

원격대학 도서관 서비스품질 요인 및 이용자 인식 연구

A Study on the Distance University Library Service Quality Factors and User Perception

권 세 준(Se-Jun Kwon)*

목 차

- | | |
|-----------|-----------------------|
| 1. 서론 | 4. 도서관서비스 품질 영향 요인 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 |
| 3. 연구설계 | |

초 록

이 연구에서는 한국방송통신대학교 도서관에서 제공하고 있는 서비스에 대한 이용자의 인식 수준과 기대 수준에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 이용자들의 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 파악하고자 하였다. 또한 도서관서비스 차원별로 이용자의 인식 수준이 도서관의 이용의사와 만족도에 실제 영향을 미치는가를 조사, 분석하고자 하였다. 이를 위하여 도서관서비스 품질 평가에 관한 국내·외 문헌을 고찰하는 이론적 접근방법과 설문 조사 및 분석의 실증적 접근방법을 병행하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 LibQUAL+모형을 기반으로 연구모형을 설계하였으며, 연구가설에 대한 검증을 실시하여 집단 간 차이를 확인하였다. 분석 결과 방송대 도서관의 서비스 차원별 이용자의 현재 인식수준은 도서관 전체 만족도와 지속적인 이용의사에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전체 만족도는 도서관의 지속적인 이용의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 도서관 이용행태적 특성에 따른 이용자 만족수준 향상을 위하여 도서관의 시설 개선, 원격 학술정보 제공을 위한 스마트 디지털도서관 시스템의 구축, 인쇄자료 및 전자자료 등 학술정보원의 다양성과 최신성의 확보 등의 요인이 방송대 도서관의 서비스 개선을 위한 핵심 요소로 파악되었다.

ABSTRACT

This study aims to grasp what factors affect users' recognition level and expectation level for library service, being offered at the library of Korea National Open University. Also, this study seeks to conduct a survey and analyze whether users' recognition level by library service dimensions has actually influenced the intention and the satisfaction with using the library. For this, it carried out the theoretical approach, which considers domestic and foreign documents on evaluation of quality of library service, and the empirical approach of questionnaire research and analysis. A research model was designed on the basis of LibQUAL+model to achieve the objective of this research. And the group-based difference was confirmed by carrying out verification on research hypothesis. As a result of analysis, the users' current recognition level by library service dimensions of Korea National Open University was indicated to have influence on the whole satisfaction with library and the continuous use intention. The whole satisfaction was indicated to have an effect on continuous use intention. Also, to enhance users' satisfaction level according to the behavioral characteristics of using library, the core elements for improving the library service of Korea National Open University were cited and these include improving the facility of library, implementing smart digital library system for offering remotely academic information, and securing diversity and currency of academic information sources such as printing materials and electronic materials.

키워드: 도서관서비스, 서비스 품질, 라이브릴 플러스, 원격대학 도서관

Library Service, Service Quality, Libqual+, Servqual, Distance University Library

* 한국방송통신대학교 중앙도서관 사서(kdjp@hanmail.net)

논문접수일자: 2012년 4월 15일 최초심사일자: 2012년 4월 16일 게재확정일자: 2012년 5월 8일

한국문헌정보학회지, 46(2): 29-54, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.2.029]

1. 서론

과학기술의 발달은 사회 환경의 변화를 요구하고 있으며, 교육 분야도 예외는 아니다. 학교 교육과 사회교육의 연계, 분야별·영역별·수준별 교육과정의 통합화와 전 생애에 걸친 학습의 지속화 등을 골자로 하는 평생교육체제의 전환을 요구하고 있다. 이러한 시대적 요구에 부응하기 위하여 설립된 원격대학은 일반대학과 달리 교육 공간에 대한 부담이 거의 없으며, 컴퓨터와 인터넷이 설치되어 있으면 시간에 제약 없이 교육 현장이 될 수 있는 대학이다. 우리나라에 현재 원격교육방식으로 수업이 이루어지는 4년제 대학으로는 한국방송통신대학교(이하 방송대)와 17개 사이버대학이 존재하며 이들 대학의 재학생 수는 2011년 기준 방송대학이 약 18만 명, 사이버 대학이 약 10만 명에 이르고 있다(교육과학기술부 2012).

원격교육은 교수와 학습자가 시간적, 공간적인 제약을 극복하고 원하는 장소와 시간에 적합한 교육 서비스를 받을 수 있는 새로운 형태의 기술기반 교육체계이다. 정보통신 기술, 위성방송 기술 및 무선 이동 통신기술 등이 원격교육에 활용되고 있으며, 디지털, 네트워크, 사이버, 원격화상, 가상(virtual), e-러닝 등을 이용한 교육방법이 확대되고 있다. 이러한 기술적 진보와 더불어 원격대학 도서관은 이용자를 위한 다양한 서비스를 제공하고 있다. 특히 정보자원에 대한 접근 용이성, 평등 이용과 적시성 확보, 그리고 시공간을 초월한 정보의 제공을 위하여 전자도서관을 운영하고 있다. 그러나 여타 대학과 마찬가지로 원격대학도서관 역시 이용자들의 서비스 만족도 충족이 도서관의

사명임을 고려해 볼 때, 현재 운영하고 있는 전자도서관을 통하여 제공하는 서비스에 대한 인식 및 만족도는 도서관을 평가하는데 중요한 지표라고 할 수 있다.

그러나 현재 국내에서는 방송대를 포함한 원격대학 도서관의 서비스에 대한 만족도에 관한 연구는 미미한 실정이다. 이용자에 대한 서비스 만족도 충족을 완수하기 위하여 원격대학의 도서관은 도서관서비스에 대한 이용자의 반응을 지속적으로 모니터링하고, 이용자의 반응이 곧 서비스 만족으로 발현되므로 이에 대한 지속적인 연구가 필요하다. 따라서 원격대학 도서관은 목적과 특성에 부합된 디지털도서관으로서의 역할을 수행하여야 하며, 원격대학 도서관의 특성에 맞는 서비스 품질평가에 관한 연구가 반드시 필요하다.

이 연구에서는 LibQUAL+모형을 수정 적용하여 도서관서비스 품질을 평가하여 방송대 도서관의 서비스 개선 방안을 도출함으로써 다음과 같은 목적을 달성하고자 한다.

첫째, 현재 도서관이 제공하고 있는 서비스에 대한 인식수준과 도서관서비스에 대한 기대수준을 측정하여 도서관서비스 품질을 분석하고 전반적인 이용자 만족도를 파악한다. 둘째, 도서관서비스 품질이 이용자 만족 및 재이용 의도에 미치는 영향과 이용자 만족이 재이용 의도에 미치는 영향을 검증한다. 셋째, 이용자 특성에 따른 도서관서비스에 대한 인식수준과 기대수준 차이를 파악한다. 넷째, 이상의 분석을 통해 방송대 도서관의 이용자 특성에 따라 도서관의 서비스를 개선하고 이용자 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 원격대학 도서관 운영

2.1.1 국내

평생교육법에 근거하여 운영되고 있는 우리나라의 원격교육형태의 유형은 학력의 인정여부에 의하여 구분되어 있다. 학력이 인정되는 원격교육 형태는 원격대학으로 고등교육법상의 대학과 같은 학력을 인정하고 있다. 이에 근거하여 설립된 원격대학 교육기관은 4년제 대학과정 17개교, 전문대학과정 3개교 등 총 20개교이다.

우리나라의 원격교육의 형태는 기존 대학의 학부과정과 유사하거나 동일한 내용을 바탕으로 운영되고 있고, 몇몇의 경우만 성인대상의 재교육과 평생교육과정을 운영하고 있다.

따라서 원격대학의 도서관은 일반대학과 마찬가지로 대학의 출범과 동시에 도서관을 직접 운영하거나 원격대학 간 협력체제로 통하여 운영하고 있다. 원격대학 도서관은 동일한 재단에서 운영하고 있는 일반대학의 도서관과 전자도서관을 함께 이용하는 경우와 전자책 패키지 사이트를 도입한 후 전자도서관으로 운영하여 서비스 하는 사례, 별도의 전자도서관을 구축하여 운영하고 있는 사례 등으로 조사되었다.

(1) 일반 대학도서관 및 전자도서관 공동 이용

일반대학 도서관과 전자도서관을 공동으로 이용하는 모델은 동일한 재단의 일반대학 도서관 및 전자도서관을 원격대학 재학생이 별도의 제약 없이 동일한 권한을 가지고 이용할 수 있는 경우를 의미한다.

대표적인 원격대학으로는 경희사이버대학, 사이버한국외국어대학, 한양사이버대학, 원광디지털대학, 세종사이버대학, 고려사이버대학, 대구사이버대학, 영남사이버대학 등이며, 영진사이버대학은 동일 재단인 대구대, 대신대, 영진대 도서관을 이용함과 동시에 원격대학만의 별도의 전자도서관을 함께 운영하고 있다.

(2) 전자책 패키지 사이트 도입 전자도서관 이용

전자책 패키지 사이트 도입을 통한 전자도서관 운영 모델은 상용 업체의 전자책 패키지 사이트를 구매하여 자관의 전자도서관 또는 전자책 도서관으로 이용할 수 있는 경우를 의미한다.

대표적인 원격대학으로는 영진대학, 화신사이버대학, 서울문화예술대학, 대구사이버대학, 열린사이버대학 등이 전자책 패키지를 구매하여 자관의 전자도서관 및 전자책도서관으로 운영하고 있다.

(3) 별도의 전자도서관 구축 및 이용

별도의 전자도서관을 구축하여 운영하고 있는 모델은 원격대학 재학생을 위하여 별도의 전자도서관을 구축하여 운영하는 경우를 의미한다.

