

신입생들의 대학도서관 사이트에 관한 인식*

Perceptions of Freshmen Students on the Use of A University Library Site

김 양 우(Yang-woo Kim)**

〈 목 차 〉

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| I. 서론 | 2. E-Resource에 관한 이용자인식 |
| 1. 연구의 중요성과 목적 | 3. 소장자료리스트에 관한 이용자인식 |
| 2. 연구방법 및 범위 | 4. 신착자료에 관한 이용자인식 |
| II. 선행연구 | 5. My Library에 관한 이용자인식 |
| III. 연구결과 | 6. 이용안내에 관한 이용자인식 |
| 1. 소장자료검색에 관한 이용자인식 | IV. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 이용자 교육을 받아 본적이 없는 학부 신입생들의 대학도서관 사이트에 관한 인식을 조사 분석하였다. 연구는 한성대학교 학부 신입생들을 대상으로 하였는데, 자료수집과정에서 식별된 인식은 도서관 홈페이지의 부분별 기능에 대한 연구대상자들의 불확신성, 어려움, 혼란, 의문점 등을 보여주고 있다. 연구결과는 도서관 사이트 이용과 관련, 신입생들의 부족한 관련지식 및 탐색기술과 더불어, 시스템 상의 미흡한 점을 보여준다. 이러한 발견 점을 토대로 이용자 교육 및 시스템 인터페이스 등의 개선을 위한 시사점을 제시하였다.

주제어: 이용자교육, 인터페이스, 불확신성, 불확실성, 이용자연구, 대학도서관, 디지털 도서관

ABSTRACT

This study examined the perceptions of freshmen students on the use of a university library site. The students were in the beginning month of their undergraduate program in Hansung University without being taught a formal library instruction session. The results show users experienced uncertainty, difficulty, confusion and anxiety while they were interacting with various functions of the library site. The findings revealed that the users' perceptions were originated from: (1) the insufficiency of the students' knowledge and skills related to library use and (2) the inadequacy of the library system features, in particular its interface features. Based on the findings, implications to improve library instructional services and system interfaces are suggested.

Key Words: Library Instructions, Instructional Service, Interface Features, Uncertainty, User Study, University Library, Digital Library

* 본 연구는 2006년도 한성대학교 교내 연구비 지원과제임.

** 한성대학교 전임강사 (ykim@hansung.ac.kr)

• 접수일: 2006년 11월 23일 • 최종심사일: 2006년 12월 11일 • 최종심사일: 2006년 12월 21일

I. 서론

1. 연구의 중요성과 목적

본 연구는 대학교 학부과정 신입생들의 디지털 도서관 사이트에 대한 인식을 조사함으로써 이와 관련된 서비스 및 시스템의 개선가능성을 도모하였는바, 본 연구의 중요성은 다음과 같다.

첫 번째 중요성은 연구 환경(context)과 관련된다. 대학도서관 이용자교육과 관련, 두 가지 상반된 견해가 있는데 이는 다음과 같다. 하나는 시스템이용의 용이성을 강조하는 것이다. 즉, 이용자 인터페이스 디자인의 발전에 따라 최종이용자가 추가적인 도움 없이 시스템을 사용할 수 있고 그러한 점에서 OPAC 이나 온라인 DB 위주 이용자교육이 불필요하다는 것이다. 다른 하나는 시스템 기능의 다양화와 복잡성을 강조하는 것이다. 즉, 변화하는 환경에서 대학도서관 이용자의 정보능력이 향상되었다는 점을 확신하기 어려우며, 정보화 사회에 들어선 현시점에서 대학도서관 이용자에 대한 교육의 중요성은 오히려 증대되었다는 관점이다. 본 연구의 연구방향은 후자의 관점에 더 근접해 있다. 즉, 이용자인터페이스의 발전과 온라인 환경에 더욱 익숙해져가는 이용자의 특성이 전문가에 의한 도서관 사이트 이용교육의 중요성을 반감시켜온 측면이 있는 것은 사실이지만, 대학도서관 이용자 교육의 목표나 이용자가 성취해야 할 정보이용 능력 수준이 높게 제시되고 있다는 점을 고려한다면(유재욱 2004) 대학 도서관 사이트를 중심으로 한 이용자 교육은 여전히 중요하다라고 생각된다. 박준식(2001)과 김경미(2002) 역시 이러한 점을 뒷받침하고 있다. 즉, 박준식은 정보탐색 메커니즘이 복잡해짐에 따라 대학사서가 개입할 공간이 커지고 있음을 지적하였고, 김경미는 전자저널과 온라인 DB의 다양화에 따른 전문사서의 역할증대를 지적하였다. 즉, 현재 도서관들이 주로 실시하고 있는 도서관 이용자교육의 형태가 도서관이 의도하는 역동성 있는 DB 활용에는 적합하지 않음을 강조함으로써 시스템특성에 대한 세심한 고찰의 필요성을 지적하였다.

두 번째 중요성은 연구대상자와 관련된다. 대학도서관은 학생들의 향후 취업과 직접 관련된 지식과 기술을 습득하는 공간으로서 이의 효과적인 활용법의 중요성은 매우 크다고 하겠다. 특히 학부 신입생들의 올바른 활용법습득은 학부과정 초기에 익힌 도서관 이용법이 향후의 학업과정에 지속적인 영향을 줄 수 있다는 점에서 그 중요성이 각별하다고 할 수 있다. 이와 같은 측면에서 이용자 교육을 받아 본적이 없는 학부 신입생들의 대학도서관 사이트에 대한 인식을 조사, 분석하여 도서관 활용과정에서의 개선점을 도모한 본 연구의 중요성이 있다고 하겠다.

세 번째 중요성은 연구의 틀 및 방법론상의 특징과 관련된다. 노동조와 민숙희(2006)가 강조한 바와 같이 학술정보 이용교육에 관한 국내의 연구는 크게 교육적 측면에서 학술정보 이용 교육의 당위성을 강조한 연구와 학술정보 이용교육의 효과에 관한 연구로 양분되는바, 두 방향의 공통점은 모두 기존에 시행되고 있는 이용자 교육의 중요성에 초점을 맞추고 있다는 점이다. 이러한 접근

방식과 비교하여 볼 때 본 연구는 이용자 교육 및 시스템 인터페이스의 새로운 설계 및 개선을 위한 방안의 준비에 주안점을 두고 있는데 그 중요성이 있다고 하겠다. 즉, 현재 시행되고 있는 교육, 또는 구비된 시스템의 효용성 평가에 초점을 둔 것이 아니라 앞으로 준비할 교육프로그램과 시스템의 개선에 주안점을 두었다.

이와 같은 중요성을 감안하여 본 연구의 두 가지 주요 목적을 제시하면 다음과 같다. 첫 번째는 신입생을 위한 이용자교육 프로그램의 개선을 위한 시사점을 얻는 것이고, 두 번째는 인터페이스 기능 등 대학도서관 사이트 디자인의 개선이다.

2. 연구방법 및 범위

본 연구는 한성대학교 지식정보학부가 2006년 1학기에 설강한 ‘지식정보자원활용’ 과목을 수강하는 학생들을 대상으로 실행되었다. ‘지식정보자원활용’은 신입생 들을 대상으로 하는 교양과목으로 기본적인 학술정보의 획득과 이용능력을 수업하는 과목이다. 연구에 자발적으로 참여한 학생은 3개 강좌의 수강학생 146명중 86명이었다. 참여 학생의 전공분야별 분포는 아래와 같다.

