

인적서비스 이용자 만족도 및 지속의도의 이해: 대학도서관의 연구*

Towards an Understanding of User Satisfaction and Continuance Intention in Human-Mediated Services: An Investigation of Academic Libraries

이 보 램**·박 지 홍***

Bo-Ram Lee · Ji-Hong Park

차 례

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. 서 론 | 5. 토론: 대학도서관 인적서비스의 방향 |
| 2. 이론적 배경 | 6. 결 론 |
| 3. 대학도서관 인적서비스 만족도 및
지속의도 조사 | · 참고문헌 |
| 4. 분석 결과 | · 부 록 |

초 록

본 연구는 대학도서관 직원의 서비스 품질이 이용자 만족도와 지속의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 만족도와 지속의도 향상을 위한 실질적인 방안을 제시하는 데 그 목적을 두고 있다. 다양한 도서관 서비스의 가치를 실현시킬 수 있는 기반핵심요소로서의 인적서비스는 그 가치와 중요성에 비해서 이전연구에서 상대적으로 강조되지 않았다. 본 연구는 인적서비스, 서비스 품질, 만족도, 지속의도의 개념을 이론적 배경으로 개념적 분석틀을 개발하여 이를 데이터 수집 및 분석에 유용한 가이드라인으로 활용한다. 본 연구에서는 방법론적으로 정량적 평가 외에 심층면담을 추가한 통합방법론을 활용하며, 결과적으로는 이용자들에게 대학도서관 인적서비스에 대한 긍정적 태도를 높여주는 전략을 제시함으로써 지속의도 확보 가능성을 확인할 수 있다는 점이 의의에 포함된다.

키 워 드

인적서비스, 이용자 만족도, 지속의도, 대학도서관

* 본 논문은 연세대학교 문헌정보학과 석사학위 논문을 요약 및 수정한 것임.

** 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정
(Master Candidate, Dept. of Library and Information Science, Yonsei University, lbr8393@yonsei.ac.kr)

*** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(교신저자)
(Corresponding Author, Assistant Professor, Dept. of Library and Information Science, Yonsei University, jihongpark@yonsei.ac.kr)

• 논문접수일자: 2011년 6월 13일

• 최종심사(수정)일자: 2011년 7월 16일

• 게재확정일자: 2011년 7월 16일

ABSTRACT

This study aims at examining how academic library staffs' service quality affects the user satisfaction and continuance intention, and also seeking practical solutions for improving the satisfaction and continuance intention in academic libraries. Despite the value and importance of human-mediated library services which enable various library services to be more valuable, relatively few prior studies focuses on this topic. This study develops a conceptual framework based on the concepts of service quality, satisfaction, and continuance intention. This framework provides a useful guideline for data collection and data analyses. Values of this study include ensuring the continuance intention by suggesting strategies that may increase users' positive attitude toward human-mediated services in academic libraries, and methodologically, using both quantitative and qualitative methods.

KEYWORDS

Human-mediated Service, User Satisfaction, Continuance Intention, Academic Library

1. 서론

최근 정보통신기술의 발달로 도서관이 디지털 환경으로 급속히 변화하고, 이로 인해 이용자에게 제공되는 서비스 유형도 많은 변화를 겪고 있다. 오늘날의 이용자들은 도서관이라는 물리적인 장소와 직원을 통한 면대면 서비스 없이도 디지털 매체를 통해 정보문제를 효과적 효율적으로 해결할 수 있다. 그러나 도서관 서비스는 디지털 정보 제공만을 목적으로 하지는 않으며 다른 다양한 가치를 창출하는 역할을 함께 수행한다. 예를 들어, 새로운 지식을 학습할 수 있고 전달할 수 있는 교육의 장으로서의 가치, 멀티미디어를 활용한 디지털정보의 융합을 통하여 새로운 창작물을 창조할 수 있는 지식창출의 장으로서의 가치, 지식공유 및

협업에 도움을 주는 물리적 공간으로서의 가치 등이 이에 포함된다.

인적서비스의 중요성은 Ranganathan의 도서관 5법칙에 내포되어 있는 도서관의 명운을 좌우하는 것은 인력이라는 표현을 굳이 인용하지 않더라도, 위에서 언급한 다양한 도서관 서비스의 가치를 실현시킬 수 있는 기반핵심요소임에 분명하다. 교육의 장과 지식창출의 장에서 인적도움은 정보활용 교육과정 진행과 정보기기활용의 도움 등으로, 물리적 공간에서는 제반시설의 이용 및 참고정보원에 관한 질의응답 등으로 나타날 수 있다. 이와 같은 도서관 서비스의 가치들은 특히 대학도서관에서 중요한 요소이다. 대학에는 다양한 학문분야의 전문이용자가 존재하며 이들의 수준 높은 정보요구를 만족시키는 것이 매우 중

요한 도서관서비스 중의 하나이다. 또한 학술 정보원과 해당 이용자를 연결시키는 역할을 하는 전문사서를 포함하여 제반서비스를 담당하고 있는 모든 도서관 직원의 서비스 품질은 이용자가 도서관을 이용하는 데 지대한 영향을 미친다.

인적서비스의 이러한 가치 및 중요성은 현장에서 강조되어 왔으나 이전연구에서는 상대적으로 강조되지 않았다. 전문사서에 대한 이전연구가 존재하나 그 초점이 전문직으로서의 사서직 제고, 사서자격제도의 변화 추이, 사서의 자질과 능력에 대한 사서의 인식에 있어 이용자의 인식을 기반으로 한 전반적인 도서관 직원에 대한 연구의 범주에는 포함되지 않는다. 또한 이용자 만족도 및 지속의도는 서비스 평가에 있어서 매우 중요한 요소로 평가되고 있으나 대학도서관의 인적서비스에 대한 연구에서는 이에 관한 연구가 전무하다. 이러한 연구문제를 고려하여 본 연구는 도서관 서비스 품질의 인적 요소의 중요성에 대해 살펴보고, 대학도서관 직원의 이용자 만족도가 지속의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 데 그 목적을 두고 있다. 또한 대학도서관에서 인적서비스를 구성하는 각 요인에서 문제점을 찾아 만족도와 지속의도 향상을 위한 실질적인 방안 마련에 본 연구의 시사점을 찾을 수 있다.

본 연구는 이론적 배경에서 인적서비스, 서비스 품질, 만족도, 지속의도의 개념을 배경지식으로 설명한 후, 본 연구 자체의 개념적 분석틀(conceptual framework)을 소개하였다. 이

개념적 분석틀은 이후 대학도서관 인적서비스의 이용자 만족도 및 지속의도를 파악하기 위해 데이터 수집 및 분석에 필요한 유용한 가이드라인으로 활용되었다. 방법론적으로 양적 연구와 질적 연구를 함께 진행하는 통합방법을 적용하여 대학도서관 이용자들을 대상으로 설문조사 및 개별 심층면담을 실시하였다. 설문 조사와 심층면담을 통해 수집된 자료를 분석, 마지막으로 대학도서관의 인적서비스 상황과 만족도 및 지속의도를 살펴보고 미래의 전략 방안을 논의하였다.

2. 이론적 배경

인적서비스는 사람이 주체가 되어 서비스 활동을 실현하는 기능으로 고객의 안내, 접객 업무, 판매, 고객의 편의 등을 위한 서비스 기능을 총칭한다. 일반적으로 서비스의 개념이 무형적인 것과는 달리 대학도서관의 서비스는 교육과 연구 활동에 필요한 유형의 정보자원과 무형의 정보봉사를 제공하므로, 유형과 무형의 복합적 기능을 가지고 있다. 본 연구에서 다루는 인적서비스는 도서관 직원과 이용자의 상호관계에서 발생할 수 있는 모든 종류의 서비스로 문헌정보학에서 지칭하는 정보서비스의 일부를 내포하는 개념이다.