대표적인 원격대학으로는 서울사이버대학으로 서울사이버대학 전자도서관을 구축하여 학술지, 논문, 전자책, 미디어 북 등을 이용할 수 있다. 그리고 별도의 전담직원 이 공지사항, 신착자료 등 일반적인 도서관서비스를 제공하고 있다.

2.1.2 국외

미국과 영국을 비롯한 외국의 경우 원격대학 교육은 직장인과 전문인을 위한 재교육과 일반

성인을 위한 평생교육, 교양교육을 중심으로 이루어지고 있다.

국의 원격대학 도서관 운영 사례는 미국, 영국, 캐나다 등의 대표적인 원격대학 도서관서비스 내용은 다음과 같다.

미국피닉스대학 온라인캠퍼스의 도서관은 교육 및 기술적 혁신을 위하여 전자도서관을 운영하고 있다. 약 46,000건의 정기간행물, 2천만 원문 아티클, 백과사전, 명감, 논문, 참고자료 등을 제공하고 있다. 200여개 이상의 지역 분관도서관은 7시부터 24시간까지 인터넷을 통해 이용할 수 있으며, 도서관은 보고서, 과제물 작성을 위해 집, 사무실, 카페에서도 필요한 정보를 사용할 수 있다.

영국개방대학의 도서관은 전 세계에 존재하는 재학생들이 장서에 접근할 수 있도록 서비스를 제공하고 있다. 도서관 웹사이트는 폭넓은 온라인정보자원에 대한 게이트웨이 역할을 수행하며, 오프라인 도서관에서도 정보자원과 서비스(를) 제공받을 수 있다. 특징적인 도서관 서비스 내용으로는 도서관 헬프 데스크와 장애인 이용자를 위한 접근제공 등이 있다.

캐나다 아타바스카 대학은 주 정부가 설립한 개방대학으로 알버타 지역과 캐나다 전지역, 전 세계 사람들에게 원격교육을 통하여 대학수준의 교육기회 제공한다. 또한, 캐나다 최초로 원격대학원 박사과정을 두고 있다. 아타바스카 대학도서관은 130,000도서와 시청각자료, 7,000여개 이상의 저널을 온라인으로 접근가능하며, 장서는 교육과정과 교육과정개발지원, 원격교육 연구지원 등 2가지 목적으로 개발되어진다.

2.2 도서관서비스 품질

2.2.1 도서관서비스 품질의 개념

Parasuraman과 Zeithaml, Berry(1985)는 서비스 품질을 특정 서비스의 우수성에 대한 이용자의 전반적인 판단이나 태도 즉, '지각된 서비스 품질'이라고 정의하였다. 지각된 서비스 품질은 이용자의 서비스에 대한 기대와 실제 제공된 서비스에 대한 지각 간의 차이의 방향과 정도라고 설명하면서 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다.

도서관서비스 품질은 서비스 품질과 마찬가지로 도서관서비스에 대한 이용자의 기대와 인식 사이의 차이(gap)를 분석하는 것으로 정의되고 있다. 따라서 도서관서비스 품질은 전반적인 도서관서비스에 대한 이용자의 사전 기대와 실제로 경험한 해당 도서관서비스에 대한 인식 사이의 차이를 비교·분석함으로써 평가할 수 있다.

초기 도서관서비스 품질 평가에 대한 연구는 주로 도서관의 규모나 시설, 장서수, 이용자 수 등에 중점을 둔 정량적인 평가를 중심으로 이루어졌으나 이후 도서관을 둘러싼 환경의 변화와 이용자 중심의 서비스 개념이 도서관에 도입되면서 도서관서비스 품질 평가에 있어 이용자 중심의 정성적인 평가에 관한 연구가 활발하게 이루어지게 되었다. 이처럼 1970년대부터 시작된 도서관서비스 품질 평가는 1980년대 와서 실제적인 적용과 비판적인 고찰을 통해 현장에서 활용할 수 있는 다양한 평가 지표가 개발되었고, 1990년대 이르러 서비스 마케팅 분야의 서비스

1) 컴퓨터, 복사기, 프린터와 개인연구실 제공.

품질 평가도구인 SERVQUAL이 도입되면서 도서관서비스 품질 평가에 대한 이용자 중심의 실증적인 연구가 본격적으로 시작되었다. 그러나 SERVQUAL은 도서관서비스 품질을 평가하는 데 여러 가지 문제점을 노출하였고, 새로운 방법과 평가지표가 요구됨에 따라 도서관의 고유한 특성이 반영된 서비스 품질 평가를 위한 새로운 도구의 필요성이 지속적으로 제기되었다. 그리하여 2000년대 들어서 이용자 중심의 도서관서비스 품질 평가도구인 LibQUAL+가 개발되었으며, 현재 북미 및 유럽을 비롯한 세계 여러 나라에서 사용되고 있다.

2.2.2 LibQUAL+모형

LibQUAL+는 이용자의 의견을 파악하여 도서관서비스 품질을 평가하고, 그 결과를 통해 개선점을 마련하는 웹 기반(web-based) 도서관서비스 품질 평가 도구이다.

LibQUAL+프로젝트는 미국 연구도서관협회(ARL)가 주관하고 Texas A&M 대학교 도서관 연구팀과 공동으로 미국 교육부로부터 연구비를 지원받아 1999년부터 2003년까지 4년 동안 연구·개발되었다.

이러한 연구결과 도서관 서비스 평가 도구로서 LibQUAL+모형이 적합하다고 인식되면서 2003년 이후 현재까지 LibQUAL+모형을 적용하여 도서관서비스 품질을 평가하는 연구가 계속 진행되고 있다.

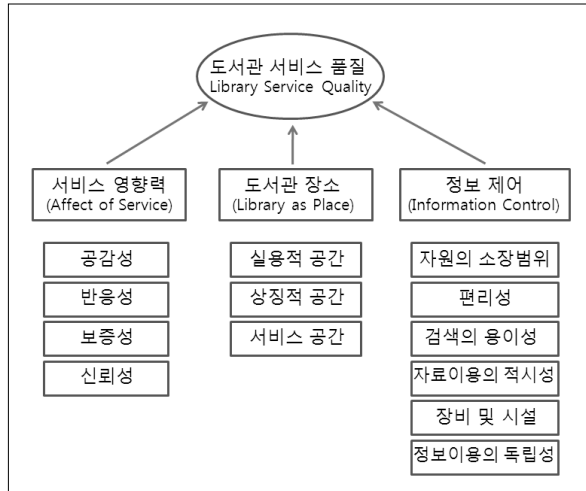
LibQUAL+모형은 웹 기반의 설문방식으로 22개의 설문문항과 3가지 도서관서비스 품질 차원인 서비스 영향력, 도서관 장소, 정보제어로 구성되어 있다. LibQUAL+가 개발된 2000년에는 도서관서비스 품질 차원이 서비스 영향

력, 신뢰성, 도서관 장소, 장서구성, 정보접근 등의 5가지로 구분되었으나 이후 연구를 통해 최종적으로 서비스영향력, 도서관 장소, 정보제어의 3가지 차원으로 확정되어 사용되고 있다. 각 차원별 상세 내용은 다음과 같다.

첫째, 서비스 영향력(Affect of Service)으로 SERVQUAL 모형의 정서적 차원인 공감성, 응답성, 확신성, 신뢰성을 하나의 차원으로 묶은 것으로 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력을 평가하는 차원이다. 즉 서비스를 제공하는 도서관 직원(사서)이 이용자에게 주는 신뢰성, 관심, 배려, 예의 바른 태도 등과 같은 서비스 수행 자세와 이용자의 정보요구에 대한 도서관 직원(사서)의 정확한 이해력, 충분한 지식보유, 문제를 해결하는 능력 등과 같은 업무 수행 능력을 포괄하는 요인으로 총 9개의 항목으로 구성되어 있다.

둘째, 도서관 장소(Library as Place)로 SERVQUAL 모형의 시설, 설비 등과 같은 유형성 차원을 확장시킨 개념으로 연구, 단체학습, 세미나 장소 등 이용자의 요구를 수용할 수 있는 개념의 공간을 의미하고, 도서관의 물리적 공간을 평가하는 차원을 의미하는 요인으로 총 5개의 항목으로 구성되어 있다.

셋째, 정보제어(Information Control)로 이는 정보 접근성과 자기 제어 요인이 축소, 통합된 것으로 도서관의 유·무형적인 장서와 이에 접근하는 도구의 편리성 및 도서관의 지원 등을 의미하는 요인으로 총 8개의 항목으로 구성되어 있다. 도서관에서 다양한 인쇄 및 전자 자료를 소장하고 이용자가 필요로 할 때 제공할 수 있는지, 원격 접속으로 도서관 이외의 공간에서도 정보 접근이 가능한지 등 정보 지원 측



<그림 1> LibQUAL + 서비스 품질 평가 모형

면을 평가하는 차원이다.

지금까지 살펴본 LibQUAL+의 도서관서비스 품질을 구성하는 3가지의 품질차원의 요인을 도식화하면 <그림 1>과 같다.

LibQUAL+모형의 설문 문항은 서비스 영향력 차원과 관련하여 9개 문항, 도서관 장소차원의 5개 문항, 정보제어 차원의 8개 문항으로 총 22개 문항으로 구성되어 있으며, 9점 척도로 각 문항마다 서비스를 이용하기 전의 최소 기대치, 실제 인식치, 희망 기대치를 측정하도록 되어 있다. 웹을 통해 이루어지는 LibQUAL+의 설문조사는 '서비스 영향력', '정보 제어', '도서관 장소'의 3가지 요인에 속한 22개 항목뿐만 아니라 LibQUAL+의 연구팀이 제시한 100여 개 이상의 항목 중 개별도서관의 환경에 적합한 항목 5개를 선택하여 추가할 수 있다. 그 밖에 전반적인 도서관서비스 만족도 관련 3가지 항목과 도서관 유용성 평가 관련 5개 항목으로 구성되어 있다. 또한 도서관서비스에 대한 이용자 자신의 의견을 자유롭게 제시할 수 있는

의견란(comments box)이 있어 이를 통해 이용자들의 의견을 정확히 파악하여 도서관서비스 품질을 평가하고, 그에 따른 개선점을 마련할 수 있는 특징을 가지고 있다.

