

# 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 연구\*

## A Study on the Development of User Satisfaction Indicators for Public Library Evaluation

표 순 희(Soon-Hee Pyo)\*\*

차 성 종(Sung-Jong Cha)\*\*\*

### 목 차

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1. 서 론               | 3.2 이용자 만족도 지표 항목 선정 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적     | 4. 지표 개발을 위한 사전 조사   |
| 1.2 연구 내용과 방법        | 4.1 조사 개요            |
| 2. 공공도서관 평가와 이용자 만족도 | 4.2 이용자 특성 및 전반적 만족도 |
| 2.1 이용자 만족도의 개념      | 4.3 신뢰도 및 중요도 분석     |
| 2.2 평가지표로서의 이용자 만족도  | 4.4 문항 간 중복성 분석      |
| 3. 이용자 만족도 지표 항목 분석  | 4.5 이용자 만족도 지표       |
| 3.1 이용자 만족도 지표 사례    | 5. 결 론               |

### 초 록

본 연구의 목적은 2009년도 공공도서관 평가에 포함시킬 이용자 평가에 활용하기 위한 공공도서관 이용자 만족도 지표를 개발하는 것이다. 이용자 만족도 지표 개발을 통해 도서관 운영중심의 정량적 지표에서 오는 불균형을 보완하고자 하였다. 선행 연구 및 지표 개발 사례를 토대로 이용자 만족도 지표 항목을 개발하였고 사전조사를 통해 지표의 신뢰성, 타당성, 중복성이 분석되었다. 특히, 사전조사는 기존 공공도서관 운영지표를 적용 받는 운영 주체 및 규모별로 분류된 10개 집단의 도서관에서 각각 선정하여 수행함으로써 개발된 지표의 적용 가능성에 초점을 맞추었다. 최종 분석결과 이용자 만족도 지표는 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인 서비스, 정보 제공 정도의 영역에서 10개 항목이 선정되었다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to develop the indicators of user satisfaction for Korean public library evaluation. This is an attempt to overcome the inequality of indicators, which mainly consist of inputs and outputs. User satisfaction indicators are constructed through literature reviews and the prepared indicators are tested through a user survey of public libraries. Notably, the test is focused on the applicability of indicators for public libraries with a variety characteristics such as scale and operation organization. Based on the analysis of the results, this study suggests a total of 10 indicators.

키워드: 공공도서관, 공공도서관 평가, 이용자 만족도, 만족도 지표

Public Library, Evaluation, User Satisfaction, Satisfaction Indicators

\* 본 연구는 도서관정보정책기획단의 '2009년 공공도서관 운영평가'의 일부분으로 수행된 이용자 만족도 지표 개발의 내용을 수정·보완한 것임.

\*\* 이화여자대학교 문헌정보학과 강사(shpyo88@hanmail.net)

\*\*\* 도서관정보정책기획단 사무관(sjcha@korea.kr)

논문접수일자: 2009년 6월 1일 최초심사일자: 2009년 6월 1일 게재확정일자: 2009년 6월 10일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

우리나라에서 전국 단위의 공공도서관 평가는 지방자치시대 이후 공공도서관이 양적으로 성장한 1990년대 후반부터 시작되었다. 1998년에서 2003년까지 실시된 공공도서관 평가는 문화관광부의 문화시설기반평가의 일환으로 시작되었으며 경기도, 서울, 부산 등 광역시 혹은 도 단위의 평가가 수행되었다. 2002년도부터 매년 실시되는 경기도 공공도서관 평가는 타 지자체의 우수 사례로 꼽히며 평가에 선도적인 활동을 수행하고 있다.

그러나 지금까지의 공공도서관 평가는 일부 지역 단위나 문화 시설 평가의 일환으로 수행된 부분적인 평가에 그쳤으며 공공도서관만을 위한 독립적인 평가지표의 부족이라는 근본적인 한계를 가지고 있었다. 때문에 지표개발의 필요성이 강하게 대두되었고 2006년 국립중앙도서관은 전국단위의 공공도서관 평가를 위한 첫 단계로 독자적인 평가지표를 개발하고 이를 기초로 2007년에 시범평가를 실시하였다. 시범평가 결과를 바탕으로 지표의 수정 및 보완 작업이 있었으며 2008년에 최종 지표가 개발되어 국가적 공공도서관 평가 작업이 이루어졌다. 2008년에 개발된 지표는 평가 대상 도서관을 10개의 그룹으로 분류하여 차등적인 지표의 적용을 꾀함으로써 공공도서관의 운영주체, 지역적 특성, 규모의 특성에서 오는 차이로 인한 평가 대상 도서관의 불이익을 최대한 줄이고자 하였다(도서관정보정책기획단 2008).

2009년 공공도서관 평가는 2008년 지표의

수정 보완과 함께 기존 지표에 이용자 평가 영역을 독립적으로 포함시키고자 하였다. 이는 기존의 도서관 평가 지표가 투입 자원, 운영, 산출에 초점이 맞춰져 최종 서비스 종착지인 이용자와 관련한 지표가 전무하여 평가를 위한 평가라는 한계를 지니고 있다고 판단했기 때문이다. 또한 이용자 평가는 지역 주민의 생활수준 향상과 삶의 질에 대한 관심이 높아짐에 따라 공공서비스를 통해 자신들이 누릴 수 있는 혜택을 요구하고 이를 평가하고자 하는 변화된 사회의 요구를 적극적으로 수용하는 것이라 하겠다.

본 연구는 전국 공공도서관 이용자 평가 수행을 위해 이용자 만족도 지표를 개발하고자 하였다. 특히, 개발하는 이용자 만족도 지표는 실질적인 적용을 위한 것으로 사전조사를 통해 다양한 특성을 지닌 공공도서관의 지표 적용가능성을 검토하는데 중점을 두었다.

### 1.2 연구 내용과 방법

이용자 만족도 지표는 다음과 같은 과정과 연구 내용으로 수행되었다.

첫째, 문헌 연구를 통해 이용자 만족도 및 유사한 개념들을 검토하고 공공도서관 운영 평가에서 이용자 만족도가 갖는 의미를 살펴보았다.

둘째, 이용자 만족도 지표 개발을 위해 지표 개발 사례를 조사하였다. 대표적인 만족도 지표인 LibQual+를 포함하여 영국 공공도서관 서비스 기준, 이용자조사, 국내에서 이루어진 관련된 연구를 대상으로 하였다.

셋째, 핵심적인 지표를 토대로 지표항목을 추출하였다. 지표항목 선정은 지표 풀을 구성

한 후 연구자에 의한 1차 선정 작업을 거쳐 전문가 자문을 통해 최종 지표 항목을 선정하는 방식으로 진행되었다.

넷째, 선정된 지표 항목의 신뢰성 및 타당성 검토, 중복 항목 파악, 공공도서관의 적용 가능성을 파악하기 위해 사전 조사가 수행되었다. 사전 조사는 조사 전문 업체를 통해 이루어졌으며 조사 대상 도서관은 기존 공공도서관 운영지표를 적용 받는 운영 주체 및 규모별로 분류된 10개 집단의 그룹별 도서관에서 각각 선정하였다.

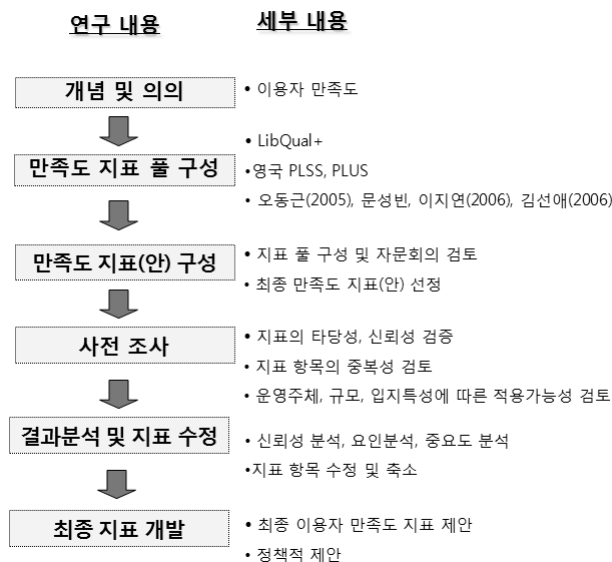
다섯째, 질문 항목 간 신뢰성, 타당성, 문항의 중복성 분석이 이루어졌다. 특히, 다양한 특성을 지닌 공공도서관에서의 적용 가능성을 살펴 보기 위해 전체 만족도에 미치는 개별 항목의 중요도를 분석하였다. 이러한 작업을 바탕으로 지표 항목의 조정이 이루어졌고 최종적인 이용자 만족도 지표를 개발하였다.

본 연구에서 수행한 지표 개발은 <그림 1>과 같은 과정에 의해 이루어졌다.

