

도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구*

A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation

김정희(Junghee Kim)**

김태수(Tae-Soo Kim)***

초 록

이 연구는 국내 전문도서관을 대상으로 서비스 품질 차원 변수들의 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. 피리이론을 이용한 설문조사 결과 전문도서관 이용자들의 도서관 서비스에 대한 인식은 최소치에도 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이에 서비스 품질 차원의 변수들과 만족도 영역간의 영향력의 상관관계를 분석하여 그 결과를 근거로 이용자 만족도를 효율적으로 증대시키기 위한 경영개선의 우선순위를 제안하고자 하였다.

ABSTRACT

By exploring plausible relations between factors of service quality and user satisfaction, this study has derived significant determinants of user satisfaction. Based on the analytical findings, this study suggested practical measures to enhance user satisfaction of special libraries. If we determine the priority order of three dimensions of service quality depending on specialized areas of special libraries, and revise the items of higher correlations with user satisfaction, then we could effectively and efficiently level up user satisfaction of special libraries.

키워드: 전문도서관, 서비스 품질 평가, 이용자 만족도, 전공분야
special library, library service quality evaluation, user satisfaction, major field

* 본 논문은 연세대학교 문헌정보학과 박사학위 논문을 요약한 것임.

** 세종연구소 자료전산팀 팀장(jhkim@sejong.org) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 교수(btrees@yonsei.ac.kr) (공동저자)

■ 논문접수일자: 2009년 7월 23일 ■ 최초심사일자: 2009년 7월 29일 ■ 게재확정일자: 2009년 8월 5일
■ 정보관리학회지, 26(3): 69-87, 2009. [DOI:10.3743/KOSIM.2009.26.3.069]

1. 서론

1.1 연구의 목적

오늘날의 도서관은 다양하고 구체적인 이용자들의 요구를 이해하고 이에 부응하는 서비스의 질을 높여야 하는 고객만족경영을 추구해야 할 시점이 되었다. 특히 연구기관의 전문도서관의 경우에는 모기관으로부터 투자된 비용으로 더 많은 수익을 창출할 수 있도록 도서관 스스로가 경영전략을 제시할 수 있다면 도서관은 더 이상 수동적 기구가 아닌 경영의 파트너가 될 수도 있을 것이다. 이러한 시스템을 갖추기 위해서는 도서관에 대한 평가도 가시적인 자원의 평가 뿐 아니라 도서관에서 제공하는 서비스에 대해 이용자들이 어떻게 평가하고 있는지도 중요한 척도가 되었다. 이러한 관점에서 볼 때 도서관의 서비스 품질에 관한 연구는 도서관의 합리적 경영과 효율적 관리에 필수적인 조건이 되고 있다.

이 연구의 첫 번째 목적은 우선 전문도서관의 이용자 만족도를 측정하기 위한 설문을 통해 도서관 서비스 품질에 대해 이용자들이 실제로 느끼는 수준과 이용자들의 기대 수준을 측정함으로써 서비스 품질에 대한 이용자들의 만족도를 파악하는 데에 있다. 이러한 측정의 결과, 서비스 품질에 대한 이용자들의 기대와 실제 간의 괴리를 파악함으로써 이용자들의 만족과 불만의 상태를 알 수 있고, 서비스 품질을 구성하는 변수들 간에 내재하고 있는 다양한 관련성을 분석하여 이용자 만족도를 결정하는 상대적, 차별적 요인들을 찾아내고자 하였다. 두 번째 목적은 이러한 연구결과의 실질적 활

용방안을 제시하는 데 있다. 즉, 어느 분야의 서비스 품질 개선이 필요한가를 파악하고 상대적으로 효율적인 개선을 이룰 수 있는 분야에 집중적으로 투자한다면 효과적인 경영에 도움이 될 것이다.

세 번째 목적은 이러한 서비스 품질의 측정과 개선을 반복적으로 시행해서 실질적인 서비스 품질 개선의 결과를 확인함으로써, 모기관으로부터 긍정적인 경영평가를 받을 뿐만 아니라 도서관이 중요한 조직의 일부라는 인식을 갖게 하는 것이다. 마지막으로 도서관의 서비스 품질 평가나 이용자 만족도에 관한 연구가 대부분 대학 도서관이나 공공도서관에 편중되어 있는 반면, 정부나 공공기관, 기업이나 경제단체, 학술 및 연구기관들은 더욱 더 분업화, 전문화, 세분화되어 가는 추세에 있어 전문도서관에 대한 연구의 필요성이 증대되고 있다. 이에 부응하여 상대적으로 연구가 미약한 전문도서관에 대한 연구를 보완하는 것이 이 연구의 네 번째 목적이다.

1.2 연구의 방법

우선 이용자 만족도와 도서관 서비스 품질과의 관계를 설명하기 위해 서비스 품질의 개념 및 요인들을 이론적으로 정리하고, 도서관 서비스 품질 평가 모형으로서 서브퀄(SERVQUAL) 모형과 라이브퀄 플러스(LibQUAL+) 모형의 진화과정을 살펴보았다. 이 연구에서는 서비스 품질에 대한 이용자들의 만족도를 측정하기 위해 도서관 서비스 품질 평가 모형으로서 가장 최근에 개발된 라이브퀄 플러스 모형을 기본적인 구도로 참고하였다. 그러나 라이브퀄 플러

스 모형 자체가 대학도서관을 조사 대상으로 개발되어 전문도서관에 그대로 적용하기에는 부적절하다고 판단되어, 비교적 최근에 발표된 도서관 서비스 품질에 관한 연구결과를 참조하고, 국내 전문도서관 현장에서 활동하는 사서들과의 면담을 통해 전문도서관 환경에 맞는 서비스 품질 구성 차원과 이용자 만족도 영역의 변수들을 개발하였다.

구체적으로 서비스 품질 차원의 변수들로 '인력자원'(Human Resources), '정보자원'(Information Resources), '공간자원'(Space Resources)의 3개 차원의 문항들을 독립변수로, '이용자 만족도'(User Satisfaction) 영역의 변수들로 '전반적 만족도'(US1), '전문적 지원에 대한 만족도'(US2), '재이용 의도'(US3)의 3개 영역을 종속변수로 설정하여 이들 독립변수와 종속변수 상호간에 내재하고 있는 다양한 연관성을 규명하여 이용자 만족도의 결정요인을 찾아내고자 하였다.

이를 위해 먼저 서비스 품질 차원의 변수들과 전문도서관 이용자들의 만족도 영역 변수들 상호간에 예상되는 상관성의 정도를 분석하였고, 이어서 이들 영향력의 크기를 비교해보고, 또한 서비스 품질 차원과 이용자 만족도 영역간의 관계는 응답자의 전공분야에 따라 차이가 있음을 분석하였다. 이러한 분석을 통해 도서관 서비스에 대한 이용자들의 만족도를 결정하는 요인들을 추출하고, 또한 이들 요인들의 상대적 우선순위를 파악하고자 하였다.

실제 설문조사는 국내 31개 전문도서관을 이용하는 연구자들을 대상으로 우편설문조사를 실시하였다. 설문대상은 기본적으로 연구기능

중심의 기관을 대상으로 연구인력 규모가 최소 50명 이상의 기관을 설문대상으로 설정하였고, 외부이용자의 견해를 확보하기 위해 3개 연수원 전문도서관을 포함하였다.

