

# 맞춤형 이용자교육에 관한 대학도서관 사서들의 인식 조사

## Instruction Librarians' Perceptions of the Customized Bibliographic Instructions in Academic Libraries

정미정 (Mijung Jung)\*

권나현 (Nahyun Kwon)\*\*

### 초 록

본 연구의 목적은 맞춤형 이용자교육을 시행하고 있는 국내 대학도서관의 맞춤형 이용자교육담당 사서들의 인식을 조사하는 것이다. 맞춤형 이용자교육을 제공해 본 경험이 있는 8명의 사서를 대상으로 일차적으로 심층면담하고, 그들의 응답과 문헌조사를 토대로 설문지를 개발하여 해당 교육을 제공해 본 전국 94개 대학도서관의 사서 94명을 대상으로 설문조사하였다. 연구결과, 응답자 대부분이 맞춤형 이용자교육에 대해 긍정적으로 인식하는 가운데, 교육 운영에서 교수진과의 협력을 가장 중요하다고 여기는 것으로 나타났다. 또 맞춤형 교육사서에게 필요한 것으로 석사학위나 주제지식보다 교육에 대한 의지나 봉사정신 등 태도적 측면을 더 중요한 것으로 인식하고 있었으며, 담당인력 부족을 교육 운영의 가장 큰 어려움으로 파악하고 있었다. 본 연구결과는 현장에서 맞춤형 이용자교육을 확대, 제공하는데 활용할 수 있을 것이다.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the librarians' perceptions of the customized bibliographic instructions (CBI) at four-year academic libraries in Korea. The study also examined instruction librarians' perceptions of the obstacles and the factors associated with the effective adoption and delivery of the CBI. This study conducted both a survey research method and an in depth-interview. The findings of the study revealed the librarians' perception of the obstacles and facilitators in adopting and operating the CBI, which suggests useful strategies to apply in delivering the CBI in academic libraries.

키워드: 맞춤형 이용자교육, 맞춤형 교육, 맞춤교육, 교육사서, 사서 인식, 대학도서관  
customized bibliographic instructions, customized library instructions,  
user education, instruction librarians, academic libraries

\* 명지대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사(mjjung3081@naver.com) (제1저자)

\*\* 명지대학교 인문대학 문헌정보학과 교수(nahyun.kwon@gmail.com) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2014년 11월 20일 ■ 최초심사일자: 2014년 11월 26일 ■ 게재확정일자: 2014년 12월 12일

■ 정보관리학회지, 31(4), 133-159, 2014. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.4.133]

## 1. 서론

과거 도서관이라는 물리적 공간과 자료의 관리자로서 역할을 하였던 사서는 현대 전자도서관의 출현, 다양한 전자자료 및 DB의 등장, 최첨단 장비와 기술의 적용 등의 환경변화로 인하여 새로운 업무 영역과 역할을 요구받고 있다. 대학도서관의 이용자교육 및 참고사서는 변화된 정보환경에서 이용자들의 교육 및 연구 활동을 효과적으로 지원할 수 있도록 그 역할을 재규명하면서 교육자로서의 사서의 역할을 공고히 할 수 있다. 일찍이 Crews(1997)는 사서가 안내자이자 교육자로서 교수진과 학생들이 많은 정보원을 인식하고 평가할 수 있도록 도와야 하며, 전통적인 관리자나 수집가의 역할보다 조언자나 교사로서 봉사하는 것이 요구된다고 주장한 바 있다. 또한 「도서관법」 제 35조에서도 대학도서관의 법정 업무로 '효율적 교육 과정의 수행을 위한 지원'을 명시하고 있다. 이처럼 대학 구성원들의 연구와 교육을 지원하는 역할은 대학도서관 사서 본래의 책임이며, 변화된 정보환경에서는 대학 구성원들의 정보활용능력 향상에 기여하고, 학습 및 연구 활동을 적극적으로 지원해야 할 책무로 볼 수 있다.

대학도서관 이용자교육 또는 정보활용교육은 정보서비스에 대한 사서 자신들의 인식과 철학에 따라 달라질 수 있다. 그간 다양한 유형의 정보활용교육이 이용자들에게 제공되어 왔지만, 그럼에도 불구하고 대부분의 대학도서관 이용자는 정보를 검색하고 정보문제를 해결하는 방법으로 도서관보다는 인터넷 검색엔진에 절대적으로 의존하고 있다(김나원, 2008). 대학생들이

정보활용 관련 교육을 받은 경험이 크게 부족하며, 교육을 받았더라도 만족도가 낮은 것으로 보고된 바 있다(최은주, 박남진, 2005). 이렇게 만족도가 낮은 것은 정보활용교육이 이용자가 원하는 시점에 그들이 선호하는 방식으로 제공되지 못하고 단지 일반적인 서지교육에 그치고 있는데 그 원인이 있기도 하다(이시영, 2010).

최근 일부 대학도서관에서 맞춤형 이용자교육(Customized Bibliographic Instruction)을 제공하면서 그간의 도서관 정보활용교육의 취약점을 개선하고 이용자의 관심을 유도하면서 교육에 질적 향상을 꾀하고 있다. 맞춤형 이용자교육은 이용자특성에 따라 정보요구와 이용행태에 차이가 있다는 점을 전제로, 이용자로부터 교육 요청이 있을 때, 사서가 요청자의 구체적 요구는 물론 전공, 관심 분야 등을 총체적으로 고려하여 교육내용을 설계하고 제공하는 형태의 도서관 이용자교육이다(정미정, 2014).

맞춤형 이용자교육은 국내에서 현재 '맞춤교육'이라는 명칭으로 제공되고 있다. 이와 관련하여, 김나원(2008)은 의과대학 교직원과 대학원생을 위한 맞춤교육 모형을 제안하였으며, 남재연(2012)은 이화여자대학교 중앙도서관에서 실제 시행하고 있는 맞춤교육 사례를 소개한 바 있다. 그러나 대학도서관 맞춤형 이용자교육에 대한 실증적 연구가 아직 부족한 상태이며, 무엇보다 이 교육에서 가장 중심적인 역할을 담당하는 사서들의 인식과 태도에 대한 연구가 아직 부재하다. 교육의 주체인 사서의 인식은 그 교육의 방향과 성과를 좌우하게 되므로, 이에 대해 체계적인 연구가 필요하다.

따라서 본 연구의 목적은 맞춤형 이용자교육

을 제공해 본 경험이 있는 대학도서관 사서들을 대상으로 맞춤형 이용자교육의 효과, 성공적인 교육운영을 위한 핵심 요건, 담당사서에게 필요한 역량, 교육을 운영하는데 발생하는 장애요인 등에 대한 그들의 인식을 탐색적으로 고찰해 보고자 하는 것이다.

## 2. 문헌 연구

### 2.1 사서의 역할 변화

사전적 의미에서 사서는 각종 도서관, 자료실 및 정보기관에서 이용자의 정보요구를 충족시키기 위하여 정보자료의 수집, 정리, 보관 및 이용에 종사하는 전문직을 말하며(한국도서관협회, 2010), 주로 도서관의 관리자로 정의되고 있다(Young, 1983). 그러나 도서관 역사를 보면 사서의 역할은 단순히 도서관이라는 물리적 공간에 국한되지 않고 시대적 요구에 맞게 새로운 역할을 모색하면서 그 역할을 정립해 왔다. 박준식(2000)은 사회 및 정보환경변화에 따라 새롭게 수용되어야 할 사서의 역할로 '교육전문가', '상담전문가', '탐색전문가', '정보중재자', '주제전문가', '문화기획자' 등을 제안하였다. 특히 정보사회에서 효과적인 정보 활용법 습득이 중요해 짐에 따라 교육전문가로서의 역할이 더 강화될 것으로 전망한 바 있다. 정달수(2005)는 유비쿼터스 시대에 사서의 역할 중 개별화된 이용자의 정보 요구를 합리적으로 수용한 교육 제공을 언급하였다. 실제로 사서의 역할 변화를 파악하기 위하여, 안인자(2005)는 도서관법과 기준, 담당부서 및 정책, 직무분석

을 통해 1970-80년대와 2000년대의 업무 내용을 비교분석하였다. 그 결과 1980년대 초반에는 업무의 70% 이상을 차지하는 관리업무가 가장 중요하였으나, 2000년대에는 이용자층의 다양화와 교육 영역 확대로 디지털도서관 관련업무와 이용자봉사가 차지하는 비중이 크게 확대되었음을 밝혔다.

21세기 전후 급변하는 정보사회에서의 사서의 역할을 조망하면서 Bennett(2009)는 그 역할에 패러다임적 변화가 있음을 주장하였다. 그에 따르면, 인쇄자료를 제공하던 '책 중심의 패러다임(book-centered paradigm)'에서 1990년 이후 온라인 공간에서 막대한 양의 정보를 이용할 수 있게 변하면서, 도서관이 이용자가 선호하는 정보원에서 밀려나게 되었고, 그 결과 사서도 서비스 제공자가 아니라 교육자로서 사고하는 '학습 중심의 패러다임(learning-centered paradigm)'으로 이동하고 있다고 분석하였다. 이와 같이 사서의 역할이 사회와 정보환경의 변화에 따라 변하고 있는 가운데, 이용자교육 담당 사서의 역할이 과거 어느 때보다 더 강조되고 있는 것은 주목할 현상이라 할 수 있다.

### 2.2 이용자교육사서의 필요 역량

사서는 도서관 및 정보센터 전반의 업무 수행을 위해 다양한 역량(competencies)을 요구받게 되는데, 특히 사서가 대학환경에서 교육자로 역할하기 위하여 어떤 역량이 필요한지 구체적으로 살펴볼 필요가 있다.

미국도서관협회(American Library Association, 2009, 이하 ALA)에서는 모든 관중의 사서가 갖추어야 할 핵심 역량을 8개 영역으로 제시했

는데, 전문직 기초 지식, 정보원, 지식·정보 자원의 조직, 기술적인 지식과 능력, 참고봉사와 이용자 서비스, 연구, 계속교육과 평생학습, 경영관리 등을 포함하고 있다. 이 가운데 교육자로서 사서가 갖추어야 할 내용과 관련된 것은 '참고봉사와 이용자 서비스' 영역에서 모든 이용자와의 성공적인 상호교류, 관련된 지식과 정보 이용의 상담·중개·안내와 이용자의 요구 및 커뮤니케이션 평가 및 대응 부분이다. 또 '계속교육과 평생학습' 영역에서는 생애학습의 후원자로서의 역할과 지식 정보를 찾고, 평가하고, 활용하는 기술에 대한 교육과 학습에 관련된 내용 등이 관련되어 있다.

캐나다도서관협회(Canadian Association of Research Libraries, 2010)에서도 21세기 사서가 갖추어야 할 역량으로 기초 지식, 인간관계 기술, 리더십과 관리, 장서 개발, 정보활용능력, 연구와 전문직에 기여, 정보 기술 능력 등 일곱 요소를 제시하였다. 이러한 역량은 사서가 교육을 설계하고 제공하는데 직·간접적인 도움을 줄 수 있는 요소이다. 특히 '인간관계 기술'영역에서 이용자와의 커뮤니케이션과 지지, 멘토 역할, 발표 능력 등은 이용자교육 담당사서에게 직접적으로 필요한 역량으로 보인다.

