활동이론을 적용한 사서인턴십 개선 방안 연구*

- 인턴십 참여자의 관점에서 -

Enhancement of Library Internship Reflecting Participants' Opinions based on Activity Theory

박 지 영 (Zi-young Park)**
박 성 재 (Sung-jae Park)***

목 차

1. 서 론
2. 이론적 배경
 2.1 도서관 인턴십
 2.2 활동이론
3. 연구방법론
 3.1 연구모형 개발
 3.2 질문지 작성
 3.3 데이터 수집 및 분석
4. 분석결과
 4.1 모형 구성요소별 분석
 4.2 인턴십 과정에서의 갈등 분석
5. 논의 및 개선방안
 5.1 인턴십 사전 준비
 5.2 인턴십 수행 지원
 5.3 인턴십 사후 평가
6. 결 론

초 록

본 연구의 목적은 사서인턴십의 문제점을 발견하고 이를 개선하기 위한 방안을 제안하는데 있다. 사례연구로 서울의 한 대학의 2016년 2학기 인턴십 강좌를 수강한 학생을 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 활동이론을 적용하여 사서인턴십 진행과정을 구조화하고 구조 안에서 발생하는 모순이나 갈등요인을 분석하였다. 연구결과, 학생들은 인턴십에 대해서 대체로 만족을 하고 있었다. 또한 전공에 대한 이해나 사서를 직업으로 선택할 것인지에 대한 의사결정에 많은 도움을 주었다고 인턴십 경험을 긍정적으로 평가했다. 그러나 인턴십 과정에서 기간, 관리문제, 실습수준, 아르바이트와의 업무내용 중복 등의 갈등요인이 발견되었다. 이러한 갈등요인을 해결하기 위한 대안으로 본 연구는 인턴십 과정에 참여하는 모든 집단이 적극적으로 참여하고 관련 정보를 공유하는 체계화된 인턴십 프로그램을 제안하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify contradictions in library internship, and address them. As a case study, students who were enrolled in the internship class opened in the 2016 fall semester in a university in Seoul were interviewed. Through applying Activity Theory, the process of internship and contradictions presented in its process were analyzed. The findings indicate that students were satisfied with their internship experience. The internship experience also makes positive impacts on students in terms of understanding the library and information science and deciding their future career as a librarian. Such contradictions as internship duration, operation of the internship process, level of participation or practice, and overlap of part-time experience in a library were identified. This study suggests to make the internship systematic in order to address the contradictions through that all parties in internship are actively participated in internship and that they share information related with the internship.

키워드: 사서인턴십, 현장실습, 활동이론, 활동체계모형, 공공도서관, 온라인 실습일지
Library Internship, Library Practice, Activity Theory, Activity System Model, Public Library, Online Internship Journal

---

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원 과제임.
** 한성대학교 응용인문학부 문헌정보전공 조교수(zgpark@hansung.ac.kr) (제1저자)
*** 한성대학교 응용인문학부 문헌정보전공 조교수(spark@hansung.ac.kr) (교신저자)
논문접수일자: 2017년 2월 7일 최초심사일자: 2017년 2월 7일 게재확정일자: 2017년 2월 20일
한국문헌정보학회지, 51(1): 307-332, 2017. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.1.307]

1. 서 론

일반적인 맥락에서 인턴십은 사서직뿐 아니라 다양한 직종에서 필요로 하는 전문적인 기술을 습득하기 위한 방법으로 활용되어 왔다. 중세시대의 도제식 실습교육이 현대에 와서는 자격제도로 진화한 것이다(Lee and Ogbonnaya 2002). 문헌정보학 분야도 사서를 양성하기 위한 자격제도를 운영하고 있다. 인턴십은 강의실의 이론을 현장에 적용할 수 있는 좋은 프로그램이며, 대학의 교육과정의 일환으로 진행되어야 한다. 교육은 잘 설계된 자극을 통해 개인의 성장을 돕는 것이고, 인턴십 제도는 예비사서를 위한 교육과정에서 매우 실질적인 자극을 줄 수 있기 때문이다. 더불어 좋은 인턴십 제도는 학생 개인의 성장에 그치지 않고 도서관 현장의 고민도 함께 나눌 수 있는 좋은 소통의 통로가 될 수 있다. 기존의 관습에 익숙하지 않은 인턴십 참여자들은 내부의 구성원들이 간과할 수 있는 새로운 관점을 제공할 수 있으며, 졸업 후에는 훌륭한 직원이 될 수 있다. 그리고 성공적으로 진행된 인턴십 프로그램의 참여자들은 현장의 특수성에 대한 이해심을 갖게 되고, 한 사람의 시민으로서 도서관의 든든한 후원자가 될 것이다. 그러나 인턴십에 필요한 전문인력과 지원 인프라를 구축하는 것은 쉽지 않다. 도서관이 겪는 인력난은 인턴십을 담당하는 전문인력을 확보하기 어렵게 한다(이수영, 김유승 2012). 사서인턴십에 참여하는 학생들의 비중도 전체 졸업생 수에 비하면 많지 않은 편이다. 인턴십의 가치나 당위성에 대해서는 대부분 동의하고 있으나 학생들에게 인턴십 참여를 권유하거나 도서관에서 인턴십을 운영할 때에는 인턴십을 통해 얻을 수 있는 경험치와 인턴십 수행을 위해 투자해야 하는 기회비용을 저울질할 수밖에 없는 것이다. 이에 유사라(2012; 2014)의 연구에서는 인턴십 기관 실무자들의 업무 부담을 지적하고, 이를 완화할 수 있는 방안을 제시하기도 하였다. 인턴십 과정을 운영하는 학과에서도 학생들이 인턴십 기관에서 수행하는 업무를 사전에 기관과 상세하게 조율하거나 즉각적으로 파악하기 어려운 상황이다. 인턴십을 수행했던 학생들의 반응이나 인턴십 기관의 내부 사정에 따라 특정 기관과의 인턴십 진행여부가 결정되기도 한다.

이에 본 연구에서는 각 인턴십 기관별로 제공하는 프로그램을 상세히 파악하고, 인턴십 참여 주체와 지원 환경을 체계적으로 분석하여 인턴십 프로그램 개선방안을 도출하고자 하였다. 이를 위해 서울 소재의 A대학을 대상으로 인턴십 프로그램의 현황을 조사하고, 이 대학에서 2016년 하반기에 공공도서관과 국가도서관의 인턴십 프로그램을 수료한 참여자들을 섭외하였다. 이들을 대상으로 심층 면담을 진행하였으며, 인터뷰 내용은 녹취록으로 작성하였다. 분석도구로는 활동이론을 선정하였는데, 이 도구는 인턴십 참여자와 참여기관 및 담당자, 대학의 담당교수, 인턴십 과정 등을 개별 분석 요소로 구분하고 요소 간의 갈등관계를 통해 개선안을 도출할 수 있도록 지원하기 때문이다. 활동이론은 심리학 분야와 교육학 분야에서 많이 적용되는 분석도구이다. 이 이론을 문헌정보학의 현장실습 교육에 적용함으로써 우리분야에 적합한 인턴십 프로그램 개선 방안을 제안할 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 인턴십

2.1.1 인턴십의 개념과 유형

인턴십은 참여학생들이 대학의 이론과 현장의 실무를 연결할 수 있는 기회를 제공한다. 강의실에서 배운 내용을 실제 상황에 적용할 수 있기 때문이다. Mediavilla et al.(2006)은 인턴십을 '감독을 받으면 수행하는 현장업무'(directed fieldwork)라고 했다. 예비사서들이 실제 현장에서 전문적인 업무를 수행하면서도, 관리자의 감독과 실습 프로그램이라는 안전망을 갖게 되는 것이다. 특히 참여자들은 인턴십 수행기관이 지닌 특수한 환경에 적응하는 과정에서 자신들이 배운 내용을 구체적으로 맥락화할 수 있게 된다(Anderson et al. 2012; ChanLin and Hung 2015). 대학의 이론수업은 보편적인 내용을 다루는 경우가 많은데, 개별 도서관은 같은 관종이라고 해도 기관별로 특화된 서비스나 근무환경, 핵심 이용자층 등을 갖고 있기 때문이다.

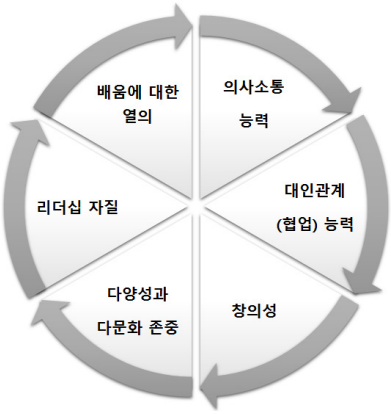
인턴십 프로그램은 참여하는 학생과 참여기관 모두에게 유용하다. 학생은 인턴십에 참여함으로써 자신의 진로를 결정하는데 필요한 정보와 경험을 얻을 수 있다. 인턴십 기관의 입장에서는 인턴십 참여자들을 통해 기관의 업무수행에 대한 지원을 받을 수 있을 뿐 아니라, 내부에서 인지하지 못했던 문제점을 인식하거나 새로운 아이디어를 얻을 수도 있다(Lee and Ogbonnaya 2002). 또한 인턴십 기관에서는 인턴십 과정을 운영함으로써 지원자가 자관에 적합한 인재인지를 판단하는데 참고할 수도 있다(정종기 2011). 한편 이수영과 김유승(2012)은 〈표 1〉과 같이 인턴십 프로그램을 참여와 감독의 수준에 따라 기본업무형, 참여형, 주도형과 같이 3가지로 구분하였다.

2.1.2 인턴십 프로그램의 설계와 관리

체계적으로 사서인턴십을 진행하기 위해서는 사전 설계가 중요하다. 사전설계 부분에서는 인턴십 지원자들의 현황조사가 필수적인데, 일반적으로 인턴십 지원자에게 필요한 역량은 〈그림 1〉과 같이 나타낼 수 있다. 인턴십 지원자들은 의사소통과 협업, 배움에 대한 열의뿐 아니라 다양성과 다문화에 대한 존중, 창의성, 리더십 자질까지 갖출 필요가 있다(Choukimath, Choukimath and Koganuramath 2006).

