

대학도서관의 인적 서비스 품질에 관한 연구*

A Study on the Evaluation and Improvement of Staff Services Quality in Academic Library

강 혜 영(Hye-Young Kang)**

< 목 차 >

I. 서론	IV. 인적 서비스 품질 분석의 결과와 해석
II. 이론적 배경	1. 인구통계학적 특성
1. 이용자 만족도와 인적 서비스	2. 도서관 이용률
2. 서비스 품질의 평가	3. 인적 서비스 품질 평가
3. 서비스 품질 평가 모형	4. 연구가설의 검증
4. 도서관 서비스 품질 평가 연구 동향	V. 인적 서비스 개선방안
III. 인적 서비스 품질 평가의 연구 설계	1. 괴리 원인 분석
1. 연구모형	2. 인적 서비스 품질 개선안
2. 연구 문제	VI. 결 론
3. 데이터 수집과 분석	

초 록

본 연구는 대학도서관 인적 서비스에 대한 대학생들의 인식정도, 신분별 상관성, 전반적인 도서관 만족도와와의 영향관계를 검증하고, 품질 인식의 괴리 원인 분석과 개선안을 제시하고자 한다. 인식도의 분석결과, 이용자의 현행서비스에 대한 인식은 아주 낮고, 서비스 품질은 최소한의 수준에도 미치지 못하였다. 품질 요인에서 희망수준이 높은 것은 미소장자료의 신속한 입수와 공손함이었고, 희망수준과 괴리가 큰 요인은 충분한 주제전문서비스와 자발적인 도움이었다. 서비스 품질은 도서관 만족도에 영향을 주었으며, 주제전문서비스, 이용자 요구의 정확한 이해, 예의바르고 공손함이 영향을 많이 주었다. 인식 괴리 원인은 사서들의 무관심, 질문응답의 의욕부족, 커뮤니케이션의 부족, 이용자에 대한 배려 부족 등이었다.

키워드: 인적서비스, 이용자만족, 서비스 품질, 품질인식, 괴리원인

ABSTRACT

This study aims to analyze the gap between university students' cognitions and expectations on users' cognitions about dimensions of library staff service quality and the reason of gap. The results showed that the overall service didn't reach the users' minimum expectation. Among the every item of service quality, the greatest expectation service was the quick delivery of non home library materials and staff's politeness. The most great was in-depth subject services and friendly encounter. The staff service quality gave the library satisfaction: in-depth subject services, exact understanding of user needs and politeness.. The great gaps were caused to the lack of willingness to answer question, the lack of communication, and the lack of user care etc.

Keywords: Staff Services, User Satisfaction, Service Quality, Quality Perception, Reason of Gap

* 이 논문은 2009년도 대학교 연구기반 조성비의 지원으로 연구되었음.

** 전북대학교 문헌정보학과 · 인문연구원 독서문화연구소 교수(khelen@jbnu.ac.kr)

• 접수일: 2010년 11월 22일 • 최종심사일: 2010년 12월 3일 • 최종심사일: 2010년 12월 24일

I. 서론

대학도서관은 도서관법에서 밝힌 바와 같이 대학교육 과정 이상의 교육기관에서 교수와 학생, 직원에게 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관이다.¹⁾ 지식정보 사회의 가속되는 환경적 변화 속에서 대학 교육이 급변하는 가운데 대학도서관은 이용자들이 교육과 연구에 필요한 지적 자원을 최대한 효율적으로 이용하여 대학의 경쟁력을 고취시키는 역할의 중요성은 더욱 증대되고 있다.

도서관 이용자를 지원하는 능동적인 구성요소인 사서는 가장 중요한 경영 자원인 동시에 이용자 봉사의 품질을 주도하는 요소이다. 지식관리자로서 사서들의 역할은 계속적이며, 글로벌화 시대의 도서관이 학술 정보 서비스 기관으로서 그 역할을 다하기 위해서는 범세계적인 정보원의 접근능력과 이용자 교육 능력을 가진 인력자원은 필수적인 것이다. 디지털 시대에도 “사서는 모든 고객에게 정보의 접근성이라는 핵심가치를 제고시킴으로써 정보 생태계에서 핵심종(key species)으로서의 역할을 계속할 것”²⁾이라고 예견되는 바와 같이 사서의 중요성은 복합형 도서관으로 전환되는 상황에서도 여전히 중요시 되고 있다.

그러나 도서관의 이용자들은 언제나 그들이 받는 서비스에 대해 전폭적인 만족을 보이지 않고 있으며, 특히 인력 자원에 대한 불만은 이어지고 있다. 도서관이 고객 지향적인 도서관 운영을 모색하여 이용자 만족도를 높일 수 있는 더 적극적 커뮤니케이션을 수행하고, 이용자의 요구를 더 민감하게 수용하여 정책에 반영하고, 그것을 실천하려는 노력이 필요할 것이다.

본 연구에서는 사서들이 제공하는 서비스에 대해 이용자 만족도를 극대화할 수 있어야 된다는 필요성을 전제로 하였다. 이러한 필요성에 의해서 본 연구에서는 라이브퀄 플러스(LibQUAL+)와 서브퀄(ServQUAL), 그리고 기타 선행연구들을 참고한 인적 서비스 품질 평가 척도를 도출하여 대학도서관의 인적 서비스 품질 요인을 측정함으로써 다음과 같은 목적을 달성하고자 한다.

- 첫째, 도서관 이용자들의 인적 서비스에 대한 인식 정도를 조사하고,
- 둘째, 인적 서비스 품질에서 도서관 이용자들이 중요하게 생각하는 요인을 밝히고,
- 셋째, 이러한 요인들은 이용자의 인구학적 특성과의 관계를 밝히고,
- 넷째, 이러한 요인들은 전반적인 도서관 만족도와의 관계를 밝히고,
- 다섯째, 품질 인식의 괴리 원인은 분석하고, 개선 방안을 제시하고자 한다.

위와 같은 목적을 달성한다면, 다음과 같은 연구 성과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다.

1) 도서관법, 제2조 5항.

2) Grace Cheng, "The Shifting Information Landscape : Re-inventing the wheel or a Whole New Frontier for Librarians," *Australian Library Journal*, Vol.49, No.1(Feb. 2000), p.18. ; 윤희윤, *도서관사서직제도연구* (대구 : 태일사, 2005), p.21 재인용.

첫째, 인적 서비스 품질에 대한 이용자의 인식 수준, 만족 요인, 불만족 요인을 찾아내어 제공되는 서비스의 품질을 효율적으로 관리할 수 있다.

둘째, 인적 서비스 품질에서 나타나는 괴리 원인을 찾아냄으로써 정확한 개선 방향을 제시할 수 있을 뿐 아니라 일선 실무자와 예비 사서들의 교육에도 활용할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 이용자 만족도와 인적 서비스

대학은 교육, 연구, 사회봉사의 기능을 통하여 급변하는 현대 사회에서 필요한 인재를 육성하고 있으며, 교수와 연구자 및 학생이 공동체를 형성하여 국가와 인류사회의 발전에 필요한 학술적 지식을 전달하고 새로운 지식을 창출하려는 목표를 가지고 있다.

대학도서관은 이러한 대학 교육의 목표 달성을 위해 여러 가지를 지원하는 핵심 기관이며, 교수와 학생들에게 교육, 연구, 봉사에 필요한 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다.

대학도서관의 인적 서비스는 이용자들이 정보요구를 해결하고자할 때 직접적인 관계를 통해서 이루어지는 봉사로서 도서관 서비스품질에서 이용자들이 가장 중요하게 생각하는 서비스이다.³⁾ 동시에 도서관 운영 정책이나 수서, 정리 및 보존과 같은 기술적이며, 간접적인 봉사에서도 사서의 판단이나 봉사 이념에 따라 결정되므로 그 영향력은 지대하다. 이처럼 이용자들은 도서관서비스를 도서관 사서들과의 직·간접적인 접촉을 통해서 제공 받으며, 직원의 응답성, 전문성, 신뢰성 정도에 따라 제공된 서비스를 인식하고 수용한다.

대학에서 학생 집단은 숫자적으로 가장 많고, 도서관 이용이 상당히 활발하고, 교육과 학습에 필요한 정보 요구의 상당 부분을 도서관을 통해서 해결하고 있어 도서관의 의존도가 높은 특징이 있다. 그러나 인적 서비스 접근 면에서는 교수집단이나 교직원에 비하면 사서들과의 친숙도가 떨어지고, 상대적으로 젊은 연령대의 사람들이라 대학 구성원 중에서 사서들과의 인간적인 접촉에서 가장 방어적일 수 있다.

