

# 의학도서관 이용자 교육 현황과 이용자 교육 서비스에 따른 직무 만족 및 직무 스트레스에 관한 조사 연구 : 한국의학도서관협회 기관회원을 중심으로

이승재 · 김나진

가톨릭대학교 성의교정 도서관

## A Survey Study on Current Situation of User Education and Job Satisfaction and Job Stress according to Educational Services in Medical Libraries : Focusing on Members of The Korean Medical Library Association

Seung Jae Lee, Na Jin Kim

Medical Library, The Catholic University of Korea, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of this survey report is to provide help to find ways to revitalize educational services by investigating the current situation of user education in Korean medical libraries. By checking the survey result of job satisfaction and job stress according to educational services, we recognize the importance of medical library's educational services and examine ways to improve educational conditions.

**Methods:** For this purpose, the definition of library user education was examined through the theoretical background of various previous researches, and the concepts of job satisfaction and job stress were confirmed. In addition, we conducted Google online surveys in September 2018 for 156 Institutional members of the Korean Medical Library Association. A total of 95 questionnaires were collected for 2 weeks (response rate: 24.7%).

**Results:** More than 87% of the respondents answered that the educational services should be done in the medical library. Most respondents perceived that the educational services of the medical library was essential work for the research support of the users and it was positively evaluated about educational services centered on users. The most important item for user education continuity was confirmed by users' attention. Although the librarians and staffs showed high satisfaction with their education work, the stress on lack of time and work overload were also high.

**Conclusion:** Based on the results, it is necessary to produce professional education contents to develop as good quality service, and supporting material resources and expanding manpower human resources is required. Finally, we suggested developing a specific education program for advanced users and all systematic education curriculums for medical librarians and staffs by understanding the new role of medical libraries.

[J Korean Med Libr Assoc 2018;45(1,2):13-29]

**Keywords:** User Education, Job Satisfaction, Job Stress, Medical Libraries, The Korean Medical Library Association

Received October 15, 2018, Revised November 20, 2018, Accepted December 16, 2018

Corresponding author: Na Jin Kim

Medical Library, The Catholic University of Korea, 222 Banpo-daero, Seocho-gu, Seoul 06591, Korea

Tel: 82-2-2258-7169, Fax: 82-2-532-3112, E-mail: kimnj@catholic.ac.kr

본 논문은 2018년 10월 18일 한국의학도서관협회 제 50회 추계학술대회에서 발표된 "국내·외 의학도서관 이용자 교육의 현황과 제언" (이승재) 내용을 바탕으로 추가, 수정하여 작성됨

Copyright © 2018 The Korean Medical Library Association. All rights reserved

## 서 론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

의학 교육기관, 병원, 의학관련 연구 기관의 도서관은 의학 전문 주제에 대한 자료를 수집, 정리, 분석, 보존하여 제공함으로써 소속 직원 또는 공중에게 전문적인 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 운영되고 있다. 이러한 의학 전문 도서관들은 오랜 시간 동안 다양한 형태의 이용자의 요구에 따라 도서관 서비스를 발전시켰고, 오늘날 주요한 서비스 중에 하나인 이용자 교육 서비스 역시 다양한 형태의 프로그램으로 구성되어 제공되고 있다[1].

급격한 정보환경의 변화에 따라 의학도서관들은 연구자들이 도서관에서 제공하는 모든 관련 자원을 최대한 효율적으로 용이하게 활용하게 하기 위한 목적으로 전문화된 이용자 교육 서비스를 제공하기 위해 이용자 교육 서비스를 절대적으로 필요한 서비스로 인식하고, 서비스 제공을 위해 부단한 노력을 하고 있으며, 중요한 업무로 수행하고 있다. 특히 2010년 이후에는 전자자원의 서비스가 증가하면서 도서관 주관하는 특강이나 세미나 형태의 특화된 이용자 교육이 증가하는 추세로 교육의 형태와 내용에서 나름의 진보적인 변화를 보이고 있다고 판단하기도 하였다[2].

구미의 도서관 선진국에서는 교육의 내용과 방법에 있어 시대에 따른 변화는 있었지만, 이용자 교육은 전문가로서 사서의 직업적 위상과 전문성을 보장해 주는 핵심 업무로 기능해 왔다[3]. 그러나 국내의 경우 이용자 교육 서비스의 당위성에 대한 주장이 1970년 초부터 현재까지 이어지고 있지만, 이용자 교육 업무가 양적, 질적으로 부실한 상태를 벗어나지 못하고 있으며[2], 문헌정보학을 교육받은 사서들의 주제적 배경을 근거로 깊이 있는 정보 서비스가 불가능하다는 지적이 많았다[4].

이렇듯 이용자 교육 업무가 중요하게 인식됨과 동시에 여러 문제점이 제기되며, 그 동안 도서관 이용자 교육과 관련한 다양한 연구는 있어 왔으나 의학도서관을 대상으로 특히 한국의학도서관협회 회원 기관을 대상으로 한 연구는 미비하다고 판단되었다. 이에 이번 조사로 한국의학도서관협회 회원 기관들의 이용자 교육 현황에 대한 전반적인 파악과 이용자 교육 업무에 대한 인식 조사를 통해 현 시점의 한국의학도서관협회 회원 기관들의 이용자 교

육 서비스 업무 방향과 교육을 진행하는 교육자들의 전체적인 시선을 살펴봄으로써 이후 발전할 이용자 교육 업무 및 서비스 개선에 도움이 되고자 한다.

### 2. 이론적 배경

#### 1) 도서관 이용자 교육

도서관 이용자 교육은 도서관의 자원과 서비스 그리고 시설을 최대한 활용할 수 있도록 도서관 이용자를 가르치는 모든 형태의 행위로 정의할 수 있다. 사서 또는 직원에 의해 1대1 또는 다수간에 행해질 수 있으며, 온라인 교육, 인쇄된 가이드, 패스파인더 등을 포함한 서지 교육의 확장된 개념이라 정의할 수 있다[5].

선행연구들에 기술된 내용에 의하면 도서관에서의 이용자 교육은 사서가 전통적으로 지켜왔던 ‘기록의 관리자’라는 직업적 정체성에 ‘교육자’로서의 이미지를 더해주는 핵심업무로 정리 되었다[2]. 또한 대학도서관 통계 분석에서는 사서들의 전문적이고 지적이며 사서의 전문성을 제고할 수 있는 중요한 활동 뿐만 아니라 도서관 이용의 활성화 및 이용률 향상을 위한 핵심적인 수단이라고 정의하였고[6] 나아가 사서의 전문성을 확인할 수 있는 중요한 지표라고 정의함으로써[7] 도서관에서의 ‘이용자 교육’의 중요성과 의미를 나타냈다.

이러한 중요한 역할과 의미를 지닌 이용자 교육 업무를 수행하는 의학도서관이 다른 도서관과 차별되는 부분은 의학이라는 전문 주제의 지식을 이해하는 사서 또는 직원이 이용자 교육을 계획 또는 진행한다는 점으로 다른 도서관에 비해 상대적으로 의학 연구자들의 연구 지원을 위한 이용자 교육 업무의 비중이 지속적으로 증가되어, 보다 전문적인 지식과 숙련된 교수 방법 등이 요구되고 그에 따라 의학연구동향을 파악하여 최적의 서비스를 진행해야 한다는 점이다.