정보서비스는 그 뿌리를 '이용자 협조'(aids to the readers)라는 개념에서 찾을 수 있는데, 이는 이용자들이 도서관과 자료를 잘 이용할

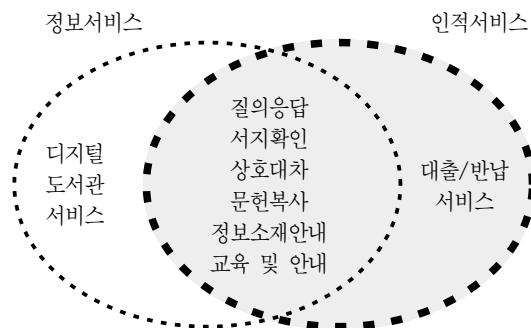
수 있도록 사서가 도와준다는 단순한 협조의 의미를 가지고 있었다. 이와 같이 전통적인 정보서비스는 이용자의 독서행위를 도와주는 역할을 하였던 반면에, 최근의 정보서비스는 정보시스템과 정보이용자를 상호 연결시켜 주어 정보문제를 적극적으로 해결해 주거나 정보문제를 해결할 수 있는 기능 및 정보원을 제시하여 주는 역할을 하고 있다. 예를 들어 디지털도서관 서비스를 통하여 이용자가 직접 원하는 정보를 찾아 정보문제를 해결할 수 있는 체계이다. 협의의 정보서비스 관점에서는 하드웨어적인 정보시스템과 정보이용자 간의 직접적인 상호작용이 이루어지며 여기에서는 인적서비스의 개입이 이루어질 여지가 적다. 그러나 도서관 조직체를 하나의 정보시스템으로 보는 광의의 정보서비스 관점에서는 도서관이라는 물리적, 사회적, 가상적(virtual) 공간에서 정보이용자가 정보문제를 통합적으로 해결할 수 있는 소통의 장이 될 것이다. 광의의 정보서비스는 협의의 정보서비스와 인적서비스를 아우르는 개념이지만, 본 연구에서는 인적서비스

개념의 외연을 협의의 정보서비스 개념과의 비교를 통하여 인식하고자 한다.

〈그림 1〉에서 제시하였듯이 본 연구에서 규정한 인적서비스의 범위는 이용자 질의에 대한 해당제공, 서지 확인, 도서관 상호대차와 문헌복사, 정보소재안내 서비스 등의 정보제공과 교육 및 안내 서비스와 더불어 인적 협조에 의한 안내 데스크를 통한 자료 대출·반납도 인적서비스의 범위에 포함된다. 또한 본 연구에서 가리키는 도서관 직원의 범위는 시설관리 노동직을 제외한 대학도서관에 배치되어 있는 모든 직원으로, 고등교육기관에서 문헌정보학을 이수한 정규 사서직과 비사서직, 근로 장학생으로 한정하였다. 다음은 이러한 인적서비스 개념을 바탕으로 서비스 품질의 개념에 대해서 설명하였다.

2.1 서비스 품질

서비스 품질에는 인지된 서비스 품질(perceived service quality)과 객관적 서비스 품질



〈그림 1〉 정보서비스와 인적서비스에서 구분되는 특성

(objective service quality)이 있다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1998). 로그데이터와 같은 소위 '방해받지 않는 데이터'(unobtrusive data)를 이용하여 품질을 측정하는 것이 객관적 서비스 품질이라면 인지된 서비스 품질은 해당 이용자의 인식에 기반을 두고 있다. 본 연구에서 다루는 인적서비스는 인간관계상에서 정의된 서비스이며 이용자의 인식을 고려하지 않고는 그 품질을 타당하게 측정하는 것은 불가능하므로 인지된 서비스 품질에 초점을 두고 있다. 이전의 많은 연구들이 이러한 인지된 서비스 품질에 초점을 두고 있는데 특히 Grönroos (1984)는 서비스 품질을 제품의 기본적 특성이 아니라 사용 목적에 관련하여 성립되는 것으로 정의하고 고객에 의해서 기대된 서비스와 실제 지각된 서비스의 비교로부터 산출된다고 하였다. 이용자의 인식차를 이용한 이러한 갭(gap)모델은 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1998)에 의해 더욱 구체화되어, 서비스 품질을 "서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향"(Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1998, 17)이라고 정의하였다. 고객이 지각하는 특정 서비스의 품질은 평가 과정의 결과로서, 고객은 서비스에 대해 기대한 바를 비교하며 이러한 과정의 결과가 바로 지각된 서비스 품질이라는 것이다.

서비스 품질 판단의 기준이 되는 서비스 품질 결정요인에 대해 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)가 다음과 같은 항목을 소개하였다. 신뢰성, 응답성, 신용, 능숙함, 접근성,

예의, 안전성, 의사소통, 유형성, 고객 이해, 이상의 열 가지 요인이 다양한 서비스 산업에서의 실제적인 예시와 함께 제시되었다. 최근 도서관에서는 이러한 마케팅 분야의 서비스 품질 평가모형을 활용하거나 도서관 환경에 적합한 모형 개발을 시도하고 있다.

2.2 서비스 품질과 고객만족 및 서비스 지속의도와와의 관계

마케팅 개념의 발전과 함께 만족도에 관한 연구도 발전해 오면서 고객만족은 특히 소비자 행동분야에서 구매 후 행동을 결정짓는 중요한 요소로 인식되어 왔다. 구매 또는 소비 후 행동이란 고객 의사결정과정의 한 단계로 일반적으로 구매된 제품 또는 서비스의 소비 후 만족 또는 불만족의 평가 과정으로 정의될 수 있다. 그러나 서비스의 소비 후 평가는 서비스 접점(encounter)이라는 서비스 상품이 지니고 있는 특성으로 인하여 제품의 구매 후 평가와는 달리 독특한 형태를 취하고 있다. 이와 같은 개념은 서비스 상품이 일반 제품과는 달리 고객이 생산에 직접 참여하고 소비하고 소비 후의 행동단계까지 거의 동시에 이루어진다는 서비스 상품의 특성 때문에 야기되는 것이다. 이것은 도서관에도 마찬가지로 적용될 수 있는데 인적서비스는 그 특성상 서비스 종사원, 즉 도서관 직원과 접촉하는 순간부터 이용자의 만족도와 재이용 의도에 많은 영향을 미칠 것이며, 그 영향력으로 이용자의 인적서비스

이용 결정을 긍정적으로 이끌어 지속하는데 공헌할 수 있다.

이상의 논의를 통해 볼 때, 서비스 품질과 이용자 만족에 대한 후속의 심리적 변수는 인적 서비스의 수용 후 행동인 지속의도가 될 수 있다. 충성스러운 고객과 지속적인 관계를 유지하는 것은 상호보완적 상품 혹은 서비스의 추가 구매를 유도할 뿐만 아니라 더 적은 비용으로 이들을 유지할 수 있도록 해주는 효과가 있다. 지속의도와 유사한 개념인 충성도는 특정 제품이나 서비스를 지속적으로 선호하고 반복적으로 구매하고자 하는 고객의 조직에 대한 깊은 몰입의 정도로 정의된다(차길수 2008). 따라서 충성도를 판단하는 가장 대표적인 기준은 고객의 재구매 의향이며, 이러한 의도가 얼마나 행동으로 이어 지는가 역시 중요한 지표라고 할 수 있다. 이는 도서관 분야에서도 동일하게 적용되는 것으로, 따라서 도서관 경영진의 입장에서는 초기 사용보다는 지속적인 이용 의도를 형성하는 것이 더욱 중요할 것이다.

2.3 도서관 인적서비스 관련 연구

정보기술 발전에 따른 도서관 패러다임의 변화는 도서관의 핵심적 인적 자원인 사서에 대하여 직무 및 서비스 양상의 변화와 아울러 새로운 역할을 기대하게 만들고 있으며 이를 수행하는데 필요한 새로운 역량을 요구하고 있다. 이에 발맞추어 도서관 사서의 자질 및 능력에 관한 연구는 지속적인 관심사로서, 사서

의 자격 및 자질, 능력에 관한 연구가 다양함을 알 수 있다. 그러나 사서의 자질을 연구한 선행 연구들의 특성은 시대의 변화에 따른 사서자격제도의 변천과 사서직의 전문성에 대하여 논의(김기영 2008; 엄영애 2004; 이제환 2003; Wang, Tang, & Knight 2010)하거나 사서양성을 위한 문헌정보학 교육과정(곽동철 2009; 박일중 2000; 정동열 2007; Dastgerdi 2009; Laskowski 2010)에 초점을 맞추고 있다. 노동조(2009)의 사서의 핵심능력에 대한 대학도서관 사서의 인식에 관한 연구의 경우 사서의 자질과 능력에 대한 사서의 인식을 나타내었다. 이 연구는 도서관 내부에서 인식하는 수준과 차원이며 이용자 관점에서 분석한 연구는 아니다. 이용자 관점에서 사서들에 관한 연구에는 임동빈(1996)의 공공도서관 이용자들의 사서 인식도에 관한 연구가 있다. 그는 이용자들이 사서에 대해서 어떠한 배경지식을 지니고 있고, 사서들의 근무태도와 커뮤니케이션 능력, 요구되는 자질에 대해서 조사 분석하였다. 그의 연구는 서비스 품질이라는 개념은 적용하지 않았으며, 근무태도에 관한 질문항목 때문에 대다수의 공공도서관에서 연구협조를 거부하여 도서관 내부 이용자들을 통해 조사할 수 없었던 한계점이 있다.

