

2005년 8월

박사학위논문

# 행정서비스 품질평가에 관한 연구

- 대학도서관 서비스를 중심으로 -

조선대학교 대학원

행정학과

심명섭

# 행정서비스 품질평가에 관한 연구

- 대학도서관 서비스를 중심으로 -

*A Study on the Quality Evaluation of Public Services*

*- Focusing on the University Library Services -*

2005년 8월 일

조 선 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

심 명 섭

# 행정서비스 품질평가에 관한 연구

지도교수 오 을 임

이 논문을 행정학 박사학위신청 논문으로 제출함

2005년 4월 일

조선대학교대학원

행정학과

심명섭

# 심명섭의 박사학위논문을 인준함

위원장    조선대학교 교수    박희서    인

위    원    호남대학교 교수    오세윤    인

위    원    광주대학교 교수    전정환    인

위    원    조선대학교 교수    이민창    인

위    원    조선대학교 교수    오을임    인

2005년 6월 일

조선대학교 대학원

# 목 차

## ABSTRACT

제1장 서론 .....	1
제1절 연구목적 .....	1
제2절 연구범위 및 방법 .....	4
제2장 도서관서비스 품질평가 .....	6
제1절 행정서비스 품질 .....	6
1. 행정서비스의 개념과 특성 .....	6
2. 품질의 정의 .....	10
3. 서비스 품질 .....	11
제2절 도서관서비스의 품질 .....	14
1. 도서관서비스의 특징 및 분류 .....	14
2. 도서관서비스 품질측정의 필요성 .....	19
제3절 선행연구의 고찰 .....	21
1. 운영 측면 .....	21
2. 서비스 측면 .....	23
제4절 도서관서비스의 품질평가의 기준 .....	29
1. 서비스 만족도 .....	29
2. 도서관서비스의 품질평가의 기준 .....	31
제3장 분석모형과 가설의 설정 .....	35
제1절 분석모형의 설정 .....	35
제2절 가설의 설정 .....	38
1. 도서관서비스에 대한 기대수준 .....	38

2. 도서관서비스의 경험수준 .....	39
제3절 변수의 조작화 .....	40
1. 변수의 조작적 정의와 측정 .....	40
2. 설문지 구성 .....	44
제4장 실증분석 .....	49
제1절 표본의 추출과 특성 .....	49
1. 표본의 추출 .....	49
2. 표본의 특성 .....	51
제2절 측정도구의 검증 .....	54
1. 타당도 .....	54
2. 신뢰도 .....	58
제3절 특성별 차이분석 .....	63
1. 변수의 기술통계량 .....	63
2. 특성별 차이분석 .....	68
제4절 분석모형과 가설의 검증 .....	89
1. 상관관계분석 .....	89
2. 회귀분석 .....	93
3. 대응표본 t-검증 .....	95
4. 연구모형과 가설의 검증 .....	96
제5장 결론 .....	99
제1절 연구결과의 요약 .....	99
제2절 연구의 시사점 .....	102
제3절 연구의 한계 .....	104
참고문헌 .....	106

## 표 목 차

[표 2-1] 서비스 특성에 따른 문제점과 극복전략 .....	9
[표 2-2] 도서관운영 및 서비스에 관한 국내의 연구동향 .....	28
[표 2-3] 도서관서비스의 품질평가의 기준 .....	34
[표 3-1] 측정문항의 구성 .....	46
[표 4-1] 표본의 특성 .....	52
[표 4-2] 요인분석 .....	56
[표 4-3] 신뢰도분석 .....	62
[표 4-4] 변수의 기술통계량 .....	65
[표 4-5] 성별 차이분석 .....	70
[표 4-6] 도서관에 대한 주관적 기대에 따른 차이분석 .....	74
[표 4-7] 이용빈도별 차이분석 .....	78
[표 4-8] 이용이유별 차이분석 .....	81
[표 4-9] 이용목적별 차이분석 .....	84
[표 4-10] 이용대학 도서관별 차이분석 .....	88
[표 4-11] 변수별 상관관계분석 .....	92
[표 4-12] 서비스 기대수준의 회귀분석 .....	93
[표 4-13] 경험수준의 회귀분석 .....	94
[표 4-14] 기대수준과 경험수준과의 차이검증 .....	96
[표 4-15] 가설검증결과 요약 .....	98

## 그 립 목 차

<그림 3-1> 연구모형 .....	37
<그림 4-1> 연구모형과 검증결과 .....	97

# *ABSTRACT*

## *A Study on the Quality Evaluation of Public Services*

- Focusing on the University Library Services -

Sim, Myeong-Seob

Advisor : Prof, Oh Eul-Im, Ph.D.

Department of Public Administration,

Graduate School of Chosun University

This thesis is a study of the administrative service quality evaluation which considers theoretically and confirms empirically what the field of university library has some service characteristics.

The purposes of this study are to suggest some valid measures of administrative service & library service and to offer some political intent for administrative service improvement.

For the establishment of a study model, I examined various internal and external literatures about administrative services and library services quality evaluation from all angles and organized theoretical context about them. I also put knowledge practical use on the basis of the result for my research model setting up. After comparing library services with administrative services, I especially analyze the characteristics of library services and distinguished the particular business circumstance for the service quality evaluation of the only library services.

As a preceding study, I divided into the operation side and service side of the library and materialized them by analyzing the studies of

existent library operation and service. And I theoretically considered the characteristics and the types of service on the basis of the research of Parasuraman, Barry and Zeithaml.

In the expectation level of library service, I divided research variables into six parts as facility, manpower, data, web service, specialized service and general service. Also, in the experience level of library service, I divided research variables into six parts as facility, manpower, data, web service, specialized service and general service.

Through these abstracted variables, I established proper study models and hypotheses and verified them through regression. Prior to verification of study models and hypotheses, I executed factor analysis and validity analysis and confirmed the reliability and validity of those questions. At the same time, I confirmed the statistics of population from the respondents and executed the analysis of variety and t-test to verify some characteristic differences. In addition, I confirmed the interrelation of variables and verified whether detailed expectation level and experience level of library services influence those of general library service.

As a result of my research, all proposed hypotheses are supported and the considerable differences of expectation level and experience level about library services are verified. This means that current library services leave much to be desired.

The concrete actual analyses are as follows.

The first, as the result of factor analysis, the detailed factors about experienced services and expectation level of general services were verified in all proposed variables.

The second, as the analysis of variety and t-test, considerable differences between male and female were verified in the expectation level of facility, manpower and specialized service sides. However, any meaningful variables between male and female did not exist in the

experience level.

As the analysis of variety related to the expectation level of library service, meaningful differences were verified in all variables with the exception of web service, specialized service and facility sides.

According to the analysis of use frequency, meaningful differences among groups were verified in the expectation level of manpower and specialized service sides and all variables of experience level. Owing to the analysis of use motive, meaningful differences were verified in the expectation level of specialized service and all variables of the experience level.

In accordance with the analysis of use intention, meaningful differences were verified in the expectation level of manpower, specialized service and general service sides and the experience level of manpower. According to the analysis of using university library, meaningful differences were verified in all variables with the exception of general expectation level.

The third, as the result of research model analysis, all proposed hypotheses were supported. So, I could confirm that 5 variables had meaningful influences on the expectation level and the experience level of library.

The fourth, meaningful differences among 6 variables were verified in the expectation level and the experience level. Consequently, I could confirm that lots of library users were not satisfied with actual university library services.

In brief, this study suggests that library services should be changed to deal with user's variable needs and wants. In other words, we should complete relevant on-line service systems and keep trying to develop various approaching methods. Also, the library itself should be changed to lead the development of various regional culture.

# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구목적

공공부문은 과거와 달리 여러 가지 개념에 대한 인식의 변화를 요구받고 있다. ‘서비스’나 ‘품질’ 또는 ‘고객’ 과 같은 개념은 과거의 행정에서는 주로 사용되지 않던 개념으로써 관료의 행정행위에 의한 생산물을 단지 시민이 전달받아 사용할 뿐 그 이상의 무엇을 요구하지 않았다. 그러나 세계화, 정보화, 민주화, 지방화 등과 같은 최근의 급변하는 행정환경 변화에 능동적으로 대처하기 위해서는 지속적인 개혁이 필요하다. 행정은 진공 속에서 존재할 수 없듯이 점차 전문화, 복잡화, 이질화되고 있는 다양한 행정수요에 능동적이고 적극적으로 변화하는 노력이 요구되고 있는 것이다. 흔히 신공공관리론(New Public Management: NPM)이나 뉴거버넌스(New Governance)라 칭하는 행정개혁원리가 작은 정부, 고객중심의 행정, 분권화된 정부, 성과지향적 정부, 생산적인 행정이라는 지표들을 통하여 새로운 패러다임으로의 이행을 모색하고 있는 것은 이러한 변화에 대한 대응노력의 일환이라 할 수 있다. 즉, 과거의 일방적이고 획일화된 서비스제공 방식에서 벗어나, 보다 향상된 양질의 다양화된 서비스를 제공하는 방식으로 행정개혁의 이념과 방향이 변화되어 가고 있다.

우리나라는 선진국과 비교해볼 때, 공공부문은 권위주의적이고 부정부패가 심하다는 비판적 견해가 지배적이었다.<sup>1)</sup> 그러나 사회가 민주화됨에 따라 과거에는 밑실에서만 이루어지던 행정과정에 대한 비판과 함께 행정절차와 과정에 대한 공개요구가 늘어나고 있으며, 정보통신기술의 발달에 힘입어 공개적인 행정업무 수행을 위한 인프라는 과거에 비해 크게 향상되었다. 공공부문에서 시민을 과거의 단순한 민원인 보다는 고객으로 인식함과 동시에 고객

1) 윤태범, “관료부패의 구조에 관한 연구,” 『한국행정학보』, 27, no.3 (1993. 9), pp.807-823.

의 입장에서 공공서비스를 구성하고 전달하는 고객지향행정에 대한 인식 재정립 노력이 추진되고 있으며 최근 이와 관련된 연구가 지속적으로 이루어지고 있다. 이에 따라 공공부문에서 정보의 공개와 지식제공의 필요성이 증가되고 있으며 공공도서관에서도 과거와 같은 단순한 학습공간 제공이나 자료대출 등의 업무에서 벗어나 체계적인 지식제공업무를 그 주요업무로 받아들여가는 추세이다.

대학도서관 부문도 예외는 아니어서 과거에 주요업무로 간주되던 연구자 또는 학생들에게 학습공간을 제공하고 도서를 대출하는 소극적인 서비스 제공 수준에서 벗어나 인터넷을 통한 다양한 자료의 제공, 적극적인 홍보, 각종 문화행사 등 과거에는 수행하지 않던 서비스를 제공할 것을 요구받고 있다.

이러한 이념하에 최근 들어 도서관서비스 품질의 평가와 관련된 많은 연구들이 진행되고 있으며, 문헌정보학 분야에서 나름대로 이와 관련한 평가지표들이 속속 개발되고 있다. 그럼에도 불구하고 아직까지도 우리나라의 도서관들은 지역사회 및 대학 내에서 그 사회적 위상과 정체성이 제대로 확립되지 못하고 있다고 볼 수 있다.<sup>2)</sup> 이는 한편으로는 시민이나 학생들의 도서관에 대한 인식의 부족에서 그 원인을 찾을수도 있겠으나 보다 근본적 원인은 고객인 시민과 학생 및 연구자들의 도서관서비스에 대한 요구를 파악하지 못한 채 그들의 관점에서 도서관서비스를 개선하려는 일련의 노력을 하지 않고 있는데 기인한다. 또한 그동안 우리나라의 도서관들은 외적인 확장에만 주된 관심을 기울여 왔다는 점도 이러한 질적 평가를 더디게 만든 요소가 되었다.

그러나 도서관서비스의 품질에 대한 평가는 상당히 어렵다는 문제가 있다. 이처럼 도서관서비스의 품질에 대한 평가가 어려운 이유는 형태가 없는 서비스의 품질을 평가하는 것이므로 자칫 평가자의 주관이 개입될 소지가 많기 때문이다. 그리고 시간과 장소 사람에 따라 평가기준은 달라질 수 있다는 점 또한 평가를 어렵게 하는 요인이 되기도 한다.

그럼에도 불구하고 도서관서비스에 대한 평가가 요구되는 이유는, 첫째, 도

---

2) 백항기 · 이은철, “대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석,” 『한국문헌정보학회지』, 34, no.4 (2000. 12), pp.5-25.

서관을 둘러싼 환경이 고객중심환경으로 변화하고 있으며, 둘째, 도서관이 지역사회 또는 대학내에서 차지하는 위치가 중요하기 때문이다.

본 연구는 국내외의 도서관서비스 품질평가에 관한 연구들을 정리하고 우리나라 현실에 적실성 있는 도서관서비스의 품질평가의 방향과 함의를 제시하는데 목적이 있다. 지금까지의 도서관 품질평가에 관한 연구들은 주로 공공도서관과 대학도서관을 나누어 서비스의 특징적 요소를 연구변수로 선정하여 연구하고 있다. 즉, 도서관 뿐만 아니라 모든 서비스 산업에까지 확대 가능한 연구변수들을 기초로 연구모형을 설정하였다. 그러나 도서관은 일반적인 서비스 산업과는 달리 지적 활동을 대상으로 하는 서비스로서 다른 일반적인 서비스 산업과는 상당한 대조를 보이고 있다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 도서관만의 서비스 특징을 선별하여 이를 연구변수로 선정하고자 한다. 그리고 추출된 요인을 기초로 연구모형과 가설을 설정하여 도서관의 서비스 품질평가 지표의 검토에 주안점을 둔다.

이에 본 연구의 목적을 다시 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공부문에서 요구되는 서비스 품질의 개념과 특징을 정리하고 이를 도서관 부문에 적용가능한지 검토한다. 이를 위해 국내외의 문헌을 정리하여 서비스 및 품질의 개념을 깊이 있게 파악하고 도서관에서 가능한 서비스가 무엇인지와 어떠한 고품질의 도서관서비스가 양질의 서비스 일 수 있는지를 알아본다.

둘째, 서비스 품질평가 요인을 설정한다. 이를 위해 지금까지 개발된 서비스의 품질평가 모형 중 도서관 사례에 적용가능한 모형을 채택하여 본 연구의 연구모형으로 삼는다.

셋째, 도서관 품질평가에 대한 이론적 검토를 토대로 연구모형과 가설을 수립, 검증하고 이로부터 공공도서관 및 대학도서관의 서비스 품질 제고에 줄 수 있는 함의를 도출해내고자 한다. 이는 향후 우리나라 대학 도서관의 공공부문에서의 역할을 정립하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

## 제 2 절 연구범위 및 방법

도서관에는 크게 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관, 특수도서관 등의 다섯 가지의 종류가 있다.<sup>3)</sup> 공공도서관<sup>4)</sup>은 기초자치단체마다 약 1개씩이 배치되어 지역의 주민 등이 쉽게 독서나 대출 등의 서비스를 이용할 수 있는 도서관이며, 대학도서관<sup>5)</sup>은 대학에서 학생이나 교수 등의 학습 및 연구활동을 지원하는 도서관을 말한다. 이러한 도서관은 대개 1개의 대학에 1개씩 설치되어 있는 것이 일반적이지만 각 단과대학 또는 전문분야별로 소규모 도서관을 설치하는 경우도 있다. 본 연구에서는 단과대학 또는 특정분야 연구활동을 지원하기 위한 소규모 도서관은 분석대상에서 제외하고 고등학교 이하 중등교육기관 또는 초등교육기관의 도서관 및 전문도서관 등 또한 연구의 범위에서 제외하기로 한다.

본 연구의 지역적 범위는 광주와 전남지역으로 한정하였다. 특히, 광주·전남지역에 소재한 4년제 종합대학 중 그 규모가 크고 도서관의 서비스 및 시설이 양호하다고 판단되는 4개의 대학을 선정하였다. 즉, 본 연구에서는 조선대학교 중앙도서관, 목포대학교 중앙도서관, 순천대학교 중앙도서관, 여수대학교 중앙도서관을 연구의 분석대상으로 선정하였다.

도서관 내에서 설문 대상인 표본은 도서관을 이용하는 이용자로 하였다. 본 연구는 대학도서관을 연구대상으로 하기 때문에 주된 표본단위는 이용자인 대학생 및 대학원생 시간강사 등이다.

본 연구에서는 도서관서비스 품질 고객만족평가 연구를 위해 질적 방법과

---

3) 도서관및독서진흥법 제3조의 1.

4) 공공도서관이라 함은 공중의 정보이용·문화활동 및 평생교육을 증진함을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다(도서관및독서진흥법 제2조의 4). 2004년 8월 현재 우리나라의 공공도서관의 수는 어린이 도서관 등을 합하여 485개로 각 기초자치단체마다 약 1개 이상씩이 있고 인구 10만명당 1개씩이 있다고 볼 수 있다(문화관광부, www.mct.go.kr).

5) 대학도서관이라 함은 고등교육법에 의한 대학(산업대학·교육대학·전문대학·방송대학·통신대학·방송통신대학·기술대학 및 이들과 유사한 각종학교 포함) 및 다른 법률의 규정에 의하여 설립된 대학교육과정 이상의 교육기관에서 교수와 학생의 연구 및 교육을 지원함을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다(도서관및독서진흥법 제2조의 5).

양적 방법을 사용한다. 특히, 질적 방법으로는 서비스, 서비스 품질 및 고객 만족모형을 검토하기 위해 국내외의 다양한 문헌을 고찰한다. 또한 도서관 서비스의 특징을 살펴보기 위하여 관련문헌을 검토하고 도서관의 형태 및 기능과 도서관 직원의 업무를 분석한후, 정리된 내용을 토대로 양적 분석을 위한 가설과 연구모형을 정립한다.

양적분석 방법으로는 질적 방법을 통해 설정된 가설과 연구모형을 분석하기 위하여 통계패키지 SPSS Win Ver.11.0을 이용한 상관분석(correlations)과 회귀분석(regression)을 실시한다. 이에 앞서 연구에 필요한 요인을 확인하기 위한 요인분석(factor analysis), 문항간의 내적일관성(internal consistency)을 확인하기 위한 신뢰도 분석(reliability analysis), 각 문항들의 응답분포와 표본들의 특성을 확인하기 위한 기술통계량분석(descriptive statistics), 집단간 차이 비교를 위한 t-test 및 분산분석 등을 실시한다. 표본으로는 대학도서관의 주 이용자인 대학생 및 대학원생들을 대상으로 하였다. 대학도서관의 이용자는 대학생이나 대학원생뿐만 아니라 교수도 있으나 일반적으로 교수는 대학도서관이 제공할 수 있는 서비스 중 일부분만을 제공받고 있고 그 수적인 면에서도 제한적인 관계로 대학도서관의 주된 이용자는 학생으로 한정하였다.

## 제 2 장 도서관서비스 품질평가

### 제 1 절 행정서비스 품질

#### 1. 행정서비스의 개념과 특성

서비스의 개념을 명료하게 정의하는 것은 매우 어려운 일이다. 이것은 서비스의 개념을 명료하게 정의하기 이전에 고객의 가치와 선호가 다양하며 그러한 고객의 다양성을 먼저 고려하여야 한다는 점을 시사한다. 그러나 일반적으로 서비스의 본질적 특성은 다음의 네 가지를 들 수 있다.<sup>6)</sup>

첫째, 무형성(intangibility)이다. 서비스 마케팅에 관한 연구자들이 대체적으로 서비스의 특성에 관해 논의를 전개하면서 매우 빈번하게 언급하고 있는 것은 바로 무형성이다. 무형성이란 ‘서비스는 경험된다’, ‘서비스는 제공된다’, ‘물리적인 소유가 발생할 수 없다’는 것을 의미한다. 예를 들면, 도서관서비스와 같은 서비스는 서비스제공자인 도서관 직원 또는 정부가 도서관 이용자나 또는 시민을 위해 수행하는 도서구입, 홈페이지 구축, 쾌적한 열람실 환경조성, 편리한 부대시설 제공, 직원의 친절 등과 같은 활동을 이용자들은 사전에 보거나 만질 수 없으며 실제로 시행되고 이용자가 이용해보아야만 경험할 수 있다는 것을 들 수 있다. 서비스는 목적물이나 대상물(object)이 아닌 행위를 통한 성과(performance)로써 나타나는 것이다. 이러한 서비스의 무형성은 저장 불가능하다는 또 다른 특징을 갖게 한다. 따라서 서비스는 지적인 보호가 불가능하고 진열하거나 전달되는 성질의 것이 아니며, 가격의 설정이 매우 어렵다고 볼 수 있다. 이와같은 서비스의 무형성에서 파생되는 여러 특징들 때문에 물질적인 요소보다는 인적 요소의 활용이 중요시되고, 구전

---

6) Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, & Leonard L. Berry, “Problems and Strategies in Service Marketing,” *Journal of Marketing*, 49, no.1 (1985. 3), pp. 33-34.

(word-of mouth)되며, 커뮤니케이션의 활성화를 통해 이들 서비스의 한계점을 관리해야 한다. 따라서 이러한 무형성은 상품이나 재화와 서비스를 구별지어주는 가장 중요한 특징이기도 하다.<sup>7)</sup>

둘째, 서비스의 본질적 특성 중 가장 중요하게 언급되는 것이 이질성(heterogeneity)이라고 볼 수 있다. 서비스의 이질적 특성은 서비스 수행의 높은 잠재적 가변성(potential variability)과 관련이 있다. 서비스를 제공하는 서비스 제공자의 행위는 시간과 장소에 따라 다르다. 물론, 서비스 제공자뿐만 아니라 서비스를 제공받는 고객 또한 시간과 장소에 따라 다르다. 이러한 이질성이라는 서비스의 특성은 서비스는 표준화하기가 매우 어렵다는 점과 품질을 보증하기가 어렵다는 점을 의미하기도 한다. 사람은 저마다 상이한 서비스 제공능력을 가지고 있으며 일반적으로 서비스 생산은 사람의 노동력 및 기술에 대한 의존도가 매우 높은 편이다. 따라서 같은 종류의 서비스라 할지라도 그 질은 서비스를 제공하는 조직에 따라 다르고, 단일 서비스조직 내에서도 직원마다 상이하며, 심지어 동일한 서비스 제공자라 하더라도 서비스가 수행되는 상황이나 고객에 따라서도 상이하다. 결국 서비스와 관련된 이질성은 직원과 고객 사이의 상호작용의 결과이며 상호작용시 발생하는 모든 불확실성을 의미한다.

셋째, 서비스의 근본적 특성중의 하나는 소멸성(perishability)이다. 소멸성이란 서비스가 생산과 동시에 소비되거나 소멸되어 버림으로써 다른 재화와는 달리 재고로서 보관될 수 없다는 것을 의미한다. 즉, 서비스는 실시간에서만 수행되기 때문에 시간에 대한 높은 의존성을 지니고 있으며, 이러한 서비스의 소멸성으로 인해 서비스는 저장될 수 없으며 서비스는 생산되었을 때 바로 소비되어야만 한다. 또한 즉각적인 동시성을 지니기 때문에 저장이 불가능하고 기복에 따른 대응이 민감하다.

넷째, 비분리성(inseparability)이다. 비분리성이란 서비스는 거의 동시에 창출되고 소비된다는 것을 의미한다. 대부분의 재화가 먼저 생산되고 그 다음

---

7) A. Parasuraman, L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, *Delivering Quality Service*. (New York: Free Press, 1999), p.35.

팔리고 소비되는 순서를 거치는 반면, 서비스는 먼저 팔리고 다음으로 생산과 소비가 동시에 일어난다.<sup>8)</sup> 그리고 소비자가 생산과정에 직접 참여하거나 서비스가 생산되는 현장에 소비자가 존재하며 생산되는 모습을 관찰할 수도 있다. 또한 서비스 제공 중에 고객이 다른 고객과 상호작용을 통한 정보교환을 할 수 있으며 이로 인해 다른 사람의 서비스경험에 영향을 미치거나 다른 사람으로부터 간접적 서비스경험을 할 수도 있다. 이러한 생산과 소비의 동시성, 즉 비분리성 때문에 서비스는 집중적인 대량생산이 불가능하고 서비스 질의 수준이 균일하지 않아 규모의 경제가 불가능한 경우가 많다. 따라서 수혜자와 접촉하는 요인들, 즉 직원에 대한 선발과 교육을 중요시하고 서비스 만족도를 제고하기 위해 수혜자를 관리하고 그들의 요구에 대응해야 한다.

따라서 서비스란 욕구를 충족시켜 주는 무형적 활동이며 제품을 생산하여 이를 판매하거나, 판매와 관련된 각종 행위 및 만족을 통해 측정되며, 단독적인 기능을 지니기보다는 부수적인 활동의 측면이 강하다. 결과적으로 서비스를 중요한 산출로 인식하는 경우에는 이를 보다 나은 상태로 만들기 위한 노력과 지원적 필요가 중요시되는 것이다. 이러한 노력을 위해서는 각 서비스의 특성에 따른 관리상의 문제점과 극복전략이 필요하며 이는 [표 2-1]과 같다

---

8) Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, *Services Marketing*, 전인수 역, 『서비스 마케팅』, (서울: 도서출판 석정, 1998), pp.24-25.

[표 2-1] 서비스 특성에 따른 문제점과 극복전략

특 성	초래되는 문제점	문제해결 전략
무형성	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스는 저장될 수 없음</li> <li>서비스는 특허를 통해 보호될 수 없음</li> <li>쉽게 전시되거나 전달될 수 없음</li> <li>가격의 설정이 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유형적 실마리(tangible clues) 강조</li> <li>비인적 자원(nonpersonal source) 보다는 인적자원(personal source) 사용</li> <li>구전커뮤니케이션(word-of mouth communication) 자극</li> <li>강한 조직이미지 창조</li> <li>가격책정을 위해 비용회계사용</li> <li>구매 후 커뮤니케이션 관여</li> </ul>
비분리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>소비자가 생산에 관여함</li> <li>다른 소비자가 생산에 관여함</li> <li>서비스의 집중화된 대량생산이 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대중접촉직원의 선발과 훈련강화</li> <li>고객관리</li> <li>다중지점 사용</li> </ul>
이질성	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준화와 품질관리 달성이 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스의 산업화</li> <li>서비스의 주문생산</li> </ul>
소멸성	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스를 저장할 수 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>변동하는 수요에 대한 대응전략</li> <li>수요에 대한 즉각적 적응과 고객에 대한 근접</li> </ul>

자료 : Zeithaml, Parasuram, & Berry(1985), p. 35. 그림 2, 3. 수정

## 2. 품질의 정의

종래의 품질에 대한 정의는 “보통 잘 맞고, 잘 만들어지고, 오래 쓸 수 있으면 된다”고 보았다. 또한, “훌륭하고 1등급이며 최상”이라는 의미도 있었다. 그러나 극심한 국제시장경제체제에서 품질의 전략적 정의는 “고객의 필요에 부응하는 품질”로 그 인식이 변화되고 있다.<sup>9)</sup> 품질이란 용어는 원래 제품의 품질에 국한되어 사용되다가 서비스부문이 확대되면서 서비스의 품질이 큰 관심을 끌게 되었다.<sup>10)</sup> 이와 같이 품질의 개념은 더욱 영역을 넓히고 있으며, 비영리서비스와 삶의 질(quality of life)까지 그 대상을 확대하고 있다.

