The Effects of Use Patterns and Service Quality on Performance and Use Satisfaction on Library Information System

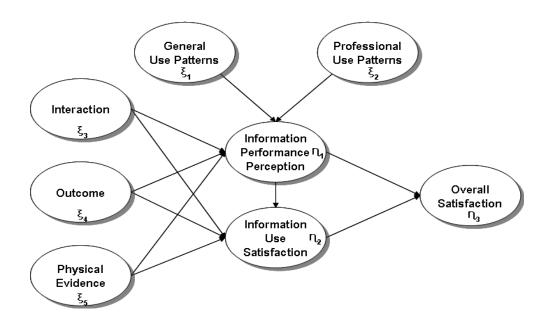
Jung, Hyung-Shik* · Seoung-Yeoub Yeoum**

⟨Abstract⟩

Consumers' overall satisfaction on a specific library use is inferred to be primarily accrued from their performance perception and use satisfaction on the library information service system as recent information technology is being rapidly improved and more libraries are being equipped with advanced information technologies. However, prior research has been conducted only on general library service quality and visitors' satisfaction, leaving the important aspects of visitors' library use and information performance perception. Thus, the objectives of this research are to examine the effect of library use patterns such as general visit for book reading and more professional information search, coupled with service quality, on the library users' performance perception on the information system that in turn, affects library use satisfaction on the same information system. More specifically, this study examines whether library visitors perceive differently the information system performance according to their library use patterns such that professional library users may have less positive on information system service due to their higher expectation or more positive perception on it due to variety of information uses and positive judgment on advanced information system. Next, three dimensions of service quality, consisting of interaction, outcome, and physical evidence quality in visitors' library use situations, are hypothesized to affect performance perception on library information system. Thirdly, the performance perception on library information system is hypothesized to influence the system use satisfaction while these two constructs are to affect visitors' overall satisfaction.

we develop the following research model in accordance with the above theoretical reasoning.

^{*} Chosun University



All variables used in this study(General Use Patterns, Professional Use Patterns, Interaction Quality, Outcome Quality, Physical Evidence Quality, Information Performance Perception, Information Use Satisfaction, Overall Satisfaction) were defined operationally based on the underlying prior studies. A survey was conducted with prepared questionnaires to about 400 visitors of a specific university library. Among them, 353 proper questionnaires were finally used for the analyses.

Two-step approach was used to test the hypotheses. First, confirmatory factor analysis was conducted to guarantee the validity and reliability of variables. The results showed that all variables had not only convergent and discriminant validity, but also reliability. Then, research model was examined with a structural equation using LISREL 8.30 version. The fitness of the research model was found to be within the acceptable level.

The findings of this study are as follows. The professional library use pattern was found to affect the users' performance perception on the library information system while the general library use pattern was not. Second, three dimensions of service quality (interaction, outcome, physical evidence) were found to influence the information system performance respectively while none of them was not to information use satisfaction. Third, library users' performance perception on the information system operation was found to affect the information system use satisfaction, both of which also influence

users' overall satisfaction of the library. The findings of this study suggest that contemporary libraries strengthen their advanced information system operation in a way of user orientation and more importantly maximize their visitors' utilization of information system, accompanying proper material and various program development. This study conceptualized the new constructs of library users' performance perception on the information system and information use satisfaction which could better explain library users' overall satisfaction. Thus, furture study related with library service could utilize the constructs of information system performance and satisfaction as well as the variety of library use patterns in the users' viewpoints.

Key words: library information system, use patterns, users' performance perception, service quality, use satisfaction

读者类型和服务质量对于图书馆信息系统绩效感知 和用户满意度的影响

郑亨植*·廉承烨**

<摘要>

随着近年来信息技术的快速发展,越来越多的图书馆装备了先进的信息技术,一个特定的图书馆的读者整体满意度也被认为由于图书馆绩效感知和信息服务系统的用户满意的提高而逐渐得到了提升。然而,之前的研究只针对了一般图书馆服务质量和读者满意度进行调查,而忽视了读者使用类型和信息表现感知的重要方面。因此,本篇文章的研究目的放在了确定由于读者使用类型的不同(如仅阅读图书的一般读者和更专业的信息搜寻型读者)以及服务质量的不同所造成的图书馆读者关于信息系统的绩效认知和图书馆用户总体满意度的影响。更具体一点,本次研究将确定图书馆读者是否会因为不同的使用类型而影响到他们对于信息系统绩效的感知。比如说,专业读者可能因为他们更高的要求而对信息系统服务有较少的正面印象,或者由于他们使用了多种类型的信息而对先进的信息系统有更正面的评价。接下来,关于服务质量的三个方面(包括读者使用场景中的互动性、结果显示和有形展示质量)将被假定会影响到图书馆信息系统的绩效感知。并且,图书馆信息系统绩效感知被假定为会影响到系统使用满足度,而绩效感知和系统使用满足度会同时影响到读者的整体满足度。

根据以上的假设方法,我们运用了以下这个研究模型。在操作中,所有研究中用到的变量(包括一般使用类型、专业使用类型、互动性质量、结果显示质量、有形展示质量,信息绩效感知,信息使用满意度,总体满意度)都是根据前人的基础性研究而定义的。我们运用一份设计好的问卷对一所大学的图书馆的400位读者进行了调查,最终的分析中使用了其中的353份合格的问卷反馈。

我们运用了两步骤的方法来测试假定。首先,将进行验证性因子分析来保证变量的效度和信度。结果显示所有的变量不仅具有聚合效度和判别效度,还拥有较高的信

^{*} 朝鲜大学

^{**} 朝鲜大学

度。接下来,将使用一个应用8.30版本线性结构关系(LISREL)的结构方程式来检验 研究模型。研究模型的适当性被认定处于可接受的水平。

本次研究的结果如下。首先,专业读者类型被发现会影响到关于图书馆信息系统的 用户绩效感知, 然而一般读者类型并未表现出来。第二, 服务质量的三个维度 (互动 性、结果显示和有形展示质量)被证明会各自影响到信息系统绩效,然而它们中的任 何一个都不会影响到信息用户满意度。第三,图书馆信息系统绩效感知被发现会影响 到系统使用满足度,而绩效感知和系统使用满足度会同时影响到读者的整体满足度。 本项研究建议现代图书馆应当增强它们的先进信息系统的运作,要以读者为导向,更 为重要的是应当将读者对于信息系统的利用程度最大化,辅以恰当的材料和各种不同 的程序开发。本研究将图书馆读者关于信息系统的绩效感知和信息使用满意度的新的 组成部分概念化了,这将能更好地解释图书馆用户的总体满意度。因此,未来关于图 书馆服务的研究可以使用信息系统绩效和满意度等因素,并可加入读者角度的图书馆 使用类型因素。

关键词:图书馆信息系统,读者类型,读者绩效认知,服务质量,用户满意度

도서관의 이용패턴과 서비스품질이 정보화성과지각 및 만족에 미치는 영향

정형식* · 염승엽**

------ 〈요 약〉-----

전자정보기술의 발달로 인해 도서관 서비스제공은 정보화시스템에 대한 의존 비중이 커져가고 있다. 이러한 상황의 변화에 따라 본 연구는 이용자의 도서관 정보화에 대한 성과지각과 정보화를 통한 이용 만족은 전반적 만족에 중요한 선행요인이 될 것으로 추론하였다. 뿐만 아니라 기존 연구는 대체로 도서 관의 서비스제공측면에서 이용자의 인식이나 만족을 조사하였으나 본 연구는 시각을 달리하여 이용자측 면에서 단순 열람목적의 일반적 이용과, 전문정보구득 목적의 전문적 이용패턴이 정보화 성과지각에 어 떻게 다르게 영향을 미치는지에 대해서 조사하였다. 또한 서비스품질차원이 정보화성과지각과 이용만족 에 미치는 영향을 조사하였다. 마지막으로 서비스품질차원이 정보화성과지각과 이용만족에 미치는 영향 을 확인하였다. 본 연구의 실증분석 결과는 첫째, 도서관 이용자의 열람 등 일반적 목적 이용이 정보화 성과지각에 영향을 미치는지 검증하고자 하였으나 유의한 수준에 미치지 못했다. 둘째, 도서관 이용자의 특정 정보구득 등 전문적 목적의 이용이 정보화성과지각에 유의한 정의 영향을 미쳤다. 셋째, 일반적 서 비스품질인 상호작용품질, 결과품질, 물리적환경품질 차원은 정보화성과지각에 유의한 영향을 미쳤으나 정보화이용만족에는 유의하지 않았다. 마지막으로, 도서관 이용자의 정보화성과지각과 정보화이용만족이 전반적인 만족을 선행하고 있음을 밝혔다. 이를 통해 도서관의 정보화시스템을 어떻게 이용자중심으로 체계화하여 발전시킬 것인지에 대해 심층적인 고찰이 필요함을 확인하였다.

