

# 대학도서관 이용자의 정보이용형태에 관한 연구

## A Study on Information Seeking Behavior of University Libraries Users

곽 병 희(Byeong-Heui Kwak)\*

### <목 차>

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| I. 서론              | 3. 선행연구           |
| 1. 연구의 필요성과 목적     | III. 설문조사 분석      |
| 2. 연구내용 및 방법       | 1. 응답자의 분포        |
| II. 이론적 배경         | 2. 응답자의 정보이용형태 분석 |
| 1. 정보환경의 변화        | 3. 분석 결과 개선방안     |
| 2. 정보탐색과정의 패러다임 변화 | IV. 결론 및 제언       |

### 초 록

대학도서관이 효율적인 정보서비스를 개발하고, 제공하기 위해서는 무엇보다도 정보서비스 이용 대상자들에 대한 정보이용형태 분석이 선행되어야 한다는 점에 착안하여 전국 주요 5개 국립종합대학교 및 5개 교육대학교에 재직하는 교수, 학생들을 대상으로 정보이용형태에 관한 설문조사를 실시하였다. 그 결과 대학도서관의 주 이용자인 교수 및 학생집단이 도서관이 제공하고 있는 각종 정보서비스 이용 형태에 대하여 어떠한 차이를 보이고 있는지를 알아보고 향후 대학도서관이 효율적인 정보서비스를 개발하고 제공하는데 있어서 개선방안을 제안하였다.

주제어 : 대학도서관 정보서비스, 정보탐색, 정보이용

### Abstract

To promote the efficiency of university library information service, the analysis of information-seeking behavior of information service users must be pre-examined. Under such assumption, this study made a survey of the information-seeking behavior of university faculty and students of five National Universities and the Universities of Education. This research found out the difference of behavior among main users when they sought the information, which was supplied by university libraries, and gave suggestion and advice for the improvement of the university library information service.

Key Words : university libraries information service, information seeking behavior

\* 서울교육대학교 도서관 사서(kwak@snue.ac.kr)

· 접수일 : 2004. 2. 25 · 최초심사일 : 2004. 3. 3 · 최종심사일 : 2004. 3. 12

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

21세기는 정보화 사회, 탈 산업사회, 다원화 사회 등 다양한 용어로 표현되고 있으나, 가장 핵심적인 변화의 모습은 그것이 지적자본(intellectual capital)을 기반으로 운영되는 이른바 지식기반사회(knowledge-based society)가 될 것이라는 점이다. 지식기반 사회에서는 지식, 정보, 데이터 등의 무형의 자원이 핵심자원을 이루고 있고 또한 이 자원은 산업사회를 주도하는 부존 자원의 한계를 뛰어 넘어 무한한 대체재로서 활용될 수 있는 사회가 되고 있다. 따라서 지식기반사회에서는 어떠한 개인, 기업, 국가이든지 그 경쟁력은 물질적 자산보다는 무형자원의 개발력 그리고 이것을 상품화할 수 있는 노동자의 아이디어, 통찰력, 정보 등의 지식기반에 의해 결정될 수 밖에 없다. 즉, 물리력(brutal force) 주도형의 패러다임이 산업사회를 지배하였다면, 지식기반 사회는 지력(mind force) 주도형의 패러다임이 지배하는 사회라고 할 수 있다.<sup>1)</sup> 이처럼 지력을 바탕으로 하는 지식기반 사회는 정보의 효율적인 활용과 관리가 그 기관의 경쟁력 확보의 주요한 도구가 되고 있으며, 부가가치 창출의 시금석이 되고 있다.

오늘날 대학사회에서도 급속히 변모하는 사회·환경적 변화에 부응하여 새로운 교과과정 이 도입되고, 교육의 환경적 변화에 부합하는 교수방법이 개발되어, 교수 및 학생들의 연구와 학습 형태에도 많은 변화와 영향을 미치고 있다. 그러므로 교육과 학습 환경의 변화에 부응하는 학술정보지원 체제를 구축하기 위해서는 대학도서관이 제 역할과 기능을 원활히 수행하여야 할 것이다. 대학도서관이 제 기능과 역할을 다하기 위해서는 우선 이용자가 원하는 자료를 적시에 제공할 수 있어야 하고, 또한 이용자가 자료를 원활히 이용할 수 있도록 적절한 학습환경이 갖추어져 있어야 할 것이다. 지극히 당연해 보이는 이러한 기본적인 서비스는 모든 사람들이 공감할 수 밖에 없는 것이지만 우리의 대학도서관은 이러한 기본적인 서비스마저도 원활하게 제공하고 있지 못하고 있는 실정이다.

그동안 각 대학도서관은 사회적 변화에 편승하여 경쟁적으로 학술정보시스템 구축에 노력하고, 시스템 지향적인 접근으로 하드웨어 중심의 발전은 비약적인 성장을 가져왔다고 할 수 있으나 이용자의 정보이용 형태를 토대로 하는 학술정보시스템의 계획과 운영, 평가 기능은 간과되고 있었다. 이것은 사서와 이용자 사이에 커뮤니케이션의 부재로 인하여 효과적인 정보서비스의 개발과 제공이 원활하지 못하여 발생하는 요인으로 볼 수 있다. 그러므로 대학도

---

1) 유현숙 등, 지식기반사회에서의 한국교육 정책 방향과 과제(서울 : 한국교육개발원, 1999), p.3.

서관이 효율적인 정보서비스를 제공하기 위해서는 무엇보다도 정보서비스의 이용 대상인 이용자의 정보이용 형태에 관하여 실증적인 연구가 선행되어야 한다는 점에 착안하여 본 연구를 착수하였다. 따라서 본 연구는 대학사회를 둘러싼 교육과 연구의 경쟁력을 제고시키고, 효율적인 정보서비스 체제를 구축하기 위하여 대학사회의 정보 이용자들의 정보 이용 형태에 관한 심층적인 분석을 통하여 효율적인 정보서비스의 개선 방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

## 2. 연구내용 및 방법

대학도서관 이용자의 정보이용형태를 심층적으로 분석하기 위한 본 연구의 주요내용은 다음과 같다.

첫째, 대학내 학술정보 이용형태는 도서관을 둘러싼 정보환경의 변화와 밀접한 관련이 있다. 따라서 대학도서관 이용자의 정보이용형태에 영향을 미치는 외적인 환경 변화 요인과 내적인 환경 변화 요인으로 나누어 살펴보고자 한다.

둘째, 정보탐색과정의 패러다임이 어떻게 변화하고 있는지를 살펴보고자 한다.

셋째, 대학내 정보이용자들의 정보 이용형태를 실증적으로 분석하기 위하여 전국 주요 5개 국립종합대학교와 교육대학교에 재직하고 있는 교수 및 학생을 대상으로 설문조사를 실시하여, 정보 입수, 정보이용, 정보서비스 영역으로 나누어 분석하였다

넷째, 상기 설문조사 결과를 토대로 향후 효율적인 학술정보서비스를 제공하기 위한 방안을 제안하였다.

이러한 연구내용을 수행하기 위한 연구방법으로는 문헌 연구와 설문조사를 병행하여 실시하였다. 문헌연구를 토대로 하는 설문조사는 전국 주요 5개 국립종합대학교 및 5개 교육대학교의 교수 및 학생을 대상으로 정보이용 형태에 관하여 조사를 실시하였고, 설문 조사기간은 2003. 1. 20 ~ 2003. 3. 20일까지 우편조사 및 현지 방문을 통하여 자료를 수집하였으며, 수집된 자료는 SPSS WIN 한글판 10.0을 활용하여 분석하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 정보환경의 변화

대학사회에서 학술정보 이용형태는 도서관을 둘러싼 정보환경의 변화와 밀접한 관련이 있다. 따라서 이러한 정보이용 형태에 영향을 미치는 정보환경의 변화를 외적 환경 변화 요인과 내적 환경 변화 요인으로 나누어 살펴보고자 한다.

#### 1) 외적 환경의 변화 요인

현재 국내 대학도서관의 정보이용 환경에 영향을 미치는 외적 환경변화를 살펴보면 크게 정보기술환경, 교육환경, 사회적 환경 변화로 대별할 수 있으며, 그 세부적인 요인은 다음과 같다.

첫째, 새로운 정보 기술의 등장과 발전으로 인하여 정보접근과 이용방식이 변화하게 되었다. 즉, 정보통신 기술을 기반으로 한 가상 공간에서의 정보 네트워크 구축이 가능함에 따라 인터넷으로 대변되는 가상적 정보공간이 출현하여 시간적·물리적 제약을 벗어나 가상적 공간에서의 지식정보의 축적, 유통, 재창출이 가능하게 되어 정보 이용환경에 많은 영향을 미치게 되었다.

