

도서관 목록의 이용에 관한 연구와 목록의 내용

노 옥 순*

| | |
|----------------------|---|
|<차 례>..... | |
| 1. 목록이용 연구의 의의 | E) 시카고대학의 Requirements Study for Future Catalogs 프로젝트 |
| 2. 목록이용의 조사방법 | |
| 3. 대표적 목록이용 연구의 의미 | 4. 연구결과와 종합적 분석과 요약 |
| A) ALA의 목록이용 조사 | 5. 결 론 |
| B) 영국의 목록이용 서베이 | 참고문헌 |
| C) 예일대학교의 연구 | |
| D) 미시간대학교의 조사 | |
| | |

1. 목록이용 연구의 의의

도서관의 목록이 형태를 달리하면서 수세기 동안 존재하여 온 반면에 최근에 이르러서야 비로서 방대한 장서 내의 한 항목에 접하게 되는 주된 그리고 경우에 따라서는 유일한 발견수단으로서의 열람용 목록의 유용성과 그에 관련된 집중적 평가의 시도가 대두되기 시작하였다. 물론 개별 도서관마다의 각기 다른 여러가지 구체적 목표나 요구가 목록의 이용에 관한 조사요인으로 작용하는 것이 당연하지만, 여기에서는 보다 원칙적인 관점에서 이러한 목록이용 연구가 크게 주목을 끌게 된 원인만을 몇 가지로 생각하여 볼 수가 있다. 바꾸어 말하면 이들이 목록조사의 목적이나 필요성을 제기하는 것이다.

역사적으로 도서관은 서서비스 기관으로서의 사회적 존재 의의를 다하여 왔으나 20세기에 도서관계의 고객에 대한 '봉사지상론'이야말로 그 어느 때

* 이화여자대학교 도서관학과 부교수

보다도 철저한 신념이 되었다. 이와 같은 봉사 독트린의 확대는 도서관에서 이루어지는 여러가지 업무를 궁극적으로 이용자에게 미치게 되는 봉사의 기능과 관련시켜서 측정하고 평가하는 작업에 더욱 많은 관심을 기울이게 하였다고 볼 수 있다. 목록이용 조사도 결국 이러한 평가 노력의 일환이며, 이는 곧 이용자에 대한 목록의 '서어비스'기능의 관점에서 그 가치 내지는 효율성을 측정하려는 것이다. 과연 현재의 도서관목록이 이용자들의 요구와 필요에 또는 그들의 이용 패턴에 비추어 이상적인 상태를 유지하고 있는지에 대하여서 재고의 계기를 마련하였으며, 이는 곧 누가, 왜, 어느 정도로, 그리고 어떠한 경로를 통하여 목록을 이용하고, 나아가 목록이 보다 편리하면서 동시에 가장 유효적절한 정보를 줄 수 있도록 바람직한 변화나 개선의 여지를 찾기 위한 작업인 것이다. 그러므로 목록이용 조사 혹은 연구의 우선적인 목적은 한마디로 더욱 향상된 고객봉사를 추구하기 위하여 목록의 측정 내지는 평가업무의 기초조사 작업으로서 진행되는 것이다.

두번째로 목록이용 조사의 필요는 도서관 운영상의 능률증대에서 찾을 수 있다. 목록과 목록이용에 대한 도서관 행정자들의 보다 넓고 확실한 이해는 역시 많은 여타 업무 진행이나 의사결정 과정에서 확신을 가지게 할 것이며 또한 필요한 안내가 될 것이다. 목록의 유지는 값 비싼 운영으로서 의도된 봉사에 공헌하지 못하는 불필요한 노력이나 지출을 배제하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 목록 디자인상의 어떠한 변화도 이용자에 대해서 미치는 도서관 봉사의 수준이나 혹은 그 정도에 있어 영향이 클 뿐만 아니라 예산면에서의 커다란 작용을 감안할 때, 또한 다른 부서와의 관련관계에서 생기게 되는 운영상의 변화나 조정을 통한 도서관 전체의 능률 향상이나 개선에 염두에 둘 때 목록이용에 관한 연구는 큰 의의를 부여 받을 수 있다.

다음으로 특별히 최근에 이르면서 여러 기관에서 이루어지는 목록이용에 관한 조사나 연구는 점차적인 목록의 컴퓨터화와 이것이 이용자나 도서관봉사에 미치게 될 영향과 관련시켜서 이루어지고 있음을 볼 수가 있다. 현재의 카아드 및 인쇄목록들이 가까운 장래에 온 라인 터미널을 통해서 조사가 가능한 기계가독목록으로 대체될 것이라는 거의 확실한 기대와 이에 대비한

최적의 온 라인 목록을 고안하기 위한 목적의 일환으로 주로 기존목록의 이용, 만족이나 성공의 정도, 그리고 현 목록의 주된 문제나 한계점 등에 관한 보다 상세한 정보를 필요로 하게 되는 것이다. 따라서 앞으로의 기계가독목록에는 무슨 정보가 기입되어야 하고 이러한 검색요소들의 조직, 제공, 탐색상의 여러가지 방법과 문제점들에 관련시켜서 목록이용 조사가 진행되고 있다.

마지막으로 목록이용 연구의 필요성이나 목적은 시카고대학의 M.A. Goreman의 주장과 같이 목록의 이론과 실제의 양면에 있어서 아직 철저하게 검토되지 않고 있는 가장 핵심적인 부분이 바로 목록의 이용이다. 실제로 목록이용에 관한 객관적이고도 정확한 서베이에 근거를 둔 목록업무의 목적이나 의의가 명백하게 진술될 때까지는 모든 목록이론은 비과학적이며, 따라서 회의의 여지가 남아 있는 것이다. 바꾸어 말하면 목록이론의 합리성 객관성은 목록이용의 객관적 조사연구에서 보완되어야 하고, 이는 목록작업의 목적을 더 한층 실제와 이론 모두에서 보다 분명하게 할 것이다.