의학도서관의 주 이용자가 의사나 간호사라는 전문직군이 대부분을 차지하고 있다는 점은 이용자 교육 업무에 있어 문헌정보학 주제가 아닌 의학관련 정보를 끊임없이 습득하여 이용교육의 주체로서의 전문성을 갖추어야 하는 어려움을 동반한다. 또한 효과적인 전달을 위한 고민도 함께한다[8]. 이와 관련하여 의학도서관의 환경에 따른 사서들의 스트레스와 직무 소진에 대한 연구는 진행된 적이 있지만[9] 이용자 교육 서비스에 따른 직무 만족 및 직무 스

트레스 관한 조사와는 차이가 있어 한국의학도서관협회 회원 기관을 중심으로 조사를 진행하였고, 그 결과를 정리하고자 한다.

## 2) 직무 만족 및 직무 스트레스

이용자 교육 서비스를 진행하는 의학도서관 사서 및 직원들의 직무 만족과 직무 스트레스를 조사하기 위해 중심이 되는 각 개념을 살펴보면 다양한 정의를 살펴볼 수 있다.

직무 만족은 종사원 스스로가 자신의 직무에 대한 평가를 통해 발생하는 만족감이나 긍정적인 감정상태라고 할 수 있다[10]. 이러한 직무 만족은 조직 구성원이 자신의 직무와 관련된 직업만족, 고용만족, 승진제도, 업무분장, 보수제도, 복무제도, 시설환경, 교육훈련, 후생복지, 인간관계 등과 같은 직무 환경에 대해 얼마나 만족하는지에 대한 주관적인 태도와 정서적, 감정적 만족 상태라고 정의되었고[11] 직무 만족에 대한 정의는 다양하지만, 직무 만족이 조직구성원 개개인의 직무에 대한 태도 및 욕구충족과 관련되어 있다는 공통적인 의견을 갖고 있다고 보았다 [12].

직무 스트레스는 단순하고 포괄적으로는 ‘직장 내에서 받는 스트레스’라는 개념으로 미국 질병통제관리국 산하 산업안전보건연구원(NIOSH) [13], 유럽위원회(European Commission) [14] 외 많은 연구자들에 의해 다양하게 정의되고 있으며, 대학도서관 사서의 직무 스트레스 측정 도구 개발 연구에서는 ‘업무를 수행하는데 있어 근로자가 지니고 있는 자질, 능력, 욕구가 외부 환경으로부터의 요구와 간격이 발생할 때 근로자 자신의 내적 환경과 반응하여 발생하는 상호작용’으로 정의하였다[15]. 이러한 직무 스트레스는 우울, 불안, 소진 등의 결과를 초래 할 수 있으며 이는 대면서비스가 많은 기업일수록 많이 나타난다는 연구가 있다[16]. 이는 수많은 이용자가 방문하는 도서관이라는 업무 공간의 특징과 이용자 교육 서비스라는 대면서비스와도 연관이 있다고 할 수 있다.

## 연구 방법

### 1. 조사 방법 및 절차

#### 1) 조사 대상

이용자 교육 현황 파악과 직무 만족 및 직무 스트레스

조사를 위해 온라인 설문조사를 진행하였다. 2018년 9월, 한국의학도서관협회 회원 기관 156곳(대학 52곳, 병원 84곳, 기타 20곳)을 대상으로 Google 온라인 설문지를 통해 조사가 시행되었다. 9월 10일 총 416건의 이메일을 발송하였고, 이 중 31건은 정상적으로 전송되지 못하여 유효한 이메일은 385건이었으며 9월 21일까지 2주간 총 95건의 설문지가 회수 되었다(응답률 24.7%). 수집된 설문지는 모두 분석에 사용 되었다. 본 조사의 유효한 설문 응답자들에 대한 인구통계학적 특성은 표 1과 같다.

응답자의 소속 유형은 대학이 46명(48.4%), 병원이 44명(46.3%)으로 나타났다. 성별은 여자가 71명(74.7%)으로 상당히 많은 비율을 차지하고 있었다. 연령은 40대 31명(32.6%), 50대 35명(36.8%)으로 절반 이상을 차지하였으며, 15년 이상 근무 경력자 역시 반 이상의 답변을 주었다. 이를 바탕으로 한국의학도서관협회 회원 기관의 특성을 유추해볼 수 있다.

표 1. 응답자의 배경 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
소속 유형	공공기관	1	1.1
	대학	46	48.4
	병원	44	46.3
	연구소	4	4.2
전체		95	100.0
성별	남자	24	25.3
	여자	71	74.7
전체		95	100.0
연령(만 연령)	20대	10	10.5
	30대	19	20.0
	40대	31	32.6
	50대	35	36.8
전체		95	100.0
근무 경력	5년 미만	13	13.7
	5년 이상~10년 미만	14	14.7
	10년 이상~15년 미만	9	9.5
	15년 이상~20년 미만	12	12.6
	20년 이상	47	49.5
전체		95	100.0

2) 질문지 문항 구성 및 자료 처리 방법

질문지는 이용자 교육 진행 현황, 교육 과목에 대한 질문, 이용 교육 행태에 대한 질문, 이용 교육 관련 자원에 대한 질문, 교육 근거 및 이용자 교육의 필요성과 지속성에 대한 질문으로 구성되었다.

직무 만족도는 9문항, 직무 스트레스는 8문항으로 질문지 척도의 문항형식은 Likert 5점 척도를 사용하여 직무 만족과 직무 스트레스의 응답을 전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5로 점수화하여 각 응답자의 평균을 구하였다. 척도에서 점수가 높을수록 직무 만족이 높고, 직무 스트레스가 높은 것으로 해석하였으며, 이 중 직무 스트레스 문항에 3개의 역채

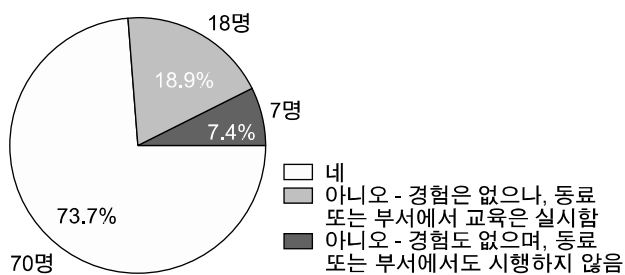


그림 1. 이용자 교육 경험에 대한 질문.

점 문항(부록 10. 2. 항목의 5, 6, 8번 문항)이 포함되어 있다.

질문 문항은 이연주, 손수연의 논문들을 참고해 재구성하여 제작하였으며[17,18], 전체 질문 문항은 부록에서 확인할 수 있다.

결 과

1. 의학도서관 이용자 교육 진행 현황

전체 95명의 답변 중 의학도서관 재직 중 이용자를 대상으로 교육을 실시한 경험이 있는 경우는 70명(73.7%), 경험은 없으나 동료 또는 부서에서 교육을 실시하는 경우가 18명(18.9%), 경험도 없으며 동료 또는 부서에서도 시행하지 않는 경우가 7명(7.4%)으로 나타났다(그림 1).

2. 이용자 교육 과목

도서관 교육 경험이 있는 70명을 대상으로 시행되고 있는 교육 과목에 대해 조사 하였다. 선택 항목은 총 6개의 항목으로 구분하였으며, 각 질문 내용에 대한 응답은 다음과 같다(표 2).

