

외국학술지 지원센터의 학술지 및 원문복사서비스의 만족도 분석*

Assessing Satisfaction on Scholarly Journals and Document Delivery Services at Foreign Journal Supporting Center

최재황(Jae-Hwang Choi)**

목 차

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. 서론 | 2.5 벌칙-보상 분석 |
| 2. 연구의 설계 | 3. 분석의 결과와 해석 |
| 2.1 주요 선행연구 | 3.1 신뢰도 테스트 |
| 2.2 외국학술지 지원센터의 서비스
만족모형 설계 | 3.2 표본의 인구통계적 분석 |
| 2.3 설문지의 구성 | 3.3 학술지의 만족도 |
| 2.4 자료의 분석방법 및 가설 | 3.4 원문복사서비스의 만족도 |
| | 4. 요약 및 결론 |

초 록

본 연구의 목적은 2007년 K대학교 도서관 내에 설치된 외국학술지 지원센터에서 제공하는 학술지와 원문복사서비스의 이용자 만족도를 분석하는데 있다. 학술지의 품질에 대한 분석에서는 72명, 원문복사서비스의 품질에 대한 분석에서는 69명이 설문에 응하였다. 학술지의 품질에 대한 만족도에서는 학술지의 최신성, 유용성, 전문성에 대한 조사를 하였고, 원문복사서비스의 품질에 대해서는 원문전달의 신속성, 원문신청절차의 용이성에 대한 조사를 하였다. K대학교 외국학술지 지원센터에서 제공하는 학술지 및 원문복사서비스의 품질에 대하여 현재 이용자들의 대부분은 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze user satisfaction on scholarly journals and document delivery services(DDS) at foreign journal supporting center, which is founded at K University in 2007. The number of 72 users answered the quality of scholarly journals, and 69 users answered for the DDS survey. For the scholarly journal survey, up-to-date, usability, and expertness were asked, and fastness of DDS and easiness of application procedures were asked for the DDS survey. This study reveals that overall users using or visiting foreign journal supporting center are satisfied with the quality of scholarly journals and DDS.

키워드: 서비스 품질, 원문복사 서비스, 이용자 만족, 벌칙-보상 분석

Service Quality, Document Delivery Services, User Satisfaction, Penalty-Reward Analysis

* 본 연구는 한국교육학술정보원의 위탁과제 '외국학술지 지원센터 운영 및 평가'(연구보고 CRC 2007-18)의 일부 내용을 수정·보완한 것임.

** 경북대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(choi@knu.ac.kr)

논문접수일자: 2008년 5월 11일 최초심사일자: 2008년 5월 18일 게재확정일자: 2008년 5월 29일

1. 서론

전 세계적으로 유통되는 학술지는 약 50,000여 종이다. 그러나 이중에서 국내 보유 외국학술지는 약 10,000여 종에 불과하며, 국내 학술 연구도서관들의 인쇄 해외학술지의 구독 및 수집은 계속 감소하고 있는 실정이다(곽동철 2006). 국내 학술 및 연구기관의 외국학술지 부족을 보완하기 위해 교육인적자원부(현 교육과학기술부)가 추진하는 사업이 바로 외국학술지 지원센터 사업이며, 이는 해외 인쇄학술지의 체계적인 확보와 대학도서관의 전문성 및 역량을 강화하기 위한 것이다.

현재 국내 유일의 외국학술지 지원센터(이하 지원센터)는 당시 교육인적자원부가 2006년 8월 21일 K대학교에 전자·정보통신분야 외국학술지 지원센터로 확정하면서 설립되었다. 2006년 12월 1일에 지원센터가 개소되었고, 2007년 2월 21일부터 원문복사서비스가 이루어졌다. 교육인적자원부는 앞으로 2010년까지 전국의 10개 대학에 지원센터의 구축을 추진한다(신승철 2006)고 선언한바 있다.

본 지원센터의 외국학술지 선정 원칙은 크게 두 가지이다. 하나는 전자·정보통신분야에서 500종 이상의 학술지를 구독하는 것이고, 또 다른 하나는 국내 미 소장 위주로 학술지를 구독하는 것이다. 500종 이상의 학술지를 구독하는 것은 국가 차원에서 외국학술지의 총량을 확보하는 것이 시급하였기 때문이고, 국내 미 소장 위주로 학술지를 구독하는 것은 국가 차원에서 지식정보자원의 아카이빙이 중요하였기 때문이다. 2007년 10월 31일 현재 K대학교 지원센터에서는 신규 구독 501종, K대학교 도서관의

전자·정보통신분야 기존 구독 235종, K대학교와의 협력대학 구독 53종을 합하여 총 789종의 외국학술지를 구독하고 있다(최재황 2008). 이미 선정되어 서비스되는 학술지와 이를 통한 원문복사서비스의 만족도를 분석해 보아야 할 시점이라 할 수 있다.

본 연구의 목적은 2007년 K대학교 도서관 내에 설치된 지원센터에서 제공하는 학술지의 품질과 이 학술지들을 통한 원문복사서비스의 품질을 분석하는데 있다. 이를 위하여 2007년 9월 10일에서 20일까지 11일간 363명을 대상으로 설문지를 배포하였다. 모집단은 K대학교 지원센터 홈페이지 등록자, 지원센터에서 원문복사서비스를 1회 이상 받은 자, 전국대학의 상호대차 담당자를 대상으로 하였다. 학술지의 품질에 대한 분석에서는 72명, 원문복사서비스의 품질에 대한 분석에서는 69명이 설문에 응하였다.

2. 연구의 설계

2.1 주요 선행연구

지원센터의 서비스 만족도형 설계를 위하여 살펴본 주요 연구논문은 다음과 같다.

오동근(2005)은 공공도서관의 서비스품질이 공공도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평의도, 충성도(재이용의도 포함)에 미치는 영향을 연구한 바 있다. 여기서 저자는 공공도서관의 서비스 품질을 (1) 인쇄형태 출판물, (2) 인터넷/전자자원, (3) 문화프로그램/서비스, (4) 도서관시설/환경, (5) 도서관 직원으로

구분하고, 이러한 각각의 독립변인들이 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하고, 아울러 서비스품질과 만족도가 불평의도와 충성도에 미치는 영향을 분석하고 있다.

오동근, 임영규, 여지숙(2006)은 국립중앙도서관의 이용자와 직원을 대상으로 도서관서비스품질과 서비스가치, 만족도, 불평행동, 충성도의 관계에 대해 이용자의 지각과 직원의 예상간의 차이를 분석하고 있다. 여기서 저자들은 도서관서비스품질, 즉 도서관직원, 서비스지원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비를 독립변인으로, 서비스 가치와 현재 국립중앙도서관 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평행동을 각각 매개변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하여 경로분석을 이용한 인과적 모델의 검증을 실시한 바 있다.

황재영, 이응봉, 최호남(2006)은 국가과학기술전자도서관(NDSL)의 고객만족지수를 측정하기 위하여 NDSL의 정보시스템에 맞는 이용자만족지수 모형을 제시하고 있다. 여기서 저자들은 독립변인으로 콘텐츠품질, 시스템품질, 서비스품질을 사용하였고, 매개변인으로서는 이용자만족, 종속변인으로서는 이용자 불만(불평행동)과 이용자 충성도(재이용)를 사용하였다. 개발된 모형의 검증을 위해 구조방정식모형 분석 도구인 LISREL을 통해 인과적 경로분석을 실시하고 있다.

