

원격 수강자를 위한 대학도서관 사서의 역할

Academic Library Service for the Distance Learners

김병주, 김성은, 상명대학교 문헌정보학과

Kim Byong-Ju, Kim Sung-Eun, Sangmyung University

Dept. of Library and Information Science

통신체제 및 기술의 발달은 우리 교육에 관한 전통적인 여러 가지 인식체제를 바꾸어 놓고 있다. 앞으로 우리의 교육이 지향하는 이상상은 평생교육 및 학습사회의 실현이라고 할 때 시공간의 한계를 가진 대학교육 이수자들에게 대학도서관 원격봉사제공은 절실히 요구되는 시대적인 요망이다. 이러한 원격교육이 제대로 정착되려면 직장과 사회, 가정, 학교 등이 서로 네트워크로 연결되어 쌍방향 커뮤니케이션의 다양한 형태로 지식 및 정보들을 서로 공유할 수 있어야 하고 이러한 환경을 실현하는데 있어서 원격도서관의 역할은 커지고 있다. 우리 나라의 대표적인 정규학위과정 중심대학인 한국방송통신대학교에서 원거리수강자에게 제공되고 있는 대학도서관 봉사의 현황을 조사하여 원격도서관의 효율성을 높이기 위한 제언을 한다.

1. 서론

오늘날 지식과 기술의 급진적인 증가와 현대사회의 급속한 변화는 고등교육의 기회확대는 물론 새로운 기능에 대한 학습의 필요성, 직업유형의 변화에 따른 재교육과 계속교육기회의 필요성을 요구하고는 있으나 시간적, 공간적, 경제적 제약으로 인하여 현장교육의 혜택을 받지 못하여 교육적 욕구를 충족시키지 못한 성인들이 아직도 많은 것이 현실이다.

우리 나라의 대표적인 원격 고등교육기관으로 주로 정규 학위과정 중심으로 운영되고 있는 한국방송통신대학교에서 이용자들에게 도서관 원격정보서비스가 어떻게 이루어지고 있는가를 조사하여 현황을 파악하고 원거리교육에서 원거리도서관의 필요성을 확인하고 현황파악을 바탕으로

한 원격도서관봉사의 효율성을 높이기 위한 제언을 제시하고자 한다.

본 연구목적을 수행하기 위하여 각종 문헌조사와 한국방송통신대학교 본부 및 각 지역학습관의 사서 30명에게 e-mail과 전화를 통하여 2001년 7월 21일-7월 28일 까지 설문조사를 하여 25부를 회수하였으므로 83%의 회수율을 보였고, 이들 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) Program을 이용하여 통계 처리하였으며, 본 연구에서 사용된 통계분석방법은 빈도와 교차분석 등이다.

한국방송통신대학교의 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였으므로 이 결과가 전국적인 의견으로 해석하기에는 다소 무리가 있을 수 있고, 실질적인 교육대상자의 요구사항도 파악 되어야 하는데 운영자측인 사서의 의견만을 제시하고 있음

을 그 제한점으로 들 수 있다.

2. 원격교육과 대학도서관

원거리교육은 교수자와 학습자가 직접 만나지 않고 커뮤니케이션 수단을 매개로 하여 교육을 실시하는 하나의 교육 형태이다. 1980년대 이전에는 통신교육(Correspondence Study), 재택교육(Home Study), 원격교수(Distance Teaching), 독립학습(Independent Study) 등의 용어들이 사용되어 왔으나 그후 원격교육(Distance Education) 또는 원격학습(Distance Learning)이라는 용어로 일컬어지며, 가상교육(Cyber Education)을 함께 사용하고 있다.

가상대학은 평생교육, 초·중·고등학교 정규교육, 자격교육 및 특수교육 등과는 교육영역 측면에서 구분되는 개념을 갖으며, 위성방송, 무선이동통신, 정보통신을 활용해서 가상의 공간(Cyberspace)을 통해 강의자와 학습자가 시간적·공간적 제약을 극복하고 원하는 장소와 시간에 교육서비스(원격지 교육, 전자도서관, 영상교육 등)를 제공받을 수 있는 기술 기반 교육체제로 정의할 수 있다.¹⁾

Kaufman은 원격교육의 발전단계를 크게 3단계(stage) 혹은 세대(generation)로 나누고 있으며, 그 단계들마다 큰 기술적 혁신의 변화가 반영되고 있음을 지적하고 있다.²⁾

