

LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구*

- 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로 -

A Study on the Service Quality Evaluation of Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of Public Libraries in Seoul that Contracting Out to Private Sector

류 주 현(Ju-Hyun Ryu)**

이 상 복(Sang-bok Lee)***

초 록

본 연구는 LibQUAL+를 적용하여 공공도서관 운영주체에 따른 서비스 품질을 평가하고, 그 차이를 비교 분석함으로써 도출된 문제점에 대한 개선방안을 모색하고자 하였다. 서울시 소재 민간위탁 공공도서관 중 운영주체 유형에 따라 공단, 문화원, 재단, 대학교로 분류하여 각각에 속한 1개관씩을 선정, 총 4개관을 대상으로 설문조사를 시행하였으며, LibQUAL+의 '서비스 영향력', '정보 제어', '도서관 장소' 요인을 구성하는 22개 항목에 대해 '최소 서비스 수준', '희망 서비스 수준', '인식된 서비스 수준'을 9점 리커트 척도로 측정하였다. 그 결과 전체 표본도서관의 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으나 희망 서비스 수준에는 이르지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 민간위탁 공공도서관은 이용자의 다양한 정보요구와 도서관의 환경변화에 적극적으로 대처하고, 지속적인 평가와 개선을 통하여 우수한 서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.

ABSTRACT

This study is designed to evaluate the service quality of public libraries according to managing entities by LibQUAL+ and to devise ways to improve problems based on comparison and analysis of the differences in the service qualities. To achieve this, four public libraries in Seoul according to the managing entities were investigated. They consisted of libraries of public corporations, cultural centers, foundations and universities. Minimum service quality level, desired service quality level and perceived service quality was analyzed based on nine-point Lickertis scale. A survey was employed and consisted of twenty-two items. The results showed that current level of service met the minimum level, yet failed to reach their desired service level. The study suggested that public libraries contracting out to private sector need to actively apply users' demands and the changing environment of libraries, and continue to strive to provide public library users with high quality service through efforts of evaluating and improving the services for their users.

키워드: 라이브퀵 플러스, 공공도서관, 서비스 품질, 서비스 품질 평가, 민간위탁

LibQUAL+, Public Library, Service Quality, Service Quality Evaluation, Contracting Out

* 본 연구는 석사학위 논문을 축약한 것임.

** 중앙대학교 문헌정보학과 박사과정(onlyryu@hotmail.com) (제1저자)

*** 대진대학교 문헌정보학과 교수(sblee@daejin.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2012년 5월 18일 논문심사일자 : 2012년 6월 5일 게재확정일자 : 2012년 6월 15일

1. 서론

1.1 연구 필요성 및 목적

일반적으로 우리나라 공공도서관은 이용자의 입장에서 동일한 도서관으로 인식되고 있으나 사실상 운영주체와 방식에 따라 차이가 있다. 공공도서관의 운영주체는 도서관을 설립·운영·관리하는 주체로서 크게 교육청 소속 공공도서관과 자치단체 소속 공공도서관으로 구분할 수 있다. 운영방식의 경우 교육청 소속 공공도서관은 직접 운영하는 방식을 채택하고 있으며, 자치단체 소속 공공도서관은 직접 운영하는 방식과 민간위탁 운영하는 방식을 병행하고 있다. 공공도서관의 민간위탁(contracting out)이란 도서관의 핵심 기능뿐만 아니라 조직의 관리 및 운영권까지 수탁기관에 일임하는 방식을 뜻하며, 그 운영주체 유형에 따라 크게 공단(시설관리공단, 도시관리공단 등), 문화원(금천문화원, 도봉문화원 등), 재단(사회복지법인 인덕원, 사단법인 작은도서관만드는사람들, 책읽는사회문화재단 등), 대학교(서울여자대학교, 이화여자대학교) 등으로 나눌 수 있다.

1995년 1월 의정부시립도서관이 시설관리공단에 위탁된 것을 시작으로 2007년 말 기준 전체 공공도서관 총 583개관 가운데 민간위탁 공공도서관이 차지하는 비율은 56개관(9.6%)에 이르고 있다(윤희운 2008). 그중 서울시에 소재한 민간위탁 공공도서관은 31개관(55%)으로 전국에서 가장 많은 공공도서관이 위탁 운영되고 있다. 최근에는 신설되는 공공도서관을 대상으로 정부와 자치단체가 직접 운영하지 않고, 민간위탁 제도를 통해 공단, 재단 등에 위탁

운영하는 방식이 증가하고 있다. 따라서 그 운영주체와 방식이 더욱 다양해지고 있다는 점에서 이들을 대상으로 한 서비스 품질 평가의 필요성이 증대되고 있다.

본 연구는 서울시에 소재한 민간위탁 공공도서관 가운데 운영주체 유형을 달리하는 표본도서관 4개관을 대상으로 '라이브퀄 플러스(LibQUAL+)'를 적용하여 서비스 품질을 평가하고, 그 차이를 비교 분석함으로써 도출된 문제점에 대한 개선방안을 모색하는 데 목적이 있다.

1.2 연구방법 및 내용

도서관 서비스 품질 평가에 관한 국내외 문헌을 고찰하는 이론적 접근방법과 설문지법을 통해 조사하는 실증적 접근방법을 병행하였다. 이를 구체화하면 첫째, 국내외 문헌조사를 통해 공공도서관의 서비스 품질 평가와 도서관 서비스 품질 평가도구인 LibQUAL+에 관한 이론적 배경을 규명하였다. 둘째, 실증연구를 위해 전국에서 가장 많이 위탁 운영되고 있는 서울시 소재의 공공도서관 가운데 공단, 문화원, 재단, 대학교 각각에 속한 공공도서관 1개관씩을 선정하여 총 4개관을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 회수된 설문지는 SAS 9.1.3과 Excel 2007을 이용하여 통계 분석하였으며, 조사 대상자들의 일반적인 특성과 표본도서관 4개관의 LibQUAL+ 분석을 위하여 빈도와 기술통계 분석을 시행하였다.

1.3 선행연구

초기 도서관 서비스 품질 평가에 대한 연구는

주로 도서관의 규모나 시설, 장서 수, 이용자 수 등에 중점을 둔 정량적인 평가를 중심으로 이루어졌으나 이후 도서관을 둘러싼 환경의 변화와 이용자 중심의 개념이 도서관에 도입되면서 이용자 중심의 정성적인 평가가 활발하게 이루어지게 되었다. 1970년대부터 시작된 도서관 서비스 품질 평가는 1980년대 와서 실제적인 적용과 비판적인 고찰을 통해 현장에서 활용할 수 있는 다양한 평가지표가 개발되었다. 대표적으로 1980년대 경영학의 서비스 마케팅 분야의 서비스 품질 평가도구인 서브퀄(SERVQUAL)이 도입되면서 이용자 중심의 실증적인 연구가 본격적으로 시작되었으며, 주로 SERVQUAL을 그대로 적용하거나(Hébert 1993; Nitecki & Hemon 2000) 도서관 환경에 적합하도록 일부 수정 및 적용한 연구(이중권 2001; 이정호 2003)가 주를 이루었다. 이후 서브퍼프(SERVPERF)를 적용하거나(Cronin & Taylor 1992) SERVPERF와 SERVQUAL을 복합하여 동시에 적용한 연구도 있었으나 이러한 평가도구들만으로는 도서관 서비스 품질을 평가하는 데 여러 가지 문제점이 있음을 발견하고, 도서관의 고유한 특성이 반영된 새로운 서비스 품질 평가 도구의 필요성이 지속적으로 제기되었다(Andaleeb & Simmonds 1998; Cook & Thompson 2000). 이에 따라 2000년대 이르러 LibQUAL+가 개발되었으며(Cook & Heath 2001; Cook, Heath & Thompson 2001, 2002), 현재 북미 및 유럽을 비롯한 세계 여러 나라에서 사용되고 있다. 국내의 경우 LibQUAL+가 개발됨에 따라 2000년대 중반 이후 이를 도서관에 적용한 연구(김동숙 2006; 이은규 2006; 박윤정 2007; 장윤금 2007; 강수경 2008; 황은영 2008; 박영선 2008)

가 지속적으로 증가하고 있다.

