

공공도서관 온라인목록 이용수준에 관한 연구

- 부산광역시립시민도서관을 중심으로 -

A Study on the Using Levels of Online Public Access Catalog in Public Library

- From Shimin Municipal Library in Pusan -

유길호(Kil-Ho Yoo)* · 이명숙(Myung-Sook Lee)**

〈 목 차 〉

- | | |
|-------------------|--------------------|
| I. 서론 | IV. 온라인목록 이용수준 분석 |
| II. 시민도서관의 현황 | 1. 온라인목록 이용 |
| III. 자료의 수집과 분석방법 | 2. 온라인목록 검색 특성 |
| 1. 자료의 수집 | 3. 온라인목록 이용능력과 만족도 |
| 2. 질문지의 구성 | 4. 온라인목록 이용편이도 |
| 3. 자료의 분석방법 | V. 결론 |
| 4. 표본자료의 특성 | |

초 록

본 연구는 공공도서관 온라인목록에 대한 이용자들의 이용상황과 이용목적, 이용빈도, 이용유형 등의 이용실태를 조사하고 현행 온라인목록 시스템상의 문제점과 개선방안을 제시함으로써 정보이용 서비스의 개선과 새로운 시스템 구축시 이용자 인터페이스를 향상시킬 수 있는 기초자료를 제공하는데 그 목적을 두고 있다. 연구의 방법과 대상은 온라인목록의 이론정립을 위하여 선행연구를 근거로 한 문헌연구와 온라인목록 이용에 영향을 미치는 제 요인과 이용수준과의 관계를 규명하기 위하여 시민도서관 온라인목록 이용자 308명을 분석대상으로 하여 질문지법과 면담에 의한 실증연구를 병행하였다.

Abstract

The purpose of this study is to offer the basic data in an Online Public Access Catalog(OPAC) for improving information guidance service and user interface when constructing a new system. For this purpose, users' using situations, purposes, frequencies, and types were examined and the problems of the present OPAC were found and some measures of improvement were proposed. Literature studies and a survey were paralleled in this study. The former was based on the previous studies to theorize the use of OPAC, and the latter was performed to clarify the relationships between some factors that affect the use of OPAC and OPAC's using levels, which was made on 308 users, with questionnaire and interviews, who have been using OPAC in Shimin Library.

* 신라대학교 문헌정보학과 교수

** 부산광역시립구포도서관 사서

I. 서 론

최근 정보통신기술의 급속한 발전은 현대사회에 많은 변화를 가져오고 있으며, 이러한 영향은 도서관에도 예외일 수 없다. 사회적 환경이 변화함에 따라 도서관은 다양한 정보매체를 다루어야 하고, 이에 따른 보존 및 조직화 방법도 달라져야 한다. 이용자의 요구 또한 전문적이고 다양한 형태로 변화하고 있다. 이러한 변화는 기존의 정리업무 체제나 인쇄매체 위주의 봉사형태로써 그 기능을 수행하는데 한계를 나타내고 있고, 이를 극복하게 한 것이 도서관에서의 자동화 도입이라고 할 수 있다.

우리나라에서 1976년 컴퓨터가 도서관에 처음 도입¹⁾되었을 때는 주로 수서와 정리업무 분야에서 비교적 단순하고 반복적인 업무를 자동화하였다. 따라서 비경제적이고 비효율적이었던 수작업 업무를 간소화하고 능률화시키는데 크게 기여하였다고 할 수 있다. 그 이후 미국에서 개발되었던 온라인 공공접근목록(OPAC : Online Public Access Catalog 이하 '온라인 목록' 으로 칭함²⁾)의 도입은 도서관에서 자료와 이용자간의 매개체 역할을 하였던 카드목록을 대신하여 컴퓨터를 통한 새로운 형태의 검색수단을 이용자에게 제공하게 되었다. 이것은 도서관에서의 컴퓨터이용이 정리업무를 통한 기술봉사에서 한 단계 나아가 이용자와 직접 접하는 공공봉사 형태로 발전하였음을 의미한다.

우리나라의 경우에는 1980년대 말부터 대학도서관이나 연구기관에서 온라인목록이 개발되기 시작하였으며, 국립중앙도서관에서 1992년에 개발하여 보급한 KOLAS 프로그램은 공공도서관의 전산화작업과 온라인목록 이용을 앞당기는 계기를 마련하였다.

최근에는 각 도서관이 Web을 통한 온라인목록 서비스를 실시하는 경우가 많아지고 있으며, 컴퓨터 기술의 향상과 정보네트워크의 발전으로 단일 온라인목록시스템에서 서로 다른 형태의 정보매체와 교류가 가능한 통합된 온라인목록 시스템으로 그 기능이 점차 확대되고 있어 온라인목록에 관한 중요도가 더욱 높아지고 있다.

오늘날 대부분의 공공도서관에서도 열람용 카드목록을 생산하는 곳은 거의 없는 실정이며,³⁾ 이에 따라 도서관자료의 이용을 위한 접근 수단으로써 온라인목록이 매우 중요한 위치

1) 오동근, "MARC 포맷에 관한 비교연구(1) : KORMARC · CHINESE MARC · JAPAN MARC를 중심으로", 《정보관리학회지》 제3권, 제1호(1986.6), pp.136-158

2) 온라인목록은 온라인공공접근목록, 온라인열람목록, 온라인이용자목록, 온라인도서관목록, 온라인공중접근목록, 이용자용 온라인목록 등으로 다양하게 불리어지고 있으나 본 연구에서는 국내에서 비교적 많이 사용되고 있고, 포괄적인 개념인 온라인목록으로 사용하였다.

3) 2000년 1월 현재 부산지역의 경우 17개 공공도서관 중 열람용 카드목록은 단 한 곳도 생산하지 않는 것으로 나타났다.

를 점하고 있다. 특히 공공도서관은 초등학교에서부터 성인에 이르기까지 그 대상이 다양하기 때문에 이용능력에 대한 차이가 매우 크다고 할 수 있다. 이러한 차이를 무시하고 일률적인 봉사를 하기보다는 각 이용집단의 이용실태와 요구가 무엇인지를 파악하여 이에 적합한 봉사방법을 모색할 필요가 있다. 그러나 온라인목록에 관련한 대부분의 연구는 대학도서관을 중심으로 행해졌고 공공도서관에 관한 연구는 거의 찾아 볼 수 없었기 때문에 이에 대한 연구가 필요하다고 하겠다.

따라서 본 연구는 공공도서관 온라인목록에 대한 이용자들의 이용상황과 이용목적, 이용빈도, 이용유형 등 이용실태를 조사하고, 현행 온라인목록 시스템상의 문제점과 개선방안을 제시함으로써 정보이용 서비스의 개선과 새로운 시스템 구축시 이용자 인터페이스를 향상시킬 수 있는 기초자료를 제공하는데 그 목적을 두고 있다.

연구의 범위는 부산지역에 소재한 17개 공공도서관 중 부산광역시립시민도서관(이하 '시민도서관'으로 칭함) 온라인목록 이용자만을 분석대상으로 한정하였다. 시민도서관 이용자는 초등학교, 중·고등학교, 대학생 및 일반인의 4개 집단으로 나누고, 각 집단간의 이용수준과 그 차이를 분석하였다. 단 초등학교는 컴퓨터의 사용능력과 온라인목록에 대한 이해력을 고려하여 5학년 이상으로 제한하였다.⁴⁾

II. 시민도서관의 현황

시민도서관은 1901년 10월 사립 흥도회 부산지부에 의해 흥도도서관이라는 이름으로 설립되었고, 설립당시의 자료수는 약 6,000여 책이었다. 개관 후 20여년이 지난 1922년 당시에는 7,906책으로 증가하였으며, 1일 평균 이용자수는 66명이었다.⁵⁾ 1982년 4월 부산직할시립시민도서관으로 개칭하였으며, 같은 해 8월 현재의 부산진구 초읍동으로 신축이전 하였고, 총 2,333석의 열람석을 갖추고 있다.⁶⁾ 1992년 12월 공공도서관 지역센터로 지정되어 부산의 지역대표관으로서의 역할을 하고 있다.

1999년 말 기준 장서수는 417,048책이며, 연 이용자료수는 2,856,389책, 이용자수는 859,774

4) 본 연구자가 어린이실을 대상으로 하여 2000년 1월 18일부터 19일까지 2일 동안 관찰과 면담을 병행하여 조사한 결과 초등학교 4학년생 이하의 경우 자료검색을 하기 위한 목적보다는 단순히 컴퓨터에 관한 호기심으로 검색용 터미널을 이용하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

5) 김남석, 「일제하 공공도서관의 사회교육활동」, 대구 : 계명대학교출판부, 1991. pp. 89-96.

6) 부산광역시립시민도서관, 「부산시립공공도서관약사」, 부산 : 부산광역시립시민도서관, 2000. pp. 48-50.

