

문제풀이과정 기본

- 정보봉사의 평가, 과정, 교육 -

1. 비용대 효과평가에 해당하는 방법으로 다음의 내용이 설명하는 것은?

— <보 기> —

과학분야의 학술잡지를 특정 주제에 대한 논문의 게재 수가 많은 순서로 배열하면, 그 학술잡지군은 그 주제를 중심으로 하는 핵심잡지군과 같은수의 논문을 포함하는 몇 개의 그룹으로 분할 된다.

- ① 브래드포드 분산법칙
- ② 최소노력의 법칙
- ③ 문헌수명 감소법칙
- ④ 저자생산성법칙
- ⑤ 지수곡선 증가법칙

2. 비용대 효과평가에 해당하는 방법으로 ‘논문의 생산성에 관한 반비례법칙’ 은?

- ① 로트카(Lotka) 법칙
- ② 프라이어스(Price)의 법칙
- ③ 브래드포드(Bradford)의 법칙
- ④ 지프(Zipf)의 법칙
- ⑤ 케슬러(Kessler)의 법칙

3. n편의 논문을 생산하는 사람들의 수는 1/n제곱의 비율로 증가하는 이론은?

- ① 브래드포드의 법칙
- ② 지프의 법칙
- ③ 로트카 법칙
- ④ 문헌수명감소법칙
- ⑤ 지수곡선증가법칙

4. 정보봉사에서 다음 기준에 따른 평가 유형의 기준이 바르게 연결된 것은?

- ① 평가 목적을 어디에 두는가에 따른 평가 유형 : 공개조사법, 비밀조사법
- ② 평가의 접근방법에 따른 평가 유형 : 거시평가, 미시평가
- ③ 평가 실시 인지에여부에 따른 평가 유형 : 양적평가, 질적평가
- ④ 평가의 접근방법에 따른 평가 유형 : 공개조사법, 비밀조사법
- ⑤ 평가 목적을 어디에 두는가에 따른 평가 유형 : 거시평가, 미시평가

5. SERVQUAL에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 서비스 품질 평가를 위한 설문도구의 하나이다.
- ② 도서관에 적용된 것으로 LibQUAL+TM이 있다.
- ③ 평가항목은 신뢰성, 유형성, 응답성, 확신성, 공감성의 5가지 영역으로 구성되어있다.

- ④ 거의 모든 분야의 서비스 품질 평가에 보편적으로 적용되고 있는 평가도구이다.
- ⑤ 신뢰성, 타당성 측면에서 완벽한 도구로 평가받고 있다.

6. Zipf의 법칙에서 중요한 기준이 되는 것은?

- ① 단어의 사용빈도
- ② Keyword
- ③ 예산
- ④ 핵잡지군
- ⑤ 논문의 생산성

7. 브래드포드 분산법칙의 실무 업무에 적용할 경우 사용할 수 없는 것은?

- ① 주어진 특정분야의 장서구성을 위한 기법
- ② 주어진 예산 한도내에서 가장 적합한 자료를 선정(특히 잡지)하여 이용자에게 제공할 목적으로 사용가능
- ③ 최소한의 비용으로 최대의 정보봉사를 제공할 목적으로 활용가능
- ④ 서가배치의 공간 활용에 응용될 수 있음

8. 일반적으로 공공도서관에서 가장 많이 발생하는 질문의 형태는?

- ① 지시형 질문
- ② 즉답형 질문
- ③ 조사형 질문
- ④ 연구형 질문
- ⑤ 선택형 질문

9. 이용자의 정보요구와 정보행태는 학문영역별로 다른 특징을 보인다. 다음의 내용 중 사회과학분야의 정보이용 행태에 해당하지 않는 것은?