민간부문에서의 품질에 대한 정의는 여러 차원에서 기술적 및 주관적 차원이 강조되고 있는데, 그 정의는 고객만족이라는 범주내에서 제시된 것이다. 즉 Crosby는 품질에 있어서 ‘고객의 요구사항에 대한 일치’<sup>11)</sup>를 강조하고 있는데 이러한 관점에서 볼 때 소비자의 요구에 부응하려는 공급자의 품질시스템은 검사가 아닌 처음부터의 예방이며 이때의 품질척도는 품질의 비용<sup>12)</sup>이라 하겠다. 그 외에도 품질의 정의를 Deming은 저비용 및 시장기준의 통일성과 신뢰성이 예측가능한 정도로서 ‘고객의 욕구충족’으로, Juran은 품질을 ‘요구조건에 적합성’으로<sup>13)</sup> 정의하고 있다.

이상과 같이 품질에 대한 정의는 연구대상의 속성과 학자에 따라서 다양하게 정의될 수 있는데 이러한 품질에 대한 개념을 기초로 하여 공공부문까지 품질에 대한 관심이 확산·운영되고 있다. 최근 공공부문의 서비스에 대한 품질이 강조되면서 총체적 품질관리(TQM: Total Quality Management) 등의

---

9) Arthur R. Tenner & Irving J. Detoro, *Total Quality Management* (New York: Addison-Wesley Publishing Co, 1992), p.28.

10) 원석희, 『서비스 품질경영: 서비스품질의 완벽추구』 (서울: 형설출판사, 1998), p.25.

11) Philip B. Crosby, *Quality is free: The Art of Making Quality Certain* (New York: McGraw-Hill, Inc, 1979), p.15.

12) *ibid*, p.31.

13) 김두성, “총체적 질 관리에 대한 Deming이론의 학교조직 적용가능성 탐색,” 『교육행정학연구』, 14, no.4 (1996. 12), pp.156-157.

기법이 도입되고 있다.<sup>14)</sup>

### 3. 서비스 품질

제품의 판매 및 서비스를 제공하는 기업이나 공공조직은 그들이 제공하는 서비스를 통해 고객이나 시민들이 그 품질을 인지하게 된다. 그 중에서 도서관에서 제공하는 서비스는 이윤추구를 위한 영리적 서비스 제공행위가 아닌 대학의 구성원에게 학업과 연구를 수행하도록 보조하기 위해 존재한다. 따라서 도서관서비스와 관련하여 발생하는 서비스 품질의 문제는 도서관서비스에 있어 매우 핵심적인 사항이라고 볼 수 있으며 서비스 품질에 대한 개념의 이해가 선행되어야 한다.

앞서 제시한 서비스의 근본적 속성으로 인해 제품의 품질에서처럼 서비스 또한 객관적인 기준을 제시할 수 없어 서비스 품질의 개념을 쉽게 정의하기란 매우 어려운 일이다. 따라서 서비스의 질은 객관적인 차원이 아니라 평가자 즉, 고객의 인지적, 주관적 차원에서 개념 정의가 이루어졌다.

Groenroos는 서비스의 질이란 생산과 소비가 동시에 발생하는 주관적으로 경험되는 과정이라고 보면서 고객이 기대한 서비스와 실제 제공된 서비스의 비교를 통해서 이루어진다고 하였다.<sup>15)</sup> 또한 Parasuraman 등은 서비스의 질은 고객이 서비스에 대하여 기대하는 수준에 대한 실제 서비스의 충족정도를, 서비스에 대한 ‘고객의 기대와 지각사이의 불일치의 정도’라고 정의한다.<sup>16)</sup> 이는 고객의 서비스에 대한 기대와 고객의 서비스에 대한 지각의 차이로서 실제로 서비스에 대해 만족할 경우 기대와 지각은 일치하거나 지각이 기대를 능가하게 되고 서비스에 대해 불만족할 경우 지각은 기대에 미치지 못한다는 것이다. 다시말해 고객기대는 서비스 경험을 비교, 평가하는 기준이

---

14) 김영환, “지방행정조직에 있어서 품질행정 적용의 영향요인에 관한 연구” (행정학박사학위 논문, 조선대학교, 2000), pp.9-12.

15) C. Groenroos, “A Service Quality Model and Its Marketing Implications,” *European Journal of Marketing*, 18, no.4 (1984), p.40.

16) Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry, *op.cit*, pp.18-19.

며 대개 고객이 일어날 것이라고 믿는 정도에 의해 형성된다. 결국 서비스의 품질은 서비스의 최종 결과에 의해서만 평가되는 것이 아니라 서비스 전달과정의 전달체계나 반응까지 포함시켜 측정된다고 할 수 있다.

반면, Cronin 과 Taylor는 서비스의 품질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 품질의 평가에 있어서 고객의 기대를 굳이 측정할 필요는 없을 뿐만 아니라 측정하기도 매우 어렵다고 보고 서비스 성과에 대한 고객의 지각을 측정하는 것으로 충분하다고 주장하면서 Parasuraman 등의 주장을 비판한다.<sup>17)</sup>

서비스 품질 평가의 이론적 모형에 대한 논쟁에서 가장 중요시 되는 문제는 서비스 품질의 정의에 대한 관념적 이해라 할 수 있다. 즉 서비스 성과에 대한 기대와 지각의 차이로 서비스 품질을 정의할 것인가, 아니면 실제의 서비스 성과에 대한 고객의 지각만을 서비스 질로 정의할 것인가의 문제이다.<sup>18)</sup> 일반적으로 서비스 품질을 정의할 때는 고객을 대상으로 설문조사를 실시하여 고객의 지각만을 서비스 질로 정의하곤 한다. 이와 같은 경우에는 고객의 만족도 요인만이 서비스 품질 결정요인으로 고려된다.

그러나 서비스 품질의 정의는 고객이 주관적으로 판단하는 서비스의 우수성에 대한 기대와 실제 서비스 수행에 대한 지각된 인지의 차이라는 것이 일반적으로 인정되고 있다. 즉, Parasuraman 등의 주장이 보편적으로 받아들여지고 있다.

이와 같은 서비스의 품질은 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality), 그리고 기타 요소로 구분된다. 기술적 품질은 서비스 수행의 결과물에 대한 것으로 고객이 서비스로부터 실제로 받는 것 혹은 반대로 서비스 전달자에 의해 공급되어지는 것이며 핵심적인 서비스라고 할 수 있다. 반면, 기능적 품질은 서비스 전달과정에 대한 것으로 전달과정에서 서비스가 평가되어지는 측면인데 서비스가 고객에게 ‘왜’, ‘어떻게’, ‘언제’, ‘어디

---

17) J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56, (1992), pp.55-68

18) 김윤실, "전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구" (문헌정보학박사학위논문, 연세대학교, 2002), p.52.

서' 전달되었는지에 대한 것이라고 할 수 있다.<sup>19)</sup> 지금까지의 서비스 품질에 대한 논의는 소비자의 입장에서 객관적인 측정이 어렵다는 인식하에 대개 기능적 품질에 집중되어 왔다.

---

19) 광동성 · 강기두, “서비스 품질의 구성요인에 관한 연구,” 『경영학논집』, 25, 특별호 (1998), pp.4-5.

## 제 2 절 도서관서비스의 품질

대학의 도서관이 이용자가 만족할 수 있는 서비스를 생산·제공하기 위해서는 이용자와의 근거리에서 서비스의 제공이 이루어지는 일선현장을 관찰하고 도서관의 기능적 특징들을 정리해야할 필요가 있다. 도서관은 주변 환경에서 일어나고 있는 급격한 변화에 대처해야만 하는데, 이러한 변화들은 단순하게 경제적, 기술적, 정치적, 사회적, 문화적인 측면에서 복잡성을 띠고 있을 뿐만 아니라 변화가 가속화하고 있다는 점에서 도서관은 어려운 현실에 직면하고 있다고 할 수 있다.<sup>20)</sup> 따라서 이러한 문제점을 해결하고 일선현장의 서비스 특징들을 이해하기 위하여 도서관에서 제공할 수 있는 서비스는 무엇이며 도서관서비스가 어떻게 분류되는지 고찰해보고자 한다.

### 1. 도서관서비스의 특징 및 분류

#### 1) 도서관서비스의 특징

일반적으로 행정서비스란 행정이 국민들에게 제공하고 있는 일체의 활동이라고 할 수 있다. 행정은 국민들의 지불능력과 관계없이 개인적인 또는 집단적인 욕구에 따라 재화와 용역을 제공하는 기관이다. 행정서비스는 공공재라는 특성상 독점성, 대체서비스의 부족, 교환이 존재하지 않는 등의 특성을 지니게 된다. 행정서비스의 독점성은 서비스의 제공이 정부에 의해 독점적으로 공급되기 때문에 시민은 자신의 선택과는 무관하게 공공조직이 제공하는 서비스를 수용해야 한다는 것을 의미하며, 이러한 점에서 민간기업이 제공하는 상업적 서비스와는 특징을 달리한다. 또한 행정서비스를 제공받는 시민의 입장에서 이를 대체할만한 대안이 없기 때문에 대체서비스는 거의 존재하지 않

---

20) 백향기·이은철, “대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석,” 『한국문헌정보학회지』, 34, no.4 (2000. 12), p.6.

는다. 행정서비스는 시장에서 거래되는 것은 아니지만 그렇다고 무료로 공급되는 것은 아니다. 이는 서비스에 대한 대가의 지불을 일반 상업적 서비스와는 달리 세금을 통해 지불하는 것이다. 국민들의 조세저항은 바로 세금과 혜택의 관계를 정확하게 규명하기 어려운데서 비롯된다.

이러한 행정서비스와는 달리 도서관의 서비스는 독점성 등 공공재의 특성을 크게 지니지 못한다. 대학도서관은 비록 1개 대학에 1개 도서관이 설치되어 있더라도 도서관이 제공하는 서비스는 독점적이지 못하며 대체 서비스도 충분히 존재한다. 예를 들어, 학습할 공간을 제공하는 기능은 사설 독서실 등이 제공하고 있으며, 도서의 대여 또한 민간의 영역에서도 수행하고 있다고 볼 수 있다. 또한 도서관의 일부 서비스는 일반적인 공공재와는 그 속성을 달리한다. 일부 도서관서비스는 배타적 성격을 지니고 있다. 예를 들어, 도서관이 해당 지역 주민이나 대학의 구성원에게만 서비스를 배타적으로 제공하는 경우 도서관서비스는 배타적 특징을 가지게 된다.

그러나 도서관의 모든 서비스가 배타적이지는 않고 일부 서비스에만 국한되며 대부분의 도서관서비스 또한 교환의 개념이 적용되지 않는다는 점에서 일반 행정서비스와 비슷한 특징을 가지기도 한다.

대학도서관의 또 다른 특징 중의 하나는 시장세분화(market segmentation)<sup>21)</sup>가 어렵다는 것이다. 공공도서관은 지역적 특성에 따라 제공할 서비스를 달리할 수 있는데 반해 종합대학의 도서관은 일반적으로 1개의 종합대학 내에 1개가 설치되어 있어 대학생 및 연구자들에게 포괄적으로 서비스를 제공하게 하는 원인이 된다.

---

21) 시장세분화는 시장을 일정한 부분으로 나누는 것을 말하는데, 이것은 서비스 제공자가 마케팅 활동을 전개함에 있어 결정해야 할 하나의 중요한 사항이다. 즉 서비스 제공자는 전체 고객을 동일한 대상으로 보고 마케팅 활동을 전개할 것인지 또는 고객 한사람 한사람의 요구와 필요에 맞추어 전개할 것인지를 결정해야 한다. 일반적으로 시장은 다양한 소비자들로 구성되나, 소비자 개개인들은 특정 서비스에 대한 태도·의견·구매행동 등에서 비슷한 경향을 보인다. 이러한 비슷한 성향을 가진 사람들을 다른 성향을 가진 집단과 분리하여 하나의 집단으로 묶는 과정을 시장세분화라고 한다(박희서, 1999: 216). 대학도서관 서비스에 대한 시장세분화적 접근은 대학의 구성원들이 전공만을 달리할뿐 성별, 연령, 소득, 주거형태 등 다른 서비스에서 세분화할 수 있는 특징을 가지지 못하여 특별히 다른 태도를 가진다고 볼 수 없기 때문에 단과대학별 또는 전공별 도서관을 설치하지 않는 한 상당히 어렵다고 볼 수 있다.

대학도서관이 이러한 환경적 한계를 지니고 있음에도 불구하고 도서관은 고객 서비스를 요구하는 환경에 처하게 되었는데 이는 고객을 중심에 둔 고객 지향적 도서관으로의 변화를 요구하는 환경에 처했음을 의미한다. 고객 지향적 도서관이란 고객이 주인이며, 동시에 고객에게 최선의 방법으로 양질의 서비스를 제공함으로써 고객을 최대한 만족시켜 주는 도서관을 말한다. 과거의 서비스 제공자 지향적이었던 도서관 조직운영원리를 탈피하여 고객 지향적인 도서관으로 변화하기 위해서는 무엇보다도 고객의 목소리를 듣는 것이 중요하다. 이를 위해 도서관 이용자를 대상으로 하여 만족도 또는 요구사항 등의 설문조사 실시, 고객 간담회 운영, 초점이 되는 목표집단 집중관리, 전자우편, 고객에 대한 접촉촉진과 접촉 보고서 발행, 직원을 대상으로 한 고객 서비스 훈련, 고객불만 수렴제도 구축 등을 통한 제안제도의 활성화 등이 필요하다고 볼 수 있다.

이와 같이 공공부문의 고객지향성이라는 시대적 요구는 도서관, 특히 대학도서관 서비스의 종류와 양, 그리고 질에 대한 변화를 요구하고 있다. 즉 서비스의 공급전략이 과거에는 공급자 또는 제공자가 중심이었던 반면 앞으로는 수요자가 중심이 되어야 하고, 도서관의 서비스 생산력 중심에서 이용자 만족 중심으로, 서비스 제공의 평가기준이 양 중심에서 질 중심으로, 조직면에서는 기능조직 중심에서 절차조직 중심으로 변화하고 있으며, 이에 부합되는 고객지향적 평가기준을 토대로 새로운 도서관 경영이념과 실천전략을 수립하는 것이 중요하다.

고객지향적 도서관이란 표적고객인 도서관 이용자의 지각, 욕구 및 요구를 가장 잘 결정하여 적절하면서도 경쟁력 있는 서비스를 제공하는 도서관을 말한다. 경쟁력 있는 도서관은 대학의 경쟁력을 제고시킬 수 있을 뿐만 아니라 지역사회의 발전에도 공헌하는 바가 있기 때문에 고객지향적 도서관의 필요성은 크다고 볼 수 있다. 그리고 이러한 고객 지향적 도서관을 구현하기 위해 가장 중요한 요소는 고객의 만족이라는 목표를 도서관조직에 정착시키는 것이다. 고객만족이란 어떤 방법으로, 어떤 내용의 자료를 고객들에게 제공하여, 어떤 만족을 줄 수 있는지를 포함한다. 그러므로 이러한 관점에서 새로운

고객 서비스의 평가요소를 개발할 필요가 있다.

## 2) 도서관서비스의 종류

일반적으로 도서관이 제공하는 서비스는 전통적인 관점에서 자료의 대출과 독서를 위한 열람실 제공 등이 대표적이다.

그러나 최근 들어 대학도서관을 필두로 하여 각각의 도서관들은 종합정보센터의 기능을 갖추어 가고 있다. 따라서 도서관이 고객에게 제공할 수 있는 서비스의 종류는 매우 다양해져가고 있는 추세이다. 특히 국회도서관을 비롯한 대형 공공도서관과 각 대학의 도서관들은 웹사이트를 구축하여 정보서비스 및 신문기사, 보고서, 학위논문, 기타 학술적 자료 등에 대한 원문서비스 또한 제공하고 있다.

뿐만 아니라 도서관의 시설면에서 이용자들이 독서를 할 수 있는 열람실만을 제공하는데 그치지 않고 각종 행사지원 및 인터넷 자료를 열람 및 출력할 수 있는 전산시설, 휴게실, 화장실 등 편의시설에 대한 투자도 확대해 가고 있다.

그리고 도서관의 기능이 이와 같이 확대되어 감에 따라 도서관서비스의 품질 평가필요성이 크게 대두하고 있다. 특히 최근 들어 대학도서관 뿐만 아니라 지역에 위치한 공공도서관들 또한 웹사이트 구축을 강화하고 있다는 점에서 이에 대한 평가의 요구가 늘어나고 있다.

도서관의 이용자 지향적 서비스 형태로의 변화와 더불어 사회 전반적인 정보환경의 변화에 따라 도서관은 이전의 문헌보급 외에 정보의 제공이라는 이용자의 요구에 부응해야 하는 또 다른 현실에 직면해 있다.

이는 지금까지 도서관 자료의 대부분이 단행본 등의 종이 자료중심으로 이루어져 있던 것과 달리, 점차 CD-ROM, Web문서 등과 같은 디지털 자료의 보급, 확산 및 전세계로 연결된 통신망에 기반한 인터넷 등을 통해 도서관 자료가 양적·질적인면에서 지속적으로 다양화되고 확대됨에 따라 이용자의 요구 또한 다양해지고 있기 때문이다.<sup>22)</sup> 그리고 기존의 도서관 장서들도 전

산화되어 예전의 카드목록과 같은 수 작업에 의한 검색이 아니라 컴퓨터를 통한 검색이 일반화되어 가고 있다<sup>23)</sup> 그러므로 이러한 정보환경의 변화에 따른 도서관 이용자 서비스의 현 단계와 그 방향성의 평가가 있어야 할 것이다. 한편 도서관서비스의 평가시 이용자측의 특징과 더불어 서비스를 공급하는 공급자적 특성을 고려하여야 한다. 서비스의 공급자로서 도서관측은 이용자의 요구를 종합하고, 자원을 조달하며, 그것을 조직화하여 서비스를 생산하고 공급하게 된다. 이때 고려할 요소들은 서비스 조직의 구조, 조직의 규모, 사서의 자질, 도서관 시설 기준 등이다.

첫째, 도서관 조직구조란 도서관의 권력이나 권한의 행사를 통해 지위와 역할의 구조가 이루어지며 관리자의 의사결정권 행사나 역할수행 방식을 통해 나타나게 되는 특성을 말한다. 이는 의사소통 면에서 사서와 상급자와의 관계, 사서와 이용자와의 관계가 권위적인 관계이나, 민주적인 관계이냐의 문제와 관련된다.

둘째, 도서관의 규모는 “규모가 큰, 즉 직원의 수가 많은 조직은 규모가 작은 조직보다 질이 높은 서비스를 공급한다”는 가정에서 출발하였다. 이는 관장의 직위, 몇 개의 과(계)에서 몇 명의 직원이 이용자를 위해 서비스하고 있는가와 관련된다.

셋째, 사서의 자질은 도서관이 보유한 자원을 가지고 어떠한 방법으로 서비스하느냐의 문제이다. 도서관 서비스의 전달자가 사서라는 점에서 사서의

22) 전국 공공도서관의 경우 1996년 삼성으로부터 도서관내 인터넷을 설치한다는 조건으로 500여장이 넘는 CD-ROM과 펜티엄 컴퓨터를 2대씩 기증받은 것을 계기로 거의 모든 공공도서관이 미약하지만 전자정보실을 운영하고 있다.

23) 1. 국립중앙도서관 조사(공공도서관 455개관, 대학도서관 440개관, 전문특수도서관 1,056개관)에 의하여 공공도서관 전산화율 98%, 대학도서관 전산화율 98%, 전체도서관 데이터베이스 구축(1억6천1백85만건)하여 이용자에게 서비스(2,147개관), LAN형성 서비스 도서관(395개관), 인터넷 서비스(637개관), 본문정보 DB서비스(455개관)으로 나타났다.

2. 국립중앙도서관의 ‘도서관정보전산망 구축사업’ 계획

교육연구전산망 계획의 하나로 진행 공공도서관 455개, 대학도서관 440개, 전문특수도서관 1,056개 등 1,951개 도서관을 전산망을 통해 하나로 묶어 도서관을 방문하지 않고 집이나 사무실에서 PC를 통해 책이나 논문의 소장처와 도서관간 상호 대출제도를 통해 해당 자료를 볼 수 있게하는 작업이다.

능력은 서비스의 질에 영향을 미칠 수 밖에 없다. 그러므로 사서의 능력이나 자질이 평가의 대상이 되어야 한다. 여기에는 사서의 욕구, 가치관, 태도가 포함된다. 따라서, 사서가 도서관서비스의 공급자로서 스스로 자아실현이나 성장욕구가 강하다면 결국 발전적 가치관을 갖게 될 것이며 그들의 대 이용자 서비스 태도 또한 달라질 것이다.

## 2. 도서관서비스 품질측정의 필요성

조직을 둘러싼 외적 환경은 점점 더 불확실성이 증가하고 있는 상황에 있다. 조직은 자기의 외적 환경을 중시하는 조직이 내적 환경을 중시하는 조직보다 자기의 문화를 쉽게 변경하면서 생존할 수 있다.<sup>24)</sup> 더욱이 시간이 흐를수록 조직을 둘러싼 외적 환경의 변화는 가속되기 때문에, 변화에 대한 적응은 계속해서 요구될 뿐만 아니라 한번 실패하면 계속되는 다음 단계의 적응에는 어려움이 가중되는 것이다.

공공조직의 가장 큰 외적 환경은 고객이다. 따라서 고객정향(customer orientation)적 대응이 필요하다.<sup>25)</sup> 조직의 환경에 대한 변화철학은 제품정향(product orientation), 판매정향(sales orientation), 고객정향(customer orientation)의 순서로 발전되어 왔다. 제품정향은 가장 저렴하거나 가장 좋은 제품을 판매하는 조직으로 고객이 돌아온다고 생각하는 관리철학이고, 판매정향은 자기들이 정말로 좋은 제품을 판매한다고 고객을 설득해야 한다고 생각하는 관리철학이다. 경제가 대공황에서 벗어났을 때 소비자들의 생활상태는 그 이전과 달랐다. 그들은 부유해졌고, 취향이 세련되어졌을 뿐만 아니라 까다로워지고, 취향에 맞는 제품에만 반응을 보이고 구입해 달라는 설득이 먹혀들지 않았다.

고객정향적 관리의 핵심은 간단하다. 조직의 입장에서 고객을 중심에 두고

---

24) A. Williams, P. Dobson and M. Walters, *Changing Culture* (London: Institute of Personnel Management, 1989).

25) 오세윤·노지평·박희서·신문주, 『행정서비스 마케팅』 (서울: 법문사, 2000), pp.205-209.

조직은 체계적으로 서베이, 초점집단 및 다른 방법을 활용하여 고객의 욕구(needs), 요구(wants), 지각, 선호 및 만족에 대하여 연구해야 한다. 조직이 끊임없이 고객의 욕구충족을 향상시키기 위해 이 정보에 맞추어 행동해야 하는 것이다. 직원들을 잘 선발하여 그들이 조직의 책임자를 위해 일하는 것이 아니라 고객을 위해 일하고 있다고 느끼도록 훈련시켜야 한다. 결국 고객정향이란 표적 고객의 지각, 욕구 및 요구를 가장 잘 결정하여 적절하면서도 경쟁력 있는 제품을 설계, 의사소통, 가격책정 및 전달함으로써 고객을 만족시키는 조직이 성공한다고 생각하는 정향이다.

이와 같은 철학적 정향은 비영리 부문, 특히 공공부문의 사업계획에 시사하는 바가 크다. 물론, 고객정향을 택한다는 것이 많은 비영리 조직의 관리자들이 걱정하는 것처럼, 모든 고객들의 변덕스러운 요구를 다 들어주어야 한다는 것은 아니다. 이는 본질적으로 결국 고객정향의 철학적 의미는 반드시 고객에 대한 지각, 그들의 욕구, 그리고 요구, 바로 그것으로부터 시작해야 한다는 것을 말한다. 즉, 고객의 욕구에 따라 조직이 제공하는 제품과 서비스는 기술되고, 가격이 책정되고 포장되며, 전달되어야 하는 것이다.

도서관의 서비스 역시 대학이 제공하는 비영리사업으로 공공도서관의 역할을 병행하고 있으며 도서관을 둘러싼 외적 환경도 크게 변화하고 있다. 특히 도서관뿐만 아니라 대학의 외적 환경도 변화하고 있다고 볼 수 있으며 이는 도서관의 역할과 기능에 대한 중대한 변화를 요구하고 있다. 특히 대학도서관은 공공의 역할까지 병행하고 있으므로 고객의 욕구가 다양하다. 도서관에 대한 평가가 필요하게 된 원인은 출판정보의 양적 팽창과 이들에 대한 직·간접적 접근가능성의 증대에 따라 도서관에서의 새로운 서비스의 도입이 절실하게 요구되고 있는 현실에 기인한다. 다시말해, 대학도서관 뿐만 아니라 공공도서관의 기능이 방대해지고 복잡해짐에 따라 도서관은 경영자의 의사결정에 대한 책임이 커지게 되었고, 그 결과 도서관 운영은 과거의 전통적 운영방식에 의존하기 보다는 객관적인 정보에 기초해야 할 필요가 증대되었다.

따라서 도서관에 대한 서비스 품질평가를 통해 도서관이 현재 실시하고 있는 여러 가지 서비스들 중에서 개선이 요구되는 부분에 참고할 수 있다.

