

학술연구정보 이용자에 관한 연구: 정보요구, 정보이용행태, 정보활용능력을 중심으로*

A Study on Academic Library User's Information Literacy

유재옥(Jae-Ok Yoo)**

초록

본 논문은 국내 대학도서관 학술연구정보 이용자들을 그들의 정보요구, 정보이용행태, 정보활용능력을 중심으로 살펴보았다. 이용자들은 도서관 이용에 관한 기본적인 안내정보를 가장 많이 필요로 하고 있으나 대학의 온라인이나 오프라인 도서관시스템은 기본정보제공이 불충분한 것으로 나타났다. 또한 이용자들은 학술연구정보에 대한 주제탐색의 요구를 가지고 있으나 이를 만족시킬 만한 탐색지식이나 정보원에 관한 정보가 부족한 상태인 것으로 드러났다. 이용자의 학술연구정보 활용능력은 저조한 편이며 특히 기사검색이나 원문검색과 같은 고급학술연구정보 활용능력은 극히 낮은 수준에 머물렀다. 대학도서관의 안내정보시스템과 사용자 인터페이스의 개선이 요망되며 피상적인 이용자교육을 지양한 고급의 학술연구정보를 활용할 수 있는 이용자교육이 요청된다.

ABSTRACT

This study reviews academic library users' information needs, use behaviors, and information literacy by examining previous literature related to academic library use study. The information academic library users want most is information about how to use library such as a circulation policy. Only about 10% of library users' information needs requires reference librarian's professional knowledge and skills. The sign and information system of the library should be improved and revised in order to reduce the redundant how-to questions. When academic library users attempt to do subject searches through online library system, they experience difficulties to find the right menu on the library's interface. The study recommends that special efforts should be made for user education for utilizing research information since user's information utilizing ability is unexpectedly low.

키워드: 대학도서관, 학술연구정보, 이용자, 정보요구, 정보이용행태, 정보활용능력
Academic Library, User Study, Information Literacy, Information Needs, Use Behaviors

* 본 연구는 2004학년도 덕성여자대학교 교내연구비지원으로 이루어졌음.

** 덕성여자대학교 문헌정보학과 교수(yoo@duksung.ac.kr)

논문접수일자 2004년 12월 6일 논문심사일자 2004년 12월 7일 게재확정일자 2004년 12월 18일

1. 서론

고등교육기관인 대학은 대학구성원을 교육 훈련시켜 사회의 고급인력으로 배출시키고자 노력한다. 사회에서 필요한 단순한 고급인력으로 교육시키고자 할 뿐만 아니라 사회에 공헌할 수 있는 여론지도자(opinion leader)로, 더 나아가서는 공익을 위해 기여할 수 있는 사회 지도자로 키우고자 한다. 이러한 대학 졸업자들은 자신이 속한 일터와 사회에서 대학에서 배운 지식과 역량을 발휘하며 사회의 지도자적 역할을 수행하는 것은 자연스러운 현상이다. 이들은 언젠가는 자신의 명예뿐 아니라 몸담았던 대학의 명예를 널리 알리는 자랑스러운 졸업자로 선순환하게 된다.

대학의 목적은 대학구성원들을 자아실현을 넘어 작게는 지역사회의 지도자로 크게는 세계적인 지도자를 양성, 육성하는 중차대한 교육적 사명을 가지고 있다.

이렇듯 중요한 사명을 가지고 있는 대학은 대학도서관을 대학의 심장(the library is the heart of the university)으로 간주하고 있다. 대학도서관이 대학의 사명수행에 있어 중요한 역할을 담당하고 있다는 의미이다. 또한 대학도서관을 '보이지 않는 또 다른 대학'으로 간주하는 것도 같은 이유이다.

대학도서관이 대학에서 차지하는 위상이 얼마나 중차대한지를 가늠할 수 있는 언급들이다. 미국 대학도서관의 평가순위가 곧 소속대학의 평가순위와 높은 상관관계를 보이는 것도 이와 무관하지 않은 증거라 하겠다.

2. 대학도서관

대학도서관의 사명은 소속하고 있는 대학의 사명을 구체적으로 구현시키는 것이다. 이와 같은 대학도서관의 사명은 변하지 않지만 대학도서관을 둘러싸고 있는 내적, 외적 환경의 변화는 대학도서관으로 하여금 도서관서비스의 방향 재조정을 요구하고 있는 실정이다.

현재 대학도서관은 전통적인 종이 중심의 도서관에서 전자도서관으로 변모하고 있다. 전통적인 대학도서관은 '장소'로서의 도서관의 역할이나 장서의 크기를 중요하게 간주하며 먼 대면의 정보서비스 제공을 주요 업무로 여기기 때문에 이용자의 도서관방문에 대한 서비스에 초점을 맞추고 있다.

그러나 전자도서관으로서의 대학도서관은 이러한 '장소'로서의 존재양식을 탈피하고 있는 추세이다. 도서관 직접 방문서비스 뿐 만 아니라 원격 이용자에 대한 도서관서비스가 점점 활발해지고 있으며 디지털자료의 제공 및 원격정보서비스가 대학도서관의 일반적인 도서관서비스로 정착하고 있는 상황이다.

대학도서관은 이제 '대학의 심장'에서 '대학의 전 순환계시스템'(entire circulatory system)으로 이동하게 된 셈이다. 대학도서관 이용자들은 이제 도서관을 직접 방문하지 않고도 원격지에서 대학도서관이 제공하는 학술정보서비스를 이용할 수 있는 혜택을 누리고 있는 것이다.

