

국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장의 서비스품질에 대한 이용자와 직원의 인식 비교분석*

Comparative Analysis of User's and Library Staff's Perceptions on the Library Service Quality of the Information Commons in the National Digital Library of Korea

오 동 근** · 조 현 양*** · 여 지 숙****

Dong-Geun Oh · Hyun-Yang Cho · Ji-Suk Yeo

차 례

1. 서론	4. 실증분석
2. Information Commons의 특징 및 도서관서비스 품질	5. 결론 · 참고문헌
3. 연구설계	

초 록

이 연구는 NDL 정보광장의 이용자를 대상으로 이용행태와 서비스품질에 대한 조사를 실시하고, 동시에 직원들에게도 직원들이 예상하는 이용자의 이용행태 및 서비스품질에 대한 조사를 병행하여 실시하였다. 조사 결과 '디지털열람실'과 '이용안내서비스', '일반 인터넷 정보'를 가장 많이 이용하고 있으며, 가장 만족하는 것은 시설, 서비스, 콘텐츠로 조사되었다. 전반적인 만족도와 충성도, 직원, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경 등 각 부문별 서비스품질과 부문별 서비스품질에 대한 전반적인 만족도에 서 직원이 예상하는 것보다 이용자의 인식이 더 높은 것으로 나타났다.

키 워 드

정보광장, 국립디지털도서관, 서비스품질, 이용행태, 이용자만족도

* 이 연구는 2009년도에 국립중앙도서관에서 지원한 “NDL 정보광장 이용자 만족도 조사 및 활성화 방안 연구”의 수행과정에서 이루어진 설문조사와 연구내용을 바탕으로 한 것임.
 ** 계명대학교 문헌정보학과 교수 (Professor, Dept. of Library & Information Science, Keimyung University, odroot@kmu.ac.kr)
 *** 경기대학교 문헌정보학과 교수 (Professor, Dept. of Library & Information Science, Kyonggi University, hycho@kyonggi.ac.kr)
 **** 계명대학교 문헌정보학과 조빙전임강사 (Invited Lecturer, Dept. of Library & Information Science, Keimyung University, wuhaha@kmu.ac.kr)
 • 논문접수일자: 2010년 5월 3일
 • 최종심사일자: 2010년 6월 25일
 • 게재확정일자: 2010년 6월 28일

ABSTRACT

This study tries to survey general behaviors of the users and their's perceptions on the service quality, with the staff members' expectations, of the Information Commons in the National Digital Library of Korea. 'Computer Cluster,' 'User guide service' and 'Internet information' are most used and general facilities, services, and contents are most satisfied. The comparative analysis shows that the customers' perceptions of overall satisfaction, customer loyalty, and service quality and overall satisfaction of each three primary dimensions(library staff, resources and services, facility and physical environment) are higher than those of staff members' expectations.

KEYWORDS

Information Commons, National Digital Library, Service Quality, User Behavior, User Satisfaction

1. 서론

디지털 정보환경에서 정보이용자들은 이전 보다 더 많은 정보를 더 빠르고 편리하게 검색, 입수하여 이용하고 있다. 이러한 정보환경에 익숙해진 이용자들이 도서관에 대하여 더 편리하고 빠르게 정보를 이용할 수 있도록 변화할 것을 요구하고 있으며, 도서관들은 이용자와 정보환경의 변화에 맞추어 도서관의 전반적인 측면에서 변화를 진행시키고 있다. 도서관의 이러한 변화 속에는 건물, 자료, 사서 등 도서관의 모든 것이 포함되어 있으며, 도서관은 이와 같은 변화가 이용자의 도서관 이용을 더욱 편리하고 유익하게 하여 도서관이 디지털 정보환경의 중심에 설 것으로 기대하고 있다.

도서관이 이러한 기대를 실현하기 위한 방법 중에 Information Commons가 있다. Information Commons는 이용자에게 도서관이 제공해 온 정보제공 및 이용뿐만 아니라, 개인 및 그룹 작업과 사회적 관계를 형성할 수 있는 기회 및 공간, 인적 자원을 제공한다. 국립중앙도서관 디지털도서관의 정보광장은 Information Commons의 개념을 도입한 이용자 서비스 공간으로 디지털 자료의 열람 및 창작, 교류, 휴식, 체험을 할 수 있는 이용자 중심의 서비스를 제공하는 공간이다(국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장).

그러나 정보광장은 디지털 도서관이 개관과 함께 이용자들에게 제공된 공간으로 아직 그 개관기간이 길지 않다. 또한 Information Commons가 다수의 도서관에 도입되지 않은 상태

이고, 이러한 공간을 이용한 경험이 있는 이용자들이 역시 많지 않은 것이 사실이다. 이러한 상황에서 정보광장의 활성화 및 개선을 위해서는 정보광장에 대한 이용자들의 이용 현황 및 인식을 파악하는 것이 선행되어야 할 것이다.

이러한 관점에서 이 연구는 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장(이하 NDL 정보광장이라 함)의 시설, 서비스, 콘텐츠 등에 대한 이용 현황과 NDL 정보광장의 서비스 품질에 대한 이용자들의 인식을 조사하여 NDL 정보광장 이용에 대한 현황을 분석해 보고자 한다. 그리고 이용자들의 인식과 더불어 직원들이 예상하는 이용자들의 인식을 함께 조사하여 이용자의 인식과 직원들이 예상하는 이용자들의 인식 차이에 대하여 분석해 볼 것이다. 분석결과는 이용자와 더불어 현재 직원들의 생각을 비교한 정보를 제공해 줄 것이다. 조사 및 분석결과는 현재 NDL 정보광장에 대한 이용자의 이용 상태 및 인식에 대한 정보를 제공하여, NDL 정보광장에 대한 자기진단 및 향후 운영계획에 중요한 정보를 제공해 줄 수 있을 것이다.

2. Information Commons의 특징 및 도서관서비스 품질

Information Commons(이하 IC라 함)는 물리적 “장소”(place)이면서 동시에 가상공간

(virtual space)이다(Church 2005). IC에 대한 정의는 일반적으로 통용되기보다는 도서관이나 기관에 따라 다양적으로 사용되고 있다. 정미경과 남태우(2007)는 IC에 대한 여러 정의들을 조사하여 이를 기반으로 IC에 대한 정의를 “디지털 정보환경에서 비롯된 이용자의 다양한 정보요구를 이행하기 위한 협력적인 서비스의 제공, 인적 자원의 제휴, 물리적인 공간 및 시설의 재정의가 수반된 통합적 서비스 모델”로 요약하였다.

