

대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석

The Analyses of Customer Satisfaction Index on University Library Service

백 항 기(Hang-Ki Paik)*

목 차

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. 서론 | 4. 자료의 분석 |
| 2. 고객만족도 조사 | 4.1 조사대상자의 일반사항 |
| 2.1 서비스 시스템으로서의 대학도서관 | 4.2 측정도구의 신뢰도 검증 |
| 2.2 고객만족도 조사 | 4.3 고객만족도 분석 |
| 3. 자료의 수집 | 4.4 고객의 중요도 분석 |
| 3.1 측정도구의 개발 | 4.5 가설의 검증 |
| 3.2 표본의 추출 | 5. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 대학도서관서비스에 대한 고객만족도를 측정하여 고객 지향의 도서관 운영방안을 마련하려는 목적으로 수행되었다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다. 서비스의 질 측정 총 55개 문항에 대한 고객의 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, 만족도가 가장 높은 것은 대출·반납의 신속성이었고, 그 다음은 연체료처리, 도서관의 위치, 검색시스템의 용이성과 도서관이용교육, 검색속도, 검색단말기수, 청결 상태의 순 이었다. 반면, 만족도가 가장 낮은 것은 불만처리 속도이었고, 그 다음은 프로그램 사용시간, 민원처리 결과와 도서관이용교육의 정례화, 홍보방법, 인터넷이용의 대기시간, 비 소장자료의 이용의 순 이었다. 또한 대학도서관의 고객이 특히 중요시하는 서비스 부문은 서가에서의 자료 획득 가능성, 학습시설, 장서의 적절성, 도서대출, 검색 시스템 등이었다. 대학도서관에서는 이런 면에 관심을 갖는다면 고객만족을 더욱 높일 수 있을 것이다.

키워드: 대학도서관서비스, 평가도구, 고객만족도

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure performance of university libraries, especially investigating the components of service quality and their relationship to the customer satisfaction. The result of the statistical analyses is summarized as follows: The result of 5 point scale study shows the following degree of satisfaction in 55 components: timeliness of circulation, processing of fine, location of library, usefulness of retrieval system, library user education, speed of retrieval, number of terminals, and cleaning. On the other hand, shows the following degree of dissatisfaction in 55 components: speed of civil petitions, hour for program use, result of civil petitions, fixing of library user education, speed of retrieval, method of public relation, waiting time for Internet use, and use of the other library materials. Also, customers' matters of weight and importance was availability, learning facilities, suitable collections, circulation, and system of retrieval.

* 숙명여자대학교 도서관 사회과학정보팀장
접수일자 2001년 6월 11일

1. 서론

교육현장에 변화의 바람이 불기 시작한 때는 1995년 5월 31일 교육부가 혁신적인 교육정책을 발표한 시점부터일 것이다. 그후 1997년 6월 2일 제4차 교육개혁안이 제시되었고, 1997년 말 우리나라 경제가 국제통화기금(IMF)의 구제금융을 받으면서 교육계를 포함한 산업 전반에 구조조정이 더욱 가속화되고 있다. 개혁적인 교육정책들이 추진되면서 우리나라의 대학교육체제도 크게 변화하고 있으며, 교육개혁의 방향이 수요자중심 즉, 학생중심으로 변화되는 것이 무엇보다도 중대한 변화라고 할 수 있다.

지금까지도 대학도서관들이 부분적으로 조직개편을 단행하고, 지속적인 서비스개선을 해왔지만, 이용자들은 여전히 도서관의 서비스에 만족하지 못하고 도서관직원들에게 불만을 갖는 이유는 무엇일까? 그 이유 중의 하나는 아마도 지난날의 개혁이 하드웨어 중심적이었다고 할 수 있을 것이다. 따라서 앞으로는 조직내부의 소프트웨어적인 요소의 개선에 좀 더 많은 연구와 노력이 필요하다고 판단된다.

시대적으로 새로운 전환기를 맞으면서 모든 조직경영의 과거 패러다임이 서서히 새로운 패러다임으로 바뀌어져 가고 있다. 즉, 대량생산체제에서 고품질의 맞춤형생산체제로, 생산자나 기관중심의 시대에서 소비자나 사용자중심의 시대로, 계서적인 조직관리에서 유기적인 조직관리로, 하나의 원리나 원칙에 충실하기보다는 이 중성이나 다양성도 함께 고려하는 방향으로 전환되고 있다.

이제 대학도 무한 경쟁시대를 맞이하면서 시장환경의 변화를 따라가지 못하면 생존할 수 없

다는 인식의 확산으로 인하여 조직을 개편하고 다양한 서비스를 활성화하고 있다. 대학환경의 변화 중에서 가장 뚜렷한 변화부문은 학생의 가치관 변화이다. 따라서 대학은 이러한 학생의 욕구를 만족시켜야만 하는데 이것이 바로 고객 만족이다.

도서관이 고객만족을 창출할 수 있는 서비스를 제공하기 위해서는, 이용자와의 직접적인 대면이 이루어지는 일선현장의 여러 부분들을 중요시하고 여기에 많은 자원을 투입하고 개선하는 고객중심의 정책을 펼쳐야 할 것이다. 이러한 도서관 고객 만족을 위해서는 고객만족도를 정기적으로 측정하여 조직, 제도, 업무흐름 및 절차 등에 관한 개혁이 철저히 요구되고 있다. 따라서 본 연구는 행정체제 중심의 조직구조에서 이용자중심의 조직구조로, 도서관직원중심의 관리형태에서 이용자중심의 관리형태로, 불특정 다수를 위한 서비스제공에서 특정 개인을 위한 서비스제공으로 변화를 유도하기 위한 시도의 일환으로 수행되었다.

이러한 변화에 부응하기 위하여 본 연구는 이용자와 도서관의 관계를 고객과 서비스 제공자의 관계로 설정하여, 대학도서관의 서비스를 한 단계 높이기 위한 방안 즉, 고객 지향적인 도서관(customer oriented library) 운영방안을 마련하는 것이다.

이러한 고객지향적 도서관을 만들기 위해서는 여러 가지 새로운 방안과 전략들이 개발되어야 할 것이다. 이를 위해, 가장 기본적이고 근본적인 과제가 조직을 고객중심으로 바꾸는 것과 고객의 불평을 직접 들어보고 그들의 불만사항을 정기적으로 파악하는 것이라고 판단되어 서비스 질을 계량화하기 위한 시도로 고객만족

도를 측정하고자 한다.

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 고객만족도를 측정하기 위한 도구를 개발하는 것이다.

둘째, 도서관서비스에 영향을 미치는 구성요소들에 대한 만족도와 중요도를 측정한다.

셋째, 변화된 조직구조를 변수로 하여 대학도서관간의 도서관이용 목적에 따른 성공도와 서비스 질의 구성요소는 차이가 있을 것이라는 가설을 검증한다.

2. 고객만족도 조사

2.1 서비스 시스템으로서의 대학도서관

대학도서관의 목적은 교수, 학생 및 직원 등의 구성원을 위하여 정보를 선택·수집·조직하여 제공하는 것으로, 그 목적을 완수하기 위해서는 다음과 같은 목표를 성취해야 한다(Poll and Boekhorst 1996, 11-15).

1) 장서관리:

이용자의 요구와 도서관의 특수 기능에 부합한 인쇄자료로부터 마이크로자료, 시청각자료, 전 자매체 등의 자료까지 모든 유형의 정보를 적시에 제공한다.

