

# 專門圖書館 參考奉仕에 대한 研究者의 情報滿足度에 影響을 미치는 沮害要因 分析 \*

## Analyzing Barriers to Researchers' Information Seeking Satisfaction on Reference & Information Services of Research Library

정진식(Jin-Sik Chung) \*\*

### 목 차

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 서론     | 4. 저해요인 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결 론     |
| 3. 연구의 방법 |            |

### 초 록

본 연구는 정보제공을 주된 기능으로 하는 우리나라 전문도서관의 참고봉사 현장에서 일어나는 연구자의 다양한 정보질의에 응답하는 참고사서의 정보탐색과정을 관찰과 질문지법을 통하여 분석한 것이다. 질의에 대한 응답의 정확성이 저조한 이유가 어디에 있으며, 연구자의 정보만족도에 영향을 미치는 저해요인이 무엇인지를 구명함으로써 봉사내용의 질과 응답의 정확성을 높일 수 있는 개선방안을 모색하자는 데에 목적을 두고 있다.

### 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 influences and correlation between these factors.

For this study, information centers at ten professional research institute carrying out government-related projects were selected, and data were collected using unobtrusive evaluation methods through observation and questionnaires. Collected materials were analyzed using SPSS/PC+' statistical analysis programs and  $\chi^2$ (Chi-square) statistical methods.

\* 본 연구는 성균관대학교 대학원 박사학위논문을 축약한 것임.

\*\* 한성대학교 문헌정보학과 교수  
접수일자 1998년 8월 28일

## 1. 서론

### 1. 1 연구의 필요성

사회 구성원은 누구나를 막론하고 나름대로의 정보를 추구하면서 살아가고 있다. 인간이 정보를 추구하는 동기는 지식 욕구라는 본능 때문일 것이며, 정보가 생활의 필수적 요인이 되기 때문이다. 더욱이 최근 정보화 사회가 도래한 이후 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. 직종 에 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 참고봉사 활동이다. 참고봉사는 정보자료와 연구자 중간에 위치하는 사서에 의해서 고객에게 제공되는 인적 지원 내지는 협조이다. 특히 전문도서관은 장서 구축이나 소장 위주보다는 정보제공에 그 존재 의의를 두고 있다고 할 만큼 참고봉사에 집중하고 있다. 사서는 연구자가 정보를 찾도록 도와주기보다는 연구자의 요구를 정확하게 파악해서 그들이 무엇을 필요로 하

는지를 확인하고, 그 필요한 정보를 탐색하여 검색된 정보의 가치 여부를 분석한 후에 제공해야만 하는 것이다.

현대의 전문사서직은 새로운 변화와 발전에 부응하여 끊임없이 변화하고 영향을 받는 직업이다. 많은 기관들 가운데 연구기관에서 요청하는 정보요구는 사서가 예측하기 어려운 정도로 그 양상이 다양하며 난이도 또한 수준이 높은 질문들이 제기되고 있다.

그러므로 사서는 연구자의 정보요구를 충족시켜줄 수 있는 차원의 봉사를 수행하는데 깊은 관심을 집중시켜야하는 것이다. 연구자들은 자신의 요구에 대하여 사서가 제공하는 봉사의 가치를 증명하게 되고, 그 봉사에 대해서 의식적으로나 무의식적으로 계속적인 평가를 하고 있다.

지금까지 진행되어온 참고봉사의 평가 연구결과에서는 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 성패와 직결될 수 있다. 이와 관련하여 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 우리 나라 전문도서관의 참고봉사 실태와 현황을 진단하고, 연구자의 다양한 정보요구를 분석하는 것은 대단히 중요한 일이다. 뿐만 아니라 정보질의에 대한 탐색과정을 관찰하고 분석하여 이의 저해 요인들에 대한 효율

적이고 구체적인 개선방안을 제시할 수 있는 객관적인 근거를 마련할 필요가 있다.

## 1. 2 연구의 목적

참고봉사는 도서관업무의 핵심이며 그 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. 연구자들의 연구활동을 충족시켜 주기 위한 사서의 정보제공 활동에는 많은 장애 요소들이 개재하고 있어 이 요인들이 연구활동과 학문발전에 지장을 초래하고 있다. 그러므로 저해 요인의 재발 가능성을 해소하고 연구자의 정보만족도를 증대시키기 위해서는 현장을 중심으로 한 실험적 연구가 선행되어야 할 것이다. 이에 따라 본 연구에서는 다음과 같은 목적을 설정한다.

