

공공 도서관 홈페이지를 이용한 이용자 교육 방법에 대한 제언

Recommendations for activation plan of user education using the public library homepage

박나원, BK21 플러스팀, 계명대학교 문헌정보학과, parkna91@kmu.ac.kr
반달림, BK21 플러스팀, 계명대학교 문헌정보학과, b983134@kmu.ac.kr
오동근, BK21 플러스팀, 계명대학교 문헌정보학과 교수, odroot@kmu.ac.kr
NA-Won Park, Dept. of LIS, Keimyung University
Dal-Rim Ban, Dept. of LIS, Keimyung University
Dong-geun Oh, Dept. of LIS, Keimyung University

현재 공공도서관에서는 홈페이지를 통한 이용자 교육 프로그램이 미비한 실정으로, 이 연구에서는 현재 도서관 홈페이지에서 제공하는 이용자 교육관련 항목들을 분석하여 향후 공공도서관 홈페이지를 이용한 이용자 교육 프로그램의 발전을 위한 제언을 제시하였다. 이를 위해 기존 문헌에서의 평가 기준과 전문가의 자문을 통하여 공공도서관 홈페이지의 이용자 교육관련 항목에 대한 분석기준을 확립하고, 이에 따라 공공도서관 홈페이지의 이용자 교육관련 항목들을 분석하였다. 이를 바탕으로 공공도서관 홈페이지 이용자 교육에서 필요한 사항들에 대해 제언하고자 한다.

1. 서론

도서관에서의 이용자 교육은 이용자에게 도서관을 이용하는 방법을 가르치고 정보원으로서의 도서관의 기능을 인식시키며 사서의 직업적 위상을 높이는 중요한 수단이다. 그 중에서도 정보사회에 접어들어 현재는 정보활용교육의 중요성이 커지고 있다. 빅데이터 시대에 들어서면서 다양한 형태의 수많은 정보들이 생성되고 있으며 이에 따라 사회에서는 과거와는 다른 진보된 정보접근을 요구한다. 많은 종류의 긴급한 정보요구는 공공도서관 자체 자료만으로는 쉽게 해결될 수 없다. 그렇기 때문에 공공도서관은 정보활용교육을 통해 이용자들이 직접 정보를 찾고 이용할 수 있게 해야 할 것이다(박준식, 2011, pp.303-306).

하지만 현재 공공도서관에서는 이용자 교육을 위한 예산이 적거나 없고 담당인력도 부족하여 이용자 교육이 제대로 이루어지고 있지 않았다. 이에 대한 방안으로 이 연구에서는 공공도서관 홈페이지를 이용한 이용자 교육을 제안하고자 한다.

도서관 홈페이지에서 이용자 교육을 제공한다면 시간, 공간, 인원에 제한 없이 이용자들에게 이용자 교육을 제공할 수 있다. 또한 한번 이용자 교육을 구축해 두면 매번 자

료를 준비할 필요 없이 이용자 스스로 학습 할 수 있다.

공공도서관 홈페이지를 통한 이용자 교육을 연구하기 위해 공공도서관의 이용자 교육에 필요한 사항들을 정리하고 실제로 공공도서관 홈페이지에서 제공하고 있는 이용자 교육과 관련된 항목들의 내용과 구성에 대해 조사하였다. 이를 바탕으로 공공도서관 홈페이지를 이용한 이용자 교육 방법에 대해 제안해 보고자 한다. 조사기간은 2014년 7월 5일부터 2014년 8월 6일까지로 실시하였으며 조사를 위한 방법으로 전문가활용, 도서관 홈페이지, 전화면담을 사용하였다.

2. 공공도서관 홈페이지 이용자 교육 관련 항목 현황 분석 기준과 현황

2.1 공공도서관 홈페이지 이용자 교육 관련 항목 현황 분석 기준

도서관 홈페이지 이용자 교육 분석기준을 세우기 위해 일차적으로 정미숙(2008) 이명희(2001), 정상훈, 이진표(2002), 신경훈(2004), 최성은(2006)의 논문을 참고하여 분석기준을 세웠고 이차적으로 3명의 전문가들에게 논문을 참고하여

만든 분석기준을 검토 받아 최종적으로 <표 2>를 완성하였다. 아래의 <표 1>은 일차적으로 만든 분석기준 항목들이 논문과 전문가들의 의견에서 등장한 횟수와 최종 선정 결과이다.