2) 접근:

- 포괄적이고 최신의 장서목록을 이용자에게 알린다.
- 자료보존에 지장이 없는 한 가급적 개가서에서 자료접근을 제공한다.
- 폐가서에서의 자료접근을 빠르게 할 수 있도록 한다.
- 적절한 개관시간을 제공한다.

· 도서관의 주된 서비스에 자유로운 접근을 제공한다.

· 이용자그룹의 용이한 접근과 장애인을 위한 편리한 접근을 보증한다.

· 소장되지 않은 자료라도 어디서든 구하여서 빠르게 제공한다.

3) 관내이용:

· 교육과 연구를 위한 적절한 공간과 시설을 제공한다.

· 비인쇄자료의 이용을 위한 적절한 시설을 제공한다.

4) 이용자교육:

· 도서관의 서비스에 관해 이용자에게 알린다.

· 이용자들이 원하는 도서관내외의 정보를 찾는데 이용자를 지원한다.

· 인쇄형태뿐만 아니라 전자형태로도 적절한 참고서비스를 제공한다.

5) 축적과 보존:

· 연구작업에 관련이 있는 요구된 자료를 장기적으로 보존한다.

· 관내의 모든 자료를 안전하고 적절하게 제공한다.

· 희귀자료의 저장과 보존에 주의한다.

이러한 목표들에 도달하기 위하여 대학도서관은 그들의 자원을 비용 대 효율적인 방법으로 제공하거나 새로운 경영기법을 이용하고, 가능한 한 유용한 신기술들을 적용하고, 도서관의 장서와 서비스의 범위를 확대하기 위하여 상호협력 프로그램에 참가하며 직원은 새로운 정보자료와 기법에 대한 필요한 지식을 획득할 수 있어야 한다.

대학도서관은 서비스 생산시스템과 제공시스

템으로 구성되어 있는 시스템으로 볼 수 있다. 서비스 생산은 투입물이 처리되고 서비스 상품의 요소가 만들어지는 것이며 이와 같은 요소들을 결합해 고객에게 전달하는 것이 서비스 제공이다.

〈그림 1〉에서 보듯이, 서비스 생산시스템은 도서관 자료를 수집, 내용분석, 조직하는 것으로 고객에게 보이지 않는 간접 서비스인 것이다. 고객은 이 보이지 않는 부분에 대해 별로 관심이 없지만 이 부서에서 업무를 제대로 수행해 주지 않는다면 서비스의 질이 크게 저하된다. 예를 들어 고객이 자료분류법은 모르지만 도서관에서 자료분류를 통일성 있게 하지 않는다면 서가에서 관련 있는 필요한 자료를 한번에 찾지 못해 불만을 갖게 된다.

고객에게 가시적인 부분 즉, 직접 서비스는 시설, 물리적 환경, 제공서비스 및 직원이 있다. 예를 들어 열람시설, 대출기간, 열람 부서

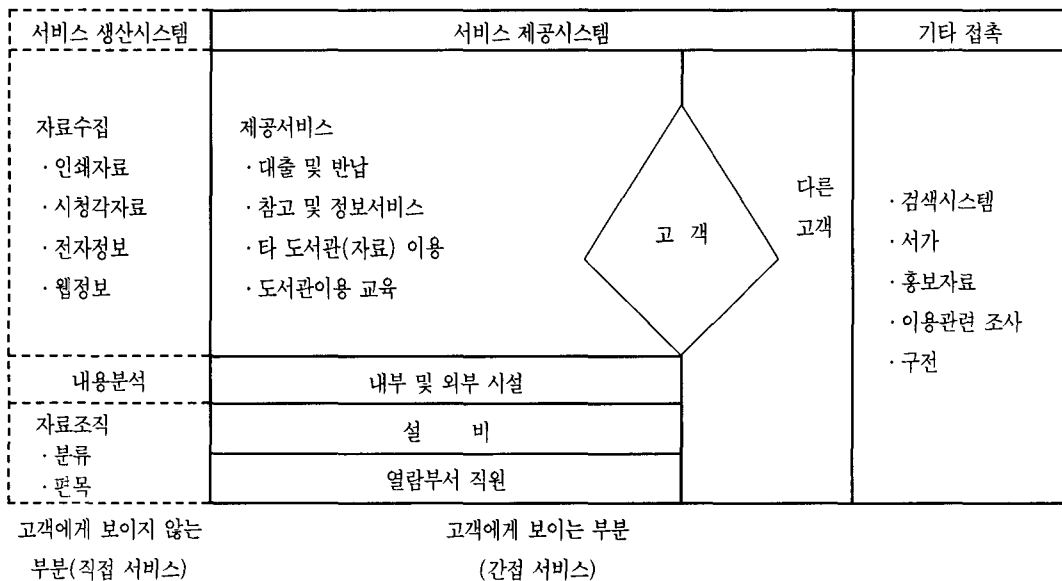
직원 등이 해당된다.

서비스 제공시스템은 서비스 상품을 고객에게 제공하는 장소, 시간 및 방법에 관련된 것이다. 이것에는 서비스 생산시스템의 시설, 설비, 직원뿐만 아니라 다른 고객까지 포함한다. 예를 들어 열람실에서 공부하는 경우 다른 학생이 떠들거나 음식물을 먹게 되면 그 서비스에 대한 인식이 악화되는 것이다.

서비스 생산시스템과 제공시스템 이외에도 다른 요소들이 서비스에 대한 고객의 인식에 영향을 미친다. 예를 들어 홍보나 이용관련 조사, 구전 등이 여기 해당된다.

2.2 고객만족도 조사

고객의 영어표현은 'customer'이지만 이 용어의 구체적 의미는 실제이용자(end-user) 즉, 분명한 목적을 가지고 어떤 서비스를 이용



〈그림 1〉 대학도서관 서비스 시스템

하는 사람(user)을 말한다.¹⁾ 따라서 대학도서관 서비스에서 실제이용자란 어떤 특정의 도서관서비스에 대한 사전기대를 가지고 그 서비스를 이용하는 사람을 말한다. 즉 고객을 실제이용자의 개념에서 볼 때 고객의 개념이 대학에 속한 모든 사람을 지칭한다고 볼 수는 없으며, 실제 제공되는 서비스를 받거나 경험한 구성원이 그 대상자라고 할 수 있다. 다시 말하면 제공되는 서비스를 이미 받았거나 지금 제공받고 있는 구성원의 일부가 실제이용자인 것이다.

직접 도서관을 찾는 고객이나 네트워크를 통해 도서관을 찾는 고객은 서비스의 내용²⁾과 상황³⁾을 경험하는데, 이때 고객들은 서비스의 내용과 상황과의 상호작용에서 도서관에 대한 의견 및 태도를 형성하게 되고, 이러한 고객의 기대가 내용과 상황의 만족감에 영향을 끼칠 수도 있다. 그러나 이런 기대들은 도서관이 적절하다고 여기는 것과 일치할 수도 있고, 일치하지 않을 수도 있다.

이용자가 도서관이 제공한 서비스의 질에 대해 어떤 괴리를 지각하는데는 여러 가지 원인이 있다. 예를 들면, 서비스에 대한 의뢰인(client)의 기대와 서비스제공자의 지각이 부합되지 않거나, 서비스제공자가 의뢰인의 기대를 충분히 만족시키는 서비스를 효과적으로 제공하지 못하거나, 전달된 서비스가 고객이 원하는 서비스 내용과 일치하지 않는 경우이다 (Edwards and Browne 1995, 164).

