

이용자 관점의 대학도서관 서비스 품질요소와 속성 및 상대적 중요도 분석*

Analyzing User's Perceptions on Quality Elements and Attributes of University Library Services and Their Relative Importance

김 미 령 (Mi Ryung Kim)**

목 차

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 서 론 | 4. 분석 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구방법 및 절차 | |

초 록

본 연구는 이용자의 관점에서 대학도서관 서비스 품질을 이해하고 이를 분석하는 방법을 제시하는 것이 목적이다. 이를 위해 이용자가 대학도서관에서 '무엇'을 이용했는지가 아닌 대학도서관 서비스를 이용하는 그 '과정'에 주목하였다. 연구 참여자들의 구술면담자료를 근거이론 방법으로 서비스 품질요소를 도출하여 LibQual+ 구성차원과 비교하였다. 그 결과 (1) 이용자의 정서적 부분과 관련된 품질요소, 이용자 맞춤서비스와 관련한 '서비스 고객화'가 도출되었고, (2) 실질적인 이용자 요구가 좀 더 구체적으로 분석되었다. 도출된 품질요소에 대한 속성과 중요도는 KANO와 AHP를 적용하여 분석하고 서비스 품질요소를 차별화하는 방안을 모색하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the quality of University library service and to propose analyzing method from user's perspective. For that, this study noted that 'the process' of using the university library service rather than 'what did they use' in the university library. In-depth interview data about User's experiences that they used university library drew service quality elements based on the method of grounded theory. Comparing the derived service quality elements with LibQual+ dimensions, the result of this study is as follows. (1) Service quality element related to the user's emotion and new user-friendly service customization were shown. (2) Substantial claims of users were analyzed more specifically by this study. It seeks ways to differentiate service quality factors by attributes and priority importance about service quality elements which was analyzed using KANO and AHP.

키워드: 이용자 관점, 근거이론, 품질속성, 상대적 중요도

User's Perceptions, Grounded Theory, KANO, AHP, Quality Attributes, Relative Importance

* 본 논문은 성균관대학교 대학원 박사학위논문을 축약·정리한 것임.

** 서울지방경찰청 도서관 사서(mrkimyhy@daum.net)

논문접수일자: 2016년 7월 25일 최초심사일자: 2016년 7월 25일 게재확정일자: 2016년 8월 12일
한국문헌정보학회지, 50(3): 267-292, 2016. [<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.267>]

1. 서론

도서관 서비스 품질요소에 관한 기존의 많은 연구는 SERVQUAL이나 LibQual+ 모형을 적용하였다. 이러한 품질평가 모형은 정형화·표준화된 것으로 이용자의 지각 범위를 도서관에서 제공하고 있는 서비스 품질요소로 제한하는 측면이 있다. 또한 품질의 속성이나 도서관의 특성과 환경 등에 대한 차이를 고려하지 않고 동일한 평가항목을 적용하여 분석하고 있다.

서비스 품질에 대해서는 학자마다 다양한 견해를 보이고 있다. Gronroos(1984)는 기술적 품질(technical quality)과 과정적 품질(functional quality: 서비스 전달과정의 품질로 기능적 품질이라고도 함)의 합으로 보고 있다. 기술적 품질은 고객들이 서비스로부터 얻는 것으로 '무엇'에 해당하는 품질이며, 과정적 품질은 고객이 서비스를 받는 과정 품질이다. Garvin(1984)은 고객의 지각에 의한 개인적인 견해로 보고 있는데 이것은 주관적이고 고객 중심적인 관점이다. Cronin and Taylor(1992)는 성과 그 자체로 보며, Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)는 고객의 기대와 실제 경험한 서비스와의 비교 인식 결과로 본다.

대부분의 선행연구에서 대학도서관 서비스 품질평가 도구로 채택하고 있는 LibQual+ 모형은 서비스 품질에 대한 PZB의 견해를 토대로 품질차원을 세 가지로 나누고 이들 차원에 대한 이용자의 인식치를 분석한다. 세 가지 품질차원은 '서비스 영향력', '정보제어', '장소로서의 도서관'이며, 이들 품질차원에 대한 이용자의 인식 격차를 분석하는 것이다. 도서관 서

비스 품질에 관한 선행연구에서 LibQual+ 모형에 대한 몇 가지 제한점이 지적된 바 있다. 첫째, 이용자의 구체적인 경험에 근거하지 않고 이용자 중심이 아닌 도서관 중심적인 평가(Brophy 2006, 48)라는 점. 둘째, 문항의 구성이 북미지역 도서관에 보다 적절하게 구성되어 있어 국내(한국) 대학도서관의 특성을 반영하기에 부족하다는 점(심원식, 이은철 2013). 셋째, LibQual+ 모형이 범세계화에 적합하도록 하는 것에 초점이 맞추어져 있어 지역적 부적합자 영역을 광범위하게 간과하였다는 점(Fagan 2014, 36)이다. 상기와 같이 지적된 문제점 중에 특히 우리가 주목하여야 할 점은 전 세계적으로 널리 활용되고 있는 LibQual+ 모형이 북미중심적이고 대학도서관의 지역적, 환경적 요인이 고려되지 않은 정형화된 평가모형이라는 점이다. 이러한 측면에서 이용자가 무엇을 대학도서관 서비스 품질요소로 보고 있고, 이용자가 요구하는 것이 무엇인지 파악하는데 한계가 있다.

LibQual+ 모형의 품질 구성차원은 이용자의 지각 범위를 도서관에서 제공하고 있는 서비스 품질요소로 한정하고 있고, 서비스 품질 성과와 만족도와의 관계는 일차원적인 선형관계로 전제하고 있다. 이로 인해 이용자의 지각범위가 제한되고 서비스의 품질 속성에 대한 차별성이 배제된다. 그러나 일본의 품질전문가 노리아키 카노(Noriaki Kano 1984)는 품질성과와 만족도와의 관계가 비대칭적일 수 있다고 전제한다. 그의 연구에 의하면 고객의 만족도를 예측하는데 서비스 품질에 대해 서로 다른 유형의 기대를 가지고 있으며 만족도에 미치는 영향력은 속성별로 다르다고

하였다.

도서관에서 서비스 품질을 평가하는 궁극적인 목적은 이용자의 만족도를 제고하고 서비스 품질을 향상시키기 위한 것이다. 이를 위하여 이용자가 만족할 수 있는 서비스 품질요소를 제공해야 하며, 품질의 구성과 기능에 대한 장기적인 검토가 필요하다. 결국 이용자 만족도 제고와 서비스 품질 향상은 이용자가 요구하는 서비스 품질요소가 무엇인가에 대한 분석이 선행되어야 가능하다. 이러한 측면에서 이용자가 도서관을 이용하는 구체적인 상황을 분석하기 위해서는 도서관과 이용자와의 상호작용 과정에 주목할 필요가 있다. 또한, 인간의 행위는 정서적인 측면을 가지고 있기 때문에 행위와 정서는 분리될 수 없으며, 어떠한 사람도 행위로부터 정서를 분리시킬 수 없다(Dewey 1929; 이동성, 김영천 재인용 2012, 6). 따라서 이용자가 대학도서관을 이용하는 행위와 그 과정을 살펴봄으로써 대학도서관 서비스 품질에 대한 그들의 관점을 이해할 수 있을 것이다. 도서관과 이용자 간의 상호작용 과정은 도서관 이용에 대한 이용자의 풍부한 묘사를 통해 살펴볼 수 있다.

변화하고 있는 이용자의 요구를 분석하기 위해서는 이용자가 도서관을 이용하는 그 과정에 주목하여야 한다. 이를 통해 그들이 무엇을 도서관 서비스 품질요소로 보고 있으며, 무엇을 중요하게 생각하고 있는지 파악해야 하며 이를 위한 적절한 분석방법을 모색할 필요가 있다.

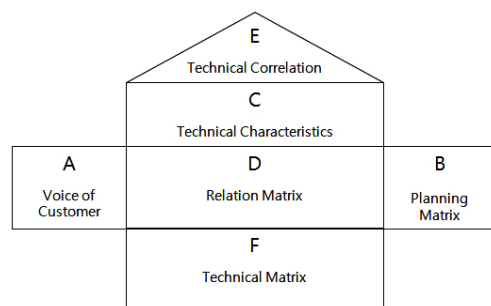
본 연구는 상기의 관점에서 정형화된 LibQual+ 모형의 한계를 보완하고 이용자의 관점에서 대학도서관 서비스 품질을 이해하고 이를 분석하는 방법을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 품질 개선 모형(QFD, Quality Function Deployment)

QFD는 1966년 일본의 요지 아카오(Yoji Akao, 赤尾洋二)에 의해 개발되었고, 고객지향 품질경영시스템으로 품질의 집이라고 하는 HOQ(House of Quality, 품질의 집)를 통하여 고객의 요구사항과 상대적 중요도를 파악하여 최적의 대안을 선정하는 방법으로 서비스 품질 평가에 주로 사용하는 기법이다. QFD의 기본 개념은 고객의 요구사항을 제품의 품질특성으로 변환하고 부품특성과 공정특성, 제품 생산 시 구체적인 활동으로까지 변환하는 것이다. 따라서 고객의 요구를 제품생산과 서비스에 최종적으로 반영함으로써 고객의 만족도를 최대화 하고자 하는 것이다.

HOQ는 집의 모양을 하고 있으며 크게 여섯 단계로 구성된다. 각 단계의 내용과 구체적인 작성 절차는 <그림 1>과 같다.



<그림 1> HOQ(House of Quality, 품질의 집)

A 고객의 요구사항(Voice of Customers): 고객의 요구사항을 조사하여 요구 속성을 파악하고 정리한다. 일반적으로 설문조사, 개별면담

등의 방법으로 조사한다.

B 고객의 인지도(Planning Matrix): 고객의 요구별로 자사와 경쟁제품들에 대한 고객의 인지도를 비교하며, 고객들에 대한 인지도는 고객의 요구사항별 만족도와 중요도로 측정할 수 있다. 일반적으로 품질 속성을 분석하는 KANO 분석이나 요구사항에 대한 계층 간의 우선순위를 분석하는 AHP를 적용한다.

C 기술특성(Technical Characteristics): 고객의 요구사항을 만족시킬 수 있는 수단을 의미하는 것으로 고객의 요구사항에 대한 기술적인 실천 전략을 뜻한다. 고객의 요구사항에 대해 측정 가능한 용어로 표현해야 하며 고객이 직접적으로 인식할 수 있어야 한다. 일반적으로 전문가나 실무자를 대상으로 인터뷰를 실시하여 조사한다.

D 품질표(Relation Matrix): 고객의 요구사항과 기술특성의 관련 정도를 표현한 품질표를 의미하며 실무 담당자들과의 협조를 통해 결정할 수 있는 사항이다.