<표 1> 일차 현황 분석 기준표

영역	논문	전문가	분석기준
도서관안내	2	3	○
정보활용	3	1	자료이용 (이용방법)
내용구성	2	-	×
매체의 다양성	4	2	○
학습평가	4	1	○
접근의 편리성	3	3	○
질의응답	3	3	○
최신성	1	3	○
도서관 이용방법	-	3	○
기타 부가서비스	-	1	○

도서관 이용방법의 경우 논문에서는 도서관 안내와 도서관 이용방법을 함께 묶어서 다루었으나 전문가들은 도서관 안내와 이용방법을 분리하여 다루는 것을 추천하였다. 정보활용의 경우 논문에서는 등장하고 있으나 전문가들은 공공도서관을 이용하는 이용자들의 80%에게는 불필요한 항목이라고 지적하며 보다 현실성 있게 수정해야 한다고 하였다. 이에 자료이용(이용방법)으로 수정하였다. 내용구성의 경우 논문에서의 등장 횟수가 적고 본 연구와는 맞지 않는 것 같다는 전문가들의 의견을 참고하여 기준에서 제외하였다. 최신성의 경우 논문에서는 많이 다루고 있지 않았으나 정보를 제공하는 데 있어 정기적인 업데이트가 필요하다고 생각되어 기준에 포함시켰다. 기타 부가서비스는 논문에서는 언급되지 않았는데 전문가의견에서 정보활용의 요소였던 도서관용어교육이나 분류표 설명 등은 일반 이용자 모두에게 공통적으로 필요한 사항이라기보다 부가적인 서비스로 보는 것이 타당하다는 의견을 수렴하여 추가하였다.

2.2 공공도서관 홈페이지 이용자 교육 관련 항목 현황 분석

조사대상 도서관은 총 6개관이다. 그 중 다섯 곳은 전국에서 인구가 많은 상위 다섯 구(서울 송파구, 대구 달서구,

서울 강서구, 서울 강남구, 서울 노원구)의 도서관들 중 각 구별로 회원이 가장 많은 도서관을 선정하고 나머지 한 곳으로 국가대표도서관을 선정하였다. 최종적으로 조사를 위해 선정한 도서관은 국립중앙도서관, 송파도서관, 두류도서관, 노원정보도서관(통합홈페이지), 강서푸른들청소년도서관(통합홈페이지/이하 강서푸른들로 표기함), 개포도서관이다.

도서관 홈페이지 이용자 교육을 위한 평가기준은 크게 도서관 안내, 도서 다양성, 학습평가, 접근의 편리성, 질의응답, 최신성의 9가지 영역으로 나누어 <표 2>와 같이 설정하였다.

먼저 도서관안내 항목의 경우 모든 도서관들이 충실한 내용을 갖추고 있었다. 그 중에서도 국립중앙도서관과 강서푸른들도서관의 경우 영어홈페이지를 제공하고 있었으며 그 외 국립중앙도서관, 두류도서관, 노원정보도서관에서 도서관의 특색사업에 대해 소개하고 있었다.

도서관이용의 경우 두류도서관에서는 전자자료 이용방법이, 강서푸른들도서관에서는 전자자료와 컴퓨터이용에 대한 설명이 없었다.

자료이용 항목에서는 대부분의 도서관들에서 부족한 면이 많이 보였다. 홈페이지에서 자료검색과 DB검색 등 검색 방법은 다양하게 제시하고 있으나 그에 대한 이용방법이 제대로 나와 있지 않았다. 이는 현재 공공도서관에서 이용자교육(정보활용중심)이 활발히 이루어지지 않고 있음을 보여준다. 그러나 다행히도 국립중앙도서관에서는 나라의 대표도서관으로서 이용자교육(정보활용중심)을 다루고 있었다.

기타 부가서비스 항목에서 국립중앙도서관은 도서관 용어교육과 분류표의 개념을 설명하고 있으나 나머지 도서관에서는 도서관 용어교육이 이루어지지 않았고 강서와 개포도서관에서는 분류표의 개념설명도 이루어지지 않고 있었다.

매체의 다양성 부분에서는 모든 도서관이 표와 이미지를 통해 가독성을 높이려고 노력하였으나 대부분의 도서관들이 층별 안내와 약도 등의 일부분에서만 이미지를 사용하였으며 동영상은 제공하는 도서관은 적었다. 다만 국립중앙도서관에서는 청각장애인을 위한 수화동영상을 제공하고 있었고 디지털도서관 홈페이지에서 자료이용법과 도서관 이용법에 대한 내용을 플래시를 이용하여 제공하고 있었다.

