

# 대학도서관의 온라인목록과 카드목록의 이용자 만족도 비교\*

강 미 혜\*\*

## 〈목 차〉

I. 서론	3. 도서관 이용목적
II. 선행연구	4. 목록이용형태
1. 카드목록의 이용형태에 관한 연구	5. 목록이용학습
2. 온라인목록의 이용형태에 관한 연구	6. 목록에 대한 이용자의 만족도 및 태도
III. 연구방법	7. 목록 개선사항에 대한 이용자들의 의견
IV. 연구결과	V. 결론 및 제언
1. 응답자의 특성	참고문헌
2. 도서관 및 목록이용	Abstract

## I. 서 론

도서관 장서의 검색도구로서 매우 중요한 기능을 하고 있는 목록은 형태적으로 여러 종류가 있다. 지금까지 가장 많이 이용되어온 목록형태는 카드목록이었으나 이제는 도서관의 업무가 자동화되어감에 따라서 온라인목록(Online Public Access Catalog)으로 전환되어가고 있다. 온라인목록은 자동화의 장점을 가장 잘 대표하고 있는 것으로서 이용자들이 효율적으로 필요

\* 본 연구는 95년도 덕성여자대학교의 연구비지원으로 이루어졌음

\*\* 덕성여자대학교 도서관학과 교수

한 정보를 검색할 수 있기 때문에 도서관 목록의 역할을 가장 잘 수행하고 있다. 따라서 점차적으로는 모든 도서관들이 도서관의 목록을 온라인목록으로 대체시키게 될 것으로 전망한다.

그러나 아직까지는 우리나라 온라인목록의 사용역사는 짧으며 또 사용하고 있는 도서관의 수도 많지 않은 편이다. 그래서 온라인목록 시스템을 가동중인 도서관들에서도 카드목록과 온라인목록을 병행해서 사용하고 있는 것을 볼 수 있다. 따라서 이용자들은 찾고자 하는 정보를 탐색하기 위해서는 온라인목록과 더불어 카드목록에도 동시에 접근하지 않을 수 없게 되었다.

그런데 도서관의 목록이 이용자에게 만족을 주고 효율적으로 이용되기 위해서는 목록 이용자의 태도, 이용자의 요구와 이용행태 등 이용자에 관한 지식에 근거하여 운영되어져야 한다. 따라서 이용자의 행태에 대한 경험적 연구들이 지속적으로 수행되어져야만 할 것이며 체계적으로 관찰된 목록 이용행태로부터 도출된 발견사항들을 기존시스템의 개선과 더불어 새로운 시스템의 설계에 적용시키며 이용자를 위한 교육방법에도 응용해야만 한다.

카드목록에 대한 이용행태에 관한 연구들을 살펴보면 주로 이용자들의 탐색의 접근점과 탐색의 성공률 등을 조사한 것들이었다. 그리고 온라인목록에 대한 연구들을 보면 주로 온라인목록의 도입에 대한 필요성이나 시스템의 기계적인 측면에 관한 부분적인 연구들이었다.

따라서 본 연구는 온라인목록과 카드목록이 공존하고 있는 우리나라 대학 도서관에서의 이용자의 목록이용행태와 의견을 조사해 봄으로써 도서관의 목록이 갖추어야 할 지향점을 찾고 나아가 앞으로의 도서관목록의 기능화장을 위한 기초자료를 마련코자 한다.

## II. 선행 연구

### 1. 카드목록의 이용행태에 관한 연구

카드목록의 이용행태에 관한 연구는 국외에서는 이미 1950년대와 1960년대부터 미국을 중심으로 연구되기 시작하였거니와 우리나라는 1980년대부터 대학도서관을 중심으로 연구되기 시작하였다. 국외의 연구로 가장 대표적인 것으로는 미국교육국의 연구지원으로 1967년~1969년까지 수행된 예일대 연구<sup>1)</sup> 인데 이 연구에서 이용자들이 가장 많이 사용하는 접근점은 저자명(62.0%), 서명(28.5%), 주제명(4.5%)이라는 것이 밝혀졌다. 국내에서는 이화여자대학교,<sup>2)</sup> 전북대학교,<sup>3)</sup> 대구시 5개 종합대학교,<sup>4)</sup> 경기대학교,<sup>5)</sup> 덕성여자대학교<sup>6)</sup> 등에서 수행된 연구가 있다. 이 연구의 결과들을 요약하면 아래의 <표 1>과 같다. 즉 이용자가 목록을 이용하는 주요 목적은 과제물 준비(31.6%), 학과공부 보충(31.0%)이 가장 큰 비중을 차지하고 있었고, 이용자들이 주로 사용하는 목록의 탐색접근점은 서명(57.1%), 저자명(26.3%), 주제명(13.4%)이었으며, 목록이용의 교육방법은 오리엔테이션(23.6%), 책자(12.7%)방법이었고, 이용자들이 탐색에 성공했다고 생각하는 탐색성공률은 64.9%로 나타났다.

- 
- 1) Ben-Ami Lipetz, "Catalog Use in a Large Research Library," *Library Quarterly*, 42(1972), pp. 302~315.
  - 2) 박은자, "도서관목록이용에 관한 연구 : 이화여자대학교 도서관 열람 목록을 중심으로," 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1981.
  - 3) 강혜영, "대학도서관의 목록이용행태의 일 고찰," *도서관학논집*, 9(1982), pp. 1~32.
  - 4) 최달현, "대학도서관의 목록이용연구," *도서관학논집*, 9(1982), pp. 241~266.
  - 5) 이의남, "대학도서관 이용자 목록이용에 관한 연구 : 경기대학교 도서관을 중심으로," 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1989.
  - 6) 유재우, "대학도서관의 목록이용행태 특성에 관한 연구 : 덕성여자대학교 도서관을 중심으로," *한국문헌정보학회지*, 29(1995), pp. 281~303.