〈표 1〉 인턴십 프로그램의 구분(이수영, 김유승 2012를 재구성함)

유형	특징
기본업무형	• 행정 업무를 포함한 일반 업무를 중심으로 하는 실습 교육 • 도서관의 반복적인 대출반납 업무와 서가정리를 기본으로 수행
참여형	• 실습 기간 중에 도서관의 주요 업무 전반을 순차적으로 실습 • 도서관 업무체계를 파악할 수 있도록 지원하고, 단위 부서별로 도서관 업무를 수행
주도형	• 예비사서의 입장에서 도서관 이용자의 특성을 분석하고, 관련 문화프로그램을 기획・운영 • 도서관의 주요 업무에 참여하고, 이용자 프로그램을 운영하면서 이론적으로 습득한 내용을 적용시켜 볼 수 있음



〈그림 1〉 인턴십 수행에 필요한 참여자의 자질

인턴십 과정 전반에 관한 관리감독도 중요하다. 인턴십 기관의 담당자와 대학의 담당교수는 인턴십 참여자의 요구를 만족시켜줄 수 있도록 구체적인 교육 계획을 세워야 한다. 인턴십 프로그램 설계에 필요한 요소에는 필수 이수과목, 일일 근무시간, 장소, 인턴십 수행 기간, 대학이나 도서관으로부터의 인턴십 지원여부, 도서관의 목적, 인턴십 참여자의 수, 인턴십 수행에 필요한 비용, 인턴십 평가 기준, 인턴십 진행 조건, 인턴십 과정의 인증 방법 등이 있다(Choukimath, Choukimath and Koganuramath 2006). 차성종(2015; 2016)은 인턴십 프로그램의 개선을 위해 현장실습을 담당할 전문인력의 확충과 체계적인 사전준비 및 실습매뉴얼, 실습기관의 담당자와 대학의 담당자 간의 협력 필요성을 제안한 바 있다. 따라서 성공적인 인턴십 프로그램을 운영하기 위해서는 다양한 주체가 자신의 담당 역할을 전문적으로 수행하고, 이해관계자들과도 긴밀히 협력해야 한다.

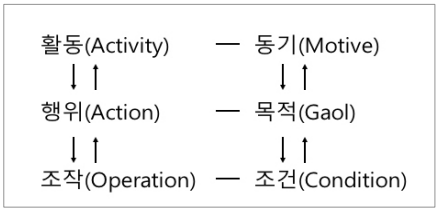
또한 인턴십 수행 과정에서 작성하는 일지는 학생들이 자신의 활동에 대해 성찰하고 평가하는 기회를 제공한다. 일지를 작성하는 일은 학습한 내용을 검토하고 비판적으로 바라볼 수 있는 도구가 될 수 있다(ChanLin and Hung 2015; Dyment and O'Connell 2010). 학생들은 일지를 작성하면서 자신의 생각을 정리할 수 있을 뿐 아니라 글쓰기 능력도 키울 수 있다. 정종기(2011)는 도서관 실습에 참여한 학생들의 일지에 대한 피드백을 제공함으로써 실습일지의 품질을 향상하고 글쓰기 능력도 키울 수 있는지에 대한 연구를 수행하였다. 학생들은 일지를 작성함으로써 실습내용을 요약할 수 있고, 자신의 활동을 성찰할 수 있으며, 현재의 업무에 대한 창의적인 아이디어를 떠올릴 수도 있다. 게다가 정보환경의 변화로 최근에는 온라인 일지를 작성할 수 있게 되었다. 온라인 일지는 사용하기 쉽고, 이전에 자신이 쓴 일지의 내용 중 특정 부분을 탐색하기에 편리하다. ChanLin과 Hung(2015)의 연구에 따르면, 응답자들은 일지 작성의 효용성에 대해서 전반적으로 긍정적으로 응답했다. 이 중에서도 상대적으로 높은 점수를 보인 항목은 일지 작성을 통해 인턴십 과정에서의 경험을 검토하는 것, 인턴십 과정에서 배운 내용을 돌이켜 본 것, 인턴십에서 배운 내용을 반성하

는 점이었다. 또한 온라인 시스템을 이용한 일지를 작성에 대한 문항에서 학생들은 온라인 일지 작성 시스템은 접속하여 일지를 작성하기가 쉽고, 이전에 작성한 내용을 찾아보거나 일지 전반에 걸쳐 특정 정보를 탐색하기가 쉽다고 응답했다.

2.2 활동이론

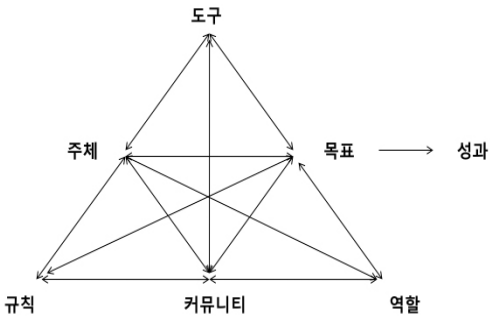
2.2.1 활동이론의 개념과 적용 모델

활동이론(Activity Theory)은 심리학자인 Vygotsky와 그의 제자인 Leont'ev에 의해서 사회문화적인 관점에서 인간의 행동을 이해하고 분석하기 위한 틀로써 제안된 이론이다. 문화역사 활동이론(Cultural-Historical Activity Theory: CHAT)으로 명명되기도 하는데 개인의 행위(action)는 집합적 행위로써 활동(activity)을 구성하게 되고 구성과정에서 행위가 발생하는 사회문화적인 맥락이 행위에 영향을 미치게 된다(Foot 2001). 활동이론에서의 분석대상은 '활동'으로 활동이 구성되는 행위와 행위를 구성하는 조작(operation)에 대한 분석을 포함한다. 〈그림 2〉와 같이 인간의 활동은 동기를 가지고 발생하게 되고 그 목적을 달성하기 위한 행위로 구성되고 구성된 행위를 만들어 내기 위한 행위의 조건들을 변화시키는 조작의 과정으로 이루어진다(Wilson 2005).



〈그림 2〉 활동의 위계구조

Leont'ev의 영향을 받은 Engeström(1987)은 〈그림 3〉과 같이 인간 활동을 분석하는데 고려될 수 있는 사회문화적 요소를 파악하고 활동체계 모형을 제시하였다. 활동의 영역을 주체-도구-목표로 이루어진 '행위'의 영역과 규칙-커뮤니티-역할로 구성된 '맥락'의 영역으로 구분하였다. 주체는 도구를 매개로 하여 동기화된 활동을 수행하게 됨으로써 목표를 달성하게 된다. 이러한 상호작용은 사회적 맥락에서 발생하게 되는데 Engeström(1987)은 인간의 활동은 개인의 독립적인 행위가 아닌 사회 구성원과의 상호작용을 포함한다는 점에서 커뮤니티의 중요성을 강조했다. 주체가 커뮤니티와 상호작용하는 과정에서 활동의 주체는 표면적으로 지시되는 규칙들과 커뮤니티에서 암묵적으로 승인된 규범들을 지킴으로써 활동에 참여하게 된다. 그리고 각각의 커뮤니티는 활동에 관여하게 됨으로써 각각의 업무 및 역할을 담당하게 된다. 따라서 인간의 활동은 개인의 행위의 차원을 넘어서 사회적 활동으로 나타나고 여러 사회문화적 조건들이 영향을 미치게 되는 것이다.



〈그림 3〉 Engeström의 활동체계 모형 (Activity System Model)

Engeström의 활동체계 모형이 가지는 강점

은 활동에 대한 체계적인 분석 모델을 제공하고 있다는 점뿐만 아니라 모형의 구성 요소나 요소 간에 발생하게 되는 모순 혹은 갈등(contradiction) 요인을 분석할 수 있는 틀로 활용될 수 있다는 점이다. 갈등 요인은 모델을 구성하는 요인들 내에서 발생하는 모순(1차적인 갈등), 요인들 간에 발생하는 갈등(2차적인 갈등), 새로운 활동방식이 제공되었을 때 발생하는 갈등(3차적인 갈등), 목표를 공유하는 다른 활동모델과의 갈등(4차적인 갈등)으로 분석된다. 이러한 모순이나 갈등요소의 분석은 활동체계 내에서 목표를 달성하기 위해서 고려해야 할 사항을 제시할 수 있다는 점에서 가치가 있다.

2.2.2 문헌정보학 분야에서의 활동이론의 적용

활동이론은 심리학을 그 원류로 한다는 점에서 심리학 분야에서 많이 활용되고 있다. 또한 Vygotsky의 구성주의 영향으로 인해 교육학 분야에서도 많은 적용이 이루어지고 있다. 특히, 정보기술의 발전으로 교육환경의 변화와 고등교육에서의 교육관리시스템(Learning Management System, LMS)의 도입은 활동이론의 활용도를 높이고 있다. 활동이론의 주체와 객체를 매개하는 도구로써 LMS 도입이 고등교육의 교육에 어떠한 영향을 미쳤는지 도입 과정에서 발생하는 모순이나 갈등요인은 무엇인지에 대한 연구가 진행되고 있다.

활동이론은 인간-컴퓨터 상호작용(Human-computer interaction, HCI) 분야에서도 활발하게 적용되고 있다. Clemmensen, Kaptelinin, Nardi(2016)는 109편의 논문에 대한 메타분석을 통해 활동이론에 대한 소개와 적용방법에 대한 연구는 물론 적용의 문제점과 도메인 지식을 반영한 새로운 모델의 개발에 이르기까지 HCI 분야에서 활동이론의 영향과 발전을 보여주고 있다. 그러나 문헌정보학 분야에서는 활동이론을 적용하고 이론을 발전시키는 단계까지 이르지는 못했다. Wang(2013), Allen 등(2016)은 활동이론이 학문영역의 범위를 확장하고 깊이 있는 분석을 할 수 도구로 활용될 수 있음에도 불구하고 아직까지 활동이론을 적용한 연구가 많이 진행되지 않고 있음을 지적하고 있다.

