

온라인 探索 서비스의 利用者 滿足에 관한 影響要因 분석

Analysis of Factors Affecting User Satisfaction with Online Search Service

최 상 기*
(Choi, Sang Ki)

抄 錄

온라인 探索 서비스의 이용자 만족에 영향을 미치는 요인들을 識別하기 위하여 이용자 관점에서 실증적인 연구를 수행하였다. 科學技術分野 研究機關의 研究員 146명으로부터 수집한 설문지가 假說 검증을 위한 統計分析에 사용되었다.

키 워 드

온라인 探索 서비스, 이용자, 만족도, 이용자 연구

ABSTRACT

From user's viewpoints, to identify the factors affecting user satisfaction with online search service, empirical study was conducted.

Questionaries were collected from 146 researchers in research centers of science and technology area, and used for statistical analysis to verify hypothesis.

KEYWORDS

Online Search Service, User, Satisfaction, User Study.

* 국방품질관리소 정보자료실.
DQAA TID.

I. 序 論

圖書館 情報 서비스 중의 하나인 온라인 探索 서비스는 1960년대 중반에 美國에서 출현한 데이터베이스 檢索 시스템이 1970년대에 이르러 통신기술과의 접목으로 온라인화 됨으로써 커다란 변화를 가져왔고, 1980년대 이후에는 전 세계적으로 도서관 및 情報 센터에 확산되어 이용되고 있다.

온라인 探索 서비스는 情報入手의 신속성, 정확성, 포괄성과 같은 장점 때문에 그 이용이 지속적인 증가 상태에 있으며, 이에 따라 더 좋은 서비스 제공을 위한 노력의 일환으로 온라인 探索 서비스에 관한 연구가 25년 전 온라인 데이터베이스 출현 이후 지금까지 계속되고 있다. 특히, 최근에 이르러 圖書館의 온라인 探索 서비스에 대한 평가 연구의 추세는 이용자 滿足 측면에서 이루어지고 있다. 즉, 온라인 탐색 서비스에 대한 初期 연구들은 재정과 運營的인 면에 치중하였으나, 최근에는 이용자 만족요인 측면에 연구의 초점이 집중되고 있다.¹⁾

온라인 探索 서비스의 이용자 만족 평가의 중요성은 많은 학자에 의해 인식되었으며, 이에 관한 많은 연구가 수행되었다. 그 중 대표적인 것을 살펴보면, Daniels(1978)는 온라인 탐색의 成功 여부에 대한 평가는 최종 이용자에 의해 이루어져야 하고, 이용자의 만족 여부에 따라 성공 여부가 결정된다고 주장하면서 최종 이용자에 의한 만족 평가의 중요성을 강조하였다.²⁾

Marshall(1989)도 探索評價 研究에서 평가의 목적은 시스템을 개선하는 것이라고 定義하고, 대부분의 探索評價는 재현정도 및 이용자 만족에 의해 측정된다고 주장하였다. 또한 大學, 產業體, 公共機關의 온라인 情報 서비스 이용자에 의한 평가는 온라인 探索 서비스의 개선과 강화를 위해 응집력 있는 강력한 힘을 제공한다고 언급하면서, 온라인 정보 서비스 이용자 평가의 중요성을 제시하였다.³⁾

情報化社會에서 圖書館이나 情報 센터의 온라인 探索 서비스는 하나의 제품이나 서비스 상품으로 취급되고 있기 때문에, 온라인 探索 서비스라는 서비스

1) Ethel Auster, "User Satisfaction with Online Negotiation Interview: Contemporary Concern in Traditional Perspective," *RQ*, vol. 22, no. 1, 1983, pp. 47~59.

2) Linda Daniels, "A Matter of Form," *Online*, vol. 2, no. 1, 1978, pp. 31~39.

3) Doris B. Marshall, "Search Evaluation," In *Online Searching*, 2nd ed. by Joann H. Lee, Libraries Unlimited, Inc., Englewood, Colorado, 1989, p. 53.

상품에 대한 이용을 촉진시키기 위해서는, 소비자 지향적 관점에서의 경영학적 접근방법에 의한 이용자 만족에 연구의 초점을 맞출 필요가 있다. 최근 經營學의 한 중요 영역인 마케팅 分野의 연구추세도 제품이나 서비스의 판매 촉진을 위한 연구가 과거의 제품지향적 또는 생산지향적 관점에서부터 소비자 지향적인 관점으로 변화하고 있으며, 마케팅 연구의 한 분야인 소비자 연구도 소비자 만족(consumer satisfaction)에 초점을 맞추고 있는 추세다. 따라서, 情報 서비스의 최종적인 목표는 정보 요구자의 만족 추구에 있기 때문에 情報 서비스에 대한 전반적인 평가가 이용자 관점에서 행해져야 할 것이다.