2.3 선행연구

국내의 도서관서비스 품질에 대한 연구는 도서관의 관중별로 적용되어 대학도서관서비스 품질 평가, 공공도서관서비스 품질 평가, 전문도서관서비스 품질 평가로 구분하여 연구되고 있다.

이 연구의 대상인 방송대 도서관은 4년제 학사과정의 대학교이지만 이용자인 학생이 다양한 계층과 직업군으로 분포되어 있어 공공도서관의 성격을 배제할 수 없으며, 또한 원격교육 기관이라는 특수성과 전문성 때문에 전문도서관의 성격도 내포하고 있다. 따라서 이 연구는 방송대 도서관이 가지고 있는 대학도서관, 공공도서관, 전문도서관으로서의 기능을 고려하여 서비스품질 평가와 관련된 선행연구를 종합

적으로 살펴보았다.

국내에서는 이상복(1998)이 서비스 품질 평가와 측정에 관한 이론을 소개한 이후 2000년대 들어서 SERVQUAL을 기본으로 한 연구들이 진행되었다. 김윤실(2002)은 SERVQUAL 모형을 적용하여 전문도서관 이용자가 느끼는 현재의 서비스 품질 수준과 그들이 기대하는 전문도서관 서비스의 품질 기대 수준을 측정하고 그에 따른 개선방안을 마련하고자 하였다.

오동근(2004)은 1999년부터 2003년까지 Texas A&M University의 도서관 연구팀과 공동으로 수행한 연구 개발 프로젝트인 LibQUAL+에 대해 살펴보았으며 이후 그는 2005년에 수행한 연구에서 공공도서관의 서비스품질이 공공도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평의도, 충성도(재이용의도 포함)에 미치는 영향을 밝히고자 하였다.

김규환, 남영준(2007)과 김선애(2008), 오동근, 노미자(2005)는 대학도서관의 서비스 품질과 만족도, 충성도에 대하여 연구하였다. 만족도 연구에서 나아가 오동근, 조현양(2010)은 국립중앙도서관 디지털도서관(NDL) 정보광장에 대한 고객만족도를 측정하기 위하여 구조방정식모형을 설정하고 이용자와 직원 모두에게 적용할 수 있는 모형을 검증하여, 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도에 대해 이용자의 인식과 직원의 예측 사이의 차이를 분석하고, LCSI(Library Customer Satisfaction Index)의 공식에 따라 디지털도서관 정보광장의 고객만족지수를 산출하였다.

2000년대 후반 SERVQUAL을 기본으로 도서관 서비스 품질 평가에 적합하도록 수정 개발된 LibQUAL+를 적용한 연구가 진행되었

다. 김동숙(2006)은 LibQUAL+를 국내 대학 도서관에 적용하여 이용자 집단별(신분, 연령, 성별, 전공, 도서관 방문횟수, 도서관 홈페이지 접속 횟수) 사전 기대와 실제 인식 사이의 갭(gap)을 평가하고 그 원인을 분석하였다. 김정희(2009)는 LibQUAL+를 적용하여 서비스 품질 차원의 변수와 이용자 만족도 간의 상관성, 영향력, 차별적 영향력을 분석하여 이용자 만족도의 결정요인을 찾아내고 이를 근거로 전문도서관의 이용자 만족도를 증대시키기 위한 경영개선의 실질적 방안을 찾고자 하였다.

현재 북미 및 유럽을 비롯한 세계 여러 나라에서 사용되고 있는 도서관서비스 품질 평가에 대한 외국의 연구를 살펴보면 다음과 같다.

Cook과 Thompson(2000b)은 LibQUAL+모형을 개발하여 596명의 이용자를 대상으로 3개의 이용자 그룹(학부생, 대학원생, 교수)을 대상으로 1995년, 1997년, 1999년 등 3차에 걸쳐 6년 동안 도서관서비스 분야에서의 SERVQUAL 척도의 유효성을 검증하였다. 서비스 품질평가 모형으로서의 SERVQUAL 척도가 신뢰성과 타당성이 완전하게 검증되지 않은 채 여러 연구에 응용되고 있다는 점에 주목하고 SERVQUAL 모형의 신뢰성과 타당성을 분석하여 SERVQUAL 척도의 유효성을 확인하고자 하였다.

Cook, Heath & Thompson(2001b, 2001c, 2002a, 2003)은 이후 SERVQUAL 모형을 적용하여 도서관 환경에서의 서비스 품질 평가를 시도하여 2002년도 LibQUAL+ 결과 보고를 시작으로 새로운 모형을 정립해 나가기 시작했다. 이후 도서관 품질 평가에 대하여 LibQUAL+를 이용한 연구를 지속적으로 수행하였다.

OhioLINK(Gatten 2004a)는 2002년과 2003

년의 2년간에 걸쳐 LibQUAL+ 설문조사에 참여하는 소속기관들에게 재정적 지원을 제공하였으며, Gatten(2004b)은 오하이오링크 콘소시엄의 영향력을 측정하기 위한 연구를 수행하였다. 이 연구는 LibQUAL+ 모형을 이용한 품질 평가 분석 결과를 동일 관종의 도서관들이 공유하고 과거의 평가 결과를 참조해서 활용함으로써 도서관 경영의 합리화를 극대화시킬 수 있는 방안을 보여준 사례이다. 그밖에 공립도서관과 전문대학 도서관, 전문도서관 등의 서비스 품질에 대한 연구로는 Heinrichs 등(2005), Lovato-Gassman(2007), Thompson 등(2007)이 있다.

지금까지 살펴본 바와 같이 국내외 도서관 서비스 품질 평가에 대한 선행연구를 요약하면 LibQUAL+가 도입되기 전 공공도서관의 서비스 품질 평가에 관한 선행연구는 대부분 SERVQUAL을 그대로 적용하거나 도서관 환경에 적합하도록 일부 수정하여 적용한 연구를 중심으로 이루어졌음을 알 수 있다. 또한 상기한 바와 같이 국내외 연구에서 LibQUAL+를 적용한 실증연구는 아직 미미한 실정이다. 또한 대부분 대학도서관서비스 품질 평가에 관한 연구로 편중되어 있고, 공공도서관이나 전문도서관서비스 품질 평가에 관한 연구는 상대적으로 미미하게 나타나고 있다.

3. 연구설계

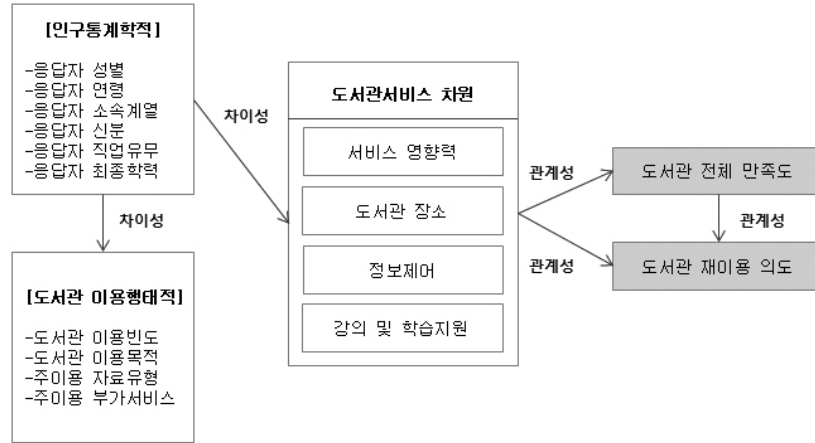
3.1 연구모형

이 연구에서는 방송대 도서관의 서비스 품질

평가를 위하여 방송대 구성원의 인구통계학적 특성과 도서관의 이용행태적 특성을 포괄한 일반적 특성을 분석하였다. 응답자의 인구통계학적 특성은 이용행태, 도서관 만족도, 서비스 품질평가에 대한 인식차이를 구분하기 위한 주요 독립변인으로 사용될 수 있다. 도서관의 이용행태적 특성은 원격대학 도서관 이용자의 특성이 일반대학 도서관 이용자와 구분될 수 있는 주요한 패턴을 찾는 데 목적이 있다. 이 때 도서관의 이용행태적 특성을 독립변인으로 사용하지 않은 이유는 설정된 변수에 대한 보기항목수가 많아, 통계적으로 유의한 차이를 분석할 수 없었기 때문이다.

그리고 방송대 도서관의 서비스 품질평가를 위하여 LibQUAL+를 활용하여 '서비스영향력', '도서관 장소', '정보제어'의 3가지 서비스 차원 변수와 원격대학 도서관의 특성을 반영한 '강의 및 학습지원' 차원 변수를 추가하여 4가지 차원에 대해 분석하였다. 우선 이용자가 인식하고 있는 서비스 수준을 명확히 진단하고, 최소인식수준과의 차이검증을 통해 서비스 적정도를 측정하고, 희망인식수준과의 차이검증을 통해 서비스 우위도를 분석하여 서비스 품질을 측정하고자 한다.

또한 각 측정치가 응답자의 인구통계학적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지를 진단하여 응답자 특성에 근거한 맞춤형 개선안을 도출하고자 한다. 이후 이를 종합하여 도서관서비스 품질평가의 4가지 차원별 변수가 전체 도서관 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고, 또한 그것이 도서관 재이용 의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다. 이를 통해 도서관 만족도 제고를 위해 강화해야 할 차원을 도출하여 집중



〈그림 2〉 연구모형

적인 개선요인으로 선정하여 방송대의 서비스 개선방안을 강구하고자 한다. 이를 도식화하면 〈그림 2〉와 같다.