이와 같이 대학도서관은 인터넷과 정보기술을 접목하면서 비약적으로 변화하고 있다. 따라서 대학도서관이 격동적으로 변화하고 있는 와중에서 이용자에 대한 도서관서비스의 방향을 재조정하고자 하는 노력은 당연한 결과라 하겠다.

또한 대학은 피교육자들이 적어도 재학중에 학술정보이용 능력을 습득해야 한다는 인식이 늘고 있다. 정보이용능력은 대학졸업자들이 사회에서 계속 경쟁력을 유지할 수 있는 기초지식이라고 생각하기 때문이다. 대학졸업자들이 사회에서 고용기회에 더 많이 노출될 수 있는 가능성을 높이고 또한 평생 자신을 교육시킬 수 있는 한 방안으로 학술정보 이용능력을 보유하는 것은 필수적이라는 인식 때문이다.

대학구성원의 학술정보이용능력을 함양시키기 위해서는 대학과 대학도서관이 함께 노력해야 하며 정보화사회가 필요로 하는 학술정보 활용능력을 교육하기 위해 특히 대학도서관이 어떻게 노력해야 하는지가 당면과제가 되고 있다. 대학도서관은 내, 외적으로 눈부신 변화를 겪으면서 발전하고 있으나 대학의 주요 고객인 학술연구정보 이용자들은 대학도서관의 변화에 적응하지 못하는 것으로 여겨지기 때문이다.

학술연구정보에 대한 입수필요성을 느꼈을 때 소속 대학도서관에서 정보를 입수한다고 응답한 비율이 국내 대학생의 경우 44.2%로 나타나 인터넷을 통한 정보입수율(40.1%)보다 불과 4%가량 상회하고 있는 실정이다.(곽병희 2004) 학술연구정보요구에 대해 대학도서관이 만족시키는 비율이 불과 44%에 그친다는 연구결과는 대학도서관의 연구정보가 소극적으로 이용되고 있음을 말해주는 또 하나의 지수(index)이며 이는 대학도서관 서비스의 위기를 간접적으로 시사하고 있는 지수라 할 수 있다.

대학도서관이 제공하는 서비스의 품질을 향상시키고 제공서비스의 개선방향을 모색하기

위해서는 무엇보다 먼저 학술연구정보의 주 고객인 이용자를 정확하게 파악하는 일이 선행되어야 할 것이다. 대학도서관 이용자들의 학술연구정보에 대한 정보요구와 이용행태, 그리고 실제 정보활용 능력의 정도를 정확히 파악한다면 대학도서관이 제공하고자 하는 서비스의 품질을 향상시킬 수 있는 대처방안도 적극 모색될 수 있을 것이기 때문이다.

3. 학술연구정보 이용자

국내 대학도서관 이용자가 원하는 정보는 무엇이며, 학술연구정보 이용행태는 어떠하며 학술연구정보 검색능력은 어느 정도인지를 살펴보면 다음과 같다.

3.1 학술연구정보에 대한 정보요구

학술연구정보에 대한 이용자의 정보요구를 파악하기 위해 온라인(유재욱 2000; 장혜란 2003)과 오프라인(유재욱 2001)으로 이용자 조사를 실시한 바 있다.

온라인에서 접수한 이용자의 정보요구중에서 사서의 전문조언이 필요한 순수한 정보질문은 평균 19.5%(표 1 참조)였으며 오프라인에서는 온라인의 절반 수준인 10.1%에 불과하였다.

온라인에서의 정보질문이 오프라인의 경우보다 두 배 정도 많다는 것은 고무적인 현상이라 할 수 있으나 이용자들의 순수한 정보질문이 온라인이나 오프라인이나 예상보다 현저하게 낮은 수준으로 나타난 것은 대학도서관이

(표 1) 온라인정보서비스에서의 이용자 질문유형

질문유형	2000(%)*	소계(%)	2003(%)**
how-to	74(6.6)		
즉답형	16(1.4)	223(19.8)	143(19.1)
조사형	132(11.7)		
연구형	1(0.1)		
장소, 방향	193(17.1)		22(3.0)
기기, 기계	38(3.4)	571(50.6)	111(14.9)
도서관정책	340(30.1)		276(37.0)
공지, 건의, 무관	334(29.5)	334(29.5)	195(26.1)
계	1,128(99.9)	1,128(99.9)	747(100.1)

* 유재욱. 2000b. 181.

** 장혜란. 2003. 61.

이용자에 대한 본연의 고급정보서비스가 이루어지고 있지 않음을 시사하고 있다.

3. 1. 1 온라인에서의 이용자의 정보요구

온라인으로 제기하는 이용자들의 정보요구를 파악하기 위해 최은주(1999), 유재욱(2000), 장혜란(2003)은 국내 대학도서관을 중심으로 전자참고정보서비스의 이용실태를 조사한 바 있다.

전자참고정보서비스를 제공하는 대학도서관의 비율은 1999년에 20.2%(최은주, 36)에서 2003년(장혜란, 54)에는 68.1%(171개)로, 온라인으로 전자참고정보서비스를 제공하는 대학도서관이 4년동안 48%나 급증한 것을 볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 온라인 정보서비스를 통해 접수한 이용자의 질문을 분석한 연구(유재욱 2000; 장혜란 2003)를 살펴보면 전자참고정보서비스를 제공하는 대학도서관이 한달 평균 접수하는 질문은 3.2건으로 극히 운영실적이 저조하였다. 2003년에는 한달 평균 10.6건의 정보질문을 접수하여 2000년보다는 세 배

이상 증가하였으나 여전히 소극적인 운영에 그치고 있다.