(표 1) 카드목록의 이용형태

구분	박은자 이화여대(%)	강혜영 전북대(%)	최달현 대구 5개 종합대(%)
이용빈도	한학기 10회 이상 (59.8)	주 5회 이상(21.0)	한달에 2~4회 이상 (48.0)
이용목적	과제물 준비(44.0) 학과공부보충(33.3)	학과공부보충(36.9) 과제물 준비(21.7)	
탐색접근점	서명(57.8) 저자명(25.3) 주제명(16.8)	서명(49.4) 저자명(23.4) 주제명(20.2)	서명(53.0) 저자명(31.0) 주제명(16.0)
이용교육방법	오리엔테이션(15.7) 책자 안내문(13.5)		책자 안내문(18.1) 오리엔테이션(15.8)
탐색성공률	(70.8)	(62.9)	

구분	이의남 경기대(%)	유재옥 덕성여대(%)	5개 연구 평균(%)
이용빈도	주 1~2회(42.9) 주 3~4회(30.7)	한 학기 10회 이상 (33.5)	
이용목적	과제물 준비(29.2) 학과공부보충(22.8)		과제물 준비(31.6) 학과공부(31.0)
탐색접근점	서명(51.0) 저자명(33.7) 주제명(11.7)	서명(74.5) 저자명(18.3) 주제명(2.5)	서명(57.1) 저자명(26.3) 주제명(13.4)
이용교육방법		오리엔테이션(39.3) 책자 안내문(6.4)	오리엔테이션(23.6) 책자 안내문(12.7)
탐색성공률	(39. 0)	(87.0)	(64.9)

## 2. 온라인목록의 이용형태에 관한 연구

온라인목록의 이용행태에 관한 연구는 국외에서는 1970년대 후반부터 수 행되기 시작하였다. 1980년 Pawkey<sup>7)</sup>는 Guelph대학 도서관의 온라인목록 이용에 대한 이용행태를 조사하였는데 그의 연구에서 이용자들은 한 학기에 평균 11회 이상(76.4%) 온라인목록을 이용하고 있었으며, 온라인목록의 접근 점은 서명(74.8%), 저자명(58.9%), 주제명(40.1%)이었고, 목록이용에 대한 교육방법은 스크린의 설명이었으며, 이용자의 94.1%가 이 교육방법에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 카드목록과 온라인목록 이용의 나이도에서는 72.2%의 이용자가 온라인목록이 더 쉽다고 응답하였으며, 10.6%의 이용자는 카드목록이 더 쉽다고 응답하였고, 17.2%는 두 목록이 비슷하다고 응답하였다. 즉 Guelph대학 도서관의 이용자들은 온라인목록을 카드목록보다 더 선호하고 있는 것으로 나타났다. 1982년에는 CLR연구<sup>8)</sup>가 수행되었는데 이 연구는 그 규모나 내용면에서 매우 포괄적이고도 획기적인 연구로 평가되어지고 있다. CRL연구는 OCLC, 매튜스와 동료들 그룹, 연구도서관 그룹, 캘리포니아 대학교, 미국 국회도서관이 주축이 되어 수행된 것으로 이 연구에서는 이용자와 비이용자의 개인적 배경, 정보요구와 탐색유형, 시스템에 대한 태도, 인터페이스상의 특성에 대한 문제점과 선호 등 많은 사실들을 밝혀 냈으며, 이용자들이 목록에 접근하는 접근점은 주제명(52.4%), 서명(38.8%), 저자명(8.8%)으로 나타났다.

이용자의 목록이용에 대한 교육의 중요성을 인식한 CRL은 Northwestern 대학의 온라인목록인 NOTIS/LUIS (Northwestern Online Total Integrated System / Library User Information Service)에 대한 연구<sup>9)</sup>

7) C. Pawley, "Online Access : User Reaction," *College & Research Libraries*, 43 (1982), pp. 473-477.

8) J. R. Matthews and G. S. Lawrence, "Futher Analysis of the CLR Online Catalog Project," *Information Technology and Libraries*, 3(1984), pp. 354-376.

9) P. Ensor, "User Characteristics of Keyword Searching in an OPAC," *College & Research Libraries*, 53(1992), pp. 72-80.

를 지원하였다. 이 연구에서는 이용자들이 온라인목록을 사용하는 빈도수는 한 달에 몇 번 사용하는 이용자가 44.0%, 일주일에 몇 번 사용하는 이용자가 22.8%로 나타났고, 이용자들이 주로 접근하는 접근점은 주제명(37.5%), 서명(22.8%), 저자명(17.6%)으로 나타났다.

국내에서 수행된 온라인목록에 관한 연구는 이용자 인터페이스에 관한 연구들이 주를 이루고 있는 가운데 이용행태에 관한 연구로는 박민아<sup>10)</sup>, 권수영<sup>11)</sup>의 연구를 들 수 있다. 먼저 박민아의 연구는 온라인목록의 이용자 422명과 비이용자 268명을 대상으로 질문지법을 사용하여 인적특성, 이용경험과 목적, 요구, 민족도, 태도, 이용능력과 각 요소와의 상관관계를 분석하였다. 그리고 권수영의 연구에서는 이화여자대학교의 도서관 이용자 325명을 대상으로 질문지법을 사용하여 온라인목록에 대한 이용자들의 태도, 민족도, 이용행태를 분석하고 이용자들이 갖는 문제점과 요구사항을 분석하였다. 이 두개의 연구결과는 <표 2>와 같다. 즉 39.2%의 이용자들이 온라인목록을 이용하고 있었으며, 학과공부를 보충(32.3%)하거나 과제물의 준비(29.1%)로 목록을 이용하는 것으로 나타났다. 그리고 이용자들이 목록에 접근하는 접근점은 서명(37.5%), 저자명(26.8%), 주제명(23.9%)으로 나타났고, 도서관의 온라인목록의 이용학습방법으로는 스크린상의 설명이 36.9%, 타인의 이용시에 관찰하는 것이 34.2%였고, 이용자들의 정보탐색에서의 성공률은 58.0%로 나타났다.