특히 대학원생은 그들의 학과 내용에 담긴 지식 수준은 정교한 편이며, 학부생에 비해 상당히 높은 수준의 지식을 가지고 있다. 대학원생들은 논문 작성이나 과제작성을 위한 즉각적이며 절박한 정보 요구를 가지고 있으나 복합적인 정보원을 이용하는데 충분히 숙달되지 못할 수도 있는 학생이며, 계속해서 배우는 과정에 있는 사람들이다. 그러나 그들의 정보 요구가 학사 일정에 의해 큰

3) 오동근, 임영규, 여지숙, "이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중앙도서관의 사례를 중심으로," 한국문헌정보학회지, 제40권, 제4호(2006. 12), p.180.

영향을 받기 때문에 어떤 면에서는 학부생과 유사한 요구를 가지기도 하지만, 다른 면에서는 교수와 더 비슷하다⁴⁾고 할 수 있다.

2. 서비스 품질의 평가

서비스의 정의는 일반적으로 서비스가 가지는 다양한 특성으로 인해 학자에 따라 다양하지만, 대표적으로 Zeithaml과 Bitner⁵⁾는 “서비스란 물리적 형태를 가지지 않는 모든 경제적 활동을 포함하는 개념이며, 일반적으로 생산과 동시에 소비가 이루어지는 특성을 지니고 있다. 또한 편리함, 즐거움, 편안함, 건강 등과 같이 만질 수 없는 형태의 가치를 제공하는 어떤 것이다”라고 정의했다.

소비자들의 특정의 서비스에 대한 인식은 그 서비스를 받아본 경험에 근거하여 소비자가 내리는 판단의 기준이 되며, 소비자는 그 기준에 의해 자신이 만족할만한 서비스를 받았는지 혹은 받고 있는지를 평가하게 된다.⁶⁾ 즉, 서비스의 품질을 평가하는 것은 소비자들이 실질적으로 받은 서비스에 대한 지각과 그들이 받을 것으로 기대했었던 서비스를 서로 비교하는 것이라고 할 수 있다.

도서관 품질의 주요 초점은 이용자이다.⁷⁾ 도서관에서 제공하는 모든 형태의 서비스들은 도서관 이용자들을 위해 존재하며, 존속할 수 있는지의 여부는 이용자의 관심과 만족에 달려있다고 볼 수 있다. 문헌정보학에서 서비스 품질은 일반적으로 갭 분석(gap analysis) 또는 고객의 전반적인 기대(이상적인 도서관과 그 서비스에 대한)와 특정 도서관 및 그 서비스에 관련된 고객의 그러한 지각 사이의 갭이라는 측면에서 정의된다.⁸⁾

서비스 품질 차원들은 제공되는 서비스에서 고객지향성과 여러 차원들이 복합적으로 작용하여 이루어지는 것으로 소비자들이 서비스 품질을 판단하는 기본적인 요인에 근거하여 서비스 품질을 판단하는 것으로 알려져 있다. 현재 가장 일반화된 서비스 품질 차원은 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성의 5가지 요소이며, Parasuraman과 Zeithaml 그리고 Berry(이하 PZB)⁹⁾가 제안한 서브퀵에 적용되었다. 이러한 요소에 대한 내용은 다음의 설명에서 볼 수 있다.

4) Joh M. Budd, 대학도서관: 변화와 발전, 학술정보교류협의회 역(서울 : 유로서적, 2007), p.396.

5) Valarie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner, Services Marketing(N.Y. : McGraw-Hill Higher education, 2003), p.3. ; 이성신, “도서관디지털정보봉사서비스 마케팅 전략: 실시간 정보봉사서비스(채팅을 통한 정보봉사서비스) 케이스를 통한 고찰,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제2호(2009. 06), p.213 재인용.

6) R. Kenneth Teas, “Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers’ Perceptions of Quality,” *Journal of Marketing*, Vol.57(October 1993). ; 이성신, 상계논문, p.214 재인용.

7) Colleen Cook and Fred M. Heath, “users’ Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative study,” *Library Trends*, Vol.49, No.4(Spring 2001), p.553.

8) Peter Hernon and John R. Whitman, 도서관·정보센터의 고객만족 경영, 오동근 등 역(대구 : 태일사, 2005), p.43.

9) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality,” *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1(Spring 1988), p.23.

첫째, 유형성은 서비스의 물리적, 외형적 요소들을 포함한다. 도서관시설물, 서비스 제공자의 외모, 도서관에 근무하는 직원, 서비스 제공을 위해 이용되는 장비물 등과 같이 서비스의 전달 과정에 관계되는 해당 서비스의 물리적/환경적 요인이 포함된다.

두 번째, 신뢰성은 약속한 서비스를 정확하고 신뢰할 수 있도록 수행할 수 있는 능력을 의미한다. 도서 예약이나 도서 반납 기록의 정확성, 이용자 기록 유지 등이 포함된다.

세 번째, 반응성은 고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 태도를 말하며, 즉각적인 전화 응답이나 전자 메일 또는 게시판의 질문에 빠른 응답 등을 포함한다.

네 번째, 확신성은 서비스를 제공하는 직원들의 서비스에 관련된 지식과 공손한 태도, 고객에게 신뢰와 확신을 줄 수 있는 서비스 담당자들의 능력과 자신감이 포함된다.

다섯 번째, 공감성은 고객에게 제공하는 개별적인 관심과 배려로 SDI 봉사와 같은 맞춤 봉사 등이 이에 속한다.

3. 서비스 품질 평가 모형

1990년대 이래 고객 중심 서비스나 서비스 품질에 대한 관심이 활발해지면서 도서관 서비스 품질의 평가에 대한 노력이 많아졌다. 서비스 품질을 평가하는 모형은 다양하지만 일반적으로 많이 사용되는 몇 가지 모형을 살펴보고자 한다.

가. 서브퀄

서브퀄은 전통적으로 소비자 만족을 평가하기 위해서 소비 이전의 기대와 소비 이후 실제 받은 서비스의 성과 인식을 비교하여 평가하는 방법이다. 서브퀄은 객관적인 척도에 의한 평가가 어려운 서비스 품질을 측정하기 위해 PZB가 1983년부터 수행한 다단계 연구를 통해서 개발한 평가 방법이다. 1985년 처음 개발된 서비스 품질은 10차원 97항목으로 구성되었으나 그 후 반복적 요인 과정을 거쳐 서브퀄은 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 5개 차원의 22개 측정 항목으로 구성되었다. 그 구성 차원과 개별 문항은 <표 1>에서 볼 수 있다.

<표 1> 서브퀄의 구성 요인과 척도 문항

요 인	내 용	문 항
유형성	물리적 시설, 장비, 직원의 외모	1. 현대적 장비와 시설
		2. 물리적 시설의 시각적 매력
		3. 직원들의 용모 단정
		4. 팜플렛 등 설명 자료들의 시각적 배려

6 한국도서관·정보학회지(제41권 제4호)

요 인	내 용	문 항
신뢰성	정확하고 믿을만하게 약속된 서비스를 수행하는 능력	5. 고객과의 약속을 잘 지킴
		6. 고객의 문제 해결에 성의 있는 관심을 보임
		7. 처음부터 제대로 된 서비스를 제공함
		8. 약속한 시간에 서비스를 제공함
		9. 정확한 업무 처리와 기록 유지
응답성	신속한 서비스를 제공하고 고객을 도움 의도	10. 직원은 언제 서비스가 제공될 것인가를 정확하게 알려줌
		11. 직원은 고객에게 즉각적인 서비스를 제공
		12. 직원은 항상 고객에게 기꺼이 도움을 줌
		13. 직원은 아무리 바빠도 고객의 요청에 응답
확신성	직원의 지식, 예절, 믿음과 신뢰성을 고취할 직원의 자질	14. 직원의 직무관련 행위는 고객에게 신뢰감을 줌
		15. 직원은 고객에게 편안함을 느끼게 해줌
		16. 직원 고객에게 항상 예의바르고 공손함
		17. 직원은 고객의 질의에 답변할 지식을 가지고 있음
공감성	서비스 기업이 고객에게 기울이는 개별적인 관심과 주의	18. 고객의 개개인에 대한 적극적인 관심
		19. 고객에게 편리한 시간대를 조절
		20. 고객에게 개인적인 관심을 보이는 직원들의 태도
		21. 고객에게 최대한의 이익을 베푸는 노력
		22. 직원은 고객의 특수한 요구를 이해함

고객의 기대치가 인식치보다 클 경우는 서비스 품질에 만족하지 못하는 상태이고, 인식치가 기대치보다 크거나 같을 경우, 서비스 품질에 대해 고객이 만족하는 상태이며, 이는 이상적인 수준으로 판단하였다.

