

지방연구원 소속 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구*

A Study on the Evaluation of Service Quality in Special Library of Local Autonomous Entity Research Institution

이세라 (Sera Lee)**

김지현 (Ji-Hyun Kim)***

초 록

이 연구는 지방연구원 소속 전문도서관의 서비스 품질 평가를 통하여 실제 이용자 만족에 영향을 주는 서비스 품질을 파악하고 전문도서관의 기능과 역할을 더욱 효율적으로 개선하기 위한 방향을 제시하고자 하였다. 이를 위해 지방연구원 소속 6개의 전문도서관 이용자 111명을 대상으로 LibQUAL+을 기반으로 수정된 설문조사와 심층인터뷰를 실시하였다. 연구결과, 인력품질이 공간품질과 정보품질 보다 전반적 만족도에 미치는 영향이 더 큰 것으로 확인되었고, 서비스 품질 하위변수 중에서는 인력품질의 서비스 태도, 공간품질의 공간 편의성, 정보품질의 정보 유용성이 이용자의 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인터뷰 결과로 자료부족, 디지털 자료의 비활성화, 도서관 공간개념의 환경, 타 기관과의 자료공유 비활성화, 인력부족 등의 문제점이 지적되었다. 이 연구는 이러한 분석 결과를 바탕으로 지방연구원 소속 전문도서관의 서비스 품질에 대한 개선방안을 제시하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the quality of service that affects satisfaction of special library users and to suggest ways to improve the function and role of special library. The data were collected by survey and interview method conducted with 111 library users in 6 local research institute using modified questionnaires based on LibQUAL+. The results revealed that human quality factor had more influence on library service satisfaction than space and information quality factor. Also, there were statistically significant influence between library service satisfaction and three sub service factors, such as service attitude, space convenience, and information usability. The interviewers indicated problems of special library service in lack of data, inactivation of digital data, space problem, data sharing problem, and lack of experts. Finally this study proposed several suggestions to improve service quality of special library of local autonomous entity research institution.

키워드: 전문도서관, 서비스 품질, 인력품질, 공간품질, 정보품질
special library, service quality, human quality, space quality, information quality

* 본 연구는 2018년도 전남대학교 석사학위논문을 수정·보완한 논문임.

** 광주전남연구원, 사서(lsr7391@gjeri.kr) (제1저자)

*** 전남대학교 문헌정보학과 부교수(jihkim@jnu.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2019년 2월 17일 ■ 최초심사일자: 2019년 3월 19일 ■ 게재확정일자: 2019년 3월 27일
■ 정보관리학회지, 36(1), 73-94, 2019. [<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.073>]

1. 서론

지방연구원은 지방자치단체가 지역발전에 관한 정책을 연구하기 위해 출연하고 설립한 기관이다. 두뇌집단(think tank)으로 불리는 지방연구원의 설립목적은 일반적으로 '지자체의 발전을 위한 지식과 정책을 생산하는 씽크탱크 역할 수행'이라고 명시하고 있다(김준우, 2010). 이러한 지방연구원은 지역의 중장기 정책을 개발하고 지역의 경제와 행정에 관련된 연구들을 수행함과 동시에 국책사업이나 새로운 전략사업 등을 유치하기 위한 연구를 수행하기도 한다. 뿐만 아니라 지역의 연계·협력, 교육·훈련, 정보교류·확산 등 광범위한 분야까지 활발하게 활동하고 있다(이성근, 2012). 지방연구원은 지방자치단체 및 공무원의 인식과 능력의 향상으로 인하여 연구 및 과제에 대한 신뢰도와 활용도가 향상됨에 따라 그 수요가 더욱 급증하고 있는 추세에 있다. 또한 지방연구원은 지역에만 머물지 않고 세계화가 진행되는 동시에 지역단위의 발전이 경쟁의 핵심이 된다는 글로컬(global)한 시대를 맞이하여 각 지역의 발전을 위해 설립된 지방연구원의 기능과 역할이 강조되고 있다(이성근, 2012).

일반적으로 지방연구원 내에서 도서관의 기능을 담당하고 있는 자료실 또는 지식정보센터 등은 관 종별로 분류하면 전문도서관에 속한다. 이러한 연구기관 내의 전문도서관은 연구 및 업무수행에 필요한 각종 자료를 입수, 축적 및 관련서비스를 제공할 뿐만 아니라 모기관에서 수행한 각종 보고서 및 간행물 등을 보존·보관하며, 연구 및 업무의 효율성 향상을 위하여 이용자 중심의 다양한 서비스를 제공하고 있다.

전문도서관은 정보환경의 변화에 선도적인 대응을 해왔고, 전문도서관의 성장뿐만 아니라 사회적으로도 전체 도서관의 질적인 성장에 영향을 주었다. 그러나 모기관의 예산지원의 어려움이나, 인력 감소 등으로 전문도서관의 기능과 위상이 위축되고, 전문도서관의 존재의 이유에 대해 인식하지 못하여 존재 자체가 위협받기도 하며, 모기관의 의지와 성격에 따라 전문도서관의 환경이나 서비스의 격차가 심해지고 있는 실정이다(한중엽, 서만덕, 2013).

오늘날 정부 및 각종 단체와 연구기관들은 더욱더 세분화, 전문화 되어가는 추세에 있으며, 이에 전문도서관 또한 다양한 역할과 기능으로 변화가 요구되고 있다. 전문도서관 이용자는 일반 도서관 이용자와는 달리 소속된 기관의 목적과 각 분야에 전문성을 가진 집단이다. 따라서 전문도서관이 소속된 기관에서 더욱 확고한 위치를 정립하고, 존재 가치를 인정받기 위해서는 그 특성에 맞는 전문적인 정보를 제공해야 하며, 이를 위해서는 이용자의 정보요구 의도를 정확하게 파악해야 한다.

하지만 그동안 활발히 이루어졌던 공공도서관과 학교도서관 대상의 연구들에 비해 이용자가 구별된 정부 및 각종 단체와 연구기관들의 전문도서관에 대한 연구는 활발하지 못하였고, 기존 연구방법과는 다른 접근이 필요한 점이 간과되었다. 이에 이 연구는 지방연구원 소속 전문도서관 이용자의 정보요구와 실제 연구 및 업무에 영향을 주는 도서관 서비스 요인들을 수정된 서비스 품질 평가 모형을 통해 파악하고자 하였다. 이를 통해 지방연구원 소속 전문도서관의 기능과 역할을 강화할 수 있는 의미 있는 제언을 하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 도서관 서비스 품질 평가 모형

도서관 서비스는 크게 인적협조와 물리적 지원으로 구분할 수 있다(한국도서관협회, 2009). 인적 협조는 이용자에게 도서관의 자료를 제공하는 정보제공 서비스와 이용자에게 제공하는 정보검색 서비스나 질의응답식의 참고서비스 등의 정보 서비스로 나누어지며, 물리적 지원에 해당하는 시설의 제공은 도서관에서 제공하고 있는 공간이나 이용자에게 대여하는 장소 및 시설의 서비스를 의미한다.

Hernon과 Altman(1998)은 서비스 품질과 관련하여 구체적인 평가 방법이 필요하다고 하였으며, 도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구에서 도서관의 성과 측정 대상을 자원, 물리적 환경, 조직의 부서, 기능, 과정, 고객, 이용, 지역 사회, 서비스, 결과, 영향 등 11개로 나누었다. 홍현진(2005)은 서비스와 품질에 대한 개념과 정의, 특성을 명확히 하는 것이 서비스 품질 연구에서 가장 중요한 문제라고 지적 하였으며, 품질의 대한 정의가 연구자들 사이에서 같은 의미로 정의되지 못하고, 학자 및 학문에 따라 그 의미가 다양하게 사용되고 있으며, 관점 또한 다르다고 말했다. Orr(1973)는 도서관 품질은 이용자의 정보요구를 바탕으로 한 접근방법으로 이해해야 한다고 주장하였다. 도서관의 우수성을 품질과 가치로 측정하며, 품질은 도서관 서비스가 얼마나 좋은지를 평가하는 것이고, 가치는 도서관의 부가가치 창출이 얼마나 되는지를 평가하는 요소라고 하였다.

