

공공도서관의 이용자만족도에 관한 한·미간 비교사례연구

An Analysis Research on User Satisfaction of Public Library Comparison between Korea and USA

박재용(Jae-Yong Park)*

초록

본 연구는 한국과 미국 공공도서관 이용자들을 대상으로 공공도서관 이용만족도를 국가별로 조사, 비교하였다. 연구내용으로는 각국의 공공도서관 이용자들의 일반현황과 요구사항을 기본적으로 살펴보고, 전반적인 도서관 이용자만족도를 4개요인(직원, 시설, 온라인서비스, 장서)으로 나누어 영향변수를 분석하였다. 연구결과, 첫째, 전반적 이용자만족도는 미국평균값($m=3.91$)이 한국평균값($m=3.08$)에 비하여 도서관이용만족도가 $m=0.83$ 높게 나타났다. 둘째, 한국의 경우 4개요인 모두가 이용자만족도와 유의적인 상관관계가 있었으나, 미국의 경우는 시설과 온라인서비스 요인만 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 한국의 경우 4개요인 중 직원($\beta=.838$)과 온라인서비스($\beta=.496$) 요인만 이용자만족도에 유의적인 영향요인으로 분석되었고, 미국의 경우는 시설($\beta=.441$)과 온라인서비스($\beta=.471$) 요인이 이용자만족도에 유의적인 영향요인으로 분석되었다. 따라서 우리나라의 경우 온라인서비스 확대와 사서의 서비스 교육 등에 소프트웨어적 분야에 운영정책 수립시에 우선적인 관심과 투자를 기울여야 할 것이다.

ABSTRACT

This research analyzed and compared the public library satisfaction level between South Korea and USA public library user. This research looked at the public library user's nominal complains to the library from various countries and analyzed the impact variance of customer satisfaction level by using four key factors(faculty, facility, online service, books). The results were, first, overall customer satisfaction level of USA average($m=3.91$) was higher than South Korea average($m=3.08$) with a difference of $m=0.83$. Second, in the outcome of the survey conducted in South Korea, all four key factors were strongly related to customer satisfaction level, whereas the survey conducted in the USA, only two key factors showed relation to the customer satisfaction level which were facility and online service. Lastly, In the survey conducted in South Korea, out of the four key factors, Faculty($\beta=.838$) and online service($\beta=.496$) were the only two key factors that influenced the customer satisfaction level. In the survey conducted in the USA, Facility($\beta=.441$) and online service($\beta=.471$) were the two key factors that influenced customer satisfaction level. Therefore, South Korea should invest in increasing online service and educating faculty service as well as managing more intensively in software type field policies.

키워드: 공공도서관, 도서관정책, 이용자만족, 도서관경영, 한미비교

Public Library, Library Policies, User Satisfaction, Library Management, Compare between Korea and USA

* 신라대학교 경영정보학과 교수(jypark@silla.ac.kr)

논문접수일자 : 2012년 5월 21일 논문심사일자 : 2012년 6월 5일 게재확정일자 : 2012년 6월 15일

1. 서론

1.1 연구 필요성 및 목적

공공도서관은 남녀노소 누구나 이용이 가능한 열린공간으로 다양한 지식과 정보를 지역 주민은 물론 모든 이용자들에게 제공하는 지역사회기반의 사회시설로서의 역할을 하고 있다. 특히, 1995년 우리나라 지방자치제도 도입이후 급격히 늘어났던 지역주민들의 높아진 공공재에 대한 욕구와 생활수준의 향상 및 삶의 질 향상에 대한 관심과 높은 욕구는 공공재 서비스에 대한 올바른 평가와 사회적 요구를 적극적 표출하고 있는 것이다. 최근에는 공공도서관에서 문화교양 및 예술프로그램의 운영 등에 따라 문화·복지개념까지 포함한 기관으로서의 인식을 하고 있기도 하다.

이러한 측면에서 공공도서관은 기본적으로 지역사회를 위한 지식정보센터는 물론 문화·복지센터로서의 역할까지 요구되는 시대적 변화를 맞고 있다. 따라서 공공도서관들도 변화된 기관의 사회적 위상과 성격에 대한 새로운 방향 설정과 운영방법을 모색하여 시대적 환경에 맞도록 이용자가 요구하는 새로운 형태의 고객중심 서비스가 수행되어야 한다.

이와 함께 향후 미래도서관은 전통적인 도서관(Traditional Library)을 기반으로 전자도서관(Electronic Library), 디지털도서관(Digital Library) 유비쿼터스도서관(Uniquitous Library)의 기능이 확장된 혼합형 도서관(Hybrid Library)으로 변화될 것이다. 또한 사이버스페이스(cyberspace), 웹(web)정보, 디지털 도서관(digital library), 가상도서관(virtual library),

가상현실도서관(virtual reality library) 등의 용어들이 일반화 되고 있는 현실에서 이용자 요구사항도 다양해지기 때문에 이에 대한 적극적인 정책변화가 필요하다(유양근 2006, 190수정).

최근까지의 대부분 공공도서관에 대한 기존 연구는 도서관 건립의 하드웨어적 관점과 경제적 관점에서의 운영주체에 관한 연구가 이루어져 왔다. 그러나 공공도서관의 이용주체인 이용자들의 관점에서 도서관 내부관리시스템이나 이용자만족도 등 소프트웨어적인 관점의 연구는 많지 않은 실정이다.

최근 백항기(2001)의 연구를 시작으로 유양근(2006) 등을 비롯하여 대학도서관의 이용자만족도에 관한 연구가 있었고, 이용남(2002), 김선애(2006) 등을 비롯하여 최근 차성중(2011)의 공공도서관을 대상으로 한 이용자만족도에 대한 연구(차성중 2011) 등이 진행된 바 있으나, 이는 모두 국내 도서관에 제한된 연구로서 한·미간의 비교를 통한 도서관이용자만족도에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 공공도서관을 이용하는 이용자들의 만족도를 한국과 미국의 도서관이용자를 대상으로 비교·분석함으로써 국내 공공도서관의 바람직한 역할과 위상 제고를 해야 할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 공공도서관의 서비스수준이 이용자들이 어느 정도 만족하는지를 도서관 전반적인 차원에서 이용자만족도 평가항목별로 분석하고 각 항목별로 전반적인 도서관이용자만족도와와의 관계를 통하여 이용자만족도에 미치는 요인과 그 영향력의 차이를 한·미간 비교를 통하여 각 국의 이용자만족도에 영향을 주는

주요요인을 파악하고자 한다.

이러한 우리나라 공공도서관 이용자의 도서관 이용자만족도를 미국공공도서관과 비교함으로써 어떠한 요인이 도서관 이용자만족도에 가장 큰 영향을 주는지에 대한 요인을 규명하고 이에 대한 개선책을 마련하기 위함이다.

1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구는 우리나라의 부산광역시와 미국 아이오와주의 북동지역에 위치한 시더폴스(Cedar Falls, IA)시의 공공도서관 실질이용자들을 대상으로 일반적인 도서관 이용현황과 도서관 이용자만족도를 조사하여 공공도서관 서비스 개선 및 향후 정책제언을 목적으로 진행된 연구이다. 이러한 목적을 달성하기 위한 연구내용으로 우선 문헌 연구를 통하여 공공도서관에 대한 이용자만족의 개념과 기존연구를 검토하였다.

