

# 대학도서관의 포털서비스에 대한 원격대학생의 인식도 연구

## A Research on the Awareness of Cyber University Students on the Digital Library Portal Service

남 영 준\* · 최 성 은\*\*

Young-Joon Nam · Sung-Eun Choi

### 차 례

- |           |              |
|-----------|--------------|
| 1. 서 론    | 4. 연구결과 및 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언   |
| 3. 연구방법   | · 참고문헌       |

### 초 록

이 연구는 원격대학생 집단을 대상으로 디지털도서관의 포털서비스에 대한 인식도를 조사하였다. 원격대학생들의 특성을 파악하고자 인구통계학적 특성과 도서관 이용행태를 조사하였다. 또한 이용자 특성에 따른 도서관 포털서비스 인식도를 다음과 같이 분석하였다. 원격대학생이 가장 필요한 도서관 포털서비스는 간략/상세검색서비스이며, 동시에 가장 높은 사용률을 보였다. 연계서비스에 대한 원격 학생들의 만족도가 가장 높았다. 응답자의 연령, 직업에 따른 일부 도서관 포털서비스 인식도에서 통계적으로 유의한 결과를 발견하였다. 이상의 분석결과를 토대로 원격대학생들의 도서관 포털에 대한 이용률을 높이기 위한 방안으로 도서관 서비스에 대한 적극적인 홍보, 도서관이용자교육의 강화를 제안하였다.

### 키 워 드

원격교육, 디지털도서관, 도서관 포털, 도서관 포털서비스, 이용자 인식도

\* 중앙대학교 문헌정보학과 교수

(Professor, Dept. of Library and Information Science, Chung-ang University, namyj@cau.ac.kr)

\*\* 중앙대학교 BK21 참여연구원

(Brain Korea21 Researcher, Chung-ang University, share333@hanmail.net)

- 논문접수일자: 2011년 6월 10일
- 최종심사(수정)일자: 2011년 7월 4일
- 게재확정일자: 2011년 7월 27일

## ABSTRACT

This research has investigated the cyber university students' awareness of the portal service of the digital library. In order to identify characteristics of the cyber university students, the research examined demographic characteristics of the students and library usage status. Awareness on the portal service was also analyzed in accordance with the characteristics of the users. The analysis showed that the most needed service was concise/full search service, which was the most frequently used service. The students were most satisfied with the liaison service; service awareness of several libraries showed statistically significant results depending on age, occupation. Based on the analysis, the research proposed the following measures to increase the use of the digital library of cyber university students: active PR on library service, and intensifying the library user education.

## KEYWORDS

Distance Learning, Digital Library, Libraries' Portal, Libraries' Portal Service, User Awareness

## 1. 서론

정보통신기술의 발달과 인터넷의 급속한 확산은 사회 각 분야에 급격한 변화를 일으켰으며, 그 변화는 교육 분야에도 두드러지게 나타났다. 교육환경이 전통적 교육 패러다임에서 사이버 교육 패러다임이 혼합된 형태로 진화하고 있다. 이러한 환경에서 등장하게 된 원격교육은 교수자와 학습자가 시간과 공간의 제약을 극복하고 원하는 장소와 시간에 교수매체를 통하여 자신이 원하는 교육서비스를 받을 수 있는 새로운 형태의 기술기반 교육 체계이다. 원격교육(distance learning)이라는 용어가 공식적으로 사용되기 시작한 것은 1982년 캐나다의 Athabasca대학에서 열린 제12차 국제통신교육협회(International Council for

Correspondence Education)에서 국제원격교육협회(International Council for Distance Education)로 명칭을 변경하면서이다. 우편통신에서 출발한 원격교육은 정보기술과 정보공학의 발달에 따라 그 형태가 발전하였고, 학교교육의 대안적 형태로 자리매김하게 되었다. 원격교육은 시공간을 초월하여 지식의 확산 및 축적이 용이한 장점과 함께 교육 대상을 재학 중인 학생에서 일반인들로 확대하였다. 이로 인해 평생교육, 재교육의 기회가 확대 제공하게 되었다. 미국, 유럽 등 교육선진국에서는 원격교육산업의 중요성을 감안하여 적극적으로 육성, 추진하고 있으며, 국내에서도 1972년 한국방송통신대학의 설립을 시작으로 원격대학 수는 2001년 9개에서 2011년 현재 18개로

증가하였다(교육과학기술부 2011). 이와 같은 양적인 증가와 함께 원격교육이 성공적으로 운영되기 위해서는 디지털도서관의 효과적인 지원환경도 반드시 개선되어야 한다. 왜냐하면, 시간과 공간의 제약 없이 디지털도서관을 통해 원격 학생들은 학습에 필요한 모든 정보 자료 및 서비스를 지원 받을 때 학습의 효과를 극대화 시킬 수 있기 때문이다. 또한 원격 학생들은 일반 대학생들과 달리 지리적, 시간적 한계로 인해 오프라인 도서관 이용이 매우 제한적인 반면, 온라인을 통한 도서관 서비스에 대한 수요는 높기 때문에 원격대학에서의 디지털도서관의 역할은 다른 어떤 교육지원기관보다 중요하다.

인터넷 및 정보통신매체를 기반으로 교육을 제공하는 원격대학에서 효율적이고 개선된 디지털도서관 서비스의 제공을 위해서는 원격 학생들의 특수한 배경적 상황이 고려된 서비스 개선이 필요하다. 이러한 목표를 달성하기 위해서는 도서관 포털서비스에 대한 원격대학생들의 인식도 및 요구 파악이 선행되어야 할 것으로 판단된다. 지금까지의 선행연구를 고찰하면 원격교육을 지원하기 위한 디지털도서관의 역할에 관한 연구는 제한적으로 이루어지고 있다. 대부분 문헌조사를 기반으로 진행되었으며, 실질적으로 이용자요구를 측정하는 연구는 진행되지 않았다. 이에 본 연구에서는 원격대학생들의 도서관 포털서비스에 대한 인식도 조사를 수행하고자 한다. 이를 통해 원격대학생의 도서관 포털서비스에 대한 이용현황을

파악하고 개선 방안을 제시할 수 있다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 원격대학과 디지털도서관

원격대학의 발전은 이를 지원하는 디지털도서관의 발전과 맞물려 있다. 원격교육이 성공적으로 교육목표를 달성하기 위해서는 교수-학습 관련 디지털자료를 수집·정리·축적하여 제공할 수 있는 디지털도서관의 지원이 필수적이기 때문이다(한지숙 2003, 1). 이 점에 착안해 원격대학과 도서관과의 관계를 모색한 연구들은 원격대학에서의 도서관 운영 실태를 조사 분석하거나 도서관 역할을 고찰하는 방법으로 진행되었다.

도서관 운영 실태를 조사 분석한 연구로는 김병주 외의 연구와 이종문의 연구가 있다. 김병주 등(2001)은 시공간의 한계를 가진 원격교육 이수자들에게 대학도서관 원격봉사제공은 절실히 요구되며, 그에 따라 원격도서관의 역할이 커지고 있다고 판단하였다. 그들은 한국방송통신대학교의 사서를 대상으로 설문 조사를 실시하여 원격리수강자에게 제공되고 있는 대학도서관 봉사의 현황을 조사하였고, 이를 기반으로 원격도서관에서 발생하고 있는 문제점을 시설, 자료, 사서 측면에서 제시하였다. 이종문(2005)은 『평생교육법』하의 원격대학 전자도서관 운영 실태를 분석, 그 문제를 파악하였

다. 인가된 17개 원격대학을 대상으로 도서관 운영방법 및 전문 이용 방법을 조사하였다. 조사 결과, 모든 대학이 자체적으로(17.7%) 또는 외부도서관을 링크하여 사용(82.4%)하는 방법으로 도서관을 운영하고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 인터넷상에서 전문을 이용하는 것이 가능한 대학은 35.3%에 불과하여 인터넷과 웹을 기반으로 하는 4세대 원격대학 운영을 위해서는 평생교육법상의 전자도서관 설치 운영기준을 개선하는 것이 시급한 것으로 파악되었다.