도서관 서비스 품질 평가 모형은 SERVQUAL

과 이를 바탕으로 도서관에 맞게 수정된 LibQUAL+ 모형이 있다. SERVQUAL 모형은 Parasuraman, Zeithaml, Berry의 초기연구에서 10개의 서비스 품질 차원(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)을 제시하였고, 이후 연구에서 5개 차원(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)의 서비스 품질로 조정하였다. SERVQUAL 모형은 이러한 서비스 품질 항목에 대한 이용자의 기대된 서비스와 이용자가 실제로 인식한 서비스 간의 차이를 서비스 품질이라 보고, 실제로 인식한 서비스가 기대된 서비스보다 높게 측정되면 양질의 서비스라 평가하였다. SERVQUAL 모형은 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 등 5가지 차원의 서비스 품질을 평가하는 22개 문항의 설문으로 평가하게 된다. 그러나 Cook과 Thompson(2001)은 SERVQUAL 모형이 시간이나 대상이 변화함에 따라 지속적으로 신뢰할 수 있는지에 대한 검증에 문제가 있다고 지적한 바 있다. SERVQUAL 모형은 일반적인 서비스 품질 평가모형으로 많이 사용되고 있으나, 연구 분야 및 대상에 따라 수정·적용되어야 하며(홍현진, 2005), 이러한 주장이 제기되면서 도서관의 서비스 품질 평가의 도구로 LibQUAL+ 모형이 개발되었다.

LibQUAL+는 도서관 분야 평가에 적용하기 위해 SERVQUAL 모형을 변형하여 개발한 도서관 서비스 품질 평가 모형으로, 미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)가 주관하여 Texas A&M University 도서관 연구팀과 함께 1999년 말부터 2003년까지 4년에 걸쳐 개발되었다. SERVQUAL 모형이 다양한 학문 분야에서 서비스 품질을 평가할 수 있는 도구로 인정받고 활용되어 왔지만,

비영리 기관인 도서관 서비스 품질 요인들을 보다 잘 반영할 수 있는 도구의 필요성이 제기됨에 따라 SERVQUAL 모형에서 수정·보완된 LibQUAL+ 모형은 지금까지도 도서관 서비스 품질을 평가하기 위한 도구로서 도서관 연구에서 활발하게 사용되고 있다(백현주, 2014).

1999-2000년 연구(Cook, Heath, & Thompson, 2001; Cook & Thompson, 2001)에서는 시범 단계로서 LibQUAL+ 모형의 이론을 정립하는 단계였다. 미국 연구도서관협회(ARL)에 소속된 8개 대학도서관을 대상으로 SERVQUAL 모형의 설문지를 실시하고 그 응답자를 대상으로 인터뷰를 진행하였으며, 세 가지 차원(장서구성, 도서관 장소, 정보접근)을 SERVQUAL 모형에 적용하여 5가지 서비스차원(서비스 영향력, 신뢰성, 도서관 공간, 장서구성, 정보접근)의 설문 문항을 구성하였다. 분석결과를 바탕으로 서비스 영향력, 도서관 공간, 신뢰성, 자기 의존, 정보접근 이 5가지 차원으로 도서관 서비스 품질을 추출하였다.

2000-2001년 연구들(Cook, Heath, & Thompson, 2002; Guidry, 2002; Heath, Cook, Kyrrillidou, & Thompson, 2002; Thompson, Cook, & Thompson, 2002)은 수정된 LibQUAL+ 모형의 신뢰도와 타당성을 파악하는 단계였다. 이를 위해 총 43개 대학도서관 이용자 20,416명을 대상으로 56개 항목에 대한 설문조사를 실시하였고, 분석결과 서비스 영향력, 도서관 공간, 자기제어, 정보접근의 4개의 품질차원으로 축소된 항목들을 추출하였다.

2001-2002년에 진행된 연구들(Cook, Heath, & Thompson, 2003; Thompson, Cook, & Heath, 2003)은 4개의 차원으로 추출된 항목의 신뢰도

와 타당성을 재확인하기 위한 단계였다. 그동안의 연구들은 미국 연구도서관협회에 소속된 대학도서관들을 대상으로 연구하였으나, 이 단계에서는 국공립대학, 커뮤니티 컬리지, 전문도서관 등 164개 기관의 도서관 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과 신뢰도와 타당성이 검증되었으며, LibQUAL+ 모형이 다양한 관종의 도서관에 적용할 수 있는 도구라는 것을 확인하였다.

2002-2003년 연구들은 LibQUAL+의 모형을 측정도구로서 검증하기 위한 마지막 단계로 308개 도서관 이용자 총 128,000명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과 서비스 영향력, 도서관 공간, 정보제어의 3가지 도서관 서비스 품질 차원으로 확정되었다.

2.2 전문도서관 서비스 품질 평가 연구

문헌정보학 분야에서 '도서관 이용자 만족'이나 '고객만족'을 다룬 연구는 1990년대 이전에는 거의 찾아볼 수 없었으나, 1995년 이후 이용자를 중심으로 한 연구들이 다루어졌다(김윤실, 2002). 과거 도서관의 질은 장서의 규모나 이용 정도에 따라 평가되었으나 오늘날 정보기술의 발달로 인해 도서관이 제공할 수 있는 서비스의 범위가 넓어지면서 이용자의 요구 또한 다양해지고 도서관의 평가도 양적인 요소보다는 질적인 요소 즉, 도서관 관리에서 이용자 중심으로 변화되어졌다. 따라서 도서관의 서비스 품질이나 도서관 이용자의 정보이용요구, 또 만족도를 높이는 방안 등이 중심으로 연구되어지고 있다(김정희, 2009).

국내외 연구에서 전문도서관의 서비스 품질

을 측정하는 실증조사 연구는 많지 않다. 기존 연구들은 이용자들의 다양한 요구에 맞는 전문도서관의 서비스 품질을 평가하고 개선방안을 도출하고자 하였다. 김윤실(2002)은 국내 최초로 전문도서관을 대상으로 SERVQUAL 모형을 적용하여 서비스 품질에 대한 기대와 지각을 측정하였다. 연구 결과, 전문도서관 서비스 품질에 가장 큰 영향을 끼치는 변수가 전문도서관 직원의 '헌신의 정도'로 조사되었고, 서비스 품질을 구성하는 SERVQUAL은 모두 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구는 전문도서관의 서비스 품질을 개선하기 위해 어떤 서비스를 더욱 집중해서 개선해야 하는지, 이용자의 만족도를 향상시키기 위하여 어떤 서비스를 관리대상으로 삼아야 할 것인지에 대한 결과를 도출했다는 점에서 의의를 가진다. 김정희(2009)는 전문도서관을 대상으로 이용자 만족도에 대한 연구를 통해 경영개선의 실질적인 방안을 찾고자 하였다. 이 연구는 LibQUAL+모형을 기본적인 도구로 참고하였으나, 국내 전문도서관 사서들과의 논의를 통해 전문도서관 환경에 맞는 변수들을 개발하였다. 따라서 세 가지 서비스 품질 차원(인력자원, 정보자원, 공간자원)을 독립변수로 설정하고, 이용자 만족도 세 영역(전반적 만족도, 전문적 지원 만족도, 재이용 의도)을 종속변수로 설정하여, 이용자 만족도 결정요인들을 밝혔다. 이 연구를 통해 연구기관 중심의 전문도서관들이 모기관의 특성과 분야에 따라 서비스 품질 만족도에 미치는 영향이 다르다는 점을 확인하였다. 나은영(2011)은 법률도서관의 서비스 품질을 효율적으로 개선하기 위한 방안을 제시하고자 LibQUAL+모형을 적용하였다. 이를 위해 세 가지 서비스 차원(서

