

한국 도서관계의 이용자교육*

- 현황과 과제 -

User Education in Korean Libraries: Current Situation and Problems

이 제 환(Jae-Whoan Lee)**

< 목 차 >

I. 서론	1. 실무의 현황과 특징
II. 이용자교육의 역사와 의미	2. 인력의 교육과 훈련
III. 미국 도서관계의 이용자교육	V. '한국적' 상황의 의미와 해법
1. 실무의 현황과 특징	1. '한국적' 상황의 의미와 과제
2. 인력의 교육과 훈련	2. '한국적' 상황에서의 해법
IV. 한국 도서관계의 이용자교육	VI. 결론

초 록

이 연구는 우리 도서관계에서 이용자교육이 안고 있는 문제점을 토착적 시각에서 진단하면서 우리 도서관 환경에 적합한 개선 방안을 모색하는데 목적을 두고 있다. 이를 위해, 도입부에서는 도서관서비스로서 이용자교육이 갖는 의미를 역사적 맥락에서 살펴보면서 우리 도서관계의 용어 사용이 적절한지에 대해 논의하고 있다. 이어, 우리 도서관계에서 시행하고 있는 이용자교육을 미국 도서관계의 이용자교육과 비교하면서 그 실태와 문제점에 대해 구체적으로 논의하고 있는데, 특히, 양국의 도서관계가 이용자교육을 담당하는데 필요한 지식 기반과 실무 기술을 어떻게 설정하고 있으며, 현재의 문헌정보 교육시스템이 그러한 능력을 적절하게 제공하고 있는지에 대해 비교 분석하고 있다. 결론에서는 이용자교육을 우리 도서관계의 주요 서비스로 건강하게 정착시키려면 우리 도서관 현장과 문헌정보 강단이 어떠한 전략과 태도를 취해야 하는지에 대해 제언하고 있다.

키워드: 이용자교육, 이용지도, 이용교습, 도서관교육, 도서관이용지도, 서지이용교육, 정보활용교육, 참고서비스, 정보서비스

ABSTRACT

The purposes of this article are to explore the current situation and problems of user education in Korean libraries, and to seek some feasible solutions to establish user education as a library service. To the end, the main focus of discussion is on identifying both current situation and special features in user education of Korean libraries, as compared to those of the U.S. libraries. Also followed is a comparative discussion on the formal education systems to educate instruction librarians and the activities of professional associations to train instruction librarians between Korea and the U.S. The final suggestion is given regarding the obligations that Korean LIS scholars, professional library associations, and individual librarians should fulfill to establish user education as a healthy library service, which is suitable for Korean library situations.

Keywords: User Education, Instruction, Library Instruction, Bibliographic Instruction, Information Literacy Instruction, Reference Services, Information Services

* 이 연구는 2010년도 부산대학교 인문사회연구기금에 의하여 연구되었음.

** 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr)

• 접수일: 2011년 1월 12일 • 최종심사일: 2011년 3월 6일 • 최종심사일: 2011년 3월 28일

I. 서론

“그게 그렇습니다. 늘 개점휴업 상태예요. 방학 때면 국내의 사례를 참조하여 나름대로 이용자교육 프로그램을 준비하고 개강에 앞서 학교신문이나 홈페이지를 통해 홍보도 해보지만 학생들이나 교수들의 관심을 끌어내기에는 역부족입니다. 오히려 해가 갈수록 자발적인 교육 신청자가 줄어드는 실정입니다. 이제 그만두라는 관장님을 간신히 설득하여 금년에도 조막만한 예산을 확보했는데 내년에는 그나마도 어려울 것 같습니다.”

B대학도서관 정보봉사과에서 5년 가까이 이용자교육 업무를 담당하고 있는 H사서의 한숨 섞인 푸념이다. 이용자교육이 정보봉사의 주요 기능으로 사서의 전문성을 드러내는 핵심 업무라고 대학에서 배웠기에 이용자교육 프로그램을 활성화하려고 나름대로 애써왔지만 고객들의 냉담한 반응에 몸도 마음도 이미 지쳐버린 상태이다. 그의 푸념은 이어진다.

“더 이상 어찌 해야 할지 몰라서 문헌정보학 분야의 학술지라도 찾아볼 참이면 정보리터러시 교육을 위한 모델이나 웹 기반 이용자교육 프로그램의 모형을 제시하는 연구는 그런대로 눈에 띄지만, 정작 저와 같이 기본적인 고민을 안고 있는 현장의 실무자가 참고할만한 연구는 좀처럼 찾아보기 힘듭니다. 대부분의 도서관에서 이용자교육은 고사하고 기본적인 오리엔테이션조차 제대로 시행하지 못하고 있는 것이 현실인데 연구자들이 너무 앞서 가는 게 아닌지 싶네요.”

문헌정보학 교재에 따르면 도서관에서의 이용자교육은 사서가 전통적으로 지켜왔던 ‘기록의 관리자’라는 직업적 정체성에 ‘교육자’로서의 이미지를 더해주는 핵심 업무이다. 실제로 도서관선진국에서는 교육의 내용과 방법에 있어 시대에 따른 변화는 있었지만 이용자교육은 정보와 교육의 전문가로서 사서의 직업적 위상과 전문성을 보장해 주는 핵심 업무로 기능해 왔다. 그러나 위에 인용한 H사서의 푸념대로 우리의 도서관 현장에서 이용자교육이 갖는 의미는 도서관선진국의 상황과는 커다란 차이가 있다. 그들의 도서관시스템을 수입한 지 반 세기가 훨씬 넘었건만 우리의 이용자교육은 허울만 존재할 뿐 속내는 비어있다. 복합적인 정보활용교육은 차치하고 기본적인 도서관이용교습조차 제대로 정착시키지 못하고 우왕좌왕하고 있는 것이 대부분의 도서관에서 마주치는 우리의 모습이다. 그럼에도 불구하고 연구자들의 관심은 정보활용교육이나 웹 기반 교육프로그램과 같은 도서관선진국형 담론에 쏠려있다 보니 우리 도서관에서 사서들이 봉착하고 있는 문제의 해결에는 별로 도움을 주지 못하고 있는 형국이다.

이러한 상황을 직시하면서, 우리 도서관계의 이용자교육이 안고 있는 문제점을 토착적 시각에서 진단하면서 우리 도서관 환경에 적합한 개선 방안을 모색해 보는데 이 연구의 목적이 있다. 이를

위해 필자는 먼저 도서관서비스로서 이용자교육이 갖는 의미를 역사적 관점에서 되새겨봄으로써 우리의 용어 사용이 과연 적절한 것인지에 대해 의문을 제기하고자 한다. 다음, 우리 도서관계에서 시행하고 있는 이용자교육의 현황과 실태를 살펴보면서 우리가 봉착해 있는 문제의 본질을 규명하고자 한다. 이때 우리에게 도서관문화를 전달해 준 미국 도서관계의 상황과 비교하면서 논의를 전개하고자 하며, 특히, 양국의 도서관계에서는 이용자교육을 담당하는데 필요한 지식 기반과 실무 기술을 어떻게 설정하고 있으며, 현재의 문헌정보 교육시스템이 그러한 능력을 적절하게 제공하고 있는지에 대해 비교 검토하고자 한다. 이러한 논의의 끝에 이용자교육을 우리 도서관계의 주요 서비스로 건강하게 정착시키려면 우리 도서관 현장과 강단이 향후 어떠한 전략과 태도를 취해야 하는지에 대해 제언하고자 한다.

II. 이용자교육의 역사와 의미

이 연구의 핵심 개념은 *이용자교육(user education)*이다. 현대적 의미에서 *이용자교육*은 “사서를 비롯한 도서관 직원이 도서관의 자원과 서비스 그리고 시설을 최대한으로 활용할 수 있도록 도서관 이용자를 가르치는 모든 형태의 행위”를 의미한다.¹⁾ 이러한 사전적 의미에 더해 原語인 *user education*이라는 용어의 뿌리를 추적하다 보면 *도서관이용교습*이라는 뜻을 가진 *library instruction*에서 발 전해왔음을 알게 된다.²⁾ 도서관역사가들에 의하면, *도서관이용교습*이라는 개념이 처음 등장한 것은 17세기 독일의 대학에서이지만³⁾ 현대적 개념에서 도서관서비스의 일환으로 *도서관이용교습*이 본격적으로 등장한 것은 19세기 후반의 일이었다. 구체적으로 1876년 미국의 필라델피아에서 개최된 사서들의 모임에서 그린(Samuel Green)과 로빈슨(Otis Robinson)이 ‘시민대학으로서 공공도서관의 위상’과 ‘교육자로서의 사서의 역할’을 강조하면서부터였다. 당시 그들은 “도서관을 찾는 사람들이 도서관 시설과 소장 자료를 스스로 이용할 수 있도록 하기 위해서 사서가 이용법을 주도적으로 알려주어야 한다”며 사서의 교육적 기능을 강조하였다.⁴⁾

그들의 견해가 미국도서관협회(ALA)의 초대 회장이던 윈저(Justin Winsor) 등에 의해 적극적으로 수용되면서 *도서관이용교습*은 미국 도서관계 전체로 확산되기 시작하였으며,⁵⁾ 1920~30년

1) 온라인 문헌정보학용어사전인 *ODLIS(Online Dictionary for Library and Information Science)*의 개념 정의. (http://lu.com/odlis/odlis_u.cfm#usereducation) [cited 2010. 12. 27].

2) Young Heartstill, *The Glossary of Library and Information Science*(Chicago : ALA, 1983), p.237.

3) Gisela Ewert, “The Beginning of Instruction in Library Use : Selected German Examples from the 17th to 19th Centuries,” *Research Strategies*, Vol.4(Fall 1986), pp.177-184.

4) Samuel Green, “Personal Relations Between Librarians and Readers,” *American Library Journal*, Vol.1(1876), p.80. ; Otis Robinson, “Proceedings: First Session,” *American Library Journal*, Vol.1(1876), pp.123-124.

5) Justin Winsor, “College Libraries as Aids to Instruction,” In: Larry Hardesty et al., *User Education in*

대에 이르러서는 이론적 기반을 갖추고 독립적인 교육프로그램을 개설하는 단계로까지 발전하였다.⁶⁾ 이후 2차 대전을 거쳐 1950년대에 이르기까지 도서관이용교습은 일시적인 침체를 맞게 되지만,⁷⁾ 1960년대에 이르러 서지이용교습(*bibliographic instruction*)의 형태로 부활하게 되고, 서지자료의 생산과 보급이 본격화되는 1970년대를 거치면서 대학도서관과 학교도서관을 중심으로 참고서비스의 핵심 기능으로 자리잡게 되었다. 그러나 정보기술이 급속히 확산되던 1980년대에 이르면 전통적인 이용교습은 새로운 국면에 접어드는데, 교육의 의미가 보다 강조되면서 종합적인 정보활용능력(*information literacy*)을 제고하는 방향으로 서비스의 초점을 맞추기 시작하였다. 즉, 교육환경과 정보환경의 변화를 적극적으로 수용한 미국의 도서관계는 학교도서관과 대학도서관을 중심으로 하여 정보활용교육의 주체임을 자임하고 나서는데, 이때부터 *library instruction*, *bibliographic instruction*, 그리고 *information literacy instruction*을 모두 포괄하는 용어로 *user education*을 사용하기 시작하였다.