Tessier(1981)는 文獻情報學 분야에 있어서 이용자 만족의 정의를 첫째, 情報要求 充足으로서의 만족, 둘째 이용자의 기대 충족으로서의 만족, 셋째, 이용자의 종합적인 평가로서의 만족으로 구분하고 있다.⁴⁾ Tessier에 따르면, 이용자의 정보요구 충족은 質問 내용과 文獻 내용과의 對照 결과에 의한 방법이며, 이용자 기대 충족은 정보요구 충족보다 적게 사용된다고 주장하였다. 그러나 이용자의 기대 충족과 정보요구 충족이라는 정의는 이용자의 情報要求 概念을 결과에만 한정시킴으로써, 탐색과정에서 발생하는 요인들을 고려하지 않았고, 또한 이용자의 기대 充足 概念은 經營學 분야에서도 요구와 기대에 근거한 만족 측정법의 결함이 발견되었기 때문에 이 두 가지의 접근방법은 너무 制限的이라고 단정하고, 이용자 만족은 궁극적으로 단일 탐색의 모든 단계에서 이루어지는 전반적인 이용자 평가에 의해 이루어져야 한다고 결론을 내린 바 있다.

따라서, 利用者 滿足은 이용자 관점에서 이용자 각자의 기준에 따라 종합적으로 평가되어야 하며, 이용자 만족 평가에 대한 體系的인 연구를 위해서는 이용자 피드백을 통해 이용자 만족에 영향을 미치는 요인들을 종합적으로 파악하는 연구가 선행될 필요가 있다.

이에 따라, 本稿에서는 온라인 探索 서비스 이용자 만족 연구에 관한 理論 的 基礎를 제시하기 위하여, 온라인 探索 서비스 이용자 만족에 영향을 미치는 요인들을 이용자 관점에서 종합적으로 고찰하고자 한다.

4) Judith Anne Tessier, *Toward the Understanding of User Satisfaction : A Multiattribute Study of User Evaluations of Computer-Based Literature Searches in Medical Libraries*, Ph. D. Dissertation, Syracuse University, 1981.

Ⅱ. 研究方法 및 假說設定

1. 研究方法

本稿의 목적인 온라인 探索 서비스 이용자 만족에 영향을 미치는 요인들을 종합적으로 식별하기 위하여, 文獻的 研究方法과 實證的 研究方法을 사용하였다.

實證的 研究 방법을 위해 가설 검증 방식을 택하였고, 구체적인 연구방법은 다음과 같다. 먼저 先行研究의 고찰을 통해 이용자 만족에 영향을 미치는 관련 요인들을 파악하여 실증적 연구를 위한 變因으로 설정하였다. 그리고 이를 토대로 설문지를 작성하였고, 설문지 작성에서는 온라인 探索 서비스 이용자의 반응을 파악하기 위하여 Likert 7점 척도가 사용되었다. 그리하여 최종적으로 國內 科學技術分野 14개 研究機關에서 온라인 委任 探索 서비스를 제공 받은 이용자 146명이 설문 응답한 피드백 데이터가 연구에 사용되었고, 統計 處理는 SAS 프로그램을 사용하여 豫測 영향요인과 이용자 만족 간의 相關關係를 분석하였다.

2. 假說設定

이용자 만족과 예측 영향요인 간의 相關關係를 식별하기 위해, 다음과 같은 가설을 설정한다.

假說 1: 探索 서비스에 대한 이용자의 綜合的 만족은 檢索結果, 探索過程, 利用 便宜性 등의 探索 서비스 특성과 有意的인 상관관계를 보일 것이다.

假說 2: 探索 서비스에 대한 이용자의 綜合적 만족은 探索者 態度, 探索者 業務知識 및 能力, 探索者 커뮤니케이션 기술 등의 탐색자 특성과 유의적인 상관관계를 보일 것이다.

Ⅲ. 이용자 만족 影響要因 및 變因 設定

온라인 探索 서비스에서는 탐색결과가 이용자 만족의 주요 영향요인으로 작

용하지만, 그 밖에 이용자 자신의 개인적 특성과 탐색자가 가지고 있는 특성, 그리고 探索過程과 이용 편의성과 같은 서비스 특성도 이용자 만족의 중요한 요인으로 작용한다. 따라서, 本稿에서는 이용자 만족에 영향을 미치는 요인들을 서비스 특성과 탐색자 특성으로 분류·구분하여 독립변인으로 설정하였고, 이용자가 직접 지각한 綜合的 滿足을 종속변인으로 설정하였다. 독립변인은 기존 연구에서 이용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타난 요인과 본 研究者가 온라인 探索 서비스 담당자와 이용자와의 면담을 통해 예측 영향요인일 것으로 판단한 것들로 구성되었다.