이상 국내외 도서관 서비스 품질 평가에 대한 선행연구를 분석하면 다음과 같다. 첫째, LibQUAL+가 도입되기 전 도서관 서비스 품질 평가에 관한 선행연구는 대부분 SERVQUAL을 그대로 적용하거나 도서관 환경에 적합하도록 일부 수정 및 적용한 연구를 중심으로 이루어지고 있었다. 둘째, 국외연구와 비교하면 국내 연구는 LibQUAL+에 대한 실증연구가 아직 미미한 실정이며, LibQUAL+, SERVQUAL, SERVPERF 등을 복합적으로 적용한 연구(김동숙 2006; 이은규 2006; 박윤정 2007; 장윤금 2007; 황은영 2008; 박영선 2008)가 대부분이었다. 그중 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구(김동숙 2006; 이은규 2006; 박윤정 2007 등)로 편중되어 있고, 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구(황은영 2008; 박영선 2008)는 상대적으로 미흡한 편이었다. 더욱이 운영주체 유형에 따른 민간위탁 공공도서관을 대상으로 한 연구는 전무한 실정이었다.

따라서 본 연구는 도서관 서비스 품질 평가 도구인 LibQUAL+를 단일 도서관이 아닌 운영주체 유형에 따른 민간위탁 공공도서관을 대상으로 최초로 적용함으로써 기존 연구와의 차별성을 갖고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 LibQUAL+

LibQUAL+는 이용자의 의견을 파악하고, 그 결과를 통해 개선점을 마련하는 웹 기반

(web-based)의 도서관 서비스 품질 평가도구이다. 이를 통해 서비스 품질 수준을 정확하게 파악하고 진단함으로써 도서관 운영의 효율성을 높이고, 궁극적으로는 이용자를 더욱 만족시킬 수 있는 우수한 서비스를 제공할 수 있다. 이것은 '학술 및 연구도서관 서비스 효율성에 관한 연구' 프로젝트 중 하나인 새로운 평가도구의 제안으로 시작되었다. 미국연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)가 주관하고 텍사스 A&M 대학교 도서관 연구팀과 공동으로 수행하여 1999년 말부터 2003년까지 연구되었다(Cook & Thompson 2000, 2001; Cook, Heath & Thompson 2002).

LibQUAL+의 목적¹⁾은 첫째, 다양한 서비스를 제공하여 도서관의 우수한 문화를 육성할 수 있는 계기를 마련한다. 둘째, 도서관 서비스 품질에 대한 이용자의 관점을 도서관이 잘 이해할 수 있도록 돕는다. 셋째, 도서관 이용자의 피드백을 체계적으로 수집하고 분석한다. 넷째, 도서관 간에 상호 비교할 수 있는 평가 정보를 제공한다. 다섯째, 도서관 서비스의 우수사례를 확인한다. 여섯째, 수집된 자료를 분석하고 적용할 수 있는 도서관 직원(사서)의 분석 능력을 증진한다. 이처럼 LibQUAL+는 도서관의 고유한 특성과 환경에 적합하도록 개발된 도서관 서비스 품질 평가도구로서 이용자 중심의 서비스 품질 평가, 도서관 서비스의 내용, 특성, 문제점, 개선방향 등을 파악할 수 있는 전략적 계획 수립의 토대, 동종 기관과의 비교 등의 측면에서 큰 의의가 있다(김윤실 2002).

2.1.1 서비스 품질 결정요인

LibQUAL+는 프로젝트 시작 전인 2000년(1999~2000년) 실험단계에서 시행한 연구를 통해 '서비스 영향력(Affect of Service)', '신뢰성(Reliability)', '정보 접근성(Access to Information)', '장서 구성(Provision of Physical Collection)', '도서관 장소(Library as Place)'와 같이 도서관 서비스 품질을 구성하는 결정요인을 발견하였으며(Cook & Heath 2001), 이것은 5가지 결정요인과 41개 항목으로 구성되었다. 2001년에는 5가지 결정요인과 56개 항목, 2002년에는 4가지 결정요인과 25개 항목, 2003년에는 3가지 결정요인과 22개 항목으로 최종 확정되었다. 이후 현재까지 '서비스 영향력(Affect of Service)', '정보 제어(Information Control)', '도서관 장소(Library as Place)'의 3가지 결정요인과 22개 항목으로 유지되고 있다(Cook & Thompson 2008).

'서비스 영향력' 요인은 SERVQUAL의 공감성, 반응성, 보증성, 신뢰성이 하나의 요인으로 통합된 것으로 도서관 직원(사서)의 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력 등을 의미한다. 즉 서비스를 제공하는 도서관 직원(사서)이 이용자에게 주는 신뢰성, 관심, 배려, 예의 바른 태도 등과 같은 서비스 수행 자세와 이용자의 정보요구에 대한 도서관 직원(사서)의 정확한 이해력, 충분한 지식 보유, 문제를 해결하는 능력 등과 같은 업무 수행 능력을 포괄하는 요인으로 총 9개의 항목으로 구성되어 있다. '정보 제어' 요인은 도서관이 제공하는 인쇄·전자 및 멀티미디어 자료 등의 유·무형적인 장서, 이에 접근하

1) LibQUAL+ Charting Library Service Quality. [cited 2012.5.3]. <<http://www.libqual.org/>>.

는 검색 도구의 편리성, 이용자 스스로 필요한 정보를 자신이 원하는 형태로 찾을 수 있도록 하는 도서관 지원을 포괄하는 요인으로 총 8개의 항목으로 구성되어 있다. '도서관 장소' 요인은 SERVQUAL의 유형성을 보완하고 확장시킨 개념으로 물리적인 장소를 넘어 이용자의 실제적인 요구를 수용할 수 있는 개인의 정보이용, 학습을 위한 장소, 도서관으로서의 상징적인 장소, 그룹 및 단체모임을 위한 장소 등을 포괄하는 요인으로 총 5개의 항목으로 구성되어 있다.

2.1.2 설문구성 및 평가방법

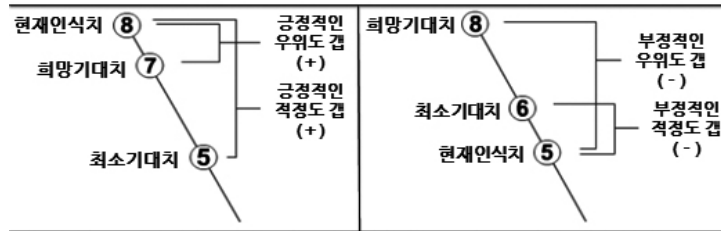
웹을 통해 이루어지는 LibQUAL+의 설문 조사는 3가지 결정요인에 속한 22개 항목뿐만 아니라 LibQUAL+의 연구팀이 제시한 100여 개 이상의 항목 중 해당 도서관의 환경에 필요한 항목 5개를 선택하여 추가할 수 있다. 그 외 일반적인 도서관 서비스 만족도 관련 3개 항목과 도서관 이용 패턴 관련 3개 항목으로 구성되어 있다. 또한, 도서관 서비스에 대한 이용자 자신의 의견을 자유롭게 제시할 수 있는 의견란 (comments box)이 있어 이를 통해 이용자의 의견을 정확히 파악하여 도서관 서비스 품질을 평가하고, 그에 따른 개선점을 마련할 수 있다는 것이 특징이다.

LibQUAL+는 도서관으로서 기본적으로 제공하고 갖추어야 한다고 생각하는 이용자의 사전 기대와 이용자가 실제로 이용하면서 경험한 해당 도서관 서비스에 대한 인식 사이의 차이를 비교 분석함으로써 서비스 품질을 평가할 수 있다. 또한, 각 수준 간의 갭(gap) 분석을 통해 불만족한 상태라면 이러한 갭이 발생하는 원인을 찾아 문제점을 파악하여 이용자 만족도 향상과

서비스 품질 개선을 위한 방안을 제시할 수 있다. 평가방법은 각 결정요인에 속한 항목에 대해 '최소 서비스 수준(minimum service level)', '희망 서비스 수준(desired service level)', '인식된 서비스 수준(perceived service level)'을 9점 리커트 척도로 설문 조사하고, 각 수준 간의 갭 분석을 통해 서비스 품질을 평가한다. '최소 서비스 수준'과 '희망 서비스 수준'은 도서관으로서 기본적으로 제공하고 갖추어야 한다고 생각하는 이용자의 사전 기대를 말하며, '최소 서비스 수준'은 도서관 서비스에 대해 이용자가 받아들일 수 있는 최소 서비스 수준을 의미하고, '희망 서비스 수준'은 도서관 서비스에 대해 이용자가 원하고 바라는 희망 서비스 수준을 의미한다. 마지막으로 '인식된 서비스 수준'이란 이용자가 실제로 이용하면서 경험한 해당 도서관 서비스에 대한 인식된 서비스 수준을 의미한다.