학습평가 부분은 모든 도서관에서 나타나지 않았는데 이는 '교육'이라는 개념이 반영되어 있지 않았기 때문으로 보인다. 접근의 편리성 항목의 경우 국립중앙도서관과 노원정보도

<표 2> 공공도서관 홈페이지 이용자 교육 관련 항목 현황 분석표

영역	요소	국중	송파	두류	노원	강서푸른들	개포
도서관안내	도서관 위치	○	○	○	○	○	○
	이용시간	○	○	○	○	○	○
	층별안내	○	○	○	○	○	○
	이용규정	○	○	○	○	○	○
	기타(도서관특색사업, 외국어 페이지 등)	○	×	○	○	○	×
도서관이용	대출규정	○	○	○	○	○	○
	전자자료이용	○	○	×	○	×	○
	컴퓨터이용	○	○	○	○	×	○
	희망도서	○	○	○	○	○	○
	복사	○	○	○	○	○	○
	상호대차	○	○	○	○	○	○
자료이용 (이용방법)	단행본	○	×	×	○	×	×
	연속간행물	○	○	×	×	×	×
	학술DB	○	×	×	×	×	×
	비도서자료	○	○	×	×	×	○
	참고도서	○	×	×	×	×	×
기타부가 서비스	도서관용어교육	○	×	×	×	×	×
	분류표 개념	○	○	○	○	×	×
매체의 다양성	텍스트	○	○	○	○	○	○
	이미지	○	○	○	○	○	○
	동영상	○	○	×	×	×	×
	기타(이러닝등)	○	×	×	×	×	×
학습평가	퀴즈풀이	×	×	×	×	×	×
접근의 편리성	킵메뉴	×	○	○	×	○	○
	배너	○	○	×	○	○	○
질의응답	전자우편	○	○	×	×	×	×
	전자게시판	○	○	○	○	○	○
	전화번호	○	○	○	○	○	○
	기타(sns, 채팅등)	○	○	○	○	○	○
최신성	정기적 업데이트	○	○	○	○	○	○

서관은 킵메뉴 자체가 없었고 송파도서관의 경우 배너는 있었지만 이용자 교육 관련 페이지와 연결된 배너는 없었다.

질의응답의 경우 도서관 6곳 모두 전화번호와 게시판 등의 여러 가지 방법을 통해 이용자와 사서가 소통할 수 있도록 하고 있었다. 이에 더하여

국립중앙도서관 개포도서관 송파도서관은 SNS를 운영하여 이용자와 좀 더 활발한 상호작용을 위해 노력하고 있었고 두류도서관은 온라인 상담을 제공하여 채팅 및 수화상담을 하고 있었다.

모든 도서관이 정기적인 업데이트를 통한 최신성을 유지하고 있었다.

3. 결론 및 제언

지금까지의 도서관 홈페이지를 통한 이용자 교육은 전통적인 의미인 도서관 이용법 교육에만 중점이 맞춰져 정보활용교육은 거의 이루어지지 않았다. 하지만 앞서 언급했듯이 이용자교육은 반드시 필요하며 그 중에서도 정보활용교육은 그 중요성이 커지고 있는 만큼 도서관에서도 중요하게 다뤄야 할 부분이다.

이를 바탕으로 공공도서관 홈페이지 이용자 교육 방법에 대해 정리해 보았다.

먼저 이용자 교육이라는 카테고리를 만들어 그 하위 요소로 도서관 안내, 도서관 이용, 자료이용(이용방법)을 조직적이고

간편하게 이용 할 수 있도록 배치해야 할 것이다. 도서관 홈페이지를 살펴본 결과 각 도서관 마다 도서관 소개와 도서관 이용, 이용안내 등으로 두 개의 카테고리를 만들어 도서관 이용에 대한 설명을 나누고 있었다. 하지만 이는 도서관 이용자 교육의 의미를 살릴 수도 없고 관련 내용을 따로 분산시키는 것이며 한번에 필요한 사항을 찾는 것도 번거롭기 때문에 하나의 카테고리 안에서 다루는 것이 좋을 것이다. 또는 회원정보수정에 관한 설명과 함께 회원정보 수정페이지로의 링크를 두는 등 설명 아래에 관련 항목으로 이어지는 링크를 두어 이용에 불편함이 없도록 해야 할 것이다.

두 번째, 이용자 교육은 이용자의 연령에 따라 교육의 내용과 수준을 구성하여 서비스해야 할 것이다. 앞에서 살펴본 도서관 이용에 대한 설명은 어린이나 청소년 등 연령에 따른 구분이 되어 있지 않았다. 다만 두류도서관은 어린이 도서관 홈페이지를 따로 두어 어린이들을 위해 간략하게나마 도서관 안내를 하고 있었다. 하지만 도서관의 이용자 연령층이 다양하고 연령층에 따라 선호하는 이용자 서비스 또한 다양할 것이기 때문에 이에 맞는 이용자 서비스를 구축하여 제공해야 할 것이다.

