

# 구조방정식 모형을 이용한 대학도서관 서비스 품질 평가

## An Evaluation of Service Quality in University Library Using Structural Equation Modeling

윤 기 찬(Ki-Chan Yoon)\*

이 순 철(Soon-Chul Lee)\*\*

### < 목 차 >

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| I. 서론              | 3. 자료수집 및 분석방법       |
| II. 이론적 논의         | IV. 실증적 분석           |
| 1. 대학 도서관의 개념 및 현황 | 1. 표본의 특성            |
| 2. 도서관 서비스 품질 측정   | 2. 대학 도서관 서비스 품질의 측정 |
| 3. 선행연구            | 3. 자료에 대한 검증         |
| III. 연구를 위한 분석틀 설정 | 4. 연구모형의 검증 및 가설 검증  |
| 1. 연구모형의 설계        | V. 결론 및 시사점          |
| 2. 변수의 조작적 정의      |                      |

### 초 록

본 연구는 대학 도서관의 서비스 품질 측정을 통한 이용자 만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석함으로써 대학도서관의 서비스 품질의 향상 방안에 대해 모색해 보고자 시행되었다. 이를 위해 LibQUAL+에서 사용된 척도를 대상으로 대학 도서관의 서비스 품질에 대해 측정해 보고, 측정된 결과를 토대로 이용자 만족과 재이용 의도에 미치는 영향에 대해 구조방정식(SEM)모형을 통해 분석하였다. 그 결과를 종합해 보면 정보통제, 도서관 장소, 서비스 영향력 순으로 대학 도서관의 서비스 품질에 많은 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 대학 도서관이 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 정보통제, 도서관 장소, 서비스 영향력 순으로 우선순위를 두어 서비스 품질을 개선시켜야 할 것이다.

키워드: 대학도서관, 서비스품질, 구조방정식

### ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate service quality of university library using structural equation modeling. The case study was selected from the library of a local university. The result of the study shows that the factors that effected a lot on service quality of university library are information control, a location of library and a degree of service influence. In conclusion of the results, university libraries should put an effort on strengthening the service quality.

Keywords: University Library, Service Quality, Structural Equation Modeling

\* 동양대학교 행정경찰학부 교수(ykichan@empal.com) (제1저자)

\*\* 동양대학교 행정경찰학부(lacyes@naver.com) (교신저자)

• 접수일: 2009년 8월 19일 • 최초심사일: 2009년 8월 25일 • 최종심사일: 2009년 9월 21일

## I. 서론

정보화 사회로 인한 사회적 변화와 서비스 산업의 급격한 성장으로 인해 1980년대 이후로 서비스 산업에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다. 유형의 제품 생산이 주된 가치 창출을 이루던 2차 산업사회에 비해 무형의 서비스가 주된 가치창출을 이루는 3차 산업사회에 접어들면서 기업은 그들의 서비스가 이용자의 다양한 욕구를 충족시키고 이용자들로 하여금 기업에 대해 신뢰하고 있는지에 대해 관심을 기울이게 됨으로써 서비스 품질에 대한 연구가 시작되었다. 특히, 컴퓨터 기술과 네트워크가 발전되고 인터넷이 보편화됨에 따라 다양한 서비스에 대한 접촉 기회가 증대되어 서비스에 대한 기대치가 한층 높아짐에 따라 보다 높은 수준의 서비스는 물론 보다 경쟁력 있는 서비스가 요구되고 있는 것이 현실이다.<sup>1)</sup>

이러한 변화는 대학 도서관도 예외는 아니다. 대학도서관은 학생, 교수 등 그들의 이용자에게 필요한 지적 정보를 제공하는 곳으로써 이는 대학교육과 학술연구의 발전에 큰 영향을 미친다. 대학도서관은 이러한 시대적 변화로 인해 기존의 자료수집과 정리, 대출 및 참고봉사, 자료보존의 기능에 더해 1) 자료선택 및 수집, 2) 자료정리 및 보존관리, 3) 열람 및 대출봉사, 4) 참고 및 정보봉사, 5) 서지도구 및 정보검색시스템의 개발과 확보, 6) 학습·연구·편의시설의 제공, 7) 종합적인 경영관리와 운영 등의 기능을 수행한다.<sup>2)</sup>

이러한 역할을 기초로 한 도서관의 서비스 유형과 실제도서관의 유형은 서로 다른 차원에서 이해되어야 하나 현재 도서관의 모습은 전통적인 도서관(Tranditional Library)을 기반으로 전자도서관(Electronic Library, Digital Library, Ubiquitous Library)의 기능이 확장된 혼합적인 도서관(Hybird Library)으로 발전되어 가고 있다.<sup>3)</sup> 또한 최근에는 인터넷서비스를 중심으로 하는 전자도서관이 현실화되어 도서관 서비스에서 중요한 부분을 차지하게 되면서 대학도서관도 과거와 다른 역할을 요구받고 있다. 이제 대학도서관은 과거와 같이 책을 빌려주고 보관하는 장소가 아닌 다양한 이용자들의 여러 가지 정보요구에 효율적으로 대응할 수 있는 능력을 갖춘 곳으로 변모해야 한다.

이러한 이용자의 요구에 효율적으로 대응하기 위해서는 도서관과 이용자와의 관계를 서비스 제공자와 이용자의 관계로 재정립하고, 이용자 만족을 위한 고객 지향적인 도서관을 만들기 위해 노력해야 할 것이다. 이와 관련된 최근의 연구들을 살펴보면 대학도서관이 이용자 만족도를 높이고, 이용자들로 하여금 도서관을 재이용하게 하기 위해서는 도서관의 서비스 품질을 향상시켜야 한다

---

1) 이두영·김희전, "SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질평가에 관한 연구," 정보관리학회지, 제20권, 제3호(2003), pp.73-91.  
2) 유양근, "대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구," 한국도서관·정보학회지, 제36권, 제3호(2005), pp.193-198.  
3) 광동철, "대학도서관 진단을 통한 정책 방향 로드맵 작성 방안 연구(시안)," 도서관 사서 행정직 워크숍(서울 : 한국대학교육협의회, 2005), pp.11-12.

는 것을 알 수 있다. 서비스 품질 향상을 통한 이용자 만족을 기하기 위해서는 먼저 서비스의 품질을 정확하게 측정하는 것이 필요하다. 때문에 기존 국내의 선행연구에서는 대학도서관 서비스의 품질을 측정하기 위해 마케팅 분야에서 주로 사용되었던 SERVQUAL(Service Quality)과 SERVPERF(Service Performance)를 주로 사용하여 왔다. 또한 SERVQUAL 기법을 토대로 미국도서관협회(ARL)는 도서관의 서비스 품질을 측정하는 LibQUAL+ 기법을 개발하였다.

그럼에도 불구하고 이러한 척도들은 측정할 수 있는 분야가 매우 다양하기 때문에 척도 활용의 융통성을 기할 수 있는 반면, 연구 목적이나 연구대상에 따라 수정하여 적용해야 한다는 단점을 가지고 있어 도서관 서비스 품질의 측정에 적합한 척도의 개발이 요구된다.<sup>4)</sup> 또한 도서관 서비스 품질을 위해 개발한 LibQUAL+ 역시 서비스 최소수준, 인식수준, 만족수준 등 세 가지 수준 각각의 Gap을 측정하는 정도에 머물고 있는 것이 현실이다. 이와 더불어 현재까지의 선행연구를 살펴보면 도서관 서비스 품질에 대한 전반적 내용들이 이용자 만족과 재이용의도에 대해 어떠한 영향을 미치는가에 대한 구조방정식 모형을 사용한 분석이 매우 미비한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 대학도서관의 서비스 품질을 측정하는데 적합한 척도에 대하여 이론적 고찰을 통해 알아보고, 이를 통하여 구성된 척도를 근거로 대학도서관의 서비스 품질을 측정해 보고자 한다. 또한 측정된 서비스 품질에 대한 이용자만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인들에 대해 구조방정식모형을 통해 분석해 보고, 분석된 결과를 통해 도서관 이용자의 만족도를 최대화 시켜 이용자 만족을 통한 대학도서관의 발전방안을 모색해 보고자 하는데 있다.

## II. 이론적 논의

### 1. 대학 도서관의 개념 및 현황

현대사회에 있어서 인적 자원의 중요성은 계속 커지고 있으며 유능한 인적 자원을 확보하는데 있어 대학교육의 역할은 매우 중요하다고 할 수 있다. 우리나라 교육법 108조에는 대학교육의 목적을 “국가와 인류사회의 발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 광범하고 정밀한 응용방법을 교수, 연구하는 동시에 협동정신이 풍부한 지도적 인격을 도야하는 것.”이라고 정의하고 있다.

대학도서관은 이러한 대학 교육의 목표달성을 위한 여러 가지 지원을 하는 기관이며 이는 대학도서관의 정의에서도 잘 나타나 있다. 미국도서관협회는 『도서관정보학 용어사전』에서 대학도서관에 대한 정의를 “학생과 교직원의 여러 가지 정보요구에 부응하고 교육과 연구 및 봉사프로그램을 지원하기 위해 대학이 설치하고 지원·운영하는 도서관이나 도서관시스템”이라 하였다.<sup>5)</sup> 또한 우

4) 홍현진, “도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰,” 한국도서관·정보학회, 제36권, 제3호(2005), pp.93-120.

리나라의 『도서관 및 독서진흥법』 제2조 5항에서는 대학도서관에 대한 정의를 “고등교육법에 의하여 설립된 대학 및 다른 법률의 규정에 의하여 설립된 대학 교육과정 이상의 교육기관에서 교사와 학생, 직원에게 도서관서비스(연구 및 교육을 지원하는 등의 기능)를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다.”라고 정의하고 있다.

대학도서관에 대한 정의를 통해 대학도서관의 목적에 대해 살펴보면 대학도서관의 주된 목적은 ‘교수와 학생들에게 교육, 연구, 봉사에 필요한 유·무형의 서비스를 제공하는 것’에 있다. 이러한 대학도서관의 목적을 달성하기 위해 대학도서관은 자료선택 및 수집, 자료정리 및 보존정리, 열람 및 대출봉사, 참고 및 정보봉사, 서지도구 및 정보검색시스템의 개발과 확보, 학습·연구·편의시설의 제공, 종합적인 경영간리의 운영 등의 역할을 수행한다.<sup>5)</sup>

대학도서관이 이와 같은 기능을 수행하면서 대학의 교육·연구기능을 효과적으로 지원하기 위해서는 도서관 서비스에 대한 올바른 평가를 통하여 장점은 더욱 부각시키고, 부족한 점은 개선하는 노력을 거쳐야 할 것이다.