〈표 1〉 참여 학생 전공 분포

전공분야(소속학부)	참여 학생수	전공분야(소속학부)	참여 학생수
문헌정보학	36	컴퓨터공학	6
한국어문학부	5	정보시스템공학	1
영어영문학	3	시각영상디자인	1
역사문화학부	4	애니메이션제품디자인	2
경영학	10	인테리어디자인	10
행정학	2	의류패션산업	2
무역학	2	무용학	2

註 합계 = 86

자료의 수집은 질문지방법을 이용하였는데 학기 초반에 이루어졌다. 즉, 신입생 오리엔테이션 때의 기초적인 도서관 이용법 이외에는 대학 도서관이용자 교육을 받은 적이 없는 학생들을 대상으로 하였다. 질문지는 참여 학생들에게 충분한 시간을 주기 위하여 학기 첫 시간에 배포한 후 일주일후, 둘째 수업시간에 회수하였다.

질문지는 한성대학교 도서관인 학술정보관 사이트의 여섯 가지 주요영역, 즉, (1) 소장자료검색, (2) E-Resource, (3) 소장자료리스트, (4) 신착자료, (5) My Library, (6) 이용안내를 토대로 하였다. 질문지의 주요 내용은 도서관 사이트상의 여섯 가지 기능을 이용하여보며 불확실(uncertain)한 것 즉, 이해가 되지 않거나 사용 중에 어려움이 있는 것을 기술함이었다. 질문지의 질문은 다음과 같았다.

4 한국도서관·정보학회지(제37권 제4호)

아래의 각 항목의 기능을 이용하여 보며 불확실하거나 이해가 되지 않는 부분이 있습니까?(만약 해당된다면) 불확실하거나 이해하지 못하는 이유는?

1. 소장자료검색
2. E-Resource
3. 소장자료리스트
4. 신착자료
5. My Library
6. 이용안내

기존의 연구에서 김양우(2004)는 정보 시스템과 서비스개선을 위한 시도와 관련 불확신성¹⁾과 관련된 이용자인식 연구의 효율성을 강조한바 있다. 이는 이용자가 시스템이나 서비스를 이용하는 과정에서 불확신성을 갖는다면 이것은 시스템이나 서비스에 미흡한 점이 있거나, 이용자의 지식이나 인식에 부족함이나 그릇된 점이 있다는 점을 전제로 하고 있다. 물론, 각 원인이 복합적으로 나타날 수도 있겠다. 불확신성의 근원이 전자에 해당된다면 시스템과 서비스를 개선해야 할 것이며, 후자와 관련 있다면 이용자에 대한 교육이 요구된다는 것이다. 어느 경우이건 간에 불확신성에 대한 이해가 정보시스템 및 서비스 개선이나 이용자교육 내용 개선에 구체적인 시사점을 줄 수 있다는 점에서 이러한 접근방식 또는 방법론적 틀의 의미가 있다고 할 수 있다.

본 연구의 자료 분석 방법을 살펴보면 다음과 같다. 연구 결과는 위와 같은 질문지상의 여섯 영역으로 나누어 제시되어 (1) 소장자료검색, (2) E-Resource, (3) 소장자료리스트, (4) 신착자료, (5) My Library, (6) 이용안내를 포함한다. 각 영역별로 결과를 요약한 표가 제시되었는데 각 표는 '구분', '요인', '불확신성 원인' 그리고 '사례'로 구성되었대 표2 ~ 표7 참조.

각 구성요소를 예를 들어 설명하면 다음과 같다. '구분'은 영역별 세부분류에 해당한다. '구분'을 나누는 기준은 '소장자료검색'을 제외하고는 모두 도서관 사이트 메뉴상의 세부 메뉴를 토대로 하였다. '소장자료검색'에서는 세부 메뉴 간에 유사한 기능이 다수 중복되어 구분의 기준으로 채택하지 않았다. 대신에 여러 세부메뉴에 나타나는 상이한 기능을 기준으로 '구분'을 제시하였다(예: 표2의 '검색영역 및 메커니즘', '검색조건').

'요인'은 불확신성을 야기한 근원적인 요소이다. '요인'의 예를 들어보면 도서관 사이트상의 특정 기능에 연계되어 불확신성이 야기된 경우('기능'), 특정한 두 기능의 차이와 연관된 경우(기능차

1) Uncertainty의 우리말 번역은 '불확실성' 혹은 '불확신성' 모두 가능하다. 이용자인식에 기초한 uncertainty, 즉 user perceptions of uncertainty의 경우, certain 하지 않음을 인식하는 주체가 개별 이용자들로서, '불확신성'이 더 적합한 번역이라고 할 수 있다. 이 경우 반드시 대상 entity의 일반적인 '불확실성' 여부가 특정 이용자의 '불확신성'과 일치하는 것은 아니다. 개별이용자의 '불확신성'은 주관적(혹은 객관적) 의문, 어려움, 혼란 등을 포괄하는 개념으로서 매우 개인적인(idiosyncratic) 인식도 포함될 수 있기 때문이다.

이'), 그리고 관련용어의 의미가 이용자인식에 영향을 준 경우('용어의미') 등이 해당된다.

'불확신성 원인'은 불확신성의 구체적인 이유에 해당된다. 그 예로는 이용자의 '탐색기술 미흡'이나 시스템의 '인터페이스 미흡' 등을 들 수 있다. '사례'는 불확신성과 관련된 개별 시스템요소를 의미한다. 이를 테면 '키워드검색', '블리안' 등에 해당된다.

위의 구성 요소 중 '요인'과 '불확신성 원인'은 질문지에 나타난 이용자의 인식을 코딩한 결과를 보여준다. 세부적인 코딩기법은 Strauss와 Corbin(1990, 1998)이 제시한 "open coding"(1990, p.61, 1998, p.101), "axial coding"(1998, p.123), 그리고 "selective coding"(1998, p.143) 의 기법이 사용되었다. 즉, 자료의 조사, 비교, 개념화, 분류화 과정(open coding), 분류와 세부 분류의 연결 과정(axial coding), 그리고 세부 분류의 통합과정(selective coding)을 이용한 방식이 두루 적용되었다.

한편, 코딩하는 과정에서도 연구대상자 집단의 특성을 반영하였다. 즉, 도서관 사이트상의 용어 설명을 인터페이스의 영역으로 포함시켜 학부 신입생기준으로 어렵다고 판단되면 인터페이스 미흡'으로, 신입생으로서도 알아야 할 어휘로 판단되면 이용자 '기본어휘 부족'으로 표기하였다. 대학도서관의 인터페이스기능이 학부 신입생의 수준으로까지 준비되어야 하느냐 하는 점에 대해서는 물론 이론의 여지가 있겠으나 대학도서관 이용자 집단의 다수를 차지하는 학생들이 모두 신입생 신분을 거쳐 오늘의 신분에 이르렀음을 고려할 때, 이를 강조함에 지나침은 없으리라 생각된다. 다시 말하면, 본 논문에서 "인터페이스 미흡"이라 함은 시스템 자체의 일반적인 부족함만을 의미한 다기 보다는, 특정연구 방향에 맞추어 해당 연구대상자 집단의 특성이 반영된 것이다.