둘째, 대학사회의 교육환경의 변화로 인하여 정보이용 환경에 영향을 미치게 되었다. 사회 전반에 걸친 교육환경의 변화는 기존의 폐쇄된 교육에서 열린교육으로 교육환경을 변화시켰으며, 교육의 형태도 Cyber Campus, 원격교육, 재택 수업 등 새로운 개념들이 도입되고 있다. 이러한 교육환경의 변화에 따라서 정보 이용자는 시간이나 지리적 거리에 구애됨이 없이 개인이 필요한 지식과 정보를 입수할 수 있는 환경이 구축됨에 따라서 전통적인 도서관에서와는 달리 교육의 환경적 변화에 따른 정보 이용 형태가 변화하게 되었다.

셋째, 사회적 환경의 변화이다. 21세기는 정보화 사회, 탈 산업사회, 다원화 사회 등 다양한 용어로 표현되고 있지만 가장 핵심적인 변화의 모습은 지적 자원을 기반으로 운영되는 이른바 지식기반 사회가 될 것이라는 점이다. 따라서 사회 전반에 걸쳐 지식기반사회로 진입하면서 지식의 효율적인 활용과 관리가 대학사회의 연구력 향상과 기관의 경쟁력 확보에 원동력으로 인식하게 되었다. 따라서 이러한 사회적 환경 변화로 말미암아 지식과 정보를 효율적으로 활용하고자 하는 이용자 정보요구의 전문화, 다양성, 개별화 현상은 도서관의 정보이용환경에 영향을 미치게 되었다.

## 2) 내적 환경의 변화 요인

도서관의 정보이용 형태에 영향을 미치는 내적인 환경변화 요인으로 소장매체, 업무환경, 서비스 환경의 변화 요인으로 나누어 살펴보고자 한다.

첫째, 지식정보화사회에서는 정보의 생산과 소비가 다양한 형태로 나타나며 정보를 수록하는 매체도 다양하게 변화하고 있다. 이에 따라 종전의 인쇄매체가 대부분을 차지하는 도서관 자료가 점차 전자매체자료의 비중이 높아지고 있고, 분야에 따라서는 전자매체로만 정보가 생산되어 이용자에게 제공되고 있다.<sup>2)</sup> 이러한 소장매체의 변화는 이용자들의 정보이용 형태에 영향을 미치게 되었다.

둘째, 도서관 업무환경에서도 각종 통신 기반 시설과 정보시스템의 발전으로 인하여 도서관의 제 업무 영역에서 많은 변화를 경험하게 되었다. 특히, 인터넷의 등장은 도서관의 물리적 공간개념을 가상공간으로 확장시킴으로써 정보접근 및 검색 행태에 많은 변화를 초래하고 있으며, 매체와 정보 환경의 변화에 따른 도서관 업무는 전자화된 업무환경으로 변화하고 있다. 즉, 전자도서관에서 업무 환경은 책과 인간관계의 함수에서 정보와 네트워크의 관계로 그 중심이 이동되고 있다. 이에 따라 도서관의 기능도 '지식의 보존'에서 '지식의 접근'으로 그 기능이 전환함에 따라 전자도서관에서는 장서의 의미가 적어지고, 서지와 소장 구분도 불분명하게 된다.<sup>3)</sup> 이와 같이 도서관의 업무 환경이 변화함에 따라서 이용자들의 정보이용 형태에도 영향을 미치게 되었다.

셋째, 21세기 대학도서관은 도서관의 환경변화와 이에 따른 패러다임 변화의 영향으로 도서관자료에서부터 각 기능별 업무영역에까지 많은 변화와 혁신이 요구되고 있다. 무엇보다도 장소와 장서 중심에서 서비스 중심으로 도서관 경영패러다임이 전환되고 있다. 또한 오늘날 도서관의 업무가 도서관 중심에서 이용자 중심으로, 정보자료의 소장 중심에서 접근 중심으로 나아가고 있다. 이를 달리 표현하면, 도서관이 추구해야 할 경영관리의 중심이 '모든 정보는 도서관으로부터', '모든 정보는 이용자를 위하여'라는 방향으로 변화되고 있음을 뜻한다.<sup>4)</sup> 따라서 이러한 서비스 환경의 변화로 말미암아 정보이용 형태가 변화하고 있다.

2) 이상복, "21세기 대학 도서관의 전망과 과제," 제36차 국공립 대학 도서관·정보학 학술세미나 (서울 : 육군사관학교도서관, 2001), p.7.

3) 濟賀宣昭, "電子圖書館 經營論," 現代の圖書館, Vol.36, No.4(1998), p.276.

4) 이상복, 전게서, p.6.

## 2. 정보탐색과정의 패러다임 변화

1980년대 이전까지의 이용자연구는 주로 시스템 중심적 관점(system-oriented perspective)에서 계량적이고 기계적인 측면을 강조하여 정보이용자 개개인의 특성이나 이용자 내부의 인지적 과정을 반영하기보다는 집단적 일반화를 꾀하였다. 이러한 관점은 온라인 정보시스템 설계시에 이용자의 특성을 계층화 혹은 단순화로 이어졌으며, 개별 이용자의 인지 과정을 고려하지 못한 정적이며 융통성이 결여된 시스템이 주로 구축되었다. 1980년 초반 이후 연구된 이용자 중심적 관점(user-oriented perspective)은 이용자의 상황성과 인지적 특성에 초점을 맞춘 것이 특징이다. 이용자 중심의 관점에서 정보탐색과정은 개인의 상황과 특성에 따라 계속적으로 변화하는 동적인 성질을 가지고 있다. 즉, 정보탐색과정에서 탐색자는 외부의 정보시스템이나 내부의 인지적 작용과 상호작용하게 되어 정보요구와 목적도 계속적으로 변화하게 된다. 이러한 불연속은 인지적 관점의 가장 기본적인 특성이다.<sup>5)</sup> 이러한 인지적 관점의 정보탐색과정에 대한 모델링은 Wilson<sup>6)</sup>, Krikelas<sup>7)</sup>, Dervin<sup>8)</sup>, Kuhlthau<sup>9)</sup>, Ellis<sup>10)</sup>, Meho & Tibbo<sup>11)</sup> 등 많은 학자들에 의하여 연구되었다. 특히, Meho & Tibbo는 Ellis의 연구 결과 사회과학자의 정보이용 형태에 관한 일반적인 특성으로 인지한 시작, 연결, 부라우징, 차별화, 모니터링, 추출 외 접근, 네트워킹, 검증, 정보관리 등 4가지 추가적인 특성이 포함해야 한다는 사실을 발견했다. 이러한 관점에서 Meho & Tibbo는 Ellis와는 달리 정보이용형태에 관한 특성을 4개의 서로 관련 있는 단계, 즉 탐색, 처리, 접근, 종결로 그룹화하는 새로운 모형을 <그림 1>과 같이 제안하였다. 탐색단계는 적합한 문헌과 잠재적으로 적합한 문헌을 확인하여 시작하는 단계로 다른 정보원과 커뮤니케이션뿐만 아니라 전통적인 검색도구를 이용하여 정보를 수집하는 활동을 포함한다. 접근단계는 탐색과 처리단계 사이를 연결하는 단계로 특히 온라인 목록, 색인, 초록, 서지 등과 같이 간접적인 정보원을 이용한다. 처리단계는 입수한 정보를 종합하고, 분석하는 단계이며, 종결단계는 연구를 종결하는 단계이다.

5) 정동열, 김성진, 이론정보학(서울 : 한국도서관협회, 2003), pp.172-173.

6) T. D. Wilson, "On User Studies and Information Needs," *Journal of Documentation*, Vol.37, No.1 (1981), pp.3-15.

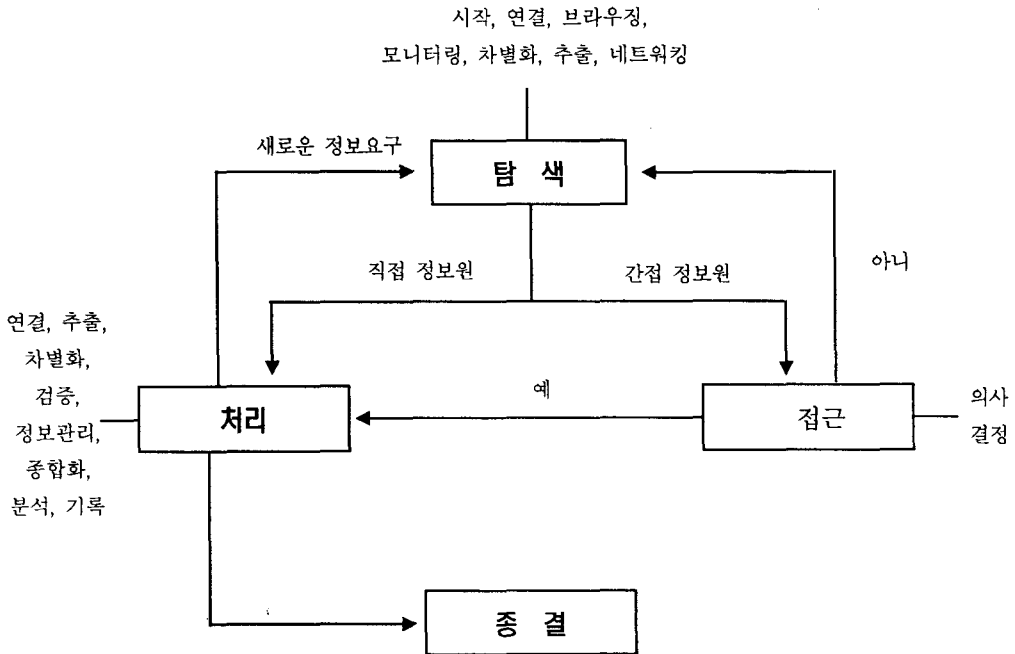
7) J. Krikelas, "Information-Seeking Behavior : Patterns and Concepts," *Drexel Library Quarterly*, Vol. 19, No.2(1983), pp.5-20.