대학도서관에서의 고객만족은 고객의 사전기

대와 실제 만족도간의 차이에서 오는 느낌의 정도를 말한다. 대학구성원이 도서관서비스를 이용하고자 할 경우 어떤 형태로든 그 내용에 대해 일정 수준의 기대를 가지고 있다. 예를 들어, 도서관을 방문하여 도서를 대출 받는 경우, 이용자들은 시간이 얼마나 걸리고 얼마나 편하게 대출 받을 수 있는가에 대한 기대감이 있다. 이러한 기대감은 비록 명확하지는 않아도 무의식중에 어떠한 형태로 존재하며 이것이 도서관서비스를 이용하기 전에 갖게 되는 사전기대이다. 이에 대하여 도서관서비스를 이용한 후에 고객이 가지고 있는 실제상의 평가가 있다. 도서대출 서비스를 받았는데 아주 친절하고 공손하게 즉각적으로 대출해 주었다든지, 또는 서비스를 제공받는데 시간이 많이 걸리고 짜증나는 서비스를 받은 경우 등을 토대로 서비스의 질을 평가하는 경험적 평가가 있다. 여기서 측정하고자 하는 것은 사전기대와 경험과의 비교라고 할 수 있다. 서비스를 제공받았을 때의 실제평가는 고객의 마음속에서 행해지는 것이다. 이때 고객의 만족도는 사전기대의 정도와 실제 서비스질의 수준에 따라서 달라지며, 기대가 높을수록 서비스결과의 만족과 불만의 강도 또한 달라진다. 이처럼 서비스 질은 객관적으로 평가되기 어렵고 고객입장에서 주관적으로 평가되는 것이고 고객이 기대한 서비스와 지각한 서비스와의 차이이며 고객만족의 선행요인이 된다 (Coleman, Xiao, Blair and Cholley 1997; Seay, Seaman and Cohen 1996;

1) 이때 end 의 의미는 what is desired: hoped for: object: purpose: intention 등이다.
 2) 내용(content)은 도서관을 방문하여 획득한 것. 즉, 특정 자료나 정보, 학습공간, 수용 가능한 대체자료 등과 같이 도서관을 찾아가는 목적을 달성했느냐 하는 것과 상관이 있다.
 3) 상황(context)이란 도서관을 방문하여 경험한 것. 즉, 직원과의 상호작용, 시스템 운영의 난이 정도 그리고 물리적 환경의 안락감 등에 대한 경험을 말한다.

Hernon and Calvert 1996; Nitecki 1996; Edward and Browne 1995). 이와 같이, 고객의 욕구충족 기대감과 실제 서비스 수준간의 차이를 정량적으로 측정하여 이를 지수화하는 것이 도서관 고객만족도이다.

고객만족도 조사에서 우선 조사되어야 할 내용은 스칸디나비아 항공사의 Yan Kalson 사장이 주장한 결정적 순간(moments of truth: MOT)에 대한 조사이다(마이네트 1995, 4). 결정적 순간 또는 진실의 순간은 고객이 기업의 종업원 또는 특정 자원과 접촉하는, 그 서비스의 질에 대한 인식에 영향을 미치는 상황으로 정의할 수 있다. 결정적 순간은 서비스제공자가 고객에게 서비스의 질을 보여줄 수 있는 기회로서 지극히 짧은 순간이지만 고객의 서비스에 대한 인상을 좌우한다.

접점연구에는 세 가지 요인이 있다(윤상근

1996, 21-22). 첫째는 사람이다. 고객과 접하는 직원들이 어떻게 고객을 대하느냐에 따라서 고객만족도는 크게 좌우된다. 고객접점 현장에서 만족도는 고객과 가까워지려고 하는 직원들의 노력과 관련이 있다. 이를 위해서는 고객 지향적인 정신이 몸에 배어야 하며, 그러한 정신이 있어야 고객을 존중하는 말과 행동이 자연스럽게 나올 수 있다. 둘째는 시설과 설비이다. 이것은 고객이 직접 보고, 접촉하는 여러 가지 물건이나 사무실, 건물, 각종 시설(복사기나 프린터 등 포함) 등과 관련된 체험 등이다. 셋째는 정보이다. 이는 고객에게 제공하는 정보의 내용과 전달방법 등과 관련된 것으로서, 홍보·광고매체, 팸플렛, 안내판, 출판물 등의 정보요소를 말한다.

도서관서비스의 경우를 예로 들어보면 고객은 <표 1>과 같이 여러 결정적 순간들을 경험할 수 있다.

<표 1> 도서관서비스의 결정적 순간들의 예

접점 요인	결정적 순간
사 랫	정보를 얻기 위해 전화했을 때 직원과의 커뮤니케이션을 할 때 타 도서관의 자료를 얻고자할 때 불만사항을 접수시킬 때
시설 설비	열람실을 이용하기 위해 찾아갈 때 필요한 자료의 유무를 확인하기 위해 목록검색을 할 때 필요한 자료를 서가에서 찾을 때 대출 및 반납 카운터에 다가갔을 때 순서를 기다리고 있을 때 웹 정보를 검색할 때 도서관홈페이지에 접근할 때 특히 전자정보(검색)실을 이용할 때 자료실 입구를 찾고 있을 때 자료복사를 할 때 시청각기자재를 이용할 때
정 보	도서관이용에 관한 지식을 얻고자할 때 도서관의 공지사항을 찾을 때

3. 자료의 수집

3.1 측정도구의 개발

도서관 서비스의 질을 측정하는데 있어서 핵심문제는 도서관 직원들이 실제 제공한 도서관 봉사에 대한 고객의 기대와 지각을 어떻게 측정하느냐하는 것이다. 또한 도서관 수행능력의 지각과 고객기대와의 사이에 존재하는 괴리의 폭을 어떻게 결정하느냐하는 것이다. 따라서 실제 도서관 서비스의 질을 측정하려고 할 때는 다른 분야에서 고안된 표준기술이나 서브퀄(SERVQUAL), 서브퍼프(SERVPERF)와 같은 방법을 그대로 또는 변형시켜서 사용할 수 있을 것이다.

본 연구를 위한 측정도구는 서비스 질과 고객 만족의 평가모형을 연구한 여러 연구자의 설문지를 참조하였다(Cronin and Taylor 1992; Groenroos 1983; Hernon and Altman 1996; Zeithaml 1990). 실제 대학도서관 서비스 실정에 맞는 만족요인을 규명하기 위하여 동료 사서들과 고객의 자문을 받아 상기 연구자들의 설문지를 1차로 수정하였다. 20명의 고

객을 대상으로 실제 예비조사를 실시하고 직접 면담을 통해 모호한 문장을 수정하고, 비슷한 문구를 통합하는 등 2차로 설문지를 수정보완하여 고객만족도 측정도구를 개발하였다. (부록 참조)

대학도서관이 제공하는 서비스에 대한 고객 만족도를 조사하기 위한 설문지는 첫째, 일반적인 만족조사 둘째, 고객이 생각하는 서비스의 중요도조사 셋째, 서비스 질 특성조사 넷째, 이용자에 관한 사항으로 구성되었으며 그 내용은 <표 2>와 같다.

도서관서비스 질 차원에 관한 만족조사 55개 문항을 고객의 측면에서 생각할 수 있는 서비스 차원으로 분류하면 <표 3>과 같다.

3.2 표본의 추출

표본도서관의 선정은 조직구조가 변화된 이후 어느정도 기간이 경과되어 평가가 가능한 도서관을 대상으로 하여, 먼저 내부적인 조직구조 변화를 한 그룹과 외부적인 조직구조 변화를 한 그룹으로 나누어 선별하였다.

