

대학도서관 정보조사제공에서의 응답 실패 요인에 관한 연구*

A Study on the Factors Affecting Unanswered Reference/Information Service in University Libraries

이 속 희 (Sook-Hee Lee)

목 차

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. 서론 | 4. 조사결과의 분석 및 가설검증 |
| 2. 정보조사제공의 평가 | 4. 1 기초자료의 분석 |
| 3. 응답 실패 요인 조사 | 4. 2 가설검증 |
| 3. 1 조사개요 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 2 변인설정과 측정방법 | 부록 |
| 3. 3 연구가설의 설정 | |

초 록

본 연구의 목적은 정보조사제공의 효율성을 저해하는 응답 실패 요인들간의 영향관계를 파악하여 각 요인의 상대적 영향력을 규명하고 시스템 정책 차원에서 그 해소 방안을 제시하는데 있다. 정보조사제공의 질적수준을 평가할 수 있는 설문지를 개발하여 국내 10개 국, 사립대학도서관의 이용자와 사서를 대상으로 설문조사를 수행하였다. 이용자의 정보요구를 만족스럽게 해결해 주지 못한 응답 실패율은 약 50%이었으며 정보조사제공의 효율성에 가장 큰 영향을 미치는 응답 실패 요인은 자료의 양적수준인 것으로 나타났다. 그러나 응답 실패 요인들간의 영향관계를 바탕으로 이용자 만족도에 미치는 각 요인의 직접적, 간접적 영향력을 분석한 결과 사서 요인(사서의 자료 및 시스템에 관한 지식)과 환경 요인(자료 및 시설 이용안내)의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 사서와 학생보조원에 의해 수행되는 수준별 정보조사제공 정책은 주요 응답 실패 요인 중 자료 및 시스템 요인(자료의 최신성, 자료의 입수 및 확인의 편의성) 그리고 환경 요인(자료 및 시설 이용안내)의 영향력을 최소화하는데 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the relationships among the factors affecting unanswered reference/information service and to suggest alternative steps which would overcome the unsatisfactory outcome in reference/information service policy. A questionnaire on the quality of reference/information service was developed to survey librarians and users in 10 different private and national university libraries. About half of 500 responses indicated dissatisfaction with the reference/information service and 10 variables were eventually identified as the primary factors which have significant relationships with users' satisfaction. Collection variables were identified as major factors associated with the unanswered service but the analysis of each factor's influence on a reference/information transaction has shown that there exist significant relationships among variables of librarian and environmental variables and the users' satisfaction. Tiered or non-tiered reference/information service showed positive relationships with collection and environmental factors.

* 본 논문은 1997년도 한국문헌정보학회 춘계발표회 발표논문을 수정 보완한 것임.

** 전남대학교 문헌정보학과 강사

접수일자 1997년 5월 9일

1. 서론

도서관/정보센터에 대한 이용자의 기대 수준과 실제 봉사수준이 일치되지 않았을 때 사서나 경영자 모두에게 있어 가장 중요한 문제는 그 원인을 파악하고 해소하는 것이다. 그러나 현재의 평가관련 연구들은 이용자 정보질문에 대한 응답의 정확성이 약 50%라는 높은 응답의 실패율(Christensen et al., 1989, 468-483; Hernon and McClure, 1987, 69-80; Gers and Seward, 1985, 32-35)에도 불구하고 응답 실패의 원인과 관련된 정보조사제공 과정의 각 구성 요소들이 어떻게 이용자 만족도에 부정적인 영향을 미치는지를 설명해 주지 못하고 있다.

정보기술의 도입과 함께 자동화된 정보조사제공 환경은 정보의 매체나 접근방법, 사서의 역할과 기능 뿐만 아니라 이용자의 정보질문 내용과 유형에 있어서도 전통적 정보조사제공에서와는 다른 양상을 보여주고 있다. 정보조사제공 환경의 변화가 시스템에 대한 이용자의 기대수준에 직접적인 영향을 미치고 있는 것이다. 따라서 정보조사제공의 효율성 평가는 변화하는 이용자의 정보요구와 봉사결과에 대한 반응을 통해 응답 실패 요인의 실체를 분석할 수 있어야 한다. 또한 그 결과는 실패 요인의 재발가능성을 해소할 수 있도록 시스템 경영 관점에서의 분석과 예측이 가능해야 하며 보다 효율적인 시스템 설계를 위한 정책수립에 있어서 '문제

해결의 도구'(Olausson, 1992, 69)로 인식될 수 있어야 한다.

정보조사제공에서의 응답 실패에 관한 최초의 연구는 사서가 처리해 주지 못한 이용자의 정보질문을 분석하려는 시도(Cole, 1958, 197-207)에서 찾아볼 수 있지만 응답 실패의 원인을 파악하려는 본격적인 연구는 1968년 26개 대학 및 공공도서관 그리고 과학기술 분야 연구소의 자료실에 접수된 정보질문 중 응답하기 어려웠거나 응답이 불가능했던 원인들을 분석한 Jahoda와 Culnan(1968)의 연구를 들 수 있다. 그 이후 이용자의 불만족 요인을 밝혀내기 위해 정보조사제공 업무를 담당하고 있는 사서들을 대상으로 정보조사제공 전과정을 통해 부정확한 정보가 제공될 수 있는 요인들을 조사하거나(Kemp and Dillon, 1989, 62-70) 이용자를 대상으로 정보탐색 단계별 불만족 요인들을 분석하는 연구(McCarthy, 1995, 221-234)들이 수행되어 왔다. 국내에서는 대학도서관 정보조사제공의 효율성을 측정하기 위해 정부간행물 자료와 관련된 사실형 또는 즉답형 실험용 질문을 개발하고 그에 대한 응답의 정확성과 정확성에 영향을 미치는 요소들을 비공개적으로 평가한 연구가 수행된 바 있다(김영신, 1995).

이상의 연구들을 종합해 보면 정보조사제공의 효율성과 그 효율성을 저해하는 요인들을 식별하는 평가들은 시도되었으나 응답 실패 요인들간의 영향관계에 대한 분석은 미비하였으며 효율성 저해요인에 대한 개선책은 논의되었지만 실제 정

보조사제공 시스템상에서 그 영향력을 평가하고 해석하는 연구는 수행되지 못하였다.

본 연구에서는 이용자의 정보요구를 만족스럽게 해결해 주지 못한 응답 실패 요인들을 정보조사제공 전과정을 통해 총체적으로 분석하고, 그 요인들간의 영향력과 영향관계를 정보조사제공 시스템상에서 해석하는 평가를 수행함으로써 정보조사제공의 질적수준을 향상시킬 수 있는 정책적 방안을 제시해 보고자 하였다.

2. 정보조사제공의 평가

정보질문의 난이도는 높았으나 사서의 자료 활용도가 높아 성공적인 정보조사제공이 이루어지는가 하면 사서의 질문이해도나 면담태도가 양호했음에도 불구하고 자료의 양적수준이 이용자의 기대수준에 미치지 못해 실패하는 정보조사제공도 있다. 한편 모든 요소가 충족된 정보조사제공이지만 어떠한 응답도 제공해 줄 수 없는 상황이 발생하기도 한다. 따라서 정보조사제공 환경에서 발생하는 응답 실패의 원인은 정보조사제공 과정을 구성하는 요소들의 복합적인 영향관계를 고려하여 특정 정보질문을 처리할 때마다 역동적으로 변화하는 각 구성 요소들이 이용자의 정보요구를 어떻게 그리고 어느 정도 충족시켜 주는가를 분석함으로써 비로소 설명될 수 있다. 그리고 이러한 평가는 누가 무엇을 어떻게 평가할 것인지에 대한 객

관적이며 보편적인 평가기준을 요구하게 된다.