한편 원격교육을 지원하기 위한 도서관의 역할을 고찰한 연구로 이영자 외의 연구, 임병노의 연구 그리고 최상기의 연구가 있다. 이영자 등(1999)은 원격교육 지원을 위해 도서관의 역할과 서비스에 대한 인식이 확산되어야 한다고 판단하였고, 문헌조사를 통해 가상 대학의 개념, 발전 및 문제점들을 검토하여 서비스 방향을 제시하였다. 연구 결과 지원센터로서 도서관은 1) 서비스 개발과 전략수립, 2) 사서의 역할은 변화, 3) 정보요구조사를 통한 적절한 정보서비스 개발, 4) 가상대학과 자도서관간의 긴밀한 유대관계 유지, 5) 가상대학에 대한 가이드라인, 6) 전담 부서와 사서 확립되어야 한다고 제시하였다. 임병노(2001)는 문헌조사를 통해 디지털도서관의 4가지 주요 역할인 정보자원의 수집과 제공, 정보자원의 창출지원, 학습을 위한 환경, 교류와 협력의 공간을 실현할 설계모형 제시하였다. 임병노가 제안한 4가지 역할을 실현할 디지털도서관 설

계 원칙은 1) 교수-학습관점에서 설계, 2) 고객화된 서비스를 제공하도록 설계, 3) 강좌와 연관된 상호작용적 시스템으로 설계, 4) 연구와 개발활동의 지원체계로 설계이다. 최상기(2002)는 대학의 가상교육이 성공적으로 운영되기 위해서는 대학도서관의 효과적인 지원이 필요하다고 보고, 대학도서관이 추구해야 할 역할과 기능, 그리고 고려할 사항에 대해 외국의 선행연구를 통해 조사하였다. 선행연구 분석 결과 사서, 도서관서비스, 디지털도서관, 도서관 정책으로 구분하여 고려사항을 제시하였다. 가상교육을 지원하기 위해서는 전담사서가 필요하며, 도서관 서비스로 목록 및 전문자료 검색 및 제공, 자료대출 및 예약, 도서관 상호대차 서비스, 문서전달, 레퍼런스 서비스, 컨설팅 서비스, 이용자 교육, 지정자료 제도, 웹정보 게이트웨이가 기본적으로 제공되어야 한다고 하였다. 디지털도서관 설계시 기능, 구성요소, 접근관리에 관한 내용을 포함하여야 하며, 도서관 협력 프로그램 활용, 철저한 저작권관리, 마케팅 등의 도서관 정책을 제안하였다.

이상의 연구를 분석하면 원격대학에서의 디지털도서관의 중요성을 감안하여 그 역할을 모색하기 위한 연구들이 활발히 진행됨을 알 수 있다. 반면 원격대학의 디지털도서관에서 제공되는 서비스에 대해 운영자 측인 사서의 의견을 제시한 연구가 미비하게나마 진행되었으나, 이용자측면에서 요구사항을 파악한 연구는 진행이 되지 않았음을 알 수 있다.

## 2.2 도서관 포털서비스

포털(Portal)은 사전적 의미로 정문, 현관, 입구, 시작의 뜻을 가진 용어이다. 포털은 인터넷의 발전과정에서 인터넷서비스의 유형으로서 정보의 관문, 혹은 시작점이라는 의미로 사용되었으나, 최근에는 콘텐츠의 최종 목적지까지 포함하는 개념으로 확대되어 포괄적이고 종합적인 인터넷서비스를 제공하는 사이트라는 개념으로 사용되고 있다. 포털은 전문포털과 종합포털로 구분된다. 전문포털은 전문영역에서 사용되는 포털인데 반해, 종합포털은 단일 포털에서 종합적인 활동이 가능한 포털을 뜻한다.

도서관 포털은 도서관 서비스를 웹으로 구현한 전문포털이다. 이전 도서관 포털의 서비스는 내부의 소장 자료를 중심으로 일반적 웹 사이트 수준에서 서비스를 제공하였다. 그러나 오늘날 도서관 포털은 서비스 대상이 내부자뿐만 아니라 외부자원이 모두 통합적으로 이루어지고 있으며 각종 부가서비스를 제공하기에 이르렀다. 도서관 포털 기능에 대해 그룹, 프로젝트, 학자들은 다음과 같이 정의하였다.

미국의회도서관(2003)은 도서관 커뮤니티를 위한 포털의 기능을 연구 개발하는 LCPAIG (LC Portal Application Issues Group)을 통해 포털의 기능을 제시하였다. 그 기능은 전자자원을 계층적으로 구성, 분산된 메타데이터 검색, 사용자 맞춤서비스, 키워드 검색, 브라우징, 검색결과와 출력, 도움기능과 에러메시지 기능, 관리자를 위한 문서화, 대상서버에 대한

지식 DB, 인증과 접근의 관리, 패스워드 관리, 통계와 보고, 벤더지원이다.

Libportal 프로젝트 최종보고서(2004)에서는 도서관 포털의 기능을 전자자원에 대한 검색, 브라우징 기능, 서지데이터베이스와 다른 메타데이터의 데이터베이스에 대한 교차 검색, 통합 인터페이스, 인증기능, 이용자 집단의 프로파일링 기능, 이용자의 개인화 옵션처리 기능, 보고서 기능, 부가적인 기능(주제화 기능 및 전자저널의 관리기능, Open URL 해석기능, 메타데이터 수확기능, 채널, 포틀릿)이라고 정의하였다.

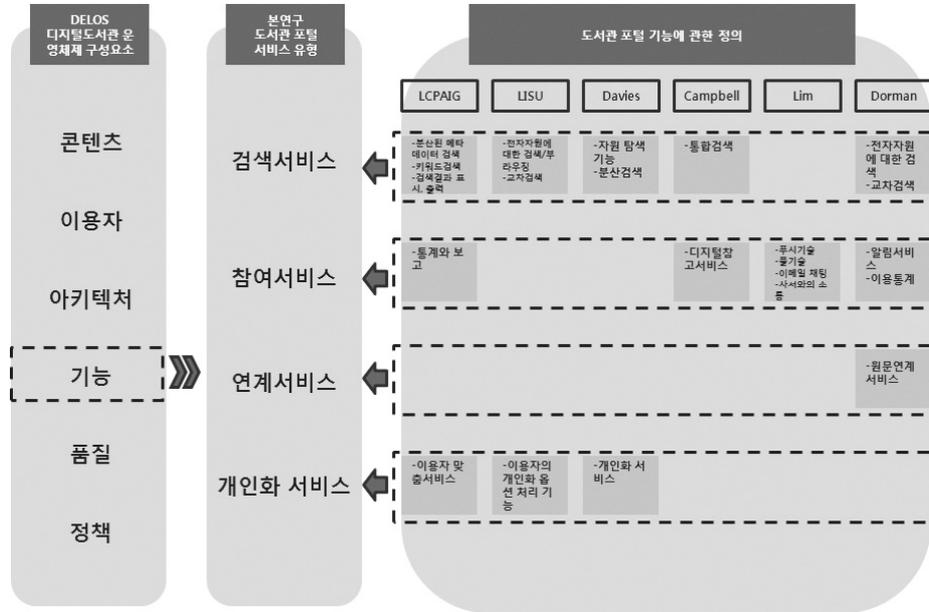
Davies(2004)는 도서관 포털이 이용자들에게 광범위한 서비스를 제공하는 기업의 정보포털이나 대학의 학술 포털과 달리 전문적이면서 수직적인 포털로서 조직 내부부에 존재하는 정보자원들로부터 특정 주제에 적합한 정보와 원문을 검색하는 것과 같은 구체적인 범주의 기능으로 구성되었다고 하였다. Davies가 제시한 도서관 포털 기능은 자원탐색기능, 공통의 인터페이스, 분산검색 기능, 콘텐츠의 직접접근기능, 인증기능, 개인화 서비스이다. Campbell(2000)은 ARL Scholars Portal 구축을 제안하는 백서에서 도서관 포털의 기능 및 특성을 콘텐츠 접근기능, 각종 표준준수, 통합검색, 인증 개인화 필터링 자원관리 제공, 디지털참고서비스 및 통합 전자 시소러스라고 정의하였다. Lim(2000)은 점점 더 많은 이용자들이 도서관 자료에 원격으로 접근함에 따라, 도서관은 이용자들에게 도서관의 정보 자

원과 서비스에 접근할 때 이용하기 편한 인터페이스를 제공해야 한다고 여겼다. 이와 관련하여 도서관은 이용자에게 효율적인 서비스를 제공하기 위해 e-commerce 기술과 수단을 써야 하며, 주요 기술 중 하나인 포털의 핵심 속성을 정의하였다. Lim의 정의에 따르면 도서관 포털은 통합 이용자 인터페이스 제공, 푸시 기술과 풀 기술을 통한 개인화 서비스 제공, 이메일 및 채팅 기능, 안전한 결제 기능, 24/7(24 hours and 7 days) 서비스가 제공되어야 한다. Dorman(2001)은 포털이 가지고 있는 또는 포털이 가져야 하는 기능들에 대한 공통된 이해가 부족하다고 여겨 지금까지 도서관 벤더들이 제시한 포털의 기능과 서비스들을 요약하여 제시하였다. 알림서비스, 인증 서비스, 다중 데이터베이스에 대한 연동검색, 제3자 정보제공자에 의한 묶음 서비스, 콘텐츠 제작 및 메타데이터 도구 장비, 맞춤형 이용자 인터페이스, 특정 인터넷 사이트 및 서비스 접근을 막을 수 있는 필터, 호스팅 서비스, 포털에 포함된 정보 맵 서비스, 상호작용의 참고정보 서비스, 인용정보의 원문연계 서비스, 요구 관리/상호대차, 저작권 관리 서비스, 보안기능, 세션 관리, FTP, 이메일, 채팅, 뉴스그룹과 같은 인터넷 프로토콜 지원, 도서관 및 정보검색 표준 지원, 이용통계, 서지, 인용정보, 링크, 원문 DB에 대한 이용자 관리, 양식, 캘린더, 기타 도서관 정보의 제작을 위한 템플릿이 이에 속한다.