## 2. 공공도서관 평가와 이용자 만족도

### 2.1 이용자 만족도의 개념

만족은 일반적으로 특정한 거래나 서비스에 대한 이용자 혹은 고객 개인의 감정적 반응으로 정의되는데 고객의 실제경험과 기대간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정과 구매 경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 종합적인 심리 상태를 의미한다(Elliott 1995; Oliver 1997). 원석희(1998)는 고객의 욕구와 기대에 최대한 부응한 결과 제품 및 서비스의 재구매가 이루어지고 고객의 신뢰감이 연속되는 상태라고 하



<그림 1> 공공도서관 이용자 만족도 지표 개발 과정

였다. 김선애(2006)는 고객 만족도가 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율, 신규고객의 창출과 밀접한 관련을 맺고 있어 제품 및 서비스를 제공하는 제공자 입장에서는 이를 기관의 성과 측정의 중요한 지표로 삼고 있다고 하였다.

만족은 느끼는 시간적 차이에 따라 두 측면으로 보기도 하는데(Matthews 2006), 첫째는 서비스가 이루어지고 있는 순간에 느껴지는 마음으로 참고서거나 대출서비스를 받는 순간 이용자가 느끼는 만족이다. 두 번째는 다양한 서비스에 대한 장기적인 결과로 얻는 전반적인 만족이다. 특히, 후자의 만족은 서비스 질에 대한 종합적인 판단에 의한 것으로 서비스 품질을 측정하는 척도로 이용된다. 반면 Hernon과 Altman(1998), Brophy(2006)는 만족도가 도서관 서비스의 품질을 평가하는 척도로 사용되고 있으나 근본적으로 두 개념은 별개의 구조를 가지고 있으며 만족도는 이용자 개인의 주관적 판단, 상황과 같은 외부 변수에 의한 가변적인 것으로 객관적인 서비스의 질과 동일시할 수 없다고 하였다.

그러나 SERVQUAL 같이 서비스 품질을 성과와 기대치로 측정하기 위한 모형과 이를 도서관 및 정보센터에 적용하기 위해 개발된 LibQual+는 가장 많이 알려진 이용자 만족 및 서비스 품질 평가 척도로 많은 도서관의 이용자 만족도를 측정하였고 이를 토대로 도서관 서비스의 품질을 가늠하고 있다.

## 2.2 평가지표로서의 이용자 만족도

이용자 만족도가 측정하는 해당 도서관의 서비스 품질에 대한 객관성에 대한 논란은 존재

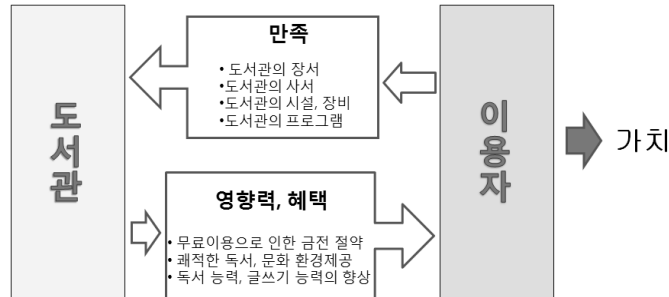
하나 이용자 만족도는 도서관 혹은 그 서비스를 이용한 후에 나타나는 심리 상태로 도서관 서비스 이용 이후에 무형으로 나타나는 산출물이다. 즉, 이 산출물은 이용자 개인의 심리 및 인지를 통해 평가되는 주관적인 도서관의 서비스 품질로 이용자 평가를 위한 최소한의 단위가 된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 이용자 평가를 위해 개발하고자 하는 이용자 만족도를 최소 단위의 척도로 간주하였다.

한편 만족도는 도서관의 서비스를 이용자의 주관적인 인지 및 심리로 평가할 수 있는 척도로 최근에 발표된 정혜경(2007), 차미경, 표순희(2008), 표순희(2008)가 수행한 공공도서관의 가치 및 향유 측정이 도서관이나 특정 서비스로 인한 변화된 이용자를 측정하는 것과 차이를 갖는다. <그림 2>는 이용자 만족도와 향유, 혜택, 가치 등이 측정하는 것과의 차이를 보여준다.

이러한 이용자 만족도는 공공도서관 평가에 있어서 이용자가 수행하는 기초 지표로서 다음과 같은 의미를 갖는다고 하겠다.

첫째, 만족도는 지역사회와 지역주민이 공공도서관 이용을 통해 나타낼 수 있는 가장 기본적인 측정 수단이다.

둘째, 이용자 평가에 만족도 지표를 적용하기에 용이하다. 즉, 이용자 만족과 관련된 연구 기반이 잘 갖추어져 있으며 또한 이를 실제로 현장에서 측정하는데 복잡한 방법을 사용할 필요가 없다. 현재 도서관 이용자 만족도에 관한 연구는 이미 1990년대 이후 LibQual+를 중심으로 많은 발전이 되고 있으며 국내에서도 이종권(2002), 유병장(2004), 오동근(2005), 김선애(2006), 문성빈과 이지연(2006), 등 많은 연구결과가 축적되어 있다. 반면 공공도서관의



〈그림 2〉 이용자 만족이 측정하는 대상

영향력, 혜택 및 가치의 측정은 방법론상의 검증이 필요하며 복잡한 측정 설계가 요구된다. 따라서 이를 전국적으로 실시하는 평가에 적용하는 데는 예산, 인력의 문제뿐만 아니라 결과의 신뢰성과 같은 다양한 문제를 발생시킬 수 있다.

은 최저서비스수준, 희망서비스수준, 지각된 서비스성과라는 3가지 차원의 이용자 인식을 9점 척도로 평가하고 그 수준 차이를 측정함으로써 이루어진다. 개발된 2000년 이후 5개 차원의 41개 항목에서 2003년 3개 차원 22개 항목으로 변화해 왔다.

22개 항목은 서비스의 영향력, 정보의 제어, 공간 3개 영역에서 〈표 1〉과 같다.

### 3. 이용자 만족도 지표 항목 분석

#### 3.1 이용자 만족도 지표 사례

##### 가) LibQual+

LibQual+는 Cook과 Thompson이 제시한 SERVQUAL 모델의 한계를 극복하고 도서관 고유의 특성이 반영된 서비스의 품질을 측정하기 위해 개발한 것이다. LibQual+의 평가방법

##### 나) Public Library Service Standard

영국의 문화매체체육부(Department of Culture, Media and Sports, DCMS)는 2000년 현대도서관 표준을 발표하고 2005년 개정 한 후 공공도서관의 공식 기준으로 사용하고 있다. 이 기준은 Public Library Service Standard (PLSS)로 〈표 2〉와 같이 7개의 공공도서관 목표와 19개의 세부목표를 설정하고 있다.

〈표 1〉 LibQual+의 지표

지표 영역	코드	내용
서비스 영향	AS-1	이용자에게 확신을 주는 직원
	AS-2	이용자들에게 개별적인 관심을 제공
	AS-3	항상 예의바르고 친절한 직원
	AS-4	이용자의 질의에 즉각적으로 응답
	AS-5	이용자의 질의에 적절히 응답할 수 있는 충분한 지식을 지닌 직원

	AS-6	최신 정보를 이용하여 서비스를 제공할 수 있는 직원
	AS-7	이용자의 요구를 정확히 이해하는 직원
	AS-8	이용자를 적극적으로 도우려는 태도
	AS-9	이용자 서비스 문제를 다루는데 있어서의 확실성
정보제어	IC-1	가정이나 사무실에서 전자자원에 대한 접근이 가능함
	IC-2	도서관 웹사이트를 통해 원하는 정보에 접근할 수 있음
	IC-3	업무에 필요한 인쇄물 형태의 도서관 자료
	IC-4	전자 정보원
	IC-5	정보의 접근을 보다 쉽게 해주는 최신 장비
	IC-6	원하는 정보를 찾을 때 쉽게 이용할 수 있는 도구
	IC-7	정보의 개별적인 이용을 위해 정보의 접근을 쉽게 할 수 있음
	IC-8	인쇄물 또는 전자 저널
공간	LP-1	학습 또는 연구하고자 하는 의욕을 고취시키는 분위기
	LP-2	개인적인 활동을 위한 조용한 공간
	LP-3	편안하고 아늑한 장소
	LP-4	공부, 학습 또는 연구를 위한 통로로서의 역할
	LP-5	그룹 학습과 공동 연구를 할 수 있는 커뮤니티 장소 제공

\* 출처: 문성빈, 이지연(2006).