(1) 연구자 질의에 대한 사서의 응답이 얼마나 정확한가에 대한 이용자의 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 응답

을 통한 연구자의 정보만족도 측정과 저해요인 구명을 위한 참고봉사의 질적 평가만을 분석 대상으로 한다. 따라서 도서관 시스템 전반에 관련된 참고자료, 직원구성, 시설 등은 본 연구의 평가 대상에서 제외된다.

연구를 위한 표본으로는 국책 프로젝트를 수행하는 정부 출연 연구기관 정보자료실을 선정하기로 한다. 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 지지적 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 의의와 기준

#### 2. 1. 1 평가의 의의

평가는 어떤 특정 수준의 능률을 얻기 위하여 설정된 목적이나 목표가 그 시스템이 의도한 본래의 기능을 얼마나 충실하게 수행하고 있는지 확인하기 위하여, 활동의 결과

를 측정하고 활동의 질을 판단하는 노력이라 할 수 있다. 도서관 참고봉사를 평가하는 보다 구체적인 이유는 연구자의 불만족 원인이 되는 저해 요인을 밝혀내고 그 요인을 해소할 수 있는 객관적인 근거를 제시해 주는 데 의의가 있다.

참고봉사의 평가는 해당의 정오를 따지는 것 이상의 것이 게재되고, 봉사의 방법도 지극히 개인적이고 인간적이기 때문에 그 타당성, 신뢰성, 적시성 등을 측정하거나 평가하기가 쉽지 않다. 여기에는 너무나 많은 변수들이 존재하므로 효율적이고 동시에 객관적으로 평가하기에는 상당한 어려움이 뒤따르고 있는 것이다.

평가 수준은 첫째로 연구자의 요구를 어느 정도 만족시켰는가를 평가하기 위한 것이고, 둘째로는 가장 경제적으로, 그리고 가장 효율적으로 운영하는 방안을 찾아내는 것이며, 셋째로는 연구자가 획득한 이익에 초점을 맞추는 것이기 때문에 이 평가는 중·장기 계획이 수립된 체계적인 평가가 수행됨으로서만이 보다 더 쉽게 목적에 근접할 수 있는 결과를 얻을 수 있게 되는 것이다.

참고봉사 평가는 현존하는 개별 도서관의 주어진 환경속에서 이루어지므로 봉사가 제공되는 현장에서 아무런 제한도 받지 않고 관련 변인들을 가능한 한 분리하여 최대한 통제하면서 진행될 수 있어야 한다. 이와 같은 맥락에서 현행 서비스 상태의 평가는 응답 실패 요인의 실체를 분석하고 실패가 반복되지 않도록 봉사방법을 개선하여 정보제공의 효과를 유발시킬 수 있는 운영의 합리화를 기할 수 있다는 데에 가치를 두고 있다.

## 2. 1. 2 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 평가 기준들이 전제되어야 할 것이다. 흔히 사용되는 평가기준은 비용, 노력, 응답 시간과 정확율, 재현율, 최신성, 유용성 등과 같은 질적인 기준과 이용자의 만족도 등이 사용된다. 이를테면 처리된 질문의 5%를 취하여 응답 제공에 소요되는 시간, 응답의 정확성, 망라성, 처리과정 등을 정해진 기준에 따라 평가하는 것이다.

참고봉사 업무는 도서관의 여러 활동(수서, 정리업무, 대출업무, 상호대차 업무 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 구성내용이나 수준, 범위에 대하여 아직까지도 합의된 의견을 찾지 못하고 있는 실정이다. 그러므로 도서관을 이용하는 연구자들의 기대와 목적은 물론 정보제공이 어느 만큼 잘 수행되고 있는지를 평가하기 위해서는 그 도서관의 상황을 충분히 반영 할 수 있는 세부적이고 가치 있는 기준 설정이 선행되어야 할 것이다.

1967년 ALA의 성인 참고봉사부(RASD)에서 작성한 정보제공 지침서를 보면 사서의 임무와 봉사 기능(직접기능과 간접기능으로 구분)에 관련된 기준들이 제시되어 있다.

당초에 이 기준은 너무나 포괄적이기 때

문에 효용성이 매우 낮은 것으로 평가되었으나, 최근에 발표된 평가 기준에서는 정보탐색 매체를 운영할 인적 요소와 관련된 평가 범주에 대한 기준들로 다음과 같은 항목들을 열거하고 있다.