황재영, 이응봉, 김종환(2007)은 바로 위의 연구모형을 일부 수정하여 e-서비스품질 평가 차원과 모형을 개발하였다. 여기서 저자들은 3개의 e-서비스품질 차원, 즉 시스템품질(접근성, 미학, 보안성, 사용 용이성), 정보품질(정보의 충분성, 다양성, 최신성, 정확성, 유용성), 서

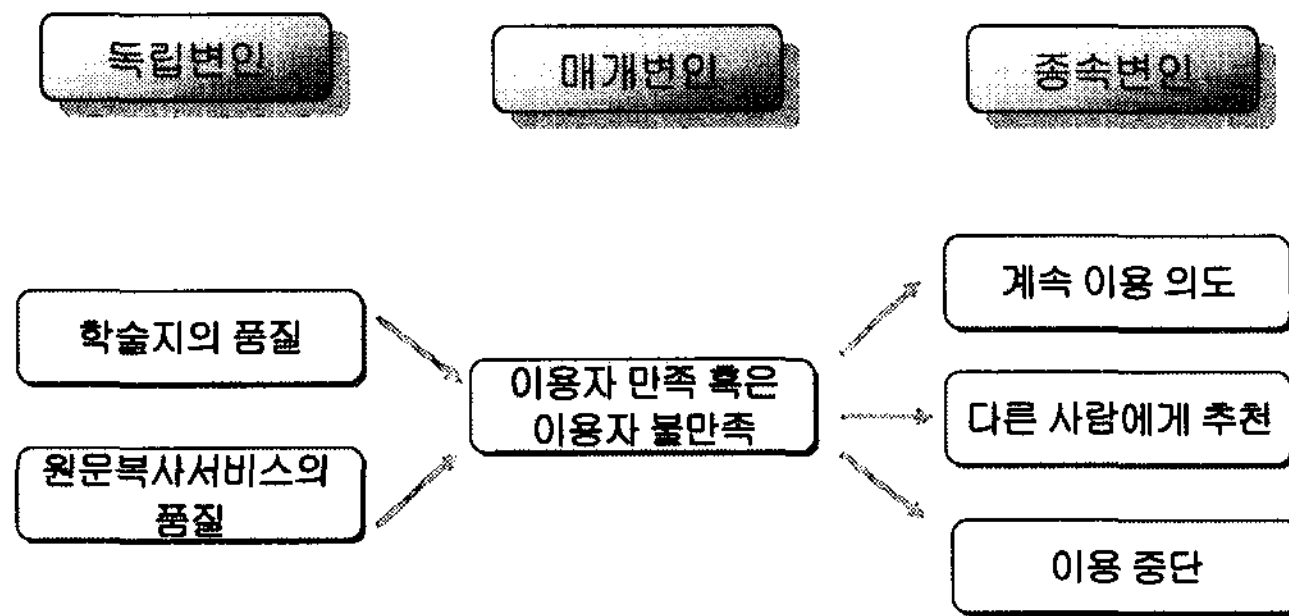
비스품질(고객지원, 고객화, 신뢰성)을 독립변인으로, 고객만족도를 매개변인으로, 고객불평과 고객충성도를 종속변인으로 하고 있다.

2.2 외국학술지 지원센터의 서비스 만족모형 설계

위에서 살펴본 바와 같이 일반적인 인과적 이용자 만족모형은 독립변인이 매개변인에 영향을 주고 매개변인은 다시 종속변인에 영향을 주는 형태를 보인다. 본 연구에서 사용한 독립변인은 지원센터에서 제공하는 학술지의 품질, 원문복사서비스의 품질 두 가지이다. 매개변인은 이용자 만족 혹은 불만족이며, 종속변인, 즉 결과변인은 계속해서 이용할 의도, 다른 사람에게 서비스를 추천할 의도, 서비스를 중단할 의도로 보았다. 본 연구는 지원센터에서 제공하는 학술지의 품질과 원문복사서비스의 품질이 우수하다면 매개변인인 이용자 만족에 영향을 주고 이용자 만족이 클수록 이용자가 계속해서 이용할 의도와 다른 사람에게 추천할 의도가 높지만, 반대로 이용자의 불만족이 크다면 이용을 중단할 가능성이 클 것이라는 가정에서 출발한다. 본 연구의 이용자 만족모형은 <그림 1>과 같다.

2.3 설문지의 구성

본 연구에서는 지원센터에서 제공하고 있는 학술지의 사용자 만족도를 알아보기 위하여 3개의 차원, 즉 최신성, 유용성, 전문성에 대한 만족도를 조사하였다. 원문복사서비스의 사용자 만족도를 측정하기 위해서는 2개의 차원, 즉



〈그림 1〉 지원센터의 이용자 만족모형

원문전달의 신속성, 원문 신청절차의 용이성에 대한 만족도 조사를 하였다. 일반적으로 원문 복사서비스에 가장 큰 영향을 미치는 조건 가운데 하나는 비용이다. 본 연구에서 비용차원이 빠진 이유는 지원센터에서는 이용자에게 무료로 원문복사서비스를 제공하기 때문이다. 사용자 만족에 의한 결과를 묻는 항목으로 원문 복사서비스를 계속해서 이용할 의도, 다른 사람에게 추천할 의도, 이용을 중단할 가능성을 조사하였다. 또한 학술지의 품질과 원문복사서비스에 대한 전체적인 만족도를 묻는 질문을 별도로 포함시켰다. 학술지 및 원문복사서비스의 품질을 묻는 질문은 5점 평가척도를 채택하였다.

2.4 자료의 분석방법 및 가설

수집된 자료의 분석과정은 다음과 같다.

첫째, 사용된 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 신뢰도 분석은 크론바 알파(Cronbach's alpha)계수를 이용하여 내적 일관성에 의한 신뢰성을 측정하였다.

둘째, 회수된 설문지에 대해 수집 자료의 속

성을 파악하기 위하여 기본적으로 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

셋째, 학술지의 품질에 대하여 집단간 유의한 차이가 있는지를 알아보기 위하여 T-검정(t-test)과 일원분산분석(one-way-ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 학술지의 품질요인들에 대한 부족, 적당, 초과 요구사항을 파악하기 위하여 벌칙-보상(penalty-reward) 분석을 실시하였다.

다섯째, 원문복사서비스 품질의 인과적 만족모형에 대한 가설을 검증하기 위하여 단순회귀분석(simple regression analysis)과 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 원문복사서비스 품질에 대한 연구가설은 다음과 같다.

[연구가설 ①]: 원문전달의 신속성은 원문 복사서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ②]: 원문 신청절차의 용이성은 원문복사서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ③]: 원문복사서비스에 대한 만족도는 계속해서 이용할 의도에

유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ④]: 원문복사서비스에 대한 만족도는 다른 사람에게 추천할 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ⑤]: 원문복사서비스에 대한 만족도는 이용을 중단할 가능성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구변수별 분석방법을 정리하면 <표 1>과 같다. 본 연구에서 사용된 기본 분석도구는 SPSSWIN 13.0 영문버전과 Microsoft Excel 2003버전이다.

2.5 벌칙-보상 분석

벌칙-보상(penalty-reward) 분석은 설문지를 통하여 수집된 자료를 통계적으로 분석하기 위하여 백분율(percentage)과 비율(proportion)을 이용한 분석방법의 하나이다(Dutka 1993).

벌칙-보상분석은 고객의 요구사항을 크게 기본요소(basic factor), 성과요소(performance factor), 환희요소(excitement factor) 3가지로 분류한다. 기본요소는 요구사항이 충족되거나 또는 요구사항보다 초과된 것을 제공하여도 만족도는 증가하지 않지만 요구사항이 충족되지 않으면 고객은 불만족하게 되는 요소를 말한다. 따라서 요구사항을 만족시키지 못하는 경우에는 벌칙(penalty)을 받게 되고, 요구가

만족되거나 초과되어도 보상(reward)은 없다. 성과요소는 요구사항을 만족시키지 못하면 벌칙을 받게 되고 요구사항을 만족시키거나 초과하면 보상을 받게 되는 요소를 말한다. 환희요소는 요구사항이 만족되지 못해도 벌칙은 없고 요구사항보다 초과된 것을 제공하면 보상을 받게 되는 요소를 말한다.

5점 척도를 사용하였을 경우 기본요소, 성과요소, 환희요소로 구분하는 방법은 다음과 같다. 먼저 각 항목에 대한 평가치를 다음과 같이 분류한다.

평가치 '1', '2': 고객요구에 부족

평가치 '3': 고객요구에 적당

평가치 '4', '5': 고객요구를 초과

어떤 항목에 대한 만족도에서 평가치를 '1', '2'로 표시한 고객 중에서 제품 전체에 대한 평가를 '4', '5'로 표시한 고객의 백분율을 부족한(deficient) 요구사항의 백분율이라고 하고, 어떤 항목에 대한 만족도에서 평가치를 '3'으로 표시한 고객 중에서 제품 전체에 대한 평가를 '4', '5'로 표시한 고객의 백분율을 적당한(meets) 요구사항의 백분율이라고 하며, 어떤 항목에 대한 만족도에서 평가치를 '4', '5'로 표시한 고객 중에서 제품 전체에 대한 평가치를 '4', '5'로 표시한 고객의 백분율을 초과한(exceeds) 요구사항의 백분율이라고 한다. 예컨대, 어떤 항목에

<표 1> 연구변수와 분석방법

연구변수	분석방법
학술지의 품질	T-검정, 일원분산분석, 벌칙-보상 분석
원문복사서비스의 품질	단순회귀분석, 다중회귀분석

대하여 '1', '2'로 평가한 고객이 76명이고 이 중에서 4명이 제품 전반에 걸친 만족도 평가를 '4', '5'로 평가하였다면 부족한 요구사항의 백분율은 $4 \div 76 = 0.0526(5.26\%)$ 가 된다.