〈표 2〉 PLSS의 지표 항목

지표 목표	공공도서관 기준
도서관은 이용자를 위한 편리하고 적절한 접근이 가능하도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관의 일정거리 내에 있는 가구의 비율</li> <li>• 도서관 방문자에게 서비스를 제공하지 못한 시간의 비율</li> </ul>
도서관은 이용자를 위한 적절한 개관시간을 제공해야 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 도서관에 대해 인구 1,000명당 총 개관시간의 합</li> <li>• 주당 최소 45시간 이상을 개관하는 대규모 도서관의 비율</li> </ul>
도서관은 이용자를 위한 전자적접근이 가능하도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 목록을 제공하면서 주당 10시간 개관하는 도서관</li> <li>• 인구 1,000명당 이용가능한 전자적 워크스테이션 수</li> </ul>
도서관은 자료의 대출과 예약에 있어서 만족할 만한 서비스를 제공한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적인 도서 대출 시간</li> <li>• 1회 최대 대출 가능 장서 수</li> <li>• 요청한 자료의 처리 시간</li> </ul>
도서관은 공공도서관의 이용을 촉진해야 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인구 1,000명당 웹사이트 방문자 수</li> <li>• 인구 1,000명당 도서관 방문자 수</li> </ul>
도서관은 제공되는 서비스에 대해 이용자를 만족시키도록 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특정 책을 찾는데 성공하는 이용자의 비율</li> <li>• 정보검색 또는 참고질문을 통해 원하는 정보를 얻게되는 이용자 비율</li> <li>• 직원의 지식에 대한 이용자 평가</li> <li>• 직원의 도움에 대한 이용자 평가</li> </ul>
도서관은 이용자가 이용할 수 있게끔 책과 자료를 선택해 주어야 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장서에 대한 질적인 지표</li> <li>• 인구 1,000명당 연간 증가되는 장서 수</li> <li>• 대출한 자료를 보충하는데 걸리는 시간</li> </ul>
도서관은 적절한 수의 자격 있는 직원을 제공해야 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인구 1,000명당 직원의 수</li> </ul>

\* 출처: 문성빈, 이지연(2006).

영국의 DCMS에서 제시한 공공도서관의 평가기준은 도서관 자원의 투입과 과정, 산출로 이루어져 있다. 특히, 이용자 만족에 대한 항목이 4개 포함되어 있는데 이 항목은 매년 실시되는 공공도서관 이용자 조사의 결과를 활용한다.

다) Public Library User Survey

영국에서 매년 실시되는 공공도서관 이용자 조사(Public Library User Survey, PLUS)는 2001년부터 영국의 공공재정감사위원회(The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy, CIPFA)에 의해 수행되고 있다. PLUS는 성인 조사(Adult's Public Library User Survey, APLUS)와 어린이 조사(Children's Public Library User Survey, CPLUS)

로 이루어지는데 여기서 몇몇 결과들은 DCMS의 공공도서관 평가항목에 포함된다. 2006년에 이루어진 이용자 조사 항목을 토대로 보면 <표 3>과 같다(Southampton City Council 2006). 각 항목에 대해 이용자는 5점 척도의 평가를 부여한다.

라) 국내

공공도서관의 만족도 조사는 2001년 행정서비스 시민만족도조사의 일부분으로 포함되어 실시되면서 도서관의 자료 및 설비, 제공 서비스, 운영 및 관리, 부대시설 및 환경 총 4가지 영역, 24개의 지표로 구성되었다. 그러나 지표의 구성이 시설과 설비부분이 37% 이상을 차지하는 시설 중심의 지표로 비판을 받았으며 실제로 측정

<표 3> PLUS의 지표 항목

지표 영역	측정 항목	설문 문항
도서관 전반	개관 시간	도서관의 개관 시간은 어떠한가?
	좌석 및 열람테이블 수	도서관의 좌석 및 열람 테이블 수는 어떠한가?
	도서관 외관상의 호감도	도서관의 외관상 호감도는 어떠한가?
	도서관 내부의 호감도	도서관 내부의 호감도는 어떠한가?
	방문하기에 안전한 장소	방문하기에 안전하고 좋은 장소로 어떠한가?
직원들의 도움	직원들의 도움	직원들의 도움은 어떠한가?
	장서	도서를 선택하는 것은 어떠한가?
컴퓨터	도서의 물리적 상태	도서의 물리적 상태는 어떠한가?
	도서관의 컴퓨터 설비	컴퓨터 설비는 얼마나 좋은가?
멀티미디어	음악 CD	음악 CD는 어떠한가?
	비디오/DVDs	비디오나 DVD는 어떠한가?
	오디오 북	오디오 북은 어떠한가?
	컴퓨터 게임	컴퓨터 게임은 어떠한가?
정보 이용	정보 습득	정보를 얻으러 왔는가?
	정보 습득의 성공	얻으러 왔으면 성공했는가?
	직원의 도움	정보를 찾는데 도움을 청했다면 직원의 도움에 대해서는 어떻게 생각했는가?
전반	도서관 서비스에 대한 전반적 평가	전반적으로 이 도서관에서 정보서비스에 대해서 어떻게 생각하는가?
	도서관에 대한 전반적 평가	전반적으로 생각해 보았을 때, 이 도서관에 대해 어떻게 생각하는가?

결과 또한 일반 열람실 이용자들의 시설에 대한 만족도가 높게 조사되었다(이용남 2002).

공공도서관의 서비스 질을 측정하기 위한 도구로 이용자 만족도를 연구한 이종권(2002)은 서비스의 질 요인을 안내 및 홍보, 건물시설, 장서관리, 장비, 온라인목록, 직원, 대기시간, 불만처리, 문화행사로 나누어 총 45개의 항목으로 세분하여 측정하였다. 이후 공공도서관의 만족도와 관련한 항목은 이 범주에서 크게 벗어나지 않고 2006년 공도서관 평가지표 개발을 위해 이용자의 요구 조사를 위한 항목들도 자료, 직원서비스, 자료접근성, 시설, 장비, 지리적 접근성, 문화행사, 개관시간, 홈페이지 총 9개의 영역으로 조사되었다(문성빈, 이지연 2006).

김선애(2006)는 이용자 만족도를 공공도서관 환경에서 적용하기 위한 지표를 이론적으로 검토하였다. 그동안의 만족도 지표는 일반 기업에서 시작되어 LibQual+와 같이 대학도서관에 적용하도록 개발되어 왔지만 공공도서관에서 이를 적용하는데 많은 한계점을 지적하였

다. 만족도 측정을 위해 공공도서관의 서비스 분류를 새롭게 검토하고 이를 바탕으로 <표 4>와 같은 지표항목을 추출하였다.

지표 항목들을 살펴보면 이종권(2002), 문성빈과 이지연(2006), 김선애(2006) 등에서 제시된 항목은 공공도서관 서비스의 각 영역에서 측정할 수 있는 모든 부분을 지표화 한 것으로 영국이나 미국 사례에서 보다 많은 항목들이 제시되어 있다. 그러나 도서관 이용자들이 자신들의 목적을 얼마큼 달성했는지에 대한 직접적인 평가 항목들은 포함되어 있지 않다.

### 3.2 이용자 만족도 지표 항목 선정

앞서 검토된 이용자 만족도 지표를 토대로 지표 영역을 설정하고 각 영역에 따른 지표의 선정이 이루어졌다.

지표 영역은 장서, 직원, 시설을 기본 영역으로 하고 프로그램, 접근성, 온라인 서비스, 이용자를 추가하여 7개 영역으로 설정하였다. 여

<표 4> 공공도서관 이용자 만족도 측정 지표

지표 영역	측정 항목	지표 영역	측정 항목
서비스 제공력	차별성 다양성 전문성 친절성 적절성	컨텐츠	다양성 최신성 차별성 정확성 적절성
이용의 편리성	이용절차의 편리성 이용시간 적절성 대출기간의 적절성 E-서비스 사용의 편리성 자료의 정리성	시설/설비의 구비성	충분성(제공력) 편리성 즉시성 효율성 위치성
정보접근시스템	메뉴구성의 체계성 이용의 편리성 네비게이션 시스템의 용이성	공간/환경의 쾌적성	쾌적성 적합성 편리성



기서 접근성은 물리적 접근성과 자료의 접근성 두 측면을 의미한다. 7개의 지표 영역은 오동근(2005b)이 구분한 인쇄형태의 출판물, 인터넷과 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원과 유사한 영역으로 이 영역들이 공공도서관 서비스의 주요 측면을 반영하고 있다.

지표 항목은 2차에 걸쳐 항목 선정 작업이 진행되었다. 1차 선정은 연구자에 의해 선정되었고 2차 선정은 문헌정보학 분야 학계 및 관련 정책 부서의 전문가 자문회의를 통해 이루어졌다. 이렇게 선정된 지표 항목은 사전 조사를 위한 설문 항목으로 개발되었다. 최종 지표를 위한 후보 지표와 각 항목은 <표 5>와 같다.