E 기술 연관성(Technical Correlation): 기술 특성간의 상호 관련성 및 상호 의존성을 표현한 것으로 기호를 사용하여 표현한다.

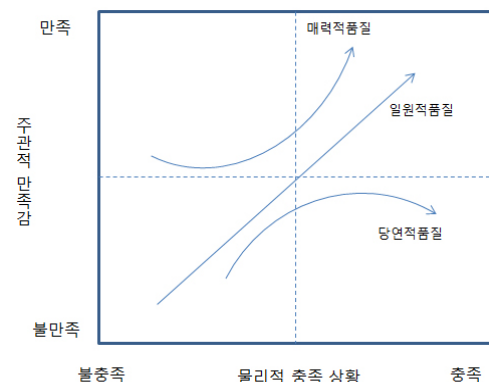
F 기술특성의 목표값(Technical Matrix): HOQ의 가장 하단에 위치하며 E(기술연관성)과 C(기술특성)의 목표값이 기록되며 EC의 목표값은 HOQ의 다섯 단계를 이용하여 설계되는 제품이 고객의 요구사항을 가장 만족시킬 수 있도록 하는 것에 초점을 맞추고 있다.

2.2 KANO모델

KANO모델은 도쿄 리타 대학의 노리아키

카노(Noriaki Kano)가 고객 만족을 위해 상품이 가져야 할 특성들을 설명하면서 제시한 서비스 품질의 차별화 방법이다. 품질기능전개(Quality Function Deployment)의 한 방법이며 동기-위생이론을 바탕으로 하여 품질을 이원적으로 인식하고 품질요소를 주요 품질속성인 세 가지(당연적, 일원적, 매력적) 품질요소와 잠재적 품질속성인 두 가지(무관심, 역) 품질요소로 구분하고 있다(〈그림 2〉 참조). 즉 고객이 상품에 대해서 요구하는 품질요소를 질적으로 차별화하기 위해 제안된 모델이다(배용섭, 유영목 2011). KANO가 제시한 이원적 인식에 의한 품질요소들은 소비자의 만족·불만족 차원과 물리적인 충족·불충족 차원을 함께 고려하고 있다(Kano et al. 1984).

KANO는 요구사항이 충족되면 만족하고 충족되지 못하면 만족하지 못 한다는 일차원적 품질속성 모형의 한계점을 극복하기 위하여 물리적 충족, 불충족을 나타내는 객관적 차원과 고객의 만족, 불만족을 나타내는 주관적 차원을 고려하는 이차원적 품질속성 구분 모형을 제시하였다.



〈그림 2〉 카노모델의 품질속성

KANO의 품질요소는 <그림 2>에서 보듯이 당연적 품질(Must-be or expected quality), 일원적 품질(One-dimensional quality), 매력적 품질(Attractive quality)과 무관심 품질(Indifferent quality), 역품질(Reverse quality)로 분류한다.

당연적 품질(Must-be or expected quality)은 서비스에 대한 최소한의 기본적인 기대 혹은 필수 사항이라고 여기는 것으로 충족되면 당연한 것으로 생각되기 때문에 별다른 만족감을 주지 못하지만, 충족되지 못하면 불만족을 야기하는 요인이다.

일원적 품질(One-dimensional quality)은 만족과 선형적인 관계에 있는 품질이며 성과개념으로써 고객의 명시적 요구사항이며 충족될수록 만족이 증가하고 충족되지 않을수록 불만이 증대되는 요인이다.

매력적 품질(Attractive quality)은 고객이 미처 기대하지 못했던 것을 충족시켜주거나, 기대했던 것이라도 고객의 기대를 훨씬 초과하여 만족을 주는 품질요소이다. 충족이 되면 만족을 주지만, 충족되지 못하더라도 어쩔 수 없다고 생각하여 불만을 일으키는 요인은 아니다. 이러한 이유로 매력적 품질(Attractive quality) 요소는 기업의 경쟁력을 좌우하는 요소로 작용한다. KANO가 제안한 매력적 품질속성은 그동안 주관적인 관점으로만 평가하던 중요 품질속성을 객관적으로 평가했다는 평가를 받고 있다(조용욱 2013). 가장 대표적인 예가 자동차 내의 컵 홀더이다. 이것은 고객의 잠재적인 요구를 발굴하여 생각지도 못했던 만족을 주는 요인이 된 것이다. 그러나 이러한 매력적 품질 요소는 시간이 지나면 당연적 품질(Must-be

or expected quality)로 인식되어 별다른 만족감을 주지 못하는 요소로 변화한다.

무관심 품질(Indifferent quality)은 만족도 불만족도 주지 않는 품질요소를 의미한다. 역품질(Reverse quality)은 충족되었는데도 불만을 일으키거나, 불충족한데도 만족을 주는 품질요소이다. 이것은 제공자 입장에서는 품질요소로 인식하여 충족시키려고 하지만, 고객의 입장에서는 불만을 야기할 수 있는 품질요소이다.

2.3 AHP(Analytic Hierarchy Process)분석

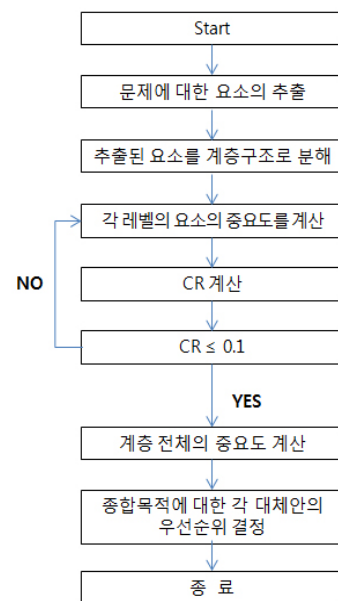
AHP(Analytic Hierarchy Process, 계층분석법)은 1971년에 미국의 토마스 사티(Thomas L. Saaty)가 개발한 OR(Operation Research)의 한 방법이며 계층분석적 의사결정법으로 수학적인 이론에 근거한 이론이다. OR은 수학이나 행동과학 등 과학적 방법을 통해 의사결정을 하는 것으로 여러 분야 전문가의 협력을 통해 여러 입장에서 계량적으로 문제를 해결하려는 방법이다. AHP 기법은 의사결정에 있어 문제의 구성요소 간 쌍대비교(또는 이원비교, pairwise comparison)를 통해 객관적이고 논리적으로 중요도를 산출하여 최적의 대안을 판단하는 기법으로 합의형성 모델이라 할 수 있다. 즉 목표를 달성하기 위하여 의사결정에 있어서 다수의 의견이나 대안들을 기준의 상대적 가중치와 대안의 상대적 가중치를 결정하고 곱한 평점의 합을 비교하여 대안들 간의 종합적 우선순위를 평가하는 방법으로 최적의 대안을 체계적으로 검정할 수 있는 기법인 것이다.

AHP는 상위계층 요소를 기준으로 하위계층

에 있는 각 요소의 가중치를 측정하는 방식을 통하여 상위계층의 요소 하에서 각 하위요소가 다른 하위요소에 비하여 우수한 정도를 나타내는 수치로 구성되는 이원비교행렬(pairwise comparison, 또는 쌍대비교행렬)을 작성한다(홍성만, 임채홍, 하민철 2012, 89). 이원비교의 대상은 동질적인 요소이며 동질적이지 않다면 동질적 요소 군으로 분리하여 비교한다. 또한 이원비교행렬은 어떤 속성에 대한 다른 요소의 상대적인 우월성을 나타낸다.

AHP는 문제의 요소를 최종목표, 평가기준, 대체안의 계층적 관계로 보고 최종목표에 대하여 평가기준의 중요도를 정하고, 각 평가기준에 대하여 대체안의 중요성을 평가한다. AHP의 적용절차는 문제의 계층화, 의사결정 요소 간 이원비교, 가중치 추정, 가중치 종합의 4단계로 구분할 수 있다(Satty 1980). 첫 번째 단계인 문제의 계층화 단계는 문제 관련 요소를 추출하고 각 평가요소 및 대안의 계층을 구조화하는 단계이다. 두 번째 단계에서는 각 기준의 판단자료를 수집하고 계층별 의사결정 요소 간 이원비교를 실시한다. 세 번째 단계에서는 이원비교행렬로부터 각 계층의 상대적 가중치를 계산한다. 이 단계에서는 응답의 신뢰도를 측정하기 위해 일관성 비율(Consistency Ratio, CR)을 검증한다. 일관성비율이 0.1 미만이면 이원비교는 합리적인 일관성을 갖는 것으로 판단하고 0.2 이상이면 일관성이 부족한 것으로 재조사가 필요하다고 제안한다. 마지막 단계는 종합적인 우선순위를 도출하고 대안을 선정하기 위해 계층별 상대적 가중치를 합산하며, 단순가중합법이 많이 사용된다. 본 연구에서는 서비스 품질요소의 가중치 계산이 목적이므로 상

대적 가중치를 계산하는 세 번째 단계를 적용한다. AHP의 순서를 그림으로 나타내면 <그림 3>과 같다.



<그림 3> AHP 실행순서(키노시타 에이조 2012, 17)

3. 연구방법 및 절차

3.1 연구 방법

이용자가 대학도서관 서비스를 이용하는 그 ‘과정’에 주목하여 그들이 무엇을 도서관 서비스 품질요소로 보고 있으며 요구가 무엇인지 분석하였다. 이를 위하여 대학도서관 이용자를 그룹별로 나누고 도서관 이용 경험에 대한 그들의 구술자료를 근거이론(Grounded Theory) 방법으로 분석하여 서비스 품질요소를 도출하였

다. 도출된 서비스 품질요소의 속성과 차원을 LibQual+ 모형과 비교하여 어떤 차이가 있는지 확인하였다. 또한 도서관 서비스 품질에 대한 이용자의 요구를 분석하기 위하여 서비스 품질의 속성과 중요도를 분석하였다.

근거이론의 방법은 ‘과정으로서의 이론(theory as process)’에 주안점을 두고 연역적 과정을 거쳐 이론에 도달하는 과정에 비판적 관점을 취하여 귀납적으로 도출된 하나의 이론을 발전시키는 것이다(Glaser and Strauss 1967; Strauss and Corbin 1990). 근거이론 연구란 근거이론에서 제시하는 이론적 표집(theoretical sampling), 자료의 계속적 비교방법(constant comparison method), 자료 포화(data saturation), 개념 도출, 조합, 통합하는 코딩절차를 엄격하게 수행해야만 근거이론이라고 볼 수 있다(Strauss and Corbin 1990). 그러나 질적 연구에서의 자료 분석은 창의적이고 역동적이며, 유동적이고 유연성이 있기 때문에 정형화된 방법이 있을 수 없다(Strauss and Corbin 1998).

