

대학도서관의 교수연구지원 시스템 연구*

A Study of University Libraries' Faculty Research Support System

장 윤 금(Yun-Keum Chang)**

초 록

본 연구는 대학도서관이 교수연구지원을 위해 기여하는 서비스 현황을 파악함으로써 대학도서관이 대학의 교수연구지원을 위해 그들의 정보요구에 부합되는 시스템을 운영하고 있는가를 알아보고, 대학도서관 웹사이트를 이용한 학술연구정보 시스템 개발의 필요성과 로드맵을 제시하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 현재 국내 대학도서관 평가기준에 따라 변화되어 온 대학도서관 발전의 문제점과 이로 인한 대학도서관의 교수연구지원서비스의 한계점에 대하여 조사하였다. 또한 국내외의 12개 대학 도서관의 교수연구지원서비스 활동을 개관하고 분석함으로써 국내 대학도서관의 보다 진취적인 교수연구지원 서비스를 위한 벤치마킹을 모색하고자 하였으며, 서비스 전략의 방향을 제시하고자 하였다. 특히 본 연구에서는 교수 연구지원을 위한 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM) 서비스 전략이라고 할 수 있는 일대일, "mass-personalized services"를 제시함으로써 대학도서관의 "one-stop service execution wheel"을 토대로 한 교수연구지원 서비스의 가능성을 탐색하였다.

ABSTRACT

This research aims to explore faculty research support systems in university libraries, assess their service performance for faculty research, and suggest the need and roadmap for new service development. We perform in-depth analyses of not only the current university library evaluation criteria as part of the overall university evaluation criteria, but also ten university libraries in the United States and two university libraries in Korea. Thorough benchmarking studies reveal the problems of the current university library evaluation criteria in its advances and limitations of current faculty support service systems. Especially this research suggests to develop a one-stop service execution wheel for the roadmap for the faculty research support system which is based on customer relationship management(CRM) for one-to-one, mass-personalized services to the faculty.

키워드: 대학도서관, 교수연구지원, 고객관계관리, 웹사이트, 평가기준
university libraries, faculty research support, CRM(Customer Relationship Management),
website, evaluation criteria

* 본 논문은 2004년도 한국교육학술정보원(KERIS)의 지원에 의해 연구되었음.

** 숙명여자대학교 문헌정보학과 조교수(yunkeum@sookmyung.ac.kr)

■ 논문접수일자 : 2005년 11월 20일

■ 게재확정일자 : 2005년 12월 16일

1. 서론

1. 1 연구의 필요성

대학도서관은 대학의 교육과 연구에 필요한 자료를 수집, 정리, 보존하며 이를 대학의 주요 구성원인 교수와 학생들에게 다양한 방법으로 제공할 수 있도록 시설과 시스템을 구축하는 한편 참고봉사, 정보리터러시 교육 등의 서비스를 지원함으로써 대학 지식정보유통의 핵심적인 기관으로 성장하기 위하여 노력해 왔다.

이러한 대학도서관의 기능과 서비스를 평가하는 기준 또한 다양한 방법으로 이루어져 왔는데 크게 기능적인 면으로의 평가(시설, 콘텐츠)와 이용자 중심의 평가(정보요구, 정보이용, 정보활용능력)로 구분 할 수 있겠다. 미국의 대학 및 연구도서관협의회(Association of College and Research Libraries, 2004)의 평가기준을 보면 대학도서관의 평가는 크게 투입(Inputs), 산출(Outputs) 그리고 효과/성과(Outcomes)의 3가지 영역으로 구별되고 있다. 첫째 투입(Inputs)의 경우 도서관의 물리적 요소인 도서관 공간, 장서, 직원, 도서관 시설, 프로그램 등이며, 둘째 산출(Outputs)은 투입(Inputs) 요소들을 도서관이 어떻게 활용하였는가를 숫자와 한 평가로써 자료의 대출수, 참고 질문수, 상호대차 등이 이에 속하며, 셋째 성과/효과(Outcomes)의 경우는 도서관서비스를 통해 도서관의 목표와 목적이 얼마나 효율적으로 성취되었나를 평가하는 것으로 이용자의 서비스 만족도 조사나 서비스 품질평가 등이 이에 해당된다. 이러한 평가 기준에 의거하여 미국 대학도서관은 그동안 균형

있는 변화와 성장을 이루었고 특별히 대학도서관의 중요한 목적의 하나라고 할 수 있는 교수연구지원을 위한 서비스 개발에 발전을 거듭해 왔다.

이에 반해 우리나라 대학도서관의 평가는 매우 부분적이며 양적인 측정에 머물러 있었고 그 원인이라고 볼 수 있는 대학도서관평가기준이 주로 도서관의 장서, 시설 혹은 설비 부분 등의 외형적인 부분에 치중되었다는 문제점이 제기되고 있다(차미경, 2000, 한국도서관협회, 2001). 이러한 양적인 평가항목에 치중된 대학도서관의 운영으로 인해 도서관의 질적인 서비스에 대한 개발이 다소 부진하였다고 볼 수 있으며 특히 국내 대학도서관의 경우 대학의 주요구성원인 교수들에 대한 연구지원서비스에 대한 노력과 연구 그리고 시스템 개발에도 한계가 있었다.

1. 2 연구 목적

이에 본 연구는 우선 현재 우리나라 대학도서관의 교수연구지원의 현황과 필요성을 알아보기 위해서 다음의 사항들을 조사하고 분석하고자 한다.

1. 현재 사용되고 있는 국내 대학도서관 평가기준을 조사함으로써 대학 전체 발전에 대학도서관이 차지하는 비중과 현재 대학도서관들이 치중하는 발전의 내용들을 살펴보고자 한다.
2. 대학도서관의 교수연구지원과 관련된 연구 논문들을 조사함으로써 현재 진행되고 있는 연구의 방향을 탐색하고자 한다.
3. 국내외의 12개 대학의 교수연구지원서비

스를 개관하고 분석함으로써 대학도서관의 교수연구지원이라는 새로운 서비스의 벤치마킹 토대를 제시하고자 한다.

4. 특히 대학도서관이 대학의 연구능력 향상을 위해 개발해야 할 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM) 시스템 전략의 활용을 제시함으로써 "Mass Personalization"이 가능한 도서관의 교수연구지원 서비스 웹사이트의 구축을 제시하였다. 또한 도서관 홈페이지에서의 직접적 접근이 가능한 이용자 중심의 윈스톱(one-stop) 교수 연구지원 서비스 사이트의 필요성을 제안하고자 한다.

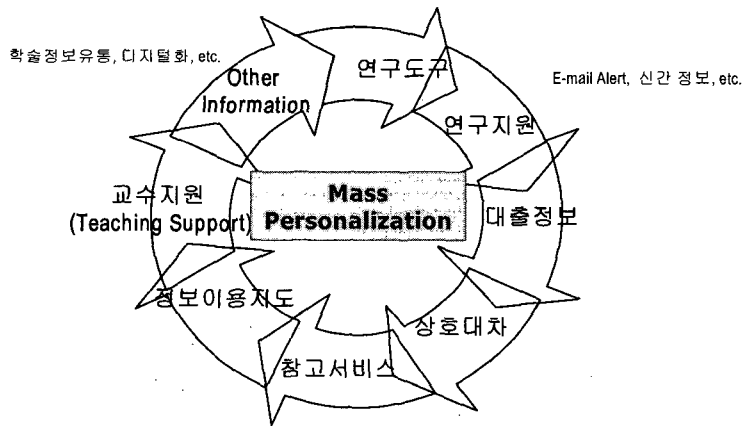
이러한 접근을 통해서 대학도서관이 교수연구지원의 중추적인 채널이 될 수 있는 시스템을 개발할 수 있도록 로드맵(roadmap)이 제시되었으며(그림 1 참조) 특히 도서관 홈페이지에 이러한 시스템을 구축함으로써 Mass Per-

sonalization의 효율성에 대한 가능성을 논의하고자 한다.

2. 현 대학도서관 평가기준에 따른 대학도서관의 교수 연구지원 체제 확립의 한계점

2.1 한국대학교육협의회 선정 대학도서관 평가항목

현재 우리나라 대학들은 대학종합평가인정제 제 2주기를 맞아 대학 교육에 창조적이고 독창적인 발전을 위하여 노력하고 있다. '대학종합평가인정제'는 "대학의 질적 수준을 체계적으로 평가하여 그 결과를 사회에 공표함으로써 그에 관한 사회적 인정을 얻게 하는 제도"로서 1994년도에 시작되어 그 후 7년 주기의 제 1주기를 시행하였다. 대학종합평가인정제의 구



One-Stop Execution Wheel → Mass Personalization

<그림 1> 교수 연구지원 로드맵

체적 목표는 다음과 같다(대학 종합평가 편람, 2005).

- 대학교육의 수월성 제고
- 대학경영의 효율성 제고
- 대학의 책무성 향상
- 대학의 자율성 신장
- 대학간 협동성 진작
- 대학 재정 자원의 확충

또한 제 2주기 '대학종합평가인정제'에서는 제 1주기의 목표에 다음의 사항들을 부가하여 정보화, 국제화, 고객화, 학습화 체제 등을 강조하고 있다.