2. 목록이용의 조사방법

목록이용에 대해서 조사한다는 것은 결국 인간의 관심이나 행위 즉 정보추구의 활동에 대한 조사를 의미한다. 정보발견의 목적, 조사상의 성공이나 실패, 미래의 의도 등 여러가지 측정하기 어려운 양상들을 대상으로 이루어지는 까닭에 목록연구의 의도나 목표결정과 실제로 철지한 조사방법의 설계와 운영 사이에는 거리가 있게 마련이고, 편견적 조사과정 등으로 인한 결과의 타당성이나 신뢰성이 결여되는 경우가 허다하게 된다. 그러므로 목록이용의 양적 조사를 통한 일종의 측정이 비교적 용이한 반면에 목록이용과 관계되는 질적 평가, 예를 들어서 목록이용상의 능률, 실패나 성공의 구분, 시간적 측정, 실패의 원인규명 등은 대단히 어려운 과제이다. 따라서 그 결과의 보편성이나 확실성에서 비롯되게 되는 적용성 등에 대해서는 여러가지 문제가 남게 된다. 여하한 방법으로 조사를 착수하든지 전제가 되어야 할 것은 조사자 자신들이 여러 면으로 익숙하게 알고 있는 도서관 환경 내에서만 이

투어저야 하는 점이다.

대표적 조사 연구의 방법을 든다면, 첫째 설문지 이용을 통한 분석이다. 특별히 유의하여 표본설정을 하지 않고도 다수 목록이용자의 일반적 반응과 이용패턴을 조사할 수가 있다. 반면에 주로 이용자의 과거의 목록이용 경험과 관련된 기억을 토대로 조사하게 되므로 기억력에 대한 비신뢰성의 여지는 결국 이 방법의 제한된 가치를 의미하는 단점을 말한다. 또한 특정 혹은 구체적 이용 사례를 다룰 수 없으며, 따라서 성공이나 실패의 양적 측정도 불가능하고, 실패의 원인규명이란 더욱 허용되지 않는다. 나아가 질문의 항목들이 이용자의 실제와 동일하지 않고, 다른 강요된 의견이나 또는 유도되도록 그 표현이나 선정에 있어서 모순이 있을 여지가 크다. 질문지의 배부와 관련하여서 표집 타당성의 문제도 적지 않다. 즉 실제로 어느 정도로 회수가 이루어져서 분석의 타당성이 유지될 수 있느냐 하는 것이 유의해야 할 문제 중의 하나가 되는 것이다.

두번째로는 표본조사, 즉 샘플링의 방법을 사용할 수가 있다. 실제로 이 방법을 두 단계로 구분하여 생각할 수가 있어서 우선 표본선정의 단계와 다음으로 질문지의 배부와 회수를 통한 분석 혹은 면담의 단계로 이루어진다. 목록이용을 진단하기 위하여서는 결국 일정기간이나 또는 몇회의 일정회수를 설정하고, 이 기간 중에 실제로 평상시와 동일하게 목록이용의 상황에서 일어날 수 있는 모든 양상을 전부 비례적으로 대표될 수 있도록, 다시 말하면 모든 유형의 이용자와 모든 유형의 이용이 비례적으로 포함되도록 조직적인 계획과 설계에 따른 표본, 즉 샘플의 조사분석에 근거하는 방법인 것이다. 그러므로 가장 중요하고 핵심적인 문제는 샘플의 선정으로 전체를 대표하는 샘플, 즉 대변성의 신빙도에 있다. 그리고 역시 샘플조사가 진행되는 기간의 설정문제로서 실시기간의 길이, 학기 도중과 방학, 주중과 주말, 또는 오전과 오후, 그리고 휴일 등의 고려이다.

일단 표본선정과 기간이 결정되고 나면 두번째 단계로 이렇게 선정된 목록이용자가 추구하는 것이 무엇이며, 어느 정도로 조사가 성공적인지의 여부를 확인하는 일이다. 이를 위해서는 언급한 바와 같이 매 샘플 이용자의 목

록이용이 종료됨과 동시에 간단한 설문지 형식에 대답하도록 진행하는 방법이다. 그러나 잠시 목록에서 정보를 찾아보고 도서관을 나가려는 바쁜 이용자의 협조를 구하기 힘들 것이고, 따라서 급하고 성의 없는 대답은 정확하지 못할 가능성이 크다. 또한 이러한 질문지의 방법을 통해서 조사실패의 정확한 분석에 요청되는 상세한 수준의 정보를 얻는다는 것은 극히 어려운 일이 아닐 수 없다. 특정 주제조사의 경우를 예를 들더라도, 이용자는 자신이 목록조사를 시작하였을 때 제일 처음 어떤 주제명표목 밑을 찾아 보았는지 기억하기가 어렵다거나 혹은 조사의 진행과정에서 그의 주제와 관련된 개념상의 변화도 예측할 수가 있는 것이다.

다음은 비밀관찰의 방법을 통하여 목록이용의 패턴을 연구하는 것이다. 목록이용자에게서 얻는 정보의 수집이 과연 믿을만한 것일까의 문제는 결국 전혀 이용자 자신이 의식하지 못하도록 일정한 거리를 유지한 상태에서 그의 정보추구의 행동과 목록이용의 과정을 전부 관찰하고 이를 기록하는 소위 '비밀조사'의 방법의 기술을 통한 치우치지 않은 판단을 얻는 데에 관심을 가지게 하였다. 목록 조사과정의 비밀관찰과 그리고 결과로 나타나는 대출기록 분석의 방법이 다른 방법들과는 달리 목록이용자들의 행동상의 변화를 초래하거나 편견적 의견을 가지도록 유도할 위험은 없으나, 역시 이 방법도 실제 대부분의 목록연구에 내재되는 질문들을 대답하기에는 불충분하다. 예를 들어서 비밀조사나 대출분석만으로는 가령 이용자가 정말로 구하고 있는 것이 꼭 무엇인가? 조사시작 당시에 그가 이미 알고 있었던 정보는 무엇인가? 또는 목록에서의 그의 반응은? 조사과정에서 그의 결론 등과 같은 일련의 문제들과 관련시켜 모르게 관찰하기란 거의 불가능하기 때문이다.

