

전문도서관의 서비스품질 측정과 중요도-성과분석에 관한 연구*

A Study on the Evaluation of Service Quality and Importance-Performance Analysis in Research Libraries

민 윤 경 (Yoonkyung Min)**

정 동 열 (Dong Youl Jeong)***

목 차

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| 1. 서 론 | 4. 서비스품질 분석 |
| 2. 연구전문도서관의 서비스품질 측정 및 평가 | 5. 서비스품질 논의 및 개선방안 |
| 3. 연구 설계 | 6. 결 론 |

초 록

본 연구는 전문도서관을 효율적으로 운영할 수 있는 개선전략 수립을 위해 전문도서관의 서비스품질에 대한 이용자의 중요도와 성과인식을 분석하는 것을 목적으로 하였다. 전문도서관의 서비스품질 측정을 위해 경제·인문사회연구회 소속 14개 기관의 이용자를 대상으로 LibQUAL+의 서비스품질 3개 차원 22개 품질요인에 대한 중요도와 성과인식을 조사하였다. 수집된 데이터를 기반으로 서비스품질의 중요도-성과인식에 대한 갭 분석, 중요도-성과분석을 실시하고, 연구모형에 기반하여 수립된 연구가설을 검증하였다. 분석결과를 기반으로 이용자 집단별(경영진, 연구원, 일반직원) 서비스품질 개선방안의 우선순위를 제안하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine users' perceived importance for service attributes and performance in research libraries, and further to suggest the improvement strategies for research libraries. The survey was conducted for the library users of 14 government-funded research institutes. The questionnaire for this research was developed from the standard LibQUAL+. Statistical analyses were conducted to identify the relationship between service quality and users' satisfaction, and the gap between perceived importance and performance by user groups. According to the result of statistical analyses, the priority of service improvement strategies of research libraries were suggested.

키워드: 전문도서관, 서비스품질, 중요도-성과분석, 라이브컬
LibQUAL+, Research Library, Service Quality, IPA

* 이 논문은 이화여자대학교 대학원 박사학위논문 중 일부를 발췌·요약·수정한 것임.

** 이화여자대학교 문헌정보학과 박사(ykmin011@naver.com) (제1저자)

*** 이화여자대학교 문헌정보학전공 교수(dyjeong@ewha.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2016년 1월 22일 최초심사일자: 2016년 1월 26일 게재확정일자: 2016년 2월 9일

한국문헌정보학회지, 50(1): 209-233, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.1.209]

1. 서론

1.1 연구의 목적

급속히 변화하는 정보환경 하에서 전문도서관이 조직 내 존재가치를 입증하고 지속적인 성장을 하기 위해서는 이용자의 만족도를 제고할 수 있는 서비스를 개발하여 제공해야 하며, 이를 위해서는 무엇보다도 서비스품질에 대한 평가가 선행되어야만 한다. 1980년대 후반부터 경영학분야에서 개발된 SERVQUAL을 그대로 적용하거나 도서관환경에 맞게 수정하여 도서관의 서비스 품질을 평가하는 연구가 본격적으로 시작되었다. 2003년에 LibQUAL+가 개발되면서 이를 이용하여 서비스 품질을 측정하고 서비스 품질 개선방안을 수립하려는 연구가 수행되고 있다. 서비스 품질 개선방안 수립시에는 제한된 자원을 효율적으로 분배하고, 개선의 우선순위를 파악할 수 있는 방법인 중요도-성과 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)이 다양한 산업분야에서 활용되고 있다.

본 연구의 목적은 경쟁적 정보환경 하에서 전문도서관의 서비스 품질 개선전략 수립을 위해 서비스 품질을 측정하고 중요도와 성과를 분석하고자 하는 것이다. 보다 효율적인 개선전략 수립을 위해 전문도서관의 이용자를 경영진, 연구원, 일반직원으로 구분하여 이들이 인식하는 서비스 품질을 측정하고, IPA 분석을 통해 실질적인 개선방안의 우선순위를 제안하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구는 LibQUAL+의 서비스 품질 요인

에 대해 이용자가 인식하는 중요도와 성과에 대한 분석을 실시하여 전문도서관의 서비스 품질을 평가하고자 하였다. 이를 위해 문헌연구를 통해 연구전문도서관의 의의와 서비스 품질의 개념, 서비스 품질 측정도구의 종류와 특징을 파악하였다. 그리고 전문도서관을 대상으로 서비스 품질을 평가한 연구와 서비스 품질에 대해 IPA 분석을 수행한 연구에 대한 문헌고찰을 통해 연구모형과 가설을 설정하는 등 연구의 기본적인 틀을 설계하였다. 도서관의 서비스 품질 측정을 위해 LibQUAL+의 품질 요인에 대해 이용자가 인식하는 중요도와 성과를 설문지를 통해 조사하였다. 조사대상은 정보서비스가 활발히 제공되는 연구중심 전문도서관이며, 이용자 집단 내에서의 동질성을 확보하여 집단 간 차이를 확인하기 위해 특정주제를 연구하는 전문도서관 이용자로 다시 한정하였다. 이러한 조건을 충족시키는 연구대상으로 국무총리실 산하 경제·인문사회연구회 소속 연구기관 중 전문도서관을 운영하고 있는 23개 기관을 선정하였다. 이들 기관에 설문협조를 요청한 결과 내부사정 등으로 설문협조가 어렵다고 응답한 9개 기관을 제외한 14개 기관이 설문조사 대상기관으로 최종 선정되었다. 14개 기관의 도서관 이용자를 대상으로 LibQUAL+의 품질요인에 대한 중요도와 성과 인식을 조사하였다. 기관별 연구원 수를 고려하여 총 540부가 배포되었으며 440부가 회수되어 81%의 회수율을 보였고, 이 중 420부가 최종적으로 유효표본이 되어 분석에 사용되었다.

1.3 선행연구

서비스 품질 측정도구를 활용하여 도서관의

서비스품질을 평가하는 연구는 1980년대 경영학 분야에서 SERVQUAL이 개발되면서 미국을 중심으로 활발히 진행되기 시작하였으며 대학도서관을 대상으로 연구가 확산되기 시작하였다. 국내에서는 1990년대 후반부터 SERVQUAL을 도서관 품질평가에 적용하는 연구가 시작되었으며, 2000년대에 LibQUAL+가 개발되면서 세계 여러 나라에서 활발한 연구가 진행되고 있다. 본 연구에서는 도서관 서비스품질 측정에 가장 일반적으로 사용되고 있는 LibQUAL+를 전문도서관에 적용한 선행연구와 IPA분석을 서비스품질 평가 및 개선방안 수립에 적용한 선행연구를 살펴보았다.

White와 Abels(1995)는 서비스 산업분야에서 널리 사용되고 있는 두 가지 측정도구인 SERVQUAL과 SERVPERF에 대한 문헌연구를 수행하여 이 기법들이 모두 융통성있는 측정도구이며 전문도서관에서 필요시 채택하여 사용할 수 있다고 제안하였다. 이는 미국 전문도서관협회의 자금지원으로 수행된 전문도서관의 서비스품질 측정도구를 개발하고자 한 첫 번째 프로젝트였다. 최근에는 이란의 전문도서관을 대상으로 한 서비스품질 평가연구(Biranvand and Khasseh 2013; Pedramnia, Modiramani and Ghanbarabadi 2012), 유럽연구도서관을 대상으로 LibQUAL+의 이용 정도를 조사한 연구(Voorbij 2012), 건강관련 미국, 영국, 캐나다의 전문도서관을 대상으로 서비스 품질에 대한 인식을 조사한 연구(Thompson, Kyrellidou and Cook 2007) 등이 수행되었다. 국내에서는 2002년에 SERVQUAL을 적용한 연구(김윤실 2002)를 시작으로 LibQUAL+를 연구중심 전문도서관에 적용한 연구(김정희 2009;

나은영 2011; 박정아 2012)와 디지털 환경을 고려하여 LibQUAL+를 수정하여 적용한 연구(이명희, 백현주 2014)가 수행되었다.

IPA는 1977년에 Martilla와 James에 의해 경영학분야에서 소개된 이후 점차 확대산업(Pan 2015), 건강(Ellangovan, Prakash Sai and Kamalanabhan 2014), 정보통신(Chen and Ann 2014), 도시계획(Riviezzo, de Nisco and Napolitano 2009), 금융(Joseph, Allbright, Stone, Sekhon and Tinson 2005), 교육(O'Neill and Palmer 2004) 등 다양한 분야는 물론 서비스기관 전반(Prajogo and McDermott 2011)의 서비스품질 평가 및 개선을 위해 사용되고 있다. 국내에서도 IPA를 이용한 서비스품질 평가 및 개선에 대한 연구가 제조업분야뿐만 아니라 교육(강성 2011; 장홍섭, 이형록, 우영진 2014), 호텔(안세길 2008), 항공(박진우, 이익수, 박구원 2008) 등 다양한 서비스산업에서 이루어지고 있다. 도서관에 IPA기법을 적용한 선행연구로는 White(1998)의 연구가 있다. White는 버지니아대학 도서관 중 두 개 부서의 서비스품질에 대한 이용자 인식을 SERVQUAL을 이용하여 조사하였다. 조사시 기대치 대신 이용자가 인식하는 중요도와 성과를 조사하였으며 IPA분석이 기대치에 의한 겹 분석보다 결과를 더 잘 분석할 수 있다고 하였다. 국내에서는 IPA기법을 변형한 ISA(Importance -Satisfaction Analysis)를 사용하여 국회전자도서관의 품질을 평가한 연구(곽승진, 정영미, 김진목, 배경재, 임미경 2011)와 대학도서관의 품질을 평가하고 개선방안을 도출한 연구(정영미, 김영기, 이수상 2010)가 있다. 또한 도서관의 온라인 서비스품질을 평가한 강희일과 정용길(2002)은 전문도서관 1개관

을 대상으로 SERVQUAL 항목에 정보품질관련 7개 항목을 추가하여 품질을 측정하고 이를 기반으로 IPA 분석을 실시하였다.

