

대학도서관 이용자의 연구지원서비스 인식에 관한 연구

A Study on the Awareness of Academic Library Users on the Research Support Service

남 영 준 (Young-Joon Nam)*

김 희 선 (Hee-Sun Kim)**

초 록

이 연구에서는 대학 연구 활동 지원을 위해 대학도서관의 주요 연구지원서비스의 유형을 분석하고, 대학도서관에서 제공하는 연구지원서비스에 대한 이용자의 인식도를 조사하였다. 조사결과에 따르면 이용자의 유형에 따라서 그 인식도의 차이를 발견할 수 있었다. 이용자의 전공과 신분은 도서관서비스 인식도에 큰 영향을 미쳤다. 한편 교수의 직급이나 학생들의 학년의 차이는 대학도서관 이용자의 연구지원서비스에 대한 인식도와 필요도, 유용도 등에 영향을 미치지 못했다. 이용자들이 연구지원서비스를 사전에 이용해 본 경험의 유무는 전공계열과 신분에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 또한 연구자들은 그가 수행하는 모든 연구과정에서 도서관에서 제공하는 연구지원서비스를 필요로 하였다. 또한 이용자의 전공계열에 따라 서비스를 위한 교육방법과 상담·지도에서 선호하는 방법이 서로 달랐다.

ABSTRACT

This research analyzed the type of major research and support services provided by libraries in academic institutions. The research also investigated the awareness of users using the research and support services. We found that the awareness was influenced by users' major and status. In particular, prior usage of the services had statistically significant result depending on users' major and status. On the other hand, the rank of faculty members or the year of study for students were found to not have a significant influence on the general perception of the research support services. We also found that researchers require the support services in every stages of their study. In addition, the preference of training method and research guidance for such services differed by users' major.

키워드: 대학도서관서비스, 도서관서비스, 연구지원서비스, 연구가이드, 연구지원, 이용자중심의 서비스
Academic Library Service, Library Service, Research Support Service, Research Guide,
Research Support, User Oriented Service

* 중앙대학교 문헌정보학과 교수(namyj@cau.ac.kr)

** 중앙대학교 BK21 기록정보고도화를 위한 전문인력 사업팀 연구원(hsun0121@naver.com)

논문접수일자 : 2012년 11월 26일 논문심사일자 : 2012년 11월 29일 게재확정일자 : 2012년 12월 21일

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

연구기관으로써의 대학은 대학구성원인 교수와 대학원생 등 연구자들의 연구 활동을 지원하고 있다. 대학 소속 연구자들은 대학의 테두리 내에서 연구 성과를 향상시키고 대학의 연구 경쟁력을 높이기 위한 노력을 경주하고 있다. 왜냐하면 대학구성원들의 연구성과는 대학 평가의 지표 중 하나가 될 뿐만 아니라 더 나아가 국가의 경쟁력에도 영향을 미치기 때문이다.

따라서 대학도서관은 대학의 연구 활동에 대한 협력 및 지원을 하는 핵심적인 역할을 수행하고 있으며, 교수나 대학원생 등 대학구성원들의 연구 능력을 높이기 위해 다양한 연구지원서비스를 지속적으로 제공하고 있다. 특히 현대와 같이 웹 기반의 정보요구와 습득이 일상화된 정보화시대에서 대학도서관은 물리적 공간의 연구지원서비스와는 별도로 웹 기반의 서비스도 제공하고 있다. 이와 같은 서비스 채널의 다양화를 통해 대학 소속 연구자가 연구 활동을 수행할 때 불필요하게 소모되는 시간을 단축시키는 효과를 기대할 수 있다.

이와 같은 대학도서관 당국의 노력에도 불구하고 일부 이용자들은 도서관을 단순히 개인 학습 공간 즉 열람실로 간주하고 있다. 또한 도서관 외부에서는 사서에 대해 단순 기능적 또는 비전문직이라고 인식하고 있다. 대학도서관의 연구지원서비스 구축 및 제공은 대학도서관 사서에 대한 이용자의 의식을 개선하는 가장 효과적인 방법 가운데 하나이다. 사서가 연구지원서비스를 제공하기 위하여 각 학문분야에 관

한 전문성과 함께 정보전문가로서의 능력을 갖고 있는 것을 의미하기 때문이다.

이러한 당위성과 필요성에도 불구하고 아직까지 국내 대학도서관의 연구지원서비스는 각 도서관마다 그 명칭과 정의가 명확하지 않으며 서비스의 제공 시스템이나 조직도 체계화되지 않은 상태이다. 특히 웹 사이트상에 간단한 연구관련 정보를 공시하는 것에서부터 주제전문 사서나 학과전담사서에 의해 제공되는 주요 전문서비스에 이르기까지 각 대학도서관에 따라 서비스의 범위와 깊이의 큰 차이를 보이고 있다. 또한, 연구지원서비스에 관하여 수행된 기존의 연구들은 대부분 국내외 대학도서관 웹 사이트 콘텐츠 조사를 통한 서비스 및 시스템 현황조사를 중심으로 이루어졌다. 이 연구들은 대부분 연구지원 기술적 시스템에 대한 개선방안 제안만을 목적으로 하고 있다. 따라서 이 연구에서는 대학 소속 연구자의 연구 활동 지원을 목적으로 하는 대학도서관의 주요 연구지원서비스를 심도있게 조사하고, 국내 대학도서관에서 제공하는 연구지원서비스에 대한 이용자의 인식을 파악·분석하였다.

이 연구는 대학도서관 이용자의 연구지원서비스에 대한 인식을 파악하기 위하여 대학 소속 연구자인 교수 및 대학원생을 대상으로 개인적 특성에 따른 연구지원서비스 인식도, 이용, 연구지원서비스의 15가지 주요 항목에 관한 이용자 요구를 파악하기 위하여 설문조사를 수행하였다.

이 연구는 서울 소재 사립대학 1개 대학의 교수 및 대학원생을 대상으로 설문조사를 수행하였으므로 이 연구 결과를 국내 모든 대학의 연구지원서비스 활성화나 개선에 대한 완전한

데이터로써 일반화하는 것에는 연구적 한계를 갖고 있다.

1.2 선행연구분석

대학 소속 연구자 즉, 교수 및 대학원생의 연구 활동을 지원하기 위해 대학도서관이 구축 및 제공하는 서비스에 관한 이용자 중심의 실증적 연구는 소수 연구자에 의해 이루어졌다.

박재로(2007)는 의학도서관의 연구논문 작성 지원 서비스에 대한 사례분석과 설문조사를 통하여 문제점 도출 및 서비스 활성화를 위한 개선방안을 모색하고자 하였고, 이태순(2009)은 대학도서관에 대한 대학원생의 인식이 전공계열별로 차이를 보이는 것에 비해 학위과정별로는 석사학위 연구자보다 박사학위 연구자가 더욱 긍정적인 응답을 하였으며, 연구중심대학에서 도서관 역할의 중요성에 대해서도 석사학위 연구자보다 박사학위 연구자가 높게 인식하는 것으로 나타났다.

김춘옥(2012)은 연구논문작성 지원서비스에 관하여 대학원생과 교수를 대상으로 연구행태, 서비스 필요도, 제공받고자 하는 서비스 유형 등 설문조사를 수행하였다. 그는 국내 연구진들의 연구 업적 향상, 소속기관의 연구실적 향상, 대학의 경쟁력 향상, 연구자들의 직접적 만족, 도서관의 역할과 필요성을 입증할 수 있는 기회, 사서의 전문인으로서의 위상을 높일 수 있는 기회 등의 측면에서 연구논문작성 지원서비스 개발에 대한 필요성을 제안하였다.

이와 같이 연구지원서비스 관련 이용자 연구는 극히 소수이며, 기존의 관련 연구들은 대부분 웹 사이트 비교분석을 통한 서비스 및 시스

템 사례조사 또는 현황조사를 수행하였다. 장윤금(2005)과 이응봉(2010)이 지적하였듯이 대학 구성원의 연구 활동을 지원하기 위한 대학도서관의 웹 사이트 콘텐츠는 이를 실제로 이용하는 이용자의 요구와 이용행태에 근거한 개발 및 구축이 아니며, 서비스의 효과적인 이용을 위한 이용자 연구가 필수적으로 동반되어야 한다.

이용자의 서비스 인식에 초점을 맞춘 연구는 Nelson(1973), Sandock(1976), Jinnie & Bentley(1979), Durfee(1986)의 연구 등 주로 국외에서 2000년대 이전에 이루어졌으며, 국내에서는 이를 바탕으로 한 소수의 연구만 수행되었다.