본 연구는 근거이론 방법을 위한 면담기법을 사용하여 이용자 관점의 대학도서관 서비스 품질요소를 분석하였다. 연구 참여자와의 심층 면담을 통해 그들의 구술 자료를 분석함으로써 중요사항이나 문제점을 파악하고자 한다는 점에서 연구절차와 기법을 강조하는 Strauss와 Corbin(1990)의 ‘체계적 절차’에 따른 근거이론 방법을 적용하였다. 이용자의 구술면접 자료를 근거이론 방법의 코딩 단계 중 개방코딩(Open Coding)으로 도서관 서비스 품질요소를 도출하였다. 연구대상 선정기준은 대학도서관 이용 경험과 서비스에 대한 개선의 필요성에 대한 경험이다. 조사방법은 서울 시내 소재

대학 학부생, 대학원생, 교수/강사 그룹으로 나누어 그룹별로 3명~5명씩 눈덩이표집하여 총 12명을 표집하였다. 이들의 대학도서관 경험에 대한 구술내용을 근거이론 방법으로 대학도서관 서비스 품질요소를 분석하였다.

근거이론 방법으로 분석하여 도출된 품질요소의 속성과 중요도 분석은 KANO와 AHP 기법을 적용하여 설문조사 하였다. 품질요소의 속성은 KANO 기법을 적용하여 당연적 품질, 일원적 품질, 매력적 품질, 무관심 품질, 역품질로 속성을 구분하였다. 품질요소의 중요도는 AHP 기법을 적용하여 측정하였다. 설문조사 대상자 선정은 서울시내 소재 대학의 학부생, 대학원생, 교수/강사들을 대상으로 눈덩이 표집하여 설문대상자들을 선정하였다. 조사방법은 그룹별로 각 30~100명씩 총 176명에게 KANO와 AHP를 동시에 설문조사하였다.

3.2 연구절차

본 연구는 크게 두 단계로 구분되어 이루어졌다. 첫 번째, 연구 참여자와의 구술면담 자료를 근거이론 방법을 적용하여 품질요소를 도출한 후 LibQual+의 품질차원과 비교·분석하였다. 이는 이용자가 대학도서관 서비스를 이용하는 ‘과정’에 주목하여 그들의 도서관 이용 경험을 통해 품질요소를 분석하였다. 도출된 서비스 품질요소와 LibQual+ 모형의 구성차원과 비교함으로써 정형화된 모형의 한계를 보완하고자 하였다. 두 번째, 도출된 서비스 품질요소에 대한 속성을 구분하고 중요도를 파악하기 위하여 KANO와 AHP모형을 적용하였으며, 연구 절차는 〈그림 4〉와 같다.



〈그림 4〉 연구의 절차

첫 번째 단계는 정성적 연구로 이용자를 그룹별로 나누어 연구 참여자의 대학도서관 이용 경험에 대한 구술자료를 분석하고 그 결과를 LibQual+ 모형과 비교 분석하였다. 두 번째 단계는 정량적 연구로 대학도서관의 이용자를 그룹별로 각 30~100명씩 총 176명을 대상으로 KANO와 AHP 모델을 적용하여 동시에 설문 조사 하였다.

3.2.1 서비스 품질요소 분석

이용자를 학생, 대학원생, 교수/강사의 세 그룹으로 나누고 그룹별로 3명~5명씩 총 12명을 선정하였다. 질적연구의 연구 참여자 선정은 연구자가 관심을 가지고 있는 특정한 상황에 대한 경험의 표집이므로 의도적인 목적표집(purposeful sampling)이며 근거이론 방법에서는 Strauss와 Corbin(1998)이 언급한 바와 같이 대상자를 인위적으로 표집하는 이론적 표집이다. 연구 참여자 선정은 대학도서관 이용 경험과 도서관 서비스 품질에 대한 개선의 필요성을 인식했는가에 중점을 두고 선정하였다. 이러한 선정기준은 표집 대상에 대한 연구자의 암묵적 기준으로 이용자의 대학도서관 이용 경험에 중점을 두어 도서관의 전반적인 서비스나 환경 개선의 필요성을 의식한 이용자를 표집하

기로 한 것이며 구체적인 표집방법으로는 눈덩이표집방법을 이용하였다. 2014년 4월 한 달 간 연구 참여 의사를 밝힌 3명을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 사전조사는 질문방법이나 면담질문에 대하여 연구 참여자가 이해하기 어렵거나 정확한 의미전달을 위한 단어의 선택 등 면담실시에 필수적인 여건을 조성하기 위함이다. ‘도서관은 주로 어떤 경우에 이용하는가’, ‘대학도서관에서 꼭 있어야 한다고 생각하는 것은 어떤 것이 있는가’, ‘도서관을 이용하면서 불편함을 경험한 적 있는가’, ‘대학도서관이라면 어떤 서비스를 해야 한다고 생각하는가’, ‘대학도서관이 없다면 주로 어떻게 할 것인가’라는 질문을 제시하였고, Strauss와 Corbin(1990, 61)의 개방코딩 분석 결과 도서관의 이용목적, 이용경험에 대한 느낌, 이용자의 요구, 대학도서관의 역할, 커뮤니케이션 등과 관련한 개념이 도출되었다. 이러한 개념에 대하여 연구 참여자가 좀 더 구체적으로 표현할 수 있도록 〈표 1〉과 같이 면담질문을 수정 보완하였다.

〈표 1〉 면담질문

-
- 도서관은 주로 언제 이용하십니까?
 - 도서관을 이용하면서 느끼는 생각이나 경험에 대해서 이야기해 주세요.
 - 대학도서관을 이용하면서 필요한 것들이 있었습니까?
 - 대학도서관을 이용하면서 필요한 것들이 없을 때 어떻게 해결하셨습니까?
 - 대학도서관을 이용하면서 불편했던 서비스가 있었습니까?
 - 대학도서관을 이용할 때 꼭 필요한 서비스가 있습니까?
-

자료수집 기간은 2014년 5월부터 11월까지 7개월 동안이며 학부생, 대학원생, 교수/강사로 이용자 그룹을 나누고 연구 참여자 총 12명을 대학도

서관 이용과 관련하여 준구조적(semistructured), 개방면담(open-ended question) 방법으로 30분에서 90분 간 진행하였다. 준구조적, 개방면담을 실시하는 이유는 연구 참여자의 경험에 맞추어 면접 중에 생각나는 질문을 제시함으로써 참여자가 그들의 경험을 풍부하게 묘사하고 구체화하여 개인적인 정보를 얻을 수 있는 장점이 있기 때문이다. 또한 연구 참여자의 구술 표현을 근거자료로 가능한 모든 개념을 수집하고자 하는 근거이론이므로 이에 적합한 면담 방법이라 할 수 있다.

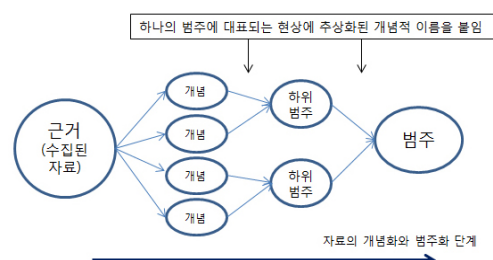
면담자료는 과정과 구조가 확인된 형태 속에 있으므로 이야기식 형태가 근거이론 자료에 가장 적합하므로(Morse 2001, 4) 이용자와의 구술면접 자료를 사용한다. 면담 진행 방식은 도서관을 이용하면서 느끼는 생각이나 경험을 이야기하면 구체적으로 '왜 그렇다고 생각하는가?', '예를 들면 어떤 것이 있는가?'를 되묻는 방식으로 진행하였다. 도서관 서비스 품질에 대한 인식은 개인의 지극히 주관적인 영역이므로 구체적인 이용자의 생각을 통하여 탐구할 수 있기 때문이다.

인터뷰 과정에서 연구 참여자에 대한 느낌, 비언어적 표현, 인상, 면담 환경의 특이사항 등 관찰자료를 수집하였고 면담 과정과 전후에 메모하는 괄호치기(bracketing) 기법을 사용하였다. 이러한 메모는 녹취록을 작성하면서 전반적인 맥락을 이해하기 위한 자료로 활용하였다. 초기 틀을 잡기 위하여 이용자 그룹별로 각 3명씩 인터뷰 하여 1차 면담 근거자료를 분석하였으며, 새로운 범주가 출현하지 않는 '포화상태(saturation)'까지 이르기 위하여 2014년 11월 한 달간 학부생 2명, 대학원생 1명을 추가하여

2차 면담을 진행하였다. 연구 참여자의 구술자료에서 더 이상 새로운 개념이나 범주가 출현하지 않는 '이론적 포화상태'인 '중복', '반복'이 나타나는 시점까지 표본을 추출한 후 이를 분석하였다.

수집된 구술면담자료는 근거이론 방법으로 분석하였다. 근거이론 방법 중 Strauss와 Corbin(1990; 1998)의 코딩 단계에서 첫 번째 단계인 개방코딩을 적용하여 도서관 서비스 품질요소를 분석하였다. 개방코딩은 근거자료를 주요한 개념으로 범주화 하는 것으로 서비스 품질 구성요소가 무엇인지 알아볼 수 있다.

각 이용자 그룹별로 도서관 이용 경험이 다르므로 반구조화된 개방 면접법으로 인터뷰 대상자의 상황에 맞는 질문을 제시하고, 개방코딩 단계에서 구술자료를 문장 및 단락으로 분해하여 개념과 속성을 분석하고 유사한 개념들끼리 묶어 범주화 하였다. 이 단계에서 이용자가 요구하는 서비스 품질요소가 분석되었다. 이러한 코딩 과정을 통한 분석 내용을 도식화 하면 <그림 5>와 같다.



<그림 5> 개방코딩 과정 및 방법

3.2.2 서비스 품질요소의 속성(KANO) 분석

서비스 품질요소의 속성에 대한 분석은 면담 자료를 근거이론 방법의 개방코딩으로 분석한

결과 도출된 하위 범주에 대한 개념을 KANO 모델을 적용하여 당연적 품질, 일원적 품질, 매력적 품질로 분석하였다. KANO 설문지의 문항은 긍정적인 질문과 부정적인 질문으로 짝이 이루어져 있으며, 질문서 워딩(wording)의 모호성 문제를 보완한 김만호(2013)의 5점 척도 KANO 모델을 적용하여 분석하였다. 도서관 서비스 품질과 관련한 질문의 예는 다음과 같다 (<표 2>, <표 3> 참조).

