

# 論 文

## 대학도서관 이용자교육 만족에 관한 연구 : MedRIC과 연계사업

- 충북대학교 도서관을 중심으로 -

충북대학교 도서관  
정 상 경

### < 목 차 >

#### I. 목적 및 필요성

#### II. 내용 및 방법

1. 사업내용 및 방법
2. 사업계획 대비 실적 및 수행실적
3. 사업실적물의 사진
4. 언론기사 등 사업 추진실적에 따른 실적

#### III. 대학도서관의 이용자 서비스 현황

1. 대학도서관 이용자 서비스 유형
2. 정보서비스
3. 이용자 지도교육
4. 정보검색서비스
5. 정보제공서비스

#### IV. 사업추진상 제기된 문제점 및 개선방안

[첨부] 이용자 교육설문

## I. 목적 및 필요성

정보기술의 비약적 발전과 함께 정보와 지식을 기반으로 한 지식정보 사회가 도래하고 있다. 이러한 변화는 대학사회에 많은 변화를 가져오고 있다.

대학도서관이 이용자의 정보요구를 최대한 만족시키기 위해서는 현재 이용자들이 제공받고 있는 서비스를 통해 반응을 파악해야 한다. 대학도서관은 이를 토대로 현재의 서비스에 대한 평가가, 이용자가 필요로 하는 이용자 서비스를 제공할 수 있다.

충북대 도서관에서 실시하고 있는 이용자교육의 한 프로그램으로 충북지역 및 국내외 바이오 관련 전문가 및 연구자들이 바이오 관련 학술 및 연구정보를 이용할 수 있는 능력을 함양할 수 있도록 도서관 관련분야 사서들의 교육 프로그램을 개발 및 운영을 통한 연구경쟁력 강화하고자 상호협력 함이며, 전자저널 및 해외 DB, CD-ROM 등 비도서자료는 정보의 최신성, 검색의 편리성 및 공간 점유율이 낮을 뿐 아니라 도서관이 전자도서관으로 변화하는 추세에 부응하기 위해 꼭 필요하나 이러한 전자자료들에 대한 이용자 교육은 부족한 실정이어서 이용자교육을 통하여 전자자료의 이용률을 높이고자 하였다.

연구의 목적은 도서관 서비스의 질을 이용자의 기대 및 인식, 만족도를 기반으로 한 이용자적 측면에서 측정하고자 한다. 교내 바이오 분야의 연구활성화를 위하여 교내 구독자료 중 바이오 관련 분야 전자자료 홍보 및 자료접근을 돕고자 MedRIC(Medical Research Information Center)과 공동으로 이용자 교육을 실시하게 되었다.

## II. 내용 및 방법

### 1. 사업내용 및 방법

전자저널 해외 On-line DB의 국가 컨소시엄기관 구성으로 인하여 각 해외 출판사에서 제공되는 전자저널의 원문뿐 아니라 바이오 분야의 원문 제공되는 모든 자료를 검색할 수 있도록 이용자 교육을 효율적으로 하며 충북의 거점대학으로서 공동 이용할 수 있도록 하여 학습활동이나 연구에 지원을 하기 위함이다.

○ 전문교육 실시

기본 교육을 중심으로 도서관 홈페이지를 이용한 학술정보검색, 국내외 전자저널 및 WEB DB 검색 이용방법, 바이오 및 생명과학 분야의 전자저널 및 웹 DB

○ 교육 대상

충북대학교 재학생, 대학원생, 교수, 직원, 충북대학교 바이오메디컬 분야 교수, 대학원생, 학부생, 충북지역 대학도서관 및 공공도서관 사서 등으로 하였다.

○ 교육 일정

2004년 11월 1일 ~ 2005년 2월 29일(주 1회)  
2005년 1~2월 중 충청도내 사서 대상 특강

○ 교육 장소

중앙도서관 1층 이용자 교육실  
충청북도 대학 및 공공도서관 사서대상 특강 : 초정 스파텔 호텔

○ 교육 강사

전문교육 : 전공관련 담당 사서 및 전문 정보가(외부기관), 바이오 분야의 전공 교수

○ OFFLINE 홍보

- 전 부서(학과장 및 학부장 포함) 이용자 교육 안내공문 발송
- 충청북도 각 대학도서관, 공공도서관, 전문도서관등 공문발송
- 각 기관별 게시판에 이용자교육 안내문 부착
- 도서관(의학분관, 법학분관, 형설관 출입구), 각 단과대학 출입구
- 기타 홍보용 게시판, 대학원 공문발송(가능한 대학원생 참석 요망)
- 플랜카드 제작을 통한 교내 홍보

○ ONLINE 홍보

- 충북대학교 홈페이지 : 새소식, 공지사항
- 도서관 홈페이지: What's News (전산팀 지원)
- E-Mail 홍보 : 교내 바이오 메디컬 관련 교수 및 대학원생 E-mail 확보하여 메일 발송, 신문사, CBS 방송국, 학내소식지

○ 설문조사

매주 실시하는 이용자 교육에 참석하는 이용자를 대상으로 이용자 교육 전반에 대한 설문조사를 실시, 설문결과를 토대로 이용자들이 희망하는 교육방법 및 의견수렴을 통해 향후 이용자 교육에 반영하도록 하였다.

○ 전문사서 교육

바이오 인포메틱스 및 바이오 메디컬 분야의 전문사서 인력양성을 위한 교육 프로그램 연구 및 개발을 그 내용으로 한다.

바이오 관련 전문사서가 없는 현 실정에서 우선적으로 도내 대학도서관 및 공공도서관의 사서 및 사서교사를 대상으로 특강형식의 사서 교육을 실시하여 충청북도에서 중점적으로 추진하고 있는 바이오 분야에 대한 이해와 이와 관련하여 충청북도내 대학 및 공공 도서관의 역할을 제시하도록 한다.

○ 청주지역도서관 협의회 구성

- 청주지역도서관협의회를 통한 바이오 학술정보공동이용에 관한 협정체결
- 이용자교육 교재 개발 및 콘텐츠 제작

○ 이용자 교육 교재 개발

교육교재는 도서관을 통해 배포하거나 웹에서 파일 형태로 제공하여 필요한 이용자가 다운받을 수 있도록 함.

○ 이용자 교육 동영상 콘텐츠 제작 및 웹서비스

충북대학교 도서관 1층 이용자 교육실 동영상제작 기자재를 이용하여 매주 교육되는 내용을 동영상으로 제작하고, 제작된 동영상(VOD)자료는 이용자 교육 자료와 함께 충북대학교 도서관 이용자 교육관을 통해 웹 서비스.