선행연구를 종합해 보면 LibQUAL+는 전 세계적으로 많은 도서관에서 서비스품질 평가에 활용하고 있는 표준화된 측정도구로 유럽전역을 포함하여 점차 이용이 확산되고 있는 추세이다. 또한 일반 전문도서관뿐 아니라 특정 주제를 다루는 전문도서관에 적용될 경우에도 유용한 타당성있는 측정도구임을 알 수 있다. 그러나 전문도서관 이용자를 대상으로 경영관련 의사결정을 수행하는 경영진과 연구성과에 기여하는 연구원, 그리고 일반직원으로 이용자 집단을 구분하여 수행한 연구는 이루어지지 않았다. 서비스품질 개선방안을 제안한 경우에도 중요도와 성과를 고려하여 이용자 집단별 개선의 우선순위를 반영하지 못하였다. IPA는 서비스품질 개선 및 효율적인 경영전략 수립을 위해 전 세계적으로 다양한 산업분야에서 활용되고 있으며, 도서관분야에서도 서비스품질 개선방안 수립에 IPA 분석을 활용한 연구들이 수행되고 있어 도서관분야에도 적용가치가 있는 기법임을 알 수 있다.

2. 연구전문도서관의 서비스품질 측정 및 평가

2.1 연구전문도서관과 서비스품질

『문헌정보학 용어사전』에 의하면 전문도서관은 전문적인 연구를 수행하는데 필요한 전문 주제의 지식정보를 정확히 파악하고, 깊이있는

자료를 수집, 정리, 축적하여 이를 연구자에게 신속히 제공하는 기능을 가진 조직이라고 정의되어 있다(한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회 2010). 그러나 국내 전문도서관 모두를 이러한 정의에 부합하는 도서관이라고 하기에는 현실적으로 무리가 있어 본 연구에서는 모기관이 연구소이며, 전문적인 학술 및 연구활동에 필요한 전문주제의 지식정보를 연구자에게 제공하는 전문도서관을 연구전문도서관이라 하고, 이들을 연구대상으로 제한하였다. 국가도서관 통계시스템에 등록된 전국의 전문도서관은 2015년 3월말 현재 599개관이며, 서울, 경기, 대전에 전체의 70%인 421개관이 소재하고 있어 지역적 편중성을 나타내고 있다. 전체 전문도서관 중 연구전문도서관의 비중을 파악하기 위해 전문도서관이 소속된 모기관의 명칭에 연구소, 연구원, 연구센터가 들어간 도서관을 연구전문도서관이라 간주하고, 2015년 3월말 현재 국가도서관 통계시스템에 등록된 599개의 전문도서관을 대상으로 모기관의 명칭을 조사하였다. 그 결과 109개관이 연구소에 소속된 전문도서관인 것으로 나타나 전문도서관의 18%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

서비스품질에 대한 정의는 관점에 따라 학자들 간에 다양한 차이를 보이고 있다. Gavin(1984)은 선행적 정의, 제품중심적 정의, 이용자중심적 정의, 제조중심적 정의, 가치중심적 정의의 5가지로 구분하여 품질을 정의하였으며, Grönroos(1984)는 기대된 서비스와 지각한 서비스 간의 차이비교를 통해 소비자에게 지각된 품질이라고 정의하였다. 지각된 서비스품질은 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality)의 두 가지 품질차원이 서비스 제공기

업의 이미지는 여과장치를 통해 형성된다고 보았다. Zeithaml(1988)은 지각된 서비스 품질을 서비스의 전반적인 우수성 또는 우월성에 대한 소비자의 판단이라고 정의하였으며, Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)는 소비자들은 서비스를 제공받기 전의 기대와 실제로 제공받은 서비스를 비교함으로써 서비스 품질을 평가하며, 지각된 서비스 품질은 서비스에 대한 소비자의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향이라고 하였다. 여러 학자들의 정의를 정리해 보면, 가장 일반적인 정의는 '지각된 서비스 품질' 개념으로 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 태도나 판단으로 개념화할 수 있다. 서비스 품질은 이용자 중심의 관점에서 고객에 의해 인식되고 판단되는 주관적인 평가이며, 평가는 서비스 제공 후의 결과물에 대해서만 이루어지는 것이 아니라 서비스를 제공받는 전체 과정에 걸쳐 이루어지는 것이라고 할 수 있다.

2.2 서비스 품질 측정 도구

서비스 품질을 측정하는 방법은 고객의 서비스 품질 지각에 기대를 포함하느냐 또는 제외하느냐에 따라 크게 불일치 모델과 지각 모델의 두 가지로 나눌 수 있다. 기대와 성과 간의 차이로 서비스 품질을 측정하는 불일치 모델에는 SERVQUAL이, 성과만으로 서비스 품질을 측정하는 지각 모델에는 SERVPERF가 대표적이다. SERVQUAL은 5개 차원 22개 품질 요인에 대한 고객의 기대와 지각을 측정하여 서비스 품질을 측정하는 도구이다(Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988). 그러나 기대치가 갖는 개념의 모호성으로 인해 성과에 대한 인식만으로 품질을 측정할 수 있다

는 SERVPERF가 등장하였다. Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 품질을 측정하는데 있어 소비자의 기대를 측정하는 것은 의미가 없다고 하였다. 또한 기대가 갖는 개념적 모호성으로 인해 응답자들마다 기대에 대한 해석이 다르게 나타나 객관적인 측정이 어렵다고 지적하며 서비스 성과에 대한 소비자의 인식 수준으로만 서비스 품질을 측정하는 척도인 SERVPERF를 제시하였다. 그러나 SERVPERF 역시 성과라는 단일 지표만을 통해 서비스 품질을 측정하기 때문에 고객으로부터 얻을 수 있는 다양한 정보를 반영하지 못하고 너무 단순하다는 지적을 받게 된다. 이러한 문제점으로 인해 서비스 품질 요인에 대해 중요도와 성과라는 두 가지 측면을 조사하고, 이 두 가지 측면을 사분면상에 위치시켜 품질 개선의 우선순위를 파악할 수 있다는 점에서 IPA 분석의 활용이 제안되고 있다. IPA의 특징은 X축에 성과를, Y축에 중요도를 기준으로 2차원 도면상에 결과를 도식화한다는 것이다. 사분면에 표시된 서비스 품질 요인의 위치에 따라 집중, 유지, 저순위, 과잉영역의 4가지 전략이 도출되며 이를 근거로 전략적 의사결정을 내릴 수 있다(Martilla and James 1977).

LibQUAL+는 도서관의 서비스 품질을 측정하기 위해 SERVQUAL을 도서관의 서비스 환경에 적합하게 수정하여 개발된 서비스 품질 측정 도구로 2003년 미국 연구도서관협회 주관으로 개발되었다. 서비스 영향력, 도서관 공간, 정보제어의 3가지 차원, 22개의 품질 요인에 대한 이용자의 최소기대치, 희망기대치, 실제인식치를 조사하여 서비스 품질을 측정한다.

3. 연구 설계

3.1 연구모형과 가설

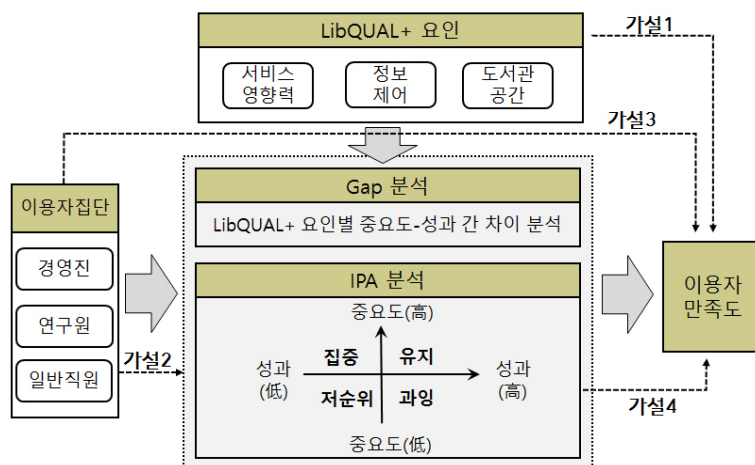
전문도서관의 서비스품질 측정을 위해 전문도서관 이용자를 '경영진', '연구원', '일반직원'으로 구분하고, 이들이 LibQUAL+의 22개 품질요인에 대하여 인식하는 중요도와 성과를 리커트 7점 척도로 설문조사를 실시하였다. 이용자를 세 개의 집단으로 구분하여 조사한 이유는 정보서비스 개선방안 수립시 이용자를 세분화하여 집단별 인식에 따른 맞춤형 전략을 통해 만족도를 보다 높일 수 있다는 이점 때문이다. 설문조사 결과에 대해서는 갭 분석과 IPA 분석, 서비스품질 차원과 IPA 분면상에 위치한 품질속성이 도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도에 미치는 영향관계 분석을 실시하였다. 갭 분석은 이용자들이 정보서비스 품질에 대해 인식하는 중요도와 성과 간의 차이를 파악하고, 이용자 집단별 중요도와 성과인식 간에 차이가

있는지를 분석하기 위함이다. IPA 분석은 이용자 집단별로 서비스품질 속성에 대한 중요도와 성과의 정도를 사분면상에 위치시켜 서비스품질 속성을 유지, 집중, 저순위, 과잉영역으로 그룹핑하여 집단 간 속성들의 위치에 차이가 있는지를 파악하기 위함이다(〈그림 1〉 참조).