내부변화를 한 도서관들은 간부 및 책임자급 직원과의 면담내용⁴⁾을 통하여, 도서관서비스 질

<표 2> 고객만족도 조사 설문지 내용

조사분야	항목수	주요 내용
일반적인 만족도	9	이용목적의 성공도, 이용의 용이도, 전반적인 만족도
서비스의 중요도	13	도서관이용 시 고객의 접점별로 분류한 서비스
서비스 질 속성	55	평가도구개발을 위해 조작된 각종 만족요소
이용자	5	인구사회학적 요인
합 계	82	

4) 면담내용: 도서관의 목적과 목표가 무엇인지?, 도서관장은 전문직(문헌정보학 전공 교수)인지?, 이용자를 위한 중점서비스가 있으며 무엇인지?, 업무평가가 계속적으로 이루어지고 있는지?, 조직구조를 바꾸게 된 주된 동기는 무엇인지?, 변화의 주체가 대학당국이었는지 도서관이었는지?, 조직구조 변화 후 개선되거나 새로운 서비스가 있으며 무엇인지? 조직구조 개편 후 파생된 새로운 문제는 없는지?, 기대한 효과를 얻고 있는지? 등이었음.

〈표 3〉 만족조사 설문문항의 분류

서비스 차원	만족조사 설문문항 번호
가관시간	21, 33, 34.
학업관련 질의응답	2, 3, 15.
학습시설	22, 35, 36, 37.
도서대출	5, 16, 23, 32.
검색 시스템	4, 25, 26, 40.
민원처리	10, 11, 12, 31.
부대시설(복사기, 프린트 등)	7, 24, 38, 39, 49, 50, 51.
장서의 적절성	17, 28, 29, 41, 42, 44, 47, 52.
서가에서의 자료 획득 가능성	8, 27, 30.
직원의 자질	14, 18, 19, 20, 43.
타 도서관 소장자료 제공	9, 45, 48.
도서관이용 교육	1, 13, 53, 55.
홍보	6, 46, 54.

향상을 도모하기 위해 이용자를 고려한 새로운 대학도서관 조직구조의 한 유형으로 인정되어 계명대학교⁵⁾와 성균관대학교⁶⁾를 선정하였다.

반면에, 외부변화를 한 도서관들은 전산소, 시청각센터, 도서관 등이 정보기술 중심으로 통합되어 대학 내 정보자원을 총괄하는 새로운 조직을 창출함으로써, 대학에 새로운 조직개편 방향을 선도하였기 때문에 숭실대학교⁷⁾와 한남대학교⁸⁾를 선정하였다.

각 대학에서 1999년 9월 15일부터 30일까지 각 도서관을 이용한 학생들을 200명씩 총 800명을 표본으로 추출하여 개발된 고객만족도 평가도구를 이용하여 설문조사를 하였다. 800부

의 설문지 중 642부의 설문지가 회수되어 회수율은 80.25%이었다.

4. 자료의 분석

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 SPSS-WIN(SPSS for Windows Release 7.5) 통계패키지를 이용하여 가설검증을 위해서는 t 검정(t-test)과 일원분산분석(Oneway ANOVA)을, 만족도를 파악하기 위해서는 회귀분석(Regression)을 하였고 중요도를 파악하기 위해서는 가중치를 부여하여 평균값을 구하였다.

5) 98년 9월 3과 7계의 계서조직을 4개팀(정보지원팀, 주제정보팀, 학술정보팀, 전자정보팀)의 수평조직으로 개편함.
 6) 98년 5월 중앙도서관과 과학도서관의 과, 계의 계서조직을 각각 2개팀(학술정보팀, 정보지원팀)의 수평조직으로 개편
 7) 97년 8월 전산소와 합쳐, 중앙도서관을 학술정보처 도서관으로 개편. 현재는 학술정보센터로 명명되며, 3개팀(학술정보지원팀, 학술정보운영팀, 학술정보개발팀)으로 구성됨.
 8) 1997년 3월 도서관, 전산소, 시청각센터를 통합하여 학술정보처로 조직을 개편하여 도서관은 학술지원부로 개칭됨. 현재 학술정보처 내에 4개팀이 있으나 도서관업무는 2개팀(문헌정보팀, 정보서비스팀)이 담당함.

4.1 조사대상자의 일반사항

은 <표 4>와 같다.

본 연구의 설문에 응답한 응답자수는 총 4개 대학교의 고객 642명이었으며 이들의 일반사항

조사대상자의 전공별 분포는 인문과학 27.7%, 사회과학 26.3%, 자연과학 42.8%, 예·체능 2.2%이었으며, 학년별로는 1학년

<표 4> 조사대상자의 일반사항

구 분	내부변화 그룹				외부변화 그룹				합 계	
	가대학	나대학	계	%	가대학	나대학	계	%	빈도	%
전공분야										
인문과학	40	54	94	26.7	57	27	84	29.6	178	28.0
사회과학	68	39	107	30.4	37	25	62	21.8	169	26.6
자연과학	54	87	141	40.1	57	77	134	47.2	275	43.2
예·체능	9	1	10	2.8	4	0	4	1.4	14	2.2
합 계	171	181	352	100.0	155	129	284	100.0	636	100.0
학 년										
1학년	40	13	53	15.0	17	32	49	17.4	102	16.0
2학년	46	44	90	25.4	36	30	66	23.4	156	24.5
3학년	36	73	109	30.8	48	39	87	30.9	196	30.8
4학년	40	47	87	24.6	43	28	71	25.2	158	24.8
대학원생	10	5	15	4.2	8	1	9	3.2	24	3.8
합 계	172	182	354	100.0	152	130	282	100.1	636	99.9
성 별										
남	90	120	210	59.3	92	84	176	62.2	386	60.6
여	82	62	144	40.7	61	46	107	37.8	251	39.4
합 계	172.	182	354	100.0	153	130	283	100.0	637	100.0
연 령										
19세 이하	37	8	45	12.7	10	25	35	12.4	80	12.6
20-23세	78	86	164	46.5	72	60	132	46.6	296	46.5
24-27세	54	77	131	37.1	67	42	109	38.5	240	37.7
28세 이상	4	9	13	3.7	5	2	7	2.5	20	3.1
합 계	173	180	353	100.0	154	129	283	100.0	636	99.9
이용빈도										
거의 매일	96	137	233	65.6	116	82	198	69.7	431	67.4
주 2-3회	64	38	102	28.7	29	46	75	26.4	177	27.7
월 2-3회	10	2	12	3.4	9	1	10	3.5	22	3.4
월 1회 미만	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
기 타	3	5	8	2.3	0	1	1	0.4	9	1.4
합 계	173	182	355	100.0	154	130	284	100.0	639	99.9

15.9%, 2학년 24.3%, 3학년 30.5%, 4학년 24.6%로 비교적 고른 분포를 보였으나 대학원생은 3.7%로 비중이 매우 낮았다. 성별 분포는 남학생이 60.1%, 여학생이 39.1%이었으며, 연령별로는 20~23세와 24~27세가 46.32%, 37.74%로 주를 이루고 있고 19세 미만과 28세 이상이 각각 12.58%, 3.14%이었다. 도서관의 이용빈도는 거의 매일 67.1%, 주 2~3회 27.6%로 매우 높았다.

4.2 측정도구의 신뢰도 검증

종합적인 고객만족도를 평가하는 도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's alpha 계수를 산출하였고 각 부분별 Cronbach's alpha 계수도 산출하였

는데 <표 5>와 같다. 이용자에 관한 항목을 뺀 전체 77가지 항목의 Cronbach's alpha 계수는 0.8752로 높았고, 특히 만족 신뢰도는 0.9486으로 매우 높았다. 요인 1에서 요인 8까지는 최소 0.7184에서 최대 0.8761까지로 나타났다. 일반적으로 사회과학에 서는 신뢰도 계수가 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있으므로 요인 8까지의 지표들은 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

4.3 고객만족도 분석

서비스의 질 속성 총55개 문항에 대한 고객의 만족도 조사결과는 <표 6>과 같다.

