

# 전문도서관의 서비스 품질평가에 관한 연구\*

## A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries

김윤실 (Yun Sil Kim)\*\*

### 초 록

1990 년대에 들어서면서 보편화되기 시작한 정보화의 물결은 도서관의 서비스 형태에도 많은 변화를 가져왔다. 그러나 도서관 이용자의 입장에서는 어떤 형태의 서비스가 제공되더라도 기본적으로 이용자가 제공받는 서비스일 뿐, 도서관 이용에 대한 느낌이나 감정 등을 포함하는 서비스의 만족도는 제공받은 서비스의 품질에 의해서 좌우될 수밖에 없다는 특성을 갖는다. 본 연구는 도서관의 서비스 제공이 갖는 이러한 기본적인 특성에 착안하여 이용자들의 관점에서 서비스의 품질 수준을 평가하고, 이에 영향을 미치는 주된 요인들을 파악하여, 향후 더욱 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있는 기틀을 마련하고자 하였다. 연구의 모형으로는 서비스 품질을 측정할 때 이용되는 서브퀄(SERVQUAL) 모형을 채택하여, 전문도서관에서 이용자들이 느끼는 서비스 품질에 대한 기대와 지각을 측정하였다.

### ABSTRACT

The rapid change in almost every area of science at the turn of the 21st century have also affected libraries and information centers. Whatever the change, from the library users' perspective, the functions provided by the library, is perceived as "service" and the satisfaction of the users can only be measured by the quality of the service. The study adopted the SERVQUAL model and five factors of SERVQUAL, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy are used as parameter values. In measuring the parameter variable, both the users' expectations and their perceived service level were measured. The difference between the expectations and the perceived level was used as users' assessment of service quality. According to the results, all but re-investment dependence level among the five SERVQUAL levels, were linked in one way or another.

키워드: 전문도서관, 서비스 품질, 서브퀄, 이용자 만족, 성과 평가, 도서관 평가

Special Library, Service Quality, SERVQUAL, User Satisfaction, Library Evaluation, Performance Evaluation.

\* 본 논문은 연세대학교 문헌정보학과 박사학위 논문을 요약한 것임.

\*\* 대외경제정책연구원 연구위원 (yskim@kiep.go.kr)

# 1 서론

## 1.1 연구의 목적

1990년대 이후 미국을 중심으로 한 선진국들은 새로운 사회기반구조로 대두된 초고속정보통신망 구축에 국가적 차원의 관심과 노력을 기울이고 있다. 이러한 환경의 변화에 따라 도서관 경영도 이제는 이용자를 중심으로 한 서비스로 변환하여, 제공되는 정보 서비스가 이용자에게 실질적인 이용가치가 있다는 사실을 느낄 수 있도록 변화되어야 하였다. 이렇듯, 새로운 정보환경에서의 도서관은 환경의 변화를 수용하여 상호 작용하는 경영시스템을 도입하지 않으면 안되게 되었다. 이러한 변화를 우선적으로 받아들여야 하는 우리나라의 전문도서관은, 선진국 전문도서관에서 이미 보편화되다시피한 서비스 마케팅 개념을 도입하여 정보 서비스의 품질 향상을 위한 노력을 경주하여야 할 과제를 안고 있다. 본 연구는 궁극적으로 전문도서관의 서비스 품질을 향상시켜 효율적인 도서관경영이 이루어질 수 있도록 하려는데 그 목적을 두고 있다. 이를 위해 전문도서관 이용자가 느끼는 현재의 서비스 품질 수준과 그들이 기대하는 전문도서관 서비스의 품질 기대 수준을 측정하고, 동시에 전문도서관 직원들의 의견을 실증적으로 조사·분석함으로써, 전문도서관 서비스의 공통적인 문제점을 도출하고 그에 따른 개선방안을 마련하고자 하였다.

본 연구는 패리슈러만 (Parasuraman, P. A.), 자이타를(Zeithaml, V. A.), 베리(Berry, L. L.)가 서비스 품질에 대한 고객 만족도를 측정하는 모형으로 1983년에 개발한 서브퀄(SERVQUAL) 모형을 이용하여 전문도서관의 서비스 품질을 측정함으로써 다음과 같은 목적을 달성하고자 한다. 첫째, 전문도서관 이용자가 도서관 서비스에 대해 기대하고 있는 기대 수준과 실제 서비스를 이용한 경험으로 인식하고 있는 서비스 품질을 측정하여 이를 비교함으로써, 전문도서관의 서비스 품질에 대한 전반적인 만족상태를 알아본다. 둘째, 전문도서관 이용자들의 서비스 ‘기대’와 ‘인식’ 간에 격차가 크게 나타나는 불만족한 상태라면, 이러한 괴리(gap)가 발생하는 원인을 알아보고자 한다. 셋째, 이상의 분석을 통하여 파악한 문제점과 그 원인을 분석하여 전문도서관의 당면과제인 이용자 만족도 향상과 서비스 품질 개선을 위한 방안을 제시하고자 한다.

## 1.2 연구의 방법

본 연구에서는 이론적 접근 방법과 실증적 접근 방법을 병행하여 연구의 목적을 달성하고자 하였다. 이론적 접근 방법으로는 서비스 품질 평가에 관한 국내·외 문헌을 고찰하여 서비스 품질의 다양한 측정방법을 분석하였고, 전문도서관의 서비스 품질 평가 모형을 설정하였다. 실증적 접근 방법으로 설문조사 및 면담을 통하여 조사하였고, 모두 네종류의 선행변수(광고 및 홍보, 구전효과, 헌신의 정도, 재투자 의지)와 세종류의 종속변수(만족도, 재이용 의도, 이미지)로 모형을 설정하였다.

### 1.3 선행 연구

도서관은 유형의 제품이나 서비스를 상업적인 목적으로 제공하는 기업과는 달리 일반적으로 이용자들에게 무형의 서비스를 제공한다. 이러한 무형의 서비스를 제공하는 도서관이라 할지라도, 이용자들은 해당 도서관이 제공하는 서비스의 품질에 대해 유·무형의 평가를 내린다. 이러한 이유로 도서관에서는 경영의 효율성을 증진시키고 이용자의 서비스 만족 수준을 제고하기 위한 도서관 평가의 필요성을 느끼고 이미 오래전부터 평가를 실시해오고 있다. 도서관의 역할에 대한 인식도 이용자를 위한 서비스 중심으로 확대되면서, 도서관 서비스를 이용하는 사람들에게 만족스러운 결과를 제공할 수 있도록 하기 위한 일련의 연구들이 진행되었다. 이런 연구들은 경영학 분야의 서비스 품질 개념을 이용한 성과의 측정, 혹은 서비스 품질 자체를 높이기 위한 방법들을 차용하면서 급속도로 진전되었다. 1990년대 초반까지가 정량적 분석에 의한 도서관 평가의 시대였다면, 1990년대 중반부터는 이용자중심의 개념이 도서관에 도입되면서 대학 및 전문도서관을 중심으로 이용자중심의 정성적 평가에 관한 연구가 활발하게 이루어지게 되었다.

우리나라의 경우 도서관 서비스 평가 연구는 1990년대 초에 심영(1991)의 연구가 나오기는 했지만 1990년대 중반까지 도서관의 관리기능과 관련된 연구들이 대다수를 이루었다. 도서관 서비스 품질에 관한 논문이 본격적으로 나온 시기는 1990년대 후반이다. 이상복(1998)이 서비스 품질 평가에 관한 이론을 소개한 이후로 공공도서관 분야에서는 고병률(1999), 이종권(2002) 등, 대학도서관 분야에서는 윤동원(1999), 백항기(2000), 나세나(2000) 등의 실증적 연구가 이루어져왔다. 전문도서관을 대상으로 한 서비스 품질의 측정에 대한 연구는 아직 없으며, 따라서 본 연구가 처음으로 시도하는 셈이다.

외국의 경우, 서브켈 모형을 이용한 연구 가운데 공공도서관을 대상으로 한 최초의

연구는 1993년 캐나다 토론토대학(University of Toronto, Canada)의 허버트(Hébert, F.)가 38개 공공도서관의 상호대차를 대상으로 연구를 수행한 것이다(Hébert 1993). 대학도서관을 대상으로 한 최초의 연구는 1995년에 니테키(Nitecki, D. A.)가 메릴랜드대학교의 맥켈딘 도서관(University of Maryland at College Park, McKeldin Library)에서 수행한 연구였다(Nitecki 1995). 한편, 전문도서관을 대상으로 한 연구로는 1995년에 화이트와 아벨스(White, Marilyn Domas and Eileen G. Abels)가 수행한 연구가 처음이었다(White and Abels 1995). 니테키(Nitecki, D. A.)는 프랭클린과의 공동연구(Nitecki and Franklin 1999)에서 과거 전통적으로 도서관의 품질을 측정하는데 이용되어 왔던 측정치를 지양하고 이용자의 입장을 적극적으로 반영한 서브컬 차원을 이용할 것을 권고하고 있다. 허논과 니테키(Hernon, P. and D. A. Nitecki)는 2000년에 미국의 예일대학교(Yale University) 이용자들을 대상으로 실시한 서브컬 차원을 이용한 실증연구 결과를 제시하였다. 퀸(Quinn, B.)은 대학도서관의 서비스 품질 측정을 위한 서브컬 모형의 확장된 모형으로 1) 참고정보 서비스, 2) 장서개발, 3) 이용자 서비스를 위한 사서들의 직무교육 및 훈련과 관련된 항목이 추가되어야 한다고 주장하였다(Quinn 1997). 칼버트(Calvert, P. J.)는 대학도서관의 서비스 품질을 측정하기 위한 측정도구는 연구가 수행되는 시기와 국가 등에 따라 서로 다르고, 고유한 문화도 다르기 때문에 측정도구도 달라져야 한다는 전제(前提)하에 새로운 도구를 개발하는 데 주력하였다. 허논(Hernon, P.) 등은 도서관 분야에서 서비스 품질 개념 도입이 부진한 이유를 도서관이 갖는 고유한 특성과 이미 전통적으로 이루어지고 있는 정량적인 평가 방법에 숙달되어, 무형적 성격의 서비스 품질 평가 방법의 도입을 도서관 경영자뿐 만 아니라 사서들 또한 적극적으로 수용하지 못함을 16가지의 이유를 들어 원인을 밝혀내었다.\* 키릴리두(Kyrillidou, M.)는 현대화되고 전자화된 도서관의

\* 서비스 품질 개념을 수용하지 못하는 16가지 이유는 크게 4가지로 구분할 수 있다.