비스 영향력, 정보 제어, 장소로서의 도서관)과 전반적인 만족도와와의 상관관계를 분석하고, 이용자 직분, 학부전공, 도서관 방문 횟수, 법률정보 검색 횟수, 법률도서관 유형에 따른 서비스 품질의 인식 차이를 분석하였다. 박정아(2012)는 정부출연연구기관의 전문도서관을 대상으로 도서관 서비스의 효율성과 품질을 평가하고자 DEA 모형을 적용하였다. DEA 모형은 효율성을 평가하는 도구로서 수치적인 데이터를 이용한 분석 방법으로 이용자가 느끼는 도서관 이용 만족도는 측정할 수 없기 때문에 LibQUAL+모형을 이용하여 이용자가 느끼는 서비스 만족도를 평가하였다. 연구 결과, 도서관과 같은 비영리조직에서 비효율성을 개선하기 위해서는 투입물을 축소시키는 것보다 산출물을 제고시키는 방안을 모색해야 한다고 제안하였다. 이 연구는 운영 규모나 주제가 다른 다양한 분야의 전문도서관의 현실을 반영하여 평가를 실시하였다는 것에 의의가 있다. 백현주(2014)는 정부출연기관의 전문도서관 이용자를 대상으로 서비스 품질이 이용자 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하였다. 이를 위해 LibQUAL+모형과 선행연구를 통하여 디지털 도서관 서비스 품질 평가와 이용자 만족도를 조사하기 위한 모형을 구성하였으며, 이용자 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질이 인문사회분야와 과학기술분야에 따라 차이가 있는지 조사하고, 각 분야의 이용자 만족도의 차별적인 요인을 파악하여 서비스 품질 개선에 도움이 되고자 하였다. 민윤경(2016)은 전문도서관의 효율적 운영을 위한 개선전략을 수립하기 위하여 전문도서관의 서비스 품질에 대한 이용자의 중요도와 성과인식을 분석하였다. 그리고 조사 결과를 기반으

로 서비스품질과 만족도의 관계, 이용자 집단별 서비스 품질 중요도와 성과인식 간의 차이 등을 분석하고, 이를 통하여 서비스 품질 개선방안의 우선순위를 제안하였다. Thompson, Kyrrillidou, Cook(2007)은 미국의 보건학 관련 기관, 영국의 보건학 관련 기관, 미국과 캐나다의 비보건학 관련 기관의 전문도서관 이용자를 대상으로 LibQUAL+모형을 적용하여 도서관 간 서비스에 대한 기대와 인식이 어떻게 다른지, 다른 학문분야 전문도서관과의 차이는 어떠한지를 분석하였다. 3개의 기관에서 모두 정보제어 차원이 가장 높은 기대치를 가진 것으로 확인되었고, 도서관 공간 차원에 가장 낮은 기대치를 가진 것으로 조사되었다. 이 연구는 특정 주제분야 전문도서관에 LibQUAL+모형을 적용하여 결론을 도출해냄으로써 LibQUAL+모형이 전문도서관 서비스 품질을 측정하는 데에 신뢰성 있는 도구임을 확인하였고, 이 모형을 전문도서관에 적용할 수 있다는 근거를 제시했다는 데에 의의가 있다.

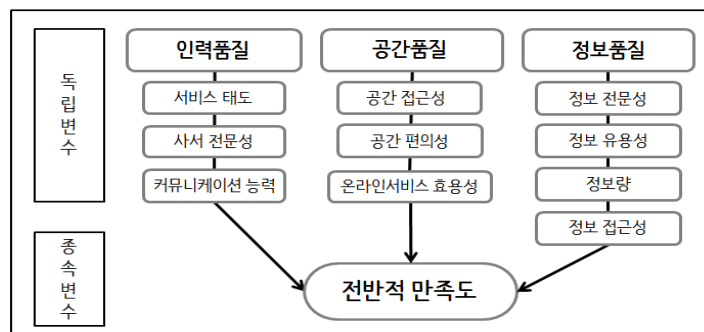
국내 전문도서관에 관한 연구에서는 SERVQUAL을 적용하거나 다른 방법을 이용하여 도서관의 서비스 품질을 적용한 연구가 대부분이며, LibQUAL+

요소를 재구성하여 적용한 연구들은 많지 않다. 이러한 연구들 또한 특정분야의 전문도서관이 특정 이용자를 대상으로 만족도를 측정하거나 서비스 품질 평가를 진행한 연구들이므로 보다 다양한 분야에서 전문도서관의 서비스 품질을 측정하고 이용자의 만족 요인에 대하여 연구가 필요하겠다.

3. 연구방법

3.1 설문구성

지방연구원 소속 전문도서관의 서비스 품질을 평가하기 위한 이 연구에서는 서비스 품질을 인력품질, 공간품질, 정보품질 세가지로 구성하였다. 이것은 도서관 서비스 품질을 측정하는데 일반적으로 사용되고 있는 LibQUAL+를 기반으로 전문도서관의 특성을 고려하여 지방연구원 소속 전문도서관에 적용하기 위해 수정·보완하였다. <그림 1>은 본 연구에 적용한 연구변인들을 설명한 모형으로 세부적인 내용은 아래와 같다.



<그림 1> 연구 변인들

먼저 인력품질 측정을 위해 도서관 직원이 중심이 되는 서비스 품질을 도서관 직원의 서비스 태도, 이용자와의 커뮤니케이션 능력, 사서의 전문성으로 구분하였다. 공간품질은 모기관 내에 존재하는 전문도서관의 특성을 고려하여 도서관 공간의 건물 내의 접근성과 도서관 공간의 편의성, 그리고 전자도서관이나 도서관 홈페이지 등 온라인서비스 효용성을 공간품질의 요인으로 구성하였다. 마지막으로 정보품질은 전문적인 연구를 수행하는 전문도서관의 특성을 고려하여 정보 접근성, 정보량, 정보 전문성, 정보 유용성으로 구분하여 정보품질의 요인으로 구성하였다. 이러한 요인들의 구성은 연구대상의 특성을 고려하여 연구자와 전문가들과의 논의를 통해 초안을 만들고 이를 예비조사를 통해 수차례 조사한 후에 최종 모형을 완성하였다.

설문 항목 구성의 타당성과 신뢰성을 검증하고, 질문 내용과 이해도 및 문제점을 확인하기 위하여 지방연구원 소속 전문도서관 이용자 30명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 대상은 전국시도연구원협의회에 소속된 기관 중 6개의 기관에서 각 5부씩 초안을 배포하여 의견을 수렴하였고, 설문지 내용을 보완하였다. 이후 설문문항의 타당도와 신뢰도를 검증하고 설문 문항을 최종 확정하였다.

최종 설문 문항은 서비스 품질 영역 25개 문항, 도서관 서비스 만족도에 관한 영역 3개 문항, 인구통계학적 요인과 정보이용 영역 10개 문항으로 구성되어 있다. 구체적으로 독립변수인 서비스 품질 영역에서는 인력품질 영역 8개 문항, 공간품질 영역 8개 문항, 정보품질 영역 9개 문항, 종속변수인 도서관 서비스 만족도 영

역은 3개 문항으로 구성하였으며, 각 문항에 대한 척도는 리커트 7점 척도를 이용하였다. 이용자의 정보이용에 관한 4개 문항은 도서관 이용빈도 및 정보이용을 위한 시간과 방법 등의 문항이 포함되었고, 인구 통계학적 요인의 영역 6개 문항은 성별, 근무연한, 직종, 연령 등이 포함되었으며, 명목척도를 이용하였다.

3.2 설문 데이터 수집 및 분석

데이터 수집을 위한 설문지 배포는 2018년 1월과 2월에 이루어졌다. 설문대상은 전국시도연구원협의회에 소속된 연구원 총 16기관 중 지방연구원의 기능을 하고 있으며, 홈페이지에 정보(메일주소)가 공개된 총 6개 기관을 선정하였다. 선정된 6개 기관의 전문도서관 이용자에게 1차 설문지를 배포하였고 총 80부의 설문지가 회수되었다. 이후에 추가로 설문지를 배포하고 총 112부의 설문지를 회수되었다. 설문지는 각 기관별 40부씩 총 240부의 설문지가 배포되었으며 그 중 112부가 회수되어 46.6%의 회수율을 보였다. 이 중 응답이 모호한 1부를 제외한 111부의 설문지가 분석에 사용되었으며, SPSS 18.0 프로그램을 활용하여 분석하였다.

