

# 온라인목록(Online Public Access Catalog : OPAC)이용의 편이도에 관한 연구

노 문 자\*

## <목 차>

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| 1. 서 론   | 3.2 OPAC 탐색결과의<br>분석·평가·만족도 |
| 2. 논문의 대상: CLR(Council on<br>Library Resources) 연구조사 | 3.3. 탐색시 OPAC이용자의 문제점       |
| 2.1 CLR의 조사와 조사방법                                    | 3.4 OPAC에 대한 이용자의<br>개선안    |
| 2.2 CLR의 추가조사방법                                      | 4. 결 론                      |
| 3. OPAC 이용의 편이도에 관한 연구                               |                             |
| 3.1 OPAC 이용  |                             |

## 1. 서 론

온라인목록을 발전시킨 근본적인 목적은 도서관이 한가지 목록에다 그들의 소장자료에 대한 정보를 입력하여 그 입력된 자료의 검색을 신속하게 하는 것이다. 이 점은 도서관 직원의 입장에서 볼때는 목록의 작성과 유지에서, 또 이용자의 입장에서는 목록의 사용에서 사서와 이용자들의 노력을 최소화하기 위한 것이다. 이러한 사서업무의 합리화와 이용자들의 자료검색 과정에서 편리화 방안이 모색되는 점 이외에도 온라인목록의 출현은 적어도 장기적으로 볼 때 정보봉사를 개선시킨다는 중요한 핵심점을 간과해서는 안된다. 모든 도서관들은 온라인목록을 계획할 때마다 언제나 새로운 형태의 온라인목록은 적어도 지금까지 사용되어온 카드목록이나 마이크

\*숭의여자전문대학교 도서관학과 조교수

로 목록의 기능을 대치해야 한다고 주장함으로써 온라인 목록의 잠재적인 효과를 과소평가하는 경향을 보여왔다.”

도서관 정보서비스는 무엇보다도 인력, 비용없이 개선이 어렵기 때문에 도서관업무의 합리화와 이용자 봉사의 개선을 위해서는 세부적인 이용자 요구조사가 필요하다. 이 이용자 요구를 위한 조사방법으로는 이용자 설문조사가 많이 수행되어 오고 있다.

70년대말 첫번째 온라인 목록의 계획단계에서는 주로 카드 목록에 대한 이용자 조사 결과를 토대로 온라인 목록의 필요성에 대한 근거를 찾아냈다. 온라인 목록에 대한 연구 조사는 온라인 목록을 발전시킨 미국에서 조차도 70년대까지는 거의 없었고 80년대 초에서야 나오기 시작했다. 초창기의 연구보고들은 주로 과거의 단순한 자료대출 시스템의 이용에 대한 정보만을 제공했다. 이 대출 시스템은 계속 개선된 검색요소를 발전시켜 현재는 온라인 목록으로 등장했다. 우리나라에서는 80년대 말까지도 극히 소수의 도서관을 제외하고는 도서관의 전산화가 시작단계에 있다. 온라인 목록에 대한 연구는 이러한 여건상 아직까지 이루어지지 않고 온라인 검색에 관한 논문들이 몇편 발표되었지만<sup>2)</sup> 주로 상업 데이터베이스를 중심으로 한 것이다. 미국에서는 1982년와서 도서관진흥재단(Council on Library Resources = CLR)의 후원으로 온라인 목록 이용에 대한 포괄적인 연구가 처음으로 수행되었고 그 결과가<sup>3)</sup> 1983년 발표되었다. 본 논문은 위에 언급된 온라인 목록 연구의 결과와 해당 관련 문헌을 덧붙여 크게 이용자들의 도서관 이용, 온라인 목록 이용, 온라인 목록을 이용하지 않은 이유, 이용자의 검색

1) Hildreth, Ch.: Online public access catalog, their user interface. Dublin, Ohio: OCLC, 1982. p.11

Richards, Timothy F. "The Online Catalog: Issues in Planning and Development," *The Journal of Academic Librarianship* 10(1984), p. 6

2) 김옥란. 온라인 화학정보검색시스템 이용자의 탐색평가에 관한 연구. 서울, 숙명여자대학교 대학원, 석사학위논문 1987년.

3) Using online catalogs; a nationwide survey: a Report of a Study Sponsored by The Council on Library Resources, ed. by J.R. Matthew, G.S. Lawrence and P.V. Ferguson, N.Y. Neal-Schuman publ. Co., 1983.

결과 분석, 검색시 이용자의 문제점, 온라인목록에 대한 이용자의 개선안 등 온라인목록에 관해 몇가지 항목별로 발표하고 시작단계에 있는 우리나라의 온라인목록 형성과정에 참고가 되는 것을 목적으로 한다.

## 2. 논문의 대상

지금까지 수많은 목록이용연구에 대한 계획이 완료되었고 또 처음에는 대출시스템에서 출발하여 만들어진 온라인목록에 대한 연구가 여러 대학도서관을 중심으로 수행되었다.<sup>4)</sup> 이러한 연구나 조사들은 각 연구대상 온라인목록시스템과 도서관에 따라 그 특성이 현저히 다르지만 종합적으로 볼 때 아래 CLR에서 조사한 결과와 유사한 경향을 보인다. CLR의 조사에서는 상업위주로 개발, 이용되고 있는 데이터뱅크의 온라인목록에 대한 연구는 제외시켰다. 상업위주로 개발된 검색시스템은 순수한 의미의 도서관이용자들을 대상으로 한 것이 아니고 일반적으로 사서나 직업적인 검색 전문가들에 대한 조사이기 때문이다.

### 2.1 CLR의 조사와 방법

25명의 도서관학자, 실무자들이 참석한 Dartmouth-Conference에서는 여러가지 연구테마 이외에도 특히 온라인목록의 이용자요구와 행위에 대한 연구를 우선과제로 채택했다. 이 연구를 위해 CLR는 세 단체에 재정지원을 했고, 지원을 받은 단체들은 미국 전역에 걸쳐 모든 도서관 유형을 포함시킨 온라인목록의 이용자와 비이용자들의 경험과 온라인목록의 미래에 대한 여러가지 의견들을 조사하기로 했다.<sup>5)</sup>

4) Corey, J.F., H.H. Spalding a J.L. Fraser. Involving faculty and students in the selection of a catalog alternatives, "The Journal of Academic Librarianship" 8(1983) 6. pp. 328-333.

5) Cochrane, P.A. a Caren Markdy. Catalog use studies: since the Introduction of Online Interactive Catalogs; Impact on Design for Subject Access, "Library and Information Science Research" 5(1983), pp. 337-363.

일관성있게 설문지를 작성하였고 또 데이터 통계에 필요한 표준화된 방법론을 발전시킨 후 먼저 1981년 초와 말에 예비설문조사를 실시하였다. 이 예비조사는 보다 더 정확한 조사방법을 위해 시정되어야 할 사항들을 모색하기 위해서였다. 예비 설문조사 후 본격적인 연구는 1982년에 수행되었다. 미국 전역에 걸쳐 29개 도서관의 이용자 8094명과 비이용자 3981명에게 16개의 서로 다른 온라인목록에 대한 설문조사를 실시하였다.<sup>6)</sup> 이 조사를 수행하는데는 아래의 5개 단계가 협력하였다.

- 미국 의회도서관
  - 캘리포니아 대학의 도서관 자동화와 도서관 연구개발 분석부
  - 연구도서관단체(Research Libraries, Group Inc)
  - Matthew 단체(Matthew and Associate, Inc)
- 조사대상의 설문지와 응답은 너무 방대하여 참고문헌으로 대신한다.<sup>7)</sup>

## 2.2 추가조사방법

모든 도서관유형의 이용자에게 배포된 통일된 설문지 이외에도 OPAC (Online Public Access Catalog) 이용자와 비이용자에게는 설문조사통계를 위해 다른 조사방법이 동원되었다. 이 부수적인 조사방법을 위해 캘리포니아대학에서는 이용자 설문지에 온라인목록에 대한 이용자의 의견수렴이 별도로 첨부되었다. 대부분의 OPAC에서는 Transition log이라는, 다시말하면 이용자들이 온라인시스템과 같은 의사소통(dialogue)에 대한 자동기록을 작성토록 하였고, 이 기록은 후에 상세히 분석되었다.<sup>8)</sup> 이렇게 이용자와 OPAC과의 대화를 상세히 분석함으로써 이용자의 행동, OPAC에

6) Markey, Caren: Favorable experiences with online catalog features from the perspective of library patrons and staff, productivity in the information age, "Proceedings of the ASIS Annual meeting" 1983, Vol.20, Wash. D.C. Oct.2-6, 1983. ed. by Raymond F. Vondran, White Planins.(N.Y.: Knowledge Industry Publ, 1983), pp. 161-166.

7) Using online catalogs··op. cit. p. 181-239.

8) Borgman, Christine L: End user behaviour on the Ohio State University Libraries' online catalog: a computer monitoring study.(Dublin, Ohio: OCLC, 1983).

대한 반응이 꾸밈없이 직접 조사되었다. 물론 이러한 상세한 조사, 분석 결과 역시 각 해당 OPAC에 관련된 것들이다. 그 이외에도 OPAC에서는 검색어와 명령어들의 사용빈도에 대한 통계를 쉽게 알 수가 있었다.

설문조사에서 여러번 사용된 또 하나의 방법은 집중그룹인터뷰(focused group interviewes)다. 이 집중그룹인터뷰는 6 내지 12명의 참석자와 인터뷰담당자로 구성되며, 여기에서는 자유로운 분위기에서 OPAC을 주 테마로하여 핵심적인 질문을 주고 받으며 시간의 흐름에 따라 대화가 심도있게 진행되는 과정에서 아주 상세한 문제까지도 대화의 테마로 등장하여 대화 전에 예기치않던 문제점까지도 등장하는 이점이 있다.

이 집중그룹 대화방법의 장점은 참석자들의 실제 경험을 전문용어가 아닌 그 이용자들의 언어로 해당 OPAC에 대해 묘사를 하게 할 수 있다. 또한 그룹대화를 진행하는 동안에 주최자들이 예기치 못했던 새로운 관점을 창출하기도 하며, 아무 강요나 제약을 받지 않고 자유롭게 이용자들이 그들의 주관적인 견해를 피력할 수 있는 기회를 갖는다는 점이다. 이러한 주관적인 견해는 또 다시 다른 이용자의 견해를 자극, 고무시킬 수가 있어 대화의 계속은 표준화된 설문지의 양적 평가보다 더 현실적인 이용자의 경험과 기대를 얻을 수 있다. 이 집중그룹 대화방법은 OPAC을 이용하지 않은 비이용자와 도서관 직원에게도 실시되었다.<sup>9)</sup> 이 방법을 바로 언급된 두 이용자 그룹에게도 확대한 것은 온라인목록 시스템에 대한 전문·특수적인 견해나 인식뿐만 아니라 일반적인 인식도 얻어낼 수 있다는 측면에서였다.