사서만을 다루는 인재개발 관점에서의 연구는 도서관 이용자들이 생각하는 서비스 품질이나 만족감과는 다소 거리가 있을 수 있다. 이용자의 입장에서는 조직이 바라는 인재상, 특히 조직적 핵심역량에 해당하는 능력들 보다

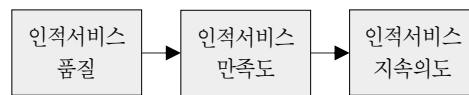
는 직접적으로 서비스 받는 부분, 즉 이용자가 직원들과 대면하는 과정에서 비롯되는 도서관 업무의 각 기능들을 도서관 직원의 서비스 품질이라고 판단하게 된다. 따라서 기존 연구처럼 사서직에게 요구되는 역량에 대한 내부적 관점의 인식 연구보다는, 이용자들이 도서관 직원의 서비스 품질이라고 판단하는 요인들을 파악하는 연구가 필요한 시점이다.

3. 대학도서관 인적서비스 만족도 및 지속의도 조사

3.1 개념적 분석틀의 개발

본 연구에서는 대학도서관 인적서비스 품질을 도서관 직원의 서비스 자세로 개념화하여 이용자가 이상적으로 기대하고 실제로 인식하는 품질에 관하여 조사 분석하였다. 자세(attitude)는 신체적 또는 정신적 양태를 의미한다. 이는 사회심리학에서 인지, 감정 및 행동 의도의 3요소를 지니며 일시적인 믿음과 달리 지속적인 성향을 가지고 있다(한덕웅 2005). 또한 인지된 서비스 품질은 이러한 자세로 가장 적합하게 개념화 할 수 있다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1998; Cronin & Taylor 1992). 다른 말로 표현하면, 서비스 품질은 자세로 개념화가 가능하며 측정단계에서 도서관 직원의 자세에 대한 이용자 인식을 이용하여 인적서비스 품질을 측정할 수 있다.

한편 만족이란 특정 거래나 서비스에 직면하였을 때 나타나는 감정적인 반응이다. 만족은 도서관의 업무수행과 관련이 있을 수도 있고, 직접적으로 관련이 없을 수도 있다. 어떤 이용자가 질의에 대해 적절하게 서비스를 제공받더라도 기분이 상해 있거나 화가 난 상태인 경우에는 불만족스러울 수 있다. 반대로 질의에 대한 해답을 제공받지 못하더라도 도서관 직원과의 만남이 즐겁고, 관심과 정중함으로 대하는 경우에는 만족을 느낄 수도 있다(Heron 2010). 또한 지속의도는 도서관 서비스의 최초 채택 및 수용 후에 지속적으로 이용하고자 하는 인식으로 인적서비스에 대한 만족도에 따라 이전에 이용한 서비스에 대한 지속행동을 결정하게 된다(Bhattacharjee 2001). 따라서 대학도서관의 인적서비스 품질에 대한 이용자 만족도를 향상시키면 이용자의 인적서비스 지속의도는 높아지게 된다는 현상을 예측해볼 수 있다. 본 연구에서는 이들 사이에 형성되는 관계 현상을 본 연구의 개념적 분석틀(〈그림 2〉)로 사용하였다.



〈그림 2〉 개념적 분석틀

먼저, 도서관 직원이 제공하는 서비스 품질에 관한 이용자의 기대와 인식, 이용자 만족도, 지속의도 간에 나타나는 현상을 파악하기 위한 설문지를 작성하고, 수집된 자료가 나타내

는 통계적 특성을 기술하였다. 다음으로 실제적인 경험과 상황 속에서 이용자들이 어떻게 인적서비스에 관한 정보를 습득하고 인식을 형성하는지 파악할 수 있는 심층면담을 실시하였다. 이처럼 통합연구방법을 택한 것은 심층면담과 같은 질적 접근을 병행함으로써, 대학도서관 인적서비스에 대한 이용자들의 심층적인 인식과 함께 그러한 인식을 형성하는 과정에 대해 보다 풍부하고 다각적인 측면에서 파악하기 위함이다. 또한 양적 연구방법과 질적 연구방법을 통합함으로써 한 가지 연구방법만으로는 불완전한 타당성과 신뢰성을 확보하여 연구결과를 강하게 뒷받침하고 설득력을 높여줄 것이다.

3.2 자료수집 및 분석 방법

본 연구에서 인적서비스 품질, 이용자 만족, 지속의도 사이의 관계를 분석하기 위해 선행되어야 할 문제가 인적서비스 품질로서 평가되는 도서관 직원의 자세를 측정할 수 있는 기준의 설정이다. 자세의 측정 변수 항목은 서비스 품질 연구에 있어서 현재까지도 기본이 되는 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)에 의해 개발된 열 가지 차원의 서비스 품질 결정요인을 바탕으로 적용하였는데, 전문적인 역량에 관련된 요인, 즉 자세적인 측면 이외의 요인은 제외시켰다. 따라서 본 연구에서 직원의 자세 품질의 측정지표로 삼은 최종적인 항목은 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)

의 신뢰성, 응답성, 예의, 고객이해 항목과 더불어 Haywood-Farmer의 용모 항목을 선행요인으로 구성하였다. 이용자 만족의 측정 항목은 도서관 직원과의 접촉을 통해 느끼는 서비스 만족을 물어보는 항목과 이용자들이 인식하는 대학도서관의 종합적인 만족도를 물어보는 항목으로 구분하여 구성하였다. 그리고 대학도서관 인적서비스 이용자의 만족도와 지속의도와의 관계를 파악하기 위해 인적서비스 지속의도를 측정한다.

설문지 구성은 인적서비스 이용행태, 서비스 품질과 만족도 및 지속의도 측정, 인구통계학 정보와 개방형 문항을 두었다. 서비스 품질에 관한 문항은 이용자의 인식치와 기대치를 분리 구성하여, 이들 간의 갭을 측정하도록 하였다.

본 연구의 표본 집단은 서울소재 4년제 종합대학 가운데 문헌정보학과가 설치된 대학도서관의 학부생 및 대학원생 이용자로 선정하였다. 한편 표본 집단 내에서 인적서비스 품질 문항에 대한 응답자는 해당 서비스를 경험한 이용자가 되어야 하기 때문에 분석 대상은 대학도서관의 인적서비스를 1회 이상 경험해 본 이용자로 한정하였다. 설문 문항 검토를 위해 대학도서관 이용자 8명에게 사전조사를 수행한 후 설문을 실시하였다. 본 조사는 2010년 9월 27일부터 10월 6일까지 열흘간 실시하였으며, 연구자가 직접 조사대상 도서관을 방문하여 설문지를 배포하고 회수하였다. 실제 분석한 설문지는 총 337부이며, SPSS 18.0으로

통계처리 하였다. 기본적인 표본의 특성과 하부 집단 간의 차이, 이용자들의 이상적 기대치와 인식치 간의 갭을 분석하고, 이용자 만족도와 지속의도 사이의 관계를 살펴보았다.

설문조사와 더불어 심층 및 반구조화 면담을 실시하였다. 이는 연구자의 시각에서 벗어나 연구주제를 다각도로 접근할 수 있는 효율성과 면담과정의 융통성을 동시에 기대할 수 있기 때문이다. 현재 대학도서관을 이용 중인 학부생과 대학원생 가운데 대학도서관의 인적서비스를 이용해 본 경험이 있는 학생들을 면담 대상으로 정하였다. 최초 면담은 2010년 10월 28일부터 11월 9일 사이에 이루어졌고, 일차 면담 대상자 중 일부는 11월 11일에서 15일까지 추가적인 면담을 진행하여 좀 더 깊이 있고 자유로운 의견을 수렴하였다. 피면담자는 총 12명으로 각 면담에 소요된 시간은 한 시간 가량이다. 이 가운데 3명은 대학도서관 근로 경험이 있는 이용자로 대학도서관 이용자에 대한 보다 폭넓은 이해를 위하여 포함시켰다. 면담내용은 피면담자의 동의를 얻은 후 녹음하였고, 면담내용을 전사하여 녹취록을 작성하였다.