주제어: 도서관, 정보화, 이용패턴, 일반적이용, 전문적이용, 정보화성과지각, 정보화이용만족, 서비스품질

T. 서 론

20세기 중반 컴퓨터의 발명은 전통적 도서관의 개념을 기존의 아날로그식 도 서관 시스템에서 자동화 시스템으로의 전환을 가져왔다(고성순·강혜영, 2005; 이명희, 1999). 이는 도서관이 기존에 유 지했던 도서수집 · 대출 · 반납 등의 시스 템과 이러한 시스템에 익숙한 사서의 업

무형태에 적지 않은 변화를 가져다주었 다. 장서의 기본적 관리 등이 도서관의 주요 역할이었던 것이 컴퓨터와 전자시 스템의 보급으로 인해 더욱 간결화 • 전 문화·디지털화 되었다(Buckland, 1992). 전자기술의 혁신적인 발달로 인해 근래 들어 대부분의 도서관은 인쇄매체를 바탕 으로 한 기계화 도서관(automated library) 과 전자 도서관(electronic library)이 공존

^{*} 조선대학교 경영학과 교수 e-mail: hsjung@chosun.ac.kr

^{**} 조선대학교 경영학과 박사과정 e-mail: yup7778@naver.com

하는 형태의 시스템을 유지해왔다. 최근 들어서는 대학도서관들은 전자자료 • 단 행본 · 연속간행물 등 다양한 자료를 수 집하여 학생 및 일반인에게 제공하기 위 해 한국교육학술정보원(KERIS)을 중심으 로 국내외 학술자료 인터넷 원문공유 시 스템을 실시하는 등 도서관이용자들에게 더욱 편리한 정보화 시스템을 가동하고 있다(박일종·정진한, 2006). 이렇게 지속 적인 컴퓨터 및 전자시스템의 진화로 인 해 도서관은 다양한 정보서비스 제공기 관과의 경쟁을 이겨내기 위해서 과거와 는 달리 빠르게 변화하는 이용자들의 욕 구를 충족시키려는 노력을 하고 있으며, 도서관 운영상 비중이 높아지는 정보화 시스템을 이용자들에게 효과적인 서비스 로 연결시킬 수 있는 도서관 전략을 모 색하고 있다.

전자정보기술의 혁신적인 변화는 도서 관 관련 연구에도 영향을 미쳤는데 주로 정보환경의 변화흐름에 대처하는 도서관 의 발전방향 모색, 도서관의 미래서비스 개발, 전자정보시스템을 갖춘 도서관의 서비스제공 등과 관련하여 수행하여 왔다. (Buckland, 1992; Hunter, 1994; Lancaster, 1978; Levy, 1995; Samuelson, 1995). 최 근 연구는 이 틀에서 진일보하여 서비스 제공측면에서 만족과 관련한 연구, 도서 관 인터넷서비스 활용 등에 대한 사서 및 이용자들의 인식 등 조금 더 실용적 이고 깊이 있는 연구가 이루어져 왔다(오 동근 · 임영규 · 여지숙, 2006; 황재영 · 이 응봉·김종환, 2007; Ladner and Tillman, 1993; Schilling and Wessel, 1995).

그런데 최근 연구동향은 조금씩 관점 은 다를지라도 도서관이 제공하는 서비 스측면에 대한 이용자의 인식과 만족에 관한 주제를 다루는 것이 일반적이다(김 규환・남영준, 2007; Rosenthal Spiegelman, 1996). 특히 첨단전자 정보기 술의 발달로 도서관서비스에서 정보시스 템의 비중이 높아지고 있지만 도서관 이 용에 관한 일반적 선행변수가 만족에 영 향을 미치는 인과관계 연구가 주를 이루 고 있다. 따라서 본 연구는 이 두 가지 사항에 주목하였다. 첫째, 이용패턴, 즉 도서관 이용자가 정보화시스템을 인식하 고 심층적으로 이용하는 형태와 주요 정 보화시스템과 관련없이 일반적인 열람목 적의 이용형태에 따라 정보화시스템의 유용성이나 성과인식에 차이가 있을 것 이라는 추론을 하였다. 둘째, 정보화시스 템이 매우 빠르게 정착되고 체계화되고 있는 시점에서 이용자가 전반적으로 만 족을 하기 위해서는 정보화시스템에 대 한 지각과 정보화시스템에 대한 이용만 족이 선행되어야 한다고 판단하였다. 즉, 정보화성과지각과 정보화이용만족이 전반 적인 만족을 이끌 수 있음을 개념화 하 였다. 특히, 정보화성과지각과 정보화이 용만족은 선행연구에서 도입되지 않은 것으로써 전반적인 만족에 크게 영향을

미치는 요인으로 밝혀진다면 도서관 또 는 여러 정보생성 및 이용기관과 관련된 분야에 이론적이며 실무적인 시사점을 줄 수 있을 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 기존 연구는 도서관이 제공하는 다 양한 서비스 등에 대한 이용자의 인식과 만족 등을 알아보았지만, 본 연구는 도서 관이용자들이 이용패턴에 따라 도서관이 구축하고 있는 정보화시스템의 성과를 다르게 지각할 수 있음을 알아보고자 하 였다. 둘째, 서비스품질 차원인 상호작용 품질, 결과품질, 물리적환경품질이 정보 화시스템 성과와 정보화 이용만족 각각 에 미치는 영향관계를 확인하고자 하였 다. 특히 도서관이 제공하는 전반적인 서 비스품질 자체와 이용자들의 성향에 따 른 이용패턴과 비교하여 이용자들이 정 보화시스템의 성과를 지각하는데 있어 상대적인 영향력을 알아볼 필요가 있다. 셋째, 정보화성과지각과 정보화이용만족 이 전반적인 만족에 미치는 영향관계 및 영향력의 정도를 조사하고자 하였다.

Ⅱ. 이론적 배경과 연구가설

2.1. 도서관 정보화

최근 전자정보시스템을 갖춘 도서관에 대한 새로운 운영 및 이용개념이 다양하

게 제시되고 있다. 그 이유는 아마도 각 종 전자기기와 디지털 정보시스템의 이 용목적 등에 차이가 있기 때문일 것이다. 또한 급속히 변화하는 첨단정보기술이 도서관시스템으로 도입되고 있으며 그 기술의 적용이 사용주체와 상황에 따라 다양하게 일어나고 그 적용수준도 다르 기 때문에 도서관 정보화시스템에 대한 여러 시각이 표출된 것이라고 볼 수 있 다. 그러나 도서관 전자정보시스템의 개 념은 크게 세 가지로 정리되는데, 이 개 념의 출발은 Oppenheim and Smithson (1999)와 Pinfield(1998) 등의 연구자들이 제시한 도서관 분류에서 찾아볼 수 있다. 이들은 대개 최근 도서관의 유형을 크게 게이트웨이도서관, 하이브리드도서관, 유 비쿼터스도서관 등으로 분류했으며 이를 통칭하여 디지털도서관(digital library)의 형태로 발전하는 과정에 있다고 설명하 고 있다.

먼저 게이트웨이도서관(gateway library) 은 Gateway가 가지고 있는 뜻처럼 새로 운 곳으로의 연결고리가 되는 통로를 의 미한다. 도서관이 도서창고(warehouse)에 서 정보를 이어주는 통로로 바뀌고, 도서 보관 기능의 저장소(container)에서 현실 세계와 가상세계와의 정보를 연결하는 전달자(connector)의 역할을 담당한다는 것이다(김동명, 2003). 따라서 게이트웨이 도서관은 전자정보시스템을 바탕으로 서 지를 통해서 뿐만 아니라 각종 정보를

습득할 수 있는 기술적인 지원인프라를 연결해주는 시스템을 지닌 도서관이라고 볼 수 있다(Dowler and Farwell, 1996; Moyo, 2004). 하이브리드도서관(hybrid library)은 게이트웨이 도서관과 비슷한 개념이기는 하지만 전통적 도서관의 유 형에서 나타나는 인쇄물을 통한 정보제 공이 정보자동화시스템과 결합하여 인쇄 자료와 전자자료를 동시에 이용자에게 제공할 수 있는 혼합(hybrid)된 형태의 도 서관을 의미한다(변우열, 2005; Oppenheim and Smithson, 1999). 유비쿼터스도서관 (ubiquitous library)은 어느 장소에서나 다 양한 전자정보기기를 통해 도서관의 정 보를 손쉽게 습득할 수 있는 시스템을 갖춘 도서관을 의미한다(이응봉, 2003). 일례로 전국 68개 대학에서 논문원문을 인터넷으로 통합제공하도록 하여 이용자 는 어느 장소에서든지 이를 검색 및 인 쇄할 수 있는 시스템이 여기에 해당한다 (한국도서관연감, 2006). 유비쿼터스도서 관의 경우 언제 어디서나 자료를 이용할 수 있다는 큰 장점이 있지만, 현재로서는 각 기관 간 공동이용에 대한 합의와 전 자정보시스템의 체계화가 현재로서는 미 흡해 향후 인터렉티브한 유기적 시스템 개발이 요구된다.

