

대학도서관 서비스 개발을 위한 이용자 정보요구 및 정보행위 연구*

A Study on Information Needs and Behavior for the Development of Academic Library Services

김혜영 (Hyeyoung Kim)** , 김기영 (Giyeong Kim)***
민윤경 (Yoonkyung Min)**** , 이지연 (Jee Yeon Lee)*****

초 록

본 연구는 대학도서관의 서비스 개발을 위해 대학을 둘러싼 환경에 대한 인식에 기반하여 이용자가 가진 정보요구와 정보행위를 탐색하였다. 질적 데이터의 내용분석 결과, 심층면담 참여자들은 사회, 교육, 연구 환경의 변화를 경험하면서, '적합성, 최신성, 고유성, 신뢰성, 현장성, 편의성'의 6가지 특성을 띠는 심층적 정보요구를 갖고 있었다. 참여자들은 정보요구를 해결하기 위해 정보매체와 인적자원, 그리고 장소매체를 활용하고 있었다. 이러한 정보행위를 수행하는 가운데, 참여자들의 신분이나 주제분야, 소속대학을 뛰어넘어 공통적으로 겪고 있는 정보문제로서 '개개인의 미디어·정보활용역량 차이, 대학간 자원인프라 격차, 저작권과 소통채널의 문제' 등을 발견하였다. 이에 본 연구는 대학도서관 서비스 방향성으로 '개인화된 미디어·정보리터러시 서비스, 정보요구 특성에 부합하는 장소매체로서의 도서관, 인적교류장소로서 자원인프라플랫폼, 접근성 높은 정보매체 활용지원 서비스'를 제시하였다.

ABSTRACT

This study explored the user's information needs and information behavior for the development of academic library services. The content analysis of qualitative data showed that the in-depth interview participants have six types of information needs such as 'suitability, up-to-dateness, uniqueness, reliability, practicality, and convenience' while going through societal, educational, and research-related changes. Interview participants solved their information needs by acquiring the resources necessary for each individual's task through information behaviors using information media, human resources and the places. Each participant tried to solve his/her information problem through individual efforts based on their different media and information utilization capabilities. Based on the analysis, this study presented four directions in the development of academic library services. They are a personalized information literacy service, a space to meet the characteristics of information needs, an infrastructure platform for exchanging human resources, and an accessible support service for utilizing information media.

키워드: 정보요구, 정보문제, 정보행위, 이용자요구, 정보매체, 정보리터러시
information needs, information problem, information behavior, user needs, information media, information literacy

* 이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임
(NRF-2019S1A5C2A03083499).

** 연세대학교 문헌정보학과 박사과정(youngdrewa@yonsei.ac.kr) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 부교수(gkim@yonsei.ac.kr) (공동저자)

**** 연세대학교 대학도서관발전연구소 전임연구원(ykmin011@naver.com) (공동저자)

***** 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2021년 5월 25일 ■ 최초심사일자: 2021년 6월 10일 ■ 게재확정일자: 2021년 6월 15일
■ 정보관리학회지, 38(2), 305-336, 2021. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.2.305>

© Copyright © 2021 Korean Society for Information Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

대학도서관은 대학의 연구 및 교육 경쟁력을 향상시키기 위해 교육과 연구활동을 지원하는 핵심 역할을 담당하고 있으며 대학의 심장, 지식의 보고라고 일반적으로 인식되어 왔다. 그러나 4차 산업혁명에 따른 급격한 기술의 발전과 창의적이고 융합적인 인재상을 요구하는 오늘날에는 이러한 인식에서 더 나아가 지식을 창출하고 창의적이고 융합적 인재를 양성하며, 다학문 간의 융합을 견인할 수 있는 보다 적극적인 역할이 요구되고 있다.

이러한 시대적 변화에 따른 역할을 수행하기 위해서는 우선 대학 내 다양한 이용자들의 정보요구를 파악하고 이해하는 것이 기본적으로 필요하며, 이를 기반으로 정보요구를 충족시키기 위한, 경험하고 소통하고 창조하는 이용자 중심의 맞춤형 도서관 서비스를 지속적으로 개발해나갈 필요가 있다(장윤금 외, 2018).

본 연구는 대학도서관의 경쟁력 있는 서비스를 개발하기 위해 신분, 주제분야, 소속대학과 같은 이용자의 범주적 특성을 뛰어넘어 대학도서관 이용자들이 공통적으로 갖고 있는 대학의 환경변화에 대한 인식을 발견하고, 이를 기반으로 이용자들이 갖는 정보요구와 이를 해결하기 위해 수행하는 정보행위를 탐색하고자 한다. 이를 위해 대학도서관 이용자를 대상으로 심층면담을 통해 교육, 연구, 학습과 관련한 활동을 면밀히 탐색하고, 내용분석을 통해 이용자들의 환경변화에 대한 인식, 정보요구, 정보행위를 분석하였다. 본 연구에서 연구참여자를 대상으로 설정한 연구질문은 다음과 같다.

- RQ 1. 참여자는 대학의 **환경변화**를 어떠한 경험 속에서 인식하고 있는가?
- RQ 2. 참여자는 환경변화 속에서 **정보요구**를 어떠한 특성으로서 인식하고 있는가?
- RQ 3. 참여자는 정보요구를 해결하기 위해 어떠한 **정보행위**를 수행하고 있으며, 그 과정에서 어떠한 **정보문제**를 겪고 있는가?

2. 이론적 배경

이용자의 정보요구와 정보행위는 개인이 처한 상황, 관심 분야, 개인적 선호도 등에 따라 다양하게 나타나고 있다. 이러한 이용자의 정보요구와 특성, 정보탐색 행위를 파악하고 이해하는 것이 대학도서관에서 효율적인 정보서비스를 제공하는 데에 유용하다는 인식 하에 이용자의 정보이용행태에 대한 많은 연구들이 수행되었다.

대학도서관 이용자의 정보이용행태에 대한 연구는 학문의 주제분야와 대학구성원의 신분별로 주로 수행되어 왔다. 주제분야별 연구자의 이용행태에 관하여 1970년부터 2014년까지 수행된 선행연구를 분석한 결과 각 주제분야의 연구자들은 디지털환경에 따른 정보이용의 변화를 보이며, 주제분야, 신분 및 직위 등에 따라 정보요구 및 이용행태가 다르게 나타났으며, 따라서 이용자 특성을 고려한 차별화된 정보서비스가 필요하다고 제안하였다(이관주, 김수진, 2015). 과학분야의 이용자들은 전자저널과 웹 정보를 주 정보원으로 이용하고 있었으며(Hemminger et al., 2007), 온라인정보에 대한 의존도가 증가함

에 따라 접근이 용이하고 단순한 인터페이스를 가진 구글의 중요도가 점점 높게 나타나고 있었다(Jamali & Asadi, 2010). 과학기술분야와 인문사회분야 이용자의 정보이용행태를 비교한 연구(김정환, 김재훈, 황재영, 2011)에서 두 분야 이용자 모두 학술정보 활용 목적과 정보활용능력, 인쇄자료 대비 전자자료의 활용비율, 연구 아이디어나 지식을 얻는 경로에 있어서는 차이가 없었다. 그러나 인문사회분야 이용자는 단행본, 학위논문, 과학기술분야 이용자는 연구보고서와 특허정보원을 이용하는 비중이 높게 나타났다. 공학과 법학전공 대학원생은 모두 교수자로부터 정보추구전략을 습득하고 있었다. 도서관과 사서는 주요 정보원으로 인식되고 있지 않았으며 따라서 도서관과 사서를 정보추구전략에서 제외하고 있었다. 공학분야 대학원생은 강사나 전문가 등의 인적자원을 선호하였으나 법학분야 대학원생은 이들에게 거리감을 느끼고 있는 것으로 나타나 두 분야 이용자간 차이를 보였다(Kerins, Madden, & Fulton, 2004).

대학도서관 이용자를 학부생, 대학원생, 교수 등의 신분별로 구분하여 수행한 연구를 살펴보면, 석사과정생, 박사과정생, 박사후과정생, 연구원, 조교수, 부교수, 교수로 구분되는 대학도서관 이용자의 신분은 정보추구행위에 영향을 주는 가장 중요한 요인으로 나타났다(Niu & Hemminger, 2012). 대학생은 도서관이나 인터넷을 많이 사용할수록 정보탐색행위에 자신감을 갖으며, 학술정보 이용이 편리하다고 생각하고 있었다. 저학년 학생들은 정보탐색을 하는데 있어 주변 지인의 영향을 많이 받았으나 학년이 올라갈수록 주변 지인의 영향력은 낮아졌

다(곽철완, 2017). 대학생의 정보탐색과정을 조사한 연구(Komissarov & Murry, 2016)에서 대학생들은 정보탐색을 시작할 때 도서관목록이나 도서관 웹사이트 또는 전자데이터베이스를 많이 사용하고 있었다. 학부생과 대학원생의 정보요구와 정보이용행태는 서로 다른 경향을 나타내고 있었다. 이는 동일 주제배경을 갖고 있더라도 요구하는 정보의 전문성 및 활용목적에 따라 다른 형태의 정보를 요구하며, 온라인 활용 정보원도 서로 다르게 나타났다. 이는 도서관에서 서비스 계획 시 목표 이용자를 초기부터 구분하여 설계할 필요성이 있다는 것을 의미한다(배경재, 2010). 대학원생들은 탐색기술을 습득 시 수업 중에 얻는 것 보다는 필요 시 접근하거나 참석할 수 있는 형식을 선호하고 있었다(Bussell, Hagman, & Guder, 2017). 최근의 급격한 기술발전으로 인한 대학환경의 변화 하에서 이용자들은 더욱 복잡하고 융합적이며 개인화된 성격의 정보요구를 가지며, 지인이나 커뮤니티 구성과 같은 융합적이고 협업적인 정보문제 해결방식을 선택하고 있는 것으로 나타났다(민윤경 외, 2020).

스마트폰의 급속한 보급으로 정보이용환경에 변화가 일어나게 되면서 2010년 이후부터 대학도서관 이용자를 대상으로 모바일 서비스 이용행태에 대한 연구가 진행되었다. 대학도서관 이용자들의 모바일 서비스에 대한 정보요구와 이용행태를 분석한 연구들을 살펴보면, 이용자들은 흥미 유발적 요소보다는 도서검색과 시설 예약서비스와 같이 기존의 도서관 기능을 모바일환경에서 충실히 구현하는 서비스를 더 요구하고 있었고(문정호, 2012), 정보검색 위주의 콘텐츠를 선호하며(이유화, 2014), 보다 편

리하고 간소화된 모바일 서비스를 희망하고 있었다(김선화, 2015). 또한 모바일서비스가 매우 중요하며 도서관에 모바일 앱 서비스를 도입할 필요성이 있음을 인식하고 있었으며(Ghuloum & Al-lamki, 2017), 모바일서비스에 대한 인식과 만족도가 모두 높게 나타났으며, 스마트폰 앱 서비스가 활성화 되더라도 도서관 방문이 감소하지 않을 것이라고 조사되었다(윤정아, 2020). 이러한 분석을 통해 검색속도가 빠른 모바일 웹과 접근성, 기능편리성이 높게 나타나는 모바일 앱의 장점을 지닌 하이브리드 앱 유형의 모바일서비스를 구축할 필요가 있으며(문정호, 2012; 이유화, 2014), 향후 대학도서관 모바일서비스의 지속적인 확대와 이용자의 높은 요구 수준에 맞는 이용자연구의 진행 필요성이 제안되었다(김선화, 2015).