3.2 연구의 방법 및 범위

이 연구는 원격대학 도서관 이용자의 만족도를 조사하기 위하여 국내외 문헌을 고찰하는 이론적 접근 방법과 설문조사를 통한 실증적 연구방법을 병행 실시하였다.

이론적 접근을 통해 서비스 품질의 다양한 측정 방법을 우선적으로 살펴보고, 원격대학 도서관서비스의 품질, 이용자 만족도와 재이용 의도간의 관계를 분석하기 위한 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

실증연구를 위하여 우리나라 대표적인 원격대학인 방송대 도서관을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 설문조사는 온라인 설문과 오프라인 설문을 병행하여 실시하였다.

원격대학 도서관의 서비스 품질 평가 모형은 LibQUAL+를 기본 모형으로 채택하였다. 이 연

구에서 사용된 독립변수인 3개의 서비스품질차원(Service Quality Dimensions)은 LibQUAL+ 모형의 '서비스영향력(Affect of Service)', '도서관장소(Library as Place)', '정보제어(Information Control)'이며, 여기에 방송대의 특성인 '원격대학 강의' 및 '학습지원'에 관한 품질평가 요소를 추가하여 설문 문항을 구성하였다.

설문조사는 온라인을 통한 설문지 배포는 이메일을 통해 방송대 재학생 전체를 대상으로 2012년 2월 27일(월)부터 3월 16일(금)까지 2주간 진행하였다. 오프라인 설문조사는 각 도서관의 담당사서에게 배포한 후 도서관 방문 이용자를 대상으로 무작위로 실시하였다. 조사를 통해 수집된 샘플 수는 전체 513부이며 불성실 응답자 13부를 제거하여 최종 500부를 확정하였다. 표본추출방법으로는 온라인 조사의 경우 이메일을 통한 전수조사, 오프라인의 경우 편의·임의 표본추출을 하였다.

회수된 설문지는 SPSS를 이용하여 기술통계분석, 요인분석, 신뢰도분석, 일원배치 분산분석, 회귀분석을 실시하여 분석하였다.

3.3 연구가설

상기의 연구모형에서 제시된 분석범위에서 인구통계학적 특성, 도서관 이용행태적 특성에 관한 일반적인 현상 진단에 관한 것을 제외하고 도출된 가설은 아래와 같다.

- 가설 1. 방송대 도서관 서비스품질 평가의 서비스 차원별 현재인식수준은 인구통계학적 특성(연령, 직업유무)에 따라 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 방송대 도서관 서비스 품질 평가의 서비스 적정도와 우위도는 인구통계학적 특성(연령, 직업유무)에 따라 차이가 있을 것이다.
- 가설 3. 방송대 도서관의 서비스 차원별 현재인식수준은 도서관 전체 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 방송대 도서관의 서비스 차원별 현재인식수준은 도서관의 지속적인 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 방송대 도서관의 전체 만족도는 도서관의 지속적인 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.

3.4 설문지 구성

설문지의 구성은 총 3개 영역으로 구분하여 응답자의 특성을 확인하기 위한 인구통계학적 변인, 도서관 이용행태적 변인, 도서관서비스 품질평가의 영역으로 구성하였다.

응답자 인구통계학적 변인은 성별, 연령, 계열, 신분의 일반적인 특성으로 구성하였다. 또한 원격대학의 학생의 경우 전일제 학생과 더불어 직업이 있는 계층이 있기 때문에 직업의 유무도 추가하였다. 또한 평생교육의 일환으로 지속적인 공부를 하고 있는 집단이기 때문에 최종학력에 대한 항목도 추가하였다. 다음의 <표 1>은 응답자의 인구통계학적 및 이용행태적 특성을 측정하기 위한 변인들을 나타내고 있다.

3.5 표본 및 데이터의 기술적 특성

3.5.1 응답자 인구통계학적 특성

응답자 500명에 대한 인구통계학적 특성을 살펴보면 응답자의 성별 구성비는 남자가 42.6%(213명), 여자는 57.4%(287명)로 나타났다. 연령별로는 20대 20.0%(100명), 30대 33.8%(169명), 40대 28.0%(140명), 50대 이상 18.2%(91

<표 1> 응답자 인구통계 및 도서관 이용행태 측정변수

변인	설문문항	변인	설문문항
인구통계학적 특성	응답자 성별	도서관 이용행태적 특성	도서관 이용빈도
	응답자 연령		도서관 주이용목적
	응답자 소속계열		주이용 자료유형
	응답자 신분		주이용 부가서비스
	응답자 직업여부		
	응답자 최종학력		

명)로 나타났고, 30대의 비율이 가장 높은 것으로 분석되었다. 소속 계열별로는 인문사회과학 계열 32.4%(162명), 사회과학계열 25.4%(127명), 자연과학계열 22.4%(112명), 교육과학계열 19.8%(99명)로 나타났다. 신분별로는 학부생이 84.6%(423명)로 압도적으로 높았고, 다음으로 대학원생 7.0%(35명), 기타 6.6%(33명), 교수 1.8%(9명) 순으로 나타났다. 신분별 특성에서 교수의 경우 그 구성비가 낮고, 기타의 경우 신분의 특성이 모호하므로 이 연구에서는 집단 간 비교를 위해 학부생과 대학원생만을 대상으로 분석을 실시하였다. 학부생과 대학생을 대상으로 직업의 유무를 조사한 결과, 직업이 있는 경우는 66.6%(333명), 직업이 없는 경우는 25.0%(125명)로 나타났다. 마지막으로 최종학력별로는 고졸 39.4%(197명), 대학교졸업 47.2%(236명), 대학원 졸업 13.4%(67명)로 조사되었다.

응답자의 인구통계학적 특성을 종합하면 30대, 인문사회과학계열, 신분은 학생, 직업 있는 집단, 학사 출신의 비율이 대체로 높은 것으로 나타났다. 일반대학에 비해 방송대의 경우 대학 특성상 연령대가 고루 분포된 것으로 나타났다.

3.5.2 방송대 도서관 이용행태적 특성

(1) 방송대 도서관 이용빈도

우선 실제로 방송대 도서관을 현장 방문하는 이용빈도를 조사한 결과, 전체 응답자 중 거의 이용하지 않는 경우가 31.6%로 압도적으로 높았고, 다음으로 1학기에 1~3회(24.4%), 1달에 1~3회(22.2%), 1주일에 1~3회(14.8%), 거의 매일(7.0%) 순으로 조사되었다. 방송대의 특성상 응답자가 직접 도서관을 방문하여 이용하는

비율은 일반대학 도서관에 비해 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 이는 인구통계학적 특성에도 살펴본 바와 같이, 대부분의 학생이 직업이 있는 비율이 높아 도서관을 실제 방문하기 힘든 환경에 기인한 것으로 분석된다.

도서관 현장방문과 더불어 도서관 홈페이지를 방문하는 빈도를 조사한 결과, 마찬가지로 거의 이용하지 않는 경우가 35.8%로 압도적으로 높았고, 다음으로 1학기에 1~3회(21.4%), 1달에 1~3회(20.0%), 1달에 1~3회(16.8%), 거의 매일(6.0%) 순으로 나타났다. 응답자의 환경적 특성을 고려하더라도 도서관 홈페이지의 방문비율도 상당히 낮은 것으로 나타났다.

(2) 방송대 도서관 이용목적

도서관 이용목적에 대한 확인은 도서관 이용 목적을 나열하고 이를 모두 선택할 수 있도록 복수응답형 질문으로 조사를 진행하였다. 그 결과 500명의 응답자가 모두 1,013건의 이용 목적을 복수선택 하였고, 이를 종합적으로 분석해보면 자료실 이용(33.5%)과 개인학습(29.4%)이 가장 높았고, 다음으로 인터넷 이용(9.8%), 전자저널 및 학술DB 이용(9.7%), 멀티미디어 및 기기 이용(6.3%) 등의 순으로 나타났다.

이를 응답자 기준으로 비율을 살펴보면, 전체 응답자 중 69.5%가 자료실 이용을 위해 도서관을 이용하는 것으로 나타났고, 개인학습의 경우에는 61.1%로 나타났다. 응답자의 약 2/3 정도는 도서관의 주이용 목적이 자료실 이용과 개인 학습을 위한 것으로 이는 일반대학의 도서관 방문목적과 유사한 결과를 보이고 있다.

도서관 이용목적을 인구통계학적 특성에 따라 그 차이가 있는지 확인하기 위해 교차분석

을 실시한 결과, 신분에 대해서만 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 분석되었다. 신분별 분석결과를 살펴보면 학부생과 대학원생 모두 자료실 이용이 각각 33.1%, 34.8%로 가장 높은 것으로 나타났다. 그러나 대학원생의 경우 학부생과 달리 개인학습을 위한 목적보다는 전자저널 및 학술DB를 위한 이용이 압도적으로 높았다. 이는 대학원생의 경우 직업을 가진 비율이 높고 실제 논문 및 개별연구를 위한 학술연구자료 열람에 비중을 두는 반면에, 학부생의 경우 상대적으로 직업이 있는 경우가 적고, 취업준비와 과제해결을 위한 학습 공간으로 도서관을 주로 이용하는 것으로 분석된다.

다음으로 방송대 도서관 홈페이지를 이용하는 목적을 복수응답으로 조사한 결과, 자료검색이 49.9%로 압도적으로 높았고, 다음으로 희망도서/문헌복사/대출신청(26.1%), 희망도서/문헌복사/대출신청(9.8%), 도서관 이용교육 신청(4.3%) 등의 순으로 나타났다.

