

# 대학도서관의 온라인목록 이용특성에 관한 연구 - 덕성여자대학교를 중심으로 -

## Online Catalog Use Study in a University Library

유재옥(Jae-Ok Yoo)\*

### 목 차

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. 서론                 | 4. 2 온라인목록 이용실태         |
| 2. 선행연구               | 4. 3 온라인목록 탐색실태         |
| 3. 연구방법               | 4. 4 온라인목록 평가           |
| 3. 1 덕성여자대학교 온라인목록시스템 | 4. 5 온라인목록 이용교육         |
| 3. 2 조사방법             | 4. 6 요구 및 개선사항          |
| 3. 3 연구의 제한점          | 4. 7 연구결과의 요약           |
| 4. 연구결과               | 5. 카드목록과 온라인목록의 이용행태 비교 |
| 4. 1 응답자 특성           | 6. 결론 및 제언              |

### 초 록

덕성여자대학교 도서관은 1996년 5월 온라인목록시스템인 DISCOVER (Duksung Information System Covering Education & Research)를 이용자에게 제공하기 시작하였다. DISCOVER가 제공된 지 약 5개월 후에 이용자의 온라인목록 이용특성을 파악하고자 설문지를 사용하여 본 연구를 수행하였다. 1996년 10월 4일부터 8일 까지 5일 동안 도서관 이용자 278명을 대상으로 이용자의 온라인목록 이용실태, 탐색특성 및 온라인목록에 대한 평가를 조사한 결과는 다음과 같다.

- 대부분의 이용자들은 카드목록보다 온라인목록을 선호하며(87.4%), 온라인목록을 사용하기 쉬운 것으로 간주했다(89.6%).
- 과반수 이상의 이용자(65.8%)는 온라인목록을 한 학기에 10회 이상 빈번하게 이용하는 것으로 나타났다. 이러한 적극적인 이용자의 비율은 전 학년에 고른 분포를 보이고 있으며 특히 1학년들의 적극적인 온라인목록 사용(66.7%)은 온라인목록의 사용 편의성과 용이성에 기인하는 것으로 풀이된다.
- 한편 온라인목록이 어렵다고 응답한 이용자(10.4%)들은 온라인목록 사용법에 관한 지식부족이 가장 큰 장애요인으로 확인되었다.
- 이용자들은 메뉴검색을 가장 선호하며 알고있는 자료를 검색할 때에는 서명을, 주제탐색을 해야 할 경우에는 주제명을 탐색의 접근점으로 사용하였다.
- 온라인목록에 대해서는 호의적이나(83.5%) 탐색성공률은 (77.0%) 낮은 것으로 나타났다. 이는 소급자료 데이터베이스 구축이 완료되지 않은 것이 그 원인으로 추측된다.
- 이용자들이 편리하다고 간주하는 접근점은 서명과 저자명이며 분류번호나 청구번호를 가장 어렵게 생각하는 것으로 조사되었다.
- 사용법미숙과 탐색기법에 관한 지식부족이 탐색실패요인으로 지적되고 있어 이용자에 대한 온라인목록 사용법교육의 필요성이 제기되고 있다.
- 목록형태가 카드에서 온라인으로 전환되면서 나타난 가장 특기할 만한 이용행태 특성은 사용하는 탐색의 접근점이 달라졌다는 점이다. 카드 목록을 사용할 때는 알고있는 자료탐색이거나 주제탐색이거나 서명이 가장 많이 사용된 접근점이었다. 반면에 온라인목록에서는 알고있는 자료일 때에는 서명, 주제탐색일 경우에는 주제명을 접근점으로 선택하는 차이를 보였다. 즉 이용자들은 온라인목록에서의 주제검색기능이 향상된 것으로 여기고 있음을 알 수 있다. 따라서 바람직한 이용자중심적인 온라인목록에 되기 위해서는 현행시스템의 개선이 요구되는데 이용자의 주제검색요구를 만족시킬 수 있도록 주제명접근을 허용하는 시스템으로의 전환이 요구된다고 하겠다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to identify users' behavioral characteristics for using the online catalog opened in May 1996 at Duksung Women's University Library. 278 student users were surveyed from October 4th to 8th in 1996. Major findings are as follows.

- Most users(87.4%) prefer the online catalog to the card catalog and regard the online catalog easy to use(89.6%).
- 65.8% of users are active users who frequently use the online catalog at least 10 times or more per semester.
- 10.4% of users feel the online catalog difficult because they do not know how to use it.
- Most users prefer the menu search mode among menu, command and fill-in-blank search modes offered by DISCOVER. The most preferred access points are the title for known-item search and subject headings for subject search.
- User's attitude toward the online catalog is very favorable(83.5%), however, the search success rate is rather low(77.0%) compared to that of the card catalog(87.0%).
- The title and author are regarded easy to use among access points offered by DISCOVER. Classification numbers and call numbers are the least easy access points to use.
- Since users show lack of knowledge of how to use the online catalog, education and training programs on the online catalog use for users are needed.
- Users showed different search patterns for pursuing different search goals. The most preferred access points are the title for known-item search and subject headings for subject search. These search behaviors are different from those in using the card catalog. The card catalog use survey in 1995 at Duksung Women's University Library showed that the most used access point for both the known-item search and subject search was the title.

\* 덕성여자대학교 도서관학과 부교수  
접수일자 1997년 11월 7일

## 1. 서론

카드목록이나 온라인목록은 공히 이용자에게 도서관 자료에 대해 쉽게 접근할 수 있도록 도와주는 기능을 수행한다. 특히 온라인목록은 카드목록에 비해 사용법에 관한 특별한 지식없이도 이용자들이 쉽게 사용할 수 있도록 개발된 것이라 할 수 있다. 그러나 두 목록이 이용자와 도서관 자료사이에서 커뮤니케이션 통로로서의 역할을 수행한다는 점에서는 같으나 두 목록시스템 사이에는 상당한 차이가 존재한다. 사용의 편리성이나 용이성외에도 가장 큰 차이점 중의 하나는 제공하는 탐색의 접근점인데, 카드목록이 일반적으로 제공하는 접근점은 저자, 서명, 총서명, 분류번호 혹은 주제명 등의 종류로 국한되는 것에 비해 온라인목록은 저자, 저자키워드, 서명, 서명키워드, 주제명, 주제키워드 등으로 제공하는 접근점의 수가 카드목록에 비해 그 수가 많을 뿐 만 아니라, 같은 주제명 필드안에서도 카드목록보다 훨씬 많은 수의 주제명을 줄 수 있어 이용자로 하여금 원하는 자료를 성공적으로 찾는데 크게 기여할 수 있다.

온라인목록은 미국의 경우 1980년대에 이미 보급되었으며 국내에서는 1990년대에 들어오면서 대학도서관에 소개되기 시작하였다. 국내 대학도서관들은 도서관업무의 전산화하면서 카드목록을 이용자용 온라인 목록(OPAC: Online Public Access Catalog)으로 대체하기 시작하였

다. 이화여자대학교의 경우 1989년 8월부터 부분적으로 신간자료에 관한 온라인목록(ELIS)이 개방되었으며 연세대학교는 1990년 11월부터 온라인목록(YOURS)을 이용자에게 제공하기 시작하였다. 숙명여자대학교는 1994년 2월부터, 서울대학교(SOLARS)는 1995년 2월부터, 덕성여자대학교는 온라인목록 DISCOVER를 1996년 5월 가동하게 되었다.

카드목록에서 온라인목록으로 목록형태가 변환됨에 따라 이용자들의 목록이용행태는 어떠한 변화를 보일것인지에 연구자의 관심이 집중되고 있다. 1970년대 말 도서관의 전통적인 카드목록에 대한 이용행태 특성을 파악한 연구(Hafter 1979)를 보면 이용자들은 카드목록을 주로 알고있는 자료(known-item)를 찾기 위해 사용하고 있으며, 또한 가장 선호하는 탐색의 접근점은 서명으로 밝혀졌다. 한편 1981년 미국도서관진흥재단(Council on Library Resources)이 미국 전역의 29개 도서관을 대상으로 16개의 온라인목록시스템에 관한 이용행태를 파악한 결과를 보면 이용자들은 주로 온라인목록을 주제탐색용(59.0%)으로 사용하고자 하며, 온라인목록에 만족하는 이용자는 약 40%로 조사되었다(Matthews 1983). 이와 같이 이용자들의 목록이용행태가 목록의 형태에 따라 다르게 나타난 것을 볼 수 있다.

국내의 경우, 대학도서관의 온라인목록 이용행태에 관한 연구들이(권수영 1993; 박민아 1993; 강미혜 1996) 발표되면서 이용자들의 온라인목록에 대한 선호도나

이용률, 탐색의 접근점등에 관한 이용행태 특성이 밝혀지고 있다. 예상할 수 있는 바와같이 이용자들은 카드목록보다 온라인 목록을 선호하며 이용률(93.4%)은 높은 수준인 반면에 만족도(56.6%)는 예상보다 낮은 수준이다(표 1참조). 특히 이용자들은 메뉴검색을 압도적으로 많이 사용함으로써 단순검색에 그치는 경향이다. 더우기 이용자들이 선호하는 탐색의 접근점은 서명(40.4%)으로 외국 온라인목록에서는 주제검색이 가장 많은 것과 대비되는 현상을 보이고 있다.

### 1. 1 연구목적

이와 같은 맥락에서 본 연구는 덕성여자대학교의 온라인목록시스템인 DISCOVER를 연구대상으로 이용자들의 온라인목록 이용행태 특성을 밝히고자 한다. 이를 국내의 선행연구결과와 비교하여 덕성여자대학교 온라인목록 사용실태는 국내 대학의 온라인목록 이용실태와 차이가 있는지를 고찰해 보고자 한다. 또한 1995년 본교 도서관의 카드목록을 대상으로 수행한 카드목록 이용실태조사(유재욱 1995)와 비교하여 목록형태에 따른 이용행태 특성에 차이가 있는지도 함께 고찰하고자 한다. 본 연구의 결과는 보다 이용자중심적인 온라인목록시스템 구성에 필요한 조건을 제시할 것으로 기대한다.

