

# 공공도서관 서비스 품질 평가를 통한 특화서비스에 대한 이용자 인식 연구

## A Study on Users' Perception of Specialized Services through Service Quality Evaluation of Public Libraries

정대근 (Dae-Keun Jeong)\*

노영희 (Younghee Noh)\*\*

### 초 록

본 연구는 서비스 품질 평가 도구인 LibQUAL+를 활용하여 특화서비스를 제공여부에 따른 도서관 서비스 품질의 차이를 통해 공공도서관 특화서비스에 대한 이용자의 인식을 확인하고자 하였다. 분석결과 서비스 수준에 대한 평가 결과 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않는 도서관 차이에 최소수준 및 인식수준에 있어 차이가 나타났으며, 기대수준은 차이가 없는 것으로 나타났다. 서비스 정도는 특화서비스를 제공하는 도서관 그렇지 않는 도서관 보다 적정성 갭 및 우위성 갭에서 대부분 높은 이용자 인식을 나타내고 있어, 공공도서관을 이용하는 이용자들은 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않는 도서관 보다 더 좋은 서비스를 제공하고 있다고 인식하는 것으로 나타났다.

### ABSTRACT

This study was intended to confirm the perception of the users for the public libraries specialized service through the difference in library service quality according to the availability of specialized services by utilizing 'LibQUAL+' that is a service quality assessment tool. As a results, there is difference in the minimum and perceived levels between libraries that provide assessment result specialized services for service levels and those that did not. And there was no difference in the expected level. The degree of service showed generally higher user perception in the Adequacy Gap and Superiority Gap than libraries that do not offer specialized services. Therefore, the users of public libraries recognize that libraries that offer specialized services are better served than libraries that do not.

키워드: 서비스품질평가, 라이브퀵, 공공도서관, 평가, 특화서비스, 이용자 인식  
service quality evaluation, LibQUAL+, public library, specialized service,  
users' perception

\* 전남대학교 문헌정보학과 시간강사(jdk1319@jnu.ac.kr) (제1저자)

\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2018년 11월 7일 ■ 최초심사일자: 2018년 12월 10일 ■ 게재확정일자: 2018년 12월 12일

■ 정보관리학회지, 35(4), 51-75, 2018. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.4.051]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

2000년대 이후 정보통신기술의 발달과 함께 시간과 공간의 제약 없이 정보를 획득하고 이를 통해 새로운 가치를 창출하는 지식정보사회가 되었다. 지식과 정보가 중요한 자원이 되고 있는 사회에서 모든 국민의 정보접근권과 알권리를 보장하는 도서관의 근원적인 책임과 역할의 수행은 어느 때보다 중요하게 되었다. 최근 4차 산업혁명과 함께 기존의 Library 1.0~3.0 처럼 공공도서관의 정보서비스를 직접적으로 지원하거나 대체할 수 있는 적용 기술로 도서관 간 자원공유 활성화, 도서관 빅데이터 분석을 통한 이용자분석 고도화, IoT 활용을 통한 서비스 편리성 측면을 강화하고 있다.

지식과 정보의 증가 속에서 도서관은 국민의 평생학습 및 창의성 발현의 장으로써 역할이 강조되게 되었고, 도서관정보정책위원회를 중심으로 도서관 확충계획을 수립하였으며, 이를 통해 2008년 644개였던 공공도서관이 매년 확충되어 2017년 기준 1,042개관으로 늘어나게 되었다. 도서관의 양적증가로 인한 접근성의 향상은 이용자로 하여금 도서관의 역할에 대한 기대치의 상승을 가져왔으며, 전문가들과 도서관 현장을 중심으로 단순한 정보 제공을 넘어 지속적이고 차별화된 전문지식 제공과 서비스 제공에 대한 필요성이 제기되었다. 선진국에 비해 여전히 공공도서관수가 부족한 우리나라의 환경을 고려하면, 누구나 도서관을 쉽게 접근할 수 있는 양적인 측면에서의 확충도 중요하다. 하지만 도서관이 지속가능한 미래경쟁력

을 발휘하기 위해서는 이용자의 요구를 수용할 수 있는 서비스 수준 또한 높여야 한다. 이를 위해 도서관정보정책위원회에서는 도서관발전종합계획에 역사, 인물, 이야기, 자연, 정책방향 등 지역의 특성을 도서관서비스에 적극 활용할 수 있는 지역특화 도서관을 지정하고 지원 육성하고자 하였다. 이러한 특성화 전략을 조직경영적 측면에서 살펴보면, 조직이나 기업이 판매하는 제품이나 서비스에 관하여 해당 사업 분야에 독특하고 차별적인 것을 시장에 도입하는 차별화 전략이 있으며, 고객층, 제품, 시장, 기술 등 비교우위가 있는 부분에 회사의 노력을 집중시키는 집중화 전략이 있다(조찬식, 2008). 이는 공공도서관 역시 특성화의 진행에 있어 제공하는 자료나 서비스에 대한 차별화와 집중화를 통한 운영 및 관리가 이루어져야 함을 의미한다(노영희, 신영지, 곽우정, 2017).

공공도서관의 특화는 각 지방자치단체별로 장서수집 정책의 일환으로 진행되고 있으며, 1998년 국가주도형으로 문화관광부에서 전국특화도서관사업을 진행하였으나 지속되지 못하고, 2017년 문화체육관광부가 다시 특화도서관 육성 시범운영사업을 시행하였다. 정부사업의 추진과 함께 공공도서관에 대한 특화 추진의 관심이 증가되고 각급도서관을 중심으로 공공도서관 특화 주제를 선정하기 시작하였으나, 특화에 대한 현황은 파악되지 못하고 있었다. 이에 문화체육관광부는 한국도서관협회와 함께 2017년 전국 공공도서관을 대상으로 특화서비스 현황분석을 실시하였으며, 응답하지 않은 제주와 세종을 제외하고 375개관(37.5%)이 특화도서관이라고 응답하였으며, 주제별 특화도서관은 308관(82.8%), 계층별 특화도서관이

67개관(18.8%)으로 조사되었다.

이처럼 국가적으로 특화에 대한 관심의 증가와 지자체 및 단위도서관에서도 40%에 가까운 도서관이 특화를 추진하고 있는 상황에서 도서관의 특화에 대하여 이용자가 어떻게 인식하고 있는지에 대한 연구의 필요성이 높아지고 있다고 할 수 있다. 단순히 특화에 대한 만족도가 아닌 특화도서관과 비특화도서관 사이의 비교 분석을 통해 이용자의 인식을 조사할 필요성이 있으며, 이를 통해 공공도서관 특화의 동력을 확보할 필요성이 있다.

이에 본 연구에서는 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관의 특화에 따른 이용자의 인식을 조사하고 특화도서관과 비특화도서관 사이의 이용자 인식의 차이를 통하여 이용자 맞춤형 특화서비스에 대한 당위성을 확인하고자 한다.

## 2. 선행연구

### 2.1 도서관 서비스 품질 관련 연구

도서관 서비스 품질에 대한 평가는 1990년대 후반부터 경영학분야 서비스 품질평가 도구인 SERVQUAL을 적용하여 연구가 시작되었으며, 이후 도서관 서비스 품질평가 도구인 LibQUAL+가 개발되면서 이를 통해 서비스 품질을 평가하기 시작했다.

도서관 서비스 품질평가는 Hébert(1993)에 의해 최초로 시도되었는데, 경영학분야의 SERVQUAL 도구를 문헌정보학에 도입하여 캐나다 공공도서관 상호대차 서비스 품질을 측정하였다. 이후

White와 Abels(1995), Nitecki와 Herson(2000) 등에 의해 지속적으로 SERVQUAL을 통한 도서관 서비스 품질평가가 이루어졌다. 하지만 SERVQUAL 모형이 도서관 서비스 평가에 있어 신뢰성과 타당성을 가지는지에 대한 의문이 제기되었으며, Cook와 Thompson(2000)은 연구를 통해 SERVQUAL 모형이 도서관의 신뢰성 및 타당성을 확보해 주지 못함을 발견하고 새로운 평가도구의 필요성을 제기하였다. LibQUAL+는 '학술 및 연구도서관 서비스 효율성에 관한 연구' 프로젝트 중 하나로 새로운 평가도구의 제안으로 시작되었고, 미국연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)가 주관하고 텍사스 A&M 대학교 도서관 연구팀과 공동으로 수행하여 1999년 말부터 2003년까지 연구되었으며, 도서관 환경을 고려한 장서구성, 도서관 장서, 정보접근과 관련한 19개 문항을 추출하고, 기존 SERVQUAL 모형을 추가하여 41개 문항으로 구성된 LibQUAL+ 모형을 개발하였다. 후속연구를 통해 4개 차원 25개 항목으로 구성된 LibQUAL+ 서비스 평가모형을 정립하였다(Cook & Thompson, 2000; Cook, Heath, & Thompson, 2001).

LibQUAL+를 통한 도서관 서비스 평가는 해외 도서관을 중심으로 주로 이루어졌는데, Cook, Heath, Thompson(2003)은 서비스 영향력, 도서관 장소, 자기제어, 정보접근의 서비스 품질 차원의 25개 문항으로 구성된 LibQUAL+ 도구를 이용해 학부생, 대학원생 등 이용자 그룹과 전문대학, 의료기관, 미국연구도서관협회 가입여부 등 기관별 그룹으로 구분하여 도서관 서비스 품질에 대한 기대치와 최소치 간의 차이를

비교하는 연구를 수행하였다. 연구 결과, 이용자 및 기관별 서비스 품질에 대한 기대치는 유사하였으며, 이용만족도의 경우 교수와 전문대학 이용자가 높은 것으로 나타났다. Heinrichs, Sharkey, Lim(2005) 또한 Wayne State University 이용자를 대상으로 LibQUAL+ 차원 중 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며, 조사결과 서비스 영향력 차원이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남을 확인하였다. Thompson, Kyrrillidou, Cook(2007)은 LibQUAL+ 모형을 적용하여 의학도서관과 전문도서관의 서비스를 비교하여 전문도서관에서의 LibQUAL+ 모형의 활용에 대한 근거를 마련하였다.

2000년대 이후 국내에서도 도서관 서비스품질 평가를 위해 LibQUAL+ 모형을 활용한 연구가

진행되었는데 연구대상에 맞춰 수정·보완하여 다양한 관중에 적용하였다(김동숙, 2006; 이은규, 2006; 황은영, 2008; 김지원, 2009, 김소연, 2011; 나은영, 2011; 김영순, 2012; 류주현, 이상복, 2012; 박정아, 2012; 이미정, 2012; 심원식, 이은철, 2013; 최보윤, 정은경, 2015; 성은혜, 김수정, 2015; 김보일, 김선호, 2017; 이수영, 2017). 이를 비교하면 <표 1>과 같다.