이러한 이론검토를 바탕으로 실질도서관이용자들의 만족도 정도와 도서관 이용자만족도에 미치는 요인이 무엇인지를 파악하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료를 토대로 도서관 전반적인 이용자만족도를 파악하고 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 요인으로 '직원, 시설, 온라인서비스, 장서' 등 각 항목별로 이용자만족도를 조사하였다.

또한 각 4가지 항목에 대한만족도 요인과 전반적인 도서관 이용자만족도간의 관계를 알아보기 위해 각 변수를 이용하여 다중회귀분석을 국가별로 실시하였다. 이를 통하여 국가별로 전반적인 이용자만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇이고 그 영향력의 정도를 파악하고자 하였다.

연구자료 수집을 위하여 부산광역시 소재 공공도서관과 미국 시더폴스 공공도서관(Cedar Falls Public Library)의 실질이용자를 대상으로 설문지법을 이용하였으며, 자료분석을 위한 설문지는 명목척도, 등간척도를 이용하여 구성하였다.

2. 이론적 배경 및 관련연구

2.1 서비스품질 및 만족도의 개념

이용자(고객) 서비스 품질만족에 관한 연구는 일반적으로 기업경영의 마케팅부문에서 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구에서 주로 이용되었다. 일반적으로 서비스 품질(service quality)의 정의는 "서비스 제공기관이나 그 제공되는 서비스의 상대적 우수성이나 열등성에 대한 전반적 인상"이라는 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1988)의 정의가 일반적으로 받아들여지고 있다. Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)는 서비스 품질은 서비스 기업이 제공해야만 한다고 느끼는 소비자의 기대와 제공한 서비스 기업의 성과에 대한 소비자들의 인식을 비교하는 과정에서 평가가 이루어진다고 본다.

즉, 서비스 품질에 대한 정의는 객관적인 품질과 주관적인 품질의 두 가지 접근법에 의해 달라질 수 있다(Cronin, Taylor 1992). 객관적 품질은 제품들 간의 실제적인 기술적 우월성이나 탁월함을 설명하기 위한 개념인데 반해, 주관적인 품질은 객체에 대한 사람들의 주관적인 반응을 포함하는 개념이다. Holbrook, Corfman

(1985)은 이러한 두 정의 차이를 기계적 품질과 인간적 품질이라는 용어로 표현하였다. 기계적 품질은 사물이나 사건의 객관적인 면이나 특징을 포함하는 것이며, 인간적 품질은 객체에 대한 사람들의 주관적인 반응을 포함한다. 일반적으로 서비스품질은 소비자에 의해 주관적으로 인지된다.

이때, 주어진 서비스의 지각된 품질은 소비자가 제공받은 서비스에 대한 기대와 소비자가 제공받아 지각한 서비스 즉, 기대된 서비스와 지각된 서비스의 두 가지 변수에 달려있으며 고객과 종사원간이 접촉하는 서비스 전달과정에서 발생하는 것으로 알려져 있다. 결국 소비자들이 서비스 품질을 기대와 성과의 비교를 통해서 지각한다는 것으로 일반화 할 수 있다.

따라서 서비스 품질의 개념적 특성을 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 서비스 품질은 객관적 또는 실제적 품질과는 다른 고객의 지각 및 주관적 평가와 관련된 고객 지향적 개념이다. 둘째, 태도와 유사한 개념으로 구체적인 속성 이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념이다. 셋째, 결과뿐만 아니라 서비스가 제공되는 과정까지도 고려되는 개념이다. 넷째, 탐색적 속성보다는 경험적 속성이 강하다. 다섯째, 소비자와의 환기된 집합 내에서 판단된다는 것이다.

이러한 서비스 품질 측정에 대한 연구는 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)의 연구를 시작으로 새로운 품질측정 모형을 개발하기 위한 다양한 연구가 여러 학자들에 의해 이루어져 왔다(Parasuraman, Zeithaml, Berry 1988; Cronin and Taylor 1992).

서비스 품질모형의 대표적인 접근법은 서비스

품질을 2가지 차원(결과품질, 과정품질(Gronroos 1984) 혹은 5가지 차원(신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성, 유형성)으로 분류한 모형(SERVQUAL)이 제시되었으며(Parasuraman, Zeithaml, Berry 1988), 그 후 2차원에 새로운 차원을 추가한 3차원 모형(서비스상품, 서비스전달, 서비스환경)으로 개발되었다.

Oliver, Wayne, Desarbo(2004)에 의해 주장된 기대 불일치 패러다임은 소비자 만족 평가가 제품 평가와 기대 수준 사이의 비교를 통해 이루어진다고 가정하고 있다.

우리나라의 경우 한국생산성본부에서 개발한 국가고객만족도지수(NCSI, National Customer Satisfaction Index)나 한국능률협회의 한국산업고객만족도지수(KCSI, Korean Customer Satisfaction Index)를 이용하여 서비스 품질평가를 실시하고 있다. 서비스 품질에 대한 측정도구로 서비스 품질을 성과와 기대치의 갭(gap)으로 측정하는 모형인 SERVQUAL과 이를 도서관의 서비스 품질측정에 적용하기 위해 미국도서관협회에서 개발된 LibQual+ 등이 도서관 이용자만족도와 도서관 서비스 품질측정에 활용되고 있다(차성중 2011, 288).

2.2 도서관 이용자만족도 관련연구

공공도서관 이용자 만족도와 관련한 선행연구는 미국대학교 도서관연구팀에서 개발한 LibQual+의 모형을 기반으로 1990년대 후반부터 국내에서도 계속적인 연구가 이루어져 왔다(차성중 2011, 288). 우리나라의 경우 1995년부터 지방자치체가 실시되고 공공도서관에 대한 보다 체계적이고 실질적인 정책운영이 이루어진 김대중, 노무

현 정부 이후 최근 10년간의 연구를 정리하면 다음과 같다.

2.2.1 대학도서관의 이용자 만족도 연구

백항기(2001)는 대학도서관 서비스에 대한 고객지향의 도서관 운영방안을 마련하기 위한 고객만족도 분석에서 대학도서관서비스에 대한 고객만족도를 총 55개문항의 서비스 질 속성을 5점 척도로 측정하였다. 조사결과 대출·반납의 신속성, 연체료처리, 도서관의 위치, 검색시스템의 용이성과 도서관이용교육, 검색속도, 검색단말기수 등의 순으로 만족도가 높았고, 불만처리 속도, 프로그램 사용시간, 민원처리 결과와 도서관이용교육의 정례화, 홍보방법, 인터넷 이용의 대기시간 등이 만족도가 낮은 것으로 조사되었다. 그리고 이용자들이 가장 중요시하는 서비스는 서가지료 획득 가능성, 학습시설, 장서의 적절성, 도서대출, 검색시스템 등이라는 것을 규명하였다.

이어 이만수(2001)는 대진대학교 중앙도서관을 중심으로 이용자 만족도 조사를 실시한 결과, 도서관 시설에 대하여는 만족하였으나 도서관 이용서비스 영역에서 불만족한 결과를 나타내었다. 또한 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 부족과 사서들의 무성의와 사무적인 태도에 부정적인 결과를 제시하였다. 이를 개선하기 위해 불만사항을 수렴할 수 있는 홈페이지 및 게시판을 이용할 것을 제안하였다.