그 외에도 사서들에게 질문을 많이 했는데, 이는 설문지를 통해 얻은 결과에다 보충적인 정보와 또 그 얻은 결과를 해석, 분석하는데 필요한 기타의 자료를 얻기 위해서였다.<sup>10)</sup> 이에 덧붙여 마지막으로 OCLC에서는

9) Cochrane, P.A. and K. / Markey: Catalog Use Study, op. cit, p. 354.

10) a. Cochrane, P.A. and K. Markey: Catalog use study. ibid. p. 357

b. Public Online Catalogs and Research Libraries: Final report to the council on Library Resources.(Stanford, Calif.: RLG, 1989). Repor Nr. ERIC ED229014.

이미 전에 10개의 OPC에 대한 평균 이용률의 자세한 분석을 시도했다. 이 조사는 서로다른 OPAC의 비교, 평가보다는 각각의 OPAC의 기능 분석에 중점을 두었다.<sup>11)</sup> 위의 포괄적인 노력에 대한 연구결과는 연구보고서에 충분히 발표되었고<sup>12)</sup> 주로 여기서는 CLR의 연구조사와 그에 관련된 일괄적으로 발표된 문헌들의 연구조사와 결과에 대한 평가라고 볼 수 있다.

CLR 조사에 참여한 도서관의 유형을 보면 학술연구도서관(Acadmic Reserch Libraries)이 7, 학술도서관(Academic Libraries)이 6, Community College Libraries(CCL)가 2, 공공도서관이 4, 주연방도서관(State and Federal Libraries)이 2이었다.

### 3. OPAC 이용의 편이도에 관한 연구

#### 3.1 OPAC 이용

##### 3.1.1 도서관 이용빈도

OPAC 이용자나 OPAC 비이용자는 학술도서관(University Library와 College Libraries)을 자주 찾는 반면 공공도서관과 주연방도서관은 전반적으로 볼 때 OPAC 비이용자보다 OPAC 이용자가 더 자주 이용되고 있다. 즉 학술도서관은 OPAC 이용과 관계없이 OPAC 이용자나 비이용자 두 이용자 그룹이 자주 방문하지만 주연방도서관이나 공공도서관은 평균적으로 한 이용자그룹, 즉 OPAC 이용자가 다른 한 이용자그룹보다 더 자주 찾는다. 도서관의 이용빈도에서도 학술도서관의 이용자와 공공·주연방도서관 이용자 사이에 차이를 보이고 있다.

11) Hildreth: Online Public...op. cit, p.115f.

12) Library of Congress Online Public Access, a catalog users survey: a report to the Council on Library Resources / ...Office of Planing and Development. Library of Congress, Wash. D.C. 1982. Report Nr. ERIC ED 231384.

### 3.1.2 전통적 도서관목록의 이용빈도

OPAC 이용자와 비이용자는 학술도서관의 책자형목록, 카드목록, COM 목록에 대한 질문이나 상담을 요청하는 빈도가 낮은 반면 공공도서관, 주연방도서관의 이용자들은 그 빈도가 높았다. CCL에서는 OPAC 비이용자도 전통적인 도서관목록을 이용하지 않은 경향이 뚜렷했다. 한편으로 주연방도서관, 공공도서관에서는 모든 이용자의 1/6~1/4이 꾸준한 간격으로 전통적인 목록을 사용했다.

### 3.1.3 OPAC 이용빈도

모든 유형의 도서관에서는 이용자들이 전통적인 도서관목록 보다 온라인 목록을 더 자주 찾았다. 이용자들이 온라인목록을 찾는 그들의 행위자체는 통계로 나타낼 수 없었다. 한편으로 각 도서관에서 OPAC이 소개된 후 처음에는 비디오 매력(video attraction)에 힘입어 온라인 터미널에서 게임을 하는 것처럼 보여질 정도로 많은 이용자가 몰려들었지만, 시간이 흐름에 따라 그 열기는 없어졌다.

다른 한편으로는 이용자의 상당수가 OPAC 이용경험을 통해 검색을 하는 빈도도 높아졌다. 이러한 사실과 관련해 볼 때 오하이오대학 중앙도서관과 단과대학 도서관의 카드목록과 OPAC의 이용을 비교조사한 결과는 매우 흥미롭다. 이 연구는 어떤 다이나믹한 요소가 이용자들의 행위를 좌우하는데 큰 역할을 하고 있으며, 이 요소는 항상 해당도서관 OPAC 시스템의 특성을 그대로 반영하고 있다.<sup>13)</sup>

많은 이용자들은 종래의 도서관목록에서 OPAC으로 검색도구를 바꾸고 있지만 모든 이용자들이 다 그렇지만은 않다. 이용자들은 카드목록도 계속

13) 이 오하이오 주립대학에서는 온라인 목록이 카드목록을 완전히 대체시키지는 못했다. 여기의 온라인목록에는 출판년 1977년전의 서명은 full title이 아니라 short title만이 입력되어 있고, 또 주제명이나 참조표시도 입력되지 않았었다. 1977년 이후의 자료들은 완전히 MARC 포맷으로 자료를 입력시킴으로써 카드목록에 수록되지 않은 정보까지도 입력이 되어있다. 그 예로서 마이크로 필름으로 된 자료의 총서명과 각 권호의 서명까지도 입력되어 있다.

사용한다. 그들이 카드목록을 이용하는 경우는 대개 OPAC에 검색자료가 입력되어있지 않거나 또는 OPAC에서보다 카드목록에서 용이하게 자료를 찾을 수 있기 때문이다.

이렇게 OPAC에서도 자료를 찾고 또 카드목록에서 찾는 소위 중복적인 확인절차의 검색은 이용자들이 OPAC을 자주 이용하고 또 OPAC과 친근해짐으로써 중복검색의 빈도는 줄어든다. 동시에 OPAC검색의 수는 처음에는 증가하지만 어느정도 그 한계에 달할때에는 더이상 증가하지 않는다. 전체적인 OPAC이용율은(시간당 OPAC과 카드목록에서의 검색) 한가지 목록만을 이용하는 비율보다는 훨씬 높은 것으로 나타났다.

OPAC에서 검색에 실패한 이용자는 예전보다 카드목록을 더 자주 이용하고, 또 아주 카드목록만을 이용하기도 한다. 이러한 이유는 이용자의 OPAC에 대한 신용도가 떨어졌거나, 혹 OPAC 이용에 익숙하지 않고, 또는 카드목록에서의 검색율이 높았기 때문이다. 또 소수의 이용자는 카드목록에서 검색에 실패했을 경우 반대로 OPAC를 그 보조수단으로 이용하기도 한다.

### 3.1.4 OPAC이용과 컴퓨터경험과의 관계

도서관의 유형과 무관하게 약 1/3의 OPAC(최고 46%까지) 이용자는 컴퓨터에 대한 경험이 없었고, 또 OPAC비이용자 중에서는 조사자중 절반(CCL에서는 최고 76%까지)이 컴퓨터에 대한 경험이 없는 것으로 나타났다.

모든 도서관 유형의 OPAC 이용자 1/3~1/4은 일주일에 적어도 한번 정도는 자관의 컴퓨터 이외에도 타관의 컴퓨터를 사용했다. 그러나 CCL 이용자와 공공도서관의 비이용자가 타 컴퓨터를 사용한 경험은 매우 낮았다.

### 3.1.5 OPAC이용자와 비이용자의 성별

공공도서관의 이용자그룹에는 여자가 많은 반면 이용자그룹에는 남자가 많다. CCL에서는 이용자그룹중 여자대 남자의 비율은 1:1로, 비이용자그



룹에서는 1:2였다. 다른 도서관 유형에서는 이용자 그룹이나 비이용자그룹에서 모두 남자가 우세하고, 특히 이용자그룹에서는 남자쪽이 훨씬 더 많았다. 이러한 결과는 도서관유형에 따라 특정 성별의 이용자 집단이 구별됨을 말해주고 있다. 이점 이외에도 이러한 차이는 남자들이 여자들보다 온라인목록에 대해서 더 개방적인 면을 보여준다는 결론도 내릴 수 있다.<sup>14)</sup>

### 3.1.6 연령별 구조

대부분의 OPAC 이용자는 20세에서 24세에 집중되었다. 이 현상이 가장 뚜렷한 곳은 학술도서관이다. 두번째로 많은 이용자수를 나타낸 나이층은 25세와 34세의 그룹이다. 공공도서관에서는 33세 이상과 15세의 이용자들이 아주 근소하게 나타났다. 이러한 통계는 결국 해당 도서관 유형의 이용자연령구조를 그대로 반영하고 있다. 20세와 24세 사이의 이용자가 대부분을 차지한 것은 학술도서관의 연구조사에서도 나타났다. 그렇지만 20~24세의 이용자가 온라인 목록에 대해서 특별히 개방적이라는 것을 의미하지 않는다.

OPAC 이용자의 연령구조를 살펴보면 학술도서관에서는 연령에 하등의 차이를 보이지 않는다. 그러나 CCI에서는 OPAC 비이용자가 OPAC 이용자보다 평균적으로 나이가 많은 것으로 나타났다. 이러한 경향은 공공도서관과 특수도서관에서도 현저하게 나타났다.

### 3.1.7 학력별 구조

OPAC 이용에서의 학력별 조사는 당연히 각 도서관의 유형에 따라 큰 차이를 보였으며 또 이것은 주 이용자그룹의 현황을 그대로 반영하기도 한다. 학력수준은 특히 학술연구도서관과 특수도서관 이용자에게 높게

14) comparison." "Information interaction: proceedings of the 45th ASIS annual meeting 1982." Vol. 19, Columbus, Ohio Oct 17-21, 1982. ed. by A.E. Pefraca... White Plains N.Y.: Knowledge Industry Publ. 1982. p. 331.

나타난 반면 공공도서관에서는 비이용자그룹의 학력이 전반적으로 낮게 나타났다.

학술도서관에서는 대학생의 60%가 OPAC 이용자인 동시에 비이용자였다. 교수와 대학사무직원들은 이에 비해 아주 작은 그룹이었다. 이용자그룹과 비이용자그룹의 중점적인 활동은 주로 학업에 있었으며, 공공도서관에서는 직업상 정보의 요구와 여가활동을 위한 도서가 대부분을 차지했

### 3.1.8 OPAC를 이용하지 않은 요인

OPAC 비이용자그룹을 주 대상으로 하여 OPAC을 이용하지 않는 이유에 대해서 물으면 일반적으로 거의 모든 도서관 유형에서도 한결같은 대답을 들을 수 있다. 즉 이용자들은 OPAC 이용을 위해 이용자교육코스에 참여하지 못했거나 또는 이용자 자신이 OPAC 이용에 익숙할 수 있는 시간적 여유가 없었다는 것이다. 그러나 위의 응답에 대한 이상한 반대현상은 응답자의 약 80%가 온라인목록의 이용이 어렵지 않고 쉽게 배울 수 있었고 또 온라인목록 이용을 위해 교육코스에 필요한 시간은 최소한 한시간 정도밖에 안되었다는 것이다. 심지어는 비이용자의 1/3 정도는 15분이면 충분하다고까지 했다.

그외 OPAC을 이용하지 않은 이유들을 카테고리별로 나열했는데 순서대로 보면 아래와 같다.