본 연구를 통해 다루고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

1. 이용자들의 온라인목록 이용은 카드

목록과 비교할 때 그 이용실태에 있어 차이가 있는가?

2. 이용자들이 온라인목록을 사용하는 목적, 탐색방식, 탐색의 접근점등 탐색의 실체는 어떠한가?
3. 이용자들의 온라인목록 사용시 탐색의 성공률은 어느 정도이며 탐색실패의 원인은 무엇인가?
4. 이용자들의 온라인목록에 대한 평가는 어떠한가?
5. 온라인목록 사용법 교육은 필요한가?
6. 목록형태에 따른 이용자의 이용행태 특성은 어떠한 차이를 보이는가?
7. 온라인목록이 이용자중심적인 시스템이 되기 위한 조건은 무엇인가?

## 2. 선행연구

국내 대학도서관에 온라인목록이 보급되면서 이용자의 온라인목록 이용행태 특성을 파악하고자 하는 연구들이 권수영(1993), 박민아(1993), 강미혜(1996)를 중심으로 수행된 바 있다. 이 연구들은 국내 대학도서관의 이용자를 대상으로 온라인목록에 대한 그들의 태도, 선호도, 만족도, 탐색목적, 탐색의 접근점, 탐색실패원인 등의 이용행태를 조사하였다. 대부분의 연구들은 질문지를 사용한 조사방법을 사용하였으나 권수영은 질문지 조사법과 트랜잭션 로그파일 분석을 병행하였다. 심병규(1994)는 포항공과대학교의 LINNET

시스템을 대상으로 트랜잭션 로그파일 분석방법만으로 이용자들의 온라인목록 검색행태를 규명하였다. 광철완(1996)은 56명의 미국 대학생들을 대상으로 두 그룹으로 나눈 뒤 각각의 그룹에게 저자/서명 탐색질의 3종과 주제탐색질의 3종을 제공한 뒤 접근점 선택을 관찰하는 실험연구를 수행하였다. 광철완의 연구는 외국의 노티스와 다이닉스 온라인목록시스템을 연구대상으로 하였기 때문에 국내 선행연구결과인 <표 1>에는 포함하지 않았다. 선행연구들이 발견한 주요 연구결과를 온라인목록 이용실태, 탐색유형, 탐색의 접근점, 탐색실패요인 및 온라인목록 이용법 지식 습득경로의 다섯 주제로 나누어 요약하면 다음과 같다(표 1참조).

## 2. 1 온라인목록 이용실태

먼저 권수영(1993, 9)에 의하면 도서관 이용자들은 온라인목록을 선호하여 온라인목록을 주요 검색수단으로 사용하고 카드목록은 보조도구로 이용하는 경향을 보이고 있다. 이러한 경향은 또한 권수영, 박민아, 강미혜의 연구에서도 발견한 공통적인 현상으로서 “카드목록보다 온라인목록이 더 좋다”라고 응답한 온라인목록 선호비율을 살펴보면 연구마다 약간의 차이는 있으나 평균 72.3%이다. 이용자의 과반수 이상이 카드목록보다 온라인목록에 대해 더 호감을 가지는 것으로 나타났다. 또한 온라인목록 이용률은 연구마다 약간의 차이는 있으나 (88.0% - 99.1%) 평균

94.8%로서 상당히 높은 것으로 나타났다. 이용자들이 선호하는 검색방식은 이화여대의 경우 메뉴방식 같은 단순검색이 평균 90.4%로서 압도적으로 많았다(권수영 1993, 36; 박민아 1993, 27).

## 2. 2 온라인목록 탐색유형

광철완(1996)의 연구를 제외한 대부분의 선행연구는 탐색의 접근점에 관해 조사하면서 알고 있는 자료탐색시에 사용하는 접근점과 주제탐색시에 사용하는 접근점으로 구별하지 않고 이용자들이 주로 사용하는 접근점은 무엇인가를 조사하였다. 따라서 <표 1>에서 볼 수 있듯이 선행연구들이 조사한 온라인목록 접근점의 평균비율은 서명(40.4%), 키워드(25.7%), 저자명(23.6%), 주제명(8.4%) 순으로, 가장 선호하는 접근점은 서명으로 나타났다. 이는 카드목록 이용실태에 관한 선행연구들의 결과와 비슷한 선호순서를 보인다는 점에서 흥미롭다(표 2참조). 외국의 연구에서는 카드목록 탐색시에는 서명탐색을, 온라인목록에서는 주제탐색을 선호하는 것과 대조적으로 국내의 경우에는 목록형태에 상관없이 서명을 선호하는 경향이 나타나고 있다. 다만 <표 2>에서 볼 수 있듯이 온라인목록에서는 이용자들이 서명 다음으로 키워드접근을 선호하고 있는 것이 두 목록의 차이이다.

한편 온라인목록의 접근점 중에서 서명, 저자명, 청구번호를 알고 있는 특정자료 탐색시의 접근점으로 간주하고, 주제명과

키워드접근을 주제탐색시의 접근점으로 간주하여 주제탐색 비율을 측정하면 <표 1>에서 보는 바와 같이 선행연구들의 주제탐색 비율은 평균 34.1%이다. 선행연구들이 발견한 이와같은 낮은 주제탐색비율은 <표 3>의 외국의 선행연구들이 조사한 주제탐색 평균비율 47.0%와 비교해 볼 때 약 13%정도나 낮은 수준으로 국내 이

용자들은 온라인목록을 주제탐색용으로 사용하는 경향이 저조한 편임을 들어내고 있다. 이는 국내의 온라인목록들이 동서에 대한 주제명을 제공하지 않는다는 점을 감안한다면 충분히 예상할 수 있는 결과라고 하겠다.

이와 같이 주제탐색 비율이 낮은 이유에는 각각의 탐색의 접근점이 갖고 있는

<표 1> 국내 온라인목록 이용행태조사에 관한 선행연구결과 요약

	권수영(93) 이화여대	박민아(93) 이화여대, 연세대	강미혜(96) 서울대, 연세대, 이화여대, 숙명여대	평균
조사대상자	325명	422명	260명	
이용률	99.1%	93.2%	88.0%	93.4%
탐색방식 메뉴방식	90.9%	89.8%	-	90.4%
온라인목록에 대한 선호도	74.8%	74.4%	67.7%	72.3%
탐색의접근점				
서명	43.2%	38.7%	39.2%	40.4%
저자	17.8%	27.1%	25.8%	23.6%
명주제명	2.7%	10.2%	12.3%	8.4%
키워드	35.1%	21.6%	20.4%	25.7%
청구번호	1.2%	2.1%	2.3%	1.9%
주제탐색비율	37.8%	31.8%	32.7%	34.1%
탐색결과만족도	68.7%	55.8%	45.2%	56.6%
습득방법				
주위이용자	38.0%	36.9%	-	37.5%
스스로	22.2%	16.5%	-	19.4%
오리엔테이션	12.0%	7.8%	10.3%	10.0%
화면설명	50.9%	22.9%	44.7%	39.5%

\* 탐색의 접근점 중에서 주제명과 키워드 접근점을 합한 비율을 주제탐색비율로 간주하였음.

〈표 2〉 카드목록과 온라인목록에서의 접근점 사용 비교  
-선행연구결과 요약-

	카드목록*	온라인목록
서명	52.8%	40.4%
저자명	28.4%	23.6%
주제명	16.2%	8.4%
키워드	0.0%	25.7%

\* 카드목록 이용실태조사에 관한 선행연구결과요약(유재욱, 1995 p.283)

〈표 3〉 외국 온라인목록에서의 주제탐색 비율과 탐색실패율

연구	주제탐색비율	실패율
Matthews (1982)	59.0%	43.0%
Alzofon & Pulis (1984)	42.0%	32.0%
Ashoor & Khurshid (1987)	42.0%	-
Kaske (1988)	47.4%	-
Peters (1989)	40.0%	52.0%
Hunter (1991)	51.8%	62.0%
평균	47.0%	47.3%

편이도와 관련이 있을지도 모른다는 주장이 있다. 즉, 온라인목록의 탐색의 접근점에 대한 각각의 편이도를 조사한 권수영(1993, 47)의 연구에 의하면 이용자들은 서명검색(4.4)<sup>1)</sup>을 가장 편하게 생각하며, 다음이 저자검색(4.2)<sup>2)</sup>으로 나타났다. 주제검색(3.0)<sup>3)</sup>, 청구번호검색(2.7)<sup>4)</sup>에 대해서는 낮은 편이도를 보이고 있는 연구자는 이에 대한 설명으로 이용자들이 정확한 주제명을 선정하는데 상당한 어려움

을 갖기 때문이라고 해석하고 있다. 탐색어 선정이 이용자에게는 가장 어려운 과제라는 지적은 권나현(1993, 70)의 연구에서도 언급된 바 있다.

### 2.3 탐색의 접근점

한편 알고있는 자료 탐색시와 주제탐색시에 이용자가 사용하는 탐색의 접근점이 다른지를 분석한 연구가 있다. 팽철환

1) 5점 만점 리커드 척도평균으로 점수가 많을수록 편이도가 높은 항목임.

2) 상동

3) 상동

4) 상동

(1996b, 31-33, 97)은 비록 국내의 온라인 목록시스템이 아닌 외국시스템(노티스시스템, 다이닉스시스템)을 연구대상으로 하였으나 이용자들은 알고 있는 특정자료와 주제탐색시 접근점을 다르게 사용하는 것으로 나타났다.

알고있는 자료탐색시 선호하는 탐색의 접근점은 서명이 52.1%로 가장 많고 저자가 31.4%로 다음으로 선택되었으며, 주제명(3.6%)을 사용한 경우도 있었다.

한편 주제탐색시에는 주제명(65.7%), 키워드(22.1%), 서명(7.9%), 저자(1.4%)순으로 주제명접근이 가장 많이 시도되고 있음을 볼 수 있다.