1.3 선행연구

국내 도서관의 평가에 관한 연구는 초기에는 주로 도서관 관리자의 입장에서 도서관의 자원을 측정하고 분석하는데 주력하였다. 1990년대 후반 도서관의 서비스 품질에 대한 평가 지표에 이용자 만족도 항목이 추가되면서(이상복 1998) 이후 이용자 만족도를 증대시킬 수 있는 서비스 품질에 대한 연구가 진행되기 시작하였다.

국내에서 이용자 중심의 서비스 품질에 관한 연구는 이상복(1998)이 도서관 서비스 품질 측정의 개념을 정립하는 이론적 연구를 수행하면서, 서비스 품질을 측정하기 위해 서비스 마케팅 분야에서 활용되어온 서브퀄 척도를 도입하여 문헌정보학에서의 적용 가능성을 제시한 이후 서브퀄 척도를 활용한 도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구가 다수 수행되었다. 그러나 전문도서관의 이용자 만족도에 관한 연구나 라이브퀄 플러스 모형을 적용한 연구는 아직 많지 않은 실정이다.

전문도서관 이용자 중심의 서비스 품질 평가에 관한 연구로서 최초의 시도로 보이는 김윤실(2002)의 연구는 서브퀄 모형을 이용하여 전문도서관의 서비스 품질에 영향을 미치는 변수들을 선정하고 이들 변수들과 서비스 품질 사이에 존재하는 상관관계를 분석하였다. 김동숙(2006)의 연구는 라이브퀄 플러스 모형을 적용

하여 대학 도서관의 서비스 품질에 관한 체계적이고 심도있는 측정을 시도하였다.

국외의 경우, 도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구는 평가를 위한 다양한 기법이 시도된 1970년대 이후부터 본격화되었다고 볼 수 있다. 라이브퀵 플러스 모형을 개발한 Cook 등은 1995년도부터 세 차례에 걸쳐 6년 동안 도서관 서비스 분야에서의 서브퀵 척도의 유효성을 실험한 결과 이를 기본으로 북미지역 연구도서관 서비스 품질 평가를 위한 새로운 도구로서 라이브퀵 플러스 모형을 개발하였다. 이후 라이브퀵 플러스 모형은 Cook(2000, 2001, 2002) 등의 일련의 연구를 통해 대학도서관의 서비스 품질 평가에 활용되면서 계속 진화하였다.

라이브퀵 플러스 모형을 활용한 대학도서관 서비스 품질 평가의 연구사례로는 워싱턴대학교 도서관의 Hiller(2001), 오하이오링크 콘소시엄의 영향력 측정을 시도한 Gatten(2004)의 연구, 웨인주립대학 도서관의 Heinrichs(2005) 등의 연구가 있다. 그러나 이들 기존의 연구들 대부분이 대학도서관을 분석대상으로 특정 평가모형을 적용하여 도서관 서비스 품질 평가에 대한 기술적 통계(descriptive statistics) 중심의 연구결과에 편중되어 있는 실정이다. 따라서 변수와 차원간의 상관관계나 인과관계를 설명하고 서비스 품질 평가를 결정하는 요인들을 찾아내어 이론적으로 뒷받침된 경영 개선의 가이드라인을 제시하는 연구의 필요성이 대두되었다.

2. 이용자 만족도 측정을 위한 도서관 서비스 품질 평가

2.1 이용자 만족도와 전문도서관 서비스 품질

전문도서관은 대부분 소속된 기관의 연구진 문직 직원을 대상으로 특정 연구분야에 대한 전문적이고 경제성이 높은 정보서비스를 제공해서 모기관의 이익창출에 기여하는 기능을 수행해야 한다. 최근의 전문도서관 주변의 환경 변화를 보면, 이용자들 스스로가 디지털환경에 익숙해지면서 정보서비스 요구는 더욱 다양하고 전문화되었다. 또한 이용자들의 관심도 사서의 전문성에 국한되지 않고 이용자와 사서와의 소통 시스템, 다양한 전자매체나 정보서비스 시스템, 도서관의 홍보기능, 도서관의 편리한 공간개념 등으로 확대되었다.

이러한 변화에 따라 전문도서관과 이용자와의 관계는 전문도서관에서 제공하는 서비스의 품질에 따라 이용자의 만족도가 결정되고, 서비스의 품질이 향상되면 이용자의 만족도가 높아지면서 다시 도서관을 이용하게 됨으로써 도서관의 위상이 높아지고 존재의 당위성도 확보하게 되는 구조가 되었다. 따라서 이용자 만족도 측정과 분석은 전문도서관의 서비스 품질을 평가하는 가장 주요한 영역으로 자리잡게 된 것이다.

2.2 서비스의 품질 평가

서비스 품질을 결정하는 요인에 관한 연구는 1980년대 이후 본격화되었으며, 가장 대표적인

연구로 Parasuraman(1988, 1991) 등의 일련의 연구가 있다. 서비스의 품질을 평가하기 위해서는 무엇을 어떻게 측정하고 측정된 데이터를 어떻게 평가하는가의 방법론이 중요하다. 무형이라는 서비스의 특성으로 인해 객관적이고 포괄적인 측정이 어려운 가운데 한 가지 방법으로 서비스의 대상인 고객의 기대와 인식을 측정하고 그 괴리를 분석해서 서비스의 품질을 평가하는 모형이 제안되었다. 1980년대 중반부터 경영학의 마케팅 분야에서 개발된 괴리분석모형은 이후 서브퀄 모형으로 완성되었고, 2000년 초 이를 도서관의 서비스 품질 평가에 적용하여 응용한 라이브퀄 플러스 모형이 개발되었다.

Zeithaml(1988) 등의 연구에서는 고객의 서비스 인식이 서비스를 제공하는 조직 내에서 발생하는 일련의 괴리에 의해 영향을 받는다고 지적하고, 이들 괴리를 이해하고 수정하는 노력을 기울인다면 좋은 품질의 서비스 제공이 가능해진다고 주장하였다. 즉, 서브퀄 모형은 서비스 품질이란 서비스에 대한 기대와 인식간

의 괴리로 볼 수 있다는 서비스 품질의 괴리이론(서비스 품질=서비스 인식-서비스 기대)이다.

서브퀄 모형의 괴리이론을 기본으로 개발된 라이브퀄 플러스 모형은 도서관 서비스 품질에 대한 이용자들의 최소치(Minimum), 인식치(Perceived), 기대치(Desired) 간의 괴리를 규명하여 서비스 품질에 대한 이용자들의 인식의 정량적 및 정성적 분석이 가능한 도구로 개발되었다. 라이브퀄 플러스 모형의 개발 프로젝트는 미국 연구도서관협회가 텍사스 에이앤엠대학교와 공동으로 그 연구개발이 2003년도 까지 진행되었다. 이 모형이 완성되기까지 서비스 품질을 결정하는 차원과 설문의 변화를 간단히 정리해보면 <표 1>과 같다.

