

도서관목록 이용자의 집단별 특성과 차이에 관한 연구*

A Study on the Characteristics and Differences of User Groups on Library Catalogs

노 지 현(Jee-Hyun Rho)**

< 목 차 >

- | | |
|-------------------|---------------|
| I. 서론 | IV. 연구의 주요 결과 |
| II. 연구의 이론적 토대 | 1. 결과 요약 |
| III. 연구의 설계와 방법 | 2. 결과에 대한 논의 |
| 1. 변인과 지표 | V. 결 론 |
| 2. 데이터의 수집과 분석 방법 | |

초 록

도서관목록에 있어 '이용자의 중요성은 아무리 강조하여도 지나침이 없다. 그러나 도서관목록에 대한 요구와 기대가 이용자 집단별로 얼마나 어떻게 다른지에 대해서는 제대로 검증된 바가 없다. 이 연구는 도서관목록에 대한 이용자 집단별 차이를 이해하고, 나아가 그러한 차이에 근거한 실행 방안을 마련하는데 필요한 기초 자료를 확보하고자 하는 목적에서 이루어졌다. 구체적으로, 이 연구에서는 이용자 집단을 초등학생, 중고등학생, 대학생, 일반인 등 네 집단으로 나누고, 이들의 도서관목록 탐색행태에 대해 조사한 다음, 각 집단에서 발견되는 보편적 속성과 집단별 차이를 규명하고자 하였다. 연구에 필요한 데이터는 544명을 대상으로 한 설문조사를 통해 수집하였으며, 수집된 데이터는 빈도분석과 교차분석을 이용하여 분석하였다. 목록과 관련한 행태적 특징을 10개의 지표로 나누어 분석한 결과, 이용자 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 확인되었다. 연구의 결론에서는 후속연구를 통해 이용자 집단별로 보다 심층적인 조사와 분석이 필요함을 제안하였다.

키워드: 도서관목록, 목록이용행태, 목록탐색행태, 이용자, 이용자 연구, 편목 정책

ABSTRACT

The importance of users on library catalogs cannot be overemphasized. However little is verified about how well the users' needs have been met. The purpose of this research is to explore the characteristics and differences between user groups on library catalogs, and to draw implications for follow-up research. To the end, this research classified the users into four groups: elementary students, middle and high school students, college students, and the general public. Investigated are unique features and differences in searching behavior on library catalogs between the four groups. The data was collected through a survey with 544 users, and analyzed for both frequency test and Chi-square test. The major research results shows that there were statistically meaningful differences between the four groups. Also discussed are several suggestions for more in-depth research.

Keywords: Library catalog, Library cataloging, Searching behavior of library catalog, User study, User-centered paradigm, Cataloging policy

* 이 논문은 2012년도 부산대학교 인문사회연구기금의 지원을 받아 연구되었음.

** 부산대학교 문헌정보학과 교수 (jrho@pusan.ac.kr)

• 논문접수: 2013년 11월 26일 • 초심사: 2013년 12월 1일 • 게재확정: 2013년 12월 10일

I. 서론

문헌정보학에서 정보와 관련된 인간행태 연구의 역사는 약 100년에 이른다.¹⁾ 도서관 선진국과 달리, 우리 문헌정보학계에서 '이용자 연구'가 시작된 것은 1980년 전후의 일이다. 연구가 시작된 초창기와 비교해 볼 때, 국내외 모두에서 이 분야의 연구는 양적으로나 질적으로나 괄목할 만한 성과를 거두고 있다. 핵심 개념, 이론, 방법론의 확장과 더불어, 다양한 상황에 처해있는 이용자를 대상으로 경험적이고 실증적인 연구를 수행하면서 연구의 폭과 깊이를 더해 가고 있다. 정보행태에 관한 학술적 관심이 이처럼 높은 이유는 이용자를 둘러싼 다양한 환경과 상황, 맥락을 이해하고, 나아가 이를 도서관 서비스나 정보시스템의 기능 개선을 위한 기초 데이터로 활용하고자 하는데 있다.

정보행태에 관한 기존의 연구들은 이용자의 연령, 교육수준, 인종이나 민족, 직업, 경제적 수준은 물론이고, 개인이 처해 있는 상황이나 주변 환경, 나아가 개인의 성격적 특성 등에 따라 뚜렷한 차이가 있음을 보여주고 있다. 더불어, 이러한 조사결과에 근거하여 이용자의 문제해결에 도움이 되는 정보소스나 특화된 도서관 서비스의 개발을 제안하고 있다. 대부분의 정보행태 연구가 자료의 탐색과정에서 드러나는 행태적 특징, 그 중에서도 도서관목록의 탐색과 관련한 이용자 행태를 공통적으로 다루고 있다는 점을 고려한다면, 도서관목록 또한 이러한 이용자의 집단적 특성과 요구를 대폭적으로 수용할 필요가 있다. 그러나 도서관목록에 대한 요구와 기대가 이용자 집단별로 얼마나 어떻게 다른지, 나아가 이용자의 특성과 요구에 따라 도서관목록의 내용과 외형을 차별화하는 것이 과연 타당한지에 대해서는 아직까지 제대로 검증되지 않은 상태이다.

관련 연구를 살펴보면, 초등학생, 어린이, 대학생, 외국인 유학생 등을 대상으로 목록이용행태에 대한 연구가 폭넓게 진행되고 있고, 목록에 대한 이용자의 요구사항을 목록의 기능 개선에 활용하고자 하는 행태가 보편적으로 이루어지고 있어 도서관목록과 관련한 연구에서도 '이용자' 요소는 이미 핵심적인 개념으로 깊숙이 파고들어 있음을 알 수 있다. 그러나 대부분의 연구가 이용자의 경험을 빌어 특정 시스템의 문제점을 파악하거나 이용자들이 도서관목록을 이용하여 주어진 과업을 얼마나 성공적으로 수행해 내느냐를 파악하는 데에만 초점을 맞추고 있어 '도서관목록에 대한 이용자 집단별 차이'를 이해하고, 나아가 '그러한 차이에 근거한 실행 방안'을 마련하는 데에는 크게 도움이 되지 못하고 있다.

이러한 배경에서, 연구자는 도서관목록의 이용행태나 도서관목록에서 궁극적으로 얻고자 하는 것이 이용자 집단별로 어떻게 얼마나 상이한지를 객관적으로 조사하고, 그러한 연구결과에 기초하여 이용자 집단별로 '차별화된' 목록서비스의 전략을 제안해 보고자 하는 연구계획을 세웠다. 이번

1) Donald O. Case, *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*, 2nd ed. (London, U.K. : Academic Press, 2006), p.238.

연구는 연구자의 이러한 중장기 계획의 첫 번째 결과물로, 소규모의 표본을 대상으로 하는 탐색적 연구(exploratory study)에 해당한다.²⁾ 이번 연구에서는 우선 이용자를 초등학생, 중·고등학생, 대학생, 일반인 등 네 집단으로 나누고, 이들의 도서관목록의 탐색행태에 대해 조사한 다음, 각 집단에서 발견되는 보편적 속성과 집단 간 차이를 밝혀내는데 집중하고자 한다. 만일 이러한 시도에서 의미 있는 결과가 도출된다면 후속 연구에서는 각 집단을 대상으로 보다 심층적인 조사를 수행하고, 그러한 결과를 토대로 하여 이용자 집단의 특성과 요구를 반영한 목록서비스의 구체적인 방안을 제안해 보고자 한다.

II. 연구의 이론적 토대

익히 알려진 바와 같이, 기술적이고 기능적인 담론에 머물러 있던 도서관목록에 대한 논의를 이론화하고 체계화하는데 앞장선 인물은 Charles A. Cutter였다. Cutter는 도서관목록이 궁극적으로 지향해야 할 목적이 ‘이용자의 편의성’(the convenience of the user)임을 강조하면서, 이용자의 관점을 도서관목록에 접목하고자 노력했던 최초의 인물로 거론되고 있다.³⁾ 이러한 Cutter의 철학은 오늘날까지 목록이론과 실무의 근간이 되고 있는데, 최근 발표된 『서지레코드의 기능상의 요건』(FRBR)과 『국제목록원칙규범』 등에서도 ‘user satisfaction’이나 ‘user-focused approach’⁴⁾, ‘convenience of the user’⁵⁾를 여전히 가장 중요한 원칙으로 꼽고 있다. 그러나 이렇듯 중요한 이용자의 관점이 실은 ‘허울뿐인 허상’에 불과하다는 주장이 목록연구자와 실무자들 사이에서 끊임없이 제기되고 있다.