분석과정상의 또 하나의 특징은 결과로 제시된 분류의 상호보완성이다. 즉, 본 연구의 목적이 명확한 상호 배타성을 갖춘 분류체계를 제시함에 있지 않다는 것이다. 연구의 결과는 특정정보환경에 있는 이용자들의 인식을 이해하기위한 목적 하에 상호 보완적으로 제시되었다. 즉, 특정 사례가 한 가지이상의 분류에 포함될 수 있음을 의미한다. 이와 관련된 추가적인 설명과 예는 논문 후반부에 제시되었다.

본연구의 제한점은 다음과 같다. 첫 번째 제한점은 연구대상자 선정과정과 관련된다. 앞서 언급한대로 본 연구의 연구대상자들은 특정한 교양과목을 수강하고 있는 학생들을 대상으로 구성되었으며 한성대학교 신입생전체를 대상으로 무작위로 선정된 것은 아니다. 따라서 해당과목을 수강하는 비율이 높은 지식정보학부(문헌정보학 전공) 학생들의 비중이 타과학생들에 비하여 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 점은 표본대표성의 한계로 지적될 수 있겠다. 다만, 이와 같은 제약에도 불구하고 전공영역 간 학생들의 인식에는 뚜렷한 차이점이 식별되지 않아, 1학년 전체 구성원을 보다 잘 대표하는 집단으로 같은 연구를 시행하였어도 유사한 결과를 보였을 것이라는 추정이 가능하다고 볼 수 있다.

두 번째 제한점은 자료 분석 방법과 관련된다. 즉, 코딩과정이 기본적으로 연구자의 판단에 기초

한 것으로서, 코딩 주체자간의 불일치에서 야기될 수 있는 신뢰도가 문제가 될 수 있다는 점이다. 연구방법이 연구자의 주관적 판단을 상대적으로 융통성 있게 용인하는 질적 접근이라는 점, 통상적인 도서관 사이트 이용과 연계된 자료수집 환경의 일반성, 그리고 코드화된 용어의 명료함이 이러한 우려를 일정부분 완화시킨다고 볼 수 있다. 하지만 과학적 연구에서 이러한 문제점이 완전히 해소되었다고 보기에는 어렵다.

불확신성과 관련된 이용자 인식연구의 일반적인 특성에 해당하는 다음의 두 가지 제한점도 지적될 수 있을는지 모른다. 하나는 연구 참여에 보다 적극적인 학생이 보다 많은 내용을 질문지에 기입하였을 것이라는 추론이다. 다른 하나는 경우에 따라서 도서관이나 도서관 시스템에 대한 경험이나 지식이 더 많은 학생이 보다 많은 불확신성을 표현할 수도 있다는 점이다. 하지만 본 연구의 목적이 개별학생 간 인식의 비교 혹은 전공영역별 인식의 비교에 있지 않으므로 이와 같은 한계는 연구의 의미를 훼손시키지 않는 것으로 본다.

II. 선행연구

대학도서관 이용자교육과 관련하여 다수의 선행연구가 있었다. 이러한 연구들과 관련, 그 주안점을 토대로 주요 경향을 식별하여 보면 다음과 같다. 첫 번째는 발전하는 시스템상의 변화가 반영된 이용자교육의 필요성을 강조하는 경향이다(김경미, 2002; 민지은, 2002; 박준식, 2001; 유재욱, 1998; 유재욱, 2002; 유재욱, 2004; 이춘실, 2005; 장덕현, 2002; Shapiro & Hughes, 1996). 두 번째는 이용자교육에서 사서들의 역할을 강조하는 경향이다(김경미, 2002; 박준식, 2001; 이창수 & 김신영, 2003). 세 번째는 이용자의 수준을 고려한 맞춤형 교육의 강조이다(남태우 & 정재영 2003). 네 번째는 교육방식에 따른 교육효율성의 차이를 강조함이다(노동조 & 민숙희, 2006).

위에서 언급된 각 연구의 내용을 보다 구체적으로 살펴보면, 그 중 일부는 구체적으로 본 연구의 연구 방향을 뒷받침하고 있음을 알 수 있다. 유재욱(1998, 2002)은 대학도서관 이용자들의 고급학술정보 검색능력이 상당히 제한되어있다는 점을 지적하는 한편, 대학도서관 이용자교육이 원문검색이나 색인검색과 같은 이용자의 고급 학술정보 탐색능력 향상에 뚜렷한 효과가 있었음을 밝혀내었다(유재욱, 2004). 유재욱의 일련의 연구는 대학도서관 홈페이지의 이용이 이용자들에게 맡겨지는 것보다는 이용자교육을 필요로 한다는 점을 뒷받침하고 있다.

앞서 논의하였듯이 박준식(2001)과 김경미(2002)는 팽창하는 온라인 환경에서의 대학도서관 사서의 역할을 강조하였다. 현재 도서관들이 주로 실시하고 있는 도서관 이용자교육의 형태가 도서관이 의도하는 역동성 있는 DB 활용에는 적합하지 않음을 강조하였는데 이러한 관점은 도서관 사이트와 관련, 보다 발전된 형태의 시스템 및 서비스 개발을 강조하는 본 연구의 방향과 맥을 같이 한다.

장덕현(2002)은 대학도서관 이용교육분야 연구의 동향을 분석하고, 도서관교육의 내용성(Content)을 강조하였다. 또한 이를 위하여 도서관 이용교육의 전문화가 요구됨을 지적하였다.

남태우와 정재영(2003)은 주제사서와 교수간의 협력뿐 아니라 맞춤형교육의 제공, 학과수업과의 연계, 학점인증제 도입의 필요성을 지적하였다. 특히 수준별로 다양화된 맞춤형 정보이용교육의 경우, 본 연구의 방향과 연관되어 시사 하는 바가 크다고 할 수 있다. 즉, 신입생들의 수준에 맞춘 이용자교육이 그 예라 할 수 있다.

이보다 앞서 Shapiro와 Hughes(1996)는 정보이용능력 교육과정에서 요구되는 일곱 가지 범주의 정보 Literacy를 제시하였는데 그중 본 연구와 특별히 관련된 세 가지는 다음과 같다: (1) Tool literacy — S/W를 포함한 인쇄 혹은 전자 자료를 사용하기 위한 능력 (2) Resource Literacy — 정보자원의 형태나 형식과 접근방법을 이해하기 위한 능력; (3) Emerging Technology Literacy — IT분야의 새로운 기술들을 지속적으로 적용하고, 이해하고, 평가하고, 사용할 수 있는 능력 등이다.

그 외에 많은 연구자들이 다양한 시각에서 대학도서관 이용자교육을 논의한바 그 주요 내용은 다음과 같다. 민지은(2002)은 학술정보 데이터베이스에 주안점을 두어 대학도서관 이용교육을 고찰하였는데 주요 내용은 다음과 같다. 첫째, 대학도서관 이용교육 및 학술정보 데이터베이스의 개념과 특성, 이용교육 프로그램 설계에 관련된 연구들을 소개하였다. 둘째, 문헌 및 인터넷을 통하여 국외 대학 도서관 104개관의 학술정보 데이터베이스 이용교육 사례를 분석하였다. 셋째, 국내 49개 대학 도서관의 교육 담당사서와 실제 교육을 받은 이용자 92명을 대상으로 면담 및 설문조사를 수행하여 관련 현황 및 이용자유구를 파악하였다.

이춘실(2005)은 숙명여자대학교에서 시행중인 Cyber 강좌를 통한 도서관 정보이용교육의 개발 과정, 내용구성, 구현방법 및 운영현황을 소개하였다. Cyber 강좌개선안으로 다양한 방법을 제시하였는데 그중 하나는 강조되어야하는 내용을 전문분야별로 보다 세분화하여 정보자원 및 데이터베이스를 소개하고 고급수준의 정보검색기법을 포함시키는 것이다.