온라인정보서비스를 통해 접수한 정보질문을 분석하였을 때 2000년에는 19.8%, 2003년에는 19.1%의 질문만이 참고정보사서의 전문지식을 요하는 순수한 참고정보질문으로 드러나 이용자의 순수정보질문의 비율은 전혀 개선되고 있지 않음을 볼 수 있다. 온라인정보서비스 제공도서관은 급증한 반면에 온라인정보서비스 운영실적은 침체상태인 것으로 나타났다.

온라인 정보질문임에도 불구하고 장소나 기기사용법, 도서관정책을 묻는 질문이 2000년에 50.6%, 2003년에는 54.9%로 나타나 여전히 전체 질문의 상당부분을 차지하고 있으며 정보질문 유형도 비슷한 양상을 보였다.

건의나 공지등의 정보질문과 무관한 질문이 2000년(29.5%)에 비해 2003년에는 약간 감소하였으나(26.1%) 전반적으로 이용자들의 온라인 정보요구의 패턴은 비슷한 모습이었다.

학술연구정보 이용자들은 온라인으로 대학도서관을 방문함에도 불구하고 이용자들의 33.5%

는 도서관의 대출정책이러든지 도서관 개폐시간과 같은 도서관사용에 필요한 기초적이고 상식적인 정보를 원하는 것으로 나타났다.

이와 같은 도서관정책과 관련한 기초적인 정보는 도서관 홈페이지인 사용자 인터페이스에 올려져 있을 것으로 예상할 때 적어도 약 34%의 이용자들은 필요한 정보를 인터페이스에서 확인하지 못한다고 볼 수 있다.

한편 대학도서관의 웹사이트에서 FAQ의 이용자의 질문내용을 분석한 연구(최흥식 2003)를 살펴보면 이용자는 대출, 반납에 관한 정보를 가장 많이 필요로 하고 있음을 볼 수 있다. 총 질문의 73.4%의 질문은 대출, 반납관련 정보로 조사된 바 있다.

또한 신학대학도서관을 중심으로 살펴본 조인숙 & 김영미(2003)의 연구에서도 이용자의 정보요구중에서 가장 원하는 정보는 21.9%의 대출과 열람에 관한 정보였다.

이와 같은 현상은 사용자인터페이스가 사용 편리하지 않거나 혹은 원하는 서비스메뉴를 찾지 못하는 경우이거나, 그렇지 않다면 이용자가 원하는 정보가 도서관 웹사이트에 올려져 있지 않는 경우, 등으로 추측할 수 있는데 이는 도서관의 사용자인터페이스에서 개선되어야 할 중요한 사안으로서 온라인상의 정보서비

스가 성공하기 위해서는 도서관의 사용자 인터페이스가 그 관건임을 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다.

더욱이 온라인상으로 제기한 이용자의 질문 패턴이 3년이라는 시차를 두고도 비슷한 양상을 보인다는 점은 온라인정보서비스의 품질이 향상되었다고 보기 어렵다고 하겠다.

3. 1. 2 오프라인에서의 이용자의 정보요구

한편 대학도서관을 직접 방문하여 학술연구 정보를 이용하는 오프라인 이용자들의 정보요구를 파악하기 위해 2000년 10월 10일부터 12월 13일까지 약 두달에 걸쳐 덕성여자대학교 도서관 이용자를 대상으로 조사한 연구를 살펴보면 다음과 같다(유재옥 2001, 표 2 참조).

오프라인으로 대학도서관에서 이용자들이 제기한 질문은 총 474건이었으며 이 중에서 10%만이 사서의 전문지식이 요구되는 순수 정보질문이었다. 약30%에 해당하는 질문이 방향을 묻는 단순질문이었으며 도서관 대출기간이나 대출권수등과 같은 도서관 이용관련 질문이 약 18%를 차지하였다. 즉 48%의 질문은 도서관의 사인시스템(sign system)으로 해결할 수 있는 방향성, 도서관 정책 질문으로

(표 2) 오프라인 정보서비스에서의 이용자 질문유형*

질문유형	%
방향질문	29.3
기기사용법	23.8
도서관정책	17.9
순수 참고질문	10.1
안내형질문	18.8
총	99.9

* 유재옥 2001a. 135.

드러났다. 대학도서관이 기본적인 안내정보를 충분히 제공한다면 48%의 단순 반복적인 이용자의 질문은 쉽게 해소될 것으로 전망된다.

더욱이 기계사용과 관련된 질문도 약 24%로 나타나 사용법을 소개하는 간단한 매뉴얼이 비치된다면 도서관 안내시스템과 사인시스템으로 해결할 수 있는 이용자의 질문은 무려 72%에 달하는 것으로 나타났다.

대학도서관을 직접 방문하는 학술연구정보 이용자들이 도서관에서 요청하는 정보요구를 단적으로 드러낸 연구로서 이용자들은 고급의 학술정보를 이용하기에 앞서 도서관사용에 필요한 기본적인 정보를 압도적으로 원하고 있다고 해석할 수 있겠다.