- ① 가장 많이 이용되는 정보원은 학술지와 단행본, 그 다음으로는 회의보고서, 연구보고서의 이용률이 높음
- ② 최신자료를 선호하는 경향으로 정보원 이용 양상이 변하고 있음
- ③ 도서관 의존도는 인문과학자보다는 낮지만, 사서의 도움을 선호하지 않음
- ④ 집중적으로 이용되는 핵심자료군이 존재함
- ⑤ 비공식 커뮤니케이션에 대한 의존도가 높음

10. 특정 자료부터 일반적인 자료로의 정보접근 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 인쇄본 색인지를 통한 검색에 특히 유리하다.
- ② 주로 기계적인 환경에 적합한 시스템이다.
- ③ 인용색인 CD를 통한 검색결과에서 related record에 해당한다.
- ④ "Citation Pearl Growing"기법이 전형적인 예이다.
- ⑤ 주제분야의 색인지, 초록지, 특히 인용색인지를 활용하여 구체적인 것에서부터 점차 포괄적인 것으로 범위를 넓혀나가는 탐색 방법

11. 다음의 내용 중 연관성(Relevance) 평가에 대한 설명으로 틀린 것은?

- ① 문헌이 대변하는 객관적 정보로 원래 의도했던 요구에 적합한가의 여부를 이용자가 판단하는 것
- ② 탐색과정에서 이용자와 사서 사이의 피드백으로 평가
- ③ 일정 수준 이상으로 탐색이 진행되면 소멸
- ④ 대개 참고사서의 판단에 의존
- ⑤ 탐색질문을 객관화 시킨 명문화된 질문과 탐색된 문헌과의 상호 관련성

12. 이용자와 사서와의 면담과정에서는 이용자의 질문에 대한 분석과정이 필요하다. 다음 중 테일러(Robert Taylor)가 제시한 다섯 가지의 질문 분석 단계가 아닌 것은?

- ① 주제의 결정
- ② 목표와 동기
- ③ 이용자의 인간적 특성
- ④ 질문내용과 조직화된 파일의 상관성
- ⑤ 이용자가 원하는 정보의 형태

13. 다음은 정보이용행태 모형에 대한 설명이다. 보기의 내용이 설명하는 이론은 무엇인가?

— <보 기> —

정보요구란 이용자 내부의 의미가 고갈되었을 때 발생하는 것으로 자신의 정보환경(situation)에서 요구가 충족될 수 없는 격차(gap)를 인식한 이용자는 그 격차를 해소하기 위해 외부의 전문 정보원으로부터 정보를 추구하고자 의식적인 노력을 기울이게 되고 그 결과 정보를 이용(use)하게 된다.

- ① Ellis
- ② Kuhlthau
- ③ Wilson
- ④ Dervin
- ⑤ Wyer

14. 다음은 질문의 내용과 정보제공 유형이다. 잘못된 것은?

- ① 학교도서관의 발전을 저해하는 요인은? — 연구형 질문
- ② 아동의 독서치료에 관한 글을 쓰고자 합니다. — 조사형 질문
- ③ 낙동강의 길이는 얼마입니까? — 조사형 질문
- ④ 17대 국회의원선거 투표율이 얼마죠? — 즉답형 질문
- ⑤ 1950년대 한국경제상황에 대해서 알아보려는데 어디로 가야 합니까? — 지시형 질문

15. 다음 중 매뉴얼 탐색을 수행해야 할 경우가 아닌 것은?

- ① 광범위하거나 주제구분이 어려운 경우
- ② 전문주제분야 짧고 확실한 기간 자료 요구

22. 정보봉사의 실행 단계에서 검색 데이터베이스의 선정이 끝나면 참고사서는 각 데이터베이스의 사용방법을 알고 있어야 한다. 참고사서가 알고 있어야 할 내용이 아닌 것은?