본 연구의 사례인 D대학도서관의 경우 이러한 대학도서관의 목적과 역할수행을 위해 1994년 3월 개관하여 현재 컴퓨터·과학자료실, 사회과학자료실, 종교·어문학자료실, 예술·역사자료실, 서양서자료실, 서양서자료실Ⅱ, 참고자료실, 연속간행물실, 학위논문자료실, 영상학습실, 사이버열람실, 자유열람실, 복사실 등으로 시설이 구성되어 있으며, 국내외의 각종 도서 및 연속간행물, 학위논문, 시청각자료, 전자저널, 온라인DB등을 비치하여 이용자들에게 다양한 정보를 제공 하고 있다. 또한 21세기 정보화 시대에 부응할 수 있는 학술정보센터로서의 역할을 다하기 위하여 1996년 말부터 도서관 학술정보시스템을 도입해 수서, 목록, 연속간행물, 대출·반납 등의 업무를 완전 전산화하여 서비스하고 있다.

이용자는 홈페이지를 통해 도서관안내, 소장자료검색, 전자저널, 해외온라인 DB, 원문복사신청, 희망도서신청, 대출현황조회, 국내학회지원문 검색, 국내외전자책(e-Book), 브리태니커백과사전 온라인 검색, Q&A 등의 다양한 기능을 이용할 수 있다.

D대학도서관은 21세기 정보화 사회를 맞이하여 1999년 5월부터 도서관 자료를 지역사회 주민 및 단체에 개방하여 지역정보센터로서의 중추적인 역할도 수행하고 있으며, 앞으로도 학생, 교직원, 지역주민에게 더 한층 나은 서비스를 제공하기 위해 노력할 계획을 가지고 있다.

구체적으로 D대학도서관의 일반현황을 살펴보면 다음과 같다. 우선 총 건물 면적이 1,890㎡으로 주제별 자료실 12개, 열람실 3개(열람석수 588개) 등으로 구성되어 있다.

5) Young Heartsill, *The ALA Glossary of Library and Information Science*(Chicago : American Library Association, 1983), p.236.

6) 유양근, 전계서; 박동진·윤동원, “대학도서관 서비스 품질의 측정,” 한국도서관·정보학회지, 제30권, 제4호(1999), pp.190-191.

〈표 1〉 D대학도서관 시설현황

건물연면적(m <sup>2</sup> )	구 성		열람석수
	주제별 자료실	열람실	
1,890	12	3	588

다음으로 D대학도서관의 인력은 총 8명으로 사서직 7명, 기타 1명 등으로 구성되어 있다.

〈표 2〉 D대학도서관 인력현황

구 분	사서직	행정직	기타	계
전자정보	1	·	·	1
상호대차/원문복사	1	·	·	1
수 서	1	·	·	1
전 산	·	·	·	·
목 록	4	·	·	4
열 랍	·	·	1	1
계	7	·	1	8

사서직 7명은 전자정보, 상호대차/원문복사, 수서 각 1명과 목록 4명 등이 있다. 한편 대학도서관에 근무하는 행정직은 한명도 없는 것으로 나타났다.

D대학도서관의 장서보유현황을 살펴보면, 2009년 1월 현재 단행본 275,359권, 연속간행물 3,805권, 비도서 10,196권, 전자책 11,433권 등을 보유하고 있다.

〈표 3〉 D대학도서관 장서보유현황

구 분	단행본			연속간행물				비도서	전자책
	국내	국외	합계	국내	국외	전자저널	합계		
2009년 1월	219,366	59,993	275,359	585	40	3,180	3,805	10,196	11,433

## 2. 도서관 서비스 품질 측정

### 가. 도서관 서비스 품질 측정방법

서비스란 무형적인 것으로 객관적인 형태로 누구에게 제시할 수 없으며, 서비스를 받는 고객과 서비스를 받는 상황에 따라 서비스의 형태가 달라지므로 표준화가 어렵고, 생산과 소비를 동시에 하므로 서로 분리할 수 없다는 특성을 갖고 있다.<sup>7)</sup> 한편 품질은 보는 관점에 따라 선험적 접근,

7) 홍현진, 전계서.

상품 중심적 접근, 사용자 중심적 접근, 제조 중심적 접근, 가치 중심적 접근 등 5가지로 구분하여 정의할 수 있는데,<sup>8)</sup> 본 연구에서는 서비스 품질을 사용자 중심적 접근에 의해 정의하였으며 따라서 서비스 품질은 객관적으로 규명될 수 있는 것이 아니라, 이용자 개개인의 특성과 서비스를 받는 상황에 따라 이용자 개개인에 의한 주관적 평가로써 이용자에 따라 달라지는 상대성과 상황에 따라 달라지는 다양성을 포함한다고 할 수 있다.

서비스 품질에 대한 학자들의 견해를 살펴보면 Gronroos는 서비스품질을 설명할 때 '이용자에 의해 지각된 품질'이라는 개념을 사용하면서 서비스 품질을 기술적 차원과 기능적 차원으로 구분하여 전자는 서비스를 이용한 후 최종적으로 이용자가 인지하는 것, 그리고 후자는 기술적 품질이 기능적으로 이용자에게 이전되는 과정으로 설명하였다.<sup>9)</sup>

또한 Parasuraman, Zeithaml and Berry는 서비스 품질을 서비스 제공자가 제공하는 서비스에 대한 기대와 실제로 제공된 서비스에 대해 이용자들이 지각한 것과의 차이로 정의하고, "서비스 품질은 소비자가 인식하는 기대와 지각 사이의 차이의 방향과 정도"라고 정의함으로써 지각된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다.<sup>10)</sup> 이들의 주장과 같이 서비스 품질이 이용자의 서비스에 대한 기대와 지각의 차이에서 결정된다면, 어떠한 기준에 의해 결정되는 것인지 밝힐 필요가 있다. 다음에서 도서관 서비스 품질을 측정하는 방법으로 SERVQUAL, SERVPERF, LibQual+ Model 등에 대해 각각 살펴보려고 한다.

### (1) SERVQUAL Model

SERVQUAL은 서비스 품질을 설명하는 대표적 모델로써 서비스 품질을 지각서비스수준(Perceptive service)에서 기대서비스수준(Expected service)을 공제하는 개념으로 보는 것으로 즉, 이용자에 대한 서비스 품질은 서비스 이용자가 서비스에 대해 가지고 있는 기대와 실제 서비스에 의해 느끼는 지각 간의 차이에 의해 결정된다는 것이다.

SERVQUAL은 Parasuraman, Zeithaml and Berry에 의해 1985, 1988의 연구를 통해 10개의 서비스 품질속성과 97개의 세부측정항목을 도출하고 이들 항목에 대한 이용자의 기대와 지각에 대한 차이를 이용하여 모델을 개발하였다.<sup>11)</sup> 이후 변수들 간에 상관관계가 있음을 발견하고 5개 속성과 22개의 항목으로 통합하였는데 이를 살펴보면 <표 4>와 같다.

8) David A. Garvin, "What Does Product Quality Really Mean," *Sloan Management Review*, Vol.26, No(1984), pp.25-44.

9) Gronroos Christian, "A Service Quality Model and its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4(1984), pp.36-44.

10) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol.49, No.1(1985), pp.41-50. ; A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.67, No.4(1988), pp.22-40.

11) 상계서.

〈표 4〉 SERVQUAL모형의 주요 속성과 그 내용

10개 속성(1985)	5개 속성(1988)	측정지표	내용
유형성 (tangibles)	유형성 (tangibles)	· 현대적 시설의 구비정도 · 최신 교육장비의 구비정도 · 관련 종사자의 단정한 옷차림 정도 · 안내시설의 구비와 이해정도	물리적인 시설 및 장치, 종업원의 외양
신뢰성 (reliability)	신뢰성 (reliability)	· 약속시간의 이행정도 · 업무처리과정의 정확한 통보 정도 · 약속된 서비스나 교육의 이행 정도 · 관련 종사자들에 대한 신뢰 정도 · 서비스나 교육의 질적 수준의 일관성 정도	신뢰할 수 있으면서 약속된 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력
반응성 (responsiveness)	반응성 (responsiveness)	· 요구나 불편사항에 대한 신속한 해결정도 · 관련 종사자들의 자발적인 도움 정도 · 관련 종사자들이 바빠도 도와주는 정도 · 질문에 대한 충분한 답변 정도	종업원의 준비성, 고객을 도와려는 의지, 신속한 서비스를 제공
능력 (competence)	확신성 (assurance)	· 관련 종사자들의 업무처리에 대한 믿음 정도 · 관련 종사자들의 친절과 공손함 정도 · 관련 종사자들의 충분한 지식과 능력 보유 정도 · 서비스이용 목적의 충족 정도	종업원의 능력과 지식, 예의, 신뢰와 확신을 전달할 수 있는 능력
예의 (courtesy)			
신용성 (credibility)			
안전성 (security)			
의사소통 (communication)			
접근성 (access)	공감성 (empathy)	· 이용자의 요구사항에 대한 정확한 이해 정도 · 관련 종사자들의 인간적 배려 정도 · 관련 종사자들의 이용자에 대한 인격 존중 정도 · 이용자에 대한 개별적인 관심 정도 · 서비스 이용시간의 편리함 정도	기업과 종업원이 고객에게 제공하는 배려와 관심
고객의 이해 (understanding)			

SERVQUAL을 이용하여 서비스 품질을 측정할 때에는 서비스품질 측정수준을 지각수준과 기대수준으로 나누어, 이용자에게 각 문항마다 동의하는 정도에 따라 7점 척도로 표시하도록 하고 있다. 서비스품질에 대한 평가는 22개 항목에 의해 각각 이용자가 지각하는 서비스수준(P)과 기대하는 서비스의 수준(E)을 측정하고 그 차이 값을 산출하여 평가하게 되는데 그 차이 값이(+)의 값을 가질수록 서비스품질의 수준은 높은 것으로 나타나게 된다.

Parasuraman, Zeithaml and Berry가 제시한 SERVQUAL의 유용성은 서비스 품질을 평가할 때 이 모델에 의해서 분석된 모집단의 자료를 통해 중요하게 생각하는 요인을 파악해 서비스 품질을 효과적으로 관리할 수 있고, 저조한 서비스를 파악하여 이를 개선시킬 수 있다. 또한 개별 서비스 기업의 서비스 품질을 측정함으로써 타 기업과의 상대적인 서비스 품질을 비교 분석할 수 있는데, 이런 분석 결과를 토대로 경쟁기업과 경쟁상황에 대한 판단을 통한 경영전략을 수립하는데 이용할 수 있다.