적당한 요구사항과 초과한 요구사항이 통계적으로 다르지 않고(즉, 비슷하고) 부족한 요구사항이 적당한 요구와 초과한 요구사항의 백분율과 다른 경우에는 기본요소로 구분된다. 적당한 요구사항, 초과한 요구사항, 부족한 요구사항의 백분율이 각기 다른 경우에는 성과요소로 구분된다. 부족한 요구사항과 적당한 요구사항이 통계적으로 다르지 않고(즉, 비슷하고) 초과한 요구사항이 다른 두 가지 백분율과 다른 경우에는 환희요소로 구분된다. <표 2>는 A, B, C 각 항목이 기본요소, 성과요소, 환희요소로 구분되어지는 예이다.

3. 분석의 결과와 해석

3.1 신뢰도 테스트

회수된 설문지의 항목들 간에 유사한 값들을

갖는지 측정하기 위하여 내적 일관성에 의한 신뢰성 분석을 실시하였다. 내적 일관성에 의한 신뢰성은 크론바 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하여 측정하였다. 크론바 알파 계수는 설문지를 통하여 측정된 개별 측정항목과 다른 측정 항목들 간의 상관관계를 말하는 것으로 일반적으로 크론바 알파 값이 0.6 이상이면 내적 일치도, 즉 신뢰도가 있다고 판단할 수 있다. 학술지 및 원문복사서비스의 품질에 대한 신뢰도 분석결과는 <표 3>과 같으며 크론바 알파 계수값이 각각 0.8 이상으로 내적 일관성이 충분히 확보된 것으로 분석되었다.

3.2 표본의 인구통계적 분석

분석대상 설문 응답자 117명에 대한 표본의 인구통계적 특성은 <표 4>와 같다. 성별 구분에서는 남녀의 비율이 4:6이었고, 연령분포는 20대, 30대, 40대가 2:3:4의 비율로 전체의 89% 정도를 차지하고 있었다. 근무처별로 살펴보면, 사서의 비중이 56%이었고, 산업체는 10%였다. 학력별로 살펴보면, 학부(재/졸), 석사(재/졸), 박사(재/졸)의 비율이 3.5:4.5:1.5로 석사(재/

<표 2> 기본요소, 성과요소, 환희요소의 예

	1-2(부족)	3(적당)	4-5(초과)	분류
A 항목	5.26%	52.06%	50.67%	기본요소
B 항목	3.36%	17.00%	73.49%	성과요소
C 항목	7.26%	8.88%	58.27%	환희요소

<표 3> 설문지 응답에 대한 신뢰성 분석 결과

연구변수	크론바 알파 계수
학술지의 품질	0.806
원문복사서비스의 품질	0.837

〈표 4〉 표본의 인구통계적 분석 결과

특성	구분	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남자	48	41
	여자	69	59
	합계	117	100
연령	20대	24	20.5
	30대	34	29.1
	40대	46	39.3
	50대	11	9.4
	60대	2	1.7
	합계	117	100
근무처	교수	3	2.6
	사서	66	56.4
	교직원	3	2.6
	대학원생	9	7.7
	대학생	3	2.6
	책임연구원	9	7.7
	선임연구원	6	5.1
	연구원	6	5.1
	산업체	12	10.3
	합계	117	100
학력	학부	44	37.6
	석사	54	46.2
	박사	18	15.4
	합계	117	100
업무 분야	전기전자	29	24.8
	전산정보	17	14.5
	도서관	66	56.4
	인문사회예술	3	2.6
	기타	2	1.7
	합계	117	100

졸)의 비중이 높았고, 박사(재/졸)의 비중이 낮았다. 업무분야는 도서관이 56.4%, 전기전자와 전산정보 분야를 합한 비율이 39.3%였다.

3.3 학술지의 만족도

지원센터 학술지의 품질을 측정하기 위한 설문지는 전체만족도를 묻는 문항과, 최신성(최신의 갱신된 정도), 유용성(가치 있고 유용한 정도), 전문성(전문적인 정보제공 정도)에 대한

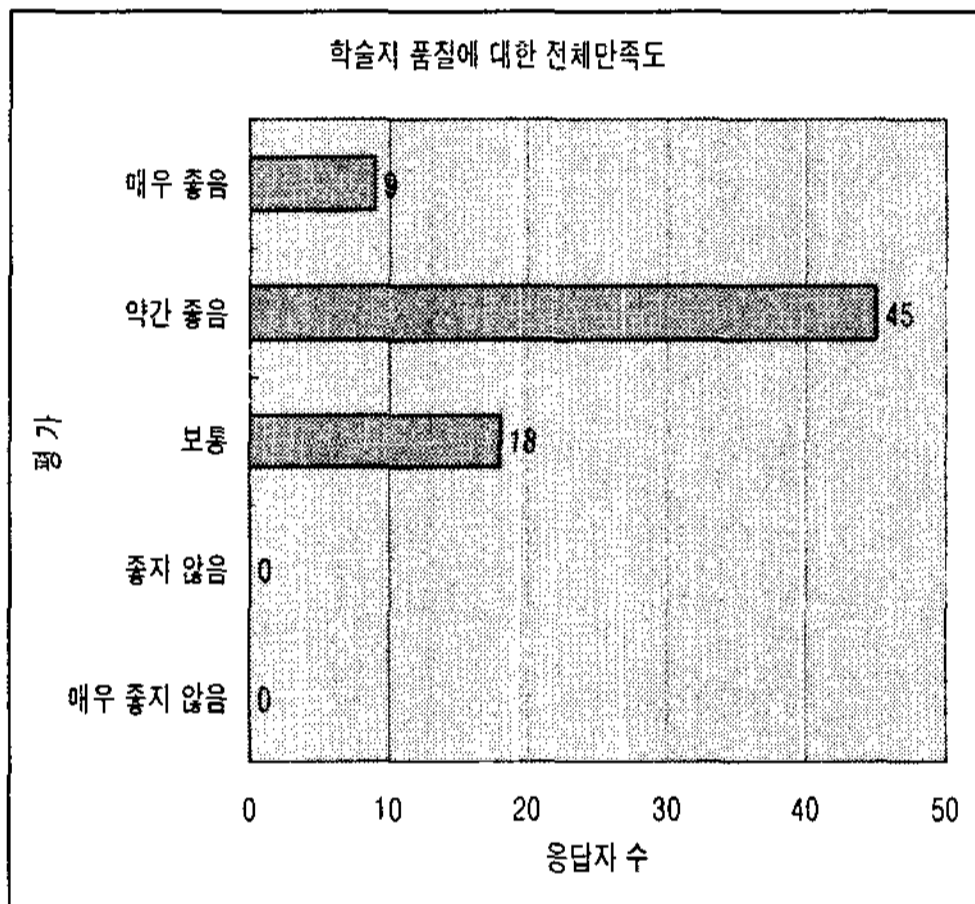
만족도를 묻는 질문으로 구성되었다. 분석된 117개 설문지 중 K대학교 지원센터의 학술지를 검색 및 이용해본 경험이 있어서 설문에 응답한 경우는 72명이었다.