조윤희(1990)는 Nelson, Sandock, Durfee의 연구를 바탕으로 하여 대학도서관 서비스에 대한 이용자의 인식도에 영향을 미치는 변인으로는 참고실 이용정도, 참고면담여부, 도서관 이용지도 이수여부, 학년, 전공임을 확인하였다.

고민정(1995)은 참고봉사에 대한 인지여부와 유용성에 대한 교수들의 인식을 연구한 결과, 전공계열별로는 인문계가, 연령별로는 연령이 낮을수록, 직급별로는 전임교수의 인식도가 높았다. 또한 도서관 이용빈도가 높을수록, 참고질문 경험이 있거나 도서관을 직접 이용하는 교수의 경우에 인식도가 높았다.

이종렬(1999)은 인식도를 만족도, 관심도, 요구도, 활용도로 두고 대학도서관 홍보에 대한 이용자의 인식수준과 인식도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 효과적인 홍보방안을 마련하고자 하였다. 연구 결과, 대학도서관 홍보에 대한 대학생의 인식수준은 전반적으로 낮았다. 또한 이용자의 만족도, 관심도, 요구도, 활용도를 조사한 결과, 요구도를 제외한 3개 인식요인은 인식수준과 정적인 상관관계를 나타냈으며 3학년

의 인식도가 가장 높고 2학년이 가장 낮았으며, 교육경험이 있는 이용자가 없는 이용자보다 인식수준이 높았다.

교수 및 대학원생의 연구 활동을 지원하기 위해 대학도서관이 제공하는 서비스에 관한 국외의 이용자 연구는 다음과 같다.

Haglund & Olsson(2008)은 젊은 연구자들의 정보요구를 이해하고 그들이 어떻게 정보를 탐색하는지 파악하고자 스웨덴 스톡홀름에 있는 3개 대학을 대상으로 대학원생 혹은 최근 박사 학위를 취득한 자에 한하여 관찰조사를 수행하였다. 그 결과, 대학 소속 젊은 연구자들은 도서관 이용이 적고 그들의 연구 활동에 있어 사서의 역할 및 가치에 대한 인식이 낮은 것으로 나타났다.

Popoola(2008)는 도서관 정보자원과 서비스에 대한 교수의 집단별 인식 차이가 있는지 파악하고 인식을 높이기 위한 방안을 제시하기 위하여 나이지리아의 9개 대학 교수를 대상으로 도서관 서비스 인지여부, 서비스를 알게 된 경로, 인식방안 제안에 관하여 연구하였다. 연구 결과, 교수의 직급별로는 전임교수, 부교수, 조교수의 순으로 인식도가 높았으며, 이용 빈도가 높은 이용자일수록 서비스에 대한 인식도가 높았다.

Du & Evans(2011)는 박사과정 학생과 대학도서관 사서를 대상으로 대학도서관의 연구 정보탐색 지원서비스에 대한 이용과 이용자·사서 각각의 관점으로 본 서비스의 가치 및 역할에 관한 연구를 수행하였다. 그 결과, 인지도와 이용도 모두 낮은 서비스에 대한 비이용요인은 '연구에 필요한 정보를 인터넷에서 스스로 찾는 것이 편하기 때문', '사서의 연구지원능

력에 대하여 확신하지 못하기 때문', '서비스에 대하여 인지하지 못하였기 때문' 등인 것으로 나타났다.

이상의 국내외에서 수행된 연구들을 종합하면 도서관 정보서비스에 대한 이용자의 인식도 연구는 대부분 대학도서관을 대상으로 이루어졌으며, 정보환경의 변화에 따라 온라인 정보서비스에 관한 연구도 활발히 수행되었다. 이에 비해 대학도서관의 연구지원서비스에 대한 이용자의 인식과 요구를 개인적 특성별로 파악 및 분석한 국내 연구는 없다.

따라서 이 연구는 다양한 정보요구를 가진 이용자를 대상으로 제공되는 정보서비스에서 연구 활동을 수행하는 특정 이용자 집단을 대상으로 제공되는 연구지원서비스로 범위를 한정하여 연구를 수행하였다.

2. 이론적 배경

대학의 가치는 학문을 연구하고 완성시키는 지속적인 연구활동을 보장하는 것이다. 왜냐하면 대학의 설립 목적은 학문을 탐구하고 발전시키는 것뿐만 아니라 이를 위한 연구방법과 응용방법을 교육하여 개개의 학문분야에 전문성을 갖춘 인재를 양성하는 것이기 때문이다(유양근 2005, 6). 이에 대학도서관의 연구지원기관으로써의 역할과 가치도 중요하게 인식될 필요가 있으며 대학의 연구 활동에 대한 적극적인 지원을 위해 체계적인 연구지원서비스가 도입될 필요가 있다. 대학도서관은 이러한 연구활동을 완성시키기 위해 필요한 모든 도서관자원을 지원하는 선도적인 도서관서비스를 제공해야

한다. 특히 인터넷과 IT기기의 발달로 인하여 과거의 이용자 교육에서 확대된 전문적인 인포메이션 리터러시에 대한 확대 필요성도 대학도서관의 연구지원서비스의 핵심을 이루고 있다. 한편 대학도서관은 단순하게 도서관에 소장 중인 자원을 이용자가 일방향적으로 받아가는 형태에서 이용자들이 도서관을 중심으로 새로운 정보를 생산하는 주체의 역할을 수행하는데 필요한 자원을 제공하게 되었다. 특히 정보의 대량생산과 저작권법, 연구결과 공표에 대한 윤리적 강화 등은 대학구성원들이 과거의 도서관이용지도와 교육만으로는 한계를 갖게 되었다. 대학도서관의 연구지원서비스는 이와 같은 정보생산저해요인을 극복할 수 있는 새로운 정보생산과 입수, 처리에 대한 종합적인 도서관서비스이다.

대학도서관의 연구지원서비스(Research Support Service)는 대학 소속 연구자 즉, 교수와 대학원생의 학술논문 및 학위논문 작성 등 연구활동 중 발생하는 정보요구를 충족시키기 위한 서비스이다. 대학도서관 연구지원서비스의 주요 15가지 서비스 항목은 '연구윤리', '주제별 가이드', '특허정보', '서지교육', '서지관리프로그램 이용', '상호대차서비스', '원문제공서비스', '학술지 관련 정보', '연구방법론', '학술적 글쓰기', '논문작성법', '학위논문 투고규정 및 작성법', '통계정보', '참고면담', '맞춤정보서비스'이다(남영준, 김희선 2012, 7-10).

이러한 서비스는 전통적인 이용자교육의 범주에 속하는 것과 함께 이용자들이 정보의 생산자로서 인터넷 환경에서 요구되는 정보생산주체로서 요구되는 서비스가 상대적으로 많아졌다. 예를 들면, '연구윤리'와 '서지관리프로그램

이용' 등은 저작권과 함께 부정인용과 같이 법적인 영역의 것으로써 새롭게 확대된 도서관 서비스 영역에 포함된다.

3. 연구 설계 및 방법

이 장에서는 대학도서관 연구지원서비스의 필요성에 대해서 구성원들이 인지하고 있는 수준을 파악하기 위한 설문구성을 위한 연구모형과 가설 등에 대해서 기술하였다.

3.1 연구모형 및 가설설정

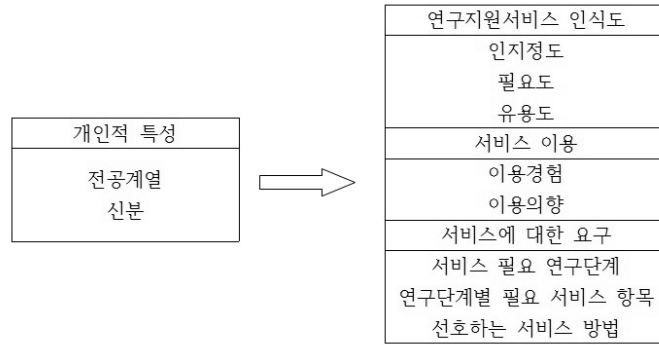
3.1.1 연구모형

이 연구에서는 개인적 특성에 따른 연구지원서비스 인식도, 이용 및 요구의 차이를 검증하기 위하여 개인적 특성을 독립변수로, 연구지원서비스에 대한 인식도, 이용, 요구를 종속변수로 하는 연구모형을 <그림 1>과 같이 설정하였다.