이러한 세 가지 차원은 Beagle(2006)이 제안한 IC의 특성고도 유사하다. Beagle은 IC를 세 가지 수준인 Physical Commons, Virtual Commons, Cultural Commons로 제시하였다. Physical Commons는 통합된 디지털 환경과 이를 지원하는 기술(technology)을 제공하는 작업 공간 및 서비스를 조직하기 위해 계획된 도서관의 물리적 시설 또는 부서의 새로운 형태를 말한다. Virtual Commons는 다양한 전자자원과 서비스가 단일한 GUI를 통해 접속될 수 있으며 동시에 모든 네트워크화 된 워크스테이션에서 단일한 검색 엔진을 검색할 수 있는 온라인 환경을 말한다. Cultural Commons는 디지털시대에서 사회 및 문화적 영역에서의 언론의 자유, 지식 공유, 창조적 표현을 지칭하는 것으로 사용된다. 각각의 Commons는 Physical resources와 Digital resources, Social resources로의 접속을 지원하며, Human resources는 세 수준 모두에 대한 접속과 이용을 지원하는 핵심 자원이다.

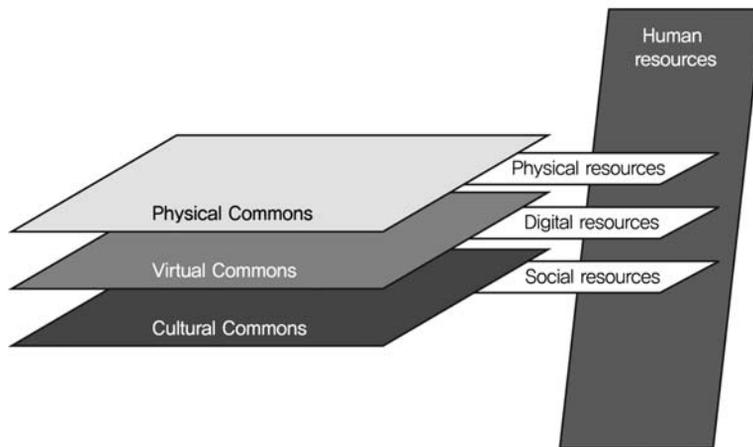
〈그림 1〉은 이 네 개의 자원(resources)이 지원하는 IC의 세 가지 수준을 보여주고 있다.

NDL 정보광장은 이러한 IC의 개념을 도입하여 “물리적 공간과 디지털 공간, 시설, 서비스 전략을 현대 이용자들의 새로운 정보욕구를 충족시키기 위해 집중화한 고도의 통합적 도서관 서비스 모델”을 표방하고 있다(국립중앙도서관 2007). IC는 도서관의 사명으로 네트워크화 된 컴퓨터 자원들과 협력적인 작업 환경들을 명확하고 분명하게 포함하고 있다(Forrest and Halbert 2009). NDL 정보광장은 디지털 정보환경에서 IC를 가장 적합하게 실현할 수 있는 최적의 조건을 갖추고 있다고 볼 수 있다.

NDL 정보광장은 디지털 자료의 열람, 창작, 교류, 휴식 및 교육이 가능한 이용자 중심

의 서비스 공간으로 구성하되 물리적 공간과 디지털 공간, 콘텐츠, 그리고 서비스 전략을 통합적으로 운영하여 이용자들의 새로운 정보욕구를 충족시키고자 하는 목적을 가지고 있다(국립중앙도서관 2009). 이러한 목적을 위해 IC의 개념을 도입한 NDL 정보광장의 서비스는 곧 물리적 공간과 디지털 콘텐츠 및 서비스, 그리고 이를 통합하는 직원의 인적 서비스를 함께 제공하고 있는 것이다. 따라서 이 연구에서는 NDL 정보광장이 이용자들에게 제공하는 서비스 품질을 이 세 가지 영역으로 구분하였다. 즉 물리적 공간에 대한 시설 및 환경, 디지털 자원 및 서비스에 대한 정보자원 및 서비스, 인적인 협조인 직원 및 서비스에 대한 것으로 구분하였다.¹⁾

NDL 정보광장은 2009년 5월 개관 이후 비



〈그림 1〉 4가지 유형의 자원이 지원하는 Information Commons의 세 가지 수준들(Beagle 2005)

1) 도서관 서비스품질은 오동근, 임영규, 여지숙, 2009. “이용자가 인식하는 공공도서관 서비스품질 결정요인 분석,” 『정보관리연구』, 40(2): 47-70 참조; 한편 정보광장에 대한 고객만족도 분석에 대해서는 “국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식모형 분석.” 『한국도서관·정보학회지』, 41(2)(인쇄중) 참조.

교적 짧은 기간 동안 운영되고 있으며, 국가대표도서관에서 IC의 개념을 도입한 정보광장은 아직 이용자와 도서관에게도 익숙하지 않은 환경이다. 이러한 상황에서 NDL의 활용과 향후 발전을 위해서는 현재 상황에 대한 정확한 진단이 선행될 필요가 있다.

3. 연구설계

3.1 이용자 인식 척도

이용자 인식 척도는 설문지를 사용하여 응답자의 인식을 측정하였으며, 인지 및 이용행태 영역 8문항, 충성도 3문항, 서비스에 대한 전반적인 만족도 3문항, 직원 및 사서에 대한 서비스 품질 7문항과 직원과 사서에 대한 전반적인 만족도 1문항, 정보자원 및 서비스에 대한 서비스 품질 10문항과 정보자원 및 서비스에 대한 전반적인 만족도 1문항, 시설 및 환경에 대한 서비스 품질 9문항과 시설 및 환경에 대한 전반적인 만족도 1문항, 종합적인 중요도 1문항, 일반적 사항 5문항, 개선의견 및 제안 2문항으로 구성하였으며, 이용자 인식 척도의 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 인지 및 이용행태 영역: 이용 경로, 이용 빈도, 시간, 목적, 이유, 시설, 서비스, 콘텐츠
- 충성도 : 3문항, 5점 리커트 척도 사용(1

‘전혀 그렇지 않다’, 2 ‘그렇지 않다’, 3 ‘보통이다’, 4 ‘그렇다’, 5 ‘매우 그렇다’)

- 서비스에 대한 전반적인 만족도 : 3개 문항, 5점 리커트 척도 사용(1 ‘매우 낮다’, 2 ‘낮다’, 3 ‘보통이다’, 4 ‘높다’, 5 ‘매우 높다’)
- 부문별 서비스 품질 및 만족도를 측정하기 위한 문항, 5점 리커트 척도 사용(1 ‘매우 낮다’, 2 ‘낮다’, 3 ‘보통이다’, 4 ‘높다’, 5 ‘매우 높다’)
 - 직원 및 사서에 대한 서비스 품질 7 문항
 - 직원과 사서에 대한 전반적인 만족도 1문항
 - 정보자원 및 서비스에 대한 서비스 품질 10문항
 - 정보자원 및 서비스에 대한 전반적인 만족도 1문항
 - 시설 및 환경에 대한 서비스 품질 9 문항
 - 시설 및 환경에 대한 전반적인 만족도 1문항
- 종합적인 중요도 평가 : 응답자들로 하여금 직원 및 사서, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경의 세 가지 분야에서 그 중요도에 따라 합이 100점이 되도록 점수를 부여하게 함.
- 인구통계학적 문항 : 5개 문항(성별, 연령, 직업, 학력, 거주 지역)

