

# 도서관의 전자정보실 서비스 개선을 위한 이용사례 분석\*

## A Study of Service Improvement for Electronic Information Room by User's Experience

이 경 민(Kyung-Min Lee)\*\*

### < 목 차 >

I. 서론	III. 이용사례 분석
1. 연구문제와 필요성	1. 정보서비스
2. 연구방법	2. 시설과 장비
3. 연구의 한계	3. 공간
II. 선행연구와 사례조사	IV. 개선방안
1. 도서관의 컴퓨터 지원서비스	1. 정보서비스
2. Information Commons와 전자정보실	2. 시설과 장비
3. 국내외 사례	3. 공간
	V. 결론

### 초 록

국내 도서관은 정보화 시대에 적응하기 위하여 이용자에게 컴퓨터 사용환경을 일찍부터 제공하였다. 하지만 오늘날은 컴퓨터 사용환경이 일반화되어 전자정보실에 대한 변화가 필요한 시점이다. 이에 문헌정보학과 학생 78명으로 하여금 직접 전자정보실을 이용해 보게 하여 이용에 편리한 점과 불편했던 점을 기술하게 하였다. 이용사례 결과를 분석하여 전자정보실의 바람직한 변화 방향을 찾고자 하였다. 그 결과 사서에 의해 제공되는 정보서비스에서 불만이 가장 많았고, 그 이외에 시설과 장비 그리고 공간 순으로 많았다. 이를 개선하기 위한 방안으로는 도서관에서 전자정보실의 기능을 명확히 하는 미션과 서비스 방향을 정확히 제시하여야 하고, 사서는 전자정보실이 디지털 자료와 아날로그 자료 그리고 정보통신 기술지원이 동시에 제공되는 현대화된 레퍼런스 룸으로 인식해야 할 것이다.

키워드: 전자정보실, 정보서비스, 레퍼런스 룸, 디지털 자료, 아날로그 자료

### ABSTRACT

The domestic libraries offered users computer environment early to adapt in information age. However, the computer environment is generalized today, so it is needed to change about the role of electronic information room in this point. The author investigated use experience by 78 students who are student in library and information science. They experienced electronic information room and wrote their experience. As a result, they felt most inconvenience in information service of librarians, facilities and equipment and space. To improve the service of electronic information room, it is needed to develop the mission and service policy of electronic information room. And also the librarian must think the room as modern reference room that has digital and analog materials and information technology.

Keywords: Electronic Information Room, Information Service, Reference Room, Digital Materials, Analog Materials

\* 이 논문은 2009년도 승의여자대학 학술연구비 지원에 의해 연구되었음.

\*\* 승의여자대학 문헌정보과 부교수(kmlee@sewc.ac.kr)

• 접수일: 2009년 11월 20일 • 최초심사일: 2009년 11월 30일 • 최종심사일: 2009년 12월 26일

## I. 서론

### 1. 연구문제와 필요성

국내의 도서관은 지난 20년 동안에 많은 변화를 겪어왔다. 도서관자동화 프로그램과 OPAC, 홈페이지, 멀티미디어실, 전자자료 등이 그 주요한 변화요인이다. 이러한 변화요인은 이용자의 정보활용 패턴을 변화시켰을 뿐만 아니라, 사서의 정보서비스 제공 방식도 변화시켰으며 나아가 도서관 공간까지도 변화시켰다. 공간 중에서도 가장 큰 변화는 ‘멀티미디어실’ 혹은 ‘전자정보실’ 등과 같은 이름으로 많은 컴퓨터와 각종 비디오 오디오 장비를 갖추고 멀티미디어 서비스를 제공하고 있는 것이 과거와 큰 차이점이다. 도서관마다 이러한 공간을 설치하게 된 것은 새로운 매체로 이용할 수 있는 콘텐츠가 늘어났을 뿐만 아니라, 컴퓨터가 실질적으로 정보수집에서부터 생산까지 모든 과정을 수행할 수 있게 됨으로써 학습자에게는 없어서는 안될 필수도구가 되었기 때문이다.

그러나 최근 국내 공공도서관과 대학도서관의 멀티미디어실이나 전자정보실(전자정보실로 용어를 통일함)을 이용해 보면 많은 문제점이 제기되고 있다. 오경목, 노영진이 서울시내 공공도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화 방안을 조사한 자료를 보면, 도서관의 전자정보실은 홍보 부족과 기기 사용 미숙 등의 이유로 소장되어 있는 전자정보원의 이용도 미비하여, 단지 PC만을 제공하는 PC방 수준으로 전락하고 있는 실정이라고 하였다.<sup>1)</sup> 대학도서관의 전자정보실도 공공도서관과 큰 차이가 없이 대부분 인터넷 이용과 비도서 자료 이용 그리고 문서편집 수준에 머물고 있다. 하지만 미국의 경우는 Information Commons라는 이름으로 기존의 Computer Lab에서 한 단계 업그레이드된 서비스를 제공하면서, 이제는 도서관이 Information Commons를 어떻게 운영할 것인가 하는 것이 아니라 Information Commons가 도서관을 어떻게 변화시킬 것인지를 생각하게 되었다.

국내의 도서관이 일찍부터 컴퓨터를 도입하여 인터넷과 디지털자료를 활용할 수 있도록 공간을 마련해 준 것은 매우 적절한 대응이었지만, 더 이상 적극적인 정보서비스로 나아가지 못하고 있는 실정이다. 즉 대부분의 도서관에서는 각종 비도서 자료 열람과 인터넷 정보를 검색할 수 있는 장비와 공간위주의 서비스 수준이라고 할 수 있다. 물론 일부 대학도서관이나 국립중앙도서관처럼 전자정보실을 확대하여 하나의 건물 전체로 하여금 전자정보실 역할을 하는 경우도 있지만, 이들 도서관도 이용자 입장에서 관찰해 보면 기존 도서관의 전자정보실을 시설 면에서 확장한 것에 지나지 않는다.

1) 오경목, 노영진, “공공도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제20권, 제3호(2003. 9), p.270.

도서관에서 차지하는 전자정보실은 다양한 의미를 가진다. 인터넷을 통한 외부와 소통의 공간이 되기도 하고, 휴식의 공간이 되기도 하며 필요한 정보를 찾는 공간이기도 하다. 또한 비도서 매체를 통한 학습의 공간이기도 하며, 새로운 지식을 창조하기 위한 공간이기도 하다. 하지만 이러한 다양한 기능이 수행되기 위해 사서에 의한 직접적인 정보서비스가 제공되지 않는다면 그곳은 단순한 PC방에 불과할 뿐이다.

본 논문에서는 국내의 대학도서관이나 공공도서관의 전자정보실이 비록 많은 장비와 인력 그리고 공간을 제공하면서도, 인터넷 이용, 문서편집, 비도서 자료 열람과 같은 소극적인 서비스밖에 제공하지 못하고 있는 상황에서, 전자정보실에서 사서에 의해 보다 더 능동적인 서비스를 제공할 수 있는 방안이 무엇인지 찾아보고자 한다. 이러한 문제를 해결하고자 하는 목적은 디지털 환경에서도 사서가 이용자들에게 필요한 정보서비스를 제공함으로써 도서관의 위상을 새롭게 정립하기 위함이다. 연구 대상은 특정한 관중에 한정하지 않았다. 왜냐하면 사서에 의한 능동적인 서비스는 관중에 관계없이 모든 도서관에 적용할 부분이기 때문이다. 이러한 연구가 필요한 것은 최근 컴퓨터가 대중화되고 각종 비도서 자료도 인터넷에서 쉽게 이용할 수 있게 되면서 전자정보실의 고유한 기능을 정립하지 못하고 있기 때문이다. 이제 전자정보실은 단순히 도서관을 구성하는 하나의 공간이 아니라 인쇄정보와 디지털정보를 동시에 서비스할 수 있는 창구로서 역할이 요구되는 상황이다. 이러한 상황에서 본 연구는 전자정보실의 서비스 개선방안을 제시하고자 한다.

## 2. 연구방법

전자정보실의 서비스 개선방안을 제시하기 위해서 선진 사례를 벤치마킹하는 방법과, 이용자로 하여금 직접 전자정보실을 이용해 보도록 하여, 이용에 따른 문제점과 개선방안을 찾도록 하는 방법 등이 있다. 지금까지 국내에서 발표된 논문은 주로 선진 도서관의 사례를 소개하고 이를 따라가기 위한 방안을 제시하였다. 본 논문에서는 선진 도서관의 사례를 참조하는 동시에 국내 도서관의 경우는 이용자가 직접 전자정보실을 이용해 보고 느낀 경험을 수집하여 분석하는 질적인 연구방법을 택하였다.

국내 도서관의 체험 자료를 수집하기 위해서 서울시내 S대학에서 문헌정보학을 전공하는 78명의 학생으로 하여금 불특정 도서관을 이용하도록 하여, 그 도서관의 전자정보실에서 컴퓨터와 비도서 자료를 열람해보고, 또 사서에게 직접 자료 이용에 따른 질문을 하나씩 하도록 하여, 전자정보실 이용에서 편리한 점과 불편한 점을 쓰게 하였다. 자료수집 과정에서 정형화된 질문지를 사용하지 않고, 아래 <표 1>처럼 개방형 질문지를 사용한 것은 이용조사자들마다 이용하고 싶은 분야가 다르고 질문내용도 다르게 함으로서 보다 더 다양하고 세분화된 정보를 찾았기 때문이다.

