

온라인 데이터베이스 이용자와 비이용자의 선행 정보탐색이 이용자 만족도에 미치는 영향

A Study of the Precedent Information Search Patterns of On-line Database Users Compared to Non-users have an Effect on User Satisfaction

구 연 배(Yeen-Bai Koo)*

목 차

1. 서론	2.1 빈도 분석
1.1 연구의 필요성	2.2 정보탐색 행태에 관한 분석
1.2 제한점 및 연구 방법	2.3 교차 분석
1.3 선행연구	2.4 분석 결과
2. 도서관 이용자의 정보탐색 행태 분석	3. 결론 및 제언

초 록

본 연구는 온라인 데이터베이스 이용자와 비이용자의 선행 정보탐색이 이용자 만족도에 끼치는 영향에 관하여 알아보기 위해 시도되었다. S대학 학생들의 도서관 시스템 이용 행태를 분석해봄으로써, 도서관의 정보서비스 및 시스템 점검과 효율성 측정 그리고 이용자 만족도를 높이기 위해 고려해야 할 사항들을 파악해보는데 목적이 있다. 그 결과 온라인 시스템을 이용하는 이용자가 이용하지 않는 이용자 보다 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 이용자들의 요구를 만족시키기 위하여 다양한 정보 접근점을 제공해야 할 것으로 생각된다.

ABSTRACT

The study aims at understanding that the precedent information search patterns of on-line database users compared to non-users have an effect on user satisfaction. The research team analyzed S college students' library system use patterns to evaluate the efficiency of library information services and systems and therefore to diverse factors to improve user satisfaction. The research showed higher satisfaction from on-line system users than non-users. To satisfy user needs the research recommends more devices access methods to information.

키워드: 온라인 데이터베이스, 이용자, 정보탐색

On-line Database, User, Information Search

* 서해대학교도서관 사서, 전북대학교 문헌정보학과대학원 박사과정 수료(koo@sohae.ac.kr)
논문접수일자 2007년 2월 13일
게재확정일자 2007년 3월 14일

1. 서론

1.1 연구의 필요성

현대인의 가장 두드러진 특성은 컴퓨터와의 대화일 것이다. 특히 인터넷은 신뢰성의 의문에도 불구하고 필요한 정보를 신속하게 얻을 수 있는 가장 친밀한 도구가 되었다. 이 같은 컴퓨터 시대 상황에서 개인이든 단체든 예외가 있을 수 없고, 특히 정보센터를 자처하는 도서관의 경우 그 변화 대응 정도가 곧 이용자의 만족도와 직결된다고 해도 큰 무리가 없을 것이다.

여기에서 도서관은 사용자들의 이용 행태를 면밀히 살필 필요성이 생기게 된다. 왜냐하면 도서관 서비스의 질을 소장 장서와 장비 그리고 혁신적인 봉사만으로 평가할 수는 없기 때문이다. 따라서 이용자 만족을 위한 기존 도서관 시스템의 혁신적이고도 과감한 변화와 개선이 뒤따라야 한다. 그러기 위해서는 사용자들의 도서관 이용 전·후 행태를 깊이 살펴볼 필요가 있다. 정보에 대한 선행 인식이 곧 신속하고 정확한 도서관 이용으로 이어지며, 이용자를 위한 바람직한 도서관 서비스 평가로 나타나기 때문이다.

이용자들이 도서관을 방문하기 전에 미리 검색 도구를 이용한 소장 데이터베이스와 기타 정보 탐색행위를 실시했을 경우, 면대면 방식을 포함한 참고봉사의 영역에서는 만족도를 높이는 데 어려움이 뒤따를 것이다. 왜냐하면 이미 소장 유무를 파악했거나 또는 더 이상의 정보에 대한 욕구 불만으로 가득 차 있을 경우, 자료에 대한 접근점을 일치시키기가 매우 어려우며, 또 참고사서의 조언을 아예 무시해버리

는 경향이 있을 것으로 추정해 볼 수 있다.

본 연구의 목적은 온라인 데이터베이스 이용자와 비 이용자의 선행 정보탐색 행태를 분석해봄으로써, 도서관의 정보서비스 시스템 점검과 효율성 측정 및 온라인 시스템 설계 시 이용자 만족도를 높이고자 한다.

1.2 제한점 및 연구 방법

본 연구를 수행하기 위해 다음과 같은 가설을 검증한다.

첫째, 선행 정보 탐색 여부에 따라 탐색 자료에 대한 만족도가 상이할 것이다.

둘째, 선행 정보 탐색자들은 도서관 이용에 높은 만족도를 나타낼 것이다.

셋째, 도서관 홈페이지를 통한 온라인 학회지의 검색 결과 만족도가 높을 것이다.

넷째, 원하는 자료가 없을 때, 홈페이지를 이용하여 희망도서를 신청할 경우 만족도가 높을 것이다.