미국 대학도서관에서 제공되고 있는 다양한 모바일서비스를 탐색하고, 이러한 서비스가 이용자 커뮤니티에 어떻게 도움을 주고 있는지 조사한 연구(Margam & Dar, 2017)에서 특히 대학도서관은 모바일 시대에 적합성을 유지하기 위해 자원에 대한 접근을 최대화하고 서비스 홍보를 위해 모바일 도서관 기술을 구현해야 한다고 하였다. 중국 대학도서관에서 제공하는 모바일서비스에 대해 기존 이용자와 잠재 이용자의 정보요구를 비교·조사한 연구(Zhao, 2016)에서 기존 이용자들은 서비스의 다양성에 관심을 갖는 반면 잠재적 이용자들은 서비스의 유용성과 전통적인 정보서비스에 더 관심을 갖는 것으로 나타나 차이를 보였다. 중국 대학의 강사와 학생을 대상으로 한 연구(Ming, Chen, & Tu, 2021)에서 모바일 도서관 앱을 사용하려는 사용자 행동의도는 주로 접근성, 관련성,

시스템 도움말과 같은 시스템 기능, 인터페이스 기능, 개인차에 영향을 받는 것으로 나타났다.

대학도서관의 서비스 개선방안을 도출하기 위해 서비스 품질을 측정하거나(정영미, 김영기, 이수상, 2010; 최보운, 정은경, 2015; Arshad & Ameen, 2010), 시스템 또는 서비스에 대한 인식을 조사한 연구(이혜영, 2012; 김성훈, 조형래, 정지인, 2019)들이 많이 수행되었다. 보다 이용자 중심적인 서비스 개발을 위해 이용자 요구에 기반하여 서비스 개발 방안을 모색한 연구들을 살펴보면, 이용자의 요구를 분석하여 장애인 서비스 개선 방안(정재영, 정혜미, 2010), 모바일 서비스 개선방안(김성진, 2013; Acheampong & Agyemang, 2021), 연구데이터관리서비스 개발 방안(심윤희, 김지현, 2019), 법학전문도서관 서비스 개선 방안(김정숙, 2010), 박사과정생을 위한 서비스 개선방안(Delaneya & Bates, 2018), 이용자 성격유형에 따른 맞춤형 서비스 개발 방안(곽우정 외, 2019)을 모색한 연구들이 수행되었다.

대학도서관 이용자들의 정보행위에 대한 연구들은 주제분야 및 신분별로 주로 수행되어 왔으며, 2010년 이후 스마트폰 보급이 일반화되면서 모바일서비스에 대한 정보요구와 이용행태 연구가 진행되어왔다. 이후 4차 산업혁명으로 인한 사회적 변화 속에서 대학의 교육 및 연구 환경이 변화하였으나, 본 연구의 주제와 관련하여 이용자들이 환경변화를 어떻게 인식하고 있으며 정보요구와 정보행위에 어떤 변화가 있는지를 살펴 본 연구는 찾아볼 수 없었다.

3. 연구방법

3.1 연구참여자 선정

본 연구는 대학 환경변화에 따라 구성되는 정보요구와 정보행위의 공통된 요소를 발견하기 위해 대학도서관 이용자의 범주적 특성(주제분야, 신분, 소속대학)을 포괄하여 연구참여자를 선정하였다. 주제분야는 인문사회계열, 이공계열, 예체능계열로 구분하였으며, 신분은 학부생, 대학원생, 신입연구자(강사, 조교수, 연구경력 10년 미만 연구원), 경력연구자(부교수, 정교수, 연구경력 10년 이상 연구원)로 구분하였다. 대학규모는 등록학생 수를 기준으로 대규모, 소규모로 구분하였고, 연구참여자가 수도권에만 치중되는 것을 피하기 위해 지방소재 대학의 이용자도 대상으로 선정하고자 하였다.

최종적으로 총 41명의 연구참여자가 선정되었다. 주제분야별로는 인문사회계열 20명, 이공계열 13명, 예체능계열 8명이며, 신분별로는 학부생 9명, 대학원생 7명, 신입연구자 8명, 경력연구자 17명으로 구성되었다. 대학규모별로 살펴보면 대규모 4년제 대학 20개, 소규모 4년제 대학 14개, 대규모 전문대 6개, 소규모 전문대 1개, 소재지별로는 수도권 25개, 지방 16개 대학으로 구성되었다. 연구참여자의 정보는 <표 1>과 같다.

3.2 자료수집 및 분석방법

심층면담은 2020년 3월 26일부터 5월 19일까지 스카이프, 줌, 페이스톡, 전화 등을 이용한 비대면 방식으로 이루어졌다. 면담 시간은 대부분

1시간 내외로 이루어졌다. 면담 시에는 참여자로부터 연구윤리 등에 관한 동의서를 받은 후 면담내용을 녹음하였다. 비구조화된 면담 방식으로 대학구성원들의 교육 및 연구와 관련된 일상 전반을 들여다보고자 학교생활 전반에 관한 내용을 질문하고, 참여자의 답변에 맞춰 질문을 연속해서 하는 방식으로 이루어졌다. 원활한 상호작용을 위해 대부분의 면담은 2명의 면담자가 함께 동행함으로써 더 풍부하고 보완적인 질문이 이루어질 수 있도록 하였다. 총 41개의 전체 심층면담 데이터를 대상으로 오픈코딩을 진행하여 코드북에 기반한 오픈코딩과 축코딩을 통한 내용분석을 수행하였다.

3.2.1 오픈코딩

귀납적 접근방식에 근거한 내용분석을 수행하여 총 6개의 주요 키워드(융합, 분야 커뮤니티, 고객화, 적시성, 공유, 도서관에 대한 낮은 인지)를 추출하고, 이를 확장하여 총 72개의 개념을 구성하였다. 각 개념을 코드명으로 변환하고 그룹화하여 상위코드를 부여하였다. 상위코드는 총 14개로, 개인적 정보문제(8개 코드), 연구환경 변화(5개 코드), 교육환경 변화(3개 코드), 제도적 영향(4개 코드), 동적지식획득(6개 코드), 지인 활용(5개 코드), 대안적 정보채널(5개 코드), 의사소통채널(3개 코드), 자료공유(4개 코드), 표현의 문제(4개 코드), 정보이용교육(5개 코드), 도서관 서비스(13개 코드), 도서관 전문성(2개 코드), 도서관 공간(5개 코드)으로 생성되었다.

상위코드와 코드명, 각 코드별 개념과 정의로 구성된 코드북을 작성함으로써 여러 명의 연구자가 오픈코딩 작업 시 통일성과 효율성을

〈표 1〉 연구참여자의 정보

고유번호	대학유형	규모	지역	주제분야	신분
01	4년제	소규모	지방	이공계열	경력연구자
02	4년제	대규모	수도권	이공계열	학부생
03	4년제	대규모	수도권	이공계열	경력연구자
04	전문대	소규모	수도권	예체능계열	학부생
05	전문대	대규모	수도권	이공계열	경력연구자
06	4년제	대규모	수도권	이공계열	학부생
07	4년제	소규모	지방	인문사회계열	학부생
08	4년제	대규모	지방	예체능계열	경력연구자
09	4년제	소규모	수도권	이공계열	경력연구자
10	4년제	대규모	수도권	예체능계열	신임연구자
11	전문대	대규모	수도권	이공계열	경력연구자
12	전문대	대규모	수도권	인문사회계열	경력연구자
13	4년제	대규모	지방	인문사회계열	경력연구자
14	4년제	소규모	지방	인문사회계열	신임연구자
15	4년제	대규모	지방	이공계열	대학원생(석사)
16	4년제	대규모	수도권	예체능계열	경력연구자
17	4년제	대규모	수도권	이공계열	신임연구자
18	4년제	대규모	지방	인문사회계열	신임연구자
19	4년제	대규모	지방	이공계열	대학원생(석사)
20	4년제	대규모	지방	인문사회계열	경력연구자
21	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	경력연구자
22	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	경력연구자
23	4년제	소규모	지방	인문사회계열	경력연구자
24	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	대학원생(박사)
25	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	대학원생(박사)
26	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	학부생
27	4년제	대규모	수도권	예체능계열	경력연구자
28	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	학부생
29	4년제	대규모	수도권	인문사회계열	신임연구자
30	전문대	대규모	수도권	인문사회계열	신임연구자
31	전문대	대규모	지방	이공계열	학부생
32	4년제	소규모	지방	예체능계열	학부생
33	4년제	대규모	지방	이공계열	학부생
34	4년제	대규모	지방	예체능계열	신임연구자
35	4년제	대규모	지방	인문사회계열	대학원생(석사)
36	4년제	대규모	수도권	인문사회계열	경력연구자
37	전문대	대규모	지방	이공계열	경력연구자
38	4년제	대규모	수도권	인문사회계열	대학원생(석사)
39	4년제	소규모	수도권	인문사회계열	신임연구자
40	4년제	대규모	수도권	인문사회계열	경력연구자
41	4년제	소규모	수도권	예체능계열	대학원생(석사)

높일 수 있도록 하였다. 오픈코딩 작업은 질적 연구분석 프로그램인 Nvivo 10을 사용하였으며, 신뢰도 확보를 위해 45번과 49번 2개의 동일한 녹취록에 대해 2명의 코더가 오픈코딩을 실시하고, 상호코더 일치도를 Cohen's Kappa 방식으로 점검하였다.

3.2.2 축코딩

오픈코딩 결과 도출된 상위코드간 의미 관계를 분석함으로써 <그림 1>과 같이 총 3개의 주요 축을 발견하였다. 첫 번째 축은 대학의 환경 변화 인식으로, 참여자들은 사회환경, 교육환경, 연구환경의 변화를 주요하게 경험하고 있었다. 두 번째 축은 정보요구로, 환경변화 인식 속에서 참여자들은 '적합성, 최신성, 고유성, 신뢰성, 현장성, 편의성'의 특성을 띠는 정보요구를 주요하게 갖고 있었다. 다음 세 번째 축은 정보행위로, 참여자들은 환경변화 인식 속에서 갖게 된 정보

요구를 해결하고자 다양한 정보매체를 활용하거나, 인적자원 및 장소매체를 통해 필요한 자원을 획득하였으며, 그 과정에서 개인적인 정보문제를 겪고 있었다. 정보행위를 수행하는 과정에서 참여자들은 '저작권문제, 소통채널문제, 자원인프라격차, 미디어·정보활용역량'과 같은 정보문제를 장애물로서 인식하고 있었다.

4. 연구결과

본 연구는 코드북으로 작성된 상위코드와 코드명을 기반으로 코딩 작업을 진행함으로써 3개의 중심 축인 '대학 환경변화 인식, 정보요구, 정보행위'를 발견하였다. 이후, 각 중심 축을 중심으로 분류된 기존 코드명을 중심으로 하위 축을 재구성하고, 여러 개의 코드명을 통합하여 다음과 같이 분석내용을 기술하였다.



<그림 1> 내용 분석 결과 도출된 3개 축 간의 관계 도식도

4.1 대학 환경변화 인식

각 참여자들이 일상 속에서 체감하는 대학의 환경변화는 '연구환경 변화와 교육환경 변화'의 2가지 상위코드와 '과제수주, 과제수행, 조직특성 차이, 자기주도학습, 비대면강의' 등의 코드명을 활용하여 코딩 작업이 이루어졌다. 최종적으로 <표 2>와 같이 '사회환경 변화, 교육환경 변화, 연구환경 변화'의 3가지 하위 축과 8가지 코드명으로 통합되었다.

4.1.1 사회환경 변화

참여자들은 본인의 주제분야에 국한되지 않는 다양한 주제분야를 접하게 되면서 혼란을 겪고 있었다. 이전에는 알지 못했던 지식을 습득하여 새로운 환경 속에서 본인에게 가장 적절한 정보를 선택해야 하는 상황에 있었다.

저희 과가 진출하는 방향이 진로가 다양하거든요?
저는 아직 정해진 목표가 없고 저한테는 목적이 되게 없기 때문에 많이 고민이 되는 거 같아요.

선택지가 많은 게. (06, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

학문의 융합성이 강화되고 새로운 융합학과가 신설되는 상황이 가속화되고 있었다. 교수자인 참여자 12, 22는 본인의 전공과목 외에도 다른 학문분야와 적극적으로 연계하여 지식영역을 새롭게 형성해 나가야 할 필요성을 주요하게 인식하고 있었다.