이를 응답자 기준으로 비율을 살펴보면, 전체 응답자 중 85.3%가 자료검색을 위해 도서관 홈페이지를 방문하는 것으로 나타났다. 보기에 제시된 다른 목적에 대해서는 모든 항목에서 응답비율이 50%에 미치지 못하는 것으로 나타났다.

도서관 홈페이지 이용목적에 인구통계학적 특성에 따라 그 차이가 있는지 확인하기 위해 교차분석을 실시한 결과, 위와 마찬가지로 신분에 대해서만 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 분석되었다. 학부생과 대학생 모두 자료검색의 응답비율이 각각 51.0%, 46.8%로 가장 높았고 다음으로 희망도서/문헌복사/대출신청의 비율이 높은 것으로 나타났다. 그러나 그 외

에 이용목적에 살펴보면 학부생의 경우 도서관 공지/안내 확인(11.0%)의 비율이 높았고, 대학원생의 경우 타도서관 이용협조 의뢰(8.1%), 도서관 이용교육 신청(8.1%)이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 대학원생이 학부생에 비해 자료탐색을 위한 적극성이 높고, 교육을 통한 정보활용능력을 습득하기 위한 의지가 높은 것으로 보인다.

(3) 주이용 도서관 자료유형 및 부가서비스

도서관을 통해 이용자가 주로 이용하는 소장자료의 유형과 부가서비스가 무엇인지를 알아본 결과, 소장자료의 경우 인쇄도서(단행본)의 이용비율이 47.2%로 가장 높았고 다음으로 학위논문(13.4%), 전자도서(12.4%), 전자저널 및 학술DB(10.0%), 멀티미디어자료(9.4%), 평생원격교육자료(4.8%), 인쇄저널(2.8%)의 순으로 나타났다. 온라인을 통한 평생원격교육자료의 이용비율은 현저히 낮은 것으로 나타났는데, 방송대의 자기발전 및 평생교육의 취지에 맞는 다양한 자료의 확충을 통해 이용률을 제고할 필요가 있다.

주로 이용하는 소장자료 유형을 인구통계학적 특성에 따라 그 차이가 있는지 확인하기 위해 교차분석을 실시한 결과, 신분에 대해서만 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 분석되었다. 학부생의 경우에는 인쇄도서(단행본)의 이용비율이 50.1%로 대학원생의 인쇄도서 이용비율(25.7%)보다 2배 정도 높은 것으로 나타났다. 반면에 대학원생의 경우에는 학위논문의 이용비율이 31.4%로 학부생(12.5%)보다 압도적으로 높았고, 전자저널 및 학술DB의 이용비율 역시 대학원생(14.3%)이 학부생(8.7%)

보다 약 2배 정도 높았다. 앞서 도서관 방문목적에서 분석한 것과 같이 대학원생의 경우 실재 논문 및 개별연구를 위한 학술연구자료 열람에 비중을 두는 반면, 학부생의 경우 독서, 학습, 수업을 위한 목적이 높은 것에서 기인하는 것으로 분석된다.

다음으로 도서관을 통해 이용자가 주로 이용하는 부가서비스가 무엇인지를 알아본 결과, 웹 멀티미디어 학습의 이용비율이 40.8%로 가장 높았고 다음으로 희망도서신청(29.8%), 상호대차/원문복사(16.6%), 이용자교육(5.2%), SDI 서비스(3.8%), 타도서관 이용협조의뢰(2.2%), 독서진흥행사 참여(1.6%)의 순으로 나타났다.

이를 다시 인구통계학적 특성에 따라 그 차이가 있는지 확인하기 위해 교차분석을 실시한 결과, 신분에 대해서만 유의한 차이를 보였다. 학생의 경우 웹 멀티미디어 학습의 응답비율이 43.5%로 가장 높았고, 다음으로 희망도서신청(28.6%), 상호대차/원문복사(15.8%) 등의 순으로 조사되었다. 이에 반해 대학원생의 경우 희망도서신청(3.14%)의 응답비율이 가장 높았고, 다음으로 상호대차/원문복사(25.7%), 웹 멀티미디어 학습(22.9%), 이용자교육(8.6%) 순으로 나타났다. 응답자의 신분에 따라 도서관의 부가서비스 차별화된 홍보와 내용의 질적 개선을 실시한다면 전체적인 도서관 이용만족도를 제고할 수 있을 것이다.

3.6 변수의 타당성 및 신뢰성 분석

LibQUAL+를 활용한 도서관 품질평가의 측정도구는 이미 선행연구에서 살펴본 바와 같이 '서비스영향력', '도서관장소', '정보제어'의 3

가지 서비스 차원의 경우 타당성과 신뢰성이 입증되어 있다. 그러나 연구에서는 방송대 특성을 반영하기 위해 '강의 및 학습지원'에 관한 차원을 추가로 도출하여 사용하였으므로 측정도구에 대한 정확성과 객관성을 보장하기 위하여 각 변수에 대한 타당성과 신뢰성을 분석하였다.

3.6.1 측정변수의 타당도 분석

측정변수의 타당도를 분석하기 위해 SPSS PASW 18.0을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였는지를 파악하는 것이다. 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 것으로 이것을 통해 측정도구의 타당성을 검증하게 된다.

이 연구에서는 도서관 품질평가를 위한 도서관 품질의 최소기대수준, 현재인식수준, 희망기대수준에 대한 3가지 측정차원에 대해 타당도 분석을 실시하였다.

모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위해 직교회전방식을 채택하였다. 문항의 선택기준은 고유값(Eigen-value)은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.50 이상을 기준으로 하였다.

도서관 품질평가 최소기대수준에 대한 타당도 분석을 실시한 결과 설명된 총분산은 84.77%로 매우 높게 나타났다. 전체적으로 품질평가 최소기대수준은 사전에 설정된 바와 같이 서비스영향력, 정보제어, 도서관장소, 강의 및 학습지원의 4개의 요인으로 추출되었다. 모든 변수의 요인적재치가 0.50 이상으로 나타나 타당도가 입증되었다.

도서관 품질평가 현재인식수준에 대한 타당

〈표 2〉 도서관 품질평가 신뢰도 분석

구분	측정차원(요인)	문항수	신뢰도(Cronbach 알파)
도서관 품질 최소기대수준	서비스영향력	9	.976
	정보제어	8	.972
	도서관장소	5	.930
	강의 및 학습지원	5	.977
도서관 품질 현재인식수준	서비스영향력	9	.979
	정보제어	8	.965
	도서관장소	5	.916
	강의 및 학습지원	5	.972
도서관 품질 희망기대수준	서비스영향력	9	.982
	정보제어	8	.980
	도서관장소	5	.943
	강의 및 학습지원	5	.981

도 분석을 실시한 결과 설명된 총분산은 83.45%로 매우 높게 나타났다. 전체적으로 품질평가 최소기대수준은 앞서 분석한 품질평가 최소기대수준과 마찬가지로 서비스영향력, 정보제어, 도서관장소, 강의 및 학습지원의 4개의 요인으로 추출되었다. 모든 변수의 요인적재치가 0.50 이상으로 나타나 타당도가 입증되었다.

3.6.2 측정변수의 신뢰성 검증

타당성을 검증한 측정 문항들을 대상으로 각 측정 항목들에 대한 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는지를 확인하는 것이다. 즉, 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말한다. 신뢰도 분석은 Cronbach 알파 계수를 이용하여 검증하였는데, 방송대 도서관의 품질평가 변수에 대한 신뢰도 분석을 실시한 결과, 〈표 2〉와 같이 도서관 품질 최소기대수준의 경우 4개 서비스 차원 모두에서 Cronbach 알파값이 0.9 이상으로 매우 높은 것으로 나타

났고, 항목제거 시 척도를 분석한 결과 각 항목을 제거하더라도 전체적인 신뢰수준이 높아지지 않은 것으로 나타나 본 측정변수에 대한 신뢰성이 검증되었다. 또한 도서관 품질 현재인식수준, 도서관 품질 희망기대수준 역시 모든 요인의 Cronbach 알파값이 0.9 이상으로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

이상과 같이 이 연구에서 사용된 측정변수에 대한 신뢰도와 타당도 검증 결과, 모든 변수가 적합한 것으로 나타났다.

4. 도서관서비스 품질 영향 요인 분석

4.1 도서관서비스 품질에 대한 이용자 인식

방송대 도서관의 품질평가는 LibQUAL+ 모형의 품질차원인 서비스영향력, 도서관 장소, 정보제어의 세 가지 서비스 차원과 방송대 도서관의 강의와 학습지원 측면의 1개 차원을 추가

하여 네 개의 서비스 차원으로 측정하였다. 품질평가의 분석은 도서관이라면 기본적으로 제공해야 한다고 생각하는 최소기대수준, 도서관을 실제 이용한 후 인식한 현재인식수준, 도서관에 기대하는 희망기대수준의 3개 수준을 기술통계로 분석하여 평균값을 도출하였다. 또한 현재인식수준과 최소기대수준의 차이를 나타내는 서비스적정도 차이(Adequacy gap)와 현재인식수준과 희망기대수준의 차이를 나타내는 서비스우위도 차이(Superiority gap)를 분석하였다. 이를 종합하여 품질평가에 대한 객관적인 현상을 진단하고, 이를 다시 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 품질평가의 차이를 분석하고, 나아가 품질평가의 각 차원이 도서관 만족도와 재이용의사에 직접적으로 미치는 영향에 대해 분석하였다.

다음의 <표 3>은 방송대 도서관의 품질평가의 '서비스 영향력' 차원을 기술통계적으로 분석한 표이다. 현재인식수준은 '사서가 기꺼이 도우려는 태도'가 5.35로 가장 높은 것으로 나타났고, 다음으로 '요구에 대한 정확한 이해(5.34)', '질문에 답변할 충분한 지식 보유(5.28)', '이용

자 입장에서 돕고자 하는 태도(5.28)' 등의 순으로 나타났다. 특히 '사서의 관심 있는 태도(4.93)'는 보통(5.00) 수준에도 미치지 못하는 것으로 나타났다.