서브퀄은 현재 거의 모든 분야에서 서비스 품질 평가에 적용되고 있는 보편적인 서비스 품질 평가 도구가 되었으나 정확하지 못한 개념 정의로 인하여 문제 자체가 다양하게 해석되는 점, 비슷한 문항의 반복으로 인한 응답자의 혼란 등의 몇 가지 문제점을 가지고 있다.

나. 라이브퀄

라이브퀄 모형은 도서관의 고유한 특성이 반영된 서비스 품질을 측정하기 위해서 서브퀄 모형을 문헌정보학 분야에 더 적합하게 수정하고 개선한 모형으로 확장하여 이용하기 위해 개발된 것이다.

라이브퀄은 미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)의 주관하에 Texas A&M 대학교 도서관과 공동으로 1999년 말부터 2004년까지 4년에 걸쳐 연구되었다. 1999년 9월에 서브퀄을 이용한 새로운 척도 개발에 대한 논의가 시작된 후 2000년에는 총 8개 차원 41개 문항으로 구성되었으나 매년 지속적인 수정을 거쳐 2004년에는 서비스영향력, 장소, 정보제어의 3개 차원 22개 문항으로 진행되었다.

라이브퀄에 대한 연구는 현재까지 계속해서 진행되고 있으며, 개발 초기에는 북미 지역을 중심으로 실시되었으나 지금은 전 세계적으로 확대되어 가고 있다.

4. 도서관 서비스 품질 평가 연구 동향

도서관 서비스 품질에 관한 연구는 1970년대부터 시작되었으나 본격적인 평가 지표가 개발된 것은 1990년대 후반부터이며, 서브퀵을 적용한 것이 다수였다. 도서관의 정보환경이 급속히 변화되면서 새로운 평가 방법과 지표 개발이 요구되었다. 2000년대에 들어와서는 다양한 관종의 도서관에서 라이브퀵 모형을 적용한 연구가 수행되었다.

1990년부터 2005년까지 국내에서 수행된 도서관 서비스 품질 평가 관련 연구들은 서비스 품질 요인과 이용자 만족, 고객행태에 관한 평가 모형의 구축과 실증적 연구, 서비스 품질과 충성도 및 구전 의사 등의 결과 변수와의 상관관계를 검증함으로써 결과 변수들의 확인하는 연구에까지 확장되고 있었다.¹⁰⁾

2005년 이후부터 2010년 현재까지 서비스 품질 평가와 관련된 연구에서도 이용자 만족과 서비스 품질 차원의 상관관계를 밝히는 것이 대부분이다. 최근의 동향에서 보이는 특징은 고객서비스 품질(customer quality)이라고 하는 고객 관점에서 평가하는 이용자 중심의 서비스 품질 평가가 주류를 이루고 있다.¹¹⁾ 그러나 2010년 현재 KERIS¹²⁾에 등재된 34편의 서비스 품질 평가의 국내 학위논문에서 대학도서관(20편), 공공도서관(8편), 전문도서관(2편), 학교도서관(1편)의 여러 관종으로 적용 범위가 확장되고 있다. 디지털 서비스가 확대되고 있는 현상으로 디지털도서관(3편)에서 제공하는 e-서비스를 중심으로 한 연구가 증가하고 있다.

Ⅲ. 인적 서비스 품질 평가의 연구 설계

1. 연구모형

도서관에서 인적 서비스 차원은 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 커뮤니케이션 능력에 대한 평가이다. 본 연구에서는 인적 서비스 질의 개념 분석을 위해 라이브퀵과 서브퀵의 설문지와 다른 연구 논문들을 참고 수정하여, 응답성, 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성의 5개 서비스 품질 차원이 포함된 9개 문항(표 2)으로 구성된 설문지를 사용하였다. 9개의 문항에는 이용자 개개인에 대한 관심, 예의 바르고 단정한 태도, 이용자 질문에 신속한 응답, 이용자에 대한 배려, 충분한 주제 전문

10) 홍현진, “도서관의 정보서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰,” 한국도서관·정보학회지, 제36권, 제2호(2005. 06), pp.105-107.

11) 황재영, 이응봉, “디지털도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰: 평가 모형 및 측정방법을 중심으로,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제2호(2009. 06), p.252.

12) RISS 홈페이지, <<http://www.riss.kr/>> [인용 2010. 11. 1].

지식 등과 같이 직원의 태도와 자질에 관한 것이 포함되었다.

설문지는 인적사항과 도서관 이용행태, 인적 서비스 인식, 만족도, 괴리원인의 4개 부분으로 구성되어 있다. 인적 서비스의 인식 부분은 최소한의 수준(minimally acceptable service), 희망수준(desired service), 현행수준(perceived service)의 3개 부분으로 나누어 Likert 9점 척도(1: 매우 낮다, 9: 매우 높다)로 설계하였다.

〈표 2〉 설문지의 구성

번호	설문내용	요인
1	사서들은 자발적으로 이용자들에게 도움을 준다	응답성 1
2	사서들은 이용자들의 요구를 정확하게 이해하고 있다	신뢰성 1
3	사서들이 제공하는 주제전문서비스의 수준은 충분하다	확신성 1
4	사서들은 이용자들에게 항상 예의바르고 공손하다	확신성 2
5	사서들의 용모는 단정하다	유형성 1
6	사서들은 이용자들의 질문에 신속하고 즉각적인 서비스를 제공한다	응답성 2
7	사서들은 이용자의 문제 해결(불만이나 개선사항)에 성의 있는 관심을 보인다	공감성 1
8	사서들은 이용자와 편안한 대화를 할 수 있도록 배려하고 있다	공감성 2
9	사서들은 도서관의 미소장 자료를 외부에서 신속하게 구해준다	신뢰성 2

2. 연구 문제

이용자의 인구학적인 특성과 정보이용자 유형에 따라 도서관 인적 서비스 품질에 대한 인식의 차이를 알아보기 위한 가설의 설정과 함께, 인적 서비스 품질 요인이 도서관 만족도에 대한 영향에 대한 가설도 설정하였다.

학부생과 대학원생들의 서비스 품질 평가에서 신분 및 전공에 따라 학생들의 학문적인 깊이와 수준이 달라짐에 따라 도서관 이용 필요성 정도와 정보요구의 완급 면에서 인식의 차이가 있을 수 있고, 성별과 도서관 이용률은 사서의 역할과 제공 서비스를 지각하는 예민함과 분석하는 능력이 다를 것이라는 전제로 설정한 연구 가설은 다음과 같다.

연구가설 1 : 이용자의 신분에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

연구가설 2 : 이용자의 성별에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

연구가설 3 : 이용자의 전공에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

연구가설 4 : 이용자의 도서관 이용률에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

연구가설 5 : 도서관 만족도는 인적 서비스 품질 요인에 영향을 받을 것이다.

3. 데이터 수집과 분석

대학도서관 인적 서비스의 품질을 평가하기 위해서 본 연구에서는 총 9개 문항을 적용하여 인적 서비스에 대한 이용자의 인식수준과 기대 수준을 측정하고, 도서관 만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하였다.

본 연구의 실증적 분석을 위한 자료는 라이브쿼와 서브쿼를 비롯한 관련 논문을 참고하여 구성된 설문지로 조사하였다. 설문 대상은 학부생과 대학원생이었고, 설문지는 5월 25일부터 5월 31일까지 J대학교 도서관 이용자를 대상으로 하여 무작위로 220부를 배포하였다.

본 연구에서 수집된 설문자료는 183부(회수율 83.2%)이며, 통계소프트웨어인 SPSS 12.0을 이용하여 통계처리 하였으며, 구체적인 통계분석 방법은 다음과 같다.