3.3.1 빈도분석

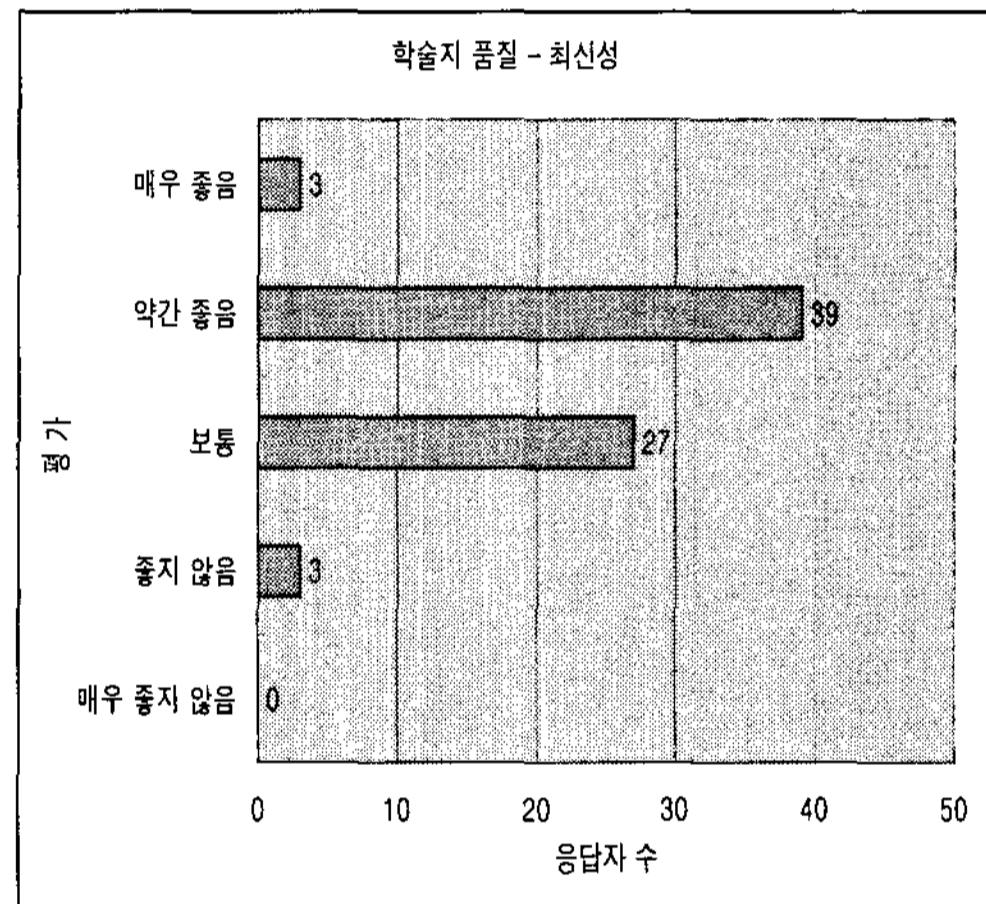
지원센터에서 제공하고 있는 학술지에 대한 전체만족도를 보면, 응답자 72명 모두 '보통' 이상으로 응답하였다(그림 2 참조). 이는 100점 만점 기준으로 환산해 볼 때 77.5점에 해당되는

높은 점수이다. 지원센터에서 제공하는 학술지의 품질에 대해 현재 이용자들은 대부분 만족하고 있는 것으로 파악되었다. 최신성과 유용성에 있어서는 '좋지 않음'이라는 응답이 각 3건씩 있었던 반면 전문성에 있어서는 모두 보통 이상으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. <그림 3>, <그림 4>, <그림 5>는 학술지의 3개

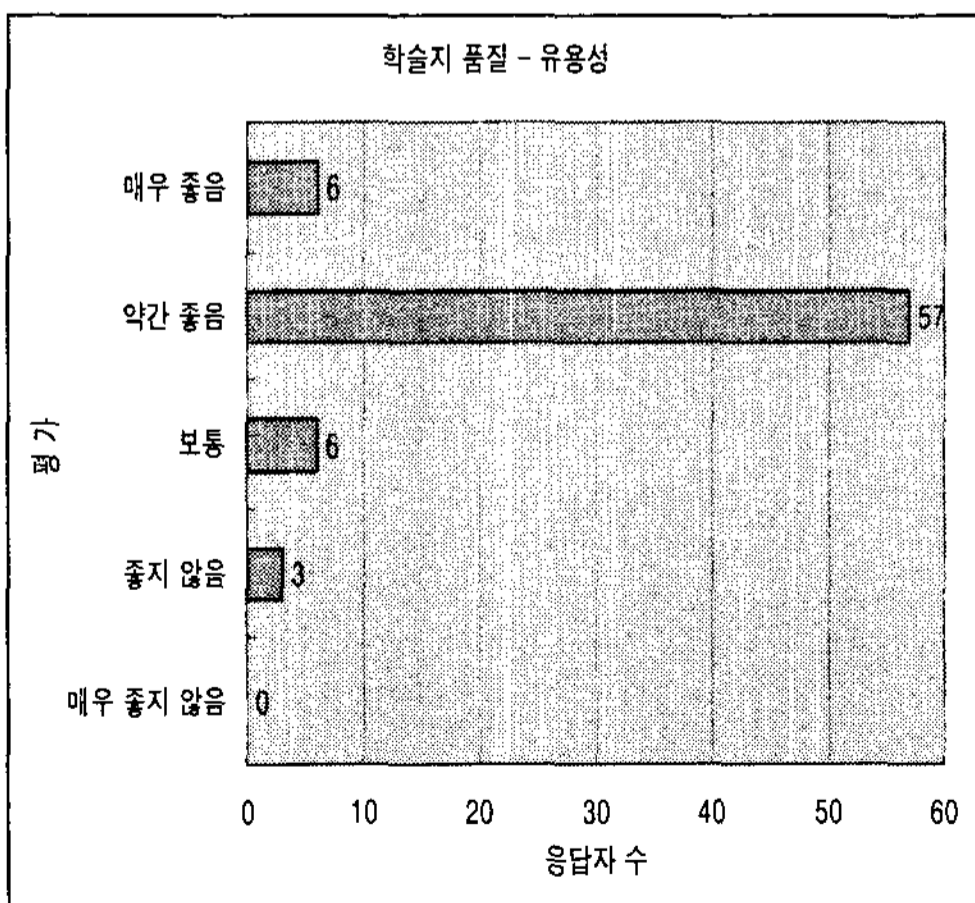
차원, 즉 최신성, 유용성, 전문성에 대한 각각의 빈도분석 결과이다. 학술지의 최신성, 유용성, 전문성 각각의 평가에 대한 평균값을 100점 만점으로 환산하면 최신성이 71.7점, 유용성이 78.3점, 전문성이 76.7점으로 나타나고 있다. 3개의 평가차원 중 유용성 차원이 전체만족도보다 높게 나타나고 있다. 학술지 품질에 대한 차



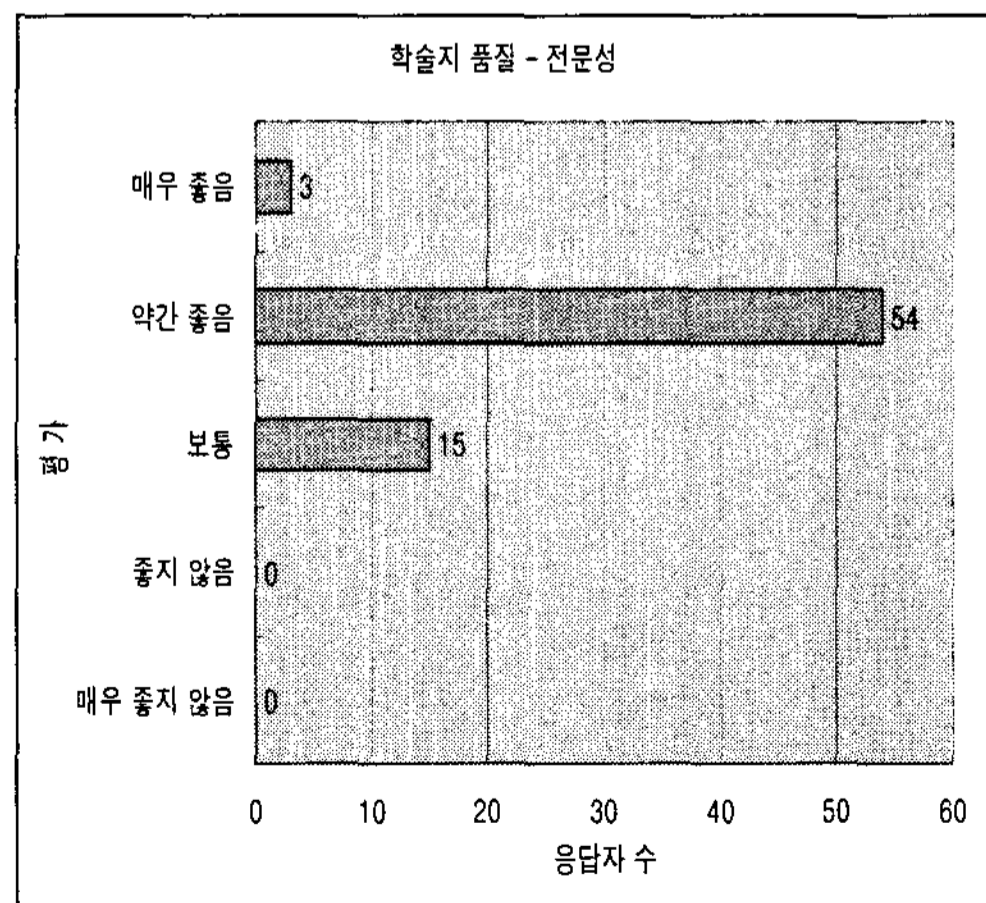
<그림 2> 학술지 품질에 대한 전체만족도



<그림 3> 학술지의 품질 - 최신성



<그림 4> 학술지의 품질 - 유용성



<그림 5> 학술지의 품질 - 전문성

원별 100점 환산 점수는 <표 5>와 같다.

