
대학도서관의 아웃리치 서비스에 관한 연구*

A Study on the Outreach Service at Academic Libraries

최상기(Sang-Ki Choi)**

【초 록】

대학도서관이 경쟁력을 강화하는 데에는 보다 많은 도서관 이용자와 이용률 증가가 요구된다. 도서관 아웃리치 서비스의 도입 실행이 이에 대한 하나의 방법이 될 수 있다. 본 연구의 목적은 우리나라 대학도서관이 실행 할 수 있는 아웃리치 서비스 방안을 제시하는 것이다. 이를 위해 도서관 아웃리치의 의미, 대학도서관 아웃리치 활동의 특징, 관련연구를 살펴보았다. 그리고, 국내외 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례를 조사한 후, 이를 토대로 다문화학생, 편입생, 대학원생, 기숙사생, 교수, 강사 및 강의조교와 같은 이용자 집단별 아웃리치 서비스와 6단계의 아웃리치 활동 절차가 제시되었다.

【키워드】

대학도서관, 아웃리치 활동, 아웃리치 서비스, 도서관 서비스, 도서관 이용자

【Abstract】

Academic libraries need to increase library user and use rates to strengthen the competitiveness. It can be a way that academic libraries introduce and implement outreach service. The purpose of this study is to present the outreach service plan that is suitable for being implemented at academic libraries in Korea. This paper explored the significance of library outreach, the characteristic of academic library's outreach activities and related studies. After this study examined the cases of outreach service at foreign and Korean academic libraries, outreach service programs for user groups such as multicultural students, transfer students, graduate

students, boarding students, professors, and lecturers and teaching assistants, and six steps of outreach activities were proposed.

【Keywords】

Academic Libraries, Outreach Activities, Outreach Service, Library Service, Library User

1. 서 론

오늘날 대학도서관은 정보기술의 발전 및 확산, 자료 구입 예산의 부족과 같은 어려운 제반 환경과 문제에 당면하고 있다. 대학도서관들이 이러한 문제를 해결하는 데에는 무엇보다도 고객의 확보가 중요할 것이다. 고객의 도서관 이용률 증가는 대학도서관의 경쟁력 확보와 바로 직결되기 때문이다. 따라서 대학도서관은 더 많은 고객을 확보하고 도서관 이용을 증가시키기 위해 다양한 서비스 개발 및 실행과 같은 노력들을 필요로 한다.

그리하여 대학도서관들은 과거보다 도서관 이용자를 위해 광범위하고 다양한 서비스와 자료들을 제공하고 있다. 예를 들면, 전자 DB, 원문저널, e-북들을 구독하고, 가상 참고 서비스, 이메일을 통한 교육, 온라인 강좌들이 이용자들에게 제공된다. 나아가 도서관 교육은 정보 리터러시를 전통적인 도서관 커리큘럼에 통합하는 고도로 창조적인 방법으로 변화하고 있다. 그러나 아직도 학생과 교수들은 이렇게 상대적으로 새로운 도서관 서비스 및 자료들을 대체적으로 인지하지 못하고 있다. 따라서 도서관의 인지도를 촉진하고, 이용자들의 정보 요구 충족을 위해 설계된 아웃리치 서비스들은 대학도

* 이 논문은 2009년도 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의해 연구되었음.

** 전북대학교 인문대학 문헌정보학과 교수(choisk@chonbuk.ac.kr), 전북대학교 독서문화연구소 연구원

논문접수일자 : 2009년 8월 30일 논문심사일자 : 2009년 9월 5일 게재확정일자 : 2009년 9월 19일

서관의 경쟁력 확보에 매우 중요한 역할을 할 것이다 (Kelsey and Kelsey 2003).

외국에서는 1800년대부터 공공도서관을 필두로 아웃리치 활동이 전개되어 왔고, 현재는 대학도서관에서도 왕성하게 아웃리치 서비스를 시행하고 있는 추세에 있다. 최근에는 우리나라 대학도서관들도 지역사회에 대한 도서관 개방, 학생 및 교수를 대상으로 한 다양한 형태의 이용자 교육 및 맞춤형 주제전문 서비스 등과 같은 아웃리치 서비스를 제공하고 있지만, 도서관 아웃리치에 대한 정확한 이해가 부족한 상태에서 아웃리치 활동이 추진되어 왔다. 그 이유는 국내에서 대학도서관의 아웃리치에 관한 연구가 거의 수행되지 않았기 때문일 것이다.

이점에 착안하여 본 연구는 국내 대학도서관이 보다 체계적이고 다양한 아웃리치 활동을 전개할 수 있도록 하기 위하여 도서관 아웃리치의 의의와 국내외 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례에 관하여 살펴보고, 국내외 대학도서관 환경에서 적용할 수 있는 아웃리치 서비스 방안을 제시하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 국내외 대학도서관의 아웃리치 서비스 관련 연구사례나 모형을 문헌과 웹사이트를 통한 연구방법론이 사용될 것이다.

2. 대학도서관 아웃리치 서비스의 의의 및 선행연구

2.1 도서관 아웃리치의 개념

사회의 변화에 따라 도서관이 변화해야 한다는 시대적 당위성에 의해 도서관 서비스가 다양화되면서 외국의 도서관계 문헌에서 도서관 아웃리치, 아웃리치 프로그램, 아웃리치 서비스, 아웃리치 활동 등 아웃리치라는 용어의 출현 빈도가 최근 들어 증가하고 있다. 원래 'Outreach (아웃리치)'는 교회의 교역활동에서 사용되기 시작하여 사회기관의 봉사 및 교육기관이나 사기업의 서비스 확장 등에서 적용되어 왔다. 그러한 아웃리치가 도서관 서비스 대상과 서비스의 폭을 넓히기 위하여 현재 서구의 도서관에서 널리 적용되고 있는 것이다. 아웃리치의 개념을 보다 자세히 이해하기 위해 사전적 정의를 살펴보면 다음과 같다.

① 아웃리치:

a. 퍼짐, 도달: 팔 손 등을 뻗기: 도달범위[거리]

b. (보다 넓은 지역사회에 대한) 봉사[복지, 구제] 활동(네이버영어사전 2009).

② 아웃리치: 특히 기관의 통상적인 중심 밖에서 커뮤니티에 있는 사람들에게 접촉하여 서비스나 조언을 제공하는 한 기관의 활동(Crowther 1995).

③ 아웃리치는 다른 기관, 집단, 특수한 청중 또는 일반 대중의 활동에 아이디어나 실천을 전달하려는 한 기관이나 그룹 내에 있는 개개인들에 의한 노력이다. 마케팅과는 다르게, 아웃리치는 시장점유를 증가시키기 위한 전략들이나 하나의 제품을 근본적으로 고려하지 않는다. 전형적으로 비영리, 시민 그룹, 그리고 교회들이 아웃리치에 관여하고 있다(Wikipedia 2009).

도서관계에서 사용되는 아웃리치의 정의를 보면 ALA는 “부당하거나 부적절하게 봉사 받는 표적 집단의 정보 요구를 충족하기 위해 설계 및 추진되는” 여타의 활동 프로그램으로 아웃리치를 정의하였다(Young 1983). 원래 아웃리치는 공공도서관과 가장 밀접하게 연관된 용어였으나, 대학도서관에서 아웃리치 활동들은 보다 확대된 고등교육의 환경 및 도서관 전문직의 변화에 부응하면서, 최근에 확장되고 개발되어왔다. 즉, 대학에서 아웃리치는 고등학생 및 기타 커뮤니티 이용자들, 비전통적인 학생들, 국제 학생들, 그리고 원격 학생들과 같은 부당하거나 불충분한 서비스를 받는 집단에 초점을 맞추어 왔다(Johnson et al. 2003).

Trotta(1993)는 도서관에서의 아웃리치를 “서비스가 필요한 곳으로 서비스를 가지고 나가는 것”으로 정의하였다. 그런 관점에서 보면 도서관계에서 ‘아웃리치 서비스’는 도서관 환경에서 제공되던 전통적인 온디멘드 서비스와는 대조적으로, 이용자들의 작업 환경에서 능동적으로 제공되는 도서관/정보 서비스로 이해가 되기도 한다(Robinson and Bawden 2007).

한편, 아웃리치 서비스는 기존의 도서관 서비스를 확대한다는 점에서 종종 마케팅과 유사한 개념으로 통용되기도 한다. 그러나 아웃리치 서비스와 마케팅은 분명한 차이가 있다. 2003년 판 International Encyclopedia of Information and Library Science에 따르면 마케팅은 “이용자 관심, 커뮤니케이션 방법론 및 도서관이 수행하는 일을 개선하는 피드백에 기반한.....도서관 서비스를 제공하는 하나의 조직된 방법”으로 정의하고, 아웃리치 서비스들은 “특히, 커뮤니티의 집단에게 호소하

거나 신규 이용자를 유인할 의도로 도서관의 일상적인 장소 외에서 도서관에 의해 제공된다.”라고 정의되고 있다(Cummings 2007).

이상의 내용을 종합하면 사전적 정의에서 아웃리치는 한 기관이나 그룹이 외부에 있는 커뮤니티, 다른 기관, 그룹, 특수한 청중 또는 일반 대중의 활동에 아이디어나 서비스를 전달하려는 활동을 의미하고, 도서관 측면에서 이를 응용하면 아웃리치란 도서관의 서비스나 활동의 확장 또는 서비스 대상 이용자의 확대의 범주로 해석할 수 있다. 따라서 도서관의 아웃리치 서비스란 도서관이 커뮤니티를 도서관이나 도서관 이용으로 유인하기 위하여 도서관 내외부에서 특정한 이용자 커뮤니티에게 봉사하는 폭넓은 활동으로 정의할 수 있을 것이다.

2.2 대학도서관 아웃리치 활동의 특징

아웃리치는 전통적으로 특별한 주의를 요하는 종족, 민족, 사회계층, 또는 연령에 의해 차별 받는 사람들, 장애인, 비독서인, 도시와 시골의 빈민과 같은 무시된 이용자 집단에 대한 공공도서관의 확장 서비스와 관련되어 왔다. 즉, 아웃리치 프로그램의 기원은 공공도서관으로 추적될 수 있고, 분관도서관과 이동문고가 커뮤니티의 정보 요구에 봉사한 것이다(Trotta 1993). 이와는 대조적으로 대학도서관에서의 아웃리치는 비교적 새로운 현상이고 다양한 기능들을 가질 수 있다(Cruickshank and Nowak 2001).

그리하여 지난 10년 동안 대학도서관 사서들의 아웃리치에 대한 관심은 꾸준히 증가하여 왔다. 이 주제에 관한 새로운 관심은 학생 집단의 다양화 증가, 고등교육에서 정보 기술 및 전자 정보원의 중요성 증대, 그리고 표적 이용자 집단에 대한 전문화된 도서관 서비스 제공의 욕구 때문인 것으로 설명할 수 있다. 즉, 대학에서 아웃리치는 고등학생 및 기타 커뮤니티 이용자들, 비전통적인 학생들, 국제 학생들, 그리고 원격 학생들과 같은 부당하거나 불충분한 서비스를 받는 집단에 초점을 맞추어 온 것이다(Johnson et al. 2003).

Cruickshank and Nowak(2001)은 대학도서관에서 전통적인 아웃리치가 지속적으로 중요하다고 주장하였다. 전통적인 아웃리치에는 장서개발, 교육, 참고질의 활동 등이 포함되고, 사서와 교수간의 리에종 관계는 또 하나의 전통적인 아웃리치 활동이다. 이러한 리에종 관계를 통해 사서들은 적절한 장서를 개발하는 데에 주제

전문성을 사용하면서 교수들과 협업하기도 한다. 이와 같은 전통적인 아웃리치도 도서관 내외부 환경의 변화로 인해 새로운 아웃리치로 발전하고 있다.

일반적으로 새로운 아웃리치 모델들은 몇 가지 중요한 차이를 가지고 리에종 관계와 같은 전통적인 모델 위에 형성된다. 전통적인 아웃리치 모델들은 부적절하게 봉사 받는 광범위한 이용자들과의 커뮤니케이션의 개통에 초점을 맞추는 반면에, 새로운 아웃리치 모델들은 그들과 관련된 프로그램을 통해 이용자와 기존의 관계를 증가시키는 것을 강조하고 있다. 그리고, 전통적인 모델들의 1차적 목적이 더욱 많은 사람들이 도서관 자료를 방문하도록 유혹하면서 도서관 자료들을 마케팅 하는 것인 반면, 새로운 아웃리치 모델들은 사서의 전문성을 마케팅하고 어떤 프로그램의 프로세스들과 제품들을 확대하는 데에 정보 기술들을 사용하는 것을 1차적인 목적으로 하는 데에 특징이 있다(Johnson et al. 2003).