최상희(2007)는 2004년부터 2006년간 미국 도서관의 구인광고를 분석하여 실제로 대학도서관 교육 사서에게 요구되는 자격 요건을 조사하였다. 그 결과 참고봉사경험이 가장 중요한 자격요건이었고, 커뮤니케이션 능력, 대인관계 능력, 웹 관련 지식이 중요한 지식과 기술로 파악되었다. 이 밖에도 문헌정보학 이외의 주제 지식, 정보활용 동향, 주제 분야의 석·박사 학위 등이 요청되고 있었다.

Heider(2010)는 Indiana University of Pennsylvania 도서관에서 제공하는 현장주재사서 프로그램을 토대로 다양한 제안을 하였는데, 특히 사서의 자질에 대하여 언급하였다. 그 내용을 보면 대학 교육에 열정적인 사서의 태도, 리더십 능력, 서비스할 단과대학·학과의 강한 지지, 협력 및 아웃리치에 관한 경험, 관련 근무 경험 및 석사학위 소지 등이 포함된다. Ivey(2003)는 성공적인 이용자교육의 핵심 요소인 사서와 교수간의 성공적인 협력을 위하여, 상호간에 공유하는 목적, 존경·인내·신뢰, 지속적인 상호 의사소통 등을 언급하였다. Lippincott(2000) 역시 효과적인 이용자교육을 위해 교수진과의 협력을 강조하면서, 교육사서가 교육현장에서의 교육 기술 사용법, 정보 접근방법, 정보에 대한 비판적 사고방법 등을 숙지함으로써 교수진과의 협업에 능숙하게 진행할 수 있도록 '준비된 상태'가 되어야 한다고 주장하였다.

한편 이용자교육을 포함하여 폭넓은 영역에서 복합적인 역할을 하는 사서를 지칭하는 새로운 개념으로 '현장주재사서(embedded librarian)'과 '혼합사서(blended librarian)'가 등장하였다. 현장주재사서는 학생, 교수진 등 대학 구성원들과 협업하는 공동의 창조자를 일컬으며(Dewey, 2004), 혼합사서는 사서의 전통적인 지식뿐만 아니라 정보기술자의 기술과 교육 디자이너로서의 능력을 갖춘 사서를 지칭한다(Bell & Shank, 2004). 21세기가 요구하는 사서상으로 등장한 현장주재사서와 혼합사서는 사서의 역할변화와 관련한 최근 추세를 반영한다고 볼 수 있는데, 그 핵심은 이용자의 삶과 일터에서 그들에게 보다 밀착하여 협력하면서 그들에게 도움을 제공하는데 있다.

### 2.3 맞춤형 이용자교육의 개념과 특성

본 연구의 주제가 되는 맞춤형 이용자교육(Customized Bibliographic Instruction)은 원래 교육학 분야에서 사용되는 용어로, 주로 ‘맞춤형 교육’으로 통용되고 있다. 이는 교육자가 학습자의 흥미, 준비도, 선호도 등과 같은 다양한 특성을 수업에 효과적으로 반영할 때 학생이 가장 잘 배운다는 전제를 근거로 제공하는 교육 방법이다(Tomlinson, 2005). 도서관 이용자교육 현장에 적용된 맞춤형 교육에 대하여 본 연구에서는 “이용자가 능동적이고 자발적으로 교육을 요청할 때, 사서가 이용자의 요구뿐만 아니라 이용자의 전공, 개별 특성 등 다양한 측면까지 고려하여 설계·제공하는 이용자교육 유형”으로 정의하였다(정미정, 권나현, 2014).

국내 대학도서관 현장에서의 맞춤형 이용자교육은 크게 ‘강의연계교육’과 ‘개별교육’으로 나뉘어진다. 첫째, ‘강의연계교육(course-related instruction)’은 교수의 신청으로 강의 시간에 제공하는 교육유형으로, ‘강의지원교육’, ‘수업연계교육’ 등으로도 지칭된다. 둘째, ‘개별교육(one-on-one session)’은 한 명 이상의 학생이 개별적으로 요청할 때 제공하는 유형으로, ‘그룹교육’, ‘소규모 교육’, ‘출장교육’ 등의 용어로 불리고 있다. 사실 이 두 유형의 교육은 이미 외국에서 오래전부터 활발히 제공해 온 이용자교육인데, 국내와 같이 “맞춤형”으로 명명되지는 않았다(Fleming, 1990; Kappus, Jenks, & Pauw, 2011). 이용자 중심의 적극적인 교육경험이 일천한 국내 대학도서관들이 최근 강의연계교육과 개별교육을 보다 적극적으로 수용하면서 “맞춤형”이라는 새로운 명칭으로 이 두 유형

의 교육을 제공하고 있는 것으로 볼 수 있다.

국내 맞춤형 이용자교육에 대한 연구는 아직 많지 않으므로 그 주요 특성을 외국 문헌을 통해 살펴볼 수 있다. 먼저 강의연계교육의 경우, 강의식이므로 다수에게 교육 전달이 가능하며, 다양한 종류의 정보 자원을 제시할 수 있고, 도서관의 중요성을 인식시키는데 효과적이어서 도서관에 대한 긍정적인 평가를 높일 수 있으며, 교과과정에 긍정적으로 기여함으로써 그 영향력을 높일 수 있다는 장점을 갖고 있다. 반면, 단점은 교육운영에 시간과 노력 투자가 크며, 사서에게 폭넓은 지식과 교수법이 요구된다는 점이라 할 수 있다(Fleming, 1990).

한편 개별교육의 경우, 이용자 개개인이 요청한 교육을 시기적절하게 제공할 수 있고, 사서와 이용자 간의 유대감 형성 및 긍정적 관계 구축이 가능하며, 개별상담을 통해 이용자가 정보접근방법 및 연구과정을 효과적으로 이해할 수 있게 된다는 장점이 있다(Attebury, Sprague, & Young, 2009). 그러나 강의연계교육과 같이 맞춤형 개별 교육을 준비하는 데 시간 소비가 크고 그로 인해 높은 비용이 발생하게 되는 단점이 있다(Kappus, Jenks, & Pauw, 2011).

종합하면 맞춤형 교육은 사서의 시간 소비가 크고, 많은 준비와 노력을 요구하므로 광범위하게 교육을 제공하는데 어려움이 따를 수 있다. 그럼에도 불구하고 여러 선행연구에서 맞춤형 교육의 효과가 긍정적으로 보고되고 있다. 예컨대, 실제 생물학 교과과정에서 맞춤형 이용자교육을 적절히 통합했을 때 학생들의 정보활용 능력이 더 효과적으로 향상되었다(Freeman & Lynd-Balta, 2010; Frirooznia & Andreadis, 2006). 또한 공과대학 대학생을 대상으로 한 Drexel

University의 개별교육 사례를 보면, 이 교육을 통해 학생들의 정보 요구가 더 효과적으로 충족될 수 있었고, 학생들이 사서에게 도움을 요청하는 것을 더 편하게 인식하게 되었다(Roberts & Bhatt, 2007). 이와 같은 연구 결과를 보면, 맞춤형 교육이 이용자의 정보활용능력 향상은 물론 도서관서비스에 대한 인식 개선에 효과적임을 알 수 있다.

국내에서는 아직 맞춤형 이용자교육의 효과는 물론, 그 교육을 제공하는 이용자교육사서들이 앞서 살펴본 특성을 어떻게 인식하고 경험하고 있는지에 대한 연구가 아직 수행되지 못했다. 교육담당 사서들의 인식과 경험은 맞춤형 이용자 교육의 도입과 수월성 제고에 중요한 영향을 미치므로 이에 대한 탐색적 고찰이 필요하다.

### 3. 연구방법

본 연구는 국내 대학도서관의 맞춤형 이용자 교육에 대하여 그 효과, 성공적 운영에 필요한 핵심 요건, 담당사서의 자질 및 자격, 장애요인 등에 대한 사서들의 인식을 파악하고자 수행하였으며, 탐색적 연구로 진행되었다. 자료 수집을 위하여 심층인터뷰와 설문조사를 순차적으로 실시한 혼합연구방법을 사용하였고, 크게 다음과 같이 두 단계로 연구를 진행하였다.

#### 3.1 심층면담

먼저 제 1단계로 질적 연구방법인 심층면담을 수행하였다. 현재 맞춤형 교육을 도서관 홈

페이지에 게시하여 제공하고 있는 서울·경기 소재의 8개 대학도서관을 선정하고, 각 대학에서 교육 담당사서 1명을 심층면담하여 맞춤형 교육과 관련된 그들의 경험과 견해를 조사하였다. 심층면담을 수행하기 위하여 해당 대학도서관의 사서들을 직접 방문하였고, 2013년 5월 한 달 동안 진행되었다. 그 결과 총 8명과 총 8회의 인터뷰를 실시하였으며, 인터뷰에 소요된 시간은 약 7시간 12분이다. <표 1>은 심층면담 참여자에 대한 기본 정보를 포함하는데, 연령, 도서관 근무년수, 맞춤형 이용자교육 담당년도 등을 포함한 개인 정보와, 참여자의 소속 기관정보로 맞춤형 이용자교육 투입 인력 수, 1학기 평균 시행횟수, 소속 대학의 규모 등을 제시하였다. 심층면담내용은 사전 동의를 구한 후 모두 녹취되었고, 작성된 녹취록을 토대로 내용을 분석하였다.

심층면담은 이 교육에 대한 사서들의 인식과 태도를 깊이 있게 파악하려는 목적과 함께, 조사 내용을 토대로 다음 단계에서 국내 4년제 대학의 맞춤형 이용자 교육 담당 사서들을 대상으로 맞춤형 이용자교육에 대한 경험과 인식을 설문조사하는데 필요한 질문지를 작성하기 위한 목적으로 수행되었다.