- ① 주제와 부제의 수록범위와 관련분야
- ② 연속간행물, 보고서에서부터 도서, 회의록에 이르기까지 포함되거나 제외되는 자료의 형태와 수록기간, 범위 및 색인 유무
- ③ 통제어휘를 위한 시소러스의 유용성과 소급성
- ④ 통제어휘나 시소러스가 없는 경우 조사 개념의 형태

23. 참고질문은 질문하는 사람의 의도나 그 표현방법에 따라 지시, 즉답, 조사, 연구형 질문으로 대별할 수 있다. 그중 조사형, 연구형 질문이 공통으로 갖는 특징에 해당하는 것은?

- ① 한두 가지의 참고자료만을 조사
- ② 공공도서관에서 가장 많은 질문의 형태
- ③ 이용자를 해답이 있는 정보원으로 지시
- ④ 사실과 관련된 것들이 대부분
- ⑤ 참고사서의 판단력이 크게 작용

24. 과학기술분야 정보이용형태의 특징으로 거리가 먼 것은?

- ① 정보자료의 수명에서 사회과학이나 인문과학분야 보다 짧음
- ② 정보탐색 유형이 매우 구체적인 성향을 지님
- ③ 비공식적 커뮤니케이션의 의존도가 높음
- ④ 자신의 연구와 직접 관련되거나 영향을 미치는 부분의 자료에만 국한해서 탐색을 시도함
- ⑤ 실험이나 연구결과를 주로 짧은 보고서나 논문기사의 형식으로 발표하는 과학기술자들에게 가장 중요한 커뮤니케이션 매체는 단행본임

25. 다음은 참고면담을 위한 커뮤니케이션 이론과 이를 주창한 연구자를 조합한 것이다. 바르게 연결되지 못한 것은?

- ① 쉐논&위버 - 한 사람이 다른 사람의 마음을 움직이는 행위
- ② 바브랙 - 정보서비스를 커뮤니케이션의 한 형식으로 인식
- ③ 레틱 - 정보서비스에서 정보전달의 소음은 피드백의 필수요소
- ④ 피드버그 - 인간상호간 의사전달은 인본주의에 기반하여야 한다.
- ⑤ 바브랙 - 정보서비스는 커뮤니케이션의 한 형태로 피드백의 필수 요소는 물리적 소음의 발생이다.

26. 비언어적 기법이 아닌 것은?

- ① 신체언어
- ② 공간적 행위
- ③ 의사언어
- ④ 막음질문

27. 참고면담은 일반적인 면담과는 구분되는 몇 가지 특성이 있다. 이러한 참고면담의 특성이 아닌 것은?

- ① 이용자의 도서관에 대한 이해의 증진과 계속적인 협조관계의 유지를 위해 이루어진다.
- ② 면담의 전체과정이 특수한 경우를 제외하고는 대부분 공개된다.
- ③ 연구형, 조사형 질문을 제외하고는 대부분 참고면담은 즉각적인 해답이 요구된다.
- ④ 해답의 형태가 구두에 의해서가 아니라 자료에 의해 제시된다.
- ⑤ 비언어적 요소가 의사소통에 많은 영향을 미친다.

28. 학술정보는 어떤 연구자 집단에서 그 연구 영역의 성과로서 집단이 인정한 전문정보라 할 수 있다. 다음 중 학술정보의 특징에 대한 설명으로 바르지 못한 것은?

- ① 학술정보는 일차적인 소비에 있어서 망라적으로 이용된다는 특징을 가진다.
- ② 학술정보는 일차적인 소비에 있어서 즉시 이용되는 경향이 있다.
- ③ 학술정보의 생산은 연구자가 독점하는 경향이 있지만, 소비는 일반 이용자들에게 폭넓게 이루어지고 있다.
- ④ 적합성은 정보가 축적 및 체계화되는 보편화 과정으로 인간의 지적 활동에 의해 생성되는 것이며, 학술정보의 필수조건이다.

29. 다음 중 참고면담이 일반적인 면담과 구분되는 특성이 아닌 것은?

