

의과대학 대학원생의 학술정보 검색엔진 이용 동기 및 이용자 만족도에 관한 연구*

A Study on the Motivation and User Satisfaction of Medical Students Using the Academic Search Engines

심 새 봄 (Saebom Shim)**

이 용 정 (Yongjeong Yi)***

초 록

본 연구는 의과대학 대학원생들이 특정 학술정보 검색엔진을 사용하는 이용 동기와 이용자 만족도를 조사하고, 이용 동기 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 본 연구는 서울의 한 대규모 의과대학 대학원생을 대상으로 2018년 9월 10일부터 2018년 9월 21일까지 설문을 실시하였으며, 총 135부의 유효한 응답을 분석하였다. 분석 결과, 의과대학 대학원생들이 학술정보 검색엔진을 이용하는데 있어 펍메드(PubMed)의 신뢰성 정도와 상호작용성 정도가 구글 스칼라(Google Scholar)보다 높게 나타났으며, 편리성과 전문성이라는 두 가지 이용 동기 요인이 학술정보 검색엔진의 이용자 만족도에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 편리성은 이용자들이 학술정보 검색엔진을 선택하는데 있어서도 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구 결과는 웹 사이트를 통한 학술정보서비스에 대한 논의를 의학정보의 맥락에서 이용과 충족이론으로 설명했다는 점에서 학문적 의의가 있다. 한편, 구체적인 연구 결과는 의학 관련 학술정보 검색엔진의 서비스 개선을 위한 실질적인 함의를 제공한다.

ABSTRACT

The study aimed to investigate the motivation and user satisfaction of medical school graduate students using specific academic information sites, and examines the effect of usage motivation factors on user satisfaction. This study was conducted from September 10, 2018 to September 21, 2018 by a large medical school graduate student in Seoul, and analyzed 135 valid responses. According to the analysis, the degree of reliability and interactivity of PubMed is higher than that of Google Scholar in medical school graduate students' use of academic information sites. It was found to have a significant effect on user satisfaction of academic information sites. In particular, convenience has the greatest influence on users' choice of academic information sites. The results of the study are of theoretical implications in that the discussion of academic information services through web sites is explained in terms of use and satisfaction in the context of medical information. On the other hand, specific research results provide practical implications for improving the services of medical-related academic search engines.

키워드: 학술정보 검색엔진, 의학정보, 펍메드, 구글스칼라, 이용과 충족이론, 의과대학 학생

Academic Search Engine, Medical Information, PubMed, Google Scholar, Use and Gratification Theory, Medical Student

* 본 연구는 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

** 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정(saebom1209@naver.com) (제1저자)

*** 성균관대학교 문헌정보학과 조교수(redpapa01@skku.edu) (교신저자)

논문접수일자 : 2019년 11월 21일 논문심사일자 : 2019년 12월 7일 게재확정일자 : 2019년 12월 12일
한국비블리아학회지, 30(4): 197-216, 2019. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.197>

1. 서론

오늘날 학문의 전문화와 세분화로 정보자료는 양적으로 급격히 증가하고, 질적으로 다양해졌으며 인터넷과 정보기술의 발전으로 연구자들은 시간과 장소에 구애받지 않고 다양한 경로를 통해 학술정보를 이용할 수 있게 되었다. 또한 전자화된 학술정보의 출판과 유통이 활발해짐에 따라 이용자들은 전문적인 학술정보를 인터넷상에서 손쉽게 이용하고 있다. 현재 구글(Google), 네이버(Naver) 등 국내외 포털 사이트들은 연구기관 및 도서관들과의 협력을 통해 이용자들이 학술정보를 편리하게 이용할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하고 있다. 선행연구에 따르면 연구자들은 원하는 학술정보를 찾기 위해 인터넷 포털 사이트와 학술정보 검색엔진을 즐겨 찾는 것으로 나타났으며, 가장 먼저 접속하는 인터넷 사이트는 구글이나 구글 스칼라(Google Scholar)인 것으로 나타났다(김정환, 김재훈, 황재영 2011). 구글 스칼라는 한 곳에서 다양하고 방대한 양의 학술정보(기사, 논문, 단행본, 초록 등)를 검색할 수 있으며, 이용방법이 간단하고 빠른 검색속도를 겸비하고 있어 학술정보 서비스를 제공하는 정보원 중 가장 큰 영향력을 갖고 있다. 이러한 이유로 구글 스칼라는 인문·사회·과학 분야의 연구자들이 선호하는 주요 학술 검색 수단 중 하나인 것으로 나타났으며(김정환, 김재훈, 황재영 2011), 최근에는 의학 분야에서도 선호도가 높은 것으로 나타났다(Shariff et al. 2013; 김순, 정은경 2016).

의학 분야는 정보 집약적인 분야 중의 하나이며 인터넷의 급속한 발달과 함께 의학 정보

의 양도 급격하게 증가하였다. 또한 의학 분야 학술정보는 수명이 짧고, 최신성과 신속성을 생명으로 하기 때문에 학술정보원의 역할이 중요하다. 대표적인 의학 학술정보원 중 하나인 펍메드(PubMed)는 미국국립의학도서관(National Library of Medicine, NLM)이 제공하는 데이터베이스로 2018년 4월 현재, 3만여 종의 저널에서 2,800만여 건의 의학정보가 수록되어 있다. 2017년 한 해 동안 140만여 건의 막대한 양의 새로운 문헌 색인 정보가 추가되었다. 선행연구에 따르면 펍메드는 의학문헌을 검색하고 발견하는데 있어 우수한 공급자 역할을 하고 있으며, 많은 연구자들이 주요 검색자원으로 인식하고 있다(Chen, Friedman, and Finkelstein 2017). 무엇보다도, 의학 분야 연구자들은 온라인 학술정보원 중 펍메드를 가장 선호하는 것으로 나타났다(김나원, 박지홍 2009; 조화순 2011). 그러나 최근 연구들을 살펴보면 의학 분야 연구자들은 펍메드 뿐 아니라 구글 스칼라 또한 선호하는 것으로 나타났다(Shariff et al. 2013; 김순, 정은경 2016). 의학 분야 연구자들에게 있어 대표적인 정보원인 펍메드가 전문적인 학술정보 서비스를 제공함에도 불구하고 의학 이외의 타 분야 학술정보 서비스를 함께 제공하는 구글 스칼라 또한 이용자 선호도가 높다는 것은 주목할 만한 점이다. 그러나 선행연구의 대부분은 펍메드와 구글 스칼라의 서비스 품질이나 검색능력을 평가한 것으로(Walters 2011; Nourbakhsh et al. 2012; Wakimoto 2014), 이용 행태를 살펴본 연구는 별로 없다. 따라서 이용자를 대상으로 펍메드와 구글 스칼라의 이용행태를 조사할 필요가 있다. 이에 본 연구는 의학 분야 연구자를 대상으로 펍메드와 구글

스칼라의 이용 동기 요인과 이용자 만족도의 차이를 분석하고, 이용자 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인이 무엇인지를 파악해 보고자 한다. 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 의과대학 대학원생들이 폼페드와 구글 스칼라를 이용하는데 있어 이용 동기 요인에 차이가 있는가?
- 연구문제 2. 의과대학 대학원생들이 폼페드와 구글 스칼라를 이용하는데 있어 이용자 만족도에 차이가 있는가?