국내에서의 활동이론을 적용한 연구는 주로 교육학 분야에서 이루어지고 있다. 문헌정보학 영역에서는 활동이론을 적용하여 협력형 온라인 참고정보서비스를 분석한 박성재(2015)의 연구가 유일하다. 활동이론은 문헌정보학 분야에서 다루고 있는 정보와 인간 행동사이의 관련성을 분석하는데 있어서 사회문화적 요소들을 체계적이고 종합적으로 분석할 수 있는 틀을 제공해준다는 점에서 활용가치가 매우 높다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 문헌정보학과 학생들의 사서인턴십 활동을 분석하기 위해서 Engeström의 활동체계 모형을 적용하였고 사서인턴십 활동 그 자체에 대한 분석뿐만 아니라 그 과정에서 발생하는 갈등요인을 분석하였다.

3. 연구방법론

3.1 연구모형 개발

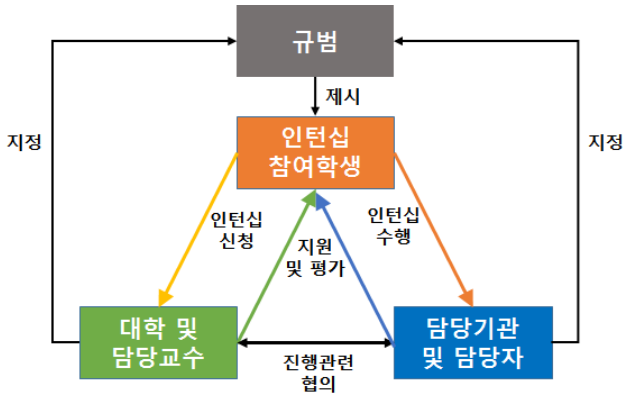
3.1.1 연구환경

본 연구는 A대학의 인턴십 프로그램을 대상으로 하였다. 인턴십 프로그램은 전공교과목으

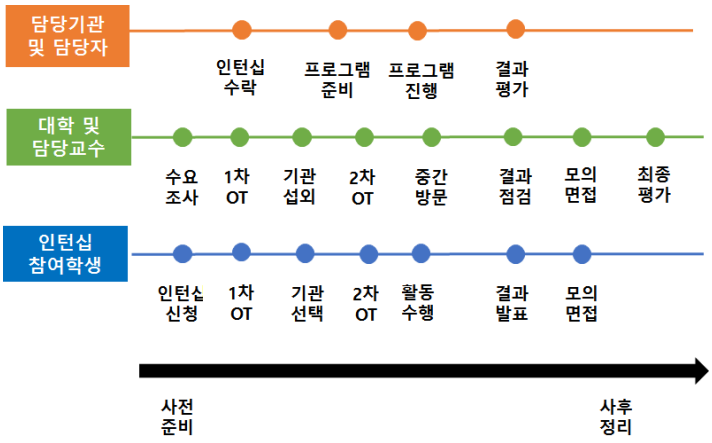
로 운영되며, 대학과 인턴십 진행기관이 협의하고, 학생의 신청과 참여로 진행된다. 또한 인턴십을 진행하기 위해 명시적으로나 암묵적으로 정해놓은 규범이 존재한다(〈그림 4〉 참고). 현재 A대학의 경우에는 4주간의 인턴십 활동을 기준으로 3학점이 부여된다.

인턴십 프로그램을 진행절차 측면에서 보면, 실습 전 오리엔테이션과 현장실습, 실습 종료 후의 피드백으로 크게 구분할 수 있다. 2016년도 인턴십 프로그램의 전체 진행 절차는 〈그림 5〉와 같다.

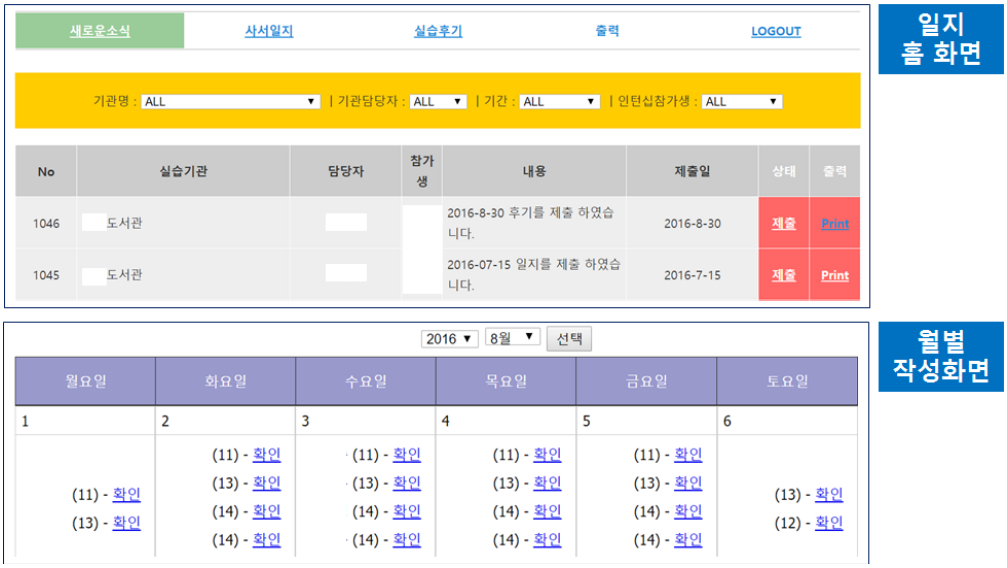
인턴십 프로그램이 진행되는 동안에는 중간에 교수가 인턴십 기관을 방문하여 실습기관의 특징과 학생들의 진행사항을 확인한다. 그리고 웹기반 실습일지작성 프로그램을 개발하여, 〈그림 6〉 및 〈그림 7〉과 같이 학생들의 일지 작성 현황을 지속적으로 체크할 수 있다. 이 프로그램은 학생과 인턴십 기관 담당자, 대학의 담당교수가 별도의 권한을 가지고 접속하여 작성과 확인, 검토를 수행한다.



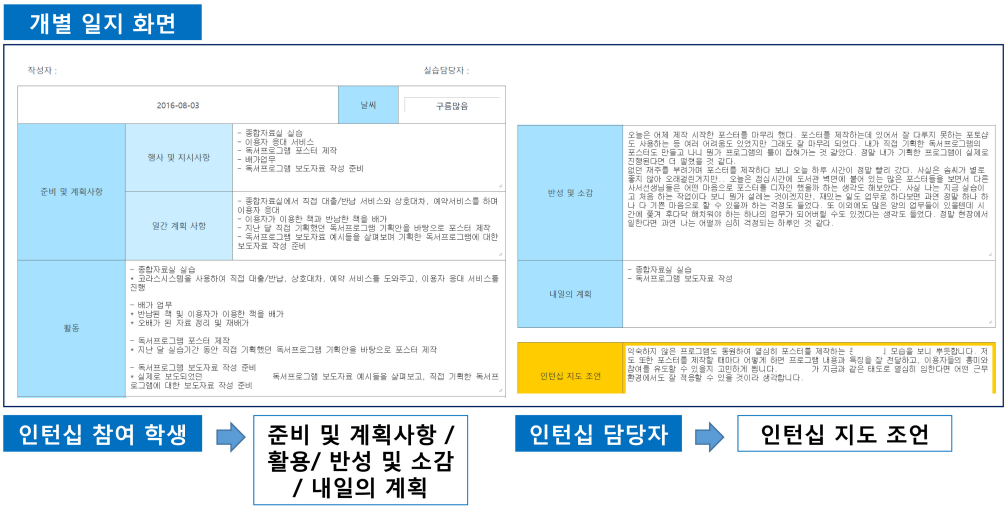
〈그림 4〉 인턴십 관계자 및 관련 규범 간의 관계



〈그림 5〉 인턴십 관련 주체별 진행 절차



〈그림 6〉 온라인 인턴십 일지 관리 프로그램 화면



〈그림 7〉 개별 인턴십 일지 작성 예시

3.2 질문지 작성

본 연구에서는 인터뷰에 앞서 활동이론체계에 부합하도록 질문지를 작성하였다. 인턴십 참여자들의 경험과 의견을 구조적으로 분석하고, 개선방안을 도출하기 위한 것이다. 질문지의 개요는 〈표 2〉와 같으며, 주체와 목표, 도구, 커뮤니티, 인턴십 계획 및 규칙, 업무와 역할, 성과로 구성하였다(질문지 전체 문항은 [부록 1] 참고).

〈표 2〉 활동체계이론 기반 인터뷰 질문지의 설계

인터뷰 질문지의 구성

[주체 Subject]
1. 참여자의 동기 - 인턴십 참여 동기와 목적, 기존의 경험 등이 포함

[목표 Object]
2. 참여자의 만족도 - 인턴십 종료 후의 만족도를 포함

[도구 Tools]
3. 참여자의 역량 - 인턴십을 진행에 요구되었던 역량을 포함

[커뮤니티 Community]
4. 인턴십 기관 - 인턴십 지원을 위한 기관이나 담당자, 동료 등을 포함

[인턴십 계획 및 규칙 Rules]
5. 인턴십 수행 규칙 - 인턴십 수행을 위해 적용된 규정을 포함

[업무, 역할 Division of Labor]
6. 인턴십 활동 내용 - 인턴십 과정에서 수행했던 활동을 포함

[성과 Outcome]
7. 인턴십 성과 - 인턴십을 자신의 향후 진로나 생활과 연계지어 성과를 평가

[추가 질문]
8. 기타 - 1~7번 질문을 보강하거나 참여자들의 부가 의견을 받음

3.3 데이터 수집 및 분석

3.3.1 데이터 수집

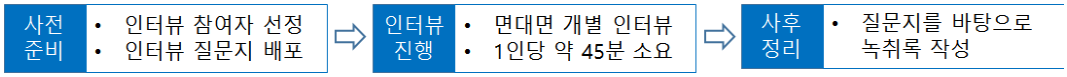
본 연구의 데이터는 사서인턴십 참여자들과의 심층인터뷰를 통해 수집하였다. 인터뷰 대상자는 2016학년도 2학기의 사서인턴십 참여자들 중에서 면대면 인터뷰가 가능한 10명이었다. 인터뷰는 2016년 12월 20일부터 26일 사이에 면대면 개별면담을 원칙으로 진행되었으며, 2명만 동시에 인터뷰를 수행하였다. 인터뷰 진행시간은 평균 45분 정도였다. 인터뷰 수행기관 유형과 근무기간에 따른 참여자 수를 정리하면 〈표 3〉과 같다.