〈표 1〉 질문지

성 명 :
방문도서관 :
방문날짜 :
1. 관중에 관계없이 도서관을 선정하여 그 도서관의 전자정보실을 최소한 2시간 이상 이용해보고 느낀 점을 분량이나 형식 혹은 관심분야에 관계 없이 기술하되, 가급적이면 불편사항에 대해 자신이 생각하는 바람직한 개선 방안을 제시하시오(예: 공간, 시설, 장서, 서비스, 환경, 기타). 편리했던 점: 불편했던 점: 불편했던 점에 대해 개선 방안을 제시하시오.
2. 전자정보실 사서에게 질문을 해보고 답변에 대한 느낀 점을 쓰시오. 질문내용: 만족하였던 점: 불만족하였던 점: 불만족한 부분에 대하여 개선 방안을 제시하시오.

조사 결과 유효한 기술서를 작성한 것이 73건으로서, 이것을 기반으로 전자정보실에서 잘되고 있는 부분과 개선할 부분으로 구분하였다. 자료를 분석하기 위해서 우선, 연구결과에서 이용의 불편한 점과 편리한 점을 나란히 기술하고, 개선방안을 찾기 위해 불편한 부분을 카테고리화 하여 각 카테고리별로 바람직한 방안을 찾고자 하였다. 외국 도서관 사례는 미국의 사례에 대한 분석자료가 논문으로 많이 발표되었기에 이를 참조하였다.

### 3. 연구의 한계

본 논문은 질적연구 방식을 취하였기에 다음과 같은 한계점이 있다. 첫째, 이용자로 선발된 조사자들이 이미 도서관에 대한 지식이 일반인들보다 많은 문헌정보학 전공자들이라서 도서관에 대해 이미 일반 이용자들보다 더 많은 지식을 갖추고 있기에 자신의 경험보다는 이상 위주로 평가할 경우가 있다. 즉 문헌정보학에서 배운 대로 기대하여 전자정보실을 이용하였기에 처음부터 기대수준이 다른 이용자들보다 더 높을 수 있다는 점이 있다. 그러나 한편으로는 이미 도서관에 대한 지식을 일반 이용자들보다 더 많이 가지고 있기에 보다 다양하고 깊게 서비스 수준을 살필 수 있다는 장점도 있을 수 있다. 둘째, 자료를 수집하기 위한 방법으로 정형화된 질문지를 작성하지 않고, 조사자가 직접 이용해 보고 느낀 경험과 사서에게 질문을 함으로써 느낀 점을 이용자 입장에서 기술하는 방식이기 때문에 특정한 자료를 수집하기에는 한계점이 있다. 그래서 답변 결과를 비율로 나타내기보다는 소수의 다양한 답변에서 의미가 있는 부분을 찾는 데 주안점을 두었다. 셋째, 연구대상을 서비스 부분에 중점

을 두었기에 관중별로 구분을 하지 않았다는 점이다. 이것은 일부 조사자료들이 특정한 도서관에 한정된 부분이 있지만 대부분 관중에 관계없이 공통적으로 적용할 수 있기 때문이다. 관중별로 보다 더 세분화된 정보서비스에 대한 연구는 차후에 계속적으로 이루어질 필요가 있다.

## II. 선행연구와 사례조사

### 1. 도서관의 컴퓨터 지원서비스

정보통신기술의 발달과 디지털 자료의 급증으로 도서관에서 제공하는 정보서비스도 다양하게 변하고 있다. 이용자는 도서관에 직접 방문하지 않아도 도서관 자료를 검색할 수 있고 동시에 원문도 이용할 수 있으며 경우에 따라서는 사서에게 질문을 하고 답변을 받을 수 있게 되었다. 이렇게 정보통신기술과 디지털 정보가 활성화 되면서 도서 대출량의 감소, 레퍼런스 감소 등으로 인하여 도서관의 존재 여부에 대해 많은 의견이 있었다.<sup>2)</sup> 많은 도서관은 인터넷 환경에서 자신의 가치를 내세우기에 힘들어 하였지만, 컴퓨터 시대에 학습 프로세스가 변하였기 때문에 이에 상응하는 프로세스를 제공하기도 하였다. 대표적인 것으로 'Computer Lab', 혹은 '전자정보실', '멀티미디어실' 등을 만들어 많은 컴퓨터와 각종 프로그램을 이용할 수 있도록 하고 있다. 도서관에서 이러한 시설을 제공하게 된 것은 교육과 학습방법이 바뀌면 도서관에서 제공하는 서비스 방법도 변하여야 한다는 방침에 따라 대부분의 도서관에서 이러한 시설을 제공하고 있다.<sup>3)</sup>

이제는 디지털자원이 더욱 확산되어 가면서 도서관에서 컴퓨터를 이용한 자료 검색이나 원문열람 및 문서편집에 대한 요구가 갈수록 늘어나고 있다. 그래서 도서관은 이용자와 고등교육을 지원하기 위하여 자체적으로 많은 변신을 시도하고 있다. 또한 학습과정에서 각종 기술이 필요하고 협동작업이 필요하다는 것을 이해하게 되어, 기존의 Computer Lab실에 사서의 직접적인 정보서비스를 부가하여 Information Commons라는 이름으로 원스톱 레퍼런스를 제공하고 있다. 하지만 컴퓨터에 익숙한 사람은 이러한 도구를 제대로 활용할 수 있지만 컴퓨터에 익숙하지 못한 사람에게서는 상당히 접근하기가 어려운 문제점이 있다. 이를 해결하기 위해 컴퓨터 관련 기술과 정보원에 대한 지식을 갖춘 사서로 하여금 직접적인 정보서비스를 제공하고 있다. 특히 공공도서관의 경우에는 다양한 사람에게 자유롭게 정보에 접근할 수 있도록 컴퓨터활용강좌와 같은 것을 통해 이용자가 쉽게 컴퓨터를 이용할 수 있도록 많은 노력을 해왔다.

2) Carlson, S, "The Deserted Library," *Chronicle of Higher Education*, Vol.48, No.12(December 2001), p.A38.

3) Nancy Levesque, "Bricks and Clicks and The Future of The Academic Library," *Journal of College Teaching & Learning*, Vol.1, No.11(November 2004), p.4.

전통적인 도서관에서는 자료 탐색을 위해 목록카드를 이용하거나 사서에게 질문으로 해결하였지만, 지금은 사서에게 도움을 받기 위해서는 기본적으로 컴퓨터를 사용할 수 있어야 한다. 현재 컴퓨터는 문서편집이나 지식창조를 위한 하나의 학습도구로 사용된다. 도서관 이용자는 이러한 도구를 제대로 사용할 수 있어야 정보도 제대로 활용할 수 있다. 도서관은 일반인에게 정보에 무료로 접근할 수 있는 도구를 제공함으로써 복지사회의 존재가치를 인정받는다. 그래서 ALA 전임 회장 이었던 Kranich는 Information Commons가 민주주의에서 본질적인 요소라고도 한 바가 있듯이<sup>4)</sup> 도서관에서 컴퓨터를 활용할 수 있는 학습공간의 역할은 갈수록 중요하게 될 것이다.

## 2. Information Commons와 전자정보실

Information Commons는 1990년대 초반부터 이용자에게 디지털환경에 접근시키기 위하여 미국의 대학도서관에서 시작하였다. 처음에는 컴퓨터 기반의 시설물 위주로 되어 있었지만 지금은 시설물과 더불어 다양한 서비스를 제공하고 있다. Information Commons의 유형에는 컴퓨터실, 통합실, 독립건물 형태로 크게 구분된다. 컴퓨터실은 Information Commons의 기본적인 형태로서 이곳에서는 어떠한 기술적인 지원이나 레퍼런스 지원을 하지 않고, 단순히 인터넷 지원이나 기본적인 문서편집 프로그램 위주로 지원된다. 이에 비하여 통합실 형태는 기술지원과 레퍼런스가 동시에 이루어지는 형태이다. 경우에 따라서는 작문지원도 정기적으로 이루어지고 있는 경우도 있다. 독립 건물 형태는 도서관의 또 다른 이름이거나 혹은 도서관의 지원 아래 별도의 건물에서 기술지원과 레퍼런스를 동시에 제공하는 것을 말한다.

비록 형태는 다르더라도 Information Commons는 이용자를 위해 정보기술과 정보자료의 공급을 위한 핵심적인 시설로서 인식되고 있다.<sup>5)</sup> 이에 미국의 경우는 대학도서관을 비롯하여 많은 공공도서관에서 Information Commons를 통하여 각종 정보통신기술뿐만 아니라, 그룹스터디나 팀 학습 등이 가능하도록 장비도 지원하고, 나아가 만남의 장소와 같이 각종 커뮤니티를 위한 편안한 공간도 제공하면서 Information Commons에 대한 발전 전략을 계속 찾고 있는 중이다.<sup>6)</sup>

지금까지 Information Commons가 제공하는 기능을 보면, 참고봉사, 협동학습 공간, 정보활용 교육, 전자강의실, 멀티미디어실, 기술지원, 문서작성 등이 있다. 여기서 참고봉사는 다양한 프로그램이 탑재된 컴퓨터와 함께 인쇄자료와 디지털자료에 대한 길잡이 역할을 말한다. 협동학습 공간은 학교의 교육환경이 개인적인 학습보다는 협동학습을 요구하는 환경으로 많이 바뀌면서 이에 대한

4) Nancy Kranich, *The Role of Research Libraries in Conceptualizing and Fostering Scholarly Commons*, <<http://dlc.dlib.indiana.edu/archive/00001249/>> [cited 2009, 6. 10].