2.1 평가의 척도 및 주체

이용자 만족도는 무형의 가치개념을 내포한 것으로 객관적 수량화가 불가능하지만(한상완, 1995, 301-302) 정보조사제공의 효율성을 좀더 객관적으로 평가하고자 적용해 온 대표적인 평가척도는 응답의 정확성이라 할 수 있다. 대리이용자를 평가주체로 하는 응답의 정확성 평가는 실제이용자가 정확성을 평가하는 경우 제기될 수 있는 평가결과의 타당성 문제를 최대한 배제할 수 있다는 장점을 지니고 있다. 그러나 이용자 만족도가 응답의 정확성에 따라 전적으로 결정되는 것은 아니며 실제이용자가 평가주체가 되어 이용자 만족도를 평가한 결과, 대리이용자의 평가결과와 크게 다르지 않음이 입증되고 있어 평가척도와 주체에 대한 논란이 가중되고 있다(Whitlatch, 1989, 190-191; Murfin and Gugelchuk, 1987, 329). 실제 이용자와 대리이용자의 평가결과가 상이하게 나타나는 이유는 실제이용자의 비평적 판단 능력의 결여보다는 오히려 부적합한 평가도구의 적용 문제에서 비롯된 것이라는 주장도 있다(Murfin, 1995, 229-230). 또한 제공된 정보가 이용자의 정보문제를 해결해 주었는가를 알아내기 위해서는 그 정보가 문제에 적용될 때까지의 일정 시간이 경과해야만 하기 때문

에 정보조사제공 결과에 대한 만족도는 이용자의 문제가 해결되었는지의 여부에 기준을 두는 것이 바람직하며 그 판단 주체는 이용자 즉, 질문한 사람 자신이어야 한다는 주장도 제기되고 있다(Grogan, 1991, 170-171).

2. 2 평가방법

응답의 정확성을 평가하기 위해 가장 널리 적용되어 온 비공개 평가방법은 대리이용자로 하여금 미리 정답이 확인된 실험용 질문을 사서에게 제기하도록 하고 그에 대한 사서의 응답이 얼마나 정확하고 적합한 것이었는가를 측정하는 평가방법이다. 그러나 비공개 평가에서 사용되는 실험용 질문은, 답이 한정적이고 명확한 즉답형 또는 사실형 정보질문만을 대상으로 하기 때문에 실제 정보조사제공 환경에서 제기되고 있는 다양한 유형의 이용자 질문의 특성을 충분히 반영할 수 없다는 제한점을 지니고 있으며, 그에 따른 비공개 평가결과 역시 한정된 정보조사제공 활동에 대한 효율성 평가라는 비판이 따르고 있다(Douglas, 1988, 94-101; Bailey, 1987, 280-282).

따라서 정보조사제공 환경에서 제기될 수 있는 모든 유형의 이용자 질문을 대상으로 정보조사제공의 효율성과 관련된 요인들이 총체적으로 분석될 수 있고, 정보조사제공의 효율성에 대한 이용자와 사서의 평가척도가 다를 수 있음을 감안하여

(Whitlatch, 1990, 205-220) 각 평가요소의 특성에 따라 평가의 주체를 다양하게 설정할 수 있는 평가방법이 적용될 필요가 있다.

2. 3 평가요소

정보조사제공의 효율성을 평가하기 위해 분석된 주요 평가요소와 그 내용들을 살펴보면 다음과 같다(Aluri, 1993, 220-236; Lancaster, 1984, 95-108).

- 1) 정보질문 - 정보질문의 유형이나 주제, 난이도
- 2) 사서 - 주제지식, 자료 및 시스템에 대한 일반지식, 전문가로서의 책임의식, 교육 및 훈련 배경, 경력
- 3) 이용자 - 정보탐색 및 이용행태상에 나타나는 이용자의 특성, 직업, 교육 수준, 정보요구에 대한 동기, 질문에 대한 지식과 이해정도, 정보해석능력, 자료나 시스템의 이용지식, 도서관 이용빈도, 도서관이나 사서에 대한 인식정도
- 4) 자료 및 시스템 - 참고자료의 규모, 참고자료의 질적수준
- 5) 정보면답 - 사서의 커뮤니케이션 능력, 사서의 면담태도, 이용자의 질문태도
- 6) 탐색전략 - 탐색방법, 탐색도구의 종류와 형태, 질문처리방법과 수준, 탐색소요시간, 자료 및 시스템 이용도

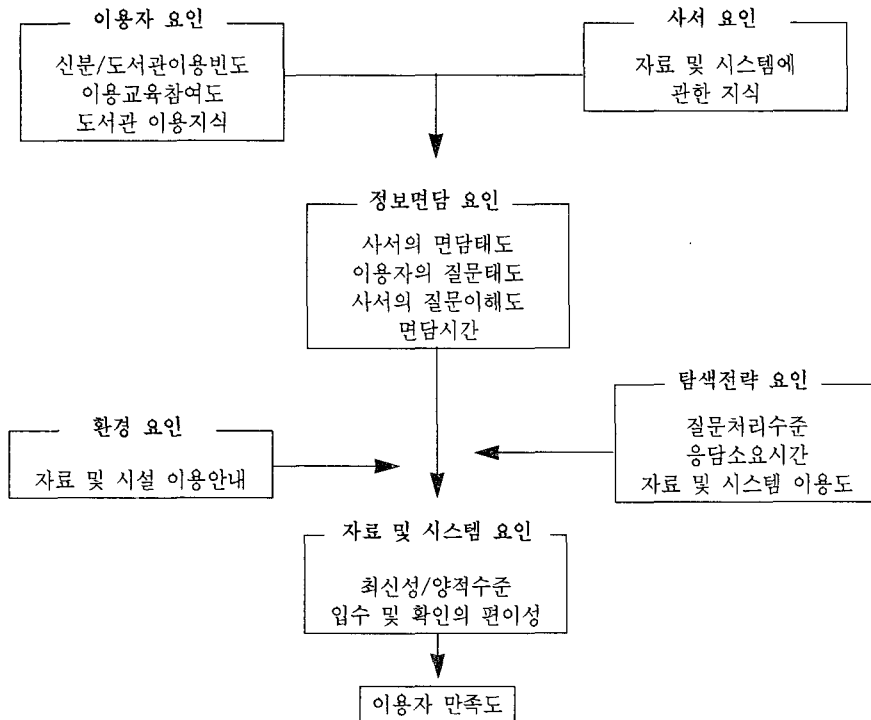
7) 환경 - 정보사서석의 위치, 자료나 시스템의 배치, 사서의 업무부담도, 자료 및 시스템 이용안내나 지시문 이러한 평가요소들의 적용범위는 평가의 주체나 방법의 특성에 따라 차이를 보인다. 설문조사 방법을 적용하는 경우 사서에 대한 평가내용은 객관적인 자격이나 학력에 제한된 반면 대리이용자에 의한 비공개 평가에서는 다양한 사서의 행태적 요소들이 평가될 수 있다. 그러나 이용자 요인은 거의 모든 평가연구에서 제외되어 왔다.

