

참고봉사 평가를 통한 이용자  
정보만족도에 영향을 미치는 저해요인 분석\*  
-전문도서관을 중심으로-

**A Study on the Barriers of Users' Information Seeking  
Satisfaction with Evaluation of Reference Services  
- with a focus at research libraries -**

정진식(Jin-Sik Joung)\*\*

목 차

- |           |         |
|-----------|---------|
| 1. 서론     | 4. 저해요인 |
| 2. 이론적배경  | 5. 결론   |
| 3. 연구의 방법 |         |

초 록

본 연구는 정보 이용자와 참고사서 사이에서 일어나는 질의응답 내용을 분석하여 이용자의 정보만족 정도를 규명하고자 하였다. 이용자 질의에 대한 사서의 응답이 얼마나 정확한가에 대한 정보 만족도를 측정하고, 만족도에 영향을 미치는 저해 요인을 규명하며, 만족도와 저해 요인의 측정을 위한 변인들간의 영향력과 상관관계를 분석함으로써 봉사내용의 질과 응답의 정확성을 높일 수 있는 개선방안을 모색하였다.

ABSTRACT

This study is aimed at providing qualitative evaluation of information supplied by reference librarian in response to researchers' questions. Information users' satisfaction on the appropriateness of librarians' answers was evaluated, and at the same time, negative factors affecting users' satisfaction were examined, so that improvement of service quality and information appropriateness can be sought by analyzing the influence and correlation between these factors.

\* 본 논문은 1998년도 한성대학교 교내연구비를 지원받아 작성한 논문임

\*\* 한성대학교 문헌정보학과 교수

접수일자 1998년 11월 20일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

최근 정보화 사회가 도래하면서 정보원의 수가 급속도로 증가하고 있을 뿐만 아니라 그 내용과 유형 또한 대단히 복잡해져 가고 있다. 그러나 정보를 이용하고 있는 대부분의 사람들은 그들이 사용하고자 하는 정보원의 속성을 잘 알지 못하고 있을 뿐만 아니라 그들이 흥미 있어 하는 주제에 관해서 까지도 그 정보가 어떻게 조직되고 또 어떻게 축적되고 있으며, 어떻게 해야 효과적으로 접근해서 이용할 수 있는가를 정확하게 알지 못하고 있는 실정이다.

직종에 따라서 생활양식이 다르듯이 연구자들이 추구하는 정보 또한 다양하게 나타나고 있다.

이러한 욕구를 충족시켜 주고 보다 새로운 문화를 생성하며 살아갈 수 있도록 이끌어 주는 것이 도서관의 근본 목적이며 참고봉사 활동이다. 참고봉사는 정보자료와 이용자 중간에 위치하는 사서에 의해서 고객에게 제공되는 인적 지원 내지는 협조이다. 특히 국책프로젝트를 수행하는 정부출연 연구기관의 전문도서관은 장서 구축이나 소장 위주보다는 정보제공에 그 존재의의를 두고 있다고 할 만큼 참고봉사에 집중하고 있다. 사서는 이용자가 정보를 찾도록 도와주기보다는 그들이 무엇을 필요로 하는지 정보의 추구동기를 정확하고 분명하게 파악해서, 그 필요한 정보를 탐색하여 검색된 정보의 가치 여부를 분석한 후에 제공해야만 하는 것이다.

현대 정보화 사회의 전문사서직은 새로운 변화와 발전에 부응하여 끊임없이 변화하면서 영

향을 받는 직업이다. 많은 기관들 가운데 연구기관에서 요청하는 질의요구는 사서가 예측하기 어려울 정도로 그 양상이 다양하며 난이도 또한 수준이 높은 질문들이 제기되고 있다.

그러므로 사서는 이용자의 정보요구를 충족시켜줄 수 있는 차원의 봉사를 수행하는 데에 깊은 관심을 집중시켜야 하는 것이다. 이용자들은 자신의 요구에 대하여 사서가 제공하는 봉사의 가치를 증명하게 되고, 그 봉사에 대해서 의식적으로나 무의식적으로 지속적인 평가를 하고 있기 때문이다.

지금까지 수행되어온 참고봉사의 평가 연구 결과에서는 응답의 정확성이 50%에서 65% 정도의 높은 실패율을 보이고 있는 것으로 밝혀졌다. 결국 응답의 정확성 결여는 연구자의 불신을 초래하게 되며, 궁극적으로 도서관 시스템의 인식 및 성과와 직결될 수 있다. 이와 관련하여 볼 때 응답의 정확성이 저조한 원인을 분석하고 만족도를 감소시키는 저해 요인을 구명함으로써 이의 재발 가능성을 해소시킬 수 있는 참고봉사의 질적 평가가 수행되어야 할 것이다.

그러므로 정보제공을 주된 기능으로 하는 우리나라 전문도서관의 참고봉사 실태와 현황을 진단하고, 이용자의 다양한 정보요구를 분석하는 것은 대단히 중요한 일이다. 뿐만 아니라 정보질의에 대한 탐색과정을 관찰하고 분석하여 이의 저해 요인들에 대한 효율적이고 구체적인 개선방안을 제시할 수 있는 객관적인 근거를 마련할 필요가 있다.

### 1.2 연구의 목적

참고봉사는 도서관업무의 핵심이며 본질은

신속하고 정확한 정보제공에 있다. 이와 같이 도서관이 신속하고 정확한 정보를 제공해줄 때 업무의 효율성이 증대될 것이며, 비로소 정보의 가치가 인정되고 의도한 결과를 얻게될 것이다. 그러나 이용자들의 연구활동을 충족시켜 주기 위한 사서의 정보제공 활동에는 많은 장애 요인들이 개재하고 있어 이러한 요인들이 연구활동과 학문발전에 지장을 초래하고 있다.

그러므로 저해 요인의 제발 가능성을 해소하고 이용자의 정보만족도를 증대시키기 위해서는 현장을 중심으로 한 실험적 연구가 선행되어야 할 것이다. 이에 따라 본 연구에서는 다음과 같은 목적을 설정한다.

- (1) 이용자 질의에 대한 사서의 응답이 얼마나 정확한가에 대한 정보 만족도를 측정하고,
- (2) 만족도에 영향을 미치는 저해 요인을 구명하며,
- (3) 만족도와 저해 요인의 측정을 위한 변인들간의 영향력과 상관관계를 분석함으로써 봉사내용의 질과 응답의 정확성을 높일 수 있는 개선방안을 모색한다.

### 1.3 연구의 범위

본 연구는 전문도서관의 참고 질의 응답을 통한 이용자의 정보만족도 측정과 저해요인 구명을 위한 참고봉사의 질적 평가만을 분석 대상으로 한다. 따라서 도서관 시스템 전반에 관련된 참고자료, 직원구성, 시설 등은 본 연구의 평가대상에서 제외된다.

연구를 위한 표본으로는 국책 프로젝트를 수행하는 정부 출연 연구기관 정보자료실을 선정

하기로 한다. 그러나 현재 표본으로 선정하려고 하는 연구기관이 23개로서 이 기관들이 한 곳에 집중되어 있지 않고 서울과 대전, 경기, 충청 지역에 산재되어 있기 때문에 이들 23개 연구기관 전체를 조사대상에 포함시키는 것은 시간과 비용 및 인력 면에서 많은 어려움이 따를 것으로 예상되어 비 지시적 방식으로 실장 또는 참고담당 사서와 개별면담을 실시하고

- 1) 참고봉사 담당사서의 유무.
- 2) 현재의 참고봉사 질의응답 수행 실시 여부.
- 3) 최근 6개월간의 참고질의 응답 통계자료 확보 여부에 따라 조사대상 기관을 선정한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 평가의 기준과 관점

#### 2.1.1 평가의 기준

참고봉사 평가에서 가장 중요한 문제 중의 하나가 평가되는 봉사를 측정할 수 있는 기준의 설정이다. 봉사를 어떻게 평가할 것이며, 조사 결과에 대한 정확성과 적합성 그리고 만족도의 수준이 무엇을 기준으로 해서 설정되어야 하는지 적어도 몇 가지의 평가기준들이 전제되어야 할 것이다. 흔히 사용되는 평가기준에는 표준, 비용, 노력, 응답시간과 정확율, 재현율, 최신성, 유용성 등과 같은 질적인 기준과 이용자의 만족도 등이 사용된다.

참고사서들은 이용자들에게 제공되는 정보의 내용은 정확하고 완벽해야 하며 이들의 정보요

구는 반드시 충족될 수 있어야 한다는데 의견을 일치하고 있다. 즉 신뢰와 능률에 바탕을 둔 정보제공이어야 한다는 것이다. 그러므로 도서관을 이용하는 이용자들의 기대와 목적은 물론 정보제공이 어느 만큼 잘 수행되고 있는지를 평가하기 위해서는 그 도서관의 상황을 충분히 반영할 수 있는 세부적이고 가치 있는 기준 설정이 선행되어야 할 것이다.

참고봉사 업무는 도서관의 여러 활동(수서, 정리업무, 대출업무, 상호대차업무 등)과 비교해 볼 때, 그 성격과 범주의 구분이 명확하게 제시되지 못하고 있는 데다, 그 기준 또한 가장 미비하고 부족한 상태에 있을 뿐만 아니라 봉사의 구성 내용이나 수준, 범위에 대하여 아직까지도 합의된 의견을 찾지 못하고 있는 실정이다.

1967년 ALA의 성인 참고봉사부(RASD)에서 결정한 정보제공 지침서에는 참고사서의 업무와 봉사기능에 관련된 기준들을 제시하고 있다.

당초에 이 기준은 너무나 포괄적이기 때문에 효용성이 매우 낮은 것으로 평가되었으나 최근에 발표된 평가 기준에서는 정보탐색 매체를 운영할 인적요소와 관련된 기준들을 구체적으로 제시하고 있다.

평가 범주에 대한 기준 항목들을 열거하면 다음과 같다.

- (1) 기술 : 탐색에 필요한 장비의 취급과 수리.
- (2) 지식 : 정보자료, 데이터베이스, CD-ROM, 탐색도구의 이용.
- (3) 대인커뮤니케이션 : 이용자에 대한 태도, 면담기법, 신뢰성.
- (4) 탐색면담 : 질문처리, 탐색 접근방법, 탐색어 선정.
- (5) 탐색기술 : 불리안 논리, 질문의 분석,

어휘사용, 탐색기법, 탐색결과의 평가 및 상담.

- (6) 책임의식 : 해당 주제분야 지식의 최신성 유지를 위한 교육, 훈련, 탐색 자료의 관리.

본 연구에서는 참고사서 요인과 이용자 요인을 중심으로 분석하게 될 것이다. 참고사서에 대한 평가기준으로 가장 중요시되는 첫 번째 요인으로는 사서의 자질이다. 훌륭한 자격과 자질은 교육, 훈련, 자세로 요약된다. 학교 교육과 현장훈련을 통한 참고자료에 대한 지식은 물론 도서관 장서 전반에 대한 이해, 그리고 새로운 테크놀로지 즉 CD-ROM, 온라인 탐색, 인터넷, PC통신 등 네트워크에 대한 적용능력, 더 나아가 이용자의 요구를 철저히 조사할 수 있는 능력 등이 요구된다.

사서의 자질은 인간적인 면과 관련되는 것으로 지식과 기술 이외에도 많은 요소가 있음을 감안할 때 인간을 이해하며 대화에 즐거움을 느끼고, 협조에 성실한 욕망을 가진 사람, 인간성이 풍부하고 봉사에 대한 기본이념을 이해하며 협조적이고 인내심이 있어야 한다.

이와 같은 요소는 실제적으로 또 정보의 가치 평가에도 많은 영향을 주는 것이다. 그러므로 참고사서의 현재의 학식(봉사대상과 동일한 수준), 교육의 결과, 현장경험이 중요시되는 것이다. 무엇보다도 이용자가 접근하기 쉬운 자세는 전문사서의 가장 기본적인 자세가 되므로 어느 정도로 좋은 사서가 될 수 있는 특성을 갖고 있느냐 하는 것이다.

Young은 좋은 참고사서가 되기 위한 특성으로 첫 번째 요인으로 접근하기 쉬운 점, 참고자료에 대한 지식, 어떤 문제를 철저히 조사할

수 있는 능력을 예로 들고있다. 그 다음 두 번째 요인으로는 업무의 수행 능력이다. 이용자가 제시한 요구의 처리, 즉 해답을 제공하고 지도와 도움을 주는 과정에 초점을 맞추는 것이다. 봉사가 이루어지는 동안에 전개되는 상황을 평가하는 것이다. 여기에는 질문을 분석하고 해답 자료를 추적하는 논리적 사고와 상상력, 판단력, 창조성, 지속성 등이 포함된다.