국내외 도서관 서비스 품질 평가의 경우 공공도서관을 포함하여 다양한 관중에서 서비스 품질이 평가하는데 LibQUAL+ 도구를 사용하고 있다. 이용척도의 경우 대부분 9점 척도를 이용하고 있으며, 이용자의 응답을 용이하게 하기 위하여 7점 혹은 5점 척도를 사용하고 있음을 확인할 수 있었다. 필요에 따라서는 설문 문항도 수정·보완하여 사용하고 있었다.

<표 1> LibQUAL+를 적용한 서비스 품질 측정 연구 비교

| 연구             | 대상도서관     | 표본크기   | 설문구성               | 응답척도  | 적용차원     |
|----------------|-----------|--------|--------------------|-------|----------|
| 김동숙(2006)      | 대학도서관     | 403명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 이수상, 위성광(2007) | 대학도서관     | 168명   | LibQUAL+변형         | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 송경곤(2008)      | 대학도서관     | 447명   | LibQUAL+           | 7점 척도 | 3차원 22문항 |
| 황은영(2008)      | 공공도서관(3)  | 184명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 김지원(2009)      | 고등학교(4)   | 281명   | SERVQUAL, LibQUAL+ | 5점 척도 | 4차원 32문항 |
| 김소연(2011)      | 학교도서관(9)  | 315명   | LibQUAL+변형         | 5점 척도 | 4차원 29문항 |
| 나은영(2011)      | 법률도서관(16) | 321명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 김영순(2012)      | 국회도서관     | 337명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 류주현, 이상복(2012) | 공공도서관(4)  | 307명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 박정아(2012)      | 전문도서관(13) | 309명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 이미정(2012)      | 신학대학도서관   | 195명   | LibQUAL+변형         | 5점 척도 | 3차원 20문항 |
| 심원식, 이은철(2013) | 대학도서관     | 2,206명 | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 최보윤, 정은경(2015) | 대학도서관(3)  | 259명   | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 성은혜, 김수정(2015) | 어린이도서관(3) | 210명   | LibQUAL+변형         | 5점 척도 | 3차원 21문항 |
| 김보일, 김선호(2017) | 공공도서관(3)  | 86명    | LibQUAL+           | 9점 척도 | 3차원 22문항 |
| 이수영(2017)      | 공공도서관(6)  | 384명   | LibQUAL+변형         | 7점 척도 | 3차원 23문항 |

## 2.2 특화도서관 서비스 관련 연구<sup>1)</sup>

공공도서관 특화서비스와 관련한 연구를 살펴보면, 특화서비스에 대한 품질 평가 연구를 포함하여 다양하게 이루어지고 있었다. 이에 본 연구에서는 공공도서관 특화 증진 및 발전 방안 연구, 특화서비스 연구, 장서특화 관련 연구로 나누어 살펴볼 수 있다.

공공도서관의 특화 증진 및 발전 방안에 대한 연구로 도서관에 대한 필요성을 인지하지 못한다는 점을 해결하기 위한 특성화 서비스 제공에 관한 연구(박정순, 2003), 공공도서관의 특성화 발전방안을 모색하기 위한 현황 조사(조찬식, 2008; 홍희경, 2008) 등이 진행되었다(〈표 2〉 참조).

도서관 특화서비스에 대한 연구로는 특화서

비스 현황, 특화서비스 프로그램 개발에 대한 연구 및 특화서비스 품질개선에 대한 연구 등이 진행되고 있다. 관련한 연구로는 경기도 공공도서관 중심의 특성화서비스와 해외 공공도서관 특성화서비스 운영 현황을 비교·분석하여, 현재 국내 특성화서비스의 문제점을 파악하고, 특성에 맞는 활성화 서비스 제시에 관한 연구(차연호, 2005), 공공도서관의 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화에 관한 연구(박미영, 2007), 특성화서비스 현황 조사 및 프로그램 개발에 대한 연구에서 더 나아가 특성화서비스 품질개선에 관한 연구로 이수영(2017) 등이 진행되었다(〈표 3〉 참조).

도서관의 장서특화에 관한 연구는 장서특화 사례 및 현황에 대한 연구가 진행되고 있었다. 관

〈표 2〉 공공도서관의 특화 증진 및 발전방안에 관한 연구

| 연구자           | 연구내용  |
|---------------|---|
| 박정순<br>(2003) | - 공공도서관에서 그 지역의 역사, 문화, 사회 등 각 분야의 지역자료를 특성화하여 공공도서관이 지역사회와 유기적인 관계를 형성할 필요성 언급<br>- 지역주민에게 적극적인 도서관 서비스를 제공하기 위한 방안으로 조직 활성화와 정책수립, 서지작성과 이용활성화, 국가나 지역 망을 통한 정보제공의 활성화 등 제시   |
| 조찬식<br>(2008) | - 도서관의 문제점으로 취약계층(장애인·노인)의 접근성이 떨어지는 환경, 특성화 프로그램이나 서비스 제한 및 외부기관과의 협력 미존재, 특성화 프로그램 홍보 미비, 해당 서비스 전문 사서 부족, 특성화 인식 부족 등을 꼽음<br>- 해당 문제점을 해결하기 위해 접근성을 높이기 위한 환경 조성, 지역에 적합한 특성화 프로그램 도입, 홍보를 위한 마케팅 전략 도입, 전문화된 인력 채용, 외부기관과 교류, 특성화 전략에 대한 경영 마인드 확립 등을 개선방향으로 제시   |
| 홍희경<br>(2008) | - 공공도서관 특성화 내용을 지역사회 특성 고려 여부, 자료수집 우선성, 별도공간, 예산 우선배정, 직원 전문성, 전담직원, 관련 프로그램 등 7개 분야로 분류<br>- 공공도서관 특성화의 개선방안으로 적극적인 자료수집, 전담사서의 배치, 재정 확보, 다양한 특성화 관련 프로그램의 개발, 지역사회 관련기관과의 협력망 구성 등을 제시<br>- 이를 위한 발전방향으로 공공도서관 특성화의 방향을 지역사회 및 지역주민의 중심으로서의 공공도서관, 교육 문화기관으로서의 역할 강화, 지식소의계층 대상 특성화 서비스 보급, 지역사회의 인적자원 개발 등을 꼽음 |

1) 본 연구는 용어선택에 있어 특화를 우선적으로 사용하였으나, 선행연구에서는 해당 논문이 사용하고 있는 용어를 우선적으로 사용하였으므로, 본문에서 특화와 특성화가 혼재되어 사용되었음.

〈표 3〉 도서관 특화서비스에 관한 연구

| 연구자           | 연구내용  |
|---------------|---|
| 차연호<br>(2005) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사이버 참고봉사 서비스를 포함한 Web DB, e-BOOK 확충 등의 디지털 정보서비스 구축, 학술정보 조사 및 연구지원기반 조성 등의 환경 형성</li> <li>- 지역특성 프로그램·이용자 맞춤형 실용 프로그램·소외계층 대상 프로그램 도입, 지역 문화 공간으로서 공간 역할 다변화와 열린 공간으로서의 편안함 추구</li> <li>- 비영리 조직으로서 도서관의 역할을 제고하고 알리기 위한 공공도서관의 마케팅 다변화</li> <li>- 공공기관·외부기관·학교 등과 정보자원·이용자 확충 등의 측면에서 협력체계강화</li> <li>- 체계적 서비스를 위한 공공도서관 특성화 전문 사서 채용을 통한 레퍼런스 서비스 고도화와 관내 자원 조직의 체계화</li> </ul>  |
| 박미영<br>(2007) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 활동이 특정 대상에 한정되어 있으며 행사와 문화프로그램의 지속성이 부족하다는 점을 지적하였고, 독서 활성화를 위해 지역사회를 면밀히 분석하여 구체적인 요구를 반영한 프로그램을 개발하고 구축해 이용자의 지속적인 호응을 얻어낼 필요를 제시</li> <li>- 이를 위해서 도서관 프로그램 기획에 있어서 도서관의 비전과 사명의 중요성, 특화서비스 프로그램의 도서관 예산 반영, 특화서비스 프로그램 담당 구성원을 돕으로써 담당 직원간·부서간 커뮤니케이션 네트워크를 형성, 프로그램의 원활한 제공을 위한 웹 사이트·웹 DB개발 등의 디지털 소스 제공, 비용자 및 지역사회 기관과의 활발한 교류·홍보·마케팅 촉진 등을 제시</li> </ul>  |
| 이수영<br>(2017) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인문·예술분야와 과학기술 특성화 서비스에서는 이용자가 생각하는 중요도와 만족도가 상관관계가 있었으나, 사회과학분야에서는 거의 상관성을 보이지 않았으며 일반적인 인체자원을 특성화 도서관에서 소장하고도 특성화 서비스라고 인지하지 않음</li> <li>- 도서관 인력 요인이 특성화 도서관 운영에 있어서 가장 핵심적인 부분으로, 일반자료나 주제특성화 장서의 구비에 대한 중요도는 크지 않았으며 장서기반 특성화 서비스는 자료 자체보다 전자자원 등과 같은 전자자원을 열람할 수 있는 디지털 디바이스와 관련 소프트웨어에 대한 만족도를 높이는 자원배분 전략의 필요성</li> <li>- 이러한 분석결과를 바탕으로 지역에 적합한 특성화 주제 분야 선정, 적극적인 태도의 사서, 접근성을 높이기 위한 도서관 위치 선정 및 도서관 내부 환경 조성 등을 제시</li> </ul> |

