

대학도서관의 OPAC 유용성이 이용자의 만족도와 충성도에 미치는 영향

The Impact of OPAC Usability on User Satisfaction and Loyalty in University Library

김 미 혜 (Mi-hye Kim)*

이 창 수 (Changsoo Lee)**

초 록

OPAC은 도서관의 소장 자료와 전자정보원을 검색하고 활용하는데 매우 중요한 인터페이스이다. 본 연구는 K대학교 도서관의 OPAC에서 구현된 키워드 검색, 통합검색, 풍부한 콘텐츠 제공, 패킷 네비게이션, 검색결과 적합성 순위화, 철자오류 및 검색 수정기능, 자료추천, 이용자참여, RSS 등의 다양한 기능의 유용성이 이용자의 만족도와 충성도에 미치는 영향에 대하여 실증적으로 분석하였다. 아울러 이용자의 만족도와 충성도에 영향을 미치는 요인은 무엇인지 조사하여 OPAC의 만족도와 충성도를 향상시키기 위한 개선방안을 제시하였다.

ABSTRACT

OPAC is a very important interface for user to use and search library collection and electronic resources. The purpose of this study is to analyze empirically the impact of OPAC usability on user satisfaction and loyalty in an university library setting. The OPAC functions investigated are keyword searching, integrated searching, faceted navigation, relevance ranking, spelling check, recommendations, user participation, and Really Simple Syndication(RSS), etc. This study investigated what usability effects on user satisfaction and loyalty and suggested the way to improve user satisfaction and loyalty.

키워드: 대학도서관, 만족도, 온라인열람목록, 유용성, 충성도

University Library, Satisfaction, OPAC, Usability, Loyalty

* 경북대학교 도서관 사서(mhkim@knu.ac.kr) (제1저자)

** 경북대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(csl@knu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2013년 1월 15일 논문심사일자 : 2013년 2월 26일 게재확정일자 : 2013년 3월 9일

1. 서론

전통적으로 도서관에서 소장 자료를 검색하기 위해 이용하였던 열람용 카드목록은 1990년대를 전후로 컴퓨터 단말기를 통하여 검색할 수 있는 온라인열람목록(OPAC: Online Public Access Catalogue)으로 대체되었다. 인터넷과 웹의 활성화로 인해 도서관의 OPAC은 이용자의 편의를 위해 계속 발전되어, 도서관의 소장 자료의 위치를 안내해 주는 기능 뿐 아니라 도서관 안팎의 정보자원을 통합 검색하여 연결해 주고, 이용자 개인의 요구에 부응하는 개인화 서비스를 제공하는 등 그 기능이 점차 확대되었다.

기술목록중심의 서지정보로는 이용자가 원하는 특정 주제에 대한 자료의 내용을 정확하게 파악할 수 없었고 이용자가 요구하는 가장 적합한 자료를 판단하기 힘들었다. 이러한 판단 도구로 도서의 표지 이미지, 목차, 요약, 본문, 서평 등의 풍부한 콘텐츠 등이 요구되었고, 검색결과로부터 정확한 정보를 찾을 수 있는 수단이 필요하게 되었다. 이러한 이용자들의 정보 요구와 Web 2.0 기술의 영향으로 인하여 2006년대 중반이후 이른바 OPAC 2.0 또는 차세대 OPAC이라는 새로운 개념이 등장하게 되었다. 오늘날 OPAC은 검색엔진, 포털사이트, 온라인 서점 등에서 얻은 다양한 경험들을 바탕으로 하여 검색성을 높이고, 이용자에게 친근하며 사용하기 쉬운 인터페이스와 기능으로 한단계 발전하게 되었다. 이러한 OPAC 검색 인터페이스는 기능적인 발전으로 인해 과거의 시스템보다는 현 시스템에 대해 많은 이용자들이 만족감과 편리함을 느끼고는 있으나 이러한 변화가 이용자

들의 요구에 부응하여 개발되었는지, 이용자에게 어느 정도 도움을 주며, 어떤 기능이 더욱 필요한지에 대한 연구가 계속 진행되어야 할 것이다.

국내에서는 차세대 OPAC 또는 OPAC 2.0의 개념, 기능, 구축된 사례 분석, 인터페이스의 개선방향 등에 관한 연구들은 이루어지고 있으나 OPAC 기능이 얼마나 쉽고 편리하며 만족스럽게 이용되는가하는 이용자의 관점에서 평가하는 연구가 필요하다고 할 수 있다.

본 연구의 대상인 대학도서관에서도 이용자들에게 양질의 정보를 제공하기 위하여 이미 도서관 자동화 시스템인 'KUDOS'에서 새로운 OPAC 기능인 풍부한 콘텐츠, 패시 네비게이션, 키워드검색, 적합성 순위, 추천기능, 이용자 참여기능, RSS, 위젯 등의 기능을 제공하고 있으며, 또한 2012년 9월에는 'Summon'이라는 디스커버리 인터페이스를 도입하여 기존 도서관 자동화시스템과 함께 사용함으로써 도서관의 OPAC의 검색기능을 한층 개선시켜 이용자에게 소장자료와 전자자료를 통합하여 검색할 수 있도록 하여 보다 폭넓은 검색 결과를 제공하고 있다. 이러한 기능의 지속적인 발전을 위해서는 유용성과 이용자의 만족도 및 충성도를 조사하여 그 기능을 개선하고 보완함으로써 이용자의 편의성을 증대시킬 필요가 있다.

본 논문은 유용성 연구들을 종합적으로 고찰하여 연구대상 도서관의 OPAC 기능에 적합한 유용성의 주요 요인을 분석하고, 유용성이 이용자의 만족도와 충성도에 얼마나 영향을 미치는가와 이용자의 만족도가 충성도에 미치는 영향에 대한 가설을 설정하여 실증적인 분석을 통해 검증해 보고, 이용자 만족도와 충성도에 가

장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인지 조사하여 OPAC의 만족도와 충성도를 향상시키기 위한 개선방안을 제시하고자 한다.

본 연구는 어디까지나 연구대상을 K대학교 도서관을 주로 이용하는 학부학생과 대학원생만을 대상으로 조사하였기 때문에 연구결과를 일반적인 현상이나 경향으로 보기 어려운 연구의 한계가 있음을 밝혀둔다.

2. 이론적 배경

2.1 OPAC의 새로운 기능

보다 편리해진 웹 검색 환경에 익숙해진 이용자들 사이에 도서관 목록을 이용함에 있어서도 편리성과 융통성을 요구하기 시작하였다. 2000년대 초반 Amazon.com이 도서정보에 대한 사이트를 제공하기 시작함에 따라 도서관에서도 OPAC 인터페이스에 대한 비판의 목소리가 일어났으며(Briscoe, Selden, and Nyberg 2003), Google에서처럼 단일검색창 사용이 요구되었으며 자료에 대한 정보를 찾을 때 도서관 밖의 온라인 검색도구를 이용하게 되었고 도서관 목록이 더 이상 자료를 찾는 첫 번째 중요 수단으로 인식되지 않게 되었다.

