

우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영 평가 이용자만족도 조사 결과를 중심으로*

A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea

차성종(Sung-Jong Cha)**

초 록

본 연구는 전국 공공도서관 이용자를 대상으로 이용자만족도 조사를 실시한 후, 현재 우리나라 공공도서관의 서비스가 이용자의 만족을 얼마나 성취하고 있는 가를 분석하고, 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 세부항목별 요인들이 도서관의 전반적 만족도에 미치는 영향관계를 파악하고자 하였다. 이용자만족도 지표는 공공도서관에 대해 이용자들이 지각하는 도서관의 전반적인 품질을 측정할 수 있도록 설계하였으며, 6개 변인(장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공정도)으로 구성되었다. 분석결과 도서관 전체 이용자만족도는 정보제공정도, 시설, 직원 변인이 높게 나타난 반면, 온라인서비스 및 프로그램 변인은 상대적으로 낮은 만족도를 보여주었다. 또한 도서관의 서비스별 품질 중 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공정도 전체 요인이 전반적 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 중에서 정보제공정도와 시설, 장서 요인 순으로 큰 영향력을 발휘하는 것으로 파악되었다.

ABSTRACT

This study examines user satisfaction in public libraries nationwide. It analyzes service quality factors that affect user satisfaction of public library patrons and identify sub-factors of service quality that affect the overall user satisfaction. User satisfaction factors were developed to measure library satisfaction in all aspects of the library service. Six variables were identified, including volume of books, staff, programs, facilities, online services, and information availability. According to survey findings, general library satisfaction was strongly correlated with information availability, facilities, and staff. Relatively lower levels of satisfaction were identified in the areas of online services and programs. All six service quality factors were statistically significantly associated with user satisfaction, where information availability, facilities, and volume of books showed stronger associations than the other three factors.

키워드: 공공도서관, 이용자만족도, 도서관평가, 고객만족도, 서비스품질 평가
public library, user satisfaction, library evaluation, customer satisfaction, library service quality evaluation

* 이 논문은 대통령 소속 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부의 '2010 전국 도서관 운영평가' 중 공공도서관 평가의 일부분으로 수행된 이용자만족도 조사 내용을 기반으로 추가 연구를 통해 진행된 연구결과임.

** 문화체육관광부 도서관정책과 사무관(sjcha@mcst.go.kr)

■ 논문접수일자: 2011년 2월 21일 ■ 최초심사일자: 2011년 2월 23일 ■ 게재확정일자: 2011년 3월 13일
■ 정보관리학회지, 28(1): 285-308, 2011. [DOI:10.3743/KOSIM.2011.28.1.285]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

오늘날의 도서관은 다양하고 구체적인 이용자들의 요구를 이해하고 이에 부응하는 서비스의 질을 높여야만 하는 이용자만족 경영을 추구해야 할 시점에 와 있다. 특히 공공도서관은 지역 주민에게 다양한 서비스의 제공을 통해서 지역 거점 복합문화시설로 기능하는 주민밀착형 공공시설로 변모하고 있다. 이러한 공공도서관의 기능 변화에 발맞추어, 도서관에 대한 평가도 가시적인 자원의 평가뿐 아니라 도서관에서 제공하는 서비스에 대해 이용자들이 어떻게 평가하고 있는 지가 중요한 척도가 되고 있다. 이러한 관점에서 볼 때 공공도서관의 이용자만족도 조사에 대한 연구는 공공도서관의 효과적인 운영과 관리에 필수적인 조건이 되고 있다.

그동안 공공도서관의 이용자만족도에 대한 여러 조사가 시도되었으나, 전국적인 규모로 시행되고 도서관서비스 품질과 이용자만족도에 대해 종합적으로 고찰하고 분석한 연구는 거의 없었다. 즉 이용자만족도 조사를 수행함에 있어서 각 단위도서관의 이용자만족도 조사를 실시하였거나 지역 단위의 공공도서관들에 대한 이용자만족도 조사를 시행하고 그 결과를 검토하고 분석한 것에 머무를 뿐, 전국 단위의 이용자만족도 조사를 수행하고 그 조사결과 전반에 대한 체계적이고 심층적인 분석은 거의 이루어지지 않았다.

도서관 현장에 대한 정확한 진단과 분석으로 효과성 있는 도서관 정책을 수립하고 우수 운

영기관을 발굴·포상하여 도서관서비스의 혁신을 유도하기 위한 『전국 도서관 운영평가』가 2008년부터 본격화되어 2010년 현재 시행 3년째를 맞이하고 있는데, 각 도서관 관종별 평가지표가 개발되어 공공도서관을 비롯한 관종별 평가가 이루어지고 있다. 특히 공공도서관 분야는 2009년부터 보다 공정하고 정확한 평가를 위해 정량화하기 힘든 일부 평가지표에는 정성적 평가를 적용하였고, 도서관별 이용자만족도를 특별히 도입하여 그 조사 결과를 반영하고자 하였다(문화체육관광부 2009). 이는 기존의 도서관 평가지표가 투입 자원, 운영, 산출에 초점이 맞춰져 최종 서비스 종착지인 이용자와 관련한 지표가 전무하여 평가를 위한 평가라는 한계를 지니고 있다고 판단했기 때문이다. 또한 이용자만족도 조사는 지역 주민의 생활수준 향상과 삶의 질에 대한 관심이 높아짐에 따라 공공서비스를 통해 자신들이 누릴 수 있는 혜택을 요구하고 이를 평가하고자 하는 변화된 사회의 요구를 적극적으로 수용한 것이라 하겠다(표순희, 차성종 2010).

본 연구는 현재 우리나라 공공도서관의 서비스가 이용자의 만족을 얼마나 성취하고 있는가를 도서관 전체 차원으로, 서비스별 품질 요인별로 분석하고, 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 요인들이 도서관의 전반적 이용자만족도에 미치는 영향관계를 분석하여 이용자만족도에 영향을 미치는 요인 및 영향력의 차이 등을 파악하고자 하였다. 그리하여 우리나라 공공도서관의 이용자만족도를 제고시키기 위한 방안을 고찰하고 고객이 만족하는 도서관서비스 방안을 모색하는 데 있다. 따라서 본 연구에서 분석된 공공도서관 이용자만족도의 조사

결과는 공공도서관의 서비스 개선방안을 마련하는 데 중요한 도구로 사용될 수 있으며, 이용자들의 반응을 보다 적극적으로 수용하고 점검함으로써 발전적이고 개선된 공공도서관의 활성화 계획을 수립하는 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

1.2 연구의 내용

본 공공도서관 이용자만족도 조사 및 조사결과 분석은 다음과 같은 과정과 연구내용으로 수행되었다.

먼저, 문헌 연구를 통해 공공도서관에 대한 이용자만족도 및 유사한 개념들을 조사하였고, 공공도서관에 대한 운영평가에서 이용자만족도 조사가 갖는 함의를 검토하였다. 그리고 2009년 도서관 운영평가 때 완성된 이용자만족도 조사 지표를 활용하여 2010년 공공도서관 이용자만족도 조사를 수행하였다. 2010년 전국 도서관 운영평가의 공공도서관 부문 실사평가 대상기관 60개관의 이용자 50명씩을 추출하여 전국 총 3,000명을 대상으로 전화 설문조사를 통하여 이용자만족도 조사를 실시하였다.

수집된 결과자료를 토대로 도서관 전체 이용자만족도를 먼저 분석하고, 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 '장서, 사서, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공 정도' 등 각 항목별 이용자만족도를 이용자 특성별, 도서관 특성별로 조사 분석하였다. 또한 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 6가지 항목의 만족도 변인과 전반적 만족도간의 관계를 알아보기 위해 이들 변인을 이용한 회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 도서관서비스의 품질을 나타내는 6가지 항목

요인들 중 전반적 이용자만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 미친다면 그 영향력은 어느 정도인지를 파악하고자 하였다.

2. 이론적 배경 및 선행 연구

2.1 이용자만족도 개념

도서관은 오랫동안 도서관 장서, 직원, 예산, 참고서비스 등에 대한 기초통계 데이터를 작성하거나, 이를 기반으로 한 도서관서비스 평가를 실시해 오고 있다. 하지만 이러한 전통적인 도서관 통계 및 서비스 평가로는 도서관 운영에 관한 충분한 정보를 확보할 수 없으며 도서관에서 가장 최종적인 서비스를 제공하는 객체인 이용자에 대한 피드백이 결여되어 궁극적인 도서관서비스 질을 평가할 수 없었다. 도서관을 이용하는 고객들을 통해서 측정 가능한 요소인 도서관의 업무 수행성과에 대해서 평가하지 않아, 도서관서비스의 품질이 좋은지 나쁜지 이용자의 요구를 만족시켰는지 아닌지, 만족시켰다면 그들의 기대 수준에 어느 정도 부합했는지에 대해 제대로 알 수 없었다. 다시 말해 도서관서비스를 이용하는 이용자들이 기대하는 서비스 수준이 어느 정도인지 그리고 인지하는 서비스 만족정도는 어느 정도인지를 파악하는 것이 불가능하였다.

고객지향과 고객만족 등 고객중심의 개념은 기업성장에 있어서 기업의 상품과 서비스에 대한 고객의 인지가 중요하다는 것을 먼저 인식한 민간부문에서 시작되었다. 공공부문에서의 고객중심 서비스를 지향하는 이용자만족 평가

제도는 민간분야에서의 성공적인 경험과 사례를 바탕으로 고객을 대상으로 공공서비스를 제공하는 공공분야에서 그 중요성을 인식하면서 보편적인 제도로 도입되기 시작하였는데, 이용자만족도는 이용자 관점에서 서비스 및 제품을 제공하는 기관의 성과를 측정할 수 있는 중요한 도구가 된다(김선애 2006). 이용자만족의 개념에 대해서 여러 학자들은 다음과 같은 견해를 제시하고 있다.