3.1.2 가설설정

이 연구는 대학도서관 연구지원서비스에 대한 이용자의 전반적인 인식을 파악하기 위해 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

- [연구가설 1] 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스 인식도에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 1-1] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 인지 정도에 유의미한 차이가 있을 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

- [세부가설 1-2] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 필요도에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 1-3] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 유용도에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 1-4] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 인지정도에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 1-5] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 필요도에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 1-6] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 유용도에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [연구가설 2] 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스 이용에 유의미한 차이가 있을 것이다.
 - [세부가설 2-1] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 이용 경험에 유의미한 차이가 있을 것이다.
 - [세부가설 2-2] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 이용 경험에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [연구가설 3] 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스에 대한 요구에 유의미한 차이가 있을 것이다.
 - [세부가설 3-1] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 필요 연구단계에 유의미한 차이가 있을 것이다.
 - [세부가설 3-2] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 필요 연구단계에 유의미한 차이가 있을 것이다.
 - [세부가설 3-3] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 필요 항목에 유의미한 차이가 있을 것이다.
 - [세부가설 3-4] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 필요 항목

- 에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 3-5] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 선호하는 서비스 방법에 유의미한 차이가 있을 것이다.
- [세부가설 3-6] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 선호하는 서비스 방법에 유의미한 차이가 있을 것이다.

문지는 대학원 강의동, 연구실 및 도서관 열람실에 있는 대학원생과 교수를 대상으로 총 305부를 배포하였고, 이중 301부가 회수되어 회수율은 98.7%를 보였다. 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 유효한 총 298부의 설문지를 분석하였다.

3.2 연구방법 및 설문지의 구성

3.2.1 설문대상 및 방법

이 연구는 C대학교 서울캠퍼스 중앙도서관 이용자의 연구지원서비스에 대한 인식을 파악하기 위하여 수행되었다. C대학교 서울캠퍼스 중앙도서관은 2012년을 기준으로 100만여권의 장서를 보유하고 있으며 2,500여 종의 연속간행물과 8만여 타이틀의 전자저널, 120여 종의 Web DB, 본교 학위논문 27,000여 권의 원문 DB, E-Book 4만여권을 서비스하고 있다. 설문조사는 2012년 9월 21일부터 10월 8일까지 20일간 동안 C대학의 대학원생 및 교수를 대상으로 실시하였다. 설

3.2.2 설문문항 구성

설문문항은 <표 1>과 같이 '개인적 특성', '이용자 인식도', '서비스 이용', '이용자 요구'로 4개 항목과 18개 세부 항목으로 구성하였다. '개인적 특성'은 학문분야, 신분, 직급, 학차로 총 4문항으로 구성하였다. '이용자 인식도'는 연구지원서비스에 대한 인지정도, 필요도, 유용도 총 3문항으로 구성하였다. '서비스 이용'은 연구지원서비스 이용경험, 인지경로, 비 이용이유, 이용의향 총 4문항으로 구성하였고, '이용자 요구'는 연구지원서비스가 필요한 연구단계, 연구지원서비스의 15가지 주요 항목을 기준으로 각 연구단계별로 필요하다고 생각하는 서비스 항목, 선호하는 서비스 제공 방법으로 총 4문항으로 구성하였다.

<표 1> 설문문항 구성

| 측정변수 | 측정내용 | 문항번호 | 문항수 |
|---------|-------------------|------|-----|
| 개인적 특성 | 학문분야, 신분, 직급, 학차 | 1-3 | 3 |
| 이용자 인식도 | 연구지원서비스 인지정도 | 4 | 1 |
| | 연구지원서비스 필요도 | 5 | 1 |
| | 연구지원서비스 유용도 | 6-2 | 1 |
| 서비스 이용 | 연구지원서비스 이용경험 | 6 | 1 |
| | 연구지원서비스 인지경로 | 6-1 | 1 |
| | 연구지원서비스 비 이용이유 | 6-3 | 1 |
| | 연구지원서비스 이용의향 | 6-4 | 1 |
| 이용자 요구 | 연구지원서비스가 필요한 연구단계 | 7 | 1 |
| | 연구단계별 필요한 서비스 항목 | 8 | 4 |
| | 선호하는 서비스 제공 방법 | 9-11 | 3 |
| 계 | | | 18 |

3.2.3 자료 분석 방법

수집된 데이터는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 18.0 통계프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 응답자의 개인적 특성인 전공계열, 신분, 학차 및 직급, 연구지원서비스에 인식도, 이용경험, 요구를 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였고, 둘째, 응답자의 개인적 특성에 따른 연구지원서비스에 대한 요구의 차이를 검증하고 집단 간 차이를 확인하기 위해 교차분석과 카이제곱 검정을 실시하였다. 셋째, 응답자의 개인적 특성에 따른 연구지원서비스에 대한 인식도의 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA) 검증을 실시하였고 집단 간 차이를 확인하기 위해 Scheffe 사후검정을 실시하였다.

4. 조사 결과

이 장에서는 설문조사 결과를 바탕으로 대학 구성원들이 인식하고 있는 대학도서관 연구지원서비스에 대한 전반적인 설문내용을 수치적으로 분석하였다.

4.1 응답자의 개인적 특성

응답자의 개인적 특성 사항으로 전공, 신분, 직급 및 학차를 조사하였다. 그 결과는 <표 2>와 같다.

첫째, 응답자의 전공은 공학계열이 32.9%(98명)로 가장 많았고, 다음으로 사회계열 28.5%(85명), 인문계열 19.1%(57명), 자연과학계열 17.8%

<표 2> 응답자의 개인적 특성

| 구분 | 항목 | 빈도 | 비율 |
|--------------|----------------|-----|--------|
| 전공 | 인문계열 | 57 | 19.1% |
| | 사회계열 | 85 | 28.5% |
| | 자연과학계열 | 53 | 17.8% |
| | 공학계열 | 98 | 32.9% |
| | 경영경제계열 | 5 | 1.7% |
| | 소계 | 298 | 100% |
| 신분 | 석사과정 | 200 | 67.1% |
| | 박사과정 및 석박사통합과정 | 71 | 23.8% |
| | 교수 | 27 | 9.1% |
| | 소계 | 298 | 100.0% |
| 학차 (대학원생) | 1학차 | 40 | 14.8% |
| | 2학차 | 83 | 30.6% |
| | 3학차 | 31 | 11.4% |
| | 4학차 | 71 | 26.2% |
| | 수료생 | 46 | 17.0% |
| | 소계 | 271 | 100% |
| 직급(교수) | 정교수 | 15 | 55.6% |
| | 부교수 | 9 | 33.3% |
| | 조교수 | 3 | 11.1% |
| | 소계 | 27 | 100% |

(53명), 경영경제계열 1.7%(5명) 순으로 나타났다. 수집된 표본수가 적은 경영경제계열 집단은 전공계열별 분석에서 제외하였다.

둘째, 신분은 석사과정 67.1%(200명), 박사과정 및 석박사통합과정 23.8%(71명), 교수 9.1%(27명) 순으로 나타났다.

셋째, 신분에 따라 대학원생은 현재 재학 중인 학차, 교수는 직급을 기준으로 조사하였다. 대학원생은 2학차가 30.6%(83명)로 가장 많았고, 4학차 26.2%(71명), 수료생 17.0%(46명), 1학차 14.8%(40명), 3학차 11.4%(31명) 순으로 나타났다. 조사를 수행한 시기가 후반기이므로 전반기보다 비교적 입학생이 적은 1학차와 3학차의 비율이 낮게 집계된 것으로 보인다. 교수는 정교수 55.6%(15명), 부교수 33.3%(9명), 조교수 11.1%(3명) 순으로 나타났다. 각 신분에 따른 학차와 직급은 표본수가 충분하지 않아 통계분석에 제외하였다.

4.2 연구지원서비스 인식도

전체 응답자가 대학도서관 연구지원서비스에 관하여 어떻게 인식하고 있는지를 확인하기 위해 서비스 인식도를 인지정도, 필요도, 유용도로 세분화하여 조사하였다. 연구지원서비스 인지정도에 관한 질문에서 3, 4, 5점 즉 보통 이상으로 인지하고 있다고 응답한 응답자에 한하여 유용도를 조사하였고, 1, 2점 즉 잘 인지하고 있지 못한 응답자에 한하여 필요도를 조사하였다. 전공계열별, 신분별로 분석한 결과는 <표 3>, <표 4>와 같다.

