

9-2000

A Study on the Remote Library Users: Needs of Library Services and Preferences

Mihyeon Kim

College of William and Mary, mxkim3@wm.edu

Follow this and additional works at: <https://scholarworks.wm.edu/articles>



Part of the [Collection Development and Management Commons](#), and the [Information Literacy Commons](#)

Recommended Citation

Kim, Mihyeon, "A Study on the Remote Library Users: Needs of Library Services and Preferences" (2000). *Articles*. 67.
<https://scholarworks.wm.edu/articles/67>

This Article is brought to you for free and open access by W&M ScholarWorks. It has been accepted for inclusion in Articles by an authorized administrator of W&M ScholarWorks. For more information, please contact wmpublish@wm.edu.

원거리 이용자들의 도서관 서비스 이용과 선호도에 관한 연구

A Study on the Remote Library Users : Needs of Library Services and Preferences

김 미 현(Mi-Hyeon Kim)*

목 차

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| 1. 서 론 | 6. 1 원거리 이용자들의 주 정보원 |
| 2. 가상 교육 | 6. 2 원거리 이용자들의 도서관 서비스에 대한 인식 |
| 3. 원거리 도서관 이용자 | 6. 3 원거리 이용자들의 도서관 서비스 이용 |
| 4. 원거리 도서관 이용자를 위한 정보서비스 | 6. 4 원거리 이용자들의 정보평가 선호도 |
| 5. 연구방법 및 내용 | 7. 결론 및 제언 |
| 5. 1 연구목적 | |
| 5. 2 연구방법 | |
| 6. 연구결과 분석 | |

초 록

가상 교육을 받는 학생들의 정보 이용 형태와 선호도를 검토해 본 결과, 원거리 이용자들은 접근성과 이용의 편의성으로 인해 원문을 쉽게 획득할 수 있는 온라인 데이터베이스와 인터넷을 선호하나, 온라인 데이터베이스와 인터넷의 정보로는 만족하기 어려워, 불편을 감수하면서도 도서와 논문을 주 정보원으로 이용하는 것으로 나타났다. 또한, 가상교육을 받는 원거리 이용자들의 86.7퍼센트가 전자도서관 서비스는 가상교육 프로그램을 선택하는데 중요한 고려대상이며 교수가 도서관 이용에 가장 많은 영향을 미친다고 응답하여 가상교육 프로그램과 전자도서관 정보서비스 체계의 파트너쉽의 필요성을 보여주었다. 마지막으로, 가상교육을 받는 학생들은 웹 페이지의 디자인보다는 정보의 근거와 정확성 그리고 내용의 적합성을 우선적으로 중요시하는 것으로 나타났다. 따라서, 도서관은 많은 양질의 디지털화 된 정보를 확보하는 것이 무엇보다 우선되어야 할 것으로 보인다. 컴퓨터의 대중화가 이루어지고, 교육과 정보의 환경이 변화하고 있는 현 시점에서, 서비스의 질적 향상을 도모하고자 하였으며 앞으로 많은 연구들이 계속되어야 할 것으로 믿는다.

ABSTRACTS

A study on the remote library users showed that remote users preferred online databases and internet as information resources because of easy access and easy of use. However, they have used books and journals, which are printed resources, as main information resources because online databases and internet cannot satisfy their information needs. Also, 86.7 percent of remote users consider library services as an important issue to choose a distance learning program, and remote users extremely motivated by their professors to use library so that there are needs to have partnership between distance learning programs and library services. Finally, remote users consider authority and accuracy and contents of obtained information as important issues for their information rather than design of the databases, so that library should secure more digitalized information for remote users needs. This study is to contribute to improve quality of information services for remote users, however, it is not thoroughgoing enough, and there should be successive researches in the future.

* Florida State University visiting researcher
접수일자 2000년 8월 4일

1. 서론

우리는 2000년이라는 새로운 세기의 시작을 맞이하고, 20세기를 마감하면서 앞으로 다가올 많은 변화들에 관하여 생각하지 않을 수 없다. 특히, 정보 기술의 발달은 지난 수십 년간 다방면으로 우리 생활에 많은 변화를 가져왔으며 우리 사회를 산업 기반의 사회에서 정보 기반의 사회로 전환시키는데 지대한 영향을 미쳐왔다. 우리 나라의 경우, 1999년말 총 PC 설치대수는 689만대로 전년비 2.2% 증가하였고, 향후 2000년말 총 설치대수는 700만대를 넘어서 10년전(1990년말) 보급수준의 6배 증가가 예상되고 있다. 또한, 1999년말 개인 및 가정용 PC는 234만대로 전체 보급PC의 34%를 차지하여 가구당 보급률은 16.2% 보유, PC 1대당 사용인원은 6.8명, 인구 100명당 PC 보급대수는 14.7대로 10년전(1989년말)의 14배, 7년전(1992년말) 보급수준의 2배 증가를 보이고 있다(한국정보산업연합회 1999). 이처럼 컴퓨터의 대중화가 이루어지고 인터넷을 통해서 대중들이 쉽게 사이버 공간에 접근하면서 현 사회에 많은 새로운 가능성들과 문제점들을 함께 제시하고 있다. 학교와 도서관에서도 예외는 아니다. 정보 기술을 바탕으로 하여 발생된 정보 인프라 구축은 교육과 연구 환경에 변화를 가져왔고, 이는 국가적 단위의 교육과 연구 환경이 아니라 전 세계를 포함하는 글로벌 환경으로 변화시키고 있다. 미국 등의 선진국에서는 이미 기존의 면대면(face-to-face)의 물리적인 교육환경이 사라지고 단지 네트워크로 연결된 컴퓨터를 이용하여 교육과 연구활동이 이루어지고 있다. 따라서, 도서관도 기존의 물

리적 유형의 도서관 형태로 머물러 있을 수가 없게 된 것이다. 이러한 시대적 흐름 속에서, 많은 정보와 교육 전문가들은 미래의 교육 환경은 가상교육을 중심으로 이루어질 것이라 보고 있으며, 도서관 역시 전자도서관의 형태로 이루어질 것으로 보고 있다. 따라서, 본 논문은 가상교육을 통해 교육을 받고자 하는 학생들에게 적절한 정보서비스를 제공하기 위하여 가상교육을 받는 원거리 도서관 이용자들의 정보서비스 이용 및 선호도를 검토해 보고자 한다.