또 다른 특징은 대학도서관들이 종종 도서관 주변의 커뮤니티의 아웃리치에 참여해왔다는 점이다. 대부분의 공공이나 사립대학도서관들은 지역사회 커뮤니티에 대한 도서관의 사명과 의무의 부분으로서 아웃리치를 인식하고, 기존의 도서관 아웃리치 프로그램을 연구함으로써 도서관이 지역사회 커뮤니티에 다가가고 상호작용하는 방법을 결정할 수 있었다. 이처럼 각각의 대학도서관들은 공립, 사립, 대규모, 소규모, 지방 또는 도시 등에 따라 다양하게 위치하고 있지만, 모든 대학도서관은 지역사회 커뮤니티의 아웃리치를 수행할 이유와 방법을 고려할 필요가 있었던 것이다(Schneider 2003).

한편, 대학도서관 아웃리치 프로그램의 유형과 정도는 도서관에서 이용가능한 자원에 상당히 의존한다. 예를 들면, 직원, 시간, 장기적인 실행의지, 그리고 재원은 도서관의 아웃리치 활동에 매우 중요하다(Schneider 2003). 이와 관련하여 Gluibizzi(2009)는 21세기의 사서들에게 아웃리치가 가장 중요하다고 강조하면서, 도서관이 직면한 효과적인 아웃리치에 대한 3가지 장애로 파트너들의 부족, 재원의 부족, 그리고 일괄적용 서비스(one-size-fits-all service) 모형의 제약을 지적하였다.

2.3 대학도서관 아웃리치에 관한 선행연구

아웃리치에 대한 도서관의 관심은 적어도 50년 전부터 시작된 것으로 문헌에 나타나 있다. Library Trends 1958년 1월 호는 전체를 도서관 협력으로 할당하였다. 그

호는 "Building Library Resources through Cooperation" 이란 제호로 대학도서관의 협력뿐만 아니라 서로 다른 유형의 도서관들의 협력, 그리고 유럽의 도서관들에 있어서 협력 노력에 초점을 맞추었다. 전통적인 대학도서관 이용자 이외의 사람들에 대한 서비스나 아웃리치에 관한 최초의 대규모 연구 가운데는 1965년에 ACRL이 수행한 1,100개의 대학도서관에 대한 전국적인 서베이들 들 수 있다. 그 연구의 최우선의 관심 주제는 커뮤니티 이용자들 및 도서관에 대한 접근, 커뮤니티 이용자의 정의 방법, 그들이 가지는 대출 특권, 장서의 안전한 보호 방법들을 포함하였다. 그 연구 결과, 대학도서관의 94%가 대부분의 커뮤니티 회원들에게 몇 가지 또는 대부분의 서비스를 제공한다는 점이 발견되었다(Schneider 2003).

한편, 대학도서관에서 아웃리치 프로그램을 다룬 문헌 중에는 The Reference Librarian의 67/68호와 82호가 그 호 전체의 주제를 아웃리치로 다루었고, McKinstry and Garrison(2001)은 2001년 2월까지 미국의 대규모 대학도서관의 커뮤니티 프로그램을 훌륭하게 개관하였다. 또한, Canadian Library Journal의 1998년 호에서 Savage(1998)는 캐나다 커뮤니티에서 소규모 대학도서관의 역할을 기술하였다(Graham 2005 재인용). 대학도서관의 아웃리치 활동을 주제로 다룬 최근의 연구들을 몇 개의 범주로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관의 교육 아웃리치 서비스에 관한 연구는 주로 다문화 학생(Walter 2005; Love 2009), 교수 및 강사(Reeves et al. 2003; Key 2009)를 대상으로 연구되고 있고, 전통적인 교육 아웃리치를 리에종을 기반으로 발전시킨 새로운 교육 아웃리치 모델에 관한 연구(Frank et al. 2001; Johnson et al. 2003)가 있다.

둘째, 대학도서관의 다문화서비스 아웃리치에 관한 연구를 보면, Walter(2005)는 대학도서관의 아웃리치의 효과를 규명하기 위해 유색인종 학생에 대한 서비스를 제공하는 학생서비스센터와 대학도서관간의 효과적인 협력 결과를 조사하였다. 그리고, Love(2009)는 소수자 학생을 위한 도서관 레퍼런스 및 교육을 기존의 대학 프로그램에 통합에 관한 연구에서 다문화 학생에 관한 선행 연구를 개관하고 있고, Ye(2009)도 국제 학생과 도서관 아웃리치에 관한 현행 연구에 관하여 전반적으로 요약하고 있다. 또한 Puente et al.(2009)은 Tennessee 대학도서관의 다문화 및 국제학생에 대한 아웃리치 서비스에 관한 연구 결과를 제시하였다.

셋째, 대학도서관의 지역 커뮤니티 아웃리치에 관한

연구를 보면, Schneider(2003)가 대학도서관들이 지역 커뮤니티 아웃리치 프로그램을 추진하고자 선택한 이유에 대하여 전체적으로 고찰하였다. Keene(2004)은 South Florida대학 도서관의 지역사회 아웃리치 사례에 관하여 자세하게 기술하였다. Graham(2005)은 지역 커뮤니티 대상 아웃리치 프로그램 연구 결과, 지역 커뮤니티들은 대학도서관이 평생교육에서 보다 활동적인 역할을 담당하기를 요구하고 있다고 결론짓고 있다.

넷째, 대학도서관의 아웃리치를 위한 교내외 관련 기관과의 협력에 관한 연구로는, 대학도서관이 아웃리치 서비스를 전개하기 위해 교내외의 커리어센터, 작문센터, 문화 및 다문화센터, 국제학생센터, 소수자학생센터 등의 관련 기관과의 협력을 다룬 연구(Walter 2005; Love 2009; Love and Edwards 2009; Puente et al. 2009)가 있다.

다섯째, 대학도서관의 디지털 아웃리치에 관한 연구를 보면, Williams and Walter(2003)가 대학도서관의 대표적인 아웃리치 프로그램으로 학생과 교수들이 도서관 웹사이트에서 이용 가능한 온라인 레퍼런스 데스크, 가상 및 디지털 레퍼런스, 온라인 및 가상 교육과 같은 정보서비스들에 관하여 논하고, 이들의 사용방법에 관하여 기술하였다. Huwe(2006)는 아웃리치 서비스를 개인화 하는데 최상이 되는 방법 사례로 Blog, RSS, E-News, Alerts 등을 제시하였다. Connell(2009)은 Facebook과 MySpace를 아웃리치 도구로 사용하는 사서들에 관한 학생들의 느낌을 조사하기 위하여 신입생을 대상으로 서베이하였다. 연구 결과, 대부분의 학생들이 그러한 방법을 수용한다고 응답한 반면, 일부 학생들은 사서들이 학생들의 사생활 부분을 조심스럽게 관리해 줄 것을 추천하였다.

그 외에 Jesudason(2000)은 운동선수를 대상으로 아웃리치 서비스에서 이메일 레퍼런스 서비스를 시행한 결과를 보고하였다. Visser(2006)는 도서관장서개발 아웃리치에 관하여 미국연구도서관협회의 특수장서에 의한 K-12학생 아웃리치 및 프로그램을 평가하기 위해 실시한 서베이 결과를 고찰한 결과, K-12 프로그래밍이 도서관뿐만 아니라 대학 측면에서도 훌륭한 아웃리치 형식이 된다고 결론지었다. Kay(2009)는 시간강사 및 원격교육 강사를 위한 도서관 교육 아웃리치에 관한 연구에서 저녁 워크샵, 뉴스레터, 문화센터 등을 활용한 사례를 제시하였다.

3. 국내외 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례

본 장에서는 대학도서관의 아웃리치 서비스 방안을 도출하기 위하여 국내외 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례에 관하여 살펴보고자 한다. 국외의 사례로는 아웃리치 서비스를 개발하여 시행 한 대학을 대상으로 선정하였다. 대상 대학은 Oakland University, Washington State University, University at Buffalo SUNY, University of South Florida이다.

국내의 경우, 아웃리치 서비스의 명칭으로 도서관 서비스를 추진하는 대학도서관은 지금까지 눈에 띄지 않는다. 그러나 최근 이용자들에게 보다 더 효율적이고 효과적인 맞춤형 책임 서비스를 제공할 목적으로 주제담당사서제를 활용한 리에종 서비스를 시행하는 대학도서관이 늘어나고 있다. 도서관 아웃리치가 보다 많은 이용자에 대한 도서관 혜택 제공을 목적으로 기존의 기본적인 도서관 기능이나 서비스, 그리고 이용 대상자를 연장하거나 확대하는 활동을 의미하기 때문에 리에종 서비스도 아웃리치의 범주에 포함될 수 있다. 따라서 리에종 서비스를 시행하는 대학 도서관 중에서 활동이 활발한 서울대학교와 성균관대학교를 대상으로 아웃리치 서비스 사례를 살펴보고자 한다.

3.1 외국 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례

3.1.1 Oakland University(Kraemer et al, 2003)

3.1.1.1 개요

Oakland대학은 2002년에 학부생 12,634명, 대학원생 3,425명이 등록하고 있고, 재학생 중 16%의 학생이 소수자 그룹으로 구성되어 있다. 이 중 아프리카 아메리칸 학생은 7.2%를 차지하고, 국제 학생은 2.7%가 재학 중이다. 특이한 점은 그 대학이 매년 신입생의 절반에 이르는 편입생을 받고 있다는 사실이다.

도서관은 아웃리치사업을 학과와의 리에종 프로그램에 초점을 맞추어 시행하였으나, 부당한 서비스를 받는 학생들에 대한 서비스의 필요성도 인식하고 그들을 대상으로 아웃리치 프로그램을 개발하여 시행하였다. 그 결과, 아웃리치 프로그램은 도서관의 가시성을 증가시키고, 학생, 교수, 직원들 사이에서 도서관의 이미지를 높였으며, 도서관을 교내의 교수 및 학습에서 중심적 위상으로 발전시켰다.

3.1.1.2 편입생을 위한 아웃리치

1) 배경

도서관은 편입생의 학업 유지 및 성공에 이들을 대상으로 도서관 오리엔테이션과 교육을 하는 것은 절대적이라는 점을 인식하였다. 실제로 미국의 경우, 편입생의 학교 적응에 대한 각종 보고서와 통계에서 전문대학에서 편입한 학생들은 대규모의 4년제 대학에 위촉되고, 편입생들은 동일한 대학에서 학업을 시작한 학생들보다 학교에 대한 연계성을 덜 느끼고 있다는 사실이 보고되었다. 따라서 Oakland 대학의 사서들은 편입생들이 보다 편안하게 대학과 도서관에서 지낼 수 있도록 설계된 아웃리치 활동을 계획하였다.

2) 절차 및 과정

사서 Lombardo는 특별히 편입생들을 대상으로 오리엔테이션을 위한 유인물을 개발하였다. 그 유인물은 학생들의 시간과 노력을 절약할 수 있는 원격 접근, 전문 DB, 전자지정도서제, 개인화 연구 컨설팅과 레퍼런스 지원의 접근 가능성과 같은 도서관 자원 및 서비스들을 강조하였다. 이와 더불어 도서관은 기본적인 도서관 자료를 학생들에게 소개하기 위하여 학기 시작 시 간략한 워크샵을 개최하였다.

3) 결과

이 프로그램에 편입생들이 아주 많이 참여하지 않았지만, 다수의 편입생들이 워크샵에 관심을 표명하였으므로, 도서관은 많은 편입생이 오는 매년 겨울 학기에 이 과정을 개설하고, 편입생의 날을 지정하여 투어, 워크샵, 무료 커피 등을 제공하는 것을 포함하는 마케팅과 아웃리치를 지속적으로 할 것을 계획하였다.

이러한 아웃리치 노력과 더불어 도서관 직원들은 도서관의 가시성을 높이고 일반적으로 더욱 많은 학생을 유인하기 위한 프로그램을 생각하기 시작하였다. 그 결과 매학기 첫 주 동안 대학본부에서 개최하는 신입생과 복학생 환영 행사인 Welcome Week 활동에 도서관은 적극적으로 참여하여, 도서관의 학생 라운지에 무료로 머그, 커피, 스낵을 제공하는 "library coffee house"를 개최하였다.

3.1.1.3 다문화 및 문화 아웃리치

1) 배경

도서관의 사서들은 아웃리치 서비스를 정식으로 시행

하기 전에 교내의 문화 및 다문화 행사를 지원하기 위하여 전시물 및 웹페이지를 제작하였고, 이와 관련된 도서관 자료의 유인물을 소지하고 행사에 참석함으로써, 그들 스스로를 가시적이면서도 귀중한 정보자원으로 만들어 가고 있었다. 한편, 미국 도서관계의 다문화 아웃리치의 확산 추세에 따라 이 대학의 도서관도 다문화 아웃리치의 필요성을 인식하고 실행에 옮기게 되었다.