서비스 적정도가 가장 낮은 것, 즉 최소기대수준에 비해 현재인식수준이 가장 낮은 것은 '질문에 대한 답변의 신속성(-0.31)'으로 분석되었다. 종합하면 방송통신대학 도서관에서 사서가 직접적으로 이용자에게 서비스를 실시하는 영향력 측면에서 모든 영역에서 개선이 필요한 것으로 나타났다. 즉 사서가 최소한의 서비스 만족도를 유지하기 위해서는 모든 측면에서 개선이 필요한 상황이며 '문제에 대한 신속한 답변', '공손하고 예의바른 태도', '사서의 신뢰감 확보', '사서의 적극적인 태도와 관심' 순으로 집중적인 개선이 필요한 것으로 판단된다. 모든 영역에서 최소기대수준에 비해 현재인식수준이 낮은 것으로 나타났다.

다음의 <표 4>는 방송대 도서관의 품질평가의 '도서관 장소' 차원을 기술통계적으로 분석한 결과이다. 현재인식수준을 살펴보면 '독서 및 학습을 위한 조용한 공간 제공(5.75)'이 가장

<표 3> 방송대 도서관 품질평가 서비스 영향력 차원 분석 결과

설문문항	최소기대 수준	현재인식 수준	희망기대 수준	서비스 적정도	서비스 우위도
사서는 나에게 신뢰감을 준다	5.45	5.18	6.39	-0.27	-1.21
사서는 나에게 관심을 가지고 대해준다	5.18	4.93	6.07	-0.25	-1.14
사서는 공손하고 예의바른 태도를 지닌다	5.56	5.27	6.33	-0.29	-1.06
사서는 나의 질문에 대해 신속하게 답변을 할 준비가 되어 있다	5.55	5.24	6.38	-0.31	-1.14
사서는 나의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있다	5.51	5.28	6.37	-0.23	-1.09
사서는 나의 입장에서 이용자를 돕고자 한다	5.53	5.28	6.46	-0.25	-1.18
사서는 나의 요구(원하는 것)에 대해 정확히 이해하고 있다	5.56	5.34	6.37	-0.21	-1.02
사서는 나를 기꺼이 돕겠다는 태도를 지니고 있다	5.56	5.35	6.41	-0.21	-1.06
사서는 나의 문제를 해결하는 능력이 있다	5.50	5.30	6.42	-0.20	-1.12

〈표 4〉 방송대 도서관 품질평가 도서관 장소 차원 분석 결과

설문문항	최소기대 수준	현재인식 수준	희망기대 수준	서비스 적정도	서비스 우위도
도서관은 개개인의 학습을 향상시키는 공간을 제공한다	5.81	5.66	6.78	-0.15	-1.12
도서관은 독서 및 학습을 위한 조용한 공간을 제공한다	5.94	5.75	6.88	-0.19	-1.13
도서관은 이용하기 편리한 위치에 있다	5.67	5.31	6.69	-0.36	-1.38
도서관은 학습, 교육을 위한 시작점이 되고 있다	5.75	5.55	6.75	-0.20	-1.19
도서관은 단체 학습과 교육을 위한 모임공간을 제공한다	5.35	4.96	6.31	-0.38	-1.35

높은 것으로 분석되었고, 다음으로 '개개인의 학습을 위한 공간제공(5.66)', '학습, 교육을 위한 시작점으로서의 역할(5.55)' 순으로 나타났다. 특히 '단체학습과 교육을 위한 모임 공간 제공(4.96)'은 보통(5.00) 이하인 것으로 분석되었다. 도서관 장소차원은 세부영역에 대한 현재 인식 수준은 다른 차원의 변수와 비교하여 대체적으로 높은 것으로 분석되었다.

다음의 〈표 5〉는 방송대 도서관의 품질평가의 '정보제어' 차원을 기술통계적으로 분석한 결과이다. 현재인식수준을 살펴보면 '도서관의 교외 접속 서비스 제공(5.48)'이 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 '도서관 홈페이지의 정보 안

내 용이성(5.42)', '쉽고 편리한 검색도구 제공(5.28)', '이용자 스스로 쉽게 찾을 수 있도록 안내(5.28)' 등의 순으로 나타났다. 현재인식수준이 취약한 항목은 'IC5. 현대적 장비와 시설의 확보(5.00)'와 '충분한 인쇄자료의 확보(5.11)', '충분한 전자자료 확보(5.16)' 등으로 나타났다.

서비스 적정도는 '도서관의 교외접속 서비스 제공(-0.10)'으로 나타나 이용자의 현재인식수준이 최소기대수준과 거의 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 나머지 모든 영역에서 현재인식수준이 최소기대수준에 못 미치는 것으로 나타났다. 도서관의 가장 기본적인 역할은 이용자가 필요한 정보를 효율적으로 제공하는데 있다.

〈표 5〉 방송대 도서관 품질평가 정보제어 차원 분석 결과

설문문항	최소기대 수준	현재인식 수준	희망기대 수준	서비스 적정도	서비스 우위도
도서관은 인터넷을 통한 교외접속 서비스를 제공한다.	5.58	5.48	6.60	-0.10	-1.11
도서관 홈페이지는 정보를 쉽게 안내해 준다.	5.70	5.42	6.65	-0.27	-1.22
도서관은 충분한 인쇄자료(도서)를 갖고 있다.	5.65	5.11	6.64	-0.54	-1.53
도서관은 충분한 전자자료(전자도서, 학술DB 전자저널 등)를 갖고 있다.	5.64	5.16	6.68	-0.48	-1.52
도서관은 현대적 장비와 시설을 갖추고 있다.	5.47	5.00	6.55	-0.47	-1.55
도서관은 이용자가 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 검색도구를 제공한다.	5.65	5.28	6.67	-0.37	-1.39
도서관은 나 혼자 스스로 정보를 쉽게 찾을 수 있게 안내한다.	5.64	5.28	6.67	-0.36	-1.39
도서관은 나의 학습, 연구에 필요한 도서(인쇄)/전자자료 개발에 노력한다.	5.58	5.15	6.60	-0.44	-1.45

방송대 소속 이용자들의 소장자료의 최신성과 다양성에 대한 불만이 많은 것으로 나타났다.

일반대학과 달리 방송대의 특성상 도서관은 평생 교육, 유비쿼터스 교육의 일환으로 누구나, 언제, 어디서나 쉽게 편리하게 강의와 학습 활동을 지원할 수 있어야 한다. 이 연구에서는 LibQUAL+ 3개 차원과 더불어 '강의 및 학습 지원'의 차원도 추가로 도출하여 분석하였다.

다음의 <표 6>은 방송대 도서관의 품질평가의 '강의 및 학습지원' 차원을 기술통계적으로 분석한 결과이다. 현재인식수준을 살펴보면 '방송통신대학 강의 관련 정보검색 및 이용에 관한 교육 제공(5.34)'이 가장 높은 것으로 분석되었고, 다음으로 '방송대 강의 관련 다양한 자료 제공(5.30)', '방송대 강의 관련 다양한 서비스 제공(5.30)', '공지 및 안내를 통한 강의와 관

련된 다양한 정보 제공(5.08)', '온라인을 통한 다양한 강좌/학습프로그램 제공(5.11)' 순으로 나타났다. 서비스 적정도와 서비스 우위도 차원에서 분석해 보면 다른 차원과 마찬가지로 모든 영역에서 현재인식수준이 최소기대수준에 못 미치는 것으로 분석되었다.

앞에서 나타난 각 차원별 품질평가를 종합하여 분석한 결과는 다음의 <표 7>과 같다.

방송대 도서관의 품질차원을 전체적으로 종합하면 최소기대수준은 5.57, 현재인식수준은 5.28, 희망기대수준은 6.53으로 나타났다. 서비스 적정도 차이는 -0.30, 서비스 우위도 차이는 -1.25로 나타나, 현재인식수준이 희망기대수준 뿐 아니라 최소기대수준에도 못 미치는 것으로 분석되었다. 이것은 전체적으로 방송대 도서관 서비스의 수준을 모두 개선해야 할 필요가 있

<표 6> 방송대 도서관 품질평가 강의 및 학습지원 차원 분석 결과

설문문항	최소기대 수준	현재인식 수준	희망기대 수준	서비스 적정도	서비스 우위도
도서관은 방송통신대학 강의에 필요한 다양한 자료를 제공한다	5.61	5.30	6.52	-0.31	-1.22
도서관은 방송통신대학 강의에 필요한 다양한 서비스를 제공한다	5.55	5.30	6.55	-0.24	-1.25
도서관은 복도나 웹 게시판을 통해 강의와 관련된 다양한 정보를 제공한다	5.47	5.08	6.51	-0.38	-1.42
도서관은 방송통신대학 강의와 관련된 정보검색 및 이용에 관한 교육을 제공한다	5.55	5.34	6.53	-0.20	-1.18
도서관은 온라인을 통한 다양한 강좌 및 학습 프로그램을 제공한다	5.46	5.11	6.50	-0.35	-1.38

<표 7> 방송대 도서관 품질평가(LibQUAL+) 4개 영역 분석결과

측정차원(요인)	최소기대 수준	현재인식 수준	희망기대 수준	서비스 적정도	서비스 우위도
서비스영향력	5.49	5.24	6.36	-0.25	-1.11
정보제어	5.61	5.24	6.63	-0.38	-1.40
도서관장소	5.71	5.45	6.68	-0.26	-1.23
강의 및 학습지원	5.53	5.23	6.52	-0.30	-1.29
전 체	5.57	5.28	6.53	-0.30	-1.25

는 것을 의미한다. 이를 차원별로 살펴보면 현재인식수준은 '도서관 장소(5.28)'가 가장 높았고, '강의 및 학습지원(5.23)'이 가장 낮았다. 서비스 적정도 측면에서의 차이는 서비스영향력 > 도서관장소 > 강의 및 학습지원 > 정보제어의 순서이며 모두 부(-)의 값을 나타내고 있다. 즉, 실제 이용자가 필요로 하는 인쇄자원과 전자자원 등의 정보자료가 최소기대수준에도 미치지 못하고 있는 것으로, 도서관 품질개선을 위해서는 도서관자료 확충이 시급함을 의미한다. 서비스 우위도 측면 또한 그 차이는 서비스영향력 > 도서관장소 > 강의 및 학습 지원 > 정보제어 순으로 나타나고 모두 부(-)의 값으로 나타났다.