- 시대적, 사회적 요구에 부응하는 교육 유도
- 교육여건 개선을 바탕으로 교육의 질 강조
- 대학교육의 국제화 추진
- 대학의 특성화 및 차별화 추진

대학종합평가의 영역은 크게 6개로 구분되는데 교육, 연구, 사회봉사, 교수, 시설 설비, 재정의 내용이 이에 해당된다. 이러한 대학종합평가에 있어서 중요한 영역이 되고 있는 교수의 교육과 연구에 대한 평가에 대한 지원을 위해서 국내 대학들은 대학교수들의 학술 및 연구 지원을 위한 교수학습개발센터를 개발하여 강의능력 신장과 더불어 수업의 질적 수준을 높이고자 하였다. 또한 연구지원비 지급 등의 연구 장려 환경을 조성함으로써 대학의 연구 경쟁력을 강화하고자 하는 노력을 아끼지 않고 있다. 하지만 정작 교수들의 교육과 연구에 대한 지원을 해야 하는 기능을 가진 대학도서관의 역할에 대한 관심과 필요성에 대해서는 적합한 이해와 투자가 활성화 되지 못하고 있는

실정이다. 즉 <표 1>과 <표 2>에 나타나는 것 같이 대학도서관 평가 항목은 도서 및 정보 자료의 확충에 편중되어 있으며 특정 부분, 혹은 특정 이용자 그룹의 필요를 위한 자료의 확보, 활용 그리고 서비스가 어떻게 이루어지고 있는지의 구체적이면서도 포괄적인 내용을 측정하기에 문제가 있는 것으로 보인다. 제 1주기와 제 2주기 평가를 비교해 볼 때 제 2주기 평가에 '대학 구성원의 도서 활용 정도,' '전자정보 활용 현황,' '비도서 정보자료의 활용'의 항목이 추가되어 활용성에 대한 강조가 지표에 포함되었으나 이용자 서비스와 교육 평가부분은 포함되어 있지 않으며 오히려 평가 가중치는 감소된 것으로 나타났다.

이러한 문제점에 관련하여 그동안 대학도서관은 자료의 숫자 채우기에 급급했으며 질적 성장 보다는 양적 성장 즉 실적 위주의 외형적 발전에 주력하였다. 또한 전체 대학종합평가에 있어서 대학도서관 평가 가중치가 5% 미만의 미미한 비중을 차지하고 있어서 대학 전체의 발전에서 대학도서관에 대한 비중은 소외되고 제한 될 수밖에 없는 실정이라고 하겠다.

2.2 한국도서관협회 선정 대학도서관 평가기준

대학종합평가의 도서관평가 영역에서 정보봉사기능과 교육기능 등이 제외된 것과 질적 수준을 측정하기 어려운 점 등의 문제점을 보완하고자 한국도서관협회에서는 대학종합평가인정제 제 1주기가 끝나는 시기인 2001년 새로운 대학도서관 평가기준을 제시하였다. 그 내용으로 대학도서관 평가부분 항목을 자료, 시설, 정보화, 예산, 인적자원, 이용자 서비스의 6개 부분

〈표 1〉 대교협 선정 대학도서관 평가항목 및 가중치(제 1주기)

()는 평가 가중치

| 평가영역 | 평가부분 | 평가항목 | 평가지표 |
|---------------------|-----------------------|----------------------------|---|
| 5. 시설 설비영역 (100) | 5.2 교육 지원시설 (32) | 1. 도서 확보의 적절성 (8) | 재학생(학부+대학원) 1인당 도서 수 확보된 도서의 질 |
| | | 2. 열람 좌석의 확보 (4) | 열람좌석 당 재학생(학부+대학원)수 개가식 열람석의 비율 |
| | | 3. 국내외 정기간행 학술지의 구독 (4) | 학과 당 평균 정기간행 학술지 구독종수 |
| | | 6. 정보처리 체계의 구축 및 운영 (4) | 전산체계 및 LAN 시스템의 구축과 운영 교육 및 행정을 위한 활용 정도 도서관 전산화 정도 |
| 6. 재정 경영영역 (100) | 6.2 예산편성 및 운영 (26) | 4. 도서구입비의 규모 (4) | 최근 3년간 재학생 1인당 도서구입비 |

〈표 2〉 2005년도 대교협 선정 대학도서관 관련 평가항목 및 지표(제 2주기)

()는 평가 가중치

| 평가영역 | 평가부분 | 평가항목 | 평가지표 |
|--|----------------------|--|------------------------------------|
| 6. 교육영역 및 지원 체계 영역 (80) (학부 평가기준) | 6.4. 정보지원 체계 (23) | 6.4.1. 도서 및 정보자료의 확보와 활용 상태 (15) | 1. 재학생(학부+대학원) 1인당 도서 및 비도서 자료수(4) |
| | | | 2. 최근 3년간 구입한 도서의 질(구입단가)(2) |
| | | | 3. 대학구성원의 도서 활용 정도(2) |
| | | | 4-1. 대학의 정기간행 학술지(도서형태) 구독 종수(1.5) |
| | | | 4-2. 대학의 전자저널 구독 종수 및 활용 현황(1.5) |
| | | | 5. 비도서 정보자료의 확보 및 활용(2) |
| | | | 6. 대학간 정보자료의 공유체제(2) |

으로 나누어 좀 더 구체화 시켰으며(표 3 참조) 가중치도 총 60점/500점(12%)으로 배정하였는데 제 1주기 대학도서관 종합평가 지수였던 24 점/550점(4.4%) 가중치에 비해 거의 3 배가 되는 숫자였다.

이러한 노력은 대학도서관 평가를 좀 더 전문적이며 전반적인 업무 평가가 되도록 하기 위한 노력이었으며 양적 보다는 질적 측정도구로 변환시키려는 노력이었으나 정작 대학종합평가인 정제 제 2주기의 대학도서관 관련항목에서 인적 자원, 이용자서비스 부분 등에 대한 특별한 반영이 아직까지 이루어지지 않고 있는 실정이다. 이

러한 대학도서관 평가 디멘션 (Dimensions)과 현재 대학도서관 평가 기준들은 <그림 2>에 나타나 있다.

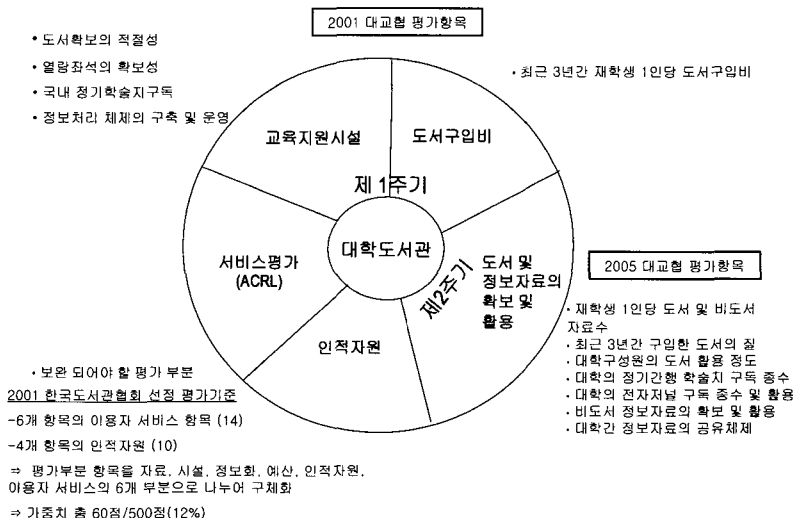
2.3 미국 대학 및 연구도서관협회(Association of College and Research Libraries: ACRL)의 대학도서관 평가기준

미국의 대학 및 연구도서관협회가 2004년 개정한 대학도서관 평가기준은 투입(Inputs: 도서관장서, 시설, 직원, 공간 등의 자원), 산출(Outputs: 대출수, 대답된 참고 질문의 수,