실제 인터뷰를 진행하기 전에 질문지를 인터뷰 대상자들에게 미리 배부함으로써, 인턴십 참여자들이 미리 응답내용을 정리할 수 있도록 하였다. 인터뷰를 마친 뒤에는 내용분석을 위해 인터뷰 내용 전체를 대상으로 녹취록을 작성하였다. 인터뷰 진행 절차는 〈그림 8〉과 같다.

인터뷰 진행자는 인터뷰 대상자들이 참여했던 사서인턴십 과정을 준비했던 교수로서 인턴십 수행기관을 섭외하고 참여 학생들과 도서관을 연결하는 역할을 담당하였다. 또한 인턴십 수행 중에는 일부 도서관을 방문하여 인턴십 중간과정을 체크하였다. 그리고 인터뷰 담당자는 총 2년간 인턴십 교과목을 담당했는데, 그 과정에서 인터뷰 참여자들이 근무했던 7개의 도서관 중 4개 기관에 방문하였었다.

〈표 3〉 인터뷰 참여자 개요

참여기관 유형	근무기간	참여자 수	비고
국립도서관	4주	2	
공공도서관	4주	7	
공공도서관/학교도서관	4주	1	파견근무 포함



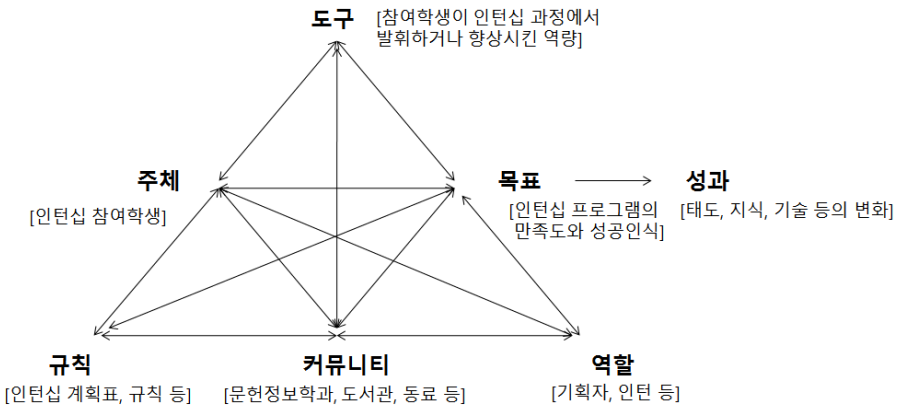
〈그림 8〉 인터뷰 진행 절차

3.3.2 데이터 분석

인터뷰 내용에 대한 녹취록을 분석을 위해 Engeström의 활동체계 모형 구성요소를 기본 틀로 사용하였다. 인터뷰에 참여한 학생들 각각의 활동체계를 작성하였고 체계 내에서 발생하는 갈등요인을 분석하였다. 총 10개의 활동체계가 작성되었으며 이를 비교분석함으로써 사서인턴십 활동에 대한 연구문제를 해결하였다. 연구자 2인이 각자 인터뷰 내용을 분석한 후에 논의를 거쳐서 최종 분석결과를 도출함으로써 연구결과분석의 신뢰성을 확보했다.

4. 분석결과

본 연구에서는 연구대상 A 대학 문헌정보학과에서 개설한 인턴십 과목을 수강한 학생들의 인턴십 활동을 분석하기 위해 Engeström의 활동체계 모형을 적용한 결과는 〈그림 9〉와 같다. 모형을 구성하는 7개 요소별로 인턴십 활동을 분석하고 요소 사이에 발생하는 모순과 갈등을 분석함으로써 사서인턴십을 개선하기 위한 방안을 마련하였다.



〈그림 9〉 결과 분석틀: 인턴십 활동체계 모형

4.1 모형 구성요소별 분석

4.1.1 주체

본 연구는 인턴십 과정에 대해 참여학생의 관점에서 분석하였다는 점에서 인턴십 활동에서 주체는 인턴십에 참여한 학생들이다. 참여학생들은 대부분 3학년이나 4학년에 재학 중이며 문헌정보학 전공인정을 위한 학점을 대부분 이수한 상황이다. 따라서 학생 9가 언급하고 있듯이 인턴십 과목을 선택한 동기는 교과과정에서 학습한 이론적인 내용이 실무에서 어떻게 적용되는지를 확인하고자 한 것으로 나타났다.

> "전공 공부를 하면서 이론적으로 배웠던 내용이 실무에서는 어떻게 적용되는지가 제일 궁금했어요. 그리고 저는 도서관에서 아르바이트도 했는데, 아르바이트에서 배울 수 있는 것 외에 인턴십을 통해 배울 수 있는 점이 더 있을지 궁금해서 지원을 하게 되었습니다." (학생 9)

일부 학생들은 문헌정보학 교과목을 수강하면서 도서관을 경험할 수 있는 여러 기회들, 예를 들면 도서관 아르바이트나 대학도서관 근로, 봉사활동 등을 했다는 점에서 실무경험도 중요하지만 직업으로서의 사서를 선택할 것인지에 대한 결정하기 위해서 인턴십을 하는 것으로 나타났다.

> "진로가 고민되었어요. 사서교사 쪽을 생각했는데, 교직이수를 못하게 되어서, 공공도서관으로 취직하는 걸 고려하고 있었어요. 그런데 그 분야가 적성에 맞을지 고민이 많았어요. 그러다가 인턴십 과정을 알게 되었어요. 인턴십을 통해 공공도서관이 내 적성에 맞는 일인지 알고 싶었어요." (학생 2)

대학에서 수강한 교과목 중에서 자료편목론(자료조직론), 정보서비스, 독서교육론, 자료분류론, 공공도서관론 등의 수업이 인턴십을 진행하는데 도움이 되었다고 응답하였다. 이와 같은 결과는 문헌정보학 교과목의 인턴십 활용도를 분석한 차성종(2016)의 연구에서도 유사하게 나타났다. 이는 도서관 현장 실습의 효과를 높이기 위해서는 인턴십 전에 이들 교과목에 대한 수강이 필요함을 보여주는 것이다.

인턴십 전에 수행했던 활동들이 실제 인턴십에 도움이 되었다는 응답이 많았다. 특히 도서관 근로활동이나 아르바이트, 봉사활동 등의 도서관 업무에 대한 선경험이 인턴십 업무를 수행하는데 도움이 된 것으로 나타났다. 도서관 관련 활동 이외에도 대학 동아리 활동에서의 경험이나 군대에서의 행정경험이 업무에 도움이 된 것으로 조사되었다. 이렇듯 사서인턴십은 도서관 관련 선행경험뿐만 아니라 다양한 사회활동 경험이 활용되는 종합적인 현장 직무 학습이라 할 수 있다.

4.1.2 목표

인턴십의 목표는 교과과정을 통해 학습한 이론적 지식을 바탕으로 현장에서 실무를 경험하는 것이다. 현장에서 이루어지는 실무에는 서점 방문을 통한 도서구입목록 작성 업무, 입수된 도서에 대한 MARC 작성업무, 배가 및 정리업무, 도서관 프로그램의 기획 및 진행 업무 등이 포함된다.

이러한 실습 외에 도서관 업무에 대한 강의를

통해서도 인턴십이 진행되었다. 강의는 도서관의 업무에 대한 소개 위주로 진행되는데 특히, 도서관에서 수행하는 업무에 대해서 모든 실습이 불가능할 경우 주로 강의를 통해서 업무에 대한 소개를 하는 방식으로 진행되었다. 학교 교과과정에서도 주로 이루어지는 강의 방식은 학생들이 업무의 배경과 수행과정을 자세하게 알 수 있다는 점에서 긍정적인 반응도 있었지만 학생 5가 언급하고 있듯이 인턴십이 직접 실무를 경험하는 것이라는 점에서 강의위주의 인턴십은 학생들의 인턴십 목표와는 맞지 않는 방식으로 인식되었다.

> "조금 아쉬웠던 점은 실제로 일을 하는 것보다 강의를 많이 들었다는 점이에요. 다른 공공도서관에서 인턴십을 했던 친구들의 이야기를 들어보면 페스티벌도 참여하고 프로그램도 운영했더라고요. 저희는 그런 활동이 없었어요. 강의만 듣다가 MARC 작성연습을 하거나 서고에 견학을 갔어요. 그런 활동도 좋았는데, 그 외에도 무언가 직접하고 싶었어요." (학생 5)

4.1.3 커뮤니티

인턴십 활동과 관련한 주요한 커뮤니티로는 인턴십을 기획하는 대학의 문헌정보학과와 인턴십 활동이 일어나는 공공도서관, 그리고 활동을 공유하는 동료 인턴으로 나타났다. 대학의 문헌정보학과 커뮤니티는 인턴십 전체 과정을 관리하는 인턴십 담당교수와 인턴십 중간에 현장을 방문하는 방문교수로 나누어질 수 있다. 인턴십 담당교수는 인턴십 수업 설계, 도서관 섭외, 기본교육 제공, 모의면접 진행, 이력서 및 자기소개서 작성지도, 인턴십 학생 평가 등의 업무를 담당한다. 인턴십 과정에서 문제가 발생할 경우에는 인턴과 도서관 사이를 중재하는 역할을 담당하기도 한다는 점에서 매우 중요한 역할을 담당한다. 방문교수의 경우에는 인턴십 중간에 현장을 방문하여 학생들을 격려하고 진행상황을 점검한다. 인턴십 활동으로 지쳐있는 학생들에게 중간 방문은 큰 위로와 힘이 되는 것으로 나타났다.

