

대학도서관 사서의 정보통신 서비스 이용에 관한 연구

A Study on the Use of Telecommunication Service of University Librarians

성기주 (Kee - Joo Sung) *

목 차

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. 서 론 | 3.2 정보서비스 이용기간과 이용도 |
| 1.1 연구 목적 | 3.3 정보서비스의 이용 목적 |
| 1.2 연구 방법 및 제한점 | 3.4 정보서비스 이용에 대한 만족도 |
| 2. 국내의 정보통신 서비스 현황 | 3.5 정보서비스 이용과 도서관 업무 간의 관계 |
| 2.1 인터넷 | 3.6 대학도서관 이용자에 대한 정보서비스의 활용 |
| 2.2 천리안, 하이텔, 나우누리, 유니텔 | 3.7 정보서비스 이용료 및 응답자 분포 |
| 3. 사서의 정보서비스 이용의 현황 분석 | 4. 결 론 |
| 3.1 정보시스템별 이용도 | |

초 록

본 연구는 대학 도서관 사서들이 컴퓨터 통신망을 이용한 정보서비스를 도서관 업무에 어느 정도 활용하고 있는가를 조사 분석 하였다. 본 연구의 조사 대상으로 11개 대학도서관의 사서 215명을 표본집단으로 선정하여 정보서비스별 이용도와 이용 목적, 정보서비스에 대한 만족도, 정보서비스 이용과 도서관 업무 간의 관계 및 활용도 등에 관하여 분석한 결과를 제시하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how university librarians utilize the information service in their library tasks by using computer telecommunication network. As a sample group, 215 librarians from 11 university libraries are selected. This study analyzes the purposes and the levels of utilization by the types of information services and the satisfaction. In addition, the application of telecommunication information service in library tasks and the relationship between them are also presented.

* 동덕여자대학교 문헌정보학과 부교수

** 본 논문은 1996년도 동덕여자대학교 학술연구비 지원으로 수행되었음

■ 논문 접수일 : 1997년 6월 10일

1. 서론

1.1 연구 목적

정보통신 기술의 발달로 가정이나 사무실의 개인용 컴퓨터를 통하여 정보센터의 데이터 베이스에서 이용자가 원하는 정보를 직접 검색하는 정보서비스의 활용이 일반화되고 있다. 또한 급속도로 변화하는 정보환경에 노출되어 생활하는 현대인들은 의식 또는 무의식적으로 언제, 어디서나 즉 시간과 장소에 구애됨이 없이 컴퓨터 통신망을 통하여 서로의 정보를 교환하거나 필요한 정보를 검색하는 일에 익숙해져 가고 있다. 정보 이용자들의 정보 이용 경향이 이러하다면 정보의 제공자인 사서들도 이러한 정보시스템을 보다 적극적으로 수용할 필요가 있다. 사서의 정보제공서비스가 이용자의 정보요구에 못 미치는 상황이 되어서는 안 되기 때문이다. 따라서 현재 도서관 현장의 사서들은 정보통신 서비스에 대하여 어떤 인식을 가지고 어느 정도 수용하고 있는가를 조사·연구할 필요가 있다.

본 연구는 1992년도에 수행되었던 "비디오텍스 시스템이 도서관 봉사에 미치는 영향"의 후속 연구이다(성기주 1992). 저자는 이 논문에서 비디오텍스 서비스와 도서관 봉사에 대한 정보이용자들(천리안2 가입자들)의 인식 및 실제 이용 상황을 조사하였으며, 연구를 진행하면서 정보를 제공하는 사서들의 인식 및 이용 상황도 조사할 필요가 있음을 인식하였다. 그간 주변환경 및 정보통신매체에 많은 변화와 발전이 있었으므로 본 연구는

변화된 조건들을 수용하여 조사·분석하였다.

본 연구의 목적은 대학도서관 현장 사서들이 정보통신서비스에 대하여 어떤 인식을 가지고 있으며, 컴퓨터 통신망을 이용한 정보서비스를 도서관 업무에 어느 정도 이용하고 있는가를 조사·분석하고자 한다. 그 결과는 대학도서관에서의 정보서비스 활용도를 측정하는 기초자료가 될 것이다.