- ① 응답자의 인구통계학적 특성과 도서관 인적 서비스 품질 인식정도를 파악하기 위하여 빈도분석과 평균을 이용하였다.
- ② 응답자의 인구통계학적 특성에 따라 도서관 인적 서비스 품질 인식에 대해 집단별 차이를 나타내는지 살펴보기 위하여 평균, 표준편차, T-검정 및 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 사후검정으로는 최소유의차검정(LSD)을 실시하였다.
- ③ 응답자의 기대수준과 인식수준의 괴리 원인을 분석하기 위하여 다중응답처리 분석을 실시하였다.
- ④ 도서관 만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 단계별 투입방식에 의한 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 인적 서비스 품질 분석의 결과와 해석

1. 인구통계학적 특성

응답자들의 인구학적 특성(표 3)을 살펴보기 위해서 전체 응답자의 신분, 성별, 이용 유형, 학년, 계열 등을 살펴보았다. 예비조사에서 대학원의 경우에는 전공 영역이나 학위과정, 이수학기 등에서 변별력이 크지 않아 세분하지 않았다. 응답자들이 설문 문항에 따라 무응답인 부분이 포함되어 있어 총계에서 약간의 드나들이 나타나고 있다.

본 연구에 참여한 전체 응답자는 183명으로 학부생이 118명(64.5%), 대학원생이 65명(35.5%)으로 나타나 학부생의 비율이 높게 나타났다.

〈표 3〉 응답자의 인구통계학적 특성

특 성	구 분	학부(%)	대학원(%)	전체(%)
성 별	남 자	56(47.5)	16(24.6)	72(39.3)
	여 자	62(52.5)	49(75.4)	111(60.7)
	합계	118(100.0)	75(100.0)	183(100.0)
이용 유형	도서관 매니아	20(18.0)	12(21.1)	32(19.0)
	도서관 시설 이용	10(9.0)	4(7.0)	14(8.3)
	개인공부	55(49.6)	20(35.1)	75(44.6)
	관심없음	26(23.4)	21(36.8)	47(28.0)
	합계	111(100.0)	57(100.0)	168(100.0)

성별로 살펴보면 여자가 111명(60.7%), 남자가 72명(39.3%)으로 나타나 여자의 비율이 높게 나타났다. 이를 신분별로 살펴보면, 학부생은 여자가 52.5%, 남자가 47.5%이고, 대학원생은 여자가 75.4%, 남자가 24.6%이다.

도서관의 이용 유형은 개인공부 75명(44.6%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 관심없음 47명(28.0%), 도서관 매니아 32명(19.0%), 도서관 부대시설 이용 14명(8.3%)의 순으로 나타났다. 이용 유형에서 나타난 신분별 특징으로, 학부생은 개인공부를 위한 것이 49.6%로 가장 높으나 대학원생은 도서관에 무관심한 사람들이 36.8%로 가장 높았다.

학부생 116명의 학년별 분포는 4학년이 39명(33.6%)으로 가장 많고, 그 다음은 3학년 34명(29.3%), 2학년 23명(19.8%), 1학년 20명(17.2%)의 순으로 나타났다.

학부생들의 전공별 분포는 인문·사회계열이 71명(61.2%), 이공계열이 45명(38.8%)의 순으로 나타났다.

〈표 4〉 학부생 특성별 분포

학년	인원(%)	계열	인원(%)
1	20(17.2)	인문·사회	71(61.2)
2	23(19.8)		
3	34(29.3)		
4	39(33.6)	이공	45(38.8)
계	116(100.0)	계	116(100.0)

2. 도서관 이용률

응답자들의 전체적인 도서관 이용횟수에 대한 교차분석 결과(표 5)에서 1달 1회 미만이 60명(33.2%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 1달 1회가 50명(27.6%), 1주일에 1회 이상이 46명(25.4%), 1달에 2-3회가 25명(13.8%)의 순으로 나타났다

〈표 5〉 신분별 도서관 이용횟수

신분 \ 이용횟수	1주 1회 이상(%)	1달 2-3회(%)	1달 1회(%)	1달 1회 미만(%)	전 체(%)	Chi- Square
학부생	25(21.6)	15(12.9)	30(25.9)	46(39.7)	116(100.0)	6.566
대학원생	21(32.3)	10(15.4)	20(30.8)	14(21.5)	65(100.0)	
계	46(25.4)	25(13.8)	50(27.6)	60(33.2)	181(100.0)	

신분별 이용률을 보면, 학부생의 경우 1달 1회 미만(39.7%) 이용한다는 응답이 가장 많았고, 그 다음으로 1달 1회(25.9%), 1주 1회 이상(21.6%), 1달 2-3회(12.9%)의 순으로 나타났다. 대학원생의 경우 1주 1회 이상(32.3%) 이용자가 가장 많았으며, 그 다음으로 1달 1회(30.8%), 1달 1회 미만(21.5%), 1달 2-3회(15.4%)의 순으로 나타났다. 응답자 신분별 도서관 이용횟수에 차이가 있는지에 대한 독립성 검증결과는 비유의적으로(p-value=0.087) 나타나 도서관 이용횟수가 신분에 따라 다르다고 할 수 없다.

3. 인적 서비스 품질 평가

인적 서비스 품질을 살펴보기 위해서 5개 차원 9문항을 설정하였고, 응답자는 150명이다. 전체 응답자의 품질 요인에 대한 세부적인 평가 결과는 〈표 6〉에서 볼 수 있다. 최소한 수준의 평균(Minimum Mean: 이하 M.M), 희망수준의 평균(Desired Mean:이하 D.M), 현행수준의 평균(Perceived Mean: 이하 P.M)으로 나타내었다.

응답자는 인적 서비스 품질에 대해 최소한의 수준(Minimum), 희망수준(Desired), 현행수준(Perceived)으로 나누어 응답하였다. 사전에 갖게 되는 두 가지 기대수준, 즉 도서관이 제공해야 하는 서비스는 최소한 어느 정도 수준이어야 하는지, 이상적인 수준은 어느 정도이어야 한다고 생각하는지를 살펴보고 인식 정도와 비교하였다.

인식수준에 대한 전체 평균을 살펴보면 도서관 이용자들은 최소한의 수준(M.M=6.12)에 미치지 못하는 현행수준(P.M=4.69)을 나타내고 있다. 희망수준(D.M=7.13)도 현행수준에 비해 높은 수치를 나타내고 있다. 최소한의 수준과 현행수준의 차로 정의되는 서비스 적정성 괴리(Adequacy gap: 이하 A.G)은 전 항목에서 음(-)의 값을 나타내고 있어, 인적 서비스 품질이 최소한의 수준에도 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한 희망수준과 현행수준의 차로 정의되는 서비스 우수성 괴리(Superiority gap: 이하 S.G)도 전 항목에서 음(-)의 값을 나타내고 있다. 전체 평균에 대한 A.G는 -1.43이고, S.G는 -2.44이다. 설정된 9개의 품질 요인에 대한 세부적인 결과를 살펴보면 다음과 같다.

〈표 6〉 전체 응답자 인적 서비스 품질 평가

번호	설문내용	요인	MM	DM	P.M	A.G	S.G
1	자발적인 도움	응답성 1	5.78	7.05	4.14	-1.64	-2.91
2	요구를 정확하게 이해	신뢰성 1	6.05	7.11	4.59	-1.46	-2.52
3	주제전문서비스 수준의 충분함	확신성 1	6.14	7.18	4.28	-1.86	-2.90
4	예의바르고 공손함	확신성 2	6.46	7.34	4.84	-1.62	-2.50
5	용모 단정함	유형성 1	5.74	6.54	5.34	-0.40	-1.20
6	신속·즉각적인 해답 서비스	응답성 2	6.32	7.27	5.14	-1.18	-2.13
7	이용자 문제 해결에 관심	공감성 1	6.27	7.31	4.83	-1.44	-2.48
8	편안한 대화 배려	공감성 2	6.09	7.11	4.53	-1.56	-2.58
9	미소장 자료의 신속한 입수	신뢰성 2	6.39	7.44	4.72	-1.67	-2.72
	전 체		6.12	7.13	4.69	-1.43	-2.44

첫째, 희망수준이 비교적 높게 나타난 것은 신뢰성 2(M.M=6.39, D.M=7.44)와 확신성 2(M.M=6.46, D.M=7.34)의 요인이다.

두 번째, 희망수준과 큰 괴리를 보이는 것은 확신성 1(A.G=-1.86, S.G=-2.90)과 응답성 1(A.G=-1.64, S.G=-2.91)의 요인들이다.

세 번째, 다른 요인에 비해 높은 현행수준을 나타내는 것은 유형성 1(P.M=5.34)과, 응답성 2(P.M=5.14)이었다.