라이브퀄 플러스 모형의 설문 문항은 서비스에 대한 응답자의 최소치, 기대치, 실제의 인식치를 각각 9단계의 척도로 표시하게 되며 이렇게 수집된 데이터는 고객의 기대와 실제로 인식한 서비스 수준과의 차이를 밝혀서 서비스에

<표 1> 연도별 서비스 품질 평가 차원 및 설문 문항

연도	2000	2001	2002	2003
문항수	41개 문항	56개 문항	25개 문항	22개 문항
차원	서비스 호감도 (affect of service)	서비스 호감도 (affect of service)	서비스 호감도 (service affect)	서비스 호감도 (service affect)
	신뢰성 (reliability)	장소로서의 도서관 (library as place)	장소로서의 도서관 (library as place)	장소로서의 도서관 (library as place)
	장소로서의 도서관 (library as place)	신뢰성 (reliability)	자기제어 (personal control)	정보제어 (information control)
	장서구성 (provision of physical collections)	자기 의존성 (self-reliance)	정보접근성 (information access)	
	정보접근성 (access to information)	정보접근성 (access to information)		
참여기관수	12개 기관	43개 기관	164개 기관	316개 기관
참가자수	약 5,000명	약 34,000명	약 78,000명	약 125,000명

대해 어느 정도 만족하고 있는지의 여부를 알게 된다. 즉, 서비스 품질의 우수성은 인식수준과 기대수준 간의 괴리로 설명할 수 있다. '서비스 우수성 = 인식치 - 기대치'라는 공식을 볼 때, 인식수준이 기대수준보다도 높으면 긍정적 서비스 우수성 갭(positive superiority gap)으로 그 괴리가 클수록 서비스 만족도가 높다는 것이고, 인식수준이 기대수준보다 낮으면 부정적 서비스 우수성 갭(negative superiority gap)으로 어느 정도는 서비스에 만족하지만 지속적인 개선으로 그 괴리를 줄여나가야 한다는 의미이다. 또한 적절한 서비스 품질은 인식수준과 최소한의 기대수준 간의 괴리로 설명되는데, 즉, '서비스 적정성 = 인식치 - 최소치'라는 공식으로 볼 때, 인식수준이 최소한의 기대수준보다 높으면 긍정적 서비스 적정성 갭(positive adequacy gap)으로 기본적으로는 서비스 품질에 만족하지만 이상적인 기대수준으로 높이기 위해서는 서비스 평가와 개선이 필요하다는 의미이다. 인식수준이 최소한의 기대수준보다도 낮은 경우는 부정적 서비스 적정성 갭(negative adequacy gap)으로 그 괴리가 클수록 이용자들의 불만이 크다는 의미로 반드시 서비스 품질에 대한 개선이 필요한 경우이다

라이브퀵 플러스 모형의 평가는 이용자를 중심으로 이들의 관점에서 서비스 품질을 평가한다는 데에 의의가 있다. 또한 웹기반의 조사 방식으로 동시에 대규모 조사가 가능하고 이용자들의 유형에 따라 인구통계학적 분석과 타 기관과의 분석결과 비교가 가능하다는 장점이 있다. 그러나 개념적 불확실성 문제와 웹기반의 설문에 따른 한계, 조사 이후의 통계적인 처리, 결과의 해석 등 앞으로의 연구과제가 많다는

Shi(2005)의 지적은 눈여겨볼 만하다.

3. 전문도서관 서비스 품질 평가의 연구설계와 분석

3.1 연구의 설계

이 연구에서는 전문도서관의 서비스 품질을 평가하기 위한 서비스 품질 차원을 전문도서관의 '인력자원', '정보자원', '공간자원' 등의 세 차원으로 구성하고 이를 독립변수로, 이용자 만족도 영역은 '전반적 만족도', '전문적 지원에 대한 만족도', '재이용 의도' 등의 세 영역을 종속변수로 설정하였다. 라이브퀵 플러스 모형의 설문을 기초로 전문도서관의 환경에 적합한 설문을 개발하기 위해 Henczel(2006), Nuut(2006), King(2004) 등의 논문과, 국내에서는 박희숙과 정동열(2008)의 연구 및 서비스 품질 평가에 관한 국내외 논문의 설문지, 국내 전문도서관 사서들과의 면담을 통해 이 연구의 목적에 맞는 설문을 개발하였다.

구체적인 설문지의 문항은 독립변수인 '인력자원'에 관한 6개(HR1-HR6)의 문항, '정보자원'에 관한 6개(IR1-IR6)의 문항, '공간자원'에 관한 6개(SR1-SR6)의 문항과 종속변수인 '이용자 만족도'에 관한 3개(US1-US3)개 문항, 그리고 이용자 만족도 각각의 영역에 대한 독립변수의 상대적 중요성을 묻는 9개 문항이 있다. 마지막으로 응답자들의 인구통계학적 및 정보활용형태에 관한 10개 문항을 포함하여 모두 40개 문항으로 구성하였다. 독립변수의 각각의 문항은 괴리분석을 위한 최소치, 기대치, 인

식치의 수준을 묻고, 이용자 만족도 측정과 더불어 그 응답의 척도는 라이브럴 플러스 모형을 활용한 다른 연구 분석 결과와의 비교를 용이하게 하기 위해서 9단계로 동일하게 하였다.

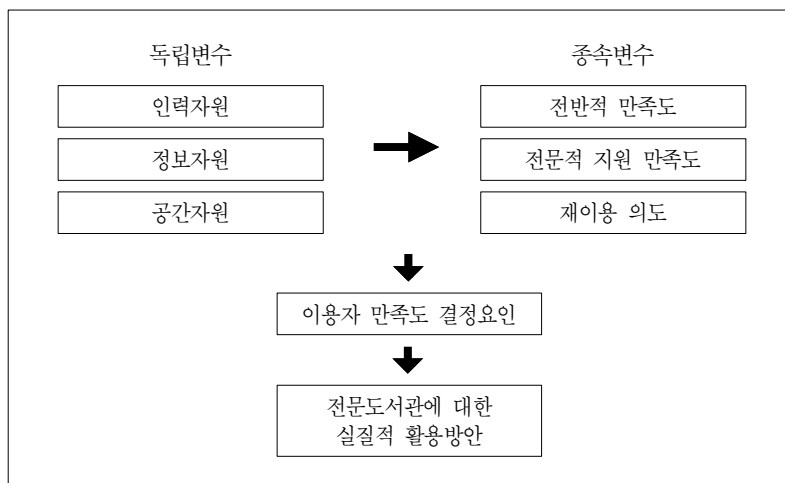
이 연구는 '인력자원', '정보자원', '공간자원' 3개 차원의 18개 변수들을 독립변수로, 그리고 '전반적 만족도', '전문적 지원 만족도', '재이용 의도' 3개 영역을 종속변수로 설정하여 이들 간에 내재하는 관련성을 분석하였다. 즉, 세 영역의 이용자 만족도와 세 차원의 독립변수들 상호간에 예상되는 상관성의 정도, 이용자 만족도에 대한 3개 차원의 독립변수들의 영향력의 크기를 비교해보는 상대적 영향력, 이용자 만족도에 대한 '전공분야'별 차별적 영향력을 분석함으로써 도서관 서비스에 대한 이용자들의 만족도를 결정하는 요인들을 추출하였다. 나아가 분석결과를 바탕으로 전문도서관의 이용자 만족도를 제고시킬 수 있는 실질적인 활용방안을 모색해 보았다. <그림 1>은 이 연구의 분석틀을 요약한 것이다.

전문도서관 이용자의 만족도 결정요인을 찾아내기 위한 이 연구의 분석과정은 다음과 같은 세 개의 대가설로 설정할 수 있을 것이다.