55가지 질 속성 문항에 대해 얼마큼 만족하는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, 만족도가

<표 5> 평가도구의 신뢰도 검증

항 목	Cronbach's alpha
총 77개 전체 신뢰도	.8752
일반 신뢰도	.7659
중요성 신뢰도	.8100
만족 신뢰도	.9486
요인 1. 정보의 접근	.8694
요인 2. 직원의 자질	.8761
요인 3. 장서의 적절성	.8186
요인 4. 민원처리	.8173
요인 5. 학습시설 및 부대시설	.7640
요인 6. 신속성(적시성)	.7901
요인 7. 이용시간	.7184
요인 8. 정보기술의 이용	.7410
요인 9. 도서관이용교육	.6783
요인 10. 참고봉사	.6820
요인 11. 홍보	.5806
요인 12. 개인을 위한 서비스	.5919

가장 높은 것은 대출·반납의 신속성(3.81)이었고, 그 다음은 연체료처리(3.62), 도서관의 위치(3.44), 검색시스템의 용이성(3.42)과 도서관이용교육(3.42), 검색속도(3.31), 검색단말기수(3.27), 청결 상태(3.23)의 순 이었다.

반면, 만족도가 가장 낮은 것은 민원처리 속도(2.31)이었고, 그 다음은 프로그램 사용시간(2.38), 민원처리 결과(2.42)와 도서관이용교육의 정례화(2.42), 홍보방법(2.43), 인터넷이용의 대기시간(2.44), 비 소장자료의 이용(2.48)의 순 이었다.

서비스의 질 속성 총55개 문항에 대한 조직구조변화에 따른 고객의 만족도를 알아보기 위하여 먼저, 내부변화를 한 그룹을 대상으로 55가지 질 속성 문항에 대해 얼마큼 만족하는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과(〈표 6〉 참조), 만족도가 가장 높은 것은 대출·반납의 신속성(3.80)이었고, 그 다음은 연체료처리 (3.61), 도서관이용교육(3.51), 청결 상태(3.49), 도서관의 위치(3.46)와 검색시스템의 용이성(3.46), 검색단말기수(3.33), 검색속도(3.30), 냉난방시설(3.26)의 순 이었다.

〈표 6〉 서비스의 질에 대한 고객의 만족도

항 목	전 체		내부변화		외부변화	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
1. 도서관이용교육 내용	2.52	.83	2.60	.78	2.41	.88
2. 응답내용의 신뢰성	3.11	.81	3.19	.80	3.00	.82
3. 신속한 응답	2.87	.87	2.93	.88	2.78	.86
4. 데이터베이스의 정확도	3.18	.88	3.19	.90	3.17	.87
5. 연체료처리	3.62	1.12	3.61	1.13	3.64	1.09
6. 도서관의 변화내용 공시	2.57	.98	2.57	.90	2.57	1.07
7. 프로그램 사용시간	2.38	.93	2.40	.94	2.36	.93
8. 서가배열상태	2.79	1.12	2.61	1.10	3.01	1.09
9. 상호대차속도	2.53	.95	2.60	.90	2.45	1.00
10. 민원 접수	2.42	.99	2.44	.94	2.40	1.06
11. 민원처리 속도	2.31	.92	2.37	.89	2.23	.95
12. 민원처리 결과	2.42	.87	2.49	.85	2.34	.90
13. 이용교육의 정례화	2.42	1.07	2.70	1.01	2.08	1.05
14. 직원의 책임감	2.81	.98	2.89	.97	2.71	.99
15. 정보의 상시적인 구득	2.91	.86	2.99	.84	2.82	.89
16. 대출책수와 기간	2.84	1.24	2.85	1.29	2.84	1.19
17. 시청각자료의 다양성	2.91	1.09	3.15	1.04	2.61	1.08
18. 직원의 이해력	2.97	.92	3.08	.87	2.85	.97
19. 질의응답 시간	2.79	.97	2.88	.92	2.69	1.02
20. 면담태도	2.86	1.02	2.97	.97	2.73	1.06

항 목	전 체		내부변화		외부변화	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
21. 전자정보(검색)실의 개관시간	2.77	1.09	2.80	1.08	2.73	1.11
22. 도서관의 위치	3.44	.97	3.46	.92	3.43	1.03
23. 대출·반납의 신속성	3.81	.97	3.80	.87	3.82	.91
24. 검색단말기수	3.27	1.06	3.33	1.00	3.21	1.13
25. 검색속도	3.31	1.06	3.30	1.07	3.31	1.05
26. 검색시스템의 용이성	3.42	1.03	3.46	1.01	3.36	1.06
27. 서가에서의 입수 가능성	2.80	1.03	2.74	1.02	2.87	1.04
28. 이용 가능한 자료의 양	2.58	.98	2.60	.99	2.54	.95
29. 도서와 잡지의 수	2.67	.98	2.69	1.01	2.64	.95
30. 도서와 잡지의 이용가능성	2.50	.96	2.51	.96	2.49	.95
31. 희망도서의 구입	2.61	.94	2.64	.86	2.57	1.03
32. 예약도서의 대출	2.83	1.02	2.69	.92	3.01	1.10
33. 자유열람실의 개관시간	3.03	1.17	3.15	1.10	2.89	1.23
34. 자료실의 개관시간	2.84	1.12	2.95	1.12	2.70	1.11
35. 청결 상태	3.23	1.02	3.49	.95	2.90	1.02
36. 정숙한 분위기	2.90	1.08	3.06	1.04	2.70	1.10
37. 냉난방시설	3.00	1.20	3.26	1.07	2.66	1.25
38. 비 인쇄자료의 이용장비	2.65	.97	2.78	.94	2.49	.99
39. 장비수리 속도	2.68	.92	2.83	.88	2.50	.94
40. 도움화면의 용이성	2.94	.84	3.03	.79	2.82	.88
41. 웹 데이터베이스의 다양성	2.94	.87	3.00	.82	2.86	.92
42. 파일자료이용의 용이성	2.72	.89	2.83	.82	2.58	.96
43. 직원의 조언	2.98	.94	3.11	.89	2.81	.98
44. 데이터베이스와 정보의 범위	2.92	.81	2.95	.79	2.88	.85
45. 상호대차의 용이성	2.51	.85	2.57	.79	2.44	.90
46. 홍보방법	2.43	.91	2.51	.84	2.33	.98
47. 전자형태의 전문(full text)입수	2.53	.86	2.60	.80	2.43	.93
48. 비 소장자료의 이용	2.48	.95	2.53	.88	2.42	1.02
49. 통신프로그램의 다양성	3.08	1.03	3.09	1.02	3.07	1.05
50. 인터넷이용의 대기시간	2.44	1.09	2.31	1.04	2.61	1.13
51. 인터넷 사용시간	2.74	1.07	2.64	1.06	2.86	1.07
52. CD-ROM 타이틀의 주제범위	2.60	.87	2.60	.86	2.62	.89
53. 도서관이용교육	3.42	1.06	3.51	.99	3.32	1.12
54. 홍보내용	2.54	.92	2.56	.85	2.52	1.01
55. 이용교육 방법	2.60	.87	2.73	.76	2.44	.97

반면, 만족도가 가장 낮은 것은 인터넷이용의 대기시간(2.31)이었고, 그 다음은 민원처리 속도(2.37), 프로그램 사용시간(2.40), 민원 접수(2.44), 민원처리 결과(2.49)의 순이었다.