### 2.1.2 평가의 관점

참고정보 질의응답 평가는 이용자의 정보요구에서부터 최종 해답이 제공되기까지 정보탐색 과정이라는 일련의 연속적인 순환과정의 바탕 위에서 실행되는 것이다.

이용자 정보만족도에 성패를 좌우하는 저해요인 측정에서는 사서 및 이용자요인 그리고 환경요인 등의 여러 가지 변수들이 존재할 수 있겠으나, 그 가운데 이용자의 정보요구 표현과 표현된 질문의 내용파악을 위한 커뮤니케이션을 통한 참고면담 과정은 저해요인분석에서 어느 부분 못지 않게 상당히 중요한 변수로 작용하게 될 것이다. 그 중요성을 요약해 본다.

#### ① 이용자의 정보요구표현

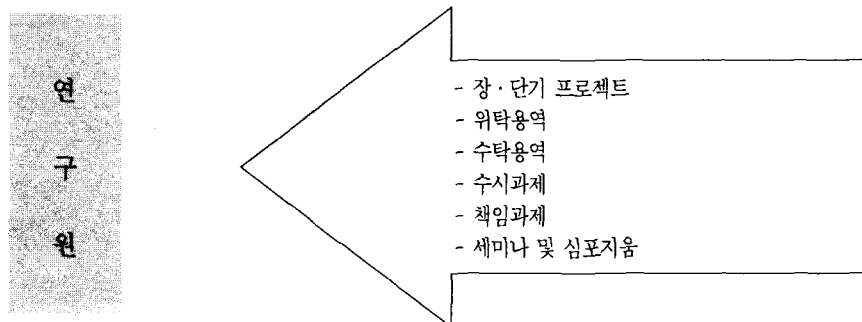
프로젝트를 수행하는 이용자들의 정보추구 동기는 원내 외에서 요청되는 각종 프로젝트에 필요한 정보를 충족시키기 위함이다.

대부분의 정보이용자들은 만족할 만한 정보를 요구하면서도 정작 그 요청에 대한 그들의 표현은 매우 미온적인 상태를 보이고 있다 (그림 1).

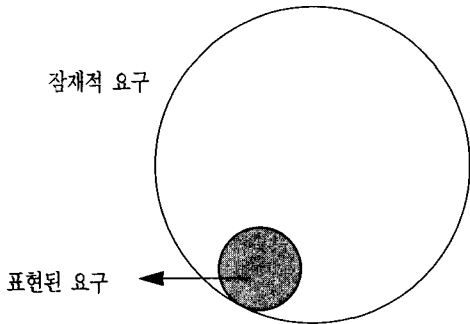
도서관 정보서비스 평가를 고려 할 때는 봉사하는 집단의 정보요구(Needs-잠재적 요구)와 서비스에 대한 실제적 요구(Demands-표현된 요구)를 구분해야한다.

정보이용자의 잠재적 요구는 실제로 표현된 요구보다 훨씬 더 많기 때문에 참고사서는 잠재적 요구를 확인해야하며, 잠재적 요구와 표현된 요구사이에 존재하는 불일치를 인식해야 한다 (그림 2).

평가의 주요한 관점은 얼마나 많은 잠재적 요구가 표현된 요구로 변환되지 못했는가하는 양적고려와 어떤 유형의 잠재적 요구가 표현된 요구로 변환되지 못했으며, 어떤 요인이 잠재적 요구가 표현된 요구로 변환되고 안되고를 결정하였는가, 또 표현된 요구는 잠재적 요구를 얼



〈그림 1〉 연구원의 정보요구 발생동기



〈그림 2〉 표현된 요구와 잠재적 요구와의 차이

하나 정확하게 반영하였는가 하는 질적 고려로서 잠재적 요구와 표현된 요구의 차이를 확인하는데 있다.

대부분의 사서들이 ① 이용자의 표현되지 않은 요구를 무시하고 ② 이용자의 표현된 요구가 잠재적 요구와 동일하다고 가정하고 있음이 가장 큰 문제가 된다. 표현된 요구와 잠재적 요구 사이의 차이가 크면 클수록 탐색의 성공률은 떨어질 것이므로 잠재적 요구가 표현된 요구로 변환되느냐 안되느냐 하는 것이 정보 문제해결에 상당히 큰 영향을 미치게 될 것이다.

Lancaster는 MEDLARS평가에서 300건의 탐색수행에서 실패의 대부분이 요구자의 진정한 정보요구를 부적절하게 표현한 결과로서 이용자와 시스템간의 부적절한 상호작용에서 기인된 것이라 보고하였다.

정보센터가 이용자 집단에 대한 잠재적 요구와 표현된 요구에 영향을 미치는 요인들을 요약하면 다음과 같다 〈표 1〉.

참고사서의 업무중 가장 중요한 일면은 이용자의 진정한 정보요구를 확인하는 것이다. 이 과정은 이용자와 참고사서 그리고 정보원간의

대단히 복잡하고, 까다로운 상호작용에 의해서 구성된다.

왜냐하면 이용 가능한 자료의 식별과 이용방법만이 아니라 현재 충분히 알 수 없는 복잡한 사회적, 심리적, 환경적인 가변량의 조작이 포함되어 있기 때문이다.

② 질의내용 파악을 위한 의사소통(Reference Interview)

참고면담은 사서와 이용자간의 인격적 만남이 이루어지는 의사소통과정으로 참고사서의 업무중 가장 중요한 일이며 이용자의 진정한 정보요구를 확인하는 것이다.

이 과정은 이용자와 참고사서 그리고 정보원간의 대단히 복잡하고, 까다로운 상호작용에 의해서 구성된다.

왜냐하면 이용가능한 자료의 식별과 이용방법만이 아니라 현재 충분히 알 수 없는 복잡한 사회적, 심리적, 환경적인 가변량의 조작이 포함되어 있기 때문이다.

참고면담은 이러한 가변적 요소를 호의적인

〈표 1〉

표현된 요구에 영향을 미치는 요인
- 정보원에 대한 지식
- 문헌의 이용을 위한 고용주와 Peers의 태도
- 신기술에 대한 적응성
- 서비스의 탐색능력과 이용의 용이성
- 서비스의 속도와 효율성
- 요구충족을 위한 서비스의 융통성
잠재적 요구에 영향을 미치는 요인
- 교육수준에 의한 집단 구성
- 주제 분야에 의한 구성
- 연구개발 등에 의한 구성
- 연령에 의한 구성

상태로 만들어 유효한 해답에 이르게 하는 과정으로서 이 단계의 궁극적 의의와 목적은 대다수의 이용자들이 질문을 정확하게 표현하기 못하고 있으므로 이들이 표현하지 못하는 잠재적 요구를 표현된 요구로 전환시킬 수 있는 단계이며, 그 표현된 요구 또한 명백한 표현이 되도록 유도하는 것일뿐 아니라, 다음 조사과정에서 응용될 많은 단서들을 파악하는데 있다 <그림 3>.

참고사서가 이용자의 질문에 효율적인 해답을 제공하지 못하는 이유는 참고사서의 능력부족이라기 보다는 질문의 내용을 정확하게 파악하지 못하는 데 기인되고 있는 것이다. 참고면담이 정보서비스의 가장 중요한 일면으로 강조해야 하는 이유는, 첫째는 참고사서와 이용자간의 인간관계 또는 신뢰감을 형성하기 위함이며, 둘째는 이용자의 질문내용을 정확하게 파악하기 위해 절대적으로 필요한 것이다. 더 나아가서는 탐색전략 수립을 위한 기초자료의 획득과 탐색활동 전개에 1차적인 핵심요소가 되기 때문이며, 이 과정에서 이용자의 진의를 정확하게 파악하지 못한다면 탐색과정의 결과는 당연히 부정적인 결과를 초래할 것이기 때문이다.

Rettig는 참고면담에 커뮤니케이션 이론을

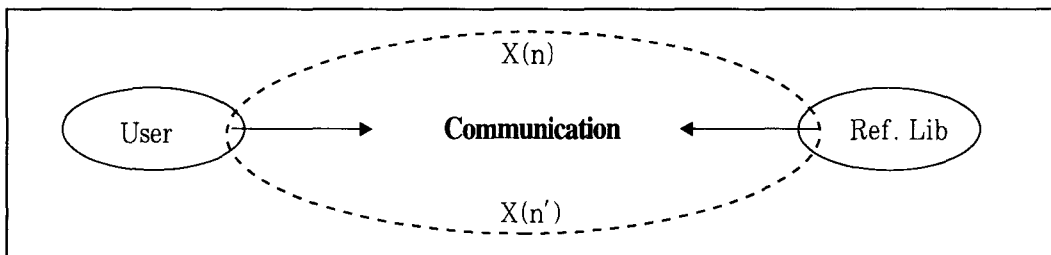
적용시킨 사람으로, Vavrek의 이론을 바탕으로 잡음과 피드-백 개념을 보완하여 이용자와 참고사서 상호간의 피드-백 모형을 새롭게 하였다.

장애요인은 심리적, 사회적, 물리적 그리고 조직적으로 구분된다.

- 이용자의 질문에 대한 사서의 이해부족
- 심리적 장애요인에서 기인되는 정보요구의 표현부족
- 자신의 질문에 대한 사서의 반응의 두려움
- 참고사서에 대한 불신
- 참고사서와의 거리감으로 인한 의사소통 부족 등

이러한 장애요인을 최대한 줄이기 위해서는 참고면담시 다음과 같은 사항이 고려되어야 한다.

- point 1. 이용자의 자주성을 존중하라.
- point 2. 이용자와 조사되는 인물과의 관계를 고려하라.
- point 3. 심문할 때 분위기를 조성하라.
- point 4. 구하는 정보량의 정도를 구체적으로 들어라.
- point 5. 이용자의 프라이버시를 언급하지 마라.



$X(n)$ =정보질문  $X(n')$ =질문에 대한 반응  $n$ =변수

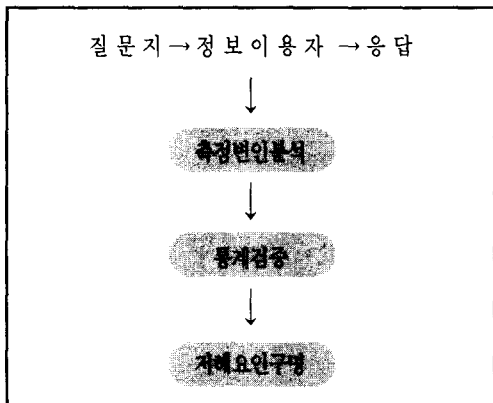
<그림 3> 참고면담의 기본모형

### 3. 연구의 방법

참고봉사의 질은 사서에 의해 제공되는 정보 내용의 질과 연구자의 정보요구에 대한 사서의 봉사정도를 측정하여 평가한다. 해당 정보의 정확도가 참고봉사의 질을 평가하는 유일한 척도는 아니지만 이것이 가장 중요한 지수가 되기 때문이다.

참고봉사에 대한 평가는 크게 두 가지 측면에서 이루어진다. 하나는 실무차원의 평가이며, 다른 하나는 실험적 연구에 의한 평가이다. 실무차원의 평가는 도서관 현장 실무자 수준에서 '참고질문 처리표'라는 통계 자료를 분석하여 질의에 응답되지 못한 문제를 중심으로 응답 실패의 원인을 구명하고 이에 대한 대처방안을 수립하는 것이며, 실험적 연구는 조사대상과 연구 방법을 결정하고 통보식 또는 비통보식에 의한 관찰이나 질문지를 사용하여 성공실패 여부에 대한 봉사의 질적 평가를 수행하는 것이다.

본 연구는 <그림 4>에서와 같은 방법으로 질문지에 의한 연구로 수행될 것이다.



<그림 4> 연구의 예비적 모형

### 3.1 측정도구의 개발과 측정변인의 설정

#### 3.1.1 측정도구의 개발

측정도구는 연구자의 질의에 사서가 해답을 추적해 들어가는 질의응답 전 과정의 각 단계에서 발생하는 모든 요인들을 평가하기 위해서 마련된 연구자용 질문지를 의미하는 것이다.

사서의 자질을 비롯한 정보탐색 행위를 이용자 측면에서 관찰하며 연구자의 정보만족도를 측정하기 위하여 참고 질의응답에 직접적인 영향을 미치는 사서 요인과 연구자 요인 및 시스템 요인, 환경 요인을 분석하여 이 요인들이 대리질문자에 의해 관찰된 또 다른 변인들과 어떤 영향력이 있는지 그 관계성을 파악하기 위하여 설계된 것이다.

