

비디오텍스 시스템과 도서관 봉사간의 관계

成 養 珠*

목 차

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| 1. 서 론 | 4. 비디오텍스 서비스와 도서관봉사간의 관계 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적 | 4.1 비디오텍스의 이용과 참고봉사 이용의 관계 |
| 1.2 연구의 범위 | 4.2 사회인구학적 변인에 따른 비디오텍스의 이용도 |
| 1.3 선행연구의 개관 | 4.3 비디오텍스의 서지정보 이용과 원자료 이용간의 관계 |
| 2 연구의 방법 | 4.4 비디오텍스의 이용도와 도서관 이용도간의 관계 |
| 2.1 가 설 | 4.5 이용자가 이용하는 도서관의 관중에 따른 비디오텍스의 이용도 |
| 2.2 조사대상의 선정과 자료의 수집 | 5. 결 론 |
| 2.3 자료의 분석방법 | |
| 2.4 연구의 제한점 | |
| 3. 국내 비디오텍스 서비스 현황 | |
| 3.1 천리안Ⅱ | |
| 3.2 코텔(KORTEL) | |
| 3.3 하이텔(HiTEL) | |
| 3.4 포스서브(POS-Serve) | |

1. 서 론

1. 1 연구의 필요성 및 목적

비디오텍스시스템(Videotex System)은 영상정보 시스템으로 컴퓨터와 정보통신 기술이 발달한 주변환경의 변화와 더불어 새로운 정보검색 시스템으로 출현하였다. 정보통신 기술의 발달은 여러측면에서 사회적 영향력을 지니고 있으며 새로

* 同德女子大學校 文獻情報學科 副教授

운 정보검색 시스템으로 출현하였다. 정보통신 기술의 발달은 여러측면에서 사회적 영향력을 지니고 있으며 새로운 미디어가 기존미디어들과 경쟁을 벌이거나 보완적 기능을 발휘하여 기존미디어들을 변화시켜 왔다. 그 한 예로 1950년대의 급속한 텔레비전의 보급이 미친 중요한 사회적 영향을 들수 있다. 그것은 그때까지 라디오 청취나 독서 또는 그밖의 활동으로 채워지던 여가시간의 대부분이 텔레비전으로 채워지게 된 것이다. 그러나 라디오는 이를 극복하기 위하여 라디오의 사회적기능을 변화시켰다. 즉 라디오는 텔레비전을 시청할 수 없는 시간에 집중적으로 청취자들에게 프로그램을 제공하였다. 이러한 기본적인 역할의 변화가 이루어졌기 때문에 텔레비전의 등장에도 불구하고 라디오는 계속하여 살아남을 수 있었다. 그런의미에서 도서관도 끊임없이 인접 커뮤니케이션 매체들의 도전을 받아왔으며 이러한 도전은 현재도 계속되고 있다. 도서관은 이를 외면할 것이 아니라 오히려 새로운 환경에 적합한 봉사를 개발할 수 있는 계기로 받아드리고 새시대에도 계속 유용한 봉사로 발전시켜야 한다.

1970년대 후반 영국 체신부(British Post Office)에 근무하던 페다이다(S. Fedida)에 의하여 최초로 비디오텍스에 대한 연구가 시작된후¹⁾ 많은 연구가 거듭되고 1979년 프레스텔(PRESTEL) 이라는 명칭으로 비디오텍스의 상용서비스가 세계 최초로 영국에서 시작되었다. 그후 각국에서 여러다른 명칭을 붙인 비디오텍스 시스템이 운영 되기 시작하였으며 1980년대에는 비디오텍스의 도서관 활용에 대한 관심도 늘어나서 여러나라의 도서관에서 이미 실용화 되었거나 실용화를 위한 시험중에 있다.

지금까지 도서관을 통하여 이루어지던 여러가지 정보서비스가 부분적으로 비디오텍스에 의하여 수행됨으로써 보다 신속하고 원활한 정보의 유통이 가능해지고 있다. 정보의 수요자인 이용자측에서는 원하는 정보를 얻기 위하여 많은 시간을 소비하며 여러 도서관을 찾아다닐 필요없이 전화회선을 통하여 가정이나 직장에 있는 텔레비전이나 비디오텍스용 터미널 또는 PC(Personal Computer) 화면상에 제공되는 정보를 쉽게 찾아볼 수 있어 편리하고, 정보의 공급자인 도서관측에서는 열람회수가 많은 정보(주로 도서관의 참고봉사실에 비치된 정보)는 데이터베이스

1) R. Woolfe, *Videtex ; the New Television/Telephone Information Services*. London : Heyden, 1980, p. 73.

에 포함하여 비디오텍스를 통하여 제공함으로써, 도서관에 종사하는 사서가 수없이 반복되는 질의응답으로 부터 벗어나 보다 전문적인 정보서비스에 전념할 수 있다.²⁾

이렇게 하여 이용자가 필요로하는 정보중 일부는 비디오텍스로 제공하고 나머지는 도서관 자료로 제공하는 상호 보완적인 관계가 성립되는 것이다. 따라서 본 연구는 일상생활이나 연구 및 기타 활동에 필요한 정보를 얻으려고 이용하는 비디오텍스 서비스와 도서관 봉사에 대한 정보 이용자들(천리안Ⅱ 가입자들)의 인식 및 실제 이용상황을 조사하여 전자가 출현한 후 후자에 일어난 변화를 밝히고 양자간의 관계가 바람직하게 형성되고 있는지를 고찰하여 비디오텍스라는 새로운 정보매체와 공존하여야 하는 현대 도서관 봉사의 내용과 범위를 재조정하는 근거를 마련 하고자 한다.

1. 2 연구의 범위

본 연구의 범위는 천리안Ⅱ에 가입한 개인 회원 만을 대상으로 한다. 단체 회원은 본 연구의 대상에서 제외한다. 천리안Ⅱ와 유사한 PC서브(PC-Serve), 코텔(KORTEL), 포스서브(POS-Serve) 및 시험 운영중인 하이텔(HiTEL) 등의 가입자들도 본 연구의 대상에서 제외되나 본 연구의 결과는 이러한 시스템들에도 적용될 수 있을 것이다. 본 연구의 대상을 천리안Ⅱ로 선택한이유는 천리안Ⅱ가 우리나라에서 전문정보를 제공하는 최초의 비디오텍스 시스템이며 도서관 관련정보를 제공하는 유일한 시스템으로서 다른 비디오텍스 시스템에 비하여 이용자의 수가 많기 때문이다.

1. 3 선행연구의 개관

도서관 봉사와 관련하여 수행된 비디오텍스 서비스에 관한 연구는 1980년에 시작되었다. 그후 10여년이 지난 오늘날까지 이루어진 많지않은 연구중에서 본 연구

2) J. Adams and R. Adams, "Videotex and Teletext : New Roles for Libraries," *Wilson Library Bulletin* Nov.(1982) : 209.

와 관련이 있는 몇가지 주요 논문들을 살펴보면 다음과 같다.

1980년에 체리(S. P. Cherry)는 그의 연구에서 Aslib 직원이 사서 44명에게 도서관의 참고부서에 프레스텔을 도입하여 사용해본 결과에 대하여 질문한 결과 긍정적인 반응이 나타남을 알았다. 사서들은 프레스텔의 유용성으로 첫째, 이용자에게 최신 정보를 제공하고, 둘째, 더 많은 이용자들을 도서관으로 오게 하고, 셋째, 현재 도서관이 보유하고 있는 정보의 부족을 보충하고, 넷째, 신속한 자료검색이 가능하여 그 결과 사서가 일의 압박으로부터 해방된다고 하였다.³⁾

비디오텍스시스템의 효시로 불리어지는 프레스텔과 도서관 참고봉사와의 관계를 보다 구체적으로 수행한 것으로 설리번과 올리버(C. Sullivan and D. Oliver)의 보고서⁴⁾를 들수 있다.