3.3 인터뷰 실시

이 연구는 실제 현장에서 발생하는 도서관 서비스 품질의 문제점을 보다 깊이 파악하고, 이용자가 생각하는 도서관 서비스 개선방안과 분석결과를 바탕으로 도서관 서비스 품질을 향상시키기 위한 방향을 제시하고자 도서관 이용

자를 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 연구원을 3년 이상 재직한 도서관 이용자를 대상으로 실시하였다.

인터뷰 문항은 담당업무, 연령, 근무연한, 성별, 도서관 이용의 문제점, 우선적으로 개선해야 할 사항 등을 포함하여 작성하였다. 질의는 크게 두 가지로서 지방연구원 소속 전문도서관 이용자들에게 도서관 서비스 품질의 문제점이 무엇인가와 이에 따른 개선 방안은 무엇이라고 생각하는가였다. 인터뷰 협조에 대한 질문에는 응답자 중 34명이 응하겠다고 답하였으며, 3년 미만 근무한 지원자 9명을 제외하고 25명에 대해 인터뷰를 진행하였다. 9명은 대면 인터뷰를 진행하고 나머지는 전화 인터뷰로 진행하였다. 인터뷰에서는 지방연구원 소속 전문도서관의 문제점과 우선적으로 개선해야 할 사항을 중심으로 자료를 수집하였다.

인터뷰 시간은 대체로 20분 길게는 1시간가량 소요되었다. 구체적으로 인터뷰형식은 반 구조화된 인터뷰와 비형식적인 인터뷰를 실시하였다. 대화를 전제로 진행되는 이 인터뷰는 도서관 이용자들이 바라본 지방연구원 소속 전문도서관의 문제점과 개선되어야 할 방향에 대한 심층적인 정보를 얻기 위해 사용되었으며, 비형식적인 인터뷰는 연구자와 연구참여자 간에 자연스러운 상황에서의 대화를 통해 공감대와 신뢰감을 조성하여 보다 현실적이고 섬세한 정보를 얻는 것을 목적으로 진행하였다. 또한, 연구 참여자의 의견이 왜곡되지 않도록 하기 위하여 인터뷰를 통해 자료를 수집한 후, 해당 연구 참여자에게 내용을 확인하여 오류가 발생하지 않도록 수정·보완하였다.

3.4 데이터 분석

연구 데이터 분석은 먼저 설문조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성과 이용자의 이용행태를 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하고 신뢰도 검증을 위하여 내적일관성 분석(Cronbach's alpha)과 타당도 검증을 위한 요인분석을 실시하였다. 또한 전반적 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질과 하위변수를 확인하고자 다중회귀 분석을 실시하였다. 마지막으로 이용자의 특성(성별, 직종, 근무연한, 연령대)에 따른 서비스 품질의 차이를 분석하기 위하여 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다. 인터뷰 결과에 대한 분석은 두 연구자가 서비스 품질에 대한 문제점과 개선방안에 대한 응답들을 유사한 내용끼리 분류하고 분석하였다. 이를 통해 설문결과와 인터뷰결과를 비교하였다.

4. 연구결과

4.1 빈도분석

본 연구의 설문조사에 응답한 대상자의 인구통계 현황을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 1>과 같다.

전체 111명의 응답자 중에서 남성이 67명인 60.4%, 여성이 44명인 39.6%에 비해 응답률이 높게 나타났다. 근무연한은 '1년 미만'이 6.3%, '1년 이상~3년 미만'이 23.4%, '3년 이상~5년 미만'이 16.2%, '5년 이상~8년 미만'이 18.9%, '8년 이상'이 35.1%로 나타나, '8년 이상' 근무한 이용자의 응답률이 가장 높았다. 업무직종은 연

〈표 1〉 인구 통계학적 특성

특성	항목	빈도	백분율(%)
성별	남성	67	60.4
	여성	44	39.6
근무연한	1년 미만	7	6.3
	1년 이상 ~ 3년 미만	26	23.4
	3년 이상 ~ 5년 미만	18	16.2
	5년 이상 ~ 8년 미만	21	18.9
	8년 이상	39	35.1
업무직종	연구직	91	82.0
	사무직	20	18.0
연령	20대	17	15.3
	30대	34	30.6
	40대	44	39.6
	50대 이상	16	14.4
총합		111	100

구직, 사무직으로 나누어 분석한 결과, 연구직 82.0%, 사무직 18.02%인 것으로 나타났다. 연령대는 40대의 응답자가 39.6%인 44명으로 가장 많은 것으로 나타났고, 30대가 30.6%, 20대 15.3%, 50대 이상 14.4% 순으로 나타났다.

4.2 타당도와 신뢰도 조사

지방연구원 소속 전문도서관 이용자를 대상으로 실시한 설문조사 데이터는 SPSS 18.0 프로그램을 통해 분석하였다. 이 데이터는 요인 분석 등을 통해 설문문항에 대한 타당도 및 신뢰도를 검증하였다(〈표 2〉 참조).

먼저 타당도 검증을 위하여 변수별 요인분석을 실시하였다. 1차 분석을 통해 다른 요인 간에 중복으로 적재된 한 문항을 제거한 후에 최종분석을 통해 연구결과 분석에 사용할 요인들을 추출할 수 있었다. 요인분석 결과, 서비스품질과 서비스품질의 하위개념 모두 KMO의 표

본 적합도가 모두 0.8 이상으로 높게 나타났고, Bartlett 구형성 검정의 유의확률이 모두 0.000으로 나와 요인분석 결과를 활용하기에 적합한 것으로 나타났다. 또한 베리맥스(varimax) 회전법을 통하여 산출한 회전된 성분행렬의 요인 적재치를 확인한 결과 모두 0.4 이상으로서 유의한 변수구성으로 확인되었다. 설문문항들의 요인 적재량(요인 부하량)도 모두 0.5이상으로 연구 설계가 가정하고 있는 요인구조를 타당하게 반영하고 있다.

한편, 신뢰도 검증을 위하여 내적일관성 분석을 사용하였다. 내적일관성 분석은 연구에 사용된 여러 항목들을 동일한 개념으로 특정하기 위하여 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아 제외시킴으로서 측정도구의 신뢰도를 높이는 방법이며, 일반적으로 Cronbach's alpha 계수값이 .6 이상이면 신뢰도가 높다고 이해한다. 전체 각 항목별 신뢰도는 .8을 모두 넘었다.

〈표 2〉 타당도 및 신뢰도 검증

요인	하위요인	항목	요인적재량	분산 설명 (%)	총분산 (%)	Cronbach's alpha 계수
인력 품질	서비스태도	4	.861	42.367	89.16	.924
		6	.833			
		5	.819			
		2	.693			
	커뮤니케이션 능력	8	.870	26.709		
		7	.804			
사서 전문성	1	.827	20.188			
공간 품질	공간편의성	11	.900	37.496	81.34	.897
		10	.872			
		14	.727			
		13	.701			
	온라인서비스효용성	16	.931	27.295		
		12	.721			
공간접근성	15	.552	16.557			
9	.926					
정보 품질	정보접근성	24	.818	30.235	91.60	.956
		25	.806			
		23	.800			
	정보량	17	.879	25.227		
		19	.675			
		18	.657			
	정보 유용성	21	.779	22.897		
		20	.729			
정보 전문성	22	.543	13.248			

4.3 회귀분석 결과

서비스 품질이 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는지 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다(〈표 3〉 참조). 전반적 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질에 대한 다중회귀모형의 적합도인 F값은 111.004이고 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하여 회귀모형이 적합한 것으로 확인되었으며, 모형의 R²값이 .757로 75.7%의 설명력을 보이는 것으로 나타났다.