도서관 커뮤니티는 인턴십이 진행되는 도서관에 소속된 구성원들을 포함한다. 도서관 내에서 참여학생들을 관리하는 담당자와 각 업무별로 소개와 실습을 진행하는 실별 담당자가 인턴십에서 중요한 도서관 커뮤니티로 역할을 한다. 일부 도서관에서는 다른 외부 기관으로 참여학생들을 파견하게 되는데 이때 해당 기관의 업무담당자 또한 도서관 커뮤니티에 포함된다. 도서관 커뮤니티는 대부분 사서로 구성되어 있지만 사서가 아닌 도서관 업무를 보조하는 커뮤니티가 존재한다. 공익근무요원이나 아르바이트 학생으로 이들은 인턴십 학생들과 유사한 업무를 한다는 점에서 참여학생들에게 긍정적 혹은 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

> "공익근무를 하시는 분들의 연령대가 사서분들보다 더 저희랑 비슷하잖아요? 그래서인지 더 친근하게 대해 주시는 것 같아서 좋았어요." (학생 3)

> "공익근무요원들이 많았어요. 그런 분들이 사서선생님을 잘 보조해주시지만, 실습생과의 미묘한 점도 있었어요. 그 분들의 업무인 것 같은데, 실습생인 우리가 대신 하는 느낌도 들어서 뭔가

좀 이상하기도 했어요. 예를 들면, 장서를 서가에 꽂아야 하는 일이 원래는 공익근무요원들도 하는 일이잖아요. 그런데, 실습생들이 있으니까 그 분들은 안 하고 실습생들이 대부분 꽂는 것 같아서 힘들었어요." (학생 2)

인턴십 활동에 영향을 미치는 중요한 커뮤니티 중의 하나는 동료집단으로 나타났다. 연구대상 대학에서 진행되는 인턴십 프로그램의 경우에는 한 도서관에 2-3명의 학생을 파견하여 동료집단을 만들어 주고 있다. 동료집단은 인턴십 과정에서 일을 분담하거나 협업을 하는 등의 업무적 연대뿐만 아니라 업무 이외의 활동, 즉 점심시간이나 일과 후의 비공식적인 활동을 통해 정서적인 유대를 형성하는 데 기여하는 것으로 나타났다. 여러 학교가 인턴십 프로그램에 참여하는 경우에는 다른 학교 학생들과 팀을 이루어서 인턴십이 진행됨으로서 서로 협력할 수 있는 환경이 만들어졌다.

4.1.4 도구

활동 이론에서 도구는 매우 중요한 역할을 한다. 실제적으로 활동이 성공적으로 수행되기 위해서 필요한 요소로, 주체가 행위의 목표를 달성하기 위해서 사용하는, 즉 주체와 목표를 매개하는 역할을 한다. 본 연구에서 인턴십 활동에 사용된 도구로는 도서관자동화시스템(Library Automation System)과 일지작성 시스템 등이 있다. 도서관 자동화시스템은 도서관의 주요 업무를 지원하기 위한 시스템으로 도서관에서 업무를 처리하기 위해서 기본적으로 사용하는 시스템이다. 다양한 유형의 장서관리는 물론, 프로그램 관리, 대출관리, 이용자 관리 등의 기능을 포함하고 있다. 이들 기능 중에서 인턴십 내용 중에 가장 많이 언급된 내용은 MARC 작업에 관한 사항이었다. 인턴십 학생들은 실제로 MARC 입력 업무를 하고자 했으나 작업절차에 대한 설명으로 실습이 끝나 아쉬움이 있었다는 의견이었다.

"도서관에 도서가 입수된 이후 거치는 절차에 대한 설명은 들었는데, 실제로 제가 작성한 건 없었던 것 같아요." (학생 8)

일지작성 시스템은 기존의 종이와 펜으로 기입하던 인턴십 일지를 온라인 작성이 가능하도록 개발된 시스템이다. 참여학생들은 하루 동안 수행한 업무와 그에 대한 자기평가를 중심으로 일지를 작성하게 된다. 작성된 일지는 인턴십 담당자의 검토를 통해 최종 승인이 된다. 담당사서는 일지를 통해 참여학생들의 인턴십 수행 정도를 점검하고 업무의 의도와 학습사항들에 대해서 사서의견을 제시함으로써 인턴십의 효과를 높이는 데 기여한 것으로 나타났다. 또한 학생 5가 언급하고 있듯이, 온라인 시스템으로 작성하는 일지는 학생들에게 익숙한 네트워크 환경에서 일지작성이 가능하다는 점이 큰 장점인 것으로 나타났다.

"(업무가) 5시까지면 4시부터 일지를 써요. 00이랑 저는 항상 컴퓨터로 일지 썼어요. 그러면 저희에게 강의를 해 주셨던 담당 선생님께서 그걸 보세요. (종이에 일지를 쓰면) 제가 다음날 아침에 모두 걷어서 담당 선생님께 제출을 했어요. 그런데 저희는 온라인이니, 너무 좋았어요. 애들 손 아프다고 막 그랬어요." (학생 5)

4.1.5 규칙

다양한 커뮤니티가 인턴십에 관여하고 각각의 커뮤니티는 규칙과 규범이 있다는 점에서 참여학생들은 다양한 규칙이나 규범을 따라야 한다. 먼저, 인턴십 프로그램이 대학의 교과과정의 일부라는 점에서 대학 및 교육과정에서 요구하는 규정들이 존재한다. 방학 중에 실시되는 인턴십에 참여는 물론 학기 중에도 수업에 참석하여 인턴십 평가와 진로 관련 활동에 참여하도록 하고 있다.

도서관 커뮤니티의 경우에는 실제로 인턴십이 진행된다는 점에서 보다 실무적인 규범들이 적용이 된다. 대표적으로 4주간 진행되는 인턴십 프로그램이 어떻게 진행되는지에 대한 계획표는 인턴학생들이 지켜야 할 사항을 포함하고 있다. 인터뷰 과정에서 나타난 가장 빈번히 언급된 규칙은 업무 시간에 대한 것이었다. 인턴십 담당사서도 강조하지만 참여학생의 경우에도 시간을 지키는 것을 중요한 규칙 중의 하나로 인식하는 것으로 나타났다.

> "지각을 하면 절대 안 될 것 같아서 처음에는 30분씩 일찍 갔었어요. 그 다음에는 10분씩 일찍 가기는 했는데, 아무래도 이 부분이 약간 부담이 있었어요. 이건 절대 어기면 안 되겠다고 생각했어요. 너무 중요한 거여서 그건 열심히 지켜야 할 것 같아요." (학생 1)

업무와 관련하여 도서관 업무 중에 획득한 개인정보유출에 대한 보안사항이 중요한 규칙의 하나로 나타났다. 또한 학교도서관으로 파견을 나간 경우에 학생들의 개인적 특성에 따른 행동에 대한 주의를 요구하는 경우도 있었다.

4.1.6 역할

인턴십에 참여하는 커뮤니티들은 각자의 담당하는 업무를 수행하게 된다. 대학의 문헌정보학과는 인턴십 대상 도서관을 섭외하고 학생을 모집 및 배치하는 역할을 담당하는 교수자를 포함하여 인턴십 중간에 도서관을 방문하는 교수자를 포함한다. 인턴십 담당교수는 인턴십의 전체적인 기획에서부터 인턴십 이후의 자기소개서 쓰기, 모의면접 등을 진행했다. 인턴십이 단순히 도서관 현장에서 이루어지는 실습에 그치지 않고 이러한 인턴십 이후 취업에 필요한 활동을 포함하는데 이 과정에서 담당교수가 중요한 역할을 담당한다. 학생 10이 언급하고 있듯이 이러한 진로활동은 학생들에게 진로를 위해 매우 도움이 된다는 반응이었다.

> "(인턴십 활동을) 마무리 할 때, 자기소개서를 쓰거나 (모의) 면접을 보기도 했어요. 처음에는 이런 활동이 너무 어렵게 생각되고 막막했는데, 나름대로 준비를 했어요. 인턴십 끝나고 이런 활동을 하니까, 기억에도 잘 남고 도움이 많이 되었던 것 같아요. 이런 식으로 루트(진로)를 잡아야겠다고 생각했어요." (학생 10)

교내에서 이루어지는 이러한 활동 이외에도 도서관 현장을 직접 방문하여 인턴십 진행상황을 점검하는 역할도 해당 학과의 역할이었다. 인턴십 담당교수 이외에도 문헌정보학 전공 교수들이 현장 방문업무를 분담하여 진행하였는데 이 또한 인턴십 학생들에게 긍정적인 효과를 보였다. 특히, 학생 9가 말하고 있듯이 도서관에 관한 지식을 전달하는 교수자의 역할에서 감정적으로 의지할 수 있는 역할까지도 담당한

다는 점에서 큰 의미가 있다.

"(인턴십) 도중에 담당교수님이 방문하셨어요. 오시기 전에는 '그냥 오시는가보다' 했는데, (교수님) 얼굴을 보니까 진짜 아빠 같고 힘이 되었어요. 인턴십 활동하는 동안에 힘들었었나봐요. 교수님이 오신 자체만으로도 진짜 좋았어요." (학생 9)

인턴십 업무를 담당하는 사서는 도서관 및 프로그램에 대한 소개와 함께 업무배치 등의 전체적인 인턴십 과정을 관리한다. 또한 학생들이 작성한 일지를 확인함으로써 진행상황을 점검한다. 도서관 커뮤니티에서 중요한 역할을 담당하는 다른 집단은 인턴십 업무를 진행하는 직원이다. 대부분의 인턴십 프로그램이 도서관 업무에 대한 전반적인 소개와 경험이라는 점에서 각 업무 영역마다 담당하는 직원들이 성공적인 인턴십 프로그램에서 중요한 역할을 한다.

"하나부터 열까지 다 챙겨주셨다고 해도 과언이 아닐 정도였어요. 매일 점심도 저랑 같이 드시고 (여러 가지를) 알려주셨어요. 초등학교 아이들에게도 저를 잘 소개해 주셨어요. 학교에 계신 다른 교과 선생님들이나 교장선생님, 공익근무하시는 분들, 그 초등학교 이용자 학생들한테도 제가 적응하는데 많은 도움을 받았던 것 같아요." (학생 7)

동일한 도서관에 파견된 학생들은 서로 업무뿐만 아니라 인턴십 과정에서 서로 도움을 주고 있는 것으로 나타났다. 인턴십에 참여한 다른 학교의 학생 커뮤니티는 인턴십을 수행하는 동료이자 먼저 수행한 경험을 바탕으로 조언을 해주는 조력자의 역할을 했다.