1. 探索 서비스 특성 要因

(1) 探索結果 요인

온라인 探索 서비스에 대한 이용자 만족 測定에서 중요한 요인은 探索結果라 할 수 있다. 기존의 情報檢索 시스템의 성능평가 연구에서는 탐색결과에 대한 效率性 측정 척도로 精度率, 再現率, 適合率이 주로 사용되고 있으나, 이용자 만족 연구에서 사용되고 있는 측정 척도는 탐색결과의 質과 관련하여 정도율, 재현율, 적합율은 물론 최신성, 그리고 탐색의 양과 관련하여 인용문헌 수, 그밖에 印刷物의 判讀 편의성 등이 사용되고 있다.

本稿에서 탐색결과와 관련되어 설정된 변인은 이용자가 인지할 수 있는 것으로 그 대상을 한정하였는데, 이는 검색문헌 수, 적합문헌 수, 最新性 비율, 檢索文獻 수의 적절성, 適合文獻 수의 적절성, 최신성 비율의 적절성, 가독성이다. 그리고 本稿에서 설정한 예측 요인을 다음과 같이 정의하고자 한다.

檢索文獻 수는 탐색결과로 출력되어 이용자가 지각한 檢索文獻의 양이며, 예컨대 이용자는 검색문헌 수에 있어서 소량의 檢索文獻을 선호하기 때문에 검색문헌의 수는 이용자 만족에 영향을 미칠 것으로 판단된다.

적합문헌 수는 출력된 검색문헌 가운데 이용자의 要求主題에 적합한 문헌의 수를 의미한다.

최신성 비율은 출력된 검색문헌 중에 이용자가 처음 보는 문헌의 比率를 뜻한다. 대부분의 이용자는 探索 서비스 要請時 새로운 문헌을 발견하고자 하는 욕구를 갖고 있기 때문에 이용자 만족과 상관관계가 있는 요인으로 판단된다.

검색문헌 수의 적절성은 이용자가 검색문헌 수의 적절함을 인지한 정도를 의미하며, 適合文獻 數의 적절성은 이용자가 적합문헌 수의 적절함을 인지하

는 정도를 의미한다. 최신성 비율의 적절성은 이용자가 최신성 비율의 적절함을 인지한 정도를 말한다.

가독성은 이용자가 出力된 文獻의 배열과 印刷狀態 등의 판독용이성 정도를 인지한 것을 의미한다.

(2) 探索過程 요인

探索過程은 탐색절차라는 용어로도 표현되며, 탐색 담당자가 이용자로부터 탐색요청을 받은 후, 出力物을 제공하는 데까지 이르는 全過程을 말한다. 따라서 本稿에서는 탐색 전략의 적절성, 탐색 소요시간, 탐색 소요시간의 적절함, 컴퓨터 처리 속도감, 컴퓨터 소프트웨어의 성능 등과 같이 이용자가 탐색과정에서 인지할 수 있는 요인들을 독립변인으로 설정하였다.

(3) 利用便宜性 요인

이용편의성은 이용자가 探索 서비스를 이용하면서 느끼는 시간적, 공간적

(表 1) 探索 서비스 特性 關聯 變因

區 分	變 因
探索結果 특성	검색문헌 수의 적절성 적합문헌 수의 적절성 최신성 비율 적절성 가독성 검색문헌 수 적합문헌 수 최신성 비율 출력 매체
探索過程 특성	탐색전략 수립 동의여부 탐색전략의 적절성 탐색 소요시간의 적절성 컴퓨터의 처리 속도감 컴퓨터의 소프트웨어 성능 탐색 소요시간
利用便宜性 특성	이용시간의 편리함 위치적 편리성 서비스 전과정의 신속함 원문입수의 용이성 탐색장소의 안정감 서비스 이용 소요시간

및 환경적 편리함의 정도를 의미한다. 이용편의성은 探索 서비스 특성에서 探索結果나 探索過程과는 직접적인 관련은 없지만 기존의 연구에서 장소의 안정감 및 이용시간의 편의성 등이 이용자 만족에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다. 따라서, 본고에서는 利用時間의 편리함, 위치의 편리성, 서비스 소요시간, 서비스 全過程의 신속함, 원문입수의 용이성, 장소의 안정감 등을 독립변인으로 설정하였다.

이상에서 探索 서비스 특성과 관련하여 설정한 변인들을 정리하면, 〈表 1〉과 같다.