이 연구는 영국 국립도서관이 지원하여 비디오텍스가 도서관에 미치는 영향에 관하여 1978년 부터 1980년 까지 Aslib 으로 하여금 수행토록 한것으로 이 연구에서 조사대상으로는 런던지역의 6개 공공도서관(Bexley, Feltham, Sutton, Walthamston, Birmingham, Norwich) 이 선정되었으며 조사내용은 다음과 같은 사항들이다. 도서관에서 비디오텍스를 사용하는데 관련된 여러가지 사항들, 즉 훈련에 관한 것, 새로운 서비스에 대한 의견이나 반응들, 어떤 사람들이 주로 이용하는지에 대한 것, 비디오텍스의 이용량이나 유형에 관한 것, 일상의 참고업무에 어떻게 적용되는가 하는 것 등 이다. 조사결과 프레스텔을 도서관 참고실에 설치함으로써 얻을수 있는 잇점은 1) 최신 정보의 이용이 가능하고 2) 현존 자료의 부족한 면을 보충할 수 있으며 3) 정보의 공급 방법이 새롭고 편리할 뿐만아니라 다양하며 4) 참고사서의 업무 부담을 덜어줄 가능성이 있는 것 등을 들고 있다.

또한 이 연구에서는 도서관 이용자와 사서들의 프레스텔에 대한 반응을 조사하기 위하여 5개 질문지를 사용하였으며 그중 4개는 사서들을 대상으로 조사하고 나머지 1개는 이용자들을 대상으로 조사하였다.

이 조사의 결과로 얻은 도서관 사서들의 반응은 다음과 같다. 38.6%의 사서들

3) S. P. Cherry, "Telereference : the New TV Information System," *American Libraries* Feb. (1980) : 96.

4) C. Sullivan and D. Oliver, "The Impact of Prestel on Public Library Reference Activities," *British Library Research and Development Report* no. 5654, pp. 31-79, Aslib Research and Consultancy Division, 1981.

은 비디오텍스가 불필요하다고 응답하였고, 11.2%는 매우 유용하다고 응답하였으며, 50.2%의 사서들은 보통이라고 응답하였다.

이용자들로부터의 반응은 보다 긍정적이었다. 조사 대상자의 17.8%는 매우 만족, 19%는 만족, 37.8%는 대체로 만족하다고 응답하였고, 21.8%는 불만이라고 응답하였으며, 3.6%는 매우 불만이라고 응답하였다.

이와 같은 조사결과로 볼 때 비디오텍스를 도서관의 새로운 정보봉사 시스템으로 받아들임에 있어 사서보다 이용자들이 보다 적극적이고 긍정적임을 알수 있다. 비디오텍스를 받아들이는 사서와 이용자들의 태도와 관련하여 폴라드(R. Pollard)는 1983년에 수행한 그의 연구에서 프레스텔을 공공도서관에서 사용한 결과 참고질의 응답에 유용한 시스템이며 특히 즉답형 질의에 대한 응답(ready reference information)에 적합하다고 하였다. 대부분의 공공도서관 이용자들은 프레스텔에 호의적인데 비하여 사서들은 이용자들보다 관심이 적은 편인데 그 이유는 사서들은 이미 각종 참고자료에 익숙해 있어 비디오텍스와 전통적 참고자료의 장점을 비교하기 때문이라고 하였다.⁵⁾

1981년에 이루어진 크라이너(K. Criner)의 연구에서는 비디오텍스를 통하여 도서관이 수행할 수 있는 역할을 정보제공자(information provider)로서의 역할, 서비스중개자(service brokers)로서의 역할, 시스템 제공자(system provider)로서의 역할이라고 하였다. 정보제공자로서의 역할은 도서관이 소장하고 있는 모든 정보를 가정의 터미널로 접근할 수 있으며 요구자료가 도서관의 데이터베이스에 소장되어 있으면 이용자들은 그들 가정에 우송되도록 요구할 수 있다. 서비스 중개자로서의 역할은 비디오텍스 포맷에 맞게 정보를 입력하고있는 다른 기관들과 계약을 맺어 연결 기구로서의 역할을 한다. 시스템 제공자로서의 역할은 정보내용과 배포 시스템을 관리하는 일이 포함된다.⁶⁾

1983년에 벤딕(W. Bendig)이 발표한 논문에서 도서관은 비디오텍스시스템에 두가지 역할로 참여할 수 있으며 1) 비디오텍스 제공자이거나, 2) 비디오텍스 이

5) R. Pollard, "Videotex in Libraries : an Assesement of the British Experience and Directions for the Future," *Journal of Educational Media and Library Science* 20 : 4(1983) : 358.

6) K. Criner, *Telecommunications and Libraries : a Primer for Librarians and Information Managers*. White Plains : Knowledge Industry, 1981, pp. 87-89.

용자로서 가능하다고 하였다.

비디오텍스 제공자로서의 역할은 시스템 오퍼레이터나 정보제공자가 됨으로써 가능하며 1980년 OCLC에서 실시한 「Channel 2000」을 그 예로 들 수 있다.

「Channel 2000」 시스템은 미국내에서 실시한 최초의 비디오텍스 시스템으로 오하이오주 컬럼버스 시의 200세대에 서비스를 실시 하였는데 이용자들이 이를 통하여 받아볼 수 있는 7종의 정보서비스는 다음과 같다.

- ① 컬럼버스공공도서관과 프랭클린카운티 도서관의 비디오 목록(세계 최초의 산목록)
- ② 비디오 백과사전(Academic American Encyclopedia (연간 1/3 씩 갱신됨))
- ③ 在宅 은행서비스
- ④ 컬럼버스시청, 오하이오주청, 기타 기관들에 관한 공공정보
- ⑤ 컬럼버스 지역정보 및 행사일정
- ⑥ 어린이용 기초수학 「Math That Counts」
- ⑦ 미취학 아동의 독서능력 개발을 위한 독서지도

이와같은 정보 서비스중 비디오 목록과 비디오 백과사전에 대한 이용자들의 반응은 매우 고무적이었으며 도서관에 가지않고서도 도서관을 이용할 수 있다는 점에서 매우 만족함을 나타내었다.

비디오텍스의 이용자가 됨으로써 도서관은 사서와 이용자 양측에게 비디오텍스 시스템을 통하여 이용 가능한 모든 정보 및 서비스를 제공할 수 있다. 참고사서는 「Source」나 「CompuServe」와 같은 비디오텍스 시스템을 통하여 뉴스와 같은 시사성 질문이나 경제시장 정보 등을 신속하게 알려줄 수 있다. 따라서 비디오텍스 서비스가 도서관의 즉답형 질의에 대한 참고 업무를 대행할 수 있다. 추가로 지역 네트워크를 이루고 있는 도서관 간에는 비디오텍스의 전자우편 기능을 이용하여 도서관 간의 상호통신도 가능하다.⁷⁾

이상에서 살펴본 바와 같이 외국에서 이루어진 선행연구의 대부분이 비디오텍스 시스템을 공공도서관에 설치함으로써 정보 이용자와 도서관측이 얻을 수 있는 잇점에 관한 것이다.

7) M. W. Bendig, "Video to Online : Reference Services and the New Technology," *The Reference Librarian* 5/6(1983) : 16-20.

2. 연구의 방법

2. 1 가 설

본 연구의 가설은 비디오텍스의 이용이 증가하면 도서관봉사의 내용과 범위가 변화할 것이라는 것이며 이를 검증 가능한 형식으로 세분화하여 기술하면 다음과 같다.

