

대학도서관 참고정보서비스업무의 CD-ROM 데이터베이스 활용에 관한 현황 분석

A Survey of CD-ROM Use in Reference and Information Service in University Libraries

최 은 주(Eun-Ju Choi) *

목 차

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| 1. 서론 | 3. 1 CD-ROM 이용의 일반적 현황 |
| 1. 1 연구의 목적 | 3. 2 참고사서와 CD-ROM 이용 |
| 1. 2 연구의 방법 | 3. 3 이용자와 CD-ROM 이용 |
| 1. 3 연구의 제한점 | 3. 4 CD-ROM 이용의 전반적 추세 |
| 2. 선행연구 | 4. 요약 및 결론 |
| 3. 참고정보서비스의 CD-ROM 활용
현황 분석 | |

초 록

본 연구에서는 국내 주요 대학도서관에서의 참고정보서비스를 위한 CD-ROM 활용 현황을 조사 분석함으로써 CD-ROM의 이용을 통하여 보다 효율적인 참고정보서비스 체계를 수립하는데 도움이 될 수 있는 기초적 자료를 제공함에 그 목적을 두었다. 전국적으로 장서수 20만권 이상을 보유하고 있는 대학도서관 66곳을 대상으로 하여 질문지에 의한 우편조사로 자료를 수집하였다. CD-ROM 활용의 일반적 현황, 참고사서 및 이용자의 CD-ROM 검색과 관련되는 제 문제들, CD-ROM 이용의 전반적 추세 등이 조사되었으며 조사결과를 바탕으로 하여 참고정보서비스에의 효율적인 CD-ROM 활용방안을 제시하였다.

ABSTRACT

This study intended to examine and analyze current status of CD-ROM use in reference and information service in major university libraries. 66 university libraries with holdings of over 200,000 were selected throughout the country, and questionnaires were sent out by mail for data collection. Current status of CD-ROM use, some issues and problems on CD-ROM searching by reference librarians and users, and future trends of CD-ROM use were examined. Few suggestions were made for the effective CD-ROM use in reference and information service.

* 경기대학교 인문학부 문헌정보학전공 교수
접수일자 1998년 3월 30일

1. 서론

1. 1 연구의 목적

과학기술의 급격한 발전과 함께 이제는 도서관에서도 새로운 정보전달매체들을 통해서 이전에는 불가능했던 대량의 정보 축적 및 검색이 가능하게 되었다. 그 가운데 하나로 꼽을 수 있는 것이 CD-ROM의 출현이다.

우리나라의 대학도서관들은 이미 수년 전부터 CD-ROM 매체를 도입하여 분류편목, 수서업무, 정보검색 등 도서관업무의 여러 분야에서 CD-ROM 시스템을 다양하게 활용하고 있다. 이 중 정보검색의 측면에서만 생각해 볼 때, 도서관의 자동화와 함께 최신의 다양한 학술정보를 신속하게 입수하는 것이 절실하게 요구되는 대학도서관에서는 이를 위해서 외국의 데이터베이스를 온라인으로 액세스한다는 것이 단순히 경제적인 부담 뿐만 아니라 그 효율성에서 여러 가지 크고 작은 문제점을 안고 있었다. 그러나 최근 몇 년 사이 온라인 검색의 보완방안으로 CD-ROM 데이터베이스를 이용할 수 있게 됨으로써 이용자들의 요구에 효율적으로 대처하게 되었다. CD-ROM에 의한 정보검색은 온라인 검색과 비교해 볼 때 자료의 최신성의 측면에서는 뒤떨어지는 것은 사실이나 비교적 저렴한 가격으로 다양한 정보를 무한정 검색할 수 있다는 점에서 그 유용성을 찾을 수 있다. 뿐만 아니라 인력이 부족한 대학도서관에서는 CD-ROM 이용에 대한 검색기법의 교육을 통해 최종 이용자들의 직접 검

색을 유도할 수도 있는 장점이 있다.

본 연구에서는 대학도서관의 여러 가지 도서관업무 가운데 참고정보서비스분야에의 CD-ROM 활용에 관련된 제 문제를 조사하고자 하였다. 즉 CD-ROM 활용의 일반적 현황과 참고정보서비스에 주로 사용하는 CD-ROM 데이터베이스의 종류, CD-ROM 도입 이후 참고질문의 변화 여부, 인쇄판 2차자료와의 상호관계, 참고사서 및 이용자의 CD-ROM 이용상의 문제점 등 우리나라 대학도서관에서 CD-ROM 시스템을 도입한 이래 참고정보서비스에 CD-ROM 매체가 어떠한 영향을 미쳐왔는가를 분석하는데 연구의 목적을 두었다.

본래 대학도서관의 참고정보서비스의 성취도를 종합적으로 평가하기 위해서는 ①참고정보서비스에 대한 이용자들의 인식도, ②직접적인 참고정보서비스, ③참고도서, ④타도서관과의 협력, ⑤참고정보서비스의 운영체제, ⑥재정적 측면 등 여섯 가지 영역의 광범위한 검토가 필요한 것으로 지적된 바 있다(Zweizig, 1985, pp.53-61). 그러나 새로운 전자매체인 CD-ROM이 도서관자료로 편입되면서 지금까지 전통적인 도서관 참고정보서비스업무에 새로운 영향을 미치기 시작하였다. 본 연구는 이와 같은 새로운 변화가 대학도서관 참고정보서비스에 미치는 영향을 감안하여 보다 효율적인 참고정보서비스 체제를 수립하는데 도움이 될 수 있는 기초적 자료를 제공하는데 기여할 수 있으리라 생각한다.

1. 2 연구의 방법

본 연구에서는 문헌조사를 기초로 하여 질문지법을 이용하여 자료를 수집 분석하였다. 대학도서관 참고정보서비스에의 CD-ROM 데이터베이스 활용과 관련된 최근의 문헌들을 통하여 그 동향을 살펴보았으며, 본 연구를 위한 조사대상 도서관은 한국도서관협회에서 간행한 『한국도서관통계』(1996)를 기초로 하여 전국적으로 장서수 20만권 이상을 보유하고 있는 66개 대학도서관들로 확정하였다. 조사도구는 본 주제와 유관한 기존 연구에서 사용된 질문지들 가운데 그 신뢰도와 타당도가 검증된 질문지들을 참조하여 본 연구의 목적에 적합하도록 일부 수정하여 작성하였다. 질문지는 총 20개의 문항으로 구성하였으며, 대학도서관의 CD-ROM 이용의 일반적 현황에 관한 사항, 참고사서와 이용자의 CD-ROM 데이터베이스 이용상 경험하는 제 문제에 관한 사항, CD-ROM 이용의 전반적 추세에 관한 사항 등으로 나누어 각 도서관의 CD-ROM 담당 참고사서들로 하여금 응답할 수 있도록 하였다.