본 연구에서 언급하고 있는 도서관정 보화는 하이브리드시스템의 개념과 가장 가깝다고 볼 수 있다. 현재 국내 도서관 은 정부가 2002년 달성을 목표로 추진했

던 '전국 381개 공공도서관, 215개 학교 도서관 등에 디지털 자료실을 배치하는 정보인프라 구축사업'을 마무리하였다. 이를 바탕으로 각종 원문 DB CD-ROM등 다양한 자료를 이용자들이 편리하게 이용할 수 있는 시스템이 구축 되었다(최원태, 2003). 따라서 기존에 전 통적 도서관이 갖추고 있는 물리적 이용 환경을 기반으로 도서관 이용자들이 서 지정보 및 다양한 전자정보 인터페이스 를 접할 수 있는 도서관정보화시스템이 구축되어 있는 수준을 배경으로 하고 있 다. 따라서 도서관의 이용자는 일반적인 열람실 이용 뿐만 아니라, 소프트웨어매 체(CD-ROM, DVD시청자료, e-Book서비 스, 마이크로폼), 각종 하드웨어매체(학습 및 각종 정보검색 컴퓨터, 멀티미디어) 등을 다양하게 이용할 수 있다.

2.2. 관련 연구의 동향

도서관과 관련된 연구는 주로 도서관 정보학과 문헌정보학을 중심으로 다양한 시각에서 활발히 이루어져 왔다(오동근・ 임영규·여지숙, 2006; Nakagawa, 2000; Roitberg, 2000). 연구 초기에는 도서관의 개념과 역할·목적·발전방안·업무의 효과성 등에 관한 연구 등이 논의됐다. 이후 도서관이 시스템발전을 이루고 규 모와 역할 영역이 확대됨에 따라 단순한 서지정보의 제공보다 고객서비스라는 관

점에서 접근되기 시작하면서 마케팅 분 야에서도 4P의 마케팅믹스 개념이 적용 된 도서관 전략, 서비스품질이나 도서관 사서의 서비스제공 역할 등에 관한 폭넓 은 연구논의가 이루어졌다. 현재는 진일 보하여 외부기관과의 네트워크 연계방안 이나 이용자와 학교 도서관시스템의 상 호작용 확대방안 등 다양한 시각에서 연 구가 진행되고 있다(Wolpert, 1998; Di Mattia, 2003).

도서관 정보화 측면의 연구는 1960년 대를 전후하여 논의되기 시작하였는데 전자정보시스템이 도입되기 전인 대부분 의 초기 연구는 전통적인 학교도서관이 정보제공에 있어 목적과 역할을 어떻게 구분하고 발전된 방향을 모색할 것인지 등에 관한 연구가 주를 이루었다(Metcalf, 1950). 그러나 도서관이 점차적으로 자동 화되면서 도서관의 정보화에 따른 향후 발전방향 등 정보화시스템의 활용가치에 대한 실무적 이론적 접근이 시작되게 된다. Ellsworth(1965)는 이러한 맥락에서 미래의 도서관은 전자시스템이 도입된 자동화도서관이 될 것이라고 예측하기도 하였다. 같은 관점에서 서지가 존재하지 않는 도서관(paperless library)이 존재할 것이라는 연구도 있었다(Hunter, 1994; Lancaster, 1978). 이처럼 정보화시스템이 도입되면서 미래의 도서관상을 예측하는 연구들이 종종 이어져 왔는데 인터넷과 정보기술의 급격한 진전이 이루어진 1990년대부터는 전자정보자료와 시스템 의 변화, 대학에서의 정보화시스템 운영 관리 문제 등을 다루는 연구가 등장하게 된다(Ladner and Tillman, 1993; Rosenthal and Spiegelman, 1996; Schilling Wessel, 1995).

그런데 도서관이 발전해가면서 관련 연구의 범위도 점차 넓혀져 왔지만 정작 도서관 정보화시스템의 발전과 관련하여 이용자의 정보화에 대한 지각이나 이용 만족에 대한 연구는 거의 이루어지지 않 았다. 다만 도서관의 종합적인 시스템 내 에서 정보화 관련 요인들이 기타 요인들 과 혼합되어 만족에 미치는 실증연구가 대부분이었다. 또한 이용자의 이용 목적 이나 성향 등을 고려한 연구 역시 이루 어지지 않았다. 따라서 본 연구는 정보화 성과지각이 이용자의 이용패턴(일반적 이 용, 전문적 이용)에 따라 어떻게 달라지 는지 확인하고, 이 구성개념이 정보화이 용만족과 함께 전반적인 만족에 이르는 과정을 확인하고자 한다. 또한 기존 연구 에서 등장했던 서비스품질관련 변수를 도입하여 이들 변수가 정보화성과지각 및 정보화이용만족과의 관계성을 분석하 여, 일반적으로 이용자가 느끼는 도서관 제공의 서비스품질이 정보화성과지각이나 정보화이용만족에 어떻게 영향을 미치는 지 조사하고자 한다. 이를 통해 이용패턴 과 서비스품질 각각이 정보화성과지각과 의 인과관계와 상대적 영향력을 살펴보 고자 한다. 또한 정보화성과지각과 정보화이용만족이 전반적인 만족에의 영향관계를 확인할 수 있다면 본 연구가 제안하는 정보화 성과 및 이용과 관련한 구성개념의 이론적인 시사점과 함께, 도서관 시스템구축과 활용이라는 측면에서실무적 시사점을 줄 수 있을 것이다.

2.3. 이용패턴과 정보화 성과지각

O'hara 등(1998)은 문헌정보를 검색하는 데 있어서 자신이 생각하고 있는 적합한 정보를 검색하고 이와 관련된 활동을 하 기 위해 일정한 형태의 이용성향을 보여 준다고 하였다. 이와 유사한 시각에서 Dillon(1994)은 이용자가 문헌자료를 이용 할 경우 원하는 정보의 유형, 주변환경, 주어진 과업에 따라 정보이용 행동프로 세스가 달라진다고 한다. 예를 들어 Schilit 등(1999)은 정보읽기와 연관된 활 동에 있어서 활동의 특성에 따라 수동적 독서성향과 능동적 독서성향을 갖고 있 다고 보았는데 이들은 수동적 독서 (passive reading) 상황에서는 신문을 훑어 보기, 단순히 인터넷을 탐색하기, 전자우 편을 체크하기 등 단순한 검색형태를 보 여주는 반면, 능동적 독서(active reading) 상황에서는 각종 문헌과 자료를 탐색해 보고 자신에게 적합한 정보를 찾아 문제 를 연구하고, 전문적인 지식을 습득하기 위해 노력한다고 하였다. 따라서 본 연구 는 도서관을 방문하는 이용자가 자신의 이용목적이나 이용욕구에 따라 일정한 형태의 정보검색 성향을 보여줄 것이라고 판단하였다. 일반적 이용패턴을 보이는 도서관 이용자의 경우 수동적인 목적과 자신의 정보구득 성향으로 도서관에 입장하여 열람실의 이용, 일반도서의 대출, 신문 훑어보기, 인터넷 단순검색 등의활용 성향을 보일 것이다. 반면 전문적이용패턴을 보이는 도서관 이용자는 타대학자료의 검색, CD-ROM을 이용한 학습 및 정보검색, 멀티미디어 시설의 이용, 마이크로폼의 이용 등 보다 더 특정 목적에 부합하는 심층적인 활동을 할 것이다.

한편 이용패턴에 따라 정보검색의 깊이 에서 차이가 나게 되면 도서관이 얼마나 정보화시스템을 잘 갖추고 있는지 평가 지각을 달리할 것이다. 이는 소프트웨 어ㆍ하드웨어 구축, 외부정보와의 네트워 킹, 정보의 연결 및 가공정도가 얼마나 잘되어 있는지 등을 평가하는 것을 의미 하는 정보화성과지각에서 차이가 있음을 말한다. 예를 들어 전문적 이용패턴의 이 용자는 자신이 원하는 정보를 검색하기 위해 절차가 조금 까다롭더라도 CD-ROM 이나 마이크로폼 등을 대여하고 관련 자 료를 검색할 것이다. 이러한 과정을 거치 면서 이용자는 도서관이 얼마나 정보화 시스템을 잘 갖추고 있는지, 얼마나 이용 자의 편의를 우선하는 네트워크구축과 심층자료를 제공하는지를 지각할 것이다.