〈표 4〉 도서관의 장서특화에 관한 연구

| 연구자                   | 연구내용   |
|-----------------------|--|
| 박현주<br>(2012)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 출판물이나 이용자 수요가 적은 주제 분야의 장서확보를 통해 도서관의 보존 역할을 강화하고 해당 분야의 이용률 홍보 및 활성화를 위한 목적에서 주제별 분담수집을 실시하였음을</li> <li>- 장서특성화에 대한 적절한 장서평가가 이루어지지 않았다는 점, 도서관간 네트워크 기반의 장서개발정책 수립 필요성, 자료 선택의 엄정성, 분담수서에 대한 이용자 인식 제고, 장서개발정책의 중장기계획 필요, 사서들의 장서개발에 대한 적극적 태도 등을 지적</li> <li>- 인천화도진도서관 사례를 통해, 향토개항자료 장서개발 수집을 통한 체계적 자료수집 및 자료제공, 출판량 및 자료 주제의 협소함이나 수집 경로의 한정성을 극복하기 위해 수서 전거의 다변화 및 네트워크를 통한 자원수집의 활성화, 자료선정 및 검증 시스템의 분야별 전문화, DB구축 및 정보제공 시스템 고도화, 아날로그 자료의 디지털 아카이빙 활성화, 개인자료와 도서관 자료의 연계, 당대의 현상 자료의 수집 강화, 지역자료 공유시스템 구축 등을 제안</li> </ul> |
| 노영희,<br>강정아<br>(2014) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역고유의 향토문화콘텐츠의 발굴 및 제공에 있어서의 매개기관으로서 도서관의 역할을 정의하고 이를 위한 방안으로서 향토문화콘텐츠 수서정책의 별도 개발 및 유지, 향토문화콘텐츠 협력망 구축, 향토문화콘텐츠 활용 인프라 구축, 향토문화콘텐츠 디지털화 및 보존사업의 요구 등을 꼽음</li> </ul>  |
| 반달림,<br>오동근<br>(2015) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대구시립도서관 사례를 바탕으로 향토장서 중심의 특성화 장서 현황으로 각 도서관 홈페이지의 특성화 장서 서비스 소개 부족, 사서들의 복수 업무로 인한 특성화 서비스 질에 대한 우려, 특성화 장서개발 정책의 미흡 등을 지적</li> </ul>   |

련한 연구로는 인천 화도진도서관 향토개항문화 자료관 장서특성화에 대한 연구(박현주, 2012), 공공도서관 향토문화콘텐츠 수집, 분류, 보관에 관한 연구(노영희, 강정아, 2014), 대구광역시 공공도서관 특성화 자료 운영에 관한 연구(반달림, 오동근, 2015)가 진행되었다(〈표 4〉 참조).

공공도서관의 특화서비스와 관련한 선행연구를 살펴본 결과, 도서관 특화와 관련하여서는 상당히 많은 연구가 진행되었음을 알 수 있었으며, 공공도서관 특화 필요성에 대해 다양한 각도에서 제시하고 있었다. 하지만 대부분의 연구는 특화서비스의 사례에 국한되어 있었으며, 실질적으로 공공도서관의 특화가 이용자의 인식에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 미흡함을 확인할 수 있었다. 이에 본 연구에서는 사례 연구를 통해 나타난 도서관 특화의 필요성 및 중요성을 넘어 당위성을 확보하는 측면에서 연구를 진행하고자 한다.

### 3. 연구설계

#### 3.1 연구 문제

본 연구는 LibQUAL+ 도구를 이용하여 공공도서관의 특화서비스의 제공유무에 따른 도서관 서비스 품질을 평가하고 이를 통해 이용자의 특화서비스에 대한 인식을 확인하고자 하였다. 이를 위해 다음과 같은 2가지 연구문제를 설정하였다.

- RQ 1: 공공도서관 서비스 품질에 있어 특화서비스를 제공하고 있는 도서관(이하

특화도서관)과 특화서비스를 제공하지 않는 도서관(이하 비특화도서관) 사이에 이용자 서비스 수준(인식수준, 기대수준, 최소수준)에 차이가 있는가?

- RQ 2: 공공도서관 서비스 품질에 있어 특화도서관과 비특화도서관 사이에 이용자 서비스 정도(적정성 꺾, 우위성 꺾)에 차이가 있는가?

#### 3.2 설문지 구성 및 설문 진행

본 연구에서는 전국공공도서관 이용자를 대상으로 특화도서관과 비특화도서관 사이의 도서관 서비스에 대한 인식의 차이를 살펴보고자 도서관 서비스 품질조사를 실시하였다. 설문지 구성은 일반사항 4문항과 서비스 품질평가 22문항, 특화서비스 제공유무를 묻는 1문항으로 총 27문항으로 구성하였다. 특화서비스를 제공유무에 대한 이해를 돕고자 설문지 앞부분에 특화도서관의 개념, 특화주제, 주제별 특화서비스에 대한 정의를 삽입하였다. 서비스 품질 평가를 위해 미국 연구도서관협회(ARL: Association of Research Libraries)가 미국 Texas A&M 대학교 도서관 연구팀과 공동으로 개발한 LibQUAL+ 모형을 사용하였다. 구체적인 설문 내용 및 문항 구성은 〈표 5〉와 같다.

본 연구에서 사용한 LibQUAL+ 모형은 총 3개 차원 22개 문항으로 구성되어 있으며, 서비스 영향력 차원 9개 문항, 정보제어 차원 8개 문항, 도서관 장소 차원 5개 문항으로 구성되었다. LibQUAL+ 모형의 경우 일반적으로 9점 척도를 사용하고 있으나, 본 연구에서는 응답자의 편의성을 고려하여 5점 척도를 사용하였다.

〈표 5〉 설문 내용 및 문항 구성

| 항목                             | 설문내용                          |                                   | 문항수  |   |
|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| 일반 사항                          | 성별                            |                                   | 4  |   |
|                                | 연령                            |                                   |  |   |
|                                | 지역                            |                                   |  |   |
|                                | 이용정도                          |                                   |  |   |
| 서비스                            | 이용도서관 특화서비스 제공유무              |                                   | 1  |   |
| 서비스 영향력<br>(Affect of Service) | AS-1                          | 도서관 직원의 신뢰성                       | 9  |   |
|                                | AS-2                          | 도서관 직원의 이용자 개개인에 대한 관심            |  |   |
|                                | AS-3                          | 도서관 직원의 공손하고 예의바른 태도              |  |   |
|                                | AS-4                          | 도서관 직원의 이용자 질문에 신속히 응답하기 위한 준비 자세 |  |   |
|                                | AS-5                          | 도서관 직원의 충분한 지식                    |  |   |
|                                | AS-6                          | 도서관 직원이 이용자를 배려하는 태도              |  |   |
|                                | AS-7                          | 도서관 직원의 이용자 요구에 대한 이해             |  |   |
|                                | AS-8                          | 도서관 직원이 이용자를 자발적으로 도우려는 태도        |  |   |
|                                | AS-9                          | 도서관 직원의 문제 해결 능력                  |  |   |
| 서비스 품질 평가                      | 정보제어<br>(Information Control) | IC-1                              | 도서관 전자자료(전자유형의 대체자료 포함)의 자유로운 접근                             | 8 |
|                                |                               | IC-2                              | 필요한 정보의 소재지를 안내하는 도서관 홈페이지                                   |   |
|                                |                               | IC-3                              | 연구, 학습에 필요한 일반자료(인쇄도서, 비전자유형의 대체자료 포함)의 소장                   |   |
|                                |                               | IC-4                              | 연구, 학습에 필요한 전자자료(전자책, CD, DVD, 전자유형의 대체자료 포함)의 소장            |   |
|                                |                               | IC-5                              | 정보 접근에 필요한 최신 장비(컴퓨터, 독서보조공학기기 등) 보유                         |   |
|                                |                               | IC-6                              | 편리한 검색도구   |   |
|                                |                               | IC-7                              | 이용자 스스로 정보 접근 가능하도록 도와줌                                      |   |
|                                |                               | IC-8                              | 연구, 학습에 필요한 인쇄 및 전자 저널(비전자 및 전자유형의 대체자료 학술지, 잡지, 신문 등 포함) 소장 |   |
| 도서관 장소<br>(Library as Place)   | LP-1                          | 이용하기 편리한 위치                       | 5  |   |
|                                | LP-2                          | 이용자 개인의 독서 및 학습을 향상시키는 공간         |  |   |
|                                | LP-3                          | 이용자의 독서 및 학습을 위한 조용한 환경           |  |   |
|                                | LP-4                          | 이용자 개개인의 독서 및 학습을 위한 출발점          |  |   |
|                                | LP-5                          | 단체 학습과 교육을 위한 모임 장소               |  |   |
| 계                              |                               |                                   | 27   |   |

LibQUAL+ 모형의 서비스 품질 평가방법은 서비스 차원에 따라 “최소 서비스 수준”, “기대 서비스 수준”, “인식 서비스 수준”으로 구성되어 있으며 수준 간 차이(gap)를 분석해 서비스 품질을 평가한다.

LibQUAL+는 도서관 서비스에 대한 각 수준 간의 차이에 따라 ‘적정성 갭(adequacy gap)’과 ‘우위성 갭(superiority gap)’이 발생한다. ‘적

정성 갭’은 현재 인식치에서 최소 기대치를 뺀 수치를 말하며, 현재 인식치가 최소 기대치보다 높은 경우 긍정적인 적정성 갭(positive adequacy gap)이 발생하며, 도서관이 이용자가 기대하는 최소한의 서비스를 제공하고 있음을 의미한다. 현재 인식치가 최소 기대치보다 낮은 경우 부정적인 적정성 갭(negative adequacy gap)이 발생하며, 이용자는 도서관 서비스에 대해 불

만족스러운 상태임을 의미하고, 시급한 개선이 필요한 상황이라고 볼 수 있다. '우위성 갭'은 현재 인식치에서 희망 기대치를 뺀 수치를 말하며, 현재 인식치가 희망 기대치보다 높은 경우 긍정적인 우위성 갭(positive superiority gap)이 발생한다. 이는 도서관에서 이상적인 서비스를 제공하는 경우로 이용자가 도서관 서비스에 대해 만족하고 있다는 것을 나타낸다.

본 연구는 공공도서관 특화서비스 품질 평가를 위해 전수조사를 목표로 전국 1,042개 공공도서관(2017년 12월 기준)에 우편으로 설문지를 발송하였으며, 도서관 담당자에게 메일과 전화를 통해 설문요청을 하였으며, 235개 공공도서관 1,250명의 이용자가 응답하였다. 이 중 불성실한 설문지를 제외한 1,091명의 데이터를 대상으로 분석을 실시하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 연구의 신뢰성

본 연구에서 실시한 설문조사의 신뢰도는 <표 6>과 같다. 정보서비스 품질 평가 항목에 대한 Cronbach's Alpha 값의 경우 모든 차원에서 0.9 이상을 나타내 매우 높은 신뢰도를 보였다.