이상의 도서관 포털 기능은 DELOS의 디지털도서관 운영체제 6개 구성요소 중 기능

(Functionality)에 해당한다. DELOS의 디지털도서관 운영체제 6개 구성요소는 콘텐츠(content), 이용자(user), 아키텍처(architecture), 기능(functionality), 품질(quality) 및 정책(policy)이다. 콘텐츠(content)는 이용자들에게 제공하는 정보객체를 말하며, 이용자(user)는 디지털도서관과 상호작용하는 대상을 이라기한다. 아키텍처(architecture)은 디지털도서관 시스템이며, 기능(functionality)은 이용자들에게 제공되는 서비스를 포함한다. 품질(quality)은 디지털도서관의 콘텐츠와 행동의 특징을 구분하고 평가하는데 사용하는 변수를 뜻한다. 정책(policy)은 이용자 간의 연결이 되어 주는 지침과 기준을 말한다. 즉 내·외부적인 지침이 되는 개인정보 정책, 이용자 행동지침, 정보전달 등의 내용을 포함한다. 도서관 포털을 통해 구현된 서비스를 그룹, 프로젝트, 학자들이 정의한 도서관 포털 기능을 바탕으로 구분하면 <그림 1>과 같다.

<그림 1>과 같이 도서관 포털서비스란 도서관 포털을 통해 이용자들에게 장서와 콘텐츠를 제공하는 것으로 그 유형이 검색서비스, 참여서비스, 연계서비스, 개인화서비스로 나뉜다. 검색서비스는 도서관에서 보유하고 있는 각종 콘텐츠 및 외부 콘텐츠를 이용자들이 빠르고 정확하게 찾아 활용할 수 있도록 하는 기능이다. 통합검색, 상세검색, 다국어 검색 등이 이에 속한다. 검색서비스로 검색된 콘텐츠는 이용자에게 연계서비스를 제공하게 된다. 연계서비스는 국내외 분산되어 있는 디지털 도서



〈그림 1〉 도서관 포털서비스 유형

관 콘텐츠를 서비스 형태로 추상화해 연계하거나 공유하는 서비스로 사이트연계, 콘텐츠연계, 서비스연계가 있다. 참여서비스는 이용자와 포털간의 쌍방향 커뮤니케이션과 이용자의 활발한 참여로 이루어지는 기능이며, 포털에서 강조되는 서비스이다. 이에 해당하는 서비스로는 알림정보, 인기콘텐츠보기, 희망도서신청, 예약신청, 대출내역조회, 상호대차(원문복사), 참고서비스 등이 있다. 개인화서비스에 해당하는 서비스로는 SDI서비스와 My Library가 있으며, 이용자 개개인에게 필요한 정보와 서비스를 제공하는 기능을 한다.

본 연구에서는 도서관 포털서비스 유형을 검색서비스, 참여서비스, 연계서비스, 개인화서비스로 정의하였다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 측정도구

이 연구에서는 도서관 포털서비스에 대한 인식도를 측정하기 위하여 설문 문항은 관련 문헌을 조사하고 한국방송통신대학교 도서관 웹사이트를 조사 분석하여 개발하였다. 본 연구의 설문 구성은 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉과 같이 도서관 포털에 대한 인식도를 측정하기 위해 설문지를 '이용자 특성 영역', '도서관 포털 인식도 영역' 2개 영역 22문항으로 구성하였다. 먼저 '이용자 특성 영역'은 인구통계학적 영역과 도서관 이용행태를 측정하는 2개 영역의 9문항으로 구성하였다. '도서관

〈표 1〉 설문지 구성

측정	측정지표	문항 번호		
이용자 특성 영역	1. 인구 통계학적 특성 1) 나이 2) 직업 3) 최종학력	I. 1-3문항		
	2. 도서관 이용행태 1) 도서관 이용방법 2) 도서관 비이용 이유 3) 도서관포털 비이용 이유	II. 1-3문항		
		1) 이용빈도	II. 4문항	
	1) 도서관 이용목적 2) 도서관포털 이용목적	II. 5-6문항		
도서관 포털 인식도 영역	1. 검색 서비스 1) 간략검색, 상세검색 2) 다국어검색	필요여부 1-2문항	사용여부 1-2문항	만족도 1-2문항
	2. 참여 서비스 1) 도서관이용자교육신청 2) 희망도서/문헌복사신청 3) 타도서관 이용협조의뢰서비스 4) 공지사항/베스트대출도서공지서비스 5) 도서관관련 안내정보 6) 인터넷상담서비스 7) 건의함서비스	필요여부 3-9문항	사용여부 3-9문항	만족도 3-9문항
	3. 연계 서비스 1) 참고정보원 연계 2) 사이트 연계	필요여부 10-11문항	사용여부 10-11문항	만족도 10-11문항
	4. 개인화 서비스 1) SDI서비스 2) My Library	필요여부 12-13문항	사용여부 12-13문항	만족도 12-13문항

포털 인식도 영역'은 도서관 포털에서 제공하는 검색서비스, 연계서비스, 개인화서비스에 대한 인식도를 측정하기 위해 4개영역의 13개 문항으로 구성하였다. 서비스에 대한 이용자의 필요여부와 사용여부는 '예', '아니오'로 질문하였으며, 사용경험이 있는 응답자를 대상으로 서비스 만족도를 측정하는데 5점 척도를 사용하였다.

### 3.2 데이터 수집 및 분석 방법

설문조사는 한국방송통신대학교 원격강의를 듣는 학생을 대상으로 이루어졌다. 한국방

송통신대학교는 원격대학으로 고등교육법의 적용을 받고 있는 정규학사과정의 국립교육기관이다. 현재 전국 13개 지역대학으로 구성되어 지역기반의 학습을 지원하고 있다. 지역대학의 분포 현황을 살펴보면, 서울지역, 경기지역, 인천지역, 강원지역, 충청지역, 대전충남지역, 대구 경북지역, 부산울산경남, 전북지역, 광주전남지역, 제주지역에 분포되어 있다. 이 대학교는 방송통신의 특화된 교육과정과 교육시스템으로 운영되고 있으며, 본교를 비롯하여 지역관에 물리적 공간으로써 도서관을 운영하고 있다. 이에 비해 국내 모든 사이

비대학교(원격교육기관)는 단독 대학도서관을 운영하지 않아 물리적 도서관의 이용실태와 관계성에 대한 연구를 수행하기 어려운 실정이다. 따라서 한국방송통신대학교를 이 연구의 대상으로 선정하여 전국 13개 지역대학(지역관) 중에서 서울 2개 대학과 지역대학 7개로 선정하였다. 표본으로 선정된 지역대학은 본관, 서울지역대학, 경기지역대학, 인천지역대학, 대전 충남지역대학, 대구 경북지역대학, 광주 전남지역대학, 강원지역대학으로 총 9개관이다.

본 조사에 앞서 설문초안 작성 후 출석 수업을 수강하는 7명의 학생들을 대상으로 설문 구성상의 오류와 문항 이해도 등을 점검하기 위해 예비조사를 실시하였다. 예비조사 과정에서 설문에 대한 설문 이해도와 의도를 분석하여 설문지 상의 용어, 용어 설명, 문항 제시 순서 등을 수정하였다. 본 조사는 2011년 3월 28일부터 4월 18일까지 22일간 이루어졌다. 서울지역은 본관 및 서울지역대학을 직접 방문 설문 조사하였고, 7개의 지역대학은 우편설문을 실시하였다. 설문지는 서울지역 200부, 7개 지역대학 각각 40부씩 총 480부 배포하였다. 배포된 설문지 480부 중에서 305부가 회수되어 회수율은 63.5%를 보였다. 회수된 설문지 중 불성실한 답변을 제외한 총 257개의 설문지를 분석데이터로 사용하였다.

수집된 데이터를 분석하기 위해 SPSS 18.0 통계프로그램을 사용하였다. 통계분석은 다음과 같은 절차와 방법을 따랐다. 응답자의 연령, 직

업에 따른 도서관 포털 기능 필요여부의 차이를 검증하기 위해 일원배치 분산분석(ANOVA) 검증을 실시하였고 집단 간 차이를 확인하기 위해 Scheffe 사후 검증을 실시하였다.

## 4. 연구결과 및 분석

### 4.1 응답자 특성

전체 응답자의 인구통계학적 특성과 도서관 이용행태를 조사하였다.

우선 인구통계학적 특성은 응답자의 연령, 직업, 최종학력을 조사하였고, 그 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2>와 같이 첫째, 전체 응답자 257명 중 연령 분포는 40대가 34.6%(89명)로 가장 많았고, 다음으로 30대 28.0%(72명), 50대 이상 25.3%(65명), 20대 12.1%(31명)순으로 나타났다. 이는 원격대학에 재학 중인 학생들의 주 연령층이 30, 40대로 높음을 보여준다. 또한 한국방송통신대학교의 재학생의 연령층과 일반 4년제 대학생들의 연령층이 많은 차이를 보이고 있어 평생교육과 재교육이라는 재학생의 특성을 파악할 수 있다.