이용자가 온라인목록에 접근하는 접근점은 국외의 연구결과는 주제명, 서명, 저자명의 순인데 비해서 우리나라에서는 카드목록에서와 같은 서명, 저자명, 주제명의 순으로 나타나났다. 이것은 주제명검색을 우리나라의 이용자들이 잘 인식하고 있지 못하다는 것을 의미한다고 할 수 있으나 그 보다는 이용자들이 주제명으로 탐색을 충분히 할 수 있도록 도서관측에서 주제명이나 시소러스를 개발하고 있지 못했기 때문이라고 볼 수 있겠다.

- 
- 10) 박민아, “온라인목록 이용자와 비이용자에 관한 연구 : ELIS와 YOURS를 중심으로,” 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1993.
  - 11) 권수영, “온라인목록 이용자의 이용행태에 관한 연구 : 이화여자대학교 온라인목록 시스템을 중심으로,” 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1993.

〈표 2〉 온라인목록의 이용형태

구분	권수영 이화여대(%)	박민아 연세대·이화여대(%)	평균(%)
이용빈도	도서관에 올때마다 (44.9) 자주(33.8)	가끔 이용(33.9) 도서관에 올때 거의 (33.4)	도서관에 올때 거의 (39.2)
이용목적	과제물 준비(29.4) 학과공부보충(26.7)	학과공부보충(37.9) 과제물 준비(28.7)	학과공부보충(32.3) 과제물 준비(29.1)
탐색 접근점	서명(36.3) 주제명(26.4) 저자명(26.1)	서명(38.7) 저자명(27.1) 주제명(21.6)	서명(37.5) 저자명(26.8) 주제명(23.9)
이용교육 방법	스크린 설명(50.9) 타인이용 관찰(31.5)	타인이용 관찰(36.9) 스크린 설명(22.9)	타인이용 관찰(36.9) 스크린 설명(34.2)
탐색성공률	(60.1)	(55.8)	(58.0)

### III. 연구방법

본 연구는 온라인목록과 카드목록의 이용에 대한 보다 일반적이고 종합적인 특성을 알아보기 위해 서로 다른 시스템을 사용하고 있는 서울대학교, 연세대학교, 이화여자대학교, 숙명여자대학교 도서관을 선정하여 각 도서관의 이용자인 학부생들에게 1996년 3월 28일부터 4월 16일까지 질문지를 배포하였다. 질문지는 각 도서관별로 70부씩, 총 280부를 배포하여 회수한 것 중 분석이 불가능한 20부를 제외한 260부를 분석하였다. 조사대상 도서관의 자동화현황을 살펴보면 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 조사대상 도서관의 자동화 현황

구분	서울대	연세대	이화여대	숙명여대
시스템명	SOLAS	YOURS	ELIS	
기종	TANDEM TICOM	IBM 4318-R91	VAX 8530	IBM RISC 6000 530H
단말기수	44대	23대	32대	13대
이용자수	2만 5천명	2만 3천명	2만명	8천명
장서수	172만	88만	78만	40만
D/B 구축 레코드수	40만	22만	50만	15만
자동시기	1995. 2.	1990. 11.	1989. 8.	1994. 2.
검색방식	메뉴방식, 명령어방식, 빈칸채우기	메뉴방식	메뉴방식, 명령어방식	메뉴방식, 명령어방식, 빈칸채우기
검색항목	저자명, 주제 명, 서명, 저자 · 서명, 주제 명, 키워드, 발 행자, 청구기 호, DDC, ISBN, ISSN	저자명, 주제명, 서명, 발행처, 분류번호, 청구 기호, DDC, ISBN, ISSN, 소장번호, 초록, 자료ID	서명, 저자명, 키워드, 주제 명, 청구번호, 등록번호, ISBN, 주제명, 발행년, 언어	저자명, 주제 명, 서명, 저자 · 서명, 주제 명, 키워드, 발 행자, 청구기 호, DDC, ISBN, ISSN
LAN설치	○	○	○	×
이용자교육	오리엔테이션, 매뉴얼 비치, 비디오교육	오리엔테이션, 매뉴얼비치	오리엔테이션, 매뉴얼 비치, 수시적원 보조	오리엔테이션 이용지도

질문지의 구성은 2개 부문으로 나누어 총 19개의 문항으로 카드목록과 온라인목록에 대한 비교가 가능하도록 하였다. 질문의 내용은 이용자의 도서관 이용과 카드목록과 온라인 목록의 사용경험에 관한 항목, 카드목록과 온라인 목록의 개선점에 관한 항목이며, 그 외에 이용자의 인적정보에 관한 항목이 추가되었다.

본 연구는 몇가지의 제한점을 갖고 있는 것으로 보여진다.

첫째는, 서로 다른 시스템을 사용하는 이용자들을 대상으로 자료를 수집하였으므로 종합적인 결과의 추출에 있어 한계를 보일 수 있다는 점을 들 수 있다. 즉 도서관, 온라인목록시스템, 데이터베이스의 각기 다른 특성들이 탐색결과에 영향을 미치는 요인으로 작용될 수 있기 때문이다. 둘째는, 질문의 내용을 응답자들이 정확하게 이해하지 못함으로써 잘못 응답하였을 가능성을 배제할 수 없다는 점을 들 수 있다. 셋째는, 조사대상을 선정함에 있어서 서울시내의 4개 대학도서관으로만 한정하였기 때문에 표본의 수가 적어 분석결과를 일반화시키기에 약간의 무리가 있다는 점을 들 수 있다.