## 2. 4 탐색실패요인

선행연구들이 조사한 탐색결과에 대한 이용자의 만족도는 평균 56.6%로 온라인 목록 선호도(72.3%)나 이용률(93.4%)에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 탐색실패 원인을 조사한 연구들(권수영, 박민아, 심병규)이 규명한 탐색실패의 원인을 살펴보면 데이터베이스에 없는 자료를 검색한 경우(심병규 1994, 59), 검색항목선택 실수(권나현 1993, 63; 권수영 1993, 52)와 부적절한 탐색어 입력실수(권나현 1993, 66, 68; 권수영 1993, 51)가 가장 많았다. 또한 서양인명 표기실수(권나현 1993, 62; 권수영 1993, 51)등이 공통적으로 지적되었다. 그외에 컴퓨터 조작

미숙(권나현 1993, 63) 등 다양한 것으로 나타났다.

## 2. 5 온라인목록 이용법 지식습득경로

온라인목록 사용에 관한 지식을 획득하는 방법은 터미널의 화면설명, 근처의 이용자, 도서관직원, 오리엔테이션, 안내자료 등 다양하다. 이중 화면설명(39.5%)과 주변 이용자(37.5%)의 도움으로 지식을 얻는 경우가 대부분이며, 도움없이 스스로 온라인목록 지식을 습득하는 경우는 평균 19.4%로 나타났다. 공식적인 도서관 오리엔테이션을 통해 온라인목록 사용법교육을 받는 비율은 7.8%(박민아 1993, 29)에서 17.1%(권나현 1993, 44)로 평균 10.0% 수준으로 상당히 낮은 편이다.

그러나 도서관에서 제공하는 공식적인 지원을 통해 이용법을 습득한 이용자들이 스스로 사용법을 습득한 이용자들보다 온라인목록 이용능력이 높게 나타났다고 권나현(1993, 78-79)은 보고하고 있는데 이는 온라인목록 오리엔테이션이 가장 학습효과가 높은 교육방법임을 간접적으로 입증하는 자료라고 하겠다. 특히 직원의 개별지도가 이용자의 만족도를 가장 많이 끌어냈으며(3.1)<sup>5)</sup> 팜프렛에 의한 안내에 대한 만족도(2.9)<sup>6)</sup>가 가장 낮은 것으로 나타났다. 따라서 권나현은 온라인목록 이용에 관한 개인지도의 중요성을 강조하고 있다.

5) 5점 만점 리커트 척도평균으로 점수가 많을수록 편이도가 높은 항목임.

6) 상동

### 3. 연구방법

#### 3. 1 덕성여자대학교 온라인목록시스템

덕성여자대학교 도서관은 대학도서관 학술전산망을 통한 도서관간 네트워크에 가입하여, 국내외의 정보를 이용자에게 서비스하려는 목적 하에 도서관업무의 토탈 시스템 구축을 추진하였다.

1994년 교내 전산망 LAN이 구축되었고, 1996년 도서관 토탈시스템인 DISCOVER 학술정보시스템을 도입하여 도서관 업무의 전산화와 함께 이용자를 위한 온라인목록을 제공하게 되었다.

덕성여자대학교의 학술정보시스템은 11개의 모듈 즉 목록, 검색, 대출, 수서, 연속간행물, 장서관리, 이용자서비스, 출입관리, 분담목록, 공동목록, 상호대차시스템으로 구성되어 있는 토탈시스템이다.

본 대학은 서울대학교와 (주)한국컴퓨터가 1994년 12월 공동개발한 대학도서관을 위한 학술정보시스템을 도입하여 주전산기인 Sun 670MP에 연결하고 클라이언트/서버 환경으로, 본 도서관의 실정에 맞게 수정, 보완하여 1996년 5월 대출시스템과 목록시스템을 가동하였으며, 이용자에게는 온라인목록 검색서비스를 제공하게 되었다. 본 대학의 학술정보시스템 명칭을 공모하여 DISCOVER(Duksung Information System COVERing Education & Research)라 칭하게 되었다.

이용자는 도서관의 정보검색실에 있는 터미널을 통해 온라인목록 탐색을 할 수

있으며 프린터를 이용한 목록정보의 출력 서비스를 받을 수 있다. 또한 도서관이 아닌 곳에서도 이용자는 인터넷을 통해 온라인목록에 접속할 수 있다.

본 연구는 덕성여자대학교의 학술정보시스템인 DISCOVER의 11개의 모듈중 이용자를 위한 온라인목록 검색시스템을 연구대상으로 하였다.

##### 3. 1. 1 데이터베이스 규모

DISCOVER에 수록되어 있는 온라인 목록은 1995년 1월 1일 부터 1997년 2월 28일까지 약 2년 2개월에 걸쳐서 138,359건의 소급자료에 관한 데이터베이스 구축을 완료하였다. 그러나 1996년 10월 4일 본 연구를 위한 조사를 수행할 당시에는 소급자료 입력이 약 85%정도 완료된 상태로 온라인목록이 완벽하지 않은 실정이었다. 양서의 경우, Bibliofile과 PC-CATS CD-ROM을 통해, 동서의 경우, 국립중앙도서관 자료 CD-ROM으로부터 다운로드 받았으며, CD-ROM에 해당 자료가 없을 경우에는 양서는 PC-CATS online, 동서는 서울대학교의 SOLARS 시스템을 통해 데이터베이스를 구축하였다. 그 외의 자료는 본교 도서관 사서가 직접 목록정보를 입력하였다.

DISCOVER의 데이터베이스는 동서의 경우에는 KORMARC포맷을, 양서의 경우에는 MARC포맷을 채택하여 미래의 상호대차와 분담목록에 대비하고 있다.

##### 3. 1. 2 탐색방식



DISCOVER는 온라인목록에 접근하는 탐색방법으로 메뉴방식, 빈칸채우기방식, 그리고 명령어방식의 세 종류를 제공하고 있다.

메뉴방식에서는 화면상단에 보이는 메뉴를 보고 선택하며 최소한의 명령어를 사용하여 목록탐색을 진행할 수 있다. 빈칸채우기방식은 최소한의 명령어입력도 부담스러워하는 초보자를 위해 마련한 것으로 원하는 해당항목의 빈칸에 탐색어를 입력하여 검색하는 방법이다. 명령어방식은 컴퓨터에 익숙한 이용자가 메뉴를 이용하지 않고 명령어를 사용하여 검색하는 방식이다. 논리연산자에 의한 조합검색과 제한검색 및 기타 고등검색기법을 명령문에 반영할 수 있다.

### 3. 1. 3 탐색의 접근점

온라인목록에 접근하는 세 종류의 탐색 방식 즉 메뉴, 빈칸채우기, 명령어방식은 다음과 같은 공통적인 탐색의 접근점을 제공하고 있다. 탐색의 접근점은 서명, 서명키워드, 저자명, 저자키워드, 주제명, 주제키워드, 분류번호, 청구번호, 출판사명 등의 9개이다.

서명과 저자명으로 검색할 경우 입력하는 서명이나 저자명은 정확해야 한다. 따라서 부정확한 철자나 단어 혹은 생략된 단어가 있으면 탐색이 실패하게 된다. 반면에 서명키워드, 저자키워드, 주제키워드와 같은 키워드 탐색에서는 서명이나 저자명 혹은 주제명에서 이용자가 알고 있는 몇 개의 단어를 입력하면 단어들간의

조합검색을 통해 탐색이 수행되기 때문에 키워드탐색은 이용자가 유용하게 사용할 수 있는 검색방법이다.

그러나 온라인목록이 제공하는 탐색의 접근점중에서 주제명과 주제키워드 접근은 엄밀한 의미에서 양서의 경우에만 제공된다고 할 수 있다. 왜냐하면 동서의 경우, 주제명이 부여되는 동서는 일부분의 자료에 국한되기 때문이다. 양서의 경우, 미국의 의회도서관이 이미 각각의 도서에 부여한 주제명을 그대로 데이터베이스 구축시 주제명으로 채택하여 입력하였다. 따라서 양서의 경우에는 주제접근이나 주제키워드접근을 이용자에게 제공하는 반면에, 동서에 대한 동서서비스는 실제로 제공하지 못하고 있는 실정이다. 이러한 주제명검색의 제한점을 이용자들에게는 언급하지 않았다.

### 3. 2 연구방법

본 연구의 목적은 덕성여자대학교 도서관의 온라인목록시스템인 DISCOVER와 그 이용자를 대상으로 온라인목록에 대한 이용실태와 그 특성을 파악하고자 하는 것이다. 카드목록이 온라인목록으로 전환됨에 따라 이용자들의 목록이용행태에 변화가 있는지를 살펴보고 요구사항이나 문제점 등을 분석하여 이상적인 온라인목록 시스템 구축에 대한 자료를 얻고자 한다.

본 연구를 위해서는 질문지법을 사용하였는데 사용한 질문지는 미국도서관진흥재단(Council of Library Resource)연구의

설문문항을 기초로 하였으나 본교 도서관에 맞도록 대폭 수정하였으며, 이용자의 개인적 특성, 온라인목록의 이용실태와 탐색현황, 편이도, 온라인목록 이용교육 등의 5개 부분, 총 43개문항으로 구성되었다.

질문지는 1996년 10월 4일부터 8일까지 5일간에 걸쳐 본교 도서관 열람실의 이용자들에게 무작위로 배포하였으며 가능한 그 자리에서 회수하였다. 배포된 설문지는 총 300부이며, 이 가운데 회수된 설문지는 278부로 약 92.6%의 회수율을 보였다. 한편 온라인목록을 한번도 이용해보지 않은 이용자의 설문지나 응답이 미비한 경우의 설문지는 분석대상에서 제외하였다.

### 3. 3 연구의 제한점

본 연구의 제한점은 덕성여자대학교 도서관의 온라인목록시스템과 그 이용자를 연구대상으로 삼았기 때문에, 본 연구의 결과는 본교 도서관의 온라인목록시스템 이용행태에 한정된다는 점이다. 또한 조사 당시 본교 도서관의 온라인목록은 소급자료를 약 85% 정도 포함한 상태에서 완벽한 소급입력이 이루어지지 않은 상태이므로 소급입력이 완료된 시점에서 조사할 경우 탐색결과의 만족도에 있어 다소의 차이가 있을 수 있다. 그외에도 탐색의 접근점 중에서 주제명이나 주제키워드는 동서의 경우 부여하지 않은 상태이므로 주제명이나 주제키워드에 대한 이용자의

만족도는 동서에 완벽한 주제명이 부여된 경우의 만족도와 다소 차이가 있을 수 있다.