이러한 분석을 통해 확인해 보고자 하는 연구가설은 〈표 1〉과 같다.

3.2 데이터 수집 및 분석방법

최종 선정된 14개 기관의 이용자를 대상으로 2015년 5월 14일부터 7월 7일까지 설문조사를 실시하였다. 14개 기관을 방문하여 전문도서관 사서에게 설문목적 및 내용 등을 설명하고 기관 내 설문조사에 대한 협조를 요청하였다. 설문배포시 이용자를 경영진, 연구원, 일반직원으로 구분하여 기관의 전체 직원구성에 비례하여 3개 이용자 집단의 응답률이 적절한 비율로 이루어질 수 있도록 하였다. 배포시 기관의 전체



〈그림 1〉 연구 모형

〈표 1〉 연구가설 및 분석방법

| 가 설 | 내 용 | 분석방법 |
|----------|---|--------|
| 연구가설 1 | 서비스품질 차원은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 1-1 | '서비스영향력'은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 1-2 | '정보제어'는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 1-3 | '도서관공간'은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 2 | 서비스품질 차원에 대한 이용자 집단별 중요도와 성과인식에는 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 2-1 | '서비스영향력'의 중요도에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 2-2 | '서비스영향력'의 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 2-3 | '정보제어'의 중요도에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 2-4 | '정보제어'의 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 2-5 | '도서관공간'의 중요도에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 2-6 | '도서관공간'의 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 3 | 이용자 만족도에 대해 이용자 집단 간에는 유의미한 차이가 있을 것이다. | 일원분산분석 |
| 연구가설 4 | 이용자 집단별 IPA 각 분면은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 4-1 | '경영진'의 경우 IPA 각 분면은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 4-2 | '연구원'의 경우 IPA 각 분면은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |
| 연구가설 4-3 | '일반직원'의 경우 IPA 각 분면은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다. | 회귀분석 |

직원 수와 연구직 수를 고려하여 연구직 수가 100명 미만인 기관에는 30부, 100명 이상인 기관에는 50부를 배포하였으며, 최종적으로 420부가 유효표본이 되어 분석에 사용되었다.

배포된 설문지는 LibQUAL+의 서비스품질 요인에 대한 중요도와 성과인식 조사부분, 도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도 조사부분, 인구통계학적 부분, 도서관 이용행태에 대한 부분의 총 4개 부분으로 구성하였다. 1차 설문지 구성이 완료된 후 설문문항에 대한 이해 정도와 실시상의 문제점 등을 파악하기 위해 전문도서관 이용경험이 있는 연구원 10명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 1차 예비조사는 1대 1로 개별적으로 실시하였으며 이를 통해 설문지의 설명문구와 문항을 이해하기 쉬운 문구로 수정, 보완하였다. 실제 설문조사 실시 전 이용자들이 응답하는데 문제가 없는지를 확인

하고자 서울시내에 위치한 연구소의 전문도서관 이용자를 대상으로 2차 예비조사를 실시하였다. 그 결과 경영진 2부, 연구원 6부, 일반직원 2부의 총 10부가 회수되었으며 설문구성 및 직급별 응답에 문제가 없음을 확인하였다.

설문조사를 통해 수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 분석되었다. LibQUAL+ 척도의 타당도를 검증하기 위해 실시한 Bartlett의 구형성 검증결과 중요도 측정자료의 구형성 지표 $\chi^2=4013.28(p<.001)$, 성과 측정자료의 구형성 지표 $\chi^2=7473.0628.(p<.001)$ 로 나타나 요인분석을 실시하는데 문제가 없는 것으로 판단되었다. 요인분석 결과 22개 문항은 기존의 3개 요인구조에 잘 부합하며, 신뢰도 측면에서도 모든 요인의 Cronbach's $\alpha > .80$ 로 나타나 높은 신뢰도가 확보되었음을 확인하였다.

4. 서비스품질 분석

4.1 표본의 특성

4.1.1 인구통계학적 분석

응답자 420명 중 남성이 215명(51.2%), 여성은 205명(48.8%)으로 나타났다. 연령은 30대가 162명(38.6%)으로 가장 높은 비중을 차지하고 있었으며, 40대 126명(30%), 50대 85명(20.2%), 20대 45명(10.7%), 60대 이상이 2명(0.5%)의 순으로 나타났다. 근무경력을 살펴보면, 2년 이하인 경우가 99명으로 전체의 23.6%를 차지하고 있었으며, 다음으로 16년 이상이 98명(23.3%), 3-5년이 91명(21.7%), 6-10년이 72명(17.1%), 11-15년이 60명(14.3%)으로 나타났다. 직급별로는 연구원 249명(59.3%), 일반직원 90명(21.4%), 경영진 81명(19.3%)으로 나타났다.

4.1.2 이용행태 분석

소속기관의 전문도서관을 직접 방문하는 횟수는 한 달에 1-2회 정도 방문한다는 응답이 213명으로 50.7%를 차지했으며, 일주일에 1-2회 방문한다는 응답이 130명(31%)으로 나타났다. 거의 방문하지 않는 경우는 40명(9.6%), 일주일에 3-4회 방문은 23명(5.5%), 매일 방문한다는 응답은 3.3%(14명)에 불과한 것으로 나타났다. 전문도서관을 방문하는 주목적은 연구 및 업무자료를 검색하고 대출하기 위함이라는 응답이 323명(76.9%)을 차지하여 가장 높은 비중을 차지하였고, 다음이 교양·시사·취미관련 자료의 열람 및 대출로 48명(11.4%)으로 나타났다.

소속 연구소의 도서관 홈페이지 접속빈도는 일주일에 1-2회 접속하는 경우가 162명(38.6%)으로 가장 높은 비중을 차지했으며, 이어서 한 달에 1-2회가 125명(29.8%), 일주일에 3-4회는 69명(16.4%)으로 나타났다. 거의 접속하지 않는 경우는 42명(10%)이었으며, 매일 접속하는 경우는 22명(5.2%)이었다. 홈페이지를 접속하는 목적에 대해서는 전체의 79.3%를 차지하는 333명이 연구 및 업무자료를 검색하기 위해서라고 응답하였다.

주로 이용하는 자료 유형은 전체 응답자의 42.4%를 차지하는 178명이 학술잡지 및 논문이라고 응답했으며, 133명(31.7%)이 단행본이라고 응답하였다. 다음으로는 자체발간 연구보고서 및 자료가 71명(16.9%), 타 기관발간 연구보고서 및 자료가 30명(7.1%)으로 나타났다.

4.2 서비스품질 인식치 분석

4.2.1 서비스품질 전반에 대한 갭 분석

22개 서비스품질 요인 전체에 대한 이용자의 중요도인식 평균은 5.56, 성과인식 평균은 5.36으로 서비스품질의 성과가 이용자들이 인식하는 중요도에 미치지 못하고 있었다. 서비스차원별로 살펴보면, 서비스영향력 차원의 중요도 평균은 5.74, 성과 평균은 5.93으로 .19의 차이를, 정보제어 차원은 중요도 평균 5.87, 성과 평균 5.22로 -.65의 차이를, 도서관공간 차원은 중요도 평균 5.08, 성과 평균 4.92로 -.16의 차이를 보이고 있다. 중요도와 성과 간의 차이가 양(+)일 경우는 성과에 대한 긍정적인 평가를 의미하고, 음(-)일 경우에는 평가가 부정적임을 나타낸다. 따라서 서비스영향력 차원만이

성과가 중요도보다 높게 인식되어 서비스품질 성과가 높다고 할 수 있다.

전체 응답자를 대상으로 실시한 대응표본 t-검증 결과, 이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원, 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심, 이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원, 배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원의 경우 중요도점수에 비해서 성과점수가 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 그러나 전자정보원에 대한 사외접속, 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트, 충분한 인쇄자료의 보유, 충분한 전자정보원의 보유, 충분한 정기간행물의 보유, 용이한 정보접

근을 위한 현대적 장비, 도움없이 자료를 찾을 수 있는 사용하기 쉬운 정보접근도구, 이용자 스스로 쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치, 연구 및 학습을 고취시키는 공간, 연구·학습 및 교육을 위한 관문으로서의 공간, 그룹학습 및 연구를 위한 모임공간 요인들에서는 중요도에 비해 성과점수가 유의미하게 낮은 것으로 나타났다. 성과점수가 더 높은 항목 중에서는 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심 항목이, 중요도점수가 더 높은 항목 중에서는 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트 항목이 두 값 간의 차이가 가장 큰 것으로 나타났다(<표 2> 참조).