1. 천리안Ⅱ에서 제공되는 정보의 주제 및 범위에 따라 참고봉사에 미치는 영향은 다르게 나타날 것이다. 즉 제공되는 정보의 주제, 주제의 범위, 주제범위에 대한 이용자의 만족도, 이용하는 이유, 이용시간대 등의 요소에 따라 이용되는 참고봉사의 내용이 달라질 것이다.
2. 천리안Ⅱ의 이용도는 사회인구학적 변인에 따라 차이가 있을 것이다.
3. 천리안Ⅱ의 「국립중앙도서관 문헌정보」에 대한 인지 및 이용경험유무에 따라 원자료(신문, 잡지, 도서관자료)이용도에는 차이가 있을 것이다.
4. 천리안Ⅱ의 이용도와 도서관의 이용도간에는 관계가 있을 것이다.
5. 이용자가 이용하는 도서관의 관중에 따라 천리안Ⅱ의 이용도에 차이가 있을 것이며 특수도서관 이용자의 이용이 가장 높을 것이다.

2. 2 조사대상의 선정과 자료의 수집

본 연구에서는 전국의 6 개도시(서울, 광주, 대구, 대전, 부산, 인천) 및 7개도(강원, 경기, 경남, 경북, 전남, 전북, 제주)에 분포되어 있는 천리안Ⅱ의 전체 가입자 12,945명('92년 2월 현재)중 서울은 전체 22개의 區를 각區별로 25명(개인별 식별번호의 첫자인 A 부터 Y까지 각 1명씩)을 선정하고, 지방은 5 개도시 및 7 도별로 각각 50 명(개인별 식별번호의 첫자인 A부터 Y까지 각 2명씩)을 선정하여 전국적으로 1000명을 표본집단으로 선택하여 설문조사를 실시 하였다.

본 연구에서 사용한 데이터 수집도구로는 질문지를 사용하였다. 작성된 질문지는 1992년 5월 4일에 배포하여 동년 6월 30일까지 회수하였다. 회수된 질문지 572

부중 54 부는 자료처리에 적합하지 못하다고 판단되어 제외하고, 유효질문지 518 부(51.8%)를 분석하였다.

2. 3 자료의 분석방법

수집된 질문지 518부의 분석은 통계분석시스템 패키지인 “SAS PC 버전 6.04”를 이용하여 백분율, t-검정, 분산분석(ANOVA), 피어슨적률상관분석을 하였고 그래픽 패키지로는 “Statgraphics 버전 3.0”을 사용하였다.

2. 4 연구의 제한점

- 1) 본 연구의 주제인 비디오텍스시스템은 시스템의 기술적인면이나 운영면에 개발이 계속 진행중이며 그 이용의 확산 또한 빠르게 진행되고 있다. 따라서 현재의 조건하에서 이루어진 본 연구의 결과는 이후의 변화된 조건하에서 적용할때는 분석의 결과가 달라질 가능성을 배제할 수 없다.
- 2) 가설 3번의 경우 기본자료로 사용한 「국립중앙도서관 문헌정보」의 내용이 1992년 8월 현재 약 266,200권중에서 국내 일반도서와 국내 석박사 학위논문이 각각 112,900권과 153,300권의 목록만으로 구성되어 있어 양적으로나 질적인 면에서 비교검정자료로서 미흡한 점이 있다. 그러나 이것이 천리안 데이터베이스중 유일한 도서관 관련 정보이므로 기본자료로 사용하였다. 앞으로 보다 충실한 도서관 관련 정보가 갖추어 진다면 더 나은 연구결과를 얻는데 도움이 될 것이다.

3. 국내 비디오텍스 서비스 현황

국내의 비디오텍스 서비스는 1984년에 처음으로 한국데이터통신주식회사에서 천리안I이라는 명칭으로 시범서비스를 시작한 후 실용화 되었으나 그 이용도는 매우 낮았다. 천리안 I은 그후 기술적으로 개선되고 내용이 확대되어 천리안II로 발전되었으며 1988년 5월에 실용화되고 1992년 1월 현재 전국적으로 1만 2천여명의 가입

자들에게 생활정보 70종, 전문정보 25종, 교육정보 2종 등 모두 1백 27종과 1백만여 건에 달하는 문자 및 화상정보를 제공하는 국내 최대의 종합정보은행이 되었다.

코텔(KORTEL)은 1988년 9월 한국경제신문사에서 운영하던 PC통신 서비스인 케텔(KETEL)이 한국경제신문사와 한국통신 등의 13개 회사가 설립한 한국 PC통신(주)으로 1991년 12월에 통합되어 명칭이 바뀐 것이다. 국내 PC통신 가운데 가입자 약 4 만을 확보하고 있는 코텔은 1992년 7월부터 한국통신에서 운영하는 하이텔(HiTEL)과 통합 운영되고 있다.

한편 한국통신은 자체에서 시범 운영하던 KTAIS와 언론사들이 운영해오던 한국경제신문의 KETEL, 매일경제신문의 MEET, 중앙일보의 JOINS 등의 정보를 연결하여 비디오텍스 하이텔이라는 이름으로 전국 6대 도시의 시범 가입자들(4만 5천가입자)에게 1991년 하반기 부터 1 년간 시범 운영한 후에 1992년 7월부터 본격적인 서비스를 제공하고 있다. 특히 하이텔에 교육정보를 추가한 “하이텔 2”가 본격 가동되면 국내에서는 처음으로 온라인 학습이 이루어질 전망이다.

1991년 10월부터 실제 서비스에 들어간 포스서브(POS-Serve)는 포스데이터에서 운영하는 통신망이다. 1992년 4월 현재 5천명 정도가 가입해 있으며 서비스 대상지역은 서울, 부산, 대구, 포항 등 국내 8개 도시이다.

천리안Ⅱ와 코텔, 하이텔, 포스서브 등에서 제공되는 정보서비스의 내용을 살펴 보면 다음과 같다.

3. 1 천리안Ⅱ

한국데이콤에서 개발한 한글 메뉴식과 키워드 정보 검색 시스템을 이용하여 각종 생활정보를 컴퓨터의 기억장치에 수록하고 이용자가 단말기의 키보드를 조작하면 관련 내용을 찾아주는 정보 검색 서비스이며 필요할때 온라인 대화식으로 이용될 수 있다.

가. 특징

- 1) 국내에서는 최초로 생활정보를 컴퓨터를 이용하여 일반시민에게 제공하는 문자정보검색 서비스이다.

- 2) 컴퓨터에 대한 지식이없는 사람도 단말기 키보드의 간단한 조작으로 쉽게 이용할 수 있다.
- 3) 스포츠 경기일정, 여행시각표, 기상정보, 우체국 민원정보, 한국경제 신문의 주요 경제정보 및 농수산물 가격정보에 이르기까지 수록되는 내용이 다양하다.
- 4) 천리안Ⅱ의 가입자가 「DACOM-NET」를 통하여 전국 어느 지역에서나 동일 요금으로 이용이 가능하며 저렴한 비용(10시간 이용기준)으로 정보를 이용할 수 있다.
- 5) 천리안Ⅱ 가입자는 뉴스, 주식시세 등 시시각각으로 변하는 각종 정보를 전문정보 제공단체 및 공공기관이 그것이 변화되는 즉시, 계속적으로 입력 제공하기 때문에 최신정보를 입력 즉시 온라인으로 연결된 자신의 단말기를 통하여 입수할 수 있다.
- 6) 단말기를 통하여 언제 어디서나 필요한 정보를 즉시 찾아볼 수 있으므로 문헌 검색이나 최신자료 수집은 물론 증권회사 객장을 방문한 사람과 꼭 같은 증권시황정보 및 분석자료를 입수할 수 있다.
- 7) 단말기를 통하여 각종 상품이나 도서를 직접 주문하여 처리할 수 있는 이른바 홈쇼핑을 할 수 있어 생활의 편익을 얻을 수 있다.

나. 제공 서비스

천리안Ⅱ에서 제공하는 서비스는 표 3. 1에서와 같이 뉴스, 기상, 문화행사, 관광, 교통, 농수축산물 가격정보, 증권정보 등 유용한 생활정보와 세무, 기업재무, 해외공업규격, 석박사 학위논문의 문헌정보 등 전문정보와 상용정보에 이르기까지 다양한 정보를 제공하고 있다.