따라서 오늘날의 OPAC은 기존 도서관 목록이 제공하는 소장자료의 발견과 위치정보 제공 기능에 웹에서 제공하는 새로운 인터페이스 기능을 제시함으로써 도서관에 소장된 콘텐츠 및 데이터베이스의 검색과 활용을 극대화하기 위해 다양한 최신 웹기술들을 기존 도서관 OPAC에 적용할 필요성이 대두되었다. 이러한 기능은

통합도서관시스템의 목록모듈에서 표준기능 또는 확장된 웹 기능으로 서서히 발전해 온 것으로 2000년대 중반부터 구축되기 시작하였다.

이러한 시대적 흐름에 따라 Johnson과 Craven (2010)은 이른바 OPAC 2.0의 주요 기능을 인터페이스 검색, 결과 디스플레이, 부가기능으로 나누어 제시하였다. 오늘날 검색에 관련된 세부적인 기능으로는 통합검색, 키워드검색, 빠른 검색, 단일검색창, 검색어자동완성, 철자오류자동수정, 패킷 네비게이션 등이 있으며, 레코드 디스플레이에 관련된 세부적인 기능으로는 풍부한 콘텐츠, 적합성 순위결과 정렬, 패킷 브라우징 등이 있고, OPAC의 부가적인 기능에 관련된 것으로 이용자참여, RSS(Really Simple Syndication), 추천기능, 위젯, 개인화, SNS, SSO(Single Sign On) 등이 있다.

이러한 확장된 새로운 OPAC의 기능에 대한 선행연구들을 연구자별로 분석하여 나열하면 <표 1>과 같다.

본 연구에서는 연구대상 도서관에서 채택하고 있는 통합검색, 키워드검색, 풍부한 콘텐츠 제공, 적합성 순위결과 정렬, 패킷 네비게이션, 관련자료 추천, 이용자참여, RSS 등의 기능을 유용성 평가의 대상으로 삼았다.

2.2 OPAC의 유용성 평가요인

유용성이란 특정 제품이 특정 사용자에게 의해 특정 환경에서 이용될 때 효과성, 효율성, 만족도 측면에서 이용 목적을 달성할 수 있는 정도를 말하는 것으로(ISO 9241-11), 도서관에 대한 유용성 연구를 살펴보면 주로 전자도서관, 디지털도서관 등의 시스템과 웹사이트를 대상

〈표 1〉 확장된 OPAC의 기능

OPAC의 기능	연구자
검색창(간단한 검색창, 빠른 검색), 검색어 자동완성, 검색어의 철자오류 자동수정, 철자오류수정, 시선추적을 통한 검색결과 페이지구성, 통합검색, 패시 브라우징, 적합성순위에 의한 정렬, 클러스터링, 시각화, RSS, 실시간정보제공, 위젯, 사용자참여, SOPAC, 오픈서치블로그인, 서비스형소프트웨어, 소셜네트워크서비스, 소셜북마크서비스, 매쉬업서비스	구중역, 황승진(2007)
풍부한 콘텐츠, 실시간정보제공, 적합성순정렬, 통합검색, 패시, 고급검색, 빠른검색, 철자오류수정, 이용자참여, 검색어자동완성, 관련자료추천, SNS, 링크사이트, 확장검색, RSS, 간단검색창, 클러스터링, 오픈서치, 위젯, 소셜북마크, 매쉬업, 시선추적페이지, 개인맞춤화, 태그클라우드	김예린, 정영미(2011)
풍부한 콘텐츠, 패시 네비게이션, 키워드 검색, 검색결과에의 적합성 순위, 철자오류수정, 추천기능, 이용자 참여, RSS	Breeding(2007)
단순 키워드 검색창, 가능한 검색질의어 제공과 철자오류 수정기능, 적합성순위 결과정렬, 패시 네비게이션, 연관검색, 추천기능, 풍부한 콘텐츠	Merčun, Žumer(2008)
패시 네비게이션, 적합성 순위 정렬, 철자 체크, 검색어 확장, 통합 검색, 주제 검색, 추천기능, 주석, 리뷰, RSS, 이메일 알림, 개인화, 태그, 인기별 정렬	Tam(2009)
단일검색, 최신 인터페이스, 풍부한 콘텐츠, 패시 네비게이션, 단순 키워드검색창, 적합성 순위화, 철자 오류수정, 관련 자료 추천, 이용자 참여, RSS, SNS, 영속적 링크	Yang, Wagner(2010)
풍부한 콘텐츠, 패시 네비게이션, 키워드 검색, 적합성 순위화, 철자오류 수정, 추천기능, Web 2.0이나 소셜네트워크 특성, 연관 검색	Ballard, Blaine(2011)
단일 키워드 검색창, 결과의 적합성 순위화, 패시 브라우징 및 네비게이팅, 철자오류수정, 관련 결과 제시, 네비게이션 위치, 풍부한 콘텐츠, 맞춤화 및 개인화, 콘텐츠 저장기능, 싱글사인온(SSO), 태그, 리뷰, 순위화 등의 소셜 네트워킹 기능, 디지털 장서 통합, 기사 수준 콘텐츠의 통합	Wynne, Hanscom(2011)

으로 한 것이었다. OPAC에 관한 유용성 연구에서 제시된 유용성 평가요인을 연구자별로 정리하면 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉에서 제시된 OPAC의 유용성 연구에서 다양한 평가 기준이 OPAC의 유용성을 평가하는데 사용된 것으로 파악되었다. 그 중 공통된

요인으로는 사용하는 방법을 얼마나 쉽게 배울 수 있는지를 나타내는 학습용이성, 이용자가 얼마나 과업을 쉽게, 효과적으로 수행할 수 있는가에 해당되는 사용용이성, 색상, 폰트, 그래픽 등의 디자인과 화면구성이 효과적이고 일관성 있는 정도와 관련된 외형, 다양한 검색 단계로

〈표 2〉 OPAC의 유용성 평가요인

평가요인	연구대상	연구자
검색성, 사용 용이성, 사용자 지원성	국가자료종합목록시스템(KOLIS-NET)	김영기, 이수상(2006)
학습의 용이성, 기억의 용이성, 검색기능의 유용성, 검색화면의 유용성, 검색결과에의 만족도, 시스템의 선호도	온라인목록의 Open API기반 검색시스템	구중역, 이응봉(2009)
효과성, 효율성, 만족도	OPAC	이현실(2010)
학습용이성, 외형, 오류, 사용용이성, 네비게이션, 용어이해도	Online Catalogue OPAC	Craven 등(2010) Johnson, Craven(2010)

이동할 수 있도록 지원하는 체계를 쉽게 사용할 수 있고 얼마나 잘 통제할 수 있는가하는 항해 용이성, 사용된 용어의 일관성 뿐 아니라 이용자가 얼마나 사용된 용어를 잘 이해하는가에 관한 용어이해도 등을 채택했음을 알 수 있다.