## 2. 사업계획 대비 실적 및 수행실적

- 전자자료에 대한 이용자 교육 : 100% 달성
- 바이오메디컬분야 전문사서 양성 : 50% 달성
- 바이오메디컬분야 전자자료 이용법 교재개발 및 동영상(VOD) 콘텐츠 제작 : 100% 달성
- 청주시도서관협의회 구성 : 100% 달성

○ 이용자 교육 실적

일 자	교육분야	교육내용	참여인원
2004-11-13	전 분야	Science Direct	59
2004-11-20	공학 및 과학기술	IEL	22
2004-11-27	과학기술분야	NDSL	58
2004-12-04	생명과학분야	BIOSIS Previews	34
2004-12-11	전 분야	EBSCOHost	18
2004-12-18	바이오(의학)	PubMed 검색과 Reference Manager의 활용	47
2005-02-12	바이오(의학)	MedRIC구독 전자자료 (E-Journal & E-Book)	50

○ 해외학술 전자자료 이용자 교육 교재개발

생명과학분야 이용자 교육교재 개발, BKIDC 구독 전자자료 이용자 교육교재 개발

○ 해외학술 전자자료 이용법에 대한 동영상 콘텐츠(VOD) 제작(10편)

○ 교육자료 및 동영상 교육자료의 홈페이지 서비스

- 각 이용자 교육시 사용했던 매뉴얼 및 교육 동영상 자료는 충북대학교 도서관 홈페이지를 통해 서비스 되고 있음.

**CBNUL 충북대학교 도서관** CHUNGBUK NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY  
 충북대 http://cbnul.chungbuk.ac.kr 충북대학교 | 전자도서관 | 외대분관 | 법대분관 | 영실관 | SiteMap | HOME  
 연락처: 7075499, 7075498, 7075497, 7075496, 7075495, 7075494, 7075493, 7075492, 7075491, 7075490, 7075489, 7075488, 7075487, 7075486, 7075485, 7075484, 7075483, 7075482, 7075481, 7075480, 7075479, 7075478, 7075477, 7075476, 7075475, 7075474, 7075473, 7075472, 7075471, 7075470, 7075469, 7075468, 7075467, 7075466, 7075465, 7075464, 7075463, 7075462, 7075461, 7075460, 7075459, 7075458, 7075457, 7075456, 7075455, 7075454, 7075453, 7075452, 7075451, 7075450, 7075449, 7075448, 7075447, 7075446, 7075445, 7075444, 7075443, 7075442, 7075441, 7075440, 7075439, 7075438, 7075437, 7075436, 7075435, 7075434, 7075433, 7075432, 7075431, 7075430, 7075429, 7075428, 7075427, 7075426, 7075425, 7075424, 7075423, 7075422, 7075421, 7075420, 7075419, 7075418, 7075417, 7075416, 7075415, 7075414, 7075413, 7075412, 7075411, 7075410, 7075409, 7075408, 7075407, 7075406, 7075405, 7075404, 7075403, 7075402, 7075401, 7075400, 7075399, 7075398, 7075397, 7075396, 7075395, 7075394, 7075393, 7075392, 7075391, 7075390, 7075389, 7075388, 7075387, 7075386, 7075385, 7075384, 7075383, 7075382, 7075381, 7075380, 7075379, 7075378, 7075377, 7075376, 7075375, 7075374, 7075373, 7075372, 7075371, 7075370, 7075369, 7075368, 7075367, 7075366, 7075365, 7075364, 7075363, 7075362, 7075361, 7075360, 7075359, 7075358, 7075357, 7075356, 7075355, 7075354, 7075353, 7075352, 7075351, 7075350, 7075349, 7075348, 7075347, 7075346, 7075345, 7075344, 7075343, 7075342, 7075341, 7075340, 7075339, 7075338, 7075337, 7075336, 7075335, 7075334, 7075333, 7075332, 7075331, 7075330, 7075329, 7075328, 7075327, 7075326, 7075325, 7075324, 7075323, 7075322, 7075321, 7075320, 7075319, 7075318, 7075317, 7075316, 7075315, 7075314, 7075313, 7075312, 7075311, 7075310, 7075309, 7075308, 7075307, 7075306, 7075305, 7075304, 7075303, 7075302, 7075301, 7075300, 7075299, 7075298, 7075297, 7075296, 7075295, 7075294, 7075293, 7075292, 7075291, 7075290, 7075289, 7075288, 7075287, 7075286, 7075285, 7075284, 7075283, 7075282, 7075281, 7075280, 7075279, 7075278, 7075277, 7075276, 7075275, 7075274, 7075273, 7075272, 7075271, 7075270, 7075269, 7075268, 7075267, 7075266, 7075265, 7075264, 7075263, 7075262, 7075261, 7075260, 7075259, 7075258, 7075257, 7075256, 7075255, 7075254, 7075253, 7075252, 7075251, 7075250, 7075249, 7075248, 7075247, 7075246, 7075245, 7075244, 7075243, 7075242, 7075241, 7075240, 7075239, 7075238, 7075237, 7075236, 7075235, 7075234, 7075233, 7075232, 7075231, 7075230, 7075229, 7075228, 7075227, 7075226, 7075225, 7075224, 7075223, 7075222, 7075221, 7075220, 7075219, 7075218, 7075217, 7075216, 7075215, 7075214, 7075213, 7075212, 7075211, 7075210, 7075209, 7075208, 7075207, 7075206, 7075205, 7075204, 7075203, 7075202, 7075201, 7075200, 7075199, 7075198, 7075197, 7075196, 7075195, 7075194, 7075193, 7075192, 7075191, 7075190, 7075189, 7075188, 7075187, 7075186, 7075185, 7075184, 7075183, 7075182, 7075181, 7075180, 7075179, 7075178, 7075177, 7075176, 7075175, 7075174, 7075173, 7075172, 7075171, 7075170, 7075169, 7075168, 7075167, 7075166, 7075165, 7075164, 7075163, 7075162, 7075161, 7075160, 7075159, 7075158, 7075157, 7075156, 7075155, 7075154, 7075153, 7075152, 7075151, 7075150, 7075149, 7075148, 7075147, 7075146, 7075145, 7075144, 7075143, 7075142, 7075141, 7075140, 7075139, 7075138, 7075137, 7075136, 7075135, 7075134, 7075133, 7075132, 7075131, 7075130, 7075129, 7075128, 7075127, 7075126, 7075125, 7075124, 7075123, 7075122, 7075121, 7075120, 7075119, 7075118, 7075117, 7075116, 7075115, 7075114, 7075113, 7075112, 7075111, 7075110, 7075109, 7075108, 7075107, 7075106, 7075105, 7075104, 7075103, 7075102, 7075101, 7075100, 7075099, 7075098, 7075097, 7075096, 7075095, 7075094, 7075093, 7075092, 7075091, 7075090, 7075089, 7075088, 7075087, 7075086, 7075085, 7075084, 7075083, 7075082, 7075081, 7075080, 7075079, 7075078, 7075077, 7075076, 7075075, 7075074, 7075073, 7075072, 7075071, 7075070, 7075069, 7075068, 7075067, 7075066, 7075065, 7075064, 7075063, 7075062, 7075061, 7075060, 7075059, 7075058, 7075057, 7075056, 7075055, 7075054, 7075053, 7075052, 7075051, 7075050, 7075049, 7075048, 7075047, 7075046, 7075045, 7075044, 7075043, 7075042, 7075041, 7075040, 7075039, 7075038, 7075037, 7075036, 7075035, 7075034, 7075033, 7075032, 7075031, 7075030, 7075029, 7075028, 7075027, 7075026, 7075025, 7075024, 7075023, 7075022, 7075021, 7075020, 7075019, 7075018, 7075017, 7075016, 7075015, 7075014, 7075013, 7075012, 7075011, 7075010, 7075009, 7075008, 7075007, 7075006, 7075005, 7075004, 7075003, 7075002, 7075001, 7075000