<표 2> 5점 척도 KANO 질문 예시

긍정적인 질문	도서관에서 <u>스터디 룸을 제공한다면</u> 어떤 느낌이 듭니까?	① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
부정적인 질문	도서관에서 <u>스터디 룸을 제공하지 않는다면</u> 어떤 느낌이 듭니까?	① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

<표 2>와 같이 설문조사 한 후 하나의 품질 속성에 대한 긍정적인 질문에 대한 답과 부정적인 질문에 대한 답은 평가 이원표 <표 3>으로 나타나며 최빈수 품질속성을 결정하게 된다. 즉 평가 이원표로 분석된 품질속성 중 가장 많은 설문자들이 선택한 것이 그 품질 속성으

로 결정되는 것이다. 그러나 설문 응답 결과에서 최빈값만을 사용하므로 동일 품질특성 안에서 상대적으로 강한 것과 약한 것의 차이가 무시된다. 또한 긍정 질문과 부정 질문의 쌍으로 구성되어 있으나 그 구분의 모호성으로 응답자가 명확하게 응답하지 못할 가능성이 있다. 이러한 한계점을 보완하기 위하여 고객만족계수를 이용하였다. 고객만족계수는 고객이 제품이나 서비스를 접했을 때 고객의 만족 정도가 어느 정도 올라갈 수 있고, 불만족 되었을 때 어디까지 떨어 질 수 있는지를 파악한 계수이다 (Timko 1993).

<표 2>의 설문조사가 끝나면 <표 3>과 같이 긍정적인 질문에 대한 답과 부정적인 질문에 대한 답을 평가이원표로 나타낸다. 예를 들어 이 표에서 나타난 바와 같이 스터디 룸에 대한 긍정적인 질문에 대한 답이 '만족', '보통', '불만족'으로 나타났고, 부정적인 질문에 대한 답이 '매우 불만족'으로 나타났다면 이 서비스 품질의 속성은 '당연적 품질'로 구분된다. 즉 도서관에 최소한 마땅히 있어야 한다고 생각하는 기본적인 품질요소로 이용자가 도서관에서 당연히 제공해야 한다고 생각하는 도서관의 필수 품질요소이므로 서비스 수준을 일정 수준으로 유지해야 할 필요가 있는 요소이다.

<표 3> 품질요소 평가 이원표

스터디 룸 제공		부정적인 질문에 대한 답				
		1. 매우만족	2. 만족	3. 보통	4. 불만족	5. 매우 불만족
긍정적인 질문에 대한 답	1. 매우만족	회의적	매력적	매력적	매력적	일원적
	2. 만족	역품질	무관심	무관심	무관심	당연적
	3. 보통	역품질	무관심	무관심	무관심	당연적
	4. 불만족	역품질	무관심	무관심	무관심	당연적
	5. 매우 불만족	역품질	역품질	역품질	역품질	회의적

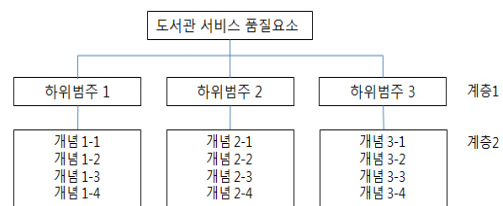
긍정적인 질문에 대한 답이 '매우만족'으로 나타났고 부정적인 질문에 대한 답이 '매우 불만족'으로 나타났다면 이 서비스 품질의 속성은 '일원적 품질'로 구분된다. 즉 충족이 되면 만족하지만 충족되지 않으면 불만족을 일으키는 요소로 도서관에서 제공하지 않으면 이용자가 불만족하는 서비스 품질요소이므로 투자가 필요한 요소이다.

긍정적인 질문에 대한 답이 '매우만족'으로 부정적인 질문에 대한 답이 '만족', '보통', '불만족'으로 나타났다면 이 품질속성은 '매력적 품질'로 구분된다. 즉 충족이 되면 만족을 주지만 충족되지 않더라도 할 수 없다고 받아들이는 품질요소로 이용자가 뜻밖의 만족감을 얻을 수 있으므로 특성화 혹은 차별화 할 수 있는 품질요소이자 서비스 제공과 이용자 만족과의 관계가 선형 관계로 나타날 수 있는 요소라 할 수 있다.

3.2.3 서비스 품질요소의 상대적 중요도 (AHP) 분석

도서관의 서비스 품질요소의 상대적 중요도를 분석하기 위하여 AHP를 적용하였다. AHP의 적용절차는 문제의 계층화, 의사결정 요소간 이원비교, 가중치 추정, 가중치 종합의 4단계로 구분할 수 있다(Satty 1980). 첫 번째 단계인 문제의 계층화 단계는 문제와 관련된 요소를 추출하고 각 평가요소 및 대안의 계층을 구조화하는 단계이다. 따라서 AHP 방법을 적용하기 위하여 선행되어야 할 것은 AHP체계를 설정하는 것이다. 본 연구에서는 근거자료 방법을 통해 분석된 도서관 서비스 품질요소를 개념화하여 범주, 하위범주, 개념으로 우선순위 도출을 위한 체계를 설정하였다(〈그림 6〉 참조). 두 번째 단

계는 각 기준의 판단자료를 수집하고 9점 척도로 계층별 의사결정 요소간 이원비교를 실시한다(〈표 4〉, 〈표 5〉 참조). 즉 면담자료 분석 결과 나타난 서비스 품질요소의 하위범주와 개념들을 이원비교로 중요도를 설정하는 것이다. 세 번째 단계는 이원비교로부터 각 계층의 상대적 가중치를 계산한다. 이 단계에서는 응답의 신뢰도를 측정하기 위해 일관성 비율(Consistency Ratio, CR)을 검증한다. 따라서 첫 번째 계층인 근거자료 분석 결과 나타난 하위범주 간, 두 번째 계층인 하위 범주의 개념 간을 상대적 중요도로 분석한다(〈그림 6〉 참조).



〈그림 6〉 서비스 품질요소 계층 구성

첫 번째 계층1은 근거이론 방법을 적용한 분석결과 나타난 서비스 품질요소를 하위범주 간에 이원행렬비교를 통하여 상대적 가중치를 계산하는 것이다. 도서관 서비스 품질요소에 대한 계층구조와 우선순위에 대한 질문의 예를 들면 다음과 같다. '도서관의 서비스 품질요소 중에서 어떤 것(하위범주)이 얼마나 더 중요하다고 생각하는가?'라는 질문을 제시하고 각 하위범주 간에 이원비교하여 9점 척도로 표시하도록 하는 것이다. 예를 들어 서비스 품질요소의 계층 1인 하위 범주 1부터 하위 범주 3까지의 상대적 중요도를 평가하는 설문은 〈표 4〉와 같다. 하위 범주1에서 3까지 이들 각각을 1:1로

〈표 4〉 서비스 품질요소의 계층1에 대한 AHP 설문 예시

도서관의 '서비스 품질요소' 중에서 어떤 것이 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?																					
품질요소	중요 ← ← ← ←								동등 → → → →				중요								품질요소
하위범주1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	하위범주2			
하위범주1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	하위범주3			
하위범주2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	하위범주3			

〈표 5〉 서비스 품질요소의 계층2에 대한 AHP 설문 예시

'하위범주 1' 중에서 어떤 개념이 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?																					
품질요소	중요				←←←←				동등				→→→→				중요				품질요소
개념 1-1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	개념 1-2			
개념 1-1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	개념 1-3			
개념 1-1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	개념 1-4			
개념 1-2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	개념 1-3			
개념 1-2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	개념 1-4			
개념 1-3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	개념 1-4			

매치시키고 이원비교하여 9점 척도로 중요하다고 생각하는 정도를 점수로 표시하는 것이다.

두 번째 계층 2는 근거이론 방법을 적용한 분석 결과 나타난 도서관 서비스 품질요소의 하위범주에 포함된 개념 간 이원비교를 통하여 상대적 가중치를 계산하는 것으로 이에 대한 질문은 다음과 같다(〈표 5〉 참조). 이와 같이 '하위범주 1' 중에서 어떤 개념이 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?'라는 질문을 제시하고 각 품질요소로 도출된 개념 간을 이원비교하여 9점 척도로 표시하도록 하는 것이다.

4. 분석 결과

4.1 서비스 품질요소 분석

면담자료 분석 결과 나타난 개념은 77개이며,

하위 범주 12개, 범주 4개가 분석되었다. 77개 개념을 범주화 한 결과 직원의 자질, 직원의 태도, 직원의 역량, 자료 구축, 자료 접근, 자료 이용, 물리적 환경, 정서적 환경, 연구환경, 피드백, 고객화 서비스, 커뮤니케이션의 12개 하위범주가 분석되었다(〈표 6〉 참조). 이들 12개의 하위 범주는 4가지로 범주화 되며 이들은 각각 인적 자원, 자료, 도서관 환경, 서비스 고객화이다. 이에 대한 자세한 내용은 다음과 같다.

4.1.1 직원의 자질

직원의 자질이란 전략이나 진정성과 관련한 보이지 않는 능력으로 직원의 정신적인 부분을 의미한다. 면담자료를 통하여 나타난 직원의 자질에 대한 개념은 (1) 직원의 신뢰성, (2) 공정한 일처리, (3) 진정성, (4) 서비스마인드, (5) 잘 훈련된 직원, (6) 배려심, (7) 서비스나 업무를 잘 아는 직원 등 7가지이다.

〈표 6〉 도서관 서비스 품질 관련 개념 및 범주

개념(개념의 수)	하위범주	범주
직원의 신뢰성, 공정한 일처리, 진정성, 서비스마인드, 잘 훈련된 직원, 배려심, 도서관 서비스나 업무에 대해 잘 아는 직원(7)	1.1 직원의 자질	I. 인적자원
예의바름, 적극적 문제해결 의지, 신속한 답변, 책임감, 직원의 호응, 성실성, 사서의 능동적이고 적극적인 안내(7)	1.2 직원의 태도	
직원의 문제해결 능력, 커뮤니케이션 능력, 전문성, 연구를 도와줄 수 있는 사서, 직원의 능력개발(5)	1.3 직원의 역량	
자료의 충분성, 자료의 최신성, 자료의 다양성, 자료의 공간성, 학술DB중수, 온라인 자료, 전자정보원의 검색 및 전문(full text) 서비스(7)	2.1 자료 구축	II. 자료
정보검색의 접근성, 학술자료의 온라인 접근성, 검색결과와 적합성, 도서관 검색pc의 인터페이스 및 접근성, 배가의 편리성, 배가의 정확성, 서가 안내의 가시성, 이용자격 제한(8)	2.1 자료 접근	
자료이용의 편리성, 복본의 수, 예약된 도서의 반납기한 준수 독려, 과제 관련 소프트웨어/프로그램 제공, 인터넷을 이용한 자료 이용(5)	2.2 자료 이용	
공간배치의 안정감, 학습을 위한 사적 공간, 이용자 친화적 가구 사이즈/디자인, 쾌적성, 청결유지, 생활기반시설의 사생활 보호, 공간구성의 효율성, 신속한 복구 및 조치, 도서관 출입의 편리성(9)	3.1 물리적 환경	III. 도서관 환경
안락함, 정서적 안정감, 자유로운 연구·학습공간, 소속감을 느낄 수 있는 공간, 자부심을 느낄 수 있는 공간(5)	3.2 정서적 환경	
소프트웨어 및 관련 장비대여 등 학습 및 연구 지원, 연구 편의시설(멀티탭, 조명 등), 노트북 열람실, 그룹스터디 공간, 연구와 학습에 집중할 수 있는 공간(5)	3.3 연구환경	
신속한 처리, 정확한 처리, 적시성, 유연적 처리, 이용자의 패러다임 변화 반영(5)	4.1 피드백	IV. 서비스 고객화
도서관 규정 및 제도적용의 유연성, 이용자 맞춤형 서비스 프로그램, 합리적 열람실 예약 시스템, 서비스 이용의 편리성, 절차의 간소화, 주제전문서비스, 연구 지원 서비스(7)	4.2 고객화 서비스	
SNS 활용 활성화, 직원 담당업무와 역할 표시, 이용자와의 원활한 커뮤니케이션, 이용자 참여, 공사나 시설 복구에 대한 구체적 정보 제공, 능동적인 도서관 서비스 홍보 및 안내, 수행과정에 대한 경과 상황 알림(7)	4.3 커뮤니케이션	