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 이용과 충족이론(Uses and Gratifications Theory)

엘리후 카츠(Elihu Katz)에 의해 제기된 이용과 충족이론은 미디어 이용자의 이용 동기, 이용 행위, 이용 후 획득하는 충족을 인과적 관계로 설명하였으며, 전달자의 입장에서 벗어나 수용자의 입장에서 매스미디어 효과를 연구하고자 하였다(오택섭 외 2015).

이용과 충족이론에 관해 1959년 카츠는 '미디어는 사람들에게 무엇을 하는가?(What the media do to people?)'의 기존 입장에서 '사람들은 미디어를 가지고 무엇을 하는가?(What people do with the media?)'의 입장으로 전환하여 매스 커뮤니케이션 현상을 연구하였다. 이는 미디어 수용자를 '선택적으로 미디어를 이용하고 취급하는 참여자', 다시 말해서 능동적 수용자로 규정하여 미디어와 수용자의 관계

를 연구하는 접근 방법이다(오석근 2012). 또한 이 이론은 수용자들이 욕구를 만족시키거나 충족을 얻기 위해 어떤 식으로 매체의 내용을 이용하는지에 초점을 두며, 이와 관련한 연구로는 카츠, 블럼버, 구레비치(Katz, Blumler, and Gurevitch 1974)의 이용과 충족이론을 바탕으로 한 연구모형과 로젠그렌(Rosengren 1974)이 제시한 이용과 충족 연구 패러다임이 있다.

먼저 카츠, 블럼버, 구레비치는 1974년 이용과 충족이론의 기본 가정을 다음의 3가지로 제시하였다. 첫째, 미디어를 이용함에 있어 미디어의 수용자는 능동적인 존재로 간주한다. 즉 수용자는 자신의 필요에 따라 미디어를 이용하며 매스미디어 이용의 중요한 부분은 목적 지향적인 것으로 가정한다. 둘째, 수용자는 자신의 욕구를 알고 이를 충족시키기 위해 미디어를 선택적으로 이용한다. 셋째, 미디어는 수용자의 욕구충족을 위해 다른 정보원들과 경쟁을 하고 있다. 다시 말해서 개인은 자신의 욕구충족을 위해서 미디어 이외에도 여러 가지 방법을 선택 또는 이용하고 있다는 말이다. 수용자의 미디어 이용은 목적 지향적인 것으로 가정하며, 미디어는 욕구 충족의 다른 소스들과 경쟁하고 있다는 것이다. 즉 능동적인 수용자는 자신의 필요에 의해서 매체나 다른 소스들을 선택할 수 있기 때문에 다른 미디어 혹은 다른 소스들은 경쟁관계에 놓이게 된다는 것이다(박우람 2010). 이 기본가정의 핵심은 미디어 이용에 있어 수용자는 수동적 존재가 아니라 능동적 선택자라는 것이다.

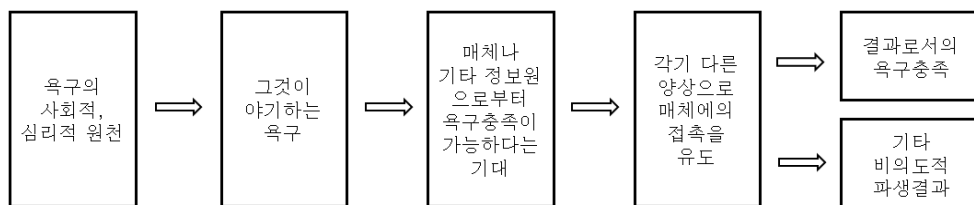
이러한 가정을 토대로 카츠, 블럼버, 구레비치는 1974년 이용과 충족이론에 관한 이론적 과정을 설명하면서 "사회적, 심리적 원인이 있

어 욕구가 생겨나고, 이 욕구는 대중매체나 다른 정보원에 대한 기대감을 유발하고, 그 기대감이 각기 다른 유형의 매체노출로 나타나서, 그 결과 욕구를 충족하거나, 아니면 다른 의도하지 않은 결과를 낳게 된다.”고 밝혔다. 후에 맥퀘일(McQuail)과 윈달(Windahl)은 이를 <그림 1>과 같은 이용과 충족이론의 연구모형으로 도식화하였다.

이 모형은 사람들의 미디어 행위는 근원적으로 개인이 생활하면서 사회적 상황과 심리적 상황에 따라 맞닥뜨리게 되는 여러 요소나 문제로부터 발생한다고 본다. 개인은 이 사회·심리적 요소들과 대응하는 욕구를 가지게 되고, 동시에 이 욕구를 미디어를 포함하는 여러 방법이나 수단을 통해 충족하려는 기대를 가지게 된다. 이때의 수단은 미디어 이용에 한정되는 것은 아니며, 미디어 외에 다른 형태의 정보원도 포함한다. 또한 개인은 각자의 경험과 판단을 통해 특정 매체의 이용과 소비가 자신의 욕구 충족에 기여할 것으로 예상한다. 따라서 특정 미디어를 선택하거나, 특정 프로그램이나 내용을 시청하는 등 다양한 미디어 이용 행위를 하게 된다. 그리고 미디어 이용의 결과로 자신이 기대한 욕구에 대한 충족을 얻을 수도 있고, 기대하지 않았던 결과를 경험할 수도 있다 (김정기 1999).

2.2 선행연구

국내의 팸메드와 구글 스칼라 이용에 관한 연구는 꾸준히 연구되어왔으며, 초기 연구들은 팸메드를 포함한 의학분야 학술정보원들을 중심으로 한 연구가 많았다. 하지만 최근 연구에서는 주로 팸메드와 구글 스칼라를 중심으로 한 연구로 이루어졌다는 것을 알 수 있다. 팸메드 이용과 구글 스칼라 이용에 관한 연구들을 살펴보면, 국내의 연구에서는 대부분의 연구자들은 의학 분야 정보 검색 시 팸메드와 구글 스칼라를 선호하는 것으로 나타났다(김나원, 박지홍 2009; 김순, 정은경 2016; 김상준 2004; 조화순 2011). 또한 데이터 품질과 서비스 품질 등의 품질평가를 통해 최신성과 정확성, 사용 편리성의 변수가 선호도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(김순, 정은경 2016; 김상준 2004; 조화순 2011). 국외 연구에서는 주로 팸메드와 구글 스칼라의 학술정보 검색능력을 비교하여 평가한 연구가 많았다. Walters and William(2011)의 경우 구글 스칼라와 팸메드, 그 외 11개 서지 데이터베이스 검색에서의 재현율과 정확률을 평가한 결과 재현율과 정확률 모두 구글 스칼라가 우수한 성능을 나타냈다. Wakimoto(2014)는 신장학과 관련된 문헌에 대한 팸메드와 구글 스칼라의 검색결과를 비교하고 정확도를



<그림 1> 이용과 충족이론의 연구모형(McQuail, D. and Windahl, S. 1981)

측정하였다. 그 결과 펍메드와 구글 스칼라에서 검색된 문헌 수의 차이는 미미한 것으로 나타났다. 정확도는 펍메드와 구글 스칼라 모두 우수한 것으로 나타났지만, 문헌과의 접근성은 펍메드보다 구글 스칼라가 더 높은 것으로 나타났다. 이처럼 주로 품질이나 검색능력을 중심으로 한 연구가 많은 반면, 이용자를 대상으로 한 이용 동기와 이용자 만족도에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았다.