2) 내용 및 과정

대학의 다문화 관련 위원회의 위원으로 활동 중이던 Keyse 사서는 교내의 소수자 집단 학생 그룹의 지도자 및 그들의 자문교수의 요청으로 Kresge Library Diversity Resources라는 웹사이트를 만들었다. 그 웹사이트는 아프리카 아메리칸, 아랍 아메리칸, 아시아 아메리칸, 히스패닉 아메리칸/라티노, 네이티브 아메리칸, 게이/레스비언/양성애자/트랜스젠더와 같은 그룹의 사회 및 문화적 연구에 초점을 맞추었다. 그것은 특수 아카이브, 박물관 전시물, 연구 자료들을 통한 일차 문헌에 대한 접근을 제공하는 링크들을 포함하였다. 한편, 사서들은 관련 교과과정의 도서관 교육 과정과 다양한 다문화 행사에서 그 사이트에 관하여 토론 및 홍보하였다.

3) 결과

문화적 연구 및 다른 다양화 관련 교과목을 위한 연구에서 학생들에게 도움을 주었다.

3.1.1.4 기숙사 아웃리치

1) 배경

2002년도에 Oakland 대학은 1,100명 이상의 학생이 6개의 기숙사에 거주하고 있었다. 도서관의 아웃리치 활동이 확대됨에 따라, 사서들은 교내에 거주하고 있는 학생들을 대상으로 아웃리치 서비스를 제공할 것을 기획하였다.

2) 내용 및 과정

기숙사의 리에중 사서로 자원한 Kraemer 사서는 교내에 거주하는 학생을 대상으로 독특하며 교육적인 사회적 프로그램을 개발하기 위하여 도서관 경영진과 작업하였고, 그 결과 대학의 기숙사 북클럽을 탄생시켰다. 이 프로그램은 북클럽에서 선정된 작품을 논의하기 위해 회원들과 한 학기에 1-2회의 회합을 갖기로 계획하고, 회원수를 10-12명 이내로 유지하여 일상적인 환경을 조성하

여, 강의실의 분위기를 제거하도록 하였다. 이 북클럽 프로그램은 실험적이었고, 도서 구입비는 도서관 경영진에 의해 후원을 받아서 학생들이 복본을 소유할 수 있었으며, 그 복본은 나중에 도서관 장서로 추가되었다.

3) 결과

프로그램에 참가한 학생들은 첫 번째 회합에 고무적이었으며, 이 프로그램이 계속 진행되기를 희망하였다. 한편, 도서관은 기숙사 북클럽과 같은 프로그램을 제공함으로써 교내에서 위상을 제고하였다.

3.1.2 Washington State University(Johnson et al. 2003)

3.1.2.1 개요

Washington State University(WSU)의 Pullman 캠퍼스에 있는 6개의 도서관은 각각 레퍼런스, 장서 개발, 관련 분야 교육에 책임을 지는 최소한 1명 이상의 주제 전문가에 의해 지원되고 있었다. 주제 전문가들은 리에중 학과 및 프로그램에 대한 교육 서비스를 제공하고 독립적인 도서관교육과(Library Instruction Department)에 의해 지원을 받고 있었다. 도서관교육과는 교내의 수많은 독립 프로그램에 교육 서비스들을 제공하고, K-12 학생들과 WSU Athletic Programs의 회원들에게 전통적인 교육 아웃리치 서비스를 제공하였다.

3.1.2.2 신입생 세미나 교육 아웃리치

1) 배경

WSU 도서관교육과는 커리큘럼과 조직 구조를 뛰어넘는 정보리터러시 교육에 몰입한 결과, 교육적 아웃리치에 프로그램 접근 방법을 개발하였다. 이 방법은 정보리터러시 교육의 통합에 창조적인 접근법을 개발하는 일에 사서와 교수가 공동으로 작업할 수 있도록 하였다. 그리하여 도서관은 정보리터러시 교육에 대한 아웃리치를 새로운 방식으로 기획하게 되었다.

2) 내용 및 과정

신입생 세미나의 핵심은 대학생 동료 조력자(Peer Facilitators)의 지도하에 학생들이 설계, 수행, 제시하는 연구 프로젝트라는 것이다. PF들은 신입생 세미나를 이수한 2, 3, 4학년생 중에 "동료 리더십"과목에서 상위 등급을 이수한 학생들로 선발되었다.

사서들은 6년 전부터 신입생 세미나 프로그램에 참여

하여, 매 학기마다 학생들에게 연구 프로젝트의 설계 및 개발을 지원하고 도서관 자료를 소개하면서 신입생 세미나 부서들과 함께 업무를 추진하였다. 구체적으로 교육 사서 및 주제 전문가들은 온라인목록의 이용에서 학술 연구의 이용에 필요한 웹기반 자료의 평가, 인쇄 및 전자 정보원의 적절한 인용 형식에 관한 교육 제공 업무를 함께 하였다.

3) 결과

사서들이 신입생 세미나 프로그램에 파트너로 접근함으로써, 아웃리치에 팀 지향 및 능동적인 방법을 제시하였다. 또한 사서들은 정보 리터러시 교육에서 그들의 경험을 사용하는 기회를 갖게 되었고, 사서들의 인식된 경험 때문에 사서들은 PF를 훈련하고, 커리큘럼 자료 및 수업 활동을 개발하며, 학생 프로젝트 평가에 협력함으로써, 그 프로그램에 크게 기여하였다. 한편, 도서관은 학부생 PF를 겨냥하여 정보 리터러시 과목을 학점 인정 과목으로 새로 개발하였으며, 새롭게 개발된 프로그램은 학생과 강사들로부터 긍정적인 피드백을 받았다.

3.1.2.3 약학대학의 교육 아웃리치

1) 배경

약학대학과 전통적인 리에종 관계를 강하게 유지하고 있던 Health Sciences Library는 주제전문가들과 교수 간의 교육 및 강의 활동에 필요한 장서 지원을 위한 정기 회의에서 약학대학에 대한 교육 아웃리치를 논의하였다. 회의 결과, 정보 리터러시 교육이 약학대학의 교수, 직원, 학생들에게 다양한 장소에서 다양한 방법으로 제공되었다. 도서관의 정보 리터러시 교육의 성공적인 접근방법은 약학대학 전문교육 프로그램의 최초 2년 과정에 초점을 맞추어 계획에 따른 교육 아웃리치 프로그램을 개발하도록 하였다.

2) 내용 및 과정

학생들이 2년차 첫 학기동안 집중적인 교육을 이수할 때, 사서는 Pharmaceutical Care Laboratory(PCL) 훈련의 일부로써 2개의 교육 과정과 2개의 학점이 있는 과제를 제공하였다. PCL 커리큘럼의 일부로써 제공되는 정보리터러시 교육은 DB 탐색 기술 개발과 생의학 문헌을 비평적으로 분석하고 검토하는 능력 개발에 초점을 두었다. 첫 번째 PCL 교육 수업인 "DB 탐색 기법"은 학생들에게 5개의 생의학 및 과학 DB의 범주, 응용,

그리고 탐색 전략을 소개하였다.

두 번째 PCL 교육 수업인 "Preparation for Evidence-Based Practice"는 첫째 과정을 마친 1개월 후 무렵에 개설되었고, 그 과정은 사서 및 PCL 강사가 학생들이 첫 번째 수업과 과제에서 습득한 기술을 파악하는 동안 새로운 개념을 소개하도록 허용하였다. 이 수업은 학생들에게 EBP 어휘, 1차, 2차, 3차 자료 간의 구분, 임상 상황에서 제시된 정보요구에 기반 한 탐색전략 구축 과정, 그리고 정보 자원들을 비평적으로 평가하는 기준을 소개하였다.

3) 결과

약학대학과의 업무에서 도서관이 채택한 교육 아웃리치 접근방법은 리에종 프로그램과 결합된 전통적인 아웃리치 활동을 구축하고 강화하였다.

3.1.3 University at Buffalo, The State University New York(Fabian et al. 2003)

3.1.3.1 개요

2002년도에 Buffalo 대학도서관은 2개의 캠퍼스의 약 25,000명 이용자에게 봉사하기 위해 61명의 사서를 포함한 162명의 정규직 직원이 근무하고 있고, 예술 및 인문학팀에는 다양한 학문분야를 지원하는 8명의 주제전문가들이 있었다. 예술 및 인문학팀 사서들은 도서관의 전통적인 장서의 이용 및 인지를 촉진하고, 이용자들에게 서비스 및 소장 자료를 소개하기 위하여 아웃리치 활동을 개발하였다.

그 팀은 또한 보다 많은 이용자를 참여시키고, 커뮤니티의 "주인정신"을 주입시키고, 도서관 장서 및 활동에 투자를 유도하기 위하여 교내 파트너십을 파악하고 양성하였다. 공동의 목적과 상호보완적 자원을 가지고 있는 것으로 파악된 교내외의 파트너들은 English Department, UB Center for Teaching and Learning Resources, the Albright- Knox Art Gallery 등이다. 2002년에 그 팀은 도서관 장서 및 서비스를 촉진하고 도서관 아웃리치의 목적을 달성하기 위해 도서관 전시회, 북토크, 멀티미디어 전시 키오스크, 교육 지원 워크샵 등 4개의 프로그램을 개발하였다. 또한, 2007년도에는 각 학과의 교수 및 학생을 대상으로 현장 참고 및 교육 서비스를 아웃리치 하였다.

3.1.3.2 도서관 전시회

1) 배경

전시회는 물리적이거나 온라인이든 간에 개발자나 관람자 모두에게 중요한 교육적인 기회가 될 수 있다는 점을 인식한 예술 및 인문학팀은 아웃리치의 일환으로 교육적인 목적으로 전시회를 후원하였다.

2) 내용 및 과정

첫 번째 전시회인 "Fifties Flashback: Popular Culture and American Society"는 1950년대의 대량 등록된 학부 강좌와 Buffalo's Albright-Knox Art Gallery의 공동 전시회를 상호보완하기 위해 설계되었다. 대학 내 Lockwood Memorial Library에 설치된 도서관 전시회는 학기가 끝난 후에도 남아있고 학교 신문에 광고되었다. 전시회에는 교내 출판물의 클리핑자료 및 연감, 대학의 시대별 사진들, 크고 가치 있는 자동차 기념품의 소장품, 도서관의 통속 소설 선정물, 그리고 50년대부터의 광고, 전시, 개인 작품 등이 전시되었다.

두 번째 전시회인 "J.M.Coetzee: Voicing the Heart of South Africa"도 Lockwood Memorial Library의 출입구 부근에 설치되었고, 약 2개월 동안 전시상태로 유지되었다. 이 전시회는 유명한 남아프리카 소설가, 문학 비평가 그리고 전 대학 교수에 의해 대학의 독서를 홍보할 목적으로 UB의 영어과의 요청에 따라 착수되었다. 도서관은 전시회를 텍스트, 시계열, 비디오 및 오디오 파일, 스틸 사진으로 구성된 멀티미디어 전시 키오스크를 만드는 기회로 활용하였다.

3) 결과

전시회는 독특하게 중요한 교육적 역할을 할 수 있고, 공식 및 비공식 교육적 기회를 상호보완하고 실천할 수 있었다. 또한, 전시회는 지루한 물리적인 도서관 환경에서 장식으로써 봉사할 수도 있고, 전통적인 "텍스트"나 "스토리"보다 다르게 "읽혀지기" 때문에 전통적인 학습 기회와는 상이하다. 결국, 좋은 전시회는 최상의 홍보와 아웃리치가 될 수 있었다.

3.1.3.3 북토크

1) 배경

북토크나 북클럽에 참여하는 것은 독자들이 다른 사람들과 생각과 관점의 교환을 통하여 보다 깊은 이해를 얻으면서 한 책에 대한 그들의 반응을 생생하고 공개적

으로 토론하도록 촉진하는 데 목적이 있다. 대부분의 대학도서관들이 아웃리치, 마케팅, 북클럽의 잠재력을 서서히 인식하는 동안, 몇몇 대담한 대학도서관은 북클럽 결성에 가담하였다. 최근 많은 대학도서관이 도서관 및 협력사가 후원하는 북토크를 통해 독서의 즐거움을 촉진하고 있었으므로, UB의 예술 및 인문학 팀은 북토크가 대학이나 단과대학 도서관을 촉진하는데 도움이 된다는 점을 인식하였다.

2) 내용 및 과정

북토크는 영어과 교수를 초빙하여 공동 기획되었고, 후에 참여한 비교문학, 아시아 연구, 아메리카 센터, 역사학과의 교수들은 도서관이 학술적 담론을 위한 활동 중심이란 점을 인식하고, 게스트 저자 방문, 도서관 전시회, 그리고 멀티미디어 프리젠테이션을 포함하는 광범위한 협력적 활동을 공동으로 기획하였다.