제가 맡고 있는 인관관계론이나 리더십 같은 과목의 경우에는 이제 일반교양이나 인문사회 관련 분야에 연계되는 부분이 있으니까 강의할 때 도움이 되죠. (12, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 교수)

저희 전공 커뮤니케이션, 미디어 이쪽 분야가 심리학, 사회학 뭐 이런 전통적인 줄 역사가 있는 분야들하고 다르게 출발 자체가 좀 응용학문이고 여러 분야가 섞여 있고 (22, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 부교수)

<표 2> 대학 환경변화 인식 축의 상세 분석 내용

하위 축	코드명(통합)	정의
사회환경변화	다양한 주제분야	다양한 주제분야 속에서 혼란을 경험하는 가운데 본인에게 적합한 정보를 선택해야 하는 환경
	학문의 융합성	융합된 학문분야 간 연계 속에서 새로운 지식분야를 형성해 나가야 하는 환경
	자기주도 문제해결	자기주도적으로 학습할 수 있는 효과적인 방법을 모색해야 하는 환경
교육환경변화	정해진 교육과정	필요한 지식을 다른 전공이나 교과과정에서 유연하게 획득하기 어려운 제도적 환경
	개인적 학습 노력	기존 교과과정 외에서 필요한 지식을 얻기 위한 개인적인 학습 노력이 요구되는 환경
	디지털 소통 환경	코로나19로 인해 디지털 매체를 통한 교수자-수강생 간의 상호작용이 강화된 환경
연구환경변화	협업 공동 연구	융·복합적인 사회문제 해결을 위해 타 전공분야나 기관 등과의 협업을 통한 공동 연구가 요구되는 환경
	자원인프라 격차	각 대학이 가진 자원인프라의 격차를 극복하여 효과적으로 연구를 수행하기 위한 노력이 요구되는 환경

이러한 환경 속에서 참여자들은 효과적으로 학습할 수 있는 방법을 스스로 찾고자 노력하고 있었다. 참여자 04는 대학의 기존 교과과정 외에도 본인이 학습해나가기 위한 방법을 자기 주도적으로 모색하고 있었다.

방학이 지나면 정말 아무것도 또 모르는 상황이 되고 그래서 방학 동안 공부를 좀 해야겠다 싶어서 저 같은 경우에는 국비지원 그거를 신청해서 했고요. (04, 수도권 소규모 전문대, 예체능계열 학부생)

4.1.2 교육환경 변화

참여자들은 기존의 교과과정에서 본인이 필요한 지식을 충분히 획득하지 못하고 있었다. 같은 전공 내에서도 본인이 필요한 지식이 다름에도 다른 전공 수업을 자유롭게 수강하는 것이 제도적으로 허용되지 않는 상황이었다. 각 대학의 교과과정은 참여자들의 필요에 따라 유연하게 변화하지 못하고 있었다.

저희는 그냥 수업 다 정해져 있어요 시간표처럼 정해져 있어가지고 그래서 뭐 수강신청을 위해서 뭐 경쟁이 전혀 없어요 그냥 저희가 들어가 되는 수업을 넣으면 돼요. (02, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

만약에 이제 전공과 좀 상관없는 게 들어가 있을 때는 듣고 싶지 않은데, 굳이 그걸 들어서 학점을 내야 되고 그걸로 성적이 되니까 조금 억울한 부분이 있었어요. (04, 수도권 소규모 전문대, 예체능계열 학부생)

4년제 대학교에 비해서 전문대학교는 다른 과의 전공 수업을 듣는 경우가 많지는 않습니다. (12, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 교수)

참여자들은 기존의 교과과정에서 필요한 지식을 획득하지 못함에 따라 교과과정 외에서 필요한 지식을 얻고자 개인적인 노력을 기울이고 있었다. 이전보다 더 다양하고 융합적인 전공 지식을 필요로 하는 환경이 도래함에 따라 참여자들은 학습을 위한 더 많은 노력을 요구받고 있었다.

아무래도 융합이라는 게 사실 여러 개를 배워야 되기 때문에, 깊게 배우는 게 힘들 수도 있는? 그래서 개인적으로 되게 많은 노력이 필요한... (17, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 연구원)

디자인 할 때 다른 툴도 필요하다보니까 캐드는 배웠는데 다른 거는 학원가서 배우지 않으면 모르는 상태잖아요, 수업이 없으니까 (28, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

코로나19의 상황은 디지털 매체를 활용한 교육환경으로 보다 빠르게 전환되도록 하였다. 교수자와 수강생은 새로운 디지털 매체를 통해 더 많은 상호작용을 하게 되었다. 참여자들은 초기에는 익숙하지 않은 비대면 강의환경에서 상호작용 하는 데 어려움을 느끼고, 소통 측면에서 부정적인 인식을 갖고 있었다. 그러나 점차 디지털 소통환경에서의 경험이 축적됨에 따라 상호작용에서 느끼는 편의성(참여자 33)이나 시간차를 두는 논의방식(참여자 38)이 가지는 긍정적인 측면을 인식하기 시작하였다. 교

수자인 참여자 03은 디지털 소통환경이 갖는 장점을 강화시키기 위해 매체에 대한 이해도를 높이는 것이 중요하다고 보고 있었다.

즉각적인 피드백이 안 되는 그것만 빼면. 약간 서로 그냥 편하니까. 시간이나 장소 같은 거에 구애를 안 받아도 되는 게 좋아요. (33, 지방 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

보통 강의실에서 바로바로 생각이 잘 안 나거나 아니면 좀 그런 질문들 같은 경우 좀 더 생각이나 질문들을 모아가지고 그런 텀(term)들이 좀 생겨서 저는 훨씬 생각을 디벨로프(develop)하기에는 좋은 것 같아요. (38, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

학생들의 표정이나 이런 걸 통해서 얼마만큼 전달됐는지를 알 수 없으니까 학생들의 반응에 따라서 강의의 내용을 조절할 수 있는 방법이 없기 때문에 상호작용이 굉장히 중요한데 인터페이스를 쓰려면 이해도가 높아야 됩니다. (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

4.1.3 연구환경 변화

대학환경의 전반적인 변화 흐름에 맞춰 연구 환경도 변화하고 있었다. 참여자들은 점차 다른 전공분야나 대학 외부에 있는 기관이나 기업, 또는 타 대학과의 협업의 형태로 공동 연구를 진행하고 있었다. 연구과제가 융·복합적인 사회문제와 연관되어 실제적인 해결을 요구받게 됨에 따라 참여자 03은 대학이 가지는 “사회적 영향력”을 주요하게 인식하였다. 참여자 23과 03은 다양한 전공분야의 연구자들이 협업을

지속해나가는 일이나 연구자의 자발적인 협업이 아닌 정부에서 강제적으로 요구하는 방식이 협업의 효과성을 떨어트린다는 부정적 인식을 갖고 있었다.

문제점을 좀 줄인다거나 여러 가지 면에서 도움이 많이 되기 때문에 저는 공저를, 공동 연구를 많이 하는 편입니다. (22, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 부교수)

과거에 교육과 연구중심 정도까지가 대학이었다고 하면 지금 우리나라의 경제 규모와 세계적 위상을 생각할 때는 연구가 사회적 임팩트(impact)로 연결되기 위한 혁신이 중요 (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

우리나라에서 노벨상이 안 나오는 가장 큰 이유가 정부, 관이 주도해서 진행을 하고 있기 때문에 그 바텀업(bottom-up) 형태로 진행이 안 되다 보니까 실제로 매우 도전적인 주제에 대해서는 진행하기가 되게 어렵습니다. (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

자기 영역에서 자기 입장이 분명한 사람들끼리 모여 있을 때는 사실은 지속적으로 협업하는 게 상당히 힘들었습니다. (23, 지방 소규모 4년제, 인문사회계열 부교수)

각 대학이 가진 자원인프라의 정도는 연구 환경에서 매우 중요한 요소로 작용하고 있었다. 지방대나 전문대 소속 참여자들은 특히 자원인프라 측면에서의 격차를 주요하게 인식하고 있었다. 대학원생 연구 인력과 학술자원인

프라의 부족은 참여자들이 연구를 효과적으로 수행하는 데에 어려움을 겪도록 하였다. 이에 참여자들은 다른 대학이 가진 인력이나 학술자원을 확보하려는 “개인적인 노력”을 기울이고 있었다.

지방에 있는 학교니깐 대학원생이 없어요, 혼자 공부하거나 아니면 다른 관심이 있는 선생님들과 같이 공동연구를 진행하고 있어요. (13, 지방대 규모 4년제, 인문계열 교수)

전문대 특성은 약간 1인 기업으로 움직일 수밖에 없거든요, 거기서 이제 시간분배를 해서 혼자 다 해야 하니까 그게 제일 힘든 거지요. (41, 수도권 소규모 4년제, 예체능계열 석사과정생)

4.2 정보요구 특성

각 참여자들이 대학의 환경변화 속에서 가지는 정보요구의 특성은 ‘개인적 정보문제, 동적 지식 획득, 대안적 정보채널, 표현의 문제, 도서

관 전문성’ 등의 다수의 상위코드와 ‘문제해결 방법모름, 새로운 관점교류/협업, 워크샵현장 지식, 인터넷 통한 문제해결’ 등의 코드명을 통해 발견되었다. 각 특성은 참여자들이 특정 정보행위를 선택하는 원인이 되었으며, 주요하게 선택되는 정보행위들이 가지는 특성을 심층적으로 이해할 수 있도록 한다. 최종적으로 정보요구의 특성은 <표 3>과 같이 ‘적합성, 최신성, 고유성, 신뢰성, 현장성, 편의성’의 6가지 하위축으로 구성되었다.

4.2.1 적합성

참여자 04와 41은 새롭고 다양한 주제분야의 지식을 획득하고자 하는 욕구를 갖고, 대학의 교육 및 연구과정에 지원하였다. 그러나 기대했던 것과는 달리 본인이 얻고자 하였던 지식을 폭넓게 얻지 못하는 경험을 하였다. 반면, 참여자 29는 폭넓은 주제분야를 경험하였지만, 그 중에서 본인이 관심있는 주제가 무엇인지 명확히 알기 어려웠고, 그에 따라 본인에게 적합한 정보도 얻지 못하게 되었다.

<표 3> 정보요구 축의 상세 분석 내용

하위 축	관련 코드명	정의
적합성	적합 정보의 판단, 개인적해결 노력	폭넓은 주제분야를 경험하고 본인이 가장 관심있고 적합한 주제분야의 지식을 필요로 하는 특성
최신성	지인 통한 빠른 정보획득	빠르게 변화하는 환경에서 과업 수행에 주요한 최신 동향정보를 필요로 하는 특성
고유성	새로운 관점 교류/협업, 세미나 인적교류, 학회 인적교류	타인과의 상호작용을 통해 획득한 새로운 관점으로 본인이 가진 고유의 문제를 해결할 수 있는 지식을 획득하려는 특성
신뢰성	교수를 통한 문제해결, 분야커뮤니티활용	신뢰할 수 있는 자료에 기반한 타인과의 상호작용을 통해 과업을 해결할 수 있는 지식을 획득하려는 특성
현장성	워크샵 현장지식, 외부기관과의 교류, 현장지식/사례정보	이론의 현장 적용성을 높이는 새롭게 변화하는 매체에 담긴 경험지식을 획득하려는 특성
편의성	도서관 보다 지인활용, 도서관 아닌 매체이용, 정보채널 변경	매체 경험이 쌓임에 따라 접근이나 활용 측면에서 심리적으로 편안하고 노력이 적게 드는 매체를 선택하려는 특성

패션 쪽으로 공부를 더 하고 싶었어요. 솔직히 근데 제가 고3때 배웠던 것만큼 유지될 뿐이지 발전이 된다는 생각은 안 들었어요. (04, 수도권 소규모 전문대, 예체능계열 학부생)

맨날 운동만 하다 보니까 이제 이론적으로나 학문적으로 부족함을 느껴서 대학원에 가게 된 건데 그런데 되게 비슷한 용어들도 많고 이론들도 되게 많아 가지고 그런 면에서 좀 공부를 더 하고 싶은데 (41, 수도권 소규모 4년제, 예체능계열 석사과정생)

제가 좀 더 선명하게 주제를 이제 요청 드렸으면 좀 더 나은 결과를 받을 수도 있었는데 이제 초기이니까 좀 넓게 말씀을 드리다 보니까... (29, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 강사)

이에 참여자 39는 본인의 상황에 적합한 정보가 사전에 정리되어 활용할 수 있기를 바라고 있었다. 교수자인 참여자 05와 09는 학생들의 수준이 매년 다르고, 학습 역량에도 차이가 있음을 인식하고, 그에 맞춘 콘텐츠를 계속해서 제작할 필요성을 인식하였다. 학부생, 대학원생, 교수 등의 다양한 신분의 참여자들은 각자의 과업 상황에 맞는 적합한 정보를 필요로 하고 있었다.