인력품질이 전반적 만족도에 미치는 영향은

t값이 6.051로 나타났으며, 공간품질의 t값은 5.104, 정보품질의 t값은 2.353로 나타났다. 즉, 인력품질, 공간품질, 정보품질 모두 전반적 만족도에 미치는 영향은 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하다는 결과가 나타났고, 이러한 분석결과는 서비스 품질 중 공간품질과 정보품질이 통제되었을 때 인력품질이 1 증가하면 전반적 만족도가 0.552 증가한다고 할 수 있으며, 인력품질과 정보품질이 통제되었을 때 공간품질이 1 증가하면 전반적 만족도는 0.443 증가한다. 마지막으로 인력품질과 공간품질이 통제되

〈표 3〉 서비스 품질이 전반적 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률
	B	표준오차	베타		
인력품질	.552	.091	.437	6.051	.000
공간품질	.443	.087	.351	5.104	.000
정보품질	.251	.107	.192	2.353	.020

R-squared = 0.757 , F-value = 111.004 (p-value = .000)

있을 때 정보품질이 1 증가하면 전반적인 만족도는 0.251 증가한다고 할 수 있다. 이러한 결과는 서비스 품질 중 인력품질이 전반적 만족도에 미치는 영향력이 가장 높은 것으로 이해할 수 있다.

서비스 품질의 하위 변인들이 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는지 분석하기 위하여 다중회귀분석을 이용하였다. 다중회귀모형의 적합도를 나타내는 F값은 33.504이며 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하여 회귀모형이 의미가 있는 것으로 확인되었고, 모형의 R²값은 0.770로 모형의 설명력이 약 77%로 나타났다. 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 모형의 회귀계수들을 각각

살펴보면 다음과 같다.

먼저 인력품질의 서비스 태도가 전반적 만족도에 미치는 영향에서는 t값이 3.068로 긍정적인(+) 영향을 미치며 유의수준 5%안에서 통계적으로 유의하였다. 그러나 커뮤니케이션 능력은 t값이 .932(p=.358)로 사서 전문성은 t값이 1.790(p=.076)로 나타나 인력품질에서는 커뮤니케이션 능력과 사서 전문성을 제외한 서비스 태도에서만 전반적 만족도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

공간품질의 경우에는 공간 편의성의 t값이 2.801로 전반적 만족도에 긍정적인(+) 영향을 미치며 유의수준 5% 내에서 통계적으로 유의하

〈표 4〉 서비스 품질 하위변수가 전반적 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차		
서비스 태도	.332	.108	3.068	.003
커뮤니케이션 능력	.072	.079	.923	.358
사서 전문성	.171	.096	1.790	.076
공간 접근성	.036	.095	.382	.704
공간 편의성	.222	.079	2.801	.006
온라인서비스 효용성	.114	.078	1.458	.148
정보 접근성	-.066	.115	-.574	.568
정보량	.118	.116	1.014	.313
정보 전문성	.040	.087	.464	.643
정보 유용성	.232	.093	2.474	.015

R-squared = 0.770 , F-value = 33.504 (p-value = .000)

었다. 그러나 공간 접근성은 t 값이 .382($p=.704$)로 나타났고, 온라인서비스 효용성은 t 값이 1.458($p=.148$)로 나타나 공간 접근성, 온라인서비스 효용성을 제외하고 공간 편의성에서만 전반적 만족도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

그리고 정보품질의 경우에는 정보 유용성의 t 값이 2.474로 전반적 만족도에 긍정적인(+) 영향을 미치며 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다. 그러나 정보 접근성은 t 값이 -.574($p=.568$)로 나타났고, 정보량은 t 값이 1.014($p=.313$)로 나타났으며, 정보 전문성은 t 값이 -.464($p=.643$)로 나타나 정보 접근성, 정보량, 정보 전문성을 제외한 정보 유용성에서만 전반적 만족도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

즉, 이러한 결과는 서비스 태도, 공간 편의성, 정보 유용성이 이용자의 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다. 앞서 분석한 <표 3>의 다중회귀모형 결과에서 전반적 만족도에 미치는 영향력 중 인력품질의 영향력이 가장 크게 나타난 것과 같이 서비스 품질의 하위 구성요소 중에서도 인력품질의 서비스 태도가 전반적 만족도에 미치는 영향력이 가장 크게 나타났다. 다시 말해, 서비스 품질 중 인력품질이 전반적 만족도에 미치는 영향력이 가장 크며, 그 중에서도 서비스 태도에 포함되는 사서의 친절함과 적극적인 문제해결 의지, 이용자의 건의나 불만사항에 대한 빠른 응답 속도 등을 높이기 위한 방법을 고려하여 도서관 이용자들의 전반적인 만족도를 제고하려는 노력이 필요할 것으로 생각된다. 또한, 인력품질 뿐만 아니라 공간품질과 정보품질도 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타난 것과

관련하여 도서관의 정보이용과 단체 모임을 위한 공간제공, 편안하고 방문하고 싶은 공간을 위한 북카페 등 공간 편의성과 타기관과의 자료 공유 등 정보 유용성을 더욱 높이기 위한 방안을 마련해야 될 것으로 생각된다.

4.4 이용자 특성에 따른 서비스 품질 평가 결과

4.4.1 직무에 따른 서비스 품질 평가

이 연구는 독립표본 t -test를 사용하여 업무직종에 따라 서비스 품질 평가에 차이가 있는지 분석하였다. 분석에는 서비스 품질을 구성하는 인력품질, 공간품질, 정보품질과 그 하위 구성 개념들을 모두 포함시켰고, 연구 및 업무수행 도움 정도와 서비스 품질에 대한 전반적 만족도를 분석에 포함시켰다. 분석 결과, 정보 전문성을 제외한 변수들에서는 업무직종 간 평균차이가 통계적으로 유의미하지 않게 나타났지만, 정보 전문성의 경우에는 연구직과 사무직 집단 간 평균차이에 대한 유의확률이 0.008로 유의수준 5%에서 통계적으로 유의미하게 나타났다.

한편, 전반적 만족도, 온라인서비스 효용성, 정보유용성은 등분산 검정 결과에서 집단간 분산이 다른 것으로 나타나 결과에 반영하지 않았다. 즉, <표 5>에서 보는 바와 같이 직무에 따른 서비스 품질 평가에서는 사무직이 연구직보다 정보 전문성을 더 높게 지각하고 있는 것으로 이해할 수 있다. 이러한 결과는 사무직이 연구직보다 전문도서관에 고유하고 특성화된 인쇄자료나 전자자료가 더 많다고 인식하고 있다는 것을 의미한다.

〈표 5〉 직종 간의 독립표본 t-test 분석결과

	평균		표준편차		t값	P값	비고
	연구직=91	사무직=20	연구직	사무직			
업무수행도움정도	4.670	5.150	1.732	1.137	-1.181	.240	
전반적만족도	4.550	5.350	1.727	1.089	-1.984	.050	등분산이 가정되지 않음
서비스 태도	4.964	5.250	1.428	1.138	-.837	.405	
커뮤니케이션 능력	4.264	4.500	1.585	1.716	-.595	.553	
사서 전문성	4.960	5.440	1.406	1.247	-1.370	.173	
공간 편의성	4.552	5.212	1.548	1.530	-1.730	.087	
온라인서비스 효용성	4.440	5.375	1.666	.944	-2.421	.017	등분산이 가정되지 않음
공간 접근성	4.874	5.100	1.319	1.165	-.708	.480	
정보 접근성	4.820	4.966	1.503	1.184	-.407	.685	
정보량	4.678	4.917	1.331	1.283	-.731	.466	
정보 전문성	4.400	5.300	1.373	1.218	-2.717	.008*	
정보 유용성	4.520	5.450	1.669	1.050	-2.394	.018	등분산이 가정되지 않음

*p < 0.05

4.4.2 근무연한에 따른 서비스 품질 평가

이 연구는 근무연한에 따른 서비스 품질을 평가하기 위해 ANOVA 분석을 이용하였다. 종속 변수는 서비스 품질인 인력품질, 공간품질, 정보품질과 연구/업무수행의 도움정도, 전반적 만족도를 포함시켜 분석하였다. 〈표 6〉과 같이 근무연한을 5개 집단으로 나누어 분석한 결과, 서비스 태도, 온라인서비스 효용성, 정보 접근성 변인들이 통계적으로 유의미하게 나타났다.