대표적으로, Madison은 “실제 이용자들이 서지레코드에 어떻게 접근하여 어떻게 이용하는지에 대한 연구가 제대로 이루어지지 않았으며, 지금의 목록은 목록전문가들이 잠재적인 이용자들을 단지 ‘마음에 담아두고’(keep in mind) 만든 것일 뿐”이라고 비판하고 있다.⁶⁾ 현장 사서로서 목록의 문제를 제기한 Hufford도 “목록규칙의 개발 또는 개정에서 목록이용자의 요구를 가장 중요시하였다고 밝히고 있음에도 불구하고, 목록이용자에 대한 경험적 연구가 어떤 식으로 진행되었는지에 대한

2) 탐색적 연구는 연구문제의 발견, 변인의 규명, 가설의 도출을 위해서 실시하는 일종의 예비 조사(pilot study)이다. 탐색적 연구는 유용하지 않는 변인을 제한하거나 연구의 확장이 필요한 부분을 확인하는데 목적이 있다. 탐색적 연구에서 연구의 타당성이 밝혀지면, 보다 폭넓은 조사나 심층적인 조사로 확장된다. (김영석, 사회조사방법론, 제3판(서울 : 나남출판, 2002), p.73)

3) Elaine Svenonius, *The Intellectual Foundation of Information Organization* (MIT Press, 2000), p.69.

4) IFLA, *Functional requirements for bibliographic records: final report*(IFLA, 1998), p.8.

5) IFLA, *Statement of international cataloging principles*(IFLA, 2009), p.2.

6) Olivia M. A. Madison, “The IFLA functional requirements for bibliographic records: International Standards for universal bibliographic control,” *Library Resources & Technical Services*, Vol.44, No.3(2000), p.155.

증거는 찾아보기 어렵다”고 지적하고 있다.⁷⁾ 비교적 최근에는, Hoffman이 “목록은 보편적인 (universal) 이용자를 염두에 두고 개발된 것이어서 다양한 유형의 이용자 요구를 충족시키기에 근본적인 한계가 있다”고 언급한 바 있다.⁸⁾ 목록과 관련한 이러한 비판은 이용자를 하나의 집단이 아니라 개인으로 간주하고, 개개인이 겪고 있는 문제를 도서관 서비스의 개발에 적극적으로 반영하고자 노력하고 있는 참고서비스 영역⁹⁾과 현저한 대조를 이루고 있다.

그렇다면 목록에 대한 이용자의 요구는 이용자 집단별로 어떻게 다를까? 목록에 대한 이용자의 요구를 확인하기 위해서는 우선 ‘이용자 집단’에 대한 이해가 필요하다. 이와 관련하여서는, 다양한 이용자를 대상으로 수많은 연구를 수행해 온 정보행태 영역에서 실증적 증거를 얻을 수 있을 것으로 보인다. 정보행태 연구에서는 개인적 요인, 업무적 요인, 조직적 요인, 환경적 요인 등이 정보행태에 영향을 미치는 근원적인 요인으로 간주하고, 이러한 요인에 따른 정보행태의 다양성과 복잡성에 대해 분석하고 있다. 정보행태를 분석하는데 이러한 요인을 중요한 변수로 고려하는 까닭은 앞서 언급한 것처럼 이용자의 보편적인 행태적 특징을 이해하고, 그에 따른 적실한 서비스 방안을 마련하고자 하는데 있다. 그 결과, 나이, 성별, 사용 언어, 사회적 역할, 도서관 이용경험 등으로 이용자 집단을 세분화하여 각 집단별 서비스 전략을 마련해 나가고 있다.

목록 연구에서도 이렇듯 이용자의 집단별 특성을 파악하고 이들이 가진 문제해결을 위한 도구 (tool)로서 목록의 기능을 논의한 연구들을 찾아볼 수 있다. 이 유형에 속하는 연구는 목록의 기능 개선 혹은 새로운 전략의 마련을 위한 실마리를 이용자가 처한 상황이나 행태적 특징에서 찾고자 하였다는 공통점을 갖고 있다.¹⁰⁾ 가령, Borgman과 Hirsh, Walter, Solomon 등은 어린이의 정보요구와 인지능력, 탐색능력 등이 성인과 다르다는 사실에 주목하면서 ‘어린이’를 대상으로 관련 연구를 지속적으로 수행하였다.¹¹⁾ 이들은 어린이들이 가진 정보요구와 탐색행태를 유형화하고, 이러한

7) Jon R. Hufford, “The pragmatic basis of catalog codes: has the user been ignored?,” *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol.14, no.1(1991), p.36.

8) Gretchen L. Hoffman, “Meeting users’ needs in cataloging: what is the right thing to do?,” *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol.47(2009), p.634.

9) John C. Stalker, “Reference: putting users first,” in *People Come First: user-centered academic library service*, edited by Dale S. Montanelli and Patricia F. Stenstrom (Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999), pp.79-92.

10) 이러한 유형에 속하는 연구들은 이용자들의 근원적인 요구와 문제에서부터 시작하여, 그러한 요구와 문제를 해결하는 과정을 추적하면서 그 속에서 목록이 어떠한 기능을 해야 하는지를 탐구한다. 이러한 점에서, 이들 연구는 특정 목록을 대상으로 이용자들이 목록을 탐색하는 과정에만 집중하거나 주어진 자료를 탐색해 내는 탐색능력을 조사한 연구들과 근본적으로 다른 시각에서 접근한 것이라 볼 수 있다.

11) Christine L. Borgman, Sandra G. Hirsh, & Virginia A. Walter, “Children’s searching behavior on browsing and keyword online catalogs: The Science Library Catalog Project,” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol.46, no.9(1995), pp.663-684 ; Paul Solomon, “Children’s Information Retrieval Behavior: A Case Analysis of an OPAC,” *Journal of the American Society for Information Science*, Vol. 44, Issue 5(June 1993), pp. 245-264 등.

조사결과에 근거하여 완전히 새로운 형태의 어린이용 목록을 제안하였다. 이러한 성과는 시간이 경과하면서 어린이 집단을 연령이나 상황에 따라 다시 세분화하여 접근하는 경향으로 발전하는 한편¹²⁾ kid's catalog 혹은 children's catalog와 teen's catalog과 같이 도서관 시스템에 구현되어 서비스의 품질을 향상시키는 결과로 이어지고 있다.

Tagliacozz와 Kochen 등도 다양한 이용자들의 정보요구와 그들이 원하는 정보를 탐색하는 과정을 추적한 결과, 대학도서관과 공공도서관을 이용하는 이용자 간에, 나아가 대학도서관 내에서도 학부 저학년, 고학년, 대학원생, 교수진 간에 상당한 차이가 있음을 실증적으로 밝혀냈다¹³⁾. 그리고 이러한 결과를 토대로 하여 각 이용자 집단의 요구와 행태적 특징에 따라 차별화된 목록서비스를 제공할 것을 주장하였다. Sit은 50세 이상의 도서관 이용자들이 공통적으로 겪고 있는 어려움에 주목하면서 이들을 위한 목록서비스 방안을 제안하였다.¹⁴⁾ 국내에서는 이은주와 이제환이 대학생의 일상적 학습활동에 초점을 두고, 학습활동의 과정에서 관련 자료를 탐색하기 위한 탐색도구로서 대학도서관의 목록이 갖추어야 할 기능에 대해 제안하였다.¹⁵⁾ 이용자의 요구와 행태적 특징에 주목하지는 않았지만, 이병기는 초·중·고등학교의 교수-학습과 관련된 '상황'을 중요한 변수로 간주하고 학교도서관의 목록에 교육적 요소를 추가할 것을 제안하였다.¹⁶⁾

이처럼 이용자가 처한 환경이나 정보행태에 초점을 두고 목록의 품질을 再考하고자 하는 시도는 지속적으로 이어지고 있다. 이들 연구에서는 이용자가 가진 지식수준이나 배경, 자료탐색의 목적 등에 따라 목록의 이용에 커다란 차이가 있으므로 이러한 요인에 따라 목록에서 제공하는 내용과 기능을 차별화할 필요가 있음을 공통적으로 주장하고 있다. 그러나 아직까지는 '어린이'나 '대학생' 등 특정 계층에 집중되어 있고, 동일 집단 내에서 연령별, 성별, 전공별 등으로 구분하여 그 차이를 세부적으로 분석한 연구가 대부분이어서 '집단적 관점'에서 다양한 이용자 집단 간에 어떠한 차이가 있는지, 그리고 그러한 차이가 목록에 직접적으로 반영되어야 할 만큼 유의미한 것인지를 가늠하기가 쉽지 않다. 이러한 맥락에서, 이 연구는 우선 초등학생, 중·고등학생, 대학생, 일반인을 대

12) 어린이들 사이에서도 인지발달단계에 따른 차이가 뚜렷이 드러나자 Borgman은 초등학생을 저학년과 고학년으로, 그리고 Druin 등은 4~7세, 8~11세 등 어린이를 두 그룹으로 나누어 조사하고, 연구를 통해 드러난 차이를 반영한 목록서비스 방안을 제안하였다(Allison Druin, "What children can teach us: developing digital libraries for children with children," Tech Report HCIL-2003-39 (October 2003)).
<http://cgis.cs.umd.edu/localphp/hcil/tech-reports-search.php?number=2003-39> [cited 2011. 5. 20]

13) R. Tagliacozz, M. Kochen, "Information seeking behavior of catalog users", *Information storage and retrieval*, Vol.6(1970), pp.363-381.