제가 관심 있어서 문의하지 않으면, 네, 그런 게 잘 정리돼서 어딘가에 좀 있으면 좋겠어요. (39, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 연구원)

학생들의 수준이 그 해 그 해 다를 때가 있거든요. 거기 수준에 맞게 뭐 자료도 제시하고 크리틱

(critique)도 맞춰줘야 하니까 그런 부분이 시간이 좀 걸리고요, (05, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

우리 학생들의 눈높이에 맞는 강의 콘텐츠가 없으면 제가 그냥 자료 수집해서 나름대로 강의 자료 만들어서 나가는 경우도 있고 (09, 수도권 소규모 4년제, 이공계열 교수)

4.2.2 최신성

참여자들은 빠르게 변화하는 환경에 맞춰 달라지는 지식을 주요하게 필요로 하고 있었다. 환경변화의 동향에 대한 정보를 획득함으로써 교육과정과 연구과정 모두에서 효과적으로 각자의 과업을 수행해가고 있었다. 최신 동향정보를 담은 자료는 참여자의 과업 수행에서 매우 중요한 요소로서 과업을 효과적으로 수행하는 것을 지원하고 있었다.

실제적인 최신의 케이스들을 연구하거나 응용하거나 이런 게 더 많은 거 같아요. (34, 지방 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

각자 이제 논문에 뽑아 와서 셰어(share)하면서 어떤 식의 지금 연구동향이 이루어지고 있는지, 저희가 지금 해야 하는 방향이 무엇인지, 내가 지금 하고 있는 실험에 문제점이 무엇인지를 (17, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 연구원)

4.2.3 고유성

참여자들은 보다 다양하고 폭넓은 전공분야의 지식을 획득할 수 있는 기회를 적극적으로 모색하고 있었다. 기존의 방식으로는 문제가

해결되지 않는 과업 수행환경을 마주하면서 대학 내에 국한되지 않고 대학 안팎에서 새로운 방식을 접하려는 노력을 기울이고 있었다.

교수님마다 가르치는 방식도 다르고 전해주는 지식이나 그런 게 다르니까 다른 학교 00학과 수업도 한번 들어보고 싶어요. (33, 지방 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

논문엔 필요할 것 같아 보이는 미학과 수업이나 예술학과 수업이나 영상학과 수업 이런 것들을 청강을 하고 있어요. (38, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

그 과정에서 참여자들은 여러 관점의 조합을 통해 문제를 해결할 수 있는 방식을 발견하고 있었다. 주제분야가 다양하고 융합된 사회환경 속에서 참여자들은 상이한 요소들의 조합을 통해 참여자 각자가 가진 고유의 문제를 효과적으로 해결해 나가고 있었다.

이런 걸 사다가 이런 식으로 조합을 하면 이렇게 되는구나 화장품 살 때 이제 이런 성분이 들어가야 되는구나 이런 정도만 기대를 하고 들었던 거라서 어느 정도는 해결됐다고 생각해요. (26, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

사학이지만 거기에다 마케팅을 대입해서도 볼 수가 있구나 해서 요즘에 체육사회학이나 심리학이나 학문적 경계가 모호해진, 통합된... (41, 수도권 소규모 4년제, 예체능계열 석사과정생)

참여자 개인은 각자가 알고 있는 지식을 기

반으로 타인과 상호작용하는 과정을 통해 본인이 알지 못했던 주요한 관점의 지식을 효과적으로 획득할 수 있었다. 참여자 16은 자신이 알고 있는 지식을 타인과 나누고 소통할 수 있도록 하는 매체를 주요하게 필요로 하였으며, 이를 통해 본인이 대학 일상생활 중에 필요한 고유성 높은 지식을 획득할 수 있을 것으로 기대하고 있었다.

제가 생각하지 않았던 주제인데 비슷한 범위 안에서 의외로 이런 관점으로도 볼 수 있겠다는 걸 오히려 더 훨씬 더 풍부하게 좀 그리고 쉽게 풍부하게 볼 수 있었던 것 같고 (34, 지방 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

여러 세대가 있어서 내가 배울 것도 많고 이렇게 이야기를 하거나 학회뿐만이 아니라 기본적으로 고민이 생겼을 때 생활을 어떻게 해야 되는지, 학생들과 내가 어떻게 해야 되는지 그런 조언도 많이 얻고 (16, 수도권 대규모 4년제, 예체능계열 교수)

4.2.4 신뢰성

참여자들은 타인과 상호작용하는 과정에서 데이터를 기반으로 지식을 공유하고 의견을 교환하고 있었다. 신뢰할 수 있는 데이터로 같은 분야에 있는 지인이나 함께 공동으로 과업을 수행하고 있는 연구자와 상호작용하면서 정보를 교류하고 있었다.

데이터를 기반으로 저랑 동 분야에 있는 친구들이 물어보는 책이나 논문이나 특히 같은 거를 뭔가 정리해서 업데이트를 해주면, 제가 보는

것뿐만 아니라 비슷한 분야를 연구하는 친구들의 정보도 알 수 있으니까 (17, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 연구원)

저는 같은 과 학생들과 같이 읽을 만한 텍스트 콜라시 매주 한 번 세미나 하는 형식으로 스터디 를 한 1년 넘게 했습니다. (38, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

4.2.5 현장성

참여자들은 이론과 연계된 현장성을 띠는 지식을 주요하게 필요로 하고 있었다. 참여자들이 필요로 하는 경험지식은 이론에 대한 이해력을 높이고, 이론을 현장에 적용하는 데에 필수적인 역할을 수행하고 있었다.

임상적인 지식이 진짜 뭔가 필요하고 중요한 거 같아요, (33, 지방 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

실기가 주를 이루고 실기 과목을 잘하기 위해서 이론적인 동시대의 미술 경향이나 트렌드 이론 이런 것들을 곁다리로 가르치고 있는 방식이어서 (08, 지방 대규모 4년제, 예체능계열 부교수)

참여자들은 경험지식을 얻기 위해 현장에 직접 가서 체험하는 방식으로 지식을 획득하고 있었다. 경험지식은 “살아있는 자료”로서 중요한 가치를 지니며, 새롭고 주요한 관점을 획득할 수 있는 기회를 제공하고 있었다. 그러한 경험지식이 새롭게 달라지는 매체에 담겨 있기 때문에 참여자 05는 본인이 필요로 하는 자료가 학술적이기 보다는 실무적인 특성을 주요하게 갖는다고 인식하고 있었다.

가서 곳을 본 경험도 우리 쪽에서는 자료 자체로서 중요한 인정을 받아요, 출판되지 않은 거라 하더라도 살아 있는 자료가 더 중시되는 편이죠, (36, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 교수)

늘 전시를 보고 다녀요, 그래서 거기서 얻는 인스피레이션(inspiration)을 이제 소논문 에 녹이는 편이에요, (38, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

학생들 설계라든가 뭐 포트폴리오라든가 이런 툴(tool)이 많이 달라지기 때문에 좀 학술적인 자료보다는 좀 실무적인 자료들을 많이 찾고 있습니다. (05, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

4.2.6 편의성

참여자들이 매체를 선택할 때 주요하게 인식하는 특성 중 하나는 편의성이었다. 참여자 26은 본인이 보기 편리한 이미지를 주로 선택하고 있었다. 교수자인 참여자 05도 본인이 필요한 정보를 직접 찾으려 하면서 검색 노하우를 쌓아가고 있었다. 학교에서 매체 활용방법을 담은 매뉴얼 등을 제공하였지만, 교수자가 직접 경험을 하지 않는 이상 여전히 어려움을 겪고 있었다.

보기 편한 거, 그리고 글보다는 아무래도 사진이나 그래프 쪽으로 많이 선택해요, (26, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

직접 찾는 편입니다. 만약에 공모전을 찾고 학생전이 있다 하면 문화제를 검색해서 그 다음에

수상작들을 검색을 하구요. (05, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

참여자들은 정보활용능력을 향상시키기 위해 매체 활용방법을 교육받는 것보다는, 본인이 직접 경험을 쌓아가는 것이 중요하다는 인식을 갖고 있었다. 매체를 활용해보는 경험을 지속적으로 쌓아감에 따라 참여자 11, 20은 해당 매체를 편안함을 느끼고 편리하게 활용할 수 있게 되었다.

온라인 강의라는 게 내가 직접 해보지 않으면 굉장히 많은 돌발 상황 있고 수업을 하다 보면 학생들이 튕겨나가고 뭐가 안 들린다 그러고 (22, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 부교수)

이제 이런 거 정도는 어떻게 보니 이 덕분인지 하게 되더라고요. 학교에서 배운 게 아니고 그냥 하게 되더라고요. (11, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

자기가 제일 잘 알죠. 많이 해보는 수밖에 없어요. 그걸 어디서 그냥 한꺼번에 뭐 하루 만에 배우려고 생각하면 안 되고 노하우가 이제 쌓여야 되는 거죠. (20, 지방 대규모 4년제, 인문사회계열 부교수)

4.3 정보행위

참여자들은 대학의 환경변화 인식 속에서 형성된 정보요구 특성에 따라 정보문제를 해결하기 위해 다양한 정보행위를 수행하고 있었다. 코드북에서 상위코드로 부여된 '지인활용, 의사

소통채널, 정보이용교육, 도서관 서비스, 도서관 공간' 등에 포함되는 '지인 통한 빠른 정보획득, 인터넷과 지인획득 차이, 서점이용선호, 타인 소통채널 수요, 매체 이용교육, 도서관 서비스경험 부재, 협업공간으로서의 도서관, 도서관 사서 전문성 인식' 등의 코드명을 통해 다수의 정보행위가 새롭게 발견되었다. 그 가운데 개인적으로 겪고 있는 정보문제가 정보행위를 수행하는 데에 장애물로서 작용하고 있었다. 최종적으로 정보행위는 <표 4>와 같이 '정보매체 활용, 인적자원 활용, 장소매체 활용, 개인적 정보문제'의 4가지 하위 축으로 구성되었다.

4.3.1 정보매체 활용

참여자들은 각자가 가진 정보요구를 해결하기 위해 인터넷, 동영상, 이미지, 전자책, 인쇄자료 등의 정보매체를 활용하고 있었다. 참여자들은 취업정보나 기업정보와 같은 단편적인 정보를 가장 많이 얻을 수 있는 인터넷을 활용하고 있었다. 그러나 참여자 28과 같이 본인에게 적합한 주요한 정보는 인터넷상에서 얻기 어려웠다.

김박사넷이나 그런 것도 있고 하는데 사실은 대학원이라는 게 교수님이 중요하다고 하는데 그거 를 물어볼만한 그런 건 없었던 거 같아요, 찾을만한 그런 건. (28, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

참여자 04와 31의 경우에는 온라인 동영상이나 소셜미디어 매체를 통해 본인이 필요로 하는 현장성 높은 지식을 얻는 경험을 할 수 있었다.