본 조사는 1998년 1월 17일부터 약 3주간에 걸쳐 우편조사로 실시 하였으며, 총 배포 기관 66개 도서관 중 54개의 도서관으로부터 질문지가 회수되어 그 응답율은 약 82%이다.

분석된 자료를 가지고 빈도, 백분율 등의 분포를 살펴보았으며 일부 변수들 간의 관계를 파악하기 위해서는 교차분석을 실시하였다. 이러한 모든 분석을 위해서는 SAS (Statistic Analysis System) 통계처리 패키지

가 사용되었다.

1. 3 연구의 제한점

본 연구는 대학도서관 가운데서도 장서수 20만권 이상을 보유하고 있는 도서관들만을 대상으로 조사한 것이므로 본 연구의 결과를 가지고 우리나라 대학도서관 전체의 CD-ROM 데이터베이스 활용 현황을 일반화시킬 수는 없다는 한계가 있다. 또한 본 연구의 분석 결과는 질문에 응답한 참고사서들의 견해에 전적으로 기초한 것이므로 실제 도서관 상황이나 이용자의 반응 및 느낌이 사실 그대로 반영되지 못했을 수도 있다는 제한점이 있다.

2. 선행연구

도서관에서의 CD-ROM 활용에 관한 연구들은 대체로 도서관에 CD-ROM이 도입되기 시작한 1980년대 중반 이후부터 현저하게 눈에 띄기 시작했으며, 주로 이용자들의 CD-ROM 데이터베이스의 이용 상황 및 그 반응 또는 만족도에 관한 연구, CD-ROM 이용을 위한 교육, 혹은 기존의 인쇄판으로 된 서지나 색인과 CD-ROM판과의 비교 및 대체에 관한 연구 등이 주종을 이루고 있다. 본 연구에서는 특별히 대학도서관에 CD-ROM이 도입된 이래의 활용 현황 및 이의 참고정보서비스 전반에 미치는 영향을 조사해 보고자 하였으므로 본 연구와 연관이 있는 주제를 다룬 연구들만으로 국한하여 개관

해 보았다.

CD-ROM 활용에 관한 주제를 다룬 국내의 연구들 가운데 유재옥(1988)은 도서관에서의 CD-ROM 검색이 온라인 정보검색에 미치는 영향에 관하여 논하였다. 그는 출판 및 서지정보업계에서 응용되고 있는 CD-ROM 데이터베이스를 소개하고, CD-ROM 정보검색이 온라인 검색에 비해 지니고 있는 장단점을 비교하였으며, CD-ROM 검색을 통해 우리 도서관계에 적용될 수 있는 파급효과를 고찰하였다.

성기주(1992, p.166)는 CD-ROM을 이용하여 도서관업무를 신속히 처리할 수 있어 결과적으로 이용자에 대한 서비스의 질을 높일 수 있으며, 이용자 스스로 짧은 시간에 효과적인 정보검색이 가능할 뿐더러 대량 정보 축적기능으로 도서관의 자료 보존에 필요한 공간문제를 해결 할 수 있다고 하였다. 또한 CD-ROM으로 LAN을 구축하여 다수의 도서관 이용자가 같은 자료를 동시에 사용할 수 있는 자원의 공동 활용 가능성을 언급하였다.

강미혜(1992, p.23)는 도서관정보매체로서 CD-ROM의 유용성과 이용에 관한 연구에서 CD-ROM의 유용성은 매우 높으며 도서관의 기능증진을 위해서는 제반 업무에서 CD-ROM의 활용이 적극적으로 이루어져야한다고 하였다.

Coleman과 Muroi(1987, p.137)는 참고정보서비스 부서의 예산문제를 다룬 그들의 연구에서 이용자들을 위한 미래의 참고정보서비스는 CD-ROM의 이용으로 그 질이 많이 향상될 것이며 참고사서들을 위해서도 새로

운 도전이 될 것이라고 언급하였다.

Solomon(1988)은 CD-ROM 이용이 대학도서관의 참고정보서비스 부문에 미치는 영향을 조사해 보고자 미국의 150개 대학도서관 참고사서들을 대상으로 질문지를 통한 조사를 하였다. 도서관이용자와 사서의 CD-ROM 수용문제, 인쇄매체자료와의 관계, CD-ROM의 비용문제, CD-ROM을 위한 지원 및 관리유지문제 등 CD-ROM 이용 전반에 관한 내용이 포괄적으로 다루어졌으며, 응답한 사서들은 이용자들이 CD-ROM을 적극 수용할 뿐만 아니라 CD-ROM을 활용함으로써 이용자도 증가하고 있으며 도서관의 이미지도 향상되고 있다고 생각하고 있는 것으로 보고되었다.

Barbuto와 Cevallos(1994)는 LAN 환경에서 CD-ROM을 이용한 참고정보서비스 제공에 관한 연구를 하였다. 이용자들을 대상으로 최종이용자의 CD-ROM LAN에 대한 선호도, 이용상의 난이도, 이용교육의 필요성 등을 질문지를 통해 조사하였는데 대체로 긍정적인 반응을 나타내고 있었다. 연구자들은 또한 CD-ROM LAN 환경 운영을 위한 인적자원, 공간, 예산 등에 관한 문제 등을 언급하였으며, 이와 같은 환경을 계획하고 있는 대학도서관들을 위해 세부적인 지침도 제공해 주었다.

Condic와 Lepkowski(1994)는 도서관에서의 정기간행물색인의 CD-ROM판과 인쇄판의 중복 구독 상황에 대하여 학술도서관의 참고사서들이 어떠한 견해를 지니고 있는지를 질문지를 통하여 조사하였다. 그 결과 이미 상당수의 도서관에서 인쇄판의 구독을 중

지하고 있으며, 주요 이유로서는 색인의 저조한 이용률, 비용문제 등이 지적되었다. 구독증지와 관련하여 사서들은 CD-ROM의 장기적 내구성에 대해서도 상당한 관심을 보이고 있음이 나타났다.

Bolin(1994)은 참고사서는 이용자들에게 CD-ROM 소프트웨어의 이용을 어떻게 시작하는지, 기본적으로 어떻게 작동이 되는지를 설명 할 수 있어야만 하며, 질 높은 참고정보서비스를 제공하기 위해서는 양질의 CD-ROM 타이틀을 갖추어야함과 동시에 CD-ROM 이용자들의 요구에 따라 이들을 적극 도와주어야 한다고 하였다.