질문지의 문항은 구조화된 질문으로 본 연구자와 질문지 전문가(서울 리서치)의 의견 및 선행연구를 참작하여 본 연구자가 작성하였다. 질문지 문항의 적절성을 기하기 위해 예비 질문지를 작성하고 조사한 후 문항의 내용을 부분적으로 수정 보완하여 최종 질문지를 작성하였다. 최종 질문지의 문항은 이용자 요인이 11개 항목, 정보사서 요인 11개 항목, 시스템 및 환경 요인 7개 항목 그리고 의견 종합 4개 항목과 인적 사항에 대한 5개의 질문으로 총 38개의 문항으로 구성되었다.

#### 3.1.2 측정 변인의 설정

이용자의 정보만족도와 정보봉사의 질과는 깊은 상호 관계성을 맺고 있다. 조직이나 작업 집단보다는 개인 이용자의 만족도가 정보시스템 성공의 궁극적인 척도가 되어야 한다고 주장한 Doll 등은 개인 이용자는 컴퓨터 이용 환경과 직



접적인 상호작용을 하므로 컴퓨터 정보서비스의 질에는 영향을 적게 받는다는 점에 착안하여 사용의 용이성 등과 같은 변수들을 추가한 이용자 정보만족도 모델을 발전시켰다.

본 연구에서는 측정 요인을 Baroudi와 Olikowski가 이용자 표본을 사용하여 이들의 연구를 검증해 보고 요인분석 방법을 통해 추출해낸 정보 산출물의 질(IPQ), 정보서비스 제공자의 기술적 능력과 태도(ISS) 및 이용자의 지식과 수준(UKI) 등 3개 차원의 요인과 Doll 등이 변형 제안한 시스템을 우리 나라 전문도서관 환경에 맞게 부분적으로 수정 보완하여 이용자

요인, 정보사서 요인, 시스템 요인 및 환경 요인으로 설정한다.

본 연구에서 설정한 평가요인과 측정을 위한 조작변인들은 <표 2>와 같다.

### 3.2 자료의 수집과 분석

#### 3.2.1 질문지의 배포와 회수

작성된 질문지는 조사대상으로 선정된 국립 프로젝트를 수행하는 10개의 연구기관에 총 260건이 배포되었다. 질문지는 1998년 2월

<표 2> 측정 변인의 설정

분석내용	독립변인	조작변인	측정도구	측정방법
응답의 저해요인 구명	이용자 요인 (이용자의 지식)	시스템에 대한 이해 이용자의 숙달정도 이용자 자신의 처리정도 정보요구에 대한 표현 커뮤니케이션 능력 사서에 대한 의존도	질문지법	변인간의 유의관계 분석을 위한 $\chi^2$ 통계검증법
	참고사서 요인 (서비스제공자의 기술적 능력 및 태도)	참고사서의 자질 자료에 대한 이해 이용자에 대한 관심 봉사 이념/정신 주제 전문지식 탐색 능력 네트워크 적응 능력		
	시스템요인 (산출된 정보)	정보의 만족도 정보의 신뢰성(확신성) 정보의 정확성(완전성) 정보의 적합성 정보의 적시성 정보의 효율성 정보의 용이성 정보의 내용성		
	환경요인	자료의 충분성 자료의 최신성 자료접근의 용이성		

12일부터 의뢰하기 시작하여 동년 3월 7일을 시한으로 회수하였다.

질문지의 회수율을 높이기 위해 각 기관마다 전화로 회신 여부를 확인하였다. 질문지의 배포와 회수 현황은 <표 3>과 같다.

배포된 질문지 총 260건 가운데 회수된 질문지는 180건으로 69.2%의 응답율을 보였다.

이 가운데 질문 항목에 응답이 누락 또는 표현이 부적절하거나 구분이 애매하여

자료처리에 적합하지 못하다고 판명된 6건을 제외한 유효 응답지는 174건(67.0%)이었다.

### 3.2.2 질문지의 분석방법

질문지에 대한 분석기법은 통계분석 시스템 프로그램의 하나인 SPSS/PC"를 사용하며,

다음의 통계적 분석방법을 적용한다.

명목척도로 측정된 변수들의 교차표(Cross-tabulation)에 의한 류관모형 검증법인 카이제곱( $\chi^2$ =Chi-Square)법을 이용하여 분석한다. 명목척도 자료를 검증하는 표집 분포로는  $\chi^2$  분포가 제일 적합하므로 이것을 기준으로 하여, 유의도를 0.01로 잡아 제1종 오류를 범할 확률을 낮추기로 한다.

## 4. 저해요인 분석

질문지는 사서의 응답에 대한 연구자 정보만 속도(CS26)을 종속변인으로 하여 주제질문의 9개 조작변인과 질문지의 24개 조작변인들이 연

<표 3> 기관별 회수 현황

구분 \ 기관	배포수	회수된수	회수율	분포율
G 1	25	19	76.0	10.6
G 2	15	10	66.7	5.6
G 3	15	10	66.7	5.6
G 4	10	10	100.0	5.6
G 5	30	27	90.0	15.0
G 6	35	29	82.9	16.1
G 7	35	28	80.0	15.5
G 8	40	23	57.5	12.7
G 9	40	15	37.5	8.3
G10	15	9	60.0	5.0
계	260	180	69.2	100.0

유효 질문지 회수율

배포된 질문지	회수된 질문지	유효질문지	유효응답비율
260	180	174	67.0%

구자의 정보만족도에 어떠한 결과를 초래하며, 어느 정도의 영향을 미치고 있는지를 확인하고, 통계검증( $\chi^2$ =Chi-Square)결과 저해 요인으로 유의한지를 분석하였다.

질문지의 분석은 조사 대상 기관별과 연구자의 속성별, 질문지의 측정변인별 즉, 이용자 요인, 사서 요인, 시스템 요인 및 환경 요인으로 나누고 각 요인에서 제시하는 조작변인 순으로 밝힌다.

특히 분석에서 변인간의 성격이 동일하거나 또는 아주 유사하다고 판단되는 경우(예: 시스템 요인의 정보의 정확성과 내용성 등)에는 하나로 합치시켰으며, 질문의 문항내용이 여러 변인에 관련시킬 수 있는 것(예: 사서의 도움(CI-12), 사서의 임무와 역할(CI-22) 등)은 본 연구자의 해석과 판단에 따라 적용하였음을 밝혀둔다. 측정도구와 측정변인 항목의 식별을 돕고 연구기관의 프라이버시 보호를 위해 다음과 같은 기호를 부여하였다

- 1) 정부출연 연구기관명 : G
- 2) 연구자용 질문지의 :
  - 이용자 요인 : CU, 사서 요인 : CI
  - 시스템 요인 : CS, 환경 요인 : CC

#### 4.1 연구자의 속성별 분석

##### 4.1.1 연구자의 속성별 분석

연구자의 속성별 분석은 질문지에 응답한 연구자의 직급별과 경력별로 나누어 이들이 정보만족도에 대해 어떤 현상을 나타내고 있으며 또 직급과 경력에 따라서 어떤 차이를 나타내고 있는지를 구명하는 것이다.

##### 4.1.1.1 이용자의 직급별 정보만족도

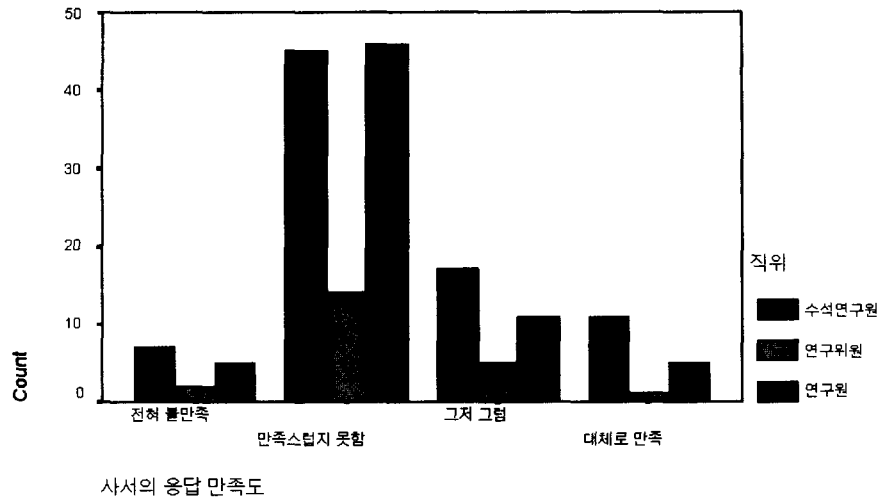
〈표 4〉에 의하면 사서의 정보제공에 대해 아주 만족하다는 반응은 수석 연구원이 0.6%, 연구위원과 연구원이 각각 1.1%와 1.2%로 나타났다. 대체로 만족하고 있다는 수석 연구원이 0.6%, 연구위원 6.3%, 연구원 2.9%로 전체적으로는 9.8%로 나타났다. 반면 불만족을 표현한 68.3% 가운데는 수석 연구원이 9.1%, 연구위원 29.9%, 연구원 29.3%로 인 것으로 나타났다.

전반적으로 볼 때 상위 직급인 수석 연구원에 비해 중견 직급인 연구위원과 하위 직급인 연구원 직급에서 만족정도와 불만족정도가 더 높게 나타나고 있는 것으로 분석되고 있다. 통계검증 결과  $\chi^2=3.771$ ,  $df=6$ ,  $p<.000$ ,  $p값=.708$ 에

〈표 4〉 이용자의 직급별 교차분석 결과(n=174)

직 급	이용자의 직급별 정보만족도				계		
	매우불만족	다소불만족	보 통	대체로만족	이주만족	빈도(명)	비율(%)
수석연구원	2(1.1)	14(8.0)	5(2.9)	1(0.6)	1(0.6)	23	13.2
연구위원	7(4.0)	45(25.9)	17(9.8)	11(6.3)	2(1.1)	82	47.1
연구원	5(2.9)	46(26.4)	11(6.3)	5(2.9)	2(1.2)	69	39.7
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=3.771$ ,  $df=6$ ,  $p<.000$ ,  $p값=.708$



〈그림 5〉 이용자의 직급별 정보만족도

〈표 5〉 이용자의 경력별 교차분석 결과(n=174)

연구경력	이용자의 직급별 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	이주만족	빈도(명)	비율(%)
1 - 3년	6 (3.4)	32(18.4)	11( 6.4)	2( 1.1)	2( 1.2)	53	30.5
4 - 6년	3( 1.7)	32(18.4)	2( 1.1)	3( 1.8)	1( 0.6)	41	23.6
7 - 10년	3( 1.7)	22(12.6)	11( 6.4)	1( 0.6)	-	37	21.3
11 - 15년	1( 0.6)	17( 9.8)	6( 3.4)	9( 5.2)	2( 1.1)	35	20.1
16년이상	1( 0.6)	2( 1.1)	3( 1.7)	2( 1.1)	-	8	4.5
계	14( 8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17( 9.8)	5( 2.9)	174	100.0

$\chi^2=29.938, df=12, p<.003$

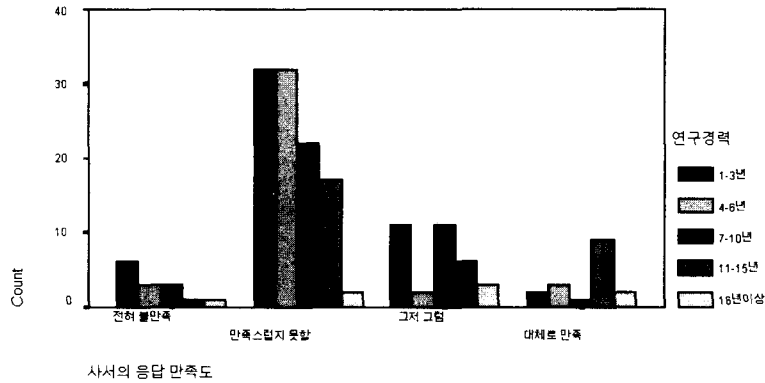
서 볼 때 직급은 정보만족도에 크게 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다.

