

대학도서관 이용자 맞춤형교육의 도입 및 효과적 운영을 위한 필요조건 분석

Factors essential to successful adoption and delivery of customized library instruction in academic libraries

정미정, 명지대학교 문헌정보학과, mjjung3081@naver.com

권나현, 명지대학교 문헌정보학과, nahyun.kwon@gmail.com

Mijung Jung, Dept of Library & Information Science, Myongji University

Nahyun Kwon, Dept of Library & Information Science, Myongji University

대학도서관 맞춤형교육은 이용자의 자발적인 요청으로 사서가 이용자의 요구사항과 주제 분야, 전공 등을 고려하여 맞춤형으로 교육을 설계·제공하는 것이다. 맞춤형교육은 이용자가 필요한 시점에 필요한 내용을 제공한다는 강점을 가진다. 본 연구에서는 맞춤형교육의 국내 대학도서관 운영현황을 파악하고, 맞춤형교육의 필요조건 및 장애요인을 파악하고자 하는 목적으로 대학도서관의 맞춤형교육담당자를 심층 면접하였다. 연구결과, 맞춤형교육의 필요조건으로 사서 인력의 자격 및 자질과 교육 환경적 측면이 중요한 것으로 밝혀졌다. 한편 앞에서 파악된 필요조건이 결여되거나 교과운영과정에서 발생하는 문제점들이 주요 장애요인으로 파악되었다.

1. 서론

대학도서관은 대학 구성원들에게 적절한 정보자료와 적극적인 봉사를 제공하고, 대학의 교육, 학습, 연구기능을 지원하는 역할을 한다. 특히 정보의 유형이 다양화되고 정보량이 급증하는 현대 정보사회에서 이용자가 정보의 제 속성을 더 잘 이해하고 효과적으로 탐색, 활용할 수 있도록 하는 정보활용능력을 향상시키는 데 대학도서관의 역할은 과거 어느 때보다 더 중요해 지고 있다.

현재 국내대학도서관에서는 이용자들의 정보활용능력향상을 위해 다양한 유형의 이용자 교육을 실시하고 있다. 그러나 여전히 이용자들은 정보 활용 관련 교육에 대한 경험이 거의 없고(최은주, 박남진 2005), 대학도서관 서비스에 대한 고객만족도 조사에서는 도서관 이용교육에 대한 고객의 중요도 역시 낮게 조사되었다(백항기 2001). 그리고 이용자들의 정

보원 이용을 보면 정보탐색 및 문제해결을 위해서 주로 인터넷검색에 의존하는 것으로 조사되었다(최상희, 박명규 2005).

이러한 현상은 기존의 이용자 교육이 이용자가 원하는 교육을 필요한 시점(point of need)에 제공되지 못했고, 교육자인 사서 관점에서 교육이 설계·운영되기 때문에 이용자의 입장에서 불필요하거나 중요하지 않는 내용이 포함될 수 있기 때문에 발생되며, 그러한 교육내용은 보통 이용자가 활용하지 않고 사장되어 교육 효과가 떨어지게 된다. 또 모든 정보는 인터넷을 통해 해결할 수 있다는 이용자의 잘못된 인식 역시 정보활용능력을 양성하기 위한 학습을 방해하는 요인으로 작용될 수 있다.

그런데 대학도서관 이용자 교육문제에서 단순히 이용자의 참여도가 낮다는 양적인 측면보다 더 심각한 문제는 이용자 교육의 질적 측면일 것이다. 즉 이제 대학도서관 이용자

교육이 단순한 외형적 변화와 다양성보다는 교육내용에 있어서 보다 내실을 기해야할 시점에 있다. 특히 이용자가 필요한 내용을 필요한 시점에 제공하고, 교육받은 내용을 바로 활용할 수 있는 맞춤형교육은 이용자교육의 교육적 효과를 극대화 할 수 있다. 또 맞춤형교육을 통해 도서관의 교육적 기능과 전문성을 부각시킴으로써 대학 구성원들에게 도서관의 가치와 인식을 제고할 수 있다는 점에서 그 유용성이 매우 크다(남재연, 2012).