가설 1: '인력자원', '정보자원', '공간자원'의 세 차원 변수들은 '전반적 만족도', '전문적 지원 만족도', '재이용 의도'의 이용자 만족도 세 영역과 상관관계가 있을 것이다.

가설 2: '인력자원', '정보자원', '공간자원'의 세 차원이 '전반적 만족도', '전문적 지원 만족도', '재이용 의도'의 이용자 만족도 세 영역에 미치는 영향력은 차이를 보일 것이다.

가설 3: '인력자원', '정보자원', '공간자원'의 세 차원과 '전반적 만족도', '전문적 지원 만족도', '재이용 의도'의 이용자 만족도 세 영역의 관계는 전문도서관의 전문영역에 따라 차별적일 것이다.



<그림 1> 분석틀

3.2 전문도서관 서비스 품질 평가의 분석 및 가설 검증

3.2.1 설문조사 결과의 분석

설문 대상의 전문도서관은 국책연구기관으로는 경제·인문사회연구회 소속의 11개 기관, 기초기술연구회소속의 1개 기관, 공공기술연구회소속의 4개 기관, 산업기술연구회 소속의 4개 기관과 국방연구원, 외교안보연구원, 3개의 공기업 연구소, 3개의 민간기업 연구소, 3개의 연수기관 전문도서관 등 총 31개 기관의 전문도서관이 포함되었다. 설문지는 연구인력이 100명 이상인 경우에는 50매를, 그 이하인 경우에는 30매를 배포해서 회수분포가 연구인력의 규모가 큰 연구기관에 편중되지 않도록 하였으며, 총 1,130부를 배포하여 771명의 응답자로부터 회수되었고, 통계처리가 불가능한 경우를 제외한 769명의 유효한 응답자를 분석대상으로 하였다.

응답자에 대한 인구통계학적 설문조사 결과는 인문사회계열이 51.4%, 이공계열이 46.7%, 기타가 2%로 두 계열이 대체로 비슷한 비율로 포함되었고, 응답자가 소속된 모기관의 성격이 공공기관은 75.4%, 민간기업이 22.6%로 민간기업의 전문도서관 섭외가 어려움이 많았다. 응답자의 학력 및 경력 분포는 대학원 석사학위 소지자 이상으로 30-40대의 근무경력 10년 이상의 연구인력이 주류를 이루는 것으로 조사되었다. 응답자의 정보활용행태는 도서관 이용빈도가 월3-5회 방문이 43.6%로 가장 많았고, 온라인 자료의 활용비율이 90% 이상의 경우가 26.3%인데 반해서 인쇄자료의 활용이 90%인 경우는 3.5%에 불과하였고, 인터넷 이용시간이 주20시간 이상이 거의 50%에 달하는 것으

로 나타났다.

〈표 2〉는 이 연구의 독립변수 세 차원 18개 문항에 대한 설문조사 결과를 요약한 것이다. 18개 문항에 대한 신뢰성 검증결과 Chronbach's Alpha=0.956으로 전체 설문문항 측정에 대한 신뢰성이 매우 높은 것으로 검증되었다. 실제 인식수준을 보면 각 차원의 문항에 대한 평가수준이 큰 차이는 없으나 '정보자원'에 대한 평가가 높고 '인력자원'에 대한 평가가 가장 낮게 나타났다. 이 조사결과에서 발견되는 또 하나의 특징은 서비스 적정성 값이 세 차원의 모든 문항에서 마이너스(-)값을 보이고 있고 전체평균값이 -1.23으로 나타나고 있다는 사실이다. 이는 이 연구의 조사대상인 국내 전문도서관 이용자들이 평가항목의 모든 변수들에 대해 실제 느끼는 인식수준이 그들이 기대하는 최소한의 수준에도 미치지 못한다는 사실을 의미한다. 서비스 우수성 값과 서비스 적정성 값이 모두 부정적인 상황에서 그 괴리가 클수록 이용자들의 불만이 크다는 뜻이다. '이용자 만족도'에 대한 설문조사 결과의 통계적 요약은 〈표 3〉과 같다.

3.2.2 이용자 만족도에 대한 상관성 분석

여기에서는 서비스 품질 구성 요인(HR, IR, SR)과 이용자 만족도(US) 상호간에 존재할 것으로 예상되는 상관성의 정도를 분석하기 위해 앞의 연구설계에서 제시한 가설 1을 서비스 품질 차원별로 분리하여 설정하고 상관분석(correlation analysis) 방법을 사용하였다.

가설 1-1: HR차원 변수들과 US1, US2, US3 상호간에는 상관관계가 있을 것이다.

〈표 2〉 서비스 품질 차원 변수의 설문조사 결과 요약

측정차원과 변수	설문문항	최소치	기대치	인식치	서비스 적정성 겐	서비스 우수성 겐
Human Resources	인력자원					
HR1	친절한 정도	5.90	7.40	4.94	-0.96	-2.45
HR2	지식의 수준	5.86	7.38	4.70	-1.17	-2.69
HR3	주체전문사서 확보수준	5.92	7.48	4.07	-1.85	-3.42
HR4	신속한 대응	6.00	7.51	4.79	-1.21	-2.72
HR5	피드백 시스템	6.08	7.61	4.58	-1.50	-3.03
HR6	의사소통 시스템	6.31	7.85	4.60	-1.70	-3.24
	평 균	6.01	7.54	4.61	-1.40	-2.93
Information Resources	정보자원					
IR1	인쇄자료 확보수준	6.25	7.78	5.17	-1.08	-2.61
IR2	온라인자료 확보수준	6.61	8.15	5.36	-1.25	-2.79
IR3	검색장비 보유수준	6.34	7.94	5.31	-1.03	-2.63
IR4	신속한 자료홍보	6.31	7.88	4.93	-1.38	-2.95
IR5	원격접근 수준	6.45	8.06	5.13	-1.32	-2.93
IR6	신속한 외부자료 제공	6.35	7.98	4.77	-1.58	-3.21
	평 균	6.39	7.97	5.11	-1.27	-2.85
Space Resources	공간자원					
SR1	전반적 시설수준	5.90	7.46	5.10	-0.80	-2.36
SR2	자료접근 용이성	5.78	7.41	5.01	-0.77	-2.40
SR3	공간의 편의성	5.78	7.37	4.93	-0.85	-2.44
SR4	정보검색공간 만족수준	5.84	7.41	4.96	-0.88	-2.45
SR5	운영시간의 신축성	5.78	7.37	4.13	-1.65	-3.24
SR6	모기관 홍보에 기여	5.78	7.17	4.55	-1.23	-2.62
	평 균	5.81	7.37	4.78	-1.03	-2.59
	전체 평균	6.07	7.62	4.83	-1.23	-2.79

〈표 3〉 이용자 만족도 기술통계

	N	평균값	표준편차
US1(전반적 만족도)	764	5.59	1.16803
US2(전문적 지원 만족도)	764	5.83	1.20172
US3(재이용 의도)	764	5.75	1.57064
전체 평균		5.72	1.07872

가설 1-2: IR차원 변수들과 US1, US2, US3
상호간에는 상관관계가 있을 것
이다.

상호간에는 상관관계가 있을 것
이다.