세 번째, 이용자 교육 후에는 이용자가 스스로 학습평가를 할 수 있도록 퀴즈 등의 방법을 만들어야 할 것이다.

네 번째, 텍스트, 이미지, 이라닝 등의 다양한 방법을 통해 이용자 서비스를 제공해야 할 것이다. 이용자 교육과 관련된 항목들을 살펴 본 결과 대부분의 도서관들이 텍스트를 중심으로 설명하고 있었는데 시각적인 요소들과 다양한 매체들을 활용하여 효과적으로 도서관 이용교육을 할 수 있도록 해야 할 것이다.

다섯 번째, 다문화 가정을 위해 외국어로 작성된 홈페이지를 함께 서비스해야 할 것이다. 위 도서관들 중 외국어 홈페이지 서비스를 제공하는 곳은 단 2곳 뿐 이었다. 다문화 사회로 접어든 현대에 지역의 주민으로서 도서관을 이용하고자하는 외국인들과 다문화 가정을 위해서 꼭 필요한 부분이고 이용자의 범위를 확대 할 수 있는 방법으로 외국어 서비스도 함께 제공하는 것이 좋을 것이다.

마지막으로 도서관 홈페이지를 통한 이용자 교육 프로그램을 통해 이용자들이 도서관을 이용하는 데 도움을 주기 위해서는 팸플릿과 SNS 등을 활용하여 홈페이지를 통한 이용자 교육에 대해 홍보하여 이용자 교육을 좀 더 활성화 할 수 있도록 해야 할 것이다.

현대에는 정보통신의 발달로 사공간의 제약 없이 인터넷을 쉽게 사용할 수 있다. 이렇게 변화된 환경에 맞춰 도서관도 함께 변화해야 할 필요가 있으며 도서관 이용자 교육의 방법 또한 온라인을 통해 서비스하여 보다 쉽게 이용자가 접근 할 수 있도록 해야 할 것이다.

참고문헌

- 강서푸른들청소년도서관 (2014). 강서구 통합도서관 홈페이지, Retrieved from <http://lib.gangseo.seoul.kr/index.jsp>
- 국가도서관 통계시스템 (2014). 국가도서관 통계시스템 홈페이지, Retrieved from <http://www.libsta.go.kr/index.do>
- 국립중앙도서관 (2014). 국립중앙도서관 홈페이지, Retrieved from <http://www.nl.go.kr/nl/?mobile=1>
- 개포도서관 (2014). 개포도서관 홈페이지, Retrieved from http://gplib.sen.go.kr/gplib_index.jsp
- 나하나 (2010). 대학도서관 학술정보 이용교육효과에 관한 연구, 사대도협회지, 13,63-80.
- 노원정보도서관 (2014). 노원구립도서관 통합홈페이지, Retrieved from <http://www.nowonlib.kr/>
- 대구광역시립두류도서관 (2014). 대구광역시립두류도서관 홈페이지, Retrieved from http://www.duryu-lib.daegu.kr/duryu_main/index.php
- 박준식 (2011). 정보서비스론. 대구: 계명대학교 출판부.
- 송파도서관 (2014). 송파도서관 홈페이지, Retrieved from http://splib.sen.go.kr/splib_index.jsp
- 신경훈 (2004). 웹 기반 도서관 이용자 교육 프로그램의 설계 기준에 관한 연구, 정보관리학회지, 21(3), 161-183.
- 안전행정부 (2014). 안전행정부 홈페이지, Retrieved from <http://www.mospa.go.kr/firt/a01/firtMain.do>
- 이명희 (2001). 웹 기반 학습이론에 근거한 웹 기반 도서관 이용자 교육 모델에 관한 연구. 한국도서관정보학회지, 32(2)165-185.
- 장익준 (2012). 대학도서관 이용자 교육 실태 분석 연구 : 외국인 유학생을 중심으로, 사대도협회지, 13,99-119.
- 정미숙 (2008). 공공도서관 이러닝 이용자 교육 콘텐츠 평가항목에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 원격대학원
- 정미정, 권나현 (2013). 대학도서관 이용자 맞춤형교육의 도입 및 효과적 운영을 위한 필요조건 분석. 정보관리학회, 한국정보관리학회, 2013(8), 179-184.
- 정상훈, 이진표 (2002). 온라인 교육 사이트의 사용성 평가에 대한 연구-휴리스틱 가이드라인의 특성화를 중심으로, 디자인학연구, 45, 234-235.
- 최성은 (2006). e-learning 대학도서관 이용자교육 프로그램에 대한 연구, 7, 31-48.