4 한국도서관·정보학회지 (제 31권 제 3호)

명으로 1일 평균 각각 8,476책, 2,551명이다. 직원수는 총 56명이며, 이 중 사서직은 25명으로 전체의 44.6%를 차지하고 있다. 자료실 이용시간은 하절기의 경우 화요일~금요일 오전 9시에서 오후 8시까지이고, 동절기는 오후 7시까지, 일요일은 하, 동절기 모두 오후 5시까지이다. 토요일과 월요일은 하절기에 오후 6시까지이며, 동절기는 오후 5시까지 운영하고 있다.

휴관일은 매월 마지막 주 월요일 정기적인 휴관을 하며, 기타 일요일을 제외한 법정공휴일 등으로 하고 있다. 1998년부터 시작된 부산공공도서관 특성화사업으로 시민도서관에는 논문자료실과 고문헌자료실이 설치되어 있다.

온라인목록 서비스를 위한 소급작업은 1991년부터 시작하여 1996년 4월에 전장서의 D/B구축을 완료하였으며, 1996년 8월 관내 LAN을 설치하여 이용자 검색시스템 및 관내의 각 자료실과 업무용 시스템을 설치하였다. 열람용 목록카드는 생산하지 않고 있으며, 사무용으로 기본기입카드와 서가목록카드를 사용하고 있다.

사용중인 주전산기는 UNIX기반의 Sun Enterprise 250이며 운영프로그램은 KOLAS Ver 3.6으로서 KORMARC을 이용하여 D/B를 구축하였다.⁷⁾

1999년 말 기준 단말기 수는 총 93대이고, 이 가운데 온라인목록 이용이 가능한 PC는 33대이며, 이 중 이용자용은 12대이다. 이용자용 검색 PC의 설치장소는 인문·사회과학실에 2대, 자연·기술과학실에 2대, 어학·문학실에 2대, 참고자료실에 1대, 연속간행물실에 2대, 어린이실 2대, 전자정보실에 1대가 설치되어 있으며, 프린터는 각 자료실에 설치되어 있지 않아 검색내용을 출력할 수가 없다.

1999년부터 홈페이지의 구축으로 도서관이용 안내와 자료검색이 Web상에서 이용 가능하게 되었다. Web상의 온라인목록 검색은 일반자료실의 자료검색용 터미널보다 다양한 검색기법을 사용하고 있다. 즉 서명검색에서는 서명과 저자명의 AND 연산자가 자동으로 적용되며, 키워드 검색에서 3개의 검색어를 입력하여 AND와 OR 연산자를 선택하여 사용할 수 있다.

간략정보 화면은 한 페이지에 8권의 자료를 보여주며 검색된 총 자료수는 나타나지 않으나, 총 페이지수는 나타나며 검색된 모든 데이터를 출력한다. 상세정보 화면은 청구기호, 서명/저자사항, 발행사항, 형태사항, 총서사항, 등록번호 외에 KORMARC 보기를 선택하여 해당자료의 MARC 형태를 볼 수 있도록 되어 있다. 자료검색 시간은 자료실 이용시간과 동일하며 원격지에서의 온라인목록 검색은 인터넷을 이용하여 시간에 제한 없이 검색이 가능하다.

7) 시민도서관 홈페이지 : <http://www.shiminlib.pusan.kr>

Ⅲ. 자료의 수집과 분석방법

1. 자료의 수집

본 연구에서 사용한 자료는 시민도서관 이용자 중 온라인목록 이용자만을 대상으로 질문지를 배포하고 그 응답결과를 토대로 한 것이며, 질문지를 보완하기 위하여 자료실 담당사서와 이용자와의 면담도 병행하였다.

자료의 수집기간은 2000년 1월 29일부터 2월 2일까지이며, 질문지는 초등학생 50부, 중·고등학생 100부, 대학생 100부, 일반인 100부 등 총 350부를 배부하여 이 중 329부를 회수하였으며 회수율은 94%이다.

질문지는 각 자료실 담당사서가 온라인목록 이용경험을 구두로 확인한 후 1회 이상 이용 경험자에 한하여 배부하고 곧 바로 회수하는 방법을 택하였다. 회수된 자료중에서 응답이 일관성이 없거나 끝까지 응답하지 않고 중도에 그만 둔 21부는 분석대상으로 부적합하다고 판단되어 제외하였다. 그 결과 실제 분석에 사용된 자료수는 308부이며, 유효율은 93.6%이다.

2. 질문지의 구성

공공도서관의 온라인목록 이용수준을 조사하기 위하여 1981년 CLR이 개발한 온라인목록 이용에 관한 질문지를 기초로 하였다. 이 질문지는 개발한 지 오랜 시간이 경과하였음에도 불구하고 매우 광범위하고 포괄적이어서 도서관의 종류에 관계없이 응용이 가능하다고 판단되어 이 내용을 위주로 하여 우리 실정에 맞게 재구성하였다.

질문지의 전문용어는 초등학생과 온라인목록에 대한 기본적인 인식이 되어 있지 않은 이용자의 이해력을 고려하여 가급적 평이한 용어를 사용하였다.

질문지는 총 35문항으로 이용자의 개인적 특성 3문항과 온라인목록 이용 4문항, 온라인목록 검색 특성 5문항, 온라인목록 이용능력과 만족도 4문항, 이용자 요구 3문항 등 19개 문항은 선다형으로 구성하였으며, 온라인목록 이용편이도에 관한 16개 문항은 리커트(Likert) 타입의 5점 척도로 구성하였다.

3. 자료의 분석방법

수집된 자료는 사회과학 통계패키지인 SPSS WIN을 이용하여 통계 처리하였으며, 이용집단별 차이를 파악하기 위하여 평균, 백분율, 카이제곱 검증법(Chi-square) 및 분산분석(ANOVA)을 행하였다. 유의수준은 $P < .05$ 이다.

4. 표본자료의 특성

공공도서관 온라인목록 이용자들의 개인적 특성은 이용집단, 성별, 연령 등 3가지 특성만을 대상으로 하였으며, 그 분포는 <표 1> 과 같다.

<표 1> 응답자의 특성

구	분	응답자(명)	비율(%)
이용 집단	초 등 학 생	42	13.6
	중 · 고 등 학 생	93	30.2
	대 학 생	81	26.3
	일 반 인	92	29.9
	계	308	100.0
성 별	남	159	51.6
	여	149	48.4
	계	308	100.0
연 령	13세 이하	42	13.6
	14 - 20세	102	33.1
	21 - 30세	120	39.0
	31 - 40세	31	10.1
	41세 이상	13	4.2
	계	308	100.0

이용집단별 구성은 초등학교생이 42명으로 13.6%이고, 중·고등학교생은 93명으로 30.2%, 대학생은 81명으로 26.3%, 일반인은 92명으로 29.9%를 차지하고 있다.

성별은 남자가 159명으로 51.6%를 차지하고 있으며, 여자는 149명으로 48.4%를 차지하고 있다.

연령별로는 13세 이하가 42명으로 13.6%이고, 14-20세는 102명으로 33.1%이며, 21-30세는 120명으로 39.0%, 31-40세는 31명으로 10.1%, 41세 이상은 13명으로 4.2%를 차지하고 있으며, 20대 이용자가 가장 많은 것으로 나타났다.

IV. 온라인목록 이용수준 분석

1. 온라인목록 이용

1) 온라인목록 인식경위

컴퓨터를 이용하여 자료를 찾는 기능이 있다는 사실을 알게 된 경위는 <표 2>와 같이 58.1%가 도서관의 컴퓨터를 보고, 23.4%는 다른 사람이 자료검색을 하는 것을 보고, 11%는 도서관 이용안내문을 통해서라고 응답하였다.

<표 2> 온라인목록 인식경위

단위:명(%)

알게 된 경위 \ 이용집단	초등학생	중·고등생	대학생	일반인	계
도서관의 컴퓨터를 보고	17(40.5)	56(60.2)	56(69.1)	50(54.3)	179(58.1)
도서관 이용안내문을 통하여	5(11.9)	5(5.4)	10(12.3)	14(15.2)	34(11.0)
다른 사람이 자료검색을 하는 것을 보고	11(26.2)	26(28.0)	13(16.0)	22(23.9)	72(23.4)
도서관 사서를 통하여	4(9.5)	4(4.3)	0	6(6.5)	14(4.5)
기 타	5(11.9)	2(2.2)	2(2.5)	0	9(2.9)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 32.70, df=12, P<.01$				

이용집단별로 보면, 초등학생은 도서관의 컴퓨터를 보고가 40.5%, 다른 사람이 자료검색을 하는 것을 보고가 26.2%이고, 중·고등학생 역시 컴퓨터를 보고가 60.2%, 타인의 자료검색이 28%로 나타났다. 대학생은 컴퓨터를 보고가 약 70%로 전체 평균보다 높은 반응을 보였으며, 타인의 자료검색이 16%, 이용안내문이 12.3%의 순으로 응답하였고, 일반인은 컴퓨터가 54.3%, 타인의 자료검색이 23.9%, 이용안내문이 15.2%로 나타났다.