본 연구에서는 이와 같은 평가주체와

척도, 방법, 요소들의 특성을 고려하여 최종 봉사결과의 수혜자인 실제이용자로 하여금 자신의 정보질문이 제대로 해결되었는지의 여부를 판단하도록 하고 그 응답 여부로 이용자 만족도를 측정하며, 이용자 및 이용자 질문 자체의 특성을 모두 반영할 수 있을 뿐만 아니라 다양한 평가요소의 분석이 가능한 설문조사방법을 통해 응답 실패의 요인을 분석하는 평가를 수행하였다.

3. 응답 실패 요인 조사

〈그림 1〉 정보조사제공 과정의 측정변인



3. 1 조사개요

설문조사는 5개 국립대학 도서관과 5개 사립대학 도서관을 대상으로 1996년 3월 25일부터 5월 10일까지 수행되었으며 본 연구의 목적상 폐가제를 채택하고 있는 도서관 1개관, 주제별 정보조사제공 정책을 수행하고 있는 도서관 1개관, 사서와 학생보조원이 함께 수준별 정보조사제공 정책을 수행하고 있는 도서관 1개관이 포함되도록 하였다. 연구자가 직접 조사대상 도서관을 방문하여 각 도서관마다 50부의 [사서용 설문지](부록 A 참조)와 50부의 [이용자용 설문지](부록 B 참조)를 배포하고 회수하였다.

설문조사 결과의 타당성을 입증하기 위해 [사서용 설문지]와 [이용자용 설문지]의 문항들을 대상으로 크론바하 알파(Cronbach- α)계수를 구하여 문항의 점수 척도에 대한 신뢰도를 측정된 결과, 표준 신뢰도 계수 .71로 만족할 만한 수준이었다.

3. 2 변인설정과 측정방법

응답 실패 요인을 분석하기 위한 변인 설정은 정보조사제공 과정을 구성하는 요소들을 대상으로 하였으며 이를 정보조사 제공 과정의 단계에 따라 (그림 1)과 같이 범주화하였다.

응답 실패 요인들을 분석하기 위해 이상의 측정변인들을 독립변인으로 하고 응답, 미응답으로 평가된 이용자 만족도를

종속변인으로 하는 분산분석을 수행하였으며 다변인 회귀분석과 경로분석을 통해 분석된 응답 실패 요인들간의 영향관계를 밝혔다.

특정 정보조사제공 정책 수행에 유의한 영향력의 차이를 보이는 응답 실패 요인들을 분석하기 위해 현재 수행되고 있는 개가제와 폐가제, 주제별 정보조사제공 정책(모든 자료를 학문의 주제영역별로 구분하여 각 주제별 전문화된 사서가 정보봉사를 수행)과 비주제별 정보조사제공 정책(자료의 종류나 형태에 따라 단행본실, 정기간행물실, 참고자료실, 논문실 등으로 구분하여 정보봉사를 수행) 그리고 전담사서에 의한 정보조사제공 정책과 사서와 학생보조원에 의한 수준별 정보조사 제공 정책을 대상으로 t검증을 수행하였다.

3. 3 연구가설의 설정

이용자의 정보요구를 만족스럽게 해결해 주지 못한 응답 실패 요인들을 분석하고 그 해소 방안을 제시하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1) 이용자 요인, 사서 요인, 정보면담 요인, 탐색전략 요인, 환경 요인, 자료 및 시스템 요인은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2) 정보조사제공 과정의 응답 실패 요인간에는 이용자 만족도에 미치는 유의한 영향관계가

〈표 1〉 사서의 응답 성공율

응답 여부	빈도 (%)
이용자의 질문이 해결될 수 있는 답 제공 못함	44 (8.8)
이용자의 질문이 부분적으로 해결될 수 있는 답 제공	118 (23.6)
이용자의 질문이 해결될 수 있는 답 제공	338 (67.6)
합계	500 (100.0)

〈표 2〉 이용자 만족도

질문 해결 여부	빈도 (%)
전혀 해결되지 못함(미응답)	70 (14.2)
부분적으로 해결(부분 응답)	179 (36.2)
만족스럽게 해결(응답)	245 (49.6)
합계	494 (100.0)

있을 것이다.

가설 3) 응답 실패 요인들은 개가제 또는 폐가제에 유의한 영향력의 차이를 보일 것이다.

가설 4) 응답 실패 요인들은 주제별 정보조사제공 정책 또는 비주제별 정보조사제공 정책에 유의한 영향력의 차이를 보일 것이다.

가설 5) 응답 실패 요인들은 전담사서에 의한 정보조사제공 정책 또는 사서와 학생보조원에 의한 수준별 정보조사제공 정책에 유의한 영향력의 차이를 보일 것이다.

4. 1 기초자료의 분석

조사대상 도서관에 배포되었던 [사서용 설문지]와 [이용자용 설문지]의 회수율은 각각 100%(500/500)와 98.8% (494/500)이었다. 사서와 이용자가 판단한 각 정보조사제공의 효율성을 비교하기 위해 이용자의 질문처리에 대한 사서의 응답 성공율과 정보조사제공 결과에 대한 이용자의 만족도를 측정하였는데 그 결과는 〈표 1〉과 〈표 2〉에 나타난 바와 같다.

사서와 이용자의 효율성 평가결과에 대한 상관관계를 분석한 결과 $r = .4705$ ($p < .001$)인 것으로 나타나 정보조사제공의 효율성 평가에 있어서 사서가 판단한 응답의 성공율로 이용자의 만족도를 대신할 수 없다는 Bunge(1990, 44)의 연구결과를 확인시켜 주었다. 따라서 본 연구에서는

4. 조사결과의 분석 및 가설검증

이용자의 정보질문이 만족스럽게 해결되었는가의 여부를 묻는 [이용자용 설문지]의 분석결과를 근거로 질문이 부분적으로 해결된 '부분 응답'과 질문이 전혀 해결되지 못한 '미응답'에 해당되는 50.4%의 정보조사제공을 모두 '미응답'으로 처리하고 응답에 실패한 정보조사제공의 요인을 분석하였다.

한편 본 연구에서 미처 평가되지 못한 응답 실패 요인들이 있다면 후속연구의 자료로 제공하고자 '부분 응답' 또는 '미응답'의 만족도를 나타낸 이용자에게 그 원인을 우선 순위별로 기술하도록 한 결과, 자료의 양적수준, 자료의 소장여부, 자료의 최신성 및 잘못된 자료의 배열, 이용자의 이용지식 미비 등 이용자에게는 자료 및 시스템 요인이 응답 실패의 주요 요인으로 인식되고 있음을 알 수 있었다.

4. 2 가설검증

4. 2. 1 가설 1의 검증

응답 실패 요인을 식별하기 위해 <그림 1>의 각 측정변인을 대상으로 응답, 미응답의 이용자 만족도에 대한 교차분석을 수행하였다.

1) 이용자 요인

이용자 요인 중에서는 이용자 신분($\chi^2 = 13.045, p < .001$)만이 응답과 미응답에 유의한 차이를 가져오는 변인으로 나타나 정보조사제공의 성패가 이용자의 신분에

따라 달라질 수 있음을 보여 주었다. 도서관 이용빈도($\chi^2 = .027, p > .05$), 이용교육 참여도($\chi^2 = 1.929, p > .05$), 도서관 이용지식($\chi^2 = 6.283, p > .05$) 등은 응답, 미응답에 유의한 차이를 가져오지 않는 것으로 나타났다.