Oliver(1981)와 Elliott(1995)는 이용자 만족을 일반적으로 특정한 거래나 서비스에 대한 이용자 혹은 고객 개인의 감정적 반응으로 보고, 고객의 실제경험과 기대간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정과 구매 경험전의 감정이 결합하여 발생하는 종합적인 심리상태를 의미한다고 정의하였다. 김선애(2006)는 이용자만족도가 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율, 신규고객의 창출과 밀접한 관련을 맺고 있어 제품 및 서비스를 제공하는 제공자 입장에서는 무시할 수 없는 매우 중요한 의미를 가지므로, 고객관점에서 서비스 및 제품을 제공하는 기관의 성과를 측정할 수 있는 중요한 도구가 된다고 하였다. 또한 Matthews(2004)는 이용자만족을 느끼는 시간적 차이에 따라 두 가지 측면으로 보기도 하였는데, 첫째가 서비스가 이루어지고 있는 순간에 느껴지는 마음으로 참고서거나 대출서비스를 받는 순간 이용자가 느끼는 만족이고, 둘째가 다양한 서비스에 대한 장기적인 결과로 얻는 전반적인 만족을 지칭하고 있다. 특히 후자의 만족은 서비스 질에 대한 종합적인 판단에 의한 것으로 서비스 품질을 측정하는 척도로 이용될 수 있다. 반면에 Hernon과 Altman(1998), Brophy(2006)는 이용자만족도가 도서관서비스

의 품질을 평가하는 척도로 사용되고 있으나 두 개념은 근본적으로 별개의 구조를 가지고 있으며 만족도는 이용자 개인의 주관적 판단, 상황과 같은 외부 변수에 의한 가변적인 것으로서 객관적인 도서관서비스의 질과 똑같이 여길 수 없다고 보았다.

그러나 국내의 고객만족도 조사로 기존의 범용적인 평가모형인 한국생산성본부의 국가고객만족도지수(NCSI, National Customer Satisfaction Index)나 한국능률협회의 한국산업고객만족도지수(KCSI, Korean Customer Satisfaction Index)를 이용한 평가가 이루어지고 있으며, 서비스 품질에 대한 측정도구로 서비스 품질을 성과와 기대치의 갭으로 측정하는 모형인 SERVQUAL과 이를 도서관 및 정보센터의 서비스 품질 측정에 적용하기 위해 개발된 LibQual+ 등이 가장 통상적으로 알려진 이용자 만족 및 서비스 품질 평가척도로서 많은 도서관의 이용자만족도와 도서관서비스의 품질 측정에 활용되어지고 있다.

2.2 도서관 분야 이용자만족도 관련 연구

현재 도서관 분야의 이용자만족도에 관한 연구는 이미 1990년대 이후 LibQual+를 중심으로 많은 발전이 되고 있다. LibQual+는 미국도서관협회(ARL)가 주관이 되어 미국의 대학교 도서관연구팀과 1999년 말부터 2003년까지 4년간에 걸쳐 개발한 모형으로, 도서관서비스 품질을 구성하는 차원을 여러가지로 나누고 이 새로운 차원을 구성하는 측정도구를 다시 세분화하여 다차원적인 의미의 측정도구로 제안된 것이

다. 도서관에서 서비스 품질에 대한 이용자의 의견을 요청하고, 그 추이를 관찰하고 이해하고 실행하는 데 사용할 수 있도록 개발되었다. 이 모델은 도서관에서 도서관서비스 평가를 개선하고 조직의 문화를 변화시키며 해당 도서관을 마케팅하는 데 도움을 주는 웹기반 실태조사 도구로 의도되었다(김선애 2006).

LibQual+의 평가방법은 최저서비스 수준(Minimum service level), 희망서비스 수준(Desired service level) 및 지각된 서비스 성과(Perceived service performance)를 9점 척도로 평가하도록 설계되었으며 상이한 수준 사이의 차이(gap)를 측정하여 서비스 품질을 산정하도록 하고 있다. LibQual+의 서비스 품질 평가영역은 SERVQUAL의 모형을 바탕으로 여러 차례의 계량적 연구와 정성적 연구를 거쳐 대학도서관 서비스 품질평가에 적합하도록 5개 차원/41개 항목에서 3개 차원/22개 항목의 현재의 모습을 갖췄다(홍현진 2005).

한편 도서관의 서비스 품질과 고객만족도 및 충성도를 종합적으로 분석한 대표적 사례로는 Matensen과 Gronholdt(2003), Chen, Chen과 Chang(2004)의 연구가 있다. 이들은 기본적으로 유럽의 고객만족도지수(ECSI: European Customer Satisfaction Index) 평가모델과 도서관의 전반적인 품질과 이용자만족 등에 관련된 선행문헌에 관한 분석을 바탕으로 이용자들의 도서관서비스 품질에 대한 지각과 만족도, 충성도를 통합적으로 평가할 수 있는 모델을 제시하였다. 이들 연구에서 사용된 도서관 이용자의 만족도와 충성도 분석모형은 (1) 전자자원, (2) 인쇄형태출판물, (3) 기타서비스, (4) 이용 시설, (5) 도서관 열람환경, (6) 이용자서비스

에 대한 직원의 전문성 및 태도 등 총 6개의 잠재변수를 이용자만족도에 영향을 미치는 도서관서비스 품질변수로 선정하였다.

국내 공공도서관 서비스에 대한 이용자만족도 관련 연구로는 이종권(2002), 유병장(2004), 오동근(2005), 문성빈과 이지연(2006), 김선애(2006), 표순희와 차성중(2009)의 연구 등 많은 연구결과가 축적되어 있다. 그 중에서 이종권(2002)은 마케팅 분야의 서비스 질 이론을 활용하여 고객이 기대하는 도서관서비스 질의 중요 요인을 측정 분석하여 중요도에 따른 우선 개선요인 순위의 도출을 통해 공공도서관의 서비스 질을 평가할 수 있는 모형을 구축하였고, 오동근(2005)은 공공도서관의 서비스 품질(인쇄형태 출판물, 인터넷 및 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원)이 공공도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평의도, 충성도에 미치는 영향관계를 실증적으로 분석하였다. 또한 김선애(2006)는 공공도서관의 새로운 e-서비스 환경을 반영한 고객만족도 평가를 수행하기 위해, 도서관서비스 및 고객만족도 평가 관련 연구들의 고찰을 통해 공공도서관 서비스 분류체계와 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가체계를 제시하였다. 그리고 표순희와 차성중(2009)은 도서관 운영중심의 정량적 지표에서 오는 불균형을 보완하고자 선행 연구 및 지표 개발 사례를 토대로 공공도서관 이용자만족도 지표 항목을 개발하였고, 운영 주체 및 규모별로 분류된 도서관을 선정 사전조사를 진행하여 지표의 신뢰성, 타당성, 중복성의 분석을 수행한 후, 2009년도 공공도서관 운영평가에 반영할 이용자만족도 조사를 위한 최종지표를 설계하였다.

행정기관에 의해 수행된 국내 공공도서관 서비스에 대한 이용자만족도 조사 사례로는 서울시가 2001년부터 실시하고 있는 행정서비스에 대한 시민만족도 조사와 대통령 소속 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부가 실시하고 있는 「전국 도서관 운영평가」 중 공공도서관 부문 평가의 일환으로 2009년부터 도입하여 실시하고 있는 공공도서관 이용자만족도 조사가 있다.

서울시의 시민만족도 조사는 시민들의 공공도서관 이용에 따른 만족 및 불만족 요인을 파악하여 공공도서관 서비스의 개선요소를 도출하고, 시민만족도를 구성하는 각 차원(영역)별 평가를 통해 보다 시민지향적인 공공도서관 서비스를 구현하는 것을 목적으로 하고 있다. 공공도서관 시민만족도의 조사내용은 (1) 자료 및 설비, (2) 제공 서비스, (3) 운영 및 관리, (4) 부대시설 및 환경 등 4개 차원(영역)에서 각 차원당 6개 지표(항목)씩 총24개 지표로 구성되어 있다(김선애 2006 재인용). 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부의 공공도서관 운영평가를 위해 설계된 본 연구에서는 선행연구(표순희, 차성중 2009)를 통해 개발된 (1) 장소, (2) 직원, (3) 시설, (4) 프로그램, (5) 온라인서비스, (6) 정보제공 정도의 6가지 항목을 지표로 구성하여 전국 공공도서관에 대한 이용자만족도 조사를 수행하고 그 결과를 분석하였다. 상세한 이용자만족도 조사의 내용 및 지표의 구성에 대해서는 다음 장에서 살펴보도록 하겠다.

이외에도 도서관서비스 품질과 이용자만족도를 향상시키기 위한 한 방법으로 고객의 서비스에 대한 인식을 바탕으로 서비스의 품질을 측정하기 위한 도구들을 개발하고자 시도한 많은 연구들이 있다(이상복 1998; 백항기, 이은철

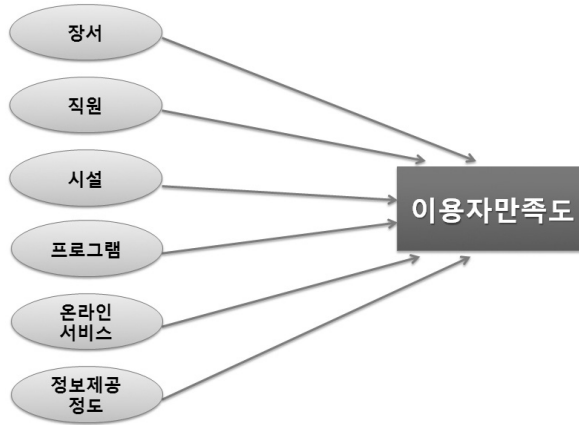
2000; 오동근, 노미자 2005; 오동근, 김숙찬 2006; Hernon and Nitecki 2000; Shi, Holahan and Jurkat 2004). 이러한 연구들의 목적은 도서관 및 정보센터의 서비스 품질의 주요 구성요인들을 파악하고 이를 개선함으로써 이용자의 만족도를 높이고자 하는 데 있다.

3. 이용자만족도 모형 설계 및 연구방법

3.1 연구모형 설계

본 연구에서는 선행연구(표순희, 차성중 2009)를 통해 개발된 공공도서관 평가를 위한 이용자만족도 조사 지표를 기반으로 연구모형을 설정하고, 이를 통해 전국 공공도서관 60개관에 대한 이용자만족도 조사를 실제로 수행하고 그 결과를 분석하여, 우리나라 공공도서관의 서비스의 품질을 구성하는 각각의 항목들이 전반적인 이용자만족도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이 연구에서 채택하고 있는 연구모형은 <그림 1>과 같다.