마지막으로, 모바일을 통한 도서관서비스(PDA를 이용한 도서관 소장자료 검색 등)를 실시할 경우 만족도가 높을 것이다.

이러한 연구의 현실적인 필요성에도 불구하고 관중 별 이용자 집단을 모두 조사한다는 것은 사실상 불가능하다. 이에, 여기서는 S(전문대학)대학 사용자들의 이용 행태 조사로 한정한다. 또한 본 연구는 특정한 도서관 이용자의 의식 관련 조사와 시스템을 비교 적용하는 관계로 다음과 같은 몇 가지 제한점이 있음을 밝혀둔다.

첫째, 정보의 내용과 깊이에 따른 탐색 행태나 시간 그리고 만족도가 다르게 나타날 수 있음에도 불구하고 S대학도서관 및 그 학생들로

한정하였다.

둘째, 전문대학의 경우 학회지나 저널을 비롯한 학술지의 탐색율이 저조해 만족도 면에서 일반적인 예상과 다를 수 있음을 미리 밝혀둔다.

셋째, 도서관 시스템 중에서 이용자 접근이 가능한 온라인 탐색 부문만으로 제한하였다.

연구 방법으로는 관찰법과 설문지법을 병행 실시하였다. 즉, 2006년 9월 1일부터 30일까지 한 달 동안 도서관 이용자들 중 약 50여 명을 관찰하였다. 관찰 내용으로는 도서관 이용의 숙련 정도, 필요한 자료의 확보 시간, 정보검색 실 이용 여부, 면담을 통한 참고봉사 요청 여부 등이었다.

온라인 이용자들의 정보탐색 행태에 관하여는 2006년 10월 11일부터 22일까지 S대학 2~3학년 학생들을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 한 번 이상 도서관을 이용한 경험이 있는 학생을 대상으로 하였다. 모집단의 총 학생 수는 1200명이며, 설문 대상 샘플링 수는 300명으로 제한하였고, 회수율은 94%(282명)였다. 또한 설문 내용은 관찰을 통한 이용자들의 이용 행태를 조사해 작성하였다.

1.3 선행연구

어느 때보다 지금의 도서관은 이용자들의 이

용 행태를 파악하고 그에 상응한 조치를 신속히 진행할 필요성이 대두되었다. 인터넷의 발달로 도서관의 역할이나 영향력이 갈수록 감소될 뿐만 아니라, 정보의 상업적 가치를 창출하고자 하는 유료 정보센터의 출현으로 도서관의 기능이 날로 축소되어져 가고 있는 실정이다. 1990년 이후에 도서관의 이용자 연구가 활발하게 이루어지고 있으나 아직도 구조화된 시스템의 체계적이고도 심층적인 연구가 미흡한 실정이다.

이용자들의 정보추구 행태나 만족도에 관한 관련 연구로는 최상기,¹⁾ 이응봉,²⁾ 이재윤,³⁾ 정재영,⁴⁾ 오경목,⁵⁾ 이재환⁶⁾ 등이 있으나 본 연구와 관련된 것을 살펴보면 이만수⁷⁾는 제한적이기는 하지만 대전대학 중앙도서관 봉사 유형에 따른 서비스에 대한 이용자 만족도를 조사, 분석해서 서비스의 질을 개선하여 중앙도서관을 효율적으로 운영하는데 도움이 될 정보를 제공하고, 이용자 만족 위주의 중앙도서관 봉사 효과를 증진시키는 데 기여하고자 하였다. 이용자 만족 정도를 조사한 결과 사서와 이용자 간의 커뮤니케이션이 부족한 것으로 나타났다. 사서들에 대하여 무성의, 불친절, 심지어 무섭다는 의견도 있어, 사서들이 어떤 서비스를 어떤 방식으로 이용자들에게 제공하는지, 이를 위해 어떤 노력을 기울이고 있는지를 적극적으로

- 1) 최상기. 1993. 온라인탐색 서비스 이용자의 만족도에 미치는 영향 요인 분석, 『중앙대문헌정보학보』, 5(8): 569-585.
- 2) 이응봉. 1992. 『데이터베이스의 온라인 검색 봉사에 대한 이용자의 만족도 연구』, 석사학위논문, 성균관대 대학원.
- 3) 이재윤. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자 사서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구, 『정보관리학회지』, 15(1): 109-127.
- 4) 정재영. 2001. 대학도서관의 효율적인 온라인 참고봉사에 관한 연구, 『도서관』, 56(2): 24-49.
- 5) 오경목, 황상규, 이용현. 1999. 인터넷 이용자의 검색행동 성향에 관한 연구, 『한국문헌정보학회지』, 33(3): 87-108.
- 6) 이재환, 구정화. 1999. 수요자 중심의 정보요구 분석을 위한 실험적 모형에 관한 연구, 『한국도서관·정보학회지』, 30(2): 93-121.
- 7) 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구, 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 59-89.