<표 6> 신뢰성 분석

| 문항      | Cronbach's Alpha |
|---------|------------------|
| 서비스 영향력 | .962             |
| 정보제어    | .942             |
| 도서관 장서  | .910             |

### 4.2 일반현황

본 연구의 일반현황을 살펴보면, 전체 응답자의 73.8%가 여성으로 남성에 비해 많은 비율을 차지하고 있으며, 연령은 만 40-49세가 29%로 가장 높았으며, 전반적으로 비슷한 비율로 표집되었다. 지역별로는 서울·경기권이 39.2%로 가장 높았으며, 강원권이 5.5%로 가장 낮게 나타났다. 도서관 이용정도는 1주일에 1-2회 이용한다는 응답자가 43.3%로 가장 높았으며, 거의 이용하지 않는다고 응답한 이용자는 전체의 2.5%로 매우 낮았다(<표 7> 참조).

### 4.3 서비스 품질 평가

본 연구에서는 공공도서관 서비스 품질 평가를 서비스 영향력 차원, 정보 제어 차원, 도서관 장소 차원으로 구분하여 분석을 실시하였으며, 세부 차원에 대한 서비스 수준과 서비스 정도를 분석하였다.

#### 4.3.1 서비스 영향력 차원

서비스 영향력은 도서관 직원과 이용자와의 상호작용 및 도서관 서비스와 이용자와의 상호작용에 근거하며, 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력을 평가하는 차원이다. 서비스 영향력 차원에 대한 공공도서관 서비스 품질조사 분석 결과 이용자가 인식하는 서비스 수준은 4.032점으로 나타났으며, 최소 수준은 3.952점, 기대수준은 4.203점으로 나타났다(<표 8> 참조).

서비스 정도를 파악하는 적정성 갭(인식수준-최소수준)은 0.141점으로 양수로 나타나 최

〈표 7〉 응답자 일반사항

| 구분         |           | 빈도(명) | 비율(%) |
|------------|-----------|-------|-------|
| 성별         | 남         | 286   | 26.2  |
|            | 여         | 805   | 73.8  |
| 연령         | 만 20~29세  | 293   | 26.9  |
|            | 만 30~39세  | 295   | 27.0  |
|            | 만 40~49세  | 316   | 29.0  |
|            | 만 50세 이상  | 187   | 17.1  |
| 지역         | 서울·경기권    | 428   | 39.2  |
|            | 충청권       | 206   | 18.9  |
|            | 경상권       | 318   | 29.1  |
|            | 전라권       | 79    | 7.2   |
| 이용정도       | 강원권       | 60    | 5.5   |
|            | 매일        | 207   | 19.0  |
|            | 1주일에 1~2회 | 472   | 43.3  |
|            | 1주일에 3~4회 | 262   | 24.0  |
|            | 월 1회 정도   | 123   | 11.3  |
| 거의 이용하지 않음 |           | 27    | 2.5   |
| 계          |           | 1,091 | 100.0 |

〈표 8〉 서비스 영향력 차원

| 구분  | 응답자 수 | 서비스 수준 |       |       |       |       |        | 서비스 정도 |       |        |
|-----|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|
|     |       | 최소 수준  | p     | 기대 수준 | p     | 인식 수준 | p      | 적정성 값  | 우위성 값 |        |
| 특화  | 450   | M      | 4.013 | .033* | 4.231 | .279  | 4.177  | .000** | 0.164 | -0.053 |
|     |       | SD     | .7206 |       | .6843 |       | .6401  |        |       |        |
| 비특화 | 282   | M      | 3.869 |       | 4.148 |       | 3.976  |        | 0.106 | -0.173 |
|     |       | SD     | .7350 |       | .7261 |       | .6881  |        |       |        |
| 모름  | 359   | M      | 3.941 |       | 4.211 |       | 4.080  |        | 0.139 | -0.132 |
|     |       | SD     | .7370 |       | .6664 |       | .6591  |        |       |        |
| 전체  | 1,091 | M      | 3.952 | 4.203 | 4.093 | 0.141 | -0.110 |        |       |        |
|     |       | SD     | .7314 | .6897 | .6634 |       |        |        |       |        |

\* p<0.05, \*\* p<0.01

소수준 이상의 서비스를 보이고 있음을 알 수 있었다. 반면 우위성 값(인식수준-기대수준)은 음수로 나타나 서비스 영향력 측면에서 도서관 서비스품질은 이용자의 기대치에는 미치지 못하였다.

서비스 영향력에 대한 기대치는 도서관 유형에 따라 차이가 없는 것으로 나타났으나, 최소수준과 인식수준의 경우 도서관의 특성에 따라

차이가 있는 것으로 나타났다. 최소수준에 있어서도 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 더 높게 나타나고 있었다.

구체적으로 특화서비스를 제공하는 도서관과 제공하지 않는 도서관 간의 차이를 분석한 결과 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 이용자의 서비스 인식수준이 4.177점으로 비특화 도서관 3.976점보다 높게 나타났다. 서비스 정

도를 나타내는 걱정성 갭(0.164 vs 0.106)과 우위성 갭(-0.053 vs -0.173)을 볼 때 특화서비스를 제공하는 도서관이 특화서비스를 제공하지 않는 도서관보다 서비스 영향력 측면에서 더

좋은 서비스를 제공하고 있는 것으로 이용자들은 인식하고 있었다.

서비스 영향력 차원 하위문항에 대한 서비스 수준 및 서비스 정도를 살펴보면 <표 9>와 같다.

<표 9> 서비스 영향력 차원 하위항목 결과

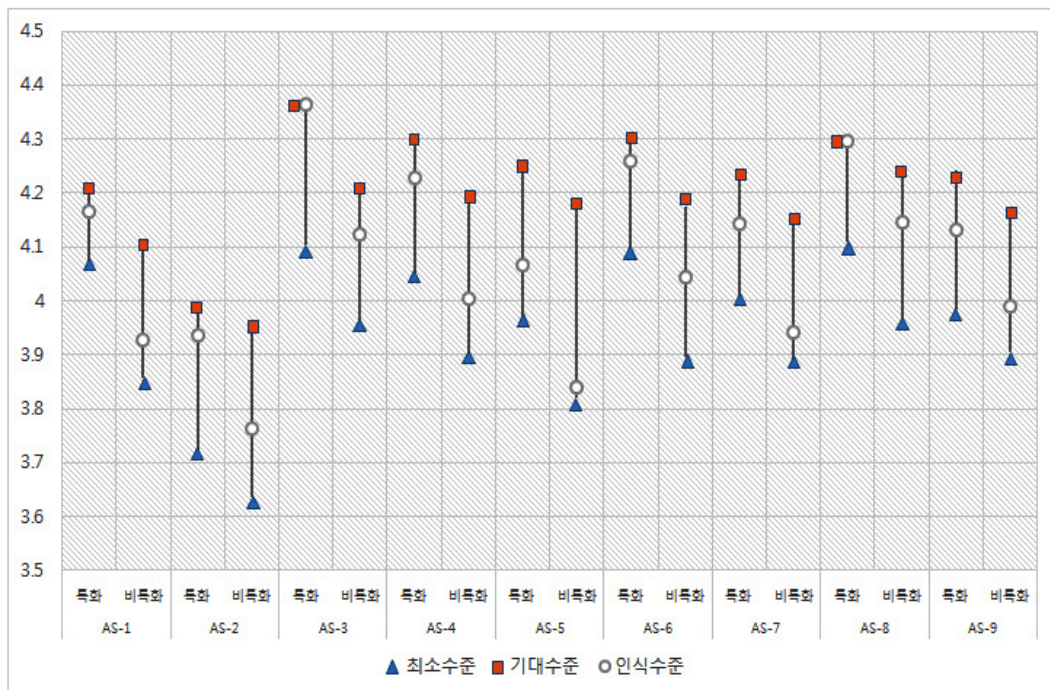
| 문항                                       | 유형  | 서비스 수준 |       |         | 서비스 정도 |        |
|--|-----|--------|-------|---------|--------|--------|
|  |     | 최소수준   | 기대수준  | 인식수준    | 걱정성    | 우위성    |
| 도서관 직원의 신뢰성 (AS-1)                       | 특화  | 4.071* | 4.198 | 4.167** | 0.096  | -0.031 |
|  | 비특화 | 3.858* | 4.103 | 3.929** | 0.071  | -0.174 |
|  | 모름  | 3.972* | 4.203 | 4.050** | 0.078  | -0.153 |
|  | 전체  | 3.984* | 4.175 | 4.067** | 0.083  | -0.108 |
| 도서관 직원의 이용자 개개인에 대한 관심 (AS-2)            | 특화  | 3.720  | 3.978 | 3.936*  | 0.216  | -0.042 |
|  | 비특화 | 3.635  | 3.943 | 3.762*  | 0.128  | -0.181 |
|  | 모름  | 3.588  | 3.914 | 3.783*  | 0.195  | -0.131 |
|  | 전체  | 3.654  | 3.948 | 3.841*  | 0.186  | -0.107 |
| 도서관 직원의 공손하고 예의바른 태도 (AS-3)              | 특화  | 4.104  | 4.287 | 4.364** | 0.260  | 0.078  |
|  | 비특화 | 3.961  | 4.206 | 4.124** | 0.163  | -0.082 |
|  | 모름  | 4.056  | 4.262 | 4.214** | 0.159  | -0.047 |
|  | 전체  | 4.051  | 4.258 | 4.253** | 0.202  | -0.005 |
| 도서관 직원의 이용자 질문에 신속히 응답하기 위한 준비 자세 (AS-4) | 특화  | 4.053  | 4.291 | 4.229** | 0.176  | -0.062 |
|  | 비특화 | 3.897  | 4.181 | 4.004** | 0.106  | -0.177 |
|  | 모름  | 3.975  | 4.262 | 4.109** | 0.134  | -0.153 |
|  | 전체  | 3.987  | 4.253 | 4.131** | 0.144  | -0.122 |
| 도서관 직원의 충분한 지식 (AS-5)                    | 특화  | 3.969  | 4.249 | 4.067** | 0.098  | -0.182 |
|  | 비특화 | 3.819  | 4.177 | 3.840** | 0.021  | -0.337 |
|  | 모름  | 3.889  | 4.267 | 4.014** | 0.125  | -0.253 |
|  | 전체  | 3.904  | 4.236 | 3.991** | 0.087  | -0.246 |
| 도서관 직원이 이용자를 배려하는 태도 (AS-6)              | 특화  | 4.096* | 4.296 | 4.260** | 0.164  | -0.036 |
|  | 비특화 | 3.897* | 4.174 | 4.043** | 0.145  | -0.131 |
|  | 모름  | 4.031* | 4.279 | 4.214** | 0.184  | -0.064 |
|  | 전체  | 4.023* | 4.258 | 4.189** | 0.166  | -0.070 |
| 도서관 직원의 이용자 요구에 대한 이해 (AS-7)             | 특화  | 4.011  | 4.229 | 4.144** | 0.133  | -0.084 |
|  | 비특화 | 3.887  | 4.152 | 3.943** | 0.057  | -0.209 |
|  | 모름  | 3.955  | 4.231 | 4.097** | 0.142  | -0.134 |
|  | 전체  | 3.961  | 4.210 | 4.077** | 0.116  | -0.133 |
| 도서관 직원이 이용자를 자발적으로 도우려는 태도 (AS-8)        | 특화  | 4.109  | 4.307 | 4.296*  | 0.187  | -0.011 |
|  | 비특화 | 3.965  | 4.234 | 4.145*  | 0.181  | -0.089 |
|  | 모름  | 4.061  | 4.270 | 4.184*  | 0.123  | -0.086 |
|  | 전체  | 4.056  | 4.276 | 4.220*  | 0.164  | -0.056 |
| 도서관 직원의 문제 해결 능력 (AS-9)                  | 특화  | 3.984  | 4.242 | 4.133*  | 0.149  | -0.109 |
|  | 비특화 | 3.904  | 4.163 | 3.989*  | 0.085  | -0.174 |
|  | 모름  | 3.944  | 4.214 | 4.053*  | 0.109  | -0.162 |
|  | 전체  | 3.951  | 4.213 | 4.070*  | 0.119  | -0.143 |