가설 1-3: SR차원 변수들과 US1, US2, US3

가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3은 전체적으로

볼 때 통계적 유의수준 $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 결과를 보였고, 상관계수 또한 $0.2 \leq r \leq 0.5$ 에 이르는 상관성으로 입증되었다. 따라서 HR, IR, SR 차원의 변수들은 US1, US2, US3에 영향력을 미친다고 볼 수 있다. US에 대한 상관계수가 상대적으로 크다는 것은 이들 요인들의 변화에 대해 US가 보다 민감하게 반응한다는 것을 의미한다. 그러므로 US를 높이기 위해서 상관계수가 높은 순위로 개선을 시도한다면 보다 효과적인 결과를 기대할 수 있을 것이다. 이용자 만족도를 높이기 위한 도서관 경영개선의 실질적인 활용을 위해 US 각 영역에 대해 상관계수가 큰 상위의 3개 요인들을 정리해보면 <표 4>와 같다.

3.2.3 이용자 만족도에 대한 영향력 분석

여기에서 영향력이란 서비스 품질 세 차원의 변수가 이용자 만족도에 대해서 더 혹은 덜 미치는 영향력의 크기로, 그 크기를 비교함으로써 세 차원의 상대적 중요도를 알 수 있고, 나아가 이용자 만족도를 향상시키기 위해서 한정된 자원을 어떻게 배분할 것인가에 대한 합리적인 기준을 제공하기 위한 것이다.

가설 2: '인력자원', '정보자원', '공간자원'의 세 차원이 '전반적 만족도', '전문적 지원 만족도', '재이용 의도'의 이용자 만족도 세 영역에 미치는 영향력은 차이를 보일 것이다.

분석을 간편하게 하기 위해서 응답자의 인식치를 사용하였으며, HR, IR, SR 각각의 6개 변수 측정값의 평균값을 계산하여 HRmean(4.61), IRmean(5.11), SRmean(4.78) 변수를 새로이 생성하였다. 이들 세 변수가 US1, US2, US3 각각에 미치는 상대적 영향력을 분석하기 위해 다중 회귀분석(multiple regression)을 실행하였다. 분석의 결과는 <표 5>와 같다.

US1, US2, US3의 회귀함수는 다음과 같다.

$$\begin{aligned}
 US1 &= 2,309 + (0.25 * HRmean) + (0.262 * IRmean) + (0.166 * SRmean) \\
 US2 &= 3,271 + (0.275 * HRmean) + (0.35 * IRmean) + (-0.104 * SRmean) \\
 US3 &= 3,071 + (0.316 * HRmean) + (0.202 * IRmean) + (0.037 * SRmean)
 \end{aligned}$$

<표 4> HR, IR, SR과 US간의 상관분석 주요 결과

	HR(인력자원)	IR(정보자원)	SR(공간자원)
US1 (전반적 만족도)	HR4p(신속성 .572)> HR5p(피드백 .553)> HR6p(의사소통 .535)	IR4p(자료홍보 .562)> IR6p(외부자료 .555)> IR5p(원격접근 .520)	SR4p(정보검색공간 .503)> SR3p(공간편의성 .497)> SR2p(자료접근성 .480)
US2 (전문적인 지원에 대한 만족도)	HR5p(피드백 .467)> HR6p(의사소통 .430)> HR4p(신속성 .427)	IR4p(자료홍보 .479)> IR5p(원격접근 .433)> IR6p(외부자료 .409)	SR6p(모기관홍보기여.367)> SR5p(운영시간신축 .328)> SR3p(공간편의성 .310)
US3 (재이용 의도)	HR4p(신속성 .417)> HR1p(친절성 .372)> HR5p(피드백 .360)	IR5p(원격접근 .371)> IR6p(외부자료 .329)> IR4p(자료홍보 .327)	SR1p(시설전반 .318)> SR2p(자료접근성 .306)> SR4p(정보검색공간 .299)

〈표 5〉 US에 대한 HR, IR, SR의 다중회귀분석 결과

변수	추정모델 US1 (전반적 만족도)	추정모델 US2 (전문적 지원에 만족)	추정모델 US3 (재이용 의도)
(Constant)	2.309	3.271	3.071
HRmean	.250 (.296)	.275 (.315)	.316 (.278)
IRmean	.262 (.269)	.350 (.347)	.202 (.154)
SRmean	.166 (.185)	-.104 (-.112)	.037 (.031)
R	.687***	.543***	.434***
R ²	.472	.295	.188
N	750	750	750

*** p < .001

상대적 영향력의 분석은 US에 대한 HR, IR, SR의 Beta값의 크기를 비교함으로써 이들 세 차원 변수가 이용자 만족도에 미치는 영향력의 크기와 순위를 평가할 수 있다. 즉, US1에 미치는 상대적 영향력의 크기는 HR>IR>SR의 순으로, US2에는 IR>HR의 순으로, US3에는 HR>IR의 순으로 나타났다. 따라서 서비스 품질의 세 차원이 이용자 만족도의 세 영역에 미치는 영향력은 차이를 보일 것이라는 가설은 검증되었다.

3.2.4 이용자 만족도에 대한 전공분야별 분석

여기서는 응답자의 전공분야에 따라 서비스 품질의 세 차원이 이용자 만족도에 어떻게 차별적인 영향력을 미치는지를 분석하였다. 차별적 영향력이란 세 차원의 변수가 응답자의 전공분야에 따라서 특정의 이용자 만족도 영역에 미치는 영향력의 차이를 의미한다. 이러한 차별적 영향력을 분석함으로써 전문도서관의 전문영역에 따라 이용자 만족도를 제고하기 위해 필요한 요인들의 우선순위를 추출할 수 있을 것으로 보였다. 이의 가설은 앞의 연구설계에

서 제시된 가설 3을 일부 변경하여 검증하였다.

가설 3-1: ‘인력자원’, ‘정보자원’, ‘공간자원’의 세 차원과 ‘이용자 만족도’ 세 영역의 관계는 응답자의 전공분야에 따라 차별적일 것이다.

응답자의 전공분야는 연구대상인 전문도서관의 전문영역과 거의 유사할 것으로 가정하고, 이 연구에 포함된 응답자의 전공분야별 분포는 인구통계학적 설문조사 결과에서 기타 전공분야를 제외한 인문사회계열(51.4%)과 이공계열(46.7%)을 중심으로 분석하였다. 분석방법은 설문조사 결과 전체에 대해 전공분야별 차이를 먼저 살펴보았다. 이어 앞에서 생성한 세 차원의 독립변수인 HRmean, IRmean, SRmean과 종속변수인 US1, US2, US3 간의 다중회귀분석을 계열별로 나누어 수행하고 그 결과를 비교 분석하여 차별적 영향력을 밝히고자 하였다.

전공분야별 인구통계학 및 정보활용형태 설문조사의 기술통계 결과는 〈표 6〉과 같다. 기술

통계에서 보면 이용자 유형, 인쇄자료 및 온라인자료 활용비율, 인터넷 이용시간 등에서 계열별 차이가 있음을 알 수 있다.