**이용자교육(VOD)**

- VOD 동영상 강좌는 1024x768 환경에서 최적으로 보실수 있습니다.  
 (강의화면전행시 강의화면 위에서 마우스 오른쪽버튼을 누른후 전체화면 실행하시기 바랍니다.)

● 2004년 2월 중 이용자교육 자료

일자	교육내용	분야	강사	소속	교육자료	VOD
2004-02-12	BKIDC구독 해외전자자료 소개	-	김현석	외대교수	강의자료	강의보기
	BIOSIS Previews	생명과학	장진우	INFONET	강의자료	강의보기
	Wiley E-Book	-	-	-	-	-
	Nature Publishing E-Journal	바이오	이기훈	EBSCO	강의자료	강의보기
	Blackwell Synergy	과학, 기술, 의학	박재범	Swets	강의자료	강의보기
	Springer Veritas	의학	박재범	Swets	강의자료	강의보기
Proxy 서버 이용자 사용법	전분야	김영준	KINS	강의자료	강의보기	

● 2003년 12월 중 이용자교육 자료

일자	교육내용	분야	강사	소속	교육자료	VOD
2003-12-04	BIOSIS Previews	생명과학	이찬희	INFONET	강의자료	강의보기
2003-12-11	EBSCOHost	전분야	장지호	EBSCO	강의자료	강의보기
2003-12-18	PubMed 검색	바이오	김현석	외대교수	강의자료	강의보기

● 2005년 11월 중 이용자교육 자료

일자	교육내용	분야	강사	소속	교육자료	VOD
2005-11-13	Science Direct	전분야	김순	Elsevier	강의자료	강의보기
2005-11-20	IEL	공학	권병채	KITIS	강의자료	강의보기
2005-11-27	NDSL	과학기술	최효남	KAIST	강의자료	강의보기

④ **이용자교육(VOD)**

- VOD 동영상 강좌는 1024X768 환경에서 최적으로 보실수 있습니다.  
 (강의화면진행시 강의화면 위에서 마우스 오른쪽버튼을 누른후 전체 화면 선택하시기 바랍니다.)

④ **2004년 2월 중 이용자교육 자료**

일자	교육내용	분야	강사	소속	교육자료	VOD
2004-02-12	BKIDC구독 해외전자자료 소개	-	김현식	의대교수	강의자료	강의보기
	BIOSIS Previews	생명과학	정민우	INFONET	강의자료	
	Wiley E-Book	바이오	이기운	EBSCO	강의자료	강의보기
	Nature Publishing E-Journal					
	Blackwell Synergy	과학,기술, 의학	박재범	Swets	강의자료	강의보기
	Springer Verlag				강의자료	
	Proxy 서버 이용자 사용법	전분야	김연준	KINS	강의자료	강의보기

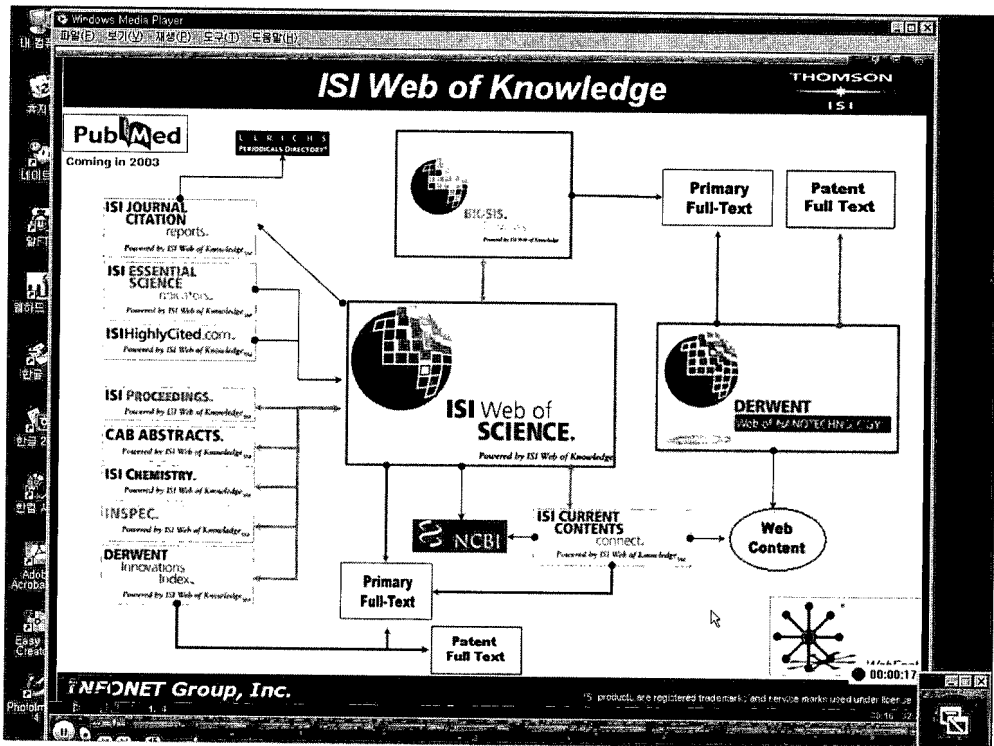
④ **2003년 12월 중 이용자교육 자료**

일자	교육내용	분야	강사	소속	교육자료	VOD
2003-12-04	BIOSIS Previews	생명과학	이찬희	INFONET	강의자료	강의보기
2003-12-11	EBSCOHost	전분야	장지호	EBSCO	강의자료	강의보기
2003-12-18	PubMed 검색	바이오	김현식	의대교수	강의자료	강의보기

④ **2003년 11월 중 이용자교육 자료**

일자	교육내용	분야	강사	소속	교육자료	VOD
2003-11-13	Science Direct	전분야	김순	Elsevier	강의자료	강의보기
2003-11-20	IEL	공학	권병채	KITIS	강의자료	강의보기
2003-11-27	NDSL	과학기술	최호남	KAIST	강의자료	강의보기