4.2 가설 검증

4.2.1 도서관서비스 품질에 대한 이용자 인식 분석

도서관서비스 품질에 대한 이용자 특성에 따른 인식 차이를 검증하기 위한 가설 1과 가설 2에 대한 검증 결과는 다음과 같다.

가설 1. 방송대 도서관 서비스품질 평가의 서비스 차원별 현재인식수준은 인구통계학적 특성(연령, 직업유무)에 따라

차이가 있을 것이다.

방송대 도서관 서비스품질 평가의 서비스 차원별 현재인식수준이 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는지 독립표본 t검정과 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

연령에 따른 차원별 현재인식수준의 차이를 분석한 결과, 다음의 <표 8>과 같이 도서관 장소 차원과 전체 품질평가 차원에서 현재인식수준에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe 사후검정을 통해 구체적으로 분석해보면, 도서관 장소 차원에서는 50대 이상 집단이 20대에 비해 현재인식수준이 높은 것으로 나타났다. 또한 전체 품질평가에서도 50대 이상 집단이 20대에 비해 현재인식수준이 높은 것으로 나타났다. 직업유무에 따른 차원별 현재인식수준의 차이를 분석한 결과, 다음의 <표 9>와 같이 정보제어 차원과 도서관장소 차원, 그리고 전체 품질평가에서 현재인식수준에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직업이 없는 집단이 직업이 있는 집단에 비해 정보제어 차원과 도서관장소 차원에서 현재인식수준이 낮은 것으로 분석되었다. 직업이 있는 집단의 경우 방문을 통한 도서관서비스 이용에 제약이 있어 도서관 장소에 대한 전체적인 인식수준이 낮은 것으로 보이며, 상대적으로 홈페이지를 통한 도서관이용

<표 8> 연령별 도서관서비스에 대한 현재인식수준 차이 검정

구분	연령	평균	표준편차	F / p	Scheffe
전 체	20대(a)	5.26	1.44	2.736/.043*	d>a
	30대(b)	5.06	1.65		
	40대(c)	5.29	1.71		
	50대이상(d)	5.66	1.52		

* p < 0.05

〈표 9〉 직업유무별 도서관서비스에 대한 현재인식수준 차이 검정

구분	평균		표준편차		T	p
	직업 있음	직업 없음	직업 있음	직업 없음		
서비스영향력	5.11	5.42	1.86	1.79	-1.633	.103
정보제어	5.08	5.49	1.76	1.73	-2.188	.029*
도서관장소	5.31	5.71	1.89	1.60	-2.276	.024*
강의 및 학습지원	5.09	5.47	1.88	1.86	-1.888	.060
전 체	5.13	5.50	1.67	1.56	-2.136	.033*

* p < 0.05

이 많은 상황에서 소장정보에 대한 불만이 높은 것으로 나타났다. 검증 결과 p값이 .033으로 유의수준 p<.05를 만족시켜 통계적으로 유의한 차이가 있으며, 직업유무에 따라 차원별 도서관서비스에 대한 현재 인식수준에는 차이가 있음을 의미한다.

가설 2. 방송대 도서관 서비스품질 평가의 서비스 적정도와 우위도는 인구통계학적 특성(연령, 직업유무)에 따라 차이가 있을 것이다.

방송대 도서관의 서비스품질 평가의 서비스 적정도와 우위도가 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과, 다음의 〈표 10〉

과 같이 연령에 대해서만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe 사후검정을 통해 구체적으로 분석해보면, 현재 인식수준의 만족을 나타내는 서비스 적정도는 모든 연령에서 부(-)의 값으로 나타났으며, 통계적으로는 50대 이상의 집단에서 30대 연령보다 값이 높은 것으로 나타났다. 서비스의 이상적인 만족을 나타내는 서비스 우위도는 모든 연령에서 부(-)의 값으로 나타났고, 통계적으로 50대 이상의 집단이 30대보다 값이 높은 것으로 나타났다. 연령별 도서관서비스 적정도 및 우위도에 대한 인식차이를 검증한 결과 p값이 각각 .008과 .005로 유의수준 p<.01를 만족시켜 통계적으로 유의한 차이가 있으며, 연령에 따라 차원별 도서관서비스의 적정도 및 우위도에 대한 인식

〈표 10〉 연령별 도서관서비스 적정도, 우위도에 대한 인식 차이 검정

구분	연령	평균	표준편차	F / p	Scheffe
서비스 적정도	20대(a)	-0.39	1.31	3.977/.008**	d>b
	30대(b)	-0.53	1.67		
	40대(c)	-0.14	1.24		
	50대 이상(d)	0.01	0.86		
서비스 우위도	20대(a)	-1.26	1.57	4.355/.005**	d>b
	30대(b)	-1.53	1.74		
	40대(c)	-1.21	1.63		
	50대 이상(d)	-0.78	1.33		

* p < 0.05, ** p < 0.01

수준에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

그러나 직업유무별 특성에 따른 서비스 적정도와 우위도 차이는 분석 결과 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

4.2.2 서비스품질의 이용자만족도 영향력 분석

일반적으로 도서관에 대한 서비스 품질 인식 정도는 도서관의 전체만족도에 영향을 미칠 가능성이 크다. 따라서 도서관 서비스품질 평가의 각 차원별 요인이 이용자 만족도에 대해 어떠한 영향을 미치는지를 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 전체 만족도를 제고할 수 있는 주요 서비스 차원을 도출하고자 한다.

가설 3. 방송대 도서관의 서비스 차원별 현재 인식수준은 도서관 전체 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설검정을 위해 도서관 품질평가 차원의 요인이 도서관에 대한 전반적 만족도에 유의미한 영향을 미치는지 분석하였다. 분석결과 다음의

〈표 11〉과 같이 회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 243.401의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.663$ 으로 66.3%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson은 1.972로 잔차(residual)들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 서비스영향력, 도서관 장소, 정보제어, 강의 및 학습지원의 t값이 각각 5.263, 5.480, 3.904, 4.285로 설정한 가설이 채택되었다. 즉, 도서관서비스의 모든 품질차원 변수가 도서관 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미하는 것이다.

세부만족요인의 영향력을 비교하기 위해 표준화계수(베타)를 보면 정보제어가 가장 큰 정(+)의 영향을 미치고, 다음으로 서비스 영향력, 강의 및 학습지원, 도서관 장소 순으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 4. 방송대 도서관의 서비스 차원별 현재 인식수준은 도서관의 지속적인 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 검증을 위해 도서관 서비스 차원이 도서관에 지속적인 재이용 의도에 유의미한 영향

〈표 11〉 도서관 품질 변수와 도서관 만족도에 대한 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차	VIF
도서관 지속적 이용의사	(상수)	1.966	.244		8.052	.000**		
	서비스영향력	.167	.067	.152	2.507	.012*	.345	2.897
	정보제어	.222	.084	.192	2.656	.008**	.243	4.119
	도서관 장소	.273	.068	.244	4.003	.000**	.339	2.953
	강의 및 학습지원	.096	.069	.089	1.394	.164	.309	3.241

$R = .612$, $R^2 = .375$, 수정된 $R^2 = .370$,
 $F = 74.270$, $p = .000$, Durbin-Watson = 2.034

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

을 미치는지를 분석하였다. 분석결과 다음의 <표 12>와 같이 회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 74.270의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.375$ 로 37.5%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson은 2.034로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

강의 및 학습지원을 제외한 서비스영향력, 도서관 장소, 정보제어의 t값이 각각 2.507, 2.656, 4.003로 설정한 가설이 채택되었음을 알 수 있다. 도서관의 모든 품질평가 차원이 도서관 지속적 이용의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 품질평가 차원의 영향력을 비교하기 위해 표준화계수(베타)를 보면 도서관 장소가 가장 큰 정(+)의 영향을 미치고, 다음으로 정보제어, 서비스영향력 순으로 영향을 미치는 것

으로 분석되었다. 즉, 도서관의 재이용 의도는 도서관 전체 만족도와 달리 도서관 장소에 가장 큰 영향을 받는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 도서관의 재이용 의도를 실물 도서관에 국한하여 설문하였기 때문에, 실제 도서관 시설에 대한 부문이 주요한 영향을 미친 것으로 판단된다.

가설 5. 방송대 도서관의 전체 만족도는 도서관의 지속적인 재이용 의도에 영향을 미칠 것이다.