8) B. Dervin, *An Overview of Sensemaking Research : Concepts, Methods, and Results to Date*(Seattle : School of Communication, University of Washington, 1983).

9) C. C. Kuhlthau, "Insider the Search Process : Information-Seeking from the User's Perspective," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.42, No.5(1991), pp.361-371.2

10) D. Ellis, "Modeling the Information-Seeking Patterns of Academic Researchers : A Grounded Theory Approach," *Library Quarterly*, Vol.63, No.4(1993), pp.469-486.

11) Lokman I. Meho, Helen R. Tibbo, "Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists : Ellis's Study Revisited," *JASIST*, Vol.54, No.6(2003), pp.570-581.



<그림 1> 사회과학자의 정보이용형태 단계

<출처> Lokman I. Meho, Helen R. Tibbo, "Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited," *JASIST*, Vol.54, No.6(2003), p.584.

### 3. 선행연구

학술정보 이용형태와 관련하여 그동안 국내에서 수행된 연구는 다음과 같다. 박준식<sup>12)</sup>은 K 대학에 재직중인 사회과학 관련 교수들을 대상으로 교수들의 연구환경에 대한 만족도, 특성 및 연구자료의 이용형태 등을 설문 조사하여 사회과학 분야 교수들의 자료수집 방법과 난이도, 자료수집 소요기간, 검색방법의 선호도, 최신자료 이용률 등을 분석하여 사회과학자들의 연구와 교육에 필요한 정보를 탐색하고 수집하는데 활용하도록 하였다. 정진식<sup>13)</sup>은 이용자들의 정보추구 행동을 분석하기 위하여 교수와 연구원, 교사, 공무원 등으로부터 회수된 설문지를 속성별로 분석하였다. 분석 결과 정보추구동기와 탐색정보 유형에서는 이용자의 속성에 따

12) 박준식 외, "대학교수들의 학술정보원 이용행태분석 : K대학의 사회과학 교수집단을 중심으로," 정보관리학회지, 제17권, 제3호(2000, 9), pp.21-43.

13) 정진식, "이용자의 정보추구행동에 관한 연구," 정보관리학회지, 제17권, 제3호(2000, 9), pp.193-212.

라서 상당한 차이를 나타내고 있으며, 추구행동과 속성간에는 매우 밀접한 상관관계가 있는 것을 밝혔다. 또한 이러한 연구를 통하여 도서관 활성화와 정보서비스 개선을 위한 정책자료로 활용하고자 시도하였다. 이만수<sup>14)</sup>는 대전대학교 중앙도서관 정보서비스에 대한 이용자의 만족도를 조사, 분석하여 서비스의 질을 개선하고, 도서관을 효율적으로 운영하고자 대전대학교 재학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과, 도서관의 시설에 대해서는 대체로 만족하였으나 정보서비스 영역에서는 불만족한 것으로 조사되었다. 또한 사서와 이용자간의 커뮤니케이션이 부족하며, 사서들의 업무처리 태도에 대하여 부정적인 것으로 나타났다. 따라서 이용자들의 요구와 불만사항을 수렴할 수 있는 채널로 홈페이지 게시판을 제안하였다. 윤정옥<sup>15)</sup>은 인터넷의 등장과 디지털 정보자원의 급증으로 변화하는 정보환경에서 한국과학기술정보연구원(KISTI) 정보이용자의 정보 수요와 정보추구 행태를 분석하기 위하여 국내 산·학·연의 과학기술이용자들에게 설문조사를 실시하였다. 설문조사 결과 KISTI는 다양한 이용자층을 위한 과학·기술정보와 원문에 대한 전문정보원이며, 중개기관으로서의 KISTI의 역할과 이용자의 수요에 기반한 서비스와 장서 개발 방향을 재조명하였다. 유사라<sup>16)</sup>는 지속적인 시스템 평가가 정보시스템 관리와 유지에 핵심적인 부분이며 매우 중요한 일부분이라는 관점에서 이용자 중심의 정보시스템 평가, 즉 이용자 정보요구에 대응한 국가과학기술전자도서관(NDSL)의 정보제공 기능을 정보서비스의 효율성과 정보 자체의 효과성 측면에서 분석하였다. 전국적인 이용자를 대상으로 이용자의 이용실태를 트랜잭션 로그파일 분석을 통하여 확인한 후, 이용자의 이용형태와 정보 요구, 그리고 이용자 만족도와 문제점을 설문 조사하여 전자도서관 이용자 정보서비스 기능에 관한 실증적인 문제점 파악과 그에 따른 개선안을 제시하였다. 사공복희<sup>17)</sup>는 Wilson, Krikelas, Dervin, Ellis, Kuhlthau, Leckie, Johnson에 의해 제시된 정보추구 행태에 관한 모형들을 검토하고, 비교·분석하여 정보추구행태에 관한 경험적 연구설계에 활용할 수 있는 일반적인 모형을 제시하였다.

대학사회에서 정보이용 형태와 관련하여 국외에서 수행된 연구로는 Ellis<sup>18)19)</sup>는 사회과학 연구자들의 정보이용형태를 연구하기 위한 데이터 수집과 분석을 위하여 질적 연구방법인 인터뷰와 서로 다른 많은 연구 집단의 정보이용 형태를 분석하기 위하여 경험적인 연구를

14) 이만수, “대전대학교 이용자의 만족도 조사 연구 : 대전대학교 중앙도서관을 중심으로,” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제3호(2001, 9), pp.59-89.

15) 윤정옥, “KISTI 과학·기술정보 이용자의 정보추구행태 연구,” 정보관리연구, 제32집, 제2호(2001), pp.1-25.

16) 유사라, “국가과학기술전자도서관 이용자 정보요구와 이용 형태 분석,” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제1호(2002, 3), pp.25-40.

17) 사공복희, “정보추구행태모형의 비교 연구,” 정보관리학회지, 제20권, 제1호(2003), pp.93-119.

18) D. Ellis, “A Behavioral Approach to Information Retrieval System Design,” *Journal of Documentation*, Vol.45, No.2(1989), pp.171-212.

19) D. Ellis, *op. cit.*, pp.469-486.



수행하였다. 연구 결과 사회과학 연구자의 정보이용형태의 패턴에는 6개의 일반적인 특성이 있음을 발견했다. Ellis가 발견한 일반적인 특성으로 정보를 이용하기 위한 탐색을 시작(starting)하고, 탐색하는 과정에서 확인된 정보원과 다른 참고문헌이나 인용문헌을 연결(chaining)하고, 관심있는 연구 영역의 정보를 훑어보고(browsing), 입수한 정보를 필터링하는 방법으로 정보원에서 이미 알려진 차이점을 이용하며(differentiating), 정기적으로 특정 영역의 정보원을 개발하고, 발전시키기 위하여 모니터링(monitring)하며, 많은 정보원중에서 적합한 자료를 선별하였다(extracting).

Meho와 Tibbo<sup>20)</sup>는 사회과학자들의 정보이용형태에 관한 모형을 개발하기 위하여 연구의 모집단으로 주권없는 국가(stateless nations)를 연구하는 14개국 60명의 사회과학교수들을 대상으로 e-mail을 통하여 인터뷰하여 수집된 데이터를 근거로 연구를 수행하였다. Meho와 Tibbo는 이 연구에서 Ellis가 확인한 시작, 연결, 부라우징, 차별화, 모니터링, 추출 등 정보이용형태에 관한 특성 외에 접근, 네트워킹, 확인, 정보관리 등 4가지 추가적인 특성을 포함해야 한다는 사실을 발견했다. 이러한 관점에서 Meho와 Tibbo는 Ellis와는 달리 정보이용형태에 관한 특성을 4개의 서로 관련 있는 단계, 즉 탐색, 처리, 접근, 종결로 그룹화하는 새로운 모형을 제안하였다.

일본화학정보학회<sup>21)</sup>는 일본의 학술정보 이용 실태를 파악하고, 문제점을 정리하여 국가 또는 대학으로서 취해야 할 정책을 제안하고자 하는 목적에서 학술정보 입수를 위한 시설, 경비 등 학술정보 입수에 관한 일반적인 질문에 관한 설문조사를 실시하였다.