"점심시간에 (동료들과) 같이 점심을 먹었거든요. 그 때 어느 실에서 어떤 업무를 했는지에 대한 이야기를 나누니 의지가 되고 아주 좋았어요. 다른 실에서 있었던 일에 대해서 이야기해주니까 정보 공유도 되고, 힘든 일이 있으면 같이 이야기도 나누면서 힐링도 되었어요." (학생 3)

"다른 학교에서 온 인턴십 학생들도 있었어요. 같은 인턴생이라는 유대감이 형성되었는지 같이 힘내서 프로그램 짜는 고민도 같이 했어요. (인턴십 기간이 약간씩 달라서) 다른 학교에서 와서 먼저 실습하고 있는 학생들이 '다음에 이런 걸 하실거라는 것'을 미리 알려줘서 도움이 많이 되었어요." (학생 2)

4.1.7 성과

인턴십의 성과는 참여학생들이 인턴십을 통해 달성하고자 하는 목표를 달성했는가의 여부로 결정이 된다. 목표달성 과정에서 참여학생들은 도서관과 사서에 대한 인식 변화와 업무 관련 지식습득을 경험하는 것으로 나타났다. 학생 3이 언급하고 있듯이 인턴십은 매력적인 직업으로 인식되고 있다. 인턴십 과정에서 사서들이 보여준 열정(학생 7)이나 이용자서비스의 태도(학생 9)에서 학문적으로 배웠던 사서의 업무에 대해서 긍정적인 인식의 전환을 가져왔다. 또한 도서관의 이미지에 있어서도 기존의 책 위에 쌓인 '먼지'가 연상되었다면 책과 함께 시간을 보낼 수 있는 '독서'의 공간이라

는 인식의 전환을 경험한 참여자들이 있었다(학생 9).

"처음에 참여할 때는 별 생각이 없었는데, 이제는 사서라는 직업도 아주 매력있는 직업이라는 생각이 들었어요." (학생 3)

인턴십 과정은 사서와 도서관에 대한 인식의 전환뿐만 아니라 학습태도의 변화에도 영향을 끼친 것으로 나타났다. 인턴십 전에는 좋은 성적을 받는 것이 수업의 목표였다면 인턴십 이후에는 단순히 성적이 아닌 졸업 후 실무에서 어떻게 활용될 수 있을지를 고민하는 학습태도로 바뀌고 있음을 알 수 있다(학생 9).

"옛날에는 (수업을 들을 때) 무조건 성적을 잘 받아야 된다는 생각이 컸거든요. 그런데 이제는 '이런 것도 배워두면 나중에 분명히 나한테 어떤 도움이 될 거야'라는 생각으로 마음을 넓게 가지게 되었어요. 공부할 때도 '이건 시험에 안 나오니까 안 볼 거야'라고 생각했거든요. 그런데 (이제는) 그런 것들도 한 번씩 쓱 읽어보고 '음 그렇구나' 하고 넘어갈 수 있게 된 것 같아요." (학생 9)

인턴십에 참여한 학생들은 대부분 인턴십 경험을 만족한다고 응답하였는데 도서관 업무를 경험했다는 점에서 만족함과 동시에 조직문화를 경험하게 되었고(학생 10) 사교성, 대인관계능력이 향상되었다고 점에서 만족하고 있었다(학생 7). 또한 취업정보나 자격증(학생 1)에 대한 정보를 획득할 수 있는 장이었다는 점에서 의미가 있다고 언급했다. 이러한 만족감은 인턴십 추천의사에 대한 질문에 대해 모든 학생들이 다른 학생들에게 추천할 것이라고 했다는 점에서 인턴십은 문헌정보학과 학생들에게 교육적으로 긍정적인 효과를 미치는 것으로 나타났다.

4.2 인턴십 과정에서의 갈등 분석

Engestrom의 4가지 갈등유형을 바탕으로 인턴십 과정에서 발생하는 갈등요인을 분석하였다. 인터뷰에서 밝혀진 갈등요인으로 1차적인, 2차적인, 4차적인 갈등이 발생하는 것으로 나타났다. 인턴십 과정에서 참여학생들이나 인턴십 대상 기관에서 새롭게 제시된 인턴십 방법이나 기법들이 제시되지 않았다는 점에서 3차적인 갈등은 나타나지 않았다. 각각의 갈등 요인들을 분석하면 다음과 같다.

4.2.1 1차적인 갈등

인턴십 과정에서 발생하는 모순의 첫 번째는 활동이론을 구성하는 7개의 각 요소 내부에서 발생하는 갈등이다. Engestrom은 1차적인 갈등을 단일 요소 내부에서 이용가치와 교환가치 사이에서 발생하는 모순이다. 이용가치는 활동을 통해 발생하게 되는 효과인 반면에 교환가치는 그 활동을 위해 지불해야 하는 비용이다. 따라서 이용가치가 높다고 하더라도 교환가치가 낮다면 그 활동은 발생하지 않는 경우가 있다. 인턴십의 경우, 학생들은 인턴십을 통해 직업선택에 도움이 될 것이라는 점에서 이용가치는 높다고 생각한다. 그러나 인턴십을 위해서는 일정 기간 시간을 투자해야 하고 다른 활동에 제약이 된다는 점에서 교환가치 측면에서는 낮아 인턴십을 선택하지 않는 것이다.

본 연구에서 인턴십에 참여한 학생들은 프로그램을 다른 학생들에게 추천을 할 정도로 매우 만족하고 있다는 점에서 이용의 가치는 높다. 그리고 다른 활동을 포기하고라도 인턴십을 참여할 정도로 인턴십의 교환가치도 높다고 할 수 있다. 그러나 그 교환 가치의 차이가 발생하게 되는데 이는 인턴십 참여기간으로 나타나게 된다. 인턴십 프로그램이 높은 교환가치로 인식되어 4주간의 기간이 짧다고 생각하는 경우도 있었고 기관의 유형에 따라 기간을 조정할 필요가 있을 것(학생 6)이라는 의견을 제시하였다. 따라서 인턴십에 대한 기획을 할 때 모든 도서관에 동일한 기간을 적용하기 보다는 인턴십의 내용에 따라 달리 적용하는 방안을 고려할 수 있을 것이다.

"전반적으로 다 만족해요. 그런데 (부족했던 것은) 실습 기간이 조금 더 길었으면 더 많은 것을 배울 수 있었을지도 모르겠다는 생각을 했어요." (학생 2)

"작은도서관에 가서 똑같은 일을 반복하다가 2주가 지나가게 되면, 기계적으로 같은 것을 반복하게 되는 순간이 오게 되는 것 같아요. 그래서 큰 도서관에 갈 거면 4주의 기간도 충분하지만 작은도서관이라면 2주로도 충분하다는 생각이 들었어요." (학생 6)

또한 이용가치의 사서인턴십을 활성화하기 위해서는 학생들에게 인턴십의 교환가치를 높일 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 연구 대상 대학의 인턴십 프로그램은 방학 중에 4주간 진행되는데 이를 학기 중으로 하는 방안에 대해서도 고려를 할 필요가 있다.

4.2.2 2차적인 갈등

2차적인 갈등은 활동체계모델을 구성하는 요인들 간에 발생하는 갈등으로 주로 도서관 인턴십 담당자와 참여학생들 사이에서 발생했다. 도서관 인턴십 담당자는 현장에서 인턴십 프로그램을 관리한다는 점에서 참여학생들과 많은 상호작용을 하는데 이 과정에서 다양한 갈등이 발생하는 것으로 나타났다. 학생 9가 언급하고 있듯이 담당자의 업무가 인턴십만 있는 것이 아니라 본래의 사서 업무를 동시에 수행해야 한다는 점에서 관리문제를 야기했다. 또한 변경된 인턴십 일정에 대한 공지가 인턴십 대상 도서관 선정 전에 이루어지지 않고 도서관 방문 후에 알게 된다는 점에서 인턴십 일정에 차질을 빚게 되는 경우도 발견되었다. 담당자와 주체 사이의 갈등이외에도 담당자와 파견 도서관 실무자 사이에서 인턴십 업무에 대한 인수인계가 제대로 이루어지지 않아 활동이 원활하게 진행되지 않은 것도 갈등의 요소로 언급되었다. 따라서 인턴십이 성공적으로 수행되기 위해서는 인턴십 담당자의 체계적인 관리와 도서관 내에서의 유기적인 연계가 필요하다.

"(선생님이) 커리큘럼 짜 주셨는데, 커리큘럼은 진짜 좋았어요. (근무할 때는) 그냥 '매일 아침 이걸 하세요' 이렇게 말씀을 해 주셨어요. (그런데 할 일에 대한) 이야기를 안 해 주실 때면, 그냥 자료실에 있기도 했는데 (그 때가) 좀 불안정했어요." (학생 9)

인턴 학생들과 도서관 커뮤니티 중의 하나인 공익요원 사이에서 발생하는 업무적인 충돌이 또 다른 갈등양상으로 나타났다. 도서관 공익요원의 업무가 대출 반납이나 서가 정리 등의 업무를 담당하는데 이러한 업무가 인턴십의 내용과 중복되면서 문제가 발생했다. 앞서 학생 2가 언급하였듯이, 기존의 공익요원들이 했던 업무들을 인턴학생들에게 부여하게 되면서 인턴학생의 업무는 늘어나고 공익요원들은 업무가 줄어들면서 학생들의 불만이 제기되었다. 또한 부여된 업무가 단순 반복 업무들이라는 점에서 참여학생들이 불만이 더욱 커진 것으로 나타났다.

인턴십이 수행되는 방식인 실습, 강의, 참관 등의 기법들에 있어서도 갈등이 발생하였다. 인턴십에 참여한 학생들 대부분은 도서관 현장에서 실무를 경험하는 것을 목표로 인턴십을 신청했다. 그러나 일부 도서관의 경우에는 실습보다는 강의와 참관 등의 방식으로 인턴십이 진행되었고 여기에서 학생들의 목표와 불일치가 발생하였다. 도서관마다 처한 상황이 다르고 인턴십 방식의 효과성 측정에 관한 연구가 미비하다는 점에서 어떠한 방법이 가장 적절하다고 단정지을 수는 없다. 그러나 참여학생의 관점에서는 그 기대와 실제 사이의 괴리감이 인턴십의 성과를 저하시키는 원인으로 작용하는 것으로 분석된다.