대학도서관은 이용자들에게 고급의 학술정보 이용을 유도하기에 앞서 이용자가 필요로 하는 도서관이용에 필요한 상식적이고 기본적인 정보를 효과적으로 제공하는 방안을 강구해야 할 것이다. 대학도서관이 도서관 장소에 관한 기초적인 안내나 도서관 정책에 관한 기본 정보를 효과적으로 제공한다면 이용자질문의 72%인 반복적이고 의미없는 사소한 질문을 해소하게 될 것이며 사서의 귀중한 시간과 전문지식은 이용자에 대한 양질의 정보서비스 제공으로 전환될 수 있을 것이다.

3. 1. 3 사용자 인터페이스

순수한 참고정보질문은 오프라인보다 온라인상에서 더 많이 제기되었다는 사실은 대학도서관 종사자에게 시사하는 바가 크다. 더욱이 이와 같은 온라인상의 정보서비스 요구는 더욱 가속화 될 것으로 예측되는바 온라인 정보서비스의 질적 향상을 위한 노력이 필요할 것으로

여겨진다.

그러나 온라인 정보서비스 제공에 있어 가장 중요한 관건은 사용자 인터페이스의 디자인임을 감안할 때 도서관 홈페이지가 사용하기 편리한지, 필요한 정보를 쉽게 찾아갈 수 있도록 설계되었는지, 필요한 정보를 적절하게 제공하는지 등의 인터페이스실태를 조사해 볼 필요가 있다.

최은주(1999), 성기주(2000), 유재욱(2000; 2002), 장혜란(2003)의 연구는 도서관의 사용자 인터페이스의 문제점을 공통으로 지적하였는데 실제로 이용자들은 정보서비스를 제공하는 메뉴를 쉽게 찾지 못했으며 메뉴 명칭을 쉽게 이해하지 못한 것으로 나타났다. 또한 접근에의 어려움, 명칭이해의 어려움, 전문용어 남용등의 문제점은 여전히 해결되지 못하고 있는 것으로 나타났다.

참고질의, 참고질의서비스, 온라인참고서비스, 온라인참고봉사, 정보조사제공, 인터넷 참고질의, 정보도우미, 탐색도우미 등과 같은 다양한 명칭이 존재하는데 이용자는 오히려 질의 응답, 묻고 답하기, 질문과 같은 단순 명쾌한 이름의 메뉴를 원하는 것으로 조사되었다.

이용자들이 도서관 홈페이지에서 정보서비스 제공 메뉴를 찾아가기 힘들었던 또 다른 이유는 해당 메뉴가 하부메뉴로 어딘가에 숨어있었기 때문이었다. 두 단계, 혹은 세 단계를 거쳐야 정보질문을 보낼 수 있는 메뉴를 찾을 수 있는 경우도 상당수 존재하며 이용자의 ID와 패스워드까지 요구하고 있어 사실상 이용자가 정보질문을 보내기가 까다로웠다.

더욱이 정보질의서비스로 갈 수 있는 메뉴의 상위메뉴 명칭도 다양하였는데 도서관서비

스, 이용자서비스, 게시판, 도서검색, 개인정보 서비스, 참고서비스, 온라인참고봉사 등과 같은 명칭에서 이용자들은 적절한 메뉴를 찾을 수 있는 단서를 얻지 못하는 것으로 나타났다.

이용자는 정보질문을 보내고 싶어도 적합한 메뉴를 도서관 인터페이스에서 찾기가 어려운 실정을 이상의 세 연구는 공통적으로 지적하고 있다.

이용자들이 참고질문을 어떻게 제기하는지의 과정을 살펴본 연구(유재옥 2002)를 보면 38.5%의 이용자만이 참고질문메뉴를 성공적으로 찾았으며, 소요시간도 약 2분가량 걸렸는데 도서검색(42.2초), 도서구입신청(74.2초), 정기간행물검색(81.6초) 다음으로 오래 걸린 메뉴였다. 이용자들이 도서검색, 정기간행물검색, 원문검색, 기사검색, 도서구입신청, 정보질문제기 등 6가지 메뉴중에서 가장 사용하기 편리하다고 응답한 메뉴는 도서검색 메뉴와 도서구입신청 메뉴인데 이 두 메뉴는 인터페이스 첫 화면에서 바로 찾을 수 있는 메뉴였다는 점을 주목할 필요가 있겠다.

3. 2 학술연구정보 이용행태

이용자들이 대학도서관의 학술연구정보에 어떻게 접근하는지에 관한 이용행태를 탐색접근방법, 주제탐색방법, 탐색실패원인의 세 요인으로 살펴본 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

3. 2. 1 탐색접근방법

도서관목록이 카드목록으로 존재한 1995년(유재옥)과 온라인목록으로 바뀌었던 1997년(유재옥), 웹버전으로 다시 변환한 2000년(유재옥)에 각각 덕성여자대학교도서관 이용자들을 대상으로 조사한 연구에서 이용자들이 선호하는 접근점에 어떤 변화가 있는지를 살펴보았다.

이용자들은 알고있는 자료를 검색할 때 서명접근점을 목록의 형태에 상관없이 압도적으로 선호하였다(표 3 참조).

카드목록이 온라인목록으로 변환되자 이용자들은 주제명 접근점을 크게 선호하였는데 카드목록과 달리 온라인목록이 주제검색을 만족시킬 것으로 기대한 것으로 보인다. 이용자들은 실제로 온라인목록에서 주제접근점을 상당한 수준(21.9%)으로 사용하였으며 이는 이용자의 주제검색에 대한 요구가 표출된 것으로 판단된다. 그러나 그 후의 웹버전 온라인목록(2000년)에서는 주제명 접근점 사용이 오히려 약5%나 감소하고, 대신에 서명접근점이 다시 증가하게 되었다. 주제접근점에서의 실패경험이 서명접근점 사용을 유도한 것으로 보인다.