주지하다시피 정보활용교육이라는 용어는 도서관자료나 서지자료의 이용법을 가르치는 이용교습과는 다른 차원의 복합적인 의미를 갖는다. 가령, 미국대학도서관협회(ACRL)의 개념 정의에 따르면 정보활용교육은 ① 정보요구의 특성과 범위를 정확하게 인지할 수 있고, ② 필요한 정보에 효율적이며 효과적으로 접근할 수 있으며, ③ 정보와 정보자료에 대한 비판적 평가와 기존 지식체계로의 융합이 가능하며, ④ 특정 목적을 위해 정보를 효과적으로 사용할 수 있으며, ⑤ 정보의 이용을 둘러싼 경제적, 법적, 사회적 이슈들을 이해하면서 정보를 윤리적이고 합법적으로 이용할 수 있는 능력을 종합적으로 갖추게 하기 위한 목적에서 이루어지는 복합적인 교육 행위이다.⁸⁾ 미국사서교사협회(AASL)에 의한 개념 정의 또한 크게 다르지 않다. “정보에 대한 효율적이고 효과적인 접근 능력, 정보에 대한 비판적이고 객관적인 평가 능력, 정보에 대한 정확하고 창의적인 이용 능력은 기본이고, 정보를 활용한 독립적인 학습 능력과 정보의 사회성과 윤리성에 대한 이해력”까지를 포함하는 복합적인 개념으로 정보활용능력을 정의하고 있다. 이처럼 정보활용능력에 관련된 포괄적인 내용의 교육을 목적으로 삼기에 미국의 도서관계에서는 이용교습이 아닌 이용자교육이라는 용어의 사용을 보편화하고자 했던 것이다.

이용자교육에 관련된 용어의 사용을 둘러싼 미국 도서관계의 이러한 경험은 우리 도서관계에 많은 것을 시사한다. 이 연구와 관련하여 무엇보다 관심을 끄는 점은 도서관이용교습이나 서지이용

Academic Libraries : A Century of Selected Readings(Metuchen, NJ : Scarecrow press, 1986), pp.5-16.

6) Anne Roberts, *Library Instruction for Librarians*(Littleton, CO : Libraries Unlimited, 1982), p.17.

7) 당시 도서관이용교습이 쇠락하였던 원인을 커크(Thomas Kirk)는, 첫째, 사서들이 오리엔테이션과 이용교습의 차이를 구분하지 못하고 오리엔테이션에만 몰두하였고, 둘째, 이용교습의 내용이 도서관이용자들의 요구와는 괴리되어 있었으며, 셋째, 교육의 변화에 능동적으로 대처하지 못한데서 찾고 있다. Thomas Kirk, “Past, Present, and Future of Library Instruction,” *Southeastern Librarian*, Vol.27(Spring 1977), pp.16-17.

8) Richard Bopp and Linda Smith, *Reference and Information Services: An Introduction*, 3rd ed.(Englewood, CO : Libraries Unlimited, 2001), p.181.

교습조차 제대로 시행해 본적이 없는 우리 도서관계에서 정보활용교육을 포괄하는 이용자교육이라는 용어를 사용하는 것이 과연 적절한지에 대한 의문이다. 이와 관련한 우리의 솔직한 모습은 한국도서관협회가 2010년에 개정하여 출판한 『문헌정보학용어사전』에 그대로 담겨있다. 한국의 도서관계를 대표하는 이 용어사전에는 *이용자교육*(영문 표기로 *user education* 혹은 *user instruction*), *도서관 이용지도*(영문 표기로 *library instruction*), *서지이용교육*(영문 표기로 *bibliographic instruction* 혹은 *library orientation*)에 대한 개념 정의를 수록하고 있다.⁹⁾ 동 사전에서 이용자교육은 “도서관 서비스, 시설, 조직, 자료 및 자료 검색방법 등에 대하여 이용자를 교육하기 위한 제반 활동”으로, 도서관이용지도는 “도서관 이용자에게 도서관과 그 자료의 이용법을 가르치는 일”로, 그리고 서지이용교육은 “도서관 사서가 이용자에게 도서관의 각종 정보이용을 도와주는 과정”으로 정의되어 있다. 이처럼 이용자교육이 도서관이용지도에 비해서는 상위 개념으로 설정되어 있지만 서지이용교육과의 관계는 분명하지 않으며, 도서관이용지도와 서지이용교육의 차이가 무엇인지 뚜렷하지 않다. 특히 “지도”와 “교육”의 용어 구분이 명확하지 않으며, 일부 용어의 영문 표기는 심각한 오류의 소지마저 안고 있다.

이렇듯 문헌정보학을 대표하는 사전에서의 관련 용어들에 대한 표기와 설명이 명쾌하지 않은데 비해, 문헌정보학 전공 서적에서의 용어 정의는 차라리 객관적이며 구체적이다. 가령, 한국 문헌정보학에서 참고서비스 분야를 정립하는데 주도적 역할을 해온 박준식은 이용자교육과 이용지도의 차이를 다음과 같이 설명한다. 즉, 이용자교육은 “교수, 즉, 가르치는(teaching) 것과 자기교육(self-education)의 두 가지 개념을 내포하고 있으나, 이용지도는 이용에 필요한 지식, 기술, 태도 등의 능력을 개발하기 위한 지도 행위로 자기교육 혹은 자율적 학습을 위한 예비 단계”에 불과하다고 설명한다. 그는 “사서가 가르침을 행하지만 이용자는 사서의 가르침을 통해 자기교육을 이루는 것이 아니라 도서관과 정보자료를 스스로 활용함으로써 자기교육을 성취하는 것”임을 강조한다. 이처럼 그에 따르면 이용지도가 이용자가 요구하는 정보를 스스로 찾아가도록 지도하는 행위라면, 이용자교육은 이용자로 하여금 문제의 인식, 정보의 탐색방법, 입수방법, 적합성 평가, 그리고 활용과 관리에 이르는 전 과정을 자력으로 해결할 수 있는 능력, 다시 말해, 정보활용능력을 키워주는데 목표를 두고 있는 것이다.¹⁰⁾ 박준식의 개념 정의는 이처럼 “이용”과 “이용자” 그리고 “지도”와 “교육”의 차이를 명확히 드러내고 있다.

여기서 문제는 박준식이 정의하는 것처럼 이용자교육의 목표가 도서관이용교습과는 달리 “생애에 걸친 자기교육을 스스로 성취해 갈 수 있는 정보역량, 즉, 정보활용능력”을 키워주는데 있는 것이라면,¹¹⁾ 과연 한국의 사서들이 그러한 이용자교육을 주도적으로 시행할 만한 지적 기반과 실

9) 한국도서관협회, 문헌정보학용어사전, 개정판(서울 : 한국도서관협회, 2010), p.97, p.196, p.255.

10) 박준식, 정보서비스론(대구 : 계명대학교출판부, 2007), pp.289-297.

11) 상계서, p.293.

무 능력을 갖추고 있으며, 그러한 전문성을 우리 사회로부터 인정받고 있는가 하는데 있다. 앞서 언급하였듯이, 정보활용교육이 추구하는 목표는 도서관이용교습이나 서지이용교습처럼 자료의 '이용법'을 일러주는 단순한 교습 행위에 있지 않다. 정보활용교육의 목표는 피교육자로 하여금 정보 요구와 정보탐색과 관련한 기술적 능력을 갖추게 하는데 머물지 않고, 학습자로서의 비판적 사고력에 더해서 정보이용자로서의 사회적 책무와 판단력 그리고 윤리성까지 갖추도록 요구한다. 그리고 그러한 복합적인 내용의 교육을 주도적으로 시행하려면 교습자의 단계를 넘어 교육자로서의 자질과 능력을 반드시 갖추고 있어야 한다. 이를 고려할 때, 우리의 사서들이 그러한 자질과 역량을 제대로 갖추고 있는지의 여부는 정보활용교육 나아가 이용자교육이라는 용어의 사용에 앞서 반드시 검증해야 할 조건이 된다. 이러한 검증의 결과는 우리 도서관계에서 현재 사용하고 있는 용어에 어느 정도 거품이 끼어있으며, 그동안 반세기가 넘게 시행하고 있는 이용자교육이 제대로 뿌리를 내지 못한 근본적인 이유가 어디에 있는지를 설명해주는 단초가 될 것이다.

이용자교육이라는 용어의 사용과 관련하여 우리 도서관계에 끼어있는 거품의 정도는 관련 영역에서 우리가 그동안 생산해온 연구물을 분석해보면 명료하게 드러난다.¹²⁾ 우리 도서관계에서 이용자교육에 관한 연구물이 처음으로 모습을 나타낸 것은 1970년대 중반 무렵이었다. 이러한 초기의 연구물은 대부분 도서관이용교습과 관련한 미국 도서관계의 동향이나 사례를 소개하면서 도서관에서의 이용교습이 필요한 이유와 교습방법을 소개하는 내용을 담고 있었다.¹³⁾ 그러나 그나마도 1980년대 후반부터 1990년대 말까지는 거의 생산되지 않다가 2000년대에 들어서면서 비로소 관련 연구물이 다시 등장하기 시작하였다. 여기서 우리의 관심을 끄는 부분은 2000년 이후에 생산된 연구물의 대부분은 도서관이용교습이나 서지이용교습이 아닌 정보활용교육을 연구테마로 삼고 있다는 점이다. 구체적으로 살펴보면, 학교도서관이나 대학도서관에서의 정보활용교육을 위한 모델을 제시하거나,¹⁴⁾ 실험을 통해 정보활용교육의 효용성을 입증하거나,¹⁵⁾ 웹을 기반으로 하는 교육프로그램의

12) 학술지로는 한국문헌정보학회지, 한국도서관·정보학회지, 한국비블리아학회지, 정보관리학회지를 참조하였으며, 이에 더해 실무 잡지로는 도서관, 국회도서관보, 도협월보 등을 참조하였다. 조사 결과, 1970년대 중반부터 2010년까지 이들 저널에 수록된 이용자교육을 주제로 한 논문은 약 70여 편으로 파악되었다.

13) 예를 들어 다음 연구가 있다: 이근철, "도서관교육 교수학습 모형 정립에 관한 연구," 도서관, 제31권, 제5호(1976. 5), pp.28-39.; 이영자, "미국 대학도서관 이용지도의 발달," 도서관학논집, 제3권(1976. 12), pp. 51-78.; 신숙원, "도서관과 문헌 이용지도," 도협월보, 제18권, 제1호(1977. 2), pp.14-19.; 정태숙, "대학도서관 이용지도의 방법," 한국비블리아학회지, 제3집(1978. 4), pp.1-12.; 강혜영, "우리나라 대학도서관의 이용지도에 관한 연구," 도서관, 제36권, 제5호(1981. 9), pp.34-44.; 김병주, "대학도서관 이용교육에 관한 소고," 도서관학논집, 제9권(1982. 12), pp.33-61.

14) 예를 들어 다음 연구가 있다: 이병기, "다중지능이론에 의한 학교도서관 정보교육 방안에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제37권, 제1호(2003. 3), pp.43-60.; 송기호, "자기주도 학습을 위한 학교도서관 이용교육의 개선 방안," 한국비블리아학회지, 제14권, 제2호(2003. 12), pp.27-40.; 김성은, 이명희, "대학생의 정보활용능력 교수 학습모형 개발에 관한 기초연구," 한국비블리아학회지, 제17권, 제2호(2006. 12), pp.177-200.; 장덕현, 최교운, "대학도서관 정보활용교육 모형 개발에 관한 연구," 한국비블리아학회지, 제19권, 제1호(2008. 6), pp.37-60.; 노진영, 변우열, 이병기, "학교도서관의 정보활용교육에 의한 탐구수업모형 설계에 관한 연구," 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제1호(2009. 3), pp.471-492.

모형을 제시하는¹⁶⁾ 등의 연구물이 거의 대부분이다. 그러나 그러한 연구테마의 최신성에도 불구하고 그러한 연구물이 우리 도서관 현장에 이용자교육을 도서관서비스로 정착시키고 사서를 이용자교육의 주체로 세우는데 얼마나 기여하고 있는지는 미지수이다.

