

# LibQUAL+를 적용한 어린이도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구\*

## A Study on the Service Quality Evaluation of Children's Libraries Using LibQUAL+

성은혜 (EunHye Seong)\*\*

김수정 (Soojung Kim)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 도서관 서비스 품질 평가도구인 LibQUAL+를 어린이도서관에 적용하여 서비스 품질을 평가하고 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 이를 위하여 J시에 소재하는 3개관의 어린이도서관을 이용하는 210명의 부모들을 대상으로 설문을 실시하였다. 통계분석 결과, 연구대상 어린이도서관 서비스의 품질은 3개의 차원, 즉 '서비스 영향력', '정보 제어', '장소로서의 도서관'의 차원에서 이용자의 서비스 품질에 대한 실제인식치가 최소인식치에도 미치지 못하여 서비스 개선이 매우 시급한 상황인 것으로 나타났다. 또한, '서비스 영향력'과 '장소로서의 도서관' 차원만이 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 이러한 통계분석 결과와 이용자 의견에 대한 내용분석을 바탕으로 어린이도서관 서비스에 대한 개선사항을 제시하였다.

### ABSTRACT

This study aims to measure the service quality of children's libraries using LibQUAL+ and to analyze the effect of service quality on users' satisfaction. To do that, a survey was conducted with 210 users in three children's libraries located in J city. In three service quality dimensions - 'Affect of Service', 'Information Control', and 'Library as Place' - the users' perceived service level was less than the minimum service level, which implies that the current services should be improved immediately. It was also found that 'Affect of Service' and 'Library as Place' influenced the users' satisfaction. Based on the statistical results and the content analysis of the users' comments about the library services, this study suggests recommendations for improving library services in the children's libraries.

키워드: 어린이도서관, 서비스 품질, 서비스 평가, 이용자 만족도, 라이브퀄플러스  
children's library, service quality, service evaluation, user satisfaction,  
LibQUAL+

\* 이 논문은 2015년도 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의하여 연구되었음.

\*\* 전북대학교 문헌정보학과 대학원 석사과정(ruth0418@naver.com) (제1저자)

\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 조교수, 문화융복합 아카이빙 연구소 연구원(kimsoojung@jbnu.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2015년 11월 29일 ■ 최초심사일자: 2015년 12월 8일 ■ 게재확정일자: 2015년 12월 14일

■ 정보관리학회지, 32(4), 29-53, 2015. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.029]

## 1. 서론

현대사회의 각 분야에서 서비스의 중요성이 증대하면서 서비스 품질의 향상을 통한 경쟁력 확보는 기업이나 기관이 생존하기 위한 필수적인 요소가 되었다. 물론 도서관계도 예외는 아니다. 인터넷의 발달로 이용자들이 도서관 이외의 다양한 매체를 통해 원하는 정보를 접할 수 있는 기회를 가지게 되고 이러한 경쟁매체들과의 비교 및 선택과정을 통해 도서관에 접근하고 있는 바, 도서관은 이용자를 만족시키기 위한 서비스 개발과 품질 개선을 위해 많은 노력을 경주하고 있다.

도서관 서비스 품질 평가는 과거에는 주로 도서관의 규모, 시설, 장서 수, 예산, 이용자 수에 중점을 둔 정량적인 평가에 초점을 맞추었으나 도서관 서비스에 대한 이용자들의 인식수준을 파악할 수 있는 LibQUAL+가 등장하면서 정성적 평가에도 관심이 모아지게 되었다. LibQUAL+는 미국의 연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)에서 개발한 것으로 도서관 서비스에 대한 이용자들의 기대수준과 실제 인식수준 간의 차이를 통해 만족도를 파악할 수 있게 해 주는 유용한 도구로 알려져 있다(김윤실, 2002). 이에 따라 국내에서도 특히 2000년대 중반 이후에 LibQUAL+를 적용하여 도서관의 서비스 품질을 측정하는 연구들이 다수 수행되었다. 그러나 지금까지 국내 연구는 대학도서관, 공공도서관, 전문도서관, 학교도서관 등을 대상으로 서비스 품질을 평가하였으며 어린이도서관을 대상으로 서비스 품질을 평가한 연구는 전무한 실정이다.

어린이도서관은 이용자인 어린이에게 필요

한 자료를 통해 즐거움과 배움을 주는 곳이며 도서관 이용의 습관화, 자료를 통한 지능과 사고력의 형성, 정서 발달을 통해 미래를 준비할 수 있는 능력을 기르는 역할을 하는, 어린이에게 특화된 교육·문화기관이다. 또한 어린이도서관은 매스미디어의 급속한 발전으로 깊이 사고하고 행동하는 힘을 잃어가는 어린이에게 다양한 교육자료를 매개로 한 체계적인 독서지도 및 봉사를 제공하여 바람직한 독서습관을 길러 주고, 사회적 전통과 문화의식을 소개하여 사회구성원으로 성장할 수 있는 기회를 제공하는 중요한 기관이다(강보경, 2002).

이러한 중요성에도 불구하고 그동안 어린이도서관이 실제로 이용자에게 적절한 서비스를 효과적으로 제공하고 있는지를 평가한 연구는 다소 미흡하였다. 이에 본 연구는 이용자 중심의 도서관 서비스 품질 평가도구인 LibQUAL+를 어린이도서관에 적용하여 이용자가 인식하는 서비스 품질을 평가하고 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 본 연구의 구체적인 연구 목적은 다음과 같다. 첫째, J시에 소재하는 어린이도서관 3개관에서 제공하고 있는 서비스에 대한 이용자의 현재인식수준, 최소기대수준, 희망기대수준을 측정하여 해당 도서관들의 서비스 품질을 분석하고 이용자 만족도를 파악한다. 둘째, 도서관 서비스 품질을 구성하는 각 차원이 이용자 만족도에 미치는 영향을 규명한다. 셋째, 이상의 정량적 데이터와 함께 이용자의 도서관 서비스에 관한 견해를 내용분석한 결과를 바탕으로 연구대상 어린이도서관의 서비스를 개선하고 이용자 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 제시한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 LibQUAL+의 특징

LibQUAL+는 도서관 환경에 적합하도록 개발된 서비스 품질 평가도구으로써 이용자 중심의 서비스 품질 평가를 통해 도서관의 문제점 및 개선방향을 파악하고 전략적 계획 수립을 가능하게 해주는 도구이다(김윤실, 2002). LibQUAL+는 미국연구도서관협회가 Texas A&M 대학 도서관 연구팀과 공동으로 1999년 말부터 2003년까지 '학술 및 연구도서관 서비스 효율성에 관한 연구' 프로젝트 중 하나인 '새로운 평가도구 계획'(New Measures Initiative)의 일환으로 추진되었으며, 현재 전 세계적으로 28개 이상의 나라에서 1,200개가 넘는 도서관이 LibQUAL+ 프로그램에 참여하고 있다.

LibQUAL+ 요인의 구성은 초기의 5개 차원 41개 항목에서 2003년에 3개 차원 22개 항목으로 정리되어 지금까지 사용되고 있다. 현재 사용되고 있는 3개 차원은 '서비스 영향력(Affect of Service)', '정보 제어(Information Control)', '장소로서의 도서관(Library as Place)'이다. '서비스 영향력'은 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력을 평가하는 차원이다. 즉, 서비스와 서비스를 담당하는 직원의 친절성, 응답성, 확실성 및 신뢰성을 평가하는 것이다. 두 번째 품질 차원인 '정보 제어'는 도서관의 인쇄 및 전자자료 소장 수준, 그리고 이들 자료에 대한 접근성을 평가하는 차원이다. 여기에는 정보자원의 범위, 접근의 편의성, 검색의 용이성, 정보소재안내 도구 제공 등이 포함된다. 마지막 차원인 '장소로서의 도서관'은

학습, 연구, 휴식 등의 다양한 이용자 요구를 수용할 수 있는 도서관의 물리적 공간으로써의 기능을 평가하는 차원이다. 현재 시행되고 있는 LibQUAL+에는 '서비스 영향력' 차원에 9문항, '정보 제어' 차원에 8문항, 그리고 '장소로서의 도서관' 차원에 5문항이 배치되어 있다(〈표 1〉 참조). 웹을 통해 이루어지는 설문 조사에는 이상의 22개 문항에 도서관 서비스 만족도 관련 3개 문항, 정보문해 영향력 관련 5개 문항, 그리고 도서관 및 검색 도구 이용과 관련된 3개 문항이 추가된다. 이와 더불어 이용자 자신의 의견을 자유롭게 제시할 수 있는 의견란이 있어서 이를 통해 이용자의 의견을 직접적으로 수집할 수 있다.