원격교육의 특성으로는 다음과 같다.³⁾

- ① 비접촉성 커뮤니케이션
- ② 원격교육교재의 활용
- ③ 쌍방향 커뮤니케이션
- ④ 다수대상의 개별학습
- ⑤ 지원 조직의 필요

디지털 라이브러리(Digital Library: DL)는 전자도서관(Electronic Library) 또는 전자디지털도서관(Electronic Digital Library)이라고도 불리며,

가상도서관(Virtual Library), 가상현실도서관(Virtual reality Library), 사이버스페이스(cyberspace), 사이버 도서관(cyber library), 열린도서관(open library), 하이퍼 도서관(hyper library) 네트워크도서관(Network Library), 멀티미디어 도서관(Multimedia Library), 논리적 도서관(logical library), 종이 없는 도서관(paperless library), 책 없는 도서관(bookless library), 벽 없는 도서관(library without walls), 등등으로 한국문헌정보학회 및 도서관계의 문헌이나 세미나에서 표현되어지고 있다. 이러한 용어의 혼용은 아직까지 디지털도서관이 정립되지 않았기 때문으로 생각된다. virtual은 시각과 공간을, digital은 데이터를, network는 통신을, multimedia는 매체를 강조하는 부분적인 관점에 초점이 맞추어진 용어들이라 할 수 있으며 대개는 디지털도서관, 전자도서관으로 통용되고 있고, 이들 모든 용어들의 통칭이 원격리도서관(Distance Library)으로 대신할 수 있다.

3. 한국방송통신대학의 원격리 교육 운영

현대사회는 학문과 과학기술 분야에 있어서는 물론, 문화예술 분야를 포함한 전 생활영역에 끊임없는 변화의 물결이 굽이치고 있으며, 이런 변화에 능동적으로 대응하기 위해서는 무엇보다도 기존교육체제의 근본적인 혁신, 즉 학교교육과 사회교육의 연계, 분야별·영역별·수준별 교육과정의 통합화, 전생애에 걸친 학습의 지속화 등을 골자로 하는 평생교육체제로의 전환이 요구된다. 이러한 시대적 요구에 부응하기 위하여 설립된 한국방송통신대학교는 배우고자 하는 모든 국민들에게 원격교육방법에 의해 다양한 영역에 걸친 대학수준의 교육프로그램을 제공함으로써 평생교육체제의 일익을 담당하고 있다.⁴⁾

교육방법으로는 방송강의(TV 및 라디오), 녹음

강의, 보충강의, 출석수업(강의실 수업, 원격영상 강의), 지상강좌, 디지털 방송강의, 계절수업 등이 있다.⁵⁾

4. 원격리도서관 운영 현황 분석

1) 성별

전체응답자 중에 남자 17명(68%), 여자 8명(32%)으로 구성되어 있다.

2) 근무경력

5년 이하 1명(4%), 5년 이상-10년 3명(12%), 10년 이상-15년 11명(44%), 15년 이상-20년 4명(16%), 20년 이상 6명(24%)으로 84%가 10년 이상의 노련한 경력자들이다.

3) 자격증

취득자격으로는 준사서 1명(4%), 정사서 2급 19명(76%), 정사서 1급 5명(20%)으로 구성되어 있고, 그 외로 사서실기교사(1명), 인터넷정보검색사 2급(1명), 인터넷정보검색사 1급(1명), 사서교사자격증(1명) 등을 더 취득하고 있는 것으로 나타났다.

4) 도서관에서 원격이용자들을 위하여 실시되는 서비스 현황

<표 1>

원격이용자를 위한 봉사	빈도	퍼센트(%)
종합목록검색 -OPAC	18	72.0
상호대차	13	52.0
원격대출	2	8.0
전자저널의 전문검색	13	52.0
학위논문 전문검색	8	32.0
기타	7	28.0

종합목록검색 서비스가 72%로 가장 많이 제공되고 있는 것으로 나타났으며 그 외의 전자저널 전문검색, 상호대차, 학위논문전문검색 등의 봉사들도 비교적 고른 분포를 보이고 있는 반면에 원격 대출서비스는 8%으로 가장 적게 제공되고 있음을 알 수 있다.

5) 도서관 이용자들의 원격이용시의 문제점

원격도서관 이용시 문제점으로 OPAC 및 전자도서관 이용방법을 모른다가 80%로 가장 큰 문제점으로 나타났으며, 원격대출 불가능, 원격으로 이용할 수 있는 정보가 부족함, 상호대차시 비용이 많이 든다의 순으로 나타났으므로 이용교육과 봉사에 대한 홍보에 보다 높은 관심을 기울일 필요성이 있다.