로 알릴 필요가 있음을 지적하고 있다. 특히 요구 사항을 계속적으로 수렴할 수 있는 통로로 홈페이지 게시판을 이용하면 좋겠다는 결론을 내리고 있다.

최상기⁸⁾는 이용자들의 정보추구 행태를 과학적으로 분석한 실제적이고도 모범적인 사례 분석의 전형을 보여준다. 그의 학위논문『과학기술분야 온라인 탐색서비스에 대한 이용 만족도 평가 연구』에서 온라인 정보서비스에 대한 이용자 만족의 영향 요인을 식별하고, 각 요인의 중요도를 파악한 다음 이용자 만족도 평가를 위해 14개 연구기관의 온라인 서비스 이용자 146명의 응답 데이터를 분석했다. 이 연구에서는 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 이용자 특성, 탐색서비스 특성, 탐색자 특성 등으로 구분하여 조사하였다. 특히 만족도와 직결되는 많은 요인들을 적시하고 있지만, 핵심 변인으로는 탐색자의 특성이나 자질이 도서관 만족도와 직결되는 매우 중요한 단서임을 시사하고 있다.

이숙희⁹⁾는 전자적 정보면담의 효율성에 영향을 미칠 수 있는 이용자-정보사서간의 커뮤니케이션 요소들을 분석하고 그 문제점과 개선 방안을 논의하였다. 전통적 정보면담과 전자적 정보면담의 커뮤니케이션 특성들을 비교 분석한 후 국내 대학도서관의 전자적 정보면담의 실태를 조사하였으며 서비스의 접근, 질문협상 그리고 답변 과정에 적용할 수 있는 커뮤니케이션 기법들을 제시하였다. 연구 결과 국내 대학도서관의 전자 정보서비스의 제공 비율이 약

16%(42/258)로 분석되어, 여전히 전자 정보 서비스의 적용이 활성화되어 있지 않음을 확인해주고 있다. 특히 전자정보 서비스명들이 도서관 홈페이지 상에서 바로 확인되지 못하고 있으며, 서비스의 식별력이 개선된다 해도 서비스의 접근 가능성이 결여되어 있다면 높은 서비스 이용률을 기대할 수 없다고 결론짓고 있다. 또한, 이용자와 사서간의 커뮤니케이션이 매우 열악한 것으로 나타난 바, 이용자들의 만족도를 높이기 위한 다양한 커뮤니케이션 기법들을 적용해 줌으로써 정보서비스의 효율성을 향상시키는 최선의 방안을 마련토록 제안하고 있다.

2. 도서관 이용자의 정보탐색 행태 분석

도서관 이용자들의 이용 행태에 관한 기존의 관찰을 포함하여, 2006년 9월 한 달 동안 도서관 이용자들 중 매일 약 50여 명을 집중 관찰하였다. 관찰 내용으로는 도서관 이용의 숙련 정도, 필요한 자료의 확보 시간, 정보검색실 이용 여부, 면담을 통한 참고봉사 요청 여부 등이었다. 그 결과 다음과 같은 내용을 확인하였으며, 논증을 위한 구체적인 설문의 필요성을 더욱 절실히 가지게 되었다.

첫째, 도서관 이용의 숙련 정도를 관찰한 결과 도서관을 자주 이용하는 그룹과 그렇지 못한 그룹 사이의 차별이 뚜렷이 드러났다.

8) 최상기. 1993. 『과학기술분야 온라인 탐색서비스에 대한 이용 만족도 평가 연구』, 박사학위논문, 중앙대학교학원.
9) 이숙희. 2003. 전자 정보서비스 환경에서의 이용자-정보사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구, 『한국문헌정보학회지』, 37(1): 151-170.

둘째, 필요한 자료의 확보 시간을 관찰한 결과 도서관 DB를 미리 확인한 학생의 경우 자료 접근 시간과 거리가 매우 짧았다. 또한 유사한 인접 자료의 탐색을 원활히 수행함으로써 효율적인 자료 확보를 기하고 있었다.

셋째, 정보검색실의 이용 여부를 관찰한 결과, 이용자의 경우 대부분 사서의 도움 없이 스스로 직접 자료 탐색을 실시하고 있었지만, 비이용자의 경우 도움을 요청하거나 허둥대는 경우가 대부분이었다.

넷째, 면담을 통한 참고봉사 요청 여부를 관찰한 결과 요청자의 대부분이 도서관자료 DB를 이용해보지 않았거나 도서관을 자주 이용하지 않는 그룹인 것으로 드러났다.

따라서 도서관 이용 증가는 물론 효과적인 서비스의 극대화를 꾀하기 위해 이용자들의 선행 정보탐색 실시 여부를 아는 것이 중요할 것으로 생각된다. 이것은 또한 이용자들을 위한 도서관의 책무로써 이용자들로 하여금 선행 정보탐색이 이루어지도록 홍보하고 지도할 필요

성이 요청된다 하겠다.