14) Richard A. Sit, "Online library catalog search performance by older adult users," *Library & Information Science Research*, vol.20, no.2(1998), pp.115-131.

15) 이은주, 이제환, "대학생의 학습활동에 있어 도서관목록의 의미," *한국도서관·정보학회지*, 제43권, 제3호(2012.9), pp.49-77.

16) 이병기, "교육적 맥락을 고려한 학교도서관 목록 정보의 확장에 관한 연구," *한국비블리아학회지*, 제20권, 제4호(2009), pp.85-100.

상으로 하여, 도서관목록의 이용목적과 목록에서 원하는 자료를 탐색하는 과정에서 드러나는 집단별 특성과 차이에 대해 알아보고자 한다.

Ⅲ. 연구의 설계와 방법

1. 변인과 지표

도서관목록과 관련한 이용자의 집단별 차이를 살펴보기 위해 이 연구에서는 이용자 집단을 초등학생, 중·고등학생, 대학생, 일반인 등 네 집단으로 구분하였다. 집단을 이렇게 구분한 이유는 다음과 같다. 우선, 이용자 집단의 구분을 위해서는 피아제의 '인지발달단계'와 비고츠키의 '인지발달이론'을 참조하였다. 구체적으로, 인간의 인지발달 단계는 일반적으로 감각운동기(0-2세), 전조작기(2-7세), 구체적 조작기(7-12세), 형식적 조작기(12세 이상)로 나뉜다. 외부세계를 이해하고 파악하는데 바탕이 되는 인지 구조는 이처럼 4단계로 구분되지만, 자신의 정보요구를 해결하기 위해 목록과 같은 탐색도구를 이용할 수 있는 단계는 적어도 언어로 자신의 논리를 자유롭게 표현할 수 있는 구체적 조작기 이후라고 볼 수 있다. 따라서 목록과 관련하여서는 크게 구체적 조작기(즉, 초등학생)와 형식적 조작기(즉, 중학생 이상)로 구분하여 살펴볼 필요가 있다.

다음, 형식적 조작기는 중학생 이상부터 성인까지를 포괄하는 개념이므로 다시 세분하여 논의를 진행하고자 하였다. 이를 위해서는 Borgman의 연구결과를 참조하였다. Borgman은 (1) 정보요구를 언어로 표현하는 과정(conceptual knowledge), (2) 언어를 탐색어로 변환하는 과정(semantic knowledge), (3) 다양한 방법을 이용하여 원하는 자료를 탐색해 내는 과정(technical skills)으로 구분하여 조사한 결과 '교육수준'과 '경험'에 따른 상대적인 차이가 분명하게 드러난다고 밝힌 바 있다.¹⁷⁾ 이에 더해, 학교도서관, 대학도서관, 공공도서관 등 서비스의 주된 대상자에 따라 이용자를 구분하여 접근하는 것이 향후 결과의 활용 측면에서 보다 효과적일 것이라 판단되었다. 이러한 점을 복합적으로 고려하여, 이 연구에서는 중학생 이상부터 성인까지를 중·고등학생, 대학생, 일반인(20대 이상 50대 이하) 집단으로 세분하였다.¹⁸⁾

17) Christine L. Borgman, "Why are online catalogs still hard to use?" *Journal of the American Society for Information Science*, vol.47, no.7(1996), p.495.

18) 중학생과 고등학생은 아동기에서 성인기로 접어들기 위한 과도기에 해당하는 시기로서 일반적으로 '청소년기'로 분류한다. 인지심리학에서는 정보처리 속도와 처리 능력이 청소년기 초기(12세경)부터 증가하기 시작하여 청소년기 후기(19세)까지 계속해서 향상된다고 보고 있으며, 교육학에서도 이 시기 전체를 위기적인 체험이나 스트레스가 가득찬 경험을 하는 발달기로 간주하고 있다. 이러한 점을 고려하여, 이 연구에서는 중학생과 고등학생을 동일 집단으로 간주하였다.

한편, 목록 이용과 관련한 행태적 특징을 규명하기 위해 이 연구에서는 기존의 정보행태 연구와 목록이용행태 연구를 참조하였다. 구체적으로, “정보요구와 정보추구, 탐색과정에서 드러나는 제반 특성”이라는 정보행태적 관점¹⁹⁾을 분석의 기본 틀로 삼되, 목록과 관련한 행태적 특징을 구체적으로 파악하기 위해 목록이용행태 연구에서 보편적으로 사용하고 있는 지표를 활용하였다.²⁰⁾ 이 연구에서 이용자 집단에 따른 차이를 규명하기 위해 사용한 지표는 총 10가지였다. 이를 항목별로 구분해 보면, ① 도서관 자료의 이용 목적, ② 도서관 자료의 일반적인 탐색 방법, ③ 목록탐색의 목적, ④ 목록탐색의 빈도, ⑤ 목록탐색의 방법, ⑥ 목록탐색의 난이도, ⑦ 목록탐색의 장애요인, ⑧ 목록의 도움 정도(유용성), ⑨ 목록에 대한 전반적인 만족도, ⑩ 목록의 부가정보에 대한 요구사항 등이었다.

2. 데이터의 수집과 분석 방법

연구에 필요한 데이터는 설문조사를 통해 수집하였다. 설문조사는 교사(사서교사 포함)와 사서의 도움을 받아 초등학교 3곳, 중·고등학교 2곳, 대학교 1곳, 공공도서관 2곳에서 2013년 5월 28일부터 6월 5일까지 9일 간 이루어졌다. 설문지는 총 593개가 회수되었으나 결측치가 높은 49개를 제외하고 최종적으로 544개를 분석의 대상으로 삼았다. 각 집단별로 설문조사에 참여한 이용자의 구성은 다음 <표 1>과 같다.²¹⁾

수집된 데이터는 SPSS 20.0을 사용하여 분석하였다. 빈도분석을 이용하여 각 지표에 대한 이용자 집단의 특성을 파악하였으며, 비모수적 통계방법인 교차분석(chi-square 검증)을 이용하여 각 지표와 이용자 변인 간에 유의적인 차이가 있는지를 검증하였다.

19) Donald Case, *op. cit.*, pp.5-7.

20) Richard A. Sit, *op. cit.*, Dennis Halcoussis et. al., “An Empirical Analysis of Web Catalog User Experiences,” *Information Technology & Libraries*, vol.21, no.4(2002), pp.148-157 ; 유재옥, “대학도서관의 목록이용행태 특성에 관한 연구: 덕성여자대학교 도서관을 중심으로,” *한국문헌정보학회지*, 제29집(1995), pp.281-304 ; 사공복희, “온라인 열람목록의 이용행태에 관한 연구,” *한국문헌정보학회지*, 제31권, 제3호(1997), pp.165-208 ; 이은주, 이계환, 전계논문 등.

21) 앞서 언급하였듯이 이 연구는 연구문제의 발견과 변인의 규명을 위해 실시하는 일종의 예비 조사(pilot study)적 성격을 띠고 있지만, 그렇다 하더라도 연구결과의 타당도와 신뢰도를 확보하기 위해서는 표본의 대표성 문제가 존재할 수 있다. 그러나 집단 내 동질성이 비교적 높은 편이고, 연구문제가 보편적이고 일반적인 것이어서 이 정도의 표본 크기라도 충분히 의미있는 결과를 얻을 수 있으리라 판단되었다. 뿐만 아니라 거주지역이나 성별, 도서관 이용경험, 환경, 직업 등과 같은 다양한 변인을 복합적으로 고려한 것이 아니고, 더구나 집단 내 차이를 분석하는데 목적을 두지 않았기 때문에 표본의 구성에도 크게 무리가 없다고 판단되었다.

〈표 1〉 설문조사 응답자의 구성

이용자 집단	구분	유효 응답수	계
초등학생	4학년	68	173
	5학년	55	
	6학년	49	
중고등학생	중학교 1학년	30	137
	중학교 2학년	31	
	중학교 3학년	27	
	고등학교 1학년	13	
	고등학교 2학년	14	
	고등학교 3학년	22	
대학생	학부 1학년	4	140
	학부 2학년	36	
	학부 3학년	92	
	학부 4학년	8	
일반인	20대	9	94
	30대	27	
	40대	50	
	50대	8	
총계			544

IV. 연구의 주요 결과

1. 결과 요약

지금부터는 빈도분석의 결과에 기초하여 도서관목록과 관련한 각 집단의 특성에 대해 살펴보고, 이어 교차분석의 결과를 이용하여 이러한 집단별 차이가 통계적으로 유의미한 것인지에 대해 논의하고자 한다.