<표 2>

문 제 점	빈도	퍼센트 (%)
OPAC 및 전자도서관 이용방법을 모른다.	20	80.0
상호대차시 비용이 많이 든다	3	12.0
원격으로 대출이 불가능하다	16	64.0
원격으로 이용할 수 있는 정보가 부족하다.	12	48.0
기타	1	4.0

6) 원격 도서관 이용에 대한 애로사항 해결방법

<표 3>

봉사	정도				
	절대필요 명(%)	필요 명(%)	보통 명(%)	불필요 명(%)	절대불필요 명(%)
매 학기초의 이용자교육 수강신청	11 (44.0)	13 (52.0)	1 (4.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
홈페이지 FAQ 이용	8 (32.0)	14 (56.0)	3 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
담당사서에게 전화를 한다	2 (8.0)	17 (68.0)	5 (20.0)	1 (4.0)	0 (0.0)
담당사서에게 E-mail을 보낸다	2 (8.0)	18 (72.0)	5 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

이상과 같이 원격도서관 이용에 대한 애로사항 해결방법으로는 위에 제시된 항목마다 96% 이상이 이용자교육에 대하여 긍정적인 응답율을 보이고 있으므로 이용자교육에 대하여 좀더 세심한 주의를 기울여야 할 것으로 판단된다.

7) 도서관 이용자들이 과제물 또는 연구를 위해 찾는 자료형태

<표 4>

자료형태	빈도	퍼센트 (%)
단행본	23	92.0
학위논문	13	52.0
학술지	11	44.0
Audio-tape	3	12.0
Video-tape	3	12.0
디지털 자료	5	20.0
기타	3	12.0

도서관 이용자들의 과제물 또는 연구를 위해 찾는 자료형태를 살펴보면 단행본 92%, 학위논문 52%, 학술지 44%, 디지털 자료 20%, Audio-tape 와 Video-tape가 각각 12%이다.

기타의 의견으로는 공공도서관 및 타대학 도서관 이용, 인터넷 이용 자료검색, 비치자료인 학습자료집, 학보특강 등을 이용하고 있다

8) 도서관 지원시설에 대한 인지도 현황

<표 5>

봉사	정도				
	매우훌륭 명(%)	훌륭 명(%)	보통 명(%)	부족 명(%)	매우부족 명(%)
교육매체 제작시설	8 (32.0)	13 (52.0)	4 (16.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
라디오 방송국	2 (8.0)	11 (44.0)	7 (28.0)	4 (4.0)	0 (0.0)
위성 TV 방송국	7 (28.0)	10 (40.0)	5 (20.0)	2 (8.0)	0 (0.0)
디지털방송및 원격영상강의 시스템을 위한 네트워크	8 (32.0)	9 (36.0)	7 (28.0)	1 (4.0)	0 (0.0)

원거리 도서관지원 시설로 90%가 보통 이상으로 응답을 하였으므로 매우 훌륭한 시설을 가지고 있다고 볼 수 있다.

9) 이용자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 현재 인원수의 정도

<표 6>

수준	빈도	퍼센트(%)
매우 충분하다	0	0.0
충분하다	0	0.0
보통이다	2	8.0
부족하다	15	60.0
매우 부족하다	8	32.0

이용자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위하여 현재의 인원은 92%가 인력의 부족을 나타내고 있으므로 사서들이 절대적으로 부족함을 알 수 있다

10) 원격도서관 서비스가 이용자의 학습 효과 향상에 미치는 영향

<표 7>

수준	빈도	퍼센트(%)
아주 높다	2	8.0
높다	13	52.0
보통이다	9	36.0
도움이 안된다	1	4.0
전혀 도움이 안된다	0	0.0

원격도서관 서비스가 이용자의 학습효과에 있어서도 60%가 보통이상의 비율을 보인 것으로 보아 도서관이 원거리 학습자들에게 지대한 영향을 주고 있는 것으로 분석된다.

5. 전체응답자의 성별·근무경력·취득 자격에 따라 응답의 차이를 알아보기 위한 교차분석을 실시한 결과

1) 성별

- 문항 6의 도서관 이용자들이 원격도서관 이용에 대한 어려움을 해결하는 방법
 - 문항 8의 대학도서관 지원시설에 대한 평가
 - 문항 10의 원격도서관 봉사가 이용자의 학습효과 향상에 미치는 영향의 정도
- 성별에 따라서는 각 문항모두가 차이가 있었다.

2) 근무경력

문항 6의 도서관 이용자들이 원격도서관 이용에 대한 어려움을 해결하는 방법에만 차이가 있었다.

3) 취득자격

응답자의 차이가 보이지 않았다.