이용 동기에 관한 선행연구들은 주로 이용과 충족이론을 바탕으로 이용 동기가 만족도에 미치는 영향을 분석하였으며, 포털 뉴스와 일반 포털 사이트, 학술정보 검색엔진, 소셜 미디어 등의 다양한 매체에 적용하여 활용하였다(경지에 2015; 문영주, 정철호 2011; 박상호 2009; 조가흠 2017; 조정현, 반현 2006; 채국병 2010). 대학생을 대상으로 포털사이트 뉴스의 이용 동기와 만족도를 조사하고 이용 동기(편리성, 흥미성, 상호작용성, 전문성, 오락성, 습관성)와 만족도가 지속이용의도에까지 미치는 영향에 대해 분석한 경지에(2015)의 경우 이용 동기와 만족도에 대한 단편적인 분석에서 나아가 이용 동기, 만족도 그리고 지속이용의도 간의 관계를 실증적으로 검증하였다는 점에서 학문적인 시사점이 있다고 볼 수 있다. 한국 유학생을 대상으로 학술정보 검색엔진인 구글 스칼라, 네이버 전문정보, 바이두 학술검색에 대해 연구한 조가흠(2017)의 경우 5개 이용 동기 요인인 편리성, 습관성, 전문성, 상호작용성, 신뢰성과 이용자 만족도에서 모두 구글 스칼라가 가장 높게 나타났고 신뢰성, 전문성, 편리성, 습관성의 순으로 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이용자 만족도에 관한 선행연구들은 주로 이용자 만족도에 영향을 주는 요인에 대해 분석하였으며, 미디어 이용이나 도서관 서비스 이용을 중심으로 한 연구가 많았다(김규환, 남영준 2007; 김성희, 박해진 2014; 이경훈 2014; 이지영 2004; 황면, 정동열 2016; Chang 2013). 황면, 정동열(2016)은 디지털 레퍼런스 서비스에 있어 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하였으며 디지털 레퍼런스 서비스에 대한 개념 이해, 정보요구 특성, 경험 및 기대, 사서와의 상호작용, 서비스 만족도, 정보행동의 후속의도에 대한 요인들을 설문문항으로 사용하였고 서비스 만족도의 변인은 답변의 신속성, 유용성, 정확성, 적절성, 전문성으로 설정하였다. 후속의도의 경우 서비스 종결 후 서비스 결과에 대한 만족도를 나타내는 재이용 의사와 추천 의사를 변인으로 사용하였다. Chang(2013)은 학술 도서관에서 사용하는 이러닝 시스템의 웹품질(시스템 품질, 정보품질, 서비스품질)이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 그 결과 웹 품질이 이용자 만족도에 상당히 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이용자 만족도는 이용자들의 학술 도서관 시스템의 지속적인 이용을 결정하는 것으로 나타났다. 이경훈(2014)은 공공도서관 방학특강 프로그램 서비스 품질(프로그램 내용, 프로그램 강사, 프로그램 시설)과 이용자 만족도, 충성도와외의 관련성을 살펴보고 이용자 만족도는 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 김성희, 박해진(2014)은 대학생을 대상으로 네이버 전문정보, 구글 학술검색, MS 학술정보검색에 대한 이용성을 설문지법으로 평가하였다. 평가항목은 크게 콘텐츠, 서비스, 효과성 3개의 평가

항목으로 구분하였다. 콘텐츠 영역의 최신성과 포괄성은 모두 구글 학술검색이 타 검색엔진에 비해 상대적으로 더 좋은 것으로 평가되었다. 서비스 영역에서는 구글 학술검색이 가장 신속하고 편리한 검색서비스를 제공하고 있었고, MS 학술정보검색의 접근성이 가장 떨어졌다. 효과성 영역에서는 구글 학술검색이 학술정보 활용 가치와 이용자들의 만족도가 가장 높게 나타났다.

색엔진의 이용 동기 요인과 이용자 만족도의 측정항목을 수정·보완하여 재구성하였다. 학술정보 검색엔진의 이용 동기 요인을 편리성, 신뢰성, 습관성, 전문성, 상호작용성 등 5가지로 구분하였고, 이용 후 이용자의 인식 정도를 이용자 만족도의 측정항목으로 설정하였다. 이를 바탕으로 한 본 연구의 모형은 <그림 2>와 같다. 연구 모형을 바탕으로 본 연구의 연구 질문을 확인하기 위하여 아래와 같이 연구 가설을 설정하고, 이를 통계 기법을 통해 검증하였다.

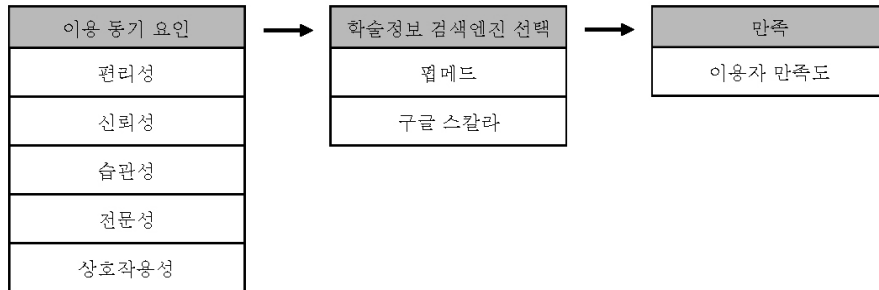
3. 연구 방법

3.1 연구 모형 및 가설

Gan and Wang(2015)에 의하면 이용과 충족이론은 이용자 관점에서 개인의 자발적인 매체 선택과 이용을 살펴본 이론이다. 주로 이용자가 매체 내용을 주도하는 인터넷 미디어에 대한 통찰과 이용 동기를 이해하는 연구에 사용되어 왔다(경지에 2015; 조가흠 2017). 인터넷 미디어 중 하나인 학술정보 검색엔진은 특정한 필요가 있는 개인이 특정한 동기를 바탕으로 이용하여 특정한 필요를 만족하게 되는 특성이 강해(곽동철, 노영희 2015) 이용 동기 및 이용자 만족도에 대해 분석하기에 적합하다고 볼 수 있다.

본 연구는 이용과 충족이론을 기반으로 의과대학 대학원생의 웹메드와 구글 스칼라의 이용 동기 요인과 이용자 만족도에 대해 분석하고자 한다. 또한 이용 동기 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 측정항목은 조가흠(2017)의 연구에서 사용된 학술정보 검

- 가설 1. 학술정보 검색엔진의 이용 동기 요인에는 차이가 있을 것이다.
 - 가설 1-1. 웹메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자가 느끼는 편리성 정도에 차이가 있을 것이다.
 - 가설 1-2. 웹메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자가 느끼는 신뢰성 정도에 차이가 있을 것이다.
 - 가설 1-3. 웹메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자가 느끼는 습관성 정도에 차이가 있을 것이다.
 - 가설 1-4. 웹메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자가 느끼는 전문성 정도에 차이가 있을 것이다.
 - 가설 1-5. 웹메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자가 느끼는 상호작용성 정도에 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 학술정보 검색엔진의 이용에 있어 이용자 만족도는 차이가 있을 것이다.
- 가설 3. 학술정보 검색엔진의 이용 동기 요인은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.