2. 가상 교육

지금은 원거리 교육(distance education)과 가상교육(cyber education)을 함께 사용하고 있으나, 원래 원거리 교육은 새롭게 생성된 교육 형태는 아니다. 1870년대 이후 성인 교육의 주요 요소로 개발되어 온 원거리 교육은 학생들이 스스로 학습할 수 있도록 고안된 교육 자료들을 제공함으로써 정규 교육의 대체방법으로서 이용되어왔다. 미국에서는 1890년대 이후 1억 이상의 학생들이 원거리 교육을 통해서 학습을 해왔다(Dasher-Alston and Patton 1998). 이러한 원거리 교육은 정보 기술의 발달과 더불어 다양한 매체를 통하여 커뮤니케이션이 가능하게 됨에 따라 가상 교육의 형태로 발전하게 된 것이다. 원래 사이버란 용어는 그리스어의 'Kuber' 라는 'navigate', 즉, "항행하다"라는 말에서 왔다. 그러므로, 사이버 공간은 디지털 기술을 통하여 항행할 수 있는 공간으로, 오늘날의 PC(Personal Computers)를

통하여 인터넷과 오디오 비주얼 소프트웨어와 하드웨어를 사용하여 여행, 탐색 및 교류 등을 가능하게 하는 디지털환경을 의미하는 것이다 (Memarzia 1998). 컴퓨터의 보급이 일반화되고 네트워크 환경이 고속화되면서 교육을 비롯하여 기존 현실세계의 많은 것들이 디지털 환경에서 이루어지게 되었고, 자연히 물리적인 공간이 아닌 가상 공간에서 교수-학습활동이 이루어지는 가상 교육이 원거리 교육을 의미하는 것처럼 되어버린 것이다. 그러나, 엄밀히 말하자면, 가상 교육과 원거리 교육에는 차이가 있다. 가상교육이라는 용어는 1986년 Hiltz가 토론, 강의, 시험 등 교실에서 이루어지는 커뮤니케이션 과정을 전자화하기 위하여 컴퓨터 매개 통신을 수업에 이용하면서 가상교육이란 용어를 처음 사용한 후 많은 사람들이 새로운 수업형태인 가상교육에 관심을 가지기 시작하였다. 가상 교육은 첨단 컴퓨터와 통신망, 하드웨어, 소프트웨어, 인터페이스, 가상현실의 기술 등을 기반으로 교사와 학생 각각이 원하는 시간에 필요한 정보에 접근하도록 하여 새로운 형태의 커뮤니케이션 과정을 제시하고 있다. 운영 방법으로는 PC 통신을 통한 것과 인터넷 등이 있다. 그 중에서도 월드 와이드 웹(WWW; 이하 웹이라 한다)을 이용한 가상교육 형태가 가장 일반적인 방법으로 이용되고 있다.

국제화 정보화에 따른 사회 변혁에서 우리는 열린교육, 평생교육을 전망하고 있으며 교육은 자기 개발의 능력을 갖추게 하는 것이 중점을 이루고 있다. 즉, 다른 문화의 이해와 다양한 가치관 인정, 그리고 정보의 수집과 분석능력을 기르는 교육을 하기 위해 창조적인

학습구조를 개혁하는데 중점을 두고, 이를 위한 방안으로 가상교육에 초점이 모아지고 있는 것이다.

또한, 인터넷의 대중화로 정보화에서 앞선 개인들은 이미 전자메일과 인터넷을 이용하여 세계 어느 나라의 사람들과도 실시간으로 정보를 주고받고 있다. 이에 반해 정보화에서 뒤쳐진 사람은 이러한 양방향성으로부터 전적으로 소외당할 수밖에 없다. 따라서, 이러한 디지털 불평등 현상을 제거하기 위하여 모든 학생들과 모든 교사, 교수들이 모두 정보기술을 효과적으로 읽고 쓸 수 있는 능력을 가질 수 있도록 해야 하며 모든 학생들과 교사들, 교수들이 강의실, 학교, 지역사회에서 인터넷과 정보 기술에 접할 수 있는 기회를 가질 수 있도록 해야 한다. 따라서 선진국들의 경우는 모든 학교의 모든 학생들에게 21세기 학습 도구를 제공하고 모든 가정과 사회에 디지털사회에 접근할 수 있는 기회를 제공하고자 하여 이에 대한 일환으로 가상 교육을 지원해왔다. 그러나, 가상교육을 성공적으로 수행하는 것은 쉬운 일이 아니며, 이를 성공적으로 이루기 위해서는 여러 가지 많은 요소들이 갖추어져야 한다. 이 중의 하나가 가상교육과 결부된 도서관 정보 서비스이다. 도서관 정보 서비스는 교육의 질을 향상시키며, 학생 중심의 효과적인 교육을 수행할 수 있도록 한다. Dillon, Gunawardena 그리고 Parker(1992)의 연구에 따르면, 가상교육을 받는 학생들의 57.5 퍼센트가 성공적인 가상교육을 위해서는 도서관 서비스가 중요하다고 인식하고 있었으며, 도서관 서비스의 질적 향상을 요구하고 있었다. 아직까지 국내에서는 선진국들과 같이 가상교육이 일반화 되어있지

는 못하고, 시범적인 단계에서 이루어지고 있으나, 앞으로 가상교육은 더욱 활성화 될 것으로 보인다.

그러나, 이러한 가상 교육이 성공적으로 이루어지기 위해서는 도서관 정보 서비스와 가상 교육 프로그램은 서로 긴밀한 관계를 유지하여야 한다. 이러한 긴밀한 관계는 여러 가지로 이루어질 수 있겠으나 두 가지로 요약하여 보면, 교육과정의 질의 향상과 연구지도를 통한 협력체제로 볼 수 있다. 즉, 교수가 교육과정을 디자인할 때 이를 도와 수업에 필요한 자료들의 리스트를 함께 작성하거나, 학생들과 교수의 정보와 자료 이용에 관한 편의 제공에 대해 함께 논의함으로써, 가상교육의 질을 높일 수 있으며, 사서는 온라인 목록이용이나 인터넷, 전자메일과 같은 정보기술을 학생들이 효과적으로 이용할 수 있도록 하는 중간교육자의 역할을 수행하는 것이다. 또한, 올바른 정보를 습득하여 활용하는 능력은 빠르게 변화하는 사회, 경제, 정치적 환경에서 중요한 능력이므로, 도서관은 학생들과 교수들이 정보 기술을 제대로 이용하도록 하며, 학생들에게 연구 전략이나 정보 평가 등에 관련된 오리엔테이션 등의 수업을 통해 학생들의 정보 기술, 정보 습득 및 활용에 관한 능력을 가질 수 있도록 한다(Heller-Ross 1996).

위와 같은 협력체제를 기반으로 도서관은 가상교육을 통해 교육을 받는 원거리 이용자들의 정보 서비스 이용과 선호도를 파악하여 이용자들의 요구에 부응하는 정보 서비스 시스템을 갖추도록 해야할 것이다.

3. 원거리 도서관 이용자

교육의 환경이 변화하면서, 학생들의 계층이나 성향 역시 변화를 겪어왔다. 과거와는 달리, 현재는 다양한 종류의 학생들을 볼 수 있다. 즉, 일반정규교육과정을 이수하고 있는 학생들 이외에도 야간학교나, 직업학교, 가상학교 등을 통하여 교육을 받고 있는 학생들을 많이 볼 수 있으며, 이들의 연령이나 학력이 폭이 다양한 것을 알 수 있다. 특히, 이 중에서도 디지털 시대에 가장 급증하고 있는 유형은 가상 교육을 받는 학생들이다.