서비스 품질의 구성차원과 관련하여, SERVQUAL에서는 유형성(tangibility)과 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)으로 구분하고 있고, LIBQUAL+에서는 이를 서비스 영향력과 장소, 정보관리로 구분하고 있으며, Martensen과 Gronholdt(2003)는 인쇄형태 출판물과 전자자원, 기타서비스, 기능적 시설(technical facilities), 도서관환경, 이용자서비스의 인간적 측면의 7개 변인을 그 구성차원으로 설정하여 고찰하고



〈그림 1〉 전국 공공도서관 이용자만족도 측정 모형

있다. 본 연구에서는 (1) 도서관 장서, (2) 도서관 직원, (3) 도서관 시설, (4) 도서관 프로그램, (5) 도서관 온라인서비스, (6) 도서관 정보제공 정도로 구분하여 구성하였다. 이는 도서관 경영의 기본요소인 자료와 시설, 사람을 기본으로 하여 현재 도서관의 중요한 서비스 영역중의 하나인 온라인서비스와 대부분의 공공도서관에서 실시하고 있는 문화프로그램에 대한 변인을 추가한 것이다.

본 연구는 이러한 도서관의 전반적인 품질을 구성하는 각 지표별 이용자만족도를 응답자 특성 및 도서관 특성별로 분석하고, 각각의 독립 변인들이 전반적 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

3.2 연구방법

3.2.1 변인의 정의와 측정

본 연구에서는 표순희, 차성중(2009)의 선행 연구에서 사용한 공공도서관 이용자만족도 조사 지표에서 개발된 항목들에 기반하여 기본적

으로 변인들을 구성하였으며, 공공도서관 서비스의 특성을 반영하여 설정된 6개의 품질변인과 전반적 만족도 변인을 통해 전국 공공도서관 서비스 평가를 위한 이용자만족도를 조사하였다.

특히 본 연구에서는 주요 선행연구에서 공공도서관 서비스 품질을 결정짓는 주요 요인으로 꼽혀 온 '도서관 방문 편의성'을 이용자만족도를 측정하기 위한 평가항목에 사용하지 않았다. 표순희, 차성중(2009)의 연구에서도 밝혔듯이 이용자만족도 지표의 적용이 전국의 공공도서관에 적용되는 만큼 최대한 보수적으로 지표를 선정하였는데, 즉 공공도서관이 운영주체, 규모, 입지적 특징과 같이 도서관 외적인 요인에 의해 불리한 측정이 이루어지지 않도록 하였다. 그래서 도서관 방문 편의성 영역의 두 가지 항목은 조사 항목에는 포함하였으나, 단위도서관 이용자만족도 산출을 위한 평가항목에는 제외하였다. 위치의 적절성, 방문 편의성은 특히 도서관의 외적 환경인 입지조건에 의해 크게 영향을 받는 것으로 예측되었기 때문이다. 또한

‘전반적 만족도’ 요인 또한 이용자만족도 조사 항목에는 포함하였지만, 단위도서관을 평가하기 위한 평가항목에는 사용하지 않았다. 전반적 만족도는 세부 항목별 상관분석을 활용한 각 지표의 중요도(가중치) 도출을 위한 도서관 이용자만족도 지수의 산출과, 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 6가지 항목의 만족도 변인과 전반적 만족도간의 영향관계의 분석에만 활용하고, 실제 단위도서관 평가를 위한 항목에는 사용하지 않았다.

본 연구에서 사용한 변인들의 조작적 정의와

측정항목들은 <표 1>과 같다. 모든 변인들은 매우 불만족이다 혹은 전혀 그렇지 않다(1점)로부터 매우 만족한다 혹은 확실히 그렇다(5점)까지로 이루어지는 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 다만 특정서비스에 대해 경험이 없어 인식이 불가능한 경우, 해당사항 없음을 선택할 수 있도록 하였다.

3.2.2 조사대상 및 자료수집 방법

본 연구는 도서관정보정책위원회와 문화체육관광부에서 시행하는 2010년 『전국 도서관

<표 1> 변인의 조작적 정의 및 측정문항

변인	조작적 정의	측정문항	평가사용 여부
장서	장서의 최신성 정도	이 도서관은 내가 찾는 신간도서를 가지고 있다.	*평가 항목에 사용
	장서의 충분성 정도	이 도서관은 내가 관심이 있는 분야의 도서를 잘 갖추고 있다.	
직원	직원의 전문성 정도	이 도서관의 사서는 지식이 풍부해서 내가 원하는 정보에 대한 상담(문의)를 할 수 있다.	*평가 항목에 사용
	직원의 친절성 정도	이 도서관의 사서는 친절하다.	
시설	시설의 적절성 정도	이 도서관의 시설은 관리가 잘 되어 있어 독서 및 학습을 하기에 불편함이 없다.	*평가 항목에 사용
	컴퓨터, 장비 사용의 편리성 정도	컴퓨터를 이용하거나 DVD, 비디오 등의 자료를 이용할 수 있는 시설이나 장비가 잘 갖추어져 있어 이용하기 편하다.	
프로그램	문화강좌 내용의 충실성 정도	이 도서관의 문화프로그램은 내용이 알차 내가 참여했거나 참여하고 싶은 프로그램이 있다.	*평가 항목에 사용
온라인 서비스	전자도서의 충분성 정도	나는 이 도서관의 홈페이지를 통해 전자도서(전자자료)를 다양하게 이용한다.	*평가 항목에 사용
	홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성 정도	나는 이 도서관의 홈페이지를 통해 신간 도서정보 등 최신자료의 정보를 얻는다.	
방문편의성	방문의 편의성 정도	이 도서관은 도보, 자전거 등으로 방문하거나 대중교통(버스, 지하철 등)을 이용해 오기 편하다.	평가 항목에 미사용
	위치의 적절성 정도	나는 이 도서관의 위치가 적절하다고 생각한다.	
정보제공 정도	도서관 이용목적 달성 정도	나는 이 도서관을 이용할 때 마다 내가 원하는 목적(도서대출, 열람, 정보검색)을 이룬다.	*평가 항목에 사용
전반적 만족도	제공되는 서비스를 포함한 도서관에 대한 전반적 만족도	나는 이 도서관에 대해 전반적으로 만족한다.	평가 항목에 미사용

운영평가』에 참여한 전국 644개 공공도서관 중 1차 서면평가)를 거친 후 2차 실사평가 대상기관에 선정된 공공도서관 60개관(〈표 2〉 참조)을 공공도서관 이용자만족도 조사의 모집단 도서관으로 설정하였다. 이는 전국 644개관을 대상으로 전면 조사를 실시하기에는 예산상, 시간상, 절차상 많은 제약이 따르는 현실적 한계가 있어 공공도서관 운영평가 실사평가 대상 도서관으로 선정된 도서관 60개관으로 한정하는 것이다. 구체적으로는 각 도서관에서 2010년 이후 1회 이상 대출기록을 가진 이용자정보 DB를 수집한 후, 총 3,000명의 전국의 공공도서관 이용자를 대상으로 이용자만족도 조사를 수행하였다.

전화조사는 2010년 8월 5일부터 8월 18일까지 11일간 각 도서관 이용자의 성별·연령비례에 따른 유의할당 표본추출법으로 도서관당 50명의 이용자를 샘플링하여, 전문 조사기관을 통해 수행되어졌다. 전화조사를 통해 수집된 총 3,000명의 유효표본의 데이터에 대한 통계처리는 SPSSWIN 15.0을 사용하여 이루어졌다.

4. 이용자만족도 조사결과 분석

4.1 응답자의 특성 및 기술적 통계량

본 이용자만족도 조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남자는 1,488명(49.6%), 여자는 1,512명(50.4%)였으며, 연령에 따라서는 20세 미만이 710명(23.7%), 20세~29세가 573명(19.1%), 30세~39세는 590명(19.7%), 40세~49세가 593명(19.8%), 50세 이상은 534명(17.8%)이었다.

또한 본 이용자만족도 조사대상 도서관(60개관)의 현황을 분석해 보면 대상 도서관은 서울 14개관(23%), 경기/인천 지역 14개관(23%), 충청/강원 지역 9개관(15%), 호남/제주 지역 9개관(15%), 영남 14개관(23%)으로 나타나 지역적으로 골고루 분포되었으며, 설립주체는 지자체 36개관(60%), 교육청 24개관(40%), 운영방식은 직영 47개관(78%), 위탁 12개관(20%), 기타 1개관(2%)으로 분석되었다.

이와 같은 이용자만족도 조사 응답자의 인구통계적 특성에 대한 분석결과 및 이용자만족도 조사 대상 도서관에 대한 현황 분석결과는 우리나라 공공도서관 및 도서관 이용자의 전형적

〈표 2〉 이용자만족도 조사대상 도서관(60개관) 현황

구분	지역					설립주체			운영방식			운영형태	
	서울	경기/인천	충청/강원	호남/제주	영남	지자체	교육청	사립	직영	위탁	기타	일반	어린이
도서관수	14	14	9	9	14	36	24	-	47	12	1	53	7
%	23	23	15	15	23	60	40	-	78	20	2	88	12

1) '계획, 서비스, 전자서비스, 장서관리, 인적자원, 시설, 홍보, 교류협력, 지역사회유대' 9가지 평가영역, 36개 평가지표에 대한 단위 도서관의 1년간의 실적을 평가.

인 양상을 보여주고 있는 것으로, 모집단을 충분히 대표할 수 있을 것으로 판단된다.

4.2 전체 도서관 이용자만족도 분석

4.2.1 측정변인의 기술적 통계

설정된 6개의 도서관서비스 품질 변인과 전반적 만족도 변인을 통해 전국 60개 공공도서관 이용자 3,000명을 상대로 이용자만족도 조사를 수행하였다. 본 연구의 측정변인들은 모두 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 모든 변인은 값이 커질수록 설문에 대한 긍정적인 응답이 될 수 있도록 일관성 있게 코딩하였다. 설정된 6개 항목의 서비스 변인의 만족도 평균은 '온라인서비스' 항목이 3.15로 가장 낮았으며, '정보제공 정도' 항목이 4.13으로 가장 높은 것으로 나타났다. 항목별 만족도 조사 결과에 대한 상세한 분석은 다음 절에서 후술하기로 한다.

그리고 본 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위하여 Cronbach's alpha 계수를

이용한 내적일관성(Internal Consistency Reliability) 분석방법을 사용하였다. <표 3>에서 볼 수 있는 것처럼 각 변인들의 Cronbach's alpha 값은 '전반적 만족도' 0.814로부터 '방문 편의성' 0.855까지의 값으로 전부 0.8 이상의 수치를 보이고 있어, 척도의 내적일관성이 충분히 확보되고 문항 사이의 적절한 일관성이 있는 것으로 분석되었다. 각 측정변인의 기술적 통계량과 Cronbach's alpha 값, 그리고 그것을 기반으로 도출된 각 세부항목의 1차 백분위 환산점수(이용자만족도)는 <표 3>과 같다.