그러나 SERVQUAL에 대해 Cronin and Taylor는 이 측정기법에 의해 서비스 품질을 측정할 때 서비스 품질에 대한 지각수준이 이미 품질에 대한 기대수준을 반영하고 있으므로 이용자들의 기대수준을 따로 측정할 필요가 없다고 주장하였다. 그들은 또한 이용자만족과 구매의도 사이의

관계를 조사한 결과 SERVQUAL에서 제시한 서비스품질 속성요인들이 이용자만족에 영향을 주지만 이용자들의 재구매여부에 대해서는 영향을 끼치지 않는다고 하였으며, 서비스품질의 향상보다는 이용자만족에 노력을 기울여야 이용자들의 재구매의도를 증진시킬 수 있다고 주장하였다.<sup>12)</sup> 이처럼 SERVQUAL은 기대수준 측정이 어렵다는 점, 서비스품질과 이용자만족에 대한 개념을 구별해내지 못한다는 문제점, 척도의 일반화가 어렵다는 점 등, 여러 비판들을 받고 있으나 아직까지는 서비스품을 측정하는데 있어 SERVQUAL이 많이 이용되고 있다.

(2) SERVPERF Model

SERVPERF는 SERVQUAL 기법이 갖는 측정상의 문제점을 극복하기 위해 Cronin & Taylor에 의해 제기 되었다. Cronin과 Taylor는 SERVQUAL 측정방법에 대해 기대치를 측정하는 것에 대한 문제점을 지적하면서 서비스 품질은 성과 그 자체이므로 서비스 품질에 대한 이용자의 기대는 측정할 필요가 없다고 주장하였으며, 기대의 개념이 오히려 설문대상자에게 혼란을 주어 객관적 측정을 방해하기 때문에 SERVQUAL의 측정문항에서 기대치를 제외한 SERVPERF를 제시하였다.<sup>13)</sup> SERVPERF는 SERVQUAL에 비해 설문조사 항목이 줄어들고 측정하기 어려운 기대를 측정하지 않아도 서비스 품질 평가가 가능하다는 유용성이 있다. 이 두 가지 척도에 대해 살펴보면 <표 5>와 같다.<sup>14)</sup>

<표 5> SERVQUAL모형과 SERVPERF모형의 비교

SERVQUAL 모형	SERVPERF
서비스 품질의 측정 중 가장 일반화 된 모형인 SERVQUAL은 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1998)에 의해 개발된 서비스 품질 측정 도구로서 서비스 기업이 고객의 기대와 평가를 이해하는데 사용할 수 있는 다문항 척도이다. Parasuraman, Zeithaml & Berry는 5개의 품질 차원에 대한 고객의 지각과 기대를 측정하는 22개 문항으로 구성된 서비스 품질 측정 도구인 SERVQUAL을 개발 하였다.	Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질을 지각하고 경험할 때 이미 과거의 경험은 물론 기대도 반영되고 있으므로 서비스에 대한 기대를 따로 측정할 필요가 없다고 했다. 즉, 성과만으로 측정하는 것이 서비스 품질측정에 있어서 더 우수하다는 것이다. 그들은 서비스 품질은 태도에 의해 개념화되고 또 측정되어야 한다는 적정성 검토의 관점에서 “서비스 품질=성과”라는 공식 하에 성과만의 척도를 개발하고 이를 분석의 도구로 이용 하였다.

SERVPERF의 유용성에 대해 Brown, Churchil and Peter는 SERVQUAL의 지각과 기대 차이 측정에 따른 신뢰성, 판별타당성, 상관관계에 관한 문제를 지적하면서 SERVPERF의 우수성을 강조하였다. 또한 Kettinger 등은 정보서비스 분야에서 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용

12) Cronin J. J. and Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol.56, No.3(1992), pp.55-68.  
 13) 윤기찬, 사회복지서비스 민간위탁사업의 성과평가에 관한 연구(박사학위논문, 영남대학교 대학원 행정학과, 2004).  
 14) 김민수·전순란, "인천국제공항의 기술적 서비스품질과 기능적 서비스품질에 관한 연구," 대한경영학회 추계학술대회발표대회 발표논문집(2005).



하여 품질을 측정할 결과 신뢰성과 공감성 차원을 제외한 유형성, 응답성, 확신성 차원의 측정 결과 값이 SERVQUAL 보다 SERVPERF가 신뢰도와 타당성에서 높게 나타나 통계적으로 우수함 것으로 나타났다.<sup>15)</sup>

(3) LibQUAL+ Model

앞에서 살펴본 SERVQUAL과 SERVPERF는 오랫동안 도서관 서비스 품질의 측정에 있어 중요한 역할을 해 왔으나 SERVQUAL은 도서관서비스의 고유한 특성을 측정하는데 있어 많은 한계 점을 나타내었다. 이에 Cook and Thompson은 도서관의 서비스 품질 측정에 있어 SERVQUAL을 토대로 도서관 환경에 맞게 수정된 LibQUAL+를 제안하였다.<sup>16)</sup>

LibQUAL+는 미국도서관협회(ARL)의 주도하에 미국 Texas A&M 대학 도서관 연구팀과 공동으로 2000-2003년까지 4년간의 연구를 통해 개발되었다.

2000년의 실험단계에서 LibQUAL+는 SERVQUAL의 5개 차원 22개 항목과 ARL 소속 8개 기관을 대상으로 한 인터뷰를 통하여 장서구성, 정보접근성 및 도서관 공간을 추출해 냈다. 그 결과 22개 SERVQUAL 항목과 추가된 19개 항목을 합한 41개 항목을 LibQUAL+라 하고, 이를 이용한 재설문을 통해 5개 차원을 추출하였다. 이후 2001년의 연구를 통해 5개 차원 56개 항목, 2002년에는 4개 차원 25개 항목, 2003년도에는 3개 차원 22개 항목으로 최종 확정되었다. 이들을 요약하면 <표 6>과 같다.<sup>17)</sup>

<표 6> LibQUAL +의 구성차원 변화

시 기	2000년		2001년		2002년		2003년 이후	
문항수	41문항		56문항		25문항		22문항	
구 성 차 원	서비스 영향력	서비스 영향력	공 감 성	서비스의 영향력	공 감 성	서비스 영향력	공 감 성	
			응 답 성		응 답 성		응 답 성	
			확 신 성		확 신 성		확 신 성	
	장 소	장 소	연구공간	장 소	연구공간	장 소	연구공간	
			상징적 공간		상징적 공간		상징적 공간	
			휴식공간		휴식 공간		휴식공간	
	신뢰성	신뢰성		자기제어	정보검색의 용이성	정보통제	컨텐츠 범위	
	장서구성	자체의존			편리성		편리성	
					최신장비		정보검색의 용이성	
	정보 접근성	정보 접근성	자료형태	정보 접근성	범 위	정보통제	적 시 성	
자료이용의 적시성			적 시 성		장 비			
물리적 위치			접근의 편리성		자기제어			

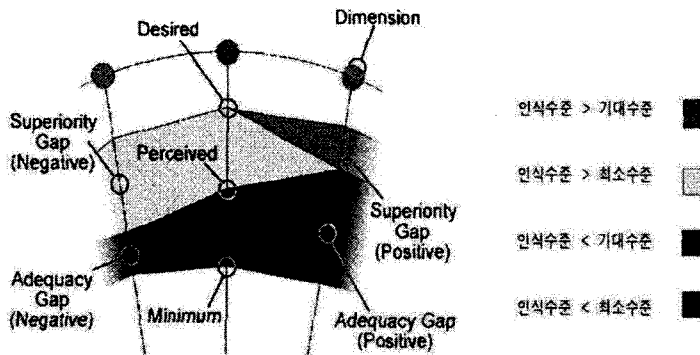
15) 상계서.

16) Cook Collen and Bruce Thompson, "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.248-258.

17) 홍현진, 전계서.

이러한 구성요건들을 기준으로 LibQUAL+는 서비스 품질을 최소수준(Minimum Service Level), 인식수준(Perceived Service Level), 기대수준(Desired Service Performance)의 3가지 수준으로 나누어, 각 수준 간 갭 분석을 통해 서비스 품질을 측정한다. 이러한 인식 수준에 따른 서비스 품질 차이를 그림으로 나타내면 <그림 1>과 같다.

최소기대수준보다 낮은 인식수준의 경우에는 부정적인 경향을 띠는 만족수준(Adequacy Gap : Negative)으로 이는 이용자의 서비스 불만족을 나타내기 때문에 이 부분에 해당하는 영역에 대해서는 개선이 필요하다. 최소기대수준보다 인식수준이 높을 때는 긍정적인 경향을 띠는 만족수준(Adequacy Gap : Positive)이다. 이 부분은 이용자의 최소기대수준보다 높게 나타났기 때문에 기본적인 요구사항에 대해 만족함을 알 수 있다. 하지만 이상적인 기대수준은 아니므로 지속적인 서비스 개선이 필요하다. 기대수준보다 인식수준이 낮을 경우는 부정적인 경향을 띤 우수한 만족수준(Superiority Gap : Negative)이다. 서비스에 어느 정도 만족하지만, 이상적인 수준이 아니기 때문에 서비스 개선이 필요한 부분이다. 기대수준보다 인식수준이 높을 경우는 긍정적인 경향을 띤 우수한 만족수준(Superiority Gap : Positive)이다. 이 영역은 도서관 서비스가 매우 우수하다는 것을 나타내며, 이용자는 최상의 만족을 느끼고 있는 상태로서 이 상태는 지속적인 유지가 필요하다.<sup>18)</sup>



<그림 1> LibQUAL+ Gap 의미 분석

이와 같이 LibQUAL+은 도서관 운영에 대한 전반적인 분석을 통해 파악된 문제점과 문제에 대한 원인을 검토하고 도서관의 서비스 품질 개선을 위한 방안을 제시하여 도서관 발전을 위한 전략 수립에 많은 도움을 주고 있다.

18) 김동숙, “대학도서관 서비스 품질평가를 위한 라이브퀵 플러스(LibQUAL+) 적용연구,” 제13회 한국정보관리학회 학술대회 논문집(2005).

#### 나. 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계

지금까지 살펴본 여러 가지 서비스 품질 결정요인들이 이용자 만족에 영향을 미치는지의 여부를 살펴보기 위해서는 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계를 알아볼 필요가 있다.

이용자 만족이란 이용자들이 서비스를 받게 됨으로써 얻게 되는 감정적 만족 혹은 불만족의 형태로 나타나는 것으로, 이는 이용자의 인지적 평가에 의해 결정된다고 볼 수 있다.