<표 2> 중요도-성과인식 간 차이 및 대응표본 t-검증결과

| 항 목 | 중요도(I) | | 성과(P) | | 차이값 (P-I) | 차이 순위 | t | |
|-----|---------------------------------|-------|-------|-------|-----------|-------|----|------------|
| | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | | | | |
| S01 | 이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원 | 4.82 | 1.38 | 5.34 | 1.22 | .52 | 7 | -9.03 *** |
| S02 | 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심 | 4.67 | 1.49 | 5.49 | 1.33 | .82 | 3 | -11.83 *** |
| S03 | 이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원 | 5.61 | 1.17 | 5.98 | 1.07 | .37 | 9 | -6.34 *** |
| S04 | 이용자의 질문에 대한 즉각적인 응대 | 6.10 | .90 | 6.14 | .96 | .05 | - | -.86 |
| S05 | 이용자 질문에 답변할 수 있는 도서관 직원의 지식 | 6.22 | .90 | 6.02 | .97 | -.20 | 13 | 3.80 *** |
| S06 | 배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원 | 5.85 | .98 | 6.06 | 1.00 | .21 | 12 | -4.04 *** |
| S07 | 이용자의 요구를 잘 이해하는 도서관 직원 | 6.10 | .88 | 6.07 | .97 | -.03 | - | .62 |
| S08 | 이용자를 기꺼이 도우려는 자세 | 6.10 | .94 | 6.13 | 1.02 | .03 | - | -.57 |
| S09 | 이용자의 서비스문제를 처리하는데 있어서의 신뢰성 | 6.15 | .90 | 6.09 | 1.01 | -.06 | - | 1.16 |
| I10 | 전자정보원에 대한 사외접속 | 5.82 | 1.04 | 5.30 | 1.27 | -.52 | 7 | 7.71 *** |
| I11 | 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트 | 6.20 | .86 | 5.27 | 1.20 | -.93 | 1 | 14.33 *** |
| I12 | 충분한 인쇄자료의 보유 | 5.77 | 1.12 | 5.08 | 1.28 | -.69 | 4 | 9.15 *** |
| I13 | 충분한 전자정보원의 보유 | 6.06 | 1.04 | 5.18 | 1.32 | -.88 | 2 | 12.35 *** |
| I14 | 충분한 정기간행물의 보유 | 5.85 | 1.10 | 5.25 | 1.27 | -.60 | 6 | 8.28 *** |
| I15 | 용이한 정보접근을 위한 현대적 장비 | 5.51 | 1.17 | 5.05 | 1.32 | -.46 | 8 | 6.30 *** |
| I16 | 도움없이 자료를 찾을 수 있는 사용하기 쉬운 정보접근도구 | 5.80 | 1.05 | 5.28 | 1.21 | -.52 | 7 | 7.34 *** |
| I17 | 이용자 스스로 쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치 | 5.93 | .97 | 5.31 | 1.19 | -.62 | 5 | 9.55 *** |
| L18 | 연구 및 학습을 고취시키는 공간 | 5.40 | 1.25 | 5.06 | 1.33 | -.34 | 10 | 4.85 *** |
| L19 | 개인적인 업무를 할 수 있는 조용한 공간 | 4.68 | 1.41 | 4.69 | 1.43 | .01 | - | -.09 |
| L20 | 편안하고 방문하고 싶은 위치 | 5.50 | 1.14 | 5.45 | 1.28 | -.05 | - | .68 |
| L21 | 연구, 학습 및 교육을 위한 관문으로서의 공간 | 5.36 | 1.20 | 5.12 | 1.33 | -.24 | 11 | 3.62 *** |
| L22 | 그룹학습 및 연구를 위한 모임 공간 | 4.46 | 1.37 | 4.28 | 1.46 | -.18 | 14 | 2.47 * |

*p<.05, ***p<.001

4.2.2 이용자 집단별 꺾 분석

모든 직급에서 서비스품질 전반에 대한 중요도인식이 성과인식보다 높게 나타나 서비스품질의 성과가 미흡하게 인식되고 있는 것으로 나타났다. 서비스품질 전반에 대해서는 경영진의 중요도인식이 5.71로 가장 높게 나타났으며, 일반직원이 5.6으로 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 성과인식은 경영진이 5.65로 가장 높게, 연구원이 5.37로 가장 낮았다. 중요도-성과인식 간 꺾은 경영진이 -.09로 가장 작고, 연구원이 -.25로 가장 크게 나타났다. 서비스영향력 차원에서는 모든 직급에서 중요도보다 성과인식이 높게 나타나 성과가 높게 인식되고 있음을 알 수 있다. 서비스품질 전반의 중요도에 대한 인식은 경영진과 일반직원은 서비스영향력, 정보제어, 도서관공간 순으로, 연구원은 정보제어, 서비스영향력, 도서관공간 순으로 중요하게 인식하고 있었다. 성과에 대한 인식은 모든 직급에서 서비스영향력, 정보제어, 도서관공간 순으로 나타났다.

경영진의 경우 정보제어 차원 중 6개 요인(I10, I11, I13, I14, I16, I17)과 도서관공간 차원의 1개 요인(L21)에 대해 부정적 꺾을 보였고, 서비스영향력 차원의 3개 요인(S01, S02, S03)과 도서관공간 차원의 1개 요인(L19)에 대해 긍정적 꺾을 나타냈다. 연구원의 경우 정보제어 차원의 모든 요인과 서비스영향력 차원의 1개 요인(S05), 도서관공간 차원의 2개 요인(L18, L21)에 대해 부정적 꺾을 보였으며, 서비스영향력 차원의 4개 요인(S01, S02, S03, S06)에 대해 긍정적 꺾을 나타냈다. 일반직원은 정보제어 차원 중 7개 요인(I11, I12, I13, I14, I15, I16, I17)과 도서관공간 차원의 1개 요

인(L18)에 대해 부정적 꺾을 보였고, 서비스영향력 차원의 3개 요인(S01, S02, S03)에 대해 긍정적 꺾을 나타냈다.

세 집단 중 연구원만이 이용자 질문에 답변할 수 있는 도서관 직원의 지식에 대해 부정적 꺾을 보여 도서관 사서의 전문성에 대해 성과를 미흡하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 세 집단 모두 서비스영향력 차원 중 이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원, 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심, 이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원의 3개 요인에 대해서는 공통적으로 긍정적 꺾을 보여 도서관 직원의 전문적인 태도에 대해서는 성과를 높게 인식하고 있음을 알 수 있다. 연구원은 이 외에 배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원에 대해서도 긍정적 꺾을 나타냈다. 연구원 집단은 유일하게 정보제어 차원의 모든 요인에 대해 부정적 꺾을 나타내 이용 가능한 정보의 충분성과 편리성에 대해서는 성과를 미흡하게 인식하는 집단으로 나타났다. 이는 연구원은 세 집단 중 연구에 필요한 정보를 가장 많이 필요로 하는 집단으로 정보에 대한 관심과 요구가 높기 때문으로 생각된다. 경영진은 개인적인 업무를 할 수 있는 조용한 공간에 대해 긍정적 꺾을 나타내 세 집단 중 유일하게 도서관공간 차원의 요인에 대해 성과를 높게 인식하고 있었다.

4.3 중요도-성과분석(IPA)

4.3.1 서비스품질 전반에 대한 중요도-성과 분석

전체 응답자를 대상으로 실시한 IPA분석 결과, 중요도와 성과가 높아 서비스품질이 경쟁

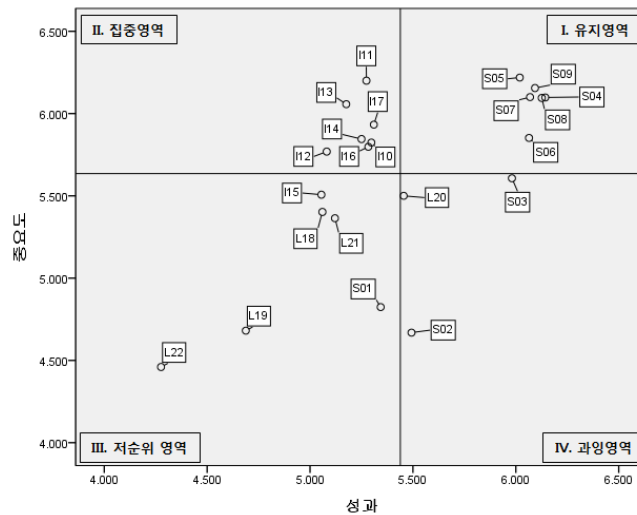
력을 가지고 있는 유지영역에는 6개 요인(S04, S05, S06, S07, S08, S09)이 속하는 것으로 나타났다. 모두가 서비스영향력 차원의 요인들이었다. 중요도는 높으나 성과가 낮게 나타나 서비스품질을 향상시키기 위해 가장 집중적으로 투자할 필요가 있는 집중영역에는 7개 요인(I10, I11, I12, I13, I14, I16, I17)이 속하는 것으로 나타났다. 이 영역에 속하는 모든 요인은 정보제어 차원의 요인들로 정보제어 차원 8개 요인 중 용이한 정보접근을 위한 현대적 장비(I15)를 제외한 모든 요인에 집중적인 투자가 필요한 것으로 나타났다. 중요도와 성과가 모두 낮아 추가적인 자원배분이 필요없는 저순위 영역에는 6개 요인(S01, I15, L18, L19, L21, L22)이 속하는 것으로 나타났다. 중요도는 낮으나 성과는 높게 나타나 이 영역에 투입되는 자원을 다른 영역으로 이전할 필요가 있는 과잉영역에는 3개 요인(S02, S03, L20)이 속하는 것으로 나타났다(〈그림 2〉 참조).