- ① 도서관 이용자들은 근본적으로 목록을 필요로 하지 않는다.<sup>15)</sup>
- ② 이용자들은 OPAC에 대해서 모른다.
- ③ 이용자들은 OPAC이 어디에 있는지 정확한 위치를 모른다.
- ④ 그들은 단지 단순한 방문객이나 손님일뿐이다.

OPAC 비이용자중의 약 1/6은 카드목록을 온라인목록보다 이용하기에 더 편리하다고 응답했다. 이용자중에서는 열한명중 한명정도만이 컴퓨터에

15) 특히 OCLC 에서 가장 많은 응답을 했다. 이 도서관은 서가에서 부라우징을 통한 자료이용이 많은 비중을 차지한다. 반면 주연방도서관에서는 이러한 응답은 많지 않았으며 어떤 면에서는 이러한 결과가 당연한 것 같기도 하다.

대한 거부반응을 보였다.

다른 연구조사에서는 이용자들의 OPAC에 대한 또다른 시각을 보여주고 있다.<sup>16)</sup> 이것은 이용자들의 온라인목록에 대한 신뢰도의 결여이다. 온라인목록에 대한 확신을 가지고 있지않은 이용자들은 도서관의 소장자료에 대한 서지사항이 OPAC에 완벽하게 입력되어 있지않다고 불평하고 있다. 이 외에도 다른 모든 이유들을 종합해보면 아래와 같다.

① 이용자들은 카드목록에 익숙해 왔고, 만약 그들이 카드목록에서 찾고자 하는 자료의 서지사항을 못찾더라도 꼭 찾을 수 있다는 신념을 가지며, 그러므로써 자료를 찾게 된다.

② 단말기가 부족하여 번거로움을 초래한다. 이점은 즉 이용자들에게 기다려야 된다는 부담감을 갖게 된다.

③ OPAC을 이미 다른 이용자가 이용하고 있을 때 OPAC 이용자는 기다려야 하고, 또 기다리고 난 후에도 또 그를 기다리고 있는 다른 이용자를 의식하기 때문에 시간의 압박을 받는다. 반면 카드목록이 이용자가 찾고자 하는 알파벳의 목록함을 다른 이용자가 이미 사용하고 있을 경우 다른 알파벳의 목록함으로 갈 수 있는 가능성이 있다.

온라인 목록을 이용할 경우 비용이나 목록의 안전관리에 관한 문제에서는 단지 온라인목록을 계획하고 실험하는 단계에서만 언급될 정도로 큰 문제로 확산되지 않았다는 응답이었다.<sup>17)</sup>

OPAC 비이용자들에게 미래 온라인목록에 대한 그들의 입장, 태도를 물었을 때 70%는 아마 온라인목록을 이용할 것 같다고 응답했고, 11명중 1명꼴로 미래에도 온라인목록의 이용을 완전히 배제하고 있다. 거의 90%의 이용자들은 근본적으로 온라인목록에 대한 선호도를 물었을 때 최고

16) Corey, J. F., H. H. Spalding a. J. L. Fraser: Involving...op. cit, p.332 f. Pease, Sue and M. N. Gouke, "Patterns of Use in an Online Catalog and a Card Catalog: "College and Research Libraries" 43(1982), p. 285.

17) Corey, J. F., H. H. Spalding a. J. L. Fraser: Involving...Ibid, p.332. Moore, C. W. User reactions to Online Catalogs: an exploratory study," College and Research Libraries" 42 (1981), p. 300.

50%의 응답자는 심지어 온라인목록만이 미래 도서관의 유일한 목록이라는 견해를 펴고 있었다. 그러나 CCL에서는 5명중 1명만이 위와같이 응답했다. 약 1/3의 이용자들은 온라인목록을 전통적인 목록보다 더 좋게 생각하고 있고, 그 다음 1/6의 이용자는 온라인 목록과 전통적인 도서관 목록을 비슷하게 생각하고 있었다. 또, 평균적으로 4%만이 온라인목록에 대해 부정적인 시각을 갖고 있었다.

이러한 결과는 아마도 비이용자들 자신이 불완전하고, 그러면서도 자신들의 불확실한 면을 솔직하게 응답할 의사가 없기 때문일 것이다. 만일 비이용자가 온라인목록 사용을 위해 15 내지 30분 정도의 시간을 할애할 의도가 없다면 대체로 그들은 온라인목록을 이용하지 않을 것이다. 그러나 대부분의 비이용자들도 온라인목록에 대한 그 효용가치를 인정하게 된다면 사정은 달라질 것이다. 온라인목록에 대해 지금까지 전혀 모르고 있었던 이용자나 또는 온라인목록 이용방법을 배우기 위해 교육코스를 신청해야 하는 이용자 즉 온라인목록을 꼭 이용해야 할 이용자들에게는 온라인목록의 효용가치등 활력소를 주는 것이 효과적이다.

### 3.1.9 OPAC의 사용방법

이용자들은 온라인목록에 대한 관심을 그들이 단말기를 보고서야 갖게 된다. 도서관 이용자들은 OPAC의 사용법을 주로 혼자서 익힌다. 그들이 혼자서 익히는 과정에서 약 50%는 인쇄된 사용지시 사항을, 약 30%는 단말기 화면의 지시를 통해서이다. 5사람중 1명은 사용방법을 단독으로 익힌다. 즉 이것은 사용지시항이나 또는 단말기화면에서 단순히 이것저것 여러번 반복을 하다가 스스로 터득한다. 1/3의 이용자는 도서관 사서와의 개인적인 상담을 통해서 사용법을 알고, 아주 드물게만이 친지나 강습코스를 통해 알게된다.

1980년까지만 해도 오하이오주립대학의 이용자 설문조사에서는 소수의 이용자들만이 그들 스스로 온라인목록사용법을 터득했고, 반면에 이용자를

위한 교육훈련 코스가 큰 비중을 차지했다.<sup>18)</sup> 근래에 온라인 목록이용훈련 코스 등 교육프로그램의 이용도가 전보다 높아진 이유는 인쇄된 온라인 목록이용 지시사항이 질적인 면에서 향상되었고 또 이러한 정보가 제대로 이용자에게 적시에 공급되어 그 이용이 높아졌음을 뜻한다. 그렇다고 이용자교육코스나 사서들을 통한 개인적인 면담의 의미가 과소평가되어서는 안된다고 Lasson과 Graham은 경고하고 있다.<sup>19)</sup> 그 이유는 대다수의 이용자들은 각 해당 온라인목록시스템의 모든 이용가능성에 대해서 알고 있고, 또 효율적으로 사용하고 있다고 단언할 수 없기 때문이다. 이러한 견해를 뒷받침하는 조사는 오하이오주립대학에서 수행됐다. 훈련된 사서가 정기적으로 특정 주제별검색을 했을때 이용자의 검색보다 40%가 더 성공적이었다. 이때 이용된 온라인검색시스템에서는 불리안(Boolean logic) 검색논리를 사용하도록 조직되지 않았었기 때문에 만약 완벽하고 복합적인 온라인목록시스템이었다면 그 격차는 더 컸을 것이다.<sup>20)</sup>

또한 이용자들은 마지막 검색에서 의문점이 생겼을 경우 그들은 사서나 또는 우연히 단말기 주위에 있는 누구에게라도 질문을 하기보다는 인쇄된 “목록이용지시사항”이나 단말기 화면에 디스플레이되는 주지사항을 선호하는 것으로 나타났다. 즉 1/3의 이용자들은 아무에게도 도움을 원하지 않았다. 그러나 초보이용자인 경우에는 그들이 당면한 문제에 관해서 사서와의 인간관계가 중요한 역할을 했다. 만약 이용자들이 단말기에서 즉시 디스플레이되어 사용할 수 있는 보조테이블등 아주 상세한 온라인목록이용 지시사항이 있을 경우에는 인쇄된 지시사항이나 사서들의 도움을 청하지 않는다. 이용자들은 단말기에 입력된 지시사항을 읽고 사용에 옮김으로써 더 빨리 혼자서 검색하는 능력을 얻게 된다. 만일 타 도서관의 온라인이

18) Pease, Sue, and M. N. Gouke: Patterns...op. cit, p. 290

두개의 학술 연구도서관에서는 이용자들이 흔히 터미널 이용을 혼자 스스로 배운다는 점에 대해서 사서들은 이견을 보이고 있다. 이점에 대해서 Public Online Catalogs...p. 59를참조.

19) Larson, R. R. and Vicky Graham, "Monitoring and Evaluating MELVYL, "Information technology and libraries 2(1983) p. 98.

20) Pease, Sue and M.N. Gouke: Title Searches...op. cit, p. 139.

선택적으로 연결되었을 경우 이용자에게는 온라인 사용 지시사항은 검색에 있어서 필수적이다.<sup>21)</sup>

### 3.2 OPAC 탐색결과에의 분석, 평가, 만족도

#### 3.2.1 이용자의 만족도

이용자 설문조사의 두가지 질문문항은 탐색결과에 대한 이용자의 만족도와 평가에 관한 것이었다.<sup>22)</sup> 탐색 성공율은 도서관 유형의 큰 차이를 보이지 않았다. 보통 40%의 이용자는 그들이 탐색하고자 하는 문헌을 찾았으며, 28%는 찾고자하는 자료를 거의 모두 찾았고, 또 17%는 찾고자 하는 것보다 더 많이 찾았으며, 반면 16%는 아무것도 찾지 못했다. 탐색에 실패한 16%란 비율은 굉장한 숫자처럼 보이지만 실제로 소급탐색의 경우를 보면 설문대상 도서관이 그들의 소장사항에 대한 정보롤 모두 입력시키지 않았다는데 그 원인을 찾을 수 있다. 예를들면 단행본의 경우 1974년 이전의 자료는 입력되지 않았다거나 또는 도서이외의 모든 유형의 자료, 즉 신문이나 시청각자료 등 소위 우리가 말하는 비도서자료들이 온라인목록에 입력되지 않았다는가, 혹은 입력되었다하더라도 전 소장자료 모두가 입력되지 않은데서 온 결과라고 볼 수 있다. 도서관자료의 탐색율을 각 도서관마다 분석한다면 캘리포니아대학의 MELVYL 온라인네트웍의 경우 아주 낮은 탐색율을 보이고 있다. MELVYL 온라인 데이터베이스에는 CLR 연구조사가 수행되고 있을 당시 이 네트웍에 새로이 참여한 도서관은 그들의 소장자료중 단지 7%만을 입력시켰던 상태이며, 게다가 한동안은 새로운 자료의 입력이 전혀 수행되고 있지 않았었다.<sup>23)</sup>

이용자의 절반은 그들이 탐색하는 동안 그들이 찾지도 않았던 흥미롭고

21) Using Online Catalog. op. cit. p.112

22) 이용자의 "성공" 또는 "만족도"도 이용자 자신의 주관적인 느낌도 많이 작용한다. 이에 대해 Fayen, E. G.: The online catalog: improving public access to library materials, White Plain N.Y. Knowledge Industry Publ. 1983 p. 76ff.

23) Bishop, P. D.: The CLR OPAC study: analysis of ARL user responses. "Information technology and libraries," 2(1983). p. 316 and 319.