〈표 4〉 정보행위 축의 상세 분석 내용

하위 축	코드명(통합)	정의
정보매체 활용	인터넷정보획득	인터넷을 통한 방대하고 단편적인 정보 획득(→적합성 낮음)
	현장지식획득	온라인 동영상이나 소셜미디어를 통한 지식 획득(→현장성 높음)
	학습도구	학습 보조 도구로서 온라인 동영상 활용(→편의성 높음)
	수업자료	학습내용에 대한 이해를 높이기 위한 수업자료로서 이미지 활용(→편의성 높음)
	저작권문제	매체활용에 대한 정보 부재로 심리적으로 위축되어 활용도가 낮아지는 정보문제 발생
인적자원 활용	소통채널문제	메일이나 메신저 등을 이용하여 타인과의 상호작용을 통해 지식 획득(→적합성, 신뢰성 낮음)
	인적네트워크	졸업생, 조교, 대학원생 등의 인적네트워크를 이용한 지식 획득(→적합성, 편의성, 현장성 높음)
	커뮤니티모임	대학 안팎의 커뮤니티모임을 자발적으로 구성하여 새로운 관점의 지식을 획득하거나 함께 문제를 해결해가는 방법 모색(→적합성, 고유성, 신뢰성 높음)
장소매체 활용	자원활용장소	교내외 장소에서 필요로 하는 자원을 획득하는 행위(도서관→적합성, 현장성, 최신성, 편의성 낮음)
	일상편의장소	대학생활의 일상에서 접근성이 높고 편안한 장소에서 과업을 수행하는 행위(→편의성 관련)
	인적교류장소	인적 지식을 얻을 수 있는 장소에서 타인과 상호작용을 하는 행위(→고유성, 현장성 관련)
	자원인프라공유장소	자원인프라가 공유된 장소에서 필요로 하는 자원을 획득하는 행위(→적합성 관련)
개인적 정보문제	개인적 문제해결노력	개인적인 노력으로 자원을 획득하려는 행위
	미디어·정보활용역량	개인마다 상이한 미디어·정보활용 역량과 효과적 지원방법

아무래도 교수님들이 하나하나, 제가 궁금해 하는 것을 하나하나 다 이제 들어주시기 힘들시잖아요. 내가 어떤 것을 필요로 하는지 어떤 일을 하는지 풍부하게 유튜브들이 솔직하게 알려주고, 유튜브를 보고 마음의 결정을 했던 거 같아요. (04, 수도권 소규모 전문대, 예체능계열 학부생)

개인 블로그에 정리를 해둔 걸 웹서핑 하다가 본 적은 있는데... 이쪽으로 가면은 이렇게 생활을 하시는구나, 아니면 간호사 업무가 이런 거구나 하고 지식을 얻어간 적도 있고. (31, 지방 대규모 전문대, 이공계열 학부생)

참여자들은 온라인 동영상을 학습 보조 도구로 활발히 활용하고 있었다. 교수자인 참여자

40도 학생들이 강의에서 필요로 하는 기본적인 학습 내용을 유튜브 동영상을 통해 얻도록 권하고 있었다.

기본적인 개념들이 들어있는 영상 주로 그런 자료들을 찾아본 것 같아요. (02, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

저도 그냥 수업만 들어서는 어렵잖아요. 카드 수업 들으면서 카드에 대한 책을 같이 봤었어요. 유튜브 강의도 조금 봤었고. (28, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

처음엔 필요한 동영상도 통계 분석하는 거 이런 거 유튜브에서 검색하면 다 나오니까 여러분들

필요하면 바라 그렇게 하니까 찾아보는 친구들이 있는 거 같아요. (40, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 교수)

참여자들은 이미지를 수업자료로서 활발하게 활용함으로써 학습내용에 대한 이해도를 높이고 있었다. 참여자 12는 이미지가 유용하기 때문에 전자책을 활용하고 있었고, 참여자 03도 온라인으로 편리하게 접근할 수 있는 매체의 특성을 주요하게 인식하고 있었다.

이미지, 사진이 많이 들어간 그런 책들이 유용하다고 생각이 들고요. (12, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 교수)

과거의 책은 이미 사람들이 잘 안 보는 책이 되어 버리고 학생들의 경우에도 책을 구입하기 보다는 온라인으로 자꾸 액세스를 하고 싶어 하니까 그게 좀 딜레마긴 합니다. (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

그러나 저작권 문제는 참여자들이 정보매체를 적절하게 활용하는 데에 주요한 걸림돌이 되고 있었다. 교수자들은 수업자료로 정보매체를 활용하는 것이 매우 효과적임을 알고 있음에도, 저작권에 대한 막연한 두려움과 지식 부재로 인해 정보매체를 활용하는 데에 소극적인 태도를 갖고 있었다. 이러한 매체활용에 대한 정확한 정보의 부재는 참여자들을 심리적으로 위축시켜 매체를 효과적으로 활용하는 것을 방해하고 있었다.

괜히 문제가 되면 안 되니까 그런 여지가 많이

있다고 생각되면 자료를 바꿀 때도 있고, 그럴 경우에는 웬만하면 영상으로 업로드 하는 수업 말고 실시간으로 빨리 지나가는 화상을 잠깐 보여 준다든가. (34, 지방 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

내가 수업을 위해서만 이미지를 따오는데 이걸 너희들한테 제공을 하면 자료가 들고 어디어디를 돌아다녀서 교수님이 어? 이거 잘못되면 저작권 문제로 아주 난처한 상황에 처할 수 있다, 그래서 그런 경우는 학생들한테 자료를 출력해서 전달한 다든지 (36, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 교수)

동영상이 오픈 매체에 올라가게 되면 지적재산권에 관련된 부분을 훨씬 더 민감하게 제가 준비를 해야 되는데, 시간을 그만큼 충분히 쏟기가 지금 어려운 측면도 좀 있긴 합니다. (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

4.3.2 인적자원 활용

참여자들은 메일이나 메신저 등과 같은 소통 채널을 통해 학교나 학과, 교수, 동료 등과 상호 작용하면서 필요한 정보를 획득하고 있었다. 그러나 대부분 메일을 통해 획득하는 정보들은 참여자 각 개인의 과업 상황에 적합한 정보가 아니어서 유용하지 않다고 인식하고 있었다.

정보들을 제공은 해 주는데 그게 카테고리가 분리되어 있지 않은 상태에서 그냥 다 모아서 한 번에 썩 줘요, 그게 매주 와요, 근데 사실 한 번도 안 읽었어요. (27, 수도권 대규모 4년제, 예체능계열 교수)

보통 총학생회에서 오는 공지 같은 게 굳이 제가 따로 클릭해서 찾아보지 않아도 되는 것들인 것 같고요. (32, 지방 소규모 4년제, 예체능계열 학부생)

참여자 26은 필요로 하는 정보를 얻기 위해 교수자와 메일로 소통하는 방식에 대해 심리적으로 편안함을 느끼지 못하였다. 참여자 02는 메신저를 통해 빠르고 편리하게 정보를 얻을 수 있지만, 신뢰할 수 있는 자료를 기반으로 상호작용 하기에는 메신저가 적합한 매체가 아닌 것으로 생각하고 있었다.

교수님이 하셨던 얘기 중에 궁금한 거라든지 이런 건 메일까지 보내서 질문하기 좀 그래가지고 (26, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

자료가 저장기한이 따로 있으니까 지나면 열람할 수 없게 되면 엄청 불편하게 되죠, 카카오톡이 그때 그때 빨리 받아 볼 수 있다는 장점이 있어서 많이 사용하는 거지. (02, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

참여자들은 소통채널을 통해 필요로 하는 정보요구를 해결하기 어려운 상황에서, 인적네트워크나 커뮤니티모임을 통해 정보문제를 해결하는 모습을 보였다. 참여자들은 졸업생이나 조교, 대학원생 등을 통해 본인이 필요로 하는 적합성 높은 정보를 획득하고 있었다.

졸업한 학생들이 추천해주었어요. 내가 생각해도 괜찮은 것들만 애들한테 얘기를 해주는 거고 도서관에서 저한테 그런 문자를 주지는 않습니

다. (11, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

과사에 매주 가서 이런저런 거의 물어보는 편이여서 조교선생님이랑 이야기를 하다보니까 거의 바로 해결 돼서 크게 어려움을 못 느꼈던 것 같기도 해요. (34, 지방 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

제가 이거를 찾느라고 시간을 들이기가 어렵다보니까 연구를 수행하고 있는 학생들에게 말하면 학생들이 굉장히 리소스풀(resourceful) 합니다. (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

참여자들의 인적네트워크를 통한 정보 획득은 효과적인 동시에, 편의성이 높은 것으로 인식되고 있었다. 참여자 01, 14, 24는 인적 네트워크를 통해 필요한 정보를 효과적으로 획득하고 있었다.

우리 이공계는 교수들이 찾는 게 아니라 학생들 보고 이거 좀 찾아와 그러면 다 찾아오거든요... (웃음) 사실은 제가 애들이 어떻게 찾아왔는지 잘 몰라요. (01, 지방 소규모 4년제, 이공계열 교수)

대면이면 가야되잖아요. 가는데도 시간이 있으니까. 저희는 시간이 없고 ... AI는 되게 한계가 있고요, 사람이 직접 해줬으면... (14, 지방 소규모 4년제, 인문사회계열 조교수)

속도 측면에서는 지인들한테 듣는 게 빠르죠. (24, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 박사과정생)

인적네트워크는 현장성 높은 정보를 획득하는 데에도 유리한 측면을 보이고 있었다. 참여자들은 현장에 있는 지인과의 네트워크를 통해 현장지식이 담긴 실무적인 자료를 얻고 있었다.

지인들 통해서 아니면 졸업한 제자들 통해서 실제로 기업에서 해당되는 회사의 대외비가 아닌 이상 관련되는 거를 또 전화로 묻거나 이메일로 실무적인 거 최근에 변화하는 이제 사무 관리 분야의 트렌드 자료를 좀 수집도 하고 (12, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 교수)

이런 건 찾기가 힘든데 그래서 선배들이랑 연락이 되게 중요한 게 같은 방면에서 공부하고 있는 사람들, 그렇게 얘기를 전해 듣고 자료를 얻는 경우가 되게 많아요. (35, 지방 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

참여자들은 학회를 통해 최신성 높은 정보를 주요하게 획득하면서, 인적네트워크를 쌓아가는 기회로 삼고 있었다.

커뮤니티 이제 활용하죠. 학회에 나가는 것이 저와 비슷한 공부를 하는 사람들이 이러한 연구를 지금 하고 있구나 가장 업데이트 된 정보를 알 수 있는 굉장히 소중한 기회고 그 다음에 직접 만나서 이제 네트워킹 할 수 있는 중요한 기회고 (22, 수도권 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

요즘 분위기는 자기가 가지고 있는 분야를 다른 쪽에 적용하는 연관성 있는 학회가 넓어지는 추세이기도 하고 뭐... 요즘 가장 인기 있는 AI 관련 된 학회는 분야를 안 가리고 많이 다니는 편이니

까... (37, 지방 대규모 전문대, 이공계열 교수)

참여자들은 다양한 형태의 커뮤니티모임을 대학 인팍에 자발적으로 구성하여 새롭고 폭넓은 관점을 교류하면서 궁극적으로 본인에게 적합한 고유의 지식을 획득하고 있었다.

자기가 요즘에 관심 있는 주제에 관해 얘기를 하면 같이 그거에 대해서 서로 의견을 나누는 식으로 모으고 있어요. (25, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

거기서 새로운 생각이 나는 것도 메모를 해두고 새로 소개하는 자료들을 같이 읽어나가면서... 거기서 아이디어를 생각해두거나 (36, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 교수)

저는 자연 쪽을 공부하시는 분들과 얘기 나누는 게 즐겁고 좀 더 확장되는 부분이 좋았어요. (38, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

참여자들은 공동의 과제를 수행하는 사람들 간의 커뮤니티모임을 구성하여 함께 문제를 해결해나가는 방식을 취하기도 하였다. 과제를 수행하는 과정에서 각자가 가진 지식을 공유하면서 효과적으로 문제를 해결할 수 있는 방법을 모색하고 있었다.