미국의 교육부에서 1995년 조사한 바에 의하면, 고등교육 기관의 33퍼센트가 가상 교육과정을 제공하고 있었고, 25퍼센트의 교육기관이 3년 내에 가상 교육과정을 제공할 계획에 있었다. 이러한 사실로 미루어 보아 가상 교육은 미래의 교육환경에서 일반적인 교육방법 중의 하나로 자리잡을 것으로 보이며, 평생교육이 필요한 현 시대에서는 효과적인 교육 방법으로 여겨질 것으로 보인다(<http://nces.ed.gov/pubs98/distance/98062-1.htm>). 이와 같은 현실을 비추어 볼 때, 도서관 역시 서비스나 대상 이용자의 폭을 확대할 필요가 있다. 인터넷의 일반화로 원거리 이용자들이 증가하여 왔고, 가상 교육이 확대되면서 도서관에서 역시 원거리 이용자를 위한 서비스 필요성이 급증하고 있다. 따라서, 선진국들에서는 원거리 이용자들을 위한 도서관 서비스의 개발과 도서관 시스템의 재조정에 많은 노력을 기울이고 있으며, 국내에서도 전자도서관을 통한 새로운 서비스의 제공에 박차를 가하고 있으나, 아직까지는 미흡한 점들이 많은 것이 사실이

다.

“원거리 이용자”라는 새로운 이용자 계층의 정보 요구를 만족시키기 위해서는 이러한 새로운 계층의 이용자의 요구와 기대를 파악하여 이에 부응하는 서비스의 개발에 노력해야 하는데, 일반적으로, 서비스에 대한 이용자의 기대는 다음과 같이 두 가지로 나누어진다 (Cooper, et al, 1998).

- 1) 결과물로서의 서비스에 대한 기대. 이는 정확하고 신뢰할 수 있는 서비스를 받고자 하는 기대이다.
- 2) 서비스 과정에 대한 기대. 이는 사서로부터 친절과 지식을 기반으로 서비스를 제공받고자 하는 기대, 신속한 서비스를 제공받고자 하는 기대, 직원의 수와 시설이 이용자와 사서의 의사소통을 원활하게 이루어질 수 있도록 갖추어져 있기를 바라는 기대를 포함한다.

위와 같이 정확하고 신뢰할 수 있는 서비스나 친절과 지식, 시설 그리고 충분한 수의 직원을 기반으로 신속하고 원활한 서비스는 모든 도서관들이 제공하고자 하는 서비스이다. 그러나, Harter et al(1998)의 연구에 의하면, 일반적으로 원거리 이용자들은 도서관 서비스 이용에 있어 다음과 같은 이유로 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 지금은 대부분의 학교들이 전자도서관을 가지고 있으나, 아직까지도 전자도서관이 아예 없는 학교들이 있었다. 이러한 학교들의 경우는 원거리 이용자들이 도서관 서비스를 거의 이용할 수 없었으며, 전자도서관이 존재한다하더라도 도서관 자료의 활용이 어려운 경우 이용자들은 도서관의

서비스를 제대로 받았다고 여길 수 없었다. 또한, 이용자 자신의 정보 기술이나 정보 습득 능력이 부족하여 어떠한 형태든 훈련을 받고자 하는 의지가 있더라도, 이에 대한 오리엔테이션 및 관련 프로그램이 부적절하거나 없어 이용자들은 도서관 이용에 어려움을 겪는 예가 많은 것을 알 수 있었다. 마지막으로, 도서관의 정보기술이 이용자의 요구에 미치지 못하여 이용자들이 효과적으로 서비스를 이용할 수 없는 경우가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과를 볼 때, 아직까지 원거리 이용자들은 결과물로서의 서비스나, 서비스 과정에 대하여 충분히 만족하지 못하고 있음을 나타내는 것이다. 따라서, 전자도서관을 중심으로 하는 원거리 이용자들에게 대한 정보 서비스의 질을 향상시키기 위해서는 과거의 도서관 서비스 체제에서 벗어나 정보기술과 사서들의 새로운 역할 수행을 중심으로 이용자들의 새로운 요구에 부응하는 도서관 서비스 체제를 갖추 수 있도록 해야 할 것이다.

4. 원거리 도서관 이용자를 위한 정보 서비스

과거에는 도서관이 정보원의 제공, 연구환경 제공, 참고봉사, 그리고 지역사회 내 정보센터의 역할을 수행해 왔으나 전자도서관의 환경이 구축되면서 참고 봉사와 지역사회를 대상으로 하는 정보센터의 역할이 비대해 지고 있다. 이에 따라, 사서 역시 과거의 사서와는 다른 개념의 역할을 수행하도록 요구되고 있다. 최근의 사서의 역할에 대한 연구를 살펴보면 변화된

사서의 역할로는 다음과 같은 것들이 있다 (Abbas 1997; Matson and Bonski 1997; Wolpert 1998).

첫째, 사서는 정보기술자로서의 역할을 수행하여야 한다. 즉, 사서는 네트워크화된 정보환경에서 정보원을 조직하며, 정보 기술의 응용을 통해 보다 효과적인 정보서비스를 제공하는 역할을 수행하여야 한다.

둘째, 사서는 전자정보를 배포함에 있어 저작권의 권위자로서 이용자와 기관의 정보이용 목적이 무엇인지를 이해하고 경제적이고 효과적으로 전자정보를 배포하는데 힘써야 한다.

셋째, 사서는 시스템의 인터페이스 디자이너로서의 역할을 수행하여야 한다. 즉, 이용자들이 정보시스템을 이용하는 목적과 과정, 그리고 이용형태를 이해하여 시스템의 효과적 인터페이스를 디자인하는 역할을 수행하여야 한다.

넷째, 사서는 지식의 운영자로서, 정보 자료의 역할과 교육자의 역할을 수행하여야 한다. 즉, 연구자들이 빠른 시간 내에 원하는 정보를 얻을 수 있도록 도와주며, 학생들에게는 정보 습득의 방법과 효과적인 정보의 운영을 할 수 있도록 교육하는 교육자의 역할을 수행하여야 한다.

위와 같이 사서에게 요구되는 역할이 변화하면서 양질의 정보서비스를 제공하기 위한 고려사항들 역시 변화하고 있다. 과거에는 장

서관리가 기본이 되었던 반면, 지금은 시스템의 업/다운 시간, 데이터베이스의 적절성 (특히, 원문데이터베이스), 문헌전달 시간, 전화를 통한 서비스, 온라인 검색도구나 자문도구, 또는 특정 과목의 웹 기반 서비스 등과 같은 사항들이 정보서비스를 위한 중요한 고려사항들로 여겨지고 있다(Wolpert 1998).