이렇듯 용어 사용에 있어서조차 거품을 의심하게 하는 한국 도서관계의 실정에 비해서 미국 도서관계의 상황은 너무도 대조적이다. 무엇보다도 1세기가 넘는 기간 동안 이용자교육을 도서관서비스의 핵심 기능으로 발전시켜온 미국의 사서들은 '교육자'임을 자임할 수 있는 충분한 자질과 역량을 처음부터 구비하고 있었다. 19세기말 도서관이용교습이 시작되던 초기 단계부터 교육 담당 사서들의 지적 기반과 업무 경험은 도서관이용자에 비해 월등하였음은 물론이고 교육자로서의 자질과 역량 또한 사회의 공인을 받기에 부족함이 없었다.¹⁷⁾ 그 후 도서관이용교습으로부터 서지이용교습의 단계를 거쳐 정보활용교육의 단계로 발전해 오는 과정에서 정보전문가로서 뿐만 아니라 교육자로서의 위상을 견고하게 만들고자 그들이 들인 노력은 실로 엄청났다. 특히, 이론적 토대와 실무 지침의 마련을 위해 도서관협회(ALA), 대학도서관협의회(ACRL), 사서교사협의회(AASL) 등과 같은 전문직 단체들이 주도해온 정기 세미나와 워크숍 그리고 그로부터 생산된 다양한 매뉴얼과 자료집은 물론이고, 교육 담당 사서들에 의한 끊임없는 문제 제기와 지상 토론 그리고 이어지는 연구와 출판 활동은 이용자교육을 도서관서비스의 핵심 기능으로 만들어 놓기에 충분한 것이었다.¹⁸⁾

-
- 15) 예를 들어 다음 연구가 있다: 최은주, 박남진, "대학생의 정보활용능력에 미치는 영향요인에 관한 연구 - 정규 교과목 정보이용교육 수강생을 중심으로," 정보관리학회지, 제22권, 제4호(2005. 12), pp.153-172. ; 이정연, 최은주, "정보활용능력 교육의 효용성에 관한 실험적 연구," 한국문헌정보학회지, 제40권, 제1호(2006. 3), pp.315-334. ; 김성은, 이명희, "대학생을 위한 정보활용능력 교육의 효과에 관한 실증연구," 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제3호(2007. 9), pp.91-115. ; 정영미, "정보활용교육이 도서관과 정보활용능력 자가인식에 미치는 영향," 한국문헌정보학회지, 제43권, 제4호(2009. 12), pp.265-280.
- 16) 예를 들어 다음 연구가 있다: 이란주, "대학도서관 이용자교육을 위한 웹 기반 모델설계에 관한 연구," 한국비블리아, 제10집(1999), pp.269-288. ; 박은자, "원격 정보이용교육에 관한 연구: 대학도서관 웹페이지에 수록된 내용 중심으로," 한국문헌정보학회 학술발표논문집, 제6집(1998. 10), pp.25-40. ; 윤희윤, 김신영, "대학도서관의 온라인 튜터리얼 분석과 개선방향," 한국도서관·정보학회지, 제37권, 제1호(2006. 3), pp.169-192. ; 정재영, "대학도서관 웹기반 정보활용교육 모델 개발에 관한 연구," 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제1호(2008. 3), pp.195-217.
- 17) Lynne Martin, ed., *Library Instruction Revisited: Bibliographic Instruction Comes of Age*(New York : The Haworth Press, 1995).
- 18) 이와 관련하여 다음의 자료를 참조하시오: ACRL, *Bibliographic Instruction Handbook*(Chicago : ALA, 1979). ; James Rice, *Teaching Library Use : A Guide for Library Instruction*(Santa Barbara, CA : Greenwood Press, 1981). ; Cerise Oberman and Katina Strauch, eds., *Theories of Bibliographic Education : Designs for Teaching*(New York : R.R. Bowker, 1982). ; ALA, *Evaluating Bibliographic Instruction : A Handbook*(Chicago : ALA, 1983). ; Alice Clark and Kay Jones, eds., *Teaching Librarians to Teach*(Metuchen, NJ : Scarecrow Press, 1986). ; Mary Reichel and Mary Ramey, eds., *Conceptual Frameworks for Bibliographic Education*(Littleton, CO : Libraries Unlimited, 1987). ; ALA Presidential Committee on Information Literacy, *Final Report*(Chicago : ALA, 1989). ; ALA, *Learning to Teach : Workshops on Instruction*(Chicago : ALA, 1993). ; John Kirby et al., *Empowering the Information User : New Ways into User Education*(London : Library Association Publishing, 1998). ; Nancy Thomas, *Information Literacy and Information Skills Instruction : Applying Research to Practice in the School Library Media Center*(Littleton, CO : Libraries Unlimited, 2004). ; Douglas Cook and Ryan Sittler, eds., *Practical Pedagogy For Library Instructors*(Chicago : ACRL, 2008).

그렇다면 그러한 활동은 얼마나 체계적이고 역동적인 것이었을까? 이에 대한 궁금증을 털어내고자 2010년 현재 미국 도서관계에서 이용자교육은 어떠한 모습을 띠고 있는지 그 속내를 구체적으로 살펴보았다.

Ⅲ. 미국 도서관계의 이용자교육

도서관의 소장자료를 비롯한 각종 정보자료를 효과적이고 효율적으로 활용하고자 하는 도서관 이용자들의 요구에 대처하고 나아가 정보활용능력을 갖추게 하기 위해 미국 도서관계에서는 어떤 유형과 내용의 이용자교육을 시행하고 있을까? 더불어 이용자교육을 담당하는 사서가 구비해야 할 지식 기반과 실무 능력을 어떻게 설정하고 있으며, 그러한 역량을 갖추게 하기 위해 어떠한 교육과 훈련을 시키고 있을까? 이러한 의문에 대한 답을 찾아가고자 먼저, 미국 도서관계의 주요 단체와 일선 도서관들이 생산해낸 각종 자료와 그들의 홈페이지에 수록된 자료를 수집하여 분석하였다.¹⁹⁾ 이에 더해, ALA 인가를 받은 주요 LIS 교육과정의 커리큘럼을 수집하여 분석하였으며, 필요한 경우 조사대상 도서관의 사서들과 대학의 교수들과의 이메일을 통해 데이터를 수집하였다.

1. 실무의 현황과 특징

이용자교육이 미국의 도서관서비스에서 차지하는 비중이 어느 정도인지는 ALA를 비롯한 주요 전문직 단체들이 이용자교육을 주제로 한 학술대회나 워크숍을 매년 정기적으로 개최하고 있을 뿐 아니라 이용자교육의 이론과 실무에 관한 다양한 지침서와 자료집을 지속적으로 발간해 내는 것을 통해 능히 짐작할 수 있다. 가령, ALA에서는 이용자교육을 위한 라운드 테이블인 LIRT(Library Instruction Round Table)를 1977년부터 운영해 오고 있는데, LIRT는 평생학습의 일환으로 도서관이용교육과 정보활용교육이 반드시 필요함을 강조하면서 모든 관중의 도서관에서 사서들이 이용자교육의 주체로 나설 수 있도록 지원하는 활동을 전개하고 있다.²⁰⁾ 구체적으로 LIRT는 정기적인 학술모임의 개최에 더해, 다양한 매뉴얼과 자료집을 발간하고 있으며, 주요 연구물의 추천과 뉴스레터의 발간 그리고 전문 웹사이트에 대한 링크를 제공함으로써 사서들이 이용자교육에 관한 최신 이론과 기법을 숙지하는 것을 지원하고 있다.²¹⁾

19) 구체적으로, 도서관계의 전반적인 현황 파악을 위해서는 미국도서관협회(ALA)를 비롯하여 대학도서관협회(ACRL), 사서교사협회(AASL), 공공도서관협회(PLA)를, 일선 도서관 현장의 현황 파악을 위해서는 대표적인 대학도서관들과 주요 도시의 공공도서관들을 조사하였다. 각주 22와 23 참조.

20) ALA Home page, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/rts/lirt/index.cfm>> [cited 2011. 1. 10].

21) Library Instruction Round Table Home page, <<http://fleetwood.baylor.edu/lirt/>> [cited 2011. 1. 10].

이와는 별도로, 대학도서관 사서들이 주축인 ACRL의 이용자교육에 대한 관심은 특히 두드러져서 *Instruction Section*이라는 부서를 설치하여 정보활용능력에 관한 교육과 연구 활동에 대한 지원을 전담하게 하고 있다. 이 부서에서는 ALA나 ACRL의 연례회의 때마다 정보활용교육에 관한 독자적인 세미나와 포럼을 개최하고 있으며, 학생들을 위한 정보활용교육의 표준이나 매뉴얼을 제정할 뿐만 아니라 이용자교육 담당 사서들의 업무능력 제고를 위한 재교육프로그램도 운영하고 있다. 이에 더해, 이 부서에서는 이용자교육의 모범 사례를 발굴하여 회원들이 공유하게 하고, 교육프로그램에 관해 회원들이 서로의 의견이나 아이디어를 교환할 수 있도록 커뮤니케이션의 장을 제공하고 있다.

이러한 전문직 단체들의 능동적인 노력에 더해, 개별 도서관에서도 이용자교육을 활발하게 실행하고 있음을 확인할 수 있었다. 구체적으로, 조사 대상으로 삼았던 대학도서관들은 물론이고 공공도서관들에서도 다양한 내용과 방식의 교육프로그램을 운영하고 있음을 확인하였다. 먼저 대학도서관의 경우, 30개 도서관들 모두가 이용자교육을 적극적으로 실시하고 있었으며, 교육의 초점은 대부분 서지이용교육과 정보활용교육에 맞추어져 있었다.²²⁾ 교육은 주로 도서관 자체의 독립 프로그램으로 운영되고 있었지만, 기존 교과목과 연계하거나 정규 교과목의 형태로 제공되는 사례 또한 적지 않았다. 특이점은 대부분의 대학도서관들이 학습이나 연구 활동을 지원하기 위한 목적에서 주제 영역이나 학문 분야에 따른 맞춤형 교육프로그램을 운영한다는 것이었는데, 그러한 모습에서 그들의 이용자교육이 도서관의 소장자료나 서지자료의 이용법을 가르치는 차원을 넘어 본격적인 대학교육의 일부가 되어있음을 실감할 수 있었다.²³⁾

한편, 공공도서관의 경우는 대학도서관과는 다소의 차이를 보였다. 조사 대상으로 삼았던 30개 도서관 모두에서 사서가 주도하는 다양한 유형의 이용자교육을 실시하고 있었지만²⁴⁾ 교육프로그

22) 대학도서관은 *U.S. News & World Report*에서 제공하는 'Best College Ranking'을 참고하여 상위 30위까지 대학의 도서관을 선정하여 조사하였다. 참고로, 조사 대상으로 삼은 대학의 명단은 다음과 같다: Harvard University, Princeton University, Yale University, Columbia University, Stanford University, University of Pennsylvania, California Institute of Technology, Massachusetts Institute of Technology, Dartmouth College, Duke University, University of Chicago, Northwestern University, Johns Hopkins University, Washington University in St. Louis, Brown University, Cornell University, Rice University, Vanderbilt University, University of Notre Dame, Emory University, Georgetown University, University of California-Berkeley, Carnegie Mellon University, University of Southern California, University of California-Los Angeles, University of Virginia, Wake Forest University, Tufts University, University of Michigan-Ann Arbor, University of North Carolina-Chapel Hill. U.S. News & World Report Home page.

<<http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/best-colleges/national-universities-rankings/page>> [cited 2011. 1. 13].