4.1.2 직원의 태도

면담자료를 통하여 나타난 직원의 태도에 대한 개념은 (1) 예의바름, (2) 적극적 문제해결 의지, (3) 신속한 답변, (4) 책임감, (5) 직원의 호응, (6) 성실성, (7) 사서의 능동적이고 적극적인 안내 등 7가지 개념이 도출되었다. 직원의 호응이나 태도가 도서관을 이용하는 이용자들의 감정적인 부분에 영향을 미쳤던 경험에 대하여 이야기 하면서 도서관을 지속적으로 이용

하는 데에도 다소 영향을 미친다는 의견을 제시하였다.

4.1.3 직원의 역량

직원의 역량이란 기술적인 지식이나 보이는 능력으로 직원의 물리적인 부분에 대한 것을 의미한다. 면담자료 분석을 통하여 도출된 직원의 역량에 대한 개념은 (1) 직원의 문제해결 능력, (2) 커뮤니케이션 능력, (3) 전문성, (4) 연

구를 도와줄 수 있는 사서, (5) 직원의 능력개발 등 5가지 개념이다.

4.1.4 자료 구축

면담자료 분석을 통하여 도출된 자료 구축에 대한 개념은 (1) 자료의 충분성, (2) 자료의 최신성, (3) 자료의 다양성, (4) 자료의 공감성, (5) 학술DB 중수, (6) 온라인 자료, (7) 전자정보원의 검색 및 전문(full-text) 서비스 등 7가지 개념이다.

4.1.5 자료 접근

면담자료 분석을 통하여 도출된 자료 접근에 대한 개념은 (1) 정보검색의 접근성, (2) 학술자료의 온라인 접근성, (3) 검색결과의 적합성, (4) 도서관 검색의 인터페이스 및 접근성, (5) 배가의 편리성, (6) 배가의 정확성, (7) 서가 안내의 가시성, (8) 이용자격 제한 등 8가지 개념이다.

4.1.6 자료 이용

면담자료 분석을 통하여 도출된 자료 이용에 대한 개념은 (1) 자료이용의 편리성, (2) 복본의 수, (3) 예약된 도서의 반납기한 준수 독려, (4) 과제 관련 소프트웨어/프로그램 제공, (5) 인터넷을 이용한 자료 이용 등 5가지 개념이다.

4.1.7 물리적 환경

면담자료 분석을 통하여 도출된 도서관의 물리적 환경에 대한 개념은 (1) 공간배치의 안정감, (2) 학습을 위한 사적 공간, (3) 이용자 친화적 가구 사이즈/디자인, (4) 쾌적성, (5) 청결유지, (6) 생활기본시설의 사생활 보고, (7) 공간구

성의 효율성, (8) 신속한 복구 및 조치, (9) 도서관 출입의 편리성 등 9가지 개념이다.

4.1.8 정서적 환경

면담자료 분석을 통하여 도출된 정서적 환경에 대한 개념은 (1) 안락함, (2) 정서적 안정감, (3) 자유로운 연구·학습공간, (4) 소속감을 느낄 수 있는 공간, (5) 자부심을 느낄 수 있는 공간 등 5가지 개념이다.

4.1.9 연구환경

면담자료 분석을 통하여 도출된 연구환경에 대한 개념은 (1) 소프트웨어 및 관련 장비대여 등 학습 및 연구 지원, (2) 연구 편의시설(멀티탭, 조명 등), (3) 노트북 열람실, (4) 그룹스터디 공간, (5) 연구와 학습에 집중할 수 있는 공간 등 5가지 개념이다.

4.1.10 피드백

면담자료 분석을 통하여 도출된 피드백에 대한 개념은 (1) 신속한 처리, (2) 정확한 처리, (3) 적시성, (4) 유연적 처리, (5) 이용자의 패러다임 반영 등 5가지 개념이다.

4.1.11 고객화 서비스

‘고객화 서비스(service customization)’란 고객의 요구를 반영하고 고객을 위한 맞춤형 서비스를 의미한다. 면담자료 분석을 통하여 도출된 고객화 서비스에 대한 개념은 (1) 도서관 규정 및 제도적응의 유연성, (2) 이용자 맞춤형 서비스, (3) 프로그램, (4) 합리적 열람실 예약 시스템, (5) 서비스 이용의 편리성, (6) 절차의 간소화, (7) 연구 지원 서비스 등 7가지 개념이다.

4.1.12 커뮤니케이션

면담자료 분석을 통하여 도출된 커뮤니케이션에 대한 개념은 (1) SNS 활용 활성화, (2) 직원 담당업무와 역할 표시, (3) 이용자와의 원활한 커뮤니케이션, (4) 이용자 참여, (5) 공사나 시설 복구에 대한 구체적 정보 제공, (6) 능동적인 도서관 서비스 홍보 및 안내, (7) 수행과정에 대한 경과 상황 알림 등 7가지 개념이다.

4.2 도서관 서비스 품질 구성차원 비교 분석

면담자료를 근거이론 방법으로 분석한 결과 도출된 품질요소로 인적자원, 자료, 도서관 환경, 서비스 고객화의 4가지 범주가 도출되었다. 근거이론 방법으로 분석된 범주와 하위 범주는 도서관 서비스 품질 평가모형의 구성차원과 하위차원으로 볼 수 있다. 이를 LibQual+의 구성차원 및 하위차원과 비교하면 <표 7>과 같다. 근거자료 분석 결과인 범주와 하위 범주를 LibQual+의

구성 차원과 비교한 내용은 다음과 같다.

첫 번째 범주인 '인적자원'은 직원의 진정성 혹은 보이지 않는 능력과 관련한 정신적인 부분, 태도, 기술적인 지식 및 전문지식과 관련된 서비스 품질이다. 이는 LibQual+에서 서비스 품질의 인적자원에 대한 것으로 '서비스 영향력'에 상응한다. 근거자료 분석 결과 나타난 하위 범주는 직원의 자질, 태도, 역량에 대한 개념이 도출되었고, LibQual+의 하위 구성 차원은 공감성, 응답성, 확신성, 신뢰성이 포함된다.

두 번째 범주인 '자료'는 도서관에서 자료를 구축하는 것과 관련되고 이용자의 접근 및 이용과 관련된 서비스 품질이다. 이는 LibQual+에서 정보 및 도서관의 자원과 관련한 '정보관리'와 상응한다. 근거자료 분석 결과 나타난 하위 범주는 자료 구축, 자료 접근, 자료 이용에 대한 개념이 도출되었고, LibQual+의 하위 구성 차원은 콘텐츠의 범위, 편리함, 검색의 용이성, 적시성, 장비 및 설비, 자기제어가 포함된다.

<표 7> 도서관 서비스 품질차원 및 품질요소 비교

근거자료 분석 결과		LibQual+		
인적자원 (human resource)	자질(qualification)	서비스 영향력 (Affect of service)	공감성(empathy)	
	태도(attitude)		응답성(responsiveness)	
	역량(technical knowledge & visible competence)		확신성(assurance)	
	신뢰성(reliability)			
자료 (resources)	자료 구축(resource development)	정보제어 (Information Access)	컨텐츠 범위(scope of content)	
	자료 접근(access)		편리함 (convenience)	검색의 용이성 (ease of navigation)
	자료 이용(use of resources)			적시성(timeliness)
			장비 및 설비(equipment)	
			자기제어(self-reliance)	
도서관 환경 (environment)	물리적 환경(physical environment)		장소로서의 도서관 (Library as Place)	연구공간(utilitarian space)
	정서적 환경(emotional environment)	상징적 공간(symbol)		
	연구환경(research environment)	휴식공간(refuge)		
서비스 고객화 (service customization)	피드백(feedback)			
	고객화 서비스(customization service)			
	커뮤니케이션(communication)			

세 번째 범주인 '도서관 환경'은 도서관의 공간배치의 안정감과 관련한 물리적 환경과 연구와 학습에 관련한 환경, 안락함이나 소속감을 느낄 수 있는 정서적 환경과 관련된 서비스 품질이다. 이는 LibQual+의 '장소로서의 도서관'과 상응하다. 이에 대한 근거자료 분석 결과 나타난 하위 범주는 물리적 환경, 정서적 환경, 연구환경에 대한 개념이 도출되었고, LibQual+의 하위 구성 차원은 연구공간, 상징적 공간, 휴식공간이 포함된다.

네 번째 범주인 '서비스 고객화'는 이용자의 요구나 질문에 대한 반응, 이용자 맞춤형 서비스 및 프로그램, 서비스나 프로그램 구성에 있어서 이용자의 참여 등과 관련한 서비스 품질이다. 이와 상응한 LibQual+의 구성차원은 없다. 근거자료 분석 결과 나타난 하위 범주인 '피드백' 중 신속한 처리가 LibQual+의 서비스 영향력의 평가항목인 *이용자의 질문에 대한 즉각적인 응대*에 해당한다.