4. 분석 결과

4.1 응답자의 인구통계학적 특성

총 337명의 응답자 중 소속기관에 따른 비율은 A대 12.2%(41명), B대 15.7%(53명), C

대 3.6%(12명), D대 11.6%(39명), E대 11.6%(39명), F대 3.0%(10명), G대 6.2%(21명), H대 14.8%(50명), I대 4.5%(15명), J대 10.7%(36명), K대 6.2%(21명)로 나타났다. 동일한 설문규모로 배포했으나 대학별로 응답자에 있어서 다소 차이를 나타내는 이유는 연구여건상 그 응답률을 조정하기 힘들었던 현실적인 문제점에 기인한다. 성비 구성은 여성이 77.7%(262명)로 남성 22.3%(75명)보다 높은 비율을 보였는데, 이는 표본 집단으로 선정한 11개 기관 중 여대가 5곳이기 때문으로 판단된다. 응답자의 전공별 분포는 인문계열 23.2%(78명), 사회계열 40.5%(136명), 자연계열 17.0%(57명), 공학계열 7.4%(25명), 예·체능계열 8.9%(30명), 의·약학계열 1.5%(5명), 기타 1.5%(5명) 순으로 인문사회계열 응답자가 가장 많았다. 직업별 구성을 보면 학부생 85.7%(288명), 대학원생 11.6%(39명), 기타 2.7%(9명)로 대부분 학부생 이용자들이었다.

도서관 이용 횟수는 방문이용 횟수와 홈페이지를 통한 디지털 도서관 이용 횟수로 구분하여 질문하였는데, 일주일 단위로 파악한 분포는 다음과 같았다. 방문이용의 경우 주7회 4.8%(16명), 주6회 3.9%(13명), 주5회 16.4%(55명), 주4회 14.0%(47명), 주3회 17.6%(59명), 주2회 16.4%(55명), 주1회 22.7%(76명), 이용경험 없음 3.0%(10명), 기타 1.2%(4명)이고, 디지털 도서관 이용의 경우는 주7회 3.9%(13명), 주6회 3.0%(10명), 주5회 7.2%(24명), 주4회 8.7%(29명), 주3회 21.5%(72

명), 주2회 17.9%(60명), 주1회 24.8%(83명), 이용경험 없음 12.2%(41명), 기타 0.9%(3명)이다. 이는 홈페이지를 통한 이용보다 직접 방문을 통한 이용이 더 활발함을 보여주는 것이라 할 수 있다.

4.2 측정요소에 따른 기대수준과 인식수준의 차이

본 절에서는 대학도서관의 인적서비스 품질 측정요소에 따라 이용자들이 기대하는 수준과 인식하는 수준의 차이를 살펴보기 위해 기술 통계를 사용하여 분석하였다. 리커트 5점 척도를 이용하여 설계한 각 측정요소들의 기대수준과 인식수준의 평균과 표준편차를 살펴본 결과, 다음 <표 1>과 같다.

서비스 자세의 기대수준과 인식수준의 전체 평균을 보면 각각 3.92와 2.98로 기대하는 수준이 인식하는 수준보다 높음을 확인할 수 있다. 각 측정요소의 인식수준 평균을 보면 용모에 대한 평균이 3.51로 가장 높았다. 가장 낮은 평가를 받은 자발성의 평균은 2.06으로 신속성, 이용자 관심도, 직접적인 안내 등과 함께 보통(3점) 이하의 평가를 받았다. 보통 이하로 인식하고 있는 항목들을 살펴보면 이용자에 대한 적극적인 반응에 관한 것으로 이용자들은 도서관 직원의 서비스 자세가 적극적이라고 생각하고 있지 않음을 알 수 있다. 면담을 통해서도 직원이 제공하는 서비스의 적극적인 반응성과 맥락을 같이 하는 수동적 태도를 지적하는 내용을 찾을 수 있었다.

또한, 인식수준의 단순 파악과 더불어 응답

<표 1> 각 측정요소의 인식과 기대수준 비교

서비스 자세	인식수준(perception)		기대수준(expectation)		품질평가	
	평균	표준편차	평균	표준편차	인식수준 - (MINUS) 기대수준	순위 *
용모	3.51	0.894	3.45	1.012	0.061	1
직접적인 안내	2.35	1.164	3.11	1.138	-0.758	2
신뢰	3.47	0.994	4.31	0.750	-0.842	3
신속성	2.94	1.080	3.79	0.930	-0.844	4
이용자 배려	3.14	1.130	4.12	0.914	-0.979	5
예의	3.31	1.103	4.41	0.689	-1.101	6
자발성	2.06	0.950	3.17	1.156	-1.104	7
이용자 관심도	2.72	1.036	3.88	0.941	-1.160	8
문제해결 의지	3.13	1.103	4.40	0.683	-1.276	9
편안함	3.18	1.069	4.51	0.679	-1.328	10
전체 (N=295)	2.98	1.052	3.92	0.889		

* 품질평가 순위를 기준으로 내림차순 정렬

자들의 인식수준과 기대수준에 대한 측정값의 차이를 분석하는 방법을 사용하여 서비스 품질을 평가하였다. 인식수준과 기대수준의 차이 값이 플러스로 나타나면 서비스 품질이 좋은 것으로 평가하며, 마이너스로 나타나면 서비스 품질이 기대에 미치지 못하여 만족스럽지 못한 것으로 평가한다. 기대수준과 인식수준 간의 차이가 가장 큰 항목은 이용자들이 직원에게 도움을 요청하거나 다가가기 편안한 분위기에 관한 것으로, 이용자들은 직원에게 말 걸기 편안한 분위기가 되기를 가장 높은 수준으로 기대하고 있지만 실제로는 불편하고 어렵게 느끼고 있음을 나타낸다. 이처럼 이용자들이 직원에게 다가가기 힘들어하는 이유를 이용자 내부적인 요인과 직원에 의한 외부적인 요인으로 파악해 볼 수 있다. 내부적인 요인은 이용자 개인의 프라이버시에 관한 것으로 개인정보 노출에 대한 거부감과 직원을 대하는 데 있어서의 부끄러움이 있었다. 예를 들어, 어떤 응답자는 “내가 무슨 책 빌리는지 (직원에게) 일일이 보여주기가 싫어. (내가) 무슨 과인지 다른 사람이 보는게 별로 ... 사람 얼굴을

대하고 물어보는 것이 좀 부끄럽기도 하고...”와 같이 대출 자료도 사적인 정보라고 생각하고 있었다. 외부적인 요인은 도서관 직원의 사무적인 태도에서 비롯되는 것으로 보인다. 예를 들어, 어떤 응답자는 “다른 업무를 보고 있고, 그런거 보면 다가가기도 싫고 질문하기도 싫고...” 처럼 업무에 집중하고 있는 사서에게 다가가기 어렵다고 답변하였다.

4.3 이용자 특성에 따른 만족도와 지속의도의 차이

본 절은 성별, 직업, 전공계열, 도서관 이용 빈도에 따라 인적서비스에 대한 만족도와 향후 지속의도의 평균차가 나타나는지 살펴보았다. 만족도와 지속의도에 관한 측정 문항은 7 단계 척도를 사용하였으며, 분석결과는 유의미한 결과를 보인 항목에 대해서만 표를 삽입하고 유의미하지 않은 경우는 해당 값의 보고를 생략하였다.

우선, 만족도 영역에 관한 기술통계를 살펴보면 인적서비스에 대한 만족도 평균이 4.45로

〈표 2〉 도서관 이용 빈도에 따른 인적서비스 만족도와 지속의도의 일원분산분석

구 분	이용 빈도	N	평균	표준편차	F값	유의확률	사후검정
만족도	높음 (a)	35	4.77	1.437	1.601	.204	
	보통 (b)	196	4.40	1.263			
	낮음 (c)	61	4.31	1.133			
지속의도	높음 (a)	35	4.87	1.610	3.126	.045*	a > c
	보통 (b)	194	4.45	1.520			
	낮음 (c)	60	4.07	1.539			

* $p < .05$ 수준에서 유의

도서관의 전반적인 만족도 평균이 4.86인 것에 비해 낮았다. 따라서 도서관의 타 서비스와 균형을 맞추어 인적서비스에 대한 만족도를 높이기 위한 노력이 필요함을 알 수 있었다.