노동조와 민숙희(2006)는 상명대학교도서관에서 실시하고 있는 학술정보 이용 피교육자를 대상으로 연구를 수행하였는데 학술정보 이용교육방법 중에서 그룹별 교육이 가장 효과적이며, 반대로 온라인 교육은 효과적이지 못한 것으로 나타났다. 많은 선행연구들이 학술정보이용교육의 필요성을 정보 활용 능력의 효과 검증을 통하여 강조하고 있음을 지적하고, 학술정보이용교육과 정보 활용 능력의 유기적인 관계를 강조하였다.

이창수와 김신영(2003)은 정보이용자 교육의 한계를 지적하고, 대학행정당국과 교수 및 사서를 포함하는 대학구성원간의 협력 하에 보다 발전된 형태의 정보이용능력 향상을 위한 교과과정개발의 필요성을 지적하였다. 즉, 대학도서관의 이용자들을 상대로 한 프로그램들이 그 용어에서부터 '정보이용능력 교육'보다는 '이용자 교육' 혹은 '정보이용교육'이라는 명칭을 주로 사용하고 있으며 교육내용에 있어서도 도서관 안내나 서지교육, 단순한 DB 교육이 그 대부분을 차지하고 있음을

지적하였다.

이창수와 김신영(2003)의 지적들과 관련, 교수, 사서 간 협력을 통한 보다 발전된 형태의 ‘정보 이용능력 교육’이 요구된다는 점이 중요한 반면, 이러한 관점이 본 연구에서 강조하고 있는 학부 신입생들을 대상으로 한 오리엔테이션 성격을 지닌 교육의 중요성을 배제시킨 것으로 보지는 않는다. 즉, ‘이용자교육’의 범주 안에서는 학생집단 구성원의 다양한 기술적 수준과 요구에 부합하는 차별화된 교육이 필요하다고 본다.

Ⅲ. 연구결과

앞서 언급한대로 본 연구의 자료수집은 한성대학교 도서관(학술정보관) 사이트의 주요 기능을 토대로 이루어 졌다. 각 기능 영역은 (1) 소장자료검색, (2) E-Resource, (3) 소장자료리스트, (4) 신착자료, (5) My Library, (6) 이용안내 등이다. 이와 같은 영역별로 ‘구분,’ ‘관련된 ‘요인,’ ‘불확신성 원인,’ 그리고 ‘사례’를 제시하였는데(표 2 ~ 표 7) 그 내용은 다음과 같다. ‘구분’은 영역별 세부분류에 해당하고, ‘요인’은 불확신성을 야기한 근원적인 요소, 불확신성 원인은 불확신성의 구체적인 이유, 그리고 ‘사례’는 불확신성과 관련된 개별 시스템요소를 나타내었다.

1. 소장자료검색에 관한 이용자인식

첫 번째 기능 영역인 ‘소장자료검색’의 세부기능은 전체, 단행본, 연속간행물, 연간물목차, 학위논문, 그리고 멀티미디어로 이루어져있다(그림 1 참조). 연구대상자의 질문지 응답 내용 중 ‘소장자료 검색’과 관련된 부분은 다음의 일곱 가지 구분으로 나누어 나타내었다. 즉, ‘검색영역 및 메커니즘,’ ‘조합검색항목,’ ‘검색조건,’ ‘검색제한자,’ ‘검색보조기능,’ ‘검색결과,’ 그리고 ‘소장자료영역’이 그것이다(표 2 참조). 다른 기능 영역들, 즉 (2) E-Resource, (3) 소장자료리스트, (4) 신착자료, (5) My Library, (6) 이용안내 에서는 달리 사이트상의 세부기능을 표의 기본구분 기준으로 사용하지 않은 이유는 소장자료검색에서 세부기능 간에 유사한 인터페이스가 많이 중복되어 그와 같은 구분의 의미가 약했기 때문이다. 위에서 언급한대로, <표 2>의 ‘요인’은 불확신성을 야기한 요소, ‘불확신성 원인’은 불확신성의 구체적인 이유, ‘사례’는 이용자인식과 연관된 개별 시스템요소와 관련되었다.

〈그림 1〉 소장자료검색 화면

각 구분별로 주요 사례를 살펴보면 다음과 같다(표 2 참조). ‘검색영역 및 메커니즘’에서 가장 대표적인 사례들은 키워드검색, 전방일치, 완전일치 등 기본 검색방법과 관련된다. 즉, 각 조건별로 어떠한 기능을 하는지에 대한 의문으로부터 이용자인식이 기인된 경우, 혹은 몇몇 검색어로 검색 실행 시 동일한 결과를 얻음으로 인하여 이용자들의 혼선을 초래한 사례들이다. 후자의 예를 들어 보면, 문헌정보학 S018²⁾의 경우 ‘나무’로 검색 시 세 가지 조건에서 다 같은 결과를 얻음으로 인하여 조건간의 차이점에 의문을 가진 경우이다. 이와 같은 사례들의 원인은 인터페이스미흡 용어설명 및 ‘탐색기술미흡’으로 표기되었는데, 즉 관련된 용어들의 특징과 난이도에 비추어 볼 때, 용어의 의미를 설명하여 주는 인터페이스의 부재와 더불어 연구대상자들의 탐색기술 부족을 모두를 불확신성의 원인으로 제시하였다.

시스템 특색과 관련된 또 다른 사례들은 유사어확장(시소리스) 기능에서 기인되었다. 즉, 유사어확장이 어떠한 기능을 하는 것인가 하는 점에 대한 의문인데 이는 해당기능이 이루어지고 있지 않음에 기인된 것으로 ‘시스템기능 미흡 - 기능정지’로 표기되었다.

‘검색영역 및 메커니즘’ 뿐 아니라 여러 구분별로 공통적으로 나타나는 특징 중의 하나는 이용자들이 기본적인 관련용어에 익숙하지 않음으로서 파생되는 사례들이 많다는 점이다. 즉, 검색영역 및 메커니즘’에서는 빈도수가 많지는 않으나, 단행본(1), 학위논문(2)이 식별되었고, ‘검색제한자’와 ‘검색결과’에서 URL(12), 초록(19), 청구기호(5)와 ISBN(9) 등 많은 사례들을 보여준다. 또한 ‘검색제한자’에서 소트(13), 페이지당 출력건수(7) 등의 기능과 관련된 사례들도 식별되었다. 이와 같은

2) S는 Subject를 의미함.

결과는 신입생들이 검색과정과 관련된 기본어휘들을 이해하는데 어려움을 갖고 있다는 것을 보여줌과 동시에 이러한 용어들과 관련된 인터페이스 기능의 개선이 필요하다는 점을 시사하고 있다.