## IV. 연구결과

### 1. 응답자의 특성

응답자를 성별과 학년구성별로 살펴보면 <표 4>에서 나타난 바와 같다. 즉 성별에서는 남학생이 93명(35.8%), 여학생이 167명(64.2%)으로 여학생의 비율이 높았으며, 학년별에서는 1·2학년이 65명(25.0%), 3·4학년이 195명(75.0%)으로 상급학생의 비율이 높았고, 계열별에서는 인문계열이 172명(66.2%), 자연계열이 88명(33.8%)으로 인문계열 학생의 비율이 높았다.

<표 4> 질문지의 배포 및 회수

구분	남	녀	1·2학년	3·4학년	인문계	자연계	합계
배포	101 (36.1%)	179 (63.9%)	70 (25.0%)	210 (75.0%)	183 (65.4%)	97 (34.6%)	280 (100.0%)
회수	93 (35.8%)	167 (64.2%)	65 (25.0%)	195 (75.0%)	172 (66.2%)	88 (33.8%)	260 (100.0%)

## 2. 도서관과 목록이용

응답자의 도서관 이용과 목록이용빈도를 조사해본 결과 아래의 〈표 5〉에서 나타난 바와 같이 절반을 넘는 51.2%의 응답자가 매일 도서관을 이용하고 있었으며, 86.6%는 적어도 1주일에 한번정도 도서관을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 자료의 이용빈도를 보면 1주일에 3종 이상을 이용하는 응답자는 22.4%였으며, 58.2%가 도서관 자료를 1주일에 1종 이상 이용하고 있는 것으로 나타났다.

이용자들의 온라인목록과 카드목록의 이용률을 비교해 보면 이용자는 온라인목록을 더 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 온라인목록의 이용빈도에 대한 조사를 보면 50.0%의 이용자가 도서관에 올 때마다 항상 또는 자주 온라인 목록을 이용하고 있었으며, 12.0%의 이용자만이 거의 이용하지 않는다고 응답하였다. 카드목록의 이용빈도는 21.9%만이 도서관에 올 때마다 주로 이용하고 있었고, 39.6%는 거의 이용하지 않는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 이용자의 도서관과 목록이용빈도

도서관 이용	명(%)	카드목록 이용	명(%)
매일	133(51.2)	도서관에 올 때마다 항상	19( 7.3)
매주	92(35.4)	도서관에 올 때마다 거의	38(14.6)
매달	15( 5.8)	가끔	100(38.5)
한 학기에 2회 정도	20( 7.7)	거의 이용하지 않는다	103(39.6)
합 계	260(100)	합 계	260(100)
도서관 자료이용	명(%)	온라인목록 이용	명(%)
1주일에 5종 이상	16( 6.2)	도서관에 올 때마다 항상	52(20.0)
1주일에 3종 이상	42(16.2)	도서관에 올 때마다 거의	78(30.0)
1주일에 1종	93(35.8)	가끔	98(37.7)
1달에 1종	76(29.2)	거의 이용하지 않는다	32(12.0)
한 학기에 1종	33(12.7)		
합 계	260(100)	합 계	260(100)

### 3. 도서관 이용목적

이용자들의 도서관 이용목적은 〈표 6〉에 나타난 바와 같이 자유열람실을 이용하는 것이 44.9%로 가장 높게 나타났고, 주제와 관련된 자료의 탐색이 31.8%, 특정 자료의 탐색이 13.9%, 지정도서의 활용이 5.5%, 기타가 4.0%로 나타났다. 이들이 온라인목록을 이용하는 이유는 시간절약을 위해서가 24.0%, 이용방법상의 편의때문에가 21.3%, 한 번에 관련된 자료를 많이 검색할 수 있어서가 16.2%, 소장여부를 알기위해서가 14.3%, 서지정보를 알기위해서가 12.2%, 자료의 정확성 때문에가 12.0%로 나타났다. 카드목록의 경우에는 소장여부를 알기 위해서가 21.0%, 시간절약을 위해서가 17.5%, 자료의 정확성 때문에가 14.9%, 한 번에 관련된 자료를 많이 검색할 수 있어서가 10.8%로 나타났다.

〈표 6〉 도서관 이용목적

도서관 이용목적	빈도수(%)
특정 자료 탐색	56(13.9)
주제 관련 자료 탐색	128(31.8)
자유열람실 이용	181(44.9)
지정도서의 활용	22( 5.5)
기 타	16( 4.0)
합 계	403(100)

### 4. 도서관목록 이용행태

이용자가 온라인목록에서 탐색하는 정보의 종류는 〈표 7〉에서 보는 바와 같이 특정 주제에 관한 자료를 찾기 위해서가 30.4%, 특정 자료를 찾기 위

해서가 29.0%, 특정 저자의 자료를 찾기 위해서가 25.1%, 특정 자료의 청구 기호를 알기 위해서가 11.8%, 특정 자료의 서지정보를 알기 위해서가 3.7%로 나타났다. 카드목록의 탐색에서는 특정 자료를 찾기 위해서가 38.9%, 특정 저자의 자료를 찾기 위해서가 29.4%, 특정 주제에 관한 자료를 찾기 위해서가 13.3%, 특정 자료의 청구기호를 알기 위해서가 13.0%, 특정 자료의 서지정보를 알기 위해서가 5.5%로 나타났다.

카드목록 이용자들은 원하는 자료에 접근하는 방법으로 서명(40.5%), 저자명(34.6%), 청구기호(11.1%), 주제명(10.0%), 키워드(3.8%)를 알고 있었으며, 온라인목록 이용자들은 서명(30.3%), 저자명(29.2%), 주제명(17.6%), 키워드(16.7%), 청구기호(6.2%)를 알고 있는 것으로 나타났다. 즉 응답자의 60~70% 정도가 온라인목록과 카드목록 모두 서명과 저자명으로 접근할 수 있다는 것을 알고 있었다. 그러나 온라인목록에서는 17.6%만이 주제명으로 접근이 가능하다는 것을 인식하고 있었을뿐, 여러가지의 다양한 주제검색 방법을 통해서 정보에 접근할 수 있다는 것은 잘 알지 못했다. 이것은 구미의 이용자들이 온라인목록의 탐색 접근점으로 주제명을 가장 많이 사용하고 있는 것과는 매우 대조적이라고 할 수 있겠다.