LibQUAL+는 서비스 품질에 대한 이용자의 기대치와 인식치 간의 차이를 조사하여 이용자의 만족도를 측정한다. 이 때, 이용자의 기대치는 '최소기대치'(minimum scores)와 '희망기대치'(desired scores)로 나뉘며 이들 기대치와 '실제인식치'(perceived scores)간의 차이를 측정하고 각 수준 간의 갭(gap) 분석을 통해 서비스 품질을 평가하게 되는 것이다. '최소기대치'는 도서관 서비스에 대해 이용자가 받아들일 수 있는 최소한의 서비스 수준을, '희망기대치'는 도서관 서비스에 대해 이용자가 가장 높은 수준에서 희망하는 서비스 수준을 의미하며 '실제인식치'는 이용자가 도서관 서비스에 대해 실제로 경험한 서비스의 수준을 말한다. 서비스 품질에 대한 실제인식치와 최소기대치의 차이는 '적정성 갭'(Adequacy Gap)으로, 실제인식치에서 희망기대치를 뺀 수치는 '우수성 갭'(Superiority Gap)으로 칭한다. '긍정적 적정성 갭'(Positive Adequacy Gap)이

〈표 1〉 LibQUAL + 서비스 차원과 설문 문항

서비스 차원	문항	문항 내용
서비스 영향력	AS-1	도서관 직원이 이용자에게 주는 신뢰성
	AS-2	도서관 직원이 이용자 개개인에 대한 관심
	AS-3	도서관 직원의 공손하고 예의바른 태도
	AS-4	도서관 직원의 즉각적이고 신속한 응답 태도
	AS-5	도서관 직원의 이용자 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식 갖음
	AS-6	도서관 직원의 이용자 입장에서 도와주려는 태도
	AS-7	도서관 직원의 이용자 요구에 대한 정확한 이해
	AS-8	도서관 직원의 이용자를 자발적으로 도움을 주려는 태도
	AS-9	도서관 직원의 이용자 문제를 해결 능력
정보 제어	IC-1	집이나 사무실 등에서 자유롭게 전자자원에 접근
	IC-2	필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 하는 도서관 웹사이트
	IC-3	연구, 학습에 필요한 인쇄 자료 소장
	IC-4	연구, 학습에 필요한 전자자원 소장
	IC-5	필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있는 최신 장비 보유
	IC-6	쉽고 편리한 검색 도구
	IC-7	이용자 스스로 정보 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 정보서비스
	IC-8	연구, 학습에 필요한 인쇄 및 전자 저널 소장
장소로서의 도서관	LP-1	연구, 학습을 고취시키는 장소
	LP-2	연구, 학습에 적합한 조용한 장소
	LP-3	이용하기 편리한 곳에 위치한 장소
	LP-4	연구, 학습, 교육의 관문으로서 도서관
	LP-5	단체 학습 및 교육을 위한 모임 공간

란 이용자의 도서관 서비스 품질에 대한 실제 인식치가 최소기대치보다 높을 경우 발생한다. 이는 도서관이 이용자가 기대하는 최소한의 서비스 수준을 상회하는 서비스를 제공하고 있다는 것을 의미한다. 그러나 실제 인식 수준이 최소 기대 수준보다 낮게 나타날 때는 '부정적 적정성 갭'(Negative Adequacy Gap)이 발생하는데 이 경우에는 도서관 서비스의 시급한 개선이 필요한 상황이라 할 수 있다. 서비스 품질에 대한 실제인식치가 희망기대치보다 높게 나오면 이를 '긍정적 우수성 갭'(Positive Superiority Gap)이라고 부른다. 이는 드물게 서비스 수준이 매우 높은 경우에만 나타나며 대부분의 경

우에는 (-)의 갭이 발생하여 이를 '부정적 우수성 갭'(Negative Superiority Gap)이라 부른다. '부정적 우수성 갭'은 실제인식치가 희망기대치보다 낮은 경우로 이용자가 도서관 서비스에 어느 정도 만족하나 이상적인 기준에는 미치지 못하고 있음을 뜻한다. 결국 도서관 서비스는 부정적인 적정성 갭이 작을수록, 그리고 긍정적인 우수성 갭이 클수록 우수한 서비스를 제공하는 도서관이라고 판단할 수 있다.

LibQUAL+ 설문은 이렇게 갭 이론에 근거를 두고 도서관의 서비스 품질 수준을 체계적으로 평가할 수 있는 도구이다. 무엇보다 LibQUAL+는 여러 해의 발전 과정을 거치면서 합의된 서

비스 품질 구성요인들과 이용자 만족도를 측정하는 지표들을 포함함으로써 이용자 만족도의 결정요인을 분석할 수 있는 기본틀로써 활용할 수 있다(김정희, 김태수, 2009)는 점에서 본 연구에서는 어린이도서관 서비스 평가에 적합하다고 판단하였다. 또한 LibQUAL+은 표준화된 도구로써 장차 다른 어린이도서관에서도 LibQUAL+를 사용하게 된다면 어린이도서관 간의 비교도 가능하게 될 것이다.

## 2.2 선행연구

### 2.2.1 어린이도서관 이용 행태

어린이도서관 이용자의 이용 행태와 요구사항, 그리고 개선방향에 대한 선행연구는 어린이도서관 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 실마리를 제공한다. 김미성(1995)은 초등학생의 공공도서관 아동열람실 이용에 영향을 미치는 요인을 크게 내적요인과 외적요인으로 구분하여 분석하였다. 내적 요인에는 열람실 개방시간, 규모, 장서의 최신성, 서가검색의 효율성, 직원의 봉사 자세 등이 포함되고, 외적 요인으로는 도서관까지의 거리, 학교 수업방법, 도서관 문화행사 참여 등이 아동열람실 이용에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이수현과 김명순(2003)은 국회·공립·사립 25곳의 어린이도서관을 대상으로 운영 실태를 조사하고 부모와 미취학 자녀의 도서관 이용 현황을 조사하였다. 조사 결과 부모들은 도서관 시설에 대체로 만족하였으나 책상과 의자에 대한 만족도가 낮았고, 신간도서를 비롯한 단행본의 양이 충분하지 않다는 사실에 불만을 토로하였다. 도서관 사서에 대해서는 사서의

일처리 능력, 자녀를 대하는 태도에 대해서는 만족하였으나 책 추천과 자녀의 이름 불러주기, 유머러스하게 대하기 측면에서 만족도가 낮았다. 사서들은 어린이 도서관 개선방향으로 어린이 전문사서의 충원, 아동 도서 구입 예산과 시설 확충의 필요성을 언급하였다. 이 연구는 어린이 도서관의 운영자인 사서와 도서관 이용자인 부모의 의견을 모두 조사하여 어린이도서관의 원활한 운영을 위한 정책적 제안을 위한 근거 자료를 제시하였다는데 의의가 있다. 같은 맥락에서 강보경(2002)은 유아교육기관에 다니는 어린이의 부모를 대상으로 취학 전 유아의 도서관 이용실태와 어린이도서관의 운영에 대한 부모의 만족도 및 요구도를 조사하였다. 응답자들은 도서관 운영 시간, 그리고 원하는 책 찾기에서 불편 사항이 있는 것으로 나타났다. 강미희와 홍현진(2012)은 전국의 16개 어린이도서관을 선정하고 영유아, 저학년, 고학년 이용자를 대상으로 자료를 수집하고 분석하였다. 분석 결과, 방문목적이 독서인 이용자는 공간특성에 대해 쾌적성, 편안함을 선호하였고 비독서목적의 이용자는 소통성과 영역성을 선호하였다. 활동패턴은 정적활동의 이용자가 동적활동 이용자보다 다양성을 선호하였고 방문 횟수가 증가할수록 심미성, 역동성, 융통성, 휴식성, 소통성, 영역성에 대한 선호도는 증가하는 반면 안전성에 대한 선호도는 감소하였다. 가장 최근에 수행된 어린이도서관 이용자의 이용행태에 관한 연구로 정효재와 황연숙(2013)의 논문이 있다. 이들의 연구 결과, 미취학 아동들은 집중력의 시간이 짧기 때문에 서가와 서가 사이에서 도서를 열람할 수 있도록 공간을 고려하고 서가영역과 독서영역의 거리를 최소화

화하여 접근성, 편리성을 높일 것을 제안하였다. 반면 취학아동은 친구와 함께 도서관을 이용하는 경우가 대부분이며 소음을 피하여 독서에 집중할 수 있는 2층 열람실을 선호하였다.

이상의 연구들을 종합해보면, 어린이도서관에 대한 만족도 및 불만에 영향을 미치는 요인은 사서의 서비스 태도, 장서의 양과 최신성, 검색의 효율성, 도서관 열람시간, 책상/의자 등의 시설, 그리고 적절한 공간 등으로 구분할 수 있다. 결과적으로 각 연구마다 세부적인 내용에는 차이가 있지만 LibQUAL+가 포함하고 있는 3개의 차원 모두가 어린이도서관의 이용자들의 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

### 2.2.2 LibQUAL+를 적용한 도서관 서비스 품질 평가

2000년대 이후 국내에서 도서관 서비스 품질 평가에 대한 연구는 주로 LibQUAL+를 이용하여 연구대상에 맞게 수정·보안한 설문지를 다양한 관종의 도서관에 적용함으로써 수행되었다.

먼저 대학도서관 환경에 LibQUAL+를 적용한 연구로 김동숙(2006)은 한 대학도서관에서 이용자 신분, 연령, 전공, 도서관 방문 횟수 등으로 이용자들을 구분하고 이들의 사전 기대와 실제 인식 사이의 갭을 평가하고 원인을 분석하였다. 분석 결과, 적정성 갭은 도서관 장소, 정보 제어, 서비스 영향력 순으로 나타났다. 이 연구는 LibQUAL+라는 서비스 품질 평가 도구를 최초로 국내 대학도서관 환경에 적용하여 서비스 품질을 측정하였다는 데에 의의가 있다. 서형석(2010)과 권세준(2012)은 각각 전문대

학교와 한국방송통신대학교 도서관을 표본도서관으로 하여 도서관 서비스 품질 차원이 이용자 만족도에 영향을 미친다는 사실을 입증하였다. 서형석의 연구는 서비스 영향력이 이용자 만족도에 정(+의 영향 관계가 있음), 권세준의 연구 결과는 정보 제어, 서비스 영향력, 강의 및 학습지원, 도서관 장소 순으로 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

LibQUAL+를 전문도서관에 적용한 사례로는 김정희와 김태수(2009)의 연구가 있다. 이 연구에서 전반적 만족도에 미치는 상대적 영향력의 크기는 '인력자원', '정보자원', '공간자원'의 순으로 나타났다. 나은영(2011)은 국내 16개 법률도서관을 대상으로 LibQUAL+를 적용한 결과 응답자의 도서관 서비스에 대한 실제인식치 수준은 대학도서관 이용자보다 전반적으로 낮은 것으로 나타났다. 또한 서비스 영향력 차원에서는 '이용자를 배려하는 수준', 정보 제어 차원에서는 '인쇄자료 소장 수준', 장소로서의 도서관 차원에서는 '학습과 교육의 통로로서의 역할을 하는 수준'이 전반적 만족도와 강한 상관성을 갖는 것으로 나타났다.