5) Beatty, S.D, *Information Commons Trends in Collaboration*, <<http://dspace.ucalgary.ca/>> [cited 2009, 7. 2].

6) Donald Beagle, "Extending the Information Commons: From Instructional Test bed to Internet 2," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.28, No.5(Sep-Oct 2002), p.290.

도서관의 지원사항이다. 정보활용교육은 이용자에게 문서편집 프로그램 사용법을 지원하는 일이다. 일반 이용자는 초·중·고등학교를 거치면서 정보검색 기술뿐만 아니라 기본적인 문서편집 프로그램 사용법을 익힐 것으로 생각하지만 사실 그렇지 않은 경우가 대부분이다. 이론과 실습으로 제대로 익힌 경우는 거의 없기에 도서관에서 이러한 서비스를 지원하는 것이고, 비도서 자료를 이용할 수 있도록 하는 것은 학생에게 다양한 매체를 활용할 수 있도록 하기 위한 것이다. 또한 다양한 매체로 창작할 수 있도록 하드웨어와 소프트웨어를 갖추고 있다. 특히 장비로는 스캐너, 디지털 비디오 카메라 등도 제공한다. 이외에 레포트 작성이나 기타 글쓰기가 가능한 공간을 마련해 주기도 하고, 대학의 경우 수업이 없는 시간을 이용하여 편안하게 쉴 수 있도록 편안한 의자와 TV도 함께 제공되는 공간을 마련해 주어 단순한 컴퓨터실이라는 개념이 들지 않도록 하고 있다.

한편 국내 도서관의 경우 1990년대 후반부터 '전자정보실'이나 '정보검색실', '멀티미디어실', '디지털자료실' 등 다양한 명칭으로 불리는 전자정보실을 설치하여 한 장소에서 검색 및 열람, 다양한 형태의 전자정보원의 이용이 가능하도록 하였다. 그러나 오동근과 김숙찬이 대구 경북지역 대학도서관의 전자정보실의 인력과 규모, 기기, 운영, 장기계획 및 운영상의 어려운 점 등을 중심으로 조사한 바에 의하면 공간이나 기본환경 구축의 측면에서는 비교적 그 기능이 잘 수행되고 있으나, 전자정보실의 본연의 기능에 있어서는 충분히 발휘하지 못하고 있는 것으로 나타났다.<sup>7)</sup> 또 공공도서관의 전자정보실을 대상으로 조사한 오경묵과 노영진은 주민에게 공평한 정보접근과 문화봉사 기능 등을 제공한다는 취지와 목적은 그럴듯하게 표기되어 있지만, 운영측면에서 실질적인 정보서비스가 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다고 하였다. 김영신이 대전 한밭도서관을 중심으로 디지털정보센터 이용자들을 대상으로 설문조사와 현장관찰 한 자료를 보면, 이용자들은 기기적인 측면에서는 만족도가 높은 반면에 직원과 운영에 대한 만족도는 상대적으로 낮게 나타났다. 이에 대한 대응책으로 적극적인 이용자 교육을 위해 직원교육의 필요성을 제안하였다.<sup>8)</sup> 학교도서관은 정미경에 의하면 교육인적자원부가 2001년 5월 학교도서관에 디지털자료실을 구축하기 위하여, 정보검색용 PC를 설치하고 소장자료를 디지털화 하였지만 물리적인 장비위주의 공급에만 치우친 결과가 되었고, 사서에 의한 부가적인 서비스는 부재하여 학교도서관이 제 기능을 수행하지 못하고 있는 실정이라고 지적하였다.<sup>9)</sup> 이외에 노동조 등은 포커스그룹 인터뷰와 이용자 및 사서를 대상으로 한 설문조사를 통하여 국립디지털도서관의 미션과 비전을 제시하였다.<sup>10)</sup> 도서관별로 나타난 문제점을 개선하기 위해 오동근과 김숙찬, 정미경 그리고 김영신은 각각 전자정보실에 대한 정체성을

7) 오동근, 김숙찬, "대구 경북지역 주요 대학도서관 전자정보실의 현황 및 운영실태에 관한 분석," 정보관리학회지, 제21집, 제4호(2004, 12), p.100.

8) 김영신, "공공도서관 디지털정보센터 서비스 개선에 관한 연구," 한국도서관정보학회지, 제38권, 제2호(2007, 6), p.144.

9) 정미경, "학교도서관의 Information Commons 도입에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제42집, 제2호(2008, 6), p.140.

10) 노동조, 박승진, 장윤금, "국립디지털도서관의 정보서비스 정책 수립에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제42집, 제2호(2008, 6), p.302.

확립하고 전문인력을 배치하여 이용자를 대상으로 한 적극적인 마케팅 전략과, 학생의 학습에 대한 흥미 유발과 학습능력을 고취시키기 위해서 우선적으로 교사의 정보활용교육이 필요하며, 나아가 학습에 활용되는 소프트웨어 및 공간과 제반 시설 등이 마련되어야 한다고 제안하였다. 이외에 정재영은 Information Commons를 공간측면과 직원능력 측면 그리고 이용자 교육 측면에서 강조하였는데, 공간으로는 기술적 지원 안내데스크, 참고서비스 데스크, 연구지원을 위한 개인 상담공간, 내부에 조성된 컴퓨터 랩실, 그룹 및 개인 학습실, 그룹회의실, 비도서 자료 활용실을 갖추고 이를 운영하기 위해서 사서는 정보검색과 정보기술에 대한 전문적인 지식을 갖춘 직원이 필요하다고 제시하여, 담당사서로 하여금 컴퓨터 및 멀티미디어 기자재 사용방법, Web DB 및 인터넷 정보의 검색과 같은 다양한 소프트웨어 활용방법 등을 교육하도록 제시하였다.<sup>11)</sup> 이러한 연구들이 국내 도서관의 전자정보실에 대한 개선을 위하여 다양한 방안을 제시하였지만 아직까지 개선효과는 크게 나타나지 않고 있는 실정이다.

### 3. 국내외 사례

도서관에서 컴퓨터를 사용할 수 있는 공간을 제공하는 것은 미국이나 한국의 도서관에서 대동소이하다. 하지만 미국의 사례를 발표한 논문을 보면 한국의 도서관과 많은 차이점이 있다. 우선 미국의 아리조나대학도서관<sup>12)</sup>의 경우를 보면, 그들은 Information Commons Desk와 Reference Desk를 합하여 하나의 데스크에서 기술적인 지원과 기본적인 레퍼런스를 제공하고 있다. 직원은 2명의 사서와 2명의 훈련된 학생으로 하여금 전통적인 레퍼런스 서비스와 소프트웨어, 하드웨어를 지원한다. 물론 Information Commons 이외에 학생과 주제전문사서를 연결하는 시스템도 갖추고 있다. 장비는 사서 데스크 옆에 기본적인 프린트와 레퍼런스 도구가 갖추어져 있으며, 입구 쪽에는 복사기와 프린팅 서비스를 제공하도록 되어 있다. 컴퓨터는 멀티미디어실에 50대를 갖추어 정보활용교육을 실시한다. 제공하는 프로그램은 인터넷을 비롯하여 각종 데이터베이스, 문서편집, 스프레드시트, 전자출판, 그래픽, 통계처리, 멀티미디어 제작, 프리젠테이션 프로그램 등이다. 뉴욕주의 Binghamton 대학도서관의 경우는 메인 로비에서 바로 접근할 수 있는 위치에 있고, 레퍼런스 콜렉션도 포함하여 참고사서에 의하여 IT분야의 기술지원뿐만 아니라 각종 정보에 접근하는 방법을 알려주고 있다. 이외에 사서는 채팅서비스, 이메일 서비스, 전화서비스, 주제별 장서개발, 학과수업, 웹페이지 관리, 교수 모임참가 등의 활동을 하고 있다. Brigham Young 대학의 Harold Lee Library의 사례는 개인별로 PC작업이 가능한 공간과 여러 명이 동시 작업이 가능한 공간, 멀티미디어 Lab,

11) 정재영, “대학도서관의 Information Commons(정보공유공간) 도입에 관한 연구,” 한국도서관정보학회지, 제38집, 제1호(2007. 3), p.80.

12) Arizona University Library Home page, <<http://www.library.arizona.edu>> [cited 2009. 7. 11].