천리안Ⅱ가 제공하는 서비스중 「국립중앙도서관 문헌정보」서비스는 아래와 같으며, 서비스가 제공하는 정보는 국립중앙도서관이 소장하고 있는 석박사 학위논문과 단행본의 목록이다.

3. 2 코텔(KORTEL)

코텔 데이터베이스의 특징은 순수한 데이터베이스의 역할을 하는 순수 데이터

베이스와 기업의 홍보를 위하여 구축된 홍보성 데이터베이스, 순수 데이터베이스와 홍보 데이터베이스 중간 단계의 데이터베이스가 있다.

3. 3 하이텔(HITEL)

가. 특 징

- 1) 종래의 표현방식인 문자에 그림과 컬러를 도입함으로써 다양한 정보의 표현이 가능하다.
- 2) 그래픽 정보를 고도의 압축된 코드로 전송하므로 전송시간이 단축된다.
- 3) 국제적으로 표준화되어 있어 국가간의 호환성이 있다.
- 4) 전화와 TV, 정보검색용 단말기 혹은 개인용 컴퓨터만 있으면 생활정보나 상용정보를 쉽게 얻을 수 있다.
- 5) 제공되는 정보는 일상생활에 유용한 정보이며, 조작방법이 용이하다.

나. 제공 서비스

- 정보검색 서비스 : 생활정보, 전자전화번호부(EDS)등
- 사무처리서비스 : 홈뱅킹, 예약서비스 등
- 메시지서비스 : 전자우편, BBS 등
- 전산처리서비스 : 게임, 컴퓨터 파워 제공 등
- 원격감시서비스 : 방법, 화재방지 등
- KETEL, MEET, JOINS 등 외부 서비스

3. 4 포스서브(POS-Serve)

포스서브의 주요 특징은 직장인들을 주대상으로 과학, 기술, 문화, 예술, 경제 등 전문정보 위주의 성격을 강조한다는 것이다. 특히 미국의 컴퓨서브, 일본의 니프서브 등 해외 대형통신망을 연결하여 해외정보 서비스를 실시하고, 세계 최대의 정보은행인 이지넷(Easy-Net)를 통하여 1천여 종의 해외 데이터베이스를 검색할 수 있다. 이 정보검색서비스를 이용하면 로이터, AP, UPI 등 통신사를 비롯한

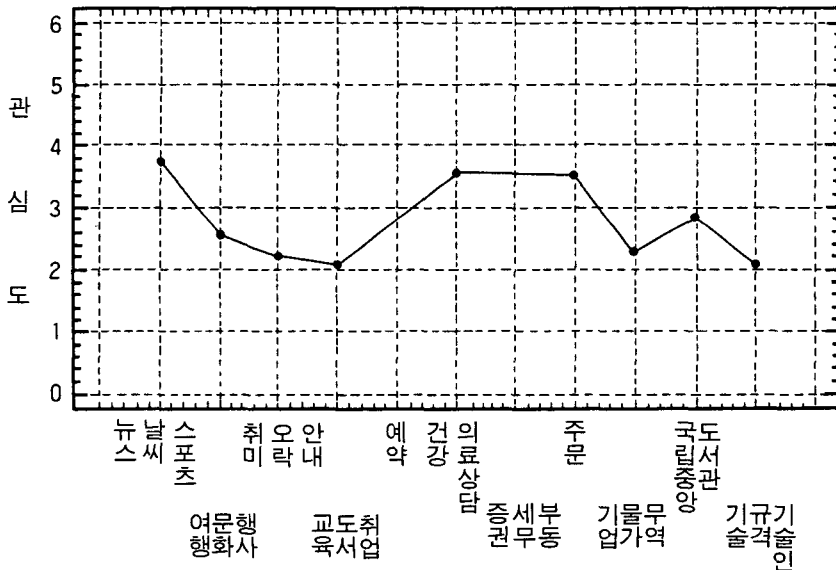
전세계 2만여 시사정기간행물에 관한 자료를 빠르고 편리하게 입수할 수 있다.

4. 비디오텍스 서비스와 도서관봉사간의 관계

4.1 비디오텍스의 이용과 참고봉사 이용의 관계

“천리안Ⅱ에서 제공되는 정보의 주제 및 범위에 따라 참고봉사에 미치는 영향은 다르게 나타난다”는 가설 1을 검증하기 위하여 수집된 기초통계자료(부록 1-1 참조)를 분석하여 각 주제별 평균값을 구하고 그것을 그림으로 나타내면 그림 4.1과 같이 된다.

그림 4.1에 표시된 바와 같이 관심도의 평균값 2.83을 기준으로 하여 주제별로 비교해 볼때 「뉴스/날씨/스포츠」, 「여행/문화/행사」, 「취미/오락/안내」와 「교육/도서/취업」에 대한 관심도가 높은 반면, 「주문(도서, 선물 등)」, 「기업/물가/무역」, 「국립중앙도서관 문헌정보」와 「기술/규격/기술인」에 대한 관심도는 낮다.



〈그림 4.1〉 정보의 주제별 관심도

이러한 결과를 보면 이용자들은 천리안Ⅱ를 통하여 전문정보 보다 일반 생활정보를 많이 입수하고 있음을 알 수 있다. 따라서 정보이용자는 천리안Ⅱ와 같은 비디오텍스시스템으로 일반 생활정보를 포함한 즉답형 질의 응답류 정보를 제공받고, 전문적이고 높은 수준의 정보는 도서관의 참고봉사를 통하여 얻는다면 원활한 정보 유통이 가능할 것이다.

천리안Ⅱ에서 제공되는 정보에 대한 만족도를 조사하여 분석한 결과 89.6%의 응답자가 최신의 정확한 정보라고 응답함으로써 높은 만족도를 표시하였다. (부록 1-2 참조)

주제의 범위에 대한 만족도를 조사하여 분석한 결과 11.2%의 응답자만이 현재 제공되는 주제에 만족하고, 87.2%의 응답자가 현재보다 더넓은 주제의 정보를 원하고 있다. (부록 1-3 참조) 따라서 현재의 주제범위를 더 확대하여 제공한다면 천리안 이용자들의 만족도는 높아질 것이다.

천리안Ⅱ를 이용하는 이유를 조사하여 분석해 보면 다른 방법에 비하여 시간의 제한없이 정보를 얻을 수 있는 잇점이 있다는 응답자가 60.2%로 가장 많다. (부록 1-4 참조) 이것은 도서관의 참고실을 이용하는데 시간의 제한이 있는데 비하여 천리안Ⅱ는 전혀 시간제한이 없으므로 필요로 하는 정보를 언제든지 편리하게 찾아볼 수 있기 때문이다.

한편 천리안Ⅱ의 이용시간대를 조사하여 분석한 결과 저녁시간(오후 5시-0시)의 이용이 60.8%로서 가장 높고 그 다음이 새벽시간(0시-오전 5시)의 이용으로 17.6%이다. 즉 도서관이 열리지 않는 시간대에 천리안Ⅱ의 이용이 상대적으로 높다. 이것은 앞에서 언급한 바와 같이 천리안Ⅱ 봉사를 선호하는 가장 큰 이유는 다른방법에 비하여 언제든지 이용할 수 있기 때문이라는 것과 관련이 있다.

이와같은 다섯가지 요인별 분석을 종합하여 보면 정보 이용자들은 최신의 광범위한 일반 생활정보를 시간제한없이 찾아볼 수 있기를 원한다. 따라서 현재 도서관의 참고봉사로 제공되는 정보중 일부분을 비디오텍스 서비스에서 제공하도록 적절한 조정이 이루어 진다면 이용자의 정보요구를 충족시켜 줄 수 있을 것이다.

4. 2 사회인구학적 변인에 따른 비디오텍스의 이용도

“천리안Ⅱ의 이용도가 사회인구학적 변인(성별, 연령, 직업, 학력 등)에 따라

차이가 있다”는 가설 2를 검정하기 위한 분석은 변인이 3개이상 존재하므로 다음의 분산분석(ANOVA)절차에 의하여 구한다.