[이용자교육자료 홈페이지 서비스 화면]



[이용자교육자료 동영상(VOD) 서비스 화면]

○ 연구소 단위의 이용자 교육 실시

- 충북대학교 중앙연구소 요청에 따라 이용자 교육 실시(예정)
- 교육내용: 바이오관련 전자자료 이용법 소개 및 프록시 서버 설정법
- 교육인원: 30명 내외
- 교육강사: BKIDC 사업단 전자도서관 담당자
- 교육교재: BKIDC 구독전자자료 이용자 교육 자료집

○ 이용자 교육 설문 조사결과 내용

설문응답자 : 108명

- 설문응답 내용 -

Ⅰ 응답자 직위

교수	연구원	대학원생	학부생	사서	직원	기타
8명	3명	44명	47명	6명	1명	2명

② 교육전반에 대한 평가

다소 유용	유용	매우 유용	극히 유용
16	58	29	4

③ 이 교육이 얼마나 귀하에게 도움이 되겠습니까?

다소 유용	유용	매우 유용	극히 유용
23	45	35	4

④ 앞으로 이용자 교육을 계속 참가하시겠습니까?

참가하겠다	103
참가하지 않겠다	5

⑤ 이용자 교육시 희망하는 교육 내용은?(우선순위)

- ① 자료(저널) 검색
- ② 전자저널을 읽기 위한 컴퓨터 사용법과 도서관 시설/장비의 종류와 사용법, 이용방법 시연
- ③ 데이터베이스, 전자저널 사용법
- ④ 이용 가능한 데이터베이스, 도서 검색법과 대출방법, 웹사이트 사용법

⑥ 선호하는 이용자 교육 방법은 무엇입니까?(우선순위)

- ① 외부전문강사의 교육
- ② 비디오 또는 VOD 동영상 활용
- ③ 인쇄매체를 이용하는 방법
- ④ 전담사서의 교육

⑦ 충북대학교에서 전자저널 및 전자DB등을 많이 사용할 수 있도록 하기 위한 방법에 대한 의견

- ① 이용자 교육에 대한 보다 많은 홍보 필요
- ② 도서관 담당직원에게 충분히 교육 내용 및 사용방법을 숙지하도록 문의자들에게 교육했으면 함.
- ③ DB 원문 자료를 더욱 많이 보유하면 더 많이 이용할 수 있을 것 같다



㉔ 앞으로 이용자 교육을 보다 개선시킬 수 있는 방법에 대한 의견

- ① 정기적인 교육, 교재개발, 홍보 강화
- ② 실습위주의 이용자 교육 필요
- ③ 대학 단위나, 학과 단위로 단체교육 필요

○ 청주지역도서관 협의회 구성

- 사업내용: 청주지역 도서관협의회 구성

- 취지 : 청주지역에 위치한 6개 지역도서관이 상호 각종 정보를 교환하고 도서관 업무의 질적 향상을 도모함으로써 지역도서관 발전에 기여하며, 특히 자연과학, 농학, 약학, 의학 등 교수, 학생들의 연구, 학습활동과 관심 있는 주민들에게 생명과학분야의 연수센터 설립을 계획하고 이 분야의 연구자료를 지역도서관에 제공하므로 생명과학분야발전에 기여하며 6개 도서관으로 지역도서관협의회를 구성

- 실적 : 2003년 10월부터 추진해온 청주지역도서관(7개 도서관) 학술정보공동이용에 관한 협정체결(2003년 12월 22일) 및 협의회 회칙(안) 결정

○ 전문사서교육 및 전문인력 양성

- 일시 : 2005년 2월 20일

- 교육내용 : 충북 지역 도서관 정보능력 향상을 위한 특강, 대학도서관의 당면문제, 바이오 지식정보 산업화와 지역사회 도서관의 역할, 열린 미래문화의 정보센터 마케팅 전략

- 참여인원 : 충북도내 대학도서관 및 공공도서관 사서 및 사서교사 66명

○ 기대효과

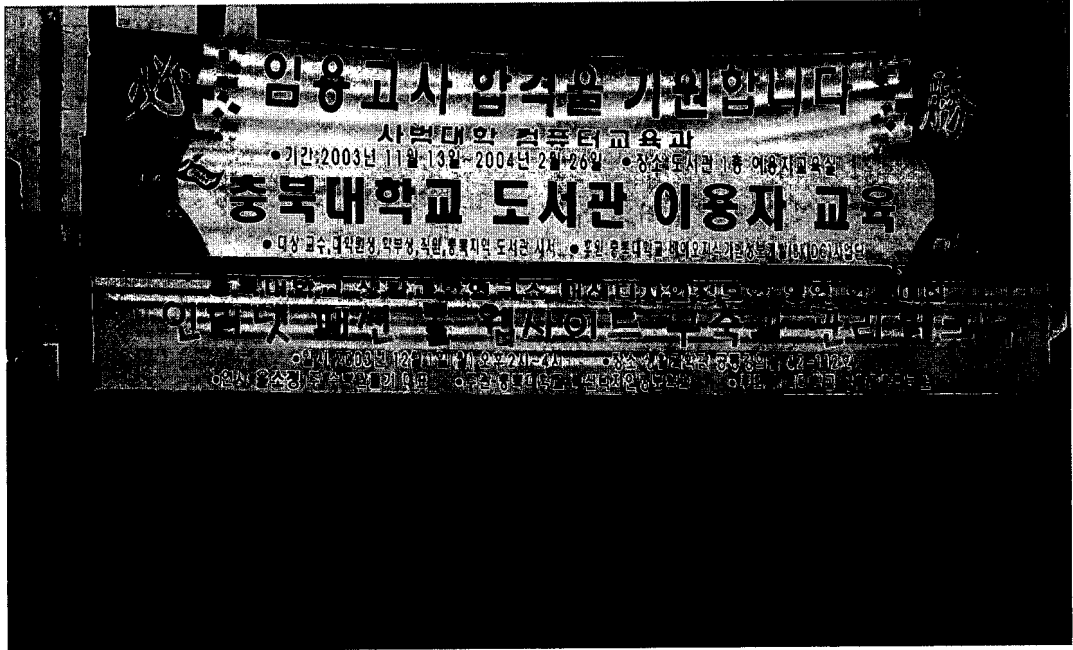
- 시간, 장소에 구애됨이 없이 다양한 전자저널 정보 서비스를 제공할 수 있으며 전자도서관, 사이버 도서관으로서의 기능을 수행할 수 있음

- 높은 수준의 Bio 지식정보 구축 및 서비스인력을 양성함으로써 바이오 관련 연구분야 및 산업체에 도움을 줄 수 있도록 함.