혼자서 공부하지 말고 같이 모여서 이렇게 하는 게 상당히 중요한 거 같아요. 새로운 아이디어도 받고 계속 비판받으면서 고쳐 나가는 거 자기만의 외딴 생각을 발전시키지 않게... (31, 지방 대규모 전문대, 이공계열 학부생)

74명이 모두 함께 하는 과제기 때문에 보통 문제가 생기면 다른 누군가는 먼저 해결해 봤어요. 그 다음에는 자체적으로 그것을 해결하려고 하고 (02, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

4.3.3 장소매체 활용

참여자들은 도서관, 학과사무실, 연구실, 서점 등의 교내외 장소에서 필요로 하는 정보를 획득하여 정보문제를 해결하고자 하였다. 앞서 정보요구의 6가지 특성 중 일부가 각 장소에서 충족되지 않을 경우, 이는 참여자들이 해당 장소를 정보행위로서 선택하지 않는 주요한 원인이 되었다. 참여자 25, 18은 도서관에서 본인이 필요로 하는 적합한 정보를 얻지 못하는 경험을 하였다. 그러한 경험 이후에, 참여자들은 도서관에 본인이 필요한 자원이 없다는 인식을 갖게 됨에 따라 도서관을 주요한 정보매체로 선택하지 않게 되었다.

희망도서 신청하는 제도가 있잖아요. 신학하고 조금만 관련이 있는 책은 다 거절을 하더라고요. (25, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

옛날에는 요청 많이 해봤거든요? 하나도 된 게 없어요. 요청하는 게 아무 의미가 없다고 생각을 해서... 그 이후부터는 도서관 안에서 찾을 수 있는 제가 필요한 건 거의 없으니까... (18, 지방 대규모 4년제, 인문사회계열 조교수)

참여자 39, 08은 도서관 자료의 현장성이나 최신성이 떨어지거나 적시적으로 자료를 이용할 수 없는 경험을 하였다.

도서관에 온라인 강의 이런 거를 업로드 해 놓은 게 있긴 한데 너무 옛날 자료여서 그런 게 좀 아쉽더라고요. (39, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 연구원)

미리 신청을 했는데 2월 달 뭐 이렇게 신청을 했는데 5월 말쯤 보통 와요. 그런 것 때문에 좀 어려움이 있고... (08, 지방 대규모 4년제, 예체능계열 부교수)

참여자 25, 23은 도서관 자료 활용에 있어 편의성이 떨어짐에 따라, 서점을 이용하거나 다른 온라인 검색 시스템을 이용하게 되었다.

빌리고 싶어도 경쟁이 좀 치열하고 워낙 많은 사람들이 빌리려고 하다 보니까 그래서 빌리는 것을 시도하지 않고 사는 쪽으로 하고 있어요. (25, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

우리 검색 시스템에 문제가 있는 거 같은데... 있는 책인데도 검색을 못해내는 경우가 있고. (23, 지방 소규모 4년제, 국문과 부교수)

이와 같이 도서관을 통해 적합한 자원을 효과적으로 활용할 수 없게 된 참여자들은 도서관을 자원을 활용할 수 있는 곳 보다는, 개인의 학습 공간으로 인식하게 되었다. 도서관이 아닌 학과 사무실을 통해 필요한 자원을 획득할 수 있는 참여자 35의 경우에는 자원활용 장소로서 효과적으로 학과 사무실을 이용하는 정보행위를 보이고 있었다.

보통 도서관 이용할 때는 그냥 공부만 하러 가는 거 같아요. (06, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

학교도서관은 책보는 곳이 아니라 공부하는 곳. (37, 지방 대규모 전문대, 이공계열 교수)

수업 자료로 필요한 거라 학과 사무실에서든 거의 다 알고 있고 교수님께서 과제를 내주시면 학과 사무실에서 찾거나 아니면 교수님도 가지고 있는 자료 내에서 하거든요. 그러니까 자료가 부족한 거는 잘 못 느껴요. (35, 지방 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

다음으로, 참여자들은 대학생활의 일상에서 이용할 수 있는 공간을 필요로 하고 있었다. 학습이나 연구 수행 등의 과업을 수행하기에 적합한 공간의 부재는 참여자들이 대학 내에서 효과적으로 과업을 수행하는 것을 어렵게 만들고 있었다.

대학원생 한 명당 자기 공간이 없는 건 사실 저는 말이 안 된다고 생각을 하거든요. 공부를 하려고 들어왔는데 나는 늘 노마드 인생을 학교 안에서 도 살아야 되고 (웃음) 내 공간이 없다라는 게 좀 어려운 점인 거 같아요. (38, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

사실 그제 연구하는 사람들한테 되게 중요한 문제잖아요? 분위기가 아늑하고 조용하고 좋은 그런 데서 더 공부하고 싶고 연구하고 싶은 생각이 들더라고요. (10, 수도권 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

편안하게 앉아가지고 이야기도 할 수 있고 자기만의 편안한 공간이 될 수 있는 거잖아요. 학교 안에 도서관이 그런 공간으로서의 역할도 할 수 있도록 (11, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

도서관의 접근성이 떨어지는 부분은 참여자들이 도서관을 일상편의공간으로 인식하기 어렵게 만드는 원인이 되고 있었다.

도서관이 본관인데 그 언덕을 올라가야 되잖아요. (04, 수도권 소규모 전문대, 패션디자인 학부생)

건물이 많이 떨어져 있는 교수님들은 불만도 좀 있고 도서관 이용하는 게 어렵다고 좀 하더라고요. (12, 수도권 대규모 전문대, 비서학 교수)

계속 그럼 책을 들고 다녀야 되는데 뭐 반납하거나 할 때 먼 것도 있고 (25, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

참여자들은 본인의 과업에 필요한 지식을 획득할 수 있는 인적교류 장소를 필요로 하고 있었다. 연구실이 따로 없는 참여자의 경우에는 개인적인 노력으로 인적네트워크를 형성하여 필요한 정보를 얻고 있었다.

대학도서관은 요즘은 자료 검색이라든가 아니면 커뮤니티 공간 역할도 많이 하는 거 같아요. (05, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

학교별로 연구팀이 좀 활발한 곳이 있어요. 저희 지도교수님은 따로 뭐 연구실을 운영하지 않으셔서 이제 뭐 근처 선생님들한테 좀 조언 얻고 있습

니다. (41, 수도권 소규모 4년제, 예체능계열 석사과정생)

자원인프라를 공유할 수 있는 장소를 필요로 하는 참여자들의 경우, 대학 간의 자원인프라 격차를 주요하게 경험하고 있었다. 이러한 자원인프라 격차를 극복하기 위해서는 개인적인 노력의 차원이 아니라 보다 기관 차원의 협력을 통해 자원을 연계하여 제공하는 서비스가 필요하다는 것을 인식하고 있었다.

학교들마다 바로 다운(download)되는 데도 있고 출력만 되는 데도 있고 (13, 지방 대규모 4년제, 인문사회계열 교수)

가장 큰 문제가 해외 학술지에 논문을 얼마만큼 다 오픈해놓고 연결되어 있느냐의 문제여서 특히나 전문대 같은 경우에는 그런 기반 자체가 잘 안 되어있더라고요. (30, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 강사)

외국에서 대학도서관에서는 볼 수 있지만, 국내에서는 못 보는 것들이 많기 때문에, 이런 걸 MOU로 해결해 주면 신진연구자들이나 많은 학생들한테 좋죠. (13, 지방 대규모 4년제, 인문사회계열 교수)

자원을 대학들 간에 혹은 기관 간에 공유할 수 있는 시스템이 있으면 연구자들한테는 훨씬 더 유익하지 않나 (22, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 부교수)

4.3.4 개인적 정보문제

참여자들은 필요로 하는 자원을 개인적인 노력으로 획득해나가고 있었다. 본인이 필요한 정보를 찾는 행위를 개인적인 것으로 인식하는 참여자의 경우, 타인이나 도서관에 도움을 요청하는 행위를 하지 않는 모습을 보였다.

되도록이면 제가 직접 찾아서 하려고 하는 편입니다. (07, 지방 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

저 같은 연구자들은 또 막 저희가 찾으니깐요. 어떤 루트를 통해서든 찾게 되기 때문에 그렇게 도서관에서까지는... (29, 수도권 대규모 4년제, 인문사회계열 강사)

그러나 참여자 05, 17의 경우, 빠르게 변화하면서 다양한 주제분야 데이터가 융합되는 연구 환경에서 본인에게 필수적인 정보를 얻는 데에 많은 노력이 들었다. 이 경우, 개인적인 노력으로 적합한 자원을 획득하는 데에는 한계가 있었다.

연구에 대한 데이터 구하는 게 제일 좀 힘들었습니다. 직접 제가 다 해야 되니까 혼자서 해야 되니까 힘들었고요. (05, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

저희가 오래된 학과나 오래된 랩실이 아니어서 그런 걸 선배나 막 이렇게 통해서 많이 받지는 못했거든요. 저도 거의 초창기 멤버기 때문에 주로 직접 알아보거나. (17, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 연구원)

참여자 각 개인은 상이한 학습 역량을 비롯한 미디어·정보활용역량을 지니고 있는 상황에서 각자의 수준에 맞는 자료를 필요로 하고 있었다. 이는 인문사회계열, 예체능계열, 이공계열과 같은 주제분야와 관계없이 모든 전공분야에서 나타나고 있는 현상이었다.

학생들의 눈높이나 가치관 또는 지식을 습득하는 역량 이런 것들이 많이 다르기 때문에... (중략) 그런 부분에서 아마 수업하는데 시간을 좀 더 할애하지 않나 싶습니다. (12, 수도권 대규모 전문대, 인문사회계열 교수)

이제 학생들마다 그 자료를 찾는 사람마다 관심사가 다르고 하니깐 제가 그거를 다 일일이 다 해줄 수 없는 거죠. (10, 수도권 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

기존의 것을 가져다 그대로 써버리면 학생들이 수준에 안 맞을 수가 있어요. 그러니까 그거를 제가 조절을 해서 이제 강의 자료를 별도로 만들고 (09, 수도권 소규모 4년제, 이공계열 교수)

참여자들은 적절한 매체를 활용하여 정보를 찾는 방법을 몰라서 적절히 정보를 활용하지 못하는 경우를 주요하게 인식하고 있었다. 이는 학부생, 대학원생, 교수 등의 신분 모두에서 포괄적으로 나타나고 있었다. 각 신분에 있는 참여자들은 학습, 연구, 강의 등의 과업환경에서 적절한 매체를 활용하여 정보를 획득하는 방법에 대한 지식 부족으로 어려움을 겪고 있었다.

논문을 찾아도 이걸 어떻게 보든지도 모르고,

어떻게 활용해야 하는지도 몰랐으니까 활용 못했던 것 같아요. (31, 지방 대규모 전문대, 이공계열 학부생)

인터넷을 사용할지 몰라서 정보를 얻는 것 거의 대부분이 논문이나 책을 이용해서 정보를 얻고 있어요. (25, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 석사과정생)

교수법을 저는 배우려 가니까 알지만 모르는 사람들도 많고 막상 배워도 어떻게 사용할지도 모르는 사람도 많고 (14, 지방 소규모 4년제, 인문사회계열 조교수)

아이들이 나한테 도움이 될 만한 자료 찾는 법이 라든지 알 거 같은데 의외로 많이 모릅니다. (11, 수도권 대규모 전문대, 이공계열 교수)

참여자들은 적절한 매체를 활용하여 정보를 획득하는 과정에서 많은 노력이 드는 경우에는 정보탐색 행위를 중단하는 모습을 보였다. 보다 효과적으로 정보를 획득할 수 있는 다른 대안적인 매체를 찾는 행위에도 최소한의 노력을 기울이고자 하였다.

