육, EndNote 이용법, 논문표절방지시스템 이용법, 기타 국내·외 데이터베이스 이용법 등에 대하여 교육한다. 미리 월별 일정 안내를 통해 교육 스케줄을 공지하여 이용자들에게 알려 줌으로써 필요한 교육을 선택하여 수강할 수 있도록 하였고, 교육 실시 일주일 전에는 홈페이지를 통하여 다시 한 번 교육 일정 및 내용을 자세히 공지하고 교육 홍보 포스터를 부착하여 교육에 대한 홍보를 하고 있다.

소그룹교육은 각 과 또는 이용자 그룹이 원하는 교육 내용, 장소, 시간을 정하여 교육 요청을 하면 이에 맞게 준비하여 시행하는 맞춤형 교육이다. 각 과에서 교육을 신청하는 경우 대상 그룹의 요구사항과 특성에 맞게 교육을 준비하여 실시하고 있으며 점점 이러한 형태의 교육 요구가 증가하고 있는 추세이다. 대학원에서는 개설 과목의 수업 과정에 문헌 검색 방법과 EndNote 이용법 강의 시간을 배정하여 담당 사서에게 해당 강의를 의뢰하고 있으며, 대학원 정규 수업 시간을 통해 교육을 진행하고 있다.

또한 정해진 교육 시간에 참석할 수 없거나 문의 사항이 있어 개별적으로 교육을 요청하는 하는 경우 담당 사서와 상의 후 교육 내용 및 시간을 정하여 일대일 교육도 실시하고 있다.

이러한 다양한 형태의 이용자 교육과 더불어 이용자의 정보 검색을 돕고자 의학문헌정보검색집을 발행하고, 홈페이지 상에 [이용자교육] 메뉴를 개설하여 자료 검색 및 논문 작성법에 대한 안내를 제공하고 있다.

이용자 교육은 점차 그 교육 형태와 내용이 다양화 되고 매년 실시 횟수도 늘어나고 있다. 앞으로 이용자들이 필요로 하는 유용한 프로그램을 개발하고 보다 수준 높은 교육을 제공하기 위해서 지속적인 피드백을 통해 교육 만족도를 조사하고 요구사항을 분석하여 이용자 교육의 미비한 점을 개선해야 할 것이다.

## 2. 주제별 정보서비스(Libguides)

연구자들은 넘쳐 나는 정보 속에서 자신들의 연구에 유용하고 필요한 정보를 찾아내는데 많은 시간과 노력을 기울여야 한다. 또한 이러한 과정 속에서 시간적인 제한, 정보원 자체에 대한 정보 부족, 검색 능력의 부재 등 다양한 요인으로 인해 연구자별로 획득하는 정보의 양과 수준에 격차가 발생하고 이는 연구 결과에도 큰 영향을 미칠 것이다. 이러한 점들을 고려하여 연구자들에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 새로운 서비스의 필요성이 대두되었으며 논의 끝에 주제별 정보서비스를 검토하게 되었다.

주제별 정보서비스는 그 명칭에서 의미하는 바와 같이 일정한 기준에 따라 주제 분류를 하고 해당 분류에 적합한 정보들을 그룹핑하여 주제별로 정보를 제공하는 서비스라 할 수 있다. 주제별 정보서비스를 이용함으로써 연구자들은 특정 분야로 제한된 범위에서 자료를 찾게 되어 정보 검색에 소요

되는 시간을 절약할 수 있으며, 해당 분야의 필수 정보원을 선별적으로 제공함으로써 정보원 자체에 대한 정보 부족에서 비롯되는 정보 격차를 줄일 수 있을 것이다.

이러한 의도에서 기획된 주제별 정보서비스를 제공하는 방법적인 측면에서 기존의 도서관 홈페이지를 이용하는 것은 여러 가지 문제점을 가지고 있었다. KORS에서 제공하고 있는 시스템을 기반으로 구축된 현재의 홈페이지는 일정 부분 규격화 되어 있어 의도한 형태대로 수정이 어렵고 또한 수시로 업데이트해야 하는 주제별 정보서비스의 특성상 유지 관리 인력이 부족하였으며, 비용적인 측면에서도 초기 비용이 많이 소요될 것으로 판단되었다. 이러한 여러 문제점을 고려하여 외부 시스템을 도입하기로 하였고 국내에서는 아직 도입 기관이 거의 없으나 해외에서는 높은 인지도와 이용률을 보이고 있는 Springshare사의 Libguides 시스템을 도입하게 되었다. Libguides 시스템은 매년 비용을 지불하는 구독 방식의 시스템으로 초기 도입 비용이 적고, 홈페이지 구축 시 다양한 형태의 기본 템플릿이 제공되고 있어 사용이 편리하였으며, 생성한 개별 페이지와 박스의 재사용이 가능하여 구축에 소요되는 시간과 노력을 최소화할 수 있었다.

2012년 9월부터 서비스 되고 있는 주제별 정보 서비스(<http://libguides.ajou.ac.kr/>)는 의학 분야의 주제를 50여개 정도로 분류하고 각 주제 분야의 정보를 자료의 유형별로 Journal, E-Book, Database, Articles, Useful Resource, 논문작성 관련 정보로 나누어 제공하고 있으며 채팅창을 삽입하여 실시간 정보서비스가 가능하도록 하였다. 현재 자료의 유형별로 다음과 같은 정보를 제공하고 있다. Journal 부문에서는 Impact Factor 상위 10개 저널 리스트를 매년 업데이트하여 제공하고 있으며, E-Book 부문에서는 구독 중인 전체 E-Book의 AtoZ 리스트와 해당 주제 분야의 리스트를 제공하고 있다. Data-

base 부문에서는 주제 관련 정보원 리스트와 의학 전반에 관한 데이터베이스 리스트를 제공하고 있으며, Hot & New Articles 부문에서는 RSS 서비스를 등록하여 관련 분야의 최신 아티클을 제공하고 있다. Useful Resource 부문에서는 국내·외 관련 학회 리스트와 해당 학회의 행사 및 일정 정보를 분기별로 업데이트하여 제공하고 있으며, 논문작성 관련 부문에서는 논문 작성 시 활용 가능한 EndNote와 Turnitin 사용 정보, 국내·외 저널의 투고규정 링크 및 논문 작성 시 참고할 자료를 선별하여 제공하고 있다. 추후 각 부문별로 서비스 내용을 확대할 계획이며, 도서관 관련 부문을 추가하여 추천도서, 기사클리핑, 정보스크랩, 웹사이트 안내 등의 기타 정보 자료를 제공할 계획이다.

### 3. 논문교정 서비스

연구자들은 연구의 결과물로서 연구 논문을 작성하고 이를 학술지에 발표한다. 이때 각각의 학술지에서 요구하는 양식에 따라 논문을 작성·수정해야 하는데 학술지마다 투고규정이 상이하여 이를 일일이 확인·편집하는 데는 많은 시간과 노력이 소요된다. 이러한 과정에서 연구자들이 겪는 불편을 해소하고 보다 실질적인 도움을 제공하기 위해 논문교정 서비스를 도입하게 되었다.

논문교정 서비스는 연구자들이 논문을 제출하기 전 학술지의 투고규정에 맞게 논문의 포맷을 수정해 주는 서비스를 의미한다. 타이틀 페이지부터 레퍼런스의 작성에 이르는 일련의 포맷 수정 과정은 논문의 내용과는 무관하므로 도서관에서 제공할 수 있는 서비스이다. 또한 포맷의 수정은 논문의 형식적인 측면에 관한 부분이므로 일정한 규칙에 따른 반복적인 작업이며, 다양한 학술지의 사례를 경험함으로써 숙련된 편집 능력과 노하우를 가질 수 있는 업무이기도 하다. 특정 학회에 소속되어 있거나 프리랜서로 활동하는 전문 Manuscript Editor의 경

우 보다 전문적인 수준의 서비스가 가능하겠지만, 도서관에서 지원하는 포맷 수정 서비스 또한 연구자들에게는 충분히 유용한 서비스가 될 수 있을 것이다.

2011년부터 시작한 논문교정 서비스는 아직은 도입 초기의 시범 서비스 단계이며, 서비스 형태는 연구자로부터 담당자가 관련 파일을 전달받아 요청한 학술지의 투고 규정에 따라 파일을 수정하여 무료 제공하고 있다. 서비스 내용은 투고 규정에 따라 다소 차이가 있을 수 있지만 기본적으로 글자 수, 줄 간격, 폰트, 여백 등의 문서 양식을 비롯하여 키워드 기입, 약어의 사용, 구두점의 위치, 인용과 레퍼런스의 작성, 레퍼런스의 재확인, Table 수정, Figure 파일의 포맷 수정, 일러스트 제작을 제공하고 있다.