북토크를 개최하는 것을 결정하는 일은 세심한 주의를 요하기 때문에 프로그래밍 프로세스 초기에 팀은 북토크의 횟수와 주기, 책의 길이, 목표 청중, 형식, 프로그램 주제, 잠재적인 파트너, 특수한 도서명, 중재자를 포함한 다양한 프리젠테이션 문제를 고려하였다. 그리고 그 팀은 "Reading the '50s"라는 타이틀로 일련의 파일럿 북토크를 기획하고, 2002년 봄 학기에 2주에 한 번씩 도서관에서 개최하였고, 거기에는 간단한 음료가 준비되었다.

3) 결과

학기말에 팀은 북토크에 관한 평가 회의를 한 결과, 북토크의 참여자들이 좋은 반응을 보였지만 참석자가 매우 저조하였기 때문에, 팀은 북토크를 운영하는데 소요되는 시간에 비해 효과가 적음을 파악하였다. 결국, 팀은 한 학기당 한 권의 책이 시간적으로 효과적이고, 그 프로그램이 교내 학과에 의해 공동으로 개최된다면 아웃리치와 협력의 효과를 증진할 수 있을 것으로 판단하였다. 그리하여 2002년 영어과와 공동으로 저자를 초빙하여 한 학기에 1회의 북토크를 한 결과는 성공적이었고, 즉 북토크는 양이 아닌 질적인 기반에서 성공적인 아웃리치 도구가 되었다.

3.1.3.4 강의 조교 워크샵

1) 배경

지금까지 사서들은 종종 그들의 서비스와 노력을 교수와 학생이라는 2개의 주요 이용자 그룹에만 집중된 결

과, 대학 강사이며 학생 신분인 강의 조교(TA)는 사서들로부터 간과되고 있었다. 즉, 대학에서 강의 조교는 대학생이 교수, 학과, 학문과 만나는 가장 직접적인 접촉점이 되고, 그들의 영향 범위는 거대하지만 도서관들이 대학생을 목표로 한 도서관 교육의 파트너로 이들 강사들을 포함하는 경우는 거의 없었다. 이러한 대규모의 부당한 서비스를 받는 대학 구성원들에게 다가가기 위한 노력으로, 사서들은 2개의 강의 조교 워크숍을 개최하기 위해 University at Buffalo Center for Teaching and Learning Resources(CTLR)와 팀을 구성하였다.

2) 내용 및 과정

워크숍은 신규 강의 조교들에게 다양한 교육 방법, 지원 서비스, 공동 교육 기회 및 도서관 지원 연구 자료를 소개하기 위해 설계되었다. 프로그램은 겨울 방학 중 1일 워크숍과 여름방학 말 3일간의 몰입 프로그램으로, 2개가 별도로 기획, 제공되었다. 도서관과 CTLR은 공동으로 강의 및 토론 주제를 선정하고, 강사, 파트너 및 참가자들을 모집하고, 프로그램을 기획하였다. 그 프로그램에서 도서관의 역할은 "Welcome to the Libraries"라는 가상 투어, 참가자들에게 도서관의 웹 포털, 연구 데이터베이스의 샘플링, 교육에 지원되는 특수 서비스들을 소개하는 것 등이었다. 도서관의 "Instant Librarian"이라는 실시간 온라인 참고 서비스, 도서관 교육 정보, 선정된 e-제품 정보, 강사용 강의 지정도서 정보, 자관용 브로슈어와 보조 자료들이 TA들에게 배포되었다. 그 프로그램의 독특한 면은 도서관이 주최한 오찬모임이었는데, TA들은 담당 학과에 배속된 주제 전문 도서관 리에종을 소개 받았다.

3) 결과

프로그램에 참가한 TA들은 매우 열정적이었으며, 도서관에서 제공하는 서비스와 연구지원의 방대함과 그들의 연구 관심분야를 지원하는 도서관 자료의 깊이와 폭에 놀랐고, 이용가능한 도서관 서비스들을 모르고 있었다. 비록 TA 워크숍들은 도서관의 예술 및 인문학 팀에 의해 주도되었지만, 전체 도서관 직원들에게 생동감이 있고 지속가능한 노력이 된다는 점을 증명하였다.

3.1.3.5 현장 참고서비스(Wagner and Tysick 2007)

1) 배경

사서들은 참고 및 교육 서비스를 제공하여 오면서 추

가적인 아웃리치 방법을 논의하였다. 그리하여 사서들은 이용자와 개인적인 접촉하는 방식으로 돌아가기 위해 그룹 학습 공간, 커피샵, 컴퓨터실의 시간 연장, 안락한 좌석, 무료 인쇄, 그리고 무선 네트워크와 같은 다양한 유인책을 제공하였고, 또한 이메일과 온라인 가상 참고 서비스를 제공하기도 하였다. 그러한 시도 후, 최종적으로 사서들은 이용자가 작업하고 있는 공간으로 도서관 서비스들을 이전하도록 설계된 아웃리치 프로그램을 개발하였다.

2) 내용 및 과정

최근 2년 동안 5명의 주제전문 사서가 7개 학과를 대상으로 현장 참고서비스를 추진하였다. 이용자와 접촉을 강조한 이 새로운 서비스의 성공은 각 학과마다 달랐지만, 도서관은 이를 통해 중요한 교훈을 배웠다. 사서들은 현장 참고서비스 대상 학과를 선정하고, 프로그램 착수 단계에서 가시성, 시간적 열의, 스케줄링, 인터넷 접근, 마케팅을 핵심 요소로 파악하였다.

3) 결과

이 프로그램에서 대면 접촉이 이메일 및 가상 상호작용보다 뛰어난 장점을 가진다는 점을 입증하였다. 전형적인 개방형 참고 데스크 환경에 비해 학과 사무실의 더욱 편안한 분위기는 종종 확장된 교육 기회에 이르는 후속 질문을 허용하였고, 학생과 교수들은 고품질의 주제 전문 컨설팅이 제공될 수 있도록 약속을 정하는 것에 고무되었다. 적절한 상황에서의 현장 참고서비스는 한 학과내의 교수 및 학생의 정보 요구에 직접적인 관심을 의사소통하는 가장 효과적인 단일 서비스였다.

3.1.4 University of South Florida(Keene 2004)

3.1.4.1 개요

많은 도서관들이 공공 서비스를 위한 도서관 임무의 일부분으로 아웃리치를 고려하지만, 커뮤니티 아웃리치는 도서관을 위한 하나의 새로운 도전이 될 수 있다. 그리하여 2년여에 걸쳐, University of South Florida의 Hinks & Elaine Shimberg Health Sciences(SHS) 도서관은 상이한 유형의 많은 커뮤니티 아웃리치 행사에 참여해 왔다. 즉, SHS도서관은 의과대학, 간호대학, 공공 보건 및 물리치료 대학의 학생, 교수, 직원, 환자 보호자들에게 서비스를 제공하였다. 도보로 접근 가능한 4개의 병원과 미국암학회의 Tempa Hope Lodge가 그 도서관

근처에 있었기 때문에 커뮤니티 아웃리치의 최초의 모험은 SHS도서관의 근처에서부터 시작되었다.

3.1.4.2 Tempa Hope Lodge를 위한 시청각자료 기증 운동

1) 배경

2002년 미국암학회의 Tempa Hope Lodge에 거주하는 사람들을 위해 시청각자료 기증 운동을 착수하였다. Tempa Hope Lodge는 지역 병원에서 암 치료를 받는 외부환자들을 위한 무료 기숙 시설이다. 원래의 사업 계획은 Tempa Hope Lodge도서관에 도서를 기증하는 것이었지만, 사서들은 경영진과의 면담 후에 시청각자료가 거주자들에게 매우 유용할 것이라고 판단하였다. 즉, 많은 암환자들은 치료 중에 개인이 소지한 카세트나 CD플레이어로 음악을 듣고, 또한 거실에 대형 TV이외에 환자들이 개인 방에서 VCR 테이프를 볼 수도 있기 때문에 시청각자료가 필요하였다.

2) 내용 및 과정

계획은 새롭거나 깨끗하게 사용된 CD, 비디오, DVD, CD플레이어들을 수집하는 것이었고, 기증을 위한 상자들이 대학교와 병원 주변에 전략적으로 비치되었다. USF의 각 학과와 H. Lee Moffitt Cancer Hospital과의 협력에 의해, 거의 200여점의 음악 CD, 영화, 테이프 등이 기증되었고, 기증 운동은 2003년에도 반복되었다.

3) 결과

이와 같은 단순한 온정은 Tempa Hope Lodge 거주민들에게 매우 많은 감동을 주었다.

3.1.4.3 위대한 미국인의 체중 계량(Great American Weigh In)

1) 배경

시청각자료 기증 운동과는 대조적으로 도서관이 추진한 다음 행사는 다소 많은 계획이 요구되었으며 도서관 중심으로 추진되었다. 2003년 3월에 SHS도서관은 "Great American Weigh In" 행사를 주최하였다. 미국암학회와 Weigh Watchers, Inc.가 후원하는 이 행사의 목적은 암과 비만과의 관련성 인식을 증대하고, 개인의 신체질량지수(body mass index, BMI)를 주창하는 것이었다. 도서관의 목적은 개인의 신체질량지수를 산출하는 방법에 관한 정보를 제공하고, 교내에 건강한 생활에 도움이 되

는 장비들을 촉진하여, 교내에 도서관의 가시성을 증가하는 것이었다.

2) 내용 및 과정

도서관은 다양한 대학의 건강 클리닉 및 부서들과 협력하였고, USF의 많은 건강, 치료, 연구 센터, 골프장들로부터 자료들을 수집하였다. 이 행사의 도서관 코디네이터는 비만, BMI, 체중감량 방법, 건강한 라이프스타일의 선택, 건강한 삶에 도움을 주는 교내의 센터들에 관한 포스터 프리젠테이션을 제작하였다. 한편, Weight Watchers사는 또한 매력적인 마케팅 자료들을 제공하였고, 대학의 각 센터들과 지역의 기업들이 행사 참가자들을 위한 상품을 위해 1,700달러의 가치가 있는 제품이나 서비스를 기부하였다. 행사 홍보용 포스터가 지역의 지원 회사 내에 전시되었고, 교내 광고는 이메일, 뉴스레터, 포스터 등으로 행해졌다.

3) 결과

행사에 참여한 도서관 방문자들은 BMI를 체크하고, 그들의 건강한 삶에 도움을 주는 교내의 다양한 센터들을 알게 되었다. 결과적으로 도서관은 그 대학의 병원에 대한 홍보에 기여하였다(표 1 참조).

3.2 국내 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례

3.2.1 서울대학교(홍순영 2008)

3.2.1.1 개요

2006년 8월에 신입관장이 주제전문사서의 육성 의지를 표명한 후, 도서관의 경영진단이 실시되었고, 진단 결과는 학과전담 코디네이터안을 제시하였다. 이를 계기로 도서관은 이용자 중심의 도서관 서비스 구현을 위한 학과전담사서의 찾아가는 서비스[안]을 수립하였다. 2007년 2월에는 학과전담 부서를 신설하고, 시범서비스를 실시하였고, 연말에 관악 캠퍼스 내 전 대학으로 서비스대상이 확대되었다. 이 서비스의 추진을 위해 11명의 사서가 총괄 사서 1명, 그리고 단과대학(인문대 팀, 사회대 팀, 자연대 팀, 공대 팀, 사범대 팀)별 담당 사서 2명씩 배치되었다.