그러나 일반적 이용패턴의 이용자는 자 신이 원하는 정보를 검색하는데 필요한 시간과 노력을 많이 투입하지 않고, 인터 넷 검색·신문 읽기·열람실 이용 등을 반복적으로 함으로써 도서관 이용자체가 일상화 되어있기 때문에 도서관의 정보 화성과지각을 거의 하지 않을 수 있다.

그러나 다른 시각에서 보면 다른 논리 가 적용 가능하다. 일반적으로 도서관을 이용하는 사람들은 정보화 시스템에 대 한 사전 지식이나 경험이 낮기 때문에 일반적인 서비스를 사용할 때라도 정보 화시스템 구축에 대해 긍정적으로 평가 할 수 있다. 반면 전문적으로 도서관을 이용하는 사람들은 사전경험과 전문성이 높을 수 있어서 도서관 정보화 서비스가 자신의 사용목적에 도움을 준다는 면에 서 높은 잣대를 사용할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-1 : 도서관 이용자의 일반적 이용 패턴은 정보화 성과지각에 영 향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 도서관 이용자의 전문적 이용 패턴은 정보화 성과지각에 영 향을 미칠 것이다.

2.4. 서비스품질과 정보화 성과지각

본 연구에서 제시하는 서비스품질은 도 서관을 이용하면서 이용자가 지각한 성과

(performance)개념을 나타낸다(이유재·라 선아, 2003). Brady and Cronin(2001)은 이 러한 측면에서 기존 서비스품질 차원을 보다 더 객관화 하고, 요인 간 중첩되지 않도록 일반화를 시도하여 '상호작용품 질', '결과품질', '물리적 환경품질'로 나 누었다. 상호작용품질은 도서관이용자와 사서 및 도서관 운영관리자와의 대인적 인 관계에서 올 수 있는 품질로 볼 수 있다. 따라서 사서로부터 느끼는 신뢰성, 이용자 중심의 사서와 고객관계, 사서의 전문성 등이 이에 해당한다. 결과품질은 서비스 제공이 마무리되고 나서 결과적 으로 남게 된 서비스 제공물을 말한다(이 유재·라선아, 2003; 임병훈·안광호·박 운용, 2006; Rust and Oliver, 1994). 그러 므로 정보검색시스템의 체계화, 정보의 제공에 따른 지식습득정도, 제공정보가 이용자에게 준 문제해결 효과성 등이 서 비스결과품질에 해당한다. 물리적환경품 질은 서비스 제공의 배경이 되는 환경으 로서 도서관 시설의 매력성, 최신식 설비 에 대한 느낌, 제공받는 시설 및 이용프 로그램 등에 대한 호감도 등이 포함된다. 도서관이 제공하는 서비스품질을 이용 자가 지각하게 되면 이를 바탕으로 도서 관 정보화 성과를 지각할 수 있을 것이 다. 그 이유는 첫째, 상호작용품질의 경 우 도서관 직원의 전문적인 정보제공지 식이나 전자정보기기의 능숙한 작동 또

는 가공된 정보검색시스템을 전달하는

방법은 도서관이 정보화기기나 정보제공 을 위한 시스템을 얼마나 제공하고 있는 지 인식하게 할 수 있기 때문이다. 최근 도서관 사서가 되기 위해서는 관련 서비 스 제공을 위한 기본적인 정보관련 자격 을 획득해야 하며, 실제 대학과정에서 세 부과목으로 전자정보기기를 다룰 수 있 는 기본교육과정이 개설되어 이를 필수 적으로 이수하게 된다(최원태, 2003). 둘 째, 결과품질의 경우 이용자가 타 도서관 과는 차별화된 정보검색자료를 제공받는 다든지, 양질의 정보화기기를 사용하게 되면 이를 통해 자신이 원하는 정보를 보다 더 잘 얻어낼 수 있고, 도서관이 정 보서비스 제공을 잘 하고 있다는 느낌을 받을 수 있으므로 그 관련성이 높다고 할 수 있다. 또한 물리적환경품질으로서 멀티미디어 시설, 각종 영상정보시스템 등은 직접 사용을 하지 않더라도 정보화 성과지각을 할 수 있는 선행요인 역할을 할 수 있다. 본 연구가 시도하고 있는 초 점은 일반적인 서비스품질 차원이 정보 화가 중시되고 있는 도서관 상황에서 실 제로 성과지각과의 연관성 및 그 정도를 파악하고자 하는 것이다. 또한 주요 서비 스품질차원들의 상대적 영향력을 보고자 한다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하 였다.

가설 2-1 : 도서관 이용에 있어 상호작용 품질은 정보화성과지각에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 도서관 이용에 있어 결과품질 은 정보화성과지각에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 도서관 이용에 있어 물리적환 경품질은 정보화성과지각에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

2.5. 서비스품질과 정보화 이용만족

이용 만족은 이용자가 지불한 희생으로부터 얻게 된 서비스경험 결과물이 적절한 것인지에 대한 평가 인지 상태에서오는 것이다(Howard and Sheth, 1969; Yi, 1990). 그러므로 본 연구는 정보화 이용만족을 도서관 이용자가 도서관서비스를경험한 후 해당 도서관 정보화 이용에대한 평가 및 감정반응으로 정의한다. 이는 도서관에 대한 전반적 만족과 비교하여 구체적인 대상에 대한 만족으로써 해당 도서관의 정보화와 관련한 서비스제공에 따른 평가를 의미한다.

많은 선행연구에서 고객만족의 선행변수로 서비스품질을 제시하고 있다(Bearden and Teel, 1983; Reidenbach and Scandifer, 1990). 이들 연구들은 서비스품질이 전반적인 만족을 이끈다고 하지만 사실 이러한 만족은 서비스품질 자체에 대한 만족으로부터 기인한 것으로 볼 수 있다. 특히 앞서 설명한 바와 같이 도서관 서비스는 직·간접적으로 도서관 정보화시스

템을 이용자에게 노출, 제공되고 있다. 하이브리드시스템을 갖춘 현재의 도서관 시스템 상황에서 일반적인 서비스품질을 경험하게 되면 자연스럽게 도서관이 갖춘 정보화시스템을 경험하게 되고 이는 곧 양질의 제공서비스 이용으로 이어져 이용자만족을 이끌게 된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3-1 : 도서관 이용에 있어 상호작용 품질은 정보화이용만족에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 도서관 이용에 있어 결과품질 은 정보화이용만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 도서관 이용에 있어 물리적환 경품질은 정보화이용만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.6. 정보화 성과지각 및 정보화 이용만족과 전반적 만족

서비스 접점(service encounter)과 관련하여 호텔직원이나 병원 간호사와의 서비스 현장에서 만남이 서비스 후에 고객이나 환자의 긍정적인 평가지각과 만족에 결정적 영향을 미친다는 보고가 있는데 서비스 접점에서 고객의 긍정적인 지각은 서비스자체에 대한 만족에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 밝혀낸 것이다(The Service Edge, 1993; Woodside,

Frev, and Daly, 1989). 이는 비슷한 인지 구조를 가진 사람과 환경에 공통적으로 적용될 수 있는 것으로써 도서관 정보화 성과에 대해 긍정적인 지각을 하는 이용 자는 도서관이 제공하는 서비스 자체에 대해 만족할 수 있다는 설명을 가능케 한다. 또한 정보화성과에 대한 긍정적인 인식이 선행되면 서비스이용 자체에 대 한 만족은 하지 않더라도 전반적인 만족 을 느낄 수 있을 것이다. 또한 이용자들 이 정보화성과지각을 거치거나 정보화이 용자체를 통해 정보화 이용만족에 이르 게 되면 자연스럽게 전반적인 만족에 이 를 수 있을 것이다. 특히 도서관 서비스 이용에 있어 다른 속성보다 정보화시스 템이 차지하는 비중이 크기 때문에 정보 화성과지각이나 정보화이용만족이 전반적 만족에 매우 큰 영향을 미칠 것으로 추 론된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설 4 : 도서관 이용에 있어 정보화성과 지각은 정보화이용만족에 정(+) 의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 도서관 이용에 있어 정보화성과 지각은 전반적만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 도서관 이용에 있어 정보화이용 만족은 전반적만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구설계 및 자료분석

3.1. 연구모형

가설을 검증하기 위한 연구모형은 <Figure 1>과 같다. 본 연구는 도서관 이용패턴인 일반적이용과 전문적이용이 정보화성과지각에 미치는 영향을 검증하고,서비스품질인 상호작용품질, 결과품질,물리적환경품질이 정보화성과지각과 정보화이용만족에 미치는 영향을 검증하고자한다. 아울러 정보화성과지각이 정보화이용만족에 미치는 영향을 검증하고 정보화성과지각과 정보화이용만족에 미치는 영향을 검증하고 정보화성과지각과 정보화이용만족에 미치는 영향을 검증하고 정보화성과지각과 정보화이용만족이 전반적만족에 미치는 영향관계를 검증하고자 하였다.