즉, 이용자의 만족도를 바탕으로 한 평가의 결과를 도서관 운영에 환류하여 도서관은 제한된 자원을 적절히 배분하고 업무절차 및 서비스를 계획할 수 있으며 새로 도입된 시스템이나 프로그램의 성공여부를 가늠할 수 있다. 뿐만 아니라, 도서관의 이용자들에게는 도서관 활동의 복잡성을 일깨워 줄 수 있으며 복잡성을 해결하기 위한 비용의 근거를 제공함으로써 도서관의 적극적인 운영자세를 나타내어 보일 수 있다

### 제 3 절 선행연구의 고찰

본 절에서는 도서관서비스의 최근 동향에 관한 국내·외의 문헌들을 살펴 보고 도서관서비스 품질평가의 중요성 등을 고찰하고자 한다. 도서관의 서비스에 관한 연구는 대학도서관과 공공도서관의 두 가지 도서관 형태를 구분하여 연구하고 있다. 이는 대학도서관과 공공도서관이 그 기능면에서 상당한 차이를 보이고 있다는 점 때문에 두 가지 형태의 도서관을 구분하는 것으로 볼 수 있다.

도서관의 서비스 품질에 관한 연구는 1980년대 후반부터 도서관의 품질경영 도입 움직임과 그 출발을 같이한다. 도서관에서의 품질경영 도입운동은 조직의 전략적 경영의 필요성 및 현재와 같은 수준의 인적자원과 재원으로 계속적으로 확대되는 다양한 정보서비스를 양질의 서비스 형태로 제공해야 하는 환경변화에 적응하기 위한 수단으로서 시작되었다.<sup>26)</sup>

이러한 도서관 서비스에 관한 연구는 크게 도서관 운영의 측면과 직접적 서비스의 측면으로 나누어 볼 수 있다.

#### 1. 운영 측면

---

26) 조윤희, “도서관 서비스 품질제고를 위한 ISO 9000 인증 도입에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.3 (2002. 9), pp.218-219.

도서관 운영에 관한 연구는 도서관의 운영방법이 도서관 이용자에 대한 서비스로 연결될 수 있다는 점에서 도서관 서비스와 밀접한 관계를 가진다. 지금까지의 도서관 운영에 관한 연구는 주로 도서관 조직의 효과성에 관한 연구가 주를 이룬다. 도서관 조직에 대한 효과성 차원의 접근은 조직 효과성의 개념과 이론을 적용하여 도서관 사례를 분석하고 있다. 특히 도서관 조직의 특성을 감안한 성과지표를 적용하여 각 지표별로 점수화한 다음 도서관별 조직의 효과성을 측정한다. 효과성의 차원으로는 크게 선호 효과성, 성과 효과성 등이 있는데,<sup>27)</sup> 이 중 선호 효과성은 도서관 관계집단들이 선호하는 효과성의 요인이고 성과효과성은 도서관 관계집단들의 자신이 관계된 도서관의 성과를 어떻게 평가하는지에 대한 요인이다. 이와 같은 연구는 도서관에 대한 선호와 도서관 조직의 성과가 어떻게 효과성으로 나타나는지를 규명하는데 유용하며 이 결과를 바탕으로 서비스에 대한 평가를 병행할 수 있다는 이점이 있다.

최근 들어 대학도서관 조직에서 팀제를 적극적으로 도입함으로써 이에 대한 효용성 평가 등의 연구가 등장하고 있다. 그러나 아직까지 팀제 조직을 도입한 도서관에서 과연 이론에서 주장하는 대로 그 효과성이 나타나고 있는지에 대한 검증이 부족하다고 볼 수 있다.<sup>28)</sup> 도서관 조직뿐만 아니라 다른 공공조직에서도 나타나고 있는 팀제에 대한 논의는 보다 효율적인 조직성과를 위한 조직관리기법의 모색에서 출발한다. 팀의 요건을 간략히 살펴보면, 우선 소수의 조직원들로 구성되어 있어야 하고, 이 소수의 사람들이 상호 보완 기능과 능력 및 공동의 목적을 공유하고 업무수행목표를 가지고 있어야 한다. 또한 팀은 업무수행이나 문제해결을 위해 공통의 접근방법을 사용하여야 하고 업무수행결과에 대해 상호책임감을 공유해야 한다. 팀에 대한 정의는 연구자들에 따라 조금씩 다르지만 “과거의 전통적 조직체계인 부나 과를 업무의 유사성이나 상호작용의 정도에 따라 통합하거나 분할하여 팀으로 전

27) 홍현진 · 이용남, “우리나라 공공도서관의 효과성 차원에 대한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 35, no.1 (2001. 3), pp.5-25.

28) 윤혜영, “한국의 대학도서관 팀제의 문제점과 개선방안,” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.4 (2004. 12), p.6.

환함으로써, 상호보완적인 기술 또는 지식을 가진 둘 이상의 직원이 자율권을 가지고 서로 신뢰하고 협력함으로써 공동의 목적을 달성하기 위해 노력하는 조직단위”<sup>29)</sup>라고 볼 수 있다.

도서관에서의 고객관계관리(CRM)의 도입에 관한 논의도 최근 들어 일어나고 있는데<sup>30)</sup> 고객관계관리란 고객관련 데이터를 이용하여 가치고객의 파악, 고객획득 및 유지를 위한 일련의 활동으로 파악할 수 있다. 특히 CRM은 고객관계관리라는 측면에서 도서관 운영의 서비스에 대한 중요성을 부각시키는 관리기법이라고 볼 수 있다. CRM은 고객 지향적이며 고객과의 직접적인 접촉을 통한 쌍방향 커뮤니케이션을 지속한다. 또한 단순히 고객에 대한 마케팅에만 역점을 두는 것이 아니라 고객관계관리에 필요한 모든 부분 즉, 표준화된 업무프로세스, 조직의 역량이나 훈련, 기술적 하부구조, 영업요건을 충족할 수 있는 시스템의 기능, 영업전략, 영업정보 등의 부분에서도 균형 잡힌 향상을 꾀하는 조직관리기법이다. 이와 같이 CRM은 고객과의 관계를 중요시하기 때문에 전통적 관리기법보다 서비스의 품질 향상에 보다 큰 기여를 할 수 있다.

이 밖에 도서관 조직의 문화에 관한 연구, 도서관의 최고관리자의 리더십에 관한 연구, 도서관과 박물관의 협력체제에 관한 연구 등 또한 도서관 운영에 관한 연구로 볼 수 있다.

## 2. 서비스 측면

최근 들어 서비스의 품질에 대한 논의가 활발해지고 있는데 이와 관련하여 도서관서비스에 대한 품질관리기법 적용의 타당성에 대한 연구가 활발하다고 볼 수 있다.<sup>31)</sup> 특히 품질인증제도와 관련한 연구가 활발하게 수행되고 있다.

---

29) 『상계논문』, p.8.

30) 윤길호, “고객관계관리(CRM)의 도서관 도입,” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.2 (2002. 6), pp.25-38.

31) 이상복, “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰,” 『한국문헌정보학회지』, 32, no.3 (1998. 9), pp.265-280.

도서관서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구는 데밍상(The Deming prize), 말콤발드리지 국가품질상(Malcolm Baldrige National Award), 유럽 품질상(The European Quality Award)을 제시하고 이와 함께 ISO 9000 품질 인증제도를 비교하여 품질인증제도의 특성을 이론적으로 비교 분석하고, 외국 도서관에서의 적용 사례를 분석하여 품질 인증제도활용에 관한 연구를 제언하고 이들의 우리나라 도서관에서의 도입가능성을 검토한 연구<sup>32)</sup> 등이 있다. 도서관 및 정보센터의 서비스 품질 평가기준을 마련하는 것은 품질개선 노력을 평가하거나 서비스 품질의 일관성을 유지하는데 매우 중요하다. 품질 평가에 있어서 세계적인 인증제도를 활용하려는 궁극적인 목적은 도서관서비스의 품질에 대한 이용자 만족을 극대화하고 사회적 신뢰를 구축함으로써 이용을 확대하는데 있다. 이와 관련한 연구 중 ‘도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰’이라는 연구에서는 도서관서비스의 이용자중심 질 평가 방법과 측정 척도를 개발하기 위해 서비스마케팅 분야의 서비스 품질 모형과 측정 척도를 분석하고, 이러한 모형과 척도에 대한 문헌정보학 분야의 적용가능성을 이론적으로 고찰하면서, 도서관서비스 질을 평가하는 주체는 반드시 이용자가 되어야 하며, 이용자의 평가를 피드백하여 서비스 품질 향상에 반영하는 이용자중심의 서비스 품질 평가방법이 요구된다는 점을 강조한다.

그 밖에 보다 구체적으로 ISO 9000 인증 도입에 관한 연구가 있는데<sup>33)</sup> 이 연구에서는 도서관 서비스 품질 제고를 위한 ISO 9000 인증 도입과 관련하여 도서관 및 정보센터에 ISO 9000 인증제도의 적용에 따른 인증절차를 점검하고 가이드를 제시하였으며, 품질경영시스템 확립을 위해 바람직한 ISO 9000 인증제도의 도입과 운영방향을 제언하였다. 논문에서 제시한 ISO 9000 인증제도 도입의 운영방향 제언내용을 요약해 보면 도서관 및 정보센터에서도 고객중심의 품질에 기반한 시스템 경영의 도입이 필요한 시점이므로 ISO

32) 이상복, “도서관 서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.1 (2002. 3), pp.212-231.

33) 조윤희, “도서관 서비스 품질 제고를 위한 ISO 9000 인증 도입에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.3 (2002. 9), pp.215-232.

9000 인증제도는 도서관 및 정보센터의 위상 제고 및 고객 만족을 추구하는 핵심전략이자 일관성 있는 서비스 제공 능력의 객관적 평가기준이 될 것이며 고객과의 신뢰 구축과 위상정립 및 사회적 이미지 제고를 성취하게 할 것이라고 보고 있다.

한편, 지역사회에 대한 공공도서관의 역할을 재조명하는 연구도 활발하다. 이소연은 지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화 서비스 활성화 방안에 관한 연구에서 공공도서관의 사명을 재검토하고 공공도서관에서의 문화서비스 제공의 의미를 검토하였다. 이를 위해 경기도 지역 공공도서관을 사례로 선정하여 문화기반시설의 설치현황과 공공도서관 문화서비스 제공현황을 파악하고 문제점을 지적하면서 보완책 및 활성화 방안으로 지역의 특성에 따른 지역별 도서관의 차별화와 특성화, 지역사회연구와 문화수요의 조사 및 도서관의 정책수립, 장서관리, 정보서비스 등 업무개발, 국가 및 지역 단위의 지원체제, 실무자 역량 강화를 위한 재교육 프로그램의 도입, 마케팅 기법을 적용한 서비스 기획의 도입 등을 제안하였다.<sup>34)</sup>

국내의 도서관 서비스에 관한 또 다른 접근법으로는 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구를 통해 문헌연구를 통한 영향력 평가의 필요성과 접근 방법을 정리하고, 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 확인 후 이를 측정하기 위해 제시된 결과 지표의 사례를 조사정리하면서, 공공도서관 평가에 대한 적용방안을 논의하기도 했다.<sup>35)</sup> 이와 같은 연구방법은 도서관의 영향력 평가의 범주를 경제적 가치, 사회적 공헌, 정보능력 향상 등으로 구분하여 각각의 세부지표를 개발하였다는데 의의가 있다.

공공도서관이 지역사회내에서 수행하는 구체적인 서비스를 연구한 예로는 공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구를 들 수 있다.<sup>36)</sup> 특히, 이 연구

---

34) 이소연, “지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화서비스 활성화 방안,” 『한국 문헌정보학회지』, 38, no.3 (2004. 9), pp.23-43.

35) 차미경, “공공도서관 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구,” 『한국 문헌정보학회지』, 37, no.4 (2003. 12). pp.311-328.

36) 김선호, “공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.4 (2004. 12), pp.167-178.

에서는 도서관의 편의시설에 대한 국내의 법률을 조사하고 공공도서관의 최적의 노인편의시설을 밝혔다. 이를 위해 우선 노인의 표준인체지수를 기준으로 법률에서 정한 편의시설의 폭과 높이 등을 비교분석하여 해당 기준을 구성하였다. 이 연구는 공공도서관에서 필요한 노인편의시설을 법제도를 고찰하고 임상적으로 제안하였다는데 그 의의가 있다고 하겠다.

공공도서관 뿐만 아니라 대학도서관의 서비스에 대한 논의도 활발하게 진행되고 있는데, 일반적으로 대학의 도서관은 학술적인 측면에서 보다 유용한 지원을 해줄 수 있다는 점에서 대학도서관의 역할은 그 중요성이 공공도서관과 다를 바 없다. 특히, 대학도서관 경영환경의 변화가 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구는 대학도서관 경영환경의 변화에 따라서 정보서비스에 영향을 미치는 요인을 분석하여, 이러한 요인들의 관련성과 회귀분석을 통해 보다 효율적인 도서관 경영환경 구축방법을 제시하였다. 이에 제안된 요인들은 예산, 정보자원, 시설, 정보기술, 인적자원, 정보서비스 등을 들고 있다.<sup>37)</sup> 이러한 종류의 연구는 대학도서관의 경영환경과 정보서비스의 상관성을 규명하는데 그 의의가 있다.

도서관의 웹서비스에 관한 연구 또한 활발하게 진행되고 있다. 이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구<sup>38)</sup> 등은 최신의 정보기술을 적용하여 전자도서관시스템을 구축하여 인터넷상의 웹사이트를 통하여 서비스를 제공하고 있는 우리나라 대학의 전자도서관 웹사이트를 대상으로 웹사이트에 대한 현황을 진단하고, 사용자 입장에서의 웹사이트 서비스의 문제점을 분석·평가하여 개선방안을 강구함으로써 향후 이용자 서비스의 품질향상을 통한 효율적인 웹서비스를 제공할 수 있는 근거를 마련하고 있다. 이를 위해 웹사이트의 다양한 기능, 높은 품질 뿐만 아니라 적극적인 홍보 등과 함께 검색속도 및 로딩속도 개선, 지속적인 에러체크 및 수정작업 등을 강조하고 있다.

---

37) 광병희, “대학도서관 경영환경의 변화가 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.3 (2004. 9), pp.277-296.

38) 이용봉, “이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.4 (2002.12), pp.311-329.

이외에도 도서관이 제공하는 웹서비스를 컴퓨터 및 기술발전적 측면에서 연구하기도 하였고 추세연장 기법을 활용한 미래의 도서관 형태를 예측해 보려는 시도도 있다. 한편, 도서관이 제공하는 제 3의 서비스 즉, 문화행사 등 문화관련 사업에 관한 연구도 활발하게 진행되고 있다.

[표 2-2]는 최근의 도서관의 운영과 서비스에 관한 국내의 연구들을 정리한 것이다.

[표 2-2] 도서관 운영 및 서비스에 관한 국내의 연구동향

저 자	제 목	내 용
김선오	· 공공도서관의 노인편의 증진 시설에 관한 연구	· 편의시설에 대한 국내법률조사 공공 도서관 최적의 노인편의시설 밝힘
김휘출	· 통합형 디지털참고봉사를 위한 기반연구: 대학도서관을 중심으로	· 디지털참고봉사가 활성화되지 못하는 원인 분석후 해결방법 제시
이소연	· 지역사회 주민을 위한 공공 도서관의 문화 서비스 활성화방안	· 공공도서관 사명 재검토와 공공 도서관에서 문화서비스 제공의 의미 검토
차미경	· 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구	· 문헌연구를 통한 영향력 평가의 필요성과 접근 방법 정리 · 공공도서관 평가에의 적용방안 논의
곽병희	· 대학도서관 경영환경의 변화가 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구	· 도서관 경영환경의 변화에 따라서 정보서비스에 영향을 미치는 요인 분석 · 보다 효율적인 도서관 경영환경 구축방법 제시
조윤희	· 도서관 서비스 품질 제고를 위한 ISO 9000 인증 도입에 관한 연구	· 도서관 및 정보센터에 ISO 9000 인증제도의 적용에 따른 인증절차 점검가이드 제시
이용봉	· 이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구	· 이용자 서비스의 품질향상을 통한 효율적인 웹서비스를 제공할 수 있는 근거를 마련
장우권	· 대학도서관에 있어서 지식관리 시스템 도입에 관한 이론적 연구	· 지식관리 시스템을 도서관에 도입하기 위한 타당성 고찰 · 대학도서관에서 지식관리 시스템 구성 요인의 조사분석 결과를 토대로 도입의 효용성 제시
김윤실	· 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구	· 전문도서관 이용자가 느끼는 현재의 서비스 품질수준과 전문도서관 서비스의 품질 기대수준 측정후 문제점 도출 및 개선방안 제시
이종권	· 공공도서관 서비스 질의 고객 평가에 관한 연구	· 공공도서관 서비스 질 측정 및 평가의 세부 모형 구축 및 검증후 서비스 질 개선을 위한 평가법 제시
이상복	· 도서관 서비스 품질인증제도 활용에 관한 연구	· 품질인증제도의 특성을 이론적으로 분석

## 제 4 절 도서관서비스의 품질평가의 기준

### 1. 도서관서비스 만족도

일반적으로 서비스 품질은 서비스를 제공받는 이용자 또는 고객의 입장에서 평가하게 된다. 서비스를 이용하려는 의도가 있는 사람은 서비스를 경험하기 전에 서비스에 대한 일정한 기대수준을 가지게 된다. 또 서비스를 경험한 이후에는 자신이 느낀 경험에 대한 일정한 수준을 가지게 된다. 이 두 요인의 차이가 서비스에 대한 만족도라고 볼 수 있다. 이를 방정식으로 표현하면 다음과 같다.<sup>39)</sup>

$$\text{만족도 } f(\text{서비스 기대} - \text{서비스 경험})$$

하지만 이와 같은 공식은 객관적 품질평가 기준이 아닌 이용자의 주관에 의존한 평가기준이라고 볼 수 있으므로, 서비스는 무형성 등을 본질적 속성으로 한다는 점을 고려할 때 객관적인 평가기준을 마련하기 어렵다.

따라서 이와 같은 공식에 비추어 볼 때, 도서관서비스의 품질에 영향을 미치는 요인은 두 가지로 나누어 볼 수 있다.

첫째, 기대수준으로서 이는 이용자 측면에 관한 것이라고 볼 수 있다. 이는 이용자가 도서관서비스에 대해 기대하는 것으로 그 충족정도에 따라 서비스 품질수준이 결정되므로 기대수준은 도서관 이용자의 관점에서 볼 때 서비스 품질결정의 중요한 기준이 된다. 기대는 최고 성과 혹은 성능에 민감하게 반응하며 성과 또는 성능 역시 매우 가변적이어서 기대수준은 변하기 마련이

39) 흔히 품질과 고객만족도는 그 본질적 의미는 같다고 볼 수 없다, 그러나 일반적인 상품과는 달리 서비스는 그 특성상 보완이 불가능하여 후에 측정하는 것이 불가능하기 때문에 고객만족도로 대체할 수 있다.

다. 이러한 기대수준은 이용자가 우수한 성과 혹은 성능을 수용하게 되고, 기술 향상으로 개선된 제품 내지 서비스를 이용자가 경험하게 됨에 따라, 또 최근 서양문화의 영향으로 완벽성 사상이 수용됨에 따라 기대는 점점 높아지는 추세이다.<sup>40)</sup> 이처럼 소비자의 기대 또는 기대수준에 영향을 미치는 요인들은 주로 과거의 경험, 구전, 커뮤니케이션, 전통적인 마케팅활동, 개인적 특성 등임을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보자면, 도서관서비스를 볼 때 이용자의 기대수준에 영향을 미치는 요소는 이용자의 과거 도서관 이용경험, 도서관에 대한 규범적 기준, 그리고 타대학 도서관 이용경험, 주위 사람들로부터의 경험담 등을 들 수 있을 것이다.

대학생들의 도서관 이용경험을 살펴보면, 주로 시험공부나, 과제물 작성 등을 위해 주로 도서관을 방문하는데 이 때 시험공부와 과제물 작성에 필요한 충분한 자료 및 서비스 등은 도서관에 대한 기대수준을 높여준다. 그리고 도서관 이용자들은 도서관이 제공하는 서비스의 종류에 대해 일반적으로 나름대로의 규범적 기준을 가지고 있다. 그러나 가장 결정적으로 도서관 이용자에게 기대수준을 높여주는 요인은 타 대학도서관 이용경험이라고 볼 수 있다. 일반적으로 선행경험은 어떠한 사물이나 서비스에 대한 경험적 학습을 제공하게 됨으로써 준거적·규범적 기준을 가지게 만들어 준다.

둘째, 경험수준은 대학도서관 서비스를 방문이나 인터넷을 통해 직접 제공받아 봄으로써 느끼게 되는 주관적인 느낌을 말한다. 경험수준은 곧 이용자의 서비스에 대한 지각으로 이용자 행동의 중요한 결정요인이라고 볼 수 있다. 경험수준은 이용자의 서비스에 대한 지각의 결과이며 도서관의 입장에서는 성과의 결과이다. 서비스의 어떤 측면이 이용자에게 지각되어 서비스 품질을 평가하게 되며, 이에 긍정적 영향을 미치는 요인을 더욱 향상시키고 부정적 영향을 미치는 요인을 제거하려고 노력한다면 도서관은 한정된 자원으로 이용자의 경험수준을 높임으로써 도서관서비스 품질을 향상시킬 수 있다. 객관적 지표를 통한 서비스 수준의 측정방법도 있지만 이용자, 즉 고객을 고

---

40) 양희옥, “고객 특성에 따른 항공사 객실서비스 품질 지각에 관한 연구,” 『공주영상정보대학논문집』, 7, (2000), p.11.

려한다는 측면에서 이용자가 실제로 느끼는 수준을 측정해보는 것이 타당하다. 유형의 제품의 경우에는 서비스와는 달리 객관적 품질을 측정하는 것이 가능하겠지만 서비스의 무형성은 표준화된 객관적 측정을 어렵게 하는 요인이 된다.

서비스에 대한 기대수준과 경험수준의 차이로 고객의 만족도를 평가할 수 있는데 만족도의 측정에 고려하는 이 두 변수의 차이가 거의 없거나 경험수준이 기대수준을 초과하는 경우 서비스의 만족도는 높다고 볼 수 있다. 반면 경험수준이 기대수준에 비해 현저히 낮을 때 서비스 제공자는 고객들로 하여금 만족할 만한 서비스를 제공하지 못한 것이다.

## 2. 도서관서비스의 품질평가의 기준

도서관서비스에 대한 연구는 일반적으로 도서관이 보유한 시설이나 인력, 자료, 웹서비스면에 대해서 각각 따로 연구하고 있다. 특히, 공공도서관이나 대학도서관이 홈페이지를 구축하고 이를 통한 정보나 자료를 제공하고 있기 때문에 이 분야에 대한 연구가 두드러지고 있다. 그러나 현대의 도서관서비스는 이러한 부분적 측면에 그치는 것이 아니라 시설면, 인력면, 자료면, 웹서비스면 그리고 특화서비스면 등의 요인들의 복합적 결과물이라고 볼 수 있다. 물론 이러한 모든 요건들이 충족되기 위해서는 재정적 뒷받침이 되어야 하지만 본 연구는 고객만족 평가에 관한 연구를 주된 연구목적으로 하고 있다는 점에서 재정적 요인은 서비스의 연구대상에서 제외한다. 결과적으로 구체적인 도서관서비스의 품질평가 기준은 다음과 같다.

첫째, 시설면에서의 고려요건은 도서관의 면적, 열람실과 자료실의 면적, 컴퓨터 등 웹 자료를 활용하기 위한 시설, 이용자의 편의를 위한 휴게실, 화장실 등의 시설, 도서관의 개방시간, 복사시설 등을 들 수 있다.<sup>41)</sup> 일반적으로 종합대학의 경우는 대개 1만에서 2만명 정도의 재학생을 확보하고 있다고 볼

---

41) 이종권, “공공도서관의 서비스 질 평가에 관한 실증적 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.2 (2002, 6), pp.106-107.

수 있고 이에 졸업생 및 교직원, 강사 등을 합치면 그 이상이 된다. 이에 따라 대학의 도서관은 요구되는 면적이 상당히 클 뿐만 아니라 이를 수용할 수 있는 열람실과 자료실 그리고 다용도로 활용할 수 있는 컴퓨터의 대수도 평가에 함께 고려되어야 한다.

둘째, 인력면에서의 고려요건은 자료실에 배치된 사서 수의 적절성, 직원의 친절성, 도서관 이용자에게 편의를 제공해 줄 수 있는 보조인력의 적절성 등을 들 수 있다.<sup>42)</sup> 도서관 이용자가 도서관서비스의 이용을 위해 가장 직접적으로 대면하는 사람이 도서관 사서 및 직원들이라고 볼 수 있다. 이 때문에 도서관의 사서는 대학도서관의 업무에 있어 일선관료라고 볼 수 있으며 이들이 대학도서관의 이용자에게 주는 이미지는 대학도서관 전체의 이미지에 직결될 수 있다.

셋째, 자료면에서는 도서관에 비치된 장서의 수, 이용자를 고려한 장서의 다양성 및 적절성, 최신 장서의 구비 여부 등을 들 수 있다.<sup>43)</sup> 도서관이 구비한 장서 및 학술지, 잡지 등은 계량화가 매우 쉬운 평가분야로 대부분의 도서관 평가가 비치된 장서의 수를 기준으로 하고 있다. 그러나 자료의 수와 더불어 함께 고려되어야 할 것이 도서관이 소장중인 장서가 이용자의 요구를 고려한 최신의 것이며 또 적절한 것인지에 대한 평가가 병행되어야 할 것이다. 이는 도서관 이용자들의 경험수준으로 평가 가능하다고 볼 수 있다.

넷째, 웹서비스면에서는 웹서비스 구축의 적절성, 인터넷을 통한 자료의 대출 및 이용 가능성, 도서관이 확보한 인터넷 자료의 제공 가능성 등을 도서관서비스의 고려사항으로 들 수 있다. 최근 들어 도서관이 제공할 수 있는 자료는 off-line의 한계를 벗어나고 있다. 도서관은 각종 논문 및 보고서 등의 자료를 원문으로 데이터베이스화하고 있을 뿐만 아니라 각 도서관간의 연계를 이루고 있으며 이를 통해 도서관 이용자를 도서관 방문에 의하지 않고 서비스를 제공하고 있다. 또한 외국논문의 서지와 원문 등을 다운로드 받을 수 있도록 서비스를 구매하여 이용자들에게 제공하고 있다. 뿐만 아니라 인터넷

---

42) 『상계논문』, pp.106-107.

43) 『상계논문』, pp.106-107.

