



도서관 이용자교육 서비스의 바람직한 역할과 방향

유재옥

덕성여자대학교 문헌정보학과 교수

yoo@duksung.ac.kr

목차

서론

이용자의 정보요구

1. 이용자의 정보요구-오프라인
2. 이용자의 정보요구-온라인

이용자의 정보활용능력

1. 기초서지정보 검색능력
2. 기사검색능력

3. 원문검색능력

IV. 이용자교육

1. 이용자교육의 필요성
2. 이용자교육의 효과
3. 이용자교육의 내용
4. 이용자교육의 유형

V. 도서관 이용자교육의 바람직한 방향

I. 서론

도서관이 이용자에게 제공하는 교육을 통칭하여 '이용자교육'이라고 부른다. '이용자교육'은 다양한 형태의 용어를 사용한다. 참고데스크에서 이루어지는 서비스현장교육, 오리엔테이션, 이용지도, 도서관교육, 도서관이용교육, 서지교육, 정보관리교육 등은 이용자교육을 의미하는 다양한 용어들이다. 각 용어마다 의미상의 차이가 약간씩 있으나 그 차이는 이용자교육의 내용과 수준에 따라 구분된다고 볼 수 있다.

이용자교육(user education)은 "도서관이용자에게 정보원으로서의 도서관의 기능을 인식시키고, 학습과 연구를 위해 도서관의 시설과 설비, 자료, 서비스를 효과적으로 사용하는 방법을 가르치는 조직적인 활동"이라고 정의한 바 있다. 따라서 도서관이용교육이라는 개념에는 '가르치는 행위'로서의 교육이라는 의미도 있으며 '도서관을 통해 이루어지는 교육'이라는 자기교육의 본질적 의미도 포함되어 있다. 전자가 '행위'의 개념이라면 후자는 행위의 결과로서 나타나는 '효과'라고 할 수 있다(박준식 37).

이용자교육의 내용을 살펴보면 도서관자체나 도서관 자원, 도서관을 통해 접근할 수 있는 정보를 이용자 자신의 능력으로 획득할 수 있는 기술과 능력을 지도하는 것을 말한다. 도서관이용교육은 중국에는 이용자 자신이 평생에 걸쳐 자기교육을 할 수 있는 한 방법을 제공한다는 의미에서 그 중요성이 크게 부각되고 있다.

일반적으로 도서관은 이용자교육을 참고정보서비스업무의 한 부분으로 간주하며 도서관 이용법지도, 참고정보원 이용지도, 서지교육 등을 포함하고자 한다. 도서관은 이용자교육을 수준별로 구분하는 경향을 띄는데 보통은 도서관 오리엔테이션, 도서관교육, 서지교육, 정보관리교육 등의 네 단계로 교육의 수준에 따라 구분한다.

미국의 대학들은 도서관이용교육과 평생자기교육과의 연계성을 이해하고 그 중요성을 인식하면서 대학신입생들에게 '정보관리교육'(information management education)과정을 제공하는 추세를 보이고 있다. 도서관이용차원의 기초적인 정보를 제공하는 교육외에 정보의 수집, 관리방법을 집중적으로 교육시킴으로써 대학을 졸업한 후에도 평생 자기교육을 실현할 수 있는 기초를 제공하겠다는 의미이다.

도서관이 전통적으로 제공하는 이용자교육이 중요한 정보서비스 중의 한 부분임을 부인할 사람은 아무도 없을 것이다. 도서관의 이용자교육은 정보서비스의 출발과 함께 시작했다. 1876년 미국도서관인대회에서 그린(Samuel S. Green)이 도서관 이용자들은 스스로 목록을 찾거나 원하는 정보를 찾을 수 없으므로 사서는 이러한 이용자들에게 협조하여 적합한 자료를 찾을 수 있도록 도와주어야 한다(Green, 74-81)고 주장하면서 이용자교육의 필요성을 제기한 바 있다.

이용자교육이 필요한 이유는 이용자들은 넓게는 정보의 세계에 대해서, 좁게는 도서관의 방대

한 자료를 찾는 방법이나 정보원에 대한 지식이 없기 때문이라는 것이 이용자교육 필요성의 대전제이다. 돌이켜보면 도서는 인류에게 귀중한 자산으로 간주되었으며, 따라서 제한된 특권층이나 지식층에게만 접근이 가능했던 시절이 있었다.

이러한 귀중한 도서가 시민에게 개방되고 종이의 발명과 인쇄술의 발전 등은 도서의 대량생산을 가능케 함으로써 자료의 폭발을 가져왔다. 그러나 일반시민으로서는 이러한 방대한 자료의 홍수 속에서 원하는 자료를 찾아내는 일이 쉽지 않은 작업인 것이다.

더욱이 도서관의 사서는 방대한 자료를 조직하는 일에 전문가이며 정보원을 생산하기도 하며 유통시키기도 하는 정보중개자로서의 역할을 수행하면서 인류의 지적 재산을 보호하고 정리 조직하는 업무에 전문적인 지식과 능력을 보여온 것이 사실이다.

도서관은 자료를 체계적으로 관리하기 위해 DDC나 LC와 같은 분류체계를 사용하며, 각 자료의 종류에 따른 특별기호를 사용한다. 정기간행물은 P, 학위논문은 T, 마이크로자료는 M, 참고자료는 R 등의 특별부호등을 사용하여 자료의 종류를 구별하고 있다. 대부분의 도서관은 이에 따라 자료가 정리되어 있는 방의 명칭도 정기간행물실, 일반도서실, 학위논문실, 참고도서실, 마이크로자료실, 등 일반 이용자들은 익숙하지 않은 전문용어를 사용하고 있는 실정이다.

더욱이 정보통신기술의 발달과 인터넷사용의 급증은 전통적으로 제공하던 도서관서비스를 웹상에서 제공하게 되었다. 서지네트워킹이나 디지털도서관의 출현으로 일반 도서관이용자들은 도서관을 직접 방문하지 않고도 원격지에서 도서관자료를 이용할 수 있는 여건이 마련되었다. 정보의 수집이나 접근이 과거의 전통적인 도서관 방문때보다 편리한 것이 장점이기는 하나 자료수집 방법이나 수집한 자료의 질을 판단함에 있어서는 이용자교육을 받지 않는다면 전통적인 도서관 방문 이용때 보다 사이버도서관 이용이 과거보다 더욱 어려운 것이 현실이다.

본 논문에서는 도서관 이용자교육의 바람직한 방향을 제안해보고자 한다. 이를 위해 무엇보다 먼저 이용자들은 도서관에서 어떤 정보를 가장 필요로 하고 있는지를 파악할 필요가 있다. 도서관을 방문하는 이용자의 정보요구를 파악한다면 이용자들이 도서관 이용시 봉착하는 문제점을 파악할 수 있으며, 중국에는 이용자들이 필요로 하는 교육을 제공할 수 있기 때문이다. 이와 동시에 이용자들의 도서관자료 활용능력은 어느 정도의 수준인지를 파악할 필요가 있다. 궁극적으로는 이용자가 도서관자료를 최대한 활용할 수 있는 능력을 갖추게 함으로써 이용자가 도서관을 통한 평생교육의 기초지식을 습득할 수 있기 때문이다.

II. 이용자의 정보요구

이용자들은 도서관에서 어떤 정보를 필요로 하는지를 파악할 필요가 있다. 이용자의 정보요구

를 분석하여 이용자들이 원하는 정보의 종류나 수준을 파악한다면 도서관이 제공해야 하는 이용자교육의 내용과 수준을 자연스럽게 정립할 수 있기 때문이다.