## 4. 연구결과

### 4. 1 응답자 특성

조사대상자 300명중 92.6%인 278명이 응답한 가운데 응답자의 구성비율을 학년별로 살펴보면 표 4와 같다. 전체적으로 고른 분포를 보이는 가운데, 3학년 학생이 응답자의 27.7%를 차지, 가장 많음을 볼 수 있다

〈표 4〉 응답자 분포

학년	응답자수(%)
1학년	57( 20.5)
2학년	58( 20.9)
3학년	77( 27.7)
4학년	73( 26.3)
기타	13( 4.7)
계	278(100.1)

### 4. 2 온라인목록 이용실태

#### 4. 2. 1 온라인목록 이용률

본 연구를 위한 조사당시 본교 도서관에는 카드목록과 85% 정도의 소급자료가 데이터베이스로 구축된 온라인목록이 함께 공존하고 있었다. 이와 같은 상황에서

이용자들의 온라인목록과 카드목록에 대한 선호도를 조사한 결과는 다음과 같다.

〈표 5〉를 보면 전체 응답자의 87.4%에 이르는 대부분의 이용자들이 카드목록과 온라인목록 중에서 온라인목록을 더 자주 이용하는 것으로 나타나 온라인목록에 대한 이용자의 선호도가 압도적으로 높은 것을 볼 수 있다.

온라인목록을 카드목록보다 선호하는 이유로는 편리성이 전체 응답자의 45.4%로 가장 많고, 이 외에 사용용이성, 시간 절약, 정보에 대한 접근용이성 등의 순으로 나타나 온라인목록이 카드목록에 비해 이용하기 쉽고 편리한 점이 온라인목록 이용을 촉진시키는 주요 요인으로 드러났다(표 6).

#### 4. 2. 2. 온라인목록 이용빈도

한편 온라인목록의 이용빈도를 살펴보면, 한 학기에 10회 이상이 35.6%, 한 학기에 20회 이상이 30.2%로 과반수가 넘는 65.8%의 이용자들이 온라인목록을 한 학기에 10회 이상 활발히 이용하는 것으로 나타났다.

한편 온라인목록 이용빈도를 학년별로 살펴보면, 〈표 7〉에서와 같이 10회 이상과 20회 이상 온라인목록을 적극적으로 이용하는 이용자는 1학년 66.7%, 2학년 70.7%, 3학년 66.3%, 4학년 64.4%로, 전체적으로 고른 빈도를 보이고 있다.

#### 4. 2. 3 온라인목록 이용난이도

전체 응답자의 89.6%에 이르는 대다수의 이용자가 카드목록과 온라인목록 중에

〈표 5〉 카드목록과 온라인목록의 이용빈도비교

이용빈도	응답수(%)
카드목록을 더 자주 이용한다	35( 12.6)
온라인목록을 더 자주 이용한다	243( 87.4)
계	278(100.0)

〈표 6〉 온라인목록 선호이유

온라인목록 선호이유	응답수(%)
이용하기 편리하다	119( 45.4)
이용하기 쉽다	50( 19.1)
시간을 절약할 수 있다	49( 18.7)
많은 정보를 한자리에서 접근할 수 있다	40( 15.3)
정확한 정보를 얻을 수 있다	4( 1.5)
계	262(100.0)*

\* 복수 문항 선택(243명 응답)

〈표 7〉 학년별 온라인목록 이용빈도

이용빈도	1학년(%)	2학년(%)	3학년(%)	4학년(%)	기타(%)	계(%)
한학기에 1-2회정도	8( 14.0)	6( 10.3)	8( 10.4)	8( 11.0)	2( 15.4)	32( 11.5)
한학기에 3-4회정도	4( 7.0)	4( 6.9)	8( 10.4)	7( 9.6)	3( 23.1)	26( 9.4)
한학기에 5회정도	7( 12.3)	7( 12.1)	10( 13.0)	11( 15.1)	2( 15.4)	37( 13.3)
한학기에 10회이상	16( 28.1)	24( 41.4)	26( 33.8)	27( 37.0)	6( 46.2)	99( 35.6)
한학기에 20회이상	22( 38.6)	17( 29.3)	25( 32.5)	20( 27.4)	0( 0.0)	84( 30.2)
계	57(100.0)	58(100.0)	77(100.1)	73(100.1)	13(100.1)	278(100.0)

〈표 8〉 카드목록과 온라인목록의 이용난이도 비교

이용난이도	응답수(%)
온라인목록이 더 이용하기 쉽다	249( 89.6)
카드목록이 더 이용하기 쉽다	29( 10.4)
계	278(100.0)

〈표 9〉 온라인목록이 카드목록보다 더 어려운 이유

온라인목록이 어려운 이유	응답수(%)
이용방법을 몰라서	39( 56.5)
구체적인 주제명을 몰라서	16( 23.2)
검색방법이 까다로워서	9( 13.0)
분류번호를 몰라서	1( 1.5)
기타	4( 5.8)
계	69(100.0)*

\*복수 문항 선택

서 온라인목록이 더 이용하기 쉽다는 반응을 보였다(표 8). 카드목록이 더 쉽다고 응답한 이용자는 10.4%에 불과했다. 카드목록이 더 쉽다고 응답한 이용자를 중심으로 온라인목록이 어려운 이유를 살펴보면, 온라인목록의 이용법에 대한 지식부족이 56.5%, 검색방법에 대한 어려움이 13.0%로서 이용자의 69.5%가 온라인

목록 이용방법에 대한 지식 부족이 주 원인으로 나타나 온라인목록에 대한 이용교육의 필요성을 시사하고 있다(표 9).

#### 4. 3 온라인목록 탐색실태

##### 4. 3. 1 탐색목적

이용자들이 온라인목록을 통해 찾으려

〈표 10〉 탐색목적

탐색목적	응답수(%)
특정 주제분야의 자료검색	119( 39.8)
특정 자료의 소장여부	73( 24.4)
특정한 저자의 자료검색	44( 14.7)
특정 자료의 서지정보	32( 10.7)
특정 도서의 대출여부	31( 10.4)
계	299(100.0)*

\*복수 문항 선택 (276명 응답)

는 자료는 특정 주제분야의 관련자료 탐색이 39.8%로 가장 많아, 온라인목록을 주제탐색용으로 사용하고자 하는 이용자들의 요구를 알 수 있다. 다음으로 자료의 소장여부가 24.4%, 저자검색이 14.7%, 서지정보 탐색이 10.7%, 대출여부가 10.4%로서 이용자들은 온라인목록에 다양하게 접근하고 싶어하는 것으로 나타났다(표 10).

#### 4. 3. 2 탐색방식

온라인목록을 이용할 때 주로 사용하는 탐색방식은 현재 지원하는 세 가지 탐색방식 가운데 메뉴방식이 77.0%의 압도적인 사용율을 보였다(표 11). 그러나 이화여자대학교의 경우(권수영 1993, 33)의 90.9%에 비하면 상당히 낮은 수준이다. 〈표 12〉를 보면 메뉴방식 외의 명령어방식이나 빈칸채우기방식과 같은 기타 탐색방식의 존재여부도 모르는 경우가 각각 41.3%, 56.8%로 나타나 약 반수의 이용자들은 기타 탐색방식에 대한 지식부족을 드러내고 있다. 더욱이 메뉴방식외의 기타

탐색방식에 대한 필요성을 느끼지 못하는 경우도 각각 32.7%와 22.5%로 나타나고 있어 다양한 탐색방식에 대한 교육이 강화되어야 할 것으로 보인다.

#### 4. 3. 3 탐색의 접근점

이용자들이 선호하는 탐색의 접근점은 탐색목적이 다를 때에 어떠한 차이를 보이는지를 살펴본 결과 특정자료를 찾을 때 사용하는 탐색의 접근점은 서명으로, 주제탐색을 해야 할 경우에 사용하는 탐색의 접근점은 주제명으로 조사되었다.

##### 1) 알고있는 특정자료 탐색시 접근점

온라인목록에서 알고 있는 특정자료를 찾을 때 주로 사용하는 탐색의 접근점은 〈표 13〉에서 볼 수 있듯이 서명(52.8%), 주제명(21.9%), 저자명(9.7%) 순으로 나타나 서명이 가장 선호도가 높은 탐색의 접근점으로 나타났다. 이는 광철완(1996b,33)의 연구에서도 특정자료 탐색시 이용자들의 서명사용이 52.1%로 나타난 것과 비교해 볼 때 그 비율이 비슷한 것

〈표 11〉 탐색방식

탐색방식	응답수(%)
메뉴방식	214( 77.0)
명령어방식	39( 14.0)
빈칸채우기방식	9( 3.2)
기타/무응답	16( 5.8)
계	278(100.0)

〈표 12〉 명령어방식이나 빈칸채우기방식을 이용하지 않는 이유

이유	명령어방식(%)	빈칸채우기방식(%)
그런 방식이 있는지 몰랐다	86( 41.3)	121(56.8)
메뉴방식으로도 충분하다	68( 32.7)	48(22.5)
이용방법이 너무 어렵다	40( 19.2)	19( 8.9)
검색결과가 비효율적이다	8( 3.9)	16( 7.5)
기타	6( 2.9)	9( 4.2)
계	208(100.0)	213(99.9)

〈표 13〉 알고있는 특정자료 탐색시 접근점

접근점	응답수(%)	계(%)
저자명	23( 8.3)	27( 9.7)
저자키워드	4( 1.4)	
서명	128(46.0)	147(52.8)
서명키워드	19( 6.8)	
주제명	42(15.1)	61(21.9)
주제명키워드	19( 6.8)	
분류번호	2( 0.7)	43(15.5)
출판사	0( 0.0)	
무응답/기타	41(14.8)	
계	278(99.9)	278(99.9)

을 볼 수 있다. 그러나 궤철완의 연구에서는 이용자들이 서명 다음으로 저자명(34.1%)을 선호한 반면, 본 연구에 나타난 저자접근은 9.7%로 상당히 낮았다. 본

연구에서는 오히려 21.9%에 해당하는 이용자가 알고있는 특정자료를 탐색하면서 서명 다음으로 주제명접근을 시도한 것으로 나타났다(표 13참조).

