

미국 공공도서관 과제지원서비스의 의의와 현황*

The Significance and Practice of Homework Help Services in U. S. Public Libraries

김 종 애(Jong-Ae Kim)**

〈목 차〉

I. 서론	IV. 미국 공공도서관 과제지원서비스의 현황 및 특성
II. 과제지원서비스의 발전	1. 조사 분석 개요 및 대상
III. 공공도서관 과제지원서비스의 사례와 운영 요소	2. 과제지원서비스의 현황 및 특성
1. 과제지원서비스의 사례	V. 결론 및 제언
2. 과제지원서비스의 운영 요소	

초 록

본 연구는 미국의 공공도서관 과제지원서비스가 지역사회 청소년을 지원하는 도서관 프로그램으로서 갖는 의의를 고찰하고, 공공도서관 과제지원서비스의 운영 현황과 특성을 분석하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구에서는 문헌조사를 통해 미국 공공도서관 과제지원서비스의 사례와 동향을 살펴보고, 과제지원서비스를 제공하는 공공도서관을 대상으로 이메일 설문조사를 실시하여 과제지원서비스의 운영 현황 및 전반적인 특성을 조사·분석하였다. 본 조사에 참여한 도서관을 대상으로 이용자, 장서, 공간, 홍보 및 인적 자원의 측면에서 과제지원서비스의 현황과 특성을 분석하였다. 공공도서관 과제지원서비스의 운영 현황 및 특성에 대한 분석 결과는 과제지원센터의 계획 및 도입에 있어 서비스 방향 도출을 위한 기초자료로 활용할 수 있다.

키워드: 과제지원서비스, 과제지원, 공공도서관, 청소년

ABSTRACT

This study aims to explore the significance of homework help service as a library program to support young people in the community and investigate the characteristics of homework help services in U.S. public libraries. It reviews the previous literature on the cases and trend of homework help services in U.S. public libraries. It also investigates the practice and characteristics of homework help services using an email survey targeting public libraries that offer the services. The results are analyzed in terms of the user, collection, space, public relations and human resources of homework help services. This study may contribute to eliciting the service plan on homework help service in its planning and implementation stage in public libraries.

Keywords: Homework help service, Homework help, Public library, Youth service

* 이 논문은 2014학년도 경기대학교 연구년 수혜로 연구되었음.

** 경기대학교 문헌정보학과 부교수(jongaekim@kgu.ac.kr)

•논문접수: 2017년 5월 20일 •최초심사: 2017년 5월 29일 •게재확정: 2017년 6월 19일

•한국도서관정보학회지 48(2), 469-488, 2017. [http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.48.201706.469]

I. 서론

초·중등 학생을 대상으로 하는 교육적 지원을 확대하기 위한 노력이 지속적으로 진행되어 왔지만 교육자원에의 접근에 있어서의 격차는 여전히 존재한다. 이러한 교육격차는 방과 후 시간에 학생들이 경험하는 교육적 지원에 있어서 더욱 심각하게 드러난다. 이렇듯 소득 계층, 지역, 학교 등의 격차로 인하여 불리한 조건에 있는 학생들이 안정된 환경에서 학습할 수 있도록 다양한 방식으로 지원할 필요가 있다. 교육자원에의 접근에 있어서의 불평등은 사회의 어느 한 주체만으로는 효과적으로 경감하기 어렵기 때문에 도서관과 같은 기관이 교육적 역할을 협력적으로 분담함으로써 청소년에 대한 서비스를 강화할 필요가 있다(Bailey 1999). 학생들이 경험하는 교육자원의 불평등이 여전히 존재한다는 것을 고려할 때, 교육적 지원이 부족한 학생들을 위해 도서관이 학교와 협력하여 교육자원을 지원하는 역할을 수행하는 것이 필요하다. 공공도서관이 과제지원서비스를 제공함으로써 지속적으로 그 격차를 줄이고 학습을 지원하는 공간으로서의 역할을 강화할 수 있을 것이다.

과제지원서비스는 ‘방과 후에 집에 혼자 있는 아이들(latchkey children)’이 안전한 환경에서 리터리시를 개발하고 학교 과제 수행 역량을 높일 수 있도록 지원하기 위해 미국의 여러 공공도서관에서 도입되었다. 과제지원프로그램을 통해 아이들은 학업에 도움을 받을 수 있을 뿐만 아니라 튜터(tutor)와의 상호작용을 통해 사회성을 발전시키거나 역할모델을 찾을 수 있고, 조언과 격려를 받음으로써 안정감을 얻고 성장해 나갈 수 있다(Mediavilla 2001b). 문헌정보학 온라인사전(Online Dictionary for Library and Information Science)에서는 과제지원(homework help)을 ‘통상적으로 4-12학년의 공립, 사립 및 홈스쿨링 학생들이 집으로 가져오는 과제를 하는 것을 지원하기 위해 특별히 설계된, 공공도서관 또는 도서관시스템에 의해 제공되는 서비스’로 정의한다(Reitz 2013). 또한 과제지원센터(homework help center)는 “과제를 하는 데 도움이 필요한 학생들에게 통상적으로 확정된 시간과 명확하게 정의된 서비스를 제공하기 위해 교육 받은 직원이 배정된, 공공도서관에서 학습을 위해 확보한 공간”으로 정의한다(Reitz 2013).

과제지원서비스는 학생들이 도서관에 와서 과제와 관련된 도움을 요청할 때 사서들이 기존에 제공하던 서비스의 자연스러운 확장이라고 볼 수 있다. 기존에 도서관에서 이용자의 요청이 있을 때 그때 그때 이루어지던 서비스를 확장하여 보다 체계적인 과제지원프로그램을 위하여 도서관의 장서 및 인적자원을 조직화함으로써, 학생들이 보다 편안하게 도움을 요청할 수 있고 과제지원의 효과도 더 높일 수 있게 되었다(Johnson County Library offers homework assistance 2006). Intner(2011)는 과제지원서비스를 정보서비스와 교육의 융합으로 설명

하면서, 과제지원프로그램을 계획하고 그 과정을 촉진하기 위해서는 사서들이 교수법에 대한 이해와 실행능력을 갖추어야 한다고 강조하였다. 도서관의 과제지원서비스는 전통적으로 도서관이 수행해온 정보서비스와 교육 기능을 융합하여 방과 후에 학생들을 보다 적극적으로 지원하기 위해 확대된 서비스를 제공하는 것이라고 할 수 있다.

과제지원서비스가 미국의 많은 공공도서관에서 도입되고 운영되어 왔음에도 불구하고, 과제지원서비스의 동향과 성과에 대한 연구문헌은 많지 않다. 본 연구는 과제지원서비스가 지역사회 청소년을 지원하는 도서관 서비스로서 갖는 의의를 고찰하고, 공공도서관 과제지원서비스의 운영 현황과 특성을 분석하는 것을 목적으로 한다. 본 연구에서는 문헌조사를 통해 미국 공공도서관 과제지원서비스의 사례와 동향을 살펴보고, 과제지원서비스를 제공하고 있는 공공도서관을 대상으로 이메일 설문조사를 실시하여 과제지원서비스의 운영 현황 및 전반적인 특성을 조사·분석한다. 조사대상은 대면(in-person) 과제지원서비스를 제공하는 공공도서관 중 설문조사 참여 의사를 나타낸 도서관을 대상으로 하였다. 과제지원서비스의 운영 현황 및 특성을 파악하기 위하여 이용자, 장서, 공간, 홍보 및 인적 자원의 측면에서 현황과 특성을 분석한다.