논문교정 서비스는 우수한 논문의 작성을 위해 연구자들이 내용적인 측면에 집중할 수 있도록 도서관에서 서비스 가능한 형식적 측면의 포맷 수정을 지원함으로써 연구자들과 우호적인 협력 관계를 구축함과 동시에 도서관 서비스의 영역을 확대할 수 있는 좋은 기회라고 여겨진다.

#### 4. 기관 리포지터리

기관 리포지터리(Institutional Repository, IR)는 대학이나 연구기관 등이 생산한 학술정보를 공공의 시각에서 수집하고, 축적하여 학내·외의 이용자들에게 무료로 제공하는 인터넷 상의 전자서고이다.<sup>5</sup> 기관 소속 이용자들의 연구 업적을 효율적으로 유통 및 활용하고 체계적으로 관리할 수 있는 시스템의 운영은 매우 유용한 연구지원 서비스라 할 수 있을 것이다.

2010년 OCLC의 보고서 “Research Assessment and the Role of the Library”에서는 도서관이 기관의 연구 성과물을 국가적 또는 국제적으로 관리해야 하며, 연구 성과물 리포지터리를 효율적으로 운

영하는 책임을 맡아야 한다고 제안하였다.<sup>6</sup>

기관 리포지터리는 학술적 측면에서는 기관 소속 연구자들의 학술논문, 학위논문, 저서, 연구보고서 등을 체계적으로 관리하고, 무료로 오픈함으로써 자료의 대외적 확산을 통한 기관과 연구자의 인지도 향상 및 피인용 증가, 기관 내부적 측면에서는 기관에서 생산되는 각종 사료 자료의 수집·축적을 통하여 안정적인 자료 관리 및 보존을 도모할 수 있다는 긍정적 효과를 기대할 수 있다.

이러한 배경을 바탕으로 리포지터리의 도입을 적극적으로 검토하게 되었고, KISTI에서 주관하는 OAK-IR 사업의 1차 시범 구축 기관으로 선정되어 2010년부터 AJOU Open Repository (<http://repository.ajou.ac.kr>)를 구축·운영하기 시작하였다.

리포지터리의 등록 대상 자료는 A 의료원에서 생산되는 연구 성과물 즉, 소속 구성원의 학술논문, 연구 보고서, 특허 자료, 포스터, 기관 발행 출판물, 의과대학, 간호대학, 보건대학원의 석·박사 학위논문 등이며, 담당 사서가 직접 데이터를 수집·등록·관리하고 있다.

2012년 11월 현재 약 6,800건의 데이터가 등록되어 있으며, Google Analytics에서 제공하는 이용 통계에 따르면, 2012년 1~10월까지 총 3,459명의 이용자가 방문한 것으로 나타났으며, 총 페이지 뷰 수는 67,555건에 달했다. 신규 방문자 대비 재방문자의 비율(25.09%)이 조금씩 상승하는 것은 리포지터리 사이트의 유용함을 나타내는 것으로 기관이나 연구자 입장에서는 매우 반가운 현상이라 할 수 있다.

전 세계 기관 리포지터리의 순위를 제공하는 Ranking Web of World Repositories의 2012년 7월 자 순위에는 AJOU Open Repository가 세계 1,232위로 랭크되어 있다. 이 순위는 사이트의 Size (크기), Visibility (가시성), Rich Files (리치 파일), Scholar (구글 스칼라 문헌 수)의 네 가지 기준으로 평가하고 있고, 국내 기관 리포지터리는 8개가 랭

크되어 있는데 AJOU Open Repository는 서울대 (S-Space), KAIST (KOASAS), 인하대(Dspace@Inha)에 이어 4위를 기록하고 있다. 또한 ROAR과 Open DOAR 등 국제 directory에도 등록되어 검색이 가능하고, 일반 이용자의 경우 Google 검색을 통해서 직접 원문 접속이 가능하므로 추후 이용도는 더욱 증가할 것이라고 기대하고 있다.

리포지터리의 성공적인 운영을 위해서는 기관 내부적 노력과 함께 외부적인 지원 및 협력이 뒷받침 되어야 할 것이다. 먼저 내부적으로는 이용자들에게 기관 리포지터리를 적극적으로 홍보하여 이용의 활성화와 극대화를 도모하고, 연구자 개개인이 원문 파일이나 자료를 제출하는 등 수집이 원활하게 이루어 질 수 있도록 협조가 이루어져야 하며, 기관에서 지원되는 연구비로 작성된 연구 보고서의 경우 원문 등록이 가능하도록 기관 차원의 정책 수립이 요구된다. 외부적으로는 리포지터리 본연의 목적인 기관 연구 성과물의 무료 이용 및 대외 확산을 위하여 학술논문의 저작권 문제가 해결되어야 하고, 정확한 검색 기능 구현과 보다 자세한 통계 데이터 제공을 위하여 시스템의 기능적인 부분도 보완이 요구되며, 기관 리포지터리를 운영하는 기관 간의 협력과 의견 조율이 필요하다고 할 수 있다.

### 5. 학술 논문집 발행

연구자들이 양질의 연구 성과를 내는 것이 일차적으로 가장 중요한 일이지만, 이러한 중요한 연구 성과를 체계적으로 관리하는 것 또한 매우 중요한 업무이다. 도서관에서는 기관 소속 연구자들의 연구 업적을 정리하고 체계적으로 관리하기 위해 매년 학술 논문집을 인쇄본 형태로 발행하여 연구 성과를 축적·보존하고 있다.

이렇게 발행된 학술 논문집은 기관 내·외부의 연구 통계 작성의 기초 자료로 사용되고 있으며, 기

관과 개인의 연구 실적 및 동향 분석, 향후 연구 계획 수립을 위한 자료로 유용하게 활용되고 있다. 논문집은 1999년 1집(1989~1998년 논문 수록)을 시작으로 현재 14집(2011년 논문 수록)까지 발행되었고, 수록 범위는 SCI (SSCI, SCI Expanded 포함)급 저널에 등재된 논문과 기타 국내·외 저널에 등재된 논문을 모두 포함하고 있다.

SCI (SSCI, SCI Expanded 포함)급 저널에 등재된 논문은 <그림 1>과 같은 형태로 제공되며, [Title]에는 논문명과 논문의 유형(Article/Review/Case Report/ Letter 등), [Source]에는 논문이 수록된 저널명, 저널의 SCI, SSCI, SCI Expanded 등재 구분, Impact Factor, 서지사항, DOI (Digital Object Identifier), JCR (Journal Citation Reports)에서 검색한 저널의 주제 분야 및 주제별 순위 정보, [Authors]에는 구체적인 저자사항, [Abstract]에는 논문의 초록을 수록하고 있다. 기타 국내·외 저널에 등재된 논문은 <그림 2>와 같은 형태로 정리하여 제공된다.

또한 저널명 색인과 저자명 색인을 통하여 특정 저널에 실린 논문, 저자 개인별 논문 검색이 가능하

<b>Title</b>	Immunohistochemical expression of matrix metalloproteinases in the granulomatous rosacea compared with the non-granulomatous rosacea. [Journal Article]
<b>Source</b>	<b>Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology</b> [E, 3.309] 25(5):544-8, 2011 May <small>DOI : 10.1111/j.1468-3083.2010.03825.x</small> <small>Subject Category : Dermatology(10/55)</small>
<b>Authors</b>	Jang YH, Sim JH, Kang HY(강희영), Kim YC(김유찬), <b>Lee ES</b> (이은소).
<b>Abstract</b>	<b>BACKGROUND:</b> There is a granulomatous variant which is recognized in the rosacea spectrum. However, the pathogenesis of granuloma formation in rosacea has not been clearly demonstrated. Matrix metalloproteinases (MMPs) are required for recruitment of inflammatory cells and for tissue remodelling, making way for the development of well-organized granuloma.  <b>OBJECTIVE:</b> The aim of this study was to investigate the expression of transforming growth factor (TGF)- $\beta$ , TGF- $\beta$ type II receptor (T $\beta$ RII), Tumour necrosis factor (TNF)- $\alpha$ , MMP-1, 2 and 9 in the granulomatous rosacea (GR) compared with the non-granulomatous rosacea (NGR) and test the hypothesis that the changes of these profiles in GR would be related with chronic ultraviolet radiation (UVR)-exposure.

그림 1. SCI (SSCI, SCI Expanded 포함)급 저널 등재 논문 제공 포맷.