4.2.2 전체 도서관 이용자만족도 결과

먼저 전국 60개 도서관 이용자 전체(3,000명 표본)의 이용자만족도를 산출하였다. 전국 60개 도서관 전체의 이용자만족도 지수 산출은 평가항목에 사용하기로 결정한 각 세부항목(10개)의 만족도와 전반적 만족도 간의 상관관계 분석을 활용하여 각 세부항목의 중요도(가중치)²⁾를 도출한 후, 그 중요도를 각 세부항목에

<표 3> 측정변인의 기술적 특성(5점 척도)

구분	빈도	평균	표준 편차	최소값	최대값	Cronbach α 계수	백분위 환산
장서(2문항)	3,000	3.83	0.883	1	5	0.8261	76.6
직원(2문항)	3,000	4.00	0.847	1	5	0.8275	80.0
시설(2문항)	3,000	4.05	0.820	1	5	0.8282	81.0
프로그램(1문항)	3,000	3.53	1.021	1	5	0.8395	70.7
온라인서비스(2문항)	3,000	3.31	0.883	1	5	0.8501	66.1
정보제공 정도(1문항)	3,000	4.13	0.869	1	5	0.8235	82.6
전반적 만족도(1문항)	3,000	4.12	0.787	1	5	0.8138	82.4

2) 세부항목의 중요도는 항목별로 도출된 상관 계수(값)의 전체 합을 구한 후 이를 '1'로 환산하고, 각 항목별로 도출된 상관 계수를 다시 '1'을 기준으로 삼아 계산한 값으로 구함. 항목간의 상대적인 가중치 값들을 비교해야 하기 때문에 '1'을 기준으로 환산한 값을 사용함.

적용하여 최종적인 이용자만족도 지수를 도출하였다. 각 세부항목(10개)의 만족도를 X_n 이라고 하고 도출된 중요도(가중치)를 W_n 이라 한다면, 도서관 전체 이용자만족도 지수를 도출하기 위한 공식은 '도서관 이용자만족도 지수 = $(X1 \times W1) + (X2 \times W2) + (X3 \times W3) + (X4 \times W4) + (X5 \times W5) + (X6 \times W6) + (X7 \times W7) + (X8 \times W8) + (X9 \times W9) + (X10 \times W10)$ '이다.

<표 4>는 각 세부항목(10개)의 중요도를 도출하기 위해 세부항목별 변인과 전반적 만족도 변인간의 상관관계를 분석한 결과이다.

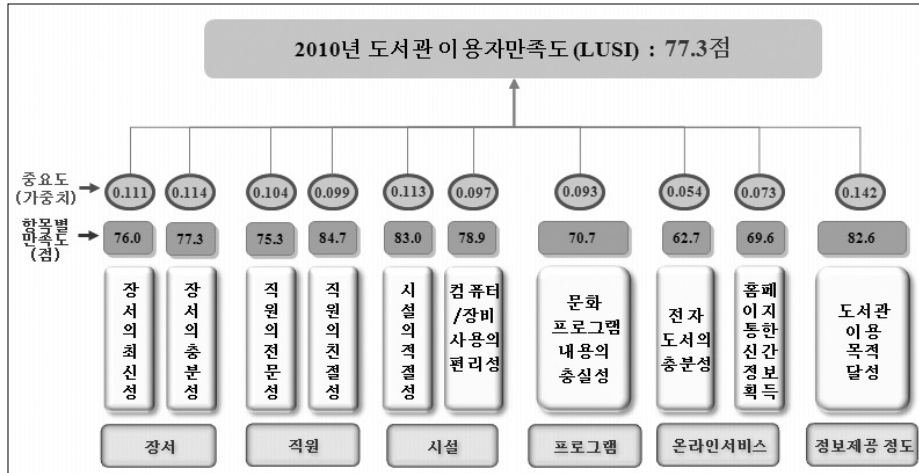
측정변인별 만족도 및 각 세부항목(10개)의 만족도와 전반적 만족도 간의 상관관계 분석을 활용하여 뽑아낸 각 세부항목의 중요도를 활용하여 전체 도서관 이용자만족도를 도출하였다. 도출된 2010년 전국 도서관 이용자만족도 지수는 백분위 환산으로 77.3점으로 나타났는데, 분석결과는 아래 <그림 2>와 같다.

4.2.3 전체 도서관 이용자만족도 결과 분석
 전체 도서관 이용자만족도 결과를 분석해보면 '도서관 이용목적 달성' 항목이 포함된 '정보 제공 정도' 변인이 82.6점, '시설의 적절성 정도'와 '컴퓨터, 장비 사용의 편리성 정도' 항목이 포함된 '시설' 변인이 81.0점, '직원의 전문성'과 '직원의 친절성' 항목이 포함된 '직원' 변인이 80.0점으로 다른 변인과 대비하여 상대적으로 높게 나타난 반면, '온라인서비스' 변인(66.1점) 및 '프로그램' 변인(70.7점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보여주었다. 그리고 각 세부항목(10개)의 만족도와 전반적 만족도 간의 상관관계 분석으로 추출한 변인별 중요도(가중치) 또한 '온라인서비스' 변인(0.064) 및 '프로그램' 변인(0.093)은 다른 변인에 비해 상대적으로 낮게 나타났다.

이는 이용자들이 전반적으로 공공도서관에서 정보수집 등 도서관을 찾는 이용목적의 달성에는 높은 만족을 느끼는 것으로 판단할 수 있으며, 지자체 등의 지속적인 시설 확충 및 리

<표 4> 세부항목(10개) 및 전반적 만족도 요인들간 상관관계 분석 결과

변인	세부항목	전반적 만족도		중요도 산출
		r (피어슨 상관계수)	P	
장서	장서의 최신성 정도	0.546	0.000	0.111
	장서의 충분성 정도	0.562	0.000	0.114
직원	직원의 전문성 정도	0.511	0.000	0.104
	직원의 친절성 정도	0.488	0.000	0.099
시설	시설의 적절성 정도	0.555	0.000	0.113
	컴퓨터, 장비 사용의 편리성 정도	0.475	0.000	0.097
프로그램	문화강좌 내용의 충실성 정도	0.456	0.000	0.093
온라인서비스	전자도서의 충분성 정도	0.268	0.000	0.055
	홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성 정도	0.357	0.000	0.073
정보제공정도	도서관 이용목적 달성 정도	0.697	0.000	0.142



〈그림 2〉 2010년 전체 도서관(60개관) 이용자만족도 조사 결과

모델링 등의 노력으로 점차 개선되어 가고 있는 도서관 시설, PC, 장비의 사용을 위한 '시설' 요인에 높은 만족도를 보여주고 있음을 알 수 있다. 또한 도서관에서 이용자들이 가장 자주 접하게 되는 '직원' 요인에서는 직원의 친절성에서 아주 두드러진 만족도를 보여주는 등 전반적으로 높은 만족도를 나타내고 있고, 최근의 전국적인 어린이도서관 열풍에서 비롯된 아동독서를 위한 어린이 장서, 주민요구가 많은 최신자료 등 공공도서관의 장서확충 노력에 힘입어 '장서' 요인에도 상대적으로 높은 만족도를 보여주고 있는 것으로 나타났다.

하지만 지역의 복합문화공간으로 탈바꿈해 가고 있는 공공도서관에서 점차 확대해가고 있는 독서·문화 '프로그램' 요인과 인터넷을 통한 전자책 이용, 다양한 디지털콘텐츠 활용 등 점차 늘어가고 있는 공공도서관의 '온라인서비스' 요인은 아직까지 이용자들에게 체감도가 낮아 상대적으로 낮은 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다.

여기서 도서관 이용자들이 느끼는 도서관 품질에 대한 만족도에 있어 도서관의 시설, 장서 등의 하드웨어적인 측면보다 직원, 프로그램, 온라인서비스 등의 소프트웨어적인 측면에 대한 만족도가 보다 낮게 나타났다는 것은 향후 도서관의 이용자만족도 제고를 위해 시사하는 바가 크다고 할 수 있겠다.

또한 이용자만족도 조사에 참여한 응답자 전체(3,000명)의 특성별로 도서관 이용자만족도 조사결과를 분석해 보면 다음 <표 5>와 같다. 성별로 보면 '여자'보다는 '남자'가, 연령은 '높아질수록', 지역별로 보면 '호남/제주', '서울'에서 상대적으로 만족도가 높은 경향을 보여주고 있다. 이는 일반적으로 여성 이용자가 남성에 비해 더 적극적인 도서관 이용자라는 사실에 비추어 볼 때, 남성의 만족도가 더 높게 나온 사실은 다소 이외의 결과처럼 보여진다. 또한 연령이 '높아질수록' 만족도가 높게 나타나고 있는 사실은 연령층이 높은 중장년의 이용자들은 공공도서관 서비스에 익숙해지면서 점차 만

〈표 5〉 응답자별 이용자만족도 조사결과 분석

구분	전체	성별		연령별					지역별				
		남자	여자	10대 이하	20대	30대	40대	50대 이상	서울	경기/인천	충청/강원	호남/제주	영남
(사례수)	(3,000)	(1488)	(1512)	(710)	(573)	(590)	(593)	(534)	(700)	(700)	(450)	(450)	(700)
도서관 이용자 만족도 지수	77.3	78.2	76.4	75.1	77.4	78.1	78.2	78.1	78.5	76.9	77.8	79.3	74.8
장서	76.7	76.8	76.5	76.7	77.8	77.4	76.4	74.9	78.5	76.7	75.5	78.0	74.6
직원	80.0	81.9	78.2	74.7	79.1	81.3	82.6	83.7	81.3	77.7	82.4	83.5	77.2
시설	81.0	82.4	79.5	79.4	81.4	80.9	81.5	82.0	81.6	81.5	82.9	82.2	77.8
프로그램	70.7	69.8	71.6	66.8	67.0	73.0	74.1	73.4	71.2	71.4	71.0	72.6	68.0
온라인서비스	66.1	67.8	64.5	64.3	66.9	67.0	66.7	66.3	67.0	65.5	65.0	69.4	64.6
정보제공정도	82.6	82.9	82.3	81.5	83.8	82.8	82.5	82.7	84.4	82.6	82.6	83.4	80.3
전반적 만족도	82.4	83.1	81.7	81.0	82.9	82.5	82.5	83.5	84.2	82.3	82.9	84.1	79.2

족도가 높은 고객이 될 수 있음을 보여주는 것으로 해석될 수 있을 것이다.