〈표 6〉에서 나타난 바와 같이 구술 면담자료 분석결과 도출된 서비스 품질요소와 LibQual+의 구성차원을 비교 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, LibQual+의 품질 구성 차원이 도서관의 서비스 품질 자체를 일방향적인 관점으로 보고 있다는 점이다. 즉 도서관과 이용자 간의 상호작용과 관련한 부분을 평가하기 보다는 도서관에서 이용자에게 제공하는 일방향적인 서비스로 제한하고 있다는 것이다. 이는 품질 구성 차원 대부분이 도서관에서 제공하고 있는 서비스에 대한 품질을 강조하고 있는 것에서 추론할 수 있다. 또한 도서관과 이용자 간의 상호작용에 대한 개념을 품질로 인식하고 있다고 보기 어렵다 할 수 있다. 면담자료 분석 결과

나타난 '정서적 환경', '피드백', '커뮤니케이션' 등은 이용자가 도서관과 이용자 간의 커뮤니케이션에 대한 부분을 도서관 서비스 품질로 보고 있다는 것을 나타낸다. 면담자료 분석 결과 나타난 하위 범주인 '정서적 환경'은 이용자가 물리적인 도서관에 대해서 감정적 자극을 받고 있으며 이것이 도서관의 이용 의지에 영향을 미쳤음이 구술자료에 나타나 있다. 하위범주인 '피드백', '커뮤니케이션'도 도서관 서비스나 프로그램에 대한 이용자와의 상호작용이며 연구 참여자는 이를 서비스 품질로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, LibQual+의 품질 구성 차원이 개념적으로 포괄성을 띠고 있다는 점이다. 면담자료 분석 결과 나타난 첫 번째 범주인 '인적 자원'은 직원의 역량, 태도, 자질과 같이 직원의 정신적 부분과 기술적이고 물리적인 부분으로 구분되어 분석되었다. 반면, LibQual+의 '서비스 영향력'의 하위 구성 차원은 인적자원의 친절, 능력과 같은 개념을 상당히 포괄적으로 함축하여 구성하고 있다.

셋째, LibQual+의 품질 구성 차원은 이용자의 정서적이고 감정적인 것과 관련된 부분이 결여되어있다. 면담자료 분석 결과의 세 번째 범주인 '도서관 환경'은 도서관의 물리적 환경 뿐만 아니라 이용자가 도서관에서 느끼는 분위기나 정서적인 교감 등과 관련한 것이다. 분석 결과 이용자가 도서관을 이용하면서 느끼는 정서적·감정적 상호작용 결과에 대한 부분이 서비스 품질요소로 분석되었다. 이에 상응하는 LibQual+의 '장소로서의 도서관'에 대한 구성 차원은 도서관에서 제공하는 품질을 측정하는 것과 관련된 것으로 서비스 제공자 관점의 측

면이 강하다고 볼 수 있다. 면답자료 분석 결과의 세 번째 범주인 '서비스 고객화'는 이용자 자신의 요구나 질문에 대한 응답뿐만 아니라 도서관 이용과 관련한 경과나 상황과 같은 관련 정보도 제공하기를 기대하는 것으로 분석되었다. 이에 상응하는 LibQual+의 구성차원은 서비스 영향력 차원의 측정항목 중 이용자 개개인에 대한 관심이 이에 해당한다.

면답자료 분석 결과 나타난 이러한 품질요소는 이용자와 도서관과의 상호작용에 관한 부분, 이용자의 감성과 관련한 부분, 제공하는 서비스에 대한 구체적인 상황적 맥락이 포함되어 있다. 서비스 품질 평가 모형인 LibQual+의 품질 구성차원은 도서관과 이용자 간의 일방향적인 관점이며, 그 개념이 상당히 포괄성을 띠고 있어 이용자의 구체적인 요구를 파악하는데 한계가 있다.

4.3 품질요소의 속성과 중요도 분석

본 분석을 위한 조사 기간은 2015년 3월 15일부터 3월 28일까지 14일간이며 설문대상은 학부생 93명, 대학원생 42명, 교수/강사 35명, 신분 미확인 6명, 총 176명이다. 설문대상자의 표집 방법은 연구 참여 의사를 밝힌 대상자를 중심으로 그룹별로 눈덩이표집하였다. 그룹별 분포는 학부생 54.7%, 대학원생 24.7%, 교수/강사 20.6%이다. 설문 대상자 선정 기준은 면답자료의 연구자 참여자 선정과 마찬가지로 도서관 이용 경험과 도서관 서비스에 대한 관심 유무이다.

KANO와 AHP 분석은 신분 확인이 불가능한 6명을 포함하여 176명 전체를 분석하였다.

도서관의 인적자원, 자료, 도서관 환경, 서비스 고객화에 대한 응답률은 98.2%이다(〈표 9〉 참조). KANO의 품질특성에 대한 이원적 분석은 고객의 요구사항을 품질의 특성에 따라 분류하나, 동일한 품질인식에서 갖는 차이를 구분할 수 없으므로 고객만족계수를 이용하여 보완한다. AHP 분석은 CR값이 0.1 미만인 개체 즉, 10% 미만인 케이스에 대하여 분석을 시행하였다. 0.1 미만인 개체들의 평균값인 일관성(%)은 〈표 8〉과 같다.

4.3.1 인적자원

인적자원에 대한 3가지 품질차원의 19개 요인에 대해 매력적 품질 6개 항목, 일원적 품질 1개 항목, 무관심품질 12개 항목(만족계수를 적용한 매력적 품질요소[A] 2개, 무관심 품질이나 매력적 품질요소에 가까움)으로 분류되었다. 분석결과에 따르면 일원적 품질로 분석된 '직원의 공정한 일처리'는 이용자의 명시적 요구사항으로 충족될수록 만족이 증가하고 충족되지 않을 경우 불만족이 증가하는 요소이다. 이 중 가장 중요하게 생각하는 항목은 무관심 품질인 '책임감'으로 나타났다.

4.3.2 자료

도서관의 자료에 대한 3가지 품질차원 20개 요인에 대해 매력적 품질 7개 항목, 일원적 품질 2개 항목(만족계수를 적용한 매력적 품질요소[A] 2개, 일원적 품질이나 매력적 품질요소에 가까움), 무관심품질 11개 항목(만족계수를 적용한 매력적 품질요소[A] 6개, 무관심 품질이나 매력적 품질요소에 가까움)으로 분류되었다. 일원적 품질로 분석된 '배가의 정확성', '서

〈표 8〉 서비스 품질요소의 속성과 중요도 분석 결과

품질차원	항목	KANO(속성)	AHP(중요도)	일관성(%)
직원의 자질	직원의 공정한 일처리	일원적	1	5.37
	직원의 신뢰성	무관심	2	
	직원의 서비스 마인드	매력적	3	
	도서관 서비스나 업무에 대해 잘 아는 직원	무관심	4	
	배려심	매력적	5	
	잘 훈련된 직원	무관심	6	
	직원의 진정성	매력적	7	
직원의 태도	책임감	무관심	1	4.98
	적극적 문제해결 의지	매력적	2	
	사서의 능동적이고 적극적인 안내	무관심	3	
	성실성	매력적	4	
	신속한 답변	무관심[A]	5	
	예의바름	무관심	6	
	직원의 호응	무관심	7	
직원의 역량	직원의 문제해결 능력	무관심	1	4.19
	직원의 전문성	무관심[A]	2	
	커뮤니케이션 능력	무관심	3	
	연구를 도와줄 수 있는 사서	매력적	4	
	직원의 능력개발	무관심	5	
자료 구축	자료의 충분성	매력적	1	4.99
	자료의 다양성	매력적	2	
	자료의 최신성	매력적	3	
	전자정보원의 검색 및 전문(full-text)서비스	무관심[A]	4	
	자료의 공감성	무관심	5	
	온라인 자료	무관심	6	
	학술DB 중수	무관심	7	
자료 접근	검색결과와 적합성	매력적	1	4.76
	학술자료의 온라인 접근성	매력적	2	
	정보검색의 접근성	매력적	3	
	배가의 정확성	일원적	4	
	도서관 검색pc의 인터페이스 및 접근성	무관심	5	
	배가의 편리성	무관심	6	
	서가안내의 가시성	일원적[A]	7	
	이용자적 제한	무관심	8	
물리적 환경	청결유지	일원적	1	5.20
	쾌적성	일원적[A]	2	
	신속한 복구 및 조치	일원적	3	
	생활기본 시설의 사생활 보호	일원적	4	
	학습을 위한 사적 공간	무관심	5	
	도서관 출입의 편리성	무관심	6	
	이용자 친화적 가구 사이즈/디자인	무관심[A]	8	
	공간구성의 효율성	무관심	7	
	공간배치의 안정감	무관심	9	

품질차원	항목	KANO(속성)	AHP(중요도)	일관성(%)
정서적 환경	자유로운 연구·학습공간	무관심[A]	1	4.25
	정서적 안정감	무관심	2	
	안락함	무관심	3	
	소속감을 느낄 수 있는 공간	무관심	4	
	자부심을 느낄 수 있는 공간	무관심	5	
연구 환경	연구와 학습에 집중할 수 있는 공간	매력적	1	4.25
	그룹스터디 공간	무관심[A]	2	
	소프트웨어 및 관련 장비대여 등 학습 및 연구 지원	무관심	3	
	노트북 열람실	무관심[A]	4	
	연구 편의시설(멀티탭, 조명 등)	매력적	5	
피드백	정확한 처리	일원적[A]	1	4.38
	적시성	일원적[A]	2	
	유연성	무관심[A]	3	
	이용자의 패러다임 변화 반영	무관심	4	
	신속한 처리	매력적	5	
고객화 서비스	서비스 이용의 편리성	일원적[A]	1	5.00
	연구 지원 서비스	무관심	2	
	절차의 간소화	무관심	3	
	주제전문 서비스	무관심	4	
	합리적 열람실 예약 시스템	무관심[A]	5	
	이용자 맞춤형 서비스 프로그램	무관심[A]	6	
	도서관 규정 및 제도적용의 유연성	무관심	7	
커뮤니케이션	이용자와의 원활한 커뮤니케이션	매력적	1	5.19
	수행과정에 대한 경과 상황 알림	무관심[A]	2	
	공사나 시설 복구에 대한 구체적 정보 제공	무관심	3	
	이용자 참여	무관심	4	
	능동적인 도서관 서비스 홍보 및 안내	무관심	5	
	직원 담당업무와 역할 표시	무관심	6	
	SNS 활용 활성화	무관심	7	

[A]는 고객만족계수를 적용한 결과 매력적 품질속성으로 분석된 품질요소임.

가 안내의 가시성'은 이용자의 명시적 요구사항으로 충족될수록 만족이 증가하고 충족되지 않을 경우 불만족이 증가하는 요소이다. 따라서, '배가의 정확성', '서가 안내의 가시성'은 도서관에서 관심을 가지고 집중적으로 관리해야 하는 품질요소라고 볼 수 있다. 매력적 품질로 분석된 '자료의 충분성', '자료의 최신성', '자료의 다양성', '정보검색의 접근성', '학술자료의 온라인 접근성', '검색결과의 적합성', '과제 관련 소프트웨어/프로그램 제공'은 이용자가 미

처 기대하지 못했거나 기대를 했더라도 기대를 훨씬 넘어서는 만족을 주는 품질요소로 이용자에게 감동을 주는 원천이 될 수 있는 품질요소이며, 이용자의 잠재적 요구로 볼 수 있다.

이 중 가장 중요하게 생각하는 항목은 매력적 품질로 나타난 '자료의 충분성', '검색결과의 적합성'과 무관심 품질로 나타났으나 고객만족계수를 적용하여 매력적 품질로 나타난 '자료이용의 편리성'이다.