3.2. 표본의 대상 및 자료의 수집

본 연구의 연구문제를 실증적으로 검증하기 위해 설문지 방식을 통해 자료를 수집하였다. 광역시 소재 4년제 종합대학의 도서관이용자를 대상으로 설문조사를실시하였다. 조사원이 사전에 설문지를배포하고 약속된 날짜에 수거하는 방식으로 총 400부를 배포하여 362부가 회수되었다. 수집된 설문지 중 자료로서 적합하지 않은 설문지를 제외한 353부를 최종분석에 사용하였다. 이용자특성을 살펴보면 학부생이 330명으로 대부분이었고연령별로는 20대미만 12명, 20대 330명, 30대 17명, 40대 2명으로 20대가 대부분을 차지했다. 성별로는 남성 172명, 여성 179명으로 대체로 균형을 이루고 있다.

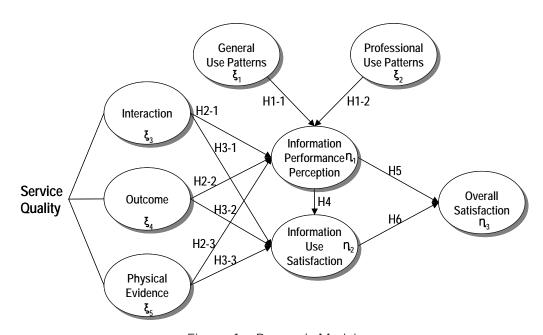


Figure 1. Research Model

3.3. 변수의 측정

본 연구는 그 동안 선행연구에서 타당 도와 신뢰도가 검증된 척도를 본 연구에 적합하게 수정하였다. 대부분의 문항은 리 커트 5점 척도로, 1점은 "전혀 그렇지 않 다", 5점은 "매우 그렇다"로 측정하였다.

도서관의 이용패턴 중 일반적이용은 도 서관의 제공서비스 유형인 일반열람, 도 서대출, 인터넷활용 등을 얼마나 다양하 게 이용하고 있는지에 대해 6가지 서비스 유형의 관련항목들에 응답한 항목의 수를 합한 수치를 측정변수로 사용하였다. 전 문적이용은 타 기관 및 대학자료의 검색, CD-ROM등을 이용한 정보검색, 전자저널 사용 등의 이용과 관련한 5가지 항목을 5 점척도로 사용정도를 측정하였다.

서비스 품질은 Brady and Cronin(2001) 이 개발한 SERVPERF척도를 도서관 서비스품질에 대한 측정에 맞게 변형하여 사용하였다. 이들 항목 중 상호작용품질은 사서의 신뢰성, 이용자 중심의 사서및 고객관계, 사서의 친절성, 사서의 전문성 등 6가지 항목으로 측정하였으며결과품질은 정보검색시스템, 테이터베이스, 정보의 관리, 전산자료의 수집, 정보의 적절성, 전자기기의 양호서비스 등 6가지 항목으로 측정하였다. 물리적환경품질은 시설의 매력도, 최신식 설비, 프로그램 호감도 등 6가지 항목으로 측정하였다.

도서관 이용자들의 도서관 정보화에

대한 성과지각은 이용자 자신이 기대하고 있는 성과와 비교한 정보화 수준정도, 그리고 타 대학과 비교한 성과 수준, 도 서관의 정보화에 따른 본인의 자료검색 에의 도움정도 등 4가지 항목으로 측정 하였다.

정보화이용만족과 전반적만족을 측정하기 위하여 설문항목 개발은 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)등이 이용한 문항을 정보화만족과 전반적만족에 맞게 수정하였다. 정보화이용만족은 전자정보서비스, 정보시설 및 시스템, 전반적인 정보화에 대한 이용만족으로 세분화하여 3가지 항목으로 측정하였다. 전반적 만족은연구대상으로 선정된 대학도서관을 이용한 결과 이용자들이 느낀 전반적인 만족에 대해서 2가지 항목으로 측정하였다.

Ⅳ. 연구가설의 검증

4.1. 변수의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구는 다항목으로 측정한 척도의 타당도를 검증하기 위하여 LISREL프로 그램을 이용한 확인적 요인분석을 실시 하였다. 모델검증을 위한 입력자료로 상 관관계 자료를 이용하였으며 전체 연구 모형의 적합성은 먼저 측정모형의 수렴 타당도(convergent validity)와 판별타당도 (discriminant validity)를 검증한 뒤에 구 조모형을 검증하였다.

4.1.1. 수렴타당도 및 신뢰도 검증

전체 연구단위들에 대한 측정모형을 분석한 결과는 <Table 1>과 같다. 확인적

GFI=.94, AGFI=.91, NFI=.91, RMR=.043 으로 모델 적합도 기준을 양호하게 충족 시키는 것으로 나타나 이를 통해 수렴타 당성을 확인하였다. 수렴타당성은 사용된 지표들이 동일한 구성개념을 측정하고 요인분석결과 X2=268.06, df=188(p=.00), 있다면 이들 간의 상관이나 관련성은 높

Table 1. Measurement Model Resulting from Confirmatory Factor Analysis

Items		Standardized Factor Loadings	Standard Error	t-value	Cronbach's α	Goodness- of-Fit
Professional Use Patterns		Factor Loadings	EHOI			OI-FIL
X1		.64	.08	8.29***		
X1 X2		.51	.07	7.20***	.624	
X3		.50	.07	7.04***		
	Interaction					-
	X4	.83	.05	17.38***		
	X5	.74	.05	14.92***	.812	
	X6	.70	.05	13.89***		
	X7	.63	.05	12.13***		
	Outcome					
Service	X8	.68	.05	13.59***		
	X9	.75	.05	15.38***	.825	
Quality	X10	.82	.05	17.46***		
	X11	.71	.05	14.23***		$X^2=268.06$
	Physical					df=188(p=.00)
	Evidence					GFI=.94
	X12	.76	.05	15.29***	.749	AGFI=.91 NFI=.91
	X13	.83	.05	16.94***		
	X14	.56	.05	10.54***		NNFI=.96
	mation					RMR=.043
	rmance					N. 1043
	eption				.729	
	Y1	.77	.05	15.90***	.725	
	Y2	.73	.05	14.71***		
	Y3	.58	.05	11.20***		-
	mation					
	ntisfaction					
	Y4	.75	.05	15.35***	.797	
Y5		.80	.05	16.79***		
Y6		.72	.05	14.57***		1
Overall						
Satisfaction					.814	
Y7		.82	.05	17.03***		
Y8		.84	.05	17.51***		

^{***} p<.001

1 2

아야 하며 다른 개념들의 지표들 상관이 낮을수록 수렴타당도가 높다고 보며, 각 잠재 요인에 대한 관찰변수의 모수추정 치를 측정하고 이 모수추정치의 표준화 된 검정통계량(t-value)이 통계적으로 유 의미한(p<.05)결과가 나타나면 수렴타당 성이 있다고 할 수 있다(Browen and Cudeck, 1993). 검증결과 <Table 1>과 같 이 모든 항목의 모수 추정치의 t값이 모 두 통계적으로 유의하게 나타났다. 그리 고 연구의 구성개념들에 대한 측정의 알 파계수(Cronbach's α) 역시 .624 ~ .825 로 나타나 신뢰도를 확보하였다. 일반적 이용에 대한 항목은 빈번도 정도에 대해 '전혀 이용하지 않음' ~ '매우 자주 이 용함' 5점 척도로 5개 문항을 측정하였으

며 이들을 '보통'을 기준으로 0과 1로 나누어 5개문항의 합한 수치를 사용하였으므로 확인적 요인분석에는 일반적이용 항목은 제외하였다.