#### 3.2 설문조사

본 연구의 제 2단계로 설문조사를 실시하였다. 조사 대상은 맞춤형 이용자교육을 제공해 경험해 본 경험이 있는 전국 대학도서관 사서로, 다음과 같은 단계를 통해 선정되었다. 먼저 전국 4년제 대학도서관의 전체 리스트를 확보하기 위하여, ① 한국교육학술정보원(2012)에

〈표 1〉 심층 면담참여 사서의 개인적 특성 및 소속 기관 특성

심층면담참여자	개인적 특성			소속 기관 특성		
	연령	도서관 근무년수	CBI 담당년도	맞춤형교육투입 인력	1학기 시행횟수	소속대학 규모 <sup>1)</sup>
사서A	30대	10년	2012년	2명	10	중
사서B	40대	16년	2011년	7명	80 - 140	대
사서C	30대	11년	2003년	1명	80	중
사서D	40대	17년	2008년	5명	30 - 40	중
사서E	30대	10년	2007년	3명	65	중
사서F	40대	19년	2005년	8명	30 - 40	대
사서G	30대	10년	2008년	4명	90	대
사서H	50대	17년	2007년	1명	2-3	중

〈표 2〉 설문조사 참여 사서들의 인구학적 특성 및 업무관련 배경 정보(N=94)

특성		응답자수	백분율(%)	특성		응답자수	백분율(%)				
성별	남자	27	28.7	업무 담당 기간	6개월 이하	6	6.4				
	여자	67	71.3		6개월 - 1년 이하	15	16.0				
연령	20대	5	5.3		1년 이상 - 3년 미만	30	31.9				
	30대	35	37.2		3년 이상 - 5년 미만	24	25.5				
	40대	43	45.7		5년 이상 - 7년 미만	11	11.7				
	50대	11	11.7		7년 이상 - 10년 미만	3	3.2				
최종 학력	학사	42	44.7		10년 이상	5	5.3	근무 경력	1년 이상 - 5년 미만	13	13.8
	석사과정생	8	8.5		5년 이상 - 10년 미만	15	16.0		5년 이상 - 10년 미만	15	16.0
	석사	39	41.5		10년 이상 - 15년 미만	22	23.4		10년 이상 - 15년 미만	22	23.4
	박사과정	3	3.2		15년 이상 - 20년 미만	15	16.0		15년 이상 - 20년 미만	15	16.0
	박사	2	2.1		20년 이상	29	30.9		20년 이상	29	30.9
전공	문헌정보학	48	51.1		대학 규모	10,000 미만	48	51.1	10,000 이상 - 20,000 미만	25	26.6
	문헌정보학+타학문전공	25	26.6	20,000 이상		21	22.3	20,000 이상		21	22.3
	문헌정보학+교직	11	11.7								
	문헌정보학+타학문 전공+교직	9	9.6								
	기타	1	1.1								

서 발간하는 『2012 대학도서관 통계분석 자료 집』에 수록된 전국 4년제 대학도서관 명단, ② 국·공립 대학도서관협의회 명부, ③ 한국사립

대학교 도서관협의회 명부에 제시된 도서관 리스트를 참조하였다. 그 결과, 전국의 4년제 대학이 총 206개로 파악되었다. 다음으로, 206개

1) 학술정보통계시스템(<http://www.rinfo.kr>)의 기준. 대학규모의 기준은 대학의 재학생 수를 기준으로 대규모(A: 25,000명 이상, B: 20,000명 이상~25,000명 미만), 중규모(C: 15,000명 이상~20,000명 미만, D: 10,000명 이상~15,000명 미만), 소규모(E: 5,000명 이상~10,000명 미만, F: 5,000명 미만)로 구분하였다. 즉, 대규모는 2만명 이상, 중규모는 1-2만명, 소규모는 1만명 미만의 대학을 의미한다.

대학의 중앙도서관을 중심으로 도서관 홈페이지를 분석하여 맞춤형 이용자교육 서비스 시행 여부, 해당 교육의 명칭 확인, 담당자의 유무와 연락처를 조사하였다. 이를 토대로, 2013년 8월 27일부터 2013년 9월 11일까지 약 2주간 인터넷 설문조사를 실시한 결과, 206개 도서관 가운데 149개관(72.3%)의 이용자교육 담당 사서가 설문에 응답하였다. 이 중 맞춤형 이용자교육 경험이 있다고 응답한 94개관의 교육담당 사서 94명을 연구대상자로 최종 확정하였다. 연구대상자 94명의 인구학적 특성과 업무관련 배경 정보는 <표 2>에 수록되어 있다. 수집된 설문응답은 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 18.0을 사용하여 분석하였고, 분석 목적에 따라 기술통계분석, 다중상관분석, 요인분석 등 적합한 분석방법을 사용하였다. 본 연구에서 사용한 설문내용 및 설문문항에 대한 분석은 다음 장에서 상세하게 다루었다.

#### 4. 결과 분석

본 연구 결과는 서울·경기도에서 맞춤형 이용자교육을 제공해 본 경험이 있는 대학 도서관 사서 8명과의 심층면담과 전국 94개의 4년제 대학도서관의 맞춤형 이용자교육 담당사서 94명을 대상으로 조사한 설문응답을 토대로 분석되었다. 분석 내용은 크게 네 측면으로, 연구에 참여한 사서들이 인식한 맞춤형 이용자교육의 효과, 성공적인 교육을 위한 핵심 요건, 사서의 역량, 운영상 장애요인 등이다. 아울러 사서의 개인적 특성에 따라 맞춤형 이용자교육에 대한 인식이 달라지는지도 살펴보았다.

#### 4.1 맞춤형 이용자교육의 효과에 대한 인식

맞춤형 이용자교육을 제공해 본 경험이 있는 대학도서관 교육담당사서들이 그 교육의 효과에 대해 어떻게 인식하고 있는지 알아보기 위해 심층면담을 실시한 결과, 대체로 긍정적인 평가를 확인할 수 있었다. 사서들이 인지하는 교육 효과는 몇 가지 측면으로 요약될 수 있는데, 먼저 과제작성에 필요한 정보활용능력의 향상을 들 수 있다. 2012년부터 맞춤형 이용자교육을 제공해 온 사서 A는 다음과 같이 강의연계교육에 참여했던 교수의 피드백을 통해 그 교육 효과를 파악하고 있었다.

교수님들이 다음 학기에 (교육을) 다시 신청하시면서, 우리 학생들이 이용교육을 받고나서 자료 찾거나 과제하는 수준이 달라졌다고 이야기하시는 분들이 있어요, 그럼 그게 보람이죠 (사서 A, 30대, 2012년부터 CBI담당, 도서관 근무경력 10년)

참여 교수의 이와 같은 긍정적인 피드백은 사서가 업무에서 자신의 역할에서 보람과 만족을 느끼게 하는 효과도 동시에 제공하고 있었다. 한편 3년 정도 맞춤형 이용자교육을 제공해 온 사서 B는 이 교육을 통해 학생들과 접촉면을 넓힘으로써 도서관 서비스의 내용과 효용성을 이해시키고 그 결과 도서관에 대한 인식을 제고할 수 있다는 측면에서 그 효과를 찾고 있었다.

이 교육을 통해 도서관의 장점, 이용의 장점을

(이용자들에게) 알려서 자료나 서비스를 이해시킬 수 있고요, 잘 모르는 학생들에게는 도서관에 대한 인식이 전환될 수 있는 계기가 되죠 (사서 B, 2011년부터 CBI담당, 16년 근무경력)

맞춤형 이용자교육을 2003년부터 10년 이상 담당하여 면담 참여자 중에서 가장 오랜 경험을 가진 사서C는 이 교육이 앞의 면담자들이 언급한 “정보활용능력의 향상”과 “도서관의 역할 및 서비스 홍보” 효과를 갖고 있으며 장기적으로는 도서관의 위상을 높일 것으로 기대하고 있었다.

학생들의 정보활용능력이 높아지는 게 느껴져요, 이게 곧 이 교육이 필요한 이유겠죠. 학생들의 리포트나 논문의 질도 높아지고, 연구 윤리도 알리고, 궁극적으로는 도서관이 전문적인 역할을 하는구나, 위상도 높이는 일이기도 하죠 (사서 C, 2003년부터 CBI담당, 11년 근무경력).

결국 맞춤형 이용자교육에 참여한 사서들은 자신들의 경험을 통해 이 교육이 대학도서관

이용자교육이 궁극적으로 지향하는 바, 즉 학생들의 정보활용능력을 높여 학습능력을 향상시키는 효과를 갖고 있다고 인식하고 있었다.

심층면담내용을 바탕으로 맞춤형 이용자교육 경험이 있는 사서 94명을 대상으로 맞춤형 이용자교육의 효과에 대한 인식을 설문조사하였다. 이 때 사용한 8개 문항의 질문은 심층면담 내용분석과 관련 선행연구를 토대로 5점 리커트타입 척도로 구성되었는데, <표 3>은 교육 효과에 대한 사서들의 인식을 높은 순위부터 정리한 분석 결과이다.

<표 3>에 나타난 조사결과를 살펴보면, 두 항목을 제외한 모든 항목이 평균 4점 이상으로, 담당 사서들이 맞춤형 교육의 효과를 여러 다양한 측면에서 매우 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있다. ‘도서관의 다양한 자료와 서비스 인식 기회’(4.39)가 가장 높았고, ‘도서관에 대한 긍정적인 인식 제고’(4.35), ‘이용자의 정보활용능력 향상’(4.30), ‘대면 교육으로 이용자와 친근감 형성’(4.22), ‘개인의 필요에 맞춘 적시 교육 제공’(4.12), ‘대학 교육에서 도서관의 중요성 인식’(4.09) 순으로 나타났다. 심층면담

<표 3> 맞춤형 이용자교육의 효과에 대한 사서들의 인식

(N=94)

순위	맞춤형 이용자교육의 효과관련 설문항목*	평균	표준편차
1	도서관의 다양한 자료와 서비스 인식기회	4.39	0.59
2	도서관에 대한 긍정적인 인식 제고	4.35	0.56
3	이용자의 정보활용능력 향상	4.30	0.62
4	대면 교육으로 이용자와 친근감 형성	4.22	0.69
5	개인의 필요에 맞춘 적시 교육 제공	4.12	0.82
6	대학 교육에서 도서관의 중요성 인식	4.09	0.71
7	이용자 요구 및 정보 행동 파악	3.93	0.71
8	반복적 참고 질의 경감	3.51	0.74

\* 문항척도: 1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다

〈표 4〉 맞춤형 이용자교육의 효과에 대한 요인분석

요인	항목	설문항목	요인부하량(공통성)	고유값	설명력(%)
인식 개선		이용자와 친근감 형성	.78(.62)	3.49	43.60
		도서관에 대해 긍정적 인식	.78(.66)		
		대학교육에서 도서관의 중요성 인식	.75(.67)		
		도서관의 다양한 자료, 서비스 인식	.68(.49)		
정보서비스 향상		반복적인 질의 경감	.77(.65)	1.23	15.23
		이용자 요구 및 정보행동 파악	.67(.62)		
		이용자 정보능력 향상	.64(.54)		
		필요한 교육 적시 제공	.52(.46)		

(KMO=.83; Bartlett 구형성 검정치=221.21; 유의확률 <.001)

에서 많이 언급되었던 내용이 설문 결과에서도 높은 점수로 나타나 질적 연구에서 파악한 내용을 검증해 주고 있었다.

한편 높은 평균을 받은 항목을 살펴보면 도서관과 사서에 대한 인식 개선과 관련된 내용이 많았는데, 이 점에 착안하여 맞춤형 이용자교육의 효과에 대한 8개 항목이 어떤 내적 속성들로 구성되어 있는지 파악하고자 요인분석을 실시하였다. 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하여 요인분석을 시행한 결과, 고유값(eigen value)이 1.0 이상이 두개 요인으로 수렴되었고 이 두 요인이 전체 분산의 58.83%를 설명하고 있었다(〈표 4〉 참조).

〈표 4〉에서 제시된 두 요인을 구체적으로 살펴보면, 첫째 요인은 총 43.60%의 설명력을 가진 네 개 문항으로 구성되어 있다. 이 문항들은 맞춤형 교육을 통해 도서관과 사서에 대한 이용자의 인식이 개선된다는 공통 속성을 가지고 있어, 이 요인을 '인식 개선' 효과로 명명하였다. 두 번째 요인은 총 15.23%의 설명력을 가진 네 개 문항으로 구성되어 있었다. 이들 문항은 맞춤형 교육을 통한 정보서비스 개선이라는 속성

을 공유하므로, '정보서비스 향상' 효과로 명명하였다. 이와 같이 요인분석 결과를 통해 사서들이 인식하고 있는 맞춤형 교육의 효과를 요약해 보면, 크게 도서관과 사서에 대한 이용자 인식 개선과 정보서비스 향상이라는 두 측면으로 파악되었다.