3.2 직원 인식 척도

직원 인식 척도는 설문지를 사용하여 응답자의 인식을 측정하였으며, 이용자들의 전반적인 만족도 3문항, 이용자들의 정보광장 인식관련 4문항, 충성도 3문항, 직원 및 사서에 대한 서비스 품질 7문항과 직원과 사서에 대한 전반적인 만족도 1문항, 정보자원 및 서비스에 대한 서비스 품질 10문항과 정보자원 및 서비스에 대한 전반적인 만족도 1문항, 시설 및 환경에 대한 서비스 품질 9문항과 시설 및 환경에 대한 전반적인 만족도 1문항, 직무만족도 16문항, 개선의견 및 제안 3문항, 일반적 사항 7문항으로 구성하였으며, 직원 인식 척도의 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 이용자가 느낄 것으로 예상하는 충성도 : 3개 문항, 5점 리커트 척도 이용(1 '전혀 그렇지 않다', 2 '그렇지 않다', 3 '보통이다', 4 '그렇다', 5 '매우 그렇다')
- 이용자가 느낄 것으로 예상하는 서비스에 대한 전반적인 만족도 : 3개 문항, 5점 리커트 척도 이용(1 '매우 낮다', 2 '낮다', 3 '보통이다', 4 '높다', 5 '매우 높다')
- 이용자가 느낄 것으로 예상하는 부문별 서비스 품질 및 만족도 : 5점 리커트 척도 이용(1 '매우 낮다', 2 '낮다', 3 '보통이다', 4 '높다', 5 '매우 높다')
 - 직원 및 사서에 대한 서비스 품질 7문항
 - 직원과 사서에 대한 전반적인 만족도

1문항

- 정보자원 및 서비스에 대한 서비스 품질 10문항
 - 정보자원 및 서비스에 대한 전반적인 만족도 1문항
 - 시설 및 환경에 대한 서비스 품질 9문항
 - 시설 및 환경에 대한 전반적인 만족도 1문항
- 인구통계학적 문항 : 7개 문항(성별, 연령, 직종, 총 공무원 재직년한, 국립중앙도서관 근무년한, 직급, 학력)

3.3 데이터 수집방법 및 조사기간

이 연구를 위한 설문지는 내용타당성을 확보하기 위하여 설문지 확정에 앞서, 질적 분석의 일환으로 먼저 설문지 초안에 대한 전문가의 의견을 수렴하였다. 그리고 수정된 예비설문지를 이용하여 사전조사를 실시하였고, 일부항목의 윤문 및 수정·보완이 이루어진 뒤 최종설문지를 완성하였다.

조사대상은 NDL 정보광장 이용자와 직원을 대상으로 하였다. 구체적인 조사일정 및 자료 수집방법은 다음과 같다. 우선 이용자의 경우는 정보광장 방문 이용자를 대상으로 2009년 10월 15일부터 25일까지 직접조사와 배포조사를 병행하였다. 직접조사는 면접형 설문조사와 인터뷰를 병행하였고, 배포조사는 NDL 개관기간 전 정보광장디지털열람실 각 좌석에 설문지와 설문작성 안내지를 함께 비치하고, 이용을

마친 이용자들이 안내데스크에 설문지를 제출하도록 안내하였다. 총 500부를 배포하여 462부를 회수하였다. 한편 직원 조사는 디지털자료운영부 3개부서 직원과 정보광장 운영보조요원들을 대상으로 2009년 10월 19일부터 21일까지 실시하였다. 조사방법은 부서별 담당자에게 설문지를 일괄 배포하여 수집하였으며, 총 86부를 배포하여 73부를 회수하였다.

3.4 분석방법

이 연구에서 수집된 데이터 회수된 설문지의 자료분석 가부를 판단하기 위한 자료클리닝(data cleaning) 과정을 거쳤으며, 수집된 설문지의 입력(coding)과정에서 오류를 수정하고 수집자료의 속성 및 기술통계량을 파악하기 위하여, 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 그리고 조사대상, 즉 이용자와 직원간의 개별문항별, 이론변인별 차이를 알아보기 위해 t-검정(t-test)을 실시하였다. 이상의 모든 자료 분석은 SPSSWIN 17.0판을 이용하였다.

4. 실증분석

4.1 표본의 특성

이 연구에서 수집한 이용자 표본과 직원 표본의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.

이용자 표본은 성별에서 남성이 274명(59.3%)으로 여성 188명(40.7%)에 비해 다소 많이 조사되었으며, 연령은 30세 미만이 193명(41.8%)으로 가장 많았으며, 학력은 대졸 210명(45.5%)이 가장 많았다.

직원은 성별에서 남자(20명(27.4%))보다 여자(53명(72.6%))의 비율이 높게 나타났으며, 연령대는 30대 28명(38.4%)으로 가장 많이 조사되었다. 직종은 기타 43명(58.9%), 사서직 26명(35.6%)의 순으로 나타났으며, 공무원 총 재직기간은 5년 미만이 15명(20.5%)으로 가장 많았다. 도서관 근무기간은 5년 미만 55명(75.3%)으로 가장 많았으며, 학력은 대졸이 60명(82.2%)으로 가장 많았다.

4.2 시설 및 제공 서비스, 콘텐츠에 대한 이용자 표본의 일반적인 특성 및 직원과의 비교

이 연구에서는 이용자 표본의 인구통계학적 특성 외에 NDL 정보광장에서의 1일 평균 이용시간과 월 평균 이용빈도, 이용목적, 이용경로, 이용이유 등을 조사하였다. 또한 NDL 정보광장에 마련된 시설에 대한 이용자의 인지 및 이용행태와 제공되는 서비스 및 콘텐츠에 대한 이용자의 이용경험 여부에 대해서도 알아보았다.

4.2.1 일반적인 이용행태

먼저, NDL 정보광장의 1일 평균 이용시간

과 월 평균 이용빈도는 <표 1>과 같다. NDL 정보광장 이용시간은 3시간이 173명(37.4%)으로 가장 많았으며, 이용빈도는 월평균 5회 이하 방문이 291명(63.0%)으로 가장 많았다.

정보광장의 이용목적, 이용경로, 이용이유는 <표 2>와 같다. 이용목적으로는 조사 및 연구 활동이 87명(18.8%)으로 가장 많았으며, 이용경로는 국립중앙도서관 234명(50.6%)으로 가장 많았다. 다른 도서관이나 정보센터를 이용하지 않고 NDL 정보광장을 이용하게 된 이유는 ‘이용할 수 있는 콘텐츠가 다양해서’가 146명(31.6%)으로 가장 많았다.