앞서 설명한 대로 설문 조사를 실시하였으며, 회수된 설문지에 대한 분석 결과는 다음과 같다.

2.1 빈도 분석

(1) 응답자의 인적사항

설문 응답자 282명을 성별 및 계열별 분포를 살펴보면 남자 63명(22.3%), 여자 219명(77.7%)으로 여자들의 비율이 높은 것으로 나타났고, 계열별로는 보건계열(41.1%)과 인문·사회계열(40.1%)이 절대 다수를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 학년별 응답자 비율은 학년이 올라갈수록 높은 응답율을 보였는데 이는 취업공부를 위한 도서관 이용과 깊은 관련이 있는 것으로 여겨진다.

SPSS 12.0으로 통계 분석 함.

〈표 1-1〉 응답자의 성별

구분	응답자수(명)	비율(%)
남	63	22.3
여	219	77.7

〈표 1-2〉 학과별 분포

구분	응답자수(명)	비율(%)
공업계열	18	6.4
보건계열	116	41.1
식품영양·조리계열	12	4.3
인문·사회계열	113	40.1
예능계열	23	8.2

〈표 1-3〉 학년별 분포

구분	응답자수(명)	비율(%)
1학년	37	13.1
2학년	176	62.4
3학년	69	24.5

(2) 이용 빈도

학생의 도서관 이용 빈도를 알아보았다. 응답자들 중 한 달에 한 번 이상 도서관을 이용하는 비율이 78%로 도서관의 주 이용 그룹이 존재하는 것으로 나타났다. 그리고 주목해야 할 점으로는 도서관을 자주 이용하는 그룹이나 개인들이 설문에 적극적으로 참여하였고 또 진지한 답변을 했다는 점이다(표 2 참조).

(3) 이용 목적

학생들이 도서관을 어떤 목적으로 이용하는지에 대해 살펴보았다. 자료 열람이라는 학생이 41.1%였고, 열람실을 포함한 개인 공부라는 학생이 37.9%였다(표 3 참조).

(4) 이용 동기

도서관을 찾게 된 이용 동기를 알아보았다. 자발적이라는 응답이 90.1%로 가장 높았고, 예상과 달리 도서관에서 실시하는 홍보자료 때문이라는 학생은 전혀 없었다(표 4 참조).

(5) 이용 자료

도서관 이용 시 어떤 자료를 주로 이용하는지에 대해 알아보았다. 전공자료 때문이라는 응답이 77.7%였고, 취미 자료 때문이라는 학생이 그 다음 순이었다. 이것은 학생들이 주로 도서관을 학과 공부 하는 데 이용하고 있으며, 교

양잡지와 같은 정기간행물을 즐겨 이용하는 것으로 보여진다(표 5 참조).

2.2 정보탐색 행태에 관한 분석

(1) 정보탐색 실시여부

도서관에 오기 전에 소장 자료 DB를 비롯한 별도의 정보탐색을 실시하고 오는가에 대해 알아보았다. 반수 이상(59.6%)이 사전 탐색 없이 도서관에 오는 것으로 응답했다(표 6 참조).

(2) 책이 도서관에 없을 경우

찾는 책이 도서관에 없을 경우 어떻게 하는가에 대해 알아보았다. 유사 자료를 이용한다는 응답자가 가장 많았고, 다른 사이트를 이용해 계속 검색한다는 응답이 다음 순위를 차지했다. 이점은 전자도서관의 중요성과 함께 도서관 서비스의 방향을 인식시켜주는 요건이라 하겠다. 그리고 포기한다는 응답이 상호대차 요구나 사서와 상담 후 결정한다는 응답을 합친 것보다 많은 것으로 봐서 자료 탐색에 신중을 기하지 않는 것으로 보여진다(표 7 참조).

(3) 소장 자료 DB의 온라인 확인 후 자료 입수 절차

도서관 소장 자료 DB의 온라인 확인 후 자료 입수 절차에 대해 알아보았다. 일단 소장 자

〈표 2〉 이용 빈도

구분	응답자수(명)	비율(%)
주 1회 이상	156	55.3
2주 1회 이상	41	14.5
3주 1회 이상	10	3.5
1개월에 1회 이상	13	4.6
자주 이용 않음	62	22.0

〈표 3〉 이용 목적

구분	응답자수(명)	비율(%)
자료열람(단행본·논문류 등)	116	41.1
과제물작성	39	13.8
인터넷사용	11	3.9
개인공부(열람실 이용)	107	37.9
기타	9	3.2

〈표 4〉 이용 동기

구분	응답자수(명)	비율(%)
자발적으로	254	90.1
교수님 권유	4	1.4
친구 권유	13	4.6
도서관 홍보자료	0	0
기타	11	3.9

〈표 5〉 이용 자료

구분	응답자수(명)	비율(%)
전공자료	219	77.7
교양자료	19	6.7
오락자료	9	3.2
취미자료	34	12.1
건강자료	1	0.4

〈표 6〉 정보탐색 실시여부

구분	응답자수(명)	비율(%)
예	114	40.4
아니오	168	59.6

〈표 7〉 책이 도서관에 없을 경우

구분	응답자수(명)	비율(%)
다른 사이트를 이용해 계속검색	85	30.1
상호대차 요구	6	2.1
유사 자료 이용	96	34.0
사서와 상담 후 결정	35	12.4
포기한다	60	21.3

료를 확인하고 도서관에 왔을 경우 직접 서고에 가서 자료를 찾는다는 응답이 76.6%였다. 물론 S대학처럼 개가제를 실시하는 경우를 말한다(표 8 참조).