이상의 온라인목록 사용실태를 조사한 일련의 연구를 종합해 볼 때 주제탐색에 관한 이용자의 정보요구를 엿볼 수 있다.

(표 3) 알고있는 자료탐색시 선호하는 탐색의 접근점(%)

	카드목록*	온라인목록**	웹목록***
서명	74.5	52.8	59.2
저자명	18.3	9.7	11.6
주제명	-	21.9	16.7

* 유재옥, 1995, 293 ** 유재옥, 1997, 313 *** 유재옥, 2000a, 144

3. 2. 2 주제탐색방법

한편 온라인목록을 사용하는 주 목적이 주제탐색 때문이라고 응답한 이용자가 39.8%로 나타났는데 이는 학술연구정보 이용자들의 주제검색에 대한 정보요구를 반영한 것으로 보인다(유재욱 1997, 301).

국내의 대학도서관 온라인목록이 주제탐색용으로 사용되는 비율을 조사한 연구를 보면 평균 32.7%(강미혜 1996), 39.1%(권수영 1993)에서 39.8%(유재욱 1997)로 약 40%의 수준을 보이고 있다.

반면에 국외 대학도서관의 경우, 온라인목록이 주제탐색용으로 사용되는 비율은 59%(Matthews 1982)로서 국내 대학도서관 이용자와 비교할 때 약20%나 많이 온라인목록을 주제탐색용으로 사용하고 있다.

이용자들의 주제탐색행태를 살펴 볼 때 사용하는 탐색의 접근점은 목록의 형태에 따라 다른 것을 볼 수 있다. 표 4를 보면 이용자들은 카드목록(1995)에서는 주제접근점 사용비율이 12.9%에 불과하였으나 온라인목록으로 전환된 1997년에는 73.4%로 약 60%의 급격한 증가를 보였다. 다음해인 1998년 조사에서 주제접근점 사용비율은 급격히 낮아져 55.2%로 떨어졌다(유재욱 1995, 294; 1997, 303; 1998, 216).

일련의 조사에서 볼 수 있듯이 온라인목록에서 주제검색을 할 때 주제접근점이 선호되는 현상을 볼 수 있다. 다만 주제필드에서의 탐색 실패 경험이 주제접근점을 회피하도록 하여 주제접근점 사용비율이 시간이 경과함에 따라 감소하는 것으로 보이며 이는 국내의 온라인목록이 데이터베이스에 주제명을 부과하지 않는 까닭에 주제접근점에서의 탐색실패 경험이 주제접근점의 회피로 이어진 것으로 해석된다.

3. 2. 3 탐색실패원인

대학도서관 이용자들이 온라인목록상에서 주제검색에 얼마나 취약한지를 조사한 연구(유재욱 1998, 217)를 살펴보면 이용자들은 '여성의 법적 지위향상'에 관한 레포트를 쓰기 위해 필요한 자료를 찾는 주제탐색 과업에서 59.3%가 검색에 실패하였다.

덕성여자대학교도서관 이용자들의 주제탐색 실패율 59.3%(1998)는 이화여자대학교도서관 이용자의 주제탐색 실패율 60.9%(권수영 1993), 포항공대도서관 이용자의 주제탐색실패율 73.5%(심병규 1994)와 비교할 때 약간의 차이가 있지만 전반적으로 평균 주제탐색 실패율은 64.6%로서 상당히 높은 수준이라 하겠다.

국외 대학도서관 이용자들의 주제탐색 실패율이 62%로 조사(Hunter 1991)된 바 있으

(표 4) 주제탐색시 선호하는 탐색의 접근점(%)

	카드목록95*	온라인목록97**	온라인목록98***
서 명	33.5	16.9	42.2
주제명	12.9	73.4	55.2
분류번호	33.1	1.8	1.3
기 타	20.6	7.9	1.3

* 유재욱. 1995, 294 ** 유재욱. 1997, 303 *** 유재욱. 1998, 216

며 미국 대학도서관 이용자들이 평균 35%에서 60%의 주제탐색실패를 경험하는 것을 볼 때 국내의 연구결과와 비슷한 수준을 보이고 있다.

주제탐색에서의 실패원인을 조사한 연구(유재욱 1998)를 보면 부적당한 탐색어의 입력, 불리언논리자의 미사용 등이 가장 큰 이유로 지적되었다. 탐색에 실패한 원인의 42.5%는 복수의 탐색어를 입력하는 방법을 모르기 때문에 실패한 경우이며, 부적합한 주제명을 사용하였기 때문에 실패한 48.5%를 합친다면 실패한 탐색의 91%는 주제명 선택과 탐색기법에 관한 지식부족에 기인한 것을 볼 수 있다.

웹목록(유재욱 2000)에서도 접근점 중에서 주제필드에서의 탐색시 실패율(20.4%)이 가장 높게 나타났으며 1998년의 연구에서와 같이 부적합한 주제명 선택이 가장 큰 이유로 드러나 이용자들의 주제탐색 실력은 향상을 보이지 않았다.

3. 3 학술연구정보 활용능력

학술연구정보에 대한 이용자의 요구는 두 종류로 요약할 수 있다. 알고 있는 특정자료를 검색하고자 하는 경우와 막연한 주제분야의 학술연구자료를 원하는 경우이다.