1. 유의수준 α 를 정한다.
2. $MS_r = SS_r / (k-1)$ 과 $MSE = SSE / \sum_{i=1}^n (n_i - 1)$ 의 값을 각각 구한다.
3. 검정통계량 $F = MS_r / MSE$ 를 계산한다.
4. F의 값이 $F(k-1, \sum_{i=1}^k (n_i - 1); \alpha)$ 보다 크면 귀무가설을 기각한다.

위의 분산분석절차와 수집된 기초통계자료(부록 1-7, 1-24, 1-25, 1-26, 1-27 참조)로 사회인구학적 변인에 따른 천리안II 이용도의 차이에 관한 통계량 값 F를 구한 결과는 표 4. 2와 같다.

<표 4. 2> 사회 인구학적 변인에 따른 천리안II 이용도의 차이

변 인		응답자수	평균	표준편차	통계량값 F 혹은 t	P-값
성 별	남 자	455	4.20	1.8325	0	0.9898
	여 자	59	4.20	1.5841		
연 령	20세미만	98	3.82	1.8996	2.86	0.0366*
	20세이상-30세미만	241	4.26	1.7876		
	30세이상-40세미만	114	4.50	1.7861		
	40세이상-50세미만	61	4.01	1.6582		
직 업	학 생	231	3.94	1.8192	4.31	0.0007***
	교 원	56	4.55	1.8282		
	사 무 원	119	4.31	1.7503		
	근 로 자	66	4.06	1.6256		
	무 직	12	4.58	0.9962		
자 영 업	자 영 업	30	5.37	1.9737	3.32	0.0106*
	고 즐	235	3.96	1.7887		
	학 사	175	4.50	1.8284		
	석 사	37	4.57	1.8788		
	박 사	16	4.87	1.5000		
기 타	39	4.00	1.7168			

· 전체평균 : 4.20 · 전체표준편차 : 1.8043 · 유의수준 : * 0.05 ** 0.01 *** 0.001

표 4.2 에서 보는 바와 같이 성별 외의 3개 변인에서는 유의수준 0.05 아래에서 차이가 있음을 알수 있다. 이것을 더 심층분석하기 위하여 다중비교검정(Ducan's Multiple Range Test)으로 연령별 분석을 해본 결과 유의수준 0.05 아래에서 이용도에 차이가 있음을 보여 주고 있다. 또한 30세이상-40세미만에서는 이용도가 평균값 4.20 보다 높고 20세미만과는 차이가 있음을 보여준다.

직업별로 보면 자영업이 평균값 5.37로 이용도가 가장 높고 학생이 평균값 3.94로 가장 낮다. 학력별로 보면 박사가 평균값 4.87로 이용도가 가장 높고, 고졸과 기타학력이 낮다(평균값이 각각 3.96과 4.0). 즉 학력이 높을수록 천리안Ⅱ의 이용도가 높다. 결국 가설 2는 부분적으로 성립된다.

4.3 비디오텍스의 서지정보 이용과 원자료 이용간의 관계

천리안Ⅱ의 “「국립중앙도서관 문헌정보」에 대한 인지 및 이용경험 유무에 따라 원자료(신문, 잡지, 도서관자료)이용도에는 차이가 있을 것이다”라는 가설 3은 변인이 2개 이므로 이를 검정하기 위하여 다음의 t 검정식에 의하여 결과를 살펴본다.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \dots\dots\dots(4.1)$$

윗식에서

샘플분산 : S_i^2 $i=1,2$ 샘플평균 : \bar{X}_1, \bar{X}_2

1 집단 의 응답자수 : n_1 2 집단 의 응답자수 : n_2

이므로

$$S_p = \sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}} \dots\dots\dots(4.2)$$

이다.

「국립중앙도서관 문헌정보」에 대한 인지여부에 따른 원자료 이용의 변화는 수집된 자료(부록 1-8 참조)에서 보면 비디오텍스 이용후 세가지 자료의 이용이 전반적으로 줄었으나 부록 1-8과 부록 1-12의 자료를 식(4.1)에 의하여 t 검정한 결과 「국립중앙도서관 문헌정보」에 대하여 인지하고 있는 이용자와 그렇지 않은 이용자간에는 차이가 거의 없다(표 4.3 참조).

〈표 4.3〉 「국립중앙도서관 문헌정보」의 인지여부에 따른 원자료 이용도의 차이

이용자료	구분		응답자수	평균	표준편차	통계량값 t	P-값
	응답						
신 문	알고 있음		101	2.74	0.6580	-0.2237	0.8234
	모르고 있음		14	2.78	0.8017		
잡 지	알고 있음		101	2.73	0.6616	0.0927	0.9263
	모르고 있음		14	2.71	0.9138		
도서관자료	알고 있음		101	2.74	0.6107	1.3508	0.1795
	모르고 있음		14	2.50	0.7595		

「국립중앙도서관 문헌정보」의 이용 경험유무에 따른 원자료 이용의 변화를 수집된 데이터(부록 1-8, 1-13 참조)로 식(4.1)에 의하여 t 검정한 결과 표 4.4와 같다. 이와같이 도서관 자료의 경우 유의수준 0.1 아래에서 「국립중앙도서관 문헌정보」를 이용한 사람의 도서관자료 이용이 감소한 것으로 나타났다. 이것은 비디오텍스를 통하여 필요한 정보의 일부분이 충족 되었음을 의미하는 것이라 짐작 된다.

〈표 4.4〉 「국립중앙도서관 문헌정보」 이용경험유무에 따른 원자료 이용의 차이

원 자료	구분		응답자수	평균	표준편차	통계량값 t	P-값
	응답						
신 문	유 경험		62	2.66	0.7230	1.4828	0.1414
	무 경험		38	2.84	0.4946		
잡 지	유 경험		62	2.72	0.6571	-0.0802	0.9362
	무 경험		38	2.73	0.6851		
도서관자료	유 경험		62	2.67	0.6213	-1.8143	0.0727
	무 경험		38	2.89	0.5088		

「국립중앙도서관 문헌정보」를 이용한 경험이 있는 응답자 62명의 만족정도를 분석한 결과 불만스럽다는 응답자가 64.5%로 매우 높다. (부록 1-14 참조) 그 이유를 분석한 결과 목록을 찾아본 결과가 기대에 못 미친다는 경우가 62.5%로 가장 높고 그 다음이 목록을 찾아보는 요소가 다양하지 못하다는 경우가 37.5% 이다. (부록 1-15 참조) 따라서 이용자가 만족하는 비디오텍스용 문헌정보가 되기위하여는 정보를 제공하는 국립도서관측의 보완 노력이 요구된다. 즉 「국립중앙도서관 문헌정보」 데이터베이스의 양적인 증가와 함께 이용자가 사용하는 검색요소를 다양하게 제공할 필요가 있다.

한편 비디오텍스 이용도와 원자료 이용도와의 표본 상관관계를 구하기 위한 식은 다음과 같다.

$$\text{표본 상관계수} : R_{xy} = \frac{\text{COV}(X, Y)}{S_x S_y} \dots\dots\dots (4.3)$$

윗식에서

X, Y : 연속변수 S_x : X에 대한 표준편차 S_y : Y에 대한 표준편차
이며

$$S_x = \sqrt{\frac{1}{N-1} \sum_{i=1}^N (X_i - \bar{X})^2} \dots\dots\dots (4.4)$$

$$\text{공분산} : \text{COV}(X, Y) = \text{EXY} - \text{EXEY} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y}) \dots\dots\dots (4.5)$$

X_i : i 번째 X의 관찰값 Y_i : i 번째 Y의 관찰값 N : 응답자수

$$\text{X에 대한 평균값} : \bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N X_i \dots\dots\dots (4.6)$$

이다.