먼저, 이용자가 필요로 하는 자료의 실체를 알아보기 위해 이용자 집단별로 도서관 자료를 이용하고자 하는 주된 목적에 대해 조사하였다. 조사결과, 〈표 2〉와 같이 초등학생과 중·고등학생, 일반인은 여가 선용이나 흥미 위주의 ‘독서’에 집중되어 있는 것으로 나타났다. 반면에, 대학생의 경우에는 수업에 부과된 ‘과제 수행’(52.9%)의 비중이 상대적으로 높았지만, 자료 이용의 주된 목적이 ‘독서’(25.7%)나 ‘개인학습’(21.4%)에 집중된 경우도 적지 않은 것으로 나타났다. 이처럼 기초통계량만 놓고 봤을 때 네 집단 중에서 대학생 집단 사이에서 주목할 만한 차이가 있는 것으로 드러났다. 이에 대해 chi-square 독립성 검증을 시행한 결과, 95% 신뢰수준에서 이용자 집단별 자료 이용의 목적은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=236.853$, $df=9$, $p=0.000$).

〈표 2〉 도서관 자료의 이용 목적

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
독서활동	126	72.8	112	81.8	36	25.7	84	89.4	358	65.8
과제(업무)수행	8	4.6	10	7.3	74	52.9	0	0.0	92	16.9
개인학습	20	11.6	15	10.9	30	21.4	7	7.4	72	13.2
기타	19	11.0	0	0.0	0	0.0	3	3.2	22	4.0
계	173	100.0	137	100.0	140	100.0	94	100.0	544	100.0

두 번째 지표인 도서관에서 원하는 자료를 탐색하는 방법에서도 이용자 집단별 차이는 뚜렷하였다. 〈표 3〉과 같이 초등학생 집단에서는 서가 브라우징에 대한 선호도가 월등히 높고(55.5%), 중·고등학생 집단에서 서가 브라우징과 목록에 대한 선호도가 거의 유사하며(34.3%와 38.0%), 대학생 집단에서는 목록에 대한 선호도가 월등히 높은 것으로 나타났다(90.7%). 이처럼 ‘서가 브라우징’과 ‘사서에게 문의’를 선호하는 비율은 초등학생 > 중·고등학생 > 대학생으로 갈수록 줄어들고, 역으로 탐색도구인 ‘목록(OPAC)’을 선호하는 비율은 초등학생 < 중·고등학생 < 대학생으로 갈수록 크게 증가하고 있음을 확인할 수 있었다. 공공도서관을 주로 이용하는 일반인의 경우 목록 탐색에 대한 선호도가 상대적으로 높았지만(66.0%), 서가 브라우징을 선호하는 비율 또한 대학생 집단보다는 높은 것으로 나타났다(28.7%). 이러한 결과는 도서관 자료를 이용하는 방법에 있어 이용자 집단별로 뚜렷한 차이가 있음을 보여주는 것이다. chi-square 검증에서도 95% 신뢰수준에서 이용자 집단별 자료 이용 방법에는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=226.283$, $df=9$, $p=0.000$).

〈표 3〉 원하는 자료의 탐색 방법

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
서가 브라우징	96	55.5	47	34.3	11	7.9	27	28.7	181	33.3
목록 탐색	26	15.0	52	38.0	127	90.7	62	66.0	267	49.1
사서에게 문의	44	25.4	19	13.9	2	1.4	4	4.3	69	12.7
주변사람 도움	7	4.0	19	13.9	0	0.0	1	1.1	27	5.0
계	173	100.0	137	100.0	140	100.0	94	100.0	544	100.0

또한, 〈표 3〉의 자료탐색 방법이 자신이 원하는 자료를 찾는데 있어 얼마나 도움이 되는지에 대해 질문한 결과, 초등학생 집단은 ‘사서(사서교사)에게 직접 문의’하는 방법이, 나머지 세 집단은

모두 '목록 탐색'이 가장 도움이 된다고 판단하고 있었다(〈표 4〉 참조). 여기서 흥미로운 점은 '서가 브라우징'에 대한 선호도가 높았던 초등학교 집단인 경우 이 방법이 자료를 탐색하는데 있어서는 '사서(사서교사)에게 문의'하는 것보다 도움이 되지 않는다고 판단하고 있다는 점이었다(5점 척도에 3.86). 뿐만 아니라 초등학교 집단에 있어 목록 탐색은 서가 브라우징의 방법보다도 도움이 되지 않는 것으로 간주되고 있었다(5점 척도에 3.60).

〈표 4〉 자료탐색 방법의 상대적 유용성(5점 척도)

	초등학교	중고등학교	대학생	일반인
서가 브라우징	3.86	3.76	3.40	3.90
목록 탐색	3.60	4.09	4.67	4.31
사서에게 문의	4.12	4.02	3.37	3.95
주변사람 도움	3.06	3.06	2.69	3.11

세 번째 지표인 목록탐색의 궁극적인 목적과 관련하여서는 〈표 5〉와 같이 모든 집단에서 '자료의 소장여부 확인'과 '자료의 서가위치 확인'이 압도적인 것으로 나타났다. 이에 비해, 원하는 자료에 대한 포괄적 탐색을 위해 도서관목록을 이용하는 비율은 네 집단 모두에서 상당히 낮은 것으로 나타났다(전체의 3.1%). 이러한 결과는 자신이 원하는 자료를 탐색하고 그 중에서 자신의 요구에 적합한 자료를 확인하거나 선정하는 과정은 다른 탐색도구에 의존하여 해결한 다음, 이용하고자 하는 자료의 입수(대출) 과정에서 비로소 목록을 탐색하는 행태가 모든 이용자 집단에서 보편적으로 이루어지고 있음을 의미한다. 이렇게 볼 때 네 집단 모두에게 도서관목록은 자신의 정보요구를 충족하기 위한 탐색도구로서 보다는 단순히 자료의 소장유무와 위치확인을 위한 보조적 도구로서만 이용되고 있다고 볼 수 있다. chi-square 검증에서 목록탐색의 목적에 대해서는 이용자 집단 간에 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었다($\chi^2=13.579$, $df=12$, $p=0.328$).

〈표 5〉 목록탐색의 목적

	초등학교		중고등학교		대학생		일반인		전체	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
자료의 소장여부 확인	59	52.2	49	45.4	73	52.1	52	55.3	233	51.2
자료의 서가위치 확인	29	25.7	38	35.2	50	35.7	28	29.8	145	31.9
자료의 상세정보 확인	17	15.0	18	16.7	11	7.9	13	13.8	59	13.0
관련 자료의 포괄적 탐색	6	5.3	2	1.9	5	3.6	1	1.1	14	3.1
기타	2	1.8	1	0.9	1	0.7	0	0.0	4	0.9
계	173	100.0	137	100.0	140	100.0	94	100.0	544	100.0

네 번째 지표인 목록탐색의 빈도에 대해서는 네 집단 간에는 흥미로운 결과가 나타났다. 초등학교 집단의 경우 가끔 또는 매번 목록을 탐색하는 비율이 15.6%에 지나지 않는데 반해, 중·고등학교 집단은 33.6%, 대학생 집단은 87.9%로 확연히 늘어나는 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조). 20대 이상 50대 이하에 해당하는 일반인 집단에서는 목록을 이용하는 비율(75.5%)이 그렇지 않은 비율(10.6%)보다 압도적으로 많았다. 이러한 결과를 5점 척도로 환산해 보면 그 결과는 보다 뚜렷이 드러난다. 초등학교와 중·고등학교 집단의 목록탐색 빈도는 각각 2.18과 2.8로 '보통'에도 미치지 못하는데 반해, 대학생과 일반인 집단의 경우 각각 4.50과 4.14로 목록탐색의 빈도가 상당히 또는 비교적 높은 편이라 할 수 있다. chi-square 검증에서도 목록탐색의 빈도는 이용자 집단 간에 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=264.013$, $df=12$, $p=0.000$).

또한, 〈표 6〉의 결과를 바탕으로 '도서관 자료를 이용할 때 목록탐색을 전혀 하지 않는다'고 응답한 89명에게 그 이유에 대해 구체적으로 기술해 달라고 부탁하였다. 그 결과 '필요성을 못 느끼거나'(38명 / 42.7%) '목록의 존재를 미처 알지 못해서'(27명 / 30.3%)라는 답변이 상대적으로 많았지만, 의외로 '사용하기가 어려워서'(18명 / 20.2%)라는 답변 또한 결코 적지 않음을 확인할 수 있었다. 목록탐색을 전혀 하지 않는 이유에 대해서는 chi-square 검증에서 집단 간 차이가 없는 것으로 확인되었다($p=0.148$).