유양근(2005)은 대학 재학생들을 대상으로 대학도서관 이용자만족도에 관한 연구를 진행한 바 있다. 본 연구에서는 대학도서관의 기본적인 이용자 요구사항의 달성도를 만족도로 인식하고 이에 대한 평가척도로서 도서관시설, 자

료, 정보서비스를 만족도로 평가하였다. 조사결과 일반적 이용자유구사항 중 사서의 업무능력 향상과 친절도가 높지 않았고, 시설측면에서도 냉난방을 제외하고는 열람좌석수, 청결, 조명 등에 대한 만족도가 낮았다. 아울러 자료에 대한 만족도 역시 이용자가 필요로 하는 전공자료보다 교양도서 만족도가 높아 연구 및 학습에 관련된 자료수서계획이 필요하다고 지적하였다.

이는 백항기(2001)의 연구와 동일한 연구결과를 나타내었으며, 아울러 디지털기반의 정보서비스 만족도 역시 DB구축은 양호하나 웹기반의 안내, 질의응답, 프로그램 등의 종합적인 운영상태는 미비한 것으로 지적되었다. 특히, 사서는 고객(학생)에게 전문적이면서 친절하여야 한다는 지적과 시설, 학술정보 및 디지털환경에 부응하는 웹정보서비스시스템을 구축하도록 장기운영계획을 수립할 것을 제안하였다.

김선애(2008)는 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구에서 유럽의 고객만족도 모델(ECSI)을 적용하여 대학도서관의 전반적인 품질이 도서관 이용에 따른 전반적인 만족도와 도서관의 지속적인 이용의사에 미치는 영향요인을 규명했다.

즉, 이용자들이 지각하는 도서관의 전반적인 품질을 6개(전자자원, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관시설, 열람환경, 직원의 전문성·태도)의 변인으로 구성하고 품질을 측정하였다. 분석결과 도서관의 전반적인 품질 중 인쇄형태자료, 열람환경, 직원전문성·태도가 이용자만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히, 열람환경이 가장 큰 영향력을 발휘하는 것으로 나타났고, 이용자들의 지속적인 이용과

관련하여서는 인쇄형태 자료, 열람환경, 이용자 만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이용자들의 충성도를 증가시키기 위한 요인으로 열람환경품질개선, 인쇄형태자료의 품질 개선, 직원의 전문성 및 태도를 규명하고 이에 관한 품질개선을 통해 이용자 만족도를 향상시켜야 한다는 점을 지적하였다.

송인정, 장우권(2009)은 학교도서관 이용자 만족도에 관한 연구발표에서 목포지역 중학교 6개 학교 520명의 학생을 대상으로 이용자인 학생들이 도서관이용에 만족하고 있는지를 조사하였다. 여기서는 학교도서관 인식도, 학교도서관 운영에 대한 만족도, 사서선생님에 대한 만족도, 학교도서관 시설만족도, 학교도서관 이용교육만족도 등에 대한 조사와 분석이 이루어졌다. 그 결과 학교도서관이 이용자 지향적이며 효율적으로 운영되기 위한 운영방안을 제시하였다.

그 외 국내 전문도서관을 대상으로 서비스 품질차원의 변수를 선정하여 이용자만족도에 대한 조사를 실시한 김정희, 김태수(2009)는 도서관 서비스 품질평가를 통한 전문도서관 이용자들의 만족도에 관한 연구를 통하여, 이용자 만족도에 대한 상관성, 상대적 영향력, 차별적 영향력을 분석하여 이용자 만족도의 결정요인을 찾아내고, 이를 근거로 전문도서관의 이용자 만족도를 증대시키기 위한 경영개선의 실질적 방안을 찾고자 하였다.

2.2.2 공공도서관의 이용자만족도 연구

이상의 선행연구들은 대학도서관 운영관점에서 수행되었으나, 대부분 대학생을 중심으로 이용자 만족도를 분석한 것이었다.

이에 이용남(2002)은 공공도서관의 고객만족도 조사결과에 대한 비판분석이 있었다. 본 연구에서는 2년간에 걸친 서울시내 공공도서관의 시민만족도 조사결과를 분석하여 문제점을 제시하였는데, 연구결과 연구방법론에서 시설과 설비 등 물리적 환경요인 부문에 치우친 설문구성, 만족도에 미치는 도서관 이용자의 지나친 영향, 조사대상자 선정시의 오류, 설문 응답시의 심리적 오류 등의 문제점을 제기하고 이에 대한 보완작업의 필요성을 제기하였다.

특히, 장윤금(2005)은 1990년도부터 미국공공도서관에서 확산되기 시작한 미국 공공도서관 인터넷 서비스의 활성화로 새로운 측면의 도서관 e-서비스에 대한 이해와 측정 평가가 중요한 문제점으로 인식하고, 이에 미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질 평가에 영향을 미치는 주요 결정 요인과 이용자 서비스 만족도 및 서비스 리퍼럴(service referral)과의 관계를 제시하고자 하였다.

여기서는 마케팅 분야에서 서비스 품질 평가의 대표적 모델로 알려진 SERVQUAL과 SERVPERF 그리고 현재 미국 대학도서관에서 각광을 받고 있는 도서관 품질 평가 모델인 LibQual+ 모델들을 비교 분석하였다. 본 연구에서는 이를 활용하여 인터넷 서비스 품질 평가 모델 개발함으로써 4가지 주요 인터넷 품질 평가 요인 및 이용자 서비스 만족도와 서비스 리퍼럴(service referral)의 관계를 구체적으로 제시하였다.

김선애(2006)는 공공도서관 서비스 만족도 평가를 위한 체계 연구에서 고객만족도는 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율 신규고객창출 등과 밀접한 관련을 맺고 있어 기업의 성과측정의

평가관점에서 중요한 의미를 지닌다고 하였다. 그러나 기존의 일반적인 평가모형은 인터넷을 기반으로 한 공공도서관의 e-서비스 환경을 반영한 고객만족도 평가를 수행하기에는 한계가 있다고 보았다. 이를 바탕으로 공공도서관 서비스 분류체계와 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가체계를 제시하였다.

표순희, 차성중(2009)은 2009년도 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표개발을 통해 도서관 운영중심의 정량적 지표에서 오는 불균형을 보완하기 위한 공공도서관 이용자 만족도 지표를 개발하였다. 연구결과 이용자 만족도 지표는 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인 서비스, 정보제공정도의 6개 영역에서 총 10개 항목을 선정하여 제시하였다.

이어 차성중(2011)은 최근 공공도서관의 이용자만족도와 관련된 지표별 만족도 연구에서 이용자만족도 평가지표를 6개 변수(장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공정도)로 구성하여 이용자만족도와 관련하여 통계적으로 분석한 결과 도서관 전체 이용자만족도는 정보제공정도, 시설, 직원 변인이 높게 나타난 반면, 온라인서비스 및 프로그램 변인은 상대적으로 낮은 만족도를 나타낸 것을 규명하였다.