도서관 소개 및 이용방법과 관한 홈페이지 및 검색 시스

표 2. 이용자 교육 과목

항목	질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
1. 도서관 소개 및 이용방법	홈페이지 및 검색 시스템에 대한 소개	57	13.0
	도서관에서 제공하는 서비스 안내 - 상호대차, 도서 신청 등,	56	12.8
2. 의학정보원 교육 및 탐색교육	의학 관련 데이터베이스에 대한 설명과 이용법 제공	64	14.6
	전자저널 활용법 - 전자저널 탐색방법	51	11.7
	EBM (Evidence-Based Medicine) 관련 이용 교육	25	5.7
	통계관련 정보 및 통계프로그램 - 통계자료의 검색, SPSS, R 등	4	0.9
	Google 활용 etc.	1	0.2
3. 보고서의 작성과 인용 및 참고문헌 작성에 대한 교육	서지관리프로그램 교육 - EndNote, RefWorks, Zotero 등	54	12.4
	학위논문 작성, 투고 학술지 정보 및 투고규정에 관한 교육	23	5.3
	논문 제출 및 표절분석 보고서 이용 방법에 관한 교육 - Turnitin, CopyKiller 등	20	4.6
4. 연구 업적 관리 및 평가 관련 교육	저널 평가 도구 - Impact Factor, SCI(E), SJR 등	38	8.7
	개인 연구 업적 확인 도구 - 인용/피인용, H-index 등	18	4.1
	개인 연구 업적 관리 도구 - ORCID, Researcher ID	15	3.4
5. 문서화 프로그램 교육	MS-PowerPoint, Keynote, Prezi	5	1.1
	MS-Word, MS-Excel, 한글과 컴퓨터 한글	4	0.9
	Adobe Photoshop - Figure, Table 만들기	2	0.5
	Video Recording - 동영상 만들기	0	0.0
	합계		437

\*총 70명의 응답 중 5개 항목에 대한 복수응답결과.

템에 대한 소개가 57명(13.0%), 도서관에서 제공하는 서비스안내 56명(12.8%)으로 나타났다. 의학정보원 교육 및 탐색교육과 관련하여 의학 관련 데이터베이스에 대한 이용이 64명(14.6%)으로 가장 많이 나타났으며, 전자저널 활용법 51명(11.7%), Evidence-Based Medicine 관련 이용 교육 25명(5.7%) 순으로 시행되는 것으로 나타났다. 보고서의 작성과 인용 및 참고문헌 작성에 대한 교육과 관련하여서는 서지관리프로그램 54명(12.4%), 학술지 투고규정에 관한 교육 23명(5.3%), 논문 제출 및 표절분석 보고서 20명(4.6%) 순으로 나타났다. 연구 업적 관리 및 평가 관련 교육과 관련하여서는 저널평가도구 활용 38명(8.7%), 개인 연구 업적 확인 도구 18명(4.1%), 개인 연구 업적 관리 도구 15명(3.4%) 순이었다. 문서화 프로그램 교육은 MS-PowerPoint, Keynote, Prezi 5명(1.1%), MS-Word, MS-Excel, 한글과 컴퓨터 한글 4명(0.9%), Adobe Photoshop 2명(0.5%)으로 적은 결과가 나타났다. 기타 교육으로 논문 작성 Tip, 연구 및 출판윤리, 국제 학술대회 발표 팁, 연구력 향상 워크샵 등을 진행한다는 답변이 있었다.

표 3. 이용자 교육 방식

질문 내용	응답 수 (명)*	백분율 (%)
오프라인 교육 - 도서실 내, 별도대관 등	69	55.2
자료 배포 - 팸플릿, 매뉴얼 및 소책자 등	37	29.6
온라인 교육 - 온라인 실시간, 동영상 녹화 등	19	15.2
합계	125	100.0

\*총 70명의 응답 중 복수응답결과.

표 4. 이용자 교육 빈도

질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
수시로	35	37.6
월 1회	24	25.8
연간 2회(6개월에 1회)	13	14.0
연간 1회	13	14.0
분기 1회	7	7.5
주 1회	1	1.1
합계	93	100.0

\*총 70명의 응답 중 복수응답결과.

### 3. 이용자 교육 행태

#### 1) 이용자 교육 방식

이용자 교육이 실시되고 있는 방식에 관해 묻는 질문에서는 오프라인 교육 69명(55.2%), 자료 배포 37명(29.6%), 온라인 교육 19명(15.2%) 순으로 나타났으며, 기타 의견으로 업체에서 진행하는 온라인 교육에 대한 안내가 있었다(표 3).

#### 2) 이용자 교육 빈도

이용자 교육의 빈도에 대한 질문에는 요청이 들어올 때마다 수시로 진행한다는 답변이 35명(37.6%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 월 1회가 24명(25.8%)으로 나타났다. 기타 의견으로 일정에 따라 월 2~3회 등의 답변도 나타났다(표 4).

#### 3) 이용자 교육 진행 주체

이용자 교육을 기획하고 진행하는 주체에 대해 파악하기 위하여 교육을 진행하는 주체에 대한 질문에서는 사서

표 5. 이용자 교육 진행 주체

질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
사서	58	59.2
외부 강사 - 주제 관련 전문가	17	17.3
교육 전담 사서	11	11.2
대행사(업체) 직원	10	10.2
사서 외 도서관 직원	2	2.0
합계	98	100.0

\*총 70명의 응답 중 복수응답결과.

표 6. 이용자 교육 유형

질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
수시교육 - 개인 또는 소수 이용자 요청	48	24.2
도서관 정기교육	45	22.7
맞춤교육 - 부서 협력, 수업지원 교육 등	42	21.2
신입생/신입 직원 오리엔테이션	33	16.7
특강 및 세미나	30	15.2
합계	198	100.0

\*총 70명의 응답 중 복수응답결과.

가 58명(59.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 외부강사 17명(17.3%) 순으로 나타났다. 교육 전담 사서가 있는 경우도 11명(11.2%)으로 나타났다(표 5).

4) 이용자 교육 유형

이용자 교육 유형에 대해 조사한 결과, 수시교육 48명(24.2%), 정기교육 45명(22.7%), 맞춤교육 42명(21.2%), 신입생/신입 직원 오리엔테이션 33명(16.7%), 특강 및 세미나 30명(15.2%)으로 나타났다(표 6).

전반적인 이용자 교육 행태에 대한 조사 결과를 그림과 같이 요약 할 수 있다(그림 2).

4. 이용자 교육 관련 자원

1) 이용자 교육과 관련한 물리적 자원

이용자 교육 업무에 예산이 편성되어 있다는 답변은 29명(41.4%), 예산이 없다는 답변은 41명(58.6%)으로 나타났다. 이용자 교육을 목적으로 운영하는 장소가 도서관

또는 도서관 내에 있다는 답변은 39명(55.7%), 없다는 답변이 31명(44.3%)으로 나타났다. 이용자 교육을 위한 역량 개발을 위해 지원을 받고 있는지에 대한 질문에 대해서는 지원을 받는다는 답변이 25명(35.7%), 아니다라는 답변이 45명(64.3%)으로 나타났다(그림 3). 전반적으로 예산과 역량 개발을 위한 지원이 부족한 것으로 보여 진다.

2) 이용자 교육 실시 시간

이용자 교육을 실시하는 시간과 관련된 질문에 대해서는 업무시간 내 실시한다는 답변이 59명(57.3%), 합당하게 업무시간 외 실시한다는 답변이 26명(25.2%), 업무시간 외 부당하게 실시한다는 답변이 18명(17.5%)으로 나타났다. 이용자 교육 업무가 비교적 합당한 근무 범위 내에서 실시되고 있음을 알 수 있다(표 7).