다음으로, 외부변화를 한 그룹을 대상으로 55 가지 질 속성 문항에 대해 얼마큼 만족하는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과(〈표 6〉 참조), 만족도가 가장 높은 것은 대출·반납의 신속성(3.82)이었고, 그 다음은 연체료처리(3.64), 도서관의 위치(3.43), 검색시스템의 용이성(3.36), 도서관 이용교육(3.32), 검색속도(3.31)의 순이었다.

반면, 만족도가 가장 낮은 것은 이용교육의 정례화(2.08)이었고, 그 다음은 민원처리 속도(2.23), 홍보방법(2.33), 민원처리 결과(2.34), 프로그램 사용시간(2.36), 민원 접수(2.40), 도서관이용교육 내용(2.41), 비 소장 자료의 이용(2.42), 전자형태의 전문 입수(2.43), 상호대차의 용이성(2.44)과 이용교

육 방법(2.44), 상호대차속도(2.45), 도서와 잡지의 이용가능성(2.49)과 비 인쇄자료의 이용 장비(2.49)의 순이었다.

만족도 분석결과 의미 있는 사실은 전산소와 합쳐져 외부변화를 한 도서관이 내부변화를 한 도서관보다 만족항목은 더 적고 불만항목은 훨씬 더 많다는 것이었다. 앞으로 조직구조를 개편함에 있어서 진정 고객을 만족시킬 수 있는 구조와 서비스는 무엇인지를 감안하여 도서관직원의 보다 적극적인 대처가 필요하다고 하겠다.

4.4 고객의 중요도 분석

대학도서관을 이용하면서 고객이 가장 중요시하는 차원을 규명하기 위한 고객의 중요도 조사결과는 〈표 7〉과 같다. 중요도는 고객이 가장 중요하다고 생각하는 순서대로 순위를 부여한 1순위부터 13순위까지에 13부터 1까지의 가중

〈표 7〉 서비스에 대한 고객의 중요도

서비스 내용	내부변화 그룹	외부변화 그룹	전 체
개관시간	8.30	9.00	8.61
학업관련 질의응답	7.51	8.27	7.86
학습시설	10.76	10.73	10.74
도서대출	10.19	9.96	10.09
검색 시스템	10.21	9.91	10.08
민원처리	6.91	6.56	6.75
부대시설(복사기, 프린터기 등)	7.34	7.28	7.31
장서의 적절성	10.83	10.47	10.67
서가에서의 자료 획득 가능성	11.65	11.29	11.49
직원의 자질	7.26	6.83	7.07
타 도서관 소장자료 제공	8.27	8.29	8.28
도서관이용 교육	6.00	6.36	6.16
홍 보	4.70	4.58	4.65

치를 부여하여 총점을 산출하고, 그 총점을 전체빈도수로 나누어 계산하였다.

〈표 7〉에서 살펴본 바와 같이, 고객의 중요도는 내부변화를 한 그룹이나 외부변화를 한 그룹 모두 비슷한 공통점을 가졌다. 즉, 고객이 중요시하는 서비스 부문은 서가에서의 자료 획득 가능성, 학습시설, 장서의 적절성, 도서대출, 검색 시스템, 개관시간, 타 도서관 소장자료 제공, 학업관련 질의응답, 부대시설 등이다. 반면에 직원의 자질, 민원처리, 도서관이용 교육, 홍보 등은 상대적으로 낮은 편이다.

4.5 가설의 검증

가설 1 : 도서관이용 목적에 따른 성공도는 조직구조에 따라 차이가 있을 것이다

도서관이용 목적에 따른 성공도의 두 집단간(내부, 외부) 차이 검증을 위하여 Pearson 카이 검정을 사용한 결과는 〈표 8〉과 같다.

〈표 8〉에서 살펴본 바와 같이 도서관나 잡지 탐

색, 최신문헌 리뷰 및 대출 반납을 하기 위해서 도서관을 이용하는 경우는 95% 유의수준에서 유의확률이 .05보다 작으므로 두 집단간의 차이가 있다고 할 수 있다.

가설 2 : 서비스 질의 구성요소는 조직구조에 따라 차이가 있을 것이다.

서비스 질 구성요소들의 두 집단간(내부, 외부) 차이 검증을 위하여 독립표본 t 검정을 사용한 결과는 〈표 9〉와 같다.

〈표 9〉에서 살펴본 바와 같이 1, 2, 3, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 46, 47, 50, 51, 53 및 55 항목은 95% 유의수준에서 유의확률이 .05보다 작으므로 두 집단간의 차이가 있다고 할 수 있다. 차이가 있는 30개 항목 중 8(서가배열상태), 32(예약도서의 대출), 50(인터넷이용의 대기시간), 51(인터넷 사용시간) 등 4개 항목은 외부변화를 한 집단이 우수하였으며, 나머지 26개 항목은 내부변화를 한 집단이 우수하였다.

〈표 8〉 도서관이용 목적에 따른 성공도 차이 검증

이용목적	Pearson 카이제곱	자유도	유의확률(양측)
도서관 잡지 탐색	16.137 ¹	4	.003**
최신문헌 리뷰	10.094 ²	4	.039*
학업관련 정보 구득	2.460 ¹	4	.652
가벼운 읽을거리 구득	4.875 ³	4	.300
대출 및 반납	11.827 ¹	4	.019*
전자정보 검색	2.422 ³	4	.659

¹ : 2셀(20.0%)는 5보다 작은 기대빈도를 가지는 셀임. 최소 기대빈도는 3.48임.

² : 1셀(10.0%)은 5보다 작은 기대빈도를 가지는 셀임. 최소 기대빈도는 3.93임.

³ : 0셀(0%)은 5보다 작은 기대빈도를 가지는 셀임. 최소 기대빈도는 6.10임.

** p<.003 * p<.05

〈표 9〉 서비스 질 구성요소들의 두 집단간(내부, 외부)차이 검증

항 목	t	유의확률(양측)	우수집단
1. 도서관이용교육 내용	2.858	.004*	내부
2. 응답내용의 신뢰성	3.013	.003*	내부
3. 신속한 응답	2.134	.033*	내부
4. 데이터베이스의 정확도	.291	.771	
5. 연체료처리	-.415	.679	
6. 도서관의 변화내용	-.093	.926	
7. 프로그램 사용시간	.438	.661	
8. 서가배열상태	-4.537	.000*	외부
9. 상호대차속도	2.053	.040*	내부
10. 민원 접수	.592	.554	
11. 민원처리 속도	1.943	.053	
12. 민원처리 결과	2.077	.038*	내부
13. 이용교육의 정례화	7.515	.000*	내부
14. 직원의 책임감	2.236	.026*	내부
15. 정보의 상시적인 구득	2.353	.019*	내부
16. 대출책수와 기간	.175	.861	
17. 시청각자료의 다양성	6.418	.000*	내부
18. 직원의 이해력	3.180	.002*	내부
19. 직원의 질의응답 시간	2.481	.013*	내부
20. 직원의 면담태도	3.020	.003*	내부
21. 전자정보(검색)실의 개관시간	.841	.400	
22. 도서관의 위치	.324	.746	
23. 대출?반납의 신속성	-.336	.737	
24. 검색단말기수	1.412	.158	
25. 검색속도	-.116	.908	
26. 검색시스템의 용이성	1.271	.204	
27. 서가에서의 입수 가능성	-1.592	.112	
28. 이용 가능한 자료의 양	.734	.463	
29. 도서와 잡지의 수	.555	.579	
30. 도서와 잡지의 이용가능성	.278	.781	
31. 희망도서의 구입	.973	.331	
32. 예약도서의 대출	-3.999	.000*	외부
33. 자유열람실의 개관시간	2.809	.005*	내부
34. 자료실의 개관시간	2.837	.005*	내부
35. 청결 상태	7.553	.000*	내부