이와 같은 양상은 광철완의 연구(1996b, 34)에서도 나타난 바 있다. 비록 주제명 접근비율(3.6%)은 본 연구의 21.9% 보다 상당히 낮은 편이지만 이용자들은 서명과 저자명을 알고있는 자료탐색임에도 불구하고 주제명으로 접근하였다. 이에 대해 광철완은 이용자들이 알고 있는 저자명이나 서명이 명확하다는 확신이 없기 때문에 저자·서명 대신에 관련된다고 생각되는 다른 접근점을 선택한 것이 아니겠는가 라고 해석하고 있다.

2) 주제탐색시 접근점

한편 온라인목록 사용시 특정자료가 아닌 주제분야의 자료를 찾고자 할 때 사용하는 탐색의 접근점은 주제명 43.5%, 주제키워드 29.9%로서 주제 접근이 73.4%에 이르고 있다. 다음으로 서명 13.3%, 서명키워드 3.6%, 분류번호 1.8% 순으로 나타났다 (표 14). 즉, 대부분의 DISCOVER 이용자들은 주제탐색시 온라인목록의 주제명접근점을 최대한으로 이용하는 것으로 나타났다.

광철완(1996b, 33-34)의 연구에서 이

용자들은 주제탐색시 65.7%가 주제명을, 22.1%가 키워드를 사용함으로써 87.8%의 이용자가 주제명접근을 한 것으로 보고되었다. 본 연구에서 나타난 주제접근비율 73.4%는 외국의 온라인목록시스템과 비교해 볼 때 그 비율이 14.4%나 낮은 것으로 나타났다.

4. 3. 4 탐색의 성공률

원하는 자료를 온라인목록에서 성공적으로 찾았는지를 조사해 본 결과 응답자의 33.1%가 온라인목록 탐색을 성공적으로 수행한 것으로 나타났다. 그 밖에 온라인목록에는 있으나 서가에 없다는 응답(28.1%)과 대출 중인 경우(15.8%)를 모두 성공으로 간주한다면, 응답자의 77.0%가 일단은 온라인목록 탐색에 성공한 것으로 볼 수 있다(표 15).

덕성여자대학교 도서관의 카드목록을 대상으로 한 연구에서 성공률이 87.0%(유재욱 1995, 291)였던 점을 감안하면 온라인목록 탐색의 성공률이 오히려 10.0%나 낮은 것으로 드러났는데 이는 소급자료 입력이 완료되지 않은 것과 온라인목록

〈표 14〉 주제탐색시 접근점

접근점	응답수(%)	계(%)
주제명	212( 43.5)	204( 73.4)
주제명키워드	83( 29.9)	
서명	37( 13.3)	147( 16.9)
서명키워드	10( 3.6)	
분류번호	5( 1.8)	27( 9.7)
무응답/기타	22( 7.9)	
계	278(100.0)	278(100.0)

〈표 15〉 탐색의 성공률

탐색의 성공여부	응답수(%)
성공적으로 찾는다	92( 33.1)
목록에는 있으나 서가에는 없다	78( 28.1)
대출중이다	44( 15.8)
성공적으로 찾는 경우가 드물다	58( 20.9)
무응답/기타	6( 2.2)
계	278(100.1)

〈표 16〉 탐색실패 요인

탐색실패 요인	응답수(%)
부적절한 탐색어 입력	83( 36.1)
사용방법에 대한 지식부족	62( 27.0)
검색항목 선택오류	43( 18.7)
탐색어조합 실수	31( 13.5)
부정확한 타이핑이나 스페이스 조절	9( 3.9)
기타	2( 0.9)
계	230(100.1)*

\*복수 선택 문항 (181명 응답)

탐색 서비스를 제공한 기간이 짧아 사용법이 미숙한 데에서 그 원인을 찾을 수 있을 것으로 보인다.

#### 4. 3. 5 탐색실패 요인

온라인목록 탐색에서 원하는 자료를 성공적으로 찾는데 실패한 경험이 있다고 응답한 181명을 중심으로 탐색 실패의 원인을 분석하였다. 부적절한 탐색어를 입력한 경우가 36.1%로 탐색실패의 주 원인으로 드러났다. 그외에도 탐색어의 논리조합 실패(13.5%)를 포함하면 탐색어 관련 실수가 49.6%에 달하고 있다. 검색항목 선정실수(18.7%)나 타이핑 실수(3.9%)와 같은 기타실수가 22.6%이며, 사용방법 이해부족이 27.0%로 나타나 온라인목록 이

용법 교육의 필요성이 제기되고 있다(표 16).

#### 4. 4 온라인목록 평가

온라인목록에 대한 평가를 온라인목록에 관한 이용자의 태도, 탐색결과에 대한 이용자 만족도, 각 탐색의 접근점에 대한 편이도 평가로 나누어 살펴보았다.

##### 4. 4. 1 온라인목록에 대한 태도

온라인목록에 대해 부정적인 이용자는 3.2%에 불과한 반면 매우 긍정적, 혹은 다소 긍정적이라고 답한 이용자는 전체 응답자의 83.5%로서, 대다수의 이용자들이 온라인목록에 대해 긍정적인 태도를



보이는 것으로 나타났다(표 17). 이는 성공적인 탐색 여부나 탐색 결과에 대한 만족도와는 상관없이 이용자들은 온라인 목록에 대해 상당히 호의적인 태도를 가지고 있음을 의미한다고 하겠다.

#### 4. 4. 2 이용자 만족도

온라인목록 탐색결과에 대한 이용자들의 평가를 살펴보면, 예상한 자료를 모두 혹은 그 이상을 찾은 이용자는 15.1%, 전혀 찾지 못한 이용자는 4.0%로 나타났다. 77.3%의 대다수의 이용자는 예상자료 중 일부부분만을 찾은 것으로 나타나 소급자료 입력이 완전하지 않은 것에 그 이유를 찾아 볼 수 있다(표 18).

이러한 평가를 기반으로 탐색결과에 대한 이용자들의 만족도를 <표 19>에서 살펴보면, 35.6%의 응답자가 현재 온라인목록 탐색에 대해 매우 또는 비교적 만족한다는 반응을 보이고 있으며 21.3%는 만족스러워하지 않는 것으로 나타났다. 그저 그렇다고 응답한 41.7%를 만족 범주에 포시키면 만족비율은 총 77.3%로서 이는 이화여자대학교 온라인목록을 대상으로 한 연구(권수영 1993, 38)에 나타난 만족비율 98.8%에 비하면 상당히 낮은 것이다(표 19).

#### 4. 4. 3 온라인목록의 편이도

온라인목록의 편리한 정도를 측정하기

<표 17> 온라인목록에 대한 태도

태도	응답수(%)
매우긍정적이다	98( 35.3)
다소 긍정적이다	134( 48.2)
그저 그렇다	37( 13.3)
다소 부정적이다	9( 3.2)
매우 부정적이다	0( 0.0)
계	278(100.0)

<표 18> 탐색결과

탐색결과	응답수(%)
예상한 것 이상을 찾았다	20( 7.2)
예상한 것을 모두 찾았다	22( 7.9)
예상한 것의 일부를 찾았다	215( 77.3)
전혀 찾지 못했다	11( 4.0)
무응답/기타	10( 3.6)
계	278(100.0)

〈표 19〉 탐색결과에 대한 만족도

만족정도	응답수(%)
매우 만족스럽다	2( 0.7)
비교적 만족스럽다	97( 34.9)
그저 그렇다	116( 41.7)
다소 만족스럽지 않다	46( 16.6)
매우 만족스럽지 않다	13( 4.7)
기타/무응답	4( 1.4)
계	278(100.0)

위해 각 탐색의 접근점에 대해 이용자들이 느끼는 편이도를 조사하였다. 각각의 접근점의 이용하기 편리한 정도를 점수로 측정하여 각 탐색의 접근점에 대한 편이도를 조사하였다(표 20). 매우 쉽다를 5점, 매우 어렵다를 1점으로 계산했을 때의 각 접근점에 대한 편이도 점수는 〈표 20〉과 같다. 각각의 접근점에 대한 편이도 수준을 살펴보면, 이용자들은 서명접근과 저자명접근을 쉽다고 평가하는 반면, 분류번호나 청구번호에 대한 접근에는 상당한 어려움을 느끼는 것을 알 수 있다. 또한,

〈표 20〉 탐색의 접근점에 대한 편이도 평가

접근점	편이도점수
서명	3.84
저자명	3.68
주제명	3.25
서명키워드	3.22
저자키워드	3.10
주제키워드	2.86
분류번호	2.41
청구번호	2.38

전반적으로 모든 키워드 접근에 대한 편이도가 낮은 경향을 보이는데, 이는 키워드 접근점에 대한 이해부족으로 보인다.

#### 4. 5 온라인목록 이용교육

이용자들의 온라인목록 사용법에 관한 지식습득 경로와 온라인목록 이용교육의 필요성 여부를 살펴보았다.

##### 4. 5. 1 온라인목록 사용법 지식습득경로

온라인목록 이용법에 관한 지식획득 방법을 살펴보았을 때 온라인목록 사용시 화면에 나타나는 설명을 보고 스스로 터득하는 51.1%와, 친구나 근처에 있는 사람으로부터 배운다는 36.0%의 응답자를 포함함 총 87.1%의 이용자들은 주로 이 두가지 경로를 통해 사용법을 습득하는 것으로 나타났다(표 21). 또한, 온라인목록 탐색을 하는 동안 의문이 생길 때에도 친구 등의 도움이나 화면의 설명으로 해결하는 경우가 각각 44.2%, 37.8%로서 82.0%의 이용자들은 어려움을 스스로 해

〈표 21〉 온라인목록 이용지식 습득경로

이용법지식 습득경로	응답수(%)
모니터 화면의 설명	142( 51.1)
친구나 근처에 있는 사람	100( 36.0)
안내책자	15( 5.4)
도서관 오리엔테이션	9( 3.2)
도서관 직원	9( 3.2)
무응답/기타	3( 1.1)
계	278(100.0)

〈표 22〉 탐색중 발생한 의문사항 해결방법

탐색중 받은 도움의 종류	응답수(%)
친구나 근처에 있는 사람	123( 44.2)
모니터 화면의 설명	105( 37.8)
도서관 직원	15( 5.4)
안내책자	5( 1.8)
무응답/기타	30( 10.8)
계	278(100.0)

결하고 있는 것으로 나타났다(표 22).

