

사이버 공간에서의 문헌·정보학 질문지 회수

Collection of the Questionnaire Response in the Library & Information Science Research in Cyberspace

전명숙, 덕성여자대학교

Myung Sook Chun, Duksung Women's University

본 연구에서는 인터넷을 통하여 질문지를 배포하고 회수하는 실험을 한 결과 현시점에서는 사이버 공간에서 게시판에 질문지를 올리는 것은 거의 불가능하고, 질문지를 배포하는데는 사서나 아르바이트 학생 등 다른 사람들의 적극적인 도움이 필요할 뿐만 아니라 질문지 회수율이 매우 낮았다. 전자우편으로 질문지를 회수하더라도 일단 프린트하여 종이 자료로 처리하게 되므로 자료처리과정은 기존의 종이질문지와 차이가 없었다.

1. 목적

많은 인구가 인터넷을 이용하게 되면서 한국에도 사이버 리서치시대가 열리고 있으며, 문헌정보학 연구자의 질문지 배포와 회수행위도 달라지고 있다. 이미 문헌정보학 분야의 몇몇 연구자들이 전자우편을 통하여 질문지를 배포하고 회수하여 연구를 하였으며 그 수는 계속 증가할 것으로 생각할 수 있다. 그러나 종이 질문지와 사이버 공간에서의 질문지의 배포와 회수과정이 다르고 회수율도 다르게 나타날 수 있다. 그러므로 본 연구는 미래의 문헌정보학 연구자들이 좀 더 신속하고 저렴한 방법으로 자료를 수집하여 연구

할 수 있도록 사이버 공간에서 어떻게 질문지를 배포하고 회수율을 높일 수 있는가에 관하여 연구를 하고자 한다.

2. 질문지법과 선행연구

문헌정보학분야에서는 질문지를 작성하여 자료를 수집한 연구가 많다. 질문지는 문헌정보학 연구의 이론과 도서관의 실제현상을 연결하여 주는 방법으로 사서나 도서관 이용자는 문자를 통하여 자기의 의견을 발표할 수 있으므로 다른 학문과는 다르게 면접방법보다는 질문지를 배포하여 자료를 수집하는 것이

쉽게 되며 질문지 회수율도 다른 학문분야에 비하여 높은 편이다.

질문지는 사서에게 우송하거나 이용자들이 직접 도서관을 이용하는 장소에서 질문지를 배포하여 수집하였다. 전자도서관이 출현되면서 사서들에게는 우편보다는 전자우편으로 질문지를 보내서 회답을 받을 수 있다. 그러나 도서관 이용자들에게는 사생활의 보호 때문에 그들의 명단을 입수하여 전자우편으로 질문지를 배포하기가 어려운 실정이다. 그리고 디지털 도서관의 이용자들은 도서관에 직접 들어오지 않으며 그들을 만날 곳도 적당하지 않다. 즉 도서관 이용자들이 사이버 공간에서 만나서 배우고 토론하므로 문헌정보학의 질문지도 사이버 공간에서 배포하고 회수하게 된다. 도서관이나 질문지 내용에 따라서 다르기는 하지만 사이버 공간에서는 모든 해당되는 사람들이 답을 할 수 있도록 도서관 게시판에 질문지를 올리거나 전자 정보의 뒤에 붙여서 인터넷에 올리게 된다. 예를 들면 도서관에서 전자 참고자료를 준비하면 자료 뒤에 질문지를 붙여서 이용자들의 만족도를 질문하게 된다. 그리고 S가상대학에서는 홈페이지에 질문란을 따로 만들어서 이곳에 과목별로 질문지를 올리고 있다. 전자게시판에 배포한 질문지의 회답 결과는 자동으로 기록되므로 질문지 수집과 동시에 질문 항목별로 회답의 수를 즉시 구할 수가 있으므로 연구가 종이 질문지를 우편으로 배포하고 회수하는 것보다 시간적으로 빨리 진행될 수 있고 비용이 저렴하게 된다. 그러나 문헌정보학의 연구자들이 배포하는 질문지는 게시판에 올리는 것이 거의 불가능하므로 질문지를 전자우편으로 보내고 회답을 받아서 다시 프린트하여 종이 질문지와 같은 방식으로 연구가 진행되고 있다.

현재까지 문헌정보학에서의 질문지 배포와 회수율을 파악하기 위하여 전명숙(1995)은 1985년 이후부터

1993년까지의 문헌정보학 논문 중 질문지를 통하여 자료를 수집한 논문 166편을 연구하고 다음과 같이 결론을 내렸다.