23) 조사 대상으로 삼은 대부분의 대학도서관에서 이러한 특징을 관찰할 수 있었지만, 특히 Stanford University Library, UCLA Library, University of North Carolina Library 등에서 이러한 특징이 두드러졌다.

24) 서비스 대상 지역과 인구 규모에 기초하여 이 연구에서 조사 대상으로 선정한 30개 공공도서관은 다음과 같다: Austin Public Library, Baltimore County Public Library, Boston Public Library, Chicago Public Library, Cleveland Public Library, Columbus Metropolitan Library, Dallas Public Library, Detroit Public Library, Denver Public Library, El Paso Public Library, Fort Worth Public Library, Houston Public Library,

램의 내용과 방식은 대학도서관과 달랐다. 먼저, 내용에 있어 공공도서관에서의 이용자교육은 도서관 오리엔테이션을 기본으로 하면서 문해교육, 독서교육, 그리고 도서관이용교습 등으로 구성되어 있었다. 구체적으로, 성인 이용자를 위해서는 평생교육적 관점에서 기본적인 문해교육과 정보기술 교습을, 어린이와 청소년 이용자를 위해서는 독서교육에 더해 학습과제를 해결하는데 도움이 되는 각종 자료의 이용방법을 교습하는데 무게를 두고 있었다. 이처럼 이용자집단에 따라 차별화된 내용의 교육을 시행하고 있었으며, 정보활용교육에 무게를 두고 있는 대학도서관과는 달리 일상적 정보 요구를 스스로 충족하는데 필요한 기초 교육에 치중하는 모습이었다.

2. 인력의 교육과 훈련

도서관 현장에서 드러나는 이러한 특징은 이용자교육 전담 사서의 양성을 위해 미국 문헌정보학계와 도서관계가 운영하고 있는 정규 교육과정 및 훈련과정에서도 유사하게 관찰할 수 있었다. 먼저, 정규 교육과정에 관해서는 ALA의 인가를 받은 LIS 교육프로그램의 교과과정을 분석해 보았는데, 이용자교육이 커리큘럼에서 차지하는 비중이 결코 만만치 않음을 확인할 수 있었다. 구체적으로, ACRL Instruction Section의 상설 위원회인 Professional Education Committee가 생산한 연구보고서에 따르면, 2010년 가을 현재, ALA의 인가를 받은 56개의 LIS 교육프로그램들이 이용자교육과 관련하여 편성해 놓은 교과목의 수는 모두 130여 개에 이르고 있었다.²⁵⁾ 이 연구에서는 그들 56개 프로그램 중에서 20개를 선정하여 관련 교과목의 현황을 세밀하게 분석해 보았는데, 다음의 <표 1>은 그러한 분석 결과를 정리해 놓은 것이다.²⁶⁾ 표에 나타나듯이, 20개 교육프로그램 모두가 이용자교육을 독립 교과목으로 편성해 놓고 있으며, 심지어 일부 프로그램에서는 복수의 교과목을 편성해 놓고 있다.

Indianapolis-Marion County Public Library, Jacksonville Public Library, Los Angeles Public Library, Martin Luther King Jr. Memorial Library, Memphis Public Library & Information Center, Milwaukee Public Library, Multnomah County Central Library(Portland), Nashville Public Library, New York Public Library, Oklahoma City Public Library, Phoenix Public Library, Public Library of Charlotte & Mecklenburg County, San Antonio Public Library, San Diego Public Library, San Francisco Main Library, San Jose Public Library, Seattle Public Library, The Free Library of Philadelphia.

25) ACRL Instruction Section, Professional Education Committee, *Library Instruction Courses Offered by Accredited Master's Programs in Library and Information Studies*, ALA wikis Home page, <http://wikis.ala.org/acrl/index.php/IS/Library_Instruction_Courses> [cited 2011. 1. 4].

26) 학교도서관의 사서교사를 위해 개설된 교과목 등은 제외하였다.

〈표 1〉 미국 LIS 대학원의 이용자교육 관련 교과목의 개설 현황

대학	프로그램	교과목
Drexel University	CIST	- Instructional Role of the Information Specialist
Indiana University	SLIS	- Education of Information Users
Kent State University	SLIS	- Learning Library Instruction Workshop
Louisiana State University	SLIS	- Information Literacy Education
Rutgers University	DLIS	- Information Literacy, Learning, and Teaching
SUNY(Albany)	DIS	- Information Literacy Instruction: Theory and Techniques
Syracuse University	SIS	- Instructional Strategies and Techniques for Information Professionals
University of Arizona	SIRL	- Information Literacy Instruction
UCLA	DIS	- Information Literacy Instruction: Theory and Technique
University of Illinois	GSLIS	- Instruction and Assistance Systems - Media Literacy and Youth
University of Iowa	SLIS	- Information Literacy
University of Kentucky	SLIS	- Instructional Services
University of Maryland	CIS	- User Instruction
University of Michigan	SI	- Information Literacy for Teaching and Learning
UNC(Chapel Hill)	SILS	- User Education
University of Pittsburgh	SIS	- The Library's Role in Teaching and Learning
University of S. Carolina	SLIS	- Educational Services in Library & Information Organizations
Univ. of Texas(Austin)	SI	- Library Instruction and Information Literacy
University of Washington	IS	- Information Literacy for Teaching and Learning - Instructional and Training Strategies for IPs
U. of Wisconsin(Madison)	SLIS	- Information Literacy Pedagogy - Field Project in Information Literacy Instruction

한편, 이러한 교과목들의 강의 구성과 내용을 분석해 보면 미국 도서관계가 이용자교육의 전문가를 양성하기 위해서 어떠한 자질과 역량을 요구하고 있는지 보다 분명해진다. 이 연구에서 조사 대상으로 삼았던 20개 교육프로그램의 성격에 따라 구성의 측면에서 다소의 차이는 있지만, 교과목의 내용에서 드러나는 특징은 크게 세 가지로 정리할 수 있다. 즉, 교육자에게 요구되는 철학적이고 이론, 교습 행위에 필요한 방법과 테크닉, 그리고 교육프로그램을 기획하고 운영하는데 필요한 이론과 기법 등의 세 영역에 대한 강조가 적절히 균형을 이루고 있다. 더불어 교과목이 궁극적으로 추구하는 목표를 “피교육자로 하여금 정보활용능력을 갖추게 하기 위한 이론과 방법의 숙지”에 둬으로써 교과목의 수강생들을 정보자료의 이용법을 일러주는 단순한 교습자로 양성하기보다 ‘정보’ 영역을 담당하는 교육자로서 그리고 교육프로그램의 기획과 운영을 전담하는 실무자로서 육성하고자 하는 의도를 분명히 하고 있다.²⁷⁾

27) 가령, SUNY(Albany)와 Indiana University의 관련 교과요목은 그러한 특징을 명료하게 보여 준다: 교과목 Information Literacy Instruction: Theory and Techniques(SUNY at Albany) - *This course is an introduction*

LIS 교육프로그램의 커리큘럼에 대한 분석이 이용자교육의 전문가를 양성하기 위한 정규 교육과정의 특징을 보여준다면, ALA를 비롯한 주요 도서관단체에서 제공하는 다양한 프로그램들은 비정규적인 재교육이나 훈련 과정의 특징을 그대로 보여준다. 예를 들어, 앞서 언급했던 LIRT와 ACRL의 IS와 같은 전문적인 조직들이 매년 정기적으로 개최하고 있는 학술프로그램의 내용을 분석해 보면, 이용자교육을 전담하는 사서의 역량을 강화하기 위한 미국 도서관계의 노력이 어디에 비중을 두고 있는지 엿볼 수 있다. 먼저, 아래의 <표 2>에 제시하였듯이, LIRT가 주관해온 프로그램은 단순한 이용교습 행위를 위한 실무 능력의 배양에 국한되지 않고 이용자교육 활동을 위한 교육철학과 이론에서부터 교육프로그램의 운영 전략 그리고 교육환경의 변화에 대한 구체적인 대응 방안에 이르기까지 실로 다양한 주제로 편성되어 있다. 이처럼 LIRT의 목표는 이용자교육을 담당하는 사서들로 하여금 단순한 교습자가 아닌 능동적인 교육자가 되는데 필요한 역량을 갖추게 하는데 있다.

<표 2> LIRT의 연례 프로그램 : 선별 사례(1979~2007)

연도	프로그램 제목 ²⁸⁾
2007	It's Showtime for Instruction Librarians! The Making of Short Films for Marketing and Instruction
2005	Seamless Transitions to College: Creating Successful Collaboration Programs
2003	Critical Thinking: Teaching Thought and Process
2002	Emerging Visions: Libraries and Education in the 21st Century
2000	Teaching as Performance
1998	Teaching the Teaching Librarian
1997	Focus on the Student: Emphasizing Learning Styles
1995	Class Act: Producing and Presenting Library Instruction
1993	Unmasking Technology: A Prelude to Teaching
1992	Brief Encounters: Using Techniques from Psychology and Education
1989	Think about it! Critical Thinking and Library Instruction
1985	Giving Them What They Need: Assessment Techniques for Library Instruction
1983	Getting It Together: Librarians and the Curricular Reform
1981	The Missing Link: In Search of Library Literacy
1979	The Role of Libraries in Lifelong Learning

to information literacy instruction in a variety of types of libraries and other information-related organizations. The history of library instruction, theoretical issues in the field, instructional program development, and teaching techniques will all be included. Students will develop and present an instructional session designed for a specific library or other user group. <<http://www.slis.indiana.edu/courses/course.php?course=S573>> [cited 2011. 1. 15]. ; 교과목 Education of Information Users(Indiana University) - This course reviews important educational theories for application to secondary school, college, and university settings which provide training and education programs to teach students skills leading to information literacy. Standards from AASL and ACRL are applied to instructional design and practice including lecture, collaboration with faculty, and evaluation of online tutorials. <http://www.albany.edu/informationstudies/ist_courses.php#649> [cited 2011. 1. 15].

이러한 LIRT의 활동에 더해, <표 3>에 인용해 놓은 ACRL의 IS가 주관하는 프로그램은 그 내용이 보다 전문적이며 학술적이다. 이는 ACRL 자체가 대학도서관 사서들의 관심사를 대변하다 보니 그렇기도 하지만, 2000년대로 들어서면서부터는 프로그램의 초점이 온전히 이용자교육의 이론적 기반을 강화하고, 대학에서 이용자교육을 정규 교육의 일부분으로 정착시키고자 하는 방향으로 옮겨감을 알 수 있다. 특히, 이용자교육에 관한 기존 연구의 적실성에 대해 비판하고 새로운 연구방향에 대해 논의할 정도로 교육자로서의 기능에 더해 연구자로서의 기능 또한 강화하고자 하는 의도가 엿보인다. 한편, 이러한 학술적 성격의 프로그램에 더해 IS에서는 첨단 교육매체와 새로운 교육기법 등을 소개하는 재교육프로그램을 상시적으로 운영함으로써 도서관 현장에서 이용자교육을 담당하는 사서들이 관련 지식과 실무 능력을 업그레이드하는데 도움을 주고 있다.