에 의한 대출예약이나 대출연장 등 이용자의 직접방문에 의하지 않은 서비스를 제공해가고 있는 추세이다. 특히, 모바일 환경이 급속도로 개선됨에 따라 휴대전화나 PDA(Personal Digital Assistant) 등의 무선단말기를 통해서 인터넷에 접속하여 데이터 통신이나 인터넷 서비스를 제공받게 되고 무선랜과 무선인터넷을 통한 도서관 및 정보센터의 이용이 가능하게 되었다.<sup>44)</sup>

마지막으로 도서관이 제공할 수 있는 서비스 중 각종 행사 등을 포함한 서비스가 있다. 이들 서비스를 중점적으로 제공하는 공공도서관은 평생문화관 또는 평생학습관 등으로 그 명칭을 변경하기도 했다. 도서관의 문화서비스는 지역사회 내에서 수적인 면에서가 아니라 질적인 면에서 더 강력한 지원세력을 구축하고자 하는 도서관을 위한 전략일 수 있다.<sup>45)</sup> 이는 도서관이 문화서비스 등 각종 특화서비스에 대한 관심을 증대시킨 결과라고 볼 수 있다. 특화서비스의 예로는 주로 독서회, 영화시청회, 홍보행사, 신간알림행사, 평생교육, 지역사회 복지관련 사업 등이 있는데 이중 평생교육과 지역사회 복지관련 사업은 주로 공공도서관이 담당하고 있으며 그 외의 행사 등은 공공도서관뿐만 아니라 대학도서관도 수행하고 있다.

이상의 논의들을 정리하면 [표 2-3]과 같다.

---

44) 노동조, “추세연장적 예측을 통한 도서관정보센터의 미래예측에 관한 연구,” 『한국문헌정보학회지』 38. no.4. (2004. 12), p.119.

45) 이소연, “지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화 서비스 활성화 방안,” 『한국문헌정보학회지』 38. no.3 (2004, 9). p.27.

[표 2-3] 도서관서비스의 품질평가의 기준

서비스의 분류	세부항목	내 용
시설면	· 도서관의 면적	· 도서관의 절대면적 · 도서관의 부대시설 면적
	· 열람실과 자료실의 면적	· 열람실의 면적과 가용한 열람시설(책상 등)의 확보수준 · 자료실의 면적과 이용의 수월성
	· 전산실의 확보	· 컴퓨터의 확보수량과 성능
	· 휴게실 등 편의시설	· 편의시설의 면적과 청결성 등
인력면	· 사서 수의 적절성	· 자료대출을 위한 사서의 충분한 채용 정도
	· 직원의 친절도	· 자료대출 및 기타 도서관 시설 이용시 직원들의 친절도
	· 보조인력의 적절성	· 자료대출을 제외한 시설 이용시 직원들의 친절도
자료면	· 장서의 수	· 학술지, 정기간행물, 단행본 등이 구비된 권수
	· 장서의 다양성 및 적절성	· 다양한 학문 및 독서분야에 적합한 자료의 구비
	· 최신 장서의 구비	· 최신의 자료 구입여부
웹서비스면	· 인터넷을 통한 접근 가능성	· 웹사이트의 구축과 이를 통한 대출 등
	· 인터넷 자료의 제공 가능성	· 웹사이트를 통한 자료의 다운로드 및 제공

## 제 3 장 분석모형과 가설의 설정

### 제 1 절 분석모형의 설정

본 연구의 주된 목적은 먼저 도서관서비스에 대하여 대학도서관 이용자가 도서관서비스에 대한 각각의 기대수준이 도서관의 전반적 기대수준에 미치는 영향성을 검증하는 것이다. 다음으로 도서관이 실제로 제공하는 서비스가 이용자의 경험수준에 미치는 영향성을 검증하고, 이들 기대수준과 경험수준간의 차이를 규명하여 만족도를 확인한 다음, 도서관서비스 만족도를 구성하는 요인들을 살펴보고 도서관서비스 품질평가의 방향과 함의를 고찰해 보는데 있다.

따라서 본 연구는 제 2장에서 언급한 도서관서비스의 기대수준과 이용자의 경험수준에 관한 이론적 검토를 바탕으로 <그림 3-1>과 같은 분석모형을 설계하여 위의 연구목적을 달성하고자 한다.

본 연구의 기본적인 가설은 도서관 이용자의 도서관에 대한 기대수준 측면에서 시설면, 인력면, 자료면, 웹서비스면, 특화서비스면에 대한 기대수준이 도서관의 전반적 서비스에 대한 기대수준에 영향을 미칠 것이고 또 이용자가 도서관에서 경험한 수준 측면에서 시설면, 인력면, 자료면, 웹서비스면, 특화서비스면에 대한 경험수준이 전반적인 서비스 수준에 영향을 미칠 것이라고 가정한다. 도서관서비스 품질의 측정은 이용의도가 있는 시민이나 대학구성원 중 도서관이 제공하는 특정 서비스가 자신에게 얼마나 적합한가를 파악한 후 이루어지게 된다.<sup>46)</sup> 도서관 이용자는 각각의 서비스 영역에 대한 자신의 적합성에 대한 판단이 도서관의 전반적 서비스의 기대수준과 경험수준에 대해 영향을 미치기 때문에 도서관이 제공하는 모든 분야의 서비스를 전반적 서비스로 볼 수 있다. 이러한 명제를 검증하기 위해 본 연구에서는 2장에서

46) R. D. Pittle, *Product Quality: Who Decides It?*, : 30th Annual Conference of the American Council of Consumer Interests, Atlanta, Georgia, April, 1984, pp. 80.

의 이론적 검토를 통해 도서관서비스를 분류하였고 서비스의 고객만족도를 구성하는 서비스의 기대수준과 경험수준을 확인하였다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

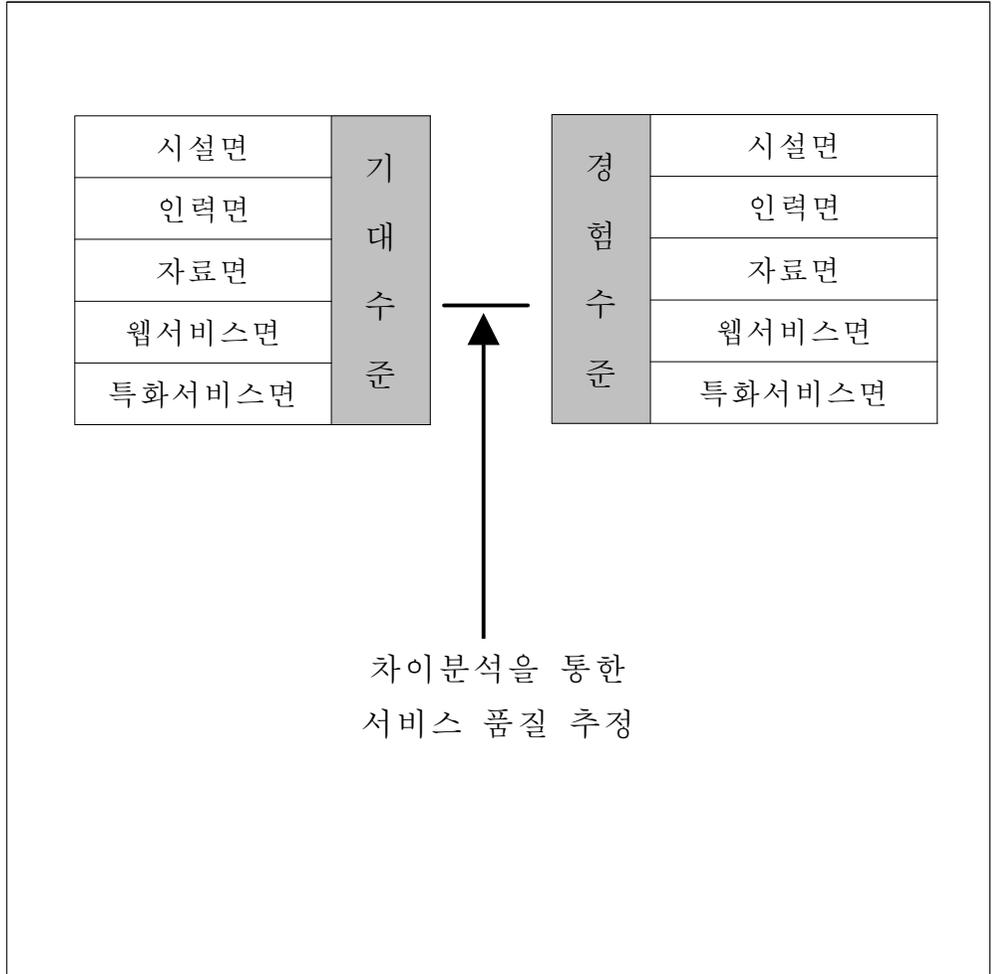
첫째, 도서관서비스의 기대수준을 구성하는 변수들은 도서관의 시설에 대한 기대수준, 도서관의 인력에 대한 기대수준, 도서관의 자료에 대한 기대수준, 도서관의 웹서비스에 대한 기대수준, 도서관의 특화서비스에 대한 기대수준, 도서관의 전반적 서비스에 대한 기대수준으로 구성되어 있다고 본다.

둘째, 도서관서비스의 경험수준을 구성하는 변수들은 도서관 시설에 대한 경험수준, 도서관 인력에 대한 경험수준, 도서관 자료에 대한 경험수준, 도서관의 웹서비스에 대한 경험수준, 도서관의 특화서비스에 대한 경험수준, 도서관의 전반적 서비스에 대한 경험수준으로 구성되어 있다고 본다.

셋째, 도서관서비스의 기대수준과 도서관 서비스의 경험수준으로 나누어 두 개의 회귀모형을 구성하고자 하며 대응표본 t-검증을 이용하여 두 모형들을 이루는 변수들간 비교를 실시하여 만족도 수준을 실제로 확인해 보았다.

이를 토대로 설정한 연구모형은 <그림 3-1>과 같다.

<그림 3-1> 연구모형



## 제 2 절 가설의 설정

본 연구에서는 도서관의 전반적 서비스 수준에 대한 기대수준과 경험수준에 영향을 미치는 다양한 변수들의 관계를 정립하고 이들 변수들간의 인과관계를 실증분석하기 위해 통합적으로 정립한 분석모형에 따라 가설을 설정하였다. 기존의 연구결과를 바탕으로 하여 분석모형에 나타난 변수들이 도서관 이용자의 기대수준과 경험수준에 어떻게 영향을 미치는가를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

### 1. 도서관서비스에 대한 기대수준

본 연구의 근본적 가정은 도서관 이용자의 서비스 만족도는 도서관서비스에 대한 기대수준과 경험수준의 차이로 산출한다고 보고 있다. 즉 기대수준과 경험수준이 차이가 없거나 경험수준이 기대수준을 초과한다면 만족도가 높고 이와는 반대로 기대수준에 비해 경험수준이 현저히 낮다면 만족도가 낮다고 보는 것이다.

본 연구에서 도서관서비스의 구성요소는 시설면, 인력면, 자료면, 웹서비스면, 특화서비스면, 전반적 서비스면으로 구성되어 있다고 보며 이중 전반적 서비스에 대한 기대수준을 종속변수로 선정하고 나머지 변수들을 독립변수로 선정하여 회귀모형을 구성하고 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1-1. 도서관의 시설면 서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 도서관의 인력면 서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 도서관의 자료면 서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 도서관의 웹서비스면에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5. 도서관의 특화서비스면에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2. 도서관의 서비스 경험 수준

본 연구에서 도서관서비스의 구성요소는 시설면, 인력면, 자료면, 웹서비스면, 특화서비스면, 전반적 서비스면으로 구성되어 있다고 보며 이중 전반적 서비스에 대한 경험수준을 종속변수로 선정하고 나머지 변수들을 독립변수로 선정하여 회귀모형을 구성하고 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 2-1. 도서관의 시설면 서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 도서관의 인력면 서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 도서관의 자료면 서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 도서관의 웹서비스면에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5. 도서관의 특화서비스면에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## 제 3 절 변수의 조작화

### 1. 변수의 조작적 정의와 측정

이상에서 제시한 모형과 가설을 경험적으로 검증하기 위하여 구성개념과 변수들에 대한 조작적 정의로 연구의 명확성을 기하고자 한다. 조작적 정의는 추상적 구성개념이나 변수를 측정하는데 필요한 활동이나 조작을 상세하게 기술함으로써 그것에 의미를 부여하는 방법이다. 다시 말해서, 조작적 정의는 개념을 측정하거나 실험변수를 조작할 때에 연구자의 활동을 구체적으로

로 명시한 지침으로, 본 연구에서 사용되는 용어를 다음과 같이 정의한다. 한편 설문문항은 연구자가 직접 개발하여 선행연구와 예비조사를 통하여 타당도와 신뢰도가 입증된 문항만으로 구성하였다.

### 가. 도서관 시설의 기대수준과 경험수준

도서관 시설에 대한 서비스의 기대수준은 이용자가 자신이 이용하는 도서관이 시설면에서 어떠한 서비스를 어느 수준에서 제공할 것인지를 기대하고 있는 수준이라고 할 수 있다. 또한 도서관 시설에 대한 경험수준은 이용자가 도서관을 이용하면서 실제로 느낀 도서관에 대한 시설의 수준이라고 볼 수 있다.

시설면 서비스를 구성하고 있는 요소는 청결도, 건물외관, 주변 소음 등 도서관의 분위기, 교통의 편리성이나 도서관의 위치 등 도서관의 접근성, 식당, 화장실, 주차장 등의 청결도나 편리성 등의 도서관 부대시설 측면, 열람실이나 자료실 등의 면적, 도서관의 개방시간, 그리고 복사시설 등이라고 볼 수 있다. 이와 같은 요소들을 문항으로 구성하여 도서관 시설면에 대한 기대수준과 경험수준을 측정하였고 각각의 산술평균을 구하여 이후의 분석을 수행하였다.

### 나. 도서관 인력의 기대수준과 경험수준

도서관 인력에 대한 서비스의 기대수준은 이용자가 자신이 이용하는 도서관이 인력면에서 어떠한 서비스를 어느 수준에서 제공할 것인지를 기대하고 있는 수준이라고 할 수 있다. 또한 도서관 인력에 대한 경험수준은 이용자가 도서관을 이용하면서 실제로 느낀 도서관에 대한 인력의 수준이라고 볼 수 있다.

인력면 서비스를 구성하고 있는 요소는 직원의 친절성, 직원의 전문성, 배

치된 직원의 수, 업무요청에 대한 직원의 처리속도, 업무처리에 대한 공정성, 대출의 용이성 등이라고 볼 수 있다. 이와 같은 요소들을 문항으로 구성하여 도서관 인력면에 대한 기대수준과 경험수준을 측정하였고 각각의 산술평균을 구하여 이후의 분석을 수행하였다.

#### **다. 도서관 자료의 기대수준과 경험수준**

도서관 자료에 대한 서비스의 기대수준은 이용자가 자신이 이용하는 도서관이 자료면에서 어떠한 서비스를 어느 수준에서 제공할 것인지를 기대하고 있는 수준이라고 할 수 있다. 또한 도서관 자료에 대한 경험수준은 이용자가 도서관을 이용하면서 실제로 느낀 도서관에 대한 자료의 수준이라고 볼 수 있다.

자료면 서비스를 구성하고 있는 요소는 장서의 보유량, 보유한 장서의 다양성, 최신자료의 구비여부, 정기간행물의 적절한 구비여부, 정확한 도서분류 등이라고 볼 수 있다. 이와 같은 요소들을 문항으로 구성하여 도서관 자료면에 대한 기대수준과 경험수준을 측정하였고 각각의 산술평균을 구하여 이후의 분석을 수행하였다.

#### **라. 도서관 웹서비스의 기대수준과 경험수준**

도서관 웹서비스에 대한 기대수준은 이용자가 자신이 이용하는 도서관이 웹서비스면에서 어떠한 서비스를 어느 수준에서 제공할 것인지를 기대하고 있는 수준이라고 할 수 있다. 또한 도서관 웹서비스에 대한 경험수준은 이용자가 도서관을 이용하면서 실제로 느낀 도서관에 대한 웹서비스의 수준이라고 볼 수 있다.

도서관의 웹서비스를 구성하고 있는 요소는 도서관의 홈페이지 구축, 인터넷을 통한 자료의 대출관련 업무, 인터넷을 통한 자료의 다운로드, 인터넷을 통한 도서관의 정보과약 여부 등이라고 볼 수 있다. 이와 같은 요소들을 문

항으로 구성하여 도서관 웹서비스면에 대한 기대수준과 경험수준을 측정하였고 각각의 산술평균을 구하여 이후의 분석을 수행하였다.

#### **마. 도서관의 특화서비스의 기대수준과 경험수준**

도서관의 특화서비스에 대한 기대수준은 이용자가 자신이 이용하는 도서관이 특화서비스면에서 어떠한 서비스를 어느 수준에서 제공할 것인지를 기대하고 있는 수준이라고 할 수 있다. 또한 도서관의 특화서비스에 대한 경험수준은 이용자가 도서관을 이용하면서 실제로 느낀 도서관에 대한 특화서비스의 수준이라고 볼 수 있다.

도서관의 특화서비스를 구성하고 있는 요소는 도서관의 교양강좌 개설 및 활성화 여부, 영화관람 등의 행사 개최 및 활성화 여부, 전시회 등의 행사 개최 및 활성화 여부, 독서회 활동, 신간알림 등의 행사 등이라고 볼 수 있다. 이와 같은 요소들을 문항으로 구성하여 도서관의 특화서비스에 대한 기대수준과 경험수준을 측정하였고 각각의 산술평균을 구하여 이후의 분석을 수행하였다.

#### **바. 도서관 서비스의 전반적 기대수준과 경험수준**

도서관 서비스의 전반적 기대수준은 이용자가 자신이 이용하는 도서관이 전반적인 면에서 어떠한 서비스를 어느 수준에서 제공할 것인지를 기대하고 있는 수준이라고 할 수 있다. 또한 도서관 서비스에 대해 전반적으로 경험한 수준은 이용자가 도서관을 이용하면서 실제로 느낀 도서관에 대한 전반적 서비스 수준이라고 볼 수 있다.

도서관의 전반적 서비스를 구성하고 있는 요소는 시설면에 대한 전반적 서비스, 인력면에 대한 전반적 서비스, 자료면에 대한 전반적 서비스, 웹서비스면에 대한 전반적 서비스, 특화서비스면에 대한 전반적 서비스 등이라고 볼 수 있다. 이와 같은 요소들을 문항으로 구성하여 도서관의 전반적 서비스에

대한 기대수준과 경험수준을 측정하였고 각각의 산술평균을 구하여 이후의 분석을 수행하였다.

## 2. 설문지 구성

앞서 변수의 조작적 정의에 따른 설문지 측정지표를 살펴보았다. 측정 설문지는 연구목적과 연구자를 명시한 표지에 설문을 무기명으로 실시하기 때문에 솔직함과 가감 없는 응답을 촉구하는 표현을 첨부하였다. 설문지는 대학도서관의 중요성에 대한 인식을 묻는 문항과 현재 주로 이용중인 대학도서관의 서비스에 대한 경험수준을 묻는 문항으로 크게 나눌 수 있다.

대학도서관의 기대수준을 묻는 문항으로는 시설면에 대한 기대수준, 인력면에 대한 기대수준, 자료면에 대한 기대수준, 웹서비스면에 대한 기대수준, 특화서비스면에 대한 기대수준으로 구성되어 있으며, 서비스의 경험수준을 묻는 문항으로는 시설면에 대한 경험수준, 인력면에 대한 경험수준, 자료면에 대한 경험수준 웹서비스면에 대한 경험수준, 특화서비스면에 대한 경험수준 등으로 나누었다.

성별, 연령대, 직업, 도서관에 대한 기대수준, 도서관의 주당 이용빈도, 현재 주로 이용하는 도서관의 이용이유 및 목적, 그리고 이용하는 도서관 등에 관한 인구통계학적 문항들을 추가하였다. 이렇게 구성된 설문문항의 수는 총 68개로 각 문항은 쉽게 이해할 수 있고 애매하지 않으며 즉시 응답할 수 있도록 설계하였다. 통합의 원리에 의해(principle of aggregation) 단일항목(single-item)보다 다항목(multi-item)이 측정대상의 인식에 대한 무작위 오차를 줄이고 보다 신뢰할만한 측정결과를 제공해 주기 때문에 각 변수의 측정항목을 다항목으로 설계하였다.<sup>47)</sup> 특히, 단일항목에 기초한 상관관계의 결과는 다항목에 기초한 것보다 그 결과의 신뢰도가 낮은 것으로 볼 수 있다.

---

47) Tett, Robert P. & Myer, John, R., "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analysis based on Meta-Analytic Findings," *Personnel Psychology*, 46, no.2 (1993. Summer), p.263.

본 연구처럼 심리측정에 관한 구성개념을 자기보고 형식으로 측정할 경우 모든 조건이 동일하다면, 다항목 측정이 훨씬 우월하다는 점은 심리측정 분야에서는 일반적인 사실이다.

이와 같은 측정지표로 부록의 설문지를 구성하여 7점 척도<sup>48)</sup> 및 명목적도로 구성하였다. SPSS Ver. 11.0을 활용하여 초기 데이터에 관한 기술통계량 분석, t-test와 분산분석을 통한 인구통계학적 변수와 본 연구의 변수 평균간의 분산의 동질성 검증, F-검증, 요인분석과 신뢰도 분석을 통하여 최종항목을 선정하여 이에 대한 산술평균값을 구하고, 상관관계 및 회귀분석을 실시하였다.

[표 3-1]은 본 연구의 변수에 대한 측정항목으로 구성된 설문지 구성을 나타낸 것이다. [표 3-1]에서 보는 바와 같이 Aa-Bf까지는 가설변수의 조작적 정의에 따른 설문항목으로 7점 척도로 측정하였으며, 각 항목으로 측정한 결과의 산술평균값으로 산정하였다. 1점은 질문에 대한 강한 부정의 수준이고, 7점은 질문에 대한 강한 긍정의 수준으로 응답치의 평균이 높을수록 여러 변수들에 대해 긍정적으로 인식하고 있다고 볼 수 있다. 일반적 특성은 인구통계학적 변수로써 각 집단간의 인식의 차이 및 표본의 특성을 나타내고자 함이다.

---

48) 리커트 7점 척도는 5점 척도보다 섬세한 반응을 유도하며 측정의 신뢰도를 높일 수 있고, 척도 점의 수가 많을수록 측정의 분산도가 커지며 이에 따라 분석결과가 더 명확해지기 때문에 사용하였다(채서일, 1997: 230).

[표 3-1] 측정문항의 구성

	변 수	측 정 항 목	척 도
Aa.	시설면에 대한 기대수준	① 도서관의 분위기 ② 도서관의 접근성 ③ 도서관의 부대시설 ④ 도서관의 면적 ⑤ 도서관의 개방시간 ⑥ 복사시설 등	7점 척도
Ab.	인력면에 대한 기대수준	① 직원의 친절성 ② 직원의 전문성 ③ 배치된 직원의 수 ④ 업무요청에 대한 처리속도 ⑤ 업무처리에 대한 공평성 ⑥ 대출의 용이성	
Ac.	자료면에 대한 기대수준	① 장서의 보유량 ② 보유한 장서의 다양성 ③ 최신자료의 구비 ④ 정기간행물의 적절한 구비 ⑤ 정확한 도서분류	
Ad.	웹서비스면에 대한 기대수준	① 도서관의 홈페이지 구축 ② 인터넷을 통한 자료의 대출 ③ 인터넷을 통한 자료다운로드 ④ 인터넷을 통한 도서관정보	
Ae.	특화서비스면에 대한 기대수준	① 도서관의 교양강좌 개설 ② 영화관람 등의 행사 ③ 전시회 등의 행사 ④ 독서회 활동 ⑤ 신간알림 등의 홍보	
Af.	전반적인 기대수준	① 시설면에 대한 기대수준 ② 인력면에 대한 기대수준	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>③ 자료면에 대한 기대수준</li> <li>④ 웹서비스면에 대한 기대수준</li> <li>⑤ 특화서비스면에 대한 기대수준</li> </ul>	7점 척도
Ba.	시설면에 대한 경험수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 도서관의 분위기</li> <li>② 도서관의 접근성</li> <li>③ 도서관의 부대시설</li> <li>④ 도서관의 면적</li> <li>⑤ 도서관의 개방시간</li> <li>⑥ 복사시설 등</li> </ul>	
Bb.	인력면에 대한 경험수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 직원의 친절성</li> <li>② 직원의 전문성</li> <li>③ 배치된 직원의 수</li> <li>④ 업무요청에 대한 처리속도</li> <li>⑤ 업무처리에 대한 공정성</li> <li>⑥ 대출의 용이성</li> </ul>	
Bc.	자료면에 대한 경험수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 장서의 보유량</li> <li>② 보유한 장서의 다양성</li> <li>③ 최신자료의 구비</li> <li>④ 정기간행물의 적절한 구비</li> <li>⑤ 정확한 도서분류</li> </ul>	
Bd.	웹서비스면에 대한 경험수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 도서관의 홈페이지 구축</li> <li>② 인터넷을 통한 자료의 대출</li> <li>③ 인터넷을 통한 자료다운로드</li> <li>④ 인터넷을 통한 도서관정보</li> </ul>	
Be.	특화서비스면에 대한 경험수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 도서관의 교양강좌 개설</li> <li>② 영화관람 등의 행사</li> <li>③ 전시회 등의 행사</li> <li>④ 독서회 활동</li> <li>⑤ 신간알림 등의 홍보</li> </ul>	
Bf.	전반적인 경험수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 시설면에 대한 기대수준</li> <li>② 인력면에 대한 기대수준</li> <li>③ 자료면에 대한 기대수준</li> </ul>	

		④ 웹서비스면에 대한 기대수준 ⑤ 특화서비스면에 대한 기대수준	
C.	일반적 특징	① 성별 ② 도서관에 대한 기대수준 ③ 도서관 이용빈도 ④ 도서관 이용이유 ⑤ 도서관 이용목적 ⑥ 이용하는 도서관	

## 제 4 장 실증분석

### 제 1 절 표본의 추출과 특성

#### 1. 표본의 추출

본 연구에서는 가설과 연구모형 검증을 위하여 ‘통계 패키지 SPSS Win Ver. 11.0’을 이용하여 상관분석과 회귀분석을 실시하였다.

구체적인 연구모형의 검증에 앞서 타당도를 확인하고 각각의 요인별로 분류하기 위해 확증적 요인분석(confirmatory factor analysys)을 실시하였다. 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 도서관서비스 품질의 고객평가와 관련한 71개의 문항을 개발한 뒤 이를 다차원적으로 수정하여 3회에 걸친 예비조사<sup>49)</sup>를 실시하였다. 즉, 예비조사 과정으로 총 100부의 설문지를 전라남도와 광주광역시에 소재한 대학도서관에 각 25부씩 배포하여 연구에 필요한 요인들을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석을 통하여 설문을 재구성한 다음 이를 바탕으로 다시 본조사를 실시하였다.