이에 본 연구에서는 먼저 대학도서관 웹사이트를 통해 국내 대학도서관에서의 맞춤형교육 시행 현황을 파악한 후, 국내 대학도서관에 맞춤형교육을 도입하고 효과적으로 운영하기 위해서 필요한 핵심요인과 극복해야 할 장애요인을 규명해 보고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 용어정의

맞춤교육은 대학도서관마다 ‘학술정보교육’, ‘정보활용교육’, ‘수시교육’ 등으로 홈페이지 상에서 다양한 명칭으로 사용되고 있는데, 일반적으로는 ‘맞춤교육’으로 통용되고 있다. 맞춤형교육은 이용자의 자발적 요청에 의해 시행되는 이용자교육으로, 사서가 신청자의 요구사항은 물론 주제 분야, 전공 등을 함께 고려하여 이에 맞추어 교육을 설계·제공한다. 대표적으로 교수요청에 의해 수업시간에 관련된 정보활용교육을 하는 ‘수업연계교육’과 1인 이상의 학부생 혹은 대학원생의 요청에 의해 제공되는 ‘그룹교육’이 있다. 이 외에도 신입교원과 교직원 요청에 의해 면대면 교육이 이루어지기도 하지만, 수업연계교육과 그룹교육이 가장 일반적인 형태로 실시되고 있다.

국외의 경우 오래 전부터 맞춤형교육과 관련된 논의가 계속되어 왔다. 국외에서는 국내에서 통용되는 ‘맞춤교육’에 정확히 대응하는 명

칭은 없는데, 일반적으로 신청자의 유형에 따라 교수진과의 협력에 의해 교육이 이루어지는 교육으로 integrated library instruction, course-related instruction, 그리고 학생에게 개별적으로 제공되는 one-on-one session, one-on-one reference appointment, 등이 우리의 맞춤형교육과 유사한 형태의 교육으로 제공되고 있다.

2.2 문헌연구

현재 국내 도서관 이용자교육관련 문헌을 보면 맞춤형교육과 직접적으로 관련된 연구는 거의 전무한 것으로 보인다. 그렇지만 기존 이용자교육 방식에서의 변화와 새로운 교육방법을 모색할 필요성을 강조하는 목소리가 높아지고 있는 추세이다. 김태경(2006)은 학문영역별 혹은 주제 분야별 이용자들의 연구행태와 자료탐색 행태에 차이를 고려한 이용자교육 혹은 전공과 주제를 고려한 특성화된 교육프로그램의 필요성에 대해 언급하였다. 그리고 국외 사례를 통해 사서와 교수진과 협력, 사서의 주제전문가로서의 역할과 노력, 이용자들의 주제와 전공에 맞는 내용의 교육프로그램을 계획 등을 강조하였다. 최은주, 박남진(2005)의 연구에서는 정규과목은 아니더라도 어떤 형태로든 정보이용교육을 실시하고, 도서관 자료를 이용한 학술정보활용 중심 수업을 개발하고, 도서관 이용을 통해 해결할 수 있는 과제물을 부여해 도서관 이용을 유도해야 한다고 주장하였다.

국외의 경우 이용자 맞춤형교육과 관련된 이용자교육에 대한 논의가 1970년 초부터 이루어졌다. Kirk(1999)은 1976 LOEX conference에서 course-related instruction에 대해 처음 언급 하였으며, 25년 간 이 교육의 맥락, 내용, 방법, 기술 등의 변화를 언급하였다. 그렇지만 1970년대와 1980년대에 모든 대학기관에 존재했던 것은 아니며, 1990년대에 대학 도서관

에 자리를 잡은 서비스가 되었다. 또 국외 맞춤교육 사례들에서는 성공적인 맞춤교육을 위한 요소들을 제시하고 있다. Rader(1995)는 대학 교과과정으로 도서관과 정보리터러시가 성공적으로 통합되기 위한 요인을 언급하였다. 첫째, 도서관 행정가는 교과과정으로의 도서관 교육 통합에 관한 헌신을 장기간 동안 해야 하며 둘째, 사서와 교수진은 교과과정 발전에 협업하고 셋째, 기관은 학생들을 위한 비판적인 사고, 문제 해결, 정보 기술의 영역에서 훌륭한 교육적 성과를 위해 강한 헌신을 해야 한다고 하였다. Ivey(2003)는 성공적인 협력을 만드는 요소와 협력의 가장 중요한 요소를 파악하여 네 가지 요인을 도출하였다. 그 내용을 보면 상호간의 목적 공유, 상호존중과 인내 및 신뢰, 즉각적 문제해결에 필요한 업무능력, 지속적인 커뮤니케이션이 포함되었다.