(4) 탐색 자료의 내용이 불만족스러울 때의 대처 방안

탐색자료의 내용이 불만족스러울 때의 대처 방안에 대해 알아보았다. 온라인에서 알아본 자료와 직접 확인해본 자료와는 만족도에 있어서 차이가 있을 수 있다. 이럴 경우 새로운 자료 탐색을 위한 온라인 검색을 시도한다는 학생이

36.9%로 가장 많았고, 사서에게 도움을 요청한다는 응답은 20.6%였다(표 9 참조).

(5) 사서에게 질문을 의뢰하지 않는 이유
자료 탐색의 실패 시, 또는 어떤 어려움이 있을 경우 사서에게 도움을 요청하지 않는 이유에 대해 알아보았다. 스스로 해결하고 싶다는 응답자가 81.2%로 가장 많았고, 불친절 때문이라는 응답이 두 번째 순위를 차지했다. 이 질문은 시사하는 바가 매우 크다고 본다. 즉 도서관 서비스의 품질 개선과 사서의 자질 향상을 위한 제도적 장치의 마련 등이 그것이다(표 10 참조).

〈표 8〉 소장 자료 DB의 온라인 확인 후 자료 입수 절차

구분	응답자수(명)	비율(%)
서고에 가서 직접 자료를 찾는다	87	30.9
사서에게 먼저 자료 위치를 묻는다	27	9.6
직접 찾다가 어려울 경우 사서에게 묻는다	129	45.7
못 찾을 경우 다시 온라인 검색을 한다	25	8.9
포기한다	14	5.0

〈표 9〉 탐색 자료의 내용이 불만족스러울 때의 대처 방안

구분	응답자수(명)	비율(%)
서가에 있는 인근 주제의 도서 자료 탐색	56	19.9
새로운 자료탐색을 위한 온라인 검색 시도	104	36.9
교수나 조교 선생님께 도움 요청	37	13.1
사서의 도움 요청	58	20.6
친구의 도움 요청	27	9.6

〈표 10〉 사서에게 질문을 의뢰하지 않는 이유

구분	응답자수(명)	비율(%)
질문의 이해부족	14	5.0
불친절	24	8.5
능력부족	6	2.1
과거 질문에 실패한 경험 때문	9	3.2
스스로 해결하고 싶어서	229	81.2

(6) 도서관 자료(도서, 논문, 정기간행물 등)에 대한 만족도

도서관 자료(도서, 논문, 정기간행물 등)에 대한 만족도를 물었다. 그저 그렇다는 보통의 응답이 39.0%였고, 매우 불만족을 포함한 불만족의 비율이 16%나 됐다(표 11 참조).

(7) 도서관 이용(서비스)에 대한 만족도
도서관 이용에 대한 만족도를 알아보았다. 그 결과 도서관 서비스의 만족도는 자료에 대한 만족도와 유사함을 알 수 있다(표 12 참

조).
(8) 홈페이지를 이용한 정보탐색 만족도
도서관 홈페이지를 이용한 정보탐색의 만족도를 알아보았다(표 13 참조).

(9) 검색PC가 충분하다고 생각하는가?
온라인 서비스와 직결되는 문제로, 도서관에 소장된 검색용 PC가 충분한지를 알아보았다. 충분하지 않다는 응답이 절반을 약간 상회했다(표 14 참조).

〈표 11〉 도서관 자료(도서, 논문, 정기간행물 등)에 대한 만족도

구분	응답자수(명)	비율(%)
매우만족	30	10.6
만족	97	34.4
보통	110	39.0
불만족	38	13.5
매우불만족	7	2.5

〈표 12〉 도서관 이용(서비스)에 대한 만족도

구분	응답자수(명)	비율(%)
매우만족	34	12.1
만족	105	37.2
보통	105	37.2
불만족	30	10.6
매우불만족	8	2.8

〈표 13〉 홈페이지를 이용한 정보탐색 만족도

구분	응답자수(명)	비율(%)
매우만족	32	11.3
만족	98	34.8
보통	138	48.9
불만족	12	4.3
매우불만족	2	0.7

〈표 14〉 검색PC가 충분하다고 생각하는가?