설문 분석 결과, 전자화된 학술정보를 입수하기 위하여 컴퓨터나 인터넷과 같은 통신회선 환경 등 하드웨어적인 면은 잘 정비되어 있으며, 도서관이나 정보센터는 전자화를 위해서 노력하고 있으며, 이용자들이 잘 이용하고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 학술정보시스템이나 데이터베이스를 이용하는데 있어서 이차정보에 관한 지식이 부족한 것으로 나타났다. 또한 연구자는 종량제(사용한 시간만큼 요금 지불)에 의한 정보서비스 보다는 정액제 정보서비스를 선호하였으며, 이용자가 정보를 입수하는데 소요되는 비용 문제 등이 문제점으로 제기되었다.

상기에서 학술정보 이용형태에 관한 국내·외에서 연구가 수행되었으나 대학사회에서 학술정보의 주요 이용자인 학생과 교수를 대상으로 실증적인 연구는 이루어지지 못하였다. 따라서 본 연구는 대학도서관이 제공하는 정보서비스에 대하여 교수 및 학생집단이 어떻게 인식하고 있는가 하는 점에 주안점을 두어 연구를 수행하고자 한다.

20) Meho and Tibbo, *op. cit.*, pp.570-581.

21) 日本化學情報學會, 日本の大學における 情報利用の實態(東京: 日本化學情報學會, 2002).

### Ⅲ. 설문조사 분석

효율적인 학술정보서비스를 개발하고 제공하기 위해서는 무엇보다도 이용자의 정보이용 형태에 관한 실증적인 분석이 선행되어야 한다. 따라서 전국 주요 5개 국립종합대학교와 교육대학교에 재직하고 있는 교수 및 학생을 대상으로 정보이용 형태에 관한 설문조사를 실시하여 그 결과를 분석하였다.

#### 1. 응답자의 분포

본 연구의 측정도구인 설문지는 전국 주요 5개 국립종합대학교 및 5개 교육대학교에 재직하고 있는 교수 200명 및 학생 200명에게 설문지를 배포하여 교수 143명, 학생 166명, 전체 309 명으로부터 유효한 설문지를 회수하였으며, 전체 회수율은 77.3%이었다. 이를 응답자의 인구통계학적 특성별로 분석하면 <표 1>, <표 2>와 같다.

<표 1> 응답자의 인구통계학적 특성(교수집단)

구 분	응답자수(명)	비율(%)	
연령(N=143)	30세 이하	2	1.4
	31세이상~40세이하	27	18.8
	41세이상~50세이하	71	49.7
	51세 이상	43	30.1
	계	143	100
경력(N=143)	1 ~ 5년	31	21.7
	6 ~ 10년	34	23.8
	11 ~ 15년	29	20.3
	16 ~ 20년	32	22.4
	21년 이상	17	11.9
계	143	100	
직급(N=143)	전임강사	15	10.5
	조 교수	30	21.0
	부 교수	33	23.1
	교 수	65	45.5
	계	143	100
전공별(N=143)	인문과학	29	20.3
	사회과학	43	30.1
	자연과학	60	42.0
	예술체육	11	7.7
	계	143	100

<표 2> 응답자의 인구학적 특성(학생집단)

구	분	응답자수	비율
학년별(N=166)	1 학년	27	16.0
	2 학년	51	31.0
	3 학년	43	26.0
	4 학년	45	27.0
	계	166	100
전공별(N=166)	인문과학	68	41.0
	사회과학	34	20.5
	자연과학	58	34.9
	예술체육	6	3.6
	계	166	100

## 2. 응답자의 정보이용형태 분석

### 1) 정보입수에 관한 응답 분석

#### (1) 강의나 연구에 관련한 문제 해결을 위한 정보 입수 방법

강의나 연구에 관련된 정보 입수 방법에 관한 질문에 대해 <표 3>에서 제시한 바와 같이 응답자의 36.6%가 '소속대학 도서관'을 선택하였으며, 그 다음으로 31.4%가 '인터넷을 통해 입수'를 선택하였으며, 21.4%가 '외부 학술정보센터'를 선택하였으며, 10.1%가 '학술회의나 세미나 참석'을, 0.5%가 기타를 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수집단은 '외부 학술정보센터(32.1%)'와 '소속대학 도서관(27.7%)'을 통해서 대부분의 정보가 입수되고 있었으며, 그 외 '인터넷'과 '학술회의나 세미나 참석'을 정보의 입수가 이루어졌다. 이에 반하여 학생집단은 '소속대학 도서관(44.2%)'과 '인터넷(40.1%)'을 통하여 정보의 입수가 이루어지고 있었으며, 그 외 '외부 정보센터'나 '학술회의나 세미나 참석'을 통하여 정보의 입수가 이루어졌다. 본 설문 조사 결과 분석을 통하여 학생들은 소속대학의 도서관을 통하여 강의나 연구와 관련한 문제를 해결하고 있으나 교수의 경우는 외부 학술정보센터를 선호하는 경향을 보이고 있었다.

<표 3> 강의나 연구와 관련한 문제 해결을 위한 정보 입수 방법

설문 구분		소속대학 도서관(%)	외부 학술 정보센터(%)	학술회이나 세미나 참석(%)	인터넷을 통해 입수(%)	기타(%)	비율(사례수)
교수	교육대	26.4	29.2	24.3	19.4	0.7	100.0(144)
	종합대	29.2	35.4	12.3	23.1	-	100.0(130)
	소계	27.7	32.1	18.6	21.2	0.4	100.0(274)
학생	교육대	43.3	12.8	3.7	39.0	1.2	100.0(164)
	종합대	45.2	11.6	1.9	41.3	-	100.0(155)
	소계	44.2	12.2	2.8	40.1	0.6	100.0(319)
전체		36.6	21.4	10.1	31.4	0.5	100.0(593)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

(2) 전공분야에 관한 최신 정보 입수 방법

전공분야에 관한 최신 정보 입수 방법에 관한 질문에 대해 <표 4>에서 제시한 바와 같이 응답자의 31.4%가 '인터넷을 통하여'를 선택하였으며, 그 다음으로 27.1%가 '소속대학 도서관'을 선택하였고, 25.0%가 '외부 학술정보센터'를 선택하였으며, 12.6%가 '학술회이나 세미나 참석'을, 3.5%가 '가상서점'을 선택하였다.

응답집단별 분석에서 교수 집단은 '외부 학술정보센터(36.1%)'와 '학술회이나 세미나 참석(22.4%)'을 통하여 최신 정보를 입수하였으며, 그 외 '인터넷(20.9%)'과 '소속대학 도서관(17.0%)' 등을 통해 최신 정보를 입수하였다. 이에 반하여 학생 집단은 '인터넷(40.6%)'과 '소속대학 도서관(35.8%)'을 통하여 대부분의 최신 정보를 입수하였으며, 그 외 '외부 학술정보센터(15.4%)', '학술회이나 세미나 참석(4.1%)'을 통하여 최신 정보를 입수하였다. 본 설문조사 결과, 학생들은 인터넷이라는 새로운 매체 수단을 통하여 전공분야의 최신 정보를 입수하는데 반하여 교수그룹은 외부 학술정보센터를 이용하는 경향이 있으므로 향후 도서관의 수서정책에 있어서 교수 집단의 최신 연구경향에 대한 보다 세심한 배려가 요청된다.

<표 4> 전공분야에 관한 최신 정보 입수 방법

설문 구분		소속대학 도서관(%)	외부 학술 정보센터(%)	학술회이나 세미나참석(%)	인터넷을 통해입수(%)	가상 서점(%)	기 타 (%)	비율(사례수)
교수	교육대	17.9	35.2	24.8	19.3	2.8	-	100.0(145)
	종합대	15.9	37.1	19.7	22.7	4.5	-	100.0(132)
	소계	17.0	36.1	22.4	20.9	3.6	-	100.0(277)
학생	교육대	37.6	12.1	4.8	39.4	4.8	1.2	100.0(165)
	종합대	34.0	19.0	3.3	41.8	2.0	-	100.0(153)
	소계	35.8	15.4	4.1	40.6	3.5	0.6	100.0(318)
전체		27.1	25.0	12.6	31.4	3.5	0.3	100.0(595)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

(3) 연구수행 과정에서 자료수집의 용이성

연구수행 과정에서 자료수집의 용이성에 관한 질문에 대해 <표 5>에서 나타난 바와 같이 응답자의 40.5%가 '약간 어렵다'를 선택하였고, 38.5%가 '보통이다'를, 14.6%가 '별로 어렵지 않다'를, 3.9%가 '매우 어렵다'를, 2.6%가 '전혀 어렵지 않다'를 응답하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 '보통이다(44.8%)'와 '약간 어렵다(35.0%)'를 대부분 응답하였고, 학생 집단은 '약간 어렵다(45.2%)'와 '보통이다(33.1%)'로 대부분 응답하였다. 본 설문조사 결과 학생그단은 연구수행 과정에서 자료수집의 용이성에 대하여 '약간 어렵다'라는 의견을 많이 제시하였고, 교수집단은 '보통이다'라는 의견을 제시하였다. 따라서 이용자 집단을 대상으로 필요한 자료를 신속히 입수할 수 있도록 조력하기 위하여 도서관 이용교육이나 자료검색에 관한 체계적인 교육이 요청된다.