〈표 3〉 대학도서관 평가영역 및 항목별 가중치

| 평가부문 | 평가항목 및 가중치 | 주요 지표 |
|-----------------------|-------------------------------|--|
| 1. 이용자 서비스 (14) [23%] | 1. 도서관 소장 장서 관외대출 실적(3) | • 최근 3년간 재학생 1인당 연간 대출 책 수 |
| | 2. 상호대차, 원문복사 교류실적(3) | • 최근 3년간 연평균 상호대차 및 원문복사 교류 실적 |
| | 3. 서비스 개선 실적(2) | • 최근 3년간 서비스 개선 실적 |
| | 4. 이용자 교육의 적절성(2) | • 최근 3년간 이용자 교육 방법 및 실적 |
| | 5. 지역사회 봉사(2) | • 최근 3년간 지역사회에 대한 개방정도 |
| | 6. 특성화물 위한 자료수집 혹은 DB구축 실적(2) | • 최근 3년간 특성화물 위한 자료수집 혹은 DB구축 실적 |
| 2. 정보화 (10) [17%] | 1. 정보처리 및 서비스 시스템 구축 의 적절성(2) | • 도서관 정보화 관련 시스템 구축 및 효율성 • 소장 장서수 대비 서지DB 구축 장서수 비율 |
| | 2. DB 구축(6) | • 자관 구축 전문(Full Text) DB 구축 실적 • 최근 3년간 연평균 외부 DB 도입 금액 |
| | 3. 네트워크 가입 및 운영실적(2) | • 최근 3년간 연평균 공동 목록 및 DB 구축 실적 |
| 3. 자료 (14) [23%] | 1. 장서확보의 적절성(4) | • 재학생 1인당 장서수 |
| | 2. 장서확충 실적 및 구입 단행본의 평균단가(3) | • 최근 3년간 재학생 1인당 평균 장서증가 수 및 구입 단행본의 평균단가 |
| | 3. 연속간행물 구독 종수 및 종당 평균단가(5) | • 최근 3년간 학과(전공)당 외국 연속간행물 구독종수 및 종 당 평균단가 • 최근 3년간 학과(전공)당 국내 연속간행물 입수 종수 |
| | 4. 비도서자료 구입의 적절성(1) | • 최근 3년간 연평균 비도서자료 구입액 |
| | 5. 장서폐기의 적절성(1) | • 최근 3년간 증가수 대비 폐기 정서 비율 |
| 4. 인적 자원 (10) [17%] | 1. 직원 수의 적절성(3) | • 직원 1인당 장서수와 재학생 수 |
| | 2. 직원 구성의 적절성(3) | • 전체 도서관 직원수 대비 사서직원수 비율 및 사서 자격증 평가지수 |
| | 3. 전문직 관리자 및 부서장 보임의 적절성(2) | • 관리자 및 부서장의 전문적 보임 비율 |
| | 4. 직원 재교육의 적절성(2) | • 최근 3년간 연평균 직원 재교육 실적 |
| 5. 시설 (6) [10%] | 1. 도서관 공간확보의 적절성(2) | • 재학생 1인당 도서관 면적(m ²) |
| | 2. 열람좌석 확보의 적절성(1) | • 열람좌석 당 재학생 수 |
| | 3. 적정환경의 유지 및 이용자 편의 시설(3) | • 냉난방시설을 비롯한 제반 환경 및 각 종 이용자 편의시설 |
| 6. 예산 (6) [10%] | 1. 도서관 예산의 적절성(3) | • 최근 3년간 대학 전체예산(경상예산) 대비 도서관에 산 비율 |
| | 2. 자료 구입비 규모(3) | • 최근 3년간 재학생 1인당 연평균 자료구입비 |
| 총60점 [100%] | 총 23개 항목 | |

출처: 한국도서관협회, 대학도서관 평가기준 2001, p. 8



〈그림 2〉 대학도서관 평가 디멘션 (Dimensions)

제공된 프로그램 수 등 투입의 자료를 계량화한 것), 그리고 성과/효과(Outcomes: 도서관 자원 및 프로그램 이후의 이용자들이 변화된 결과)의 3 가지로 영역으로 구분되어 있다. 이러한 기준은 양적(quantitative) 및 질적(qualitative) 기준으로 도서관과 도서관 직원에 대한 효율성을 측정하는 미국 대학도서관의 대표적 평가 방법이 되고 있다. 이러한 기준은 다시 서비스(Service), 이용자교육(Instruction), 자원(Resources), 자료접근(Access), 직원(Staff), 설비(Facilities), 커뮤니케이션과 협력(Communication and Cooperation), 경영(Administration) 그리고 예산(Budget)으로 세분되어 각각에 대한 상세한 양적이고도 질적인 평가와 접근 방법이 제시되고 있다.

〈표 4〉는 ACRL의 대학도서관 평가기준(2004) 중 “서비스평가”에 대한 자세한 항목을 정리한 것으로 이는 특별히 대학의 주요 구성원인 교수와 학생들의 서비스 기대에 대한

고려 사항, 서비스의 적합성에 대한 양적이고 질적인 평가 방법, 교수와 학생들이 도서관의 서비스에 대하여 어떻게 알 수 있는가를 고려하는 서비스 마케팅에 이르는 상세하고도 포괄적이며 효율적으로 구성된 지침이라고 할 수 있겠다.

이러한 기준을 바탕으로 개발된 대표적인 서비스 품질평가 방법인 LibQUAL+는 미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)와 Texas A & M 대학교의 공동 연구팀에 의해 개발된 모델로써(Cook, Heath & Thompson 2001) 미국 전역의 대학도서관에서 사용되고 있는 대표적인 서비스 평가 방법이라고 할 수 있다. 대부분의 미국대학도서관은 LibQUAL+에서 개발된 4가지 디멘션(서비스 배려, 도서관의 공간성, 자율성, 정보의 접근성)을 중심으로 도서관 서비스를 평가하고 있으며 이는 ACRL의 평가기준과도 부합하는 모델이 되고 있다.

〈표 4〉 ACRL 평가기준(2004)의 “서비스평가” 정의와 항목

| 서비스평가 | |
|-----------|---|
| 정의 | <ul style="list-style-type: none"> • 도서관은 대학의 이념 목적과 목표를 지원하는 품질의 서비스를 설계하고 보유하며 이를 지속적으로 평가하고 향상시켜야 한다. • 또한 도서관은 정확하고도 신속한 서비스를 이용자에게 제공하여야 한다. 도서관 개관시간은 이용자의 편리를 고려하여야 한다. • 도서관의 참고봉사나 관련된 서비스 지원은 이용자의 요구와 편의에 따라 효율적으로 이루어져야 한다. |
| 고려해야 할 항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 도서관은 대학의 프로그램을 적절하게 지원하고 있는가? 대학 구성원들에게 최적의 도서관 활용을 할 수 있는 품질의 서비스를 제공하기 위하여 어떠한 노력과 계획 그리고 평가를 하고 있는가? 2. 도서관의 참고봉사, 대출, 정부자료 지원 서비스는 이용자들에게 최대의 활용이 되도록 설계되었는가? 3. 대학구성원인 학생과 교수의 서비스 기대도가 도서관 서비스에 영향을 미치고 있는가? 4. 상호대차서비스나 자료제공서비스는 이용자의 필요를 충족시키고 있는가? 5. 도서관 이용시간은 이용자의 요구에 적절히 대응되는 시간인가? 6. 캠퍼스 밖에서의 도서관이용을 위해서 제공되고 있는 서비스는? 7. 학생들과 교수들은 도서관서비스에 대하여 어떻게 알 수 있는가? 8. 도서관은 어떠한 방법으로 도서관이 이용자에게 적합한 서비스를 하고 있는지에 대하여 양적 그리고 질적으로 평가하고 있는가? 9. 원격 강의 등의 off-campus 프로그램에 대한 도서관의 서비스 지원에 대한 평가 기준이나 지침서를 사용하고 있는가? ACRL의 원격교육 서비스를 위한 지침을 사용하고 있는가? |

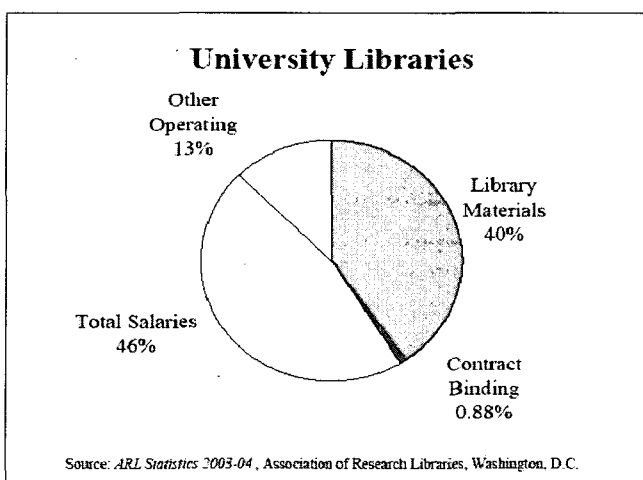
3. 대학도서관의 자원과 서비스가 교수 연구능력 생산력에 미치는 영향

3.1 대학도서관의 예산 감소와 학술정보 가격의 상승

미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL) 통계자료에 따르면 협회에 가입한 123개 미국 연구도서관을 조사한 결과 2003-2004년 한 해 동안 미국 연구도서관의 총 경비 지출 비용이 약 3.2조 달러에 달했으며 그 중 2.5조 달러는 대학도서관에서 지출되어진 경비인 것으로 나타났다. 도서관의 총 경비의 지출 내역을 보면 직원 월급이 46%, 도서관 자료구입비가 40%, 기타 운영경비 13% 등의 순으로 나타나고 있다(그림 3 참조). 하지만 대학 총 지출과 대학도서관의 총 지출을 1982년부터 2002년까지 비교 조사한 결과 <그림 4>

에서 보이는 것과 같이 대학 총 지출에서 도서관 총 지출이 차지하는 비율이 지속적인 감소를 보이고 있는 것으로 나타났다. Whitmire (2003)는 그의 연구에서 현재 이런 대학도서관의 지속적인 경비 감소의 상황을 고려하여 대학도서관은 어느 시기보다도 대학 당국에 도서관의 역할과 필요성에 대해서 입증을 시킬 수 있는 역할을 개발하고 인식시켜야 한다고 주장하고 있다.