항 목	t	유의확률(양쪽)	우수집단
36. 정숙한 분위기	4.139	.000*	내부
37. 냉난방시설	6.358	.000*	내부
38. 비 인쇄자료의 이용장비	3.735	.000*	내부
39. 장비수리	4.565	.000*	내부
40. 도움화면의 용이성	3.135	.002*	내부
41. 웹 데이터베이스의 다양성	1.945	.052	
42. 파일자료이용의 용이성	3.507	.000*	내부
43. 직원의 조언	3.900	.000*	내부
44. 데이터베이스와 정보의 범위	1.154	.249	
45. 상호대차의 용이성	1.878	.061	
46. 홍보방법	2.415	.016*	내부
47. 전자형태의 전문(full text)입수	2.348	.019*	내부
48. 비 소장자료의 이용	1.343	.180	
49. 통신프로그램의 다양성	.322	.747	
50. 인터넷이용의 대기시간	-3.385	.001*	외부
51. 인터넷 사용시간	-2.530	.012*	외부
52. CD-ROM 타이틀의 주제범위	.088	.930	
53. 도서관이용교육	2.279	.023*	내부
54. 홍보내용	.515	.606	
55. 이용교육 방법	4.186	.000*	내부

* p<.05

5. 결론 및 제언

본 연구는 고객지향적 대학도서관을 구축하기 위하여 조직구조는 어떠하여야 하는지, 대학도서관 서비스에 대한 고객만족도와 고객중요도를 측정함으로써 고객만족경영의 전략수립에 기여하고자 하였다. 또한 개발된 평가도구의 신뢰도 검증을 통하여 객관적인 대학도서관 고객만족도 평가도구를 개발하고자 하였다. 실증적연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 고객 만족도와 중요도 분석

서비스의 질 속성 총 55개 문항에 대한 고객의 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, 만족도가

가장 높은 것은 대출·반납의 신속성이었고, 그 다음은 연체료처리, 도서관의 위치, 검색시스템의 용이성과 도서관이용교육, 검색속도, 검색단말기수, 청결 상태의 순 이었다.

반면, 만족도가 가장 낮은 것은 불만처리 속도이었고, 그 다음은 프로그램 사용시간, 민원처리 결과와 도서관이용교육의 정례화, 홍보방법, 인터넷이용의 대기시간, 비 소장자료의 이용의 순 이었다.

만족도 분석결과 의미 있는 사실은 전산소와 합쳐져 외부변화를 한 도서관이 내부변화를 한 도서관보다 만족 항목은 더 적고 불만항목은 훨씬 더 많다는 것이었다. 앞으로 조직구조를 개

편함에 있어서 진정 고객을 만족시킬 수 있는 조직구조와 서비스는 무엇인지를 감안하여 도서관직원의 보다 적극적인 대처가 필요하다고 하겠다.

또한 대학도서관의 고객이 특히 중요시하는 서비스 부문은 서가에서의 자료 획득 가능성, 학습시설, 장서의 적절성, 도서대출, 검색 시스템 등이었다. 대학도서관에서는 이런 면에 관심을 갖는다면 고객만족을 더욱 높일 수 있을 것이다.

둘째, 가설검증

1. 도서관이용 목적에 따른 성공도의 두 집단간(내부, 외부) 차이 검증을 위하여 Pearson 카이 검정을 사용한 결과, 도서관 잡지 탐색, 최신문헌 리뷰 및 대출 반납을 하기 위해서 도서관을 이용하는 경우는 두 집단간에 차이가 있었다.

2. 서비스 질 구성요소들의 두 집단간(내부, 외부) 차이 검증을 위하여 독립표본 t 검정을 사용한 결과, 30개 항목에 차이가 있었는데 그 중 서가배열상태, 예약도서의 대출, 인터넷이용의 대기시간 및 인터넷 사용시간 등 4개 항목은 외부변화를 한 집단이 우수하였으며, 나머지 26개 항목은 내부변화를 한 집단이 우수하였다.

연구결과를 종합하면 서로 다른 유형의 조직구조변화를 한 집단간에 차이가 있음을 밝힐 수 있었으나 그것이 오직 조직구조의 차이 때문만이라고는 할 수 없으므로 구체적인 원인에 대해서는 앞으로 정성적인 연구를 통하여 밝혀야 할 부분으로 생각한다. 그러나 다음과 같은 연구결과의 의의를 얻었다.

첫째, 고객만족이라는 개념적인 기준치를 측정하기 위한 성과측정도구를 보다 정교화시키고

이를 개선할 수 있는 방향을 제시하였다.

둘째, 서비스접점에서 고객의 만족상태를 실증하여, 기대의 강도에 따른 만족상태를 조사할 수 있었다.

셋째, 고객만족도를 지수화 함으로써 전년도와의 비교나 타 도서관과의 비교를 명확히 할 수 있다.

넷째, 조직구조변화를 모색하고 있는 도서관으로 하여금 고객 지향적인 도서관 구축을 고려하도록 하였다.

본 연구조사는 표본을 선정하였기에 대학도서관 전체를 일반화시키기에는 어려움이 따르며 분석상의 편차를 배제시키지 못하였다는 한계점이 있으나, 본 연구결과를 통해 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 종단 연구(longitudinal survey)의 필요성이다. 서비스 질과 고객만족은 항상 일정한 것이 아니라 상황적 요인에 따라 다양하게 변화할 수 있으므로, 지속적인 관심을 갖고 서비스 질 지각 및 고객만족을 정기적으로 살펴봄으로써 보다 일반적인 결론을 이끌어낼 수 있을 것이다.

둘째, 고객만족에 관한 연구는 학문적인 관심이 아닌 공공정책의 수립과 관련해서 시작되었으며, 도서관들도 실무적인 차원에서 적용하고 있다. 따라서 기존 연구나 본 연구에서 밝혀낸 고객만족 형성과정에 대한 제 이론과 모델 등을 도서관에 적용해 보는 메타분석이 요구된다고 하겠다.

셋째, 본 연구에서 개발한 고객만족도 평가도구가 대학도서관에서 실제 활용되고, 추후 수정 보완되는 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 마이네트편. 『마케팅신조류』. 서울: 경문사, 1995.
- 윤상근, 구자룡, 최천규. 『고객만족도』. 서울: 한국능률협회, 1996.
- Coleman, Vicki et al. "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality." *College & Research Libraries* 58:3(1997): 237-251.
- Cronin, J. J. Jr. and S.A. Taylor. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 56(1992): 55-68.
- Edwards, Susan & Mairead Browne. "Quality in Information Services: Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?." *Library & Information Science Research* 17(1995): 163-182.
- Groenroos, C. "Innovative Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms." *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 1983.
- Hernon, Peter & Ellen Altman. *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, NJ: Ablex Publishing, 1996.
- Hernon, Peter and Phillip Calvert. "Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand." *Journal of Academic Librarianship* 22:1 (1996) 387-391.
- Nitecki, Danuta A. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship* 22:3(1996): 181-190.
- Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst. *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. IFLA Publications 76. München: Saur, 1996.
- Seay, Thomas, Sheila Seaman, and David Cohen. "Measuring and Improving the Quality of Public Services: A Hybrid Approach." *Library Trends* 44:3(1996): 464-490.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press, 1990.