또한 이용자만족도 조사에 참여한 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 도서관 이용자 만족도 조사결과를 분석해 보면 다음 〈표 6〉과 같다. 도서관 설립주체로 보면 '교육청' 보다는 '지자체'가, 운영방식은 '직영'이나 '기타' 보다는 '위탁' 방식이, 개관연도는 '2000~2004년도

개관'한 도서관이, 정규사서 인력의 경우 인원수가 '11명 이상'일 때 상대적으로 만족도가 높은 경향을 보여주고 있다.

이는 지자체에서 최근에 설립한 공공도서관 일수록 시설 환경이 상대적으로 우수하고 운영 방식도 직영보다는 위탁 방식이 많아지는 경향을 보이는데, 이런 신규 도서관일수록 만족도가 높게 나타나는 것으로 해석될 수 있겠다. 특

〈표 6〉 응답자 소속 도서관별 이용자만족도 조사결과 분석

구분	전체	설립주체		운영방식			개관년도					정규사서 인원		
		교육청	지자체	위탁	직영	기타	'79년 이전	80년 대	90년 대	'00~'04년	'05년 이후	5명 이하	6~10명	11명 이상
(사례수)	(3,000)	(1200)	(1800)	(600)	(2350)	(50)	(300)	(500)	(750)	(300)	(1150)	(1300)	(950)	(750)
도서관 이용자 만족도 지수	77.3	76.6	77.7	78.1	77.1	74.0	77.8	77.3	76.0	81.1	77.0	76.9	77.1	78.2
장서	76.7	75.7	77.3	77.3	76.6	71.4	77.1	76.6	74.8	81.3	76.6	75.9	76.2	78.7
직원	80.0	80.1	79.9	81.2	79.7	78.4	82.7	80.1	79.9	83.1	78.5	79.8	80.2	80.0
시설	81.0	79.1	82.2	82.3	80.7	77.6	80.1	79.8	78.2	85.6	82.3	80.5	81.4	81.3
프로그램	70.7	70.6	70.8	70.7	70.8	65.2	71.1	71.5	69.9	73.3	70.1	70.3	70.9	71.1
온라인 서비스	66.1	65.9	66.3	66.9	65.9	67.3	64.7	67.1	66.7	70.1	64.7	66.3	65.0	67.2
정보제공 정도	82.6	82.1	82.9	83.3	82.5	77.2	83.9	83.3	81.0	85.4	82.3	82.0	82.3	84.0
전반적 만족도	82.4	81.2	83.2	84.5	81.9	78.0	83.5	82.8	80.3	84.7	82.7	82.0	82.4	83.1

히 신설 도서관 중에서도 개관한 지 5년 이상으로 어느 정도 안정적인 서비스를 제공할 수 있는 기반을 갖춘 도서관일수록 개관한 지 얼마 되지 않은 신규 도서관보다는 만족도가 더욱 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 또한 공공도서관 서비스의 핵심이라고 할 수 있는 전문인력인 정규사서 인원수가 많을수록 이용자만족도는 높아지는 것으로 밝혀졌다. 특히 '장서', '프로그램' 및 '정보제공 정도' 3가지 변인에 대한 만족도는 정규사서 인력이 많을수록 증가하는 경향을 뚜렷이 보여주고 있다.

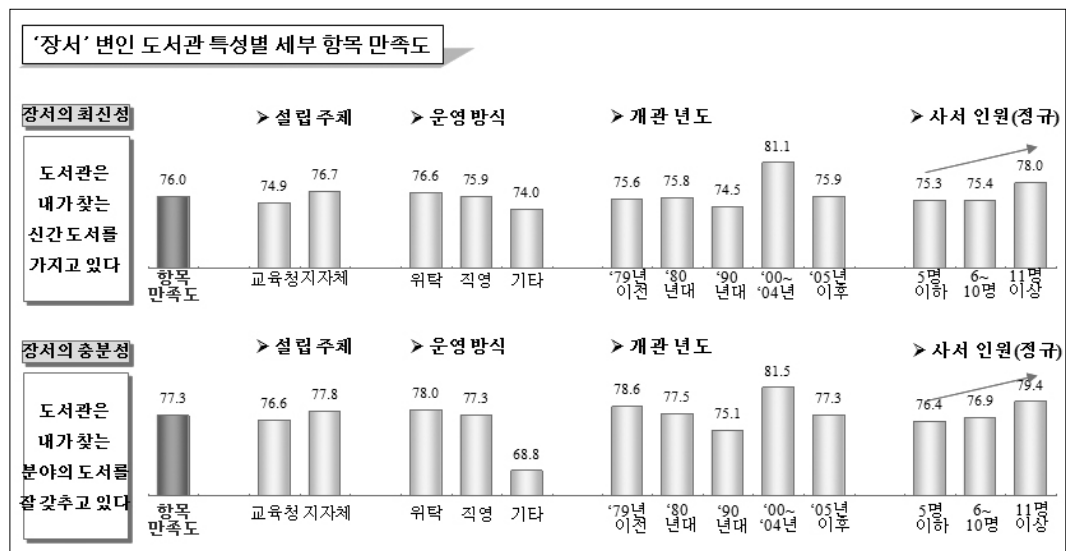
4.3 세부항목별 만족도 분석

4.3.1 '장서' 변인의 만족도 분석

'장서' 변인의 전체 이용자만족도 지수는 76.7점으로 나타났고, '장서의 최신성' 항목이 76.0점, '장서의 충분성' 항목이 77.3점을 기록하여

두 항목은 상대적으로 비슷한 수준의 만족도를 보여주었다.

그리고 '장서' 변인을 응답자 특성별로 살펴보면, '장서의 최신성' 항목은 연령은 '20대', 도서관 지역은 '호남/제주'에서, '장서의 충분성' 항목은 연령은 '낮을수록', 도서관 지역은 '서울'에서 상대적으로 만족도가 높게 나타났다. 또한 도서관 특성별로 살펴보면, '장서의 최신성'과 '장서의 충분성' 항목 모두는 설립주체는 '지자체', 운영방식은 '위탁', 도서관 개관년도는 '2000년~2004년 개관', 정규 사서인력의 경우 인원이 '많을수록' 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 경향을 보여주고 있다. 이용자만족도 조사에 참여한 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 '장서' 변인의 이용자만족도 조사를 분석한 결과는 다음 <그림 3>과 같다.



<그림 3> 응답자 소속 도서관별 '장서' 변인 만족도 조사결과 분석

4.3.2 '직원' 변인의 만족도 분석

'직원' 변인의 이용자만족도 지수는 80.0점으로 나타났고, '직원의 전문성' 항목이 75.3점, '직원의 친절성' 항목이 84.7점을 기록하여 직원의 전문성 항목이 직원의 친절성 항목에 비해 상대적으로 낮은 수준의 만족도를 보여주었다.

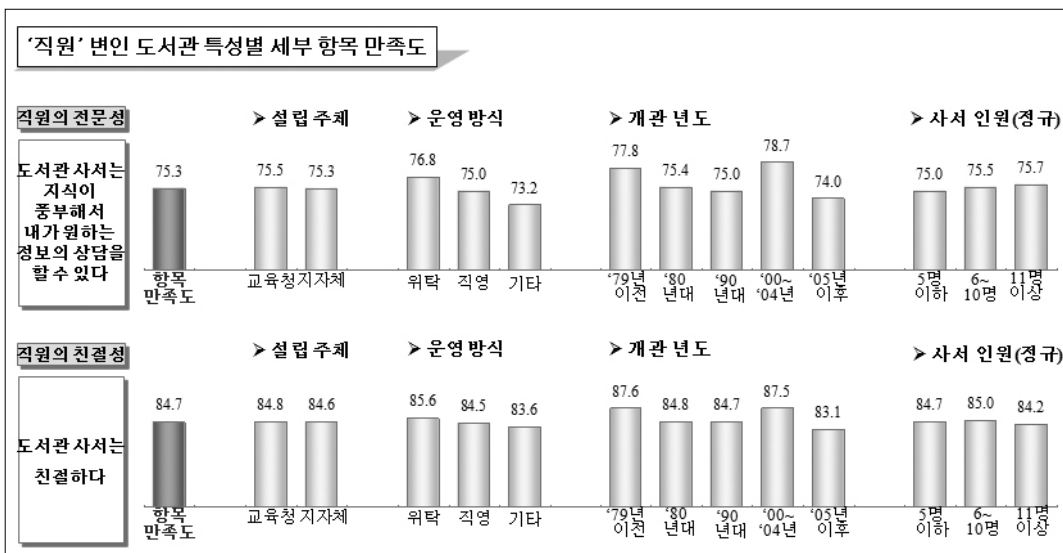
그리고 '직원' 변인을 응답자 특성별로 살펴보면, '직원의 전문성'과 '직원의 친절성' 항목의 만족도는 성별은 '남자', 연령은 높아질수록 상대적으로 높게 나타났다. 지역별로는 '직원의 전문성' 항목은 호남/제주에서, '직원의 친절성' 항목은 충청/강원, 호남/제주에서 상대적으로 높은 만족도를 보여주었다. 도서관 특성별로 살펴보면, '직원의 전문성' 항목은 도서관 설립주체, 정규사서 인원의 차이와는 상관없이 운영방식이 '위탁', 도서관 개관년도는 '1979년 이전', '2000년~2004년 개관'에서, '직원의 친절성' 항목은 도서관의 설립주체, 운영방식, 정규

사서 인원의 차이와는 상관없이 도서관 개관년도가 '1979년 이전', '2000년~2004년 개관'에서 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 것으로 밝혀졌다. 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 '직원' 변인의 이용자만족도 조사를 분석한 결과는 다음 <그림 4>와 같다.

4.3.3 '시설' 변인의 만족도 분석

'시설' 변인의 이용자만족도 지수는 81.0점으로 나타났고, '시설의 적절성' 항목이 83.0점, '컴퓨터, 장비 사용의 편리성' 항목이 78.9점을 기록하여 시설의 적절성 항목이 컴퓨터, 장비 사용의 편리성 항목에 비해 상대적으로 높은 수준의 만족도를 보여주었다.