둘째, 직업별 분포도는 주부 33.9%(87명), 일반회사원 28.0%(72명), 학업에만 전념 22.2%(57명), 기타 9.3%(24명), 상업자영업 6.6%(17명)순으로 나타났다. 응답자의 연령층에서 가장 큰 분포를 보인 40대의 직업 층을 분석한

〈표 2〉 전체 응답자 인구통계학적 특성

구분	항목	구분	빈도(N)	비율(%)
인구 통계학적 특성	연령	20대	31	12.1
		30대	72	28.0
		40대	89	34.6
		50대 이상	65	25.3
		소계	257	100
	직업	전업학생	57	22.2
		주부	87	33.9
		상업, 자영업	17	6.6
		일반회사원	72	28.0
		기타	24	9.3
		소계	257	100
	최종학력	고등학교	72	28.0
		전문대학	42	16.3
		대학교	125	48.6
		대학원	18	7.0
소계		257	100	

결과, 주부 42%(37명), 일반회사원 25%(22명), 기타 19%(17명), 상공업10%(9명), 학업에만 전념 4.5%(4명) 순으로 나타났다. 이는 전체응답자의 직업 분포도와 비교적 유사한 결과를 보이고 있다.

셋째, 응답자의 최종학력은 대학교를 졸업한 응답자가 48.6%(125)명으로 가장 많았고, 고등학교 28.0%(72명), 전문대학 16.3%(42명), 대학원 7.0%(18명)순으로 나타났다. 응답자의 절반정도의 학생이 대학교를 졸업한 학생들로서 방송대 학생들 가운데 많은 학생들은 재교육, 평생교육의 목적으로 원격교육을 받고 있음을 알 수 있다. 특히 고등학교 졸업자의 백분율이 28%이고 전업학생이 22.2%에 해당하는 것은 한국방송통신대학교의 재학

생의 분포가 순수 학업에 전념하는 일반 대학생들과 평생학습차원의 대학졸업 전업주부와 같이 자기계발을 위해 등록한 재학생, 직업과 학업을 병행하는 재학생 등 도서관의 서비스 대상으로 이용자의 특성 스펙트럼이 다른 대학교 도서관에 비해 훨씬 다양함을 보여주고 있다.

이러한 다양성은 이 연구에서 응답한 대학생들의 이용형태외 이용의도를 통해 확인할 수 있다. 우선 전체 응답자들의 도서관 이용행태를 파악하기 위해 설문을 통해 도서관 이용방법을 비롯하여, 도서관 웹사이트 이용빈도, 도서관과 도서관웹사이트 이용목적을 조사하였다. 결과는 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 전체 응답자 도서관 이용행태

구분	항목		빈도(N)	백분율(%)	
이용 행태	이용방법	도서관, 도서관 웹사이트 동시 이용	124	48.2	
		도서관만 이용	77	30.0	
		도서관 웹사이트만 이용	10	3.9	
		모두 이용하지 않음	46	17.9	
		소계	257	100	
	도서관 웹사이트 이용빈도	주 7회 이상	4	3.0	
		주 1~6회	34	25.4	
		월 3회 이하	39	29.1	
		한 학기에 1~5회	57	42.5	
		소계	134	100	
	이용 목적	도서관 (복수응답)	책 대출 반납	126	-
			자습	74	
			사서에게 묻기	6	
			휴식	9	
			기타	10	
도서관 웹사이트 (복수응답)		자료검색	122		
		희망도서신청/대출/문헌복사신청	55		
		도서관 관련 정보를 얻기 위해	30		
		공지사항, 베스트대출도서 확인	18		
		링크된 참고정보원 이용	8		

첫째, 도서관 이용 방법으로 도서관과 도서관 웹사이트를 동시에 이용하는 응답자가 전체 응답자 275명 중 124명으로 48.2%를 차지한다. 다음으로 도서관만 이용 30.0%(77명), 모두 이용하지 않음 17.9%(46명), 도서관 웹사이트만 이용 3.9%(10명)한다고 응답자는 답하였다. 전체 응답자 중 82.1%의 응답자들이 도서관서비스를 이용하고 있으며, 도서관 홈페이지를 이용하는 대학생들이 52.1%에 해당하여 도서관 서비스 채널로써 도서관 홈페이지를 상당수의 학생들이 활용하고 있음도 확인할 수 있었다. 특히 도서관 웹사이트만 이

용이라 응답한 학생은 전체 3.9%에 해당하여 원격대학생들임에도 불구하고 물리적 공간으로써 대학도서관을 절대 다수가 이용함으로써 이에 대한 필요성을 확인할 수 있었다.

둘째, 도서관 웹사이트 이용경험이 있는 응답자의 도서관 웹사이트 이용빈도를 조사하였다. 조사에 따르면 한 학기에 도서관을 1~5회 이상을 이용한 학생들의 백분율은 42.5%(57명)로 조사되었으며 월 3회 이하 29.1%(39명), 주 1~6회 25.4%(34명), 주 7회 이상 3.0%(4명)순으로 조사되었다. 따라서 조사대상 재학생들은 한 학기에 1~5회씩 도서관 웹사이트

를 방문하여 간접적인 도서관 서비스를 이용하고 있는 것으로 조사되었다. 특히 거의 매일 도서관 웹사이트 방문하는 학생이 미미한 수준이지만 4명으로 조사된 것은 도서관 충성고객으로 이 학생들을 활용하는 방법도 고려할 수 있다.

또한 학업을 수행하는 과정에서 필요한 자료를 지원받기 위해 도서관 웹사이트만을 이용하는 응답자의 이용빈도를 조사 분석한 결과, 월 3회 이하 50%(5명), 한 학기에 1~5회 40%(4명), 주 7회 이상 10%(1명)로 나타났다. 이상의 결과는 전체 응답자의 응답결과와 비교적 유사한 결과를 보이고 있다. 응답자들의 도서관 웹사이트 이용이 비교적 활발하지 않음을 알 수 있다.

셋째, 응답자 257명 중 도서관 이용경험이 있는 201명에 대하여 도서관 이용목적에 조사하였다. 201명이 복수 응답한 225건을 분석한 결과, 도서관을 이용하는 가장 큰 이유로는 책 대출·반납(126건)을 들고 있다. 다음으로 응답자들은 자습, 기타, 휴식, 사서에 대해 질문할 목적으로 도서관을 이용하고 있었다. 따라서 재학생들은 대부분 도서관을 통해 자료를 대출받아 열람함으로써 전통적인 도서관 업무를 물리적 공간에서도 지속적으로 제공되어야 함을 알 수 있었다. 또한 자기학습을 비롯하여 전통적인 대출열람과 관련된 검색을 도서관에서 제공받을 서비스로써 우선적으로 인식하고 있었다.

넷째, 도서관 웹사이트 이용경험을 가지고 있는 응답자에게 도서관 웹사이트 이용 목적

으로 자료검색, 희망도서신청/대출/문헌복사신청, 타도서관 이용협조의뢰, 도서관이용자교육 신청, 공지사항, 베스트대출도서 확인, 인터넷상담 및 건의함서비스, 링크된 사이트 이용, 최신정보주지서비스(SDI) 이용, 링크된 참고정보원 이용, 도서관 관련 정보를 얻기 위해 구분하여 조사하였다. 조사 결과 가장 큰 응답률을 나타낸 상위 5개 목적만 표기하였다.

조사에 따르면, 도서관 웹사이트를 통해서 자료검색(122건)을 한다는 응답자들이 가장 많았고, 희망도서신청/대출/문헌복사신청(55건), 도서관 관련정보를 얻기 위해(30건), 공지사항/베스트대출도서 확인(18건), 링크된 참고정보원 이용(8건)순으로 사용하는 것으로 나타났다. 현재 한국방송통신대학교 도서관의 웹사이트에서는 자료 원문을 제공하지 않기 때문에 웹사이트를 통한 자료검색은 순순하게 서지정보검색서비스를 의미한다. 이용자들은 웹에 기반한 도서관서비스 기대에 있어 원문정보 이외에 서지정보검색에 대한 기대를 상당부분 갖고 있었다. 이는 전통적인 도서관의 편목작업의 필요성을 확인하는 예이다. 또한 희망도서신청과 대출, 문헌복사신청도 상당 부분 웹사이트를 이용하여 이루어짐으로써 물리적 도서관 환경에서 이루어지면서 발생하는 시간과 노력의 투입이 사서와 이용자 양측의 측면에서 함께 만족시키는 역할을 수행하고 있었다. 이를 전체적으로 분석하면 도서관 웹사이트의 이용패턴은 도서관에 소장중인 자료에 대한 이용자의 필요에 관련된 것이 절대 부분을 차지하고 있었다. 즉, 자

료검색을 비롯하여 희망도서신청/대출/문헌복사신청, 공지사항/베스트대출도서 확인 등은 모두 이용자들이 도서관에 소장중인 도서를 선택하는데 활용하고 있다. 이러한 현상은 이용자들이 도서관에 대한 웹사이트의 활용방향과 함께 도서관에 대한 기뻐움을 보여주는 예이다. 즉 이용자들은 도서관 웹사이트를 일련의 포털과 같이 특정 정보원을 찾는 용도로 사용하고 있으며, 찾는 과정은 물리적 도서관의 소장자료와 연계를 대전제로 이루어지는 탐색과정이다. 한편, 도서관 웹사이트를 통한 도서관서비스(정보봉사적 측면) 가운데 하나로서 참고정보원의 활용이라는 측면은 상대적으로 기뻐움이 작기 때문에 물리적 도서관내 역할과 큰 차이를 갖는다.