II. 과제지원서비스의 발전

미국의 공공도서관 과제지원서비스의 초기 발전과정에 대해서는 Mediavilla(2001a)가 그의 책에서 역사적으로 개관하였다. 19세기 후반 공공도서관 어린이서비스 담당 사서들은 어린이를 대상으로 한 독서상담의 제공과 함께, 교과학습을 풍요롭게 하기 위한 과제지원프로그램을 도입하였다. 공공도서관의 장서개발 역시 지역사회의 여러 학교의 교육과정을 지원하기 위하여 교육과정을 반영한 장서 확충이 이루어졌다. 진보적인 사서들은 공공도서관 어린이서비스 담당 사서들이 업무를 성공적으로 수행하기 위해서는 학교 교육과정에 대한 지식을 갖추는 것이 필요하다고 강조했다(Mediavilla 2001a). 1950년대에는 과제지원프로그램의 성장과 함께 학교 과제를 하기 위해 공공도서관으로 오는 학생들이 증가하면서, 많은 공공도서관이 증가하는 학생들의 이용으로 인하여 어려움을 호소하기도 하였다. 1950년대 후반 Enoch Pratt 무료도서관에서는 도서관 이용자의 과반수가 학교 관련 과제를 하기 위해 장서를 이용하는 학생들이었으므로 보고되었다. 이렇듯 공공도서관에서 청소년의 이용으로 인한 과잉수용이 심해지면서, 이들을 대상으로 하는 서비스를 축소하는 움직임이 나타났다. 공공도서관에서 학생 대상 참고서비스를 축소 또는 거부하거나 10대들의 도서관 이용을 특정 시간과 도서관의 특정 구역으로 제한하는 등 학생들의 도서관 이용을 제한하기도 했다

4 한국도서관·정보학회지(제48권 제2호)

(Mediavilla 2001a).

그러나 1980년대에 접어들면서 지역사회의 요구에 부응하기 위해 공공도서관이 다시 과제지원프로그램을 개발하는 사례가 늘면서, 공공도서관 과제지원프로그램이 80년대 이래로 변성해왔다. 공공도서관에서 과제지원서비스를 제공하는 동기요인으로는 방과 후에 집에 혼자 있는 아이들이 과제를 하는 데 도움을 받을 수 있는 안전한 환경을 제공하고자 하는 도서관 내부적인 동기요인과 함께, 위기 청소년을 위한 방과후 예방프로그램을 제공하고자 하는 시(市)의 정책에 대한 지원과 같은 외부적인 동기요인이 작용하였다(Mediavilla 2001b). Willet(1995)은 지난 1세기 동안의 도서관 청소년서비스를 개관하면서, 과제지원서비스가 정규교육을 보완하면서 여가독서와 활동을 통하여 자기개발을 촉진하는 데 중점을 둔 도서관 청소년서비스의 전통을 이어왔다고 평가하였다.

최근에는 커뮤니케이션 기술의 발전과 함께, 공공도서관에서 과제지원서비스를 제공하는 방식이 다양해지고 있다. 온라인 과제자료의 제공, 채팅 등 인터넷 커뮤니케이션 기술을 활용한 상호작용에 기반하여 과제지원서비스가 이루어지기도 한다. 온라인 과제자료(homework resource)를 제공하는 공공도서관의 비율도 지속적으로 증가해왔다. 미국도서관협회 통계에 따르면, 2008년에는 79.6%의 공공도서관이 온라인 과제자료를 제공하는 것으로 나타났다(American Library Association 2008). 또한 2012년 미국도서관협회 통계에 따르면, 82%의 공공도서관이 온라인 과제자료를 제공하는 것으로 나타났다(American Library Association 2012). <표 1>은 과제자료를 제공하는 미국의 공공도서관의 비율을 각 주별로 제시한다. 2008년도와 2012년도 데이터를 살펴보면, 대부분의 주에서 과제자료를 제공하는 공공도서관의 비율이 증가하였다. 2008년에는 데이터를 제공하지 않은 5개 주를 제외한 분석에서, 과제자료를 제공하는 공공도서관의 비율이 가장 높은 지역은 Maryland주와 Washington, D.C.로 100%의 제공률을 나타냈다. 공공도서관의 과제자료 제공률이 가장 낮은 주는 North Dakota주로 57.1%의 제공률을 나타냈다. 2012년에는 불충분한 데이터를 제공한 2개 주를 제외한 분석에서, 과제자료를 제공하는 공공도서관의 비율이 가장 높은 지역은 Alabama주, Maryland주, Rhode Island주 및 Washington, D.C.로 100%의 제공률을 나타냈다. 공공도서관의 과제자료 제공률이 가장 낮은 주는 North Dakota주로 32.5%의 제공률을 나타냈다.

<표 1> 미국 공공도서관 과제자료 제공률 - 주별

주명	2008년	2012년	주명	2008년	2012년
Alabama	97.3%	100%	Nebraska	68.2%	68.2%
Alaska	74.3%	90.5%	Nevada	91.7%	91.6%
Arizona	86.8%	78.5%	New Hampshire	64.3%	53.3%
Arkansas	데이터 미제공	78.6%	New Jersey	81.7%	79.5%

California	93.8%	92.9%	New Mexico	65.4%	86.9%
Colorado	79.1%	86.2%	New York	85.1%	81.2%
Connecticut	79.0%	데이터 불충분	North Carolina	80.6%	94.0%
Delaware	96.6%	94.4%	North Dakota	57.1%	32.5%
Florida	74.8%	91.0%	Ohio	94.4%	84.8%
Georgia	71.1%	73.4%	Oklahoma	67.0%	82.1%
Hawaii	82.6%	80.0%	Oregon	83.7%	데이터 불충분
Idaho	데이터 미제공	96.3%	Pennsylvania	83.2%	62.5%
Illinois	71.7%	72.0%	Rhode Island	90.1%	100%
Indiana	75.7%	84.6%	South Carolina	데이터 미제공	97.6%
Iowa	64.6%	75.3%	South Dakota	65.7%	73.4%
Kansas	90.6%	71.0%	Tennessee	81.3%	88.7%
Kentucky	73.8%	84.6%	Texas	73.7%	86.9%
Louisiana	74.2%	99.3%	Utah	90.7%	93.7%
Maine	70.5%	52.7%	Vermont	62.0%	73.3%
Maryland	100%	100%	Virginia	67.1%	91.9%
Massachusetts	80.6%	78.9%	Washington	70.3%	91.7%
Michigan	데이터 미제공	91.5%	Washington, D.C.	100%	100%
Minnesota	63.9%	94.8%	West Virginia	69.0%	88.8%
Mississippi	84.2%	90.4%	Wisconsin	76.7%	74.7%
Missouri	데이터 미제공	91.6%	Wyoming	80.8%	88.0%
Montana	71.4%	96.1%			

(American Library Association 2008; 2012)

<표 2>는 과제자료를 제공하는 미국 공공도서관의 비율을 지역별로 나타낸다. 2008년에는 과제자료를 제공하는 공공도서관의 비율이 도시 지역 90.5%, 교외 지역 83.4%, 시골 지역 73.3%로 나타났다. 2012년에는 도시 지역 86.7%, 교외 지역 85.5%, 시골 지역 77.8%로 나타났다(American Library Association 2008; 2012). 지역별로는 대체로 시골 지역보다 도시 지역의 공공도서관 과제자료 제공률이 높은 것으로 나타났으나, 시골 지역 공공도서관의 과제자료 제공률도 증가하는 추세를 나타냈다. 미국도서관협회는 공공도서관이 지역 사회의 모든 사람들의 교육 및 학습 요구를 지원하는 주요 기관으로서, 어린이의 문해 향상, 모든 학교급을 대상으로 한 과제지원의 제공, 홈스쿨링 가족을 위한 풍부한 자료의 제공, 고졸학력인증(GED)을 준비하거나 계속교육 중에 있는 성인학습자에 대한 지원을 수행하는 역할을 해야 한다고 강조한다(American Library Association 2008).