구분	응답자수(명)	비율(%)
충분하다	149	52.8
충분하지 않다	133	47.2

(10) 도서관 소장 자료를 도서관 이외의 장소에서 검색한 경험 유무

도서관의 소장 자료를 도서관 이외의 장소에서 검색한 적이 있는지에 대해 알아보았다. 그 결과 학교 이외의 장소에서 온라인 검색을 실시한다는 응답이 39.4%였다(표 15 참조).

(11) 구독중인 각종 온라인 학회지들을 도서관 홈페이지를 통해 검색해 본 경험 유무

도서관에서 구독중인 온라인 학회지들을 도서관 홈페이지를 통해 검색해본 적이 있는지에 대해 알아보았다. 그 결과 없다는 응답이 68.4%였는데, 이는 전문대학이라는 특수성

때문으로 여겨진다(표 16 참조).

(12-1) 원하는 자료가 없을 경우, 홈페이지를 이용해서 희망도서 신청을 한 적이 있는가
원하는 자료가 없을 경우, 희망도서를 신청하는지에 대해 알아본 결과 “없다”는 응답이 81.2로 매우 높았다. 이는 자료에 대한 입수의 부족과 함께, 홈페이지 상에서 자료신청 처리 절차의 편리성과 깊은 연관이 있을 것으로 여겨진다(표 17 참조).

(12-2) 만약 있다면, 희망도서 신청 처리 결과에 대한 만족도(표 18 참조)

〈표 15〉 도서관 소장 자료를 도서관 이외의 장소에서 검색한 경험 유무

구분	응답자수(명)	비율(%)
있다	111	39.4
없다	171	60.6

〈표 16〉 구독중인 각종 온라인 학회지들을 도서관 홈페이지를 통해 검색해 본 경험 유무

구분	응답자수(명)	비율(%)
있다	89	31.6
없다	193	68.4

〈표 17〉 원하는 자료가 없을 경우, 홈페이지를 이용해서 희망도서 신청을 한 적이 있는가

구분	응답자수(명)	비율(%)
있다	53	18.8
없다	229	81.2

〈표 18〉 희망도서 신청 처리 결과에 대한 만족도

구분	응답자수(명)	비율(%)
매우 만족한다	11	3.9
만족한다	52	18.4
잘 모르겠다	202	71.6
불만족스럽다	15	5.3
매우 불만족스럽다	2	0.7

원하는 자료의 희망신청에도 불구하고 처리 결과에 대한 만족도는 22.3%로 아주 낮았으며, “잘 모르겠다”는 응답이 71.6%로 무성의한 것으로 드러났다.

지에 대해 알아본 결과 이용률이 극히 저조한 것으로 나타났다. 이 질문은 모바일 서비스를 실시하고자 하는 도서관에서 참고해볼 필요가 있는 사항이다(표 19 참조).

(13-1) 모바일을 통한 도서관서비스(PDA를 이용한 도서관 소장자료 검색 등)를 이용한 경험 유무
모바일을 이용하여 도서관 정보를 탐색하는

(13-2) 만약 있다면, 이용 만족도
모바일 서비스를 이용해본 경험이 있는 학생에 한하여 만족도를 알아본 결과, 20.2%만이 만족하는 것으로 나타났다(표 20 참조).

〈표 19〉 모바일을 통한 도서관서비스(PDA를 이용한 도서관 소장자료 검색 등)를 이용한 경험 유무

구분	응답자수(명)	비율(%)
있다	39	13.8
없다	243	86.2

〈표 20〉 이용 만족도

구분	응답자수(명)	비율(%)
매우 만족한다	9	3.2
만족한다	48	17.0
잘 모르겠다	212	75.2
불만족스럽다	12	4.3
매우 불만족스럽다	1	0.4

2.3 교차 분석

가설 1. 선행 정보 탐색 여부에 따라 탐색 자료에 대한 만족도가 상이할 것이다.
가설 1을 증명하기 위하여,

(1) 교차표

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	전체
예	19	54	21	17	3	114
아니오	11	43	89	21	4	168
전체	30	97	110	38	7	282

(2) 카이제곱 검정

구분	값	자유도	점근 유의 확률(양쪽 검증)
Pearson 카이제곱	36.997a	4	0.000
우도비	38.804	4	0.000
선형 대 선형결합	11.961	1	0.001
유효 케이스 수	282		

카이검증

분포의 차이검증: $P < 0.05$ 에서 P값이 0.000이 0.05보다 작으므로, 선행 정보 탐색 여부에 따라 탐색 자료에 대한 만족도가 상이할 것이라는 가설이 유의함이 증명되었다.

가설 2. 선행 정보 탐색자들은 도서관 이용에 높은 만족도를 나타낼 것이다.