#### 4.1.1.2 이용자의 경력별 정보만족도

〈표 5〉에 의하면 만족도에서는 11-15년 경력의 이용자가 6.3%로 가장 만족하다는 반응을 보였으며, 그 다음으로 4-6년이 2.4%, 1-3년이 2.3%, 16년 이상이 1.1%순이며, 7-10년 경력의 이용자에서는 가장 낮은 0.6%로 나타나

고 있다. 불만족 정도에서는 연구경력이 가장 적은 1-3년이 매우 불만족 3.4%, 다소 불만족 18.4%로 제일 높게 나타났으며, 연구경력이 가장 많은 16년 이상에서 매우 불만족 0.6%, 다소 불만족 1.1%로 연구경력이 많은 이용자에 비해서 경력이 적은 이용자들에게서 불만족 정도가 더 높게 나타나고 있다.

이와 같은 현상은 연구 경력이 많을수록 사서에 대한 인식과 이해도가 높아지고 도서관 시스



〈그림 6〉 이용자의 경력별 정보만족도

〈표 6〉 사서의 임무와 역할의 교차분석 결과(n=174)

임무와역할	사서의 임무와 역할에대한 인식별 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
정보자료관리자	-	1( 0.6)	1( 0.6)	3( 1.7)	-	5	2.9
연구자의조력자	6( 3.4)	63(36.3)	25(14.4)	11( 6.3)	3( 1.7)	108	62.1
문제해결자	8( 4.6)	26(14.9)	6( 3.4)	3( 1.7)	-	43	24.7
연구팀의일원	-	10( 5.7)	-	-	1( 0.6)	11	6.3
잘모르겠다	-	5( 2.8)	1( 0.6)	-	1( 0.6)	7	4.0
계	14( 8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17( 9.8)	5( 2.9)	174	100.0

$\chi^2=32.695, df=15, p< .005$

템에 대한 의사소통이 원만해질 수 있는 동기에 서 오는 것이라 볼 수 있다. 통계검증 결과에서 볼 때 연구자의 경력은 정보만족도에 매우 유의한 관계가 있다고 해석되어진다( $\chi^2=29.938, df=12, p< .003$ ).

#### 4.2 만족도에 영향을 미치는 연구자 측면의 저해요인

연구자 측면에서는 측정변인의 시스템에 대한 이해와 사서의 임무와 역할, 이용자의 샵스

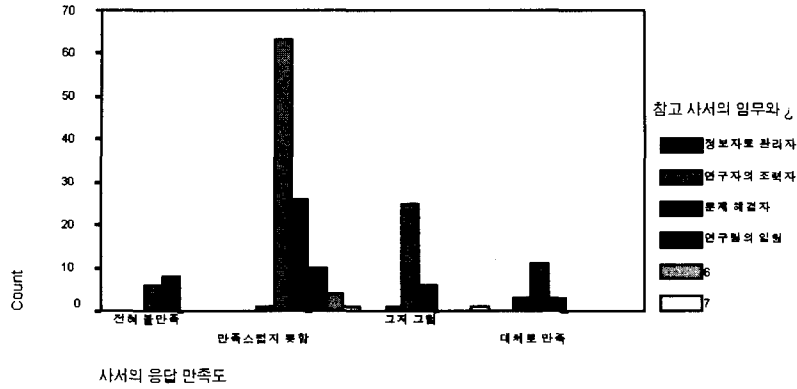
템 익숙정도, 정보채널 접근방식, 정보요구에 대한 표현정도, 표현능력등의 분석결과를 밝힌다.

#### 4.2.1 시스템에대한 인식

##### 4.2.1.1 사서의 임무와 역할(CI-22)

〈표 6〉에 의하면 사서를 이용자의 조력자라고 응답한 이용자가 62.1%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 문제 해결자로 24.7%, 연구팀의 일원이다 6.3%, 단순한 정보자료 관리자라고 보는 이용자도 2.9%인 것으로 나타났다.

사서의 임무를 이용자의 조력자 내지는 문제



〈그림 7〉 사서의 임무와 역할에 대한 인식별 정보만족도

〈표 7〉 필요정보 접근 채널과의 교차분석 결과(n=174)

정보접근채널	정보접근채널별 연구자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
CD-ROM	-	8(4.6)	2(1.1)	-	1(0.6)	11	6.3
PC통신	-	5(2.9)	-	-	-	5	2.9
인터넷	3(1.7)	21(12.1)	8(4.6)	1(0.6)	1(0.6)	34	19.5
온라인시스템	-	3(1.7)	1(0.6)	-	-	4	2.3
도서관정보자료	5(2.9)	43(24.7)	18(10.4)	11(6.3)	2(1.1)	79	45.4
외부전문기관	6(3.4)	25(14.4)	4(2.3)	5(2.9)	-	40	23.0
기타	-	-	-	-	1(0.6)	1	0.6
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=15.348, df=15, p<.000, p값=.427$

해결자라는 긍정적인 시각으로 보는 이용자에게서는 만족정도가 10.3%로 나타났다. ( $\chi^2=32.695, df=15, p<.005$ )

4.2.2 연구자 자신이 직접 처리하는 정도

4.2.2.1 연구자의 필요정보 접근 채널(CU-10)

〈표 7〉에 의하면 자관의 정보자료실에 축적된 정보자료의 활용이 45.4%로 가장 많고, 인터넷 접속이 19.5%로 급증하는 상태를 보이고 있는

며, 전자자료인 CD-ROM의 활용이 6.3%, PC통신 2.9% 순이다. 기타 외부정보 전문기관에 의뢰하는 연구자도 23.7%인 것으로 나타났다.

연구자들의 응답 만족도에서는 도서관 자료 이용과 인터넷 이용자에게서 제일 높게 나타나고 있어 향후 연구자들의 도서관 시스템에 대한 이용지도 및 교육과 전자매체의 검색방법 그리고 인터넷 활용에 대한 교육의 강화가 요망되고 있다. 통계검증 결과  $\chi^2=15.348, df=15, p<$

.000,  $p < .427$  에서 볼 때 연구자의 정보접근 채널과 사서에 의해 제공되는 정보만족도 사이에는 유의성이 없는 것으로 분석되고 있다.

#### 4.2.3 이용자의 정보요구에 대한 표현 및 능력

##### 4.2.3.1 이용자의 질문요구 내용 및 표현정도(CU-5)

〈표 8〉에 의하면 질문의 질의내용을 충분히 표현한다는 10.4%, 어느 정도 표현한다 51.7%, 약간만 표현한다 37.9%로 이용자들의 다수가 질문의 내용이나 동기 또는 목적에 대한

의사 표명을 명확하게 밝히지 못하고 있는 것으로 나타났다.

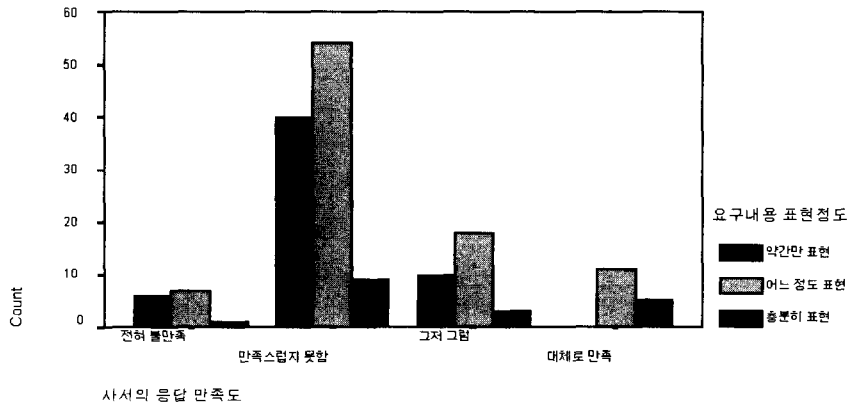
정보만족도에서는 질의내용을 충분히 표현하는 이용자 중 아주 만족하다는 2.9%로 나타나고 있으며, 불분명하게 표현한 이용자 중에는 대체로 만족이 0.6%, 어느 정도 표현했을 때가 6.3%로 나타나고 있다.

이용자의 요구에 대해 사서의 응답이 만족을 주지 못하는 이유는 이용자가 자신의 질의 내용을 충분히 표현하지 못할 때 불만족 정도가 높게 나타나고 있는 것으로 보아 통계검증 결과  $\chi^2=13.959$ ,  $df=6$ ,  $p < .030$ 와 같이 이용자의 질

〈표 8〉 이용자 질의내용 표현의 교차분석 내용(n=174)

질의내용표현	이용자의 질의내용표현별 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
약간만표현	6(3.4)	42(24.1)	12(6.9)	1(0.6)	5(2.9)	66	37.9
어느정도표현	7(4.0)	54(31.0)	18(10.4)	11(6.3)	-	90	51.7
충분히표현	1(0.6)	9(5.2)	3(1.7)	5(2.9)	-	18	10.4
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=13.959$ ,  $df=6$ ,  $p < .030$



〈그림 8〉 이용자의 질의내용표현별 정보만족도

〈표 9〉 이용자 요구내용표현 불충분 이유의 교차분석 결과(n=174)

요구내용표현 불명류이유	요구내용표현 불충분이유와 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
사서의유도부족	3( 1.7)	11( 6.3)	4( 2.3)	4( 2.3)	-	22	12.6
사서불신	-	1( 0.6)	-	-	-	1	0.6
사서의이해부족	1( 0.6)	20(11.5)	18(10.3)	12( 6.9)	-	51	29.3
이용자표현부족	8( 4.6)	58(33.3)	9( 5.2)	1( 0.6)	5( 2.9)	81	46.6
사서의권위성	-	1( 0.6)	-	-	-	1	0.6
사서의분주함	2( 1.1)	14( 8.0)	2( 1.1)	-	-	18	10.3
계	14( 8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17( 9.8)	5( 2.9)	174	100.0

$$\chi^2=28.652, df=15, p<.018$$

의내용 표현이 사서의 정보탐색 및 정보만족도에 유의한 변수로 작용하고 있는 것으로 볼 수 있다.

#### 4.2.3.2 이용자의 요구표현이 불충분한 이유(CU-7)

〈표 8〉에서 질문의 내용을 명료하게 표현한다고 대답한 이용자는 13.3%이며, 표현의 불명료는 89.6%인 것으로 나타났다.

이와 관련하여 이용자가 자신의 질의 내용을 충분히 표현하지 못하는 가장 큰 이유로는 〈표 9〉에 의하면 이용자 자신의 표현능력 부족이 46.4%로 가장 높게 나타나고 있으며, 그 다음으로는 사서의 이해부족이 29.3%, 의사소통에 의한 유도부족 때문에 12.6%, 사서의 분주함 때문에 10.3%라고 응답하고 있어 가장 큰 불만의 요인을 이용자 자신의 표현능력 부족에 두고 있는 것으로 볼 수 있다.

정보만족도에서도 불만족 요인은 이용자의 표현능력 부족에서 37.9%로 가장 높게 나타나고 있으며, 통계검증 결과에서도  $\chi^2=28.652$ ,  $df=15$ ,  $p<.018$  인 것으로 보아 이용자의 질의

내용 표현은 사서의 탐색과정상 정확한 해답을 찾는 단서 제공은 물론 정보만족도에 매우 중요한 변수로 작용하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

이상에서 살펴본 만족도에 영향을 미치는 이용자 측면의 저해 요인을 요약하면 〈표 10〉와 같다.

도서관 시스템에서의 사서에 대한 이용자의 이해와 인식이 이제까지와는 달리 단순한 자료 관리자라고 보아 오던 시각에서 이제는 이용자의 조력자 내지는 문제의 해결자라는 측면으로 인식에 변화가 일어나고 있다.

도서관 환경의 변화에 따라 이용자들의 정보 접근 채널 방식이 도서관의 인쇄자료 유형에서 인터넷이나 CD-ROM 또는 PC통신으로 점차 변해가고 있는 현상이 나타나고 있으며, 이용자가 자신의 요구를 충분히 표현하지 못하는 이유(CU-7참조)를 밝히므로 이용자 자신뿐 아니라 사서의 이해력 부족과 의사소통의 부족 등이 지적되고 있다. 질의 응답시 질문내용에 대한 표현의 부족 등이 만족도의 저해 요인으로 나타나고 있다.