이 서비스는 교수를 표적 이용자 집단으로 설정하였는데, 그 이유는 대학도서관의 이용자가 교수를 중심으로 하나의 네트워크 형태를 이루고 있으며, 교수별로 다수의 학생층을 상대하고 있는 점에 주목하였기 때문이

<표 1> 외국 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례 요약

대 학	프로그램	대 상	주요 내용	주요 특징
Oakland University	편입생을 위한 아웃리치	대학내 편입생	<ul style="list-style-type: none"> 원격접근, 전문DB, 전자지정도서제, 개인화 연구컨설팅, 레퍼런스 등 도서관자원과 서비스를 강조한 오리엔테이션자료 개발 후 워크샵 개최 	<ul style="list-style-type: none"> 다수의 편입생들의 관심으로 매년 이 과정 개설 도서관이 편입생의 날을 지정하여 마케팅과 아웃리치를 지속적으로 계획
	다문화 및 문화 아웃리치	대학내 소수자집단	<ul style="list-style-type: none"> 소수자집단 학생그룹지도자 요청으로 아프리카, 칸아메리칸, 게이/레즈비언, 여성 등의 사회문화적 연구에 초점을 둔 Kresge Library Diversity Resources 사이트 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 사서들은 관련 교과과정의 도서관교육과정에서 그 사이트에 관한 토론, 다문화, 문화행사에서 홍보함 소수자집단부서와 협력
	기숙사 아웃리치	대학내 기숙사생	<ul style="list-style-type: none"> 교육적 사회적 프로그램 개발을 위해 대학기숙사클럽 결성 회원 수를 10-12명 이내로 유지하고, 클럽 회원들과 한 학기에 1-2회 회합을 가짐 	<ul style="list-style-type: none"> 학생들은 이 프로그램을 계속 진행하기를 바람 이 프로그램을 통해 교내에서 도서관 위상 제고 기숙사 관계자와 협력
Washington State University	신입생 세미나 교육 아웃리치	대학 신입생	<ul style="list-style-type: none"> 매 학기에 교육 및 주제전문사서들은 학생들에게 연구 프로젝트의 설계 및 개발을 지원하는 도서관 자료를 소개 온라인목록 이용에서 학술 연구의 이용에 필요한 웹기반 자료의 평가 등의 교육제공 	<ul style="list-style-type: none"> 사서들이 신입생세미나 프로그램에 파트너로 접근하여, PF훈련, 커리큘럼자료와 수업활동개발 등, 프로그램에 중요하게 기여함 학생과 강사들의 아웃리치에 대한 긍정적 피드백
	약학대학 교육 아웃리치	약학대학 전문교육 과정생	<ul style="list-style-type: none"> PCL 커리큘럼 일부로 제공된 정보리터러시 교육은 DB탐색기술개발과 생의학 문헌의 비평적 분석검토 능력개발에 초점을 둠. 두 번째 PCL 교육 수업인 "Preparation for EB"는 첫째 과정 수료 1개월 후에 개설됨 	<ul style="list-style-type: none"> 정보리터러시교육의 통합 중요성을 시사한 새로운 접근방법은 리에종 프로그램과 결합된 전통적 아웃리치 활동을 구축 강화함 사서들이 학과의 교육목표충족에 중요역할 가능함
University at Buffalo, SUNY	도서관 전시회	교내 학생, 교수, 직원 및 지역사회주민	<ul style="list-style-type: none"> 2개의 전시회가 개최됨 첫 번째는 1950년대에 대량 등록한 학부강좌와 Albright-Knox Art Gallery의 공동 전시회를 상호보완하기 위해 설계됨 두 번째는 대학 독서홍보 목적 	<ul style="list-style-type: none"> 전시회는 독특하게 중요한 교육적 역할이 가능, 공식 및 비공식 교육적 기회를 상호보완하고, 지루한 물리적 도서관환경에서 장식으로써 봉사 가능
	북토크	교내 학생, 교수, 직원 및 지역사회주민	<ul style="list-style-type: none"> 북토크는 영어과, 비교문학, 아시아연구 교수들과 게스트 저자 방문, 도서관 전시회 등 광범위한 협력적 활동을 공동기획 일련의 파일럿 북토크는 봄학기에 2주에 한 번씩 도서관에서 개최되고, 간단한 음료가 준비됨 	<ul style="list-style-type: none"> 교내교수들의 협력 한 학기당 1회의 북토크 사업은 성공적이었고, 팀은 북토크가 양이 아닌 질적인 기반에서 성공적인 아웃리치 도구가 된다는 점을 결론지음
	강의 조교 워크샵	대학내 강의 조교	<ul style="list-style-type: none"> 워크샵은 신규 디칭 조교들에게 다양한 교수 방법, 지원서비스, 공동 교수 기회 및 도서관 지원 연구 자료소개를 위해 겨울 방학 중 1일 워크샵과 여름방학 말 3일의 물입프로그램으로 2개의 별도 프로그램이 CTLR과 공동기획됨 	<ul style="list-style-type: none"> 참가 TA들은 매우 열정적이었고, 도서관 제공서비스, 연구지원, 도서관 자료의 방대함에 놀랐고, 워크샵들은 전체 도서관직원들에게 생동감 있고 지속가능하다는 점을 증명
	현장 참고 및 교육 서비스	각 학과의 학생, 교수	<ul style="list-style-type: none"> 최근 2년 동안 5명의 주제전문 사서가 7개 학과를 대상으로 현장 참고서비스를 추진 프로그램 착수 단계에서 사서들은 가시성, 시간, 열의, 스케줄링, 인터넷 접근, 마케팅을 핵심 요소로 파악함 	<ul style="list-style-type: none"> 현장 참고서비스는 한 학과내의 교수, 학생의 정보요구에 직접적으로 의사소통하는 가장 효과적인 단일 서비스이고, 대면 접촉이 이메일, 가상 상호작용보다 장점이 있음을 입증
University of South Florida	Audio-visual Drive for Tempa Hope Lodge	지역사회의 암환자	<ul style="list-style-type: none"> CD, 비디오, DVD, CD플레이어의 수집을 위해 기증을 위한 상자들이 대학교와 병원 주변에 전략적으로 비치됨 각 학과, 병원과의 협력으로 200여점의 음악 CD, 영화 등 기증 	<ul style="list-style-type: none"> 이와 같은 단순한 운동은 Tempa Hope Lodge의 거주민들에 의해 매우 많은 감동을 받았음 성공적인 기증 운동은 2003년에도 반복됨
	Great American Weigh-In	대학내 학생 및 지역사회주민	<ul style="list-style-type: none"> 도서관은 대학의 건강 클리닉 부서들과 협력하여 자료 수집 코디네이터는 건강 관련 교내 센터들에 관한 포스터 프리젠테이션 제작과, 행사를 홍보함 	<ul style="list-style-type: none"> 행사에 참여한 도서관 방문자들은 BMI를 체크하고, 그들의 건강한 삶에 도움을 주는 교내의 센터들을 알게 됨

었다. 학과전담사서는 기존의 업무로 연구지원서비스, 이용교육, 참고질의 서비스를 제공하였으나, 교수방문, 장서관발, Info Desk 운영을 신규업무로 추가하였다. 교수에 대한 '찾아가는 서비스'를 목적으로 하는 학과전담 아웃리치 서비스의 내용은 다음과 같다.

3.2.1.2 교수 방문 업무 서비스

교수 방문 업무 프로세스는 방문 대상 교수 선정, 교수프로파일 작성, 방문 의사 메일 발송, 방문 전화/일정 확정, 교수 방문으로 구성되었다. 교수를 방문한 후에는 교수 면담 일지 작성, 맞춤정보체크리스트 수합 및 데이터 분석, 신규 서비스 및 서비스 개선사항 수시 연락, 교수 설문지[맞춤정보체크리스트] 및 면담일지 종합보고서 작성과 같은 후속 업무가 처리되었고, 교수를 대상으로 한 고객관리를 위해 신규 서비스 및 개선사항 안내 메일을 발송하였다.

서비스 시행 결과, 담당 사서의 교수 방문 횟수는 198회(2007년 5월-2007년 12월)로 나타났다. 한편, 교수의 서비스 요구 분포 현황을 보면, 인문대는 자료구입과 연구지원 요청이 많았고, 사회대는 연구지원의 요청비율이 가장 높았고, 자연대는 자료/DB 구독 요청과 전자저널의 수요가 매우 높았고, 공대는 자료/DB 구독 신청 비율이 상대적으로 낮고, EndNote 이용교육 수요가 높았으며, 사범대는 자료/DB 구독 요청이 많았다.

3.2.1.3 연구지원 서비스

서비스 대상은 교수 및 대학원생이었고, 서비스의 내용은 선행 연구 조사 및 자료 제공, 논문인용정보 제공(SCI 피인용 횟수 조사), 연구수행에 필요한 학술정보검색 상담이었다. 서비스 제공 현황을 보면 총 427건 제공(2007.2.6-12.31)된 것으로 나타났다. 이용자별로는 교수 189건, 대학원생 209건, 기타 29건이었다.

3.2.1.4 도서관 이용교육 서비스

도서관 이용교육을 위해 정기교육, 주제별 출장 개별교육, 강의지원 교육이 개설되었다. 정기교육으로는 데이터베이스 이용교육, EndNote 이용교육, 도서관 정보검색 교육이, 주제별 출장 개별교육은 주제별 DB 맞춤형 교육이, 강의지원 교육은 교수 강의교과목에 맞춘 DB 교육이 제공되었다. 도서관 이용교육 서비스 결과, EndNote 교육은 수요 폭주로 교육담당자가 증원되고, 교육 횟수가 증설되었다. 그리고 강의지원(교수 강의시간 할애)은 교

육 수요가 현저하게 증가 추세에 있고, 따라서 학부생 위주의 도서관 정보검색 교육도 개설되었다.

3.2.1.5 장서관발

장서관발 서비스에서 리에중사서는 교수들이 요청한 긴급도서를 처리하고, 학과별 구독 요청을 수렴하는 업무를 담당하였고, 학술지리스트 및 주제별 신간 출판 정보를 제공하였고, 학술지 및 DB 구독 요청을 수합한 후, 담당부서에 전달하여 구독반영여부를 학과에 통보하는 업무를 처리하였다. 그 결과, 대부분의 학과에서 자료 확충을 강력히 요구하였고, 교수 강의용 DVD 요청이 현저하게 증가하였다.

3.2.2 성균관대학교(김남숙 2009; 성균관대학교 학술정보관 2007, 2008)

3.2.2.1 개요

성균관대학교 학술정보관은 주제사서제로 가기 위한 도입기 개념의 주제담당사서제를 운영하고 있었는데, 이는 마케팅과 커뮤니케이션 개념에 기초한 제도로 학부 담당 리에중 사서 제도와 유사한 성격을 가지고 있었다. 학술정보관은 이용자 맞춤 주제별 서비스를 통한 연구 학습 지원 서비스의 목적을 달성하기 위해 정규직원 30명 중 11명을 주제담당의 리에중 사서로 배정하였다.

사서들은 주제서비스에 필요한 전문성을 개발하기 노력하였고, 그 내용은 대학원진학, 주제관련 학부 강의 청강, 주제관련 전자자료 이용 세미나 참석 등이었다. 또한 주제담당 사서간의 참고서비스에 대한 답변 협조와 공유를 위하여 그룹웨어를 이용하였다. 한편, 학술정보관은 학부담당 리에중 서비스 주 대상을 대학원생 및 교수로 제한하였다. 성균관대학교 학술정보관이 주제담당사서제를 운영하면서 제공하는 서비스와 활동 중에서 아웃리치 활동으로 간주될 수 있는 내용은 다음과 같다.

3.2.2.2 연구지원 정보서비스

리에중사서는 교수를 대상으로 최신연구동향 정보 및 SDI 서비스를 제공하였고, 주제별로 교수 및 학생의 연구(논문)의 참고문헌 조사 서비스를 제공하였다. 또한 리에중사서는 온라인 및 오프라인 참고서비스를 학부주제별로 지원하였다.

서비스 결과, 2007년도에는 연구지원서비스 3,210건으로 전년도 대비 24.51% 증가하였고, 레퍼런스 서비스도 2007년도에 850건으로 전년도 대비 7.18% 상승하였다.

3.2.2.3 교육서비스

1) 이용자 특화 교육

주제담당사서가 신입생, 편입생, 대학원신입생, 신입 교원을 대상으로 정보활용교육을 제공하였고, 학부 및 대학원 수업과 연계된 정보활용 교육도 담당하였다. 또한 주제담당사서는 학부단위로 교수 대상 정보활용교육을 실시하고, 교수를 개별적으로 방문하여 교육을 제공하였다. 서비스 결과, 이용자 특화 교육 인원은 2007년도에 300명으로 전년도 대비 11.11%가 상승하였다.

2) 주제별/대상자별 맞춤 이용교육

이용교육을 위해 리포트작성을 위한 정보활용교육, 학위논문작성을 위한 정보활용교육, 전자정보 검색교육이 개설되었다. 한편, 의뢰교육은 수업연계교육과 전공 맞춤교육이 제공되었고, 기타 교육은 OT(한국어/영어)와 Tour(한국어/영어)가 제공되었다. 서비스 결과, 2007년의 1,871건이 2008년에는 2,345건으로 증가하였다.

3.2.2.4 주제별 장서 개발

이 서비스의 목적은 주제별 장서개발의 전문성을 강화하는데 있었고, 리에종 사서가 수서모들의 "선정"까지 진행하였다. 업무 절차는 자료형태의 구분 없이 주제사서를 통해 이용자 신청 자료가 접수되었고, 전공별로 예산을 배정한 후, 교수 연구용 도서/비도서, 연속간행물, 전자자료가 선정되고, 과제도서도 조사 및 선정되었다. 한편, 기획수서를 통해 학과별 참고도서/교재도서가 입수되었다.

3.2.2.5 교수밀착서비스

이 서비스의 목적은 교수의 연구 및 강의 지원을 위한 One-Stop 서비스였다. 서비스의 유형은 연구논문 조사 서비스, 연구 및 강의용 도서/비도서 신청 및 대출 통로, 수업연계교육, 학술정보 및 신규 서비스 홍보였고, 서비스 방법은 전화, 메일, 방문이었으며, 교수의 관리는 고객관리 파일에 의해 처리되었다. 서비스 결과, 2007년의 1,011건에서 2008년에는 1,978건으로 증가하였다.