- ① 기술 : 탐색에 필요한 장비의 취급과 수리.
- ② 지식 : 정보자료, 데이터베이스, CD-ROM, 탐색도구의 이용.
- ③ 대인 커뮤니케이션 : 이용자에 대한 태도, 면담기법, 신뢰성.
- ④ 탐색 면담 : 질문처리, 탐색 접근 방법, 탐색어 선정.
- ⑤ 탐색 기술 : 불리안 논리, 질문의 분석, 어휘사용, 탐색기법, 탐색 결과의 평가 및 상담.
- ⑥ 책임 의식 : 해당 주제분야 지식의 최신성 유지를 위한 교육, 훈련, 탐색 자료의 관리 등을 들고 있다.

사서의 물적, 인적 자원을 평가할 때는 다음과 같은 3가지의 기준이 제시된다.

첫째는, 사서의 평가 기준으로 풍부한 인간성과 자질 및 학문적인 배경을 바탕으로 한 소장자료에 대한 지식, 질문의 처리능력 그리고 현장경험 등이 중시될 것이다.

둘째는, 이용자 평가 기준으로 도서관에 대한 인식 정도와 자료의 이용성과 접근성, 정보추구 동기와 요구하는 질문내용에 대한 표현정도 및 만족도가 기준이 되며, 셋째는, 시스템 및 환경 요인으로 사서가 제공하는 산출결과에 대한 신뢰성, 효용성, 정확성 정도와 자료에 대한 접근의 용이성 등이 평가

기준이 된다.

본 연구에서는 이상에서 제시된 기준들을 참고로 하여 <표 1>에 설정된 측정변인들을 평가기준으로 채택한다.

## 2. 2 선행연구의 개관

참고봉사 평가와 관련된 연구들 가운데 전문도서관만을 대상으로 한 연구가 매우 적어 각종 도서관을 대상으로 이루어진 선행연구들을 개관한다.

국내에서는 1995년 김영신이 비통보식 조사를 통한 대학도서관 참고봉사 평가에서 참고질문에 대한 응답의 정확성에 영향을 미치는 제요인과 관련성 수준을 밝히기 위한 연구 수행에서 응답 실패의 가장 부정적인 요인은 사서의 질문에 대한 파악 능력의 부족, 논리적인 탐색능력의 부족, 소장자료에 대한 이해 및 지식 부족으로 인한 질문과 정보원의 연계능력 부족 그리고 소극적인 봉사태도 등이 응답 실패 요인에 기인된다고 지적하였다.

이숙희는 국내 10개 대학도서관을 중심으로 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 응답 실패 요인들간의 영향관계를 구명한 연구에서 응답 실패율이 50.4%이며, 그 실패 요인으로는 이용자 신분, 사서의 자료 및 시스템에 관한 지식, 면담시간 및 태도, 질문의 이해, 처리수준, 자료의 최신성, 자료의 양적 수준, 자료의 입수 및 확인의 편의성 등임을 밝히고 있다.

외국에서는 Rothstein이 1964년에 그의 논문에서 참고봉사 평가에 대한 인식을 확고

히 하는데 에 중심역할을 수행해 왔다.

Cole(1958)은 연구도서관을 대상으로 과학자들의 정보요구에 대한 지표로서 참고질문 기록의 분석이라는 연구를 수행하여 참고질문의 응답 실패 비율을 측정하고 질문의 해결방안을 제시하였으며, 연구도서관에서 처리된 정보질문 중 약 6% 정도만이 응답에 실패한 것으로 밝혔다.

Crowleys는 1968년 참고봉사에 대한 비통보식 평가방법을 개발했으며, 2년 뒤인 1970년에는 Childers가 그 기법을 개선시키는 연구논문을 발표한 바 있다.

공공도서관을 대상으로 비통보식 평가방법을 적용하여 정확한 해답이 준비된 실험질문을 개발하고 위임된 대리질문자를 통해 직접 또는 전화로 참고데스크에 접근하도록 하여 도서관에서 응답한 정확한 해답의 비율을 조사한 결과에서 Crowleys는 54%, Childers는 55%의 정확율을 증명하였다.