4. 연구가설의 검증

가설 1 : 이용자의 신분에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다

응답자의 신분별 인적 서비스 품질 평가(표 7)에서 서비스 적정도의 평균값은 학부생이 -1.30, 대학원생이 -1.67로 최소한의 수준과 현행수준에서 불 만족감을 보이며, 불만족의 정도는 대학원생이 학부생들보다 더 크다. 우위도의 평균값은 학부생이 -2.43, 대학원생이 -2.44로 큰 차이가 없음을 확인할 수 있다. 따라서 인적 서비스의 희망수준과 현행수준은 신분에 관계없이 불만족함을 보이고 있다.

이용자의 신분별로 인적 서비스 품질 차원의 서비스 적정도와 우위도에 차이가 있는지 알아보기 위하여 T-검정을 실시한 결과는 〈표 8〉과 같다. 인적 서비스의 적정도는 P-value가 0.001로 유의수준 0.05보다 작으므로 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 통계적으로 유의수준 5%에서 유의한 차이가 나타난 것은 응답성 1, 신뢰성 1, 확신성 1, 확신성 2, 유형성 1, 응답성 2의 6개 요인이다. 유의한 차이를 나타낸 모든 요인에서 대학원생이 학부생에 비해 인적 서비스 품질을 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 신분별 인적 서비스 품질 평가

요인	내 용	신분별	M.M	D.M	P.M	A.G	S.G
응답성 1	자발적인 도움	학부생	5.81	7.14	4.36	-1.45	-2.78
		대학원생	5.72	6.88	3.75	-1.97	-3.13
신뢰성 1	요구의 정확한 이해	학부생	6.11	7.28	4.79	-1.32	-2.49
		대학원생	5.94	6.80	4.23	-1.71	-2.57
확신성 1	주제전문서비스의 충분함	학부생	6.23	7.36	4.60	-1.63	-2.76
		대학원생	5.98	6.86	3.68	-2.30	-3.18
확신성 2	예의바르고 공손함	학부생	6.49	7.56	5.07	-1.42	-2.49
		대학원생	6.40	6.92	4.42	-1.98	-2.50
유형성 1	용모 단정함	학부생	5.87	6.83	5.56	-0.31	-1.27
		대학원생	5.50	6.00	4.94	-0.56	-1.06
응답성 2	신속·즉각적인 서비스	학부생	6.42	7.53	5.35	-1.07	-2.18
		대학원생	6.13	6.77	4.72	-1.41	-2.05
공감성 1	문제 해결에 관심	학부생	6.31	7.45	4.97	-1.34	-2.48
		대학원생	6.19	7.05	4.56	-1.63	-2.49
공감성 2	편안한 대화 배려	학부생	6.16	7.38	4.68	-1.48	-2.70
		대학원생	5.95	6.59	4.28	-1.67	-2.31
신뢰성 2	미소장 자료 신속함 입수	학부생	6.52	7.67	4.89	-1.63	-2.78
		대학원생	6.14	7.02	4.41	-1.73	-2.61
	전 체	학부생	6.22	7.35	4.92	-1.30	-2.43
		대학원생	5.96	6.73	4.29	-1.67	-2.44

〈표 8〉 신분별 인식 수준

요인	신 분	평균±표준편차	T-value	P-value
응답성 1	학부생	4.36±1.712	2.254*	0.025
	대학원생	3.75±1.759		
신뢰성 1	학부생	4.79±1.660	2.287*	0.023
	대학원생	4.23±1.330		
확신성 1	학부생	4.60±1.643	3.664**	0.000
	대학원생	3.68±1.512		
확신성 2	학부생	5.07±1.589	2.640**	0.009
	대학원생	4.42±1.521		
유형성 1	학부생	5.56±1.311	3.133**	0.002
	대학원생	4.94±1.186		
응답성 1	학부생	5.35±1.294	3.178**	0.002
	대학원생	4.72±1.185		
공감성 1	학부생	4.97±1.520	1.737	0.084
	대학원생	4.56±1.363		
공감성 2	학부생	4.68±1.507	1.795	0.074
	대학원생	4.26±1.481		
신뢰성 2	학부생	4.89±1.630	1.852	0.066
	대학원생	4.41±1.637		
전체	학부생	4.92±1.208	3.472**	0.001
	대학원생	4.29±1.106		

* : p<0.05, ** : p<0.01.

(1) 학부생들의 서비스 적정도, 우위도 평가

〈표 7, 표 8〉에 나타난 인적 서비스 품질에 대한 학부생들의 평가는 다음의 3가지로 요약할 수 있다.

첫째, 학부생들이 모든 서비스 품질 요인 중에서 신뢰성 2(M.M=6.52, D.M=7.67), 확신성 2(M.M=6.49, D.M=7.56)가 비교적 높게 희망하는 서비스로 응답하였다.

둘째, 희망수준과는 달리 큰 괴리를 보이는 요인은 신뢰성 2(A.G=-1.63, S.G=-2.78)와 확신성 1(A.G=-1.63, S.G=-2.76)들이다

셋째, 학부생들이 비교적 인식을 잘하고 있는 요인은 유형성 1(P.M=5.56)과 응답성 2(P.M=5.35)로 나타났다.

(2) 대학원생들의 서비스 적정도, 우위도 평가

인적 서비스 품질에 대한 대학원생들의 평가(표 8)에서 살펴보면, 구체적인 특징은 다음과 같다.

첫째, 대학원생들이 비교적 높은 기대를 가지는 요인은 확신성 2(M.M=6.40, D.M=6.92)와 공감성 1(M.M=6.19, D.M=7.05)이다.

두 번째, 희망수준과 큰 괴리를 보이는 요인은 확신성 1(A.G=-2.30, S.G=-3.18)과 응답성 1(A.G=-1.97, S.G=-3.13)로 나타났다.

세 번째, 다른 요인에 비해 높은 현행수준을 나타내는 것은 유형성 1(P.M=4.94)과 응답성 2(P.M=4.72)로 나타났다.

가설 2 : 이용자의 성별에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

응답자의 성별에 따라 인적 서비스 품질 인식에 차이가 있는지를 검정한 결과는 〈표 9〉와 같다. 〈표 9〉에서 보면, 신뢰성 1, 확신성 1, 유형성 1, 응답성 2에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 응답성 1, 확신성 2, 공감성 1, 공감성 2, 신뢰성 2에서는 유의한 차이가 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 모든 요인에서 여성이 남성에 비해 인적 서비스 품질을 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 성별 인식 수준

요인	성 별	평균±표준편차	T-value	P-value
응답성 1	남	4.56±1.719	2.618*	0.010
	여	3.87±1.722		
신뢰성 1	남	4.72±1.683	0.875	0.383
	여	4.51±1.495		
확신성 1	남	4.52±1.780	1.624	0.106
	여	4.11±1.550		
확신성 2	남	5.25±1.625	2.845**	0.005
	여	4.57±1.518		

요인	성 별	평균±표준편차	T-value	P-value
유형성 1	남	5.54±1.363	1.670	0.097
	여	5.21±1.246		
응답성 2	남	5.31±1.360	1.456	0.147
	여	5.02±1.232		
공감성 1	남	5.13±1.532	2.228*	0.027
	여	4.63±1.412		
공감성 2	남	4.94±1.493	2.979**	0.003
	여	4.27±1.464		
신뢰성 1	남	5.04±1.637	2.114*	0.036
	여	4.51±1.622		
전체	남	5.00±1.258	2.826**	0.005
	여	4.49±1.137		

* : p<0.05, ** : p<0.01.

가설 3 : 이용자의 전공에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

학부생과 대학원생의 전공에 따라 인적 서비스 품질 인식에 차이가 있는지를 검정한 결과는 <표 10>과 같다. 결과에서 보면, 공감성 2를 제외한 모든 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 모든 요인에서 이공계열의 학생이 인문사회계열의 학생에 비해 인적 서비스 품질을 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

<표 10> 전공별 인식 수준

요인	전공계열	평균±표준편차	T-value	P-value
응답성 1	인문사회	4.56±1.865	2.404*	0.017
	이공	3.90±1.649		
신뢰성 1	인문사회	5.05±1.664	2.819**	0.005
	이공	4.36±1.482		
확신성 1	인문사회	4.67±1.720	2.317*	0.022
	이공	4.07±1.585		
확신성 2	인문사회	5.32±1.644	2.986**	0.003
	이공	4.59±1.492		
유형성 1	인문사회	5.79±1.297	3.395**	0.001
	이공	5.12±1.250		
응답성 2	인문사회	5.49±1.362	2.633**	0.009
	이공	4.96±1.200		
공감성 1	인문사회	5.16±1.568	2.224*	0.027
	이공	4.65±1.386		
공감성 2	인문사회	4.81±1.628	1.739	0.084
	이공	4.39±1.429		
신뢰성 2	인문사회	5.18±1.770	2.836**	0.005
	이공	4.46±1.512		
전체	인문사회	5.11±1.297	3.461**	0.001
	이공	4.47±1.092		

* : p<0.05, ** : p<0.01.