NDL 정보광장의 이용자들은 주 1회 정도 이용하지만 이용시간은 3시간 이상이 가장 많아 비교적 긴 시간동안 이용하였는데, 이는 가장 많은 이용목적인 조사 및 연구 활동, 자료 열람 및 인쇄 등을 하기 위해서인 것으로 보인다.

다. 이는 NDL 정보광장의 가장 많은 이용목적으로 조사된 콘텐츠의 다양성과도 연결된다. 이러한 조사결과는 NDL 정보광장 이용자들은 이용목적에 분명히 가지고 NDL 정보광장이 제공하는 양질의 콘텐츠를 이용하고 있음을 알 수 있었다. 그러나 가장 많은 이용경로가 국립중앙도서관을 통한 것으로 나타나, NDL 정보광장 자체에 대한 홍보가 좀 더 필요한 것으로 나타났다.

4.2.2 시설에 대한 이용행태

NDL 정보광장에 마련된 시설에 대한 이용자의 인지 및 이용경험에 대한 사항은 <표 3>과 같다.

국립중앙도서관 디지털도서관의 정보광장에 마련된 시설 중 이용자들이 가장 많이 알고 있는 시설은 ‘노트북이용실’(279명(9.7%))이며,

<표 1> 이용자의 정보광장 이용에 대한 일반적 특성

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	합계(명(%))
일 평균 이용시간	3시간	173	37.4	462 (100.0)
	5시간 이상	121	26.2	
	2시간	85	18.4	
	4시간	47	10.2	
	1시간	36	7.8	
월 평균 이용빈도	5회 이하	291	63.0	462 (100.0)
	6 - 10회	104	22.5	
	11 - 15회	36	7.8	
	16 - 20회	23	5.0	
	21회 이상	8	1.7	

〈표 2〉 이용자의 정보광장 이용 목적과 경로, 이용이유

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	합계(명(%))
이용목적	조사 및 연구활동	87	18.8	462 (100.0)
	자료열람 및 인쇄	84	18.2	
	인터넷 이용	77	16.7	
	업무 관련 정보수집	75	16.2	
	문서편집 작업	41	8.9	
	멀티미디어 감상	21	4.5	
	디지털학습자료 이용	24	5.2	
	개인여가선용	18	3.9	
	세미나 및 모임	12	2.6	
	영상제작·편집	6	1.3	
	견학 및 교육	4	0.9	
기타	13	2.8		
이용경로	국립중앙도서관	234	50.6	462 (100.0)
	친구나 동료	82	17.7	
	인터넷 (포털 등)	58	12.6	
	학교나 직장	22	4.8	
	신문이나 방송	21	4.5	
	우연히	21	4.5	
	타 도서관	5	1.1	
	기타	19	4.1	
이용이유 (1순위)	이용할 수 있는 콘텐츠가 다양해서	146	31.6	462 (100.0)
	시설 및 환경이 쾌적해서	85	18.4	
	서비스나 시설 이용이 편리해서	79	17.1	
	집에서 가까워서	73	15.8	
	이용할 수 있는 매체가 다양해서	38	8.2	
	편의시설/부대시설이 잘 되어 있어서	16	3.5	
	교통이 편리해서	9	1.9	
	직원의 응대 태도와 서비스가 좋아서	2	0.4	
	호기심으로	2	0.4	
	주변에서 추천해서	2	0.4	
	기타	10	2.2	

〈표 3〉 정보광장 시설에 대한 이용자 인지 및 이용경험

〈n=462, 다중 응답〉

구 분	해당시설에 대해 알고 있다			해당시설을 이용해본 적이 있다			해당시설을 자주 이용 한다		
	빈도	백분율	순위	빈도	백분율	순위	빈도	백분율	순위
디지털열람실	263	9.2	3	214	24.3	1	226	47.1	1
미디어자료이용실	272	9.5	2	127	14.4	2	81	16.9	2
디지털편집실	261	9.1	4	58	6.6	6	30	6.3	4
UCC스튜디오	233	8.1	8	23	2.6	12	9	1.9	7
영상/음향 스튜디오	221	7.7	9	25	2.8	11	5	1.0	12
복합상영관	248	8.6	6	37	4.2	7	7	1.5	10
세미나실	257	9.0	5	33	3.8	9	10	2.1	6
다국어정보실	236	8.2	7	35	4.0	8	7	1.5	10
도움누리터	192	6.7	12	32	3.6	10	9	1.9	6
노트북이용실	279	9.7	1	96	10.9	4	62	12.9	3
전시실	211	7.4	10	78	8.9	5	8	1.7	9
디지털신문대	197	6.9	11	121	13.8	3	26	5.4	5

정보광장에 마련된 시설 중 이용해본 경험이 가장 많은 시설은 ‘디지털열람실’(214명(24.3%))이었다. 정보광장에 마련된 시설의 이용에 대해 ‘해당시설을 자주 이용 한다’라는 응답비율을 살펴보면, ‘디지털열람실’이 226명(47.1%)으로 가장 많았다.

정보광장의 시설에 대한 이용자들의 인지 및 이용행태에 대한 분석 결과, ‘디지털열람실’과 ‘미디어자료이용실’이 많이 알고 있으면서도 또한 이용해본 경험도 많고, 자주 이용하는 시설인 것으로 나타났다. 반면 ‘도움누리터’와 ‘UCC스튜디오’, ‘영상/음향 스튜디오’에 대해서는 알고 있는 응답자도 적었으며, 따라서 이용해보거나 자주 이용하는 경우도 매우 낮게 나타났다.

반면 ‘노트북이용실’의 경우에는 가장 많이 알고 있는 시설이지만, 이용경험과 자주 이용하는 시설에서는 ‘디지털열람실’과 ‘미디어자료이용실’에 뒤지는 것으로 나타났다. 또한 ‘디지털신문대’의 경우에는 가장 적게 알고 있는 시설이었지만 그에 비해 이용경험이나 자주 이용하는 시설에서는 비교적 상위에 있어, 한번 알게 되면 계속 이용하는 시설인 것으로 나타났다.

이러한 조사결과는 이용자들이 알고 있는 시설과 실제로 이용하는 시설, 자주 이용하는 시설이 다소 다르다는 사실이다. 이 조사결과는 이용자들의 이용행태에 대한 좀 더 세심하고 상세한 조사가 필요함을 시사해 준다.

한편, 이용자가 만족하는 NDL 정보광장의

시설과 직원이 예상하는 시설을 비교하면 <표 4>와 같다.

‘디지털열람실’은 이용자의 인식과 직원의 예상에서 모두 이 가장 만족하는 것으로 응답하였다. 그러나 ‘노트북이용실’은 직원의 예상보다 이용자들이 더 만족하며, ‘UCC스튜디오’와 ‘영상, 음향 스튜디오’는 직원의 예상보다

이용자들의 만족은 더 떨어지는 것으로 나타났다. 이용자들이 NDЛ 정보광장 시설에 대해서 만족하는 이유에는 ‘편리함’과 ‘인터넷 및 PC 환경’, ‘편안함과 쾌적성’ 등이 있었다.