네번째로는 이상의 방법들에서 면하는 시행상의 어려움 때문에 역시 이용자에게 묻는 방법 밖에는 없게 된다. 즉 완전하지는 않지만 면담실시의 방법을 사용하여서 상당히 가치 있는 연구들이 착수되었다. 대체로 분석에 필요한 데이터를 얻기 위하여서는 이용자가 목록의 사용을 진행하기 바로 전과 조사(탐색)가 끝난 직후로 2회의 면담을 통해서 그가 무엇을 찾고자 하며 그

리고 역시 성공의 정도를 추정할 수 있도록 고안한 기술이다. 조사 중에 고객이 찾아보는 기입의 순서 등을 기록하기 위해서 면담자가 전 조사과정을 통하여서 이용자 가까이 있을 수 있는 것이 이상적일 것이다. 그러나 자신의 탐색이 관찰의 대상이 되고 있음을 인식하였을 때에 그는 평상시 보다는 훨씬 조심스러운 접근을 취하게 될 수 있음을 상기하여야 한다. 그러므로 조사가 끝난 직후 아직 기억이 비교적 생생할 때 편견적이 아니고, 강요적이거나 참견적 인상을 주지 않으며, 고객의 협조를 구할 수 있는 훈련된 자격자의 인터뷰가 가장 바람직하다. 몇몇 목록이용 연구자들의 보고에 의하면 면담 실시방법에 있어서 사실상 이용자측의 협조가 부족한 사례는 거의 없었고, 오히려 지나치게 참여와 협조를 보여주고 있다.

첫번의 두 방법보다는 후의 두 방법이 직원의 시간이나 훈련 비용 면에서 훨씬 부담이 크지만, 반면에 결과적으로 얻게 되는 데이터는 비례적으로 정확하고, 따라서 신뢰할 수 있고, 타당성이 높아진다. 전체적으로 볼 때 어느 한 방법만의 선택 보다는 오히려 몇몇 방법의 합병이나 절충의 형식을 목록이용연구에서 적용하는 것이 바람직하다고 볼 수 있을 것이다.

3. 대표적인 목록이용 연구

오랜 세월 동안, 목록이 도서관의 중요한 조직과 유지의 수단으로서 도서관인들의 끊임 없는 연구의 대상으로 이론적으로나 실제적으로 발전을 계속하여 온 것이 사실이다. 그러나 고객의 입장에서 실제로 목록사용과 관련된 여러 면에서의 조사가 신중하게 다루어지기 시작한 것은 주로 1930년대 이후이고, 또한 조사연구의 대부분이 미국에서 실시되었다. 이러한 목록이용의 연구에서 사용된 조사연구의 방법들이나 또한 얻어진 결과들의 분석은 일반적으로 도서관목록을 통하여 무엇이 성취되고 무엇이 장단점으로 지적될 수 있는가를 우리들에게 제시하여 줄 뿐만 아니라, 이용자들의 목록사용과 관련된 동기와 목적, 만족과 좌절의 양상, 이용 스타일 등 많은 필요한 정보를 제공하여 줄 수 있다. 이와 같은 일반적이고 광범위한 내용의 올바른 이해는 곧 특정 도서관의 목록과 이용자의 요구와 연결시켜서 그 해설이나 적용에

의 가능성 그리고 특정도서관의 자체조사를 수행하는데에 큰 도움이 될 것이 틀림 없다. 그러므로 여기에서는 도서관문헌에서 자주 언급되거나 인용되는 대표적인 몇몇의 일반도서관 목록조사의 예에서 나타난 과정과 결과의 분석을 간추려 봄으로써 한국의 특수한 도서관 실정과 견주어 비교 검토하고, 나아가 우리에게 적합한 조사방법의 고안을 통하여 이용자에게 가일층의 서서비스를 제공하며, 그들의 요구와 필요에 보다 가까운 목록을 모색하려는 노력에 보탬이 되고자 한다.

미국에서 1930년대 초반에 비롯된 도서관 이용자들의 열람용목록 사용상의 요구와 목록정보에 대한 연구는 1950년대에 들어오면서부터 본격적으로 관심을 끌기 시작하였다. 그리하여 많은 도서관학교의 석사나 박사학위 논문의 대상으로 연구되는 현상과 함께 점차 일반 도서관학자들의 관심을 모았다. 또한 기관, 즉 도서관학교나 기타 재단의 연구과제로서 등장하였다. 그 대상에 있어서는 특정도서관에만 그치는가 하면, 단일 유형의 몇몇 도서관 또는 모든 유형의 도서관을 포함하거나, 도서관 유형 간의 비교 조사도 찾아볼 수가 있다. 내용상으로도 사전체 목록 혹은 분할목록을 전체로, 다시 말하면 도서관의 목록 전체를 분석대상으로 삼는 경우와 단지 주제목록 즉 별도의 주제목록으로서나 혹은 사전체목록 내에서의 한 부분으로서 주제목록만을 중심으로 조사를 수행하였다.

목록이용을 의도적으로 그리고 상세하게 조사하여 보기 위한 최초의 중요하고도 획기적인 시도는 1950년말 미국도서관협회의 목록이용연구(ALA Catalog Use Study)이다.¹⁾

소개되는 연구의 예들은 이러한 프로젝트들이 존재한다는 것을 인식하는 정도로 그 의의를 한정하며, 따라서 동일할 수 없는 각각의 상세한 내용이나 구체적 결과들은 생략하고, 관련문헌을 참고로 제시하는 것으로 대신한다, 다만 전반적으로 나타나는 결과나 경향만을 요약하여 제 4장에서 종합적으로 기술하기로 하되, 역시 각 연구방법론상의 평가는 논외하기로 한다.

1) Jackson, Sidney Louis, *Catalog Use Study; Director's Report*, edited by Vaclav Mostecky (Chicago, American Library Association 1953).

A) ALA의 목록이용조사²⁾

1958년 ALA의 The Resources and Technical Services Division의 프로젝트로 실시되어 출판된 조사는 우선 대상을 39개에 달하는 모든 유형의 도서관과 모든 유형의 목록이용자로서 총 5,494의 보고서를 분석한 결과를 기록하고 있다. 12주간에 걸쳐 설문지와 면담을 통한 이용자조사의 목적은 크게 3가지로 구분하여, 목록에 대하여는 도서관 고객이 가지는 요구의 규명, 이러한 요구가 만족되는 정도의 측정, 목록에서 앞으로 연구를 필요로 하는 부분의 파악을 들었다.