〈표 10〉 이용자 측면의 저해 요인 분석결과

측정도구	측정요인(변인)	검증결과의 p값	특기사항
시스템에 대한 인식			
질문지(CI-22)	사서의 임무와역할	p<.005 ***	조력자 62.1% 문제해결자 24.7%, 자료관리자 2.9%
이용자 자신의 처리정도			
질문지(CU-11)	이용자의 정보접근채널	p<.000, p값=.427	인터넷, CD-ROM의 이용증가
이용자의 요구표현 능력			
질문지(CU-5)	질문요구내용 표현 정도	p<.030 **	이용자의 표현능력부족 46.6%, 사서의이해부족 29.3%, 사서의 의사소통 리드부족 12.6%
질문지(CU-7)	요구내용표현 불충분이유	p<.018 **	

\* p값이 .050 이하

\*\* p값이 .010 이하

\*\*\* p값이 .000으로 저해 요인의 강도를 나타냄

〈표 11〉 질문처리시 사서태도의 교차분석 결과(n=174)

사서태도	질문처리시 사서태도와 연구자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
대단히소극적	9(5.2)	13(7.5)	1(0.6)	-	-	23	13.2
소극적	5(2.9)	77(44.3)	11(6.3)	2(1.1)	-	95	54.6
보통	-	15(8.6)	18(10.3)	7(4.1)	-	40	23.0
적극적	-	-	3(1.7)	6(3.5)	-	9	5.2
대단히적극적	-	-	-	2(1.1)	5(2.9)	7	4.0
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=116.870, df=12, p<.000$

### 4.3 만족도에 영향을 미치는 사서 측면의 저해 요인

사서 측면의 저해 요인에서는 사서의 자질을 비롯하여 자료에 대한 이해정도와 이용자에 대한 관심, 봉사의 이념과 정신, 특정 주제분야와 관련된 주제 전문지식, 정보탐색 능력과 질문의 처리능력, 지적수준 등의 사항을 분석한다.

#### 4.3.1 사서의 자질

##### 4.3.1.1 질문처리시 사서의 태도(CI-15)

〈표 11〉에 의하면 질문처리에 대한 사서의 태도가 대단히 소극적 또는 소극적인 편이라고 응답한 이용자가 67.8%로 높게 나타난 반면, 적극적이라고 응답한 이용자는 9.2%로 큰 차이를 보이고 있다.

사서의 태도가 대단히 적극적 또는 적극적이

라고 평가한 이용자 가운데는 사서가 제공하는 정보에 대해 7.5%가 만족하고 있으나, 소극적이라고 평가한 이용자 가운데는 매우 불만족이 8.1%, 다소 불만족이 51.8%로 표현되고 있는 것으로 나타났다.

통계검증 결과에서  $\chi^2=116.870$ ,  $df=12$ ,  $p<.000$ 로 나타난 바와 같이 질문을 처리하는 사서의 자세와 태도는 정보만족도에 대단히 큰 영향을 미치는 변수로 작용하고 있음을 볼 수 있다. 이처럼 높은 불만족 정도를 줄이고 만족도를 높이기 위해서는 자의적이고 의욕적이며

능동적인 봉사정신으로의 전환이 필요하다.

#### 4.3.2 이용자에 대한 관심

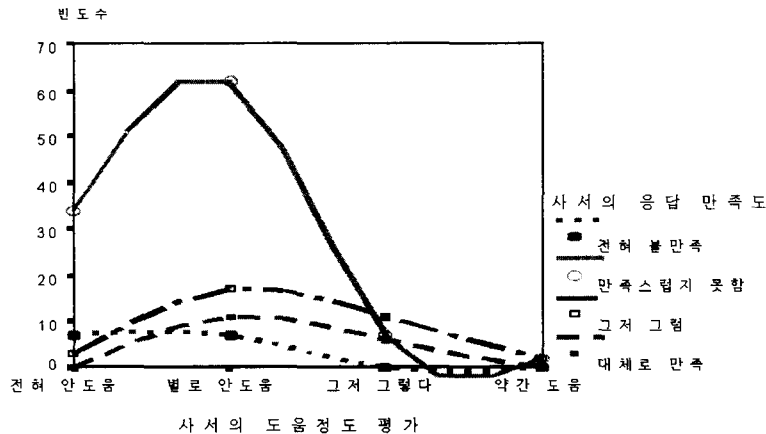
##### 4.3.2.1 사서의 도움 정도(CI-12)

〈표 12〉에 의하면 사서의 도움 정도가 이용자의 각종 프로젝트 수행에 별로 도움이 안된다고 응답한 이용자가 55.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 전혀 도움이 안된다고 부정적인 반응을 보인 이용자가 25.9%나 되고있으며, 약간 또는 매우 도움이 된다고 응답한 이용자는 3.5%에 불과했다.

〈표 12〉 사서의 도움정도의 교차분석 결과(n=174)

사서의도움정도	사서의 도움정도와 이용자의 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	이주만족	빈도(명)	비율(%)
전혀도움안됨	7(4.0)	34(19.5)	3(1.7)	-	1(0.6)	45	25.9
도움이안됨	7(4.0)	62(35.6)	17(9.8)	11(6.3)	-	97	55.7
그저그렇다	-	7(4.0)	11(6.3)	6(3.4)	2(1.1)	26	14.9
약간도움	-	2(1.1)	2(1.1)	-	1(0.6)	5	2.9
매우도움	-	-	-	-	1(0.6)	1	0.6
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=36.066$ ,  $df=9$ ,  $p<.000$



〈그림 9〉 사서의 도움정도와 이용자의 정보만족도

이와 같이 전체적으로 81.6%가 도움이 안된다고 대답하고 있으므로 이용자들의 프로젝트 동향에 대한 지속적인 관심의 필요성이 제기되고 있다. 만족도에서도 전혀 또는 별로 도움이 안된다고 부정적인 반응을 보인 81.6% 가운데는 63.1%가 불만을 표현하고 있는 것으로 나타났다. 약간 또는 매우 도움이 된다는 응답자 가운데는 아주 만족스럽다에 1.2%가 반응을 보이고 있는 것으로 분석되었다.

통계검증 결과에서 나타난  $\chi^2=36.066$ ,  $df=9$ ,  $p<.000$  와 같이 사서의 도움 정도는 이용자의 정보만족도에 매우 중요한 변수로 작용하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

#### 4.3.3 봉사이념 및 정신

##### 4.3.3.1 사서의 면담태도 성실도(CI-14)

〈표 13〉에 의하면 질문의 내용을 파악하기 위해 이용자와의 대인 의사소통으로 수행되는 참고면담에 있어서 사서의 태도는 매우 성실하지 못하다는 평가를 받고 있다. 사서의 태도가 성실한 편이라고 응답한 이용자가 7.4%인데 비해 대단히 불성실 또는 성실하지 못하다는 71.3%로 나타나고 있다.

분석결과 면담태도가 성실하다고 인정한 응답자 가운데는 사서가 제공하는 정보에 대해서 5.8% 정도가 만족하고 있는 것으로 나타났으나, 불성실하다고 평가한 응답자 가운데는 매우 불만족 8.0%, 다소 불만족 52.3%로 나타나고 있다.

참고면담의 태도와 자세는 이용자의 질의내용에 대한 표현 정도를 유도하는 중요한 수단이 되는 것이며, 표현의 정도는 이용자의 요구를 충족시키기 위한 사서의 질문협상 내지는 질문의 재구성에 있어서 가장 중요한 기초자료를 구성하게

되는 것이므로 신속하고 정확한 탐색수행을 위해 사서의 면담태도와 자세는 통계검증에서 밝혀진  $\chi^2=91.993$ ,  $df=9$ ,  $p<.000$ 와 같이 이용자의 정보만족도에 있어서 매우 중요한 영향을 미치는 요인으로 분석되고 있다.

#### 4.3.4 주제 전문지식

##### 4.3.4.1 사서의 지적수준 평가(CI-18)

〈표 14〉에 의하면 사서의 지적수준 평가는 훌륭한 사서가 지녀야할 기본적인 자질에 대한 질문으로 다음과 같은 측면에서 평가하게 하였다.

〈표 13〉 사서 면담태도의 교차분석 결과(n=174)

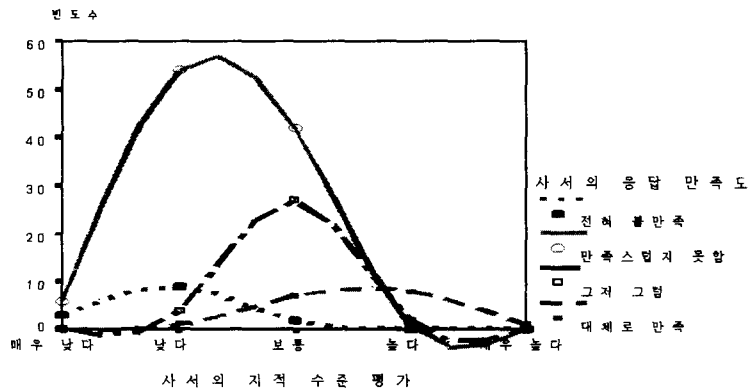
면담태도	사서면담태도와 이용자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
대단히불성실	11(6.3)	40(23.0)	1(0.6)	-	-	52	29.9
불성실	3(1.7)	51(29.3)	16(9.2)	2(1.1)	-	72	41.4
보통	-	13(7.5)	14(8.0)	10(5.7)	-	37	21.3
다소성실	-	1(0.6)	-	5(2.9)	-	6	3.4
아주성실	-	-	2(1.1)	-	5(2.9)	7	4.0
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=91.993$ ,  $df=9$ ,  $p<.000$

〈표 14〉 사서의 지적수준평가와 교차분석 결과(n=174)

지적수준	지적수준 평가별 이용자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
매우낮다	3(1.7)	6(3.4)	-	-	-	9	5.1
낮다	9(5.2)	54(31.0)	4(2.3)	1(0.6)	-	68	39.1
보통	2(1.1)	42(24.1)	27(15.5)	7(4.0)	3(1.7)	81	46.6
높다	-	1(0.6)	2(1.1)	8(4.6)	-	11	6.3
매우높다	-	2(1.1)	-	1(0.6)	2(1.1)	5	2.9
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=96.200, df=12, p<.000$



〈그림 10〉 사서의 지적수준 평가별 이용자 정보만족도

첫째는 사서의 인간적인 면으로 인간성의 풍부함과 봉사의 기본 이념에 대한 이해 및 협조심과 인내심을 묻는 것이고, 둘째는 사서의 지식과 관련시켜서 현재의 학식과 교육의 결과, 경험 및 조사기술과 방법 그리고 소장 자료에 대한 지식 정도를 묻는 것이다. 셋째는 사서의 정신적 능력으로 이용자의 질문을 분석하고 해당 자료를 탐색해 들어가는 논리적 사고력과 판단력, 새로운 발견에 대한 호기심과 창조성, 해답을 찾고자하는 지속성 등이다.

이에 대한 이용자들의 평가 내용을 〈표 16〉에 의하면 사서에 대한 지적수준의 평가는 높이에

9.2%, 보통 46.6%, 매우 낮다 및 낮다가 44.2%로 전반적으로 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

이와 관련된 만족도에서도 지적수준을 낮게 평가한 이용자 44.2%에 대해 절대 다수인 41.3%가 불만족스러움을 표현하고 있으며, 높다고 평가한 소수의 이용자 6.3%만이 만족스러움을 나타내었다. 통계검증 결과  $\chi^2=96.200, df=12, p<.000$ 로 사서의 지적수준은 이용자의 정보만족도에 매우 중요한 영향을 미치는 변수로 작용하고 있음을 볼 수 있다.