4.2.3 4차적인 갈등

4차적인 갈등은 인턴십 활동과 목표를 공유하면서 이웃하는 활동 시스템 사이에서 발생하는 갈등으로 본 연구에서는 인턴십과 유사한 활동으로 도서관 아르바이트와의 갈등양상이 발견되었다. 참여학생들 중의 일부는 인턴십 전에 도서관에서 아르바이트를 한 경험을 가지고 있었다. 그럼에도 불구하고 인턴십을 수강하게 된 이유는 도서관에 대한 새로운 경험을 얻게 될 것이라는 기대감이었다. 그러나 기존 아르바이트에서의 도서관 업무와 크게 다르지 않았다는 점에서 인턴십의 성과가 저하되는 결과로 나타났다. 따라서 인턴십을 내실 있게 만들기 위해서는 참여자들의 요구를 충족할 수 있는 인턴십 프로그램이 개발되어야 한다.

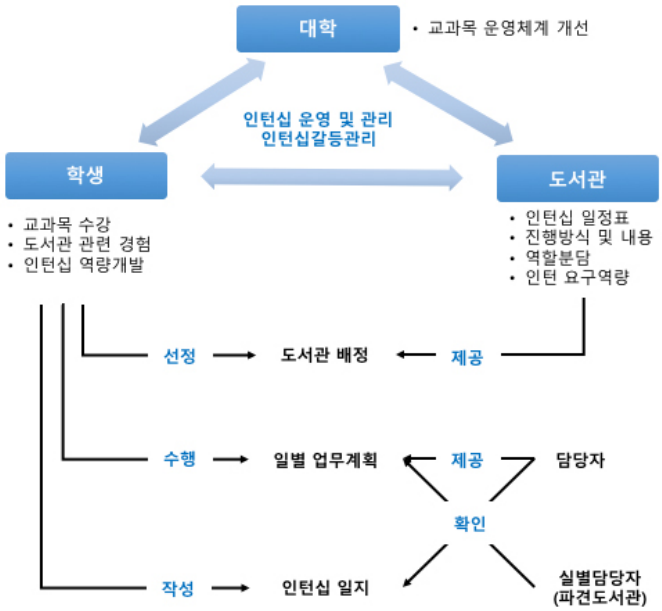
5. 논의 및 개선방안

사서인턴십 활동을 활동체계 모형을 기반으로 분석했을 때 구성요소들 사이에서 발생하는 갈등요인들을 분석하면 〈표 4〉와 같다. 갈등요인들을 종합하면, 1차적인 갈등과 4차적인 갈등에서 발생하는 학생들의 기대수준과 실제 인턴십 프로그램 사이에서 갈등이 발생한다. 또한 2차적인 갈등으로 주로 인턴십 참여 집단 사이에서 발생하는 업무분장의 문제가 해결되어야할 갈등요인으로 분석되었다.

이러한 갈등요인을 해결하고 인턴십의 효과를 높이기 위해서는 보다 체계적인 인턴십 프로그램이 마련될 필요가 있다. 〈그림 10〉의 인턴십 체계도에서 알 수 있듯이, 문헌정보학과와 인턴십 참여학생, 도서관 현장이 인턴십의 시스템을 구성하는 핵심 집단이다. 각 집단들은 인턴십을 준비하는 과정에서부터 협력하고 정보를 공유함으로써 앞서 제시된 갈등문제를 해결할 수 있다. 인턴십 각 단계별 주체들의 역할은 다음과 같다.

〈표 4〉 인턴십 활동에서 발생한 갈등요인 및 개선사항

갈등수준	갈등내용	개선사항
1차적인 갈등	① 적정한 인턴십 기간에 대한 참여자의 인식 차이	인턴십 프로그램의 내용과 참여자들의 요구에 대한 매칭을 통해 문제를 해결. 이를 위해서는 인턴십 프로그램에 대한 사전 공개와 선정 절차가 마련되어야 함
2차적인 갈등	② 담당자 업무 과중으로 인한 관리 문제	명확한 업무분장과 인수인계 시스템이 마련되어야 함
	③ 인턴십 활동의 하나로 파견된 도서관으로의 업무 인수인계	
	④ 도서관 공익근무요원과의 업무 중복	
	⑤ 실무보다는 강의위주의 인턴십 운영	실무중심의 인턴십으로 전환될 필요가 있음. 단, 도서관 상황에 맞게 프로그램을 기획하고 이를 사전에 공지하여 선택할 수 있는 기회를 제공함
4차적인 갈등	⑥ 도서관 아르바이트와의 업무 내용 중복	아르바이트 학생 수준에서 할 수 있는 일이 아닌 정보전문가가 담당하는 업무위주의 인턴십 프로그램을 기획함



〈그림 10〉 인턴십 시스템 체계도

5.1 인턴십 사전 준비

성공적인 인턴십을 위해 실행주체 각각에게 사전에 준비할 사항은 다음과 같다. 참여학생의 경우에는 인턴십을 위해 기본적으로 요구되는 교과목에 대한 수강이 필요하다. 차성종(2016)의 연구에서 밝히고 있듯이, 정보조직, 서비스 관련 교과목이 인턴십에서 중요하고 활용도가 높다는 점에서 이에 대한 수강이 요구된다. 또한 아르바이트나 봉사, 근로활동을 통한 도서관 경

험도 인턴십에 긍정적인 효과를 주는 것으로 나타났다는 점에서 이에 대한 경험도 필요하다. 덧붙여, 대인관계 역량이나 의사소통 역량과 같이 도서관 서비스를 위해 중요한 역량을 기를 수 있는 프로그램에 대한 참여가 요구된다.

물론 대학의 문헌정보학과는 학생들이 이러한 준비를 할 수 있도록 하는 교과과정과 비교과 프로그램을 운영하여 학생들의 참여기회를 늘릴 필요가 있다. 교과과정의 경우 인턴십 이후에 학생들이 문헌정보학 전공에 대한 이해가 높아졌다는 점에서 인턴십이 4학년에 개설되는 것보다는 3학년에 개설되는 것을 고려할 필요가 있다. 3학년에서 인턴십을 수행한 후에 부족한 부분을 교과목을 통해 보충한다면 학습만족도는 물론 현장과의 연계된 교육성과를 낼 수 있을 것이다.

도서관 현장은 인턴십이 실제로 일어나는 곳이라는 점에서 많은 준비가 필요하다. 특히 인턴십을 신청하는 학생들의 목표와 도서관에서 제공하는 프로그램 사이의 차이는 인턴십의 효과에 부정적인 영향을 미친다는 점에서 프로그램 정보에 대한 공유와 이를 바탕으로 하여 학생들이 도서관을 선정하는 과정이 요구된다. 도서관은 인턴십 프로그램으로 진행될 내용에 대한 계획과 함께 진행방식에 대한 사전계획을 수립할 필요가 있다. 인턴십 내용을 성공적으로 수행하기 위해 참여학생들이 갖춰야할 역량에 대해 사전 공지하고 현장에 맞는 역량을 갖춘 인턴을 채용함으로써 인턴십의 효과를 높일 수 있다.

5.2 인턴십 수행 지원

인턴십 수행과정에서 발생되는 문제의 대부분은 불명확한 업무분장에 있다. 따라서 인턴십에 참여하는 집단들이 각각의 업무에 대해서 명확한 범위를 설정하고 이에 대한 정보를 공유할 수 있는 시스템이 요구된다. 특히, 인턴십 활동이 도서관 현장에서 진행되고 현장 상황은 유동적이라는 점에서 변경되는 사항에 대해서 참여학생은 물론, 담당자들이 공유함으로써 앞서 발생한 2차적인 갈등 문제를 해결할 수 있을 것이다.

인턴십 프로그램에서 중요한 활동 중의 하나는 일지 작성과 검토 과정이다. 앞서 지적했듯이, 참여학생은 일지작성을 통해 수행한 도서관 업무에 대한 성찰을 통해 배움을 확장할 수 있다. 담당자의 경우에도 참여학생들의 계획이 어떻게 수행되고 있는지를 확인할 수 있을 뿐만 아니라 학생들에게 활동에 대한 조언을 함으로써 학생들과 소통할 수 있는 통로가 된다는 점에서 의미가 있다. 따라서 일지 작성과 검토 과정이 원활하게 진행될 수 있는 시스템이 구축될 필요가 있다.

5.3 인턴십 사후 평가

성공적인 인턴십을 위해서 필요한 단계 중의 하나는 평가단계이다. 평가에서 측정요소는 인턴십 프로그램의 이해관계자들의 목표달성 정도이다. 참여학생의 측면에서는 인턴십이 도서관 현장에 대한 실무 경험과 진로로써의 적합성 여부를 검증하기 위한 기회가 된다는 점에서 이에 대한 평가가 이루어져야 한다. 즉, 도서관 현장에 대한 새로운 경험정도, 이를 통해 도서관과 사서에 대한 인식의 변화정도, 진로선택 여부 등에 대한 평가가 이루어질 필요가 있

다. 이러한 평가는 인턴십 과정이 끝나고 난 후 실시되기 보다는 인턴십 과정에서 진행되고 인턴십 종료 후에도 변화정도를 측정하는 평가가 이루어질 필요가 있다. 앞서 언급한, 일지작성이 인턴십 과정에서의 자기평가를 위한 중요한 도구가 되고 인턴십 이후에는 모의면접, 이력서 및 자기소개서 작성, 인턴십 평가회 등을 통해 인턴십 성과를 평가할 수 있다.

인턴십 참여학생들의 자기평가 과정에서 핵심적인 역할을 하는 집단은 도서관 인턴십 담당자와 담당교수이다. 인턴십 담당자는 일지를 검토하고 적절한 피드백을 제공함으로써 학생들의 인턴십 활동에 대한 평가결과를 제공한다. 또한 인턴십 완료 후에 전체 과정에 대한 최종 점수와 의견을 제시한다는 점에서 평가과정에서 중요한 역할을 한다. 담당교수의 경우에도 이력서 및 자기소개서에 대한 지도, 모의면접에 대한 평가 등을 통해 학생들의 인턴십 성과를 향상시키기 위한 평가를 진행하게 된다. 인턴십 학생들에 대한 외부 평가자에게 요구되는 사항 중의 하나는 학생들에게 인턴십 과정에 대해 성찰할 수 있는 기회를 제공하는 피드백 과정이다. 피드백은 앞으로의 진로 설계에 인턴십 경험이 어떻게 활용될 수 있는지를 논의하는 장을 마련한다는 점에서도 가치가 있다.