목록을 통한 이용자들의 '주제조사(subject search)'와 '구체적 조사' 혹은 '알고 있는 항목조사(specific search, known-item search—저자나 공저자, 서명 등을 알고 찾는 목록조사)'로 목록접근을 나누어서 고객들의 이용패턴을 관찰하고, 각 유형의 도서관(연구, 대학, 공공(분관포함), 특수, 학교) 간의 전반적 경향, 성공과 실패율, 실패의 주된 원인 등의 비교 검토의 결과를 분석하였다. 이 외에도 목록의 크기와 조사의 성패율, 조사시간, 이용자 동기 와 성패율, 목록에서 가장 많이 그리고 가장 적게 사용되는 요소들의 특징 등을 보여 줌으로써 목록의 구성과 내용상의 발전을 위한 각종 제안을 하고 있다.

결과적으로 이 프로젝트는 여러가지 중요한 그리고 관심을 모으는 데이터를 수집한 조직적인 대규모의 시도였으며, 다수의 그리고 여러 종류의 도서관을 포함한 관제로 가장 일반적 성격의 조사로 머물게 되므로, 특정 유형이나 개별 도서관의 고객을 상대로 한 유사한 연구의 필요성을 제기하는 것이다.

2) 간략한 평가적 기술과 내용을 알아보기 위하여서는 다음의 자료들을 참고할 수 있다.

- a) Lancaster, F.W., *The Measurement and Evaluation of Library Services* (Washington, Information Resources Press, 1977).
- b) Lipetz, Ben-Ami, "The Library Catalog: Evaluations and Use Studies." In Lancaster, F.W. & Cleverdon, C.W. (eds.), *Evaluation and Scientific Management of Libraries and Information Centers* (Noordhoff International Publishing, 1977), pp. 13~26.
- c) Palmer, Richard A., *Computerizing the Card Catalog in the University Library: A Survey of User Requirements* (Littleton, Colo., Libraries Unlimited, 1972).

B) 영국의 목록이용 서베이

1971년에 39개의 각종 도서관(국립, 공공, 대학 및 고등교육기관)을 대상으로 한 유사한 목록이용 조사가 영국도서관협회 목록 및 색인 그룹(The Library Association-Cataloging and Indexing Group)의 후원을 얻어 도서관 학교 교수와 학생들에 의해서 실시되었고, 그 결과가 1973년에 협회에서 출판되었다.³⁾

총 3,252명을 면담하고 그리고 면담자가 직접 대면하여 실시한 대단히 일반적인 내용의 질문지 1,914를 분석한 조사연구이다.

미국의 형식에 비하면 간단하여 14항목으로 크게 나뉘어진 질문의 내용을 보면, 고객은 이 도서관 방문을 가끔 하는가에서부터 시작해서 사서에게서 목록이용 지도를 받거나 설명을 들은 적이 있는가로 연결되어 대체로 분류목록과 사전체목록 이용상의 쉽고 어려운 점을 묻는 극히 포괄적인 성격을 띠고 있다.

조사결과에서 주목할만한 구체적 사항으로는 목록의 내용과 관련하여 저자, 서명, 주제 이외의 기입요소의 이용에서 출판연도, 출판사, 판차사항이 대부분 고객에게 가장 중요한 정보로 나타났으며, 반대로 출판지, 책의 면수, 그림이나 삽도에 관한 요소는 거의 언급되지 않았다.

또한 목록내용으로 포함되지 않는 것이 상례인 출판물 가격과 그리고 내용 주기가 필요사항으로 상당수에 의해서 요청된 것으로 집계되었다.

New Zealand에서도 거의 동일한 형식의 질문지를 사용하여서 조사를 하였고, 그 밖에 다른 나라들에서도 채택하려는 움직임이 보였으며, 이렇게 되면 어느 시기에 이르게 되어서는 국제적 비교의 토대가 될 수도 있을 것으로 추정할 수가 있다.

3) a) Maltby, A., *U. K. Catalog Use Survey: A Report* (London, Library Association, 1973).

b) Maltby, A., "Measuring Catalog Utility," *Journal of Librarianship*, 3 : 180~189, 1971.

C) 예일대학교의 조사⁴⁾

1967년부터 1969년에 걸쳐 실시된 이 연구의 목적은 당시 5백만 도서에 8백만에 달하는 목록카드의 이용량을 측정하는 것, 이용자들의 전반적 특징의 규명, 카드조사의 유형과 이에 따른 조사성패의 정도 파악, 그리고 궁극적 목표로는 목록의 점차적 전산화계획에 도움을 줄 데이터와 또한 과도기간 동안의 기존목록의 개선을 위한 정보의 수집이었다. 연구팀의 치밀한 계획 하에서 조사가 진행되기 이전에 유용한 결과보고를 예비적으로 얻도록 약 50여에 이르는 선행목록이용에 관한 문헌을 조사하였다.

표본수집의 방법에 있어서도 시작을 앞두고 사전 1년을 기간으로 연중의 그리고 매 1일 중의 시기와 시간에 따른 도서관 이용자수와 이용상황에 따른 양적 조사를 끝낸 후, 이에 대비하여 면담 스케줄도 비례적으로 이루어지도록 조처하였다. 총 2,100명 정도의 면담표를 작성하기 위해서 특별히 훈련을 받은 소수의 면담자들이 소위 비지배적 비유도적 면담기술로 편견의 요소를 최대한 배제하도록 하였다. 면담은 고객의 목록탐색 직전과 직후로 나누어 2회에 걸쳐서 실시되었고, 조사 전 면담에서는 고객의 전문분야, 도서관경험과 그가 이미 알고 있는 정도에서 시작하여 조사의 목적, 조사의 유형(목록접근방법), 그리고 의도하는 시도와 '단서' 등을 알아 본 후에는 일정한 거리에서 고객의 실제 조사진행을 관찰하며 시간을 기록하였다. 조사 후에는 성과와 그 과정의 확인, 검색된 자료의 확인, 미발견 자료의 재조사, 그 이상의 고객의 계획이나 후속조치 등 면담에서 얻어진 막대한 데이터를 컴퓨터에 입력하고 약 40 부문으로 나누어 분석을 하였다.