다음으로 성별과 직업에 따른 만족도와 지속의도의 평균을 비교해보기 위해 독립표본 *t* 검정을 실시한 결과, 각 집단 간에 유의미한 차이를 보이지 않는다. 따라서 남성과 여성 사이에 만족도와 지속의도의 차이가 없으며, 학부생과 대학원생 집단 사이에도 만족도와 지속의도의 차이가 없음을 알 수 있었다.

이용자의 전공계열에 따른 차이를 살펴보기 위해서는 일원배치 분산분석을 실시하여 *F*값과 유의확률을 산출하였다. 검정 결과, 전공별로 유의미한 차이를 보이지는 않았지만 의·약학계열 이용자의 만족도와 지속의도 평균이 상당히 높았다. 의·약학계열 표본의 *N* 값이 상대적으로 작아 통계 분석 상에서는 유의한 평균차가 보이지 않았지만, 이러한 결과는 의·약학계열 이용자는 분관으로 운영되고 있는 도서관의 직원으로부터 전문적인 서비스를 받음으로써 도서관이 제공하는 인적서비스에 대해 더 만족하고 있는 것으로 볼 수 있었다.

마지막으로 도서관 이용 빈도가 다른 집단 별로 느끼는 만족도와 지속의도에 평균의 차이가 있는지를 알아보기 위해, 일원배치 분산분석을 실시하였다. 설문에서는 도서관 이용 빈도를 직접 방문이용과 홈페이지를 통한 이용으로 구분하여 질문하고 있기 때문에 두 문

항에 대한 응답 점수의 합계를 도서관 이용 빈도의 통합 척도로 사용하였다. 또한 도서관 이용 빈도는 등간척도인 7점 척도로 측정되었으나, 일원배치 분산분석을 실시하기 위해 측정 결과를 낮음, 보통, 높음의 3개 집단으로 그룹화하여 명목척도로 변경하였다. 분석 결과를 보면 <표 2>와 같이 만족도에는 유의한 평균 차이를 보이지 않지만 지속의도에서는 유의한 평균 차이가 나타났다. 지속의도의 경우 $F(2, 286) = 3.126$ 으로 나타났으며, $p < .05$ 수준에서 유의하다. 구체적으로 이용 빈도 간의 차이를 규명하기 위해 Scheffe 사후검정을 사용한 결과, 이용 빈도가 높은 집단(a)이 이용 빈도가 낮은 집단(c)보다 지속의도를 더 높게 응답한 것으로 나타났다. 즉, 도서관을 자주 이용하는 이용자들은 가끔 이용하는 이용들과 만족도 부분에 있어서는 큰 차이가 없지만 이용의 지속의도 측면에 있어서는 차이를 나타낸 것이다.

도서관을 자주 이용하는 집단의 인적서비스에 대한 지속의도가 높고 가끔 방문하는 집단의 지속의도가 낮다는 것은 도서관의 인적서비스가 처음 방문한 이용자나 가끔 방문하는 이용자에게 호감을 주지 못하고, 재이용에 대한 생각을 심어주지 못하고 있음을 알 수 있다. 이것은 인적서비스에 익숙하지 않고 처음 혹은 가끔 방문하는 이용자들에게도 호감을 줄 수 있는 친절한 서비스로 편안하게 이용할 수 있도록 직원의 적극성을 높여야 할 필요성을 보여주고 있다.

4.4 인적서비스 품질과 만족도 및 지속의도의 관계

인적서비스 품질이 이용자의 만족도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 서비스 자세 품질에 대한 기대수준과 인식수준의 갭 점수를 독립변수로 하고, 만족도를 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. <표 3>에서 보는 바와 같이 도서관 직원의 서비스 자세가 인적서비스에 대한 만족도에 미치는 설명력은 약 34%이다. 이는 인적서비스의 품질이 직원의 서비스 자세 요인뿐 아니라 전문성 등의 다른 요인과 함께 구성된다고 보고, 기타 품질을 고려했을 때 적당한 효과 크기를 보인다고 판단된다.

인적서비스 만족도가 지속의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 <표 4>와 같이 만족도와 지속의도간 인과관계는 통계적으로 유의하다. 그러나 만족

도의 지속의도에 대한 설명력(R^2)은 약 4%로 나타나 이용자의 만족도가 지속의도를 충분히 설명하지 못하고 있다.

서비스 자세와 만족도, 지속의도 사이에 존재하는 연관성을 피어슨 상관계수를 통해 분석해 본 결과에서도 위의 회귀분석과 비슷한 결과를 얻을 수 있었다. <표 5>에서 보는 바와 같이 서비스 자세와 만족도 사이에는 강한 상관관계를 보이지만 서비스 자세와 지속의도 간에는 상관성을 찾아보기 힘들고, 만족도와 지속의도 사이에는 약한 상관관계가 나타나고 있다.

이러한 현상의 원인을 이용자들의 경험적인 상황 안에서 파악해 보면 다음과 같다. 대부분의 응답자가 도서관 인적서비스 만족도에 대해서 크게 불만은 없지만 만족스러운 점도 없다는 의견을 제시했다. 예를 들어, 어떤 응답자는 “데스크에 있는 도서관 학생한테 크게 서비스 정신을 기대하지는 않으니까 불만족스럽지

<표 3> 서비스자세 품질이 인적서비스 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	Beta		
품질	-.865	.071	-.580	-12.136	.000

$R^2 = .336, F = 147.284^*$

* $p < .05$ 수준에서 유의

<표 4> 인적서비스에 대한 만족도가 지속의도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	Beta		
만족도	.239	.070	.196	3.407	.001

$R^2 = .039, F = 11.605^*$

* $p < .05$ 수준에서 유의

〈표 5〉 서비스 자세, 만족도, 지속의도 간 상관관계

	서비스 자세	인적서비스 만족도	인적서비스 지속의도
서비스 자세	1	.622**	.108
인적서비스 만족도		1	.196*
인적서비스 지속의도			1

* $p < .05$ ** $p < .01$

도 않고, 만족을 느꼈다고 하기도 모호한 ...” 이라고 답변하였다. 또한 다음과 같이 만족 혹은 불만족했다는 사실이 향후 지속의도와 무관함을 보여주는 ‘어쩔 수 없이’라는 응답을 공통적으로 하였다. “만족도와 상관없이 그 대학교에 몸을 담은 이상 계속 이용하게 되는 것 같아요. 그리고 찾기 힘든 것이나 그런 걸 어쩔 수 없이 하는 것이지, 애용하고 싶어서 인적서비스를 이용하는 그런 건 전혀 없는 것 같아요.” 즉, 지속의도에 대해 만족도가 낮은 설명력을 보였던 〈표 3〉의 분석 결과를 뒷받침해준다.

5. 토론: 대학도서관 인적서비스의 방향

5.1 충성도 확보를 통한 지속의도 개선

앞서 제시한 바와 같이 이용자 만족도 요인이 지속의도와 강한 인과관계를 보이지 않았다. 이용자들의 면담내용을 분석해본 결과 이와 같은 현상이 나타난 원인으로 타성적 충성도라는 개념을 발견할 수 있었다. 충성도의 유

형 가운데 타성적 충성도는 제품 혹은 서비스에 대한 호감이나 애착, 심층 몰입 없이 익숙한 소비 패턴을 좇아 재구매하는 것이다. 이는 대학도서관 이용자의 불평의도 및 불평행동에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구(오동근 2002a; 2002b)에서도 유사한 결론을 도출하고 있다.

현재 대학도서관이 처한 환경도 본 연구의 통계 및 면담 분석결과와 크게 다르지 않다. 대학도서관 이용자들은 매 학기마다 도서관에 방문하여 자료를 대출하고 직원에게 수업과제에 필요한 참고자료에 대해 문의하는 행동을 습관화 한다. 그러나 이용자들 대부분이 도서관에 대한 호감이나 애착의 정도는 가지고 있지 않다. 즉, 기존의 구매하던 제품이나 서비스를 대신 제공할 수 있는 경쟁업체가 나타난다면 빼앗기기도 쉬울 뿐만 아니라 생각이 달라져서 기존의 행동패턴을 바꾸어 버릴 수도 있다. 그렇다면 대학도서관의 인적서비스에서 경쟁업체라 할 수 있는 대체재는 과연 무엇인가? 현재 도서관은 정보기술의 발달로 유입된 여타 영역들과의 분명하지 못한 경계로 말미암아 정체성의 손상과 함께 가치관의 혼돈을 겪고 있다고 할 수 있겠다. 이는 도서관 업무의

아웃소싱을 유발시켰고 네트워크와 웹 환경의 발달은 이용자들의 직접적인 도서관 출입을 저해하는 요소가 되었다. 다시 말해, 도서관 이용자들이 정보를 찾기 위해 인터넷에 의존하기 시작하면서 정보를 찾는데 도움을 받고자 도서관의 정보서비스를 담당하는 직원에게 의존하는 비율은 점점 줄어들고, 도서관은 정보 제공자로서의 위치를 잃어가게 될 위기 가운데 있는 것이 현실이다. 따라서 현재 대학도서관 이용자들의 타성적 충성도를 전환시키지 못한다면 인터넷 환경이나 기타 정보원 이용으로 행동패턴을 바꾸어 결국에는 도서관의 존재마저도 위협받게 되는 날이 올 것이다. 도서관에 존재의 지속을 위해 타성적 충성도를 지닌 이용자로부터 높은 호감도와 애착 정도를 확보하는 전략이 어느 때보다 요구되는 시점이다.