특정도서나 특정 학술지의 소재지를 파악하고 싶은 경우가 알고있는 자료를 검색하는 경우가 되겠다. 문헌의 저자명이나 표제명으로 또한 특정 학술잡지명과 권호정보를 가지고 있다면 쉽게 소재지를 파악할 수 있는 경우이다. 이는 학술연구정보를 활용능력 중에서도 기초적인 능력에 속한다.

막연한 주제분야의 학술연구자료를 원하는 경우에는 고급 학술연구정보 활용능력이 요구된다. 색인지나 원문검색을 해야하기 때문인데 색인지나 원문검색을 제공하는 정보원에 대한 지식이 있어야 하며 또한 검색기법에 대한 지식과 경험이 요구된다.

대학도서관 이용자들의 기본적인 서지정보 검색능력의 정도와 함께 고급 학술정보 활용능력의 정도를 조사한 연구를 살펴보면 다음과 같다.

3. 3. 1 기초서지정보 검색능력

학술연구정보 이용자들이 도서와 학술지를 구별할 수 있는지와 또한 도서관 온라인목록에서 단행본이나 학술지를 검색해 낼 수 있는지를 조사한(유재욱 2002; 2004) 연구를 보면 이용자들은 단행본 검색에서는 비교적 성공적이었으나 학술지검색은 예상보다 성공적이지 못한 것으로 나타났다.

이용자에게 제시한 도서검색 문제는 '영웅시대'(2002)와 '인터넷과 정보활용'(2004) 도서의 청구번호를 확인하는 문제였다. 학술지 검색문제는 Library Trends 43권 2호(2002)와 한국비블리아학회지 13권 21호의 소장여부를 확인(2004)하는 문제였다. 이용자들은 특정 학술잡지에 관한 소장정보를 알아내는데 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

이용자들이 학술지의 소장여부를 알아내는데 어려움을 겪었던 이유는 도서관 인터페이스에서 학술지의 특정 권호에 대한 소장정보를 확인하는 메뉴가 너무 작고 눈에 띄지 않았으며 메뉴 명칭도 권호정보로 되어 있는데 이를 이용자가 선택하는데 망설인 것으로 드러났다.

특정 학술지의 권호 정보를 알아내는 능력은 학술연구정보 이용에 초보적인 지식임에도 불구하고 이용자들은 어려움을 겪었으며 이러한 어려움은 인터페이스를 원활하게 해석하지 못한 것에 기인한다고 하겠다.

이는 보다 사용편리한 이용자 중심적 인터페이스를 구축한다면 풀릴 수 있는 문제로서 현 실정에서는 인터페이스 디자인을 개선하는 것이 더 시급한 것으로 보인다(표 5).

3. 3. 2 고급 학술연구정보 활용능력

대학도서관 이용자의 고급 학술연구정보 이용능력을 기사검색과 원문검색 능력으로 살펴 보았을 때 극히 저조한 수준으로 나타났다.

3. 3. 2. 1 기사검색

고급의 학술연구정보를 파악하기 위해서는 색인을 사용하는 것이 필수적인 선행조건이다. 색인은 연구자가 막연한 주제정보를 파악하고자 할 때 사용할 수 있는 서지도구로서 일반적인 이용자들이 사용하기에는 다소 어려운 것이 사실이다.

그러나 대학도서관들은 도서관 인터페이스가 이용자들을 충분히 안내할 것이라고 상정하면서 색인정보서비스를 이용자들에게 제공하고 있다. 과연 이용자들은 색인을 사용하여 기사검색을 성공적으로 수행할 수 있는지의 여부와

기사검색 능력이 있다면 그 능력정도가 어느 정도인지를 파악한 연구(유재욱 2002, 2004)를 보면 기사검색능력은 극히 저조하였다.

2002년과 2004년 두 차례에 걸쳐 대학도서관 이용자의 기사검색 능력을 측정하였는데 기사검색문제를 성공적으로 완수한 비율은 23.1%(2002)와 2.6%(2004)로서 상당히 낮은 성공률을 보였다.

2002년 조사에서 제시한 검색문제는 '환경교육에 관한 관련 기사찾기'였으며 2004년도 조사시에는 '초등학교 환경교육에 관한 교육과정에 관한 학술논문 검색하기'였다.

환경교육에 관한 기사검색 문제에서는 환경교육이라는 단일어를 사용하면 충분히 풀 수 있는 문제임에도 불구하고 23.1%의 이용자만이 기사검색을 성공적으로 수행한 것을 보면 이용자들이 기사검색에서 경험하는 어려움을 짐작할 수 있다.

2004년에 이용자에게 제시한 기사검색문제는 '환경교육', '초등학교', '교육과정'의 세 탐색어를 사용해서 풀어야 하는 문제였기 때문에 2002년도의 기사검색문제보다 많이 까다롭고 어려운 문제였다.

예상한대로 2.6%의 이용자만이 기사검색문제를 성공적으로 해결한 것으로 나타나 고급의 학술연구정보 이용능력이 상당히 미비한 수준임을 보여주었다.

(표 5) 탐색의 성공률(%)

조사년도	도서검색	학술지검색
2002*	100.0	69.2
2004**	97.4	33.3

* 유재욱. 2002, 68. ** 유재욱. 2004, 251

3. 3. 2. 2 원문검색

일반적으로 연구자들은 색인을 통해 탐색한 자료를 원문으로 보고자 하는 궁극적인 정보요구를 가지고 있다. 따라서 원문정보를 어디에서 구할 수 있는지에 관한 정보는 매우 유용한 고급정보이다.