4.3.2 경영진의 중요도-성과분석

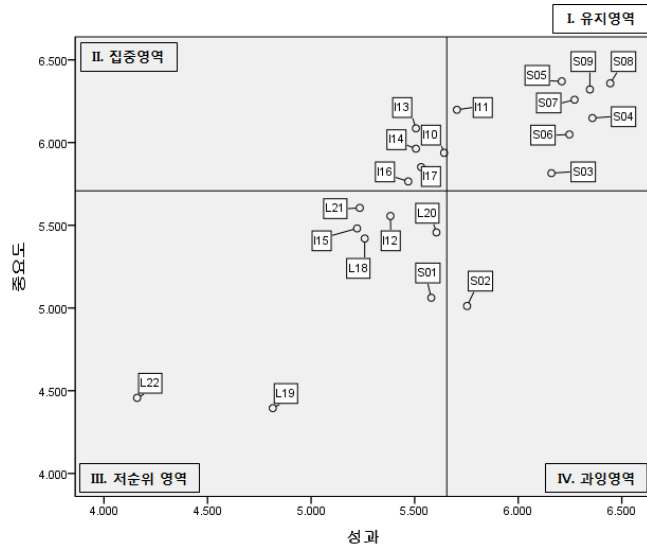
경영진의 응답을 대상으로 실시한 IPA분석 결과, 유지영역에는 8개 요인(S03, S04, S05, S06, S07, S08, S09, I11)이 속하는 것으로 나타났다. 대부분이 도서관 직원과 관련된 서비스영향력 차원의 요인들이었으며, 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트(I11)가 유일한 정보제어 차원의 요인이었다. 집중영역에는 5개 요인(I10, I13, I14, I16, I17)이 속하는 것으로 나타났으며 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. 저순위영역에는 8개 요인(S01, I12, I15, L18, L19, L20, L21, L22)이 속했으며, 과잉영역에 속하는 요인은 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심(S02)뿐이었다(〈그림 3〉 참조).

4.3.3 연구원의 중요도-성과분석

연구원을 대상으로 한 IPA분석 결과, 유지영역에는 6개 요인(S04, S05, S06, S07, S08, S09)



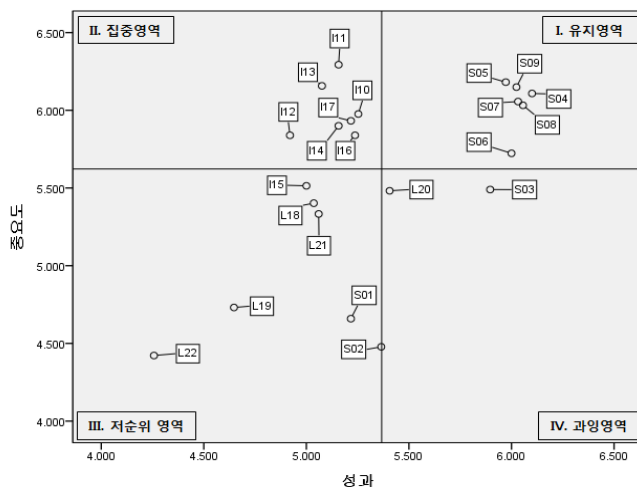
〈그림 2〉 서비스품질 전반에 대한 중요도-성과분석 결과



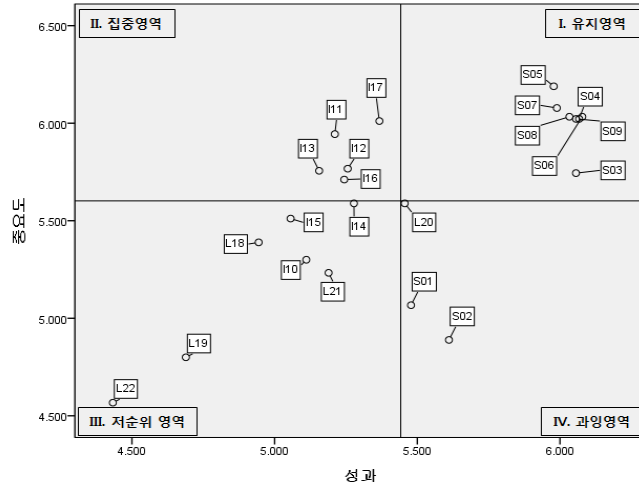
〈그림 3〉 경영진의 중요도-성과분석 결과

이 속하는 것으로 나타났으며 모두 서비스영향력 차원의 요인들이었다. 집중영역에는 7개 요인(I10, I11, I12, I13, I14, I16, I17)이 속했으며 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. 정보제어 차원의 8개 요인 중 용이한 정보접근을 위한 현대적 장비(I15)를 제외한 모든 요인이 집중영역에

위치하는 것으로 나타났다. 유지영역과 집중영역에 위치한 요인들은 전체자료를 대상으로 한 IPA분석 결과와 동일하게 나타났다. 저순위영역에는 7개 요인(S01, S02, I15, L18, L19, L21, L22)이, 과잉영역에는 2개 요인(S03, L20)이 속하는 것으로 나타났다(〈그림 4〉 참조).



〈그림 4〉 연구원의 중요도-성과분석 결과



〈그림 5〉 일반직원의 중요도-성과분석 결과

4.3.4 일반직원의 중요도-성과분석

일반직원의 응답을 분석한 IPA분석 결과, 유지영역에는 7개 요인(S03, S04, S05, S06, S07, S08, S09)이 속하는 것으로 나타났으며, 모두 서비스영향력 차원의 요인들이다. 집중영역에는 5개 요인(I11, I12, I13, I16, I17)이 속하는 것으로 나타났으며 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. 저순위영역에는 7개 요인(I10, I14, I15, L18, L19, L21, L22)이, 과잉영역에는 3개 요인(S01, S02, L20)이 속하는 것으로 나타났다(〈그림 5〉 참조).

4.4 연구가설 검증

4.4.1 서비스품질 차원이 이용자 만족도에 미치는 영향

[연구가설 1]은 서비스품질 차원은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 〈연구가설 1-1〉은 서비스영향력은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 것으로,

이를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 분석결과 서비스영향력 차원의 성과측면이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 표준화된 회귀계수 β 는 .78($t=25.28, p<.001$)로 서비스영향력 차원의 성과에 대한 인식이 증가할수록 이용자 만족도도 증가하는 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

〈연구가설 1-2〉는 정보제어는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 것으로 단순회귀분석을 실시한 결과 정보제어 차원에 대한 성과를 측정해 값이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났다. 표준화된 회귀계수 β 는 .61($t=15.77, p<.001$)로 정보제어 차원의 성과에 대한 인식이 증가할수록 이용자 만족도도 증가하는 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조).

〈연구가설 1-3〉은 도서관공간은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 것으로 이를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시하였

〈표 3〉 서비스영향력 차원이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

| 예측변인 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | R ² | F |
|--------|---------|------|--------|----------|----------------|-----------|
| | B | 표준오차 | β | | | |
| 서비스영향력 | .86 | .03 | .78 | 25.28*** | .61 | 639.22*** |

***p<.001

〈표 4〉 정보제어 차원이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

| 예측변인 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | R ² | F |
|------|---------|------|--------|----------|----------------|-----------|
| | B | 표준오차 | β | | | |
| 정보제어 | .60 | .04 | .61 | 15.77*** | .37 | 248.58*** |

***p<.001

〈표 5〉 도서관공간 차원이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

| 예측변인 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | R ² | F |
|-------|---------|------|--------|----------|----------------|-----------|
| | B | 표준오차 | β | | | |
| 도서관공간 | .47 | .04 | .54 | 13.21*** | .29 | 174.38*** |

***p<.001

다. 분석결과 도서관공간 차원에 대한 성과가 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 표준화된 계수 β는 .54(t=13.21, p<.001)로 도서관공간 차원에 대한 성과인식이 증가할수록 이용자 만족도도 증가하는 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

4.4.2 서비스품질 차원에 대한 이용자 집단별 중요도-성과인식 차이

[연구가설 2]는 서비스품질의 중요도와 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이가 있을 것으로 가정하였다. 〈연구가설 2-1〉은 서비스영향력 차원의 중요도에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보일 것이라는 것으로, 일원분산분석을 실시한

결과 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=4.60, p<.05). 이에 따라 Scheffe 사후분석을 통해 차이의 패턴을 확인해 본 결과, 경영진의 중요도인식 점수가 연구원의 중요도인식 점수에 비해 유의미하게 높은 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조).

〈연구가설 2-2〉는 서비스영향력 차원의 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보일 것이라는 것으로, 일원분산분석 결과 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=3.57, p<.05). 사후분석을 실시한 결과, 경영진이 평가한 성과점수가 연구원의 성과점수에 비해 유의미하게 높은 것으로 나타났다(〈표 7〉 참조).

〈연구가설 2-3〉은 정보제어 차원의 중요도

〈표 6〉 서비스영향력 차원의 중요도에 대한 이용자 집단별 인식차이 분석 결과

| 직 급 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | F | 사후분석 |
|------|-----|------|------|-------|-----------|
| 경영진 | 81 | 5.93 | .62 | 4.60* | 경영진 > 연구원 |
| 연구원 | 249 | 5.65 | .76 | | |
| 일반직원 | 90 | 5.79 | .79 | | |

*p<.05

〈표 7〉 서비스영향력 차원의 성과에 대한 이용자 집단별 인식차이 분석 결과

| 직 급 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | F | 사후분석 |
|------|-----|------|------|-------|-----------|
| 경영진 | 81 | 6.15 | .69 | 3.57* | 경영진 > 연구원 |
| 연구원 | 249 | 5.85 | .89 | | |
| 일반직원 | 90 | 5.92 | .98 | | |

*p<.05

에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보일 것이라는 것으로, 일원분산분석을 실시한 결과 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=3.54, p<.05). 사후분석 결과, 연구원이 평가한 정보제어 차원의 중요도점수가 일반직원이 평가한 것에 비해 유의미하게 높은 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조).