<표 5> 최종 후보 지표

지표 영역	지표 항목	측정 항목
장서	1) 장서의 최신성	• 이 도서관은 내가 원하는 신간 도서를 가지고 있다.
	2) 장서의 충분성	• 이 도서관은 내가 원하는 도서를 충분히 가지고 있다.
직원	3) 직원의 지식	• 이 도서관의 사서는 지식이 풍부해서 내가 원하는 정보에 대한 상담(문의)을 할 수 있다.
	4) 직원의 친절성	• 이 도서관의 사서는 친절하다.
	5) 직원의 도움 정도	• 나는 이 도서관을 이용하면서 사서에게 문의하거나 도움을 받는다.
시설	6) 공간의 쾌적성	• 이 도서관은 쾌적한 환경을 가지고 있어 학습 및 독서 의욕을 고취시킨다.
	7) 공간의 편리성	• 이 도서관의 자료실, 열람실, 편의시설은 공간 크기가 적절하며 이용자 동선을 고려해 배치되어 있어 이용하기 편하다.
	8) 컴퓨터/장비 사용의 편리성	• 이 도서관은 컴퓨터를 이용하거나 DVD, 비디오 등의 자료를 이용할 수 있는 시설이나 장비가 충분해서 이용하기 편하다.
프로그램	9) 문화강좌 내용의 충실성	• 이 도서관의 문화프로그램은 내용이 알차다.
	10) 문화강좌 종류의 다양성	• 이 도서관은 다양한 종류의 프로그램을 운영한다.
접근성	11) 적절한 안내시설	• 이 도서관은 찾아오기 위한 안내시설(안내표지판 등)이 잘 되어 있어 찾기가 쉽다.
	12) 방문 편의성	• 이 도서관은 도보, 자전거 등으로 방문하거나 대중교통(버스, 지하철 등)을 이용해 오기 편하다.
	13) 위치의 적절성	• 나는 이 도서관의 위치가 적절하다고 생각한다.
	14) 정보접근의 편리성	• 이 도서관은 서가배열 및 위치 안내 정보가 알기 쉽게 잘 되어 있고 검색용 컴퓨터를 잘 갖추고 있어 도서를 찾기가 편하다.
온라인 서비스	15) 홈페이지를 통한 자료파악	• 이 도서관은 온라인을 통해 대부분의 도서에 대한 보유 현황 및 대출 가능 여부 등의 확인이 가능하다.
	16) 전자자료의 충분성	• 이 도서관은 온라인을 통해 열람할 수 있는 도서를 충분히 갖추고 있다.
	17) 홈페이지 이용의 용이성	• 이 도서관의 홈페이지는 메뉴 및 구성이 쉬워 이용하기 편하다.
	18) 홈페이지를 통한 신간정보	• 이 도서관의 홈페이지는 신간 도서정보 등록 등 최신 자료의 정보를 빠르게 제공(등록)한다.
정보 제공 정도	19) 도서관 이용 목적 달성	• 나는 이 도서관의 이용할 때마다 원하는 목적(도서대출/ 정보검색 등)을 충분히 이룬다.
총체적 평가	20) 전반적인 도서관에 대한 평가	• 나는 이 도서관에 대해 전반적으로 만족한다.

## 4. 지표 개발을 위한 사전 조사

### 4.1 조사 개요

사전조사의 목적은 지표 항목의 신뢰도와 타당도를 검증하고 공공도서관의 지역 및 규모의 특성에 따른 결과를 분석하여 이를 토대로 지표 항목의 선정과 운영에 참고하기 위함이다. 특히, 개발된 지표가 다양한 규모, 지역, 운영주체에 따른 특성을 갖는 공공도서관에 따라 어떠한 차이를 보이며 이러한 차이가 전국적인 이용자 만족도 측정 운영에 어떠한 영향을 미칠 것인가를 미리 가늠하고자 하였다.

조사는 운영주체, 규모, 지역적 특성이 상이한 도서관을 대상으로 하였다. 먼저 조사기관 선정을 위해 2008년 공공도서관 평가에 참여했던 10개 그룹에 포함된 각각의 도서관을 대상으로 자발적인 참여를 유도하였고 이에 적극적인 참여 의사를 보인 5개의 공공도서관을 조사 대상으로 하였다. 설문조사는 이메일을 통해 이루어졌다. 표본의 수집은 2008년도에 해당 도서관에서 1회 이상 대출 기록을 가진 이용자의 이메일을 수집하여 무작위로 메일을 보내 응답을 받는 이메일 설문조사로 수행되었다.

사전 조사는 2009년 3월 19일에서 24일까지 1차 조사가 이루어졌고 분석 가능한 표본의 확충을 위해 4월 9일에서 13일 2차 조사가 이루어졌다. <표 6>은 조사 대상 도서관의 특성과 수집된 표본의 규모를 보여준다.

조사된 5개의 공공도서관들은 운영주체 및 규모, 입지의 특성이 본 조사의 목적과 일치하였으나 표본의 수가 적은 D도서관과 어린이 도서관은 최종 비교분석 대상에서 제외하였다. 비교분석이 된 A도서관의 표본과 B, C도서관의 표본의 차이는 각 도서관의 사례 수를 50개 표본으로 데이터 값을 가중 처리하여 총 150개의 표본을 분석하였다.

### 4.2 이용자 특성 및 전반적 만족도

설문에 응답한 이용자의 성별, 연령, 직업별 특성을 보면 여자가 58.9%로 남자에 비해 높았으며 연령은 20~30대가 약 35%를 나타냈다. 직업은 회사원이 25.5%로 가장 높았으며 전문직, 대학생 순으로 나타나 본 조사가 이메일을 통한 웹설문임을 감안할 때 컴퓨터 사용이 용이한 이용자가 응답에 주로 응한 것으로 나타났다.

<표 6> 사전 조사 대상 도서관 일반 현황

	A도서관	B도서관	C도서관	D도서관	F도서관
조사 시기	1차	2차	1차	1차	1차
운영주체	지자체	지자체	교육청	교육청	교육청
규모	대규모	소규모	중규모	소규모	중규모
입지조건	비주택가	비주택가	주택가	-	-
표본 수	369명	47명	29명	9	45
최종 분석	포함	포함	포함	제외	제외
비고	-	-	-	• 적은 표본 수로 분석불가	• 어린이 도서관 • 비교분석 불가

세 도서관의 전반적인 만족도는 <그림 3>과 같다. <그림 3>의 만족도는 장서, 사서, 문화프로그램과 같이 특정 서비스의 이용 유무에 관계없이 모든 응답을 분석한 결과로 A도서관이 3.38, B도서관이 3.47, C도서관이 3.27로 C도서관이 만족도가 다소 낮게 나타났다.

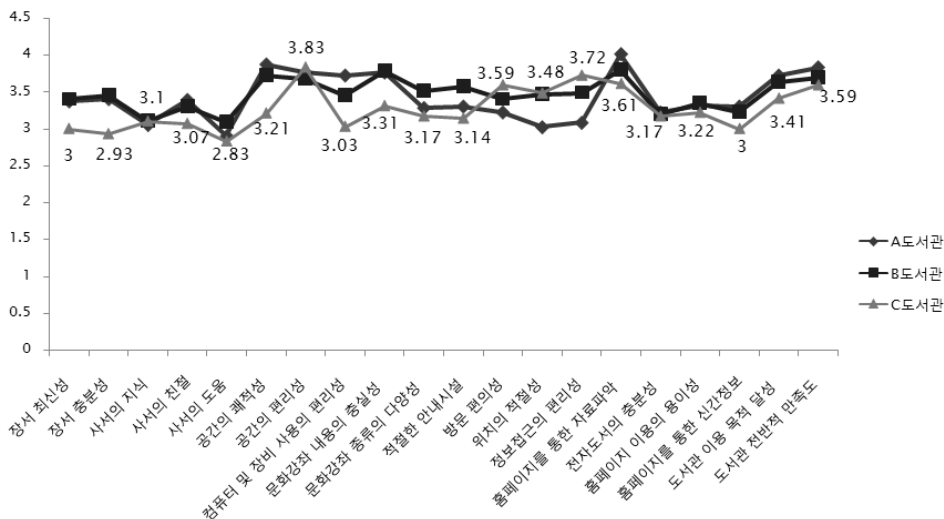
다음 <그림 4>는 지표 영역으로 설정된 항목 중에서 도서관의 주요 서비스인 대출, 사서, 프로그램의 이용 여부에 따른 만족도를 살펴보았다. 각각의 서비스의 이용비율은 대출이 응답자의 94.3%, 사서의 이용이 52.1%, 문화프로그램이 21.1%로 나타났다. 도서 대출 서비스와 문화프로그램의 이용 비율과 비이용비율의 차이가 크게 나타나 두 서비스에 대한 중요도 격차를 해석하는데 있어 주의가 요구된다. 그러나 이용과 비이용의 차이가 나지 않은 인적 서비스 부분은 이용 여부에 따라 만족도에 큰 차이가 나고 있음을 보여준다. 즉, 사서의 도움을 경험한 이용자는 그렇지 않은 이용자에 비해

훨씬 높은 만족도를 나타내고 있다. 이는 장서나 문화프로그램은 이용이나 참여를 하지 않아도 만족도를 높일 수 있는 다른 요인이 존재할 수 있으나 사서에 대한 높은 만족도는 이용 경험이 요구됨을 알 수 있다.