중요한 자료를 더 찾게됐다. 결과적으로 평균 절반 정도의 이용자는 그들의 탐색결과에 만족하고, 약 1/3의 이용자는 어느정도 만족하고, 단지 10%의 이용자만이 검색결과에 불만족한 것으로 나타났다. 이용자중 찾고자하는 것을 조금밖에 못찾았거나, 또 아무것도 찾지못했음에도 불구하고 탐색결과에 불만족으로 응답하지 않은 이용자는 그들이 이미 다른 여러차례의 만족스러운 탐색결과 때문에 불만족스럽게 느끼지 않는다고 응답했다. 이점은 이용자들의 탐색결과에 대한 반응은 한번의 탐색결과로 평가되지 않고 데이터베이스의 최신성과 입력자료의 완벽성에 큰 영향을 받는 것이 증명된 것이다. 여기에서는 역시 탐색의 편이성, 즉 자료에의 접근방법도 무시할 수 없을 것이다.<sup>24)</sup> 이용자들의 온라인목록에 대한 평가도 온라인목록이 만들어지고 있는 그 당시에는 그렇게 높지 않다. 이용자들은 온라인목록이 완성되고 모든 자료가 완벽하게 입력된 후에 온라인목록 그 특유의 잠재적 능력을 진지하게 평가하면서 이용하기 시작한다.<sup>25)</sup>

CRL 연구조사에서 90% 이상의 OPAC 이용자는 온라인목록에 대해 긍정적으로 평가하고, 75%는 전통적인 목록보다 더 좋다고 생각하고, 16%는 온라인목록과 전통적인 목록과 거의 동일시하고, 단지 9%만이 과거의 전통목록을 계속 고수할 것이라고 응답했다.

집중그룹인터뷰는 왜 이용자들이 온라인목록을 긍정적으로 평가하고 있는지 원인을 분석하는데 중요한 몫을 하고 있다.<sup>26)</sup> 온라인목록을 좋다고 평가하는 대표적인 이유는 OPAC을 다루는 것이 재미있으며, 이에 따라 전통적인 목록에서 보다 탐색이 신속하고 편리하며, 또 그 정보도 상세하다고 했다. 이 새로운 형태의 온라인목록은 즉석에서 전통적인 도서관목록이 할 수 없는 여러가지 서비스를 제공한다. 원하는 자료가 이미 주문되어 있는지 등의 status-information을 제공해준다.<sup>27)</sup> 더 나아가서는 key-word

24) Bishop, D.: The CLR...op. cit, p. 32.

25) Larson, R. R. and V. Graham: Monitoring...op. cit, p. 101ff

26) Markey, K.: Thus spake the OPAC use. "Information technology and libraries" 2(1983) p. 382.

27) Pease, S. and M. N. Gouke: Pattens...op. cit, p. 280.

탐색, 저자·서명 탐색으로 특정자료에의 접근, 청구번호 탐색으로 특정주제별 자료에의 부라우징이 가능하는 등 여러가지 장점을 가지고 있다. CLR 연구조사에서 얻어진 데이터는<sup>28)</sup> 온라인목록의 탐색성공율과 만족도, 또 그를 평가하는데 영향이 미친 요인을 아래에 요약했다.

— 온라인목록에서 중요한 것은 먼저 주제별탐색에서 이용자들의 개인적인 경험이었다. 이용자가 온라인목록을 어렵게 느낄수록 탐색에 대한 만족도는 낮아진 반면 쉽게 받아들이면 그 결과도 긍정적이었다. 이점은 known-item-search에서도 똑같이 나타났다. 이용자 중에서도 도서관의 이용자는 known-item search를 시도하는 경향이 뚜렷한 반면 주제별탐색은 도서관을 자주 이용하지 않은 외부이용자가 많이 시도했다. 탐색의 경험이 탐색의 성공율에 큰 영향을 미치기 때문에 주제별탐색의 성공율이 낮은 것은 당연한 결과이다. 그러나 여기서 또 다른 문제는 known-item-search와는 달리 주제별탐색율의 평가를 어떻게 하느냐다. 이에 대해 Matthews와 Lawrence는 질문의 유형에 따라 탐색결과에 미칠 수 있는 요인들을 아래와같이 나열했다.<sup>29)</sup>

- 검색의 보조수단으로 제공되는 온라인 탐색시의 주지사항(팝플렛)과 도서관 참고봉사 담당사서들의 서비스가 이용자들에게, 즉 탐색결과에 큰 영향을 미칠 수 있다.
- 간단명료한 명령어들의 구성이 탐색율에 크게 작용할 수 있다. 여기서 또하나 추가할 것은 약자에 대한 인지도이다.
- 목록의 이용빈도가 탐색의 성공에 큰 비중을 차지한다. 온라인목록을 자주 이용하여 그 탐색율인 높았던 이용자는 온라인목록을 자주 이용하고, 카드목록에 대한 분명한 확신을 가지고 있는 이용자는 온라인목록에서는 성공율이 낮다. 즉 이 두가지 목록이용자 그룹은 그들이 가장 잘 이용하는 탐색도구를 선호하게 된다.

28) Using online catalogs...op, cit. p. 154ff

29) Matthews, J.R. and G.S. Lawrence: Further analysis of the CLR online catalog project. "Information technology and libraries, 3(1984), p. 355ff.



—충분한 숫자의 단말기가 비치되고 또한 단말기의 응답시간이 짧을수록 이용자들의 반응이 좋다. 단말기앞에서 기다리는 이용자가 없으면 심리적인 압박을 받지 않기때문에 원래 찾고자하지 않았던 이상의 자료를 찾을 수 있는 여유도 있으며, 그에따라 검색의 확률도 높아진다.

그러나 놀랍게도 조사결과 아래의 몇가지 사항은 온라인목록 이용에 하등의 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.<sup>30)</sup>

—도서관 이용빈도

—컴퓨터 사용의 경험

—이용자의 연령과 성별: 남자가 여자보다, 젊은층이 노인층보다 OPAC에 대해서 더 개방적이라는 점에서는 약간의 영향을 미칠 수는 있다.

—그의 사회통계학적인 변수(예를들면 이용자의 학력, 전문분야)는 간접적인 영향만 줄 뿐이다.

이 이외에도 온라인목록 이용에 영향을 미치는 요인들이 있다. 이를테면 이용자 자신의 개인적인 특성, 그가 원하는 주제에 주어진 문제해결의 상황, 그가 상대하는 해당 도서관의 특수성, 또 그 도서관 온라인목록의 완벽성 등이다.

### 3.2.2 OPAC 검색결과에 대한 일반적 견해

이용자들의 온라인 검색 경험과 각 온라인 시스템에 대한 CLR 조사결과에 들어가기 전에 캘리포니아대학의 MELVYL 온라인시스템의 정보처리감시장치(transations monitor)에서 얻어진 데이터<sup>31)</sup> 소개함으로써 서로 다른 온라인목록의 검색양상이나 시스템이 비교될 수 있다고 간주한다. 캘리포니아대학의 MELVYL 시스템에세서는 10명의 이용자중 6명은 검색양식(modes)에서 초보자적인 태도를 보였다. 그들은 단말기에서 평균 약 10분동안 있었으며, 이때 5.7건의 문헌을 검색했다. 검색에서 사용된

30) Matthews, J.R. and G.S. Lawrence: Further...op, cit. p. 359.

31) Larson, R.R. and V. Graham: Monitoring...op. cit. p. 99 ff.

명령어는 22.3개였다. 3/4의 이용자는 검색을 실수없이 진행시켰으며, 그의 1/4의 이용자들은 평균 2.8번의 실수를 저질렀다. 2.6%의 이용자들은 때때로 혼란을 일으켜 3번 계속 똑같은 실수를 저지르기도 했다. 한번 단말기앞에 앉으면 평균 10.5의 화면수를 디스플레이하며 이 평균치는 해당 온라인목록시스템이 어떠한 포맷을 사용하는가에 따라 큰 차이를 보인다. 그러나 도서관인들에게 잘 알려진 MARC-포맷이 그렇게 큰 의미를 갖지않는다는 사실은 포맷의 표준화에 새로운 혁신이 있어야 한다는 것을 시사해 주고 있다.

온라인목록 이용이 카드목록 이용과 비교할때 큰 차이를 보이는 곳은 검색방법에서이다. 카드목록에서는 대부분 저자, 서명, 저자/서명 중심으로 한 "known-item-search" 탐색인 반면 온라인목록에서는 MELVYL 시스템에서 나타난 바와 같이 주제별탐색이 주종을 이룬다. 이 결과는 아래에서 다룬 CLR 연구조사와도 비슷하다.

### 3.2.3 탐색항목의 빈도

이용자들이 흔히 탐색시에 어떤 탐색항목을 얼마나 자주 사용하고, 또 각 탐색항목의 빈도를 알아보기 전에 그들이 이미 알고 있는 탐색항목과 또 실제로 탐색에서 사용하고 있는 탐색항목과의 관계를 CRL 연구조사의 결과를 근거로 분석하는 것이 이장의 목적이다.<sup>32)</sup>

이용자들이 알고있는 저자명, 서명, 주제명으로 탐색이 가능한 온라인목록에서 이 세가지 탐색항목의 사용빈도는 다음과 같다.: 45%의 검색에서는 한가지 이상의 탐색항목이 제공되지만 그중 40% 탐색에서만 이 탐색항목들이 사용된다. 또한 각 탐색전의 상세한 비교에서는 이용자들에게 주어진 탐색항목이 실제 탐색에 사용되고 있지 않은 것으로 나타난다. 이러한 결과에 대한 요인은:

—탐색시 발생하는 여러가지 복잡성에서 그 이유를 찾을 수 있다. 저자와

32) Using online catalogs... op, cit. p. 144-149.

서명을 알고있는 이용자들은 전형적으로 그 두개의 탐색항목중 한가지만 사용한다. 이것은 일반적으로 혼하지 않은 저자인 경우에, 또 그 저자의 저서가 목록에 많이 나타나지 않을 경우에 이용자는 저자명 하나만으로도 찾고자하는 문헌을 넓게 찾을 수 있다. 또 특정저자의 서명이 특수한 경우에는 그 서명 하나만으로도 검색코자 하는 문헌을 쉽게 찾을 수 있다.<sup>33)</sup>

-온라인목록 검색기능의 결합에서 그 원인을 찾을 수 있다. 온라인목록이 저자명, 서명탐색 또는 주제명탐색등 조합검색의 기능이 원만하지 못할 때 이용자는 그가 소유하고 있는 검색의 능력을 발휘할 수 없다. 이러한 경우 보충방법으로 이용자는 흔히 서명탐색을 주로 하게 된다.<sup>34)</sup>

-온라인 검색방법이나 특정검색 시스템의 운영에 대한 이용자의 지식이 부족한 경우 이용자는 그가 알고있는 탐색항목을 사용하지 않는다.