〈그림 2〉 연구 모형

3.2 이용 동기 요인 및 이용자 만족도

본 연구에서는 선행연구와 이용과 충족이론을 토대로 학술정보 검색엔진의 이용 동기 요인을 편리성, 신뢰성, 습관성, 전문성, 상호작용성으로 구분하였다. 또한 이용 후의 이용자의 인식 정도를 이용자 만족도로 설정하였다.

- 편리성(Ease of use)

편리성은 이용자가 찾고 있는 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 있는 정도를 의미하며, 웹 사이트 이용자의 만족도에 필수적인 영향요인으로 나타났다(Evelhoch 2016). 학술정보 검색엔진에서도 편리성은 이용자의 시간과 노력을 절감시켜줌으로써 이용자의 만족도 및 학술정보 이용경로의 선택에 영향을 미치는 것으로 나타났다(조가흠 2017). 이선희, 김완중(2016)은 편리성을 학술정보 서비스 만족도 영향요인으로 설정하여 연구하였다. 따라서 본 연구에서는 편리성(Ease of use)을 학술정보 검색엔진 이용 시 쉽게 사용할 수 있었다고 인식하는 정도로 정의하였으며 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인으로 설정하였다.

- 신뢰성(Trust)

Gwinner et al(1998)은 신뢰성을 위험과 불안에 대한 인식 감소와 서비스 제공자에 대한 믿음의 강화로 정의하였다. 신뢰성은 이용자가 원하는 품질의 상품과 서비스를 제공받을 수 있다고 믿을 때 나타나게 되며(Jarvenpaa 2000), 이용자의 행동에 영향을 미친다. 이선희, 김완중(2016), 조가흠(2017)의 연구에서는 학술정보 서비스 이용 시 신뢰성이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 오늘날 유사한 기능을 제공하는 웹서비스들의 수가 증가함에 따라 웹서비스의 신뢰성은 매우 중요한 서비스 선택 요인이라고 할 수 있다(김유경, 고병선 2009). 따라서 본 연구에서는 신뢰성(Trust)을 학술정보 검색엔진이 제공하는 정보의 질과 서비스 등에 있어 신뢰하는 정도로 정의하였으며 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인으로 설정하였다.

- 습관성(Habitual use)

경지에(2015), 최두선(2016)은 습관성을 포털뉴스 이용 동기 요인으로 설정하고 만족도에 미치는 영향에 대해 논의하였다. 또한 오늘날 학술정보 서비스를 제공하는 검색엔진의 수는

하지만 대부분의 이용자들은 습관적으로 특정 검색엔진만 둘러보는 것으로 나타났다(조가흠 2017). 따라서 본 연구에서는 습관성(Habitual use)을 일상적이고 지속적으로 특정 학술정보 검색엔진을 방문하는 행위의 정도로 정의하였으며 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인으로 설정하였다.

• 전문성(Expertise)

전문성은 '정보원이 타당한 주장이나 올바른 판단을 할 수 있는 지식이나 능력을 가지고 있다고 수용자가 지각하는 것'으로 정의하며(McCracken 1989), 정보원의 인지된 지식이나 기술적인 측면을 표현한 것으로 볼 수 있다(Fogg and Tesng 1999). 학술정보란 어떤 연

구자 집단에 의해 생산되는 전문정보의 일종으로 전문적인 지식을 전제로 하여 전달되는 정보이다(곽동철, 노영희 2015). 이러한 전문정보를 제공해주는 학술정보 검색엔진에서 전문성은 이용자 만족도를 높여주는 핵심요소이다(조가흠 2017). 따라서 본 연구에서는 전문성(Expertise)을 학술자료의 정확성과 이용자의 정보요구 충족정도로 정의하였으며 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인으로 설정하였다.

• 상호작용성(Interaction)

상호작용성은 송신자(Sender)가 수신자(Receiver)에게 커뮤니케이션을 전달하고 수신자가 피드백(Feedback)을 하는 일련의 과정이라 할 수 있으며(이무신 2012), 컴퓨터를 매개

<표 1> 이용 동기 요인의 의미와 평가지표

변인	의미	평가 지표	항목 수
편리성	학술정보 사이트 이용 시 쉽게 사용할 수 있었다고 인식하는 정도	학술정보 접근이 용이하다.	4
		인터페이스 이용이 쉽다.	
		학술정보 검색이 쉽다.	
		카테고리 분류에 대한 이해가 쉽다.	
신뢰성	학술정보 사이트가 제공하는 정보의 질과 서비스 등에 있어 신뢰하는 정도	해당 사이트에서 제공하는 정보를 믿을 수 있다.	4
		해당 사이트에서 원하는 학술 정보를 항상 찾을 수 있다.	
		학술자료 제공기관이 신뢰할 만 하다.	
		학술정보 사이트의 평판이 좋다.	
습관성	일상적이고 지속적으로 특정 학술정보 사이트를 방문하는 행위의 정도	학술정보 검색 시 습관적으로 해당 학술정보 사이트를 둘러본다.	2
		일상적으로 하는 행동이다.	
전문성	학술자료의 정확성과 이용자의 정보요구 충족 정도	검색결과 중 상위권에 적절한 정보가 많다.	6
		검색결과가 정확하다.	
		검색방법이 다양하다.	
		검색결과 중 오류 링크의 경우가 적다.	
		원문링크/원문복사 등 원문서비스를 제공한다.	
다른 사이트로의 이동이 쉽다.			
상호작용성	이용자가 정보를 보다 효과적으로 이용할 수 있도록 지원하는 기능이 제공되는 정도	이용자에게 맞춤형 서비스를 제공한다.	3
		피드백 서비스를 제공한다.	
		도움말기능이 이용하는데 적절하다.	

〈표 2〉 이용자 만족도의 의미와 평가지표

변인	의미	평가 지표	항목 수
이용자 만족도	학술정보 검색엔진 이용 후 이용자의 인식 정도	이 검색엔진에 전반적으로 만족한다.	3
		앞으로 계속하여 재방문할 의사가 있다.	
		주변사람에게 이용하라고 추천할 것이다.	

로 하는 환경에서 소비자와 미디어 사이의 커뮤니케이션 즉, 소비자와 미디어 사이에서 주고받는 모든 행위이다(Richard and Chandra 2005). 이러한 행위를 통해 학술정보 검색엔진의 이용자와 의미 있는 메시지 교환을 수행해 나갈 수 있으며, 보다 나은 정보를 제공할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 상호작용성(Interaction)을 학술정보 검색엔진에서 정보를 보다 효과적으로 이용할 수 있도록 이용자를 지원하는 기능이 제공되는 정도로 정의하였으며 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인으로 설정하였다.