본 연구에서는 Craven 등(2009)의 연구에서 제시된 OPAC의 유용성의 요인인 학습 용이성, 외형, 오류, 사용 용이성, 네비게이션 용어 이해도를 학습용이성, 외형디자인, 오류해결성, 사용용이성, 항해용이성, 용어이해도로 재해석하여 OPAC 기능의 유용성에 대하여 분석하고자 한다.

2.3 이용자의 만족도와 충성도

만족도는 일반적으로 이용자가 제품이나 서비스를 이용함으로써 얻는 혜택에 대해 내리는 주관적인 만족도를 말하는 것으로, Pitt 등(1995)의 연구와 DeLone과 McLean(2003)의 정보시스템 성과모형에서는 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 이용을 이용자 만족도의 요인으로 보고 만족지수와 영향관계를 파악하였다. 이러한 요인들을 만족도 측정 항목에 포함시켜 분석하고자 한다.

유용성이 이용자 만족에 긍정적인 영향을 미침을 검증한 연구로는 Chiu 등(2005)의 유용성, 품질, 가치가 이러닝의 만족도에 미치는 영향에 대한 연구, Flavián 등(2006)의 웹사이트의 유용성이 만족도와 신뢰도에 미치는 영향에 대한 연구, Zviran 등(2006)의 웹사이트의 유용성과 이용자기반의 디자인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대한 연구 등이 있는데 이러한 연구 결과를 토대로 유용성 요인들이 이용자 만족도

에 미치는 영향에 대하여 분석하고자 한다.

충성도는 제품이나 서비스에 대해 가지는 선호도와 재구매나 타인추천 등의 개념으로, 최정환과 이유재(2001, 39)는 다른 기업의 제품이나 서비스를 구입하도록 하는 잠재적인 상황적 요인, 혹은 다른 기업의 적극적인 마케팅에도 불구하고 고객이 특정 제품이나 서비스를 일관되게 재구매하고 반복적으로 구매하고자하는 고객의 조직에 대한 깊은 몰입의 정도라 정의하였고, 이동진(2007, 167)은 충성도란 일반적으로 거래자에 대한 심리적 결속이나 거래를 지속하려는 경향으로 설명된다고 하였다. 오동근(2005, 68)은 단골 이용자라는 지각정도, 계속이용(재이용)의도, 다른 사람에 대한 이용 권유의도를 충성도의 측정요소로 구성하였다. 본 연구에서는 도서관 분야 연구에서 많이 사용된 충성도의 개념인 도서관 이용자가 다시 도서관을 이용할 의도와 다른 사람에게 이용을 권유하는 여부를 충성도의 개념으로 사용하여 OPAC 이용자가 다시 OPAC을 이용할 의도와 다른 사람에게 이용을 권유하는 여부를 충성도의 개념으로 사용하고자 한다.

한편으로 이용자 만족도가 충성도에 어떤 영향을 미치는가에 대한 선행 연구를 살펴보면, Fornell(1992)은 소비자의 제품이나 서비스에 대한 만족은 충성도에 있어서 가장 중요한 지표로 보았다. Oliver(1999)는 만족도는 충성도 형성 전 단계에서 반드시 거쳐야 하는 단계로 충성도로 발전하는 과정에서 씨앗 같은 개념이라고 하였고, Zins(2001)는 고객충성모형에 대한 상대적인 태도와 몰입 연구에서 고객 만족은 고객 충성도에 직접적인 영향을 미침을 밝혔다. 한국생산성본부의 주관으로 개발된 국가고객만족지수(NCSI) 모델에서도 고객 만족은 고객의 충성

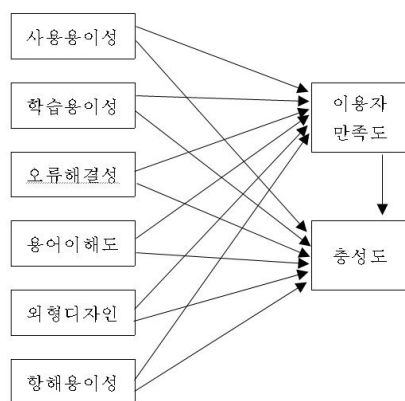
도를 이끌어 낼 것으로 보고 있고, 김희섭과 박용재(2004)가 설계한 정보시스템의 이용자만족지수모형에서도 이용자만족이 이용자의 충성도를 높인다고 보았다. 이러한 선행연구를 기초로 하여 본 연구에서는 이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향에 대해서 파악해 보고자 한다.

3. 연구 설계 및 조사 방법

3.1 연구모형 및 가설 설정

3.1.1 연구모형

본 연구에서는 OPAC의 유용성 요인으로 선행연구에서 파악된 OPAC의 유용성의 대표적인 요인 중 사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이해도, 외형디자인, 항해용이성을 채택하여 이러한 6가지 유용성 요인과 이용자 만족도 및 충성도의 영향관계, 이용자 만족도와 충성도의 영향관계를 파악하기 위해 이용자 만족도와 충성도를 연구의 변인으로 설정하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 작성하였다.



<그림 1> 연구모형

3.1.2 가설 설정

<그림 1>과 같이 OPAC 기능의 유용성을 분석하고 유용성 요인 중 사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이해도, 외형디자인, 항해용이성이 이용자 만족도와 충성도에 영향을 주는지를 검증하고 또한 이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음과 같은 13가지 가설을 설정하였다.

- 가설1. 사용용이성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 학습용이성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 오류해결성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 용어이해도는 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설5. 외형디자인은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설6. 항해용이성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설7. 사용용이성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설8. 학습용이성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설9. 오류해결성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설10. 용어이해도는 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설11. 외형디자인은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설12. 항해용이성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설13. 이용자 만족도는 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수 정의 및 측정요소

본 연구의 유용성 요인으로는 Craven 등(2009)의 연구에서 제시한 이용자가 사용하기 쉽고 편리한 정도인 사용용이성, 이용자가 얼마나 쉽게 배울 수 있는가하는 정도인 학습용이성, 오류발생 시 쉽게 수정할 수 있고 해결할 수 있는 정도인 오류해결성, 사용된 용어의 일관성 및 이해하기 쉬운 정도인 용어이해도, 색상, 폰트, 그래픽 등의 디자인과 화면구성이 효과적이고 일관성있는 정도와 관련된 외형디자인, 다양한 페이지로 쉽게 이동할 수 있도록 지원할 수 있는 항해용 이성을 유용성 요인으로 채택하였다.