3.3.2 T-검정 및 일원분산분석

응답에 집단간 특성(성별, 나이별, 직업별, 학력별)에 따른 차이가 있는지 알아보기 위하여 95% 신뢰수준에서 T-검정(t-test)과 일원분산분석(one-way-ANOVA)을 실시하였다. <표 6>은 성별차이 T-검정, <표 7>은 나이별 차이 분산분석, <표 8>은 직업별 차이 분산분석, <표 9>는 학력별 차이 분산분석 결과를 요약한 것이다. 업무 분야별 차이는 현재 지원센터에서 제공하는 학술지가 전자·정보통신분야에 한정되고 있으므로 의미가 없다고 판단, 분석에서 제외하였다.

지원센터 학술지의 품질에 대한 평가에 있어서 성별간 의미 있는 차이는 발견되지 않았다. 나이에 있어서는 유용성과 전문성에서 통계적

으로 의미 있는 차이가 발견되었으며, 직업에 있어서는 최신성, 학력면에서는 전체만족도, 최신성, 유용성에 대한 응답에서 통계적으로 의미 있는 차이가 발견되었다.

3.3.3 학술지 품질에 대한 각 차원의 별칭 - 보상 분석

본 연구에서 별칭-보상 분석의 결과로 3개 학술지 품질요인들에 대한 부족, 적당, 초과 요구사항의 비율은 <표 10>과 같다.

학술지의 품질 3개의 차원 중 '최신성'과 '전문성'은 충족되면 고객의 만족도가 증가하고 충족이 안되었을 경우에 고객의 불만족이 증가하는 성과요소로 분류되었다. '유용성'은 환희요소로 분류되었다. 여기서 '유용성' 요인이 환희요소로 분류된 결과에 주목할 필요가 있다. 즉 요구사항을 충족시키지 못해도 불만족은 없

<표 5> 학술지 품질에 대한 차원별 100점 환산 점수

구 분	전체만족도	최신성	유용성	전문성	평 균
점 수	77.5	71.7	78.3	76.7	75.6 ¹⁾

<표 6> 성별 차이 검정(T-검정)

구 분	성별	N	평균	표준편차	t	df	Sig. (2-tailed)
전체만족도	남	33	3.91	.378	.438	70	.663
	여	39	3.85	.540			
최신성	남	33	3.73	.626	1.769	70	.081
	여	39	3.46	.643			
유용성	남	33	3.91	.805	-.102	70	.919
	여	33	3.92	.270			
전문성	남	33	3.73	.626	-.770	70	.081
	여	39	3.92	.270			

1) 전체만족도는 평균에서 제외.

〈표 7〉 나이별 차이 검정(일원분산분석)

구분	나이	N	평균	표준편차	F	Sig.
전체만족도	20대	19	4.05	.524	2.020	.102
	30대	19	3.58	.507		
	40대	26	3.88	.588		
	50대	7	4.14	.900		
	60대	1	4.00	.		
	합계	72	3.88	.064		
최신성	20대	19	3.68	.671	1.868	.126
	30대	19	3.32	.478		
	40대	26	3.77	.652		
	50대	7	3.43	.787		
	60대	1	3.00	.		
	합계	72	3.58	.645		
유용성	20대	19	4.05	.229	3.845	.007
	30대	19	3.53	.772		
	40대	26	4.00	.490		
	50대	7	4.29	.488		
	60대	1	4.00	.		
	합계	72	3.92	.575		
전문성	20대	19	4.00	.000	3.422	.013
	30대	19	3.58	.507		
	40대	26	3.88	.588		
	50대	7	4.00	.000		
	60대	1	3.00	.		
	합계	72	3.83	.475		

〈표 8〉 직업별 차이 검정(일원분산분석)

구분	직업	N	평균	표준편차	F	Sig.
전체만족도	교수	3	4.00	.000	1.754	.103
	사서	37	3.76	.548		
	교직원	3	4.00	.000		
	대학원생	9	4.00	.866		
	대학생	3	5.00	.000		
	책임연구원	5	3.80	.837		
	선임연구원	3	4.00	.000		
	연구원	4	3.75	.500		
	산업체	5	3.80	.447		
	합계	72	3.88	.604		
최신성	교수	3	4.00	.000	4.625	.000
	사서	37	3.59	.599		
	교직원	3	3.00	.000		
	대학원생	9	4.00	.000		
	대학생	3	2.00	.000		
	책임연구원	5	3.80	.837		

	선임연구원	3	3.67	.577		
	연구원	4	3.50	.577		
	산업체	5	3.60	.548		
	합 계	72	3.58	.645		
유용성	교수	3	4.00	.000	1.018	.432
	사서	37	3.76	.683		
	교직원	3	4.00	.000		
	대학원생	9	4.33	.500		
	대학생	3	4.00	.000		
	책임연구원	5	4.00	.707		
	선임연구원	3	4.00	.000		
	연구원	4	4.00	.000		
	산업체	5	4.00	.000		
	합 계	72	3.92	.575		
전문성	교수	3	4.00	.000	.797	.432
	사서	37	3.70	.571		
	교직원	3	4.00	.000		
	대학원생	9	4.00	.000		
	대학생	3	4.00	.000		
	책임연구원	5	4.00	.707		
	선임연구원	3	4.00	.000		
	연구원	4	4.00	.000		
	산업체	5	3.80	.447		
	합 계	72	3.83	.475		

<표 9> 학력별 차이 검정(일원분산분석)

구 분	학 력	N	평 균	표준편차	F	Sig.
전체만족도	학부	21	4.10	.539	3.920	.024
	석사	41	3.71	.602		
	박사	9	4.11	.601		
	합계	71	3.87	.608		
최신성	학부	21	3.38	.805	4.437	.015
	석사	41	3.56	.502		
	박사	9	4.11	.601		
	합계	71	3.58	.647		
전문성	학부	21	4.05	.218	3.096	.052
	석사	41	3.78	.690		
	박사	9	4.22	.441		
	합계	71	3.92	.579		
유용성	학부	21	3.76	.539	3.739	.029
	석사	41	3.78	.419		
	박사	9	4.22	.441		
	합계	71	3.83	.478		

〈표 10〉 최신성, 유용성, 전문성에 대한 벌칙-보상 분석 결과

	1~2(부족)	3(적당)	4~5(초과)	분류
최신성	0.0%	46.2%	92.9%	성과요소
유용성	0.0%	0.0%	85.7%	환희요소
전문성	0.0%	42.9%	84.2%	성과요소

고 요구사항을 충족시킬 경우 만족도가 증가하게 되는 요인으로 분류된 분석 결과는 '유용성' 요인에 대한 서비스 품질이 향상되었을 때 고객에게 주는 감동, 혹은 그 가치가 다른 어떠한 요인들보다도 크다는 것을 의미한다.