2) 사서 요인

사서의 자료 및 시스템에 관한 지식은 이용자 만족도에 유의한 차이를 보였다($\chi^2 = 169.883, p < .001$). 사서가 제공해 준 자료는 모두 부적합했지만 이용자 스스로 자료를 찾아 문제를 해결한 사례(0.2%)도 있었으며, 사서가 제시한 자료나 시스템은 모두 적합하고 완벽한 것이었지만 이용자의 정보질문이 해결되지 못한 것으로 분석된 사례(8.3%)도 있었다.

3) 정보면담 요인

사서의 면담태도($\chi^2 = 13.816, p < .001$), 사서의 질문이해도($\chi^2 = 37.427, p < .001$), 면담시간($\chi^2 = 38.950, p < .001$)은 응답, 미응답에 유의한 차이를 가져오는 변인으로 나타났고 이용자의 질문태도($\chi^2 = 5.889, p > .05$)는 응답, 미응답에 유의한 차이를 가져오지 않았다.

4) 탐색전략 요인

사서가 이용자의 질문을 처리하기 위해 자료나 시스템을 참고하는 경우 자료 및 시스템의 이용도는 정보조사제공 결과에 대한 이용자 만족도에 유의한 차이를 가져 오지 않는 변인으로 밝혀졌으며($\chi^2 =$

4.088, $p > .05$), 응답소요시간($\chi^2 = 2.606, p > .05$) 또한 응답, 미응답에 미치는 유의한 차이를 가져오지 않는 변인으로 나타나 사서가 이용자의 질문을 처리하기 위해 얼마나 많은 시간을 소요했는가보다는 이용자가 만족할 정도의 충분한 시간을 할애했느냐가 정보조사제공의 성패에 더 큰 영향을 미친다는 사실을 확인시켜 주었다. 그러나 이용자 질문에 대한 사서의 질문처리수준($\chi^2 = 72.539, p < .001$)은 응답, 미응답에 유의한 차이를 보이는 변인으로 나타났다.

5) 환경 요인

이용자가 자료를 입수하거나 이용하는 과정에서 영향을 미치는 도서관 자료의 배치 및 시설에 대한 이용안내 기능은 응답, 미응답에 유의한 차이를 가져오는 변인으로 나타났다($\chi^2 = 58.002, p < .001$).

6) 자료 및 시스템 요인

이용자가 자신의 정보문제를 해결하기 위해 이용한 자료의 최신성($\chi^2 = 79.973, p < .001$), 이용자가 입수한 자료의 양적수준($\chi^2 = 191.709, p < .001$), 이용자가 원하는 자료의 식별과 이용에 이용자가 느끼는 불편함의 정도를 측정한 자료의 입수 및 확인의 편이성($\chi^2 = 71.484, p < .001$)은 모두 응답, 미응답에 유의한 차이를 보이는 변인으로 나타났다.

각 측정변인이 이용자 만족도에 미치는 영향력의 차이가 유의한 것인지를 분석하

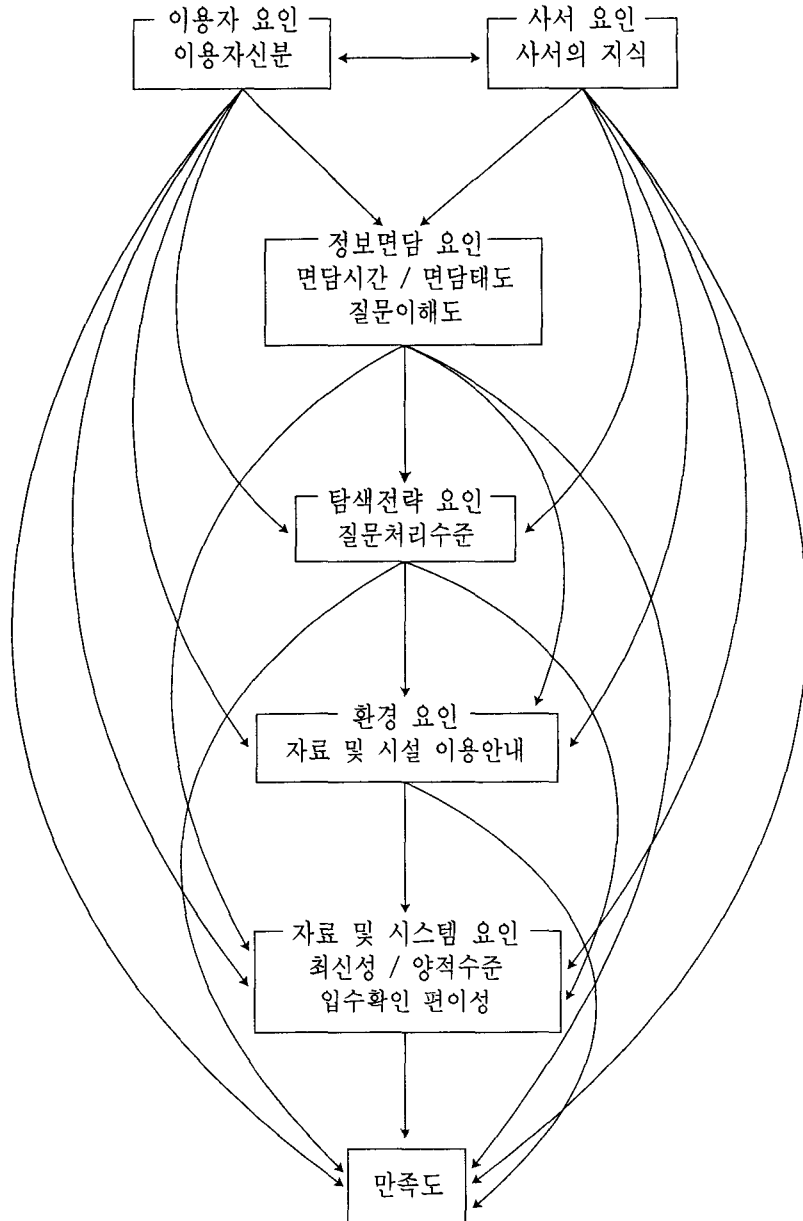
고자 수행한 분산분석 결과에서도 이용자 신분, 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식, 정보면담 시간, 사서의 질문이해도, 사서의 면담태도, 질문처리수준, 자료 및 시설 이용안내, 자료의 최신성, 자료의 양적수준, 자료의 입수 및 확인의 편이성 등 최종 10개의 변인들이 응답에 실패한 정보조사제공에 유의한 영향을 미치는 요인으로 분석되었다.

4. 2. 2 가설 2의 검증

가설 1의 검증 결과 분석된 응답 실패 요인들을 대상으로 정보조사제공 과정에서 각 요인들이 어떠한 영향관계를 형성하며 이용자 만족도에 영향을 미치는지를 규명하기 위해 <그림 2>와 같은 가설적 경로모형을 설정하였다. 상관관계는 있으나 영향관계를 가정하지 않는 이용자 요인과 사서 요인을 외생변인으로 설정하였고 정보면담, 탐색전략, 환경, 자료 및 시스템 요인을 경로모형을 통해 설명되는 내생변인으로 설정하였다. 정보조사제공 과정의 단계별로 배열된 각 응답 실패 요인들이 이용자 만족도에 미치는 영향력을 파악하고자 먼저 이용자 만족도를 종속변인으로 하여 각 요인의 상대적 영향력을 분석한 다음 차례로 이용편이성, 양적수준, 최신성, 이용안내, 질문처리수준, 질문이해도, 면담시간, 면담태도를 각각 종속변인으로 하는 전방선택 방식의 다변인 회귀분석을 수행하였다.