〈표 6〉 목록탐색의 빈도

	초등학교		중고등학교		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
매번 이용함	3	1.7	17	12.4	95	67.9	46	48.9	161	29.6
가끔 이용함	24	13.9	29	21.2	28	20.0	25	26.6	106	19.5
보통	34	19.7	31	22.6	9	6.4	13	13.8	87	16.0
거의 이용안함	52	30.1	31	22.6	8	5.7	10	10.6	101	18.6
전혀 이용안함	60	34.7	29	21.2	0	0.0	0	0.0	89	16.4
계	173	100.0	137	100.0	140	100.0	94	100.0	544	100.0
5점 척도	2.18		2.81		4.50		4.14		-	

다섯 번째 지표는 목록을 이용할 때 이용자가 선호하는 검색항목에 관한 것이었다. 이와 관련하여서는 이용자가 선호하는 검색항목(접근점)을 1~3순위로 답하도록 한 다음 가중치를 적용하여 각각의 비율을 산출하였다.²²⁾ 앞서의 질문에서 '목록을 전혀 이용하지 않는다'고 답변한 이용자를

22) 설문조사에서는 각 지문의 내용을 이용자가 알기 쉽게 표현하였으며, 응답자의 이해를 돕기 위해 다양한 예시도 함께 제공하였다.

제외한 455명²³⁾이 선호하는 검색항목을 이용자 집단별로 나눈 결과는 다음 <표 7>과 같다. <표 7>에 나타나 있듯이, 네 집단에서 공통적으로 선호하는 검색항목은 '표제'와 '저자'였다. 다음으로 '내용(주제)', '장르', '발행자'에 대한 선호도가 집단별로 약간씩의 차이가 관찰되었는데, 대학생 집단에서는 '장르'나 '발행자'보다 '내용(주제)'에 대한 선호도가 단연 높았고, 초등학생과 중·고등학생의 경우 이 세 항목에 대한 선호도가 유사하게 나타났다. 일반인 집단에서는 '장르'보다 '내용(주제)'과 '발행자'에 대한 선호도가 상대적으로 높게 나타났다.

<표 7> 목록탐색에서 선호하는 접근점

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인	
	비율(%)	순위	비율(%)	순위	비율(%)	순위	비율(%)	순위
표제	33.0	1	32.4	1	33.3	1	33.0	1
저자	18.6	2	21.3	2	22.1	2	28.3	2
내용(주제)	15.6	3	12.0	5	18.8	3	16.0	3
장르	15.6	3	14.2	4	6.4	5	4.6	5
발행자	14.5	5	14.5	3	9.3	4	14.9	4
총서명	2.7	6	3.7	6	2.4	8	2.1	6
분류기호	0.0	-	1.9	7	2.9	7	1.1	7
기타	0.0	-	0.0	-	4.8	6	0.0	-
계	100.0		100.0		100.0		100.0	

여섯 번째 지표인 목록탐색의 난이도에 대해서는 전체 평균이 2.50(5점 척도)에 이를 정도로 응답자의 다수(63.7%)가 “별로” 또는 “전혀” 어렵지 않다고 느끼는 것으로 나타났다. 그러나 대학생 집단에서 특히 주목할 만한 결과가 관찰되었다. <표 8>과 같이, 대학생 집단이 다른 집단에 비해 목록의 난이도를 다소 높게(즉, 어렵게) 평가하였는데(3.50), 흥미로운 것은 ‘어렵지 않다’고 답변한 비율(44.3%)과 ‘어렵다’고 답변한 비율(48.5%)이 거의 유사하게 나타났고, 특히 ‘상당히 어렵다’고 판단한 비율이 무려 46.4%에 이르고 있다는 점이였다. 이처럼 대학생들 사이에서도 목록탐색의 난이도에 대한 평가는 서로 어긋나고 있는 것으로 조사되었다. 기초통계만으로도 확연한 차이가 발견되었던 목록탐색의 난이도에 대한 이용자 집단별 인식 차이는 chi-square 검증에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=201.708$, $df=12$, $p=0.000$).

23) 다섯 번째 지표부터는 목록탐색을 하지 않는 이용자들이 응답하지 않도록 하였기 때문에 총 응답수는 455명이 된다.

〈표 8〉 목록탐색의 난이도

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
전혀 어렵지 않음	28	24.8	19	17.6	1	0.7	19	20.2	67	14.7
별로 어렵지 않음	49	43.4	55	50.9	61	43.6	58	61.7	223	49.0
보통	22	19.5	26	24.1	10	7.1	5	5.3	63	13.8
다소 어려움	13	11.5	8	7.4	3	2.1	11	11.7	35	7.7
상당히 어려움	1	0.9	0	0.0	65	46.4	1	1.1	67	14.7
계	113	100.0	108	100.0	140	100.0	94	100.0	455	100.0
5점 척도	2.20		2.21		3.50		2.12		2.50	

일곱 번째 지표인 목록탐색 과정에서 이용자들이 경험하는 장애요인에 대해서는 응답자의 20.4%만이 장애요인이 없다고 답변하여 79.6%가 어떤 식으로든 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 전체적으로는 ‘다양한 검색기능에 대한 무지’(27.5%), ‘목록에서 사용하는 용어의 어려움’(19.3%), ‘적절한 도움말 기능의 부재’(16.9%)의 순으로 지목되었다. 이러한 경향은 집단별로 어느 정도의 차이가 관찰되었는데, 초등학생 집단에서는 ‘다양한 검색기능에 대한 무지’와 ‘적절한 검색어 선택의 어려움’을, 그리고 중·고등학생 집단에서는 ‘다양한 검색기능에 대한 무지’와 ‘도움말 기능의 부재’를 주요 장애요인으로 꼽았다. 이에 비해, 대학생 집단에서 ‘검색기능에 대한 무지’를 지목한 비율은 지극히 낮았는데, 대신에 ‘용어의 어려움’이나 ‘도움말 기능의 부재’, ‘검색결과에 대한 해석’을 지목한 비율이 다른 집단에 비해 상당히 높게 나타났다. chi-square 검증에서 목록탐색의 장애요인에 대해 이용자 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=295.618$, $df=18$, $p=0.000$).

〈표 9〉 목록탐색의 장애요인

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
검색어 선택	14	12.4	5	4.6	0	0.0	9	9.6	28	6.2
검색기능의 사용	50	44.2	38	35.2	5	3.6	32	34.0	125	27.5
검색결과에의 해석	9	8.0	7	6.5	15	10.7	4	4.3	35	7.7
목록의 용어	4	3.5	4	3.7	79	56.4	1	1.1	88	19.3
도움말 기능 부재	12	10.6	16	14.8	41	29.3	8	8.5	77	16.9
기타	5	4.4	0	0.0	0	0.0	4	4.3	9	2.0
장애요인 없음	19	16.8	38	35.2	0	0.0	36	38.3	93	20.4
계	113	100.0	108	100.0	140	100.0	94	100.0	455	100.0

여덟 번째 지표는 자신의 정보요구를 해결하는데 있어 목록이 도움이 되는 정도, 즉 유용성에 관한 질문이었다. 앞서 살펴본 여러 장애요인에도 불구하고 이용자들은 목록의 유용성에 대해 비교적 긍정적으로 평가하고 있었다(5점 척도에 3.97). 이를 집단별로 분석해 보면, 대학생과 일반인 집단의 평가 결과(4.11과 4.21)가 초등학생과 중·고등학생 집단(3.73과 3.79)에 비해 상대적으로 높은 편이었다. chi-square 검증에서 목록의 유용성에 대한 평가는 이용자 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=45.604$, $df=12$, $p=0.000$).

〈표 10〉 목록의 유용성

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
매우 유용함	24	21.2	12	11.1	41	29.3	32	34.0	109	24.0
다소 유용함	47	41.6	67	62.0	79	56.4	53	56.4	246	54.1
보통	32	28.3	23	21.3	15	10.7	7	7.4	77	16.9
유용하지 않음	8	7.1	6	5.6	5	3.6	2	2.1	21	4.6
전혀유용하지않음	2	1.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.4
계	113	100.0	108	100.0	140	100.0	94	100.0	455	100.0
5점 척도	3.73		3.79		4.11		4.21		3.97	

아홉 번째 지표인 목록에 대한 전반적인 만족도는 앞서 목록의 유용성에 대한 평가 결과보다는 다소 낮았지만 이 또한 상당히 긍정적인 것으로 나타났다(5점 척도에 3.89). 이를 집단별로 구분해 보면, 일반인 집단의 만족도가 가장 높았으며(4.12), 초등학생과 대학생 집단의 만족도(3.81)가 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 목록에 대한 만족도와 관련하여 우리가 특히 관심을 가져야 할 부분은 대학생 집단의 평가라 할 수 있다. '목록탐색의 빈도'와 '목록의 유용성에 대한 평가'의 결과가 네 집단 가운데 가장 높게 나타났던 대학생 집단에게서 목록에 대한 '불만족'의 비율이 이처럼 높다는 사실은 목록에 대한 그들의 기대를 제대로 충족시켜 주지 못하고 있음을 여실히 보여주는 것이기 때문이다. 기초통계량만 놓고 볼 때 집단별 두드러진 차이가 확인되지 않았던 만족도 평가의 결과는 chi-square 검증에서 이용자 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다($\chi^2=42.484$, $df=12$, $p=0.000$).