이용자의 정보요구를 파악하기 위한 다수의 연구(최은주 1999; 유재옥 2001; 장혜란 2003; 이명희 2003; 최흥식 2003; 조인숙&김영미 2003)가 수행된 바 있다. 이들 논문들은 도서관에서 접수한 이용자의 질문을 분석함으로써 이용자의 정보요구를 간접적으로 규명하고자 노력하였다. 또한 도서관을 직접 방문한 이용자의 오프라인 질문을 분석한 연구와 전자도서관을 통해 접수한 온라인 질문을 분석한 연구로 대별할 수 있다.

1. 이용자의 정보요구-오프라인

유재옥(2001)은 2000년 10월 10일부터 12월 13일 까지 64일 동안 덕성여자대학교 도서관이 이용자로부터 접수한 오프라인 참고질문 총 474건을 수집하여 분석한 바 있다. 사서의 전문적인 도움이 필요한 순수한 참고질문은 10.1%에 불과한 48건으로 대학도서관의 정보서비스가 매우 소극적인 수준임을 파악한 바 있다.

특정 도서나 장소의 위치를 묻는 방향적 질문이 29.3%, 기기관련 질문이 23.8%, 대출책수나 대출기간과 같은 도서관 정책관련 질문이 17.9%로서 세 종류의 질문이 총 71.0%(337건)를 차지하였다.

즉, 대학도서관 이용자의 질문 대부분은 도서관을 이용하는데 필요한 기초정보나 안내정보였음이 들어났다. 방향적 질문, 도서관정책관련 질문, 기기관련 질문과 같은 이용자의 정보요구(71.0%)는 적절한 도서관의 싸인시스템(sign system)이나 안내정보시스템으로 해결할 수 있는 질문으로 들어나 도서관의 개선을 요구한 바 있다.

2. 이용자의 정보요구-온라인

한편 도서관홈페이지를 통해 접수한 온라인 질문을 분석하여 이용자의 정보요구를 분석한 연구들을 살펴보면 최은주(1999), 유재옥(2000), 장혜란(2003), 이명희(2003), 최흥식(2003), 조인숙 & 김영미(2003) 등이 있다.

웹상에서 전자참고정보서비스를 제공하는 대학도서관의 비율이 1999년에 20.2%(최은주 1999, 36)에서 2003년에는 70.8%(이명희&이명영 2003, 163)로 4년동안 50.6%나 급증하여 대학도서관의 전자정보서비스 제공이 보편화되고 있는 추세를 보인다.

그러나 웹상에서 접수한 이용자의 질문중에서 참고사서의 전문지식이 요하는 순수한 참고질문은 19.8%(유재옥 2000)와 19.1%(장혜란 2003)로 나타나 오프라인으로 제기한 순수한 참고질문

문 10.1%(유재욱 2001)에 비하면 양적으로 괄목할 만한 증가를 보였으나 순수참고질문 비율이 20%에 머무는 미미한 수준을 보인 바 있다.

또한 질문의 내용을 살펴보면 온라인이나 오프라인이나 이용자들이 제기한 질문의 내용에서 큰 차이를 발견할 수 없음을 유의할 필요가 있다. 즉 웹상에서 접수한 이용자들의 질문은 장소, 기기사용법, 도서관정책을 묻는 질문이 2000년에 50.6%, 2003년에는 54.9%로 나타나 오프라인으로 접수한 질문에 비해 약 20%정도 낮은 수준에 머물고 있으나 여전히 전체 질문의 과반수를 차지하고 있음을 볼 수 있다.

특히 도서관의 대출정책이라든지 도서관 개폐관 시간과 같은 도서관 사용에 기초적이고 상식적인 정보를 묻는 질문이 33.5%로 나타나 오프라인에서의 같은 질문이 17.9%와 비교하면 16%나 오히려 높게 나타나 온라인 정보서비스의 개선이 요구되는 것으로 나타났다.

더욱이 최홍식(2003)의 연구에서는 총 질문의 73.4%가 대출, 반납관련 질문으로 나타난 바 있다. 또한 신학대학도서관 이용자를 대상으로 조사한 조인숙과 김영미(2003)의 연구에서도 이용자가 가장 원하는 정보는 대출, 열람관련 정보(21.9%)로 조사된 바 있다.

앞에서 오프라인 이용자들은 도서관사용에 필수적이고 기초적인 정보인 대출, 반납정책과 같은 도서관정책관련 정보나 기기사용법을 설명하는 정보나 정기간행물실이 어디에 있는지를 알 수 있는 안내정보를 절실히 필요로 한다는 사실을 확인한 바 있다.

온라인상에서의 이용자의 애로사항도 오프라인에서의 이용자의 경우와 마찬가지로 별 차이가 없는 것으로 조사되었다. 온라인상에서의 이용자의 질문이 오프라인에 비해 전혀 개선된 바를 보이지 못하고 있는 현상은 도서관 홈페이지라는 사용자 인터페이스에서 그 원인을 찾아야 할 것으로 보인다. 더욱이 온라인정보서비스가 3년이라는 시차를 두고 조사했음에도 불구하고 서비스의 품질이 향상되지 못했음을 보이고 있다.

오프라인으로 접수한 이용자들의 질문이나 온라인으로 접수한 이용자의 질문이나 공통적으로 나타난 이용자의 정보요구는 도서관사용에 필수적인 정보들을 절실히 원한다는 점이다. 즉 도서관나 특정장소의 위치, 도서관 개폐관시간이나 대출관련 규정, 기기 사용법에 관한 설명과 같은 기초적이고 도서관사용에 필요한 필수적인 정보의 부족을 호소한 점이다.

즉 도서관은 이용자에게 도서관 사용에 필수적인 안내정보를 충분히 혹은 적절하게 제공하지 못하는 것으로 들어났다.

〈표 1〉 이용자의 질문을 통해 본 이용자의 정보요구

(단위 %)

질문유형	오프라인질문 2001(유재욱)		온라인질문					
			2000(유재욱)		2003(장혜란)		2003(이명희)	
방향	29.3	71.0	17.1	50.6	3.0	54.9	3.5	31.9
기사사용	23.8		3.4		14.9		7.2	
도서관정책	17.9		30.1		37.0		21.2	
순수 참고질문	10.1		19.8		19.1		3.2	
안내형 질문							56.2	
기타	18.8*		29.5**		26.1**		8.7	
계	99.9		99.9		100.1		100.0	

* 안내형 질문

** 공지, 건의사항, 무관한 질문 등

오프라인 도서관 이용자의 사용편리를 제공하기 위한 도서관의 하부구조가 싸인시스템이나 적절한 안내정보의 제공이라면, 온라인 이용자가 편리하게 사이버도서관을 이용하고자 할 때 갖추어야 할 하부구조는 사용자인터페이스이다. 도서관 홈페이지인 사용자 인터페이스의 개선을 지적한 연구들을(최은주 1999; 성기주&윤소정 2000; 유재욱 2000, 2002; 장혜란 2003) 살펴보면, 인터페이스 상에서 메뉴를 쉽게 찾을 수 있는 방안과 쉽고 명확하고 간결한 메뉴명칭을 사용할 것을 제안하고 있다. 일반적으로 이용자들은 인터페이스에서 메뉴를 찾아가는 것이 쉽지 않았으며 전문용어를 이해하지 못하는 것으로 들어났다.