- (1) 서비스 품질 개념을 상업적 시각으로만 본다. ① 서비스 품질 개념은 이용자 서비스에만 국한된다. ② 이용자 서비스나 서비스 품질은 영리조직에나 필요한 것이다. ③ 연구, 학습 등 지적활동에만 관심이 있다. (2) 이용자의 중요성을 간과하고 있다. ① 학생들을 고객으로 생각하지 않는다 ② 이용자들이 무엇을 원하고 필요로 하는지를 알고 있다고 착각하고 있다. ③ 이용자들이 정보원/정보에 대한 지식이 부족하다고 생각한다. (3) 도서관 경영자가 서비스 품질 개념을 갖고있지 않다. ① 도서관 장서규모를 이용자 서비스의 전부로 생각한다. ② 조직축소/구조조정으로 사서들이 서비스에 할애할 시간이 없다. ③ 사서들은 서비스 품질이 개선됐다는 착각에 빠져있다. ④ 경영자들도 서비스 품질 개선에 많은 비용을 투입하기를 꺼린다. ⑤ 데이터 수집과 장서확충에 초점을 맞춘 경영이 그들의 고과평정에 도움

환경을 감안하여 새로 개발된 다양한 통계 패키지를 이용하여 전문도서관의 기능을 계량화 하고자 노력하였고 이에 대한 측정도구를 기반으로 분석했다는 점에서 그 가치를 평가할 수 있다. 쿡과 톰슨(Cook, C. and B. Thompson)은 서브퀄 모형이 신뢰성은 확보하였지만, 타당성은 완전하지 못함을 발견하였다. 다만 서브퀄 차원을 이용한 수많은 연구에서 서브퀄 차원의 신뢰성과 타당성이 검증되었으므로 오히려 자료 수집의 방법이나 응답자들의 편견 혹은 표본 추출 과정에서 생기는 오류 등이 더 큰 문제를 야기시킬 수 있으므로 향후 서브퀄 모형을 적용하고자 하는 경우, 연구자들이 이러한 점에 보다 세심한 주의를 기울여야 할 필요가 있음을 강조하였다. 그들은 기존의 일차원적인 서브퀄 측정도구의 한계를 극복하고 개선한 다차원적 의미의 측정도구인 라이브퀄 플러스(LibQUAL+)를 제안하였다. 현재는 미국연구도서관협회(ARL) 주관으로 웹 환경하에서 연구도서관에 적합한 서비스 품질 측정도구를 개발하기 위하여 서브퀄 모형의 확장모형인 라이브퀄 플러스(LibQUAL+) 모형 개발 프로젝트가 진행중에 있다. 이 프로젝트는 텍사스 에이앤엠 대학(Texas A&M University)의 쿡(Cook, C.)등과 미국연구도서관협회(ARL)를 중심으로 미국교육부\*의 재정지원을 받아 연구도서관에 보다 적합한 모형을 개발하기 위한 실험연구로 제2차년도 개발 연구에 참여한 43개의 북미지역 대학도서관을 대상으로 실증분석을 하고 있다. 제3차년도인 2003년에 성공적으로 완료되어 의미있는 결과가 도출되고 신뢰성과 타당성이 확보된다면, 여러 관중에 적용 가능한 국가적 더 나아가 국제적 차원의 도서관 서비스 품질 측정 모형이 될 것이다.

영국에서는 노덤브리아 정보학대학원(School of Information Studies, University of Northumbria at Newcastle) 및 영국국가도서관(The British Library)을 중심으로 도서관 및 정보 서비스의 품질측정 연구가 이루어지고 있다. 1995년에 제1차 회의가 시작된 이래 제3차 회의부터는 이용자의 도서관 서비스 품질 측정과 관련된 만족·불만족의 괴리 측정, 도서관 비용과 관련된 서비스 품질 측정을 다루었으며, 제4차 회의에서는 도서관에 적합한 측정도구로서 서브퀄 모형을 확장한 라이브퀄 플러스

이 된다. (4) 도서관에 서비스 품질 개념의 도입이 그리 중요하지 않다고 생각한다. ① 서비스 개선을 위한 새로운 기준이나 프로그램 도입을 꺼린다. ② 도서관은 경쟁이 필요 없는 조직으로 생각한다. ③ 서비스가 도서관 존립이나 성장에 큰 도움이 되지 않는다고 생각한다. ④ 개발한 서비스가 외면당할 경우의 책임소재에 부담을 느낀다. ⑤ 이용자 서비스는 비전문직의 일로 생각한다.

\* 이 연구 프로젝트는 미국교육부(FIPSE: Fund for the Improvement of Post Secondary Education, U. S. Department of Education)의 재정지원을 받고 있다.

(LibQUAL+) 모형의 적용 가능성에 관한 주제와 가장 큰 현안 과제가 되고 있는 웹(web)자원을 이용한 디지털 도서관의 성과측정 및 전자 자원의 서비스 측정에 관련된 문제들을 다루고 있다.

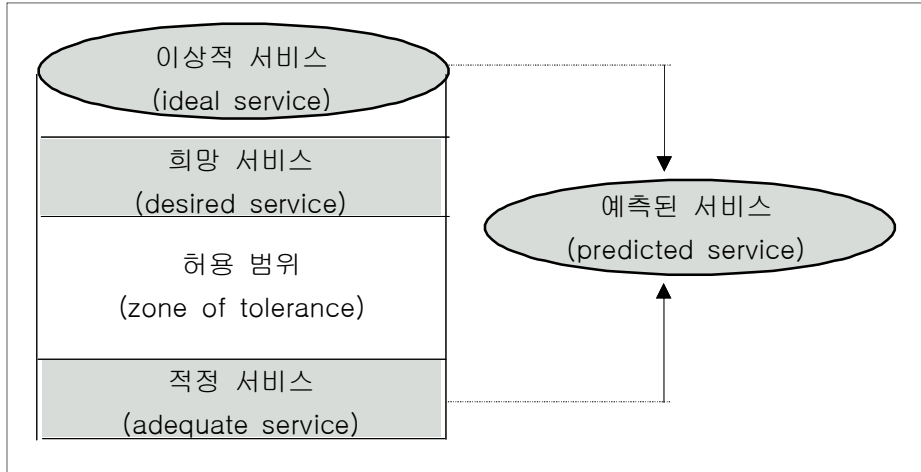
## 2 서브퀄을 이용한 서비스 품질 평가

서비스 품질을 평가하기 위한 모형으로 현재 가장 널리 이용되고 있고 타당성과 신뢰성이 입증된 것은 서브퀄 모형이라고 할 수 있다. 일반적으로 서비스 품질을 결정하는 요인에는 고객의 '서비스 기대'와 제공된 서비스 품질에 대한 '서비스 인식'의 두가지로 서브퀄 모형에서 서비스 품질을 결정짓는 중요한 요소로 간주되고 있다.

### 2.1 서비스 기대 수준

고객 만족을 지향하는 서비스 마케팅에서 양질의 서비스를 실현하는 것은 기업의 성공을 의미한다. 따라서 고객의 서비스에 대한 욕구가 점점 현실화되는 시점에서 안정적으로 고객을 확보하기 위한 차별적 수단, 효율화의 수단 그리고 신뢰 획득의 수단으로서 서비스 품질의 강화는 매우 중요한 요소가 되는 것이다. 그러나 실제 서비스의 품질은 서비스의 특성, 서비스에 대한 고객의 애매한 기대, 평가 기준의 복잡성, 제공되는 편익과 반드시 일치하지 않는 만족 등과 같은 서비스 품질의 고유한 특성 때문에 명확하게 개념 정의를 내리기가 어려워 대체적으로 '고객의 기대나 요구 수준과 그들이 인식한 서비스 사이에 나타나는 격차의 정도'로 보고 있다. 패러슈러만 등은 이것을 [그림 2-1]과 같이 서비스 기대 모형으로 정리하였다. [그림 2-1]에서 보는 바와 같이, 고객은 일반적으로 자신이 바라는 '이상적인 서비스'를 제공받는 것은 한계가 있으므로, 실제로는 자신이 제공받을 수 있는 서비스에 대해 어느 정도 희망하는 수준이 있다. 이를 '희망 서비스'라 한다. 만족스럽지는 않으나 수긍할 정도의 서비스 수준을 가리켜 '적정 서비스'라 한다. 실제 제공되는 서비스가 적정 서비스보다 낮은 경우에는 고객이 서비스를 받아들이지 않으므로 제공되는 서비스는 적정 서비스보다는 높은 수준이어야 한다. 적정 서비스와 희망 서비스 사이의 구간을 '허용 범위'라 하며, 이 허용 구간 내에서 서비스가 제공되는 것이 일반적이다.

[그림 2-1] 서비스 기대 모형



출전: Parasuraman, A., L. Berry and V. A. Zeithaml. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Macmillan. p.136.

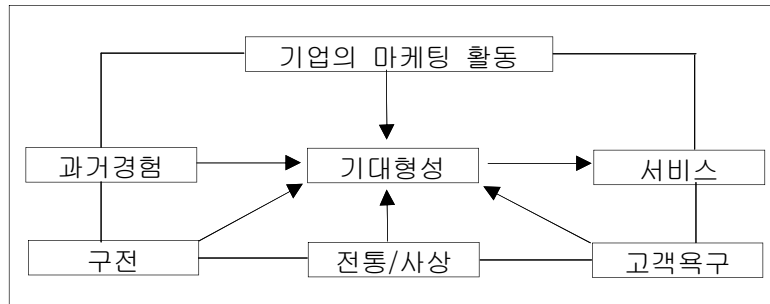
허용 범위가 좁을수록 고객의 서비스에 대한 기대를 충족시키기가 어려워지며, 허용 범위가 넓을수록 서비스 제공자의 입장에서는 편리하게 서비스를 제공할 수 있다. '적정 서비스'와 '이상적 서비스' 사이의 구간을 '예측된 서비스' 영역이라고 부르는데, 이 범주가 '허용 범위'를 포함하는 구간이 된다. '예측된 서비스' 범주보다 아래쪽에 서비스 수준이 위치하게 된다면 고객으로부터 외면당하고 낮은 서비스에 대한 불만은 커지게 된다.

## 2.2 서비스 품질의 인식

'서비스 품질에 대한 인식(perceived service quality)'이란 '서비스 기대(expected service)'와 '서비스 인식(perceived service)'의 격차(gap)로 '서비스 인식'이란 과거의 경험이나 개인적 욕구 등 여러 가지 요소들이 복합적으로 상호작용을 하여 영향을 미치는 것이다. 이는 서비스 인식이 품질과 같은 개념으로 서비스 제공자가 고객에게 제공한 서비스에 대해 고객들이 느끼는 만족 및 인식을 의미한다. 자이타물(Zeithaml, V.)은 제공되는 서비스 품질에 대해 제한적 영향을 미치는 요인으로는 전통, 사상, 구전 등의 외적요인과 광고, 가격결정, 인적판매 홍보 등과 같은 전통적인 마케팅 활동 등을 들고 있다[그림 2-2]. 즉, 고객이 기대한 서비스는 고객의

바램이나 욕망을 나타내는 것으로 서비스 제공자가 제공해야 하는 것으로 보았다 (Zeithaml 1985).

[그림 2-2] 서비스 기대에 영향을 미치는 요인



출전: Zeithaml, V., A. Parasuraman. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing." *Journal of Marketing*, 49(1), p.45.