가설 2를 증명하기 위하여,

(1) 교차표

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	전체
예	19	56	23	15	1	114
아니오	15	49	82	15	7	168
전체	34	105	105	30	8	282

(2) 카이제곱 검정

구분	값	자유도	점근 유의 확률(양쪽 검증)
Pearson 카이제곱	29.324a	4	0.000
우도비	30.760	4	0.000
선형 대 선형결합	11.083	1	0.001
유효 케이스 수	282		

카이검증

분포의 차이검증: $P < 0.05$ 에서 P값이 0.000이 0.05보다 작으므로, 선행 정보 탐색자들은 도서관 이용에 높은 만족도를 나타낼 것이라는 가설이 유의함이 증명되었다.

가설 3. 도서관 홈페이지를 통한 온라인 학회지의 검색 결과 만족도가 높을 것이다.

가설 3을 증명하기 위하여,

(1) 교차표

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	전체
예	7	24	57	0	1	89
아니오	4	28	145	15	1	193
전체	11	52	202	15	2	282

(2) 카이제곱 검정

구분	값	자유도	점근 유의 확률(양쪽 검정)
Pearson 카이제곱	18.644a	4	0.001
우도비	22.308	4	0.000
선형 대 선형결합	14.807	1	0.000
유효 케이스 수	282		

카이검증

분포의 차이검증: $P < 0.05$ P값이 0.000이 0.05보다 작으므로 가설이 검증되었다.

가설 4. 원하는 자료가 없을 때, 홈페이지를 이용하여 희망도서를 신청할 경우 만족도가 높을 것이다.
가설 4를 증명하기 위하여,

(1) 교차표

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	전체
예	9	21	16	5	2	53
아니오	2	31	186	10	0	229
전체	11	52	202	15	2	282

(2) 카이제곱 검정

구분	값	자유도	점근 유의 확률(양쪽 검정)
Pearson 카이제곱	70.878a	4	0.000
우도비	61.022	4	0.000
선형 대 선형결합	23.315	1	0.000
유효 케이스 수	282		

카이검증

분포의 차이검증: $P < 0.05$ P값이 0.000이 0.05보다 작으므로 가설이 검증되었다.

가설 5. 모바일을 통한 도서관서비스(PDA를 이용한 도서관 소장자료 검색 등)를 실시할 경우 만족도가 높을 것이다.

가설 5를 증명하기 위하여,

(1) 교차표

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	전체
예	6	20	9	3	1	39
아니오	3	28	203	9	0	243
전체	9	48	212	12	1	282

(2) 카이제곱 검정

구분	값	자유도	점근 유의 확률(양쪽 검정)
Pearson 카이제곱	76.124a	4	0.000
우도비	62.013	4	0.000
선형 대 선형결합	36.288	1	0.000
유효 케이스 수	282		

카이검증

분포의 차이검증: $P < 0.05$ P값이 0.000이 0.05보다 작으므로 가설이 검증되었다.

2.4 분석 결과

온라인 도서관의 주요 특징은 이용자들이 도서관에 직접 방문하지 않고 필요한 정보를 얻는데 있다. 즉 로그인 정도의 간소한 절차만 거치고 나면, 자유로운 이용이 보장되는 시스템이 되어야 한다. 이렇게 되기 위해서는 이용자에 초점을 맞추는 방향으로 업무를 재편성하고, 이용자들의 요구를 신속히 업무에 반영해야 한다.

이용자들의 정보검색 행태에서 드러나듯, 도서관의 직접 방문만이 도서관 이용의 전부가 아니다. 오히려 그들의 사전 검색 행위가 서비스를 포함한 도서관의 품질을 평가하는 척도임을 잊어서는 안 될 것이다.

선행 정보탐색 행태를 조사한 결과, 상당한 정도의 학생들이 도서관 방문 이전에 인터넷이나 온라인 접속으로 도서관의 소장 DB를 검색하는 것으로 드러났다. 그 중 필요 정보에 대한 충분한 검색이 이루어진 경우 별다른 서비스를 필요로 하지 않으나, 검색에 실패하고 도서관을 방문하는 경우 일반적인 접근 방식만으로는 이용자들의 만족도를 높이기 어려울 뿐만 아니라, 전체 도서관 운영에 미치는 영향 또한 매우 큰 것으로 드러났다. 즉 체계적인 이용자 연구를 기반으로 한 다양한 접근 방식을 통하여 이용자들의 요구를 정확히 파악해내야 함은 물론, 다양한 정보 탐색의 접근점을 제공해주지 못할 경우 이용자들은 도서관을 외면해버릴 것이다.

결론적으로, 온라인 데이터베이스 이용자와 비이용자의 선행 정보탐색 행태에 관한 연구에서 설정한 가설의 입증으로 다음과 같은 결론이 나왔다.

3. 결론 및 제언

S대학 학생들을 대상으로 온라인 이용자의

첫째, 선행 정보 탐색 여부에 따라 탐색 자료

에 대한 만족도가 높았다.

둘째, 선행 정보 탐색자들은 도서관 이용에 높은 만족도를 나타냈다.

셋째, 도서관 홈페이지를 통한 온라인 학회지의 검색 결과 만족도가 높았다.