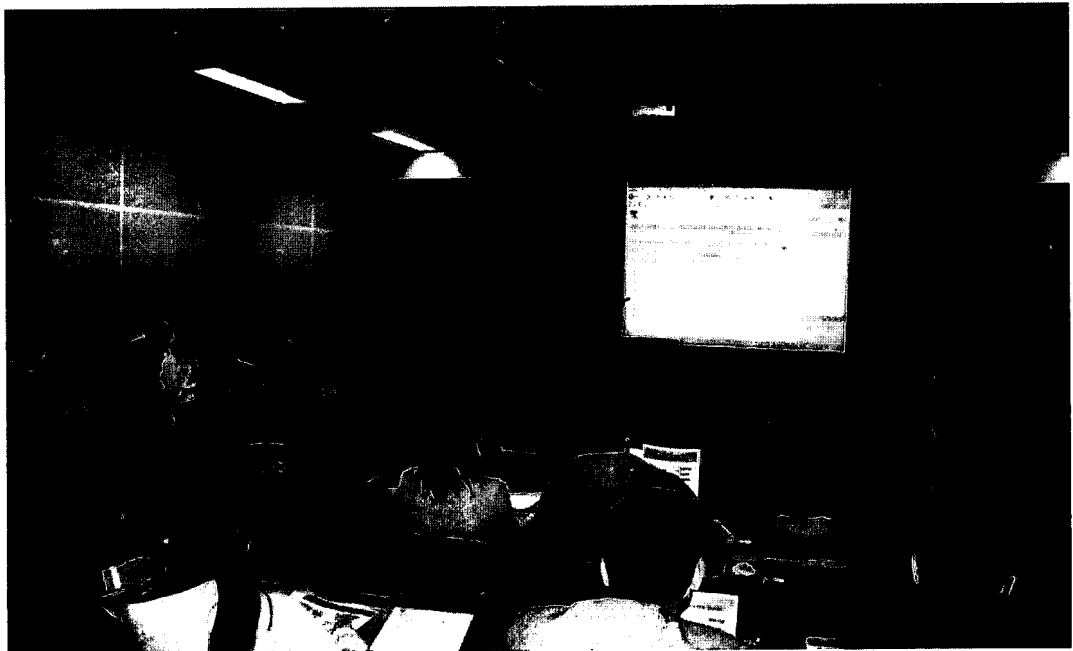
- 바이오 분야의 연구자 및 대학생, 대학원생 교육을 위한 교재개발로 바이오 관련 학술연구에 많은 도움을 줄 수 있음.

- 충북지역 내 바이오 분야의 전문가들이 분야별로 강좌 운영에 참여함으로써 정보교류의 활성화를 통한 상호연계 프로그램 개발

### 3. 사업실적물의 사진



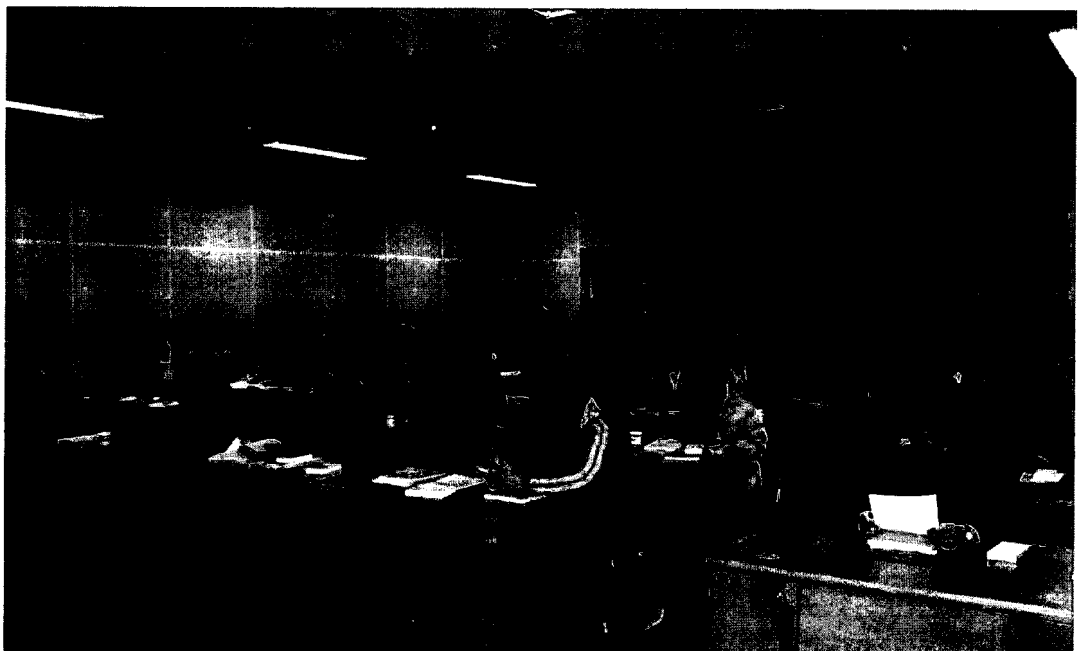
[이용자 교육 홍보]