대학도서관 이용자의 원문검색능력은 기사 검색 성공률보다는 높게 나타났으나 여전히 미흡한 수준이었다.

2002년도의 원문검색 문제는 Library Trends 43권 2호 226-238쪽을 찾는 문제였으며 2004년도의 문제는 '온라인탐색자의 개인적 특성에 관한 문헌연구'의 원문찾기 문제였다.

2002년도의 문제가 일단 Library Trends 학술지의 특정 권호를 찾은 후에 원문정보 찾기로 진행해야 하는 작업인 반면에 2004년도의 문제는 일단 색인에서 특정 논문을 찾은 후에 원문정보를 찾아가야 하는 복합적인 단계를 거쳐야 하는 다소 복잡하고 까다로운 문제였다.

2002년도에는 38.5%의 이용자가 원문검색에 성공했으나 2004년도에 제시한 복합적인 원문검색 문제에서는 7.7%의 이용자만이 성공적으로 검색을 수행하였다.

대학도서관 이용자의 고급 학술연구정보 이용능력은 극히 저조하여 이용자교육이 전제되지 않는다면 능력향상을 기대할 수 없을 것으

로 전망된다. 이와 동시에 이용자 눈높이의 보다 사용편리한 도서관 인터페이스 설계가 중요하다고 하겠다.

또한 이용자교육에 관한 다각적인 방안모색을 강구하여 학술연구정보의 적극적인 이용자로 훈련시켜야 할 것이다. 도서관 투어와 같은 피상적인 이용교육보다 수업과 연계한 교육, 온라인교육을 통해 고급의 학술정보를 이용할 수 있는 능력을 키울 수 있는 방안이 시급한 과제로 보인다.

4. 결 론

1. 대학도서관은 이용자들에게 고급의 학술정보 이용을 유도하기에 앞서 이용자가 필요로 하는 도서관이용에 필요한 상식적이고 기본적인 정보를 효과적으로 제공하는 방안을 강구해야 할 것이다. 대학도서관이 도서관 장소에 관한 기초적인 안내나 도서관 정책에 관한 기본정보를 효과적으로 제공한다면 이용자질문의 72%인 반복적이고 의미없는 사소한 질문을 해소하게 될 것이며 사서의 귀중한 시간과 전문지식은 이용자에 대한 양질의 정보서비스 제공으로 전환될 수 있을 것이다.

2. 이용자들의 순수 정보질문은 오프라인보

(표 6) 고급학술연구정보 검색능력(%)

	기사검색성공률	원문검색성공률
2002*	23.1	38.5
2004**	2.6	7.7

* 유재욱. 2002, 68. ** 유재욱. 2004, 251

다 온라인에서 두 배 가량 많은 이용을 보였다. 온라인을 이용한 이용자들의 정보질문은 계속 증가할 것으로 예측되는 바이나 온라인정보서비스의 관건인 사용자 인터페이스가 편리하지 않거나 사용하기 불편하다면 온라인 정보서비스의 성공을 기대하기는 어려울 것으로 예상된다.

도서관의 사용자인터페이스가 편리한지, 필요한 정보를 쉽게 찾아갈 수 있도록 설계되었는지, 필요한 정보를 적절하게 제공하는지 등의 검토가 지속적으로 요구된다.

3. 전반적으로 대학도서관 이용자들은 주제 관련 정보요구를 만족시킬 수 있는 정보원과 주제탐색기법에 관한 지식이 부족한 것으로 조사되었다.

주제탐색시 사용해야 하는 색인 데이터베이스에 관한 지식이 부족할 뿐만 아니라 사용방법에 대한 지식부족이 심각한 실정이다. 대학도서관 이용자들이 학술연구정보의 소극적인 이용자로 남을 수 밖에 없는 이유인데 적극적인 이용자교육으로 해결해야 할 것이다. 예를 들면 각 대학도서관이 제공하고 있는 색인데이터베이스 검색방법과 한국학술교육정보원이나 국회도서관 등의 네트워크를 통한 주제자료 검색방법과 정보원에 관한 고급 정보이용 교육을 제공해야 할 것이다.

4. 대학도서관 이용자들의 고급 학술정보 이용능력은 전반적으로 극히 저조하다.

대학도서관 이용자들중 23%만이 색인을 사용하여 기사검색에 성공한 것으로 나타나 대학도서관이용자들의 색인사용에서의 성공은 극히 취약하였으며, 대학도서관 이용자들의 고급

학술정보사용 능력의 저조한 실태를 나타낸 바 있다(유재욱 2002, 68).

이러한 저조한 실태가 대학도서관의 사용자 인터페이스 설계가 담당해야 하는 부분인지에 대해서는 명쾌한 설명을 주지는 못했으나 도서관 인터페이스를 통한 색인검색 성공비율이 23%에 불과하다는 것은 도서관 홈페이지를 통한 고급 정보사용 유도는 한계가 있음을 드러냈다.