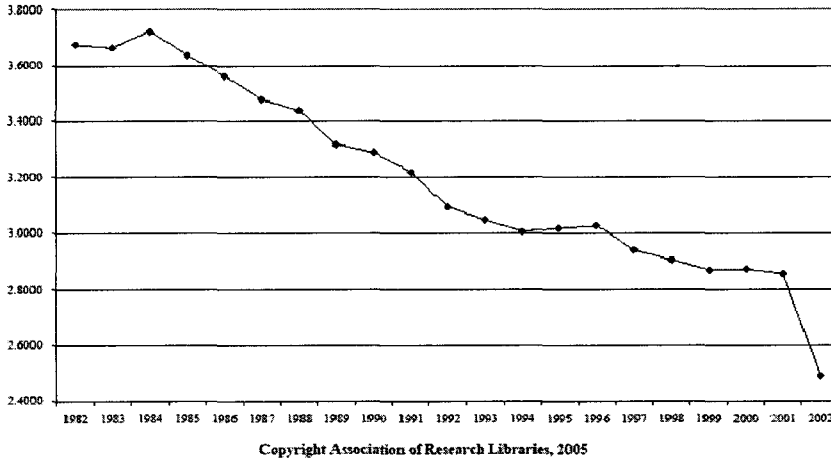
미국연구도서관협회 통계 보고에 따르면 대학도서관 총 지출의 감소로 인해서 상호대차 비율은 지속적으로 증가하고 있으며 e-저널, e-book 등의 전자 정보의 사용의 증가와 더불어 정보리터러시교육의 활성화가 큰 변화로 지적되고 있다. 미국연구도서관협회 통계자료 중 다른 괄목할 만한 사항은 학술저널 및 단행본에 대한 지출 증가에 따른 문제점이다. 하지만 <그림 5>에서 보이는 것과 같이 2001년에는



출처: ARL Statistics 2003-04, Association of Research Libraries, Washington, D.C.
 <<http://www.arl.org/stats/arlstat/>>

<그림 3> 2003-2004년 미국 연구도서관 조사에 의한 대학도서관의 총 지출 내역

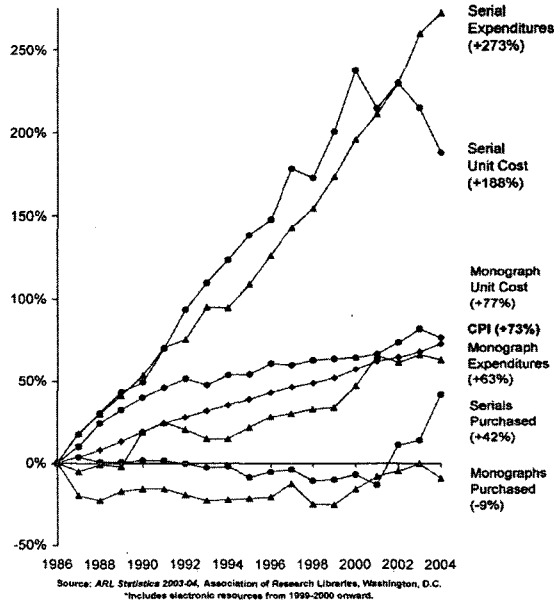
Library Expenditures as a Percent of University Expenditures
for 40 ARL Libraries, 1982-2002



출처: ARL Statistics 2003-04, ARL, Washington, D.C <<http://www.arl.org/stats/arlstat/>>

<그림 4> 대학 총 지출에서 대학도서관 지출이 차지하는 비율의 변화

Graph 2
Monograph and Serial Expenditures
in ARL Libraries, 1986-2004*



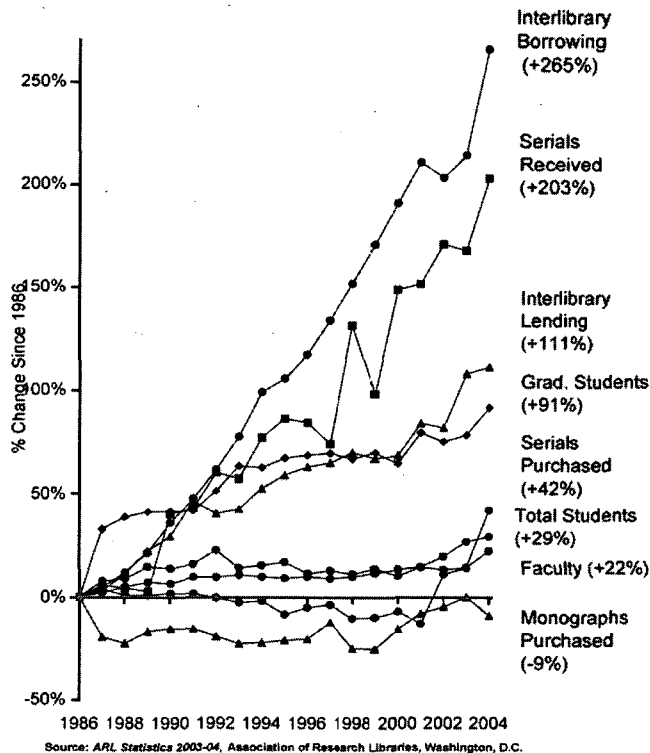
출처: ARL Statistics 2003-04, Association of Research Libraries, Washington, D.C.
<<http://www.arl.org/stats/arlstat/>>

<그림 5> ARL 통계 조사에 따른 단행본과 학술저널 가격인상 비교

1986년 이후 처음으로 학술저널 편차 가격이 다소 감소하였으며 이러한 지속적인 감소는 2004년에 이르러 학술저널 가격의 중간 값이 약 260달러로 추정되어 거의 5년 전의 학술저널 가격으로 내려간 것으로 나타났다. 하지만 이러한 가격 하락의 동향은 학술저널을 구입할 경우 전자저널을 10-20%의 가격으로 구입하게 됨으로써 저널의 종수는 늘어나는 반면 편차 가격은 낮아지는 반면 여전히 전체 구입비는 상승하는

현상으로 설명되어질 수 있다. 이에 <그림 6>에서 나타나는 것과 같이 여전히 대학도서관의 상호대차 의존율은 지속적인 상승(+265%)을 보이고 있다. 즉 대학도서관은 과거의 정보자원의 보유(Ownership) 중심의 도서관에서 유사한 도서관들 간의 상호대차 및 서비스 협력, 공동 구매 등을 강조하는 정보접근(Access)의 도서관으로 그 개념과 역할이 변화되어 가고 있다.

Graph 3
Supply and Demand
in ARL Libraries, 1986-2004



출처: ARL Statistics 2003-04, Association of Research Libraries, Washington, D.C.
<<http://www.arl.org/stats/arlstat/>>

<그림 6> ARL 도서관의 수요와 공급 비율

3. 2 대학 교수들의 정보이용 성향과 도서관 서비스 방향의 전환

Dundar and Lewis(1998)는 그들의 연구에서 교수들의 연구 결과의 향상에 영향을 미치는 주요 원인들을 분석하였는데 주요 변수를 개인적 변수(지능, 성격, 성별, 나이, 대학원교 육훈련의 질 등)와 학교 및 학과 변수로(학과 크기와 교수의 비율, 대학도서관의 장서와 학술지 구독 수 등) 나누고 있다. 특히 “도서관의 장서와 학술지 구독 비율”이 교수 연구 능력 향상에 영향을 미치는 것으로 나타났다(표 5 참조). 유사한 연구조사로는 OECD 국가들의 대학도서관 장서와 대학교수들의 연구 산출의 상관관계를 조사한 연구인데(윤희윤, 2004) 이 연구에서도 비례적인 상관관계가 나타났다. Baughman and Kieltyka(1999)는 도서관의 장서량이 대학의 우수 순위도 및 교수연구성과

에 비례한다는 것을 *Barron's Profiles of American Colleges* 자료와 Institute for Scientific Information(ISI) 데이터를 분석한 자료를 기반으로 설명하면서 전자 정보의 생산과 확산에도 불구하고 대학도서관이 장서 확충에 지속적인 노력을 해야 함을 강조하였다.

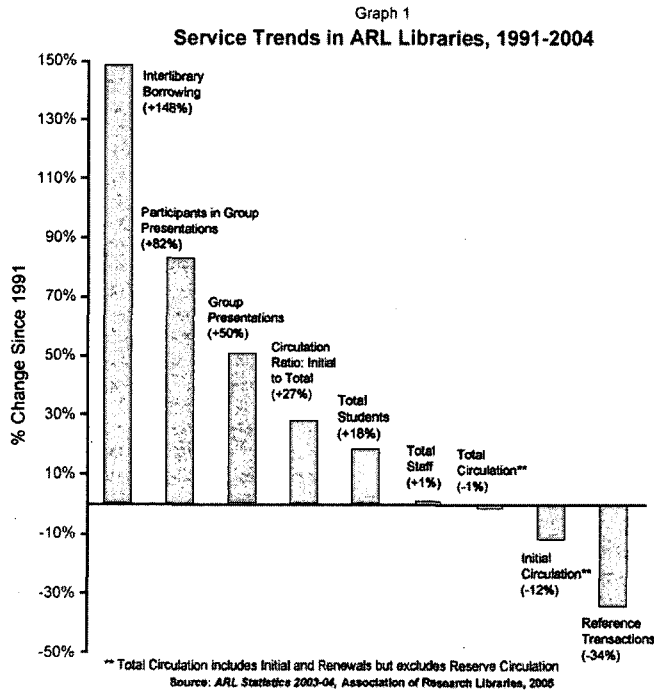
하지만 <그림 7>에 나타나는 것과 같이 예산 감소와 학술저널 가격 상승 그리고 e-정보원의 활용 등으로 인해 지난 10여 년 간 대학도서관은 서비스 지원 방향에 큰 변화를 보였다. 첫째 상호대차의 의존율이 높아졌으며(+148%), 둘째 정보이용교육이 활성화 되었고(+82%), 셋째 도서관 내에서의 참고서비스(-34%)와 대출(-12%)이 감소된 것으로 나타났다.