2. 探索者 特性 요인

온라인 探索 서비스에서 가장 중요한 요소는 탐색업무를 직접 처리하는 탐색담당자이다. 기존의 온라인 探索 서비스에 관한 研究의 대부분은 探索結果에 영향을 미치는 요인으로 탐색자의 특성을 主要 연구대상으로 삼았다. 이들 연구에서 나타난 탐색자 특성의 요소는 探索經驗, 교육, 지식, 능력, 動機, 성격 등이 대부분이었다. 그러나 이용자 만족 연구에서 探索者 特性으로 사용된 요소는 탐색경험, 교육과 같은 個人的 背景에 지나지 않았는데, 그 이유는 탐색자 특성에 대한 이용자 만족을 이용자 관점에서 조사하지 않았기 때문이다.

이용자 지향적인 研究方法를 채택한 本稿에서는 이용자가 탐색자를 대면하는 과정에서 인지할 수 있는 探索者의 태도, 지식 및 업무 능력, 커뮤니케이션 기술과 같은 특성을 예측 변인으로 설정하였다.

(1) 探索者 태도 요인

Allport가 “태도란 특정 대상물 혹은 대상물 집단(class of objects)에 대하여 일관성 있게 好意的 혹은 非好意的으로 반응하려는 학습경향(learned predispositions)이다”⁵⁾라고 정의한 바와 같이, 태도는 인간의 과거경험의 결과로 나타나는 비교적 지속적인 行動性向이다. 온라인 情報 서비스 이용자는 서비스 과정에서 이용자에 대한 탐색자의 태도를 직접 인지할 수 있으며, 탐색자 태도의 인지결과는 이용자의 探索 서비스 평가에 많은 영향을 미친다. 특히 Tessier

5) Gordon Willard Allport, “Attitudes,” C. A. Murnison ed., *A Handbook of Social Psychology*, Clark University, Worcester, MA., 1935, pp. 798~844.

(1981)⁶⁾ 온라인 探索 서비스 이용자 만족에 관한 연구에서 이용자 만족에는 이용자의 감정적인 마음의 상태도 영향을 미친다고 말하였는데, 이는 探索者의 態度가 이용자의 만족 판단에 영향을 미칠 수 있다는 점을 示唆하는 것이다. 따라서 本稿에서는 탐색자의 태도를 이용자 만족에 영향을 미치는 예측변인으로 설정하고, 親切性·誠實性·信賴性·融通性을 측정 요인으로 선정하였다.

親切性은 탐색자의 태도가 매우 정답고 고분고분한 성질을 의미한다. 친절한 탐색자는 利用者에게 심리적으로 편안한 상태를 조성해 주기 때문에 이용자가 情報 서비스 要求事項을 충분히 제시할 수 있도록 한다. 그래서 탐색자의 친절성은 궁극적으로 이용자 滿足度를 증가시킬 수 있을 것으로 예측되며, 또한 Knapp(1978)⁷⁾와 Hammer(1981/1982)⁸⁾도 탐색자의 친절성이 만족 변수로 작용함을 제시한 바 있다.

誠實性은 탐색자가 거짓이 없고 정성스러운 성질을 보이는 것을 의미한다. 이용자는 探索結果가 기대에 미치지 못하더라도 探索過程에서 탐색자가 성실한 태도를 보일 때, 탐색의 결과에 대해 만족감을 느낄 것으로 예견된다.

信賴性은 이용자가 탐색자의 검색과정 行態와 探索結果를 믿고 의지하는 성질을 의미한다. 이용자는 탐색자가 신뢰감 있는 태도를 보여줄 때, 탐색과정과 결과에 대한 믿음이 생긴다. 探索者의 신뢰성은 이응봉(1991)⁹⁾의 연구에서 探索 서비스에 대한 이용자 만족에 영향을 미치는 요인으로 밝혀진 바 있다.

融通性은 고집성에 반대되는 개념으로 탐색자가 탐색업무를 요령있게 처리하는 능력을 의미한다. 探索者의 探索業務時 융통성이 많을 때 좋은 탐색결과를 나타낼 수 있기 때문에 이용자는 융통성이 많은 탐색자가 우수한 탐색자라고 생각하게 될 것이고, 이는 궁극적으로 이용자 만족에 영향을 미치리라 예견된다.

(2) 探索者 業務知識 및 能力 요인

探索者의 탐색업무에 대한 지식과 업무수행 능력이 探索結果에 직접적인 영향을 미치는 것은 사실이지만, 탐색자의 업무지식과 능력은 서비스 과정에서 이용자에 의해 직접 인지될 수 있기 때문에 서비스 전반에 대한 이용자 만족

6) Judith Anne Tessier, op. cit.

7) Sara D. Knapp, "The Reference Interview in the Computer-Based Setting," *RQ*, vol. 17, no. 4, 1978.

8) M. M. Hammer, "Search Analysts as Successful Reference Librarians", *Behavioral & Social Science Librarian*, vol. 2, no. 2/3, 1981/1982.

9) 이응봉, 「데이터베이스 온라인 검색봉사에 대한 利用者의 滿足度 研究」, 碩士學位論文, 成均館大學校 大學院, 1991.