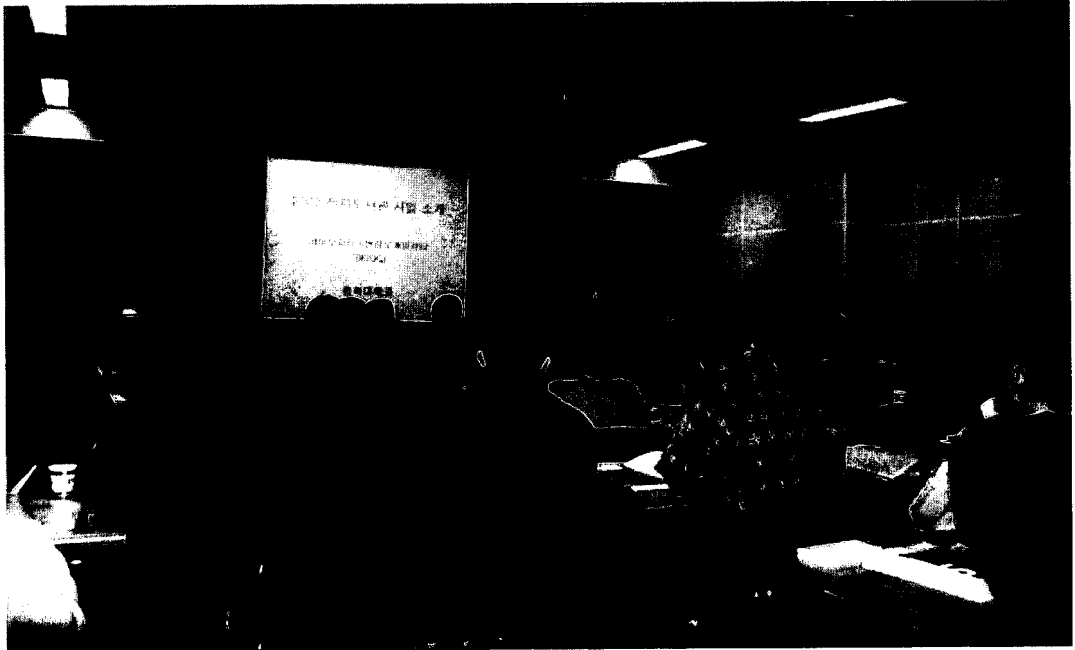
[이용자 교육 사업실적] - Science Direct



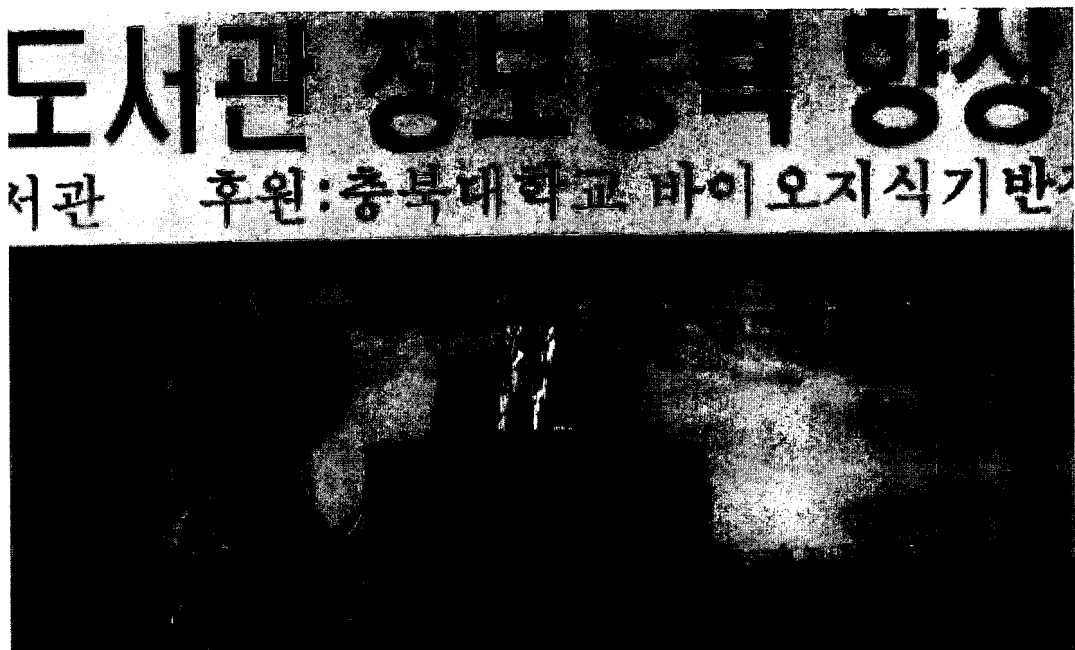
MedRIC 검색과 Reference Manager의 활용



MedRIC 구독 전자자료(E-Journal & E-Book)



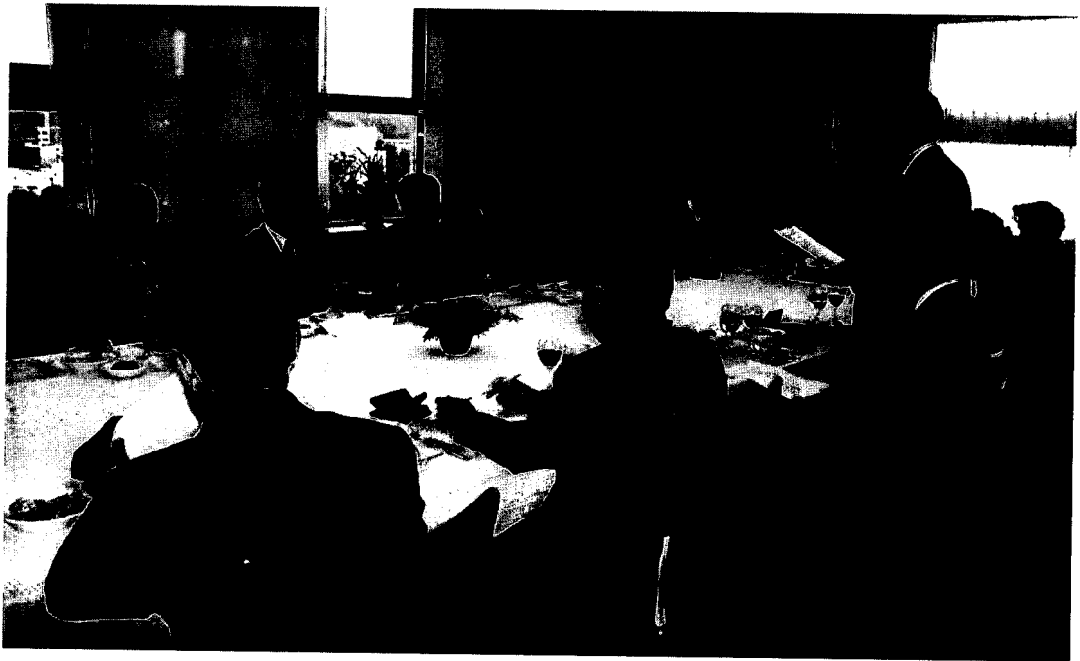
[BKIDC 전자도서관 사업 소개 : 책임교수]



2004년 2월 20일 충청도내 대학 및 공공도서관 사서 대상 특강  
[대학도서관의 당면문제 : 충북대학교 도서관장]




[열린 미래문화의 정보센터 마케팅 전략 : 충북과학대학장]



[청주시도서관협의회 구성]

#### 4. 언론기사 등 사업추진실적에 따른 실적


CHUNGBUK NATIONAL UNIVERSITY NEWSLETTER




# 충북대소식

## 990

2003. 12. 1



### ☒ 도서관 이용자 교육 실시




도서관에서는 지난 11월 13일, 20일, 27일 3일에 걸쳐 도서관 1층 이용자교육실에서 대학도서관의 전반적인 이해와 정보자료 이용 환경을 조성하고 정보 검색 능력을 배양하여 Off-Line 도서관과 디지털 도서관의 효율적인 이용을 도모하고자 교수, 재학생, 대학원생을 대상으로 이용자 교육을 실시하였다.

교육은 학부생 위주의 기본교육과 교수, 대학원생, 직원 위주의 전문교육으로 구분하여 실시하였으며 기본교육은 도서관 홈페이지 이용방법, 학술정보검색, 영화감상, DVD 등 전자정보 이용방법을 설명하고 전문교육은 기본교육을 포함하여 학술정보검색, 국내·외 전자저널 및 Web DB 검색 이용방법, 전공관련 CD-Rom Database검색, 바이오 및 생명과학 분야의 DB검색 등을 교육하였다.