또한 응답자들은 그들이 평소에 알고 있는 접근점으로만 탐색을 수행하고 있다는 것을 알 수 있었다. 즉 카드목록으로 탐색할 때에는 이용자의 50.4%가 서명으로, 28.8%가 저자명으로, 10.0%가 주제명으로, 6.1%가 청구기호로, 4.6%가 키워드로 접근하고 있었으며, 온라인목록으로 탐색할 때에는 39.2%가 서명으로, 25.8%가 저자명으로, 20.4%가 키워드로, 12.3%가 주제명으로, 2.3%가 청구기호로 접근하고 있었다.

〈표 7〉 이용자의 목록이용형태

탐색정보*	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
특정주제나 키워드 관련자료	39(13.3)	131(30.4)	170(23.5)
특정자료	114(38.9)	125(29.0)	239(33.0)
특정저자의 자료	86(29.4)	108(25.1)	194(26.8)
특정자료의 청구기호	38(13.0)	51(11.8)	89(12.3)
특정자료의 서지정보	16( 5.5)	16( 3.7)	32( 4.4)
합 계	293(100)	431(100)	724(100)
탐색가능방법*	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
서명	179(40.5)	221(30.3)	400(34.2)
저자명	153(34.6)	213(29.2)	366(31.3)
주제명	44(10.0)	128(17.6)	172(14.7)
키워드	17( 3.8)	122(16.7)	139(11.9)
청구기호	49(11.1)	45( 6.2)	94( 8.0)
합 계	442(100)	729(100)	1171(100)
주요 탐색방법	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
저자명	75(28.8)	67(25.8)	142(27.3)
서명	131(50.4)	102(39.2)	233(44.8)
키워드	12( 4.6)	53(20.4)	65(12.5)
주제명	26(10.0)	32(12.3)	58(11.2)
청구기호	16( 6.1)	6( 2.3)	22( 4.2)
합 계	260(100)	260(100)	520(100)

\*은 다항목 선택 문항

## 5. 목록이용 학습

목록이용 학습에 대한 조사결과에서는 〈표 8〉에 나타난 바와 같이 이용자들은 온라인목록의 존재를 알게된 것은 도서관에 설치된 터미널을 보고 알게 되었다가 63.8%, 도서관 오리엔테이션과 견학이 15.8%, 도서관의 이용안내

서를 통해서가 15.4%, 도서관의 직원을 통해서가 2.3%로 나타났다. 카드목록의 존재에 대해서는 65.8%가 도서관의 출입도중에 목록함을 발견함으로써 처음 알게 되었고, 다음으로는 도서관 오리엔테이션과 견학이 19.6%, 도서관 이용안내서를 통해서가 6.9%, 도서관의 직원을 통해서가 3.5%로 나타났다. 그 밖에는 도서관에서의 아르바이트, 선배나 친구, 학내신문방송을 통해서 알게 되었다고 응답하였다.

이용자의 이용방법에 대한 습득경로를 보면 온라인목록의 경우에는 16.1%의 이용자만이 도서관 직원이나 오리엔테이션을 통해 이용법을 교육받았으며, 나머지 대부분의 이용자들은 컴퓨터 스크린상의 이용설명(44.7%), 컴퓨터 옆의 온라인목록 매뉴얼(26.1%)을 통해서 이용법을 습득한 것으로 나타났다. 카드목록의 경우에는 61.1%가 도서관의 오리엔테이션(42.6%)이나 도서관의 직원(18.5%)에게서 이용법을 교육받은 것으로 나타났다. 그 밖에는 친구나 선배, 앞사람이 하는 것을 유심히 살펴보거나, 관련 학과목을 통해서 또는 상식적으로 그냥 알고 있다고 응답하였다.

이용자가 목록이용시에 도움을 받은 경험에서는, 온라인목록 사용시는 컴퓨터 스크린상의 도움말(41.9%)과 주변에 있는 사람(20.8%)을 통해서 도움을 받았으며, 그 밖에는 목록매뉴얼(16.2%), 도서관직원(12.7%), CD-ROM 등으로 응답하였다. 카드목록 사용시에는 주변에 있는 사람(34.3%)과 목록매뉴얼(31.3%)을 이용하였다고 응답한 이용자가 60.0%이상을 차지하였고 그 밖에는 도서관 직원(22.2%)과 기타(12.3%)로서 주로 친구에게서 도움을 받았거나 도움이 필요없었다고 응답하였다.

마지막으로 이용자의 자료탐색 경로를 보면 우선적으로 목록에 접근한다고 응답한 이용자가 58.1%로 절반이상을 차지하였고, 직접 서가로 찾아감(32.3%)과 기타(4.6%), 주변에 있는 사람을 통해서(3.1%), 사서에게 문의(1.9%)의 순으로 나타났다. 기타의 응답은 CD-ROM이나 PC통신을 사용하는 것으로 나타났다.