<표 3> ALRL IS의 이용자교육 연례 프로그램 : 선별 사례(1978~2009)

연도	프로그램 제목 ²⁹⁾
2009	illuminating New Instruction Research: Applying Research to Practice
2008	Creating Change: Teacher Librarians and New Learners
2006	Leadership for Learning: Building a Culture of Teaching in Academic Libraries
2004	Affording Information Literacy in an Uncertain Academic Economy
2003	Information Literacy in Higher Education: International Perspectives
2002	Building Premier Learning Communities: Strategies for Successful Library Involvement
2001	Partners in Progress: Using Campus Partnerships to Promote Information Literacy
1998	Research with a Small r: Approaches for the Instruction Practitioner
1996	Collaborative Solutions to Technostress: Librarians Lead the Way
1993	Coping with Chaos, Thriving on Change: Redefining Bibliographic Instruction
1991	Technology as Barrier to Information Literacy: Implications for Bibliographic Instruction
1987	Learning to Teach: Promoting Quality in Bibliographic Instruction
1983	The Research Process: Implications for Bibliographic Instruction
1980	Learning Theory in Action: Application to Bibliographic Instruction
1978	The Politics of Library Instruction

이처럼 LIS 정규 교육프로그램에서 이용자교육에 관한 기본 이론과 기법을 숙지한 미국의 사서들은 전문직 단체 등이 주관하는 다양한 형태의 재교육 및 훈련 과정에 참가함으로써 도서관 현장에서 이용자교육을 주도하는데 필요한 최신 이론과 기법을 지속적으로 보충하고 있다. 뿐만 아니라 대학 등 각종 교육기관에 근무하는 사서들은 '교육자'로서의 지위에 대한 사회적 공인을 보다 견고하게 하기 위해 이용자교육을 위한 새로운 매체와 교수법의 개발에 주력하는 한편, 이용자교육을

28) Library Instruction Round Table Home page,

<<http://fleetwood.baylor.edu/lirt/previousconfprog.htm>> [cited 2011. 1. 10].

29) ALA Home page,

<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/about/sections/is/eventsconferences/programs.cfm>> [cited 2011. 1. 12].

학교교육의 필수 과정으로 만들어가기 위한 이론적 토대를 구축하는데 공을 들이고 있다.³⁰⁾ 사서들의 그러한 노력은 1990년대 후반부터 더욱 탄력을 받아서 2000년대에 들어서부터는 ‘인터넷을 비롯한 각종 정보기술에 노출된 학생들의 수학능력이 저하되고 비판적 사고력이 퇴보하는 현상을 개선하기 위해 사서가 주도하는 정보활용교육을 대학의 정규 과정에 포함시키려는 시도’로 이어져 왔다.³¹⁾ 이러한 제반 노력이 합쳐지면서 미국 도서관계에서 이용자교육은 도서관의 가치와 사서의 위상을 보다 견고하게 하는 핵심 서비스로 활성화 될 수 있었던 것이다.

IV. 한국 도서관계의 이용자교육

지금까지 살펴본 미국 도서관계에서의 이용자교육 관련 활동에 비교하면서 한국 도서관계에서 이루어지고 있는 이용자교육 관련 활동을 분석해 보면, 이용자교육과 관련하여 한국 도서관계가 안고 있는 한계와 문제점을 보다 명료하게 파악할 수 있다. 이에 여기서는 이용자교육과 관련하여 한국 도서관계에서는 어떤 유형의 서비스를 시행하고 있으며, 교육 전담 사서의 양성을 위해 한국 문헌정보학과와 도서관계에서는 어떤 내용의 교육과 훈련을 시행하고 있는지에 대해 살펴보려고 한다. 이를 위해 미국 도서관계에 대한 조사 과정과 마찬가지로, 한국도서관협회를 비롯한 주요 전문직 단체들, 국립중앙도서관을 비롯한 주요 국가도서관들, 그리고 16개 광역시도를 대표하는 공공도서관들과 주요 대학도서관들의 홈페이지와 그들이 생산한 자료 등을 수집하여 참조하였다. 더불어 이용자교육 관련 정규 교육과정의 현황과 내용을 파악하기 위해 32개 문헌정보학과의 커리큘럼을 분석하였으며, 이용자교육에 관한 현장 사서들의 시각과 견해를 탐구하고자 설문조사와 면담을 시행하였다.

1. 실무의 현황과 특징

결론부터 밝히자면, 앞서 살펴본 미국 도서관계의 상황과는 달리 한국 도서관계의 이용자교육은 아직 걸음마 단계에 머물러 있었다. 무엇보다도 한국도서관협회를 비롯한 전문직 단체들의 이용자교육에 대한 관심과 지원은 흔적조차 찾아볼 수 없었으며, 단지 현직 사서들의 재교육을 공식적으

30) Michael Gorman, *Our Enduring Values : Librarianship in the 21st Century*(Chicago : ALA, 2000), pp.106-112.

31) Rebecca S. Albitz, "The What and Who of Information Literacy and Critical Thinking in Higher Education," *portal: Libraries and the Academy*, Vol.7,1(2007), pp.97-109. ; Scott Bennett, "Campus Cultures Fostering Information Literacy," *portal: Libraries and the Academy*, Vol.7,2(2007), pp.147-167. ; Edward K. Owusu-Ansah, "Beyond Collaboration: Seeking Greater Scope and Centrality for Library Instruction," *portal: Libraries and the Academy*, Vol.7,4(2007), pp.415-429.

로 주관하고 있는 국립중앙도서관만이 이용자교육에 관련된 단기교육과정을 사이버 강좌로 개설하여 운영하고 있는 정도였다. 그러나 국립중앙도서관에서 운영하는 사이버 강좌가 이용자교육에 관한 내용으로 재편성되기 시작한 때는 2008년으로 이제 겨우 3년차에 접어들고 있으며, 강좌의 구성 또한 주로 교습기법이나 매체의 활용법과 같은 방법론에 치우쳐 있어, 그 강좌의 수강만으로 이용자교육을 기획하고 시행하는데 필요한 이론적 지식과 실무 기법을 체계적으로 숙지하기에는 여러모로 미흡해 보였다.³²⁾

전문직 단체나 국가도서관의 활동이 이렇듯 미미한데 비해, 도서관 현장에서의 이용자교육은 외형적으로나마 실행의 흔적을 찾을 수 있었다. 구체적으로 살펴보면, 이 연구에서 조사 대상으로 삼았던 16개 광역시도의 32개 공공도서관들 중에서 3개를 제외한 모든 도서관에서 이용교습을 실시하고 있었으며,³³⁾ 대학도서관의 경우에도 45개 조사 대상 도서관들 중에서 2개를 제외한 모든 도서관에서 이용자교육을 실시하고 있었다.³⁴⁾ 이처럼 실시 여부에 관한 통계만을 놓고 볼 때 우리 도서관에서의 이용자교육은 어느 정도 정착되어 있는 듯 보였다. 그러나 문제는 그 속내에 있었다. 겉에서 바라보는 모습과는 달리 우리의 이용자교육은 허망할 정도로 빈약하였다. 도서관 홈페이지나 안내 자료에 따르면 도서관이용자를 위한 교육프로그램을 운영하고 있는 것으로 되어 있었지만, 정보활용교육은 차치하고 기본적인 도서관이용교습조차 체계적으로 시행하고 있는 도서관이 참으로 드물었다.

특히 공공도서관의 경우, 이용자교육을 독립적인 프로그램으로 시행하고 있는 도서관은 조사 대상 중에 단 한 곳도 없었다. 그들이 실시하고 있다고 응답한 이용자교육은 어린이나 청소년을 대상으로 한 '독서교실'이나 '도서관 견학'과 같은 기존 프로그램의 일부를 할애하여 담당 사서가 도서관이용법에 대해 간략히 소개하는 수준이었다. 그것도 방학 중이나 신청자가 있을 경우에만 불규칙

32) 구체적으로 국립중앙도서관의 사서교육 담당 부서에서는 2008년부터 <도서관이용자관리과정>을 사이버 강좌로 운영하면서, 그 교육과정을 "도서관이용자교육의 유형과 방법(125분)", "웹기반 이용자교육(25분)", "정보자원별 이용자교육(125분)", "이용자교육을 위한 프리젠테이션 이론(125분)", "인터넷 유틸리티를 활용한 이용자교육(75분)" 등으로 구성하고 있다.

33) 조사 대상으로 삼은 공공도서관은 다음과 같다: 정독도서관, 중랑구립정보도서관, 부산시민도서관, 부산금정도서관, 대구시립중앙도서관, 대구수산도서관, 인천북구도서관, 인천미추홀도서관, 광주송정도서관, 광주시립무등도서관, 대전학생교육문화원, 대전한밭도서관, 울산중부도서관, 울산중앙도서관, 경기도립중앙도서관, 성남시중앙도서관, 춘천평생교육정보관, 강릉시립중앙도서관, 충북중앙도서관, 제천시립도서관, 충남서부평생학습관, 천안중앙도서관, 전북교육문화회관, 전주시립도서관, 목포공공도서관, 목포시립도서관, 경북도립구미도서관, 구미시립도서관, 창원도서관, 창원시립도서관, 제주도서관, 우당도서관.

34) 조사 대상으로 삼은 대학도서관은 다음과 같다: 서울대학교, 부산대학교, 부경대학교, 경북대학교, 안동대학교, 인천대학교, 한경대학교, 전남대학교, 목포대학교, 전북대학교, 군산대학교, 충남대학교, 공주대학교, 충북대학교, 강원대학교, 강릉대학교, 경상대학교, 울산과학기술대학교, 제주대학교(이상 19개 국공립대학교의 중앙도서관); 건국대학교, 경희대학교, 고려대학교, 국민대학교, 동국대학교, 서강대학교, 성균관대학교, 연세대학교, 이화여자대학교, 중앙대학교, 한양대학교, 홍익대학교, 동아대학교, 계명대학교, 인하대학교, 조선대학교, 울산대학교, 아주대학교, 관동대학교, 한림대학교, 청주대학교, 호서대학교, 원광대학교, 영남대학교, 대구대학교, 인제대학교(이상 26개 사립대학교의 중앙도서관).

하게 시행하다보니 소개를 담당하는 사서가 고정적으로 배치되어 있지도 않았다. 게다가 미국의 공공도서관에서처럼 성인을 대상으로 한 교습활동은 전혀 이루어지지 않고 있었으며, 평생교육의 일부로 시행되는 문해교육에서도 사서는 교육자로서의 위치에서 멀리 떨어져 있었다. 이 연구에서 조사 대상으로 삼은 공공도서관들이 지역을 대표하는 중대규모의 도서관임을 감안한다면, 이러한 조사 결과는 우리 공공도서관계에서 이용자교육은 아직 걸음마 단계에도 이르지 못하고 있다는 결론을 가능하게 한다.

이렇듯 아직은 빈약한 공공도서관의 상황에 비해, 대학도서관에서의 이용자교육은 어느 정도나마 모양새를 갖추고 실시되고 있었다. 미국 도서관계에서조차 이용자교육이 주로 대학도서관 사서와 학교도서관 사서교사에 의해 주도적으로 이루어져 왔음을 감안한다면, 이러한 조사 결과는 지극히 당연한 것이었다. 그러나 대학도서관들이 시행하고 있다고 응답한 교육프로그램의 속내를 상세히 들여다보니 교육의 체계성이나 전문성을 논하기에는 그 내용이 너무도 빈약하였다. 대부분의 대학도서관에서 이용자교육은 '오리엔테이션'이나 초보적인 '도서관이용교습'의 수준을 벗어나지 못하고 있었으며, 그것도 온라인 튜토리얼 형태의 1~2시간짜리 강좌로 대신하고 있는 경우가 절반을 넘었다. 그나마 규모가 큰 일부 대학도서관에서 전담 사서를 두고 도서관이용교습이나 서지이용교습을 실시하는 사례를 간혹 관찰 할 수 있었지만, 그러한 강좌는 신청자가 어느 정도 확보되었을 경우에만 간헐적으로 개설될 뿐 도서관의 정규 프로그램으로 뿌리내리진 못한 상태였다.