한가지 여기에서 특기할 결과는 다른 여러 서베이의 경우 보다 주제조사(subject search, 33%)의 경우가 비율이 높게 나타나고 있는 사실이다. 이 점에 대하여서 Lipetz는 known-item search의 상당한 부분이 실상은 '가장된' subject search라고 그의 발견결과를 보고하였다. 즉 known-item

4) a) Lipetz, Ben-Ami, "Catalog Use in A Large Research Library," *Library Quarterly*, 42: 129~139, 1972.

이진영(역), "대규모 연구도서관의 목록이용법," *도협월보* 21: 26~30, Jan.-Feb. 1980. (요약기사)

search가 만일에 실패할 경우 어떻게 할 것이냐는 질문을 통하여서 목록이
 용자들의 저변 동기를 알아본 바는 많은 학생들이 다른 출판물에서 정보를
 얻을 것이라고 답하였다. 분명한 암시는 이들의 기본요구나 관심이 일정한
 정보에 있으며, 따라서 자신들이 구하는 특정 도서(자료)가 바로 그 정보를
 포함하고 있을 것이나, 그것만이 유일한 정보원이 아니라는 의미이고, 이는
 곧 주제탐색과 연결되는 것이다. 이용자는 우연히도 필요로 하는 주제분야
 의 책 하나를 이미 알고 있어서(저자나 서명) 주제접근이 아닌 known-item
 search가 되지만, 근본적으로는 이것이 subject search의 유형이어야 한다는
 것을 밝혔다.

ALA의 연구에서와 마찬가지로 주제조사를 하는 사람에게 있어서는 출판
 연대는 대단히 중요한 사항으로 나타났으며, 따라서 특정 주제명표목 아래
 에서는 자료의 연대순 배열이 기본기입 원칙의 배열보다 유용할 것이라는 결
 론도 제기되었다. 또한 주제접근을 시도하는 전형적 이용자들은 개개 문헌
 의 유용성 여부를 검토하는 수단으로 출판년 이외에도 주기, 저자, 서명,
 부서명, 그리고 언어 등을 유의하여 검토하였고, 결과적으로 주제조사를 통
 하여서 이용자들이 보다 적절한 도큐먼트를 검색하였을 가능성이 컸을 것이
 라는 사실을 지적하고 있다.

D) 미시간 대학의 조사

예일 대학과 거의 동일한 시기에 미시간 대학에서는 각기 다른 연구 팀에
 의해서 2개의 목록연구가 이루어졌으며, 이리하여 이 세 대학 도서관 이용자
 에 대한 연구 간의 공통적 특징은 여러 면에서의 상호 비교·검토를 가능하
 게 하였고, 조사방법이나 결과에 대하여 보다 큰 신뢰의 계기가 되게 하였
 다는 것은 의미 있는 일이다.

(1) Tagliacozzo와 Kochen의 조사⁵⁾

이 두 학자는 1968년 2월부터 1969년 4월까지의 기간으로 3대학 도서관

5) Tagliacozzo, R. and Kochen, M., "Information-Seeking Behavior of Catalog Users,"
Information Storage and Retrieval, 6 : 363~381, 1970.

(중앙도서관, 학부도서관, 의학도서관)과 그리고 비교를 위하여 선택된 Ann Arbor 공공도서관에서 임의 선정된 2,681명에 대해 2회에 걸친 면담결과와 관찰기록을 통한 목록조사 행위의 패턴을 발표하였다.

(2) Richard P. Palmer의 조사⁶⁾

Palmer는 동 대학의 중앙도서관 목록에서 1967년 가을학기의 8주간에 걸쳐 5,067명의 질문지를 분석하였으며, 근본 목적은 산재된 campus에서 열람용목록의 컴퓨터화 비용문제를 주로 염두에 두고, 저자, 서명, 분류번호, 주제명표목, 출판년의 5가지 가상적 기입사항을 전제로 대부분 목록사용자의 요구충족의 여부를 확인하고, 이 밖에 필요한 부가적 정보가 있다면 어떤 것 또 얼마나 많은 것일까를 알아보고자 시도하였다. 물론 다른 연구에서처럼 이용자들의 목록접근 행위의 양상도 조사하였으나 유사하므로 생략하고, 다만 특기할 것은 84%의 조사성공자(71%의 서베이 인구)는 5항목(기입요소) 컴퓨터목록으로 충분하였을 것으로 나타났으며, 내용주기가 여섯번째의 사항으로 부가되면 90%의 이용자가 컴퓨터목록에 만족하였을 것이었다.

그러나 이 컴퓨터목록은 연구목적의 달성을 위하여서는 적절한 수준에 달하지 못하였을 것으로 판정되었다.

E) 시카고 대학의 Requirements Study for Future Catalogs

프로젝트⁷⁾

1966년부터 1972년 사이에 9개의 독립된 연구가 미국 국립과학재단의 지원으로 성취되었으며, 각각 별도로 출판되었다. 중요한 연구목적은 미래의 도서관목록에는 과연 어떤 정보가 기록되어야 할 것이며, 또한 어떻게 축적, 조직, 그리고 탐색되어야 할 것이냐는 질문에 해답을 얻는 것이었다.

'Memorability Experiment of Book Characters(도서의 특징에 대한 기억력 조사)라 명하여 일단 한번 살펴본 책에 대한 사람들의 기억요소의 조사를 통해서 그 후 목록을 통한 동일 자료의 검색에 어느 정도의 도움이 되는

6) Palmer, *Computerizing....*

7) Chicago University, Grad. Lib. Sch., *Requirements Study for Future Catalogs: Progress Report, No.2, Chicago, 1968.*

가를 실험하였다. 그러므로 이는 known-item search에 국한된 실험이라고 볼 수 있다.

두드러진 결과로 이용자들은 한번 접하여 본 경험이 있는 자료는 저자나 서명보다는 주제로 제일 많이 기억하고 있었다. 다음으로 전통적 도서관 목록에서 서명전체로서만이 아니고 서명 내의 어휘들을 순열을 바꾸어 매 중요 단어가 검색요소가 될 수 있도록 기입어로 하고, 별도의 색인을 만들어 두면 부피나 혼잡함을 피하고 검색은 대체로 성공할(80%) 것으로 나타났다.