Pitt 등(1995) 및 DeLone과 McLean(2003)의 수정된 정보시스템 성과모형에서 이용자 만

족도의 요인으로는 채택한 정보 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 이용을 본 연구의 만족도 측정항목에 포함시켰다. 충성도를 측정하기 위해서는 도서관 관련 연구에서 주로 제시된 타인에게 권유할 의사가 있는지와 지속적인 재방문의향이 있는지를 충성도의 측정항목으로 설정하였다.

3.2.1 유용성

본 연구에서는 OPAC 기능의 유용성에 관련된 요인들을 측정하기 위해 <표 3>과 같이 14개 항목에 대해 5점 척도로 측정하였다. 유용성의 각 요인에 대한 조작적 정의 및 구체적인 측정항목은 다음과 같다.

3.2.2 이용자 만족도

본 연구에서는 이용자 만족도를 측정하기 위해 <표 4>와 같이 4개 항목에 대해 5점 척도로

<표 3> 유용성 요인에 대한 정의 및 측정항목

연구변수	조작적정의	기호	측정항목
사용용이성	이용자가 사용하기 쉽고 편리한 정도	사1 사2 사3	OPAC은 이용하기 쉽다 OPAC은 이용하기 편리하다 OPAC은 이용자 친화적(user friendly)으로 설계되어 있다
학습용이성	이용자가 얼마나 쉽게 배울 수 있는가하는 정도	학1 학2 학3	OPAC 기능의 이용방법은 쉽게 배울 수 있다 OPAC의 메뉴가 어떤 기능과 내용을 의미하는지 쉽게 이해할 수 있다 OPAC 기능에 대한 안내정보 및 도움말을 쉽게 이용할 수 있다
오류해결성	오류발생시 쉽게 수정할 수 있고 해결할 수 있는 정도	오1 오2	OPAC 이용시 발생하는 오류를 쉽게 수정할 수 있다 OPAC 이용시 발생하는 오류의 해결책을 적절히 제공하고 있다
용어이해도	사용된 용어의 일관성 및 이해하기 쉬운 정도	용1 용2	OPAC에 사용된 용어가 이해하기 쉽게 표현되어 있다 OPAC에 일관성 있는 용어를 사용하고 있다
외형디자인	디자인과 화면구성이 효과적이고 일관성있는 정도	외1 외2	OPAC의 화면 구성은 편리하게 되어 있다 OPAC의 색상, 폰트, 그래픽 등의 디자인은 효과적이고 일관성이 있다
항해용이성	다양한 페이지로 쉽게 이동할 수 있도록 지원하는 정도	항1 항2	OPAC의 모든 기능은 이동경로가 간단하고 쉽게 접근할 수 있다 OPAC의 항해요소(메뉴, 바, 탭 등)가 일관성 있게 표현되어 있다

〈표 4〉 만족도에 대한 정의 및 측정항목

연구변수	조작적정의	기호	측정항목
이용자 만족도	제공된 정보, 서비스, 시스템에 대한 전반적인 만족도	만1	OPAC을 통해 제공되는 정보의 품질은 만족스럽다
		만2	OPAC이 제공하는 서비스의 품질은 만족스럽다
		만3	OPAC 시스템의 품질은 만족스럽다
		만4	OPAC 기능의 이용이 전반적으로 만족스럽다

〈표 5〉 충성도에 대한 정의 및 측정항목

연구변수	조작적정의	기호	측정항목
충성도	타인에게 추천하거나 계속적인 재방문 의도	총1	OPAC을 계속적으로 재방문할 의향이 있다
		총2	OPAC을 다른 사람에게 권유할 의사가 있다

측정하였다. 이용자 만족도에 대한 조작적 정의 및 구체적인 측정항목은 다음과 같다.

3.2.3 충성도

본 연구에서는 충성도를 측정하기 위해 〈표 5〉와 같이 2개 항목에 대해 5점 척도로 측정하였다. 충성도에 대한 조작적 정의 및 구체적인 측정항목은 다음과 같다.

3.3 조사 방법

3.3.1 연구 대상 및 설문지 구성

본 연구는 2012년 10월 1일 현재 K대학교에 재학중인 재학생 28,386명을 모집단으로 하여 임의표집방법으로 추출하되, 도서관 OPAC 이용 경험이 있는 학부학생과 대학원생 460명을 대상으로 조사하였다.

본 연구에 사용된 설문지 구성은 〈표 6〉과 같

〈표 6〉 설문지 구성

요인	구성내용	항목수	합계
인구통계	성별	1	4문항
	학년	1	
	전공	1	
	이용빈도	1	
유용성	사용용이성	3	14문항
	학습용이성	3	
	오류해결성	2	
	용어이해성	2	
	외형디자인	2	
	항해용이성	2	
만족도	이용자 만족도	4	4문항
충성도	이용자 충성도	2	2문항

이 24개의 문항으로 구성하였으며, 각 설문 문항에 대한 측정방법으로는 평가 항목마다 리커트 5점 척도를 사용하였는데 척도에서 1은 '전혀 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 5는 '매우 그렇다'를 의미하며 추가적인 의견이 있으면 기록하여 구체적인 의견을 제시하도록 하였다.

3.3.2 자료수집 및 처리방법

설문지는 K대학교 도서관 이용자 5명을 대상으로 먼저 사전조사를 실시하여 애매하거나 불필요한 문항을 수정하여, 최종 설문지를 2012년 9월 24일부터 10월 2일까지 460명에게 설문지를 배포하여 총 421매를 회수하였으며 회수율은 91.5%로 나타났다. 421매 중 불성실하거나 신뢰성이 떨어지는 설문지 31매는 제외시켰으며, 최종적으로 390매를 이번 분석의 유효표본의 대상으로 사용하였다.

설문지에서 수집된 양적 자료를 분석하기 위해서 사회과학분야의 통계처리 프로그램인 SPSS 19.0을 사용하였다.

4. 분석 및 고찰

4.1 인구통계학적 특성

본 연구는 K대학교 도서관을 이용하는 학부 학생과 대학원생을 대상으로 설문을 실시하였다. 총 460부가 배포되었으며, 회수된 설문지는 421매였고 이 중 사용 가능한 설문지는 390매였다. 자세한 인구통계학적 특성으로는 성별의 경우 여성이 224명(57.4%), 남성이 166명(42.6%)으로 여성의 비율이 높았다. 학년의 경우 학부

3학년이 113명(29.0%)으로 가장 많고, 학부 2학년 105명(26.9%), 학부 4학년 98명(25.1%), 석사과정 33명(8.5%), 학부 1학년 32명(8.2%), 박사과정 9명(2.3%)의 순서로 나타났다.