1.2 연구 방법 및 제한점

본 연구의 범위는 전산화된 시스템으로 운영되는 서울, 경기지역 11개 대학교 도서관의 사서들을 대상으로 조사하였다. 정보통신 서비스의 범위는 인터넷, 천리안, 하이텔, 나우누리, 유니텔 등 일반적으로 가입자 및 이용도가 비교적 많은 대표적인 상용 정보통신망을 포함하였다. 현장 조사를 위하여 1997년 4월 현재 전산화된 시스템으로 운영되는 11개 대학도서관의 사서들을 무작위로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 작성된 질문지는 1997년 4월 7일에 배포하여 동년 5월 10일까지 회수하였다. 질문지는 총 215부를 배포하였으며 그 중 156부가 회수되어 회수율은 약 72.5%이며, 회수된 질문지 156부 중 15부는 자료처리에 부적합하다고 판단되어 제외하고, 유효질문지 141부(65.5%)를 분석하였다.

본 연구의 조사대상으로 선정한 대학도서관이 11개 기관으로 한정되었으므로 설문지에 응답한 응답자들이 대학도서관 사서들을 대표하기에는 다소 무리가 있다.

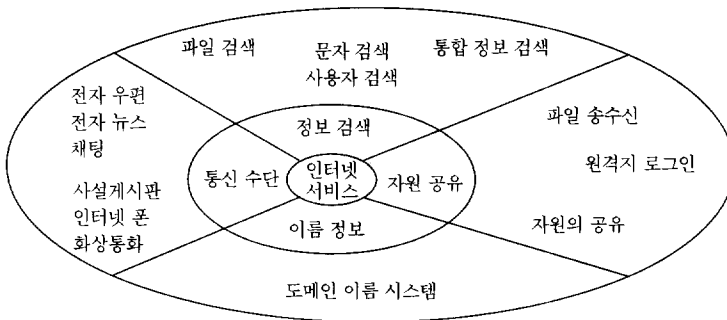
2. 국내의 정보통신 서비스 현황

2.1 인터넷

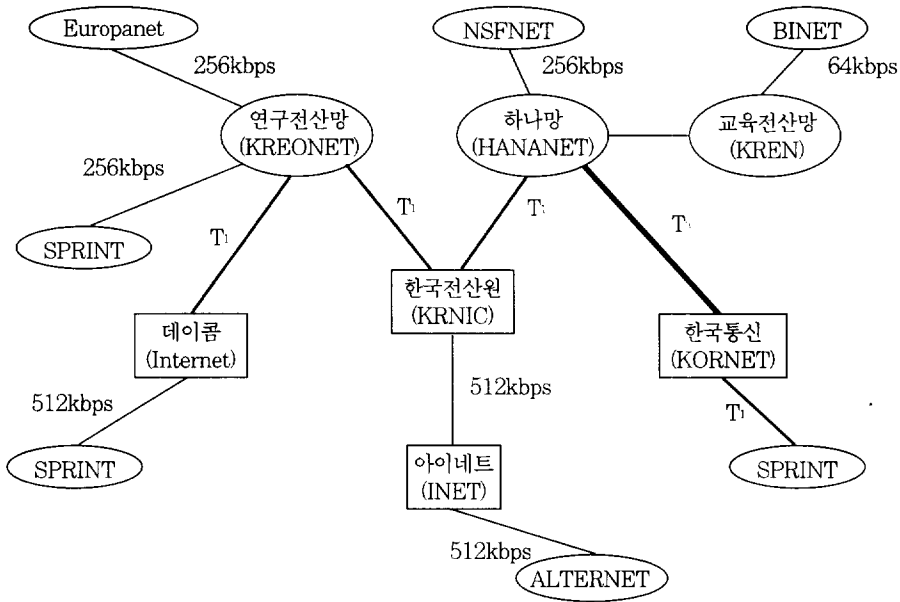
인터넷은 전세계를 연결하는 컴퓨터통신망으로서 세계 수천만명의 이용자와 천리안이나 하이텔, 유니텔, 나우누리 등과 같은 여러 나라의 대형 컴퓨터 통신망들을 구성인으로 갖는다. 인터넷은 1969년도 미국 국방성에서 군사적인 목적으로 알파넷(ARPANET)으로 최초로 개발된 이후 1983년에는 달파넷(DARPANET)으로, 1986년에는 NSF넷(National Science Foundation's Network)으로 명칭 변경과 네트워크를 확장하며 발전하였다. 이후 NSF넷을 중심으로 미국 내에 있는 모든 통신망들을 통합하기 시작하였으며, 이것이 발전하여 각국의 여러 통신망을 서로 연결하는 오늘날의 인터넷이 탄생하였다. 1997년 현재 인터넷상에는 약 170여 개 국가의 기업, 연구단체, 정부, 교육기관 등의 네트워크가 연결되어 있으며, 이 중 기업체 통신망이 51.4%, 연구기관망이 28.6%, 정부·국방망이 15.9%, 교육기관망이 4.1%