\* p<0.05, \*\* p<0.01

최소수준에서는 도서관 직원의 신뢰성 항목과 도서관 직원이 이용자를 배려하는 태도 2항목에서 차이가 나타났으며, 기대수준에 있어서는 모든 항목에서 차이가 없는 것으로 나타났다. 반면, 인식수준의 경우 특화서비스를 제공하는 도서관 제공하지 않는 도서관 간에 모든 항목에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 bar-차트로 나타내면 <그림 1>과 같다.

서비스 영향력 각 항목에 있어 최소수준과 기대수준에 있어 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않는 도서관간에 이용자 간 차이가 확실히 나타나고 있으며, 인식수준의 경우 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 전반적으로 기대수준에 가까운 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 특화서비스를 제공하고

있는 도서관에 대한 서비스 품질 평가 항목 중 도서관 직원의 공손하고 예의바른 태도(AS-3) 항목에서는 기대수준(4.287)보다 더 높은 인식수준(4.364)을 보이고 있었으며, 도서관 직원의 신뢰성(AS-1), 도서관 직원의 공손하고 예의바른 태도(AS-3), 도서관 직원이 이용자를 배려하는 태도(AS-6), 도서관 직원이 이용자를 자발적으로 도우려는 태도(AS-8)에서도 기대수준과 비슷한 인식수준을 보이고 있었다. 반면, 특화서비스를 제공하지 않는 도서관의 경우 인식수준이 전반적으로 최소수준에 가까운 양상을 보였다. 이를 통해 볼 때 특화서비스를 제공하는 도서관의 사서들이 이용자에게 더 적극적인 서비스를 제공하고 있다고 이용자들은 인식하고 있는 것으로 판단할 수 있다.



<그림 1> 서비스 영향력 차원 비교 차트

4.3.2 정보 제어 차원

정보 제어는 여러 유형의 자료를 주제별로 다양하게 소장하여 이용자가 필요로 할 때 신속하게 제공할 수 있는지, 인터넷 접속을 통해 도서관 이외의 공간에서도 이용할 수 있는지 등 정보 접근의 용이성 및 지원 측면을 평가하는 차원이다.

정보 제어 차원에 대한 서비스 품질조사 분석결과 이용자가 인식하고 있는 서비스 수준은 3.702점으로 나타났으며, 최소수준은 3.689점, 기대수준은 4.114점으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

서비스의 정도를 파악하는 적정성 값은 0.013 점이었으며, 우위성 값은 -0.412점으로 나타났다. 이는 적정성 값이 0에 가깝고, 우위성 값이 -0.4 이상으로 상대적으로 차이가 크게 나타났음을 볼 때, 이용자가 인식하고 있는 서비스가 최소수준에 가까움을 확인할 수 있다. 정보 제어 차원에 대한 기대수준은 도서관 유형별로 차이가 없는 것으로 나타났으나, 최소수준 및 인식수준은 유형에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 적정성 값에 있어 특화도서관은 경우는 최소수준보다는 높은 인식수준을 보였으

나, 비특화도서관의 경우 -0.014점으로 이용자가 인식하고 있는 서비스 수준이 최소수준에서 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 우위성 값에 있어서도 비특화도서관은 -0.516점으로 특화도서관 -0.332점보다 차이가 크게 나타나 기대치와 인식치 사이에서 많은 괴리를 보이고 있는 것으로 나타났다.

정보 제어 차원 하위항목에 대한 서비스 수준 및 서비스 정도를 살펴보면 〈표 11〉과 같다.

정보 제어 차원의 경우 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 학습에 필요한 일반자료의 소장(IC-3), 연구, 학습에 필요한 전자자료의 소장(IC-4), 정보 접근에 필요한 최신 장비 보유(IC-5) 등 8개 항목 중 3개 항목에서 최소수준보다 낮은 인식수준을 보였다. 반면 특화서비스를 제공하지 않는 도서관의 경우 도서관 전자자료의 자유로운 접근(IC-1), 필요한 정보의 소재지를 안내하는 도서관 홈페이지(IC-2), 이용자 스스로 정보 접근 가능하도록 도와줌(IC-7) 등 3개 항목을 제외한 5개 항목에서 최소수준보다 낮은 인식 수준을 가진 것으로 나타났다.

〈표 10〉 정보 제어 차원

| 구분  | 응답자 수 | 서비스 수준 |       |        |       |       |        | 서비스 정도 |        |        |
|-----|-------|--------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
|     |       |        | 최소 수준 | p      | 기대 수준 | p     | 인식 수준  | p      | 적정성 값  | 우위성 값  |
| 특화  | 450   | M      | 3.789 | .000** | 4.151 | .188  | 3.819  | .000** | 0.030  | -0.332 |
|     |       | SD     | .7139 |        | .6889 |       | .6725  |        |        |        |
| 비특화 | 282   | M      | 3.550 |        | 4.052 |       | 3.536  |        | -0.014 | -0.516 |
|     |       | SD     | .7871 |        | .7808 |       | .7158  |        |        |        |
| 모름  | 359   | M      | 3.673 |        | 4.115 |       | 3.686  |        | 0.013  | -0.429 |
|     |       | SD     | .6958 |        | .6809 |       | .6680  |        |        |        |
| 전체  | 1,091 | M      | 3.689 | 4.114  | 3.702 | 0.013 | -0.412 |        |        |        |
|     |       | SD     | .7335 | .7117  | .6913 |       |        |        |        |        |

\* p<0.05, \*\* p<0.01

〈표 11〉 정보 제어 차원 하위항목 결과

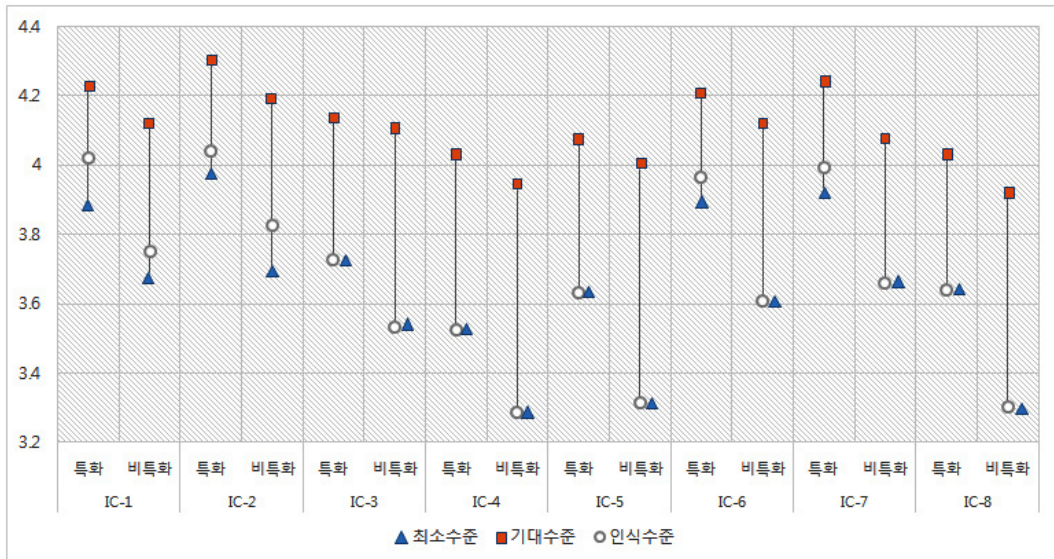
| 문항                                      | 유형  | 서비스 수준  |       |         | 서비스 정도 |        |
|---|-----|---------|-------|---------|--------|--------|
|   |     | 최소수준    | 기대수준  | 인식수준    | 적정성 겹  | 우위성 겹  |
| 도서관 전자자료의<br>자유로운 접근<br>(IC-1)          | 특화  | 3.896*  | 4.236 | 4.022** | 0.127  | -0.213 |
|   | 비특화 | 3.691*  | 4.117 | 3.752** | 0.060  | -0.365 |
|   | 모름  | 3.788*  | 4.203 | 3.930** | 0.142  | -0.273 |
|   | 전체  | 3.808*  | 4.194 | 3.922** | 0.115  | -0.272 |
| 필요한 정보의 소재지를<br>안내하는 도서관 홈페이지<br>(IC-2) | 특화  | 3.993** | 4.291 | 4.042** | 0.049  | -0.249 |
|   | 비특화 | 3.709** | 4.184 | 3.826** | 0.117  | -0.358 |
|   | 모름  | 3.841** | 4.187 | 3.838** | -0.003 | -0.348 |
|   | 전체  | 3.870** | 4.229 | 3.919** | 0.049  | -0.310 |
| 연구, 학습에 필요한<br>일반자료의 소장<br>(IC-3)       | 특화  | 3.756*  | 4.147 | 3.727*  | -0.029 | -0.420 |
|   | 비특화 | 3.557*  | 4.099 | 3.535*  | -0.021 | -0.564 |
|   | 모름  | 3.708*  | 4.192 | 3.663*  | -0.045 | -0.529 |
|   | 전체  | 3.688*  | 4.149 | 3.656*  | -0.032 | -0.493 |
| 연구, 학습에 필요한<br>전자자료의 소장<br>(IC-4)       | 특화  | 3.582** | 4.020 | 3.527** | -0.056 | -0.493 |
|   | 비특화 | 3.323** | 3.929 | 3.287** | -0.035 | -0.642 |
|   | 모름  | 3.490** | 3.967 | 3.415** | -0.075 | -0.552 |
|   | 전체  | 3.485** | 3.979 | 3.428** | -0.057 | -0.551 |
| 정보 접근에 필요한<br>최신 장비 보유<br>(IC-5)        | 특화  | 3.616** | 4.058 | 3.633** | 0.018  | -0.424 |
|   | 비특화 | 3.387** | 3.989 | 3.316** | -0.071 | -0.674 |
|   | 모름  | 3.510** | 3.989 | 3.435** | -0.075 | -0.554 |
|   | 전체  | 3.522** | 4.017 | 3.486** | -0.036 | -0.532 |
| 편리한 검색도구<br>(IC-6)                      | 특화  | 3.911** | 4.193 | 3.967** | 0.056  | -0.227 |
|   | 비특화 | 3.660** | 4.110 | 3.610** | -0.050 | -0.500 |
|   | 모름  | 3.797** | 4.203 | 3.838** | 0.042  | -0.365 |
|   | 전체  | 3.808** | 4.175 | 3.832** | 0.024  | -0.343 |
| 이용자 스스로 정보 접근<br>가능하도록 도와줌<br>(IC-7)    | 특화  | 3.936** | 4.240 | 3.993** | 0.058  | -0.247 |
|   | 비특화 | 3.649** | 4.085 | 3.660** | 0.011  | -0.426 |
|   | 모름  | 3.758** | 4.189 | 3.833** | 0.075  | -0.357 |
|   | 전체  | 3.803** | 4.183 | 3.854** | 0.051  | -0.329 |
| 연구, 학습에 필요한 인쇄 및<br>전자 저널 소장<br>(IC-8)  | 특화  | 3.627*  | 4.024 | 3.642** | 0.016  | -0.382 |
|   | 비특화 | 3.422*  | 3.904 | 3.301** | -0.121 | -0.603 |
|   | 모름  | 3.493*  | 3.992 | 3.538** | 0.045  | -0.454 |
|   | 전체  | 3.530*  | 3.983 | 3.520** | -0.010 | -0.463 |