〈연구가설 2-4〉는 정보제어 차원의 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보일 것이라는 것으로, 일원분산분석을 실시한 결과 직급에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=4.16, p<.05). 사후분석 결과, 정보제어 차원의 성과에 대해 경영진의 평가점수가 연구원의 평가점수에 비해 유의미하게 높은 것으로 나타났다(〈표 9〉 참조).

〈표 8〉 정보제어 차원의 중요도에 대한 이용자 집단별 인식차이 분석 결과

| 직 급 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | F | 사후분석 |
|------|-----|------|------|-------|------------|
| 경영진 | 81 | 5.85 | .59 | 3.54* | 연구원 > 일반직원 |
| 연구원 | 249 | 5.93 | .69 | | |
| 일반직원 | 90 | 5.70 | .86 | | |

*p<.05

〈표 9〉 정보제어 차원의 성과에 대한 이용자 집단별 인식차이 분석 결과

| 직 급 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | F | 사후분석 |
|------|-----|------|------|-------|-----------|
| 경영진 | 81 | 5.50 | .89 | 4.16* | 경영진 > 연구원 |
| 연구원 | 249 | 5.13 | 1.00 | | |
| 일반직원 | 90 | 5.21 | 1.09 | | |

*p<.05

〈연구가설 2-5〉 도서관공간 차원의 중요도에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보일 것이다와 〈연구가설 2-6〉 도서관 공간 차원의 성과에 대한 인식은 이용자 집단에 따라 유의미한 차이를 보일 것이다라는 2개 가설은 일원분산분석 결과 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타나 기각되었다.

4.4.3 이용자 만족도에 대한 이용자 집단 간 차이

[연구가설 3]은 이용자 만족도에 대해 이용자 집단 간에는 유의미한 차이가 있을 것으로 가정하고 이를 확인하기 위해 일원분산분석을 실시하였다. 분석 결과, 경영진과 연구원, 그리고 일반직원의 이용자 만족도는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과, 경영진의 만족도가 연구원의 만족도에 비해 유의미하게 높은 것을 알 수 있었다(〈표 10〉 참조).

4.4.4 이용자 집단별 IPA 각 부문이 만족도에 미치는 영향

[연구가설 4]는 이용자 집단별 IPA 각 부문은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고 이를 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 앞서 실시한 IPA 결과에 따라 각 직급별로 사분면에 위치한 요인들을 분류하였으며, 이 요인들의 성과점수를 예측변인으로, 이용자 만

족도를 측정된 3개 문항의 평균 점수를 준거변인으로 하여 이용자 집단별로 분석을 실시하였다. 품질요인 각각이 아닌 각 부문이 만족도에 유의한 영향을 미치는지를 확인한 이유는, IPA 분석 결과 저순위영역이나 과잉영역에 속한 품질요인에 대해 도서관에서 무시하거나 관리를 하지 않을 경우 서비스품질 저하가 초래될 수 있기 때문이다. 만일 저순위영역이나 과잉영역이 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치고, 이들 영역에서 유의한 영향을 미치는 품질요인이 확인된다면 이 요인들에 관심을 갖고 관리를 할 필요가 있기 때문에 이를 확인하기 위해서였다.

〈연구가설 4-1〉은 경영진의 경우 IPA 각 부문은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것으로 가정하고 이를 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 유지영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=17.22, p<.001$), 예측변인들 중에서는 이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원($t=2.42, p<.05$), 이용자의 서비스문제를 처리하는데 있어서의 신뢰성($t=3.07, p<.05$), 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트($t=1.97, p=.053$)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 집중영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=13.65, p<.001$), 이용자 스스로

〈표 10〉 이용자 만족도에 대한 이용자 집단 간 차이 분석 결과

| 직 급 | 빈도 | 평균 | 표준편차 | F | 사후분석 |
|------|-----|------|------|-------|-----------|
| 경영진 | 81 | 6.19 | .85 | 4.61* | 경영진 > 연구원 |
| 연구원 | 249 | 5.81 | .96 | | |
| 일반직원 | 90 | 5.94 | 1.10 | | |

* $p<.05$

쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치($t=2.50$, $p<.05$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 저순위 영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형 역시 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=9.00$, $p<.001$), 이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원($t=2.54$, $p<.05$)과 충분한 인쇄자료의 보유($t=3.00$, $p<.01$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과잉영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형 역시 통계적으로 유의미하게 나타났다($F=41.00$, $p<.001$). 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심에 대한 성과 점수는 이용자 만족도에 대한 유의미한 예측변인인 것으로 나타났으며($t=6.40$, $p<.001$), 해당 점수가 높을수록 만족도도 증가하는 것으로 나타났다.

〈연구가설 4-2〉는 연구원의 경우 IPA의 각 분면은 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 유지영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=44.56$, $p<.001$), 이용자의 질문에 대한 즉각적인 응대($t=2.20$, $p<.05$)와 배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원($t=2.25$, $p<.05$)이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 집중영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=15.74$, $p<.001$), 도움없이 자료를 찾을 수 있는 사용하기 쉬운 정보접근 도구($t=4.85$, $p<.001$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 저순위영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=32.07$, $p<.001$), 도서관 직원이 이용자 개개

인에게 보이는 관심($t=6.51$, $p<.001$), 연구 및 학습을 고취시키는 공간($t=2.80$, $p<.01$), 연구·학습 및 교육을 위한 관문으로서의 공간($t=3.37$, $p<.01$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과잉영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형 역시 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=99.21$, $p<.001$), 이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원($t=10.19$, $p<.001$)과 편안하고 방문하고 싶은 위치($t=4.95$, $p<.001$)에 대한 성과점수는 모두 이용자 만족도에 대한 유의미한 예측변인인 것으로 나타났다.

〈연구가설 4-3〉은 일반직원의 경우 IPA의 각 분면이 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 유지영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=33.29$, $p<.001$), 이용자의 질문에 대한 즉각적인 응대($t=2.18$, $p<.05$), 배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원($t=2.01$, $p<.05$), 이용자의 서비스문제를 처리하는데 있어서의 신뢰성($t=2.63$, $p<.05$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도를 유의미하게 예측하는 것으로 나타났다. 집중영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=26.55$, $p<.001$), 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트($t=2.61$, $p<.05$)와 이용자 스스로 쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치($t=2.89$, $p<.01$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 저순위영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=25.72$, $p<.001$), 충분한 정기간행물의 보유($t=2.86$, $p<.01$), 연구 및 학습을 고취시키는 공간($t=2.04$, $p<.05$), 연구·학습 및 교

육을 위한 관문으로서의 공간($t=2.55, p<.05$), 그룹학습 및 연구를 위한 모임공간($t=-2.04, p<.05$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 참고로 그룹학습 및 연구를 위한 모임공간의 경우 성과점수가 높을수록 이용자 만족도가 낮아지는 것으로 나타났으며, 나머지 유의미한 예측변인들은 성과점수가 높을수록 이용자 만족도도 증가하는 것으로 나타났다. 과잉영역이 이용자 만족도를 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의미하게 나타났으며($F=59.20, p<.001$), 이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원($t=5.34, p<.001$)과 편안하고 방문하고 싶은 위치($t=6.20, p<.001$)에 대한 성과점수가 이용자 만족도에 대한 유의미한 예측변인인 것으로 나타났다.

5. 서비스품질 논의 및 개선방안

5.1 경영진대상 개선방안

경영진이 가장 중요하다고 인식하는 품질요인은 이용자의 질문에 답변할 수 있는 도서관 직원의 지식이었다. 전문도서관 사서에게는 무엇보다도 모기관의 연구주제에 대한 전문지식이 요구되고 있는 현실이다. 이에 대한 경영진의 성과인식은 부정적 갭을 보이기는 하지만 유지영역에 속하는 것으로 나타나 연구주제 분야에 대한 지속적인 관심과 주제전문사서 교육 참가 등을 통해 사서의 전문성을 지속적으로 유지해 나가는 것이 필요할 것이다.

전문도서관의 제한된 예산과 자원 하에서 우선적으로 개선해야 하는 집중영역에 위치한 품

질요인들의 성과를 높이기 위해서는, 먼저 충분한 전자정보원과 정기간행물의 확충이 필요하다. 경영진은 필요한 자료를 즉시 원문으로 받아보고자 하는 경향이 강하므로 정기간행물 데이터베이스의 확충을 통해 연구소 내에서는 물론 사외에서도 원문을 입수하는데 문제가 없도록 시스템을 구축해야 한다. 사외접속의 경우 사외접속 서비스에 대한 홍보와 이용교육이 전제되어야 하며, 문제가 발생했을 경우의 해결 방안을 홈페이지에 수록하거나, 24시간 mobile help desk 운영 등을 통해 문제를 즉시 해결해 줄 수 있는 방안을 모색해야 한다.