이는 $P<.01$ ($\chi^2 = 32.70$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉 중·고등학생 및 대학생은 초등학생과 일반인에 비해 도서관의 컴퓨터를 보고 온라인목록이 있다는 사실을 안 경우가 많고, 대학생을 제외한 3개 이용집단은 다른 사람이 자료검색을 하는 것을 보고 알게 되었다는 경우가 많았다.

이용자들은 대부분 도서관에 있는 컴퓨터를 보고 안 경우가 약 60% 정도를 차지하므로 자료검색용 컴퓨터는 이용자들이 가장 잘 볼 수 있는 위치에 설치하여 온라인목록이 있다는

사실을 알 수 있도록 하는 것이 바람직하다. 또한 타인의 이용모습과 이용안내문을 보고 안 경우도 비교적 높은 비율을 차지하므로 이용안내판을 이용하는 것도 효과적일 것이다.

2) 이용빈도

온라인목록 이용빈도는 <표 3> 과 같이 가끔 이용한다가 36.7%, 자주 이용한다가 23.4%, 도서관에 올 때마다 이용한다가 19.5%, 거의 이용하지 않는 경우도 20.5%로 나타났다.

<표 3> 온라인목록 이용빈도

단위:명(%)

이용빈도 \ 이용집단	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
도서관에 올 때마다 이용한다	9(21.4)	19(20.4)	16(19.8)	16(17.4)	60(19.5)
자주 이용한다	3(7.1)	29(31.2)	22(27.2)	18(19.6)	72(23.4)
가끔 이용한다	17(40.5)	31(33.3)	33(40.7)	32(34.8)	113(36.7)
거의 이용하지 않는다	13(31.0)	14(15.1)	10(12.3)	26(28.3)	63(20.5)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 18.40, df=9, P < .05$				

이용빈도가 높은 경우는 42.9%이고, 57.2%는 이용빈도가 아주 낮은 것으로 나타났다. 이용 집단별로 보면, 초등학생은 가끔이 40.5%, 이용하지 않는다가 31%나 되었다. 중·고등학생은 가끔이 33.3%, 자주가 31.2%, 도서관 이용시가 20.4%이고, 대학생은 가끔이 40.7%, 자주가 27.2%, 도서관 이용시가 19.8%의 순으로 나타났다. 일반인은 가끔이 34.8%, 자주가 19.6%, 도서관 이용시가 17.4%로 나타났으며, 이용치 않는다는 반응도 28.3%나 되었다.

이는 $P < .05$ ($\chi^2 = 18.40$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉 연령층이 낮아질수록 도서관에 올 때마다 온라인목록을 이용하는 경우가 많아지는 경향이 있고, 초등학생과 일반인은 나머지 두 이용집단보다 온라인목록을 거의 이용하지 않는 경우가 많았다.

응답자 가운데 거의 이용하지 않는다는 이용자와의 면담내용은 다음과 같다.

“검색을 하여도 원하는 자료가 잘 나타나지 않고, 도서관에 자주 와서 책의 주제별 위치를 어느 정도 파악하고 있기 때문에 이용할 필요성을 거의 느끼지 않고 있으며, 컴퓨터의 수가 적기 때문에 다른 사람들이 하고 있어서 기다리는 시간에 서가에서 직접 찾는 것이 빠르다.” 8) “검색을 제대로 하지 못하기 때문에 다른 친구들이 보고 있으면 창피하기 때문이

8) 초등학교 6학년 남학생과의 면담. 2000. 1. 29.

다.” 9) “검색하는 것은 쉬운데 원하는 자료가 검색화면에 잘 나타나지 않고 서가에 직접 가보면 책이 있는 경우가 많기 때문에” 10) 라는 응답을 하였다.

3) 탐색자료에 대해 알고 있었던 정보

탐색 할 자료에 대해 미리 알고 있었던 정보는 <표 4> 와 같이 책이름이 75.6%로 가장 많고, 지은이가 48.4%, 주제명이 30.5%, 출판사가 21.8%의 순이었다. 따라서 이용자들은 탐색할 자료에 대하여 서명과 저자명을 가장 많이 알고 있으며, 분류기호나 ISBN, 키워드는 잘 모르고 있는 것으로 보인다.

<표 4> 탐색자료에 대해 알고 있었던 정보

구 분	응 답 수	전체 응답자에 대한 비율(%)	순 위
책 이 름	233	75.6	1
지 은 이	149	48.4	2
분 류 기 호	18	5.8	6
출 판 사	67	21.8	4
주 제 명	94	30.5	3
I S B N	4	1.3	7
키 워 드	30	9.7	5

4) 의문사항 해결방법

온라인목록 검색과 관련된 의문사항을 해결하는 방법은 <표 5> 와 같이 도서관 사서에게 도움을 요청하는 경우가 48.7%로 가장 많았고, 컴퓨터 화면의 도움말이 33.1%, 친구나 아는 사람을 통하여 도움 요청이 20.4%, 이용안내자료 참고가 19.2%로 나타났다. 대부분의 이용자는 의문사항이 생기면 사서나 컴퓨터 화면의 도움말을 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

특히 이용자들이 사서들에게 도움을 요청하는 경우가 많은 만큼 이들에 대한 올바른 이용 안내 및 친절한 서비스가 가능하도록 온라인목록에 대한 확실한 이해와 부담 없는 사서의 이미지를 부각시키는 것이 바람직하다. 이것은 도움을 얻지 못한 11.3%의 이용자들에게도 많은 영향을 미칠 수 있을 것이다. 또한 컴퓨터 화면의 도움말을 이용하여 의문점을 해결하는

9) 초등학교 5학년 여학생과의 면담. 2000. 1. 29.

10) 고등학교 2학년 남학생과의 면담. 2000. 1. 29.

경우도 전체 응답자중 약 30% 정도를 차지하고 있으므로 이들이 검색도중 의문점이나 오류 메시지를 짧은 시간에 자연스럽게 익힐 수 있도록 시스템상의 설계가 보완되어야 한다.

〈표 5〉 의문사항 해결 방법

구 분	응답수	전체 응답자에 대한 비율(%)	순 위
컴퓨터 화면의 도움말	102	33.1	2
이용안내 자료 참고	59	19.2	4
도서관 사서에게 도움 요청	150	48.7	1
컴퓨터 근처에 있는 사람에게 도움 요청	28	9.1	6
친구나 아는 사람을 통하여 도움 요청	63	20.4	3
도움을 얻지 못했다.	35	11.3	5

2. 온라인목록 검색 특성

1) 검색화면의 메뉴 이용

검색화면에 나오는 메뉴 중에서 이용해 본 항목은 〈표 6〉과 같이 자료검색이 전체의 83.7%로 가장 많고, 희망도서 신청이 16.9%, 도서관 이용안내가 10.1%, 기타가 3.2%로 나타났다.

이용자들은 자료를 검색하기 위하여 주로 검색용 컴퓨터를 이용하며, 도서관 이용안내나 희망도서 신청, 기타 공지사항 등을 알기 위하여 이용하는 경우는 적었다. 그러므로 희망도서 신청은 각 자료실에 별도의 신청서식을 비치하고, 도서관 이용안내 및 기타 공지사항은 이용자들이 가장 빈번하게 이용하는 도서관 입구 로비나 휴게실 등에 게시하여 쉽게 접근하도록 하는 것이 바람직하다.

〈표 6〉 검색화면의 메뉴 이용

구 분	응답 수	전체 응답자에 대한 비율(%)	순 위
자 료 검 색	258	83.7	1
도서관 이용안내	31	10.1	3
희망도서 신청	52	16.9	2
기 타	10	3.2	4

2) 검색어 인지도

온라인목록 검색어 인지도는 <표 7> 과 같이 주제명을 알고 있다는 응답이 전체의 72.7%로 가장 높고, 분류기호가 56.2%, 키워드가 47.7%로 나타났으나, ISBN은 상대적으로 응답한 비율이 낮은 9.1%로 나타났다.

주제명은 일반적으로 어떤 특정 주제에 관한 단어로서의 의미로 이해하고 있기 때문에 응답비율이 높은 반면, ISBN은 사전에 알고 오는 경우가 거의 없고 이용의 필요성 또한 느끼지 않아서 검색어에 대한 인지도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 분류기호는 약 절반 가량이 알고 있다고 응답하여 이용자들은 <표 4> 와 같이 탐색할 자료에 대해 미리 알고 있었던 정보 중 분류기호는 거의 모르고 있지만, 분류기호 그 자체에 관하여는 절반 이상이 알고 있는 것으로 나타났다.

<표 7> 검색어 인지도

구 분	응 답 수	전체 응답자에 대한비율(%)	순위
주 제 명	224	72.7	1
키 워 드	147	47.7	3
분 류 기 호	173	56.2	2
I S B N	28	9.1	4

3) 검색대상 자료

검색대상 자료는 <표 8> 과 같이 특정 주제분야의 책이 44.5%, 특정 제목의 책이 38%, 특정 저자의 책이 10.1%의 순으로 나타났다.