UCI (University of California, Irvine) 과학도서관 직원들의 연구에 따르면, 원거리 이용자들에게 정보 서비스를 할 때는 다음과 같은 사항들이 중요한 내용으로 고려되어야 한다고 제안하고 있다(Sloan 1998).

- 정보 기술의 안정성
- 비디오와 음향을 통한 의사소통의 질
- 원거리 사이트간의 참고봉사를 위한 인터뷰의 효율성
- 서비스가 실제로 이용자가 요구하는 내용을 충족하는지의 여부
- 웹사이트를 통한 참고봉사가 전화를 통한 참고봉사보다 효과적인지의 여부
- 기술적인 문제, 서비스 과정, 정보원에 대한 사서의 반응
- 참고사서의 수를 충원하지 않도록 업무 체계가 얼마나 효율적으로 구성되어 있는가에 관한 사항

UCI 과학도서관의 연구는 실제로 원거리 이용자를 대상으로 서비스를 제공해 본 결과 원거리 이용자와의 효과적인 의사소통이 가장 어려운 사항으로 제시하고 있다. 웹사이트를 통한 의사소통에는 한계가 있으므로 비디오나 오디오를 통한 의사소통을 시도해 보고는 있으나, 비디오나 오디오를 통한 의사소통은 연

결의 안정성이 확보되지 못하고 있고, 적절한 기술지원이 어려우며, 비디오나 오디오를 통한 의사소통에 대해 사서들 자체가 거부감을 가지고 있다는 점으로 인해 아직까지는 극복해야 할 문제들이 있는 것으로 보인다. 따라서, 적절한 기술지원의 확보와 새로운 서비스를 위한 사서들에 대한 교육이 우선적으로 이루어져야 할 것이며, 특히, 사서들이 새로운 기술에 대한 지식과 경험을 가질 수 있도록 적극 지원하여 사서들로 하여금 자신감을 가질 수 있도록 해야 할 것이다.

이처럼, 원거리 도서관 이용자들을 지원하기 위해서는 많은 사항들이 고려되어야 할 것이나, 본 연구는 우선적으로 현재 가상교육을 받고 있는 학생들을 대상으로 도서관 정보 서비스에 대한 인식과 정보서비스 이용형태, 그리고 선호도에 대해서 살펴보고자 하였다.

5. 연구방법 및 내용

가상 교육이 교육의 중추적 역할을 수행할 것이라 여겨지는 디지털 환경을 맞이하여 디지털 도서관의 개발과 원거리 이용자를 위한 도서관 서비스의 필요성은 절실해지고 있으나, 국내에서는 가상 교육 자체도 주로 시범단계로 이루어지고 있으므로 이를 지원하기 위한 도서관 서비스는 더욱 부족하다고 할 수 있다. 그러나, 빠르게 변화하는 디지털 환경에서는 현재의 요구 뿐 아니라 미래의 요구 역시 고려해야 하며, 가상 교육은 머지 않은 미래에 교육에 있어 일반적인 교육방법 중의 하나로 자리잡을 것이므로, 가상 교육을 지원하는 도

서관 서비스에 관심을 가지는 것은 당연한 일이다. 따라서 본 연구는 원거리 이용자의 요구와 원거리 이용자의 정보 이용 유형을 분석하여 보다 효과적인 서비스를 제공하며, 이용자의 요구를 만족시키는 정보 서비스를 제공함으로써 도서관 정보 서비스의 질적 향상을 도모하고자 한다.

5. 1 연구목적

선행연구들에 의하면, 대부분의 원거리 이용자들은 도서관 서비스 이용의 필요성을 가지고 있으나 도서관 서비스의 이용에 어려움을 겪고 있으며, 서비스 결과에 대해서도 크게 만족하고 있지 못하는 것으로 나타났다. 이는 국제적 초고속 정보 통신망을 이용한 여러 가지 분야에서 부각되고 있는 가상교육과 정보 시스템의 활용이 증가하고, 정보 이용자들의 정보 접근에 대한 인식이 변화하고 있음에도 불구하고, 이용자들의 정보 욕구를 만족시키기 위한 도서관 서비스는 아직까지 기대치에 미치지 못하고 있기 때문이다. 따라서, 도서관 전문가들은 기술적인 도서관 체제 구축도 중요하지만, 실제 도서관 이용자들의 요구들을 파악하여 이용자 중심의 도서관 서비스를 개발하는데 보다 많은 노력과 관심을 기울여야 할 것이다. 따라서, 본 연구는 이용자 중심의 도서관 서비스 개발의 필요성을 인식하고 실제로 가상교육을 받는 이용자들을 대상으로 도서관을 이용한 정보 접근에 대한 인식과 원거리 도서관 이용자들이 요구하는 정보서비스를 다음과 같은 연구과제들을 탐구함으로써 도서관 서비스의 질적 향상과 교육정보화에

기여하고자 하였다.

연구과제

원거리 교육을 받는 학생들의 정보 요구와 정보서비스 이용을 분석하기 위해서는 많은 요소들이 연구되어야 할 것이나, 본 연구는 다음과 같은 연구과제들을 탐구하고자 한다.

1. 원거리 교육을 받는 학생들의 주 정보원은 무엇인가?
2. 원거리 교육을 받는 학생들의 도서관 서비스에 대한 인식은 어떠한가?
3. 원거리 교육을 받는 학생들이 주로 이용하는 도서관 서비스는 무엇인가?
4. 원거리 교육을 받는 학생들이 정보를 평가할 때 가장 중요시 여기는 요소는 무엇인가?

5. 2 연구방법

정보기술의 발달과 평생교육에 대한 요구 증가, 그리고 국제적인 산업구조에 따른 가상교육과 전문직에 대한 필요성이 부각됨에 따라 미국 정부와 고등교육 전문가들은 새로운 가상교육 프로그램 개발에 관심을 두고 지원해오고 있다. 이러한 교육 변화의 흐름 속에서 플로리다 주립대학은 전세계 학생들을 대상으로 가상교육을 실시하고 있는 영국의 Open University와 협력하여 광범위하고 효과적이며 편리한 교육제공에 힘쓰고 있으며, 가상교육의 선두주자 역할을 담당해 오고 있다. 따라서, 본 연구는 플로리다 주립대학에서 중점을 두고 가상교육을 지원하고 있는 문헌정보학과

에서 최근 학생들의 요구가 급증하고 있는 컴퓨터 관련 수업들 중 매 학기마다 가상 수업이 제공되고 있는 "Design and Production of Media Resources"라는 대학원 과정의 가상 수업을 받고 있는 학생들을 대상으로 2000년 봄 학기에 설문조사 하여 이루어졌다. "Design and Production of Media Resources"라는 수업 과정은 컴퓨터 관련 수업들 중 가장 기초적인 내용으로 이루어져 있으며, 다양한 미디어들을 이용한 웹 디자인에 관련된 전반적인 이론과 기초적인 실기를 중심으로 이루어져 있다. 실기는 HTML의 작성과 JAVA 및 CGI와 같은 웹 관련 프로그래밍 언어의 기초적인 이해를 돕고자 구성되어 있다. 설문지는 웹 페이지를 통하여 수업과목의 게시판에 게시되었고, 50명의 학생들 중 30명의 학생들이 설문에 응하여 60퍼센트의 응답률을 보였다.