5. 이용자 교육의 근거

이용자 교육을 진행하는 이유를 파악하기 위한 질문에서는 이용자들의 요구에 따라 교육을 진행한다는 답변이

교육 방식	92.6% >오프라인 교육 진행	
교육 횟수	50%, 34.3% >수시 교육, 월 1회 교육	
교육 진행 주체	82.9% >사서가 진행	
교육 유형	68.6%, 64.3%, 60% >수시, 정기, 맞춤 교육	

그림 2. 이용자 교육 행태 조사 결과 요약.

예산편성	29 (41.4%)	41 (58.6%)
장 소	39 (55.7%)	31 (44.3%)
지 원	25 (35.7%)	45 (64.3%)

그림 3. 이용자 교육과 관련한 물리적 자원.

표 7. 이용자 교육 실시 시간

질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
업무 시간 내 실시	59	57.3
합당한(수당, 유연 근무 등)	26	25.2
업무 시간 외 실시		
부당한(보상 없는) 업무 시간 외 실시	18	17.5
합계	103	100.0

\*총 70명의 응답 중 복수응답결과.

표 8. 이용자 교육을 진행하는 이유

질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
이용자들의 요구	58	33.0
도서관의 필수 업무이기 때문에	53	30.1
사서로서의 의무감	31	17.6
기관에서 요구	17	9.7
부서 내 상사의 지시 사항	6	3.4
타 도서관에서 진행하고 있기 때문에	5	2.8
개인 업무 평가를 받기 위해	3	1.7
개인의 성취감	3	1.7
합계	176	100.0

\*총 70명의 응답 중 각 문항에 대해 3개까지 복수응답결과.

58명(33.0%), 도서관의 필수 업무이기 때문이라는 답변이 53명(30.1%), 사서로서의 의무감 31명(17.6%)을 차지하였다. 이 결과를 통해 개인보다는 이용자와 도서관을 중심으로 교육 업무를 진행하고 있음을 알 수 있다(표 8).

## 6. 이용자 교육의 필요성과 지속성

### 1) 이용자 교육의 필요성

이용자 교육 경험이 있는 70명 중 이용 교육이 반드시 진행되어야 한다는 답변은 68명(97.1%), 반드시 진행되지 않아도 된다는 답변이 2명(2.9%)으로 나타났다. 이용자 교육 경험이 없는 25명 중에서도 이용자 교육 업무를 진행하고 싶다는 답변은 15명(60%)으로 나타났다. 이 결과 교육 경험의 유무와 관계없이 이용자 교육의 필요성은 인식하고 있는 것으로 확인되었다. 교육 업무를 진행할 수 없는 직군이나 환경에 속한 경우 교육 업무의 진행이 어렵다라는 답변을 한 것으로 나타났다(그림 4).

이용자 교육이 필요한 이유에 대해서는 여러 답변 중 이용자들의 연구활동 지원을 위해서가 64명(40.8%), 기관 내 도서관 위상 강화를 위해서가 47명(29.9%)으로 나타났다. 기타 의견으로는 교육을 통해 이용자가 스스로 검색을 잘하게 되면 사서의 업무도 경감되기 때문이라는 답변도 있었다(표 9).

### 2) 이용자 교육의 지속성

이용자 교육이 지속되어야 한다고 답변한 83명(이용자 교육 경험이 있는 68명과 이용 교육 경험이 없는 15명)에 대하여 이용자 교육 업무가 지속되기 위해 요구 되는 항목

에 대하여 질문하였다. 교육 경험의 유무와 관계 없이 이용자들의 관심, 교육 콘텐츠 확보, 예산/장소/시간 등의 물리적 자원 지원, 교육 담당자 스스로의 관심, 교육 진행이 가능한 인력 충원의 다섯 가지 답변 항목이 많은 범위를 차지하였다. 이용자 교육이 지속되기 위하여 필요한 항목에 대하여 동일한 항목을 인식하고 있었으며, 그 중 이용자들의 관심이 가장 중요한 항목으로 확인되었다(표 10).

## 7. 이용자 교육 서비스에 따른 직무 만족도

본 조사에서는 이용자 교육 업무 경험에 대한 직무 만족도를 측정하기 위하여 일차적으로 직무 만족 요인을 업무 자체 만족, 자기효능감, 성취감, 성과보상만족(외재적 보상 포함) 항목으로 구분한 후, 상세 질문을 작성하였고 질문 구성 및 결과는 표 11 [19,20]과 같이 정리하였다.

전반적으로 직무 만족도와 관련하여 긍정적인 답변으로 나타났으며, 그 중 업무 자체 만족 항목에서 교육 업무를 중요하게 생각한다는 답변이  $4.34 \pm 0.759$ , 자기효능감 항

표 9. 이용자 교육의 필요성의 이유

질문 내용	응답 수(명)*	백분율(%)
이용자들의 연구활동 지원을 위해	64	40.8
기관 내 도서관 위상 강화를 위해	47	29.9
스스로의 역량 강화를 위해	19	12.1
개인의 업무성과 관리를 위해	10	6.4
개인의 업무 성취감 향상을 위해	9	5.7
타 도서관과 비교하여 서비스가 뒤쳐지지 않기 위해	8	5.1
합계	157	100.0

\*총 70명의 응답 중 각 문항에 대해 3개까지 복수응답결과.

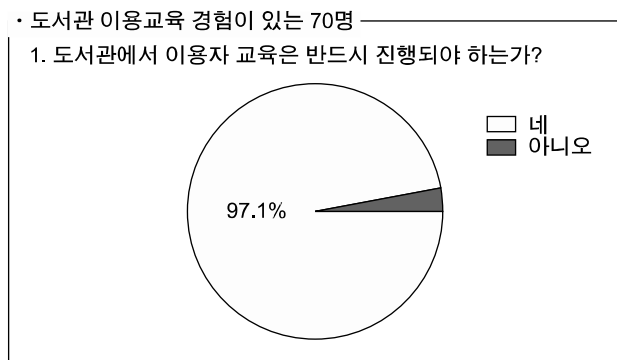


그림 4. 이용자 교육의 필요성.

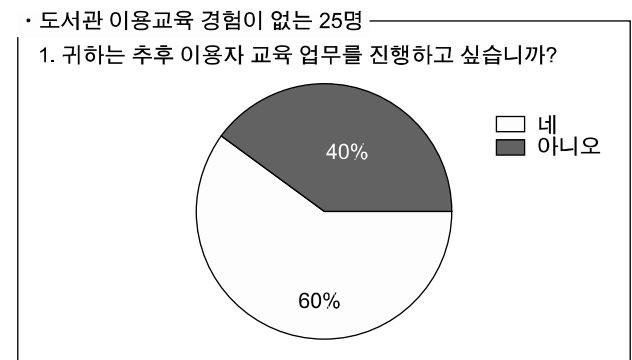


표 10. 이용자 교육이 지속되기 위해 요구 되는 항목

질문 내용	교육 경험이 있음(N=68)		교육 경험 없음(N=15)	
	응답 수(명)*	백분율(%)	응답 수(명)*	백분율(%)
이용자들의 관심	48	25.9	9	23.7
교육 콘텐츠 확보 - 강의법, 커리큘럼 개발, 의학 주제 관련 교육 등	42	22.7	5	13.2
예산/장소/시간 등의 물리적 자원 지원	32	17.3	8	21.1
교육 담당자 스스로의 관심	25	13.5	4	10.5
교육 진행이 가능한 인력 총원	24	13.0	9	23.7
기관차원의 요구	7	3.8	2	5.3
교육에 참석할 수 있는 기회 보장	4	2.2	1	2.6
부서 내 동료의 도움	3	1.6	0	0.0
합계	185	100.0	38	100.0

\*N수에 대한 응답 중 각 문항에 대해 3개까지 복수응답결과.