안락한 소파, 바퀴 달린 의자 등으로 그룹 스터디룸에서 편리하게 사용할 수 있도록 하고 있으며, 또한 학생에게 자신의 저작물을 출판할 수 있도록 도와 주기도 하고, 작문에도 도움을 주는 작업을 하고 있다. 이러한 작업을 수행하기 위하여 Reference Assistance, Computer Assistance, Multimedia Assistance를 각각 별도의 책상으로 배치하였다. Reference Assistance Desk는 출입구 가까이에 두고 레퍼런스 업무를 수행할 뿐만 아니라 기초적인 컴퓨터 질문도 해결한다. Computer Assistance는 주로 학생으로 하여금 기술적인 문제를 해결하도록 한다. Multimedia Assistance는 윈도우와 Mac 운영체제에서 비디오 오디오 제작기술을 제공한다. 3분야의 Assistance는 자체적으로 매주 트레이닝과정을 가진다. 이 트레이닝 과정에서 이용자의 관심사를 파악하고 그에 대한 지식을 갖추도록 하여 질문이 오기 전에 미리 준비하도록 한다.<sup>13)</sup> 캐나다의 Top 7에 해당되는 연구중심형 대학인 University of Calgary<sup>14)</sup>의 경우는 하나의 메인 데스크에서 Information Resources와 Information Technology를 동시에 제공한다. 참고사서와 기술담당직원 그리고 학생으로 구성되어 서비스를 제공한다. 캘리포니아 Polytechnic State University San Luis Obispo의 Robert E. Kennedy Library<sup>15)</sup>는 Learning Center로서 역할을 한다. Abilene Christian University의 Margaret and Herman Brow Library<sup>16)</sup>와 같이 4,800여명의 학생을 대상으로 하는 소규모 대학도서관의 경우는 Learning Center를 두고 갤러리, 카페, 협동작업, 라운지 타입의 좌석배치, 복사서비스, 기술적인 서비스, 정보 리터러시, 도서대출반납, 연구지원, 작문지원, 발표지원 기능을 수행한다. 카페에서는 커피와 샌드위치 등을 판매한다. 작문지원은 영문과 졸업생이 작문방법을 비롯하여 편집하는 방법, 이력서 준비하는 방법, 교정 등을 담당하며 레포트 제출에 중점을 둔다. 이러한 미국과 캐나다의 사례에 의하면 기존처럼 단순히 Computer Lab실로만 제공하던 때보다 이용자가 훨씬 많아졌다고 한다.<sup>17)</sup>

국내의 경우 공공도서관으로 대표적인 도서관 중에서 남산도서관<sup>18)</sup>은 명칭이 '전자정보실'이라고 되어 있지만 실제적으로 인터넷 이용, 문서편집, VTR, DVD, 위성방송 등을 제공한다. 노원정보도서관<sup>19)</sup>도 인터넷, 문서편집, 원문검색, 위성방송, DVD를 이용할 수 있는 종합공간으로서 역할을 하고 있다. 종로도서관<sup>20)</sup>의 경우에는 포토샵이나 일러스트와 같은 프로그램을 설치한 동시에 DVD를 함께 열람할 수 있도록 되어 있다. 대학도서관의 경우는 서울대학교처럼 비도서 자료를 이용하기 위하여 도서관내에서 별도의 공간을 제공하고 있는 경우가 대부분이고, 그 이외에 연세대학교와 고려대

13) Binghamton University Library Home page, <<http://library.lib.binghamton.edu>> [cited 2009. 7. 11].

14) University of Calgary Library Home page, <<http://library.ucalgary.ca>> [cited 2009. 7. 11].

15) Robert E. Kennedy Library Home page, <<http://www.lib.calpoly.edu>> [cited 2009. 7. 11].

16) Abilene Christian University Library Home page, <<http://www.acu.edu/library>> [cited 2009. 7. 11].

17) Susan McMullen, *Libraries in transition: evolving the information ecology of the Learning Commons: Sabbatical Report*, <[http://works.bepress.com/susan\\_mcmullen/](http://works.bepress.com/susan_mcmullen/)> [2009. 6. 30].

18) 남산도서관 홈페이지, <<http://www.namsanlib.go.kr>> [인용 2009. 7. 12].

19) 노원정보도서관 홈페이지, <<http://www.nowonlib.seoul.kr>> [인용 2009. 7. 12].

20) 종로도서관 홈페이지, <<http://www.jongnolib.go.kr>> [인용 2009. 7. 12].

학교는 멀티미디어실을 도서관에서 별도의 건물로 분리한 경우가 있다. 하지만 국내의 대부분 대학 도서관은 비도서 자료와 PC 이용 공간으로만 서비스를 하고 있는 실정이다. 이상의 국내사례를 종합해 보면 국내의 전자정보실은 다양한 비도서와 컴퓨터를 사용할 수 있는 공간 위주의 서비스가 주로 이루어지는 반면에 사서에 의한 직접적인 서비스는 매우 부족한 것으로 보인다.

### Ⅲ. 이용사례 분석

이용자로서 자료수집에 참가한 인원은 모두 78명이었다. 이들 중 같은 도서관을 중복으로 방문한 5건을 제외하고 73건의 답변을 분석하였다. 73건 중에서 관종별로는 공공도서관 41개, 대학도서관 26개, 전문도서관 4개 그리고 국립중앙도서관과 국회도서관이 포함되었다.

분석방법은 전자정보실을 이용할 때 편리했던 점과 불편했던 점으로 크게 나눈 다음, 전체 이용사례 내용을 각 문장별로 의미하는 바를 추출한 결과 <표 2>와 같이 13개의 카테고리로 분류하였다.

<표 2> 전자정보실 이용에서 편리했던 점과 불편했던 점

카테고리	편리했던 점	불편했던 점
사서와 커뮤니케이션	18	24
시설과 장비	18	23
공간 구성	15	25
목록	15	15
자료의 양	9	12
이용안내문	5	16
자료 접근성	3	11
검색시스템	3	10
좌석 예약제	3	1
컴퓨터 사용시간제한	2	7
관의대출	1	5
신분증 제시	1	5
홍보		6

<표 2>에서 전자정보실을 이용하면서 편리했던 점으로는 사서의 정보서비스, 시설과 장비, 공간, 목록, 자료의 양, 이용안내문 순이었고, 불편했던 점으로는 공간, 사서의 정보서비스, 시설과 장비, 이용안내문, 목록, 자료의 양, 자료의 접근성 순으로 나타났다. 이것을 보면 이용자의 관심이 크게 사서의 정보 서비스와 시설 장비, 공간으로 구분될 수 있다. 그래서 본 논문에서는 연구 결과를 사서의 정보 서비스, 시설 장비 및 공간으로 나누어 분석하였으며, 특히 사서의 정보 서비스에서는 사서에 의한 직접 서비스와 기계적인 간접 서비스로 구분하였다. 이렇게 구분한 이유는 사서의 직

접적인 서비스에 비하여 기계적인 간접서비스는 각 도서관 환경이 서로 다르기 때문에 그 결과를 일률적으로 적용하기 어렵기 때문이다.

사서에 의한 직접 서비스에는 '사서와 커뮤니케이션', '목록' 그리고 '이용안내문' 항목을 포함하였고, 기계적인 간접 서비스에는 '검색시스템', '좌석 예약제', '컴퓨터 사용시간제한', '관외대출', 그리고 '신분증 제시'를 포함하였으며, 시설 장비 면에서는 '시설과 장비' 그리고 '자료의 양'을 포함하였고, 공간적인 면에서는 '자료의 접근성'과 '공간 구성'을 포함하였다.

### 1. 정보서비스

#### 가. 사서의 정보서비스 부문

조사에 참가한 이용자는 기존 시설이나 공간 보다는 사서와 이용자가 직접 커뮤니케이션을 나눌 수 있는 서비스에 더 많은 관심을 보였다. 여기에 해당하는 것은 사서의 친절성, 답변의 충실성, 목록제공 여부, 이용안내문 제공 여부 등이며 이들에 대한 자세한 경험 내용은 <표 3>과 같다.

<표 3> 사서의 직접적인 서비스 부문

서비스 내용	구 분	경험 내용
사서의 친절성	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사서가 먼저 다가와서 안내해 주었다.</li> <li>• 롤모델로 삼고 싶은 사서가 있었다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사서가 자리를 지키지 않았다.</li> <li>• 질문할 곳이 없었다.</li> <li>• 표정이 권위적이었다.</li> <li>• 아르바이트 학생만이 있었다.</li> <li>• 사서의 목소리가 너무 컸다.</li> </ul>
답변의 충실성	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료를 추천 의뢰하였을 때 내용까지 설명해 주어서 전문성을 느꼈다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비도서 추천 능력이 부족하다.</li> <li>• 마이크로필름 사용법을 몰랐다.</li> <li>• 사서의 전문성을 전혀 느낄 수 없었다.</li> </ul>
비도서목록 제공	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인기있는 목록만 별도로 제공해 주었다.</li> <li>• 분야별 목록을 제공해 주었다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공하지 않았다.</li> <li>• 제목만 제공하고 내용은 알 수 없었다.</li> </ul>
이용안내문 제공	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용법이 이해하기 쉽도록 되어 있었다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제공하지 않았다.</li> </ul>

<표 3>에서 이용자가 사서로부터 친절함을 느낀 경우는, 이용자가 전자정보실을 방문하여 사용법을 몰라 망설이고 있는데 사서가 먼저 다가와서 친절하게 안내해 주어서 고마움을 느낀 경우가 있었고, 친절한 사서 덕분에 이용자가 나중에 사서가 되면 본인도 저렇게 친절하게 대하겠다는 생각이 들게 한 경우도 있었다. 사서에 대한 불만으로는, 사서가 자리를 지키지 않아서 질문을 할

수 없는 경우가 있었고, 비록 사서가 자리를 지키더라도 사서의 표정이 권위적이고 딱딱하거나 전혀 신경을 쓰지 않고 있는 느낌을 들게 하는 경우도 있었다.