5.2 만족도 및 지속의도 향상 방안

현재 대학도서관 이용자들의 충성도 확보를 위해서는 분석 결과에서 나타난 인적서비스 만족도의 중립적인 상태를 해결함으로써 습관적으로 이용을 지속해온 이용자들에게 대학도서관에 대한 애착이나 호감을 획득할 수 있을 것이다. 서비스에 대해 만족도 아니고 불만족도 아닌 만족도 부재의 문제를 해결하기 위해서는 무엇보다 현재 이용자들이 가지고 있는 만족도의 저해요인을 살펴보고 불만 사항부터 개선해 나가야 할 것이다. 이를 위해 인적서비

스에 대한 면담 분석에 기초하여 이용자의 만족도를 높이기 위해 개선이 시급한 영역을 다음 절에서 정리하여 살펴보고자 한다.

5.2.1 서비스 자세 개선

설문 응답자들은 도서관 이용문제에 관해 직원에게 문의하지 않는 이유가 바쁘게 일하고 있으므로 방해될까봐 혹은 직원의 불친절한 태도 때문이라는 의견에 동의했다. 즉, 직원에 대한 신뢰감이나 전문지식 부족보다도 직원의 분주함이나 불친절한 태도가 인적서비스 이용을 저해하는 요인임을 알 수 있다. 서비스 내용이 아무리 좋아도 이용자가 찾지 않는다면 서비스가 제대로 이루어질 수 없으므로, 직원의 서비스 자세에 대한 개선이 시급하고 이를 위해 관련 교육의 강화가 필요한 것으로 판단된다. 그러나 현재의 사서교육 프로그램은 직무전문 교육에 편중되어 자세에 관한 부분이 부족한 것으로 보인다. 국립중앙도서관의 2010년도 교육훈련 일정표를 보면 총 50개의 과정 중 5개 과정만 도서관 홍보 등의 서비스 관련 과목이 포함되어 있고, 나머지 대부분의 과정은 전문교육과정으로 편성되어 있다. 앞으로는 사서 인식 제고, 이용자와의 커뮤니케이션 향상, 서비스 마케팅 등의 교육 비중을 높이고 정규사서 뿐 아니라 모든 직원을 대상으로 한 서비스 자세에 관한 기본 교육 실시가 요구된다.

이러한 서비스 자세 교육은 특별히 인사, 표정, 예의에 초점을 맞추어 실용적이고 효율적

인 교육이 되도록 해야 할 것이다. 도서관 직원은 서비스를 제공하는 사람으로서의 언어를 사용해야 할 것이며, 도서관 차원에서 통일된 기본 인사말 등을 준비해두면 이용자들이 직원을 찾는 횟수가 증가할 것이다. 또한 이용자에게 도서관에 대한 호감을 심어줄 수 있는 기회로 작용하게 될 것이다.

5.2.2 인적서비스로의 접근성 향상

이용자들이 인적서비스를 인식하는데 다음으로 큰 영향을 미치는 문제가 점점의 부족이다. 현재 대학도서관에서 인적서비스 이용이 활성화되지 않는 이유는 접근성의 문제임을 알 수 있었다. 따라서 우선 이용자에게 서비스를 경험할 수 있도록 해주어야 한다. 접근성의 문제를 인력, 시간, 공간의 영역으로 나누어볼 수 있었는데, 인력의 접근성 문제는 다음과 같다.

이용자들은 정보요구가 발생하였을 때 도서관 직원이 부재중인 경험을 빈번히 겪으며, 언제든지 이용자의 정보요구를 해결해 줄 준비가 되어있다는 것을 느끼지 못하고, 심지어 어떤 사람에게 질문해야 하는지도 판단하기 힘들어 했다. 서비스 점점에서 인적서비스를 담당하는 직원의 현재 상태가 이용자에게 서비스를 제공할 수 없는 상황이라면, 부재중인지 혹은 어떤 다른 상황인지 구체적으로 명시해야 할 것이다. 반대로 직원이 현재 서비스가 가능하고 질문 받을 준비가 되어 있다는 상황도 적극적으로 표현해야 이용자가 쉽게 다가올 수 있다. 한편 도서관 직원과 이용자와의 구별이 있어

야 할 것이다. 대부분의 서비스 직종은 유니폼이나 명찰 등을 갖춘 복장으로 고객에게 자신의 직책과 이름을 밝힌다. 이와 같이 도서관 내부 어느 공간에서라도 이용자가 직원을 필요로 할 때 접근 가능하게 하려면 이용자와의 구분을 위한 도구가 필요하다. 또한 질문 유형과 서비스 요청 수준의 결정을 위해 사서와 비사서 직원과의 구분을 원하는 이용자들에게는 담당 직원에 대한 정보를 표시하는 것이 방법이 될 수 있다.

다음으로 시간의 접근성에 관한 문제이다. 서비스를 받기 위해 기다리는 시간은 부정적인 감정을 형성하게 하며, 이용자는 서비스 이용을 포기할 수 있다. 만일 담당 직원이 시간적 제약 때문에 이용자의 질문에 즉각적인 답을 줄 수 없다면 다른 수단을 통해 그 질문에 대한 답을 제공해 주어야만 한다. 예를 들면 도서관 홈페이지를 통한 서비스나 이메일, 무인기계 등 다양한 매체와 채널을 활용해 인적서비스를 보완할 수 있도록 해야 한다.

마지막으로 공간의 접근성 문제이다. 기본적으로 이용자들은 자신들의 정보요구를 해결해 줄 사서의 공간적 위치가 이용자에게 노출되지 않은 곳에 자리하여 만나기 힘들다고 생각하고 있다. 이에 기반한 제안 사항으로는 도서관 직원, 특히 정규 사서직원이 이용자에게 가급적 많이 노출되어야 한다는 것이다. 비전문 인력으로 사서를 대체하기보다 전문성을 확보한 사서들이 서비스 전면에 나와 이용자와의 접촉을 증가시킬 수 있도록 환경을 개선

해야 할 것이다.

5.2.3 정규 인력의 확보

이용자들이 인적서비스를 인식하는데 영향을 미치는 또 하나는 일차응답의 실패이다. 이용자들을 대면하는 직원은 반드시 기본적인 지식을 지니고 있어야 하며, 찾고자 하는 정보를 정확하게 전달했을 때 이용자는 해당 서비스를 신뢰하고 만족도가 향상될 것이다. 이용자가 직원으로부터 문제해결을 받지 못하는 경우는 이용자가 정규 사서직원을 만나기 힘들기 때문에 일어나는 상황이 대부분이고, 그 이외에 각 부서별 직원의 의사소통이 원활하지 않은 문제, 그리고 부정확한 정보를 제공하는 일 등이 원인이 됨을 알 수 있었다. 구체적으로는 비정규직의 응답성, 업무공유의 부재, 부정확한 정보제공, 세 가지 형태로 분류해 볼 수 있다. 면담내용을 통해 이러한 현상을 정규 인력의 확보로 어느 정도 해소할 수 있음을 확인할 수 있었다.

서비스 품질을 높이고 이용자 만족을 향상시키기 위해서는 무엇보다도 서비스 접점에서 업무를 수행하는 일선 직원의 역할이 매우 중요하다라는 것은 잘 알려진 사실이다. 정보제공의 책임감 문제 역시 근로학생이나 계약직보다는 정규직 사서에게 기대할 수 있는 부분이다. 따라서 이용자들에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 정규직원이 충분히 확보된다면 이용자를 대면하는 접점에서 이루어지는 인적 서비스 만족도가 높아질 것이다.