<표 2> 미국 공공도서관 과제자료 제공률 - 지역별

연도	도시 지역	교외 지역	시골 지역
2008년	90.5%	83.4%	73.3%
2012년	86.7%	85.5%	77.8%

(American Library Association 2008; 2012)

Ⅲ. 공공도서관 과제지원서비스의 사례와 운영 요소

1. 과제지원서비스의 사례

Cuyahoga 카운티 공공도서관의 Maple Heights 분관에서는 2003년에 Homework... Y.E.S.(Youth Experiencing Success)라는 풀뿌리 학교밖 프로그램을 만들어 방과 후에 학생들이 과제를 하는 것을 돕는 프로그램을 시작하였다(Huffman and Rua 2008). 이 프로그램은 초중등 학생들이 과제에 대한 이해를 높이고, 성적 향상과 과제 완수율을 높이고, 학교 생활에 대해 더 편안하게 느낄 수 있도록 돕는 것을 목표로 하였다. 또한 부가적인 성과로서 학생과 학부모가 과제 수행과 관련해서 느끼는 어려움을 감소시킴으로써 보다 긍정적인 가정 환경을 조성하고, 다양한 프로그램과 도서 배포를 통해 가족의 문해 향상을 촉진하는 것을 목표로 하였다. 이 프로그램은 America Reads 프로그램과 연계하여 서비스를 확대해 나갔으며, 프로그램 2년차에 1500명 이상의 학생들이 참여하는 성과를 나타냈다. 도서관은 과제 지원프로그램의 접근법에 대한 지속적인 재평가를 통해 우수 사례를 도출하고, 과제 시간, 독서 시간 및 교육 활동으로 구성된 과제지원프로그램 모형을 구축하였다. 학부모 및 보호자를 대상으로 한 설문조사 결과, 설문에 응답한 학부모의 79%가 자녀의 성적이 향상되었다고 응답했으며, 47%의 학부모가 자녀와 숙제에 대해 언쟁하는 것이 줄었고 더 긍정적인 가정 환경이 조성되었다고 응답했다.

대면 과제지원프로그램의 성공적인 모델 중 하나는 시카고 공공도서관의 The Teacher in the Library Program이다. 이 프로그램은 인기가 높아 시카고 공공도서관의 모든 분관으로 확대되었으며, 2014년에는 80,000회 이상의 과제지원 세션을 제공했다. 이 프로그램은 여러 언어로 제공되며, 월요일부터 목요일까지 오후 3-6시에 운영되었다. 이 프로그램의 튜터로는 시카고의 일리노이대학교 학생들이 활동하였으며, 그들은 이 프로그램을 통해 실천적인 경험과 함께 교사 자격을 위한 대학 학점을 취득하였다(Lynch 2015).

시애틀 공공도서관은 학기 중에 월요일부터 목요일까지 과제지원프로그램을 운영하였다. 이 프로그램을 위해 봉사하는 200여 명의 튜터들은 대부분 은퇴자로서, 이들은 여러 해에 걸쳐 꾸준히 프로그램을 위해 봉사하는 경향이 있어, 학생들과 지속적인 관계를 형성할 수 있다는 장점이 있다(Lynch 2015). 시애틀 공공도서관 과제지원프로그램은 방과 후에 과제를 할 안락한 장소를 찾는 초중고 학생들에게 과제지원을 제공하며, 우선순위는 초중고 학생들에게 주어지지만 시간이 허락하면 GED를 준비하거나 영어를 배우는 성인학생들도 지원한다. 이 프로그램은 학생들이 과제를 이해하고, 문해와 수학 기량을 개발하고, 대학 및 직업을

준비하는 것을 지원한다. 자원봉사자 과제도우미들은 8학년까지는 모든 주제에 대해 돕고, 그 이상 대학입시준비 수준까지는 자신의 특정 전문 주제분야를 다룬다(Seattle Public Library Volunteer Services Program 2016).

펜실베이니아주 도서관국 정보리터러시특별위원회가 실시한 펜실베이니아주의 공공도서관 과제지원센터에 대한 조사에서, 설문조사에 참여한 공공도서관 중 10개관이 체계적인 과제지원센터를 운영하고 있는 것으로 나타났으며, 과제지원프로그램에 관련된 직원 수, 비용, 참가 학생 수는 광범위한 다양성을 나타냈다(Ad Hoc Information Literacy Committee of the Office of Commonwealth Libraries 2007). 이들 도서관 중 8개관이 과제지원센터의 주된 설립이유로 위기 청소년을 돕는 것을 들었다. 몇몇 도서관은 과제지원센터의 주된 설립이유로 학생, 부모 및 교사를 돕고, 학생들의 성취도를 향상시키고, 방과후 예방프로그램을 제공하는 것을 들었다. 이들 과제지원센터가 제공하는 튜터링(tutoring) 방식으로는 일대일 튜터링을 제공하는 도서관이 6개관, 그룹 튜터링을 제공하는 도서관이 2개관, 일대일 튜터링과 그룹 튜터링 두 가지 방식을 모두 제공하는 도서관이 2개관으로 나타났다. 또한 추가적인 지원서비스로서 아이들을 위한 부모의 지원과 관련하여 부모들이 이용할 수 있는 자료(parental support materials)를 제공하였다. 과제지원프로그램을 제공하는 공공도서관과 학교 간의 협력활동으로는 과제에 대한 통지, 교과서의 제공, 컴퓨터 장비의 제공 등을 포함하였다. 반면 10개관 중 3개관은 어떠한 협력활동도 보고하지 않았다. 도서관 과제지원프로그램과 학교 간의 가장 효과적인 연락통로는 교사라는 응답이 가장 많았고, 다음으로 학교관리자라는 응답이 많았다. 과제지원프로그램을 위한 협력기관으로는 학교 외에도 공공주택단체, 교사단체, 청소년 단체와 협력하는 것으로 나타났다.

Bailey(1999)는 Los Angeles 카운티 공공도서관의 20개 분관에 설치된 과제지원센터 중 13개관을 현장방문하고 경험적 데이터를 수집하여 과제지원서비스의 성과를 보고하였다. 1997-98학년도에 남캘리포니아대학교 교육대학과 협력하여 수행한 연구에서 도서관 기반 학업지원서비스가 교육자원의 불평등한 분배에 의해 야기되는 학업성취도의 장벽을 어느 정도 감소시키는지 조사하였다. 이 연구에서는 과제지원센터 이용이 학생의 과제완수율, 학업성취도, 학업에 대한 태도에 어떤 영향을 미치는지에 대해 분석하였다. Los Angeles 카운티 공공도서관의 13개 과제지원센터는 광대한 지역에 분포하여, 매우 다양한 인종적, 사회적, 경제적 인구속성을 나타냈는데, 연구팀은 과제지원센터의 개발과 실행을 둘러싼 경제적, 정치적, 사회적, 기술적 환경을 고려하여 계획 관련 문서를 검토하고 도서관 직원을 면접한 결과를 보고했다. 연구 결과, 학생들은 도서관을 과제를 완수하는 데 있어서 생산적인 장소로 인식하는 것으로 나타났다. 또한 학생들은 과제지원센터에 있는 인쇄자료와 교육용 소프트웨어에의 접근, 직원의 도움, 센터가 제공하는 조용하고 안전한 학습공간에 대해 높은 가치를

부여하였다. 과제지원센터를 이용하는 횟수가 증가할수록 과제완수율이 높은 것으로 나타났다. 기존 연구에서 과제 완수가 학업성취도 향상과 상관관계가 있다고 보고된 것을 고려할 때, 과제지원센터 이용률이 높을수록 과제완수율이 높게 나타난 결과는 중요한 의미를 가진다. 과제지원센터를 이용한 학생들에 대한 면접 결과, 성적 향상을 가져온 주요 요인으로서, 성인으로부터 개인화된 서비스를 받는 것, 그리고 과제에 대한 설명과 과제 수행 방향에 대해 설명을 듣는 것 등을 언급하였다. 이 연구는 도서관 기반 학업지원서비스가 학생들의 필수적인 요구를 충족시키고 있다는 실질적이고 신뢰할만한 근거를 제공하였다.