• 이용자 만족도(Satisfaction)

Hermon and Whitman(2004)은 만족이란 '기대경험(Expected experience)과 관련하여 실제경험(Actual experience)으로부터 생겨나는 흡족한 느낌'이라고 정의하며 개인이 서비스를 경험하면서 기대에 부응하는지에 따라 만족의 정도가 결정되는 주관적인 개념이라고 하였다. 이용자의 재이용 의사와 주변 동료나 지인의 서비스 추천 또는 소개의사 등을 탐구하는 것은 새로운 이용자 창출로 기대되며 서비스 성장에 기여한다(황면, 정동열 2016). 따라서 본 연구에서는 이용자 만족도(Satisfaction)를 학술정보 검색엔진 이용 후 이용자의 인식 정도로 정의하였다. 채국병(2010), 김성희, 박해진(2014), 황면, 정동열(2016), 조가흠(2017)의 선행연구

를 참조하여 '전반적인 만족도', '재방문 의사', '권유의사' 3가지를 측정지표로 삼았다.

3.3 데이터 수집 및 분석 방법

본 연구는 대학에서 학술연구 활동이 가장 활발하고 온라인 학술정보 이용에 있어 학부생보다 대학원생의 이용 빈도가 더 높다는 선행연구(배경재 2010)를 바탕으로 학술정보 검색엔진 이용경험이 있는 서울소재 대규모 의과대학 대학원생을 연구대상으로 하였다. 이 의과대학은 지난 5년간 12,000편 이상의 연구논문을 발표하는 등 연구 활동이 활발하고, 온라인 학술정보원 제공 및 이용 교육을 실시하고 있음에 따라 본 연구의 대상으로 하였다.

본 연구는 2018년 9월 10일부터 2018년 9월 21일까지 온라인 설문과 오프라인 설문을 병행하여 실시하였다. 설문지의 구성은 인구통계학적 특성 4개 문항, 학술정보 검색엔진 이용 특성에 관한 3개 문항으로 구성되었다. 이용 동기 요인은 편리성, 신뢰성, 습관성, 전문성, 상호작용성 요인으로 나누어 총 19개의 문항으로 구성하였으며, 이용자 만족도에 관한 부분은 3개 문항으로 이루어졌다. 설문지는 불성실한 응답을 제외하고 총 135부를 수집하였다. 설문지의 분석은 SPSS Statistics 23.0을 사용하였다.

3.4 조사도구의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구는 학술정보 검색엔진의 이용 동기 요인과 이용자 만족도의 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 실시하였다. 크론바흐 알파계수를 사용한 본 연구의 신뢰도 분석 결과는 <표 3>와 같다. 분석 결과, 모두 0.6 이상으로 나타나 본 연구의 주요 변수들의 신뢰도는 수용가능한 수준인 것으로 판단되었다.

4. 연구 결과 및 분석

4.1 표본의 특성

4.1.1 학술정보 검색엔진 이용 특성

본 항에서는 응답자들이 자주 이용하는 학술정보 검색엔진과 해당 검색엔진의 이용 횟수, 이용 동기를 파악하기 위해 빈도분석(Frequency analysis)을 실시하였으며, 본 연구의 결과는 <표 4>, <표 5>와 같다. 응답자들이 자주 이용하는 학술정보 검색엔진은 펍메드가 74명(54.8%), 구글 스칼라가 59명(43.7%)으로 펍메드를 이

용하는 응답자의 비율이 높은 것으로 나타났으며, 기타의견으로는 의학문헌 데이터베이스인 Embase가 2명(1.5%)으로 나타났다. 응답자들이 지난 한 달간 학술정보 검색엔진을 이용한 횟수는 한 달에 21회-30회 방문한다는 응답이 44명(33.1%)으로 가장 많았으며, 11회-20회가 36명(27.1%), 30회 이상이 31명(23.3%), 1회-10회가 22명(16.5%) 순으로 나타났다. 따라서 대부분의 의과대학 대학원생들이 학술정보 검색엔진을 최소 일주일에 1번 이상 이용하고 있는 것을 알 수 있다.

응답자들의 학술검색 검색엔진 이용 동기는 편리성(사용하기 쉽다)이 82명(30.8%)으로 가장 높은 비율을 보였으며, 습관성(습관적으로 이용한다)이 65명(24.4%), 신뢰성(믿을 만한 정보가 많다)이 59명(22.2%), 전문성(데이터의 내용이 적절하다)이 41명(15.4%), 상호작용성(이용자에게 맞춤형 서비스를 제공한다)이 13명(4.9%) 순으로 나타났다. 6명(2.3%)의 기타의견으로는 '많은 데이터를 간략하게 보기 좋다', '키워드 검색이 가능하다', '인용 수 확인이 쉽다', '논문의 중요도를 쉽게 파악할 수 있다', '광범위한 결과확인이 가능하다', '검색능력이 좋다'가 있었다.

<표 3> 측정 도구의 신뢰도 분석

변수	항목 수	Cronbach's Alpha	
이용 동기 요인	편리성	4	0.698
	신뢰성	4	0.840
	습관성	2	0.815
	전문성	6	0.677
	상호작용성	3	0.784
이용자만족도	3	0.834	

〈표 4〉 학술정보 검색엔진 이용 특성

구분	분류	빈도(명)	비율(%)
학술정보 검색엔진	펍메드	74	54.8
	구글 스칼라	59	43.7
	기타	2	1.5
합계		135	100
이용횟수	1회-10회	22	16.5
	11회-20회	36	27.1
	21회-30회	44	33.1
	30회 이상	31	23.3
합계		133	100

〈표 5〉 학술정보 검색엔진 이용 동기(복수응답)

	구분	빈도(명)	비율(%)
학술검색 검색엔진 이용 동기	편리성(사용하기 쉽다)	82	30.8
	신뢰성(믿을 만한 정보가 많다)	59	22.2
	습관성(습관적으로 이용한다)	65	24.4
	전문성(데이터의 내용이 적절하다)	41	15.4
	상호작용성(이용자에게 맞춤형 서비스를 제공한다)	13	4.9
	기타	6	2.3
합계		266	100

4.2 가설 검증

가설의 검증은 두 독립 표본 t-검정(Two-independent samples t-test), 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 통해 얻은 통계 결과를 바탕으로 하였다.

4.2.1 학술정보 검색엔진 이용에 따른 이용 동기 요인의 차이 분석

본 연구에서는 의과대학 대학원생들의 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자가 느끼는 편리성, 신뢰성, 습관성, 전문성, 상호작용성 정도에 차이가 있는지 알아보기 위하여 두 독립 표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과는 〈표 6〉와 같다. 학술정보 검색엔진 이용에 따라

이용자가 느끼는 편리성 정도의 차이를 분석한 결과 t값은 -0.240, p값은 0.811로 나타났다. 따라서 편리성 정도는 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 학술정보 검색엔진 이용에 따라 이용자가 느끼는 신뢰성 정도의 차이를 분석한 결과 t값은 2.707, p값은 0.008($p < .05$)로 나타나났다. 펍메드의 신뢰성 정도의 평균은 4.1655, 표준편차는 0.64009이며, 구글 스칼라의 신뢰성 정도의 평균은 3.8771, 표준편차는 0.57117이다. 따라서 신뢰성 정도는 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 보였고, 펍메드에 대한 신뢰성 정도가 구글 스칼라보다 더 높은 것으로 나타났다. 학술정보 검색엔진 이용에 따라 이용자

〈표 6〉 학술정보 검색엔진 이용에 따른 이용 동기 요인의 차이: 독립표본 t-test(N = 133)