를 차지하고 있다. 또한 세계 각국의 4천만명 이상의 사용자들이 인터넷에 연결하여 <그림 2-1>과 같이 단순한 정보검색에서부터 정보 공유 및 네트워크 환경 구축에 이르기까지 다양한 정보서비스를 교환하고 있다(전영자 1996).

국내의 컴퓨터통신의 경우는 1982년 서울대학교와 전자통신연구소 간에 SDN(System Development Network)을 연결하면서 시작되었다. 그후 미국, 유럽 등과 연결되어 전자우편서비스가 제공되기 시작하였으며, 1990년 3월 KAIST와 Hawaii 대학이 하나망(HANA)으로 연결되면서 본격적인 인터넷 가입시대를 열었다. 국내의 인터넷 연결 상황은 <그림 2-2>와 같이 비영리 전산망으로 연구망인 KREONET(Korea Research Open Network)와 교육망인 KREN(Korea Education Network) 그리고 한국통신이 일반 가입자를 소수 신청받아 운영하던 하나망(HANA Net)이 운영되었으나 1993년 6월 한국통신이 일반인을 대상으로 한 KORNET을 발표하면서 발전하기 시작하였다(하상용, 송관호 1997).



<그림 2-1> 인터넷 서비스의 분류



〈그림 2-2〉 국내 인터넷의 연결 구조

2.2 천리안, 하이텔, 나우누리, 유니텔

천리안은 1984년에 한국 데이터통신 주식 회사에서 천리안 I이라는 명칭으로 시범서비

스를 시작한 후 1988년 천리안 II로 발전되어 실용화되었으며, 서비스의 내용과 기술면에서 지속적인 발전을 하여 현재 천리안 매직콜로 운영되고 있다. 천리안에서는 전문정보와

〈표 2-1〉 천리안의 도서관 관련 정보

데이터베이스명	ID	서비스 내용
국회도서관 문헌정보	NOLIS	정기간행물 기사색인, 석박사 학위논문, 단행본, 국정감사 회의록, 국회 회의록 등의 검색
국립중앙도서관	LIBRARY	석박사 학위논문, 일반 논문, 단행본 등의 정보와 국제표준도서번호 (ISBN)의 도서정보 등의 검색
광주중앙도서관	KLIBRARY	석박사 학위논문, 일반 논문, 단행본 등의 검색
한국사회과학도서관	KSSL	국내외 단행본과 정기간행물, 각종 보고서와 국제기구자료 및 세계 각국 통계연감, 학위논문 등의 검색
한국고등교육재단도서관	KFAS	단행본, 정기간행물, 연구기관자료, 외국대학 안내자료 등의 검색

상용정보를 모두 제공하고 있으며, 그 중 도서관 관련 정보를 살펴보면 <표 2-1>과 같다.