<표 4.5> 비디오텍스 이용도와 원자료 이용도의 상관관계를 구하기 위한 통계자료

원 자료	구 분	응답자수	평균	표준편차	합 계
신	문	518	2.65	0.7356	1373
잡	지	518	2.71	0.6746	1407
도	서	518	2.73	0.7499	1417
서	관				
자	료				

비디오텍스의 이용도와 원자료 이용의 상관관계를 구하기 위하여 표 4.5의 자료를 표본 상관관계식 (4.3)에 대입하여 구한 결과는 표 4.6과 같다.

〈표 4.6〉 비디오텍스 이용도와 원자료 이용도의 표본 상관관계

이용자료	구 분	표본 상관계수	$\rho=0$ 에 대한 P-값
신	문	-0.6311	0.0001 ***
잡	지	-0.1468	0.0009 ***
도	서 관 자 료	0.0257	0.5603 N.S

유의수준 : * 0.05 ** 0.01 *** 0.001 N.S=유의하지 않음

표 4.6을 분석하여 보면 천리안Ⅱ의 이용도가 높을수록 신문, 잡지의 이용은 감소하나 천리안Ⅱ의 이용도와 도서관 자료의 이용에는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과가 나타나는 이유를 살펴보면 가설 1에서 분석된 바와 같이 이용자들은 천리안Ⅱ를 통하여 전문정보 보다 일상생활정보를 더 많이 입수하고 있는 것이다. 따라서 전문적이고 높은 수준의 정보는 계속적으로 도서관자료를 이용하게 되므로 양자간에는 상관관계가 없다.

4.4 비디오텍스의 이용도와 도서관 이용도간의 관계

“천리안Ⅱ의 이용도와 도서관의 이용도 간에는 상관관계가 있을 것이다”라는 가설 4를 검정하기 위하여 수집된 관련자료를 분석하여 보면 응답자수 491명, 평균값 1.99, 표준편차 1.4249, 합계 979의 통계자료가 나오므로 이들을 (4.3)식에 대입하여 표본 상관계수를 구하여 표로 나타내면 표 4.7과 같다.

〈표 4.7〉 비디오텍스 이용도와 도서관 이용회수와의 상관계수

표본 상관계수	$\rho=0$ 에 대한 P-값
-0.00954	0.8336 N.S

N.S : 유의하지 않음

표 4.7에 나타난 바와 같이 유의수준 0.05 아래에서 이 가설은 기각된다. 이러한 결과가 나타나는 이유를 살펴보면 비디오텍스의 이용이 증가함에 따라 도서관의 정보제공 방법이나 내용이 변화하는 것이지 도서관이용도 자체의 증가나 감소는 일어나지 않기 때문이다.

이용자의 정보입수 경로를 조사하여 분석한 결과 정보요구가 일어났을때 제일 먼저 천리안Ⅱ를 이용한다는 이용자가 64.3%(부록 1-20 참조)인데 이 응답자 가운데 천리안Ⅱ에 대한 만족정도를 분석해 보면 불만스럽다고 응답한 자가 14.7%, 보통이라고 응답한자가 28.3%, 만족스럽다고 응답한자가 57%로서 천리안Ⅱ에서 제공하는 정보에 대하여는 대체로 만족한 것으로 나타났다. (부록 1-21 참조) 이중 불만스럽다고 응답한 14.7%의 응답자들의 정보입수 경로를 조사분석한 결과 자신의 개인 소장자료를 찾아본다고 응답한자가 51.1%로 가장 높게 나타났다. (부록 1-22 참조) 즉 대부분의 이용자들은 가능하면 도서관까지 가지 않고 자기 주위에서 정보를 얻으려는 경향이 있다.

4. 5 이용자가 이용하는 도서관의 관중에 따른 비디오텍스의 이용도

“이용자가 이용하는 도서관의 관중에 따라 천리안Ⅱ의 이용도에 차이가 있을 것이며, 특수도서관 이용자의 이용도가 가장 높을 것이다”라는 가설 5를 검증하기 위하여 수집된 데이터(부록 1-7, 1-17 참조)를 식(4.1)에 대입하여 t 검정한 결과는 표 4.8과 같다.

표 4.8에서 보는 바와 같이 특수도서관을 이용한다고 응답한 항목의 평균값이 5.38로서 천리안Ⅱ의 이용도가 가장높고 그 외의 관중에는 별차이가 없다. 따라서 현장의 일상활동에서 일어나는 여러가지 문제의 해결에 필요한 정보를 신속하게 입수할 필요가 있는 특수도서관 이용자들이 다른 관중의 이용자들보다 천리안Ⅱ를 더 많이 이용하리라는 가설 5는 유의수준 0.01아래에서 성립 된다.

〈표 4. 8〉 이용 도서관의 관중에 따른 천리안Ⅱ의 이용도

이용자료	구분		응답자수	평균	표준편차	통계량값 t	P-값
	응답						
국립도서관	천리안Ⅱ이용		106	4.34	1.7996	-0.9146	0.3608
	천리안Ⅱ비이용		408	4.16	1.7996		
공공도서관	천리안Ⅱ이용		291	4.13	1.7350	1.0859	0.2780
	천리안Ⅱ비이용		223	4.30	1.8903		
대학도서관	천리안Ⅱ이용		110	4.10	1.7826	0.6961	0.4867
	천리안Ⅱ비이용		404	4.23	1.8864		
전문도서관	천리안Ⅱ이용		49	4.20	1.8125	-0.2408	0.8098
	천리안Ⅱ비이용		465	4.26	1.7413		
특수도서관	천리안Ⅱ이용		21	5.38	1.7720	-3.0713	0.0022**
	천리안Ⅱ비이용		493	4.15	2.1789		

5. 결 론

본 연구는 비디오텍스의 이용이 증가하면서 도서관봉사의 내용이 변화하도록 영향을 받을 것이고, 실제로 변화가 일어날 것이라는 기본가설을 검정하기 위하여 천리안Ⅱ 이용자 집단의 표본을 선정하고 질문지법으로 관련자료를 수집한바 여기에서 얻은 주요 결론을 요약하면 다음과 같다.

1. 비디오텍스 봉사를 통하여 이용자들은 학술 및 전문정보 보다는 광범위한 일상 생활정보를 더 많이 이용한다. 그러므로 비디오텍스 서비스에서는 일상 생활정보를 포함한 즉답형 정보를 제공하고 도서관의 참고봉사에서는 보다 학술적이고 전문적인 정보를 제공하는데 치중하여 양자간 불필요한 중복을 피하고 봉사 영역의 경계를 조정할 필요가 있을 것이다.
2. 비디오텍스의 이용에 있어서 성별의 차이는 없으며, 연령별로는 30대 젊은층의 이용도가 가장 높다. 직업별로는 자영업자의 이용도가 가장 높으며, 학력이 높을수록 이용도가 높다.

3. 비디오텍스의 이용이 증가할수록 신문, 잡지의 이용은 감소하나 도서관 자료의 이용과는 상관관계가 거의 없다. 결국 이용자들은 필요한 정보중 어떤것은 비디오텍스 서비스를 통하여 또 어떤것은 도서관을 통하여 입수한다는 것을 알 수 있다.
4. 비디오텍스의 이용도와 도서관 이용도간에는 상관관계가 거의 없다. 비디오텍스의 이용이 증가함에 따라 도서관의 정보제공 방법이나 내용이 변화하는 것이지만 도서관 이용도 자체의 증가나 감소는 일어나지 않기 때문이다.
5. 비디오텍스의 이용에 있어서 특수도서관 이용자들의 이용도가 가장 높고, 그 밖의 관중(국립, 공공, 대학, 전문도서관 등)의 도서관 이용자들의 이용도간에는 거의 차이가 없다. 특수도서관 이용자들의 이용도가 가장 높은 이유는 그들은 현장의 일상활동에서 일어나는 여러가지 문제의 해결에 필요한 정보를 신속하게 입수할 필요가 있기 때문이다.