대학도서관이 연구지원서비스를 제공하는지에 대한 이용자 인지도를 5점 척도로 조사한 결과 인지정도의 전체 평균은 2.96로 보통 수준인 것으로 나타났다. 연구지원서비스의 필요도는 4.19, 유용도는 3.80으로 인지정도에 비하여 높은 것으로 나타났다. 해당 대학도서관 연구지원

<표 3> 전공계열별 연구지원서비스 인식도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 |
|----------|--------|-----|------|-------|-----|-----|
| 인지 정도 | 인문계열 | 57 | 2.84 | 1.131 | 1 | 5 |
| | 사회계열 | 85 | 2.87 | .973 | 1 | 5 |
| | 자연과학계열 | 53 | 2.98 | .951 | 1 | 5 |
| | 공학계열 | 98 | 3.08 | 1.071 | 1 | 5 |
| | 합계 | 293 | 2.96 | 1.034 | 1 | 5 |
| 필요도 | 인문계열 | 19 | 4.37 | .684 | 3 | 5 |
| | 사회계열 | 32 | 4.31 | .780 | 2 | 5 |
| | 자연과학계열 | 16 | 4.25 | .775 | 3 | 5 |
| | 공학계열 | 27 | 3.89 | 1.219 | 1 | 5 |
| | 합계 | 94 | 4.19 | .919 | 1 | 5 |
| 유용도 | 인문계열 | 16 | 4.25 | .856 | 3 | 5 |
| | 사회계열 | 26 | 3.77 | .951 | 2 | 5 |
| | 자연과학계열 | 18 | 3.28 | 1.074 | 2 | 5 |
| | 공학계열 | 42 | 3.88 | .803 | 3 | 5 |
| | 합계 | 102 | 3.80 | .934 | 2 | 5 |

〈표 4〉 신분별 연구지원서비스 인식도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 |
|----------|--------------|-----|------|-------|-----|-----|
| 인지 정도 | 석사과정 | 200 | 2.87 | 1.055 | 1 | 5 |
| | 박사 및 석박사통합과정 | 71 | 3.21 | .970 | 1 | 5 |
| | 교수 | 27 | 3.19 | 1.001 | 1 | 5 |
| | 합계 | 298 | 2.98 | 1.039 | 1 | 5 |
| 필요도 | 석사과정 | 72 | 4.14 | .924 | 1 | 5 |
| | 박사 및 석박사통합과정 | 17 | 4.47 | .800 | 3 | 5 |
| | 교수 | 5 | 4.00 | 1.225 | 2 | 5 |
| | 합계 | 94 | 4.19 | .919 | 1 | 5 |
| 유용도 | 석사과정 | 61 | 3.74 | .982 | 2 | 5 |
| | 박사 및 석박사통합과정 | 31 | 4.03 | .836 | 3 | 5 |
| | 교수 | 13 | 3.69 | .855 | 2 | 5 |
| | 합계 | 105 | 3.82 | .928 | 2 | 5 |

서비스에 대한 전반적인 인식도는 평균값 3.65로, 응답자의 인식도는 보통 수준인 것으로 나타났다. 전공계열별 통계분석에서 경영경제계열의 응답을 제외하였으므로 전공계열별 인식도는 신분별 인식도 분석결과와 소수점 이하의 근소한 차이를 보였다. 전공계열과 신분에 따라 분석한 인식도 평균값은 다음과 같다.

첫째, 응답자를 전공계열별로 구분하면 인지정도는 인문계열 2.84, 사회계열 2.87, 자연과학계열 2.98, 공학계열 3.08로 인문계열, 사회계열, 자연과학계열, 공학계열 순으로 낮은 것으로 나타났다. 필요도는 인문계열 4.37, 사회계열 4.31, 자연과학계열 4.25, 공학계열 3.89로 인문계열이 가장 높고 공학계열이 가장 낮은 것으로 나타났다. 유용도는 인문계열 4.25, 사회계열 3.77, 자연과학계열 3.28, 공학계열 3.88로 인문계열, 공학계열, 사회계열, 자연과학계열 순으로 높은 것으로 나타났다. 즉, 전공계열에 상관없이 인지정도는 보통 수준인 것에 비해 필요도와 유용도는 높은 것으로 나타났다.

둘째, 응답자를 신분별로 구분하면 인지정도는 석사과정 2.87, 박사 및 석박사통합과정 3.21, 교수 3.19로 박사 및 석박사통합과정, 교수, 석사과정 순으로 높은 것으로 나타났다. 필요도는 석사과정 4.14, 박사 및 석박사통합과정 4.47, 교수 4.00으로 박사 및 석박사통합과정, 석사과정, 교수 순으로 높은 것으로 나타났다. 유용도는 석사과정 3.74, 박사 및 석박사통합과정 4.03, 교수 3.69로 박사 및 석박사통합과정, 석사과정, 교수 순으로 높은 것으로 나타났다. 즉, 석사과정과 박사 및 석박사통합과정은 인지정도가 보통 수준 이하인 것에 비해 필요도와 유용도가 높고, 교수는 인지정도는 보통 수준인 것에 비해 필요도와 유용도는 높은 것으로 나타났다.

4.3 연구지원서비스 이용

대학도서관 연구지원서비스 이용에 관한 문항으로 서비스 이용경험 유무, 서비스 인지경로, 비 이용이유, 이용의향을 조사하였다.

4.3.1 연구지원서비스 이용경험

대학도서관이 제공하는 연구지원서비스 이용 경험 유무를 조사한 결과 전체 응답자 중 60.1% (179명)가 '없다'에, 36.2%(108명)가 '있다'에 응답하였다.

응답자의 개인적 특성별로 연구지원서비스 이용경험을 조사한 결과는 <표 5>와 같다. 전공 계열별(경영경제계열 5명 제외)로 분석한 결과, 이용경험이 '있다'고 응답한 비율이 공학계열 연구자가 46.7%(43명)로 가장 높았고, 자연과학계열이 36.5%(19명), 사회계열이 31.3%(26명), 인문계열이 30.9%(17명) 순으로 나타났다. 즉, 인문계열 연구자의 연구지원서비스 이용률이 가장 높았고, 공학계열 연구자의 이용률이 가장 낮

았다. 신분별로는 교수의 56.0%(14명)가 '있다'고 응답하여 이용률이 가장 높았고, 박사 및 석박사통합과정은 43.7%(31명), 석사과정은 33.0%(63명) 순으로 나타났다. 이를 통해 연구지원서비스에 대한 요구가 크지 않은 숙련된 연구자인 교수에 비하여 연구경험이 많지 않은 석사과정 대학원생은 연구지원서비스의 이용률이 비교적 높은 것을 알 수 있다.

4.3.2 연구지원서비스 인지경로

연구지원서비스 이용경험이 있다고 대답한 응답자에 한하여 서비스 인지경로를 조사한 결과, <표 6>과 같이 '도서관 웹 사이트상의 안내 또는 게시, 이메일 등을 통해' 서비스를 처음으로

<표 5> 개인적 특성별 연구지원서비스 이용경험

| 구분 | 내용 | | 이용경험 | | 전체 |
|-------|--------------|----|-------|-------|--------|
| | | | 있다 | 없다 | |
| 전공계열별 | 인문계열 | 빈도 | 17 | 38 | 55 |
| | | 비율 | 30.9% | 69.1% | 100.0% |
| | 사회계열 | 빈도 | 26 | 57 | 83 |
| | | 비율 | 31.3% | 68.7% | 100.0% |
| | 자연과학계열 | 빈도 | 19 | 33 | 52 |
| | | 비율 | 36.5% | 63.5% | 100.0% |
| | 공학계열 | 빈도 | 43 | 49 | 92 |
| | | 비율 | 46.7% | 53.3% | 100.0% |
| | 전체 | 빈도 | 105 | 177 | 282 |
| | | 비율 | 37.2% | 62.8% | 100.0% |
| 신분별 | 석사과정 | 빈도 | 63 | 128 | 191 |
| | | 비율 | 33.0% | 67.0% | 100.0% |
| | 박사 및 석박사통합과정 | 빈도 | 31 | 40 | 71 |
| | | 비율 | 43.7% | 56.3% | 100.0% |
| | 교수 | 빈도 | 14 | 11 | 25 |
| | | 비율 | 56.0% | 44.0% | 100.0% |
| | 전체 | 빈도 | 108 | 179 | 287 |
| | | 비율 | 37.6% | 62.4% | 100.0% |

〈표 6〉 연구지원서비스 인지경로

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|---|-----|-------|
| 도서관 웹 사이트상의 안내 또는 게시를 통해 (도서관에서 발송하는 이메일 포함) | 54 | 50.0% |
| 친구나 선배를 통해(대학 내 커뮤니티 포함) | 28 | 25.9% |
| 교수님의 소개로 | 8 | 7.4% |
| 도서관 이용자교육 또는 관련 강의를 통해 (온라인 교육 포함) | 8 | 7.4% |
| 기타 | 7 | 6.5% |
| 도서관을 방문하여 사서에게 묻는 과정에서 우연하게 | 1 | 0.9% |
| 신입생 오리엔테이션을 통해 | 0 | 0% |
| 무응답 | 2 | 1.9% |
| 합계 | 108 | 100% |

알게 되었다는 응답이 50.0%(54명)로 가장 많았다. 그 다음으로 '친구나 선배를 통해' 알게 되었다고 응답한 비율이 25.9%(28명), '교수님 소개' 또는 '도서관 이용자교육 또는 관련 강의'로 알게 되었다는 응답이 각각 7.4%(8명) 순으로 많았다. 이를 통해 웹 기반 정보환경으로의 변화에 따라 많은 이용자들이 도서관이 제공하는 서비스에 대한 정보를 웹 사이트나 이메일 등을 통해 처음 접하는 것을 알 수 있다.