김지원(2009)과 김소연(2011)은 LibQUAL+모형을 사용하여 학교도서관 서비스 품질을 측정하고 서비스 품질이 이용자 만족도에 어떤 영향을 미치는지 규명하고자 하였다. 결과적으로 김지원(2009)은 서비스의 감성적 요인, 도서관 공간, 정보 제어 순으로 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 밝혔으나 김소연(2011)은 서비스 영향력과 정보 제어만이 이용자의 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

류주현과 이상복(2012)은 공공도서관 서비

스 평가를 위해 운영주체 유형에 따라 공단, 문화원, 재단, 대학교 각각에 속한 공공도서관 1개 관씩을 선정, 총 4개관을 대상으로 LibQUAL+를 적용하여 서비스 품질의 평가, 운영주체 유형에 따른 서비스 품질 수준과 그 차이를 비교 분석하였다. 분석 결과, 전체 표본도서관은 서비스 영향력, 장소로서의 도서관, 정보 제어 순으로 최소 기대 수준을 모두 만족시켰고, 공단 도서관은 재단, 대학교, 문화원 도서관에 비해 보다 높은 서비스 개선이 요구됨을 확인하였다.

이상에서 선행연구에서 살펴보았듯이 각 도서관별로 서비스 만족도에 영향을 미치는 차원들은 조금씩 차이가 있으나 대체로 '서비스 영향력'이 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 또한 LibQUAL+모형은 여러 관중에 적용되어 서비스 품질을 평가하는데 사용되어 왔으나 국내는 물론 국외에서도 어린이도서관에 적용된 사례가 없는 것으로 나타났다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구대상 및 절차

본 연구는 LibQUAL+를 이용하여 어린이도서관의 서비스 품질을 평가하고 서비스 품질이 이용자 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 J시에 소재하고 있는 어린이도서관 3개관의 이용자인 부모를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 어린이도서관을 이용하는 어린이가 아닌 부모를 설문 대상으로 선택한 이유는 첫째, 김진숙(2007)이 지적하였듯이, 많은 부모들이 자녀의 도서선택 및 도서관 이용을 돕

기 위해 자녀와 함께 어린이도서관을 이용하고 있으며 어린이들은 부모의 도서관 이용방법, 규칙, 예절을 모방, 습득하게 된다. 따라서 어린이와 도서관을 연결하는 창구 역할을 하는 부모로부터 어린이도서관 서비스에 대한 평가를 측정함으로써 이용자인 어린이를 만족시킬 수 있는 효율적인 도서관 운영과 서비스 개선을 위한 자료를 제시할 수 있다. 둘째, LibQUAL+의 서비스 수준에 대한 현재 인식 외에 최소 및 희망 수준에 대한 개념을 도서관 이용자들이 이해하기 힘들고, 대학교 학생들조차 질문에 적절히 응답할 수 있는지에 대한 문제점이 제기되었기에(심원식, 이은철, 2013) 글을 읽는 능력이 부족한 어린이가 아닌 이들의 부모를 설문대상으로 선정하였다.

설문조사는 2015년 4월 23일부터 5월 31일까지 J시 소재 공공도서관 내에 소재하는 어린이도서관 2곳과 사립 어린이도서관 1곳을 직접 방문하여 실시하였다. 방문은 도서관 사서와 미리 협의하여 각 도서관에서 평일에 실시하는 어린이 독서 프로그램이 끝난 직후, 그리고 어린이와 부모의 이용이 빈번한 주말에 연구자가 방문하여 부모들에게 동의를 얻고 설문을 실시하였다. 설문은 평일 총 11회, 주말 총 6회가 실시되었으며 각 도서관마다 70부씩 총 210부의 설문지를 배포하였고, 210부 모두를 그 자리에서 회수하였다. 회수된 설문은 SPSSWIN 20.0을 이용하여 통계분석을 실시하였다. 자료 분석 방법으로는 응답자의 답변에 대한 일관성을 검증하기 위한 신뢰도 분석에는 Cronbach's Alpha 계수를 사용하였고 설문 응답 중 일반사항에 대해서는 빈도분석을 사용하였으며 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 검증하기

위해서 다중회귀분석을 사용하였다. 마지막으로 도서관 서비스 개선에 대한 개방형 질문에 대한 이용자들의 의견을 수집하여 내용분석을 실시하였다.

연구대상이 된 각 도서관에 대한 간략한 설명은 다음과 같다. A도서관은 사립 도서관으로 어른 및 어린이 자원봉사자들이 함께 마련한 J시 최초의 어린이 전문도서관이다. 2009년 7월에 개관한 후 상근 인력인 관장 및 사서 2명, 그리고 자원봉사자들을 중심으로 운영되고 있다는 특징이 있다. 영유아 모듬 동아리, 책 100권 읽기 동아리 등 이용자가 자발적으로 조직한 동아리들의 활동이 활발하며, 책 읽어주기, 도서관 1박2일 체험 등 다양한 문화 프로그램이 기획, 진행되고 있다. 또한 도서관 내에 영화방, 그림동화실, 이야기방, 멀티미디어방 등을 갖추고 있다. B도서관은 도내 최초 '어린이 특성화 도서관'으로 2013년에 개관하였다. 어린이의 상상력과 창의력을 구현할 수 있는 '창의교육관'과 가상동화구현을 체험할 수 있는 '창의체

험관'을 갖추고 있다. 1층에 위치한 유아자료실에서는 학령 전 어린이인 자녀와 부모가 함께 책을 읽을 수 있으며 수유실도 마련되어 있다. 2층의 초등학생을 위한 어린이자료실에는 학년별 추천도서와 영어원서가 구비되어 있다. C도서관은 2008년에 개관하였고 주민센터 내에 위치하고 있으며 어린이실 내에 유아실이 마련되어 있다. 다른 공공도서관에 비해 어린이대출자 수, 도서관 방문자 수, 인쇄자료와 독서동아리 모임과 회원 수에서 높은 수치를 보이고 있다. 이상의 각 도서관에 대한 일반적인 현황은 <표 2>와 같다.

### 3.2 설문지 구성

본 연구의 설문은 기존의 LibQUAL+에 포함되어 있는 설문 문항을 기본으로 어린이도서관 환경에 적합하도록 문항을 다음과 같이 수정하였다. 첫째, 기존 LibQUAL+의 '정보 제어' 차원에 포함되어 있는 '도서관은 필요한 인쇄 및

<표 2> 표본도서관 현황\*

		A도서관	B도서관	C도서관
운영주체		법인	지자체(시,도)	지자체(시,도)
개관년도		2009	2013	2008
시설 규모	건물(㎡)	995.79	2793.12	2594.3
	열람석	100석	180석(유아실+어린이자료실)	147석(어린이실)
	컴퓨터 수	2	4	2
자료	도서(인쇄자료)	28,391	50,930	94,004
	연속간행물	14	31	21
직원(사서) 수		2	3	3
2014년운영예산자료구입비/총운영비(단위:천원)		1,000/77,400	71,208/985,178	71,913/1,007,925
이용자수**		64,966	764,171	140,296

\* 출처: 국가도서관통계시스템 <http://www.libsta.go.kr/>  
 \*\* B도서관은 이용자수가 도서관 전체 방문자 수치이고, A, C도서관은 자료실 이용자 수치임

〈표 3〉 설문항목 구성 내용과 척도

항목	문항수	척도	
서비스 품질 요인	서비스 영향력	9	리커트 5점 척도
	정보 제어	8	
	장소로서의 도서관	4	
인구통계학적 특성에 관한 문항	응답자의 연령	1	명목척도
	동행하는 자녀의 연령	1	
도서관 이용행태 문항	방문 횟수	1	
	방문 이유	1	
이용자 만족도	1	리커트 5점 척도	
개선사항	1	개방형 질문	
계	27		

전자저널을 충분히 소장하고 있다'라는 IC-8 문항의 경우, 전자저널은 어린이도서관 이용자에게는 거의 사용되지 않으므로 그대로 적용하기에 부적절하여 오동근(2007)의 공공도서관 어린이서비스 평가지표 개발 연구에서 제시한 평가지표를 참조하여 '어린이도서관은 최신의 인쇄자료, 전자자료를 충분히 보유하고 있다'로 수정하였다. 둘째, '장소로서의 도서관' 차원에서 LP-4 문항인 '연구, 학습, 교육의 관문으로서의 도서관' 문항은 어린이도서관 이용자들이 연구를 위해 도서관을 이용하는 경우가 드물고 '학습, 교육'에 관한 사항은 다른 설문 문항과 중복되는 것으로 판단되어 이 문항은 설문에서 제외하였다.