<표 5> 연구수행 과정에서 자료수집의 용이성

구분	설문	전혀 어렵지 않다(%)	별로 어렵지 않다(%)	보통이다 (%)	약간 어렵다(%)	매우 어렵다(%)	기 타 (%)	비율(사례수)
교수	교육대	2.6	13.2	51.3	31.6	1.3	-	100.0(76)
	종합대	-	19.4	37.3	38.8	4.5	-	100.0(67)
	소계	1.4	16.1	44.8	35.0	2.8	-	100.0(143)
학생	교육대	7.1	22.4	25.9	37.6	7.1	-	100.0(85)
	종합대	-	3.7	40.7	53.1	2.5	-	100.0(81)
	소계	3.6	13.3	33.1	45.2	4.8	-	100.0(166)
전체		2.6	14.6	38.5	40.5	3.9	-	100.0(309)

(4) 연구수행 과정에서 자료수집 어려움의 이유

연구수행에 필요한 자료 수집 어려움의 이유에 관한 질문에 대해 <표 6>에서 제시한 바와 같이 응답자의 37.3%가 '연구에 필요한 자료부족'을, 21.4%가 '필요한 자료의 소재파악 어려움'을, 17.3%가 '정보서비스 부족'을 선택하였고, 10.7%가 '비용부담의 문제', 10.2%가 '자료 찾는 방법의 어려움', 3.1%가 '서비스 자세의 무성'이라고 답하였다.

응답집단별 분석에서 교수 집단은 '연구에 필요한 자료 부족(42.2%)'문제를 지적하였으며, 그 외 '정보서비스의 부족(17.1%)', '비용부담의 문제(16.0%)', '필요한 자료 소재파악 어려움(14.4%)', '자료 찾는 방법의 어려움(9.1%)' 등으로 응답하였다. 학생 집단도 자료수집의 어려움으로 첫째로 '연구에 필요한 자료 부족(33.2%)'을 선택하였고, 그 외 '필요한 자료 소재파악 어려움(27.2%)'과 '정보서비스 부족(17.4%)', '자료 찾는 방법의 어려움(11.1%)' 등으로 답하였다. 본 설문조사 결과, 연구수행 과정에서 자료수집이 어려운 이유로 교수 및 학생 집단 모두 '연구에 필요한 자료의 부족'이라고 제시하였다. 이는 수서 정책에서 학생 및 교수들의 정

보요구에 대한 의견 수렴이 제대로 되지 않았음을 의미하므로 앞으로 수서 정책에 학생 및 교수들의 교육과 연구활동에 부합하는 다양한 의견을 수렴하여야 할 것으로 분석되었다.

<표 6> 연구수행 과정에서 자료수집의 어려운 이유

구분	설문	필요한자료	연구에필요	자료검색	정보	서비스	비용부담	비율(사례수)	
		소재파악	한 자료	방법의	서비스	자세의	의 문제		
		어려움(%)	부족(%)	어려움(%)	부족(%)	무성의(%)	(%)		
교수	교육대	15.1	40.3	11.5	13.7	2.2	17.3	100.0(139)	
	종합대	13.7	44.4	6.5	21.0	-	14.5	100.0(124)	
	소계	14.4	42.2	9.1	17.1	1.1	16.0	100.0(263)	
학생	교육대	27.6	28.8	14.1	16.0	8.0	5.5	100.0(163)	
	종합대	26.8	37.9	7.8	19.0	1.3	7.2	100.0(153)	
	소계	27.2	33.2	11.1	17.4	4.7	6.3	100.0(316)	
전체		21.4	37.3	10.2	17.3	3.1	10.7	100.0(579)	

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

(5) 연구수행 과정에서 자료수집의 만족도

수집한 자료의 만족도에 관한 질문에 대해 <표 7>에서 나타난 바와 같이 응답자의 43.0%가 '보통이다'라고 답하였고, 37.9%가 '조금 만족한다', 12.0%가 '조금 불만스럽다', 5.2%가 '매우 만족한다', 1.9%가 '매우 불만스럽다'를 선택하였다. 응답집단별 분석에서도 교수 집단과 학생 집단은 '보통이다'와 '조금 만족한다'로 대부분 응답하여 양 집단 간의 유사한 결과를 보여주었다. 따라서 앞으로 연구 수행과정에서 수집된 자료의 만족도를 높이기 위하여 교수 및 학생들의 전문화되고 개별화된 다양한 정보 요구 수준에 유의하여야 할 것으로 분석되었다.

<표 7> 연구수행 과정에서 자료수집의 만족도

구분	설문	매우만족	조금만족	보통이다	조금 불만	매우불만	기타	비율(사례수)
		한다(%)	한다(%)	(%)	스럽다(%)	스럽다(%)	(%)	
교수	교육대	3.9	43.4	48.7	2.6	1.3	-	100.0(76)
	종합대	10.4	38.8	37.3	11.9	1.5	-	100.0(67)
	소계	7.0	41.3	43.4	7.0	1.4	-	100.0(143)
학생	교육대	5.9	36.5	36.5	16.5	4.7	-	100.0(85)
	종합대	1.2	33.3	49.4	16.0	-	-	100.0(81)
	소계	3.6	34.9	42.8	16.3	2.4	-	100.0(166)
전체		5.2	37.9	43.0	12.0	1.9	-	100.0(309)

2) 정보이용에 관한 응답 분석

(1) 연구에 필요한 정보를 얻기 위하여 가장 먼저 이용하는 자료

연구시 가장 먼저 이용하는 자료에 관한 질문에 대해 <표 8>에서 나타난 바와 같이 응답자의 22.9%가 '인터넷'을, 15.6%가 '온라인 학술DB'를, 13.9%가 '학술잡지 목차'를, 12.2%가 '학위논문', 9.2%가 '색인초록', 7.9%가 '연구보고서'를 선택하였고, 6.2%가 '관련분야 참고문헌'을 등으로 선택하였다.

응답집단별 분석에서 연구에 필요한 정보를 얻기 위하여 교수 집단은 '온라인 학술DB(22.0%)'와 '학술잡지목차(20.1%)'를 선호하였으며, 이에 반하여 학생 집단은 '인터넷(31.3%)'과 '학위논문(16.8%)'을 선호하였다. 이러한 정보이용 형태는 교수집단의 경우는 최신의 연구 동향을 신속히 파악하기 위하여 온라인 학술DB를 선호한데 반하여 학생 집단은 자료 이용의 신속성, 편의성에 초점을 둔 인터넷 자료를 선호하였다.

<표 8> 연구에 필요한 정보를 얻기 위하여 가장 먼저 이용하는 자료

구분	설문	학술잡지목차 (%)	색인초록 (%)	학위논문 (%)	연구보고서 (%)	도서관사서자문 (%)	온라인 학술DB (%)	인터넷 (%)	연구자개인적접촉 (%)	관련분야참고문헌	도서관 소장 목록 (%)	기타 (%)	비율 (사례수)
교수 별	교육대	17.6	9.9	11.3	14.8	6.3	19.0	13.4	2.1	4.9	0.7	-	100.0(142)
	종합대	23.0	14.3	1.6	6.3	1.6	25.4	12.7	0.8	11.1	3.2	-	100.0(126)
	소계	20.1	11.9	6.7	10.8	4.1	22.0	13.1	1.5	7.8	1.9	-	100.0(268)
학생 별	교육대	5.6	7.5	18.1	3.8	10.0	7.5	35.6	3.8	3.8	4.4	-	100.0(160)
	종합대	11.5	6.4	15.4	7.1	4.5	12.8	26.9	3.2	5.8	6.4	-	100.0(156)
	소계	8.5	7.0	16.8	5.4	7.3	10.1	31.3	3.5	4.7	5.4	-	100.0(316)
전체		13.9	9.2	12.2	7.9	5.8	15.6	22.9	2.6	6.2	3.8	-	100.0(584)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

(2) 전공자료의 경우, 이용하는 자료의 간행년

자주 이용하는 전공자료의 간행년에 관한 질문에 대해 <표 9>에서 나타난 바와 같이 응답자의 72.2%가 '1~3년 경과자료'를, 22.3%가 '4~6년 경과자료'를, 2.9%가 '10년이상 경과자료', 2.6%가 '7~9년 경과자료'라고 응답하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 대부분이 '1~3년 경과자료(75.5%)'를 택하였으며, 학생 집단에서도 '1~3년 경과자료(69.3%)'를 대부분 선호하였다. 따라서 전공자료의 경우 자주 이용하는 자료의 간행년은 교수 및 학생 집단 모

두 간행된 지 1~3년 된 최신 자료를 선호하는 경향을 보이고 있으므로 전공자료의 수서 정책을 수립하는데 있어서 최신 자료의 확보에 더 많은 비중을 두어야 할 것으로 분석되었다.