4.1.2. 판별타당도 검증

판별타당도 검증은 각각의 구성개념 간에는 측정결과에 있어서 상응하는 차 이가 있어야 한다는 것으로 상관관계 행 렬(Φ matrix)을 통해 95% 신뢰구간[상관 관계±(2×표준오차)]으로 계산하여 그 값 이 '1'을 포함하고 있지 않으면 판별타당 도가 있다고 본다(Anderson and Gerbing, 1988; Fornell and Larcker, 1981). 이를 바탕으로 전체 변수를 검증한 결과 <Table 2>와 같이 모든 변수 간 상관이

Table 2. Φ Matrix of Research Constructs

Item		Composite Reliability	Professional Use	Interaction	Outcome	Physical Evidence	Information Performance Perception	Information Use Satisfaction	Overall Satisfaction
Professional Use		.925	.807						
	Inter action	.977	.05 (0.08)	.914					
Service Quality	Outcome	.978	.24** (.07)	.28*** (.06)	.917				
	Physical Evidence	.968	.10 (.08)	.29*** (.06)	.62*** (.05)	.913			
Information Performance Perception		.966	.21** (.08)	.43*** (.06)	.69*** (.04)	.74*** (.04)	.907		
Information Use Satisfaction		.938	.30*** (.07)	.36***	.63*** (.04)	.55*** (.05)	.82*** (.04)	.920	
Overall Satisfaction		.965	.18* (.08)	.38*** (.06)	.48*** (.05)	.54*** (.05)	.74*** (.04)	.78*** (.04)	.932

Note: diiagonal numerics are AVE values

numerics under diagonal line are correlations and () stands for standard deviations

유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 95% 신뢰구간에서 각 구성개념이 최소값 -.11에서 최대값 .77사이에 그 값이 위치하고 있으므로 판별타당도를 확보하였다. 또한 구조방정식모델의 확인적 요인분석을 통해서 추정된 요인 적재치를 사용하여 계산한 복합신뢰성 역시 .925 ~ .978로 나타났으며, 또한 평균분산추출값 (AVE)의 경우도 .807 ~ .932로 나타나수용가능한 기준(복합신뢰도 .6이상, 평균분산추출값 .5이상)을 충족시키고 있어

신뢰도를 확보하고 있다고 판단하였다 (Fornell and Larcker, 1981). 이러한 결과 들을 통해 각 측정항목들은 해당 연구단 위들에 대해 대표성을 갖는다고 할 수 있으며 이를 이용하여 연구단위들 간의 관련성을 분석하기에 적합한 것으로 판단된다.

4.2. 연구가설의 검증 및 논의

4.2.1 구조모형의 검증

Table 3. Results of Hypothesized Testing

Hypothesis	Path	Path Coefficient	t-value	Hypothesis Acceptance	
1-1	General Use Pattern→ Information Performance Perception	06	81n/s	Reject	
1-2	Professional Use Pattern→ Information Performance Perception	.13	1.99	Support	
2-1	Interaction→ Information Performance Perception	.21	3.71	Support	
3-1	Interaction→ Information Use Satisfaction	.01	.12n/s	Reject	
2-2	Outcome→ Information Performance Perception	.30	3.85	Support	
3-2	Outcome→ Information Use Satisfaction	.14	1.66n/s	Reject	
2-3	Physical evidence→ Information Performance Perception	.49	5.35	Support	
3-3	Physical evidence→ Information Use Satisfaction	17	-1.48n/s	Reject	
4	Information Performance Perception→ Information Use Satisfaction	.85	4.72	Support	
5	Information Performance Perception→ Overall Satisfaction	.32	2.70	Support	
6	Information Use Satisfaction → Overall Satisfaction	.51	3.77	Support	
	Goodness of Fit	x ² =304.93 df=210(p<.000) GFI=.93 AGFI=.91 NFI=.90 RMR=.045			

^{1. *} p<.05, ** p<.01, *** p<.001

^{2.} n/s : not significant

4.2.2 연구가설의 검증 및 논의

1) 도서관 이용에 있어 일반적이용과 전문적이용이 정보화성과지각에 미 치는 영향(H1)

도서관 이용패턴인 일반적이용과 전문 적이용이 정보화성과지각에 미치는 영향 을 검증한 결과 가설 1-1인 일반적이용이 정보화성과지각에 미치는 영향은 유의하 지 않아 기각되었다. 한편 전문적이용이 정보화성과지각에 미치는 영향을 검증한 결과는 정(+)의 유의한 영향을 미치고 있 어 가설 1-2는 지지되었다. 가설 1-1의 경우 통계적으로 지지되지 않았으나 부(-) 의 방향성을 보이고 있음을 확인하였다. 이는 통계적으로 유의하지는 않지만 도 서관 이용자들이 열람실의 이용이나 도 서의 대출 등 일반적 이용에 그치고 도 서관 정보검색과 이용 등에 시간과 노력 을 투입하지 않으므로써 도서관의 정보 화성과지각에도 부정적인 평가를 내리는 성향을 보인다는 것이다. 한편 가설 1-2 의 경우 도서관 이용에 있어 전문적인 수준의 정보탐색이나 관련정보시설을 이 용할 경우에는 도서관에서 제공하는 정 보화시스템의 장점을 인식할 수 있고, 도 서관의 정보화시스템의 수준이 어느 정 도인지 가늠할 수 있기 때문에 지지된 것으로 풀이할 수 있다. 이는 이용자들이 도서관의 최신 정보화 시설 및 서비스를 다양하게 이용할수록 더욱 긍정적으로

도서관 정보를 평가한다는 것이다. 그동 안 연구는 서비스공급자가 제공하는 서 비스품질이 성과 및 만족과 연결되는 관 계만을 연구하였으나, 본 연구는 이용자 가 어떻게 도서관을 이용하느냐에 따라 성과가 달라질 수 있음을 보이고 있다. 즉, 서비스 수요자 자신이 성과달성에 직 접 관여되고 있음을 보이고 있다.

2) 도서관 이용에 있어 상호작용품질과 결과품질, 물리적환경품질이 정보화 성과지각에 미치는 영향(H2)

도서관 이용에 있어 상호작용품질과 결과품질, 물리적환경품질이 정보화성과 지각에 미치는 영향을 검증한 결과 가설 2-1, 가설 2-2, 가설 2-3 모두 유의한 정 (+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 직원의 전문성이나 친 절성 등에 대한 도서관 이용자의 품질 인식, 도서관 이용으로 나타난 전반적인 서비스 결과품질, 도서관 시설의 매력성 이나 최신식 설비 등의 호감도를 통해 도서관이 제공하는 정보화 시스템 및 서 비스에 일정부분 긍정적인 인식을 하고 있음을 의미한다. 이들 세 차원 중 물리 적환경품질이 정보화성과지각에 가장 높 은 영향력을 보이고 있어 도서관 이용자 들은 비록 직접적인 상호작용과 결과품 질을 중시하기보다는 제반 첨단정보시스 템의 구축이나 프로그램의 운영 등을 더 상대적으로 높게 인식하고 있었다. 본 연구는 기존의 연구와 달리 정보화 측면에서 정보화성과지각이라는 독립적인 연구구성을 도출하여 서비스품질의 관계를 조사한 결과 물리적환경품질의 구성요소로 정보시설이나 서비스요소가 포함되어야 함을 보여주고, 정보서비스가 중요한도서관서비스의 서비스품질 임을 조사하기 위해서는 정보화에 대한 성과도 고려해야함을 보여주고 있다. 즉 기존 연구는서비스품질과 일반적 성과와의 관계를논의했으나 본 연구는도서관의 정보화에 초점을 두고 정보화 성과지각이라는새로운 연구구성을 도입한 결과 예상되는이론적 관계를 밝힐 수 있었다.

3) 도서관이용에 있어 상호작용품질과 결과품질, 물리적환경품질이 정보화 이용만족에 미치는 영향(H3)

도서관이용에 있어 상호작용품질과 결과품질, 물리적환경품질이 정보화이용만족에 미치는 영향을 검증한 결과 가설 3-1, 가설 3-2, 가설 3-3 모두 유의한 영향을 미치지 않아 채택되지 않았다. 이와같은 결과는 도서관 이용자가 서비스품질에 대해 긍정적인 인식을 하고 있더라도 직접적인 이용 만족으로 이어지지는 않는다는 것을 의미한다. 즉, 정보화시스템을 직접적으로 체험하고 전문적인 수준에서 도서관정보화 서비스를 이용하게

되면 이용만족을 이끌 수 있으나, 단순한 서비스품질의 긍정적인 평가만으로 정보 화 시스템에 대한 긍정적 지각은 이끌지 만 이용만족으로는 바로 이루어지지 않 는다는 것을 보여주고 있다. 이는 인과관 계의 틀에서 서비스품질은 직접적으로 정보화이용만족에 직접적인 영향을 미치 기보다는 정보화성과지각을 매개해서 영 향을 미치고 있다고 해석된다. 이에 대해 직간접 효과와 총효과를 알아본 결과 상 호작용품질의 경우 정보화 성과지각을 매개하여 정보화 이용만족으로 이어지는 직접효과는 .01, 간접효과는 .178로서 총 효과는 .188로 나타났다. 결과품질의 경 우 직접효과는 .14, 간접효과는 .255로서 총효과는 .395를 보여주고 있었으며, 물 리적환경품질은 직접효과 -.17, 간접효과 .416으로 나타나 총효과는 .246을 나타내 고 있다. 따라서 물리적환경품질이 정보 화성과지각을 매개하여 정보화 이용만족 에 가장 큰 영향을 미치고 있고 전체적 으로 서비스품질차원들은 정보화이용만족 에 간접적으로 영향을 미치고 있음을 확 인할 수 있다.