본조사는 예비조사를 통해 재구성된 설문지를 광주광역시 경우에는 조선대학교 도서관, 전라남도의 경우에는 목포대학교 도서관, 순천대학교 도서관, 여수대학교 도서관에 각 900부를 배포하였다. 표본의 추출방법은 할당표본추출(quota sampling)<sup>50)</sup>과 무작위 추출을 병행하였다. 본조사는 2004년 10월 1

---

49) 예비조사의 가장 중요한 목적은 설문문항의 의미를 사전에 검토함으로써 보다 정확한 문항을 구성하여 연구자가 필요로 하는 정확한 자료수집이 가능한지를 사전에 점검하기 위하여 설문대상집단과 유사한 소집단을 대상으로 사전조사를 실시하는데 있다(Converse & Presser, 1986: 56). 대개 25-75개의 표본을 가지고 실시하는 예비조사는 설문항목의 내용, 형식, 양식, 표현, 배치순서 등을 점검하여 수정할 수 있기 때문에 설문조사의 경우 정확한 자료수집을 위해 필요하다(*ibid.*, pp.54-65). 또한 예비조사의 가치는 설문항목의 오류를 사전에 발견하는데 있으며, 전문적 판단이나 지적활동의 어떠한 것도 예비조사를 완벽하게 대체하기 어렵기 때문에 예비조사는 꼭 필요하다(McDaniel & Gates, 1995: 301).

일부터 2004년 12월 31일까지 실시하여 배포한 설문지 총 900부 중 회수된 설문지가 총 810부로 일부 문항의 결측값의 유무에 상관없이 통계분석에 이용하였다.

본조사를 통한 설문결과로는 분석문항들에 대한 신뢰도 분석을 통해서 Cronbach- $\alpha$ 값의 산출로 신뢰도를 확인하였다. 분석과정에서 신뢰도를 저해하는 1개의 문항이 발견되었으나 해당문항을 제거하지 않아도  $\alpha$ 값이 0.6의 수준에서 크게 벗어나지 않아 여전히 유의한 신뢰도를 가질 수 있었기 때문에 제거하지 않고 이후의 분석을 계속하였다. 다른 분석방법으로는 빈도분석을 통한 표본의 특성조사, 기술통계의 평균, 표준편차, 왜도의 측정을 통한 전체 표본의 변수들에 대한 인식수준 평가, t-test 및 분산분석, 상관분석을 통한 Pearson 상관계수의 산출로 변수 상호간의 상관관계 등을 분석하였다.

## 2. 표본의 특성

본 연구의 분석에 사용된 표본의 일반적 특성은 [표 4-1]과 같다. 우선, 설문 응답자 810명의 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별에 있어서 전체 응답자의 810명 가운데 남학생이 422명으로 52.1%, 여학생은 388명으로 47.9%를 차지하고 있어 상대적으로 표본의 수가 남학생이 더 많다.

기대수준에 있어서는 매우 강함은 75명으로 9.3%, 대체로 강함은 337명으로 41.6%, 보통의 경우는 331명으로 40.9%, 대체로 부족은 45명으로 5.6%, 부족은 22명으로 2.7%순으로 나타났다. 기대수준의 결과는 대체로 강함과 보통의 수준이 대부분을 차지하고 있음을 알 수 있다.

---

50) 할당표본추출은 모집단을 구성하는 상당히 구별할 수 있는 층(stratum)의 각각에서 비일적으로 일정한 수의 표본들을 추출하는 방법이며, 각 층에서 무작위적으로 표본을 추출할 경우 층화무작위추출(stratified random sampling)과 유사하다. 할당표본추출은 소득, 교육, 직업과 같은 특성을 측정할 경우 편향된 결과를 초래할 수도 있지만, 본 연구에서처럼 태도나 의견을 측정할 경우 확률표본 추출과 동일한 결과를 도출한다고 한다(Cochran, 1977: 135-136). 할당표본추출은 시간과 비용절약의 현실적인 이유로 매우 많이 이용되고 있다(소영일, 1994: 269-271).

응답자의 도서관 이용빈도를 보면 주 1회 이하는 148명으로 18.3%, 주 2회인 경우는 147명으로 18.1%, 주 3회인 경우는 116명으로 14.3%, 주 4회인 경우는 98명으로 12.1%, 주 5회 이상인 경우는 301명으로 37.2%를 차지하고 있어 가장 많은 수를 나타내고 있다.

이용이유에 있어서는 깨끗한 시설 때문이라고 응답한 학생이 102명으로 12.6%, 편리한 교통 때문이라고 응답한 학생이 125명으로 15.4%, 면학분위기 때문이라고 응답한 학생이 248명으로 30.6%, 기타 응답자가 335명으로 41.4%를 나타내고 있다.

도서관 이용목적에 대해서 자료대출이 207명으로 25.6%, 학습공간이 542명으로 66.9%로 가장 높은 수를 나타내고 있다. 정보검색이 24명으로 3.0%, 기타 응답자가 37명으로 4.6%로 나타 났다.

표본으로 선정한 이용자의 수를 보면 여수대 중앙도서관의 경우 209명으로 25.8%, 순천대 중앙도서관의 경우 239명으로 29.5%, 목포대 중앙도서관의 경우 192명으로 23.7%, 조선대 중앙도서관의 경우 170명으로 21.0%이다.

[표 4-1] 표본의 특성

구 분	내 용	빈도(명)	비율(%)
성 별	남학생	422	52.1
	여학생	388	47.9
	계	810	100.0
	결측값	0	0
기대수준	매우강함	75	9.3
	대체로 강함	337	41.6
	보통	331	40.9
	대체로 부족	45	5.6
	부족	22	2.7
	계	810	100.0
	결측값	0	0
이용빈도	주1회이하	148	18.3
	2회	147	18.1
	3회	116	14.3
	4회	98	12.1
	5회이상	301	37.2
	계	810	100.0
	결측값	0	0
이용이유	깨끗한 시설	102	12.6
	편리한 교통	125	15.4
	면학 분위기	248	30.6
	기타	335	41.4
	계	810	100.0

	결측값	0	0
이용목적	자료대출	207	25.6
	학습공간	542	66.9
	정보검색	24	3.0
	기타	37	4.6
	계	810	100.0
	결측값	0	0
이용도서관	여수대 중앙도서관	209	25.8
	순천대 중앙도서관	239	29.5
	목포대 중앙도서관	192	23.7
	조선대 중앙도서관	170	21.0
	계	810	100.0
	결측값	0	0

## 제 2 절 측정도구의 검증

측정도구의 신뢰도가 높다고 해서 타당도가 높아지는 것은 아니다. 그러나 타당도가 높아지면 신뢰도가 높아지게 된다. 따라서 본 연구에서는 측정항목의 타당도분석을 먼저 수행하였다. 측정항목에 대한 타당성을 확증적 요인분석과정을 통하여 확인하였으며, 축소된 요인의 신뢰성을 신뢰도 분석으로 확인하였다. 타당성과 신뢰성이 확인된 측정항목을 변수에 따라 합산 평균하여 이후 분석의 기초자료로 삼았다.

### 1. 타당도

측정항목의 타당도는 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타낸다. 구체적으로 타당도는 내용타당도 (content validity) 또는 논리적 타당도(logical validity), 구성개념타당도(construct validity)의 세 종류로 구분된다.<sup>51)</sup>

본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과로 요인분석을 실시하였다. 요인분석<sup>52)</sup>에는 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석이 있는데 예비조사의 결과를 탐색적 요인분석을 실시하여 일련의 연구의 변수들을 확인하였고 설문을 재구성한 후 다시 설문조사를 시행하여 확증적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확증적 요인분석은 사전에 관련 문헌 고찰 등을 통해서 모집단의 성격을 파악하여 요인들을 추출해 내기는

---

51) F. N. Kerlinger. *Foundations of Behavioral Research, 3rd. ed.* (New York: CBS College Publishing, 1986), chp. 27.

52) 요인분석의 목적은 변수들을 가장 잘 대표할 수 있는 적은 수의 요인들을 산출하는데 있다. 확증적 요인분석은 데이터가 이미 설정한 분석모형과 일치하는지 여부를 검토함으로써 수렴(convergent) 타당성과 판별(discriminant)타당성을 확인할 수 있다. 즉, 요인분석 결과에 따라 하나의 요인 내에 묶여진 측정항목들은 동일한 개념을 측정한 것으로 간주할 수 있고, 각 요인은 서로 상이한 개념이라고 판단할 수 있다(Fishbein & Ajzen, 1975: 109~111).

하지만, 분석의 초점은 추출해 낸 요인들이 과연 원래의 모집단을 대표하고 있는가에 쏠리는 것이다.<sup>53)</sup>

본 연구에서는 타당도 측정을 위해 앞서 언급했듯이 확증적 요인분석을 사용하였는데 이를 위해 SPSS의 요인분석을 실시하였다. 요인추출의 요인수를 결정하는 방법으로 아이겐 값(eigenvalue)을 기준으로 하였다. 아이겐 값은 요인이 설명해 줄 수 있는 분산의 정도를 의미하는 것으로 아이겐 값이 1이라는 것은 하나의 요인이 1개 이상의 분산을 설명해 준다는 것을 의미한다.<sup>54)</sup> 아이겐 값이 1보다 작다는 것은 1개의 요인이 변수 1개의 분산도 설명해 줄 수 없다는 것을 의미하므로 요인으로서의 의미가 없다고 볼 수 있다. 본 연구의 요인분석 역시 아이겐 값과 분산을 동시에 고려하여 요인을 추출하였다. 요인 적재값은 각 항목과 요인간의 상관관계 정도를 나타낸다. 각 항목들은 요인 적재값이 가장 높은 요인에 속하게 된다. 요인 적재값의 유의성 기준<sup>55)</sup>은 보통 0.3 이상이면 유의하지만 보수적으로는 0.4 이상이어야 한다. 그리고 0.5 이상일 경우에는 매우 유의한 것으로 본다.

요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 12개의 요인을 확인하였다. 요인의 회전은 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 [표 4-2]와 같이 행렬로 표시하였다.

---

53) 채서일, 『사회과학 조사방법론』 (서울: 법문사, 1995), p.558.

54) 일반적으로 아이겐 값이 1 이상인 요인들을 의미 있는 것으로 설정하는데, 이는 각 요인이 적어도 변수 하나 정도의 분산을 설명할 수 있어야 한다는 논거에 기초하고 있다. 항목이 20개에서 50개 범위일 때 아이겐 값을 기준으로 선정한 경우 가장 신뢰할 만하다. 20개 이하인 경우 너무 적은 수의 요인이 추출되는 경향이 있으나 50개 이상인 경우일지라도 적절한 수의 요인이 추출된다(Hair, Jr. 외, 1998: 103~104). 요인을 분산을 기준으로 추출할 경우 사회과학에서 총분산의 60% 정도를 설명해 주는 요인까지 상정한다(채서일, 상계서, p.561.)

55) 요인 적재값의 유의성 기준은 표본 크기에 따라 다르게 나타나고 있다. 유의수준  $P < 0.05$ 에서 표본수가 50개일 때 적재값이 0.75 이상, 100개일 때 0.55 이상, 150개일 때 0.45 이상, 200개일 때 0.40 이상, 250개일 때 0.35 이상, 그리고 350개일 때 0.30 이상이어야 한다. 일반적으로 최소한의 표본크기는 100개 이상은 되어야 하며 가장 낮은 적재값은 0.30 이상이 될 때 유의한 수준으로 고려할 수 있다(Hair, Jr. 외, 1998: 111~112)

[표 4-2] 요인분석

	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인	요 인
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Aa1							.657					
Aa2							.664					
Aa3							.729					
Aa4							.603					
Aa5							.686					
Aa6							.431					
Ab1					.709							
Ab2					.775							
Ab3					.702							
Ab4					.754							
Ab5					.726							
Ab6					.464							
Ac1				.746								
Ac2				.774								
Ac3				.621								
Ac4				.591								
Ac5				.725								
Ad1											.443	
Ad2											.469	
Ad3											.473	
Ad4											.642	
Ae1			.704									
Ae2			.820									
Ae3			.866									
Ae4			.796									
Ae5			.627									
Af1										.435		

Af2									.462		
Af3									.392		
Af4									.609		
Af5									.616		
Ba1								.581			
Ba2								.673			
Ba3								.700			
Ba4								.685			
Ba5								.541			
Ba6								.588			
Bb1	.806										
Bb2	.838										
Bb3	.762										
Bb4	.842										
Bb5	.839										
Bb6	.689										
Bc1									.688		
Bc2									.688		
Bc3									.580		
Bc4									.517		
Bc5									.455		
Bd1						.636					
Bd2						.586					
Bd3						.551					
Bd4						.669					
Be1		.781									
Be2		.799									
Be3		.885									
Be4		.885									
Be5		.776									
Bf1											.565

Bf2												.509
Bf3												.486
Bf4												.652
Bf5												.437
아이젠값	16.270	9.443	2.760	2.234	1.928	1.704	1.442	1.422	1.211	1.148	1.087	1.011
분 산 의 설명비율	26.241	15.230	4.452	3.603	3.110	2.749	2.325	2.293	1.953	1.852	1.753	1.630
분 산 의 누적비율	26.241	41.472	45.924	49.527	52.637	55.386	55.711	60.004	61.957	63.809	65.563	67.193

요인 1 : 인력면 경험수준

요인 2 : 특화서비스면 경험수준

요인 3 : 특화서비스면 기대수준

요인 4 : 자료면 기대수준

요인 5 : 인력면 기대수준

요인 6 : 웹서비스면 경험수준

요인 7 : 시설면 기대수준

요인 8 : 시설면 경험수준

요인 9 : 자료면 경험수준

요인 10 : 전반적 기대수준

요인 11 : 웹서비스면 기대수준

요인 12 : 전반적 경험수준

## 2. 신뢰도

신뢰도(degree of confidence)란 동일한 대상(목적물)이나 현상에 대해 같거나 유사한 측정도구를 사용하여 측정을 반복했을 때 동일한 측정값이 나오는

정도를 말하는 것으로, 측정항목의 정확성이나 정밀성을 나타낸다. 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 설문항목들을 사용하여 이들 문항에 대해 일관성 있는 응답결과를 보일 경우 측정의 일관성이 높고 설문항목들이 동질적이라고 본다. 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법이다.<sup>56)</sup> 그러나 신뢰도는 연구결과의 해석을 위한 필요조건일 뿐 충분조건은 아니다.

다항목 측정 변수에 대한 신뢰도를 검증하기 위해 항목분석이 이용된다. 항목분석 방법으로는 측정방식을 고려하여 재검사법(test-retest method), 복수양식법(multiple forms techniques), 반분법(split-half method), 내적일관성 분석법(internal consistency analysis) 등이 있다. 재검사법이란 신뢰도의 개념을 직접 적용하는 방법, 즉 동일측정도구를 동일상황에서 동일대상에게 서로 다른 시간에 측정한 측정결과를 비교하는 방법이고, 복수양식법이란 재검사법의 시간적 간격을 극복하는 방법으로 유사한 형태의 두 개 이상의 측정도구를 사용하여 동일한 표본에 적용한 결과를 비교하여 신뢰도를 측정하는 방법이다. 또 반분법은 측정도구를 임의로 반으로 나누어서 각각을 독립된 척도로 보고 이들의 측정결과를 비교하는 방법을 말하고, 내적일관성 분석은 동일한 개념을 측정하는 항목인 경우에 그 측정결과에 일관성이 있어야 한다는 논리에 따라 일관성이 없는 항목, 즉 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아서 배제시킨다. 이 방법은 반분법에서는 얻을 수 없었던 유일한 신뢰도 계수를 얻을 수 있으므로, 측정도구의 신뢰도를 평가하기 위해서 현실적으로 가장 많이 사용하는 방법이다.

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다항목으로 측정한 변수들로서 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹 서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹 서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준등의 변수에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다. 이상의 항목에 대한 신뢰도 분석방법은 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측

---

56) 남궁근, 『행정조사방법론』 (서울: 법문사, 1999), p.326.

정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach  $\alpha$ 계수에 의한 신뢰도 측정방법을 사용하였다.

Cronbach- $\alpha$ 값은 상관계수로 해석될 수 있으며 그 범위는 0에서 1까지의 값을 갖는다.<sup>57)</sup> 바람직한 Cronbach- $\alpha$  계수 수준으로는 일반적으로  $\alpha=0.6$  이상이면 측정문항의 신뢰도는 문제가 없는 것으로 보며<sup>58)</sup>, 신뢰도 분석결과는 [표 4-3]과 같다.

신뢰도 분석결과 [표4-3]에서 나타난 바와 같이 웹서비스 기대수준, 전반적 기대수준에서 Cronbach- $\alpha$ 값이 0.6이하인 것으로 나타났다. 그러나 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹 서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹 서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준 등 모든 변수 측정항목의 Cronbach- $\alpha$ 가 모두 0.6 이상으로 나타나 본 연구변수들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할만 하다고 볼 수 있다. 본 연구는 탐색적 요인분석을 통한 문항을 재구성하였고 확증적 요인분석으로 연구의 변수를 최종 확인하였다. Cronbach- $\alpha$ 수준이 0.6 이하인 문항에 대해서는 신뢰도를 크게 저해하는 문항이 존재할 경우 그 문항을 제거하는 것이 일반적이다. 본 연구에서 전반적 기대수준에 대한 신뢰도를 크게 저해하는 문항은 없으며 Cronbach- $\alpha$ 값이 일반적으로 인정되는 0.6의 수준에서 크게 벗어나지 않기 때문에 그대로 사용하였다. 웹서비스면 기대수준에서는 4번 문항이 내적 일관성을 비교적 크게 저해하는 것으로 나타났다. 그러나 4번 문항을 제거하지 않아도 Cronbach- $\alpha$ 값이 0.590으로 크게 부족하지 않은 것으로 판단되어 이후의 분석을 수행하였다.

본 연구에서 설정한 분석모형을 분석하기 위해 타당성과 신뢰성이 입증된 각 측정항목을 가지고 다음과 같은 절차를 수행하였다. 첫째, 구성개념을 측

57)  $\alpha$  계수의 기준은 연구의 목적에 따라 다르며, 탐색적 연구에서는 0.5~0.6 정도의 신뢰도이면 충분하되, 기초연구에서는 0.7 이상의 신뢰도가 일반적으로 인정되고 있다. 탐색연구는 문헌조사, 경험조사, 사례조사 등을 통하여 문제를 규명하는 성격을 갖고 있고, 기초연구에서는 순수한 학문 발전을 위한 연구로써 기본적으로 가설검정의 성격이 짙다(Nunnally & Bernstein 1978: 246).

58) Jum C. Nunnally & Ira H. Bernstein., *ibid.* pp.251-255

정하는 62개의 측정항목 중에서 SPSS를 이용한 요인분석결과, 요인 적재값이 0.4 이상인 62개 항목을 선정하여 모형을 단순화하였으며, 신뢰성 분석에도 이를 확인하여 최종 선정하였다. 둘째, 이들 측정항목을 변수별로 평균값을 구하였다. 셋째, 각 변수의 평균값을 가지고 회귀분석 및 대응표본 t-검증을 이용하여 연구모형분석을 수행하였다.

[표 4-3] 신뢰도분석

변수명	항목 수	Cronbach- $\alpha$	항목제거시 Cronbach- $\alpha$						제거 문항
			①	②	③	④	⑤	⑥	
시설면 기대수준	6	.823	.805	.795	.780	.791	.783	.813	없 음
인력면 기대수준	6	.884	.864	.857	.873	.854	.854	.882	없 음
자료면 기대수준	5	.724	.632	.621	.869	.665	.653		없 음
웹서비스면 기대수준	4	.590	.464	.458	.450	.872			없 음
특화서비스면 기대수준	5	.879	.862	.849	.833	.842	.880		없 음
전반적 기대수준	5	.526	.427	.555	.556	.438	.414		없 음
시설면 경험수준	6	.665	.636	.599	.578	.584	.593	.791	없 음
인력면 경험수준	6	.932	.922	.914	.921	.912	.914	.934	없 음
자료면 경험수준	5	.799	.897	.708	.725	.739	.760		없 음
웹서비스면 경험수준	4	.893	.892	.844	.851	.859			없 음
특화서비스면 경험수준	5	.939	.930	.927	.912	.920	.936		없 음
전반적 경험수준	5	.900	.886	.878	.872	.874	.881		없 음

## 제 3 절 특성별 차이분석

### 1. 변수의 기술통계량

본 연구의 측정변수에 대한 측정항목의 기술통계량은 [표 4-4]에 제시되어 있다. [표 4-4]에서 나타낸 바와 같이 분포특성을 보면 각 변수의 측정항목들은 왜도(Sk.)가 평균을 중심으로 양(+)의 값과 음(-)의 값을 가지기 때문에 관측값들이 양(+)의 값의 경우에는 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가지고 있고, 음(-)의 값의 경우에는 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가짐을 알 수 있다. 이와 같이 관측값들이 좌우로 늘어뜨린 모양을 가지고 있다.

또한 왜도를 통하여 관측값들이 정규분포를 이루고 있는가를 살펴보면, 왜도에 대하여 자료의 분포가 완전한 정규분포일 때는  $Sk.=0$ 이 되지만, 사회과학에서는 이러한 경우가 아주 드문 일이다. 실제 자료에서는 정규분포로 간주하여 분석기법을 활용하고 있는데, 정규분포로 간주되는 왜도의 정확한 값은 단정할 수 없고 대체로 '0'에 가까우면 정규분포로 다룰 수 있다고 한다. 그렇지만  $Sk. > +1.0$  이거나  $Sk. < -1.0$ 일 때는 정규분포로 보지 않는 것이라고 한다.<sup>59)</sup> 이와 같은 전제에 의하여 [표 4-5]에서 나타난 합산평균의 분포특성을 보면 '시설면 기대수준', '인력면 기대수준', '인력면 경험수준', '전반적 경험수준'을 제외한 나머지 항목들의 왜도가 평균을 중심으로 양(+)의 값을 가지기 때문에 관측값들이 주로 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가짐을 알 수 있다. 이는 '시설면 기대수준', '인력면 기대수준', '인력면 경험수준', '전반적 경험수준'을 제외한 모든 변수들이 중간수준의 4점 이하로써 응답자들이 비교적 부정적으로 답한 것을 알 수 있다. 이로 미루어 볼 때, 응답자들은 대체적으로 대학도서관의 시설이나 인력에 대해 중요하게 생각하는 반면 자료나 웹서비스, 또는 특화서비스 등에 대해 중요하

59) 김호정, 『사회과학 통계분석』 (서울: 삼영사, 1998), pp.107-108.

지 않게 생각하는 것으로 짐작해 볼 수 있으며 대학도서관의 서비스에 대해 인력면에 대해서는 만족하지만 그 외의 서비스는 만족하지 않는 것으로 볼 수 있다.

[표 4-4] 변수의 기술통계량

	측정항목	평균	표준편차	왜도
시설면 기대수준	분위기	6.1938	1.1482	-1.843
	접근성	5.5469	1.2670	-.820
	부대시설	5.6988	1.1810	-.876
	면적	5.7778	1.1995	-.901
	개방시간	5.9420	1.1469	-1.232
	복사시설	5.3646	1.3347	-.529
	합산평균	5.7542	.88471	-1.230
인력면 기대수준	친절성	5.5444	1.2979	-.674
	전문성	5.2914	1.3226	-.466
	인원	4.7568	1.2875	.015
	처리속도	5.5667	1.2622	-.748
	공평성	5.6963	1.2476	-.949
	용이성	5.9975	1.1349	-1.236
	합산평균	5.4755	1.0032	-.728
자료면 기대수준	보유량	6.0284	1.1651	-1.583
	다양성	6.1383	1.1242	-1.624
	최신자료	6.3210	2.6174	21.274
	정간물	5.7580	1.1727	-.946
	도서분류	6.2012	1.0430	-1.635
	합산평균	6.0894	1.0649	1.640
웹서비스면 기대수준	홈페이지 구축	5.6049	1.2298	-.853
	인터넷 대출	5.6321	1.2392	-.939
	다운로드	5.7420	1.2265	-1.042
	정보과약	5.9481	3.3883	16.533
	합산평균	5.7318	1.3406	3.961

특화서비스면 기대수준	교양강좌	4.7318	1.2697	.011
	영화관람	4.6580	1.3617	.017
	전시회	4.5407	1.3169	-.045
	독서회	4.5765	1.3040	-.005
	홍보	5.0654	1.3440	-.294
	합산평균	4.7140	1.0848	.024
전반적 기대수준	시설면	5.9000	1.1812	-1.407
	인력면	5.3333	3.0919	15.560
	자료면	6.1519	2.6702	21.110
	웹서비스면	5.5272	1.2509	-.795
	특화서비스면	5.0210	1.2699	-.181
	합산평균	5.5867	1.2114	3.277
시설면 경험수준	분위기	4.6321	2.0759	9.705
	접근성	4.7383	1.4074	-.259
	부대시설	4.5272	1.4563	-.115
	면적	4.4512	1.5914	-.290
	개방시간	4.6951	1.5299	-.423
	복사	4.6272	3.8132	15.554
	합산평균	4.6119	1.3167	2.084
인력면 경험수준	친절성	4.3580	1.4238	-.179
	전문성	4.3494	1.2371	-.007
	인원	4.3111	1.2207	.047
	처리속도	4.5111	1.2852	-.131
	공평성	4.5963	1.2603	-.224
	용이성	4.7259	1.3558	-.386
	합산평균	4.4753	1.1227	-.078
자료면 경험수준	보유량	4.4284	2.9298	18.010
	다양성	4.2877	1.5072	-.180
	최신자료	4.1210	1.4758	-.057

	정간물	4.2988	1.3876	-.161
	도서분류	4.4852	1.4784	-.398
	합산평균	4.3242	1.3785	1.333
웹서비스면 경험수준	홈페이지 구축	4.5407	1.2971	-.086
	인터넷 대출	4.1284	1.3344	.099
	다운로드	4.0346	1.3512	.052
	정보과약	4.3457	1.3784	-.070
	합산평균	4.2623	1.1662	.080
특화서비스면 경험수준	교양강좌	3.9420	1.2832	.204
	영화관람	3.9259	1.3875	.058
	전시회	3.8074	1.3634	.225
	독서회	3.7975	1.3574	.246
	홍보	3.8272	1.4080	.114
	합산평균	3.8600	1.2202	.211
전반적 경험수준	시설면	4.4926	1.4117	-.319
	인력면	4.3259	1.2499	-.033
	웹서비스면	4.3420	1.4195	-.278
	특화서비스면	4.2481	1.3113	-.026
	합산평균	4.3464	1.1234	-.045

## 2. 특성별 차이분석

### 가. 성별 차이분석

성별에 따른 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준 등의 변수간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다. [표 4-5]는 그 결과를 나타낸 t-test 결과로서 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준 등의 변수에 있어서 성별간 유의한 차이가 확인되었다.