1) 갭 분석

'최소 서비스 수준', '희망 서비스 수준', '인식된 서비스 수준' 간의 갭을 분석하기 위해서는 우선 각 수준의 측정값인 '최소기대치(minimum scores)', '희망기대치(desired scores)', '현재인식치(perceived scores)'의 관계를 이해해야 한다. LibQUAL+에서는 최소기대치와 희망기대치 사이의 영역을 '허용범위(zone of tolerance)'로 정의하고, 그 허용범위 아래에 위치하고 있는 요인들의 원인을 찾아 문제 해결 방법을 제시하여 도서관 서비스 품질을 항상 최적의 상태로 유지할 수 있도록 한다. 일반적으로 현재 인식치는 허용범위 내의 영역인 최소기대치보다 높고 희망기대치보다 낮은 경우가 많지만, <그림 1>과 같이 현재인식치가 희망기대치보



〈그림 1〉 LibQUAL+ 갭 분석의 예

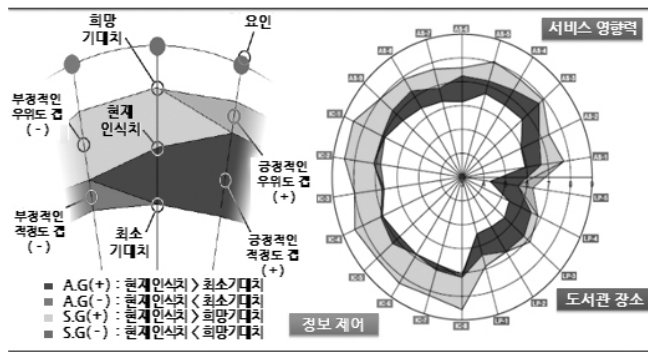
출처: Learn to Read LibQUAL+ Chart. [cited 2012.5.3]. <<http://old.libqual.org/Information/Tools/index.cfm>>.

다 높거나 최소기대치보다 낮은 경우도 있다. 또한, LibQUAL+는 도서관 서비스에 대한 각 수준 간의 차이에 따라 '적정도 갭(Adequacy Gap: ±)'과 '우위도 갭(Superiority Gap: ±)'이 존재한다. 적정도 갭이란 현재인식치와 최소기대치의 차이를 의미하며, 현재인식치가 최소기대치보다 높은 경우인 '긍정적인 적정도 갭(Positive Adequacy Gap: +)'과 현재인식치가 최소기대치보다 낮은 경우인 '부정적인 적정도 갭(Negative Adequacy Gap: -)'으로 나타난다. 또한, 우위도 갭이란 현재인식치와 희망기대치의 차이를 의미하며, 현재인식치가 희망기대치보다 높은 경우인 '긍정적인 우위도 갭(Positive Superiority Gap: +)'과 현재인식치가 희망기대치보다 낮은 경우인 '부정적인 우위도 갭(Negative Superiority Gap: -)'으로 나타난다. 이처럼 LibQUAL+는 각 수준 간의 갭 분석을 통해 서비스 품질을 평가할 수 있으며, 부정적인 적정도 갭(-)의 차이가 작을수록, 긍정적인 우위도 갭(+)이 클수록 우수한 서비스를 제공하는 도서관이라고 볼 수 있다.

2) 레이더 차트(radar chart) 분석

radar chart에서는 3가지 결정요인과 22개 항목에 대한 설문조사의 집계 결과를 확인할

수 있다. 각 축은 하나의 항목을 나타내고, 축의 바깥 지점에 항목의 식별번호가 표기되며, 축 위에 도서관 서비스에 대한 이용자의 '최소 서비스 수준', '희망 서비스 수준', '인식된 서비스 수준'을 표시할 수 있다. 또한, 각 수준 간의 갭에 따라 파란색, 빨간색, 초록색, 노란색으로 표시된다(〈그림 2〉 참조). 첫째, '파란색' 영역은 긍정적인 적정도 갭(+)으로 현재인식치가 최소기대치보다 높은 경우를 의미한다. 이 경우 도서관 서비스는 이용자가 기대하는 최소 서비스 수준을 만족시키고 있는 것으로 볼 수 있다. 둘째, '빨간색' 영역은 부정적인 적정도 갭(-)으로 현재인식치가 최소기대치보다 낮은 경우를 의미한다. 이 경우 도서관 서비스는 이용자가 기대하는 최소 서비스 수준을 만족시키지 못하고 있으므로 서비스 개선이 필수적으로 요구된다. 셋째, '초록색' 영역은 긍정적인 우위도 갭(+)으로 현재인식치가 희망기대치보다 높은 경우를 의미한다. 이 경우 도서관 서비스는 매우 우수한 품질로 제공되고 있으며, 이용자가 최상의 만족을 느끼는 가장 이상적인 서비스 수준으로 볼 수 있다. 마지막으로 '노란색' 영역은 부정적인 우위도 갭(-)으로 현재인식치가 희망기대치보다 낮은 경우를 의미한다. 이 경우 도서관 서비스는 이용자가 기대하는



〈그림 2〉 radar chart의 예

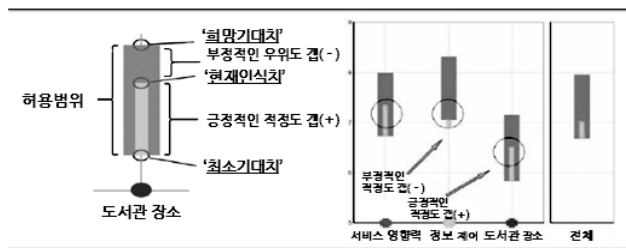
출처: Selena Killick, 2008. Using LibQUAL+. Presented at the Introduction to LibQUAL+ workshop in Paris, France, January 28. [cited 2012.5.3].
 http://www.libqual.org/Publications/results.cfm

희망 서비스 수준으로 도달하기 위하여 그 차이를 좁혀가도록 노력해야 하며, 이에 따른 지속적인 평가와 서비스 개선이 이루어져야 한다.

3) 바 차트(bar chart) 분석

bar chart에서는 도서관 서비스에 대한 이용자의 최소기대치와 희망기대치 사이의 영역인 '허용범위(Zone of Tolerance, 회색 영역)'를 확인할 수 있으며, 항목별 혹은 요인별로 분석할 수 있다. bar chart는 이용자의 현재인식치(주황색 영역)가 이 허용범위 내에 위치하는지,

또는 그 밖에 위치하는지에 따라 앞서 제시한 4가지 갭이 생성된다. 〈그림 3〉에서 제시하고 있는 bar chart의 예를 살펴보면 '도서관 장소' 요인에서의 현재인식치는 최소기대치와 희망기대치 사이에 위치하고 있으므로 긍정적인 적정도 갭(+)과 부정적인 우위도 갭(-)이 나타나고 있다. 이 경우 도서관 서비스는 이용자가 기대하는 최소 서비스 수준을 만족시키고 있으나 희망 서비스 수준에는 이르지 못하고 있음을 확인할 수 있다.



〈그림 3〉 bar chart의 예(요인별)

출처: Selena Killick, 2008. Using LibQUAL+. Presented at the Introduction to LibQUAL+ workshop in Paris, France, January 28. [cited 2012.5.3].
 http://www.libqual.org/Publications/results.cfm

3. 연구방법

3.1 표본의 선정

본 연구는 서울시에 소재한 민간위탁 공공도

서관의 운영주체 유형을 크게 공단, 문화원, 재단, 대학교로 구분하고, 각각에 속한 공공도서관 1개관씩을 선정, 총 4개관을 표본도서관으로 선정하였다(〈표 1〉 참조). 선정기준은 한국도서관협회에서 발간하는 『2007 한국도서관연

〈표 1〉 서울시 공공도서관 위탁 운영 현황²⁾

번호	도서관명	운영주체 유형				운영주체
		공단	문화원	재단	대학교	
1	중랑구립정보도서관	○				중랑구시설관리공단
2	성동구립도서관	○				성동구도시관리공단
3	금천구립정보도서관		○			금천문화원
4	광진정보도서관	○				광진시설관리공단
5	강북문화정보센터	○				강북도시관리공단
6	강북청소년문화정보센터	○				강북도시관리공단
7	은평구립도서관			○		사회복지법인 인덕원
8	도봉문화정보센터		○			도봉문화원
9	성북정보도서관	○				성북도시관리공단
10	관악문화관·도서관		○			관악문화원
11	아리랑정보도서관	○				성북도시관리공단
12	노원어린이도서관				○	서울여자대학교
13	구로꿈나무도서관	○				구로시설관리공단
14	논현도서관			○		(사)작은도서관만드는사람들
15	대치도서관			○		(사)작은도서관만드는사람들
16	청담도서관			○		(사)작은도서관만드는사람들
17	술샘문화정보센터	○				강북도시관리공단
18	서대문구립이진아기념도서관	○				서대문구도시관리공단
19	거마도서정보센터	○				송파구시설관리공단
20	중랑구립면목정보도서관	○				중랑구시설관리공단
21	구립서초어린이도서관			○		영화교회
22	논현문화정보마당			○		(사)작은도서관만드는사람들
23	정다운도서관			○		(사)작은도서관만드는사람들
24	즐거운도서관			○		(사)작은도서관만드는사람들
25	행복한도서관			○		(사)작은도서관만드는사람들
26	성동구립금호도서관	○				성동구도시관리공단
27	동대문구정보문화도서관			○		책임는사회문화재단
28	노원정보도서관				○	서울여자대학교
29	글빛정보도서관		○			관악문화원
30	봉천2동작은도서관		○			관악문화원
31	서초어린이책마을			○		(재)서울가톨릭청소년회
계	31개관	13개관	5개관	11개관	2개관	

출처: 한국도서관협회, 2007, 『2007 한국도서관연감』, 서울: 한국도서관협회, 413-424.