대학교수들의 정보이용 선호도를 조사한 연구 결과에 의하면 대부분 사회계열이나 자연계열 그리고 경영분야의 교수들은 전자형태의 자료이용을 선호하는 것으로 나타났다(Palmer and

<표 5> 대학교수의 연구생산력에 영향을 미치는 요인들

| |
|--|
| <i>Individual Attributes</i> |
| Innate abilities(i.e., IQ, personality, gender, and age) |
| Personal environmental influences(i.e., quality and culture of graduate training, and culture of employing department) |
| <i>Institutional and Departmental Attributes</i> |
| Institutional structure and leadership |
| Size of program and faculty |
| Control by private sector |
| Amount of university revenue |
| Availability of technology and computing facilities |
| → Number of books and journals in library |
| Departmental culture and working conditions |
| Workload policies |
| Availability of leaves, travel, and institutional funds for research |
| Number of students on research support |
| Availability of “star” faculty |
| Availability of nongovernmental research funds |

출처: Dundar, Halil and D. Lewis, “Determinants of Research Productivity in Higher Education.” *Research in Higher Education*, 1998, p.614.



출처: ARL Statistics 2003-04, Association of Research Libraries, Washington, D.C.
<http://www.arl.org/stats/arlstat/>

〈그림 7〉 ARL의 대학도서관 서비스 경향 분석

Sandler, 2003; Maughan, 1999; Berger and Hines, 1994). Palmer and Sandler의 연구 (2003)는 미국 미시간 대학교의 사회과학계열 교수들을 조사한 것으로 교수들이 전자저널을 선호하는 이유가 이용의 편리성, 전달의 신속성인 것으로 나타났다. 하지만 전자저널 사용 시 문제가 될 수 있는 컴퓨터 혹은 프린터 등 기계적 설비의 최신성과 이에 대한 지속성에 대한 문제점 또한 지적되었다. 이와 비슷한 연구 결과는 캘리포니아 주립대학 버클리에서 이루어진 연구(Maughan 1999)로써 교수들의 전자형태 연구 자료의 선호도에는 전공 혹은 대학별의 차이도 있으나 교수들의 나이도 이와

관련이 있음이 나타났다. 즉 연장자 교수들의 경우 e-저널 등의 사용 보다는 전통적인 자료를 사용하는 것을 선호하는 것으로 밝혀졌다. 교수들의 응답에서 공통적으로 지적된 주요 사항으로는 빠르게 변화하는 도서관의 새로운 시스템이나 전자정보에 대한 지식이나 이해가 부족하다는 점이였다. 하지만 미국 대학도서관 평가지표로 가장 널리 이용되는 LibQUAL+의 2004년 통계조사 결과에 따르면(그림 8 참조) 조사된 5,410명의 대학교수 중 68%에 해당하는 교수들이 인터넷을 매일 이용하고 있다고 응답하였으며 또한 교수들 중 40%가 대학 도서관 웹사이트를 매일 방문하고 있다고 응답

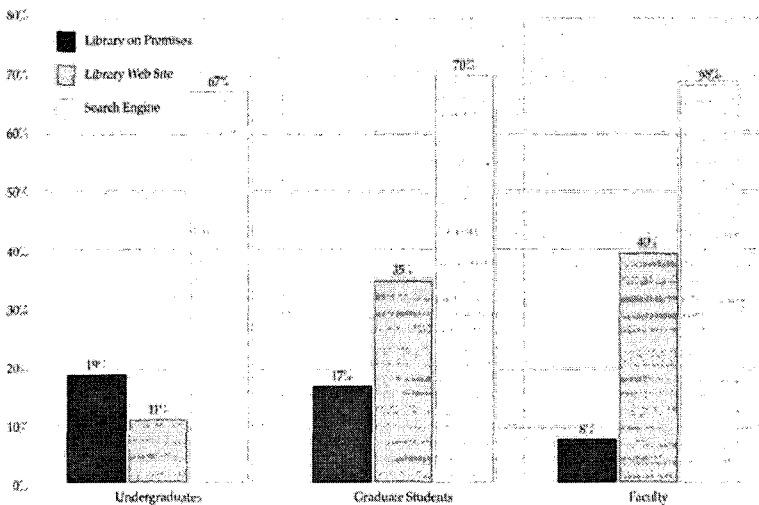
하였다(Lippincott and Kyrrillidou, 2004). 이러한 결과는 앞으로 대학도서관이 도서관 웹사이트 콘텐츠 개발과 구축에 많은 시간과 노력을 투자해야 할 뿐 아니라 이와 비례하여 도서관 웹사이트를 이용하여 대학 교수들에게 연구 지원을 하는 도서관 서비스를 알리고 교육하는 기능을 개발해야 할 필요성을 간접적으로 명시해 준다고 할 수 있겠다.

유재옥(2004)은 그의 연구에서 대학도서관이 인터넷과 정보기술을 접목하면서 이용자에 대한 도서관서비스의 방향이 바뀌고 있음을 지적하였고 대학도서관의 원격 이용자에 대한 서비스가 활성화 되고 있음을 명시하였다. 즉 학

술연구정보 이용자들의 정보이용행태를 조사한 결과 순수한 참고질문이 오프라인보다 온라인상에서 두 배 가량 많이 이용되는 점을 지적하였으며 온라인 정보서비스의 성공을 위해서 인터페이스가 편리해야 한다고 강조하였다. 즉 이용자들이 도서관 홈페이지에서 정보서비스 제공 메뉴를 찾아가기 힘든 이유로 메뉴 명칭의 어려움과 해당 메뉴가 하부메뉴로 어딘가에 숨어 있어 두 단계 혹은 세 단계를 거쳐야 하는 접근의 어려움을 지적하였다.

도서관 홈페이지를 통한 대학도서관 서비스를 분석한 최은주와 유종덕(2005)은 그들의 논문에서 홈페이지 분석을 '홈페이지 접근성'

PERCENTAGE OF LIBQUAL+™ RESPONDENTS AT ARL UNIVERSITY LIBRARIES WHO USE LIBRARY AND INTERNET RESOURCES DAILY, 2004



출처: ARL Bimonthly Report, Oct, 2004
 <<http://www.arl.org/newsltr/236/lqaccess.html>>

<그림 8> LibQUAL + Statistics: 학부, 대학원, 교수들의 인터넷 사용도 및 도서관 웹사이트 이용비율

‘이용자서비스’ ‘참고서비스’ ‘컨텐츠서비스’ 영역의 네 개의 평가영역으로 나누어 조사하였다. 이 연구는 대학도서관의 홈페이지 개편이 사서의 입장이 아닌 이용자의 관점에서 설계되어야 하며 홈페이지 상에서 사용되는 서비스 접근 항목명이나 용어 등을 통일해야 하는 것에 대한 중요성을 강조하고 있어서 유재욱(2004)의 연구에서와 유사한 결론이 도출되었다.

남태우와 김성희(2003)는 그들의 연구에서 이용자중심의 인터넷 컨텐츠 분석을 ‘품질’ ‘서비스’ ‘비용’으로 구분하여 조사하였는데 이 중 컨텐츠 품질 면이 가장 중요한 요인으로 밝혀졌으며 컨텐츠 품질 면은 다시 유용성, 신뢰성, 적시성, 최신성으로 세분되어 조사하였다. 이들은 이용자를 고객의 개념으로 이해하고 고객 중심의 인터넷컨텐츠 서비스를 개발해야 하는 것을 논의하였다. 즉 고객만족을 높이기 위한 컨텐츠 개발의 중요성이 강조되었는데 이러한 연구 결과는 교수연구지원 웹사이트 구축에 있어서 컨텐츠 품질면에 대한 중요성을 시사하고 있다.

이용자를 위한 맞춤정보서비스에 대한 가능성은 김현희와 구내영(2002)의 논문에서 연구되었는데 이들은 학술도서관 환경에 맞는 MyCiberLibrary 모형을 설계하고 모형을 평가하는데 기반이 되는 핵심요소를 9개로 구분하여 조사하였다. 즉 9개 요소를 최신정보 제공서비스, 전자저널/e-book 관리, 데이터베이스 관리, 컬렉션 관리, 프로젝트 관리, 전자지정자료 관리, 도서관 정보 서비스 관리, 파일 통합 관리, 저작권 관리로 구분하였으며 이러한 맞춤형정보가 학술정보이용자에게 효율적인 도구가 될 것이라는 것을 입증하였다. 이러

한 맞춤정보서비스는 마케팅 기법인 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM)의 지식관리에 입각한 것으로 개개인에 맞춘 정보서비스의 개념을 강조하였다.

마케팅 경영학에서 개발된 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM) 이론은 기업이 고객에 대한 정보를 수집한 자료를 토대로 서비스를 할 수 있는 시스템을 개발하여야 한다는 것으로 기업의 내적인 기능에 입각한 시스템이 아닌 고객 중심적 전략에 입각한 시스템을 제공해야 한다는 이론에 근거하고 있다(Kalakota and Robinson, 2001). Dowling and Uncles는 그들의 연구(1997)에서 이러한 고객 중심적 시스템 개발을 위해서는 “Customer Loyalty Program”이 필요하며 고객에 대한 정보와 그들의 필요와 요구를 파악하는 것이 “win-win” 시스템으로의 지름길이라고 설명하고 있다.