하이텔(HiTEL)은 1988년 9월 한국경제신문사에서 운영하던 PC통신 서비스인 케텔(KETEL)이 한국경제신문사와 한국통신 등의 13개 회사가 설립한 한국 PC통신(주)로 1991년 12월에 코텔(KORTEL)로 명칭이 통합되었다. 그후 1992년 7월부터 한국통신에서 운영하는 하이텔과 통합 운영되어 명칭이 변경되었다. 하이텔에서도 전문정보와 상용정보를 모두 제공하고 있으며, 그 중 도서관 관련 정보를 살펴보면 국립중앙도서관 문헌정보(LIB)와 한국사회과학도서관(KSSL), 경영/경제문헌정보(DRINDEX), 한국사문헌정보(AKSHL), 대우재단문헌정보(DALIS), 지경사의 아동·유아도서(JGB), 최신 일반자료(NADA) 등이 있다.

나우누리(NOWNURI)는 나우콤(주)회사에서 1994년 4월부터 종합PC통신 정보서비스를 시작하였다. 나우누리에서의 도서관 관련 정보는 대덕안산도서관, 정보통신디지털

도서관, 광주중앙도서관, 부산시립중앙도서관, 부산시립부전도서관, 한국사회과학문헌정보, 예인온라인도서관 등이 있다.

유니텔(UNITEL)은 삼성SDS(주)회사가 1996년 1월부터 운영하기 시작하여 1997년 4월 현재 약 25만 가입자가 PC통신을 하고 있다. 유니텔에서의 도서관 관련 정보는 온라인도서관정보와 전자서점정보(전자도서관 예인, 비즈니스 도서관) 등이 있다.

3. 사서의 정보서비스 이용의 현황 분석

3.1 정보시스템별 이용도

대학도서관 사서들은 주로 어떤 정보통신망을 이용하는가를 조사하여 분석한 결과는 <표 3-1>에 표시된 바와 같이 인터넷의 이용이 56.5%로 가장 많으며, 그 다음이 천리안으로 16.7%이다. 그리고 하이텔 8.7%, 나우

<표 3-1> 정보시스템별 이용도

구 분 정보시스템	빈 도		누 적빈도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
인 터 넷	78	56.5	78	56.5
천 리 안	23	16.7	101	73.2
하 이 텔	12	8.7	113	81.9
유 니 텔	5	3.7	118	85.6
나우누리	11	7.9	129	93.5
기 타	9	6.5	138*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 3명이 무응답 처리되었음

누리 7.9%, 유니텔 3.7% 등은 이용도가 비슷하였다. 결국 대학도서관 사서들은 국내 정보통신망 서비스보다는 인터넷을 이용한 정보검색을 더 많이 하고 있음을 알 수 있다. 그 이유는 인터넷에 접속할 경우 국내 통신망보다 광범위한 정보검색이 가능하며, 국내 통신망을 이용하려면 사서가 개인별로 가입비 및 접속료(전화료 이 외에 부가서비스 이용료)를 부담하기 때문인 것으로 추론할 수 있다.

한편 자주 이용하는 정보시스템의 경우 가장 많이 이용하는 서비스 기능은 어떤 것인가를 분석해 보면 다음과 같다.

첫째, 인터넷을 자주 이용한다고 응답한 사서들이 가장 많이 이용하는 기능은 정보(자료)검색이며, 그 다음이 신문기사 검색, 전자우편 등의 순이었다. 그 외에도 타대학의 도서관 목록 검색과 국립중앙도서관 문헌정보, 공개자료실, 동호회 등이다.

둘째, 천리안을 자주 이용하는 사서들이 가장 많이 이용하는 기능은 자료검색이며, 그 다음이 전자우편, 생활정보의 순이었다. 그 외에도 신문정보, 공개자료실, 기사색인, 학

위논문, 동호회 등을 이용하고 있었다.

셋째, 하이텔을 자주 이용하는 사서들의 경우에는 신문기사 검색이 가장 많았으며, 그 외에 국립중앙도서관 문헌정보, 전자우편, 동호회, 생활문화 등을 이용한다고 응답하였다.