경영진은 주로 정보제어 차원에 대해 부정적인 갭을 갖고 있으며, 성과인식을 높이기 위해 우선적으로 투자를 해야 하는 영역도 정보제어 차원에 속하는 품질요인들로 나타났다. 그러나 [연구가설 1]의 결과 서비스품질의 3개 차원 모두 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, <연구가설 4-1>의 결과 4개 분면 모두가 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 만족도에 유의한 영향을 미치는 품질요인들에 대한 관리 역시 필요할 것이다. 만족에 유의한 영향을 미치는 요인들로 는 서비스영향력 차원에 속하는 도서관 직원의 정중한 태도와 신뢰성, 이용자에게 보이는 관심 등이 있었다. 따라서 정보원 개발 및 확충에 우선적인 투자를 하면서, 도서관 직원의 전문직으로서의 신뢰감과 이용자를 배려하는 자세를 갖는 것이 필요하다. 특이한 점은 만족에 유의한 영향을 미치는 요인 중 도서관공간 차원에 속한 것이 하나도 없다는 점이다. 이는 경영진은 대부분 자신의 독립적인 업무공간에서 주로 연구 및 업무를 수행하기 때문에 도서관공

간에 대해서는 관심도가 다소 떨어진다고 볼 수 있다.

경영진은 도서관 이용이나 정보에 대한 요구가 연구원 집단에 비해 많은 집단은 아니지만, 연구가설 검증결과 서비스영향력 차원의 중요도와 성과, 정보제어 차원의 성과에 대한 인식과 도서관 서비스 전반에 대한 만족도가 연구원보다 더 높은 것으로 나타났다. 따라서 도서관의 주 이용자인 연구원뿐만 아니라 기관 내에서 경영관련 의사결정에 영향력을 행사하는 집단인 경영진에게 도서관의 정보서비스를 홍보하고 적극적으로 정보를 제공한다면 도서관의 서비스품질 전반에 대한 성과인식을 높일 수 있을 것이다.

5.2 연구원대상 개선방안

연구원이 가장 중요하게 인식하는 품질요인은 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트였다. 연구원은 기관 내에서 연구를 직접 수행하는 실무 연구자로서 정보에 대한 요구가 가장 높은 집단이다. 따라서 도서관 웹사이트에서 필요로 하는 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 있는 것이 가장 중요한 품질요인이라 할 수 있다. 도서관 웹사이트 항목은 중요도와 성과인식 간 부정적 갭이 가장 큰 요인으로도 나타나 이에 대한 개선이 시급함을 알 수 있다. 다음으로는 경영진과 동일하게 도서관 직원의 전문지식을 중요하게 인식하고 있었다. 이 경우에도 경영진과 마찬가지로 부정적 갭을 보이는 하지만 유지영역에 속하는 것으로 나타나 주제전문지식에 대한 지속적인 관심과 최신정보의 습득, 주제전문사서 교육 참여 등을 통해

사서의 전문성을 유지하는 것이 필요하다.

도서관 웹사이트 항목 이외에 집중영역에 속한 품질요인들의 성과를 높이기 위해서는 정보자원의 충분한 확충이 필요하다. 연구원들은 전자정보원, 인쇄자료, 정기간행물 등 모든 정보원에 있어서 성과를 미흡하게 인식하고 있으므로 연구주제 분야에 대한 다양한 형태의 정보원을 확충하고, 인쇄 및 전자자료의 비중을 고려한 장서개발과 원문제공을 강화해야 한다. 또한 전자정보원에 대한 사외접속이 원활하게 이루어져 언제 어디서나 필요한 정보에 대한 접근을 가능하게 해야 한다.

연구원 집단은 경영진이나 일반직원과 달리 서비스품질 차원 중에서 정보제어 차원을 가장 중요하다고 인식하고 있으며, [연구가설 2]의 검증결과에서도 정보제어 차원의 중요도에 대한 인식이 일반직원보다 높은 것으로 나타났다. 또한 정보제어 차원에 대해 부정적인 갭을 갖고 있으며, 성과인식을 높이기 위해 우선적으로 투자를 해야 하는 영역도 모두 정보제어 차원의 품질요인들이었다. 따라서 연구원 집단의 서비스품질에 대한 성과인식을 높이기 위해서는 정보원 개발 및 확충, 그리고 효율적인 정보제공에 관심을 기울여야 할 것이다.

연구원은 정보제어 차원에 대해 부정적인 갭을 갖고 있으며, 우선적으로 투자를 해야 하는 집중영역도 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. [연구가설 1]의 결과 서비스품질 3개 차원 모두가 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, <연구가설 4-2>의 결과 4개 분면 모두가 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 만족도에 유의한 영향을 미치는 품질요인들에 대한 관리 역시 필요하다.

만족에 유의한 영향을 미치는 요인에는 경영진과 달리 도서관공간 차원에 대한 항목이 포함되어 있었다. 이는 연구원은 경영진보다 도서관을 더 많이 방문하며 도서관에 머무르는 시간이 더 많기 때문이라고 해석할 수 있다. 따라서 연구에 적합한 쾌적한 환경을 갖추는데도 신경을 써야 할 것이다.

연구원은 연구기관 내에서 가장 많은 인원을 차지하는 집단이며, 도서관에서 볼 때에도 가장 큰 비중을 차지하는 주 이용자 집단이다. 연구원의 정보요구를 주기적으로 파악하고 이들이 필요로 하는 정보를 신속하게 제공한다면 도서관 서비스품질에 대한 만족도는 물론 연구기관의 연구성과를 높이는 데에도 기여할 수 있을 것이다.

5.3 일반직원대상 개선방안

일반직원은 경영진과 마찬가지로 이용자의 질문에 답변할 수 있는 도서관 직원의 지식을 가장 중요하게 인식하고 있었다. 중요도와 성과인식 간 부정적인 갭을 보이기는 하지만 유지영역에 속하는 것으로 나타나, 사서의 전문적인 지식 습득 및 유지가 중요함을 알 수 있다.

중요도와 성과인식 간 부정적인 갭을 나타내는 상위 5개 요인들이 모두 집중영역에 속하는 것으로 나타났다. 이들의 성과를 올리기 위해서는 도서관 웹사이트를 개선하여 일반직원들이 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있게 하며, 직원들이 스스로 도서관에서 필요한 정보를 찾을 수 있게 정보를 배치하는 것이 필요하다. 또한 전자정보원과 인쇄자료를 확충하고 쉬운 정보 검색도구 등을 활용하여 도움없이 자료를 찾을

수 있게 해 주어야 한다. 특히 일반직원들을 위해 교양 및 시사관련 인쇄자료를 비치해 놓는 것도 이들의 도서관 이용 활성화를 위해 필요하다.

일반직원의 경우에도 연구원과 마찬가지로 정보제어 차원에 대해 부정적인 갭을 갖고 있으며, 집중영역에 속하는 요인들도 모두 정보제어 차원의 것들이었다. [연구가설 1]의 결과 서비스품질 3개 차원 모두가 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, <연구가설 4-3>의 결과 4개 분면 모두가 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 만족도에 유의한 영향을 미치는 품질요인들에 대한 관리 역시 필요하다. 일반직원의 경우 만족에 유의한 영향을 미치는 요인이 경영진이나 연구원과 비교시 가장 많은 것으로 나타났으며, 모든 품질차원에 만족에 유의한 영향을 미치는 요인들이 골고루 분포되어 있었다.

연구기관의 경우, 일반직원의 도서관 이용이 연구원만큼 활발한 편은 아니고, 도서관에서도 연구원에 초점을 둔 정보서비스를 제공하는 것이 현실이다. 그러나 일반직원도 잠재 이용자 만큼 이들의 요구를 파악하고 정보이용을 활발하게 할 수 있는 서비스를 개발하여 잠재 이용자를 실질적인 이용자로 끌어들이는 것이 필요하다.

6. 결론

본 연구는 전문도서관의 서비스품질 개선전략 수립을 위해 LibQUAL+의 서비스품질요인을 기반으로 이용자가 서비스에 대하여 인식

하는 중요도와 성과에 대한 분석을 실시하여 전문도서관의 서비스품질을 측정하였다. 서비스품질 측정을 위한 설문조사는 경제·인문사회연구회 소속 연구기관 중 14개 기관의 이용자를 대상으로 실시하였으며, 분석 결과를 기반으로 전문도서관의 제한된 예산과 자원 하에서 서비스품질의 성과와 이용자 만족도를 제고할 수 있는 우선순위를 고려한 서비스품질 개선방안을 제안하였다. 이를 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 도서관 직원의 전문적인 지식과 이용자에게 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세가 무엇보다 중요하다. 전문도서관 사서에게는 모기관의 연구주제에 대한 전문지식이 요구되는 상황이므로, 연구주제 분야에 대한 지속적인 관심과 주제전문사서 교육 참가 등을 통해 사서의 전문성을 지속적으로 유지해 나가는 것이 필요하다.

둘째, 경영진, 연구원, 일반직원의 IPA분석 결과 공통적으로 집중적인 투자가 필요한 품질요인은 충분한 전자정보원의 보유, 이용자 스스로 쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치, 도움없이 자료를 찾을 수 있는 사용하기 쉬운 정보접근도구인 것으로 확인되었다. 따라서 이에 대한 우선적인 개선전략을 수립하는 것이 효율적일 것이다.

셋째, 경영진과 연구원 집단에서 공통적으로 집중영역으로 확인된 전자정보원에 대한 원활한 사외접속과 이용가능한 정기간행물을 확충하는 것이 필요하다.

넷째, 연구원과 일반직원 집단에서 공통적으로 집중영역으로 확인된 정보를 쉽게 찾을 수

있게 해주는 도서관 웹사이트의 구축과 이용가능한 인쇄자료를 확충하는 것이 필요하다.

이상의 연구를 수행한 본 연구는 다음과 같은 의의를 갖는다.