이용자가 사서에게 도서관 이용에 관한 질문을 했을 때 이용자의 요구에 적절하게 대처하지 못한 경우가 있었다. 즉 마이크로필름을 사용하고자 하였으나 사서가 작동법을 몰라 그만 둔 경우가 있었고, 이용자가 요구하는 자료에 대한 어떠한 정보도 제시해 주지 못하였고, 질문에 대한 올바른 답변이 되지 않는 경우가 있었다. 비록 사서가 친절하였더라도 정확한 대답을 제시하지 못하였거나 그러한 노력도 보이지 않을 때 실망한 사례도 있다. 그러나 어린이가 좋아하는 DVD 자료를 추천 요구 했을 때 내용까지 설명해 주거나 사서가 추천하는 비디오 코너에서 사서의 전문성을 느낄 수 있는 사례도 있다.

전자정보실 이용법에 대한 안내문이나 자료에 대한 목록이 갖추어져 있지 않다는 점도 이용자에게 불편을 주었다. 그러나 비록 목록을 제공하더라도 주로 제목만 제공하고 내용은 알 수 없었기에 실질적인 도움이 되지 못한 경우가 있었다. 하지만 인기있는 목록을 따로 분리하여 이용이 편리하도록 한 경우와, 비도서에 대한 분야별 목록이 비치되어 이용할 수 있을 때 매우 편리했던 경우도 있었다. 이러한 사례를 통하여 볼 때 이용자는 전자정보실 사서의 친절결과 비도서에 대한 목록미비 그리고 사서의 전문지식 부족에 불평을 보였다. 그러나 이용자가 좋은 반응을 보인 것도 사서의 친절과 좋은 목록 그리고 전문지식에 있는 것으로 나타났듯이, 국내의 전자정보실에서 제공하는 사서의 정보서비스 수준은 이용자의 기대에 미치지 못하지만, 이용자에게 만족을 줄 수 있는 기회가 사서에게 달려 있다는 것을 나타내 준다.

#### 나. 기계에 의한 간접 서비스

전자정보실에서 사서에 의한 직접적인 서비스를 제외한 기계적인 서비스에는 <표 4>와 같이 '검색시스템', '좌석 예약제', '컴퓨터 사용시간제한', '관외대출', '신분증 제시'를 포함하였다.

<표 4>의 검색시스템에서 이용자 중에는 비도서 자료를 검색할 수 있는 도구를 찾지 못하여 당황한 경우가 있었고, 검색시에는 장르별로 검색을 제공하는 경우는 없었을 뿐만 아니라 주제어나 키워드로도 검색이 안되고, 주로 색인 순이나 구입된 순서로 배열되어 검색에 많은 시간이 소요된 경우도 있었다. 검색결과에서 내용도 부실하여 실질적인 도움이 되지 않은 경우도 있었다. 반면에 이용자는 책자형태로 비도서 목록을 가나다순으로 장르에 따라 분류한 인쇄물에 좋은 반응을 보였다.

컴퓨터 사용시간제한은 전자정보실 개방시간을 평일 오후 6시까지만 개방함에 따른 불편사항과 주말에 개방되지 않는 점, 그리고 컴퓨터 사용시간을 대부분 2시간 이내로 제한하는 경우가 여기에 해당된다. 전자정보실 개방시간은 도서관 정책에 따라 달라질 수 있지만, 컴퓨터 사용시간을 일률적으로 2시간 이내로 제한하는 경우는 약간의 문제점이 있었다. 특히 상영시간이 2시간 이상이 소요되는 영화의 경우는 다 보지 못하는 경우도 있었다. 이런 경우를 대비하여 도서관에서는 비도서

〈표 4〉 기계적인 간접 서비스 부문

서비스 내용	구분	경험 내용
검색시스템	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장르별로 분류한 인쇄목록이 편리했다.</li> <li>• 컴퓨터상에서 목록으로 검색이 가능하여 편리하다.</li> <li>• 사서가 수기로 작성한 목록이 인상 깊었다.</li> <li>• 인기있는 DVD는 따로 분리해 두어서 좋았다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비도서를 검색하는 방법에 대해 알지 못했다.</li> <li>• 장르별로 구분이 안되어 있다.</li> <li>• 구입순서로 배열되어 있어 검색이 불편했다.</li> <li>• 목록에서 내용설명이 없어서 불편하다.</li> <li>• 검색전용 PC가 없었다.</li> <li>• 비도서를 직접 선정하고 싶었지만 목록으로만 이용했다.</li> </ul>
컴퓨터 사용 시간 제한	편리한 점	없었음
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평일 오후 6시 이후와 주말에 사용이 제한되었다.</li> <li>• 컴퓨터 사용시간이 2시간 이내로 제한되었다.</li> <li>• 2시간 넘는 영화는 다 못 본다.</li> </ul>
좌석 예약제	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원하는 시간에 사용할 수 있어 편리하다.</li> <li>• 인터넷 사용은 예약제로 되어 있지만 DVD 감상은 선착순이다.</li> <li>• 예약제가 아니라서 좋다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약을 하지 못하고 급하게 왔을 때 불편하다.</li> <li>• 예약방법이 까다로워 전화로 했는데 너무 불편하다.</li> </ul>
관외대출	편리한 점	• 좋다.
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관외대출이 금지되어 있었다.</li> <li>• 관외대출이 안되는 것이 이해가 안된다.</li> <li>• 기업도서관에서는 직급이 높은 사람에게 우선이다.</li> </ul>
신분증 제시	편리한 점	• 회원제한을 두지 않고 신분증만 있으면 가능하다.
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상당히 번거롭다.</li> <li>• 학생증이 없으면 이용하기 어렵다.</li> <li>• 대출증 이외에 별도의 신분증을 맡겨야 한다.</li> </ul>

를 관외대출하고 있지만, 아직까지 많은 도서관은 관외대출까지 허용하지 않는 경우가 많아 비도서 자료 이용자는 시간적으로나 공간적으로 많은 제한을 받고 있는 것으로 나타났다. 시간 제한과 개방시간에 대한 편리한 점을 제기한 사례는 없었다.

한편 좌석 예약제를 실시하는 경우 대부분의 이용자는 이를 장점으로 기술했지만 급한 사람에게 는 오히려 불편하다는 의견도 있었다. 이외에 전자정보실 서비스에 대한 불만 사항으로 대출이나 전자정보실을 출입할 때 신분증을 요구하는 도서관이 있어 이용자에게는 상당히 번거롭게 여겨지고 있었다.

## 2. 시설과 장비

시설과 장비면에서는 다음 〈표 5〉와 같이 컴퓨터를 비롯한 각종 하드웨어와 소프트웨어, 가구 그리고 비도서 자료의 량을 포함한다.

〈표 5〉 시설과 장비 부문

서비스 내용	구 분	경험 내용
하드웨어	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최신 기종이다.</li> <li>• LCD 모니터가 최신이라서 마음에 들었다.</li> <li>• 스캔할 수 있어서 좋았다.</li> <li>• 자세한 사용법이 있었다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마우스, 키보드, 헤드폰 등은 고장이 났거나 지저분하다.</li> <li>• 헤드폰을 공동으로 사용하기 때문에 비위생적이다.</li> <li>• 어학장비는 먼지만 쌓여 있다.</li> <li>• 비디오 테이프는 화질이 좋지 않았다.</li> <li>• DVD 플레이어와 TV가 고장이 났지만 안내문이 없다.</li> <li>• 30인치 TV의 시청거리가 60~70cm이다.</li> <li>• 컴퓨터가 구형이다.</li> <li>• 작동법이 어렵다.</li> </ul>
가구	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안락의자가 있어서 편안했다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가구가 독서실용이라서 불편하다.</li> </ul>
소프트웨어	편리한 점	없었음
	불편했던 점	없었음
비도서 량	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음악, 다큐멘터리, 마이크로필름 등 자료의 다양성</li> <li>• 최신 DVD가 많아서 좋다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최신 자료뿐이다.</li> <li>• 오래된 자료들뿐이다.</li> <li>• 학술적인 정보보다는 영화 위주로 구성되어 있다.</li> <li>• 자료의 량이 너무 적다.</li> </ul>

장비 중에서 컴퓨터의 경우는 대부분 최신 기종이라서 큰 불만이 없었지만, 부속기기에 대한 불만이 나왔다. 〈표 5〉에서 마우스와 키보드, 모니터, 헤드폰 등은 관리가 소홀하여 고장이 났거나 지저분한 경우가 있었다. 컴퓨터 이외에 어학용 장비는 사용이 되지 않아서 먼지만 쌓여 있었고, 일부 TV와 DVD 플레이어는 고장이 났지만 고장 안내도 없이 방치되어 있는 경우도 있었으며, 30인치 TV를 60~70cm 거리에서 시청할 수 있게 되어 눈의 피로를 느끼게 하는 경우가 있었다. 이와 같이 장비면에서 컴퓨터와 관련된 부속 장비가 제대로 관리되지 않았고, 또 컴퓨터를 제외한 기타 장비는 배치와 사후관리가 부족한 경우가 있었다.