6. 연구결과 분석

설문조사 결과, 가상 교육을 받는 학생들은 대부분 평균 4년에서 5년 동안 전자우편, 온라인 데이터베이스, 웹 탐색과 같은 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션을 이용해 온 학생들이었다. 응답자의 26.7퍼센트의 학생들이 본인들을 중간정도의 컴퓨터 이용수준을 지니고 있다고 판단했으며 66.7퍼센트의 학생들이 본인들을 컴퓨터를 이용한 커뮤니케이션에 능숙하다고 판단하고 있었다.

또한, 가상 교육을 받는 학생들의 96.7퍼센트가 학위를 목적으로 가상 교육을 받는 것으로 응답했으나, 정보 탐색의 목적은 주로 수업

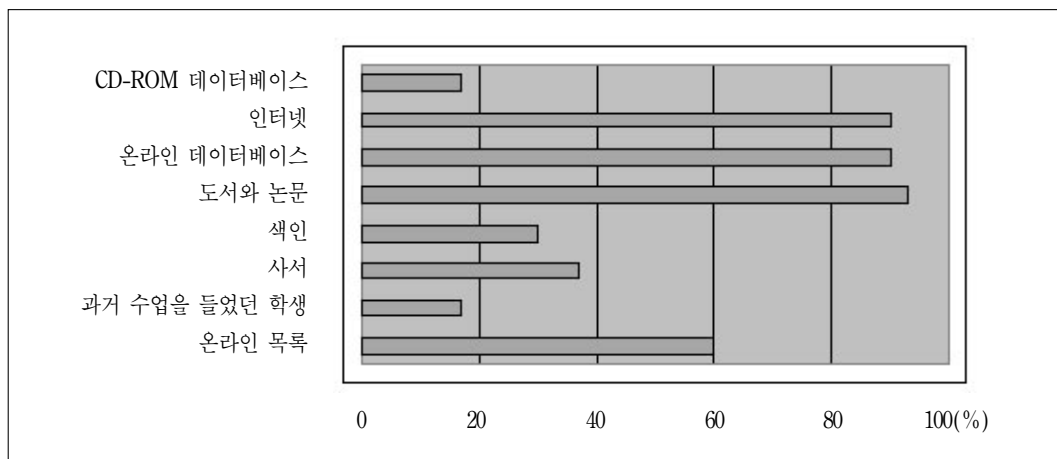
과정의 레포트 작성, 직장과 관련된 정보습득, 그리고 개인 연구를 주목적으로 한다고 응답하였다. 이는, 가상교육을 받는 학생들은 주로 직장을 가지고 있으면서 학위를 받기 위하여 가상교육을 교육 방법으로 선택한 것으로 보이며, 빠른 변화를 거듭하고 있는 사회에서 생존하기 위해서 평생교육을 중요하게 여기는 것으로 보인다. 따라서, 도서관 서비스는 단지 수업 과정에 관련된 정보서비스 뿐 아니라 평생교육에 중점을 두고 지역사회와의 연계를 통해 이용자들의 요구를 충족시킬 수 있는 정보서비스를 개발해야 할 것이다.

6. 1 원거리 이용자들의 주 정보원

〈그림 1〉에서 보여주듯이, 가상 교육을 받는 학생들의 93 퍼센트는 도서와 논문들을 주 정보원으로 하고 있었으며, 90퍼센트의 학생들이 온라인 데이터베이스와 인터넷을 주 정보원으로 이용하고 있었다. 그리고, 이 중에서 60퍼센트의 학생들이 온라인 목록을 이용하고 있었

고, 약 37퍼센트의 학생들이 사서들의 도움을 받고 있는 것으로 나타났다. 그리고, 이러한 정보원들 중에서 학생들이 가장 선호하는 정보원은 인터넷과 온라인 데이터베이스였는데, 이는 학생들이 신속하게 원문을 얻을 수 있는 정보원을 선호하기 때문인 것으로 보인다. 이처럼, 학생들이 가장 선호하는 정보원은 인터넷과 온라인 데이터베이스임에도 불구하고 학생들은 주로 도서와 논문들을 주 정보원으로 하고 있다는 사실은 인터넷과 온라인 데이터베이스가 아직까지 학생들의 정보요구를 충분히 만족시키고 있지 못함을 단적으로 보여주는 것이다. 따라서, 전 분야에 걸친 원문데이터베이스의 구축은 결과적으로 이루어져야 할 목표이나, 가상 교육을 받는 학생들의 물리적 접근이 캠퍼스 강의실에서 수업을 받는 학생들보다 용이치 않으므로 가상교육을 실시하고 있는 수업에 필요한 자료를 중심으로 원문데이터베이스를 구축하고 이를 점차로 확대해 나가는 것이 효과적인 것으로 보인다.

그리고, 아직까지 많은 부분을 차지하고 있



〈그림 1〉 가상 교육을 받는 학생들의 주 정보원

는 도서와 논문의 이용을 효율적으로 할 수 있도록 하기 위하여 문헌전달서비스 체계나, 상호대차 서비스 체계를 확대하고, 가상 교육을 받는 학생들을 담당하는 전담사서를 두어 적극적으로 학생들에게 이러한 서비스들을 홍보하고 서비스 이용을 확산시킬 수 있도록 하여 전자 정보 뿐 아니라 문헌정보 역시 접근을 용이하게 할 수 있도록 해야할 것이다.

또한, 학생들은 정보원을 선택하는데 있어서 접근성과 정보의 질을 중요시하고, 원하는 정보를 습득할 수 있다면 실비의 경우는 서비스 비용을 지불할 의사가 있는 것으로 나타났으며, 비용지불의 의사가 없는 경우에도 대부분 서비스 비용은 등록금에 포함되어야 한다고 응답하여 학생들은 비용보다 원하는 정보 습득을 중요한 요소로 여기고 있었다.