2) 『2007 한국도서관연감(기간: 2006년 1월 1일~12월 31일)』 자료를 재정리함.

〈표 2〉 표본도서관 현황

현황		표본도서관		A도서관	B도서관	C도서관	D도서관
		운영주체		공단	문화원	재단	대학교
시설 규모	건물(㎡)		5,106		3,111	3,094	6,526
	좌석수	열람실	420		324	-	373
		자료실	173		214	275	396
	컴퓨터수		24		65	122	70
자료	도서(인쇄자료)		101,513		65,148	56,940	54,959
	연속간행물(종)		157		130	400	173
	비도서자료		17,438		10,539	21,112	10,180
직원(사서/총원)		14/29		3/20	13/17	13/19	
'06운영예산자료구입비 / 총운영비(단위:천원)		89,000 / 1,256,127		108,500 / 1,019,306	22,050 / 879,605	135,540 / 1,467,744	
이용자수		1,368,546		491,724	481,742	908,785	
평생교육프로그램수		79		32	52	31	
개관년도		1999		2001	2006	2006	

출처: 한국도서관협회, 2007. 『2007 한국도서관연감』. 서울: 한국도서관협회, 413-424.
 대통령 소속 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부 도서관 정보정책기획단, 2008. 『2008 전국 도서관 운영평가 결과보고서』. 서울: 대통령 소속 도서관정보정책위원회, 220-230.

감』(기간: 2006년 1월 1일~12월 31일)과 대통령소속 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부 도서관정보정책기획단에서 실시한 『2008 전국 도서관 운영평가 결과보고서』 공공도서관 평가 그룹핑 결과에 나타난 통계 현황을 바탕으로 시설규모, 자료, 직원, 예산 등을 고려하였다. 표본도서관의 실명은 사용하지 않았으며, 임의로 공단에서 운영하는 공공도서관을 A도서관, 문화원에서 운영하는 공공도서관을 B도서관, 재단에서 운영하는 공공도서관을 C도서관, 대학교에서 운영하는 공공도서관을 D도서관으로 표기하였다. 선정된 각 표본도서관의 현황은 〈표 2〉와 같다.

3.2 설문구성

국내 선행연구의 대부분은 도서관으로서 기

본적으로 제공하고 갖추어야 한다고 생각하는 이용자의 사전 기대 수준을 의미하는 '최소 서비스 수준'과 '희망 서비스 수준', 그리고 이용자가 실제로 이용하면서 경험한 해당 도서관 서비스에 대한 '인식된 서비스 수준'을 함께 묻는 3단 구성 방식의 어려움과 복잡함을 지적하고(강희일, 정용길 2002; 이은규 2006; 황은영 2008), 이용자의 이해를 돕기 위하여 3단 구성의 순서를 '최소-현재-희망' 서비스 수준의 순서로 설문지를 구성하였다(김동숙 2006; 이은규 2006; 곽윤정 2007). 본 연구의 예비조사 역시 이러한 선행연구를 바탕으로 3단 구성의 순서를 '최소-현재-희망' 서비스 수준의 순서로 설문지를 구성하였다. 그러나 예비조사 실시 및 결과 분석 과정에서 이러한 3단 구성의 순서는 오히려 이용자로 하여금 현재인식치를 최소 기대치와 희망기대치 사이에서 평가하도록 유

도하는 문제점을 발견하였다. 또한, 최소기대치와 희망기대치는 도서관으로서 기본적으로 제공하고 갖추어야 한다고 생각하는 이용자의 사전 기대 수준을 의미하는 '최소 서비스 수준'과 '희망 서비스 수준'임에도 불구하고, 이용자가 실제로 이용하면서 경험한 해당 도서관 서비스에 대한 '최소 서비스 수준'과 '희망 서비스 수준'으로 평가하는 문제점을 발견하였다. 따라서 본 연구에서는 3단 구성의 순서를 LibQUAL+ 본래의 '최소-희망-현재' 서비스 수준의 순서

로 설문지를 수정하고, 최소기대치와 희망기대치의 의미를 도서관으로서 기본적으로 제공하고 갖추어야 한다고 생각하는 이용자의 사전 기대 수준이라고 명시하였다.

본 연구의 설문지는 LibQUAL+ 3가지 결정요인('서비스 영향력', '정보 제어', '도서관 장소')의 22개 항목을 기본적으로 그대로 적용하되, 공공도서관에 적합하도록 일부 단어나 내용을 수정·보완하였으며(〈표 3〉 참조), 9점 리커트 척도를 이용하였다. 앞서 설명한 바와 같

〈표 3〉 LibQUAL+의 결정요인과 항목

결정요인	항목
서비스 영향력	AS-1 도서관 직원(사서)은 이용자에게 신뢰감을 준다
	AS-2 도서관 직원(사서)은 이용자 개개인에 대해 관심을 가지고 있다
	AS-3 도서관 직원(사서)은 이용자에게 공손하고 예의바르다
	AS-4 도서관 직원(사서)은 이용자의 질문에 대해 신속하게 답변할 준비가 되어 있다
	AS-5 도서관 직원(사서)은 이용자의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식을 가지고 있다
	AS-6 도서관 직원(사서)은 이용자 입장에서 이용자를 돕고자 한다
	AS-7 도서관 직원(사서)은 이용자의 정보요구에 대해 정확하게 이해하고 있다
	AS-8 도서관 직원(사서)은 이용자를 도우려는 적극적인 태도를 가지고 있다
	AS-9 도서관 직원(사서)은 이용자가 가진 문제를 해결할 수 있는 충분한 능력이 있다
정보 제어	IC-1 도서관은 집, 사무실 등에서도 자유롭게 이용할 수 있는 전자자원을 제공한다(전자저널(E-Journal), 전자책(E-Book), 학술DB 등)
	IC-2 도서관 홈페이지는 필요한 정보의 소재지를 쉽게 찾을 수 있도록 안내한다
	IC-3 도서관은 필요한 인쇄자료를 충분히 소장하고 있다(단행본, 연속간행물, 참고도서, 학위논문 등)
	IC-4 도서관은 필요한 전자 및 멀티미디어 자료를 충분히 소장하고 있다(전자저널(E-Journal), 전자책(E-Book), 학술DB, DVD, Videotape, CD 등)
	IC-5 도서관은 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 최신 장비를 보유하고 있다(자료검색대, 컴퓨터, 복사기, 프린터 등)
	IC-6 도서관은 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 검색 도구를 제공한다(도서관정보검색시스템, 온라인열람목록 등)
	IC-7 도서관은 이용자 혼자서도 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 정보서비스를 제공한다(이용자교육, 안내문, 표지판 등)
	IC-8 도서관은 필요한 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장하고 있다(정기적으로 간행되는 인쇄 및 전자형태의 신문, 잡지, 학술지 등)
도서관 장소	LP-1 도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 장려하는 장소를 제공한다
	LP-2 도서관은 이용자의 개별적인 정보이용, 학습 등에 필요한 조용한 장소를 제공한다
	LP-3 도서관은 이용하기 쉽고 편리한 곳에 위치하고 있다
	LP-4 도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 위해 거쳐야 하는 관문으로서 의미를 갖는 장소이다
	LP-5 도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 위한 그룹·단체모임 장소를 제공한다(세미나실, 스티디룸 등)

이 각 항목에 대한 3단 구성의 순서는 도서관으로서 기본적으로 제공하고 갖추어야 한다고 생각하는 이용자의 사전 기대 수준을 의미하는 '최소 서비스 수준'과 '희망 서비스 수준', 그리고 이용자가 실제로 이용하면서 경험한 해당 도서관 서비스에 대한 '인식된 서비스 수준'의 순서로 구성하였다.