서비스 품질과 이용자 만족에 대한 학자들의 연구를 살펴보면 두 개념을 갈게 보는 입장과, 두 개념을 분리하여 정의하는 입장으로 나눌 수 있으나 최근의 연구들을 보면 서비스 품질과 이용자 만족의 관계에 대해 서로 다른 개념이라는 견해가 지배적이다.<sup>19)</sup> 서비스 품질과 구분되는 이용자 만족의 특성에 대해 홍현진은 다음과 같이 정리하고 있다.<sup>20)</sup>

첫째, 서비스 품질은 태도의 한 형태로서 서비스의 상대적 우월성과 관련한 장기적이고 전반적인 평가라고 하는데 반하여 이용자 만족은 소비경험에 따른 기대불일치의 결과로서 특정 거래상황과 관련한 소비자의 판단척도 내지 복합적 심리상태의 의미로 이해된다.

둘째, 이용자 만족은 매개변수인 불일치 변수에 의해 직접적인 영향을 받는데 비하여 서비스 품질에서는(P-E 패러다임에서도) 불일치 변수를 매개변수로 삼지 않는다.

셋째, 이용자 만족의 평가는 서비스에 대한 이용자의 실제 경험을 기초로 하여 이루어지지만, 서비스 품질의 평가는 반드시 경험을 전제로 하지는 않는다.

넷째, 이용자 만족에서는 기대불일치 패러다임 하에서 예측적 기대를 적용하는데 반하여 서비스 품질에서는 기대를 성과지각의 준거점으로 작용하는 것으로 본다.

다섯째, 서비스 품질이 서비스에 대한 이용자의 인지적 평가라고 한다면, 이용자 만족은 서비스경험에 기초한 이용자의 인지적 요소와 감정적 요소를 모두 포함하는 결합적인 개념이다. 이러한 특성들에서 보듯이 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계는 서로 복잡하게 얽혀 있다. 그러나 Hernon and Altman, Elliot 등은 그들의 연구에서 두 개념 간 관계에 대해 서비스 품질이 이용자 만족에 선행한다는 결론을 내렸다.<sup>21)</sup>

이들을 종합해 보면 서비스 품질은 서비스를 제공받는 과정에서 느끼는 이용자의 주관적 판단으로 이용자의 서비스만족도에 영향을 미치는 것으로 이용자만족과 구분된다고 볼 수 있다. 따라서 서비스 품질은 객관적으로 명확하게 정의될 수 없고 서비스 전 과정에 대해 이용자가 느끼는 주관적 평가에 따라 달라진다고 볼 수 있다.

19) 이유재·이준엽, "서비스 품질에 관한 종합적 고찰: 개념 및 측정을 중심으로," 경영논집, 제31권, 제3,4호(1997), pp.249-283.

20) 홍현진, 전거서.

21) Hernon Peter and Ellen Altman, *Service Quality in Academic Libraries*(Norwood : Ablex, 1996); Elliott Kevin M., "A Comparison of Alternative Measures of Service Quality," *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, Vol.1, No.1(1995), pp.36-40.

### 3. 선행연구

본 연구와 관련하여 도서관 서비스 품질 측정과 관련한 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

이상복은 도서관 서비스의 질을 측정하는데 이용자 중심의 서비스 질 개념을 개발하고 서비스마케팅 분야에서 연구되는 서비스 품질 모형과 SERVQUAL 척도를 소개하며 이러한 모형과 척도에 대한 도서관·정보센터에서의 적용가능성을 평가했다. 또한 이러한 모형과 척도를 활용할 때 고려해야 할 점과 후속연구 방안을 제안하였다.<sup>22)</sup>

김윤실은 도서관의 서비스 제공이 갖는 기본적인 특성에 착안하여 이용자들의 관점에서 서비스의 품질 수준을 평가하고, 이에 영향을 미치는 주된 요인들을 파악하여, 향후 더욱 높은 수준의 서비스를 제공하기 위해 기반을 마련하고자 하였다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 서비스 품질에 대한 고객 만족도를 측정하는 SERVQUAL모형을 채택하였고 연구방법으로는 이론적 접근방법과 실증적 접근방법을 병행하여 연구의 목적을 달성하고자 하였다.<sup>23)</sup>

김희전은 대학 도서관의 서비스 품질을 평가하는데 있어, 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF를 적용하여, 두 평가 방법 중 어떠한 방법이 이용자의 지각된 서비스 품질을 측정하는 데 있어서 더 유용한 도구인지를 평가하였다.<sup>24)</sup> 그리고 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계를 파악하여 대학도서관의 서비스 품질을 정확히 인식하고 서비스 품질을 향상하기 위한 올바른 방향을 제시하고자 하였다. 그 결과 SERVPERF가 SERVQUAL 모형보다 대학도서관의 서비스 품질을 측정하는데 더 적합한 모형임을 주장하면서 대학 도서관의 서비스 품질 향상을 위한 방안을 제시하였다.

유양근은 현재 대학도서관의 서비스가 이용자의 만족을 얼마나 성취하고 있는가를 분석하여 이용자의 불만을 최소화하기 위한 방안이 무엇이며, 개선책을 찾아 고객이 만족하는 대학도서관의 발전방안을 모색하기 위해 강남대학교 도서관과 학부학생을 대상으로 설문지를 배포하고 회수된 자료를 통하여 도서관 이용실태 및 이용자의 관심도, 정보서비스에 대한 만족도를 분석하고 그 방안들을 모색해 제시하였다.<sup>25)</sup>

장혜란은 우리나라 도서관의 특유의 환경을 고려하여 우리나라의 현실에 적합한 대학도서관 서비스의 질적 평가를 위한 모형을 개발하였다. 도서관 이용과 이용의 질에 관한 7개 부문(도서관 이용일반, 자료이용, 자료접근, 기술서비스, 정보봉사, 시설이용, 이용만족)의 25가지 평가지표를

22) 이상복, "도서관 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰," 한국문헌정보학회지, 제32권, 제3호(1999), pp.265-280.

23) 김윤실, "정보서비스 품질 평가모형의 적용: 라이브퀵 플러스를 중심으로," 정보관리연구, 제33권, 제3호(2002), pp.1-26.

24) 이두영, 김희전, 전계서.

25) 유양근, 전계서.

설정하고 각 지표별 데이터 수집 방법과 측정과정 그리고 기준과 평가 척도를 제시하였다.<sup>26)</sup>

나세나는 SERVQUAL 평가모형을 적용하여, 전남대학교 도서관 이용자들의 서비스에 대한 기대치와 실제치 차이를 분석하여, 서비스 질을 평가하였다. 결과를 다양하게 분석하기 위하여, 서비스 유형, 이용 목적, 이용자 유형, 이용자 횟수, 성별로 나누어 평가하였다. 전남대학교 도서관의 종합적인 평가를 위한 기초 자료로, 개선해야 할 필요성이 있는 서비스를 유형별, 영역별로 다양하게 밝히며 도서관 경영의 효율성을 높이는 도구로 사용할 수 있게 하였다.<sup>27)</sup>

이은규는 국내 대학도서관의 서비스 품질 수준과 총체적인 도서관 이용 만족도, 그리고 도서관의 유용성 평가와의 연관성을 검증하고자 LibQUAL+모형을 적용하여 연구를 수행하였다. 이는 도서관 서비스 품질과 도서관 이용 만족도 그리고 도서관 유용성 평가의 연관성을 밝힌 것으로 대학도서관 경영자에게 실질적이고 실행 가능한 서비스 품질 관리 방안 및 인적 물적 자원의 효율적 배분을 위한 시사점을 제시하고자 한 것이다.<sup>28)</sup>

정금연은 충북대학교 이용자를 중심으로 제공된 서비스에 대하여 SERVQUAL 평가모형을 수정하여 연구하였다. 그 결과 불만족 서비스를 확인하고, 앞으로는 도서관 이용자 전 구성원을 중심으로 서비스 유형별로 세분화한 연구가 필요함을 인식하였다.<sup>29)</sup>

고병률은 제주도 공공봉사서비스, 평생교육서비스, 문화센터서비스 관련 변수들을 포함하여 도서관 서비스 이용자 만족도를 측정하였다. 연구결과 서비스 품질 중 공공도서관에 있어서는 유형성의 영향성이 가장 크다는 것을 밝혔다. 그러나 제주지역 도서관에 한정되어 일반화하기에는 무리가 있으며, 공공도서관을 대상으로 SERVQUAL 22개 항목 중 공공도서관 서비스 품질을 구성하는 항목 14개에 정보부문 분야를 고려한 충분한 설문 문항이 첨가될 필요가 있다고 하였다.<sup>30)</sup>

이종권은 SERVQUAL 평가 모형을 공공도서관 속성에 맞게 변형하여 서비스 질 요인과 고객 만족, 서비스 요인과 고객 행태의 상관관계를 검증하였다. 이전까지 고객만족에 머물러 있던 평가의 모형을 고객의 행태에까지 확장하고, Gap 이론을 응용하여 중요도와 만족도의 격차 및 외부고객과 내부고객의 격차를 분석하여 서비스 우선 개선 요인의 분석기법을 마련하였다.<sup>31)</sup>

Kyrillidou는 비용 효과 측면이 아닌 서비스 효율 측면을 평가하는데 관심을 갖고 축적된 데이터를 가진 평가를 계속해야 하며, 새로운 지표를 개발해야 함을 주장하였다. 또한 그는 그의 후속 연구에서 도서관 평가가 투입, 출력, 품질, 결과물을 긴밀하게 연계시키고 도서관의 활동을 촉진시

26) 장혜란, "대학도서관 질적 평가를 위한 모형 개발," 한국문헌정보학회지, 제31권, 제4호(1997), pp.165-186.

27) 나세나, SERVQUAL 평가모형을 이용한 대학도서관 서비스 질 평가에 관한 연구(석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과, 2000).

28) 이은규, 대학도서관 서비스 품질평가에 관한 연구: 아주대학교 중앙도서관을 중심으로(석사학위논문, 아주대학교 대학원 경영학과, 2006).

29) 정금연, 대학도서관 이용자 서비스 만족에 관한 연구(석사학위논문, 충북대 행정대학원, 2003).

30) 고병률, 공공도서관 이용자의 서비스 품질만족에 관한 연구(석사학위논문, 제주대학교 대학원 경영학과, 1999).

31) 이종권, 공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구(박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, 2001).