\* p&lt;0.05, \*\* p&lt;0.01

정보 제어 차원 세부항목 수준을 도식화 하면 <그림 2>와 같다. 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이든 제공하지 않는 도서관이든 전반적으로 최소수준에 가까운 인식수준을 보이고 있어 정보 제어 측면에서 서비스 품질은 이용

자에게 적절한 서비스를 제공하고 있지 못하는 것으로 나타났다.

특히, 소장 장서의 측면에서는 연구, 학습에 필요한 일반자료의 소장(IC-3), 연구, 학습에 필요한 전자자료의 소장(IC-4) 등 2개 항목에



〈그림 2〉 도서관 유형별 정보 제어 수준 비교

서 특화도서관보다 비특화도서관이 더 높은 수준을 보이는 것으로 나타났다. 이는 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 정보자원의 다양성 측면에서 특화서비스를 제공하지 않는 도서관에 비해 한정적일 수 있기 때문으로 보인다. 그럼에도 불구하고 전반적으로 특화서비스를 제공하는 도서관이 특화서비스를 제공하지 않는 도서관에 비해 더 좋은 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

#### 4.3.3 도서관 장소 차원

도서관 장소는 SERVQUAL 모형의 유형성 차원을 확장시킨 개념으로 학습, 연구, 휴식 등의 다양한 이용자 요구를 수용할 수 있는 도서관의 물리적 공간 기능을 평가하는 차원이다.

도서관 장소 차원에 대한 이용자의 인식수준은 3.793점으로 나타났으며, 최소수준은 3.792

점, 서비스 기대수준의 경우는 4.157점으로 나타났다(〈표 12〉 참조).

서비스의 적정성을 파악하는 적정성 갭은 특화도서관이 비특화도서관에 비해 약간 높은 것으로 나타났다. 반면 서비스 우수성을 나타내는 우위성 갭은 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않는 도서관에 비해 0.2 이상 높은 것으로 나타났다.

도서관 장소 차원에 있어 기대수준은 도서관 유형에 따라 차이가 없었으나, 최소수준과 인식수준의 경우는 특화서비스를 제공하고 있는 도서관에 대해 이용자들은 더 높은 수준을 기대하고 있었으며, 체감하는 서비스 수준도 더 높은 것으로 나타났다. 도서관 장소 차원 하위 문항에 대한 서비스 수준 및 서비스 정도를 살펴보면 〈표 13〉과 같다.

도서관 장소 차원 하위항목 모두 최소수준과 인식수준에서 특화서비스를 제공하는 도서관

〈표 12〉 도서관 장소 차원

| 구분  | 응답자 수 | 서비스 수준 |       |        |       |       |       | 서비스 정도 |       |        |
|-----|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
|     |       | 최소 수준  | p     | 기대 수준  | p     | 인식 수준 | p     | 적정성 겹  | 우위성 겹 |        |
| 특화  | 450   | M      | 3.860 | .000** | 4.206 | .122  | 3.940 | .000** | 0.080 | -0.266 |
|     |       | SD     | 0.762 |        | 0.705 |       | 0.702 |        |       |        |
| 비특화 | 282   | M      | 3.589 |        | 4.096 |       | 3.648 |        | 0.060 | -0.448 |
|     |       | SD     | 0.766 |        | 0.741 |       | 0.716 |        |       |        |
| 모름  | 359   | M      | 3.673 |        | 4.143 |       | 3.722 |        | 0.049 | -0.421 |
|     |       | SD     | 0.732 |        | 0.717 |       | 0.672 |        |       |        |
| 전체  | 1,091 | M      | 3.729 |        | 4.157 |       | 3.793 |        | 0.064 | -0.364 |
|     |       | SD     | 0.762 |        | 0.719 |       | 0.707 |        |       |        |

\* p<0.05, \*\* p<0.01

〈표 13〉 도서관 장소 차원 하위항목 결과

| 문항                               | 유형  | 서비스 수준  |        |         | 서비스 정도 |        |
|----------------------------------|-----|---------|--------|---------|--------|--------|
|                                  |     | 최소수준    | 기대수준   | 인식수준    | 적정성    | 우위성    |
| 이용하기 편리한 위치 (LP-1)               | 특화  | 3.876** | 4.202  | 3.984** | 0.109  | -0.218 |
|                                  | 비특화 | 3.596** | 4.110  | 3.670** | 0.074  | -0.440 |
|                                  | 모름  | 3.652** | 4.201  | 3.797** | 0.145  | -0.404 |
|                                  | 전체  | 3.730** | 4.178  | 3.841** | 0.112  | -0.336 |
| 이용자 개인의 독서 및 학습을 향상시키는 공간 (LP-2) | 특화  | 3.940** | 4.222* | 4.100** | 0.160  | -0.122 |
|                                  | 비특화 | 3.699** | 4.099* | 3.816** | 0.117  | -0.284 |
|                                  | 모름  | 3.847** | 4.267* | 3.958** | 0.111  | -0.309 |
|                                  | 전체  | 3.847** | 4.205* | 3.980** | 0.133  | -0.225 |
| 이용자의 독서 및 학습을 위한 조용한 환경 (LP-3)   | 특화  | 3.893** | 4.307  | 3.869*  | -0.024 | -0.438 |
|                                  | 비특화 | 3.599** | 4.177  | 3.638*  | 0.039  | -0.539 |
|                                  | 모름  | 3.794** | 4.217  | 3.760*  | -0.033 | -0.457 |
|                                  | 전체  | 3.785** | 4.244  | 3.774*  | -0.011 | -0.470 |
| 이용자 개개인의 독서 및 학습을 위한 출발점 (LP-4)  | 특화  | 3.987** | 4.313* | 4.100** | 0.113  | -0.213 |
|                                  | 비특화 | 3.734** | 4.202* | 3.812** | 0.078  | -0.390 |
|                                  | 모름  | 3.747** | 4.148* | 3.836** | 0.089  | -0.312 |
|                                  | 전체  | 3.842** | 4.230* | 3.939** | 0.096  | -0.291 |
| 단체 학습과 교육을 위한 모임 장소 (LP-5)       | 특화  | 3.607** | 3.984  | 3.647** | 0.040  | -0.338 |
|                                  | 비특화 | 3.316** | 3.894  | 3.305** | -0.011 | -0.589 |
|                                  | 모름  | 3.326** | 3.880  | 3.259** | -0.067 | -0.621 |
|                                  | 전체  | 3.439** | 3.927  | 3.431** | -0.008 | -0.496 |

\* p<0.05, \*\* p<0.01

과 그렇지 않은 도서관과 차이가 있었다. 일반적으로 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않는 도서관에 비해 최소수준도 높고 인식

수준도 높은 것으로 나타났으며, 기대수준의 경우 이용자 개인의 독서 및 학습을 향상시키는 공간(LP-2), 이용자 개개인의 독서 및 학습

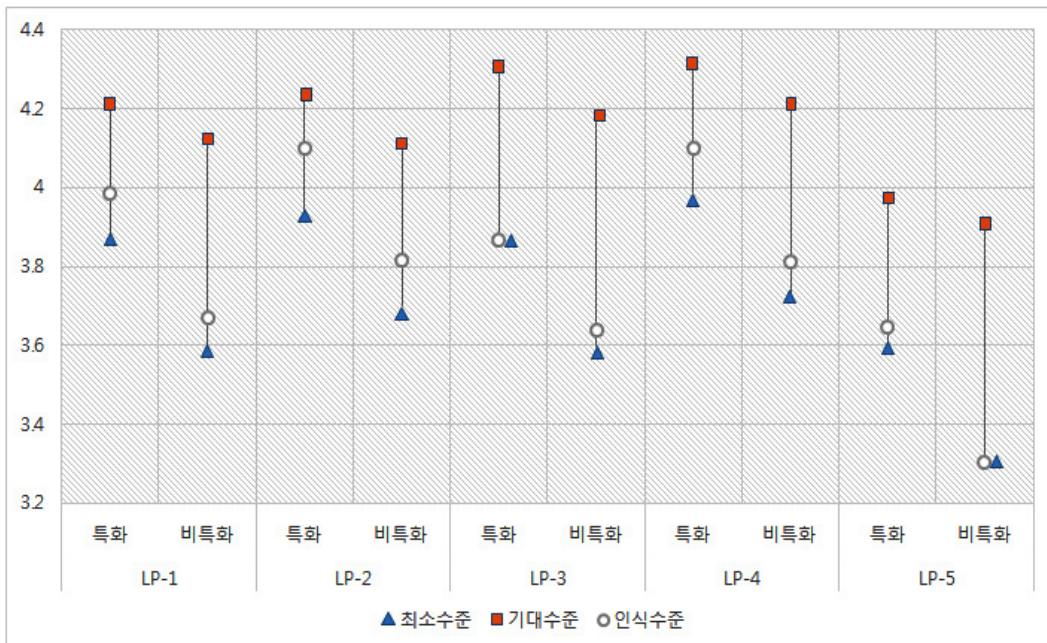
을 위한 출발점(LP-4) 2개 항목에서 도서관유형에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

도서관 장소 차원의 적정성 갭 및 우위성 갭을 살펴보면 전반적으로 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않는 도서관에 비해 높은 서비스 수준을 보이고 있었다. 하지만 <그림 3>을 통해 알 수 있듯이, 특화서비스를 제공하는 도서관과 제공하지 않는 도서관 모두 인식수준이 기대수준보다 최소수준에 가까운 것으로 나타나 전반적으로 도서관 공간에 도서관 서비스에 이용자들이 만족하고 있지 못하다고 할 수 있다.