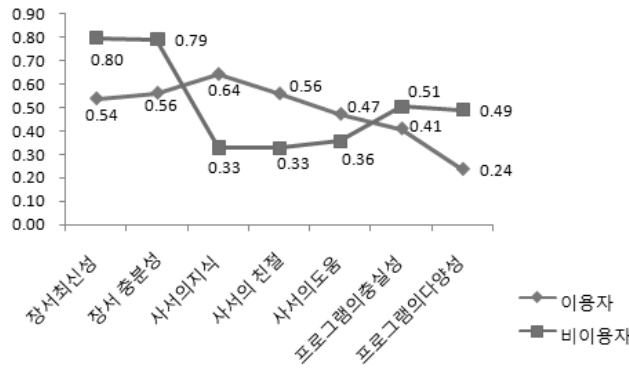
### 4.3 신뢰도 및 중요도 분석

신뢰도 분석을 통해 지표를 이루는 총 항목이 같은 개념 즉, 이용자 만족도를 측정하고 있는지를 살펴보았다. 신뢰도를 나타내는 Cronbach α는 항목들의 내적 신뢰도에 대해 나타내는 통계치로서 값이 높을수록 각 항목들이 동일한 개념을 측정하는 성향이 높다고 판단할 수 있다. 19개 문항의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 <표 7>에서 보여준 것과 같이 0.918로 높은 신뢰도를 나타냈다.

각각의 문항을 제거했을 때 전체 항목의 신뢰도는 <표 8>과 같다. 대부분의 항목이 0.8이



<그림 3> 세 개 도서관의 이용자 만족도



〈그림 4〉 서비스 이용 여부에 따른 만족도 비교

〈표 7〉 전체 지표의 신뢰도 분석

구분	신뢰도
전체	0.9181
A 도서관	0.8905
B 도서관	0.9255
C 도서관	0.9246

〈표 8〉 만족도 개별 문항 신뢰도

내용	문항	전체	A도서관	B도서관	C도서관
장서	장서최신성	0.9129	0.8834	0.9231	0.9374
	장서 충분성	0.9124	0.8839	0.92	0.9391
사서	사서의지식	0.9118	0.8833	0.9211	0.9372
	사서의 친절	0.9144	0.8852	0.9233	0.9414
	사서의도움	0.9141	0.8888	0.9241	0.9363
시설	쾌적한 환경	0.9139	0.8859	0.9255	0.9359
	적절한 시설	0.9121	0.8856	0.9193	0.9378
	적절한장비	0.9138	0.8851	0.9231	0.9376
문화 프로그램	적절한 서가배열	0.9141	0.8825	0.9186	0.9448
	프로그램의 충실성	0.9121	0.8848	0.922	0.9358
	프로그램의 다양성	0.9122	0.8845	0.9223	0.9359
	방문 편의성	적절한 안내시설	0.9172	0.8855	0.9199
방문편의성		0.918	0.8893	0.9207	0.9442
위치의 적절성		0.92	0.889	0.9226	0.9459
온라인 이용	온라인을 통한 자료파악	0.9152	0.8859	0.9237	0.9408
	충분한 전자자료	0.9116	0.8825	0.9195	0.938
	홈페이지사용 용이성	0.9105	0.8817	0.9189	0.9367
	홈페이지를 통한 신간정보	0.9097	0.8802	0.9186	0.936

상을 나타내고 있어 어떠한 항목을 제거하고 지표를 구성하여도 전체 이용자 만족도를 측정하는 데 큰 무리가 없음을 보여준다.

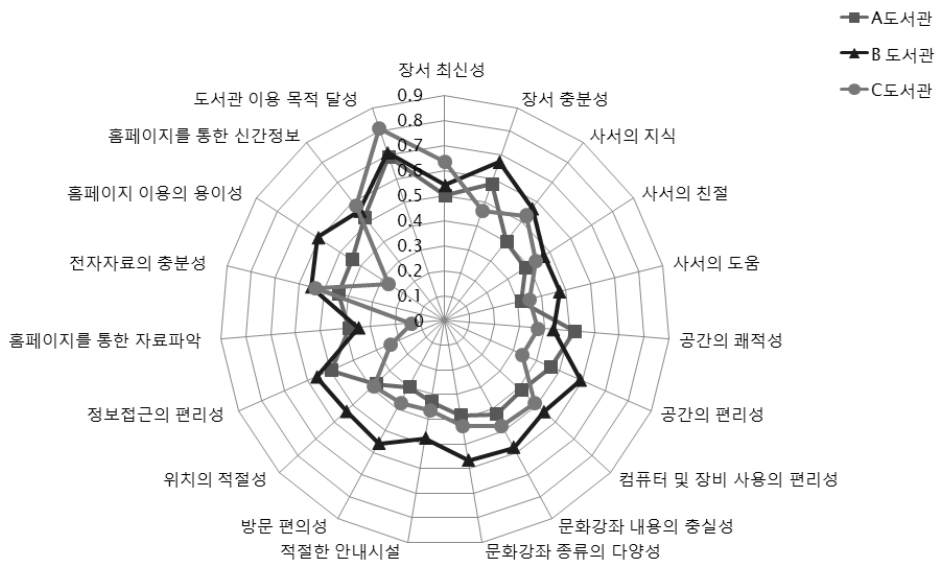
다음으로 각 항목의 중요도를 분석하였다. 여기서 중요도란 19개의 항목이 해당 도서관의 전반적인 만족도를 평가하는데 어느 정도 영향력이 있는지를 살펴봄으로써 각 항목의 중요도를 탐색하고자 하였다. 중요도는 도서관의 전반적인 만족도를 종속변인으로 간주하고 19개의 각 만족 항목을 독립변인으로 하여 변인간의 상관계수인 Pearson 상관계수를 분석하였다.

각각의 도서관에 따른 항목의 중요도는 <그림 5>, <표 9>와 같다. <그림 5>를 보면 C도서관이 A나 B도서관에 비해 대체적으로 각 항목들의 중요도가 높게 나타나고 있으며 특히, 위치의 적절성, 방문 편의성, 적절한 안내시설, 문화강좌 관련 항목들이 더 높게 나타나고 있다. 각 항목별 도서관간 차이를 구체적으로 보면

<표 9>와 같다. 도서관 간에 중요도 격차가 크지 않은 항목은 위치, 규모, 운영주체가 다양해도 공통적으로 도서관의 만족도에 중요하게 기여하는 항목들로 <표 9>에서 음영처리 되지 않은 부분이며 도서관 간 중요도 격차가 크게 나타나 각 도서관의 특성에 따라 만족도에 미치는 영향이 큰 항목은 음영처리 된 항목이다.

<표 9>에서 보는 바와 같이 장서는 세 도서관 모두 공통적으로 높은 중요도를 보여 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구에서와 같이 공공도서관의 장서는 이용자의 만족에 가장 중요한 요소임을 보여주고 있다. 또한 사서의 친절성이 만족도에 미치는 공통된 중요 요인으로 나타났는데 이용자 만족도에 가장 크게 미치는 요인이 도서관 직원의 품질로 나타난 오동근(2005b)의 연구와도 일치하는 것으로 나타났다.