3.3 설문지의 배포와 회수

본 연구의 설문은 2008년 11월 13일 D도서관, 11월 14일 A도서관, 11월 15일 C도서관, 11월 16일 B도서관을 직접 방문하여 설문조사를 시행하였다. 설문대상은 조사당일 각 표본도서관을 이용한 이용자 가운데 100명을 할당표본추출법(quota sampling method)을 적용하여 성별, 연령별로 표본을 구성하였다. 표본의 대표성을 높이기 위하여 도서관 시설 전체를 직접 돌아다니며 설문응답을 의뢰하였으며, 설문지의 회수율을 높이기 위하여 응답시간을 기다렸다가 그 자리에서 바로 회수하였다. 설문지는 표본도서관별로 100부씩 총 400부를 배포하였고, 설문지를 회수한 결과 400부(100%) 모두 회수되었다. 그중 부분적으로 표기가 누락되었거나, 잘못 표기된 설문지, 응답이 불성실한 설문지 총 93부는 제외하였다. 따라서 유효한 설문지는 A도서관 73부(73%), B도서관 75부(75%), C도서관 74부(74%), D도서관 85부(85%)로 총 307부(76.8%)가 회수되었다.

4. LibQUAL+ 결과 분석 및 개선방안

4.1 인구통계학적 분석

표본도서관 4개관의 307명 전체 응답자 중 성별로 살펴보면 여자 158명(51%), 남자 149명(49%) 순으로 여자가 다소 많으나 대체로 고른 분포를 나타내고 있다. 성별에 따른 응답자의 분포는 A도서관의 경우 남자 40명(55%), 여자 33명(45%) 순으로, B도서관의 경우 남자 40명(53%), 여자 35명(47%) 순으로, C도서관의 경우 여자 39명(53%), 남자 35명(47%) 순으로, D도서관의 경우 여자 51명(60%), 남자 34명(40%) 순으로 나타났다. 연령별로 살펴보면 20대 123명(40%), 30대 85명(28%), 40대 58명(19%), 10대 41명(13%) 순으로 20대 응답자가 가장 많았다. 연령에 따른 응답자의 분포는 A도서관의 경우 20대 31명(42%), 30대 19명(26%), 40대 15명(21%), 10대 8명(11%) 순으로, B도서관의 경우 20대 34명(45%), 30대 22명(29%), 10대 10명(13%), 40대 9명(12%) 순으로, C도서관의 경우 20대 30명(41%), 30대 19명(26%), 10대 16명(22%), 40대 9명(12%) 순으로, D도서관의 경우 20대 28명(33%), 30대 25명(29%), 40대 25명(29%), 10대 7명(8%) 순으로 나타났다. 학력별로 살펴보면 대학(원) 졸업 이상 162명(53%), 대학(원) 재학 79명(26%), 중·고등학교 재학 45명(15%), 고등학교 졸업 21명(7%) 순으로 대학(원) 졸업 이상의 응답자가 가장 많았다. 학력에 따른 응답자의 분포는 A도서관의 경우 대학(원) 졸업 이상 35명(48%), 대학(원) 재학 27명(37%), 중·

고등학교 재학 8명(11%), 고등학교 졸업 3명(4%) 순으로, B도서관의 경우 대학(원) 졸업 이상 45명(60%), 대학(원) 재학 18명(24%), 중·고등학교 재학 10명(13%), 고등학교 졸업 2명(3%) 순으로, C도서관의 경우 대학(원) 졸업 이상 37명(50%), 대학(원) 재학 20명(27%), 중·고등학교 재학 17명(23%) 순으로, D도서관의 경우 대학(원) 졸업 이상 45명(53%), 대학(원) 재학 15명(18%), 고등학교 졸업 15명(18%), 중·고등학교 재학 10명(12%) 순으로 나타났다. 직업별로 살펴보면 대학(원)생 80명(26%), 전문직 55명(18%), 기타 50명(16%), 주부 47명(15%), 중·고등학생 46명(15%), 생산·사무직 29명(9%) 순으로 대학(원)생의 응답자가 가장 많았다. 직업에 따른 응답자의 분포는 A도서관의 경우 대학(원)생 27명(37%), 기타 13명(18%), 주부 10명(14%), 전문직 10명(14%), 중·고등학생 9명(12%), 생산·사무직 4명(5%) 순으로, B도서관의 경우 대학(원)생 21명(28%), 전문직 13명(17%), 생산·사무직 12명(16%), 기타 12명(16%), 중·고등학생 10명(13%) 순으로, C도서관의 경우 전문직 19명(26%), 중·고등학생 17명(23%), 대학(원)생 17명(23%), 기타 8명(11%), 주부 7명(9%), 생산·사무직 6명(8%) 순으로, D도서관의 경우 주부 23명(27%), 기타 17명(20%),

대학(원)생 15명(18%), 전문직 13명(15%), 중·고등학생 10명(12%), 생산·사무직 7명(8%) 순으로 나타났다.

4.2 LibQUAL+ 분석

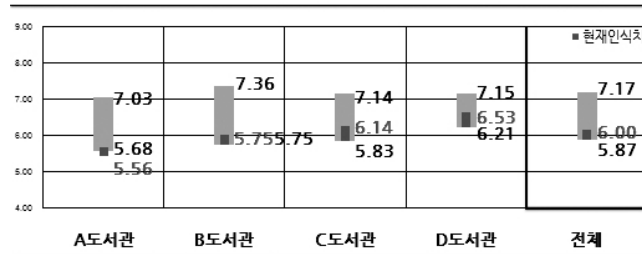
본 연구에서는 도서관 서비스에 대한 기대 수준의 측정값인 최소기대치의 평균값을 M.M (Minimum scores Mean), 희망기대치의 평균값을 D.M(Desired scores Mean), 현재인식치의 평균값을 P.M(Perceived scores Mean)이라 표기하였다. 또한, 현재인식치와 최소기대치의 차이인 적정도 갭(Adequacy gap: ±)의 평균값은 A.M(Adequacy gap scores Mean)이라 표기하고, 현재인식치와 희망기대치의 차이인 우위도 갭(Superiority gap: ±)의 평균값은 S.M(Superiority gap scores Mean)이라 표기하였다.

4.2.1 전체 표본도서관

〈표 4〉는 전체 표본도서관의 서비스 품질 평가 결과를 제시하고 있으며, 〈그림 4〉는 그 결과를 바탕으로 구성한 bar chart이다. 우선 전체 표본도서관의 서비스 품질 평가 결과를 분석하면 현재인식치(P.M=6.00)는 최소기대치(M.M=5.87)와 희망기대치(D.M=7.17) 사이

〈표 4〉 전체 표본도서관 서비스 품질 평가 결과

표본도서관	M.M	D.M	P.M	A.M	S.M
A도서관	5.68	7.03	5.56	-0.11	-1.47
B도서관	5.75	7.36	5.75	0.00	-1.61
C도서관	5.83	7.14	6.14	0.31	-1.00
D도서관	6.21	7.15	6.53	0.31	-0.62
전체	5.87	7.17	6.00	0.12	-1.18



〈그림 4〉 전체 표본도서관 서비스 품질 평가 bar chart

에 위치하고 있으므로 긍정적인 적정도 갭(A.M=0.12)과 부정적인 우위도 갭(S.M=-1.18)을 확인할 수 있다. 따라서 전체 표본도서관의 서비스 품질은 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준(A.M=0.12)은 만족시키고 있으나 이용자들의 희망 서비스 수준(S.M=-1.18)에는 이르지 못하고 있다.

이를 세부적으로 분석하면 적정도 갭(±)은 C·D도서관(A.M=0.31), B도서관(A.M=0.00) 순으로 긍정적인 적정도 갭(+)을 확인할 수 있고, A도서관(A.M=-0.11)에서 부정적인 적정도 갭(-)을 확인할 수 있다. 즉 B, C·D도서관은 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으나 A도서관은 만족시키지 못하고 있다. 다음 우위도 갭(±)은 모두 음수(-) 값으로 B도서관(S.M=-1.61), A도서관(S.M=-1.47), C도서관(S.M=-1.00), D도서관(S.M=-0.62) 순으로 부정적인 우위도 갭

(-)을 확인할 수 있으며, 도서관 서비스에 대해 이용자들이 원하고 바라는 희망 서비스 수준으로 도달하기 위하여 그 차이를 좁혀가도록 해야 한다.