### 2.3 서비스 품질 결정 요인

패러슈러만 등은 고객들이 제공받는 서비스의 형태가 제각기 다름에도 불구하고 서비스 품질을 인식할 때 생기는 일반적 기준이 있음을 밝혀내고 고객의 기대에 영향을 주는 서비스 품질 구성요소로 다음의 열가지 결정요인을 제시하였다[그림 2-3].

1) 신뢰성(reliability): 성과의 일관성과 확실성을 의미한다. 이는 최초 서비스의 올바른 성과와 약속한 내용들, 예를 들면 대출 기록의 정확성, 이용자 기록 유지 정확한 서비스 시간 등의 이행을 의미한다.

2) 응답성(responsiveness): 서비스 제공자의 마음가짐과 준비상태 등 서비스의 적시성을 포함한다. 즉, 신속한 자료 반납 처리, 즉각적인 전화응답, 빠른 서비스 제공 등을 말한다.

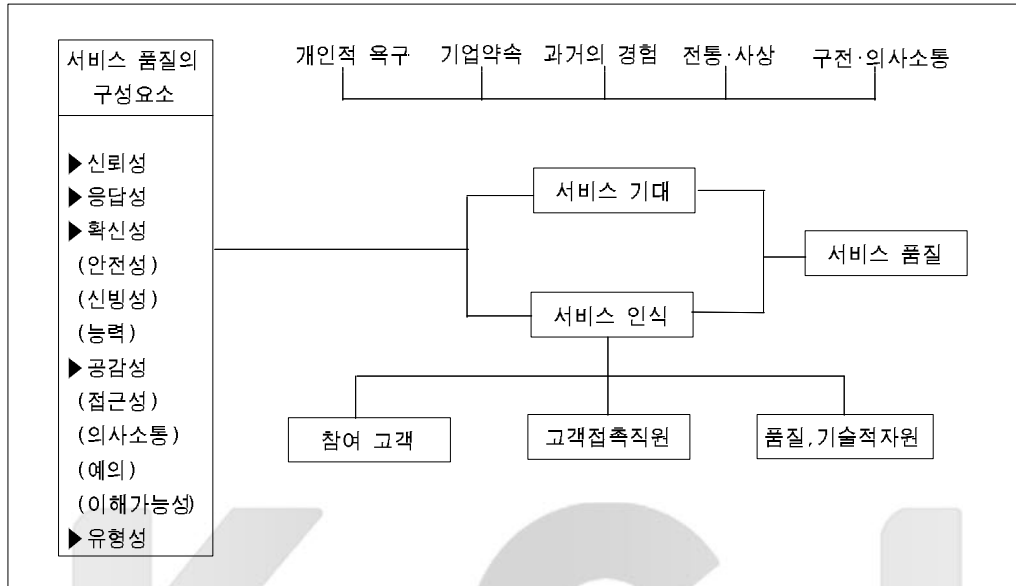
3) 안전성(security): 위기, 위협, 의심으로부터의 자유를 말하는 것으로, 물리적 안전, 재정적 안전, 비밀보장 등을 포함한다.

4) 신빙성(credibility): 진실성, 믿음, 정직성 등을 포함한다. 이는 이용자가 깊은 관심을 갖도록 하는 것으로, 이와 관련된 변수로는 모체기관의 인지도, 모체기관에 대한 평판, 서비스 제공자의 인간적 특성, 서비스 제공자와의 상호 작용시 정보를 적극적으로 제공하려는 노력의 정도 등이다.

5) 능력(competence): 서비스를 제공하기 위해 요구되는 숙련된 기술과 지식의 보유

를 의미한다. 즉, 서비스 제공자의 지식과 기술, 조직의 업무수행 능력을 일컫는다.

[그림 2-3] 서비스 품질 구성 요소



출전: Parasuraman, A. and V. Zeithaml, 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4), p.44.

6) 접근성(access): 접근방법과 접촉의 편의성을 의미한다. 즉, 인터넷 등과 같은 각종 통신수단을 활용하여 서비스를 쉽게 제공받을 수 있어야 하고, 서비스를 받기 위해 기다리는 시간이 짧아야 하며, 개관시간과 도서관의 위치가 이용에 편리해야 한다.

7) 의사소통(communication): 이용자가 이해할 수 있는 언어로 정보를 제공하는 것을 말한다. 참고사서는 고객의 유형에 맞게 각기 다른 수준의 언어를 이용해야 한다. 서비스 내용, 서비스와 비용의 상충관계, 문제 처리 방법의 제시 등에 있어 언어의 복잡성과 단순성을 잘 조정해야 한다.

8) 예의(courtesy): 열람직원과 참고사서 등과 같은 서비스 제공자의 공손함, 존경심, 신중한 사고, 친절성 등을 의미한다 여기에는 고객에 대한 신중한 배려뿐만 아니라 서비스 제공 직원의 청결함, 외모의 깨끗함 등도 포함된다.

9) 이해 가능성(understanding & knowing the customer): 이용자의 욕구를 이해하려는 노력을 의미한다. 즉, 이용자의 구체적인 요구사항 파악, 개별적 관심사의 제공, 단골 이용자 파악 등을 포함한다.

10) 유형성(tangibles): 서비스의 물적 증거 등을 포함한다. 도서관 설비, 서비스 제공자의 외모, 서비스 제공을 위해 이용되는 시설과 장비, 이용자 카드와 같은 서비스의 물적 표시, 도서관에 근무하는 직원 등이 포함된다. 이렇게 추출된 서비스 품질의 결정요인은 상호간에 중복되어 명확하게 식별하기 어려운 것도 있고, 고객들의 개인적인 욕구나 서비스 업종에 따라서 구성 요인들 간의 상대적 중요성이 달라질 수도 있어 열가지 요인에 대한 타당성과 신뢰성 검증을 통해 서비스 품질을 구성하는 다섯가지 차원을 추출하였다. 이 요인을 서브퀄(SERVQUAL) 또는 레이터(RATER; Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness)라고 하였다.

[표 2-1] 서비스 품질의 다섯가지 차원

유형성(tangibles)	서비스 기업이 보유하고 있는 물리적 시설, 장비, 복장등과 같은 유형적 단서
신뢰성(reliability)	정확하고 믿을 수 있게 고객과 약속된 서비스를 수행할 수 있는 서비스 기업의 능력
응답성(responsiveness)	즉각적인 서비스의 제공과 고객을 자발적으로 돕고자 하는 태도와 행위
확신성(assurance)	고객에게 확신감을 불러일으키는 서비스 기업의 제반 안전과 신용, 직원이 갖추어야할 예절
공감성(empathy)	서비스 기업이 고객에게 기울이는 개별적인 관심과 주의

출전: Parasuraman, A., L. Berry and V. Zeithaml. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Macmillan. p.49.

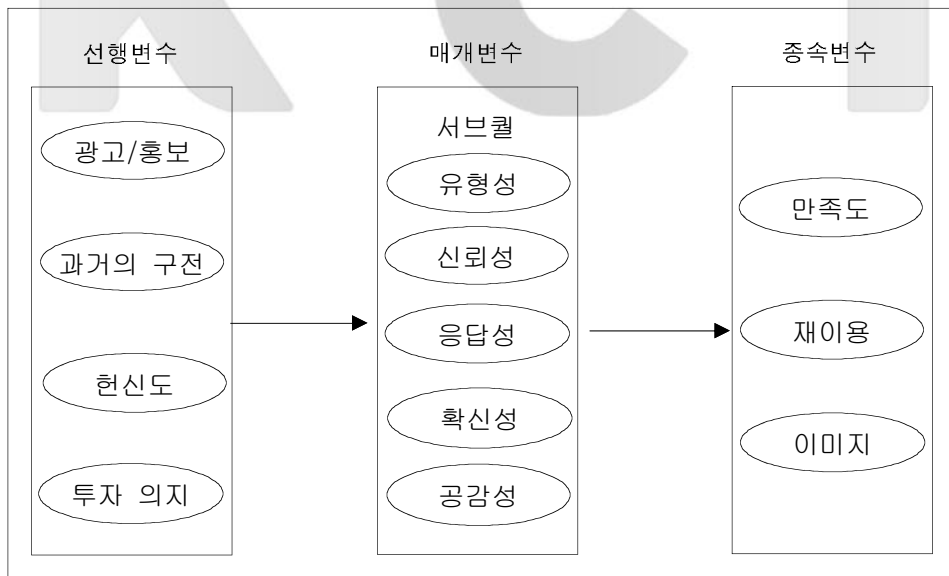
### 3 연구 모형 및 가설 설정

서브퀄 모형을 이용한 괴리 분석 방법은 서비스 수준을 일관되게 유지하는 데 있어서 상당히 유용한 수단으로 활용되고 있다. 이는 괴리 분석이 품질 개선과정에 있어서 서비스에 대한 기대와 실제 서비스 수준을 함께 고려한다는 이중성을 갖고 있기 때문이다. 이러한 서브퀄 모형은 전문도서관 서비스와 관련하여 적절하게 수정하여 이용하면 전문도서관의 서비스 품질을 평가하는 유용한 도구로 활용할 수 있다. 이는 도서관 경영자의 입장에서 서비스 품질을 개선하기 위해 노력을 집중해야 할 핵심 차원과 그 차원에서의 구체적인 실행방법을 모색하는 데 적절하게 이

용할 수 있기 때문이다. 본 연구에서는 서브퀄 모형에 매개변수와 종속변수를 추가하여 서비스 품질의 다섯가지 차원에 영향을 미치는 요인들과 이러한 차원들이 상호 작용을 통하여 전문도서관 이용자의 서비스 만족에 어떤 영향을 미치는지를 파악해보고자 하였다. 나아가 전문도서관에서 서브퀄 모형의 적용 과정을 통해 이용자들이 느끼는 서비스 품질의 기대치와 실제치를 측정함으로써 전문도서관의 서비스 품질을 강화시킬 수 있는 구체적인 방법을 모색하고자 하였다. 또한, 전문도서관 서비스 품질에 영향을 미칠 수 있는 여러 가지 유형·무형의 요인들 중에서 비교적 주관적인 요인들을 제외한 나머지 요인들을 변수로 설정하여 서브퀄 차원에 대한 선행효과를 살펴보았다. 실제로 서비스 품질에 대한 기대를 결정하는 영향 요인들 중에서 촉진이나 가격결정, 유통 등과 같은 항목들은 상업적인 조직에 있어서는 서비스 품질을 결정하는 중요한 요인으로 작용할 수 있다(Kurts and Clow 1998). 그러나 본 연구에서는 전문도서관을 분석 대상으로 하고 있으므로 영리추구를 목적으로 하는 조직에 영향력을 행사하는 변수들은 가급적 제외하고 연구 모형을 설정하였다.