또한 시설은 공간의 쾌적성, 장비의 편리성이 공통적으로 중요한 요소로 나타났으나 공간



<그림 5> 지표 문항 간 중요도 분석

〈표 9〉 문항 간 중요도 분석

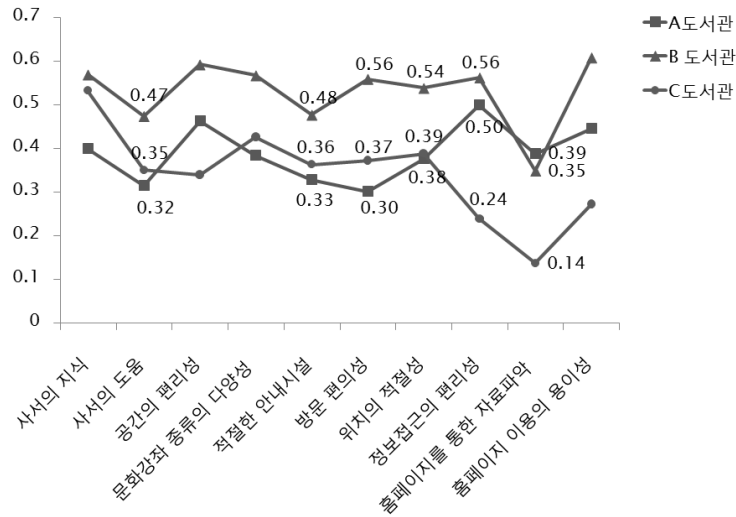
내용	문항	전체	A도서관	B도서관	C도서관
장서	장서최신성	0.553	0.499	0.541	0.634
	장서충분성	0.576	0.578	0.671	0.465
사서	사서의지식	0.493	0.399	0.568	0.532
	사서의 친절	0.439	0.384	0.471	0.436
	사서의도움	0.385	0.315	0.473	0.35
시설	공간의쾌적성	0.448	0.52	0.435	0.373
	공간의편리성	0.478	0.462	0.591	0.339
	컴퓨터및장비사용의편리성	0.482	0.412	0.538	0.486
문화 프로그램	문화강좌내용의충실성	0.485	0.425	0.576	0.476
	문화강좌종류의다양성	0.449	0.384	0.566	0.426
방문 편의성	적절한안내시설	0.369	0.327	0.476	0.363
	방문편의성	0.387	0.301	0.558	0.372
	위치의적절성	0.401	0.376	0.537	0.388
	정보접근의편리성	0.467	0.499	0.561	0.239
온라인 이용	홈페이지를 통한 자료파악	0.317	0.388	0.348	0.137
	전자자료의충분성	0.505	0.442	0.552	0.537
	홈페이지이용의용이성	0.448	0.446	0.607	0.272
	홈페이지를 통한 신간정보	0.552	0.524	0.556	0.581
목적달성	도서관이용목적달성	0.725	0.692	0.71	0.812

의 편리성은 도서관마다 차이를 보였다. 사서의 지식과 사서의 도움 정도는 도서관간 차이를 보였다. 접근성 부분은 적절한 안내시설, 방문 편의성, 위치의 적절성 모두 도서관마다 차이를 보이고 있어 공공도서관의 입지적 특성에 따라 이용자 만족의 차이를 나타내고 있다. 특히, 도서관간 중요도 격차가 큰 항목을 다시 살펴보면 〈그림 6〉과 같다.

도서관별로 중요도 차이가 큰 항목들과 도서관의 특성, 이용자의 만족도를 자세히 살펴보면 〈표 10〉과 같다.

먼저 지자체가 운영하는 대규모 도서관이며 비주택가에 위치한 A도서관은 접근성은 떨어지고 만족도 또한 낮게 나타났으나 전체 만족도에서 이들이 미치는 영향은 작은 것

로 나타났다. 즉, 이 도서관의 다른 요인들이 접근성에 대한 불만족을 감소시키고 있다. 반면, 같은 지자체가 운영하는 소규모 도서관이며 비주택가에 위치한 B도서관은 접근성이 전체 만족도에 큰 영향을 주고 있어 A도서관과 대조적인 결과를 보여주었다. C도서관은 교육청 소속의 중규모 도서관으로 주택가에 위치하며 A와 B도서관이 수도권에 위치한 것과는 반대로 비수도권에 위치한다. 이 도서관의 만족도는 대부분 A와 B에 비해 낮게 나타났다. 사서의 지식이 전체 만족도에 미치는 영향이 크게 나타났으나 홈페이지를 통한 서비스 이용은 전체 만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.



〈그림 6〉 도서관 간 중요도의 격차가 큰 항목

〈표 10〉 도서관간 특성에 따른 만족도 및 중요도

특성 요인	A도서관	B도서관	C도서관
운영주체	지자체	지자체	교육청
규모	대규모	소규모	중규모
입지조건	• 비주택가 • 수도권	• 비주택가 • 수도권	• 주택가 • 비수도권
만족도 낮은 항목	• 방문편의성 • 위치적절성 • 정보접근 편의성	• 특징적으로 낮은 항목 없음	• 공간 편의성, 방문 편의성, 위치적절성, 정보접근 편의성 이외 모든 항목
중요도 높은 항목	• 정보접근 편의성 • 공간의 편의성	• 방문 편의성 • 위치 적절성 • 정보접근 편의성	• 사서의 지식
중요도 낮은 항목	• 적절한 안내시설 • 방문 편의성	홈페이지를 통한 자료 파악	• 홈페이지를 통한 자료 파악 • 홈페이지 이용 용이성
총 평가	• A도서관은 위치에 대한 만족도는 낮으나 이 항목이 전체 만족도에 미치는 영향은 작다. • 이는 다른 요인들이 위치의 불편을 감소시키고 있다고 볼 수 있다.	• 이용자들이 특별히 불만스러운 항목은 없다. • 방문편의, 위치적절성이 전체 만족도에 많은 영향을 주고 있어 상대적으로 위치에 대한 불만요인이 내재되어 있다.	• 주택가에 위치한 입지의 편의성 이외에 모든 항목들이 만족도가 낮다. • 홈페이지와 관련된 항목이 중요도가 떨어져 이용자들이 홈페이지를 통한 이용이나 중요성에 민감하지 않은 것으로 보임

4.4 문항 간 중복성 분석

각 영역의 항목들이 동일한 개념을 측정하고

있는지에 대한 검토를 위해 요인분석을 수행하였다. 〈표 11〉의 결과를 보면 최초로 구성한 지표 영역이 모두 동일한 요인으로 나타나고 있

〈표 11〉 지표 항목들의 요인 분석

	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
홈페이지를 통한 자료파악	0.840	-0.042	0.119	0.249	0.076	0.059
홈페이지 이용의 용이성	0.737	0.250	0.141	0.342	0.190	0.122
전자자료의 충분성	0.706	0.157	0.218	0.036	0.307	0.324
홈페이지를 통한 신간자료	0.645	0.197	0.310	0.198	0.181	0.358
위치의 적절성	0.032	0.889	0.113	0.064	0.048	-0.012
방문 편이성	0.124	0.863	0.071	0.083	0.072	0.063
적절한 안내시설	0.087	0.792	0.100	0.115	0.113	0.084
사서의 친절	0.140	0.116	0.885	0.162	0.106	0.106
사서의 도움	0.125	0.103	0.798	0.209	0.182	0.114
사서의 지식	0.313	0.142	0.686	0.081	0.271	0.250
공간의 편리성	0.224	0.194	0.106	0.728	0.295	0.169
공간의 쾌적성	0.207	-0.010	0.327	0.708	0.091	0.175
컴퓨터 및 장비 사용의 편리성	0.187	0.052	0.155	0.659	0.397	0.104
정보접근의 편리성	0.194	0.443	0.048	0.612	-0.050	0.274
문화프로그램 다양성	0.234	0.135	0.264	0.207	0.839	0.152
문화프로그램 내용성	0.225	0.109	0.231	0.277	0.827	0.193
장서의 최신성	0.166	0.110	0.245	0.264	0.124	0.836
장서의 충분성	0.357	0.026	0.154	0.244	0.260	0.726

음을 알 수 있다.

문항 간에 중복 정도를 살펴보기 위해 문항 간 상관관계분석이 이루어졌다. 각 문항 간 상관관계수는 〈표 12〉와 같다. 장서영역에 두 개 항목 모두 0.7이상의 높은 상관관계를 보이고 있고 사서의 지식과 사서의 친절 항목도 높은 상관관계를 보이고 있다. 문화 프로그램 내용의 충실성과 종류의 다양성 또한 높은 상관관계를 보이고 있어 두 항목 모두 이용자들은 동일한 개념의 만족도를 측정하는 것으로 이해하는 것으로 나타났다. 홈페이지 이용 용이성과 홈페이지를 통한 신간정보의 이용도 동일한 개념의 항목으로 간주될 수 있다.

#### 4.5 이용자 만족도 지표

위와 같은 사전 조사 분석결과를 바탕으로

최종 이용자 만족도 지표를 선정하였다. 지표는 다음과 같은 기준에 의해 수행되었다.

첫째, 이용자 만족도 지표의 적용이 전국의 공공도서관에 적용되는 만큼 최대한 보수적으로 지표를 선정하였다. 즉, 공공도서관이 운영주체, 규모, 입지적 특성과 같이 도서관 외적인 요인에 의해 불리한 측정이 이루어지지 않도록 하였다.

둘째, 지표 항목의 수를 10개 항목으로 최소화 하였다. 이는 이용자가 많은 항목에 응답함으로써 오는 측정상의 혼란과 부정확성을 방지하기 위해서이다. 또한 기존 공공도서관 평가 지표와의 배점도 고려하였다. 이러한 원칙 하에서 처음 제시된 20개의 지표항목에서 제외할 항목을 선정함으로써 최종 지표를 구성하였다.