키며, 도서관의 효율적인 운영과 동시에 이용자의 효과적인 도서관 사용이 될 수 있도록 만드는 구조라고 하였다.<sup>32)</sup>

Wei and Thomson은 LibQUAL+에서 개인의 능력이나 심리적 특성을 고려하지 못하였기에, IRT(문항반응이론)을 이용하여 대학도서관 이용자의 만족도를 측정하였다. 미국식 영어 버전의 LibQUAL+문항과 영국식 영어 버전의 LibQUAL+문항에 참여한 이용자 그룹을 조사한 결과 미국식 영어를 사용한 참가자들이 도서관 서비스 질에 덜 비판적이었고, 특히 학생과 교수진이 비슷한 반응을 보였다.<sup>33)</sup>

Hernon and Nitecki는 도서관에서의 서비스 질에 대한 개념과 그 측정방법을 알아보고, 서비스 품질개발이 고객만족을 향상시키는 것이기 때문에 상호 관련된 개념이라고 언급하였다.<sup>34)</sup> 도서관 서비스 품질에 관심을 가져야 하는 이유로는 이용자의 기대치를 정확하게 파악하여 만족도를 높일 수 있게 하기 위해서라고 하였다. 서비스 품질은 고객만족과 관련되어 계속적으로 해야 하며, 경제적 입장에서 기관은 고객과 함께 발전하는 관계로 이용자와 서비스 품질은 그 중요성만큼 함께 발전되어야 한다고 하였다. 도서관 서비스 품질에 대한 연구를 격려해야 하고, 도서관 계획, 의사결정에 이를 반영하고 비중을 두는 것이 중요함을 강조하였다.

기존의 선행연구에서 살펴보았듯이 국내·외 도서관계에서는 도서관 마케팅의 일환으로 이용자 평가에 대한 활발한 움직임을 보이고 있다. 현재까지 양적인 평가가 아닌 질적인 평가를 위해 평가 지표 개발 및 분석 연구가 진행되고 있으며, 외국의 경우 LibQUAL+의 도입으로 도서관 서비스 품질향상에 많은 영향을 끼치고 있다. 그러나 현재까지의 국내 대학도서관 서비스 평가에 대한 연구에 대해 LibQUAL+의 적용이 일반화 되지 않은 실정이다. 이에 본 연구에서는 LibQUAL+를 기본으로 한 수정된 측정지표를 통해 대학도서관의 서비스 품질을 측정하고자 한다.

### Ⅲ. 연구를 위한 분석틀 설정

#### 1. 연구모형의 설계

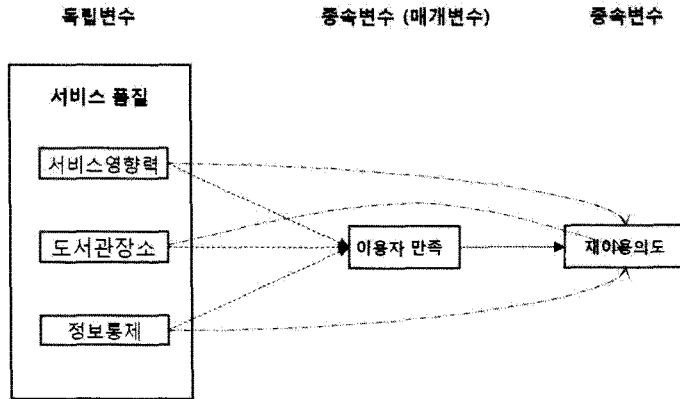
본 연구에서는 D대학교 중앙도서관을 대상으로 한 서비스 품질 평가를 통해 도서관의 서비스

32) Kyrillidou Martha, "An Overview of Performance Measures in higher Education and Libraries," *ARL Bi-monthly Newsletter of Research Library Issues and Actions*, Vol.197(April, 1998).

33) Wei and Thompson, "Scaling Users' Perceptions of Library Service Quality using Item Response Theory: LibQUAL+," *Portal: Libraries and the Academy*, Vol.5, No.1(2005), pp.93-104.

34) Hernon P. and Nitecki D. A., "Service Quality: A Concept not fully Explored," *Library Trends*, Vol.49, No.4(2001), pp.687-708.

품질을 측정해 보고, 측정된 서비스 품질이 도서관 서비스에 대한 이용자만족도와 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 한다.



〈그림 2〉 연구모형

이를 위해 LibQUAL+척도를 사용하여 서비스 품질을 서비스영향력, 도서관장소와 정보통제의 3가지 독립변수로 나누어 측정하고 서비스에 대한 전반적인 만족과 재이용의도를 종속변수로 하여 분석하고자 한다. 이를 그림으로 나타내면 〈그림 2〉와 같다.

본 연구를 수행하기 위해 앞서 제시한 연구모형을 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

〈가설 1〉 도서관의 전반적인 서비스품질은 이용자 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 서비스 영향력은 이용자 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 도서관 장소는 이용자 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 정보통제는 이용자 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2〉도서관의 전반적인 서비스품질은 재이용의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- 2-1 서비스 영향력은 재이용의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 도서관 장소는 재이용의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 정보통제는 재이용의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3〉도서관 서비스에 대한 이용자 만족은 재이용의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

## 2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용한 변수들을 개념적으로 정의해보면 다음과 같다.

### 가. 독립변수

#### (1) 서비스 품질

서비스 품질은 서비스를 이용하는 이용자의 주관적 판단에 의해 결정되는 것으로 이는 매우 다양하며, 서비스를 받는 과정에서부터 서비스를 받은 후의 결과까지를 포함한다. 본 연구에서는 LibQUAL+의 측정요소 3가지(서비스 영향력, 도서관 장소, 정보통제)를 독립변수로 정하여, 이들 변수들에 대한 기대수준과 지각수준을 측정하였다.

#### (가) 서비스 영향력

서비스 영향력이란 도서관 서비스에 대한 전반적인 사항에 관한 질문으로 SERVQUAL의 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 통합한 개념이다. 이는 서비스를 제공하는 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 수행능력 등과 같은 업무 수행능력을 의미한다. 이는 도서관 직원에 대한 신뢰성, 이용자 개개인에 대한 관심, 직원의 예의바르고 공손한 태도, 이용자의 질문이나 불편사항에 대한 준비자세, 이용자의 질의에 대답할 수 있는 지식, 이용자를 배려하는 태도, 이용자의 요구에 대한 이해 정도, 이용자들의 문제를 자발적으로 도우려는 정도, 이용자가 가진 문제를 해결하려는 정도 등으로 측정할 수 있다.

#### (나) 도서관 장소

도서관 장소는 SERVQUAL의 유형성을 물리적 공간을 포함하여 도서관의 실정에 맞게 변형한 것을 의미하며, 이는 연구와 학습을 장려하는 공간 제공, 연구와 학습에 적합한 조용한 공간 제공, 지리적으로 뛰어난 접근성, 학습·교육·연구를 위한 공간의 제공을 통해 측정할 수 있다.

#### (다) 정보통제

정보통제는 도서관이 다양한 범위의 자료를 소장하고 있고, 이용자로 하여금 자신이 원하는 정보에 자유롭게 접근할 수 있도록 하는 것을 의미한다. 이는 자유로운 전자자원 접근, 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 레이아웃 된 홈페이지, 필요한 전자정보원 및 인쇄자료 구비, 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있는 현대적 장비 및 검색도구 제공, 이용자 스스로 정보접근 가능, 이용자에게 필요한 인쇄 및 전자자료 개발 등을 통해 측정할 수 있다.



나. 매개변수: 이용자 만족

이용자 만족이란 이용자가 서비스를 받기 전의 기대와 받은 후 느끼는 실제 만족 간의 차이에서 느끼는 지각의 정도를 의미한다. 본 연구에서는 이용자 만족을 서비스 이용 후 느끼는 전반적인 만족 이라고 정의하였다.

다. 종속변수: 재이용의도

도서관을 방문한 이용자에 대해 서비스를 이용한 후 차후에 다시 이용할 의사가 있는지에 대한 의지의 정도를 의미한다. 재이용의도를 통해 서비스 품질에 대한 이용자의 만족도를 더 자세히 알 수 있기 때문에 본 연구에서는 이용자 만족에 따른 재이용의도를 측정하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

가. 자료수집

본 연구의 주된 목적은 대학도서관의 서비스 품질 측정을 통해 이용자 만족과 재이용의도에 미치는 영향을 측정하는데 있다. 본 연구에서는 연구목적에 달성하기 위해 설문지법을 사용하였으며 다음과 같이 연구대상을 설정하였다.

설문조사는 D대학교 중앙도서관을 대상으로 2008년 10월 21일부터 10월 28일까지 7일 동안 실시하였고, 표본추출방법은 편의표본추출법을 사용하였다. 설문지는 총 400부를 배포하여 356부를 회수하였으며 이 중 응답이 불성실하다고 판단되는 설문지 19부를 제외한 337부를 유효 표본으로 확정 후, 본 연구의 실증분석에 사용하였다.

나. 설문지 구성

본 연구에서 사용된 설문지의 구성은 LibQUAL+에서 사용된 서비스 영향력, 도서관 장소, 정보통제의 문항들에 대한 기대수준과 지각수준을 리커트 5점 척도를 통해 측정하였다. 설문지의 구성은 <표 7>과 같다.

<표 7> 설문항목의 구성

측정 변수		문항번호	설문 내용
인구 통계학적 문항		I. 1~6	성별, 단과대학, 학년, 방문 횟수, 주로 이용하는 자료, 이용목적
도서관 서비스 품질	서비스 영향력	II. 1~9	신뢰할 수 있으면서 약속된 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력
	도서관 장소	II. 10~14	연구나 학습할 수 있는 적절한 장소 제공
	정보통제	II. 15~22	이용자 스스로 도서관 서비스에 접근할 수 있도록 하는 편리성 및 자율적 능력
만족도 및 재이용의사	전반적 이용 만족도	III. 1	전반적인 이용 만족도
	재이용의사	III. 2	재이용 의사

#### 다. 자료 분석 방법

본 연구에서는 응답자들에 대한 인구통계학적 분석을 위해 빈도분석을 실시하였고, 도서관 서비스 품질을 평가하기 위해 지각수준과 기대수준의 평균값의 차이를 대응표본 T-Test를 통해 분석하였다.

다음으로 서비스 품질의 각 차원별 척도에 대한 신뢰성 분석을 위하여 Cronbach's Alpha 값을 이용하여 신뢰도 분석을 실시하였고, 척도의 타당성 평가를 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 또한 제시된 연구모형을 토대로 모형적합도를 평가하고, 인과관계를 바탕으로 한 가설검정을 위해서 요인분석(Factor Analysis)과 회귀분석(Regression Analysis)이 결합된 형태인 구조방정식 모형(SEM : Structural Equation Model)을 이용하였다. 이를 위해 통계패키지인 SPSS 12.0과 AMOS 7.0을 사용하였다.