4.3.3 연구지원서비스 비 이용이유 및 이용의향

연구지원서비스 비이용자를 대상으로 비이용이유를 조사한 결과, 〈표 7〉과 같이 '사서에게 도움을 청해도 되는지 몰라서' 또는 '사서의 업무인 줄 몰라서'라는 응답이 31.84%(57명)로 가장 많았다. 그 다음으로 '직접 해결할 수 있어서' 또는 '이용할 필요를 못 느낀다'는 응답이 22.35%(40명), '타기관의 자료나 서비스를 이용한다'는 응답이 17.32%(31명) 순으로 많았다. 이를 통해 사서에 대한 인식과 서비스에 대한 인지도

족이 비 이용에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 기타 의견에 응답한 16명 중 7명은 '도서관의 홍보부족'을 꼽았고, 3명은 '어떻게 이용해야 하는지 몰라서' 등 이용방법을 모른다고 응답하여 도서관의 적극적인 서비스 홍보가 필요한 것을 알 수 있었다.

연구지원서비스 비 이용자에 한하여 향후 연구지원서비스 이용의향을 조사한 결과, 전체 응답자 중 87.15%(156명)가 이용할 의향이 '있다'고 응답하였고, 11.17%(20명)가 이용할 의향이 '없다'고 응답하였다. 이를 통해 연구지원서비스 이용경험이 전무한 이용자의 대부분이 해당 서비스를 이용하고자 하는 의사가 있다는 것을 알 수 있었다.

비 이용자 179명 중 경영경제계열 5명을 제외하고 응답자의 개인적 특성별로 연구지원서비스 이용의향을 분석한 결과, 전공계열별로는 인문계열 응답자의 94.4%(34명)가 '있다'고 응답하여 가장 높았고, 사회계열 91.2%(52명), 공학계열 89.8%(44명), 자연과학계열 75.0%(24명)로 이용의향이 대체적으로 높은 것으로 나타났

〈표 7〉 연구지원서비스 비 이용 이유

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|---|-----|---------|
| 사서에게 도움을 청해도 되는지 몰라서(사서의 업무인 줄 몰라서) | 57 | 31.84% |
| 직접 해결할 수 있어서(이용할 필요를 못 느껴서) | 40 | 22.35% |
| 타기관의 자료나 서비스를 이용하므로 | 31 | 17.32% |
| 나의 연구에 활용할 수 있는 적합한 서비스가 없어서 | 16 | 8.94% |
| 기타 | 16 | 8.94% |
| 사서가 적절한 도움을 주지 못할 것 같아서(전문성과 지식이 부족할 것 같아서) | 13 | 7.26% |
| 만족스럽지 않았던 과거의 경험 때문에(적절한 도움을 못 받았던 경험이 있어서) | 2 | 1.12% |
| 결측값 | 4 | 2.23% |
| 합계 | 179 | 100.00% |

〈표 8〉 개인적 특성별 연구지원서비스 이용의향

| 구분 | 내용 | | 이용의향 | | 전체 |
|-------|--------------|----|-------|-------|--------|
| | | | 있다 | 없다 | |
| 전공계열별 | 인문계열 | 빈도 | 34 | 2 | 36 |
| | | 비율 | 94.4% | 5.6% | 100.0% |
| | 사회계열 | 빈도 | 52 | 5 | 57 |
| | | 비율 | 91.2% | 8.8% | 100.0% |
| | 자연과학계열 | 빈도 | 24 | 8 | 32 |
| | | 비율 | 75.0% | 25.0% | 100.0% |
| | 공학계열 | 빈도 | 44 | 5 | 49 |
| | | 비율 | 89.8% | 10.2% | 100.0% |
| | 전체 | 빈도 | 154 | 20 | 174 |
| | | 비율 | 88.5% | 11.5% | 100.0% |
| 신분별 | 석사과정 | 빈도 | 114 | 14 | 128 |
| | | 비율 | 89.1% | 10.9% | 100.0% |
| | 박사 및 석박사통합과정 | 빈도 | 36 | 4 | 40 |
| | | 비율 | 90.0% | 10.0% | 100.0% |
| | 교수 | 빈도 | 6 | 2 | 8 |
| | | 비율 | 75.0% | 25.0% | 100.0% |
| | 전체 | 빈도 | 156 | 20 | 176 |
| | | 비율 | 88.6% | 11.4% | 100.0% |

다. 무응답 3명을 포함하여 비 이용자 176명을 대상으로 신분별로 분석한 결과, 박사 및 석박사통합과정의 90.0%(36명)가 서비스 이용의향이 '있다'고 응답하여 이용의향이 가장 높았고,

석사과정 89.1%(114명), 교수 75.0%(6명)로 전공계열별 분석결과와 마찬가지로 대체적으로 높은 것으로 나타났다. 자세한 내용은 〈표 8〉과 같다.

4.4 연구지원서비스에 대한 요구

연구지원서비스에 대한 이용자의 요구를 파악하기 위해 서비스가 필요한 연구단계, 각 연구단계별 필요 서비스 항목, 서비스 방법을 조사하였다. 서비스가 필요한 연구단계는 이용자의 개인적 특성 즉 전공계열과 신분별로 구분하여 조사하였다.

4.4.1 연구지원서비스가 필요한 연구단계

대학도서관의 연구지원서비스가 가장 필요하다고 생각하는 연구단계에 대하여 질문한 결과, 절충값 3.1%(9명)을 포함한 응답 중 자료수집 단계가 68.2%(199명)로 가장 많았고, 다음으로 연구계획단계 11.6%(34명), 논문작성단계 10.6%

(31명), 연구 및 실험단계 8.6%(25명) 순으로 나타났다. 이를 통해 대학 소속 연구자는 연구 활동 수행 중 자료를 수집하는 과정에서 외부의 도움 및 지원을 가장 필요로 하고 있다는 것을 알 수 있다.

4.4.2 연구단계별 필요 서비스 항목

1) 전체 응답자의 연구단계별 필요 서비스 항목

각 연구단계별로 응답자가 가장 필요하다고 여기는 서비스 항목을 조사한 결과, <표 9>와 같이 연구계획단계에서 필요한 서비스 항목은 학술지 관련 정보(19.8%), 원문제공서비스(16.9%), 주제별가이드(11.9%) 순으로 응답이 많았으며, 자료수집단계는 원문제공서비스(26.6%), 학술

<표 9> 연구단계별 필요한 서비스 항목(중복응답)

| 구분 | 연구계획 단계 | | 자료수집 단계 | | 연구 및 실험 단계 | | 논문작성 단계 | |
|-----------------|---------|-------|---------|-------|------------|-------|---------|-------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 연구윤리 | 39 | 5.6% | 8 | 1.2% | 30 | 5.5% | 19 | 3.1% |
| 주제별가이드 | 83 | 11.9% | 32 | 4.7% | 18 | 3.3% | 3 | 0.5% |
| 특허정보 | 39 | 5.6% | 49 | 7.2% | 19 | 3.5% | 9 | 1.5% |
| 서지교육 | 4 | 0.6% | 13 | 1.9% | 3 | 0.5% | 6 | 1.0% |
| 서지관리 프로그램 이용 | 6 | 0.9% | 16 | 2.3% | 8 | 1.5% | 9 | 1.5% |
| 학술지 관련 정보 | 138 | 19.8% | 149 | 21.8% | 68 | 12.5% | 35 | 5.6% |
| 상호대차서비스 | 21 | 3.0% | 52 | 7.6% | 13 | 2.4% | 8 | 1.3% |
| 원문제공서비스 | 118 | 16.9% | 182 | 26.6% | 92 | 16.8% | 48 | 7.7% |
| 연구방법론 | 59 | 8.5% | 37 | 5.4% | 93 | 17.0% | 25 | 4.0% |
| 학술적 글쓰기 | 28 | 4.0% | 10 | 1.5% | 13 | 2.4% | 120 | 19.4% |
| 논문작성법 | 62 | 8.9% | 12 | 1.8% | 18 | 3.3% | 147 | 23.7% |
| 학위논문 투고규정 및 작성법 | 30 | 4.3% | 5 | 0.7% | 5 | 0.9% | 118 | 19.0% |
| 통계정보 | 36 | 5.2% | 86 | 12.6% | 97 | 17.8% | 33 | 5.3% |
| 참고면담 | 10 | 1.4% | 4 | 0.6% | 22 | 4.0% | 17 | 2.7% |
| 맞춤정보서비스 | 24 | 3.4% | 30 | 4.4% | 47 | 8.6% | 23 | 3.7% |
| 합계 | 697 | 100% | 685 | 100% | 546 | 100% | 620 | 100% |

지 관련 정보(21.8%), 통계정보(12.6%) 순으로 나타났다. 연구 및 실험단계는 통계정보(17.8%), 연구방법론(17.0%), 원문제공서비스(16.8%) 순으로 나타났다. 논문작성단계에서는 논문작성법(23.7%), 학술적 글쓰기(19.4%), 학위논문 투고규정 및 작성법(19.0%) 순으로 응답률이 높았다.