〈표 15〉 응답불만시 이유의 교차분석 결과(n=174)

불만시이유	응답불만시 이유별 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
사서의이해부족	3( 1.7)	25(14.4)	4( 2.3)	-	4( 2.3)	36	20.7
사서의경험부족	2( 1.1)	4( 2.3)	1( 0.6)	-	1( 0.6)	8	4.6
전문지식부족	4( 2.3)	30(17.2)	21(12.1)	2( 1.1)	-	57	32.7
의사소통부재	3( 1.7)	17( 9.8)	3( 1.7)	10( 5.7)	-	33	19.0
의사소통의 테크닉부족	1( 0.6)	7( 4.0)	-	-	-	8	4.6
시간부족	-	5( 2.9)	1( 0.6)	-	-	6	3.4
도서관시스템부족	1( 0.6)	11( 6.3)	1( 0.6)	-	-	13	7.5
사서의의지부족	-	6( 3.4)	2( 1.1)	5( 2.9)	-	13	7.5
계	14( 8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17( 9.8)	5( 2.9)	174	100.0

$\chi^2=50.401, df=21, p<.000$

〈표 16〉 사서질문처리능력의 교차분석 결과(n=174)

질문처리능력	사서의 질문처리능력과 연구자의 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
매우낮다	5( 2.9)	3( 1.7)	-	-	-	8	4.6
낮다	9( 5.2)	83(47.7)	3( 1.7)	2( 1.1)	-	97	55.7
보통	-	19(10.9)	24(13.8)	9( 5.2)	-	52	29.9
높다	-	-	5( 2.9)	6( 3.4)	-	11	6.3
매우높다	-	-	1( 0.6)	-	5( 2.9)	6	3.5
계	14( 8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17( 9.8)	5( 2.9)	174	100.0

$\chi^2=124.778, df=9, p<.000$

4.3.4.2 질문에 대해 만족한 답이 제공되지 못하는 이유(CI-19)

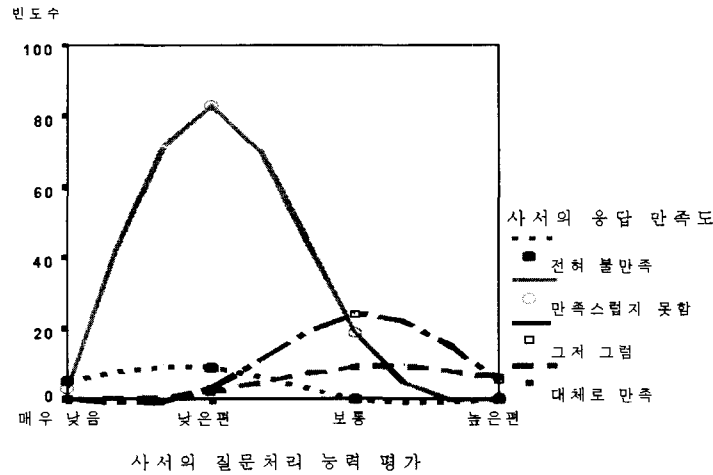
〈표 15〉에 의하면 사서의 전문지식의 부족과 이해부족이 각각 32.7%와 20.7%로 월등히 높게 나타났으며, 그 다음으로 의사소통 부재가 19.0%, 도서관 시스템 부족과 사서의 의지 부족이 7.5%로 동일하게, 의사소통의 테크닉 부족 4.6%, 사서의 경험 부족이 4.6%의 순으로 나타나고 있다. 정보제공에 대한 만족도에서도 불만의 가장 큰 원인은 주제분야에 대한 전문지식 부족과 이해 부족에서 기인되고 있는 것으로

나타났다. 이와 같은 결과가 반복되지 않기 위해서는 이용자들과의 대등한 수준에서 의사소통이 가능할 수 있는 박사학위과정 수준 이상의 전문성을 살릴 수 있는 학문적인 배경과 현장경험이 풍부한 주제전문사서의 역할이 보장되어야 할 것이다( $\chi^2=50.401, df=21, p<.000$ ).

4.3.5 질문의 처리(탐색)능력과 네트워크 적응능력

4.3.5.1 사서의 질문처리 능력(CI-17)

〈표 16〉에 의하면 이용자의 질문을 처리하는



〈그림 11〉 사서의 질문처리능력과 이용자의 정보만족도

사서의 능력 평가에 대한 질문에서는 처리능력이 낮은 편이라고 응답한 이용자가 60.3%이며, 높은 편이라고 응답한 이용자는 9.8%에 불과했다.

질문을 탐색해 들어가는 사서의 처리능력에 대해 매우낮다 또는 낮은 편이라고 평가한 이용자들의 57.5%가 매우 불만족스러워 하고 있으며, 높다고 평가한 9.8% 가운데는 아주 만족이 2.9%, 대체로 만족하다가 3.4%로 나타나고 있는 것으로 분석되었다.

통계 검증 결과  $\chi^2=124.778$ ,  $df=9$ ,  $p<.000$ 로 보아 사서의 질문처리 능력은 이용자의 정보만족도에 매우 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되고 있다.

이상에서 살펴본 만족도에 영향을 미치는 사서 측면의 저해 요인을 요약하면 〈표 17〉와 같다.

사서의 태도와 참고면담시의 태도에서는 불친절과 소극적인 태도 등 형식에 치우치는 불성실한 자세가 이용자 만족도를 저해시키는 요인이 되고 있으며, 이용자의 연구동향에 대한 지속적

인 관찰 또는 관심이 아주 낮은 것으로 나타나고 있어 사서와 이용자 사이에 원만한 관계가 잘 이루어지지 못하고 있는 것으로 나타났다.

특히 주제분야와 관련된 사서의 전문지식 부족과 질문내용의 이해 부족 및 지적수준이 낮은 기존의 인식이 정확한 정보탐색에 상당한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 질문을 처리하는 참고사서의 능력이나 정보탐색 타당도에서도 단계적인 주제접근이 이루어지기보다는 연상적인 접근에 그치거나 2차 자료 제공으로 끝나는 낮은 수준에서 평가되고 있다.

#### 4.4 만족도에 영향을 미치는 시스템 측면의 저해요인

시스템 측면에서는 정보질의 응답에서 산출된 탐색 결과로서 사서가 제공한 정보에 대한 이용자의 만족 정도와 신뢰성, 정확성(적합성과 내용성 포함), 정보의 효용성 등을 밝힌다.

〈표 17〉 사서 측면의 저해요인 분석결과

측정도구	측정요인(변인)	검증결과의 p값	특기사항
사서의 자질			
질문지(CI-15)	질문처리시 사서 태도	p<.000 ***	소극적 76.8%, 2차자료 13.3%
이용자에 대한 관심			
질문지(CI-12)	사서의 도움정도	p<.000 ***	도움안됨 81.6%, 도움 1.2%
봉사이념과 정신			
질문지(CI-14)	사서 면담(성실도)	p<.000 ***	불성실 71.3%, 성실 7.4
사서의 주제전문지식			
질문지(CI-18)	사서의 지적수준평가	p<.000 ***	낮다 44.2%, 높다 9.2%
질문지(CI-19)	질문에 대한 만족한 답이 제공되지 못하는 이유	p<.000 ***	사서의 전문지식부족 32.7%, 이해부족 20.7%, 의사소통부재 19.0%, 의지부족 7.5%
질문의 처리능력과 네트워크 적응능력			
질문지(CI-17)	사서의 질문처리능력	p<.000 ***	낮다 60.3%, 높다 9.8%

\* p값이 .050 이하

\*\* p값이 .010 이하

\*\*\* p값이 .000으로 저해 요인의 강도를 나타냄

〈표 18〉 이용자의 정보만족도 교차분석(n=174)

정보만족도	이용자의 정보만족 정도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
전혀부정확	-	1(0.6)	-	-	-	1	0.6
부정확	13(7.4)	75(43.1)	8(4.6)	3(1.7)	-	99	56.8
그저그렇다	1(0.6)	28(16.0)	22(12.7)	4(2.3)	-	55	31.6
정확	-	1(0.6)	3(1.7)	8(4.6)	3(1.7)	16	8.6
아주정확	-	-	-	2(1.2)	2(1.2)	3	2.4
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=93.354, df=6, p<.000$

#### 4.4.1 정보의 만족도

##### 4.4.1.1 정보의 만족도 평가(CS-26)

〈표 18〉에 의하면 측정변인으로 설정된 조작 변인들과의 영향력과 상관관계를 분석하기 위하여 종속변인으로 사용한 이용자 정보만족도에서는 아주 만족 2.9%, 대체로 만족 9.8%의 반응

을 나타내고 있어서 전체적으로 볼 때 12.7%만이 만족해하고 있으며, 반면에 매우 불만족 8.0%로, 다소 불만족 60.3%로 절반이상인 68.3%가 사서의 정보제공에 대해 불만을 나타내고 있는 것으로 분석되고 있다.

만족도에 관련된 정확성에서는 정확하다는 11.0%의 반응을 보였으며, 부정확하다는

〈표 19〉 사서 정보신뢰도의 교차분석 결과(n=174)

제공정보신뢰도	사서가제공한 정보신뢰도와 이용자의 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
100	-	-	1(0.6)	-	-	1	0.6
90	-	1(0.6)	-	-	-	1	0.6
85	-	2(1.1)	2(1.1)	3(1.7)	-	7	4.0
80	-	3(1.7)	6(3.4)	1(0.6)	-	10	5.7
75	-	11(6.3)	10(5.7)	9(5.2)	-	30	17.2
70	-	1(0.6)	1(0.6)	-	-	2	1.1
65	-	8(4.6)	1(0.6)	-	-	9	5.2
60	-	1(0.6)	4(2.3)	-	5(2.9)	10	5.7
55	-	1(0.6)	-	-	-	1	0.6
50	7(4.0)	52(29.9)	7(4.0)	3(1.7)	-	69	39.7
40	1(0.6)	1(0.6)	1(0.6)	-	-	3	1.7
35	3(1.7)	17(9.8)	-	-	-	20	11.5
30	3(1.7)	7(4.0)	-	1(0.6)	-	11	6.3
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=78.053, df=33, p<.000$

57.4%의 반응을 나타냈다. 분석결과 사서의 정보제공에 대해 부정확하다고 응답한 이용자 57.4% 가운데는 불만족이 51.1%로 나타나고 있으며, 정확하다고 응답한 이용자 11.0% 가운데는 만족하다에 8.7%가 응답하고 있다. 통계 검증 결과  $\chi^2=93.354, df=6, p<.000$ 와 같이 사서가 제공하는 정보의 정확성이 이용자의 만족도에 상당히 중요한 변수로 작용하고 있음을 볼 수 있다.

#### 4.4.2 정보의 신뢰성(확신성)

##### 4.4.2.1 사서의 정보제공에 대한 신뢰도 CS-23)

〈표 19〉에 의하면 사서가 제공하는 정보에 대해 어느 정도 신뢰하고 있는지 백분율로 응답하게 하였다.

응답에 대한 신뢰 수준을 최고 100으로, 최저 30으로 했을 때 신뢰 수준이 50포인트 정도

라고 응답한 이용자가 39.7%로 가장 많았으며, 이 보다 높은 75포인트 수준이 17.2%, 그리고 아주 낮은 35포인트 수준이 11.5%순으로 나타나고 있어 사서들에 대한 신뢰 수준은 전반적으로 50포인트에도 못 미치는 낮은 수준에서 평가되고 있다.

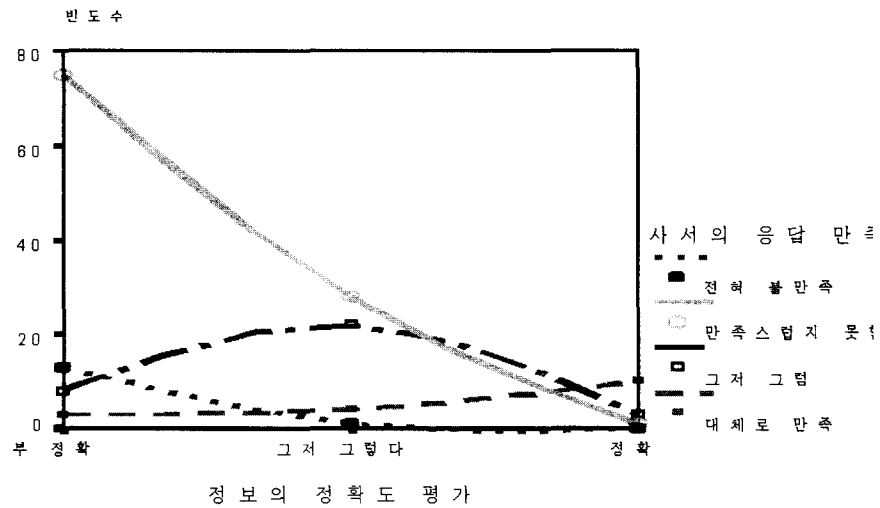
정보만족도 측면에서는 신뢰도를 높게 평가한 부류(75-85)에서 만족하다가 7.5% 정도로 나타나고 있으며, 전체적으로 볼 때 불만족스럽다는 68.3%로 이 가운데 신뢰도가 낮은(30-50)부류에서는 매우 불만족하다가 8.0% 정도로 나타나고 있다. 통계검증 결과의  $\chi^2=78.053, df=33, p<.000$ 에서 볼 때 사서에 대한 신뢰도가 높은 부류에서는 대체적으로 만족정도에, 신뢰도가 낮은 부류에서는 불만족 정도에 편중되고 있는 것으로 나타나고 있어 신뢰도와 이용자의 정보만족도 사이에는 매우 유의한 관계성이 있는 것으로 밝혀지고



〈표 20〉 정보의 정확도평가의 교차분석 결과(n=174)

정보의정확도	정보의 정확도평가별 연구자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
부정확	13(7.5)	75(43.1)	8(4.6)	3(1.7)	-	99	56.9
그저그렇다	1(0.6)	28(16.1)	22(12.6)	4(2.3)	-	55	31.6
정확	-	2(1.1)	3(1.7)	10(5.8)	5(2.9)	20	11.5
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

$\chi^2=93.354, df=6, p<.000$



〈그림 12〉 정보의 정확도평가별 연구자 정보만족도

있다.