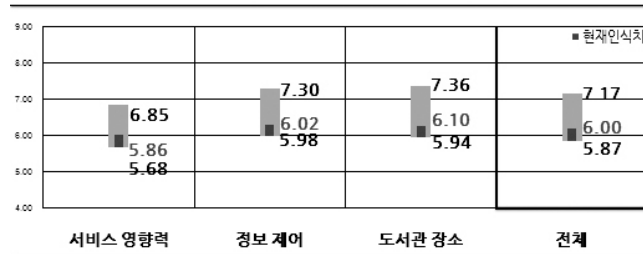
이상 살펴본 바와 같이 민간위탁 공공도서관의 서비스 품질은 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으나 이용자들의 희망 서비스 수준에는 이르지 못하고 있다. 따라서 이용자의 다양한 정보 요구와 도서관의 환경변화에 적극적으로 대처하고, 지속적인 평가와 개선을 통하여 우수한 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

4.2.2 요인 및 항목별

〈표 5〉는 전체 표본도서관 서비스 품질의 '요인별'에 대한 결과를 제시하고 있으며, 〈그림 5〉는 그 결과를 바탕으로 구성한 bar chart이다. 전체 표본도서관 서비스 품질의 '요인별' 결과

〈표 5〉 전체 표본도서관 서비스 품질 '요인별' 결과

요인	M.M	D.M	P.M	A.M	S.M
서비스 영향력	5.68	6.85	5.86	0.18	-0.99
정보 제어	5.98	7.30	6.02	0.03	-1.29
도서관 장소	5.94	7.36	6.10	0.16	-1.25
전체	5.87	7.17	6.00	0.12	-1.18



〈그림 5〉 전체 표본도서관 서비스 품질 '요인별' bar chart

를 분석하면 적정도 갭(±)은 모두 양수(+) 값으로 서비스 영향력(A.M=0.18), 도서관 장소(A.M=0.16), 정보 제어(A.M=0.03) 순으로 긍정적인 적정도 갭(+)을 확인할 수 있으며, 그 값이 클수록 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준을 더욱 만족시키고 있다고 볼 수 있다. 다음 우위도 갭(±)은 모두 음수(-) 값으로 정보 제어(S.M=-1.29), 도서관 장소(S.M=-1.25), 서비스 영향력(S.M=-0.99) 순으로 부정적인 우위도 갭(-)을 확인할 수 있으며, 도서관 서비스에 대해 이용자들이 원하고 바라는 희망 서비스 수준으로 도달하기 위하여 그 차이를 좁혀가도록 해야 한다.

'요인별' 분석결과 민간위탁 공공도서관의 서비스 품질은 전체적으로 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으나 그중 정보 제어(A.M=0.03) 요

인은 다소 낮은 수준이었다. 따라서 도서관의 유·무형적인 장서와 이에 접근하는 도구의 편리성 및 도서관의 지원 등에 관한 서비스 품질을 향상시킬 수 있도록 노력해야 한다.

1) 서비스 영향력

'서비스 영향력' 요인의 분석결과 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.53), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.33) 순으로 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.08), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.05) 순으로 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 따라서 민간위탁 공공도서관 직원(사서)은 이용자에게 더욱 우수한 서비스를 제공하기 위하여 전문직으로서의 직무에 최선을 다하고, 서비스 수행 자세와

〈표 6〉 '서비스 영향력' 요인 결과

표본도서관	M.M	D.M	P.M	A.M	S.M
A도서관	5.54	6.70	5.46	-0.08	-1.24
B도서관	5.52	7.00	5.47	-0.05	-1.52
C도서관	5.65	6.73	6.18	0.53	-0.55
D도서관	6.00	6.96	6.33	0.33	-0.63
전체	5.68	6.85	5.86	0.18	-0.99

업무 수행 능력을 향상시켜야 한다. 또한, 도서관 경영자는 직원(사서)의 능력을 제고시킬 수 있는 다양한 교육과 환경을 조성하고 관심을 기울여야 한다.

① 'AS-1' 항목(도서관 직원(사서)의 신뢰성)
재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.76), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.47), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.32), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.03) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 모두 만족시키고 있는 것을 확인할 수 있다. 공공도서관은 직원(사서)의 태도와 능력에 따라 해당 도서관의 이미지와 신뢰도가 크게 좌우된다. 따라서 민간위탁 공공도서관의 직원(사서)은 이용자와의 상호작용 과정에서 직면하게 되는 여러 가지 상황이나 문제 속에서 신뢰감을 줄 수 있는 태도와 능력을 갖추어야 한다.

② 'AS-2' 항목(도서관 직원(사서)의 이용자에 대한 관심)
재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.30), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.29), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.19) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.51)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A도서관의 직원(사서)은 이용자 개개인의 서로 다른 정보요구와 특성, 취향 등에 개별적인 주의와 관심을 기울임으로써 그에 알맞은 서비스를 제공해야 한다.

③ 'AS-3' 항목(도서관 직원(사서)의 예의 바른 태도)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.55), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.19) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.25), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.01) 순으로 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A, B도서관의 직원(사서)은 이용자의 입장에서 생각하고 행동하며, 공손하고 예의 바른 태도로 서비스를 제공하도록 노력해야 한다.

④ 'AS-4' 항목(도서관 직원(사서)의 응답 태도)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.45), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.35), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.21) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.11)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A도서관의 직원(사서)은 자신의 업무 분야에 대해 전문가가 되어 이용자의 궁금한 사항이나 질문에 신속하게 답변할 수 있도록 준비된 자세를 가져야 한다.

⑤ 'AS-5' 항목(도서관 직원(사서)의 지식 보유)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.47), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.31), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.05), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.04) 순으로 이

용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 모두 만족시키고 있는 것을 확인할 수 있다. 따라서 민간위탁 공공도서관의 직원(사서)은 이용자의 다양한 정보요구에 대처할 수 있도록 정보를 수집하고, 전문지식을 축적하여 더욱 우수한 서비스를 제공하도록 노력해야 한다.

⑥ 'AS-6' 항목(도서관 직원(사서)의 이용자 입장에서 도우려는 의지)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.34), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.26), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.01) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.45)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 B도서관의 직원(사서)은 이용자의 정보요구가 무엇인지를 파악하여 항상 이용자 입장에서 그들을 돕기 위한 적극적인 자세와 의지를 가져야 한다.

⑦ 'AS-7' 항목(도서관 직원(사서)의 정보요구에 대한 이해력)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.73), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.53), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.18) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.24)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 B도서관의 직원(사서)은 해당 도서관의 서비스를 신속하게 개선할 수 있도록 이용자의 정보요구를 적극적으로 수용하여 그에 대한 정확한 이

해력을 증진시켜야 한다.

⑧ 'AS-8' 항목(도서관 직원(사서)의 적극적인 태도)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.62), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.25) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.29), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.26) 순으로 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A, B도서관의 직원(사서)은 지식과 정보를 원하는 이용자를 돕기 위하여 적극적이고 자발적인 태도를 보여야 한다.

⑨ 'AS-9' 항목(도서관 직원(사서)의 문제해결 능력)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.57), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.31), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.03) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.10)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A도서관의 직원(사서)은 이용자 중심의 서비스를 제공하는 데 중점을 두고, 여러 가지 형태로 발생하는 다양한 종류의 문제를 효과적으로 해결할 수 있는 전문성과 능력을 갖추어야 한다.

2) 정보 제어

'정보 제어' 요인의 분석결과 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.25), 대학교에서 운영하는

〈표 7〉 '정보 제어' 요인 결과

표본도서관	M.M	D.M	P.M	A.M	S.M
A도서관	5.76	7.11	5.44	-0.32	-1.67
B도서관	5.85	7.51	5.83	-0.03	-1.68
C도서관	5.95	7.33	6.20	0.25	-1.13
D도서관	6.37	7.26	6.60	0.22	-0.67
전체	5.98	7.30	6.02	0.03	-1.29

는 D도서관(A.M=0.22) 순으로 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.32), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.03) 순으로 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 따라서 민간위탁 공공도서관은 이용자에게 더욱 우수한 서비스를 제공하기 위하여 이용자의 지식과 정보요구에 관련된 인쇄·전자 및 멀티미디어 자료 등의 다양한 유·무형적인 장서를 확보해야 한다. 또한, 정보 접근에 있어서도 이용자 스스로 필요한 정보를 자신이 원하는 형태로 편리하게 찾을 수 있도록 컴퓨터, 복사기, 프린터 등과 같은 최신 장비의 보유뿐만 아니라 이용자교육, 각종 안내 등을 지원할 수 있어야 한다.