에도 영향을 미칠 것으로 판단된다. Tessier(1981)¹⁰⁾와 김록형(1989)¹¹⁾의 연구에서도 탐색자의 업무능력과 지식이 이용자 만족에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌고, Knapp(1978)¹²⁾와 Hock(1983)¹³⁾은 탐색자의 資質로서 탐색자의 문제해결 능력을 제시한 바 있다. 이용자 만족과 상관관계가 있을 것으로 예측되는 탐색자의 업무지식 및 업무능력에는 이용자가 探索 의뢰한 주제의 인지 정도, 탐색업무의 지식 수준, 탐색처리 기술 그리고 컴퓨터 조작능력이 있다.

(3) 探索者의 커뮤니케이션 技術 요인

探索者의 커뮤니케이션 技術은 탐색자와의 면담 과정에서 이용자가 지각할 수 있는 것으로 기존의 온라인 情報 서비스 研究에서는 이용자와 탐색자 간의 상호작용으로 표현하였다. 그러나 本稿에서는 상호작용 요인 중 탐색자의 커뮤니케이션 기술만 이용자 관점에서 평가하고자 한다. 本稿에서 探索者의 커뮤니케이션 技術의 조작적 定義는 탐색자가 탐색목적 및 요구내용을 정확히 파악하는 커뮤니케이션 技術과 이용자가 탐색 요구를 명확하게 표현할 수 있도록 도와주는 探索者의 커뮤니케이션 기술을 의미한다.

그리하여 探索結果의 사용목적 이해도, 탐색자의 면담 技法의 적절성, 탐색 의뢰한 질문의 이해도 등을 變因으로 설정하였다.

이상 探索者 特性과 관련하여 설정한 變因들은 <表 2>와 같다.

<表 2> 탐색자 特性 關聯 變因

區 分	變 因
探索者 態度 特性	탐색자의 친절성 탐색자의 성실성 탐색자의 신뢰성 탐색자의 융통성
探索者 業務知識 및 能力特性	탐색업무 지식 수준 의뢰 주제의 인지 정도 탐색업무 기술적 능력 컴퓨터 조작 능력
探索者 커뮤니케이션 技術 特性	면담기법의 적절성 탐색결과에의 사용목적 이해도 질문내용의 이해도

10) Judith Anne Tessier, op. cit.

11) 김록형, 「韓國 大學圖書館 온라인 情報 서비스에 관한 調査 研究」, 碩士學位論文, 中央大學校 大學院, 1989.

12) Sara D. Knapp, op. cit., pp. 320~324.

13) Randolph E. Hock, "Who Should Search? : The Attribute of a Good Searcher," In J. J. Maloney ed., *Online Searching Techniques and Measurement*, Chicago, American Library Association, 1983.

3. 利用者 満足 변인

지금까지의 대부분의 研究에서는 이용자의 満足度가 주로 探索結果에 대한 満足度 중심으로 측정되어 왔다. 그러나 탐색결과에 대한 만족도만 가지고 탐색결과와는 성질이 다른 影響 豫測要因인 탐색과정, 이용편의성, 탐색자의 태도, 업무지식 및 능력, 커뮤니케이션 技術 등에 관한 이용자 만족도를 정확하게 측정할 수는 없을 것으로 판단된다. 그러므로 이와 같이 이용자 만족의 종합적 영향요인에 대한 만족도 측정의 正確性을 기하기 위해서는 다양한 척도로써 측정하는 것이 효과적이라고 판단된다.

따라서, 本稿에서는 온라인 探索 서비스 이용자 만족과 영향요인 간의 相關關係를 파악하기 위하여, Tessier(1981)¹⁴⁾가 이용자 만족 연구에서 利用者의 종합적 만족측정을 위해 사용했던 9개의 측정척도 중 信賴度 係數와 相關係數 값이 비교적 높은 만족, 有用性, 가치 및 성공과 같은 4개의 용어를 測定 變因으로 선정하였다.

IV. 統計分析 및 假說 檢證

1. 假說 1의 檢證 結果

探索 서비스에 대한 이용자의 종합적 만족은 탐색결과, 탐색과정, 이용편의성 등의 探索 서비스 특성과 유의적인 相關關係를 보일 것이라는 假說 1을 검증하기 위한 統計分析 결과는 각각 <表 3>, <表 4>, <表 5>에 나타나 있다.

(1) 探索 結果

<表 3>에서 探索結果 특성 중 檢索文獻 數의 적절성, 적합문헌 수의 적절성, 최신성 비율, 최신성 비율의 적절성이 이용자의 만족·유용성·가치·성공과 유의적인 상관관계를 보이고 있다($r=.398\sim.547$, $P<.001$). 반면 가독성은 만족과 아주 낮은 相關關係가 나타났고($r=.189$, $P<.05$), 檢索文獻 수, 適合文獻 수는 이용자의 종합적 만족과 相關關係가 없는 것으로 나타났다. 따라서,

14) Judith Anne Tessier, op. cit.