특히 이 과제에서는 카아드에서 자료기술상 표시될 수 있는 24종의 소위 비표준 기입요소(24 non-standard book characters; 연대, 그림, 권수, 제본 변역, 색깔, 색인, 수준, 유형, 용어 등등의 24가지 특징)의 기억력과 검색율과의 관계도 조사하였는데, 단일 특징(비표준 요소)의 기억으로는 별로 검색에 도움이 안 되나 2개 이상의 비표준 요소들이 합하여질 때, 특별히 저자—서명—주제 등의 표준요소들과 병행하여 기억되면 상당히 유용한 검색영향력을 행사하는 것으로 판명되었다.

이 연구를 지휘한 Swanson⁸⁾의 제안의 핵심은 미래의 목록은 결국, 중복(redundancy)과 다수검색요소(multiple-access routine)의 원칙을 현재보다 광범위하게 채택하는 정책을 써야 한다는 것이다. 이와 같은 미래 목록디자인의 철학은 이용자 자신의 관찰기회 뿐 만이 아니라, 다른 사람에게서 구두추천이나 혹은 우연히 전하여 들은 책에 관한 불충분한 친숙 정도로, 그리고 혹시 학습의 토의 중 제안되었거나 거론된 도서들의 기억, 다시 말하면 인간 기억력의 약점과 한계에 목록을 적응시키려는 철학이라고 볼 수 있다.

다른 하나는 서명 중에 주제명이 될 수 있는 경우가 많으며, 많은 주제카드들의 중간삽입은 파일을 복잡하게 할 뿐만 아니라 저자나 서명으로 목록을 찾는 절대 다수의 사람들에게(특히 서명어휘들과 주제명 등이 일치할 때는) 불편과 혼동을 일으키게 하므로 분할목록(divided catalog)의 장점을 주장한다.

8) Swanson, Don R., "Requirements Study for Future Catalogs," *Library Quarterly*, 40 : 302~315, 1972.

4. 연구결과의 종합적 분석과 요약

이상에서 논의된 조사와 그리고 서베이 결과를 보고한 다른 문헌들을 통하여서 도서관목록 이용자들에 대한 연구를 종합하여 공통된 내용을 대체로 다음과 같이 요약할 수가 있을 것이다.

특정 목록조사에서 성공의 여부나 그 정도는 몇 가지의 일반적 상황이나 또는 요인에 의해서 영향을 받게 됨을 발견할 수 있다.

- 1) 이용자가 목록에 접근하기 위한 정보의 정확성과 형태
- 2) known-item search를 할 때, 시작의 종류(저자나 서명의 어느 요소)
- 3) 이용자의 도서관 경험이나 훈련(대부분의 사람들이 목록의 구조에 대한 지식이 별반 없다—ALA, UK.)
- 4) 문헌당 기입표목의 평균수
- 5) 목록의 크기와 복잡성
- 6) 참조 표시의 정도나 질
- 7) 이용자의 지성과 인내성

좀더 구체적으로 목록사용자의 'known-item search(or specific search)', 즉 저자나 서명 기타 특정사항을 알고 탐색을 시작하는 경우를 별도로 살펴보면 :

- 1) 공공도서관의 경우(한 조사의 예 : 41%) 보다 특수도서관 이용자들의 known-item search 패턴이 훨씬 높다(90%). 언급된 세 대학에서도 역시 모두 우위를 지켰으며(70%~73%, 예일의 '가장된' known-item search 유의 -56%), 학부학생, 대학원생, 그리고 교수의 순으로, 즉 선임순서로 그 비율이 또한 높게 나타난 점으로 미루어 known-item search는 교육수준과 비례관계가 성립되고 있다. 점차 전문적이 될수록 이용자는 자신의 분야에 해당되는 전문서지나 색인, 초록에서 먼저 자료를 규명하고, 도서관의 목록은 단지 소장여부를 확인하는 도구로만 이용하는 경향으로 풀이할 수가 있다.
- 2) 저자와 서명의 단서가 다른 어느 것 보다 압도적이며, 그 중에서도 대부

분의 사람들은 저자 보다는 서명을 잘 기억하고, 특별히 (a) 서명의 정확도(70%—미시간)가 저자정보의 정확도(41.9%) 보다 크게 높다. (b) 서명탐색이 저자탐색 보다 성공적이다. 즉 불완전한 서명정보가 불완전하거나 잘못된 저자정보 보다 검색상에서 유리하게 작용하기 때문이다. 이는 고객이 기억하는 중요한 어휘나 부분적으로 정확한 서명을 가지고도 실제 목록카아드와 몇 어휘나 용어의 일치되는 과정을 통해서 바른 검색이 가능함을 의미한다. (c) 저자보다는 서명조사가 빠를 수가 있다. 즉 저자검색이 서명조사 보다 평균 5배의 카아드(수) 조사를 요하는 것으로 밝혀졌다(ALA, 미시간, 시카고대학). (d) 그러나 서명을 통한 보다 큰 성공율에도 불구하고 일반적으로 이용자들은 저자접근을 택하는 경향이 더 많은 것으로 모든 유형의(대개 85%, 한 조사에서는 93%, 또 다른 조사에서는 40%) 도서관에서 나타났다.

이러한 이용행위상의 추세에서 주목하여야 할 점은 첫째로 이용자에게 대한 도서관목록 이용교육의 문제일 것이다. 다시 말하면 정확한 저자나 서명으로 목록조사를 하는 것이 시간적으로나 자신이 꼭 필요로 하는 자료의 검색면에서 성공 가능성이 크다는 것을 인식시키는 노력이다. 두번째로는 목록이 그대로 기본기입의 형태, 즉 대부분이 저자기본기입의 형태로 계속 유지될 것임을 시사한다.

이상에서와는 달리 known-item search가 아닌 'subject search', 즉 주제 조사와 관련하여서 항목별로 살펴보면 :

- 1) 주제탐색의 능률성은 약 70%이며,
- 2) 많은 목록들이 주제명표목의 기입에 있어서 불충분하거나 미비한 것으로 나타났다.
- 3) 특별히 교수, 대학원생, 전문가 등의 목적과 경우에 따라서는 주제명의 구체성이 결여된 것으로 나타났다. 즉 이들은 보다 협의의 그리고 구체적인 표목을 바라고 있었다.
- 4) 1회 탐색(one-place search) 율이 70% 정도까지 된다는 점에서, 다시 말하면 고객이 자신의 어휘와 표목이 일치하지 않을 때는 자신들의 선택

에 잘못이 있다고 생각하고, 다른 어휘를 고려하거나 보다 넓은 관련표목으로 조사를 계속하는 대신에, 다만 도서관에 자신의 주제에 대한 자료가 소장되어 있지 않은 것으로 간주한다는 것이다.