- ① 참고면담은 그 필요성에서 논의된 대로 이용자의 도서관에 대한 이해의 증진과 계속적인 협조관계의 유지를 위해 행해진다.
- ② 면담의 전체과정이 특수한 경우를 제외하고는 대부분 공개되어 있다.
- ③ 즉각적인 해답이 요구된다.
- ④ 해답의 형태가 구두에 의해서 제시된다.

30. 다음 중 비언어적 커뮤니케이션의 특징으로 잘못된 것은?

- ① 인간세계에서 보편적, 자연적이며 학습되지 않는 특성을 지니고 있다.
- ② 체계화가 어렵다.
- ③ 일정한 규칙이 없다.
- ④ 우발적이기 때문에 통제가 불가능하다.
- ⑤ 언어와 일치하지 않는 경우가 많다.

31. 다음 정보서비스에서 정보탐색 방법 중 보완적 방법과 거리가 가장 먼 것은?

- ① BBS
- ② Listserv
- ③ Usenet News Group
- ④ Archie

32. 정보면담과정에서 이용자측면의 장애요인이 아닌 것은?

- ① 커뮤니케이션기술 부족
- ② 정보질문 내용의 표현 부족
- ③ 도서관 소장자료에 대한 인식부족

- ④ 정보사서역할에 대한 인식부족

33. 참고질문이 간단하여 즉시 해답이 가능할 경우에는 질문내용의 기록은 필요가 없으나 질문이 복잡하여 해결과정이 어려웠던 것은 상세히 기록해둘 필요성이 있다. 다음 중 참고 질문의 기록에 대한 내용이 아닌 것은?

- ① 질문의 내용을 정확히 확인
- ② 다른 담당자가 질문의 인계받아 처리할 때 편리
- ③ 동일한 질문을 다음에 또 받았을 때 해답을 손쉽게 제공할 수 있다.
- ④ 질문자에게 추가서비스를 할 수 있다.
- ⑤ 질문의 기록은 사서가 한다.

34. 다음 중 특정자료에서 포괄적 자료로 확대하는 방법이 아닌 것은?

- ① 목록이용법
- ② 온라인을 통한 탐색방법
- ③ 색인이용
- ④ 블록설정 전략

35. 최근 들어 정보서비스의 질적 평가방법 중 비밀 조사법을 많이 선호하는 경향이 있다. 그러나 몇 가지 단점도 있는데 비밀조사법의 단점 중 틀린 것을 고르시오.

- ① 윤리적 문제로서 평가 대상자가 자신이 평가 받고 있다는 것을 인식하지 못한 채 조사가 실시되어 평가에 대한 부정적 반응을 불러일으킬 수 있다.
- ② 평가자가 테스트 질문을 문의하는 방법과 절차를 주의 깊게 개발하여 대리이용자에게 충분히 교육시키지 못하면, 대리이용자들이 질문 내용을 정확하게 표현하지 못하는 결과를 초래하여 도서관 직원의 의심을 불러일으킬 수 있다.
- ③ 사전에 면밀히 계획을 세워야 하고, 대리 이용자의 교육 및 고용 등으로 비용이 많이 든다.
- ④ 현재까지 주로 즉답형이나 서지형 질문에 대한 해답 능력을 중심으로 평가해왔다. 사서의 질문-해답 능력을 평가한다면 단연히 모든 유형의 질문에 대한 해답능력을 평가해야 하는데 비밀 조사법 평가 요소가 제한되어 있다.
- ⑤ 비밀 조사법을 활용하여 정보서비스를 평가할 때 일반적으로 한 도서관의 특정 부서를 대상으로는 사용하는 경향이 있다.

36. 정보서비스의 평가방법은 다양한 방법론 등이 존재한다. 이중 기대된 서비스에 대한 실제적 서비스를 결과를 측정하는 기법은?