가설 4 : 도서관 이용률에 따라 인적 서비스 품질 인식은 차이를 보일 것이다.

도서관 이용률에 따른 서비스 품질 인식에 대한 차이를 검정한 결과는 <표 11>과 같다. 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내는 요인은 없었으나 LSD검정을 실시한 결과, 1달에 2-3회 이용하는 사람이 1달에 1회 사용하는 사람에 비해서 응답성을 더 많이 인식하고, 1달에 2회 이상 이용하는 사람이 1달 1회 미만 이용하는 사람들에 비해 유형성 1을 더 많이 인식하는 것으로 나타났다.

<표 11> 도서관 이용률별 인식 수준

요인	이용률	평균±표준편차	F-value	P-value	사후검증
응답성1	1달 1회 미만	4.00±1.506	1.701	0.169	3>2
	1달 1회	3.68±1.574			
	1달 2-3회	4.56±2.062			
	1주 1회 이상	4.05±1.682			
신뢰성1	1달 1회 미만	4.39±1.273	1.068	0.364	
	1달 1회	4.32±1.435			
	1달 2-3회	4.88±1.649			
	1주 1회 이상	4.62±1.755			
확신성1	1달 1회 미만	4.16±1.344	1.169	0.323	
	1달 1회	4.04±1.654			
	1달 2-3회	4.63±1.704			
	1주 1회 이상	4.12±1.805			
확신성2	1달 1회 미만	4.60±1.529	0.651	0.583	
	1달 1회	4.67±1.606			
	1달 2-3회	4.94±1.583			
	1주 1회 이상	4.98±1.666			
유형성1	1달 1회 미만	4.89±1.335	2.485	0.062	3>1
	1달 1회	5.46±0.932			4>1
	1달 2-3회	5.55±1.138			
	1주 1회 이상	5.45±1.478			
응답성2	1달 1회 미만	5.09±1.137	0.049	0.986	
	1달 1회	5.08±1.412			
	1달 2-3회	5.18±1.257			
	1주 1회 이상	5.14±1.420			
공감성1	1달 1회 미만	4.68±1.377	0.531	0.662	
	1달 1회	4.80±1.528			
	1달 2-3회	5.04±1.487			
	1주 1회 이상	4.75±1.536			

요인	이용률	평균±표준편차	F-value	P-value	사후검증
공감성2	1달 1회 미만	4.53±1.342	1.221	0.304	
	1달 1회	4.00±1.607			
	1달 2-3회	4.68±1.548			
	1주 1회 이상	4.59±1.544			
신뢰성2	1달 1회 미만	4.53±1.646	0.611	0.609	
	1달 1회	4.48±1.828			
	1달 2-3회	4.79±1.731			
	1주 1회 이상	4.90±1.518			
전체	1달 1회 미만	4.51±1.070	1.197	0.313	
	1달 1회	4.47±1.240			
	1달 2-3회	4.91±1.285			
	1주 1회 이상	4.71±1.231			

주) 사후검증에서 숫자는 집단별 순서를 나타냄.
 * : p<0.05, ** : p<0.01.

가설 5 : 도서관 만족도는 인적 서비스 품질 요인에 영향을 받을 것이다

인적 서비스 요인들이 도서관 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 5개 차원들을 독립변수로 하고, 도서관 만족도를 종속변수로 하여 단계별 투입방식에 의해서 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 11>에서 볼 수 있다.

<표 12> 도서관 만족도에 영향을 미치는 요인

요인	β	T	P value
신뢰성 1	0.283	3.463	0.001
확신성 1	0.249	2.796	0.006
확신성 2	0.246	2.968	0.003
R2 = 0.460			
1단계 진입변수 : 확신성1, 2단계 진입변수 : 신뢰성1, 3단계 진입변수 : 확신성2			

<표 12>에 의하면 도서관 만족도에 영향을 미치는 요인으로 확신성 1이 가장 처음으로 모형에 진입하였고, 그 다음으로 신뢰성 1, 확신성 2의 순으로 모형에 진입하였다. 신뢰성 1이 0.283, 확신성 1이 0.249, 확신성 2가 0.246만큼씩 도서관 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 설명력은 46.0%였다(p<0.001). 즉, 도서관 만족도에 가장 많은 영향을 주는 것은 사서들이 제공하는 주제 전문서비스의 수준이고, 두 번째 요인은 이용자들의 요구를 정확하게 이해하는 것이고, 세 번째는 이용자들에게 항상 예의바르고 공손한 태도이다.

V. 인적 서비스 개선방안

1. 괴리 원인 분석

인적 서비스 품질에서 이용자들의 기대수준과 인식 수준에서 괴리가 생기는 원인을 알아보기 위해서 복수응답(Multiple Response)을 받아서 다중응답처리 분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 이용자의 기대수준과 인식 수준에 대한 차이로서 적정성 괴리와 우수성 괴리가 있으나 적정성 괴리(A.G)의 개선이 더 우선적이므로 본 연구에서는 A.G만 표기하였다. 인적 서비스의 9개 품질요인에 대한 괴리 이유(표 13~표 21)를 살펴보면 다음과 같다.

- (1) 응답성 1(자발적으로 이용자에게 도움을 주지 못함)(A.G=-1.64)을 지적한 이유를 보면 '이용자에게 먼저 도움을 주는 모습을 보기 힘들다'는 소극적인 사서의 이미지가 많았다. '간단한 응답만 함, 이용자에게 무관심, 질의응답에 집중 못함'의 지적에서는 이용자의 질문에 성의 없는 태도가 짐작된다. 또한 '자리를 지키지 않음'에서 불성실한 근무 태도를 알 수 있다. 기타 의견으로 '도움에 무성의, 알바생만 두고 부재, 불친절, 사서가 있는지 몰랐음' 등의 의견에서는 홍보가 부족하다는 것도 알 수 있다.
- (2) 신뢰성 1(이용자의 요구를 정확하게 이해 못함)(A.G=-1.46)의 이유에서는 '미소장 자료 안내 미흡'이 가장 많고, '이용자 요구 이해의욕 부족, 잘 모르는 주제 건성 응대, 질문을 대충 들음'의 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 '전문적인 지식을 가진 사람을 본적이 없음, 컴퓨터를 이용하라고 함, 알려고 하지 않음' 등이 있었다. 이러한 원인에 대한 응답에서 신분별 차이는 나타나지 않았다.

이러한 불만 요인을 불식시키기 위해서 사서들은 이용자와의 커뮤니케이션에 보다 더 적극적인 이용자 봉사 능력과 정신을 함양하여야 할 것으로 판단된다.

- (3) 확신성 1(제공하는 주제전문서비스의 수준이 불충분)(A.G=-1.86)의 이유를 보면 '누가 주제전문사서인지 모름'이 절반 이상을 차지하고, '주제전문사서 약력, 소개 부족, 해당 주제 분야 지식 부족, 소극적 봉사 태도'의 순으로 나타났다. 기타 의견으로 '홍보가 안 돼 있음' 등이 있었다. 이에 대한 신분별 차이는 없다.
- (4) 확신성 2(예의바르고 공손하지 못함)(A.G=-1.62)의 이유에서는 '권위적, 굳은 표정'이 가장 많았고, 그 다음으로 '불친절, 수동적, 이용자 무배려, 감정적 서비스, 직책에 맞지않는 언행, 반말 사용'의 순으로 나타났다. 기타 의견으로 '서비스 정신이 없어 보임, 항상 자리에만 앉아있고, 이용자와 대화 혹은 도움을 주는 모습 볼 수 없음' 등이 제시되었다. 확신성 2에 대한 신분별 차이는 크게 없었으나, 사서들은 이용자들이 편안한 마음으로 접근할 수

있도록 관심있는 미소와 눈 맞춤 등 긍정적인 비언어적 기법을 많이 사용하여 이용자들을 잘 배려하도록 노력해야 될 필요성이 많은 것 같다.