〈表 3〉 利用者の 종합적 満足과 探索結果 특성간의 相關關係

探索結果特性	滿 足	有 用 性	價 值	成 功
검색문헌 수	.011	.089	.062	.031
검색문헌 수의 적절성	.402***	.410***	.368***	.412***
적합문헌 수	.155	.119	.084	.125
적합문헌 수의 적절성	.440***	.489***	.461***	.547***
최신성 비율	.411***	.436***	.462***	.488***
최신성 비율의 적절성	.398***	.437***	.465***	.518***
가독성	.189*	.161	.132	.132

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

탐색결과 특성 가운데 검색문헌 수, 적합문헌 수와 可讀性 요인을 제외하고는 모두 이용자의 종합적 만족과 相關關係를 나타내고 있다.

(2) 探索過程

〈表 4〉를 살펴보면, 探索過程 특성 중 探索戰略의 적절성과 컴퓨터 소프트웨어의 성능은 이용자의 만족·유용성·가치·성공과 유의적인 相關關係를 보이고 있다($r=.233\sim.673$, $P<.001$). 그리고 컴퓨터 처리 속도감은 이용자의 유용성·가치·성공과 역시 유의적인 相關關係를 보이며($r=.240\sim.249$, $P<.001$), 이용자의 만족과도 유의적인 상관관계를 보이고 있다($r=.294$, $P<.01$). 그러나 탐색 소요시간과 探索 所要時間의 적절성은 이용자의 종합적 만족과 유의한 相關關係를 보이지 않았는데, 理由는 조사대상 기관이 無料 探索 서비스를 제공하므로 시간적인 제약이 없었기 때문인 것 같다.

(3) 利用便宜性

〈表 5〉에서 利用便宜性 특성 중 이용시간의 편리함, 위치적 편리함, 서비스 전과정의 신속함, 원문입수의 용이성, 탐색장소의 안정감이 이용자의 만족·유용·가치·성공과 유의적인 相關關係를 보이고 있으나($r=.267\sim.445$, $P<.001$), 서비스 利用 所要時間은 유의한 相關關係가 없는 것으로 나타났다. 서비스 이용 소요시간이 이용자의 종합적 만족과 상관관계가 없는 것도 조사대상 기관이 無料 探索 서비스를 제공한 때문인 것으로 생각된다.

따라서, 이상의 결과에서 탐색 서비스에 대한 이용자의 종합적 만족은 탐색 결과, 탐색과정, 이용편의성 등의 탐색 서비스 특성과 유의적인 상관관계를 보일 것이라는 가설 1은 채택되었다.

〈表 4〉 利用者の 종합적 満足과 探索過程 特性間の 상관계

探索結果特性	満足	有用性	價値	成功
탐색 전략의 적절성	.522***	.589***	.640***	.673***
탐색 소요시간	.058	.003	-.017	-.048
탐색 소요시간의 적절성	.177	.152	.092	.101
컴퓨터 처리 속도감	.294***	.249***	.245***	.240***
컴퓨터 소프트웨어 성능	.392***	.248***	.257***	.233***

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

〈表 5〉 利用者の 종합적 満足과 利用便宜性 特性間の 상관계

探索結果特性	満足	有用性	價値	成功
이용시간의 편리함	.432***	.320***	.282***	.343***
위치적 편리함	.271***	.271***	.305***	.298***
서비스 이용 소요시간	.057	-.008	.008	.017
서비스 전 과정의 신속함	.445***	.351***	.315***	.404***
원문 입수의 용이성	.318***	.301***	.292***	.294***
탐색장소의 안정감	.402***	.306***	.267***	.311***

*P<.05, **P<.01, ***P<.001

2. 假說 2의 檢證 결과

探索 서비스에 대한 利用者の 종합적 만족은 탐색자 태도, 탐색자 업무지식 및 능력, 探索者 커뮤니케이션 技術 등의 탐색자 특성과 유의적인 상관계수를 보일 것이라는 假說 2를 검증하기 위한 統計分析 結果는 〈表 6〉, 〈表 7〉, 〈表 8〉과 같다.

(1) 探索者 태도

〈表 6〉에서 探索者 態度 特性 중 탐색자의 친절성, 탐색자의 성실성, 탐색자의 신뢰성, 탐색자의 융통성 등과 같은 모든 변인이 이용자의 만족, 유용, 가치, 성공과 매우 높은 유의적인 相關關係를 보여주고 있다($r = .476 \sim .624$, $P < .001$).