도서관 공간에 있어서의 특이점은 이용자들의 경우 독서 및 학습을 위한 조용한 환경(LP-3)에 대해 4.244점으로 높은 기대수준을 보이고 있는 반면 인식치는 3.774점으로 최소수준인

3.785점에도 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 -0.024점으로 특화서비스를 제공하지 않는 도서관 0.039점보다 낮았으며, 최소수준 미달의 서비스 품질수준을 보이고 있다. 이는 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 특화서비스에 맞는 다양한 프로그램의 운영으로 인해 나타난 결과로 사료된다. 반면, 단체학습과 교육을 위한 장소(LP-5)의 경우 특화서비스를 제공하는 도서관은 적정성 갭 0.040점으로 특화서비스를 제공하지 않는 도서관 -0.011에 비해 높은 서비스 수준을 보였다.

도서관 장소에 대한 서비스 품질 평가 높은 기대수준에 비해 현재 제공되고 있는 서비스 수준은 최소수준에 가까운 서비스가 제공되어 있었다.



<그림 3> 도서관 유형별 도서관 장소 수준 비교

## 5. 논의

본 연구에서는 공공도서관 서비스품질 평가를 통해 특화서비스 제공유무에 따른 도서관 서비스에 대한 인식을 조사였으며, 이를 확인하기 위해 도서관 서비스 수준 및 서비스 정도에 차이가 있는지를 살펴보았다.

첫 번째 연구문제로 특화서비스를 제공하는 공공도서관과 제공하지 않는 공공도서관 사이에 서비스에 대한 최소수준, 인식수준, 기대수준에 차이가 있는지를 확인하였다. 분석결과 이용자들은 기본적으로 특화서비스를 제공하든, 제공하지 않은 4.1~4.2점의 높은 도서관 서비스를 기대하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 최소수준 및 인식수준에 있어서는 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않는 도서관 사이에 명확한 인식의 차이가 나타났다. 본 연구에서 검증한 서비스 영향력, 정보제어, 도서관 장소의 모든 측면에서 특화서비스를 제공하는 도서관에 대하여 최소수준이 높았으며, 인식수준 또한 높은 것으로 나타났다. 특히 인식수준의 경우 3측면의 모든 하위 요소에서 특화서비스를 제공하는 도서관이 높은 것으로 나타나 특화서비스를 제공하지 않는 도서관보다 특화서비스를 제공하는 도서관이 이용자들에게 더 좋은 서비스를 제공하고 있다고 인식하고 있었다. 최소수준에 있어서도 비슷한 양상을 보였는데, 서비스 영향력 차원에서는 도서관 직원의 신뢰성, 도서관 직원의 충분한 지식과 정보제어와 도서관 장소의 모든 항목에서 특화서비스를 제공하는 도서관에 더 높은 수준의 서비스를 요구하고 있었다. 서비스 수준에 대한 차이를 통한 이용자 인식을 정리해보면, 이용자

는 도서관이 어떤 서비스를 제공하든 비슷한 기대수준을 가지고 있다고 할 수 있다. 하지만 내가 이용하는 도서관이 특화서비스를 제공한다고 인식하고 있는 이용자들의 경우 그 눈높이가 그렇지 않는 도서관에 비해 높다고 할 수 있다. 또한 이용자가 생각하는 서비스에 대한 인식 역시 더 높음을 볼 때 기존 공공도서관에서 제공했던 특화서비스가 이용자들의 기대치를 높였다고 할 수 있다. 이는 도서관이 공공서비스를 제공하는 것도 중요하지만 각 도서관만의 특화서비스를 통하여 서비스를 제공할 때 이용자들의 만족도를 더 높일 수 있음을 시사해 주고 있다.

또 다른 연구문제로는 최소수준과 인식수준, 기대수준을 기반으로 이용자가 각 도서관에 실제로 느끼는 서비스의 정도를 통해 특화도서관과 비특화도서관의 차이를 비교하였다. 이를 위하여 적정성 갭과 우위도 갭을 사용하였는데, 현재의 인식수준에서 최소수준의 차를 통해 도서관의 수준을 평가하였으며, 현재의 인식수준과 기대수준의 차를 통해 도서관의 우수성을 평가하였다. 본 연구에서는 이들 수치를 통하여 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않는 도서관의 서비스 정도를 평가하고자 하였으며, 이를 통해 다음과 같은 이용자 인식을 확인할 수 있었다. 첫째, 앞서 서비스 수준 평가를 통해 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않는 도서관보다 더 높은 최소수준과 인식수준을 가지고 있다는 것을 확인하였다. 이에 대한 확장의 측면에서 차이를 살펴본 결과 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 그렇지 않는 도서관에 비해 최소수준이 높음에도 불구하고 더 높은 적정성과 우위성을 가지고

있는 것으로 확인되었다. 이는 현재 각 도서관에서 제공되고 있는 특화서비스가 이용자에게 공공도서관 전반에 있어 긍정적인 영향을 미치고 있다고 할 수 있다. 세부 항목을 통해 좀 더 구체적으로 살펴보면, 적정성 갭의 경우 전반적으로 ⊕의 수치를 나타내 이용자가 생각하는 최소수준보다는 높은 서비스가 제공되고 있는 것으로 나타났으며, 우위성 갭에 있어서는 전반적으로 ⊖로 나타나 도서관의 서비스가 이용자의 기대수준에는 미치지 못하는 것으로 나타났다. 서비스 영향력 측면에서는 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않은 도서관에 비해 높은 적정성과 우위성을 보이는 것으로 나타났다. 즉 특화도서관의 사서들의 서비스 품질이 그렇지 않은 도서관보다 높음을 보여준다고 할 수 있다. 정보제어의 측면 역시 특화서비스의 제공하는 도서관의 서비스 평가가 그렇지 않은 도서관보다 전반적으로 높게 나타났다. 하지만 연구 및 학습에 필요한 일반자료, 전자자료 등의 소장부분에 있어서는 두 유형의 도서관 모두 ⊖으로 나타나, 최소수준에도 미치지 못하는 수준으로 나타났다. 여기에 더하여 특화서비스를 제공하지 않는 도서관은 최신장비, 검색도구, 전자저널의 제공 측면에서도 ⊖으로 나타나 현재 공공도서관의 장서에 대한 이용자의 평가가 매우 좋지 않음을 알 수 있다. 이와 함께 우위성 갭의 경우도 전반적으로 -0.213~-0.674까지 서비스 영향력 차원에 비해 그 차가 크게 나타나, 이용자의 기대치도 도서관의 서비스가 많이 못미침을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 전반적으로 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않은 도서관보다 더 좋은 적정성과 우위성을 보이고 있어 이 또한 공공도서관의 특화

서비스의 필요성을 말해주고 있다고 할 수 있다. 도서관 장소의 측면에서는 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않은 도서관 사이에 차이가 서비스 영향력이나 정보제어의 차원처럼 크지는 않은 것으로 나타났다. 이는 각 도서관의 특성이 장소적인 측면에 반영된 결과로 볼 수 있는데 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 독서 및 학습을 위한 조용한 장소 항목에서는 적정성이 ⊖로 최소수준에도 미치지 못하는 것으로 나타나 특화도서관의 다양한 프로그램 운영에 대한 서비스 평가로 사료되며, 반면 단체 학습과 교육을 위한 모임 장소에 대한 적정성을 살펴보면 특화서비스를 제공하지 않는 도서관의 적정성이 ⊖로 다양한 교육 및 프로그램을 위한 장소가 상대적으로 부족하다는 것을 알 수 있었다.

본 연구의 연구문제를 기반으로 특화서비스를 제공하는 도서관과 그렇지 않은 도서관에 대한 이용자의 인식을 살펴본 결과 특화서비스를 제공하는 도서관이 그렇지 않은 도서관보다 이용자들의 최소수준 및 인식수준이 높음을 알 수 있었으며, 적정성 및 우위도에서도 더 높은 서비스 품질을 나타냈다. 이는 공공도서관의 기존의 서비스를 제공함과 동시에 각 도서관을 브랜드화 할 수 있는 특별한 서비스의 개발과 함께 이를 지속적으로 서비스할 필요가 있다.

## 6. 결론 및 제언

도서관은 모든 이용자에게 도서관이 가지고 있는 다양한 자원을 적극적으로 제공함으로써 이용자의 요구를 충족시킬 의무를 가지고 있다.

이를 위해 공공도서관들은 각 도서관만의 전문화되고 특별한 서비스를 이용자에게 제공하였다. 하지만 실질적으로 이러한 특화서비스가 이용자에게 어떻게 인식되고 있는지에 대한 실질적인 연구는 미진하였다. 이에 본 연구에서는 전국 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관의 특화서비스 제공 유무에 따른 서비스 품질에 대한 인식을 평가하여 공공도서관 특화서비스의 나아가야 할 방향성을 제시하고자 하였다.