이 외에 이용자들의 CD-ROM 이용 만족도나 반응을 조사 분석한 것으로는 Allen(1989, 1990), Steffey와 Meyer(1989), Omaji(1994), Schultz와 Salomon(1990), Bucknall과 Mangrum(1992), McCarthy, Krausse와 Little(1997) 등의 연구들이 있으며, CD-ROM 검색기법을 익히기 위한 교육의 효과 및 이용자의 반응에 관한 연구로 Lynn과 Bacsanly(1989), Nash와 Wilson(1991), Kenny와 Schroeder(1992), Blumental, Howard Kinyon(1993), Hixson III(1993)의 것들이 있다. 이들 연구에서는 대체로 질문지나 면담기법을 통하여 실제로 이용자들이 CD-ROM을 이용하면서 부딪치게 되는 문제들을 찾아내고 개선 방안을 제시하는데 그 목적을 두고 있다. 본 연구는 참고사서의 응답 결과에 따른 CD-ROM 이용 현황의 분석이므로 이용자 반응에 관한 연구들은 위와 같이 문헌의 소개로만 대신하고자 한다.

3. 참고정보서비스의 CD-ROM 활용 현황 분석

본 연구는 대학도서관의 참고서비스 부문에서의 CD-ROM 데이터베이스 활용의 전반적 현황을 분석해 보고자 함이 그 목적이므로 조사대상 도서관의 CD-ROM 데이터베이스 활용에 관한 일반적 현황, 참고사서와 CD-ROM 데이터베이스 활용 및 검색상의 문제, 이용자와 CD-ROM 데이터베이스 활용 및 검색상의 문제, 그리고 CD-ROM 데이터베이스 이용에 관한 전반적 추세 등의 네 부분으로 나누어 분석하였다.

3. 1 CD-ROM 이용의 일반적 현황

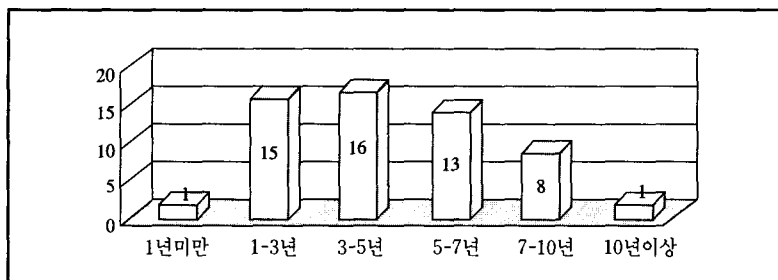
(1) CD-ROM DB 도입 활용기간

조사대상 대학도서관들의 CD-ROM 데이터베이스 활용 현황을 파악하기 위해 이들이 CD-ROM을 최초로 도입 활용한지는 몇 년이 되었는가의 질문을 한 결과, 3년에서 5년 사이가 가장 높은 비율(29.6%, N=16)을 나타냈고, 1년에서 3년 사이는 27.8%(N=15), 5년에서 7년은 24.1%(N=13)를 보임으로서 전반적으로 국내 대학도서관에서의 CD-ROM 도입 및 활용의 시대는 90년대에 들어서서 본격적으로 시작되었으며, 최근 5년 사이에 더욱 활발한 이용이 이루어지고 있음을 알 수 있다(표 1).

(2) CD-ROM DB 최다(最多) 활용 업무

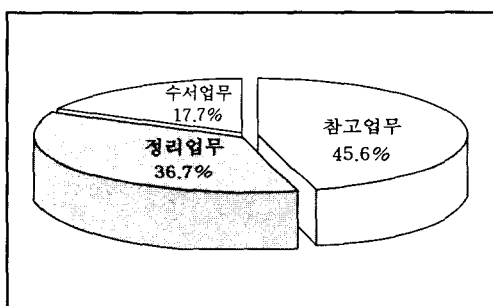
조사대상 도서관 참고사서들을 대상으로 CD-ROM이 어느 업무에 가장 활발하게 이

〈표 1〉 CD-ROM DB 도입 활용기간



용되고 있는지를 알아본 결과, 참고업무 (45.6%), 정리업무 (36.7%), 수서업무 (17.7%)의 순으로 나타나 참고업무에의 활용 비율이 가장 높은 것을 보이고 있는데, 이는 곧 이제 참고사서들에게는 CD-ROM 데이터베이스가 참고정보서비스업무를 위해서는 필수적인 주요 정보원으로서의 역할을 하고 있음을 암시해 주고 있다(표 2).

〈표 2〉 CD-ROM DB의 최대 활용업무



(3) 전체 CD-ROM 타이틀 보유 종수 및 참고정보서비스 활용 CD-ROM 타이틀의 보유 종수

조사대상 도서관들의 전체 CD-ROM 타이틀 보유 종수는 기관별로 차이를 보이고 있어 적게는 10종에서 많게는 244종에 이르기

까지 다양하며, 각 도서관당 평균 84종을 보유하고 있는 것으로 나타났다($M=84.0577$, $SD=108.2617$). 이 가운데 참고정보서비스업무에 주로 활용되는 CD-ROM 타이틀의 수 역시 3종에서 60종에 이르기까지 기관별로 다양하나 평균은 15종으로 밝혀졌다($M=15.4314$, $SD=11.4320$).

(4) 참고정보서비스에의 CD-ROM DB 최대 이용 순위

참고정보서비스에 주로 활용되고 있는 국내의 CD-ROM 데이터베이스 중에서 평소에 이용도가 가장 높은 데이터베이스의 순위별 조사 결과는 〈표 3〉과 같다. 전체적으로 볼 때 인용색인 등 외국의 CD-ROM 데이터베이스가 국내의 CD-ROM 데이터베이스에 비해 이용도가 높은 편이나 국내 CD-ROM 데이터베이스도 다수 포함되어 있음을 보여 주고 있다.

3. 2 참고사서와 CD-ROM 이용

(1) 참고질문에서의 CD-ROM DB 이용빈도
참고사서들이 CD-ROM 데이터베이스를

〈표 3〉 참고정보서비스에의 CD-ROM DB 최다 이용순위

순위	데이터베이스명	빈도(%)
1	SCI	26(22.8)
2	DAO	18(15.8)
3	ERIC	12(10.5)
4	SSCI	10(8.8)
5	MEDLINE	9(7.9)
6	한국문헌목록정보(국립중앙)	9(7.9)
7	국회도서관문헌정보(국회)	8(7.0)
8	정기간행물기사색인(국회)	7(6.1)
9	조선왕조실록	6(5.3)
10	CAT-CD 450	5(4.4)
11	EI-COMPENDEX-PLUS	4(3.5)
합 계		114(100.0)*

*복수로 응답한 수입

〈표 4〉 참고질문에의 CD-ROM DB 이용빈도

단위: 명(%)

이용 빈도	빈도(%)
1주에 2-3번 정도	29(53.7)
1주에 1번 정도	13(24.1)
2주에 1번 정도	5(9.3)
1개월에 1번 정도	7(12.9)
합 계	54(100.0)

이용하여 참고질문에 해답을 제공하는 빈도 수는 "1주에 2-3번 정도"가 가장 높은 비율을 보이고 있으며(53.7%, N=29), 다음으로 "1주에 1번 정도"(24.1%, N=13)로서, 전체의 약 78%가 적어도 1주에 1번 이상은 CD-ROM 데이터베이스의 이용을 통해 해답 제공을 하고 있는 것으로 밝혀졌다(표 4).