넷째, 나우누리를 자주 이용하는 사서들의 경우는 동호회를 가장 많이 이용하고 있었으며, 그 이외에 신문검색, 학위논문검색, 공개자료실, 대화방 등을 이용한다고 응답하였다.

다섯째, 유니텔을 자주 이용하는 사서들의 경우는 정보(자료)검색, 자료실, 뉴스·잡지 기사, 전자우편 등을 이용하고 있었다.

3.2 정보서비스 이용 기간과 이용도

설문지 응답자의 정보서비스 이용 기간을 1997년 4월을 기준으로 분석하여 보면 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2>에서와 같이 사서들의 개인별 정보통신망 이용 기간은 6개월에서 1년 이하가 30.2%로 가장 많고, 다음이 6개월 미만으로 28.1%이다. 이용 기간이 1년에서 2년 이하

<표 3-2> 정보서비스 이용 기간

구 분 이용 기간	빈 도		누적빈도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
6개월 미만	39	28.1	17	12.2
6개월-1년	42	30.2	79	56.8
1년-2년	29	20.8	121	87.0
2년-3년	15	10.8	127	91.4
3년 이상	14	10.1	139*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 2명이 무응답 처리되었음

〈표 3-3〉 1일 정보서비스 이용시간

구 분 이용 시간	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
10분 미만	17	12.2	17	12.2
10분 - 30분	62	44.6	79	56.8
30분 - 60분	42	30.2	121	87.0
1시간 - 2시간	6	4.4	127	91.4
2시간 이상	12	8.6	139*	100.4

* 전체 응답자 141명 중 2명이 무응답 처리되었음

인 응답자는 20.8%로 결국 정보서비스 이용 시간이 2년 이하인 응답자가 유효응답자의 79%를 차지한다. 따라서 대다수의 대학도서관 사서들이 최근 2년 이내에 정보통신망을 이용하기 시작하였음을 알 수 있다.

그리고 사서들의 1일 정보통신망 서비스 이용시간을 조사한 결과는 〈표 3-3〉과 같다.

〈표 3-3〉에서 보는 바와 같이 하루 10분에서 30분 이하가 44.6%로 가장 높고, 그 다음이 30분에서 60분 이하로 30.2%이다. 따라서 사서들은 대부분 하루에 10분에서 60분 정도의 시간을 정보통신망에 접속하여 정보 서비스를 이용하고 있다.

한편 정보통신망 이용기간과 1일 이용시간 간의 상관관계를 살펴보면 정보통신망 이용기간이 6개월 미만인 응답자 39명 중 25명(64.1%)이 1일 이용시간이 10분에서 30분 이하로 가장 많았으며, 이용기간이 6개월에서 1년 이하인 응답자의 경우는 응답자 42명 중 18명(42.8%)이 30분에서 60분으로 가장 높았으며, 이용기간이 1년에서 2년 이하인 응답자는 전체 29명 중 15명(51.7%)이 하루

이용시간이 10분에서 30분 이하라고 응답하였다. 이러한 결과를 분석하여 보면 정보통신망 서비스를 사용하기 시작한 초기에는 하루 이용시간이 30분 이내로 사용하다가 어느 정도 정보통신망에 익숙해지면 하루에 1시간 정도로 이용시간이 늘었다가, 이용기간이 1년 이상이 되면 이용시간이 다소 줄어드는 현상을 알 수 있다.

3.3 정보서비스의 이용 목적

정보서비스를 이용하는 목적을 조사한 결과는 〈표 3-4〉와 같이 업무상 필요하기 때문이라는 응답자가 38.2%이고, 개인적으로 필요하기 때문이라는 응답자가 50.7%로 거의 비슷한 분포를 나타내었다. 한편 업무상과 개인적으로 모두 필요하다고 표시한 응답자는 11.1%이었으며, 이러한 결과는 업무적으로나 개인적으로 정보통신망 서비스를 통한 정보검색이 일반화되고 있음을 알 수 있다.