그리고 '시설' 변인을 응답자 특성별로 살펴보면, '시설의 적절성' 항목의 만족도는 성별은 남자, 연령은 높아질수록, 지역은 서울, 충청/강원, 호남/제주에서 상대적으로 높게 나타났



<그림 4> 응답자 소속 도서관별 '직원' 변인 만족도 조사결과 분석

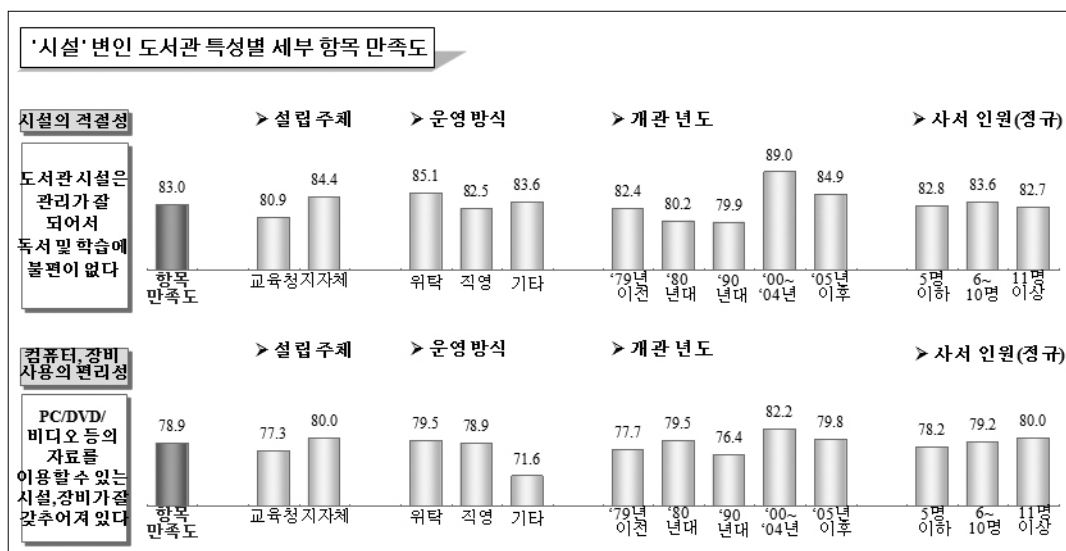
다. '컴퓨터, 장비 사용의 편리성' 항목은 성별은 남자, 연령은 20대, 지역은 충청/강원에서 상대적으로 높은 만족도를 보여주었다. 도서관 특성별로 살펴보면, '시설의 적절성' 항목과 '컴퓨터, 장비 사용의 편리성' 항목 모두는 정규사서 인원의 차이와는 상관없이 설립주체가 '지자체', 운영방식은 '위탁', 도서관 개관년도는 '2000년~2004년 개관'에서 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 경향을 보여주고 있다. 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 '시설' 변인의 이용자만족도 조사를 분석한 결과는 다음 <그림 5>와 같다.

4.3.4 '프로그램' 변인의 만족도 분석

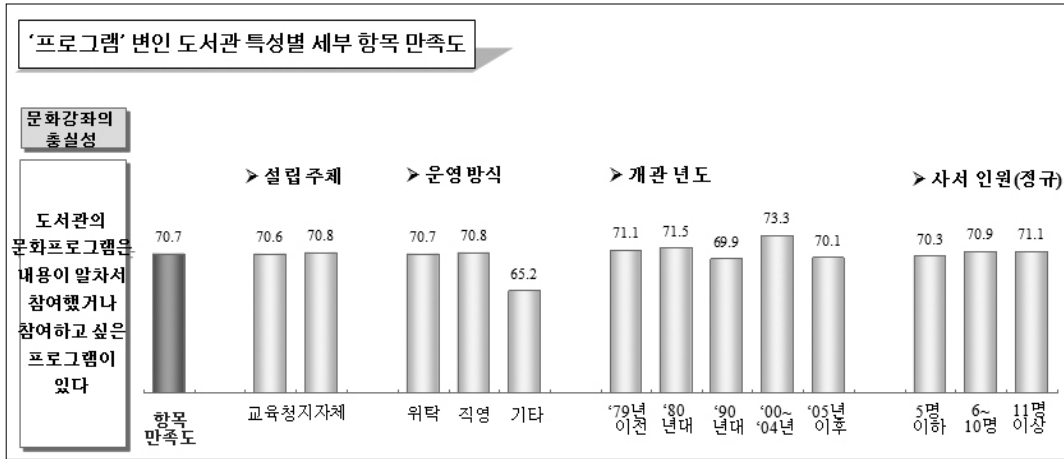
'프로그램' 변인의 이용자만족도 조사는 '문화강좌의 충실성' 1가지 항목으로 이루어졌는데, 만족도 지수는 70.7점으로 나타났다. '도서관 문화프로그램의 내용이 알차 참여했거나 참

여하고 싶은 프로그램이 있다'라는 문화강좌의 충실성을 묻는 항목에서 '그런 편이다', '매우 그렇다'를 선택한 응답자가 46.3%에 이르는 등 긍정적인 반응을 보여주었다.

그리고 '프로그램' 변인을 응답자 특성별로 살펴보면, '문화강좌의 충실성' 항목의 만족도가 성별은 '여자', 연령은 '30대 이상', 지역별로는 '호남/제주'에서 상대적으로 높은 만족도를 나타내었다. 도서관 특성별로 살펴보면, '문화강좌의 충실성' 항목은 도서관의 설립주체, 운영방식, 정규사서 인원의 차이와는 별 상관없이 비슷한 수준의 만족도를 보여주고 있고, 단지 도서관 개관년도가 '2000년~2004년 개관'에서 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 것으로 밝혀졌다. 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 '프로그램' 변인의 이용자만족도 조사를 분석한 결과는 다음 <그림 6>과 같다.



<그림 5> 응답자 소속 도서관별 '시설' 변인 만족도 조사결과 분석



〈그림 6〉 응답자 소속 도서관별 '프로그램' 변인 만족도 조사결과 분석

4.3.5 '온라인서비스' 변인의 만족도 분석

'온라인서비스' 변인의 이용자만족도 지수는 66.1점으로 6개 변인 중 가장 낮게 나타났고, '전자도서의 충분성' 항목이 62.7점, '홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성' 항목이 69.6점을 기록하여 전자도서의 충분성 항목이 홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성 항목에 비해 상대적으로 낮은 수준의 만족도를 보여주었다.

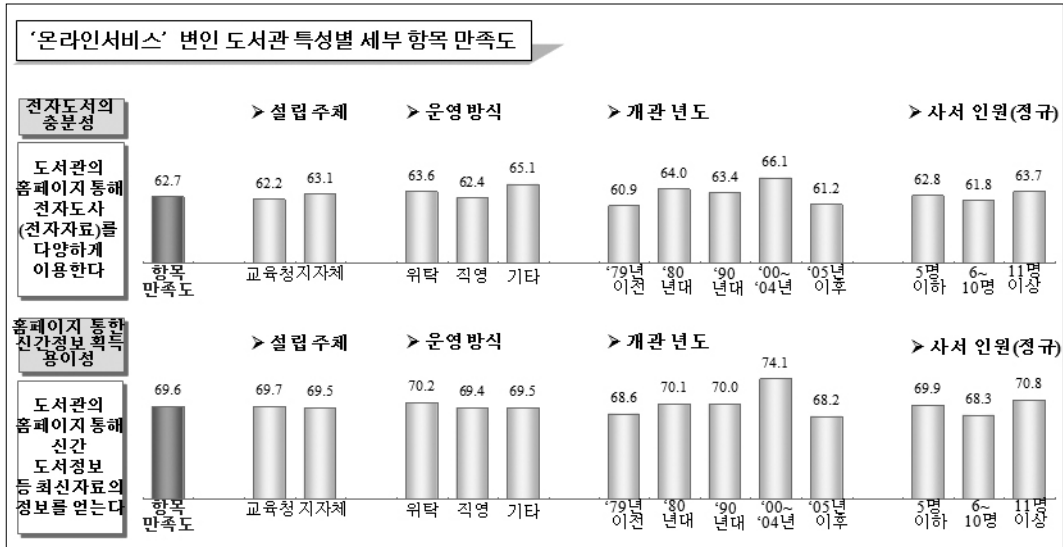
그리고 '온라인서비스' 변인을 응답자 특성별로 살펴보면, '전자도서의 충분성'과 '홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성' 항목의 만족도 모두는 성별은 '남자', 지역은 '호남/제주'에서 상대적으로 높은 만족도를 나타내었다. 도서관 특성별로 살펴보면, '전자도서의 충분성' 항목은 도서관의 설립주체, 정규사서 인원의 차이와는 별 상관없이 운영방식이 '기타', 도서관 개관년도가 '2000년~2004년 개관'에서, '홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성' 항목은 도서관의 설립주체, 운영방식, 정규사서

인원의 차이와는 상관없이 개관년도가 '2000년~2004년 개관'에서 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 것으로 밝혀졌다. 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 '온라인서비스' 변인의 이용자만족도 조사를 분석한 결과는 다음 〈그림 7〉과 같다.

4.3.6 '정보제공 정도' 변인의 만족도 분석

'정보제공 정도' 변인의 이용자만족도 조사는 '도서관 이용목적 달성' 1가지 항목으로 이루어졌는데, 만족도 지수는 82.6점으로 나타났다. '도서관을 이용할 때 마다 원하는 목적(도서대출, 열람, 정보검색)을 이룬다'라는 이용목적 달성 정도를 묻는 항목에서 '그런 편이다', '매우 그렇다'를 선택한 응답자가 76.2%에 이르는 등 매우 긍정적인 반응을 보여주었다.