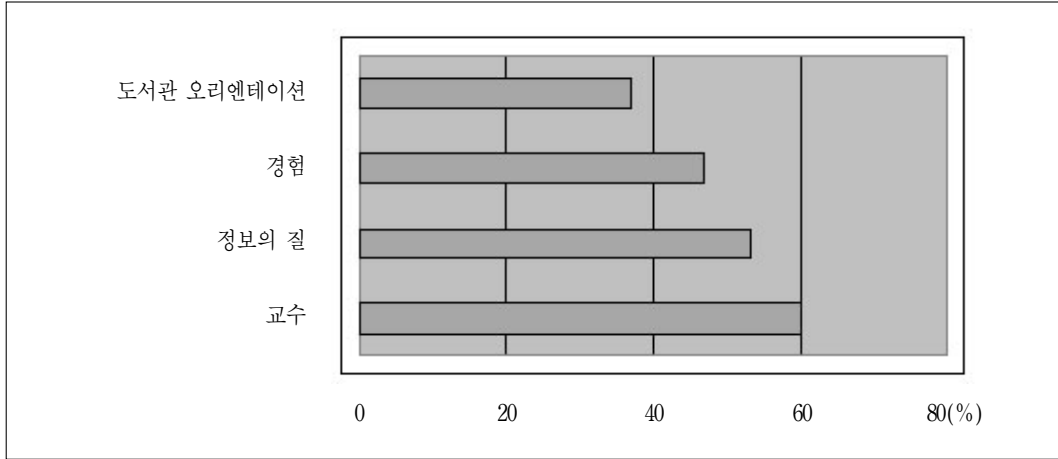
6. 2 원거리 이용자들의 도서관 서비스에 대한 인식

본 설문조사에서는 매일 전자도서관을 이용하는 것으로 응답한 20퍼센트의 학생들을 포함하여 전체 83.3퍼센트의 가상교육을 받는 학생들이 최소한 일주일에 한번 이상은 전자도서관을 이용하고 있다고 응답하여 대부분의 가상 교육을 받는 학생들은 전자도서관의 이용을 학업이나 개인 연구를 위해 필요하다고 여기는 것으로 나타났다. 또한, 가상 교육을 받는 학생들의 86.7퍼센트가 전자도서관 서비스는 가상 교육 프로그램을 선택하는데 있어 중요한 고려대상이라고 응답하여 가상교육을 받고자 하는 학생들은 수업의 진행이나 개인 연구를 위해 인터넷 정보와는 차별화 된 양질

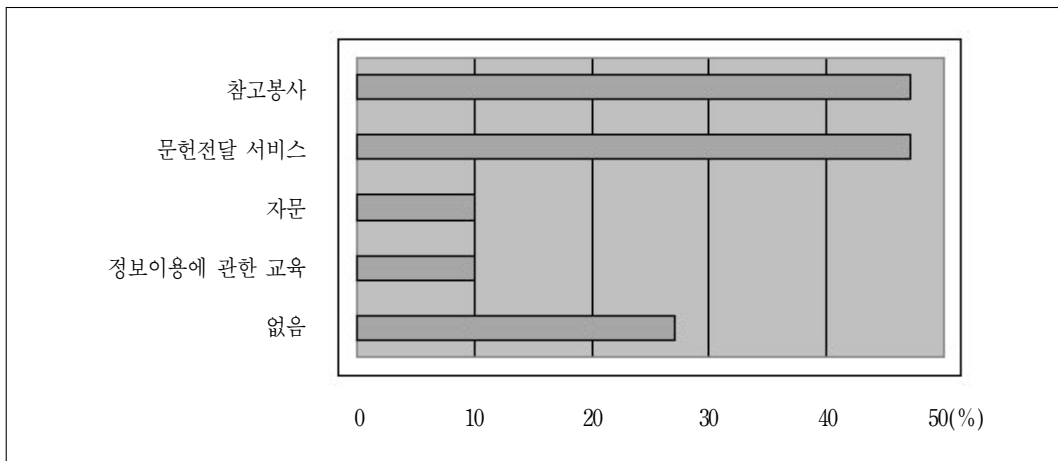
의 정보서비스를 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 다른 정보원들과 차별화 되는 도서관 서비스는 정보기술을 기반으로 하는 정보시스템을 통해서 이루어질 수 있다고 생각하기 쉬우나, 이는 단지 일부에 불과하다. 도서관은 변화하는 이용자들의 요구에 따라 이용자들의 독자적인 학습과 연구를 지원할 수 있는 체계를 갖추어야 하며, 전통적인 도서관 구조에서 정보 기술을 기반으로 하는 도서관 구조로의 변화를 이루어야하고, 교수와 대학당국의 발전 계획, 대학 당국의 평가 계획, 교수와 학습의 전략 계획, 정보기술의 전략 계획들과 밀접한 관계를 맺으면서 홍보를 통한 도서관 위치 확보를 이룸으로써 이루어질 수 있는 것이다.

6. 3 원거리 이용자들의 도서관 서비스 이용

가상 교육을 받는 학생들은 전자도서관을 이용하는데 있어 교수의 영향을 가장 많이 받으며 학생들의 86.7퍼센트는 가상 교육을 받는 학생들을 위한 도서관 서비스를 제공받을 수 있음을 인식하고 있었으나, 13.3퍼센트의 학생들은 그 사실을 알지 못하고 있었다(그림 2 참조). 또한, 가상 교육을 받는 학생들이 주로 이용하는 도서관 서비스는 참고봉사와 문헌전달 서비스인 것으로 나타났다(그림 3 참조). 이를 볼 때, 일반적인 도서관 서비스에서도 그러하듯이, 수업을 진행하는 교수들과 도서관 사서들은 긴밀한 관계를 유지해야할 것이며, 사서는 교수가 수업 과정을 디자인할 때부터 참여하여 학생들과 교수의 정보이용에 대한 편의와 정보 이용과정을 교수와 함께 논의함으로써 교수가 학생들의 도서관 이용을 권장



〈그림 2〉 가상 교육을 받는 학생들이 도서관 서비스 이용의 동기



〈그림 3〉 가상교육을 받는 학생들이 주로 이용하는 도서관 서비스

할 수 있도록 하고, 사서들은 학생들과 교수들이 정보기술의 올바른 활용이나 효과적인 정보습득을 할 수 있도록 도와주는 시스템이 이루어져야 할 것이다.

6. 4 원거리 이용자들의 정보평가 선호도

가상 교육을 받는 학생들이 정보습득에 있어 중요하게 생각하는 사항들을 살펴본 결과,

학생들은 정보의 신뢰성을 가장 중요시 여기는 것으로 나타났다. 또한, 정보의 정확성, 내용, 최신성, 범위, 저술의 질, 네비게이션과 디자인의 순서대로 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 이는 습득된 정보가 얼마나 유용한 것인지를 평가하는 우선적인 기준으로 정보의 생산자나 출판기관의 신뢰성을 고려하고, 객관적인 사실의 경우, 정확하게 사실을 기록하는 정도를 보며, 주관적인 내용의 경우, 내용

이 얼마나 편협 되지 않고 객관적인 시각으로 기술되어 있는지를 보는 정보의 정확성을 고려한 뒤, 다른 요소들을 고려한다고 응답하였다. 이는 원거리 이용자들이 정보를 탐색할 때, 웹 페이지의 디자인보다는 내용 그 자체를 중요시 여기는 것이다.