CLR 연구조사에서 이용자들이 그들의 마지막 검색에서 가장 많이 사용한 탐색항목은 주제명이었다. 질문자중 43%의 이용자들이 주제명을 사용했고, 30%는 그들의 특정테마를 표현하는 topic word 즉 key word 를 사용했다. 이용자들이 사용한 저자명과 서명의 비율은:

- (완전한) 저자명-38%
- (완전한) 서명-36%
- (불완전한) 저자명-15%
- (불완전한) 서명-14%

각 탐색항목의 상대적 사용빈도에 대한 평가나 탐색항목의 순서는 도서관의 유형에 따라 큰 차이를 보이고 있다. 예를들면 CCL에서는 67%의 이용자들이 탐색항목중 주제명을 가장 많이 사용하였고, 공공도서관에서는 47%였다.<sup>35)</sup> 이러한 평균치는 주제명과 또 주제명과 관련된 그외의 탐색항

33) Norden, D. J. and G. H. Lawrence: Public terminal use in an online catalog: some preliminary results, "College and research librais" 42(1981), p.314.

34) Hafter, R.: The performance of card catalogs: a review of the search "Library research." 3, p. 211.

35) Bishop, P. D.: The-A CLR OPAC...op, cit, p.316-318.

목등으로의 탐색가능성이 지금까지 우리가 생각했던거 보다 훨씬 더 큰 의미를 갖는다는 사실을 인식하는데 중요한 계기를 마련해주고 있다. 그러나 이 평균치만으로는 각 도서관의 특수여건을 정확하게 표출할 수 없을 정도로 도서관마다 큰 차이를 보이고 있다.<sup>36)</sup>

Bishop은 그의 논저에서 OPAC 이용자들은 각 도서관마다 그들에게 주어진 탐색여건에 큰 영향을 받는다고 했다. 이용자들은 그들의 경험을 통해 그들이 탐색에 사용할 수 있는 탐색항목만을 단말기에 사용함으로써 같은 유형의 도서관에서도 각 탐색항목의 사용빈도는 큰 차이를 보인다. 또 그는 대부분의 대학생들은 주제명이나 key word로 탐색을 시도하는 반면 많은 수는 아니지만 교육수준이 높은 이용자들은 저자명이나 부분적으로는 서명탐색을 주로 하고 있다.<sup>37)</sup>

각 탐색항목의 이용빈도에 대해서는 몇개 특정도서관의 데이터가 있지만 이 데이터도 각 온라인목록시스템, 도서관, 이용자의 특수성에 따라 큰 차이를 보이고 있다.

지금까지 카드목록에서는 저자명탐색의 비중이 주제명탐색보다 높았지만 최근 온라인목록의 동향은 그 반대현상이라고 볼 수 있다. 온라인목록에서는 저자명탐색의 비중이 감소하는 반면 주제분야별탐색이 증가 추세에 있다. 그러나 주제명탐색 항목의 이용도도 일관성이 없다. 특히 주제분야별 탐색에서 단체명의 key word, 서명의 key word 또는 조합주제명 등의 탐색항목 제시가 가능할 때에는 단순한 주제명탐색항목의 이용빈도는 매우 낮아진다.<sup>38)</sup>

온라인 목록의 서명탐색항목에서는 그 상황이 주제명탐색과 같이 일정하지 않다. 대부분의 온라인목록에서는 서명탐색이 카드목록에서처럼 그 비중이 크지 않지만 몇개의 시스템에서는 반대현상이 나타나기도 한다.<sup>39)</sup>

36) Hafter, R.: The performance...op, cit, p. 212.

37) Hafter, R.: p. 212.

38) Using online catalogs...op, cit, p. 51.

39) Norden D. J. and G. H. Lawrence: Public terminals...op, cit, p. 313.

그 이유는 세가지 볼 수 있다.

- 대부분의 OPAC에서는 서명에서의 key word 로의 문헌접근이 가능하
- 동일인명이 많을 때는 저자명보다 서명으로 찾게 된다.<sup>40)</sup>
- 특히 주제명탐색이 가능하지 않는 OPAC에서는 주제명탐색 대신에 서명탐색으로 대치한다.<sup>41)</sup>

몇몇의 온라인 시스템에서는 부분적인 혹은 완전한 청구번호로의 탐색도 언급되었다. 완벽한 청구번호로의 탐색은 특정자료의 대출상황을 알아내는데 큰 의미가 있다. 반면 부분적인 청구번호의 탐색은 분야별 자료를 제시해 준다. 이것은 지금까지 지배적으로 사용되고 있는 서가목록의 일부분을 디스플레이 해주며 이 디스플레이는 카드목록에서의 부라우징과 비교할 수 있고, 그럼으로서 이용자는 이미 대출된 자료를 파악할 수 있게 된다. 그러나 이 청구번호로의 탐색은 주제명인 key word 탐색과 비교하면 큰 의미가 없다.

과거의 목록이용조사들은 정확한 청구번호로의 탐색이 어느정도 큰 비율을 차지했음에 반하여<sup>42)</sup> CRL 조사에서는 그리 큰 비중을 차지하지 않는다. 청구번호의 검색은 연구도서관에서 최고 5.9%를 차지할 뿐이며<sup>43)</sup>, 70년대말에 수행된 연구조사들은 Norden과 Lawrence가 했던 것처럼 탐색기능을 포함한 자료대출시스템을 그 대상으로 했기 때문에 청구번호의 비중이 높았음은 당연하다.

### 3.3 탐색시 OPAC이용자의 문제점

#### 3.3.1 저자·서명검색

설문조사의 결과나 집중토론인터뷰에서 얻은 데이터에서도 어느 도서관

40) Moore, C. W.: User reactions to online catalogs: an exploratory study. "College and research libraries" 42(1981). p. 296.

41) Moore, C. W.: *ibid.* p. 296.

42) Norden, D. J.: public terminals *op. cit.*, p.313.

43) Using online catalogs...*op. cit.*, p.206.

유형을 막론하고 한결같이 모두 이용자들이 서명, 저자명, 청구번호의 탐색을 큰 문제점으로 간주하지 않는다.<sup>44)</sup> 반면 주제별탐색에서는 그 상황이 매우 다르게 나타난다.<sup>45)</sup>

아래 표 1은 모든 항목의 탐색을 이용자들이 얼마나 쉽게 또는 어렵게 느끼고 있는가를 객관적으로 평가한 것이다.

〈표 1〉 이용자들의 탐색항목 평가

검색항목 평가 탐색항목	쉽다	보통이다	어렵다
저 자 명	81	10	9
서 명	73	12	13
저자명·서명	69	19	12
청 구 번 호	60	23	13
주 제 별	50	15	31

위 표에 나타났듯이 단지 9%에서 최고 13%의 이용자들만이 저자명, 서명탐색을 어렵게 받아들이고 있다.

이용자들이 가장 흔하게 지적한 문제를 질문한 설문중 7 내지 8번째의 순위에서는 평균 28%의 이용자들이 탐색어를 결정하는데 어려움을 느끼고 있다. 그러나 더 큰 문제는 탐색어의 표현이나 구성에서 보다는 낮은 탐색율에 있다고 한다.<sup>46)</sup> 즉 탐색된 문헌의 정확율이 낮다는 것이다.

낮은 정확율을 탐색의 문제점으로 지적하는 또다른 한가지 비슷한 의견은 27%의 이용자들이 낮은 재현율에 불만족스러워 하는 것이다. 이러한 탐색의 낮은 재현율과 정확율 이 두가지 문제는 주제별탐색에서 그 도가 더하며, 특히 특정주제에 대한 주제명이나 key word가 부정확할때의 어려움은 탐색과정에서도 문제지만 그 결과에 대해선 말할나위 없다.

정확한 띄어쓰기로(예: 저자명의 이름과 성) 탐색항목을 분명하게 표현

44) 각 시스템이 따라 본서명, 총서명, 경우에 따라서는 부서명, key word, 저자명에서는 저자명, 넓은 의미의 저자명인 편집자, 번역자나 단체저자인 단체명도 포함된다.

45) Using online catalogs...op, cit. p.205f.

46) Using online catalogs...op, cit. p.206.

하고 또 생략어(예: 이름)를 완전하게 구사하는데 22%의 이용자들이 어려움을 겪고 있고, 17%의 이용자들은 단어의 코드화(예: CA는 corporate author)를 어렵게 받아들인다. 물론 이러한 문제는 주제별탐색에서도 예외는 아니다.

온라인목록의 기능에 대해서 피상적으로만 알고 있는 이용자들은 온라인 목록이용이 굉장한 지적능력을 요구한다고 믿고 있음으로 인하여 탐색에 실패한 경우가 많다고 한다. 이의 예로서 Dickson은 그가 조사한 저자명탐색에서는 이용자들이 저자명의 성 대신 이름을 먼저 디스플레이 했기 때문에 18%의 실패율을 보였고, 또 서명탐색에서도 이용자들이 디스플레이된 문헌의 서명을 지나쳐 버렸기 때문에 16%의 실패율을 보였다고 보고하고 있다.<sup>47)</sup>

Taglicacozzo는 그의 대학, 공공도서관의 카드목록 이용조사에서 이용자들은 흔히 부정확한 또는 전혀 틀린 정보를 가지고 탐색에 임하며, 이용자들은 저자명보다는 서명에 대한 정보를 더 정확하게 갖고 있는 것으로 나타났다.<sup>48)</sup> 그럼에도 불구하고 그들은 저자명검색을 더 선호하고 있다. 서명탐색은 저자명탐색보다 더 까다롭고 또 많은 카드목록에서는 기본포목에 대한 부출기입이 제대로 이루어지지 않아 서명탐색에 차질을 가져오고 있기 때문이다. 이러한 관점에서 보면 온라인 목록은 카드목록의 문제점, 즉 제한된 서명부출기입(limited title entry)에 따른 문제점을 해결하는데 크게 기여하고 있다. 온라인목록에서는 모든 문헌을 서명이나 서명의 keyword로 탐색이 가능하며, 시스템에 따라서는 search key도 만들어져 이용자가 가지고 있는 정보의 일부분만을 필요로 하게되는 수가 많다. 그러나 여기에도 문제가 없는 것은 아니다. 적어도 이용자가 가지고 있는 정보는 정확해야 한다. 카드목록에서는 부라우정을 통해 이용자는 부정확한 정보

47) Dickson, J.: Analysis of user errors in searching an online catalogs "Cataloging and Classification quarterly" 4(1984) p. 35.

48) Taliacozzo, R., L. Rosenberg and M. Kochen: Access and recognition: from user's data to catalogue entries "Information storage and retrieval" 6(1970) p. 240.

를 교정할 수 있는 기회를 갖지만 온라인목록에서는 이것이 쉽지 않다. 온라인목록에서는 이용자가 가지고 있는 정보가 부정확할 경우 search key 를 활용하여 어느정도 검색의 실패율을 정정할 수 있지만 이때에도 이용자가 가지고 있는 정보의 첫자는 적어도 정확해야만 그것이 가능하다.

Search key 를 만들고 또 key word 로의 탐색에서 유의할 것은 자주 사용되면서도 불분명한 개념들을 종합한 불용어리스트(stopword list)를 작성하는 일이다.

Gouke 와 Pease 는 이용자들이 서명탐색<sup>49)</sup>에서 항상 겪는 어려움을 아래와 같이 지적했다.