첫째, 본 연구는 LibQUAL+의 서비스품질요인을 기반으로 기존의 기대치와 인식치가 아닌 중요도와 성과에 대한 인식을 조사하였다. 이를 기반으로 IPA분석을 실시하여 서비스품질을 유지, 집중, 저순위, 과잉영역으로 분류하고, 이를 통해 전문도서관의 제한된 예산과 자원이라는 현실을 고려한 우선순위를 제시하였다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 기존의 전문도서관대상 서비스품질 평가연구는 이용자 집단을 전체의 하나로 다루었으나, 본 연구에서는 이용자를 연구기관의 특성을 고려하여 경영진, 연구원, 일반직원으로 세분화하여 이들 각각이 인식하는 서비스품질의 중요도와 성과를 측정하였다는 점에서 기존 연구와이 차이점을 찾을 수 있다. 이용자 집단별로 서비스품질에 대한 중요도와 성과 간 갭을 분석하고, IPA분석을 통해 집단별로 어느 서비스품질 요인에 우선적인 개선이 이루어져야 하는지를 파악하였다.

향후 연구대상 기관을 확대하고 그 안에서 연구주제, 전문도서관 규모 등으로 구분하여 분석을 실시한다면 그 분석 결과의 활용가치가 더욱 높아질 것이다. 또한 연구중심 전문도서관이 갖는 특성을 반영한 측정도구의 개발을 통한 보다 광범위한 연구와 질적인 연구를 수반한 서비스품질 평가가 이루어진다면 전문도서관의 서비스품질 개선을 위한 더욱 효율적인 전략 수립이 가능할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강성. 2011. 교육서비스품질의 측정과 중요도-성과 분석(IPA)을 이용한 품질 개선. 『한국생산관리학회지』, 22(2): 177-196.
- [2] 강희일, 정용길. 2002. 도서관의 온라인 서비스 품질평가: e-LibQual의 적용. 『정보관리학회지』, 19(3): 237-261.
- [3] 박승진 외. 2011. ISA를 적용한 국회전자도서관 품질 평가와 개선방안 수립. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 327-343.
- [4] 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- [5] 김정희. 2009. 『도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- [6] 나은영. 2011. 『법률도서관 서비스 품질 개선 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- [7] 박정아. 2012. 『전문도서관의 서비스 효율성 및 품질 평가에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- [8] 박진우, 이익수, 박구원. 2008. 항공사 서비스 품질의 중요도와 만족도에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회논문지』, 8(2): 164-172.
- [9] 안세길. 2008. 『서비스마케팅 믹스의 중요도-성취도 분석(IPA)에 의한 호텔고객의 재구매 의도에 관한 연구』. 박사학위논문, 한양대학교 대학원 관광학과.
- [10] 이명희, 백현주. 2014. 디지털 환경의 전문도서관 서비스 품질과 이용자 만족도에 관한 평가. 『한국비블리아학회지』, 25(1): 343-360.
- [11] 장홍섭, 이형록, 우영진. 2014. IPA분석을 활용한 상인최고경영자과정 교육서비스품질 개선에 관한 연구. 『경영교육연구』, 29(1): 508-527.
- [12] 정영미, 김영기, 이수상. 2010. ISA를 적용한 대학도서관 서비스 품질 측정과 개선방안 도출. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 255-272.
- [13] 한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회. 2010. 『문헌정보학 용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- [14] Biranvand, A. and Khasseh, A. A. 2013. "Evaluating the Service Quality in the Regional Information Center for Science and Technology using the Six Sigma Methodology." *Library Management*, 34(1/2): 56-67.
- [15] Chen, C. M. and Ann, B. y. 2014. "Efficiencies vs. Importance-Performance Analysis for

- the Leading Smartphone Brands of Apple, Samsung and HTC.” *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(3-4): 227-249.
- [16] Cronin, J. J. Jr. and Taylor, S. A. 1992. “Measuring Service Quality: A reexamination and Extension.” *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- [17] Ellangovan, K., Prakash Sai, L. and Kamalanabhan, T. J. 2014. “An Importance Performance Analysis of Performance Dimensions in Public Hospitals.” *International Journal of Business Innovation and Research*, 8(6): 613-633.
- [18] Garvin, D. A. 1984. “What Does ‘Product Quality’ Really Mean?” *MIT Sloan Management Review*, 26(1): 25-43.
- [19] Grönroos, C. 1984. “A service quality model and its marketing implication.” *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- [20] Joseph, M. et al. 2005. “Importance-Performance Analysis of UK and US Bank Customer Perceptions of Service Delivery Technologies.” *International Journal of Financial Services Management*, 1(1): 66-88.
- [21] Martilla, J. A. and James, J. C. 1977. “Importance-Performance Analysis.” *Journal of Marketing*, 41(1): 77-79.
- [22] O’Neill, M. A. and Palmer, A. 2004. “Importance-Performance Analysis: A Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education.” *Quality Assurance in Education*, 12(1): 39-52.
- [23] Pan, F. C. 2015. “Practical Application of Importance-Performance Analysis in Determining Critical Job Satisfaction Factors of a Tourist Hotel.” *Tourism Management*, 46(1): 84-91.
- [24] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- [25] Pedramnia, S., Modiramani, P. and Ghanbarabadi, V. G. 2012. “An Analysis of Service Quality in Academic Libraries using LibQUAL Scale: Application Oriented Approach, a Case Study in Mashhad University of Medical Sciences(MUMS) Libraries.” *Library Management*, 33(3): 159-167.
- [26] Prajogo, D. I. and McDermott, P. 2011. “Examining Competitive Priorities and Competitive Advantage in Service Organizations using Importance-Performance Analysis Matrix.” *Managing Service Quality*, 21(5): 465-483.
- [27] Riviezzo, A., de Nisco, A. and Napolitano, M. R. 2009. “Importance-Performance Analysis as a Tool in Evaluating Town Centre Management Effectiveness.” *International Journal of*

- Retail & Distribution Management*, 37(9): 748-764.
- [28] Thompson B., Kyrillidou, M. and Cook, C. 2007. "User Library Service Expectations in Health Science vs. Other Settings: A LibQUAL+® study." *Health Information and Libraries Journal*, 24(suppl.1): 38-45.
- [29] Voorbij, H. 2012. "The Use of LibQUAL+ by European Research Libraries." *Performance Measurement and Metrics*, 13(3): 154-168.
- [30] White, L. S. 1998. A Service Quality Survey at the University of Virginia Library. *Management Information Services*. [online] [cited 2014, 9, 22.]
<<http://www2.lib.virginia.edu/mis/reports/SERVQUALReport1998.pdf>>
- [31] White, M. D. and Abels, E. G. 1995. "Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons from Service Marketing." *Special Libraries*, 86(1): 36-45.
- [32] Zeithaml, V. A. 1988. "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence." *Journal of Marketing*, 52(3): 2-22.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Sung. 2011. "The Measurement of Service Quality and Quality Improvement Using Importance-Performance Analysis in Higher Education." *Journal of the Korean Production and Operations Management Society*, 22(2): 177-196.
- [2] Kang, Hoe-Il and Jeong, Yong-Gil. 2002. "Measuring Library Online Service Quality: An Application of e-LibQual." *Journal of Korea Society for Information Management*, 19(3): 237-261.
- [3] Kwak, Seung-Jin et al. 2011. "A Study on the Evaluation and Improvement of the Korean National Assembly Digital Library by Applying ISA (Importance-Satisfaction Analysis)." *Journal of Korean Society for Information Management*, 45(3): 327-343.
- [4] Kim, Yun Sil. 2002. *A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries*. Ph.D. diss., Dept. of Library and Information Science, The Graduate School, Yonsei University, Korea.
- [5] Kim, Junghee. 2009. *A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation*. Ph.D. diss., Department of Library and Information Science, The Graduate School, Yonsei University, Korea.
- [6] Na, Eunyoung. 2011. *A Study on the Improvement of Service Quality for Law Libraries*. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, The Graduate School, Ewha

Womans University, Korea.

- [7] Park, Jung A. 2012. *A Study on the Evaluation of Service Efficiency and Quality in Special Libraries*. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, The Graduate School, Ewha Womans University, Korea.
- [8] Park, Jin-Woo, Lee, Yk-Su and Park, Koo-Won. 2008. "A Study on the Importance and Satisfaction of Airline Service Quality." *Journal of the Korea Contents Association*, 8(2): 164-172.
- [9] Ahn, Seh-Kil. 2008. *A Study on the Influence of Service Marketing Mix Through the Application of IPA on Hotel Guests' Repurchase Intentions*. Ph.D. diss., Dept. of Tourism, The Graduate School, Hanyang University.
- [10] Lee, Myeong-Hee and Baek, Hyun-Ju. 2014. "Evaluation of Specialized Library Service Quality and User Satisfaction in the Digital Environment." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1): 343-360.
- [11] Chang, Heung-Seub, Lee, Hyung-Rok and Woo, Young-Jin. 2014. "The Study on the Improvement for Education Service Quality of Advanced Merchant Education Program using Importance-Performance Analysis." *Journal of Korea Association of Business Education*, 29(1): 508-527.
- [12] Jung, Youngmi, Kim, Young-Kee and Lee, Soo-Sang. 2010. "A Study on the Measurement and Improvement of Academic Library Service Quality by ISA (Importance-Satisfaction Analysis)." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1): 255-272.
- [13] Korean Library Association. 2010. *The Glossary of Library and Information Science*. Seoul: Korean Library Association.