2. 과제지원서비스의 운영 요소

공공도서관에서 과제지원서비스를 계획하고 도입하는 데 고려해야 할 많은 요소들이 있다. 인적 자원, 장서, 공간, 홍보 등의 측면에서 가용한 자원을 활용하여 효과적인 과제지원서비스를 설계, 적용해야 한다. 성공적인 과제지원센터의 운영을 위해서는 지역사회 요구조사에 기반하여 지역사회의 특성을 반영한 프로그램의 계획 및 실행이 필요하다. 과제지원은 (1) 도서관 관내에서 대면 과제지원을 제공하는 형식, (2) 도서관 웹사이트 상에서 정보길잡이(pathfinder) 형태로 과제자료를 제공하는 형식, (3) 실시간 온라인 튜터링 서비스(online tutoring service)를 제공하는 형식, (4) 대면 및 온라인 튜터링을 모두 제공하는 형식 등으로 이루어질 수 있다(Michaelson 2009). 대면 튜터링은 특히 어린 학생들과 영어를 배우는 이민자 학생들에게 효과적이라고 보고되었다(Lynch, 2015). 온라인 과제지원은 2000년대 접어들면서 많은 공공도서관을 통해 이용가능하게 되었다. 그 기본적인 특징으로는 이용자의 요구가 있을 때 인터넷 상에서 실시간으로 튜터와 연결할 수 있으며, 예약을 필요로 하지 않고, 도서관 운영시간 외에도 가정 및 기타 관외의 장소에서 서비스 이용이 가능하다는 점을 들 수 있다(Michaelson 2009). 이러한 온라인 서비스는 어린 학생들보다는 좀 더 나이가 많은 학생들에게 유용하다는 연구 결과가 있다(Lynch 2015). 공공도서관을 통해 제공되는 온라인 튜터링 서비스는 높은 이용률을 보였으며, 지역사회에서 공공도서관의 가시성과 고객 호감도를 높였다는 평가를 받는다(Michaelson 2009).

가. 인적 자원

과제지원서비스를 제공하기 위해서는 소양 있는 직원과 자원봉사자를 확보하는 것이 중요하다. 과제지원프로그램의 과제도우미(homework helper)로서는 중고등학생, 대학생, 부모, 교사, 특정 주제에 전문지식을 갖춘 전문가, 은퇴자 등이 활동할 수 있다. 과제도우미들은 과제지원센터의 정책, 교수법 및 활용 가능한 자료에 대해 교육받을 필요가 있다. 특히 책과 인

쇄 자료, 데이터베이스, 온라인 과제자료의 이용법을 잘 알고 이를 학생들이 활용할 수 있도록 지원할 수 있어야 한다.

과제지원서비스에 투입되는 인적 자원의 자질을 향상하고 이들이 제공하는 과제지원의 품질을 높이기 위한 교육프로그램을 제공하는 것이 필요하다. 이러한 교육프로그램의 예로는 보스턴 공공도서관 과제지원프로그램의 멘토로 활동하는 고등학생들을 대상으로 한 교육프로그램을 들 수 있다. 이 프로그램은 하버드대학교 교수학습협력팀이 개발한 SmartTALK 프로그램 접근법을 활용하여 과제지원 활동을 하는 고등학생들이 효과적인 멘토가 되기 위한 기법을 교육한다. 이 프로그램은 과제 시간의 효과적인 활용 방법과 게임을 활용한 학습 방법에 중점을 두어 어린이들의 학습을 지원하기 위한 체계적인 방법에 대해 교육한다. 또한 어린이들이 교사 및 멘토와의 관계를 강화함으로써 더 체계적으로 공부하고, 더 효과적으로 팀워크를 발휘하도록 할 수 있는 방법에 대해 교육한다. 이 프로그램은 3개 세션으로 이루어지는데, 첫 세션은 좋은 질문을 하는 방법과 문제를 해결하는 효과적인 방법, 두 번째 세션은 행동 관리와 그룹문화의 이해, 세 번째 세션은 학생들이 흥미를 갖고 재미있게 학습할 수 있도록 학습에 게임을 활용하는 방법에 중점을 둔다(O'Rourke 2014).

나. 장서

과제지원을 위한 참고자료는 과제지원서비스 계획 과정에서 고려해야 할 주요한 구성요소 중 하나이다. 과제지원서비스를 위한 장서구축에서 고려해야 할 사항으로는 대상자의 연령, 학년, 주제 영역, 이용가능한 물리적 공간, 전자자료의 제공여부, 서지교육 담당자의 유무 등이 있다. Brannon과 Hildreth(2011)는 과제지원센터에서 장서로 구축해야 할 자료로서 주요 연감, 백과사전, 지도책, 완전판 사전, 유의어 사전, 정부 명감, 인용서, 정부 편람, 사실형 정보원 등을 포함할 것을 권고하였다. 또한 과제지원의 기본적인 주제인 수학, 과학, 작품, 역사, 언어 영역에서 과제지원센터가 갖추어야 할 주요 자료들을 제시했다. 시카고 공공도서관은 모든 분관의 과제지원센터에서 과제지원프로그램을 위한 추가적인 참고자료를 구축하였다. 과제지원을 위한 참고자료로서 사전, 백과사전, 읽기 교재, 철자 교재, 지리, 역사, 컴퓨터, 문법, 수학 관련 도서를 갖추었다(Chicago PL brings homework help to the library 1984). 또한 많은 공공도서관이 전자 과제자료를 제공하고 있으며, 과제자료 이용률은 도서관의 다른 자료와 비교하여 매우 높게 나타났다(American Library Association, 2012).

과제지원서비스를 위하여 교과서를 참고장서로 비치해야 할 필요성이 있음에도 불구하고, 많은 공공도서관에서 예산 제한 등의 이유로 교과서를 소장하지 않는 경우가 많다. 과제를 하기 위해 오후 시간이나 주말에 공공도서관으로 오는 학생들이 교과서 이용에 대한 요청을 하는 경우가 있음에도 불구하고 공공도서관이 교과서를 소장하지 않는 문제점을 인식하고,

Davis(1987)는 Rolling Meadows 도서관에 교과서를 갖춘 과제지원센터를 개설하기 위한 노력을 기울이고 그러한 협력활동에 대해 보고하였다. 그는 과제지원센터를 지역사회에 대한 서비스의 확장으로 보고, 교육구(school district)가 과제지원센터를 위한 교과서를 제공하는 협력을 이끌어냈다. 이들 교과서는 대출되지 않는 참고도서로 지정되었으며, 지속적으로 최신성을 확보하기 위해 연례검토가 이루어졌다. 학교도서관이나 공공도서관 어느 한 쪽만이 교육과정과 사회의 모든 요구를 충족시키는 데 필요한 양적 및 질적 수준의 자료를 제공하는 것은 어렵다(Woolls 2003). 따라서 공공도서관의 장서개발이 사회의 학교 교육과정에 의해 영향을 받고, 정규 교육과정을 보완하는 역할을 해야 한다.