참고질문, 참고질의서비스, 온라인참고서비스, 온라인참고봉사, 정보조사제공, 인터넷 참고질의, 정보도움미, 탐색도움미 등과 같은 다양한 용어는 참고정보질문을 유도하는 명칭인바 이용자들은 이해하기 쉽게 차라리 '질의응답' '묻고 답하기' '질문'으로 해줄 것을 요청하기도 하였다.

이용자들은 참고질문 메뉴가 초기화면에 나타나 있지 않고 하부메뉴로 숨어 있었을 때 이를 성공적으로 찾아간 이용자는 실험대상자의 38.5%에 불과하였으며 소요시간도 많이(2분)이나 걸렸다. 이용자들이 가장 편리하다고 생각하는 메뉴는 도서검색과 도서구입 신청이었는데, 두 메뉴는 인터페이스 초기화면에서 바로 찾을 수 있도록 구성되었기 때문인 것으로 풀이된다. 참고질문을 올리는데 걸린 시간이 2분인 반면, 도서구입신청 작업을 하는데 소요된 시간은 74.2초인 점을 주목해야 할 것이다.

대학도서관 이용자들은 온라인이나 오프라인이나 도서관 사용시 필요한 정보를 적절히 제공받지 못하는 것으로 나타났다(유재욱 2004). 또한 사이버도서관을 통해서도 기사검색이나 원문검색과 같은 고급학술연구정보의 활용은 제한적인 것으로 나타나 사용자 인터페이스의 개선과 함께 이용자교육의 필요성을 강력히 제기하고 있다.

Ⅲ. 이용자의 정보활용능력

문헌정보에 대한 이용자의 요구는 두 종류로 요약할 수 있다. 알고 있는 특정자료를 검색하고자 하는 경우와 막연한 주제분야의 자료를 원하는 경우로 나눌 수 있다.

특정도서나 특정 학술지의 소재지를 파악하고 싶은 경우가 알고있는 자료를 검색하는 경우이다. 도서의 저자명이나 표제명으로, 또는 특정 학술잡지명과 권호정보를 가지고 소장도서관을 찾는 경우이다. 이는 도서관의 문헌정보를 활용하는 능력중에서도 가장 기초적인 능력에 속한다.

막연한 주제분야의 자료를 검색하고자 할 경우에는 보다 고급의 문헌정보 활용능력이 요구된다. 색인지나 원문검색을 해야하기 때문인데 색인지나 원문검색을 제공하는 정보원에 대한 지식이 있어야 하며 또한 검색기법에 대한 지식과 경험이 요구된다.

전반적으로 대학도서관 이용자들은 주제관련 정보요구를 만족시킬 수 있는 정보원과 주제탐색 기법에 관한 지식이 부족한 것으로 조사되었다. 대학도서관 이용자의 고급학술정보 활용능력은 상당히 한정되어 있다는 점이 들어났는데, 특히 주제검색에서 취약함을 보였으며 이는 색인검색 기법에 관한 지식이 부족한 상태를 노정하는 것으로 해석된다.

더욱이 대학도서관 이용자들은 온라인목록에서 주제탐색을 수행해야 할 때에도 그다지 성공적이지 못했다. 온라인목록을 통한 주제탐색시 온라인목록의 주제필드(55.2%)와 서명필드(42.2%)를 집중적으로 사용하였으며 전반적인 주제탐색의 실패율은 59.3%로서 상당히 높은 것으로 조사된 바 있다(유재욱 1998, 217).

또한 대학도서관 이용자들이 온라인목록 사용시 실패하는 이유를 조사한 연구(유재욱 2000, 144)에서도 비슷한 결과를 보였는데 이용자들은 주제 접근점에서 탐색실패율(19.8%)이 가장 높았다. 따라서 이용자들은 온라인목록의 서명필드를 주제검색용으로 애용하고 있는 현상을 보였다.

외국의 경우에도 대학도서관의 잠재 연구자인 학생들의 고급 학술정보 이용능력은 국내의 경우와 크게 다르지 않다. 대학 신입생의 경우 교양잡지와 학술잡지의 차이를 특히 구별하지 못했으며, 도서관을 자료가 그저 혼란스러운 형태로 보관되어 있는 곳으로 인식하는 경향을 보였다. 이러한 이용자들에게는 정보를 어디에서 찾을 수 있는지의 교육이 보다 절실하다고 제언하고 있다(Daragan and Stevens 1996).

Geffert and Bruce(1977)는 St. Olaf's College 대학의 4학년 216명을 대상으로 연구를 수행하였는데 조사대상자들은 온라인목록을 가장 편하게 사용했으며 15%의 조사대상자만이 전자색인 데이터베이스를 사용하기 편리하다고 응답하였다.

1996년 미국 Kent State University 의 245명의 학생을 대상으로 조사했을 때에도 조사대상자 대부분은 색인(Indexes)이 학술기사를 검색하는 유용한 도구라는 데에는 인식을 했으나 색인의 종류나 자신들의 정보요구를 만족시켜 줄 수 있는 적합한 색인을 파악하는 데에는 어려움을

겪는 것으로 조사된 바 있다. 초록(abstracts)이나 인용(citations)이라는 용어를 이해하기 어려워하는 것으로 나타난 바 있다(Kunkel, Weaver, and Cook 1996).

1. 기초서지정보 검색능력

학술연구정보 이용자들이 도서와 학술지를 구별할 수 있는지와 또한 도서관 온라인목록에서 단행본이나 학술지를 검색해 낼 수 있는지를 알아본 연구(유재옥 2002: 2004)를 보면 이용자들은 단행본 검색에서는 비교적 성공적이었으나 학술지검색은 예상보다 성공적이지 못한 것으로 나타났다.

이용자에게 제시한 도서검색 문제는 ‘영웅시대’(2002)와 ‘인터넷과 정보활용’(2004) 도서의 청구번호를 확인하는 문제였다. 학술지 검색문제는 Library Trends 43권 2호(2002)와 한국비블리아학회지 13권 21호의 소장여부를 확인(2004)하는 문제였다. 이용자들은 특정 학술잡지에 관한 소장정보를 알아내는데 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

이용자들이 학술지의 소장여부를 알아내는데 어려움을 겪었던 이유는 도서관 인터페이스에서 학술지의 특정 권호에 대한 소장정보를 확인하는 메뉴가 너무 작고 눈에 띄지 않았으며 메뉴 명칭도 권호정보로 되어 있는데 이를 이용자가 선택하는데 망설인 것으로 드러났다.

특정 학술지의 권호 정보를 알아내는 능력은 학술연구정보 이용에 초보적인 지식임에도 불구하고 이용자들은 어려움을 겪었으며 이러한 어려움은 인터페이스를 원활하게 해석하지 못한 것에 기인한다고 하겠다.

이는 보다 사용편리한 이용자 중심적 인터페이스를 구축한다면 풀릴 수 있는 문제로서 현실에서는 인터페이스 디자인을 개선하는 것이 더 시급한 것으로 보인다.

〈표 2〉 탐색의 성공률(%)

년도	도서검색	학술지검색
2002*	100.0	69.2
2004**	97.4	33.3

* 유재옥, 2002, 68.

** 유재옥, 2004, 251

2. 기사검색능력

고급의 학술연구정보를 파악하기 위해서는 색인을 사용하는 것이 필수적인 선행조건이다. 색인은 연구자가 막연한 주제정보를 파악하고자 할 때 사용할 수 있는 서지도구로서 대학도서관

이용자들은 필수적으로 알고 있어야 하는 지식이다.