인력품질의 서비스 태도 평균점수는 1년 미만이 6.10로 가장 높았고, 5년 이상 8년 미만이 5.32, 8년 이상이 5.26, 3년 이상 5년 미만이 4.90, 1년 이상 3년 미만이 4.17 순으로 1년 미만이 인력품질의 서비스 태도를 가장 높게 지각하고, 1년 이상 3년 미만이 인력품질의 서비스 태도를 가장 낮게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 근무연한 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 서비스 태도에서 1년 미만, 5년 이상

8년 미만, 8년 이상 근무자와 1년 이상 3년 미만 근무자 간에 유의한 차이가 있었다. 이것은 〈표 6〉에서 보는 바와 같이, 1년 미만, 5년 이상 8년 미만, 8년 이상 근무자가 1년 이상 3년 미만 근무자 보다 서비스 태도의 만족도를 높게 평가하였다는 것을 의미한다.

공간품질인 온라인서비스 효용성의 경우 평균점수는 8년 이상이 5.12로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상 8년 미만이 4.66, 3년 이상 5년 미만이 4.58, 1년 미만이 4.50, 1년 이상 3년 미만이 3.82 순으로 나타났다. 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 8년 이상 근무자와 1년 이상 3년 미만 근무자 간에 유의한 차이가 있었으며, 이러한 결과는 〈표 6〉에서 보는 바와 같이 8년 이상 근무자가 1년 이상 3년 미만 근무자 보다 온라인서비스 효용성의 만족도를 더 높게 평가하였다는 것을 의미한다.

정보품질의 정보 접근성의 평균점수는 8년 이상이 5.49로 가장 높게 나타났고, 1년 미만이

〈표 6〉 근무연한에 따른 서비스 품질의 인식차이

		평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
서비스 태도	1년 미만(a)	6.107	.643	4.68/.002	a,d,e>b
	1년 이상~3년 미만(b)	4.173	1.605		
	3년 이상~5년 미만(c)	4.902	1.222		
	5년 이상~8년 미만(d)	5.321	1.084		
	8년 이상(e)	5.269	1.280		
온라인 서비스 효용성	1년 미만(a)	4.500	2.081	2.766/.031	e>b
	1년 이상~3년 미만(b)	3.827	1.805		
	3년 이상~5년 미만(c)	4.583	1.286		
	5년 이상~8년 미만(d)	4.667	1.630		
	8년 이상(e)	5.128	1.316		
정보 접근성	1년 미만(a)	5.430	1.434	5.431/.001	e>b,c
	1년 이상~3년 미만(b)	3.999	1.698		
	3년 이상~5년 미만(c)	4.555	1.237		
	5년 이상~8년 미만(d)	4.746	1.354		
	8년 이상(e)	5.495	1.078		

5.43, 5년 이상 8년 미만이 4.74, 3년 이상 5년 미만이 4.55, 1년 이상 3년 미만이 3.99 순으로 정보 접근성으로 지각하고 있는 것으로 나타났다. 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 8년 이상 근무자와 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만 근무자 간의 유의한 차이가 있었다. 이 결과는 8년 이상 근무자가 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만 근무자보다 정보접근성의 만족도를 더 높게 평가하였다는 것을 의미한다.

4.4.3 연령대에 따른 서비스 품질 평가
이 연구는 연령대에 따른 서비스 품질을 평가

하기 위해 ANOVA 분석을 이용하였다. 종속변수는 서비스 품질인 인력품질, 공간품질, 정보품질과 연구/업무수행의 도움정도, 전반적 만족도를 포함시켜 분석하였다. 〈표 7〉과 같이 연령대를 4개 집단으로 나누어 분석한 결과, 정보 접근성 외에는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

정보품질의 정보 접근성의 평균점수는 40대가 5.30으로 가장 높게 지각하는 것으로 나타났다. 50대는 5.18, 20대는 4.50, 30대는 4.26 순으로 나타났다. 연령대 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시

〈표 7〉 연령대에 따른 서비스 품질의 인식차이

		평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
정보 접근성	20대(a)	4.508	1.891	4.244/.007	c>b
	30대(b)	4.264	1.166		
	40대(c)	5.304	1.219		
	50대(d)	5.186	1.632		

한 결과, 40대와 30대 간의 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과는 40대가 30대보다 정보 접근성의 만족도를 더 높게 평가하였다는 것을 의미한다. 이외에 성별 서비스 품질 평가에 대한 비교 분석에서는 통계적으로 유의한 결과가 도출되지 않았다.

4.5 인터뷰 결과 분석

이 연구는 지방연구원 소속 전문도서관 이용자들에게 도서관에서 제공하는 서비스 품질에 대한 문제점과 우선적으로 개선해야 된다고 생각하는 요인들에 대해 심층적인 정보를 얻고자 질적 연구 방법의 하나인 인터뷰를 실시하였다.

인터뷰를 진행하고 결과를 분석한 25명의 응답자들의 개인적 특성을 살펴보면, 남성은 17명, 여성은 8명이었고, 8년 이상 재직한 응답자가 13명, 5년이상 8년 미만 재직한 응답자가 7명, 3년이상 5년 미만 재직한 응답자가 5명이었다. 또, 연구직이 20명, 사무직이 5명이었고, 연령대는 50대 이상이 4명, 40대가 15명, 30대가 5명, 20대가 1명이었다.

지방연구원 소속 전문도서관 이용자들에게 도서관 서비스 품질의 문제점이 무엇인지, 개선 방안은 무엇인지에 대한 질문을 하였다. 결과는 크게 5가지로 나누어 분류하였으며, 응답 결과는 다음과 같다.

첫째, 자료가 부족한 것이 큰 문제라는 응답이 전체 응답자 중 40%로 가장 많았다(응답자 D 등 10명). 그들은 일반도서 뿐만 아니라 해외도서 또한 도서관에 중요한 자료이며, 전문도서관에 맞는 최신도서와 통계자료 등 인터넷에서 구하기 어려운 전문적인 자료들을 구비해야

한다고 인식하고 있었다. 자료의 부족을 문제로 인식한 응답자의 일부 설명을 인용하면 다음과 같다.

“지방연구원은 지역정책을 연구하는 기관으로 도서관도 지역정책과 관련된 도서관으로서의 역할이 강조됩니다. 일반적인 도서자료의 소장보다는 지역정책관련 자료의 정보공유와 검색이 가장 중요한 핵심기능인데 부가적인 교양도서보다는 지역정책관련 자료가 더 많아야 한다고 생각합니다.” (응답자G)

둘째, 디지털 자료를 활성화 시켜야 한다는 응답(응답자E 등 6명)이다. 해외 논문 검색이 가능한 충분한 전자저널을 확보하고, 필요한 정보를 적기에 바로 검색할 수 있도록 전자도서관의 기능을 강화해야한다고 인식하고 있었다. 디지털 자료의 활성화에 대한 응답자 중 일부 설명을 인용하면 다음과 같다.

“인쇄물이나 책보다는 전자책자 정보가 더 많으면 좋겠습니다. 인쇄물은 낭비고, 전자도서관이나 디지털 자료가 더 활성화될 수 있게 만들어야 됩니다.” (응답자I)

“도서관 공간부족 문제도 있고 요즘은 도서관도 전자화 되는 추세라 자료들을 전자화 시킬 수 있는 방법들을 생각해 봐야 될 것 같아요, 사실 이제는 인터넷에 많이 익숙해져서 자료를 찾을 때 거의 인터넷으로 찾거든요.” (응답자S)

셋째, 도서관 공간의 현대화 등 공간 개념에 있어서 환경이 개선되어야 한다는 응답(응답자

B 등 6명)이 있었다. 그들은 기본적인 도서관 기능을 위한 공간의 환경개선이나 북카페 등 휴식공간으로서의 도서관 개선과 필요하다고 지적했다. 특히 최근에는 따뜻하고 안락한 느낌의 도서관을 선호하고 있으며, 기존의 도서관 기능을 하면서도 카페 같은 분위기의 도서관 정비를 요구하는 응답이 많았다. 일부 응답의 설명을 인용하면 다음과 같다.