Jahoda와 Culnan(1968)은 미응답된 과학기술 참고질문의 응답 실패 원인을 파악하고 해소하려는 목적으로 26개의 대학과 공공도서관 그리고 과학기술 분야 연구소를 대상으로 자료실에 접수된 질문가운데 응답에 실패한 47건(전체의 29%)을 중심으로 질문지의 내용을 근거로 그 원인을 분석하였다. 이들은 이 연구에서 응답에 실패한 질문의 유형과 내용을 조사하고, 질문마다 참고 면담, 질문의 처리시간, 소장자료의 규모, 참고실의 전문사서 수 등의 관계를 비교 분석한 후, 응답의 실패 요인을 ① 자료의 미출판 ② 자료의 미소장 ③ 최신성의 결여 ④ 색인의 미흡 ⑤ 소장자료의 부적합 ⑥ 시간의 부족 ⑦ 처

리능력 부족 ⑧ 커뮤니케이션의 부족 ⑨ 기타 등의 요인으로 결론지었다.

Hernon과 McClure(1982)도 참고봉사의 질을 조사하기 위하여 정부간행물과 관련된 15개 항의 질문을 26개의 공공·대학도서관에 제시하여 질문 의뢰의 성격과 정확성, 참고면담의 기술, 검색과정 및 기술 등과 정답율과의 관계성을 분석하였다. 이 결과로 사서의 행태, 탐색기술 및 능력이 정확한 응답 제공에 결정적인 요인이 되고 있음을 밝혔다.

Jirjees(1981)는 참고봉사의 정답율과 관련된 변인으로는 예산과 소요시간, 제공된 정보원수로 예산이 적은 도서관일수록 응답 거부율이 높고 소요시간도 짧았으며, 문헌정보학 이외의 또 다른 학위 소지자가 있는 도서관이 높은 성공률을 보이고 있음을 밝히면서 사서의 봉사 개념에 대한 이해 부족과 성의 부족 등도 부진한 봉사의 원인이 된다고 지적하였다.

Murfin과 Bunge(1988)는 20개 대학도서관을 대상으로 한 조사에서 응답의 정확성 평가와 이용자의 불만족 요인으로 ① 원하는 정보의 결여 ② 깊이 있는 정보의 요구 ③ 다양한 관련자료 ④ 사서의 도움 부족 ⑤ 커뮤니케이션의 상담기술 부족 ⑥ 질문의 처리 수준과 같은 요인들을 지적하였다. Crew는 참고봉사의 정확도 분석에서 조사와 수행을 위한 변인으로 이용대상 수, 장서 수, 도서관 예산, 사서의 배경, 접촉 방법, 질문 시간대, 성격을 입력 항목으로 하여 참고면담, 피드백, 탐색시간, 사서의 봉사행태를 탐색과정에 포함시켜 조사한 결과 서비스 과정의 결과는

전적으로 사서의 통제하에 있다고 보았다.

Kemp와 Dillon(1989)은 정보 탐색과정을 통해 부정확한 정보가 제공될 수 있는 요인이 무엇인지를 분석하기 위해 사서들을 대상으로 응답 실패 요인들을 조사한 결과 참고면담의 불충분 소장자료에 대한 지식 부족 장서 및 시스템상의 환경문제 사서의 성격으로 인한 실수 등이 실패 요인임을 밝히고, 이러한 요인의 해결 방안으로 사서들간의 상호협력의 필요성을 제시하였다.

Paskoff는 1989년 그의 학위 논문에서 예산 정도와 학문적 배경, 자격증 소지 여부가 정답율과 관련이 있으며 도서관 자료의 부족, 정책의 미비, 자관 장서에 대한 활용 미숙 등을 사서들의 응답 실패의 주요 원인으로 지적하였다.

Olszak(1991)은 참고봉사의 질을 개선하기 위해 응답에 실패한 질문의 유형을 구분하고 실패 원인의 구명에서 참고면담이 정답 조건의 97%를 좌우한다고 밝혔다. 또한 응답의 실패를 좌우하는 것이 사서의 태도와 의사소통 기술이라고 보고 참고 데스크에서 발생하는 실수와 실패의 원인을 기술적인 실수(시스템에 관한 지식 및 기술의 결여), 전략상의 실수(판단 착오에 의한 전략 결과), 규범상의 실수(봉사 의지의 결핍), 의사 규범적 실수(개인의 특수한 상황에서 오는)의 4가지 범주로 분석하였다.

결론에서는 이러한 실수를 막기 위한 방법과 기술을 조사하고, 시스템의 효율성을 개선하기 위한 실패의 원인을 정확하게 구명할 것을 강조하였다.

