

이용자와 상호대차담당자가 인식하는 외국학술지지원센터(FRIC)의 서비스품질과 고객만족도 분석*

An Analysis of the Service Quality and Satisfaction Perceived by
Users and Librarians on the Foreign Research Information Center

오 동 근** · 황 재 영*** · 여 지 숙****

Dong-Geun Oh · Jae-Young Hwang · Ji-Suk Yeo

차 례

- | | |
|-----------|--------|
| 1. 서 론 | 4. 결 론 |
| 2. 연구의 설계 | · 참고문헌 |
| 3. 실증분석 | |

초 록

이 연구는 외국학술지지원센터의 이용자와 상호대차담당자들을 대상으로 외국학술지지원센터에서 제공하는 서비스에 대한 품질과 고객만족도에 대한 인식을 조사·분석하였다. 외국학술지지원센터의 자체이용자, 최종이용자, 상호대차담당자의 서비스품질 지각과 고객만족도는 상당히 높은 것으로 나타났다. 자체 이용자와 최종이용자간에 만족도와 충성도, 서비스품질에 대한 지각에서 차이가 있는지를 분석한 결과, 자체 이용자가 최종이용자보다 만족도 관련 6개 항목, 충성도 관련 1개 항목, 서비스품질 관련 7개 항목에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 자체이용자와 최종이용자에 대한 구조 방정식 모형을 설정하고 검증한 결과, 두 모형 모두 적합한 것으로 나타났다. 자체이용자와 최종이용자 양 집단에서 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 원문복사의 신청 성공률과 제공 자료의 전반적인 상태를 포함한 자료자체인 것으로 나타났다.

키 워 드

외국학술지지원센터, 외국학술지지원센터-서비스품질, 외국학술지지원센터-고객만족도, 학술지 원문 복사서비스, 도서관상호협력-외국학술지

- * 이 연구는 한국교육학술정보원의 연구과제 '외국학술지지원센터 효과 분석 연구'(연구자료 CR 2011-7)의 일부 내용을 수정·보완한 것임.
 - ** 계명대학교 문헌정보학과 교수 (제1저자, 교신저자)
(Principal and Corresponding Researcher, Professor, Dept. of Library and Information Science, Keimyung University, odroot@kmu.ac.kr)
 - *** 국방과학연구소 선임기술원 (공동저자)
(Senior Librarian, Agency for Defense Development, jyhwaung@hanmail.net)
 - **** 계명대학교 강사 (공동저자)
(Lecturer, Keimyung University, Dept. of Library and Information Science, wuhaha@chol.com)
- 논문접수일자: 2012년 3월 10일
 - 최종심사(수정)일자: 2012년 4월 6일
 - 게재확정일자: 2012년 4월 16일

ABSTRACT

This study is to investigate and analyze the service quality and satisfaction perceived by users and librarians of the Foreign Research Information Center (FRIC). The survey results reveal that three groups of in-campus (internal) user group, external user group and interlibrary loan librarian group has highly perceived the service quality and satisfaction of the FRIC. Two user groups have statistically significant different perceptions on the service quality, loyalty, and satisfaction. Internal user group perceived more highly than external user group, in 6 items of satisfaction, 1 item of loyalty, and 7 items of service quality. Structural equation models of satisfaction and loyalty on two user groups were proved to be appropriate. Material factor including success rate of copied text and general physical status of the copy influences significantly on the user satisfaction in both groups.

KEYWORDS

Foreign Research Information Center, Foreign Research Information Center - Service Quality, Foreign Research Information Center - User Satisfaction, Document Delivery Services, Library Cooperation - Foreign journal

1. 서론

외국학술지의 국가적 아카이빙과 중복구독으로 인한 낭비를 줄이기 위하여 시작한 외국학술지지원센터(FRIC: Foreign Research Information Center)는 2012년 현재 9개 대학교서관을 주제 분야별로 지정하여 운영하고 있다. 학술지는 연구자들에게 정보를 제공해주는 역할을 할 뿐만 아니라, 연구결과를 발표하는 수단도 되기 때문에 연구자들이 가장 관심을 많이 가지는 정보원 중 하나이다. 이러한 학술지의 특성으로 인해 학술연구자들은 학술지를 통해 지식을 상호 공유하게 되었으며 그 결과 인류의 학문과 과학발전에 기여할 수 있게 되었다. 도

서관에서도 학술지의 구독과 활용이 중요한 업무로 여겨진 지 오래이며 도서관의 자료구독 예산에서도 가장 큰 비중을 차지하고 있다.

그러나 외국학술지를 이용할 때 가장 불편한 점 중 하나는 국내학술지에 비해 도서관에 입수되는 기간이 오래 걸린다는 것이었으며, 이러한 단점은 인터넷과 정보통신기술이 발전하면서 인쇄학술지의 디지털화가 증가하고 온라인화가 급속히 진행되면서 전자저널의 비중이 급속도로 증가하면서 보완되었다. 전자저널은 출판과 배포의 속도가 빠르며, 접근용이성, 신속성, 통합검색가능성, 정보원간의 연계성, 계속성 등의 여러 가지 장점이 있다. 그러나 반대로 문제점도 드러나고 있는데, 온라인상에서 인터넷주소

가 변경되거나, 폐간되는 등의 이유로, 영속적인 서비스를 받지 못할 수도 있다. 그리고 전자저널 구독비용이 증가함으로써 구독갱신이 지속적으로 이루어지기가 어려울 수도 있다.