#### 4.2 효과적인 맞춤형 이용자교육 제공을 위한 핵심 요건

맞춤형 이용자교육을 효과적으로 제공하는데 필요한 요건을 사서들은 무엇으로 생각하는지 알아보려고 하였다. 이에 대해 심층면담에 참여한 사서들은 '교수들과의 원활한 커뮤니케이션과 소통'을 무엇보다도 중요한 요건으로 인식하고 있었다.

이 교육은 교수들과의 커뮤니케이션이 굉장히 중요해요. 교수의 협조는 친해지지 않으면 할 수가 없어요. 친분을 잘 유지하고 관계를 계속 형성해 가야죠 (사서 C, 2003년부터 CBI담당, 11년 근무경력)

이러한 반응은 문헌에서 강조된 바를 확인해 주는 결과로, 맞춤형 이용자교육이 대학의 교과과정과 밀접하게 연계된 '강의연계교육' 방식으로 제공되고 있어, 교수와의 긴밀한 협력관계가 선행되지 않고서는 제대로 운영될 수 없다는 특성을 반영한다. 실제로 많은 사서들이 교수와의 긴밀한 관계 구축을 위해 노력하고 있었는데, 이러한 노력은 교육준비과정이나 일상 업무에서 꾸준히 이루어지고 있었다.

교수들과의 접촉을 늘리는 방법으로 수업 계획 단계, 학기 전에 다음 학기 과목을 사전 조사해서 교수진과 15분 정도 만나서 이 과목에 필요한 것을 의논하고, 의견을 제시하는 것을 계획 중이 예요 (사서 B, 2011년부터 CBI담당, 16년 근무 경력)

교수님들의 경우 (맞춤형 이용자교육을) 아시는 분은 매 학기 신청하세요, 교육 홍보를 따로 하고 있진 않지만 교수님들께 메일로 도서관에서 하는 다른 좋은 교육이나 새로 들어온 자료나 DB에

대한 안내 메일을 꾸준히 보내요 (사서 D, 2008년부터 CBI담당, 17년 근무경력)

'교수와의 긴밀한 관계구축' 외에도 전임자 배치와 인력보강, 사서에 대한 교육지원, 도서관 자원 및 설비 구축 등이 핵심 요건으로 언급되었다. 심층면담에 이은 설문조사에서는 이 같은 내용들을 총 10개의 문항으로 구성하여, '효과적인 맞춤형 교육 운영을 위해서 어떤 것이 중요하다고 생각하십니까?'라고 질문하고 그 중 두 요인을 선택하도록 하였다. 결과는 <표 5>에 응답자 수가 많은 순으로부터 제시되어 있다.

<표 5>에 나타난 설문조사결과를 보면, 심층면담에서 반복적으로 언급된 내용들이 높은 순위에 올라 있었다. 우선, 맞춤형 교육 담당사서들은 교육의 효과적인 운영을 위해 교수진과의 긴밀한 소통 및 협력관계(40.4%)를 가장 중요하게 인식하고 있었고, 그 다음으로 전임자 배치(39.4%), 교육을 담당할 충분한 인력(33.0%)과 같이 사서 인력 수급 문제를 중요하게 인식하

<표 5> 효과적인 맞춤형 이용자교육을 위한 핵심 요건에 대한 인식

(N=94)

순위	효과적인 교육을 위한 핵심 요건 관련 설문항목	응답자수	백분율(%)
1	교수진과의 긴밀한 소통 및 협력	38	40.4
2	맞춤형 교육 전임자 배치	37	39.4
3	사서에 대한 교육지원	33	35.1
4	교육을 담당할 충분한 인력	31	33.0
5	맞춤형 교육에 대한 사서 간 협력 및 공감대 형성	18	19.1
6	DB, 전자자원 등 풍부한 장서	14	14.9
7	기기, 교육실 등 인프라 구축	13	13.8
8	예산지원	11	11.7
9	주제분야 학위 소지	3	3.2
10	리에종(Liaison) 사서	2	2.1

(중복응답 가능)

고 있었으며, 사서에 대한 교육지원(35.1%) 또한 중요하다고 응답하였다. 그러나 도서관의 장서(14.9%)나 교육 인프라(13.8%), 예산(11.7%) 등을 중요하다고 응답한 사서는 10%대로, 도서관 자원의 중요성은 인적 요소에 비해 상대적으로 낮게 인식되었고, 사서의 구체적인 학술 능력 및 학위소지를 중요하게 인식한 사서는 전체의 10% 미만으로 가장 낮게 나타났다. 요약하면, 효과적인 맞춤형 이용자교육을 제공하는데 사서들이 가장 중요하게 생각하는 선행요건은 (1) 교수진과의 긴밀한 협력, (2) 적절한 인력수급, (3) 사서에 대한 교육지원 등인 것으로 밝혀졌다.

### 4.3 담당사서의 자질과 자격

맞춤형 이용자교육을 제공하는데 핵심적인 역할을 하는 교육사서가 서비스를 효과적으로 제공하기 위해 갖추어야 할 자질과 자격에 대해 실제 사서들 자신은 어떻게 생각하는지 조사하였다. 우선, 심층면담을 통해 무엇보다 중요한 것으로 밝혀진 역할은 '담당사서의 적극성과 의지'였다.

무엇보다 사서의 할려는 의지가 중요하죠. 사서가 업무가 늘어날 것을 두려워하거나 부담스러워한다면 이 교육은 할 수가 없어요 (사서 B, 2011년부터 CBI담당, 16년 근무경력)

적극적으로는 (교육을) 하지 못하지만 그래도 조금이라도 더 필요한 사람들에게 서비스를 해서 더 많이 이용할 수 있게 해주지는 의지예요, 사실 지금으로써 인력이나 예산, 사서간 협조 이런

거는 없어요 (사서 A, 2012년부터 CBI담당, 10년 근무경력)

사서 A나 사서 B의 경우를 보면, 교육에 필요한 제반 여건이 충분히 조성되지 않은 상태 이더라도 이용자를 돕고자 하는 의지나 봉사정신이 있을 때 그것이 맞춤형 이용자교육을 추진케 하는 원동력이 되고 있음을 알 수 있다. 한편 사서 F는 주제지식관련 학습에 관하여 자신의 10년여 맞춤형 이용자교육 경험을 통대로 다음과 같이 인식하고 있었다.

아주 심오한 주제 분야 서비스가 아니라면 일반 사서들도 관심을 갖고 열심히 노력한다면 크게 문제는 없을 것 같아요 (사서 F, 2005년부터 CBI담당, 19년 근무경력)

즉, 일반적인 주제 분야라면 서비스에 필요한 주제전문지식도 사서의 관심과 노력을 통해 충분히 학습될 수 있다고 보고 있었다. 심층면담에 참여한 사서들이 필요하다고 언급한 또 다른 사항은 '논문을 써 본 경험'이나 '외국어 능력' 등과 같이 보다 구체적인 가시적인 능력이다.

본인이 논문을 안 써봤는데 논문 쓰는 사람들의 답답함을 어떻게 알고 교육을 해줘요, 석사 이상은 되어야 대학원생 맞춤교육을 할 수 있어요 (사서 C, 2003년부터 CBI담당, 11년 근무경력)

사실 요즘 언어도 어려운 점이에요, 외국인 교수님들이 신청도 많이 하시고, 수업도 영어로 이루어지는 수업이 점점 많아져요, 영어 수업에는 교환학생들도 듣기 때문에, 그 아이들도 이해를

시켜야 하잖아요. 영어로 해달라고 요청을 하는 거예요 ... (중략)... 그럼 영어 스크립트를 써야 하는 거죠 (사서 E, 2007년부터 CBI담당, 10년 근무경력)

‘석사학위’나 ‘영어’ 등은 대학원생과 외국인을 대상으로 하는 이용자교육에서 요청되는 역량과 관계되는데, 특히 외국인 학생이 증가하는 대학 캠퍼스의 현실과 그들을 위한 특별한 이용자교육프로그램이 요청되는 변화를 반영한다고 볼 수 있다. 이와 같은 심층면담 결과를 바탕으로 맞춤형 이용자교육 사서에게 요청되는 역량을 8개의 설문문항으로 구성하여 5점 리커트타입 척도로 조사하였다.

〈표 6〉에 나타난 분석결과를 보면, 하위 세 항목을 제외한 모든 항목이 평균 4점 이상으로 나타났다는데, 이 상위 항목들은 대체로 의지적 측면과 관련이 있는 것으로 보인다. 그 중에서도 가장 중요한 것은 ‘맞춤형 교육 시행 의지’(4.55)로, 이 설문결과는 심층면담 결과를 검증해 주고 있다. 한편 다른 항목들에 비해 그 중요도가 상대적으로 낮았던 ‘석사학위 이상 논문 작성 경

험’(3.74), ‘부전공, 복수전공 등 주제 전문 지식’(3.71)과 ‘외국어 능력’(3.65) 역시 보통 이상의 중요한 자격요건으로 인식되고 있었다.

맞춤형 이용자교육 담당사서의 자질 및 자격에 대한 총 8개의 설문문항이 어떤 공통 속성들로 구성되어 있는지 파악하고자 요인분석을 수행하였다. 주성분 분석을 사용하여 요인분석을 실시한 결과, 고유값이 1.0 이상인 요인이 둘로 수렴되었고, 이 두 요인은 전체 분산의 56.73%를 설명하고 있었다. 분석 결과는 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉에 제시된 두 요인을 살펴보면, 첫째 요인은 주로 맞춤형 교육 시행과 주제분야 학습의지, 봉사정신, 교육자로서의 자질, 자관 자료에 대한 이해 등 교육사서로서의 기본 정신과 자질을 강조하는 항목들로 구성되고 있었다. 이에 이 첫째 요인을 ‘기본자질’로 명명하였다. 둘째 요인은 외국어 능력, 주제전문지식, 석사학위 등 능력이나 자격요건과 관련된 항목들로 구성되어 있어, ‘자격조건’으로 명명하였다. 앞의 〈표 6〉과 비교하여 살펴보면, 본 설문에 응답한 교육 담당 사서들은 첫째 요인인 ‘기본자질’을 ‘자격조건’보다 더 중요하게 생각하고 있음을 볼 수 있다.

〈표 6〉 담당 사서에게 필요한 역량에 대한 사서들의 인식

(N=94)

순위	자질 및 자격 관련 설문항목*	평균	표준편차
1	맞춤형 교육 시행 의지	4.55	0.56
2	자관 자료에 대한 충분한 숙지와 이해	4.52	0.60
3	주제 분야 지식습득에 대한 의지	4.40	0.59
4	이용자에 대한 투철한 봉사정신	4.37	0.69
5	교육자로서 경험과 능력	4.02	0.70
6	석사학위 이상 논문 작성 경험	3.74	0.82
7	부전공, 복수전공 등 주제 전문 지식	3.71	0.77
8	외국어 능력	3.65	0.77

\*문항척도: 1=전혀 중요하지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=대체로 중요하다, 5=매우 중요하다.