한편 컴퓨터 열람석과 의자와 같은 가구에 대해서는 가구가 독서실에서 사용하는 좁은 책상이거나 사무용 가구로 구성되어 있는 경우가 있어 오랜 시간 이용하기가 어렵다는 의견이 있었다. 가구에 관하여 편안한 안락의자에 대해서 만족한다는 의견이 있었다. 소프트웨어에 대한 불만은 전혀 없는 것으로 나타났다.

전자정보실이 소장하고 있는 비도서 자료에 대해서 주로 최신 자료 위주로 되어 있거나 오래된 자료로만 구성된 경우, 그리고 영화 위주로만 되어 있는 경우 불만이 있었다. 그러나 음악과 각종 다큐멘터리 정보, 신문 마이크로 필름 자료 등 다양한 자료를 소장하고 있는 것에 만족감을 표시하였다.

### 3. 공간

조사 대상이 된 전자정보실은 도서관 이외의 별도 공간에서 운영되는 경우는 없었고, 모두 기존 도서관 건물내에 하나의 공간으로 되어 있었다. 공간 카테고리에 해당하는 요소는 아래 <표 6>과 같이 좌석배치와 칸막이를 포함하는 ‘공간구성’, ‘자료의 접근성’, 그리고 ‘가족석 제공 여부’ 등이다.

<표 6> 공간적인 부문

서비스 내용	구 분	경험 내용
공간구성	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인공간 확보</li> <li>• 좌석배치</li> <li>• 쾌적한 환경으로 오래 머물고 싶다.</li> <li>• 독서, 정보, 영화, 여가 모두 해결해서 좋았다.</li> <li>• 인터넷과 프린터 사용은 출입문 가까이에 두었고, 원문DB와 DVD 감상은 안쪽에 배치해서 좋았다.</li> <li>• 불투명 칸막이</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유리칸막이 때문에 집중이 안된다.</li> <li>• 칸막이가 없어서 집중이 안된다.</li> <li>• 좁은 칸막이로 불편하다.</li> <li>• 인터넷, 영화, 어학, 문서편집을 모두 같은 공간에서 하도록 되어 있어 불편하다.</li> <li>• 조명이 너무 밝았고, 온도가 적당하지 않았다.</li> <li>• 칸막이가 너무 낮아서 불편했다.</li> </ul>
자료의 접근성	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 눈으로 브라우징이 가능하여 편리했다.</li> <li>• 신착자료 목록에 대한 홍보가 좋았다.</li> <li>• 신청하면 문자와 전광판으로 알려주었다.</li> <li>• 자주 찾는 자료를 별도로 배열해서 좋다.</li> <li>• 여러 개의 DVD를 동시에 빌릴 수 있어 선택이 가능하다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐가제로 운영하여 실물을 보기 어렵다.</li> <li>• 반개가제로 운영하여 실물을 보기 어렵다.</li> <li>• 장애인을 위한 시설이 부족하다.</li> <li>• 반납함이 불편하다.</li> <li>• 신청서 작성이 번거롭다.</li> </ul>
가족석	편리한 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족석이 있어서 좋았다.</li> <li>• 유아와 초등학생이 구분되어 사용했다.</li> </ul>
	불편했던 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여가활용으로 친구와 함께 할 수 있는 공간이 없다.</li> <li>• 영화는 혼자보다는 여러 사람이 같이 봐야 한다.</li> </ul>

<표 6>의 공간구성에서 불편한 점은 옆자리에 있는 이용자 때문에 집중에 방해가 된다는 것이다. 방해가 되는 요인으로는 칸막이가 없거나 칸막이 높이가 너무 낮거나, 있더라도 유리칸막이인 경우 그리고 독서실처럼 좁게 칸막이가 되어 있어 옆자리의 영상이나 음성으로 인하여 집중하기가 어렵다는 것이다. 이외에 인터넷과 영화감상, 어학연습, 문서편집 등의 다양한 기능을 하나의 구역에서 함께 이용하도록 되어 있어 서로가 집중하기 어렵다는 경우가 있었고, 또 실내의 조명이 너무 밝아서 시청에 불편한 경우도 있었다. 공간적으로 만족한 경우에는 개인공간 확보와 좌석배치, 넓은 공

간 및 쾌적한 환경으로 인해 오래 머물고 싶다는 표현을 한 경우가 있었다.

자료접근의 어려움은 대부분 전자정보실이 비도서 자료를 폐가제로 운영하거나 사서 데스크 뒤에 위치한 반개가제로 운영하고 있어 이용자가 직접 실물을 보고 자료를 선택하기 어려웠다는 점이다. 더구나 이러한 상황에서 충실한 목록이 제공되지 않거나 자료신청에 대한 안내문도 미흡하여 자료가 제대로 이용되지 못하고 있다고 하면서 자유롭게 열람할 수 있는 개가제를 선호하였다.

또한 전자정보실에서 비도서를 시청하는 경우에 여가 활동으로 주로 2명 이상이 함께 보기를 원하였지만, 마땅한 좌석과 공간이 제공되지 않아 불편하였고, 조사자는 '가족석'과 같은 공간의 필요성을 강조하였다.

## IV. 개선방안

### 1. 정보서비스

조사에 참가한 이용자가 전자정보실에서 느낀 불편한 점은 사서의 정보서비스 부분이다. 여기에는 사서의 불친절 및 전문성 부재, 부실한 비도서 목록, 전자정보실 이용 안내문 부재 등이 포함된다. 이것은 국내의 전자정보실이 시설과 공간 위주의 서비스만 이루지고 있고 사서에 의한 직접적인 정보서비스가 매우 부실한 실정임을 알 수 있다.

시설과 공간 위주의 서비스는 컴퓨터와 인터넷 환경이 열악하던 시대에 도서관에서 보다 많은 이용자에게 컴퓨터 환경을 제공하던 서비스이다. 그러나 이제 컴퓨터와 인터넷 사용이 일상화되면서 대부분의 가정이나 직장 혹은 PC방에서 컴퓨터를 쉽게 사용할 수 있게 된 상황에서 더 이상 컴퓨터만 제공하는 소극적인 서비스는 그 의미를 상실해 가고 있다.

이제는 전자정보실에서 인터넷과 도서관이 소장하고 있는 각종 DVD 자료, 전자책, 전자저널, DB 등도 이용할 수 있을 뿐만 아니라, 각종 디지털자료와 인쇄자료도 효과적으로 활용할 수 있도록 사서의 전문적인 서비스도 지원받을 수 있는 공간이 되었다. 이러한 사실은 국내에 비하여 미국의 경우에 이미 장소와 장비 위주로 운영되는 Computer Lab실을 벗어나 Information Commons 라는 이름으로 사서에 의한 정보서비스를 적극적으로 제공하고 있는 점에서도 잘 나타나고 있다. 미국에 비해 국내 전자정보실의 미숙한 정보서비스를 개선하기 위하여 다음과 같은 부분에서 우선적으로 개선되어야 할 필요가 있다.

첫째, 사서와 이용자간의 커뮤니케이션이 회복되어야 한다. 조사에서 나타난 바와 같이 사서의 목소리가 크거나 권위주의적인 표정으로 근무하여 이용자들이 접근하기에 불편한 경우가 있었다.

이들의 자세는 이용자들을 기다리는 것이 아니라 방관하는 자세를 취함으로써 사서와 도서관에 대한 이미지를 손상시키는 결과를 초래하였다. 이들에게 필요한 것은 사서로서 재교육과 직업의식을 갖추도록 하여 참고사서는 이용자를 기다리지 말고 이용자에게 필요한 것이 무엇인지 먼저 물어보는 자세를 갖추어야 한다는 것을 재인식시켜야 한다. 사서가 친절하면 비록 시설이 변한 것이 없더라도 이용자는 편안함을 느낄 수 있다.

둘째, 비도서전문사서의 양성이 시급하다. 과거에는 인쇄된 정보를 제공하기 위해 책에 대한 각종 명칭이나 형태에 대한 정보를 익혔듯이 오늘날에는 비도서를 전달하는 매체인 컴퓨터에 대한 정보와 지식을 갖추어야 한다. 예를 들어 컴퓨터를 비롯한 각종 기기가 고장이 났다고 그것을 담당하는 사람이 올 때까지 방치하는 경우는 이용자의 불만요소가 된다. 전자정보실에서 심각한 고장이 아니면 컴퓨터는 간단한 조작으로 문제점을 해결할 수 있는 것들이 대부분이다. 사서는 이러한 문제점을 해결할 수 있는 능력이 있어야 한다. 또한 전자정보실 컴퓨터에 탑재되어 있는 프로그램에 대한 이용법도 지원할 수 있어야 한다. 예를 들어 포토샵이 설정되어 있으면 사서는 그 사용법을 당연히 알고 있어야 하고 때때로 질문이 있을 때 지도할 수 있어야 한다. 뿐만 아니라 DVD와 같은 비도서들에 대한 정보도 파악하고 있어야 이용자들에게 효과적인 정보서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 이용자가 비도서에 쉽게 접근할 수 있는 방안을 최적화 하도록 노력해야 한다. 전자정보실은 자료를 폐가제로 운영하면서 목록으로만 자료를 선택할 수 있도록 하는 경우가 많았다. 이것은 오늘날처럼 전자시스템이 발달한 환경에서 폐가제로 운영하고 충분한 정보를 제공하지 않는 것은 도서관이 스스로 자신을 속박하는 것과 같다. 이용자는 장르별로 구분해 주기를 원하고, 더 나아가 내용정보도 함께 파악할 수 있기를 원한다. 이를 위해 비도서에 대해 충분한 정보를 입력하는 목록이 구비되도록 해야 할 필요가 있다. 아울러 모든 이용자가 도서관 사용에 익숙하다고 속단하지 말고 자료검색법뿐만 아니라 기기사용법에 대한 자세한 사용법도 함께 제공되어야 한다.