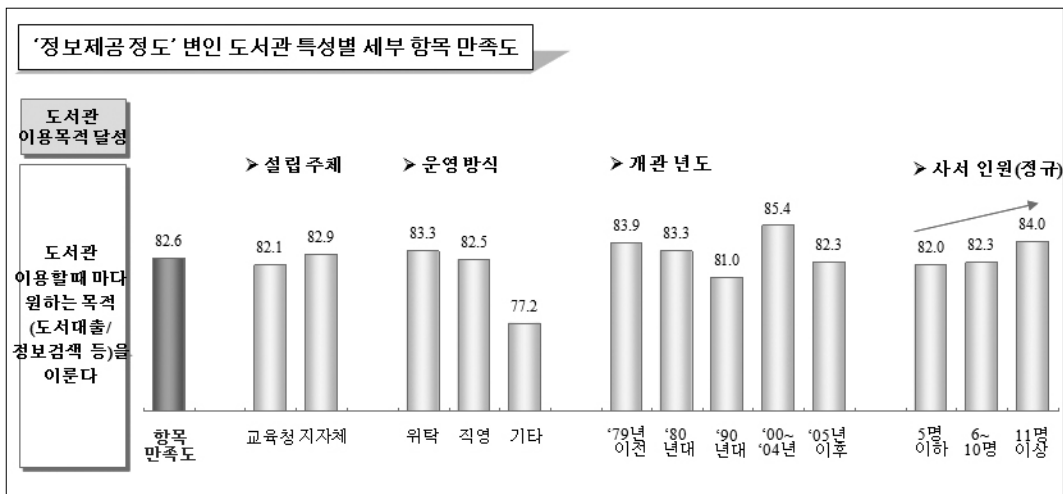
그리고 '정보제공 정도' 변인을 응답자 특성별로 살펴보면, '도서관 이용목적 달성' 항목의 만족도는 연령이 '20대', 지역별로는 '서울'에서 상대적으로 높은 만족도를 나타내었다. 도서관



〈그림 7〉 응답자 소속 도서관별 '온라인서비스' 변인 만족도 조사결과 분석

특성별로 살펴보면, '도서관 이용목적 달성' 항목은 도서관의 설립주체가 '지자체', 운영방식은 '위탁', 개관년도가 '2000년~2004년 개관', 정규사서 인원이 '많을수록' 만족도가 높게 나

타나는 경향을 보여주고 있다. 응답자가 속한 도서관(60개관) 특성별로 '정보제공 정도' 변인의 이용자만족도 조사를 분석한 결과는 다음 〈그림 8〉과 같다.



〈그림 8〉 응답자 소속 도서관별 '정보제공 정도' 변인 만족도 조사결과 분석

4.3.7 세부항목별 이용자만족도 분석결과에 대한 논의

장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공 정도 6가지 변인의 세부항목별 이용자 만족도를 살펴본 본 연구의 결과는 다음 몇 가지 의미를 가질 수 있을 것이다.

먼저 '장서' 변인의 만족도에서 도서관 특성별로 살펴보면, '장서의 최신성'과 '장서의 충분성' 항목 모두는 설립주체가 '지자체', 정규 사서인력이 '많을수록' 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 것을 볼 수 있는데, 이는 지자체 소속 도서관일수록 도서관 자료구입에 대한 예산 확충으로 다양한 장서확충이 보다 잘 이루어지고 있고, 사서인력이 많을수록 그 만큼 도서관의 장서정책이 전문가에 의해 수립되고 집행되는 체계적인 기반에서 이루어질 가능성이 높기 때문에 만족도 또한 그에 비례해 높아질 것이라고 해석될 수 있다.

'직원' 변인의 만족도에서 '직원의 전문성' 항목이 75.3점, '직원의 친절성' 항목이 84.7점을 기록하여 직원의 전문성 항목이 직원의 친절성 항목에 비해 상대적으로 낮은 수준의 만족도를 보여주고 있는데, 이는 공공도서관 직원의 친절도는 높은 수준인데 반해 직원의 전문성이 이용자의 기대수준에 미치지 못한다는 사실을 보여주고 있는 것으로, 향후 이 부분을 개선하기 위해서는 공공도서관 직원의 전문성 제고를 위한 재교육 강화, 우수 전문인력의 충원 확대, 다양한 전문서비스 제공을 위한 주제 전문사서 도입 등의 필요성이 제기됨을 보여주고 있다.

'시설' 변인의 만족도를 도서관 특성별로 살펴보면, '시설의 적절성' 항목과 '컴퓨터, 장비

사용의 편리성' 항목 모두는 정규사서 인원의 차이와는 상관없이 설립주체가 '지자체', 운영방식은 '위탁', 도서관 개관년도는 '2000년~2004년 개관'에서 상대적으로 만족도가 높게 나타나는 것을 볼 수 있는데, 이는 지자체에서 최근에 설립한 공공도서관일수록 시설 환경이 상대적으로 우수하고 운영방식도 직영보다는 위탁방식이 많아지는 경향을 보이는데, 이런 신규 도서관일수록 만족도가 높게 나타나는 것으로 해석될 수 있겠다. 특히 신설 도서관 중에서도 '2000년~2004년 개관'에서 만족도가 높게 나타나고 있는 것은 개관한 지 5년 이상으로 어느 정도 안정적인 서비스를 제공할 수 있는 기반을 갖춘 도서관일수록 개관한 지 얼마 되지 않은 신규 도서관보다는 시설적인 측면에서 이용자에게 편리성과 쾌적성을 부여하는 것으로 파악될 수 있다.

'프로그램' 변인의 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, '문화강좌의 충실성' 항목의 만족도가 성별은 '여자', 연령은 '30대 이상'에서 상대적으로 높은 만족도를 나타나는 것을 볼 수 있는데, 이는 도서관 독서·문화프로그램의 주 참여층이 여성이고, 특히 주요 프로그램인 동화구연, 독서토론, 북스타트 프로그램 등에 어린자녀를 둔 30대 여성주부가 적극적으로 참여하고 있는 점이 반영된 결과로 해석될 수 있다.

'온라인서비스' 변인의 만족도에서, '전자도서의 충분성' 항목이 62.7점, '홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성' 항목이 69.6점을 기록하여 전자도서의 충분성 항목이 홈페이지를 통한 신간정보 획득의 용이성 항목에 비해 상대적으로 낮은 수준의 만족도를 나타나는 것을

볼 수 있는데, 이는 예전부터 시작된 공공도서관의 신간도서 안내, 문화프로그램 소개 등 홈페이지를 통한 서비스에는 이용자들이 어느 정도 익숙해져 있지만 인터넷을 통해 활용할 수 있는 전자책, 전자잡지 등 공공도서관이 제공하는 디지털콘텐츠는 충분하지 않다고 인식하고 있는 이용자들이 상대적으로 낮은 만족도를 보여주고 있음을 파악할 수 있다.

‘정보제공 정도’ 변인의 만족도를 도서관 특성별로 살펴보면, ‘도서관 이용목적 달성’ 항목이 도서관의 설립주체는 ‘지자체’, 운영방식은 ‘위탁’, 개관년도가 ‘2000년~2004년 개관’, 정규사서 인원이 ‘많을수록’ 만족도가 높게 나타나는 경향을 보여주고 있다. 이는 앞 절에서 살펴본 이용자들의 전체 도서관 이용자만족도의 특성과 동일한 형태로서 이용자들이 공공도서관에서 정보수집 등 도서관을 찾는 이용목적의 달성에 높은 만족을 느끼면, 그 도서관에 대한 전반적인 만족도도 동일한 패턴으로 높아지는 경향을 보이는 것으로 해석할 수 있다. 한마디로 ‘정보제공 정도’ 변인에 대한 만족도는 도서관의 전체 이용자만족도에 결정적인 역할을 하는 요인으로 설명할 수 있을 것이다. 이에 대한

사항은 다음 절인 ‘항목별 품질 변인과 전반적 만족도 간의 영향관계 분석’에서 검증해 볼 수 있겠다.

4.4 항목별 품질 변인과 전반적 만족도 간의 영향관계 분석

도서관의 서비스별 품질을 나타내는 6가지 항목의 만족도 변인과 전반적 만족도간의 관계를 알아보기 위해 이들 변인을 이용한 회귀분석을 실시하였다. 이는 공공도서관 전체 이용자들이 지각하는 해당 도서관에 대한 전반적인 만족도와 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 항목별 만족도에 대한 영향관계가 어떻게 나타나는지를 검증하기 위한 분석이다. 도서관서비스의 품질을 나타내는 6개 항목 요인들 중 전반적 이용자만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 미친다면 그 영향력은 어느 정도인지를 파악하고자 하였다. 이에 대한 검증결과인 회귀분석 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7>을 통해서 알 수 있듯이, 전체적인 전반적 만족도 요인에 영향을 미치는 도서관서비스의 품질을 나타내는 6개 항목 요인 전체를 살

<표 7> 서비스 항목별 만족도 요인들이 전반적 만족도에 미치는 영향 및 차이

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 수준(p)	F값 (p)	R제곱
	B	표준오차	β				
상수	8.727	1.197		7.290	0.000	694.453 (0.000)	0.626
장서	0.150	0.015	0.168	10.177	0.000		
직원	0.127	0.015	0.136	8.538	0.000		
시설	0.215	0.015	0.224	14.325	0.000		
프로그램	0.044	0.011	0.056	3.840	0.000		
온라인서비스	0.031	0.012	0.035	2.538	0.011		
정보제공 정도	0.357	0.014	0.394	24.801	0.000		

* 0.05 수준에서 유의함.

폐본 결과, 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인 서비스, 정보제공 정도 전체 요인이 0.05의 유의 수준에서 전부 유의한 변인으로 채택되어, 전반적 만족도 요인에게 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과에서 <전반적 만족도 = $8.727 + 0.150 \times \text{장서} + 0.127 \times \text{직원} + 0.215 \times \text{시설} + 0.044 \times \text{프로그램} + 0.031 \times \text{온라인 서비스} + 0.357 \times \text{정보제공정도}$ >의 회귀식을 파악할 수 있으며, 변인의 설명력은 62.6%이며 F 통계량 값이 694.453이고 p값이 0.05보다 작으므로 독립변인이 종속변인에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

그리고 서비스 품질을 나타내는 6개 항목 요인 중 '정보제공 정도' 요인(표준화 계수=0.394)이 전반적 만족도에 가장 많은 영향을 끼치는 요인이고, 다음으로 '시설' 요인(표준화 계수=0.224), '장서' 요인(표준화 계수=0.168)의 순으로 많은 영향을 끼치는 것으로 파악되었다. 반면에 '직원' 요인(표준화 계수=0.136)과 '프로그램' 요인(표준화 계수=0.056), '온라인서비스' 요인(표준화 계수=0.035)은 상대적으로 미미한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 하지만 '정보제공 정도' 요인을 제외하고 다른 요인들간 영향력의 차이는 그리 큰 편이 아닌 것으로 파악되었다.