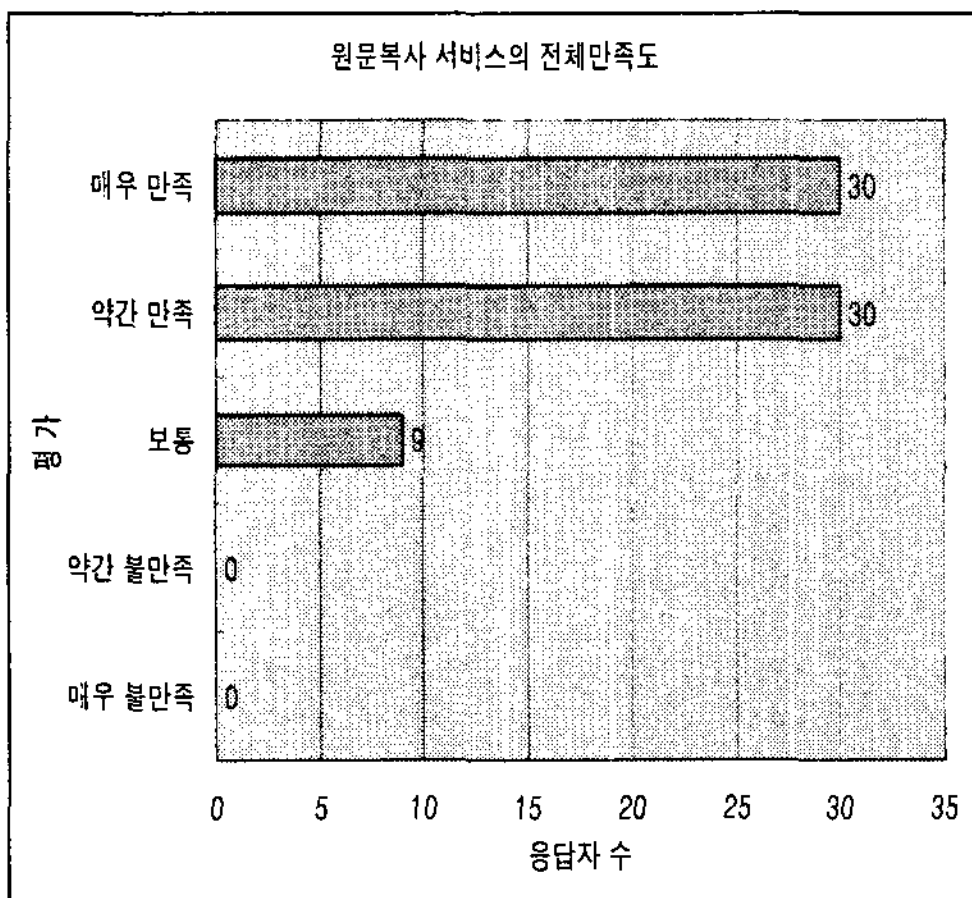
3.4 원문복사서비스의 만족도

K대학교 지원센터에서 제공하는 원문복사서비스의 만족도 및 충성도(loyalty)에 관한 분석결과이다. 분석된 설문지 중 K대학교 지원센터에서 원문복사서비스를 받아본 경험이 있어서 설문에 응답한 경우는 69명이었다.

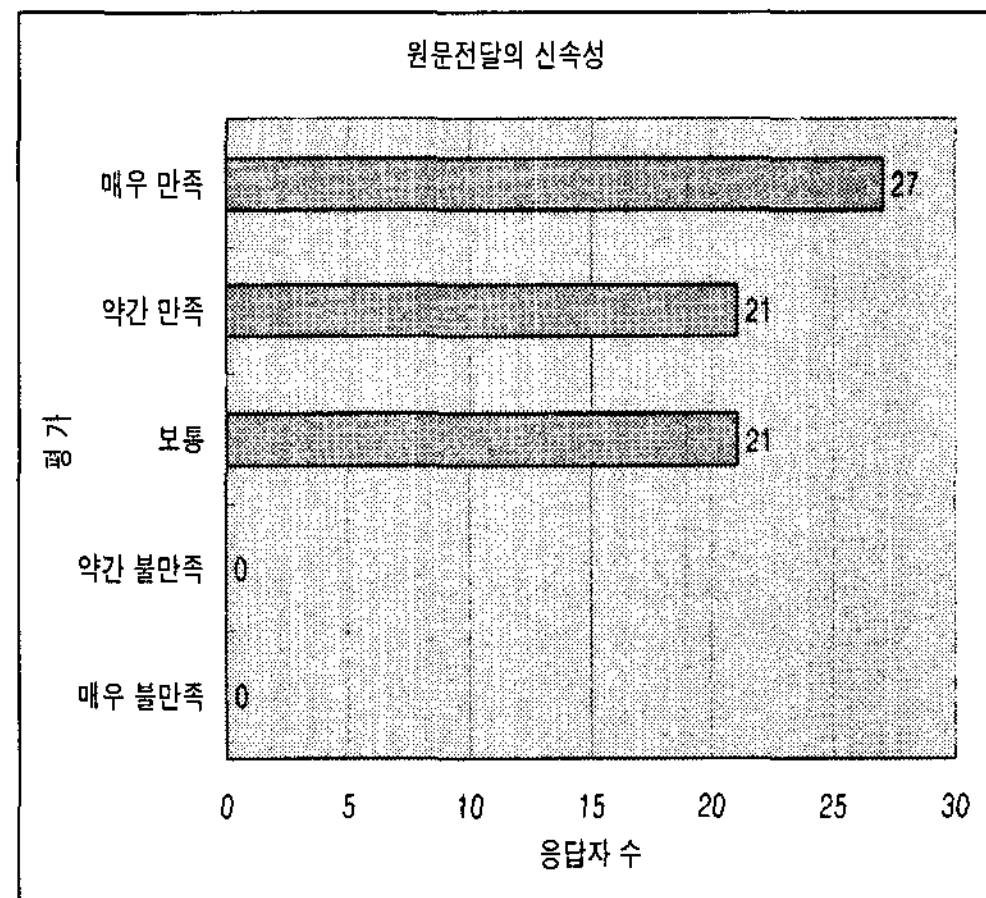
3.4.1 빈도분석

지원센터에서 제공하고 있는 원문복사서비스의 만족도를 살펴보면 〈그림 11〉의 이용중단가능성을 제외하면 모두 보통이상으로 응답하고 있었다(그림 6에서 그림 11 참조). 따라서 K대학교 전자·정보통신분야 지원센터에서 제공하는 원문복사서비스의 품질에 대해 현재 이용자들은 대부분 만족하고 있는 것으로 파악된다. 이용중단가능성의 경우 '매우 많음'에 6건, '약간 많음'에 3건의 응답이 있었다.

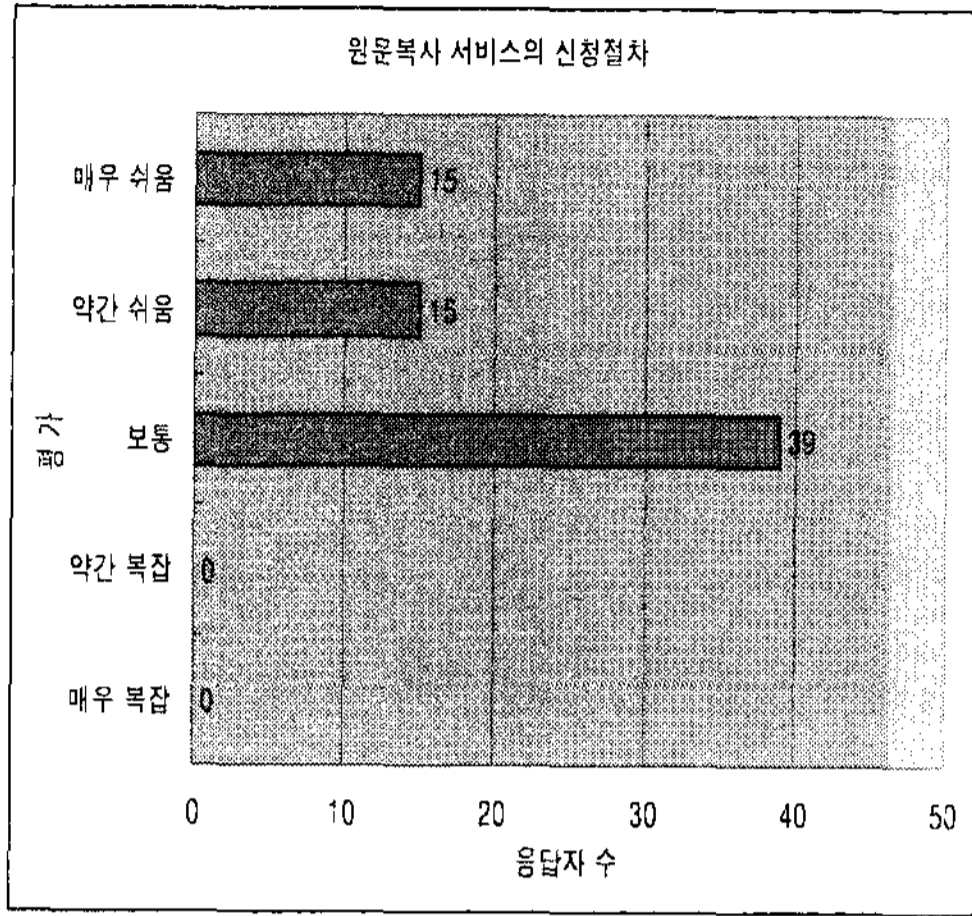
원문복사서비스의 전체적인 만족도의 평균은 4.30으로 나타났고, 신속성은 4.09, 신청절차의 용이성은 3.65로 나타났다. 원문복사서비스의 충성도의 경우 재이용 의도는 평균 4.40이