이처럼 국외의 경우 맞춤교육과 관련된 연구들이 오랜 기간 동안 논의되어 왔지만, 국내에서는 이용자교육의 한 유형으로 언급될 뿐 구체적인 연구는 아직 이루어지지 않고 있다. 따라서 보다 정확한 파악을 위해서는 현재 국내 대학도서관에서 시행하고 있는 맞춤교육의 현황을 파악하는 한편, 이러한 교육을 효과적으로 제공하는데 필요한 핵심요인과 장애요인은 무엇인지 파악하여 적합한 도입방법 및 발전방향을 모색할 필요가 있다.

3. 연구방법

본 연구는 질적 연구조사방법을 사용하였으며, 먼저 전국 4년제 대학도서관(분관, 캠퍼스를 제외) 206개과 대학원대학도서관 36개의 홈페이지에서 맞춤교육 실시여부를 파악하였다. 그리고 국내 대학도서관 맞춤교육 현황을 조사하고, 설문지 제작을 위한 사전조사로 맞춤교육을 시행하고 있는 대학도서관을 중심으로 편의표집(conveniences sampling)을 사용하였다. 참여자 모집 방법으로 눈덩이표집(snowball

sampling)을 활용하여 맞춤교육을 홈페이지에 게시하여 실시하고 있는 서울·경기 소재의 대학도서관 7곳의 담당사서 7명과 홈페이지에는 맞춤교육을 게시하고 있지 않지만 일부 교육을 시행하는 대학도서관 1곳의 담당사서와 심층면담을 진행하였다. 그리하여 총 8개 대학도서관에서 각 1명의 사서와 심층면담을 실시하였다. 면담내용은 맞춤교육의 대표적인 유형인 '수업 연계교육'과 '그룹교육'을 중심으로 주로 맞춤교육의 현황 및 전 과정, 맞춤교육관련 경험, 맞춤교육에 대한 견해 등을 조사하였고, 이로부터 맞춤교육의 핵심요소와 장애요인을 도출하였다. 심층인터뷰를 수행하기 위해 대학도서관의 사서들을 직접 방문하였으며, 총 8명과 총 8회의 인터뷰를 실시하였다. 총 인터뷰에 소요된 시간은 약 7시간 12분이다. 인터뷰시 메모를 하고, 동의를 구한 경우는 음성 녹음을 하여 정보를 수집하였다. 그리고 모든 음성녹음은 모두 전사하여 녹취록을 작성하였다.

4. 분석결과

4.1 맞춤교육 현황

<표 1>은 심층면담을 진행한 대학도서관과 맞춤교육에 관한 기본정보이다. 총 8개 대학도서관의 맞춤교육 담당사서와 면담 결과 담당사서, 홍보방법, 교육방법, 교육내용 측면에서 공통적인 사항이 도출되었다.

▪ 맞춤교육 담당사서 : 맞춤교육은 공통적으로 10년 이상의 도서관 근무경력이 있는 사서들이 담당하고 있었다. 사서의 다양한 도서관 근무경험이 맞춤교육을 운영하는데 중요하다는 것을 시사한다.

맞춤교육을 할 때 신임보다는 도서관 전체의 경험

1) 학술정보통계시스템(<http://www.rinfo.kr>)의 대학규모 기준에 의한 것으로 기준은 대학의 재학생 수이다.