본 연구에서 사용된 설문지는 총 3영역으로 구성하였다. 첫 번째 영역은 어린이도서관 서비스 품질을 측정하는 서비스 영향력 9개 문항, 정보 제어 8개 문항, 장소로서의 도서관 4개 문항으로 구성하였고, 응답척도는 응답자의 편의를 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하였다. 두 번째 영역은 어린이도서관에서 제공하는 서비스에 대한 전반적 만족도를 묻는 1개 문항을 포

함하였다. 세 번째 영역은 인구통계학적 특징을 묻는 2개의 문항, 도서관 이용행태에 대한 2개 문항, 그리고 도서관 서비스 개선사항에 대한 이용자 의견을 자유롭게 개진하는 1개의 개방형 질문 등 총 5개 문항으로 구성하였다. 응답자의 인구통계학적 문항은 설문자의 연령과 도서관에 동행하는 자녀의 연령이며, 도서관 이용행태에 대한 문항은 도서관 방문횟수, 방문 이유를 포함하였다. 본 연구의 설문 항목의 구성 내용과 척도는 〈표 3〉과 같다.

### 3.3 연구가설

본 연구는 어린이도서관 이용자가 인식한 도서관 서비스 품질의 각 차원이 이용자의 서비스 만족도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 이를 위해 독립변수는 어린이도서관 서비스 품질에 영향을 주는 '서비스 영향력', '정보 제어', '장소로서의 도서관'으로 구성하였고, 종속변수는 어린이도서관 이용자 만족도로 설정하였다. 연구모형의 독립변수와 종속변수간의 영향력을 검증하기 위한 본 연구의 가설은 다

〈표 4〉 측정항목의 신뢰도

차원 및 변수		신뢰도(Cronbach's α)
서비스영향력	인식수준	.931
정보 제어	인식수준	.836
장소로서의 도서관	인식수준	.691

음과 같다.

[가설 1] 어린이도서관 서비스 품질은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-1] '서비스 영향력'은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-2] '정보 제어'는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-3] '장소로서의 도서관'은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.4 신뢰도 분석

설문 구성과 내용이 본 연구의 목적에 부합하는지를 확인하기 위하여 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성 검증을 실시하였다. 검증 결과 〈표 4〉에서 보이는 바와 같이 모든 차원에서 .6 이상으로 산출되었기에 본 연구에서 설정한 변수들을 이용해 분석을 수행할 수 있음이 확인되었다.

## 4. 결과 분석

### 4.1 응답자의 인구통계학적 특징

본 연구의 설문조사에 응답한 조사대상자의 연령 분포를 살펴보면 〈표 5〉와 같다. 전체 210명의 응답자 중에서 30대가 103명(49.0%), 40대 96명(45.7%), 50대 이상 6명(2.9%), 20대 5명(2.4%) 순으로 30대가 가장 높게 나타났다. A도서관과 B도서관 응답자 중에서는 30대가 가장 높은 비율을 차지하였고 C도서관 응답자 중에서는 40대가 가장 많아 표본도서관 중에서 부모의 연령이 가장 높았다.

부모와 함께 도서관을 이용하는 자녀의 연령 분포는 〈표 6〉과 같다. 학령 전 어린이가 122명(47.58%), 초등학교 1-3학년생 91명(35.57%), 초등학교 4-6학년생 47명(16.85%) 순으로 학령 전 어린이가 거의 절반에 가까운 비율을 차지하였다. 도서관별로는 B도서관 응답자의 자녀가 가장 어리고 C도서관 응답자의 연령이 높은 만큼 고학년 자녀의 비율의 높았다.

〈표 5〉 설문응답자의 연령 분포

구분	20대	30대	40대	50대 이상	합계(%)
A도서관	1(1.4)	39(55.7)	28(40.0)	2(2.9)	70(100.0)
B도서관	2(2.9)	33(47.1)	32(45.7)	3(4.3)	70(100.0)
C도서관	2(2.9)	31(44.3)	36(51.4)	1(1.4)	70(100.0)
전체	5(2.4)	103(49.0)	96(45.7)	6(2.9)	210(100.0)

〈표 6〉 자녀의 연령(다중 선택)

구분	학령 전 어린이	초등 1-3학년	초등 4-6학년	합계(%)
A도서관	44(52.38)	29(34.52)	11(13.10)	84(100)
B도서관	52(59.77)	28(32.18)	7(8.05)	87(100)
C도서관	26(30.59)	34(40.00)	25(29.41)	85(100)
전체	122(47.58)	91(35.57)	47(16.85)	256(100)

#### 4.2 도서관 이용행태

전체 응답자의 도서관 방문 빈도는 ‘주 1회’ 113명(53.8%), ‘월 1회’ 51명(24.3%), ‘주 2-3회’ 40명(19.0%), ‘거의 방문하지 않는다’ 5명(2.4%), ‘매일’ 1명(0.5%)의 순으로, 일주일에 1회 도서관을 이용하는 빈도가 가장 높았다(〈표 7〉 참조).

도서관 방문 목적으로는 ‘자녀가 책을 가까이 할 수 있도록’이라고 답한 응답자가 133명(34.37%), ‘자녀의 책을 빌리려고’ 109명(28.16%),

‘자녀와 함께 시간을 보내려고’ 73명(18.86%), ‘도서관 프로그램에 참여하기 위해’ 48명(12.40%), ‘기타’ 15명(3.88%)의 순으로 조사되었다(〈표 8〉 참조). 결국 어린이도서관의 주요 이용 목적은 자녀가 책을 가까이 할 수 있도록 하기 위함이고 학교 과제 해결과는 거의 관계가 없는 것으로 드러났다. 또한 자녀의 연령이 상대적으로 어린 A, B 도서관 부모들은 자녀와 함께 시간을 보내기 위해 혹은 도서관 프로그램에 참여하기 위해 도서관 방문을 하는 비율이 높은

〈표 7〉 도서관 방문 빈도

구분	매일	주 2-3회	주 1회	월 1회	거의 방문하지 않는다	합계(%)
A도서관	0(0.0)	13(18.6)	38(54.3)	15(21.4)	4(5.7)	70(100.0)
B도서관	0(0.0)	17(24.3)	39(55.7)	14(20.0)	0(0.0)	70(100.0)
C도서관	1(1.43)	10(14.28)	36(51.43)	22(31.43)	1(1.43)	70(100.0)
전체	1(0.5)	40(19.0)	113(53.8)	51(24.3)	5(2.4)	210(100.0)

〈표 8〉 도서관 방문 목적(다중 선택)

구분		자녀의 책을 빌리려고	자녀의 학교 과제 해결	자녀가 책을 가까이 할 수 있도록	자녀와 함께 시간을 보내려고	도서관 프로그램에 참여하기 위해	기타	합계
A도서관	빈도(명)	18	1	37	29	21	12	118
	백분율(%)	15.25	0.85	31.35	24.58	17.8	10.17	100
B도서관	빈도(명)	42	4	54	32	17	2	151
	백분율(%)	27.81	2.65	35.76	21.2	11.26	1.32	100
C도서관	빈도(명)	49	4	42	12	10	1	118
	백분율(%)	41.52	3.39	35.6	10.17	8.47	0.85	100
합계	빈도(명)	109	9	133	73	48	15	369
	백분율(%)	28.16	2.33	34.37	18.86	12.40	3.88	100

반면에, 자녀의 연령이 높은 C도서관 응답자의 경우에는 자녀의 책을 빌리기 위한 목적이 압도적으로 높은 비율을 차지하였다. 이는 자녀의 학년이 높아질수록 정서적, 문화적 이유보다는 도서 대출의 목적으로 도서관을 이용하는 경우가 증가하는 경향이 있는 것으로 풀이할 수 있다.

### 4.3 이용자 만족도

도서관 이용자의 만족도 분포는 <표 9>에서 보이는 바와 같이 '만족한다'가 97명(46.2%), '보통이다' 87명(41.4%), '매우 만족한다' 17명(8.1%), '만족하지 않는다' 8명(3.8%), '전혀 만족하지 않는다' 1명(0.5%)의 순으로 나타났다. 이용자의 만족도는 도서관별로 큰 격차를 보였는데, A도서관 응답자들이 다른 도서관의 응답자들에 비해 '매우 만족한다'는 의견을 높은 비율로 제시하였다.

표본도서관 3개관의 이용자 만족도 평균값을 조사한 결과에서도 A도서관 > B도서관 >

C도서관의 순으로 이용자의 만족도가 높게 나타났다(<표 10> 참조).

## 5. 도서관 품질에 대한 인식

### 5.1 이용자의 도서관 서비스 품질 평가

전체 표본도서관의 서비스 품질을 종합적으로 평가한 결과, <표 11>에서 보이는 바와 같이 실제인식치(3.15)가 최소기대치(3.52)와 희망기대치(4.13)보다 낮게 나타나 부정적 적정성 갭(-0.37)과 부정적 우수성 갭(-0.98)이 나타났다. 이는 전체 표본도서관의 서비스 품질이 이용자들이 기대하는 희망 서비스 수준은 물론이고 최소 서비스 수준조차 만족시키지 못하는 것을 의미한다. 따라서 표본도서관 3개관이 이용자가 기대하는 최소 서비스 수준을 만족시키고 이용자가 원하는 희망 서비스 수준에 이르기 위해서 이용자의 다양한 정보요구를 파악하고 이를 만족시키기 위한 적극적인 서비스 개

<표 9> 도서관별 이용자 만족도

표본 도서관	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다	합계(%)
A도서관	0(0.0)	2(2.9)	14(20)	41(58.6)	13(18.6)	70(100.0)
B도서관	0(0.0)	5(7.1)	31(44.3)	32(45.7)	2(2.9)	70(100.0)
C도서관	1(1.4)	1(1.4)	42(60)	24(34.3)	2(2.9)	70(100.0)
전체	1(0.5)	8(3.8)	87(41.4)	97(46.2)	17(8.1)	210(100)

<표 10> 도서관별 이용자 만족도 평균

표본 도서관	N	최소값	최대값	평균	표준편차
A도서관	70	2.00	5.00	3.928	.708
B도서관	70	2.00	5.00	3.442	.673
C도서관	70	1.00	5.00	3.357	.637

〈표 11〉 전체 도서관 서비스 품질 평가 결과

표본도서관	최소기대치	실제인식치	희망기대치	적정성 갭	우수성 갭
A도서관	3.45	3.28	4.16	-0.17	-0.88
B도서관	3.60	3.06	4.02	-0.54	-0.96
C도서관	3.51	3.11	4.20	-0.40	-1.09
전체	3.52	3.15	4.13	-0.37	-0.98

선 노력이 필요하다. 실제인식수준과 최소기대수준의 차이를 나타내는 적정성 갭을 도서관별로 살펴보면, A도서관(-0.17), C도서관(-0.40), B도서관(-0.54) 순으로 부정적인 적정성 갭이 나타났다. 실제인식수준과 희망기대수준의 차이를 나타내는 우수성 갭의 경우에는 A도서관(-0.88), B도서관(-0.96), C도서관(-1.09) 순으로 부정적 우수성 갭이 나타나, A도서관의 서비스 품질에 대한 종합적인 인식이 가장 높았다.