이용 동기	학술정보 검색엔진	N	평균	표준편차	t	유의확률
편리성	펍메드	74	3.8750	0.57376	-0.240	0.811
	구글스칼라	59	3.8983	0.53361		
신뢰성	펍메드	74	4.1655	0.64009	2.707*	0.008
	구글스칼라	59	3.8771	0.57117		
습관성	펍메드	74	3.9527	0.88430	0.081	0.935
	구글스칼라	59	3.9407	0.79916		
전문성	펍메드	74	3.8604	0.54621	0.963	0.337
	구글스칼라	59	3.7740	0.46913		
상호작용성	펍메드	74	3.2568	0.70126	2.057*	0.042
	구글스칼라	59	3.0113	0.66080		

*p<.05

가 느끼는 습관성 정도의 차이를 분석한 결과 t값은 0.081, p값은 0.935로 나타났다. 따라서 습관성 정도는 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 학술정보 검색엔진 이용에 따라 이용자가 느끼는 전문성 정도의 차이를 분석한 결과 t값은 0.963, p값은 0.337로 나타났다. 따라서 전문성 정도는 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 학술정보 검색엔진 이용에 따라 이용자가 느끼는 상호작용성 정도의 차이를 분석한 결과 t값은 2.057, p값은 0.042(p<.05)로 나타났다. 펍메드의 상호작용성 정도의 평균은 3.2568, 표준편차는 0.70126이며, 구글 스칼라

의 상호작용성 정도의 평균은 3.0113, 표준편차는 0.66080이다. 따라서 상호작용성 정도는 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 보였고, 펍메드의 상호작용성 정도가 구글 스칼라보다 더 높은 것으로 나타났다.

4.2.2 학술정보 검색엔진 이용에 따른 이용자 만족도 차이 분석

본 연구에서는 의과대학 대학원생들의 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 이용자 만족도에 차이가 있는지 알아보기 위하여 두 독립표본 t-검정을 실시하였으며, 그 결과는 〈표 7〉과 같다. 학술정보 검색엔진 이용에 따라 이용

〈표 7〉 학술정보 검색엔진 이용에 따른 이용자 만족도 차이: 독립표본 t-test(N = 133)

변수	학술검색 검색엔진	N	평균	표준편차	t	유의확률
이용자만족도	펍메드	74	4.2387	0.58526	1.120	0.265
	구글스칼라	59	4.1299	0.51794		

*p<.05

자 만족도의 차이를 분석한 결과 t값은 1.120, p값은 0.256으로 나타났다. 따라서 이용자 만족도는 폼메드 이용과 구글 스칼라 이용에 있어 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

4.2.3 학술정보 검색엔진 이용자 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인 분석

본 연구에서는 의과대학 대학원생들의 학술정보 검색엔진 이용자 만족도에 영향을 미치는 이용 동기 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 이용자 만족도와 영향요인에 대한 다중회귀분석의 결과는 <표 8>과 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며(F=26.283, p<.001), 본 연구모형의 이용자 만족도에 대한 이용 동기 요인의 설명력은 48.9%(Adj-R²)로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 2.109로 2에 근사한 값을 보여 독립성 가정에 문제없는 것으로 평가되었고, VIF값도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과 편리성(β=.212, p<.01), 전문성(β=.381, p<.001)이 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을

미치는 것으로 나타났다. 즉 편리성, 전문성이 높아질수록 이용자 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 표준화 계수의 크기를 비교하면 전문성(β=.381), 편리성(β=.212) 순으로 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

4.2.4 가설 검증

본 연구의 가설 검증 결과를 살펴보면 <표 9>와 같다.

5. 결론

5.1 토의 및 결론

의학 분야는 정보 집약적인 분야 중의 하나이며, 의학 분야 학술정보는 수명이 짧고 최신성과 신속성을 중요시하기 때문에 학술정보원의 역할이 중요하다. 기존 연구에 따르면 의학 분야 연구자들은 의학 분야 학술정보 사이트 중 폼메드를 가장 선호하는 것으로 나타났으나 최근 연구들을 살펴보면 폼메드 뿐 아니라 구글 스칼라 또한 선호하는 학술정보 사이트로

<표 8> 이용자 만족도의 영향요인에 대한 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	B	표준오차	β	t	유의확률	VIF
이용자 만족도	(상수)	0.763	0.303		2.517*	.013	
	전문성	0.414	0.085	.381	4.858 ***	<.001	1.592
	편리성	0.213	0.081	.212	2.648**	.009	1.662
	습관성	0.090	0.048	.137	1.871	.064	1.381
	신뢰성	0.119	0.073	.134	1.628	.106	1.744
	상호작용성	0.057	0.055	.071	1.038	.301	1.211

F=26.283(p<.001), R²=.509, Adj-R²=.489, D-W=2.109

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 9〉 가설 검증 결과

조작적 가설	내용	채택여부
1-1	펍메드와 구글 스칼라 이용에 있어 사용자가 느끼는 편리성 정도에는 차이가 있을 것이다.	기각
1-2	펍메드와 구글 스칼라 이용에 있어 사용자가 느끼는 신뢰성 정도에는 차이가 있을 것이다.	채택
1-3	펍메드와 구글 스칼라 이용에 있어 사용자가 느끼는 습관성 정도에는 차이가 있을 것이다.	기각
1-4	펍메드와 구글 스칼라 이용에 있어 사용자가 느끼는 전문성 정도에는 차이가 있을 것이다.	기각
1-5	펍메드와 구글 스칼라 이용에 있어 사용자가 느끼는 상호작용성 정도에는 차이가 있을 것이다.	채택
2-1	펍메드와 구글 스칼라 이용에 있어 사용자가 느끼는 이용자 만족도에는 차이가 있을 것이다.	기각
3-1	학술정보 검색엔진의 편리성, 신뢰성, 습관성, 전문성, 상호작용성은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택

나타났다. 이처럼 전문적인 의학 학술정보원인 펍메드가 존재함에도 불구하고 의학 분야 연구자들의 구글 스칼라의 선호도 또한 높은 이유가 무엇인지 알아보고자 하였다. 펍메드와 구글 스칼라에 관한 기존의 선행연구들은 대부분 서비스 품질이나 검색능력을 비교한 것으로 이용자의 이용행태를 분석한 연구는 별로 없다. 이에 본 연구에서는 이용과 충족이론을 토대로 이용자들의 학술정보 검색엔진 이용에 따른 이용 동기 요인과 이용자 만족도의 차이에 대해 분석하였다. 더 나아가 학술정보 검색엔진 이용 동기 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 분석하였다. 본 연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 의과대학 대학원생들이 주로 사용하는 학술정보 검색엔진은 펍메드로 나타났으며, 대부분의 응답자들이 학술정보 검색엔진을 최소 일주일에 1번 이상 이용하고 있는 것을 알 수 있었다. 또한 학술정보 검색엔진을 이용하는 이유로는 편리성이 가장 높은 비율을 보였으며,