No.	저자	연구제목	학술지명 연도: 권(호): 페이지	교실명(저자)
1	송중래, 한승환, 이영아, 김미영, 채선비	당뇨병성 족부궤양 환자의 치료형태 및 가정간호 연계	가정간호학회지 2011;18(1):32-39	정형외과학교실 (한승환)
2	민병현, 오원주, 김영식	세포유래 생체소재	고분자과학과 기술 2011;22(1):27-33	세포치료센터 (김영식) 정형외과학교실 (민병현)
3	김태환, 송승일	골내 합치성 나중 치료를 위한 골편의 재위치 방법: 증례보고	구강생물학연구 2011;35(1):76-79	치과학교실 (송승일)
4	서재식, 고상현, 이용환, 백종환, 노재성, 김현정, 홍창형	지역사회 노인에서 신체활동과 인지기능의 연관성	노인병 2011;15(2):90-98	예방의학교실 (이용환) 정신과학교실 (고상현, 노재성, 홍창형)
5	이수현, 고상현, 이용환, 백종환, 정영기, 김현정, 홍창형	지역사회 노인에서 불안과 뇌졸중 경고증상의 관계	노인정신의학 2011;15(1):7-12	예방의학교실 (이용환) 정신과학교실 (고상현, 정영기, 홍창형)

그림 2. 기타 국내·외 저널 등재 논문 제공 포맷.

도록 하였고, 기관의 연구 현황을 분석한 연구 동향 분석 보고서를 제공하고 있다. 연구 동향 분석 보고서에는 연간 의과대학 전체 논문 현황 및 각 교실별 SCI 논문 현황, 1저자 또는 책임저자 SCI 논문 현황, Impact Factor 범위별 논문 현황, Document Type별 논문 현황, 주제 분야별 논문 현황을 수록하고 있어 다각도로 분석한 기관의 연구 현황을 확인해 볼 수 있다.

### 6. 연구 분석·통계 자료 작성

기관의 위상을 파악하여 발전 방향을 모색하고 나아가 미래의 경쟁력을 확보하기 위해서는 통계 자료의 작성과 활용이 필수적이라 할 수 있다. 명확한 기준에 따라 조사된 구체적인 수치에 근거한 분석은 자료의 신빙성을 더해줌과 계획 수립의 정확성을 높일 수 있다. 도서관에서는 기관 및 연구자 개인의 연구 현황 정보를 파악하기 위해 연구 실적 분석 및 통계 자료를 작성하여 제공하고 있으며, 기관의 연구 성과와 관련된 각종 보도 자료의 통계 검증과 추가 조사를 수행하고 있다. 구체적인 사례로 인용·색인 데이터베이스를 도구로 활용하여

타 기관과의 연구 실적 비교, 논문의 주제 분야 분석, 인용도 분석, 저널의 색인 데이터베이스 등재 현황 조사 등 다양한 연구 분석 자료를 제공하고 있으며, 2011년 6월부터는 매월 Scopus 데이터베이스에 새롭게 추가된 의과대학 및 간호대학의 연구 실적을 조사하여 “이달의 연구실적”을 홈페이지 게시판에 공지하고 있다. 이를 통해 연구자들은 자신의 논문뿐만 아니라 기관 전체의 연구 성과를 수시로 확인할 수 있으며, 우리 기관 동료 연구자들의 연구 추세를 파악하여 공동 연구의 계기를 마련할 수도 있을 것이다.

### 설문조사 및 분석

지금까지 A 기관에서 제공하고 있는 연구지원 서비스에 대하여 살펴보았다. 서비스의 문제점과 유용성을 평가하여 그에 따른 개선점을 찾고, 새로운 서비스를 개발하기 위해서는 서비스를 이용하는 이용자의 의견 수렴이 가장 중요하다.

Webb과 Gannon-Leary와 Bent는 도서관의 효과적인 연구지원 서비스 제공의 중요성을 언급하면서 연구자에 대한 도서관 지원의 주요 원칙을 제시하였다.<sup>7</sup> 우선 연구자에 대한 진정한 이해가 있어야 하며, 추정이나 추측을 기반으로 한 서비스가 아니라 연구나 연구자 단위의 개인적 접촉을 통한 서비스, 공식적인 조사와 피드백 구조를 이용한 연구자 중심의 서비스가 이루어져야 한다고 하였다. 또한 도서관은 연구 환경을 이해하고 그에 맞는 적합한 서비스를 제공해야 하고 도서관이 제공한 서비스를 모니터하고 평가해야 한다고 제시하였다.

이러한 서비스의 기본 원칙을 바탕으로 이용자들이 실제 연구 과정에서 겪는 어려움이 무엇인지를 파악하고, 현재 제공하고 있는 서비스의 문제점 및 개선점, 추가로 지원해야 할 부분에 대하여 조사하기 위해 설문조사를 실시하였다.

## 1. 조사 대상 및 방법

연구지원 서비스를 주로 이용하는 연구강사/임

상강사 이상 전체 교원 394명을 대상으로 설문지를 배포하였으며, 배포 및 회수는 2012년 10월 10일부터 22일까지 이루어졌고 응답률은 <표 1>과 같다.

설문지의 구성 내용은 논문 작성 준비 단계에서 부터 투고 단계까지 각 과정별로 도서관에서 제공하고 있는 연구지원 서비스와 관련된 항목으로 구성되었고 구체적인 내용은 <표 2>와 같다.

표 1. 배부 인원 및 응답률

대상	배부 인원	응답 인원	응답률(%)
연구강사/임상강사 이상 교원	394	140	35.5

표 2. 설문지 구성 내용

구분	내용	유형
논문 작성 준비 단계	투고 대상 학술지 선정 시 고려사항	선다형
	해외 자료 검색 시 주로 이용하는 정보원	선다형
	국내 자료 검색 시 주로 이용하는 정보원	선다형
	자료 검색 및 이용 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분	선다형
	이용자 교육 인지 여부	선다형
	이용자 교육 참석 경험	선다형
	이용자 교육 내용에 대한 만족도	5점척도
	이용자 교육에 참석하지 않은 이유	선다형
	이용자 교육을 통해 얻고 싶은 정보	선다형
	이용자 교육에서 부족한 부분	선다형
	추가로 개설되었으면 하는 교육 프로그램	선다형
	주제별 정보서비스에서 가장 유용한 정보	선다형
	주제별 정보서비스 제공에 있어 가장 중점을 뒀야 하는 부분	선다형
	주제별 정보서비스에서 추가로 더 제공되었으면 하는 정보	기술형
	논문 작성 단계	논문 작성 시 EndNote 이용 여부
EndNote를 이용하는 이유		선다형
EndNote를 이용하지 않는 이유		선다형
논문 작성 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분		선다형
논문 작성 지원서비스 중 가장 유용한 서비스		선다형
작성 후 표절 확인, 배포 및 관리	표절방지시스템 이용 여부	선다형
	표절방지시스템의 유용한 기능	선다형
	표절방지시스템을 이용하지 않는 이유	선다형
	기관 리포지터리 구축의 가장 큰 효과	선다형
	기관 리포지터리의 효과적인 운영을 위해 가장 중요하다고 생각되는 요소	선다형
서비스 개선 및 신규 서비스 개발	SCI 등재 학술논문집에서 가장 유용한 정보	선다형
	연구지원 서비스 활성화를 위한 개선사항	선다형
	추가로 제공되었으면 하는 서비스	선다형
	연구지원 서비스와 관련하여 도서관에 바라는 점	기술형

회수된 설문지는 각 문항별 빈도분석을 통해 그 특성을 분석하였고 문항에 무응답한 경우는 통계 산출 대상에서 제외하였으며, 응답자가 복수 응답한 경우는 실제 응답자 수를 바탕으로 케이스 백분율을 산출하였다.

## 2. 결과 분석

(1) 논문 작성 준비 단계: 연구자들은 논문 작성을 준비하는 단계에서 우선 논문을 투고할 학술지를 선정하고, 논문을 작성하기 위해 필요한 국내·외 참고 자료를 검색하게 된다. 이러한 과정에서 연구자들의 정보 검색과 프로그램 이용에 도움을 주기 위하여 도서관에서는 이용자 교육과 주제별 정보 서비스(Libguides)를 제공하고 있다. 설문조사를 통하여 논문 작성 준비 단계에서 연구자들의 정보 이

용 경향과 자료 검색 및 이용 과정에서 겪게 되는 어려움에 대하여 조사하였고, 관련 서비스의 문제점과 추가 지원 방안에 대하여 분석하였다.

연구자들이 논문 투고 대상 학술지를 선정할 때 가장 중요하게 고려하는 사항을 알아보기 위해 투고 대상 학술지 선정 시 고려사항의 우선순위를 조사해 보았다. <표 3>에 나타난 바와 같이 학술지의 색인지 등재 여부(평균 1.51점)가 가장 중요하게 고려하는 사항이었고, 그 다음이 인용도(Impact Factor)가 높은 학술지(평균 2.20점)로 나타났다.