본 연구에서는 도서관 서비스 품질평가를 위해 도서관 서비스 품질평가 도구인 LibQUAL+를 통해 서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소 3가지 차원에 대해 평가하였으며, 평가결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 도서관 서비스에 대한 기대수준은 특화서비스 제공 여부에 따라 차이가 없었으나, 최소수준 및 인식수준의 경우 특화서비스 제공 여부에 따라 차이가 있었다. 전반적으로 특화서비스를 제공하고 있다고 생각하는 도서관에 대해 최소수준 및 인식수준이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 각 도서관에서 제공하고 있는 특화서비스의 중요성을 이용자들은 이미 인지하고 있다고 볼 수 있다. 둘째, 사서가 제공하는 도서관 서비스 품질을 측정하는 서비스 영향력 차원의 경우 적정성 갭과 우위성 갭을 살펴본 결과 특화서비스를 제공하는 도서관의 경우 전반적으로 서비스 품질에 대한 인식수준이 기대수준에 가까운 만족도를 보이고 있는 반면, 특화서비스를 제공하지 않는 도서관의 경우 최소수준에 가까운 서비스 품질을 보이고 있었다. 이는 특화서비스를 제공하고 있는 도서관의 사서들이 더 많은 이용자 서비스를 제공하고 있으며, 이에 대해 이용자들도 인지하고 있는 것으로 보인다. 셋째, 정보 제어 및 도

서관 공간 차원의 서비스 품질 역시 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 제공하지 않는 도서관에 비해 최소수준 및 인식수준이 높은 것으로 나타났다. 반면, 적정성 갭과 우위성 갭을 비교해 보면 전반적으로 두 차원 모두에서 서비스 수준은 기대수준에 많이 못 미치고 있었으며, 최소수준에 가까운 서비스 품질을 보였다. 넷째, 도서관 장소 측면에서 조용한 환경 요구, 커뮤니티 공간 등에 대한 요구를 살펴본 결과, 특화서비스를 제공하는 도서관과 이용자들이 원하는 서비스와 현실적인 차이를 보였다. 이는 특화도서관의 공공서비스 제공과 맞물리는 개념으로 이에 대한 효과적인 해결 방안의 모색이 필요하다.

본 연구 결과를 보면 이용자들은 전반적으로 특화서비스를 제공하고 있는 도서관이 그렇지 않는 도서관에 비해 높은 서비스 품질을 보인다고 인식하고 있다. 이는 공공도서관이 기본적인 일상 업무와 함께 각급 도서관만의 특화주제를 통한 서비스를 개발하고 이를 제공해야 한다고 의사로도 볼 수 있다. 따라서 특화서비스를 개발하고 제공하는 부분은 공공도서관이 적극 수용할 필요가 있다. 하지만 현재의 도서관의 예산과 인원을 가지고 무조건적인 서비스의 추가는 이용자 및 사서 모두 만족하지 못한 결과를 초래할 수 있다. 따라서 이를 효과적으로 진행하기 위해서는 먼저 국가적으로 특화서비스에 대한 당위성의 확보와 함께 이를 위한 지속적인 지원이 반드시 필요하다. 또한 지방자치단체 차원의 적극적인 지원도 이루어져야 하며, 지역대표도서관을 중심으로 네트워크를 형성도 함께 이루어져야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김동숙 (2006). 라이브퀵 플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구. 석사학위 논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김보일, 김선호 (2017). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 319-344. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201703.319>
- 김소연 (2011). 라이브퀵 플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구. 석사학위 논문, 공주대학교 교육대학원, 문헌정보교육학전공
- 김영순 (2012). LibQUAL+를 적용한 국회도서관 서비스 품질 평가. 석사학위논문, 공주대학교 교육대학원, 문헌정보교육학전공.
- 김지원 (2009). 학교도서관 서비스 품질 및 이용자 만족에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 나은영 (2011). 법률도서관 서비스 품질 개선 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 노영희, 강정아 (2014). 공공도서관에서의 향토문화콘텐츠 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 45(4), 67-93. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.45.201412.67>
- 노영희, 신영지, 박우정 (2017). 도서관의 특성화 정책과 방향에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 28(3), 241-271. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.3.241>
- 류주현, 이상복 (2012). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 23(2), 271-294.
- 박미영 (2007). 공공도서관 특화서비스 프로그램 개발을 통한 독서활성화 방안. 한국도서관·정보학회지, 38(1), 315-339.
- 박정순 (2003). 지역사회를 기반으로 한 공공도서관의 특성화 운영방안. 인천: 인천광역시북구도서관.
- 박정아 (2012). 전문도서관의 서비스 효율성 및 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박현주 (2012). 공공도서관 장서특성화 사례 연구. 한국도서관·정보학회 동계 학술발표회, 29-47.
- 반달림, 오동근 (2015). 공공도서관의 특성화 자료 운영에 관한 연구. 한국도서관·정보학회 하계 학술발표회, 171-181.
- 성은혜, 김수정 (2015). LibQUAL+를 적용한 어린이도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구. 정보관리학회지, 32(3), 29-53. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.029>
- 송경곤 (2008). 대학도서관 행정서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교 행정대학원, 행정학과 행정관리 전공.

- 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>
- 이미정 (2012). 신학대학원 도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학과 문헌정보학전공.
- 이수상, 위성광 (2007). 중국 유학생의 대학도서관 포털 서비스 만족도에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 41(4), 113-134.
- 이수영 (2017). 공공도서관의 특성화 서비스 품질분석에 관한 연구. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과 정보서비스전공.
- 이은규 (2006). 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 아주대학교 중앙도서관을 중심으로. 석사학위논문, 아주대학교 대학원, 경영학과.
- 조찬식 (2008). 공공도서관의 특성화에 관한 연구. *정보관리학회지*, 25(3), 159-178. <http://dx.doi.org/10.343/KOSIM.2018.25.3.159>
- 차연호 (2005). 공공도서관 서비스 특성화에 관한 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 최보윤, 정은경 (2015). LibQUAL+의 통시적 분석을 통한 대학도서관의 서비스 개선 방안에 관한 연구. *정보관리학회지*, 32(3), 131-154. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.131>
- 홍희경 (2008). 도서관 특성화의 현황과 발전방안 모색: 6개 지역 공공도서관 사례를 중심으로. 석사학위논문, 한국교육대학교 교육정책대학원.
- 황은영 (2008). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 차원의 구성에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- Cook, C., & Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584.
- Cook, C., & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258.
- Cook, C., Heath, F. M., & Thompson, B. (2001). Users' hierarchical perspectives on library service quality: A "LibQUAL+" study. *College & Research Libraries*, 62(2), 147-153.
- Cook, C., Heath, F. M., & Thompson, B. (2003). "Zones of Tolerance" in perceptions of library service quality: A LibQUAL+ study. *Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123.
- Hébert, F. (1993). Quality of interlibrary borrowing services in large public libraries in Canada. Ph.D. Diss., University of Toronto.
- Heinrichs, J. H., Sharkey, T., & Lim, J. S. (2005). Relative influence of the LibQUAL+TM dimensions on satisfaction: a subgroup analysis. *College & Research Libraries*, 66(3), 248-265.

- Nitecki, D. A., & Herson, P. (2000). Measuring service quality at yale university's libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 259-273.
- Thompson, B., Kyrrillidou, M., & Cook, C. (2007). On-premises library versus google-like information gateway usage patterns: a LibQUAL+® study. *Libraries and the Academy*, 7(4), 463-480.
- White, M. D., & Abels, E. G. (1995). Measuring quality in special libraries: Lessons from service marketing. *Special libraries*, 86(1), 36-45.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Ban, Dal-Rim, & Oh, Dong-Geun (2015). A study on the management of special collection services in the public libraries, Daegu metropolitan city. *Korean Library And Information Science Society Summer Conference*, 171-181.
- Cha, Youn-Ho (2005). A study on the characterization of public library services. Master's thesis. Graduate School of Sookmyung Women's University, Department of Library and Information Science.
- Cho, Chan-Sik (2008). A study on the specialization of the public libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 25(3), 159-178.  
<http://dx.doi.org/10.343/KOSIM.2018.25.3.159>
- Choi, Bo-Yoon, & Chung, Eun-Kyung (2015). Towards service quality improvement for university library by LibQUAL+ analysis for multiple years. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3), 131-154. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.131>
- Hong, Hee-Kyung (2008). A study on the present status and the developmental plans of the specialization of the public libraries. Master's thesis. Graduate School of Korea National University of Education, Department of Educational Policy and Administration.
- Hwang, Eun-Young (2008). A study on the service quality dimensions of public library using LibQUAL+. Master's thesis. Graduate School of Sung Kyun Kwan University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Bo-il, & Kim, Seon-Ho (2017). A study on the service quality evaluation of older persons in public libraries by the use of LibQUAL+: The case of G-guin Seoul. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 48(1), 319-344.  
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201703.319>
- 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, Ji-Won (2009). A study on service quality and user satisfaction in school libraries. Master's thesis, Graduate School of Education Yonsei National University, Department of School Librarianship.
- 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, Young-Soon (2012). A study on service quality evaluation of the national assembly library using LibQUAL+. Master's thesis, Graduate School of Education Kongju National University, Department of Library and Information Science Education.
- Lee, Eun-Kyu (2006). A study on evaluating service quality in the university library using LibQUAL+ model: The case of ajou university. Master's thesis, Graduate School of Ajou University, Department of Business Administration.
- Lee, Mi-Jung (2012). A study on evaluating service quality in the graduate school libraries of theology. Master's thesis, Graduate School of Sookmyung Womans University, Department of Library and Information Science Education.
- Lee, Soo-Sang, & Wei, Cheng-Guang (2007). A study on the service satisfaction of university library portal for chinese students in Korea. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 41(4), 113-134.
- Lee, Su-Young (2017). A study on quality analysis of specialized services in public libraries. Ph.D. diss., Graduate School of Jungang University, Department of Library and Information Science.
- 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.
- Noh, Younghee, & Kang, Jung-Ah (2014). A study on vitalization methods of local cultural contents in the public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(4), 67-93. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.45.201412.67>
- Noh, Younghee, Shin, Young-Ji, & Kwak, Woo-Jung (2017). A study on policies and future directions in library specialization. *The Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 28(3), 241-271. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.3.241>
- Park, Hyun-Ju (2012). Case study on specialization of public library collection. *Korean Library*

- And Information Science Society Winter Conference, 29-47.
- Park, Jeong-Soon (2003). A study on the characterization of public libraries based on community. Incheon: Incheon Metropolitan City Bukgu Public Library.
- Park, Jung-A (2012). A study on the evaluation of service efficiency and quality in special libraries. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Park, Mi-Young (2007). The revitalization of public library reading through special quality service program development. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(1), 315-339.
- Ryu, Ju-Hyun, & Lee, Sang-Bok (2012). A study on the service quality evaluation public libraries by the use of LibQUAL+. *The Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2), 271-294.
- Seong, Eun-Hye, & Kim, Soo-Jung (2015). A study on the service quality evaluation of children's libraries using LibQUAL+. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3), 29-53. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.029>
- 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>
- Song, Kyung-Gon (2008). A study on university library administrative service quality assessment. Master's Thesis. Graduate School of Public Administration, Chonnam National University.