3.2.2.6 외국인 학생 밀착 서비스

이 서비스에서는 외국인 학생들에게 도서관이용교육을 제공하였고, 외국인 학생들을 위한 전용상담코너를 운영하였으며, 이들의 외국어 능력 개발에 초점을 맞추었다. 서비스 결과, 이용자가 2006년도에는 150명, 2007년에는

200명을 기록하여, 약37%가 상승하였다.

3.2.2.7 주제별 참고서비스

주제별 참고서비스에서 학술질의는 온라인으로 접수하여 학교과제에 대한 답을 제공하였고, 학위논문자료조사서비스는 온라인으로 접수하여 학위논문을 제공하였으며, Reference Desk(전담자)는 면대면으로 단순질의를 처리하였다. 또한 정보상담실에서는 면대면으로 주제전문질의에 대한 답을 제공하였고, 일반참고서비스는 전화나 메일로 정보검색 및 자료조사를 제공하였다. 서비스 결과, 2007년의 4,404건에서 2008년에는 14,202건(Reference Desk 서비스 제외)으로 증가되었다.

3.2.2.8 창조적 고객 서비스

맞춤형 컨설팅이 정보활용교육, 레퍼런스서비스, 주제서비스를 대상으로 제공되었고, 서비스 결과, 2007년의 100회 3,000건에서 2008년에는 130회 4,000건으로 증가하였다. 감성 마케팅을 위해 '음악이 흐르는 도서관', '테마별 전시회', '유명 저자와의 대화'의 행사를 개최하였고, 행사 개최 횟수가 2007년도의 15건에서 2008년도에는 30건으로 상승하였다.

3.2.2.9 고객참여 서비스

창의적 홈페이지 운영을 위해 다국어 지원 홈페이지와 개인화 맞춤형 홈페이지가 제공되었다. 고객참여 서비스 심화를 위해서는 UCC 콘텐츠를 활성화하고, 정보채널로서의 Blog 서비스를 제공하였다. 서비스 결과, 2007년의 3,000건에서 2008년도에는 4,000건으로 증가하였다(표 2 참조).

이상의 내용을 요약하면, 외국의 경우, 첫째, 아웃리치 서비스의 대상측면에서, 외국 대학도서관은 대내외의 다양한 환경변화에 부응하기 위하여 대학 내 이용자를 대상으로 한 아웃리치 서비스의 필요성을 인식하고, 부당하거나 불충분한 서비스를 받는 이용자들을 초점으로 아웃리치 서비스를 시행하기 시작하였다. 그 후, 대학이 지역사회에 공헌해야 한다는 사명감으로 인하여 대학도서관은 아웃리치 서비스의 대상을 지역커뮤니티까지 그 범위를 확장하고 있다.

둘째, 아웃리치 서비스의 실행방법 측면에서, 외국 대학도서관은 아웃리치 서비스를 효과적이고 성공적으로 운영하는 데 필수적인 요소인 교내외의 협력기관이나 부서들과의 협조를 통해 아웃리치 서비스를 기획·실행

〈표 2〉 국내 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례 요약

대 학	프로그램	대 상	주요 내용	주요 특징
서울 대학교	교수 방문업무 서비스	교수	<ul style="list-style-type: none"> •교수 방문 업무 프로세스에 의거해 서비스를 처리하였음 •교수 방문을 통해 서비스 관련 불만족, 요구사항을 수집 후 후속 업무 처리와 종합보고서를 작성 •교수 방문 후 고객관리를 함 	<ul style="list-style-type: none"> •교수 방문 횟수: 198회(7개월간) •교수의 요구 사항이 대학별로 차이가 있음 •자료구입, 연구지원, 자료/DB 구독 요청 등
	연구지원 서비스	교수, 대학원생	<ul style="list-style-type: none"> •선행연구조사 및 자료제공 •논문인용정보 제공 •연구 관련 학술정보검색 상담 	<ul style="list-style-type: none"> •제공 건수 : 427건 •교수 189건, 대학원생 209건, 기타 29건
	도서관 이용교육서비스	교수	<ul style="list-style-type: none"> •정기교육: EndNote교육 등 •주제별 DB 출장맞춤형 교육 •강의지원교육 	<ul style="list-style-type: none"> •EndNote 교육수요 폭주 •강의지원 교육수요 증가 •학부생 대상 교육 개설
	장서개발	교수	<ul style="list-style-type: none"> •교수 요청 긴급도서 처리 •학과별 구독요청 수령 후, 반영 •신간출판정보제공 	<ul style="list-style-type: none"> •대부분의 학과에서 자료확충을 강력히 요구함 •강의용 DVD 요청 증가
성균관 대학교	연구지원정보 서비스	교수	<ul style="list-style-type: none"> •최신연구 동향정보, SDI 제공 •주제별 참고문헌조사 서비스 •온라인, 오프라인 참고서비스 	<ul style="list-style-type: none"> •2007년 연구지원서비스 3,210건으로 24.52%증가 •레퍼런스 850건
	교육 서비스	신입생, 편입생, 대학원생, 신입교원	<ul style="list-style-type: none"> •이용자 특화교육 <ul style="list-style-type: none"> - 학부 및 대학원 수업과 연계된 정보활용교육 담당, 교수개별 교육 •주제별/대상자별 맞춤 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 의뢰교육으로 수업연계교육과 전공 맞춤교육 제공 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자 특화교육 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2007년 300명, 전년대비 11.11%증가 •맞춤교육 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2007년 1,871건 - 2008년 2,345건
	장서 개발	교수, 학생	<ul style="list-style-type: none"> •자료형태의 구분 없이 주제사서를 통해 접수 •전공별 예산 배정 •교수 연구용 도서/비도서, 연속간행물, 전자자료 선정 	<ul style="list-style-type: none"> •기획수서를 함 <ul style="list-style-type: none"> - 학과별 참고도서 - 교재도서
	교수 밀착 서비스	교수	<ul style="list-style-type: none"> •교수의 연구 강의를 위한 One-Stop 서비스가 목적임 •연구논문조사서비스, 수업연계교육, 자료 신청 및 대출 통로 	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2007년 1,011건 - 2008년 1,978건
	외국인 학생밀착 서비스	외국인 학생	<ul style="list-style-type: none"> •도서관 이용교육 제공 •전용상담코너 운영 	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2006년 150명 - 2007년 200명
	주제별 참고 서비스	학부생, 대학원생	<ul style="list-style-type: none"> •학위논문자료조사서비스 온라인 접수 •정보상담실에는 면대면 상담 •일반참고서비스는 전화, 메일로 	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2007년 4,044건 - 2008년 14,202건 - Reference Desk 제회
	창조적 고객 서비스	학생, 교수	<ul style="list-style-type: none"> •맞춤형 컨설팅: 정보활용교육, 레퍼런스 서비스 등을 대상으로 함 •감성마케팅: 테마별 전시회, 명저자와의 대화 등 행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> •맞춤형 컨설팅 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2007년 100회 3,000건 - 2008년 130회 4,000건 •행사수 : 2008년 30건
	고객참여서비스	학생, 교수	<ul style="list-style-type: none"> •개인화 맞춤형 홈페이지 운영 •UCC 콘텐츠 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> •고객참여 서비스 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 2007년 3,000건 - 2008년 4,000건

하고 있다. 또한 대학도서관은 아웃리치 서비스의 효과를 극대화하기 위해 서비스의 실행 공간을 도서관 내부와 외부에서 시행하고 있으며, 그리고 발전된 정보기술을 활용하여 웹을 통한 온라인 가상 서비스를 제공하는

추세에 있다.

셋째, 외국 대학도서관 아웃리치 서비스는 주로 리에종 사서가 주도하여 프로그램을 기획·수행하는 리에종 기반으로 운영되고, 교육 아웃리치에 치중하고 있으며,

마케팅 활동을 통해 아웃리치 서비스의 효과를 극대화하고 있다.

국내의 경우, 첫째, 국내 대학도서관은 주제전담사서제를 통해 이용자들의 정보서비스의 만족도를 높이기 위하여 업무의 대상, 방법, 장소, 이용자 등을 확장하는 아웃리치 활동을 수행하고 있으나, 아웃리치에 대한 개념이 부족한 상태에서 활동을 전개하고 있다. 둘째, 아웃리치의 일종인 리에중 서비스 제도를 도입하여 운영하고 있는 국내 대학도서관의 업무 추진 결과는 매년 상승 추세를 보임으로써 매우 성공적이라 할 수 있다. 따라서 국내 대학도서관이 보다 큰 성공을 거두기 위해서는 체계적으로 아웃리치 활동을 전개하는 것이 필요하고, 대학도서관의 생존과 번영을 위해 아웃리치 활동이 다른 대학도서관으로 확산되는 것이 바람직할 것이다.

4. 국내 대학도서관의 아웃리치 서비스 방안

본 장에서는 위에서 살펴본 외국대학도서관의 아웃리치 서비스 사례를 참고하여 우리나라 대학도서관 환경에서 시행했을 때 효과가 크고, 성공 가능성이 높을 것으로 기대되는 아웃리치 서비스 방안을 이용자 집단 중심으로 제안하고, 대학도서관의 아웃리치 활동절차에 관하여 기술하고자 한다.

4.1 이용자 집단별 아웃리치 서비스

4.1.1 다문화 학생 대상 아웃리치

국내 대학에 유입되는 다문화 학생의 증가는 최근 들어 가파르게 진행되고 있다. 이는 지방대학이 학생 자원의 부족 현상을 해소하기 위해 해외 유학생들을 유치하려는 노력과 교육과학기술부가 대학 평가에서 국제화 지수로 다문화 학생의 비율을 반영하는 제도가 주된 이유이다.

일반적으로 다문화 학생이 도서관 이용자로서 직면하는 주요한 3가지 장애는 문화적 장애, 언어 또는 커뮤니케이션 장애, 기술 장애인 것으로 밝혀진 바 있다(Ye 2009). 따라서 아웃리치 서비스는 도서관이 이렇게 상이한 문화적 교육적 환경에 처한 다문화 학생들을 돕는 하나의 방법이 될 수가 있다.

다문화 학생을 대상으로 한 아웃리치 프로그램으로는

‘다문화학생 밀착서비스’, ‘도서관 이용교육’, ‘번역본 도서관 가이드’ 등을 고려할 수 있다. 아웃리치 프로그램의 성공을 위해 우선적으로 대학도서관 직원에게 문화적 인식 및 감수성에 관한 훈련 및 전문화된 교육을 시행한 후, 다문화 학생의 특성에 적합한 아웃리치 프로그램을 개발하고 시행해야 할 것이다. ‘도서관 이용교육’과 ‘번역본 도서관 가이드’는 각 대학의 국가별 다문화 학생 수를 고려하여 외국어(중국어, 베트남어, 인도어 등)로 진행하거나 번역될 필요가 있다.

외국어로 진행되는 ‘도서관 이용교육’에서 어려운 문제인 강사 확보는 대학의 관련 부서의 협조나 대학도서관 간 협력을 통해 가능할 것이다. 한편, 다문화 학생대상의 교육 아웃리치는 학부생과 대학원생, 언어별로 세분화하여 시행하면 더욱 효과적일 것이다.

4.1.2 편입생 대상 아웃리치

국내 대학에 매년 편입되는 학생은 상당한 비중을 차지하고 있으나, 편입생들은 대체로 기존 학생들과 원만한 관계를 유지하지 못한 채, 스스로 대학 생활을 적응해 가는 상황이다. 따라서 대학도서관은 학업에 어려움을 가지고 있는 편입생들을 위한 아웃리치 서비스를 개발하여 시행하는 데 적극적으로 노력할 필요가 있다.

이들을 대상으로 한 아웃리치 프로그램으로는 ‘도서관 오리엔테이션’, ‘도서관 이용교육’과 같은 교육과 ‘편입생의 날’과 같은 행사를 고려할 수 있다. 우리나라 대학의 정서로 볼 때 편입생만을 모아서 프로그램을 진행하는 데는 어려움이 따를 것으로 예상되기 때문에 복학생들과 함께 교육이나 행사 프로그램을 진행하되, 두 집단의 참가 학생들의 규모가 커지면 각각의 특성에 맞도록 프로그램을 개발해서 분리 운영하는 방안이 필요하다.

‘편입생의 날’ 행사에는 도서관에 학생들을 초대하여 전학을 축하해 주고, 도서관의 서비스와 자료를 소개하며, 사서들과 면대면으로 질의 응답할 수 있는 기회를 제공한다. 이 행사를 개최할 때 도서관 로비나 정원에 간단한 다과나 차 등을 준비해서 제공하는 것도 필수적이다. 이를 통해 사서들과 학생들이 자연스럽게 대화할 수 있는 분위기를 조성할 수 있고, 학생들이 가지고 있는 엄숙한 도서관의 인상을 바꿀 수도 있을 것이다.