2) 개인적 특성에 따른 연구단계별 필요 서비스 항목

첫째, 응답자의 전공계열별 각 연구단계에 필요 서비스 항목을 조사한 결과는 다음과 같다.

연구계획단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 인문계열 연구자의 응답률은 연구계획단계에 주제별가이드(17.3%), 학술지 관련 정보(15.1%), 원문제공서비스(14.4%) 순으로 높았고, 사회계열은 학술지 관련 정보(18.8%), 원문제공서비스(15.0%), 연구방법론(11.6%) 순으로 높았다. 자연과학계열은 학술지 관련 정보(21.4%), 원문제공서비스(19.1%), 주제별가이드(12.2%) 순으로 높았고, 공학계열은 학술지 관련 정보(23.8%), 원문제공서비스(19.4%), 특허정보(11.7%) 순으로 높았다.

자료수집단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 인문계열과 사회계열은 원문제공서비스(29.2%, 25.3%), 학술지 관련 정보(18.2%, 20.6%), 통계정보(10.9%, 14.4%) 순으로 많았다. 자연과학계열과 공학계열은 원문제공서비스(26.0%, 26.2%), 학술지 관련 정보(24.4%, 23.8%), 특허정보(10.2%, 15.4%) 순으로 많았다.

연구 및 실험단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 인문계열과 사회계열은 통계정보(22.7%, 25.7%), 연구방법론(15.5%, 15.6%), 원문제공

서비스(14.5%, 10.8%) 순으로 유사한 응답률을 나타냈다. 자연과학계열은 연구방법론(24.8%), 원문제공서비스(24.8%), 학술지 관련 정보(19.0%) 순으로 많았고, 공학계열은 원문제공서비스(21.1%), 학술지 관련 정보(16.4%), 연구방법론(13.2%) 순으로 많았다.

논문작성단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 인문계열은 학위논문 투고규정 및 작성법(23.1%), 논문작성법(20.5%), 학술적 글쓰기(17.9%) 순으로 많았고, 사회계열은 논문작성법(21.6%), 학술적 글쓰기(20.5%), 학위논문 투고규정 및 작성법(16.8%) 순으로 많았다. 자연과학계열은 논문작성법(29.0%), 학위논문 투고규정 및 작성법(19.4%), 학술적 글쓰기(14.5%) 순으로 나타났다. 공학계열은 논문작성법(23.7%), 학술적 글쓰기(22.6%), 학위논문 투고규정 및 작성법(18.1%) 순으로 나타났다.

둘째, 응답자의 신분별 각 연구단계에 필요 서비스 항목을 조사한 결과는 다음과 같다.

연구계획단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 석사과정은 학술지 관련 정보(18.7%), 원문제공서비스(14.8%), 주제별가이드(11.5%) 순으로 많았고, 박사 및 석박사통합과정은 원문제공서비스(19.6%), 학술지 관련 정보(19.0%), 주제별가이드(13.4%) 순으로 많았으며, 교수는 학술지 관련 정보(30%), 원문제공서비스(25.4%), 특허정보(11.9%) 순으로 많았다.

자료수집단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 석사과정, 박사 및 석박사통합과정은 공통적으로 원문제공서비스(24.2%, 30.7%), 학술지 관련 정보(23.0%, 17.9%), 통계정보(12.8%, 13.4%) 순으로 많았고, 교수는 원문제공서비스(32.2%), 학술지 관련 정보(23.7%), 특허정보(13.6%) 순

으로 많았다.

연구 및 실험단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 석사과정은 통계정보(18.7%), 연구방법론(17.8%), 원문제공서비스(12.8%) 순으로 많았고, 박사 및 석박사통합과정은 원문제공서비스(21.7%), 통계정보(19.6%), 연구방법론(18.8%) 순으로 많았다. 교수는 원문제공서비스(32.7%), 학술지 관련 정보(18.4%), 특허정보(12.2%) 순으로 많았다.

논문작성단계에 필요한 서비스 항목에 대하여 석사과정은 논문작성법(25.4%), 학술적 글쓰기(20.0%), 학위논문 투고규정 및 작성법(19.5%) 순으로 많았고, 박사 및 석박사통합과정은 논문작성법(23.3%), 학위논문 투고규정 및 작성법(20.1%), 학술적 글쓰기(18.9%) 순으로 많았다. 즉, 대학원생 집단은 논문작성단계에 필요하다고 여기는 서비스 항목이 유사하게 나타났다. 교수는 원문제공서비스(23.5%), 학술적 글쓰기(15.7%), 학술지 관련정보(15.7%) 순으로 많았다.

4.4.3 선호하는 서비스 방법

연구자가 선호하는 연구지원서비스 방법에 대해 중복응답을 허용하여 조사한 결과는 다음과 같다.

첫째, 정보제공방법은 '개인 이메일'이 39.6%로 가장 많았고, '도서관 웹 사이트 게시판 등(34.8%)', '사서와 개인 면담(11.6%)', '도서관 SNS(7.7%)', '전화(4.5%)', '온라인 채팅(1.8%)' 순으로 많았다.

둘째, 선호하는 교육방법은 '도서관 웹 사이트상의 온라인 이용자교육'이 55.5%로 다른 응답 사항에 비하여 상대적으로 많았고, 그 다음으로

'정기적인 도서관 이용자교육(21.8%)', '교양과목 등 정규과목 이수(11.5%)', '신입생 오리엔테이션(10.3%)', '기타(0.9%)' 순으로 높았다.

셋째, 선호하는 상담지도방법은 '개인 이메일'이 38.4%로 가장 많았으며, '도서관 웹 사이트 게시판 등(26.1%)', '개인 이메일(20.0%)', '사서와 개인 면담(20.0%)', '전화(7.1%)', '도서관 SNS(4.5%)', '온라인 채팅(3.7%)' 순으로 많았다. 이를 통해 연구자는 도서관 웹 사이트나 개인 이메일 등 웹 기반의 정보환경을 통한 서비스 채널을 선호하는 것을 알 수 있다.

개인적 특성에 따른 선호하는 서비스 방법에 대해 중복응답을 허용하여 조사한 결과는 다음과 같다.

첫째, 전공계열별 선호하는 서비스 방법 중 정보제공방법과 상담·지도방법에 대하여 모든 전공계열에서 '개인 이메일'과 '도서관 웹 사이트 게시판 등'을 통한 서비스 방법을 가장 선호하는 것으로 응답하였다. 교육방법 역시 모든 전공계열에서 '도서관 웹 사이트상의 온라인 이용자교육'을 가장 선호하는 것으로 나타났으나 사회계열 연구자는 '정기적인 도서관 이용자교육' 또한 '온라인 이용자교육'과 유사한 빈도로 선호하는 것으로 나타났다.

둘째, 신분별 선호하는 서비스 방법 중 정보제공방법과 상담·지도방법에 대하여 모든 신분별 이용자가 '개인 이메일'과 '웹 사이트 게시판 등'을 통한 서비스 방법을 가장 선호하는 것으로 응답하였다. 교육방법 역시 모든 전공계열에서 '도서관 웹 사이트상의 온라인 이용자교육'을 가장 선호하는 것으로 나타났으며, '정기적인 도서관 이용자교육'이 다음으로 높았다.