해외 자료를 검색할 때 주로 이용하는 정보원에 대하여 조사한 결과는 <표 4>와 같다. 전체 응답자 140명 중 128명(91.43%)이 PubMed를 이용한다고 응답하였고 그 다음이 Google, Naver 등의 인터넷 검색엔진이 13명(9.29%)으로 나타났다. 조사 결과에서 보듯이 연구자 대부분이 해외 자료 검색을 위해서 PubMed를 이용하는 것으로 조사되어 PubMed 교육이 중요하며 보다 강화되어야 함을 알 수 있다.

국내 자료를 검색할 때 주로 이용하는 정보원에 대하여 조사한 결과는 <표 5>와 같다. 전체 응답자 139명 중 63명(45.32%)이 KoreaMed를 주로 이용한다고 응답하였고 그 다음이 Google, Naver 등의 인터넷 검색엔진이 57명(41.01%), 기타 13명(9.35%), KMBase 3명(2.16%), 국회도서관 3명

표 3. 투고 대상 학술지 선정 시 고려사항

순위	고려사항	평균
1	학술지의 색인지(SCI, SCIE, Medline, 학술진흥재단 등) 등재 여부	1.51
2	인용도(Impact Factor)가 높은 학술지	2.20
3	학술지에서 다루고 있는 주제 분야 및 대상 독자	2.74
4	논문 심사 기간(논문 Accept 기간)	3.66
5	오픈 액세스 출판	4.89

표 4. 해외 자료 검색 시 주로 이용하는 정보원

구분	응답		케이스 백분율(/140)
	응답건수	백분율(%)	
① 인터넷 검색엔진 (Google, Naver 등)	13	9.09	9.29
② PubMed	128	89.51	91.43
③ Scopus	1	0.70	0.71
④ Cochrane Library	-	-	-
⑤ 기타	1	0.70	0.71
계	143	100.00	102.14

표 5. 국내 자료 검색 시 주로 이용하는 정보원

구분	응답	
	응답건수	백분율(%)
① 인터넷 검색엔진 (Google, Naver 등)	57	41.01
② KoreaMed	63	45.32
③ KMBase	3	2.16
④ 국회도서관	3	2.16
⑤ 기타	13	9.35
계	139	100.00

(2.16%) 순으로 나타났으며, 기타 답변으로는 RISS, KISS, NDSL, Richis, Kosen, 학회 홈페이지 등이 있었다. 국내 자료의 경우에는 해외 자료 검색과는 달리 여러 데이터베이스를 이용하여 자료를 검색한다는 사실을 알 수 있다. 국내에는 PubMed와 같은 통합 데이터베이스가 존재하지 않으므로 이용자들은 여러 경로를 통해서 자료를 검색해야 하며 실제로 이용자들이 국내 문헌 검색에 더 어려움을 호소하는 경우가 있다. 이러한 조사 결과를 반영하여 이용 교육 시에 연구자들이 이용할 수 있는 다양한 데이터베이스 및 검색 사이트에 대한 정보를 제공하여 자료의 검색 범위를 넓혀 주는 것이 중요하다고 할 수 있다.

자료 검색 및 이용 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분을 알아보기 위해 조사한 결과는 <표 6>과 같으며 이용 가능한 자료가 부족하다는 답변이 74명(55.22%)으로 가장 많았고, 그 다음이 원문복사 이용 시 처리시간이 오래 걸린다가 24명(17.91%)으로 나타났다. 이 결과를 통하여 도서관에서는 이용도 조사 및 이용자 의견 수렴, 지속적인 재정 확보를 통해 보다 유용하고 다양한 자료 확보를 위해 가장 큰 노력을 기울여야 함을 알 수 있으며, 원문복사 서비스를 제공함에 있어 더욱 신속한 처리가

표 6. 자료 검색 및 이용 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분

구분	응답	
	응답건수	백분율(%)
① 어떤 정보원을 검색해야 하는지 모르겠다	17	12.69
② 검색방법을 모르겠다	6	4.48
③ 이용 가능한 자료가 부족하다	74	55.22
④ 원문복사 이용 시 비용이 부담스럽다	13	9.70
⑤ 원문복사 이용 시 처리시간이 오래 걸린다	24	17.91
계	134	100.00

요구됨을 알 수 있다.

도서관에서 PubMed 검색, EndNote 활용 등의 이용자 교육을 실시하는 것을 알고 있는지 여부에 대해서는 알고 있다가 119명(85.00%), 모른다가 21명(15.00%)으로 조사되었고, 이용자 교육에 대하여 알고 있는 이용자 중에서 교육에 참석해 본 이용자는 54명(45.38%), 참석해 보지 않은 이용자는 65명(54.62%)으로 조사되었다.

이용자 교육에 참석한 경험이 있는 이용자를 대상으로 교육 내용에 대한 만족도를 조사한 결과는 <표 7>과 같으며, 매우 불만족이 1명(1.85%), 불만족이 3명(5.56%), 보통이 21명(38.89%), 만족이 26명(48.15%), 매우 만족이 3명(5.56%)으로 조사되었다. 교육 내용에 대하여 보통이다 또는 불만족스럽다는 응답이 46.3%에 달해, 교육 내용의 질적 향상을 위한 노력이 필요함을 알 수 있다.

이용자 교육에 참석하지 않은 이유에 대한 조사 결과는 <표 8>과 같다. 정해진 교육 시간에 참석할 수 없어서가 43명(66.15%)으로 가장 많이 응답한 것으로 나타나, 교육에 참석하고자 하는 이용자들을 위해 교육 배정 시간을 다양하게 확대하는 방안을 마련해야 함을 알 수 있다.

이용자 교육을 통해 얻고 싶은 정보는 무엇인가에 대한 조사 결과는 <표 9>와 같다. 고급·심화 검색방법 습득이 64명(45.71%)으로 가장 많았고,

표 7. 이용자 교육 내용에 대한 만족도

구분	응답	
	응답건수	백분율(%)
① 매우 불만족스럽다	1	1.85
② 불만족스럽다	3	5.56
③ 보통이다	21	38.89
④ 만족스럽다	26	48.15
⑤ 매우 만족스럽다	3	5.56
계	54	100.00



표 8. 이용자 교육에 참석하지 않은 이유

구분	응답	
	응답건수	백분율(%)
① 궁금한 데이터베이스에 관한 교육이 아니어서	4	6.15
② 정해진 교육 시간에 참석할 수 없어서	43	66.15
③ 교육 필요성을 못 느껴서	12	18.46
④ 홈페이지 이용자교육 자료 및 검색집을 통해 이용방법 습득이 가능해서	4	6.15
⑤ 기타	2	3.08
계	65	100.00

표 9. 이용자 교육을 통해 얻고 싶은 정보

구분	응답		케이스 백분율(140)
	응답건수	백분율(%)	
① 이용가능한 정보원의 다양한 기능 숙지	46	30.67	32.86
② 기본적인 검색방법 습득	14	9.33	10.00
③ 고급·심화 검색방법 습득	64	42.67	45.71
④ 이용 시 궁금증 및 문의사항 해결	15	10.00	10.71
⑤ 새로운 구독 자원 및 서비스에 관한 안내	11	7.33	7.86
계	150	100.00	107.14

그 다음이 이용가능한 정보원의 다양한 기능 숙지가 46명(32.86%)으로 나타났다. 교육 내용을 구성함에 있어 기본적인 검색방법 외에도 고급·심화 검색방법 및 데이터베이스 및 프로그램의 다양한 기능을 상세히 설명하는 것이 중요함을 알 수 있다. 하지만 한정된 교육 시간에 데이터베이스의 모든 기능을 다 설명할 수 없으므로 단계별·수준별 교육 프로그램을 제공함으로써 이용자들이 수준에 맞게 선택하여 수강할 수 있도록 하는 것도 유용한

표 10. 이용자 교육에서 부족한 부분

구분	응답		케이스 백분율(123)
	응답건수	백분율(%)	
① 교육 안내에 대한 홍보가 부족하다	40	30.53	32.52
② 원하는 교육 프로그램이 없다	8	6.11	6.50
③ 교육 내용이 상세하지 않다	9	6.87	7.32
④ 교육 시간 배정이 다양하지 않다	43	32.82	34.96
⑤ 실습을 병행한 교육이 필요하다	31	23.66	25.20
계	131	100.00	106.50

방법이 될 수 있다.