국내 전자정보실의 가장 큰 문제점은 도서관이 아직까지 전자정보실의 기능을 제대로 인식하지 못하여 경영이 부재하다는 것이다. 미국의 경우 이미 Information Commons가 도서관 서비스에 핵심이라는 인식이 확산되고 있는데 비하여 국내에서는 아직까지 도서관에 기생(寄生)하는 하나의 공간으로만 인식하고 있다. 전자정보실을 단순히 비도서 자료 이용 장소나 인터넷 사용 공간으로만 볼 것이 아니라, 도서관 자료와 각종 비도서 자료를 활용하여 정보를 생산할 수 있는 공간이라는 인식이 필요하다. 사서는 이러한 인식과 직업의식 그리고 전문성으로 전자정보실을 운영해야 할 시점이라고 판단된다.

## 2. 시설과 장비

시설과 장비면에서 이용자의 불만은 컴퓨터 부속기기의 관리소홀과 비도서 자료가 부족한 점이

다. 현재 대부분의 전자정보실에 컴퓨터를 비롯하여 어학용 기기, 위성 TV, 스캐너, 복사기 등의 하드웨어와 소규모의 비도서 자료 그리고 인터넷과 문서편집이 가능한 소프트웨어가 설치되어 있는 것이 보편적이다. 이들 중에서 소프트웨어에 대한 불만이 전혀 나오지 않았던 것은 전자정보실의 역할에 대한 인식에 한계가 있기 때문이다. 즉 이용자는 전자정보실에서 인터넷과 문서편집 및 비도서 자료 열람 정도로만 할 수 있는 공간으로 인식하고 있고, 그 이외에 동영상 편집이나 통계 처리, DB 검색 등에 대한 요구나 불편한 점을 제기하지 않은 것은 전자정보실이 제대로 활용되지 못하고 있다는 것을 의미한다.

전자정보실은 시중의 일반 PC방과는 차이가 있어야 한다. 이를 위해서 다음과 같은 점이 개선되어야 한다. 첫째, 학술적이고 교육목적의 다양한 하드웨어와 소프트웨어가 설치되어야 한다. 일반적으로 각종 장비와 프로그램은 결국 전자정보실에서 어떠한 기능을 수행할 수 있느냐에 따라 달라지게 된다. 전자정보실이 단순한 인터넷 사용공간과 비도서 사용공간이 아니라 디지털 정보를 이용하고 생산할 수 있는 공간으로 인식하여 그에 따른 미션과 비전을 설정한다면 세부적인 장비와 프로그램 그리고 서비스는 거기에 맞추어지게 된다. 미국의 Information Commons의 경우처럼 전자정보실이 학술정보를 활용할 수 있는 게이트웨이로서 역할을 하고자 한다면, 기본적으로 문서편집과 인터넷이 가능한 프로그램, 동영상 편집기와 관련 프로그램, 프린터, 스캐너, 복사기, 대역용 노트북, 장애인 지원기기, 비도서 목록, 그리고 참고도서 등이 함께 지원되도록 해야 한다.

둘째, 제공하는 자료를 영화 DVD에서 벗어나 다양한 학술적 자료를 확보해야 한다. 조사한 자료에 의하면 전자정보실에서는 영화 DVD 위주로 장서를 구성하고 있다. 도서관은 유행을 따라가는 것이 아니라, 기존 매체 방식도 유지해야 한다. 한 사람의 이용자라도 기존 매체의 정보를 찾으면 이를 제공해 줄 수 있어야 하는 것이 도서관이다. 이용자 수가 적다고 기존 매체들을 새로운 매체로 대체한다면 이러한 역할은 전자정보실의 기능을 제대로 활용하지 못하고 있다는 것을 의미한다. 오늘날 비도서의 교육과 학술적인 정보를 제공하는 능력이 매우 뛰어나다는 것을 알고 있다. 비도서가 포함하고 있는 정보들이 충분히 활용될 수 있도록 기회를 제공하는 일이 바로 도서관에서 이루어져야 한다. 그렇지 않고 단순히 여가활동을 위한 자료만 제공한다면 도서관의 순수한 기능을 스스로 포기하는 결과를 낳게 된다.

이외에 부속기기들에 대한 위생적인 면과 이용자와 사서간의 원활한 커뮤니케이션을 위해 이용자의 개인별 컴퓨터 책상에 호출 버튼을 설치하여 이용자가 사서를 호출하여 자신의 컴퓨터에서 사서의 도움을 받을 수 있도록 하는 장치와 검색전용 PC를 별도로 설치하는 것도 고려할 필요가 있다.

### 3. 공간

국내의 많은 전자정보실은 좁은 공간에 보다 많은 컴퓨터를 배치하여 많은 이용자에게 이용 해

택을 부여하는 방침을 취하고 있다. 하지만 이용자는 좁은 공간과 잘못된 좌석배치, 독서실 책상과 같은 칸막이, 너무 밝은 조명 등으로 인하여 집중에 방해되는 요소가 많다는 지적을 하였다. 이를 개선하기 위해 다음과 같은 조치가 필요하다. 첫째, 공간구성은 양적인 면보다는 인간 중심의 질적인 면을 더 중요시 하여야 한다. 오늘날 컴퓨터를 이용할 수 있는 공간은 쉽게 찾을 수 있다. 지금까지 많은 도서관이 좁은 공간에서 보다 많은 컴퓨터를 도입하여 보다 많은 이용자들에게 기회를 주려고 하였다. 하지만 컴퓨터 사용환경이 일반화된 지금은 조용한 공간에서 편안하게 주위로부터 방해받지 않고 집중할 수 있는 분위기를 요구하고 있다. 더 이상 기계중심이 아니라 인간 중심의 기기배치나 공간 구성이 되어 비록 한정된 좁은 공간에 적은 수의 컴퓨터를 배치하더라도 학습 분위기가 생길 수 있는 환경이 되어야 한다. 이를 위해 옆자리와는 칸막이로 개인공간을 구분하고, 좌석배치는 국립중앙도서관이나 미국의 Lied 도서관처럼 이용자의 컴퓨터 사용목적에 따라 구분하여 이용하도록 하는 방법이 적당하다. 컴퓨터 사용목적은 주로 인터넷 이용, 문서편집, 학술연구 자료 수집, 동영상 편집 등으로 구분하고, 공간적으로는 시청각자료 열람공간과 장애인 이용공간, 학술 활동 공간으로 구분하는 것이 이용자의 집중에 도움을 줄 수 있는 방법이다. 학술 활동 공간은 미국의 Information Commons처럼 대출반납, 참고봉사, 기술지원 등을 한 공간에서 제공할 수도 있지만, 공간구조 개편이 쉽지 않는 국내 도서관 환경에서는 참고봉사와 기술지원 그리고 비도서 서비스를 한자리에서 제공함으로써 이용자가 원스톱 서비스를 받을 수 있도록 하는 것도 고려해볼 만하다. 시청각자료 열람공간은 출입구에서 가능한 먼 곳에 배치할 필요가 있으며, 장애인 이용공간은 다양한 기기가 사용되기 때문에 보다 넓은 공간이 확보되어야 하고 또한 엘리베이터나 계단 없이도 바로 접근이 가능하도록 배치되어야 한다.

둘째, 비도서 자료는 개가제로 운영되어야 한다. 대부분의 도서관에서 비도서 자료를 분실에 대한 염려로 폐가제나 반개가제로 운영하고 있다. 여기에 이용자들이 상당히 많은 불편함을 보였다. 비도서에 대한 망실이나 분실이 염려되어 계속적으로 통제한다면 이용자의 입장에서는 불편함을 계속 호소하게 된다. 가급적이면 감응표를 부착하여 개가제로 운영하는 것이 바람직하다. 그러나 계속적으로 폐가제로 운영하고자 한다면 사서는 비도서에 대한 정보를 충분히 습득하여 이용자에게 추천자료를 제시하거나 비교함으로써 보다 더 좋은 선택이 될 수 있도록 충분한 내용을 가진 목록을 제공할 수 있어야 한다.

이외에 이용자가 비도서 열람용 가족석을 요구한 것은 이제 도서관이 하나의 여가활동 공간으로서 역할이 추가되었다는 것을 의미한다. 때문에 가급적이면 오래 머물고 싶어하는 쾌적한 공간을 제공하도록 해야 할 것이다.