반면, 이용자가 불만족하는 NDЛ 정보광장의 시설과 직원이 예상하는 시설을 비교하면 <표 5>와 같다.

<표 4> 시설에 대해 만족하는 이용자 인식 및 직원 예상 순위

순위	이용자			직원		
	구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
1	디지털열람실	280	67.8	디지털열람실	18	24.7
2	미디어자료이용실	46	11.1	미디어자료이용실	13	17.8
3	노트북이용실	36	8.7	세미나실	13	17.8
4	세미나실	13	3.1	UCC스튜디오	12	16.4
5	디지털편집실	10	2.4	노트북이용실	6	8.2
6	UCC스튜디오	6	1.5	영상/음향 스튜디오	4	5.5
7	복합상영관	6	1.5	도움누리터	3	4.1
8	영상/음향 스튜디오	5	1.2	디지털편집실	2	2.7
9	다국어정보실	3	0.7	복합상영관	2	2.7
10	전시실	3	0.7			
11	디지털신문대	3	0.7			
12	도움누리터	2	0.5			
	합 계	413	100.0	합 계	73	100.0

<표 5> 시설에 대해 불만족하는 이용자 인식 및 직원 예상 순위

순위	이용자			직원		
	구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
1	노트북이용실	37	19.5	노트북이용실	16	23.2
2	디지털열람실	33	17.4	다국어정보실	10	14.5
3	세미나실	21	11.1	영상/음향 스튜디오	9	13.0
4	미디어자료이용실	20	10.5	디지털신문대	9	13.0
5	디지털신문대	19	10.0	복합상영관	5	7.2
6	복합상영관	12	6.3	세미나실	5	7.2
7	전시실	12	6.3	도움누리터	4	5.8
8	다국어정보실	10	5.3	디지털편집실	3	4.3
9	UCC스튜디오	9	4.7	전시실	3	4.3
10	디지털편집실	7	3.7	미디어자료이용실	2	2.9
11	도움누리터	7	3.7	UCC스튜디오	2	2.9
12	영상/음향 스튜디오	3	1.6	디지털열람실	1	1.4
	합 계	190	100.0	합 계	69	100.0

‘노트북이용실’은 이용자의 인식과 직원의 예상에서 모두 이 가장 불만족하는 것으로 응답하였다. 그러나 ‘디지털열람실’은 직원은 이용자가 가장 적게 불만족 할 것으로 예상하였으나, 실제 이용자들은 두 번째로 불만족스러운 시설로 꼽았다. 이는 ‘노트북이용실’의 경우 개인 노트북을 이용한 작업을 할 수 있다는 편리함으로 인해 만족감을 주지만, ‘디지털열람실’과 더불어 좌석의 부족이 가장 큰 불만족 요인으로 작용한 것으로 보인다. 디지털 열람실은 불만족하는 사람이(37명) 만족하는 사람(280명)보다 훨씬 적었다. 그래서 직원들이 디지털 열람실을 가장 만족할 것으로 예상하고 가장 불만족한 시설에서는 가장 낮은 순위로 생각한 것으로 추측할 수 있다. 그러나 이용자 입장에서는 이 디지털 열람실을 가장 만족하고 가장 자주 이용하는 시설(〈표 3〉 참조)이지만, 그렇기 때문에 불편한 점이 가장 크게 다가갈 수도 있을 것이다. 그러나 직원의 입장

에서는 가장 많이 이용하고, 만족하는 것으로 보이기 때문에 불만족 사항이 크게 존재하지 않을 것이라고 예상할 수도 있을 것이다. 이 조사결과를 통해 이용자와 직원 사이에 존재하는 차이를 단적으로 나타내고 있다.

4.2.3 서비스 및 콘텐츠 이용행태

NDL 정보광장에서 제공되는 서비스 및 콘텐츠에 대한 이용자의 이용경험 여부에 대해 살펴보면 〈표 6〉과 같다.

정보광장에서 이용해 본 서비스에 대해 ‘이용안내서비스’가 140명(30.3%)로 가장 많았으며, 영화상영 86명(18.6%)순으로 나타났으며, 이용해본 콘텐츠에 대해 ‘일반 인터넷 정보’ 224명(48.5%), ‘영상자료’ 146명(31.6%)순으로 나타났다. 그러나 NDL 정보광장 이용 경험자를 대상으로 한 이 조사에서 서비스 및 콘텐츠에 대한 응답을 보면 모든 서비스 및 콘텐츠에 대해 이용 경험이 있는 이용자보다는

〈표 6〉 정보광장 서비스 및 콘텐츠에 대한 이용경험

(n=462)

구 분	서 비 스				구 분	콘 텐 츠			
	이용 경험 있음		이용 경험 없음			이용 경험 있음		이용 경험 없음	
	빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율 (%)		빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율 (%)
이용안내서비스	140	30.3	322	69.7	일반 인터넷 정보	224	48.5	238	51.5
영화상영	86	18.6	376	81.4	영상자료	146	31.6	316	68.4
실시간정보도우미	48	10.4	414	89.6	디지털신문·잡지	128	27.7	334	72.3
문자서비스	48	10.4	44	89.6	원문 DB	113	24.5	349	75.5
자료이용교육	36	7.8	426	92.2	E-book	45	9.7	417	90.3
도서관이용교육	27	5.8	435	94.2	WEB DB	46	10.0	416	90.0
기획전시프로그램	31	6.7	431	93.3	어학자료	43	9.3	419	90.7
견학프로그램	14	3.0	448	97.0	교육동영상	24	5.2	438	94.8
미디어제작교육	7	1.5	455	98.5					

없는 이용자가 더 많은 것으로 조사되었다. 이는 시설에 대한 이용 경험(〈표 3〉 참조)보다 더 떨어지는 것으로, NDL 정보광장의 이용자들은 NDL 정보광장의 서비스와 콘텐츠 보다는 물리적 시설을 이용하기 위해 더 많이 이용하고 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 조사결과는 NDL 정보광장의 서비스 및 콘텐츠에 대한 홍보 및 안내가 더 적극적으로 이루어져야 함을 시사한다.

한편, 이용자가 만족하는 NDL 정보광장의 서비스와 직원이 예상하는 서비스를 비교하면 〈표 7〉과 같다.

‘이용안내서비스’는 77명(39.1%)의 응답자가 가장 만족하는 서비스로 응답하였다. 이는 직원의 예상(3위)보다 더 높은 순위로 이용자들은 NDL 정보광장의 이용에 대한 안내에 대해 만족하며, 이와 더불어 ‘자료이용교육’ 역시 직원들의 예상(9위)보다 이용자들은 더 만족하는 것으로(5위) 나타났다. 그러나 ‘도서관 이용교육’은 이용자 및 직원 모두에게서 가장 낮은 만족을 주는 것으로 나타났다.