〈표 7〉 담당 사서의 자질 및 자격에 대한 요인분석

요인	항목	자질 및 자격 관련 설문 항목	요인부하량	고유값	설명력(%)
기본 자질		맞춤교육 시행 의지	0.800	3.10	38.20
		이용자에 대한 투철한 봉사정신	0.776		
		자관 자료에 대한 충분한 숙지와 이해	0.766		
		주제 분야 지식습득에 대한 의지	0.691		
		교육자로서의 경험과 능력	0.608		
자격 조건		외국어 능력	0.816	1.48	18.53
		부전공, 복수전공 등 주제 전문 지식	0.792		
		석사학위 이상 논문 작성 경험	0.615		

(KMO=.71; Bartlett 구형성 검정치=210.35; 유의확률 <.001)

#### 4.4 맞춤형 이용자교육 제공의 장애요인 인식

먼저 맞춤형 이용자교육의 장애요인을 파악하고자 실시한 심층면담 결과를 보면, 사서들이 가장 큰 문제로 인식하고 있는 것은 인력관련 문제였다. 아직 많은 국내 대학도서관이 교육 전담인력을 배치하기보다는 다른 업무와 겸하여 맞춤형 이용자교육을 운영하고 있으므로, 사서 인력 문제와 관련된 여러 요인이 장애 요인으로 작용하고 있는 것으로 파악되었다.

좀 더 깊이 있게 서비스를 하거나, 주제별로 학과 전공에 맞춰서 전문 자원들을 알려주거나 하는 과정까지는 못하고 있어요. 시간이 없어요. 제가 딱 이것만 맡아서 하는 게 아니기 때문에... (사서 A, 2012년부터 CBI담당, 10년 근무경력)

준비하는 것 자체가 쉽지는 않으니깐요, 부담감 이라면 부담감이고... 매번 다른 과목이 들어올 때마다 학과나 과목이 달라지기 때문에 시간이 필요하다는 게 어려운 점이지요 (사서 E, 2007년부

터 CBI담당, 10년 근무경력)

세분화된 교육을 할 때 전문 지식이 어느 정도 필요한 것 같아요. 예를 들어 의학이나 한의학 내부에서도 세분화되어 들어가기 때문에, 전문 지식에서 조금 곤란할 경우가 있어요 (사서 G, 2008년부터 CBI담당, 10년 근무경력)

물론 사서 G가 말한 주제지식 부족은 능력 측면의 문제이기도 하지만, 동시에 한 두 명의 사서가 그 대학의 전 학문분야를 담당해야 하는 현실의 구조적인 인력배치 문제를 반영하기도 한다.

한편, 익숙하지 않는 주제로 교육내용을 준비해야 하는 어려움과 더불어 교수법 부족도 장애요인이 되고 있었다 (사서 F). 이는 교사로 훈련받지 않은 사서들이 강의연계교육과 같은 정규교과과정에 투입되었을 때 흔히 부딪치게 되는 문제라 할 수 있다.

학생들의 불만사항은 대부분 강사의 말이 빠르다. 이해를 잘 못하겠다. 이런 부분들이예요 (사

서 F, 2005년부터 CBI담당, 19년 근무경력

그 밖에도 시설과 장비부족으로 인해 생기는 문제들 역시 교육을 제공하는데 작용하는 장애 요인이 되고 있었다. 사서 B가 지적한 바와 같이 효과적인 학습에 필요한 실습시설이 부족하여, 강의와 연계된 정보활용수업을 강의식 수업방식으로 밖에 할 수 없는 현실은 맞춤형 이용자교육의 효과를 크게 약화시키는 요인이 될 수 있다.

20명 이하는 도서관 교육실에서 수업을 하는데 보통 수업이 30명 이상이어서 교육실에서 실습을 할 수가 없어요. 그래서 PC가 있는 강의실에서 강의식으로 수업을 하게 되죠 (사서 B, 2011년부터 CBI담당, 16년 근무경력)

뒤이은 설문조사에서는 이 같은 심층면담결과와 선행 연구결과를 토대로, 맞춤형 이용자교육을 제공하는 데 장애가 되고 있는 요인을 총 16개의 5점 리커트타입 척도로 구성하여 측정하였다. 조사결과는 <표 8>에 순위대로 집계된 바와 같다.

<표 8>을 보면, 사서들이 가장 큰 장애로 인식하고 있는 항목은 '맞춤형 교육 이외의 업무가 많음'(4.00)이었다. 그 다음은 '외국인 이용자를 교육할 때 언어적 어려움'(3.68), '교육 준비 시간의 소비가 큼'(3.66), '교육 기술 및 주제 지식을 배울 수 있는 기회가 적음'(3.52), '교육을 담당할 자질을 갖춘 사서가 부족함'(3.47) 순으로, 이들은 상위 5대 장애요인으로 인식되고 있었다. 장애요인으로 파악된 총 16개 항목 각각의 평균이 최대 4점부터 최소 2.94점까지 촘촘하게 분포

<표 8> 맞춤형 이용자교육 제공의 장애요인에 대한 인식

(N=94)

순위	장애요인 관련 설문항목*	평균	표준편차
1	맞춤형 교육 이외 다른 담당업무가 많음	4.00	0.70
2	외국인 이용자를 교육할 때 언어적 어려움	3.68	1.02
3	교육 준비 시간의 소비가 큼	3.66	0.78
4	교육 기술 및 주제 지식을 배울 수 있는 기회가 적음	3.52	1.00
5	교육 담당할 자질을 갖춘 사서가 부족함	3.47	0.86
6	교육 장소 및 기기 등 인프라 부족함	3.30	1.07
7	실습을 병행하여 교육하기 어려움	3.25	1.01
8	많은 요청에 대한 교육일정 조정 어려움	3.19	0.92
9	정보원 및 주제 지식을 학습하기 어려움	3.19	0.89
10	수업연계교육의 경우, 이용자 흥미 유발이 어려움	3.13	0.97
11	교안 및 교육내용 구상이 어려움	3.10	0.93
12	교수진과의 관계유지 및 소통이 부족함	3.03	0.91
13	이용자 요구를 정확히 파악하기 어려움	3.03	0.84
14	주어진 교육 시간이 부족함	3.00	0.91
15	효과적으로 내용을 전달하기 어려움	2.96	0.88
16	교육의 재료가 되는 DB 등의 정보 자료가 부족함	2.94	0.93

\*문항척도: 1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다.

해 있었는데, 이는 맞춤형 이용자교육을 제공하는데 매우 다양한 요인이 어려움으로 작용하고 있음을 보여 준다.

#### 4.4.1 장애요인 항목의 요인분석

맞춤형 이용자교육을 제공하는데 문제점으로 작용하는 총 16개의 장애요인이 어떤 속성들로 구성되어 있는지를 파악해 보고자 요인분석을 실시하였다. 주성분 분석을 사용한 요인분석에서 복수의 요인에 걸쳐 0.3 이상의 요인 적재치를 보인 세 개 항목은 중복성이 있는 것으로 판단하여 분석에서 제외하고 최종적으로 13개의 항목으로 요인분석을 실시하였다(성도경, 이환범, 이수창, 장철영, 최인규, 2011). 그 결과 고유값이 1.0 이상인 네 개 요인이 추출되었고 이들은 전체 분산의 65.01%를 설명하고 있었다. 요인분석 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9>에 수렴된 네 요인을 살펴보면, 총

33.38%의 설명력을 보인 첫째, 요인은 사서인력 부족과 교육을 담당할 적임자 부족으로 발생하는 문제와 관련이 있으므로 '인력수급'문제로 명명하였다. 둘째, 요인은 총 12.97%의 설명력을 보였고, 주로 가르치는 능력이 미흡하여 발생하는 문제와 관련이 있으므로 '교수법'문제로 명명하였다. 셋째, 요인은 총 10.38%의 설명력을 보였고, 주제지식, 교육기술, 외국어 능력 등의 지식부족과 학습기회 부족에서 발생하는 문제와 관련이 있어 '능력개발'문제로 명명하였다. 마지막으로, 총 8.28%의 설명력을 보인 넷째 요인은, 교육에 필요한 시설과 설비 등 교육 인프라와 교육환경의 불충분으로 인해 생기는 문제들이므로 '교육여건'문제로 명명하였다. 이 같은 요인분석 결과를 통해 사서들이 인식하고 있는 맞춤형 교육의 장애요인을 (1) 인적투입 자원부족, (2) 교수법 미숙, (3) 교육에 필요한 지식 습득의 어려움과 기회부족, (4) 시설인프라

<표 9> 장애요인인식에 대한 요인분석

요인	항목	장애요인 관련 설문 항목	요인부하량(공통성)	고유값	설명력(%)
인력수급		교육 일정 조정 어려움	.82(.69)	4.34	33.38
		다른 업무가 많음	.80(.65)		
		교육 준비시간 소비 큼	.69(.60)		
		자질을 갖춘 사서 부족	.57(.55)		
교수법		이용자 요구 파악 어려움	.81(.71)	1.69	12.97
		교육내용 구상 어려움	.77(.72)		
		효과적으로 내용 전달이 어려움	.68(.69)		
능력개발		정보원 및 주제 분야 지식 학습 어려움	.79(.69)	1.35	10.38
		교육기술과 주제지식 학습기회 부족	.72(.72)		
		외국어 능력 부족	.68(.48)		
교육여건		교육장소 및 기기 등 인프라 부족	.81(.65)	1.08	8.28
		주어진 교육 시간 부족	.74(.67)		
		교육 자료 부족	.62(.52)		

(KMO=.78; Bartlett 구형성 검정치=346.47; 유의확률 <.001)

라 부족 등으로 요약할 수 있다. 주목할 것은 앞의 세 요인이 모두 담당사서와 관련된 문제로, 적절한 인력배치와 능력개발 문제가 성공적인 맞춤형 이용자교육의 관건이 됨을 시사하고 있다.

4.4.2 장애요인 인식과 맞춤형 이용자교육 활성화 정도간의 상관관계

현재 맞춤형 이용자교육을 제공하고 있는 도서관들의 경우, 제공 횟수나 참여자수, 재신청률 등에서 많은 차이가 나타난다. 따라서 그 활성화 정도에 따라 도서관 사서들이 겪는 어려움의 정도나 유형이 다를 수 있을 것이라고 추론해 볼 수 있다. 이에 교육활성화 정도와 장애요인 인식 간에 어떤 관련이 있는지 알아보았다.

분석에 사용한 지표를 보면, 먼저 장애요인은 앞 절의 요인분석을 통해 도출된 (1) 인적투입 자원부족, (2) 교수법 미숙, (3) 교육에 필

요한 지식 습득의 어려움과 기회부족, (4) 시설 인프라 부족 등 4개 지표의 요인점수로 구성된다(〈표 9〉 참조). 맞춤형 이용자교육의 활성화 정도는 아래 〈표 10〉에 있는 4개 지표로 측정했으며, (1) 학기당 교육제공횟수와 (2) 학기당 참여자 수, (3) 강의연계교육 재신청률, (4) 개별교육 재신청률 등이다.