5. 대학도서관 이용자의 고급 학술연구정보 이용능력은 극히 저조하여 이용자교육이 전제되지 않는다면 능력향상을 기대할 수 없을 것으로 전망된다. 이와 동시에 이용자 눈높이의 사용편리한 도서관 인터페이스를 지속적으로 개선시켜 나가는 것이 중요하다고 하겠다. 또한 이용자교육에 관한 다각적인 방안모색을 강구하여 학술연구정보의 적극적인 이용자로 훈련시켜야 할 것이다. 도서관 투어와 같은 피상적인 이용자교육보다 수업과 연계한 교육, 온라인교육을 통해 고급의 학술정보를 이용할 수 있는 능력을 키울 수 있는 방안이 시급한 과제로 보인다.

6. 외국의 대학도서관 이용자들도 국내 대학도서관 이용자와 비슷한 지식수준을 보이고 있다. 15%의 이용자만이 색인데이터베이스 사용을 편리하게 생각하였으며(Geffert and Bruce 1977) 색인(Indexes)이 학술기사를 검색할 수 있는 유용한 도구라는 사실을 알고는 있으나 색인의 종류나 자신들의 정보요구를 만족시켜 줄 수 있는 적합한 색인을 파악하는 데에는 어려움을 겪는 것으로 조사된 바 있다. '초

록'(abstracts)이나 '인용'(citations)이라는 용어를 이해하기 어려워하는 것으로 나타난 바 있다(Kunkel, Weaver, and Cook 1996).

이와 같은 이용자들의 지식수준을 감안할

때 대학도서관이 전문용어사용을 자제하고 이용자의 눈높이에서 정보서비스를 제공하도록 노력해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강미혜. 1996. 대학도서관의 온라인목록과 카드 목록의 이용자 만족도 비교 『도서관학 논집』, 23: 163-187.
- 곽동철. 2003. 지식정보인프라로서 대학도서관의 사명과 이상에 관한 고찰. 『청대학술 논집』, 1: 309-329.
- 곽병희. 2004. 대학도서관 이용자의 정보이용행태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 257-281.
- 권수영. 1993. 『온라인목록 이용자의 이용행태에 관한 연구』. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용근. 2004. 지식정보사회에서의 학술정보의 활용. 『한국도서관·정보학회지』, 35(2): 11-30.
- 노진구. 2000. 대학도서관 이용자기반 정보검색 시스템 설계를 위한 이용자 요구 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 69-95.
- 박일중. 2003. 국내외 대학도서관에서 사용되는 도서관전산화시스템의 이용자 평가연구: 학생 이용 집단을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 34(1): 423-446.
- 성기주, 윤소정. 2000. 대학도서관 전자정보서비스의 이용자 인터페이스에 관한 연구. 『한국비블리아』, 11(2): 157-173.
- 심병규. 1994. 『온라인목록 검색행태에 관한 연구』. 계명대학교 대학원. 석사학위논문.
- 유재욱. 1995. 대학도서관의 목록 이용행태 특성에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 29: 281-304.
- _____. 1997. 대학도서관의 온라인목록 이용특성에 관한 연구: 덕성여자대학교를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 31(4): 289-318.
- _____. 1998. 온라인목록 이용자의 주제탐색행태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 209-225.
- _____. 2000a. 온라인목록 사용자 인터페이스에 관한 연구: 탐색실패요인을 중심으로. 『정보관리학회지』, 17(2): 139-153.
- _____. 2000b. 대학도서관의 웹기반 전자참고 정보서비스에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 171-186.
- _____. 2001a. 대학도서관 이용자의 정보요구에 관한 연구: 참고질문을 중심으로. 『정보관리학회지』, 18(2): 125-142.
- _____. 2001b. 사용자 중심적 인터페이스 설계에 관한 연구. 『한국비블리아』, 12(1):

- 137-156.
- _____. 2002. 웹 기반 대학도서관서비스의 사용편리성에 관한 연구. 『한국비블리아』, 13(1): 59-75.
- _____. 2004. 대학도서관 이용자교육이 이용자의 학술정보이용능력 향상에 미치는 영향. 『한국비블리아』, 15(1): 243-260.
- 장혜란. 2003. 대학도서관의 디지털참고봉사 제공 및 이용 분석. 『정보관리학회지』, 20(4): 49-66
- 조인숙. 2003. 대학도서관 자체구축 원문데이터베이스의 유형과 이용에 관한 연구. 『한성대 논문집』, 27: 231-250.
- 조인숙, 김영미. 2003. 신학대학도서관 홈페이지 게시판에 나타난 이용자 요구와 도서관수용에 관한 연구. 『한국비블리아』, 14(1): 91-106.
- 최흥식. 2003. 대학도서관 웹사이트의 FAQ 내용분석을 통한 이용자 안내에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(2): 219-239.
- Buckland, Michael. 1992. Redesigning Library Services: A Manifesto. Chicago: ALA.
- Euster, Joanne 1995. The Academic Library: Its Place and Role in the Institution. In *Academic Libraries: Their Rationale And Role in American Higher Education*, edited by Gerard B. McCabe and Ruth J. Person.
- Geffert, B., and Bruce, R. 1977. Whither BI? Assessing Perceptions of Research Skills Over an Undergraduate Career. *RQ*, 36: 409-417.
- Hunter, R. N. 1991. Successes and failures of patrons searching the online catalog at a large academic library: A transaction log analysis. *Reference Quarterly*, 30(3): 395-340.
- Kunkel, L.R., Weaver, S.M., and Cook, K.N. 1996. What Do They Know: An Assessment of Undergraduate Library Skills. *Jr. of Academic Librarianship*, 22: 430-434.
- Levitt, Theodore. 1972. Production-line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50(Sep/Oct): 41-52.