귀찮죠. 귀찮으니까 그냥 제가 아는, 제가 할 수 있는 방법 안에서... (10, 수도권 대규모 4년제, 예체능계열 강사)

시간이 많이 걸리고요, 또 안 나오면 새로 찾아야 된대거나 다시 시작하니까 사실 좀 시간 낭비 같기도 하고 (15, 지방 대규모 4년제, 이공계열 석사과정생)

제가 궁금한 게 생겼을 때는 일차적으로는 검색해보고 안 나오면 저 혼자 궁금했던 거는 좀 더 빨리 포기하기도 해서 (26, 수도권 소규모 4년제, 인문사회계열 학부생)

이에 참여자 19는 정보매체를 효과적으로 활용하여 최소한의 노력으로 적합한 정보를 획득하는 방법을 익히도록 하는 것이 중요하다고 보았다. 참여자 06은 본인에게 적합한 정보를 판단하는 능력을 키우는 것을 필요로 하고 있었다. 교수자인 참여자 03은 학생들이 스스로 정보탐색 경험을 수행하도록 하고 그 결과에 대해 보다 효과적인 방향성을 지도하는 방식으로 학생들의 미디어·정보활용역량을 높이고 있었다.

키워드에 줄 치는 방법이라든지 아니면 논문에 빠르게 읽는 방법이라든지 이런 게 있어야 되는데 그냥 무작정 보기 시작하니까 시간이 배가 걸리는 거죠, 남들에 비해. (19, 지방 대규모 4년제, 이공계열 석사과정생)

정보 양이 너무 많다 보니까 어떤 정보가 저한테 이롭고 정보의 참과 거짓을 판단하는 게 조금 힘들어요. (06, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 학부생)

찾아온 내용들에 대해서 분석적으로 접근을 할 때에 어떤 것들이 잘 이해가 됐고 잘 이해가 못 됐는지 제가 이제 계속적으로 크리티컬 리딩(critical reading) 할 수 있게 코칭하는 형태로 진행을 하구요. (03, 수도권 대규모 4년제, 이공계열 교수)

5. 논의 및 결론

본 연구는 대학도서관 서비스를 개발하기 위해 이용자가 대학의 환경변화 속에서 인식하는 정보요구 특성과 이를 해결하기 위한 정보행위, 그 과정에서 겪고 있는 정보문제를 탐색하였다. 총 41개의 녹취데이터에 대한 내용분석 결과, ‘환경변화, 정보요구, 정보행위’의 3개 축을 구성함으로써 환경 변화 인식을 기반으로, 참여자들이 가진 정보요구와 정보행위를 발견하였다. 본 연구의 주요한 발견점은 다음과 같다.

첫째, 이용자가 주요하게 인식하는 대학을 둘러싼 ‘사회환경, 교육환경, 연구환경’의 변화를 세부적으로 도출하였다. 참여자들은 다양하고 융합적인 주제분야의 환경 속에서 자기주도적으로 학습해나갈 수 있는 효과적인 방법을 모색해야 하는 환경에 놓여있었다. 기존 교과과정에서 본인에게 필요한 지식을 획득하기 어려운 환경에서 개인적인 학습 노력이 요구되었고, 코로나19로 인해 디지털 매체를 통한 상호작용이 보다 더 강화된 환경에 처해있었다. 융·복합적인 사회문제를 해결하기 위해 협업을 통한 공동 연구가 활발해지는 한편, 대학 간 자원인프라의 격차를 극복하기 위한 노력이 요구되는 환경을 주요하게 인식하고 있었다.

둘째, 대학의 환경변화 속에서 참여자들은 ‘적합성, 최신성, 고유성, 신뢰성, 신뢰성, 현장성, 편의성’의 6가지 특성을 띠는 심층적 정보요구를 갖고 있었다. 본 연구는 참여자들이 가진 정보요구를 표면적인 현상으로 기술하기 보다는 각 참여자별 인식 속에 존재하는 공통된 요소로서 특성화하는 심층적인 분석을 통해 생성하였다. 참여자들은 폭넓은 주제분야를 경험하

는 가운데, 본인에게 적합한 지식을 획득하고자 하였다(적합성). 또한 빠르게 변화하는 환경에서 과업 수행에 주요한 최신 동향정보를 필요로 하였으며(최신성), 타인과의 상호작용을 통해 획득한 새로운 관점들을 기반으로 본인이 가진 고유의 문제를 해결할 수 있는 지식을 획득하고자 하였다(고유성). 타인과의 상호작용 과정에서 신뢰할 수 있는 자료를 기반으로 과업을 수행할 수 있는 지식을 획득하고자 하였으며(신뢰성), 이론의 현장 적용성을 높이는 경험지식을 새로운 매체를 통해 얻고자 하였다(현장성). 매체에 대한 경험을 기반으로 본인에게 접근성이나 심리적 편안함 등의 측면에서 노력이 적게 드는 매체를 선택하려는 정보요구 특성(편의성)을 갖고 있었다.

셋째, 이용자가 정보요구를 해결하기 위해 수행하는 정보행위와 그 과정에서 겪는 정보문제를 '정보매체 활용, 인적자원 활용, 장소매체 활용, 개인적 정보문제'의 4가지 하위 축으로 발견하였다. 첫 번째 하위 축인 정보매체 활용 측면에서 참여자들은 인터넷, 온라인 동영상, 소셜미디어, 전자책, 이미지 등의 매체를 활용하여 인터넷상의 방대한 정보나 현장지식 등을 획득하고자 하였으며, 학습 보조도구나 수업자료로서 활용하였다. 이 과정에서 저작권과 같은 매체활용 정보의 부재는 참여자들을 심리적으로 위축시켜 결과적으로 매체활용도를 낮추는 결과를 초래하기도 하였다. 두 번째 하위 축인 인적자원 활용 측면에서 참여자들은 메일이나 메신저 등의 소통채널을 통해 지식을 획득하고자 하였으나, 적합성이나 신뢰성 측면에서 적합하지 않았다. 이에 참여자들은 인적네트워크나 대학 안팎의 다양한 형태의 커뮤니티모임

을 형성하여 본인에게 적합하면서 고유한 지식 등을 획득하였다. 세 번째 하위 축인 장소매체 활용 측면에서 참여자들은 '자원활용장소, 일상편의장소, 인적교류장소, 자원 인프라 공유 장소'에서의 정보행위를 통해 각자의 과업 수행에 필요한 자원을 획득하고 있었다. 참여자들이 경험한 장소매체로서 도서관, 학과사무실, 연구실, 서점 등이 발견되었으며, 각 장소가 보이는 낮은 정보요구 특성은 참여자들이 주요한 정보행위 매체로서 선택하지 않는 원인이기도 하였다. 네 번째 하위 축인 개인적 정보문제는 참여자들이 정보행위를 개인적인 노력으로 인식하고 있다는 점과 개인마다 상이한 미디어·정보활용역량이 정보행위에 영향을 미치고 있다는 점을 주요하게 보여주었다.

위와 같은 본 연구의 발견점을 토대로, 대학도서관의 서비스 개발 방향성을 제안하면 다음과 같다. 첫째, 이용자가 정보행위를 개인적인 노력으로 인식하고 있는 가운데, 각자가 가진 미디어·정보리터러시 역량을 강화하기 위해서는 이용자 본인의 과업에 필요한 정보를 최소한의 노력으로 효과적으로 획득할 수 있는 방법과 본인에게 적합한 정보를 판단할 수 있는 방법을 스스로 학습할 수 있는 개인화 서비스를 제공할 필요가 있다. 이는 학부생, 대학원생, 교수 등의 신분이나 인문사회계열, 공학계열, 예체능계열 등의 주제분야에 있는 다수의 참여자 각 개인이 공통적으로 요구하는 부분이라는 점에서, 기존의 대학도서관의 미디어·정보리터러시 서비스가 신분이나 주제분야 등의 범주에 따라 설계되는 것의 효용성이 낮다는 것을 보여준다. 또한 미디어·정보리터러시가 강사와 수강생 간의 일방적인 정보 전달을 통

해 이루어지는 교육의 방식이 아니라 학습자 스스로 수행하는 정보매체 경험 속에서 보다 효과적인 방향성을 코칭하는 서비스 방식으로 이루어져야 할 필요성이 제기된다.

둘째, 이용자가 환경변화 속에서 주요하게 필요로 하는 정보요구의 특성에 부합하는 정보 서비스를 개발할 필요가 있다. 본 연구에서 발견한 6가지 정보요구 특성은 참여자가 환경변화에서 본인의 과업을 효과적으로 수행해내기 위해 필요로 하는 정보가 가진 특성을 드러내고 있다. 참여자들이 보이는 정보행위는 이러한 정보요구를 해결하기 위한 것으로, 정보매체 활용이나 소통채널 활용은 편의성 측면에서는 효과적이나, 적합성이나 신뢰성 등의 측면에서는 효과적이지 못하였다. 이에 참여자들은 인적네트워크나 커뮤니티모임을 적극적으로 형성하여 자발적으로 지식을 획득하려는 모습을 보이고 있었다. 또한 도서관이나 학과사무실, 서점 등의 장소는 참여자가 필요로 하는 자원을 획득하는 매체의 성격을 갖고 있었다. 참여자들은 이러한 인적자원이나 장소매체를 활용하여 적합성, 고유성, 현장성 등의 정보요구를 충족하려는 정보행위를 수행하였다. 그러나 도서관은 적합성, 현장성, 최신성, 편의성 등의 측면에서 매우 낮은 정보요구 충족 경험을 제공하였고, 이는 이용자들이 주요한 정보매체로 선택하지 않는 원인으로 작용하고 있었다. 따라서 이용자의 정보요구 특성을 충족할 수 있는 장소매체로서 도서관을 주요하게 구성해나갈 필요성이 제기된다.

셋째, 신뢰성 높은 자료를 기반으로 이용자가 각자가 지닌 지식을 상호작용할 수 있는 자원인프라 공유 플랫폼을 구축할 필요가 있다.

각 참여자가 속한 각 대학(지방대, 국립대 등)마다 상이한 자원인프라의 격차는 참여자가 학습, 연구, 교육 등의 과업을 수행하는 데 어려움을 겪게 하는 원인이 되고 있었다. 참여자들은 개인적인 노력으로 인적네트워크나 커뮤니티 모임 등을 활용하여 과업에 필요한 자원을 획득하고 있었다. 이에 조직적인 차원에서 특정 대학 내에 국한되지 않은 자원공유 체계를 효과적으로 구축할 수 있는 방안이 모색될 필요성이 제기된다. 대학도서관의 데이터 큐레이션이나 오픈액세스 리포지터리(Repository), 개방형교육자원(Open Education Resources: OER) 등의 대학 간 자원을 공유하기 위한 모색들(이정미, 2020; 한승희, 이혜원, 2020)이 이루어지고 있는 가운데, 자원을 기반으로 이용자가 지식을 공유하고 활용할 수 있는 인적교류의 장소가 요구되고 있다.

넷째, 교육·학습 환경에서 요구되는 다양하고 새로운 관점의 지식을 폭넓게 획득할 수 있도록 정보매체활용 정보와 방법을 적시적으로 편리하게 제공할 필요가 있다. 정보매체 활용 시 저작권 문제에 대한 정보가 적절하게 제공되지 못함에 따라 참여자들은 심리적인 위축감을 갖게 되었고, 이는 이미지, 동영상 등의 정보매체를 적극적으로 활용하는 데에 걸림돌이 되었다. 정보매체는 개인적 학습 도구나 수업 자료 등으로 사용되거나 코로나19로 디지털 소통 환경이 가속화됨에 따라 교수자와 수강생 간의 상호작용 도구로도 적극적으로 사용되고 있었다. 이에 각 개인이 정보매체 활용에서 겪는 문제 상황에 대처하여 매체를 효과적으로 활용할 수 있도록 심리적으로 편안하고, 접근이 편리한 방식의 서비스를 제공할 필요가 있다.