〈표 2〉 소장자료검색 연구결과

구분	요인	불확신성 원인	사 례
검색영역 및 메커니즘	기능	인터페이스미흡-용어설명; 이용자 탐색기술미흡	전방일치 (16) 완전일치 (6)
		시스템기능미흡-기능정지	유사어확장(시소러스) (6)
	기능차이	인터페이스미흡-용어설명; 이용자 탐색기술미흡	전방일치-완전일치(10); 키워드검색-전방일치(4); 키워드검색-전방일치-완전일치(6)
	용어의미	이용자 기본어휘 부족	단행본(1); 학위논문 (2)
조합검색항목	용어의미	이용자 기본어휘 부족	서명(1); 서명-총서명(2)
검색조건	기능	인터페이스미흡-용어설명	불리안 and, or, not(2)
	기능차이	인터페이스미흡-용어설명	불리안 and-or-not(3)
검색제한자	기능	인터페이스미흡-용어설명	소트(13); 서명순(2); 저자명순(1); 출판사명순(1); 출판년도순(1); (3); 최대검색수(4); 페이지당 출력건수(7); 멀티미디어검색-슬라이드(1) 마이크로필름(2)
	용어의미	인터페이스미흡-용어설명	URL(12); 초록(19); 청구기호(5); 서명순(2); 청구기호순(1); 차순(오름/내림)(3)
검색보조기능	기능	이용자탐색기술미흡	색인어참조(6)
	효용성	이용자탐색기술미흡	색인어참조(1)
검색결과	용어의미	인터페이스미흡-용어설명	청구기호(6); ISBN(9); ISSN(9)
소장자료영역	기능	인터페이스미흡-기능설명	연간물목차(2)

註. 괄호안의 숫자는 각 사례에 해당하는 연구대상자의 수를 의미함.

이와 같은 필요성은 연구대상자들의 반응에서도 나타나는데, 행정학 S001은 “검색조건에서 이해가 안가는 용어가 있다. 검색조건이 많아 검색기능이 좋을 수는 있으나 용어를 모르는 이용자에게는 불편할 수 있다. 도움말 부족과 사용법이 없다.”고 적시하였다. 인테리어디자인 S002는 구체적으로 인터페이스 기능의 개선방법을 명시하였는데 그 내용은 다음과 같다: “화면하단의 주제별리스트, 검색 History 조회, 색인어참조, 다시쓰기 등의 메뉴버튼은 그냥 보는 것만으로는 정확히 무슨 용도로 쓰이는 건지 잘 모르겠다. 메뉴버튼위에 커서를 올려놓으면 그 메뉴버튼에 대한 설명이 나타나도록 하는 것³⁾도 괜찮은 방법인 것 같다.”

시스템인터페이스의 개선 필요성이 제기된 반면, 이용자들의 탐색기술 부족에 직접적으로 기인하여 발생하는 사례들도 있는데 색인어참조기능과 관련된 사례들이 이에 해당된다. 예를 들어, 브라우징에 대한 기본적인 이해만이 요구되는 이 기능의 효용성에 의문을 제기하는 경우도 식별되었다. 역사 S002는 검색어의 확장을 통하여 브라우징기능을 제공하는 이 기능에 대하여 “책에 대해 전혀 모른다면 쓸 수 없지 않은가? 그리고 그 정도 세밀한 부분까지 검색하지 않아도 찾을 수 있다.”는

3) 인터페이스 기능 중 롤-오버(roll-over) 방식이다.

반응을 보여 브라우징 아닌 탐색(searching)기능에만 익숙해져 있음을 보여주었다.

2. E-Resource에 관한 이용자인식

다음은 한성대 학술정보관 사이트 중 'E-Resource'에 대한 학생들의 인식을 살펴본다. <그림 2>에 서 나타나듯 이 영역은 다섯 가지 세부메뉴를 가지고 있는데 'E-Book,' 'E-Learning,' 'E-Journal,' '학술DB,' 그리고 '참고정보원'이 그것이다. <표 3>은 이와 같은 다섯 영역을 기본 구분의 기준으로 하고 있다.

The screenshot shows the 'E-Journal' search interface. At the top, there are navigation tabs: '소장자료검색', 'E-Resource', '소장자료리스트', '신착자료', 'My Library', and '이용안내'. Below these are sub-tabs: 'E-Book', 'E-Learning', 'E-Journal', '학술DB', and '참고정보원'. The main content area is titled 'E-Journal' and includes a notice about off-campus access. Below the notice is a search criteria table with columns for '전자저널검색' (Journal Search), '가나다순리스트' (Alphabetical List), '주제별리스트' (Topic List), and '제공업체별리스트' (Provider List). The search criteria table has three rows for '저널명' (Journal Name) and a '검색조건' (Search Condition) column. Below the table are search options: '유사어확장(시소러스)' (Synonym Expansion) and '일문어변환(다국어입력)' (Single Word Conversion). At the bottom, there is a '검색제한자' (Search Limitation) section with options for '소트' (Sort), '차순' (Order), '최대 검색 수' (Maximum Number of Searches), and '페이지/수' (Page/Count).

<그림 2> E-Resource 전자저널 검색화면

<표 3>의 구분별 주요 사례를 보면 다음과 같다. 'E-book'과 관련하여 연구대상자들이 갖은 의문 중 하나는 접근성에 관한 것으로 역사 S002는 다음과 같이 기술함으로써 전자자원에 대해 확신하지 못하는 점을 밝혔다. "전자책인데 여럿이서 볼 수 없는 것인가? 한사람이 대출하면 타인은 전자책을 못 보는 것인가?" 이와 같은 기본적인 관련지식의 부족은 타 영역에서도 두루 나타나는데 <표 3>에서도 제시되었듯이 Journal, DB, 학술 DB 등 기본 용어에 대한 이해의 부재를 보여주고 있다. 반면에 서지 데이터와 같이 도서관 관련 기본 용어이지만 신입생에게는 생소할 수 있는 용어에 대한 지적도 있었다.

한편, 학술 DB와 E-Journal의 차이, 참고정보원과 학술DB의 차이와 같이 유사영역에 대한 충

분한 설명이 제시되어있지 않아 이용자가 시행착오를 거치며 직접 해보아야만 내용을 파악할 수 있는 경우도 있었다. 이는 시스템화면상의 추가설명의 필요성과 더불어, 그러한 설명의 부재 시 세심한 이용자교육 프로그램이 요구됨을 보여주고 있다.

〈표 3〉 E-Resource 연구결과

구분	관련요인	불확신성 원인	사 례
E-Book	접근성	이용자 탐색기술미흡	E-Book 전체(1)
	이용법	인터페이스미흡-사용법	E-Book 전체(1)
	기능차이	인터페이스미흡-기능설명	북토피아-한국학술정보(1)
E-Learning	접근성	이용자 탐색기술미흡	E-Learning 전체 (1)
E-Journal	용어의미	인터페이스미흡-용어설명	Journal(1); 소트 [ISSN(E) 순ISSN(P) 순; 서지데이터]
학술 DB	용어의미	인터페이스미흡-용어설명	학술DB, DB(16); 색인초록(1); 조합검색항목 - 주제명 & 주제명키워드 (1)
	기능차이	인터페이스미흡-기능설명	학술 DB-E Journal(1)
참고정보원	기능차이	인터페이스미흡-기능설명	참고정보원-학술 DB(2)

註. 괄호안의 숫자는 각 사례에 해당하는 연구대상자의 수를 의미함.

3. 소장자료리스트에 관한 이용자인식

다음은 한성대 학술정보관 사이트 중 '소장자료리스트'에 관한 내용이다. 이 영역은 〈그림 3〉에서 보듯 여섯 가지 세부기능(전체자료; 단행본; 연속간행물; 멀티미디어; 학위논문; 색인어브라우저)을 가지고 있는데 그중 이용자에게 의하여 언급된 기능은 〈표 4〉에 나타난 네 가지이다.