Allen(1991)도 올바른 평가를 하기 위해서

는 평가 기준의 확립이 선행되어야 하며 정답율을 업무 수행상의 또 다른 변인과의 상관관계에서 해석하고 있다. Hult(1992)는 도서관의 장서 수, 예산, 이용자의 요구량, 그리고 물리적 환경은 정답률과의 상관관계가 미미하며, 이용자와의 커뮤니케이션 기술, 관심, 피드-백 같은 사서의 행태적 요인이 봉사의 질과 관련이 깊은 것으로 밝혔다.

McCarthy는 1995년 정보탐색 과정을 단계별로 조사하여 불만족 요인을 분석한 바 있다. 그가 조사한 설문문의 응답에서는 82%가 자료의 입수에 만족을, 60% 정도가 자료의 적절성에 만족을 나타냈으며, 정보탐색 과정에서 불만족을 나타낸 이용자의 원인 분석에서는 불만족 원인의 80%가 소장자료의 양이나, 자료의 사용방법과 관계된 문제로 나타났다.

이 연구에서 얻은 결론은 이용자의 탐색 활동에 대한 효율성은 곧, 그 도서관의 효율성에 직결된다는 점이다.

### 3. 연구의 방법

참고봉사의 질은 사서에 의해 제공되는 정보내용의 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 평가

이다. 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 연구방법을 결정하고 통보식 또는 비통보식에 의한 관찰이나 질문지를 사용하여 성공실패 여부에 대한 봉사의 질적 평가를 수행하는 것이다.

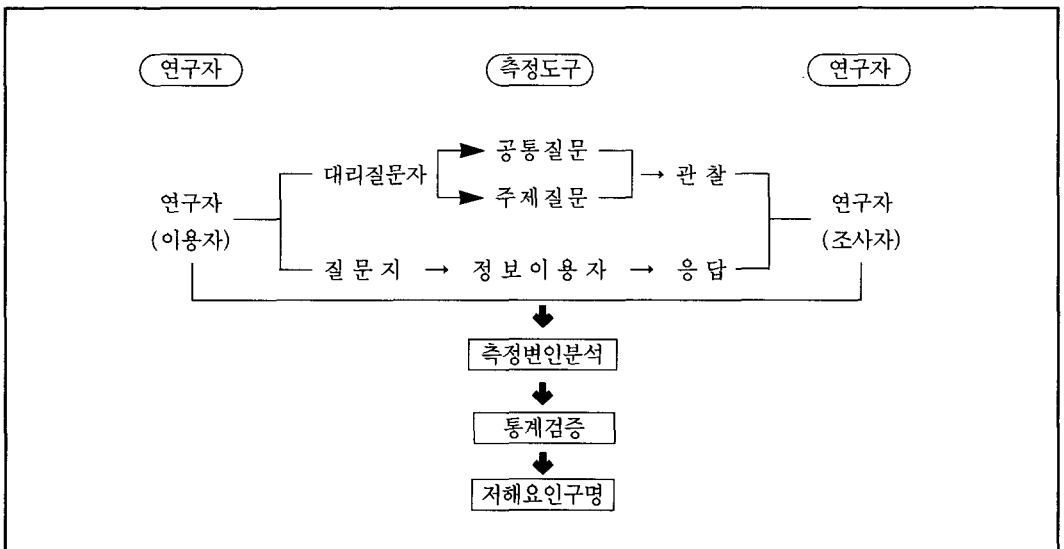
시뮬레이션 방법을 사용하여 관찰에 의한 비통보식 평가기법과 질문지법으로 저해 요인을 측정하게되는 본 연구는 <그림 1>의 예비적 모형과 같은 과정을 거쳐 수행하게 된다.

비통보식 평가는 대리질문자로 하여금 준비된 실험질문을 갖고 조사대상 도서관 사서와 직접 대면하거나 전화를 통해서 질문하도록 하는 방법이다. 실험질문은 사실 즉답형

의 공통질문과 특정 조사형이나 연구형의 주제질문으로 구성하며, 동일한 수와 내용의 질문을 제시하여 응답하는 사서의 탐색과정을 일일이 관찰을 통하여 기록하도록 한다.