마지막 열 번째 지표는 이용자가 원하는 자료를 제대로 탐색하기 위해 현재의 도서관목록에 내용적으로 보완되어야 할 요소에 관한 것이었다. 이 질문에 대해서는 이용자가 생각하는 요소를 우선순위에 따라 1~3순위로 답하도록 한 다음 가중치를 적용하여 각각의 비율을 산출하였다. 그 결과, 네 집단 모두에서 '자료의 핵심 키워드나 주제명'에 대한 요구가 전체 응답자의 약 30%에 이를

정도로 높게 나타났다. 다만, 대학생 집단에서는 비록 근소한 차이이기는 하였지만, '초록(요약)이나 목차'(28.6%)에 대한 요구가 '자료의 핵심 키워드나 주제명'(27.6%)보다 조금 높게 나타났다. 집단별 차이를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 초등학생과 중·고등학생 집단에서는 '문학장르'에 대한 요구가, 대학생 집단에서는 '동일 주제나 동일 저자의 다른 저작'에 대한 요구가 다른 집단에 비해 상대적으로 높았다. 일반인 집단에서는 '자료의 핵심 키워드나 주제명'과 '초록(요약)이나 목차' 외에, '저자에 대한 상세 정보'와 '동일 주제나 동일 저자의 다른 저작', '서평'이 유사한 비율로 나타났다(〈표 12〉 참조).

〈표 11〉 목록에 대한 전반적인 만족도

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인		전체	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
매우 만족	29	25.7	15	13.9	26	18.6	18	19.1	88	19.3
만족	49	43.4	69	63.9	79	56.4	70	74.5	267	58.7
보통	23	20.4	20	18.5	18	12.9	5	5.3	66	14.5
불만족	9	8.0	3	2.8	17	12.1	1	1.1	30	6.6
매우 불만족	3	2.7	1	0.9	0	0.0	0	0.0	4	0.9
계	113	100.0	108	100.0	140	100.0	94	100.0	455	100.0
5점 척도	3.81		3.87		3.81		4.12		3.89	

〈표 12〉 목록의 내용적 보완에 대한 요구사항

	초등학생		중고등학생		대학생		일반인	
	비율 (%)	순위	비율 (%)	순위	비율 (%)	순위	비율 (%)	순위
자료의 핵심 키워드나 주제	29.7	1	29.2	1	27.6	2	28.0	1
장르나 사조 ²⁴⁾	25.1	2	19.1	3	5.1	6	5.0	8
저자에 대한 상세한 정보	5.7	5	5.7	6	3.7	7	9.0	3
초록(요약)이나 목차	15.8	3	15.6	2	28.6	1	23.4	2
서평	10.8	4	8.5	4	5.4	5	8.7	5
이용대상자나 독자수준	2.5	8	4.3	8	3.1	8	6.7	6
동일 주제, 동일 저자의 다른 저작에 대한 안내	3.2	7	8.3	5	14.9	3	8.9	4
수상 정보	2.5	8	4.2	9	1.5	9	3.6	9
관련 교과목이나 교육과정	4.7	6	4.5	7	9.2	4	6.7	6
기타	0.0	10	0.6	10	0.9	10	0.0	10
계	100.0		100.0		100.0		100.0	

2. 결과에 대한 논의

비록 한정된 표본에 근거한 것이기는 하지만, 이번 연구에서는 목록 이용자의 집단별 특성과 관련하여 상당히 의미 있는 결과가 도출되었다. 그 내용을 정리해 보면 다음과 같다.

첫 번째 지표인 '자료의 이용 목적'에 있어 이용자 집단별 차이는 뚜렷하였다. 초·중·고등학생, 일반인 집단에서는 '독서'가, 그리고 대학생 집단에서는 수업과 관련된 '과제 수행'이 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났기 때문이다. 자료의 이용 목적에서 나타나는 이러한 집단별 차이는 두 번째 지표인 원하는 자료를 탐색하는 방식에서 근본적인 차이를 유발하는 주요 원인으로 작용하고 있음을 확인할 수 있었다. 통계적으로 완전한 정적 상관관계(positive correlation)를 이룬 것은 아니지만 독서와 서가 브라우징, 그리고 과제 수행과 목록 탐색이 끈끈한 관계를 유지하고 있음이 가시적으로 드러났기 때문이다.

일반적으로 독서를 목적으로 하는 자료 탐색은 관심사를 자극하거나 흥미를 유발하는 자료에 대한 '우연한 발견'을 기대하면서 이루어진다. 연구자들은 이러한 탐색 행태를 특별한 목적을 가지지 않는 것으로 '브라우징'(browsing) 또는 '훑어보기'(scanning)라 설명하고 있다.²⁵⁾ 이에 비해, 과제 수행은 의도적이고 목표 지향적인 행위라 할 수 있다. 따라서 특정 저자나 표제 또는 특정 주제 등 탐색의 목적 또한 상당히 분명한 편이다. 이러한 이유로 과제 수행에서는 포괄적인 탐색보다 목록과 같은 탐색도구를 이용하여 탐색 의도에 맞는 자료만을 '골라내기'(picking)를 선호하는 경향이 짙게 나타난다. 이번 연구에서 목록 탐색의 유용성이 대학생 집단에서 특히 높고(5점 척도에 4.67), 역으로 서가 브라우징의 유용성이 다른 세 집단에 비해 대학생 집단에서 상대적으로 낮게 나타난(대학생 집단: 3.40, 나머지: 3.86, 3.76, 3.90) 이유 또한 궁극적으로는 이러한 탐색 목적이나 탐색 방법에 따른 차이에서 비롯되고 있음을 분명하게 확인할 수 있는 대목이다.

일곱 번째 지표인 '목록탐색의 과정에서 이용자들이 경험하는 장애요인'과 관련하여서도 이용자 집단별 차이는 뚜렷하였다. 대학생 집단에서는 '목록의 다양한 검색기능'을 활용하는데 대해 거의 어려움을 느끼지 않는데 비해(3.6%), 초·중·고등학생, 일반인 집단에서는 이를 가장 큰 장애요인으로 지목하여 극명한 대조를 보였다(세 집단 평균 37.8%). 뿐만 아니라 '적절한 검색어를 선택'하는데 어려움을 느끼는 대학생은 전무하였지만(0.0%), 초·중·고등학생, 일반인 집단에서 이에 대해 어려움을 느끼는 정도는 결코 적지 않은 것으로 나타났다(평균 8.7%). 이용자 집단별로 목록 탐색시 경험하는 장애요인에서 이처럼 집단별 차이가 극명하게 나타나는 원인을 추적

24) 장르와 사조는 문학이나 음악, 미술, 역사자료에 주로 적용되는 개념이다. 예를 들어, 소설을 장르에 따라 구분하면 판타지소설, 전쟁소설, 로맨스소설 등으로 구분할 수 있고, 사조에 따라 구분하면 계몽주의 소설, 낭만주의 소설, 고전주의 소설, 초현실주의(모더니즘) 소설 등으로 구분할 수 있다.

25) Donald O. Case, *op.cit.*, p.89.

하다 보면 이 또한 앞서 살펴본 '자료 탐색의 목적'과 밀접한 관련이 있음을 부인할 수 없다.

앞서 살펴본 것처럼 초등학생, 중·고등학생, 일반인 집단의 자료 탐색 목적은 주로 '독서활동'에 집중되어 있으며, 이를 위한 자료 탐색방법으로 '목록 탐색'보다 '서가 브라우징'을 선호하는 비율이 높은 편이다.²⁶⁾ '과제 수행'이라는 특별한 목적을 가지고 시도하는 탐색과 달리, 막연한 독서자료를 탐색할 때에는 일반적으로 요구는 분명히 존재하나, 그 요구를 몇몇 단어로 표현하기가 상당히 어렵다. 초등학생, 중·고등학생, 일반인 집단에서 특히 자신의 요구를 표현할 적당한 검색어를 선택하는데, 더불어 목록의 다양한 기능을 활용하여 자신이 원하는 자료를 찾는 데 어려움을 겪을 수밖에 없는 구조적인 원인이 탐색의 목적과 밀접한 관련이 있다고 보는 이유가 바로 여기에 있다.