4.5 가설의 검정 결과

4.5.1 이용자의 개인적 특성에 따른 연구지원 서비스 인식도의 차이

[연구가설 1]은 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스 인식도에 유의미한 차이를 확인할 의도였다. 이를 검증하기 위해 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 집단 간의 기인한 결과를 검증하기 위해 Scheffe 사후비교분석을 실시하였다.

1) 전공계열별 인식도 차이 검정

이용자의 전공계열에 따른 연구지원서비스 인식도 차이를 검정한 결과, 서비스 인지정도와 필요도는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 [세부가설 1-1], [세부가설 1-2]는 기각되었다.

이용자의 전공계열에 따른 연구지원서비스 유용도 차이의 분석 결과 $p < .05$ 에서 유의미한 차이가 나타났다. 따라서 [세부가설 1-3]은 채택되었다. 분석결과는 <표 10>과 같다.

구체적으로 어떤 집단 간에 유용도의 유의미한 차이가 나타나는지 검증하기 위하여 Scheffe 사후비교분석을 실시한 결과, 인문계열과 자연과학계열 간에 $p < .05$ 에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

또한, 연구지원서비스가 연구 활동에 유용한

지에 대해 자연과학계열의 응답자는 3.28의 유용도를 보여 보통 수준인 것에 비해, 인문계열은 4.25로 높은 수준의 유용도를 보였다. 분석 결과는 <표 11>과 같다.

2) 신분별 인식도 차이 검정

<표 12>와 같이, 이용자의 신분에 따른 연구지원서비스 인지정도 차이의 분석 결과 $p < .05$ 에서 유의미한 차이가 발생하였다. 따라서 [세부가설 1-4]는 채택되었다.

<표 13>과 같이, 구체적으로 어떤 집단 간에 인지정도의 유의미한 차이가 나타나는지 검증하기 위하여 Scheffe 사후비교분석을 실시한 결과, 석사과정과 박사 및 석박사통합과정 간에 $p < .10$ 에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이에 대한 분석결과에 근거하면, 소속 대학도서관이 연구 활동을 지원하는 서비스를 제공하고 있다고 생각하는 지에 대해 석사과정은 2.87로 낮은 인지정도를 보였다. 이에 비해 박사 및 석박사통합과정은 3.21로 보통 수준의 인지정도를 보여 석사과정이 박사 및 석박사통합과정 집단보다 상대적으로 연구지원서비스에 대해서 높게 인지하지 못하는 것을 의미한다.

이용자의 신분에 따른 연구지원서비스 인식도 차이를 검정한 결과, 서비스 필요도와 유용도는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 [세부가설 1-5], [세부가설 1-6]은 기각되었다.

<표 10> 전공계열에 따른 연구지원서비스 유용도의 차이

| | 제공합 | df | 평균 제공 | 유의확률 |
|------|--------|-----|-------|------|
| 집단-간 | 8.447 | 3 | 2.816 | .019 |
| 집단-내 | 79.631 | 98 | .813 | |
| 합계 | 88.078 | 101 | | |

$p < .05$

〈표 11〉 전공계열에 따른 연구지원서비스 유용도의 차이에 대한 사후비교분석

| 전공계열(I) | 전공계열(J) | 평균차 (I-J) | 표준오차 | 유의확률 | 95% 신뢰구간 | |
|---------|---------|-----------|------|------|----------|------|
| | | | | | 하한값 | 상한값 |
| 인문계열 | 사회계열 | .481 | .286 | .425 | -.33 | 1.30 |
| | 자연과학계열 | .972* | .310 | .024 | .09 | 1.85 |
| | 공학계열 | .369 | .265 | .586 | -.38 | 1.12 |
| 사회계열 | 인문계열 | -.481 | .286 | .425 | -1.30 | .33 |
| | 자연과학계열 | .491 | .276 | .372 | -.29 | 1.28 |
| | 공학계열 | -.112 | .225 | .970 | -.75 | .53 |
| 자연과학계열 | 인문계열 | -.972* | .310 | .024 | -1.85 | -.09 |
| | 사회계열 | -.491 | .276 | .372 | -1.28 | .29 |
| | 공학계열 | -.603 | .254 | .138 | -1.33 | .12 |
| 공학계열 | 인문계열 | -.369 | .265 | .586 | -1.12 | .38 |
| | 사회계열 | .112 | .225 | .970 | -.53 | .75 |
| | 자연과학계열 | .603 | .254 | .138 | -.12 | 1.33 |

p < .05

〈표 12〉 신분에 따른 연구지원서비스 인지정도의 차이

| | 제공합 | df | 평균 제공 | 유의확률 |
|------|---------|-----|-------|------|
| 집단-간 | 7.576 | 2 | 3.788 | .029 |
| 집단-내 | 313.260 | 295 | 1.062 | |
| 합계 | 320.836 | 297 | | |

p < .05

〈표 13〉 신분에 따른 연구지원서비스 인지정도의 차이에 대한 사후비교분석

| 전공계열(I) | 전공계열(J) | 평균차 (I-J) | 표준오차 | 유의확률 | 95% 신뢰구간 | |
|--------------|--------------|-----------|------|------|----------|-----|
| | | | | | 하한값 | 상한값 |
| 석사과정 | 박사 및 석박사통합과정 | -.346 | .142 | .053 | -.70 | .00 |
| | 교수 | -.320 | .211 | .319 | -.84 | .20 |
| 박사 및 석박사통합과정 | 석사과정 | .346 | .142 | .053 | .00 | .70 |
| | 교수 | .026 | .233 | .994 | -.55 | .60 |
| 교수 | 석사과정 | .320 | .211 | .319 | -.20 | .84 |
| | 박사 및 석박사통합과정 | -.026 | .233 | .994 | -.60 | .55 |

p < .10

4.5.2 이용자의 개인적 특성에 따른 연구지원 서비스 이용의 차이

[연구가설 2]는 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스 이용에 유의미한 차이가 나타나는지 알아보기 위한 것이다. 이를 검증하기 위해 교차분석과 카이제곱 검정을 실시하였다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 응답자의 전공계열에 따른 연구지원서비스 이용경험의 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 [세부가설 2-1]은 기각되었다.

둘째, 응답자의 전공계열에 따른 연구지원서비스 이용의향의 차이는 $p < .10$ 에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 따라서 [세부가설 2-2]는 채택되었다.

셋째, 응답자의 신분에 따른 연구지원서비스 이용경험의 차이는 $p < .05$ 에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 따라서 [세부가설 2-3]은 채택되었다.

넷째, 응답자의 신분에 따른 연구지원서비스 이용의향의 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 [세부가설 2-4]는 기각되었다.

즉, 응답자의 신분에 따른 연구지원서비스 이용의 차이를 분석한 결과를 종합하면 [세부가설 2-1], [세부가설 2-4]는 기각되었고, [세부가설 2-2], [세부가설 2-3]은 채택되었으므로 [연구가설 2]는 일부 채택되었다.

4.5.3 이용자의 개인적 특성에 따른 연구지원 서비스에 대한 요구의 차이

[연구가설 3]은 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스에 대한 요구에 유

의미한 차이가 나타나는지 알아보기 위한 것이다. 이를 검증하기 위해 교차분석과 카이제곱 검정을 실시하였다.

개인적 특성별 연구지원서비스 필요 연구단계의 차이에 관하여 Pearson 카이제곱 검정 결과 응답자의 전공계열($p < .259$)과 신분($p < .838$)에 따른 연구지원서비스가 필요한 연구단계는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 [세부가설 3-1], [세부가설 3-2]는 기각되었다.

개인적 특성별 각 연구단계의 연구지원서비스 필요 항목 차이에 관하여 Pearson 카이제곱 검정을 실시한 결과, 전공계열별로는 연구계획단계($p < .000$), 자료수집단계($p < .000$), 연구 및 실험단계($p < .000$), 논문작성단계($p < .010$), 즉 전체 연구단계에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 신분별로는 자료수집단계($p < .064$)를 제외하고 연구계획단계($p < .007$), 연구 및 실험단계($p < .000$), 논문작성단계($p < .000$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 따라서 [세부가설 3-3]은 채택되었고, [세부가설 3-4]는 일부 채택되었다.

개인적 특성별 개인적 특성별 선호하는 서비스 방법의 차이에 관하여 Pearson 카이제곱 검정을 실시한 결과, 전공계열별로는 선호하는 교육방법($p < .000$)과 상담·지도방법($p < .043$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 신분별로는 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 [세부가설 3-5]은 채택되었고, [세부가설 3-6]은 기각되었다.

4.5.4 소결

연구가설의 검정결과를 종합하면 <표 14>와 같다.