비통보식 조사가 진행되는 동안에는 각 기관의 연구자들에게 질문조사를 병행하여 사서의 봉사철학 및 이념과 의식 그리고 연구자들의 도서관에 대한 인식 및 의식구조와 의존도 및 만족도를 측정하도록 한다.

연구자들의 연구과제 수행에 장애를 주는 저해 요인을 구체적으로 조사, 분석한다는 의도에서 연구의 방법을 비통보식에 의한 관찰과 질문지법의 두 가지 패턴을 사용하는 이러한 연구는 관찰에 의한 두 가지 유형의 질문방식과 질문지에 대한 분석이 이루어져야 하기 때문에 장기간의 시간이 요구되고 연구수행이 다소 까다롭고 복잡하여 혼란이 야기되는 어려움이 있을 수도 있다.



<그림 1> 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, 사서 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 한

다고 주장한 Doll(1994) 등은 개인 이용자는 컴퓨터 이용 환경과 직접적인 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 Olikowski(1988)가 이용자 표본을 사용하여 이들의 연구를 검증해 보고 요인분석 방법을 통해 추출해 낸 정보 산출물의 질(IPQ:Information Product Quality), 정보서비스 제공자의 기술적 능력과 태도(ISS:Information Staff & Service) 및 이용자의 지식과 수준(UKI: User's Knowledge & Involvement) 등 3개 차원의 요인과 Doll 등이 변형 제안한 시스템을 우리 나라 전문도서관 환경에 맞게 부분적으로 수정 보완하여 이용자 요인, 사서 요인, 시스템 요인 및 환경 요인으로 설정한다.

#### 3. 1. 3 질문지의 분석방법

질문지에 대한 분석기법은 통계분석 시스템 프로그램의 하나인 SPSS/PC+'를 사용하며, 다음의 통계적 분석방법을 적용한다. 명목척도로 측정된 변수들의 교차표(Crosstabulation)에 의한 류관모형의 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.

본 연구에서 설정한 평가요인과 측정을 위한 조작변인들은 <표 1>와 같다.

〈표 1〉 측정 변인의 설정

| 분석내용              | 독립변인                                   | 조작변인  | 측정도구                           | 측정방법                                     |
|-------------------|--|---|--------------------------------|--|
| 응답의<br>저해요인<br>구명 | 이용자 요인<br>(이용자의 지식)                    | 시스템에 대한 이해<br>시스템에 대한 인식<br>이용자의 숙달정도<br>이용자 자신의 처리정도<br>정보요구에 대한 표현<br>커뮤니케이션 능력<br>사서에 대한 의존도 | 관찰에 의한<br>비통보식<br>평가 및<br>질문지법 | 변인간의<br>유의관계분석<br>을위한 $\chi^2$ 통계<br>검증법 |
|                   | 참고사서 요인<br>(서비스제공자의<br>기술적 능력<br>및 태도) | 사서의 자질<br>자료에 대한 이해<br>이용자에 대한 관심<br>봉사 이념/정신<br>주제 전문지식<br>탐색 능력<br>네트워크 적응 능력                 |                                |  |
|                   | 시스템요인<br>(산출된 정보)                      | 정보의 만족도<br>정보의 신뢰성(확신성)<br>정보의 정확성(완전성)<br>정보의 적합성<br>정보의 적시성<br>정보의 효용성<br>정보의 용이성<br>정보의 내용성  |                                |  |
|                   | 환경요인                                   | 자료의 충분성<br>자료의 최신성<br>자료접근의 용이성   |                                |  |

#### 4. 저해요인 분석

분석은 저해요인 구명을 위하여 설정된 측정변인에 따라 이용자 요인, 사서 요인, 시스템 요인, 환경 요인 등 4개 차원의 독립변인으로 나누고 각각의 독립변인을 다시 조작변인으로 세분하여 측정변인별로 분석하였다.

분석에서 변인간의 성격이 동일하거나 또는 아주 유사하다고 판단되는 경우(예: 시스

템 요인의 정보의 정확성과 내용성 등)에는 하나로 합치시켰으며, 질문의 문항내용이 여러 변인에 관련시킬 수 있는 것(예: 사서의 임무와 역할 등)은 본 연구자의 해석과 판단에 따라 적용하였음을 밝혀둔다.

#### 4. 1 만족도에 영향을 미치는 연구자 측면의 저해요인

연구자 측면에서는 측정변인의 시스템에 대한 이해와 인식 및 시스템의 익숙 정도, 정보채널 접근방식, 정보요구에 대한 표현정도, 표현능력, 사서에 대한 의존도 등의 분석결과를 밝힌다.