(표 8) 이용자의 목록이용 학습

목록의 존재 인식	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
도서관 출입 도중	171(65.8)	166(63.8)	337(64.8)
도서관 오리엔테이션, 견학	51(19.6)	41(15.8)	92(17.7)
도서관 이용안내서	18( 6.9)	40(15.4)	58(11.2)
도서관 직원	9( 3.5)	6( 2.3)	15( 2.9)
기 타	7( 2.7)	7( 2.7)	14( 2.7)
합 계	260(100)	260(100)	520(100)
이용방법 습득경로*	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
컴퓨터옆의 온라인목록 매뉴얼		76(26.1) 130(44.7)	76(16.8) 130(28.7)
컴퓨터 스크린상의 이용설명	30(18.5)	17( 5.8)	47(10.8)
도서관 직원	69(42.6)	30(10.3)	99(21.9)
도서관 오리엔테이션	63(38.8)	38(13.1)	101(22.3)
기 타			
합 계	162(100)	291(100)	453(100)
도움 받은 경험	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
목록 매뉴얼	72(31.3)	42(16.2)	114(23.2)
컴퓨터 스크린상의 도움말	51(22.2)	109(41.9)	109(22.2)
도서관 직원	79(34.3)	33(12.7)	84(17.1)
주변에 있는 사람	28(12.3)	54(20.8)	133(27.1)
CD-ROM 사용경험		16( 6.2)	16( 3.3)
기 타		6( 2.3)	34( 6.9)
합 계	230(100)	260(100)	490(100)
자료탐색 경로			합계(%)
직접 서가로 찾아간다			84(32.3)
목록을 이용한다			151(58.1)
사서에게 문의한다			5( 1.9)
주변에 있는 사람을 통해서			8( 3.1)
기 타			12( 4.6)
합 계			260(100)

\* 다항목 선택 문항

## 6. 목록에 대한 이용자의 만족도 및 태도

목록 이용자들의 탐색결과에 대한 만족도 조사에서는 <표 9>에서 나타난 바와 같이 이용자들은 그다지 만족스런 결과를 얻고 있지 못하고 있는 것으로 나타났다. 즉 온라인목록 이용자들은 기대의 일부만이가 46.2%, 기대만큼이 42.3%, 기대이상이 10.4%, 전혀 찾지 못했다가 1.2%로 나타났으며, 카드목록 이용자들은 기대의 일부만이가 54.6%, 기대만큼이 27.3%, 기대이상이 10.4%, 전혀 찾지 못했다가 7.7%로 나타났다. 즉 온라인목록이 카드목록보다는 이용자의 기대에 더 부응하고는 있었으나 전체 목록이용자의 54.8%가 탐색결과에 대해 기대만큼 만족스런 결과를 얻고 있지 않다는 것을 알 수 있었다.

목록사용법에 대한 조사에서는 온라인목록이 카드목록보다 더 쉽다고 응답한 이용자가 많았다. 즉 온라인목록 이용자의 60.0%가 쉽거나 매우 쉽다, 32.3%가 그저 그렇다, 7.7%가 어렵거나 매우 어렵다라고 응답한 반면, 카드목록 이용자는 41.5%만이 쉽거나 매우 쉽다는 응답을 하였고, 45.4%는 그저 그렇다, 13.1%는 어렵거나 매우 어렵다고 응답함으로써 이용자들이 카드목록 사용에 더 많은 어려움을 느끼고 있다는 것을 알 수 있었다.

두 목록의 선호도를 비교한 조사에서는 온라인목록에 대한 선호도가 압도적으로 높게 나타났다. 즉 온라인목록의 경우에는 좋다가 67.7%, 거의 같다가 14.6%, 모르겠다가 14.6%, 나쁘다가 3.1%로 응답한 반면, 카드목록의 경우에는 모르겠다가 41.2%, 나쁘다가 26.9%, 거의 같다가 21.2%, 좋다가 10.8%로 응답자의 67.7%가 온라인목록에 만족하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 목록에 대한 이용자의 만족도 및 태도

탐색결과에 대한 만족도	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
기대의 일부만	142(54.6)	120(46.2)	262(50.4)
기대 만큼	71(27.3)	110(42.3)	181(34.8)
기대 이상	27(10.4)	27(10.4)	54(10.4)
전혀 찾지 못했다	20( 7.7)	3( 1.2)	23( 4.4)
합 계	260(100)	260(100)	520(100)
목록사용 방법에 대한 태도	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
매우 쉽다	33(12.7)	39(15.0)	72(13.8)
쉽다	75(28.8)	117(45.0)	192(36.9)
그저 그렇다	118(45.4)	84(32.3)	202(38.8)
어렵다	20( 7.7)	16( 6.2)	36( 6.9)
매우 어렵다	14( 5.4)	4( 1.5)	18( 3.5)
합 계	260(100)	260(100)	520(100)
두 목록의 비교	카드목록(%)	온라인목록(%)	합계(%)
좋다	28(10.8)	176(67.7)	204(39.2)
거의 같다	55(21.2)	38(14.6)	93(17.9)
모르겠다	107(41.2)	38(14.6)	145(27.9)
나쁘다	70(26.9)	8( 3.1)	78(15.0)
합 계	260(100)	260(100)	520(100)

## 7. 목록 개선사항에 대한 의견

이용자들이 온라인목록에 추가되길 바라는 자료의 종류로는 타도서관의 소장본(41.6%), 도서관내의 모든 자료(29.3%), 잡지기사 제목(17.7%), 없다(7.4%), 기타(4%)로 나타났으며, 기타의 내용으로는 외국 도서관 목록, 학술지, 논문 등으로 나타났다.

또한 온라인목록에 추가되길 바라는 서비스의 종류는 대출여부 확인기능과 예약기능(15.5%), 자신이 검색을 위해 입력한 단어와 관련된 주제어들을 참

고로 볼 수 있는 기능(14.5%), 교내 어느 곳에서나 도서관 자료를 검색할 수 있는 단말기의 설치(13.4%), 온라인목록 이용법에 대한 상세한 설명서(12.9%), 검색요소(주제명, 키워드 등)의 다양화(11.0%), 각 도서의 목차, 초록, 색인을 검색할 수 있는 기능(9.6%), 정기간행물의 경우 서명의 약자검색과 완전한 spelling검색 병용기능(8.0%), 온라인목록 이용교육의 보충 및 확대(5.2%), 시청각 매체를 이용한 온라인목록에 대한 이용교육 프로그램(2.8%) 등으로 나타났다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결 론

본 연구는 도서관 이용자들의 카드목록과 온라인목록에 대한 만족도, 이용 행태, 문제점, 요구사항 등을 조사·검토하여 도서관에서 이용자들을 위해서 제공해야 할 목록봉사에 대한 지향점을 찾고자하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 이용자들의 온라인목록과 카드목록의 이용률을 비교해 보면 이용자들은 온라인목록을 더 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 즉 응답자의 86.6%가 적어도 일주일에 한번 이상은 도서관을 이용하고 있었으며, 50.0%는 온라인목록을 그리고 21.9%는 카드목록을 이용하는 것으로 나타났다.