반면, 이용자가 불만족하는 NDL 정보광장의 서비스와 직원이 예상하는 서비스를 비교하면 〈표 8〉과 같다.

〈표 7〉 서비스에 대해 만족하는 이용자 인식 및 직원 예상 순위

순위	이용자			직원		
	구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
1	이용안내서비스	77	39.1	영화상영	24	34.8
2	영화상영	42	21.3	미디어제작교육	11	15.9
3	실시간정보도우미	23	11.7	이용안내서비스	10	14.5
4	문자서비스	22	11.2	실시간정보도우미	6	8.7
5	자료이용교육	10	5.1	견학프로그램	6	8.7
6	기획전시프로그램	9	4.6	문자서비스	4	5.8
7	미디어제작교육	6	3.0	기획전시프로그램	3	4.3
8	견학프로그램	6	3.0	도서관이용교육	3	4.3
9	도서관이용교육	2	1.0	자료이용교육	2	2.9
	합계	197	100.0	합계	69	100.0

〈표 8〉 서비스에 대해 불만족하는 이용자 인식 및 직원 예상 순위

순위	이용자			직원		
	구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
1	문자서비스	16	19.5	실시간정보도우미	17	30.4
2	영화상영	14	17.1	문자서비스	12	21.4
3	기획전시프로그램	11	13.4	기획전시프로그램	8	14.3
4	이용안내서비스	8	9.8	미디어제작교육	6	10.7
5	도서관이용교육	8	9.8	도서관이용교육	4	7.1
6	실시간정보도우미	7	8.5	자료이용교육	3	5.4
7	견학프로그램	7	8.5	이용안내서비스	2	3.6
8	자료이용교육	6	7.3	영화상영	2	3.6
9	미디어제작교육	5	6.1	견학프로그램	2	3.6
	합계	82	100.0	합계	56	100.0

‘실시간정보도우미’와 ‘미디어제작교육’은 직원들의 예상보다 이용자들이 덜 불만족스러워한 서비스이며, ‘영화상영’, ‘이용안내서비스’는 직원들의 예상보다 이용자들이 더 불만족스러운 서비스이다. 이용자가 이러한 서비스에 대해 불만족스러운 이유는 ‘홍보 부족’과 ‘이용방법을 모르기’ 때문인 것으로 나타났다.

이용자가 만족하는 NDL 정보광장의 콘텐츠와 직원이 예상하는 콘텐츠를 비교하면 <표 10>과 같다.

이용자가 가장 만족하는 콘텐츠는 ‘일반 인터넷 정보’로 직원이 예상한 ‘영상자료’와는

차이가 있었다. 그러나 ‘원문 DB’의 경우는 직원과 이용자가 동일하게 만족하는 콘텐츠로 나타났다. 이용자들이 NDL 정보광장의 콘텐츠에 대해서 만족하는 이유는 ‘편리함과 편의성’ 그리고 ‘콘텐츠의 질’ 등으로 나타났다.

반면, 이용자가 불만족하는 NDL 정보광장의 콘텐츠와 직원이 예상하는 콘텐츠를 비교하면 <표 11>과 같다.

‘원문 DB’와 ‘영상자료’는 직원들의 예상보다 더 불만족스러운 콘텐츠로 나타났으며, 그 이유는 ‘콘텐츠의 양’과 ‘질’ 때문이었다. 이외에 ‘e-book’과 ‘교육동영상’은 직원들의 예

<표 10> 콘텐츠에 대해 만족하는 이용자 인식 및 직원 예상 순위

순위	이용자			직원		
	구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
1	일반 인터넷 정보	81	27.6	영상자료	22	31.9
2	원문 DB	71	24.2	원문 DB	20	29.0
3	영상자료	71	24.2	Web DB	14	20.3
4	디지털신문·잡지	27	9.2	일반 인터넷 정보	10	14.5
5	Web DB	15	5.1	교육동영상	1	1.4
6	e-book	11	3.8	디지털신문·잡지	1	1.4
7	어학자료	11	3.8	어학자료	1	1.4
8	교육동영상	6	2.0			
	합계	293	100.0	합계	69	100.0

<표 11> 콘텐츠에 대해 불만족하는 이용자 인식 및 직원 예상 순위

순위	이용자			직원		
	구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트
1	원문 DB	19	18.4	e-book	12	20.0
1	영상자료	19	18.4	디지털신문·잡지	12	20.0
3	디지털신문·잡지	18	17.5	교육동영상	10	16.7
4	e-book	13	12.6	일반 인터넷 정보	9	15.0
5	어학자료	12	11.7	어학자료	7	11.7
6	교육동영상	11	10.7	Web DB	5	8.3
7	Web DB	7	6.8	영상자료	3	5.0
8	일반 인터넷 정보	4	3.9	원문 DB	2	3.3
	합계	103	100.0	합계	60	100.0

상보다 덜 불만족하는 것으로 나타났다.

NDL 정보광장 이용자들이 가장 만족하는 콘텐츠가 ‘일반 인터넷 정보’로 ‘원문 DB’와 ‘영상자료’, ‘Web DB’ 등보다 더 높은 순위로 나타났다. 이는 NDL 정보광장에서 마련한 디지털 콘텐츠에 대한 이용보다 정보광장의 시설을 이용해 자유롭게 인터넷을 이용하는 것에 가장 만족한다는 것을 의미한다. 이 조사결과는 NDL 정보광장의 디지털 콘텐츠 보강 및 홍보, 이용교육 등을 통해 일반 인터넷 정보와는 차별화된 콘텐츠의 제공 및 이용이 가능한 환경의 조성이 필요함을 시사한다.

4.3 이용자와 직원 간의 전반적인 만족도 및 충성도, 서비스품질의 인식 차이 분석

이 연구에서는 이용자가 인식하는 NDL 정보광장 서비스에 대한 품질 및 만족도와 도서

관 직원들이 이용자가 인식할 것으로 예상하는 서비스의 품질과 만족도 간의 차이를 파악하기 위해 평균차 검증을 실시하였다.

먼저 전반적인 만족도와 충성도에 대한 이용자와 직원 간의 평균차 검증을 실시한 결과는 <표 12>와 같으며, 모든 문항이 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전반적인 만족도는 이용자들이 3.82로 직원들의 예상(3.36)보다 더 높게 나타났다. 또한 단골이용자 여부에 대한 인지 정도에 대한 문항에서 이용자들의 인식은 직원들이 예상하는 것보다 더 낮게 인식하는 것으로 나타난 반면, 다른 문항들에서 이용자들의 인식은 직원들이 예상하는 하는 것보다 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 충성도는 4.00으로 비교적 높게 나타나, NDL 정보광장에 대한 지속적인 이용에 대한 분명한 의사가 있음을 알 수 있었다.