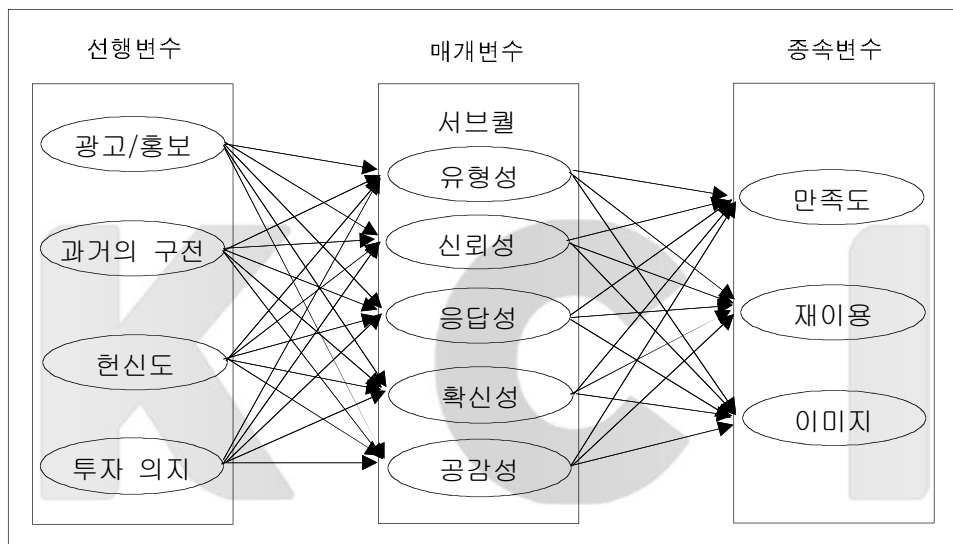
### 3.1 연구의 모형

[그림 3-1] 연구의 모형



본 연구의 모형은 [그림 3-1]에서와 같이 선행변수, 매개변수, 종속변수로 구성하였고, 분석은 크게 두 부분으로 나누었다. 전반부는 전문도서관 서비스 품질에 영향을 줄 수 있는 선행변수들이고, 이들 선행변수로부터 매개변수인 서비스 품질에 이르는 경로를 분석대상으로 삼았다. 후반부는 매개변수인 서브컬 변수에서 종속변수인 전문도서관 서비스 만족의 정도를 측정할 변수로 이르는 경로를 분석대상으로 삼았다. 실질적인 연구는 [그림 3-1]의 연구모형으로부터 [그림 3-2]와 같이 확장시킨 연구모형으로 나타낼 수 있다.

[그림 3-2] 확장된 연구의 모형



[그림 3-2]는 본 연구에서 분석하고자 하는 것을 경로로 표현한 모형으로 [그림 3-1]을 좀 더 구체적으로 묘사한 것이다. 즉, 첫번째 경로인 선행변수와 매개변수 간의 경로는 매개변수인 서브컬에 영향을 미칠 수 있는 요인을 파악하기 위한 과정으로 전문도서관 이용자들이 인식하는 서비스 품질을 높이기 위하여 어떤 부분들을 강조 혹은 강화해야 하는가를 알 수 있다. 두번째 경로인 매개변수와 종속변수 간의 경로는 서비스 품질을 구성하는 차원 중에서 전문도서관 이용자의 만족을 결정하는 주요 차원이 어떤 것인지를 파악하기 위한 과정이다. 그러나 연구 결과를 해석함에 있어서는 그 순서를 반대 방향으로 구성할 수도 있다. 즉, 이용자의 만족을 향상시키기 위해서는 서비스 품질의 어떤 특성을 강화하여야 할 것인지를 파악할 수 있고, 또한 전문

도서관 서비스 품질의 특정 차원은 어떤 요인들로부터 영향을 받는지를 파악할 수 있다. 이러한 연구 모형의 특징은 기존의 연구모형이 서비스 품질을 분석하고 이를 만족의 정도와 결부시켜 그 성과를 살펴보고자 하는 것인데 반하여, 본 연구에서는 서비스 품질을 결정지을 수 있는 구체적인 변수들을 파악하고자 하는 것이다. 또한 전문도서관 서비스 품질의 어떤 차원이 이용자의 만족을 증가시킬 수 있는가를 살펴볼 수 있어, 보다 실질적이고 현실적인 서비스 품질 향상방안을 제시할 수 있다는 것이다.

### 3.2 연구의 가설

본 연구의 가설은 선행변수가 매개변수에 미치는 영향에 관한 것(가설 1)이고, 또 다른 하나는 매개변수로부터 종속변수에 미치는 영향에 관한 것(가설 2)이다. [그림 3-2]에서 보여주는 각각의 경로가 본 연구의 가설이므로 「가설 1」과 「가설 2」를 합쳐 총 35개의 가설을 설정하고 있다. 연구의 가설검증의 변화 방향은 단측(one-tailed) 검증으로 설정하였다. 「가설 1」은 연구모형의 각 선행변수로부터 서비스 품질이라는 매개변수의 각 차원으로 연결되는 개별적인 경로들을 독립적인 가설로 설정하였다. 「가설 2」는 서비스 품질 각각의 차원과 세가지 종속변수 간의 영향력 검증을 목적으로 다섯가지의 매개변수와 세가지 종속변수 간에 모두 15개의 가설을 구성하고 있다.

### 3.3 연구대상 도서관의 선정과 설문지의 구성

본 연구에서는 한국사회과학정보자료기관협회의 43개 회원기관을 대상으로, 사서의 수, 예산의 규모, 모체기관 임직원 수(임직원수는 100명 이상, 순수 연구직은 50명 이상), 이용자 수 등을 고려하여 상위에 속한다고 판단되는 25개 도서관을 연구대상으로 선정하였다.\* 설문지는 세종류의 변수를 측정하기 위한 문항으로 구성하였다.

\* 25개 연구대상기관명의 가나다순은 다음과 같다. 과학기술정책연구소, 굿모닝증권자료실, 대외경제정책연구원, 대한무역투자진흥공사, 산업연구원, 삼성경제연구소, 신용보증기금, 전국은행연합회, 정보통신정책연구원, 조흥은행경영연구소, 중소기업협동조합중앙회, 포스코경영연구소, 한국경제연구원, 한국과학기술정보연구원, 한국국방연구원, 한국국제협력단, 한국금융연구원, 한국노동연구원, 한국농촌경제연구원, 한국소비자보호원, 한국은행, 한국조세연구

[표 3-1] 연구의 가설

분류	가설 번호	내용
가설 1	가설 1- 1	광고/홍보가 잘 이루어질수록 유형성이 증대될 것이다.
	가설 1- 2	광고/홍보가 잘 이루어질수록 신뢰성이 증대될 것이다.
	가설 1- 3	광고/홍보가 잘 이루어질수록 응답성이 증대될 것이다.
	가설 1- 4	광고/홍보가 잘 이루어질수록 확산성이 증대될 것이다.
	가설 1- 5	광고/홍보가 잘 이루어질수록 공감성이 증대될 것이다.
	가설 1- 6	구전 효과가 좋을수록 유형성이 증대될 것이다.
	가설 1- 7	구전 효과가 좋을수록 신뢰성이 증대될 것이다.
	가설 1- 8	구전 효과가 좋을수록 응답성이 증대될 것이다.
	가설 1- 9	구전 효과가 좋을수록 확산성이 증대될 것이다.
	가설 1-10	구전 효과가 좋을수록 공감성이 증대될 것이다.
	가설 1-11	직원들의 헌신 정도가 높을수록 유형성이 증대될 것이다.
	가설 1-12	직원들의 헌신 정도가 높을수록 신뢰성이 증대될 것이다.
	가설 1-13	직원들의 헌신 정도가 높을수록 응답성이 증대될 것이다.
	가설 1-14	직원들의 헌신 정도가 높을수록 확산성이 증대될 것이다.
	가설 1-15	직원들의 헌신 정도가 높을수록 공감성이 증대될 것이다.
	가설 1-16	투자 혹은 재투자 의지가 강할수록 유형성이 증대될 것이다.
	가설 1-17	투자 혹은 재투자 의지가 강할수록 신뢰성이 증대될 것이다.
	가설 1-18	투자 혹은 재투자 의지가 강할수록 응답성이 증대될 것이다.
	가설 1-19	투자 혹은 재투자 의지가 강할수록 확산성이 증대될 것이다.
	가설 1-20	투자 혹은 재투자 의지가 강할수록 공감성이 증대될 것이다.
가설 2	가설 2- 1	유형성 만족이 높을수록 만족도가 증대될 것이다.
	가설 2- 2	유형성 만족이 높을수록 재이용 의도가 증대될 것이다.
	가설 2- 3	유형성 만족이 높을수록 긍정적인 이미지를 가질 것이다.
	가설 2- 4	신뢰성 만족이 높을수록 만족도가 증대될 것이다.
	가설 2- 5	신뢰성 만족이 높을수록 재이용 의도가 증대될 것이다.
	가설 2- 6	신뢰성 만족이 높을수록 긍정적인 이미지를 가질 것이다.
	가설 2- 7	응답성 만족이 높을수록 만족도가 증대될 것이다.
	가설 2- 8	응답성 만족이 높을수록 재이용 의도가 증대될 것이다.
	가설 2- 9	응답성 만족이 높을수록 긍정적인 이미지를 가질 것이다.
	가설 2-10	확신성 만족이 높을수록 만족도가 증대될 것이다.
	가설 2-11	확신성 만족이 높을수록 재이용 의도가 증대될 것이다.
	가설 2-12	확신성 만족이 높을수록 긍정적인 이미지를 가질 것이다.
	가설 2-13	공감성 만족이 높을수록 만족도가 증대될 것이다.
	가설 2-14	공감성 만족이 높을수록 재이용 의도가 증대될 것이다.
	가설 2-15	공감성 만족이 높을수록 긍정적인 이미지를 가질 것이다.

즉, 매개변수인 서브켈 측정을 위한 문항은 모두 44개로 구성하고 있다. 기대치와 실제치 측정을 위한 44개의 항목들은 유사한 항목들 간의 조정을 거쳐 서브켈 변수인 ‘유형성(문항 1-4),’ ‘신뢰성(문항 5-9),’ ‘응답성(문항 10-13),’ ‘확신성(문항 14-17)’ 및

원, 한국해양연구소, 한화증권연구소, 현대경제연구원.

‘공감성(문항 18-22)’의 다섯가지 차원으로 분류하고 있다. 선행변수는 ‘구전 효과(문항 54-56),’ ‘광고 및 홍보(문항 57-58),’ ‘헌신의 정도(문항 59-60),’ ‘투자 의지(문항 61-62)’ 측정을 위한 9개 항목으로 구성되었다. 종속변수는 ‘만족도(문항 45-48),’ ‘재이용 의도(문항 49-51),’ ‘이미지(문항 52-53)’ 로, 이를 측정하기 위해 모두 9개 항목을 이용하고 있다. 이를 제외한 나머지 문항들은 항목 분류 및 응답자의 인적사항 등을 알아보기 위한 문항 9개를 포함하여 모두 71개의 문항으로 구성하고 있다.