### IV. 실증적 분석

#### 1. 표본의 특성

본 연구에서 선정된 표본들의 인구통계적인 특성을 파악하기 위한 빈도분석 결과는 <표 8>과 같다. 설문 응답자의 성별은 남성이 61.4%로 38.6%의 여성참가자보다 많았으며, 이는 전체적으로 남학생의 비율이 높은 모집단의 분포를 반영하고 있다. 각 단과대학별로는 행정대학이 32.9%, 공과대학이 15.4%, 철도대학이 18.7%, 사범예술체육대학이 11%, 관광경영대학이 14.8%, 국방기술대학이 7.1%이고, 학년별로는 1학년이 29.4%, 2학년이 32.6%, 3학년이 31.5%, 4학년이 6.5%로써 표본의 분산을 넓게 하여 다양한 학생들을 대상으로 하여 설문 조사가 이뤄 졌다는 것을 나타낸다.

다음으로 학생들의 한 달 평균 도서관 방문 횟수를 보면 5회 이하가 68.3%, 6-10회가 20.8%, 11-15회가 5.9%, 16-20회가 3.2%, 21회 이상이 1.8%로 한 달 평균 10회 이하로 도서관을 방문하는 학생들이 전체의 89.1%로 나타나 학생들이 한 달 평균도서관을 방문하는 횟수가 매우 적은 것으로 나타났다. 학생들이 도서관에서 주로 이용하는 자료들을 살펴보면 단행본이 56.4%, 인쇄저널이 27.9%, 전자저널이 3.3%, 영상자료가 4.2%, 기타자료들이 8.3%로 단행본과 인쇄저널을 이용하는 이용자들이 84%로 이들 자료에 대한 충분한 보충을 통해 학생들의 요구에 부응해줘야 할 것이다.

〈표 8〉 선정된 표본들에 대한 빈도분석 결과: N = 337(100%)

구 분		빈도	비율	구 분		빈도	비율
성별	남성	207	61.4%	방문횟수	5회 이하	230	68.3%
	여성	130	38.6%		6~10회	70	20.8%
소속단과 대학	행정대학	111	32.9%		11~15회	20	5.9%
	공과대학	52	15.4%		16~20회	11	3.2%
	철도대학	63	18.7%		21회 이상	6	1.8%
	사범예술체육대학	37	11.0%	주로 이용하는 도서관 자료	단행본	190	56.4%
	관광경영대학	50	14.8%		인쇄저널	94	27.9%
국방기술대학	24	7.1%	전자저널		11	3.3%	
학년	1학년	99	29.4%		영상자료	14	4.2%
	2학년	110	32.6%		기타	28	8.3%
	3학년	106	31.5%	이용목적	교양독서	92	27.3%
	4학년	22	6.5%		강의준비	31	9.2%
			자료조사 및 수집		127	37.7%	
			개인적인 학습		60	17.8%	
			인터넷 이용		19	5.6%	
			기타	8	2.4%		

마지막으로 학생들이 도서관을 이용하는 주된 목적을 보면 교양독서가 27.3%, 강의준비가 9.2%, 자료조사 및 수집이 37.7%, 개인적인 학습이 17.8%, 인터넷 이용이 5.6%, 기타가 2.4%로 교양독서와 자료조사 및 수집을 위한 도서관을 방문하는 학생들이 많은 것으로 나타났다.

## 2. 대학 도서관 서비스 품질의 측정

본 연구에서 수행한 D대학교 중앙도서관의 서비스 품질에 대해 LibQUAL+ 척도를 이용하여 분석한 결과 도서관 이용 전의 기대치는 3.24인 반면 실제 이용 후 느끼는 만족치는 3.02로 나타나 도서관 서비스에 대한 전체적인 기대수준에 비해 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 또한 세부사항 별로 기대치와 만족도를 보아도 통계적으로 유의한 전 문항에 걸쳐 기대치보다 만족도가 낮게 나타나는 것을 알 수 있다. 도서관 서비스의 전반적인 품질 평가 결과는 〈표 9〉와 같다.

〈표 9〉를 토대로 D대학교 중앙도서관의 서비스 품질에 대해 알아보면 기대치의 경우 정보통제가 3.32(0.80)로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 서비스 영향력(3.22(0.72)), 도서관 장소(3.20(0.89)) 순으로 나타났다. 또한 만족도에서도 정보통제가 3.16(0.80)으로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 서비스 영향력(3.05(0.78)), 도서관 장소(2.86(0.93)) 순으로 나타났다. 도서관 서비스에 대한 만족도를 기준으로 보면 전반적인 서비스 품질 중 도서관 장소 부분에 대한 서비스 품질이 가장 낮게 나와 이 부분에 대한 개선이 우선되어야 함을 알 수 있다.

〈표 9〉 도서관 서비스 품질 평가

측정항목	기대치	만족도	차이	t	유의확률
이용자들의 문제에 대해 해결하려는 정도	3.34(1.05)	3.20(1.08)	-0.14	2.478	.014*
도서관 직원의 이용자 요구에 대한 이해	3.32(1.07)	3.17(1.18)	-0.15	2.429	.016*
언제나 자발적으로 이용자에게 도움을 주는 태도	3.16(1.06)	2.90(1.20)	-0.26	4.092	.000**
직원들의 직무관련 행위에 대한 신뢰도	3.29(0.09)	3.23(1.02)	-0.06	1.040	.299
이용자에 대한 예의바르고 공손한 태도	3.39(0.99)	3.19(1.11)	-0.20	3.251	.001**
이용자의 질의에 답변할 지식을 갖고 있는 정도	3.36(0.96)	3.24(1.88)	-0.12	2.059	.040*
도서관 직원의 이용자들에 대한 개별적 관심 정도	2.83(1.01)	2.64(1.06)	-0.19	2.897	.004**
도서관 직원의 이용자에 대한 애정과 관심 정도	3.12(1.03)	2.86(1.09)	-0.26	4.167	.000**
이용자의 정보요구에 대한 이해	3.17(0.96)	3.03(1.04)	-0.14	2.445	.015*
서비스 영향력	3.22(0.72)	3.05(0.78)	-0.17	4.039	.000**
연구, 학습을 장려하는 공간 제공	3.24(1.07)	2.96(1.19)	-0.28	3.953	.000**
연구, 학습을 위한 조용한 공간 제공	3.31(1.11)	2.97(1.25)	-0.34	4.866	.000**
이용하기 편리한 지리적 접근성	3.12(1.21)	2.79(1.35)	-0.33	5.222	.000**
학습, 교육, 연구를 위한 시작점으로서의 역할	3.31(1.09)	3.01(1.86)	-0.30	4.421	.000**
학습과 연구를 위한 모임 공간 제공	3.03(1.20)	2.59(1.25)	-0.44	6.420	.000**
도서관 장소	3.20(0.89)	2.86(0.93)	-0.34	6.678	.000**
교외접속서비스의 여부	3.35(1.08)	3.36(1.18)	0.01	-0.095	.924
정보 소재지를 쉽게 안내하는 홈페이지	3.33(1.04)	3.27(1.09)	-0.06	0.990	.323
필요한 인쇄자료의 구비여부	3.31(1.10)	3.09(1.18)	-0.22	3.424	.001**
필요한 전자자료의 구비여부	3.26(1.03)	2.95(1.06)	-0.31	5.483	.000**
정보접근을 위한 현대적 장비	3.27(1.01)	2.94(1.07)	-0.33	5.293	.000**
쉽고 편리한 검색도구 제공	3.50(1.02)	3.50(1.08)	0	0.000	1.000
이용자의 자유로운 정보접근	3.40(0.98)	3.35(1.09)	-0.05	0.732	.464
이용자에게 필요한 인쇄 및 전자자료 개발여부	3.16(1.07)	2.83(1.16)	-0.33	5.339	.000**
정보통제	3.32(0.80)	3.16(0.80)	-0.16	3.882	.000**
합계	3.24	3.02	-0.22		

( )는 표준편차.

\*\*는 p<0.01, \*는 p<0.05

### 3. 자료에 대한 검증

#### 가. 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구는 대학도서관의 서비스 품질을 측정하는데 있어 개념의 조작적 정의를 통해 가설을 설정 하였으며, 하나의 개념은 여러 개의 문항을 통하여 측정되었다. 따라서 하나의 개념을 측정하기 위해 사용된 문항들이 측정결과에 대해 내적 일관성을 유지하고 있는지, 하나의 측정도구가 측정하고자 하는 개념에 대해 정확하게 측정하고 있는지에 대해 알아 볼 필요가 있다. 이를 위해 본 연구에서는

척도의 신뢰도를 평가하기 위해 Cornbach's Alpha 계수를 통해 알아보았고, 구성개념 타당성을 측정하기 위해 요인분석(Varimax 방식 사용)을 실시하였다. 이들에 대해 알아보면 <표 10>과 같다.

<표 10>에 대해 자세히 살펴보면 먼저 요인회전 값과 Cronbach's Alpha값을 통해서 본 측정 도구의 내적일관성과, 구성개념 타당성을 갖추고 있다고 해석할 수 있다. 또한 변수군 간 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타냄으로써 요인들의 선정이 좋은지 나쁜지를 나타내어 주는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값이 .935로 매우 높게 나타났으며, Bartlett 구형성 검증을 통해서  $\chi^2$  값이 3326.161, DF : 231(p : .000)으로 나타나 "모상관행렬은 단위행렬이다."라는 귀무가설을 기각해 요인분석이 적합함을 나타내고 있다.