- Search key 를 잘못 설정하는 경우(예: 4/5 대신 5/4)
- 이용자들이 멋대로 추측한 불용어를 사용하거나 또는 그들이 불용어를 주관적으로 사용한 경우
- 서명이 불용어로만 구성되었거나 또는 서명이 너무 짧을 경우
- 서명이 인명으로 시작될 경우
- 생략어를 사용할 경우

### 3.3.2 주제별탐색

여기서는 특정테마에 관한 주제명이나 key word 로의 탐색을<sup>50)</sup> 주로 다루고 있다.

전장의 표 1에서 이미 나타났듯이 31%의 이용자들에게는 주제별탐색이 어렵게 느껴지고 있다. "a computer search by subject is difficult"란 질문 항목에 23%의 이용자들은 어렵다고 응답했고, 8%는 매우 어렵다르, 15%는 그저 그렇다고 응답한 것으로 볼 때 긍정적, 부정적인 반응이

49) Gouke, M.N. and S. Pease: Title...op, cit. p. 140.

50) Gouke, M.N. and S. Pease: ibid. p. 139 ff

51) Using online catalogs...op. cit. p. 185.



엇갈린다고 볼 수 있다.<sup>52)</sup>

주제별탐색은 탐색항목에 있어서 그 내용이 다양하기 때문에 아래 표 2에 나타난 순위는 특정의미를 가진다고 보겠다. 표 2는 온라인 목록의 이용에서 주제별탐색에 관련된 사항으로써 흔히 지적되는 문제점들을 순위 별로 나열한 것이다. 여기서 나타난 바와같이 이용자들은 온라인 검색의 개선점에서 주제별탐색에 상당한 관심을 나타냈다. 위에서부터 세번째까지는 분명히 주제별탐색에 관련된 사항이고 그외 4번째순서부터는 주제별탐색과 서명, 저자별탐색 공통에 걸친 사항들이다.

〈표 2〉 이용자들이 지적하는 온라인목록 이용시의 문제점<sup>53)</sup>

순위	문 제 점	응답
1	정확율의 극대화	46%
2	정확한 주제명과 복합주제명의 선정	43%
4	주제별 탐색	31%
7	다양한 항목으로의 탐색가능성	28%
8	정확율의 감소	27%
10	정확한 알파벳 순서, 첫자, 띄어쓰기의 사용	22%
11	논리적인 탐색의 응용	21%

집중인터뷰에서도 마찬가지로 이용자가 가장 크게 문제시화 하는 것은 GT Britain-History-Anglo-Saxon Period 449-1066<sup>53)</sup>의 예에서 보여주듯이 주제명의 선정, 복합주제명의 구성, 약자의 표시, 경우에 따라서는 적절한 부호 등의 사용 등이다.

근래에와서 온라인목록이 주제명 이외에 key word로 탐색이 가능되었지만 조사당시인 1981년에는 거의 모두 온라인시스템에 미국의회도서관 주제명표목(Library of Congress Subject Heading, LCSH)만을 사용했기

52) Using online catalogs...op, cit. p. 124f.

53) Mischo, W. H.: Library of Congress Subject Headings: a review of the problems and prospects for improved subject access "Cataloging and Classification Quarterly" 1(1982) p. 118.

때문에 협의 주제명(narrower-term)이나 키워드로의 탐색은 불가능했다. 그리하여 여러 논문에 그 개선방안이<sup>54)</sup> 발표되기도 했는데 그 중에서도 몇가지만 비판적인 시각에서 간추려보면 아래와 같다.

- 한 문헌에 너무 적은 숫자의 주제명이 부여되고 있다.<sup>55)</sup>
- 너무 오래된, 쓰이지 않는 주제명이나 개념들을 사용하고 있다.
- 사용 주제명이 너무 광범위하거나 또는 너무 좁아서 부적절한 주제명이 결정된다.<sup>56)</sup>
- 부적절한 복합주제명의 구성(구둣점의 사용이나 하위개념의 나열에서 오는 애매모호성)
- 비체계적인 참조표시와 이용자들이 이해하기 어려운 코드화(예: X는 use for)<sup>57)</sup>

이용자들은 원하는 문헌에 대한 적당한 주제명을 찾는데 여러번의 시도가 뒤따라야 하는 어려움을 불만스럽게 생각하고 있다. 물론 주제명의 선정 과정에서는 LCSH의 주제명표목표가 보조도로기는 하지만 갱신기간이 길뿐만 아니라 이용자들은 이 보조도구의 실체에 대해서 모르고도 할 뿐더러 만약 알더라도 부분적으로 사용을 하거나 또는 잘못 사용하고 있다. 또한 이러한 도구는 해당도서관의 특성위주로 만들어져 어차피 한정된 효용가치밖에 갖을 수 없다. 이렇게 까다로운 주제명 선정의 어려움을 극소화하는 방법이 없지는 않다. 이용자는 그가 최종 결정한 주제명을 단말기에 넣은 후에 그가 해당 주제명색인의 한 부분을 다시 볼 수 있는 가능성을 가질 수 있다면 검색이 효과적일 수 있다. 이 방법을 통해 이용자는 그가 염두에 두었던 주제명 이외에 더 전문화되고 또 문헌의 특징을 더 적절하게 표현하는 주제명, 그의 본래 생각했던 개념보다 더 흥미있는

54) Mischo, W. H.: Library...op, cit. p. 118-120.

55) OCLC 데이터뱅크를 중심으로 조사한 연구에서 한 서명당 1.4개의 주제명이 사용되었다. Hildreth, Ch. R.: Online...op, cit. p. 129.

56) Moore, C. W.: User reactions...op, cit. p. 300.

57) Bareldt, F.: Stanrdlisten zur Schlagwortgebung: Hilfsmittel der verbalen Sacherschliessung in Bibliotheken. Koln, Greven p. 155ff.

주제명으로 선정할 수 있는 가능성을 갖게된다. 그러나 이 방법도 단점을 가지고 있다. 주제명색인에는 참조표시가 없고 주제명이 단순히 알파벳순서로 배열되어서 이용자의 요구를 충분히 충족시켜주지는 못한다. CLR 연구조사에서 또 많이 지적된 개선점이었던 것은 그들이 온라인검색시 사용한 주제명을 다시 터미널을 통해 보는 것이었지만 그 개선점에 대한 확실한 해답은 지금의 상황으로서는 없다. 이에관해 Matthews와 Lawrence 는 이용자가 검색을 다 끝내고 그 결과 프린터로 나오기 전에 주제명을 브라우징할 수 있는 기회를 갖는 것은 어느정도 긍정적이라고 조사했다. 완전한 서지기술이 디스플레이되는 대신에 먼저 온라인목록에 입력되어 있는 주제명을 디스플레이시켜 이용자로 하여금 특정개념을 선정할 수 있게 하고, 이 주제명 선정후에 검색에 들어가도록 한다.<sup>58)</sup>

이러한 개선방법보다 한단계 더 나아진 방법은 주제명, 보라참조, ~도 보시오참조, 각 해당 주제명에서 하위개념이 입력된 주제명전자화일(subject authority control file)을 제공하는 것이다. 이외에도 협의주제명과 광의주제명에 안내될 수 있는 디소러스가 있으면 최적의 방법이다. LC에서는 디소러스 대신에 협의주제명원칙에 더 편향하는 표준화된 주제명표목표를 제공하고 있다. 온라인목록에서의 참조표시는 카드목록에서보다 이용이 더 편리하다. 카드목록이나 COM 목록에서는 참조될 경우 다른 목록함이나 마이크로피쉬로까지 다시 찾아 가야하지만 온라인목록에서는 참조된 탐색어로 명령만 지시하면 된다.

이에 본 논문의 여러곳에서 언급됐지만 오늘날에는 많은 온라인목록은 주제별탐색을 key word, 주제명, 협의주제명, 단체명이나 회의명으로<sup>59)</sup> 탐색이 가능하며, 더 나아가서는 표준화가된 인위적인 통제언어가 아닌 이용자의 자연어(비통제어)로도 가능하다. Key word로의 탐색은 선호도가 높지만 낮은 성공율을 볼 때 이 탐색방법도 많은 문제점을 수반하고 있

58) Matthews, J.R. and G.S. Lawrence: Further analysis of the CLR online catalog project. "Information technology and libraries" 3(1984) p. 364.

59) Using online catalog...op, cit. p.141.

다. 표 2에서 지적됐듯이 탐색의 낮은 재현율과 논리적 탐색과정에서 오는 난점들이 그것이다. 탐색 작동시에 문제점이 발생하는 그 요인을 보면 아래와 같다.

-불리안(Boolear logic)원칙을 적용한 탐색방법을 많은 이용자들은 모르고 있다.

-온라인목록의 기능에 대한 그 자체만으로는 성공적인 탐색을 다짐한다고 할 수 없다. 경우에 따라서는 어느정도의 노련미나 적어도 기계감각, 경험과 공상도 요구되며, 또한 높은 재현율과 정확율은 절단어(수)의 연결능력, 장기적으로 집중적인 훈련 등을 통해서 얻어지며, 이 과정에서 여러번의 실패가 발생하는 것은 당연하다.

온라인목록에서는 key word 로의 탐색이외에도 통제어로의 탐색도 가능해야 된다는 인식이 높아가고 있다.<sup>60)</sup> 적어도 주제별탐색에서는 이용자는 특정 탐색어를 옆두에 두지말고 key word로 접근한 후에 해당 탐색어가 위치한 탐색어색인이나 혹은 해당문헌 서지기술의 데이터필드에 포함되어 있는 key word를 부라우정할 수 있어야 한다. 이리하여 이용자는 정확한 주제명을 찾을 수 있고, 그 결정된 주제명으로 확실한 탐색을 시도할 수 있다.

CLR 조사뿐만 아니라 그외 다른 논문에서도<sup>61)</sup> 이미 알려진 온라인 목록의 개선안에 관한 문제점은 이용자들이 자료에의 접근과정에서 발생된 문제점들보다는 데이터베이스 그 자체라고 지적하고 있다. 그들은 검색의 재현율을 높이기 위해서는 MARC 포맷이 제공하는 그외의 정보도 중요하게 여긴다. 이를 위해 이용자들이 원하는 보충사항으로는<sup>62)</sup>

-내용의 요약이나 초록

60) Fayen, E.G.: Online public access catalog in 1984: evaluating needs and choices "Library technology reports" 2(1984), p.10.

61) Matthews, J.R.: Public access to online catalogs: a planning guide for managers. Weston, Conn, Online, 31f.

62) Settel, B. and P. Cochrane: Augmenting subject description for books and onlines catalogs. "Data-base" 5(1982), p.

-Book jacket text<sup>63)</sup>

-서 론

-내용목차

-색 인

-도표목차와 참고문헌이다.

위의 바로 언급된 상세한 보충서비스를 위해서는 온라인목록에 위 사항을 입력해야 하는데 그러기 위해서는 여러가지 저해요인이 있다.