〈그림 3〉 소장자료리스트 전체자료 검색화면

〈표 4〉의 구분별 주요 사례를 보면 다음과 같다. 문헌정보학 S010은 ‘소장자료리스트’ 전체 검색 결과화면상 리스트순서 에 관련된 의문을 나타냈는데 그 내용은 다음과 같다: “사회과학에서 사회학, 사회문제를 클릭했더니 오른쪽에 서명, 청구기호 등으로 책들이 나열되어 있었는데 어떤 순서대로 나와 있는 것인지 모르겠다.” 이러한 불확신성은 시스템의 디스플레이 기능상에 뚜렷이 미흡한 점이 있음을 보여주고 있다. 한편, 인터리어디자인 S004는 “무용관련 자료가 운동에 속해있는 것인지 찾기가 어렵다”고 말함으로써 분류체계상에 개선할 여지가 있음을 보여주고 있다.

〈표 4〉 소장자료리스트 연구결과

구분	요인	불확신성 원인	사 례
전체	디스플레이	인터페이스 미흡-디스플레이 기능	리스트순서 (1)
	기능	이용자 탐색기술 미흡	소설류 검색 오류 (1)
	조직	인터페이스 미흡-분류 불명확	무용관련자료 탐색(1)
멀티미디어	용어의미	이용자 기본어휘 부족	슬라이드 (1)
		인터페이스 미흡-용어설명	마이크로필름 (1)
학위논문	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	원문구축학위 논문(3); 색인어검색 (3); 서명색인 (2)
색인어 브라우저	용어의미/기능	인터페이스 미흡-용어설명/사용법	색인어브라우저 (5)
	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	서명색인 (3)
	기능차이	인터페이스 미흡-용어설명	서명색인-저자색인(1)

註. 괄호안의 숫자는 각 사례에 해당하는 연구대상자의 수를 의미함.

식별된 사례들 중 위와 같이 시스템상의 불확실성과 관련된 것도 있지만 이용자의 탐색기술 부족에 기인된 경우도 있다. 문헌정보학 S011은 소설류를 검색하며 “화면상의 분류 디렉터리를 모두 클릭해보았지만 내가 찾고자 하는 픽션종류의 책은 찾을 수 없었다.”고 말하였는데 이는 해당되는 링크(문학)를 탐색하지 않은 이용자의 명백한 오류라 할 수 있겠다. 한편, 일부 신입생이용자들은 원문구축학위 논문, 색인어검색, 서명색인 등의 용어를 이해하는데 어려움을 나타내어, 앞서 논의한 대로 신입생 또는 초보 검색가를 위한 기본적인 용어설명의 필요성을 보여주고 있다.

‘색인어브라우저’와 관련하여서는 8 명의 학생들이 기본적인 사용법과 기능을 이해하지 못하고 있음을 보여주었는데 행정학 S001은 “메뉴상 용어의 뜻이 이해 안가고 사용 방법 설명이 부족하다”는 점을 지적하고 있다. 전체적으로 시스템상의 설명부족이 이용자인식에 뚜렷한 영향을 주었음을 보여주었는데 이는 행정학 S001이 말한 “도움말 부족과 이해안가는 용어사용”이라는 표현으로 대변될 수 있겠다.

4. 신착자료에 관한 이용자인식

다음은 한성대 학술정보관 사이트 중 ‘신착자료’에 관한 내용이다. 이 영역은 〈그림 4〉에서 보듯

여섯 가지 세부기능(날짜별 신착자료; 주제별 신착자료; 최신 연간물입수호; 최신 목차조회; 신간 신청중조회; 서적상 신간)을 가지고 있는데 그중 이용자들이 의하여 언급된 기능은 <표 5>에 나타난 다섯 가지이다.



<그림 4> 신착자료 중 주제별 신착자료 검색화면

<표 5>에 나타난 주요 사례를 보면 다음과 같다. ‘날짜별 신착자료’에는 앞에서 기술한 사례들과 유사한 용어의미와 관련된 사례들과 더불어, 메뉴 간 불일치와 관련된 인터페이스의 미흡함이 지적되었다. ‘주제별 신착자료’에서는 신착자료의 기준시점이 명백히 표기되어 있지 않음으로써 이용자들에게 혼선을 주고 있는데, 예를 들어 1990년도 출간자료가 신착자료로 올라와 있는 경우 등이다 (그림 4 참조).

<표 5> 신착자료 연구결과

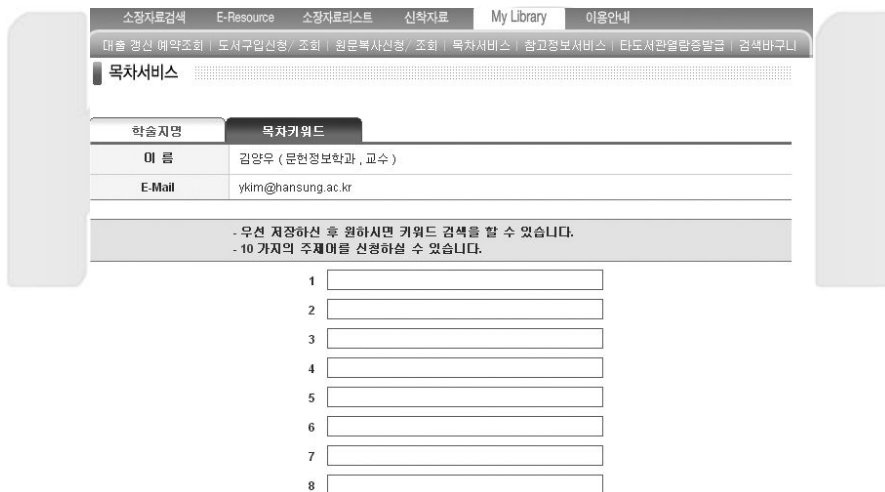
구분	요인	불확신성 원인	사례
날짜별 신착자료	용어의미	이용자 기본어휘 부족	입수기간(2); 입력형식- yyyyymmdd(2); page 당 출력건수(2); 최대검색건수(1)
		인터페이스 미흡-용어설명	오름차순, 내림차순(1); 마이크로필름(1); 마이크로피시(1); LP 음반(1)
	기능	인터페이스 미흡-메뉴간 불일치	한자, 한글 번역 기능
주제별 신착자료	기능	인터페이스 미흡-기능설명	신착자료의 기준시점 부재 (4)
	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	총류 (1)
최신 연간물입수호	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	소트순(3)
최신목차조회	기능	자료내용 오류	목차명 표기 (4)
	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	브라우저(2)
신간신청중조회	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	구분 명칭의미 (2)

註. 괄호안의 숫자는 각 사례에 해당하는 연구대상자의 수를 의미함.

‘최신 연간물입수호’에서는 ‘소트순이 세 명의 학생에 의하여 지적되었는데 그중 문헌정보학 S003의 경우, “전문용어라 이해안간다” 라고 말함으로써 외국어와 조합된 시스템상의 용어가 이용자들에게 어려움을 줄 수 있음을 보여주고 있다. ‘최신목차조회’에서는 목차중의 특정논문 제목과 관련된 오류가 지적되었다. ‘신간신청중 조회’에서는 그 말 뜻 자체의 모호함이 지적되었는데 예를 들어 문헌정보학 S019의 경우 “신청한 신간을 조회한다는 뜻인가”하는 의문을 제기하였다.

5. My Library 에 관한 이용자인식

‘My Library’로 표기된 메뉴에는 <그림 5>와 같이 총 일곱 가지의 세부메뉴(대출 갱신 예약조회; 도서구입신청/조회; 원문복사신청/조회; 목차서비스; 참고정보서비스; 타도서관열람증발급; 검색바구니)가 있는데 그중 이용자들이 질문지상에 언급한 다섯 가지는 <표 6>과 같다.