<표 3>은 다변인 회귀분석 결과 각 종속변인에 대한 독립변인들의 다중상관계

(그림 2) 응답 실패 요인의 가설적 경로모형



〈표 3〉 응답 실패 요인의 다변인 회귀분석 결과

종속변인	독립변인	다중상관계수	결정계수	베타	t값	F값
이용자 만족도	양적수준	.637	.407	.399	9.11**	70.53**
	사서의 지식	.689	.476	.241	5.46**	
	이용안내	.699	.489	.084	2.02*	
	질문이해도	.705	.497	.085	2.28*	
	질문처리수준	.708	.502	.084	2.29*	
	입수확인 편이성	.713	.508	.092	2.14*	
입수 확인 편이성	이용안내	.539	.291	.476	11.61**	74.37**
	사서의 지식	.581	.338	.203	4.89**	
	면담태도	.592	.351	.115	2.84*	
양적수준	사서의 지식	.535	.286	.476	11.61**	108.96**
	이용안내	.587	.345	.249	6.08**	
자료의 최신성	이용안내	.448	.201	.369	8.43**	52.19**
	사서의 지식	.513	.263	.219	4.83**	
	면담시간	.524	.275	.119	2.61*	
이용안내	사서의 지식	.238	.057	.179	3.58**	18.26**
	면담시간	.285	.081	.166	3.30*	
질문처리 수준	사서의 지식	.305	.093	.305	6.52**	42.48**
질문 이해도	면담시간	.446	.199	.362	7.97**	68.56**
	사서의 지식	.498	.248	.238	5.23**	
면담시간	사서의 지식	.352	.124	.352	7.66**	58.71**
면담태도	사서의 지식	.194	.038	.194	4.04**	16.29**

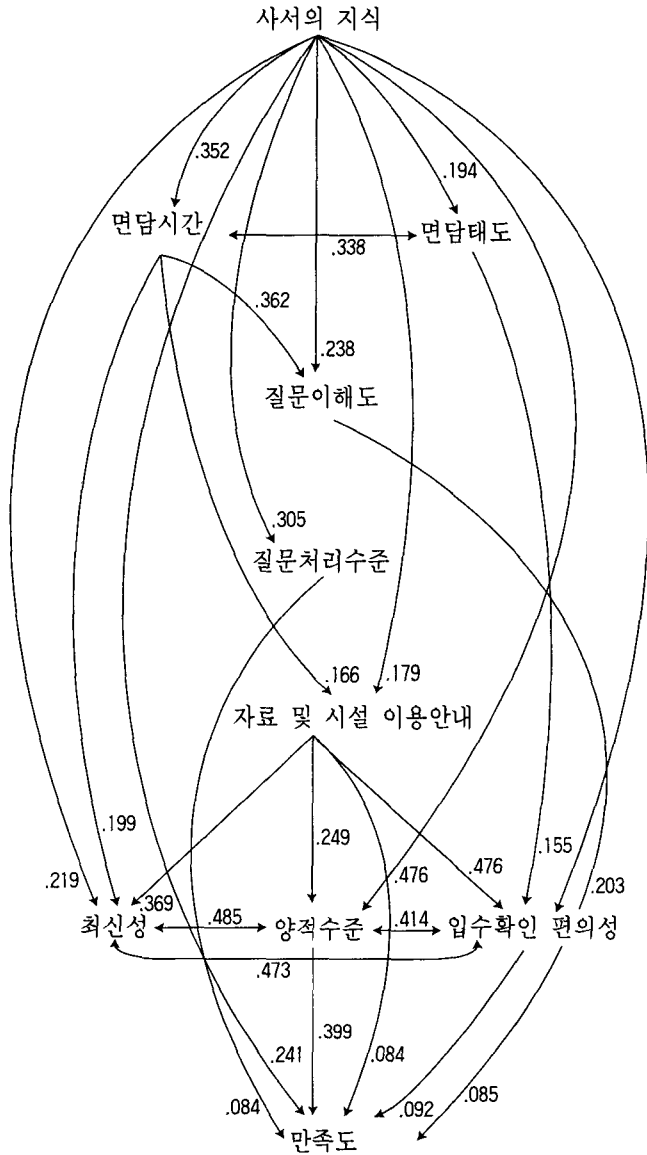
* p < .01, ** p < .001

수(Mult R), 결정계수(R²), 베타(Beta), t 값, F값을 정리한 것이다. 〈표 3〉 응답 실패 요인의 다변인 회귀분석 결과 이용자 만족도에 대한 응답 실패 요인들간의 영향관계는 이러한 다변인 회귀분석 결과의 베타값(종속변인에 영향을 미치는 각 독립변인들의 상대적 기여도)을 경로계수로 이용한 경로분석을 통해 설명될 수 있는

데 〈그림 3〉은 다변인 회귀분석 결과에 기초하여 응답 실패 요인들간의 영향관계를 분석한 경로모형이다.

변인간 쌍방향화살표의 수치는 단순상관계수를 표시한 것이며 가설적 경로모형에서와는 달리 일방향화살표가 없는 변인들은 다변인 회귀분석을 수행한 결과 그 경로의 베타계수가 통계적으로 의미 없었음을

〈그림 3〉 응답 실패 요인의 경로보형



나타내는 것이다.

이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있는 응답 실패 요인은 자료의 양적수준(.399)인 것으로 나타났는데 이 요인은

자료 및 시설 이용안내(.249)와 사서의 지식(.476)이 미치는 영향을 받고 있으며 이용안내 요인 또한 면담시간(.166)이나 사서의 지식(.179)이 미치는 영향을 받고

있음을 보여 주고 있다.

이러한 경로모형을 통해 최종변인인 이용자 만족도를 제외한 다른 변인들은 종속변인이 되는 동시에 독립변인도 되는 매개변인이 됨을 알 수 있는데 따라서 이용자 만족도에 대한 각 변인의 영향력을 파악하기 위해서는 매개변인들과 종속변인간의 영향관계를 고려해야 한다.

즉, 사서의 지식이 이용자 만족도에 미치는 영향력의 총효과는 다른 매개변인을 통제했을 때 사서의 지식이 이용자 만족도에 직접적으로 미치는 직접효과와 질문처리수준이나 이용안내와 같은 매개변인을 통해 간접적으로 미치는 간접효과를 모두 고려한 것이어야 한다.

<표 4>는 이용자 만족도에 미치는 각 변인의 직접적, 간접적 효과를 포함한 인과적 효과와 비인과적 효과를 계산한 것이다. 총효과는 두 변인간의 상관계수이며 간접효과는 경로계수의 곱을 모두 합한 값이 된다(정대연, 1992, 69).

경로모형에 나타난 응답 실패 요인들간

의 영향관계를 바탕으로 각 응답 실패 요인의 인과적 효과를 살펴본 결과, 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식이 가장 영향력이 큰 요인인 것으로 판명되었다. 특히 사서의 지식은 이용자 만족도에 미치는 직접적 영향력보다는 질문처리수준, 자료 및 시설 이용안내, 자료의 양적수준, 자료의 입수 및 확인의 편이성을 매개로 한 간접적 영향력이 더 큰 요인인 것으로 나타났다. 그리고 이용자 만족도를 결정하는 가장 직접적인 요인으로 분석되었던 자료의 양적수준은 자료의 시설 및 이용안내 요인의 영향을 받고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 검증결과는 이용자가 지적한 응답 실패 요인(4.1 참고)과 정보조사 제공 과정상에 나타난 응답 실패 요인들간의 영향관계를 토대로 각 요인의 영향력을 분석한 결과간에 상당한 차이가 있음을 보여준다.