-바로 언급된 사항들의 정보를 얻는데, 입력하는데, 정리하는데 드는 비용

-미국의 거의 모든 도서관의 목록카드를 bibliographic utilities에서 제공 받으며, 즉 다시말하면 사서들은 서지상의 변경없이 센타에서 받은 그대로 입력하고 있고, 또 변경이나 보충사항을 입력하는데 능력을 발휘하지 못한다.

-중앙집중식방법을 위해서는 미국 전반에 걸친 표준화, 통일화 작업이 요구된다.

-만약 상세한 보충서비스인 위의 사항들을 입력시키기 위해서는 큰 변화가 요구된다. LC에서 사용하고 있는 MACR 포맷의 카테고리 635는 비통제어에 사용되어야 하며<sup>64)</sup> 이 작업만으로도 완전하지 않다. 그럼으로 MARC 표준포맷은 변경되어야 하며, 이 작업은 만약 표준화가 이루어진다고 하더라도 큰 경제적 부담을 요할 것이다.<sup>65)</sup>

### 3.4 이용자들의 온라인목록에 대한 개선안

이장은 성격상 이미 전장의 여러가지가 문제들과 중복성을 띄고 있다.

63) Cochrane, P. A.: Modern subject access in the online age American libraires" 15(1984). Lesson.4, p. 337.

64) Simonds, M.J.: Database limitations and online catalogs. "Library journal" 109(1984) Feb. p. 327.

65) Using online catalogs...op, cit. p. 186.

CRL 연구조사와 집중그룹인터뷰에서 조사한 온라인목록에 대한 이용자들의 개선안은 그 지적의 빈도, 중요성에 따라 순서대로 표 3에서 나타냈다.<sup>66, 67)</sup> 여기서도 역시 주제별검색과 관련된 사항들은 큰 비중을 차지하고 있다.

〈표 3〉 이용자들이 지적한 문제점을 그 빈도에 따라 나열한 온라인 목록개선안

1. 이용자가 탐색과정 즉 디스플레이과정을 볼 수 있는 가능성
2. 문헌내용목차, 요약, 색인 등에서 탐색어의 추출
3. 대출여부에 관한 정보
4. 탐색결과를 얻을 수 있는 방법(ex. 프린트)
5. LCSH에서 key word를 탐색어로 선정
6. 이용자에게 그들이 입력할 지시사항을 단계적으로 제시
7. 정기간행물기사명의 약자를 탐색어로 선정
8. 서명의 key word를 탐색어로 선정
9. 자료의 참고문헌에서 추출한 개념을 탐색어로 선정
10. 탐색결과를 특정 언어에 한정시킴으로 인한 재현율의 저하
11. 탐색결과를 기술하는데 그 순서를 변화, 수정할 수 있는 가능성
12. 데니타베이스에 입력된 문헌을 출판년도별로 국한시킴으로 인한 탐색재현율의 감소
13. 청구번호에 대한 정보

탐색결과를 알고난 후에 이용자는 그 자료가 즉시 대출이 가능한가 아니면 이미 다른 이용자에게 이미 대출되어 있는가를 알고 싶어한다. 이러한 이용자의 요구는 이용자의 권리이며 또한 이러한 권리에 대한 응답정보는 당연히 데이터베이스에 입력되어 있어야하지만 온라인목록의 개선안의 세번째 위치에 올 정도로 이용자들이 이점을 아주 강조한 것을 보면 이점은 아마도 해당 도서관의 홍보부족일 것이다.<sup>68)</sup>

66) Markey, K.: Thus spake...op, cit. p. 381-387.

67) Online catalog: the inside story. ed. by W.E. Post. Chico, Calif. Ryan Research Intern. p. 125.

68) Using online catalogs...op, cit. p. 125.

다음으로 자주 지적된 개선안은 이용자들이 디스플레이 되었던 탐색결과를 프린터를 통해 제공받는 것이며, 단말기 화면의 구성(글씨의 크기, 글자의 색깔, 화면과 글자의 조화, 화면의 색깔)에 대해서는 큰 제안이 없지만 단말기의 보급이나 PC의 보급과 함께 고도 선진화에 따른 여러 질병에 대해서는 앞으로 지속적인 연구가 필요하다. 단말기에 나타난 탐색결과와 상태에 대해서는 비교적 큰 불만은 없었지만 이용자들은 시스템에 사용된 기호들이나 특히 약자에 대해서는 일관성이 없다고 지적하고 있다.

단말기 화면에 나타난 지시사항들은 이용자들에게 한꺼번에 너무 많은 것들을 요구하기 때문에 그들은 그때그때 필요한 정보들을 단계적으로 보여주기를 원한다(표 3-6). 화면의 구성에서 중요한 의미를 갖는 것은 화면의 처음에 나타나는 환영디스플레이다. 여기에는 일반적으로 해당 데이터베이스에 입력된 문헌정보가 제공되어지는데도 불구하고 흔히 많은 이용자들이 그들이 사용하는 데이터베이스의 내용에 대해 알지 못하는 것을 보면<sup>69)</sup> 아마 이 환영디스플레이를 흔히 지나치고 있음을 뜻한다. 그리하여 최근 입력된 문헌정보의 상황에 대해서는 이용자가 단말기앞에 앉기 전에 미리 알려주는 것이 더 효과적이다.

이용자들은 온라인목록에 해당도서관의 소장문헌정보를 그때그때 부분적으로(연대별로)만 입력되어 있다는 점에 대해서 크게 의식하지 않고 또한 믿으려하지 않는 경향이 있다.<sup>70)</sup> 그들은 정보검색시 일반적으로 단지 한가지 목록만 이용하려는 경향을 보이며, 또한 이점은 어떤 관점에서는 이용자의 권리일 수도 있다.<sup>71)</sup> 그러므로 자주 언급된 온라인목록의 개선안이었던 전 소장자료에 대한 문헌정보의 입력은 이용자의 서비스질을 향상시키는데 큰 몫을 한다. 물론 위의 방법이 최상의 선택이라는 것을 도서관은

69) Using online catalogs...op, cit. p. 124.

70) Mays, T.: Online public access catalogs in North America "Information bulletin of the Library Automates Systems Information Exchange" 12(1982). May / Jun. p.7.

71) Corey, J.F., H.H. Spalding and J.L. Fraser: Involving...op, cit. p.330-333.

인식하지만 여러 여건이 여의치 않은 경우 도서관은 먼저 이용자들이 자주 찾는 최신의 정보를 입력시키는 것이 효과적이다. 총체자료의 문헌정보 입력과 관련하여 또 하나의 문제는 오래된 단행본의 입력뿐만 아니라 도서 형태의 자료가 아닌 비도서자료 또는 특수자료의 문헌정보 입력이다. 여건 상 오래된 단행본과 비도서자료의 입력중 선택적 상황에 있을때 도서관이나 이용자들의 입장은 큰 차이를 보이고 있다.<sup>72)</sup> 특히 정기간행물기사의 입력은 많은 이용자들이 당연시하고 있는 실정이다.<sup>73)</sup> 오래된 단행본의 입력도 요구가 컸지만 이중에서도 특히 학위논문의 입력은 학술도서관과 의회도서관이 큰 관심을 가지고 주장했다. 그러나 집중토론인터뷰에서는 이 둘과 관련하여 서로 이견이 있었다.<sup>74)</sup>

단말기 이용 자체는 대체로 문제시되지는 않았다. 이와 관련하여 가장 자주 언급된 개선안은 단말기 양옆에 이용자들이 필기도구등 소품들을 놓 수 있는 공간의 확보였다. 단말기 주위의 소음, 혼란스러운 터미널 자판 소리, 들기 어렵고 반사되는 화면, 프린트서비스, 단말기앞의 불안정한 자석, 슬리드조절 등은 큰 문제는 아니었다.<sup>75)</sup> 그러나 두 이용자중 한명꼴로 언급된 개선안은 터미널수의 확보였다. 1/3의 이용자는 터미널이 구태어 꼭 카드독록옆이 아니라 다른 장소에도 위치하기를 원했고, 더 나아가서는 도서관 내 뿐만아니라 도서관 외의 어떤 장소에서도 터미널에의 접근이 가능하도록 요구했다.

터미널 수의 확보는 이용자의 당연한 요구라고 하겠다. 그들이 차례를 기다려야 하는 것 자체가 온라인목록 이용을 저해하는 큰 요인으로 나타났다.<sup>76)</sup> 그러나 터미널수의 확보는 경제적 차원에서 고려되어야 하고 또 그

72) Using online catalogs...op, cit, p. 119.

73) Broadus, R.N.: Online catalogs and their users. "College and research libraries" 44(1983). p.459.

74) Markey, K.: Thus spake...op, cit, p. 385.

75) Using online catalogs...op, cit, p. 226.

76) 이 문제는 COM 목록에서도 마찬가지였다. 그러나 카드목록에서는 이용자가 찾고자 하는 목록함이 다른 이용자에 의해 중단되었을 때는 검색의 순서를 바꿀 수 있다는 장점이 있다.



획보자체만으로 끝나는 것이 아니라 터미널의 수명, 수리, 그 위치 등에 따르는 비용까지도 처음부터 신중히 검토해야 한다. 다량의 터미널연결이 가능한 큰 용량의 중앙컴퓨터이어야 하며 또한 이용자가 수용할 수 있는 짧은 응답시간을 갖는 기기여야 한다. 그러므로 처음부터 터미널 수를 정확하게 파악해야 할 것이다. 이와 관련된 논문이 다수 발표되었다.<sup>77)</sup> 과거의 논문들에서는 <sup>78)</sup> 경제적인 이유로 최대수요를 고려한 터미널수의 확보에 대한 문제는 부정적인 시각이 일반적이었지만 근래에는 저렴한 단말기의 가격으로 인하여 목록이용이 가장 활발한 시간을 기준으로 계산한 최대수요 중심의 단말기확보가 가능해졌다. 대기이론모델에서는 일정시간에 목록을 이용하는 이용자의 수와 대기시간이 그 입력수치이며, 이에 따라 최소한의 단말기 숫자가 계산된다. 대출시스템의 단말기가 동시에 온 라인목록으로도 이용되는 경우에는 기존의 대출시스템단말기의 4 내지 5배의 단말기가 필요하다.<sup>79)</sup> 단말기의 수뿐만 아니라 단말기의 중앙집중식 배치는 이용자 상담서비스를 받을 수 있는 분산식 배치보다는 적은 수의 단말기로 최대의 효과를 누릴 수 있다는 장점도 있으나<sup>80)</sup> 이것이 꼭 최상의 방법이라고 단정지을 수는 없다. 중앙식 방법은 바로 온라인목록의 최대장점을 감소시킬 수도 있기 때문이다.

그외의 개선안으로서는 단말기 주위에 이용자들을 위한 인쇄된 보조도구의 준비이며 이것은 이용자들이 알아야 할 명령어리스트 이용자 핸드북이다. 여기에 덧붙일 것은 이 도구들은 이용자들이 수시로 가져갈 수 있어야 한다.<sup>81)</sup>

77) Tolle, J.E., N.P. Sanders and N.K. Kaske: Determining the required number of online catalog terminals: a research study "Information technology and libraries" 2(1983). p.2 61-265.