<표 10> 척도에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과

변수명	설 문 문 항	요인1	요인2	요인3
서비스 영향력	도서관 직원의 이용자 요구에 대한 이해	0.749		
	이용자에 대한 예의바르고 공손한 태도	0.720		
	언제나 자발적으로 이용자에게 도움을 주는 태도	0.708		
	이용자의 질의에 답변할 지식을 갖고 있는 정도	0.656		
	직원들의 직무관련 행위에 대한 신뢰도	0.627		
	이용자의 정보요구에 대한 이해	0.600		
	도서관 직원의 이용자에 대한 애정과 관심 정도	0.580		
	이용자들의 문제에 대해 해결하려는 정도	0.573		
	도서관 직원의 이용자들에 대한 개별적 관심 정도	0.548		
정보통계	쉽고 편리한 검색도구 제공		0.780	
	정보 소재지를 쉽게 안내하는 홈페이지		0.695	
	이용자의 자유로운 정보접근		0.694	
	정보접근을 위한 현대적 장비		0.649	
	교외접속서비스의 여부		0.610	
	필요한 인쇄자료의 구비여부		0.554	
	이용자에게 필요한 인쇄 및 전자자료 개발여부		0.542	
	필요한 전자자료의 구비여부		0.520	
도서관 장 소	학습과 연구를 위한 모임 공간 제공			0.724
	연구, 학습을 위한 조용한 공간 제공			0.718
	연구, 학습을 장려하는 공간 제공			0.660
	학습, 교육, 연구를 위한 시작점으로서의 역할			0.649
	이용하기 편리한 지리적 접근성			0.488
Cronbach's Alpha		0.879	0.865	0.813
고유값(Eigen Value)		8.814	1.744	1.281
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)		.935		
Bartlett 구형성 검증 (Bartlett' Test of Sphericity)	Chi-Square	3326.161		
	DF(p)	231(.000)		

나. 확인적 요인분석

모형에 대한 집중타당도를 검증하기 위하여 연구모형에 포함된 개념들을 측정하는 문항들을 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다. <표 11>에서와 같이 측정 모형에 대한 모형 적합도는  $\chi^2 = 533.759$ ,  $df = 247$ ,  $\chi^2/df = 2.161$ ,  $RMR = 0.064$ ,  $GFI = 0.880$ ,  $AGFI = 0.854$ ,  $NFI = 0.865$ ,  $RFI = 0.849$ ,  $IFI = 0.923$ ,  $TLI = 0.913$ ,  $CFI = 0.922$ 로 만족스러운 수준은 아니지만 유의 수준을 고려했을 때 인과관계를 설명하기에 무리가 없다고 판단된다. 본 연구에 사용된 모형에 대한 확인적 요인분석 결과에 대해 살펴보면 <표 11>과 같다.

<표 11> 확인적 요인분석(측정모형)

구성개념	경로	추정치	표준오차	T값	유의수준	표준화된 추정치	SMC
서비스 영향력	서비스1 ← 서비스	1.000				0.630	0.397
	서비스2 ← 서비스	1.203	0.093	12.865	0.000	0.694	0.482
	서비스3 ← 서비스	1.096	0.096	11.429	0.000	0.625	0.390
	서비스4 ← 서비스	1.079	0.080	13.522	0.000	0.725	0.526
	서비스5 ← 서비스	1.131	0.088	13.826	0.000	0.692	0.479
	서비스6 ← 서비스	1.127	0.086	13.134	0.000	0.707	0.500
	서비스7 ← 서비스	0.954	0.085	11.259	0.000	0.616	0.380
	서비스8 ← 서비스	1.082	0.087	12.459	0.000	0.675	0.455
	서비스9 ← 서비스	1.000				0.657	0.432
도서관 장소	장소1 ← 장소	1.000				0.730	0.534
	장소2 ← 장소	0.927	0.075	12.339	0.000	0.649	0.421
	장소3 ← 장소	0.927	0.082	11.270	0.000	0.602	0.363
	장소4 ← 장소	0.986	0.069	14.271	0.000	0.729	0.532
	장소5 ← 장소	1.000				0.706	0.498
정보통제	정보1 ← 정보	1.000				0.615	0.379
	정보2 ← 정보	0.959	0.080	11.952	0.000	0.655	0.429
	정보3 ← 정보	1.113	0.086	12.934	0.000	0.703	0.495
	정보4 ← 정보	0.966	0.078	12.436	0.000	0.679	0.461
	정보5 ← 정보	1.030	0.078	13.228	0.000	0.718	0.515
	정보6 ← 정보	0.955	0.079	12.103	0.000	0.662	0.439
	정보7 ← 정보	0.958	0.080	11.959	0.000	0.655	0.429
	정보8 ← 정보	1.000				0.658	0.433
이용자만족	만족1 ← 이용자만족	1.000					0.518
재이용의도	재이용1 ← 재이용의도	1.000					0.579

Sample Size, n=337

$\chi^2 = 533.759$ ,  $df = 247$ ,  $\chi^2/df = 2.161$ ,  $RMR = 0.064$ ,  $GFI = 0.880$ ,  $AGFI = 0.854$ ,  $NFI = 0.865$ ,  $RFI = 0.849$ ,  $IFI = 0.923$ ,  $TLI = 0.913$ ,  $CFI = 0.922$

#### 다. 상관관계분석

서비스 품질에 대한 요인분석 결과를 가지고 상호 연관성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였다. <표 12>에서 제시된 결과를 살펴보면 요인 간 상관관계는  $p < 0.01$  수준에서 모두 유의한 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 설정된 가설에 의해 개념들 간 관계가 정(+)의 관계를 보인다는 가정과 일치해 기준타당성을 갖추고 있다고 해석할 수 있다.

<표 12> 연구개념 간 상관관계 분석

연구개념	서비스영향력	도서관 장소	정보통제	이용자만족	재이용의도
서비스영향력	1				
도서관 장소	0.636**	1			
정보통제	0.613**	0.655**	1		
이용자만족	0.564**	0.593**	0.637**	1	
재이용의도	0.577**	0.623**	0.625**	0.680**	1

\*\* 상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의함.

#### 4. 연구모형의 검증 및 가설 검증

앞서 척도의 신뢰도와 타당도 검증을 거친 측정문항들을 토대로 요인분석과 회귀분석이 결합된 구조방정식 모형을 사용하였다. 확인적 요인분석을 거치면서 각 변수 간 인과관계가 통계적으로 모두 유의하게 나타났기 때문에 구조방정식 모형에 사용된 모형 적합도는 <표 11>에서 나타난 것과 동일하다. 다음으로 제시된 모형에 대한 인과관계의 확인을 통해 가설을 검증해 보면 <표 13>과 같다.

<표 13> 가설검증 결과

가 설	경 로	경로계수	S.E	C.R	유의수준
H 1-1	서비스영향력 → 이용자만족	0.260	0.126	2.054	0.04
H 1-2	도서관 장소 → 이용자만족	0.299	0.126	2.374	0.018
H 1-3	정보통제 → 이용자만족	0.603	0.134	4.487	0.000
H 2-1	서비스영향력 → 재이용의도	0.206	0.123	1.674	0.094
H 2-2	도서관 장소 → 재이용의도	0.333	0.124	2.679	0.007
H 2-3	정보통제 → 재이용의도	0.274	0.134	2.042	0.041
H 3	이용자 만족 → 재이용의도	0.352	0.057	6.144	0.000

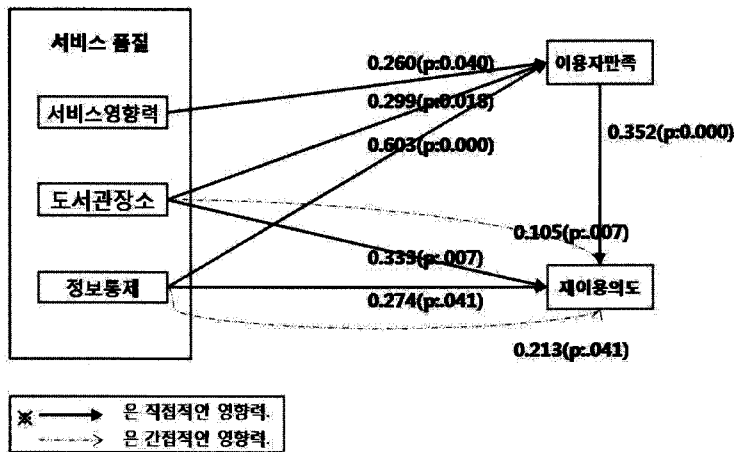
다음으로 <표 13>에서 설명된 독립변수와 종속변수의 관계를 토대로 모형에서 설정된 독립변수들이 이용자 만족과 재이용 의도에 직·간접적으로 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보면 <표 14>와 같다.

〈표 14〉 가설검증 결과

		서비스영향력	도서관장소	정보통제	이용자만족
Total Effect	이용자만족	0.260*	0.299*	0.603**	0.000
	재이용의도	0.297	0.487**	0.439*	0.352**
Direct Effect	이용자만족	0.260	0.299	0.603	0.000
	재이용의도	0.206	0.333	0.274	0.352
Indirect Effect	재이용의도	0.092	0.105	0.213	0.000

\*\*는 p<0.01, \*는 p<0.05 수준에서 유의함.

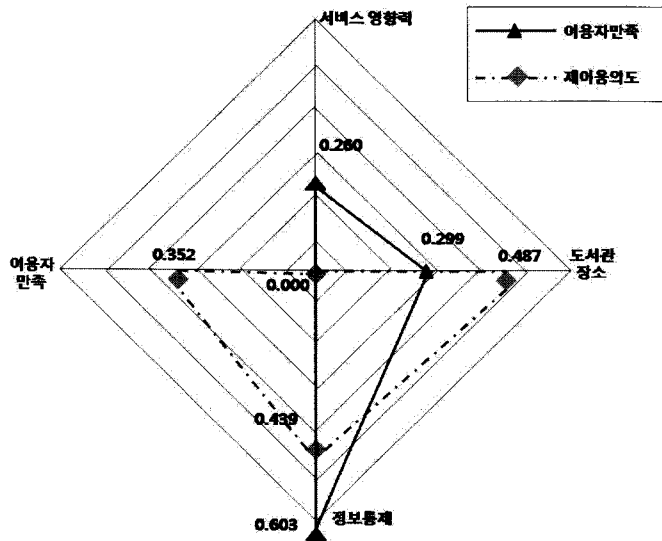
〈표 14〉를 살펴보면 도서관 서비스 품질을 결정짓는 3개의 독립변수(서비스 영향력, 도서관장소, 정보통제)가 이용자 만족에 모두 직접적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 〈가설 1〉이 채택되었다는 것을 알 수 있다. 반면에 도서관의 서비스 품질이 재이용의도에 영향을 미친다는 〈가설 2〉에 대해서는 도서관 장소와 정보통제는 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 서비스 영향력은 도서관 서비스의 재이용의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 서비스의 영향력의 항목은 모든 서비스를 제공하는 도서관 직원과의 직접적인 접촉을 전제로 하는 것인데 비해, 도서관 장소와 정보통제는 상당히 느슨한 형태의 접촉과 동시에 전자적 매개체를 이용한 환경이 설정도 가능하기 때문에 서비스 영향력이 재이용의사에 낮은 영향력을 나타내고 있었다. 마지막으로 이용자 만족은 재이용의도에 직접적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타나 〈가설 3〉은 채택되었다는 것을 알 수 있다. 각 영향력에 대한 방향을 그림으로 표현하면 〈그림 3〉과 같다.