4.1.3 대학원생 대상 아웃리치

대학원생들이 자신의 분야에서 연구를 수행하는데 이미 능숙했을 것이라 가정하여, 많은 교수들은 강의에서

도서관 교육에 대한 필요성을 크게 인식하지 않고 있다. 이러한 가정과 대조적으로, 대학원생에 대한 유용한 도서관 서비스들은 절대적으로 중요하다. 대학원생에 대한 아웃리치 서비스로는 '대학원신입생 오리엔테이션 정보 활용교육', '석박사학위논문작성 워크샵', '학위논문 관련 선행연구자료검색 및 원문제공', '연구지원'을 고려할 수 있다.

아웃리치 서비스를 개발할 때 해당 대학원 및 교수들과 강력한 협력관계를 형성해야만 아웃리치가 성공적으로 이루어 질 수 있을 것이다. 그리하여 고급 맞춤형 정보서비스로 대학원생의 연구 요구를 충족시킴으로써, 아웃리치 사서들은 대학원생들이 자신의 학문 및 전문적인 목적을 달성하는데 도움을 줄 것이다. 특히, 분야별 전문도서관이 없는 국내 대학의 경우, 특수대학원생이나 전문대학원생에 대한 아웃리치 서비스는 필수 불가결하고, 아웃리치의 결과는 그 효과가 매우 클 것이다.

4.1.4 기숙사생 대상 아웃리치

국내 대학에 재학 중인 유학생들의 주거비의 상승으로 인해, 각 대학은 학생들의 주거 문제를 해소하기 위해 기숙사를 증축하고 있는 추세다. 따라서 각 대학에서 기숙사생이 차지하는 비율이 높은 편이고, 그 비율이 계속 증가하고 있다. 대학의 기숙사생은 교내에서 24시간 거주하기 때문에 통학생들에 비해 도서관의 이용 시간이 상대적으로 많을 수 있다. 따라서 도서관은 이들을 대상으로 보다 적극적으로 차별화된 서비스를 제공할 필요가 있다.

기숙사생들을 위한 도서관의 아웃리치 서비스로는 기숙사에 리에종 사서를 배치한 '리에종 서비스', '기숙사 도서관' 또는 '기숙사 문고'의 설치, 도서관이 주최하는 '기숙사생의 날'과 같은 행사 등을 고려할 수 있다. 이를 통해 도서관은 기숙사생들에게 도서관의 서비스 및 자료를 보다 많이 홍보할 수 있고, 이들에게 보다 편리한 자료 이용과 서비스를 제공할 수 있다.

4.1.5 신입생 대상 아웃리치

신입생을 대상으로 한 아웃리치는 '도서관 오리엔테이션'을 고려할 수 있다. 현재 대부분의 국내 대학도서관은 대학본부에서 개최하는 신입생 오리엔테이션에 도서관 소개 프로그램을 연계하거나, 도서관 자체로 기획한 도서관 오리엔테이션을 실시하고 있다. '도서관 오리엔테이션' 프로그램의 효과를 높이기 위해서 단과대학이나

학과 단위로 신입생을 나누고, 도서관이나 단과대학 강의실에 교육을 실시하는 것도 아웃리치의 활동으로 간주될 수 있다. 아웃리치 차원에서 향후에는 대학의 예비 신입생(수시전형 합격자 등)까지 대상을 확대할 필요가 있을 것이다.

4.1.6 교수 대상 아웃리치

국내 대학도서관은 교수 이용자 집단에 많은 비중의 예산을 투입하지만, 실제로 교수들의 도서관 서비스 및 자료 이용은 그렇게 많은 편은 아니다. 교수의 전공에 따라 도서관 이용률은 차이가 있지만 특히, 인문학 및 예술 분야의 경우 학문의 특성상 이공계 분야에 비해 더 낮은 것은 사실이다(윤정옥 2009). 따라서 대학도서관은 인문학 및 예술 분야의 교수들을 대상으로 아웃리치 서비스를 제공하는 것이 필요하다.

교수들을 위한 아웃리치 활동은 리에종을 기반으로 '교수방문밀착서비스', '연구강의 정보서비스', '도서관 이용 교육' 등이 고려될 수 있다. 또한 아웃리치는 면대면 방식 또한 교수 연구실이나 단과대학을 방문하는 방식으로 전개되어야 그 효과가 높을 것이다. 교수들을 대상으로 시행할 아웃리치 활동은 다음과 같다(Reeves et al., 2003).

- 리에종 사서가 학과 사무실의 교수를 방문하거나 학과 회의에서 도서관 서비스에 대해 간단하게 프리젠테이션함.
- 도서관에서 진행되는 도서관 교육 시간을 대학 강의실로 이동함.
- 강의 교수와 팀-티칭을 수행함.
- 연구 과제를 요청할 수 있도록 도서관 웹페이지에 패스파인더 링크를 생성하는데 교수와 협력함
- 연구방법에 대한 온라인 튜토리얼 개발을 교수와 협력함.
- 정보 리터러시를 학점 인정 과목으로 교육하도록 함.
- 각 학문 분야에 초점을 맞춘 교수 워크샵을 개최함.

한편, 대학도서관은 지리적으로 불편한 위치에 있는 겸임교수들을 대상으로 아웃리치 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 그 서비스 내용은 도서관의 서비스와 자료에 대한 정보를 제공하고, 도서관 교육을 겸임교수들이 활용할 수 있다는 점을 홍보하고, 함께 팀티칭하는 방법을 고려할 수 있다. 겸임교수의 경우 정규직이 아니고 교내에 연구실이 없기 때문에 아웃리치 서비스 제공 방법은 주로 디지털 방식을 사용하는 것이 효과적일 것이

다. 또한 신입교수에 대해서도 '도서관 이용교육 오리엔테이션'을 제공하는 것은 필수적이다.

4.1.7 시간강사 및 강의조교 대상 아웃리치

국내 대학에 정규교수보다 많은 시간 강사와 강의조교가 대학 교육을 담당하고 있지만, 도서관 이용에서는 교수에 비해 많은 차별을 받고 있는 것은 사실이다. 즉, 이들은 교육 및 연구에 다양한 도서관 서비스 및 자료를 필요로 하지만, 대학도서관이 이들을 주요 이용자로 간주하지 않은 것이 일반적이었다. 시간강사와 강의조교는 학생들과 직접적으로 연계되어 있어서 도서관은 이들을 통해 학생들에게 더 많은 도서관 서비스와 자료를 홍보할 수 있는 기회를 가진다. 따라서 대학도서관이 시간강사 및 강의조교들을 대상으로 아웃리치 서비스를 제공하는 것은 필수적이다.

시간강사 및 강의조교를 대상으로 한 아웃리치로는 '도서관교육 워크샵'을 고려할 수 있다. 워크샵의 내용은 교수에 준하는 심도 있는 것이어야 한다. 그리고, 각 학문 분야에 초점을 맞춘 교육을 위해 주제별로 세분화하는 것이 요구된다. 한편, 시간강사와 강의조교를 대상으로 아웃리치 서비스를 개발할 때, 학생들의 도서관 및 자료 이용을 촉진 시키는 매개자로서의 중요한 역할을 고려해야만 아웃리치의 효과를 극대화할 수 있을 것이다.

4.1.8 향후 시행 대상 아웃리치 및 고려사항

도서관이 아웃리치 활동을 전개하는 데에는 인력, 예산, 시간을 더 필요로 하기 때문에, 우리나라 대학도서관의 여건 상 아웃리치 서비스 대상을 광범위하게 확대하는 것은 어렵다. 그렇지만 더욱 많은 도서관 이용자의 확보가 향후 대학도서관의 생존에 관건이 되는 만큼, 아웃리치 대상과 아웃리치 방법을 보다 다양화하고 확대하는 것은 필수불가결할 것이다. 이에 따라 아웃리치 서비스의 대상을 교수진 및 학생 이외에, 대학의 직원, 평생교육원생, 이러닝 학생, 졸업생, 동문, 지역사회 주민, 지역사회 중고등학생, 지역사회 회사원 등까지 점진적으로 확대해야 한다. 또한 아웃리치 프로그램도 교육 프로그램을 중심으로 시작해서 점차 각종 전시회, 음악회, 공연, 저자와의 대화 등의 행사 등으로 확대되어야 할 것이다.

한편, 본 연구에서는 주로 사서와 이용자가 직접 접촉하는 면대면 방식의 아웃리치 서비스를 제시하였으나, 아웃리치의 효과를 더 높이기 위해 시간과 공간을 초월

한 온라인 디지털 방식의 아웃리치 서비스의 개발이 요구된다. 실제로 국내 대학도서관들은 지금까지는 주로 전화, 이메일, 전자게시판, 온라인 채팅, 온라인 튜토리얼 등을 통해 서비스를 아웃리치하여 왔다. 그러나 앞으로는 블로그, RSS, Alerts 등의 소셜네트워크 기술은 보다 많이 적용하여 아웃리치 서비스를 제공해야 할 것이다. 또한 디지털 컨퍼런스와 디지털 전시회 등도 아웃리치의 효과가 높을 것으로 기대된다.

4.2 대학도서관의 아웃리치 활동 절차

본고에서는 미국도서관협회의 도서관 아웃리치 프로그램 작성 절차와 마케팅 계획 및 실행과 관련된 문헌, 그리고 도서관 아웃리치 서비스에 관한 문헌을 종합하여 우리나라 대학도서관이 아웃리치 서비스를 기획하고 실행하는 데에 참고할 수 있는 아웃리치 활동 절차에 관하여 기술하고자 한다.

4.2.1 아웃리치 서비스 대상 파악 및 이용행태 분석

아웃리치 활동을 계획하는 대학도서관은 아웃리치 서비스를 실행할 표적 이용자들을 파악하고, 그들의 이용행태를 분석하는 과정을 가장 먼저 착수해야 한다. 즉, 도서관은 이용자들의 현재의 인식, 기대 이용을 결정하기 위해 표적 이용자 집단을 세분화하여 서베이 하여야 하는 것이다. Westbrook and Waldman(1993)은 "도서관 외부의 이용자 정보요구를 정확하게 계산하기 위해 시간을 투자하는 것은 효과적이고 효율적인 아웃리치에 절대적이다"라고 주장하였다.

따라서 도서관은 이용자 서베이를 통해 수집된 데이터에 기반 하여 마케팅 및 아웃리치 계획을 준비하는 것은 필수적이다. 도서관은 서베이를 통해 일반적으로 이용에 대한 피드백과 정보, 선호도, 보강된 서비스들, 제안들, 추천들 그리고 인구통계학적 데이터를 수집한다. 도서관 직원은 다음과 같은 내용을 파악하기 위해 서베이 결과들을 분석해야 한다.

- 이용자의 지위, 대학이나 학과 소속, 연령, 성을 포함하는 이용자들의 특성
- 도서관 방문 빈도
- 도서관 방문 기간
- 도서관내에 사용한 장비
- 도서관에서 수행한 활동
- 도서관 서비스의 변화 요구

4.2.2 아웃리치 활동의 파트너 파악 및 파트너십 구축

아웃리치 대상 이용자들이 파악되면, 다음 단계는 표적 이용자들에게 보다 효과적으로 서비스할 수 있는 파트너를 파악하고, 파트너십을 구축하는 것이 필요하다. 대학도서관이 아웃리치 활동을 추진하기 위해서는 파트너를 반드시 필요로 한다. 도서관의 아웃리치는 기존의 전형적인 도서관 서비스를 보다 광범위하게 확장하기 때문에 대학도서관은 교내의 단과대학, 학과, 그리고 대학의 다양한 부서나 기관뿐만 아니라 교외에 있는 지역 사회의 관련 기관을 파트너로 선택할 수 있다.

아웃리치 활동의 파트너를 파악하는 일은 협력이 가능한 기관이나 부서의 리스트를 작성한 후, 해당 기관들의 홈페이지나 관련 문서들을 통해 보다 상세한 정보를 입수하고, 관련기관의 담당자에 대한 전화나 메일 등을 통해 협력 가능성을 타진한다. 아웃리치 활동의 파트너와의 파트너십을 구축하는 데는 파트너와의 관계 개발이 중요하며, 이 과정에서 가장 결정적인 중요한 단계는 최초의 접촉이다. 따라서 도서관은 파트너십을 위해 가장 적합한 핵심 접촉 인물을 파악하는 것이 귀중하다.

4.2.3 아웃리치 서비스 실행 기획

두 번째 단계에서 아웃리치 파트너가 파악되면, 다음 단계는 보다 구체적으로 아웃리치 서비스의 실행을 기획하는 것이다. 기획단계에서는 아웃리치 서비스의 표적 이용자, 담당 사서, 비용과 투입 시간 등의 경제성 분석과 아웃리치 서비스의 장소, 파트너 필요여부, 아웃리치 프로그램 승인 등의 내용을 면밀하게 검토한 후 일종의 제안서를 작성해야 한다. 이 단계에서는 아웃리치 서비스를 실행하는 데 이용 가능한 담당 사서 및 비용 같은 자원을 확보하는 것이 중요하다.