(관련내용 문의 : 261-2893, skjeong@chungbuk.ac.kr)

한편 12월 중 이용자 교육은 다음과 같다.

구분	교육일시	교육내용 (DB명)	교육분야	교육대상
전문교육	2003. 12. 4(목) 14:00~15:00	BIOSIS Previews	생명과학분야	교수, 대학원생 학생부, 직원
전문교육	2003. 12. 11(목) 14:00~15:00	EBSCOhost	전 분야	교수, 대학원생 학생부, 직원
전문교육	2003. 12. 18(목) 14:00~15:00	PubMed	의학, 생명과학분야	교수, 대학원생 학생부, 직원



충북대 소식지

### Ⅲ. 대학도서관의 이용자 서비스 현황

대학도서관은 도서관에서 생산한 유·무형의 정보제품을 도서관 사서의 무형적 서비스를 통해 이용자에게 제공하는 전형적인 서비스 기관이다. 도서관 서비스는 일반적인 서비스가 갖고 있는 특성을 모두 갖고 있으면서 순수한 서비스회사와는 달리 무형적 서비스만을 제공하는 것이 아니라 유형적 정보제품을 함께 제공하는 혼합적 특성을 갖고 있다.

대학도서관에서 수행하는 업무는 자료수집, 자료정리, 데이터베이스 구축, 배가 및 장서관리인 간접서비스와 직접서비스인 정보서비스로 구분할 수 있다.

직접서비스인 정보서비스 업무는 교수와 학생들에게 관내 소장자료와 외부 정보자료를 검색하고 입수할 수 있도록 지원해주는 이용자 서비스를 말한다. 대표적인 유형으로 열람 및 대출, 이용자지도 교육, 질의 응답, 정보검색, 정보제공 서비스 등이 있다.

간접서비스는 정보자료의 구축 유지인 참고자료 및 검색데이터베이스의 구축, 검색채널의 개발과 외부 검색시스템의 도입, 서지류와 정보파일의 작성 유지, 데이터베이스 검색메뉴얼의 작성 등이 있다.

#### 1. 대학도서관 이용자 서비스 유형

이용자 서비스 유형에 대하여 영국도서관협회의 대학도서관 지침은 본질적인 서비스의 유형으로 자료대출, 참고자료제공, 독서시설제공, 전문적인 지원, 정보검색, 이용자교육, 상호대차, 복사시설제공, 도서관안내 등 9가지를 기타 서비스유형으로 단기 대출자료 제공, 현행 주지서비스, 온라인탐색, 도서 리스트의 제공, 연구방법의 조언, 도서전시, 번역 등 7가지를 제시하였다. 그러나 국내외를 막론하고 대학도서관이 이용자에게 제공하고 있는 서비스활동의 유형을 열거하면 다음과 같다.

##### 1) 열람 및 대출서비스

- ① 열람서비스(열람자료 및 공간의 제공)
- ② 자료대출(관외대출 및 관내대출)
- ③ 상호대차(타 도서관의 자료대출)

④ 대출신청자료의 배달서비스

2) 정보서비스

- ① 정보자료 및 데이터베이스의 구축과 유지
- ② 서지류/정보파일의 작성과 유지
- ③ 도서관/자료이용법/정보검색법의 지도
- ④ 참고질의에 대한 응답서비스
- ⑤ 정보접근 서비스의 제공
- ⑥ 검색시스템의 개발과 도입
- ⑦ 서지정보 및 온라인 정보검색 매뉴얼의 작성
- ⑧ 자료탐색과 정보검색 지원
- ⑨ 소급 및 최신정보검색과 문헌제공서비스
- ⑩ 지정도서 제도

3) 기타 서비스

- ① 자료복사지원 및 복사시설의 제공
- ② 개관시간의 연장서비스
- ③ 도서관의 지역사회 개방
- ④ 도서관보/뉴스레터의 발간. 배포

2. 정보서비스

정보서비스를 이용자와의 상호작용적 측면에서 구분해보면 간접서비스인 정보자료의 구축과 유지(참고자료 및 검색데이터 베이스구축, 검색채널의 개발과 외부 검색시스템의 도입, 서지류와 정보파일의 작성, 유지, 데이터 베이스 검색메뉴얼의 작성 등)와 직접서비스 업무인 이용자 지도교육(도서관이용법, 자료이용법, 정보검색법의 지도), 질의응답서비스, 정보검색서비스, 문헌제공 서비스 등으로 유형화 할 수 있다. 대학도서관은 다른 관중별 도서관보다 정보서비스기능을 더 적극적으로 수행해야 한다. 학생에게는 교육의 차원에서 도서관 및 자료에 대한 이용 지도교육을 해야하며, 교수에게는 교육 및 연구기능을 지원하기 위하여 정보검색 및 제공봉사를 강화해야 한다.



### 3. 이용자 지도교육

#### 1) 오리엔테이션

오리엔테이션은 주로 신입생을 대상으로 도서관의 기능과 서비스, 시설과 설비의 배치, 개관시간, 이용규정, 구입도서의 신청방법, 분류시스템의 이해 등에 관하여 개괄적으로 소개하는 것이며, 소책자를 이용한 구두설명과 도서관 견학, 비디오와 슬라이드의 상영, 기타방법으로 실시하고 있다.

#### 2) 자료이용교육

자료이용교육은 오리엔테이션 수준의 기본지식을 습득한 학생들을 대상으로 자료의 종류와 특성, 참고도서, 서지도구의 이용법, 자료의 생산 및 유통과정, 자료 접근법, 입수자료를 이용한 연구방법, 논문이나 리포트의 작성법, 인용자료의 출처 표기법, 요구자료의 소장처 확인방법, 미소장자료의 입수방법과 절차들에 대하여 교육하는 것이다. 이용지도교육의 방법으로는 개인지도, 집단교육, 대학의 관련학과, 도서관에서 교양과목의 일부 혹은 독립된 정규과목을 개설하는 것을 들 수 있으나, 독립과목이 가장 바람직하게 평가되었다.

#### 3) 정보검색교육

대학도서관의 검색환경이 업무자동화, 다양한 정보기술과 정보매체의 도입, 데이터베이스 및 캠퍼스네트워크의 구축, 정보검색환경은 정보접근, 검색, 입수방식에 대한 지원교육을 말한다.

### 4. 정보검색서비스

정보검색서비스란 정보수요자가 대학도서관에서 구축하였거나, 도입한 각종 검색수단을 이용하여 모든 정보원 또는 정보자체를 검색하는 과정과 관련된 일체의 서비스 활동을 말한다. 검색서비스에는 정보속성별 검색서비스, 검색수단별 검색서비스, 인터넷 정보검색 서비스이다.