<그림 5> My Library 목차서비스 키워드저장기능 화면

<표 6>의 구분별 주요 사례를 보면 다음과 같다. ‘대출 갱신 예약조회,’ ‘도서구입신청/조회,’ ‘원문복사신청/조회’에서는 기본 용어와 관련된 내용들이 언급되었는데 일례를 들면, “참고도서는 일반도서와 어떻게 다른가”하는 점이 의문점을 야기한 경우이다(정보시스템 S001). 목차서비스에서는 전체적으로 어떠한 기능을 하는 것인지, 예를 들면 “목적과 이용방법”에 관한 의문(문헌정보학 S016)과 더불어, “저장기능을 어떻게 사용하는지 모르겠다”는 지적(정보시스템 S001) 또한 제기되었다. ‘참고정보서비스’에서 또한 전체적인 기능과 관련, “무엇을 이용하시는지 확실하지 않다는” 지적이 있었다(문헌정보학 S019).

〈표 6〉 My Library 연구결과

구분	요인	불확신성 원인	사례
대출 갱신 예약조회	용어의미	이용자 기본어휘 부족	갱신 (1)
		인터페이스 미흡-용어설명	참고도서(1)
도서구입신청/조회	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	ISBN(11); 권차사항(8); 대행사(1)
원문복사신청/조회	용어의미	인터페이스 미흡-용어설명	통권 (2); KERIS(1); NDSL(1)
목차서비스	기능	인터페이스 미흡-기능설명	전체 시스템(4); 저장 기능(2)
참고정보서비스	기능	인터페이스 미흡-기능설명	전체 시스템 (3)

註. 괄호안의 숫자는 각 사례에 해당하는 연구대상자의 수를 의미함.

6. 이용안내에 관한 이용자인식

학술정보관 사이트의 주요 메뉴 중 마지막 메뉴는 ‘이용안내’이다. 〈그림 6〉이 나타내듯이 총 여덟 가지 세부메뉴(도서관이용안내; 도서관소개; 공지사항; 게시판; WebZine; 연체자리스트; 설문조사; 정기이용 교육신청)로 구성된 본 메뉴에서 연구대상자들에 의하여 언급된 두 가지 영역은 연체자리스트와 정기이용 교육신청이다(표 7 참조).

연체자리스트		
반납예정일로 부터 60일 이상 연체자가 있는 학과 List입니다.		
FOL	경상학부	경영학과
경영학부	경제학과	교양
국어국문학과	국제통상정보학과	멀티미디어공학과
무역학과	무용학과	문헌정보학과
미디어디자인콘텐츠학부	미디어디자인학과	미디어디자인학부
복지행정학과	부동산투자금융진공	부동산학과
사학과	사회과학부	사회복지학과
산업공학과	산업디자인학과	산업및기계시스템공학부
산업시스템공학과	시설지원팀	심사평가팀
어문계열	역사문화학부	영어영문학과
영어영문학부	인류직물학과	의상학과
의생활학부	인문계열	정경학부

〈그림 6〉 이용안내 연체자 학과리스트 화면

구체적 사례를 보면 ‘연체자리스트’에서는 “사학과와 역사문화학부를 서로 나누어 놓은 이유를 모르겠다”는 의문(역사문화학부 S002)이 제기되었다. ‘정기이용 교육신청’에서는 기본기능에 관한 불확신으로 즉, “무엇인지 모름”(문헌정보학 S001), “어떤 교육신청인지 모름”(문헌정보학 S003, S006) 등의 이용자 인식이 식별되었다.

〈표 7〉 이용안내 연구결과

구분	요인	불확신성 원인	사례
연체자리스트	조직	인터페이스 미흡-분류 기준불명확	사학과-역사문화학부 구분(1)
정기이용 교육신청	기능	인터페이스 미흡-기능설명	기본 기능(3)

註. 괄호안의 숫자는 각 사례에 해당하는 연구대상자의 수를 의미함.

IV. 결론 및 제언

본 연구의 결과는 대학도서관 사이트를 이용함에 있어서 대학교 신입생들이 갖는 다양한 인식을 보여주었다. 앞서 논의하였듯이 이와 같은 인식은 도서관 사이트의 여러 가지 기능과 관련된 이용자들의 불확신, 어려움, 혼란, 의문점 등을 보여준다. 식별된 인식의 다양함은 이용자교육이 신입생 오리엔테이션 등의 일회성으로 그치거나, 한두 시간의 짧은 교육과정으로 해결되기에는 어려움이 있을 수 있다는 것을 보여주었다.

주요 발견 점을 불확신성의 원인과 연계시켜 살펴보면 다음의 두 가지로 요약될 수 있다. 첫째는 불확신성의 원인이 주로 이용자들의 관련지식이나 기술의 부족과 관련된 경우이다. 이러한 사례들은 두 가지 부류로 나눌 수 있는데 하나는 ‘기본어휘 부족’이고 다른 하나는 ‘탐색기술 미흡’이다(표 8 참조). 두 번째는 불확신성의 원인이 시스템상의 미흡한 점과 연관된 경우이다. 이 경우에는 보다 다양한 부류가 식별되었는데, ‘인터페이스미흡,’ ‘조직미흡,’ ‘자료내용 오류,’ ‘기능정지를 포함한다(표 9 참조).

위와 같은 부류는 앞서 언급한 것처럼 상호 분명한 배타성을 갖기보다는 상호보완적이라 할 수 있겠다. 이용자로부터 야기된 불확신성 원인과 관련, ‘기본어휘 부족’에서는 신입생으로서도 알고 있어야 할 것으로 판단되는 용어들에 대한 인식을 포함시켰다. 예를 들면 ‘단행본’ 등이다(표 8 참조). 상대적으로 전문용어 성격을 갖고 있는 용어에 대한 인식, 예를 들어 ‘서지데이터’ 등은 시스템상의 용어설명과 관련된 ‘인터페이스 미흡’으로 설명하였다(표 9 참조).

한편, 이용자와 직접 관련된 불확신성 원인에서 이용자의 기본적인 탐색기술부재가 원인이 된 경우에는 ‘탐색기술 미흡’으로 구분하였다(표 8 참조). 단, ‘소장자료검색’의 ‘전방일치’ ‘키워드 검색’과 같은 사례들은 이용자의 ‘탐색기술미흡’과 더불어(표 8 참조), 시스템상의 ‘인터페이스미흡-용어설명’에도 해당 되는 것으로 보았다(표 9 참조). 이는 이용자의 탐색기술부재로 설명될 수 있는 반면, 시스템 상 설명이 주어지더라도 불필요하거나 부자연스럽지 않은 경우로 보았기 때문이다.