시설면 기대수준에 대한 기술통계량을 살펴보면, 남성의 경우는 5.6809이고, 여성의 경우는 5.8340이다. 그리고 성별에 따른 시설면 기대수준은 t-test 결과, 통계량의 t값이 -2.469이고 이에 대한 유의확률 p값이 .014로  $p=0.05$ 보다 적으므로 두변수간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 시설면 기대수준에 차이가 있음을 알 수 있다.

인력면 기대수준에 대한 기술통계량을 살펴보면, 남성의 경우는 5.3487이고 여성의 경우는 5.6134이다. 그리고 성별에 따른 인력면 기대수준은 t-test 결과, 통계량의 t값이 -3.781이고 이에 대한 유의확률 p값이 .000으로  $p=0.005$ 보다 적으므로 두변수간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 인력면 기대수준에 차이가 있음을 알 수 있다.

한편, 특화서비스면 기대수준에 대한 기술통계량을 살펴보면, 남성의 경우는 4.5443이고, 여성의 경우는 4.8985이다. 그리고 성별에 따른 특화서비스면 기대수준은 t-test 결과, 통계량의 t값이 -4.701이고 이에 대한 유의확률 p값이 .000으로  $p=0.05$ 보다 적으므로 두변수간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 특화서비스면 기대수준에 차이가 있음을 알 수 있다.

또한 전반적 기대수준에 대한 기술통계량을 살펴보면, 남성의 경우는 5.4991이고, 여성의 경우는 5.6820이다. 그리고 성별에 따른 전반적 기대수준은 t-test 결과, 통계량의 t값이 -2.108이고 이에 대한 유의확률 p값이 .035로  $p=0.05$ 보다 작으므로 두변수간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 전반적 기대수준에 차이가 있음을 알 수 있다.

시설면에 대한 기대수준, 인력면에 대한 기대수준, 특화서비스면에 대한 기대수준, 전반적 기대수준의 요인에서 남성 이용자에 비해 여성 이용자가 더 높게 나왔는데 이는 도서관 시설을 이용하는 행태의 차이에서 도서관의 시설에 대한 기대수준이 다르게 나타난 것이라고 판단된다.

[표 4-5] 성별 차이분석

	남자	여자	T	P
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
시설면 기대수준	5.6809 (.8404)	5.8340 (.9251)	-2.469	.014*
인력면 기대수준	5.3487 (.9903)	5.6134 (1.0003)	-3.781	.000**
자료면 기대수준	6.0659 (.8719)	6.1149 (1.2420)	-.655	.513
웹서비스면 기대수준	5.7139 (1.5678)	5.7513 (1.0405)	-.397	.692
특화서비스면 기대수준	4.5443 (1.0442)	4.8985 (1.0994)	-4.701	.000**
전반적 기대수준	5.4991 (.87897)	5.6820 (1.4865)	-2.108	.035*
시설면 경험수준	4.5252 (1.1640)	4.7062 (1.4605)	-1.958	.051
인력면 경험수준	4.4688 (1.1084)	4.4824 (1.1397)	-.172	.864
자료면 경험수준	4.3147 (1.2950)	4.3345 (1.4656)	-.205	.838
웹서비스면 경험수준	4.2441 (1.1894)	4.2822 (1.1416)	-.465	.642
특화서비스면 경험수준	3.7938 (1.2318)	3.9320 (1.2046)	-1.611	.108
전반적 경험수준	4.2886 (1.1258)	4.4093 (1.1189)	-1.528	.127
* : p<0.05      ** : p<0.01				

## 나. 도서관에 대한 주관적 기대에 따른 차이분석

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준에 대한 인식의 차이를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하고 그 결과는 [표 4-6]과 같다.

이들 변수 중에서 각 집단간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 전반적 경험수준 등이다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 시설면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 4.955이고 이에 대한 유의확률  $P=0.001$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 시설면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 시설면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 도서관에 대한 기대수준이 높을수록 시설면에 대해 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 인력면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 6.922이고 이에 대한 유의확률  $P=0.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 자료면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 2.623이고 이에 대한 유의확률  $P=0.034$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 자료면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 자료면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 웹서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 3.512이고 이에 대한 유의확률  $P=.007$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 웹서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 웹서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 도서관에 대한 기대수준이 높을수록 웹서비스면에 대해 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 특화서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 2.918이고 이에 대한 유의확률  $P=.021$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 전반적 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 6.688이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 전반적 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 전반적 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 인력면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 3.911이고 이에 대한 유의확률  $P=.004$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 도서관에 대한 기대수준이 높을수록 인력면에 대해 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 자료면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 2.557이고 이에 대한 유의확률  $P=.038$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 자료면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따

라 자료면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 도서관에 대한 기대수준이 높을수록 인력면에 대해 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

도서관에 대한 주관적 기대에 따른 전반적 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 2.557이고 이에 대한 유의확률  $P=.038$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 전반적 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 전반적 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

분석결과를 종합해 보면, 도서관에 대한 주관적 기대가 큰 이용자는 서비스에 대한 기대수준이 높은 것으로 나타났고 경험수준도 높게 나타났다. 이는 도서관 이용자가 평소 도서관에 대한 기대를 갖고 도서관 이용에 흥미를 느끼므로써 도서관에 대한 기대수준과 경험수준이 높아진 것이라고 판단된다.

[표 4-6] 도서관에 대한 주관적 기대에 따른 차이분석

	Mean (Std.)					F	P
	대체로 강함	강함	보통	대체로 약함	약함		
시설면 기대수준	6.1369 (.7093)	5.7191 (.8809)	5.7095 (.8610)	5.8741 (.7866)	5.4167 (1.5146)	4.955	.001**
인력면 기대수준	5.8489 (1.0171)	5.4278 (.9819)	5.4617 (.9319)	5.6963 (1.0008)	4.6894 (1.6324)	6.922	.000**
자료면 기대수준	6.3920 (.7832)	6.0884 (.9184)	5.9946 (.9240)	6.2978 (.6144)	6.0727 (3.6418)	2.623	.034*
웹서비스면 기대수준	6.1300 (2.0473)	5.7433 (1.0426)	5.6405 (1.4012)	5.9500 (.9363)	5.1250 (1.7874)	3.512	.007**
특화서비스면 기대수준	5.0453 (1.1543)	4.7347 (1.0272)	4.6480 (1.0497)	4.6933 (1.1882)	4.3000 (1.6843)	2.918	.021*
전반적 기대수준	6.0693 (1.4691)	5.5721 (.9559)	5.5045 (1.1690)	5.8889 (2.0447)	4.7818 (1.5016)	6.688	.000**
시설면 경험수준	4.8867 (2.0425)	4.5929 (1.1573)	4.6113 (.9582)	4.3667 (1.2878)	4.4773 (3.5108)	1.284	.275
인력면 경험수준	4.7578 (1.3632)	4.4510 (1.0522)	4.4663 (1.0511)	4.6185 (1.3732)	3.7273 (1.4351)	3.911	.004**
자료면 경험수준	4.3413 (1.6163)	4.2908 (1.2740)	4.4248 (1.3693)	4.2089 (1.6016)	3.5000 (1.5064)	2.557	.038*
웹서비스면 경험수준	4.4767 (1.4842)	4.2678 (1.0940)	4.2356 (1.0581)	4.2389 (1.6060)	3.8977 (1.4712)	1.222	.300
특화서비스면 경험수준	3.9600 (1.5956)	3.8226 (1.1103)	3.8864 (1.1261)	3.8400 (1.6268)	3.7364 (1.7613)	.302	.876
전반적 경험수준	4.4773 (1.4736)	4.4030 (1.0755)	4.3353 (.9962)	4.2222 (1.3653)	3.4818 (1.4231)	3.930	.004**
* : p<0.05      ** : p<0.01							

## 다. 이용빈도별 차이분석

도서관에 대한 이용빈도에 따른 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준에 대한 인식의 차이를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하고 그 결과는 [표 4-7]과 같다.

이들 변수 중에서 각 집단간 유의한 차이가 확인되는 변수는 인력면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 전반적 경험수준 등이다.

이용빈도에 따른 인력면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 2.967이고 이에 대한 유의확률  $P=.019$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 특화서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 6.178이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 시설면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 4.287이고 이에 대한 유의확률  $P=.002$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 시설면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 시설면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 인력면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 6.002이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설

을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 자료면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 4.949이고 이에 대한 유의확률  $P=.001$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 자료면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 자료면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 웹서비스면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 3.025이고 이에 대한 유의확률  $P=.017$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 웹서비스면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 웹서비스면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 특화서비스면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 3.025이고 이에 대한 유의확률  $P=.017$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 전반적 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 4.246이고 이에 대한 유의확률  $P=.002$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 전반적 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 전반적 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

분석결과를 종합해 보면, 도서관을 자주 이용하는 이용자가 도서관에 대한 경험수준도 낮고 기대수준도 낮은 것으로 나타났다. 특히 인력면 기대수준과 특화서비스면 기대수준이 이용빈도가 낮은 이용자에 비해 낮게 나타났다. 이는 이용빈도가 높은 이용자는 직원에게 의뢰해서 일처리를 하기 보다는 스스로 처리하는 경향이 있으며 특화서비스면의 이용보다는 자료의 대출 등의 이용에 보다 관심이 크기 때문이라고 판단된다. 이와 같은 판단의 근거는 자료

에 대한 기대수준이 오차범위를 넘어서기는 하지만 이용빈도가 낮은 학생에 비해 높기 때문이다.

[표 4-7] 이용빈도별 차이분석

	Mean					F	P
	(Std.)						
	1회이하	2회	3회	4회	5회이상		
시설면 기대수준	5.8187 (1.0686)	5.6333 (1.0645)	5.8348 (.7941)	5.7840 (.7959)	5.7409 (.7353)	1.169	.323
인력면 기대수준	5.6441 (1.1248)	5.4671 (1.0016)	5.6379 (.9349)	5.3776 (.9526)	5.3660 (.9685)	2.967	.019*
자료면 기대수준	5.9068 (1.1529)	6.0993 (1.5966)	6.2345 (.7438)	6.0796 (.9304)	6.1216 (.80546)	1.706	.147
웹서비스면 기대수준	5.7280 (1.8431)	5.5765 (1.7442)	5.9159 (.9475)	5.6760 (.9553)	5.7566 (1.0177)	1.109	.351
특화서비스면 기대수준	5.0514 (1.2386)	4.6639 (1.1366)	4.8552 (.9500)	4.5367 (1.0264)	4.5757 (1.0059)	6.178	.000**
전반적 기대수준	5.6135 (1.1160)	5.6299 (2.0812)	5.6655 (.8758)	5.4000 (.8720)	5.5827 (.8270)	.770	.545
시설면 경험수준	4.8795 (1.1651)	4.8073 (1.2169)	4.6422 (1.2007)	4.4337 (1.0144)	4.4312 (1.5187)	4.287	.002**
인력면 경험수준	4.6160 (1.2354)	4.6791 (1.1127)	4.6609 (1.0547)	4.4558 (1.0061)	4.2414 (1.0939)	6.002	.000**
자료면 경험수준	4.6676 (1.7644)	4.4966 (1.2757)	4.2931 (1.3400)	4.2592 (1.1416)	4.1043 (1.2547)	4.949	.001**
웹서비스면 경험수준	4.4814 (1.2777)	4.3844 (1.1288)	4.2823 (1.2062)	4.1327 (1.1175)	4.1296 (1.1097)	3.025	.017*
특화서비스면 경험수준	4.2932 (1.3402)	3.9482 (1.2806)	3.9414 (1.1950)	3.8653 (1.0245)	3.5708 (1.1256)	9.606	.000**
전반적 경험수준	4.5432 (1.1968)	4.5483 (1.0596)	4.3586 (1.1370)	4.2408 (.9567)	4.1807 (.0655)	4.246	.002**
* : p<0.05      ** : p<0.01							

## 라. 이용이유별 차이분석

도서관에 대한 이용이유에 따른 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준에 대한 인식의 차이를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하고 그 결과는 [표 4-8]과 같다.

이들 변수 중에서 각 집단간 유의한 차이가 확인되는 변수는 인력면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 전반적 경험수준 등이다.

이용빈도에 따른 특화서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 7.165이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 시설면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 18.897이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 시설면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 시설면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 인력면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 15.833이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 자료면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 22.465이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 자료면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 자료면 경

험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 웹서비스면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 18.124이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 웹서비스면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 웹서비스면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 특화서비스면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 19.804이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용빈도에 따른 전반적 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 32.370이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 전반적 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 전반적 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

분석결과를 종합한 결과, 도서관 서비스에 대한 경험수준이 깨끗한 시설 때문에 도서관을 이용한다는 이용자가 높게 나타났다. 이것은 도서관의 깨끗하고 쾌적한 시설이 이용자의 만족도에 긍정적 영향을 미치기 때문이라고 판단할 수 있다.

[표 4-8] 이용이유별 차이분석

	Mean				F	P
	(Std.)					
	깨끗한 시설	편리한 교통	면학분위기	기타		
시설면 기대수준	5.8490 (.9476)	5.6253 (.9827)	5.7560 (.7685)	5.7721 (.9053)	1.322	.266
인력면 기대수준	5.5850 (1.0896)	5.3640 (.9937)	5.3763 (.9405)	5.5572 (1.0177)	2.481	.060
자료면 기대수준	6.1392 (.9337)	5.9744 (1.6572)	6.0871 (.7733)	6.1188 (1.0074)	.645	.586
웹서비스면 기대수준	5.8456 (.9812)	5.5280 (1.1838)	5.7974 (1.3030)	5.7246 (1.5045)	1.411	.238
특화서비스면 기대수준	5.1451 (1.1401)	4.5104 (1.1674)	4.6798 (.9799)	4.6839 (1.0804)	7.165	.000**
전반적 기대수준	5.7686 (1.4680)	5.3520 (1.0056)	5.5831 (.8277)	5.6215 (1.4102)	2.437	.063
시설면 경험수준	5.0752 (1.1079)	4.8187 (1.9876)	4.8460 (1.0049)	4.2204 (1.1569)	18.897	.000**
인력면 경험수준	4.9248 (1.1165)	4.2293 (1.1046)	4.7050 (.9653)	4.2602 (1.1680)	15.833	.000**
자료면 경험수준	4.9235 (1.2151)	4.2688 (1.2964)	4.6524 (1.4682)	3.9194 (1.2582)	22.465	.000**
웹서비스면 경험수준	4.8186 (1.1811)	4.1440 (1.1382)	4.4677 (1.1324)	3.9851 (1.1112)	18.124	.000**
특화서비스면 경험수준	4.4902 (1.2616)	3.9280 (1.1229)	4.0097 (1.1457)	3.5319 (1.1994)	19.804	.000**
전반적 경험수준	4.9745 (1.0811)	4.2480 (1.0309)	4.6419 (1.0255)	3.0731 (1.0964)	32.370	.000**
* : p<0.05      ** : p<0.01						

## 마. 이용목적별 차이분석

도서관에 대한 기대수준에 따른 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준에 대한 인식의 차이를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하고 그 결과는 [표 4-9]와 같다.

이들 변수 중에서 각 집단간 유의한 차이가 확인되는 변수는 인력면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 인력면 경험수준 등이다.

도서관의 이용목적에 따른 인력면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 8.109이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 시설면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관의 이용목적에 따른 특화서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 5.228이고 이에 대한 유의확률  $P=.001$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관의 이용목적에 따른 전반적 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 3.948이고 이에 대한 유의확률  $P=.008$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 전반적 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 전반적 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

도서관의 이용목적에 따른 인력면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 4.407이고 이에 대한 유의확률  $P=.004$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면

경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용목적별 차이분석결과를 종합한 결과, 인력면 기대수준에서 자료대출을 목적으로 하는 이용자가 인력면에 대한 기대수준이 높은 것으로 나타났다. 특화서비스면 기대수준에서는 특화서비스면 이용자가 높게 나타났으며 전반적 기대수준은 정보검색을 목적으로 하는 이용자가 높게 나타났다. 경험수준에서는 자료대출을 목적으로 하는 이용자가 인력면 경험수준이 높은 것으로 나타났다. 자료대출시 도서관 인력의 도움이나 대면이 필수적이라는 측면에서 이에 대한 기대수준과 경험수준이 높은 것으로 판단되며 정보검색을 위해 도서관을 이용하는 이용자는 도서관의 각종 시설, 자료, 웹서비스 등을 고루 이용한다는 점에서 전반적인 기대수준이 높은 것으로 판단된다.

[표 4-9] 이용목적별 차이분석

	Mean				F	P
	(Std.)					
	자료대출	학습공간	정보검색	기타		
시설면 기대수준	5.8878 (.8611)	5.7036 (.8910)	5.8264 (.7027)	5.7027 (.9751)	2.270	.079
인력면 기대수준	5.7287 (.9330)	5.3552 (1.0226)	5.6528 (.7086)	5.7072 (.9673)	8.109	.000**
자료면 기대수준	6.2097 (.9043)	6.0524 (1.1384)	5.9833 (.7411)	6.0270 (.9229)	1.221	.301
웹서비스면 기대수준	5.8720 (1.6128)	5.6670 (1.2410)	5.7813 (1.1570)	5.8649 (1.1435)	1.311	.270
특화서비스면 기대수준	4.8638 (1.0525)	4.6168 (1.0945)	4.9333 (.8498)	5.1568 (1.0678)	5.228	.001**
전반적 기대수준	5.7768 (1.4914)	5.4952 (.9707)	6.0500 (2.6905)	5.5622 (.9931)	3.948	.008**
시설면 경험수준	4.6675 (1.1970)	4.5654 (1.3874)	4.7431 (.8995)	4.8964 (1.0810)	1.003	.391
인력면 경험수준	4.6755 (1.2102)	4.3752 (1.0930)	4.7083 (.9039)	4.6712 (1.0065)	4.407	.004**
자료면 경험수준	4.2589 (1.4057)	4.3166 (1.3972)	4.5750 (1.0439)	4.6378 (1.0932)	1.064	.364
웹서비스면 경험수준	4.3128 (1.2452)	4.2283 (1.1502)	4.0833 (.8988)	4.5946 (1.0596)	1.475	.220
특화서비스면 경험수준	3.7836 (1.2427)	3.8539 (1.2152)	3.8500 (.8949)	4.3838 (1.2661)	2.563	.054
전반적 경험수준	4.4300 (1.1961)	4.2827 (1.1003)	4.6083 (.9573)	4.6432 (1.0751)	2.270	.079
* : p<0.05      ** : p<0.01						

## 바. 이용대학 도서관별 차이분석

이용대학 도서관에 따른 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준에 대한 인식의 차이를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하고 그 결과는 [표 4-10]과 같다.

이들 변수 중에서 각 집단간 유의한 차이가 확인되는 변수는 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 전반적 경험수준 등이다.

이용대학 도서관에 따른 시설면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 5.398이고 이에 대한 유의확률  $P=.001$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 시설면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 시설면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 인력면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 2.617이고 이에 대한 유의확률  $P=.050$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 자료면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 5.649이고 이에 대한 유의확률  $P=.001$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 자료면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 자료면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 웹서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 3.228이고 이에 대한 유

의확률  $P=.022$ 로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 웹서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 웹서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 특화서비스면 기대수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 9.240이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 기대수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 기대수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 시설면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 9.119이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 시설면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 시설면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 인력면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 8.753이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 인력면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 인력면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 자료면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 13.579이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 자료면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 자료면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 웹서비스면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 11.431이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 웹서비스면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 웹서비스면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 특화서비스면 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 28.158이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 특화서비스면 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 특화서비스면 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

이용대학 도서관에 따른 전반적 경험수준에 대한 인식의 기술통계를 구하여 인식 차이를 검증한 결과를 살펴보면, F값이 16.503이고 이에 대한 유의확률  $P=.000$ 으로  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 전반적 경험수준에 따라 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 기대수준에 따라 전반적 경험수준의 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.

특히, 시설면 기대수준은 조선대학교 중앙도서관이 높게 나타났는데 최근 도서관 건물을 신축한데서 높은 기대수준과 경험수준이 나타난 것으로 판단된다.

[표 4-10] 이용대학 도서관별 차이분석

	Mean				F	P
	(Std.)					
	여수대	순천대	목포대	조선대		
시설면 기대수준	5.8900 (.7128)	5.6597 (.7170)	5.8634 (.7730)	5.5971 (1.2838)	5.398	.001**
인력면 기대수준	5.5861 (.9357)	5.3417 (.9401)	5.5443 (.9128)	5.4500 (1.2278)	2.617	.050*
자료면 기대수준	6.2498 (.8115)	6.0996 (.7109)	6.1458 (1.3410)	5.8141 (1.3274)	5.649	.001**
웹서비스면 기대수준	5.8110 (1.0144)	5.7144 (.9041)	5.8919 (1.9421)	5.4779 (1.3494)	3.228	.022*
특화서비스면 기대수준	4.7502 (1.0285)	4.4481 (.9277)	4.7490 (1.0518)	5.0035 (1.2969)	9.240	.000**
전반적 기대수준	5.6191 (.8060)	5.5163 (.7656)	5.7260 (1.7684)	5.4882 (1.3510)	1.543	.202
시설면 경험수준	4.3533 (1.1699)	4.4622 (.9864)	4.7561 (1.7398)	4.9775 (1.2452)	9.119	.000**
인력면 경험수준	4.6156 (1.1350)	4.2406 (1.1010)	4.3715 (1.0152)	4.7500 (1.1774)	8.753	.000**
자료면 경험수준	4.0211 (1.3410)	4.1833 (1.1729)	4.3500 (1.6213)	4.8659 (1.2399)	13.579	.000**
웹서비스면 경험수준	4.0933 (1.1312)	4.1255 (1.0626)	4.2201 (1.1720)	4.7103 (1.2356)	11.431	.000**
특화서비스면 경험수준	3.6823 (1.1746)	3.6460 (1.0094)	3.6750 (1.2270)	4.5882 (1.2715)	28.158	.000**
전반적 경험수준	4.1560 (1.0956)	4.2159 (1.0395)	4.2562 (1.0928)	4.8659 (1.1588)	16.503	.000**
* : p<0.05      ** : p<0.01						

## 제 4 절 분석모형과 가설의 검증

본 연구는 분석모형에 대한 주요 변수들의 관계, 즉 대학도서관 서비스의 전반적 기대수준 인식에 대한 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준의 영향성 관계, 대학도서관 서비스의 전반적 경험수준에 대한 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준의 영향성 관계를 회귀분석을 통해 규명하고자 한다. 또 시설면 기대수준과 시설면 경험수준, 인력면 기대수준과 인력면 경험수준, 자료면 기대수준과 자료면 경험수준, 웹서비스면 기대수준과 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 기대수준과 특화서비스면 경험수준, 전반적 기대수준과 전반적 경험수준의 차이를 통해 경험수준을 총체적으로 검토해보고자 대응표본 t-검증을 실시하여 규명하고자 한다. 그러나 가설검증에 앞서 연구에 사용된 모든 변수들간의 상관관계 정도를 알아보기 위하여 먼저 Pearson 상관계수를 이용한 상관관계분석을 실시하였다.

### 1. 상관관계분석

상관관계분석<sup>60)</sup>은 연구하고자 하는 변수들간의 관련성을 분석하기 위해서 사용된다. 즉 하나의 변수가 관련성이 있는지 여부와, 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 할 때 사용하는 분석방법이

---

60) 상관관계 분석시 두 변수 사이의 상관관계에는 허위변수(sprurious variable)나 혼란변수(confounding variable)의 영향이 모두 포함되므로 두 변수 사이의 순수한 관계가 어떠한지는 단정할 수 없다.(김태일, 1997: 25). 즉 두 변수사이의 인과관계가 실제로는 존재하지 않더라도 존재하는 것으로 인식되는 허위변수나 실제의 관계보다 과대 혹은 과소평가 되는 혼란변수가 개입될 개연성이 있다(남궁근, 1998: 212). 따라서 구조방정식모형 분석과정에서 변수간의 상관관계를 살펴보는 목적이 변수간 관계의 경향을 이해하는데 있으므로 상관관계 분석결과의 해석시 두 변수 사이에 공동변화 경향이 있다는 정도로 파악하여야 하며(Hair, Jr et al, 1998: 603), 인과관계 여부는 AMOS 분석으로 판정하기도 한다.

다. 상관관계의 성격은 인과관계가 아닐 수도 있으며, 상관관계계수<sup>61)</sup>는 두 변수관계의 상관성에 대한 예측의 정확도를 나타내는 것이고, 측정치가 아닌 하나의 지수이기 때문에 변수간의 관계의 비율이나 백분율과는 다르다. 변수간의 관계의 정도와 방향을 하나의 수치로 요약해주는 지수가 상관계수이다. 상관계수  $r$ 은  $-1 \leq r \leq +1$  의 값을 갖고 측정된 데이터가 좌표상에 정(+)<sup>61)</sup>의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 음(-)의 상관계수를 갖는다. 또한 선형의 상관관계를 갖지 않는 경우 상관계수는 0에 가까워진다.

본 연구의 분석모형에 따른 주요 구성개념들의 인과관계를 검증하기 위한 사전절차로서 변수들간의 상관관계 분석을 시행하여 그 결과는 [표 4-11]과 같이 제시되어 있다. [표 4-11]의 상관관계 분석결과를 보면, 거의 모든 변수들간의 상관관계가 확인되었다.

첫째, 연구의 모든 변수들간의 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 특히 Pearson 상관계수가 0.5 이상인 것들로써 시설면 기대수준은 인력면 기대수준( $r=0.619$ ), 자료면 기대수준( $r=0.512$ )과 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 인력면 기대수준은 자료면 기대수준( $r=0.501$ )과 높은 상관관계를 가지며, 시설면 경험수준은 인력면 경험수준( $r=0.542$ ), 자료면 경험수준( $r=0.507$ ), 웹서비스면 경험수준( $r=0.505$ ), 전반적 경험수준( $r=0.551$ )과 높은 상관관계를 가지며, 인력면 경험수준은 자료면 경험수준( $r=0.602$ ), 웹서비스면 경험수준( $r=0.583$ ), 특화서비스면 경험수준( $r=0.511$ ), 전반적 경험수준( $r=0.647$ )과 높은 상관관계를 가진다. 또한, 자료면 경험수준은 웹서비스면 경험수준( $r=0.588$ ), 특화서비스면 경험수준( $r=0.527$ ), 전반적 경험수준( $r=0.685$ )과 높은 상관관계를 가지며, 특화서비스면 경험수준은 특화서비스면 경험수준( $r=0.641$ ), 전반적 경험수준( $r=0.690$ )과 높은 상관관계를 가지며, 특화서비스면

61) 원인 변수의 변화가 결과 변수의 변화와 관련이 있는 경우 이 두 변수는 상관관계가 있다고 말하며 상관관계 계수(correlation coefficient)를 가지고 판단한다.