본 연구의 설문에 포함된 3가지 차원의 서비스 품질에 대한 이용자들의 평가 결과를 각각 살펴보면 다음과 같다.

#### 5.1.1 서비스 영향력

‘서비스 영향력’에 대한 전체 표본도서관의 서비스 품질 평가에 있어서 실제인식치(3.20)가 최소기대치(3.56)와 희망기대치(4.11)에 미치지 못하여 부정적 적정성 갭(-0.37)과 부정적인 우수성 갭(-0.91)이 나타났다(〈표 12〉 참

조). 다시 말해, 모든 표본도서관에서 사서가 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 측면에 대한 품질은 이용자들이 기대하는 최소 서비스 수준과 희망 서비스 수준 모두를 만족시키지 못했다. 적정성 갭은 A도서관(-0.18), C도서관(-0.29), B도서관(-0.63) 순이며, 우수성 갭도 같은 순서로 나타났다.

‘서비스 영향력’에 해당하는 9개의 세부 항목들을 살펴보면, A도서관의 경우 AS-3(사서의 친절성), AS-6(이용자 입장에서 도우려는 의지)를 비롯한 여러 항목에서 이용자의 실제인식치가 최소기대치와 거의 유사한 수준으로 나타났다(AS-9(사서의 문제해결능력) 항목에 대한 실제인식치는 최소기대치에 많이 미치지 못하는 것으로 나타나(적정성 갭=-0.34) 해당 도서관 사서가 이용자의 문제를 해결하기 위한 노력을 더욱 기울여야 할 것으로 보인다. B도서관의 경우에는 AS-6(이용자 입장에서 도우려는 의지), AS-9(사서의 문제해결능력), AS-8(사서의 적극적인 태도)의 적정성 갭이 각각

〈표 12〉 서비스 영향력 차원 분석 결과

표본도서관	최소기대치	실제인식치	희망기대치	적정성 갭	우수성 갭
A도서관	3.60	3.42	4.23	-0.18	-0.81
B도서관	3.57	2.94	3.97	-0.63	-1.03
C도서관	3.52	3.23	4.13	-0.29	-0.90
전체	3.56	3.20	4.11	-0.37	-0.91

-0.8, -0.8, -0.75로 매우 클 뿐만 아니라 나머지 항목에서도 A, C도서관과 비교했을 때 사서의 서비스에 대한 인식이 전체적으로 낮게 나타나서 해당 도서관 사서의 전반적인 서비스 품질을 강화시켜야 할 필요가 있다. C도서관의 경우에도 AS-3(사서의 친절성)에 대한 적정성 갭(-0.44)이 크게 나타나 사서가 이용자를 대할 때 좀 더 공손하고 친절한 태도를 갖추고 이용자에 대한 기본적인 예의를 지키도록 노력해야 할 것이다.

5.1.2 정보 제어

〈표 13〉은 표본도서관 품질평가의 ‘정보 제어’ 차원을 분석한 결과이다. 실제인식치(2.94)가 최소기대치(3.43)와 희망기대치(4.10)에 미치지 못하여 부정적 적정성 갭(-0.49)과 부정적 우수성 갭(-1.16)이 나타났다. 또한 전체 3개의 차원 중에서 ‘정보 제어’ 차원의 서비스 품질에 대한 최소기대치와 희망기대치, 그리고 실제인식치가 모두 가장 낮은 것으로 조사되었다. 적정성 갭은 A도서관(-0.35), C도서관(-0.53), B도서관(-0.59) 순이고, 우수성 갭은 B도서관(-1.06), A도서관(-1.15), C도서관(-1.27) 순으로 나타났다.

A도서관은 IC-7(이용자 스스로 정보에 접근)과 IC-3(인쇄자료의 소장) 항목의 적정성

갭이 각각 -0.1과 -0.16으로 최소기대치에 근접한 결과를 얻었으나 IC-1(웹사이트를 통한 전자자원의 접근)과 IC-4(전자자료의 소장) 항목의 적정성 갭이 각각 -0.44, -0.61로 나타나 전자자료의 소장 수준과 접근 측면에서 서비스 개선이 필요한 것으로 보인다. 이와 유사하게 B도서관도 IC-1(웹사이트를 통한 전자자원의 접근)과 IC-2(도서관 웹사이트의 편리성)의 적정성 갭이 큰 것으로 나타나 무엇보다 도서관 웹사이트를 비롯한 전자자원의 접근성을 향상시킬 수 있는 도구를 마련하는 일이 필요하다. C도서관은 IC-6(검색도구의 제공) 항목이 최소기대치에 근접한 것을 제외하고 다른 모든 항목들에 대한 적정성 갭과 우수성 갭이 큰 것으로 나타나 정보 제어에 대한 전반적인 서비스 품질 개선이 필요한 것으로 나타났다.

5.1.3 장소로서의 도서관

‘장소로서의 도서관’ 차원에 대한 전체 표본도서관의 서비스 품질을 살펴보면 실제인식치(3.31)가 최소기대치(3.57)와 희망기대치(4.17)보다 낮아서 부정적 적정성 갭(-0.26)과 부정적 우수성 갭(-0.86)이 나타났다(〈표 14〉 참조). A도서관은 0.03으로 유일하게 긍정적인 적정성 갭이 나타나 최소기대치를 충족시키는 것으로 나타났고, B도서관과 C도서관은 -0.40

〈표 13〉 정보 제어 차원 분석 결과

표본도서관	최소기대치	실제인식치	희망기대치	적정성 갭	우수성 갭
A도서관	3.28	2.93	4.08	-0.35	-1.15
B도서관	3.52	2.93	3.99	-0.59	-1.06
C도서관	3.48	2.95	4.22	-0.53	-1.27
전체	3.43	2.94	4.10	-0.49	-1.16

〈표 14〉 장소로서의 도서관 차원 분석 결과

표본도서관	최소기대치	실제인식치	희망기대치	적정성 갭	우수성 갭
A도서관	3.47	3.50	4.18	0.03	-0.68
B도서관	3.70	3.30	4.09	-0.40	-0.79
C도서관	3.54	3.14	4.24	-0.40	-1.10
전체	3.57	3.31	4.17	-0.26	-0.86

으로 동일한 수준의 부정적 적정성 갭을 보였다. 우수성 갭은 A도서관(-0.68), B도서관(-0.79), C도서관(-1.10) 순으로 나타났다.

‘장소로서의 도서관’에 해당하는 세부 항목들을 구체적으로 살펴보면 A도서관은 LP-1(정보이용, 학습, 문화활동 등을 장려하는 장소), LP-2(조용한 분위기) 항목에서 긍정적인 적정성 갭의 수치가 나타났고, LP-3(도서관의 접근성)과 LP-4(그룹, 단체모임을 위한 장소) 항목에서도 최소기대치에 매우 근접한 수치를 나타냈다. 반면에 B도서관은 LP-1(정보이용, 학습, 문화활동 등을 장려하는 장소), LP-2(조용한 분위기) 항목에서 부정적 적정성 갭의 수치가 높게 나타나 도서관에서 조용한 학습 분위기를 조성하고 정보이용과 문화활동을 장려할 수 있도록 다양한 프로그램을 마련해야 할 것으로 보인다. C도서관은 LP-4(단체학습 및 활동을 위한 장소) 항목에 대한 부정적 적정성

갭이 -0.56으로 가장 높아서 단체 활동을 위한 세미나실이나 스터디실을 제공하는 것을 고려해볼만 하다.

### 5.2 가설 검증

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 도서관 품질평가 차원이 이용자의 전반적 만족도에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통하여 분석하였다. 〈표 15〉에서 보이는 바와 같이, 다중회귀모형인 F값은 57.943로 유의확률 .000( $p < .001$ )으로 나타나 회귀선이 모형에 적합한 것으로 나타났다. 또한, 이 모형은 ‘서비스 영향력’, ‘정보 제어’, ‘장소로서의 도서관’ 등의 3가지 독립변수들을 투입하였을 때  $R^2 = .458$ 로써 종속변수인 이용자 만족도의 45.8%를 설명하였다.