이러한 경향은 사용법에 관한 의문이나 탐색시 발생한 문제의 해결에 즉각적인 지식습득과 해결이 가능하다는 점에서는 긍정적인 반면, 수집된 정보들의 신뢰도나 정확성 면에서는 다소 문제가 될 소지가 있다고 하겠다. 이와 관련하여 주목할 수 있는 것은 조사결과 도서관 오리엔테이션이나 도서관 직원에 대한 의존도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 따라서 온라인목록시스템의 도움말 메시지를 더욱 보강하는 방안과 더불어, 올바른 온라인목록 이용법을 교육할 수 있는 공식적인 채널을 보강할 필요성을 제기한다고 하겠다.

#### 4. 5. 2 온라인목록 사용법 교육의 필요성

이와 관련하여 온라인목록 사용법에 대

한 자신의 지식정도를 스스로 평가하는 문항을 보면, 84.9%의 이용자가 스스로 온라인목록 이용 방법에 대한 본인의 지식이 부족하며, 75.2%의 이용자가 이용교육에 대한 필요성을 느끼는 것으로 나타났다(표 23). 그러므로 도서관 오리엔테이션 등의 온라인목록 이용법에 관한 공식적인 교육채널이 수시로 마련되어야 함은 물론, 안내책자나 도서관 사서를 온라인목록 부근에 배치하여 이용자들이 온라인목록을 이용하는 데에 불편함을 느끼지 않도록 다각적인 노력이 시도되어야 할 것으로 보인다.

#### 4. 6 이용자의 요구 및 개선 사항

온라인목록이 제공하는 정보에 추가되

〈표 23〉 온라인목록 이용지식에 대한 평가와 교육의 필요성

	예(%)	아니오(%)	무응답/기타	계(%)
온라인목록 이용법에 대한 본인의 지식이 충분하다고 생각하십니까?	2( 11.5)	236(84.9)	10(3.6)	278(100.0)
온라인목록 이용법에 대한 특별한 교육이 필요하다고 생각하십니까?	209(75.2)	59(21.2)	10(3.6)	278(100.0)

〈표 24〉 원하는 온라인목록 추가정보

원하는 추가정보	응답수(%)
정기간행물을 포함	102( 34.3)
각각 도서관의 목차나 요약의 검색기능	88( 29.6)
이용방법에 대한 상세한 설명	87( 29.3)
결과 자료의 순서를 조정하는 기능	12( 4.0)
기타	8( 2.7)
계	297( 99.9)*

\*복수 문항 선택 (269명 응답)

〈표 25〉 온라인목록 서비스의 개선 사항

개선사항	응답수(%)
컴퓨터모니터의 수 증가	106( 33.3)
도서관 외의 건물에 모니터 설치	74( 23.3)
온라인 목록 이용교육의 보충 및 확대	74( 23.3)
모니터 옆에 안내책자 배치	54( 17.9)
기타	7( 2.2)
계	318(100.0)*

\*복수 문항 선택 (269명 응답)

기를 희망하는 이용자의 요구사항으로 가장 높은 빈도수를 보인 것은 정기간행물에 관한 정보를 포함해야 한다는 의견이었다(표 24). 현재의 온라인목록은 소장

도서와 논문만을 수록하고 있기 때문에, 중요한 정보원인 정기간행물에 대한 내용을 보기 위해서는 별도의 카드목록과 정기간행물 기사색인을 찾아야 하는 이종의

검색 과정을 거쳐야 하므로 불편한 것이 사실이다.

이와 함께 각 도서의 목차나 초록을 검색하여 직접 자료를 보지 않고도 그 내용을 파악할 수 있는 기능이나, 온라인목록 검색방법에 대한 상세한 설명, 자료의 소급입력 완료 등을 원하는 이용자도 상당수에 이르렀다.

한편 이용자들이 요구하는 서비스 개선 항목은 컴퓨터 모니터를 다양한 장소에 많이 설치해 줄 것(56.6%)과 온라인목록 사용법에 관한 교육강화(41.2%)의 두가지로 요약할 수 있겠다.

#### 4. 7 연구결과의 요약

덕성여자대학교 온라인목록 DISCOVER 시스템이 이용자들에게 제공된지 약 5개월 후, 온라인목록에 관한 이용실태와 목록탐색의 실제 및 온라인목록에 대한 평가를 수행한 결과는 다음과 같다.

1. 이용자들은 온라인목록을 선호하는 것으로 나타났다. 온라인목록과 카드목록이 공존하는 상황에서 이용자의 87.4%는 카드목록보다 온라인목록을 더 자주 이용하는 것으로 나타나 온라인목록에 대한 높은 선호를 나타냈다. 온라인목록을 선호하는 이유는 편리성(45.4%), 용이성(19.1%), 시간절약(18.7%), 정보접근성(15.3%)으로서 많은 정보에 쉽고 빠르게 접근할 수 있는 점이 선호의 주요 요인으

로 들어났다.

2. 온라인목록의 이용빈도를 살펴보았을 때 한 학기에 10회 이상 온라인목록을 적극적으로 사용하는 이용자는 전체 조사자의 65.8%로 과반수이상의 이용자가 온라인목록을 활발하게 사용하는 것으로 조사되었다. 그러나 한 학기에 1-2회 사용하는 소극적인 이용자도 11.5%에 달했다.

3. 본 대학의 온라인목록은 사용하기 쉬운 것으로 평가되고 있다. 89.6%의 대부분의 이용자가 온라인목록은 이용하기 쉽다고 응답했으나, 온라인목록이 어렵다고 응답한 이용자는 10.4%에 불과했다.

4. 온라인목록을 어렵다고 생각하는 10.4%의 응답자를 대상으로 온라인목록이 어려운 이유를 살펴보았을 때 이용방법의 어려움이 56.5%로 가장 많았다. 검색방법이 까다로워서 힘들어하는 13.0%의 이용자를 포함하면 69.5%의 이용자가 온라인목록 사용방법에 대한 지식부족을 가장 큰 장애요인으로 지적하였다. 온라인목록 사용이 어렵다고 응답한 이용자는 전체 조사자의 10.4%에 불과하지만 이들에 대한 온라인목록이용 교육에 대한 대책이 요구된다.

5. 온라인목록을 사용하는 주 목적은 주제탐색으로서 39.8%의 이용자가 온라인목록을 주제탐색용으로 접근하였다. 이 외에 특정저자 검색이 14.7%, 특정도서 검

색이 10.7%로 나타났다. 또한 소장 여부 24.4%, 대출여부에 관한 정보가 10.4%로서 이용자들은 온라인목록을 다양하게 사용하기를 원하는 것으로 조사되었다.

6. 본교 온라인목록은 메뉴방식, 명령어 방식, 빈칸채우기 방식의 세 종류의 탐색 방식을 제공하고 있다. 대다수의 이용자(77.0%)가 메뉴방식을 집중적으로 선호하고 있는 것으로 나타났다. 이는 이화여대의 경우(권수영 1993, 33) 이용자의 90.9%가 메뉴방식을 사용하는 것에 비하면 상당히 낮은 수준이다. 한편, 이용자들은 메뉴방식외에 DISCOVER가 제공하는 명령어 방식이나 빈칸채우기 방식에 대한 존재여부도 모르는 이용자가 상당수에 달하고 있어 다양한 탐색방식에 대한 인식부족을 드러내고 있다.

7. 본교 온라인목록은 탐색의 접근점으로 크게 세 종류 즉 저자명, 서명, 주제명을 제공하고 있다. 이용자들은 탐색의 목적이 다를 때 접근점을 다르게 사용하는 것으로 나타났다.

즉, 알고있는 자료를 찾을 때 사용하는 탐색의 접근점은 서명이 52.8%, 주제명이 21.9%, 저자명이 9.7%로서 서명접근이 가장 많았다. 이는 광철완의 연구(1996b, 31-33)에서도 비슷한 경향을 들어냈는데 52.1%는 서명을, 31.4%는 저자명을, 3.6%는 주제명을 사용한 것으로 나타나 서명을 선호하는 경향은 외국의 이용자들에게서도 나타나고 있다. 다만 외국(노티

스와 다이닉스 시스템)의 온라인목록 이용자들은 서명 다음에 저자명을 사용한 것에 비해, 본교 이용자들은 서명 다음으로 주제명을 사용한 점이 차이점으로 드러났다.

한편 DISCOVER에서 주제분야의 자료를 찾고자 할 때 이용자들이 사용한 주요 탐색의 접근점은 주제명(43.5%)과 주제키워드(29.9%)로서 주제명 접근이 73.4%에 이르고 있다. 노티스와 다이닉스 시스템(광철완 1996b, 31-33)의 경우에는 주제명이 65.7%, 키워드가 22.1%로서 주제명 접근비율이 87.8%로 나타나, 외국의 이용자들의 주제접근점 사용은 본 연구의 주제접근비율 보다 14.4%나 높은 것으로 나타났다.

8. 온라인목록을 사용했을 때의 탐색의 성공률은 76.8%에 달한다.

9. 온라인목록에서 발생하는 탐색실패의 원인은 부적절한 탐색어가 36.1%로 주요 실패요인이며 탐색어 조합실수인 13.5%를 포함하면 탐색어 관련 실수가 49.6%에 달하고 있다. 또한 사용법 이해부족이 27.0%에 달해 이용법교육에 관한 문제를 제기하고 있다.

이러한 탐색실패요인은 헌터(Hunter 1991, 398)의 연구에서도 발견된 사항으로 특히, 탐색어와 탐색 항목 선정에 있어서의 오류는 이화여자대학교 온라인목록시스템을 대상으로 한 연구(권수영 1993; 권나현 1993)에서도 공통적인 실패 요인

으로 지적된 바 있다. 그러므로 각각의 검색 항목과 검색어에 대한 특성을 주지시키고, 나아가서는 안내 책자와 시소러스, 주제명 리스트와 같은 관련 도구를 적절히 사용하여 온라인목록 탐색에 대한 원활한 접근이 가능하도록 유도해야 할 것이다.