이용집단별로 보면, 초등학생은 특정 주제가 50%, 특정 제목이 31%, 대출상태에 관한 정보가 11.9%의 반응을 보였고, 중·고등학생은 특정 제목이 44.1%, 특정 주제가 38.7%, 특정 저자가 10.8%로 나타났다. 대학생은 특정 제목과 특정 주제가 각각 45.7%, 44.4%로 비슷한 경향을 보이고 있으며, 일반인은 특정 주제가 47.8%, 특정 제목이 28.3%, 특정 저자가 18.5%의 순으로 나타났다. 기타 소수의견으로는 찾고자 하는 책이 도서관에 있는가에 대한 소장유무를 확인하기 위해 검색하는 경우 등이 있었다.

이는 $P < .05$ ($\chi^2 = 24.00$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉 초등학생과 일반인은 다른 두 집단보다 특정주제의 책을 찾는 경향이 많은 반면, 중·고등학생과 대학생은 특정 제목의 책을 찾는 경우가 더 많다. 또한 일반인을 제외한 다른 3개 이용집단은 일반인에 비해 특정 저자의 책을 찾는 경우가 적었으며, 중·고등학생은 다른 이용집단에 비해 특정 주

제분야의 책을 찾는 경우가 적었다.

〈표 8〉 검색대상자료

단위:명(%)

이용집단 대상자료	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
특정 제목의 책	13(31.0)	41(44.1)	37(45.7)	26(28.3)	117(38.0)
특정 저자의 책	2(4.8)	10(10.8)	2(2.5)	17(18.5)	31(10.1)
특정 주제의 책	21(50.0)	36(38.7)	36(44.4)	44(47.8)	137(44.5)
대출증인가에 관한 정보	5(11.9)	4(4.3)	6(7.4)	4(4.3)	19(6.2)
기 타	1(2.4)	2(2.2)	0	1(1.1)	4(1.3)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 24.00, df=12, P<.05$				

이러한 결과에서 이용자들은 특정 주제나 제목으로 자료를 이용하고자 한다는 것을 알 수 있다. 특히 초등학생의 경우 주제만으로 자료를 찾고자 할 때 쉽게 이용할 수 있도록 초등학생용 주제명표목표의 작성이 필요하며, 이를 검색용 컴퓨터 옆에 비치하거나 화면출력 하는 것이 바람직하다.

4) 검색 접근점

온라인목록의 접근점은 〈표 9〉와 같이 책이름이 65.9%로 가장 높고, 주제명이 16.9%, 지은이가 6.5%의 순으로 나타났다.

이용집단별로 보면, 초등학생은 81%가 책이름으로 검색하며, 중·고등학생은 책이름이 73.1%, 주제명이 11.8%로 나타났다. 대학생은 책이름이 61.7%, 주제명이 19.8%이고, 일반인은 책이름이 55.4%, 주제명이 19.6%의 순으로 나타났다. 이는 $P<.05$ ($\chi^2 = 19.54$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉 연령층이 낮을 수록 책이름으로 검색하는 경향이 높고, 중·고등학생의 경우 〈표 8〉과 같이 다른 3개 이용집단보다 특정 주제분야의 책을 찾고자 하는 경향이 가장 낮았다.

〈표 9〉 검색 접근점

단위:명(%)

이용집단 접근점	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
책 이름	34(81.0)	68(73.1)	50(61.7)	51(55.4)	203(65.9)
지 은 이	0	5(5.4)	7(8.6)	8(8.7)	20(6.5)
분류기호	0	3(3.2)	2(2.5)	5(5.4)	10(3.2)
출 판 사	0	0	1(1.2)	2(2.2)	3(1.0)
주 제 명	7(16.7)	11(11.8)	16(19.8)	18(19.6)	52(16.9)
ISBN	0	0	0	1(1.1)	1(3)
키 워 드	1(2.4)	6(6.5)	5(6.2)	7(7.6)	19(6.2)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유 의 도	$\chi^2 = 19.54, df=18, P<.05$				

특히 초등학생과 일반인의 경우 〈표 8〉에서 검색하고자 하는 자료는 특정 주제분야의 책이 많으나, 실제 자료를 찾기 위한 접근점은 책이름으로 검색하여 책이름과 주제명에 관한 혼동양상을 보이고 있다. 중·고등학생과 대학생 역시 찾고자 하는 자료가 특정 주제분야의 책이 각각 38.7%, 44.4%를 차지하고 있으나, 실제 접근점은 책이름으로 검색하는 비율이 월등히 높게 나타나고 있다.

3. 온라인목록 이용능력과 만족도

1) 이용방법을 알게 된 경로

온라인목록 이용방법을 어떻게 알게 되었는지는 〈표 10〉과 같이 컴퓨터 화면의 설명을 통해서가 37.7%, 스스로가 27.6%, 친구를 통해서가 19.5%의 순으로 나타났다.

이용집단별로 보면, 초등학생은 친구를 통해서 54.8%, 컴퓨터 화면의 설명이 21.4%, 스스로가 16.7%로 반응하였고, 중·고등학생은 스스로가 34.4%, 친구가 26.9%, 컴퓨터의 화면 설명이 24.7%의 순으로 나타났다. 대학생은 컴퓨터 화면 설명이 51.9%로 전체 평균보다 높은 반응을 보였으며, 스스로가 27.2%로 나타났다. 일반인은 컴퓨터화면 설명이 45.7%, 스스로가 26.1%의 순으로 나타났다.

〈표 10〉 온라인목록 이용방법을 알게 된 경로

단위:명(%)

이용집단 알게 된 경로	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
컴퓨터화면의 설명을 통해	9(21.4)	23(24.7)	42(51.9)	42(45.7)	116(37.7)
도서관이용 안내문을 통하여	0	8(8.6)	12(14.8)	9(9.8)	29(9.4)
도서관 사서를 통하여	2(4.8)	4(4.3)	0	8(8.7)	14(4.5)
친구나 아는 사람을 통하여	23(54.8)	25(26.9)	4(4.9)	8(8.7)	60(19.5)
본인 스스로 익힘	7(16.7)	32(34.4)	22(27.2)	24(26.1)	85(27.6)
무 응 답	1(2.4)	1(1.1)	1(1.2)	1(1.1)	4(1.3)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 74.33, df=15, P<.01$				

도서관 사서를 통해서 익힌 경우는 상대적으로 낮은 반응을 보이고 있으며, 이는 $P<.01$ ($\chi^2 = 74.33$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 중·고등학생과 대학생은 컴퓨터에 대한 친밀도가 타 이용집단보다 높아 온라인목록 이용방법도 스스로 익힘이 가장 높게 나타났다.

대학생이나 일반인의 경우 친구나 아는 사람을 통하여 이용방법을 알게 된 경우가 매우 낮아 타 이용집단과의 차이를 보이고 있으며, 이들은 컴퓨터화면이나 도서관이용 안내문을 통해 배운다는 응답이 절반 이상을 차지하여 비교적 올바른 경로로 이용방법을 배우고 있음을 알 수 있다.

그러나 〈표 14〉와 같이 57.2%의 이용자들이 사서의 도움이 필요하다는 응답을 한 반면 〈표 10〉에서 사서를 통하여 온라인목록을 올바르게 배운 경우는 4.5%에 불과하다. 이용자들은 사서의 도움을 느끼고 있음에도 불구하고 실제적으로는 도움을 거의 받지 않고 있는 사실에 주목 할 필요가 있다.

2) 검색결과

온라인목록 검색결과 적합문헌에 대한 기대나 느낌은 〈표 11〉과 같이 일부분만을 찾았다는 반응이 52.9%, 기대했던 것만 찾았다가 24.7%, 기대 이상의 자료를 많이 찾았다는 17.2%로 나타났으며, 전혀 찾지 못한 경우도 5.2%로 나타났다.

이용집단별로 보면, 초등학생은 일부만이 38.1%, 기대 이상이 28.6%, 기대했던 것만 찾았다가 23.8%이고 중·고등학생은 일부만이 44.1%, 기대치만이 28%, 기대 이상이 21.5%로 나타났다. 대학생은 일부만이 60.5%, 기대치만이 약 30%로 나타났으며 전혀 찾지 못했다는 응답은 각 이용집단 가운데 유일하게 나타나지 않았다. 일반인도 일부 만이라고 응답한 비율이

62%로 가장 높고, 기대치만이 17.4%, 기대 이상이 14.1%의 순으로 나타났다.

이는 $P < .01$ ($\chi^2 = 22.12$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉, 연령층이 높아질수록 적합문헌에 대한 만족정도가 낮고, 반면에 연령층이 낮아질수록 적합문헌에 대한 만족 정도가 높았다.