〈표 9〉 도서관의 품질차원에 대한 응답 현황

품질 차원	항목	긍정			부정		
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차
직원의 자질	직원의 신뢰성	176	1.63	0.64	175	4.30	0.57
	직원의 긍정적인 일처리	176	1.56	0.60	175	4.50	0.53
	직원의 진정성	176	1.36	0.51	175	4.23	0.69
	직원의 서비스 마인드	176	1.32	0.49	175	4.32	0.68
	잘 훈련된 직원	176	1.64	0.67	175	3.97	0.75
	배려심	176	1.42	0.54	175	4.04	0.75
	도서관 서비스나 업무에 대해 잘 아는 직원	176	1.63	0.66	175	4.22	0.70
직원의 태도	예의바름	176	1.59	0.57	174	4.36	0.66
	적극적 문제해결 의지	176	1.45	0.56	175	4.17	0.66
	신속한 답변	176	1.53	0.60	175	3.98	0.72
	책임감	176	1.68	0.67	175	4.21	0.65
	직원의 호응	176	1.81	0.74	175	3.78	0.80
	성실성	175	1.43	0.54	174	3.99	0.71
	사서의 능동적이고 적극적인 안내	176	1.66	0.71	175	3.68	0.74
직원의 역량	직원의 문제해결 능력	175	1.67	0.63	174	3.99	0.68
	커뮤니케이션 능력	176	1.55	0.57	175	3.96	0.65
	직원의 전문성	176	1.57	0.62	175	3.97	0.69
	연구를 도와줄 수 있는 사서	176	1.52	0.65	175	3.50	0.69
	직원의 능력개발	176	1.69	0.66	175	3.65	0.73
자료 구축	자료의 충분성	176	1.37	0.55	175	4.19	0.64
	자료의 최신성	176	1.47	0.61	175	3.84	0.72
	자료의 다양성	176	1.43	0.58	174	4.03	0.70
	자료의 공감성	176	1.64	0.67	175	3.91	0.76
	학술DB 종수	176	1.57	0.63	175	3.84	0.70
	온라인 자료	176	1.60	0.65	175	4.10	0.80
	전자정보원의 검색 및 전문 서비스	176	1.44	0.58	175	4.00	0.77
자료 접근	정보검색의 접근성	176	1.41	0.58	175	4.12	0.75
	학술자료의 온라인 접근성	176	1.41	0.55	175	3.97	0.76
	검색결과와의 적합성	176	1.40	0.57	175	4.13	0.67
	도서관 검색pc의 인터페이스 및 접근성	176	1.77	0.74	175	3.67	0.77
	배가의 편리성	176	2.70	0.88	175	3.24	0.76
	배가의 정확성	175	1.62	0.72	174	4.55	0.62
	서가안내의 가시성	175	1.53	0.63	174	4.39	0.66
	이용자격 제한	175	3.07	1.18	174	2.99	1.07
자료 이용	자료이용의 편리성	175	1.46	0.60	174	4.30	0.58
	복본의 수	175	2.07	0.81	174	3.55	0.71
	예약된 도서의 반납기한 준수 독려	175	1.92	0.78	174	3.80	0.85
	과제 관련 소프트웨어/프로그램 제공	175	1.47	0.57	174	3.63	0.70
	인터넷을 이용한 자료 이용	174	1.62	0.69	173	4.01	0.80

품질 차원	항목	긍정			부정		
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차
피드백	신속한 처리	174	1.38	0.50	173	4.15	0.60
	정확한 처리	174	1.35	0.50	173	4.32	0.63
	적시성	174	1.45	0.58	173	4.34	0.67
	유연성	174	1.53	0.57	173	4.05	0.67
	이용자의 패러다임 변화 반영	174	1.70	0.70	173	3.83	0.72
고객화 서비스	도서관 규정 및 제도적용의 유연성	175	1.89	0.79	174	3.70	0.75
	이용자 맞춤형 서비스 프로그램	175	1.55	0.61	174	3.65	0.70
	합리적 열람실 예약 시스템	175	1.50	0.63	174	4.20	0.74
	서비스 이용의 편리성	175	1.42	0.57	174	4.29	0.65
	절차의 간소화	175	1.66	0.72	174	3.83	0.73
	주제전문 서비스	175	1.63	0.69	174	3.63	0.72
	연구 지원 서비스	175	1.63	0.66	174	3.68	0.72
커뮤니케이션	SNS 활용 활성화	174	2.24	0.84	173	3.25	0.57
	직원 담당업무와 역할 표시	175	1.91	0.72	174	3.52	0.69
	이용자와의 원활한 커뮤니케이션	174	1.51	0.64	174	3.83	0.71
	이용자 참여	175	1.97	0.71	174	3.40	0.59
	공사나 시설 복구에 대한 구체적 정보 제공	175	1.71	0.67	174	4.16	0.77
	능동적인 도서관 서비스 홍보 및 안내	175	1.79	0.67	173	3.63	0.68
	수행과정에 대한 경과 상황 알림	174	1.51	0.58	173	3.98	0.69

4.3.3 도서관 환경

도서관의 환경에 대한 3가지 품질차원 19개 요인에 대해 매력적 품질 2개 항목, 일원적 품질 4개 항목(만족계수를 적용한 매력적 품질요소[A] 1개, 일원적 품질이나 매력적 품질요소에 가까움), 무관심품질 13개 항목(만족계수를 적용한 매력적 품질요소[A] 4개, 무관심 품질이나 매력적 품질요소에 가까움)으로 분류되었다. 일원적 품질로 분석된 ‘쾌적성’, ‘청결유지’, ‘생활기본 시설의 사생활 보호’, ‘신속한 복구 및 조치’는 이용자의 명시적 요구사항으로 충족될수록 만족이 증가하고 충족되지 않을 경우 불만족이 증가하는 요소이다. 따라서 ‘쾌적성’, ‘청결유지’, ‘생활기본 시설의 사생활 보호’, ‘신속한 복구 및 조치’는 도서관에서 관심을 갖고

집중적으로 관리해야 하는 품질 요소라고 볼 수 있다.

이 중 가장 중요하게 생각하는 항목은 일원적 품질인 ‘청결유지’와 고객만족계수를 적용하여 매력적 품질로 분석된 ‘자유로운 연구·학습공간’, 매력적 품질인 ‘연구와 학습에 집중할 수 있는 공간’으로 나타났다.

4.3.4 서비스 고객화

도서관의 ‘서비스 고객화’에 대한 3가지 품질차원의 19개의 요인에 대해 매력적 품질 2개 항목, 일원적 품질 3개 항목(만족계수를 적용한 경우 모두 매력적 품질요소[A]임, 일원적 품질이나 매력적 품질요소에 가까움), 무관심품질 14개 항목(만족계수를 적용한 매력적 품

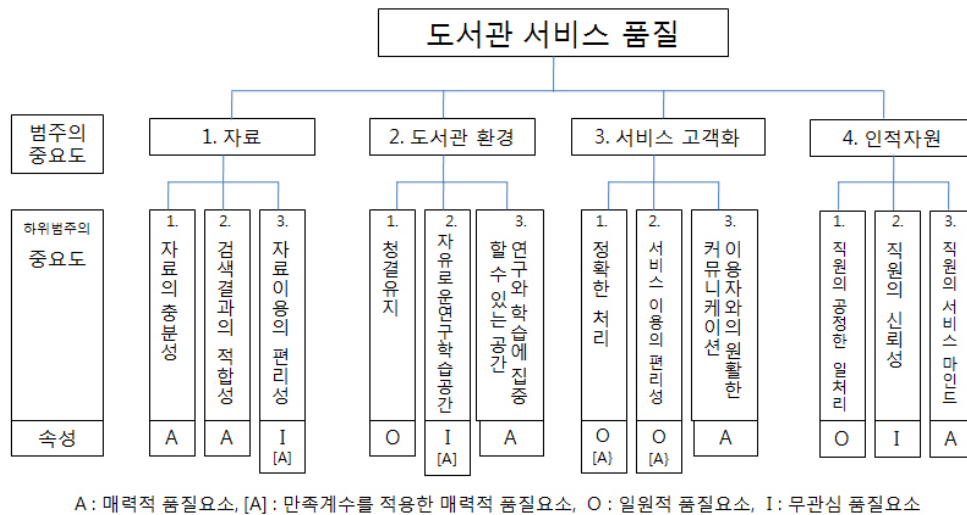
질요소[A] 4개, 무관심 품질이나 매력적 품질 요소에 가까움)으로 분류되었다. 일원적 품질로 분석된 '정확한 처리', '적시성', '유연적 대처', '서비스 이용의 편리성'은 이용자의 명시적 요구사항으로 충족될수록 만족이 증가하고 충족되지 않을 경우 불만족이 증가하는 요소이다.

따라서 '정확한 처리', '적시성', '유연적 대처', '서비스 이용의 편리성'은 도서관에서 관심을 갖고 집중적으로 관리해야 하는 품질 요소라고 볼 수 있다. 매력적 품질로 분석된 '이용자와의 원활한 커뮤니케이션'은 이용자가 미처 기대하지 못했거나 기대를 했더라도 기대를 훨씬 넘어서는 만족을 주는 품질요소로 이용자에게 감동을 주는 원천이 될 수 있는 품질요소이며, 이용자의 잠재적 요구로 볼 수 있다. 이 중 가장 중요하게 생각하는 품질요소는 일원적 품질인 '정확한 처리', '서비스 이용의 편리성', 매력적 품질인 '이용자와의 원활한 커뮤니케이션'으로 나타났다.