<표 1> 심층면담 대학도서관 및 맞춤교육 담당사서 기본정보

소속	대학의 규모 ¹⁾	시행하는 맞춤교육유형	맞춤교육 인력수	1학기 시행횟수	담당사서 근무년수	맞춤교육 담당시기
A대학	D(10,000명 이상~15,000명 미만)	수업연계,그룹	2명	10	10년	2012년
B대학	B(20,000명 이상~25,000명 미만)	수업연계,그룹	7명	80-140	16년	2011년
C대학	D(10,000명 이상~15,000명 미만)	수업연계,그룹	1명	80	11년	2003년
D대학	C(15,000명 이상~20,000명 미만)	수업연계,그룹	5명	30-40	17년	2008년
E대학	D(10,000명 이상~15,000명 미만)	수업연계,그룹	3명	65	10년	2007년
F대학	A(25,000명 이상)	수업연계,그룹	8명	30-40	19년	2005년
G대학	A(25,000명 이상)	수업연계,그룹	4명	90	10년	2008년
H대학	C(15,000명 이상~20,000명 미만)	수업연계,그룹	1명	2-3	17년	2007년

을 두루 거친 경력 있는 사서가 좋죠. (B대학, 16년근무)

제가 교육업무를 맡기 전에 목록과 전자저널 쪽 업무를 오랫동안 했는데 이 경험이 교육할 때 정말 많이 도움이 되더라고요. (D대학, 17년근무)

- **교육홍보** : 맞춤교육은 주로 도서관 홈페이지 게시, 이메일 등을 통해 홍보되며 이외에도 도서관 오리엔테이션, 교수 및 교직원 회의자료, SNS, 홍보물 등 다양한 방법으로 홍보된다. 그리고 맞춤교육에 대한 여건이 미흡한 경우에는 아예 홍보를 하지 않는 경우도 있다. 홍보 중에 특히 맞춤교육을 경험해본 이용자가 입소문을 통해 다른 이용자들의 신청을 유도하여, 비슷한 주제 분야나 동일과목에 대한 재신청률이 높은 점이 조사되었다.
- **교육방법** : 주로 PPT를 이용한 강의식 교육에 검색 실습이나 검색 시연 등의 방법이 혼합된 형태로 이루어지며, 교육실이 따로 없거나 PC를 모두 사용할 수 없을 경우 실습 대신 시연으로 대체하는 경우가 많다.
- **교육내용** : 공통적으로 주제 분야별 DB 및 전자자료 등의 자료 소개, 검색방법을 교육하며, 이외에도 리포트나 논문 작성방법, 인용 및 참고문헌 작성법, 도서관 서비스 안내 등이 포함되기도 하며, 이용자의 요구사항과 수준에 따라 유동적으로 조정된다.

현재 맞춤교육은 각 대학도서관마다 맞춤교육 담당인력 수, 교육의 수준, 제공범위, 시행

횟수 등이 다양하다. 맞춤교육을 시행하는 대부분 대학도서관에서는 수업연계교육과 그룹교육을 모두 운영하지만 이용자 요청에 따라 중점을 두는 교육유형은 상이한 것으로 파악되었다. 이렇게 각 대학마다 맞춤교육 운영현황이 다른 원인을 밝히기 위해 맞춤교육에 필요한 조건과 장애요인이 무엇인지 아래에서 더 구체적으로 살펴보았다.

4.2 맞춤교육의 필요조건

심층면담결과, 맞춤교육에서 가장 중요한 요소는 인적자원, 바로 사서에 관한 부분이며, 그 외 환경적인 측면에서 필요조건이 나타났다.

- **사서의 능력** : 사서의 능력은 효과적인 맞춤교육 운영에 직접적인 영향을 미치며, 맞춤교육에 필요한 자격으로 사서의 커뮤니케이션 능력, 교수(teaching)능력, 논문작성의 경험, 도서관 자료에 대한 전체적인 지식, 주제 분야 전공, 어학 능력 등이 언급되었다.

맞춤교육을 준비할 때 저마다 원하는 것이 다르기 때문에 커뮤니케이션을 통해 이용자들의 니즈를 파악하는 것이 중요해요. 그래서 저희는 따로 양식을 보내드리고 그걸 작성하면 추가적으로 더 필요한 부분을 전화로 조정해요. (D대학, 17년근무)

(사서)본인이 논문을 안 써봤는데 논문 쓰는 사람들의 답답함을 어떻게 알고 교육을 해줘요. 석사 이상은 되어야 대학원생 맞춤교육을 할 수 있어요. (C대학, 11년근무)

- 사서의 자질 : 이용자에 대한 서비스 정신, 맞춤교육 서비스에 대한 의지, 주제분야 지식에 대한 학습노력 등이 언급되었다. 그런데 면담에 참여한 사서들은 사서의 자격에 대한 부분보다 자질을 더 강조하는 경향이 있다.