따라서, 本稿에서 豫測 影響 요인으로 설정한 탐색자의 태도 특성 요인들은 모두 이용자 만족에 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌다.

(2) 探索者 業務 知識 및 능력

〈表 7〉에서 探索者 業務 知識 및 能力의 탐색업무 지식 수준, 의뢰 주제의 인지 정도, 탐색업무 기술적 능력, 컴퓨터 조작 능력 등과 같은 모든 변인이 이용자의 만족, 유용성, 가치, 성공과 유의적인 相關關係를 보이고 있다($r=.333\sim.549, P<.001$).

따라서, 本稿에서 선정한 探索者의 업무 지식 및 능력 요인들은 모두 이용자의 종합적 만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

(3) 探索者 커뮤니케이션 技術

〈表 8〉에서 探索者의 커뮤니케이션 技術 特性 중 면담기법의 적절성, 탐색 결과의 사용목적 이해도, 질문내용의 이해도 등과 같은 모든 변인이 이용자의

〈表 6〉 利用者の 종합적 滿足과 探索者 태도 特性間의 상관관계

探索結果特性	滿 足	有用性	價 值	成 功
탐색자의 친절성	.607***	.583***	.562***	.552***
탐색자의 성실성	.624***	.548***	.590***	.580***
탐색자의 신뢰성	.573***	.554***	.574***	.603***
탐색자의 융통성	.584***	.476***	.592***	.556***

* $P<.05$, ** $P<.01$, *** $P<.001$

〈表 7〉 利用者の 종합적 滿足과 探索者 業務 知識 및 能力 特性間의 상관관계

探索結果特性	滿 足	有用性	價 值	成 功
탐색 업무 지식수준	.549***	.444***	.501***	.545***
의뢰 주제의 인지 정도	.492***	.456***	.506***	.534***
탐색업무 기술적 능력	.515***	.457***	.496***	.520***
컴퓨터 조작 능력	.474***	.333***	.468***	.458***

* $P<.05$, ** $P<.01$, *** $P<.001$

〈表 8〉 利用者の 종합적 滿足과 探索者 커뮤니케이션 技術 特性間의 상관관계

探索結果特性	滿 足	有用性	價 值	成 功
면담기법의 적절성	.540***	.475***	.465***	.517***
탐색결과의 사용목적 이해도	.587***	.462***	.590***	.560***
질문내용의 이해도	.659***	.571***	.652***	.644***

* $P<.05$, ** $P<.01$, *** $P<.001$

만족, 유용성, 가치, 성공과 상당히 높은 유의한 相關關係를 보이고 있다($r=.462\sim.659, P<.001$).

따라서, 探索者의 커뮤니케이션 技術 特性 變因도 모두 이용자의 종합적 만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

이상의 결과에서, 探索 서비스에 대한 이용자의 綜合的 滿足은 탐색자 태도, 탐색업무 지식 및 능력, 探索者 커뮤니케이션 技術 등의 탐색자 특성과 유의적인 상관관계를 보일 것이라는 假說 2는 채택되었다.

V. 結 論

본 研究의 結果를 要約하면 다음과 같다.

온라인 探索 서비스 이용자 만족에 영향을 미치는 요인을 고찰하기 위하여, 獨立 變因으로 설정한 探索 서비스 및 탐색자 특성 요인과 종속 변인으로 설정한 이용자의 종합적 만족과의 相關關係 分析을 통해 假說 1과 2를 검증한 결과, 탐색결과 특성 중에서는 검색문헌 수의 적절성, 적합문헌 수의 적절성, 최신성 비율이 이용자의 종합적 만족과 유의적인 상관관계를 나타냈고, 탐색과정 특성 중에는 탐색전략의 적절성, 컴퓨터 처리 속도감, 컴퓨터 소프트웨어의 성능이 이용자의 종합적 만족과 유의적인 상관관계를 나타냈으며, 이용편의성 특성 중에는 이용 시간의 편리함, 위치적 편리함, 서비스 전과정의 신속함, 원문입수의 용이성, 탐색장소의 안정감이 이용자의 종합적 만족과 유의적인 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

또한 探索者 態度特性에서는 탐색자의 친절성, 성실성, 신뢰성, 융통성이 이용자의 종합적 만족과 相關關係를 나타냈고, 탐색자 업무 지식 및 능력 특성에서는 탐색업무 지식 수준, 의뢰 주제의 인지 정도, 탐색업무 기술적 능력, 컴퓨터 조작 능력이 이용자의 종합적 만족과 相關關係를 나타냈으며, 탐색자 커뮤니케이션 기술 특성에서는 면담기법의 적절성, 탐색결과의 사용목적 이해도, 질문내용 이해도가 이용자 종합적 만족과 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

이상에서와 같이 지금까지 이용자 만족에 크게 영향을 미치는 것으로 밝혀진 探索結果 要因 뿐만 아니라 탐색과정, 이용편의성, 탐색자의 태도, 탐색자

32, 1981. pp. 23~32.