방송대 도서관의 전체만족도는 도서관 지속적 재이용 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 검증 결과 다음의 <표 13>과 같이 t값은 25.683 ($p=.000$)으로 통계적 유의수준 하에서 정(+)

<표 12> 도서관 품질 변수와 도서관 지속적 이용의사의 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차	VIF
도서관 전반적 만족도	(상수)	.266	.172		1.548	.122		
	서비스영향력	.247	.047	.234	5.263	.000**	.345	2.897
	정보제어	.322	.059	.290	5.480	.000**	.243	4.119
	도서관 장소	.187	.048	.175	3.904	.000**	.339	2.953
	강의 및 학습지원	.208	.048	.201	4.285	.000**	.309	3.241

$R=.814$, $R^2=.663$, 수정된 $R^2=.660$,
 $F=243.401$, $p=.000$, Durbin-Watson=1.972

** $p < 0.01$

<표 13> 도서관 전체만족도와 도서관 지속적 이용의사의 다중회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차	VIF
도서관 지속적 이용의사	(상수)	1.774	.174		10.176	.000**		
	도서관 전체만족도	.789	.031	.755	25.683	.000**	1.000	1.000

$R=.755$, $R^2=.570$, 수정된 $R^2=.569$, $F=659.639$, $p=.000$

** $p < 0.01$

의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 회귀모형은 F값이 $p=.000$ 에서 74.270의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.375$ 로 37.5%의 설명력을 보이고 있다.

지금까지 살펴본 가설 검증 결과를 종합하면 가설 1과 3, 4, 5는 채택되었고, 가설 2의 경우 '연령'에 해당하는 항목만 부분 채택되었다.

5. 결 론

이 연구는 원경대학 도서관의 이용자 서비스의 만족도를 조사하기 위하여 1972년 우리나라 최초로 설립된 원경교육대학인 방송대 도서관이 제공하고 있는 서비스에 대한 이용자의 인식 수준과 도서관서비스에 대한 기대 수준을 측정하여 도서관서비스 품질을 평가하고자 하였다. 이를 위해 이론적 접근을 통해 서비스 품질의 다양한 측정 방법을 살펴보고, 원경대학 도서관서비스의 품질, 이용자 만족도와 재이용 의도간의 관계를 분석하기 위한 연구모형과 연구가설을 설정하였다. 실증연구는 도서관서비스 품질 평가 모형으로서 LibQUAL+모형을 기본으로 방송대 재학생 전체를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 설문조사는 온라인 설문과 오프라인 설문을 병행하여 실시하였다.

설문 문항은 도서관서비스 품질평가를 위한 이용자들의 서비스 품질에 대한 최소기대수준, 현재인식수준, 그리고 희망기대수준을 측정하기 위하여 각 수준별로 '서비스영향력', '도서관장소', '정보제어' 그리고 '강의 및 학습지원'의 4가지 서비스 차원을 기반으로 작성, 조사하였

다. 도서관서비스 품질에 대한 이용자 집단의 인식 차이와 서비스품질의 이용자 만족도 영향력을 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 방송대 도서관 서비스 품질에 대한 차원별 현재인식수준은 인구통계학적 특성, 특히 연령과 직업유무에 따라 차이가 있는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 도서관서비스 적정도 및 우위도에 대한 인식은 연령별로는 차이를 보이고 있으나 직업유무에 따른 인식차이는 없는 것으로 나타났다.

셋째, 도서관 품질평가 차원의 요인, 즉 서비스영향력, 도서관 장소, 정보제어, 그리고 강의 및 학습지원은 도서관서비스에 대한 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 도서관서비스에 대한 차원별 현재인식수준이 높을수록 그리고 도서관서비스에 대한 전반적인 만족도가 높을수록 도서관에 대한 높은 재이용 의도를 보였다.

도서관서비스에 대한 이용자 인식에 대한 서비스 영향력 차원, 정보제어 차원, 도서관 장소 차원, 그리고 강의 및 학습지원 차원에 영향을 미치는 요인에 대한 조사, 분석결과 부분적으로 이용자들의 요구를 충족시키지 못하는 것으로 나타났다.

따라서 방송대 도서관이 이용자 만족도를 향상시키기 위하여 시설 개선, 접근 편의성 향상, 인쇄자료 및 전자자료 등의 학술정보원의 다양성과 최신성 획득 및 제공, 그리고 원격학술정보 제공을 위한 스마트 디지털도서관 시스템의 구축 등이 핵심 요인으로 밝혀져 이와 같은 핵심 요인을 중심으로 서비스 개선이 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강희일, 정용길. 2002. 도서관의 온라인 서비스 품질 평가: e-LibQual의 적용. 『정보관리학회지』, 19(3): 237-261.
- [2] 박승진, 정영미, 김진목 외. 2011. ISA를 적용한 국회전자도서관 품질 평가와 개선방안 수립. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 327-343.
- [3] 교육과학기술부. 2012. 통계사이트 대학알리미. [online]. [cited 2012.4.13]. <<http://www.academyinfo.go.kr>>.
- [4] 김동숙. 2006. 대학도서관 서비스 품질평가를 위한 라이브퀄 플러스(LibQUAL+) 적용연구. 『한국정보관리학회 학술대회논문집』, 13: 41-48.
- [5] 김규환, 남영준. 2007. 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 135-159.
- [6] 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자 만족도와 충성도에 관한 연구: K대학도서관의 이용자를 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- [7] 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [8] 김정희. 2009. 『도서관서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [9] 오동근. 2005. 공공도서관 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- [10] 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- [11] 오동근, 조현양, 최성열, 여지숙. 2010. 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식 모형 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 171-187.
- [12] 오동근, 황일원. 2004. 서비스 품질 평가 모델에 관한 연구: LibQUAL+를 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회논문집』, 11: 159-162.
- [13] 이두영, 김희전. 2003. SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(2): 73-92.
- [14] 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- [15] 장윤금. 2007. 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 315-329.

- [16] Cook, Colleen & Thompson, Bruce. 2000b. "Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality." *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 248-258.
- [17] Cook, Colleen, Fred, Heath, & Thompson, Bruce. 2001b. "LibQUAL+: One instrument in the new measures toolbox." *Journal of library administration*, 35(4): 41-46.
- [18] Cook, Colleen, Fred, Heath, & Thompson, Bruce. 2001c. "Users' hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+ study." *College & Research Library*, 62(12): 264-268.
- [19] Cook, Colleen, Fred, Heath, & Thompson, Bruce. 2002a. "Reliability and structure of LibQUAL+Score: Measuring perceived library service quality." *Portal: Library and the Academy*, 2(1): 3-12.
- [20] Cook, Colleen, Fred, Heath, & Thompson, Bruce. 2003. "'Zones of Tolerance' in perceptions of library ServiceQuality: A LibQUAL+TM study." *Portal: Libraries and the Academy*, 3(1): 113-123.
- [21] Gatten, Jeffrey N. 2004a. "The OhioLINK LibQUAL+ 2002 experience: A consortium looks at service quality." *Journal of Library Administration*, 40(3/4): 19-48.
- [22] Gatten, Jeffrey N. 2004b. "Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+TM." *The Journal of Academic Librarianship*, 30(3): 222-228.
- [23] Heinrichs, John H., Sharkey, Thomas, & Lim, Jeon-Su. 2005. "Relative influence of the LibQUAL+TM dimensions on satisfaction: A subgroup analysis." *College & Research Libraries*, 66(3): 248-265.
- [24] Lovato-Gassman, Barbara. 2007. *The Physical Community College Library: A Single Institution Study of the Relationship between User Satisfaction and Library Use*. M.A. thesis, New Mexico State University.
- [25] Thompson, Martha Kyrillidou, & Cook, Colleen. 2007. "User library service expectations in health science vs. other settings: A LibQUAL+(Registered) study." *Health Information and Libraries Journal*, 24(1): 38-45.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Hoe-il & Jeong, Yong-Gil. 2002. "Measuring library online service quality: An application of e-LibQual." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 19(3): 237-261.

- [2] Kwak, Seung-Jin, Jung, Young-Mi, Kim, Jin-Mook, et al. 2011. "A study on the evaluation and improvement of the Korean National Assembly Digital Library by applying ISA (Importance-Satisfaction Analysis)." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 327-343.
- [3] Ministry of Education, Science and Technology. 2012. Higher Education in Korea. [online]. [cited 2012.4.13]. <<http://www.academyinfo.go.kr>>.
- [4] Kim, Dong-Suk. 2006. "A study on LibQUAL+ application for service quality evaluation of university library." *Proceedings of the Korean Society for Information Management Conference*, 13: 41-48.
- [5] Kim, Gyu-Hwan & Nam, Young-Joon. 2007. "A study on influences of academic library service quality on the satisfaction and the loyalty of users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2): 135-159.
- [6] Kim, Sun-Ae. 2008. "A study on the user satisfaction and loyalty of university library users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 281-299.
- [7] Kim, Yun-Sil. 2002. *A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries*. Ph.D. diss., Graduate School of Education, Yonsei University.
- [8] Kim, Jung-hee. 2009. *A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation*. Ph.D. diss., Graduate School of Education, Yonsei University
- [9] Oh, Dong-Geun. 2005. "Influences of public library service quality on user satisfaction and loyalty." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 61-78.
- [10] Oh, Dong-Geun, Lim, Young-Kyu, & Yeo, Ji-Suk. 2006. "Gap analysis of users' perceptions and staffs' expectations regarding the library service quality, customer satisfaction and loyalty." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(4): 165-181.
- [11] Oh, Dong-Geun, Cho, Hyun-Yang, Choi, Sung-Yeol, & Yeo, Ji-Suk. 2010. "An analysis on the structural equation model for customer satisfaction of information commons in Digital Library of the National Library of Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 171-187.
- [12] Oh, Dong-Geun & Whang, Il-Won. 2004. "A study on the model of service quality assessment: With a special regard to LibQUAL+." *Proceedings of the Korean Society for Information Management Conference*, 11: 159-162.
- [13] Lee, Too-Young & Kim, Hee-Jeon. 2003. "A study on the evaluation of service quality in an academic library using SERVQUAL and SERVPERF." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 20(2): 73-92.

- [14] Lee, Sang-Bok. 1998. "A study on evaluation and measures of user-based service quality for libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(3): 265-280.
- [15] Chang, Yun-keum. 2007. "A study of e-Service quality and user satisfaction in public libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 315-329.