“도서관의 전반적인 환경 개선, 특히 공간 부족 문제 같은 내부 환경 개선이 필요한 것 같아요.” (응답자Q)

“도서관 분위기가 옛날같이 너무 딱딱할 필요는 없잖아요. 의자도 좀 더 편안하고 다양하게 해서 분위기를 좀 안락하게 해주면 아이디어도 잘 나올 것 같고 쉴 때도 갈 수 있고 도서관이 더 친근해지면 좋을 것 같아요.” (응답자H)

넷째, 전문적인 자료 등을 위해 타 기관과의 공유가 활성화 되어야 한다는 응답(응답자J 등 5명)이 있었다. 그들은 전문도서관의 자료 확보의 한계에 따른 타 도서관과의 자료를 공유할 수 있는 기능이 필요하며, 특히 지역정책에 밀접한 기관들과의 소통과 자료공유가 이루어져 효율적인 업무환경을 만들어야 한다고 인식하고 있었다. 일부 응답자의 설명은 다음과 같다.

“도청이나 기초자치단체랑은 자료 공유가 되면 정말 좋을 것 같아요. 개인적으로 자료를 요청할 수는 있지만, 쉽게 접근하기 힘든 자료들도 있고 연구원이나 도서관 차원에서 그런 길을 만들어주면 좋을 것 같네요.” (응답자N)

다섯째, 인력부족과 전문 인력의 부재 및 예산지원 등의 문제가 있다는 응답 (응답자A 등 4명)이다. 비영리 기관으로서 지방연구원은 한정된 예산으로 운영되고 있으며, 그러한 상황에서 연구원 내 도서관에게 줄 수 있는 물리적인 지원에 한계가 있고, 도서관 직원들 또한 행정 업무에 투입이 되어야 하는 열악한 환경에 있다. 그러나 도서관의 기능을 제대로 수행하고 연구 및 업무에 필요한 지원을 담당하기 위해서는 분리된 개념의 조직으로서 도서관의 존재확립이 필요하다고 인식하고 있다. 일부의 응답을 살펴보면 다음과 같다.

“보통 시도연구원은 예산부족으로 인해 도서관 인력배치가 턱없이 부족합니다. 거의 한명씩 있거나, 다른 업무와 병행하기도 해요. 도서관에서 제공하는 서비스를 모두 만족스럽게 제공받을 수 있는 환경이 절실하게 필요하구요. 그러기 위해서는 예산과 인력확보가 선행조건이 되어야 하구요.” (응답자P)

“도서관 업무가 정상화 되고 그러려면 지원을 더 강화해야 할 것 같습니다. 무슨 일든 예산이 있어야하고, 그런 지원이 뒷받침 되어야 하니까요. 특히 우리는 계획적인 소비를 해야 하잖아요. 필요하다고 마음대로 할 수는 없는 것이고, 연구원 차원에서도 그런 것들을 고려 해줘야 될 것 같아요.” (응답자J)

응답 결과를 바탕으로 도서관 이용의 문제점을 <표 8>과 같이 서비스품질별로 분류하였다.

이러한 인터뷰 결과는 설문조사를 통해 대략적으로 알 수 있었던 내용을 자세히 물어보아

〈표 8〉 인터뷰 결과 요약

서비스 품질	문제점	응답자
정보 품질	최신자료 및 전문자료의 부족	응답자D 등 10명
	전자자료 및 디지털 자료의 부재	응답자E 등 6명
	타기관 정보 및 자료공유 시스템의 비활성화	응답자J 등 5명
공간 품질	도서관의 공간부족 및 노후된 환경	응답자B 등 6명
인력 품질	인력부족 등 전문인력 부재 및 지원 등 예산부족	응답자A 등 4명

좀 더 상세한 이용자들의 전문도서관 서비스 불만족 요소들과 개선방향에 대한 의견을 들을 수 있었다. 설문결과와 동일하게 정보의 유용성, 정보의 접근성, 그리고 공간의 편의성에 대한 이용자들의 불만요소를 알 수 있었다. 하지만 설문결과와는 달리 인력품질에 대한 부분은 서비스 만족도에서 가장 중요한 요소였지만, 서비스태도, 커뮤니케이션 능력 등을 지적한 응답자보다는 인력배치 등의 예산부족을 지적하였다는 점에 특이점이 있다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 지방연구원 소속 전문도서관이 제공하는 도서관서비스 품질을 분석하여 이용자의 요구와 실제 연구 및 업무에 영향을 주는 요인들이 무엇인지 파악하여 그 기능과 역할에 충실한 조직으로서 지방연구원 소속 전문도서관이 나아가야 할 방향을 제시하고자 하였다.

연구결과를 요약하자면 지방연구원 소속 전문도서관 이용자를 대상으로 서비스 품질 평가와 전반적 만족도를 조사하여 인력품질이 전반적 만족도에 미치는 영향력이 가장 높은 것으로 확인되었다. 이용자의 전반적 만족도에 영향을 주는 세부적인 서비스 품질 요인으로는

인력품질에서 서비스 태도, 공간품질에서 공간 편의성, 정보품질에서 정보 유용성이 긍정적 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 전문도서관 이용자 특성에 따른 서비스 품질 평가에서는 근무연한에 따라서는 서비스 태도, 온라인서비스 효용성, 정보 접근성에서 유의미한 결과가 나타났으며, 연령대에 따라 서비스 태도, 정보 접근성이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 사무직이 연구직보다는 정보 전문성에서 만족도가 높았으나 남녀 성별에 따라서는 유의미한 결과가 나오지 않았다.

실제 현장에서 발생하는 도서관 서비스 품질의 문제점을 깊이 파악하고자 실시한 인터뷰는 연구원을 3년 이상 재직한 도서관 이용자를 대상으로 실시하였으며, 인터뷰 문항은 담당업무, 연령, 근무연한, 성별, 도서관 이용의 문제점, 우선적으로 개선해야 할 사항 등을 포함하였다. 인터뷰 결과, 최신자료 및 전문자료의 부족이 큰 문제라고 인식한 응답자가 가장 많았고, 도서관의 공간부족 및 노후된 환경이 문제라고 인식한 응답자, 전자자료 및 디지털 자료의 부재가 문제라고 인식한 응답자 등이 있었다. 그리고 타 기관 정보 및 자료공유 시스템이 활성화 되지 않고 있는 것이 문제라고 인식한 응답자와 인력부족 등 전문인력의 부재, 지원 등 예산부족이 문제라고 인식한 응답자가 있었다.

그들은 전자도서관이나 디지털 자료를 이용할 수 있는 환경 개선과 도서관 공간으로서의 환경을 현대화하고 북카페 등 안락한 공간 구조화가 필요하다고 하였다. 또한, 인력 충원 및 도서관 교육과 홍보, 예산 지원등의 개선이 필요하며 특히, 전문도서관으로서 타기관과의 자료 공유를 통해 다양하고 전문적인 자료 확보 및 해외자료 등 디지털 자료확보가 더욱 활성화 되어야 한다고 인식하고 있었다.

오늘날 우리 사회는 더욱더 세분화, 전문화 되어가고 있으며, 정부 및 각종단체와 연구기관과 같이 전문도서관 또한 다양한 역할과 기능으로 변화가 요구되고 있다. 전문도서관은 소속된 기관의 목적과 각 분야에 전문성을 가진 집단이다. 이에 설문과 인터뷰의 연구결과를 바탕으로 전문도서관이 소속된 기관에서 더욱 확고한 위치를 정립하고, 존재 가치를 인정받기 위해서 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 도서관 인력의 전문성과 양질의 서비스 제공을 위해 지속적인 사서교육과 훈련이 필요하다. 이용자의 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 도서관의 서비스 품질이 인력품질로 나타났으며 서비스 태도, 사서 전문성, 커뮤니케이션 능력 등이 포함된다. 특히 서비스 태도는 전반적 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인 중에 하나로 나타났으며, 인터뷰에서도 사서의 전문성이 중요한 요인으로 인식되었다. 따라서 도서관 인력은 지역정책 연구를 지원하는 도서관으로서의 역할과 기능을 잘 이해하고, 필요한 서비스를 원활하게 제공할 수 있는 역량을 갖추어야하며, 이를 위해서는 지속적인 사서교육과 훈련이 필요하다고 생각된다.