4) 도서관이용에 있어 정보화성과지각 이 정보화이용만족 및 전반적만족에 미치는 영향과 정보화이용만족이 전 반적만족에 미치는 영향(H4-H6)

도서관이용에 있어 정보화성과지각이

정보화이용만족과 전반적만족에 미치는 영향을 검증한 결과 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있어 가설 4와 가설 5는 지지되었다. 또한 정보화이용만족이 전반 적만족에 미치는 영향 역시 유의한 정(+) 의 영향을 미치고 있어 가설 6은 지지되 었다. 이러한 결과는 이용자들이 도서관 의 잘 짜여진 정보화시스템을 지각하고 있거나, 그러한 시설의 이용에 대해 만족 하고 있다면, 궁극적으로 도서관이 목표 로 하는 도서관 이용자의 만족과 함께 이용자수의 증가를 가져옴으로써 도서관 의 정보화에 대한 투자와 노력은 실질적 인 성과를 창출하고 있음을 시사하고 있 다. 그동안 연구는 서비스품질이 전반적 만족 또는 성과에 미치는 영향관계를 연 구하였으나 본 연구가 제시한 정보화이 용만족은 정보화성과보다 상대적으로 더 높은 영향을 미치고 있음을 보이고 있다. 그럼에도 정보화성과지각은 정보화이용만 족과 전반적만족에 매우 유의한 인과관 계를 보이고 있다. 따라서 본 연구는 기 존의 연구구성인 서비스품질, 만족과의 단순한 관계보다는 정보화의 측면에 연 구범위를 구체화해서 정보화성과지각, 정 보화이용만족 등 새로운 관련 연구구성 을 도입함으로써 소비자의 정보화 이용, 정보화성과지각, 정보화 만족 등을 심층 적으로 이해할 수 있었으며 이용자의 도 서관 만족에 대한 설명력을 높일 수 있 었다.

V. 결론 및 제언

5.1. 연구 결과의 요약과 시사점

본 연구는 기존에 일상적 사서업무를 담당하던 도서관이 첨단정보기술 발달과 도서관 간 경쟁의 심화라는 외부 환경변 화와 이용자의 정보이용 수준 상승과 함 께 이용자의 도서관의 정보시설 구축에 대한 기대치의 상승과 같은 내부 환경변 화에 대응하여 첨단정보화 시스템구축에 많은 예산을 투입하고 더 많은 이용자들 이 이들 정보시설 및 기술을 이용할 수 있도록 노력하고 있다는 점에 초점을 맞 추었다. 따라서 정보화성과지각과 정보화 이용만족에 미치는 선행요인으로서 도서 관 이용자의 이용패턴과 서비스품질을 제안하였다. 이를 통해 전반적만족으로 이어지는 인과관계 분석을 통해 요인들 상호 간 영향관계를 파악하여 그 의미와 시사점을 도출하고자 하였다. 연구결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 도서관 이용패턴인 일반적이용과 전문적이용이 정보화성과지각에 미치는 영향을 검증한 결과 일반적이용이 정보 화성과지각에 미치는 영향은 유의하지 않았으나, 전문적이용이 정보화성과지각 에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났 다. 이는 도서관 이용자들이 최신 정보화 시설이나 서비스를 다양하게 이용할수록 더욱 긍정적으로 도서관의 정보화에 대

해 평가하고 있는것을 보여주고 있다.

둘째, 도서관 이용에 있어 서비스품질 인 상호작용품질과 결과품질, 물리적환경 품질이 정보화성과지각에 미치는 영향을 검증한 결과 이들 변수 모두 정보화성과 지각에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나 타났다. 이러한 결과는 도서관 사서의 친 절성 · 전문성에 대한 이용자의 지각, 서 비스 제공에 대한 전반적 지각, 도서관 시설의 첨단화 및 매력성을 통해 이용자 들이 느끼는 지각이 후속적으로 정보화가 잘 이루어지고 있음을 판단하는 역할을 했다고 볼 수 있다. 특히 물리적환경품질 의 영향력이 큰 것으로 나타나 도서관입 장 정보시스템의 구축과 활용에 많은 투 자와 노력이 필요함을 시사하고 있다.

셋째, 도서관 이용에 있어 서비스품질 인 상호작용품질과 결과품질, 물리적환경 품질이 정보화이용만족에 미치는 영향을 검증한 결과 이들 변수 모두 정보화이용 만족에 미치는 영향은 유의하지 않는 것 으로 나타났다. 이러한 결과는 도서관 이 용자들이 정보화 시설이나 수준에 대해 직접 느낄 수 있을 정도로 이용체험 등 이 선행되어야지만 단순한 서비스품질의 긍정적인 지각만으로는 정보화시설이나 수준에 대한 만족으로 연결되지 않는다 는 것을 의미하며 정보화성과지각을 매 개로하여 이용만족에 영향을 미치는 것 으로 해석된다.

넷째, 도서관 이용에 있어 정보화성과

지각이 정보화이용만족 및 전반적만족에 미치는 영향과 정보화이용만족이 전반적 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 이들 모두가 유의한 관계가 있는 것으로 나타 났다. 따라서 도서관 이용에 있어 정보화 성과지각을 통한 이용만족과 전반적만족 이 이루어지고 있음을 확인하였으므로 첨단정보화시설 등에 대한 전략적 투자 와 활용을 통해 이용자들의 만족을 극대 화할 수 있는 방안이 모색되어야 할 것 이다.

상기의 연구결과에 근거하여 본 연구 의 이론적 의의와 관리적 시사점을 살펴 보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 그동안 연구가 도서관 입장에서 서비스품질이 성과와 만족에 미치는 영향관계만을 고려하였지만 본 연구는 이용자가 어떻게 도서관의 정보 서비스를 다양하게 이용하는가에 따라 성과가 달라질 수 있음을 보여주고 있다.

둘째, 본 연구는 기존의 연구와는 달리 정보화 측면에서 정보화성과지각과 정보 화이용만족이라는 독립적인 연구구성 개 념을 제안하였다. 그 결과 기존의 서비스 품질이 만족이나 성과로 연결되는 인과 관계에서 정보화성과지각과 정보화이용만 족이라는 구성개념이 중요한 매개역할을 하고 있음을 밝힐 수 있었다.

셋째, 본 연구는 기존에 제시되지 않았 던 도서관의 정보화수준에 대한 이용자 의 성과지각에 초점을 맞추어 수행하였

다. 특히 일반적인 이용패턴을 지닌 도서 관이용자보다 정보검색 및 활용 등에 심 층적인 이용패턴을 지닌 이용자가 정보 화성과를 매우 긍정적으로 지각하고 있 음을 확인하였다. 따라서 도서관은 일반 적 패턴을 갖는 이용자들에게 현재 도서 관이 갖추고 있는 정보화관련 시설활용 에 대해 홍보하고 자주 접할 수 있게 하 여 이용도를 높이는 전략이 필요할 것이 다. 예를 들어 정보화관련 시설은 일반 이용자들이 이용하기 어렵고, 사용방법과 접근절차가 까다로워 쉽게 포기하는 경 우가 많다. 한편 전문적인 이용자들을 위 한 별도의 혜택이나 고급 프로그램제공 도 필요하고, 또 다른 세분고객인 다양성 추구집단을 위해 첨단정보화 기기, 시설, 프로그램에 대한 호기심을 불러일으키고 이들에게 이용기술 수준의 장벽을 낮출 필요가 있다.

넷째, 정보화성과지각과 이용만족, 전 반적만족 간에는 유의한 관계성을 갖고 있는 것으로 확인하였다. 따라서 도서관 에서는 정보화시설의 확대나 활용수준의 강화가 실질적으로 만족에 이르게끔 정 보화와 관련된 지속적인 시설 개발과 투 자가 필요하다고 볼 수 있다. 큰 예산투 자 없이 정보화 이용도를 높임으로써 이 용자들의 긍정적 성과지각을 이끌 수 있 으므로 정보시설 및 프로그램의 이용도 를 높이는 것도 효율성을 높이는 한 방 안이 될 것이다. 또한 정보화성과지각이 정보화이용만족에 미치는 영향이 매우 크고, 정보화이용만족이 정보화성과지각 보다 전반적 만족에 상대적으로 더 큰 영향을 미침을 보여주고 있으므로 도서 관 정보화 이용도를 높여 만족을 극대화 할 수 있도록 이용자 중심의 전략적인 프로그램 개발 등의 노력을 기울일 필요 가 있다.

5.2. 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지며 다음과 같은 향후 연구방향이 도출된다.

첫째, 본 연구에서 독립변수인 도서관 이용패턴이 정보화이용만족에 미치는 영 향은 인과관계를 설정하지 않았다. 하지 만 향후 연구에서는 이용자 입장에서 다 양한 상황에서의 이용패턴이나 이용도 등 의 차이가 정보화이용만족에 미치는 인과 관계를 설정한다면 의미있는 시사점을 제 공할 수 있는 연구모형이 될 것이다.