응답자의 서비스 품질 차원 변수에 대한 설문조사 결과를 보면, 전공분야에 상관없이 응답자의 인식치가 응답자가 상정하는 최소치에도 미치지 못하고 있으며, 이러한 공통점에도 불구하고 이공계열 응답자들이 모든 설문문항에서 서비스 품질에 대한 인식이 인문사회계열 응답자보다 낮은 평가를 내리고 있음을 알 수 있었다. 특히 '정보자원'차원의 서비스 적정성 갭과 우수성 갭의 평균값의 차이가 '인력자원'차

원이나 '공간자원'차원보다 훨씬 크게 나타난 것을 보면 이공계열 응답자들이 인문사회계열 응답자보다 '정보자원'차원의 서비스에 가장 불만이 크다는 것을 알 수 있다. 한편, '공간자원'의 경우를 보면, 이공계열 응답자의 인식치가 인문사회계열 응답자보다 낮음에도 불구하고 서비스 적정성 갭과 우수성 갭이 한 문항(SR3)을 제외하고 인문사회계열이 이공계열보다 더 큰 것으로 나타났다는 것은 인문사회계열 응답자가 '공간자원'차원의 서비스에 대한 기대치가 더 높은 반면 불만도 더 크다는 것을 말해주는 것이다(표 7 및 표 8 참조).

〈표 6〉 전공분야별 인구통계학 및 정보활용형태 설문조사 기술통계

설문문항	내 용	인문사회계열	이공계열
학 력	고졸이하	3(0,8%)	0
	대졸	134(33,9%)	110(30,6%)
	대학원 석사	176(44,6%)	157(43,7%)
	대학원 박사 이상	82(20,8%)	92(25,6%)
모기관의 성격	공공기관	297(76,0%)	274(76,3%)
	민간기업	84(21,5%)	83(23,1%)
	기타	10(2,6%)	2(0,6%)
이용자 유형	내부이용자	224(57,0%)	305(85,2%)
	외부이용자	169(43,0%)	53(14,8%)
도서관 이용 빈도	매일	11(2,8%)	35(9,7%)
	주2-3회	80(20,3%)	72(20,1%)
	월3-5회	184(46,7%)	147(40,9%)
	월1회 이하	101(25,6%)	85(23,7%)
	거의 방문하지 않음	18(4,6%)	20(5,6%)
인쇄자료 활용비율	10% 미만	50(12,7%)	85(23,7%)
	10-30%	180(45,6%)	134(37,3%)
	30-60%	117(29,6%)	83(23,1%)
	60-90%	38(9,6%)	40(11,1%)
	90% 이상	10(2,5%)	17(4,7%)
온라인자료 활용비율	10% 미만	20(5,1%)	9(2,5%)
	10-30%	58(14,7%)	7(1,9%)
	30-60%	121(30,6%)	46(12,8%)
	60-90%	157(39,7%)	134(37,3%)
	90% 이상	39(9,9%)	163(45,4%)

인터넷 이용시간	주5시간 이하	22(5.6%)	11(3.1%)
	주5-10시간	79(20.0%)	34(9.5%)
	주10-20시간	149(37.7%)	79(22.0%)
	주20시간 이상	145(36.7%)	234(65.2%)
연령	20대	46(11.6%)	23(6.4%)
	30대	156(39.5%)	112(31.2%)
	40대	133(33.7%)	153(42.6%)
	50대	60(15.2%)	67(18.7%)
	60대 이상	0	4(1.1%)
근무경력	1년 미만	34(8.6%)	12(3.3%)
	1-3년	58(14.7%)	30(8.4%)
	4-6년	49(12.4%)	83(23.1%)
	7-9년	68(17.3%)	91(25.3%)
	10년 이상	185(47.0%)	143(39.8%)

* 인문사회계열 391 ≤ N ≤ 395, 이공계열 358 ≤ N ≤ 359

〈표 7〉 인문사회계열 응답자의 서비스 품질 차원 변수의 설문조사 결과 요약

측정차원과 변수	설문문항	최소치	기대치	인식치	서비스 적정성 갭	서비스 우수성 갭
Human Resources	인력자원					
HR1	친절한 정도	6.18	7.79	5.31	-0.87	-2.48
HR2	지식의 수준	6.09	7.69	4.92	-1.17	-2.77
HR3	주제전문사서 확보수준	6.16	7.84	4.37	-1.79	-3.47
HR4	신속한 대응	6.25	7.84	5.15	-1.10	-2.69
HR5	피드백 시스템	6.15	7.77	4.82	-1.34	-2.95
HR6	의사소통 시스템	6.17	7.81	4.72	-1.45	-3.09
	평 균	6.17	7.79	4.88	-1.29	-2.91
Information Resources	정보자원					
IR1	인쇄자료 확보수준	6.28	7.95	5.32	-0.96	-2.62
IR2	온라인자료 확보수준	6.32	7.98	5.42	-0.90	-2.56
IR3	검색장비 보유수준	6.20	7.92	5.42	-0.78	-2.50
IR4	신속한 자료홍보	6.17	7.84	5.06	-1.11	-2.77
IR5	원격접근 수준	6.26	7.95	5.23	-1.02	-2.72
IR6	신속한 외부자료 제공	6.18	7.91	4.85	-1.33	-3.06
	평 균	6.24	7.92	5.22	-1.02	-2.70
Space Resources	공간자원					
SR1	전반적 시설수준	6.26	7.95	5.45	-0.81	-2.50
SR2	자료접근 용이성	6.19	7.91	5.40	-0.79	-2.51
SR3	공간의 편의성	6.14	7.85	5.30	-0.84	-2.55
SR4	정보검색공간 만족수준	6.20	7.87	5.28	-0.92	-2.59
SR5	운영시간의 신속성	6.16	7.82	4.44	-1.72	-3.39
SR6	모기관 홍보에 기여	5.90	7.51	4.70	-1.20	-2.81
	평 균	6.14	7.82	5.09	-1.05	-2.72
	전체 평균	6.18	7.85	6.06	-1.12	-2.78

〈표 8〉 이공계열 응답자의 서비스 품질 차원 변수의 설문조사 결과 요약

측정차원과 변수	설문문항	최소치	기대치	인식치	서비스 적정성 겐	서비스 우수성 겐
Human Resources	인력자원					
HR1	친절한 정도	5.55	6.95	4.47	-1.08	-2.45
HR2	지식의 수준	5.57	7.03	4.35	-1.21	-2.68
HR3	주제전문사서 확보수준	5.60	7.08	3.61	-1.99	-3.47
HR4	신속한 대응	5.68	7.15	4.31	-1.38	-2.84
HR5	피드백 시스템	5.95	7.43	4.24	-1.72	-3.19
HR6	의사소통 시스템	6.42	7.91	4.40	-2.03	-3.51
	평 균	5.80	7.26	4.23	-1.57	-3.03
Information Resources	정보자원					
IR1	인쇄자료 확보수준	6.19	7.62	4.96	-1.23	-2.66
IR2	온라인자료 확보수준	6.92	8.37	5.25	-1.66	-3.12
IR3	검색장비 보유수준	6.47	7.99	5.16	-1.32	-2.83
IR4	신속한 자료홍보	6.43	7.94	4.72	-1.71	-3.22
IR5	원격접근 수준	6.62	8.19	4.96	-1.65	-3.23
IR6	신속한 외부자료 제공	6.50	8.08	4.62	-1.88	-3.46
	평 균	6.52	8.03	4.95	-1.58	-3.09
Space Resources	공간자원					
SR1	전반적 시설수준	5.46	6.92	4.65	-0.80	-2.27
SR2	자료접근 용이성	5.29	6.85	4.52	-0.76	-2.33
SR3	공간의 편의성	5.34	6.84	4.47	-0.87	-2.37
SR4	정보검색공간 만족수준	5.38	6.90	4.54	-0.84	-2.35
SR5	운영시간의 신속성	5.31	6.85	3.70	-1.61	-3.15
SR6	모기관 홍보에 기여	5.17	6.80	4.31	-0.86	-2.49
	평 균	5.32	6.86	4.37	-0.96	-2.49
	전체 평균	5.91	7.41	4.52	-1.39	-2.89

서비스 품질 세 차원 18개 문항에 대한 전공 분야별 응답자의 인식치 평균값을 비교해보면, 모든 문항에서 이공계열 응답자의 평균값이 인문사회계열 응답자의 평균값보다 낮았다. 계열별 평균차이의 통계적 유의도를 보기 위해 t-검정을 실시한 결과 IR2 1개 문항을 제외하고는 $p < .01$ 및 $p < .05$ 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 특히 HR1, HR3, HR4, SR1, SR2 SR3 등에 대해서는 전공분야별로 큰 차이를 보여주었다(표 9 참조).