상관관계 계수의 통계적 유의성은 계수의 크기 및 표본의 크기에 따라 다르다. 일반적으로 두 변수간의 관계가 절대값을 기준으로  $r \leq 0.20$ 일 때는 무시 할 수 있을 정도로 낮은 관계라고 하고,  $0.20 \leq r \leq 0.40$ 이면 낮은 상관관계,  $0.40 \leq r \leq 0.70$ 이면 비교적 높은 관계,  $0.70 \leq r \leq 0.90$ 이면 높은 관계,  $r > 0.90$ 이면 아주 높은 관계라고 한다. 하지만 사회과학에서 0.3 이상을 만족스러운 관계로 본다. 그렇지만  $r=0.40$ 은  $r=0.20$ 에 비해 두 배 강하다는 의미는 아니다(Ajzen & Fishbein, 1980: 98~99; 강병서, 1999: 186)

경험수준은 전반적 경험수준( $r=0.638$ )과 높은 상관관계를 가지는 것으로 분석되었다.

둘째, 일부 변수들간에는 유의한 상관관계가 확인되지 않았다. 자료면 기대수준과 자료면 경험수준 간에는 유의한 상관관계가 확인되지 않았으며, 웹서비스면 기대수준과 자료면 경험수준 간에도 유의한 상관관계가 확인되지 않았고, 웹서비스면 기대수준과 특화서비스면 경험수준 간에도 유의한 상관관계가 확인되지 않았다.

셋째, 이 외의 변수들간의 상관관계는 비교적 적음( $r<0.5$ )것으로 나타났다.

[표 4-11] 변수별 상관관계분석

	Aa	Ab	Ac	Ad	Ae	Af	Ba	Bb	Bc	Bd	Be	Bf
Aa	1											
Ab	.619**	1										
Ac	.502**	.501**	1									
Ad	.398**	.387**	.415**	1								
Ae	.426**	.482**	.314**	.408**	1							
Af	.464**	.496**	.448**	.398**	.473**	1						
Ba	.174**	.133**	.120**	.130**	.194**	.164**	1					
Bb	.186**	.183**	.149**	.139**	.233**	.184**	.542**	1				
Bc	.157**	.100**	.053	.047	.158**	.087*	.507**	.602**	1			
Bd	.169**	.173**	.144**	.161**	.250**	.150**	.505**	.583**	.588**	1		
Be	.145**	.105**	.083*	.036	.231**	.080*	.448**	.511**	.527**	.641**	1	
Bf	.135**	.099**	.073*	.073*	.165**	.116**	.551**	.647**	.685**	.690**	.638**	1

\* : p<0.05    \*\* : p<0.01

<용어정리>

Aa : 시설면 기대수준, Ab : 인력면 기대수준, Ac : 자료면 기대수준

Ad : 웹서비스면 기대수준, Ae : 특화서비스면 기대수준, Af : 전반적 기대수준

Ba : 시설면 경험수준, Bb : 인력면 경험수준

Bc : 자료면 경험수준, Bd : 웹서비스면 경험수준

Be : 특화서비스면 경험수준, Bf : 전반적 경험수준

## 2. 회귀분석

본 연구에서는 가설 및 연구모형을 회귀분석을 통하여 검증하였다. 도서관 서비스의 기대수준에 대한 회귀분석결과는 [표 4-12]와 같다. 분석결과를 볼 때, 가설 및 연구모형에서 제안된 시설면 기대수준, 인력면 기대수준, 자료면 기대수준, 웹서비스면 기대수준, 특화서비스면 기대수준은 도서관서비스의 전반적 기대수준에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특히 특화서비스면에 대한 기대수준은 도서관의 전반적 기대수준에 대한 영향성이 가장 큰 것으로 나타났다.

[표 4-12] 서비스 기대수준의 회귀분석

종속변수	F	p-value	변 수	$\beta$	t	p-value
전반적 기대수준	98.044	.000	시설면 기대수준	.122	3.241	.001
			인력면 기대수준	.174	4.517	.000
			자료면 기대수준	.179	5.200	.000
			웹서비스면 기대수준	.112	3.433	.001
			특화서비스면 기대수준	.235	7.060	.000

도서관서비스의 경험수준에 대한 회귀분석결과는 [표 4-13]과 같다. 분석결과를 볼 때, 가설 및 연구모형에서 제안된 시설면 경험수준, 인력면 경험수준, 자료면 경험수준, 웹서비스면 경험수준, 특화서비스면 경험수준은 도서관서비스의 전반적 경험수준에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

특히 자료면에 대한 경험수준은 도서관의 전반적 경험수준에 대한 영향성이 가장 큰 것으로 나타났다.

[표 4-13] 경험수준의 회귀분석

종속변수	F	p-value	변수	$\beta$	t	p-value
전반적 경험수준	307.833	.000	시설면 경험수준	.100	3.804	.000
			인력면 경험수준	.184	6.382	.000
			자료면 경험수준	.276	9.626	.000
			웹서비스면 경험수준	.244	7.990	.000
			특화서비스면 경험수준	.198	7.024	.000

위의 두개의 회귀분석 결과로 미루어 볼 때, 도서관에 대한 전반적 서비스에 가장 큰 영향을 미치는 것은 도서관이 보유한 자료라고 볼 수 있다.

### 3. 대응표본 t-검증

본 연구에서는 고객만족도 모형을 설정하기 위한 방법으로 대응표본 t-검증방법을 제안하고자 한다. 이는 서비스 만족도는 서비스에 대한 기대수준과 고객이 경험한 수준과의 차이로 본다는 점에서 기인한다. 이러한 관점에서 본 연구는 대학도서관 이용자의 도서관에 대한 기대수준과 경험수준과의 차이를 검증해 보았으며 그 결과 [표 4-14]는 다음과 같다.

첫째, 분석결과 모든 변수간에 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 특히 대학도서관 이용자들은 자료면에서 기대수준과 경험수준간의 차이가 많이 나는 것으로 확인되었다. 두 변수간의 평균의 차이는 1.7652이며 이에 대한 t-값은 29.606이고 t-값에 대한 유의수준  $p=0.000$ 으로 두 변수간의 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 두 변수간에는 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었으므로 도서관 이용자들의 자료면에 대한 만족도 수준이 높지 못하다는 것을 알 수 있다.

둘째, 자료면의 서비스 만족도 다음으로 웹서비스면에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 두 변수간의 평균의 차이는 1.4694이고 t-값은 25.671이며 t-값에 대한 유의수준  $p=0.000$ 으로 두 변수간의 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 두 변수간에는 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었으므로 도서관 이용자들의 웹서비스면에 대한 만족도 수준이 자료면에 이어 두 번째로 높지 못하다는 것을 알 수 있다.

셋째, 도서관에 대한 특화서비스면에 대한 만족도는 다른 만족도 요인들보다 높은 것으로 나타났다. 특화서비스면에 대한 만족도를 살펴보면 특화서비스면에 대한 기대수준과 경험수준의 평균차이는 0.8360이고 t-값은 16.953이며 이에 대한 유의수준  $p=0.000$ 으로 두 변수간에 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 그러나 본 연구에서 설정한 다른 모든 만족도 요인들보다 만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 이는 대학도서관의 특성상 문화행사 또는 홍보 등에 대한 이용자의 요구가 낮다는 점에서 기인한다고 볼 수 있다.

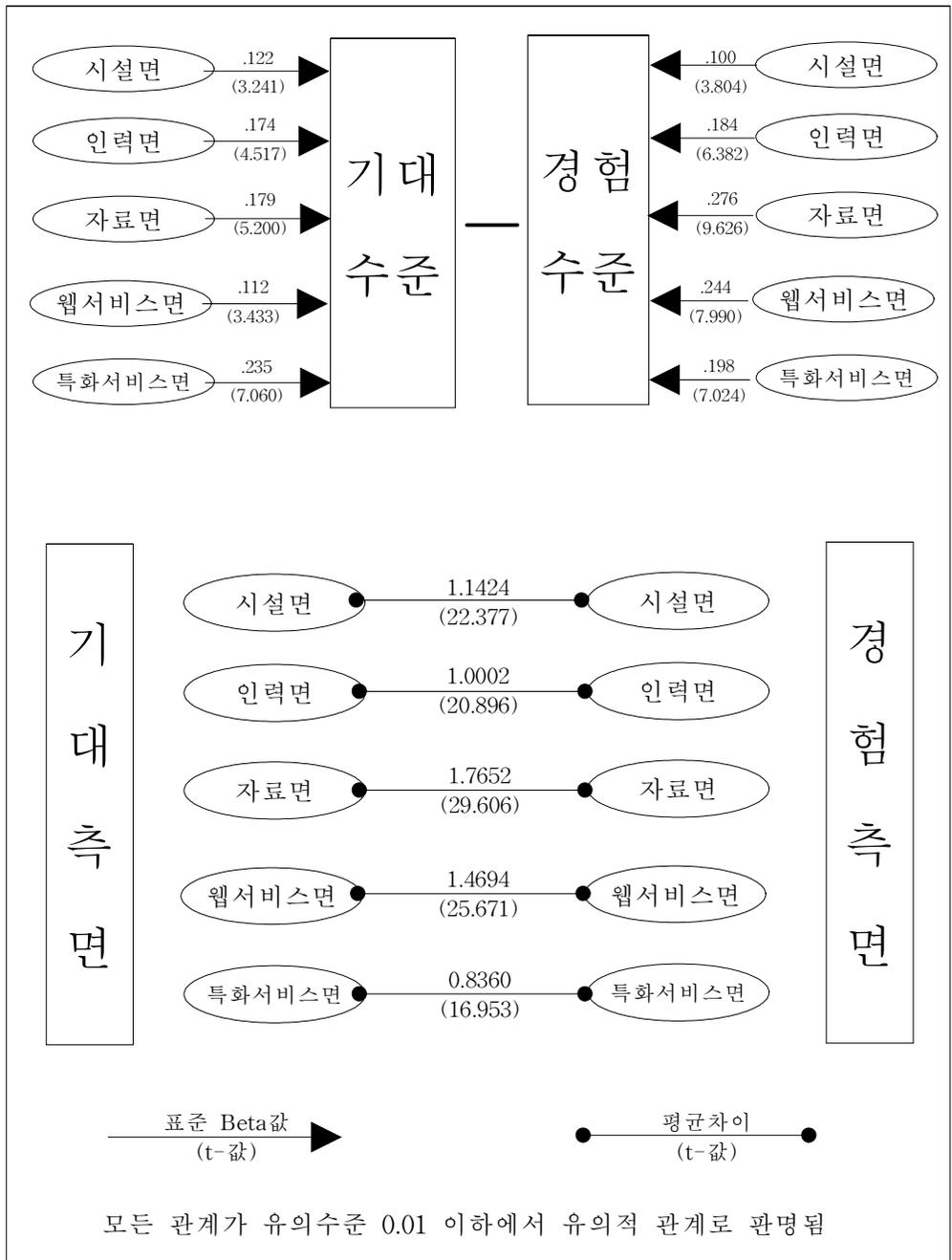
[표 4-14] 기대수준과 경험수준과의 차이검증

	평균 차이	표준편차 차이	t	p-value
시설면 기대수준 - 시설면 경험수준	1.1424	1.4529	22.377	.000
인력면 기대수준 - 인력면 경험수준	1.0002	1.3623	20.896	.000
자료면 기대수준 - 자료면 경험수준	1.7652	1.6969	29.606	.000
웹서비스면 기대수준 - 웹서비스면 경험수준	1.4694	1.6291	25.671	.000
특화서비스면 기대수준 - 특화서비스면 경험수준	0.8360	1.4336	16.953	.000
전반적 기대수준 - 전반적 경험수준	1.2403	1.5336	22.721	.000

#### 4. 연구모형과 가설의 검증

<그림 3-1>에서 제시한 연구모형의 검증결과는 <그림 4-1>과 같다. 연구모형의 검증결과 모든 관계가 유의한 관계인 것으로 판명되었다.

<그림 4-1> 연구모형과 검증결과



[표 4-15] 가설검증결과 요약

가설 1-1. 도서관의 시설면 서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2. 도서관의 인력면 서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3. 도서관의 자료면 서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-4. 도서관의 웹서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5. 도서관의 특화서비스에 대한 기대수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1. 도서관의 시설면 서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2. 도서관의 인력면 서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3. 도서관의 자료면 서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-4. 도서관의 웹서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-5. 도서관의 특화서비스에 대한 경험수준은 도서관 서비스의 전반적 기대수준에 정(+) <sup>1</sup> 의 영향을 미칠 것이다.	채택

## 제 5 장 결론

### 제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 행정서비스 품질평가에 관한 연구로서 대학도서관 분야가 어떠한 서비스 특징을 가지고 있으며 도서관서비스에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 이론적으로 검토하는 한편, 각각의 요인들을 확인하고 실증적 분석을 통해 식별된 요인들의 영향성을 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 도서관서비스의 만족도를 구성하는 도서관서비스를 분류하고 각각의 세부요인이 도서관 이용자의 기대수준과 경험수준에 미치는 영향성을 검토하였다.

연구모형의 설정을 위하여 행정서비스 품질평가 및 도서관서비스 품질평가에 관한 국내외의 다양한 문헌을 검토하여 서비스, 서비스 품질, 품질평가, 등에 관한 이론적 맥락을 구성하여 연구모형설정의 기초로 사용하였다. 특히 행정서비스 중 도서관서비스의 특징을 비교하여 도서관서비스는 어떠한 특징을 가지고 있으며, 서비스 품질의 측정에 필요한 특수한 업무상황을 구별하였다.

이론적 검토를 통해 제안된 연구변수로는 도서관서비스의 기대수준 측면에서는 시설면에 대한 기대수준, 인력면에 대한 기대수준, 자료면에 대한 기대수준, 웹서비스면에 대한 기대수준, 특화서비스면에 대한 기대수준, 전반적 서비스에 대한 기대수준으로 나누었고, 경험수준 측면에서는 시설면에 대한 경험수준, 인력면에 대한 경험수준, 자료면에 대한 경험수준, 웹서비스면에 대한 경험수준, 특화서비스면에 대한 경험수준, 전반적 서비스면에 대한 경험수준 등으로 나누었다.

그리고 이와 같이 추출된 변수들을 통해 연구모형과 가설을 설정한 후 회귀분석을 통해 이를 검증하였다. 연구모형과 가설의 검증에 앞서 요인분석과 신뢰도 분석을 통해 설문문항의 신뢰도와 타당도를 확인하였고 응답자들의

인구통계학적 특성을 확인하였으며 인구통계학적 특성별로 차이를 확인하기 위하여 분산분석 및 t-test를 통해 분석을 실시하였다. 그리고 상관관계를 통해 변수간 상관관계를 확인하였으며, 기대수준 측면에서 세부적인 항목들에 대한 기대수준이 도서관 서비스의 전반적인 기대수준에 유의한 영향을 미치는지를, 경험수준측면에서 세부적인 항목들에 대한 경험수준이 도서관 서비스의 전반적 경험수준에 유의한 영향을 미치는지를 검증하였다.

연구모형과 가설의 검증결과, 제안된 가설은 모두 지지되었으며 도서관 서비스에 대한 기대수준과 경험수준은 상당한 차이를 보이고 있음이 확인되어 아직까지 도서관 서비스가 미흡한 수준임을 확인할 수 있었다.

실증 분석결과를 좀더 구체적으로 정리해보면 다음과 같다.

첫째 요인분석 결과 이론검토 과정에서 제안되었던 모든 변수에서 전반적 서비스에 대한 기대수준과 경험한 서비스간의 직·간접적 요인이 확인되었다.

둘째, 분산분석 및 t-test 결과 성별에서는 시설면에 대한 기대수준과 인력면에 대한 기대수준, 특화서비스면에 대한 기대수준에서 성별간 유의한 차이가 확인되었다. 그러나 경험수준면에서는 성별간 유의한 차이가 확인되는 변수가 존재하지 않았다. 도서관에 대한 기대수준별 분산분석에서는 웹서비스면에 대한 경험수준, 특화서비스면 경험수준, 시설면에서 경험수준 요인을 제외한 모든 변수들에서 집단간 유의한 차이가 확인되었다. 이용빈도면에서는 인력면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 그리고 경험수준의 모든 변수에서 집단간 유의한 차이가 확인되었다. 이용이유별에서는 특화서비스면 기대수준과 경험수준의 모든 변수에서 유의한 차이가 확인되었으며 이용목적별로는 인력면 기대수준, 특화서비스면 기대수준, 전반적 기대수준, 인력면 경험수준에서 집단간 유의한 차이가 확인되었다. 이용대학 도서관면에서는 전반적 기대수준을 제외한 모든 변수들에서 유의한 차이가 확인되었다.

셋째, 연구모형의 분석결과 제안된 모든 가설이 지지되어 실제로 기대수준과 경험수준에서 각각의 5개의 독립변수가 도서관의 전반적 서비스의 기대수준과 경험수준에 대한 영향성을 확인할 수 있었다.

넷째, 기대수준과 경험수준의 짝지어진 각각의 6개의 변수간 유의한 차이가 확인되어 실제로 대학도서관에 대한 만족도의 수준이 매우 낮음을 확인할 수 있었다.

## 제 2 절 연구의 시사점

본 연구에서는 도서관 서비스의 품질을 평가할 수 있는 평가의 척도를 제안하였다. 그리고 이러한 평가모형을 기준으로 대학생들의 도서관의 서비스에 대한 만족도가 어느 수준인지를 확인해 보았다. 이를 통해 몇 가지 시사점을 발견할 수 있다.

첫째, 도서관의 서비스는 전통적으로 볼 때는 자료와 학습공간의 제공에 있지만 현대에 이르러 특히 대학의 도서관은 종합정보센터의 형태로 변모해가고 있다는 점에 비추어 다양한 서비스가 제공되어야 한다. 특히 시설 및 자료의 이용뿐만 아니라 인터넷을 통한 도서관 정보의 검색이나 대출관련 업무 수행 등과 같은 기능을 지원함으로써 이용자가 도서관을 방문하지 않고도 필요한 때에 자료를 열람할 수 있도록 이에 대한 데이터베이스의 확보 및 인프라의 구축이 요구된다고 볼 수 있다. 따라서 현재 우리나라 상당수의 종합대학 도서관들은 일부 자료들을 인터넷을 통해 제공하고 있지만 이를 보다 확충할 필요가 있다고 볼 수 있다. 그러나 이는 자칫 지적재산권의 문제와도 연결될 수 있으므로 접근에 신중을 기해야 한다.

둘째, 인구통계학적 특성별로 도서관에 대한 기대수준과 경험수준간의 큰 차이가 확인되었다는 점은 도서관이 각각의 집단을 표적집단으로 삼아 고객을 보다 만족시킬 수 있는 방안을 구축해야 할 필요가 있다는 점을 보여준다. 이는 앞서 언급했듯이 도서관의 기능이 다양하게 변모함에 따라 이를 이용하는 이용자가 세분화되고 있다는 점에서 각각의 집단이 요구하는 것은 무엇이며 무엇을 통해 만족시킬 수 있는지를 파악할 필요가 있다는 점을 의미한다. 도서관서비스도 시장세분화를 통해 고객에 대한 접근을 시도해 보는 것도 제안해 볼만 하다.

셋째, 도서관 서비스에 대한 기대수준과 경험수준간에는 큰 차이가 확인되었다. 이는 대학도서관이 이용자인 학생의 수요를 충분히 따라가지 못하고 있으며 고객을 만족시키지 못하고 있다는 것을 반영한다. 특히 자료면에 대

한 기대수준과 경험수준이 다른 변수들보다 큰 차이가 있어 이에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타나고 있다. 이는 도서관이 장서나 정기간행물 또는 기타 문헌면에서 아직까지 충분하게 소장하고 있지 못하다고 볼 수 있으며 재정지원을 통해 도서관의 외형적 확장이나 투자보다는 내실을 기해야 할 필요가 있다는 점을 보여준다. 그리고 아직까지는 공공도서관에서 주로 이루어지는 다양한 교양강좌나 독서회 등의 활동도 대학도서관에서 도입할 필요가 있음을 보여주고 있다.

### 제 3 절 연구의 한계

본 연구에서는 대학도서관의 서비스의 만족도를 구성하는 요인으로 고객의 기대수준과 고객의 경험수준으로 나누어 각각에서 도서관이 제공할 수 있는 서비스를 세분하여 측정하였다. 본 연구의 과정에서 나타난 몇 가지 한계 및 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 문제이다. 본 연구에서는 도서관을 연구대상으로 하면서 4개의 종합대학의 도서관에 한정하였다. 도서관은 크게 공공도서관과 대학도서관이 있는데 이중 대학도서관에만 연구범위를 한정된 것은 공공도서관에 대한 시사점을 제공하는 데 한계가 있다. 그리고 종합대학 뿐만 아니라 전문대학도서관의 정책적 시사점을 제공하는데에도 한계가 있다.

둘째, 표본으로 선정된 4개의 종합대학은 모두 광주·전남에 소재한 대학으로 연구결과를 우리나라의 모든 대학에 일반화하기에는 문제가 있다. 이는 선정된 대학의 표본의 수가 한정되어 있을 뿐만 아니라 지역적으로 국한되어 있어 일반화의 문제가 있을 뿐만 아니라 4개 대학중 3개의 국립대학과 1개의 사립대학이 있어 국·사립간 비교를 통한 시사점을 이끌어내는데도 어려운 점이 있다.

셋째, 본 연구는 고객의 입장에서 이용자가 주관적으로 느끼는 대학도서관 서비스의 만족도 모형을 설정하는데 그치고 있다. 이는 도서관 이용자의 특성에 따른 보다 정밀한 서비스 평가모형을 어렵게 할 수도 있을 것이다. 그리고 도서관 서비스를 유형적으로 평가할 수 있는 모형, 예를 들면 장서의 보유량, 재정지원도 등에 대한 연구가 결여되어 있다는 점 등에서도 한계가 있다고 할 수 있다.

넷째, 연구의 주된 방법론이 통계분석을 활용한 계량적 접근을 했다는 점이다. 계량분석적 접근법은 객관적 결과를 확인해줄 수 있다는 점에서 본 연구에서 분석방법으로 채택되었지만 인터뷰 등을 통한 심층적 방법론을 가미하는 것이 보다 깊이 있는 함의를 제공해 줄 수 있을 것이다.

이와 같은 연구의 한계를 볼 때, 향후 연구에서는 연구의 범위를 전국의 대학도서관으로 확대하여 연구할 필요가 있을 것이라고 보며, 공공도서관에도 또한 정책적 시사점을 제공하기 위해 연구대상 도서관의 범위를 공공도서관에까지 확대할 필요가 있다. 그리고 도서관의 정책사례를 선정하여 사례를 분석해보는 것도 의미 있는 시사점을 제공해줄 수 있을 것으로 기대된다. 또한 양적분석 방법론이 아닌 이론적 연구의 필요성이 제기되며 이를 위해 인터뷰 등 질적 방법론을 적용하여 도서관서비스를 연구할 필요가 있다.

## <참고문헌>

### - 국내문헌 -

#### 가. 단행본

- 강병서. 『연구조사방법론(SPSS와 AMOS 활용)』. 서울 : 무역경영사, 2005.
- 강정석. 『민원행정서비스 고객만족도 조사분석』. 서울: 한국행정연구원, 2004.
- 고재건. 『서비스 품질 경영론』. 제주: 제주대학교출판부, 1999.
- 공업진흥청. 『공업진흥청 20년사』. 서울: 공업진흥청, 1995.
- 금창호. 『행정서비스헌장제 발전방안』. 서울: 한국지방행정연구원, 2003.
- 김근중. 『좋은 서비스가 나를 바꾼다』. 서울: 중앙경제평론사, 2005.
- 김병주. 『도서관서비스의 재구성』. 서울: 구미무역, 1998.
- 김정근. 『한국의 대학도서관 무엇이 문제인가』. 서울: 한울, 1995.
- 김호정. 『사회과학 통계분석』. 서울: 삼영사, 1998.
- 남궁근. 『행정조사방법론』. 서울: 법문사, 1999.
- \_\_\_\_\_. 『행정조사방법론』. 서울: 법문사, 2002.
- 문신용. 『인터넷기술과 행정서비스』. 서울: 한국행정연구원, 2000.
- 박준식. 『대학도서관의 관리와 운영』. 대구: 계명대학교출판부, 1997.
- 박희서. 『행정서비스 마케팅』. 광주: 조선대학교 출판부, 1999.
- \_\_\_\_\_. · 김구. 『사회조사 방법론』. 광주: 조선대학교 출판부, 2002.
- 박내회. 『조직행동론』. 서울: 박영사, 1989.
- 방석현. 『행정정보체계론』. 서울: 법문사, 1998.
- 서울QSI포럼. 『말콤 볼드리지(경영품질의 세계기준)』. 서울: 한언, 2001.
- 소영일. 『연구조사 방법론』. 서울: 박영사, 2001.
- 안광호. 『사회과학조사방법론(SPSS를 활용한)』. 서울: 학연사, 2004.
- 오세윤 등. 『행정서비스 마케팅』. 서울: 법문사, 2000.