한편 CD-ROM 데이터베이스의 이용빈도와 CD-ROM 도입 활용기간과의 사이에는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났는데,

즉 CD-ROM 이용빈도가 낮을수록 상대적으로 도입 활용기간이 짧은 것을 보이고 있다(표 5).

(2) CD-ROM DB 검색기법의 숙련정도

조사대상 대학도서관에서 근무 중인 참고사서의 CD-ROM 데이터베이스 검색기법에 대한 익숙함의 정도를 알아보기 위한 질문에 스스로가 느끼기에 "익숙하다"고 응답한 경우가 59.3%(N=32)에 불과하였다(표 6).

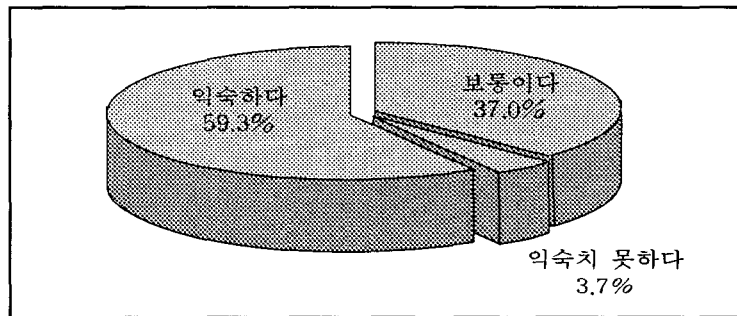
〈표 5〉 CD-ROM 도입활용기간에 따른 이용빈도

단위: 명(%)

		이 용 빈 도				전 체
		1주2-3번	1주1번	2주1번	1개월1번	
도 입 활 용 기 간	1년미만	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.8)	0 (0.0)	1 (1.8)
	1-3년	5 (9.3)	4 (7.4)	1 (1.8)	5 (9.3)	15 (27.8)
	3-5년	11 (20.4)	3 (5.6)	0 (0.0)	2 (3.6)	16 (29.6)
	5-7년	5 (9.3)	5 (9.3)	3 (5.6)	0 (0.0)	13 (24.1)
	7-10년	7 (12.9)	1 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (14.8)
	10년이상	1 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.8)
	계	29 (53.7)	13 (24.1)	5 (9.3)	7 (12.9)	54 (100.0)

$\chi^2 = 27.169, p < .027$

〈표 6〉 CD-ROM DB 검색기법숙련정도



그러나 오늘날과 같이 전자정보원을 많이 다루고 있는 도서관 환경에서는 사서들에게 있어서 이와 같은 기본적인 정보검색기술은 필수적인 것임을 고려할 때 참고사서들의 검색기법에 대한 훈련은 어떤 형태로든 강화되어야 할 것으로 생각된다.

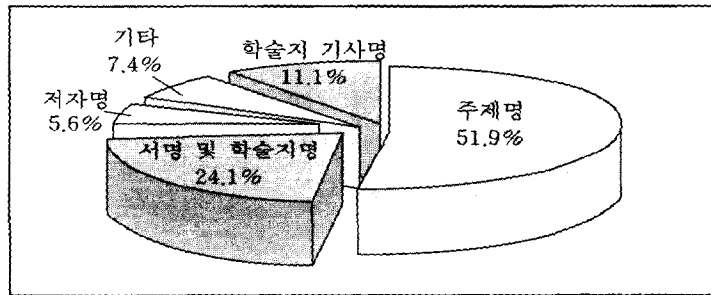
(3) CD-ROM DB 검색기법의 습득경로
일반적으로 참고사서들이 학교교육 이외에 CD-ROM DB 검색기법을 습득하는 경로는 무엇인지를 조사해 본 결과에 따르면, “제품의 안내서나 매뉴얼을 통해서”(64.8%, N=35)라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났다. “공급업체의 교육이나 강습을 통하여”

〈표 7〉 CD-ROM DB 검색기법의 습득경로

단위: 명(%)

습득 경로	빈도(%)
제품의 안내서나 매뉴얼을 통하여	35(64.8)
공급업체의 교육이나 강습을 통해서	12(22.2)
동료사서로부터	7(13.0)
도서관 내에서의 별도의 교육이나 강습을 통하여	0(0.0)
기 타	7(12.9)
합 계	54(100.0)

〈표 8〉 CD-ROM DB 검색의 접근점



(22.2%, N=12)가 다음 순위였으며, “동료사서들로부터”(13.0%, N=7) 익혔다는 경우도 있었다. 도서관내에서는 사서들을 위한 별도의 교육이나 강습은 전연 없는 것으로 나타나, 결국 사서들 입장에서는 이와 같은 검색기법은 어떤 형태로든 스스로 익혀야만 한다는 사실을 미루어 알 수 있다(표 7).

N=6)의 순이며, “저자명”에 의한 접근은 5.6%(N=3)로 가장 낮은 비율을 보이고 있다(표 8). 기타란에 “키워드”, “수납번호” 또는 “ISSN”이라고 응답한 경우도 있는데 키워드를 주제명의 범주에 포함 시킨다면 전체적으로 볼 때 주제에 의한 접근이 가장 일차적인 접근방법인 것으로 보인다.