맞춤형 이용자교육의 활성화 정도에 따라 도서관 사서들이 겪는 어려움의 정도나 유형이 다를 수 있을 것이라는 추론에 근거하여 교육활성화 정도와 장애요인 인식 간의 상관관계를 피어슨 상관관계 분석을 통해 파악하였고, 그 결과는 〈표 11〉과 같다.

〈표 11〉을 보면, 특정 활성화 지표와 특정 장애요인 인식지표 간에 통계적으로 유의미한 상관관계가 나타났다. 둘 간의 관계가 강한 상관관계로 나타나지는 못했으나, 이 결과는 사서들의 장애요인 인식과 교육활성화간에 존재하는 관계의 경향성을 보여준다고 파악된다.

〈표 10〉 맞춤형 이용자교육 활성화지표

활성화 지표		응답자수	백분율(%)	활성화 지표		응답자수	백분율(%)
학기당 제공횟수 (평균=2.47; 표준편차=1.55; N=94)	5회 이내	30	31.9	학기당 참여자 수 (평균=4.00; 표준편차=2.04; N=94)	50명 미만	33	35.1
	5회 이상 - 10회 미만	21	22.3		50 - 100명	12	12.8
	10회 이상 - 30회 미만	29	30.9		100 - 150명	13	13.8
	30회 이상 - 50회 미만	7	7.4		150 - 300명	15	15.9
	50회이상	7	7.4		300명 이상	21	22.3
수업연계교육 재신청률 (평균=3.48; 표준편차=1.30; N=90)	매우 낮다	5	5.6	그룹교육 재신청률 (평균=2.64; 표준편차=1.33; N=83)	매우 낮다	7	8.4
	낮다	6	6.7		낮다	14	16.9
	보통이다	28	31.1		보통이다	39	47.0
	높다	29	32.2		높다	19	22.9
	매우 높다	22	24.4		매우 높다	4	4.8

〈표 11〉 장애요인 인식과 교육활성화와의 상관관계

		맞춤형 이용자 교육 활성화			
		제공횟수	참여자 수	강의연계 재신청	개별교육 재신청
장애요인	인력수급	.27*	.09	.30**	.20
	교수법	-.22*	-.22*	.01	-.17
	능력개발	-.08	-.06	-.18	-.29**
	교육여건	.06	-.07	-.15	.12

\*p<0.05, \*\*p<0.01

장애요인 별로 살펴보면 첫째, 사서들이 인력수급문제를 크게 인식할수록, 소속 도서관의 맞춤형 교육 제공횟수( $r=.27; p<0.05$ )와 강의연계 재신청률( $r=.30; p<0.01$ )이 높은 것으로 보인다. 다시 말하면, 맞춤형 이용자교육을 제공하는데 인력수급문제를 어려움으로 인식하는 사서일수록, 교육횟수와 강의연계교육의 재신청률이 높은 도서관에서 근무한다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 시행횟수가 많은 도서관일수록, 또 강의연계교육 재신청률이 높은 곳일수록 사서 인력 부족으로 인하여 담당 사서가 어려움을 겪고 있어 이를 큰 장애로 인식하는 것으로 해석해 볼 수 있다.

둘째, 교수법 문제를 큰 장애로 인식할수록 소속 도서관의 교육제공횟수( $r=-.22; p<0.05$ )와 참여자수( $r=-.22; p<0.05$ )가 적은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교육제공 횟수나 참여자수가 많지 않은 도서관에 근무하는 사서일수록 교수법에 대한 더 큰 어려움을 겪고 있음을 의미하는 것으로, 교육경험이 많지 않은 사서들이 느끼는 교수법의 어려움을 반영하는 것으로 해석해 볼 수 있다.

셋째, 능력개발 문제는 주제 및 정보원에 대한 지식 그리고 외국어 능력 부족과 그로 인한 문제의식을 반영하는 것으로, 이 문제를 크게

인식하는 사서일수록 그가 소속한 도서관의 개별교육 재신청률( $r=-.29; p<0.01$ )이 낮은 것으로 나타났다. 역으로, 개별교육 재신청률이 높은 도서관의 사서일수록 이 능력개발 문제를 큰 장애로 인식하지 않는다고 볼 수 있다. 개별교육에서 사서는 이용자 개인 및 그룹의 특수한 이용자교육 요청에 부응해야 하는데, 이 때 재신청률이 낮다는 것은 결국 개별교육이 효과적으로 제공되지 못했을 가능성을 내포한다. 이 경우 사서가 정보원 및 주제분야 학습, 교육기술, 외국어 능력 등에 부족함을 느끼거나 또는 그러한 능력개발을 도울 학습기회를 부족하게 느낄 확률이 높고 그로 인해 이 문제를 큰 장애요인으로 느낄 가능성이 높아질 수 있다.

마지막으로 교육자료, 시설 및 설비 등 인프라 부족을 장애로 인지하는 것은 교육의 활성화 정도와 무관한 것으로 나타났다. 즉, 맞춤형 이용자교육의 활성화 여부는 시설 및 설비관련 인프라 부족을 장애로 인식하던 그렇지 않던 큰 상관이 없음을 의미한다. 요약하면 맞춤형 이용자교육 제공과 관련해 사서들이 인식하는 장애요인은 그 교육이 활성화된 도서관이나 덜 활성화된 도서관에서 모두 나타나고 있었고, 단지 서로 다른 장애요인을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

### 4.5 사서의 개인적 배경에 따른 맞춤형 이용자교육에 대한 인식 차이

사서의 개인적 배경에 따라 맞춤형 이용자교육에 대한 인식이 어떤 차이가 나타나는지 알아보고자, 이들 두 요인간의 상관관계를 조사해 보았다. 사서의 개인적 배경으로 인구학적 특성, 경력, 소속기관의 특성을 살펴보고, 맞춤형 이용자교육에 대한 인식은 장애요인과 성공적 운영을 위한 핵심 요건, 사서의 자질 및 자격 등을 중심으로 살펴보았다. 이를 위해 실시한 피어슨 상관관계 분석 결과는 <표 12>에 제시되어 있다.

<표 12>에 나타난 결과를 보면, 사서의 개인적 특성 일부와 그들의 교육에 대한 인식 간에 부분적으로 상관관계가 있음을 볼 수 있다. 관계의 상관성이 높지는 않았으나, 이 결과는 사서의 개인 특성과 맞춤형 교육에 대한 인식이라는 두 관계의 경향성은 보여주고 있다.

인구학적 특성, 경력, 소속기관 특성별로 통계적으로 유의미한 상관관계가 있는 결과를 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 우선, 인구학적 특

성을 보면, 여성 사서일수록 인력수급문제를 장애로 지적하는 경향이 높았고( $r=.25; p<0.05$ ), 연령이 어린 사서일수록 교수법 문제를 장애로 인식하는 경향이 높았다( $r=-.26; p<0.05$ ). 최종 학력이 높을수록 주제, 외국어 등에 대한 지식·능력 문제를 장애요인으로 인식하는 경향이 낮았고( $r=-.28; p<0.01$ ), 봉사정신과 의지를 담당사서에게 요구되는 역량으로 매우 중요하게 인식하고 있었다( $r=.21; p<0.05$ ).

둘째로 경력배경과 관련된 결과를 살펴보면, 근무경력은 맞춤형교육에 대한 인식과 큰 관련이 없는 것으로 나타났다. 그러나 맞춤형 이용자교육을 오래 담당한 사서일수록 봉사 정신을 중요하게 생각하지만( $r=.35; p<0.01$ ), 전임자배치를 교육의 성공요건으로 보는 경향이 낮았다( $r=-.22; p<0.05$ ). 반면 담당기간이 짧은 사서일수록 봉사 정신을 덜 중시하고 전임자배치를 중요한 전제조건으로 생각하는 경향이 높았다.

마지막으로 소속 기관의 특성 측면에서 결과를 살펴보면, 대학규모가 큰 도서관의 사서일수록 인력수급을 장애요인으로 보는 경향이 높았다( $r=.22; p<0.05$ ). 맞춤형 이용자교육에 투입

<표 12> 사서의 개인적 특성과 맞춤형 이용자교육에 대한 인식간의 상관관계

		장애요인				성공 요건				자질 및 자격	
		교수법	인력수급	지식·능력	교육여건	전임자 배치	사서에 대한 교육지원	충분한 인력배치	교수진과의 협력	기본자질	자격조건
인구학적 특성	성별	0.07	.25*	-0.15	0.05	0.04	-0.01	0.04	0.08	0.18	-0.05
	연령	-.26*	-0.12	-0.06	-0.15	0.02	-0.14	-0.08	0.10	0.11	0.05
	최종학력	-0.11	0.11	-.28**	0.04	0.08	0.02	0.06	0.12	.21*	0.07
	전공	-0.01	0.03	-0.09	0.06	-0.06	-0.09	0.20	-0.08	0.16	0.09
경력	근무경력	-0.19	-0.07	0.04	-0.09	-0.06	-0.08	-0.11	0.14	0.11	0.14
	교육담당기간	-0.10	-0.05	-0.13	-0.10	-.22*	-0.06	-0.13	0.12	.35**	0.04
소속기관	대학규모	0.01	.22*	-0.09	-0.18	0.09	0.06	0.04	-0.10	-0.11	-0.01
	담당사서수	-0.07	0.06	-0.01	0.02	-0.01	0.11	-0.04	-0.08	-0.08	-.22*

인원이 많은 도서관의 사서일수록 석사학위, 주제전문지식, 외국어능력 등과 같은 자격조건을 중요하게 보는 경향이 낮았고, 투입인원이 적은 도서관의 사서일수록 그러한 능력과 자격조건을 중요하게 보는 경향이 높게 나타났다( $r=-.22$ ;  $p<(0.05)$ ). 아마도 투입인원이 많은 도서관일수록 큰 도서관일 가능성이 크고, 최종학력이 높은 사서일수록 규모가 큰 도서관에 근무할 경향이 큰데, 이 때 큰 도서관일수록 학위, 주제지식, 외국어 측면 등 다방면에서 능력을 갖춘 사서들의 수가 많은 경향이 있으므로 그 사서들은 능력 면에서 큰 부족을 느끼지 않을 수 있다고 추론해 볼 수 있다. 그러나 이러한 추론은 향후 검증해 보아야 할 것이다.

## 5. 요약 및 결론

본 연구는 국내 대학도서관에서 맞춤형 이용자교육을 제공하고 있는 교육 사서들을 대상으로 수행된 탐색적 연구로, 그 교육의 효과, 성공적인 운영을 위한 선행요건, 담당사서에게 요청되는 자질 및 자격, 운영의 장애요인 등에 관한 사서들의 인식을 조사하기 위한 목적으로 수행되었다. 연구를 위해 맞춤형 이용자교육을 포함하여 이용자 교육에 경험이 있는 8명의 사서를 대상으로 심층면담을 수행하였고, 그 결과를 토대로 전국 94개 대학도서관 맞춤형 교육 담당사서를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 장에서는 그로부터 주요 연구결과를 논의하면서, 효과적인 맞춤형 이용자교육 제공방안을 모색해 보고자 하였다.