4. 2. 3 가설 3의 검증

특정 정보조사제공 정책이 응답 실패

<표 4> 응답 실패 요인의 인과적 효과

요인	총효과	인과적효과 (직접효과+간접효과)	비인과적 효과
사서의 지식	.563	.539 (.241 + .298)	.024
면담시간	.308	.066 (- + .066)	.242
면담태도	.184	.010 (- + .010)	.174
질문이해도	.303	.085 (.085 + -)	.218
질문처리수준	.291	.084 (.084 + -)	.207
이용안내	.354	.226 (.084 + .142)	.128
양적수준	.638	.399 (.399 + -)	.239
입수확인 편이성	.404	.092 (.092 + -)	.312

〈표 5〉 개가제와 폐가제에 대한 t검증 결과

	이용자신분		사서의 지식		최신성		양적수준		입수확인	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
폐가제	1.30	.68	4.28	.96	3.23	.95	3.09	1.41	2.48	.73
개가제	1.23	.46	4.09	1.11	3.19	.91	2.77	1.41	2.12	.74
t값	.73		1.07		.23		1.41		3.09*	

	이용안내		질문이해도		면담시간		면담태도		질문처리수준	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
폐가제	2.28	.79	2.80	.45	4.22	.73	2.92	.27	4.90	1.31
개가제	2.25	.72	2.72	.47	4.00	.86	2.77	.43	4.55	1.42
t값	.24		1.10		1.72		3.27*		1.66	

* p < .01

요인의 영향력에 유의한 차이를 가져오는지를 알아보기 위해 개가제를 채택하고 있는 9개 도서관과 폐가제를 채택하고 있는 1개 도서관을 대상으로 t검증을 수행하고 각 응답 실패 요인의 평균값에 유의한 차이가 있는지를 살펴보았다(표 5).

분석결과 응답 실패 요인 중 자료의 입

수 및 확인의 편이성과 사서의 면담태도가 폐가제에서 유의한 차이를 보였다. 이는 이용자의 자유로운 자료 접근보다는 자료 관리의 효율성을 우선하는 폐가제에 있어서 자료의 입수 및 확인의 편이성이 높다는 점을 입증하는 결과라고 할 수 있다. 그러나 폐가제에서 모든 응답 실패 요

〈표 6〉 주제별 정보조사제공 정책과 비주제별 정보조사제공 정책에 대한 t검증 결과

	이용자신분		사서의 지식		최신성		양적수준		입수확인	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
주 제	1.19	.45	4.04	1.16	3.04	.88	2.64	1.59	2.07	.77
비주제	1.23	.49	4.11	1.09	3.21	.92	2.82	1.39	2.16	.74
t값	-.62		-.37		-1.15		-.78		-.78	

	이용안내		질문이해도		면담시간		면담태도		질문처리수준	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
주 제	2.19	.80	2.67	.47	3.91	.99	2.87	.33	4.61	1.45
비주제	2.25	.72	2.73	.47	4.03	.83	2.78	.42	4.58	1.41
t값	-.58		-.90		-.92		1.86		.14	

인의 평균이 높게 나타난 결과는 폐가제 도서관의 표본수가 작아 특정 도서관의 정보조사제공 수준을 반영한 결과일 수도 있음을 고려하여 해석할 필요가 있다.

4. 2. 4 가설 4의 검증

주제별 정보조사제공 정책과 비주제별 정보조사제공 정책이 질문 유형별 응답 실패 요인의 영향력에 유의한 차이를 가져올 것이라는 가설을 검증하기 위해 t검증을 수행한 결과는 <표 6>과 같다.

면담태도와 질문처리수준을 제외한 모든 응답 실패 요인의 평균이 비주제별 정보조사제공 정책에서 더 높게 나타났으며 주제별 정보조사제공 정책 또는 비주제별 정보조사제공 정책에 따라 유의한 평균의

차이를 보인 응답 실패 요인은 발견되지 않았다.

사서의 전문화된 주제지식을 활용하는 주제별 정보조사제공 정책이 이용자의 정보요구를 충족시키는데 더 효율적일 것이라 예측하지만, Gibbs(1993, 1-8)의 주제 전문가와 일반사서의 정보조사제공 결과를 비교한 연구에서도 사서의 주제별 전문지식과 정보조사제공의 효율성간에는 큰 상관성이 없는 것으로 밝혀진 바 있다. 그러나 주제별 정보조사제공 정책을 수행하고 있는 조사대상 도서관이 정책 수행의 초기 단계에 있음을 감안해 볼 때 본 연구의 결과는 주제별 정보조사제공 정책이 정착될 수 있는 충분한 운영기간을 두고 재평가를 시도함으로써 그 타당성을

<표 7> 전담 사서에 의한 정보조사제공 정책과 사서와 학생보조원에 의한 수준별 정보조사제공 정책에 대한 t검증 결과

	이용자신분		사서의 지식		최신성		양적수준		입수확인	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
사서와 학생보조원	1.16	.37	4.17	.98	3.51	.83	3.08	1.41	2.40	.68
전담사서	1.24	.50	4.10	1.11	3.16	.92	2.77	1.40	2.12	.75
t값	-1.29		.41		2.46 *		1.44		2.41 *	

	이용안내		질문이해도		면담시간		면담태도		질문처리수준	
	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차	평균	편차
사서와 학생보조원	2.57	.62	2.61	.49	4.12	.78	2.79	.40	4.90	1.24
전담사서	2.21	.74	2.74	.46	4.01	.85	2.79	.41	4.55	1.42
t값	3.21 **		-1.86		.85		.08		1.66	

* p < .05, ** p < .01

입증할 필요가 있다.

4. 2. 5 가설 5의 검증

모든 이용자 질문을 사서가 전담하여 정보조사제공을 수행하는 도서관과 사서와 학생보조원에 의해 수준별 정보조사제공이 수행되고 있는 도서관을 대상으로 각 응답 실패 요인과의 관계를 t검증을 통해 분석한 결과는 <표 7>과 같다.

각 응답 실패 요인에 대한 두 정책의 평균을 비교해 보면 질문이해도를 제외한 모든 응답 실패 요인의 평균이 사서와 학생보조원에 의한 수준별 정보조사제공 정책에서 더 높게 나타났으며 두 정책에 따라 유의한 평균의 차이를 보이는 응답 실패 요인은 자료의 최신성과 자료의 입수 및 확인의 편이성 그리고 자료 및 시설 이용안내 요인인 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 이용자의 정보요구 수준에 따라 사서 또는 학생보조원이 정보조사제공을 담당하는 수준별 정보조사제공이 정보조사제공의 주요 응답 실패 요인으로 밝혀진 자료 및 시스템 요인과 환경 요인의 영향력을 최소화하여 정보조사제공의 효율성을 증진시킬 수 있는 효과적인 정책임을 입증하는 것으로 해석해 볼 수 있다.