3. 연구설계 및 연구모형

3.1 기본적인 설문모형

본 연구의 목적을 달성하기 위한 설문모형은 미국뉴멕시코주립도서관(NMSL: New Mexico

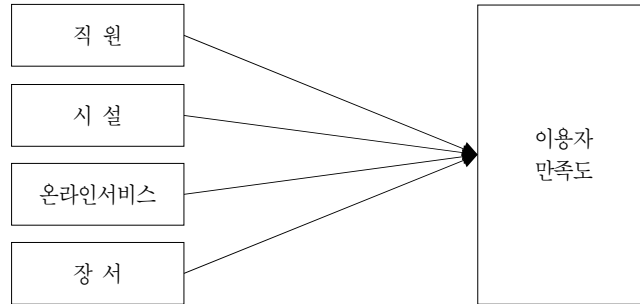
State Library)에서 사용한 공공도서관 설문모형을 본 연구의 목적에 맞게 일부 수정하여 설문지를 재구성하였다. 그리고 본 연구의 설문자료항목에 대한 신뢰성을 확보하기 위하여 사전 설문지를 작성하여 국내의 경우 본 대학의 문헌정보학관련전공과 비문헌정보학전공 학생 각각 3명씩을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 이를 바탕으로 문항의 번역 및 해석상의 혼란을 주는 표현 등에 대한 설문을 수정, 보완하여 본 조사를 실시하였다.

3.2 연구모형설계

본 연구를 위한 모형개발은 미국뉴멕시코주립도서관(NMSL)에서 사용한 공공도서관 설문모형을 기반으로 국내에서 선행연구된 차성중(2011)의 공공도서관 평가를 위한 이용자만족도 조사지표 중 본 연구에 적합한 지표만을 선정하여 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 연구모형을 설정하였다. 즉, 공공도서관을 구성하는 부문을 하드웨어적인 물리적 분야(시설 및 장서)와 소프트웨어적인 논리적 분야(직원 및 서비스)로 나누어 구성한 것이다.

본 연구에서는 이에 근거하여 측정변수를 (1) 직원, (2) 시설, (3) 온라인서비스, (4) 장서의 4개로 구분하였다. 본 연구에서 채택하고 있는 연구모형을 나타내면 <그림 1>과 같다.

본 연구는 이러한 공공도서관의 전반적인 이용자만족도를 구성하는 각 변수별 이용자 만족도를 국가별로 분석하고 각각의 변수들이 전반적인 도서관 이용자만족도에 미치는 영향요인을 분석하고자 하였다.



〈그림 1〉 연구모형

3.3 연구방법

3.3.1 변수의 정의 및 측정

본 연구에서는 표순희, 차성중(2009)의 연구와 차성중(2011)의 선행연구에서 사용한 공공도서관의 이용자만족도에 관한 조사지표에서 개발된 항목들에 기반하여 기본적인 항목들을 〈표 1〉과 같이 구성하였다. 그리고 공공도서관 서비스의 특성을 반영하여 설정된 4개의 측정 변수와 전반적인 도서관 이용자만족도의 변수를 통하여 이용자만족도의 정도와 그 영향변수가 국가별로 어떻게 다른지를 분석하고자 한 것이다.

특히, 본 연구에서 사용된 종속변수로는 개인 이용자별로 공공도서관을 이용하면서 느끼는 전반적인 이용자만족도를 도서관 “이용자만족도” 평가항목으로 선정하였다. 아울러 전반적인 이용자만족도에 영향을 주는 변수에는 어떠한 것이 있는지를 파악하기 위하여 먼저 각 항목별로 평균값과 상관관계분석을 활용하였고, 2차적으로 전반적인 도서관 이용자만족도에 영향을 주는 변수에는 어떠한 것인지를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

이를 위하여 모든 검증을 위하여 사용된 측정 항목들은 설문 문항의 설계는 명목척도와 리커트(Likert)의 5점척도인 등간척도를 사용하였

〈표 1〉 설문변수의 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	설문문항	평가 사용 여부
일반사항	방문빈도 및 방문목적	도서관 방문빈도 및 방문목적은?	평가항목 미사용
기술사항	기술개선 온라인서비스기간 웹사이트방문	희망하는 기술개선분야는? 온라인서비스 이용기간은? 웹사이트 방문주기는?	평가항목 미사용
직원	직원의 친절도 및 전문성	레퍼런스데스크에 대한 만족도는?	평가항목 사용
시설	컴퓨터 및 장비사용의 편리성	체크아웃데스크에 대한 만족도는? 컴퓨터의 가용성에 대한 만족도는?	평가항목 사용
온라인서비스	홈페이지 및 홈서비스	인터넷 및 홈엑세스에 대한 만족도는?	평가항목 사용
장서	자료의 최신성	최신자료의 유용성에 대한 만족도는?	평가항목 사용
이용자만족도	도서관전반적만족도	도서관 이용에 대한 전반적인 만족도는?	평가항목 사용

다. 즉, 표본의 일반적인 특성과 기술사항에 대한 항목은 명목척도를 사용하였고, 연구의 핵심 내용인 이용자만족도, 직원, 시설, 온라인서비스 및 장서의 측정항목은 등간척도를 사용하였다.

이에 따라 설문항목 중 등간척도의 척도구분은 그 인식 정도가 “매우 높다”고 응답한 경우를 최고 5점으로 배점하였다. 이에 반해, 해당항목의 인식의 정도에 따라 1점씩 차이를 두어 “매우 낮다”고 응답한 경우를 최저 1점으로 배점하였다.

3.3.2 조사대상 및 자료수집방법

본 연구의 조사대상은 서론에서 밝힌 바와 같이 부산광역시 소재 공공도서관 29곳 중 부산지역의 대표도서관이라고 할 수 있는 S, P시립도서관 2곳을 표본집단으로 설정하였고, 미국공공도서관은 아이오와주 시더폴스(Cedar Falls, IA) 시¹⁾의 공공도서관²⁾ 1곳을 임의표본으로 선정하였다.

자료수집은 무작위 추출된 각 집단별 표본에 설문지 배포 후 30~40분후 회수하는 형식을 통하여 설문 협조 요청을 하였다. 우리나라 공공도서관의 조사기간은 2011년 11월 5일부터 12월 15일까지 약 5주간에 걸쳐 각 도서관을 중심으로 현장조사를 팀별로 나누어 실시하였다. 그리고 미국공공도서관의 경우 2012년 3월 6일부터 4월 5일까지 약 한달동안 수시로 공공도서관을 방문하여 개별면담을 통한 협조를 구한 후 설문

을 의뢰하였다.

수집된 자료에 대한 분석을 위한 통계분석도구로는 PASE Statistics 18을 이용하여 빈도분석을 포함한 평균값 등 기술통계량을 먼저 이용하였다. 이를 통하여 응답자들의 기본적인 인구통계학적 표본의 특성을 파악하였다. 아울러 국가별 분석을 위하여는 교차분석을 통한 Pearson 양측검증, 상관관계분석, 다중회귀분석 등을 실시하였다.

4. 연구결과 및 해석

4.1 설문배포현황 및 표본의 특성

연구를 위한 설문배포 현황은 <표 2>에서 보는 바와 같다. 전체 배포한 250명의 설문표본 중 139부가 회수되었으며, 회수된 설문지에서는 불성실한 응답, 분석 불가능한 응답 16부를 제외하고 모두 123부의 설문지를 분석대상으로 하였다.

먼저 수집된 자료를 토대로 123개의 표본에 대한 일반적인 특성을 국가별로 분석한 결과를 요약하면 <표 3>과 같다.