제외할 지표 항목은 먼저 도서관 간 중요도 격차가 큰 항목을 중심으로 다음과 같이 이루



〈표 12〉 지표 항목 간 상관관계분석

	장서1	장서2	사서1	사서2	사서3	시설1	시설2	시설3	시설4	문화1	문화2	방문1	방문2	온라인3	중략	온라인4
장서1	1	0.727	0.484	0.360	0.359	0.467	0.397	0.386	0.372	0.465	0.401	0.291	0.251	0.416	-	0.585
장서2	0.727	1	0.469	0.315	0.296	0.397	0.449	0.405	0.382	0.526	0.499	0.127	0.247	0.522	-	0.550
사서1	0.484	0.469	1	0.707	0.547	0.425	0.356	0.310	0.203	0.538	0.516	0.236	0.241	0.493	-	0.517
사서2	0.360	0.315	0.707	1	0.643	0.397	0.310	0.321	0.180	0.404	0.435	0.205	0.237	0.313	-	0.490
사서3	0.359	0.296	0.547	0.643	1	0.401	0.357	0.335	0.227	0.407	0.372	0.251	0.143	0.372	-	0.468
시설1	0.467	0.397	0.425	0.397	0.401	1	0.621	0.407	0.423	0.455	0.352	0.170	0.121	0.494	-	0.423
시설2	0.397	0.449	0.356	0.310	0.357	0.621	1	0.557	0.514	0.472	0.399	0.282	0.273	0.570	-	0.473
시설3	0.386	0.405	0.310	0.321	0.335	0.407	0.557	1	0.479	0.442	0.453	0.232	0.200	0.431	-	0.445
시설4	0.372	0.382	0.203	0.180	0.227	0.423	0.514	0.479	1	0.276	0.256	0.382	0.348	0.440	-	0.451
문화1	0.465	0.526	0.538	0.404	0.407	0.455	0.472	0.442	0.276	1	0.862	0.232	0.237	0.498	-	0.511
문화2	0.401	0.499	0.516	0.435	0.372	0.352	0.399	0.453	0.256	0.862	1	0.216	0.333	0.492	-	0.519
방문1	0.291	0.127	0.236	0.205	0.251	0.170	0.282	0.232	0.382	0.232	0.216	1	0.535	0.346	-	0.304
방문2	0.251	0.247	0.241	0.237	0.143	0.121	0.273	0.200	0.348	0.237	0.333	0.535	1	0.346	-	0.315
방문3	0.164	0.125	0.187	0.191	0.198	0.152	0.254	0.098	0.309	0.191	0.158	0.611	0.651	0.287	-	0.214
온라인1	0.331	0.474	0.398	0.292	0.260	0.396	0.379	0.374	0.309	0.384	0.359	0.134	0.106	0.629	-	0.551
온라인2	0.477	0.573	0.514	0.376	0.412	0.347	0.379	0.409	0.350	0.529	0.530	0.261	0.282	0.622	-	0.709
온라인3	0.416	0.522	0.493	0.313	0.372	0.494	0.570	0.431	0.440	0.498	0.492	0.346	0.346	1	-	0.707
온라인4	0.585	0.550	0.517	0.490	0.468	0.423	0.473	0.445	0.451	0.511	0.519	0.304	0.315	0.707	-	1

어졌다.

첫째, 방문 편의성 영역의 세 항목을 모두 제외하였다. 위치의 적절성, 적절한 안내시설, 방문 편의성은 특히 도서관의 외적 환경인 입지 조건에 의해 크게 영향을 받는 것으로 예측되었기 때문이다.

둘째, 도서관 내부의 적절한 서가 배열 및 위치 안내 정보로 인한 정보접근의 편의성을 제외하였다. 이 또한 서가 배열을 도서관의 규모에 의해 좌우되고 검색용 컴퓨터의 충분한 제공으로 인한 도서 찾기의 용이성은 컴퓨터 및 장비 이용의 편의성과 유사한 항목을 보이기 때문이다.

셋째, 온라인 서비스 영역에서 홈페이지를 통한 지표 파악과 홈페이지 이용의 편리성을 제외하였다. 이는 지역에 따른 홈페이지 구축 환경의 차이와 더불어 이용자의 이용 패턴의 차이를 나타내는 항목으로 간주하였기 때문이다.

넷째, 사서의 도움 정도를 제외하였다. 서비스를 이용할 때 사서의 도움은 사서 수에 큰 영향을 받는다고 판단하였다.

다음으로 문항 간 중복된 항목을 제외하였다.

첫째, 문화프로그램의 충실성과 문화프로그램의 다양성이 중복되는 것으로 나타나 문화프로그램 종류의 다양성을 제외하였다.

둘째, 홈페이지 이용의 용이성과 홈페이지를 통한 신간정보가 중복되는 것으로 나타나 홈페이지 이용의 용이성을 제외하였다. 홈페이지 이용의 용이성은 홈페이지 구축 정도에 따라 좌우되며 이는 도서관의 예산과도 관련이 있기 때문이다. 또한 홈페이지 이용의 용이성과는 별도로 홈페이지를 통해 신간정보를 제공하는 것은 도서관의 핵심 역할이므로 후자를 선정하였다.

이러한 작업과 함께 충분한, 알찬, 풍부한과

같은 추상적이고 모호한 표현으로 인해 유발될 수 있는 오류를 고려하여 설문 문항의 표현을 수정하였다. 특히, '쾌적'이나 '아늑'과 같은 표현이 신축 도서관이나 규모가 큰 도서관이 유리하게 평가될 수 있는 가능성이 있다. 이러한 사실은 이용남(2002)의 연구에서 지적된 바와 같이 국내 공공도서관 이용자의 많은 부분을 차지하는 일반 열람실 이용자들의 만족도가 도서관의 외적이고 물리적인 환경에 크게 좌우되어 도서관 고유의 서비스에 대한 만족도에 영향을 미치기 때문에 주의 깊은 문항 구성이 요구된다 하겠다. 본 연구에서는 도서관의 물리적 환경인 시설 영역에서 어떠한 측면을 풍부하다고 판단하는지, 또한 어떤 것을 쾌적하다고 하는지에 대한 구체적인 요건을 간단히 같이 기술하였다. 수정된 지표 항목은 <표 13>과 같다.

### 5. 결론

그동안 공공도서관의 이용자 만족도와 관련된 연구들은 서비스의 품질 측정이나 만족도에 미치는 영향이라는 측면에서 수행되거나 주로 지표에 대한 이론적인 고찰 및 사례 연구가 주를 이루었다. 반면 본 연구의 이용자 만족도 지표는 공공도서관 평가의 일환으로 수행된 작업으로 개별 도서관이 아닌 다양한 특성을 지닌 공공도서관들의 이용자 만족도를 측정하기 위해 표준화 된 지표를 개발하고자 하였다. 이를 위해 실시한 사전조사는 공공도서관의 다양성을 대표하는 운영주체, 도서관의 입지, 도서관의 규모를 달리하여 3개의 공공도서관을 대상으로 이루어졌다.

본 연구에서는 사전조사를 통해서 지표의 신뢰도, 타당도 검증은 물론 도서관 특성에 따른

<표 13> 최종 이용자 만족도 지표

영역	지표	문항
장서	1) 장서의 최신성	이 도서관은 내가 찾는 신간 도서를 가지고 있다.
	2) 장서의 충분성	이 도서관은 내가 관심이 있는 분야의 도서를 잘 갖추고 있다.
직원	3) 직원의 지식	이 도서관의 사서는 지식이 풍부해서 내가 원하는 정보에 대한 상담(문의)을 할 수 있다.
	4) 직원의 친절성	이 도서관의 사서는 친절하다.
시설	5) 공간의 쾌적성	이 도서관의 시설은 관리가 잘 되어 있어 독서 및 학습을 하기에 불편함이 없다.
	6) 컴퓨터 및 장비 사용의 편리성	컴퓨터를 이용하거나 DVD, 비디오 등의 자료를 이용할 수 있는 시설이나 장비가 잘 갖추어져 있어 이용하기 편하다.
프로그램	7) 문화강좌 내용의 충실성	이 도서관의 문화프로그램은 내용이 알차 내가 참여 했거나 참여하고 싶은 프로그램이 있다.
온라인 서비스	8) 전자도서의 충분성	나는 이 도서관의 홈페이지를 통해 전자도서(전자자료)를 다양하게 이용한다.
	9) 홈페이지를 통한 신간정보	나는 이 도서관의 홈페이지를 통해 신간 도서정보 등 최신 자료의 정보를 얻는다.
정보제공정도	10) 도서관 이용목적 달성	나는 이 도서관을 이용해서 내가 원하는 목적(도서 대출, 열람, 정보검색)을 이룬다.

적용가능성을 검토하는데 초점을 맞추어 지표의 선정과 수정 작업을 수행하였다.

사전조사를 통해 나타난 지표의 적용 결과를 보면 다음과 같다.

첫째, 조사된 3개 도서관의 만족도는 평균 3.37로 평균 이상으로 나타났다. 도서, 사서, 문화프로그램의 이용 여부에 따른 만족도에서는 도서관 문화프로그램은 이용하지 않았을 때 만족도가 높게 나타났다. 반면 사서가 이용되었을 때 만족도가 그렇지 않았을 때보다 높게 나타나 사서에 대한 이용자의 인식이 사서와의 접촉을 통해 크게 변화된다는 사실을 확인시켜 주었다.