5 결론 및 제언

정보조사제공의 효율성을 저해하는 응답 실패 요인들간의 영향관계를 분석하고

그 요인들의 영향력을 최소화할 수 있는 정책적 방안을 제시하기 위해 국내 10개 대학도서관을 대상으로 응답 실패 요인을 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이용자의 정보질문이 부분적으로 해결되거나 전혀 해결되지 못한 정보조사제공의 응답 실패율은 50.4%이었으며, 이용자 신분, 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식, 면담시간, 사서의 면담태도, 질문이해도, 질문처리수준, 자료 및 시설 이용안내, 자료의 최신성, 자료의 양적수준, 자료의 입수 및 확인의 편이성이 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 응답 실패 요인인 것으로 분석되었다.

둘째, 응답 실패 요인들간의 영향관계를 분석한 결과 이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 응답 실패 요인은 자료의 양적수준이었다. 그러나 응답 실패 요인들간의 영향관계를 토대로 각 요인의 직접적, 간접적 영향력을 분석한 결과 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식은 이용자 만족도에 직접적인 영향을 미치는 요인일 뿐만 아니라 자료의 양적수준, 최신성, 이용자 질문에 대한 이해도 질문처리 수준 등 모든 응답 실패 요인들에도 간접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 정보조사제공의 효율성을 개선하기 위해서는 가장 먼저 사서 요인의 이러한 직접적, 간접적 영향력을 최소화할 수 있도록 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식수준을 향상시켜야 한다. 사서의 자료에 대한 지

식과 활용능력을 심화시켜 줄 수 있는 계속교육이나 훈련 프로그램의 개발이 활성화되어야 하며 이를 지속적으로 실시할 수 있도록 지원해 주는 제도적 장치가 함께 마련되어야 할 것이다.

셋째, 특정 정보조사제공 정책이 각 응답 실패 요인에 미치는 영향력의 차이를 분석한 결과, 사서와 학생보조원에 의해 수행되는 수준별 정보조사제공 정책은 자료의 최신성과 자료의 입수 및 확인의 편이성, 그리고 자료 및 시설 이용안내 요인의 영향력을 최소화하는데 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이용자의 정보요구 수준에 따라 간단하고 단순한 질문은 준사서나 학생보조원이 처리하도록 하고 질문의 수준과 내용을 분석하기 위한 비평적 사고능력 또는 정보조직에 대한 고도의 지식을 필요로 하는 조사, 연구형 질문은 사서가 처리하도록 하는 수준별 정보조사제공 정책은, 한정된 인적자원을 보다 효율적으로 활용할 수 있을 뿐만 아니라 정보조사제공의 효율성을 저해하는 주요 응답 실패 요인의 해소에도 긍정적인 영향을 미침으로써 이용자에 대한 봉사의 질적수준을 높일 수 있는 한 정책 모형으로 제시될 수 있을 것이다.

넷째, 응답 실패 요인을 분석한 결과 사서 요인을 제외한 주요 응답 실패 요인들은 자료의 양적수준이나 최신성 그리고 자료의 입수 및 확인의 편이성과 같은 자

료 및 시스템 요인인 것으로 나타났다. 그러나 자료의 규모나 최신성의 결여에서 비롯된 문제가 시스템 차원에서 바로 해결될 수 없는 현재의 정보조사제공 환경을 고려한다면 소장자료의 양적수준과 최신성에 대한 이용자 만족도를 최대화할 수 있는 방법의 모색이 더 중요하다고 할 수 있다. 따라서 자료 및 시스템 이용에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 입증된 자료 및 시설 이용안내 기능의 강화는 소장자료의 입수 및 확인, 자료의 양적수준과 최신성에 대한 이용자 만족도를 향상시키는 결과를 가져올 것이다.

마지막으로, 가치의 개념이 우선되는 이용자 만족도를 객관적으로 평가하고 해석하는 데에는 평가도와 방법상의 한계가 있다. 본 연구의 평가결과가 일반화되기 위해서는 동일한 방법을 적용한 평가를 다른 시스템 환경에서 반복 수행하여 평가방법의 타당성을 입증할 필요가 있으며 또한 본 연구에서 그 효율성이 입증되지 못한 정보조사제공 정책에 대해서도 특정 정책을 수행하는 시스템의 표본 수를 확대하거나 시스템의 정책이 정착될 수 있는 충분한 운영기간을 두어 재평가하는 후속연구를 수행한다면 보다 객관적이고 정밀한 시스템 정책 차원에서의 평가결과를 기대할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김영신. 1995. 비통보식 조사를 통한 대학 도서관 참고봉사 평가. 박사학위 논문. 이화여자대학교.
- 정대연. 1992. 사회통계학. 서울 : 백산서당.
- 한상완. 1995. 정보조사제공론. 서울 : 구미무역.
- Aluri, Rao. 1993. "Improving Reference Service : The Case for Using a Continuous Quality Improvement Method." RQ 33 (2) : 220-236.
- Bailey, B. 1987. "The Continuing Debate on Library Reference Service : A Mini - symposium the '55 Percent Rule' Revisited." Journal of Academic Librarianship 13(5) : 280-282.
- Bunge, Charles A. 1990. "Factors Related to Output Measures for Reference Service in Public Libraries : Data from Thirty Six Libraries." Public Libraries 29(1) : 42-47.
- Christensen John O. et al. 1989. "An Evaluation of Reference Desk Service." College and Research Libraries 50(4) : 468-483.
- Cole, P. F. 1958. "The Analysis of Reference Questions Records as a Guide to the Information Requirements of Scientists." Journal of Documentation 14 (3) : 197-207.
- Douglas, Ian. 1988. "Reducing Failures in Reference Services." RQ 28(1) : 94-101.
- Gers, Ralph and L. J. Seward. 1985. "Improving Reference Performance : Results of a Statewide Study." Library Journal 110(18) : 32-35.
- Gibbs, Beth L. 1993. "Subject Specialization in the Scientific Special Library." Special Libraries 84(1) : 1-8.
- Grogan, Denis. 1991. Practical Reference Work. London : LA Publishing.
- Hernon, Peter and C. R. McClure. 1987. "Library Reference Service : An Unrecognized Crisis - A Symposium." Journal of Academic Librarianship 13(2) : 69-80.
- Hahoda, G. and Mary Culnan. 1968. "Unanswered Science and Technology Reference Questions." American Documentation 19 : 95-100.
- Kemp, Jan and D. Dillon. 1989. "Collaboration and the Accu-

- racy Imperative : Improving Reference Service Now." RQ 29(1) : 62-70.
- Lancaster, F. W. 1984. "Factors Influencing the Effectiveness of Question - Answering Service in Libraries." Reference Librarian 11 : 95-108.
- McCarty, Cheryl A. 1995. "Students' Perceived Effectiveness Using the University Library." College and Research Libraries 56(3) : 221-234.
- Murfin, Marjorie E. 1995. "Evaluation of Reference Service by User Report of Success." Reference Librarian 49/50 : 229-241.
- Murfin, Marjorie E. and F. Gugelchuk. 1987. "Development and Testing of a Reference Transaction Assessment Instrument." College and Research Libraries 48(4) : 314-338.
- Olausson, Carin. 1992. "Evaluation in University Libraries : A Tool for Development?." Libri 42 (1) : 63-74.
- Whitlatch, Jo Bell. 1989. "Unobtrusive Studies and the Quality of Academic Library Reference Services." College and Research Libraries 50(2) : 181-194.
- Whitlatch, Jo Bell. 1990. "Reference Service Effectiveness." RQ 30(2) : 205-220.