다. 공간

과제지원프로그램 참여자들의 특성과 선호도를 고려한 공간은 그들이 도서관 과제지원센터에 대해 긍정적인 장소성(sense of place)을 형성하는 데 기여한다. 공간은 이용자의 인식과 행동에 영향을 미치는 주요한 요소로서 과제지원서비스를 위한 공간 계획은 서비스의 실행과 성과에 많은 영향을 미친다.

과제지원서비스를 위한 공간으로는 (1) 별도의 분리된 공간을 조성하기도 하고, (2) 개방된 공간에 표지판을 달아서 일부분의 공간을 과제 공간으로 사용하기도 하고, (3) 도서관의 열람실 내에서 자유롭게 과제를 하면서 과제지원이 이루어지기도 하고, (4) 관내에 과제지원을 위한 공간이 없다면 지역주민회관이나 기타 시설을 활용하여 관외에서 과제지원이 이루어질 수도 있다. 그러나 관외에서 과제지원이 이루어질 때는 도서관의 장서 및 시설을 충분히 이용하지 못한다는 단점이 있다. 별도의 분리된 공간에서는 학생들이 다른 이용자를 방해할 염려 없이 과제와 관련된 활동을 자유롭게 할 수 있으며, 도서관을 자신들의 장소로서 편안하게 인식하는 장소성을 가질 수 있다. 그러나 보안의 문제가 있을 수 있어 과제지원이 이루어지는 동안 자원봉사자나 직원이 함께 있는 것이 필요하다. 개방형 통합 공간에서는 학생들이 과제지원프로그램에 참여하는 동안 책과 컴퓨터를 편리하게 활용할 수 있다는 장점이 있다. 반면 소음과 통제가 어렵다는 문제가 있다. 공공도서관에서 방과후 시간에 어린이 또는 청소년 구역 전체를 과제센터로 전환하거나, 혹은 규모가 작은 도서관의 경우 전체 건물을 방과후 활동을 하는 공간으로 전환하는 방식을 취하기도 한다(Mediavilla 2001a). 사서들은 개방형 통합공간에서 이루어지는 과제지원프로그램의 긍정적인 성과를 보고하였다. Intner(2011)는 과제지원서비스를 위하여 청소년과 어린이를 위한 공간을 구분하는 방식을 권고한다. 10대 청소년들은 어린이 구역으로부터 분리된 구역에 있는 것을 선호하고, 어린 학생들은 때로는 더 나이가 많은 학생들로부터 위협을 느끼기도 하기 때문에 도서관의 과제지원서비스를 위한 공간 계획에 있어 어린이와 청소년의 학습공간을 분리하는 것을 제안하였다. 또한 과제

지원 공간을 매력적이고 유용한 공간으로 만들기 위해 소음 수준, 조명, 가구, IT 설비, 표지판, 편의시설 등을 고려해야 한다(Intner 2011).

과제지원서비스를 위한 공간 계획과정에 학생 이용자들이 참여하도록 하여 그들의 특성과 선호도를 반영하는 것이 필요하다. 또한 튜터, 도서관 직원, 부모들의 요구와 선호도를 조사하여 반영하는 것이 도움이 될 수 있다. 예산 및 공간의 제한으로 인하여 대규모 공간 활용이 어려운 도서관에서는 기존의 자원 및 공간을 활용하여 소규모로 과제지원서비스를 시작할 수 있다.

라. 홍보

과제지원서비스가 활발하게 활용되기 위해서는 적극적인 홍보가 필요하다. 과제지원서비스의 홍보의 대상은 학생, 부모, 교사, 기금지원기관을 포함한 커뮤니티 전체를 포함한다. 과제지원센터를 효과적으로 홍보하는 수단으로서 안내책자, 보도자료, 게시판, 경품과 같은 전통적인 홍보 수단과 웹페이지, 이메일, 전자메일링리스트, 전자뉴스레터, 블로그, 소셜네트워킹 앱과 같은 비전통적인 수단을 활용할 수 있다(Adams 2010). 일반적으로 친구나 동료에 의한 정보가 신뢰받는 것을 고려할 때, 소셜네트워킹 사이트를 이용한 홍보가 효과적일 수 있으며, 학교 웹페이지에 과제지원센터 웹페이지로의 링크를 추가함으로써 과제지원센터 웹페이지로의 접근가능성을 향상시키고 프로그램 참여도를 높일 수 있다(Adams 2010). 그 밖에 과제지원센터 안내문을 학교 성적표와 함께 가정으로 보내거나, 맥도날드에서 배달 음식 주문에 도서관 과제지원프로그램 홍보물을 삽입하여 배달하기도 한다(Mediavilla 2001a).

IV. 미국 공공도서관 과제지원서비스의 현황 및 특성

1. 조사 분석 개요 및 대상

미국 공공도서관 과제지원서비스의 운영 현황 및 특성을 조사하기 위하여, 대면 과제지원 서비스를 제공하고 있는 공공도서관을 편의표본추출하여 45개 도서관에 이메일로 연락하고, 설문조사에 참여할 의사를 나타낸 도서관을 대상으로 이메일 설문조사를 실시하였다. 13개 공공도서관이 참여 의사를 나타냈으며, 이들을 대상으로 각 도서관 과제지원서비스의 일반적 특성, 이용자, 장서, 공간, 홍보 및 인적 자원에 대한 문항을 포함하는 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2017년 1월부터 3월까지 실시되었으며, 각 도서관의 과제지원서비스를 담당하는 직원이 설문지를 작성하도록 요청하였다. 13개 공공도서관 모두 설문에 응답하였으며, 설문지에 부가하여 자원봉사자 교육자료, 온라인 과제자료 리스트, 과제지원서비스 이용자 수칙을 명세화한 자료 등을 첨부자료로 회신하였다.

<표 3>에서는 본 조사에 참여한 공공도서관의 소재 지역, 과제지원서비스의 명칭, 담당 부서가 제시된다. 도서관 과제지원서비스의 명칭을 살펴보면, 과제지원(Homework help) 8개관, 과제센터(Homework center) 2개관, K-12 과제지원(K-12 Homework help) 1개관, 도서관에서의 방과후 과제클럽(After-school homework club@your library) 1개관, 과제친구들 튜터링 프로그램(Homework buddies tutoring program) 1개관으로 나타났다. 과제지원서비스의 명칭으로는 과제지원이 가장 많이 사용되었으며, 일부 도서관에서는 다소 특색 있는 명칭을 사용하는 것으로 나타났다.

도서관의 과제지원서비스를 담당하는 부서는 청소년서비스부(6개관)가 가장 많은 것으로 나타났으며, 이어서 청소년 프로그램 및 서비스부(1개관), 청소년가족학습팀(1개관), 어린이 청소년부(1개관), 성인서비스/정보서비스부 내의 청소년 담당(1개관), 공공서비스부(1개관)로 나타났다. 또한 장서개발부와 프로그램 및 협력국이 분담하는 도서관이 1개관, 그 밖에 도서관의 규모가 크지 않아 별도의 부서를 두지 않고 과제센터 코디네이터가 업무를 담당하는 도서관이 1개관으로 나타났다.