#### 4 결과 분석 및 가설 검증

응답 자료는 연구의 신뢰도를 높이기 위하여 자발적으로 회수된 설문지만 분석 대상으로 하였고 설문지 회수율은 39%였다. 회수된 설문지의 응답 내용 분석 결과는 [표4-1]과 같이 나타났다. 즉, 서브컬 변수 다섯가지 차원에 대한 중요성의 정도에 있어서는 ‘유형성’에 대한 중요도가 26.23%, ‘신뢰성’에 대한 중요도가 30.35%로 나타났다. 또한 ‘응답성’에 대한 중요도는 26.86%, ‘확신성’에 대한 중요도는 21.94%, ‘공감성’에 대한 중요도는 18.01%로 나타났다.

[표 4-1] 서브컬 변수 중요도 분석

서브컬 변수 종류	응답자 수	평균	표준 편차
유형성 (tangibles)	363	26.2259	20.4713
신뢰성 (reliability)	365	30.3452	19.0911
응답성 (responsiveness)	364	26.8626	18.6802
확신성 (assurance)	362	21.9420	19.2915
공감성 (empathy)	360	18.0111	19.2922

[표 4-1]의 응답 내용 분석에서 알 수 있는 바와 같이, 전문도서관 이용자들이 가장 중요하게 여기는 전문도서관의 서비스 품질 구성 차원은 ‘신뢰성’이었으며, 상대적으로 비교적 낮은 반응을 보인 차원은 ‘공감성’이었다. 또한 ‘응답성’과 ‘확신성’의 비중을 고려해 보더라도 전문도서관의 서비스 품질을 결정짓는 것은 외형적이거나 유형적인 성격을 띠는 것이 아니라 무형적 성격을 갖는 것임을 파악할 수 있다. 즉, 전문도서관의 서비스 품질을 결정짓는 차원은 ‘유형성’과 같은 설비나 시설의 외관적인 특성들이

아니라 ‘신뢰성’과 ‘응답성’ 등의 인적자원에 의해 이루어지는 특성을 더욱 강하게 반영하고 있음에 주의를 기울여야 할 것이다. 이처럼 전문도서관의 서비스 품질 만족도를 결정짓는 주요 요인들은 서비스를 제공하는 도서관 직원들의 행위나 태도, 적극성, 전문성, 질문에 대한 반응 및 응답성 등과 같은 요소들임을 [ 표 4-1]의 연구 분석 결과에서 볼 수 있다.

#### 4.1 응답자 분석

설문지 응답자의 성별 구성은 남성은 모두 212명으로 50.2%, 여성은 203명으로 48.1%로 성별에 따른 응답의 차이는 나타나지 않았다. 또한 응답자의 연령별 분포를 보면, 30세 이하는 모두 147명으로 35.3%, 31세~35세 사이는 모두 132명으로 31.7%로 나타났다. 그리고 36세~40세 사이는 모두 71명으로 17.1%, 41세 이상은 모두 66명으로 15.9%로 나타났다. 이러한 분석결과를 보면 전문도서관 이용자의 연령층은 35세 이하의 이용자들이 67.1%를 차지하고 있다. 이는 연구 활동이 왕성하고 연구 생산성이 높은 시기의 연령층을 주로 형성하는 연구자들이 전문도서관도 활발히 이용하고 있음을 보여주는 것이라고 할 수 있다. 응답자의 근무경력에 대한 문항에서는 근무경력이 3년 이하인 경우가 188명으로 45.4%, 근무경력이 4~6년인 경우는 65명으로 15.7%, 경력이 7년~9년인 경우가 58명으로 14.0%에 달하는 것으로 나타났다. 여기서 특기할 사항은 근무경력 10년 이상인 이용자가 103명으로 응답자의 24.8%에 달하는 것으로 나타난 것이다. 즉, 전문도서관의 주 이용자층은 근무경력이 3년 이하인 경우와 10년 이상인 경우의 두 집단으로서 응답자의 70.2%인 291명에 이르는 것으로 전문도서관의 주 이용자층을 구성한다고 볼 수 있다. 이러한 분석 결과에서 비교적 근무경력이 짧은 경우와 오랜 재직 경력이 있는 이용자 일수록 전문도서관의 이용률이 높다는 것은 상당히 특이한 현상으로 받아들여진다. 이는 일반적으로 근무경력이 짧은 이용자의 경우는 해당주제 분야의 새로운 정보에 대한 수요가 많기 때문일 것이며, 근무경력이 오래된 이용자의 경우에는 전문도서관에서 제공하는 정보의 유용성과 함께 참고사서의 조언 및 협조가 연구자들의 연구에 많은 도움을 준다는 사실을 경험을 통하여 인지하고 있기 때문에 문제 해결을 위해 적극적으로 전문도서관을 이용하는 것으로 해석 할 수 있다. 또한 전문도서관 이용자들이 전체 업무시간 가운데 자료의 검색이나 열람 등에 소요하는 시간의 비율을 측정한 문항의 분석결과는, 10% 미만이라는 응답이 138명으로 33.6%, 11~30%라는 응답은 155명으로 37.7%로 나타났다 또

한, 31~60%는 86명으로 20.9%, 60% 이상의 경우는 32명으로 7.6%에 불과한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전문도서관이 대학도서관이나 공공도서관 등과는 달리 각기 모체기관에 소속된 속성에 기인하는 것으로 볼 수 있다. 이를테면 전문도서관 이용자들은 도서관 내부에서의 열람보다는 상대적으로 잘 구비된 네트워크 환경 하에서 각자의 컴퓨터나 사무실에서 자료의 검색이나 전문(全文)검색을 수행하고 해당 주제 분야의 보고서와 단행본의 장기대출이나 부서대출, 일반 도서관에서는 금지된 정기간행물이나 참고도서를 비교적 손쉽게 대출할 수 있기 때문인 것으로 추정할 수 있다.

#### 4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구의 측정 도구들에 대한 타당성 분석은 SPSS WIN 7.5 로 수행하였다. 타당성 입증을 위해서 요인분석(factor analysis)을 이용하였다. 본 연구에서 선행변수와 종속변수로 이용한 변수들에 대한 타당성과 신뢰성 분석을 수행하였고 그 결과는 [표 4-2]와 [표 4-3]과 같이 나타났다.

[표 4-2] 선행변수에 대한 요인분석 결과 요약

요인 명칭	요인구성 문항개수	요인의 설명력 정도(%)
광고 및 홍보	2개 문항	85.181
구전효과	3개 문항	70.610
헌신정도	2개 문항	89.093
투자의지	2개 문항	82.035

[표 4-2]에서와 같이 선행변수들의 요인분석 결과를 보면, 요인들의 설명력은 모두 70%이상으로 상당히 양호한 값을 나타내고 있으며 이는 각 요인들이 연구자의 의도대로 묶여졌음을 보여주는 것이다. 또한 각 요인을 구성하는 변수들의 요인적재량은 모두 0.5 이상이었으므로 해당 요인들에 대한 타당성을 입증한 것으로 볼 수 있다

[표 4-3]은 본 연구의 종속변수로 이용한 측정 항목들에 대한 요인분석의 결과를 제시하고 있다. 이 결과도 연구자의 의도대로 각각의 항목이 모두 3개의 요인으로 묶여졌다. 이러한 요인들의 설명력 역시 모두 70%이상의 양호한 값을 나타내고 있다. 또

한 각 요인을 구성하는 변수들의 요인 적재량 역시 각 요인별로 0.5 이상의 양호한 값을 나타내고 있으므로 타당성을 입증한 것이다.

[표 4-3] 종속변수에 대한 요인분석 결과 요약

요인 명칭	요인구성 문항개수	요인의 설명력 정도(%)
만족도	4개 문항	71.906
재이용 의도	3개 문항	74.956
이미지	2개 문항	80.768

각 측정 항목들에 대한 신뢰성 분석에는 크론바하 알파(Chronbach's  $\alpha$ )를 이용하였으며, 각 항목들에 대한 분석 결과는 [표 4-4]와 같이 나타났다. 신뢰성 분석의 결과에 의하면 모든 요인들의 크론바하 알파 값은 0.7 이상으로 상당히 높은값을 나타내고 있다. 따라서 본 연구에서 제시한 모든 변수들은 모두 비교적 높은 타당성을 확보하였으며, 신뢰성의 정도도 매우 높은 것으로 나타났으므로 추가적인 분석을 수행하는데 아무런 문제가 없음이 설명되었다. 단, 추가적인 분석을 수행하는 데 있어서 선행 변수와 종속변수는 7점척도인 리커트 척도(Likert Scale)를 그대로 이용하였으나, 매개 변수의 경우는 기대치와 실제치의 차를 계산하여 이를 분석에 이용하였고 절대값을 이용하지 않았으므로 관련 변수의 값은 최소 -6에서 최대 +6\*까지 분포하게 된다. 이렇게 서로 다른 척도로 구성된 변수들의 분석에 있어서는 직접 비교를 통한 방법을 통계적으로 이용할 수 없다는 단점이 있다. 하지만 서브퀄 변수의 특성상 기대치와 실제치의 차이를 계산하지 않을 수 없으므로 척도가 다른 경우라 할지라도 하나의 모형 내에서 분석을 실시하였다.\*\* 이처럼 측정된 두 종류의 서비스 품질(서브퀄 변수)

\* 설문지의 각 문항들은 리커트(Likert) 7점 척도로 측정되어 서비스 품질에 대한 기대치 및 실제치의 범위는 각각 1부터 7까지이다. 따라서 기대치를 1이라 응답하고 실제치를 7이라 응답한 경우는 최소값으로 -6의 값을, 기대치를 7이라 응답하고 실제치를 1이라 응답한 경우는 최대값으로 +6의 값을 가질 수 있다.

\*\* 이렇게 서로 다른 척도를 가지고 있기 때문에 서브퀄 변수 자체가 만족을 의미하는 측정치로 이용될 수 있음에도 불구하고 본 연구에서 만족도를 별도로 측정하였다. 즉, 서브퀄 변수의 측정치가 -6으로부터 +6 사이의 값을 가지며, 선행변수와 종속변수는 1부터 7까지의 값을 가지므로 인하여 통계적으로 두 변수들을 직접적으로 비교하기에는 다소 무리가 따른다. 따라서 선행변수와 동일하게 1부터 7사이의 변역을 갖는 만족도를 별도로 측정하여 본

에 관한 응답은 기대치와 실제치로 나뉘어 있어 서로 다른 분포를 갖는다.

[표 4-4] 각 측정 항목에 대한 신뢰성 분석 결과 요약\*

변수 분류	변수명칭	문항 수	신뢰도 (Chronbach's $\alpha$ )
선행 변수	광고 및 홍보	2 개	0.8237
	구전 효과	3 개	0.7847
	헌신 정도	2 개	0.8776
	투자 의지	2 개	0.7809
중속 변수	만족도	4 개	0.8632
	재이용 의도	3 개	0.8313
	이미지	2 개	0.7618
매개 변수*	유형성	4 개	0.8097
	신뢰성	5 개	0.8772
	응답성	4 개	0.8675
	확신성	4 개	0.8441
	공감성	5 개	0.8632

( \* : 매개 변수들은 모두 각 문항들에 대한 “기대치-실제치”를 이용하였다.)