둘째, 이용자들의 도서관 이용목적은, 자유열람실 이용(44.9%), 주제와 관련된 자료의 탐색(31.8%), 특정자료의 탐색(13.9%)으로 나타났다. 이용자가 목록을 이용하는 이유는, 온라인목록의 경우에는, 시간의 절약(24.0%), 이용방법상의 편의(21.3%), 한 번에 관련된 다수의 자료검색(16.2%) 등이었고, 카드목록의 경우에는, 소장여부 조사(21.0%), 시간의 절약(17.5), 자료의 정확성(14.9%) 등으로 나타났다. 즉 이용자들은 직접 목록함의 이곳저곳을 찾아다니며 검색해야 하는 카드목록과는 달리 온라인목록에서는 한 곳에 앉아

서 짧은 시간에 편리하게 검색할 수 있고 주제도 검색이 가능하기 때문에 선호하는 것으로 보여진다.

셋째, 이용자는 온라인목록의 접근점으로는 서명(30.3%), 저자명(29.2%), 주제명(17.6%)을 사용하고 있었고, 카드목록은 서명(40.5%), 저자명(34.6%), 청구기호(11.1%)를 주로 사용하였다.

이것은 구미의 이용자들이 온라인목록에서 주제명, 서명, 저자명 순으로 사용하고, 카드목록에서는 저자명, 서명, 주제명의 순으로 사용하는 것과는 상당히 다른 양상을 보여주고 있다. 아마도 이렇게 차이가 나는 이유로는 우리나라에서는 온라인목록의 경우에는 아직까지 주제분야를 탐색할 수 있는 주제명이 활용되고 있지 않으며 다만 키워드를 제공해 주는 방식으로 되어있기 때문에 이용자들은 주제검색에 한계가 있을 수 밖에 없다는 점을 들 수 있겠다. 그리고 카드목록의 경우에는 우리나라에서는 「한국목록규칙 3. 1」에서 서명기본기입방법을 채택하고 있기 때문에 이용자들이 가장 친숙한 접근점은 서명일 것이며, 반면에 구미에서는 「AACR2」에서 저자명기본기입을 채택하고 있기 때문에 이용자들이 가장 친근한 접근점은 저자명일 것이라는 점을 들 수 있다.

넷째, 이용자들의 이용법의 습득경로는 온라인목록의 경우에는, 컴퓨터 스크린상의 이용설명(44.7%), 온라인목록의 매뉴얼(26.1%)이며, 카드목록의 경우에는, 도서관의 오리엔테이션(42.6%), 도서관 직원의 도움(18.5%)으로 나타났다.

다섯째, 목록이용자들은 탐색결과에 대해서 그다지 만족하고 있지 않은 것으로 나타났다. 즉 온라인목록 이용자들은 기대의 일부만이 46.2%, 기대만큼이 42.3%, 기대이상이 10.4%로 만족하고 있었고, 카드목록 이용자들은 기대의 일부만이 54.6%, 기대만큼이 27.3%, 기대이상이 10.4%로 만족하고 있었다. 즉 온라인목록이 카드목록보다는 이용자들의 기대에 부응하고는 있었으나, 전체적으로 54.8%의 이용자들은 탐색결과에 대해서 기대만큼 만족하고 있지 않은 것으로 나타났다.

여섯째, 이용자들이 온라인목록에 추가되길 바라는 정보의 종류는 타도서관의 소장본(41.6%), 도서관내의 모든 자료(29.3%), 잡지기사 제목(17.7%) 등인 것으로 밝혀졌다. 그리고 온라인목록에 추가되길 바라는 서비스의 종류는 대출여부의 확인기능과 예약기능(15.5%), 자신이 검색을 위해 입력한 단어와 관련된 주제어들을 볼 수 있는 기능(14.5%), 교내 어느 곳에서나 자료를 검색할 수 있는 단말기의 설치(13.4%), 온라인목록 이용법에 대한 상세한 설명서 비치(12.9%), 검색요소의 다양화(11.0%), 자료의 목차, 초록, 색인 등을 볼 수 있는 기능(9.6%) 등으로 나타났다.

현재 우리나라의 도서관들은 국가기간 전산망 등의 정보화 추진에 힘입어 더욱 전산화에 박차를 가하고 있거니와, 두 가지의 목록을 사용하고 있는 대학도서관의 목록이용행태의 연구결과를 보면, 이용자들은 카드목록보다는 온라인목록을 더 선호하고 있다는 것을 알 수 있었다. 따라서 모든 카드목록은 하루속히 온라인으로 전환시켜 나가야 할 것이 절실해졌다.

## 2. 제 언

따라서 온라인목록의 이용증진과 확대를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 도서관의 소장장서에 대한 데이터베이스의 입력완료에 힘써야 한다. 데이터베이스의 완전성과 최신성은 온라인목록의 이용과 만족도에 크게 영향을 미치는 요소로서 온라인목록의 활발한 이용과 만족을 위해서는 가급적 소장본의 입력을 빠른 시일내에 완료시키도록 노력해야 할 것이다.

둘째, 주제접근에 대한 보다 많은 연구가 필요하다. 필요한 자료의 탐색접근점으로 주제명을 사용하는 응답자의 비율이 낮게 나타난 것은 무엇보다도 주제명 탐색의 성공률이 낮기 때문일 것이다. 만약 자연어 주제검색이 가능해 진다면 이용자의 태도 및 선호도는 더욱 긍정적인 방향으로 나아갈 것이다.