앞절에서 분석된 도서관 전체 이용자만족도 조사결과와 비교해 보면, '정보제공 정도', '시설', '직원', '장서' 요인 순으로 만족도가 높은 것으로 나타났는데, 전반적 만족도 요인에 영향을 미치는 도서관서비스의 품질을 나타내는 요인별 영향력의 순서는 '직원'과 '장서' 요인이 순서가 바뀌어 '정보제공 정도', '시설', '장서', '직원' 순으로 크게 영향을 끼치는 것으로 밝혀졌다.

이 결과를 통해 도서관 이용자들이 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공 정도의 6가지 요인에 대해서 품질이 우수하다고 지각할수록 도서관서비스에 대한 전반적 만족도도 높아진다는 사실을 알 수 있었다. 특히, 도서관 이용목적 달성을 위한 '정보제공 정도' 요인, 도서관 시설, 장비 등의 편리한 사용을 위한 '시설' 요인, 풍부하고 최신의 자료가 구비된 '장서' 요인에 대한 만족도가 이용자들의 전반적 만족도를 결정하는 보다 중요한 요인으로 작용한다는 것이 밝혀졌다. 하지만 상대적으로 도서관에서 이용자들이 가장 자주 접하게 되는 '직원' 요인, 최근에 복합문화공간으로 탈바꿈해가는 공공도서관에서 늘어나고 있는 '프로그램' 요인, 인터넷을 통해 서비스를 점차 확대해가고 있는 '온라인서비스' 요인 등은 이용자들의 전반적 만족도에는 그다지 직접적이고 결정적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다.

본 연구의 결과는 도서관의 품질 중 열람환경과 인쇄형태자료가 이용자 만족에 가장 큰 영향을 미친다고 밝힌 Chen, Chen과 Chang (2004)의 연구결과와 유사한 결과를 제시함으로써 도서관 이용자들이 지각하는 도서관서비스의 전반적인 품질에 대한 인식의 단면을 엿볼 수 있게 한다. 하지만 이는 인쇄형태 출판물의 장서가 이용자만족도에 가장 광범위한 영향을 미친다는 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구결과와는 약간 다른 결과를 보여주고 있고, 공공도서관의 이용자만족도에 가장 크게 영향을 미치는 요인이 도서관 직원의 품질로 나타난 오동근(2005)의 연구결과와도 상이한 결과로 나타나고 있음을 엿볼 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 전국 공공도서관 60개관의 이용자 3,000명을 대상으로 이용자만족도 조사를 실시한 후, 현재 우리나라 공공도서관의 서비스가 이용자의 만족을 얼마나 성취하고 있는가를 도서관 전체 차원으로, 서비스별 품질 요인별로 분석하고 또한 도서관의 서비스별 품질을 나타내는 요인들이 도서관의 전반적 만족도에 미치는 영향관계를 분석하여 이용자만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 그 영향력의 차이는 어떠한 지에 대해 실증적으로 분석하였다.

도서관 전체 이용자만족도 결과를 분석해 보면 '정보제공 정도' 변인이 82.6점, '시설' 변인이 81.0점, '직원' 변인이 80.0점, '장서' 변인이 76.7점으로 상대적으로 높게 나타난 반면, '온라인서비스' 변인(66.1점) 및 '프로그램' 변인(70.7점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보여주었다. 이를 응답자 특성별로 분석해 보면 성별은 '여자'보다는 '남자'가, 연령은 '높아질수록', 지역별로 보면 '호남/제주', '서울'에서 상대적으로 만족도가 높은 것으로 밝혀졌고, 도서관 특성별로 분석하면 도서관 설립주체는 '교육청'보다는 '지자체'가, 운영방식은 '직영'이나 '기타'보다는 '위탁' 방식이, 개관년도는 '2000~2004년'도 개관한 도서관이, 정규사서 인력의 경우 인원수가 '많을수록' 상대적으로 만족도가 높은 경향을 보여주고 있다.

또한 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공 정도 6가지 변인의 세부항목별 이용자만족도를 분석해 보면, '장서' 변인의 경우 설립주체는 '지자체', 정규 사서인력이 '많을수록', '직원' 변인의 경우 연령은 '높을수록', 지역

은 '충청/강원', '호남/제주'에서, '시설' 변인의 경우 설립주체가 '지자체', 운영방식은 '위탁', 도서관 개관년도는 '2000년~2004년 개관'에서, '프로그램' 변인의 경우 성별이 '여자'이며 연령은 '30대 이상'에서, '온라인서비스' 변인의 경우 성별은 '남자', 지역은 '호남/제주'에서, '정보제공 정도' 변인의 경우 설립주체가 '지자체', 운영방식은 '위탁', 개관년도가 '2000년~2004년 개관', 정규사서 인원이 '많을수록' 각각 만족도가 상대적으로 높게 나타나는 경향을 보여주고 있다. 특히 '장서', '프로그램' 및 '정보제공 정도' 3가지 변인에 대한 만족도는 정규사서 인력이 많을수록 증가하는 경향을 뚜렷이 보여주고 있다.

도서관의 서비스별 품질을 나타내는 6가지 항목의 만족도 변인과 전반적 만족도간의 영향관계를 알아보기 위해 이들 변인을 이용한 회귀분석을 실시한 결과, 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인서비스, 정보제공 정도 전체 요인이 전부 유의한 변인으로 채택되어, 전반적 만족도 요인에게 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 품질을 나타내는 6개 항목 요인 중 '정보제공 정도' 요인이 전반적 만족도에 가장 많은 영향을 끼치는 요인이고, 다음으로 '시설' 요인, '장서' 요인의 순으로 많은 영향을 끼치는 것으로 파악되었다. 반면에 '직원' 요인과 '프로그램' 요인, '온라인서비스' 요인은 상대적으로 미미한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 하지만 요인간 영향력의 차이는 그리 큰 편이 아닌 것으로 파악되었다. 도서관서비스 품질 중 '정보제공 정도'와 '시설' 요인이 공공도서관 이용자의 이용자만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 점은 몇몇 선행연구 결과와는 다른 흥미로운 점이다.

전국 공공도서관 이용자만족도 조사의 수행 및 결과 분석에서 나타난 본 연구의 연구결과를 종합해 보면, 다음과 같은 몇 가지 문제점 및 정책적 시사점을 제공하고 있다.

지금까지 전국 단위의 공공도서관 이용자만족도 조사를 수행하고 그 조사결과 전반에 대한 도서관서비스 품질과 이용자만족도에 대해 종합적으로 고찰하고 분석한 연구가 거의 없었다는 점에서 본 연구의 수행은 큰 의의를 가진다고 할 수 있다. 다만 전국의 공공도서관 60개관에 한정하여 1관당 제한된 50명의 이용자를 대상으로 했다는 점, 또한 도서관의 품질을 정의하는데 있어서 각 도서관별 고유 특성을 반영하지 못한 점 등이 본 연구의 한계로 지적될 수 있다. 따라서 그 해석에 있어 신중을 기해야 할 것이고, 이는 후속 연구를 통해 보완될 수 있으리라 판단된다.

도서관의 서비스 품질을 높이고 이를 통해 도서관 이용자의 만족도를 제고시키는 것은 오

늘날 도서관 및 정보센터의 당면과제이다. 본 연구에서 밝혀진 바와 같이 우리나라 공공도서관의 이용자만족도 제고를 위해서는 만족도에 끼치는 영향력이 높은 요인인 도서관 '정보제공 정도', '시설', '장서', '직원' 요인에 대한 품질을 우선적으로 개선시켜 이용자 만족을 향상시키는 전략이 필요할 것으로 판단된다. 또한 우리나라 공공도서관 이용자들이 느끼는 도서관 품질에 대한 전반적 만족도에 있어 도서관의 시설, 장서 등의 하드웨어적인 측면보다 직원, 프로그램, 온라인서비스 등의 소프트웨어적인 측면에 대한 만족도가 보다 낮게 나타났다는 사실은 향후 도서관의 이용자만족도 제고를 위해 시사하는 바가 크다고 하겠다. 이용자만족도의 고른 성장 및 제고를 위해서는 직원의 재교육, 독서·문화프로그램의 질 제고, 전자책 등 전자정보원의 제공 확대 등 소프트웨어적인 측면에 대한 보다 집중적인 투자가 이루어져야 할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 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.
- 문성빈, 이지연. 2006. 공공도서관 평가제도 연구. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 21: 129-150.
- 문화체육관광부. 2009. 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』. 서울: 문화체육관광부.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 오동근, 김숙찬. 2006. 대학도서관 전자저널이용자의 이용행태와 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 23(4): 129-146.
- 오동근, 노미자. 2005. 대학도서관의 서비스 품

- 질과 고객지향성이 교수의 만족도와 재이용의도에 미치는 영향: D대학 도서관을 중심으로. 『제12회 한국정보관리학회 학술대회』, 2005년 8월. [서울: 중앙대학교].
- 유병장. 2004. 고객 만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 35(3): 321-339.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- 이종권. 2002. 공공도서관의 서비스 질 평가에 관한 실증적 연구: 서비스 질 요인이 고객만족 및 고객행태에 미치는 영향. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 89-118.
- 백향기, 이은철. 2000. 대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 5-26.
- 표순희, 차성중. 2009. 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 329-350.
- 홍현진. 2005. 도서관 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 93-120.
- Brophy, Peter. 2006. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. London: Facet Publishing.
- Chen, Tung-Shou, Rong-Chang Chen, and Tsui-Yun Chang. 2004. "A Research to increase users' satisfaction and loyalty based on the customer satisfaction index: A Case study on the National Taichung Institute of Technology's Library." *Lecture Notes in Computer Science*, 3334: 574-583.
- Elliott, K. 1995. "A Comparison of alternative measures of service quality." *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 1(1): 33-44.
- Hernon, P. and D. A. Nitecki. 2000. "Measuring service quality at Yale University's Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 259-273.
- Hernon, Peter and Altman Ellen. 1998. *Assessing Service Quality*. Chicago, IL: American Library Association.
- Martensen, A. and L. Gronholdt. 2003. "Improving library users' satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system." *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Matthews, Joseph R. 2004. *Measuring for Results: The Dimensions of Public Library Effectiveness*. Westport: Libraries Unlimited.
- Oliver, R. L. 1981. "Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings." *Journal of Retailing*, 57(3): 25-48.
- Shi, Xi, P. J. Holahan, and M. P. Jurkat. 2004. "Satisfaction formation processes in library user: Understanding multisource effects." *Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 122-131.