- 5) 탐색자의 주제친숙도와 목록친숙도는 엄연히 구별된다. 즉 목록에 관한 지식이 많은 사람이 탐색성공 가능성이 크다. 이 문제와 관련하여서 특수도서관의 이용자를 상대로 조사한 Bates⁹⁾에 따르면 주제전문가들의 전문적 주제지식은 오히려 주제목록 사용에 방해가 되는 경향으로 판명된 것은 목록이 주제전문가와 동일한 수준의 표목을 쓰지 않고 있으므로 결과적으로 높은 목록친숙 정도가 탐색상에서 주제와 표목 간의 짝을 짓는데 훨씬 성공적으로 작용하게 된다.
- 6) 'see(보라)' 참조의 중요성에 있어서는 특히 목록상에서 실제로 사용하지 않고 있는 보다 구체적인 표현이나 용어에서 목록이 사용하는 보다 적절하거나 포괄적인 어휘로의 참조가 한층 유용할 것으로 나타났다.
- 7) 'see also(도 보라)' 참조는 비교적 이용되지 않으며, 더우기 이 참조의 빈번한 사용은 오히려 고객에게 번거롭고 반감 내지는 혼돈을 초래한다.
- 8) 주제탐색에서는 분할목록이 사전체목록 보다 능률적으로 이용되었음이 시카고나 예일대학의 조사에서 밝혀졌다.
- 9) 주제탐색자는 저자의 이름 보다는 출판연대에 근거해서 개별적 자료선택을 하는 경우가 잦다.

그 밖에 목록카아드의 다른 기입정보의 이용상황에 대하여 Montague¹⁰⁾의 주로 일반도서관 목록이용을 조사한 총 16개의 연구를 서베이한 결과를 분석하여 보면 :

- 1) 가장 많이 이용되는 카아드상의 정보는 저자, 서명, 주제명, 청구번호, 출판년의 순이다.
- 2) 어느 정도로 이용이 되는 정보는 출판지, 출판사, 판차, 내용주기이다.

9) Bates, Marcia J., "Factors Affecting Subject Catalog Search Success," *Journal of the American Society for Information Science*, 161~169, May 1977.

10) Montague, Eleanor, *Card Catalog Use Studies 1949~1965*, M.A. Thesis, Graduate Library School, University of Chicago, 1967.

- 3) 10% 이하의 이용을 보인 기입요소로는 저자의 생몰년, 면수, 크기, 총서주기, 번역자, 삽도, 공저자, 부출표시, 서지노트, LC번호, 편집자, 편찬자 등이다.
- 4) 이용자의 학력수준이 높아질수록 카아드에 나타난 정보의 이용량이 증가하여 교수나 대학원생에게는 모든 기입이 유용하게 쓰여진다. ;
 끝으로 목록의 물리적 형태와 관련된 대체적 발견을 첨부하여 본다면 :
 - 1) 목록의 부피가 클수록 조사실패율이 크고, 작을수록 사용이 용이하다 (ALA, 미시간, 시카고).
 - 2) 컴퓨터에 베이스한 목록시스템이 비표준 단서들을 통해서 이용자가 원하는 자료를 찾는 데 가장 적당한 수단일 것이다(시카고대학).
 - 3) 도서목록 보다는 카아드목록이 수동으로는 더 빨리 검색하게 한다(시카고대학).

5. 결 론

도서관의 목록은 관습적으로 그리고 실제의 상황 속에서 이용자들의 요구나 사용행위 등이 계속 반영되면서 발전하여 온 것이 사실이다. 그러나 점차로 목록규칙들이 복잡하여지고, 또한 여러가지 이론적 측면이 발달함에 따라서 때로는 이용자의 행동양상 보다는 오히려 규칙을 위한 규칙 혹은 이론에만 근거한 목록편성의 경향이 없지 않았다는 점에서 보다 편리하고 유용한 이용과 검색을 목표로 한 목록의 평가작업과 지속적인 이용연구의 필요성이 정당화된다.

그러나 여러 목록이용조사의 결과를 살펴보면, 목록의 유용성이나 가치에 대한 평가라든가 혹은 이용자의 요구나 필요는 상당히 익숙한 개념임에도 불구하고 단순한 개념이 아님을 인정하게 된다. 즉 가치나 요구는 독자적 절대적 또는 불변의 의미를 지니는 개념이 될 수 없고, 오히려 그것이 어떠한 실질적 의미를 가지기 위해서는 '누가, 언제, 어느 도서관에서, 무슨 목적으로' 등의 질문에 답하는 내용, 다시 말하여 고유한 상황에 대한 이해나 지식을 개재한다. 그러므로 많은 조사연구의 결과로 얻게 되는 가치나 요구

의 결정, 곧 평가는 엄격한 의미에서는 조사연구된 개별도서관의 특정환경, 고객, 목표, 혹은 기간 동안에만 해당되고, 다른 상황, 즉 다른 도서관의 조직이나 목표와 이용자 환경에는 적용될 수가 없게 된다. 다만 두 상황이 유사한 정도나 범위에 해당되는 만큼만 타당성이 인정될 것이다. 예를 들면, 동일한 유형의 도서관, 즉 두 대학도서관, 두 법률도서관, 혹은 두 개의 온라인 시스템을 비교할 때는 평가개념의 어느 정도의 접근이 수긍된다. 이러한 사실에도 불구하고 광범위한 주관적 그리고 개별적 경험을 통해서 객관성에의 접근이 이룩될 수 있음을 인식할 때, 개별도서관 목록이용 결과들이 분석을 거쳐서 동일유형 간에 또는 경우에 따라서는 도서관 전반에 관련되는 개선이나 변화의 모색에 시작이 될 수가 있을 것이다. 여하간 연구자가 대상기관의 상황과 여건에 보다 철저한 지식을 가지고 있어야 하며, 조사상의 객관성 유지를 위한 최대 노력으로 그들의 판단에 신뢰성 부여가 전제되어야 마땅하다.