한편 정보서비스가 업무상 필요하기 때문에 검색한다고 응답한 사서들이 주로 어떤 기

〈표 3-4〉 정보서비스 이용 목적

구분 이용 목적	빈도		누적빈도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
업무상 필요	52	38.2	52	38.2
개인적 필요	69	50.7	121	88.9
양쪽 모두	15	11.1	136*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 5명이 무응답 처리되었음

능을 가장 많이 이용하는가를 주관적인 문항에 의해 설문 조사하여 우선 순위로 정리한 결과는 정보(자료)검색, 신문검색, 전자우편, 정기간행물 기사색인, 학위논문 검색, 타대학교 도서관 목록 또는 자료검색, 국립중앙도서관 문헌정보, 도서관 관련 동호회, 각 대학의 홈페이지 등의 순이었다. 그리고 개인적으로 필요하여 정보서비스를 이용한다고 응답한 사서들은 정보(자료)검색, 신문검색, 전자우편, 동호회, 타대학 도서관 자료검색, 국회나 국립중앙도서관의 자료검색, 뉴스, 공개자료실 등을 주로 이용하고 있었다. 이러한 응답 결과를 종합해 보면 업무상으로나 개인적으로

필요한 경우 모두 공통적으로 정보(자료)검색과 신문검색, 전자우편 등을 자주 이용한다고 볼 수 있다.

3.4 정보서비스 이용에 대한 만족도

정보서비스를 이용할 때의 만족도를 조사하여 본 결과는 〈표 3-5〉와 같이, 53.9%의 응답자가 보통이라고 응답하였고, 29.7%의 응답자가 대체로 만족스럽다고 응답함으로써 사서들이 정보통신망을 이용한 정보검색에 대하여 어느 정도 만족함을 나타내었다.

한편 〈표 3-5〉에서 나타난 바와 같이 정보

〈표 3-5〉 정보서비스 이용에 대한 만족도

구분 만족도	빈도		누적빈도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
아주 만족스럽다	4	2.8	4	2.8
대체로 만족스럽다	41	29.7	45	32.5
보통이다	75	53.9	120	86.4
대체로 불만스럽다	18	12.9	138	99.3
매우 불만스럽다	1	0.7	139*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 2명이 무응답 처리되었음

〈표 3-6〉 정보서비스 이용상의 불만족 이유

구 분 이 유	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
검색 방법이 어려워서	0	0.0	0	0.0
검색 결과가 기대에 못 미치므로	4	21.1	4	21.1
접속이 잘 안 되고 통신 속도가 느리므로	14	73.7	18	94.8
기 타	1	5.2	19	100.0

서비스 이용에 불만족스럽다고 응답한 사서는 13.6%가 된다. 그 이유를 분석한 결과는 다음 〈표 3-6〉과 같이 정보통신망 접속이 잘 안 되고 통신 속도가 느리다는 이유가 73.7%로 가장 높다. 따라서 정보통신망 이용자에게 만족을 줄 수 있는 정보서비스를 제공하기 위하여는 현재보다 성능이 개선된 정보통신망의 개발이 필요하다.

또한 불만족스럽다고 응답한 사서의 경우 그 이유가 검색방법이 어렵기 때문이라면 어떤 점이 어려운지를 알아보기 위하여 조사하였으나 〈표 3-6〉에서 나타난 바와 같이 정보 검색 방법이 어려워서라고 응답한 경우는 전혀 없었다. 따라서 정보서비스의 검색방법과 사서의 정보서비스 이용상의 만족도와는 상관관계가 없었다. 이것은 대학도서관 사서들은 정보서비스 검색방법에 어느 정도 익숙해 있기 때문이라고 볼 수 있다.

3.5 정보서비스 이용과 도서관 업무 간의 관계

정보서비스를 이용하는 것이 사서의 업무에 도움이 되는가를 조사하여 분석한 결과 〈표 3-7〉에서와 같이 54.6%의 응답자가 대체로 도움이 된다고 응답하였고, 14.9%의 응답자는 많은 도움이 된다고 응답함으로써 어느 정도 도움을 받는 것으로 나타났다. 반면에 불편을 준다고 응답한 사서는 단 1명으로 대부분의 응답자들은 정보통신망에서 제공하는 정보서비스가 도서관 업무에 도움을 준다고 평가하였다. 그러나 응답자들 중 29.8%는 변화가 없다고 응답함으로써 정보서비스 내용면의 보완이 요구된다.