2002년과 2004년 두 차례에 걸쳐 대학도서관 이용자들의 기사검색 능력을 측정하였는데, 성공률은 23.1% (2002)와 2.6%(2004)로서 상당히 낮은 성공률을 보였다.

2002년 조사에서 제시한 검색문제는 '환경교육에 관한 관련 기사찾기'였으며 2004년도 조사시에는 '초등학교 환경교육에 관한 교육과정에 관한 학술논문 검색하기'였다.

환경교육에 관한 기사검색 문제에서는 환경교육이라는 단어를 사용하면 충분히 풀 수 있는 문제임에도 불구하고 23.1%의 이용자만이 기사검색을 성공적으로 수행한 것을 보면 이용자들이 기사검색에서 경험하는 어려움을 짐작할 수 있다.

2004년에 이용자에게 제시한 기사검색문제는 '환경교육', '초등학교', '교육과정'의 세 탐색어를 사용해서 풀어야 하는 문제였기 때문에 2002년도의 기사검색문제보다 많이 까다롭고 어려운 문제였다.

예상대로 2.6%의 이용자만이 기사검색문제를 성공적으로 해결한 것으로 나타나 고급의 학술연구정보 이용능력이 상당히 미비한 수준임을 보여주었다.

이러한 저조한 실태가 대학도서관의 인터페이스를 통해서 색인에 접근하는 접근방식의 문제인지에 대해서는 명쾌한 설명을 주지는 못했으나 이용자가 도서관 인터페이스를 통해 색인검색 성공비율이 23%에 불과하여 도서관 홈페이지를 통한 이용자교육에 한계를 들어내기도 하였다. 그러나 대학도서관들은 도서관 인터페이스가 이용자들을 충분히 안내할 것이라고 상정하면서 색인 정보서비스를 이용자들에게 제공하고 있다. 과연 이용자들은 색인을 사용하여 기사검색을 성공적으로 수행할 수 있는지의 여부와 기사검색 능력이 있다면 그 능력정도가 어느 정도인지를 파악한 연구를 보면 기사검색능력은 극히 저조하였다.

3. 원문검색능력

일반적으로 연구자들은 색인을 통해 탐색한 자료를 원문으로 보고자 하는 궁극적인 정보요구를 가지고 있다. 따라서 원문정보를 어디에서 구할 수 있는지에 관한 정보는 매우 유용한 고급정보로서 대학도서관의 학술정보이용자에게는 필수적인 지식이다. 대학도서관 이용자의 원문검색 능력은 기사검색 성공률보다는 높게 나타났으나 여전히 미흡한 수준이었다.

〈표 3〉 고급학술연구정보 검색능력(%)

년도	기사검색성공률	원문검색성공률
2002*	23.1	38.5
2004**	2.6	7.7

* 유재욱, 2002, 68.

** 유재욱, 2004, 251

2002년도의 원문검색 문제는 Library Trends 43권 2호 226-238쪽을 찾는 문제였으며 2004년도의 문제는 '온라인탐색자의 개인적 특성에 관한 문헌연구'의 원문찾기 문제였다.

2002년도의 문제가 일단 Library Trends 학술지의 특정 권호를 찾은 후에 원문정보 찾기로 진행해야 하는 작업인 반면에 2004년도의 문제는 일단 색인에서 특정 논문을 찾은 후에 원문정보를 찾아야 하는 복합적인 단계를 거쳐야 하는 다소 복잡하고 까다로운 문제였다.

2002년도에는 38.5%의 이용자가 원문검색에 성공했으나 2004년도에 제시한 복합적인 원문검색 문제에서는 7.7%의 이용자만이 성공적으로 검색을 수행하였다.

IV. 이용자교육

1. 이용자교육의 필요성

이용자교육의 필요성이 대두된 배경에는 이용자에 대한 가설이 전제되어 있다. 즉, 이용자는 넓게는 정보의 세계에 대해서, 좁게는 도서관이 제공해 줄 수 있는 무한한 정보원에 대해 잘 알지 못한다는 가설이다(박준식 1998, 341). 이와 같은 가설(assumption)은 지금까지 소개한 실증적인 연구들이 이를 과학적으로 뒷받침하고 있다.

도서관 이용자들은 도서관에서 조차 시설이나 기자재, 자료들을 사용하기가 쉽지 않음을 보여 주었으며, 따라서 어떤 형태로든지의 협조가 필요하다는 것을 시사한 바 있다.

더욱이 대학도서관 이용자들 조차 도서관의 자료활용능력은 저조함을 들어낸 바 있다. 대학도서관 이용자들은 고급의 학술정보를 이용해야 함에도 불구하고 주제탐색방법에 대한 지식이 부족하였다. 대학도서관 이용자에게 6종의 정보검색과제를 제시하였을 때, 이용자들은 6개의 과제 중 3.6개의 과제를 성공적으로 수행하였다. 도서검색을 42.2초에 수행하여 가장 효율적으로 과제를 수행한 반면에, 기사검색은 272.7초에 걸쳐 수행하여 가장 비효율적인 성적을 보였다. 원문검색이나 기사검색과 같은 고급 학술정보를 이용함에 있어 대학도서관 이용자의 극히 저조한 실력을 보인 바 있다(유재욱 2002).

대학도서관 이용자들중 23%만이 색인을 사용하여 기사검색에 성공한 것으로 나타나 대학도서관 이용자들의 색인사용에서의 성공은 극히 취약하였으며, 대학도서관 이용자들의 고급 학술정보 사용 능력의 저조한 실태를 나타낸 바 있다(유재욱 2002, 68).

한편 2004년 대학도서관 이용자들의 정보활용능력을 재조사하였으나 대학도서관 이용자들은 여전히 탐색지식이나 정보원에 관한 지식이 부족하였다. 조사 2년 전과 비교해 볼 때 대학도서관 이용자들의 학술정보활용 능력은 전혀 향상되지 못했다. 주제탐색시 사용해야 하는 색인 데이터베이

스에 관한 지식이 부족할 뿐만 아니라 사용방법에 대한 지식부족이 심각한 실정으로 들어났다.

대학도서관 이용자들이 학술연구정보의 소극적인 이용자로 남을 수 밖에 없는 이유인데 적극적인 이용자교육으로 해결해야 할 것이다. 예를 들면 각 대학도서관이 제공하고 있는 색인데이터베이스 검색방법과 한국학술교육정보원이나 국회도서관 등의 네트워크를 통한 주제자료 검색방법과 정보원에 관한 고급 정보이용 교육을 제공해야 할 것이다. 대학도서관 이용자의 고급 학술연구정보 이용능력은 극히 저조하여 이용자교육이 전제되지 않는다면 능력향상을 기대할 수 없을 것으로 전망된다.

요약하면 도서관이용자들은 도서관을 물리적으로 이용하는데도 도움이 필요할 뿐만 아니라 고급의 정보활용능력면에서도 이용자교육이 제공되지 않는 한 정보활용능력의 개선은 어려운 것으로 조사되었다.

2. 이용자교육의 효과

Getty(2000)는 이용자교육을 실시하기 전후 연구에 참여한 실험대상자들의 정보능력 향상은 5퍼센트에 불과하여 이용자교육의 효과가 극히 저조하였다고 보고한 바 있다. 그 이유에 대해 연구자는 이용자교육을 정규과목이 아닌 2학점의 패스/년패스 과목에서 수행하였기 때문으로 풀이하면서 이용자교육은 강의와 연계되어야 한다고 강조하고 있다.