- (5) 유형성 1(용모가 단정하지 못함)(A.G=-0.40)은 9개의 세부 요인 중에서 가장 불만족도가 낮은 편이다. 이용자에게 '신뢰감을 주지 못하는 옷차림'이 가장 많았고, 그 다음으로 '바지나 혁대 조정 광경, 불쾌감 주는 용모'의 순으로 나타났으며, '유니폼·정장차림 좋다' 등의 기타 의견이 있었다. 응답자들은 모두 '신뢰감을 못주는 옷차림'이 가장 많았고, '바지나 혁대 조정 광경'이 그 다음으로 많이 나타났다.

이상의 응답에서 보면, 사서들의 용모는 비교적 단정하였으나 가끔 이용자들이 지적할 만한 복장이나 모습이 발견되므로 보다 더 단정한 용모를 가지도록 노력해야 할 것 같다.

- (6) 응답성 2(질문에 신속하고 즉각적인 서비스를 제공하지 못함)(A.G=-1.18)의 이유를 보면 '형식적인 답변'이 가장 많았고, '업무가 바빠 보여 문의하기 힘들, 기다리는 이용자 방치, 정보 제공 시간 지체, 원하는 시간에 도움 받은 경험 없음'의 순으로 나타났다. 기타 의견으로 '답변 기대 없음, 이용자에 무관심하여 문의 힘들, 사서 만나기 힘들' 등이 있었다. 이에 대해서, 학부생은 '형식적인 답변'이 가장 많았고, 대학원생은 '업무가 바빠 보여 문의하기 힘들'이 가장 많았다.
- (7) 공감성 1(이용자들의 문제 해결에 무관심)(A.G=-1.44)의 이유(표 20)에서는 '도서관 입장만 강조'가 가장 많았고, 그 다음으로 '인간미 없음', '원칙만 고수', '많은 절차로 처리 지연' 등이 있었다. 공감성 1에서 신분별 차이는 없었고, 이에 대한 해결 방안은 이용자 중심의 서비스 정책을 수립하여야 할 것으로 보인다.
- (8) 공감성 2(편안한 대화를 배려 못함)(A.G=-1.56)의 이유를 보면 '비언어적 커뮤니케이션 없음'이 절반가량을 차지하였고, 그 다음으로 '굳은 표정, 못 들은 척함, 질문내용 꼬투리 잡음'의 순으로 나타났다. 기타 의견으로 '말을 걸지 않았으면 하는 것 같음' 등이 있었다. 공감성 2에 대한 신분별 차이는 없었다.

공감성의 만족도를 높이기 위해서 면담이나 정보봉사를 수행할 때, 더 적극적인 커뮤니케이션을 하도록 노력하고 이용자의 행동에 민감한 반응을 보여야 할 것이다.

- (9) 신뢰성 2(미소장자료의 신속 입수 지연)(A.G=-1.67)에 대한 이유에서는 '희망도서 신청 복잡함, 희망도서 입수 후 무응답, 팩스 서비스 전달 지연'의 순이고 기타의견으로 '찾아주려는 의지 없음, 오래 걸림' 등이 있었다. 신뢰성 2에 대한 신분별 차이는 없었다.

인적 서비스의 신뢰성을 높이기 위해서 이용자들이 보다 쉽게 자료를 활용할 수 있도록 적극적

인 정보봉사를 수행하도록 노력하고, 모든 절차에서 이용자의 입장이나 수고를 덜 수 있는 방향으로 수정되어야 할 것이다.

〈표 13〉 자발적으로 이용자들에게 도움을 주지 못하는 이유

요인	응답성 1			개선 분야
	A.G			
	원인	전체(%)	학부생	
먼저 도움을 주는 모습을 보기 힘들	111(36.9)	64(35.6)	47(38.8)	사서의 인식제고
질의응답 집중하지 못함	19(6.3)	10(5.6)	9(7.4)	커뮤니케이션 기술향상
즉답형, 지시형 등 간단한 응답만 함	78(25.9)	48(26.7)	30(24.8)	사서의 인식제고 및 능력개발
이용자에게 무관심	68(22.6)	42(23.3)	26(21.5)	사서의 인식제고
자리를 지키지 않음	16(5.3)	11(6.1)	5(4.1)	사서의 인식제고

〈표 14〉 이용자들의 요구를 정확하게 이해하지 못하는 이유

요인	신뢰성 1			개선 분야
	A.G			
	원인	전체(%)	학부생	
이용자 요구의 이해 의욕 부족	65(30.0)	39(29.3)	26(31.0)	사서의 인식제고 및 능력개발
잘 모르는 주제, 건성 응대	53(24.4)	32(24.1)	21(25.0)	사서의 인식제고 및 능력개발
질문을 대충 듣는다	21(9.7)	14(10.5)	7(8.3)	커뮤니케이션 기술 향상
미소장 자료 안내 미흡	73(33.6)	45(33.8)	28(33.3)	사서의 인식제고 및 능력개발

〈표 15〉 사서가 제공하는 주제 전문서비스 수준이 불충분한 이유

요인	확신성 1			개선분야
	A.G			
	원인	전체(%)	학부생	
누가 주제전문사서인지 모르겠다	131(53.0)	82(54.3)	49(51.0)	이용자 교육보완
해당 주제분야 지식부족	37(15.0)	22(14.6)	15(15.6)	사서의 인식 제고 및 능력개발
주제전문사서 약력, 소개 부족	43(17.4)	25(16.6)	18(18.8)	정보서비스홍보
소극적 봉사 태도	34(13.8)	20(13.2)	14(14.6)	사서의 인식 제고 및 능력개발

〈표 16〉 사서들이 이용자들에게 항상 예의바르고 공손하지 못한 이유

요인	확신성 2			개선분야
	A.G			
	원인	전체(%)	학부생	
불친절, 수동적, 이용자에 무배려	53(27.2)	31(25.0)	22(31.0)	사서의 인식제고 및 능력개발
감정적 서비스	50(25.6)	32(25.8)	18(25.4)	사서의 인식제고 및 능력개발
권위적, 굳은 표정	74(37.9)	49(39.5)	25(35.2)	커뮤니케이션 기술향상
직책에 맞지 않는 언행, 반말 사용	10(5.1)	7(5.6)	3(4.2)	커뮤니케이션 기술향상

〈표 17〉 사서들의 용모가 단정하지 못한 이유

요인	유형성 1			개선분야
	A.G			
원인	전체인원(%)	학부생	대학원생	
불쾌감을 주는 용모	9(12.9)	5(12.2)	4(13.8)	커뮤니케이션 기술향상
신뢰감을 주지 못하는 옷차림	34(48.6)	20(48.8)	14(48.3)	커뮤니케이션 기술향상
바지나 헝대 조정 광경	18(25.7)	9(22.0)	9(31.0)	사서의 인식제고

〈표 18〉 질문에 신속하고 즉각적인 서비스 제공하지 못하는 이유

요인	응답성 2			개선분야
	A.G			
원인	전체(%)	학부생	대학원생	
원하는 시간에 도움 받은 경험 없음	23(10.6)	16(11.8)	7(8.5)	정보서비스개발
업무가 바빠 보여 문의하기 힘들다	57(26.1)	33(24.3)	24(29.3)	이용자교육
질의 후, 정보 제공 시간 지체	35(16.1)	19(14.0)	16(19.5)	커뮤니케이션 기술향상
기다리는 이용자 방치	36(16.5)	23(16.9)	13(15.9)	커뮤니케이션 기술향상
형식적인 답변	63(28.9)	42(30.9)	21(25.6)	

〈표 19〉 이용자의 문제 해결에 관심을 가지지 못하는 이유

요인	공감성 1			개선분야
	A.G			
원인	전체(%)	학부생(%)	대학원생(%)	
인간미 없음	51(25.4)	30(24.6)	21(26.6)	커뮤니케이션 기술향상
원칙만 고수	44(21.9)	31(25.4)	30(38.0)	커뮤니케이션 기술향상
도서관 입장만 강조	69(34.3)	39(32.0)	30(38.0)	커뮤니케이션 기술향상
많은 절차로 처리 지연	32(15.9)	18(14.8)	14(17.7)	정보서비스개발

〈표 20〉 이용자와 편만한 대화를 배려하지 못한 이유

요인	공감성 2			개선분야
	A.G			
원인	전체(%)	학부생(%)	대학원생(%)	
굳은 표정	65(37.8)	43(38.1)	22(37.3)	커뮤니케이션 기술향상
비언어적 커뮤니케이션 없음	87(50.6)	59(52.2)	28(47.5)	커뮤니케이션 기술향상
못 들은 척한다	11(6.4)	6(5.3)	5(8.5)	커뮤니케이션 기술향상
질문 내용 꼬투리 잡음	5(2.9)	2(1.8)	3(5.1)	커뮤니케이션 기술향상