##### 4. 1. 1 사서의 임무와 역할

〈표 2〉에 의하면 사서를 연구자의 조력자라고 응답한 연구자가 62.1%로 가장 높게 나

타났으며, 그 다음이 문제 해결자로 24.7%, 연구팀의 일원이다 6.3%, 단순한 정보자료 관리자라고 보는 연구자도 2.9%인 것으로 나타났다.

사서의 임무를 연구자의 조력자 내지는 문제 해결자라는 긍정적인 시각으로 보는 연구자에게서는 만족정도가 10.3%로 나타났다.

##### 4. 1. 2 연구자의 필요정보 접근 채널

〈표 3〉에 의하면 자관의 정보자료실에 축적된 정보자료의 활용이 45.4%로 가장 많고, 인터넷 접속이 19.5%로 급증하는 상태를 보

〈표 2〉 사서의 임무와 역할의 교차분석 결과(n=174)

| 사서의 임무와 역할에대한 인식별 정보만족도 |          |           |          |          |         | 계     |       |
|-------------------------|----------|-----------|----------|----------|---------|-------|-------|
| 임무와역할                   | 매우불만족    | 다소불만족     | 보 통      | 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 |

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

〈표 3〉 필요정보 접근 채널의 교차분석 결과(n=174)

| 정보접근채널별 연구자 정보만족도 |          |           |          |          |         | 계     |       |
|-------------------|----------|-----------|----------|----------|---------|-------|-------|
| 정보접근채널            | 매우불만족    | 다소불만족     | 보 통      | 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 |

$\chi^2 = 15.348, df = 15, p < .000, p_{adj} = .427$

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

연구자들의 응답 만족도에서는 도서관 자료이용과 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 결과에서 볼 때 연구자의 정보접근 채널과 참고사서에 의해 제공되는 정보 만족도 사이에는 유의성이 없는 것으로 분석되고 있다.

#### 4. 1. 3 연구자의 질문요구 내용 및 표현정도

〈표 4〉에 의하면 질문의 질의내용을 충분히 표현한다는 10.4%, 어느 정도 표현한다 51.7%, 약간만 표현한다 37.9%로 연구자들의 다수가 질문의 내용이나 동기 또는 목적에 대한 의사 표명을 명확하게 밝히지 못하고 있는 것으로 나타났다.

정보 만족도에서는 질의내용을 충분히 표현하는 연구자 중 아주 만족하다는 2.9%로 나타나고 있으며, 불분명하게 표현한 연

구자 중에는 대체로 만족이 0.6%, 어느 정도 표현했을 때가 6.3%로 나타나고 있다.

연구자의 요구에 대해 사서의 응답이 만족을 주지 못하는 이유는 연구자가 자신의 질의 내용을 충분히 표현하지 못할 때 불만족 정도가 높게 나타나고 있는 것으로 보아 통계검증 결과 연구자의 질의내용 표현이 사서의 정보탐색 및 정보만족도에 유의한 변수로 작용하고 있는 것으로 볼 수 있다.

### 4. 2 만족도에 영향을 미치는 사서 측면의 저해요인

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

#### 4. 2. 1 사서의 면담태도 성실도

〈표 5〉에 의하면 질문의 내용을 파악하기 위해 연구자와의 대인 의사소통으로 수행되는 참고면담에 있어서 사서의 태도는 매우

〈표 4〉 연구자 질의내용 표현의 교차분석 결과(n = 174)

| 임무와역할  | 연구자의 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 |

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

〈표 5〉 사서 면담태도의 교차분석 결과(n=174)

| 면담태도   | 사서 면담태도와 연구자 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 |

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

성실하지 못하다는 평가를 받고 있다. 사서의 태도가 성실한 편이라고 응답한 연구자가 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 연구자의 질의 내용에 대한 표현 정도를 유도하는 중요한 수단이 되는 것이며, 표현의 정도는 연구자의 요구를 충족시키기 위한 사서의 질문협상 내지는 질문의 재구성에 있어서 가장 중요한 기초자료를 구성하게 되는 것이므로 신속하고 정확한 탐색수행을 위해 사서의 면담태도와 자세는 연구자의 정보만족도에 있어서 매우 중요한 영향을 미치는 요인으로 분석되고 있다.