Nichols, Shaffer, and Shockey(2003)는 강의를 통한 이용자교육과 웹상의 이용자교육의 효과를 비교한 바 있다. 이용자교육의 효과는 통계적으로 의미있는 것으로 조사되었으며 이용자교육의 유형이 강의를 통한 것이거나 혹은 온라인상의 이용자교육이거나 상관없이 모두 효과적이었음을 관찰한 바 있다.

그럼에도 불구하고 온라인 이용자교육에서는 3.75점, 강의를 통한 이용자교육에서 5.83점의 능력향상을 보여 교육유형에 있어서 강의가 온라인 이용자교육보다 효과가 더 큰 것으로 조사되었다. 그러나 강의를 통한 이용자교육이 온라인교육보다 더 효과적인지에 대해서는 통계적인 유의미한 차이를 발견할 수 없었으므로 이용자교육의 유형보다는 이용자교육의 내용이 보다 중요한 요인으로 해석되고 있다.

한편 간호학(Verhey 1999), 경영학(Fiegen 2002)의 교과목과 연계한 이용자교육에서는 이용자들의 정보능력이 현저한 향상을 보여 교과목과의 연계의 중요성을 시사하였다.

미국의 경우 368개 대학 중에서 86%인 315개 대학이 정식 학점을 주는 도서관이용자 교육을 실시하고 있는데(Boff 2002, 281), 대학 신입생에게 이용자교육을 실시하는 대학의 경우 전자정보서비스 사용법이나 색인 DB 사용법이 특히 학생들의 정보능력을 높이는데 유익한 것으로 보고된 바 있다(Harley 2001).

이창수&김신영(2003)은 국내 대학도서관도 외국의 경우처럼 정보이용능력 교육 프로그램 개발을 위한 대학행정당국의 지원, 교수와 사서와의 협력을 통한 정보이용능력 교육의 개발 필요성을 개진한 바 있다.

유재욱(2004)은 대학도서관 이용자를 대상으로 이용교육의 효과를 분석하였다. 덕성여자대학교에서 인터넷정보활용 과목을 수강하는 39명의 대학생을 대상으로 정보활용능력을 측정한 후 이용교육을 실시하였다. 이용교육을 제공한 지 약 8주 후에 같은 측정도구를 사용하여 정보활용능력을 측정한 결과 이용교육의 효과가 지속하는지를 살펴보았다.

이용교육은 피험자의 학술정보검색 능력을 현저히 향상시켰으며 검색소요시간을 의미있게 단축시켰다. 또한 정보능력을 긍정적으로 평가하는 등 자신감 제고에 기여하는 효과를 보인 것으로 나타났다. 특히 원문검색이나 색인검색과 같은 고급학술정보 활용능력 향상에 특히 효과적인 것으로 조사되었다. 한번 학습한 이용자교육의 효과는 일정한 시간이 지난 후에도 다소 정보능력이 떨어지는 경향을 보이기는 했으나 여전히 지속하는 것으로 나타나 이용자에 대한 교육의 필요성을 피력한 바 있다.

이용자교육은 피험자들의 학술정보 검색능력을 의미있게(<.001) 향상시켰다. 이용자교육을 통해 피험자들의 학술정보 검색문제 해결능력을 60%나 향상시켰으며, 정보해결을 위해 투자한 시간도 80%나 단축시켰다. 이용자교육을 제공하기 전의 피험자의 학술정보 검색문제당 성공률은 35.3%였으나 교육 후에는 94.9%로 약60%의 괄목할 만한 향상율을 보였다. 소요시간도 문제당 약 5분에서 약 1분으로 대폭 감소하였다.

특히 이용자교육은 피험자들 자신에 대한 정보능력 평가를 의미있게 향상시켰다. 교육 후 스스로에 대한 정보능력 점수를 76.3점으로 평가하였는데 교육전의 41.5점 보다 약35점이나 높게 평가하였다. 특히 대학도서관 이용자의 경우 고급 학술정보 이용능력을 향상시키는데 특히 효과적이었다.

피험자들은 이용자교육 후 원문검색에서 82.3%, 색인사용 검색에서 87.4%의 괄목할 만한 향상율을 보였다. 이용자교육은 원문검색과 색인검색에서 교육효과가 특히 높은 것으로 나타나 피험자의 정보이용 능력을 향상시키는데 의미있게(<.001) 기여하였다.

3. 이용자교육의 내용

관종별 도서관의 종류를 불문하고 일반적으로 도서관 이용자를 위한 교육내용을 교육유형과 함께 소개하면 서비스현장교육, 오리엔테이션, 도서관교육, 서지교육, 정보관리교육의 다섯 종류로 구분할 수 있다. 한편, 각각의 이용자교육유형이 달성해야 할 교육목표는 다음과 같이 설정된 바 있다(Bopp & Smith 1995).

가. 서비스현장교육(point-of-use instruction)

참고데스크에서 참고사서가 이용자의 질문에 대답하는 과정에서 이용자의 요청에 의해 이루어지는 개별교육을 의미한다. 참고면담기술이 필요하며 이용자에 대한 1:1의 교육이므로 교육효과가 높은 장점이 있다. 전통적으로 수행해오던 정보서비스의 전형적인 예이다.

나. 오리엔테이션(orientation)

- 도서관건물과 내부시설과 조직의 소개
- 정보서비스부서, 참고데스크, 직원의 역할을 이해
- 이용자교육 담당자(참고사서, 주제전문가) 소개
- 개관, 폐관시간의 소개
- 대출관련규정 및 도서관 규정소개
- 컴퓨터탐색, 책소개시간, 상호대차 등의 특정서비스 이해
- 연체도서 또는 개관시간 등의 도서관 정책 이해
- 자료탐색을 돕기 위한 장서조직의 이해
- 이용자가 다시 찾아와 자료를 잘 이용하도록 격려하는 일
- 도움이 되고 낯설지 않은 환경이 되도록 알린다
- 도서관에티켓

다. 도서관교육(library instruction)

도서관소장 자원 이용지도에 역점을 둔다. 따라서 정보탐색범위가 도서관내부로 제한된다.

- 목록사용법
- 기본적인 참고도서 사용법
- 도서관장서 특징소개
- 참고도서를 포함한 장서의 전반적 안내
- 상호대차의뢰 요청하는 법
- 국회도서관 정기간행물기사색인이나 주제분야의 색인초록서비스 사용법
- 자관의 온라인목록 및 자관의 전자도서관 사용법
- 문헌분류 및 목록법의 기초적 지식소개
- 문헌검색법 소개
- 참고질문 방법의 교육

라. 서지교육(bibliographic instruction)

대학원생이나 3-4학년 대학생으로 특정 목적을 가진 이용자를 대상으로 한다. 따라서 문제해결에 중점을 두며 특정 주제분야를 대상으로 현행 및 소급자료 탐색을 한다. 도서관이라는 물리적 경계를 넘어 자원을 소개한다.