학생들의 등록금으로 비싼 자료 구독하는데 학생들이 한번이라도 더 이용하게 하는 것이 우리가 해줘야 되는 일이라는 거죠.(A대학, 10년근무)

무엇보다 사서의 할려는 의지가 중요하죠. 사서가 업무가 늘어날 것을 두려워하거나 부담스러워한다면 이 교육을 할 수가 없어요.(B대학, 16년근무)

아주 심오한 주제 분야 서비스가 아니라면 일반 사서들도 관심을 갖고 열심히 노력한다면 크게 문제는 없을 것 같아요.(F대학, 19년근무)

- 교육인력 수 : 맞춤교육이 효과적으로 진행되기 위해서는 충분한 교육 담당 인력이 필요하다. 심층면접이 진행되었던 8개의 대학도서관은 1명에서 8명까지 인원이 맞춤교육을 담당하였다. 맞춤교육을 할 때 교육인력은 많으면 많을수록 교육의 수준이나 범위가 넓어지는 이점이 있는 것은 사실이었다. 그러나 단 한 사람이라도 맞춤교육에 의지를 가진 사서가 있다면, 다른 부족한 여러 자원으로 인한 어려움을 극복할 수 있는 것으로 파악되었다.

적극적으로는 하지 못하지만 그래도 조금이라도 더 필요한 사람들에게 서비스를 해서 더 많이 이용을 할 수 있게 해주자는 의지예요. 사실 지금으로써 인력이나 예산, 사서간 협조 이런 거는 없어요. (A대학, 10년근무)

- 비 인적요인 : 인적 요인 이외에도, 효과적인 맞춤교육을 위하여 도서관은 충분한 자료를 구독·소장하여야 하며, 교육 인프라, 사서와 사서간의 협조와 공감대, 교수진과의 관계 유지와 소통 등이 핵심요소로 조사되었다.

특정학과에 맞는 적합한 DB가 많지 않을 경우 교육을 할 때 문제가 생기죠. ... 교육에 활용할 수 있는 더 많은 전자자원이 구독되었으면 좋겠어요. (F대학, 19년근무)

맞춤교육은 교수들과의 커뮤니케이션이 굉장히 중요해요. 교수의 협조는 친해지지 않으면 할 수 없어요. 친분을 잘 유지하고 관계를 형성해야하죠. (C대학, 11년근무)

한편 맞춤교육 자체를 위해 필요한 직접적인 예산은 홍보비 이외에는 상대적으로 크게 중요하지 않는 것으로 보였다. 다만 교육에 필요한 도서관 정보원 및 시설 구비 등 도서관의 전반적 인프라와 관련된 측면에서 예산이 중요한 것으로 보였다.

예산은 거의 쓰지 않고, 이러한 서비스를 하게 된 게 서비스의 필요성과 문제의식을 공통으로 갖고 있었고, 사서간의 의기투합, 공감대 형성이 될 수 있었기 때문에 가능했어요.(D대학, 17년근무)

요약하면, 맞춤교육의 필요조건의 핵심은 교육자로 훈련된 사서이며, 맞춤교육에 대한 서비스의지를 가진 전담사서이다. 이에 더해 충분한 교육인력과 교육을 위한 환경적인 측면이 갖추어진다면 보다 양질의 맞춤교육 서비스가 가능할 것으로 파악되었다.

4.3 맞춤교육의 장애요인

맞춤교육에서 발생하는 장애요인은 크게 두 측면에서 파악되었는데, 앞서 도출된 맞춤교육 필요조건의 결여로 인한 측면과 실제 교과운영상 발생하는 문제점 측면으로 나누어 볼 수 있다.

- 필요조건 결여 : 이 중 인력에 대한 결핍으로 나타나는 장애요인이 가장 많다. 특히 교육 담당사서 인력 부족으로 야기된 것들이다. 맞춤교육 이외에도 담당하고 있는 업무가 많아 교육준비시간이 부족하고, 교육일정 조정이 어려운 것, 또 교육에 필요한 인프라 부족으로 인한 문제도 나타났다.