〈표 21〉 우리 도서관의 미소장자료를 신속하게 구해주지 못한 이유

요인	신뢰성 2			개선분야
	-1.67			
A.G				
원 인	전체인원(%)	학부생(%)	대학원생(%)	
팩스 서비스 전달 지연	16(11.3)	6(6.4)	10(20.8)	정보서비스 개발
희망도서 신청 복잡함	67(47.2)	46(48.9)	21(43.8)	정보서비스 개발
희망도서 입수 후 무응답	48(33.8)	36(38.3)	12(25.0)	정보서비스 개발

2. 인적 서비스 품질 개선안

인적 서비스의 5개 차원 대한 이용자들이 인식한 괴리 이유를 중심으로 인적 서비스의 품질을 개선하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

(1) 사서에의 접근성 강화

인적 서비스는 사서가 이용자에게 인간적인 협조를 해주는 행위이므로 서비스 품질을 높이기 위해서 사서의 접근성을 높여야 할 것이다. 사서의 접근성을 높이기 위해서는 이용자를 환영하는 미소와 눈맞춤, 감정이입 등 대인커뮤니케이션에 대한 교육이 계속 강화되어야 할 것으로 생각된다.

(2) 이용자에 대한 적극적인 관심 고취

적극적인 정보서비스를 위해서 항상 자발적이고, 적극적인 봉사정신과 근무태도를 가져야한다. 사서가 이용자가 기다리도록 방치하거나 알바생만 두고 자리를 비우는 일은 삼가야할 것이다. 사서가 잘 모르는 주제일지라도 건성으로 적당히 응대하지 않아야하고, 컴퓨터 검색 이용만 권고하는 등 소극적이고 불성실한 근무 태도를 배제하여야 할 것이다.

(3) 지속적인 홍보활동

이용자들은 대학도서관이 제공하는 서비스에서 '주제전문 서비스' 등의 업무 담당자와 도서관에서 시행 혹은 시행 예정인 서비스에 대해 잘 알지 못하므로 지속적인 홍보가 필수적이다. 또한 대학도서관의 이용자인 학생과 교수들은 매년 유입이 계속되며, 서비스 면에서도 다소의 변화는 늘 있는 것이므로 추가적이거나 지속적인 홍보활동은 필요한 것이다.

(4) 이용자 교육의 강화

도서관 이용자들에게 지속적이고, 반복적이며, 다양한 방법을 통해 대학도서관에서 제공하는 주제 전문 서비스, 상호대차, 참고봉사 등을 충분히 숙지하여 이용할 수 있도록 교육을 강화하여야 한다.

(5) 이용자 중심의 서비스 정책 수립

도서관 운영에서 정해진 규정이나 원칙의 고수에 집착하지 말고 유연성을 가져야 하며, 업무 처리에서 언제나 관리자 중심에서 벗어나 이용자 입장에서 결정하여야 할 것이다.

(6) 정보봉사 수준 향상

학문의 변화 추세가 급속한 만큼, 대학도서관 사서들은 학회나 세미나 참석, 계속 교육 등을 통해 정보봉사 능력을 개발하여 정보봉사 수준을 높여야 할 것이다.

VI. 결 론

도서관 서비스의 목표를 보다 더 고객지향적인 서비스 제공에 두고 이용자 만족을 제고하기 위해서 본 연구는 도서관 품질 평가 요소 중에서도 도서관의 명운을 좌우하는 요인인 인적 서비스의 품질을 평가하였다. 이용자 만족, 그리고 이용자가 느끼는 지각치 간의 상관관계를 분석하고, 현행 수준과 희망수준에서 생기는 괴리와 그 이유를 밝혀 고객지향적인 서비스를 구축할 수 있는 바탕을 마련하고자 하였다. 분석을 통해 얻은 주요 결과를 종합하면 다음과 같다.

(1) 인적 서비스 품질을 총체적으로 보면, 현행 수준에 비해 최소한 수준과 희망수준은 상당히 높은 것으로 서비스 적정성 괴리가 -1.43이고, 서비스 우수성 괴리는 -2.44로 나타났다.

① 희망수준이 높은 것은 '자료의 신속한 입수'와 '공손함'이었고, 희망수준과 괴리가 큰 요인은 '주제전문 서비스의 충분함'과 '자발적 도움'이었고, 현행수준이 높았던 요인은 '용모 단정함'과 '신속 즉각적인 서비스'를 제공함이었다.

(2) 신분별 인식에서 희망 서비스는 신속한 자료 입수와 사서의 공손함(학부), 예의 바름과 문제 해결에 대한 관심(대학원)이었다. 희망수준과 괴리가 큰 것은 신속한 자료구입(학부생)과 충분한 주제 서비스(학부·대학원), 자발적인 도움(대학원)이었다. 현행수준이 높은 것은 '용모 단정함'과 '신속 즉각적인 서비스'(학부·대학원)였다.

(3) 이용자의 성별 인식에서는 여성이 남성에 비해 낮게 인식하고 있었다.

(4) 이용자의 전공별 인식에서는 이공계열이 인문사회계열보다 낮았다.

(5) 도서관 이용률별 인식에서 유의한 차이를 나타낸 요인은 없었다.

(6) 인적 서비스의 품질은 도서관 만족도에 영향을 주었고, 주제 전문서비스의 수준, 이용자 요구의 정확한 이해이고, 예의바르고 공손한 태도의 순이었다.

(7) 인적 서비스의 5개 차원 9개 요인에 대한 괴리 이유를 살펴보면 다음과 같다.

① 응답성 1(자발적인 도움)에서는 '자발적 도움없다', '간단한 응답', '이용자에게 무관심',

- ‘질의응답에 집중 못함’, ‘자리 안 지킴’ 등이었다.
- ② 신뢰성 1(이용자요구 이해)에서는 ‘미소장 자료 안내 미흡’, ‘이용자 요구를 이해 의욕 부족함’, ‘건성 응대함’, ‘질문을 대충 들음’ 등이었다.
 - ③ 확산성 1(주제전문서비스 제공)에서는 ‘주제전문사서 약력, 소개 부족’, ‘해당 주제 분야 지식 부족’, ‘소극적 봉사태도’의 순으로 나타났다.
 - ④ 확산성 2(공손함)에서는 ‘권위적, 굳은 표정’, ‘불친절, 수동적, 이용자 무배려’, ‘감정적 서비스’, ‘직책에 맞지 않는 언행, 반말 사용’의 순으로 나타났다.
 - ⑤ 유형성 1(용모 단정함)에서는 ‘신뢰감 주는 옷차림’, ‘바지 현대 조정 광경’, ‘불쾌감 주는 용모’의 순으로 나타났다.
 - ⑥ 응답성 2(신속 즉각적인 해답제공)에서는 ‘형식적 답변’, ‘바빠 문의 힘들’, ‘이용자 방치’, ‘정보 제공 시간 지체’ 등이었다.
 - ⑦ 공감성 1(문제 해결에 무성의함)에서는 ‘도서관 입장만 강조’, ‘인간미 없음’, ‘원칙만 고수’, ‘많은 절차로 처리 지연’ 등이 있었다.
 - ⑧ 공감성 2(편안한 대화 배려 못함)에서는 ‘비언어적 커뮤니케이션 없음’, ‘굳은 표정’, ‘못 들은 척함’, ‘질문 내용 꼬투리 잡음’의 순으로 나타났다.
 - ⑨ 신뢰성 2(미 소장 자료 신속 입수)에서는 ‘희망도서 신청 복잡함’, ‘희망도서 입수 후 무응답’, ‘팩스 서비스 전달 지연’ 등이 있었다.
- (8) 지적된 괴리 이유를 중심으로 인적 서비스의 품질을 개선하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.
- ① 사서에의 접근성을 강화하여야 한다.
 - ② 이용자에 대한 관심을 적극적으로 고취시켜야 한다.
 - ③ 도서관 서비스에 대한 지속적인 홍보활동이 필요하다.
 - ④ 이용자 교육이 강화되어야 할 것이다.
 - ⑤ 이용자 중심의 서비스 정책을 수립해야 한다.
 - ⑥ 정보봉사 수준을 향상시켜야 할 것이다

〈참고문헌은 각주로 대신함〉