전공은 인문사회계열 218명(55.9%), 자연계열 157명(40.3%), 기타 15명(3.8%)으로 나타났다. 이용빈도의 경우 주2-3회가 135명(34.6%)으로 가장 많았고, 월1회 117명(30.0%), 주1회 113명(29.0%), 기타 15명(3.8%), 주5회 이상 10명(2.6%) 순으로 나타났다.

4.2 측정변수의 기술통계량

유용성 요인과 이용자 만족도 및 충성도 등 모든 측정변수에 대해서는 리커트 5점 척도를 사용하여 설문을 구성하여 조사하였다. 척도에서 1은 '전혀 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 5는 '매우 그렇다'를 의미한다. 모든 측정변수들의 평균과 표준편차는 <표 7>과 같다.

유용성 중 오류해결성은 보통(3점)을 미달하는 것으로 나타났고 그 외의 측정변수들은 보통(3점)을 상회하는 것으로 나타나 오류해결성을 제외하고는 전반적으로 유용성이 높은 것으로 나타났다. 이용자 만족도의 평균은 모두 3.3이상으로 보통(3점) 이상으로 나타나 만족도는 높은 것으로 나타났고, 충성도는 총1 항목이 3.53, 총2 항목이 3.18로 나타나 타인에게 권유하기보다 재방문할 의도가 높은 것으로 나타났다.

4.3 신뢰도 분석 및 타당성 검증

4.3.1 신뢰도 분석

본 연구에 이용된 설문문항들은 선행연구를

〈표 7〉 측정변수의 기술통계량

연구변수		측정항목	평균	표준편차
유용성	사용용이성	사1	3.36	.845
		사2	3.27	.825
		사3	3.07	.779
	학습용이성	학1	3.38	.808
		학2	3.18	.868
		학3	3.07	.841
	오류해결성	오1	2.79	.757
		오2	2.81	.749
	용어이해도	용1	3.09	.841
		용2	3.24	.763
	외형디자인	외1	3.19	.893
		외2	3.21	.895
항해용이성	항1	3.22	.855	
	항2	3.26	.814	
만족도	이용자 만족도	만1	3.39	.804
		만2	3.36	.781
		만3	3.32	.821
		만4	3.37	.791
충성도	충성도	총1	3.53	.894
		총2	3.18	.869

통해 신뢰성을 인정받고 있으나, 이용자 만족도와 충성도에 대한 설문문항을 재정리하여 유용성 요인의 항목과 이용자 만족도와 충성도의 항목을 통합하여 설계하였기 때문에 각 문항들의 개념을 적절하게 측정하고 검증하기 위해 신뢰도를 분석하였다.

신뢰도는 동일한 개념에 대해서 여러 문항으로 질문하는 경우 각 항목들에 대해 유사하게 응답하는지를 확인하여 측정 항목들 간의 일관성을 측정하는 것으로 신뢰도 분석을 위해 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)를 사용하였다. 문항 전체 수준인 경우 알파계수가 0.5 이상, 개별 문항 수준인 경우 일반적으로 0.9 이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 〈표 8〉에서와 같이 알파계수가 0.9 전후로 나타나 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

4.3.2 타당성 검증

타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념으로 본 연구에서는 요인분석을 통해 타당성 검증을 실시하였다. 요인추출방법으로 주성분 분석을 실시하였으며, 지정한 고유값 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내 주는 고유값 1.0 이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 요인 적재량이 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5를 넘으면 아주 중요한 변수라 할 수 있다. 모든 항목의 탐색적 요인분석결과 〈표 9〉와 같이 모든 요인적재량이 0.6 이상으로 분석되어 타당성이 있는 것으로 검증되었다.

〈표 8〉 신뢰도 분석

연구변수		측정항목	Cronbach's α
유용성	사용용이성	사1	.899
		사2	.898
		사3	.900
	학습용이성	학1	.899
		학2	.899
		학3	.900
	오류해결성	오1	.904
		오2	.903
	용어이해도	용1	.900
		용2	.901
	외형디자인	외1	.900
		외2	.902
	항해용이성	항1	.900
		항2	.901
이용자 만족도	만1	.898	
	만2	.897	
	만3	.897	
	만4	.896	
충성도	충1	.899	
	충2	.899	

〈표 9〉 타당성 검증

연구변수		측정항목	요인적재량
유용성	사용용이성	사1	.837
		사2	.897
		사3	.788
	학습용이성	학1	.816
		학2	.859
		학3	.796
	오류해결성	오1	.887
		오2	.887
	용어이해도	용1	.870
		용2	.870
	외형디자인	외1	.888
		외2	.888
	항해용이성	항1	.865
		항2	.865
이용자 만족도	만1	.837	
	만2	.856	
	만3	.841	
	만4	.853	
충성도	충1	.874	
	충2	.874	

4.4 연구가설 검증

4.4.1 상관분석

상관분석은 변수간의 관련성을 분석하기 위해 사용되는 방법으로 두 변수의 일차관계의 방향과 정도를 나타내는 측정치를 상관계수(Correlation Coefficient)라 한다. 상관계수의 값을 보고 두 변수의 관련정도를 파악할 수 있는데, 그 정도는 0.0과 1.0 사이로 0.2 이상이면 관련성이 있는 것으로 분석된다.

본 연구에서는 <표 10>과 같이 만족도와 유용성 요인 관계에서는 항해용이성(.532), 사용용이성(.504), 외형디자인(.46), 학습용이성(.444), 용어이해도(.392), 오류해결성(.321) 순으로 상관계수 값이 나타났고, 충성도와 유용성 요인 관계에서는 사용용이성(.484), 항해용이성(.443), 학습용이성(.434), 외형디자인(.39), 용어이해도(.332), 오류해결성(.244) 순으로 유의한 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 충성도와 만족도간의 상관계수는 .563으로 나타나 전반적으로 유의한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 외형디자인과 오류해결성, 항해용이성과 오류해결성 간의 상관관계가 유의하지 않은

것을 제외하면 전반적으로 유의한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

4.4.2 회귀분석

서로 관계를 가지고 있는 변수들 사이에 다른 변수에 영향을 주는 변수를 독립변수라 하고 영향을 받는 변수를 종속변수가 할 때, 회귀분석(Regression analysis)은 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력 크기를 조사하여 독립변수의 일정한 값에 대응하는 종속변수 값을 예측하는 방법으로 변수간의 영향관계를 통한 예측을 하기 위해서는 회귀분석을 실시하여야 한다.