4.2.4 아웃리치 프로그램 개발

아웃리치 서비스 실행 기획서가 완성되고, 도서관장의 승인이 이루어지면, 도서관은 이를 토대로 구체적인 아웃리치 프로그램을 개발해야 한다. 각 프로그램에는 세부 업무별로 프로그램의 목적, 기대효과, 대상 이용자, 프로그램 담당자, 프로그램 진행 시간표, 장소, 소요 장비 및 비품, 비용, 활동의 우선순위, 마케팅 방법 등이 기술된다.

4.2.5 아웃리치 프로그램 실행

아웃리치 프로그램이 개발되면, 프로그램을 최적화하

기 위해 다음과 같은 활동이 수행되어야 한다.

- 프로그램의 장소, 시간, 소요 장비 확보: 프로그램이 진행되는 장소와 시간이 결정되고, 소요 비품과 장비를 확보한 후 테스트를 한다.
- 프로그램 자료 및 자원 준비: 프로그램 안내 팜플렛과 교안 및 유인물 등이 작성되어야 한다.
- 프로그램 담당 직원들의 업무 분장 및 배치: 프로그램 담당 직원들의 업무 분장을 하고 사전 교육을 한 후 현장에 배치한다.
- 프로그램 파트너 회의: 이 회의를 통해 프로그램의 진행에 따른 협조 확인한다. 프로그램의 성공을 위해 도서관과 파트너간에 리에중을 설정하는 것이 필요하다.
- 마케팅 활동: 일단 아웃리치 서비스의 실행 공간, 시간, 장비가 정해지면, 다음은 마케팅 활동이 필수적이다. 마케팅은 가능한 서비스의 가시성을 높일 수 있도록 이메일, 대학신문, 대학홈페이지, 도서관 홈페이지, 교내의 각종 게시판 등을 활용한다. 마케팅은 아웃리치 서비스의 성패에 결정적인 영향을 미친다.
- 프로그램의 실행: 프로그램 운영을 시작한다. 프로그램 책임자 및 관계자들의 역할 및 책임을 적절하고 수용가능하게 설정해서 협력적으로 업무를 처리하도록 하는 것이 최상이다. 그렇게 함으로써 직원들은 할당된 역할과 책임을 가지고 프로그램을 시작할 수 있다.

4.2.6 아웃리치 프로그램 평가

아웃리치 프로그램을 시행한 후, 프로그램 참가자로부터 설문지, 이메일, 구두 질문 등과 같은 다양한 방법으로 피드백을 받아서 분석하고, 프로그램 관계자들과의 평가회의를 거쳐 프로그램의 수정 계획을 결정한다. 처음으로 프로그램을 시행 한 후에 평가는 필수적이다. 즉, 평가를 통해 사업의 규모, 시기, 진행 방법을 수정하고 실행함으로써 아웃리치 프로그램을 성공적으로 달성할 수 있는 것이다. 특히 아웃리치 활동의 평가에서는 측정과 평가 방법이 중요하므로, 아웃리치 목표의 달성과 관련된 이용자의 피드백을 수집 분석하거나, 아웃리치와 관련된 웹사이트의 트래픽을 분석하는 방법 등이 요구된다.

5. 결 론

본 연구는 우리나라 대학도서관들이 대내외적인 당면 문제를 해결하는 데에 더 많은 이용자를 도서관에 유입하는 것이 필요하고, 이에 따라 아웃리치 서비스를 실행하는 것이 절실하다는 인식하에 우리나라 대학도서관의 아웃리치 서비스 방안 제시를 목적으로 하였다. 그리하여 국내외 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례를 통해 대학도서관 아웃리치 프로그램의 계획, 목적, 추진 과정 및 방법, 효과 등을 살펴봄으로써 우리나라 대학도서관의 아웃리치 서비스 방안을 도출하였다. 아웃리치 서비스 방안의 구체적인 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이용자 그룹별 아웃리치 서비스는 다문화학생, 편입생, 기숙사생, 대학원생, 신입생, 교수, 시간강사 및 연구조교로 대상을 정하였다. 그리고 각 이용자 그룹에 적합할 것으로 예측된 프로그램, 실행 방법, 기대효과 등을 제안하였다.

둘째, 아웃리치 활동 절차는 크게 아웃리치 서비스 대상 파악 및 이용행태 분석, 아웃리치 활동의 파트너 파악 및 파트너십 구축, 아웃리치 서비스 실행 기획, 아웃리치 프로그램 개발, 아웃리치 프로그램 실행, 아웃리치 프로그램 평가 단계로 기술되었다.

향후, 우리나라 대학도서관이 아웃리치 서비스를 기획하고 실행한다면, 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다.

- 이용자의 평등한 도서관 이용을 위한 도서관 사명의 완수
- 잠재 이용자의 식별과 서비스 제공을 통한 도서관의 가시성 증대
- 교내외 각종 기관이나 부서와 협력함으로써 도서관의 위상 증대
- 교외 커뮤니티 아웃리치 서비스를 통한 대학의 홍보에 기여
- 도서관의 커뮤니티 서비스 활동 강화를 통한 도서관 경쟁력 확충

물론 대학도서관이 더 많은 아웃리치 서비스를 시행하고 성공할 경우, 이상과 같은 효과를 기대할 수 있지만, 현재 도서관의 열악한 여건 상, 자원, 직원, 시간이 요하는 아웃리치를 실행하는 데는 어려움이 따를 것으로 예측된다. 따라서 대학도서관은 아웃리치 서비스의 추진을 위해 미래 지향적인 예산 편성을 통해 마케팅 예산의 편성과 확충을 해야 하고, 교내외의 관련 기관과의

파트너십을 개발해야 하며, 사서의 주제전문 지식과 교육 능력의 배양을 위한 투자를 해야 할 것이다.

본 연구의 국내 대학도서관의 아웃리치 서비스 사례를 통해 서울대학교와 성균관대학교는 다양한 아웃리치 활동을 하고 있지만, 확고한 아웃리치의 개념이 없는 상태에서 아웃리치 프로그램으로 기획하지 않고 있는 점을 알 수 있었다. 이는 외국 대학도서관과 큰 비교가 된다. 앞으로는 국내 대학도서관들도 아웃리치의 효과를 극대화하고 성공하기 위해서 아웃리치 서비스의 각 프로그램별로 비전, 목표, 활동계획, 평가 등의 절차를 적용하는 것이 바람직할 것이다. 또한, 국내 대학도서관의 아웃리치 서비스에 관한 현황 조사, 아웃리치의 성공 및 장애 요인 파악 등에 관한 후속 연구가 필요할 것이다.

【참고 문헌】

- 김남숙. 2009. 성균관대 주제사서 서비스 패러다임의 진화, ver 2.0: 중앙학술정보관을 중심으로. 한국사립대학도서관협의회, 제24차 실무자워크숍, 2009.7.1-2.
- 네이버영어사전. 2009. [cited 2009.7.10].
<<http://endic.naver.com/endic.nhn?docid=814340&rd=s>>.
- 성균관대학교 학술정보관. 2007. 2007학년도 학술정보관 중점추진과제.
- 성균관대학교 학술정보관. 2008. 2008학술정보관 중점추진업무. 2008.2.21.
- 윤정옥. 2009. 인문학자의 정보자원 이용에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 26(1): 7-34.
- 최상기, 안인자. 2009. 대학도서관의 리에종서비스 운영방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 167-182.
- 홍순영. 2008. 서울대학교 중앙도서관 학과전담 연구지원 정보서비스, KERIS 학술대회, 2008.7.9.
- Connell, Ruth Sara. 2009. Academic Libraries, Facebook and MySpace, and Student Outreach: A Survey of Student Opinion. *portal: Libraries and the Academy*, 9(1): 25-36.
- Crowther, Jonathan. 1995. *Oxford Advanced Learner's Dictionary 5th ed.*, London: Oxford University Press.
- Cruickshank, J. and D. G. Nowak. 2001. Marketing

- References Resources and Services through a University Outreach Program. *The Reference Librarian*, 73: 265-280.
- Cummings, Lara Ursin. 2007. Bursting out of the box: Outreach to the Millennial generation through student services programs. *Reference Services Review*, 35(2): 285-295.
- Fabian, Carole Ann, Charles D'Aniello, Cynthia Tysick, Michael Morin. 2003. Multiple Models for Library Outreach Initiatives. *The Reference Librarian*, 39, Issue. 82, 39-56.
- Gluibizzi, Amanda K. 2009. The World of Outreach: One Art Librarian's Perspective. *Library Review*, 58(2): 116-123.
- Graham, John-Bauer. 2005. Outreach Programs Beyond the Immediate University Community. *Library Management*, 26(3): 113-122.
- Hales, Karen, Randall Ward, and Annalaura Brown. 2009. Collaboration and Outreach in a Small Junior College Library. *Community & Junior College Libraries*, 15: 9-14.
- Hallmark, E. K., Laura Schwartz and Loriene Roy. 2007. Developing a long-range and outreach plan for your academic library. *College & Research Libraries News*, 68(2): 92-95.
- Huwe, Terence K.. 2006. Some Best Practices for Personalizing Outreach, Building digital libraries. *Computers in Libraries*, 26(2): 36-38.
- Jesudason, Melba. 2000. Outreach to student-athletes through e-mail reference service. *Reference Services Review*, 28(3): 262-267.
- Johnson, Corey M., Sarah K. McCord, Scott Walter. 2003. Instructional Outreach Across the Curriculum: Enhancing the Liaison Role at a Research university. *The Reference Librarian*, 39, Issue. 82, 19-37.
- Keene, Karen N. 2004. Beyond the University: Opportunities for Consumer Health Outreach. *Florida Libraries*, Fall, 20-22.
- Kelsey, Pual and Sigrid Kelsey. 2003. *Outreach Services in Academic and Special Libraries*, The Haworth Information Press, Bringhamton.
- Kraemer, Elizabeth W., Dana J. Keyse, Shawn V. Lombardo. 2003. Beyond These Walls: Building a Library Outreach Program at Oakland University. *The Reference Librarian*, 39, Issue. 82, 5-17.
- Love, Emily. 2009. A Simple Step: Integrating Library Reference and Instruction into Previously Established Academic Programs for Minority Students. *The Reference Librarian*, 50(1): 4-13.
- Love, Emily and Margaret B. Edwards. 2009. Forging inroads between libraries and academic, multi-cultural and student services. *Reference Services Review*, 37(1): 20-29.
- Puente, Mark A., LaVerne Gray, and Shantel Agnew. 2009. The expanding library wall: Outreach to the University of Tennessee's multicultural/ international student population. *Reference Services Review*, 37(1): 32-43.
- Reeves, Linda, Catherine Nishimuta, Judy McMillan, Christine Godin. 2003. Faculty Outreach: A Win-Win Proposition. *The Reference Librarian*, 39, Issue. 82, 57-68.
- Robinson, Lyn & david Bawden. 2007. Evaluation of outreach services for primary care and mental health: assessing the impact. *Health Information and Libraries Journal*, 24(Suppl. 1), 57-66.
- Rudin, Phyllis. 2008. No Fixed Address: The Evolution of Outreach Library Services on University Campuses. *The Reference Librarian*, 9(1): 55-75.
- Shelton, Kay. 2009. Library Outreach to Part-Time and Distance Education Instructors. *Community & Junior College Libraries*, 15: 3-8.
- Schneider, Tina. 2003. Outreach: Why, How and Who? Academic Libraries and Their Involvement in the Community. *The Reference Librarian*, 39, Issue. 82, 199-213.
- Trotta, Marcia. 1993. Why Outreach?. In *Managing Library Outreach Programs*, Vol.33. How To Do It Manuals for Libraries. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc. 1-4.
- Visser, Michelle. 2006. Special Collections at ARL Libraries and K-12 Outreach: Current Trends. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(3):

- 313-319.
- Walter, Scott. 2005. Moving beyond collections: Academic library outreach to multicultural student centers. *Reference Services Review*, 33(4): 438-458.
- Westbrook, Lynn and Robert Waldman, 1993. Outreach in Academic Libraries: Principle into Practice. *Research Strategies*, 11(2): 60-65.
- Williams, Clara R. and Tyler O. Walters. 2003. Reference and Instruction Services Go Virtual as a Form of Outreach: Case Studies from Academic Libraries. *Information Outlook*, August, 20-27.
- Ye, Yunshan. 2008. The Outreach Symposium: A model of library collaboration. *College & Research Libraries News*, 69(7): 408-411.
- Ye, Yunshan. 2009. New thoughts on library outreach to international students. *Reference Services Review*, 37(1): 7-9.
- Young, H. ed. 1983. *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.
- Wikipedia. 2009. [cited 2009.7.10].
<<http://en.wikipedia.org/wiki/Outreach>>.