〈표 14〉 연구가설 검정결과

| 연구가설 | 검정결과 |
|--|-------|
| [연구가설 1] 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스 인식도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | |
| [세부가설 1-1] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 인지정도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [세부가설 1-2] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 필요도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [세부가설 1-3] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 유용도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 채택 |
| [세부가설 1-4] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 인지정도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 채택 |
| [세부가설 1-5] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 필요도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [세부가설 1-6] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 유용도에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [연구가설 2] 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스 이용에 유의미한 차이가 있을 것이다. | |
| [세부가설 2-1] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 이용경험에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [세부가설 2-2] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 이용경험에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 채택 |
| [세부가설 2-3] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 이용의향에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 채택 |
| [세부가설 2-4] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 이용의향에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [연구가설 3] 대학도서관 이용자의 개인적 특성에 따라 연구지원서비스에 대한 요구에 유의미한 차이가 있을 것이다. | |
| [세부가설 3-1] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 필요 연구단계에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [세부가설 3-2] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 필요 연구단계에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |
| [세부가설 3-3] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 연구지원서비스 필요 항목에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 채택 |
| [세부가설 3-4] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 연구지원서비스 필요 항목에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일부 채택 |
| [세부가설 3-5] 대학도서관 이용자의 전공계열에 따라 선호하는 서비스 방법에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 채택 |
| [세부가설 3-6] 대학도서관 이용자의 신분에 따라 선호하는 서비스 방법에 유의미한 차이가 있을 것이다. | 기각 |

5. 결론

이 연구에서는 대학도서관의 연구지원서비스에 대한 교수 및 대학원생 등 대학 소속 연구자 집단의 인식도, 이용, 요구의 차이를 분석하여 실질적이고 체계적인 서비스 제공방안을 제안하였다. 이를 위해 연구지원서비스에 대한 인지정도, 필요도, 유용도를 서비스 인식도의 측정변인으로 설정하고, 서비스 이용경험, 이용의향, 서비스가 필요한 연구단계, 연구단계별 필요 서비스 항목, 서비스 제공 방법의 차이를 개인적 특성별로 통계분석 하였다.

이 연구를 통해 검정된 결과는 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 이용자의 연구지원서비스에 관한 인식도 측정변인 중 유용도는 전공계열에 따라 유의미한 차이를 보였으며, 인문계열, 사회계열, 자연과학계열, 공학계열 순으로 유용

도가 높았다. 특히 인문계열과 자연과학계열 연구자가 인식하는 유용도가 유의미한 차이를 보였는데, 이는 해당 대학도서관에서 인문계열에 비하여 자연과학계열 연구자의 연구 활동에 유용한 연구지원서비스는 충분히 제공되고 있지 않은 것으로 추측할 수 있다. 따라서 대학도서관이 대학의 연구기능을 지원하는 기관으로써의 역할 가치를 높이기 위해서는 전공계열별로 균형 있는 서비스를 제공해야 한다.

둘째, 대학도서관 이용자의 연구지원서비스에 관한 인식도 측정변인 중 인지정도는 신분에 따라 유의미한 차이를 보였으며, 박사 및 석박사통합과정, 교수, 석사과정 순으로 인지정도가 높았다. 이러한 결과를 통해 연구중심대학에서 연구지원기관으로써 도서관이 갖는 역할의 중요성에 대하여 석사과정보다 박사과정의 연구자가 높은 인식도를 가지고 있음을 확인하였다.

따라서 박사 및 석박사통합과정 연구자에 비하여 비교적 서비스 인지정도가 낮은 교수와 석사과정 연구자를 대상으로 연구지원기관으로써의 대학도서관과 연구협력자로서의 사서의 역할 인식 및 서비스 홍보가 필요하다.

셋째, 교수의 직급별로 인식도에 유의미한 차이가 있다는 것을 검증한 선행연구와 달리 이 연구결과에서는 대학도서관 이용자의 연구지원서비스에 관한 인식도 측정변인인 인지정도, 유용도, 필요도 측면에서 모두 학차(대학원생의 경우) 또는 직급(교수의 경우)에 따라 유의미한 차이를 보이지 않았다.

넷째, 대학도서관 이용자의 연구지원서비스 이용경험은 전공계열과 신분에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 구체적으로는 전공계열별로는 공학계열 이용자가, 신분별로는 연구경험이 많지 않은 대학원생은 연구지원서비스 이용률이 높은 반면 숙련된 교수 집단의 이용률은 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 이용자의 연구지원서비스 이용의향은 신분에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 구체적으로는 박사 및 석박사통합과정 연구자의 이용의향이 가장 높았고, 석사과정, 교수 순으로 높은 것으로 나타났다.

다섯째, 이용자의 연구지원서비스 필요 항목은 전공계열에 따라 모든 연구단계에서 통계적

으로 유의미한 차이를 보였다. 이를 통해 전공계열에 따라 각 연구단계에서 필요로 하는 연구지원서비스가 다르다는 것을 알 수 있었으며, 전공계열별로 시기에 따라 세분화된 연구지원서비스를 집중적으로 제공할 필요성을 확인할 수 있었다. 특히, 국내의 대학도서관 연구지원서비스 제공현황을 조사한 결과 국내 대학도서관은 연구윤리 정보를 제공하는 빈도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

여섯째, 선호하는 서비스 방법은 전공계열별로 교육방법과 상담·지도방법에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 이는 대학도서관에서 연구지원서비스를 전공계열별로 개별적인 교육방법과 상담·지도방법이 유용함을 확인한 것이다. 대학 소속 연구자들은 정보환경의 변화에 따라 웹기반 서비스 제공을 주로 선호하는 것으로 나타났으므로 도서관 웹 사이트를 활용하여 연구단계별로 서비스를 체계화시켜야 한다. 또한 개인 이메일을 통한 맞춤형서비스를 제공할 필요성을 확인할 수 있었다.

이상과 같이 대학도서관의 연구지원서비스는 연구단계별로 제공되는 세부적인 서비스 항목의 구성과 구체적인 실행방법, 또한 보다 다양한 채널을 통한 연구지원서비스 제공 시스템의 구축의 필요성을 확인할 수 있었다.

참 고 문 헌

고민정. 1995. 『대학도서관 정보봉사에 대한 교수의 인식도 분석: K대학을 중심으로』.

석사학위논문. 경북대학교 대학원, 문헌정보학과.

- 김춘옥. 2012. 『대학도서관에서의 연구논문작성 지원서비스 연구』. 석사학위논문. 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 남영준, 김희선. 2012. 대학도서관의 연구지원서비스에 관한 연구. 『정보관리연구』, 43(3): 1-21.
- 박재로. 2007. 『의학도서관에서의 연구논문 작성 지원 서비스 사례 연구』. 석사학위논문. 경북대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 유양근. 2005. 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 189-211.
- 이응봉. 2010. 웹 2.0 기반 교수 강의·연구지원 학술정보서비스 모델 개발: 대학도서관을 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 157-180.
- 이종렬. 1999. 『대학 도서관 이용자들의 도서관 인식수준에 따른 효과적인 홍보』. 석사학위논문. 명지대학교 교육대학원, 사서교육 전공.
- 이태순. 2009. 『연구중심대학도서관의 효과적 활용 방안 연구: 서울대학교를 중심으로』. 석사학위논문. 한성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 장윤금. 2005. 대학도서관의 교수연구지원 시스템 연구. 『정보관리학회지』, 22(4): 197-220.
- 조윤희. 1990. 『대학도서관 참고봉사에 대한 학생들의 인식수준 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 황구연 등. 2010. 『(2009년도 전국대학) 대학연구 활동 실태조사 연구』. 대전: 한국연구재단.
- Du, J. T. & Evans, N. 2011. "Academic library services support for research information seeking." *Australian Academic & Research Libraries*, 42(2): 103-120.
- Durfee, Linda J. 1986. "Student Awareness and Use of Reference Services in a Liberal Art College Library." *Library Quarterly*, 56: 286-302.
- Haglund, L. & Olsson, P. 2008. "The Impact on University Libraries of Changes in Information Behavior Among Academic Researchers." *Journal of Academic Librarianship*, 34(1): 52-59.
- Jinnie Y. Davis and Stella Bently. 1979. "Factors affecting Faculty Perceptions of Academic Libraries." *College & Research Libraries*, 40(6): 527-532.
- Nelson, J. 1973. "Faculty awareness and attitudes toward academic library reference services: a measure of communication." *College and Research Libraries*, 34(5): 268-275.
- Popoola, S. O. 2008. "Faculty awareness and use of library information products and services in Nigerian Universities." *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 13(1): 91-102.
- Sandock, M. 1976. Student awareness and use of reference services in a large university library. Master of Arts Dissertation, University of Chicago.