또 다른 큰 문제는 지금까지의 거의 모든 목록이용 연구가 사실상 질적인 평가 보다는 양적 측정에만 한정되어 있다는 점이다. 목록상의 주제탐색의 경우에서 예만 들더라도 고객이 규명한 카아드가 과연 이용자의 실제 요구와 일치하는지의 여부는 또 다시 확인되어야 할 문제이고, Palmer의 미시간대학의 조사에서처럼 수량적 결과를 토대로 컴퓨터목록이나 카아드목록 중의 어느 하나를 선택하는 일종의 평가적 상황에 적용하는데 있어서는 상당한 의심의 여지가 있게 마련이다. 가령 5개의 기입요소에 만족하였을 84%의 사람 중에는 단순한 수준의 탐색, 즉 교수에게서 지정 받은 도서를 찾아내기 위한 known-item 탐색이 반영되었을 가능성이 있는 반면에, 만족할 수 없었던 14% 중에는 5항목의 기입만으로 이루어진 컴퓨터목록에서 자신이 필요로 하는 정보를 발견하지 못한 장차의 유명한 학자가 포함되었을 가능성도 배제할 수는 없기 때문이다.

여러 면에서 일관성이 결여될 수 있고 부정확할 여지가 인정됨에도 불구하고 현재로서 목록이용의 조사는 역시 질문지를 이용하거나 면담 또는 이들을 공동 활용하는 방법 이외에 이용자의 탐색과정과 요구를 달리 파악할

방법이 없는 것이 여전히 문제로 남게 된다. 다만 조사의 계획과 절차의 실시에 있어서 표집의 선정, 시기, 기간, 내용 등과 관련된 치밀한 사전 검토와 테스트가 있는 후에 실시가 필요하다 할 것이다.

결론적으로 어떠한 조사연구가 확실한 해답이나 해결방안의 제시 보다는 보다 많은 의문과 문제점을 제기하는 경우가 있는 것이 진실이므로, 항시 그리고 지속적인 연구가 바람직하며 또 필요한 것이다. 그러므로 목록이용 연구의 의의는 나름대로 우리들이 이해하던 사실들에 대해서 구체적으로 확인하는 계기를 마련하여 주며, 조사 마다의 각기 다른 목적, 방법, 설계와 실시의 내용을 대하게 됨으로써 이에 대한 관심을 환기시켜 주는 데에도 있다. 나아가서 이 같은 조사가 목록의 이론, 규칙 등의 문제와는 동떨어진 것 같으나 실제로는 목록이용자들의 이용행위와 요구를 바탕으로 한 목록 합리화의 계기를 새롭게 인식시키는 데에도 의의가 있다고 볼 수 있다.

우리나라에서는 아직 이렇다 할 목록이용 조사가 되어지지 않고 있는 실정이다. 영·미와는 근본적으로 양상을 달리하는 형편에서 즉 지역적으로나 언어 구조 면에서, 일반교육의 방법이나 특히 도서관지식과 친숙도와 관련된 교육에서, 자료의 구성, 수준, 형태, 양에서 또는 출판된 서지나 색인류의 질과 정도에서, 그리고 기타 여러가지 판이한 상황에서 과연 그들의 목록법에 근거한 우리의 도서관목록이나 배열이 어느 정도로 이용자의 요구를 충족시키며, 사용이 편리하고, 조사성패에 영향을 미치며, 또는 만족할만한 서서비스를 베풀고 있는지, 그리고 실제의 이용상황과 이들이 목록에서 느끼는 불편이나 좌절은 어디에 있고, 어느 정도로 목록카야드의 구성을 이해하고 있는지 등등의 허다한 사실을 한층 구체적으로 알아 보기 위한 연구의 시도가 긴박하다고 믿어진다.

이러한 조사는 이용자의 교육 뿐만이 아니라, 그리고 더 나아가 주제명 표목표가 미비하고, 언어의 핸디캡이 절실한데 더하여 주제표목의 구조에 익숙지 못한 상태에서 가장 적절한 목록의 종류의 선정과 유지 문제 등 근본적인 문제들을 제외하고도 많은 중요한 사실들을 발견하고 이해하기 위하여 대단히 필요할 것이다. 이는 이용자에게 베푸는 서서비스의 견지에서 뿐만

이 아니라 도서관 전체의 합리적 운영과 발전의 면에서도 더욱 그러하다.

— 기타 참고문헌 —

- 1) Bakewell, K.G.B., *A Manual of Cataloguing Practice*, Pergamon Press, 1972.
- 2) Cooper, William S., "The Potential Usefulness of Catalog Access Points Other than Author, Title, and Subject." [*Journal of the American Society for Information Science*, 112~127, March-April 1970.
- 3) Grose, M.W. and Line, M.B., "On the Construction and Care of White Elephants: Some Fundamental Questions Concerning the Catalogue," *Library Association Record*, 70 : 2~5, 1968.
- 4) Krikelas, J., "Catalog Use Studies and their Implications," *Advances in Librarianship*, 3 : 195~220, 1972.
- 5) Piternick, George, "The Machine and Cataloging," *Advances in Librarianship*, 1 : 1~35, 1970.
- 6) Seymour, Carol A. and Schofield, J.L., "Measuring Reader Failure at the Catalogue," *Library Resources & Technical Services*, 17 : 6~25, Winter 1973.

The Library Catalog: Needs and Implications of Use Studies

Ock-Soon Noh*

In an effort to find ways to improve the potential usefulness of the cataloging practices in Korea, the general purposes of the catalog use studies and their implications are discussed. The summary of applicable methods of catalog use studies is followed by an overview of several actual investigations carried out in various institutions mainly in U.S. Some of the outstanding and specific findings from these research projects as well as reports from other published papers are provided for points to be concerned, analyzed, and compared for future investigative efforts. The need for an evaluative study of the catalog card contents and arrangement is suggested in view of the Korean people who use it with different background and circumstances compared with Anglo-American tradition.

*Associate Professor, Ewha Womans University.