독립변수가 종속변수에 미치는 영향력의 크기를 살펴보면 ‘장소로서의 도서관’( $\beta = .357, p < .001$ ),

〈표 15〉 서비스 품질 요인과 이용자 만족도간의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	공선성통계량	
		B	표준오차	$\beta$		공차	VIF
이용자 만족도	(상수)	.870	.215		4.050		
	서비스 영향력	.329	.060	.341	5.468***	.677	1.478
	정보 제어	.142	.092	.104	1.554	.587	1.704
	장소로서의 도서관	.388	.072	.357	5.354***	.593	1.688
$R = .676, R^2 = .458, \text{수정된 } R^2 = .450, F = 57.943^{***}$							

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

〈표 16〉 연구가설 검증결과

가설	내용	결과
1	어린이도서관 서비스 품질은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-1	서비스 영향력은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	정보 제어는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
1-3	장소로서의 도서관은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

‘서비스 영향력’(β=.341, p<.001) 순으로 이용자 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 ‘서비스 영향력’과 ‘장소로서의 도서관’에 대한 가설은 채택되었다. 반면에 ‘정보 제어’는 이용자 만족도에 영향을 미치는 않는 것으로 나타나 이와 관련된 가설은 기각되었다. 전체적으로 연구가설 1은 채택되었다.

이상에서 독립변수인 ‘서비스 영향력’, ‘정보 제어’, ‘장소로서의 도서관’이 종속변수인 ‘이용자 만족도’에 미치는 영향을 파악하기 위해 연구가설을 검증한 결과는 〈표 16〉과 같다.

### 5.3 이용자 의견 분석

어린이도서관에 대한 이용자의 개선사항이나 바라는 점은 설문지 마지막에 개방형 질문을 통해 부모들의 의견을 수집하였다. 이용자가 스스로 작성한 의견은 이용자의 입장을 이해하고 도서관 서비스 환경 개선이 필요한 영역 및 우선순위를 확인하는데 유용하기 때문에(변제연, 심원식, 2013) 본 연구에서도 향후 도서관 서비스 개선을 위한 정책에 반영할 목적으로 이용자 의견에 대한 내용분석을 실시하였다.

전체 응답자 210명 가운데 A도서관 30명, B도

서관 39명, C도서관 35명으로 총 104명(49.5%)의 이용자가 의견을 개진하였다. 설문응답자 한 명이 두 가지 이상의 제안을 하였을 경우에는 각각 독립적으로 처리하여 최종적으로 총 136개의 개선사항을 도출하였다. 이 개선사항들은 LibQUAL+의 서비스 품질 차원과 연계하기 위하여 3가지 차원을 기준으로 분류하여 코딩하고, 이 3가지 차원과 관련이 없는 내용들을 따로 분석한 결과 모두 어린이도서관의 교육·문화 프로그램에 대한 의견으로 파악되어 하나의 분류 카테고리 설정하였다. 이에 따라 이용자 의견은 크게 4개의 대분류(서비스 영향력, 정보 제어, 장소로서의 도서관, 교육·문화 프로그램)로 구분하였으며 각 대분류 카테고리마다 이용자 의견을 보다 구체적으로 분류한 소분류 카테고리를 설정하여 최종적으로 4개 대분류, 19개 소분류로 정리하였다(〈표 17〉 참조).

표본도서관 3개관의 전체 이용자의 도서관에 대한 개선사항의 빈도를 서비스 차원별로 살펴보면 ‘정보 제어’ 55건, ‘교육·문화 프로그램’ 38건, ‘장소로서의 도서관’ 32건, ‘서비스 영향력’ 11건의 순으로 ‘정보 제어’ 차원에 대한 빈도가 가장 높게 나타났다. 개별 소분류 카테고리 중에서는 ‘신간도서 확충’과 ‘다양한 교육·문화 프로그램’에 대한 요구가 가장 많은 것으로 밝혀졌다. 이용자 의견 빈도를 도서관

〈표 17〉 어린이도서관 서비스 개선사항에 대한 이용자 의견 (복수의견)

대분류	소분류	A도서관	B도서관	C도서관	합계
서비스 영향력	사서의 친절	0	7	1	8
	사서의 전문성	2	1	0	3
합계		2	8	1	11
정보 제어	신간도서 확충	6	9	13	28
	대출(기간, 횟수, 권수)	3	0	4	7
	초등 필독서, 추천도서 목록 안내	1	5	0	6
	책을 찾기 쉽게 분류, 안내	0	6	1	7
	도서관 웹사이트 구축	1	0	0	1
	넓은 도서 교체	0	0	6	6
합계		11	20	24	55
교육 및 문화 프로그램	다양성-대상(초등학생, 유아, 부모)	4	5	4	13
	다양성-내용(논술, 토론, 독서, 문화 체험, 이용교육 등)	7	6	8	21
	홍보	1	2	0	3
	정부 지원	1	0	0	1
합계		13	13	12	38
장소로서의 도서관	공간 분리(어린이, 영·유아)	2	1	2	5
	분위기(소리내고 즐길 수 있는)	5	1	1	7
	책을 읽을 수 있는 조용한 공간	1	1	1	3
	도서관 운영 시간	0	2	1	3
	청소, 위생	0	1	0	1
	편의 시설(휴게실, 수유실, 기저귀 교환대 등)	5	1	3	9
	책상, 조명, 책 소독기	1	2	1	4
합계		14	9	9	32
총계		40	50	46	136

별로 살펴보면 A도서관의 경우에는 ‘장소로서의 도서관’ 차원과 ‘교육·문화 프로그램’, B, C 도서관의 경우에는 ‘정보 제어’에 대한 개선사항이 가장 많이 도출되었다.

방식으로 도서관 서비스를 개선하는 것이다. 이에 본 연구는 앞서 제시한 설문결과와 이용자가 자유롭게 개진한 의견을 분석한 결과를 기반으로 하여 연구대상 어린이도서관별로 적용 가능한 개선방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

## 6. 어린이도서관 서비스 개선 방안

이용자 만족도 조사의 궁극적인 목적은 이용자가 만족할 수 있도록 이용자 요구에 적합한

### 6.1 A도서관

A도서관은 설문 결과에서 유일하게 ‘장소로서의 도서관’ 차원에서 긍정적 적정성 값이 나

타났음에도 불구하고 이용자의 의견에서는 '장소로서의 도서관' 차원에서 개선사항에 대한 의견이 많았다. 이는 해당 도서관이 정보이용, 학습, 문화활동 등을 장려하는 장소이고 조용한 분위기를 제공하고 있다는 점에서 이용자들이 긍정적인 인식을 갖고 있는 반면에, 이용자 의견에서는 오히려 책을 소리 내어 읽을 수 있는 즐거운 도서관에 대한 요구도 적지 않은 것으로 파악되었다. 요컨대, 어린이도서관은 정숙만을 강조하는 공간이 아니라 어린이들이 소리를 내고 자유롭게 움직이며 배움으로써 도서관 이용의 즐거움을 느낄 수 있기를 바라는 부모들의 의견이 제시되었다. 도서관은 이러한 상반된 요구들을 충족시키기 위해서 공간구성의 재배치를 통하여 조용히 책을 읽을 수 있는 공간과 소리를 낼 수 있는 공간을 분리할 수 있는 방안을 강구하여야 할 것이다. 편의시설과 관련해서는 책 소독기, 기저귀교환대, 어린이 혼자서도 이용할 수 있는 유아변기 설치에 대한 요구가 있었다.

'정보 제어' 차원에서는 인쇄자료의 소장 수준에 대한 실제인식치가 최소기대치에 근접하였으나 이용자 의견에서는 어린이와 부모를 위한 다양한 도서 확충에 대한 의견이 많은 것으로 나타나 신간도서를 확충할 수 있는 방안을 마련하여야 할 필요성이 제기되었다. 또한 '정보 제어' 차원에서 '웹사이트를 통한 전자자원의 접근' 항목과 '전자자료의 소장' 항목의 적정성 값이 낮게 나타났다. 이는 A도서관이 어린이 전문도서관으로써 인쇄자료의 소장에 많은 노력을 기울이고 있지만 상대적으로 소장 전자자료의 건수가 적고 도서관 웹사이트도 운영하고 있지 않아서 전자자원으로의 접근성이 떨어

지기 때문인 것으로 보인다. 따라서 A도서관은 향후에 이용자의 전자자료에 대한 요구를 파악하고 웹사이트 구축을 고려해 볼 필요가 있다.

'교육·문화 프로그램' 차원에서는 고학년을 비롯한 다양한 연령대에 적합한 프로그램, 어린이가 단순히 대상자가 아닌 주체가 될 수 있는 프로그램, 부모와 어린이가 함께 참여할 수 있는 프로그램, 독서 관련 실외 프로그램 등을 원하고 있는 것으로 나타났다. 이를 위해서는 영·유아, 어린이의 성장 발달 단계에 맞는 세분화되고 연계성 있는 도서관 프로그램, 그리고 어린이들이 적극적으로 참여할 수 있는 도서관 프로그램을 개발하여 어린이와 부모의 도서관 이용을 유도하는 지속적인 노력이 필요하다.

## 6.2 B도서관

B도서관은 표본도서관 중에서 전반적인 서비스 품질 평가에 대한 이용자 인식 수준이 가장 낮은 것으로 밝혀졌다. 다른 도서관과 비교했을 때 무엇보다 '서비스 영향력'에 대한 부정적 적정성 값이 가장 크게 나타났는데 이는 이용자 의견에서도 여실히 드러났다. 즉, 사서가 기숙사 사감선생님처럼 떠드는 아이 말리고 감시하는 역할만 충실하게 하고 있어서 아이들에게 무서운 인상을 주고 사무적이고 불친절한 태도를 보이고 있기 때문에 아이들 눈높이에 맞는 서비스가 필요하다는 의견이 다수 발견되었다. 따라서 B도서관에서는 사서의 서비스 정신을 강화하기 위한 집중적인 개선책이 필요할 것으로 판단된다.