현재의 정보사회는 매우 다양한 유형의 정보를 창출해내고 있으며, 도서관 역시 이러한 다양한 종류의 정보들을 포함하기 위해서 많은 노력을 기울이고 있다. 이러한 변화로 인해 급증하고 있는 전자정보에 많은 사람들의 관심이 집중되면서 도서관은 과거에 부족했던 장서와 서비스를 보충하기 위한 수단으로 적절한 평가나 지침서 없이 전자정보를 무조건 수용하는 경우가 있어왔다. 그러나, 다른 정보원과의 차별화된 정보서비스를 지원하고, 미래에 경쟁력을 확보하기 위해서는 전자정보의 수서와 평가를 포함하는 조정된 장서개발정책에 기반을 두고 양질의 정보를 습득하여 원거리 이용자들의 정보 요구를 만족시켜줄 수 있도록 해야 할 것이다. 또한, 도서관은 웹 페이지의 시각적인 요소도 중요하지만 이보다는 실질적으로 많은 양질의 정보를 데이터베이스화하고, 재정확보에 더욱 힘을 기울여 많은 양질의 데이터베이스를 확보할 수 있도록 하여야 할 것이다.

7. 결론 및 제언

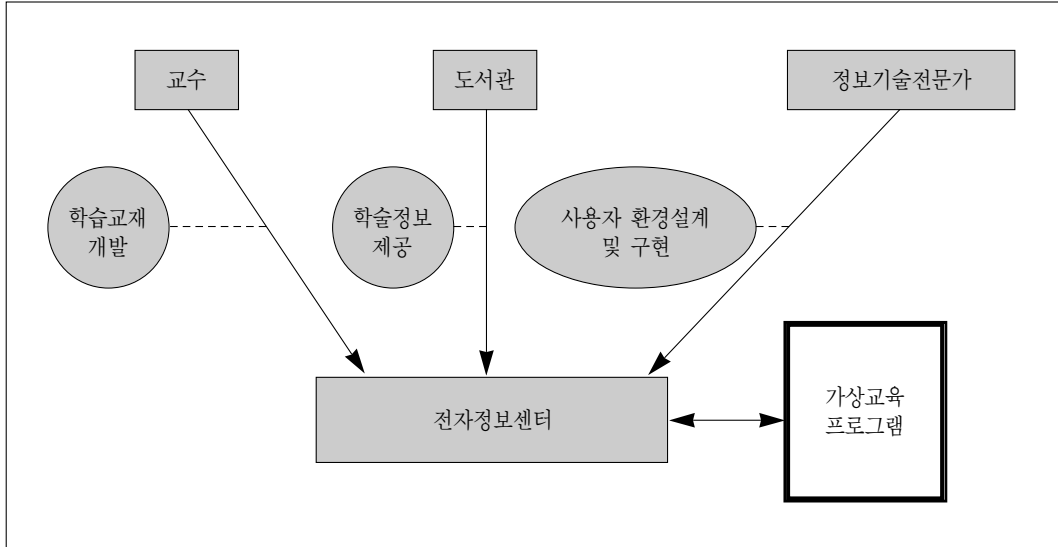
본 연구는 국제화, 정보화에 따른 사회변혁에서 열린교육과 평생교육을 전망하면서 이를 위한 창조적인 학습구조 개혁의 방안 중 가상

교육에 초점을 맞추어, 가상 교육을 통해 교육을 받고자 하는 학생들에게 적절한 정보서비스를 제공하기 위하여 가상 교육을 받는 원거리 이용자들의 정보 이용 형태와 선호도를 검토해 보았다.

연구 결과, 가상교육을 받는 원거리 이용자들이 가장 선호하는 정보원은 인터넷과 온라인 데이터베이스이었으나, 가장 많이 이용하는 정보원은 도서와 논문들이었다. 이는, 원거리 이용자들은 접근성과 이용의 편의성으로 인해 원문을 쉽게 획득할 수 있는 온라인 데이터베이스와 인터넷을 선호하나, 원거리 이용자들이 불편을 감수하면서도 도서와 논문을 주 정보원으로 이용하는 것은 온라인 데이터베이스와 인터넷의 정보가 이용자의 요구를 만족시키기에는 부족하기 때문으로 보인다. 따라서, 우선적으로 가상프로그램을 지원하기 위하여 데이터베이스를 구축하도록 하기 위하여 교수, 도서관, 그리고 정보기술전문가들의 협력체계를 기반으로 교수의 교재 개발과 도서관의 학술정보제공 및 정보서비스 제공, 그리고 이러한 서비스들을 가능하게 하는 사용자 환경 설계 및 구현을 한 맥락에서 이루어질 수 있도록 하는 전자정보센터의 구축이 유용할 것으로 여겨진다(그림 4 참조).

또한, 가상 교육을 받는 학생들이 주로 이용하는 도서관 서비스는 참고봉사와 문헌전달 서비스인 것으로 나타났으며, 보다 적극적인 서비스를 위하여 도서관은 원거리 이용자들을 대상으로 다음과 같은 도서관 서비스들을 제공할 수 있도록 하여야 할 것이다.

- 온라인 참고봉사. 가상교육을 담당하는



〈그림 4〉 가상교육 지원을 위한 전자정보센터

전담 사서를 두어 원거리 학생들의 질의나 정보서비스 요청에 응하도록 하고, 24시간 접근 가능한 온라인 사서를 두는 것도 유용할 것이다.

- 문헌전달 및 상호대차 서비스 전자메일이나 팩스 등을 이용한 신속한 문헌전달 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 할 뿐 아니라, 대학간의 도서관 시스템 연계를 확대하여 상호대차 서비스의 확대가 이루어져야 할 것이다.
- 도서관 오리엔테이션. 과거에는 주로 면대면으로 이루어지는 오리엔테이션을 제공해왔으나, 원거리 이용자들을 위해서는 웹 기반의 오리엔테이션 프로그램을 개발하여 이용자들이 스스로 도서관 서비스의 내용과 정보 시스템 활용에 대해서 터득할 수 있도록 지원해야 할 것이다.
- 주제전문 서지 사항 마련. 독자적 학습과 연구를 기반으로 하는 원거리 학생들

을 위한 정보서비스로서, 가상교육 제공 프로그램에 관련된 주제 전문 서지를 마련하여 학생들의 학습을 도울 수 있도록 해야 할 것이다.

- 정보패키지의 개발과 배포. 분야별 유용한 정보들과 정보서비스에 대한 내용들을 담은 정보패키지를 개발하여 교수와 학생들의 정보 접근을 유용하게 하고 외부에 도서관 서비스를 홍보하는 방법으로 활용할 수 있을 것이다.
- 지역사회와의 연계. 평생교육이 중요시되는 미래에 대처하고 잠재적 이용자들을 확보하기 위해서 지역사회와의 연계는 더욱 중요한 위치를 차지하게 될 것이다. 따라서, 지역사회에 접근할 수 있는 강좌나 전시이벤트와 같은 프로그램들을 개발하여 미래의 정보사회에 대처할 수 있도록 하여야 할 것이다.
- 홍보 및 마케팅. 홍보와 마케팅은 과거

와 달리 도서관에서도 관심을 기울여야 하는 분야이다. 원거리 이용자들을 확보하고 도서관의 위치를 확보하기 위해서 적절한 마케팅과 홍보는 필수적이다.