Yang(2000)은 Texas A&M 대학교 도서관의 Library Liaison Program(교수와 도서관 주제 사서를 연결하는 프로그램)에 대한 교수들의 인식과 만족도를 조사한 결과 수서에서 최신 정보 동향에 이르는 정보를 교수들에게 제공하는 이러한 프로그램에 대하여 92%에 해당하는 교수들이 긍정적인 반응을 보였으며 53.7%의 응답자가 Library Liaison Program으로 인해 도서관에 대한 긍정적인 시각을 갖게 해주었다고 대답하였다.

위에서 살펴본 논문을 종합해 보면 대학도서관은 교수 연구지원을 위한 대학의 중심적인 기관으로 발전하여야 하며 이러한 교수 연구지원서비스를 위해 도서관 웹사이트를 구축하는 것이 교수의 연령이나 전공을 막론하고 인터넷

사용이 보편화된 현재의 시점에서는 효율 타당성이 있을 것으로 예측된다. 특히 웹사이트 구축에 있어서 인터페이스가 이용자 요구 맞추어 이용이 편리하게 구축되어야 하겠으며 웹사이트 콘텐츠의 품질 면에 대한 고객만족을 고려한 구축의 필요성과 교수와 사서간의 직접적인 상호 연결이 가능한 Library Liaison Program의 방식을 이용하는 것에 대한 중요성이 조사되었다.

이러한 요인들을 중심으로 미국 대학도서관 및 국내 대학도서관의 교수연구지원서비스를 대학도서관의 웹사이트 상에 나타난 지원을 중심으로 조사하였다.

4. 미국의 주요 대학도서관과 국내 대학도서관들의 교수연구지원 사례

4. 1 One-Stop Service 지원

미국의 주요 대학에서 사용되고 있는 대학도서관의 교수 연구지원서비스 사례를 조사하기 위해서 동부, 중서부, 남부, 서부 지역의 대학도서관 중 아래의 10개의 대학교를 선정하여 조사하였으며 그 주요 서비스 항목을 7가지로 나누어 정리하였다(표 6 참조). 그 결과 선정된 도서관 중 다시 서비스가 가장 다양하게 이루어지고 있는 코넬대학교, 뉴욕주립대학교, 텍사스주립대학교, 노스캐롤라이나대학교 도서관들의 사례를 상세하게 조사, 분석함으로써 교수연구지원서비스의 벤치마킹이 될만한 도서관을 탐색하고자 하였다.

국내대학의 경우 연구지원에 대한 사이트가

도서관 홈페이지의 메인 화면에 독립 항목으로 지정되어 있는 서울대학교도서관과 연세대학교도서관을 선정하여 조사하였다.

선정된 미국 10개 대학도서관

◆ 동부:

- 코넬대학교도서관
(Cornell University Library)
- 뉴욕주립대학교 도서관
(New York University Library)
- 하버드대학교도서관
(Harvard Libraries)
- 달트머스대학교도서관
(University of Massachusetts,
Dartmouth Library)

◆ 중서부

- 인디애나대학교도서관
(Indiana University - Bloomington
Library)
- 노스웨스턴대학교도서관
(Northwestern University Library)

◆ 남부

- 텍사스주립대학교도서관
(University of Texas at Austin
Library)
- 노스캐롤라이나주립대학교도서관
(North Carolina University at Chapel
Hill Library)

◆ 서부

- 캘리포니아주립대학교도서관
(UCLA Library)
- 스탠포드대학교도서관
(Stanford University Library)

국내대학교도서관

- 서울대학교도서관
- 연세대학교도서관

하지만 <표 6>에 나타난 것 같이 “Faculty Services” 혹은 “Research Help” 등의 연구지원서비스를 독립된 항목으로 분류하여 접속시킨 도서관이 있는 반면(*으로 표시한 도서관들) 교수가 연구 정보를 얻기 위해서 도서관

홈페이지의 이곳저곳을 클릭하면서 정보를 찾아내야 하는 도서관의 경우도 있었다. 코넬대학교의 경우 ‘Services’ 하위 메뉴의 선택 조항에 구분된 ‘Faculty’ 한곳만 접속하면 교수들의 연구 및 강의에 필요한 모든 정보와 검색방법 등의 이용법이 상세하게 설명되어 있다(그림 9 참조). 즉 ‘교수들을 위한 서비스’를 클릭하면 다음의 8개로 나누어진 교수지원서비스를 접속하도록 되어 있다.

<표 6> 조사에 선정된 국외 10개 도서관 및 국내 2개 도서관의 홈페이지에서 제공하는 교수연구지원서비스 항목들 비교

| | CN* | NYU* | HV | DM* | IU | NW | UT* | NC* | UC | SF | 서울** | 연세** |
|-----------------------|-----|------|----|-----|----|----|-----|-----|----|----|------|------|
| 도서관 메인홈페이지에서 교수서비스 접속 | ○ | ○ | | ○ | | | ○ | ○ | | | ○ | ○ |
| 연구지원/도구 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 참고봉사 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 이용지도 | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 디지털화 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | | ○ | | | |
| 학술정보유통 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | | | |
| 문서전달 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

* 도서관의 메인 홈페이지에 “Faculty Service” 항목이 따로 있어서 모든 관련된 정보지원 항목이 하위 항목들로 한 곳에 정리되어 있는 경우임.

** 서울대와 연세대 도서관의 경우 “연구지원서비스” 항목이 메인 홈페이지에 있기는 했으나 하위 항목에 관련서비스가 한군데로 모아져 있지는 않았거나 있어도 상세한 설명과 서비스가 없음.

- CN: Cornell University Library
- NYU: New York University Library
- HV: Harvard Library
- DM: University of Massachusetts Dartmouth Library
- IU: Indiana University - Bloomington Library
- NW: Northwestern University Library
- UT: University of Texas at Austin Library
- NC: North Carolina University at Chapel Hill Library
- UC: UCLA Library
- SF: Stanford University Library
- 서울: 서울대학교도서관
- 연세: 연세대학교도서관

1) Reserve Policies and Forms(지정도서
방침과 서식)

a. Reserve Request Form and
Information

b. Copyright Information Center

지정도서신청을 온라인으로 할 수 있도록 하며 지정도서와 관련된 저작권관련의 문제점 등이 상세하게 설명되어 있다. 이곳에서 지정도서 신청 후 신청리스트를 출력시킬 수도 있으며 'Contact a Reserve Desk'를 클릭하면 각 주제별 지정도서 담당사서 명단이 나열되어 연결할 수 있도록 해준다. 특별히 저작권과 관계된 질문에 대한 정보는 저작권정보센터를 통해 지원 받을 수 있다.

2) Research Tools(연구도구들)

a. Library Catalog

b. Find Articles

c. Find Databases

d. Find e-journals

e. My Library

도서관의 온라인카탈로그(OPAC), 연구논문, 데이터베이스, e-저널 등을 검색할 수 있도록 연결시켜주며 각각의 사용법을 설명해 준다. My Library 에서는 개인적으로 받을 수 있는 각종 전자서비스를 모아둘 수 있도록 하며 개인의 흥미와 요구에 의해서 구성된다.

3) Reference and Instruction(참고서비
스와 정보이용교육)

a. Reference Help

b. Library Instruction

c. Research and Subject Guides

참고질문에 대한 도움(Reference Help)에 서는 정보, 자료, 서비스 등의 사용을 위해 사서에게 실시간 채팅, 전화, 이메일 등의 방법으로 도움을 요청할 수 있도록 해준다. 도서관정보이용지도(Library Instruction)는 검색방법, 정보관리, 컴퓨터 활용능력과 관련된 다양한 워크샵을 제공하고 있는 정보를 소개하며 이용지도 시간표와 담당 사서와의 연결 링크를 제공한다. 정보이용지도는 학생, 교수, 직원이 무료로 교육 받을 수 있으며 특히 교수는 특별히 자신의 수업에 맞는 특별한 정보이용지도 교육을 지원 받을 수 있다. 연구와 주제 가이드(Research and Subject Guides)에서는 연구/글쓰기(Research/Writing Guides)의 향상을 위해 조사전략, 서지정보, 인용형식(APA, MLA style)을 설명하고 있을 뿐 아니라 가이드, 학술논문, 도서, 서평, 저널, 학위논문, 지도 등의 자료를 찾는 방법을 설명하고 있으며 또한 FAQ 링크를 통해서 상세한 부가적인 설명을 지원 받을 수 있다.

4) Borrower Services(대출 서비스)

a. Borrower Policies for Faculty/Staff

b. Borrow Direct

교수와 직원의 자료 대출에 대한 대출기간, 벌금 등의 규정(Borrower Policies for Faculty/Staff)을 알려주고 있다. "Borrow Direct" (직접 상호대차) 서비스를 통해서 코넬대학의 교수, 학생, 직원들이 근처의 다른 대학(브라운, 콜럼비아, 달트머스, 펜실베이니아, 프린스턴, 예일)과 공동으로 사용하는 40만권 이상의 장서에 대한 통합검색과 대출을 하는 상호대차 서비스이다.