10. 온라인목록에 관한 이용자들의 평가는 대체적으로 긍정적인 것으로 나타났다. 먼저 응답자의 83.5%에 해당하는 대부분의 이용자가 온라인목록을 긍정적으로 평가하였다. 또한 온라인목록탐색 결과에 대한 이용자의 만족정도를 살펴보았을 때 35.6%의 응답자가 탐색결과에 매우 혹은 비교적 만족하는 것으로 드러났으며 21.3%는 불만족으로 나타났다. 온라인목록자체에 대해서는 긍정적이지만 실제의 탐색기능에 대해서는 회의적인 것으로 평가된다. 이는 소급자료 데이터베이스구축이 완료되지 않은 상황에서 나온 결과라고 풀이할 수 있겠다. 탐색에서 예상한 자료의 일부만을 찾았다는 이용자가 77.3%에 달하는 사실이 이를 뒷받침하는 것으로 보인다.

11. 온라인목록에서 이용자들이 느끼는 각 탐색의 접근점의 편리한 정도를 측정해 보았을 때 용자들은 서명접근과 저자명접근을 쉽다고 생각하는 반면에 분류번호나 청구번호 접근을 가장 어려워하는 것으로 나타났다. 한편 키워드 접근점은 재현율이 높을 뿐만 아니라 사용방법이

용이함에도 불구하고 이용자들이 느끼는 편리한 정도는 서명, 저자명, 주제명접근점보다 낮았다. 이는 키워드접근점에 대한 이해부족이 원인인 것으로 판단되며 이용자교육의 필요성이 제기되는 것으로 해석된다.

12. 75.2%의 이용자가 온라인목록 사용법에 관한 교육의 필요성을 제기하였다. 또한 온라인목록을 사용함에 있어 자신의 지식정도가 충분하지 않다고 느끼는 이용자는 84.9%에 달하고 있어 온라인목록에 관한 체계적인 교육이 제공되어야 할 것으로 보인다. 87.1%의 이용자들이 온라인목록 사용법에 관한 지식을 친구나 근처에 있는 사람(36.0%)이나 모니터 화면(51.1%)을 통해 얻는 것으로 나타나 대부분의 이용자들의 온라인 목록 사용법에 관한 지식이 단편적임을 말하고 있다.

## 5. 카드목록과 온라인목록의 이용행태 비교

본 장에서는 덕성여자대학교 도서관 이용자들이 카드목록 사용때 보여준 이용행태 특성(유재욱 1995)과 본 조사에 나타난 온라인목록 이용행태특성에 어떠한 변화가 있는지를 살펴보고자 한다.

### 5.1 이용자의 선호도

이용자들은 온라인목록을 압도적으로

선호하는 것으로 나타났다. 온라인목록과 카드목록이 공존하는 상황에서 대부분의 이용자(87.4%)는 카드목록보다 온라인목록을 더 자주 이용하는 것으로 나타나 온라인목록에 대한 높은 선호를 나타냈다. 이는 온라인목록이 사용하기 쉽고 편리하며 탐색시간이 절약되고 대량의 정보에 신속하게 접근할 수 있는 온라인목록의 장점이 선호의 주요 요인으로 들어났다.

## 5. 2 이용빈도

목록형태가 카드에서 온라인으로 전환되자 이용자들은 카드목록사용때 보다는 온라인목록을 보다 빈번하게 사용하며 특히 1학년의 온라인목록사용은 카드목록사용때 보다 괄목할 만한 증가를 보였다.

온라인목록의 이용빈도를 살펴보았을 때 한 학기에 10회 이상 온라인목록을 적극적으로 사용하는 이용자는 전체 조사자의 65.8%로 과반수이상의 이용자가 온라인목록을 활발하게 사용하는 것으로 조사되었다. 한편 1995년에 실시한 본교 도서관의 카드목록 이용실태조사에서는 한 학기에 10회이상 카드목록을 활발하게 이용하는 이용자가 53.3%에 불과하였다. 적극적인 이용자 비율은 온라인목록일 때가 카드목록사용때 보다 12.5%나 증가하였다. 카드목록이 온라인목록으로 전환되자 목록에 대한 이용자의 적극적인 활용이 나타나고 있다.

특기할 점은 1학년의 온라인목록 이용빈도가 카드목록 이용시에 비해 상당히

증가했다는 점이다. 카드목록 이용시에는 1학년의 한 학기 10회 이상 이용하는 활발한 이용자의 비율이 37.2%로서 전 학년 중에서 카드목록 사용 비율이 가장 저조했던 것과는 대조적으로, 1학년의 온라인 목록 이용비율은 66.7%로서 29.5%나 괄목할만한 증가를 보여 저학년의 목록 이용비율이 상당히 개선되었음을 알 수 있다. 이는 온라인목록의 사용편리성과 용이성이 특히 저학년의 활발한 목록이용에 크게 기여한 것으로 풀이된다.

## 5. 3 목록사용의 어려움

목록형태가 카드거나 온라인이거나 목록을 사용할 때 이용자들이 가지는 공통의 어려움은 사용방법과 주제탐색을 하는 구체적인 방법에 대한 지식부족으로 나타났다. 다만 카드목록 사용시에 이용자들이 느끼는 가장 큰 어려움은 구체적인 주제명을 모르는 것(47.1%)과 목록사용법(19.5%)에 대한 지식부족이 주요 장애요인이었다. 반면에 온라인목록에서 느끼는 이용자의 어려움은 사용법이 56.5%로서 주제명 선택(23.2%) 문제보다 더 까다로운 장애로 나타났다.

즉, 전반적으로 온라인목록이 사용하기 쉬운 것으로 평가되고는 있으나 이용자가 가지는 가장 큰 장애는 사용법 미숙에 관한 것으로 나타났다. 이용자들은 온라인목록을 쉽고 편한 것으로는 간주하나 사용법 자체는 카드목록보다 더 까다로운 것으로 나타나 주목을 끌고 있다.



〈표 26〉 알고있는 자료탐색시 카드목록과 온라인목록의 사용 접근점 비교

	카드목록(95)	온라인목록(97)
서명	74.5%	52.8%
저자	18.3%	9.7%
주제명	-	21.9%
기타	7.2%	15.5%
계	100.0%	99.9%

〈표 27〉 주제탐색시 카드목록과 온라인 목록의 사용 접근점 비교

	카드목록(95)	온라인목록(97)
서명	33.5%	16.9%
주제명	12.9%	73.4%
분류번호	33.1%	1.8%
기타	20.6%	7.9%
계	100.1%	100.0%

#### 5. 4 탐색의 접근점

〈표 26〉을 보면 알고있는 특정자료 탐색에서 이용자들은 카드목록이거나 온라인목록이거나 서명을 집중적으로 사용하는 경향을 드러내고 있다.

카드목록일 경우 서명사용 비율은 74.5%로(유재욱 1995, 293) 이러한 서명 집중 경향은 온라인목록에서도 동일하게 나타나고 있으나 다만 사용비율은 크게 감소하였다.

온라인목록에서의 서명접근은 52.8%로서 카드목록의 74.5%에 비하면 서명접근 비율이 21.7%나 격감한 것을 볼 수 있다. 반면에 알고있는 자료 탐색임에도 불구하고 주제명으로 접근하는 이용자가 상당한 비율을 차지하고 있어 이러한 이용자들의

탐색행태에 의문이 제기되고 있다.

한편 카드목록에서는 서명만을 집중으로 사용하던 탐색행태가 온라인목록에서는 다양한 접근점을 사용해 보는 것으로 나타났다.

한편 〈표 27〉은 주제탐색시 카드와 온라인목록에서 이용자들이 사용한 탐색의 접근점을 비교한 표이다.

카드목록사용시 주제탐색을 위해 이용자들은 서명(33.5%), 분류번호(33.1%), 주제명(12.9%)순으로 접근하고 있어 주제탐색임에도 불구하고 여전히 서명이 가장 선호되는 접근점이다(유재욱 1995, 294).

반면에 온라인목록에서는 주제명 접근이 73.4%에 이른다. 이는 카드목록 사용시 보여준 주제명접근인 12.9%에 비해 60.5%나 증가한 것으로 이용자들은 주제

탐색시 온라인목록의 주제접근점을 최대한으로 활용하고자 하는 것으로 나타났다. 다시 말해 주제탐색을 원할 때 이용자들이 선호하는 접근점은 온라인목록에서 주제명임을 나타내는 자료라고 하겠다.

### 5. 5 탐색의 성공률

온라인목록에서의 탐색의 성공률은 77.0%로서 카드목록을 대상으로 한 연구의 성공률인 87.0%(유재욱 1995, 291)와 비교하면 온라인목록 탐색의 성공률이 오히려 10.0%나 낮은 것으로 드러났다. 이는 도서관의 소급자료 데이터베이스가 85%정도 완성된 상태에서 조사를 수행한 것과 온라인목록 탐색 서비스를 제공한 기간이 짧아 온라인목록 사용법이 미숙한 데에서 그 원인을 찾을 수 있을 것으로 보인다.

## 6. 결론 및 제언

덕성여자대학교 온라인목록에 대한 이용실태조사를 온라인목록이 제공된지 약 5개월이 지난 시점에서 수행한 결과를 살펴보면 온라인목록에 대한 이용자의 태도는 전반적으로 호의적이며 사용법도 쉬운 것으로 평가되고 있다. 이용자들은 온라인 목록을 적극적으로 활용하는 것으로 나타났으나 현 온라인목록에서 개선되어야 할 점도 다음과 같이 지적되고 있다.

#### 1) 온라인목록의 주제탐색기능이 강화되

어야 한다.

국내 온라인목록 이용실태를 조사한 연구들은 공통적으로 온라인목록에서의 주제접근비율이 의외로 낮은 것은 주제명으로 접근해본 결과 만족도가 낮았던 경험 때문으로 분석하면서(강미혜 1996, 182; 박민아 1993, 70; 장혜란 1996, 87) 온라인목록의 주제검색기능 강화를 제언하고 있다(권수영 1993, 62).