이공계열 응답자의 낮은 평가는 이용자 만족도에 대한 평가에서도 마찬가지로 모든 영역에서 인문사회계열 응답자보다 낮은 평균값을 보여주었다. 두 계열간의 평균차이에 대한 t-검정 결과 US2를 제외하고는 $p < .01$ 및 $p < .001$ 의 유의수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 확인되었다(표 10 참조).

다음으로 서비스 품질 세 차원과 이용자 만족도 세 영역의 관계는 응답자의 전공분야에 따라 차별적일 것이라는 가설을 검증하기 위해

〈표 9〉 전공분야별 서비스 품질 차원 변수의 기술통계와 t-검정 결과

	인문사회계열			이공계열			t-검정	
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	평균차이	t
HR1	394	5.31	1.53	359	4.47	1.24	.84	8.254**
HR2	394	4.92	1.67	359	4.35	1.12	.56	5.369**
HR3	393	4.37	2.60	358	3.61	1.64	.76	5.546**
HR4	394	5.15	1.64	358	4.31	1.20	.84	7.969**
HR5	393	4.82	1.68	359	4.24	1.36	.58	5.199**
HR6	393	4.72	1.82	359	4.40	1.73	.32	2.482*
IR1	393	5.32	1.43	358	4.96	1.09	.37	3.933**
IR2	394	5.42	1.46	358	5.25	1.25	.17	1.679
IR3	393	5.42	1.50	358	5.16	1.37	.27	2.555*
IR4	393	5.06	1.70	359	4.72	1.31	.34	3.100**
IR5	394	5.23	1.61	359	4.96	1.23	.27	2.557*
IR6	394	4.85	1.76	359	4.62	1.55	.22	1.849**
SR1	393	5.45	1.46	359	4.65	1.42	.80	7.592**
SR2	392	5.40	1.45	359	4.52	1.41	.87	8.340**
SR3	392	5.30	1.46	358	4.47	1.22	.83	8.426**
SR4	393	5.28	1.55	358	4.54	1.32	.73	6.927**
SR5	393	4.44	1.97	358	3.70	1.75	.74	5.417**
SR6	393	4.70	1.62	358	4.31	1.59	.39	3.336**
HRmean	392	4.88	1.51	357	4.23	1.01	.65	6.863**
IRmean	391	5.22	1.34	357	4.95	.92	.27	3.197**
SRmean	391	5.09	1.32	358	4.37	1.08	.73	8.196**

* $p < .05$, ** $p < .01$

〈표 10〉 전공분야별 ‘이용자 만족도’ 기술통계와 t-검정 결과

	인문사회계열			이공계열			t-검정 결과	
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	평균차이	t
US1	394	5.69	1.21	354	5.42	1.07	.2666	3.179**
US2	394	5.87	1.24	354	5.75	1.12	.1245	1.434
US3	395	6.10	1.44	354	5.32	1.60	.7764	7.004***

** $p < .01$, *** $p < .001$

US에 대한 HR, IR, SR의 다중회귀분석을 전공분야에 따라 수행하고 그 결과를 비교하였다 (표 11 참조).

종합적으로 그 결과를 분석해 볼 때 몇 가지 중요한 발견들을 정리할 수 있다. 첫째, ‘전반적

만족도’에 있어서는 인문사회계열 응답자는 ‘공간자원’을 이공계열 응답자는 ‘정보자원’을 ‘인력자원’보다 중요하게 생각하지만 ‘공간자원’은 거의 무시하는 것으로 나타났다. 둘째, 도서관의 ‘전문적인 지원에 대한 만족도’는 인문사회

〈표 11〉 US에 대한 전공분야별 HR, IR, SR의 다중회귀분석 결과

변 수	추정모델 US1 (전반적 만족도)		추정모델 US2 (전문적 지원에 만족)		추정모델 US3 (재이용 의도)	
	인문사회계	이공계	인문사회계	이공계	인문사회계	이공계
(Constant)	.2133	2.455	3.049	3.390	3.926	1.975
HRmean	.237 (.298)	.256 (.244)	.233 (.285)	.318 (.288)	.237 (.252)	.352 (.225)
IRmean	.141 (.156)	.310 (.269)	.210 (.226)	.398 (.329)	.200 (.187)	.392 (.228)
SRmean	.328 (.362)	.081 (.081)	.117 (.126)	-.220 (-.210)	-.011 (-.010)	-.017 (-.011)
R	.766***	.520***	.599***	.478***	.410***	.408***
R ²	.587	.270	.359	.228	.168	.166
N	385	349	385	349	386	349

*** $p < .001$

계열 응답자는 '인력자원'에 이공계열 응답자는 '정보자원'에 더 많이 좌우되는 것으로 나타났다. 셋째, 도서관을 '재이용하게 되는 의도'는 인문사회계열 이용자들은 '인력자원'에 대한 호감에 좌우되고, 이공계열 이용자들은 '정보자원'과 '인력자원'에 비슷한 크기로 재이용의 사유가 있음을 보여주었으며, '공간자원'은 두 계열 모두에 유의미한 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 서비스 품질 세 차원과 이용자 만족도 영역의 관계가 응답자의 전공분야에 따라 차별적일 것이라는 가설을 입증한 것이다.

4. 전문도서관 이용자 만족도 분석결과의 활용방안

이용자 만족도 조사의 중요한 목적 중의 하나는 이용자들에게 제공되는 서비스를 이용자들의 요구에 맞게 개선하는 것이다. 이러한 과

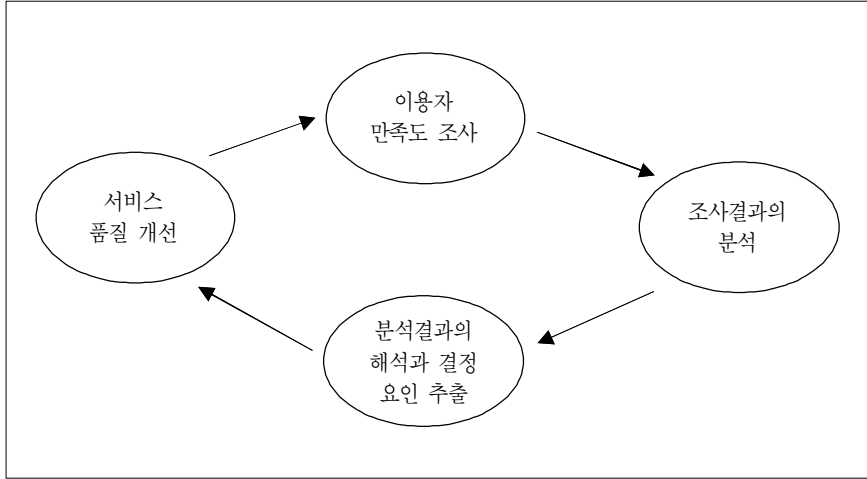
정은 〈그림 2〉와 같으나 한번의 순환으로 끝나는 것이 아니고 반복해서 측정과 개선을 실시함으로써 서비스 품질의 궁극적인 개선이라는 목적을 달성할 수 있을 것이다.