NDL 정보광장 직원 품질에 대한 이용자와

<표 12> 전반적인 만족도와 충성도에 대한 평균차 검증

측 정 내 용		이용자 지각치		직원 예상치		t값
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	
전반적인 만족도	서비스에 대한 전반적인 만족도	3.85	0.73	3.41	0.74	4.839***
	기대 충족에 대한 만족도	3.87	0.76	3.37	0.83	5.137***
	이상적인 수준의 서비스 대비 만족도	3.73	0.81	3.30	0.81	4.131***
평 균		3.82	0.68	3.36	0.72	5.288***
충성도	단골이용자 여부에 대한 인지정도	3.48	1.10	3.82	0.87	-2.955**
	계속 이용 의도	4.22	0.71	3.97	0.60	3.168**
	이용 권장 의도	4.29	0.72	3.67	0.73	6.788***
평 균		4.00	0.67	3.82	0.59	2.119*

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

직원간의 평균차 검증을 실시한 결과는 <표 13>과 같으며, 직원에 대해 NDL 이용자들은 3.63으로 직원의 예상(3.57)보다 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그 중에서 직원의 전문적 지식 문항에 대한 이용자들의 인식은 직원들이 예상하는 하는 것보다 유의하게 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 한

편, 다른 문항들에서는 이용자와 직원간의 인식 차이가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

NDL 정보광장 정보자원 및 서비스 품질에 대한 이용자와 직원간의 평균차 검증을 실시한 결과는 <표 14>와 같으며, 이용 시간의 적절성에 대한 이용자들의 인식은 직원들이 예상하는 것보다 더 낮게 인식하는 것으로 나타

<표 13> 직원 품질에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	이용자 지각치		직원 예상치		t값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
직원의 전문적 지식	3.53	0.74	3.33	0.71	2.180*
직원의 문제해결능력	3.60	0.82	3.51	0.73	.955
직원의 업무처리능력	3.60	0.81	3.51	0.73	.904
직원이 주는 신뢰감	3.64	0.87	3.53	0.75	.992
직원의 친절한 태도	3.69	0.98	3.71	0.74	-.180
이용자에 대한 직원들의 배려	3.64	0.95	3.68	0.83	-.413
뚱고자 하는 직원의 자세	3.70	0.94	3.68	0.70	.175
평 균	3.63	0.75	3.57	0.60	.690

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

<표 14> 정보자원 및 서비스 품질에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	이용자 지각치		직원 예상치		t값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
이용시간의 적절성	3.03	1.07	3.30	0.95	-2.029*
전자/디지털자료의 충분성	3.50	0.90	3.22	0.89	2.527*
이용 대상 자원의 충분성	3.76	0.84	3.75	0.83	.060
시설 및 서비스 이용의 편리성	3.88	0.81	3.44	0.91	3.888***
이용절차의 편리성	3.63	0.92	3.05	1.03	4.845***
홈페이지 접속과 이용 편리성	3.69	0.81	3.37	0.89	3.067**
자료검색의 신속성	3.75	0.76	3.51	0.88	2.196*
서비스 예약의 편리성	3.62	0.89	3.25	1.02	3.278**
이용교육의 적합성	3.35	0.86	3.14	0.93	1.920
홍보의 적합성	3.03	0.95	3.01	0.84	.159
평 균	3.52	0.60	3.30	0.68	2.857**

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

났다. 한편, 전자자료/디지털자료의 충분성, 시설 및 서비스 이용의 편리성, 이용절차의 편리성, 홈페이지 접속과 이용 편리성, 자료검색의 신속성, 서비스 예약의 편리성에 대한 이용자들의 인식은 직원들이 예상하는 것보다 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 이용자들은 NDL 정보광장의 이용시간을 직원들이 예상하는 것보다 더 적절하지 않게 지각하고 있는 것으로, 이용시간에 대한 이용자들의 요구를 더 조사해 볼 필요가 있을 것이다.

NDL 정보광장 시설 및 환경 품질에 대한 이용자와 직원간의 평균차 검증을 실시한 결과는 <표 15>와 같으며, 시설 및 환경에 대해

NDL 이용자들은 3.89로 직원의 예상(3.50)보다 훨씬 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 그 중에서 장애인 시설의 적절성 문항에 대한 이용자와 직원간의 인식 차이는 유의하지 않은 것으로 나타난 반면, 다른 문항들에서 이용자들의 인식은 직원들이 예상하는 것보다 유의하게 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

한편 이러한 각 부문별 서비스품질에 대한 이용자의 실제 인식과 도서관 직원들이 예측하는 평균 차이가 큰 항목들을 우선순위에별로 살펴보면 <표 16>과 같다. 분석결과, 이용자들은 (1) 소음/먼지 등에 대한 시설 적절성,

<표 15> 시설 및 환경 품질에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	이용자 지각치		직원 예상치		t값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
이용 공간의 전반적인 쾌적성	4.16	0.72	3.71	0.99	3.669***
좌석 및 테이블의 적절성	4.01	0.84	3.78	0.80	2.205*
화장실의 청결 및 쾌적성	4.21	0.71	4.05	0.60	2.002*
냉난방의 적절성	3.88	0.85	3.29	0.95	5.453***
공간배치의 편리성	3.88	0.82	3.38	0.91	4.388***
안내 표지판의 적절성	3.57	0.92	3.11	1.07	3.879***
장애인 시설의 적절성	3.65	0.88	3.66	0.89	-.113
소음/먼지 등에 대한 시설 적절성	3.70	0.93	3.00	1.25	4.579***
이용 공간의 전반적인 편리성	3.96	0.79	3.52	0.94	3.783***
평 균	3.89	0.59	3.50	0.73	4.336

*: p< .05, **: p< .01, ***: p< .001

(2) 냉난방의 적절성, (3) 이용절차의 편리성, (4) 공간배치의 편리성, (5) 안내 표지판의 적절성 등의 항목에서 직원들이 예상하는 것보다 이용자들의 인식이 유의하게 더 높게 지각하는 것으로 나타났다. 특히 서비스품질 중 시설 및 환경에 대한 부분이 대다수를 차지해, NDL 정보광장 이용자들은 시설 및 환경에 대해서는 직원들이 예상하는 것보다 훨씬 더 좋게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

한편 직원, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경의 각 부문별 전반적 만족도에 대한 평균차 검증 실시한 결과는 <표 17>과 같다.