## 4.2 도서관 포털서비스에 대한 인식도

여기에서는 도서관 포털 이용경험이 있는 응답자 134명을 대상으로 도서관 포털서비스에 대한 전체적인 인식도를 알아보하고자 한다.

이를 위해 도서관 포털 기능 4개 영역별 필요여부, 사용여부의 빈도 및 비율을 조사하였다. 또한 해당 서비스의 이용경험이 있는 응답자를 대상으로 만족도를 최소값, 최대값, 평균점수와 표준편차별로 조사하였다. 이를 통해 원격대학 도서관 포털에서 우선적으로 서비스되어야 하는 서비스가 무엇이고, 개선이 필요한 서비스가 무엇인지 파악하고자 하였다.

### 4.2.1 검색서비스 인식도

검색서비스에 해당하는 서비스는 간략검색/상세검색, 다국어 검색이 있으며, 검색서비스에 대한 응답자의 인식도 조사 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4>에 나타난 바와 같이 간략검색/상세검색서비스가 필요한 응답자는 전체 응답자 중 96.3%(129명)로 매우 높은 수치를 나타냈다. 또한 간략검색/상세검색이 필요하여 이를 사용해본 응답자는 129명 중 115명으로 89.1%라는 높은 수치를 보였고, 이용자의 만족도는 3.2로 보통수준인 것으로 조사되었다. 이를 통해 도서

<표 4> 검색서비스 인식도

영역	항목	필요여부		사용여부		만족도			
		응답	빈도(백분율)	응답	빈도(백분율)	응답			
						최소값	최대값	평균	표준편차
검색서비스	간략검색/ 상세검색	예	129(96.3%)	예	115(89.1%)	1	5	3.2	0.7
		아니오	5(3.7%)	아니오	14(10.9%)				
	다국어검색	예	64(47.8%)	예	31(48.4%)	1	5	2.9	0
		아니오	70(52.2%)	아니오	33(51.6%)				

관 웹사이트를 통해 자료검색을 하는 응답자의 경우, 간략검색/상세검색은 꼭 필요한 서비스이며 사용 후 보통 수준의 만족도를 느낌을 알 수 있다. 이에 반해 다국어 검색서비스가 필요하지 않은 응답자가 필요한 응답자보다 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 또한 필요하지만 사용해보지 못한 응답자가 사용해 본 응답자보다 많았다. 그 원인을 도출하고자 다국어 검색서비스가 필요하지만 사용하지 않는 응답자를 대상으로 다국어검색 비사용 이유를 조사하였다. 그 결과 '사용방법을 몰라서' 63.6%(21명), '다국어서비스가 있는지 몰라서' 30.3%(10명), '기타' 6.1%(2명)순으로 나타났다. 이는 다국어 검색서비스가 필요한 응답자가 한정적이지만, 필요로 하는 응답자를 위해 도서관 이용자 교육 실행 시 다국어 검색에 대한 교육이 다루어져야 함을 알 수 있다. 또한 한국방송통신대학교의 특성상 외국어교육관련 학과가 상대적으로 적기 때문이란 점과 한국방송통신대학교 웹사이트의 모든 부분이 외국어로 동일하게 구성되지 않고 일부의 기능만 외국어로 구성되어 있는 것을 감안하면 이에 대한 개선작업도 꾸준히 이루어져야 할 것이라 판단한다.

#### 4.2.2 참여서비스 인식도

도서관에 대한 이용자의 관심과 참여 실태를 파악하기 위해 (1) 도서관 이용자교육 신청 서비스를 비롯하여, (2) 희망도서 신청/대출/문헌복사 신청서비스, (3) 타도서관 이용협조 의뢰 서비스, (4) 공지사항/베스트 대출도서

공지서비스, (5) 도서관 이용시간/위치/도서관부서/도서관 자료이용 안내정보, (6) 인터넷 상담 서비스, (7) 건의함 서비스 등에 대한 조사를 실시하였다. 이용자 인식도는 서비스에 대한 필요여부, 사용여부, 만족도를 조사하였고, 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5>와 같이 참여서비스에 속하는 서비스 모두 매우 필요한 것으로 나타났다. 그 중 응답자들이 가장 필요하다고 여기는 서비스는 희망도서 신청/대출/문헌복사 신청과 도서관 이용시간/위치/도서관부서/도서관 자료이용 안내정보이다. 반면 도서관 이용자 교육 신청서비스, 타 도서관 이용협조의뢰 서비스, 인터넷 상담 서비스, 건의함 서비스의 경우 많은 수의 응답자들이 필요함에도 불구하고 사용해 본 응답자는 매우 적은 것으로 나타났다. 그 이유를 조사하였으며, 결과는 <표 6>과 같다.

첫째, 도서관 이용자 교육 신청서비스를 이용함에 있어 응답자들은 신청방법을 모르거나, 서비스가 존재하는지를 몰라서 필요함에도 불구하고 이용하지 못하고 있다.

둘째, 49.3%의 응답자는 도서관 포털에서 타 도서관 이용협조의뢰 서비스를 제공하는지 알지 못했다.

셋째, 응답자들은 인터넷상담 서비스가 필요하나 이용방법을 모르거나 서비스의 시행 여부를 알지 못해 사용하지 않고 있었다. 기타 의견으로 '상담자가 상담질문 의도를 잘 파악하지 못하였음', '기계적인 답변이 싫다', '전화상담이 편하다' 등의 의견이 있었다.

〈표 5〉 참여서비스 인식도

영역	항목	필요여부		사용여부		만족도			
		응답	빈도(백분율)	응답	빈도(백분율)	응답			
						최소값	최대값	평균	표준편차
참여서비스	도서관 이용자 교육 신청서비스	예	88(65.7%)	예	28(31.8%)	1	5	3.7	1.4
		아니오	46(34.3%)	아니오	60(68.2%)	-			
	희망도서신청/대출/문헌복사신청	예	121(90.3%)	예	76(62.8%)	1	5	3.6	1.4
		아니오	13(9.7%)	아니오	45(37.2%)	-			
	타 도서관 이용 협조의뢰 서비스	예	102(76.1%)	예	33(32.4%)	1	5	3.2	1.4
		아니오	32(23.9%)	아니오	69(67.6%)	-			
	공지사항/베스트 대출 도서 공지서비스	예	112(83.6%)	예	59(52.7%)	1	5	3.6	0.7
		아니오	22(16.4%)	아니오	53(47.3%)	-			
	도서관관련 안내정보	예	121(90.3%)	예	91(75.2%)	2	5	3.5	0.7
		아니오	13(9.7%)	아니오	30(24.8%)	-			
	인터넷상담 서비스	예	95(70.9%)	예	24(25.3%)	1	5	3.4	0.7
		아니오	39(29.1%)	아니오	71(74.7%)	-			
	건의함 서비스	예	94(70.1%)	예	18(19.1%)	2	5	3.3	0.7
		아니오	40(29.9%)	아니오	76(80.9%)	-			

〈표 6〉 참여서비스 비이용 이유

구분	항목	빈도(N)	순위
도서관 이용자 교육 신청서비스	신청방법을 몰라서	24	1
	서비스가 있는지 몰라서	24	1
	기타	12	3
	소계	60	-
타 도서관 이용협조의뢰 서비스	이용방법을 몰라서	19	2
	서비스가 있는지 몰라서	34	1
	기타	16	3
	소계	69	-
인터넷상담 서비스	이용방법을 몰라서	26	1
	서비스가 있는지 몰라서	26	1
	기타	19	3
	소계	71	-
건의함 서비스	사용방법을 몰라서	14	3
	서비스가 있는지 몰라서	21	2
	기타	41	1
	소계	76	-

넷째, 건의함 서비스를 사용하지 않는 이유로 응답자들은 기타의견이 가장 많았다. 기타에 답한 응답자들은 ‘잘 처리될 것 같지 않다’, ‘절차가 복잡할 것 같다’, ‘도서관 측 반응이 느리다’ 등의 의견을 보였다.

이를 통해 볼 때 응답자의 도서관 포털 이용률은 낮은 편이며, 이용방법을 몰라 어려움을 겪고 있다. 이를 해소하기 위해 도서관 측에서는 이용자들이 서비스에 접근하기 쉬운 인터페이스를 제공하고, 도서관 포털서비스에 대한 적극적인 홍보가 필요할 것으로 판단된다. 또한 가장 낮은 사용률을 보인 건의함 서비스의 사용률을 높이기 위해서는, 도서관 직원은 학생들과 원활한 의사소통을 유지하고, 학생들의 불편사항 및 개선사항을 상담하는데 좀 더 많은 시간을 투자하여야 할 것이다.

#### 4.2.3 연계서비스 인식도

참고정보원, 사이트 연계서비스에 대한 응답자들의 인식도를 조사하였다. 그 결과는 <표

7>과 같다.

<표 7>과 같이 참고정보원, 사이트 연계서비스가 필요한 응답자는 각각 67.9%(91명), 76.1%(102명)로 비교적 높은 수치를 나타냈다. 참고정보원 연계서비스가 필요함에도 불구하고, 응답자의 80.2%(73명)는 서비스를 이용하지 않았다. 그 이유를 조사한 결과, 응답자 중 58.9%(43명)가 참고정보원 연계서비스가 제공되고 있는지 몰랐으며, 사용방법을 몰라서 32.9%(24명), 기타 8.2%(6명)순으로 답하였다. 이는 도서관 포털에서 제공되고 있는 연계서비스에 대한 홍보가 필요함을 말해준다.