〈표 11〉 온라인목록 검색결과

단위:명(%)

이용집단	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
기대이상 자료를 많이 찾았다	12(28.6)	20(21.5)	8(9.9)	13(14.1)	53(17.2)
기대했던 것만 찾았다	10(23.8)	26(28.0)	24(29.6)	16(17.4)	76(24.7)
기대했던 일부만을 찾았다	16(38.1)	41(44.1)	49(60.5)	57(62.0)	163(52.9)
전혀 찾지 못했다	4(9.5)	6(6.5)	0	6(6.5)	16(5.2)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 22.12, df=9, P < .01$				

초등학생을 제외한 3개 이용집단은 절반 이상이 기대치의 일부만 찾았거나 전혀 찾지 못했다고 응답하였다. 이것은 〈표 12〉의 온라인목록 만족도와 상반된 결과를 보이고 있다. 즉 이용자들은 온라인목록 검색결과는 기대치에 미치지 못하고 있으나, 이에 대한 만족도는 높아 배치된 양상을 보이고 있다.

검색결과에서 적합문헌을 전혀 찾지 못했다는 이용자와의 면담결과는 다음과 같다.

“서명을 이용하여 몇 번이나 검색을 하였는데도 해당 데이터가 없는 것으로 나타났다. 그래서 사서에게 문의하여 직접 서가에 가보니, 자료가 제자리에 있더라. 무엇을 잘못하였는지 알 수 없다.” 11) “키워드를 이용하여 검색을 하였는데 많은 자료가 검색되었으나 자료를 확인해 본 결과 내가 원하는 자료는 아니었다.” 12) “저자명 검색을 하였는데 해당자료가 한 권도 없었다. 그리하여 다른 자료를 찾기 위해 서명검색을 시도했으나 역시 허사였다.” 13)

이러한 이용자들의 검색실패 유형은 대부분 검색오류로 인한 것으로 나타났다. 즉, 서명을 정확하게 모르는 상태에서 잘못된 검색어의 입력으로 해당자료를 검색하지 못하였거나, 성과 이름의 도치가 이루어지지 않았기 때문이다. 내용목차를 서명으로 검색한 경우도 있었으며, 재현율은 높았으나 정확률이 낮은 경우 등이 있었다. 따라서 전혀 찾지 못했다는 이용자들은 자료나 시스템 이용에 관한 기본적인 지식이 없는 상태에서 검색을 하다 실패를 한 것으로

11) 일반인 남자 이용자와의 면담. 2000. 2. 1.

12) 일반인 여자 이용자와의 면담. 2000. 2. 1.

13) 여자 중학생과의 면담. 2000. 2. 1.

나타났다. 이들을 위하여 검색화면에서의 도움말이나 이용안내문 비치, 사서의 도움, 이용자 교육 등을 실시하여 정확률을 높일 수 있도록 하여야 한다.

3) 검색만족도

온라인목록 검색만족도는 <표 12> 와 같이 매우 좋다는 반응이 52.3%, 약간이 39%로 대체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

<표 12> 온라인목록 검색만족도

단위:명(%)

이용집단 \ 만족도	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
매우 좋다고 생각한다	22(52.4)	43(46.2)	43(53.1)	53(57.6)	161(52.3)
약간 좋다고 생각한다	17(40.5)	42(45.2)	31(38.3)	30(32.6)	120(39.0)
약간 좋지 않다고 생각한다	3(7.1)	7(7.5)	5(6.2)	8(8.7)	23(7.5)
매우 좋지 않다고 생각한다	0	1(1.1)	2(2.5)	1(1.1)	4(1.3)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 4.91, df=9, P>.05$				

이용집단별로 보면, 초등학생은 대체적으로 만족한다는 반응이 92.9%, 중·고등학생은 91.4%, 대학생은 91.4%, 일반인은 90.2%로 나타났다.

<표 11> 과 같이 온라인목록 검색결과에 대한 기대정도가 저조함에도 불구하고 만족도가 매우 높게 나타난 것은 이용자들이 서가에서 직접 자료를 찾거나 카드목록을 사용하다가 컴퓨터를 이용한 새로운 방식의 자료검색시스템을 접함으로써 그 신속성과 편리함 때문인 것으로 판단된다.

8.8%의 이용자들은 온라인목록에 대하여 좋지 않다는 반응을 보여 이들과 부분적인 면담을 하였고 그 결과는 다음과 같다.

“검색결과에 대한 반응속도가 느리기 때문에 갑갑하다.” 14) “화면이 흑백이라서 불편하다.” 15) “검색한 자료는 내용이나 목차를 알 수 없기 때문에 다시 책을 보아야하는 것이 불편하다” 16)는 등의 반응을 보였다. 즉 불만족을 느끼는 이용자들은 검색 후에도 또 다른 방법을 통하여 접근을 재시도 하여야 하고, 자료의 위치 파악이 쉽지 않으며, 검색화면에 대한

14) 남자 대학생과의 면담. 2000. 1. 30.

15) 여자 대학생과의 면담. 2000. 1. 30.

16) 일반인 남자 이용자와의 면담. 2000. 1. 30.

불편함을 나타내었다.

4) 이용능력

온라인목록 이용능력은 <표 13> 과 같이 비교적 잘 이용하는 경우가 59.4%, 잘 이용할 줄 모름이 28.2%, 매우 잘 이용이 10.1%의 순으로 나타났다.

<표 13> 온라인목록 이용능력

단위:명(%)

이용집단 \ 이용능력	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
매우 잘 이용한다	9(21.4)	10(10.8)	6(7.4)	6(6.5)	31(10.1)
비교적 잘 이용한다	15(35.7)	52(55.9)	60(74.1)	56(60.9)	183(59.4)
잘 이용할 줄 모른다	16(38.1)	28(30.1)	15(18.5)	28(30.4)	87(28.2)
전혀 이용할 줄 모른다	2(4.8)	3(3.2)	0	2(2.2)	7(2.3)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 22.06, df=9, P < .01$				

이용집단별로 보면, 초등학생은 잘 이용할 줄 모름이 38.1%, 비교적 잘 이용이 35.7%, 매우 잘 이용이 21.4%의 순이고, 중·고등학생은 비교적 잘 이용이 55.9%, 잘 이용할 줄 모름이 30.1%로 나타났다. 대학생은 비교적 잘 이용하는 경우가 74.1%로 높게 나타났으며, 일반인은 비교적 잘 이용이 60.9%, 잘 이용할 줄 모름이 30.4%이다. 이는 $P < .01$ ($\chi^2 = 22.06$) 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉 대학생은 다른 3개 집단보다도 이용능력이 더 높게 나타나고 있는 반면, 초등학생은 다른 3개 집단보다도 더 어렵게 느끼고 있다. 특히 대학생은 다른 3개 집단과는 달리 약 18%만이 이용능력이 낮다는 반응을 보여 대조를 보였다.

이러한 결과는 <표 12> 에서 높은 검색만족도와는 달리 이용능력은 그에 미치지 못한 수준이고 <표 11> 에서 검색결과의 기대정도는 낮은 편이었지만 본인의 이용능력은 높게 평가하고 있다.

5) 사서의 도움

온라인목록을 이용할 때 사서 도움의 필요성은 <표 14> 와 같이 약간 필요하다가 46.8%, 별로가 33.1%, 매우 필요가 10.4%, 전혀 필요하지 않다가 9.7%로 나타났다.

〈표 14〉 온라인목록을 이용할 때 사서의 도움

단위:명(%)

이용집단 사서의 도움	초등학생	중·고등학생	대학생	일반인	계
매우 필요하다	7(16.7)	7(7.5)	4(4.9)	14(15.2)	32(10.4)
약간 필요하다	25(59.5)	41(44.1)	33(40.7)	45(48.9)	144(46.8)
별로 필요하지 않다	8(19.0)	40(43.0)	28(34.6)	26(28.3)	102(33.1)
전혀 필요하지 않다	2(4.8)	5(5.4)	16(19.8)	7(7.6)	30(9.7)
계	42(100.0)	93(100.0)	81(100.0)	92(100.0)	308(100.0)
유의도	$\chi^2 = 26.65, df=9, P<.01$				

이용집단별로 보면, 초등학생은 약 76.2%가 필요하다는 반응이었고, 중·고등학생은 필요하다는 반응이 51.6%인 반면, 필요치 않다는 반응도 48.4%나 되었다. 대학생은 필요하다는 반응이 45.6%, 필요치 않다는 반응이 45.4%로 나타났다. 일반인은 필요하다는 반응이 64.1%, 필요치 않다는 반응이 35.9%로 나타났다.

이는 $P<.01(\chi^2 = 26.65)$ 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉 초등학생과 일반인은 다른 두 개의 이용집단에 비해 사서의 필요성을 더 많이 느끼고 있는 반면 중·고등학생과 대학생은 필요성을 비교적 적게 느끼고 있는 것으로 나타났다. 특히 대학생의 경우 전혀 필요하지 않다는 반응이 다른 3개 이용집단보다 매우 높은 것은 〈표 13〉에서 이용능력이 가장 높았던 것과 비교하여 이용능력이 높을 수록 사서의 도움을 필요로 하지 않고 있다는 것을 알 수 있다.