### 4.3 서비스 품질 응답 분석

본 연구에서는 응답자들이 현재의 전문도서관의 서비스 품질에 대하여 실제로 만족하고 있는지, 혹은 불만족하고 있는지를 확인하기 위해서 서비스 품질에 대한 이용자들의 기대치와 실제치를 측정하였으므로 두 응답 간에 유의적 차이가 있는지 분석하였다. 이러한 서비스 품질에 대한 응답자들의 두종류 응답을 기대치와 실제치의 차로 바꾸어 그 각각의 항목들에 대한 최소값, 최대값, 평균값과 표준편차를 계산한 결과 [표 4-5]와 같이 나타났다. 이 분석에 이용한 값은 기대치와 실제치의 차'이므로, 이 값이 양수면 기대값이 실제값 보다 높은 경우이므로 불만족을 의미하고, 음수라면 만

석에 이용하였다.

\* 본 연구에서 매개변수는 응답자들의 기대치와 실제치에 대하여 두 차례에 걸쳐서 측정하였으며 실제 분석에 이용하기 위하여 두 변수간의 차이를 계산하였다. [표 4-4]의 매개변수들은 모두 각 문항들에 대한 “기대치-실제치”를 계산하고, 다시 이들을 각 요인별로 묶어서 신뢰성 분석을 실시하였다. 따라서 본 연구에서 분석에 이용된 서브컬 변수 5개는 모두 “기대치-실제치”를 이용하였으며, 절대값을 이용하지 않았으므로 각 요인들이 가질 수 있는 변역의 범위는 -6으로부터 +6사이의 값을 가진다.

족을 의미하는 것이다 [표 4-5]에 제시된 결과에 따르면 다섯 종류의 서비스 품질 측정 항목들은 모두 양수의 평균값을 가지는 것으로 나타나 실제 응답자들은 해당 전문 도서관으로부터 기대한 만큼의 서비스를 받고 있지 못한 것으로 해석할 수 있다.

[표 4-5] 조정된 서비스 품질 구성 항목의 평균값

구성항목	응답자 수	최소 값*	최대 값*	평균	표준편차
유형성	417	-3.50	4.75	1.2422	1.2678
신뢰성	417	-2.80	4.40	0.8662	1.1235
응답성	411	-4.00	5.00	0.5766	1.2596
확신성	416	-3.50	4.75	0.4141	1.1730
공감성	415	-4.00	5.40	0.4294	1.3185

(\* : 최소값과 최대값은 각 항목별로 이미 여러 개의 문항들의 응답을 평균한 값을 이용하였으므로, 정수가 아닌 실수값을 가진다.)

그러나 실제 두 응답의 차이를 계산한 값의 평균값만을 보고 만족여부를 판단할 수는 없다. 두 응답 간의 차이가 유의적인지를 통계적인 방법으로 분석하여야 하기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 기대치의 서브켈 변수 응답 5개(각 평균값)와 실제치의 서브켈 변수 응답(각 평균값)간에 유의적인 차이가 있는지를 t-검증을 이용하여 분석한 결과 [표 4-6]과 같이 나타났다

[표 4-6] 서비스 품질 항목에 대한 t-검증 결과

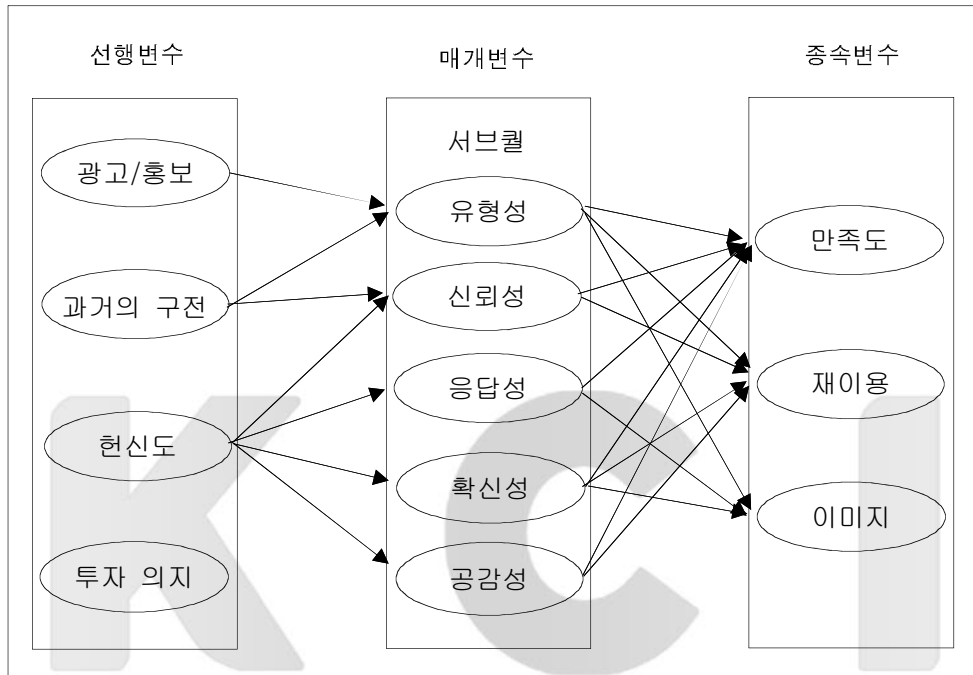
	쌍(Pair)의 차이					t 값	자유도	유의도 (양측)
	평균	표준편차	평균 표준오차	차이에 대한 95% 신뢰구간				
				최소	최대			
유형성	1.2422	1.2678	6.209E-02	1.1202	1.3642	20.008	416	.000
신뢰성	.8662	1.1235	5.5.02E-02	.7580	.9743	15.743	416	.000
응답성	.5766	1.2596	6.213E-02	.4545	.6988	9.281	410	.000
확신성	.4141	1.1730	5.751E-02	.3010	.5271	7.200	415	.000
공감성	.4294	1.3185	6.472E-02	.3022	.5566	6.634	414	.000

[표 4-6]에서와 같이 서비스 품질에 대한 다섯가지 변수들의 응답은 유의수준  $\alpha=0.01$ 에서 모두 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 서비스 품질의 차원 다섯가지는 모두 기대치와 실제치에 있어서 그 응답에 차이가 있으며, 그 차이는 [표 4-5]의 각 항목들의 평균값에서 보여준 바와 같이 모두 양수로 나타났다. 이는 본 연구의 분석 대상인 전문도서관의 이용자들이 해당 전문도서관의 서비스 품질에 대해서 기대한 만큼의 서비스를 제공받고 있지 못하며 전반적으로 불만을 느끼고 있다고 해석할 수 있다. 또한 본 연구의 추가적인 분석에 있어서도 서비스 품질에 관한 값 서브컬 변수의 값은 가능한 변역이 -6으로부터 +6까지이므로, 사실상 이 값이 음수일 경우에 바람직한 값이라 해석할 수 있다. 실제로 서비스 품질에 대한 응답을 요인별로 다섯개로 묶지 않고 개별 응답에 대해 쌍을 이룬 t-검증(paired t-test)을 실시한 결과, 22개의 t-검증 결과에서도 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서도 유의적인 차이가 없다고 해석할 수 있는 문항은 다음의 4개 문항뿐이었다. 즉, 1) “전문도서관 직원들의 옷차림과 용모”, 2) “전문도서관 직원들은 예의 바르고 공손하다”, 3) “전문도서관이 이용자 개개인에게 관심을 가질 것이다”, 4) “전문도서관의 직원이 이용자 개개인에게 관심을 가질 것이다”라는 문항으로 기대치와 실제치 간의 응답에 있어서 유의적인 차이가 없어 이용자들의 기대에 부응하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 분석의 결과는 전문도서관 직원들이 이용자 개개인에 대하여 특별한 관심을 갖고 있다기보다는 모체기관에 소속된 조직이기 때문에 이용자와 개인적인 친분이 있거나 동료관계를 형성하고 있어 다른 관종의 도서관과는 서로 다른 결과로 해석할 수 있다. 또한 이용자 수가 그리 많지 않고, 주요 이용자층과 제공하여야 할 연구 분야가 한정되어 있으므로 해당 이용자 개개인에 대한 연구주제 및 이용자 프로파일이 형성되어 있어 그에 따른 참고봉사가 적절히 이루어지기 때문 일 것이다. 나아가 이들은 각 주제 분야를 특화하여 해당 사서가 주제전문사서로서 또는 공동 연구자의 일원으로 연구업무에 참여하는 경우도 있기 때문일 것이다. 그러나 앞에서 설명한 4개 항목은 불만을 느끼지 않는다는 것을 의미하는 것이지 결코 만족하고 있음을 의미하는 것은 아니라는 점을 주목하여야 할 것이다. 즉, 기대치에 비하여 실제치가 차이가 없다는 것이지 실제치가 기대치에 비하여 더 높음을 표현하는 것은 아니기 때문에 만족하고 있기보다는 불만족하지 않고 있다고 해석하는 것이 보다 더 분명하고 정확한 해석이라 할 수 있다. 이상의 4개 문항을 제외한 나머지 18개 문항들에 대해서는 그 분석 결과가 이용자들의 기대에 전혀 부응하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전반적으로 전문도서관 이용자들이 갖는 서비스의 기대치가 실제 전문도서관에서 제공하는 이용자 서

비스의 실제치보다 높음을 보여주고 있다.