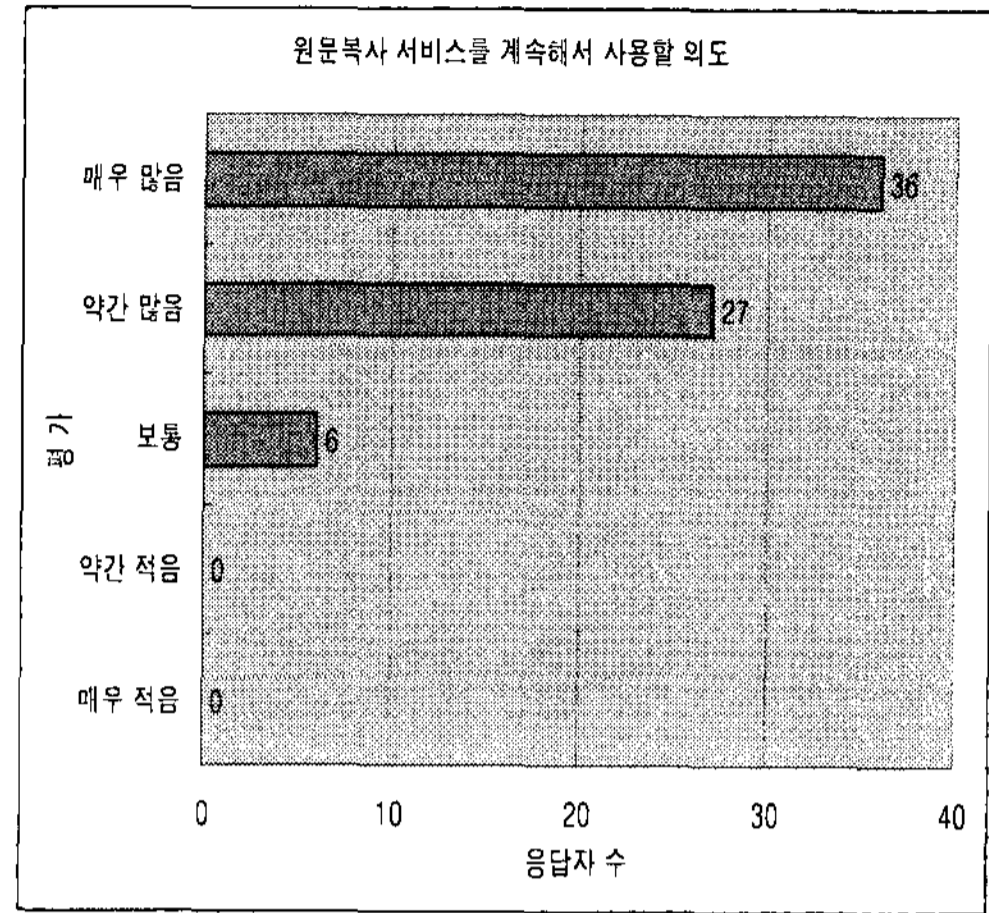
〈그림 6〉 원문복사서비스의 전체만족도



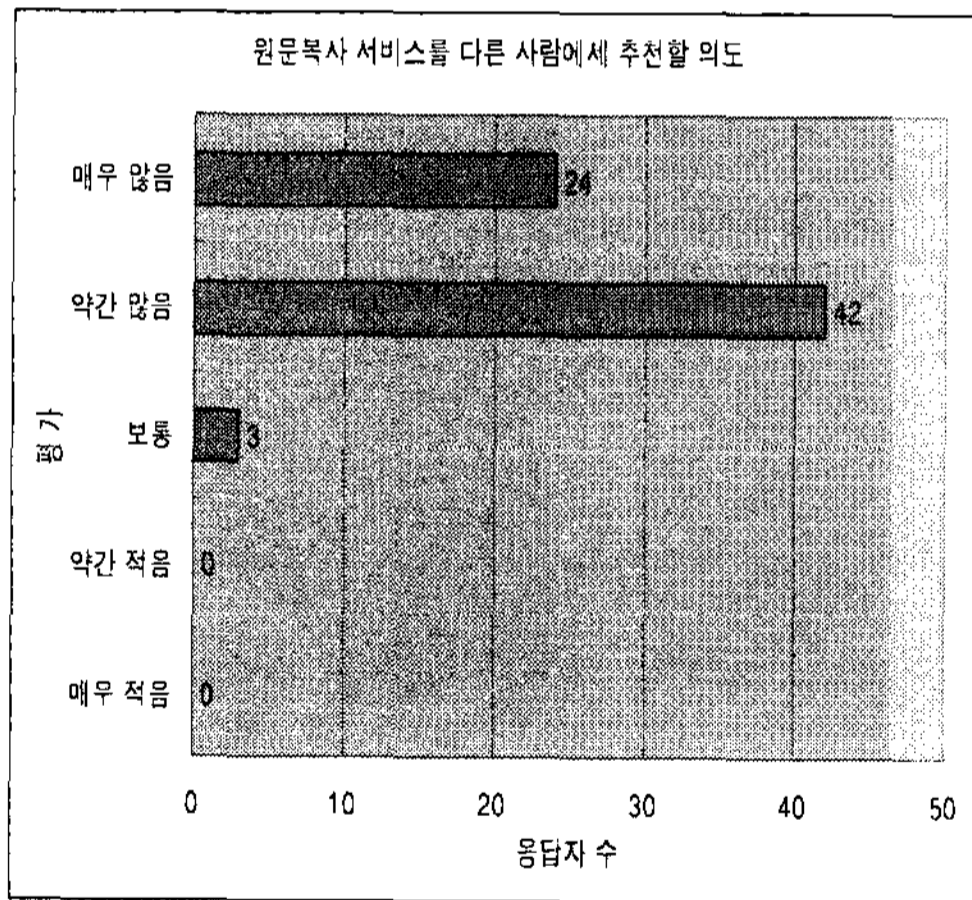
〈그림 7〉 원문복사서비스의 만족도 - 신속성



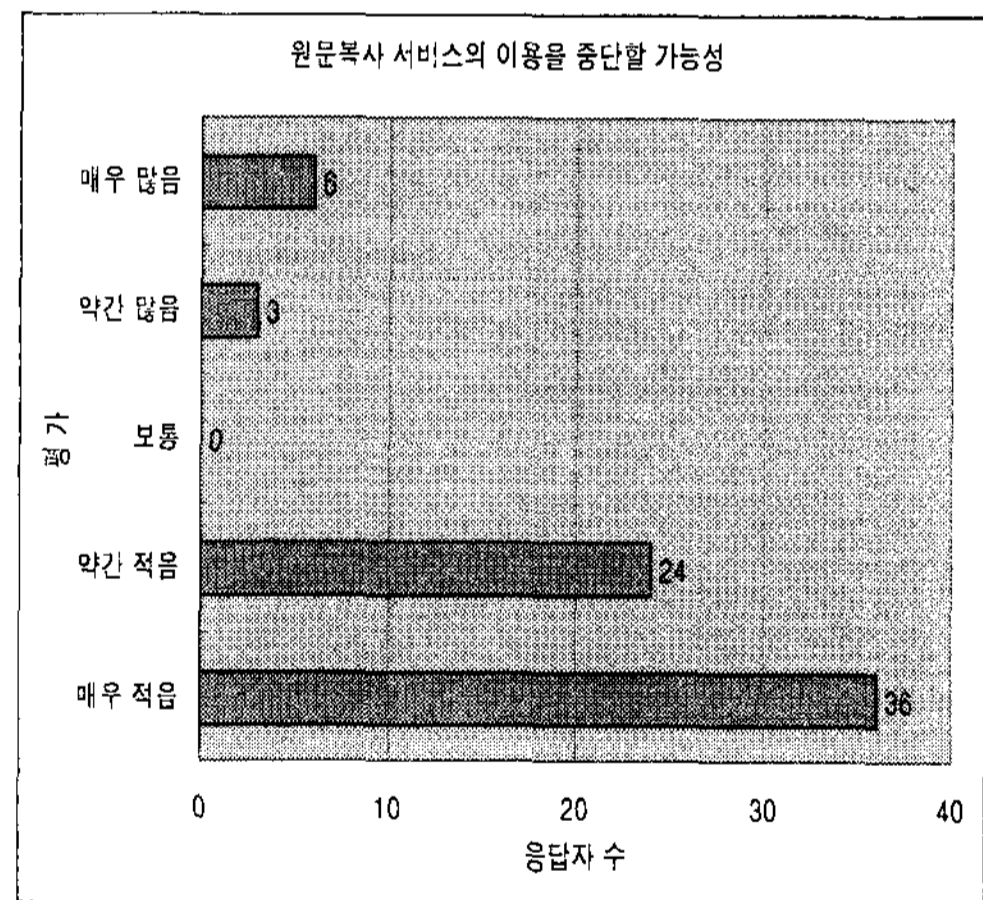
〈그림 8〉 원문복사서비스의 만족도 - 신청절차



〈그림 9〉 원문복사서비스의 충성도 - 계속해서 사용할 의도



〈그림 10〉 원문복사서비스의 충성도 - 다른 사람에게 추천할 의도



〈그림 11〉 원문복사서비스의 충성도 - 이용을 중단할 가능성

었으며, 다른 사람에게 추천할 의도는 평균 4.28, 이용 중단 가능성의 평균은 1.84로 나타났다. 이를 100점으로 환산하면 <표 11>과 같다.