6. 결 론

본 연구는 활동이론을 적용하여 문헌정보학 사서인턴십 활동이 어떻게 진행되는지를 분석하였다. 인턴십에 참가한 학생 10명을 대상으로 한 인터뷰를 통해 인턴십 활동에 있어서 주체의 특징 및 커뮤니티를 파악하였다. 또한 학생들이 인턴십 과정에서 지켜야 할 규범이나 규칙들, 관련 커뮤니티 간의 업무 분담과 진행에 활용된 도구들에 대해 파악함으로써 사서 인턴십의 활동 내용은 물론 인턴십 관련 커뮤니티에서 발생하는 갈등요인을 분석했다.

성공적인 인턴십이 되기 위해서는 실무를 위주로 한 인턴십 진행에 대한 구체적인 일정표 및 명확한 커뮤니티별 업무분담이 요구된다. 또한 이러한 도서관별 인턴십 계획이 주체인 학생은 물론 참여 커뮤니티와 공유됨으로써 도서관 선정 및 활동, 평가과정에 학생들이 적극적으로 참여할 수 있도록 할 필요가 있다. 참여학생의 경우에는 인턴십에서 중요한 문헌정보학 교육과정에 대한 이수와 관련 도서관 경험을 쌓는 동시에 인턴십에서 요구하는 역량개발을 위해 노력할 것을 제안한다.

본 연구는 인턴십에 대한 학생들의 의견을 중심으로 기술되었다는 점에서 문헌정보학 인턴십의 한 측면만을 기술하고 있다고 할 수 있다. 보다 종합적이고 체계적인 인턴십 활동 분석을 위해서는 도서관 인턴십 담당자의 의견이 반영되어야 할 것이다. 따라서 후속 연구로 도서관 인턴십 담당자와의 인터뷰와 분석이 수행된다면 인턴십을 개선하기 위한 실천적인 방안들이 마련될 것이다.

참 고 문 헌

[1] 박성재. 2015. 액티비티 이론을 활용한 협력형 온라인 참고정보서비스 분석 연구.『소통과인문학』, 21: 51-68.

[2] 유사라. 2012. 전문가양성을 위한 직무관찰식 인턴쉽 시행연구: 문헌정보학 전공사례.『한국비블리아학회지』, 23(1): 113-129.

[3] 유사라. 2014. 인턴기관(도서관) 실무자의 인턴쉽 프로그램에 대한 인식진단 사례연구.『한국비블리아학회지』, 25(2): 189-205.

[4] 이수영, 김유승. 2012. 문헌정보학 분야 공공도서관 실습교육에 관한 연구: S공공도서관 사례를 중심으로.『한국문헌정보학회지』, 46(4): 147-168.

[5] 정종기. 2011. 예비사서의 도서관실습을 위한 저널피드백 프로그램의 개발 및 적용 사례 연구.『한국도서관·정보학회지』, 42(2): 277-297.

[6] 차성종. 2015. 문헌정보학 전공 학생의 현장실습만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 학제별 비교연구.『한국문헌정보학회지』, 49(2): 355-379.

[7] 차성종. 2016. 전문사서 양성을 위한 국가직무능력표준(NCS) 기반의 문헌정보학 현장실습 교육과정 설계에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 50(1): 457-491.

[8] Allen, D. K. et al. 2016. "Developing Activity Theory in Information Studies (DATIS)." In *Proceedings of IConference 2016*, March 20-23, 2016, Philadelphia, PA: Loews Philadelphia Hotel: 1-3.

[9] Anderson, W. et al. 2012. "Science Librarian Internship As a Way to Get Started in EScience." *Journal of eScience Librarianship*, 1(1): 36-40.

[10] ChanLin, L. J. and Hung, W. H. 2015. "Evaluation Of an Online Internship Journal System For Interns." *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 191: 1024-1027.

[11] Choukimath, P., Choukimath, U. and Koganuramath, M. M. 2006. "Library Internship: A Key to the Development of Sustainable Professional Competence." In *Proceedings of XXIII IATLIS National Conference 2006*, November 23-25, 2006, Patiala: Punjabi University: 381-389.

[12] Clemmensen, T., Kaptelinin, V. and Nardi, B. 2016. "Making HCI Theory Work: An Analysis of the Use of Activity Theory in HCI Research." *Behaviour & Information Technology*, 35(8): 608-627.

[13] Dyment, J. E. and O'Connell, T. S. 2010. "The Quality of Reflection of Student Journals: A Review of Limiting and Enabling Factors." *Innovative Higher Education*, 35(4): 233-244.

[14] Engeström, Y. 1987. *Learning by Expanding: An Activity-Theoretical Approach to Developmental Research*. Cambridge: Cambridge University Press.

[15] Foot, K. 2001. "Cultural-Historical Activity Theory as Practical Theory: Illuminating the Development of a Conflict Monitoring Network." *Communication Theory*, 11(1): 56-83.

[16] Lee E. R. and Elechi, O. O. 2002. "Student Attitudes Towards Internship Experiences: From Theory to Practice." *Journal of Criminal Justice Education*, 13(2): 297-312. DOI: 10.1080/10511250200085491.

[17] Mediavilla, C. et al. 2006. *Public Library Internships: Advice From the Field*. Lanham, MD: Scarecrow Prdess.

[18] Wang, L. 2013. "Cultural-Historical Activity Theory and Domain Analysis: Metatheoretical Implications for Information Science." *Information Research: An International Electronic Journal*, 18(3): 1-18.

[19] Wilson, T. D. 2005. "A Re-Examination of Information Seeking Behaviour in the Context of Activity Theory." *Information Research*, 11(4): 1-18.

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] Park, Sungjae. 2015. "Analysis of Collaborative Digital Reference Service using Activity Theory." *Communication and Humanity*, 21: 51-68.

[2] Yoo, Sarah. 2012. "A Case Study of Job-Shadowing Internship Program for Information Specialists." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1): 113-129.

[3] Yoo, Sarah. 2014. "Internee's Assessment of Library Internship Program: Capturing of the Use of LIS Practicum." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(2): 189-205.

[4] Lee, Su-Young and Kim, You-Seung. 2012. "A Study on Library and Information School's Practical Training Program: Focused on a Case of S Public Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(4): 147-168.

[5] Jung, Jong-Kee. 2011. "A Case Study on the Development & Application of Journal Feedback Program in Pre-librarians' Library Field Experience." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(2): 277-297.

[6] Cha, Sung-Jong. 2015. "Comparison of Factors Influencing Satisfaction of the Field Practice

Program in Library and Information Science between College and University Students." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 355-379.

[7] Cha, Sung-Jong. 2016. "A Study on National Competency Standards-based Curriculum Design of the Practical Training Courses in Library and Information Science." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(1): 457-491.

[부록 1] 인터뷰 질문지

인턴십 프로그램 개선에 대한 연구 – 인터뷰 질문지

1. 참여자의 동기

- 인턴십에 참여하게된 동기는 무엇입니까?
- 인턴십을 통해 달성하고자 했던 목적은 무엇이었나요? 그 목적은 달성했나요?
- 어떤 마음가짐으로 인턴십을 했나요?
- 인턴십 전에 어떤 과목을 수강했나요? 수강과목은 인턴십 활동에 도움이 되었나요?
- 인턴십 전에 도서관 관련 활동이 있었다면 어떤 일들이었습니까? 그 경험이 인턴십에서 어떻게 활용이 되었나요?

2. 참여자의 만족도

- 인턴십 프로그램에 대해서 만족하나요? 만족한다면 어떤 점에서 만족하는지? 불만족한다면 어떤 점인지 말씀해주시겠습니까?
- 인턴십 프로그램은 성공적이었다고 생각하나요? 왜 그런가요?

3. 참여자의 준비성

- 인턴십을 진행하면서 다양한 역량이 필요한데 다음 중에서 어떠한 역량이 가장 중요하다고 생각하나요?
  가. 의사소통역량
  나 대인관계역량
  다. 글로벌역량
  라. 종합적 사고력
  마. 자기관리역량
  바. 자원, 정보, 기술활용역량
- 위 역량 중에서 자신이 가지고 있는 역량은 무엇이고 가지고 있지 않은 역량은 무엇인가요?
- 자신이 가지고 있는 역량이 인턴십 과정에서 어떻게 발휘되었나요?

4. 인턴십 기관

- 인턴십 기관은 프로그램을 운영하는데 준비가 잘 되어있었다고 생각하십니까?
- 담당자는 인턴십 효과를 높이는데 도움이 되었다고 생각하십니까?
- 인턴십 담당자 이외에 다른 사람들은 인턴십 프로그램에 도움이 되었습니까?
- 인턴십 과목을 담당하는 교수는 어떤 도움을 주었고 그 효과는 어떠했습니까?
- 인턴십 기관에 같이 간 동료는 인턴십 활동 중에 도움이 되었나요? 관계는 어떠했나요?
- 인턴십을 성공적으로 마치기 위해서 위에서 언급한 인턴십 기관, 교수, 같은 기관 동료이외에 도움을 받은 사람들이 있나요?

5. 인턴십 수행 규칙

- 인턴십을 진행하면서 지켜야할 규칙이 있었나요? 규칙들은 어떻게 공지가 되었고 받아들일 만 했나요?
- 인턴십 기간 중에 규칙들은 잘 지켜졌습니까? 지키기 어려웠던 규칙이 있었습니까?
- 부당하다고 생각하는 규정이나 대우가 있었나요?

6. 인턴십 활동 내용

- 인턴십에서 어떤 활동들을 했었나요?
- 활동들 중에서 가장 기억에 남는 활동은 어떤 것인가요?
- 활동들 중에서 어려웠던 점은 무엇이었나요?

7. 인턴십 성과

- 인턴십 경험이 앞으로의 사서 경험에 도움이 될 것이라고 생각합니까? 도움이 된다면 어떻게 도움이 되는지 설명해주세요.
- 인턴십 이후에 들었던 수업에서 인턴십에서 배웠던 내용이나 경험이 활용된 적이 있습니까? 설명해주세요.
- 인턴십을 다른 학생들에게 추천할만 하다고 생각하십니까? 그 이유는 무엇입니까?

8. 기타

- 인턴십을 하면서 발생했던 문제점 혹은 어려웠던 점은 무엇이고 그것을 어떻게 해결했나요?