- 도서관 서비스 평가. 도서관 서비스는 정기적인 평가를 통해 발전할 수 있다. 따라서, 원거리 이용자들을 위한 도서관 서비스의 평가기준안을 마련하여 원거리 이용자들을 위한 도서관 서비스의 질적 향상을 도모하도록 하여야 할 것이다.

그리고, 가상 교육을 받는 학생들은 원하는 정보를 습득할 수 있다면 대부분 수수료를 제공할 의사가 있다고 응답하여 서비스의 향상을 가져올 수 있다면 정보서비스 제공의 비용을 일정부분 이용자가 담당하도록 하는 것도 효율적일 수 있다. 실제로, 뉴질랜드의 Massey 대학의 경우, 도서관 서비스에 수수료를 부과한 뒤, 오히려 서비스의 이용이 증가하였는데, 이는 수수료를 받음으로 해서 서비스와 장서의 질을 향상시킬 수 있었기 때문이었다. 따라서, 양질의 무료 정보 서비스 제공은 이상적일 수 있으나, 무료로 양질의 정보 서비스를 제공할 수 없다면, 마케팅의 전략에 따라 등록금, 수수료, 그리고 다른 재정지원의 적절한 배분을 통해 향상된 서비스를 제공하는 것이 이용자의 정보 요구를 만족시키는 하나의 방법이 될 수 있다(Bockett, Marsden and Pitchforth 1997).

원거리 이용자들의 도서관 서비스에 대한 인식을 살펴볼 때, 가상교육을 받는 원거리 이용자들의 86.7퍼센트가 전자도서관 서비스는 가상교육 프로그램을 선택하는데 중요한 고려

대상이라 응답하여 가상교육 프로그램과 전자도서관 정보서비스 체계의 파트너쉽은 가상교육을 구상하는데 기본이 되어야 할 것으로 보인다. 또한, 가상교육을 받는 원거리 이용자들이 전자도서관을 이용하는데 교수의 영향을 가장 많이 받는 것으로 나타나 사서들과 교수들 역시 긴밀한 협조관계를 유지해야 할 것으로 보인다. 이에 따라, 최근 가상교육 프로그램을 구축할 때, 가상교육 프로그램 행정구조 내에 도서관 서비스를 포함시키는 경우가 있는데, 이는 그리 바람직한 현상이라고 볼 수 없다. 이는 일반적으로 가상교육 전문가들은 실제 도서관 서비스 향상에는 그다지 관심을 보이지 않으므로 도서관 서비스가 유명무실해지기 쉽기 때문이다. 그러므로, 가상교육을 지원하기 위한 도서관 서비스 구조는 가상교육 프로그램과는 분리되어 서로 협조관계를 이루는 것이 효율적이다.

마지막으로, 원거리 교육을 받는 원거리 이용자들은 주로 수업의 레포트나 직업과 관련된 정보를 습득하고자 하므로 엔터테인먼트를 위한 정보탐색과는 달리 디자인보다는 정보의 근거와 정확성 그리고 내용의 적합성을 우선적으로 중요시하는 것으로 나타났다. 물론, 정보 검색을 용이하게 하는 인터페이스의 개발은 중요하지만, 이와 더불어 양질의 정보를 디지털화하고, 많은 양질의 데이터베이스를 확보하는 것이 함께 이루어져야 할 것으로 보인다.

또한, 현재 정보사회에서 발생되고 있는 다양한 유형의 정보를 포함하는 장서개발정책을 마련하고, 이를 기반으로 홍수처럼 쏟아지는 다양한 유형의 정보들을 필터링하여 이용자에게 필요한 양질의 정보 습득과 유지에 힘써야

할 것이다.

컴퓨터의 대중화가 이루어지고, 교육과 정보의 환경이 변화하고 있는 현 시점에서 도서관 역시 변화해야 함을 당연한 일이다. 따라서, 본 연구는 미래의 교육환경 중의 하나인

가상교육을 중점으로 변화하는 이용자 계층중의 하나인 원거리 이용자들의 정보 이용 유형과 선호도를 조사하여 정보서비스의 질적 향상을 도모하고자 하였으며, 앞으로 많은 연구들이 계속되어야 할 것으로 믿는다.

참 고 문 헌

- 한국정보산업연합회. 1999. *21세기 한국 컴퓨터 산업의 현황 및 국제 경쟁력 분석*. 서울 : 한국정보산업연합회.
- Abbas, J. (1997) "The Library Profession and the Internet : Implications and Scenarios for Change." *Katharine Sharp Review*.
<http://edfu.lis.uiue.edu/review/5/abbas.html>
- Bockett, Marsden and Pitchforth, 1997. "Library Services to Distance Learners at Massey University: Some Management Issues." *Library Services to Distance Learners in the Commonwealth: A Reader*. British Columbia, Canada.
- Cooper, Rosemarie, et.al. 1998. "Remote Library User-Needs and Expectations." *Library Trends* v.47, n.1, p.42-64.
- Dasher-Alston, Robin and Gerald W. Patton. 1998. "Evaluation Criteria for Distance Learning." *Planning for Higher Education*. v.27, Fall, p.11-7.
- <http://www.detc.org/content/whatis.htm>
- Dillon, D, C. Gunawardena, and T. Parker. 1992. "An Evaluation of Learner Support Services in a Distance Education System." *Distance Education*. v.13, n.1, p.29-45.
- Harter, Sandra et.al. 1998. "Web Information Services at the University of South Africa Library : A Work in Progress." *Library Trends*. v.47, n.1, p.91-116.
- Heller-Ross, Holly. 1996. "Librarian and Faculty Partnerships for Distance Education." *MC Journal : The Journal of Academic Media Librarianship*. v.4, n.1.
- Hiltz, S.R. 1986. "The Virtual Classroom : Using Computer Mediated Communications for University Teaching." *Journal of Communications*. v.36, n.2, p.95.
- Matson, L. & Bonski, D.J. (1997) "Do Digital Libraries Need Librarians?" *Online* 21 (6)
<http://www.onlineinc.com/onlinegag/NovOL97/matson11.html>

Memarzia, Kambiz. 1998. Digital Architecture

<http://www.cyberarchitecture.com/web-thesis/>

Sloan, Bernie. 1998. "Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference

Services." *Library Trends*. v.47, n.1, p.117-143.

Wolpert, Ann. 1998. "Services to Remote Users : Marketing the Library's Role." *Library Trends*. v.47, n.1, p.21-41.