본 연구에서는 여러 개의 독립변수들이 하나의 종속변수에 어느 정도 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 직접입력(enter) 방법으로 실시하였고, 하나의 독립변수가 하나의 종속변수에 어느 정도 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 단순회귀분석을 직접입력(enter) 방법으로 실시하였다.

- 1) 유용성 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향
사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이

<표 10> 변수간 상관관계 분석

	사용용이성	학습용이성	오류해결성	용어이해도	외형디자인	항해용이성	만족도	충성도
사용용이성	1	.551**	.342**	.373**	.296**	.369**	.504**	.484**
학습용이성	.551**	1	.277**	.450**	.348**	.408**	.444**	.434**
오류해결성	.342**	.277**	1	.315**	.151**	.179**	.321**	.244**
용어이해도	.373**	.450**	.315**	1	.415**	.332**	.392**	.332**
외형디자인	.296**	.348**	.151**	.415**	1	.395**	.460**	.390**
항해용이성	.369**	.408**	.179**	.332**	.395**	1	.532**	.443**
만족도	.504**	.444**	.321**	.392**	.460**	.532**	1	.563**
충성도	.484**	.434**	.244**	.332**	.390**	.443**	.563**	1

**p<0.01

해도, 외형디자인, 항해용이성이 이용자 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해서 실시한 직접입력(enter)방법에 의한 다중회귀분석의 결과는 <표 11>에 나타나 있다. 유용성 요인이 만족도를 설명하는 설명력(수정된 R제곱)은 전체적으로 45.3%로 나타났고, 유의수준 0.01에서는 6개의 가설 중 가설2와 가설4를 제외한 나머지 4개의 가설이 채택되었다. 회귀계수를 표준화한 베타(beta)는 회귀계수의 중요도를 나타내며 0에 가까울수록 무의미한 변수로 판정되는데, 베타값이 높을수록 유의하게 나타난다. 항해용이성의 베타값이 높을수록($\beta = .297$), 사용용이성의 베타값이 높을수록($\beta = .236$), 외형디자인의 베타값이 높을수록($\beta = .212$), 오류해결성의 베타값이 높을수록($\beta = .122$) 만족도는 유의하게 높은 것으로 나타났다.

이용자 만족도에 미치는 영향력의 크기를 나타내는 t값은 항해용이성($t = 6.805$), 사용용이성($t = 4.999$), 외형디자인($t = 4.859$), 오류해결성($t = 2.983$) 순으로 이용자 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 즉 다양한 페이지로 쉽게 이동할 수 있고, 이용자가 사용하기 쉽고 편리하고, 디자인과 화면구성이 효과적이고 일관성이 있고, 이용자가 얼마나 쉽게 배울 수 있

는가에 따라 이용자 만족도가 높아진다고 할 수 있다.

2) 유용성 요인이 충성도에 미치는 영향
 사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이해도, 외형디자인, 항해용이성이 충성도에 미치는 영향을 파악하기 위해서 실시한 직접입력(enter) 방법에 의한 다중회귀분석의 결과는 <표 12>에 나타나 있다. 유용성 요인이 충성도를 설명하는 설명력(수정된 R제곱)은 전체적으로 34.9%로 나타났고, 유의수준 0.05에서는 6개의 가설 중 가설9와 가설10을 제외한 나머지 4개의 가설이 채택되었다. 사용용이성의 베타값이 높을수록($\beta = .264$), 항해용이성의 베타값이 높을수록($\beta = .229$), 외형디자인의 베타값이 높을수록($\beta = .169$), 학습용이성의 베타값이 높을수록($\beta = .117$) 충성도는 유의하게 높은 것으로 나타났다.

충성도에 미치는 영향력의 크기를 나타내는 t값은 사용용이성($t = 5.121$), 항해용이성($t = 4.501$), 외형디자인($t = 3.554$), 학습용이성($t = 2.209$) 순으로 충성도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 즉 이용자가 사용하기 쉽고 편리하고, 다양한 페이지로 쉽게 이동할 수 있고, 디자인과 화면구성

<표 11> 이용자 만족도에 대한 회귀분석

구분	결정계수 (R제곱)	유의확률	비표준화계수(B)	표준화계수(β)	F	t
사용용이성	.453	.000	.233	.236	44.583	4.999
학습용이성		.205	.060	.062	31.843	1.269
오류해결성		.000	.124	.122	25.201	2.983
용어이해도		.266	.049	.051	36.266	1.115
외형디자인		.000	.180	.212	52.099	4.859
항해용이성		.000	.278	.297	78.279	6.805

〈표 12〉 충성도에 대한 회귀분석

구분	결정계수 (R제곱)	유의확률	비표준화계수(B)	표준화계수(β)	F	t
사용용이성	.349	.000	.296	.264	39.771	5.121
학습용이성		.028	.131	.117	29.821	2.209
오류해결성		.266	.057	.050	12.789	1.113
용어이해도		.631	.026	.024	24.014	.481
외형디자인		.000	.164	.169	35.270	3.554
항해용이성		.000	.229	.214	42.329	4.501

이 효과적이고 일관성이 있고, 이용자가 얼마나 쉽게 배울 수 있는가에 따라 충성도가 높아진다고 할 수 있다.

3) 이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향
 이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위해 직접입력(enter) 방법에 의한 단순 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 13〉에 나타나 있다. 이용자 만족도가 충성도를 설명하는 설명력(수정된 R제곱)은 31.5%로 나타났고, 유의확률은 .000으로 만족도는 충성도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이용자 만족도($\beta = .563$)가 높을수록 충성도는 유의하게 높은 것으로 나타났다.

이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향력의 크기를 나타내는 t값은 13.408로 영향력의 크기가 매우 높은 것으로 나타나 이용자 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다. 따라서 이용자가 느끼는 전반적인 만족도가 높

을수록 타인에게 추천하거나 지속적인 재방문 의도가 높아짐을 알 수 있다.

4.4.3 검증결과

본 연구에서는 OPAC의 유용성 요인과 이용자 만족도 및 충성도의 영향관계를 분석하기 위하여 사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이해도, 외형디자인, 항해용이성을 측정변수로 삼아 가설을 설정하였고 이를 분석하기 위하여 설문결과에 대해 상관분석과 회귀분석을 실시하였다.

상관분석 결과 사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이해도, 외형디자인, 항해용이성, 이용자 만족도, 충성도 간에 비교적 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다.