(부록 A)



사서용 설문지

1. 이용자의 질문내용

[]

- * 질문 유형 : ① 지시형 () ② 즉답형 () ③ 조사형 () ④ 연구형 ()

2. 질문처리방법 및 자료이용도

- ① 사서 고유의 지식으로 응답 ()
- ② 자료를 참고하거나 시스템을 탐색한 후 응답 ()
(이용한 자료나 시스템의 종류를 있는대로 기술하여 주십시오.)

자료명 []

시스템명 []

3. 질문처리수준

- ① 직접 자료를 찾아주었거나 또는 이용자의 질문이 바로 해결될 수 있는 답을 제공 ()
- ② 특정 자료명이나 관련자료의 위치 지시 ()
- ③ 특정 목록이나 색인 확인을 통한 자료의 이용 지시 ()
- ④ 목록이나 색인 등 탐색도구의 이용을 지시 ()
- ⑤ 자료 접근방법에 대한 일반적인 안내 ()
- ⑥ 모르겠다 또는 해당자료 없다는 답 제공 ()
- ⑦ 상호대차 신청 ()

4. 이용자의 질문태도

- ① 질문의 요지가 명료하며 진지하고 성실한 태도 ()
- ② 질문의 요지는 명확하지 않지만 진지하고 성실한 태도 ()
- ③ 질문의 요지가 명료하지 못하며 불성실한 태도 ()

5. 응답에 소요된 시간 - 약 ()분

6. 응답여부

- ① 이용자의 질문이 해결될 수 있는 답을 제공하였다 ()
- ② 이용자의 질문이 부분적으로 해결될 수 있는 답을 제공하였다 ()
- ③ 이용자의 질문이 해결될 수 있는 답을 제공해 주지 못했다 ()

(부록 B)



이용자용 설문지

본 설문지는 대학도서관 정보봉사에 대한 이용자 여러분의 의견 조사를 목적으로 합니다. 단 아래의 모든 문항은 오늘 귀하가 사서에게 도움을 요청했던 질문내용만을 대상으로 하며 도서관 방문 목적이 모두 달성된 후 한 문항도 빠짐없이 작성해 주시면 고맙겠습니다. []안에 기술 또는 해당사항에 (v)표를 해주십시오.

1. 아래 이용자 사항에 대하여 답하여 주십시오.

- (1) 소속학과 및 신분 : []학과 학부 ()학년
 석사과정 ()
 박사과정 ()
 교수 ()

- 직원 ()
 외부이용자 ()

- (2) 도서관 이용빈도 : 매주 () 회
 매달 () 회
 매학기 () 회

- (3) 도서관 이용교육 참여 : 모든 교육에 참여 ()
 선택적 참여 ()
 참여해 본 적 없다 ()

2. 오늘 귀하가 사서에게 질문했던 내용(주제, 자료의 종류 등)과 그에 대한 사서의 응답 내용을 구체적으로 기술하여 주십시오.

귀하의 질문내용 []

사서의 응답내용 []

3. 사서의 응답에 따라 귀하가 취한 행동은 무엇입니까?

- ① 사서의 응답 그 자체로 질문이 해결되어 도서관의 또 다른 자료나 시스템의 이용이 필요하지 않았다 ()
- ② 사서의 응답에 따라 도서관내 자료를 이용하거나 시스템을 탐색하였다 ()
- ③ 사서의 '모르겠다' 또는 '해당자료 없다'는 응답에도 불구하고 나름대로 도서관내 자료나 시스템을 탐색하고 이용하였다 ()
- ④ 사서의 '모르겠다' 또는 '해당자료 없다'는 응답에 자료탐색을 포기하였다 ()
- ⑤ 도서관내에 소장된 자료가 아니어서 상호대차를 신청하였다 ()

4. 귀하의 질문의도나 내용에 대하여 사서가 어느 정도 이해했다고 생각하십니까?

- ① 완벽하고 정확하게 이해했다 ()
- ② 완벽하지는 않으나 대략적으로 이해한 것 같았다 ()
- ③ 전혀 이해하지 못한 것 같다 ()

5. 귀하의 질문을 처리하기 위해 사서가 할애해 준 시간의 정도에 대해 평가해 주십시오.

- ① 매우충분 () ② 충분한편 () ③ 보통 () ④ 부족한편 () ⑤ 매우부족 ()

6. 귀하의 질문을 처리하는 사서의 면담태도는 어떠했습니까?

- ① 최선을 다하는 전문가적이며 친절하고 우호적인 태도 ()
- ② 부정적인 태도는 없었지만 사무적이고 냉정한 태도 ()
- ③ 질문을 귀찮아 하며 불친절하고 비협조적인 태도 ()

7. 도서관내 자료 및 시스템 이용에 있어서 귀하는 어느 정도 익숙하다고 생각하십니까?

- ① 매우 익숙하다 ()
- ② 다소 익숙한 편이다 ()
- ③ 보통 ()
- ④ 다소 익숙하지 못한 편이다 ()
- ⑤ 전혀 익숙하지 못하다 ()

8. 사서의 응답에 따라 도서관내 자료나 시스템을 찾아 이용하셨다면 그 적합성과 완벽성에

대해 평가해 주십시오.

- ① 사서가 제시해 준 자료나 시스템은 모두 적합하고 완벽한 것이었다 ()
- ② 사서가 제시해 준 자료나 시스템은 모두 적합했지만 완벽하지 않아 스스로 관련 자료를 더 찾아 이용하였다 ()
- ③ 사서가 제시해 준 자료나 시스템 중 일부는 적합했지만 일부는 부적합한 것이었다 ()
- ④ 사서가 제시해 준 자료나 시스템은 모두 부적합한 것이었다 ()
- ⑤ 사서가 제시해 준 자료나 시스템은 모두 부적합했지만 또는 해당자료 없다고 했지만 스스로 적합한 자료를 찾아 이용하였다 ()

9. 오늘 귀하의 질문을 해결하기 위해 이용했던 도서관 자료나 시스템의 최신성을 평가해 주십시오.

- ① 매우높다 () ② 높다 () ③ 보통 () ④ 낮다 () ⑤ 매우낮다 ()

10. 오늘 귀하의 질문을 해결하기 위해 이용하거나 입수한 자료의 양적수준을 평가해 주십시오.

- ① 매우충분 () ② 충분 () ③ 보통 () ④ 부족 () ⑤ 매우부족 ()

11. 오늘 귀하의 질문을 해결하기 위해 이용하고자 했던 각종 도서관 자료의 입수나 시스템 이용면에서의 만족도를 평가해 주십시오 (예를 들어 원하는 자료를 서가에서 찾을 수 없었거나 시스템 고장 등으로 인해 이용이 불가능했던 경우).

- ① 만족 () ② 보통 () ③ 불만 ()

12. 오늘 귀하가 이용하고자 했던 각종 도서관 자료나 시스템의 배치 및 시설 이용과 관련된 안내문이나 지시문에 대한 만족도를 평가해 주십시오.

- ① 만족 () ② 보통 () ③ 불만 ()

13. 오늘 귀하가 사서에게 제기했던 질문이 만족스럽게 해결되어 도서관 방문 목적이 달성되었다고 판단되면 '응답'에, 부분적으로 해결된 경우에는 '부분 응답'에, 전혀 해결되지 못한 경우에는 '미응답'에 표시하여 주십시오.

- ① 응답 () ② 부분 응답 () ③ 미응답 ()

14. 오늘 귀하의 질문이 '부분 응답' 또는 '미응답' 되었다고 표시한 경우 그 원인을 우선 순위별로 기술하여 주십시오.

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

- 대단히 고맙습니다.-