#### 4.4 가설 검증\*

[그림 4-1] 모형의 가설 검증 결과 유의적으로 판명된 경로



가설의 검증을 위한 매개효과 분석에 LISREL 8.3 을 이용하였다. 회수된 설문지 중에서 결측치(missing value)를 제외하고는 모든 응답을 분석에 이용하는 방법인 포괄적 리스트(listwise) 방법을 선택하였다. 가설 검증의 결과, 유의적으로 판명된 경로는 [그림 4-1]에서와 같이 나타났다. [표 3-1]에서보는 바와 같이 선행변수와 매개변수 간의 가설인 「가설 1」의 경우에는 모두 20개의 가설 중, 유의수준  $\alpha=0.05$  에서 7개의 가설은 채택되었고, 13개의 가설은 기각되었다. 즉, 선행변수 중 ‘광고 및 홍보효과’와 서브켈 변수들 간의 가설들 중에서는 ‘유형성’으로 연결되는 경로 하나를 제외하고는 모두

\* 가설검증은 LISREL을 이용하였으며, 분석은 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서 단측 검증의 방법을 이용하였다. 본 연구의 경우는 가설을 단측으로 설정하였으므로, 검증을 위한 t통계량의 임계치는 절대값으로 1.645이다

기각되었으며, '구전효과'로부터 서브켈 변수로 연결되는 경로는 '유형성과 신뢰성'으로 연결되는 두개의 경로만 채택되었다. 그리고 '직원들의 헌신 정도'로부터 각 서브켈 변수로 연결되는 경로들은 '유형성' 하나를 제외한 나머지 네개의 가설들이 모두 채택되었으므로 전문도서관의 서비스 품질에 가장 큰 영향을 미치는 선행 요소로 간주할 수 있다. 선행변수인 '투자 혹은 재투자 의지'와 서브켈 변수들 간의 다섯가지 경로들은 모두 기각되어 투자 의지와 전문도서관의 서비스 품질과는 직접적인 관련이 없는 것으로 판명되었다. 이것은 영리를 목적으로 하는 서비스 기업에서와는 판이한 결과로 전문도서관의 경우 회계연도 단위로 모체기관에서 제공하는 일정한 수준의 예산을 확보할 수 있기 때문에 나타나는 현상일 것이다. 이처럼 「가설 1」에서 무엇보다 두드러진 사항은 전문도서관 직원들의 '헌신의 정도'와 관련된 경로들이다. 전문도서관 직원들의 '헌신의 정도'는 전문도서관 서비스 품질을 구성하고 있는 다섯가지의 차원 중 네가지 변수들에 이르는 경로가 유의적인 것으로 나타났다. 다만, 직원들의 '헌신의 정도'가 서비스 품질의 '유형성'에 미치는 영향에 관한 경로는 기각되어 전문도서관의 외형적 요소인 '유형성'은 직원들의 '헌신의 정도'와는 별로 상관이 없는 것으로 나타났다. 이외에도 전문도서관의 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 '광고 및 홍보'를 강화하거나 긍정적인 '구전효과'를 통하여 '유형성'을 증대시킬 수 있다. 즉, 이용자들의 긍정적인 '구전효과'는 직원들의 '헌신의 정도'와 함께 '신뢰성'을 증대시킬 수 있는 것으로 나타났다. 전문도서관의 서비스 품질 중에서 '응답성,' '확신성,' '공감성'은 전문도서관 직원들의 '헌신의 정도'를 강화시킴으로써 더욱 증대시킬 수 있는 것으로 드러났다. 이러한 연구 결과를 살펴보면 선행변수들 중에서 전문도서관 서비스 품질에 가장 큰 영향을 미치는 변수는 '직원들의 헌신의 정도'임을 주목할 필요가 있다.

매개변수와 종속변수간의 가설인 「가설 2」는 모두 15개를 설정하였으며 모두 12개의 가설이 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서 채택되었다. 여기서 기각된 3개의 가설은 「가설 2-6」, 「가설 2-8」, 「가설 2-15」인데, 이중 「가설 2-6」과 「가설 2-8」은 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서 임계치와 비교하여 기각된 것이지만, 「가설 2-15」의 경우에 경로의 t 통계량은 임계치를 기준으로 채택영역에 들지만 그 부호가 반대로 나타났으므로 기각된 경우이다. 본 연구에 설정한 가설 35개 중에서 부호가 반대로 나타나 기각된 것은 「가설 2-15」뿐인데, 이는 본 연구에서 가설 설정시 단측 검증의 기준으로 보아 기각된 것이다. 서비스 품질의 다섯가지 차원 중에서 '유형성,' '확신성'에 대한 만족이 높으면 종속변수인 '만족도'와 '재이용 의지' 및 해당 전문도서관의 '이미지' 모두에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 서비스 품질 차원 중 '신뢰성'의 경우에

는 ‘만족도’와 ‘재이용 의사’에는 긍정적인 영향을 행사하지만 해당 전문도서관의 ‘이미지’에는 그다지 큰 영향력을 행사하지 못하는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 품질 차원 중 ‘응답성’의 경우에는 ‘만족도’와 ‘이미지’에 긍정적인 영향을 행사하지만, ‘재이용 의도’를 강화시키지는 못하는 것으로 나타났다. ‘공감성’의 경우에는 ‘만족도와 ‘재이용 의도’를 강화시키는 역할을 하지만 해당 전문도서관의 ‘이미지’에는 긍정적인 영향을 행사하지 못하는 것으로 나타났다. 다만, ‘공감성’은 전문도서관의 ‘이미지’에 부정적인 영향력 행사할 수도 있는 것으로 나타나 다소 의외의 결과로, 추가적인 연구가 필요한 부분이라 할 수 있다. 이는, 전문도서관의 경우 이용자나 소속 직원들이 모두 같은 동료의 입장이므로 ‘이미지’에 대해서는 이용자나 정보 제공자 스스로가 그다지 큰 의미를 부여하지 않기 때문에 나타난 결과로 추정할 수 있을 것이다.

[표 4-7] LISREL 분석 결과 제시된 베타 행렬

	유형성	신뢰성	응답성	확신성	공감성
만족도	-0.24 (0.05)	-0.11 (0.05)	-0.12 (0.05)	-0.15 (0.05)	-0.13 (0.05)
	-5.08*	-2.26*	-2.43*	-3.14*	-2.79*
재이용 의도	-0.12 (0.05)	-0.14 (0.05)	0.00 (0.05)	-0.13 (0.05)	-0.12 (0.05)
	-2.41*	-2.74*	-0.07*	-2.56*	-2.31*
이미지	-0.17 (0.05)	0.03 (0.05)	-0.19 (0.05)	-0.25 (0.05)	0.10 (0.05)
	-3.63*	0.57	-3.88*	-5.14*	2.08

(\* : 유의수준  $\alpha=0.05$  하에서 유의적 / 임계치 = -1.645) \*\*

\* 연구 결과, 경로의 t 통계량이 2.08로 비교적 크기 때문에 음의 영향력을 행사할 수도 있어 추가적인 연구가 필요하다.

\*\* 이 경우 임계치가 +1.645가 아니라 -1.645임을 주의해야 한다. 본 연구에 이용된 서비스 품질 관련 항목들은 “기대치-실제치”를 이용하였으므로 실제로 서브컬 관련 변수의 값이 음수이어야 서비스 품질에 대해 만족하는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 각 가설에 대한 부호설정 역시, 양이 아니라 음으로 수립된다. 예를 들어, “광고 및 구전효과가 높으면 유형성은 높아진다”와 같은 가설의 경우, 높은 유형성이란 실제 음의 값을 의미(“기대치-실제치”)하므로, 본 연구의 LISREL 분석에 있어서는 서브컬 변수의 값을 “기대차 실제치”를 그대로 이용하였으므로 음의 상관관계로 표현될 수밖에 없고, 이로 인하여 베타( $\beta$ ) 행렬이나 꺾마( $\Gamma$ ) 행렬의 요인적재값이나 t 통계량의 값은 음수를 나타내는 것이 실제로는 긍정적인 가설의 형태를 의미하는 것이다.

연구모형에서 제시하였던 가설의 검증을 위하여 매개효과를 분석하고자 실시한 LISREL 분석 결과에 따라 각 추정치의 값인 베타( $\beta$ )행렬과 겐마( $\Gamma$ )행렬을 제시하면 [표 4-7] 과 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] LISREL 분석 결과 제시된 겐마 행렬

	광고 및 홍보	구전효과	헌신정도	투자의지
유형성	-0.16	-0.29	0.12	-0.10
	(0.08)	(0.08)	(0.07)	(0.06)
	-2.10*	-3.88*	1.62	-1.58
신뢰성	-0.10	-0.14	-0.21	-0.03
	(0.08)	(0.07)	(0.07)	(0.06)
	-1.32	-1.83*	-2.89*	-0.55
응답성	-0.10	-0.07	-0.32	-0.04
	(0.07)	(0.07)	(0.07)	(0.06)
	-1.29	-0.99	-4.50*	-0.74
확신성	-0.09	-0.07	-0.35	0.01
	(0.07)	(0.07)	(0.07)	(0.06)
	-1.17	-0.94	-4.94*	0.10
공감성	-0.04	-0.11	-0.30	-0.03
	(0.08)	(0.07)	(0.07)	(0.06)
	-0.46	-1.43	-4.20*	-0.42

(\* : 유의수준  $\alpha=0.05$  하에서 유의적 / 임계치 = -1.645) \*

본 연구에서는 35개의 추정치를 LISREL을 통하여 추정하였는데, [표 4-7]의 베타 행렬( $\beta$  matrix)은 매개변수와 종속변수간의 경로 15개의 모수를 추정한 값을 제시한 것이다. 또한 [표 4-8]의 겐마 행렬( $\Gamma$  matrix)은 본 연구의 선행변수와 매개변수간의 경로를 의미하는 20개의 모수를 추정한 결과를 제시하고 있다. 그러나 본 연구에서는 매개변수인 서브퀄 변수가 '기대치와 실제치의 차'로 표현되는 것 때문에 음수의 값을 가질 수 있다. 또한 가설 검증을 위한 임계치의 부호와 제시한 가설의 방향성을 혼동할 수 있어서 LISREL 분석 수행 시 관계있는 요인의 영향력을 고려하여 보다 정확한

\* 이 경우의 임계치도 +1.645가 아니라 -1.645이다. 베타( $\beta$ ) 행렬과 마찬가지로 이유로 서비스 품질 관련 항목들로 “기대치-실제치”를 이용하였기 때문이다. 본 연구의 LISREL 분석에 있어서는 서브퀄 변수의 값을 “기대치-실제치”를 그대로 이용한 것 때문에 음의 상관관계로 표현되는 것이 사실은 겐마( $\Gamma$ ) 행렬의 요인 적재값이나 t 통계량의 값을 음수로 나타나게 만든 것이다.

분석을 위하여 공분산 행렬(covariance matrix)을 입력물로 하여 LISREL 분석을 실시하였다. 가설 검증의 결과에 의하면, 선행변수 중에서 ‘투자 및 재투자’ 의지는 전문도서관의 서비스 품질 향상에 거의 영향력을 행사하지 않는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 전문도서관의 특성상 모체기관의 장기적인 계획에 따라 시설이나 자료, 설비 등에 대한 투자가 적시에 이루어지고 있기 때문에 얻어진 결과로 보여진다. 또한 전문도서관을 대상으로 하는 경우, 선행변수 중에서 가장 의미있고 영향력이 큰 변수는 전문도서관 직원들의 ‘헌신의 정도’라 할 수 있다. 즉, 직원들의 ‘헌신의 정도’에 대한 이용자들의 인식이 긍정적일수록 전문도서관 서비스 품질의 각 구성 차원들에 긍정적인 역할을 행사하는 것으로 나타났기 때문이다. 이와 같이 전문도서관의 경우에 이용자 서비스 품질의 향상을 위하여 주력하여야 할 부분은 시설이나 설비 등의 유형적인 면이기보다는 전문도서관 직원들의 헌신과 열정이라 할 수 있겠다.