질문지 회수 방법은 우편을 통한 것이 가장 많고, 다음으로 질문지를 직접 응답자에게 배포하여 수집하였으며, 우편과 직접방법을 겸한 방법으로 회수되었다. 한국 문헌정보학 질문지의 전체 평균 회수율은 약 80%로 질문지 회수율은 높은 편이었다. 최대로 100% 질문지를 회수한 연구는 약 17%이고, 최소 질문지 회수율은 약 33.3%였다.

한편 도서관이 디지털화되면서 이만수(2000)는 1999년 7월 전자우편으로 질문지를 배포하여 자료를 수집하였다. 이 결과 대학과 전문도서관의 사서에게 보낸 질문지의 회수율이 가장 높고(80%) 공공도서관의 사서들의 응답률은 저조(?)하며 교수들의 응답률은 약 50%로 나타났다.

리서치가 사이버 공간에서 이루어지기 시작하면서 한국 웹 등 여론조사 전문 기관들이 인터넷 여론조사에 뛰어들고 있다(한국일보 2000). 인터넷을 활용한 여론조사의 장점은 기존전화 또는 면접조사에 비해 저렴한 비용으로 신속하게 결과를 얻을 수 있고 조사 및 분석에 다양한 멀티미디어 기법을 활용할 수 있다는 것이다. 그러나 국내에서는 아직도 인터넷 사용인구가 특정 연령대나 대도시에 몰려있어 연구 결과가 대표성을 갖기 어렵다고 하였다.

3. 사이버공간에서의 질문지 배포방법

3-1. 전자 우편(E-mail): 질문지를 전자우편을 통하여 배포하고 회수하여 프린트한다. 발송하려면 전자우편 번호를 알아야 한다. 여기저기 홈페이지나 주소록

에 사서들의 전자우편주소가 있고 교수수첩에는 교수들의 전자우편주소가 알려져 있으므로 이들에게 질문지를 보내는 것이 가능하나 학생들의 전자우편주소는 공식적으로 알려진 곳이 거의 없으므로 도서관의 이용자조사를 위하여 전자우편을 보내는 것은 거의 불가능하다.

3-2. 도서관의 전자 게시판에 질문지를 띄우고 응답자가 응답을 하면 자동으로 자료를 처리하게 할 수 있다.

3-3. 가상대학 이용자의 경우

1) 가상 대학의 게시판에 질문지를 올린다. 2) 강의 중에 교수, 조교, 학생들이 질문지를 올려서 회수할 수 있다. 3) 가상공간은 아니더라도 시험이나 모임 등 학생들이 모이는 장소에서 직접 종이질문지를 배포하여 수집 할 수 있다.

4. 연구방법

본 연구는 1999년 10월부터 12월 사이에 한국의 가상대학에서 강의를 받고 있는 대학생들을 대상으로 질문지를 만들어서 배포하고 회수하는 실험을 설계하였다.

연구자는 가상대학을 운영하고 있는 대학 도서관의 관장이나 도서관 사서들, 교수에게 가상대학 학생들에게 사이버 공간에서 질문지를 배포하고 회수 할 수 있는지를 물은 결과 관장 1명과 사서 2명 그리고 과목을 담당하고 있는 조교 1명이 협조하기로 허락했다. 그러므로 연구자는 간단한 폐쇄형 질문지를 컴퓨터 디스켓에 저장한 것과 질문지 80부를 인쇄물로 작성하여 이들에게 주면서 어떠한 방법으로든지 응답을 회수하여 줄 것을 부탁하였다.

그러나 이들 모두가 다음과 같은 이유로 가상 대학 본부의 게시판에 질문지를 올리는 것은 어렵다고 하였다.

1. 정책적으로 가상대학에 필요한 자료만을 게시판에 올릴 수 있다.

2. 질문지를 대학의 게시판에 올리기 위해서는 간단하지만 새로운 프로그램이 필요한데 갑자기 할 수는 없다는 것이다. 즉 질문지를 올리기 위해서는 시간과 예산이 필요하다.

3. 학교나 강의와 관계없는 질문지를 게시판에 올리는 것을 담당 교수나 조교들이 거절하였다. 잡동사니 질문지가 뜨면 학생들이 항의하기 때문이다.

이들은 다음과 같은 방법으로 질문지를 배포하고 회수하였다.