#### 1) 정보의 속성별 검색서비스

대학구성원들의 정보검색과정은 OPAC, 색인지와 초록지, 서지 데이터베이스,

인터넷 등에서 도서나 학술지의 서지정보를 검색한 다음에 서거나 전문데이터베이스 및 인터넷의 원문정보에 접근하는 순으로 진행된다.

○ 서지정보 검색서비스

1980년대 이후 데이터베이스와 캠퍼스 네트워크를 구축하여 온라인 열람용 목록(OPAC)을 통한 검색서비스를 제공하고 있으며, 최근에는 협동목록, 분담 목록시스템의 활성화로 검색범위가 무한대로 확장되고 있다. 즉 네트워크의 단말기나 개인용 컴퓨터에서 국내외의 온라인 정보시스템과 접속하여 자관의 장서는 물론 출판사들의 신간안내도 신속하게 검색 할 수 있다.

○ 원문정보 검색서비스

이용자는 서지정보를 검색한 다음에 원문정보에 접근하는 과정은 정보유형과 소장처에 따라 다르다. 도서나 연속간행물이 자관의 소장자료인 경우에는 서가에서 직접 검색하지만 그렇지 않을 때는 온라인 데이터베이스나 CD-ROM을 검색하거나 종합목록이나 인터넷의 OPAC에서 소장처를 확인하여 접근해야 한다.

2) 검색수단별 정보서비스

60년대 중반부터 온라인 데이터베이스의 개발로 인해 정보서비스업무도 자동화 시스템이 도입되었다. 70년의 마이크로컴퓨터의 발전과 더불어 목록 자동화의 핵심인 OPAC환경을 조성하였고, 80년대 중반에는 CD-ROM이 대중화되었다. 90대에 인터넷이 등장하여 새로운 모습으로 변화였다.

○ CD-ROM정보 검색서비스

대부분의 사서가 온라인 정보검색의 비용 효과적인 대안으로 간주하고 있는 CD-ROM데이터 베이스는 서지정보 및 전문정보의 검색도구로 급부상했다. CD-ROM은 학위논문, 학술논문, 보고서, 도서, 신문 등 서지사항을 수록한 것으로 SCI, SSCI, 등이다.

○ 온라인정보 검색서비스

온라인 데이터베이스를 제공하는 기관은 전세계적으로 분포하고 있다. 데이터베이스의 내용도 종래의 서지정보 중심에서 통계 및 수치데이터, 단행본, 법

규, 특히, 신문, 잡지, 연속간행물 등 전문정보로 확대된다.

## 5. 정보제공서비스

정보제공서비스가 내포 하고 있는 의미는 정보수요자의 요구를 상업출판사, 전문협회, 학회, 정부 및 관련기관, 전문데이터베이스 도서관의 유료정보 서비스 등에서 원문 또는 복사물 형태로 제공하는 일체의 서비스를 말한다.

대학도서관의 입장에서 보면, 대학 구성원에게 정보나 문헌을 제공하는 각종 서비스형태로 목차제공서비스, 최신정보주지서비스, 원문신청 및 제공서비스, 대출신청자료 배달서비스, 지정도서제도, 데이터 파일의 소재를 알려주고, 안내하는 정보 의뢰서비스 등이 있다.

### 1) 목차제공서비스

대학도서관의 전통적인 목차제공서비스는 신착 학술지의 목차를 복사하여 학과별 또는 교수별로 제공하는 서비스를 말한다. 그러나 데이터 베이스의 캠퍼스정보네트워크의 구축으로 정보네트워크에 의해서 검색할 수 있다.

### 2) 최신정보주지 서비스

최신정보주지서비스는 최신 정보를 선택적으로 배포하는 서비스이다. 사서가 미리 입수한 이용자의 관심파일에 근거하여 서지정보를 조사하여 제공하는 빠른 서비스이다.

### 3) 원문제공서비스

원문제공서비스는 여러 검색도구를 활용하여 서지정보를 검색한 다음 미소장 원문을 입수하고자 하는 이용자에게 도서관이 신청, 제공하는 서비스이다.

### 4) 지정도서제도

지정도서는 학기 별로 개설과목의 강의에 필요한 전공관련 부교재를 교수가 선정하여 강의 진행에 따라서 학생들이 이용 할 수 있도록 지정한 도서로 일반도서와는 별도로 배가하여 이용하고 열람이 가능한 형태의 제도이다.

## IV. 사업추진상 제기된 문제점 및 개선방안

앞에서 서술한 바와 같이 충북지역내 바이오 분야 전문서비스 인력양성을 목표로 하여 이용자교육 사업을 추진하였지만, 짧은 기간내에 다양한 교육을 추진하므로 여러 가지 문제점이 발생되었다. 교육실시에 대한 사전홍보가 미흡하여 참여율이 저조하였으며, 교육전문가의 확보도 어려웠다. 앞으로 이용자 교육을 추진함에 있어서 지속적인 교육 홍보 및 다양한 홍보방안을 모색해 보아야 할 것이다. 또한 충청도내의 대학, 공공도서관의 시설현황, 사서현황 및 활용 가능한 학습자료에 대한 조사를 토대로하여 충북대학교 도서관에 국한된 이용자교육이 아닌, 충청도내에 다양한 도서관시설을 이용할 수 있는 광범위한 교육이 이루어져야 할 것이다.

첫째, 이용자교육 Tutorial 제작으로 전문과정으로 연계되는 MedRIC으로 구분하여 제작하고,

둘째, 도서관에 미리 통보하여 방문교육을 할 수 있는 학과 수업시간과의 연계가 있어야하며,

셋째, 사서의 끊임없는 자기 계발과 교수법에 대한 훈련으로 전문사서의 육성과 대학당국 또는 병원측의 도서관에 대한 적극적인 지원 및 참여가 있어야 한다.

네째, 연계 사업하는 전공 강의 지원 서비스를 위해서 이용자를 위한 모든 자료를 구독해 주어야하며,

다섯째, 도서관 홈페이지에서 이용자교육의 적극적인 홍보와 데이터베이스 공급업체의 교육을 관련학과의 계획을 수립하는 교육 등이 필요하다.



7. 선호하는 이용자 교육 방법은 무엇입니까?

- ① 인쇄매체를 이용하는 방법 (    )                      ② 전담사서의 교육 (    )  
③ 비디오 또는 VOD 동영상 활용 (    )                ④ 외부전문강사의 교육 (    )

8. 충북대학교에서 전자저널 및 전자DB등을 많이 사용하실 수 있도록 하기 위한 방법에 대한 의견 주십시오.

9. 앞으로 이용자 교육을 보다 개선시킬 수 있는 방법에 대한 의견 주십시오.