한편 연계서비스를 이용한 이용자의 경우 참고정보원, 사이트 각각 3.7점, 3.8점의 만족도를 보였다. 이는 사용하고 있는 이용자가 많지 않음에도 불구하고 서비스 이용 시 응답자는 다른 서비스와 비교하여 비교적 높은 만족도를 느끼고 있었다. 이를 통해 연계서비스가 적절히 이루어지고 있음을 알 수 있다.

<표 7> 연계서비스 인식도

영역	항목	필요여부		사용여부		만족도			
		응답	빈도(백분율)	응답	빈도(백분율)	응답			
						최소값	최대값	평균	표준편차
연계서비스	참고정보원	예	91(67.9%)	예	18(19.8%)	2	5	3.7	0.7
		아니오	43(32.1%)	아니오	73(80.2%)				
	사이트	예	102(76.1%)	예	51(50%)	3	5	3.8	1.4
		아니오	32(23.9%)	아니오	51(50%)				

#### 4.2.4 개인화 서비스 인식도

개인화서비스에 대한 응답자의 인식도를 조사하였다. 조사 내용은 SDI 서비스와 My Library 서비스에 대한 응답자의 필요여부, 사용여부, 만족도이며, 조사 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8>에 따르면, SDI서비스와 My Library가 필요한 응답자는 82.1%(110명), 79.9%(107명)로 비교적 많은 응답자가 필요하다고 답하였다. 반면 필요하지 않는 응답자의 경우, 그 이유를 '무엇인지 모르겠음', '기능을 모름'이라고 기술하였다. 과반수의 응답자가 개인화서비스를 사용하고 있지만, 사용하지 않는 응답자도 적지 않음을 알 수 있다. 비이용자의 응답을 분석한 결과, SDI 서비스와 My Library 서비스 모두 시행되고 있는지 알지 못해 이용하지 않는다고 가장 많이 답하였다. 결과를 토대로 볼 때 해당서비스에 대한 홍보가 필요하며, 기능의 장점을 주지시켜 이용률을 높일 필요가 있다고 판단된다.

#### 4.3 이용자 특성에 따른 도서관 포털 인식도

본 연구의 이용자 특성이 도서관 포털 인식도에 미치는 영향의 차이를 알아보기와, 일원변량분석(one-way analysis of variance: one-way ANOVA)을 실시하였다. 분석 결과, 연령과 직업에 따른 일부 도서관 포털 인식도가 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 이용자 연령과 직업이 영향을 미치는 도서관 포털서비스는 다음과 같다.

##### 4.3.1 연령에 따른 도서관 포털 인식도

응답자의 연령에 따른 도서관 포털 필요여부가 통계적으로 유의한 차이가 있는지 분석하였다. 그 결과 연령에 따른 다국어 검색, 희망도서신청/대출/문헌복사 신청, 인터넷상담 서비스, My Library, 사이트 연계서비스가 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

<표 8> 개인화서비스 인식도

영역	항목	필요여부		사용여부		만족도			
		응답	빈도(백분율)	응답	빈도(백분율)	응답			
						최소값	최대값	평균	표준편차
개인화서비스	SDI서비스	예	110(82.1%)	예	60(54.5%)	1	5	3.3	0.7
		아니오	24(17.9%)	아니오	50(45.5%)	-			
	My Library	예	107(79.9%)	예	63(58.9%)	2	5	3.2	0
		아니오	26(19.4%)	아니오	44(41.1%)	-			

1) 연령에 따른 다국어 검색 필요여부  
 응답자의 연령에 따른 다국어 검색의 필요 여부에 통계적으로 유의한 차이가 있는지 분석하였다. 먼저 응답자의 연령은 4개 집단으로 구분하였고, 4개 집단간의 차이를 분석하였다. 그 분석 결과는 <표 9>, <표 10>과 같다.

<표 9>와 같이 연령에 따른 다국어 검색의 필요 여부의 차이에 대한 분석결과 F 통계 값이 5.63로 유의수준 .01에서 유의미한 차이가 나타났다. 이를 통해 볼 때 다국어 검색 서비스는 이용자의 연령에 따라 필요여부가 달라짐

을 알 수 있다. 이러한 차이가 어떠한 연령 간의 차이에 기인한 결과인지를 검증하기 위해 Scheffe 사후비교분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10>에 나타난 바와 같이 30대와 50대 이상, 30대와 40대 사이에서 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 이는 30대 집단이 40대, 50대 이상 집단에 비해 상대적으로 다국어 검색을 더 필요로 한다는 것을 의미한다.

<표 9> 연령에 따른 다국어 검색의 필요 여부 차이

	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	3.84	3	1.28	5.63**	.00
집단-내	29.54	130	.23	-	-
합계	33.38	133	-	-	-

\*\*  $p < .01$

<표 10> 연령에 따른 다국어 검색의 필요 여부 차이에 대한 사후비교분석

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
20대	30대	.00	.14	1.00	-.41	.41
	40대	-.33	.14	.14	-.73	.07
	50대 이상	-.36	.15	.14	-.79	.07
30대	20대	.00	.14	1.00	-.41	.41
	40대	-.33**	.10	.01	-.62	-.05
	50대 이상	-.36**	.12	.03	-.68	-.03
40대	20대	.33	.14	.14	-.07	.73
	30대	.33**	.10	.01	.05	.62
	40대	-.23	.11	.99	-.34	.29
50대 이상	20대	.36	.15	.14	-.07	.79
	30대	.36**	.12	.03	.03	.68
	40대	.02	.11	.99	-.29	.34

\*\*  $p < .05$ , \*  $p < .10$

2) 연령에 따른 희망도서신청/대출/문헌복사 신청의 필요 여부

연령에 따른 희망도서신청/대출/문헌복사 신청의 필요 여부의 차이를 분석하였고 그 결과는 <표 11>과 같다.

<표 11>에 나타난 바와 같이 연령에 따른 희망도서신청/대출/문헌복사 신청의 필요 여부의 차이에 대한 분석결과 F 통계 값이 3.03으로 유의수준 .05에서 유의미한 차이가 나타났다. 집단 간 차이를 Scheffe 사후검증을 통해서 분석하였고, 결과는 <표 12>와 같다.

<표 12>와 같이 30대와 50대 이상 사이에서 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이는 연령별 집단에 따른 도서관 웹사이트 이용목적이 영향을 미치는 것으로 판단된다. 30대 집단(41명)과 50대 이상 집단(30명)의 도서관 웹사이트 이용목적에 대한 복수 응답을 보면 30대 집단의 가장 큰 응답률을 보인 상위 3개 목적은 자료검색(39건), 희망도서신청/대출/문헌복사 신청(20건), 도서관관련 정보 획득(10건)이다. 한편 50대 이상 집단은 자료검색(27건), 희망도서신청/대출/

<표 11> 연령에 따른 희망도서신청/대출/문헌복사 신청의 필요 여부

	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	.77	3	.26	3.03**	.03
집단-내	10.97	130	.08	-	-
합계	11.74	133	-	-	-

\*\*  $p < .05$

<표 12> 연령에 따른 희망도서신청/대출/문헌복사 신청의 필요 여부 차이에 대한 사후비교분석

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
20대	30대	.13	.09	.51	-.11	.38
	40대	.03	.09	.99	-.21	.27
	50대 이상	.07	.09	.89	-.34	.19
30대	20대	-.13	.09	.51	-.38	.11
	40대	-.10	.06	.41	-.28	.07
	50대 이상	-.21**	.07	.04	-.41	-.01
40대	20대	-.03	.09	.99	-.27	.21
	30대	.10	.06	.41	-.07	.28
	50대 이상	-.10	.07	.52	-.30	.09
50대 이상	20대	.07	.09	.89	-.19	.34
	30대	.21**	.07	.04	.01	.41
	40대	.10	.07	.52	-.09	.30

\*\*  $p < .05$ , \*  $p < .10$

문헌복사 신청(6건), 도서관관련 정보 획득(4건)의 목적으로 도서관 웹사이트를 이용하고 있었다. 30대 집단이 50대 이상 집단보다 상대적으로 희망도서신청/대출/문헌복사 신청서비스를 더 많이 이용하고 있으며, 이에 서비스가 더 필요할 것으로 볼 수 있다.

3) 연령에 따른 인터넷상담 서비스의 필요 여부

연령에 따른 인터넷상담 서비스의 필요 여부의 차이를 분석하였다. 그 결과는 <표 13>과

같다.

<표 13>의 검증결과를 토대로 볼 때 연령에 따른 인터넷상담 서비스의 필요 여부의 차이에 대한 분석결과 F 통계 값이 6.75로 유의수준 .01에서 유의미한 차이가 나타났다. Scheffe 사후검증을 통해 집단 간 차이를 분석하였고, 그 결과는 <표 14>와 같다.