- ① DVT(derived value test)기법
- ② 목표관리법(MBO)
- ③ PPBS(planning programming budgeting system)법
- ④ 비용분석법

37. 조사형, 연구형 질문이 갖는 3가지 특징이 아닌 것은

- ① 참고사서의 판단력이 크게 작용

- ② 해답 자료가 참고자료(참고도서)에만 국한되지 않고 도서관 내의 전체 장서와 관련되며, 경우에 따라 다른 도서관의 도움이 필요
- ③ 질문의 성격이 서지적 자료의 도움을 필요로 하기 때문에 인터넷이나 CD-ROM 데이터 베이스 또는 온라인 서비스를 활용할 가능성이 높아지게 된다
- ④ 자관 내에서 문제 해결 가능

38. 다음의 내용 가운데서 가장 최근에 와서 실시된 도서관 교육의 형태는?

- ① Library Orientation
- ② Library Instruction
- ③ Information Literacy Instruction
- ④ Bibliographic Instruction
- ⑤ Information & Referral Service

39. 다음 보기의 내용에서 설명하고 있는 것은?

— <보 기> —

정보이용기술이 한 교과목의 목표 중 일부가 되며, 해당 주제분야의 지식과 정보를 탐색하고 활용하는 데 꼭 필요한 프로그램으로 이루어진다. 이는 주로 대학원 색 이상의 이용자를 대상으로 하며, 그 교과목이 처음 계획될 때부터 구체화되어야 한다.

- ① Orientation
- ② Course-related instruction
- ③ Course-integrated instruction
- ④ Team teaching
- ⑤ Separated course

40. 다음 중 도서관이용자 교육 계획의 수립에 있어 사전고려사항에 대한 설명으로 잘못된 것은?

- ① 자료수집과 독서 : 정보서비스나 관중별 이용자 교육에 관련된 문헌을 조사, 선택하여 읽는다.
- ② 사례조사 : 다른 도서관이나 다른 참고사서가 어떻게 이용자 교육을 실시하고 있는가 조사한다.
- ③ 이용자 조사 : 간단한 이용자 조사를 통해서 이용자가 도서관 교육에 대해 무엇을 원하는가를 찾아낸다.
- ④ 교육수준별 유형의 결정 : 처음 시행하는 도서관이라면 초보적인 단계에서 출발하고, 그 효과를 평가한 후 범위를 넓혀가는 것이 좋다.
- ⑤ 지원여부 : 훌륭한 프로그램은 훌륭한 인력과 풍부한 자금을 모두 필요로 한다. 모기관으로부터 어느 정도의 지원이 있을지를 계획 수립전에 파악해야 한다.

41. 이용자 교육은 여러 가지 유형으로 분류할 수 있다. 다음 중 기술이 잘못된 항목은?

- ① 서비스현장교육은 참고사서가 이용자의 질문에 대답하는 과정에서 이용자의 요청에 의해

이루어지는 개별교육이다.

- ② 오리엔테이션은 도서관의 잠재적 이용자 집단에게 도서관에 대한 이해를 넓히고 이용을 돕기 위해 실시한다.
- ③ 도서관교육은 조직화된 도서관의 시스템과 선택된 참고자료의 이용능력에 대한 이해를 목표로 한다.
- ④ 서지교육의 목표는 도서관 조직체계의 이해, 참고정보의 효과적 선택과 이용에 둔다.
- ⑤ 정보관리교육은 정보제공자로서의 역할을 강화하기 위해 도입되기 시작하였다.

42. 도서관의 이용자교육은 학교도서관이나 대학도서관과 같은 교육기관의 교육과정과 연관성을 가지고 진행된다. Bopp은 미국의 대학에서 이행된 도서관 교육을 분석하여 5가지 교육모델을 제시하였는데, 이에 해당 하지 않는 것은?