설문 응답자들의 표본특성을 한국을 먼저 살펴보면, 국가별 분포는 한국 41명(52.6%), 미국 37명(47.4%)으로 나타났다. 연령별로는 10대 14명(17.9%), 20대 18명(23.1%), 30대 26

1) 도시통계: 2010년 기준으로 인구는 39,260명 거주 / 인구밀도는 1,358.5명/평방마일(524.5/km²) / 15,477주택이 있으며, 현재 14,608주택이 입주하고 있음.
 2) 도서관통계: 건물위치 및 면적: Main St. 524번지 소재하며, 47,000Square(4,400 m²) / 보유자료: 6,034개의 오디오자료, 4,951개의 비디오자료, 85개의 기타자료 그리고 129,348권의 도서와 140,418개의 정기간행물을 보유 / 연간 이용자 및 대출: 266,944명이 도서관 프로그램에 참가, 도서 및 자료대출수: 352,758개 / 컴퓨터보유대수: 30대(인터넷접속, MSOffice, 칼라프린터 및 게임가능).

〈표 2〉 설문지 배포현황

국가	배포수	회수	회수율	분석불능	유효수
한국	200	94	49.00%	16	78
미국	50	45	90.00%	-	45
전체	250	139	69.50%	16	123

〈표 3〉 표본의 일반적 특성

(단위: 명 / %)

항목 및 척도		빈도		백분율		유효백분율		누적백분율	
		한국	미국	한국	미국	한국	미국	한국	미국
국가별	남	41	21	52.6	46.7	52.6	46.7	52.6	46.7
	여	37	24	47.4	53.3	47.4	53.3	100.0	100.0
	합계	78	45	100.0	100.0	100.0	100.0		
나이	10대	14	-	17.9	-	17.9	-	17.9	-
	20대	18	6	23.1	13.3	23.1	13.3	41.0	13.3
	30대	26	16	33.3	35.6	33.3	35.6	74.4	48.9
	40대	15	14	19.2	31.1	19.2	31.1	93.6	80.0
	50대 이상	5	9	6.4	20.0	6.4	20.0	100.0	100.0
	합계	78	45	100.0	100.0	100.0	100.0		
학력	고졸 이하	18	-	23.1	-	23.1	-	23.1	-
	고졸	12	22	15.4	48.9	15.4	48.9	38.5	48.9
	대졸	43	23	55.1	51.1	55.1	51.1	93.6	100.0
	대학원 이상	5	-	6.4	-	6.4	-	100.0	100.0
	합계	78	45	100.0	100.0	100.0	100.0		

명(33.3%)이고, 40대 15명(19.2%), 50대 5명(6.4%)으로 나타났다. 그리고 학력별로 분류한 결과 고졸 이하 18명(23.1%), 고졸 12명(15.4%), 대재 및 대졸 43명(55.1%)이고, 대학원 5명(6.4%)으로 나타났다.

미국의 경우 국가별 분포는 한국 21명(46.7%), 미국 24명(53.3%)으로 나타났다. 연령별로는 20대 6명(13.3%), 30대 16명(35.6%)이고, 40대 14명(31.1%), 50대 9명(20.0%)으로 나타났다. 그리고 학력별로 분류한 결과 고졸 22명(48.9%), 대재 및 대졸 23명(51.1%)로 나타났다.

4.2 도서관이용의 일반적 현황 분석

4.2.1 일반적 이용사항의 분석결과

먼저 공공도서관의 이용자들의 이용실태와 관련하여 공공도서관 방문빈도를 국가별로 분석한 결과, 한국의 경우 “1주일에 몇 번” 10명(12.8%), “한 달에 몇 번” 42명(53.8%), “6개월에 몇 번” 10명(12.8%), “1년에 몇 번” 12명(15.4%), “거의 방문하지 않음” 4명(5.1%)로 나타났고, 미국의 경우 “1주일에 몇 번” 13명(28.9%), “한 달에 몇 번” 21명(46.7%), “6개

월에 몇 번” 11명(24.4%), “1년에 몇 번”과 “거의 방문하지 않음” 나타나지 않았다.

그리고 공공도서관 이용하는 주된 목적이 한국의 경우 “소설이나 최신서적을 대출” 31명(39.7%)이었고, “개인공부” 17명(21.8%)로 나타났다. 미국의 경우는 “자녀들의 도서관 이용 교육” 13명(28.9%), “소설이나 최신서적을 대출” 11명(24.4%), “비디오, CD대출” 10명(22.2%)로 나타나 한·미 모두 주로 최신소설 및 미디어자료 대출, 개인학습, 자녀교육 목적으로 방문하는 것으로 조사되었다.

4.2.2 기술개선사항의 분석결과

국가별로 향후 공공도서관의 기술개선 희망분야를 조사한 결과는 <표 4>에서 보는 바와 같다. 즉, 해당 공공도서관의 이용시 기술개선 희망분야는 한국의 경우 “가정에서 인터넷으로 도서관 자료에 접속할 수 있도록” 36명(46.2%), “컴퓨터 설치 확대” 23명(29.5%)로 나타났고 “온라인 DB확대” 13명(16.7%)의 순으로 나타났다. 미국의 경우 한국과 달리 “접속속도 개선”

19명(42.2%)가 가장 높게 나타났으며, “컴퓨터 설치 확대” 13명(28.9%) 및 “가정에서 인터넷으로 도서관 자료에 접속할 수 있도록” 11명(24.4%)의 순으로 나타났다. 즉 한국의 경우 홈엑세스가 가능하도록 하는 요구가 높은 반면, 미국의 경우는 컴퓨터 접속속도의 개선과 공공도서관 내에 컴퓨터 설치확대를 요구하는 것으로 나타났다.

이 또한 국가 간의 기술개선 희망분야의 차이를 피어슨(pearson)상관계수를 살펴본 결과, 카이제곱(X^2) = 23.759, $p=0.000$ 로 유의수준 $p=0.01$ 에서 유의적인 결과로 나타나 두집단간에 공공도서관에서 요구하는 기술개선 희망분야가 다른 것으로 나타났다. 즉, 한국의 경우는 홈엑세스에 대한 요구가 높으며, 미국의 경우 공공도서관 현장에 컴퓨터시설 투자확대를 요구하는 것으로 해석할 수 있다.

그리고 온라인서비스의 사용기간에 대한 조사는 <표 5>에서 보는 바와 같이 조사되었다. 즉, 한국의 경우 “1개월~6개월” 50명(64.1%)로 가장 많이 나타났고, “1달 미만”이라고 응답

<표 4> 기술개선분야와 국가별집단간 교차분석

항목 및 척도	기술개선 희망분야				전체
	컴퓨터 확대	접속속도 개선	홈엑세스	온라인DB	
빈도	23	6	36	13	78
한국 국가별 중%	29.5%	7.7%	46.2%	16.7%	100.0%
전체%	18.7%	4.9%	29.3%	10.6%	63.4%
빈도	13	19	11	2	45
미국 국가별 중%	28.9%	42.2%	24.4%	4.4%	100.0%
전체%	10.6%	15.4%	8.9%	1.6%	36.6%
빈도	36	25	47	15	123
전체 국가별 중%	29.3%	20.3%	38.2%	12.2%	100.0%
전체%	29.3%	20.3%	38.2%	12.2%	100.0%