이처럼 '자료의 탐색 방법'과 '목록탐색의 과정에서 이용자들이 경험하는 장애요인'에서 대학생을 제외한 나머지 세 집단이 다소 유사한 것으로 나타났지만, 세 집단 간의 차이 또한 비교적 뚜렷하였다. 자료의 탐색 방법에서 목록 탐색을 선호하는 비율이 대학생 집단에 비해 절대적으로 적다는 점은 동일하였지만, 초등학생(15.0%), 중·고등학생(38.0%), 일반인(66.0%) 순으로 목록 탐색을 선호하는 비율이 크게 증가하고, 검색기능의 활용과 관련하여서도 초등학생(44.2%), 중·고등학생(35.2%), 일반인(34.0%) 순으로 어려움을 느끼는 비율이 미약하나마 줄어들고 있었기 때문이다. 이러한 결과는 '독서'라는 동일한 목적을 가지고 자료 탐색을 시도하더라도 일반 성인보다는 초등학생 집단이 상대적으로 더 큰 어려움을 겪고 있음을 보여주는 사례라 할 수 있다. 상황이 이러하다보니 스스로 원하는 자료를 찾기보다는 사서나 사서교사 등 인적 자원에 대한 의존도가 네 집단 가운데 초등학생 집단에서 유독 높고(앞의 <표 3> 참조), 여덟 번째 지표인 '자료 탐색방법의 상대적 유용성'과 관련하여 초등학생 집단에서는 사서에게 직접 문의하는 방법이 가장 효과적이라 믿고 있었던 것이다(앞의 <표 4> 참조).²⁷⁾

한편, 네 집단 가운데 '목록탐색'에 대한 의존도가 가장 높은 대학생 집단에서조차 실질적인 활용도는 그에 미치지 못하고 있음을 확인할 수 있었다. 자료의 탐색방법 중에서 목록이 차지하는 비중이나 목록의 실제 활용 빈도와 상관없이, 네 집단 모두에서 목록을 주요 탐색도구로 활용하고 있지 않다는 사실이 세 번째 지표인 '목록탐색의 목적'에서 여실히 드러났기 때문이다. 네 집단 모두 '자료에 대한 포괄적 탐색'을 위해 목록을 이용하는 비율은 지극히 낮았으며, 목록을 통해 얻고자 하는 정보는 주로 '자료의 소장여부'와 '자료의 서가위치'와 같은 단순 정보에 집중되어 있었다. 이러한

26) 앞의 <표 3>에 제시된 결과를 토대로 세 집단의 평균을 산출해 보면, 세 집단에서 서가 브라우징을 선호하는 비율은 42.8%, 목록 탐색을 선호하는 비율은 34.6%로 나타난다.

27) 흥미로운 사실은 여섯 번째 지표인 '목록탐색의 난이도'에서 "목록탐색이 어렵지 않다"고 응답한 비율이 대학생 집단보다 초등학생, 중·고등학생, 일반인 집단이 훨씬 높게 나타났다는 점이다. 자료의 주된 탐색방법이나 목록 탐색의 빈도, 목록탐색에서 이용자들이 느끼는 장애요인 등을 종합적으로 고려해 보면, 초등학생, 중·고등학생, 일반인 집단의 경우 평소 목록을 제대로 활용하지 않고 있음에도 불구하고 역설적이게도 목록탐색의 난이도에 대해서는 비교적 긍정적으로 평가를 내렸다.

결과는 현행 목록이 이용자가 도서관 자료에 대해 가지고 있는 막연함과 불확실성을 감소시켜 주고, 나아가 거대한 자료들 속에서 문제 해결에 도움이 될 수 있는 작은 실마리를 찾도록 도와주는 본연의 역할을 제대로 수행하지 못하고 있음을 의미하는 것이라 할 수 있다.

이러한 결과를 초래한 원인은 다섯 번째 지표인 '검색항목'과 열 번째 지표인 '목록의 내용적 보완'에 대한 이용자들의 요구사항을 통해 어느 정도 기능할 수 있었다. 가령, 목록탐색에서 선호하는 접근점 중에서 '자료의 주제'와 '문학장르' 등은 네 집단 모두에서 표제나 저자 다음으로 선호도가 높은 편이었다. 그러나 현행 목록에서는 이러한 검색항목으로 접근이 아예 불가능하거나 지극히 제한되어 있다보니 이용자들은 다른 경로를 통해 원하는 자료를 탐색하고 식별하고 선정하는 과정을 모두 거친 다음 목록을 통해 자료의 입수에 필요한 단편적인 정보를 구하는 행태를 반복하고 있었다. 이용자들이 생각하는 '향후 목록에 보완해야 할 정보'도 이와 밀접한 관련이 있었는데, 네 집단 모두 '자료의 핵심 키워드나 주제', '초록이나 목차' 등 주로 자료의 내용과 관련된 정보를 제공해 줄 것을 강하게 원하고 있었다.

그렇다면 빈도분석과 교차분석에 근거한 지금까지의 논의가 우리에게 던져주는 의미는 무엇일까? 한정된 표본으로 단정하는데 무리가 있고, 나아가 이번 연구에서 집단별 차이를 규명하는데 사용한 chi-square 검증이 다른 통계방법에 비해 검증력이 다소 약한 것은 분명한 사실이지만, 그럼에도 불구하고 목록에 대한 이용자 집단별 특성과 차이가 이번 연구를 통해 어느 정도 윤곽이 드러났다고 할 수 있다. 이에 지금부터는 향후 이어질 후속연구에서 무엇을 어떻게 해야 하는지에 대해 간략하게 논의해 보고자 한다.

먼저, 이번 연구의 결과를 분석하면서 연구자는 그동안 목록연구자들이 강조해 왔던 '이용자 중심적'(user-centered) 또는 '요구 지향적'(request-oriented)이라는 말이 얼마나 피상적인 것이었는지 새삼 깨닫게 되었다. 이용자들이 목록에 기대하는 것과 현재 목록에서 제공하는 정보 간에는 커다란 차이가 있었으며, 무엇보다도 목록에 대한 이용자의 요구와 행태도 집단에 따라 상당한 차이가 있었다. 따라서 이러한 기초연구의 결과를 토대로 하여 후속연구에서는 도서관목록에 대한 이용자 집단별 요구와 목록탐색행태에 대해 보다 심층적인 분석이 요구된다고 할 수 있다. 이용자 집단별 심층 분석을 위해서는 정보행태 연구에서 일반적으로 접근하는 방식인 연령, 성별, 경험, 교육과 같은 외형적 인자나 흥미, 성취동기, 기대감, 태도와 신념, 인지수준과 같은 내면적 인자에 따라 이용자 집단을 분류할 수도 있지만, 이번 연구처럼 연구의 결과를 실제 적용할 도서관(학교도서관, 어린이도서관, 공공도서관, 대학도서관 등)에 따라 분류하는 것도 연구결과의 활용 면에서 상당히 의미가 있으리라 판단된다. 이에 더해, 심층 분석 단계에서는 기초적인 설문조사는 물론이고, 면담과 관찰 또는 실험과 같은 보다 다양하고 복합적인 방법이 동원되어야 할 것이다. 이용자 집단별 목록탐색에 대한 보다 상세한 정보를 수집하고, 나아가 탐색의 각 단계에서 이용자들이 경험하는 사고, 행동, 감정의 변화 패턴을 미세하게 도출하기 위해서는 반드시 관찰이나 실험이 수반

되어야 할 것으로 보인다.

이용자 집단에 대한 보다 심층적인 연구가 수행된 다음에는 집단별 요구를 수용하기 위한 구체적인 실행 방안이 반드시 마련되어야 할 것이다. 가령, 이번 연구에서 초등학생 집단의 자료 요구는 특별한 목적이 없는 '독서' 그 자체에 집중된 것으로 나타났다. 또한 초등학생의 경우 자신이 원하는 자료를 목록에서 몇몇 단어로 탐색해 내는데 다른 집단에 비해 특히 어려움을 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 초등학생 집단을 위해서는 탐색의 목표와 방향을 설정하는데 도움이 되는 정보를 우선 포괄적으로 제시한 다음 점차 관심의 범위나 대상을 좁혀가면서 원하는 자료를 탐색하도록 유도하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 앞서 언급한 Borgman 등이 어린이용 목록에서 키워드 검색보다 브라우징 기능을 중요하게 다루었던 것도 이처럼 키워드 중심의 일방적인 검색 툴이 아니라 '이용자와의 상호작용'(virtual interaction)²⁸⁾을 통해 이용자 스스로 원하는 자료에 접근하도록 하는 기능을 강화하는 것이었다. 이렇듯 이용자 집단별로 자료 탐색에서 공통적으로 직면하는 어려움의 실체, 즉 Kuhlthau의 ISP 이론에서 말하는 '불확실성'이 특히 고조된 순간, 또는 심리학자 Vygotsky가 말하는 '근접발달영역'²⁹⁾을 포착한 다음 그러한 어려움을 해소하는데 도움이 되는 '맞춤식' 실행 방안이 마련되어야 할 것이다.