이용자 교육에서 부족한 부분을 알아보기 위해 조사한 결과는 <표 10>과 같다. 교육 시간 배정이 다양하지 않다는 답변이 43명(34.96%)으로 가장 많았고, 교육 안내에 대한 홍보 부족이 40명(32.52%), 실습을 병행한 교육이 필요하다가 31명(25.20%)으로 나타났다. 앞서 교육에 참석하지 않은 이유에서 정해진 교육 시간에 참석할 수 없어서가 1위로 조사되었고, 이용자 교육에서 가장 부족한 부분 역시 교육 시간 배정이 다양하지 않은 것으로 조사되어 교육 시간을 다양하게 배정하여 교육을 확대해 나가는 것이 가장 중요함을 알 수 있다. 그리고 교육 실시에 대한 홍보에도 더욱 노력을 기울여야 하며, 교육 시 설명한 내용을 직접 적용해 볼 수 있도록 실습을 병행한 교육이 필요함을 알 수 있다.

이용자들이 원하는 교육 프로그램은 <표 11>과 같다. 통계 프로그램(SPSS 등) 활용 교육이 73명(54.48%)으로 가장 많았고, 그 다음이 현재 교육하지 않는 다양한 데이터베이스(JCR, Scopus 등) 활용 교육이 41명(30.60%), 이미지 소프트웨어(포토샵 등) 활용 교육이 37명(27.61%), 논문작성법 교

표 11. 추가로 개설되었으면 하는 교육 프로그램

구분	응답		케이스 백분율(/134)
	응답건수	백분율(%)	
① 현재 교육하지 않는 다양한 데이터베이스 (JCR, Scopus 등) 활용	41	22.91	30.60
② 문서작성 프로그램 (Word 등) 활용	4	2.23	2.99
③ 통계 프로그램 (SPSS 등) 활용	73	40.78	54.48
④ 이미지 소프트웨어 (포토샵 등) 활용	37	20.67	27.61
⑤ 논문작성법	24	13.41	17.91
계	179	100.00	133.58

육이 24명(17.91%), 문서작성 프로그램(Word 등) 활용 교육이 4명(2.99%)으로 조사되었다. 이용자 요구를 반영하여 현재 교육하지 않는 다양한 데이터베이스 교육을 시작으로 통계 프로그램 교육 등 교육 프로그램을 단계별로 확대해 나가야 할 것이다.

주제별 정보서비스(Libguides)에서 제공하고 있는 정보 중에서 이용자들이 가장 유용하다고 생각하는 정보가 무엇인지를 알아보기 위해 조사한 결과는 <표 12>와 같다. 결과는 Impact Factor 상위 리스트 및 구독 저널리스트가 65명(53.72%), 주요 학회 리스트 및 학회 일정이 14명(11.57%), 데이터베이스 리스트 및 구독 데이터베이스 리스트와 EndNote, Turnitin 등 논문작성 관련 정보가 각각 12명(9.92%), 인기 있는 최신 아티클이 10명(8.26%), E-Book 리스트 및 구독 E-Book 리스트가 9명(7.44%) 순으로 나타났다.

주제별 정보서비스(Libguides) 제공에 있어 가장 중점을 두어야 하는 부분이 무엇인가에 대한 조사 결과는 <표 13>과 같으며, 정보의 유용성이 50명(38.46%)으로 가장 많았고, 그 다음은 정보의 최신성이 42명(32.31%)으로 나타났다. 주제별 정보서

표 12. 주제별 정보서비스에서 가장 유용한 정보

구분	응답		케이스 백분율(/121)
	응답건수	백분율(%)	
① Impact Factor 상위 리스트 및 구독 저널리스트	65	53.28	53.72
② E-Book 리스트 및 구독 E-Book 리스트	9	7.38	7.44
③ 데이터베이스 리스트 및 구독 데이터베이스 리스트	12	9.84	9.92
④ 인기 있는 최신 아티클	10	8.20	8.26
⑤ 주요 학회 리스트 및 학회 일정	14	11.48	11.57
⑥ EndNote, Turnitin 등 논문작성 관련 정보	12	9.84	9.92
계	122	100.00	100.83

표 13. 주제별 정보서비스 제공에 있어 가장 중점을 두어야 하는 부분

구분	응답		케이스 백분율(/130)
	응답건수	백분율(%)	
① 정보의 유용성	50	38.17	38.46
② 정보의 다양성	27	20.61	20.77
③ 정보의 최신성	42	32.06	32.31
④ 문의, 건의사항에 대한 즉각적인 응답 및 개선	6	4.58	4.62
⑤ 서비스에 대한 적극적인 홍보	6	4.58	4.62
계	131	100.00	100.77

비스(Libguides)를 통해 제공되는 정보는 무엇보다 이용자들이 필요로 하는 유용한 정보여야 하며, 최신성을 유지해야 함을 알 수 있다.

마지막으로, 주제별 정보서비스(Libguides)에서 추가로 더 제공되었으면 하는 정보를 조사하기 위해 기술형으로 제시한 문항에는 주로 주제 분야 추가에 대한 요구가 있었고, 저널의 SCI/SCIE 여부를 표기해 달라는 요구가 있었다.

논문 작성 준비 단계에서 이용자들의 정보 이용 경향 및 서비스 문제점, 그에 따른 개선점에 대하여 요약해 보면 다음과 같다. 우선 이용자들은 자료가 부족한 데 대하여 가장 불만이 있는 것으로 조사되어, 이용자들이 원하는 다양한 자료의 확보를 위한 노력이 가장 필요함을 알 수 있다. 그리고 해외 자료 검색 시에는 대부분의 연구자들이 PubMed를 이용하고 있고, 국내 자료 검색에는 여러 정보원들이 다양하게 활용되는 점을 반영하여 교육 내용을 구성하고, 상세한 교육을 제공함으로써 이용자의 만족도를 향상시켜야 한다. 또한 교육에 참석하고자 하는 이용자들을 위하여 교육 시간을 다양하게 배정하고, 이용자들이 원하는 교육 프로그램을 단계별로 개설하여 제공해야 할 것이다. 주제별 정보 서비스(Libguides)의 경우, 새로운 주제 분야를 지속적으로 업데이트하고, 연구자들에게 유용한 최신의 정보를 제공하기 위한 노력이 요구된다.

(2) 논문 작성 단계: 연구자들은 논문 작성 단계에서 서지도구를 활용하여 논문을 작성하고, 학술지 투고 규정에 맞게 논문을 편집해야 한다. 이러한 과정에서 소요되는 연구자들의 노력과 시간을 줄이고, 번거로움을 최소화하기 위해 도서관에서는 논문 작성을 지원하기 위한 서비스를 제공하고 있다. 논문 작성 단계에서 이용자들이 겪는 어려움과 이

에 따른 서비스 개선점에 대하여 분석해 보았다.

논문 작성 시 EndNote 이용 여부에 대하여 조사한 결과는 이용한다가 91명(65.00%), 이용하지 않는다가 49명(35.00%)으로 나타났다.

EndNote를 이용하는 이유는 <표 14>와 같고, EndNote를 이용하지 않는 이유는 <표 15>와 같다. EndNote를 이용하지 않는 이유로 이용방법을 몰라서가 34명(69.39%)으로 가장 많아, EndNote 이용법에 대한 교육이 더욱 확대되어야 함을 알 수 있다.

논문 작성 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분에 대하여 조사한 결과는 <표 16>과 같다. 투고 규정에 따른 논문 작성이 67명(50.38%)이었고, Figure, Table 작성 및 편집이 39명(29.32%), EndNote 등 서지관리 프로그램 활용이 16명(12.03%), 기타가 10명(7.52%), 문서작성 프로그램 활용이 3명(2.26%)으로 조사되었다. 기타 의견으로는 영문 작성 및 수정, 레퍼런스 검증, 통계 활용 등에 어려움을 겪는다는 답변이 있었다.