5) Document Delivery(문서전달)

- a. My Document Delivery
- b. Engineering/Math/Physical Sciences

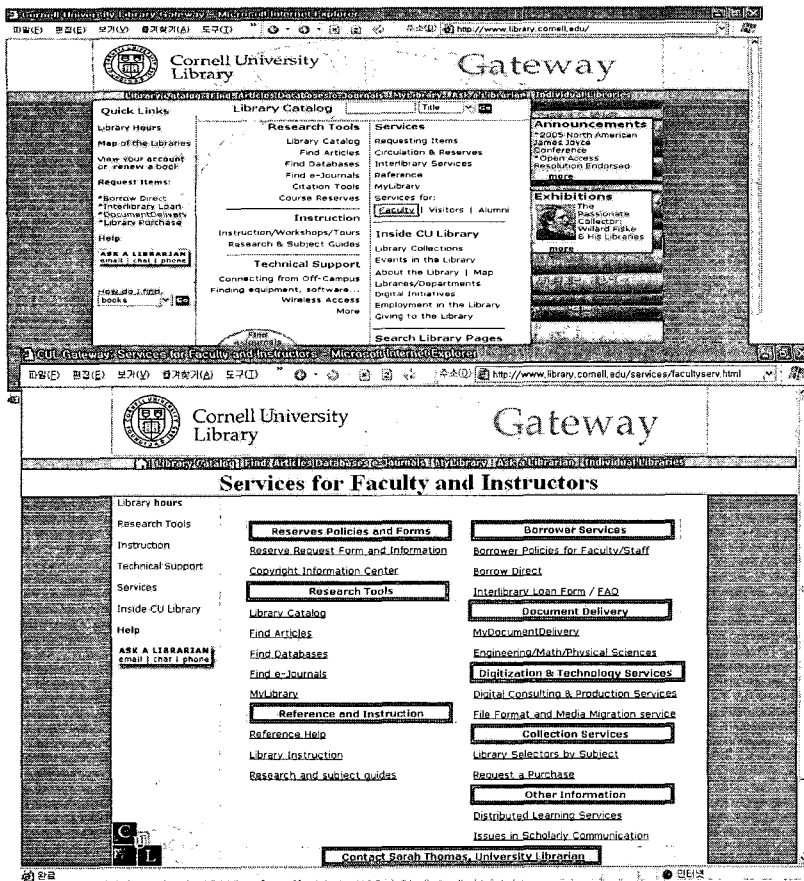
요금이 부과되는 전자지원서비스로 학술논문, 책의 단원 등의 자료를 스캔하여 pdf 파일 형식으로 웹상에서 볼 수 있도록 해주는 서비스이다. 또한 이곳에는 공학/수학/물리학 문서에 대한 특별한 서비스가 설명되고 있다.

6) Digitization and Technology Services

(디지털화 및 기술지원서비스)

- a. Digital Consulting and Production Services
- b. File Format and Media Migration Service

디지털상담과 생산서비스는 교수와 직원에게 무료이거나 저렴한 가격으로 교육이나 연구에 필요한 자료를 '디지털화' 시켜주는 서비스



출처: <http://www.library.cornell.edu>

<그림 9> 코넬대학도서관 홈페이지 메인화면과 '교수지원서비스'를 선택 후 나타나는 8개 부문의 교수지원서비스 항목들

로 DCAPS 디지털매체 그룹에 의해 진행되고 있다. 교수의 전자출판 및 저작권관계의 문제를 자문 서비스한다. 교수들의 플로피디스크에 저장된 교수들의 오래된 정보 자료를 디지털 정보로 전환시켜주는 서비스를 제공한다.

7) Collection Services(수서서비스)

- a. Library Selectors by Subject
- b. Request a Purchase

주제별 수서 담당사서에 대한 안내와 연결 정보(이름, 전화번호, 이메일)가 주어진다. 구입요청에서는 원하는 자료를 신청하는 구입요청양식이 제공된다.

8) Other Information(기타정보)

- a. Distributed Learning Services
- b. Issues in Scholarly Communication

교수들의 강의나 다른 연구 용도를 위해서 사용되는 각종 정보나 기술의 사용에 대한 정보를 제공한다. 교수들의 학술정보유통에 관련된 학자간의 연구공유를 위해 도서관이 토론과 활동을 지원해 주는 기능을 한다.

이러한 교수지원 사이트는 교수들이 도서관을 방문하거나 사서를 통한 지원을 받는데 앞서 도서관 홈페이지 접속을 통해서 만으로도 각종의 연구에 필요한 정보와 이용지도를 제공 받을 수 있도록 하고 있으며 도서관 사서와의 연결이 인터넷상에서 수시로 가능하게 함으로써 연구에 대한 실시간 도움을 받을 수 있도록 해주고 있다.

한편 뉴욕주립대학교 도서관의 경우는 FAQ를 이용한 상세정보가 접속되는 서비스마다 주어져서 이용자가 독립적으로 연구를 할 수 있는

컨텐츠를 구축하였다. 텍사스주립대학교 도서관의 경우에도 도서관 메인에서 이용자에 따라 구분된(For Faculty, For Student, For Staff 등) 서비스 사이트를 선택함으로써 보다 구별된 서비스를 제공 받도록 하였다.

이러한 미국 대학도서관들의 도서관 홈페이지를 통한 교수지원서비스는 교수들에게 강의나 연구에 필요한 정보원을 지원하는 서비스, 일대일 참고질문상담지원, 대출서비스, 상호대차서비스, 정보이용지도/정보리터러시 교육, 자료를 디지털화 시키는 작업지원, 기술지원, 학술정보유통 활동의 공유와 연구지원 등등 대학의 교수 연구를 지원하는 총체적인 기능을 고객의 차원에서 체계적으로 시스템화 한 모델이라고 하겠다. 이러한 서비스는 고객 중심적 경영 혹은 고객과의 관계 형성을 중요시하는 시스템 개발을 강조하는 경영학의 고객관계관리 전략(Customer Relationship Management: CRM)과도 상통하는 것이다(Kalakota and Robinson, 2001).

4. 2 국내 대학도서관의 현황

미국의 10개 대학도서관 조사와 아울러 국내 대학도서관의 연구지원서비스를 조사하고자 여러 대학도서관 홈페이지를 방문한 결과 도서관 메인 화면에 “연구지원서비스”(서울대학교도서관) 혹은 “Research Help”(연세대학교도서관) 로 서비스가 분류되어 있는 두 대학도서관을 선정하였다. 하지만 서울대학교도서관과 연세대학교도서관의 경우 “연구지원” 서비스 항목으로 서비스가 구별되어 있기는 했으나 링크로 연결되는 하위 항목에 관련서비스가 제대

로 정립되어 있지 않았으며 연구지원으로의 역할을 하기에는 아직 정보와 범위가 부족한 단계로 보인다.

서울대도서관의 경우 연구지원서비스를 접속하면 “서비스 목적”, “서비스 대상”, “서비스 내용”, 그리고 “신청방법”으로 구분된 간단한 설명이 한 화면 안에 소개된다. 그 중 “서비스 내용” 안에 “학술데이터베이스 이용안내 및 교육”(정기교육/출장교육) 신청을 위한 링크가 되어 있을 뿐 미국의 도서관에서와 같은 이용자가 독립적으로 연구지원서비스를 배워가는 실용적인 지원이 이루어지지 않고 있다.

연세대학교도서관의 경우 Research Help의 하위 항목이 훨씬 세분화되어 있으며 다음의 7가지 서비스로 구분되고 있다.

- 강의정보지원: 강의 관련 학술정보지원
- 지정도서: 강의지정도서를 교수가 지정
- 학술정보상담
- 정보검색교육
- 이메일 Alert
- 외국신간정보
- 저작권정보

강의 관련 학술정보지원, 강의지정도서에 대한 서비스, 학술정보에 대한 간단한 사항, 교육, 이메일을 통한 최신연구지원 등 미국의 대학도서관의 연구지원과 비슷한 서비스를 하고 있다. 하지만 지원하는 범위나 링크로 연결되는 상세 정보 등에서는 아직 시스템 구축이 미약하다고 할 수 있으며 한군데로 모아 놓은 메뉴가 있는 하지만 one-stop service의 기능을 하기에는 여전히 정보가 부족하여 기능을 다하지 못하고 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 현재 우리나라 대학도서관의 교수연구지원 현황과 대학도서관이 교수연구개발을 위해 지원해야 할 서비스를 향상하는데 필요한 기능들을 조사 분석 하였다. 그 결과 현재 대학도서관의 연구지원서비스 개발에 한계점이 되어온 다음의 문제점이 발견되었다.

첫째, 지금까지 국내 대학도서관의 경우 그 평가 기준이 질적인 측정이기 보다는 소속 대학의 대학종합평가기준의 일부로 평가 받게 되는 양적인 평가에 머물러 왔으며 자연히 평가 기준에 적용되지 않는 도서관 서비스영역이나 도서관 직원 능력 향상 영역 특히 교수연구지원 영역은 그 개발이 부진하였다.

둘째, 대학도서관의 웹사이트 콘텐츠 개발과 구축에 많은 발전과 연구가 있었으나 이를 이용하는 대학교수들의 서비스 필요와 서비스 이용행태 등의 조사에 근거한 웹 콘텐츠 개발이 이루어진 것이 아니라서 이용에 한계와 문제점이 있으며 이에 대한 연구와 개발이 필요하다.

셋째, 대학도서관의 총 경비에 대한 예산이 지속적으로 감소되는데 반해 학술저널의 가격 상승, 전자정보의 활용으로 인한 서비스의 가중으로 도서관은 대학의 주요 구성원인 교수연구지원 역할에 대하여 효과적으로 대응하지 못했으며 이에 대한 서비스 인식과 개발이 필요하다.