참 고 문 헌

1. 姜哲熙, 金彰坤. “텔레텍스 및 비디오텍스 국내표준화를 위한 한 고찰.” 한국전자통신연구보고서 12:4(1985) : 13-15.
2. 成耆珠. “情報化 社會와 圖書館의 新規서비스.” 同大論叢 21(1991) : 161-174.
3. _____. “비디오텍스 서비스의 圖書館 活用に 關한 研究.” 도서관 47:1(1992) : 13-24.
4. Binder, M. B. Videotex and Teletex : New Online Resources for Libraries. Greenwich : JAI Press, 1985.
5. Boaz, M. “Prestel and the Trend Toward Personal Computers.” Special Libraries July(1980) : 310-314.
6. Criner, K. Telecommunications and Libraries : a Primer for Librarians and Information Managers. White Plains : Knowledge Industry, 1981.
7. Davidson, R. I. and Jekins, A. R. “Videotex : an Emerging Public Information Service.” Journal of Electrical and Electronics Engineering, Australia 1:2 (1981) : 137-142.
8. Dupague, M. “French and US Videotex.” Telecommunication Policy Dec. (1990) : 489-504.
9. Harris, G. L. “Libraries and the Universal Availability of Information : Is Videotex the Missing Link in Information Services ?” Chicago : IFLA Conference, 1985.
10. Hayden, V. “Information Scientists and Librarians as a Market for Viewdata in the UK.” Journal of Information Science 8(1984) : 149-165.
11. Kaske, N. K. and Sanders, N. P. “The Electronic library. Drexel Library Quarterly” 17:4(1981) : 65-76.
12. Katz, B and Fraley R. A. “Video to Online : Reference Services and the New Technology.” The Reference Librarian 5:6(1983) : 15-22.
13. Martin. J. Future Development in Telecommunications. Prentice-Hall,

- 1977.
14. Moscow, V. *Pushbutton Fantasies*. Norwood : Ablex, 1982.
 15. Pollard, R. "Videotex in libraries." *Journal of Educational Media and Library Sciences* 20:4(1983) : 355-362.
 16. Robert, S. G. "Concerns, Profile and Interests of a Cable Television Population Receiving Local Videotex via a Cable Television System." Ph. D Dissertation : University of Pittsburgh. 1982.
 17. Rogers, E. M. *Communication Technology : the New Media in Society*. New York : The Free Press, 1986.
 18. Saffady, W. *Video-Based Information Systems*. Chicago : ALA, 1985.
 19. Sigel, E. *The Future of Videotex*. White Plains : Knowledge Industry Publication, 1983.
 20. Sullivan, C. and Oliver D. "The Impact of Prestel on Public Library Reference Activities." *British Library Research and Development Report* 5654(1981) : 1-99.
 21. Tydeman, J. et al. *Teletext and Videotex in the United States*. New York : McGraw-Hill, 1982.
 22. Woolfe, R. *Videotex : the New Television/Telephone Information Services*. London : Heyden, 1980.
 23. Yeates, R. "Videotex in Libraries and Information Centers." *The Electronic Library* 4:1(1986) : 56-63.
 24. _____. *Prestel in the Public Library*. Boston : The British Library Board, 1982.

〈부록 1〉 질문지 문항에 대한 기초통계

〈부록 1-1〉 천리안Ⅱ의 주제별 관심도

구 분	주제별		뉴스/ 날씨/ 스포츠		증권/ 세무/ 부동산		기업/ 물가/ 무역		기술/ 규격/ 기술인	
	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)
아주 조금 관심있다	18	3.8	140	29.9	132	29.7	176	38.2		
조금 관심있다	66	13.8	94	20.0	165	37.2	129	28.0		
보통정도로 관심있다	78	16.3	115	24.5	91	20.5	113	24.6		
대체로 관심있다	178	37.2	60	12.8	36	8.1	33	7.2		
매우 관심있다	138	28.9	60	12.8	20	4.5	9	2.0		

구 분	주제별		건강/ 의료상담		교육/ 도서/ 취업		여행/ 문화/ 행사		취미·오락/ 안내	
	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)
아주 조금 관심있다	44	9.8	20	3.9	43	9.5	13	2.7		
조금 관심있다	147	32.9	76	15.0	36	8.0	68	14.0		
보통정도로 관심있다	170	38.0	179	35.3	116	25.7	152	31.3		
대체로 관심있다	60	13.5	84	16.6	132	29.2	145	29.8		
매우 관심있다	26	5.8	148	29.2	125	27.6	108	22.2		

구 분	주제별		주문(도서, 선물등)		예약(항공, 공연물등)		국립중앙도서관 문헌 정보실	
	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)
아주 조금 관심있다	100	21.7	76	16.2	164	35.5		
조금 관심있다	218	47.4	124	26.4	172	37.2		
보통정도로 관심있다	84	18.3	140	29.8	76	16.5		
대체로 관심있다	29	6.3	65	13.8	25	5.4		
매우 관심있다	29	6.3	65	13.8	25	5.4		

〈부록 1-2〉 천리안Ⅱ에서 제공되는 정보에 대한 만족도

만족 정도 \ 구 분	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
항상 최신 정보이며 정확하다	125	24.5	125	24.5
대체로 최신정보이며 정확하다	332	65.1	457	89.6
그저 그런편이다	26	5.1	483	94.7
정보의 갱신이 느려 대체로 부정확하다	26	5.1	509	99.8
정보의 갱신이 느려 매우 부정확하다	1	0.2	510	100.0

〈부록 1-3〉 천리안Ⅱ에서 제공되는 주제범위에 대한 만족도

주 제 범 위 \ 구 분	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
현재보다 훨씬 넓은 주제의 정보	330	65.0	330	65.0
현재보다 조금 넓은 주제의 정보	113	22.2	443	87.2
현재 제공되는 주제에 만족	57	11.2	500	98.4
현재보다 조금 좁은 주제의 정보	8	1.6	508	100.0
현재보다 훨씬 좁은 주제의 정보	0	0.0	508	100.0

〈부록 1-4〉 천리안Ⅱ의 이용 이유

이 유 \ 구 분	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
다른 방법에 비해 시간제한없이 정보를 얻기 때문에	303	60.2	303	60.2
다른 방법보다 더빠르게 정보를 얻기 때문에	51	10.1	354	70.4
다른 방법보다 쉽게 정보를 얻기 때문에	149	29.6	503	100.0

〈부록 1-5〉 천리안Ⅱ의 이용기간

구 분 기간(월)	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
6 개월 미만	161	31.2	161	31.2
7-12 개월	291	56.4	452	87.6
13-18 개월	40	7.8	492	95.3
19-24 개월	14	2.7	506	98.1
2년 이상	10	1.9	516	100.0

〈부록 1-6〉 천리안Ⅱ의 숙련기간

구 분 기간(주)	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
1 주간 미만	118	22.8	118	22.8
1 주간	206	39.8	324	62.5
2 주간	177	34.2	501	96.7
3 주간	12	2.2	513	99.0
1 개월 이상	5	1.0	518	100.0

〈부록 1-7〉 천리안Ⅱ의 주간당 이용시간

구 분 기간(분)	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
10 분 미만	25	4.9	25	4.9
10-20 분	84	16.3	109	21.2
21-30 분	78	15.2	187	36.4
31-40 분	110	21.4	297	57.8
41-50 분	110	21.4	407	79.2
51-60 분	4	0.8	411	80.0
1 시간 이상	103	20.0	514	100.0

<부록 1-8> 천리안Ⅱ의 이용후 원자료 이용의 변화

자료별 이용률	신 문		잡 지		도서관 자료	
	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)	빈도수	비율(%)
많이 증가	6	1.2	0	0.0	4	0.8
대체로 증가	27	5.2	12	2.3	32	6.2
변화 없다	301	58.1	400	77.2	356	68.7
대체로 감소	148	28.6	53	10.2	75	14.5
많이 감소	36	6.9	53	10.2	51	9.8

<부록 1-9> 청각장애 유무

구 분 장애유무	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
예	26	5.2	26	5.2
아 니 오	492	94.8	518	100.0