- ① 교과목 연구형 교육
- ② 교과목 연계형 교육
- ③ 교과목 통합형 교육
- ④ 팀 교육형 교육
- ⑤ 독립 교과목형 교육

43. 이용자교육 유형중 이용자에게 도서관의 존재와 도서관 및 사서의 서비스 내용을 인식 시키고 이해시킴으로써 도서관의 이용을 유도하고 확대시키며, 어느 기관에서나 쉽게 이루어지는 유형?

- ① 도서관교육
- ② 오리엔테이션
- ③ 서지교육
- ④ 정보관리교육

44. 도서관 이용자 교육방법 중 강의식의 단점이 아닌 것은?

- ① 학습효율성과 흥미저하
- ② 많은 정보가 한 번에 교육되므로 이해 불충분
- ③ 실습교육이 어려워 이론중심으로 치우침
- ④ 학습자의 정보요구 시기와 강의 시기의 불일치로 학습자의 동기유발의 어려움
- ⑤ 교육자와 사서간의 적절한 피드백이 어려움

45. 도서관 이용자 교육의 방법에는 강의식, 전학, 시청각 매체의 활용, 컴퓨터 활용 교육 등의 4가지가 있다. 이중 CAI의 장점에서 먼 것은?

- ① 학습의 시간적 공간적 제약이 없다.
- ② 교육내용과 방법의 수정이 용이하므로 항상 프로그램의 최신성을 유지할 수 있다.
- ③ 학습자의 필요에 따라 교육의 진도를 자유롭게 조절 할 수 있다.
- ④ 교육프로그램을 제작할 때는 비용지출이 높으나 장기적으로는 경제적이다.
- ⑤ 대면교육과 같은 친근감을 가질 수 있다.

46. 서비스현장교육(point of use instruction)에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① one-to-one instruction이라고도 불린다.
- ② 참고사서가 가장 일상적으로 수행하고 있는 교육의 형태이며, 가장 오래된 교육의 방법
- ③ 도서관을 처음 이용하거나 장서에 접근하기를 원하는 이용자에게 도서관의 조직과 목록의 사용법, 참고도구의 이용방법 등에 대해 설명하는 것으로 시작되어 점차 그 수준을 높일 수 있음
- ④ 참고데스크에서 참고사서가 이용자의 질문에 대답하는 과정에서 이용자의 요청에 의해 이루어지는 교육으로서, 참고면담의 형식으로 실시
- ⑤ 교육보조 자료를 사용하여 교육효과를 높일 수 있으며, 지속적 면담을 통한 체계적 교육 가능

47. 오리엔테이션의 가장 큰 목표는 무엇인가?

- ① 도서관 건물 및 내부시설과 조직의 소개
- ② 도서관 정책의 이해
- ③ 도서관에서 요구되는 예절
- ④ 도서관과 사서에 대한 이해의 증진

48. 이용자 교육에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 도서관 이용자에게 정보원으로서 도서관 기능을 인식시킨다.
- ② 도서관실사의 설비서비스를 효과적으로 이용하는 방법을 가르친다.
- ③ 참고정보원의 이용지도, 도서관 이용지도 등을 포괄하는 명칭이다.
- ④ 지역사회 주민들을 대상으로 사회, 정치, 경제, 문화, 여가 등의 정보를 제공하거나 정보를 제공할 수 있는 서비스고, 도서관 외부와 연결하는 서비스다.

49. 다음에 열거된 이용자교육의 방법 중 단체교육에서 ‘수집된 자료를 향후 연구에 응용하기 위한 목적에서 그 방법을 가르치는 교육’을 의미하는 것은?

- ① 오리엔테이션
- ② 도서관 교육
- ③ 서지교육
- ④ 참고교육
- ⑤ 정보관리교육

50. 이용자 교육 가운데 오리엔테이션을 통해 달성할 수 있는 목표에 해당되지 않는 것은?

- ① 건물의 시설에 대한 이해
- ② 도서관 에티켓에 대한 교육
- ③ 논문작성을 위한 자료탐색 질문
- ④ 개관시간 등의 도서관 정책