그러나 전체 응답자 가운데 절반 이상이 사서의 도움을 필요로 하고 있으며, 특히 초등학생의 경우 76.2%가 도움이 필요하다는 반응을 보이고 있으므로 어린이실 담당사서는 자료검색에 관한 높은 관심과 깊은 지식을 가져야 할 것이다. 또한 각종 독서교실을 이용하거나 별도의 프로그램을 마련하여 온라인목록에 관한 교육을 실시해야 한다.

4. 온라인목록 이용편이도

1) 검색어 사용의 용이성

검색어 사용의 용이성은 〈표 15〉와 같이 대학생의 평균이 3.40으로 가장 높고, 다음으로 일반인이 3.34, 중·고등학생이 3.32, 초등학생이 2.98로 가장 낮다. 이는 $P<.01(F=5.71)$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 15〉 검색어 사용의 용이성 차이검증

구 분	초등학생		중·고등학생		대학생		일반인		전체		F
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
서명 검색은 쉽다	3.21	1.02	4.01	0.85	4.02	0.88	3.84	0.96	3.87	0.94	9.23**
저자명 검색은 쉽다	3.17	0.70	3.63	0.96	3.86	0.90	3.78	0.96	3.67	0.94	5.94**
키워드 검색은 쉽다	2.86	1.00	3.08	1.01	3.15	0.99	3.15	0.94	3.09	0.99	1.00
출판사 검색은 쉽다	2.81	0.99	3.13	0.96	3.41	0.95	3.29	0.96	3.20	0.97	4.13**
분류기호 검색은 쉽다	2.64	1.06	2.49	0.91	2.67	0.84	2.77	0.96	2.62	0.93	1.75
주제명 검색은 쉽다	3.19	1.06	3.55	0.95	3.30	0.81	3.23	0.95	3.36	0.94	3.10*
전 체	2.98	0.56	3.32	0.54	3.40	0.53	3.34	0.60	3.30	0.57	5.71**

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

하위의 문항별 차이검증을 보면 서명검색(M=3.87, SD=0.94)과 저자명 검색(M=3.67, SD=0.94), 출판사 검색(M=3.20, SD=0.97)이 P<.01(F=5.71)수준에서, 주제명 검색(M=3.36, SD=0.94)은 P<.05 수준에서 유의한 차이를 보이고 있다.

이용집단별 검색어 사용의 용이성을 보면 초등학생의 경우 다른 3개 집단에 비해 검색어 사용에 더 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났으며, 서명과 저자명, 주제명 검색은 비교적 이해도가 높은 편이나 키워드, 출판사, 분류기호 검색에 대하여는 어려움을 나타내고 있다. 나머지 3개 집단은 서명과 저자명 검색에 대하여 가장 쉽게 여기며, 분류기호와 키워드 검색은 다른 검색어에 비해 가장 어렵게 여기고 있는 것으로 나타났다.

검색어별로 살펴보면 서명과 저자명, 주제명 검색은 비교적 쉬운 것으로 여기고 있으나 분류기호 검색은 모든 이용집단이 공통적으로 낮은 이해도를 보이고 있다. 이것은 이용자들이 평소에 분류기호에 대한 관심부족과 이용할 기회가 적었기 때문으로 보인다.

2) 검색화면의 이해도

검색화면의 이해도는 〈표 16〉 과 같이 중·고등학생의 평균이 3.25로 가장 높고, 다음으로 대학생이 3.17, 일반인이 3.13, 초등학생이 2.99로 나타났으나 이는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다(F=2.13, P>.05).

〈표 16〉 검색화면의 이해도 차이검증

구 분	초등학생		중.고등학생		대학생		일반인		전체		F
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
간략정보 화면에서 상세 정보화면의 선택은 쉽다	2.57	0.97	3.10	0.94	2.91	1.05	2.96	0.96	2.96	0.99	3.25*
처음 화면의 검색안내 사항은 이해하기 쉽다	2.93	1.05	3.49	0.91	3.46	0.94	3.26	0.92	3.36	0.95	4.50**
간략정보 화면은 이해하기 쉽다	3.21	1.22	3.37	0.88	3.26	0.86	3.15	0.81	3.27	0.91	1.15
상세정보 화면은 이해하기 쉽다	3.12	0.97	3.20	0.80	2.99	0.86	3.07	0.81	3.11	0.84	1.20
검색중의 도움말 기능은 이해하기 쉽다	3.12	1.02	3.10	0.92	3.22	0.76	3.23	0.95	3.16	0.90	0.55
전 체	2.99	0.68	3.25	0.60	3.17	0.62	3.13	0.61	3.17	0.62	2.13

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

하위 문항별 차이검증을 보면, 간략정보 화면에서 상세정보 화면의 선택은 쉽다는 문항(M=2.96, SD=0.99)이 P<.05 수준에서 차이를 보였고, 화면의 검색안내사항(M=3.36, SD=0.95)이 P<.01 수준에서 유의한 차이를 보였다.

이용집단별로 살펴보면 타 이용집단보다 초등학생은 검색화면의 이해도가 부족한 편이며, 간략정보 화면에서 상세정보 화면의 선택을 가장 어려워하고 있으며, 또한 처음 화면의 검색안내사항 역시 이해하기 어려워하고 있었다. 중·고등학생은 타 이용집단에 비해 검색화면에 대한 이해도가 높은 것으로 나타났다. 대학생은 간략정보 화면에서 상세정보 화면으로의 선택과 상세정보 화면의 이해에 대해 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났고, 일반인 역시 간략정보 화면에서 상세정보 화면으로의 변환을 어렵게 여기고 있다.

검색화면의 이해도는 모든 이용집단이 간략정보 화면에서 상세정보 화면을 선택하는 능력이 2.96으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 처음 화면의 검색 안내사항에 대한 이해도는 초등학생을 제외한 나머지 3개 이용집단이 비교적 쉽게 여기고 있다. 간략정보 화면과 검색중의 도움말 기능은 모든 이용집단이 쉽게 이해하는 것으로 나타났으며, 상세정보 화면의 이해도는 대학생을 제외한 3개 이용집단이 비교적 쉽게 여기고 있다.

3) 활용능력

온라인목록 활용능력은 〈표 17〉과 같이 모든 이용집단이 검색어를 정확하게 입력하는 능력 외에는 비교적 낮은 편이다. 각 이용집단의 평균은 비슷한 반응을 보이고 있으며, 전체

평균이 2.94로 활용능력은 보통 이하의 수준임을 알 수 있다. 이는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다($F=0.46, P>.05$).

하위 문항별 차이검증을 보면, 검색된 내용 중 필요한 자료를 선택하는 능력($M=2.90, SD=0.99$)과 PC이용 능력($M=3.28, SD=1.06$)이 $P<.05$ 수준에서 차이를 보이고 있다.

이용집단별로 보면 초등학생은 찾는 자료를 정확하게 입력하는 것은 비교적 쉬우나 그 외의 문항에는 비교적 어려움을 나타내고 있고, 중·고등학생은 정확한 입력과 검색결과가 너무 적게 나왔을 때 다시 입력하는 것은 쉬운 편이나 나머지 항목에는 어려워하고 있다. 대학생과 일반인은 검색된 내용 중 필요한 자료의 선택과 정확한 입력기능은 쉽게 여기고 있으나 나머지 문항은 비교적 어려워하고 있다.

따라서 모든 이용집단이 공통적으로 출판년도에 대한 제한검색을 어려워하고 있고, 검색된 내용 중 필요한 자료를 선택하는 기능에 대하여 대학생과 일반인은 비교적 쉬운 것으로 여기고 있으나 나머지 2개 이용집단은 쉽지 않음을 나타내고 있다.

〈표 17〉 온라인목록 활용능력의 차이검증

구 분	초등학생		중·고등학생		대학생		일반인		전체		F
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
출판년도를 제한하여 검색하는 것은 쉽다	2.76	0.96	2.66	0.97	2.81	0.85	2.77	0.88	2.74	0.92	0.59
검색된 내용중 필요한 자료를 선택하는 것은 쉽다	2.79	1.09	2.72	1.02	3.15	0.92	3.00	0.91	2.90	0.99	3.67*
찾는 자료를 정확하게 컴퓨터에 치는 것은 쉽다	3.00	1.08	3.44	1.07	3.37	1.01	3.11	1.05	3.28	1.06	3.05*
검색결과가 너무 적게 나왔을 때 다시 검색하는 것은 쉽다	2.81	1.11	3.04	1.04	2.77	0.91	2.86	0.99	2.90	1.01	1.48
검색결과가 너무 많이 나왔을 때 다시 검색하는 것은 쉽다	2.93	1.05	2.84	0.94	2.84	0.86	2.89	0.98	2.87	0.94	0.13
전 체	2.86	0.63	2.94	0.56	2.99	0.50	2.93	0.70	2.94	0.60	0.46

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

그리고 찾는 자료를 정확하게 입력하는 것은 모든 이용집단이 가장 쉬운 것으로 여기고 있으며, PC 이용빈도가 높은 중·고등학생과 대학생은 다른 2개 집단보다 더 쉽다는 반응을 보였다. 또한 검색결과가 너무 적게 나왔거나 많이 나와서 재검색하는 경우에도 모든 이용집단의 능력이 비교적 낮게 나타났다.