직원에 대한 전반적인 만족도에서는 유의한

차이가 없는 것으로 나타난 반면, 정보자원 및 서비스에 대한 전반적인 만족도와 시설과 환경에 대한 전반적인 만족도에서는 직원들이 예상하는 것보다 이용자들의 인식이 유의하게 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

5. 결론

NDL 정보광장은 개관 시기가 길지 않으며, 또한 비교적 최근에 도서관들에 적용된 IC의 개념을 도입한 것으로, 그 이용 및 활성화와 관련된 분석과 연구는 의미 있는 결과를 도출

<표 16> 서비스품질에 대한 이용자 인식차-직원 예상치의 평균차 순위

순위	측 정 내 용	이용자		직원		t값	평균차
		평균	표준 편차	평균	표준 편차		
1	소음/먼지 등에 대한 시설 적절성	3.70	0.93	3.00	1.25	4.579***	0.697
2	냉난방의 적절성	3.88	0.85	3.29	0.95	5.453***	0.595
3	이용절차의 편리성	3.63	0.92	3.05	1.03	4.845***	0.573
4	공간배치의 편리성	3.88	0.82	3.38	0.91	4.388***	0.495
5	안내 표지판의 적절성	3.57	0.92	3.11	1.07	3.879***	0.462
6	이용 공간의 전반적인 쾌적성	4.16	0.72	3.71	0.99	3.669***	0.444
7	이용 공간의 전반적인 편리성	3.96	0.79	3.52	0.94	3.783***	0.440
8	시설/서비스 이용의 편리성	3.88	0.81	3.44	0.91	3.888***	0.440
9	서비스 예약의 편리성	3.62	0.89	3.25	1.02	3.278**	0.377
10	홈페이지 접속과 이용 편리성	3.69	0.81	3.37	0.89	3.067**	0.318

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

<표 17> 서비스 품질 부문별 전반적 만족도에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	이용자지각치		직원예상치		t값
	평균	표준편차	평균	표준편차	
직원에 대한 전반적인 만족도	3.65	0.83	3.45	0.78	1.941
정보자원/서비스에 대한 전반적인 만족도	3.69	0.69	3.26	0.80	4.902***
시설/환경에 대한 전반적인 만족도	3.99	0.71	3.51	0.93	4.241***

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

할 수 있을 것이다. 또한 IC가 대체로 대학도서관을 중심으로 채택된 개념으로 일반 국민을 대상으로 한 NDL 정보광장의 경우 이용에 대한 조사 및 분석의 필요성은 더 크다 할 수 있다.

이 연구는 이러한 관점에서 NDL 정보광장의 이용자를 대상으로 이용행태와 서비스품질에 대한 조사를 실시하고, 동시에 직원들에게도 이용자와 동일한 질문을 통하여 직원들이 예상하는 이용자의 이용행태 및 서비스품질에 대한 조사를 병행하여 실시하였다. 이는 서비스를 제공하는 직원들의 예상과 이용자들의 인식을 비교하여 인식의 차이(gap)를 좁히고 NDL 정보광장의 서비스제공자인 직원들의 이해를 높이고자 하는 의도를 가지고 있다.

이러한 조사 결과를 통해 밝혀진 이용행태와 이용자의 인식과 직원의 예상과의 차이는 다음과 같다.

첫째, NDL 정보광장의 일반적인 이용행태로, 이용자들은 한 번 이용 시 3시간 이상의 장시간 이용자가 가장 많았으며, 가장 큰 이용 목적은 '조사 및 연구활동'을 위해서 이용하였으며, '국립중앙도서관'을 통해서 이용하게 된 경우가 가장 많았다.

둘째, '디지털열람실'이 가장 많이 알고 있으면서도 가장 많이 이용해본 시설로 나타났으며, 또한 가장 만족하는 시설인 것으로 조사되었다. 가장 불만족하는 시설은 '노트북이용실'이었다.

셋째, '이용안내서비스'가 가장 많이 이용한

서비스로 나타났으며, 역시 가장 만족하는 서비스로 나타났다. '문자서비스'는 가장 불만족하는 서비스로 나타났다.

넷째, '일반 인터넷 정보'가 가장 많이 이용하는 콘텐츠였으며, 이 역시 가장 만족하는 서비스로 조사되었다. '원문 DB'는 가장 불만족하는 콘텐츠로 나타났다.

다섯째, 전반적인 만족도와 충성도는 직원이 예상하는 것(만족도 3.36, 충성도 3.82)보다 이용자가 더 높은 것(만족도 3.82, 충성도 4.00)으로 나타났다.

여섯째, 직원, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경 등 각 부문별 서비스품질에 대해서도 직원이 예상하는 것(직원 3.57, 정보자원 및 서비스 3.30, 시설 및 환경 3.50)보다 이용자의 인식(직원 3.63, 정보자원 및 서비스 3.52, 시설 및 환경 3.89)이 더 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 부문별 서비스품질에 대한 전반적인 만족도 역시 직원이 예상하는 것(직원 3.45, 정보자원 및 서비스 3.26, 시설 및 환경 3.514)보다 이용자의 인식(직원 3.65, 정보자원 및 서비스 3.69, 시설 및 환경 3.99)이 더 높은 것으로 나타났다.

이러한 분석 결과 NDL 정보광장에 대해서 이용자들은 직원들이 예상하는 것보다 서비스 품질이나 만족도 면에서 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 시설, 서비스, 콘텐츠의 실제 이용에서는 이용자의 실제 이용과 직원들의 예상 사이에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 NDL 정보광장의 이용과

서비스품질에 대한 만족도를 지금보다 더 높이기 위해서는 개개 시설, 서비스, 콘텐츠에 대한 이용자의 요구를 좀 더 구체적으로 파악하여 그에 적절히 부응해야 함을 보여주고 있다. 이 연구는 이러한 노력의 출발점으로써 그 의의를 찾을 수 있을 것이다.

참고문헌

- 국립중앙도서관. 2009. 『NDL 정보광장 이용자 만족도 조사 및 활성화 방안 연구』. 서울 : 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관 국립디지털도서관준비기획단. 2007. 『디브리리 이용자 공간 구축』. 디브리리 총서, 4. 서울 : 국립중앙도서관 국립디지털도서관준비기획단.
- 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장. [인용 2010.05.31]. <http://125.61.101.141/intro/lnb_0602.aspx>.
- 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. “이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도.” 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- _____. 2009. “이용자가 인식하는 공공도서관 서비스품질 결정요인 분석.” 『정보관리연구』, 40(2): 47-70.
- 정미경, 남태우. 2007. 도서관 통합서비스 모델로서의 Information Commons에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 347-363.
- 정재영. 2007. 대학도서관의 정보공유공간(Information Commons) 적용 모형 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 201-221.
- Beagle, Donal Robert. 2005. *The Information Commons handbook*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Church, Jennifer. 2005. “The evolving Information Commons.” *Library Hi Tech*, 23(1): 75-81.
- _____. Jason Vaughan, Wendy Starkweather and Katherine Rankin. 2002. “The Information Commons at Lied Library.” *Library Hi Tech*, 20(1): 58-70.
- Forrest, Charles and Martin Halbert. 2009. *A field Guide to the Information Commons*. Lanham, Maryland: Scarecrow Press.
- Malenfant, Chuck. 2006. “The information commons as a collaborative workspace.” *Reference Services Review*, 34(2): 279-286.