1) 도서관 관장의 협조

도서관 관장의 경우 가상대학의 직원에게 부탁하여 질문지를 배포하여 질문지 10장을 회수하였다. 이 대학의 홈페이지에는 질문란이 있어 과목별로 질문이 열거되어 있으며 사이버 상에서 질문지가 돌아오면 한 장씩 프린트하여 분석하게 된다. 그러므로 질문지 배포와 회수는 사이버 상에서 하되, 연구할 때는 종이 질문지를 대상으로 하게 된다. 교수들은 질문지 응답자에게 특별 혜택을 주는 방법으로 회수율을 올리지만 본 연구를 위하여 부탁한 질문지는 과목과 관계없고 점수혜택이 없어서 질문지 회수율이 낮았다.

2) 사서에게 부탁

사서 1: 가상대학에서 X과목을 수강하고 있는 학생을 아르바이트로 고용하여 X과목 수강생전원에게 인터넷상에서 질문지를 배포하고 전자우편으로 회답을 받아서 질문지 55장을 회수하였다. 질문지 회수율이 매우 저조하였으므로 계속 전자우편으로 회답하기를 부탁한 결과 질문지를 회수 할 수 있었으며, 아르바이

트 학생은 회답을 얻는데 크게 애를 먹었다고 소감을 전하였다.

사서 2 이 사서는 가상대학의 직원에게 부탁하여 가상대학 학생들이 학교에 모이는 시간에 직접 가서 직접 질문지를 배포하여 10장을 회수하였다.

3) 조교의 협조

B 가상 대학교의 유아교육 수업을 보조하는 조교에게 부탁하여 이 과목을 수강하는 학생들을 대상으로 설문조사를 인터넷상에서 실시하였다. 학생들이 자율적으로 설문지를 다운로드 하여 응답한 후 그 결과를 전자우편으로 받은 결과 질문지 7장을 수집하였다.

위의 자료를 요약하면 다음표와 같다.

<표 1> 사이버 질문지 배포와 회수

협력 결과	관장	사서	조교	학생
회수(장)	10	10	7	55
협력	필요	필요	필요	필요
비용	X	X	X	0

5. 결론과 제언

연구의 결과 사이버 공간에서 질문지를 배포하면 질문지의 회수율이 저조하고, 회답을 종이자료에 프린트하여 받았으므로 종이질문지와 같은 과정으로 연구가 진행되었다. 그리고 연구자가 사서, 교수, 직원, 아르바이트 학생들의 적극적인 도움을 받아야 했다. 그러므로 사이버 공간에서 질문지를 배포하여 자료를 능률적으로 수집하기 위해서는 다음과 같이 제언한다.

1. 사이버 공간에서 게시판에 질문지를 올리고 자동

적으로 회답을 얻기 위해서는 질문지 내용이 게시판에 올리는 정책에 맞는 것이어야 한다.

2. 사이버 공간에서의 질문지 회답은 회답자가 일단 질문지를 읽은 후에 다운로드하여 표시한 후에 다시 전송하므로 응답자의 시간과 노력이 많이 들고 응답자를 귀찮게 하며 강제력이 없으므로 질문지의 회수율이 낮은 경향이 있다. 또한 질문지 회답은 인터넷을 이용하는 특정 이용자에 편중될 수 있으므로 연구결과를 해석할 때 조심스럽게 일반화를 해야한다.

3. 질문지를 사이버공간에서 배포하더라도 회답은 종이에 받게 되므로 현시점에서는 연구가 신속하게 진행되지 않는다.

4. 현재 사이버 공간에서의 질문지를 배포하고 회수하기 위해서는 아르바이트 학생을 고용하여야 하므로 연구에 필요한 비용이 증가하며, 연구 자료를 수집하기 위해서는 반드시 사서나 아르바이트 학생의 도움을 받아야 하므로 이들과 좋은 인간관계를 유지하는 것이 필요하다.

이외에도 질문지를 배포하고 회수하는 정보기술이나 컴퓨터 프로그램이 시시각각으로 변하고 있으므로 이것들을 가장 능률적으로 활용할 수 있는 방법에 계속 관심을 갖아야 한다.

<참고문헌>

“여론조사도 인터넷으로: 전화, 면접보다 값저렴: 사이버 리서치 본격점화” (1999.11.30). 한국일보 P. 38.

이만수(2000). “문헌정보학 실습실의 교수매체 센터화에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지 34: 265-295.

전명숙(1995) “문헌정보학 질문지에 관한 연구.” 덕성여대 사회과학연구. 1: 93-116.