이들 변수간의 회귀분석 결과, 이용자 만족도와 독립변수인 유용성 요인의 회귀분석에서는 유의수준 0.01에서 6개 가설 중 4개의 가설이 채택되었고, 충성도와 독립변수인 유용성 요인의

〈표 13〉 충성도에 대한 회귀분석

구분	결정계수 (R제곱)	유의확률	비표준화계수(B)	표준화계수(β)	F	t
만족도	.317	.000	.641	.563	179.773	13.408

〈표 14〉 가설검증 결과

가설	내 용	채택여부
가설1	사용용이성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	학습용이성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설3	오류해결성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	용어이해도는 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설5	외형디자인은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설6	항해용이성은 이용자 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설7	사용용이성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설8	학습용이성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설9	오류해결성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설10	용어이해도는 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설11	외형디자인은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설12	항해용이성은 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설13	이용자 만족도는 충성도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

회귀분석에서는 유의수준 0.05에서 6개 가설 중 4개의 가설이 채택되었다. 충성도와 독립변수인 만족도의 회귀분석에서도 이용자 만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설에 대해 통계적으로 검증한 결과는 〈표 14〉와 같다.

4.5 이용자 군별 만족도와 충성도 분석

4.5.1 이용자 군별 이용자 만족도 분석

성별, 학년, 전공, 이용빈도 등 이용자 군별에 따른 이용자 만족도 차이를 알아보기 위해 독립 분석을 실시한 결과는 〈표 15〉와 같다. 이용자

〈표 15〉 이용자 군별 이용자 만족도

구분	평균	표준편차	p
성별	남성	3.32	.557
	여성	3.36	
학년	학부1학년	3.25	.519
	학부2학년	3.43	
	학부3학년	3.36	
	학부4학년	3.28	
	석사과정	3.35	
	박사과정	3.16	
전공	인문사회계열	3.36	.781
	자연계열	3.33	
	기타	3.25	
이용빈도	주5회이상	3.45	.475
	주2-3회	3.32	
	주1회	3.42	
	월1회	3.32	
	기타	3.11	

〈표 16〉 이용자 군별 충성도

구분		평균	표준편차	p
성별	남성	3.32	0.74	.530
	여성	3.37	0.79	
학년	학부1학년	3.09	0.76	.006
	학부2학년	3.32	0.80	
	학부3학년	3.38	0.71	
	학부4학년	3.28	0.77	
	석사과정	3.80	0.64	
	박사과정	3.38	0.92	
진공	인문사회계열	3.35	0.75	.994
	자연계열	3.35	0.80	
	기타	3.33	0.67	
이용빈도	주5회이상	4.00	0.66	.001
	주2-3회	3.33	0.71	
	주1회	3.49	0.75	
	월1회	3.24	0.79	
	기타	2.93	0.88	

만족도의 차이는 이용자 군별 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 이용자 만족도는 성별, 학년, 전공, 이용빈도의 정도에 따른 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다.

4.5.2 이용자 군별 충성도 분석

성별, 학년, 전공, 이용빈도 등 이용자 군별에 따른 충성도 차이를 알아보기 위해 독립분석을 실시한 결과는 〈표 16〉과 같다. 충성도는 학년과 이용빈도($p < 0.01$)에 따른 충성도만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 다른 변인들에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 충성도의 차이는 석사과정이 3.80으로, 이용빈도 주5회 이상이 4.00으로 가장 높게 나타났으며 학년이 높을수록, 이용빈도가 많을수록 충성도가 높아진다고 할 수 있다.

5. 결론

본 연구는 도서관에 소장된 모든 콘텐츠 및 데이터베이스를 검색하고 활용하기 위해 구축된 OPAC의 기능인 키워드 검색, 통합검색, 풍부한 콘텐츠 제공, 패킷 네비게이션, 검색결과 의 적합성 순위화, 철자오류 및 검색 수정기능, 자료추천, 이용자참여, RSS 등의 다양한 기능들에 대한 유용성 요인이 도서관 이용자의 만족도와 충성도에 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다. 이용자 만족도는 도서관의 서비스를 평가하는 유용한 도구이자 도서관 준립의 기반을 마련한다는 점에서 중요한 요소가 된다. 또한 충성도는 계속 이용하려는 의도와 타인에 대한 권유 의사를 측정하는 도구로 도서관 서비스의 활성화 방안을 모색하는데 기초 자료로 활용될 수 있다. 이에 본 연구는 이용자 만족도와 충성

도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인지 조사하여 OPAC의 이용자 만족도와 충성도 향상에 대한 개선방안을 제시하고자 하였다.

연구의 분석 내용은 다음과 같다.

첫째, 사용용이성, 학습용이성, 오류해결성, 용어이해도, 외형디자인, 항해용이성으로 구성된 유용성 요인과 이용자 만족도 및 충성도 간의 관련성을 분석하기 위해 상관분석을 실시하였다. 이용자 만족도와 유용성 요인 관계와 충성도와 유용성 요인 관계 및 충성도와 이용자 만족도 간의 요인 관계에서도 전반적으로 유의한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

둘째, OPAC의 유용성 요인 중에서 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인을 살펴보면 항해용이성($\beta=.297$), 사용용이성($\beta=.236$), 외형디자인($\beta=.212$), 오류해결성($\beta=.122$) 순으로 이용 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 OPAC에서의 모든 기능으로의 이동경로가 간단하고 쉽게 접근할 수 있도록 하는 항해용이성이 만족도에 가장 큰 영향력을 미친다고 할 수 있다.

셋째, OPAC의 유용성 요인 중에서 충성도에 유의한 영향을 미치는 요인을 살펴보면, 사용용이성($\beta=.264$), 항해용이성($\beta=.229$), 외형디자인($\beta=.169$), 학습용이성($\beta=.117$) 순으로 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 OPAC를 쉽고 편리하게 이용하도록 하는 사용용이성이 충성도에 가장 큰 영향력을 미친다고 할 수 있다.

넷째, 이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향 분석에서는 표준화계수 β 값이 .563로 충성도는 유의하게 높은 것으로 나타났으며 t값도 13.408로 만족도가 충성도에 높은 영향력을 미치고 있

음을 알 수 있다.

다섯째, 성별, 학년, 전공, 이용빈도 등 이용자 군별에 따른 이용자 만족도와 충성도 차이 분석에서는 이용자 군별에 따른 이용자 만족도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고, 충성도는 이용빈도와 학년에 따른 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

위와 같은 분석 결과를 토대로 OPAC의 이용자 만족도와 충성도 향상에 대한 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

이용자 만족도에 가장 영향력 있는 변수는 항해용이성으로 나타났다. OPAC의 이용목적은 소장자료의 위치를 파악하는 것과 콘텐츠를 직접 이용하는 것이다. 그러므로 도서관에서는 OPAC의 기능들을 도입하고자 할 때에 무엇보다 메뉴, 바, 링크, 맵, 아이콘 등의 항해 요소는 일관성 있고 체계적으로 표현하고 모든 기능의 페이지 이동경로가 간단하고 쉽게 접근할 수 있도록 설계하여 최종 정보원까지의 경로를 최소화하여야 할 것이다.