논문 작성 지원 서비스 중 가장 유용한 서비스를 알아보기 위해 조사한 결과는 <표 17>과 같다. 투고 규정에 따른 논문 형식 수정이 65명(51.18%)으로 조사되었고 그 다음은 레퍼런스 검증이 23명(18.11%), 논문 삽입용 그래프, 이미지 편집이 21명(16.54%), Output Style 제공이 11명(8.66%), 논

표 14. EndNote를 이용하는 이유

구분	응답	
	응답건수	백분율(%)
① 각기 다른 데이터베이스로부터 자료 저장이 용이	6	6.59
② 저장 자료의 관리 및 검색이 용이	15	16.48
③ 자료의 원문 및 이미지 파일의 관리가 용이	1	1.10
④ 인용 및 레퍼런스의 자동 작성	69	75.82
⑤ 공동 연구시 공통으로 이용하므로	-	-
계	91	100.00

표 15. EndNote를 이용하지 않는 이유

구분	응답	
	응답건수	백분율(%)
① EndNote가 제공되고 있는지 몰라서	1	2.04
② 이용방법을 몰라서	34	69.39
③ 다른 서지관리 프로그램을 사용하고 있어서	-	-
④ 불필요하다고 생각해서	13	26.53
⑤ 기타	1	2.04
계	49	100.00

표 16. 논문 작성 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분

구분	응답		케이스 백분율(/133)
	응답건수	백분율(%)	
① 투고 규정에 따른 논문 작성	67	49.63	50.38
② Figure, Table 작성 및 편집	39	28.89	29.32
③ EndNote 등 서지관리 프로그램 활용	16	11.85	12.03
④ 문서작성 프로그램 (Word 등) 활용	3	2.22	2.26
⑤ 기타	10	7.41	7.52
계	135	100.00	101.50

표 17. 논문 작성 지원서비스 중 가장 유용한 서비스

구분	응답		케이스 백분율(/127)
	응답건수	백분율(%)	
① 투고 규정에 따른 논문 형식 수정	65	50.00	51.18
② 논문 삽입용 그래픽 이미지 편집	21	16.15	16.54
③ 논문 삽입용 일러스트 제작	10	7.69	7.87
④ Output Style 제공	11	8.46	8.66
⑤ 레퍼런스 검증	23	17.69	18.11
계	130	100.00	102.06

문 삽입용 일러스트 제작이 10명(7.87%)으로 나타났다.

분석 결과를 종합해 보면, 논문 작성 과정에서 EndNote를 이용하지 않는 가장 큰 이유가 이용방법을 몰라서인 것으로 나타나 EndNote 이용 교육이 더욱 활성화되어야 함을 알 수 있다. 그리고 이 이용자들이 논문 작성 과정에서 가장 어려움을 겪는 부분이 투고 규정에 따른 논문 작성이며, 투고 규정에 따른 논문 형식 수정 서비스가 가장 유용한 서비스로 조사되어 이 서비스를 더욱 강화해야 함을 알 수 있다.

표 18. 표절방지시스템의 유용한 기능

구분	응답		케이스 백분율(/25)
	응답건수	백분율(%)	
① 논문 투고 전 타 문헌과의 유사도(%) 확인	23	88.46	92.00
② 유사 문구 대조 및 수정	3	11.54	12.00
③ 작성한 논문과 비슷한 주제를 다른 문헌 확인	-	-	-
④ Instructor 기능 활용(학생 레포트 제출 및 관리 기능 활용)	-	-	-
⑤ 기타	-	-	-
계	26	100.00	104.00

(3) 작성 후 표절 확인, 배포 및 관리: 연구자들은 논문을 작성한 후, 표절 여부를 확인하고 논문을 투고하는 과정을 거친다. 도서관에서는 연구자들이 문헌의 유사도 및 표절 여부를 검색할 수 있도록 표절방지시스템을 도입하여 제공하고 있다. 논문의 투고 과정까지 제공되는 서비스도 중요하지만 연구 성과의 체계적 관리 및 보존 또한 매우 중요한 부분이며 이를 위해 도서관은 기관 리포지토리를 구축하고, 매년 학술 논문집을 발행하고 있다. 논문 작성 이후의 단계에서 제공하고 있는 서비스 이용 현황 및 인식에 대하여 조사한 결과는 다음과 같다.

표절방지시스템의 이용 여부에 대해서는 25명(17.86%)만 이용을 하고 있고, 115명(82.14%)은 이용하지 않는 것으로 조사되었다.

표절방지시스템을 이용하는 연구자를 대상으로 표절방지시스템의 유용한 기능에 대해 조사한 결과는 <표 18>과 같고, 표절방지시스템을 이용하지 않는 연구자를 대상으로 그 이유에 대하여 조사한 결과는 <표 19>와 같다. 표절방지시스템을 이용하지 않는 이유로는 이용방법을 몰라서가 51명

표 19. 표절방지시스템을 이용하지 않는 이유

구분	응답		케이스 백분율(115)
	응답건수	백분율(%)	
① 표절방지시스템이 제공되고 있는지 몰라서	28	23.33	24.35
② 이용방법을 몰라서	51	42.50	44.35
③ 굳이 표절여부를 체크할 필요를 못 느껴서	35	29.17	30.43
④ 프로그램의 검색 결과를 신뢰할 수 없어서	2	1.67	1.74
⑤ 기타	4	3.33	3.48
계	120	100.00	104.35

표 20. 기관 리포지터리 구축의 가장 큰 효과

구분	응답		케이스 백분율(135)
	응답건수	백분율(%)	
① 연구 성과물의 축적 및 보존	73	53.68	54.07
② 자관 연구자의 연구 성과물 검색 가능	26	19.12	19.26
③ 원문의 무료 제공	20	14.71	14.81
④ 연구 성과의 홍보 및 대외적 확산	10	7.35	7.41
⑤ 이용도 및 피인용 횟수 증가	7	5.15	5.19
계	136	100.00	100.74

(44.35%)으로 가장 많았고, 그 다음이 굳이 표절여부를 체크할 필요를 못 느껴서가 35명(30.43%), 표절방지시스템이 제공되고 있는지 몰라서가 28명(24.35%)으로 나타났다. 이용방법을 모른다는 답변이 가장 많아 표절방지시스템 이용 교육이 반드시 필요하다는 사실을 알 수 있으며, 표절방지시스템이 제공되고 있는지도 모르는 경우가 많아 서비스 자체에 대한 홍보도 매우 중요함을 알 수 있다. 또한 표절여부 체크에 대한 필요성을 못 느낀다는

표 21. 기관 리포지터리의 효과적인 운영을 위해 가장 중요하다고 생각되는 요소

구분	응답		케이스 백분율(136)
	응답건수	백분율(%)	
① 연구 성과 관리의 일원화	34	24.82	25.00
② 시스템의 지속적인 유지 및 관리	49	35.77	36.03
③ 소속 구성원의 인식 확산	25	18.25	18.38
④ 기관 차원의 행정적 지원 및 관련 부서의 협력	15	10.95	11.03
⑤ 원문 이용을 위한 저작권 문제의 해결	14	10.22	10.29
계	137	100.00	100.74

응답도 30.43%나 되는 것으로 나타나, 논문의 표절 문제가 심각한 현실에서 표절방지시스템을 이용하여 타 문헌과의 유사도를 체크하는 것은 매우 중요한 절차임을 연구자들에게 인식시켜야 할 것이다.

기관 리포지터리 구축의 가장 큰 효과에 대한 조사 결과는 <표 20>과 같고, 기관 리포지터리의 효과적인 운영을 위해 가장 중요하다고 생각되는 요소가 무엇인가에 대한 의견을 조사한 결과는 <표 21>과 같다.

SCI 등재 학술논문집에서 가장 유용한 정보는 무엇인가를 알아보기 위해 조사한 결과는 <표 22>와 같다.

분석 결과를 요약해 보면, 표절방지시스템의 경우, 연구자의 대부분이 시스템을 이용하지 않는 것으로 조사되었고, 주된 이유는 이용방법을 몰라서, 표절여부를 체크할 필요를 못 느껴서, 시스템 제공 여부를 몰라서인 것으로 나타났다. 우선은 연구자들에게 표절 여부 확인이 매우 중요함을 강조해야 하며, 문헌 간 유사도 검색을 위한 표절방지시스템

표 22. SCI 등재 학술논문집에서 가장 유용한 정보

구분	응답		케이스 백분율(/133)
	응답건수	백분율(%)	
① SCI 등재 여부	46	34.07	34.59
② 학술지의 Impact Factor	33	24.44	24.81
③ 학술지의 주제 분야 및 주제별 랭킹	29	21.48	21.80
④ 기관의 연구 동향 분석 보고서	14	10.37	10.53
⑤ 구체적인 저자사항 (책임저자 표기, 저자 색인 등)	13	9.63	9.77
계	135	100.00	101.50

표 23. 연구지원 서비스 활성화를 위한 개선사항

구분	응답		케이스 백분율(/135)
	응답건수	백분율(%)	
① 서비스 처리기간 단축	31	22.63	22.96
② 담당 사서의 전문 지식 함양	10	7.30	7.41
③ 담당 사서의 적극적이고 친절한 태도	9	6.57	6.67
④ 지속적 홍보를 통한 서비스 이용 유도	73	53.28	54.07
⑤ 신규 서비스 개발	14	10.22	10.37
계	137	100.00	101.48