이렇듯 우리 도서관계에서 이용자교육은 유명무실한 상태로 무늬만 남아있을 뿐 전문적인 도서관서비스로 뿌리를 내리지 못한 채 표류하고 있다. 우리 도서관문화의 원조라 할 수 있는 미국 도서관계에서는 사서가 주도하는 이용자교육이 전통적인 '도서관이용교습'의 수준을 넘어 '정보활용교육'의 단계로까지 발전하고 있는데, 그 제도를 직수입한 한국의 도서관계가 반세기가 넘도록 '도서관이용교습'조차 제대로 실시하지 못하고 있는 까닭은 무엇일까? 그 동안 이 분야의 연구자들은 그 이유를 한국사회의 그릇된 교육문화와 열악한 도서관문화라는 거시적 관점에서 찾기도 하고, 도서관의 재정적 빈곤과 도서관경영진의 비전문성이라는 미시적 시각에서 찾기도 하였다. 그러나 앞서 소개했던 미국 도서관계의 경험이 알려주듯이, 근본적인 이유는 우리 도서관 현장에서 이용자교육 업무를 개발하고 운영하고 개선해 나가야 할 책무를 가진 우리 사서들에게서 찾는 것이 옳지 않을까?

필자는 우리 도서관계에서 이용자교육이 표류하고 있는 근본적인 이유는 우리 도서관 현장에서 이용자교육을 담당하고 있는 사서들이 이용자교육의 본질과 가치에 대한 이해가 부족하고 이용자교육 업무를 수행하는데 필요한 역량을 제대로 갖추지 못한데서 찾아야 한다고 생각한다. 더불어 필자는 우리의 사서들이 이용자교육과 관련한 업무의 개발과 프로그램의 운영에 서투르고 심지어 무심하기까지 한 일차적인 이유를 그들이 사서가 되기 위해 거쳐야 하는 정규 교육과정과 사서가 되고 난 후에 이수해야 하는 재교육 및 훈련 과정의 부실에서 찾아야 한다고 생각한다. 이에 더해

필자는 사서의 전문성 개발을 가로막고 있는 우리 도서관계의 고질적인 보직순환제가 그 저변에 자리하고 있다고 믿고 있다. 제대로 교육받고 적절하게 훈련받았다면 그리고 동일한 업무를 지속적으로 수행해 왔다면, 지금처럼 자신의 업무에 소극적이고 수동적으로 임하지는 않았을 것이라고 판단하기 때문이다.

이러한 상황을 고려하면서 지금부터는 이용자교육을 담당할 전문 인력의 교육과 훈련을 위해 우리 문헌정보학과와 도서관계가 그동안 기울였던 노력이 과연 적절하였는지에 대해 살펴보고자 한다.

2. 인력의 교육과 훈련

앞서 언급하였듯이, 정규 교육과정의 속내를 들여다보기 위해 문헌정보학과의 커리큘럼을 수집하여 분석하였다. 다음 <표 4>는 전국 32개 4년제 문헌정보학과에서 이용자교육과 관련하여 편성해 놓은 교과목의 현황을 정리해 놓은 것이다.³⁵⁾ 표에서 볼 수 있는 것처럼, 2010년 현재 학부과정에 이용자교육과 관련하여 독립적인 교과목을 편성해 놓은 문헌정보학과는 5개에 불과할 정도로 이용자교육에 대한 문헌정보교육계의 관심은 상대적으로 빈약한 상태에 있다. 교육계의 낮은 관심은 편성해 놓은 교과목의 양적 빈곤에서만 드러나는 현상이 아니다. 각 학과에서 편성해 놓은 교과목들의 다양한 명칭이 암시하듯이 그들 교과목이 지향하는 목표와 내용 또한 상이하여 동일 교과목이 가져야 하는 내용의 일관성조차 결여되어 있다. 문제는 여기서 그치지 않는다. 이용자교육을 전공한 교수가 절대적으로 부족하다보니 커리큘럼에 교과목을 편성해 놓고도 정기적인 개설이 제한을 받게 되고, 그런 가운데 비전공 교수가 강의를 담당하는 경우가 잦다 보니 수강생의 입장에서 관련 지식의 체계적인 습득이 결코 쉽지 않은 상황이다. 이처럼 전담 사서를 양성하는 정규 교육과정에서조차 이용자교육에 대한 관심이 작다보니 교육과정을 이수하고 도서관에 진출한 사서의 대부분이 이용자교육 업무를 담당하는데 필요한 기본 역량조차 갖추지 못해왔던 것이다.

<표 4> 한국 문헌정보학과의 이용자교육 관련 교과목의 편성 현황(학부, 일반대학원)

대학	교과목	대학	교과목
강남대	이용자교육세미나(대학원)	상명대	-
건국대	-	서울여대	-
경기대	-	성균관대	정보교육론(학부)/정보교육특강(대학원)
경북대	정보이용교육특론(대학원)	숙명여대	정보이용지도(학부)
경성대	-	신라대	-
계명대	이용자교육세미나(대학원)	연세대	이용자교육론(대학원)

35) 4년제 대학교의 교육과정 중에서 나사렛대학교 점자문헌정보학과는 논의에서 제외하였다.

대학	교과목	대학	교과목
공주대	정보활용교육론(학부)	이화여대	-
광주대	정보문해론(대학원)	전남대	-
대구대	-	전북대	-
대구카톨릭대	정보이용교육(학부)/이용자교육론(대학원)	전주대	-
대진대	도서관이용교육연구(대학원)	중부대	-
덕성여대	-	중앙대	-
동덕여대	-	청주대	-
동의대	정보이용교육연구(대학원)	충남대	정보문해(학부)/정보문해연구(대학원)
명지대	-	한남대	-
부산대	-	한성대	-

정규 교육과정에서 드러난 또 하나의 특이점은 학부과정에서의 교육이 지극히 빈약한데 비해 대학원과정(일반대학원과 교육대학원)에서의 교과목 편성은 상대적으로 풍성(?)하다는데 있다. 구체적으로, 일반대학원에 관련 교과목을 편성하고 있는 학과가 10개, 교육대학원에 관련 교과목을 편성하고 있는 학과가 7개로 조사되었는데, 특히 일반대학원의 경우 최근 3~4년 사이에 관련 교과목을 커리큘럼에 편성해 놓은 학과의 수가 대폭 증가한 것으로 파악되었다. 이러한 대학원과정에서의 교과목 편성 증가 현상은 도서관에서의 실무적 관점보다는 연구를 위한 테마로 이용자교육에 접근하려는 경향이 우리 문헌정보학계에 확산되고 있음을 간접적으로 보여준다.³⁶⁾ 이러한 현상은 긍정적인 면과 부정적인 면을 동시에 내포하는데, 즉, 이용자교육에 대한 문헌정보학 연구자들의 관심이 커지고 있는 현상은 긍정적인 해석이 가능하지만, 도서관 실무에 필요한 학부과정에서의 기본 교육조차 미진한 상태에서 대학원과정에만 교과목을 편성하는 학과가 급증하는 현상을 어디까지 긍정적으로 해석해야 하는지는 의문으로 남는다.

한편, 정규 교육과정에서와 마찬가지로, 현직 사서를 위한 재교육 혹은 훈련 과정에서도 이용자교육에 대한 관심과 지원은 매우 저조한 것으로 파악되었다. 앞서 언급하였듯이, 도서관 관련 단체나 기관 중에서는 공식적인 재교육 기관으로 지정된 국립중앙도서관만이 불과 몇 해 전부터 이용자교육에 대해 관심을 갖기 시작했을 뿐, 이용자교육이 도서관 업무에서 차지하는 비중이 상대적으로 큰 대학도서관들의 협의체는 물론이고 대학도서관네트워크의 중심을 자처하는 한국교육학술정보원(KERIS)에서조차 이용자교육에 대한 관심과 지원은 거의 없는 상태였다. 간혹 문헌정보학 분야의 학회나 지역 혹은 직능 단위의 도서관단체에서 학술대회나 워크숍의 테마로 이용자교육을 선정하는 경우가 있었지만, 그러한 모임은 내용이 제한적이고 장소 등의 문제로 참가에 어려움이 있어 현장 사서들에게 실질적인 도움이 되지 못하고 있었다. 이렇듯 업무에 필요한 지식과 능력을

36) 이러한 현상은 정보활용교육에 관한 학위논문과 학술논문이 최근 4~5년 동안 증가하고 있는 현상과 밀접한 관련이 있어 보인다.

보충할 체계적이고 정기적인 재교육 과정과 훈련 과정 또한 부실하다보니 우리 도서관 현장에서 제대로 된 이용자교육을 주도할 만한 역량을 지닌 전문 인력을 찾기가 힘든 것이다.

이렇듯 열악한 교육환경에 놓여있는 우리 사서들이 이용자교육을 담당하는데 필요한 지식과 기술의 습득을 위해서 선택할 수 있는 나머지 방법은 선임자에게 의지하거나 ‘독학’을 하는 것뿐이다. 그러나 대부분의 도서관에 교육 전담 사서가 부재하는 한국 도서관계의 실정을 고려하면, 결국 독학만이 다수의 사서들이 선택할 수 있는 유일한 학습 방법으로 남는다. 사실, 이용자교육에 뜻을 둔 사서들이 독학을 해야만 하는 상황이 한국 도서관계에서만 벌어지고 있는 것은 아니다. 심지어 미국 도서관계에서도 독학(즉, *Self-study*)은 사서들이 이용자교육 업무에 필요한 지식과 기술을 습득하기 위해 선택하였던 보편적인 방법 중의 하나였다. 구체적으로 1990년대 후반까지도 ALA의 인가를 받은 LIS 교육프로그램의 절반 정도만이 이용자교육 관련 교과목을 개설하고 있었으며, ACRL 같은 전문직 단체들에 의한 재교육이나 연수 프로그램에 여러 사정으로 참여할 수 없었던 교육 담당 사서들이 관련 지식과 기술의 습득을 위해 선택할 수 있었던 방법은 결국 독학이었다.

문제는 독학이 가능하려면 충분한 환경과 여건이 조성되어 있어야 한다는데 있다. 무엇보다도 독학에 필요한 교재와 자료가 체계적으로 구비되어 있어야 한다는데 있다. 미국 도서관계의 경우, 독학을 하려는 사서들이 참조할 수 있는 교재와 실무 자료 그리고 각종 연구물이 도처에 넘쳐났다³⁷⁾ 따라서 뜻만 있다면 이용자교육 업무를 수행하는데 필요한 이론적 지식과 실무 기술에 대해 독학하기가 수월하였다. 그러나 미국 도서관계와는 달리 한국 도서관계에는 이용자교육 업무를 위해 참고할 만한 교재나 실무 자료가 너무도 희귀하다. 이용자교육 관련 교재나 실무 자료의 발간 이력을 추적해 보면, 한국 도서관계에서 이용자교육에 관한 독립 교재가 최초로 발간된 것은 1989년이었음이 드러난다. 당시 이만수와 한성택이 함께 저술했던 『圖書館教育論』은 그로부터 14년 동안 이용자교육 업무에 관한 한국 도서관계의 유일한 개론서였다. 이후 2000년대 중반에 이르러서야 비로소 새로운 교재들이 등장하기 시작하여 2010년 현재 모두 5종이 생산되어 있는 상태이다.³⁸⁾

그러나 이만수 등의 교재가 그러하였듯이 한국 도서관계에서 생산한 이용자교육에 관한 교재는 주로 사서교사를 위한 내용이거나 정보활용능력에 관한 개론서로서의 성격을 지니고 있었다. 따라서 대학도서관이나 공공도서관에 근무하는 사서가 이용자교육 업무를 담당하는데 필요한 지식이나 기법을 독학하고자 할 때 사용할 수 있는 교재로는 적합하지 않았다. 그런 가운데 국립중앙도서관

37) 구체적으로, 그들 가까이에는 Anne Roberts and Susan Blandy, *Library Instruction for Librarians*(Littleton, CO : Libraries Unlimited, 1989). ; Esther Grassian and Esther Grassian, *Information Literacy Instruction : Theory and Practice*(New York : Neal-Schuman, 2001) 등과 같은 대표적인 교재, ALA에서 편찬한 *Learning to Teach: Workshops on Instruction*(Chicago : ALA, 1993) 같은 대표적인 지침서, 그리고 이용자교육 문제를 다룬 수많은 연구물이 전문 잡지나 학술 저널에 넘쳐났다. 대표적인 교재나 지침서는 각주 18을 참조.