- 도서관견학
- 도서관자료 탐색전략에 관한 비디오상영
- 특정도서관용으로 쓰여진 자료탐색기술 지침서의 활용
- 특정 주제에 관한 일반적인 자료를 알아보기 위한 전문가시스템의 활용
- 온라인목록실습
- 탐색기술에 대한 수업
- 논문작성에 필요한 자료탐색에 관한 자문
- 참고데스크서비스
- 상호대차 및 원문제공서비스의 이용법
- 온라인서비스를 통한 데이터베이스 검색
- 인터넷을 포함한 정보통신을 이용한 도서관 자원의 이용법
- CD-ROM 데이터베이스 검색법
- 리포트 및 논문작성법

마. 정보관리교육(information management education)

- 정보수집, 검색, 평가하는 방법
- 전문정보

각각의 교육유형이 다루는 내용을 살펴보면 오리엔테이션에서 정보관리교육단계로 가면서 교육내용이 간단한 내용에서 보다 복잡한 내용으로 발전하는 모습을 볼 수 있다. 단계가 올라갈수록 고급학술정보 사용법에 관한 교육을 제공하는 모습을 볼 수 있다.

오리엔테이션에서는 도서관지도(library map), 장소소개, 도서관규정소개가 대부분을 차지하고 있으며 장서에 관한 개괄적인 소개에 머물고 있다. 도서관교육에서는 온라인목록과 색인사용법을 소개함으로써 고급문헌정보를 사용할 수 있는 기초지식을 소개한다. 서지교육은 레포트나 논문작성을 하는 학부학생이나 대학원생에게 도움이 될 수 있는 원문정보사용법과 색인, 서지 사용법을 집중적으로 소개하는 내용으로 꾸며져 있다. 정보관리교육은 포괄적인 정보수집방법, 정보평가방법, 정보조직방법을 교육시킴으로써 정보의 세계에서 원하는 정보를 검색할 수 있는 포

괄적이고 깊이있는 지식을 제공하는 모습을 보인다.(박준식 1998, 347-357)

그러나 대학도서관은 이용자를 대상으로 제공해야 할 이용자교육의 교과과정, 내용, 성취수준, 범위 등을 상세히 규정하였는데(Shapiro & Hughes 1996), 6종의 도구사용능력(tool literacy), 정보원지식(resource literacy), 정보사회구조 지식(social-structural literacy), 연구능력(research literacy), 출판능력(publishing literacy), IT능력(emerging technology literacy)을 개발할 수 있는 내용을 제공해야 한다고 제안한 바 있다.

Association of College and Research Libraries(ACRL 2000)은 대학의 잠재적인 연구자인 학생들이 습득해야 할 정보능력으로 정보과약능력, 정보접근능력, 정보분석능력, 정보이용능력, 정보판단 능력의 다섯 범주의 능력을 갖추 수 있도록 교육을 제공해야 한다고 정의하였다.

호주 Council of Australian University Librarians는 대학도서관 이용자의 정보능력교육에 관심을 가지고 이용자교육에 관한 기준과 지침을 개발하였다. 정보능력은 정보인식능력, 정보과약능력, 정보검색 도구사용능력, 정보이용능력, 정보비판능력, 정보이해능력을 갖추는 것으로 정의하였는데 미국의 ACRL이 제시한 기준과 대동소이한 것을 볼 수 있다.

이용자교육에서 다루어야 하는 교육내용에 대해, 특히 대학도서관 이용자의 경우, 보다 고급수준의 정보활용능력을 습득할 수 있도록 교육시켜야 한다고 공통적으로 지적하고 있다는 점이다.

4. 이용자교육의 유형

이용자에게 제공할 지식을 어떤 교육형식으로 담아내야 하는지에 대해서는 도서관마다 다양한 방법을 사용하고 있다. 도서관투어, 오리엔테이션, 개별 교육, 온라인교육, 정규 및 비정규 수업 등이다.

호주의 Queensland University of Technology는 정보능력교육 프로그램으로 온라인교육, 정규교과목 수업, 다양한 프로젝트를 교수와 사서가 연계하여 개발하여 실시하고 있다.

미국에서도 이용자의 정보이용능력 향상을 위한 대학도서관의 노력이 다양하게 나타나고 있다. California State University(CSU)는 1995년부터 교수와 사서 각 한 명으로 구성된 '정보능력 향상 프로그램'을 개발하여 이용자를 교육시키고 있다. 웹상에서의 온라인교육 뿐만 아니라 학점을 이수하는 정규교과목 강좌를 개설하고 있는 실정이다.

국내의 경우 대학에서의 이용자교육의 현실은 매우 열악한 실정이다. 정규과목으로 개설한 곳은 극소수에 불과하다. 서강대학교가 1975년부터 이용자교육을 정규과목으로 개설하기 시작하였으며 2002년 현재 한국사립대학교 도서관협의회에 따르면 89개 대학 가운데 12개 대학이 정규교과목으로 이용자교육을 실시하고 있는 것으로 조사된 바 있다. 정규교과목으로 이용교육을 받은 학생과 그렇지 못한 경우에 정보이용 능력에 있어 차이를 보이는 것으로 나타났다. 무엇보다 대

학도서관의 경우 이용자교육이 활성화되기 위해서는 강의와의 연계가 가장 중요한 관건이라고 지적한 바 있다(김경미 2002).

한편 대부분의 국내 대학은 도서관이 이용자교육을 전담하고 있는 실정으로 도서관투어, 오리엔테이션에서의 안내 정도로 이용자교육을 실시하고 있다. 중앙대학교는 1990년부터 사서가 도서관 이용안내교육을 실시하는 있으며 연세대학교는 1991년부터 도서관 이용교육을 실시하는 등 소극적으로 이용자교육을 실시하고 있다. 대부분의 대학도서관은 도서관 홈페이지에서 도서관안내정보를 제공하고 있으며 이용자교육을 일부 담당하고 있는 실정이다. 한편, 대학도서관은 웹상에서 이용자에게 도서관 사이버교육을 실시하기 시작했는데 숙명여자대학교 도서관이 2005년부터 사이버강좌를 제공하기 시작하였다(이춘실 2005).

V. 도서관 이용자교육의 바람직한 방향

대학도서관의 경우 이용교육을 받은 이용자들은 정보활용 능력에 대한 확신과 자신감을 유지하는 것으로 나타나 이용자교육은 괄목할 만한 효과를 보였고 특히 교육의 효과는 지속성이다. 이와 같은 도서관이 제공하는 이용자교육의 바람직한 방향을 다음의 세가지 측면에서 제시하고자 한다.

첫째, 도서관의 하부구조를 개선함으로써 이용자교육을 간접적으로 제공할 필요가 있다. 도서관이용자들은 도서관으로부터 어떤 도움을 필요로 하는지를 살펴보았을 때, 이용자들은 기본적으로 단순한 도서관의 안내 정보를 필요로 하고 있음을 발견한 바 있다. 도서관의 대출규정, 개폐관시간, 도서관공간을 설명하는 지도, 등의 도서관을 이용할 때 필요한 안내정보가 필요해서 그때마다 일일이 사서에게 질문하는 실정이다. 도서관은 또한 이러한 정보를 오리엔테이션이나 도서관투어시 이용자교육의 일환으로 간주하고 제공하고자 하는 경향이 있다.

안내정보 제공에 그치고 있는 이용자교육을 싸인시스템으로 대체한다거나 사이버도서관의 사용자 인터페이스를 개선하는 것과 같은 도서관의 하부구조를 개선함으로써 도서관 이용교육을 자연스럽게 유도할 수 있도록 하는 것이 바람직하다. 적절한 싸인시스템을 구축한다면 이용자질문의 72%인 반복적이고 일상적인 사소한 안내용 질문을 해소할 수 있다. 그렇게 될 때 사서의 귀중한 시간과 전문지식은 이용자에 대한 양질의 정보서비스 제공으로 전환될 수 있을 것이다.