#### 4.4.3 정보의 정확성(적합성 및 내용성 포함)

##### 4.4.3.1 정보의 정확도 평가(CS-24)

〈표 20〉에 의하면 정보의 정확성과 신속성 평가에서 부정확 하다가 56.9%, 그저 그렇다 31.6%, 정확하다는 단 11.5%로 납득하기 어려울 정도의 저조한 비율로 평가되고 있다. 사서의 정보제공에 대해서 정확하다고 응답한 이용자 11.5% 가운데는 대체로 만족이

5.8%, 아주 만족이 2.9%인 것으로 나타났다. 또 부정확하다고 평가한 이용자 56.9% 가운데에는 매우 불만족이 7.5%로, 그리고 43.1%가 전반적으로 불만족스러워 하고 있어서 통계검증 결과의  $\chi^2=93.354, df=6, p<.000$  와 같이 사서가 제공하는 정보의 정확성 여부는 만족도에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되고 있다.

이와 같은 결과는 참고면담의 부족과 이용자에 대한 관찰소홀 및 탐색부족에서 기인되는 것이므로 연구자에 대한 지속적인 관심과 집중이

〈표 21〉 정보활용 정도의 교차분석 결과(n=174)

정보활용정도	정보활용 정도별 이용자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
전혀활용못함	6(3.4)	17(9.8)	2(1.1)	-	-	25	14.4
활용못함	7(4.0)	67(38.5)	11(6.4)	2(1.1)	-	87	50.0
그저그렇다	1(0.6)	16(9.2)	14(8.0)	3(1.7)	1(0.6)	35	20.1
약간활용	-	4(2.2)	5(2.9)	12(6.9)	1(0.6)	22	12.6
충분히활용	-	1(0.6)	1(0.6)	-	3(1.7)	5	2.9
계	14(8.0)	105(60.3)	33(19.0)	17(9.8)	5(2.9)	174	100.0

 $\chi^2=91.038, df=11, p<.000$ 

요구된다고 볼 수 있다.

#### 4.4.4 정보의 효용성

##### 4.4.4.1 정보의 효율성과 활용정도(CS-28)

〈표 21〉에 의하면 효용성 측면에서 별로 활용하지 못했다 50.0%, 그저 그렇다 20.1%, 전혀 활용하지 못했다 14.4%, 약간 활용했다 12.6%, 충분히 활용했다 2.9% 순으로 나타나고 있어서 전반적으로 64.4%가 활용하지 못하고 있으며, 15.5%만이 약간 또는 충분히 활용하고 있는 것으로 대다수의 이용자들이 사서에 의해 제공되는 정보를 효율적으로 활용하지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

정보만족도에서도 사서가 제공하는 정보에 대해 그 정보를 활용하지 못하고 있다고 응답한 이용자들은 매우 불만족에 7.4%로 응답하고 있으며, 48.3%는 다소 불만족스럽다에 48.3%의 반응을 보이고 있다. 이들 가운데, 단 1.1%만이 대체로 만족하고 있는 것으로 응답되고 있다.

한편 정보가 약간 또는 충분히 활용되었다고 응답한 이용자에게서는 다소 불만족 2.8%에

비해 만족도가 9.2%로 보다 높게 나타나고 있다. 특히 이 가운데 2.3%는 아주 만족해하고 있는 것으로 나타났다. 통계분석 결과인  $\chi^2=91.038, df=12, p<.000$ 에서 볼 때 정보의 활용정도는 이용자의 정보만족도에 매우 중요한 변수로 작용하고 있는 것으로 확인되고 있다.

이상에서 살펴본 만족도에 영향을 미치는 시스템 측면의 저해 요인을 요약하면 〈표 22〉과 같다.

〈표 22〉에 의하면 이용자의 질의에 대한 사서의 최종 탐색결과인 시스템 요인의 검증에서는 사서의 정보제공에 대해 이용자의 68.3%가 불만을 나타내고 있으며, 정보의 신뢰성도 50포인트 수준으로 낮게 평가되고 있다. 특히 참고봉사의 본질인 정확도에서 정확성이 11.5%에 그칠 뿐 56.9%가 부정확하다는 평가를 하고 있다. 정보의 효용성에서도 64.4%가 활용에 도움이 안된다고 응답하고 있어 전문도서관 참고봉사의 질적수준 제고를 위한 적극적인 활성화 방안이 필요하다.

〈표 22〉 시스템 측면의 저해 요인 분석결과

측정도구	측정요인(변인)	검증결과의 p값	특기사항
정보의 만족도 평가			
질문지(CS-26)	사서가 제공한 정보만족도	p<.000 ***	불만족 68.3%, 만족 12.7%
정보의 신뢰성 평가			
질문지(CS-23)	사서 정보제공의 신뢰도	p<.000 ***	신뢰도 기준 50에서 불만족 정도가 39.7%로 가장 높음.
정보의 정확성 평가			
질문지(CS-24)	사서 정보제공의 정확도	p<.000 ***	부정확 56.9%, 정확 11.5% 정보의 적합성과 내용성 포함
정보의 효용성 평가			
질문지(CS-28)	사서 정보제공의 효용성	p<.000 ***	활용못함 64.4%과 활용정도 활용 15.5%

\*\*\* 표는 p값이 .000으로 저해 요인의 강도를 나타냄.

〈표 23〉 정보 충분성의 교차분석 결과(n=174)

정보의충분성	정보자료의 충분성과 이용자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
매우불충분	12(6.9)	22(12.7)	14(8.0)	-	-	48	27.6
불충분	6(3.4)	70(40.3)	12(6.9)	5(2.9)	-	93	53.4
그저그렇다	-	14(8.0)	10(5.7)	2(1.2)	-	26	14.9
충분	-	-	1(0.6)	4(2.3)	2(1.2)	7	4.1
아주충분	-	-	-	-	-	-	-
계	18(10.3)	106(60.9)	37(21.2)	11(6.4)	2(1.2)	174	100.0

$\chi^2=92.630, df=12, p<.000$

#### 4.5 만족도에 영향을 미치는 환경 측면의 저해 요인

측정변인에서 설정(표 2 참조)된 요인으로는 자료의 충분성과 최신성, 접근의 용이성이었으나 연구결과 내용의 최신성에 관련된 요인이 발견되지 않아 사서가 제공하는 정보에 대한 충분성과 자료접근의 용이성 결과만을 밝힌다.

##### 4.5.1 정보자료의 충분성(CS-27)

〈표 23〉에 의하면 질의에 응답하는 사서의 정

보제공에 대해서 불충분하다고 응답한 이용자는 81.0%이었으며, 충분하다고 응답한 이용자는 4.1%에 불과했다.

응답 만족도에서도 불만족이 71.2%인데 비해, 만족하고 있다는 7.6%로 이용자의 질의에 대한 사서의 정보제공이 전반적으로 매우 불충분하며 동시에 만족을 충족시켜 주지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다. 통계검증 결과  $\chi^2=92.630, df=12, p<.000$ 로 보아 제공되는 정보의 충분성이 이용자의 정보만족도에 매우 유의한 영향을 미치고 있다.

〈표 24〉 자료접근의 용이성 교차분석 결과(n=174)

접근용이성	접근용이성에 따른 이용자 정보만족도					계	
	매우불만족	다소불만족	보통	대체로만족	아주만족	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	6(3.4)	28(16.1)	2(1.2)	-	-	36	20.7
별로그렇지않다	8(4.6)	56(32.2)	16(9.2)	2(1.1)	-	82	47.1
보통이다	-	14(8.0)	18(10.3)	10(5.7)	-	42	24.0
약간그렇다	-	2(1.2)	4(2.3)	5(2.9)	2(1.2)	13	7.6
매우그렇다	-	-	-	1(0.6)	-	1	0.6
계	14(8.0)	100(57.5)	40(23.0)	18(10.3)	2(1.2)	174	100.0

$\chi^2=93.024, df=12, p<.000$

〈표 25〉 환경 측면의 저해 요인 분석결과

측정도구	측정요인(변인)	검증결과의 p값	특기사항
정보자료의 충분성			
질문지(CS-27)	이용자의 요구에 대한 제공정보의 충분정도	p<.000 ***	불충분 81.0% 충분 4.1%
자료접근의 용이성			
질문지(CS-29)	정보는 원하는 때에 이용 가능했는가	p<.000 ***	전혀 아니다 67.8% 그렇다 8.2%

\*\*\* 표는 p값이 .000으로 저해 요인의 강도를 나타냄.

#### 4.5.2 자료접근의 용이성(CS-29)

〈표 24〉에 의하면 전혀 또는 별로 그렇지 않다 67.8%, 그렇다 8.2%로 응답하고 있어 이용자의 대다수가 원하는 때에 필요로 하는 정보에 접근하지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다.

만족도에서도 접근이 용이하지 않다고 응답한 이용자에게는 불만족이 56.3%로 나타나고 있으며, 이용가능하다고 응답한 이용자에게는 4.7%가 만족해하고 있는 것으로 나타났다.

통계검증 결과  $\chi^2=93.024, df=12, p<.000$  에서와 같이 접근의 용이성과 만족도 사이에는 매우 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

이상에서 살펴본 만족도에 영향을 미치는 환

경 측면의 저해 요인을 요약하면 〈표 25〉과 같다. 환경 시스템 요인에서 측정된 변인은 자료의 충분성과 접근의 용이성이다.

이에서 밝혀진 결과를 요약하면 질의에 응답된 사서의 정보제공에 대해서 불충분하다에 81.0%, 충분하다에 4.1%로 응답하고 있어 사서는 질의 응답시 산출된 결과(해답)를 이용자에게 제공하기 전에 반드시 관련성 또는 적합성 평가를 거쳐 해당 자료가 충분히 검토된 다음에 제공되어야 함을 인식시켜 주었다.

자료 접근의 용이성에서도 8.2%만이 그렇다고 응답한 이용자는 8.2%에 그치고 있어 이용자의 67.8%가 정보자료를 적시에 제공받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이같이 질의에 응

〈표 26〉 측정변인별 분석종합(%)

변인	부여된기호	불만(부정)	만족(긍정)	p값	기타		
이용자요인	* 도서관정보원천인식	CU 3	6.3	93.7	.435	- '아니오' 를불만으로	
	* 정보필요시문의여부	CU 4	56.3	43.7	.000		
	* 이용자요구내용표현	CU 5	86.7	13.3	.030	- 약간표현은부정으로	
	* 요구표현불충분이유	CU 7	-	-	.018		
	* 도서관시스템익숙정도	CU 8	73.9	2.9	.000		
	* 정보획득방법	CU 9	90.8	9.2	-	- 도서관, 사서의뢰를 긍정으로봄	
	* 정보채널접근방법	CU10	-	-	.427	- 인터넷19.5, CD5.9%	
	* 이용및교육참여정도	CU11	48.3	51.7	.053	- 부분적참여 50.9%	
	참고사서요인	* 사서면담태도	CI14	71.3	7.4	.000	
		* 사서의도움정도	CI12	81.6	3.5	.000	
		* 정보면담실시	CI13	67.8	32.2	.000	
* 질문처리사태도		CI15	67.8	9.2	.000		
* 사서의이해력		CI16	78.8	8.0	.000		
* 질문의처리능력		CI17	60.3	9.8	.000		
* 사서의지적수준		CI18	44.2	9.2	.000		
* 사서가만족한 답을주지못하는이유		CI19	-	-	.000	- 전문지식부족 39.6% 의사소통부재 22.9%	
* 사서의프로젝트 참여동의정도		CI20	29.9	32.2	.000		
* 사서프로젝트참 여시간단축여부		CI21	59.8	40.2	.000		
* 사서임무와역할		CI22	2.9	93.1	.005	- 조력자, 문제해결자, 연구팀을긍정으로	
시스템요인		* 정보의 만족도	CS26	68.3	12.7	.000	
	* 정보의신뢰도	CS23	65.5	34.4	.000		
	* 정보의정확도	CS24	56.9	11.5	.000		
	* 정보의활용정도	CS28	64.4	15.5	.000		
환경요인	* 정보자료의 충분성	CS27	81.0	4.1	.000		
	* 자료접근의 용이성	CS29	67.8	8.2	.000		

답되는 자료의 미흡함과 접근의 어려움이 환경 측면의 저해 요인으로 밝혀졌다.