4. 2. 2 질문에 대해 만족한 답이 제공되지 못하는 이유

〈표 6〉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 연구자들과의 대등한 수준에서 의사소통이 가능할 수 있는 박사학위과정 수준 이상의 전문성을 살릴 수 있는 학문적인 배경과 현장경험이 풍부한 주제전문사서의 역할이 보장되어야 할 것이다.

5. 결론

본 연구에서는 우리나라의 국책 프로젝트를 수행하고 있는 정부 출연연구기관의 전문도서관을 조사대상으로 하여 연구자와 사서

〈표 6〉 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<br>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 |

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

사이에 일어나는 참고질의 응답을 통하여 연구자의 정보만족도에 영향을 미치는 저해 요인을 구명하고, 각 변인들간의 영향력과 상관관계를 분석하여 밝히고자 하였다.

본 연구를 통하여 얻어진 결론을 요약하면 다음과 같다.

1. 연구자 요인에서는 연구자의 도서관 시스템에 대한 인식부족과 활용방법의 미숙 그리고 연구자 자신이 질문의 내용을 충분히 표현하지 못하고 있는 것이 사서의 정확한 주제접근의 저해 요인이 되고있는 것으로 나타났다.
2. 사서 요인에서는 사서의 제공내용이 전반적으로 연구자의 요구를 충족시켜주지 못하고 있는 것으로 나타났다. 정보의 효용성 측면에서도 약간의 도움이 있을 뿐 전혀 활용되지 못하고 있는 것으로 나타났으며 사서의 질문처리 능

력과 사서가 제공하는 정보를 신뢰하지 못하고 있는 것으로 분석되었다.

3. 정보의 산출결과를 나타내는 시스템 요인에서는 사서 요인에서 나타난 결과와 동일하며, 신뢰도와 정보의 정확도가 연구자 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 연구자의 자료접근 행태가 인터넷이나 CD-ROM과 같은 전자매체를 통한 직접탐색이 증가하고 있어 사서의 연구자에 대한 지적인 관찰과 의사소통 기회가 점차 감소되는 추세를 보이고 있는 것으로 나타났다.

## 참 고 문 헌

- 김영신. "비통보식 조사를 통한 대학도서관  
참고봉사 평가." 박사 학위논문, 이화  
여자대학교, 1995.
- 이만갑외. 사회조사방법론. 서울 : 한국학습  
교재사(1984) : 129-131.
- 이숙희. "대학도서관 정보조사제공에 있어서  
의 응답실패 요인에 관한연구." 박사  
학위 논문, 연세대학교, 1997.
- Baroudi, J. J. and Olikowski. "A Short-form  
Measure of User Information  
Satisfaction : a psychometric eval-  
uation of notes on use." *Journal of  
Management Information Systems*  
49(1988) : 44-59.
- Childers, T. et al. "Measuring the  
Difficulty of Reference Questions." *RQ*  
31(1991) : 237-243.
- Cole, P. F. "The Analysis of Reference  
Question Records : as a guide to the  
*information requirements of Scien-  
tists.*" *Journal of Documentation* 14  
(1958) : 197-207.
- Crowely, T. and T. Childers, Telephone  
Information Service in Public  
Libraries : two studies. Metuchen, N.  
J. : Scarecrow Pr., 1971 : 210.
- Doll, W. and Weidong, Xia. A  
Confirmatory Factor Analysis of  
the End-User Computing Satis-  
faction Instrument. *MIS Quarterly*  
(1994) : 453-461.
- Heron, P. and C. R. McClure. "Testing the  
Quality of Reference Service  
provided by Academic Depository  
Librarise : 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 Re-  
ference Question." *American Docu-  
mentation* 19(1968) : 95-100.
- Jirjees, J. M. "The Accuracy of Seleted  
Northeastern College Library  
Reference/Information Telephone  
Services in Responding to Factual  
Inquiries." Ph. D. Dissertation,  
Rutgers University, 1981.
- Kemp, J. and D. Dillon. "Collaboration and the  
Accuracy Imperative : improving  
reference servicenow." *RQ* 29  
(1989) : 62-70.
- 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 Li-*

- barianship 14(1988) : 10-14.
- 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)
- Rothstein, S. "The Empirical Study of Reference Service." Library Trends 12(1964) : 456-472.
- Whitlatch, J. B. "Unobtrusive Studies and the Quality of Academic Library Reference Service." College & Research Libraries 50(1989) : 181-194.