<표 14>와 같이 20대와 30대, 30대와 40대, 30대와 50대 이상 사이에서 유의수준 .05에서 유의미한 차이를 보였다. 30대 집단이 인터넷상담 서비스를 가장 필요로 하는 것으로 나타

<표 13> 연령에 따른 인터넷상담 서비스의 필요 여부 차이

	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	3.73	3	1.24	6.75**	.00
집단-내	23.92	130	.18	-	-
합계	27.65	133	-	-	-

\*\*  $p < .01$

<표 14> 연령에 따른 인터넷상담 서비스의 필요 여부 차이에 대한 사후비교분석

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
20대	30대	.42**	.13	.01	.05	.78
	40대	.09	.13	.91	-.27	.45
	50대 이상	.05	.14	.99	-.33	.44
30대	20대	-.42**	.13	.02	-.78	-.05
	40대	-.33**	.09	.01	-.55	-.07
	50대 이상	-.37**	.10	.01	-.66	-.07
40대	20대	-.09	.13	.91	-.45	.27
	30대	.33**	.09	.01	.07	.58
	50대 이상	-.04	.10	.99	-.32	.25
50대 이상	20대	-.05	.17	.99	-.44	.33
	30대	.37**	.10	.01	.07	.66
	40대	.04	.10	.99	-.25	.32

\*\*  $p < .05$

났고, 그 다음으로 40대, 50대 이상, 20대 순으로 나타났다. 인터넷상담 서비스는 사서와 면대면이 아닌 도서관웹사이트를 통해 커뮤니케이션하는 참여서비스이다. 인터넷상담 서비스를 이용해 있어 응답자의 직업적인 요인이 관련이 있는 것으로 판단된다. 응답자의 연령별 직업 분포 중 가장 큰 비율을 차지하는 직업군을 보면 20대(15명)는 학업에만 전념(6명), 30대(41명) 일반회사원(18명), 40대(48명) 주부(17명), 50대 이상(30명) 기타이다. 30대 집단의 주요 직업군은 일반회사원으로 도서관이용 시간에 이용이 어려워 도서관 웹사이트를 통해 도서관과 커뮤니케이션을 하는 경향이 있어 상담서비스가 더 많이 필요할 것으로 볼 수 있다.

4) 연령에 따른 My Library의 필요 여부  
 응답자의 연령에 따른 My Library의 필요 여부의 차이를 일원변량분석을 통해 분석하였고, 결과는 <표 15>와 같다.

연령에 따른 My Library의 필요 여부의 차이에 대한 분석결과 F 통계 값이 6.40로 유의수준 .01에서 유의미한 차이가 나타났다. 이에 집단 간 차이를 분석하였고, 결과는 <표 16>과 같다.

다음의 결과와 같이 30대와 50대 이상 사이

에서 유의수준 .05에서 유의미한 차이가 존재하였다. 30대와 50대 이상 집단의 My Library 필요 여부 평균은 각각 1.1, 1.5로, 30대 집단이 상대적으로 My Library를 더 필요한 것으로 나타났다. 또한 도서관 포털 개인화서비스 사용에 익숙하지 않은 50대 이상 집단은 My Library가 무슨 서비스인지 몰라서 필요하지 않다고 응답하였다. 이런 경향이 있어 50대 이상 집단이 30대 집단에 비해 상대적으로 My Library의 필요여부가 적은 것으로 볼 수 있다.

5) 연령에 따른 사이트 연계서비스의 필요 여부

연령에 따른 사이트 연계서비스의 필요 여부에 통계적으로 유의한 차이가 있는지 분석하였다. 결과는 <표 17>과 같다.

연령에 따른 사이트의 필요 여부의 차이에 대한 분석결과 F 통계 값이 2.91로 유의수준 .05에서 유의미한 차이가 나타났다. 연령층 간 차이를 Scheffe 사후검증을 통해서 분석하였고, 결과는 <표 18>과 같다.

다음의 결과와 같이 30대와 50대 이상 사이에서 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 30대와 50대 이

<표 15> 연령에 따른 My Library의 필요 여부 차이

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	3.07	3	1.02	6.40**	.00
집단-내	20.76	130	.16	-	-
합계	23.83	133	-	-	-

\*\*  $p < .01$

〈표 16〉 연령에 따른 My Library의 필요 여부 차이에 대한 사후비교분석

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
20대	30대	.06	.12	.97	-.28	.40
	40대	-.12	.12	.81	-.45	.22
	50대 이상	-.35	.13	.06	-.71	.01
30대	20대	-.06	.12	.97	-.40	.28
	40대	-.18	.08	.22	-.42	.06
	50대 이상	-.41**	.10	.00	-.68	-.14
40대	20대	.12	.12	.81	-.22	.45
	30대	.18	.08	.22	-.06	.42
	50대 이상	-.23	.19	.11	-.50	.03
50대 이상	20대	.35	.13	.06	-.01	.71
	30대	.41**	.10	.00	.14	.68
	40대	.23	.09	.11	-.03	.50

\*\*  $p < .05$

〈표 17〉 연령에 따른 사이트 연계서비스의 필요 여부 차이

	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	1.29	3	.43	2.91**	.04
집단-내	19.01	129	.15	-	-
합계	20.30	132	-	-	-

\*\*  $p < .05$

〈표 18〉 연령에 따른 사이트 연계서비스의 필요 여부 차이에 대한 사후비교분석

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
20대	30대	.13	.12	.74	-.20	.46
	40대	.01	.11	1.00	-.31	.33
	50대 이상	-.15	.12	.70	-.49	.20
30대	20대	-.13	.12	.74	-.46	.20
	40대	-.12	.08	.54	-.35	.11
	50대 이상	-.27**	.109	.04	-.54	-.01
40대	20대	.01	.11	1.00	-.33	.31
	30대	.12	.08	.54	-.11	.35
	50대 이상	-.15	.09	.42	-.41	.10
50대 이상	20대	.15	.12	.70	-.20	.49
	30대	.27**	.09	.04	.01	.54
	40대	.15	.09	.42	-.10	.41

\*\*  $p < .05$

상 집단의 사이트 연계서비스 필요 여부 평균은 각각 1.1, 1.4로, 30대 집단이 상대적으로 사이트 연계서비스를 더 필요한 것으로 나타났다. 상대적으로 컴퓨터 사용이 미흡한 50대 이상 집단은 국내외 도서관, 민간 종합 포털 및 콘텐츠 접근을 제공하는 연계서비스 이용에 익숙하지 않아 연계서비스가 상대적으로 필요하지 않은 것으로 판단된다.

**4.3.2 직업에 따른 도서관 포털 인식도**  
 응답자의 직업이 도서관 포털 인식도에 어떤 영향을 미치는지 분석하였다. 그 결과 직업에 따른 도서관 이용시간 위치/도서관 부서/도서관 자료이용 안내정보의 필요 여부에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 그 결과는 <표 19>와 같다.  
 직업에 따른 사이트에 있는 도서관 이용시

간/위치/도서관 부서/서관 자료이용 안내정보의 필요 여부의 차이에 대한 분석결과 F 통계 값이 3.28로 유의수준 .05에서 유의미한 차이가 나타났다. 응답자의 직업 간의 차이를 Scheffe 사후 검증을 실시하여 분석하였고, 결과는 <표 20>과 같다.

다음의 결과와 같이 주부와 상업/자영업에 종사하는 사람 사이에서 유의수준 .10에서 유의미한 차이가 존재하였다. 주부 집단은 상업/자영업에 종사하는 집단보다 도서관 웹사이트를 이용하는 횟수가 많다. 도서관 웹사이트를 이용하는 횟수가 많을수록 도서관 관련 정보인 도서관 이용시간/위치/도서관 부서/서관 자료이용 안내정보에 관심을 더 가지는 경향에 따라 이용횟수가 적은 상업 자영업 집단은 도서관 관련 정보를 상대적으로 덜 필요한 것으로 볼 수 있다.

<표 19> 직업에 따른 사이트에 있는 도서관 이용시간/위치/도서관부서/도서관 자료이용 안내정보의 필요 여부

	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	1.08	4	.27	3.28**	.01
집단-내	10.66	129	.08	-	-
합계	11.74	133	-	-	-

\*\* p < .05

<표 20> 사이트에 있는 도서관 이용시간/위치/도서관부서/도서관 자료이용 안내정보의 필요 여부 차이에 대한 사후비교분석

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
전업학생	주부	-.07	.09	.97	-.36	.22
	상/자영업	-.38*	.13	.08	-.77	.02
	일반회사원	-.04	.09	.99	-.32	.23
	기타	-.17	.09	.50	-.45	.12

연령 (I)	연령 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 확률	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
주부	전업학생	.07	.09	.97	-.22	.36
	상업/자영업	-.31*	.11	.13	-.67	.05
	일반회사원	.02	.07	1.00	-.19	.23
	기타	-.10	.07	.74	-.32	.12
상업/자영업	전업학생	.37	.13	.08	-.02	.77
	주부	.31	.11	.13	-.05	.67
	일반회사원	.33	.11	.07	-.01	.68
	기타	.21	.11	.49	-.14	.56
일반회사원	전업학생	.04	.09	.99	-.23	.32
	주부	-.02	.07	1.00	-.23	.19
	상업/자영업	-.33	.11	.07	-.68	.01
	기타	-.12	.06	.45	-.32	.08
기타	전업학생	.17	.09	.50	-.12	.45
	주부	.10	.07	.74	-.12	.32
	상업/자영업	-.21	.11	.49	-.56	.14
	일반회사원	.12	.06	.45	-.08	.32

\*  $p < .10$

#### 4.4 비이용자 분석

본 조사의 응답자 257명 중에서 도서관과 도서관 웹사이트 이용경험이 없는 이용자는 각각 56명, 133명으로 이들을 대상으로 비이용 이유를 조사하였다.