충성도에 가장 영향력 있는 변수로는 사용용이성으로 나타났다. 이용하기 쉽고 편리한 정도는 이용자들의 증감에 막대한 영향을 주거나 도서관의 이용에 부정적인 인식을 심어 줄 수도 있는 무척 중요한 요소가 될 수 있다. 따라서 도서관에서는 OPAC의 기능들이 쉽고 편리하게 원하는 장소와 시간에 이용될 수 있도록 해야 하고, 이용자들의 다른 웹사이트 탐색 경험을 기본으로 하는 이용자 친화적(user friendly)인 설계가 이루어져야 될 것이다.

OPAC 기능에 대해 만족한 이용자일수록 타인에게 추천하거나 계속적인 재방문 의도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 이용자 만족도를

향상시킬 수 있는 기능이 계속 추가되어야 하며 이로 인한 혼란과 불편을 최소화하기 위하여 안내 및 상세한 도움말을 제공하고 홍보하는 등 이용자 편의를 최대한 반영하여야 할 것이다.

이와 같이 이용자들은 주로 항해용이성과 사용용이성에 의해 이용자 만족도가 결정되고 이에 따라 재방문으로 이어질 수 있을 것이라는 결론을 내릴 수 있다. 따라서 항해용이성과 사용용이성 등의 유용성 측면을 충분히 반영한 OPAC 기능이 되도록 지속적인 노력을 기울여

야 할 것이다.

본 연구는 OPAC 기능에 대한 유용성 요인과 이용자의 만족도 및 충성도를 검증하였으나 향후 이용자 만족도와 충성도에 영향을 미치는 이용자 행태 등의 다양한 다른 요인들을 찾아 분석하는 것도 의미가 있을 것이며 이용자 대상을 기존의 웹 이용자에서 모바일 서비스 이용자로 대상으로 확대하여 이번 연구 결과를 바탕으로 OPAC 기능의 항해용이성과 사용용이성을 높이는 구체적인 방안을 연구할 수도 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 구중역, 곽승진. 2007. 차세대 OPAC의 인터페이스와 기능에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 18(2): 61-88.
- 구중역, 이용봉. 2009. Open API 기반 메타 검색시스템의 사용성 평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 26(1): 185-214.
- 김영기, 이수상. 2006. KOLIS-NET의 시스템 평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 23(1): 261-278.
- 김예린, 정영미. 2011. OPAC 2.0 기능에 대한 이용자 중요도 조사. 『2011년도 한국도서관·정보학회 동계학술발표대회』, 179-189.
- 김희섭, 박용재. 2004. 정보시스템의 이용자만족지수 모형개발 및 측정. 『정보관리학회지』, 21(4): 153-171.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 68.
- 이동진. 2007. 『소비자 관계 마케팅』. 서울: 박영사.
- 이현실. 2010. 툴바 제공에 의한 인터넷과 OPAC의 이용자 평가 비교연구. 『한국비블리아학회지』, 21(2): 145-157.
- 최정환, 이유재. 2001. 『죽은 CRM 살아있는 CRM』. 서울: 한인.
- 한국생산성본부 CS 경영센터. 2013. 『국가고객만족지수(NCSI) 측정방법론』. [cited 2013.1.14]. <<http://www.ncsi.or.kr/ncsi/ncsi.list.asp?menuseqnum=15&siteid=0>>.
- Ballard, Terry and Anna Blaine. 2011. "User Search-limiting Behavior in Online Catalogs : Comparing Classic Catalog Use to Search Behavior in Next-generation Catalogs." *New Library World*, 112

- (5/6): 261-273.
- Breeding, Marshall. 2007. "Introduction(Next-Generation Library Catalogs)." *Library Technology Reports*, 43(4): 5-14.
- Briscoe, Georgia, Karne Selden, and Cheryl Rae Nyberg. 2003. "The Catalog versus the Home Page : Best Practices for Connecting to Online Resources." *Law Library Journal*, 95(2): 151-174.
- Chiu, Chao-Min et al. 2005. "Usability, Quality, Value and E-learning Continuance Decisions." *Computers & Education*, 45: 399-416.
- Craven, Jenny, Frances Johnson, and Geoff Butters. 2010. "The Usability and Functionality of an Online Catalogue." *Aslib Proceedings*, 62(1): 70-84.
- DeLone, William H. and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information System Success : A Ten-year Update." *Journal of Management Information Systems*, 19(4): 9-30.
- Flavián, Carlos, Miguel Guinalú, and Raquel Gurrea. 2006. "The Role Played by Perceived Usability, Satisfaction and Consumer Trust on Website Loyalty." *Information & Management*, 43: 1-14.
- Fornell, Claes. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience." *Journal of Marketing*, 56: 6-21.
- ISO 9241-11. 1998. *Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals(VDTs), Part 11: Guidance on Usability*. Geneva: ISO.
- Johnson, Frances C. and Jenny Craven. 2010. "Beyond Usability : The Study of Functionality of the 2.0 Online Catalogue (OPAC)." *New Review of Academic Librarianship*, 16(2): 228-250.
- Merčun, Tanja and Maja Žumer. 2008. "New Generation of Catalogues for the New Generation of Users : A Comparison of Six Library Catalogues." *Program*, 42(3): 243-261.
- Oliver, Richard L. 1999. "Whence Consumer Loyalty?" *Journal of Marketing*, 63: 33-44.
- Pitt, Leyland F., Richard T. Watson, and C. Bruce Kavan. 1995. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness." *MIS Quarterly*, 19(2): 173-187.
- Tam, Winnie, Andrew M. Cox, and Andy Bussey. 2009. "Student User Preferences for Features of Next-generation OPACs: A Case Study of University of Sheffield International Students." *Program*, 43(4): 349-374.
- Wynne, Susan C. and Martha J. Hanscom. 2011. "The Effect of Next-Generation Catalogs on Catalogers and Cataloging Functions in Academic Libraries." *Cataloging & Classification Quarterly*, 49(3): 179-207.

- Yang, Sharon Q. and Kurt Wagner. 2010. "Evaluating and Comparing Discovery Tools : How Close are We Towards Next Generation Catalog?" *Library Hi Tech*, 28(4): 690-709.
- Zins, Andreas H. 2001. "Relative Attitudes and Commitment in Consumer Loyalty Models." *International Journal of Service Industry Management*, 12(3): 269-294.
- Zviran, Moshe, Chanan Glezer, and Itay Avni. 2006. "User Satisfaction from Commercial Web Sites : The Effect of Design and Use." *Information & Management*, 43: 157-178.