표 11. 직무 만족도 조사 질문 구성 및 결과

번호	항목	질문 내용	N	평균	표준편차
1	업무 자체 만족	나는 교육 업무에 만족한다.	70	3.63	0.854
2		나는 교육 업무가 적성에 맞다.	70	3.39	0.982
3		나는 교육 업무가 중요하다고 생각한다.	70	4.34	0.759
4	자기효능감 <sup>a</sup>	나는 교육 업무에 보람을 느낀다.	70	4.06	0.740
5		나는 교육 업무를 의욕적으로 수행하고 있다.	70	3.56	0.927
6	성취감	나는 개인역량을 발휘하여 교육 업무를 수행하고 있다.	70	3.63	0.887
7		나는 교육 업무에 자부심이 있다.	70	3.64	1.008
8	성과보상만족 (외재적 보상 포함) <sup>b</sup>	나는 교육 업무를 통해 타인(부서, 이용자, 기관 등)에게 신뢰를 받는다.	70	3.76	0.924
9		나는 교육 업무가 나의 업무 평가에 영향을 미친다고 생각한다.	70	3.57	1.001

<sup>a</sup>자기효능감이란, 자신이 어떤 일을 성공적으로 수행할 수 있는 능력이 있다고 믿는 기대와 신념을 뜻하는 심리학 용어이다[19].

<sup>b</sup>외재적 보상이란, 개인들에 의해 통제되기 보다는 조직, 작업집단, 상사, 직장동료, 배우자 혹은 친구에 의해 보상이 좌우되는 경우를 말하는 것으로 그 대표적인 예로는 승진, 지위 향상, 칭찬, 직장 상사 및 동료들의 인정 등이 있다[20].

표 12. 직무 스트레스 질문 구성

번호	항목	질문 내용	N	평균	표준편차
1	업무 과다	나는 교육 업무를 하기 위한 시간이 부족하다.	70	3.41	0.970
2		나는 교육 업무 외 처리해야 할 업무가 많다.	70	4.00	0.868
3		나는 교육 업무가 너무 복잡하고 감당하기 어렵다.	70	2.77	0.887
4		나는 교육 업무로 인해 불이익을 받는다.	70	1.86	0.839
5	업무 갈등	나의 동료는 교육 업무에 도움을 준다(역채점문항).	70	2.74	1.163
6		나는 교육 업무 진행 시 상대방으로부터 제대로 된 신뢰와 존중을 받는다(역채점문항).	70	2.13	0.741
7	업무 모호	나는 교육 업무 수행 시 필요한 지원을 받기가 어렵다.	70	3.30	1.159
8		나에게는 교육 업무 역량 개발의 기회가 주어진다(역채점문항).	70	3.06	1.062

목에서 교육 업무에 보람을 느낀다는 답변이 4.06±0.740으로 업무에 대한 높은 만족도를 확인할 수 있다. 직무 만족도와 관련하여 업무 자체 만족 항목에서 교육 업무가 적

성에 맞다는 답변은 3.39±0.982로 가장 낮게 나타났는데 이러한 현실은 전문교육자가 아닌 상태로 교육 업무를 담당하여 수행하게 됨에 따른 것으로 보인다.



## 8. 이용자 교육 서비스에 따른 직무 스트레스

본 조사에서는 직무 스트레스를 이용자 교육 업무 통해 경험하게 되는 스트레스로 범위를 제한하였고, 이를 측정하기 위하여 일차적으로 직무 스트레스를 업무 과다와 업무 갈등, 업무 모호의 항목으로 구분한 후 상세 질문을 작성하였다. 질문 구성 및 결과는 표 12와 같이 정리하였다.

업무 과다 항목에서 교육 업무 외 처리해야 할 업무가 많다는 답변이  $4.00 \pm 0.868$ , 교육 업무를 하기 위한 시간이 부족하다는 답변이  $3.41 \pm 0.970$ 으로 나타났으며 물리적인 시간과 업무량이 교육 업무에 있어 담당자의 스트레스에 크게 영향을 미치는 것으로 보인다. 이를 해소할 수 있는 방안에 대한 기관 차원의 지원이나 내부적인 해결 방법이 요구된다. 그렇지만 교육 업무로 인해 발생하는 불이익과 관련한 스트레스는  $1.86 \pm 0.839$ 로 나타나 교육 업무 자체에 대한 업무적인 손해는 크지 않은 것으로 보여진다. 전반적으로 교육 업무에 대한 필요성을 인식하고 있는 비교적 긍정적인 결과로 해석할 수 있다.

## 9. 조사의 제한점

온라인 설문조사로 진행됨에 따라 응답 회수율이 낮게 나타났으며 문항별 용어 정의가 일부 제공되었으나 다양한 방식으로 설문지를 해석할 수 있었다. 현 시점에서 파악하고자 하는 항목들로 질문 문항을 구성함에 따라 문항에 대한 별도의 명확성 테스트는 진행하지 않은 상태이다. 질문 사항을 한국의학도서관협회 기관 전체를 대상으로 함에 따라 도서관의 규모, 교육 경력, 교육 대상군에 대한 세부적인 구분까지는 진행하지 않았다. 전반적인 현황 파악을 목적으로 했기 때문에 교육 업무에 대한 추가적인 의견을 수렴하진 못하였다.

## 결론

한국의학도서관협회의 회원기관들은 이용자 요구에 따라 주제 분야에 대한 전문적인 서비스 제공을 위해 이용자 교육 서비스를 시행하고 있다. 이용자 교육은 지속적으로 시행되어 왔으나 이에 대한 전반적인 현황이나, 이용자 교육 업무로 인한 직무 만족과 스트레스에 대한 파악은 이루어지지 않은 상태였다. 따라서 이번 조사를 통해 다음과

같은 사항을 파악하고자 하였다.

첫째, 한국의학도서관협회 회원기관들의 교육 업무와 관련된 전반적인 현황을 알아본다.

둘째, 교육 업무가 직무 만족도와 직무 스트레스에 미치는 영향이 각각 어떠한가?

이 조사 결과를 토대로 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 교육여부 및 경험과 관계없이 전체 응답자 중 87% 이상이 이용자 교육 업무가 진행되어야 한다는 답변을 보여, 선행 연구 자료에서 살펴 보았던 이론적인 근거에 따라 실제 현장에서도 적용되고 있음을 알 수 있었다. 전체 응답자의 대부분은 이용자 교육 업무에 대해 지속적으로 필요한 주요한 업무이며, 본인의 역량 또는 평가 보다는 이용자의 연구 활동 지원 및 도서관 위상을 중심으로 교육 업무를 바라보고 있었다. 이러한 이용자 교육 업무가 양질의 서비스로서 지속, 발전하기 위해서는 이용자들의 관심을 바탕으로 전문적인 교육 콘텐츠 생산이 필요하며, 물리적인 지원과 인력 확충이 요구된다. 결국, 의학도서관에서 이용자들의 요구에 따른 다양한 교육 콘텐츠를 체계적으로 확보하여 제공함으로써 이용자 및 기관에 의학도서관의 전문성을 인식시키게 되면, 자연스럽게 의학도서관에서 제공되는 이용자 교육 서비스의 신뢰도를 확보할 수 있게 될 것이다. 이러한 신뢰는 교육 업무를 담당하는 개인의 직무 만족 및 역량 강화에 긍정적인 영향을 주게 될 것이다.