(4) CD-ROM DB 검색을 위한 접근점 (access point)

CD-ROM 데이터베이스 검색시 가장 먼저 접근하는 방법에 대해 참고사서들 중 과반수가 “주제명”(51.9%, N=28)에 의해서라고 응답하였다. 다음으로는 “서명 및 학술지명”(24.1%, N=13), “학술지 기사명”(11.1%,

3. 3 이용자와 CD-ROM 이용

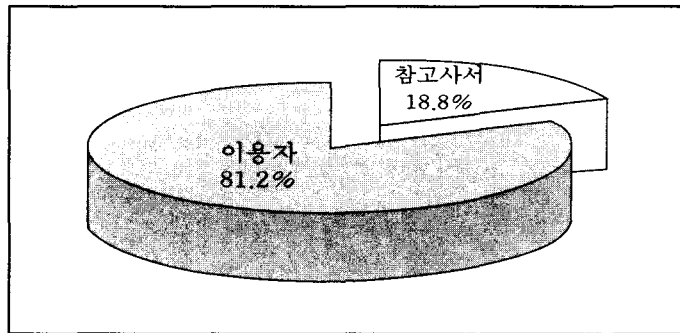
(1) CD-ROM DB 이용교육 프로그램 현황
 조사대상 도서관들의 이용자를 위한 CD-ROM 데이터베이스 이용교육 프로그램 현황에 관해 조사한 결과, “정규적으로 있다”는 비율은 14.8%(N=8)에 불과했으며, 전혀

〈표 9〉 CD-ROM DB 이용교육 프로그램 현황

단위: 명(%)

이 용 교 육 프 로 그 램	빈도(%)
정규적으로 있다	8(14.8)
원하는 이용자에게 수시로 교육시킨다	22(40.8)
유인물을 통하여 스스로 익히도록 한다	18(33.3)
없다	6(11.1)
합 계	54(100.0)

〈표 10〉 사서와 이용자 간의 검색비율



“없다”는 비율도 11.1%(N=6)를 보이고 있다. 검색기법에 있어서는 “원하는 이용자에게 수시로 교육”(40.8%, N=22)시키거나, “이용안내를 위한 유인물을 통하여 스스로 익히도록 한다”(33.3%, N=18)는 두 경우 비율의 합이 74.1%로, 전반적으로 이용자들 역시 위의 참고사서들의 경우와 동일하게 CD-ROM 데이터베이스를 이용하려면 사서에게 도움을 청하거나 이용방법을 스스로 습득을 해야만 되는 것으로 사료된다(표 9).

(2) 참고사서의 검색과 이용자의 직접검색의 비율

참고질문에 대한 해답을 CD-ROM 데이터베이스의 검색을 통해 해결할 경우, 이를 위

해 사서가 검색해 주는 경우와 이용자로 하여금 직접 검색토록 하는 비율을 조사해 본 결과, 사서가 검색해 주는 비율은 18.8%, 이용자가 직접 하는 비율은 81.2%로 이용자들이 직접 검색하는 비율이 월등 높은 것으로 나타났다(표 10). 이와 같은 현상은 온라인 검색과 달리 CD-ROM 검색의 경우에는 사서가 아닌 최종이용자의 직접검색이 보편화 되어가고 있다는 것을 시사해 주고 있다.

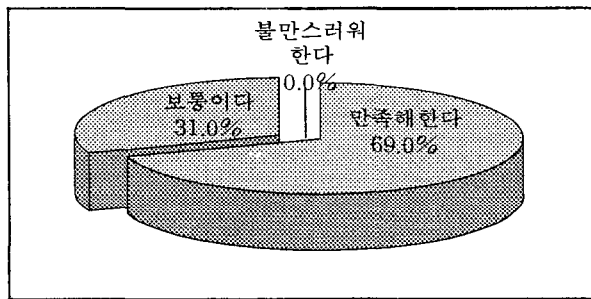
(3) 이용자들의 CD-ROM 검색상의 문제점
참고사서의 입장에서 볼 때 이용자들이 CD-ROM 데이터베이스를 직접 검색하는 경우 가장 어려움을 겪을 것이라고 생각되는 측면은 “CD-ROM 시스템의 조작방법에서”

〈표 11〉 이용자의 CD-ROM 검색상의 문제점

단위: 명(%)

검색상의 어려움	빈도(%)
관련 CD-ROM 선정면에서	8(14.8)
탐색용어 선정면에서	14(26.0)
불리언논리 이용방법에서	6(11.1)
CD-ROM 시스템 조작방법에서	26(48.1)
합 계	54(100.0)

〈표 12〉 CD-ROM DB 검색결과에 대한 이용자의 반응



(48.1%, N=26)일 것이라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났다. 다음으로는 “탐색용어 선정면에서”(25.9%, N=14)이며, “관련 CD-ROM 선정면에서”나 “불리언논리 이용방법에서”는 각기 14.8%와 11.1%의 비율을 보이고 있다(표 11).

(4) CD-ROM DB 검색결과에 대한 이용자의 반응

CD-ROM 데이터베이스 검색에 의한 참고정보서비스 제공의 결과에 대하여 이용자는 대체로 어떻게 느끼고 있는가의 반응을 참고사서가 관찰한 결과에 따라 살펴보았다. “만족해한다”는 비율이 69.0% (N=37), “보통이다”는 비율은 31.5%(N=17)로서 이용자들은 전반적으로 CD-ROM 검색결과에 대하여

만족감을 표명하고 있는 것으로 나타났다(표 12).

한편 참고사서의 CD-ROM 검색기법의 숙련정도와 이용자의 검색 결과에 대한 반응은 유의한 차이를 보이고 있었다. 즉 검색기법에 익숙한 정도가 높을수록 이용자의 만족도도 높은 것으로 나타나고 있는데, 이는 검색기법의 숙련정도는 사서의 이용자에 대한 서비스의 질적 수준과 관계되므로 결국 이용자의 만족도에도 영향을 미치고 있는 것이 아닌가 추측된다(표 13).

(5) 이용자의 CD-ROM DB 검색 후 처리 방법

이용자가 CD-ROM 데이터베이스 검색 후 그 결과를 처리하는 방법은 “디스켓에 다

〈표 13〉 사서의 검색기법 숙련정도에 따른 이용자의 반응

단위: 명(%)

		이용자의 반응			
		만족해한다	보통이다	불만스러워한다	전 체
숙 련 정 도	익숙하다	27 (50.0)	5 (9.2)	0 (0.0)	32 (59.2)
	보통이다	9 (16.7)	11 (20.3)	0 (0.0)	20 (37.0)
	익숙치 못하다	1 (1.9)	1 (1.9)	0 (0.0)	2 (3.8)
	계	37 (68.5)	17 (31.5)	0 (0.0)	54 (100.0)

$\chi^2=9.176, p<.010$

〈표 14〉 이용자의 CD-ROM 검색후 처리방법

단위: 명(%)

검색후 처리방법	빈도(%)
그냥 읽어보거나 메모한다	7(13.2)
종이에 프린트아웃한다	5(9.4)
디스켓에 다운로드를 받는다	40(75.5)
잘 모르겠다	1(1.9)
합 계	53(100.0)

무응답 1명

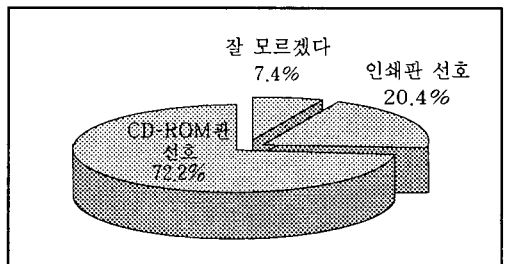
온로드를 받는다”(75.5%, N=40)라는 비율이 압도적으로 높게 나타났으며, “그냥 읽어보거나 메모한다”(13.2%, N=7)가 다음 순위를 보이고 있다. “종이에 프린트아웃한다”(9.4%, N=5)는 비율이 가장 낮은 것은 외국의 경우와는 달리 대부분의 우리 대학도서관 들에는 이용자들을 위한 프린터 사용 서비스가 갖추어져 있지 않은데 기인하는 것이 아닌가 생각된다.(표 14).