예를 들면, 공간이나 장소에 대한 안내표지판을 걸거나 도서관지도, 도서관규정, 도서관개폐관시간, 도움이 필요할 때 접촉할 수 있는 전화번호, 등에 대한 간편한 안내 프린트물을 도서관입구에 항상 비치하여 필요할 때 가져갈 수 있도록 조치한다면 얼마든지 이용자의 질문에 대처할 수 있을 것이다. 또한 구미에서처럼 안내테이블이나 안내도우미를 상설 운영하여 이용자들의 간

단한 질문에 대답하고 전문적인 사서의 도움이 필요한 참고정보면담은 해당 사서에게로 연결시켜 준다면 도서관이 본연의 전문적인 도움을 필요로 하는 이용자에게 도서관 본연의 전문적인 도움을 제공할 수 있게 될 것이다.

대학도서관의 경우 사용자 인터페이스를 통해 색인검색을 수행했을 때의 성공비율이 23%에 불과하여 도서관 홈페이지를 통한 고급 정보사용을 유도하기에는 한계가 있음을 드러냈다.

외국의 대학도서관 이용자들도 국내 대학도서관 이용자와 비슷한 수준을 보이고 있다. 15%의 이용자만이 색인데이터베이스 사용을 편리하게 생각하였으며(Geffert and Bruce 1977) 색인이 학술기사를 검색할 수 있는 유용한 도구라는 사실을 알고는 있으나 색인의 종류나 자신들의 정보요구를 만족시켜 줄 수 있는 적합한 색인을 파악하는 데에는 어려움을 겪는 것으로 조사된 바 있다. '초록'(abstracts)이나 '인용'(citations)이라는 용어를 이해하기 어려워하는 것으로 나타난 바 있다(Kunkel, Weaver, and Cook 1996).

이와 같은 이용자들의 지식수준을 감안할 때 도서관 사용자인터페이스가 전문용어 사용을 자제하고 이용자가 필요한 정보를 쉽게 찾아갈 수 있도록 인터페이스를 설계하도록 지속적인 개선이 요구된다.

둘째, 관종별 도서관별로 장기적인 이용자교육목표를 설정하고 이에 따른 교육내용을 구성해야 할 것이다. 각각의 도서관은 각 도서관을 이용하는 이용자의 정보요구와 정보능력을 감안하여 이용자교육이 성취해야 할 장기적인 목표를 설정할 필요가 있다.

구미의 대학을 예로 든다면, 대학은 재학생들이 대학을 졸업하고 사회에 나가더라도 스스로를 평생교육 시키는데 필요한 정보관리(information management) 능력을 갖출 수 있도록 교육목표를 세우고 있다. 이러한 정보관리능력을 갖추게 되면 학생들은 스스로를 평생동안 교육시킬 수 있는 능력을 갖출 뿐만 아니라 취업의 기회에도 더 많이 노출될 수 있기 때문에 확신하기 때문이다.

대학도서관의 이용자들조차 고급 학술연구정보 이용능력은 극히 저조하여 이용자교육이 전제되지 않는다면 도서관의 학술정보를 이용할 수 있는 능력을 기대할 수 없다. 대학교육이 학생들로 하여금 평생 자신을 교육시킬 수 있는 능력과 기술을 습득케 하는 일차적 교육목적을 가지고 있음에 비추어볼 때, 대학도서관 이용자교육은 이러한 대학의 교육목표를 성취하는 데 있어 중요한 첫 단계이다.

학교도서관 이용자의 정보요구와 정보능력은 대학도서관 이용자의 정보요구와 정보능력과 대비된다. 학교도서관 이용자들은 학습에 도움이 되는 자료를 필요로 하는 것이 최우선 요구이다. 또한 가치관확립에 도움을 줄 수 있는 다양한 독서가 필요하면서도 양서를 선택할 수 있는 능력이 부족한 편이다. 또한 졸업후 취업을 하거나 학업을 계속할 경우의 이용자의 정보요구에 따라 이용자교육의 수준과 내용이 달라져야 할 것이다.

셋째, 다양한 교육형태를 개발하여 관중별 도서관 이용자수준에 맞는 효과적인 교육유형을 선택해야 할 것이다. 이용자교육에 관한 다각적인 방법을 모색하여 정보의 적극적인 이용자로 훈련 시켜야 할 것이다. 도서관 투어와 같은 피상적인 이용교육보다 수업과 연계한 교육, 온라인교육을 통한 사이버강좌 등, 정보활용 능력을 키울 수 있는 내용의 교육방안이 시급한 과제로 보인다.

마지막으로, 도서관이용자는 무식할 권리가 있다는 이용자의 입장을 보다 더 이해해야 할 것이다. 이용자들은 도서관의 방대한 자료의 종류나 기자재 사용법, 시설이나 공간에 대해 도서관의 친절한 안내를 필요로 하고 있다.

또한 이용자들은 필요한 문헌정보를 스스로 검색, 수집하는 능력이 저조할 뿐 만 아니라 정보원에 대한 지식이 부족하여 고급의 정보를 활용할 수 있는 능력이 제한되어 있다. 이용자들은 도서관을 통해 이용할 수 있는 문헌정보의 종류나 검색방법, 고급의 문헌정보에 대한 지식이나 탐색방법등에 대해 이용자교육을 통하지 않고는 관련지식을 습득할 대안이 없다. 도서관이 이용자 눈높이에 맞는 교육을 제공해야 하는 이유이다.

참 고 문 헌

- 김병주. 1998. “대학도서관 이용교육의 발전경향 연구 - 미국 대학도서관을 중심으로.” 한국비블리아학회지. 9: 137-152.
- 김종은. 2002. “대학도서관의 정보이용능력(information literacy) 교육사례연구.” 도서관, 57(4): 63-84.
- 곽동철. 2003. “지식정보인프라로서 대학도서관의 사명과 이상에 관한 고찰.” 청대학술논집 1: 309-329.
- 곽병희. 2004. “대학도서관 이용자의 정보이용형태에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 35(1): 257-281.
- 남태우, 정재영. 2003. “정보이용교육 활성화 전략: 주제별 운영 대학도서관을 중심으로.” 한국정보관리학회 학술대회 논문집. 10: 45-52.
- 노진구. 2000. “대학도서관 이용자기반 정보검색시스템 설계를 위한 이용자 요구 분석.” 한국문헌정보학회지, 34(4): 69-95.
- 박명규. 2005. “고등학생의 정보활용능력 평가에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 16:75-90.
- 박은자. 1998. “원격 정보이용교육에 관한 연구 : 대학도서관 웹페이지에 수록된 내용을 중심으로.” 한국문헌정보학회지, 4: 31-52.