둘째, 의학도서관에서 이용자 교육 업무는 중요하게 생각되고 있으며 교육 담당자는 업무 자체에 보람을 느끼는 등 만족도가 높게 나타났으나, 실제 이용자 교육 업무를 진행하는데 있어 시간의 부족과 업무 과다에 대한 스트레스 역시 높게 나타났다. 전반적으로 이용자 교육 업무에 대한 교육자 개인별 직무 만족도는 높고 이용자를 중심으로 업무를 충실하게 수행하고 있는 분위기는 이미 조성된 것으로 확인할 수 있었다. 이에 기관 차원에서 이용자 교육 업무에 대한 중요성을 인식하고 보다 효과적인 교육 업무를 진행 할 수 있도록 업무 여건 개선을 위한 시스템 구축 및 구체적인 방안들을 마련해야 할 것이다. 아울러 한국의학도서관협회에서도 소속 기관별 이용자 교육 현황에 대해 면밀하게 파악하여 이용자 교육 업무가 국내 의학도서관의 전문적인 서비스로 발전하기 위한 전문성 강화 방안 및 상생을 위한 기관별 지원을 단계적으로 해나가야 할 것

으로 보인다.

의학도서관의 이용자 교육 업무에 대한 지속적인 평가를 할 수 있는 기준 항목을 설정하고 이에 따른 정기적인 전수조사를 통해 현재의 업무 흐름을 파악하면 새로운 과목들에 대한 개발이 이루어질 수 있게 된다. 이용자 교육을 처음 시작하기 위해 준비하거나, 기존에 진행하던 도서관에서도 보다 전문적으로 이용자 교육을 시행할 수 있도록 교육 과목별 가이드라인의 작성 및 정비도 필요할 것이다. 또한 기관 간의 협업을 바탕으로 상호 벤치마킹을 통한 전문적인 교재, 교안 작성이 이루어지면 보다 효과적인 업무 구축이 진행될 것이다. 아울러 기관의 특성에 맞는 새로운 교육 과목에 대한 개발도 지속적으로 관심을 가져야 할 사항이다. 교육 과목에 대한 개발은 현재 한국의학도서관협회 상황을 고려한 토착적인 시각에서 접근해 가야 한다. 이러한 시스템적인 부분이 이루어지면 교육 담당자들의 전문성을 갖추기 위한 교육 교수법에 대한 훈련도 필요하게 될 것이다.

이미 과거로부터 Estelle Brodman과 Barbarie Hill 등에 의한 의학사서의 교육과정 개발과 관련된 교육의 목표 및 교육과정에 필요한 모형에 대한 연구들이 진행되었고 [21,22], 국내에서 역시 주제전문사서 양성을 위한 교육에 대한 다양한 연구가 진행되고 있으며, 특히 전문도서관 실무 사서들이 원하는 전문지식의 중요도 파악 및 주제전문 사서가 갖추어야 할 자질과 능력에 대한 연구도 진행되었다 [23]. 또한 최근 의학도서관과 관련하여 구체적으로는 clinical education, medical education review articles, Evidence-Based Medicine Curricula 등 에서 사서의 역할에 대한 연구들도 진행되었고 [24-26], 의학사서(보건과학 사서)의 기존 역할의 변화와 새로운 역할에 대한 체계적 문헌고찰도 확인할 수 있었다 [27]. 특히 미국 소아과 레지던트를 위한 Evidence-Based Medicine 교육과 관련한 의학 사서의 역할에 대한 조사 연구에서 그 중요성에 비해 활용도가 낮다는 결과는 우리에게 많은 시사점을 주고 있다고 생각한다 [28]. 이러한 연구들이 지속되는 만큼 국내 의학도서관에 맞는 전문적인 이용자 교육 서비스를 위한 구체적인 교육 프로그램과 교육 담당 사서 및 직원들을 위한 체계적인 교육 커리큘럼이 개발 및 정착되길 바란다.

이번 조사를 바탕으로 이용자 교육 업무와 관련한 다양

한 관점의 후속 연구가 지속되길 바라며, 이러한 관심으로 더욱 발전하게 될 한국의학도서관협회와 회원 기관들의 이용자 교육 서비스를 기대해 본다.

## REFERENCES

1. National Law Information Center. Act on Library [Internet]. 2018. [cited 2018 December 03]. Available from: <http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80%EB%B2%95>.
2. Kim RE, Lee JW. A Literature Review on User Instruction of Korean Academic Libraries Journal of Korean Library and Information Science Society 2017;48(3): 83-112. Korean.
3. Lee JW. User Education in Korean Libraries: Current Situation and Problems. Journal of Korean Library and Information Science Society 2011;42(1):3-27. Korean.
4. Yoon YD. A Study of Education for Medical Librarianship. Journal of Korean Library and Information Science Society 2003;34(1):131-146. Korean.
5. Reitz JM. Online Dictionary for Library and Information Science-“User Education” [Internet]. [cited 2018 October 04]. Available from: [https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_u.aspx](https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_u.aspx).
6. Korea Education and Research Information Service (KERIS). 2010 University library statistical analysis book [Internet]. Seoul: Korea Education and Research Information Service; 2010. [cited 2018 October 08]. Available from: <http://www.rinfo.kr/stat/home/sourcebook>.
7. Korea Education and Research Information Service (KERIS). 2017 University library statistical analysis book [Internet]. Seoul: Korea Education and Research Information Service; 2018. [cited 2018 October 08]. Available from: <http://www.rinfo.kr/stat/home/sourcebook>.
8. Kim NW, Lee JY. A Study on the Development of User Instruction Programs in Medical Libraries through Analyzing User Behaviors and Needs. 15th Proceedings of the Korean Society for Information Management Conference 2008;2008:117-124. Korean.
9. Chang HR, Kim JA. A Study on the Job Burnout of Medical Librarians in Korea. Journal of the Korean Library and Information Science Society 2017;51(1): 245-269. Korean.
10. Locke EA. The Nature and Causes of Job Satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology 1976;1:1297-1343.
11. Park HR. A study on the effects of job stress on job satisfaction of university librarian [master's thesis].