* Pearson 카이제곱 값 23.759a, 자유도 3, 점근 유의확률(양측검정) .000, 유효케이스수 123

〈표 5〉 온라인서비스 사용기간과 국가별집단간 교차분석

항목 및 척도	온라인서비스 사용기간					전체	
	1달 미만	1-6개월	7-12개월	1-2년	3-4년		
국가	빈도	15	50	7	4	2	78
	한국 국가별 중%	19.2%	64.1%	9.0%	5.1%	2.6%	100.0%
	전체%	12.2%	40.7%	5.7%	3.3%	1.6%	63.4%
	미국 빈도	2	15	11	10	7	45
	국가별 중%	4.4%	33.3%	24.4%	22.2%	15.6%	100.0%
	전체%	1.6%	12.2%	8.9%	8.1%	5.7%	36.6%
전체	빈도	17	65	18	14	9	123
	국가별 중%	13.8%	52.8%	14.6%	11.4%	7.3%	100.0%
	전체%	13.8%	52.8%	14.6%	11.4%	7.3%	100.0%

* Pearson 카이제곱 값 28.202a, 자유도 4, 접근 유의확률(양측검정) .000, 유효케이스수 123

한 사람도 15명(19.2%)로 나타났다. 이러한 결과는 미국의 경우도 마찬가지로 “1개월~6개월” 15명(33.3%)로 가장 많이 나타났고, “7개월~12개월” 11명(24.4%)의 순으로 나타났고, “1달 미만”이라고 응답한 사람도 2명(4.4%)에 불과했다. 이 또한 집단간의 피어슨(pearson) 상관계수를 통한 차이를 살펴본 결과, 카이제곱 (X^2) = 28.202, $p=0.000$ 로 유의수준 $p=0.01$ 에서 집단간의 차이가 유의적인 결과로 나타났다.

이는 한국과 미국의 공공도서관 이용자들이 선호하는 온라인서비스에 대한 이해도가 그다지 높지 못하거나 서비스이용에 불편함이 존재하는 것으로 해석된다. 특히 한국의 경우 대부분 “6개월 이하”로 짧게 나타난 것은 앞의 ‘기술개선행망분야에서 온라인DB에 대한 요구가 상대적으로 적게 나타난 것과 비교해 볼 때 공공도서관에서 온라인DB서비스에 대한 많은 투자와 구축 노력에도 불구하고 이용자들에게 대한 적극적인 교육과 홍보부족으로 해석된다. 그러나 미국의 경우 한국과 달리 응답자의 17명(37.8%)가 온라인서비스 사용기간이 1년 이상~4년으

로 많은 비중을 차지하고 있는 것을 볼 때 홈페이지나 컴퓨터속도개선을 통하여 지속적인 온라인서비스를 사용하려는 의지가 반영된 결과로 보인다.

그리고 “얼마나 자주 도서관 웹사이트를 방문하는가?”에 대한 항목조사에서는 〈표 6〉에서 보는 바와 같다. 즉, 한국의 경우 “6개월에 한 번” 34명(43.6%), “방문 없음” 22명(28.2%), “한 달에 몇 번” 19명(24.2%)로 전체적으로 방문빈도가 매우 낮은 것으로 나타났다.

미국의 경우는 “한 달에 몇 번” 19명(42.2%), “일주일에 몇 번” 16명(28.9%), “6개월에 한 번” 10명(22.2%)의 순으로 나타났다. 이에 대해 국가별로 웹사이트 방문빈도의 차이가 존재하는지 여부를 피어슨(pearson) 상관계수로 살펴본 결과, 카이제곱(X^2) = 26.861, $p=0.000$ 로 유의수준 $p=0.01$ 에서 유의적인 것으로 나타났다.

이는 전체적으로 보아도 미국의 경우가 한국보다 웹사이트 방문을 상대적으로 많이 한다는 것을 의미한다. 즉, 미국의 경우 인터넷을 통한 홈페이지나 온라인서비스 등을 원하고는 있으

〈표 6〉 공공도서관 정책지표별 집단평균분석

항목 및 척도		이용자 만족도	직원	시설	온라인 서비스	장서
한국	평균	3.08	2.87	2.41	2.47	2.64
	표본수	78	78	78	78	78
	표준편차	.990	.812	.746	.679	.534
	분산	.981	.659	.557	.460	.285
미국	평균	3.91	4.00	4.16	3.93	3.64
	표본수	45	45	45	45	45
	표준편차	.763	.929	.796	.720	.679
	분산	.583	.864	.634	.518	.462
전체	평균	3.38	3.28	3.05	3.01	3.01
	표본수	123	123	123	123	123
	표준편차	.996	1.012	1.137	.988	.763
	분산	.992	1.025	1.293	.975	.582

나, 공공도서관의 시스템상의 지원미흡으로 인터넷을 이용한 웹사이트 방문이나 온라인서비스를 많이 이용하지 못하는 것으로 분석된다.

4.3 공공도서관의 요인별 상관관계 분석결과

앞에서 살펴본 공공도서관의 일반적 이용사항과 이용자들의 인식을 기반으로 본 연구에서

의 핵심이 되는 공공도서관의 이용자만족도와 각 변수별 평균값을 국가별로 분석한 결과는 〈표 7〉과 같다.

우선 “전반적인 도서관서비스의 이용자만족도”는 한국평균값 3.08(st.d=0.990), 미국평균값 3.91(st.d=0.763)로 미국의 평균값이 0.83 높게 나타났다. 그리고 이용자만족도와 관련한 측정항목 지표인 “직원만족도”는 한국평균값(m)

〈표 7〉 웹사이트 방문빈도와 국가별집단간 교차분석

항목 및 척도		웹사이트 방문빈도				전체
		일주에 몇 번	한 달에 몇 번	6개월 한 번	무방문	
한국	빈도	3	19	34	22	78
	국가별 중%	3.8%	24.4%	43.6%	28.2%	100.0%
	전체%	2.4%	15.4%	27.6%	17.9%	63.4%
미국	빈도	13	19	10	3	45
	국가별 중%	28.9%	42.2%	22.2%	6.7%	100.0%
	전체%	10.6%	15.4%	8.1%	2.4%	36.6%
전체	빈도	16	38	44	25	123
	국가별 중%	13.0%	30.9%	35.8%	20.3%	100.0%
	전체%	13.0%	30.9%	35.8%	20.3%	100.0%

* Pearson 카이제곱 값 26.861a, 자유도 3, 접근 유의확률(양측검정) .000, 유효케이스수 123

2.87(st.d=0.812), 미국평균값(m) 4.00(st.d=0.929)로 미국의 평균값이 1.13 높게 나타났다. 또한 “시설(m=2.41)”, “온라인서비스(m=2.47)”, “장서(m=2.64)”으로 한국의 경우는 전체적으로 m=2.41~2.87로 전반적으로 낮게 나타났다.

이에 미국의 경우는 “시설(m=4.16)”, “온라인서비스(m=3.93)”, “장서(m=3.64)”으로 미국의 경우는 전체적으로 m=3.64~4.16로 상대적으로 높게 나타났다.