5.2.4 홍보 및 마케팅 강화

이용자에게 인적서비스를 인식시키려면 다양한 홍보활동과 마케팅 노력도 기울여야 할 것이다. 먼저 만족도 조사 등의 평가가 실시 자체만으로도 홍보의 효과를 보인다는 가능성을 보였다. 근로학생 또한 홍보의 기능을 수행할 수 있음을 발견하였다. 근로학생 피면담자의 경우, 도서관 일을 해보고 도서관 직원에 대한 생각이 긍정적으로 바뀌었다고 하였다. 타과 근로학생들에게 오리엔테이션을 통해 도서관에서 어떤 일을 하는지 알게 해주는 것은 확실한 홍보가 된다고 볼 수 있다.

앞서 서비스 자세 개선에서 언급했던 인사말 개발을 통해서도 마케팅 효과를 기대할 수 있다. 구체적 전략으로 슬로건 성격의 표어를 인사말에 활용하는 방법이 있다. 요즘에는 기업 뿐 아니라 국가나 지방자치단체도 슬로건을 내세우며 이미지 마케팅을 하고 있는데, 도서관 역시 슬로건을 통해 경영이념 또는 이용자에 대한 약속 등을 사회에 표명하는 수단을 삼을 수 있다. 이 방법은 서비스 이용을 유도하는 구실을 하며, 도서관과 특정 서비스를 쉽게 상기할 수 있어 서비스 이용이 활성화 되고 이용자들로부터 호감을 사게 될 것이다.

다음으로 인적서비스와 관련하여 이용 가능한 시간, 가능한 질문 범위 등의 정보를 이용자의 눈에 잘 띄는 곳에 위치해 둬으로써 이용자가 해당 서비스를 원할 때 참고할 수 있도록 배려해야 한다. 단순 지시, 즉답형 질문 이외에 조사, 연구형의 고차원적 정보를 원하는 이용자

들은 도서관 직원에게 자신의 정보문제를 의뢰하고 싶어도 그 방법과 수용 가능한 범위를 모르는 경우가 많다. 이러한 이용자들에게 정보요구 처리에 관한 실 사례가 주어지면 이용하는 데 도움이 될 수 있다. 따라서 도서관은 단순한 FAQ 수준의 게시판 운영이 아니라 정보서비스의 실제적인 처리 내용을 이용자들에게 공유하는 지식관리시스템 성격의 도구를 마련하는 것도 좋은 전략이 될 것이다.

또한 차별적인 서비스의 제공이나 개별화된 메시지 제공 등을 통하여 기존의 이용자와 친밀한 관계를 쌓고, 일대일 관계를 맺은 이용자에게 맞춤 서비스를 제공함으로써 인적서비스에 호감 갖는 이용자를 확보할 수 있을 것이다. 직원이 구두로만 알려주는 것이 아니라 자료를 직접 찾아주고 이용자의 요청에 대한 결과를 개별적으로 연락해줄 때 이용자들은 호감도가 향상된다고 하였다. 이러한 방식으로 서비스를 제공한다면 이용자가 원하는 자료를 입수하지 못하더라도 부정적인 인식을 남기지 않게 되고, 오히려 호감과 애착을 지니게 된다.

6. 결론

본 연구는 정보자료와 이용자 사이에 위치하는 도서관 직원이 이용자 만족에 영향을 끼치는 중요한 요소라는 생각에서 출발하였다. 특히 대학도서관은 장서구축이나 소장 못지않게 정보서비스에 대한 의의가 크기 때문에 도

서관 전문 인력의 역할이 더욱 중요하다. 이에 따라 대학도서관 서비스 품질의 인적 요소 중요성과 이용자 만족도와 지속의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 또한 만족도와 지속의도 향상을 위한 실질적인 방안을 다음과 같이 제시하였다. 도서관 직원의 서비스 자세 개선, 인적서비스로의 접근성 향상, 정규 인력의 확보, 홍보 및 마케팅의 노력을 시도할 때, 인적서비스의 지속의도를 기대할 수 있음을 밝혔다.

이상 논의된 연구 결과의 근거는 서울소재 11개 대학도서관 이용자에게 실시된 설문조사로 문헌정보학도가 설치되지 않은 대학도서관의 이용자 집단에서는 다른 결과들이 나타날 수 있다. 또한 인적서비스에는 직원의 자세적인 측면 외에 전문성 등의 요인도 있는데, 이들을 포함한 문항들로 측정도구를 구성하여 연구를 진행할 필요성도 있다.

이러한 한계점이 있지만 본 연구에서는 양적 연구와 질적 연구를 함께 진행하여 통합방법을 사용했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 기존의 도서관 서비스에 대한 연구는 주로 통계를 활용한 정량적 평가였다. 또한 도서관에서 직원의 자세적인 측면은 고도로 개인적이고 인간적이며, 분리시켜 측정하기 어렵다. 따라서 본 연구에서 사용한 심층면담의 의미가 크다고 하겠다.

한편 본 연구에서 발견한 새로운 시사점은 대학도서관에서 인적서비스에 대한 이용자의 만족도가 반드시 지속의도로 이어지는 것이 아니라는 점이다. 즉 현재 대학도서관 이용자

들은 타성적 충성도에 의해 지속적으로 인적 서비스를 이용하고 있으며, 대학도서관을 대신 할 서비스가 나타나면 그들의 이용을 중단할 수 있다. 따라서 이용자들에게 대학도서관에 대한 호감과 애착을 높여주는 마케팅 전략을 확립하여 도서관의 지속적인 이용과 동시에 발생할 수 있도록 방향을 이끌어가야 한다.

본 연구의 결과는 대학도서관 경영에 있어서 이용자의 지속의도를 확보하기 위한 새로운 시각을 제시할 수 있다. 또한 직원과 이용자 간에 발생 가능한 상황을 좀 더 구체적으로 파악하여 이용자 요구에 대한 직원의 응답과 정보 만족도에 대한 측정, 서비스 질 향상 방안, 사서직에 대한 인식 제고까지 검토하도록 동기를 부여하는 자료로 활용될 수 있다.

참고문헌

- 곽동철. 2009. 사서자격제도의 변화추이 및 개선 방향에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 339-361.
- 김기영. 2008. 전문직으로서의 사서직 논의를 위한 이론적 접근. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 313-333.
- 노동조. 2009. 사서의 핵심능력에 대한 대학도서관 사서의 인식에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(4): 237-250.
- 박일중. 2000. 국내 문헌정보학 프로그램의 현황 및 교육과정 개선에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 31(2): 197-221.
- 엄영애. 2004. 사서직의 전문직 요건과 수행업무에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 159-175.
- 오동근. 2002a. 대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북 지역 대학생이용자를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 123-145.
- 오동근. 2002b. 대학도서관 이용자의 불평의도와 그 선행요인에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 61-83.
- 이제환. 2003. 전문직 이론을 통해 본 사서직의 전문성. 『한국문헌정보학회지』, 37(2): 57-87.
- 임동빈. 1996. 공공도서관 이용자들의 사서 인식도에 관한 연구. 『도서관학논집』, 24: 275-300.
- 정동열. 2007. 사서자격제도 개선안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 5-29.
- 차길수. 2008. 『서비스 인간관계론』, 서울: 대왕사.
- 한덕웅 외. 2005. 『사회심리학』, 서울: 학지사.
- Bhattacharjee, Anol. 2001. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model." *MIS Quarterly*, 25(3): 351-370.
- Cronin, J. Joseph & Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.

- Dastgerdi, Akram Fathian, 2009. "Librarians' Education in the Age of Knowledge: Consideration of Skills, Methods, and Tools." *Library Philosophy & Practice*, 11(1): 1-7.
- Grönroos, Christian, 1984. "A Service Quality Model and Its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Haywood-Farmer, John, 1988. "A Conceptual Model of Service Quality." *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6): 19-29.
- Heron, Peter and Ellen Altman, 2010. 2nd ed. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago: American Library Association.
- Laskowski, Mary S. 2010. "A Media Librarian's Education: An Assessment of the Availability and Need for Specific Training in Media Librarianship Issues and Practice." *Library Trends*, 58(3): 391-401.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 49(4): 12-40.
- Wang, Hanrong., Yingqi Tang, and Carley Knight, 2010. "Contemporary Development of Academic Reference Librarianship in the United States: A 44-Year Content Analysis." *Journal of Academic Librarianship*, 36(6): 489-494.