준비하는 거 자체가 쉽지는 않으니깐요. 부담감이 라면 부담감이고, 매번 다른 과목이 들어올 때마다 학과나 과목마다 달라지기 때문에 시간이 필요하다는 게 어려운 점이죠. (E대학, 10년근무)

20명 이하는 도서관 교육실에서 수업을 하는데 보통 수업이 30명 이상이여서 교육실에서 실습을 할 수가 없어요. 그래서 PC가 있는 강의실에서 강의식 수업을 하게 되죠. (B대학, 16년 근무)

▪ 교과운영 문제 : 교수법이나 교과내용 운영에서의 어려움, 주제지식 학습의 어려움, 수준별 교육의 어려움, 교육시간 부족, 수업연계교육 시 흥미유발의 어려움, 돌발 상황에 대처의 어려움 등이 언급되었다.

실질적으로 학생들에게 정말 실질적으로 와 닿는 교육인지 아닌지, 교안의 순서라든지 그 안에 콘텐츠 내용이라든지 이런 것들을 넣어야할지 빼야 할지.. 이런 것들이 고민이 많이 되죠. (G대학, 10년근무)

학생들의 불만사항은 대부분 강사의 말이 빠르다, 이해를 잘 못하겠다 이런 부분들이예요. (F대학, 19년근무)

맞춤교육의 장애요인에는 도서관 차원에서의 문제와 직결된 부분이 있으며, 교과운영상의 문제들은 사서의 노력과 더해 교육자로 양성을 위한 훈련과 교육을 지원함으로써 해결될 수 있는 요인들도 있는 것으로 판단된다.

5. 결론 및 향후 연구

현재 국내 대학도서관 맞춤교육은 가장 기초적인 도입단계에서부터 체계적, 조직적으로 운영되며 주요 도서관 서비스로 제공되는 발달된 단계까지 매우 다양한 현황을 보인다. 맞춤교육의 필요조건으로 가장 중요한 것은 사서의 자격과 자질부분이다. 그리고 인프라와 같은 환경적 측면이 갖춰진다면 보다 효과적인 맞춤교육이 가능하다. 또 맞춤교육의 장애요인에는 인력의 수, 인프라 등 도서관 차원에서 해결해야할 부분도 있지만, 운영적 측면은 사서의 노력에 더해 사서가 주제 분야를 학습할 수 있고, 교육자로서 훈련을 받을 수 있도록 지원하는 프로그램이나 제도적 장

치가 갖춰진다면 극복해낼 수 있을 것이다.

본 연구는 맞춤교육을 시행하는 대학도서관을 편의 표집하였기 때문에 교육의 현황을 일반화하기에는 무리가 있다. 따라서 향후 연구에서는 더 큰 표본을 대상으로 설문조사를 실시함으로써, 본 연구결과로 파악된 맞춤교육의 핵심요인과 장애요인을 통계적으로 검증해 볼 필요가 있다. 더불어 대학도서관마다 상이하게 나타나는 맞춤교육이 과연 도서관의 규모, 장서, 사서 등 도서관 자원과 유의미한 상관관계가 있는지 파악하기 위하여 정량적 연구를 통해 보다 심층적인 조사를 실시하여야 할 것이다.

참고문헌

- 김태경 (2005). 특정주제중심의 도서관 이용자교육. 한국비블리아발표논문집, 53-64.
- 남재연 (2012). 맞춤교육을 중심으로 한 도서관서비스 개발 및 활용, KERIS발표자료
- 백향기 (2001). 대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석. 한국비블리아, 12(1), 43-64.
- 최상희, 박명규 (2005). 정보활용 교양교육에 대한 수강생의 수용 양태에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 39(3), 121-137.
- 최은주, 박남진 (2005). 대학생의 정보활용능력에 미치는 영향요인에 관한 연구. 정보관리학회지, 22(4), 153-172.
- Ivey, R. (2003). Information literacy: how do librarians and academics work in partnership to deliver effective learning programs?. Australian Academic & Research Libraries, 34(2), 100-113.
- Kirk, T. G. (1999). Course-related bibliographic instruction in the 1990s. Reference Services Review, 27(3), 235-242.
- Rader, H. (1995). Information literacy and the undergraduate curriculum. Library Trends, 44(Summer), 270-271.