먼저, 맞춤형 교육 담당 사서를 대상으로 맞

춤형 이용자교육의 효과에 대한 인식을 조사한 결과, 정보활용능력 향상, 도서관에 대한 인식 개선 등 선행연구에 나타난 다양한 효과에 대해 매우 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다(Attebury, Sprague, & Young, 2009; Fleming, 1990; Freeman & Lynd-Balta, 2010). 맞춤형 교육의 효과는 크게 '인식개선'과 '정보서비스 향상'이라는 두 측면으로 요약될 수 있었는데, 본 연구에 참여한 사서들은 특히 실질적인 정보서비스 향상이나 이용자 능력향상보다 도서관에 대한 인식개선 효과를 더 크게 생각하고 있었다.

둘째, 성공적인 맞춤형 이용자교육을 위한 핵심요건을 무엇으로 생각하는지 조사한 결과, 선행연구에 나타난 바와 같이 가장 많은 사서가 '교수진과의 긴밀한 소통 및 협력'(40.4%)으로 대답했다(Ivey, 2003; Lippincott, 2000). 또한 교육에 필요한 인력 수급과 직무교육기회 제공도 주요 요건으로 인식하고 있었다. 반면, 교육 인프라 및 예산 등과 같은 자원 확보를 핵심 요건으로 생각한 사서는 상대적으로 적었고, 주제분야 학위소지로 응답한 사서는 가장 적었다. 교수진과의 긴밀한 소통과 협력을 가장 중요한 요건으로 파악된 것은 교과과정과 밀접히 연계되어 제공되는 맞춤형 이용자교육의 핵심적 특성을 반영한 결과라 볼 수 있으며, 인력수급과 직무교육기회 제공이 높게 나온 것 역시 이 교육이 양질의 인적자원의 지적 노력이 요구되는 이용자 교육유형임을 반영한다고 볼 수 있다.

셋째, 맞춤형 이용자교육을 제공하는데 사서에 요구되는 역량을 조사한 결과, 크게 봉사 의지 등과 같은 기본적 자질과 주제지식, 학위,

외국어 능력 등과 같은 자격조건으로 요약되고 있었다. 본 연구에 참여한 사서들은 지식 및 능력측면의 자격 조건보다 맞춤형 교육에 대한 의지나 봉사정신을 더 중요한 역량으로 평가하고 있었다. 이러한 결과는 전반적으로 국내 대학도서관에 맞춤형 이용자교육을 위한 여건이 아직 제대로 조성되지 않은 상황과 관련이 있을 것으로 파악되는데, 즉 교육을 도입하고 정착시키기 위해 우선 담당자가 그 교육에 대한 믿음과 학습의지, 봉사정신 등으로 정신적인 무장이 필요함을 시사한다. 이는 도서관 인프라나 사서의 능력과 같은 요소가 결코 중요하지 않다기 보다, 도입 및 정착 단계에서 정신적 측면이 상대적으로 더 요구되는 것으로 해석하는 것이 타당할 것 같다.

넷째, 본 연구에서는 맞춤형 교육을 제공하는데 겪게 되는 어려움을 총 16개 사항으로 파악할 수 있었다. 16개 사항은 다시 인력수급, 교수법, 지식·능력, 교육여건 등 네 유형의 장애요인으로 요약될 수 있었다. 조사결과를 보면, 16개 어려움 중에서 상위 5개 항목은 모두 인력수급과 지식·능력에 관련된 문제들로, '맞춤형 이용자교육 이외의 다른 여러 업무 부담', '외국인 학생교육에서의 언어적 어려움', '교육준비시간 소비가 큼', '교육 기술 및 주제지식 학습기회 부족', '자질을 갖춘 사서의 부족' 등이 포함된다. 이러한 어려움은 선행연구와 심층면담에서도 빈번히 언급되었던 문제들이었다(Fleming, 1990; Kappus, Jenks, & Pauw, 2011).

다섯째, 사서들이 느끼는 장애요인은 소속 도서관의 맞춤형 이용자교육 활성화 정도에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 먼저, 맞춤형 교육을 많이 시행하는 도서관이나 강의연계교육 재

신청률이 높은 도서관의 사서일수록 인력 부족으로 인한 어려움을 토로하는 경향이 강하여, 적절한 인력수급이 급선무로 파악되었다. 반면 시행횟수와 참여자 수가 적은 대학도서관의 사서일수록 교수법 미숙으로 인한 어려움을 겪고 있는 것으로 조사되었다. 이는 역으로 교육 경험 축적은 사서의 교수법 관련 장애요인을 극복하는 데 도움이 되는 것으로 해석할 수 있다.

함께 주목해 보아야 할 연구결과는 지식·능력부족을 장애로 느끼는 것이 교육의 양적 활성화 여부와 무관하다는 분석이다( $r = -.08$ ). 이 결과는 교육이 양적(제공횟수, 참여자수)으로 활발히 제공되는 도서관 사서일수록 교수법문제를 덜 느낀다는 결과와는 대비되는데, 결국 교수법은 교육횟수가 증가하면서 개발될 수 있지만, 정보원, 주제지식, 외국어 능력 등은 그렇지 않아 사서의 꾸준한 능력개발노력이 요구되는 부분임을 보여준다. 주제지식 및 외국어 등과 관련된 지식 및 능력적 측면은 시간과 함께 경험이 쌓이기 보다는 보다 집중된 투자가 필요하므로, 능력개발을 도울 시간과 환경을 마련해 주는 등 직무교육에 대한 현실적인 지원이 필요할 것이다. 더불어 미국 대학·연구도서관협회(ACRL)에서 정보활용능력 연구소를 만들어 교육 프로그램을 제공했던 것과 같이 국내에서도 이러한 제도적 장치를 통한 재교육 지원이 요청된다(Mitchell, Comer, Starkey, & Francis, 2011).

마지막으로 맞춤형 이용자교육에 대한 인식이 사서의 개인 및 소속기관의 특성에 따라 어떤 차이가 있는지 알아본 결과, 여성이거나 어린 사서일수록 교수법 문제를 장애로 인식하는 경향이 높았다. 최종학력이 높을수록 주제지식

및 능력부족 문제를 장애요인으로 인식하는 경향이 낮았고, 담당사서의 자질로 봉사정신과 의지를 중요하게 여기고 있었다. 한편 사서들의 인식은 근무년수와 무관하였으나 맞춤형 이용자교육을 담당할 기간이 오래된 사서일수록 이용자 봉사를 더 중요하게 생각했고, 전임자 배치를 성공조건으로 보는 경향은 낮았다. 규모가 크고 활발하게 맞춤형 이용자교육을 제공하는 도서관의 사서일수록 충분치 못한 인력수급으로 곤란을 겪고 있었던 반면, 투입인원이 적거나 교육을 덜 활발하게 제공하는 도서관의 사서일수록 석사학위, 주제전문지식, 외국어능력 등과 같은 자격조건을 중요하게 보는 경향이 높았다.

이와 같은 연구결과를 토대로 맞춤형 이용자교육을 보다 효과적으로 제공하고자 하는 도서관과 향후 도입을 계획하는 도서관의 사서들을 위하여 다음과 같은 제언들을 할 수 있을 것이다. 우선, 맞춤형 교육의 성공적인 도입과 발전을 위해서는 이 교육에 대한 사서의 교육적 신념과 의지가 무엇보다 중요하며, 이를 구체적으로 실행하기 위한 실력을 갖추는 노력이 함께 수반되어야 할 것이다. 본 연구에서 해당 교육 담당 사서가 갖추어야 할 자질과 자격을 조사한 결과, 교육에 대한 사서의 의지가 가장 중요하게 언급되었다. 물리적 교육환경이 다소 열악하더라도, 사서의 신념과 봉사의지는 맞춤형 이용자교육 도입과 초기 정착에 필요한 가장 큰 원동력이 될 수 있을 것이다. 그러나 맞춤형 이용자교육을 보다 체계적이고 전문적으로 제공하기 위해서는 교수법, 자관 자료 및 정보원의 이해는 물론 주제지식, 외국어 능력에 대한 사서의 꾸준한 노력이 필요하다. 본 연구에

서 장애요인으로 파악된 지식 및 능력 부족 문제를 좀 더 구체적으로 살펴보면, '외국인 학생 교육에서의 언어적 어려움', '교육 기술 및 주제 지식 학습기회 부족', '자질을 갖춘 사서의 부족' 등이 포함된다. 또한 개별교육의 재신청률이 낮은 도서관의 사서일수록 정보원 및 주제분야 학습, 교육기술, 외국어 능력 등에 부족함을 크게 느끼고 있었고 이를 개선할 학습기회의 부족을 큰 어려움으로 여기고 있었다. 맞춤형 교육의 특성상 사서의 능력은 교육 내용에 그대로 반영되어 맞춤형 교육의 질과 직결되기 때문에 이 부분에 대한 능력개발이 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 이는 사서가 개별적인 차원에서 의지와 노력뿐만 아니라 대학이나 도서관 차원에서도 계속교육을 위한 다양한 지원이 필요하며, 나아가 대학도서관 관련 협회와 한국교육학술정보원(KERIS) 등 전문가 단체 차원에서 심화 교육과정 지원 등의 적극적인 역할이 요청된다. 나아가 단순한 교육 지원 차원에서 그칠 것이 아니라 각 대학의 맞춤형 교육 담당 사서들이 주기적으로 교류하면서 교육에 대한 정보와 경험을 공유할 수 있는 소통의 장(場)이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 성공적인 맞춤형 이용자교육의 핵심요건으로 교수진과의 원활한 교류와 수통이 가장 중요하게 밝혀진 바(〈표 5〉 참조), 교육의 활성화와 발전을 위해서 사서들은 교수진과의 협력 구축을 위해 전략적으로 노력해야 한다. 또한 심층면담 분석 결과, 맞춤형 이용자교육의 주요 이용자가 교수들이었고 또 이들의 재신청률이 높았다는 분석 결과를 볼 때, 교수진과의 협력을 기반으로 한 강의연계교육을 우선적으로 개발할 필요가 있다. 본 연구 결과는 교수진과

의 협력이 맞춤형 이용자교육의 첫 출발점이자 동시에 지속적인 노력이 필요한 부분임을 보여 준다. 따라서 선행연구에서 제안한 교수-사서 상호간에 서로 목적을 공유하며 상시적으로 의사소통이 될 수 있도록 해야 할 것이다(Ivey, 2003; Lippincott, 2000).

셋째, 본 연구 결과 맞춤형 교육에서 사서 인력은 교육 서비스의 성패를 좌우하는 핵심 자원으로 밝혀졌다. 동시에 맞춤형 이용자교육을 운영하는데 사서들이 실제로 경험한 가장 큰 장애요인 또한 사서 인력 수급에 관한 문제라는 결과를 볼 때, 해당 교육을 담당할 수 있는 최소한의 사서 인력이 확보될 필요가 있다. 이 문제는 교육이 활발히 이루어지고 있는 대규모 도서관에서 특히 심각한 문제로 나타났다. 현실적으로 전체 사서 인력이 너무 적거나 과중한 업무 환경에서는 교육 프로그램 운영이 사실상 불가능하거나 효과적일 수 없다. 이용자 교육을 담당할 수 있는 전임자를 배치하는 것이 가장 이상적이겠지만, 다른 업무와 교육 업무를 겸할 수 있는 창의적 인력 배치가 차선택으로 요구되는데, 이 때 겸임한 업무가 지나치게 과중하지는 않아야 한다. 왜냐하면 다른 업무의 부담이 맞춤형 이용자교육의 가장 큰 장애요인으로 나타났기 때문이다. 결국 인력 수급 문제는 대학 및 도서관 차원에서 장기적인 안목에서 도서관 발전을 위해 지원되어야 할 부분으로 각별한 노력이 필요하다. 사서들은 직무교육이 장기적인 차원에서 창조적인 투자이며 더 질 높은 도서관 서비스의 원동력이 된다는 점을 대학 경영진에게 설득할 수 있어야 할 것이다.