이 제공되고 있다는 사실을 적극적으로 홍보하고, 이용 교육을 활성화해야 할 것이다. 기관 리포지터리의 경우, 연구자들은 연구 성과물의 축적 및 보존 기능을 가장 큰 효과로, 효과적인 리포지터리의 운영을 위해 시스템의 지속적인 유지 및 관리를 가장 중요한 요소로 생각하고 있는 것으로 조사되어 리포지터리를 통한 연구 성과의 체계적이고 지속적인 관리가 매우 중요함을 재확인할 수 있었다. 마지막으로 학술 논문집에서 연구자에게 가장 유용한 정보는 SCI 등재 여부였으나, 기타 정보에 대한 응

표 24. 추가로 제공되었으면 하는 서비스

구분	응답		케이스 백분율(/133)
	응답건수	백분율(%)	
① 정보검색 서비스 (신청 주제 관련 논문 검색)	32	23.88	24.06
② 관심 분야 최신 논문 이메일 발송 서비스	34	25.37	25.56
③ 온라인 논문 투고 지원 및 대행	49	36.57	36.84
④ 동영상 이용자 교육 지원	8	5.97	6.02
⑤ 모바일 홈페이지 개선을 통한 자원 접근성 확대	11	8.21	8.27
계	134	100.00	100.75

답도 고루 분포되어 있어 논문집을 통해 제공되는 정보가 다양하게 잘 활용되고 있음을 확인할 수 있었으며, 정보 제공의 측면에서 논문에 대한 보다 다양한 정보를 정확하게 제공하기 위한 노력이 요구된다고 할 수 있다.

(4) 서비스 개선 및 신규 서비스 개발: 현재 제공하고 있는 서비스를 바탕으로 개선사항을 조사하고, 신규 서비스 요구의 우선순위를 분석하기 위하여 설문조사를 실시하였고 결과는 다음과 같다.

연구지원 서비스 활성화를 위해 개선되어야 할 부분에 대한 조사 결과는 <표 23>과 같다. 지속적인 홍보를 통하여 서비스 이용을 유도해야 한다는 답변이 73명(54.07%)으로 가장 많았고, 그 다음은 서비스 처리기간 단축이 31명(22.96%)으로 나타났다.

이용자들이 추가로 원하는 서비스는 <표 24>와 같다. 조사 결과를 살펴보면, 온라인 논문 투고 지원 및 대행이 49명(36.84%), 관심 분야 최신 논문 이메일 발송 서비스가 34명(25.56%), 정보검색 서비스가 32명(24.06%), 모바일 홈페이지 개설이 11명(8.27%), 동영상 이용자 교육 지원이 8명(6.02%)

으로 나타났다.

연구지원 서비스와 관련하여 도서관에 바라는 점에 대한 항목에서는 다음과 같은 요구가 있었다.

① 이용자 교육과 관련된 요구사항으로는 다양한 프로그램, 교육 시간 확대 요구가 있었고, 특히 영어 논문 작성에 대한 지속적인 교육이 필요하다는 의견이 있었다.

② 자료 제공과 관련해서는 전자저널 구독 종수 확대에 대한 요구가 있었다.

③ 홈페이지와 관련해서는 이용자 의견을 수렴하여 홈페이지를 좀 더 간략하고 사용하기 편한 형태로 개편해 달라는 요구가 있었다.

④ 서비스 수준에 비해 홍보가 부족하며, 도서관에서 제공하는 서비스 지원 범위, 무상 또는 유상 제공 여부에 대한 자세한 홍보가 필요하다는 의견이 있었다.

서비스 개선점과 신규 서비스에 대한 이용자 의견을 종합해 보면, 서비스의 지속적인 홍보가 무엇보다 가장 중요하다는 사실을 알 수 있으며, 원문복사, 논문교정 서비스 등을 제공함에 있어 서비스 처리 기간 단축이 요구됨을 확인할 수 있었다. 그리고 신규 서비스로는 온라인 논문 투고 지원 및 대행, 관심 분야 최신 논문 이메일 발송 서비스, 정보검색 서비스 순으로 요구사항의 우선순위가 조사되어 이들 서비스의 단계적인 도입을 검토해 나가야 할 것이다.

### 연구지원 서비스 활성화 및 개선 방안

앞서 이용자 설문조사 결과를 통하여 논문 작성의 각 단계에서 서비스되고 있는 연구지원 서비스의 문제점 및 개선점에 대하여 검토해 보았고 이를 종합하여 연구지원 서비스의 활성화 방안을 모색해 보았다.

### 1. 구독 자원 확대 및 원문복사 서비스 속도 개선

이용자들은 다른 어떤 서비스의 제공보다 이용 가능한 자료가 많이 확보되는 것을 가장 중요하게 생각한다. 이는 연구지원 서비스의 중요성을 강조하며 관련 서비스를 확대하는 것에 우선하여 자료의 제공이라는 도서관의 기본 기능을 충실히 수행해야 하는 것을 의미한다. 그러나 가용 자료의 확보는 기관의 예산 규모에 따라 절대적으로 좌우되며, 이용자가 원하는 모든 자료를 제공하는 것은 현실상 불가능한 일이다. 따라서 우선은 지속적인 자료 구입 예산의 확보를 위해 다각도로 노력해야 하며, 확보된 예산을 효율적으로 집행하여 자료 이용의 효율성을 높여야 할 것이다. 자료 확보와 연구 성과의 상관관계를 조사하여 연구 성과를 높이기 위한 자료의 중요성을 강조함과 동시에 자료 이용의 효율성과 이용자 만족도를 극대화하기 위해 이용 통계와 이용자 요구 분석에 기반한 자료 구입이 이루어져야 할 것이다. 또한 자관에서 제공이 불가능한 자료의 경우 외부 원문복사 서비스를 통해 이용자들이 신속하게 제공함으로써 이용자의 만족도를 높일 수 있으며, 이를 위해 외부 원문복사 신청에서 제공에 이르는 프로세스 분석과 개선의 노력도 필요할 것이다.

### 2. 이용자 교육 확대

연구자들이 연구 과정에 필요한 유용한 정보를 검색하고 논문을 작성하는 데 도움을 주기 위해 도서관에서는 이용자 교육을 실시하고 있다. 그러나 연구자들의 요구가 다양해지고 전문화된 교육을 원하게 되면서 기존 수준의 이용자 교육으로는 이용자들의 요구를 충족시킬 수 없게 되었다. 아직 국내 도서관의 경우 대부분 정보검색 및 데이터베이스 활용, 서지관리 프로그램 활용 교육 정도만 활성화 되어 있는 실정이지만, 외국 도서관의 경우는 이

러한 기본 교육 이외에도 논문작성법, 통계 활용법, 저작권, 소프트웨어 활용법 등 다양한 교육을 마련하여 제공하고 있다. 국내 도서관들도 설문조사 및 상담 등을 통하여 이용자들의 요구를 정확히 파악하여 여러 가지 프로그램을 단계적으로 도입해 나가야 할 것이다.

다양한 프로그램의 개발도 중요하지만 교육 시간의 배정도 다양하게 할 필요가 있다. 설문조사 결과에서도 나타난 것처럼 교육에 참석하지 않은 이유로 정해진 교육 시간에 참석할 수 없어서가 1위(66.15%)로 나타났고, 이용자 교육에서 가장 부족한 부분도 교육 시간 배정이 다양하지 않다는 의견이 1위(34.96%)로 조사되었다. 교육, 진료, 기타 여러 가지 업무로 시간의 제약이 있는 연구자들을 위해 이른 아침 교육을 실시한다거나 점심시간을 활용한다거나 또는 주말 교육을 개설하는 등 교육 시간을 다양하게 배정하여 이용자들이 원하는 시간에 교육에 참석할 수 있도록 교육 시간을 다양화해야 한다. 그리고 오프라인 교육 외에도 온라인 교육을 지원하여 교육에 직접 참석하지 못한 이용자들이 온라인 교육을 활용할 수 있도록 오프라인 교육과 온라인 교육을 병행하는 것이 효율적이라 생각된다.

이용자 교육에 있어 교육 내용과 질도 중요하므로 이에 대한 개선도 필요하다. 이를 위해 교육을 담당하는 사서는 일반 이용자 보다 깊이 있는 정보를 습득하고 있어야 하며, 교육 내용의 효과적인 전달을 위한 교수 방법에 대해서도 끊임없이 연구하여 이용자 교육의 수준과 만족도를 높여야 한다. 또한 현재 활성화 되어 있는 기본적인 교육은 담당 사서가 제공할 수 있지만, 담당 사서가 교육하기 어려운 통계학과 논문지도 등의 전문적인 교육 프로그램은 교내의 관련 학과 교수나 외부 강사를 초빙하여 수준 높은 강의를 운영하는 방안도 고려해 볼 수 있다.