습관성, 신뢰성, 전문성, 상호작용성 순으로 나타났다. 둘째, 의과대학 대학원생들의 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 따른 이용 동기 요인의 차이에 대해 분석한 결과, 신뢰성 정도와 상호작용성 정도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 또한 신뢰성 정도와 상호작용성 정도 모두 펍메드가 구글 스칼라보다 더 높은 것으로 나타났다. 이는 미국 국립의학 도서관에서 자료를 제공하는 펍메드의 제공기관에 대한 신뢰성과 My NCBI와 같은 이용자 맞춤형 서비스 제공이 이용자의 이용 동기 요인에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 셋째, 의과대학 대학원생들의 펍메드 이용과 구글 스칼라 이용에 따른 이용자 만족도의 차이에 대해 분석한 결과, 이용자 만족도는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 학술정보 검색엔진 이용 동기 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 편리성 요인과 전문성 요인이 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 전문성 요인, 편리성 요인 순으로 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

5.2 제언

본 연구는 웹 검색엔진을 통한 학술정보서비스에 대한 논의를 의학정보의 맥락에서 이용과 충족이론으로 설명했다는 점에서 학문적 의의가 있다. 한편, 구체적인 연구 결과는 의학 관련 학술정보 검색엔진의 서비스 개선을 위한 실질적인 함의를 제공한다. 즉, 의학정보를 제공하는 검색엔진은 신뢰할 수 있는 기관을 통해 운영되어야 하고, 이용자들이 이러한 검색엔진을 더 효율적으로 사용할 수 있도록 도움말 또는 피드백 기능을 비롯한 이용자 맞춤형 서비스가 강화되어야 한다. 또한, 학술정보 검색엔진의

편리성을 높이기 위해서는 이용자들이 이해하기 쉬운 인터페이스와 학술정보 검색시스템이 구축되어야 한다.

본 연구의 연구대상자는 학부생보다 온라인 학술정보 이용 빈도가 높은 대학원생을 대상으로 제한하였으나 특정 집단으로 한정되어 있다는 한계가 있다. 그렇기 때문에 이후에 의사나 교수와 같은 다양한 집단을 대상으로 연구를 진행한다면 좀 더 보편적인 학술정보 사이트의 이용행태를 확인할 수 있을 것이다. 또한 집단별 특성과 차이를 분석할 수 있는 흥미로운 연구가 가능할 것이라고 여겨진다. 또한 양적 연구를 진행한 만큼 그로 인한 한계점은 향후 심층 인터뷰를 진행하여 보다 구체적이고 깊이 있는 이용 동기 요인을 파악하고 이용자 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

참 고 문 헌

- 곽동철, 노영희. 2015. 『학술정보의 탐색 및 활용』. 서울: 조은글터.
- 김규환, 남영준. 2007. 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 135-159.
- 김나원, 박지홍. 2009. 의사들의 의료정보추구행태에 관한 탐구. 『정보관리학회지』, 26(3): 435-449.
- 김상준. 2004. 의학 분야 Web DB 의 품질평가: 펍메드와 Embase를 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 38(2): 161-187.
- 김성희, 박해진. 2014. 인터넷 포털 학술정보서비스 품질에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 31(2): 79-97.
- 김순, 정은경. 2016. 임상 의사의 진료목적 정보원 이용과 장애요인에 관한 질적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(4): 55-75.
- 김유경, 고병선. 2009. QoS 기반 웹서비스 조합에서 신뢰성 평가를 통한 서비스 선택 기법. 『정보과학회논문지: 소프트웨어 및 응용』, 36(1): 1-9.
- 김정기. 1999. 『매스미디어와 수용자』. 서울: 커뮤니케이션북스.

- 김정환, 김재훈, 황재영. 2011. 디지털 환경에서 학술연구자들의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(3): 189-208.
- 경지에. 2015. 『대학생들의 포털 사이트 뉴스 이용동기가 만족도와 지속이용의도에 미치는 영향 연구』. 석사학위논문. 청주대학교 대학원, 신문방송학과.
- 문영주, 정철호. 2011. 소셜미디어 이용동기가 만족과 재방문의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(9): 202-211.
- 박상호. 2009. 포털뉴스 이용동기가 인터넷 자기효능감, 정치적 신뢰, 정치냉소주의와 정치참여에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국언론학보』, 53(5): 153-175.
- 박우람. 2010. 『무료신문 수용자의 이용행태에 관한 연구』. 석사학위논문. 한국외국어대학교 대학원, 신문방송학과.
- 배경재. 2010. 과학기술분야 학술정보 서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석. 『한국 문헌정보학회지』, 44(2), 157-176.
- 오석근. 2012. 『태블릿PC의 이용동기와 이용행태에 관한 연구: 이용과 충족 이론을 중심으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 언론정보대학원.
- 오택섭 외. 2015. 『뉴미디어와 정보사회』. 파주: 나남.
- 이경훈. 2014. 『대구광역시 공공도서관의 방학특강 프로그램 운영 현황과 이용자 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문. 계명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 이무신. 2012. 『상호작용성, 인지욕구, 그리고 멀티태스킹 효과: 태블릿 PC 모바일 어플리케이션 광고를 중심으로』. 석사학위논문. 고려대학교 언론대학원, 광고홍보학과.
- 이선희, 김완중. 2016. 과학기술 정보서비스품질에 대한 만족도와 중요도 인식이 이용자 충성도에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 47(3): 365-382.
- 이지영. 2004. 『이용자특성과 탐색서비스 특성에 따른 대학도서관 전자저널의 이용자만족도에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 교육대학원, 교육학과.
- 조가흠. 2017. 『학술정보 포털 사이트 이용동기 및 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 조정현, 반현. 2006. 포털 뉴스 이용동기가 이용행위에 미치는 영향 연구. 『사이버커뮤니케이션학보』, 17: 193-231.
- 조희순. 2011. 『의학도서관 이용자의 전자저널이용행태와 서비스품질 지각 분석: K 대학교 의과대학 교수 및 대학원생을 중심으로』. 석사학위논문. 계명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 채국병. 2010. 『국내 주요 포털사이트 서비스 유형에 따른 이용자들의 정보이용 동기와 만족도 연구』. 석사학위논문. 한양대학교 언론정보대학원.
- 최두선. 2016. 『모바일 연성뉴스에 대한 대학생들의 만족도와 이용동기의 모순관계 연구: 연예기사를 중심으로』. 석사학위논문. 서강대학교 언론대학원.