3. 4 CD-ROM 이용의 전반적 추세

- (1) CD-ROM판과 인쇄판 간의 선호도 및 그 이유

조사대상 도서관의 참고사서들 중 72.2% (N=39)가 평소에 참고정보서비스 수행 중 CD-ROM판을 인쇄판 보다 더 선호한다고 응답하였다(표 15).

〈표 15〉 CD-ROM판과 인쇄판 간의 선호도



이에 대한 이유로 단연 높은 비율을 보이고 있는 것은 “검색의 결과를 신속하게 얻을 수

있게 때문”(79.4%, N=31)이라는 것으로 나타났으며, “검색결과를 프린트아웃하거나 디스켓에 다운로드 받을 수 있으므로”와 “최신자료 검색이 가능하기 때문에”라는 이유에는 7.7%의 동일한 비율을 보이고 있다(표 16). 이로 미루어 볼 때 CD-ROM판의 이용은 최신성이나 편리성도 중요하지만 검색의 신속성이 그 무엇보다 중요한 요소로 꼽히고 있음을 알 수 있다.

한편 CD-ROM판의 선호도와 CD-ROM

이용교육 프로그램의 유무와는 유의한 관계를 보이고 있다. 즉 이용자들을 위한 이용교육 프로그램이 정규적으로 또는 수시로 있는 경우 CD-ROM판을 인쇄판보다 더 선호하고 있음을 알 수 있다(표 17).

(2) 동일자료의 인쇄판 구독중지 여부 및 그 사유

최근에 와서는 서지, 색인 등과 같은 2차 도구의 경우, 인쇄판과 동일한 CD-ROM판이

〈표 16〉 CD-ROM판의 선호 이유

단위: 명(%)

선 호 이 유	빈도(%)
검색의 결과를 신속하게 얻을 수 있으므로	31(79.4)
이용방법이 쉬우므로	1(2.6)
검색결과를 프린트아웃하거나 디스켓에 다운로드 받을 수 있으므로	3(7.7)
최신자료 검색이 가능하므로	3(7.7)
기 타	1(2.6)
합 계	39(100.0)*

* 〈표 15〉의 CD-ROM판 선호 응답자수임

〈표 17〉 CD-ROM판 선호도에 따른 이용교육 프로그램 유무

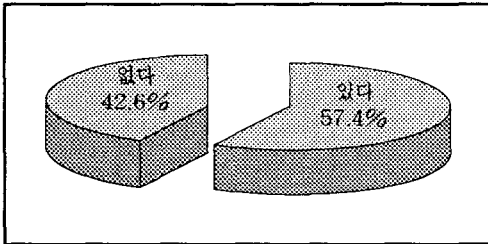
단위: 명(%)

		선 호 도			
		CD-ROM판 더 선호	인쇄판 더 선호	잘 모르겠다	전 체
이 용 교 육 프 로 그 램	정규적으로 있다	8 (14.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (14.8)
	원하는 이용자에게 수시로 교육시킨다	17 (31.5)	5 (9.3)	0 (0.0)	22 (40.8)
	유인물을 통하여 스스로 익히도록 한다	13 (24.1)	4 (9.3)	1 (1.8)	18 (33.3)
	없다	1 (1.8)	3 (5.6)	2 (3.8)	6 (11.1)
	계	39 (72.2)	12 (22.2)	3 (5.6)	54 (100.0)

$\chi^2=17.257, p<.008$

함께 제작되는 경우가 많다. 이와 같은 추세에 따라 도서관에서는 CD-ROM판의 도입과 함께 동일자료의 인쇄판 구독을 중지하는 사례도 종종 발생한다. 조사대상 대학도서관들에서는 최근 5년 이내에 이와 같은 인쇄판의 구독중지 사례가 있었는지의 여부를 물어본 결과, 과반수가 “있다”(57.4%, N=31)라고 응답함으로써 CD-ROM의 도입과 함께 인쇄판의 구독중지 현상이 실제로 나타나고 있음을 알 수 있다.(표 18).

〈표 18〉 동일자료의 인쇄판 구독중지 여부



인쇄판 구독중지의 경우 그 이유가 무엇인지 가장 주된 이유로부터 순위를 조사해본 결과, “이용자들이 인쇄판보다 CD-ROM 판을 더 선호한다”(34.7%, N=136)는 것이 첫 번째의 이유로 지적되었으며, “인쇄판을 보관할 공간이 부족하다”(28.3%, N=111)

는 것이 다음의 이유이었다. 인쇄판은 “가격이 너무 비싸다”거나 또는 “도서관에서 많이 이용되지 않기 때문”이라는 이유는 각기 19.9%, 17.1%를 보여주고 있다(표 19). 이와 같은 현상이 과거와는 달리 대학도서관에서는 재정문제나 공간문제도 중요하기는 하지만 이용자가 선호하는 자료의 우선 제공이라는 측면을 고려하고 있다는 데서 오는 것이라면 이는 꽤 바람직한 현상이 아닐 수 없다.

한편 인쇄판 구독중지의 여부와 참고정보서비스에의 CD-ROM 이용빈도와는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났는데, 즉 CD-ROM 이용빈도가 높은 경우일수록 인쇄판 구독중지의 비율도 높게 나타나는 현상을 보이고 있다(표 20).