6. 결론 및 제언

원거리도서관 봉사현황을 분석하여 본 결과에 나타난 문제점으로는 다음과 같이 요약해 볼 수 있다.

1) 시설

원격도서관을 운영할 수 있는 주변의 시설로는 상당히 우위를 점하고 있으므로 양호하다고 볼 수 있다.

2) 자료

(1) 원격대출이 되지 않는다

컴퓨팅과 전자 통신 공학 분야에 있어서의 급격한 발전은 내용면에서 보다 풍성할 뿐 아니

라 배달에 있어서 또한 보다 융통성 있는 서비스에 대한 요구를 창출해 내었다.

방송대학에서는 학생들의 특성에 맞춰 각종 테이프, CD-ROM 등의 자료에 대하여 택배 서비스가 이루어지고 있으나 이뿐만 아니라 미래에는 모든 자료가 원격서비스가 이루어져야 할 것으로 생각되나 단행본의 경우 원격대출에 따른 복본의 수량을 상당수로 갖추어야 되는 문제점이 도출될 수 있으므로 원거리에서도 상호대차의 신청이 가능한 KERIS와 KORS와 같은 상호대차프로그램을 활용할 수 있도록 도서관 이용지도를 하는 것도 문제점을 해결할 수 있는 방법이라고 생각된다.

(2) 원격으로 이용할 수 있는 정보가 부족하다

원거리도서관에서의 봉사는 가장 효율적인 매체의 선택과 다양한 정보가 온라인상으로 제공해 줌으로써 학생이 도서관으로 오는 것이 아니라 도서관이 학생들에게 다가갈 수 있도록 하여야 된다.

3) 사서

원거리수강자들은 그들이 전화를 하거나 e-mail을 보낼 때 즉각적인 서비스를 원하기 때문에 최전선의 스태프는 많은 데이터베이스의 베이스를 알고있어야만 일반적인 고객지원을 하고 이용자가 시작하게 해줄 수 있다. 또한 사서는 이용자의 수준을 측정하려고 노력하는 것이 필요할 것이다. 즉 온라인목록과 자료를 이용자의 입장에서 검색하고 모니터 해야만 한다.

학생들이 OPAC 및 전자도서관이용에 대한 두려움을 극복하고 더 커다란 자신감과 자기 신뢰의 방향으로 나갈 수 있게끔 도와주는 또 다른 방법은 홈페이지에 상세한 매뉴얼을 탑재하여 도움말화면을 활용할 수 있게 하고, 전화나 e-mail상으로는 온라인 개별지도를 사용하게끔 격려하는

것이다. 이때는 사서의 속도가 아닌 학습자의 속도에 맞추어 조심스럽게 진행해야함을 주의하여야 한다.

이와 같이 사서가 이용자의 수요 예정하는 부분까지도 미리 검토되어 이용자의 요구가 있을 때에는 즉시 응하여 이용자교육까지 이어질 수 있는 양질의 서비스를 제공하려면 사서의 수가 절대적으로 부족하므로 도서관 관리자 등은 인원 확충과 함께 사서의 훈련도 이용자 교육 못지 않게 필요함을 인식하여야 할 것이다.

Harrison은 사서들의 부실한 훈련은 일부 사서들에게 부정적인 태도를 심어주며 이러한 태도는 즉시 이용자들에게 전달된다는 것을 가슴깊이 새겨두어야만 한다. 정교한 자동화 시스템을 구매하고 완성하는데 요구되어지는 상당한 비용과 함께 그러한 시스템을 사용할 직원들을 훈련시키기 위해 필수적인 시간과 돈을 도서관 관리자 등은 기꺼이 투자해야만 할 것이라고 하였다.⁶⁾

6) Harrison, Naomi, Breaking the Mold : Using Educational Pedagogy in Designing Library Instruction of Adult Learners. The Reference Librarian no. 69/70(2000). pp.287-298.

참고문헌

- 1) 오지현, 가상대학의 유형과 발전방향에 관한 연구. 석사학위논문, 단국대학교 교육대학원, 1998.
- 2) Kaufman, D. (1989). Third generation course design in distance education. In Sweet, R. (ed.), Post-secondary Distance Education in Canada : Policies, Practice and Priorities. Athabasca University/ Canadian Society for Studies in Education, Athabasca, 1989.
- 3) 한방교 ; 윤길근, 교육방법론. 서울 ; 동문사, 1997. pp.278-279.
- 4) 한국방송통신대학교,
<http://www.knou.ac.kr>
- 5) 한국방송통신대학교, 2001 대학생활 안내. 서울 : 한국방송통신대학교, 2001.