#### 4.6 측정변인별 분석결과 종합

다음의 〈표 26〉은 측정도구에 의해 밝혀진 결과들을 측정 변인별로 종합 정리한 것이다. 이

표에서 설명되어지지 않은 이용자의 속성에서는 직급별(4.3.3.2.1)의 경우 〈표 20〉에서 밝혀진 바와 같이 만족정도와 불만족 정도가 상위 직급인 수석 연구원에 비해 중견 및 하위 직급인 연구원과 연구원 직급에서 보다 높게 나타나고 있으며, 경력별 분포(4.3.3.2.2) 연구경력이 많은 이용자에 비해 연구경력이 짧은 이용자에게

서 불만족 정도가 더 높게 나타나고 있다.

〈표 26〉에 나타난 결과를 종합하면

첫째, 이용자 요인에서는 이용자의 도서관 시스템 익숙 정도(CU-8)와 질의 내용 표현(CU-5)에서  $\chi^2$  p값이 .000과 .030으로 낮게 측정되었고 실제 실태분석 결과에서도 불만족 정도의 수치가 높게 나타나고 있는 것으로 분석되었다.

도서관 정보원천 인식(CU-3)과 정보접근 채널(CU-10)은 정보만족도에 별다른 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 사서 요인에서는 사서의 도움 정도(CI-12)와 사서의 이해력(CI-16)을 비롯한 11개의 요인들이 이용자 정보만족도에 상당히 큰 변수로 작용하고 있는 것으로 분석되고 있다. 실태분석 결과에서 나타난 백분율에서도 사서의 임무와 역할(CI-22)를 제외한 사서의 면담 태도(CI-14)를 비롯한 다른 요인들에서 사서에 대한 불신이 높고, 만족도가 크게 떨어지고 있는 것으로 보아 이 요인들이 정보만족도에 매우 큰 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다.

사서의 인식측면에서는 사서가 연구팀의 일원으로 연구원의 프로젝트에 팀원으로 참여(CI-20)한다와 이용자의 이용 지도 및 교육 참여(CU-11)에 대해 높은 인식과 긍정적인 반응을 보이고 있으며, 사서의 임무와 역할(CI-22)에 대해서도 단순한 관리자라는 보수적인 견해에서 정보 이용자의 조력자 내지는 문제 해결자, 연구팀의 일원이라는 인식이 주어지고 있어 이용자의 정보만족도 상승에 커다란 변화를 초래할 수 있을 것으로 기대되고 있다

셋째, 정보산출 결과인 시스템 요인에서는 정보의 신뢰도나 정확성, 활용정도 모두  $\chi^2$  검증결

과 p값이 낮게 측정되었고, 백분율의 불만족 정도가 높게 측정되고 있어서 이 세변인의 상당수가 이용자의 정보만족도를 감소시키는 저해 요인으로 해석되고 있다.

넷째, 환경 요인에서는 자료 충분성의 경우 이용자의 대다수인 81.0%가 불충분하다고 응답하고 있어 이용자의 질의에 대한 사서의 정보제공이 매우 미흡하며, 자료접근의 용이성에서도 67.8%가 원하는 정보자료를 적시에 제공받지 못하고 있는 것으로 나타나 자료의 미흡함과 접근의 어려움이 만족도 저해 요인으로 밝혀졌다.

다음의 〈표 27〉는 이제까지의 통계분석 결과에서 저해 요인으로 밝혀진 것들을 p값의 순서에 의하여 제시한 것이다. 이 순서는 저해 요인 심각도에 의한 측정은 아니며  $\chi^2$  검증결과에서 얻은 p값이 낮은 순서대로 표시한 것이며, p값이 동일한 경우에는 백분율의 불만족 정도가 높게 나타난 순서를 기준으로 한 것이다.

이밖에도 사서가 정확한 답을 제공하지 못하는 이유로는 사서가 만족한 답을 주지 못하는 이유(CI-19)에 대해서 연구자들이 밝힌바와 같이 ① 사서의 전문지식 부족 ② 사서와 연구자간의 의사소통 부재 및 테크닉 ③ 사서의 봉사 의지 부족 ④ 사서의 경험 부족 등에 있는 것으로 지적되고 있다.

## 5. 결론

본 연구에서는 우리나라의 국책 프로젝트를 수행하고 있는 정부 출연연구기관의 전문도서관을 조사대상으로 하여 이용자와 사서 사이에 일

〈표 27〉 통계분석에서 밝혀진 만족도 저해 요인

저해요인	$\chi^2$	p값	불만족(%)
1. 사서의 도움 정도	.000		78.1
2. 정보의 충분성 정도	.000		76.9
3. 도서관시스템 익숙 정도	.000		71.0
4. 사서의 이해력 부족	.000		70.8
5. 사서의 면담태도	.000		63.9
6. 자료접근의 용이성	.000		59.6
7. 질문처리시 사서의 태도	.000		58.6
8. 정보내용의 만족도	.000		55.6
9. 사서의 질문처리 능력	.000		50.5
10. 정보의 활용정도(유효성)	.000		48.9
11. 정보의 정확도	.000		45.4
12. 참고면담 실시여부	.000		35.6
13. 사서의 지적수준	.000		35.0
14. 정보의 신뢰도	.000		31.1
15. 사서의 프로젝트 참여	.000		+2.3
16. 정보 필요시 문의여부	.000		12.6
17. 사서의 임무와 역할	.000		+90.2
18. 이용자의 요구내용 표현 불명료	.018		-
19. 이용자의 요구내용 표현 정도	.030		73.4
20. 이용자의 이용지도 및 교육 참여	.053		+3.4

+ 표시는 사서에 대한 연구자의 인식이 긍정적이며 높게 평가된 문항임  
표의 불만족 %는 정보에 대한 불만족 정도와 만족정도의 차이를 나타냄

어나는 참고질의 응답을 통하여 이용자의 정보 만족도에 영향을 미치는 저해 요인을 구명하고, 각 변인들간의 영향력과 상관관계를 분석하여 밝히고자 하였다.

본 연구를 통하여 얻어진 결론을 요약하면 다음과 같다.

1. 이용자 요인에서는 도서관시스템에 대한 인식부족과 활용방법의 미숙 그리고 자신이 질문하고자 하는 질의 내용을 충분히 표현하지 못하고 있는 것이 사서의 정확한 주제접근을 방해하고 있는 저해 요인이 되고 있는 것으로 나타났다.
2. 사서 요인에서는 주제분야에 대한 전문지식 부족과 질문내용에 대한 이해부족 등

전반적으로 참고사서의 자질과 능력에 많은 문제점이 지적되고 있다. 참고면담이 질문내용 파악을 위한 충분한 커뮤니케이션이 이루어지기 보다는 형식적이거나 사무적인 차원에서 수행되고 있어 이용자의 요구를 제대로 충족시켜주지 못하고 있는 것으로 나타났다. 정보의 효용성 측면에서도 약간의 도움이 있을 뿐 전혀 활용되지 못하고 있는 것으로 나타났으며, 사서의 질문처리 능력과 사서가 제공하는 정보를 신뢰하지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

3. 정보의 산출결과를 나타내는 시스템 요인에서는 사서 요인에서 나타난 결과와 동

일하며, 신뢰도와 정보의 정확도가 이용자 만족도에 상당히 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

4. 환경 요인에서는 정보의 내용 또는 이와 관련된 자료 제공이 매우 미흡하며, 필요한 정보를 적시에 제공받지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

도서관 시스템이 컴퓨터환경으로 변환되면서 이용자의 자료접근 행태가 인터넷이나 CD-ROM과 같은 전자매체를 통한 직접탐색이 증가하고 있어 사서의 이용자에 대한 지속적인 관찰과 의사소통 기회가 점차 감소되는 추세를 보이고 있는 것으로 나타났다.

## 참 고 문 헌

- 김영신. "비통보식 조사를 통한 대학도서관 참고봉사 평가." 박사학위논문, 이화여자대학교, 1995.
- 이만갑외. 사회조사방법론. 서울 : 한국학습교재사(1984) : 129-131.
- 이숙희. "대학도서관 정보조사제공에 있어서의 응답실패 요인에 관한 연구." 박사학위논문, 연세대학교, 1997.
- 정진택. "디지털도서관의 성공도 측정모델 및 측정수단 개발연구". 박사학위논문, Drexel University, 1977.
- Aluri, R. "Improving Reference Service : the case for using a continues quality improvement method." RQ 33(1993) : 220-236.
- Baroudi, J. J. and Olikowski. "A Short-form Measure of User Information Satisfaction : a psychometric evaluation of notes on use." Journal of Management Information Systems 49(1988) : 44-59.
- Beck, S. J. "Information Specialists." Use of Machine-Assisted Reference Tools : evaluation criteria. RQ 31(1991):35-37.
- Childers, T. et al. "Measuring the Difficulty of Reference Questions." RQ 31(1991) : 237-243.
- Christensen, J. O. et al. "An Evaluation of Reference Desk Service." College & Research Libraries 50(1989) : 468-483.
- Cole, P. F. "The Analysis of Reference Question Records : as a guide to the information requirements of Scientists." Journal of Documentation 14 (1958) : 197-207.
- Collison, R. L. Library Assistance ton Readers, 3rd ed., London : Crosby Lockwood, 1960 : 61.
- Crew, K. D. The Accuracy of



- Reference Service : variables for research and implementation. *LISA* 10(1988) : 331-335.
- Crowely, T. and T. Childers, Telephone Information Service in Public Libraries : two studies. Metuchen, N. J. : Scarecrow Pr., 1971 : 210.
- Elgy, C. et al. "Evaluating Reference Service in a Large Academic Library." *College & Research Libraries* 52(1991) : 454-461.
- Gardiner, G. L. "The Measurement and Evaluation of Reference." *College & Research Libraries* 30(1969) : 130-155.
- Henry, Edward A. "Judging Reference Service." *Library Journal* 64 (1939) : 358-359.
- Hernon, P. and C. R. McClure. "Testing the Quality of Reference Service provided by Academic Depository Libraries : a pilot study." In *Communicating Public Access to Government Document and Information Conference*, 1982 : 109-123.
- Hults, P. "Reference Evaluation : an overview." *RL* 38(1992) : 141-150.
- Jahoda, G. and M. Culnan. "Unanswered Science and Technology Reference Question." *American Documentation* 19 (1968) : 95-100.
- Jirjees, J. M. "The Accuracy of Selected Northeastern College Library Reference/Information Telephone Services in Responding to Factual Inquiries." Ph. D. Dissertation, Rutgers University, 1981.
- Katz, William A. *Introduction to Reference Work*, Vol.2, Reference Services and Reference Process. New York : McGraw-Hill, 1997 : 257
- Kemp, J. and D. Dillon. "Collaboration and the Accuracy Imperative : improving reference servicenow." *RQ* 29(1989) : 62-70.
- Lancaster, F. W. *Evaluation of the MEDLARS Demand Search Service*. Bethesda, Md. : National Library of Medicine, 1968.
- McCarty, Cheryl A. "Students' Perceived Effectiveness Using the University Library." *College & Research Libraries* 56(1995) : 221-234.
- Murfin, M. E. and C. A. Bunge. "Paraprofessional at the Reference Desk." *Journal of Academic Librarianship* 14 (1988) : 10-14.

- \_\_\_\_\_ and G. M. Gugelchuk.  
"Development and Testing of a  
Reference Transaction Assesment  
Instrument." *College & Re-  
search Libraries* 48(1987) : 313-  
338.
- Olszak, L. "Mistakes and Failures at  
the Reference Desk." *RQ* 31  
(1991) : 39-49.
- Paskoff, B. M. "Unobtrusive Evaluation  
of the Accuracy of Telephone  
Reference Service in Health  
Science Libraries." Ph. D.  
Dissertation, Florida State  
University, (1989)
- Powell, R. R. An Investigation of  
the Relationship Between  
Reference Collection Size &  
Other Reference Service Factors  
and Success in Answering  
Reference Question. Doctoral  
Dissertation. In *Success in  
Answering Reference Question  
: two studies*. Metuchen :  
Scarecrow Press(1987) : 135.
- Rothstein, S. "The Empirical Study  
of Reference Service." *Library  
Trends* 12(1964) : 456-472.
- \_\_\_\_\_ "The Measurement and  
Evaluation of Reference  
Service." *Library Trends* 12  
(1964) : 456-472.
- Selltiz, C. & Others. *Research  
Methods in Social Relations*.  
1960 : 225.
- Whitlatch, J. B. "Unobtrusive  
Studies and the Quality of  
Academic Library Reference  
Service." *College & Research  
Libraries* 50(1989) : 181-194.