- Seoul: Sungkyunkwan University; 2018.
12. Bae SY. A Study on the Emotional Labor of Home Care Workers. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association* 2014;8(3):65-75. Korean.
  13. The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *STRESS...At Work*. DHHS (NIOSH) Publication Number 99-101 [Internet]. 1999. [cited 2018 December 10]. Available from: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>.
  14. European Commission. *Guidance on Work-Related Stress: Spice of Life Or Kiss of Death?* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2000.
  15. Lee JY, Cho HY. Development of Work Stress Measurement Tool for Academic Librarians. *Journal of the Korean Library and Information Science Society* 2013;47(3):181-205. Korean.
  16. Kim JJ. Emotional labor in the service sector, how to solve it. *Labour Society Bulletin* 2009;149:29-34. Korean.
  17. Lee YJ. A Study on the Development of User Education Model for Medical Libraries [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2009.
  18. Son SY. A study on effects of public librarian's emotional labor on job stress and job satisfaction. Seoul: Sungkyunkwan University; 2018.
  19. Doopedia. Self-efficacy [Internet]. [cited 2018 October 15]. Available from: [http://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?\\_method=view&MAS\\_IDX=160726001533633](http://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?_method=view&MAS_IDX=160726001533633).
  20. HRD Glossary. Extrinsic Reward [Internet]. [cited 2018 October 15]. Available from: <https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=2178504&cid=51072&categoryId=51072>.
  21. Brodman E. Interrelationships between academic degree programs and postdegree internship training. *Bulletin of the Medical Library Association* 1968;56(4):365-367.
  22. Hill B. The development of education for medical librarians. *Bulletin of the Medical Library Association* 1972;60(1):121-132.
  23. Park JH. A study on the curriculum for cultivation of a specialized theme librarian - a case of special library. Suwon: Kyonggi University; 2007.
  24. Simons M, Davidson A, Forrest K. New roles for librarians in clinical education. *Clin Teach* 2015;12(6):423-425. doi:10.1111/tct.12330.
  25. Tannery NH, Maggio LA. The role of medical librarians in medical education review articles. *J Med Libr Assoc* 2012;100(2):142-144. doi:10.3163/1536-5050.100.2.015.
  26. Maggio LA, Durieux N, Tannery NH. Librarians in Evidence-Based Medicine Curricula: A Qualitative Study of Librarian Roles, Training, and Desires for Future Development. *Med Ref Serv Q* 2015;34(4):428-440. doi:10.1080/02763869.2015.1082375.
  27. Cooper ID, Crum JA. New activities and changing roles of health sciences librarians: a systematic review, 1990-2012. *J Med Libr Assoc* 2013;101(4):268-277. doi:10.3163/1536-5050.101.4.008.
  28. Boykan R, Jacobson RM. The role of librarians in teaching evidence-based medicine to pediatric residents: a survey of pediatric residency program directors. *J Med Libr Assoc* 2017;105(4):355-360. doi:10.5195/jmla.2017.178.

## 부록 1. 설문지

### 의학도서관 교육 현황 및 직무 만족도 조사

안녕하십니까? 저는 가톨릭대학교 성의교정도서관에 재직 중인 이승재 입니다.

의학도서관 교육 현황 파악 및 직무 만족도 조사를 위하여 한국의학도서관협회 소속 기관을 대상으로 “의학도서관 교육 현황 및 직무 만족도 조사”를 실시하고자 합니다. 해당 설문조사는 추계학술대회 발표 시 사용될 예정이며, 귀하의 참여는 설문조사에 큰 도움이 될 것입니다.

- 설문기간: 2018.09.10(월) - 2018.09.21(금), 2주간
- 예상 응답완료 시간: 3분 - 10분

통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 귀하께서 응답하신 내용 및 개인신상 정보는 철저히 보호됩니다. 귀하의 개인정보를 응답내용에 결부시키지 않으며, 개별 응답은 평균, % 등과 같은 총합 데이터로 보고됩니다.

#### 1. 응답자 배경에 대한 질문

##### 1.1. 소속 유형

- ① 대학      ② 병원      ③ 연구소      ④ 기타

##### 1.2. 성별

- ① 남자      ② 여자

##### 1.3. 연령(만 연령)

- ① 20대      ② 30대      ③ 40대      ④ 50대

##### 1.4. 근무 경력

- ① 5년 미만    ② 5년 이상 - 10년 미만      ③ 10년 이상-15년 미만    ④ 15년 이상 - 20년 미만  
⑤ 20년 이상

#### 2. 이용자 교육 실행 여부에 대한 질문

2.1. 귀하는 의학도서관 재직 중 이용자를 대상으로 교육을 실시한 경험(담당 업무와 관계없이, 1회 이상)이 있습니까?

- ① 네(3번으로 이동)  
② 아니오 - 경험은 없으나, 동료 또는 부서에서 교육은 실시함(12번 항목으로 이동)  
③ 아니오 - 경험도 없으며, 동료 또는 부서에서도 시행하지 않음(11번 항목으로 이동)

#### 3. 이용자 교육 과목(Subject)에 대한 질문

- 귀하가 진행했거나, 현재 진행하고 있는 교육 과목에 대하여 모두 선택 바랍니다.

##### 3.1. 도서관 소개 및 이용방법

- ① 도서관에서 제공하는 서비스 안내 - 상호대차, 도서 신청 등  
② 홈페이지 및 검색 시스템에 대한 소개

3.2. 의학정보원 교육 및 탐색교육

- ① 의학 관련 데이터베이스에 대한 설명과 이용법 제공
- ② EBM (Evidence-Based Medicine) 관련 이용 교육
- ③ 전자저널 활용법 - 전자저널 탐색방법
- ④ 통계관련 정보 및 통계프로그램 - 통계자료의 검색, SPSS, R 등
- ⑤ 특히관련 정보 탐색
- ⑥ 기타: \_\_\_\_\_

3.3. 보고서의 작성과 인용 및 참고문헌 작성에 대한 교육

- ① 서지관리프로그램 교육 - EndNote, RefWorks, Zotero 등
- ② 논문 제출 및 표절분석 보고서 이용 방법에 관한 교육 - Turnitin, CopyKiller 등
- ③ 학위논문 작성, 투고 학술지 정보 및 투고규정에 관한 교육
- ④ 기타: \_\_\_\_\_

3.4. 연구 업적 관리 및 평가 관련 교육

- ① 저널 평가 도구 - Impact Factor, SCI(E), SJR 등
- ② 개인 연구 업적 확인 도구 - 인용/피인용, H-index 등
- ③ 개인 연구 업적 관리 도구 - ORCID, Researcher ID
- ④ 기타: \_\_\_\_\_

3.5. 문서화프로그램 교육

- ① MS-Word, MS-Excel, 한글과 컴퓨터 한글
- ② MS-Powerpoint, Keynote, Prezi
- ③ Adobe photoshop - Figure, Table 만들기
- ④ Video Recording - 동영상 만들기
- ⑤ 기타: \_\_\_\_\_

3.6. 그 외 교육이 있다면 작성 바랍니다.

---

4. 이용자 교육 행태에 대한 질문

- 귀하가 진행했거나, 현재 진행하고 있는 교육 행태에 대하여 모두 선택 바랍니다.

4.1. 교육 방식을 선택 바랍니다.

- ① 오프라인 교육 - 도서실 내, 별도 대관 등
- ② 온라인 교육 - 온라인 실시간, 동영상 녹화 등
- ③ 자료 배포 - 팸플릿, 매뉴얼 및 소책자 등
- ④ 기타: \_\_\_\_\_

4.2. 교육을 실시 횟수는 어느 정도입니까?

- ① 주 1회
- ② 월 1회
- ③ 분기 1회
- ④ 연간 2회(6개월에 1회)

- ⑤ 연간 1회
- ⑥ 수시로(요청이 들어오면)
- ⑦ 기타: \_\_\_\_\_

4.3. 교육을 진행하는 주체는 누구 입니까?

- ① 교육 전담 사서
- ② 사서
- ③ 사서 외 도서관 직원
- ④ 외부 강사 - 주제 관련 전문가
- ⑤ 대행사(업체) 직원
- ⑥ 기타: \_\_\_\_\_

4.4. 교육 유형을 선택 바랍니다.

- ① 도서관 정기교육
- ② 수시교육 - 개인 또는 소수 이용자 요청
- ③ 맞춤형교육 - 부서 협력, 수업지원 교육 등
- ④ 특강 및 세미나
- ⑤ 신입생/신입 직원 오리엔테이션
- ⑥ 기타: \_\_\_\_\_

5. 이용자 교육 근거에 대한 질문

- 해당 사항에 대한 복수 선택 가능합니다.