본 연구에서는 대학도서관이 교수연구지원에 기여하기 위하여 개발해야 할 요소들이 무엇인지 알아보기 위해 미국대학도서관의 연구지원서비스를 조사 분석하였으며 그 결과 다음의 기능과 연구 방향을 제시하게 되었다.

첫째, 대학도서관은 현재 대학종합평가인정제의 기준에 따른 양적인 성장에만 치중할 것이 아니라 대학의 연구 경쟁력 향상을 위한 새로운 전략과 방법을 모색해야 한다. 그동안 지속적인 학술저널의 가격 상승 등의 문제로 인해 학계에서는 학술정보유통의 위기에 대한 문제점이 끊임없이 제기되어 왔으며 이에 대응하는 방법으로 미국의 대학도서관들은 학술커뮤니케이션의 원활한 유통을 지원하는 서비스를 개발하는데 노력해왔다. 국내의 대학도서관도 이용자가 필요로 하는 정보를 제공하는데 만족하는 소극적인(reactive) 기능이 아닌 보다 적극적이고 진취적인(proactive) 학술커뮤니케이션의 중심이 될 수 있는 지원책을 마련하여야 하겠다.

둘째, 대학도서관은 도서관의 웹사이트 콘텐츠 개발 및 구축과 더불어 대학 교수들이 필요로 하는 정보가 무엇인지 그리고 연구정보를 이용하는 행태에 대한 조사가 필요하다. 이러한 조사에 근거하지 않은 웹콘텐츠는 활용과 효율성에서 성공을 기대하기가 어렵다.

셋째, 대학도서관 홈페이지에서 직접적인 접근이 가능한 교수연구지원을 위한 항목을 개발하여 교수들이 편리하게 지원을 받을 수 있는 시스템 개발이 필요하다. 미국 대학도서관의 경우 도서관 홈페이지에 “교수지원서비스” 혹은 “연구지원서비스” 사이트가 구축되어 있어서 ‘원 스톱’ 서비스 지원을 하고 있다. 즉 이용자가 한 곳만 접속하면 원하는 모든 정보를 얻게 하는 방법으로 웹사이트 콘텐츠 개발에 있어서 “Mass Personalization”을 시키는 방법이다. 이러한 개념은 경영의 고객관계관리(Customer Relationship Management:

CRM)의 개념과도 일치하는 것으로, 도서관의 경우 개인적인 교수 한사람만을 위한 시스템 개발을 하는 것은 불가능하겠으나 교수들의 공통적인 요구와 필요를 수집하여 콘텐츠를 개발함으로써 개별적인 요구가 반영된 시스템을 구축함으로써 개별화된 서비스 지원책이 강조되어야겠다.

넷째, 주제전문사서와 대학 교수와의 협력적인 연구 방향이 모색되어야 한다. 미국 대학도서관의 경우 “Library Liaison Program”이 활발히 진행되고 있는데 주제전문사서가 교수들의 연구를 개별적으로 지원하는 서비스로 새로운 정보 제공에 최대한의 노력을 하고 있다.

이러한 교수연구지원의 요소들은 “one-stop service execution wheel”로 제시한 <그림 1>의 로드맵에서 나타나듯이 도서관 홈페이지에 교수연구지원을 위한 총체적이면서도 개개인의 교수에게 개별적으로 고객서비스를 할 수 있는 콘텐츠 개발과 시스템을 제안하였다.

본 연구에서는 국내외의 12개 도서관을 벤치마킹함으로써 대학도서관의 도서관 홈페이지를 통한 교수연구지원 서비스를 분석하고자 하였다. 이외에도 여러 국내외의 주요 대학 도서관들의 홈페이지를 조사하여 교수 연구지원 서비스 기능을 살펴보고자 하였으나 대부분의 경우 구분된 연구지원 메뉴가 없이 2, 3 단계의 클릭을 통해서 연구에 필요한 정보를 하나씩 찾아가야 하는 실정이라서 벤치마킹 모델 도서관을 모색하고자 하는 본 연구에는 포함을 하지 않았다. 하지만 향후의 연구에는 보다 폭넓은 국내외 대학도서관들의 실태 조사와 더불어 교수들 대상의 설문과 이용 분석을 통한 구체화된 분석과 연구가 필요할 것이다.

앞으로 대학도서관은 새로운 평가기준의 도입, 대학의 연구능력 향상에 영향을 줄 수 있는 시스템 개발, 고객관계관리의 개념에 근거하여

교수에게 맞춤형 정보의 지원으로 대학 안에서 학술정보유통과 발전에 중추적인 역할을 하는 기관으로 변화되어야 하겠다.

참 고 문 헌

- 김현희, 구내영. 2002. 맞춤형정보서비스를 위한 MyCyberLibrary 모형 설계와 평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(2): 313-158.
- 남태우, 김성희. 2003. 이용자중심의 인터넷 콘텐츠 서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(2): 263-283.
- 유재욱. 2004. 학술연구정보 이용자에 관한 연구: 정보요구, 정보이용행태, 정보활용능력을 중심으로. 『한국비블리아』, 15(2): 241-254.
- 윤희윤. 2004. 『OECD 국가의 대학도서관 분석과 시사점』. 서울: 한국교육학술정보원.
- 차미경. 2000. 대학평가인정제의 실시와 대학도서관 자원의 변화에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(2): 101-118.
- 최은주, 유종덕. 2005. 홈페이지를 통한 대학도서관 서비스 접근성 평가 분석. 『한국문헌정보학회지』, 39(3): 245-261.
- 한국대학교육협의회. 2005. 『2005년도 대학종합평가인정제 시행을 위한 대학종합평가편람』. 서울: 한국대학교육협의회.
- 한국도서관협회. 2001. 『대학도서관위원회 대학도서관 평가기준』. 서울: 한국도서관협회.
- Association of College and Research Libraries(ACRL). 2004. *Standards for Libraries in Higher Education*. Chicago, IL: ALA.
 <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>>
- Association of Research Libraries. 2005. *ARL Statistics 2003-2004*. Washington, D.C.: ARL.
 <<http://www.arl.org/stats/arlstat>>
- Baughman, James C. and Marcus E. Kiltyka. 1999. "Farewell to Alexandria: Not Yet!." *Library Journal*. March 15: 48-49.
- Berger, Kenneth W. and Richard W. Hines. 1994. "What Does the User Really Want? The Library User Survey Project at Duke University." *The Journal of Academic Librarianship*. 20: 306-309.
- Cook, C., F. Heath & B. Thompson. 2001. "Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A Libqual+ Study." *College and Research Libraries*. 62: 147-153.

- Dowling, Grahame R. and Mark Uncles. 1997. "Do Customer Loyalty Programs Really Work?" *Sloan management Review*, Summer: 71-82.
- Dundar, Halil and Darrell R. Lewis. 1998. "Determinants of Research Productivity in Higher Education," *Research in Higher Education*, 39(6): 607-631.
- Kalakota, Ravi and Marcia Robinson. 2001. "E-Business 2.0: Roadmap for Success. Boston." *Addison-Wesley*.
- Lippincott, Sarah and Martha Kyrillidou. 2004. "How ARL University Communities Access Information: Highlights from LibQUAL+." *ARL Bi-monthly Report 236*. Oct.
 <<http://www.arl.org/newsltr/236/1qaccess.html>>
- Maughan, Patricia Davitt. 1999. "Library Resources and Services: A Cross-Disciplinary Survey of Faculty and Graduate Student Use and Satisfaction." *The Journal of Academic Librarianship*. 25(5): 354-366.
- Palmer, Janet P. and Mark Sandler. 2003. "What Do Faculty Want?" *Library Journal*, Winter : 26-28.
- Whitmire, Ethelene. "What Do Faculty Need? : Academic Library Resources and Services That Increase Research Productivity." In Proceedings of the Eleventh national Conference of the Association of College & Research Libraries(ACRL), edited by Hugh A. Thompson(April 10-13, 2003 Charlotte, North Carolina).
- Yang, Zheng Ye(Lan). 2000. "University Faculty's Perception of a Library Liaison Program: A Case Study." *The Journal of Academic Librarianship*. 26(2): 124-128.
- <연구에 선정된 미국 및 국내 대학도서관 홈페이지>
 (동부)
 Cornell University Library
 <<http://www.library.cornell.edu>>
 New York University Library
 <<http://library.nyu.edu>>
 Harvard Library
 <<http://lib.harvard.edu>>
 University of Massachusetts Dartmouth Library
 <<http://www.lib.umassd.edu>>
 (중서부)
 Indiana University - Bloomington Library
 <<http://www.libraries.iub.edu>>
 Northwestern University Library
 <<http://www.library.northwestern.edu>>
 (남부)
 The University of Texas at Austin Library
 <<http://www.lib.utexas.edu>>
 The University of North Carolina at Chapel Hill Library
 <<http://www.lib.unc.edu>>

(서부)

UCLA Library

〈<http://www2.library.ucla.edu>〉

Stanford University Library

〈<http://www-sul.stanford.edu>〉

(국내)

서울대학교도서관

〈<http://library.snu.ac.kr/>〉

연세대학교도서관

〈<http://libsvr.yonsei.ac.kr/dlsearch/Theme/Yonsei/main.asp>〉