'정보 제어' 차원 중에서는 '웹사이트를 통한 전자자원의 접근'과 '도서관 웹사이트의 편리성'

에서 가장 높은 적정성 값이 나타났다. B, C 도서관은 현재 독립된 도서관 웹사이트를 운영하지 않고 있고 시에서 운영하는 시립도서관 포털 사이트를 통해 모든 시립도서관에 대한 정보 및 검색 기능이 제공되고 있다. 이에 따라 이용자들이 시립도서관 포털사이트의 존재 자체를 인식하지 못 하고 있거나 해당 포털사이트 내에서 B, C 도서관의 자료를 검색하는 데 어려움을 겪고 있기 때문에 '웹사이트를 통한 전자자료의 접근'과 '도서관 웹사이트의 편리성' 항목에 대한 만족도가 낮은 것으로 판단되므로 이에 대한 대책이 필요하다. 그 밖에도 '정보 제어' 차원에 대한 이용자의 의견은 '다양한 도서의 구비'와 '책을 찾기 쉬운 분류와 안내'에 대한 의견이 많았다. B도서관은 A도서관에 비해 도서가 많음에도 불구하고 '다양한 도서의 구비'에 대한 빈도가 높은 이유는 이용자가 필요로 하는 도서가 부족하기 때문이며 따라서 희망도서 신청 서비스를 통해 이용자가 원하는 도서를 확보하고 이를 신속하게 알릴 수 있는 방법을 강구하여야 한다. '책을 찾기 쉬운 분류와 안내'에 대한 의견으로는 책을 찾는 방법에 대한 안내판 및 분류번호, 화살표 방향 표시를 책꽂이에 큰 사이즈로 부착하고, 저학년 학생들도 쉽게 책을 찾을 수 있도록 아이들 눈높이에 맞는 책 나열법이 필요하다는 의견이 있었다. 이러한 의견을 바탕으로 B도서관에서는 이용자들이 쉽게 책을 찾을 수 있도록 도서관 책의 정리 방법을 알지 못하는 부모와 어린이를 대상으로 도서의 분류, 청구기호에 대한 이용자 교육을 실시하고, 이용자들이 쉽게 알아볼 수 있도록 분류표, 안내서를 구비해야 할 것이다.

한편, B도서관은 어린이 특성에 맞도록 상상

력과 창의력을 구현할 수 있는 '창의교육관'과 가상동화구현을 체험할 수 있는 '창의체험관'을 갖추고 있음에도 '교육·문화프로그램'에 대한 불만사항이 다수 제기되었다. 즉, 현재 다양한 프로그램이 제공되지 않고 있고, 프로그램 제공 시간이 맞벌이 부부에게 적절하지 않으며, 영유아를 위한 교육정보를 제공해주는 프로그램이 필요하다는 의견이 있었다. 따라서 보다 다양한 프로그램을 개발하고 이러한 프로그램을 주말이나 야간에 개설하는 것을 고려해 볼 필요가 있다.

### 6.3 C도서관

C도서관은 A, B도서관에 비해 소장 인쇄자료의 양이 가장 많음에도 불구하고 '정보 제어' 차원에서 신간도서 확충에 대한 요구가 다수 개선되었다. 특히 영어원서와 CD를 비롯한 다양한 어린이 도서의 구비, 그리고 낡고 오염되고 훼손된 도서의 교체에 대한 이용자 의견이 많았다. C도서관은 개관연도가 가장 오래되어 낡고 훼손된 도서의 수가 많은 것으로 추측되며 이러한 도서들을 신속히 교체하고 다양한 종류의 신간도서를 확충할 필요가 있다. 또한 영어 자료 확충에 대한 의견은 C도서관에서만 발견되었는데 이는 본 연구에서 C도서관 설문 응답자 자녀의 고학년 비율이 가장 높은 것과 관련이 있는 것으로 보인다.

'교육·문화 프로그램' 차원에서도 사교육을 대체할 수 있는 독서, 토론, 논술 프로그램, 학년별 독서 모임, 정보활용교육을 위한 프로그램 등 고학년을 위한 프로그램의 개설을 희망하는 의견이 많이 개선되었다. 따라서 해당 도

서관에서는 이용자의 연령과 학년을 충분히 고려하여 교과관련 혹은 학년별 추천도서를 읽고 토론하는 프로그램이나 논술 프로그램을 개발하고 운영함으로써 이용자의 도서관 프로그램 참여율을 높이는 노력이 필요할 것으로 본다.

‘장소로서의 도서관’ 차원에서는 영·유아와 초등학생의 공간을 분리하여 서로 방해받지 않도록 했으면 좋겠다는 의견들이 있었다. 현재 C도서관은 어린이실 내부에 한 쪽 공간을 유아실로 사용하고 있어서 영유아들이 어린이실 열람석을 가로질러 영·유아실 안으로 들어가야 할 뿐 아니라 영·유아실 내부의 소음이 그대로 어린이실 전체에 전달되고 있다. 가능하다면 유아실을 어린이실로부터 독립하고 조용한 독서 분위기를 원하는 이용자들을 위한 공간을 마련할 수 있는 방안을 고려하여야 한다.

## 7. 결론

본 연구는 J시에 소재하는 어린이도서관 3개관을 이용하는 부모들을 대상으로 도서관 서비스 품질을 측정하고 이용자 만족도를 조사하였다. 이를 위해 도서관 서비스 품질 평가도구인 LibQUAL+를 이용하여 이용자의 인구통계학적 특징, 이용행태, 서비스 만족도, 서비스 개선 의견, 그리고 서비스 품질 요인이 도서관 서비스 만족도에 영향을 미치는지를 분석하였고 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 표본도서관 이용자의 연령은 30대, 도서관을 함께 이용하는 자녀의 연령은 학령 전 어린이, 도서관 방문 횟수는 주 1회, 도서관 방문이유는 자녀가 책을 가까이 하기 위한 목적

이 가장 높은 것으로 조사되었다. 자녀의 학년이 높아질수록 정서적, 문화적 이유보다는 도서 대출의 목적으로 도서관을 이용하는 경우가 증가하는 경향이 있는 것으로 나타나 어린이의 연령과 이용목적에 따른 적절한 서비스 마련이 요구되는 것으로 나타났다.

둘째, 개별 서비스 차원에 대한 품질 평가의 결과에 따르면 모든 표본도서관에서 부정적인 적정성 갭과 부정적인 우수성 갭이 나타나 전체 서비스 품질이 매우 낮게 평가되었다. 이는 연구대상 어린이도서관 이용자들이 평가항목의 모든 품질 차원에 대해 느끼는 실제 인식의 수준이 그들이 기대하는 최소한의 수준에도 미치지 못한 것으로 해당 도서관들에서 전반적인 서비스 개선이 시급한 상황이라고 판단할 수 있다.

셋째, 이용자의 전반적인 만족도에 대한 영향력은 ‘장소로서의 도서관’, ‘서비스 영향력’의 순으로 나타났고, ‘정보 제어’는 이용자 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 여러 선행연구에서 곽윤정(2007), 김지원(2009), 김정희와 김태수(2009) 등은 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관 환경에서 ‘정보 제어’ 차원의 변수들이 이용자 만족도에 영향을 미친다는 사실을 입증함으로써 도서관에서 정보자원의 중요성을 확인시켜주었다. 이와는 대조적으로 본 연구의 결과는 어린이도서관 환경에서 정보자원의 소장 수준과 정보소제안내를 위한 편의성 있는 도구보다는 도서관의 공간적 측면과 사서의 서비스 정신이 이용자 만족도에 더욱 중요한 요소인 것으로 해석할 수 있다. 그러나, 이용자 의견을 살펴보면 다양한 신간도서 확충에 대한 의견이 가장 많이 제시되어 정보 제어 차

원에 해당되는 도서관 소장 인쇄자료의 양이 이용자의 주요한 불만족요인임을 확인할 수 있었다. 반면에, 전자자료에 대한 개선의견은 매우 적을 뿐만 아니라 전자자료의 소장 및 접근성과 관련한 설문문항에 대한 이용자의 최소기대치가 매우 낮은 점으로 미루어보아 이용자들의 인쇄자료에 대한 높은 관심에도 불구하고 전자자료에 대한 낮은 관심 때문에 전체적으로 정보 제어 차원이 이용자 만족도에 영향을 미치지 않는다는 통계 분석 결과가 도출된 것으로 보인다.

넷째, 본 연구에서는 LibQUAL+ 설문지를 이용하여 3곳의 어린이도서관 서비스를 비교하고 각 도서관별로 개선방안을 제시하였다. 표본도서관 중 유일한 사립도서관인 A도서관은 '서비스 영향력'과 '장소로서의 도서관' 측면에서 다른 도서관들과 비교하여 서비스 품질이 높게 평가되었으나 책을 소리 내어 읽을 수 있는 공간의 확보와 어린이를 위한 편의시설 확보가 강력하게 요구되고 있었다. 이외는 대조적으로 공공도서관인 B, C도서관에서는 사서의 친절성 항목에 대한 인식이 매우 낮게 나타나 이에 대한 개선이 시급한 것으로 파악되었다. '서비스 영향력'은 어린이도서관 이용자 만족도에 큰 영향력을 미치며 그 중에서도 사서의 친절성은 가장 기본적인 도서관 서비스라 할 수 있다. 그러므로 B, C도서관은 사서에 대한 현재의 태도를 점검하고 서비스 정신을 향상시킬 수 있는 방안을 조속히 마련해야 한다. 모든 도서관에서 공통적으로 나타난 요구로는 신간도서 확충과 다양한 교육·문화 프로그램 제공이 있었다. 특히 교육·문화 프로그램은 본 연구의 설문에 서비스 품질 평

가 대상으로 포함되어 있지 않았음에도 불구하고 다수의 이용자가 스스로 의견을 개진하였다는 사실은 주목할 만하다. 도서관 이용 목적에 대한 설문문항에 대해서도 자녀가 어린 부모들 중에 교육·문화 프로그램에 참여하기 위해 도서관을 방문한다는 응답 비율이 높았으므로 이들의 요구를 만족시키기 위한 교육·문화 프로그램 개발 노력이 지속적으로 진행되어야 할 것이다.