5.1. 이용자 교육을 진행하는 이유는 무엇인가?(3개까지 복수 응답 가능)

- ① 도서관의 필수 업무이기 때문에
- ② 이용자들의 요구
- ③ 기관에서 요구
- ④ 부서 내 상사의 지시 사항
- ⑤ 개인 업무 평가를 받기 위해
- ⑥ 사서로서의 의무감
- ⑦ 개인의 성취감
- ⑧ 타 도서관에서 진행하고 있기 때문에
- ⑨ 기타: \_\_\_\_\_

6. 이용자 교육 관련 자원에 대한 질문

6.1. 이용자 교육을 위한 예산이 편성 되어 있는가?

- ① 네
- ② 아니오

6.2. 이용자 교육을 목적으로 운영하는 장소가 도서관 또는 도서실 내에 있는가?

- ① 네
- ② 아니오

6.3. 이용자 교육을 위한 역량 개발을 위해 지원을 받고 있는가?

- ① 네
- ② 아니오

6.4. 이용자 교육은 언제 실시하는가?

- ① 업무 시간 내 실시
- ② 합당한(수당, 유연 근무 등) 업무 시간 외 실시
- ③ 부당한(보상 없는) 업무 시간 외 실시

7. 이용자 교육의 필요성에 대한 질문

7.1. 도서관에서 이용자 교육은 반드시 진행 되어야 하는가?

- ① 네(8번 항목으로 이동)
- ② 아니오(9번 항목으로 이동)

8. 이용자 교육 당위성에 대한 질문

- 해당 사항에 대한 복수 선택 가능합니다.

8.1. 이용자 교육이 필요한 이유에 대하여 선택 바랍니다.(3개까지 복수 응답 가능)

- ① 개인의 업무성과 관리를 위해
- ② 개인의 업무 성취감 향상을 위해
- ③ 스스로의 역량 강화를 위해
- ④ 기관 내 도서관 위상 강화를 위해
- ⑤ 이용자들의 연구활동 지원을 위해
- ⑥ 타 도서관과 비교하여 서비스가 뒤쳐지지 않기 위해
- ⑦ 기타: \_\_\_\_\_

8.2. 이용자 교육의 지속성을 위해 요구 되는 것은 무엇입니까?(3개까지 복수 응답 가능) \*(10번 항목으로 이동)

- ① 예산, 장소, 시간 등의 물리적 자원 지원
- ② 교육 진행이 가능한 인력 충원
- ③ 교육 담당자 스스로의 관심
- ④ 이용자들의 관심
- ⑤ 기관차원의 요구
- ⑥ 부서 내 동료의 도움
- ⑦ 교육 콘텐츠 확보 - 강의법, 커리큘럼 개발, 의학 주제 관련 교육 등
- ⑧ 교육에 참석할 수 있는 기회 보장

9. 이용자 교육이 불필요한 이유에 대한 질문

- 해당 사항에 대한 복수 선택 가능합니다.

9.1. 이용자 교육이 지속되기 어려운 이유는 무엇입니까?(3개까지 복수 응답 가능)

- ① 예산, 장소, 시간 등의 물리적 자원의 문제
- ② 교육 진행이 가능한 인력의 문제
- ③ 교육 담당자 스스로의 관심 부족
- ④ 이용자들의 무관심
- ⑤ 기관차원의 무관심

- ⑥ 부서 내 동료와의 갈등
- ⑦ 교육 콘텐츠 확보의 어려움 - 강의법, 커리큘럼 개발, 의학 주제 관련 교육 등
- ⑧ 관련 교육참석 불가
- ⑨ 기타: \_\_\_\_\_

### 10. 직무 만족도 조사

- 다음 문항들은 이용 교육 업무 경험에 대한 직무 만족도 질문입니다. 해당 되는 곳에 체크 바랍니다.

#### 10.1. 직무 만족 요인

순번	질문 내용	전혀	그렇지	보통	그렇다.	매우
		그렇지	않다.	이다.	그렇다.	그렇다.
		1	2	3	4	5
1	나는 교육 업무에 만족한다.					
2	나는 교육 업무가 적성에 맞다.					
3	나는 교육 업무가 중요하다고 생각한다.					
4	나는 교육 업무에 보람을 느낀다.					
5	나는 교육 업무를 의욕적으로 수행하고 있다.					
6	나는 개인역량을 발휘하여 교육 업무를 수행하고 있다.					
7	나는 교육 업무에 자부심이 있다.					
8	나는 교육 업무를 통해 타인(부서, 이용자, 기관 등)에게 신뢰를 받는다.					
9	나는 교육 업무가 나의 업무 평가에 영향을 미친다고 생각한다.					

#### 10.2. 직무 스트레스 요인

순번	질문 내용	전혀	그렇지	보통	그렇다.	매우
		그렇지	않다.	이다.	그렇다.	그렇다.
		1	2	3	4	5
1	나는 교육 업무를 하기 위한 시간이 부족하다.					
2	나는 교육 업무 외 처리해야 할 업무가 많다.					
3	나는 교육 업무가 너무 복잡하고 감당하기 어렵다.					
4	나는 교육 업무로 인해 불이익을 받는다.					
5	나의 동료는 교육 업무에 도움을 준다.					
6	나는 교육 업무 진행 시 상대방으로부터 제대로 된 신뢰와 존중을 받는다.					
7	나는 교육 업무 수행 시 필요한 지원을 받기가 어렵다.					
8	나에게는 교육 업무 역량 개발의 기회가 주어진다.					

### 11. 이용자 교육을 진행하지 않는 이유에 대한 질문

- 해당 사항에 대한 복수 선택 가능합니다.

#### 11.1. 이용자 교육을 진행하지 않는 이유는 무엇입니까?(3개까지 복수 응답 가능)

- ① 예산, 장소, 시간 등의 물리적 자원의 문제



- ② 교육 진행이 가능한 인력의 문제
- ③ 교육 담당자 스스로의 관심 부족
- ④ 이용자들의 무관심
- ⑤ 기관차원의 무관심
- ⑥ 부서 내 동료와의 갈등
- ⑦ 교육 콘텐츠 확보의 어려움 - 강의법, 커리큘럼 개발, 의학 주제 관련 교육 등
- ⑧ 관련 교육참석 불가
- ⑨ 기타: \_\_\_\_\_

## 12. 이용자 교육 관련 입장에 대한 질문

12.1. 귀하는 추후 이용자 교육 업무를 진행하고 싶습니까?

- ① 네(13번 항목으로 이동)
- ② 아니오(설문 종료)

## 13. 이용자 교육에 요구되는 사항에 대한 질문

- 해당 사항에 대한 복수 선택 가능합니다.

13.1. 이용자 교육 진행을 위해 필요한 사항은 무엇입니까?(3개까지 복수 응답 가능)

- ① 예산, 장소, 시간 등의 물리적 자원 지원
- ② 교육 진행이 가능한 인력 충원
- ③ 교육 담당자 스스로의 관심
- ④ 이용자들의 관심
- ⑤ 기관차원의 요구
- ⑥ 부서 내 동료의 도움
- ⑦ 교육 콘텐츠 확보 - 강의법, 커리큘럼 개발, 의학 주제 관련 교육 등
- ⑧ 교육에 참석할 수 있는 기회 보장

모든 설문이 완료되었습니다.

성실하고 솔직한 응답에 미리 진심으로 고맙다는 말씀 전합니다.

2018년 9월 10일

가톨릭대학교 성의교정도서관 이승재

Address: 서울시 서초구 반포대로 222 가톨릭대학교 성의교정도서관 (06591)

Tel: 02-2258-7168

Email: sjlee@catholic.ac.kr