4.1 분석결과의 활용방안

3장에서 분석결과를 활용하여 매뉴얼 형식으로 요약해보면 〈표 12〉와 같다.

4.2 국내 전문도서관에의 활용방안

국내 3개 전문도서관을 전문영역별로 선정해서 최근 3년간의 실제 운영예산의 편성현황을 분석하고, 전문도서관의 전공영역에 따라 위의 분석결과를 적용하여 어떻게 자원을 재배분하는 것이 합리적인가를 제안해 보았다. 운영예산의 전반적인 특징은 예산의 대부분이 '정보자원' 차원에 집중되고 있다는 사실이다.



〈그림 2〉 서비스 품질 개선 전략 과정

〈표 12〉 전문도서관의 효율적 개선을 위한 차원별 우선순위와 효과적 개선요인

	효율적 개선을 위한 차원별 우선순위			효과적 개선을 위한 우선적 개선요인
	종합적 전문도서관	인문사회계열 전문도서관	이공계열 전문도서관	
US1	HR ≥ IR > SR	SR > HR > IR	IR > HR	HR차원: 피드백, 의사소통, 신속성 IR차원: 자료홍보, 원격접근, 외부자료 SR차원: 모기관 홍보에 기여, 운영시간의 신축성, 전반적 시설
US2	IR > HR	HR > IR	IR > HR	
US3	HR > IR	HR > IR	IR > HR	
	영향력 분석결과	전공분야별 차별성 분석결과	전공분야별 차별성 분석결과	상관분석결과

* Beta가 유의수준 $p < .05$ 를 충족하지 못하는 차원 변수는 제외.

인문사회계 이용자가 다수인 전문도서관 A는 예산의 많은 부분이 자료구입에 소요되고 있으므로, 단기적으로 3년, 장기적으로는 5년 정도의 물리적 환경 개선 계획을 세워 연차적으로 실시하는 것이 바람직해 보인다. 이공계열 도서관인 전문도서관 B는 '정보자원'차원의 개선이 집중되어야 하는 경우로, 정보서비스 범위를 확대하고 IT지원 예산을 상대적으로 증대시켜서 전자자원에 대한 접근을 용이하게 하는 편의를

제공하는 것이 우선적으로 필요한 개선방향이 될 것이다. 종합적 성격의 전문도서관 C는 두 계열의 전공분야 비율이 비슷한 경우로, 도서관의 '재이용 의도'를 증대시킬 수 있도록 경영개선 최우선 순위를 '인력자원'개선에 두어야 할 것으로 보인다. 즉, 주제전문사서를 양성하거나 이용자와의 의사소통을 위한 채널을 구축하는 등 도서관 직원들의 전문성을 보여줄 수 있는 적극적인 방법을 모색해야 할 것이다.

5. 결론

이 연구는 전문도서관 환경에 맞는 서비스 품질 구성 차원과 이용자 만족도 영역의 변수들을 개발해서 이들 상호간의 영향력과 전문영역에 따른 차이를 분석하고, 이용자들의 서비스 품질을 결정하는 요인들을 찾아내어 서비스 품질을 높일 수 있는 효율적 개선방안을 제시하고자 하였다.

첫째, 국내 전문도서관 이용자들이 평가항목의 모든 변수들에 대해 실제 느끼는 인식수준이 그들이 상정하는 최소한의 수준에도 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 상관분석을 통해 서비스 품질 세 차원의 변수들과(HR, IR, SR) 이용자 만족도(US) 간에 상관관계가 있다는 가설을 검증하였고, 이용자 만족도 세 영역에 대해 공통적으로 높은 상관성을 보이는 요인들을 확인하였다. 셋째, 서비스 품질의 세

차원 변수가 이용자 만족도 세 영역에 미치는 영향력은 차이가 있음을 다중회귀분석을 통해 검증하였다. 넷째, 응답자의 전공분야에 따라 인문사회계열과 이공계열을 분리하여 서비스 품질 세 차원 변수들이 이용자 만족도 영역에 미치는 영향력은 전공분야에 따라 차별적일 것이라는 가설을 입증하였다. 다섯째, 이 연구의 분석결과를 바탕으로 성격이 다른 국내 전문도서관 세 군대를 선정하여 이용자 만족도를 높일 수 있는 실질적인 방안을 찾아보았다.

향후 전문도서관의 특성을 감안하여 자관의 환경에 적용할 수 있는 변수들을 중심으로 좀 더 구체적인 설문을 구성하고 조사한다면 도서관 서비스를 더욱 체계적으로 측정할 수 있을 것이다. 또한 이러한 결과들을 축적해서 효과적으로 개선할 영역을 찾는다면 도서관 업무의 효율성을 높이고 제한된 자원의 효율적 배분이 라는 경영의 합리화도 달성할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

김동숙. 2006. 『라이브퀄 플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.

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

박희숙, 정동열. 2008. 전문도서관 평가지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 11-43.

이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-279.

Cook, Colleen, Fred Heath, and Bruce Thompson. 2000. "LibQUAL+: One Instrument in the New Measures Toolbox." [cited 2006.10.20]. <<http://www.arl.org/newsltr/212/libqual.html>>.

Cook, Colleen, Fred Heath, and Bruce Thomp-

- son, 2001. "Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A 'LibQUAL+' Study." *College & Research Libraries*, 62(2): 147-153.
- Cook, Colleen, Fred Heath, Bruce Thompson, and Russel(Trey) Thompson. 2001. "LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries." *IFLA Journal*, 27(4): 264-268.
- Gatten, Jeffrey N. 2004. "Measuring Consortium Impact on User Perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™." *The Journal of Academic Librarianship*, 30(3): 222-228.
- Heinrichs, John H., Thomas Sharkey, and Jeen-Su Lim. 2005. "Relative Influence of the LibQUAL+™ Dimensions on Satisfaction: A Subgroup Analysis." *College & Research Libraries*, 66(3): 248-265.
- Henzel, Susan. 2006. "Measuring and Evaluating the Library's Contribution to Organisational Success: Developing a Strategic Measurement Model." *Performance Measurement and Metrics*, 7(1): 7-16.
- Hiller, Steve. 2001. "Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries." *Library Trends*, 49(4): 605-625.
- King, R James. 2004. "The Future of the Special Library." *Information Outlook*, 8(9): 10-16.
- Nuut, Anu. 2006. "Evaluation of Library Performance: Current Developments in Estonia." *Performance Measurement and Metrics*, 7(3): 163-172.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1991. "Understanding customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*, 32(3): 39-48.
- Shi, Xi and Sarah Levy. 2005. "A Theory-guided Approach to Library Services Assessment." *College & Research Libraries*, 66(3): 266-277.
- Thompson, Bruce, Colleen Cook, and Russel L. Thompson. 2002. "Reliability and Structure of LibQUAL+™ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality." *Portal: Libraries and the Academy*, 2(1): 3-12.