4.4 면담자료, KANO, AHP 분석 결과

대학도서관 이용경험에 대한 이용자의 구술 자료를 근거이론 방법으로 분석한 결과 4개의 범주(인적자원, 자료, 도서관 환경, 서비스 고객화)와 12개의 하위 범주(직원의 자질, 직원의 태도, 직원의 역량, 자료 구축, 자료 접근, 자료 이용, 물리적 환경, 정서적 환경, 연구환경, 피드백, 고객화서비스, 커뮤니케이션), 77개의 개념이 도출되었다. 네 가지 범주에 대한 AHP 분석 결과 가장 중요하게 생각하는 범주는 자료, 도서관 환경, 서비스 고객화, 인적자원의 순

으로 나타났다. 이들 하위 범주에 대한 속성과 상대적 중요도를 분석한 결과 자료의 하위 범주에 대해서는 매력적 품질요소인 '자료의 충분성'과 '검색결과와의 적합성', 무관심 품질요소인 '자료이용의 편리성'의 순으로 나타났다. 그 중 '자료이용의 편리성'은 무관심 품질요소이나 매력적 품질속성이 강한 품질요소로 이용자에게 제공된다면 의외의 만족을 줄 수 있는 품질요소이다. 도서관 환경의 하위 범주에 대해서는 일원적 품질요소인 '청결유지', 무관심 품질요소인 '자유로운 연구·학습공간', 매력적 품질요소인 '연구와 학습에 집중할 수 있는 공간'의 순으로 나타났다. 그 중 '자유로운 연구·학습공간'은 무관심 품질요소이나 매력적 품질속성이 강한 품질요소로 이용자에게 제공된다면 의외의 만족을 줄 수 있는 품질요소이다. 서비스 고객화의 하위범주에 대해서는 일원적 품질요소인 '정확한 처리'와 '서비스 이용의 편리성'이 매력적 품질요소인 '이용자와의 원활한 커뮤니케이션'의 순으로 나타났다. 그 중 '정확한 처리'와 '서비스 이용의 편리성'은 일원적 품질요소이나 매력적 품질속성이 강한 품질요소로 이용자에게 제공된다면 의외의 만족을 줄 수 있는 품질요소이다. 즉 이 두 가지 품질요소는 만족과 선형적인 관계에 있는 품질이며 성과개념으로써 이용자의 명시적 요구사항이다. 따라서 이용자의 만족과 직결되는 품질요소이며 동시에 충족이 잘 된다면 만족이 배가되는 품질요소인 것이다. 인적자원의 하위범주에 대해서는 일원적 품질요소인 '직원의 공정한 일처리', 무관심 품질요소인 '직원의 신뢰성', 매력적 품질요소인 '직원의 서비스 마인드'의 순으로 나타났다(〈그림 7〉 참조).



〈그림 7〉 도서관 서비스 품질요소에 대한 속성 및 상대적 중요도 분석 결과

5. 결론 및 제언

본 연구는 대학 도서관 서비스 품질요소를 이용자 관점에서 분석할 수 있는 방법을 제시하는 것을 목적으로 하고 있다. 이용자가 대학도서관에서 '무엇'을 이용했는지 아닌 대학도서관 서비스를 이용하는 그 '과정'에 주목하여 그들이 무엇을 도서관 서비스 품질요소로 보고 있는지 파악하고자 하였다. 이를 위해 대학도서관 이용 경험에 대한 이용자의 구술면담 자료를 근거이론 방법으로 품질요소를 도출하였으며, 도출된 품질요소를 정형화된 LibQual+ 모형의 구성차원과 비교함으로써 그 한계를 보완하고자 하였다. 근거이론 방법으로 분석된 품질요소의 속성을 구분하고 중요도를 분석하기 위하여 KANO와 AHP 방법을 적용하여 분석하였다. 본 연구의 주요 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구 참여자의 구술면담자료를 근거이론 방법으로 분석한 결과 이용자의 정서적 부분과 관련한 요소 등 새로운 범주가 분석되었다. 정서적 부분과 관련한 요소는 '공간배치의 안정감', '이용자 친화적 가구 사이즈/디자인', '안락함', '정서적 안정감', '소속감을 느낄 수 있는 공간', '자부심을 느낄 수 있는 공간'이다. 또한 새로운 범주에 해당하는 것으로는 이용자의 요구에 맞는 서비스를 제공하는 '고객화 서비스'이다. LibQual+의 서비스 품질 구성차원과 비교한 결과 이용자 관점에서 그들이 요구하는 구체적인 품질요소가 도출되었다.

둘째, 도출된 서비스 품질요소들의 속성과 중요도를 분석하였다. 품질속성을 분석한 결과 당연적 품질은 품질차원의 어느 항목에도 분석된 바 없다. 일원적 품질은 인적자원(1), 자료(2), 도서관 환경(4), 서비스 고객화(3)가 분석되었다. 편리성'이 분석되었다. 매력적 품질은

인적자원(5), 자료(7), 도서관 환경(2), 서비스 고객화(2)가 분석되었다. 도출된 서비스 품질 요소의 상대적 중요도를 분석한 결과 인적자원, 자료, 도서관 환경, 서비스 고객화의 네 가지 범주 중 '자료'를 가장 중요한 요소로 생각하고 있는 것으로 분석되었다. 그 다음으로 '도서관 환경', '서비스 고객화', '인적자원'의 순으로 나타났다.

본 연구의 의의는 다음의 몇 가지로 볼 수 있다. 첫째, 이용자가 대학도서관 서비스를 어떻게 생각하고 있는지에 대하여 도서관을 이용하는 과정을 통해 이용자 관점에서 이해하려고 했다는 점. 둘째, 정형화된 LibQual+ 모형의 한계를 보완하고 이용자가 요구하는 품질요소를 구체적으로 도출하는 방법을 "예시"하였다는 점. 셋째, 품질속성과 중요도 분석 결과를 통하여 도서관 품질요소를 차별화하고 구체화하는 방안을 모색하였다는 점이다.

본 연구는 연구 참여자의 대상을 확대한다면 더 많은 품질요소가 도출될 가능성을 배제하지 않는다. 개별도서관 혹은 공통적 속성을 공유한 도서관이 이용자 관점에서 도서관의 서비스 품질평가를 보다 충실히 하려고 할 때 시도할 수 있는 방법으로 적용할 수 있을 것이다. 본 연구와 관련한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 이용자 관점에서 대학도서관 서비스 품질요소를 분석하는 방법에 관한 연구로 연구 대상자 선정은 대학도서관 이용경험에 중점을 두었다. 그들의 도서관 이용경험을 토대로 분석함으로써 도서관 이용에 관한 구체적인 상황적 분석이 가능하였다. 본 연구의 후속 연구로 도서관 관중, 이용목적, 전공분야 등으로 연구대상을 확대하여 이용자의 인식에 대한 포괄적인 접근이 가능할 것이다.

둘째, 면담자료 분석 결과 이용자는 물리적인 도서관 환경이나 분위기에 의해 정서적인 영향을 받는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 다른 이용자와 함께하는 도서관 공간 자체에서 유대감이나 소외감 같은 감정을 느끼고 있었다. 또한 이용자는 구체적이고 실질적인 서비스를 도서관 서비스 품질요소로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이용자의 이용행태연구, 커뮤니케이션연구, 사회심리학적인 연구를 통해 이용자의 요구 및 이용자 관점을 포괄적으로 이해하는 계기가 될 수 있을 것이다.

셋째, 면담자료 분석 과정에서 나타난 의미기호의 차이에 대한 가능성을 면밀히 분석함으로써 서비스 접점에서 도서관과 이용자 간의 견해 차이를 좁히는 방안을 강구할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김만호. 2013. 『5점 척도 KANO 모델을 이용한 품질속성의 분류 및 활용에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원 기술경영학과.
- [2] 배용섭, 유영목. 2011. Kano 모델과 QFD를 활용한 가치요소 중심의 서비스 디자인 개선방안. 『한

- 국경영과학회지』, 36(4): 109-123.
- [3] 심원식, 이은철. 2013. 『대학도서관 서비스 품질 평가를 위한 기초 연구』. 서울: 한국교육학술정보원.
- [4] 이동성, 김영천. 2012. 질적 연구방법으로서 근거이론의 철학적 배경과 방법론적 특성에 대한 고찰. 『열린교육연구』, 20(2): 1-26.
- [5] 조용욱. 2013. KANO 모델을 기반으로 한 품질속성 평가방법론 제안. 『대한안전경영과학회지』, 15(1): 259-269.
- [6] 키노시타 에이조, 오오야 타카오. 2012. 『전략적 의사결정기법 AHP』. 권재현 역. 서울: 청람.
- [7] 홍성만, 임채홍, 하민철. 2012. 문화예술교육정책의 우선순위 탐색: 학교문화예술교육 정책행위자에 대한 심층면담과 AHP(analytic hierarchy process) 분석을 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 23(1): 77-105.
- [8] Brophy, P. 2006. *Measuring Library Performance: Principles and Techniques*. London, UK: Facet Publishing.
- [9] Cronin, J. J. Jr. and Steven, A. T. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- [10] Fagan, J. C. 2014. "The Dimensions of Library Service Quality: A Confirmatory Factor Analysis of the LibQUAL+ Instrument." *Library & Information Science Research*, 36(1): 36-48.
- [11] Garvin, D. A. 1984. "What Does Product Quality Really Means?." *Sloan Management Review*, 26(1): 25-43.
- [12] Glaser, B. G. and Strauss, A. L. 1967. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. 이병식, 박사욱, 김사훈 공역. 2012. 『근거이론의 발견: 질적 연구 전략』. 서울: 학지사.
- [13] Gronroos, C. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implication." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- [14] Kano, N. et al. 1984. "Attractive Quality and Must-Be Quality." *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2): 39-48.
- [15] Morse, J. M. 2001. "Situating Grounded Theory Within Qualitative Inquiry." In Schreiber, R. S. and Stern, P. N. 2001. *Using Grounded Theory in Nursing*. New York, NY: Springer Publishing Company, Inc.
- [16] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- [17] Satty, T. L. 1980. *The Analytical Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation*. New York: McGraw-Hill.

- [18] Strauss, A. and Corbin, J. 1990. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. 신경림 역. 2001. 『근거이론의 단계』. 서울: 현문사.
- [19] Strauss, A. and Corbin, J. M. 1998. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- [20] Timko, M. 1993. "An Experiment in Continuous Analysis." *Center for Quality of Management Journal*, 2(4): 17-20.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kim, Man-ho. 2013. *Classification and Utilization of Quality Attributes using the 5-Point Likert Scale Kano Model*. Ph.D. diss., Department of Management of Technology, The Graduate School of Sungkyunkwan University, Korea.
- [2] Bae, Yong-Sup and Yu, Yung-Mok. 2011. "A Value Based Service Design Using Kano's Model and QFD." *Journal of the Korean Operations Research and Management Science Society*, 36(4): 109-123.
- [3] Shim, Wonsik and Lee, Eun-Chul. 2013. *Preliminary Study on the Service Quality of University Library*. Seoul: Korea Education & Research Information Service.
- [4] Lee, Dongsun and Kim, Youngchun. 2012. "An Inquiry on the Philosophical Backgrounds and Methodological Characteristics of Grounded Theory as Qualitative Research Method." *The journal of Yeolin Education*, 20(2): 1-26.
- [5] Cho, Yong-Wook. 2013. "Propose new methodology based on Kano's Model." *Journal of Korea Safety Management & Science*, 15(1): 259-269.
- [6] Kinoshita, Aeiyo and Oya, Takao. 2012. *Strategic Decision Making Techniques*. Translated by Kwon, Jae Hyun. Seoul: Cheongram.
- [7] Hong, Sung Man, Lim, Chae Hong and Ha, Min Cheol. 2012. "An Exploratory Study of Priorities for Culture and Arts Education Policy: With a Focus on In-depth Interview and the Analytic Hierarchy Process of Policy Actors for Culture and Arts Education in Schools." *Korean Society and Public Administration*, 23(1): 77-105.