V. 결론 및 제언

우리나라 공공도서관의 온라인목록은 그 역사가 십여 년 정도로 비교적 짧다. 이 시기에 도서관들은 온라인목록의 도입 외에도 도서관 및 독서진흥법 제정, 각 도서관의 개가제 실시, KDC 4판 발간, 전자정보자료의 확충, 인터넷 및 PC통신을 이용한 정보의 수집과 제공, 디지털 도서관화 등으로 인해 대내외적으로 많은 변화를 겪었다. 이러한 상황은 도서관 자료와 이용자와의 연결매체였던 카드목록의 퇴조를 가져왔고, 자관 뿐만 아니라 타 도서관의 자료를 검색할 수 있는 시스템의 개발로 인해 정보에 접근하는 것이 정보를 소유하는 것보다 더 중요하다는 인식의 변화를 가져오고 있다.

이러한 여건의 변화 속에서 본 연구는 공공도서관의 온라인목록에 대한 이용자들의 이용 상황과 이용목적, 이용빈도, 이용유형 등의 이용실태를 조사하고 현행 온라인목록 시스템상의 문제점과 개선방안을 제시함으로써 정보이용 서비스의 개선과 새로운 시스템 구축시 이용자 인터페이스를 향상시킬 수 있는 자료를 제공하는데 그 목적을 두고 시민도서관 이용자 308명을 대상으로 실증연구를 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 온라인목록 이용

1) 온라인목록을 인식하게 된 경위는 도서관의 자료검색용 컴퓨터를 보고 알게 된 경우(58.1%)가 가장 많았으며, 온라인목록의 이용빈도는 가끔 이용한다(36.7%)가 가장 높고 거의 이용하지 않는 경우도 20.5%에 이르고 있다.

2) 검색이전 탐색자료에 대해 알고 있었던 정보는 서명(75.6%)과 저자(48.4%)사항이 대부분이며, 분류기호나 ISBN은 일부만이 알고 있는 것으로 나타났다.

3) 온라인목록 검색시 의문사항은 도서관 사서에게 도움을 요청(48.7%)하거나 화면상의 도움말을 통해(33.1%) 해결하는 것으로 나타났다.

2. 온라인목록 검색 특성

1) 검색화면 가운데서 메뉴 이용은 주로 자료검색(83.7%)과 희망도서 신청(16.9%) 항목을 이용하고 있다.

2) 검색어는 주제명을 가장 잘 알고 있으며(72.7%), 키워드나 분류기호는 절반 정도의 이용자들이 알고 있는 것으로 나타났으며, ISBN은 인지도가 낮았다(9.1%).

3) 검색대상 자료는 특정 주제의 책을 찾거나(44.5%) 특정 서명의 책을 찾는 경우(38.0%)

가 많았으며, 중·고등학생은 특정 주제보다는 특정서명으로 책을 찾는 경우가 더 많은 것으로 나타났다.

4) 검색 접근점은 대부분이 서명(65.9%)과 주제명(16.9%)이며, 이용집단의 연령이 낮을수록 서명 검색을 선호하는 것으로 나타났다.

5) 조합검색 이용빈도는 서명과 저자에 대해서는 높은 편이며(69.8%), 나머지 조합 검색에 대해서는 비교적 낮은 반응을 보였다. 이용한 적이 없다는 이용자도 12.3%를 차지하고 있다.

3. 온라인목록 이용능력과 만족도

1) 이용방법을 알게 된 경로를 보면 화면의 설명을 통하거나(37.7%) 스스로 익힌 경우(27.6%)가 많았으며, 사서의 조력을 받는 경우(4.5%)는 극히 적게 나타났다.

2) 검색만족도에 대해서는 매우 만족(52.3%), 약간 만족(39.0%) 등 대부분의 이용자는 긍정적으로 평가하고 있었다.

3) 이용능력은 자신이 비교적 잘 이용(69.5%)하는 것으로 여기고 있으나 이용에 문제가 있다는 응답도 30.5%에 이르고 있다.

4) 온라인목록을 이용할 때 사서의 도움이 필요하다(57.2%)고 하였으나, 필요하지 않다는 응답도 42.8%이었다.

4. 온라인목록 이용편이도

1) 검색어 사용은 대학생(평균 3.40)과 일반인(평균 3.34)은 비교적 용이하다고 하나 초등학생은(평균 2.98)은 다소 어렵다는 반응을 보였다. 전체적으로 보면 서명검색(3.87)과 저자명 검색(평균 3.67)은 쉽게 여긴 반면 분류기호 검색(평균 2.62)이 가장 어려운 것으로 나타났다.

2) 검색화면의 이해도는 중·고등학생(평균 3.25)이 가장 높고, 초등학생(평균 2.99)이 가장 낮게 나타났다.

3) 온라인목록의 활용능력은 전체 이용집단의 평균이 2.94로써 보통 수준 이하인 것으로 나타났다.

이상의 연구결과에서 나타난 공공도서관 온라인목록 이용수준에 관하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 검색방식은 다양한 이용집단의 이용수준을 고려하여 초보자용과 전문가용으로 구분하여 설계하여야 그 효율성을 높일 수 있다.

2. 검색시스템은 성능을 향상시키고 이용자 친화적으로 설계되어야 한다.

3. 도서관에서는 온라인목록 이용안내 및 이용자교육 등을 이용집단별로 원활히 실시할 수 있도록 직원교육을 실시하여야 한다.

4. 이용자들이 온라인목록을 쉽게 이용할 수 있도록 각 이용집단에 적합한 프로그램을 개

발하여 이용자교육을 실시해야 한다.

5. 40대 이상의 이용자들은 온라인목록 이용능력이 다소 낮거나 아주 없는 경우가 많으므로 이들이 효율적으로 이용할 수 있는 방안을 마련하여야 한다.

6. 초등학생은 온라인목록에 대한 이해도가 비교적 낮으므로 어린이실에 별도의 쉬운 용어로 만들어진 이용안내문을 비치함과 동시에 시스템 설계시 용어선정과 디스플레이 등 세심한 배려를 하여야한다.

7. 검색된 내용을 출력할 수 있는 프린터의 설치, 검색화면에서의 대출가능 여부 표시, 주제명 검색을 위한 주제명표목표 등이 필요하다.

8. 시민도서관 자료검색용 컴퓨터에서 부산지역의 다른 공공도서관의 자료를 동시에 검색할 수 있는 시스템상의 보완이 필요하다.

9. 현재 KOLAS 프로그램의 키워드 검색에서와 같이 단일 키워드에서 복수 키워드의 사용으로 키워드의 조합검색이 가능하여야 하며, 모든 불논리 연산자의 적용이 가능해야 한다.

참 고 문 헌

- 강덕수. 『이용자 인터페이스 향상을 위한 온라인목록의 기능에 관한 연구』. 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 1991.
- 구본영. "OPAC에 있어서 키워드/불연산자 탐색에 대한 이용자 지식수준 연구", 《문헌정보학회지》 제32권, 제4호(1998.12). pp. 249-274.
- 김미현. "온라인 목록 시스템의 사용성에 관한 연구: 화면설계를 중심으로", 《정보관리학회지》 제15권, 제1호(1998.6). pp. 43-62.
- 김선호. "이용자-OPACs 접속의 정보 흐름과 표현의 분석", 《한국문헌정보학회지》 제29권 (1995.12). pp. 141-172.
- 김영기. 『부산지역 공공도서관 장서형성의 사회사 : 한국사회 지식흐름의 문제와 관련하여』. 부산대학교 대학원, 박사학위논문, 1999.
- 노문자. "온라인목록(Online Public Access Catalog : OPAC) 이용의 편이도 연구", 《도서관학》 제19집(1990.12). pp. 151-187.
- 박일종. "온라인 열람목록(OPAC) 이용자의 능력에 관한 비교연구", 《한국문헌정보학회지》 제30권, 제2호(1996.6). pp. 167-188.
- 오동근. "MARC 포맷에 관한 비교연구(1) : KORMARC · CHINESE MARC · JAPAN MARC를 중심으로", 《정보관리학회지》 제3권, 제1호(1986.6). pp. 136-158.
- 장혜란, 홍지윤. "온라인 열람목록의 주제탐색 강화를 위한 실험적 연구", 《도서관학논집》