덕성여자대학교를 중심으로 카드목록 이용실태조사를 수행한 본 연구자도 목록의 주제검색기능이 강화되어야 함을 제언한 바 있다. 왜냐하면 카드목록 이용자들은 주제탐색을 해야 할 경우에도 서명접근(33.5%)이 주제명접근(12.9%)과 분류번호접근(33.1%)보다 높은 비율을 보였기 때문이다(유재욱 1995, 294).

다행히 온라인목록 사용에서는 이러한 서명 의존비율(16.9%)이 카드목록에 비해 약 17% 감소하고, 대신에 주제명 접근비율(73.4%)은 약 61%나 급격한 증가를 보여 이용자들이 주제검색을 해야 할 경우 탐색필드를 정확하게 선정하는 모습을 볼 수 있다.

그러나 현 온라인목록시스템은 이러한 이용자들의 기대를 실제로 충족시키지 못하는 제한점을 가지고 있다. 양서의 경우 미국의회도서관(Library of Congress)이 부여한 주제명(subject heading)을 그대로 사용하고 있기 때문에 양서의 경우에는 완벽한 주제명이 제공되고 있다고 할 수 있다. 반면에 동서에 주제명을 부여하는 작업은 현시스템에서는 실행되고 있지 않

은 실정이다. 이에 대한 개선방안이 모색되어야 할 것이다.

2) 온라인목록의 주제탐색기능이 강화되기 위해서는 한글주제명이 동서에 부여되어야 한다.

국내의 온라인목록 이용실태조사에 관한 선행연구들에 의하면 온라인목록에서의 주제접근비율은 평균 34.1%로서 외국의 평균 주제탐색비율 47.3%에 비하면 국내 온라인목록에서의 주제접근비율은 약13%나 낮은 셈이다.

그러나 본교 이용자들의 온라인목록에서 주제접근 비율은 73.4%에 이르고 있다. 그러나 실제로는 동서의 경우 주제명이 부여되어 있지 않은 실정이므로 이용자들은 주제명탐색에서 원하는 자료를 기대하기는 불가능한 상황이다. 덕성여자대학교 온라인목록이 이용자들에게 제공된 지 5개월밖에 지나지 않은 상황에서 약 과반수의 이용자들은 주제접근을 시도하는 것으로 나타났으나 주제접근 탐색에서 그 결과가 만족스럽지 않을 때는 국내 선행연구들의 결과처럼 접근비율이 내려갈 가능성이 있다고 본다. 이러한 제한점은 본교 도서관만이 가지고 있는 문제일 뿐만 아니라 국내의 도서관들이 모두 직면하고 있는 당면 과제라고 본다. 미국의 회도서관에서 발간한 Subject Heading List라든지 Sears Subject Headings나 시소러스(Thesaurus)와 같이 관련 도관들이 공통적으로 사용할 수 있는 동서를 위한 표준화된 주제명 표목

표의 발간이 시급하다고 본다.

개별 도서관이 주제명표목표를 각각 개발하고 유지한다는 것은 막대한 시간과 인력및 자원 낭비가 될 수 있다. 동서를 위한 주제명표목을 통일하고 관리 유지하는 업무는 국립중앙도서관이나 국회도서관과 같은 기관이 담당하거나 혹은 도서관간의 협동체제로 추진될 필요가 있다고 본다. 만약 국내의 전산화된 도서관들이 표준화된 주제명표목표를 공통적으로 사용한다면 앞으로의 국내전산망을 통한 서지정보교환에 큰 공헌을 할 것이 기대된다. 서지통정이 자동적으로 이루어질 것이며 이용자들의 탐색만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이기 때문이다.

3) 전거파일을 유지 운영함으로써 온라인목록에서의 탐색성공률을 극대화 할 수 있어야 한다.

덕성여자대학교의 카드목록 이용실태조사에서 드러난 카드목록의 단점중의 하나는 번역서에 관한 한글저자명이 제공되지 않았던 점이다. 본교 이용자의 약 80%가 외국저자에 대한 한글표기를 원하고 있어 그 요구도가 타 대학의 경우 보다 비교적 높은 것으로 지적된 바 있다(유재옥 1995, 300). 이러한 요구는 온라인목록에서 저자명 전거파일을 유지함으로써 이용자의 요구를 충족시키고 있는데 이용자는 외국저자를 한글명이나 외국명 그 어느것으로 탐색하더라도 탐색에 성공할 수 있다.

이와 같은 전거파일을 주제명에도 적용

하면 이용자들이 주제탐색시 느끼는 어려움을 해소할 수 있을 것으로 기대된다.

Hildreth(1989, 18)는 온라인목록 시스템은 효과적인 주제탐색 기능을 수행하는데에는 별로 도움이 되지 않는 결함이 있는 도구(deficient tool)라고 비판한 바 있다. 그 이유는 첫째, 이용자가 찾고자 하는 탐색어를 온라인목록에서 사용하고 있는 어휘로 번역해주는 기능이 없고, 둘째는 이용자들이 주제탐색을 할때 도움을 줄 수 있는 온라인 시소러스 열람기능이 없으며, 셋째는 이용자가 사용하는 자연어를 해당 주제명이나 해당 분류번호로 안내해 주는 기능이 없기 때문이라고 지적하였다. Hildreth가 지적한 단점은 모두 주제명탐색과 관련있는 것으로 기존의 온라인목록이 이용자들의 주제탐색요구를 만족시키지 못하는 시스템의 결함을 지적하고 있는 것이다. 이와같은 결함을 주제명 전거파일을 유지하여 해결한다면 온라인 목록의 주제탐색성능은 개선될 것으로 보인다.

4) 온라인목록 사용법에 관한 이용자교육이 체계적으로 이루어져야 한다.

온라인목록 사용법이 전반적으로 쉬운 것으로는 평가되고 있으나 소수의 이용자들은 사용법에 대한 지식부족을 느끼고 있어 이용자를 위한 온라인목록 사용법에 대한 체계적인 교육이 제공되어야 한다는 요구가 제기되고 있다. 온라인목록이 어렵다고 생각하는 이용자는 10.4%에 불과했으나 이들의 69.5%는 사용법 미숙이었다. 더우기 이용자들은 초보적인 메뉴방식(77.0%)을 집중적으로 사용하는 경향을 보여 질 높은 탐색수행능력은 부족한 것으로 나타났다. 예를 들면 키워드탐색에 대해 모른다는 이용자는 전체의 74.1%에 달하고 있다.

즉, 이용자들은 단순한 탐색을 수행하고 있으며 탐색어 조합 같은 고급기능을 이용하는 방법을 모르고 있는 실정이다. 스스로도 자신들의 탐색방법에 대한 지식이 부족하다고 느끼며 교육이 필요하다고 지적한 이용자는 75.2%에 이르고 있다. 현행 온라인목록시스템이 이용자 중심적이지 못하다면 특히 이용자교육을 통해 이용자가 쉽게 사용할 수 있도록 배려해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강미혜. 1996. "대학도서관의 온라인목록과 카드목록의 이용자 만족도 비교", *도서관학논집* 23(여름):163-187.
- 곽철완. 1996a. "온라인목록의 탐색유형 : 관련된 변수와 사용된 서지사항을 중심으로", *한국문헌정보학회지* 30(2): 88-106.

- , 1996b. "정보접근의 효율성을 위한 온라인 목록의 구성", 한국문헌정보학회지 30(3):25-36.
- 권나현. 1993. 온라인목록 이용행태 및 교육에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원. 석사학위논문.
- 권수영. 1993. 온라인목록 이용자의 이용행태에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원. 석사학위논문.
- 박민아. 1993. 온라인목록 이용자와 이용자에 관한 연구 - ELIS와 YOURS를 중심으로. 이화여자대학교 대학원. 석사학위논문.
- 심병규. 1994. 온라인목록 검색행태에 관한 연구. 계명대학교 대학원. 석사학위논문.
- 유재욱. 1995. "대학도서관의 목록이용행태 특성에 관한 연구", 한국문헌정보학회지 29: 281-304.
- 장혜란. 1996. "온라인열람목록의 주제탐색 강화를 위한 실험적 연구", 도서관학논집 25(4):83-108.
- Akeroyd, John. 1990. "Information Seeking in Online Catalogues", *Journal of Documentation* 46(1): 359-402.
- Alzofon, S. R. and Pulis, N. Y. 1984. "Patterns of Searching and Success Rates in an Online Public Access Catalog", *College & Research Libraries* 45(2): 110-115.
- Ashoor, M. S. and Khurshid, Z. 1987. "User Reactions to the Online Catalog at the University of Petroleum and Minerals Library", *Journal of Academic Librarianship* 13(4): 221-225.
- Hafter, R. 1979. "The Performance of Card Catalogs : A Reviews of Research", *Library Research* 1: 199-222.
- Hildreth, C. R. 1989. OPAC Research: Laying the Groundwork for Future OPAC Design. In C.R. Hildreth(Ed.). *The online catalogue: Development and directions*(pp.1-24). London: The Library Association.
- Hunter, R. N. 1991. "Successes and Failures of Patrons Searching the Online Catalog at a Large Academic Library : A Transaction Log Analysis", *RQ* 30(3): 395-340.
- Kaske, Neal K. 1988. "A Comparative Study of Subject Searching in an OPAC among Branch Libraries of a University Library Systems", *Information Technology & Libraries* 7(4): 359-372.
- Matthews, J. R., Lawlence, G. S. and Ferguson, D. K. 1983. *Using Online Catalog : A Nation*

- wide Survey : A Report of a Study Sponsored by the Council on Library Resources, New York : Neal-Schuman.
- Moore, Carol Weiss, 1981. "User Reaction to Online Catalog", *College & Research Libraries* 42: 295-302.
- Norden, David J. and Lawrence, Gail H. 1981. "Public Terminal Use in an Online Catalog : Some Preliminary Results", *College & Research Libraries* 42(4): 308-316.
- O'brien, Ann, 1994. "Online Catalogs : Enhancements and Developments", *Annual Review of Information Science and Technology* 29: 219-242.
- Peters, Thomas A. 1989. "When Smart People Fail : An Analysis of the Transaction Log of an Online Public Access Catalog", *Journal of Academic Librarianship* 15(5) : 267-273.
- Seymour, Sharon. 1991. "Online Access Catalog User Studies : A Review of Research Methodologies", *Library and Information Science Research* 13(2):89-102.