<표 3> 도서관별 과제지원서비스의 명칭 및 담당 부서

도서관	소재 지역	프로그램 명칭	담당 부서
A관	오클라호마주 Tulsa	After-School Homework Club@your library	청소년서비스부
B관	미네소타주 Minnetonka	K-12 Homework help	청소년프로그램및서비스부
C관	오하이오주 Columbus	Homework Help	공공서비스부
D관	미네소타주 Saint Paul	Homework Help	과제센터 코디네이터
E관	캘리포니아주 Torrance	Homework Center	청소년서비스부
F관	워싱턴주 Seattle	Homework Help	청소년가족학습팀
G관	오하이오주 Mason	Homework Help	청소년서비스부
H관	매릴랜드주 Salisbury	Homework Help	어린이청소년부
I관	애리조나주 Tucson	Homework Help	장서개발부와 프로그램및협력국 분담
J관	일리노이주 Mundelein	Homework Help	청소년서비스부
K관	뉴저지주 Monmouth Junction	Homework Buddies tutoring program	성인서비스/정보서비스부 내 청소년 담당
L관	매사추세츠주 Cohasset	Homework Center	청소년서비스부
M관	캘리포니아주 Santa Rosa	Homework Help	청소년서비스부

2. 과제지원서비스의 현황 및 특성

설문 응답에 기반하여 이용자, 장서, 공간, 홍보 및 인적 자원의 측면에서 공공도서관 과제지원서비스의 운영 현황 및 특성을 분석하였다.

가. 이용자

각 도서관의 과제지원서비스의 대상자를 살펴보면, 모든 도서관에서 초등학생을 대상으로 하고 있었으며, 중학생을 대상으로 하는 도서관이 12개관, 고등학생을 대상으로 하는 도서관이 11개관으로 나타났다. 기타로는 K관의 경우 유치원생을 대상으로 포함하고 있었으며, I관은 검정고시 준비생, 구직자, 독서능력 향상을 위한 튜터링을 포함하였다(표 4).

〈표 4〉 과제지원서비스의 대상자

대상자	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
초등학생	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
중학생	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○
고등학생		○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○
기타									○		○		

대면 과제지원서비스의 이용빈도가 가장 높은 이용자 집단으로는 무응답한 1개관을 제외 한 대부분의 도서관에서 초등학생이라고 응답하였으며(11개관), 중학생이라고 응답한 도서관이 1개관으로 나타났다(표 5). 그러나 대면 과제지원서비스와 달리 온라인 과제지원서비스의 경우 중학생과 고등학생 이용자가 많다고 보고한 도서관도 있었다.

〈표 5〉 대면 과제지원서비스의 이용빈도가 가장 높은 이용자 집단

이용자	A	B	C	D	E	F	G	H	J	K	L	M
초등학생	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○
중학생			○									
고등학생												
기타												

(무응답: 1개관)

각 도서관이 제공하는 과제지원의 유형을 살펴보면, 인터넷 과제자료 제공 13개관, 대면 튜터링 12개관, 과제지원을 위한 컴퓨터 및 주변기기 제공 11개관, 과제지원을 위한 교과서 및 참고도서 제공 10개관, 과제지원을 위한 학용품 제공 10개관, 온라인 튜터링 8개관, 멘토링 3개관, 기타 3개관으로 나타났다(표6). 기타로는 방과 후 간식 제공, 무료 학용품을 나누어 주는 것 등이 포함되었다. 또한 ACT와 SAT 같은 대학입학시험 준비를 지원하거나 학습친구들(Learning Buddies)같은 역량개발프로그램을 제공하는 것이 포함되었다. M관의 경우 대면 튜터링을 제공하지 않는 것으로 보고하였는데, 본 조사에서 M관은 튜터링이라고 하면 부모들에게 특정 주제에 대해 가르치는 것과 같은 인상을 주기 때문에 ‘과제지원 튜터링’이라고 칭하지 않고, ‘과제지원’이라고 칭하며 과제 또는 시험 준비에 초점을 둔다고 응답하였다.

〈표 6〉 도서관별 과제지원의 유형

과제지원 유형	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
인터넷 과제자료 제공	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
교과서 및 참고도서 제공		○	○	○	○	○	○	○		○		○	○
학용품 제공		○	○	○	○	○	○	○		○		○	○
컴퓨터 및 주변기기 제공		○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○
대면 튜터링	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
온라인 튜터링	○	○		○	○			○	○	○	○		
멘토링		○				○							○
기타			○			○				○			

나. 장서

과제지원서비스를 위한 별치의 장서를 구축하고 있는지 여부를 묻는 질문에 별치의 장서를 구축하고 있다고 응답한 도서관이 5개관, 별치의 장서를 구축하고 있지 않다고 응답한 도서관이 8개관으로 나타났다(표 7). 별치의 장서를 구축한다고 응답한 도서관의 경우, 과제와 관련하여 자주 받는 질문에 답하는 것을 돕기 위해 과제지원센터에 몇 권의 책을 비치한다거나, 수학 사전, 작문 안내서, 수학 도서 등을 비치하는 것으로 나타났다. 또한 교육적 게임, 수학 앱(app) 및 기구들을 갖추고 있다고 응답하였다.

과제지원서비스를 위한 장서개발에 있어 학교 또는 다른 기관과 협력하는지 여부를 묻는 질문에 협력한다고 응답한 도서관이 7개관, 협력활동이 없다고 응답한 도서관이 6개관으로 나타났다(표 7). 협력한다고 응답한 도서관이 기술한 구체적인 협력 내용은 도서관과 교사들 간에 과제, 교육과정의 변화, 시험 등에 대해서 지속적으로 커뮤니케이션하거나, 지역 학교의 교육과정에 맞춰 과제지원프로그램을 조정하는 것을 포함하였다. 지역 학교에서 사용하는 교과서를 도서관의 참고장서로 비치하거나 지역 학교에서 수행하는 특정 프로젝트를 위한 자료로 구성된 참고장서를 일정 기간 동안 제공하기도 한다. J관의 경우, 교사들이 학교 교실에서 사용하는 자료를 요청하면 학교로 자료를 보내주는 ‘교사 가방 서비스(teacher bag service)’를 제공한다. M관은 교사들이 과제에 대해 도서관과 커뮤니케이션하는 것을 장려하기 위해 도서관 웹사이트 상에 교사 피드백 양식을 갖추고 있다.

〈표 7〉 과제지원서비스를 위한 장서 개발

장서 개발의 특성	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
과제지원 위한 별치 장서 구축 여부	X	○	○	○	○	○	X	X	X	X	X	X	X
과제지원 장서개발 위한 협력 여부	X	X	X	X	○	○	X	○	○	○	X	○	○

다. 공간

과제지원서비스를 위한 공간의 유형으로는 과제지원을 위한 별도의 분리된 공간을 활용하

는 도서관이 9개관, 개방형 통합 공간을 활용하는 도서관이 7개관, 기타 2개관으로 나타났다(표 8). 이 중 별도의 분리된 공간과 개방형 통합 공간을 모두 활용하는 도서관이 5개관으로, 공간을 융통성 있게 활용하는 것으로 나타났다. 기타로는 J관의 경우 튜터링을 위해 2개의 학습실(study room)을 2시간 동안 예약해서 사용하며, L관은 도서관의 회의실을 사용하는 것으로 조사되었다. 응답한 도서관들은 학생들이 과제지원센터에서 자료와 IT 장비에 접근할 수 있는 매력적이고 환영하는 공간을 조성하는 것이 중요하며, 공간이 작을 경우에도 작은 공간에 맞추어 융통성 있게 운영하는 것이 필요하다고 강조했다.