이에 집단별 각 변수간에 이용자만족도에 상관관계에 차이가 있는지를 파악하기 위하여 우선 한국의 표본에 대한 상관관계를 실시한 결과는 <표 8>에서 보는 바와 같았다. 즉, 한국의 경우는 4항목(직원, 시설, 온라인서비스, 장서 요인) 모두가 “도서관이용자만족도”와 P<0.01

에서 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

특히, 직원(계수값=.723)요인이 가장 이용자만족도와 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 장서(계수값=.397), 온라인서비스(계수값=.389) 및 시설(계수값=.361)의 순으로 직접적인 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

그리고 미국의 경우는 <표 9>에서 보는 바와 같이 한국의 경우와 달리 4항목 중 “시설(계수값=.621)”과 “온라인서비스(계수값=.609)”항목에서만 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, “직원”과 “장서”는 상관관계 값이 모두 비유의적으로 나타나 “도서관이용자만족도”와 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

<표 8> 각 요인별 상관계수(한국)

항목 및 척도		이용자 만족도	직원	시설	온라인 서비스	장서
이용자 만족도	Pearson상관계수	1	.723**	.361**	.389**	.397**
	유의확률(양쪽)		.000	.001	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
직원	Pearson상관계수	.723**	1	.238*	.065	.312**
	유의확률(양쪽)	.000		.036	.574	.005
	N	78	78	78	78	78
시설	Pearson상관계수	.361**	.238*	1	.252*	.244*
	유의확률(양쪽)	.001	.036		.026	.031
	N	78	78	78	78	78
온라인 서비스	Pearson상관계수	.389**	.065	.252*	1	.584**
	유의확률(양쪽)	.000	.574	.026		.000
	N	78	78	78	78	78
장서	Pearson상관계수	.397**	.312**	.244*	.584**	1
	유의확률(양쪽)	.000	.005	.031	.000	
	N	78	78	78	78	78

** . 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

* . 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

a. Contry = 1

〈표 9〉 각 요인별 상관계수(미국)

항목 및 척도		이용자 만족도	직원	시설	온라인 서비스	장서
이용자 만족도	Pearson 상관계수	1	.128	.621**	.609**	.288
	유의확률(양쪽)		.402	.000	.000	.055
	N	45	45	45	45	45
직원	Pearson 상관계수	.128	1	-.123	.340*	.144
	유의확률(양쪽)	.402		.422	.022	.345
	N	45	45	45	45	45
시설	Pearson 상관계수	.621**	-.123	1	.455**	.315*
	유의확률(양쪽)	.000	.422		.002	.035
	N	45	45	45	45	45
온라인 서비스	Pearson 상관계수	.609**	.340*	.455**	1	.555**
	유의확률(양쪽)	.000	.022	.002		.000
	N	45	45	45	45	45
장서	Pearson 상관계수	.288	.144	.315*	.555**	1
	유의확률(양쪽)	.055	.345	.035	.000	
	N	45	45	45	45	45

** . 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

* . 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

a. Contry = 2

4.4 항목별 서비스요인과 이용자만족도 간의
영향관계 분석결과

각 서비스 요인별 이용자만족도와의 상관관계에서 나타난 요인들의 분석결과에 따라 종속변수인 이용자만족도에 어떠한 서비스 요인들이 어느 정도 영향을 미치는지를 추가적인 분석을 위하여 각 집단별로 다중회귀분석을 실시하

였다. 이는 공공도서관 이용자들이 인지하는 도서관의 전반적인 이용자만족도에 각 서비스 요인별 만족도간에 영향관계가 어떠한지를 규명하기 위한 것이다.

한국의 경우 회귀분석의 결과는 〈표 10〉에서 보는 바와 같이 변수의 설명력은 65.5%이며 F통계량 값이 34.698로서 전체적인 p값이 0.01보다 작으므로 독립변수가 종속변수에 모두 통

〈표 10〉 서비스항목별 만족도 요인들이 전반적 만족도에 미치는 영향 및 차이(한국)

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	F값 (p)	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	-.726	.396		-1.833	.071	34.698 (.000)	.655
직원	.838	.091	.687	9.190	.000		
시설	.163	.097	.123	1.682	.097		
온라인서비스	.498	.127	.341	3.929	.000		
장서	-.087	.167	-.047	-5.19	.605		

a. Contry = 1 b. 종속변수: 이용자만족도

계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 다중회귀분석결과 회귀식을 제시하면 다음과 같다. 즉,
 (전반적인 이용자만족도 = $-.726 + .838X\text{직원} + .163X\text{시설} + .498X\text{온라인서비스} + -.087X\text{장서}$)
 으로 파악할 수 있다.

따라서 서비스 만족도 품질을 나타내는 4변수 중 '직원'요인(표준화 계수=.687)이 전반적인 도서관 이용자만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었고, '온라인서비스'요인(표준화 계수=.341)도 매우 유의적으로 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 그러나 '시설'(표준화 계수=-.123) 및 '장서'(표준화 계수=-.047)요인들은 $p < 0.05$ 수준에서도 비유의적으로 나타나 이용자만족도 평가에 상대적으로 낮거나 직접적인 영향력을 크게 미치지 않는 것으로 나타났다.

그리고 미국의 경우 "이용자만족도"에 영향을 미치는 요인이 어떠한 것인지를 분석한 다중회귀분석 결과는 <표 11>에서 보는 바와 같다.

즉, 회귀분석결과 전체변수의 설명력은 53.1%이며 F통계량 값이 11.331로서 전체적인 p값이 0.01보다 작으므로 독립변수가 종속변수에 모두 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석

되었다.

따라서 다중회귀분석결과 회귀식을 제시하면 다음과 같다. 즉,

(전반적인 이용자만족도 = $.513 + .041X\text{직원} + .441X\text{시설} + .471X\text{온라인서비스} + -.124X\text{장서}$)
 으로 파악할 수 있다.

따라서 서비스 만족도 품질을 나타내는 4변수 중 '시설'요인(표준화 계수=.460)이 전반적인 이용자만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었고, '온라인서비스'요인(표준화 계수=.444)도 많은 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 그러나 미국은 한국과 달리 '직원'(표준화 계수=-.049) 및 '장서'(표준화 계수=-.110)요인들이 $p < 0.05$ 수준에서 비유의적으로 나타나 이용자만족도 평가에서는 상대적으로 낮거나 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 앞서 상관관계분석에서 나타난 시설과 온라인서비스 요인들이 이용자만족도와 높은 상관관계가 있음을 뒷받침하는 결과로 해석된다.

따라서 양국간 비교에서 "전반적인 도서관 이용자만족도"에 영향을 주는 요인으로선 두집단 모두에서 "온라인서비스"요인이 중요한 영향요인으로 분석되었다. 그리고 한국의 경우는 "직원"요인, 미국의 경우는 "시설"요인이 이용

<표 11> 서비스항목별 만족도 요인들이 전반적 만족도에 미치는 영향 및 차이(미국)

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	F값 (p)	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	.513	.651		.788	.436	11.331 (.000)	.531
직원	.041	.100	.049	.405	.687		
시설	.441	.124	.460	3.563	.001		
온라인서비스	.471	.162	.444	2.910	.006		
장서	-.124	.147	-.110	-.842	.405		

a. Contry = 2 b. 종속변수: 이용자만족도

자만족도에 직접적인 관계를 미치는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언

지식정보사회에서 공공도서관은 지역주민들이 편리하게 정보의 접근성과 가용성을 높여 삶의 질을 높일 수 있도록 하여야 한다는 시대요구를 반영한 역할을 다해야 한다. 이처럼 공공도서관의 지역사회에서 높아진 위상과 중요성을 감안할 때 보다 적극적인 혁신을 통한 내부 운영 및 관리시스템 개선으로 지역주민에게 질 높은 서비스를 할 수 있도록 변화하여야 할 것이다.