한편 정보서비스를 이용하는 것이 업무에 도움이 된다고 응답한 사서들의 경우는 대부분 신속하고 광범위한 정보(자료)검색으로 업무면이나 도서관 이용자에 대한 봉사면에서 도움을 받는다고 응답하였다.

〈표 3-7〉 정보서비스 이용과 도서관 업무와의 관계

구 분 관 계	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
많은 도움이 된다	20	14.9	20	14.9
대체로 도움이 된다	73	54.6	93	69.5
변화가 없다	40	29.8	133	99.3
오히려 불편을 준다	1	0.7	134	100.0
많은 불편을 준다	0	0.0	134*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 7명이 무응답 처리되었음

3.6 대학도서관 이용자에 대한 정보서비스의 활용

정보서비스를 도서관 이용자 봉사에 활용하였는지를 조사한 결과 〈표 3-8〉에 표시된 바와 같이 59.1%의 응답자가 활용해 본 적이 없다고 응답하였으며, 40.9%의 응답자만이 활용해 본 적이 있다고 답함으로써 이용자 봉사보다는 사서의 일반적인 고유업무에 더 많이 정보서비스를 활용하고 있음을 알 수 있다.

한편 정보서비스를 이용자 봉사에 활용하는 응답자의 경우 어떤 종류의 데이터 베이스를 이용하는지를 조사한 결과 가장 많이 이용

하는 데이터 베이스는 국립중앙도서관이나 국회도서관의 자료검색이 가장 많았으며, 그 다음으로 신문기사검색, 타대학 도서관 자료 검색, 다이알로그의 상용 데이터 베이스 등이었다.

3.7 정보서비스 이용료 및 응답자 분포

정보서비스 이용료에 대한 응답자의 의견을 조사한 결과는 다음 〈표 3-9〉와 같다. 응답자의 55.9%는 이용료가 너무 비싸다고 응답하였고, 29.2%의 응답자는 적당하다고 응답하였으며, 응답자의 4.7%가 이용료가 저렴하다고 응답함으로써 많은 이용자들은 대체

〈표 3-8〉 도서관 이용자 봉사에 대한 정보서비스의 활용

구 분 활용 유무	빈 도		누 적 빈 도	
	수	비 율(%)	수	비 율(%)
예	56	40.9	56	40.9
아니오	81	59.1	137	100.0

* 전체 응답자 141명 중 4명이 무응답 처리되었음

〈표 3-9〉 정보서비스 이용요금

구 분 이용 요금	빈 도		누적빈도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
너무 비싸다	71	55.9	71	55.9
적당하다	37	29.2	108	85.1
저렴하다	6	4.7	114	89.8
기 타	13	10.2	127*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 14명이 무응답 처리되었음

로 정보통신망 이용료가 조금 비싼 것으로 인식하고 있었다.

본 논문의 설문에 응답한 응답자의 대학도서관 담당업무별 분포를 보면 〈표 3-10〉과 같이 대학도서관 정리업무에 종사하는 사서가 48명(34.3%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 열람업무 37명(26.4%), 수서업무 23명(16.4%), 정보서비스업무 17명(12.1%), 전산업무 11명(7.9%) 순이었다.

한편 설문지 응답자의 성별 분포는 여자가 103명(73%)으로 남자 38명(27.0%)보다 훨

씬 많았으며, 응답자의 연령별 분포는 연령이 30세 이상에서 40세 미만이 52.2%로 가장 많았다.