〈표 8〉 과제지원서비스를 위한 공간 유형

공간 유형	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
과제 지원을 위한 분리된 공간	○	○		○		○	○	○	○		○		○
개방형 통합 공간	○	○	○		○	○		○	○				
기타										○		○	

라. 홍보

과제지원서비스의 홍보를 위해 사용하는 방법으로는 도서관 웹사이트 13개관, 전단지 12개관, 안내판 10개관, 뉴스레터 8개관, 개인적 접촉 8개관, SNS 7개관, 홍보물품 4개관, TV/라디오/신문 3개관, 기타 5개관으로 나타났다(표 9). 기타로는 지역의 학교를 통한 홍보 방법과 이메일을 활용한 방법이 많았다. 지역의 학교에 공지하는 방법, 학교 달력에 홍보하는 방법, 도서관 이용자들이 등록한 이메일 주소로 이메일 알람을 보내는 방법 등을 활용한다고 응답하였다.

〈표 9〉 과제지원서비스의 홍보 방법

홍보 방법	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
도서관 웹사이트	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
SNS	○			○			○	○		○		○	○
뉴스레터				○		○		○	○	○	○	○	○
전단지	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○
안내판	○	○	○	○			○	○		○	○	○	○
홍보물품		○		○		○		○					
TV/라디오/신문	○							○			○		
개인적 접촉		○		○	○	○		○	○	○			○
기타						○	○			○	○	○	

마. 인적 자원

(1) 과제도우미의 유형 및 직업

각 도서관에서 과제지원을 맡는 과제도우미의 유형을 살펴보면, 자원봉사자 11개관, 도서

관 직원 4개관, 유급 튜터 3개관, 기타 1개관으로 나타났으며, 이 중 두 가지 이상의 유형을 응답한 도서관이 5개관으로, 한 유형에 제한하지 않고 다양한 인적 자원을 활용하는 것으로 나타났다(표 10).

〈표 10〉 도서관별 과제도우미의 유형

과제도우미의 유형	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
자원봉사자	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○		○
유급 튜터	○	○		○									
도서관 직원			○	○				○	○				
기타												○	

과제도우미의 직업을 묻는 질문에는 무응답 2개관을 제외한 11개관이 응답하였으며, 고등학생 7개관, 퇴직교사 6개관, 대학생 5개관, 사서/도서관 직원 3개관, 기타 5개관으로 나타났다. 기타로는 공학자, 회계사, 대학 강사, 장학관 등의 응답이 있었다. I관의 경우, 공식적 채용 과정을 거쳐 소정의 자격을 갖춘 과제지원서비스를 위한 프로그램 강사를 도서관 직원으로 채용하여 튜터링을 담당하게 한다고 응답하였다.

〈표 11〉 도서관별 과제도우미의 직업

과제도우미의 직업	B	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
대학생	○	○		○		○					○
고등학생	○		○		○	○			○	○	○
사서/도서관 직원		○				○	○				
교사											
퇴직 교사	○	○		○		○		○			○
기타	○	○		○		○		○			

(무응답: 2개관)

(2) 자원봉사자 튜터를 위한 교육

자원봉사자 튜터를 위한 교육방법을 묻는 개방형 질문에 대한 응답을 살펴보면, 오리엔테이션이 가장 많이 활용되는 것으로 나타났다. 오리엔테이션은 도서관 정책, 과제지원센터의 절차, 과제지원에 이용할 수 있는 정보원, 개인정보보호법, 학생 및 학부모와 교감하는 방법 등에 대한 교육내용을 포함한다. 자원봉사자 안내서나 오리엔테이션 자료를 배포하기도 하는데, F관의 경우, 자원봉사자 튜터가 학생들을 효과적으로 지원할 수 있도록 돕기 위해 오리엔테이션 자료를 활용하여 교육한다고 응답하였다. 오리엔테이션 자료에는 영어가 모국어가 아닌 영어학습자를 지원할 때 고려해야 할 사항, 작문 과제를 도울 때 적용할 수 있는 단계별

전략과 주요 고려사항, 학습장애를 가진 학생들을 효과적으로 지원할 수 있는 전략 등을 제시한다. 또한 튜터가 그룹으로 학생들을 지원할 때 활용할 수 있는 조언을 제시한다. 과제지원에서 과제도우미가 학생을 훈육하는 것은 권고되지 않으며, 지속적으로 문제가 있을 때는 과제지원 리에중에게 알리도록 하였다. 또한 학생들의 주의를 환기하거나 학습태도가 좋지 않을 때 활용할 수 있는 공통 시나리오를 작성해 과제지원 자원봉사자를 대상으로 하는 교육에 활용한다(Seattle Public Library Volunteer Services Program, 2016). M관의 경우, 과제지원의 프로그램, 요건, 책임 등에 대한 도서관 현장교육과 함께, 지역의 교사들과 코칭 및 멘토링 기법을 공유하는 분기별 워크숍을 가진다고 응답하였다. 그 밖에 공식적인 교육은 제공하지 않고, 사서, 자원봉사자 코디네이터가 프로그램에 대해 설명하거나 등록, 일정 관리, 비상 훈련 등에 대해 설명하는 간단한 회의를 갖는다는 응답도 있었다.

(3) 자원봉사자 튜터의 모집

본 조사에 참여한 도서관은 자원봉사자 튜터의 모집을 위해 전단지, 뉴스레터, 웹사이트, 소셜미디어, 언론 매체 보도자료, 봉사학습과 자원봉사프로그램을 가진 대학 및 기관과의 접촉, 고등학교 방문, 개인적 접촉과 같은 방법을 활용한다고 응답하였다. 조사에 참여한 대부분의 도서관은 자원봉사를 신청하는 지역사회 구성원이 많아 과제지원프로그램을 위한 자원봉사자의 모집에 어려움이 없다고 응답하였다. K관의 경우, 별도의 모집과정이 없어도 항상 도서관이 활용할 수 있는 수준보다 더 많은 지원자가 있다고 응답하였다. J관은 도서관 내에 자원봉사자 사무소가 있어, 여기서 확보하고 있는 자원봉사자 풀(pool)로부터 과제지원서비스를 위한 자원봉사자를 모집한다고 응답하였다.

자원봉사자 모집과정에서 협력하는 기관 및 단체로는 지역의 고등학교 및 대학교, 퇴직교사단체, 은퇴자 커뮤니티, 직원이 봉사의무를 갖는 지역의 회사, 청소년 연합, 도서관 친구들(Friends of Library)을 포함하였다. F관은 지역의 공립학교들이 포함된 시애틀 튜터링 연합(Seattle Tutoring Coalition)의 구성원으로서, 자원봉사자 모집 및 교육과 관련하여 지역의 공립학교들과 공동으로 활동한다고 응답하였다.

V. 결론 및 제언

미국의 여러 공공도서관에서 방과후 시간에 학생들을 적극적으로 지원하기 위하여 기존의 서비스를 확장하여 체계적인 과제지원서비스를 제공해왔다. 본 연구는 미국 공공도서관 과제지원서비스의 발전과 사례에 대해 살펴보고, 설문조사 자료에 기반하여 과제지원서비스의 운

영 현황 및 특성을 분석하였다. 본 연구에서 분석한 공공도서관의 과제지원서비스의 운영 현황 및 특성을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 과제지원서비스의 대상자로는 대부분의 도서관에서 초중고생을 대상으로 하였으며, 대면 과제지원서비스의 이용빈도가 가장 높은 이용자 집단은 초등학생으로 나타났다.