### 3. 서비스 영역 확대

도서관은 기본 업무를 확장하고 새로운 업무를 개발하여 연구 활동에 대하여 종합적인 서비스를 지원해야 한다.

이용자 교육은 이미 많은 도서관에서 실시하고 있으며, 논문교정 서비스, 온라인 논문 투고 지원 및 대행, SDI 서비스, 정보검색 서비스를 제공하는 도서관도 점차 증가하고 있다. 앞서 서비스 사례에서 소개한 바와 같이 A 기관은 타 기관과 차별화된 서비스로 주제별 정보서비스(Libguides)와 기관 리포지토리를 도입하여 운영하고 있다. 각 기관에서는 타 기관의 서비스 사례를 조사하여 이용자에게 유용한 서비스가 무엇인가를 분석하고 자관의 상황에 맞게 적용하는 노력이 필요하다. 변화하는 환경에서 전통적인 도서관 서비스만으로는 이용자를 만족시킬 수 없으므로 새로운 서비스 개발을 통해 도서관의 역할을 확대해 나가야 할 것이다.

### 4. 서비스 홍보 활성화

도서관에서는 많은 자료와 서비스를 준비하여 제공하고 있지만 정작 이용자들은 도서관에서 어떤 서비스가 제공되고 있는지조차 모르는 경우가 많다. 이번 설문조사 결과를 통해서도 알 수 있듯이 이용 교육에 있어 교육 안내에 대한 홍보가 부족하다는 의견이 2위로 전체 응답자의 32.52%가 홍보가 부족하다고 답변하였고, 연구지원 서비스의 활성화를 위해 개선되어야 할 부분을 묻는 질문에서도 지속적인 홍보를 통해서 서비스 이용을 유도해야 한다는 의견이 1위(54.07%)로 조사되었으며, 기타 의견에서도 역시 서비스 수준에 비해 홍보가 미흡하다는 지적이 있었다.

서비스가 활성화되기 위해서는 제공 서비스에 대하여 지속적인 홍보가 필요하다. 홈페이지를 통해 서비스를 안내하고 공지하는 것뿐만 아니라 이



용자들에게 서비스 내용을 정리하여 전체 이메일을 발송하거나 안내 브로슈어 및 홍보 포스터를 제작·배포하는 등 다양한 홍보 수단을 마련하여 제공 서비스를 지속적이고 적극적으로 홍보함으로써 도서관을 알리고 도서관 서비스 이용을 유도해야 할 것이다.

### 5. 사서의 전문성 및 역량 강화

수준 높은 연구지원 서비스를 제공하여 이용자의 만족도를 높이기 위해서는 관련 업무를 담당하는 사서의 전문성이 확보되어야 한다. 특히 지식 수준이 높은 이용자들을 대상으로 하는 의과대학 도서관 및 병원도서관의 경우는 더욱 그러하다. 연구 과정에서 발생하는 다양한 정보 요구에 대하여 적절한 서비스를 제공하려면 사서는 이용자 보다 모든 정보의 활용에 있어 우위에 있어야 하며, 이용자가 사서의 능력을 믿고 서비스를 이용하거나 의뢰할 수 있도록 지속적인 능력 개발이 필요하다.

무엇보다 서비스에 필요한 정보에 대한 전문 지식이 있어야 한다. 각종 정보원 및 관련 자료에 대한 폭 넓은 지식을 가지고 이용자들이 도움을 요청할 때 적절한 자료와 방법을 제공할 수 있어야 한다. 서비스를 담당하는 사서는 다양한 경험과 끊임 없는 자기개발을 통해 이러한 전문 지식을 획득하기 위해 노력해야 한다.

그리고 외국어 능력을 강화해야 한다. 해외 데이터베이스 및 프로그램의 영문 User Guide 및 Tutorial, 각 저널의 논문 투고 규정을 정확하게 해석하고 이해해야만 이용자들에게 정확한 정보와 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

각종 소프트웨어를 활용하는 능력도 반드시 필요하다. 연구지원 서비스를 제공하는 사서는 이용자보다 논문 작성에 필요한 여러 가지 소프트웨어를 활용하는 능력이 더욱 탁월해야 한다. 온라인 투고가 거의 대부분인 요즘에는 국제적으로 통용되

는 워드 프로세서를 이용하여 논문을 작성해야 하며, 국내 학술지의 경우도 마이크로소프트 워드를 요구하는 경우가 늘고 있다. 실제로 논문을 작성하는 과정에서 워드 사용이 미숙하여 어려움을 겪는 연구자들에게 도움을 주거나 교정을 의뢰한 원고의 편집을 위해서 워드의 다양한 메뉴 및 기능을 숙지하고 활용할 수 있어야 한다. 워드뿐만 아니라 엑셀 및 파워포인트, 포토샵 등도 연구 과정에서 유용하게 활용되는 도구이므로 이들 프로그램의 활용 능력도 갖추고 있다면 이용자들의 보다 다양한 요구에 적절한 조언을 제공할 수 있을 것이다.

이러한 서비스에 필요한 기본 능력을 배양하는 것 외에도 연구지원 서비스를 담당하는 사서들은 협회나 관련 기관의 교육에 지속적으로 참가하여 업무의 시대적 흐름을 파악하고 최신 정보를 획득하여 서비스 개발에 적용해야 한다. 그리고 유사한 업무를 담당하고 있는 사서들이 정기적인 모임을 조직하여 서로의 경험과 지식을 공유하는 것 또한 사서의 역량 강화와 연구지원 서비스 활성화에 도움이 될 것이다.

## 결 론

이 연구에서는 도서관 연구지원 서비스의 필요성 및 그 범위와 사례에 대해 살펴보았다. 연구 과정의 각 단계에서 제공 가능한 다양한 연구지원 서비스 중 A 기관의 서비스 사례를 소개함으로써 타 기관에 서비스 개발을 위한 참고 자료를 제공하고자 하였고, 이용자 설문조사 결과를 통해 도출된 통계 자료를 바탕으로 연구지원 서비스 활성화 및 개선방안에 대하여 제시하였다.

인터넷과 정보기술의 발달은 연구자의 학술 정보 이용 행태에 변화를 가져왔고, 연구자들은 더 이상 도서관을 방문하지 않고도 자신이 원하는 정보를 획득할 수 있게 되었다. 도서관은 전통적인 서비

스 제공만으로는 이용자의 요구를 충족시킬 수 없게 되었고, 이용자들의 정보 이용 행태에 부합하는 새로운 서비스를 제공해야 하는 환경에 놓이게 되었다. 또한 연구의 중요성이 점차 부각되는 현실에서 구성원들의 연구 활동을 지원해야 하는 도서관에서도 연구 활성화를 위한 서비스가 매우 중요한 영역으로 대두되고 있다.

A 기관에서는 이용자 교육, 주제별 정보서비스(Libguides), 논문교정 서비스, 기관 리포지터리 구축, 학술 논문집 발행 및 연구 통계 분석 서비스를 제공함으로써 연구자들의 연구 활동을 지원하고 있으며, 이용자의 요구사항을 바탕으로 새로운 서비스를 단계적으로 도입해 나갈 예정이다. 개별 도서관이 처한 환경 여건에 따라 제공 가능한 서비스에는 한계가 있을 수 있지만 연구지원 서비스가 시대적 흐름을 반영하고 이용자의 현실적인 필요를 충족시킬 수 있는 가장 중요한 서비스임은 분명하다. 도서관은 연구지원 서비스가 도서관의 역할과 필요성을 입증할 수 있는 중요한 서비스임을 인식

하고 지속적인 서비스 개발 및 제공을 위해 끊임없이 노력해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

1. 엄영애, 이두이. 대학도서관의 연구지원 봉사에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지 2006;37(4):161-80.
2. 한국도서관협회 도서관기준작성특별위원회. 한국도서관 기준. 서울: 한국도서관협회; 2003.
3. Fan KW. The role of university libraries in supporting research in Hong Kong: facing a new challenge. CWIS 2005;22(1):43-50.
4. Trinder VM, Fleet GE, Gray AE. Evaluating the impact of library user training programmes across Thames Valley Strategic Health Authority in the UK. Health Info Libr J 2007;24(1):34-40.
5. 위키백과[2012년 11월 26일 검색]. 인터넷 주소: <http://ko.wikipedia.org/>.
6. MacColl J. Research assessment and the role of the library. Dublin: OCLC Research; 2010.
7. Webb J, Gannon-Leary P, Bent M. Providing effective library services for research. London: Facet; 2007.