4. 결 론

본 연구는 대학도서관 사서들이 정보통신 서비스에 대하여 어떤 인식을 가지고 있으며, 정보서비스를 도서관 업무에 어느 정도 이용하고 있는가를 조사·분석하였다. 그 결과 얻

〈표 3-10〉 응답자의 담당업무별 분포

구 분 이용 요금	빈 도		누적빈도	
	수	비율(%)	수	비율(%)
수 서	23	16.4	23	16.4
정 리	48	34.3	71	50.7
열 램	37	26.4	108	77.1
정보서비스	17	12.1	125	89.2
전 산	11	7.9	136	97.1
기 타	6	2.9	140*	100.0

* 전체 응답자 141명 중 1명이 무응답 처리되었음

은 주요 결론을 요약하면 다음과 같다.

1) 대학도서관 사서들은 정보통신 서비스 중 인터넷을 이용한 정보검색 기능을 가장 많이 활용하고 있으며, 그 다음으로 천리안을 통한 정보검색을 이용하고 있다.

2) 대다수의 대학도서관 사서들은 최근 2년 이내에 정보통신망을 이용하기 시작하였으며, 하루 평균 이용시간은 10분에서 30분 정도이다.

3) 대학도서관 사서들의 경우 업무적으로나 개인적으로 정보서비스를 통한 정보검색의 활용이 일반화되어 있으며, 특히 자료검색과 신문검색, 전자우편 등을 자주 이용하고 있다.

4) 대학도서관 사서들은 정보서비스를 이용한 정보검색에 대하여 어느 정도 만족하고

있으며, 불만족의 요인인 통신상의 문제점을 개선한다면 만족도는 더 높아질 것이다.

5) 정보서비스를 이용하는 경우 신속하고 광범위한 정보검색으로 사서들은 도서관 업무면이나 이용자에 대한 봉사면에서 도움을 받는 것으로 나타났으며, 정보서비스의 활용면에서는 이용자 봉사면보다는 사서의 일반적인 업무에 더 많이 활용하고 있다.

이상의 연구결과로 볼 때 대학도서관 업무에 정보서비스를 활용하는 것은 어느 정도 일반화되어 있다. 그러나 보다 많은 정보서비스의 업무 활용이 확산되기 위하여는 대학도서관 사서들의 적극적인 활용 의지와 함께 정보통신 서비스의 기본요소인 소프트웨어와 하드웨어의 보완 및 개선이 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

성기주, 1992, 비디오텍스 시스템이 도서관 봉사에 미치는 영향. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원

유재옥, 노정순, 1996, 온라인 정보탐색. 서울 : 한국도서관협회

전영자, 1996, "인터넷서비스의 이해". 전자공학교육 9(1) : 48-71.

조현양, 1996, "정보시스템 개발자와 이용자들의 평가요소에 대한 비교연구". 정보관리학회지 13(1) : 143-171

하상용, 송관호, 1997, "인터넷의 구성과 현황". 한국통신학회지 14(4) : 23-34

한국데이터베이스진흥센터, 1997, 데이터

베이스 이용실태 및 정보수요조사연구. 서울 : 동협회

한복희, 1995, "정보봉사의 증진을 위한 사서들의 네트워크 이용연구". 도서관학 논집 23 : 1-27

Edwards, Susan and Mairead Browne, 1995. "Quality in information services : do users and librarians differ in their expectations ?" Library & information science research 17(2) : 163-182

Haythornthwaite, Caroline, 1996. "Social network analysis : an approach

- and technique for the study on information exchange". *Library & information science research* 18 (4) : 323-342.
- <http://www.krnic.net/stats/connect9702.gif>
- Krol, Ed, 1994. *The Whole Internet : user's guide & catalog*. Sebastopol : O'Reilly & Associates.
- Perry, Clifford, 1995. "Travelers on the Internet : a survey of Internet users". *Online* 19(2) : 29-35.
- Ryan, Sara, 1996. "Reference service for the Internet community : a case study of the Internet public library reference division". *Library & information science research* 18(3) 241-260.
- Smith, Richard J. and Mark Gibbs, 1994. *Navigating the Internet*. SAMS.
- Tenopir, Carol and Ralf Neufang, 1995. "Electronic reference options : tracking the changes". *Online* 19 (4) : 67-73.