〈그림 3〉 가설 검증 결과



〈그림 3〉에서 보는 바와 같이 서비스 품질을 결정하는 각 요인들은 이용자 만족과 재이용 의도에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이용자 만족은 재이용 의도에 직접적 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이렇게 영향을 미치는 각 변수들에 대해서 그 영향력의 크기를 고려함으로써 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력에 대해 우선순위를 정해 볼 수 있는데 이를 그림으로 나타내면 〈그림 4〉와 같다.



〈그림 4〉 각 변수에 대한 영향력 분석 결과(Total Effect)

〈그림 4〉를 통해 각 변수들이 종속변수에 미치는 총 효과를 살펴보면 이용자 만족에 영향을 미치는 독립변수 중에는 정보통제(0.603)가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 도서관 장소(0.299), 서비스 영향력(0.260) 순으로 나타났다. 다음으로 독립변수가 재이용 의도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면 이용자 만족과는 달리 도서관장소(0.487)가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 정보통제(0.439)로 나타났으며 서비스 영향력은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 대학 도서관의 서비스 품질에 대해 측정해 본 후, 측정된 서비스 품질이 이용자 만족과 재이용 의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 구조방정식 모형을 사용하여 분석해 보았다. 이

를 위해 LibQUAL+척도에서 사용된 서비스영향력, 도서관 장소, 정보통제의 3개 변수 22개 문항에 따른 서비스 품질을 측정해 보고, 측정된 서비스 품질에 대한 이용자 만족과 재이용의도와와의 인과관계를 분석하였다. 본 연구에서 도출된 결과들을 요약 해보면 다음과 같다.

먼저, 본 설문과 관련한 응답자들의 인구 통계적 질문에서 한 달 평균 도서관을 10회 이하로 방문한다는 학생들이 90%정도 되는 것으로 나타나, 학생들이 더 자주 도서관을 방문할 수 있는 방안을 모색하는 것이 선행되어야 할 것이다.

다음으로, 도서관 서비스 품질을 평가하는데 있어 서비스 품질에 대한 만족도에서 기대치를 공제 한 값을 살펴보면, 모든 항목에 대해서 '-'의 결과를 얻은 것을 볼 수 있다. 이는 현재 D대학교 도서관의 서비스 품질이 측정된 모든 영역에서 재학생의 기대에 미치지 못한다는 것으로 도서관 서비스를 제공하는데 있어 많은 변화가 요구된다고 볼 수 있다.

셋째, 현재 도서관 서비스에 대한 학생들의 만족도에 대해 살펴보면 정보통제 부분에 대해 가장 높은 만족도를 나타내었고, 다음으로 서비스영향력, 도서관장소의 순으로 나타나 도서관 장소에 해당되는 부분에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

넷째, 본 연구에서 사용된 도서관 장소, 정보통제 변수는 이용자 만족과 재이용의도에 직·간접적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 서비스 영향력은 이용자 만족에는 영향력을 미치지만, 재이용 의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 일반화의 문제가 있겠지만, 본 연구에서 사용된 LibQUAL+척도가 대학 도서관의 서비스 품질을 측정하는데 있어 적합한 척도임을 나타내 주고 있다.

다섯째, 본 연구의 결과에서는 이용자 만족이 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 서비스 품질의 향상 등의 방법을 통해 이용자 만족을 높이면 이용자들의 재이용의도도 높아지기 때문에 도서관 측에서는 향후 도서관의 이용자를 늘리기 위해서 무엇보다도 도서관 서비스 품질을 향상시켜야 한다는 것을 알 수 있다.

여섯째, 측정된 각 변수들이 이용자 만족에 미치는 영향에 대해 살펴보면 정보통제 변수가 이용자 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다음으로 도서관 장소, 서비스 영향력 순으로 나타났다. 반면에 재이용 의도에 미치는 영향력을 살펴보면 도서관장소가 정보통제보다 높게 나타났으며 서비스 영향력은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 종합해 보면 정보통제 → 도서관 장소 → 서비스 영향력 순으로 이용자 만족과 재이용의도에 미치는 영향력이 높다는 것을 알 수 있다. 이는 기존의 SERVQUAL 척도를 이용한 도서관 서비스 품질 평가에서 서비스 영향력(신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)을 중요시 했던 결과를 반박하는 것으로 차후에 도서관의 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 정보통제 → 도서관 장소 → 서비스 영향력의 순서에 따라 도서관 정책의 우선순위를 결정해 주는 것이 바람직하다는 것을 나타내고 있다.

이러한 연구결과를 바탕으로 대학도서관의 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 방안을 서비스 영향

력, 정보통제, 도서관장소 등의 차원에서 제시하면 다음과 같다. 첫째, 서비스 영향력 차원에서 도서관 사서의 전문적인 서비스 대응능력을 제고해야 할 것이다. 즉 대학도서관을 이용하는 대학생이나 지역주민, 교직원 등에게 전문적이면서 친절하게 대할 수 있는 능력을 배양해야 할 것이다. 또한 이동통신회사의 SMS 등의 방법을 활용하여 도서예약이나 연체상황 등이 실시간으로 이용자에게 제공될 수 있는 맞춤형 서비스를 제고해야 할 것이다. 둘째, 정보통제 차원에서 학생들이 원하는 양질의 학술 및 학습정보를 최대한 확보해야 할 것이며, 디지털 환경에 부응할 수 있는 웹정보 서비스 시스템을 구축해야 할 것이다. 즉 D대학교 같이 지리적으로 열악한 지역에 위치해 있는 도서관의 경우 장서의 확보도 중요하지만 국가차원의 데이터 베이스 시스템 또는 타 기관의 시스템과의 상호 협력을 통하여 웹상으로 쉽게 정보를 취득하고 활용할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 셋째, 도서관 장소 차원에서 소장자료나 자료위치 등의 정보를 감열프린터기 등을 이용하여 보다 편리하게 이용할 수 있는 장치를 구축하고, 대학도서관의 시설적인 환경 역시 사회의 정보환경에 맞게 개선되어야 할 것이다.

이러한 대학도서관의 서비스 품질 개선을 통해 대학도서관을 발전방안을 도출해 볼 수 있다. 첫째, 정부차원에서 대학도서관을 발전시키기 위한 법령을 정비하고, 중장기 발전계획을 수립하여 체계적이고 지속적인 지원이 있어야 할 것이다. 둘째, 대학도서관이 장기적으로 발전할 수 있도록 각 대학도서관을 정기적으로 점검하고 평가할 수 있는 성과평가시스템을 두축해야 할 것이다. 이를 위해 대학도서관이 갖추어야 할 시설과 장비, 인력 등에 대한 표준화된 매뉴얼을 개발하고 보급해야 할 것이다. 셋째, 대학도서관이 국제경쟁력을 갖출 수 있도록 국제협력을 지원하고 강화시켜야 할 것이다. 특히 외국의 도서관 관련 정보검색 사이트 및 주요도서관과의 교류확대 및 정보공유 등을 정부차원에서 지원하는 방안을 강구해야 할 것이다.

한편 본 연구가 가지고 있는 한계점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 대학 도서관의 서비스 품질을 통한 이용자 만족과 재이용 의도에 관해 조사하면서 조사대상을 D대학교 중앙도서관으로 한정하였다. 따라서 향후의 연구에 대해서는 본 연구방법과 동일한 방법으로 여러 대학 도서관을 연구하는 것이 필요할 것이다. 둘째, 본 연구에서는 LibQUAL+척도를 사용하였지만 이 밖에도 운영규정(도서관 개·폐 시간, 1인 도서 대출 권 수, 대출 일수, 대출 도서의 질 등) 등 이용자 만족과 재이용 의도에 영향을 미치는 변수들이 많이 있을 것이다. 따라서 향후의 연구에서는 이들 부분을 포함한 포괄적인 연구가 이루어질 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 교육법전편찬회 편. 교육법전. 교학사, 1998.
- 김계수. AMOS 구조방정식 모형 분석. (주)데이타솔루션, 2004.
- 김계수. 인과분석 연구방법론. 도서출판 청람, 2006.
- 김호정·허전. 한글 SPSSWIN 14.0 통계분석 및 해설. 삼영사, 2008.
- 강수경. 공공도서관과 작은도서관 간의 서비스 품질에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원, 2007.
- 곽윤정. 대학도서관 서비스 품질과 이용자 만족 및 재이용의도의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원 문헌정보학과, 2007.
- 김규환·남영준. “대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007), pp.135-159.
- 김수연. SERVQUAL을 기반으로 한 서비스 프로세스 개선모델(MAVIC) 개발에 관한 연구. 석사학위논문, 서경대학교 대학원 산업공학과, 2007.
- 김인호·김익중. “SERVQUAL과 SERVPERF의 타당성에 관한 비교 논의.” 기업경영연구, 제3권(1994), pp.215-229.
- 김태완. 축산물 소매점의 서비스 품질과 제품 품질이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향. 석사학위논문, 동양대학교 대학원 경영학과, 2006.
- 박동진·윤동원. “대학도서관 서비스 품질의 측정.” 한국도서관·정보학회지, 제30권, 제4호(1999), pp.190-191.
- 윤기찬. “SERVPERF를 이용한 사회복지 서비스의 질 측정 및 만족도 영향 요인 분석.” 행정논총, 제42권, 제4호(2004), pp.133-162.
- 이낙귀. “여행사의 서비스품질과 고객만족 및 재구매의도간의 인과관계: 랜드오퍼레이터의 서비스를 중심으로.” 관광연구저널, 제19권, 제1호(2005), pp.113-126.
- 이정숙. 미용서비스 품질과 윤리적 특성이 고객만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 동양대학교 대학원 경영학과, 2006.
- 장대성. “한국 변호사 서비스 품질 평가에 관한 연구.” 대한경영학회, 제19권, 제6호(2006), pp.2585-2605.
- 장대성·박주영·김두복. “한국 패스트푸드점 서비스 품질 측정에 있어서 SERVQUAL과 SERVPERF의 비교 연구.” 한국경영과학회지, 제19권, 제2호(2002), pp.59-73.
- 황은영. LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 차원의 구성에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원 문헌정보학과, 2007.
- 황재영·이은봉·김종환. “디지털 도서관의 e-서비스 품질 평가에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41

- 권, 제3호(2007), pp.55-79.
- Brown T. J., G. A. Churchill, and J. P. Peter. "Improving Measurement of Service Quality." *Journal of Retailing*. Vol.69, No.1(1993), pp.127-147.
- Kettinger W. J., and C. L. Choong. "Pragmatic Perspective on the Measurement of Information System Service Quality." *Mis Quarterly*(1997), pp.229-241.
- Nitecki Danuta A., and Herson, Peter. "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries." *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.259-273.
- Young Heartsill. *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association. 1983.