둘째, 도서관이 제공하는 과제지원의 유형을 살펴보면, 인터넷 과제자료 제공, 대면 튜터링, 과제지원을 위한 컴퓨터 및 주변기기 제공, 과제지원을 위한 교과서 및 참고도서 제공, 과제지원을 위한 학용품 제공, 온라인 튜터링, 멘토링 순으로 빈도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 과제지원서비스를 위한 별치의 장서를 구축하는 도서관도 있고 별치의 장서를 구축하지 않는 도서관도 있었으며, 장서개발에 있어 학교와의 협력활동으로는 도서관과 교사들 간에 과제, 교육과정의 변화, 시험 등에 대해서 지속적으로 커뮤니케이션하거나 지역 학교의 교육과정에 맞춰 과제지원서비스를 위한 장서와 프로그램을 조정하는 것을 포함했다.

넷째, 과제지원서비스를 위한 공간으로는 별도의 분리된 공간 활용, 개방형 통합 공간 활용, 또는 분리된 공간과 개방형 통합 공간을 모두 활용하는 방식 등 융통성 있게 공간을 활용하는 것으로 나타났다.

다섯째, 과제지원서비스의 홍보를 위해서는 다양한 방법을 활용하였으며, 도서관 웹사이트, 전단지, 안내판, 뉴스레터, 개인적 접촉, SNS, 홍보물품, TV/라디오/신문의 순으로 많이 활용하는 것으로 나타났다.

여섯째, 과제지원서비스를 위한 과제도우미의 유형은 자원봉사자가 가장 많았고, 이어서 도서관 직원, 유급 튜터, 기타의 순으로 나타났으며, 한 유형에 제한하지 않고 다양한 인적 자원을 활용하는 것으로 나타났다. 과제도우미의 직업은 고등학생, 퇴직 교사, 대학생, 도서관 직원, 기타 등으로 다양하였다. 자원봉사자 튜터를 위한 교육으로는 오리엔테이션이 가장 많이 활용되었으며, 자원봉사자 안내서 및 오리엔테이션 자료와 같이 성문화된 자료를 배포하거나 관외 교육 및 워크숍 참여를 유도함으로써 자원봉사자 튜터가 효과적인 과제지원을 제공하기 위한 지식 및 도구를 갖추도록 지원하였다.

공공도서관 과제지원센터의 운영에 있어 공통의 정해진 방식은 없으며, 인적 자원, 공간, 예산 등의 가용성을 고려하여 각 도서관별로 융통성 있게 운영되는 양상을 보인다. 그러나 과제지원프로그램의 효과를 높이기 위해서는 프로그램의 시간, 교수법, 교육 활동, 정보원 이용법, 독서프로그램과의 연계 등을 포함하는 보다 체계적인 모형을 수립하여 적용할 필요가 있다. 또한 과제지원서비스의 유효성과 영향력을 높이기 위해 이용자의 요구를 충족시키는 프로그램을 설계하는 것이 중요하며 지역사회와의 협력과 도움을 이끌어내는 것이 필요하다.

본 연구는 편의표본추출에 의한 13개 공공도서관을 연구 대상으로 하였다는 제한점이 있다. 향후 더 많은 수의 과제지원센터를 대상으로 연구가 수행될 필요가 있으며, 후속 연구로

서 효과적인 과제지원프로그램을 위한 모형 제시, 공공도서관 과제지원서비스에 대한 이용자 인식 조사, 과제지원서비스의 성과 측정에 대한 연구가 수행될 필요가 있다.

참고문헌

- 정정식. 2009. 공공도서관과 과제지원센터. 『디지털도서관』, 55: 26-34.
- Ad Hoc Information Literacy Committee of the Office of Commonwealth Libraries. 2007. "A Closer Look at Homework Help at Public Libraries Reveals Success and Great Potential." *Pennsylvania Library Association Bulletin*, 62(7): 18-19.
- Adams, Suellen S. 2010. "Marketing the Homework Center Digitally." *Young Adult Library Services*, 8(2): 11-12.
- American Library Association. 2008. *Libraries Connect Communities: Public Library Funding & Technology Access Study 2007-2008*. Chicago: ALA Office for Research and Statistics.
- American Library Association. 2012. *Public Library Funding & Technology Access Study 2011-2012*. <http://www.ala.org/research/plftas/2011_2012#finalreport> [cited 2017. 3. 25].
- Bailey, J. P. 1999. "Quantifying Library Quality: A Homework Center Report Card." *American Libraries*, 30(8): 59-62.
- Boston Public Library. 2016. *Boston Public Library Homework Help Mentor Job Description*. <https://www.bpl.org/homework/2016-2017_BPL_Homework_Help_Job_Description.pdf> [cited 2017. 3. 20].
- Brannon, Sian and WyLaina Hildreth. 2011. "Teen Homework Centers: Minimum Resources for Most Budgets." *Texas Library Journal*, 87(1): 19-25.
- "Buffalo Schools and Libraries Offer Teens Help with Homework." 1983. *Library Journal*, 108(6): 540.
- "Chicago PL Brings Homework Help to the Library." 1984. *Library Journal*, 109(19): 2107.
- Cofer, Sarah, et al. 2007. "Homework Help is a Click Away." *Young Adult Library Services*, 5(2): 17-20.
- Davis, Viki. 1987. "Homework Center-textbooks in the Library." *School Library Journal*, 33(8): 52.

- Huffman, Celia and Robert J. Rua. 2008. "Measuring the Effectiveness of Homework Centers in Libraries." *Children and Libraries*, 6(3): 25-29.
- Intner, Carol F. 2011. *Homework Help from the Library: In Person and Online*. Chicago: American Library Association.
- "Johnson County Library Offers Homework Assistance." 2006. *Public Libraries*, 45(2): 17.
- Lynch, Jim. 2015. *Library Homework Help - What Works and What Doesn't?* <<http://www.techsoupforlibraries.org/blog/library-homework-help-what-works-what-doesnt>> [cited 2017. 2. 20].
- Mediavilla, Cindy. 2001a. *Creating the Full-service Homework Center in Your Library*. Chicago: American Library Association.
- Mediavilla, Cindy. 2001b. "Why Library Homework Centers Extend Society's Safety Net." *American Libraries*, 32(11): 40-42.
- Mediavilla, Cindy. 2003. "Homework Helpers." *School Library Journal*, 49(3): 56-59.
- Michaelson, Judy. 2009. "Online Homework Help: Evaluating the Options." *Young Adult Library Services*, 7(2): 25-28.
- Nyren, Karl. 1985. "Florida Retirees Give Help with Homework & Library Use." *Library Journal*, 110(15): 22-23.
- O' Rourke, Brigid. 2014. *Harvard Helping the Helpers: SmartTALK Collaborates with Boston Public Library's Homework Help Program to Train Teen Mentors*. <<http://news.harvard.edu/gazette/story/2014/10/harvard-helping-the-helpers/>> [cited 2017. 4. 5].
- Reitz, Joan M. 2013. *Online Dictionary for Library and Information Science*. <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx> [cited 2017. 6. 13].
- Seattle Public Library Volunteer Services Program. 2016. *Homework Help Orientation Toolkit*. Seattle, WA: Seattle Public Library.
- Willet, Holly G. 1995. *Public Library Youth Services: A Public Policy Approach*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Jung, Jung-Sik. 2009. "Public Library and Homework Help Center." *Digital Library*, 55: 26-34.