<표 9> 전공자료의 경우, 이용하는 자료의 간행년

설문 구분		1-3년 경과 자료(%)	4-6년 경과 자료(%)	7-9년 경과 자료(%)	10년이상 경과자료(%)	기타 (%)	비율(사례수)
교수	교육대	75.0	22.4	1.3	1.3	-	100.0(76)
	종합대	76.1	20.9	3.0	-	-	100.0(67)
	소계	75.5	21.7	2.1	0.7	-	100.0(143)
학생	교육대	78.8	17.6	2.4	1.2	-	100.0(85)
	종합대	59.3	28.4	3.7	8.6	-	100.0(81)
	소계	69.3	22.9	3.0	4.8	-	100.0(166)
전체		72.2	22.3	2.6	2.9	-	100.0(309)

(3) 온라인 학술DB 이용 방법

온라인 학술DB 검색시 이용 방법에 관한 질문에 대해 <표 10>에서 나타난 바와 같이 응답자의 67.3%가 '본인이 직접검색'을 선택하였고, 18.8%가 '이용해 본 적이 없다'를 12.3%가 '자료검색의뢰', 1.6%가 기타라고 응답하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 대부분 '본인이 온라인 학술D/B 직접 검색(76.9%)'하였으며, 자료검색을 의뢰한 경우는 17.5%에 불과하였다. 학생의 경우, '본인이 직접 검색한 경우가 59.0%'를 차지하였고, '이용해본 적 없다'라고 응답한 학생도 31.9%에 달하였다. 따라서 온라인 학술DB 이용방법과 관련하여 교수 및 학생 그룹의 과반수 이상이 본인이 직접 검색한다고 답하여 학술연구에 있어서 온라인 학술DB의 이용이 보편화되고 있음을 보여주고 있다.

<표 10> 온라인 학술DB 이용 방법

설문 구분		본인 직접 검색(%)	자료검색 의뢰(%)	이용해 본적이 없다(%)	기타 (%)	비율(사례수)
교수	교육대	69.7	26.3	3.9	-	100.0(76)
	종합대	85.1	7.5	3.0	4.5	100.0(67)
	소계	76.9	17.5	3.5	2.1	100.0(143)
학생	교육대	50.6	5.9	41.2	2.4	100.0(85)
	종합대	67.9	9.9	22.2	-	100.0(81)
	소계	59.0	7.8	31.9	1.2	100.0(166)
전체		67.3	12.3	18.8	1.6	100.0(309)



(4) 온라인 학술DB 이용빈도

온라인 학술DB 이용빈도에 관한 질문에 대해 <표 11>에서 나타난 바와 같이 응답자의 34.3%가 '가끔 이용한다'를, 33.7%가 '자주 이용한다'를, 12.6%가 '전혀 이용 않는다'를, 11.0%가 '거의 이용하지 않는다'를, 8.4%가 '항상 이용한다'를 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 '자주 이용한다(46.2%)'와 '가끔 이용한다(40.6%)'가 대부분을 차지하였으며, 학생 집단은 '가끔 이용한다(28.9%)'와 '자주 이용한다(22.9%)'라는 비율이 '전혀 이용하지 않거나(23.5%)'와 '거의 이용하지 않는다(15.7%)'는 비율보다 높았다. 본 설문조사 결과 학생 집단의 경우, 교수 집단에 비하여 상대적으로 온라인 학술D/B 이용빈도가 낮으므로 학생 집단을 대상으로 하는 온라인 학술D/B의 유용성에 대한 홍보와 아울러 이용교육의 필요성이 대두되었다.

<표 11> 온라인 학술DB 이용빈도

구분	설문	항상이용 (%)	자주이용 (%)	가끔이용 (%)	거의이용 않음(%)	전혀이용 않음(%)	기 타 (%)	비율 (사례수)
교수 별	교육대	5.3	40.8	47.4	6.6	-	-	100.0(76)
	종합대	10.4	52.2	32.8	4.5	-	-	100.0(67)
	소계	7.7	46.2	40.6	5.6	-	-	100.0(143)
학생 별	교육대	11.8	18.8	25.9	11.8	31.8	-	100.0(85)
	종합대	6.2	27.2	32.1	19.8	14.8	-	100.0(81)
	소계	9.0	22.9	28.9	15.7	23.5	-	100.0(166)
전 체		8.4	33.7	34.3	11.0	12.6	-	100.0(309)

(5) 온라인 학술DB 검색시 만족도

온라인 학술DB 검색시 만족도에 관한 질문에 대해 <표 12>에서 제시한 바와 같이 응답자의 64.7%가 '보통이다'라고 답하였고, 17.8%가 '다소 만족한다'를 9.1%가 '불만족스럽다'를 6.8%가 '다소 불만족', 1.6%가 '매우 만족한다'를 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단의 경우 대부분 '보통이다(59.4%)'와 '다소 만족한다(25.9%)'라고 응답하였으며, 학생 집단의 경우도 '보통이다(69.3%)'와 '다소 만족한다(10.8%)'를 선택하여 유사한 결과를 보여 주었다. 본 설문조사 결과, 온라인 학술DB의 검색시 만족도에 관한 질문에서 교수 및 학생그룹은 과반수 이상이 '보통이다'라고 대답하였고, 그 다음으로 '다소 만족한다'라고 대답하였다. 따라서 도서관에서는 학술DB의 검색시 만족도를 높이기 위한 이용자 유형별 맞춤형 교육 프로그램의 개발을 통하여 검색시 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 강구하여야 할 것으로 분석되었다.

<표 12> 온라인 학술D/B 검색시 만족도

구분		설문	다소불만족 (%)	불만족 (%)	보통이다 (%)	다소만족 (%)	매우만족 (%)	비율(사례수)
교수	교육대		1.3	7.9	67.1	22.4	1.3	100.0(76)
	종합대		9.0	7.5	50.7	29.9	3.0	100.0(67)
	소계		4.9	7.7	59.4	25.9	2.1	100.0(143)
학생	교육대		9.4	11.8	71.8	5.9	1.2	100.0(85)
	종합대		7.4	8.6	66.7	16.0	1.2	100.0(81)
	소계		8.4	10.2	69.3	10.8	1.2	100.0(166)
전체			6.8	9.1	64.7	17.8	1.6	100.0(309)

### 3) 정보서비스에 관한 응답 분석

#### (1) 도서관의 이용 목적

도서관 이용목적에 관한 질문에 대해 <표 13>에서 나타난 바와 같이 응답자의 45.5%가 '연구과제해결'을 선택하였고, 21.0%가 '전공관련 연구경향파악'을, 11.7%가 '참고정보원 이용'을, 11.5%가 '상호대차이용'을, 7.7%가 '온라인학술DB이용'을, 2.6%가 기타를 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 '연구과제 해결(40.0%)'과 '전공관련 연구경향파악(23.9%)'을 주 목적으로 도서관을 이용하고 있었으며, 학생 집단은 '연구과제 해결(50.3%)'과 '전공관련 연구경향파악(18.5%)'을 주목적으로 도서관을 이용하고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 도서관의 이용 목적과 관련하여 교수 및 학생집단 모두 '연구과제 해결'과 '전공 관련 연구경향파악'을 위하여 도서관을 이용한다고 응답하였다. 이러한 이용자들의 도서관 이용목적은 앞으로 수서정책이나 정보서비스 정책에 반영하여 효율적인 도서관 이용이 이루어지도록 하여야 할 것이다.

<표 13> 도서관 이용 목적

구분		설문	전공관련 연구경향 파악(%)	연구과제 해결(%)	참고정보원 이용 (%)	상호대차 이용(%)	온라인 학술DB 이용(%)	기타 (%)	비율(사례수)
교수	교육대		25.4	38.1	17.9	11.2	6.0	1.5	100.0(134)
	종합대		22.3	42.1	9.1	9.9	16.5	-	100.0(121)
	소계		23.9	40.0	13.7	10.6	11.0	0.8	100.0(255)
학생	교육대		16.0	51.3	13.3	8.7	6.7	4.0	100.0(150)
	종합대		21.1	49.3	6.3	16.2	2.8	4.2	100.0(142)
	소계		18.5	50.3	9.9	12.3	4.8	4.1	100.0(292)
전체			21.0	45.5	11.7	11.5	7.7	2.6	100.0(547)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

(2) 도서관의 이용빈도

도서관 이용빈도에 관한 질문에 대해 <표 14>에서 나타난 바와 같이 응답자의 46.3%가 '1주일에 1회 이상'을, 25.2%가 '2주일에 1회 이상'을 선택하였고, 15.5%가 '4주일에 1회 이상'을, 12.9%가 '자주 이용 않음'을 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 '2주일에 1회 이상'이 37.1%, '4주일에 1회 이상'이 23.1%, '1주일에 1회 이상'이 20.3%, '자주 이용 않음'이 19.6%를 차지하였다. 반면에 학생 집단은 '1주일에 1회 이상'이 68.7%, '2주일에 1회 이상' 15.1%로 조사되었다. 따라서 도서관 이용빈도와 관련하여 학생 집단은 대다수(68.7%)가 주 1회 이상 도서관을 이용한다고 답하여 도서관 이용률이 높은 편이나 이에 반하여 교수집단은 '2주에 1회 이상(37.1%)'과 '4주에 1회 이상(23.1%)'로 나타나 교수 집단의 도서관 이용률은 학생 집단에 비하여 상대적으로 저조한 실정이었다. 따라서 교수집단이 도서관을 잘 이용할 수 있는 연구환경을 조성하기 위하여 교수집단의 자료이용이나 연구형태에 대한 연구가 요청된다.