- 박일종. 2003. “국내의 대학도서관에서 사용되는 도서관전산화시스템의 이용자 평가연구: 학생 이용 집단을 중심으로.” 한국도서관·정보학회지, 34(1): 423-446.
- 박준식. 1998. 정보서비스론. 대구, 계명대학교 출판부.
- 성기주, 윤소정. 2000. “대학도서관 전자정보서비스의 이용자 인터페이스에 관한 연구.” 한국비블리아, 11(2): 157-173.
- 성기주, 권숙경. 1999. “대학도서관의 이용자 교육에 관한 연구.” 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 6: 197-200.
- 송기호. 2003. “자기주도 학습을 위한 학교도서관 이용교육의 개선방안.” 한국비블리아학회지, 14: 27-47.
- 오의경. 2005. “대학생의 정보리터러시에 영향을 미치는 요인 분석.” 한국문헌정보학회지, 39: 207-231.
- 유소영. 2002. “초등학교 도서관 교육과 그 과제초등학교 도서관교육과 그 과제.” 한국도서관정보학회지, 33: 34-54.
- 유소영. 2004. “정보이용 능력 기준과 정보처리 학습모형에 관한 연구.” 한국도서관정보학회지, 35: 251-269.
- 유재욱. 1995. “대학도서관의 목록 이용행태 특성에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 29: 281-304.
- _____. 1997. “대학도서관의 온라인목록 이용특성에 관한 연구: 덕성여자대학교를 중심으로.” 한국문헌정보학회지, 31(4): 289-318.
- _____. 1998. “온라인목록 이용자의 주제탐색행태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지 32(4): 209-225.
- _____. 2000a. “온라인목록 사용자 인터페이스에 관한 연구: 탐색실패요인을 중심으로.” 정보관리학회지, 17(2): 139-153.
- _____. 2000b. “대학도서관의 웹기반 전자참고정보서비스에 관한 연구.” 정보관리학회지, 17(4): 171-186.
- _____. 2001a. “대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로.” 정보관리학회지, 18(2): 125-142.
- _____. 2001b. “사용자 중심적 인터페이스 설계에 관한 연구.” 한국비블리아, 12(1): 137-156.
- _____. 2002. “웹 기반 대학도서관서비스의 사용편리성에 관한 연구.” 한국비블리아, 13(1): 59-75.
- _____. 2004. “대학도서관 이용자교육이 이용자의 학술정보이용능력 향상에 미치는 영향.” 한

- 국비블리아, 15(1): 243-260.
- 유재욱. 2004. “학술연구정보 이용자에 관한 연구 : 정보여구, 정보이용형태, 정보활용능력을 중심으로.” 한국비블리아학회지, 15: 241-254.
- 윤혜영. 2002. “대학도서관 이용자교육의 최근추세.” 중부대학교 인문사회과학논문집, 6(2): 89-103.
- 이병기. 2005. “학교도서관 정보활용교육의 범위와 계열 설정에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 16: 45-74.
- 이란주. 1999. “대학도서관 이용자교육을 위한 웹 기반 모델 설계에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 10: 269-288.
- 이명희, 이미영. 2003. “전자게시판을 이용한 대학도서관의 참고정보서비스에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 14(2): 159-178.
- 이창수, 김신영. 2003. “정보이용능력 교육프로그램 개발을 위한 대학구성원간 협력방안 연구.” 정보관리학회지, 20(1): 231-250.
- 이춘실. 2005. “‘도서관 정보이용교육 : Cyber 강좌’ 개발과 실제 운영.” 한국비블리아학회지, 16: 5-26.
- 이현실. 2004. “텔파이 조사를 이용한 정보활용능력 교육항목 개발 연구.” 한국문헌정보학회지, 38: 303-322.
- 이현실. 2005. 우리나라 대학생들의 정보활용능력 인식도에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 16: 91-112.
- 장덕현. 2002. “대학도서관 이용교육 연구의 동향과 논점.” 한국도서관정보학회지, 33: 55-74.
- 장혜란. 2003. “대학도서관의 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석.” 정보관리학회지, 20(4): 49-66.
- 정영미. 1995. “인터넷 학술정보자원의 분석 및 활용에 관한 연구.” 정보관리학회지, 12: 19-43.
- 조인숙, 김영미. 2003. “신학대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자 요구와 도서관 수용에 관한 연구.” 한국비블리아, 14(1): 91-106.
- 차미경. 2004. “대학도서관 학술정보서비스의 미래 예측을 위한 시나리오기법의 적용.” 한국비블리아학회지, 15: 137-153.
- 최상희. 2005. “정보활용 교양교육에 대한 수강생의 수용 양태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 3: 121-137.
- 최은주. 1999. “대학도서관의 홈페이지상의 전자참고서비스시스템을 위한 액세스포인트 분석.” 정보관리학회지, 16(3): 31-48.

- 최홍식. 2003. "대학도서관 웹사이트의 FAQ 내용분석을 통한 이용자 안내에 관한 연구." *정보관리학회지*, 20(2): 219-239.
- 한복희. 2003. "지식기반사회에서 이용자연구의 최신동향." *한국문헌정보학회지*, 37: 295-310.
- 함명식. 1999. "정보능력개발을 위한 컴퓨터 정보이용 교육과정 : 교과교육의 관점을 중심으로." *한국문헌정보학회지*, 33(3): 127-144.
- ACRL. 2000. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. [cited 2002.10.12]. <<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>>
- Boff, Colleen, and Johnson, Kristin. 2002. "The Library and First-year Experience Courses: A Nationwide Study." *Reference Services Review*, 30(4): 277-288.
- Bopp, Richard E. & Smith, Linda. 1995. *Reference and Information Services: an Introduction*, 2nd ed. Englewood, Colo. pp.154-157.
- Daragan, P., and Stevens, G. 1996. "Developing Lifelong Learners: An Integrative and Developmental Approach to Information Literacy." *Research Strategies*, 14(2): 68-81.
- Enger, Kathy Brock et. al. 2002. "Problem-based Learning: Evolving Strategies and Conversations for Library Instruction." *Reference Services Review*, 30(4): 355-359.
- Fiegen, Ann M., Cherry, Bennett and Watson, Kathleen. 2002. "Reflections on Collaboration: Learning Outcomes and Information Literacy Assessment in the Business Curriculum." *Reference Services Review*, 30(4): 307-319.
- Geffert, B., and Bruce, R. 1997. "Whither BI? Assessing Perceptions of Research Skills over an Undergraduate Career." *RQ*, 36: 409-417.
- Getty, Nancy K. et. al. 2000. "Using Courseware to Deliver Library Instruction via the Web: Four Examples." *Reference Services Review*, 28(4): 349-360.
- Green, Samuel S. 1876. "Personal Relationships between Librarians and Readers," *Library Jr.* 1: 74-81.
- Harley, Bruce. 2001. "Freshmen, Information Literacy, Critical Thinking and Values." *Reference Services Review*, 29(4): 301-306.
- Kunkel, L.R., Weaver, S.M., and Cook, K.N. 1996. "What Do They Know: An Accessment of Undergraduate Library Skills." *Jr. of Academic Librarianship*, 22: 430-434.
- McCartin, Marybeth and Feid, Paula. 2001. "Information Literacy for Undergraduates: Where Have We Been and Where Are We Going?." *Advances in Librarianship*, 25: 1-28.

- Nichols, James, Shaffer, Barbara, and Shockey, Karen. 2003. "Changing the Face of Instruction: Is Online or In-class More Effective?" *College and Research Libraries*, 64(5): 378-388.
- Raquepau, Cynthia A., and Richards, Louise M. 2002. "Investigating the Environment: Teaching and Learning with Undergraduates in the Sciences." *Reference Services Review*, 30(4): 319-324.
- Shapiro, Jeremy J. and Hughes, Shelley K. 1996. *Information Literacy as an Liberal Art*. Educom Review[online], 31(2).[cited 2002.11.10]
<<http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewArticles/3123.html>>
- Verhey, Marilyn P. 1999. "Information Literacy in an Undergraduate Nursing Curriculum: Development, Implementation, and Evaluation." *Jr. of Nursing Education*, 38(6): 252-260.