둘째, 후보 지표 20개 항목은 0.9이상의 높은 신뢰도를 보여 어떠한 항목을 선정하여 만족도를 측정하여도 지표의 구성이 가능한 것으로 나타났다.

셋째, 도서관 전체 만족도를 종속변수로 하고 각 항목을 독립변수로 하여 어떠한 항목이 전체 만족도에 많은 영향을 미치는가를 보았을 때 도서관의 규모, 입지적 특성 등에 의해 각 항목의 중요도는 다르게 나타났다. 도서관의 운영주체나 규모에 의한 차이보다 주택가 및 비주택가, 수도권 및 비수도권과 같은 입지조건이 중요도에 각기 다른 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 요인분석을 통해서 각 영역에 다른 지표의 일관성을 확인했으며 지표 항목 간 상관관계 분석을 통해 중복 항목을 검토하였다.

사전조사 결과를 바탕으로 지표를 선정하였는데 후보 지표 20개 중에서 항목의 중요도 격차가 크게 나타난 항목과 문항 간 상관관계가 높게 나타나 중복이 예상되는 항목을 제거하는 방법으로 이루어졌다. 특히, 도서관의 환경이

각각 다른 세 도서관의 중요도 격차가 가장 많이 나타난 접근성 영역의 모든 지표 항목이 제외되었다.

그러나 도서관의 접근성이 이용자가 공공도서관을 이용하는데 큰 영향을 미치는 요소라는 것을 감안할 때, 도서관 외적 환경으로 간주되어 지표에서 제외된 것은 도서관 평가를 위한 지표가 갖는 한계라 할 수 있겠다. 따라서 본 연구에서는 제외되었으나 도서관의 접근성에 대한 이용자 만족도는 도서관 신축을 계획하는 국가적 도서관 정책상 별도의 독립된 연구가 요구된다 하겠다.

이용자 만족도는 이용자의 인지와 주관성에 크게 좌우되는 지표인 만큼 측정 방법과 절차, 설문 문항과 같은 지표 이외의 다양한 요소에 의해 그 결과가 좌우되는 위험성이 있다. 특히, 운영주체, 지역적 특성, 입지적 조건, 도서관의 규모가 천차만별인 모든 공공도서관에 하나의 이용자 만족도 지표로 평가하는 것은 상당한 위험을 내포하고 있다. 이러한 측면에서 이용자 만족도 측정을 위한 정책 운영상의 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 측정 방법과 절차상의 객관성이 확보되어야 한다. 특히, 측정 대상이 되는 이용자가 대학생, 주부, 직장인, 노인, 실직자 등 다양한 공공도서관에서 어떠한 이용자가 주된 표본이 되는가가 해당 도서관의 만족도에 큰 영향을 미친다고 하겠다. 따라서 조사되는 이용자 표본이 동일한 특성을 지니고 있어야 하겠다.

둘째, 표본의 크기를 어떻게 정하는가에 따른 문제이다. 이 문제는 첫 번째 사항과도 연관되는 것으로써 한 도서관의 만족도를 단 몇십 명의 이용자 의견으로만 평가할 수 있는가의

문제가 제기된다. 표본의 수가 적을 경우 표본 구성이 어떠한가도 큰 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

셋째, 측정을 통한 데이터 수집이 객관적으로 이루어져야 할 것이다. 이용자 만족도 측정

이 자체도서관에 의해 이루어지는 것이 아니라 도서관 평가의 일환으로 외부에서 이루어지는 만큼 만약의 경우 나타날 수 있는 도서관 관계자의 의도적 개입에 대한 문제가 고려되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김선애. 2006. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.
- [2] 도서관정보정책기획단. 2008. 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』. 서울: 문화체육관광부.
- [3] 문성빈, 이지연. 2006. 공공도서관 평가제도 연구. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 21: 129-150.
- [4] 오동근. 2005a. 『고객만족도서관 경영을 위한 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [5] 오동근. 2005b. 공공도서관의 서비스품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- [6] 유병장. 2004. 고객 만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 35(3): 321-339.
- [7] 원석희. 1998. 『서비스 경영』. 서울: 형설출판사.
- [8] 이용남. 2002. 공공도서관의 고객만족도 조사 결과에 대한 비판적 분석: 서울시 당국 의 시민만족도 조사를 중심으로. 『한국비블리아』, 13(2): 29-43.
- [9] 이종권. 2002. 공공도서관의 서비스 질 평가에 관한 실증적 연구: 서비스 질 요인이 고객만족 및 고객행태에 미치는 영향. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 89-118.
- [10] 정혜경. 2007. 공공도서관의 가치평가를 위한 가상가치평가법 분석. 『한국정보관리학회지』, 24(1): 187-208.
- [11] 차미경, 표순희. 2008. 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 329-354.
- [12] 표순희. 2008. 공공도서관 경제적 이용가치 측정 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 209-234.
- [13] Brophy, Peter. 2006. Measuring library performance: principles and techniques. London: Facet Publishing.
- [14] Elliott, K. 1995. "A Comparison of alternative measures of service quality." Journal of

- Customer Service in Marketing & Management, 1(1): 33-44.
- [15] Fuegi, David. 1994. "Towards a national standard for a public library user survey." Public Library Journal, 9(2): 49-51.
- [16] Hernon, Peter, & Ellen, Altman. 1998. Assessing service quality. Chicago, IL: American Library Association. 이은철 역. 2001. 『도서관 서비스 품질관리론: 고객만족을 위한 도서관 경영』. 서울: 한국도서관협회.
- [17] Martensen, A. and Gronholdt, L. 2003. "Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system." The Journal of Academic Librarianship, 29(3): 140-147.  
DOI: 10.1016/S0099-1333(03)00020-X
- [18] Matthews, Joseph R. 2004. Measuring for results: the dimensions of public library effectiveness. Westport: Libraries Unlimited.  
DOI: 10.1336/1591581001
- [19] Larchmont Library Satisfaction and Usage Study. 2007. [online].  
<<http://www.larchmontlibrary.org/>>.
- [20] Oliver, R. L. 1981. "Measurement and evaluation of satisfaction process in retail setting." Journal of Retailing, 57(3): 25-48.
- [21] Southampton City Council. 2006. Public Library User Survey Combined Weighted Authority & Service Point Report. [online].  
<[http://www.southampton.gov.uk/Images/CombinedReport\\_tcm46-174098.pdf](http://www.southampton.gov.uk/Images/CombinedReport_tcm46-174098.pdf)>.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Sun-Ae Kim. 2006. "A Study on Customer Satisfaction Framework for Public Library Services." Journal of Korean Library and Information Science Society, 37(3): 193-208.
- [2] Doseogwan jeongbo jeongchaek gihoekdan. 2008. Jeoguk doseogwan unyeongpyeongga gyeolgwabogoseo. Seoul: Ministry of Culture and Tourism.
- [3] Seong-Bin Moon, Ji-yeon Lee. 2006. "Gonggongdoseogwan pyeonggajedo yeongu." The Korean library information science society occasional papers series, 21: 129-150.
- [4] Dong-Geun Oh. 2005a. Gogaekmanjokdoseogwan kyeongyeonggeul wihan yeongu. Seoul: The National Library of Korea.
- [5] Dong-Geun Oh. 2005b. "Influences of Public Library Service Quality on User Satisfaction

- and Loyalty.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 61-78.
- [6] Ryu-Byeong Jang. 2004. “A Study of the Public Library Evaluation Index for Customer Satisfaction.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(3): 321-339.
- [7] Seok-Hee Won. 1998. *Service kyeongyeong*. Seoul: .Hyungseul Publish.
- [8] Yong-Nam Lee. 2002. “Analysis on the Results of the Seoul Metropolitan Government’s Surveys Regarding Customer Satisfaction of Public Libraries.” *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 13(2): 29-43.
- [9] Jong-Kwon Lee. 2002. “A Study on the Assessment for Service Quality in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(2): 89-118.
- [10] Hye-Kyung Jung. 2007. “An Analysis of the Contingent Valuation Method to Measure the Economic Value of Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 24(1): 187-208.
- [11] Mi-Kyeong Cha, Soon-Hee Pyo. 2008. “A Study on the Development of Enjoyment Indicators of Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 329-354.
- [12] Soon-Hee Pyo. 2008. “A Study on the Method of Measuring the Economic Use Value of Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 209-234.
- [16] Heron, Peter, & Ellen, Altman. 1998. *Assessing service quality*. Translated by Eun-Chul Lee. 2001. *Doseogwan Service pumjilgwanriron*: Gogaekmanjokeul Wihan Doseogwan Gyeongyeong. Seoul: Korean Library Association.