<표 14> 도서관 이용빈도

구분	설문	1주일에 1회 이상(%)	2주일에 1회 이상(%)	4주일에 1회 이상(%)	자주 이용 않음(%)	비율(사례수)
교수	교육대	26.3	35.5	21.1	17.1	100.0(76)
	종합대	13.4	38.8	25.4	22.4	100.0(67)
	소계	20.3	37.1	23.1	19.6	100.0(143)
학생	교육대	71.8	10.6	7.1	10.6	100.0(85)
	종합대	65.4	19.8	11.1	3.7	100.0(81)
	소계	68.7	15.1	9.0	7.2	100.0(166)
전체		46.3	25.2	15.5	12.9	100.0(309)

(3) 도서관을 자주 이용하지 않는 이유

도서관을 자주 이용하지 않는 이유에 관한 질문에 대해 <표 15>에서 나타난 바와 같이 응답자의 35.0%가 '최신자료 부족'에 답하였고, 25.5%가 '이용시간부족'을, 10.5%가 '자료검색 방법의 어려움'을, 9.9%가 '불편한 위치'를 선택하였으며, 8.7%가 '이용 필요성 없음'을 6.7%가 '이용시간 불편'을 1.8%가 '직원불친절', 1.8%가 기타를 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 도서관을 자주 이용하지 않는 이유로 '최신자료 부족(41.5%)'과 '이용시간 부족(31.2%)'을 주요한 이유로 들었으며, 학생 집단도 '최신자료 부족(29.2%)'과 '이용시간 부족(20.4%)'를 주된 이유로 응답하였다. 따라서 본 설문조사 결과, 도서관을 이용하지 않는 이유를 묻는 질문에서 교수 및 학생 집단 모두 '최신 자료의 부족'과 '이용시간 부족'으로 대답하였다. 따라서 도서관에서는 최신 자료의 확보를 위하여 신속한 자료수집 정책의 수립에 세심

한 주의를 기울려야 하며, 또한 자료이용 시간 부족 문제를 해결하기 위하여 교수들의 강의와 학생들의 수업시간을 배려하여 자료를 이용할 수 있도록 탄력적인 운영 방안이 검토되어야 할 것이다.

<표 15> 도서관 자주 이용하지 않는 이유

구분	설문	이용시간	불편한	이용시간	최신자료	직원	자료검색	이용	기타	비율 (사례수)
		부족(%)	위치(%)	불편(%)	부족(%)	불친절 (%)	방법어려움(%)	필요성 없음	(%)	
교수 별	교육대	30.5	6.9	2.3	41.2	-	11.5	7.6	-	100.0(131)
	종합대	32.0	8.7	1.0	41.7	-	1.9	10.7	3.9	100.0(103)
	소계	31.2	7.7	1.7	41.5	-	7.3	9.0	1.7	100.0(234)
학생 별	교육대	18.9	10.8	11.5	29.1	6.1	14.9	8.1	0.7	100.0(148)
	종합대	22.3	13.4	10.7	29.5	-	11.6	8.9	3.6	100.0(112)
	소계	20.4	11.9	11.2	29.2	3.5	13.5	8.5	1.9	100.0(260)
전체		25.5	9.9	6.7	35.0	1.8	10.5	8.7	1.8	100.0(494)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

#### (4) 도서관 이용시 최우선 개선점

도서관 이용시 최우선 개선점에 관한 질문에 대해 <표 16>에서 나타난 바와 같이 응답자의 36.7%가 '전공관련 도서확충'을, 18.9%가 '정보서비스 체제강화'를 선택하였고, 16.6%가 '참고자료 확충'을, 8.8%가 '이용자교육 강화', 8.6%가 '열람시간 연장'을, 7.3%가 '열람환경 개선', 2.5%가 '봉사자세 강화', 0.5%가 기타를 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 '전공관련 도서확충(44.1%)', '정보서비스 체제강화(22.8%)', '참고자료 확충(19.5%)'을 우선적으로 개선할 사항으로 응답하였고, 학생 집단도 '전공관련 도서확충(30.6%)', '정보서비스 체제강화(15.8%)', '참고자료 확충(14.2%)'을 개선할 사항으로 응답하였다. 따라서 도서관에서 우선적으로 개선할 사항으로 교수와 학생 집단 모두 전공 관련 도서의 확충과 정보서비스 체제의 강화를 주요 개선사항으로 응답하였다. 따라서 효율적인 정보서비스를 제공하기 위하여 전공 관련 자료의 확충과 정보서비스 체제의 강화가 요청되었다.

<표 16> 도서관 이용시 최우선 개선점

구분	설문	전공관련	참고자료	정보서비	열람시간	이용자	열람환경	봉사자세	기타	비율(사례수)
		도서확충	확충(%)	스체제	연장(%)	교육강화	개선(%)	강화(%)	(%)	
교수	교육대	41.3	19.3	24.7	1.3	9.3	3.3	0.7	-	100.0(150)
	종합대	47.5	19.7	20.5	4.1	2.5	2.5	0.8	2.5	100.0(122)
	소계	44.1	19.5	22.8	2.6	6.3	2.9	0.7	1.1	100.0(272)
학생	교육대	23.8	15.1	12.2	15.1	11.0	15.1	7.6	-	100.0(172)
	종합대	38.0	13.3	19.6	12.0	10.8	6.3	-	-	100.0(158)
	소계	30.6	14.2	15.8	13.6	10.9	10.9	3.9	-	100.0(330)
전체		36.7	16.6	18.9	8.6	8.8	7.3	0.5	0.5	100.0(602)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

(5) 사서의 봉사자세와 관련하여 개선할 점

직원의 봉사자세와 관련하여 개선할 점에 관한 질문에 대해 <표 17>에서 나타난 바와 같이 응답자의 32.0%가 '전문지식의 함양을', 26.5%가 '신속한 업무자세'를, 24.3%가 '친절한 서비스정신'을, 17.2%가 '정보요구에 대한 책임의식'을 선택하였다. 응답집단별 분석에서 교수 집단은 봉사자세와 관련한 개선 사항으로 '전문지식의 함양(43.4%)'과 '신속한 업무자세(30.1%)', '친절한 서비스 정신(16.1%)'을 지적하였고, 학생 집단은 '친절한 서비스 정신(31.3%)'과 '신속한 업무 자세(23.5%)', '정보요구에 대한 책임의식(22.9%)'을 지적하였다. 이는 교수집단의 경우, 심층적인 정보서비스를 제공받기 위해서는 도서관 사서들의 전문지식 함양에 무게를 두었고, 이에 반하여 학생 집단의 경우, 친절하고 신속한 서비스 제공에 더 비중을 두었다. 따라서 도서관의 효율적인 정보서비스를 제공하기 위하여 다양한 이용자 계층의 정보 요구를 수렴할 수 있는 정보서비스 정책을 수립하여야 할 것이다.

<표 17> 직원의 봉사자세와 관련하여 개선할 점

구분	설문	친절한	전문지식	신속한	정보요구	비율(사례수)
		서비스정신(%)	함양(%)	업무자세(%)	책임의식(%)	
교수	교육대	17.1	42.1	32.9	7.9	100.0(76)
	종합대	14.9	44.8	26.9	13.4	100.0(67)
	소계	16.1	43.4	30.1	10.5	100.0(143)
학생	교육대	36.5	20.0	21.2	22.4	100.0(85)
	종합대	25.9	24.7	25.9	23.5	100.0(81)
	소계	31.3	22.3	23.5	22.9	100.0(166)
전체		24.3	32.0	26.5	17.2	100.0(309)

(6) 정보서비스에서 개선되어야 할 점

정보서비스에서 개선되어야 할 점에 관한 질문에 대해 <표 18>에서 나타난 바와 같이 응답자의 25.9%가 '자료의 신속한 제공서비스'를, 19.9%가 '정보제공서비스'를, 15.2%가 '온라인 검색서비스'를, 15.2%가 'SDI서비스'를 선택하였고, 12.1%가 '학술잡지목차복사서비스'를, 6.3%가 'FAX, E-mail서비스'를, 5.1%가 '이용자교육서비스'를 선택하였다.