둘째, 이용자의 편의를 위한 도서관의 현대적인 제반시설이 필요하다. 공간품질에서는 공간 편의성이 이용자의 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보이용 및 연구를 위한 열람 공간과 단체 및 토론을 위한 모임 공간, 북카페 공간 등 편안하고 안락한 공간 등이 포함된다. 지방연구원에 소속되어진 전문도서관은 예산 등의 문제로 한정된 예산에서 도서관으로의 물리적인 지원에 한계가 있고, 적은 예산으로 노후화 된 환경을 개선하는데 어려움이 있겠으나, 연구에 적합한 분위기를 만들고 쾌적한 공간을 제공할 수 있도록 적극적으로 현대적인 제반시설을 갖추기 위해 노력해야 한다.

셋째, 정책연구기관으로서 전문적이고 유용한 자료들을 확보하기 위해 자료 공유와 디지털 자료 제공 서비스를 활성화해야 한다. 정보품질에서 정보 유용성이 이용자의 전반적 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 특히 인터뷰에서도 전문도서관으로서 전문자료의 필요성이 강조된 것과 같이 빠르게 변화하는 시대에 더욱 선도적으로 정책을 제안하고 연구해야하는 기관에서 연구지원의 기능을 충족시키기 위해서는 유관기관 및 지자체단체 등과 자료공유가 활성화 되어야 하며, 국내 및 해외 저널이나 외국 논문 등에 편리하게 접근할 수 있는 방안을 마련하도록 노력해야한다.

마지막으로 이 연구를 종합하여 볼 때, 지방연구원 소속 전문도서관은 지역 현안의 정보와 지방연구원의 관심 영역에 항상 주시하며, 적극적인 자세로 자료 확보 및 유용한 정보 제공을 위한 프로그램을 개발하고, 교육 및 홍보를 강화하여 조직 내 확고한 존재가치를 스스로

만들어 가는 자세가 필요하다고 생각되어 진다.

이 연구는 지역정책을 연구하는 지방연구원 소속 전문도서관의 서비스 품질을 평가하였고, 실제 이용자의 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질을 분석하였으며, 인터뷰를 통해 설문결과와 확인과 심도 있는 문제점과 개선방안을 조사하였다는 데에 의의가 있다. 그러나 이 연구는 전국 시도연구원에 소속되어 있는 연구원의 전문도서관 중 일부 도서관을 대상으로 하였다는 점에 한계가 있고 기존 연구가 없는 연구대상이

다 보니 요인구성과 새롭게 설문문항을 만드는 데 어려움이 있었다. 그럼에도 불구하고 다양한 분야의 전문도서관의 연구가 필요한 시점에서 특성화된 분야의 전문도서관 연구로서 향후 정책연구기관 전문도서관 분야의 후속 연구에 도움이 될 것으로 기대하며, 더 많은 서비스 품질 평가 연구를 통해 전문도서관의 존재가치와 모기관에서의 확고한 위치를 정립할 수 있는 계기가 마련되기를 바란다.

참 고 문 헌

- 김윤실 (2002). 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김정희 (2009). 도서관 서비스 품질평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구, 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김준우 (2010). 대도시 정책형성에서 시도연구원과 시민단체의 역할: 광역 지자체의 도시지배구조 논의를 중심으로. 국토지리학회지, 44(4), 609-622.
- 나은영 (2011). 법률도서관 서비스 품질 개선방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 민윤경 (2016). 전문도서관의 서비스품질 측정과 중요도-성과분석에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박정아 (2012). 전문 도서관의 서비스 효율성 및 품질평가에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 백현주 (2014). 디지털 환경에서 전문도서관 서비스의 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 상명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 이성근 (2012). 글로벌시대, 지방을 살리는 지방연구원의 과제. 한국지방자치학회보, 24(3), 251-253.
- 한국도서관협회 (2009). 도서관편람. 서울: 한국도서관협회 도서관편람 편찬위원회.
- 한중엽, 서만덕 (2013). 기관특성과 개인환경에 따른 전문도서관 직원의 직무만족도 연구. 한국문헌정보학회지, 47(4), 211-233. <https://doi.org/10.4275/kslis.2013.47.4.211>

- 홍현진 (2005). 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 한국도서관·정보학회지, 36(2), 93-120.
- American Marketing Association (1948). Report of the definition committee. *Journal of Marketing*, 13(2), 202-217.
- Cook, C., & Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+™ study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49(4), 585-604.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). LibQUAL+: One instrument in the new measures toolbox. *Journal of Library Administration*, 35(4), 41-46.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2002). Score norms for improving library service quality: A LibQUAL+ study. *portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 13-26.
<https://doi.org/10.1353/pla.2002.0007>
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). 'Zones of Tolerance' in perceptions of library service quality: A LibQUAL+™ study. *Portal: Libraries and the Academy*, 3(1), 113-123.
<https://doi.org/10.1353/pla.2003.0003>
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., & Webster, D. (2003). LibQUAL+™: Preliminary results from 2002. *Performance Measurement and Metrics*, 4(1), 38-47.
<https://doi.org/10.1108/14678040310471239>
- Guidry, J. A. (2002). LibQUAL+™ spring 2001 comments: A qualitative analysis using Atlas.ti. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 100-107.
<https://doi.org/10.1108/14678040210429008>
- Heath, F., Cook, C., Kyriallidou, M., & Thompson, B. (2002). ARL index and other validity correlates of LibQUAL+™ scores. *portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 27-42.
<https://doi.org/10.1353/pla.2002.0017>
- Heron, P., & Altman, E. (1998). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.
- Orr, R. H. (1973). Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures. *Journal of Documentation*, 29(3), 315-332.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2003). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUAL+™ study. *Structural Equation Modeling*, 10(3), 456-464.
https://doi.org/10.1207/s15328007sem1003_7

- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+ scores: Measuring perceived library service quality. *portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 3-12. <https://doi.org/10.1353/pla.2002.0022>
- Thompson, B., Kyriallidou, M., & Cook, C. (2007). User library service expectations in health science vs. other settings: A LibQUAL+ study. *Health Information and Libraries Journal*, 24(1), 38-45. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2007.00744.x>

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

- Beak, Hyun Ju (2014). Evaluation of special library service quality and user satisfaction in the digital environment. Master's thesis, Graduate School of Sangmyung University, Department of Library and Information Science.
- Han, Jong yeop, & Seo, Man deok (2013). A study on job satisfaction level of employees in special libraries by institutional characteristics and personal backgrounds. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 47(4), 211-233. <https://doi.org/10.4275/kslis.2013.47.4.211>
- Hong, Hyun Jin (2005). A review of studies on the quality evaluation of library information service. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2), 93-120.
- Kim, Jun u (2010). The role of think-tank and civil organization in policy formation of a metropolitan city: With reference to urban governance debate. *The Geographical Journal of Korea*, 44(4), 609-622.
- Kim, Jung hee (2009). A study on special library's user satisfaction with the library service quality evaluation. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Yun Sil (2002). A study on evaluating service quality in special libraries. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Korean Library Association (2009). *Library manual*. Seoul: Korean Library Association Library Manual Compilation Committee.
- Lee, Seong geun (2012). Glocal era, assignment of local research institution for local. *Journal of Korean Association for Local Government Studies*, 24(3), 251-253.
- Min, Yoon Kyung (2016). A study on the evaluation of service quality and importance-performance analysis in research libraries. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans 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.

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.