## V. 결 론

컴퓨터는 문서편집을 비롯하여 논문과 레포트 작성을 위한 자료수집, 이메일 사용 등으로 매우 다양하게 사용된다. 이러한 컴퓨터는 이제 일반화 되어 사무실이나 가정 혹은 PC방에서도 쉽게 사용이 가능하지만, 도서관에서 전자정보실을 갖추어 컴퓨터를 제공하는 이유는 따로 있다. 도서관에서는 각종 인쇄 자료와 디지털 자료를 쉽게 이용할 수 있을 뿐만 아니라, 사서의 도움도 받을 수 있고, 여러 사람과 함께 할 수 있는 사회적인 공간이기 때문이다. 그러나 국내 전자정보실은 이러한 기능을 제대로 살리지 못하고 있다.

이러한 국내 전자정보실의 서비스 개선방안을 찾기 위해 78명의 이용자로 하여금 직접 전자정보실을 이용해 보고 불편한 점과 편리한 점을 제출하도록 하였다. 그 결과 전자정보실에 근무하는 사서는 비도서에 대한 전문성 부족으로 이용자와 적극적인 커뮤니케이션을 하지 않는 것으로 나타났다. 시설과 장비에서는 부속기기 관리가 잘되지 않고 있으며, 소장하고 있는 비도서 자료는 주로 영화에만 치중하여 학술활동 공간으로서 역할이 미미하다. 또한 공간적인 면에서 옆자리 이용자와 거리가 너무 가까워 집중하기 어렵다는 것을 지적하였다. 이러한 문제점은 특정한 도서관에 한정된 것이 아니라 관중에 관계없이 모든 유형의 도서관이 전자정보실을 갖추고 있기 때문에 공통으로 느끼는 문제점이다. 이에 대한 개선 방안은 다음과 같다.

정보서비스면에서 참고사서는 이용자를 기다리지 말고 이용자에게 필요한 것이 무엇인지 먼저 물어보는 자세로 사서와 이용자간의 커뮤니케이션이 회복되어야 한다. 또한 사서는 인쇄매체뿐만 아니라 다양한 형태의 매체를 다루어야 하는 동시에 정보를 가공할 수 있는 프로그램도 다루어야 하기 때문에 전자정보실에 근무하는 사서는 비도서전문사서가 되어야 한다. 마지막으로 이용자가 비도서 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 목록과 같은 다양한 도구의 개발이 시급하다. 시설과 장비면에서 개선해야 할 부분으로는 학술적이고 교육목적의 다양한 하드웨어와 소프트웨어가 설치되어야 하고, 또한 제공하는 자료를 영화 DVD에서 벗어나 다양한 학술적 자료를 확보해야 할 필요가 있다. 공간적인 측면에서는 컴퓨터 배치를 좁은 공간에 많은 컴퓨터를 배치하는 것보다 학습적이고 창의적인 분위기의 인간 중심의 질적인 면을 고려한 배치가 요구되며, 올바른 비도서 자료 선정을 위하여 폐가제보다 개가제로 운영되어야 할 필요가 있다. 이러한 개선 방안은 관중에 관계없이 모든 전자정보실에 공통적으로 적용할 수 있다.

비록 국내의 많은 전자정보실 운영이 아직 초보적인 수준에서 벗어나지 못하고 있지만 앞에서 제시한 개선 방안만이라도 도입하게 되면 전자정보실의 중요성은 갈수록 높아지게 될 것이다. 오늘날 이용자는 전자정보실에서 인터넷이나 각종 비도서만을 열람할 수 있는 줄 알고 있고, 그 이외에 어떤 서비스를 이용할 수 있는지 모른다. 이러한 추세가 계속된다면 상대적으로 이용에 편리한 외부 환경에 의하여 전자정보실은 점점 퇴보할 수밖에 없다. 이를 방지하기 위하여 도서관에서는 제시된 개선

방안을 바탕으로 전자정보실에 대한 미션과 서비스 방향을 정확히 확립하여 체계적인 경영이 이루어져야 한다. 더 이상 전자정보실이 도서관의 기생적 공간으로만 방치하기에는 그 역할이 크다. 전자정보실은 컴퓨터를 비롯한 물리적 공간에서 정보이용과 기술 그리고 학습에 필요한 서비스를 지원하기 위해 있지, 단순히 컴퓨터와 비도서만을 제공하기 위해 있는 것이 아니라는 것을 인식해야 한다.

본 연구의 이용 사례 분석에서 전자정보실 자체의 명확한 미션과 서비스 방향을 설정하는 것이 무엇보다 시급하다는 것을 알 수 있다. 미션과 서비스 방향이 정해지면 시설과 장비, 프로그램 그리고 공간조차도 그 미션을 수행하기 위한 방향으로 설정되게 된다. 그러나 아무리 좋은 미션과 좋은 시설 및 공간을 갖추고 있더라도 사서가 무성의한 서비스를 제공한다면 서비스가 개선되기 어려운 일이다. 전자정보실에 대한 미션과 비전의 설정과 더불어 철저한 관리가 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 김영신. “공공도서관 디지털정보센터 서비스 개선에 관한 연구.” 한국도서관정보학회지, 제38권, 제2호 (2007. 6), pp.125-146.
- 남산도서관 홈페이지. <<http://www.namsanlib.go.kr>> [인용 2009. 7. 12].
- 노동조, 박승진, 장윤금. “국립디지털도서관의 정보서비스 정책 수립에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008. 6), pp.295-308.
- 노원정보도서관 홈페이지. <<http://www.nowonlib.seoul.kr>> [인용 2009. 7. 12].
- 오경목, 노영진. “공공도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제20권, 제3호(2003. 9), pp.261-276.
- 오동근, 김숙찬. “대구 경북지역 주요 대학도서관 전자정보실의 현황 및 운영실태에 관한 분석.” 정보관리학회지, 제21권, 제4호(2004. 12), pp.89-107.
- 정미경. “학교도서관의 Information Commons 도입에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008. 6), pp.109-146.
- 정재영. “대학도서관의 Information Commons(정보공유공간) 도입에 관한 연구.” 한국도서관정보학회지, 제38권, 제1호(2007. 3), pp.67-87.
- 종로도서관 홈페이지. <<http://www.jongnolib.go.kr>> [인용 2009. 7. 12].
- Abilene Christian University Library Home page. <<http://www.acu.edu/library>> [cited 2009. 7. 11].
- Arizona University Library Home page. <<http://www.library.arizona.edu>> [cited 2009. 7. 11].
- Beth J. Shapiro, Kevin Brook Long. “Just Say Yes: Reengineering Library User Services for the 21<sup>st</sup> Century.” *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.20, No.5-6(November

- 1994), pp.285-290.
- Binghamton University Library Home page. <<http://library.lib.binghamton.edu>> [cited 2009. 7. 11].
- Carlson, S. 2001. "The Deserted Library." *Chronicle of Higher Education*, Vol.48, No.12(December 2001), pp.A35-39.
- Donald Beagle. "Extending the Information Commons: From Instructional Test bed to Internet 2." *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.28, No.5(Sep-Oct 2002), pp.287-296.
- Elizabeth B. Fitzpatrick, Anne C. Moore, Beth W. Lang. "Reference Librarians at the Reference Desk in a Learning Commons: A Mixed Methods Evaluation." *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.34, No.3(May 2008), pp.231-238.
- Fiona Bradley. *Enabling The Information Commons*.  
<<http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/bradley.f.paper.pdf>> [cited 2009. 7. 13].
- Jennifer Church, Jason Vaughan, Wendy Starkweather, Katherine Rankin. "The Information Commons at Lied Library." *Library Hi Tech*, Vol.20, No.1(2002), pp.58-70.
- Laurie A MacWhinnie. "The Information Commons: The academic library of the future." *Portal: Libraries and the Academy*, Vol.3, No.2(April 2003), pp.241-257.
- Margaret C Fung. *Library Development and Directions for the 21<sup>st</sup> Century*.  
<<http://pnclink.org/annual/annual1998/1998pdf/fung.pdf>> [cited 2009. 7. 11].
- Marc Dewey Bayer. "Information Commons to Go." *Computers in Libraries*, Vol.28, No.3(March 2008), pp.22-26.
- Michael J. Whitchurch, C. Jeffrey Belliston. "Information Commons at Brigham Young University: past, present, and future." *Reference Service Review*, Vol.34, No.2(February 2006), pp.261-278.
- Nancy Kranich. *The Role of Research Libraries in Conceptualizing and Fostering Scholarly Commons*.  
<<http://dlc.dlib.indiana.edu/archive/00001249/>> [cited 2009. 6. 10].
- Nancy Levesque. "Bricks and Clicks and The Future Of The Academic Library." *Journal of College Teaching & Learning*, Vol.1, No.11(November 2004), pp.1-6.
- Robert E. Kennedy Library Home page. <<http://www.lib.calpoly.edu>> [cited 2009. 7. 11].
- Susan McMullen. *Libraries in transition: evolving the information ecology of the Learning Commons: Sabbatical Report*.  
<[http://works.bepress.com/susan\\_mcmullen/](http://works.bepress.com/susan_mcmullen/)> [2009. 6. 30].
- University of Calgary Library Home page. <<http://library.ucalgary.ca>> [cited 2009. 7. 11].