이러한 시대적 요구의 변화와 함께 과거 10년동안 진행되어 온 우리나라 공공도서관 서비스 품질의 만족도 개선을 위한 연구결과를 바탕으로 진행된 본 연구결과, 우리나라의 경우 공공도서관의 이용자들이 느끼는 전반적인 만족도(평균값=3.08)가 미국(평균값=3.91)에 비하여 전체적으로 낮게 나타났다. 그리고 특히, 직원(계수값=.723)요인이 가장 이용자만족도와 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 장서(계수값=.397), 온라인서비스(계수값=.389) 및 시설(계수값=.361)의 순으로 직접적인 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

미국의 경우는 우리나라와 달리 4변수(직원, 시설, 온라인서비스, 장서) 중 “시설(계수값=.621)”과 “온라인서비스(계수값=.609)” 항목에서만 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, ‘직원’과 ‘장서’는 상관관계 값이 모두 비유의적으로 나타나 ‘도서관이용자만족도’와

직접적인 상관관계가 있을 정도의 불만요인은 아닌 것으로 나타났다. 다만, 미국의 경우는 컴퓨터 대수의 증설 및 인터넷속도개선, 홈페이지가능, DB확대 등을 통한 홈페이지가 가능한 온라인서비스의 확대를 통하여 이용자 만족도를 높일 수 있는 하드웨어적인 설비투자 증대를 통하여 홈페이지 등 온라인서비스에 대한 요구가 높은 것으로 파악되었다.

그러나 한국이 경우는 미국과 달리 ‘직원’(β=.683) 요인과 ‘온라인서비스’(β=.341) 요인이 이용자만족도에 영향요인으로 규명되면서 미국과 달리 많은 시설, 설비투자에도 불구하고 이용자 만족에서 소프트웨어적 측면의 불만요인이 내재된 것으로 나타났다.

이는 우리나라의 경우 1992년 도서관전산화 초기부터 많은 설비투자와 함께, 2003년부터 꾸준히 디지털자료실을 설치, 운영하는 등 온라인서비스를 위한 노력의 결과가 이용자들의 기대에 공감하지 못하는 것으로 해석된다. 따라서 공공도서관에서 운영하고 있는 웹사이트는 물론 인터넷을 이용한 온라인서비스의 활성화 및 이용자교육, 그리고 이용자들 간에 커뮤니티 활성화를 통하여 공공도서관에 대한 효율성 있는 운영이 요구된다.

이상의 결과를 종합분석하면 한국의 경우 미국에 비해 4변수 중 직원(사서/비사서)에 대한 불만족도가 가장 높으며, 이에 대한 불만족이 전체적인 도서관 이용만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 파악되었다. 따라서 한국의 경우 미국에 비하여 높은 인터넷속도와 많은 컴퓨터보유대수 및 DB확대에 따른 많은 설비투자에도 불구하고 이에 대한 만족도가 높지 않은 점도 도서관 직원들의 이용자에 대한 온라인서

비스 교육 및 홍보부족에도 원인을 찾을 수 있을 것이다.

따라서 직원의 전문성과 태도에 대한 만족도가 낮고 이러한 변수가 전반적인 도서관이용자 만족도에 가장 큰 영향변수로 나타난 것은 직원 자질 및 태도 그리고 전문성에 대한 불만으로 해석될 수 있으므로 이에 대한 지속적인 교육을 통하여 서비스 질 개선을 제고하여야 할 것이다.

특히, 본 연구의 결과는 이만수(2001)나 백항기(2001)의 연구결과와 같이 시설에는 만족하나 서비스영역에서 불만을 나타내고, 특히 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 부족 및 사서의 무성의, 사무적인 태도가 불만족요인으로 지적한 결과와 동일하다. 또한 유양근(2005), 김선애(2008)의 연구에서 지적한 직원의 전문성과 친절도 및 태도에 대한 연구지적 결과와도 동일한 결과이다. 특히, 최근 연구된 차성중(2011)의 연구와도 같이 온라인서비스 및 프로그램요인이 만족도가 낮았고, 이용자만족도에 미치는 주된 영향요인이라는 점에서 같은 연구결과를 나타내었다.

이처럼 2000년대 이후 10년 이상의 도서관 이용자관련 만족도에 관한 연구에서 도서관 직

원들의 자질과 태도에 대한 개선요구가 지속적으로 제기되고 있으나, 도서관 현장에서는 이에 대한 개선이 이루어지지 않고 있는 직접적인 원인규명과 그러한 요인에 영향을 주는 제도, 환경 등을 검토해야 할 것이다.

아울러 본 연구 역시 설문조사가 지니는 연구한계점은 그대로 지니고 있다. 특히, 표본선정의 적절성, 표본수의 충분성, 조사대상선정의 임의성 등 많은 문제점을 안고 있는 것은 사실이다.

따라서 한국 2곳과 미국 1곳의 공공도서관에 대한 이용자들의 만족도에 대한 연구결과를 국가 전체적인 비교로 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 또한 공공도서관도 지역에 따라서 본 연구에서 제시한 결과와 차이가 있을 수 있다. 다만 우리나라 공공도서관의 현행 문제점을 미국과 비교하여 그 차이점을 도출하고 이에 대한 개선방향을 제시함으로써 우리나라 공공도서관이 정책결정을 위한 기초적인 방향을 모색한다는 점에서 의미가 있다. 또한 공공도서관은 물론 학교도서관, 전문도서관 등 국내의 관중별, 설립주체별 각종 도서관에도 적용할 수 있는 기초적인 연구모델이 될 것이다.

참 고 문 헌

김정희, 김태수. 2009. 도서관 서비스 품질평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구. 『정보관리학회지』, 26(3): 69-87.

김선애. 2006. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.

_____. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.

백항기. 2001. 대학도서관 서비스에 대한 고객만

- 족도 분석. 『한국비블리아학회지』, 12(1): 43-64.
- 송인정, 장우권. 2009. 학교도서관 이용자 만족도에 관한 연구. 『제16회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 9-16.
- 유양근. 2005. 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 189-211.
- 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 59-89.
- 이용남. 2002. 공공도서관의 고객만족도 조사 결과에 대한 비판적 분석. 『한국비블리아학회지』, 13(2): 29-43.
- 장윤금. 2005. 미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질평가에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 22(1): 267-285.
- 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- 표순희, 차성중. 2009. 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 329-350.
- Brady, M. K. and J. J. Cronin. 2001. "Customer Orientation Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors." *Journal of Service Research*, 3(3): 241-251.
- Gronroos, C. A. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 4: 36-44.
- Cronin, J. J. Jr. and A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Holbrook, Morris B. and Kim P. Corfman. 1985. Quality and value in the consumer experience: phaldrus rides again. in perceived quality, Jacoby, J. and J. Olson (eds.), Lexington, Massachusetts: Lexington Books. 31-57.
- Oliver, L. R., S. Wayne, and S. Desarbo. 2004. "Response Determinants in Satisfaction Judgements." *Journal of Consumer Research*, 14: 495-507.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- 미국 뉴멕시코주 공공도서관 New Mexico State Library. [online]. [cited 2011.10.16]. <http://www.nmstatelibrary.org/index.php?option=com_content&view=article&id=206&Itemid=104>.
- 미국 아이오와주 공공도서관 Cedar Falls Public Library. [online]. [cited 2012.5.10]. <<http://www.cedar-falls.lib.ia.us/aboutus/annual/annreportfy11>>.