<부록 1-10> 청각 장애자의 주제별 관심도

서비스종류	이용빈도	빈 도	
		수	비 율(%)
전 자 우 편		26	100.0
게 시 판		18	69.2
공 개 토 론		18	69.2
대 화		26	100.0
동 호 회		26	100.0
공 개 자 료 실		20	76.9
천 리 안 Ⅱ		26	100.0
PC LAND		16	61.5
오 락		26	100.0

〈부록 1-11〉 천리안Ⅱ 이용자의 국립도서관 이용도

도서관	구분		이 용 한 다	이 용 안 한 다	계
	이용구분				
국립도서관	이 용 자		119	381	500
	비 율(%)		23.8	76.2	100.0

〈부록 1-12〉 천리안Ⅱ에서 제공하는 「국립중앙도서관 문헌정보」에 대한 인지여부

제공정보	구분		안 다	모 른 다	계
	이용구분				
문 헌 정 보	이 용 자		119	14	115
	비 율(%)		87.8	12.2	100.0

〈부록 1-13〉 천리안Ⅱ에서 제공하는 「국립중앙도서관 문헌정보」에 대한 이용여부

국립중앙도서관 문헌정보	구분		경 험 있 음	경 험 없 음	계
	이용구분				
자 료 검 색	이 용 자		62	38	100
	비 율(%)		62.0	38.0	100.0

〈부록 1-14〉 「국립중앙도서관 문헌정보」가 이용자에게 주는 만족도

만 족 도	구 분		빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)	수	비 율(%)
매우 불만스럽다	10	16.1	10	16.1	10	16.1
대체로 불만스럽다	30	48.4	40	64.5	40	64.5
보통이다	15	24.2	55	88.7	55	88.7
대체로 만족스럽다	7	11.3	62	100.0	62	100.0
아주 만족스럽다	0	0.0	62	100.0	62	100.0

<부록 1-15> 「국립중앙도서관 문헌정보」에 대한 불만의 이유

이 유 별	구 분		누 적 빈 도	
	빈 도 수	비율(%)	수	비율(%)
목록을 찾아본 결과가 기대에 못미치므로	25	62.5	25	62.5
목록을 찾아보는 방법이 어려워	0	0.0	25	62.5
목록을 찾아보는 요소가 다양하지 못하여	15	37.5	40	100.0

<부록 1-16> 천리안Ⅱ의 이용 시간대

시간구분	구 분		누 적 빈 도	
	빈 도 수	비율(%)	수	비율(%)
아침시간(오전7시-오전9시)	20	4.0	20	4.0
낮 시간(오전9시-오후5시)	89	17.6	109	21.6
저녁시간(오후5시-0시)	307	60.8	416	82.4
새벽시간(0시-오전5시)	89	17.6	505	100.0

<부록 1-17> 각 관종별 도서관 이용도

관 종	구 분		빈 도 비 율(%)	
	빈 도 수	이 용 이 용 않 함	이 용 이 용 않 함	
국 립 도 서 관	106	412	20.5	79.5
공 공 도 서 관	292	226	56.4	43.6
대 학 도 서 관	111	407	21.4	78.6
전 문 도 서 관	49	469	9.5	90.5
특 수 도 서 관	21	497	4.1	95.9

〈부록 1-18〉 연간 도서관 이용 횟수

구 분 회수(회)	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
5회 이하	277	56.4	277	56.4
6-10	93	18.9	370	75.4
11-15	37	7.5	407	82.9
16-20	15	3.1	422	85.9
20회 이상	69	14.1	491	100.0

〈부록 1-19〉 도서관 이용시 이용자의 만족도

구 분 만족도	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
매우 불만스럽다	40	7.7	40	7.7
대체로 불만스럽다	111	21.4	151	29.2
보통이다	238	45.9	389	75.1
대체로 만족스럽다	129	24.9	518	100.0
아주 만족스럽다	0	0.0	518	100.0

〈부록 1-20〉 이용자의 정보입수 경로

구 분 정보검색방법	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
천리안Ⅱ를 이용한다	328	64.3	328	64.3
도서관의 참고사서에서 문의한다	38	7.5	366	71.8
도서관에 있는 자료를 통하여 스스로 해결한다	63	12.4	429	84.1
나의 개인소장 자료를 찾아본다	81	15.9	510	100.0

<부록 1-21> 천리안Ⅱ에 대한 이용자의 만족도

구 분 만족도	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
매우 불만스럽다	5	1.5	5	1.5
대체로 불만스럽다	43	13.2	48	14.8
보통이다	92	28.3	140	43.1
대체로 만족스럽다	178	54.8	318	97.8
매우 만족스럽다	7	2.2	325	100.0

<부록 1-22> 천리안Ⅱ의 봉사에 불만을 가진 이용자의 정보입수 경로

구 분	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
정보검색방법				
도서관을 이용한다	18	38.3	18	38.3
동료에게 묻는다	5	10.6	23	48.9
나의 개인소장 자료를 찾아본다	24	51.1	47	100.0

<부록 1-23> 이용자의 원하는 천리안Ⅱ의 정보검색방법

구 분	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
정보검색방법				
지금의 메뉴식 검색 방법에 만족한다	96	18.7	96	18.7
키워드 검색을 원한다	11	2.1	107	20.8
메뉴식과 키워드식을 겸용 검색을 원한다	350	68.1	457	88.9
잘모르겠다	57	11.1	514	100.0

<부록 1-24> 성별 분포

구 분 성 별	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
남 자	458	88.4	458	88.4
여 자	60	11.6	518	100.0

〈부록 1-25〉 연령 분포

구 분 연령(세)	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
20미만	101	19.5	101	19.5
20이상-30미만	242	46.7	343	66.2
30이상-40미만	114	22.0	457	88.2
40이상-50미만	61	11.8	518	100.0
50이상-60미만	0	0.0	518	100.0
60이상	0	0.0	518	100.0

〈부록 1-26〉 직업 분포

구 분 직 업	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
학 생	235	45.4	235	45.4
교 원	56	10.8	291	56.2
사 무 원	119	23.0	410	79.2
근 로 자	66	12.7	476	91.9
무 직	12	2.3	488	94.2
기 타	30	5.8	518	100.0

〈부록 1-27〉 학력 분포

구 분 학 력	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
고 졸	236	46.7	236	46.7
학 사	175	34.7	411	81.4
석 사	37	7.3	448	88.7
박 사	16	3.2	464	91.9
기 타	41	8.1	505	100.0

ABSTRACT

The Relation of the Videotex Systems and Library Services

Kee-Joo Sung*

The purpose of this study is to verify the hypothesis that the contents and range of library services are changed as the use of videotex systems increases. 1000 members of Chollian II were chosen as subjects for this study and the questionnaire was posted to them. The returned responses to questionnaire were analyzed with the statistical software packages "SAS PC" and "STATGRAPHICS".

The findings and conclusions of this study are summarised as follows :

1. Users of Chollian II make more use of videotex systems in seeking daily information than in seeking scholarly and professional information. It seems desirable to co-ordinate the services of videotex systems and libraries by redefining the traditional boundary of the two systems. Users will then conveniently get daily information through videotex services, scholarly and professional information through the reference service of libraries.
2. Sex does not make any significant difference in the use of videotex systems. Most frequent use of videotex systems is made by those at the age of thirties. Businessmen and enterprisers make the most frequent use of videotex systems. Those of higher education are the best users.
3. As the use of videotex systems increases, use of newspapers and

*Associate Professor, Department of Library and Information Science, Dongduck Women's University

periodicals decreases while its increase rarely has influence on the use of library materials.

4. There is limited correlation between the use of videotex systems and that of library services. The increase of the use of videotex systems does not significantly increase or decrease the use of libraries. It changes, however, the pattern and methods of information services provided by libraries.
5. Users of special libraries make the most frequent use of videotex systems and there is not much difference in the use by users of other kinds of libraries.