둘째, 본 연구는 기존 서비스품질의 차 원인 상호작용품질, 결과품질, 물리적환 경품질이 정보화성과지각과, 정보화이용 만족에 적합한 독립변수로 여겨져 이를 사용하였다. 그러나 실제 도서관에서 제 공하는 다양한 서비스는 기존 서비스품 질 차원이 아닌 또 다른 차원의 적합한 변수가 있을 수 있다. 따라서 보다 실제 적인 도서관서비스와 가까운 변수를 도 출하여 이를 정보화와 연계시키는 연구

를 수행한다면 보다 유익한 시사점을 제 공할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 연구대상으로 특정 지 역의 대학도서관에 한정하여 조사함으로 써 일반적인 도서관의 정보화에 대한 서 비스품질 및 이용자만족을 잘 반영하지 못했을 수도 있었다. 또한 응답자 샘플 구성상 대학생집단이 높은 비중을 차지 했다. 장래연구에서는 도서관 세분 이용 자그룹별로 각기 추구하는 정보서비스의 차이점을 알아보고, 그에 따른 정보화 기 대와 성과지각 및 만족에 대한 연구가 필요하다. 특히 최근의 전문인 대상의 가 상대학이나 일반인 대상의 평생교육원 등의 새로운 트랜드를 반영하여 이들 이 용자의 도서관 정보화 성과지각 및 만족 에 대한 연구가 필요하다.

(Received: Sep. 1, 2008) (Accepted: Dec. 25, 2008)

참고문헌

- 고성순・강혜영(2005), "유비쿼터스 도서 관 시대의 정보서비스에 관한 고찰," 한국문헌정보학회지, 39(1), 127-145.
- 김규환·남영준(2007), "대학도서관의 서 비스 품질이 이용자 만족도와 충성도 에 미치는 영향에 관한 연구," 한국문 헌정보학회지, 41(2), 135-159.

- 김동명(2003), "학교도서관의 디지털도서 관화에 대한 이용자 인식도 연구." 중앙대학교 교육대학원 학위논문.
- 박일종·정진한(2006), "국내 전문대학도 서관 정보서비스의 문제점과 개선방 안에 관한 연구," 한국도서관정보학회 지, 37(2), 73-95.
- 변우열(2005), "학교도서관 디지털자료실 운영현황과 효과분석," 한국도서관정 보학회지, 36(1), 1-44.
- 오동근 · 임영규 · 여지숙(2006), "이용자 와 직원이 인식하는 도서관의 서비스 품질과 만족도, 충성도 : 국립중앙도 서관 사례를 중심으로," 한국문헌정보 학회지, 40(4), 165-181.
- 이명희(1999), "디지털 도서관에서의 사서 의 역할에 관한 연구," 사회과학연구, 20(별쇄본), 1-20.
- 이응봉(2003), "우리나라 과학기술분야 전 문정보센터의 효율적인 정보서비스 방안에 관한 연구," 한국문헌정보학회 발표논문집, 115-137.
- 이유재 · 라선아(2003), "서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향 에 대한 연구." **마케팅연구**, 18(4): 57-97.
- 임병훈・안광호・박운용(2006), "서비스 제품 선택에서 전통적 컨조인트기법 과 선택형 컨조인트기법간의 예측력 비교에 대한 연구," 마케팅과학연구, 16(4), 37-52

- 26
- 오동근·임영규·여지숙(2006), "이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도 : 국립중앙도서관 사례를 중심으로," 한국문헌정보학회지, 40(4), 165-181.
- 최원태(2003), "디지털도서관에서의 전자 도서 운영방안에 관한 연구: 대학도 서관을 중심으로," 한국문헌정보학회 지, 27(2), 265-285.
- 한국도서관연감(2006), 한국도서관협회, 서울: 동협의회.
- 황재영·이응봉·김종환(2007), "디지털도서 관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 41(3), 55-79.
- Anderson, J. C. and D. W. Gerbing(1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach," *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bearden, William O. and Jesse E. Teel(1983),
 "Selected Determinants of Consumer
 Satisfaction and Complaint Reperts, *Journal of Marketing Research*, 20,
 21-28.
- Brady, M. K., Cronin, J. J.(2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach," *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Browen, Michael. W. and Robert Cudeck (1993), "Alternative Ways of Asssessing

- Model Fit," in A. Bollen and J. S. Long(Eds.), *Testing Structural Equation Models*, Newbury, CA. Sage, 136-162.
- Buckland, Michal Keeble(1992), "Redesigning Library Services: A Manifesto. Chicago, IL: The American Library Association.
- Dillon M., Jul E.(1994), "Assessing Information on the Internet: Toward Providing Library Services for Computer-Mediated Communication," *Oclc Systems and Services*, 10(2-3), 86.
- Di Mattia, S.S(2003), "RFID Privacy Concerns Tags to Fight Theft Might be used to Track Readers," *Library Journal*, 128(19), 19.
- Dowler, Lawrence, S. Farwell.(1996), "The Gateway: A Bridge to the Library of the Future," *Reference Services Review*, 24(2), 7-11.
- Ellsworth Ralph(1965), "The Library at a crossroad," Library journal, 90(22).
- Fornell, Claes and David F. Lacker(1981),
 "Evaluating Structural Equation
 Models with Unobservable Variables
 and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, 18(1), February:
 39-50.
- Howard A. J., and J. N. Sheth.(1969),

 "The Theory of Buyer Behavior,"

 New York: John Wiley & Sons, Inc.

 Hunter, K.(1994), "Preparing for the

- Technological Future: A Journey of Discovery," *Library Hi Tech*, 13(3), 39-53.
- Ladner, Sharyn J. and Tillman, Hope, N.(1993), "Using the Internet for Reference," *Online*, 17, 45-51.
- Lancaster Peggy(1978), "WHERE CAN A WOMAN GO IN ADVERTISING?," Matrix, 64(1).
- Levy, David M., and Catherine C. Marshall (1995), "Going Digital: A Look at Assumptions Underlying Digital Libraries," *Communications of the* ACM, 38(4), April, 77-84.
- Metcalf, Keyes D.(1950), "Problems of acquisition policy in a university library," *Harvard Library bulletin*, 4(3).
- Moyo, Lesley M.(2004), "PSU Gateway library: Electronic Library in Transition," *Hi Tech*, 22(2), 217-226.
- Nakagawa, H. Sugimoto, M. Watanabe, T.(2000), "Post Digital Library: The stance of Digital Library Division and Digital Library Research Division, Information Technology," *Japan Information Science and Technology Assciation*, 50(6), 339-344.
- O'hara K., Smith F., Newman W.(1998),
 "Student Readers' Use of Library
 Documents: Implications for Library

- Technologies," CHI-CONFRENCE, 233-240.
- Oppenheim, Charles, Daniel Smithson(1999),
 "What is The Hybrid Library?," *Journal of Information Science*, 25(2),
 97-112.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol 49, 41-50.
- Pinfield, Stephen et al(1998), "Realizing the Hybrid Library," D-Lib Magazine Oct.[online]http://www.dlib.org/dlib/october98/10pinfield.html.
- Reidenbach R. Eric and Beverly Scandifer-Snmallwood(1990), Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAK Approach, Journal of Health Cara Marketing, 10, 47-55.
- Roitberg, N.(2000), "The Influence of the Electronic Library on Library on Library on Library Management: A Technological University Library Experience," *IFLA journal*, 27(1), 14-18.
- Rosenthal, M and Spiegelman, M(1999).,
 "TNT: Teaching and Technology,"
 Journal of Educational Technology
 Systems, 27(2), 111-116.
- Rust R. T., Oliver R. W.(1994), "Video

- Dial Tone: The New World of Services Marketing," The *Journal of services marketing*, 8(3), 5.
- Samuelson, Pamela(1995), "Copyright and Digital Libraries," *Communications of the ACM*. 38(4), April, 15-21.
- Schilling K., Wessel C., B.(1995),

 "Reference librarians' perceptions and
 use of Internet resources: results of a
 survey of academic health sciences
 libraries", *Bulletin of the Medical Library Association*, 83(4), 509.
- Schilit Bill N., Price Morgan N., Golovchinsky Gene(1999), "As We May Read", *Computer*, 32(1).

- The Service Edge(1993), "How Mariott Makes a Great First Impression," May, 5.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., and Daly, R. T.(1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention," *Journal of Health Care Marketing* 9, December, 5-17.
- Wopert Ann(1998), "Services to Remote Users: Marketing the Library's Role," *Library trends*, 47(1), 21.
- Yi, Youjae(1990), "Critical Review of Consumer Satisfaction," *Review of Marketing*, Zeithaml V. A. ed., Chicago, Π: *American Marketing Association*.