- 오석홍. 『조직이론』. 서울: 박영사, 2003.
- 오재인. 『서비스 유비쿼터스 스페이스』. 서울: 전자신문사, 2004.
- 오을임. 『현대행정학』. 광주: 조선대학교출판부, 2000.
- \_\_\_\_\_. 『인간과 복지의이해』. 광주: 조선대학교출판부, 2001.
- 원석희. 『서비스 품질경영』. 서울: 형설출판사, 1998.
- 유사라. 『정보서비스 평가론』. 서울: 한울아카데미, 2004.
- 유해운. 『행정서비스의 혁신』. 서울: 선학사, 2002.
- 윤희운. 『대학도서관 경영론』. 서울: 경인문화사, 1996.
- 이경희. 『연구조사방법론(석·박사학위 논문작성을 위한)』. 서울: 민영사, 2004.
- 이명식. 『서비스마케팅』. 서울: 형설출판사, 2003.
- 이무성. 『ISO 9001 학교품질경영시스템』. 서울: 진영사, 2005.
- 이유재. 『서비스 마케팅』. 서울: 학연사, 2004.
- 이윤식. 『행정정보체계론』. 서울: 범영사, 1998.
- 이은철. 『도서관 서비스 품질 관리론』. 서울: 한국도서관협회, 2001.
- 이환범. 『신 행정서비스론』. 서울: 영남사, 2000.
- 장우권. 『대학도서관 지식경영과 지식관리시스템』. 광주: 전남대학교출판부, 2002.
- 장혜란. 『공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO가이드라인』. 서울: 한국도서관협회, 2002.
- 채서일. 『사회과학 조사방법론』. 서울: 학현사, 1995.
- \_\_\_\_\_. 『사회과학 조사방법론』. 서울: 학현사, 1999.
- 최덕철. 『서비스마케팅』. 서울: 학문사, 1997.
- 최병룡. 『최신 소비자 행태론』. 서울: 박영사, 1987.
- 하재경. 『ISO 9001 품질행정시스템』. 서울: 한누리미디어, 2002.
- 한국대학도서관위원회. 『대학도서관평가기준』. 서울: 한국도서관협회, 2001
- 한국도서관협회. 『한국도서관연감』. 서울: 한국도서관협회, 2004.
- 한규석. 『사회심리학의 이해』. 서울: 학지사, 1997.

- 한상완. 『정보사회의 전개와 정보이용』. 서울: 구미무역, 1997.
- 허준·최인규. 『구조방정식 모형과 경로분석』. 서울: 고려정보산업, 2000.
- 홍성태. 『소비자 심리의 이해』. 서울: 나남, 1992.

## 나. 논문

- 강호진. “문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인.” 『한국행정학보』, 38, no.2 (2004. 4), pp.23-40.
- 곽병희. “대학도서관 경영환경의 변화가 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.3 (2004), pp.277-296.
- 김남식. “지적행정서비스의 현대화에 관한 연구.” 행정학박사학위논문, 전주대학교, 2003.
- 김석영. “미국 도서관정보서비스의 현황과 동향.” 『한국문헌정보학회지』, 32, no.1 (1998. 3), pp.27-43.
- 김선호. “공공도서관의 노인편의증진시설에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.4 (2004. 12), pp.167-178.
- 김영환. “지방행정조직에 있어서 품질행정(TQM) 적용의 영향요인에 관한 연구.” 행정학박사학위논문, 조선대학교, 2000.
- 김영희. “행정서비스현장제의 성과와 영향요인.” 『한국정책학회보』, 11, no.4 (2002), pp.457-554.
- 김영희. “지방정부 공공서비스 성과의 영향요인에 관한 연구 -행정서비스 현장제 운영성과를 중심으로-.” 행정학박사학위논문, 경희대학교, 2002.
- 김윤실. “전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구.” 문헌정보학박사학위논문, 연세대학교, 2002.
- 김호섭, 박병식, 박영미, 김재훈. “지방행정 서비스의 성과 측정을 위한 지표 - 복지 행정서비스를 중심으로-.” 『한국 사회와 행정 연구』,

- 12, no.4 (2002. 2), pp.3-26.
- 김휘출. “통합형디지털참고봉사를 위한 기반 연구: 대학도서관을 중심으로.” 『한국문헌정보학회지』, 37, no.2 (2003), pp.169-186.
- 나선채. “내부서비스품질이 내부고객만족과 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구.” 경영학박사학위논문, 전주대학교, 2003.
- 남치호. “지방행정서비스의 민간공급 가능성.” 『한국행정학보』, 23, no.2 (1989), pp.557-577.
- 노동조. “추세연장적 예측을 통한 도서관·정보센터의 미래예측에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』 38, no.4 (2004), pp.105-123.
- 노진구. “이용자 중심의 정보서비스와 Sense-making이론의 적용.” 『도서관학논집』, 28, (1998).
- 라휘문. 권오철. “행정서비스 헌장제의 발전을 위한 정책방향의 모색.” 『한국정책학회보』, 9, no.2 (2000), pp.163-187.
- 라휘문, 박희정. “행정서비스헌장 고객평가모형의 설계와 적용.” 『학술세미나 발표논문』, (2001). pp.505-524.
- 박경원. “민간부문과의 계약을 통한 도시서비스 공급방안에 관한 연구.” 『한국행정학보』, 23, no.2 (1989), pp.771-793.
- 박광덕. “사회복지서비스에 있어서의 공사의 역할분담.” 『학술세미나 발표논문』, (1997). pp.101-136.
- 박중훈. “중앙행정기관의 민원행정서비스 현황 및 개선방향.” 『한국행정학회』 2000년도 하계학술대회 발표논문집』, (2000. 하계), pp.553-568.
- 백선기. “대학도서관의 성과측정-서비스 질의 성공요인과 고객만족을 중심으로-.” 문헌정보학박사학위논문, 성균관대학교, 2000.
- 백항기. 이은철. “대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석.” 『한국문헌정보학회지』, 34, no.4 (2000. 12), pp.5-26.
- 성도경. “행정서비스의 고객지향성 평가.” 『한국사회와 행정연구』, 14, no.4 (2004. 2), pp.97-122

- 송건섭. “지방정부의 공공서비스 평가시스템 구축 -객관적·주관적 평가기준의 통합시스템을 중심으로-.” 『한국 사회와 행정 연구』, 13, no.4 (2003. 2), pp.185-207.
- 양희옥. “고객 특성에 따른 항공사 객실서비스 품질 지각에 관한 연구.” 『공주영상정보대학논문집』, 7, (2000), pp.7-36.
- 오창택. “서비스 질 구성차원의 관리 우선순위: 민원 행정 서비스를 중심으로.” 『한국행정학보』, 32, no.2 (1998. 여름호), pp.77-95.
- 윤길호. “고객관계관리(CRM)의 도서관 도입.” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.2 (2002. 6), pp.25-38.
- 윤혜영. “대학도서관의 조직유효성에 관한 연구.” 문헌정보학박사학위 논문, 이화여자대학교, 1997.
- 윤혜영. “한국의 대학도서관 팀제의 문제점과 개선방안.” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.4 (2004), pp.5-24.
- 이상복. “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰.” 『한국문헌정보학회지』, 32, no.3 (1998. 9), pp.265-280.
- 이소연. “지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화 서비스 활성화 방안.” 『한국문헌정보학회지』, 38, no.3 (2004), pp.23-43.
- 이용봉. “이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.4 (2002. 12), pp.311-329.
- 이용봉. “공공도서관 정보서비스의 품질향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 37, no.3 (2003. 9), pp.177-196.
- 이인희. “사회복지서비스 제공의 역할분담 모형.” 『한국사회와 행정연구』, 14, no.4 (2004. 2), pp.123-145.
- 이종권. “공공도서관의 서비스 질 평가에 관한 실증적 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.2 (2002. 6), pp.89-117.
- 이종권. “공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구.” 문헌정보학박사학위논문, 성균관대학교, 2002.

- 이혜순. “보건 행정 서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인 분석.” 행정학 박사학위논문, 경성대학교, 2002.
- 임종수. “행정서비스 만족도 측정방법의 타당성 분석 -서울시 시민만족도 평가모델을 중심으로-.” 행정학박사학위논문, 경희대학교, 2003.
- 장우권. “대학도서관에 있어서 지식관리시스템 도입에 관한 이론적 연구.” 문헌정보학박사학위논문, 중앙대학교, 2002.
- 장혜란. “대학도서관 질적 평가를 위한 모형 개발.” 『한국문헌정보학회지』, 31, no.4 (1997. 12), pp.165-186.
- 정경희. “디지털 복제권 및 전송권 제한에 관한 연구.” 문헌정보학박사학위논문, 중앙대학교, 2001.
- 정재욱. “지방자치단체의 웹사이트 평가에 관한 연구 -고객만족도 평가와 지표개발을 중심으로-.” 행정학박사학위논문, 청주대학교, 2003.
- 조연숙. “복지서비스기관 운영형태 다양화의 성과분석: 서울특별시 여성발전센터를 중심으로.” 『한국행정학보』, 35, no.4 (2001. 겨울호), pp.297-316.
- 조윤희. “도서관 서비스 품질 제고를 위한 ISO 9000 인증 도입에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 36, no.3 (2002. 9), pp.215-232.
- 주재현. 정운수. “행정서비스헌장제의 정착을 위한 정책방향.” 『한국행정학보』, 34, no.1 (2000. 봄호), pp.245-264.
- 주희엽. “전자정부 e-서비스의 수용도 및 품질 만족도 평가.” 경영학박사학위논문, 중앙대학교, 2003.
- 차미경. “공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 지표 개발에 관한 연구.” 『한국문헌정보학회지』, 37, no.4 (2003. 4), pp.311-328.
- 최준호. “공공서비스정책의 주민만족을 위한 행정대응성 연구.” 『한국행정학회 : 1997년도 학술대회 발표논문집』, (1997), pp.281-300.
- 최준호. 이환범 · 송건섭. “광역도시와 인근 중소도시 지역 주민간의 상호이주 영향요인 평가: 공공서비스 질 만족도를 중심으로.” 37, no.1 (2003. 봄호), pp.183-203.

최진혁. “지방자치단체 행정서비스에 대한 주민(시민)평가모델의 발전적 고찰.” 『사회과학연구』, 12 (2001. 12), pp.259-280.

홍현진. 이용남. “우리나라 공공도서관의 효과성 차원에 대한 연구,” 『한국문헌정보학회지』, 35, no.1 (2001. 3), pp.5-25.

- 국외문헌 -

- Adams, J Stacy. “Towards All Understanding of Inequity.” *Journal Abnormal and Social Psychology*, .67, (1963),
- Ajzen, Icek. “The Theory of Planned Behavior.” *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50, 1991.
- Alphonse, F T. “Source of Funding for Public Libraries.” *Journal of Library administration*, .11, no.1 (1989),
- Atkinson, Ross. “Library Functions, Scholarly Communication, and the Foundation of the Digital Library: Lying Claim to the Control Zone.” *The Library Quarterly*, 66, no.3 (1996),
- Bateson, John E. G, et al., Why We Need Service Marketing, in Conceptual and Theoretical Developments in Marketing, *Chicago: American Marketing*, 1979.
- Berghel, H. Berleant. Foy, D. T. McGuire, M. “Cyberbrowsing : Information Customization on the Web,” *Journal of the American Society for Information Science*, 50, no.6. (1999),
- Buckland, Michael K. *Redesigning Library Services: a Manifesto*. Chicago: ALA, 1992.
- Burkhardt, Joanna. M. “The smallest academic libraries in the United States and electronic technology.” *Reference & User Services Quarterly*, 37, no.2 (1997),
- Carmen, James M. and Eric Langeard. “Growth Strategies of Service

- Firms,” *Strategic Management Journal*, no.1 (January–march) (1980), pp.7–22.
- Catherine Barr, ed. *The Bowker Annual*, New Providence (N. J: R. R. Bowker)(1995),
- Churchill, Gilbert A. Jr. and Carol Surprenant. “An Invertigation Into the Determinants of Consumer Satisfaction.” *Journal of Marketing Research*, 19, (1982),
- Cooper, Michael D. “Design Considerations in Instrumenting and Monitoring Web-Based Information Retrieval Systems.” *Jornal of the American Society for Information Science*, 49, no. 10 (1998),
- David, W. B. and Angela, M. Allot. *British Librarianship and information Work 1981–1985*. London: The Library Association, 1988.
- Donald, J. S. *Managing the Public Library*. 2nd ed. Boston: Mass : G. K. Hall, 1989.
- Eills, David. “Ranganathan and The Net.” *Aslib Proceedings*, 51, no.1 January (1999),
- Gardner, F. M. *Public Library Legislation : A Comparative Study* 2nd ed. Paris : Unesco, 1971.
- Gronroos, Christan. “A Service-Oriented Approach to Marketing of Services,” *European Journal of Marketing*, 12, no.8 (1978), pp.588–601.
- Hightower, Christy. and Sih, Julie. and Tilghman, Adam. “Recommendation for Benchmarking Web Site usage among Academic Libraries.” *College & Research Libraries*, 59, no.1 (1998),
- Hirschman, Elizabeth C. and Morris, B. Holbrook. “Hedonic Consumption:Emerging Concepts, Methods, and Propositions.” *Journal of Marketing*, 46, (1982),

- Holvrook, M. B. and Corfoman, K. P. "Quality and value in the consumption experience: Phaedrusrides again", in J. Jacoby and J. C. Olson(eds.), *Perceived quality: How consumers view stores and merchandise*. MA: D. C. Heath, Lexington, 1985.
- Jeseoph, Lewis. Wheeler, Carton C. Rochell, Herbert, Goldhor. *Wheeler and Goldhor's Practical Administration of Public Libraries*. New York : Harper & Row, 1981.
- Johnston, R. Sivestro, R. *The deteminants of service Quality - a customer-based approach. The Proceedings of the Decision Scince Institute Conference*. San Diego: November. 1990.
- Jum, C. Nunnally, Ira, H. Bernstein, *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill. 1994.
- Juran, J. M. *Juran on Planning for Quality*. New York: Free Press. 1988.
- Kelly, B, "How is My Web Community Developing? Monitoring Trends in Web Service Provision," *Journal of Documentation*. Vol. 55, no.1 1999,
- Knisely, Gary. "financial Services Marketers Must Learn Packaged Goods Selling Tools," *Advertising Age*, 50 (March 19), (1979), pp.58-62.
- Lacobucci, D, Ostrom, A. L, Braig, B. M., Bezjian-Avery, A. A Canonical Model of Consumer Evaluations and theoretical Bases of Expectation, Swartz, T. A., Bowen, D. E., Brown, S. W., *Advances in Services Marketing and Management*. 5: JAI Press, Greenwich, CT.(1996).
- Langeard, Eric, John E. G. Bateson, Christopher H. Lovelock, and pierre Eiglier "Service Marketing: New Insights From Consumer and Managers," MA: Marketing Science Institute, Cambridge, 1981.

- Lankes, R. David. "AskA's: Lessons Learned form K-12 Digital Reference Services R." *Reference & User Services Quarterly*, 38, no.1 (1999),
- LaTore, Stephen A. and Nancy, C. Peat. "Couceptual and Methodological Issues in Consumer Satisfaction Research." *Advances in Consumer Research*, 6, (1979),
- Margaret, Lomer. and Steve ,Rogers. *The Public Library and the Local Authority*. Birmingham : Institute of Local Government Studies, 1983.
- Michael, Madden. *The Government of Public Libraries In : Managing Public Libraries in the 21st Century*, edited by Pat Woodrum, New York : Haworth Press, 1989.
- Middleton, I. and McConnell, M. and Davidson, G. "Presenting a Model for the Structure and Content of a University World Wide Web Site," *Journal of Information Science*. 25, no.3 (1999),
- Miller, John A. "Studying Satisfaction, Modifying Models, Eliciting Expectations, Posing Problems and Making Meaningful Measurments." *MA: Marketing Science Institute, Cambridge*, 1977.
- Oliber R. "Measurement And Evaluation of Satisfaction Processes In Retail Settinf." *Journal of retailing*, (1980),
- Ott, J. S. *The Organization Culture Perspective*, Chicago: Dorsey Press, 1989.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. Berry, L. L. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*. (1988), pp.12-40.
- Phillips, B. J. T Beck, and A, Maltby. *Public Libraries : Administration & Finance*. (London : The Library Association, 1977.
- Rebert, Ellis Lee. *Educational objective of the Public library*. Libraries Unlimited Inc, 1982.

- Regan, William j. "The Service Revolution," *Journal of Marketing*, 47 (july), (1963), pp.57-62.
- Rober, A. Westbrook. "Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products." *Journal of Consumer Reserch* , 7, no.1 (1980),
- Rothstein, Samuel. "Reference Services: The New Dimension in Librarianship." *College & Research Library*, 22, (1961),
- Rust, Roland T. and Oliver, Richard L. *Service Quality-New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, 1994.
- Soper, M. E. *The Librarians Thesaurus*. Chicago : ALA. 1990.
- Steenkamp, J. B. E. M. *Product Quality: An investigation into the concept and how it is perceived by donsumers*. Assen Maastricht, The Netherlands: Van Gorcum, 1989.
- Taylor, P. W. *Normative discourse*. EngleWood Cliffs, Nj: Prentice-Hall. 1961.
- Tomaiuolo, N. G. "Free Bibliographic Information on the Web" , *Searcher*. 7, no.4 (1999),
- Upah, Gregory D. "Mass Marketing in Service ReTailing: A Review and Synthesis of Major Methods," *Journal of Retailing*, 56 (Fall), (1980), pp.59-76.
- Van House, Nancy A. *User needs Assessment and Evaluation for the UC Berkeley Electronic Environment Library Project*. Texas: Texas A&M University, 1995.
- Weiner, Bernard. *Human Motivation*. New York; Holt Rinehart and Winston, 1980.
- William H. Lucy, Dennis Gilbert, Guthrie S. Birkhead. "Equity in Local Service Distribution." *Public Administration Review*, 37, (1997),

Young, Hearsill. *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: ALA, 1983.

Zeithaml, Valarie. A. A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. "Problems and Strategies in Services Marketing." *Journal of Marketing*, 49, Spring (1985),

- *Web-Site* -

<http://www.ala.org>

<http://www.ifla.org>

<http://www.knula.org>

<http://www.riss4u.net>

<http://www.mct.go.kr>

<http://www.moe.go.kr>

<http://www.mogaha.go.kr>

<http://www.most.go.kr>

<http://www.nanet.go.kr>

<http://www.biblia.or.kr>

<http://www.korla.or.kr>

<http://www.kapa21.or.kr>

<http://www.kliss.or.kr>

<http://www.kogos.net>

<http://www.kpula.or.kr>

<http://www.kssea.or.kr>

## 부록

### <설문지>

#### 행정서비스 품질평가에 관한 연구를 위한 설문조사

안녕하십니까?

이 설문조사는 도서관 이용자들의 고객만족평가에 관한 영향요인을 식별하기 위해 실시하는 설문조사로서 순수한 학술적 목적을 위한 것입니다.

이 연구는 도서관 이용자의 만족도 제고를 위해 도서관이 채택할 서비스 품질 제고방안을 제안하고자 하며 보다 양질의 서비스를 제공하는데 보탬이 되고자 하는 노력의 일환으로 연구를 수행하고 있습니다.

본 설문조사는 체크식으로 답하실 수 있으며 응답에는 정답이 없으므로 느끼시는데로 답하여 주시면 됩니다.

본 설문조사는 통계법 제8조에 의거하여 비밀이 보장되며 학술적 연구목적 이외에는 어떤 목적으로도 사용되지 않을 것이오니 일상에 바쁘시더라도 잠시만 시간을 할애하시어 부디 성의껏 답변해 주시면 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 할애하여 주신데 대하여 다시 한번 감사드리며 귀하와 가정에 건강과 행복이 충만하시길 기원합니다.

2004년 10월

지도교수 : 조선대학교 행정학과 교수 오을임

연구자 : 조선대학교대학원 박사과정 심명섭

A. 귀하께서 일반도서관에서 제공하는 서비스의 종류 중 아래의 항목들에 대하여 중요하다고 생각하시는 정도를 √표 또는 ○표 해주시기 바랍니다.

**Aa. 시설면에 대한 기대수준**

항 목	매우 중요하 지 않음	중요 하지 않음	다소 중요하 지 않음	보통	다소 중요함	중요 함	매우 중요 함
도서관의 분위기	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 접근성	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 부대시설	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 면적	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 개방시간	1	2	3	4	5	6	7
복사시설 등	1	2	3	4	5	6	7

**Ab. 인력면에 대한 기대수준**

항 목	매우 중요하 지 않음	중요 하지 않음	다소 중요하 지 않음	보통	다소 중요함	중요 함	매우 중요 함
직원의 친절성	1	2	3	4	5	6	7
직원의 전문성	1	2	3	4	5	6	7
배치된 직원의 수	1	2	3	4	5	6	7
업무요청에 대한 직원의 처리속도	1	2	3	4	5	6	7
업무처리에 대한 공평성	1	2	3	4	5	6	7
대출의 용이성	1	2	3	4	5	6	7

**Ac. 자료면에 대한 기대수준**

항 목 척 도	매우 중요하 지 않음	중요하 지 않음	다소 중요하 지 않음	보통	다소 중요함	중요 함	매우 중요함
장서의 보유량	1	2	3	4	5	6	7
보유한 장서의 다양성	1	2	3	4	5	6	7
최신 자료의 구비	1	2	3	4	5	6	7
정기간행물의 적절한 구비	1	2	3	4	5	6	7
정확한 도서분류	1	2	3	4	5	6	7

**Ad. 웹서비스면에 대한 기대수준**

항 목 척 도	매우 중요하 지 않음	중요 하지 않음	다소 중요하 지 않음	보통	다소 중요함	중요 함	매우 중요함
도서관의 홈페이지 구축	1	2	3	4	5	6	7
인터넷을 통한 자료의 대출	1	2	3	4	5	6	7
인터넷을 통한 자료의 다운로드	1	2	3	4	5	6	7
인터넷을 통한 도서관 정보 파악	1	2	3	4	5	6	7

**Ae. 특화서비스면에 대한 기대수준**

항 목 \ 척 도	매우 중요하 지 않음	중요 하지 않음	다소 중요하 지 않음	보통	다소 중요함	중요함	매우 중요함
도서관의 교양강좌 개설	1	2	3	4	5	6	7
영화관람 등의 행사	1	2	3	4	5	6	7
전시회 등의 행사	1	2	3	4	5	6	7
독서회 활동	1	2	3	4	5	6	7
신간알림 등의 홍보	1	2	3	4	5	6	7

**Af. 전반적인 기대수준**

변 수 \ 척 도	매우 중요하 지 않음	중요하 지 않음	다소 중요하 지 않음	보통	다소 중요함	중요 함	매우 중요함
시설면에 대한 기대수준	1	2	3	4	5	6	7
인력면에 대한 기대수준	1	2	3	4	5	6	7
자료면에 대한 기대수준	1	2	3	4	5	6	7
웹서비스면에 대한 기대수준	1	2	3	4	5	6	7
특화서비스면에 대한 기대수준	1	2	3	4	5	6	7

B. 귀하께서 현재 주로 이용하시는 도서관에서 제공하는 서비스의 종류 중 아래의 항목들에 대하여 귀하께서 만족하시는 정도를 √ 표 또는 ○ 표 해주시기 바랍니다.

**Ba. 시설면에 대한 경험수준**

항 목 척 도	매우 만족하지 않음	만족하 지 않음	다소 만족하 지 않음	보통	다소 만족함	만족함	매우 만족함
도서관의 분위기	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 접근성	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 부대시설	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 면적	1	2	3	4	5	6	7
도서관의 개방시간	1	2	3	4	5	6	7
복사시설 등	1	2	3	4	5	6	7

**Bb. 인력면에 대한 경험수준**

항 목 척 도	매우 만족하 지 않음	만족하지 않음	다소 만족하지 않음	보통	다소 만족함	만족 함	매우 만족함
직원의 친절성	1	2	3	4	5	6	7
직원의 전문성	1	2	3	4	5	6	7
배치된 직원의 수	1	2	3	4	5	6	7
업무요청에 대한 직원의 처리속도	1	2	3	4	5	6	7
업무처리에 대한 공평성	1	2	3	4	5	6	7
대출의 용이성	1	2	3	4	5	6	7

**Bc. 자료면에 대한 경험수준**

항 목 / 척 도	매우 만족하지 않음	만족하 지 않음	다소 만족하 지 않음	보통	다소 만족함	만족 함	매우 만족함
장서의 보유량	1	2	3	4	5	6	7
보유한 장서의 다양성	1	2	3	4	5	6	7
최신 자료의 구비	1	2	3	4	5	6	7
정기간행물의 적절한 구비	1	2	3	4	5	6	7
정확한 도서분류	1	2	3	4	5	6	7

**Bd. 웹서비스면에 대한 경험수준**

항 목 / 척 도	매우 만족하지 않음	만족하 지 않음	다소 만족하 지 않음	보통	다소 만족함	만족 함	매우 만족함
도서관의 홈페이지 구축	1	2	3	4	5	6	7
인터넷을 통한 자료의 대출	1	2	3	4	5	6	7
인터넷을 통한 자료의 다운로드	1	2	3	4	5	6	7
인터넷을 통한 도서관 정보 파악	1	2	3	4	5	6	7

**Be. 특화서비스면에 대한 경험수준**

항 목 / 척 도	매우 만족하지 않음	만족하 지 않음	다소 만족하 지 않음	보통	다소 만족함	만족 함	매우 만족함
도서관의 교양강좌 개설	1	2	3	4	5	6	7
영화관람 등의 행사	1	2	3	4	5	6	7
전시회 등의 행사	1	2	3	4	5	6	7
독서회 활동	1	2	3	4	5	6	7
신간알림 등의 홍보	1	2	3	4	5	6	7

**Bf. 전반적인 경험수준**

변 수 / 척 도	매우 만족하지 않음	만족하 지 않음	다소 만족하 지 않음	보통	다소 만족함	만족 함	매우 만족함
시설면에 대한 만족	1	2	3	4	5	6	7
인력면에 대한 만족	1	2	3	4	5	6	7
자료면에 대한 만족	1	2	3	4	5	6	7
웹서비스면에 대한 만족	1	2	3	4	5	6	7
특화서비스면에 대한 만족	1	2	3	4	5	6	7

### C. 일반적 특징

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자    ② 여자

2. 귀하의 도서관에 대한 주관적 기대는(주관적 판단에 의한 본인의 도서관에 대한 기대수준)?

- ① 매우 강함    ② 대체로 강함    ③ 보통    ④ 대체로 부족    ⑤ 부족

3. 귀하의 도서관 주당 이용빈도는?

- ① 주 1회 이하    ② 2회    ③ 3회    ④ 4회    ⑤ 5회 이상

4. 현재 귀하께서 이용하시는 도서관을 이용하는 이유는?

- ① 깨끗한 시설    ② 편리한 교통    ③ 면학 분위기가 좋음  
④ 기타

5. 귀하의 도서관 이용목적은 무엇입니까?

- ① 자료의 대출 또는 열람    ② 학습할 공간의 필요(열람실 이용)  
③ 정보검색    ④ 기타

6. 귀하께서 주로 이용하시는 도서관은?(기입해 주시기 바랍니다)

\_\_\_\_\_ 도서관

-설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다-