3) CD-ROM 활용 이후 참고질문의 수적 변화

참고정보서비스에 CD-ROM이 도입 활용되면서 도입 당시에 비해 참고질문의 수에 어떠한 변화가 있는지의 상황을 조사해 보았다. 이에 대해 “참고질문의 수가 많이 증가하였다”는 비율이 11.3%(N=6), “점차 증가추

〈표 19〉 인쇄판 구독중지 사유

단위: 명(%)

순위	구독중지이유	빈도(%)
1	이용자들이 인쇄판보다 CD-ROM을 선호한다	136(34.7)
2	인쇄판을 보관할 공간이 부족하다	111(28.3)
3	인쇄판은 가격이 너무 비싸다	78(19.9)
4	인쇄판은 도서관에서 많이 이용되지 않는다	67(17.1)
합 계		392(100.0)*

*복수로 응답한 수입

〈표 20〉 CD-ROM 이용빈도에 따른 인쇄판 구독중지 여부

단위: 명(%)

		인쇄판 구독중지 여부		
		있다	없다	전체
이용빈도	1주 2-3번	23(42.6)	6(11.1)	29(53.7)
	1주 1번	5(9.3)	8(14.8)	13(24.1)
	2주 1번	2(3.7)	3(5.6)	5(9.3)
	1개월 1번	1(1.8)	6(11.1)	7(12.9)
	계	31(57.4)	23(42.6)	54(100.0)

$\chi^2=12.268, p<.007$

〈표 21〉 CD-ROM DB 활용 이후의 참고질문 수적 변화

단위: 명(%)

참고질문의 수	빈도(%)
참고질문의 수가 많이 증가하였다	6(11.3)
점차 증가추세에 있다	25(47.2)
별 변화가 없다	15(28.3)
감소하고 있다	7(13.2)
합 계	53(100.0)

무응답 1명

세에 있다”는 비율이 47.2%(N=25)로 전체적으로 볼 때 과반수의 도서관에서는 CD-ROM 도입과 함께 참고질문의 수도 증가하고 있음을 경험하고 있다는 것을 알 수 있다(표 21).

(4) CD-ROM DB 활용에 대한 참고사서의 견해

참고정보서비스를 위한 CD-ROM 데이터베이스의 활용에 대한 참고사서들의 종합적 견해 조사결과에 따르면, “참고정보서비스 제공을 위해서는 CD-ROM의 활용이 반드시 필요하다”는 긍정적인 견해가 88.9%(N=48)로 단연 압도적임을 보이고 있다(표 22). 일부 사서들은 “CD-ROM이 유용하기는 하나

크게 도움이 되지는 않는다”(11.1%, N=6)라는 부정적인 생각을 갖고 있기도 하나, 전반적으로 볼 때 효율적인 참고정보서비스 제공을 위해 CD-ROM은 이제 필수 불가결한 정보원이 되고 있다는 사실에 대한 인식은 사서들 간에 확고하게 정착되어가고 있음을 알 수 있다.

참고정보서비스의 주체가 되는 참고사서들의 CD-ROM에 관한 견해는 도서관 참고정보서비스 전반에 영향을 미치는 중요한 요소가 된다. 따라서 참고사서들의 CD-ROM 활용에 대한 견해를 바탕으로 CD-ROM 이용빈도와 인쇄판 구독중지 여부와의 관계를 조사한 결과 이들 모두 유의한 관계를 보이고 있었다. 즉 참고사서들이 CD-ROM 활용

〈표 22〉 CD-ROM DB 활용에 대한 참고사서의 견해

단위: 명(%)

참고사서의 견해	빈도(%)
참고정보서비스 제공을 위해서는 CD-ROM의 활용이 반드시 필요하다	48(88.9)
참고정보서비스 제공을 위해서는 CD-ROM이 유용하기는 하나 크게 도움이 되지는 않는다	6(11.1)
참고정보서비스 제공에는 CD-ROM이 별로 도움이 되지 않는다	0(00.0)
합 계	54(100.0)

〈표 23〉 CD-ROM 이용빈도에 따른 참고사서의 견해

단위: 명(%)

		참고사서의 견해			
		CD-ROM 반드시 필요	유용하나 크게 도움 안됨	별로 도움 안됨	전 체
이용빈도	1주 2-3번	29 (53.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (53.7)
	1주 1번	9 (16.6)	4 (7.4)	0 (0.0)	13 (24.1)
	2주 1번	5 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (9.3)
	1개월 1번	5 (9.3)	2 (3.7)	0 (0.0)	7 (12.9)
	계	48 (88.9)	6 (11.1)	0 (0.0)	54 (100.0)

$\chi^2=10.874, p<.012$

〈표 24〉 인쇄판 구독중지여부에 따른 참고사서 견해

단위: 명(%)

		참고사서의 견해			
		CD-ROM 반드시 필요	유용하나 크게 도움 안됨	별로 도움 안됨	전 체
구독중지여부	있다	30 (55.6)	1 (1.8)	0 (0.0)	31 (57.4)
	없다	18 (33.3)	5 (9.3)	0 (0.0)	23 (42.6)
	계	48 (88.9)	6 (11.1)	0 (0.0)	54 (100.0)

$\chi^2=4.582, p<.032$

에 긍정적인 견해를 가지고 있는 경우 CD-ROM 이용빈도도 높은 경향을 보이고 있으며(표 23), CD-ROM 활용에 대한 긍정적인 견해를 가지고 있는 경우일수록 그렇지 않은 경우에 비해 인쇄판 구독중지의 비율이 높은 것을 보이고 있다(표 24).

4. 요약 및 결론

본 연구에서는 국내 주요 대학도서관에서의 참고정보서비스를 위한 CD-ROM 활용 현황을 분석함으로써 CD-ROM의 이용을 통하여 보다 효율적인 참고정보서비스 체제를 수립하는데 도움이 될 수 있는 기초적 자료를 제공함에 그 목적을 두었다.

전국적으로 장서수 20만권 이상을 보유하고 있는 대학도서관을 조사대상으로 하여 질 문지에 의한 우편조사로 자료를 수집하였으며, 이를 바탕으로한 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 조사대상 대학도서관들에서 CD-ROM을 본격적으로 도입 활용한 시기는 90년대에 들어와서부터이었으며, 최근 5년 사이에 활발한 CD-ROM의 활용이 이루어지고 있는 것으로 나타났다.

2) CD-ROM 최다 활용업무는 참고업무 영역이며, 조사대상 대학도서관의 평균 CD-ROM 타이틀 보유 종수는 84종, 참고정보서비스에 주로 활용되는 평균 타이틀 종수는 15종인 것으로 밝혀졌다.

3) 전체의 약 78%가 적어도 1주에 1번 이상은 참고질문을 위해 CD-ROM을 이용하고

있으며, 약 60%의 참고사서들이 스스로 CD-ROM 검색기법에 익숙하다고 느끼고 있었다. 한편 검색기법의 습득은 주로 제품의 안내서나 매뉴얼을 통해서 이루어졌으며, CD-ROM 검색을 위한 접근점은 주로 주체명에 의해 이루어지고 있다.

4) 이용자를 위한 CD-ROM 검색기법의 교육은 별도의 정규교육이 있다는 곳이 15.4%에 불과했으며, 원하는 이용자에게 수시로 교육시키거나, 유인물을 통하여 스스로 익히도록 한다는 비율이 74.1%로 나타났다.