78) Malinconico, S.M. and P.J. Fasana: The future of the catalog: the libraries choices. White Plains, N.Y. Knowledge Industry publ. 1979. p. 82.

79) Using online catalogs...op, cit. p. 110.

80) Online catalog...op, cit. p. 113.

81) Using online catalogs...op, cit. p. 228.

#### 4. 결 론

시작단계에 있는 우리나라 도서관의 전산화에 있어서도 간단한 대출 시스템의 부분적 전산화를 제외하고는 역시 온라인목록이 가장 큰 비중을 차지한다고 볼 수 있다. 온라인목록의 계획이나 실행단계에서 시행착오를 가능한한 최소화하기 위해 온라인목록을 사용하고 있는 도서관들의 경험, 특히 이용자들의 경험의 조사는 우리에게 많은 것을 시사해주고 있다. 도서관의 존재 이유는 이용자를 위한 정보서비스이기 때문에 특히 CLR에서 여러 유형의 도서관이용자를 대상으로 한 조사는 앞으로 컴퓨터세대들을 이용자로 맞이할 도서관에서 여러 각도에서 조사해야 할 문제중 일부분이다. 아직까지 우리에게서 온라인목록에 대한 이용자 조사가 포괄적으로 이루어질 여건이 마련되지 않았고, 특히 대학도서관과 공공도서관의 경우는 더 어렵다. 해마다 증가추세에 있는 상업적 데이터 베이스는 서지 정보 온라인검색 이외에도 전문검색(full-text) 등 점점 여러가지 새로운 발전된 형태의 정보검색으로 발전되어가고 있다. 이들을 이용하는 이용자는 역시 대학도서관이나 공공도서관에서 온라인 정보서비스를 제공 받았던 도서관의 이용자이기 때문에 본 논문의 세부조사사항은 우리 도서관의 전산화에 참고역할을 기대할 수 있을 것이다.

이용자들의 온라인탐색은 카드목록에서 주로 사용되고 있는 서명, 저자탐색보다도 주제명탐색의 의존이 더 심해가고 있다. 이를 위해 주제명탐색을 위한 필수도구인 주제명표목표의 작업은 우리가 온라인 목록작업과 동시에, 아니면 그 전에 이루어야 할 큰 과제중의 하나다. 1961년 이재철편의 '주제명표목표'와 1967년 한국도서관협회편의 국민학교, 중학교용의 주제명표목표가 창간된 후 30년이 지나도록 이 방면에 대한 아무런 대책이 없는 실정이다. 도서관의 전산화중에서도 특히 온라인목록의 발전을 위해서는 특정도서관 자체에서만 해결할 수 없는 문제들이 많고, 이 중에

서도 본 논문에서 나타난 바와 같이 온라인목록의 발전과 가장 밀접하게 대두되는 적절한 주제명의 선정을 위해서는 주제명표목표의 작업이 하루빨리 이루어져야 할 것이다. 특히 전문화시대에 대처하기 위해서는 특수주제 영역의 주제명표목의 작업도 각 분야별 전문학자와 도서관학자와의 협력을 통하여 시급히 이루어져야 할 과제이며, 이는 우리나라 도서관이 안고 있는 많은 문제 중의 극히 일부에 해당한다.

### 참 고 문 헌

- Bartelt, Frauke: Standardlisten zur Schlagwortgebung: hilf-smittel d. verbalen Sacherschließung in Bibliotheken. Köln: Greven, 1978.
- Benz, C.: Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen  
Köln: Verl. TIV Rheinland, 1981.-(Praxis der Ergonomie; 4)
- Bibliotheksautomatisierung in den USA und in Kanada: Bericht über e. Studienreise von 5 dt. Bibliothekaren in Jahre 1972 /hrsg. von Walter Lingenberg.-Pullach: Verl. Dokumentation, 1973.-(Bibliothekspraxis: 10)
- Bishop, David F.: The CLR OPAC study: analysis of ARL user responsis.-"Information technology and libraries."-2(1983)
- Borgman, Christine L.: End user behavior on the Ohio State University libraries' online catalog: a computer monitoring study Dublin, Ohio:OCLC, 1983.
- Broadus, Robert N.: Online catalogs and their users. "College and research libraries." 44(1983).-S. 458-467.
- Cochrane, Pauline A and Karen Markey: Catalog use studies: since the introduction of online interactive catalogs: impact on design for subject access "Library and information science research."-5(1983). p. 337-363.
- Cochrane, Pauline A.: Modern subject access in the online age.-"American libraries." 015(1984). p.80-83(Lesson 1), 145-150(Lesson 2), 250-255(Lesson 3), 336-339(Lesson 4), 438-443(Lesson 5), 527-529(Lesson 6).
- Cochrane, Pauline A.: Subject access in the online catalog. "Research Libraries in OCLC."-No.5, Jan. 1982 p. 1-7.
- Corey, James F.; Helen H, Spalding Jeanmarie Lang Fraser. Involving faculty and students in the selection of a catalog alternative "The journal of academic librarianship."-8(1983) 5. p. 328-333.
- Dickson, Jean: Analysis of user errors in searching an online catalog.-"Cataloging and classification quarterly."-4(1984) 3. p. 19-38.
- Fayen, Emily G.: The online catalog: improving public access to library materials,

- White Plains, N.Y. [u.a.]: Knowledge Industry Publ., 1983.
- Fayen, Emily G.: Online public access catalog in 1984: evaluating needs and choices.- "Library technology reports."-20(1984). p.5-59.
- Gouke, Mary N. and Sue Pease.: Title searches in an online catalog and a card catalog: a comparative study of patron success in two / "The journal of academic librarianship."-8(1982) 3. p. 137-143.
- Grune, Siegfried: Bildschirmarbeitsplätze: E. Bibliogr. Munchen Saur, 1985.
- Hafter, Ruth: The performance of card catalogs: a review of the research. "Library research."-1(1979) e. p. 199-222.
- Hildreth, Charles R.: Online public access catalogs: the user interface. Dublin, Ohio: OCLC, 1982.
- Kaske, Neal K. and Nancy P. Sanders.: A comprehensive study of online public access catalogs: an overview and application of findings Dublin, Ohio: OCLC, 1983-(Final report to the Council on Library Resources; 3). Report-Nr. ERIC ED 231-404.
- Larson, Ray R. and Vicky Graham.: Monitoring and evaluation MELVYL "Information technology and libraries."-2(1983). p. 93-104.
- Library of Congress online public access, a catalog survey: a report to the Council on Library Resources... Office of Planning and Development, Library of Congress. Washington D. C. 1982. Report-Nr. ERIC ED 231384.
- Malinconico, S.M. and Paul J. Fasana.: The future of the catalog: the library's choices White plains, N.Y.: Knowledge Industry Publ., 1979.
- Markey, Karen: Favorable experiences with online catalog features from the perspective of library patrons and staff. "Productivity in the information age: proceedings of the 46th ASIS annual meeting 1983." Vol.20; Wash. DC Oct 2-6, 1983 / ed. by Raymond F. Vondran. White Plains, N.Y.: Knowledge Industry Publ., 1983, p.161-166.
- Markey, Karen: Thus spake the OPAC user.-"Information technology and libraries." 2(1983). p. 381-387.
- Matthews, Joseph R. and Gary S. Lawrence: Further analysis of the CLR online catalog project "Information technology and libraries." -3(1984). p.354-376.
- Matthews, Joseph R.: Online public access catalogs: assessing the potential. "Library journal." 107(1982) Jun 1. p.1067-1071.
- Mays, Tony: On-line public access catalogues in North America. "Information bulletin of the Library Automated Systems Information Exchange."-12(1982) May / Jun. -2.5-11.
- Mischo, William H.: Library of Congress Subject Headings: a review of the probl-

- ems, and prospects for improved subject access. "Cataloging and classification quarterly."—1(1982) 2/3. p. 105—124.
- Mittler, Elmar: Automatisierte Bibliotheksverbundsysteme in den USA: Stand u. Entwicklungstendenzen; Gunter Burkard. "Bibliothek: Forschung und Praxis." 5(1981). p. 166—176.
- Moore, C.W.: User reactions to online catalogs: an exploratory study. "College and research libraries" 42(1981)—p. 295—302.
- Nothingner, Ruedi: Bibliotheksautomatisierung und Bibliotheksnetzwerke in den USA. "Nachrichten der Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare und der Schweizerischen Vereinigung für Dokumentation." 55(1979)4. p. 149—160.
- Norden, David J. and Gail Herndon: Public terminal use in an online catalog: some preliminary results—"College and research libraries."—42(1981). p.308—316.
- Online catalog: the inside story / ed. by W.E. Post...—Chico, Calif.: Ryan Research Internat., 1983.
- Pease, Sue and Mary Moel Gouke: Patterns of use in an online catalog and a card catalog "College and research libraries." 43(1982). p. 279—291.
- Public online catalogs and research libraries: final report to the Council on Library Resources.—Stanford, Calif.: RLG, 1982. Report-Nr. ERIC ED 229014.
- Richards, Timothy F.: The online catalog: issues in planning and development. "The journal of academic librarianship." 10(1984). 1. p.4—9.
- Settel, Barbara and Pauline Cochrane: Augmenting subject descriptions for books and online catalogs "Database." (1982) 4. p. 29—37.
- Simonds, Michael J.: Database limitations and online catalogs. "Library journal."—109(1984) Feb 15. p. 329—330.
- Tagliacozzo, Renata and Lawrence Rosenberg: Access and recognition: from users' data to catalogue entries "Journal of documentation." 26(1970). p. 230—249.
- Tolle, John E. and Nancy P. Sanders; Neal K. Kaske. Determining the required number of online catalog terminals: a research study. In: Information technology and libraries.—2(1983). p. 261—265.
- Using online catalogs: a nationwide survey: a report of a study sponsored by the Council on Library Resources / ed. by Joseph R. Matthews, Gary S. Lawrence, and Douglas K. Ferguson, New York: Neal-Schuman, 1983.
- Welborn, Victoria Phyllis Davis and Saragail Runyon Lynch: Card catalog and LCS users: a comparison "Information interaction: proceedings of the 45th ASIS annual meeting 1982." Vol.19; Columbus, Ohio Oct 17—21, 1982 / ed. by Anthony E. Petrarca...—White Plains, N.Y.: Knowledge Industry Publ., 1982. p. 30—334.

## A Study of the Use of Online Public Access Catalogs

Moon Ja Rō\*

### Abstract

The aims of automation efforts in libraries are the rationalization of interval work and improvement of user services. After a period of exclusive internal computer utilization, later voluntary contact with the computer(e.g., circulation control with self services), patrons of American libraries now have to go to a computer terminal if they want certain information. Online public access catalogs(OPAC) have been used in American libraries since the end of the seventies. But OPAC are accepted by patron only if they have a useful and flexible user interface. This paper briefly describes the use of online catalogs in different type of libraries, categories of user(user, non-user), aspect of catalog use in context with computer experience etc. The discussion then focuses on the characteristics of the final report of online catalog use study of Council on Library Resources and user problems in searching, as reported in many other catalog use studies.

---

\*Sung-Eui Women's College