실행 방안의 마련에서는 목록에서 제공하는 정보 또한 이용자 집단별 요구와 행태에 근거하여 재정비될 필요가 있다. 이용대상자나 자료의 규모, 도서관의 성격 등에 따라 목록의 수준을 차별화하고 있는 서구 도서관계의 목록과 달리, 현재 우리 도서관계에서 생산하는 목록은 거의 획일화되어 있다. 어린이를 위한 공공도서관의 목록이나 전문연구자를 위한 대학도서관의 목록이 실질적으로 크게 차이가 없다는 말이다. 목록에 대한 이용자 집단별 요구와 행태가 다르다면, 목록의 내용 또한 이용자의 수준별로, 요구별로, 행태적 특성별로 차별화 전략을 마련하는 것이 당연하다. 가령, 이번 연구에서도 네 집단 중에서 초등학생, 중·고등학생, 일반인 집단과 대학생 집단 간에는 자료의 이용목적과 탐색행태에서 상당한 차이를 보였다. 이러한 결과를 반영한다면 적어도 학교도서관이나 어린이도서관, 공공도서관의 목록과 대학도서관의 목록 간에는 수록 데이터의 성격과 범위, 목록에서 사용하는 용어와 표현 방식 등에서 분명한 차이가 있어야 할 것이다. 이처럼 후속연구에서는 이용자 집단별 특성과 차이에 근거하여 궁극적으로 목록의 기술요소에 대한 차별화 내지 강화 방안이 반드시 논의되어야 할 것이다.

28) Laurel Tarulli, "Readers' services and the library catalog: coming of age fiction? or non-fiction?," *Reference & User Services Quarterly*, vol.51, no.2(2011), p.117.

29) 근접발달영역(ZDP: Zone of Proximal Development)이란 이용자(학습자)가 혼자 해결하기 어려운 문제를 약간의 도움을 통해 스스로 해결할 수 있는 영역을 말한다. Vygotsky는 이러한 근접발달영역에 해당하는 문제를 파악하여 교육에 적용할 것을 주장하였다.

V. 결론

도서관을 찾는 사람들은 목록을 통해 도서관의 방대한 자료에 접근하고, 그들의 문제 해결에 도움이 될 수 있는 실마리를 찾아간다. 정태적이고 객관적인 상태로 도서관에 소장되어 있는 각종 자료는 목록이라는 연결고리를 통해 비로소 도서관 이용자의 지식 체계를 변화시킬 수 있는 역동적이고 주관적인 정보소스로 바뀌게 되는 것이다. 도서관목록을 도서관의 방대한 자료에 접근하기 위한 지도이자 도서관 서비스를 제공하는데 있어 가장 근본적인 도구라고 말하는 까닭도 바로 여기에 있다. 그러나 2005년 OCLC에서 수행한 대규모 조사에서, 도서관목록을 주요 탐색도구로 활용하는 이용자의 비율이 단 1%에 불과하며, 심지어 도서관목록을 비교적 익숙하게 활용하고 있는 이용자가 전체 도서관 이용자의 7%에 불과한 것으로 조사된 결과³⁰⁾는 국내외 도서관계에 적잖은 충격을 던져주고 있다.

이렇듯 도서관목록이 탐색도구로서의 기능을 제대로 수행하지 못하고 있는 작금의 상황에 대해 목록전문가들은 목록을 설계하는데 있어 이용자의 탐색행위에 대한 충분한 이해를 바탕으로 하지 않았으며, 정보환경의 변화나 이용자의 요구에 적절히 부응하지 못하고 있기 때문이라고 진단을 내리고 있다. 이러한 상황을 직시하면서, 이 연구는 도서관목록에 대한 이용자 집단별 차이를 이해하고, 나아가 그러한 차이에 근거한 실행 방안을 마련하는데 필요한 기초 자료를 확보하고자 하는 목적에서 이루어졌다. 구체적으로, 이 연구에서는 이용자 집단을 초등학생, 중·고등학생, 대학생, 일반인 등 네 집단으로 나누고, 이들의 도서관목록 탐색행태에 대해 조사한 다음, 각 집단에서 발견되는 보편적 속성과 집단별 차이를 규명하고자 하였다. 설문조사에 전적으로 의존한 이번 연구에서는 도서관목록에 대한 이용자 집단별 특성과 차이를 개괄적으로 스케치하는데 그쳤지만, 이용자 집단별로 도서관목록에 대한 요구와 행태가 어떻게 다른지에 대한 구체적인 증거를 확보하였다는 점만으로도 나름대로의 의의를 갖는다고 할 수 있다.

도서관목록이 이용자에게 실질적으로 도움이 되는 탐색도구가 되기 위해서는 ‘이용자’에게서 그 해답을 찾아야 한다는 필자의 믿음은 이번 연구를 통해 더욱 굳건해졌다. 이어질 후속연구에서는 이용자 집단별로 보다 정교한 접근을 시도할 것임은 물론이고, 그러한 결과를 토대로 하여 이용자 집단의 특성과 요구를 반영한 목록서비스의 구체적인 전략을 제안해 볼 것이다.

30) OCLC, *Perceptions of Libraries and Information Resources*, 2010.
<http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf> [cited 2013. 11. 13]

참고문헌

- 김영석. 사회조사방법론. 제3판(서울 : 나남출판, 2002)
- 노지현. “어린이용 목록에 대한 공공도서관 사서의 인식.” 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제4호(2011), pp.89-109.
- 박재홍, 김성환. “청소년기 뇌 발달과 인지, 행동 특성.” 생물치료정신의학, 제17권, 제1호(2011), pp.11-20.0
- 이병기. “교육적 맥락을 고려한 학교도서관 목록 정보의 확장에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제20권, 제4호(2009), pp.85-100.
- 이은주, 이재환. “대학생의 학습활동에 있어 도서관목록의 의미.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제3호(2012), pp.49-77.
- Borgman, Christine L. “Why are online catalogs still hard to use?” *Journal of the American Society for Information Science*, vol.47, no.7(1996), pp.493-503.
- Case, Donald O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 2nd ed. (London, U.K. : Academic Press, 2006)
- Chapman, Ann. “Resource discovery: catalogs, cataloging, and the user.” *Library Trends*, Vol.55, No.4(2007), pp.917-931.
- Druin, Ilison. “What children can teach us: developing digital libraries for children with children,” *Tech Report HCIL-2003-39* (October 2003)
- Hoffman, Gretchen L. “Meeting users’ needs in cataloging: what is the right thing to do?” *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol.47(2009), pp.31-641.
- Hufford, Jon R. “The pragmatic basis of catalog codes: has the user been ignored?” *Cataloging & Classification Quarterly*, Vol.14, no.1(1991), pp.27-38.
- IFLA. *Functional requirements for bibliographic records: final report*. IFLA, 1998.
- IFLA. *Statement of international cataloging principles*. IFLA, 2009.
- Madison, Olivia M. A. “The IFLA functional requirements for bibliographic records: International Standards for universal bibliographic control.” *Library Resources & Technical Services*, Vol.44, No.3(2000), pp.153-159.
- OCLC. *Perceptions of Libraries and Information Resources*, 2010
<http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf> [cited 2013. 11. 13]
- Richard A. Sit, “Online library catalog search performance by older adult users,” *Library &*

Information Science Research, vol.20, no.2(1998), pp.115-131.

Stalker, John C. "Reference: putting users first," in *People Come First: user-centered academic library service* (Chicago : Association of College and Research Libraries, 1999).

Svenonius, Elaine. *The Intellectual Foundation of Information Organization*. MIT Press, 2000.

Tagliacozz, R. & M. Kochen, "Information seeking behavior of catalog users", *Information storage and retrieval*, Vol.6(1970), pp.363-381.

Tarulli, Laurel. "Readers' services and the library catalog: coming of age fiction? or non-fiction?," *Reference & User Services Quarterly*, vol.51, no.2(2011), pp.115-118.

국한문 참고문헌의 영어 표기

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

Kim, Young Seok. *Social Research Methods: statistical analysis by using SPSS WIN*. Seoul : Nanam, 2002.

Rho, Jee-Hyun. "Librarians' Perception of Kid's Catalog in Korean Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.42, No.4(2011), pp.89-109.

Park, Jae Hong & Kim, Seong Hwan. "Development of the Adolescent Brain and Behavioral and Cognitive Characteristics." *Journal of the Korean Society of Biological Theraphies in Psychiatry*, vol.17, no.1(2011), pp.11-20.

Lee, Byeong-Ki. "Study on the Expansion of School Library Catalog Considering Educational Context," *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, vol.20, no.4(2009), pp.85-100.

Lee, Eun-Ju & Lee, Jea-Whoan. "Meanings of Library Catalog in Learning Activities of Korean College Students." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.43, No.3(2012), pp.49-77.