<부 록>

<고객만족에 관한 설문지>

<일반적인 만족조사 설문>

1. 귀하는 지금까지 도서관이용 경험에 비추어, 각 항목에 대해 얼마나 좋은 결과를 얻었는지 해당 숫자에 동그라미 하세요.

	성공정도				
	전혀				완벽히
도서나 잡지를 찾기 위해	1	2	3	4	5
최신문헌을 리뷰하기 위해	1	2	3	4	5
학업관련 정보를 얻기 위해	1	2	3	4	5
학습 및 가벼운 읽을거리를 위해	1	2	3	4	5
도서 대출/반납을 하기 위해	1	2	3	4	5
전자정보 검색을 위해	1	2	3	4	5
기타 _____	1	2	3	4	5

2. 지금까지 경험에 비추어, 도서관이용은 얼마나 용이하였습니까?

1 2 3 4 5
전혀 쉽지 않다 매우 쉽다

3. 대체로, 귀하의 도서관방문에 얼마나 만족하십니까?

1 2 3 4 5
전혀 만족하지 않다 매우 만족하다

<서비스의 중요성에 대한 설문>

귀하가 생각하는 가장 중요한 서비스들이 무엇인지를 알고자 합니다. 가장 중요하다고 생각하는 서비스를 1, 2, 3 등의 순서대로 기입해 주십시오. 만약 둘 또는 그 이상의 서비스들이 똑같이 중요하다고 생각하시면 같은 순위를 주십시오.

개관시간() 장서의 적절성()
학업관련 질의응답() 서가에서의 자료 획득 가능성()

- | | |
|----------------------|------------------|
| 학습시설() | 직원의 자질() |
| 도서대출() | 타 도서관 소장자료 제공() |
| 검색 시스템() | 도서관이용 교육() |
| 민원처리() | 홍 보() |
| 부대시설(복사기, 프린터기 등)() | |

〈각종 서비스들과 직원에 관한 만족조사 설문〉

각 항목에 대해 귀하는 얼마나 일치하는지 보기와 같이 해당 숫자에 동그라미를 하세요.

보기:

참고사서는 친밀한 태도를 갖고 있다.
 강한 불일치 1 2 3 ④ 5 강한 일치

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. 도서관이용교육의 내용이 다양하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 제공되는 응답내용은 신뢰성이 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 모든 질문에 대해 신속히 응답을 얻는다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 데이터베이스의 내용은 정확하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 연체료의 처리는 정확하고 투명하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 도서관의 변화내용을 잘 알고 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 각종 응용프로그램을 사용할 수 있는 시간이 넉넉하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 어제 반납한 도서를 오늘 서가에서 찾을 수 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 다른 도서관의 소장자료를 일주일 이내로 이용할 수 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 불편한 사항을 언제든지 제시할 수 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. 불만사항에 대한 응답이 언제든지 신속하게 이루어진다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. 민원을 접수하면 만족할 만 한 해결방안이 이루어지고 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. 도서관이용교육은 정기적으로 실시된다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. 도서관직원은 책임감이 강하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. 언제든지 정확한 정보를 얻을 수 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. 대출 책수와 기한이 적절하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. 다양한 형태의 시청각자료를 이용할 수 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. 귀하의 질문의도나 내용에 대하여 도서관직원은 완벽하고 정확하게 이해한다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

19. 귀하의 질문을 처리하기 위해 도서관직원은 충분한 시간을 할애한다.	1	2	3	4	5
20. 도서관직원의 면담태도는 적극적이고 우호적인 태도를 보인다.	1	2	3	4	5
21. 전자정보(검색)실의 개관시간은 적당하다.	1	2	3	4	5
22. 도서관은 학생이 이용하기에 편리한 장소에 위치하고 있다.	1	2	3	4	5
23. 대출·반납은 신속히 처리된다.	1	2	3	4	5
24. 자료검색용(OPAC) 단말기는 언제든지 이용할 수 있다.	1	2	3	4	5
25. 자료검색은 신속하게 이루어진다.	1	2	3	4	5
26. 자료검색시스템은 쉽게 이용할 수 있다.	1	2	3	4	5
27. 검색된 도서는 대부분 서가에서 획득할 수 있다.	1	2	3	4	5
28. 이용하거나 입수한 자료의 양적 수준은 충분하다.	1	2	3	4	5
29. 내가 필요로 하는 도서나 잡지가 비치되어 있다.	1	2	3	4	5
30. 내가 필요로 하는 도서나 잡지를 항상 이용할 수 있다.	1	2	3	4	5
31. 소장하지 않은 자료를 희망하면 대부분 구입된다.	1	2	3	4	5
32. 대출중인 도서를 예약하면 1순위 대출이 가능하다.	1	2	3	4	5
33. 자유열람실의 개관시간은 적당하다.	1	2	3	4	5
34. 자료실의 개관시간은 적당하다.	1	2	3	4	5
35. 도서관의 내부시설은 언제나 깨끗하다.	1	2	3	4	5
36. 도서관이용자의 열람분위기는 정숙하다.	1	2	3	4	5
37. 냉난방시설이 잘되어 있다.	1	2	3	4	5
38. 인쇄형태이외의 자료를 이용할 수 있는 장비는 넉넉하다.	1	2	3	4	5
39. 고장난 장비수리는 신속하게 이루어진다.	1	2	3	4	5
40. OPAC에서 도움 화면의 이용은 편리하다.	1	2	3	4	5
41. 다양한 웹 데이터베이스를 이용할 수 있다.	1	2	3	4	5
42. 최신정보의 내용을 담은 자료(파일자료)의 이용이 용이하다.	1	2	3	4	5
43. 도서관직원의 조언은 도움이 된다.	1	2	3	4	5
44. 데이터베이스와 제공되는 정보의 범위는 적절하다.	1	2	3	4	5
45. 타 도서관 자료의 입수가 원활히 이루어진다.	1	2	3	4	5
46. 도서관에서는 새로운 자료나 서비스에 대하여 다양한 방법으로 알리고 있다.	1	2	3	4	5
47. 웹 데이터베이스(전자출판물)를 통한 원문(full-text)입수는 원활히 이루어진다.	1	2	3	4	5
48. 우리 도서관에 없는 자료도 이용할 수 있다.	1	2	3	4	5
49. 필요한 PC통신프로그램이나 인터넷 브라우저프로그램이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
50. 인터넷 사용을 위한 대기시간이 짧다.	1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 51. 인터넷을 사용할 수 있는 시간이 넉넉하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 52. 보유하고 있는 CD-ROM 타이틀의 주제범위가 다양하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 53. 도서관이용교육에 계속 관심을 가질 것이다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 54. 도서관에 관한 새로운 소식을 잘 알고 있다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 55. 도서관에서 실시하는 이용교육방법은 적절하다. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

〈이용자에 관한 설문〉

1. 귀하의 전공분야는?

- 1) 인문과학 2) 사회과학 3) 자연과학 4) 예·체능

2. 귀하의 학년은?

- 1) 1학년 2) 2학년 3) 3학년 4) 4학년 5) 대학원생

3. 귀하의 성별은?

- 1) 남 2) 여

4. 귀하의 연령은? (만 _____ 세)

5. 귀하는 도서관을 얼마나 자주 이용하십니까?

- 1) 거의 매일 2) 1주일에 2~3회 3) 1달에 2~3회 4) 1달에 1번 미만

기타: _____