- 황면, 정동열. 2016. 협력형 디지털 레퍼런스 서비스의 이용자 만족도 요인 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(3): 133-153.
- Chang, C. C. 2013. "Exploring the Determinants of E-learning Systems Continuance Intention in Academic Libraries." *Library Management*, 34(1/2): 40-55.
- Chen, L., C. Friedman, and J. Finkelstein. 2017. "Automated Metabolic Phenotyping of Cytochrome Polymorphisms Using PubMed Abstract Mining." *AMIA Annual Symposium Proceedings*, 2017: 535.
- Evelhoch, Z. 2016. "Mobile Web Site Ease of Use: An Analysis of Orbis Cascade Alliance Member Web Sites." *Journal of Web Librarianship*, 10(2): 101-123.
- Fogg, B. J. and H. Tseng. 1999. "The Elements of Computer Credibility." *In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 80-87.
- Gan, C. and W. Wang. 2015. "Uses and Gratifications of Social Media: a Comparison of Microblog and WeChat." *Journal of Systems and Information Technology*, 17(4): 351-363.
- Gwinner, K. P., D. D. Gremler, and M. J. Bitner. 1998. "Relational Benefits in Services Industries: the Customer's Perspective." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2): 101-114.
- Hernon, P. and J. R. Whitman. 2000. *Delivering Satisfaction and Service Quality*. 오동근 번역. 2004. 『도서관 정보센터의 고객만족경영』. 서울: 태일사.
- Katz, E., J. G. Blumler, and M. Gurevitch. 1974. *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Jarvenpaa, S. L., Tractinsky, N., and M. Vitale. 2000. "Consumer Trust in an Internet Store." *Information Technology and Management*, 1(1-2): 45-71.
- McCracken, G. 1989. "Who is the Celebrity Endorser? Cultural Foundations of the Endorsement Process." *Journal of Consumer Research*, 16(3): 310-321.
- McQuail, D. and S. Windahl. 1981. *Communication Models*. Translated by Lim, Sang-Won and Jong-Wan Yoo. Seoul: Nanam.
- Nourbakhsh, E. et al. 2012. "Medical Literature Searches: a Comparison of PubMed and Google Scholar." *Health Information & Libraries Journal*, 29(3): 214-222.
- Richard, M. O. and R. Chandra. 2005. "A Model of Consumer Web Navigational Behavior: Conceptual Development and Application." *Journal of Business Research*, 58(8): 1019-1029.
- Rosengren, K. E. 1974. *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research*, 3rd ed. London: Sage Publications.
- Shultz, M. 2007. "Comparing Test Searches in PubMed and Google Scholar." *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 95(4): 442-445.

- Wakimoto, D. K. 2014. "Google Scholar Retrieves Twice as Many Relevant Citations as PubMed and Provides Greater Full-Text Access for Quick, Clinical Nephrology Searches." *Evidence Based Library and Information Practice*, 9(1): 36-38.
- Walters and William H. 2011. "Comparative Recall and Precision." *Libraries and the Academy*, 11(4): 971-1006.

[웹사이트]

Google Scholar. [online]. [cited 2018.4.1].

〈<https://scholar.google.co.kr/intl/ko/scholar/about.html>〉.

PubMed. [online]. [cited 2018.4.1]. 〈<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Auh, Taik-Sup et al. 2015. *New Media in the Information Society*. Paju: Nanam.
- Bae, Kyung-Jae. 2010. "The Analysis of the Differences of Information Needs and Usages among Academic Uses in the Field of Science and Technology." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(2): 157-176.
- Chae, Kuk-byung. 2010. *A Study on Users' Motives of Using the Information Services and Their Satisfaction with Them Depending on Types of the Domestic Portal Site Services*. M.A. thesis. Department of Advertizing and PR, Graduate School of Journalism & Mass Communication Hanyang University.
- Cho, Hwa-Sun. 2011. *Analysis of Medical Library Users' Utilization Behavior and Service Quality Perception of Electronic Journals*. M.A. thesis. Department of Library and Information Science, Graduate School of Keimyung University.
- Cho, Jeong-Hyun and Hyun Ban. 2006. "Analyzing Portal News Readers: Their Usage Motivation and Attitude." *Journal of Cybercommunication Academic Society*, 17: 193-231.
- Choi, Du-Seon. 2016. *A Study on the Conflicting Relationship between Students' Satisfaction and Motivation for Mobile Ductility News*. M.A. thesis. Department of Mass Communication, Graduate School of Sogang University.
- Geng, jie. 2015. *Exploring the Effects of College Students' Portal News Sites Use Motives on the Satisfactions and Continuous Use Intention*. M.A. thesis. Department of Journalism and Communication Studies, Graduate School of Cheongju University.

- Hwang, Myun and Dong Youl Jeong. 2016. "A Study on the Factors Affecting the Satisfaction of Collaborative Digital Reference Service Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3): 133-153.
- Kim, Gyu-Hwan and Young-Joon Nam. 2007. "A Study on Influences of Academic Library Service Quality on the Satisfaction and the Loyalty of Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2): 135-159.
- Kim, Jeong-Gi. 1999. *Mass Media and Users*. Seoul: Communicationbooks.
- Kim, Jeong-Hwan, Jayhoon Kim, and Jae Young Hwang. 2011. "A Study on Information Users' Needs and Information Seeking Behavior of Doctoral Researchers in Digital Age." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(3): 189-208.
- Kim, Na-Won and Ji-Hong Park. 2009. "Exploring Medical Doctors' Medical Information Seeking Behaviors." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(3): 435-449.
- Kim, Sang-Jun. 2004. "A Study on Quality Evaluation of Medical Web DBs: PubMed and Embase." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(2): 161-187.
- Kim, Seonghee and hyejin Park. 2014. "A Study on the Quality of Academic Information Service of Internet Portal." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(2): 79-97.
- Kim, Soon and Eun Kyung Chung. 2016. "A Qualitative Study of Physicians' Use of Clinical Information Resources and Barriers." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(4): 55-75.
- Kim, Yukyong and Byung Sun Ko. 2009. "A Service Selection Method using Trust Evaluation in QoS based Web Services Composition." *Journal of KISS: Software and Applications*, 36(1): 1-9.
- Kwak, Dong-Cheol and Younghee Noh. 2015. *Searching & Using Information*. Seoul: Joeungeulteo.
- Lee, Gyeong-Hun. 2014. *A Study on the Current Operation and User Satisfaction of Special Vacation Programs at Public Libraries in Daegu Metropolitan City*. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, Graduate School of Keimyung University.
- Lee, Ji-Yeong. 2004. *A Study on User Satisfaction of Electronic Journals in University Libraries with Reference to the Characteristics of Users and Search Service*. M.A. thesis, Department of Library Education Major, Graduate School of Education Sungkyunkwan University.
- Lee, Moo Shin. 2012. *The Effect of Interactivity, Need for Cognition and Multitasking*. M.A. thesis, Department of Media and Communication, Graduate School of Korea University.

- Lee, Seon-Hee and Wan-Jong Kim. 2016. "Impact of Science and Technology Information Service Quality Satisfaction and Perceived Importance on User Loyalty." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(3): 365-382.
- Mun, Young-Ju and Chul-Ho Jung. 2011. "Effect of Social Media Use Motivation on Satisfaction and Revisit Intention: Focused on Rural Tourism Visitors." *Journal of the Korea Contents Association*, 11(9): 202-211.
- Oh, Seokkeun. 2012. *A Study on the Motivations and Patterns of Using the Tablet PC: Focused on the Theory of Uses and Gratifications*. M.A. thesis. Department of Communication, Graduate School of Sungkyunkwan University.
- Park, Sang Ho. 2009. "A Study on the Effect of Portal News Using Motive Influence Internet Self-Efficacy, Political Trust, Political Cynicism and Political Participation." *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 53(5): 153-175.
- Park, Woo Ram. 2010. *A Study on Free Newspaper Consumers' Using Behavior: Focused on the Uses and Gratifications Theory*. M.A. thesis. Department of Journalism and Mass Communication, Graduate School of Hankuk University of foreign Studies.
- Zhao, Kexin. 2017. *A Study on the Use Motivation and Satisfaction Among Academic Internet Portals*. M.A. thesis. Department of Library and Information Science, Graduate School of Chung-Ang University.