본 연구는 대학도서관 서비스 개발을 위해 대학도서관 이용자들이 공통적으로 가진 대학의 환경변화가 미치는 영향요소를 찾아내기 위한 탐색을 진행하였다. 본 연구 결과는 대학의 환경변화가 참여자 개개인에게 두루 영향을 미치고 있으며 개개인의 역량과 수준을 비롯하여 각 대학의 자원인프라 구축환경에 맞춘 서비스가 필요하다는 점을 보여주었다. 그러나 본 연구에서 발견한 참여자들이 가진 공통된 영향요소가 이용자의 범주적 특성(주제분야, 신분, 소속대학)에 따라 달라지는지에 대한 검증은 이루어지지 못하였다. 또한 '환경변화-정보요구(특성)-정보행위'의 3개 축간의 상호 영향관계를 발견하였지만 상호관계의 방향성을 검증하

지 못하였다. 이에 본 연구의 발견점을 토대로 향후 후속 연구들을 통해 보다 확증적이고 구체적인 대학도서관 서비스 개발 전략이 수립될 수 있기를 기대한다.

Acknowledgement

본 연구를 위한 데이터 수집(인터뷰 및 녹취록 정리)에 도움을 준 연세대학교 대학도서관 발전연구소의 전정현, 채현수, 이고은, 정민지, 전지연, 이나리, 간준호, 서정선 연구원에게 감사드립니다.

참 고 문 헌

곽우정, 노영희, 안인자, 장징징 (2019). 대학생의 MBTI 성격유형에 따른 대학도서관 맞춤형 서비스에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 30(4), 91-114. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.091>

곽철완 (2017). 대학생의 대학도서관 학술정보 탐색행동 연구: 계획된 행동이론을 기반으로. 한국문헌정보학회지, 51(2), 157-178. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.2.157>

김선화 (2015). 대학도서관 모바일서비스 이용 행태에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원.

김성진 (2013). 대학도서관 모바일 서비스 이용자의 요구와 이용 분석 연구. 한국비블리아학회지, 24(2), 205-230. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.2.205>

김성훈, 조형래, 정지인 (2019). 대학도서관 하브루타 기반 서비스를 위한 인식조사 연구. 정보관리학회지, 36(3), 175-201. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.3.175>

김정숙 (2010). 법학전문대학원생들의 학업 관련 정보탐색과정 연구: 쿨타우(Kuhlthau)의 정보탐색과정모형을 기반으로. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원.

김정환, 김재훈, 황재영 (2011). 디지털 환경에서 학술연구자들의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구: 인문사회분야와 과학기술분야의 비교를 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 42(3), 189-208. <http://doi.org/10.16981/kliss.42.3.201109.189>

- 문정호 (2012). 대학도서관 모바일서비스 이용자의 정보이용행태에 관한 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- 민윤경, 김기영, 이지연, 김혜영, 서정선, 이고은, 채현수 (2020). 대학구성원의 정보요구 및 행위에 대한 해석현상학적 연구. 한국문헌정보학회지, 54(2), 269-297.
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.269>
- 배경재 (2010). 과학기술분야 학술정보 서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석. 한국문헌정보학회지, 44(2), 157-176. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.2.157>
- 심윤희, 김지현 (2019). 국내 대학도서관의 연구데이터관리서비스 개발 방안에 관한 연구: 서울대학교 소속 연구자들의 요구 분석을 중심으로. 정보관리학회지, 36(3), 61-80.
<http://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.3.061>
- 윤정아 (2020). 스마트폰 앱을 이용한 대학도서관 모바일서비스 이용행태에 관한 연구. 석사학위논문, 인천대학교 대학원.
- 이란주, 김수진 (2015). 주제별 연구자의 정보이용행태에 관한 선행연구 분석. 한국비블리아학회지, 26(2), 129-153. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.129>
- 이유화 (2014). 대학도서관 모바일서비스의 현황분석 및 개선방안 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원.
- 이정미 (2020). 교수학습활동 지원 개선을 위한 대학도서관의 데이터 큐레이션 연구. 한국문헌정보학회지, 54(1), 175-195. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.175>
- 이혜영 (2012). 대학도서관의 OPAC 2.0 서비스에 대한 이용자 인식 조사. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 179-201. <http://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.179>
- 장윤금, 모영규, 김세훈, 이해은 (2018). 대학도서관진흥종합계획(2019-2023) 수립을 위한 연구. 한국교육학술정보원.
- 정영미, 김영기, 이수상 (2010). ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도출. 한국도서관·정보학회지, 41(1), 255-272. <http://doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.255>
- 정재영, 정혜미 (2010). 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 41(2), 189-207. <http://doi.org/10.16981/kliss.41.2.201006.189>
- 최보윤, 정은경 (2015). LibQUAL+의 통시적 분석을 통한 대학도서관의 서비스 개선 방안에 관한 연구. 정보관리학회지, 32(3), 131-154. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.131>
- 한승희, 이해원 (2020). 오픈 에듀케이션에 대한 개념적 고찰과 도서관의 접근 방안. 한국문헌정보학회지, 54(3), 187-208. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.3.187>
- Acheampong, E. & Agyemang, F. G. (2021). Enhancing academic library services provision in the distance learning environment with mobile technologies. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102279. <http://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102279>.

- Arshad, A. & Ameen, K. (2010). Service quality of the university of the punjab's libraries: An exploration of users' perceptions. *Performance Measurement and Metrics*, 11(3), 313-325. <http://doi.org/10.1108/14678041011098578>.
- Bussell, H., Hagman, J., & Guder, C. S. (2017). Research needs and learning format preferences of graduate students at a large public university: An exploratory study. *College and Research Libraries*, 78(7), 978-998. <https://doi.org/10.5860/crl.78.7.978>
- Delaney, G. & Bates, J. (2018). How can the university library better meet the information needs of research students?. *Experiences From Ulster University*. *New Review of Academic Librarianship*, 24(1), 63 - 89. <http://doi.org/10.1080/13614533.2017.1384267>.
- Ghuloum, H. F. & Al-lamki, Z. (2017). The utilisation of smartphones apps as a service tool at Kuwaiti academic libraries. *Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 20, 133-148. <https://doi.org/10.28945/3766>
- Hemminger, B. N., Lu D., Vaughan K. T. L., & Adams S. J. (2007). Information seeking behavior of academic scientists. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 58(14), 2205-2225. <https://doi.org/10.1002/asi.20686>
- Jamali, H. R. & Asadi, S. (2010). Google and the scholar: The role of Google in scientists' information-seeking behaviour. *Online Information Review*, 34(2), 282-294. <https://doi.org/10.1108/14684521011036990>
- Kerins, G., Madden, R., & Fulton, C. (2004). Information seeking and students studying for professional careers: The cases of engineering and law students in Ireland. *Information Research*, 10(1), 208. <http://informationr.net/ir/10-1/paper208.html>
- Komissarov, S. & Murry, J. (2016). Factors that influence undergraduate information seeking behavior and opportunities for students success. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(4), 423-429. <https://doi.org/10.1016/j.jacalib.2016.04.007>
- Margam, M. & Dar, S. A. (2017). Mobile information services and initiatives in university libraries: A new way of delivering information. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 37(2), 109. <https://doi.org/10.14429/djlit.37.2.11116>
- Ming, J., Chen, R., & Tu, R. (2021). Factors influencing user behavior intention to use mobile library application: A theoretical and empirical research based on grounded theory. *Data & Information Management*, 5(1), 131-146. <https://doi.org/10.2478/dim-2020-0037>
- Niu, X. & Hemminger, B. M. (2012). A study of factors that affect the information-seeking behavior of academic scientists. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(2), 336-353. <https://doi.org/10.1002/asi.21669>

Zhao, Y. (2016). Research on user needs for mobile information services in Chinese university libraries comparison between existing user and potential users. *Electronic Library*, 34(4), 617-635. <http://doi.org/10.1108/EL-12-2014-0222>.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Bae, Kyung-Jae (2010). The analysis of the differences of information needs and usages among academic users in the field of science and technology. *Korean Society for Library and Information Science*, 44(2), 157-176. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.2.157>
- Choi, Bo-Yoon & Chung, EunKyung (2015). Towards service quality improvement for university library by LibQUAL+ analysis for multiple years. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3), 131-154. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.131>
- Chung, Jae-Young & Jeong, Hye-Mi (2010). Improvement plan for library services through the disabled users' needs analysis in university library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2), 189-207. <http://doi.org/10.16981/kliss.41.2.201006.189>
- Han, Seounghee & Lee, Hyewon (2020). Conceptual study on open education and library's approach to open education. *Korean Society for Library and Information Science*, 54(3), 187-208. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.3.187>
- Jang, Yun-Geum, Moh, Young-Kyu, Kim, Se-Hun, & Lee, Hye-Eun (2018). A study to establish academic library development planning (2019-2023). KERIS.
- Jung, Young-Mi, Kim, Yeong-Gi, & Lee, Su-Sang (2010). A study on the measurement and improvement of academic library service quality by ISA. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1), 255-272. <http://doi.org/10.16981/kliss.41.1.201003.255>
- Kim, Jeong-Hwan, Kim, Jay-Hoon, & Hwang, Jae-Young (2011). A study on information users' needs and information seeking behavior of doctoral researchers in digital age. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(3), 189-208. <http://doi.org/10.16981/kliss.42.3.201109.189>
- Kim, Jung Suk (2010). A studying law school students' information search process related to schoolwork: Based on Kuhlthau's information search process. Master's thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University.
- Kim, Seonghun, Cho, Hyeongrae, & Jung, Jiin (2019). An study on perceptions of the havruta-based services for university libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*,

- 36(3), 175-201. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.3.175>
- Kim, Sung-jin (2013). Factors influencing the intention to use mobile services in academic libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(2), 205-230. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.2.205>
- Kim, Sun-wha (2016). A study on user behavior of mobile services in university library. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University.
- Kwak, Chul-Wan (2017). A study of student search behavior in an academic library: Using theory of planned behavior. *Korean Society for Library and Information Science*, 51(2), 157-178. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.2.157>
- Kwak, Woojung, Noh, Younghee, Ahn, Inja, & Zhang, Jingjing (2019). A study on the customized services of university libraries according to MBTI personality types of college students. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 30(4), 91-114. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.091>
- Lee, Jeong-Mee (2020). A study on data curation of university libraries for improving teaching and learning support. *Korean Society for Library and Information Science*, 54(1), 175-195. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.175>
- Lee, Lan-Ju & Kim, Su-Jin (2015). A study on the literature review of information use behavior in specialized fields. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2), 129-153. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.129>
- Lee, Yuhwa (2014). University library mobile service status analysis and improvement plan. Master's thesis, Graduate School of Sookmyung University.
- Min, Yoonkyung, Kim, Giyeong, Lee, Jee Yeon, Kim, Hyeyoung, Seo, Jung Sun, Lee, Go Eun, & Chae, Hyun Soo (2020). An interpretative phenomenological analysis on university members' information needs and behaviors. *Korean Society for Library and Information Science*, 54(2), 269-297. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.269>
- Moon, Jung-Ho (2012). A study on the users' information seeking behavior of mobile services at university libraries. Master's thesis, Chungnam National University.
- Rhee, Hey-Young (2012). A survey of user perceptions of OPAC 2.0 service in academic library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 179-201. <http://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.179>
- Shim, Yunhee & Kim, Jihyun (2019). A study on the development of research data management service in a domestic university library: Focused on the analysis on the needs of researchers affiliated in seoul national university. *Journal of the Korean Society for Information Management*,

36(3), 61-80. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.3.061>

Yoon, Jungah (2020). A study on the usage behavior of university library mobile service using smartphone app, Master's thesis, Graduate School of Incheon University.