넷째, 원하는 자료가 없을 때, 홈페이지를 이용하여 희망도서를 신청할 경우 만족도가 높았다.

다섯째, 모바일을 통한 도서관서비스(PDA를 이용한 도서관 소장자료 검색 등)를 실시할 경우 만족도가 높다.

제언으로는, 학생들이 온라인 정보탐색을 실시하고 도서관을 방문하도록 충분히 교육하고, 홈페이지를 통한 정보탐색의 만족도를 높이는

방향으로 시스템을 개선해야 할 것이다. 그리고 사서에게 질문을 하지 않는 이유가 스스로 문제를 해결하고 싶다고 응답한 비율이 높은 만큼 사서들이 적극적으로 이용자들에게 다가가는 서비스를 개발해야 할 것이다.(이 문제는 여전히 오래도록 개선되지 않고 있는 사안이다.) 또한 희망도서의 처리 시 학생들에게 그 결과를 반드시 공지해야 하며, 학교 이외의 장소에서 소장 자료를 탐색할 수 있도록 다양한 웹 전산화를 광범위하게 실시해야 함은 물론 만족도를 제고할 수 있는 홍보정책을 실시해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 박경호. 2002. 『Web을 이용한 대학도서관 정보 서비스 모형에 관한 연구』. 석사학위논문, 한성대학교 대학원 문헌정보학과.
- 성열식. 2004. 『대학도서관의 홈페이지를 통한 양방향 정보서비스에 관한 비교 연구』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- 손선애. 2000. 『디지털 환경에서의 효과적인 온라인 정보서비스 방안 연구』. 석사학위논문, 한양대학교 교육대학원.
- 오경목, 황상규, 이용현. 1999. 인터넷 이용자의 검색행동 성향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(3).
- 유재욱. 2004. 학술 연구정보 이용자에 관한 연구: 정보요구, 정보이용행태, 정보활용능력을 중심으로. 『한국비블리아』, 15(2): 241-254.
- 윤소정. 2000. 『대학도서관의 전자정보서비스에 관한 연구』. 석사학위논문, 동덕여자대학교 대학원.
- 윤지영. 2002. 『웹기반 정보서비스의 효과성 평가에 관한 연구 - 국가지식 포털사이트를 중심으로』. 석사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 이란주, 윤소정. 1998. 도서관 홈페이지 설계에 관한 연구: 인터페이스와 정보자료 구성을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 141-157.
- 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3).
- 이숙희. 2003. 전자 정보서비스 환경에서의 이용자-정보사서간의 커뮤니케이션에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(1).
- 이여운. 2000. 『대학도서관 웹페이지 평가와 개선 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 대구가톨릭대학교 대학원.

- 이응봉. 1992. 『데이터베이스의 온라인 검색봉사
사에 대한 이용자의 만족도 연구』 석사
학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 이응봉. 2002. 이용자 서비스의 품질 향상을 위한
웹사이트 사용성 평가에 관한 연구. 『한
국문헌정보학회지』, 36(4).
- 이정구, 이명선, 양희진, 김창목, 김태중. 2006.
KISTI 과학기술 정보 이용자의 정보요구
와 이용행태. 『한국콘텐츠학회 2006 추
계종합학술대회 논문집』, 4(2): 95-99.
- 이재윤. 1998. 전자도서관 환경에서 이용자 사
서간 협력을 위한 상호작용에 대한 연구.
『정보관리학회지』, 15(1).
- 이제환, 구정화. 1999. 수요자 중심의 정보요구 분
석을 위한 실험적 모형에 관한 연구. 『한
국도서관·정보학회지』, 30(2).
- 이지연. 2006. 정보이용행태 모형개발 및 적용.
『한국정보관리학회 학술대회 논문집』,
8: 5-10.
- 이지연. 2003. 이용자 인터페이스 설계 원칙에
의한 정보시각화 시스템 평가 및 문제점.
『정보관리연구』, 34(2): 67-88.
- 정재영. 2001. 대학도서관의 효율적인 온라인 참
고봉사에 관한 연구. 『도서관』, 56(2).
- 정진한. 2001. 『대학도서관 웹페이지 평가와 개
선 방안에 관한 연구』, 석사학위논문, 계
명대학교 대학원.
- 최기석. 2001. 『학술정보 웹사이트의 사용자 인
터페이스에 관한 연구: 한국과학재단의
연구정보센터를 사례로』. 석사학위논문,
부산대학교 대학원.
- 최상기. 1993. 『과학기술분야 온라인 탐색서비
스에 대한 이용 만족도 평가 연구』. 박사
학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 최상기. 1993. 온라인탐색 서비스 이용자의 만족
도에 미치는 영향 요인 분석. 『중앙대문
헌정보학보』, 5(8).
- 황혜경. 1998. 『정보자원으로서의 웹사이트 평
가에 관한 연구』 석사학위논문, 연세대
학교 대학원.