5) 참고질문에 대한 해답을 찾기 위한 이용자와 참고사서 간의 CD-ROM 검색 비율은 81.2% : 18.8%로 이용자가 직접 검색하는 비율이 높은 것을 보이고 있다. 참고사서가 인식하고 있는 사용자들의 검색상의 가장 큰 어려움은 CD-ROM 시스템의 조작방법인 것으로 지적되고 있으며, 검색결과에 대한 이용자의 반응은 전반적으로 만족도가 높은 것으로 밝혀졌다. 이용자들은 검색 후 그 결과를 주로 디스켓에 다운로드 받는 것으로 나타났다.

6) 참고사서들은 대체로 인쇄판보다는 CD-ROM판을 선호하고 있으며, 검색결과를 신속하게 얻을 수 있다는 것이 주된 이유인 것으로 밝혀졌다. 최근 5년 이내에 동일자료에 대한 인쇄판의 구독중지 사례의 발생율은 57.4%를 보이고 있으며, 이에 대한 가장 주요한 이유는 이용자들이 인쇄판보다는 CD-ROM판을 더 선호하기 때문인 것으로 밝혀졌다.

7) CD-ROM 도입 활용과 함께 참고질문의 수는 증가추세에 있으며, 참고정보서비스

업무를 위한 CD-ROM 활용에 대한 참고사서들의 견해는 매우 긍정적인 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 미루어 볼 때 오늘날 참고정보서비스의 기능 증진을 위한 CD-ROM의 영향력은 지대하며, 앞으로도 그 활용 범위는 더욱 확대될 것으로 예측할 수 있다. 이와 같은 결과를 바탕으로 하여 본 연구에서는 다음과 같은 몇 가지의 제언이 가능하리라고 생각된다.

1) 직원들은 물론 이용자들을 위한 CD-ROM 검색기법에 관한 체계적인 교육이 반드시 있어야 한다. 미래의 CD-ROM 활용은 궁극적으로 최종이용자 수준에서 이루어져야만 하므로 이들을 위한 정규 이용교육 프로그램이나 CD-ROM 시스템 조작방법, 불리언논리 사용 등 검색기법에 대한 훈련은 이용자의 직접 탐색을 위해 절대적으로 필요할 것이다.

2) 도서관의 입장에서는 CD-ROM이 전체

도서관 업무들 중 참고업무를 위해 많이 활용되고 있다는 사실뿐만 아니라 효율적인 참고정보서비스 제공을 위해 CD-ROM이 차지하고 있는 비중의 증가에 대비하기 위해서 CD-ROM LAN 환경의 설치 및 보다 많은 CD-ROM 타이틀 구입을 위한 적절한 예산을 마련하여야 할 것이다. 이와 관련하여 인쇄판과 CD-ROM판 자료의 중복구입 여부에 관한 문제도 신중히 고려하여 효율적인 예산 관리가 이루어져야 할 것이다.

3) 참고사서들은 CD-ROM에 의한 정보검색이 참고정보서비스업무의 주요한 부분임을 인식하고 CD-ROM 이용자에게 탐색방법, 탐색전략, 탐색결과 등의 이해를 돕는 등 이용자를 위한 지원에 적극적인 자세를 가짐으로서 CD-ROM의 활용이 참고정보서비스의 범위를 확장시키고 봉사의 질을 높이는데 기여할 수 있도록 더욱 노력해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강미혜. 1992. "도서관정보매체로서 CD-ROM의 유용성과 그 이용." 국회도서관보 29(4):5-25.
- 성기주. 1992. "도서관에서의 CD-ROM 활용에 관한 연구." 동대논총 22:155-168.
- 유재욱. 1988. "CD-ROM 검색이 온라인 검색에 미치는 영향." 정보관리연구 19(2):1-16.
- Allen, Gillian. 1990. "CD-ROM Training: What Do the Patrons Want?" RQ 30(1):88-93.
- . 1989. "Patron Response to Bibliographic Databases on CD-ROM." RQ 29 (1):103-110.
- Barbuto, Domenica M. and Elena E. Cevallos. 1994. "The Delivery of Reference Services in a CD-ROM LAN Environment: A Case Study." RQ 34(1):60-76.
- Blumental, Caroline, Mary Jo Howard, and William R. Kinyon. 1993.

- "The Impact of CD-ROM Technology on a Bibliographic Instruction Program." *College & Research Libraries* 54:11-16.
- Bolin, Robert L. 1994. "The Challenge of CD-ROMs for Libraries." *The Reference Librarian* 43:117-130.
- Bucknall, Tim and Rikki Mangrum. 1992. "U-Search: A User Study of the CD-ROM Service at the University of North Carolina at Chapel Hill." *RQ* 31(4):543-553.
- Condic, Kristine Salomon and Frank J. Lepkowski. 1994. "Attitudes of Academic Librarians Toward CD-ROM Indexes and Print Cancellation." *RQ* 34(1):48-58.
- Hixson III, Charles R. 1993. "CD-ROM and the Undergraduate: Reference and Instruction at Risk." *Reference Services Review* 21(3):31-42.
- Kenny, Richard F. and Eileen Schroeder. 1992. "An Evaluation of a Training and Assistance Program for the CD-ROM Databases: Reflections on the Process." *Reference Services Review* 20(2):41-48.
- Lynn, Patricia and Karen Bacsanyi. 1989. "CD-ROMs: Instructional Methods and User Reactions." *Reference Services Review* 17(2):17-25.
- McCarthy, Cheryl A., Sylvia C. Krausse, and Arthur A. Little. 1997. "Expectations and Effectiveness Using CD-ROMs: What Do Patrons Want and How Satisfied Are They?" *College & Research Libraries* pp.128-142.
- Nash, S. and M. C. Wilson. 1991. "Value-Added Bibliographic Instruction: Teaching Students to Find the Right Citations." *Reference Services Review* 19(1):87-92.
- Omaji, Alice. 1994. "Evaluating the Relationship Between User Satisfaction and User Support: A Case Study Based on Curtin University Library." *International Journal of Information & Library Research* 6(1/2):36-49.
- Salomon, Kristine. 1988. "The Impact of CD-ROM on Reference Departments." *RQ* 28(2):203-219.
- Schultz, Kim and Kristine Salomon. 1990. "End Users Respond to CD-ROM." *Library Journal* 1115:56-57.
- Sherman, Chris, ed. 1994. *CD-ROM Handbook*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Steffey, Ramona J and Nikki Meyer. 1989. "Evaluating User Success and Satisfaction with CD-ROM." *Laserdisk Professional* 2:35-45.
- Zweizig, D. L. 1985. "Tailoring Measures to

Fit Your Services.” In B. Katz
and R. A. Fraley, eds. Evaluation of

Reference Services. New York:
Haworth Press. pp.53-61.