〈부록〉 설문지 주질문영역

I. 인적서비스 이용에 관한 내용

1. 현재 가장 많이 이용하고 있는 대학도서관은 어디입니까? ()
 2. 위 1번의 도서관 이용 시 인적서비스를 이용해 본 경험이 있습니까?
 - 예 <<3번 질문으로 이동>>
 - 아니요 <<28번 질문으로 이동>>
- ◆ 아래 질문은 도서관 이용행태에 관한 특성 및 선호도를 측정하기 위한 것입니다. 귀하의 도서관 이용 경험을 바탕으로 각 문항에 얼마나 동의하는지 해당 숫자에 표시해 주시기 바랍니다. 1은 '전혀 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 5는 '매우 그렇다'입니다.

	전혀 그렇지 않다	매우 그렇다
3. 나는 컴퓨터 목록 이용방법, 자료의 소장 유무, 위치 등에 대한 궁금증과 같은 도서관 이용에 어려움이 발생하면:		
3-1. 도서관 직원에게 질문한다.	1	2 3 4 5
3-2. 도서관 안내 자료를 찾아본다.	1	2 3 4 5
3-3. 근처의 이용자에게 물어본다.	1	2 3 4 5
3-4. 포기한다.	1	2 3 4 5
3-5. 기타 ()		
4. 나는 도서관 직원에게 정보/자료를 찾기 위해 도움을 청했을 때:		
4-1. 직접 찾아주는 방법이 도움이 된다.	1	2 3 4 5
4-2. 자료 검색법을 지도해 스스로 해결하게 하는 것이 도움이 된다.	1	2 3 4 5
4-3. 정보나 자료 찾는 과정을 나와 함께 진행하는 것이 도움이 된다.	1	2 3 4 5
4-4. 해결이 될 만한 자료의 정보와 소장위치를 안내해 주는 것이 도움이 된다.	1	2 3 4 5
4-5. 기타 ()		

II. 도서관 직원에 대한 기대수준 조사

- ◆ 아래 질문은 도서관 직원에 대한 귀하의 기대치를 측정하기 위한 것입니다. 귀하가 이상적으로 생각하는 도서관의 경우를 가정하여 각 문항의 해당 기대수준에 표시해 주시기 바랍니다. 1은 '전혀 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 5는 '매우 그렇다'입니다.

	전혀 그렇지 않다	1	2	3	4	5	매우 그렇다
5. 도서관 직원의 업무 능력을 신뢰할 수 있어야 한다.	1	2	3	4	5		
6. 도서관 직원은 이용자 개개인에게 관심을 가지고 서비스를 제공해야 한다.	1	2	3	4	5		
7. 도서관 직원은 이용자에게 예의바르고 공손해야 한다.	1	2	3	4	5		
8. 도서관 직원은 말을 걸기가 편안해야 한다.	1	2	3	4	5		
9. 도서관 직원은 검색과정 등을 이용자와 함께 진행하여 봉사과정에서 고객의 존재를 무시하지 않아야 한다.	1	2	3	4	5		
10. 도서관 직원은 바쁠 때에도 이용자의 요구에 신속하게 대응해야 한다.	1	2	3	4	5		
11. 도서관 직원은 옷차림과 용모가 단정해야 한다.	1	2	3	4	5		
12. 도서관 직원은 자발적으로 이용자들을 도와주어야 한다.	1	2	3	4	5		
13. 도서관 직원은 자료의 위치를 가리키거나 이야기하는 대신 자료가 구비된 곳까지 안내해주어야 한다.	1	2	3	4	5		
14. 도서관 직원은 이용자가 문제를 갖고 있을 때 문제해결에 성의 있는 관심을 보여야 한다.	1	2	3	4	5		

III. 도서관 직원에 대한 인식수준 조사

- ◆ 아래 질문은 1번에서 선택한 도서관의 직원에 대한 귀하의 인식을 측정하기 위한 것입니다. 귀하가 현재 이용하시는 A도서관의 이용 경험을 바탕으로 각 문항의 해당 인식수준에 표시해 주시기 바랍니다. 1은 '전혀 그렇지 않다', 3은 '보통이다', 5는 '매우 그렇다'입니다. '해당 없음'은 질문에 대해 판단할 근거가 없을 때 표시해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	1	2	3	4	5	매우 그렇다	해당 없음
15. A도서관 직원의 업무 능력을 신뢰할 수 있다.	1	2	3	4	5			
16. A도서관 직원은 이용자 개개인에게 관심을 가지고 서비스 한다.	1	2	3	4	5			
17. A도서관 직원은 이용자에게 예의바르고 공손하다.	1	2	3	4	5			
18. A도서관 직원에게 말을 걸기가 편안하다.	1	2	3	4	5			
19. A도서관 직원은 검색과정 등을 이용자와 함께 진행하여 봉사과정에서 고객의 존재를 무시하지 않는다.	1	2	3	4	5			
20. A도서관 직원은 바쁠 때에도 이용자의 요구에 신속하게 대응한다.	1	2	3	4	5			
21. A도서관 직원은 옷차림과 용모가 단정하다.	1	2	3	4	5			
22. A도서관 직원은 자발적으로 이용자들을 돕는다.	1	2	3	4	5			
23. A도서관 직원은 자료의 위치를 가리키거나 이야기하는 대신 자료가 구비된 곳까지 안내해 준다.	1	2	3	4	5			
24. A도서관 직원은 이용자가 문제를 갖고 있을 때 문제해결에 성의 있는 관심을 보인다.	1	2	3	4	5			

IV. 도서관 이용에 대한 만족도 조사

◆ 아래 질문은 도서관 서비스에 대한 만족도에 관한 것입니다. 귀하의 도서관 이용 경험을 바탕으로 각 문항에 얼마나 동의하는지 해당 숫자에 표시해 주시기 바랍니다. 1은 '전혀 그렇지 않다', 4는 '보통이다', 7은 '매우 그렇다'입니다.

	전혀 그렇지 않다	1	2	3	4	5	6	7	매우 그렇다
25. 나는 A도서관에 대해 전반적으로 만족한다. (정보자료, 시설/공간, 인적서비스 등 총체적 만족도)	1	2	3	4	5	6	7		
26. 나는 A도서관에서 제공하는 인적서비스에 대해 전반적으로 만족한다. (인적서비스 면에서의 만족도만 고려)	1	2	3	4	5	6	7		
27. 나는 A도서관의 인적서비스를:									
27-1. 1개월 이내에 다시 이용하겠다.	1	2	3	4	5	6	7		
27-2. 4개월 이내에 다시 이용하겠다.	1	2	3	4	5	6	7		
27-3. 7개월 이내에 다시 이용하겠다.	1	2	3	4	5	6	7		
28. 나는 자료 이용, 자료 검색 등의 도서관 이용에 질문이 발생한 경우:									
28-1. 도서관 직원의 전문성에 대한 신뢰감을 느끼지 못해서 문의하지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7		
28-2. 도서관 직원이 이용자의 질문 의도나 내용을 잘 이해하지 못할 것 같아서 문의하지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7		
28-3. 도서관 직원의 불친절한 태도 때문에 문의하지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7		
28-4. 도서관 직원이 바쁘게 일하여 업무에 방해될 것 같아서 문의하지 않는다.	1	2	3	4	5	6	7		
28-5. 기타 ()									

◆ 아래 질문에 본인의 의견을 자유롭게 구체적으로 적어주세요. 해당 질문에 대한 응답은 본 연구에서 매우 귀중한 자료로 사용될 것입니다.

- 29. 귀하의 질문에 관한 직원의 답변이 도움이 되지 않았다면, 이유는 무엇입니까?
- 30. 도서관을 이용하면서 도서관 직원(인적서비스에 있어서)에게 가장 불만스러운 점이나 가장 만족스러웠던 경험을 적어주세요.
- 31. 도서관 인적서비스에 있어서 반드시 개선되었으면 하는 점이 있다면 적어주세요.

V. 인구통계학 정보

32. 소속기관 :

33. 전 공 :

인문과학 ()

사회과학 ()

자연과학 ()

공 학 ()

기 타 ()

34. 성 별 : 남성 여성

35. 직 업 : 학부생 대학원생 기타 ()

36. 도서관 평균 방문이용 빈도(학기 기준; 방학 제외) :

주 7회 (매일)

주 6회

주 5회

주 4회

주 3회

주 2회

주 1회

전혀 이용하지 않음

37. 도서관 홈페이지(디지털 도서관) 평균 이용 빈도(학기 기준; 방학 제외) :

주 7회 (매일)

주 6회

주 5회

주 4회

주 3회

주 2회

주 1회

전혀 이용하지 않음