본 연구의 제한점과 이를 해결하기 위한 후속연구를 제안하면 다음과 같다. 첫째, 다중회귀분석 결과 '서비스 영향력', '정보 제어', '장소로서의 도서관', 이상의 3가지 독립변수들이 이용자 만족도의 45.8%만을 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 포함한 3가지 변수 외에 다른 요인들도 어린이도서관 이용자 만족도에 영향을 미치고 있다는 사실을 의미한다. 따라서 후속 연구에서는 어린이도서관의 특성을 고려하여 어린이도서관 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 보다 면밀하게 파악하고 이를 새로운 차원으로 추가하는 작업이 필요하다. 특히 상기한 바와 같이 교육 및 문화 프로그램에 대한 부모들의 요구가 많은 것은 도서관의 서비스, 정보자원, 물리적 공간 외에도 어린이도서관이 제공하는 교육 및 문화 프로그램이 이용자 만족도를 향상시키는 하나의 요인이 될 수 있음을 시사한다. 따라서 후속 연구에서는 이를 하나의 차원으로 포함시켜서 이용자 만족도에 미치는 영향을 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 어린이도서관을 이용하는 어린이가 아닌 부모들을 설문하였기에 실제 이용자인 어린이의 도서관에 대한 기대, 인식

및 만족도를 정확히 파악하지 못할 가능성이 있다. 후속연구에서는 부모뿐만 아니라 어린이들의 의견을 포함함으로써 보다 풍부하고 정확한 데이터를 수집하고 분석하여야 한다.

셋째, 본 연구에서는 J시에 소재하는 어린이도서관 3개관만을 선정하여 조사하였기에 전국의 어린이도서관으로 그 결과를 일반화하기는 어렵다. 그러므로 후속연구에서는 보다 넓은 지역의 어린이도서관을 대상으로 연구를 수행하여 어린이 도서관 서비스 품질에 대한 전반적인 이해를 넓히고 개선방안을 제시할 수 있어야 하겠다.

이와 같은 제한점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 갖는다. 첫째, 국내에서 LibQUAL+를 활용한 실증연구는 주로 대학도서관으로 편중되어 왔으나 본 연구는 어린이도서관

환경을 고려한 서비스 품질 평가에 대한 연구가 미흡한 상황에서 어린이도서관에 LibQUAL+를 적용한 실증적 연구라는 점에서 의의가 있다. 둘째, 본 연구에서는 LibQUAL+이 제공하는 정량적 데이터를 통해 서비스 품질에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것과 동시에 이용자가 직접 제시한 의견에 대한 내용분석을 통해 이용자가 원하는 서비스에 대한 구체적인 의견을 수집할 수 있었다. 이와 같이 정량적 데이터 및 이용자 의견을 종합적으로 분석할 때 이용자의 도서관 서비스 품질에 대한 인식을 보다 정확하게 파악할 수 있었으며, 본 연구는 이러한 데이터를 바탕으로 어린이도서관의 서비스 품질 개선을 위한 기초자료로 유용한 자료를 제시하였다는데 의의가 있다.

## 참 고 문 헌

- 강미희, 홍현진 (2012). 어린이도서관의 공간특성과 이용행태에 관한 이용자 인식조사. 정보관리학회지, 29(1), 253-277. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.253>
- 강보경 (2002). 학부모가 지각한 유아의 어린이도서관 이용실태와 부모의 요구도 조사. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원, 교육학과.
- 곽윤정 (2007). 대학도서관 서비스 품질과 이용자 만족 및 재이용의도의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 권세준 (2012). 원격대학 도서관 서비스품질 요인 및 이용자 인식 연구. 한국문헌정보학회지, 46(2), 29-54. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.2.029>
- 김동숙 (2006). 라이브퀄플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김미성 (1995). 공공도서관 아동열람실 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김소연 (2011). 라이브퀄 플러스(LibQUAL+)를 이용한 학교도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구.

- 석사학위논문, 공주대학교 교육대학원, 문헌정보교육.
- 김윤실 (2002). 정보 서비스 품질 평가모형의 적용: 라이브퀵 플러스를 중심으로. 정보관리연구, 33(3), 1-26. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2002.33.3.001>
- 김정희, 김태수 (2009). 도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구. 정보관리학회지, 26(3), 69-87. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.3.069>
- 김지원 (2009). 학교도서관 서비스 품질 및 이용자 만족에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육 전공.
- 김진숙 (2007). 부모의 어린이도서관 이용에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 나은영 (2011). 법률도서관 서비스 품질 개선 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 류주현, 이상복 (2012). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 23(2), 271-294. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.2.271>
- 변제연, 심원식 (2013). 도서관 이용자 코멘트 데이터 분석도구 리뷰 및 적용: LibQUAL+ 설문 데이터를 중심으로. 정보관리학회지, 30(3), 157-181. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.3.157>
- 서형석 (2010). LibQUAL+를 적용한 전문대학 도서관 이용자 만족도 연구. 석사학위논문, 전북대학교 정보과학대학원, 정보과학과.
- 심원식, 이은철 (2013). LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스 품질 측정 사례 조사. 정보관리학회지, 30(2), 245-268. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.245>
- 오동근 (2007). 공공도서관 어린이서비스 평가지표 개발 사업. 서울: 국립어린이청소년도서관.
- 이수현, 김명순 (2003). 우리나라 어린이 도서실 사서의 서비스 정도 및 취학전 자녀와 부모의 도서실 이용에 대한 실태조사. 아동과 권리, 7(2), 1-27.
- 정효재, 황연숙 (2013). 어린이도서관 아동열람실 이용행태에 관한 연구. 한국살내디자인학회지, 15(1), 208-211.
- 도서관현황. 국가도서관통계시스템. Retrieved from <http://www.libsta.go.kr>
- LibQUAL+ homepage. Retrieved from <http://www.libqual.org>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기

(English translation of references written in Korean)

Byun, Jea Yeon, & Shim, Won Sik (2013). A review and application of library user comments data analysis tool: Focused on the LibQUAL+ survey comments. Journal of Korean Society

- for Information Management, 30(3), 157-181.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.3.157>
- Chung, Hyo-Jae, & Hwang, Yeon-Sook (2013). Studies on the usage patterns of children's library children's reading room - Focused on JUNGNANGSUP children's library. Journal of the Korean Institute of Interior Design, 15(1): 208-211.
- Gwahk, Yun-Jeong (2007). A study on relationship between service quality, user satisfaction and re-use in the university library. Master's thesis, Graduate School of Chungnam National University, Department of Library and Information Science.
- Kang, Bo-Koung (2002). A study for usage of children's library of preschool children and parents' needs which parents recognize. Master's thesis, Graduate School of SungKyunKwan University, Department of Early Childhood Education.
- Kang, Mi-Hee, & Hong, Hyun-Jin (2012). Survey on the user's recognition about spatial characteristics and user behaviors in the children's library. Journal of Korean Society for Information Management, 29(1), 253-277. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2012.29.1.253>
- Kim, Dong-Suk (2006). A study on the service quality evaluation of university library applying the LibQUAL+. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Jin-Sook (2007). A study on parents' utilization of the children's library. Master's thesis, Graduate School of Chung-Ang University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Ji-Won (2009). A study on service quality and user satisfaction in school libraries. Master's thesis, Graduate School of Education Yonsei University, Department of School Librarianship.
- Kim, Jung Hee, & Kim, Tae-Soo (2009). A study on special library's user satisfaction with the library service quality evaluation. Journal of Korean Society for Information Management, 26(3), 69-87. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.3.069>
- Kim, Mi Sung (1995). A study on factors affecting the use of children's reading rooms in public libraries. Master's thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University, Department of Library and Information Science.
- Kim, So Yeon (2011). A study on evaluation of service quality in school library using LibQUAL+ model. Master's thesis, Graduate School of Education Kongju National University, Department of Library and Information Science Education.
- Kim, Yun-Sil (2002). Service quality model for library and information center: Focusing on LibQUAL+. Journal of Korean Institute of Science and Technology Information, 33(3), 1-26. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2002.33.3.001>

- Kwon, Se-Jun (2012). A study on the evaluation of library service quality factors and user perception. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(2), 29-54. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.2.029>
- Lee, Su Hyeun, & Kim, Myeong-Soon (2003). A study on the librarians' services and the visitors' utilization at the children's reading rooms. *Journal of Korean Council for Children & Rights*, 7(2), 1-27.
- Na, Eun Young (2011). A study on the improvement of service quality for law libraries. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Oh, Dong-Geun (2007). Developing the evaluation measures for public library service to children. Seoul: The National Library for Children & Young Adults.
- Ryu, Ju-Hyun, & Lee, Sang-bok (2012). A study on the service quality evaluation of public libraries by the use of LibQUAL+: The case of public libraries in Seoul that contracting out to private sector. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2), 271-294. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2012.23.2.271>
- Seo, Hyeong Seok (2010). Research of user satisfaction index of college library using LibQUAL+. Master's thesis, Graduate School of Chonbuk National University, Department of Information Science Library and Information Science.
- Shim, Won Sik, & Lee, Eun-Chul (2013). Service quality assessment of university libraries in Korea using LibQUAL+: A case study. *Journal of Korean Society for Information Management*, 30(2), 245-268. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.245>