38) 구체적으로, 2003년에 송기호의 『학교도서관 이용교육의 이행과 실천』, 2005년에 고영만의 『정보문해론』, 2006년에 이병기의 『정보활용교육론』, 2008년의 김순희의 『정보문해』, 2009년에 송기호의 『통합 정보활용교육과정론』 등이 생산된 바 있다.

이 사서의 재교육 및 훈련을 위한 교육과정에서 사용하고자 교육용 자료를 자체적으로 제작하기도 하였지만,³⁹⁾ 그 내용 또한 여러 강의안들을 통합해 놓은 것에 불과하여 이용자교육에 대해 체계적으로 학습하고자 하는 사서들의 요구에 대처하기엔 역부족이었다. 게다가 앞서 2장에서도 언급하였듯이, 이용자교육에 관한 우리 학계의 연구는 양적으로 빈약한데다 내용마저 우리 도서관계의 보편적 실정과는 거리가 있어 이용자교육에 관심을 둔 사서들이 독학을 위한 실무 자료로 활용하기에는 효용성이 떨어진다. 이렇듯 기본 교재나 실무 자료는 물론이고 관련 연구자료마저 미흡하다 보니 독학을 위한 여건조차 조성되어 있지 못한 것이 2010년 현재 한국 도서관계의 모습이다.

V. '한국적' 상황의 의미와 해법

그렇다면 이렇듯 열악한 여건에서 이용자교육에 관련된 제반 과제를 풀어가려면 우리는 무엇을 어떻게 하여야 하는가? 지금부터는 한국 도서관계가 도서관의 핵심 서비스로 이용자교육을 건강하게 뿌리내리려면 어떠한 해법을 마련하여 실천해야 하는지에 대해 고민해 보고자 한다. 해법을 찾아 나가기 위한 첫 걸음으로 이용자교육을 바라보는 우리 사서들의 시각과 견해에 대해 먼저 알아 보았는데, 그 까닭은 도서관 현장에서 업무를 주도할 위치에 있는 사서들의 생각을 정확히 알아야 우리 도서관의 여건과 우리 사서의 역량으로 능히 감당할 수 있는 토착적이고 실천 가능한 해법 찾기가 가능해지기 때문이다.

1. '한국적' 상황의 의미와 과제

최근에 부산·울산·경남 지역 대학도서관 사서들을 대상으로 하여 실시된 한 설문조사의 결과는 필자가 이 연구에서 찾고자 하는 해법과 관련하여 매우 중요한 의미를 갖는다. 당시 설문조사에 참여했던 20명의 사서들은 모두 이용자교육의 필요성에 대해 강한 공감을 표시하였는데, 그들은 자신들이 시행하고 있는 이용자교육을 질적으로 개선해 보고자 하는 의지를 강력히 표출하였다. 그들 대부분은 자신이 현재 담당하고 있는 이용자교육 업무에 대해 커다란 불만을 가지고 있었는데, 특이하게도 그들 스스로 밝힌 불만의 가장 큰 이유는 “이용자교육의 낮은 품질”에 있었다.⁴⁰⁾ 그러한 조사 결과는 필자에게 매우 신선하게 다가왔다. 물론 해당 설문조사에 참여한 사서의 수가 작고 지역적으로 제한되어 있어 조사 결과를 보편적으로 수용하기는 어려웠지만, 이용자교육을 담

39) 가령, 2005년에 개설되었던 <스피치 및 이용교육자 교육과정>의 교재와 2008년 이후의 <도서관이용자관리과정>의 교재가 그에 해당된다.

40) 김은주, 부산·울산·경남 지역 대학도서관 이용자교육의 현황과 실태 : 사서의 인식과 역량을 중심으로(석사학위논문, 부산대학교 대학원 문헌정보학과, 2011).

당하고 있는 현직 사서들이 자신들이 시행하고 있는 이용자교육의 문제점을 나름대로 인식하고 있다면 문제점을 해결하기 위한 방안을 찾기가 보다 수월해진다는 판단에서였다.

필자가 이용자교육에 대한 현장 사서들의 견해를 파악하고자 2011년 1월에 실시한 설문조사에서도 앞서 인용한 결과와 유사한 답변이 도출되었다.⁴¹⁾ 필자의 설문조사에 참여한 사서들 중에서 절대 다수(86%)는 “도서관이용자를 대상으로 한 교습 혹은 교육이 반드시 필요하다”는데 공감을 표시하였으며,⁴²⁾ 그러한 교습 혹은 교육의 내용은 “최소한 오리엔테이션 수준을 넘어서야 한다”고 생각하고 있었다. 그들은 도서관에서의 이용자교육 업무가 제대로 이루어지려면 최소한 도서관이용교습이나 정보활용교육의 단계로 ‘교육의 수준’이 높아져야한다는 의견을 피력하였다.⁴³⁾ 그런 가운데 “도서관에서 이용자를 대상으로 시행하는 교습 혹은 교육 업무”를 칭하는 전문 용어로는 ‘이용자교육’(32%)에 비해 ‘이용교육’(51%)을 선호하는 사서들이 훨씬 많아, 학계에서 선호하는 이용자교육이라는 용어에 걸끄러움을 느끼는 사서들이 도서관 현장에 의외로 많음을 보여주었다.⁴⁴⁾

설문조사에 참여한 사서들은 “이용자교육과 관련하여 한국 도서관계가 안고 있는 가장 심각한 문제”로 “교육대상자의 낮은 관심과 참여(32%)”를 꼽았으며, “도서관경영진의 관심과 지원 부족(17%)” 그리고 “교육을 위한 예산과 시설 부족(11%)” 등에 대한 지적도 빼놓지 않았다. 설문조사 참여자들이 지적한 이러한 문제점은 기존의 연구에서 밝혀낸 것과 크게 다르지 않았다. 그러나 적지 않은 사서들이 “현행 교육프로그램의 부실(24%)”과 “담당 사서들의 역량 부족(10%)”을 한국 도서관계가 안고 있는 가장 심각한 문제로 선택한 점은 이번 조사가 밝혀낸 특이한 결과였다. 그들의 답변에는 ‘이용자교육을 제대로 해보고자 하는 의지’와 ‘필요한 역량의 보충을 위해 노력할 자세’가 내재되어 있기 때문이었다. 실제로, 설문조사에 이은 면담에 참여했던 사서들은 이구동성으로 이용자교육을 담당하려면 자신의 역량을 보완하는 것이 절실하며, 무엇보다도 “교육프로그램의 기획 능력”, “정보자료에 대한 지식”, 그리고 “강의를 위한 커뮤니케이션 능력”의 보완이 시급하다는 반응을 보였다. 그러나 교육자에게 필요한 “교육의 이론과 방법에 대한 지식”을 보완하는 것이 시급하다는 반응을 보인 사서는 극히 소수에 불과하여, 우리 사서들은 아직 이용자교육을 교육보다는 교습 행위로 여기고 있음을 짐작하게 하였다.

한편, 설문 참여자들의 절대 다수(87%)가 문헌정보학과에 재학 중에 이용자교육 관련 교과목을 수강한 적이 없었지만, 그들 중 61%는 도서관 현장에 근무하면서 이용자교육 업무를 담당한 경험

41) 조사에 참여한 사서는 123명으로, 60명의 대학도서관 사서와 63명의 공공도서관 사서가 참여하였다.

42) 조사 참여자의 12%는 “반드시 필요하지만 우리 도서관 현실에서는 무리”라는 반응을 보였다.

43) 이와 관련하여서는 관중에 따른 차이가 뚜렷하였다. 가령, 대학도서관 사서들 사이에서는 “정보활용교육을 해야 한다(37%)”는 응답이 “도서관이용교습(25%)이나 서지이용교습(10%)을 해야 한다”는 응답보다 많았으나, 공공도서관 사서들 사이에서는 “도서관이용교습을 해야 한다(48%)”는 응답이 “도서관 오리엔테이션으로 족하다(22%)”와 “정보활용교육을 해야 한다(17%)”는 응답보다 훨씬 많았다.

44) 약 11%의 사서들은 ‘이용지도’나 ‘이용안내’를 선호한다는 응답을 하였는데, 특히 공공도서관 사서들 사이에서 이러한 경향이 짙게 나타났다.

이 있는 것으로 밝혀졌다.⁴⁵⁾ 이렇듯 업무 수행을 위한 기본 지식조차 부족하다보니 그들은 주어진 업무에 소극적으로 임할 수밖에 없었으며, 그런 가운데 업무에 필요한 기본 역량을 갖추기 위해 그들이 가장 선호했던 방법은 “연수 혹은 재교육프로그램에 참가하는 것(57%)”으로 드러났다. 이에 더해 “관련 세미나나 강좌에 참여하는 것을 가장 선호한다”는 응답자(24%)도 적지 않아서, 80%가 넘는 사서들이 업무와 관련한 재교육이나 훈련에 의욕적인 태도를 지니고 있음을 알 수 있었다. 그러나 그러한 의욕에도 불구하고 사서로 재직 중에 이용자교육 관련 연수나 강좌에 참여해본 경험을 가진 응답자는 전체의 34%에 불과하였으며, 그나마 자신이 참여했던 연수나 강좌에 대한 그들의 평가는 전반적으로 낮았다. 이에 대해 면담에 참여했던 사서들은 대부분의 강좌가 일회성 행사에 그치는 경우가 많아 실무에 필요한 체계적인 지식을 얻는데 도움이 되지 않았으며, 연수프로그램은 기간 자체가 짧고 강좌 구성이 현실적인 요구를 반영하지 못해 아쉬웠다고 토로하였다.

이러한 조사 결과를 통해 알 수 있듯이, 우리 사서들의 대부분은 전문 지식과 실무 능력조차 갖추지 못한 상태에서 지난 반세기 동안 이용자교육 업무를 담당해 왔다. 그러하기에 비록 일부이긴 하지만 그들 스스로 자신들이 시행하는 교육프로그램의 품질에 만족하지 못하면서 새로운 내용과 방법으로 현재의 교육프로그램을 혁신하는 것이 시급하다는 견해를 표출하고 있는 것이다. 그러나 자신의 생각을 실천에 옮기기 위해 그들의 역량은 너무도 부족하며, 부족한 역량을 강화하기 위한 기회를 잡는 것 자체가 결코 용이하지 않은 환경에 그들 대부분은 놓여있다. 상황이 이렇다보니 혁신의 뜻을 가졌던 사서들 중에서 적지 않은 사서들이 의욕을 상실하고 현실에 안주하는 길로 접어들고 있다. 어떤 분야나 영역을 막론하고 혁신을 위해 가장 중요한 것이 주체자의 의욕인데, 의욕을 상실해가는 사서가 하나둘씩 늘어가는 상황에서 이용자교육의 밝은 미래를 전망한다는 것은 여러 모로 무리이다.

2. '한국적' 상황에서의 해법

어차피 묘안이 있을 수 없다.⁴⁶⁾ 한국 도서관계가 처해있는 현재의 여건에서 이 문제를 풀 수 있는 유일한 해법은 '원칙으로 돌아가는 것'뿐이다. 만약 우리의 이용자교육이 반세기 넘게 답보 상태에 머물러 있는 것이 원칙에 충실하지 않고 편법을 쫓은 결과라면 가장 바람직한 해법은 시간이

45) 교과목을 수강한 적이 있다고 응답한 사서들도 독립적인 교과목을 수강하기 보다는 참고봉사론이나 이용자서비스론과 같은 관련 교과목을 통해 이용자교육에 관한 기본 지식을 습득한 경우가 대부분이었다.