① 'IC-1' 항목(어디서든 이용 가능한 전자 자료의 제공)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.57), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.29), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.26) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있다. 하지만, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.18)의 경우 도서관 홈페이지를 통해 전자책(E-Book), 사이버 강좌(E-Learning)를 실시하고 있음에도 불구하고, 이용자들이 기

대하는 최소 서비스 수준을 만족시키지 못하고 있음을 확인할 수 있다. 최근 공공도서관에서 전자자료의 역할이 커짐에 따라 원하는 자료를 언제 어디서나 쉽게 이용하고자 하는 요구가 높아지고 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A도서관은 이용자에게 전자저널(E-Journal), 전자책(E-Book), 학술DB 등과 같은 각종 전자자료에 대해 적극적인 홍보 및 안내를 함으로써 관심을 유도하고, 전자자료 이용의 활성화를 위하여 노력해야 한다.

② 'IC-2' 항목(도서관 홈페이지의 편리성)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.33), 문화원에서 운영하는 B도서관과 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.27) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.32)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 오늘날 인터넷의 급격한 성장과 발전에 따라 공공도서관은 이용자가 도서관에 직접 방문하지 않고도 도서관 홈페이지를 통해 필요한 정보의 소재지를 쉽게 찾을 수 있도록 안내하고 있다. 이처럼 도서관 홈페이지를 통해 정보를 스스로 검색하는 것이 보편화 되면서 이용자는 시간과 공간의 제약 없이 접근 및 이용이 가능하고, 정보요구를 스스로 해결할 수 있다. 따라

서 A도서관은 이용자의 편의성을 높이기 위한 도서관 홈페이지 메뉴구성과 특징 및 이용방법 등을 자세하게 안내하고, 자관에 적합한 여러 가지 방안을 강구해야 한다.

③ 'IC-3' 항목(인쇄자료의 소장)

문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.73), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.62), 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=-0.55), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=-0.08) 순으로 서비스 개선이 모두 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 민간위탁 공공도서관이 건립된 지 얼마 되지 않아 상대적으로 인쇄자료가 부족한 것으로 볼 수 있기 때문에(〈표 2〉 참조) 이용자의 관심주제, 독서성향, 이용형태를 분석하고 고려하여 그들의 정보요구를 만족시킬 수 있는 단행본, 연속간행물, 참고도서, 학위논문 등과 같은 양질의 인쇄자료를 지속적으로 확충해야 한다.

④ 'IC-4' 항목(전자 및 멀티미디어 자료의 소장)

대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.21)은 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.68), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.40), 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=-0.07) 순으로 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 과거 공공도서관은 인쇄자료가 주종을 이루었지만, 최근에는 인터넷의 활성화와 다양한 정보매체의 등장으로 전자저널(E-Journal), 전자책(E-Book), 학술DB, DVD, Videotape, CD 등과 같은 전자 및 멀티미디어

자료가 급증하고 있다. 이것은 시간과 공간의 제약 없이 이용할 수 있는 장점 때문에 인쇄자료보다 더 선호되고 있다. 따라서 A, B, C도서관은 앞서 언급한 'IC-3' 항목의 인쇄자료 확충과 마찬가지로 이용자의 관심주제, 독서성향, 이용형태를 분석하고 고려하여 양질의 전자 및 멀티미디어 자료를 확충해야 한다.

⑤ 'IC-5' 항목(최신 장비의 보유)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.35), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.20), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.00) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.42)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A도서관은 이용자가 필요한 정보에 더욱 쉽고 편리하게 접근할 수 있도록 자료검색대, 컴퓨터, 복사기, 프린터 등과 같은 최신 장비를 보유함으로써 편의를 제공해야 한다.

⑥ 'IC-6' 항목(검색 도구의 제공)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.46), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.29), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.15) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.04)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 아무리 훌륭하고 다양한 자료를 소장하고 있다 해도 검색할 수 있는 도서관 정보검색시스템, 온라인열람목록 등과 같은 적합한 도구가 없다면 소장 자료를 유용하게 이용할 수 없다. 따라서 A도서관은 이용자와 소장

자료를 연결해줄 수 있는 다양한 도구를 마련함으로써 원하는 자료를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 해야 한다.

⑦ 'IC-7' 항목(정보서비스의 제공)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.39), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.36), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.09) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.11)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A도서관은 이용자의 도서관에 대한 올바른 이해와 정보 접근이 쉽고 편리할 수 있도록 안내문, 표지판 등을 설치하고, 소장 자료의 정보검색 및 정보활용 등에 대한 이용자교육을 시행해야 한다.

⑧ 'IC-8' 항목(인쇄 및 전자저널의 소장)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.51), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.36), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.13) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있음을 확인할 수 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.15)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석

결과를 바탕으로 A도서관은 이용자의 다양한 정보요구와 편의를 위해 정기적으로 간행되는 신문, 잡지, 학술지 등을 인쇄 및 전자형태로 충분히 소장해야 한다. 또한, 저널별 이용빈도, 이용자별 저널 이용현황 등을 파악하여 적절한 주제 분야와 적합한 형태로 제공하도록 노력해야 한다.

3) 도서관 장소

'도서관 장소' 요인에 대한 분석결과 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.39), 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.14), 공단에서 운영하는 A도서관과 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.05) 순으로 도서관 서비스에 대해 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 모두 만족시키고 있는 것을 확인할 수 있다. 최근 공공도서관은 시대적 흐름과 이용자의 요구와 기대에 부응하기 위해 공중의 정보이용, 문화활동 및 평생교육 증진을 목적으로 하는 복합문화공간의 형태로 다양한 변화를 시도하고 있다. 따라서 민간위탁 공공도서관은 이용자에게 더욱 우수한 서비스를 제공하기 위하여 다양한 정보의 이용이나 학습을 위한 장소뿐만 아니라 여가 및 문화활동 등을 지원할 수 있는 장소를 제공해야 한다.

<표 8> '도서관 장소' 요인 결과

표본도서관	M.M	D.M	P.M	A.M	S.M
A도서관	5.73	7.28	5.78	0.05	-1.49
B도서관	5.88	7.57	5.94	0.05	-1.63
C도서관	5.88	7.35	6.03	0.14	-1.32
D도서관	6.26	7.23	6.66	0.39	-0.57
전체	5.94	7.36	6.10	0.16	-1.25

① 'LP-1' 항목(정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 장려하는 장소)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.69), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.54), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.23), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.12) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 모두 만족시키고 있는 것을 확인할 수 있다. 따라서 민간위탁 공공도서관은 이용자의 정보이용과 문화생활을 위한 다양한 문화강좌 및 행사, 자기계발을 위한 평생교육 등을 장려하는 장소를 제공함으로써 지식향상과 문화발전을 도모하는 길잡이 역할을 수행해야 한다.

② 'LP-2' 항목(정보이용, 학습 등을 위한 조용한 장소)

대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.54), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.23), 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.14), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.00) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 모두 만족시키고 있는 것을 확인할 수 있다. 따라서 민간위탁 공공도서관은 이용자의 개별적인 정보이용, 학습 등을 위한 조용한 장소를 제공함으로써 그들의 자기발전과 계발을 도와야 한다.

③ 'LP-3' 항목(도서관의 접근성)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.54), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.26), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.16) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있음을 확인할 수 있으며, 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.04)의 경우 다른

표본도서관에 비해 이용하기 편리한 곳에 위치한 도서관의 접근성에 대한 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키지 못하고 있음을 확인할 수 있다. 과거 공공도서관은 한적하고 조용한 위치여야 한다는 선입견 아래 접근성이 낮은 위치에 지어졌지만, 최근에는 이용자의 접근이 먼저 고려되어 교통이 편리하고 접근이 용이한 곳에 위치하는 것을 가장 이상적으로 보고 있다.

④ 'LP-4' 항목(정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 위한 관문으로서의 장소)

대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.42), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=0.29), 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=0.15) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있음을 확인할 수 있으며, 재단에서 운영하는 C도서관(A.M=-0.66)의 경우 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 공공도서관은 다양한 종류의 지식과 정보 등을 자유롭게 제한 없이 받을 수 있는 곳으로 개인과 사회집단의 정보이용, 문화활동 및 평생교육을 도모하는 상징적인 의미가 있는 장소이다. 이러한 분석결과를 바탕으로 C도서관은 이용자의 정보이용과 강연회, 감상회, 교양강좌, 문화행사 등과 같은 문화활동 및 평생교육을 증진시키기 위해 거쳐야 하는 관문으로서 그 역할을 수행할 수 있도록 노력해야 한다.