셋째, 목록이용교육을 확대시켜야 한다. 올바른 목록이용은 성공적인 자료 검색을 위해 필수적이므로 이용자들이 목록을 효과적으로 활용할 수 있도록 도서관에서는 효과적인 교육프로그램을 마련하여 이용자들을 교육시켜야 한다. 오리엔테이션, 책자 안내문, 컴퓨터 스크린상의 설명과 도서관 직원의 교육, 정규교과목으로 채택 등 여라가지 방법 중에서 자판의 형편에 맞는 방법을 선택할 수가 있을 것이다.

### 〈참 고 문 헌〉

- 강혜영. “대학도서관의 목록이용행태의 일 고찰.” *도서관학논집*, 9 : 1(1982). pp. 1-32.
- 권나현. 온라인목록 이용의 행태 및 교육에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1992.
- 권수영. 온라인목록 이용자와 이용행태에 관한 연구 : 이화여자대학교 온라인 목록 시스템을 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1993.
- 도서관전산화위원회 편. *도서관전산화자료집*. 서울, 전국사립대학교 도서관협의회, 1994.
- 박민아. 온라인목록 이용자와 비이용자에 관한 연구 : ELIS와 YOURS를 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1993.
- 박온자. 도서관목록이용에 관한 연구 : 이화여자대학교 도서관 열람목록을 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1981.
- 유재옥. “대학도서관의 목록이용행태 특성에 관한 연구 : 덕성여자대학교 도서관을 중심으로.” *한국문화정보학회지*, 29집(1995). pp. 281-302.
- 이의남. 대학도서관 이용자 목록이용에 관한 연구 : 경기대학교 도서관을 중심으로. 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1989.
- 전국사립대학교 도서관협의회편. *전국사립대학교도서관협의회 회원교 편람*. 서울, 전국사립대학교 도서관협의회, 1995.
- 최달현. “대학도서관의 목록이용연구,” *도서관학논집*, 9(1982). pp. 241-266.
- 한국도서관협의회. *한국도서관통계*. 서울, 한국도서관협회, 1993.
- 한국도서관협회 편. *한국목록규칙*. 3. 1판. 서울, 한국도서관협회, 1990.
- Anglo-American Cataloguing Rules*, 2nd ed., Chicago, A. L. A., 1988.

- Baker, B. "A New Direction for Online Catalog Instruction," *Information Technology and Libraries* 5 : 1(1986). pp. 35-41.
- Borgman, Christine L. "Why are Online Catalogs Hard to Use? : Lessons Learned from Information-Retrieval Studies," *JASIS* 37 : 6 (1986). pp. 387-400.
- Ensor, P. "User Characteristics of Keyword Searching in an OPAC," *College & Research Libraries* 53(1992). pp. 72-80.
- Library of Congress. *The Library of Congress Subject Headings*, 15th ed., Washington, D. C., 1992.
- Lipetz, Ben-Ami. "Catalog Use in a Large Research Library," *Library Quarterly* 42 : 3(1972). pp. 302-315.
- Matthews, J. R. and G. S. Lawrence. "Further Analysis of the CLR On-line Catalog Project," *Information Technology and Libraries* 3 : 4(1984). pp. 354-376.
- Noble, G. and S. O'Connor. "Attitudes toward Technology as Predictors of Online Catalog Usage," *College and Research Libraries* 47 : 6 (1986). pp. 605-610.
- Pawley, C. "Online Access : User Reaction." *College & Research Libraries* 43(1982). pp. 473-477.

## A Comparative Study on Users' Satisfaction about Online Catalog and Card Catalog

Mia Hye Kang\*

### 〈Abstract〉

The library catalog is considered an important tool to provide library users with conveniences making a search for necessary information.

Accordingly, the purpose of this study is to investigate "behaviors and attitudes" of library users in a university library using online and card catalogs together, to compare their distinctions between online and card catalogs and then to bring about reforms for the development of future cataloging, thereby improving the utilization of online catalog and its service expansion.

For this, this paper carried out a survey research which was randomly questionaired 280 library users of four universities in Seoul from March 28th to April 16th 1996.

Major findings are as follow :

1. Library users tended to use more online catalog(50.0%) than card catalog (21.9%).

2. The main reasons the library users us online catalog were time

\* Professor, Dept. of Library and Information Science, Duksung Women's University.

saving(24.0%), convenience of use(21.3%), multiple searching possibility (16.2%), and the preferences of card catalog were location of library materials(34.6%), time saving(17.5%), Bibliographic information(14.9%).

3. The major access points which library users utilized mostly in their online catalog are title(30.3%), author(29.2%) and subject heading (17.6%), and for card catalog, title(40.5%), author(34.6%) and call no.(11.1%).

4. The methods library users learned to use online catalog are terminal screen(44.7%), online manual(26.1%), and for card catalog, library orientation(42.6%), librarian's help(18.5%).

5. It was shown that library users were not mostly satisfied about their searching results; the users satisfied with online catalog in the order of partly(46.2%), as expected(42.3%), more than expected(10.4%), and with the card catalog in the order of partly(54.6%), as expected(27.3%), more than expected(10.4%).

It was found that although library users preferred online catalog more than card catalog, 54.8% of the total catalog users were not satisfied about the search results they have had.

6. The items which library users want to add to online catalog are catalogs of materials other libraries have(41.6%), catalogs of the materials the library has(29.3%), titles of serial articles(17.7%). And the additional services library users want are checking function of loan materials and reservation of materials(15.5%), subject headings(14.5%), more terminals(13.4%), catalog use explanations(12.9%), multiple access points(11.0%), searching function of contents, abstracts, and indexes(9.6%).

Considering the fact that library users tend to use more favorably online catalog than card catalog and the trend that library change from card catalog to online catalog, it is strongly recommended to supply students with formal and informal training programs for online catalog use.