〈표 8〉 연구결과 요약: 이용자와 불확신성 원인

불확신성 원인		구분: 사례	시사점
기본어휘 부족	용어의미	소장자료검색: 단행본; 학위논문; 서명; 총서명; 서명순; 저자명순; 출판사명순; 출판년도순; 최대검색수; 페이지당 출력건수	이용자교육 프로그램 에 반영 필요성 - 기초적인 용어설명
		소장자료리스트: 슬라이드	
		신착자료: 입수기간; 입력형식-yyyymmdd; page당 출력건수; 최대검색건수	
		My Library: 갱신	
탐색기술 미흡	기능	소장자료검색: 전방일치; 완전일치; 키워드검색; 색인어참조	이용자교육 프로그램 에 반영 필요성 - 기능 및 사용법 등 설명
		E-Resource: 북토피아; 한국학술정보	
		소장자료리스트: 소설류검색; 이용자요류	
		접근성: E-Resource; E-Book; E-Learning 전체	
사용법	E-Resource; E-Book 전체		

〈표 9〉 연구결과 요약: 시스템과 불확신성 원인

불확신성 원인		구분: 사례	시사점
인터페이스 미흡	용어설명	소장자료검색: 전방일치; 완전일치; 키워드검색; 불리안 소트; 멀티미디어검색-슬라이드, 마이크로필름, URL; 초록; 청구기호; 차순(오름 새림); ISBN; ISSN	용어 설명 추가 필요성 - 별도 페이지 신설 또는 인터페이스기능 톨-오버 방식 채택
		E-Resource: Journal; 소트 [ISSN(E)순-ISSN(P)순]; 서지데이터; 학술DB; DB; 색인초록; 조합검색항목 - 주제명 & 주제명키워드	
		소장자료리스트: 마이크로필름; 원문 구축학위논문; 색인어검색; 서명색인; 색인어브라우징; 저자색인	
		신착자료: 오름/내림차순; 마이크로필름; 마이크로피시; LP 음반; 종류; 소트순; 브라우징	
		My Library: 참고도서; ISBN; 권차사항; 대행사; 통관 KERIS; NDSL	
	기능설명	소장자료검색: 연간물목차	기능설명 추가 필요성 - 별도 페이지 신설 또는 인터페이스기능 톨-오버 방식 채택
		E-Resource: 학술DB; E-Journal; 참고정보원	
		신착자료: 기준시점	
		My Library: 전체 시스템; 저장 기능	
	이용안내: 이용교육신청 기능		
디스플레이 기능	소장자료리스트: 리스트순서	디스플레이 개선 필요성	
메뉴간 불일치	신착자료: 한자, 한글 번역기능	메뉴간 일관성유지 필요성	
조직미흡	분류 불명확	소장자료리스트: 무용관련자료 탐색	분류기준 명확화 필요성
		이용안내: 사학과, 역사문화학부구분	
자료내용 오류	기능	신착자료: 목차명 표기	오류수정 필요성
기능정지	기능	소장자료검색: 유사어확장(시소러스)	시스템 보완 필요성

시스템과 직접 연계된 불확신성에서 '인터페이스미흡-기능설명'은 특정기능의 설명이 제공되지 않은 경우로서, 예를 들면, 학술DB와 E-Journal의 차이점이 이에 포함된다. 또한, 시스템 인터페이스와 관련, '디스플레이 기능,' '메뉴 간 불일치' 등은 시스템상의 다양한 상호작용이 이용자에게

영향을 줄 수 있음을 보여주었다. 그밖에 ‘조직미흡,’ ‘자료내용 오류,’ ‘기능정지’ 등은 시스템상의 각 해당분야의 미흡함이 이용자인식에 영향을 준 경우들이다.

이와 같은 발견 점을 토대로 제언 점을 제시하면 다음과 같다. 첫 번째는 신입생 또는 초보 이용자를 위한 기본적인 용어, 기능 및 사용법 설명의 필요성과 관련된다. 예를 들어, 신입생들을 대상으로 한 이용자교육 프로그램에 기본 용어 및 도서관 사이트의 개별 기능에 관한 세심한 설명을 포함시키는 방안이다. 이는 적지 않은 수의 신입생들이 이용자교육 담당자들이 간혹 간과할 수도 있는 매우 기본적인 용어에 대해서도 어려움을 갖고 있다는 것에 기초한 것이다.

두 번째는 시스템 상 인터페이스 개선의 필요성과 관련된다. 특히, 주요 용어 및 메뉴에 관한 설명 제공의 필요성이 지적될 수 있다. 예를 들면, 이러한 설명을 별도의 링크와 페이지를 통하여 제시하거나, 커서위치에 따라 설명이 화면상에 나타나는 기능(롤-오버 방식)을 들 수 있다. 이와 같은 방안은 전체적으로 시스템상의 설명부족이 이용자인식에 뚜렷한 영향을 주었다는 점을 근거로 하고 있다.

세 번째는 보다 직접적인 시스템상의 개선과 관련된다. 즉, 도서관 사이트에서 미흡한 자료의 조직이나 내용, 혹은 정지된 기능을 수정, 복구함이다. 이상에서 논의한 개선필요성이 실제 도서관 이용자들의 인식으로부터 식별되었다는 점에 본 연구의 의의가 있다는 점은 앞에서 논의한 바 있다.

참 고 문 헌

- 김경미. “대학도서관 이용자교육의 활성화 방안.” 사대도협회지, 제 3집 (2002), pp.97-115.
- 남태우, 정재영. “정보이용교육 활성화 전략: 주제별 운영 대학도서관을 중심으로.” 제 10회 한국정보관리학회 학술대회 논문집(2003), pp.45-52.
- 노동조, 민숙희. “도서관의 학술정보 이용교육방법이 피교육자의 학술정보 서비스 이용법에 대한 인지도에 미치는 영향: 상명대학교 도서관의 사례를 중심으로” 한국도서관정보학회지 제7권, 제2호(2006. 6), pp.375-394.
- 박준식. “21세기의 대학사서, 어떤 역할을 수행할 것인가 - 21세기, 대학사서의 역할모델.” 한국사립대학교 도서관 협의회 제21차 세미나 자료집(2001), pp.23-56.
- 장덕현. “대학도서관 이용자교육 연구의 동향과 논점.” 한국도서관정보학회지, 제33권, 제1호(2002. 3) pp.57-76
- 유재욱. “온라인목록이용자의 주제탐색행태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제32권, 제4호(1998. 12), pp.209-226.
- 유재욱. “온라인목록 사용자 인터페이스에 관한 연구: 탐색실패요인을 중심으로” 정보관리학회지,

- 제17권, 제2호(2000. 6), pp.139-153.
- 유재옥. “웹 기반 대학도서관서비스의 사용편리성에 관한 연구.” 한국비블리아, 제13권, 제1호(2002. 3), pp.59-75.
- 유재옥. “대학도서관 이용자교육이 이용자의 학술정보 이용능력향상에 미치는 영향.” 한국비블리아, 제15권, 제1호(2004. 3), pp.243-260.
- 이창수, 김신영. “정보이용능력 교육 프로그램 개발을 위한 대학구성원간 협력방안연구.” 정보관리학회지, 제20권, 제1호(2003. 3), pp.231-250
- 이춘실. “도서관 정보이용교육: Cyber 강좌 개발과 실제운영.” 한국비블리아학회지, 제16권, 제1호(2005. 3), pp.5-26.
- Kim, Yang-woo. *Typology of User Uncertainty in the selection of Web Search Terms: Insight into the Information Seeking Context of Scholarly Researchers in the Field of Science*. Doctoral Dissertation. Rutgers University, 2004.
- Shapiro, Jeremy J. and Hughes, Shelley K. 1996. “Information Literacy as a Liberal Art.” *Educom Review* [online], 31(2). [cited 2006. 07.01].
<<http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewArticles/31231.html>>.
- Strauss, A., & Corbin J. *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: SAGE Publications, 1990.
- Strauss, A., & Corbin J. *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*(2nd ed.). Newbury Park, CA: SAGE Publications, 1998.