이상에서 살펴본 바와 같이 전문도서관의 특성상 서비스 품질 중 ‘유형성’에 대한 만족을 높이기 위해서는 ‘광고나 홍보,’ 기존 이용자들의 긍정적인 ‘구전효과’ 등이 이루어지도록 노력하여야 할 것이다. 이와 더불어 ‘신뢰성’은 긍정적인 ‘구전효과’와 더불어 전문도서관 직원들의 ‘헌신의 정도’를 높임으로써 달성할 수 있다. 즉, 전문도서관의 서비스 품질 향상에 주요 영향력을 행사할 수 있는 요인들로는 유형적이거나 물리적인 요소들이 아니라, 기존 이용자로부터의 긍정적인 ‘구전효과’나 직원의 ‘헌신의 정도’와 같은 무형적인 요소들이 더 중요한 역할을 수행하고 있음을 주목해야 할 것이다. 또한 서비스 품질의 다섯가지 차원은 이용자들의 전문도서관 서비스 만족에 대해서 뚜렷한 매개 효과를 가지고 있어 이와 관련된 서비스 품질을 향상시키면 이용자의 만족을 크게 향상시킬 수 있을 것이다. 이러한 결과를 바탕으로 전문도서관 경영자는 자관에 대한 홍보나 광고에 많은 노력을 경주해야 하고 동시에 도서관 직원이 이용자들에게 성실한 태도나 헌신의 정도를 높일 수 있는 직무교육, 보수교육, 서비스 교육 등을 주기적으로 실시하여 더욱 높은 차원의 미래 지향적인 서비스를 제공할 수 있도록 동기부여를 해야 할 것이다. 전문도서관 경영자 입장에서 볼 때에도 전문도서관 서비스 품질의 향상을 통하여 궁극적으로는 모체기관에 혜택을 주는 조직으로서의 역할을 성공적으로 수행할 수 있기 때문에 중요한 의의를 갖는 것이라 할 수 있다.

## 5 결론

연구분석 결과, 매개변수인 서브컬 차원들은 종속변수들에 유의적인 관련성을 갖고 있는 것으로 나타났다. 네종류의 선행변수 중에서 매개변수에 전혀 영향을 미치지 않는 변수는 ‘투자 혹은 재투자 의지’ 한가지뿐이었고, 나머지 세종류의 선행변수는 매개변수인 서브컬 변수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 따라 전문도서관의 경영자는 다음과 같은 시사점을 발견할 수 있다. 첫째, 광고나 홍보의 긍정적 효과는 전문도서관 서비스 품질의 유형성을 증대시킨다. 이미 이용해본 경험이 있는 전문도서관 이용자들의 긍정적인 경험이나 감정 등도 전문도서관 서비스 품질의 유형성을 증대시킬 수 있다. 즉, 새로운 정보기술을 활용한 새로운 유형의 정보 제공 서비스를 통해 도서관을 홍보하는 것으로 기존 이용자들로 하여금 긍정적이고 호의적인 느낌을 갖게 하는 것이 매우 중요하다. 둘째, 전문도서관 직원들의 이용자에 대한 헌신적인 태도나 서비스 제공의 자세는 서비스 품질의 유형성을 제외한 나머지 네가지 차원을 증대시킬 수 있으므로, 전문도서관의 입장에서는 가장 중요한 관리의 대상으로 삼아야 한다. 즉, 전문도서관의 서비스 품질을 결정짓는 차원들 중에서 가장 중요한 역할을 수행하는 것은 직원들의 헌신적인 태도나 사명감, 전문직으로서의 신뢰감, 봉사정신 등과 같은 무형의 자원이라 할 수 있다. 이용자들은 주로 전문도서관의 직원들로부터 제공받는 정보 서비스의 수준, 헌신, 봉사의 정도에 영향을 받으며, 그로 인해 형성된 이용 후의 느낌이나 감정은 다시 전문도서관의 서비스 품질에 대한 기대치를 형성하는 데 긍정적인 영향력을 행사하기 때문이다. 그러므로 전문도서관 이용자들을 직접 대면하는 직원이나 사서들이 서비스 정신을 고취할 수 있도록 지속적인 직무교육과 서비스교육을 실시해야 한다. 아울러 직원들이 새로 도입하는 신기술의 활용도를 높여 고품질의 정보 서비스를 제공할 수 있도록 평생교육의 일환으로 보수교육을 독려하는 방법 등을 지속적으로 병행해 나가야 한다. 또한, 경영자의 입장에서 고품질의 서비스가 이루어질 수 있도록 사서나 서비스 제공 직원들에게 보수나 승진, 복리 후생 등의 근무 여건을 향상시켜 자신들의 업무에 충실할 수 있도록 환경을 조성하여 준다면, 동기부여가 된 이들은 고무되어 더욱 나은 서비스를 제공하게 될 것이다. 셋째, 서브컬 차원이 높게 나타날수록 이용자들이 느끼는 전문도서관 서비스 만족도 역시 높은 것으로 나타났다. 넷째, 그동안 전문도서관의 공통적인 문제점이었던 막연한 서비스 품질에 대한 기준을 서브컬 모형을 이용한 분석을 통하여 일정한 수준의 서비스 품질을 유지할 수 있는 평가 지표를 제시할 수 있었다. 만일, 이용자들이 제공된 서비스에 불만족한 상태라면 서브컬 모형을 이용하여 괴리 발생 원인을 찾을 수 있어 해당 부분에 집중적인 투자를 하면 빠른 시일 내에 서비스 품질의

유지가 가능해 질수 있다. 이러한 일련의 과정을 통하여 전문도서관 서비스에 대한 이용자 만족도 향상과 서비스 품질 개선을 위한 방안에 이용할 수 있다. 따라서 전문도서관 경영자들은 서비스 품질을 구성하는 차원들을 전체적인 시각으로 어떻게 효율적으로 관리할 수 있을 것인가를 항상 염두에 두어야 할 것이다. 다섯가지 차원의 서비스 품질 구성 변수들은 서로 별개가 아니라 전체가 하나의 집단으로서 서비스 품질을 구성하고 영향력을 행사하므로 전체적으로 중요하게 잘 관리하고 보완해야 할 중요한 경영의 한 부분이라고 할 수 있다. 즉, 전문도서관 경영자는 이용자를 위한 서비스 품질을 높임으로써 이용자들의 전문도서관에 대해 느끼는 서비스 품질 만족의 정도를 향상시킬 수 있으므로 반드시 서비스 품질 차원들을 정확히 파악하여 경영전반에 걸쳐 관심을 갖고 서비스 품질을 관리를 위해 노력을 기울여야 할 것이다.

본 연구는 기존의 연구들에서 수행한 것처럼 제공하는 서비스 품질의 만족도만을 측정하기 위한 단순한 연구범주에서 벗어나 전문도서관 이용자들이 느끼는 서비스 만족과 그 선행변수들 간에 분명한 연관성이 있음을 연구 결과 밝힌 것으로서, 전문도서관 경영자에게 보다 실질적이고 실행 가능한 서비스 품질 관리 방안을 제안하였다는 점에서 충분히 기여한 바 있다. 또한 전문도서관 서비스 품질을 결정하는 차원 중에서 어떤 차원이 더 큰 의미와 유의성을 갖고 서비스 품질에 영향력을 행사하는가를 분석하였다. 나아가 그 결과에 따라 이들을 어떻게 관리하여야 할 것인지에 대한 해결방안을 모색하고자 하였다. 또한 서비스 품질의 다섯가지 차원이 전문도서관 이용자가 느끼는 서비스의 만족과 어떤 연관성이 있으며, 어느 변수를 집중적으로 강화함으로써 전문도서관 이용자가 느끼는 서비스 만족의 정도를 보다 더 향상시킬 수 있는가를 제시하고 있다. 경영자 입장에서는 본 연구의 결과를 토대로 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 제안을 수용하고 이를 경영에 반영한다면, 보다 향상된 품질의 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이렇게 향상된 서비스 품질은 다시 향후의 전문도서관 서비스 품질 향상에 긍정적인 영향을 미칠 것이며 나아가서 도서관 전 관중에 적용해 볼 수 있는 도서관 서비스 품질 측정도구의 한 방법으로 제시될 수 있을 것이다. 이러한 서비스 품질 측정을 통하여 제시된 결과를 바탕으로 전문도서관에서 제공하는 이용자 정보 서비스 품질을 향상시키고 높은 수준의 서비스를 지속적으로 개발하여 이용자에게 제공하는 것이 가능해진다면, 이용자 입장에서도 더욱 높은 서비스의 만족을 얻을 수 있을 뿐만 아니라 결과적으로 모체기관에도 부가적인 혜택을 가져다주는 조직으로서의 역할을 성실히 수행할 수 있게 되는 것이다.

끝으로, 우리나라에서도 우리의 실정에 맞는 도서관 서비스 품질 측정 모형개발

을 위한 연구가 도서관 및 문헌정보학분야 또는 국가적인 차원에서 이루어진다면, 모든 관중에 걸쳐 전반적인 도서관의 서비스 품질 향상뿐만 아니라 도서관의 정보 제공 서비스 품질을 일관되게 유지하는 데 많은 기여를 할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 고병률. 1999. “공공도서관 이용자의 서비스 품질만족에 관한 연구.” 전국도서관대회 주제발표논문집, 제37집.
- 나세나. 2000. **SERVQUAL** 평가모형을 이용한 대학도서관 서비스 질 평가에 관한 연구 - 전남대학교 도서관을 중심으로 -. 석사학위논문, 전남대학교 문헌정보학과.
- 백향기. 2000. 대학도서관의 성과측정; 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 윤동원. 1999. 대학도서관 서비스품질의 측정에 관한 연구. 석사학위논문, 안동대학교 행정경영대학원 경영학과.
- 이상복. 1998. “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰”. *한국문헌정보학회지*, 32(3): 265-279.
- Coleman, Vicki, Xiao Yi, Linda Blair, and Bill Chollett. 1997. "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality". *College and Research Libraries*, 58(3): 237-251.
- Cook, Collen et al. 2001. "LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries". *IFLA Journal*, 27(4): 264-268.
- Cook, Collen 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, Collen and Fred Heath. 2001a. "Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study". *Library Trends*, 49(4): 548-584.
- Cook, Collen and Fred Heath. 2001b. "SERVQUAL and the Quest for New Measures". <<http://www.arl.org/newsltr/207/servqual.html>>
- Cook, Collen, Fred Heath, and Bruce Thompson. 2000. "A New Culture of Assessment: Preliminary Report on the ARL SERVQUAL Survey". <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129e.htm>>

- Hébert, Françoise. 1994. "Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada". *Library Information Science Research*, 16(1): 3-21.
- Kyrillidou, Martha. 2001. "To Describe and Measure the Performance of North American Research Libraries". *IFLA Journal*, 27(4): 257-263.
- Nitecki, Danuta Ann. 1996. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries". *Journal of Academic Librarianship*, 22(3): 181-190.
- Nitecki, Danuta Ann. 1997. "SERVQUAL; Measuring Service Quality in Academic Libraries". <<http://www.ari.org/newsltr/191/servqual.html>>
- Nitecki, Danuta Ann and Peter Hernon. 2000. "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries". *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 259-273.
- Parasuraman, A. and V. Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- White, Lynda S. 1998. "A Service Quality Survey at the University of Virginia Library" <<http://staff.lib.virginia.edu/management-information/sa981.html>>

КСІ