도서관을 이용하지 않는 응답자 56명은 65건의 복수 응답하였고, 그 결과는 <표 21>과 같다.

<표 21>과 같이 '도서관 이용시간에 이용할 수가 없어서'와 '거리가 멀어서'가 각각 24건, 23건으로 압도적인 응답 비율을 보였다. 이는 시간 거리상의 이유로 도서관을 이용할 수 없는 이용자들에게 도서관의 서비스를 도서관 포털을 통해서 적절히 제공되어야 함을 설명

하고 있다.

도서관 웹사이트를 이용하지 않는 133명 응답자에게 비이용 이유를 조사한 결과, 복수 응답 119건으로 그 결과는 <표 22>와 같다.

<표 22>에 나타난 바와 같이, 도서관 웹사이트를 이용하지 않는 이유 가운데 가장 많은 응답은 '방법을 몰라서'로 조사되었다. 이것은 응답자들이 도서관 웹사이트를 이용할 때 이용 방법을 몰라서 원하는 서비스를 이용하지 못함을 유추할 수 있다. 이에 이용자들에게 적절한 이용교육이 필요할 것으로 판단된다.

〈표 21〉 도서관 비이용 이유

구분	빈도(건)	순위
거리가 멀어서	23	2
도서관 이용시간에 이용할 수가 없어서	24	1
원하는 자료가 없어서	0	8
학습공간이 부족해서	1	6
도서관위치를 몰라서	4	4
도서관 이용 필요가 없어서	10	3
사서 서비스가 만족스럽지 않아서	1	6
기타	2	5

〈표 22〉 도서관 웹사이트 비이용 이유

구분	빈도(건)	순위
원하는 서비스가 없어서	2	5
원하는 자료가 없어서	4	4
이용할 필요가 없어서	8	3
이용 방법을 몰라서	59	1
이용절차가 복잡해서	46	2

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 원격대학생의 도서관 포털서비스 이용현황을 파악하고 개선방안을 제시하고자 원격대학생을 대상으로 도서관 포털서비스에 대한 인식도를 조사 분석하였다. 이를 통해 원격대학생들의 특수한 배경에 따른 도서관 포털서비스의 필요여부, 사용여부, 만족도를 파악하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 포털서비스에 대한 원격대학생의 전체적 인식도를 분석한 결과, 원격대학생이 가장 필요로 하는 서비스는 간략검색/상

세검색이며, 동시에 가장 높은 사용률을 보인 도서관 포털서비스 또한 간략검색/상세검색이다. 도서관 포털서비스 이용 시 다국어 검색은 상대적으로 필요로 하지 않는 것으로 조사되었다.

둘째, 도서관 포털을 통해 이루어지는 서비스 가운데 원격대학생이 가장 큰 만족도를 느끼는 서비스는 사이트 연계서비스이며, 상대적으로 다국어 검색에 대한 만족도가 가장 낮았다.

셋째, 원격대학생의 연령, 직업에 따른 일부 도서관 포털서비스 인식도에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 연령적 관점에서는 다

국어 검색, 희망도서신청/대출/문헌복사 신청, 인터넷상담 서비스, My Library, 사이트연계 서비스의 필요여부에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 직업에서의 차이는 주부와 상업/자영업에 종사하는 집단에서 도서관 이용시간/위치/도서관부서/도서관 자료이용 등의 도서관 안내정보의 필요여부에 차이가 있는 것으로 나타났다.

연구결과를 바탕으로 다음과 같은 방안을 제안한다.

첫째, 도서관 포털서비스 중 원격대학생들에게 필요하지만 사용률이 가장 낮은 건의함 서비스의 사용률을 높이기 위해서는, 도서관 직원은 학생들과 원활한 의사소통을 유지하여야 한다. 또한 학생들의 불편사항 및 개선사항을 상담하는데 좀 더 많은 시간을 투자하여야 할 것이다.

둘째, 가장 낮은 만족도를 보인 다국어 검색 서비스의 만족도를 높이기 위해서는, 도서관 이용 교육에 다국어 검색서비스 사용법 및 활용법이 포함되어야 한다.

셋째, 원격대학생들의 도서관 포털 이용빈도를 높일 수 있는 방안으로 도서관 포털에서 제공하는 서비스에 대한 적극적인 홍보가 이루어져야 하며, 이용자 교육을 통해 도서관 포털서비스의 기능을 소개하여, 이를 이해시키고 서비스의 장점을 주지시킬 필요가 있다.

본 연구는 1개 원격대학에 재학 중인 대학생들을 대상으로 설문조사하여 분석한 결과로서 국내 모든 원격대학생들을 일반화하기에는

제한적이라고 할 수 있다. 따라서 다수의 원격대학을 대상으로 보다 다양하고 많은 표본 집단을 대상으로 도서관 포털에 대한 인식도를 분석할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 곽승우. 2005. 『사이버대학 만족도 조사를 위한 도구개발 연구』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 평생교육전공.
- 곽승진, 노동조, 장윤금, 황재영. 2010. 국립디지털도서관의 정보서비스 정책 개발을 위한 인식도 조사. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 59-70.
- 구교정. 2006. 『성인 원격교육 효과성에 영향을 미치는 요인 분석 연구: 교원정보화 원격교육을 중심으로』. 박사학위논문, 홍익대학교 대학원, 평생교육정책전공.
- 김병주, 김성은. 2001. 원격수강자를 위한 대학도서관 사서의 역할. 『한국정보관리학회』, 8: 89-94.
- 김성희, 이정수. 2006. 도서관 포털 통합 유저 인터페이스 시스템 비교 분석. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 175-194.
- 김은정. 2009. 『원격대학의 학업포기 요인에 대한 실태조사 및 개선방안 연구』. 석사학위논문, 경희대학교 교육대학원, 상업정보교육.
- 염명숙. 2010. 『인터넷 세대를 위한 원격교육활

- 용론』. 서울: 남두도서.
- 윌리엄암스. 2002. 디지털도서관의 이해. 『한국 디지털도서관포럼』.
- 이명희. 2000. 학술연구정보의 포털사이트 구축에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 31(4): 313-339.
- 이수상. 2006. 디지털도서관의 통합포털 모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 23(4): 257-275.
- 이수상. 2008. 『디지털도서관 운영론』. 서울: 한국도서관협회.
- 이순영. 2007. 『지역기반 도서관 포털 구축의 요건에 관한 연구』. 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 이란주. 1999. 가상대학과 디지털도서관에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 203-224.
- 이영자, 이연자. 1999. 가상대학 지원을 위한 도서관의 역할. 『한국도서관·정보학회지』, 30(2): 1-28.
- 이종문. 2005. 평생교육법령하의 원격대학 전자도서관의 운영실태분석. 『한국도서관·정보학회지』, 36(4): 99-113.
- 임병노. 2001. 가상대학 교수-학습 지원 체제로서의 디지털도서관의 역할 및 설계 모형 탐색. 『교육정보방송연구』, 7(4): 117-139.
- 정주희. 2007. 『어린이 청소년 도서관 포털의 모형설계에 관한 연구』. 석사학위논문, 한양대학교 교육 대학원, 사서교육전공.
- 최상기. 2002. 가상교육의 성공적 지원을 위한 대학도서관의 역할 및 기능. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 265-292.
- 한지숙. 2003. 『遠隔教育을 위한 圖書館의 役割과 著作權 問題』. 석사학위논문, 국민대학교 정보금융법무대학원, 산업재산권전공.
- Cambell, Jerry D. 2000. "The case for Creating a Scholars Portal to the web: A White Paper." *ARL: A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL, CNI, and SPARC*, 211: 1-4.
- Davies, Ron. 2004. "Library portals-today and tomorrow." *Online Information 2004 Proceedings*, 237-241.
- Dorman, David. 2001. "Technically Speaking: Impressive Assistive Technology." *American Libraries*, 32(8): 84-85.
- Edward, Lim. 2000. "The Last Book: The Delivery of Future Content." *ALIA 2000 Capitalizing on Knowledge: the Information Profession in the 21st Century*, 24-26.
- 교육과학기술부. [인용 2011. 3. 12]. <<http://www.mest.go.kr/web/975/ko/board/view.do?bbsId=60&boardSeq=18588>>.
- ALIA. [cited 2011. 4. 10]. <<http://conferences.alia.org.au/alia2000/proceedings/edward.lim.html>>.
- LCPAIG. [cited 2011. 4. 20]. <<http://cendicites.infontl.com/item4>>

32.html>.

LISU. [cited 2011. 4. 20].

<[http://www.lboro.ac.uk/departments/lisu/downloads/LibPortal\\_final\\_report.pdf](http://www.lboro.ac.uk/departments/lisu/downloads/LibPortal_final_report.pdf)>.

JSTOR. [cited 2011. 4. 12].

<<http://www.jstor.org/pss/25646044>>.