- _____, *Online Information Retrieval: Identification of Measures that Discriminate among Users with Different Levels and Types of Experience*, Unpublished Dissertation, Drexel University, 1979.
- Fenichel, C. H. and Hogan, T. H., *Online Searching: A Primer*, Marlton, NJ, Learned Information, 1981.
- Fidel, Raya, "Operationalist and Conceptualist Searchers: A Case-Study-Based Pattern Model of Online Searching Styles," *Proceedings of the 44th ASIS Annual Meeting*, vol. 18, 1981, pp. 68~70.
- Hammer, M. M., "Search Analysts as Successful Reference Librarians", *Behavioral & Social Science Librarian*, vol. 2, no. 2/3, 1981/1982, pp. 21~29.
- Harter, Stephen P., "Scientific Inquiry: A Model for Online Searching," *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 35, 1984, pp. 110~117.
- _____, "Online Searching Styles: An Exploratory Study," *College and Research Libraries*, vol. 45, 1984, pp. 249~258.
- Hilchey, Susan E. and Hurych, Jitka M., "User Satisfaction or User Acceptance? Statistical Evaluation of an Online Reference Service," *RQ*, vol. 24, no. 4, 1985, pp. 452~459.
- Hitchingham, Eileen Elizabeth, *Search Assessment Characteristics Exhibited by Faculty and Student Users of the MEDLINE Information Retrieval System, with Examination of the Relationship between the Searcher/User Interview and the User Assessment of Search Results*, Ph. D., Dissertation, Wayne State University, 1979.
- Hock, Randolph E., "Who Should Search? The Attribute of a Good Searcher," In J. J. Maloney. ed., *Online Searching Techniques and Measurement*, Chicago, American Library Association, 1983, pp. 83~88.
- Knapp, Sara D., "The Reference Interview in the Computer-Based Setting", *RQ*, vol. 17, no. 4, 1978, pp. 320~324.
- Knapp, Sara D., and Atkinson, Steven D., "A Model for an Expanded Online Information Retrieval Service in an Academic Library," *Proceedings of 43rd ASIS Annual Meeting 1980*, vol. 17, pp. 48~50.
- Lee, Joan H., Ackerman, Katherine and Newcombe, Barbara, "Search Strategy and Analysis," In Joan H. Lee ed., *Online Searching 2nd ed.*, 1989, pp. 43~47.
- Lyon, Elizabeth and Gilbert, Susan, "A Pilot Survey of User Satisfaction with the Online Search Service in South West Thames Region Libraries," *Health Libraries Review*, vol. 5, 1988, pp. 49~60.

- Markee, Katherine M., "Economies of Online Retrieval," *Online Review*, vol. 5, 1981, pp. 439~444.
- Marshall, Doris B, "Search Evaluation," In *Online Searching* 2nd ed. by Joann H. Lee, Libraries Unlimited Inc., Englewood, Colorado, 1989, pp. 48~55.
- Mckinney, Gayle and Mosby, Anne Page, "Online in Academia:A Survey of Online Searching in US Colleges and Universities," *Online Review*, vol. 10, 1986, pp. 107~124.
- Morris, Ruth Traister, Holtum, Edwin A. and Curry, David S., "Being There:The Effect of the User's Presence on MEDLINE Search Results," *Bull. Med. Libr. Assoc.*, vol. 70, no. 3, 1982. pp. 298~303.
- Tagliacozzo, Renata, "The Consumers of New Information Technology:A Survey of the Utilization of MEDLINE," *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 12, pp. 294~304.
- _____, "Estimating the Satisfaction of Information Users," *Bull. Med. Libr. Assoc.*, vol. 65, no. 2, 1977, pp. 243~249.
- Tessier, Judith Anne, *Toward the Understanding of User Satisfaction:A Multiattribute Study of User Evaluations of Computer-Based Literature Searches in Medical Libraries*, Ph. D. Dissertation, Syracuse University, 1981.
- Tessier, Judith A., Crouch, Wayne W., Atherton, Pauline. "New Measures of User Satisfaction with Computer-Based Literature Searches," *Special Libraries*, vol. 68, 1977, pp. 383~389.
- Van Camp, A., "Effective Search Analyst," *Online*, vol. 3, no. 2, 1979, pp. 18~20.
- Wax, David M., *A Handbook for the Introduction of On-line Bibliographic Search Services into Academic Libraries*, Office of University Library Management Studies, Association of Research Libraries, Washington D. C., 1976.
- Williams, P. W. and Curtis, J. M., "The Use of Online Information Retrieval Services," *Program*, vol. 11, no. 1, 1977, pp. 1~9.