⑤ 'LP-5' 항목(그룹·단체모임을 위한 장소)

재단에서 운영하는 C도서관(A.M=0.41), 대학교에서 운영하는 D도서관(A.M=0.29) 순으로 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만

족시키고 있음을 확인할 수 있으며, 공단에서 운영하는 A도서관(A.M=-0.27), 문화원에서 운영하는 B도서관(A.M=-0.23) 순으로 서비스 개선이 요구됨을 확인할 수 있다. 이러한 분석결과를 바탕으로 A, B도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등과 관련된 이용자의 활동이 증가함에 따라 세미나실이나 스터디룸과 같은 그룹 및 단체모임을 위한 장소를 제공해야 한다.

5. 결론

최근 들어 신설되는 공공도서관을 대상으로 정부와 자치단체가 직접 운영하지 않고, 민간 위탁 제도를 통해 공단, 재단 등에 위탁 운영하는 방식이 증가하고 있다. 이처럼 공공도서관의 운영주체와 방식이 더욱 다양해짐에 따라 이들을 대상으로 한 서비스 품질 평가의 필요성이 증대되고 있다. 본 연구는 서울시에 소재한 민간위탁 공공도서관의 운영주체 유형에 따라 공단, 문화원, 재단, 대학교 각각에 속한 공공도서관 1개관씩을 선정, 총 4개관을 대상으로 LibQUAL+를 적용하여 공공도서관 운영주체에 따른 서비스 품질을 평가하고, 그 차이를 비교 분석함으로써 도출된 문제점에 대한 개선방안을 모색하고자 하였다.

연구결과 민간위탁 공공도서관의 서비스 품질은 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준은 만족시키고 있으나 희망 서비스 수준에는 이르지 못하고 있으므로 이용자의 다양한 정보요구와 도서관의 환경변화에 적극적으로 대처하고, 지속적인 평가와 개선을 통하여 우수한 서비스

를 제공할 수 있도록 해야 한다. 직원(사서)은 전문직으로서의 직무에 최선을 다하고, 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력을 향상시켜야 하며, 도서관 경영자는 직원(사서)의 능력을 제고시킬 수 있는 다양한 교육과 환경을 조성하고 관심을 기울여야 한다. 또한, 이용자에게 더욱 우수한 서비스를 제공하기 위하여 이용자의 지식과 정보요구와 관련된 인쇄·전자 및 멀티미디어 자료 등의 다양한 유·무형적인 장서를 확보하고, 정보 접근에 있어서도 이용자 스스로 필요한 정보를 자신이 원하는 형태로 편리하게 찾을 수 있도록 컴퓨터, 복사기, 프린터 등과 같은 최신 장비의 보유뿐만 아니라 이용자교육, 각종 안내 등을 지원할 수 있어야 한다. 공공도서관은 공중의 정보이용, 문화활동 및 평생교육 증진을 목적으로 하는 다양한 기능의 복합문화공간으로서 최근에는 물리적인 공간을 넘어 이용자의 실제적인 요구를 수용할 수 있는 개인의 정보이용, 학습을 위한 장소, 도서관으로서의 상징적인 장소, 그룹·단체모임을 위한 장소 등으로 바뀌고 있다. 그러므로 민간위탁 공공도서관은 이용자에게 더욱 우수한 서비스를 제공하기 위하여 다양한 정보의 이용이나 학습을 위한 장소뿐만 아니라 여가 및 문화활동 등을 지원할 수 있는 장소를 제공해야 한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 민간위탁 공공도서관의 운영주체 유형을 서울시에 소재한 공단, 문화원, 재단, 대학교로 한정하고, 각각에 속한 공공도서관 1개관만을 선정하여 일회성으로 조사하였으므로 전국적으로 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후에는 전국에 소재한 민간위탁 공공도서관의 운영주체 유형을 모두 포함하고, 운영주체

별 다수의 공공도서관을 대상으로 반복 조사함으로써 객관성을 확보할 수 있어야 한다. 또한, 운영주체 유형뿐만 아니라 운영방식을 달리하는 직영 공공도서관과 민간위탁 공공도서관의 서비스 품질 차이를 비교 분석하는 다양한 후속 연구를 통해 보완되어야 한다. 또한, 운영주체 유형뿐만 아니라 운영방식을 달리하는 직영 공공도서관과 민간위탁 공공도서관의 서비스 품질의 차이를 비교 분석하는 후속 연구를 통

해 보완되어야 할 것이다. 둘째, 서울시에 소재한 민간위탁 공공도서관의 운영주체 유형에 따른 서비스 품질 수준과 그 차이를 비교 분석하는 것이 목적이므로 각 표본도서관에 적합한 서비스 품질에 대한 개선방안을 세부적으로 제시하지 못하였다. 따라서 향후에는 민간위탁 공공도서관의 서비스 품질에 대한 개선방안을 상세하게 제시할 수 있는 폭넓은 조사와 다양한 후속 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

강수경. 2008. 『공공도서관과 작은도서관 간의 서비스 품질에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 교육대학원.

강희일, 정용길. 2002. 도서관의 온라인 서비스 품질 평가: e-LibQual의 적용. 『정보관리학회지』, 19(3): 237-261.

곽윤정. 2007. 『대학도서관 서비스 품질과 이용자 만족 및 재이용의도의 관계에 관한 연구』. 석사학위논문. 충남대학교.

국회법률지식정보시스템. 『도서관법』 [일부개정 2006.2.17 법률 제11310호] 2조 4항. [cited 2012.5.3].
 <http://likms.assembly.go.kr/law/jsp/law/Law.jsp?WORK_TYPE=LAW_BON&LAW_ID=A0742&PROM_NO=11310&PROM_DT=20120217&HanChk=Y>.

김동숙. 2006. 『라이브퀵 플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교.

김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문. 연세대학교.

대통령 소속 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부 도서관 정보정책기획단. 2008. 『2008 전국 도서관 운영평가 결과보고서』. 서울: 대통령 소속 도서관 정보정책위원회. 220-230.

박영선. 2008. 『우리나라 공공도서관의 성과 평가에 관한 실험적 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교.

윤희운. 2008. 공공도서관 위탁경영의 분석과 해법. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 3-26.

이은규. 2006. 『대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 아주대학교 중앙도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 아주대학교 경영대학원.

이정호. 2003. 『전문도서관과 공공도서관간의 서

- 비스 질 구성요인의 차이에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교.
- 이종권. 2001. 『공공도서관 서비스 질의 고객평가에 대한 연구』. 박사학위논문. 성균관대학교.
- 장윤금. 2007. 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 315-329.
- 한국도서관협회. 2007. 『2007 한국도서관연감』. 서울: 한국도서관협회. 413-424.
- 황은영. 2008. 『LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 차원의 구성에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교.
- Andaleeb, Syed Saad and Patience L. Simmonds. 1998. "Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications." *College and Research Libraries*, 59(2): 156-167.
- Cook, Colleen and Fred M. Heath. 2001. "Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study." *Library Trends*, 49(4): 548-584.
- Cook, Colleen, Fred M. Heath and Bruce Thompson. 2001. "Users' hierarchical perspectives on library service quality: A "LibQUAL+" study." *College and Research Libraries*, 62(2): 147-153.
- Cook, Colleen. 2002. "LibQUAL+: One instrument in the new measures toolbox." *Journal of Library Administration*, 35(4): 41-46.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2000. "Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality." *Library Information Science Research*, 22(4): 393-404.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2000. "Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality." *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 248-258.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2001. "Psychometric properties of scores from the Web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality." *Library Trends*, 49(4): 585-604.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2001. *Scaling for the LibQUAL+ instrument: A comparison of desired, perceived and minimum expectation responses versus perceived only*. Paper presented at the 4th Northumbria International Conference, Pittsburgh, Pennsylvania, USA, August 14.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2008. *LibQUAL+: An overview*. 3rd Lodz library conference, Technical university of Lodz, Poland, June 25. Presentation. [cited 2012.5.3]. <<http://www.libqual.org/Publications/results.cfm>>.
- Cronin Jr., J. Joseph and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring service quality: A reexamination and extension." *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- Hébert, Françoise. 1993. *Quality of interlibrary*

- borrowing services in large public libraries in Canada*. Ph. D. Dissertation, University of Toronto.
- Learn to Read LibQUAL+ Chart. [cited 2012.5.3].
<<http://old.libqual.org/Information/Tools/index.cfm>>.
- LibQUAL+ Charting Library Service Quality. [cited 2012.5.3].
<<http://www.libqual.org/>>.
- LibQUAL+ homepage. [cited 2012.5.3].
- <<http://www.libqual.org/>>.
- Nitecki, Danuta A. and Peter Herson. 2000. "Measuring service quality at yale university's libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 259-273.
- Selena Killick. 2008. *Using LibQUAL+*. Presented at the Introduction to LibQUAL+ workshop in Paris, France, January 28. [cited 2012.5.3].
<<http://www.libqual.org/Publications/results.cfm>>.