- 제25집(1996.겨울). pp. 83-107.
- 최달현. "OPAC의 발전과정과 주제접근방법론", 《도서관학논집》 제22집(1995.6). pp. 155-186.
- Alzofon, Sammy R. and Pulis, Noelle Van. "Patterns of Searching and Success Rates in an Online Public Access Catalog." *College & Research Libraries*, Vol. 45, No. 2(1984). pp. 110-115.
- Ashoor, M. S. and Khurshid, Z. "User Reactions to the Online Catalog at the University of Petroleum and Minerals Library." *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 13, No. 4(1987). pp. 221-225.
- Dwyer, Catherine M., Gossen, Eleanor A. and Martin, Lynne M. "Know-Item Search Failure in an OPAC." *RQ*, Vol. 31, No. 2(1991). pp. 228-235.
- Getz, Malcolm. "Some Benefits of the Online Catalog." *College & Research Libraries*. Vol. 48, No. 1(1987). pp. 224-240.
- Hildreth, C. R. "Online Public Access Catalog." *Annual Review of Information Science and Technology*. Vol. 20(1985). pp. 234-241.
- Hunter, Rhonda . "Successes and Failures of Patrons Searching the Online Catalog at a Large Academic Library : A Transaction Log Analysis." *Q*, Vol. 30, No. 3(1991). pp. 395-402.
- Large, Andy. "The User Interface to CD-ROM Databases." *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 23, No. 4(1991). pp. 203-217.
- Lipets, B. A. and Paulson, P. J. "A Study of the Impact of Introducing an Online Subject Catalog at New York State Library." *Library Trends*, Vol. 35(1987). pp. 597-617.
- Moore, Carol Weiss. "User Reaction to Online Catalogs." *College & Research Libraries*, Vol. 42, No. 4(1989). pp. 295-302.
- Peters, Thomas A. "When Smart People Fail : An Analysis of the Transaction Log of an Online Public Access Catalog," *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 15, No. 5(1989). pp. 267-273.

<부록> 질 문 지

다음 질문에 대하여 해당하는 곳에 V표를 하여 주십시오.
기타에는 필요한 사항을 적어 주셔도 됩니다.

1. 소속 : (초) (중·고) (대학생) (일반인)
2. 성별 : (남) (여)
3. 연령 : (세)

4. 도서관에서 컴퓨터를 이용하여 자료를 찾는 기능이 있다는 것을 어떻게 알게 되었습니까?
 - ① 도서관의 컴퓨터를 보고
 - ② 도서관 이용안내문을 통하여
 - ③ 다른 사람이 자료검색 하는 것을 보고
 - ④ 도서관 사서를 통하여
 - ⑤ 기타

5. 귀하는 컴퓨터를 통한 자료검색을 어느 정도 이용합니까?
 - ① 도서관에 올 때마다 이용한다.
 - ② 자주 이용한다.
 - ③ 가끔 이용한다.
 - ④ 거의 이용하지 않는다.

6. 검색을 하기 전 해당자료에 관하여 주로 알고 있었던 사항은?
(해당사항 모두 표시)
 - ① 책이름
 - ② 지은이
 - ③ 분류기호
 - ④ 출판사
 - ⑤ 주제명
 - ⑥ ISBN(국제표준도서번호)
 - ⑦ 키워드(Keyword)

7. 자료검색 중 의문사항이 생기면 어떻게 하였습니다?

(해당 사항 모두 표시)

- ① 컴퓨터 화면의 도움말 이용
- ② 이용안내 자료 참고
- ③ 도서관 사서에게 도움 요청
- ④ 컴퓨터 근처에 있는 사람에게 도움 요청
- ⑤ 친구나 아는 사람을 통하여 도움 요청
- ⑥ 도움을 얻지 못했다.

8. 검색화면에 나오는 메뉴 중 이용해 본 항목은 어떤 것입니까?

(해당사항 모두 표시)

- ① 자료검색
- ② 도서관 이용안내
- ③ 희망도서 신청
- ④ 기타

9. 다음의 용어 중 평소에 알고 있었던 용어는 무엇입니까?

(해당사항 모두 표시)

- ① 주제명
- ② 키워드(Keyword)
- ③ 분류기호
- ④ ISBN

10. 컴퓨터를 통한 자료검색에서 주로 어떤 정보를 얻고자 합니까?

- ① 특정 제목의 책
- ② 특정 저자의 책
- ③ 특정 주제분야의 책
- ④ 대출 중인가에 관한 정보
- ⑤ 기타

11. 컴퓨터를 이용하여 자료를 찾을 때 주로 어떤 항목을 이용하십니까?

- ① 책이름
- ② 지은이
- ③ 분류기호
- ④ 출판사

- ⑤ 주제명
- ⑥ ISBN(국제표준도서번호)
- ⑦ 키워드(Keyword)

12. 다음의 조합검색 중 이용해 본 적이 있는 항목은 어느 것입니까?
(해당사항 모두 표시)

- ① 책이름 + 지은이
- ② 책이름 + 분류기호
- ③ 책이름 + 지은이 + 분류기호
- ④ 지은이 + 분류기호
- ⑤ 출판년도 제한검색
- ⑥ 이용한 적이 없다.

13. 컴퓨터를 이용하여 자료를 찾는 방법을 어떻게 배웠습니까?

- ① 컴퓨터 화면의 설명을 통하여
- ② 도서관의 이용안내 자료를 통해
- ③ 도서관 사서를 통하여
- ④ 친구나 아는 사람을 통하여
- ⑤ 본인 스스로 익힘

14. 컴퓨터를 이용한 자료검색에서 검색결과는 주로 어떠하였습니까?

- ① 기대 이상으로 자료를 많이 찾았다.
- ② 기대했던 것만 찾았다.
- ③ 기대했던 일부만을 찾았다.
- ④ 전혀 찾지 못했다.

15. 컴퓨터를 이용한 자료검색 그 자체에 대하여 어떤 생각을 가지고 있습니까?

- ① 매우 좋다고 생각한다.
- ② 약간 좋다고 생각한다.
- ③ 약간 좋지 않다고 생각한다.
- ④ 매우 좋지 않다고 생각한다.

16. 컴퓨터를 이용한 자료검색 기능을 어느 정도 이용할 줄 안다고 생각하십니까?

- ① 매우 잘 이용한다.
- ② 비교적 잘 이용한다.

- ③ 잘 이용할 줄 모른다.
- ④ 전혀 이용할 줄 모른다.

17. 컴퓨터를 이용한 자료검색 기능에 추가되기를 원하는 사항은?

(해당사항 모두 표시)

- ① 이용안내에 대한 자세한 도움말 기능
- ② 검색된 자료의 순서를 변경할 수 있는 기능
- ③ 목차, 간단한 내용을 검색할 수 있는 기능
- ④ 기타

18. 컴퓨터를 이용하여 자료를 검색할 때 사서의 도움이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 필요하다.
- ② 약간 필요하다.
- ③ 별로 필요하지 않다.
- ④ 전혀 필요하지 않다.

19. 컴퓨터를 이용한 자료검색 중 개선되기를 희망하는 사항은?

(해당사항 모두 표시)

- ① 다른 장소에 컴퓨터 추가 설치
- ② 컴퓨터 근처에 더욱 자세한 이용안내문 비치
- ③ 컴퓨터를 통한 이용안내를 위한 별도의 강좌 실시
- ④ 검색결과를 출력할 수 있는 프린터 설치
- ⑤ 기타

※ 아래 항목 중 해당하는 곳에 V표를 하여 주십시오.

	매우 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 책이름(서명) 검색은 쉽다.	()	()	()	()	()
2. 지은이(저자명) 검색은 쉽다.	()	()	()	()	()
3. 키워드(중요단어)검색은 쉽다.	()	()	()	()	()
4. 출판사 검색은 쉽다.	()	()	()	()	()
5. 분류기호 검색은 쉽다.	()	()	()	()	()
6. 주제명 검색은 쉽다.	()	()	()	()	()
7. 검색된 자료의 목록(간략정보)에서 필요한 자료를 선택하는 것(상세정보)은 쉽다.	()	()	()	()	()
8. 처음 화면의 검색안내사항은 이해하기 쉽다.	()	()	()	()	()
9. 간략정보 화면은 이해하기 쉽다.	()	()	()	()	()
10. 상세정보 화면은 이해하기 쉽다.	()	()	()	()	()
11. 검색중의 도움말 기능은 이해하기 쉽다.	()	()	()	()	()
12. 출판년도를 제한하여 검색하는 것은 쉽다.	()	()	()	()	()
13. 검색된 내용 중 필요한 자료를 선택하는 것은 쉽다	()	()	()	()	()
14. 찾는 자료를 정확하게 컴퓨터에 치는 것은 쉽다	()	()	()	()	()
15. 검색결과가 적게 나왔을 때 필요한 자료를 찾기 위해 다시 검색하는 것은 쉽다.	()	()	()	()	()
16. 검색결과가 많이 나왔을 때 필요한 자료를 찾기 위해 다시 검색하는 것은 쉽다.	()	()	()	()	()