응답집단별 분석에서 교수집단은 '자료의 신속한 제공서비스(26.3%)'와 '정보제공서비스(17.6%)', '온라인검색서비스(17.1%)'를 정보서비스와 관련한 주요한 개선 사항으로 지적하였고, 학생집단은 '자료의 신속한 제공서비스(25.6%)', '정보제공서비스(21.7%)', 'SDI서비스(14.9%)'를 주요 개선 사항으로 지적하였다. 따라서 도서관 정보서비스에서 가장 개선되어야 할 사항으로 교수집단 및 학생집단 모두 '자료의 신속한 제공서비스'와 '정보제공 서비스'를 지적하였다. 그러므로 도서관에서 제공하는 다양한 정보서비스중 이용자 집단이 가장 요구하고 있는 사항은 '신속한 정보제공 서비스'라는 점을 인식하여 정보서비스 운영에 반영되어야 할 것이다.

<표 18> 정보서비스에서 개선되어야 할 점

설문		학술잡지 목차복사 서비스 (%)	정보제 공서비 스 (%)	자료의 신속한 제공 (%)	온라인 검색 서비스 (%)	FAX, E-mail 서비스 (%)	이용자 교육 서비스 (%)	SDI 서비스 (%)	기타 (%)	비율(사례수)
구분										
교 수 별	교육대	15.6	18.8	25.0	16.1	7.3	3.6	13.0	0.5	100.0(192)
	종합대	12.4	16.4	27.7	18.1	2.8	4.0	18.1	0.6	100.0(177)
	소계	14.1	17.6	26.3	17.1	5.1	3.8	15.4	0.5	100.0(369)
학 생 별	교육대	11.1	23.0	24.3	12.4	7.5	7.1	14.6	-	100.0(226)
	종합대	9.7	20.4	26.9	14.8	6.9	5.1	15.3	0.9	100.0(216)
	소계	10.4	21.7	25.6	13.6	7.2	6.1	14.9	0.5	100.0(442)
전 체		12.1	19.9	25.9	15.2	6.3	5.1	15.2	0.5	100.0(811)

※ ( )속의 사례수는 복수 응답자의 사례수임.

### 3. 분석 결과 개선방안

설문 분석 과정에서 도출된 문제점을 토대로 향후 효율적인 정보서비스를 제공하기 위한 개선방안을 정보입수, 정보이용, 정보서비스 측면으로 나누어 제시하면 다음과 같다.

### 1) 정보입수 개선방안

정보입수와 관련한 개선사항으로 연구수행 과정에서 자료수집의 어려움의 이유로 연구에 필요한 자료부족과 필요한 자료의 소재 파악의 어려움을 들었다. 따라서 향후 수서 정책 수립 시 이용자들의 연구 동향에 관한 연구와 충분한 의견 수렴이 요청되었다. 따라서 사서와 이용자 집단간의 다양한 행태의 커뮤니케이션 채널을 통하여 이용자들의 정보요구를 반영하여야 할 것이다.

### 2) 정보이용 개선방안

정보이용과 관련한 개선사항으로 연구에 필요한 정보를 입수하기 위하여 교수집단은 온라인 학술DB를 선호하였고, 학생 집단은 인터넷을 선호하였으나 온라인 학술DB 검색의 만족도와 관련하여 조사 대상 집단 전체의 64.7%가 '보통이다'라고 응답하였다. 따라서 검색의 만족도를 높여 교수 및 학생들의 연구와 학습 활동을 효과적으로 지원하기 위하여 이용자 유형별 맞춤형 정보검색 관련 교육프로그램 운영이 요청되었다.

### 3) 정보서비스 개선방안

정보서비스 제공과 관련한 개선사항으로 첫째, 도서관을 이용하지 않는 이유로 최신자료와 이용시간의 부족을 지적하였다. 따라서 도서관에서는 전공 관련 최신자료의 확보에 유의하여야 할 것이며, 교수 및 학생들의 강의와 수업시간을 고려한 탄력적인 운영방안의 도입이 요청되었다. 둘째, 도서관에서 제공하는 정보서비스 자세와 관련한 개선사항으로 정보의 신속한 제공과 친절한 업무자세를 요구하였다. 따라서 향후 도서관 운영에서 정보의 신속한 제공과 친절한 서비스 환경을 조성하기 위하여 사서들의 서비스 마인드에 대한 인식전환과 아울러 능동적인 업무자세가 요청되었다.

## IV. 결론 및 제언

지식기반사회의 도래로 인하여 각급 고등교육기관은 정보와 지식의 효율적인 활용과 관리

가 각 기관의 경쟁력 확보의 중요한 도구가 되고 있음을 직시하고 있다. 따라서 본 연구는 대학사회에서 효율적인 학술정보서비스 제공하기 위하여 무엇보다도 먼저 정보서비스의 이용대상자들에 대한 정보이용 형태 분석이 선행되어야 한다는 점에 착안하여 시도되었다. 연구결과, 교수와 학생집단의 정보이용 형태 분석을 통하여 현재 도서관이 제공하고 있는 정보서비스의 문제점을 파악하고, 향후 효율적인 정보서비스를 제공하기 위한 개선방안을 제안하였다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 강의나 연구와 관련된 문제 해결을 위한 정보 입수 방법으로 학생들은 '소속대학의 도서관(44.2%)'을 통하여 강의나 연구와 관련한 문제를 해결하고 있으나, 교수의 경우는 '외부 학술정보센터(32.1%)'를 선호하는 경향을 보이고 있다. 최신 정보의 입수 방법으로 학생들은 '인터넷(31.4%)'이라는 새로운 매체 수단을 선호하는 데 반하여 교수집단은 '외부 학술정보센터(36.1%)'를 이용하는 경향으로 나타났다.

둘째, 자료수집의 어려운 이유에 관하여는 교수 및 학생 집단 모두 '연구에 필요한 자료의 부족(37.3%)'과 '연구에 필요한 자료의 소재파악의 어려움(21.4%)'이라고 응답하였다.

셋째, 연구수행 과정에서 수집한 자료의 만족도는 교수 및 학생 집단 모두 '보통이다(43.0%)'와 '조금 만족한다(37.9%)'라는 의견을 제시하였다.

넷째, 연구에 필요한 정보를 얻기 위하여 가장 먼저 이용하는 자료로 교수 집단은 '온라인 학술DB(22.0%)'를 이용한 반면에 학생 집단은 '인터넷(31.3%)'을 선호하였다

다섯째, 온라인 학술DB 이용빈도와 관련하여 교수집단은 '자주 이용하거나(46.2%)' '가끔 이용한다(40.6%)'로 답변하였으나 이와는 대조적으로 학생집단은 '가끔 이용한다(28.9%)'와 '전혀 이용하지 않는다(23.5%)'로 조사되었다. 그리고 온라인 학술DB 이용방법과 관련하여 교수 및 학생집단의 과반수 이상이 '본인이 직접 검색한다(67.3%)'고 응답하였다.

여섯째, 도서관의 이용 목적과 관련하여 교수 및 학생집단 모두 '연구과제 해결(45.5%)'이라고 답하였으며, 도서관을 이용하지 않는 이유를 묻는 질문에서 교수 및 학생집단은 모두 '최신 자료의 부족(35.0%)'이라고 응답하였다.

일곱째, 도서관 이용시 시급히 개선하여야 할 사항으로 교수와 학생 집단 모두 '전공 관련 도서의 확충(36.7%)'과 '정보서비스 체제의 강화(18.9%)'고 답하였으며, 직원의 봉사자세와 관련하여 개선되어야 할 점으로 교수집단은 '전문지식 함양(43.4%)'과 '신속한 업무 자세(30.1%)'를 지적한 반면, 학생집단은 '친절한 서비스 정신(31.3%)'과 '신속한 업무자세(23.5%)'라고 응답하였다.

여덟째, 도서관 정보서비스에서 가장 개선되어야 할 사항은 교수집단 및 학생집단 모두 '자료의 신속한 제공서비스(25.9%)'라고 지적하였다.

상기와 같은 연구 결과를 토대로 하여 향후 효율적인 정보서비스를 제공하기 위한 방안으로 다음과 같이 제언하고자 하다.



첫째, 효율적인 정보서비스 체제를 구축하기 위하여 이용자들의 요구사항을 수렴한 온라인과 오프라인 형태를 통합한 종합적인 학술정보시스템의 구축이 선행되어야 한다.

둘째, 교수 및 학생들의 연구와 학습 활동을 효과적으로 지원하기 위하여 이용자들의 수준에 부합하는 맞춤형 정보검색 교육프로그램을 개발하여 운영하여야 한다.

셋째, 대학내 정보서비스 체제를 강화하기 위해서는 물리적인 시스템 구축과 더불어 능동적이고, 신속한 서비스를 제공하기 위한 사서들의 인식의 전환이 요청된다.

<참고문헌은 각주로 대신함>