3.4.2 연구가설 검증

[연구가설 ①]: 원문전달의 신속성은 원문

복사서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ②]: 원문 신청절차의 용이성은 원문복사서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈표 11〉 원문복사서비스 품질에 대한 차원별 100점 환산 점수

구 분	원문복사서비스의 만족도			원문복사서비스의 충성도		
	전체적인 만족도	신속성	신청절차의 용이성	재이용 의도	추천 의도	이용 중단 가능성
점 수	86.0	81.8	73.0	88.0	85.6	36.8
	평균: 77.42)			평균: 86.83)		
	전체평균: 82.1					

원문전달의 신속성, 원문 신청절차의 용이성에 대한 2개의 독립변수가 전체적인 원문복사서비스의 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 원문 전달의 신속성, 원문 신청절차의 용이성은 모두 신뢰수준 95%에서 아주 유의한 것으로 나타났다으며, 원문복사서비스의 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 만족도에 영향을 미치는 정도는 신속성(Pearson 상관계수: 0.564), 신청절차의 용이성(Pearson 상관계수: 0.423) 순으로 나타났다. 따라서 연구가설 ①, ②는 모두 채택되었다(표 12 참조).

[연구가설 ③]: 원문복사서비스에 대한 만족도는 계속해서 이용할 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ④]: 원문복사서비스에 대한 만족도는 다른 사람에게 추천할 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구가설 ⑤]: 원문복사서비스에 대한 만족도는 이용을 중단할 가능성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

원문복사서비스에 대한 만족도가 계속해서

이용할 의도, 다른 사람에게 추천할 의도, 이용 중단 가능성에 유의한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 단순회귀분석을 이용하여 분석하였다. 분석결과 원문복사서비스에 대한 만족도는 계속해서 이용할 의도, 다른 사람에게 추천할 의도에 정(+)의 영향을, 이용 중단 가능성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 원문복사서비스에 대한 만족도가 계속해서 이용할 의도와 다른 사람에게 추천할 의도에 영향을 준다는 가설은 매우 유의한 것으로 나타났다으며, 중단 가능성에 영향을 미칠 것이라는 가설은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 ③과 ④는 채택, 연구가설 ⑤는 기각되었다(표 13, 14, 15 참조).

4. 요약 및 결론

외국학술지 지원센터의 학술지, 원문복사서비스의 품질에 대한 설문결과는 비교적 좋게 평가되고 있음을 알 수 있다. 학술지 품질에 대한 분석에서는 72명, 원문복사서비스의 품질에 대한 분석에서는 69명이 설문에 응하였으며 그 결과는 다음과 같다.

2) 전체만족도는 평균에서 제외.
3) 이용중단가능성은 평균에서 제외.

〈표 12〉 원문복사서비스의 신속성과 신청절차의 용이성에 대한 다중회귀분석

변 수	통계량	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t 값	p	R Square	F 값	Sig.
		B	표준오차	Beta					
Constant		1.824	.393		4.643	.000	.388	20.879	.000
신속성		.397	.084	.480	4.745	.000			
신청절차의 용이성		.324	.085	.277	2.745	.008			

〈표 13〉 원문복사서비스의 재이용 의도에 대한 단순회귀분석

변 수	통계량	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t 값	p	R Square	F 값	Sig.
		B	표준오차	Beta					
Constant		2.693	.443		6.076	.000	.173	15.250	.000
재이용의도		.399	.102	.416	3.905	.000			

〈표 14〉 원문복사서비스의 추천할 의도에 대한 단순회귀분석

변 수	통계량	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t 값	p	R Square	F 값	Sig.
		B	표준오차	Beta					
Constant		2.298	.351		6.537	.000	.309	32.717	.000
추천할 의도		.463	.081	.556	5.720	.000			

〈표 15〉 원문복사서비스의 이용 중단 가능성에 대한 단순회귀분석

변 수	통계량	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t 값	p	R Square	F 값	Sig.
		B	표준오차	Beta					
Constant		2.219	.836		2.547	.013	.002	.123	.727
서비스 중단 가능성		-.067	.193	-.041	-.350	.727			

학술지 품질에 대한 분석은 전체만족도를 묻는 문항과 최신성, 유용성, 전문성에 대한 만족도를 묻는 질문으로 구성되었다. 전체만족도를 묻는 문항과 전문성에서는 응답자 72명 모두

'보통'이상으로 응답하였고, 최신성과 유용성에 있어서는 '좋지 않음'이라는 응답이 각 3건씩 있었다. 지원센터에서 제공하는 학술지의 품질에 대해 현재 이용자들은 대부분 만족하고 있

는 것으로 파악되었다.

학술지 품질에 대하여 집단 간 특성 중 성별에서는 의미 있는 차이가 발견되지 않았다. 나이에 있어서는 유용성과 전문성에서 통계적으로 의미 있는 차이가 발견되었으며, 직업에 있어서는 최신성, 학력면에서는 전체만족도와 최신성, 유용성에 대한 응답에서 통계적으로 의미 있는 차이가 발견되었다.

학술지 품질에 대한 별칭-보상 분석에서 '유용성' 요인이 환희요소로 분류되었다. 즉, '유용성' 요인이 매력적인 품질요인 혹은 소비자의 잠재적 욕구를 충족시킬 수 있는 요인이라는 것이다. 이른바 '지렛대 효과'가 가장 큰 요인이라고 할 수 있다. 특히 별칭-보상분석 결과 환희요소로 분류된 유용성이 나이와 학력면에서 집단 간 의미 있는 차이를 보이고 있다는 점은 학술지의 품질 향상과 관련된 전략적 선택에 있어서 면밀한 검토가 필요하다는 점을 시사한다.

원문복사서비스 품질에 대한 설문결과는 이용중단 가능성을 제외한 모든 차원에서 '보통'

이상으로 응답하고 있다. 학술지 품질에서와 마찬가지로 K대학교 전자·정보통신분야 지원센터에서 제공하는 원문복사서비스의 품질에 대해 현재 이용자들은 대부분 만족하고 있는 것으로 파악된다.

원문전달의 신속성, 원문 신청절차의 용이성에 대한 2개의 독립변수가 원문복사서비스의 품질에 미치는 영향을 분석한 결과 원문전달의 신속성, 원문 신청절차의 용이성은 모두 신뢰수준 95%에서 아주 유의한 것으로 나타났으며, 원문복사서비스의 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 원문복사서비스에 대한 만족도가 계속해서 이용할 의도, 다른 사람에게 추천할 의도, 이용 중단 가능성에 유의한 영향을 미치는지의 분석결과 원문복사서비스에 대한 만족도는 계속해서 이용할 의도와 다른 사람에게 추천할 의도에 정(+)의 영향을, 중단 가능성에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

참 고 문 헌

곽동철. 2006. 해외 지식정보자원의 수집 예산규모에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 151-174.
 신승철. 2006. 학술정보공유 확대를 위한 외국학술지 지원센터 모델. 한국교육학술정보원 2006 대학도서관 실무자 세미나(상호대차/수서분과). 경북대학교 국제회의장. 2006. 12. 1

오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도 - 국립중앙도서관의 사례를 중심으로 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.

최재황. 2008. 외국학술지 지원센터의 원문복사 서비스 개선방안. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 83-94.

황재영, 이응봉, 최호남. 2006. 국가과학기술전자도서관 고객만족지수 측정에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(4): 247-270.

황재영, 이응봉, 김종환. 2007. 디지털도서관 e-서비스품질 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(3): 55-79.

Dutka, A. 1994. 『AMA Handbook for Customer Satisfaction: Research, Planning, and Implementation』. NTC Business Books.