46) 물론 기존 연구에서 공통적으로 제안하는 여러 해법(?)은 여전히 유효하다. 가령, 거시적으로는 도서관문화와 교육시스템의 근본적인 혁신을 이루어내야 하고, 미시적으로는 도서관경영진의 적극적인 관심과 지원을 이끌어내야 한다. 그를 통해 도서관 내에 이용자교육 업무를 전담하는 조직도 만들고 사서도 늘이고 예산도 확보하고 시설도 개선하면 된다. 그런 다음, 고객의 요구에 부응하는 교육프로그램을 만들고 효과적으로 홍보해서 고객의 긍정적인 관심과 적극적인 참여를 이끌어 내면 된다. 모범 답안이다. 그렇지만 그런 모범 답안에는 항상 '누가'와 '어디서부터'가 빠져있어 웬지 공허하다.

걸리더라도 원칙으로 돌아가는 데서 찾아야 한다. 원칙에 충실하고자 결심만 선다면 길잡이는 어렵지 않게 찾을 수 있다. 앞서 살펴본 미국 도서관계에서처럼 도서관 현장은 현장대로 그리고 문헌정보학계는 학계대로 각자의 책무에 충실하기 위해 노력하면 된다. 단지 우리 도서관의 환경과 여건 그리고 사서의 역량을 고려하여 혁신의 수준과 속도를 조절하는 지혜가 필요할 뿐이다.

앞서 필자는 한국 도서관계에서 이용자교육이 담보 상태에 머물러 있는 근본적인 책임은 사서들에게 있다고 주장한 바 있다. 그러면서 사서들에게 이용자교육 업무의 의미와 가치를 이해시키고 업무 수행에 필요한 기본 지식을 제공하는데 게을렀던 교육자들의 태만을 일차적으로 비판하였다. 그러한 주장과 비판은 여전히 유효하다. 항용 그렇듯이 이용자교육 문제도 결국은 교육의 주체인 '사람'에 달려있다. 담당 사서가 이용자교육의 의미와 가치를 제대로 이해하고 그를 구현하고자 적극적으로 노력할 때 비로소 이용자교육은 제자리를 찾을 수 있다. 그러한 의미와 가치를 깨닫게 하고자 하는데서 교육은 시작되어야 하며 실무에 필요한 지식과 기술을 숙지시키는 것으로 교육은 마무리되어야 한다. 그러나 현재와 같이 부실한 교육과정으로는 이용자교육의 의미와 가치에 대한 이해는 차치하고 기본적인 지식과 기술조차 숙지시킬 수 없다. 이용자교육의 혁신을 위한 첫 번째 노력이 교육계에서 시작되어야 하는 까닭이 바로 여기에 있는 것이다.

교육계, 즉, 학계의 책임은 여기서 그치지 않는다. 미국의 학계가 이용자교육에 관한 연구에 힘쓰면서 현장의 실무를 지원하기 위한 술한 이론과 기법을 개발해 왔던 것처럼, 우리 학계 또한 이용자교육과 관련된 토착적인 문제를 찾아내고 우리의 실정과 여건에 적합한 해법을 찾는 연구에 힘써야 한다. 나아가 그러한 연구 결과를 다양한 소통 수단을 동원하여 도서관 현장의 사서들에게 전달하기 위해 노력해야 한다. 대규모 학회는 학회대로 작은 규모의 연구모임은 연구모임대로 우리의 현실과는 동떨어진 '도서관선진국형 테마'를 내세우면서 일회성 행사로 모임을 개최하기보다는 이용자교육과 같은 실무를 담당하고 있는 사서들의 역량을 강화하는데 실질적으로 도움이 되는 테마를 선정하여 모임을 개최하고 그러한 모임의 결과물을 도서관 현장에 활발히 유통시켜야 한다. 그렇게 될 때 비로소 학계가 주관하는 각종 모임의 토착적 유용성은 증가하고 학계와 현장 사이에 건강한 소통 라인을 구축할 수 있으며, 그러한 소통 라인을 통해 학계의 연구 결과는 실무를 담당하는 사서의 역량 강화에 수시로 기여하게 될 것이다.

한편, 사서의 업무 역량을 강화하는데 있어 학계의 역할은 한 쪽 바퀴에 불과하다. 나머지 한 쪽 바퀴는 전문직 단체들과 국가도서관들이 담당하여야 한다. 이번 연구를 진행하면서 실시했던 설문조사의 결과에서도 밝혀졌듯이, 우리 사서들이 직무 수행에 필요한 역량을 보완하기 위해서 가장 선호하는 방법은 연수나 재교육 과정에 참여하는 것이다. 그러나 그러한 프로그램 자체가 거의 없는 데다 내용마저 부실한데 대해 현장 사서들은 불만을 표출하고 있다. 이러한 상황을 개선하려면, 국가도서관이 주관하고 있는 현재의 연수과정을 강화하는 것은 물론이고, 각종 전문직 단체들이 앞장서 다양한 내용의 재교육 및 연수프로그램을 개발하여 운영할 수 있어야 한다. 특히 후자

를 위해서는 한국도서관협회 산하의 지역별 그리고 관종별 협의체들이 재교육 및 연수프로그램을 공식적으로 운영할 수 있도록 국가 차원의 정책적 배려와 지원이 있어야 할 것이다.⁴⁷⁾ 더불어 국가 도서관과 전문직 단체들은 이용자교육을 위한 표준 매뉴얼을 비롯한 다양한 실무 자료를 만들어 보급하는 기능에 충실하여야 한다. 실무를 위한 표준 매뉴얼과 참고자료의 존재는 우리 사서들의 전문성 강화를 근본적으로 가로막고 있는 구조적 해악을 조금이나마 덜어낼 수 있는 도구가 되기 때문이다.

필자의 마지막 제언은 이용자교육을 담당하는 사서의 직업적 책무에 관한 것이다. 도서관학자들이나 도서관관리자들은 사서의 직무 수행 능력은 정규 교육과정에서 얻어지기보다는 도서관 현장에서 하나하나씩 개발되어진다는 사실을 익히 알고 있다. 즉, 이용자교육을 시행하는데 필요한 실무 지식의 대부분은 현장에서 교육프로그램을 개발하고 운영하는 과정에서의 경험을 통해 얻어진다. 따라서 아무리 훌륭한 정규 교육과정을 마쳤다 하더라도 실무 과정에서의 시행착오는 필연적이다. 문제는 동일한 시행착오의 반복에 있다. 시행착오의 반복은 업무의 발전을 저해하는 독약이며 조직의 몰락을 초래하는 단초가 된다. 이러한 상황에서 시행착오를 줄일 수 있는 가장 실효적인 방법은 업무 담당자들이 서로의 경험을 공유하는 것이다. 그리고 바로 여기에 이용자교육을 담당하는 사서들이 자신들이 겪었던 시행착오나 성공사례를 글로 풀어내어 도서관계의 동료들과 공유해야 하는 당위성이 있다. 이용자교육과 관련하여 미국 도서관계에서 생산해 내는 각종 자료의 80% 이상이 교육 담당 사서들의 작품이라는 사실을 우리 사서들은 타산지석으로 삼아야 한다.

VI. 결 론

도서관의 외형적 성장은 그런대로 가시적인데 사서의 직업적 전문성은 오히려 약화되고 있다. 2010년 현재, 한국 도서관계의 건강한 발전을 염원하는 사람이라면 누구나 우려하고 있는 결코 바람직하지 않은 현상이다. 물론 우리 사회에서 도서관 전문직으로서의 사서의 위상이 그다지 건강한 편은 아니었지만, 근자에 들어 사서직의 직업적 전문성을 무시하는 행위가 우리 사회 도처에서 심화되면서 점차 구조화되는 경향을 보이고 있다는데 문제의 심각성이 있다. 공공도서관 사서의 비정규직화가 확산되고 있고, 대학도서관 사서의 행정직으로의 전출이 증가하고 있으며, 학교도서관 사서교사의 임용은 실질적으로 봉쇄되고 있다. 게다가 자료조직으로 대표되던 사서의 고유 업무는 대폭 축소되고, 디지털 자원의 무분별한 확충으로 인해 장서개발은 행정 업무로 변질되었으며, 참

47) 그렇게 될 때, 지방에 거주하는 다수의 사서들이 직무 관련 재교육 및 연수과정에 참여할 수 있는 기회가 늘어나게 될 것이며, 궁극적으로는 도서관의 지역적 균형 발전에도 기여하게 될 것이다. 또한 관중에 따른 다양한 프로그램의 개발이 가능해져서 관종별로 담당 사서의 업무 역량을 강화하는데 기여하게 될 것이다.

고서비스는 예나 지금이나 유명무실한 상태에서 벗어나지 못하고 있다. 실정이 이러하니 사서의 직업적 전문성을 목청 높여 주장하기조차 힘들어지고 있다.

한국 도서관계가 직면해 있는 이렇듯 척박한 상황을 바람직한 모습으로 바꾸는데 조금이나마 기여하고자 필자는 최근 몇 년 동안 참고서비스 영역에서 우리 도서관의 여건과 사서직의 역량에 적합한 실천적 방안과 이론적 토대를 마련하고자 고심해 왔다. 이번 연구는 그러한 시도의 연장으로 도서관 참고서비스의 핵심 기능으로 알려져 있는 이용자교육에 초점을 맞추었다. 반세기 넘게 답보 상태에 머물러 있는 우리의 이용자교육을 활성화할 수 있는 방안을 찾아내어 우리 사서직의 직업적 전문성을 강화해보자는 목적에서였다. 그러나 늘 그렇듯이 이번 논의도 결국 사람의 문제에서 시작하여 사람에 대한 제언으로 귀결되고 말았다. 도서관서비스의 주체는 사서이며, 이용자교육을 담당하는 사서들 스스로 업무의 가치를 명확히 이해하고 실현하고자 노력하지 않는다면 한국 도서관계에서 이용자교육의 미래는 없다는 판단에서였다. 그래서 미국 도서관계의 경험과 사례를 인용하면서, 철학과 지식을 제대로 갖춘 교육 전문 사서의 양성을 위해 문헌정보학계가 나서 줄 것을 촉구하였고, 현직 사서들의 업무 역량을 강화하기 위해 전문직 단체들과 국가도서관들이 앞장서 줄 것을 당부하였다.

이제 글을 마무리하면서 앞서의 촉구와 당부를 다시 한번 언급하고자 한다. 한국 도서관계에서 이용자교육의 문제는 결국 관련 주체들이 자신에게 주어진 책무에 충실하려고 노력하는 과정에서 해법을 찾을 수 있다. 문헌정보학계는 학계대로 도서관 현장은 현장대로 그리고 담당 사서들은 사서들대로 이용자교육과 관련하여 각자에게 주어진 책무를 능동적이고 적극적으로 실천하고자 노력한다면, 더불어 서로의 관점과 경험을 공유하면서 함께 해법을 찾기 위해 노력한다면, 한국 도서관계의 이용자교육은 반세기 넘게 지속되어온 답보 상태에서 벗어나 도서관서비스의 핵심 기능으로 자리매김할 수 있다. 그리고 그러한 노력이 지속적으로 이어져서 우리 사서들이 '정보전문가'로서의 역량에 더해 '교육자'로서의 자질과 체력까지 갖추게 되는 날, 우리 도서관에서 이용자교육은 '교습'의 차원을 넘어 진정한 '교육'으로 거듭나리라 믿는다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