넷째, 교육을 담당하는 사서의 교수법 향상을 위한 계속교육이 필요하다. 특히 맞춤형 교육을 향후 도입하려거나 교육 서비스를 시작한 지 얼마 되지 않은 도서관이라면 더욱 노력해야 할 부분이다. 본 조사결과에 따르면 연령이 어리거나 맞춤형 교육의 시행횟수나 참여자 수가 적은 대학도서관의 사서일수록 교수법 미숙으로 인한 어려움을 크게 느끼고 있었다. 사실 교육능력은 사서 개인의 노력만으로는 개발에 한계가 있기 때문에 상부 기관 차원의 지원이 필요하다. 예컨대, 현재 한국교육학술정보원에서는 대학도서관 법률정보 전문가 과정 등의 주제 전문가 교육과 분과별 실무자 세미나 등을 제공하고 있고, 국립중앙도서관은 분야별 주제 전문사서 기초 및 심화과정, 사서를 위한 정보 활용교육을 제공하고 있다.<sup>2)</sup> 대학도서관사서들을 위한 보다 유용한 소 주제별 서지교육 프로그램과 워크샵 등이 계획되어야 할 것이다. 또한 교육경험이 적은 사서들을 위한 교수법을 훈련할 수 있는 과정은 아직 제대로 마련되어 있지 않으므로 이에 대한 프로그램도 필요하다. 무엇보다도 중요한 것은 사서들이 이러한 교육 과정에 적극적으로 참여하고 또 실무자 협의회를 구성하여 활동할 수 있도록 시간을 확보해주고 장려하는 도서관 차원에서의 현실적 지원이 제공되어야 할 것이다.

본 연구는 국내 문헌에 아직 체계적으로 정리되어 있지 않은 맞춤형 이용자교육에 대해 국내 4년제 대학의 중앙도서관을 전수조사하여 해당 교육을 제공해 본 사서의 인식과 경험을 조사한 첫 연구라는 점에서 그 의의를 찾을 수

2) 한국교육학술정보원 사서커뮤니티 <http://librarian.riss.kr/> 국립중앙도서관 사서교육 <http://edu.nl.go.kr/>

있다. 본 연구결과를 통해 '고비용 고효율'의 특성을 지닌 맞춤형 이용자교육이 향후 대학도서관 현장에서 더 넓게 확산되고 깊이 뿌리내리는데 도움이 될 여러 방안들을 제안할 수 있었다. 그러나 본 연구는 몇 가지 한계점을 갖고 있으며 후속 연구를 통해 더 고찰해 보아야 할 과제를 남기고 있다. 우선 본 연구에서는 맞춤형 이용자교육 운영 현황과 인식을 사서의 관점에서만 조사하고 교육의 궁극적인 수혜자인 이용자의 관점은 함께 다루지 못했다는 점에서 한계를 갖고 있다. 따라서 맞춤형 이용자교육에 대한 보다 총체적인 이해를 돕기 위해서는 후속 연구에서 맞춤형 이용자교육에 대한 이용자의 요구 파악, 만족도, 장단기 효과에 대한 각 이용자 집

단별 인식을 심층 조사하여야 할 것이다. 또 다른 후속 연구로 이용자의 실제인식과 경험을 조사하여 사서의 인식과 어떤 격차가 있는지 분석해 볼 수 있을 것이다. 한편 본 연구결과에서 특별히 주목해 보아야 할 결과는 최종학력이 높거나 해당업무를 더 오랫동안 담당해 온 사서일수록, 담당사서에게 필요한 자질과 자격요건으로 능력보다는 봉사정신과 의지를 중요하게 여기고 있었다는 결과이다. 이러한 상관관계가 과연 후속 연구에서도 동일하게 관찰될지 검증해 볼 필요가 있다. 그 결과는 '의지'와 '능력' 중 무엇이 더 성공적인 이용자 교육에 필요한 사서의 자질과 자격인지에 대한 흥미로운 대답을 제공해 줄 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김나원 (2008). 이용자 행태 및 요구 분석을 통한 의학도서관 이용교육 프로그램 개발 연구. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 남재연 (2012). 맞춤형 교육을 중심으로 한 도서관서비스 개발 및 활용. KERIS 발표자료.
- 박준식 (2000). 정보환경의 변화와 사서의 역할변용. 한국도서관정보학회지, 31(2), 21-40.
- 성도경, 이환범, 이수창, 장철영, 최인규 (2011). 알기쉬운 통계기법의 활용: 사회현상 조사분석 및 연구 논문 작성을 위한 SPSS. 대구: 대명.
- 안인자 (2005). 사서직 업무변화에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 16(1), 233-246.
- 이시영 (2010). 대학도서관 사서의 위기와 대처. 한국도서관·정보학회지, 41(3), 47-67.
- 정달수 (2005). 유비쿼터스 도서관과 사서의 역할 변화에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 정미정 (2014). 대학도서관 이용자 맞춤형 교육의 효과적 도입과 운영 방안 연구. 석사학위논문, 명지대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 정미정, 권나현 (2014). 대학도서관 맞춤형 이용자교육의 운영 현황 분석 연구. 정보관리학회지, 31(2), 99-119. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.2.099>
- 최상희 (2007). 사서직 구인광고에서 나타난 교육사서 직무와 역량분석 연구. 한국문헌정보학회지,

- 41(3), 201-215. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.3.201>
- 최은주, 박남진 (2005). 대학생의 정보활용능력에 미치는 영향요인에 관한 연구: 정규 교과목 정보이용 교육 수강생을 중심으로. *정보관리학회지*, 22(4), 153-172.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.4.153>
- 한국교육학술정보원 (2012). 2012 대학도서관 통계분석 자료집. 서울: 한국교육학술정보원.
- 한국도서관협회 (2010). 문헌정보학 용어사전. 서울: 한국도서관협회.
- American Library Association (2009). ALA's core competences of librarianship. Final version. Retrieved from <http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>
- Attebury, R., Sprague, N., & Young, N. J. (2009). A decade of personalized research assistance. *Reference Services Review*, 37(2), 207-220.
- Bell, S. P., & Shank, J. (2004). The blended librarian: A blueprint for redefining the teaching and learning role of academic librarians. *College & Research Libraries News*, 64, 373-376.
- Bennett, S. (2009). Libraries and learning: A history of paradigm change. *Portal: Libraries and the Academy*, 9(2), 181-197.
- Canadian Association of Research Libraries (2010). Core competencies for 21st century CARL librarians. Retrieved from [http://carl-abrc.ca/uploads/pdfs/core\\_comp\\_profile-e.pdf](http://carl-abrc.ca/uploads/pdfs/core_comp_profile-e.pdf)
- Crews, K. D. (1997). *The academic library in the information Age: Changing roles*. Seal Beach, CA: Consortium for Educational Technology for University Systems.
- Dewey, B. I. (2004). The embedded librarian: Strategic campus collaborations. *Resource Sharing & Information Networks*, 17(1-2), 5-17.
- Firooznia, F., & Andreadis, D. K. (2006). Information literacy in introductory biology. *Journal of College Science Teaching*, May-June 2006, 23-27.
- Fleming, H. (1990). *User education in academic libraries*. London: Library Association Publish.
- Freeman, E., & Lynd-Balta, E. (2010). Developing information literacy skills early in an undergraduate curriculum. *College Teaching*, 58, 109-115.
- Heider, K. L. (2010). Ten tips for implementing a successful embedded librarian program. *Public Services Quarterly*, 6(2-3), 110-121.
- Ivey, R. (2003). Information literacy: How do librarians and academics work in partnership to deliver effective learning programs?. *Australian Academic & Research Libraries*, 34(2), 100-113.
- Kappus, T., Jenks, K., & Pauw, A. (2011). Can you meet with me on friday?: Personalized library instruction by appointment. *Alki*, 27(3), 8.

- Lippincott, J. (2000). Librarians and cross-sector teamwork. *ARL: A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions for ARL, CNI, and SPARC*, 208/209(February/April), 22-23.
- Mitchell, M. S., Comer, C. H., Starkey, J. M., & Francis, E. A. (2011). Paradigm shift in reference services at the Oberlin College Library: A case study. *Journal of Library Administration*, 51(4), 359-374.
- Roberts, J. C., & Bhatt, J. (2007). Innovative approaches to information literacy instruction for engineering undergraduates at Drexel University. *European Journal of Engineering Education*, 32(3), 243-251.
- Tomlinson, C. A. (2005). Grading and differentiation: Paradox or good practice?. *Theory into Practice*, 44(3), 262-269.
- Young, H.(Ed.). (1986). *The ALA glossary of library and information science*. Chicago: American Library Association.

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

- Ahn, In-Ja (2005). A study of evolution of the librarian job. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 16(1), 233-246.
- Choi, Eun-Ju, & Park, Nam-Jin (2005). A study on influential factors on information literacy of undergraduate students. *Journal of the Korean Society for information Management*, 22(4), 153-172.
- Choi, Sang-Hee (2007). An analysis on the roles, responsibilities, and job qualifications of instruction librarians in librarian job ads. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 41(3), 201-215.
- Jung, Dalsu (2005). A study on the ubiquitous library and librarian's role change in the environment of ubiquitous library. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, Korea.
- Jung, Mijung (2014). Strategies for the effective adoption and delivery of customized bibliographic instructions in academic libraries. Unpublished master's thesis, Myongji University, Seoul, Korea.
- Jung, Mijung, & Kwon, Nahyun (2014). Current practices of the customized bibliographic instructions in academic libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(2), 99-119.

- Kim, Na Won (2008). A study on the development of user instruction programs in medical libraries through analyzing user behaviors and needs. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea.
- Korea Education & Research Information Service (2012). 2012 A statistical analysis in academic libraries. Seoul: Korea Education & Research Information Service.
- Korean Library Association (2010). Library and information science glossary. Seoul: Korean Library Association.
- Lee, Si-Young (2010). Crisis and response of librarians at university libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(3), 47-67.
- Nam, Jae yeon (2012). Development and application of the library's service based on customized bibliographic instructions. Paper presented at Korea Education & Research Information Service.
- Park, Junsik (2000). Changing roles of the librarians under the new information environment. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 31(2), 21-40.
- Sung, Dogyeong, Lee, Hwanbeom, Lee, Suchang, Jang, Cheolyeong, & Choe, Ingyu (2011). The use of statistical techniques easy to understand social phenomena for research and writing research papers SPSS. Daegu: DaeMyeong.