그러나 인쇄학술지는 전 세계의 수많은 도서관에서 반영구적으로 보관하기 때문에 계속해서 이용할 수 있고, 인터넷 구독환경이나 이용환경에 관계없이 도서관에 가면 언제든지 열람할 수 있다는 장점이 있다. 이러한 이유로 도서관들은 전자저널의 이용 및 구독의 지속적인 증가에도 불구하고 인쇄본 학술지의 구독을 완전히 전자본으로 전환하는 것이 어려울 수밖에 없는 것이 사실이다. 하지만 전자저널의 이용 편리성은 전자저널의 구독을 점차 증가시킬 수밖에 없는 환경이 조성되었으며, 인쇄본 학술지의 구독은 도서관들에게 한정된 도서관 예산에서 점차 더 큰 부담이 되고 있는 실정이다.

도서관이 처한 이러한 문제점을 해결하기 위해 관종별 또는 지역별로 도서관들이 다양한 방식으로 협력하고자 노력하였으나, 이러한 협력은 또한 협력체별로 중복이라는 문제점을 드러내게 되었다. 이러한 문제를 국가적인 차원에서 해결하고자 시작된 것이 바로 외국학술지지원센터사업이다. 외국학술지지원센터는 외국학술지를 필요로 하는 국민들과 외국학술지를 구독해야 하는 도서관들에게 그 혜택을 직접적으로 제공하고, 이를 통한 연구 및 학술활동 등의 성과들을 장려 및 촉진하는 것을 목적으로 한다. 외국학술지지원센터의 이러한 목적은 국가적으로 이 사업을 지원할만한 가치를

지니며, 센터의 장기적인 운영이 지속될 경우 그 효율성은 더 커질 것이다.

외국학술지지원센터 사업이 효율적이고 지속적으로 운영되기 위해서는 센터운영에 대한 전반적인 운영 진단과 운영 방안에 대한 개선책을 도출할 필요가 있다. 이를 위한 한 방법으로 이 연구는 외국학술지지원센터를 직·간접적으로 이용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 그들이 지각하는 외국학술지지원센터의 서비스품질과 고객만족도를 분석해 보고자 한다. 이를 위하여 외국학술지지원센터의 고객만족도 모형을 개발하고 이를 구조방정식모형에 따라 검증하였다. 그리고 서비스품질 평가에 대한 선행연구와 이론을 바탕으로 설문항목을 개발하고 이용자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 수집된 데이터를 통해 외국학술지지원센터별로 서비스품질과 고객만족도를 측정하였다. 아울러 대학도서관의 상호대차 담당자(사서)들을 대상으로 7개 외국학술지지원센터의 서비스품질과 만족도에 대한 지각을 조사하였다.

2. 연구의 설계

2.1 외국학술지지원센터의 개요 및 현황

외국학술지지원센터는 외국학술지의 중복구독으로 인한 국가예산의 낭비를 막고 인쇄

본 외국학술지를 체계적으로 확보하여, 국내연구자들의 정보요구에 부응하고 국가적 학술정보센터로서의 역할을 하기 위하여 진행 중인 사업이다. 이 사업은 학술정보의 주요한 형태인 해외 인쇄학술지의 체계적인 확보 및 전국적인 유통을 위해 교육인적자원부(현, 교육과학기술부)가 추진하는 학술환경기반조성 사업의 일환으로 시작되었다(심원식 2006). 2006년 경북대학교 도서관을 전기, 전자, 컴퓨터공학 분야의 학술지원서비스 시범기관으로 선정하여 운영을 시작한 이래 수차례의 확충 및 계획(안)이 수립되었고, 2010년에는 10개 분야 지원센터(안)를 수립하였으나, 현재 대학도서관을 중심으로 7개 분야 지원센터가 선정되어 추진 중이다(황말례 2011). 2011년 8월에 2개 센터를 추가 선정하여 2012년부터는 9개 센터가 운영되고 있다. 외국학술지지원센터의 현황을 살펴보면 <표 1>과 같다.

외국학술지지원센터는 크게 네 가지 방법으로 이용할 수 있다. 첫째, 학술연구정보서비스

(RISS)를 이용하는 방법으로, 외국학술지지원센터의 통합 홈페이지(www.fric.kr) 또는 RISS(www.riss.kr)에 접속하여 학술지를 검색한 뒤 복사/대출 신청을 하여 이용할 수 있다. 둘째, 과학기술정보통합서비스(NDSL)를 이용하는 방법으로, NDSL(www.ndsl.kr)에 접속하여 학술지를 검색한 뒤 원문복사신청을 하여 이용한다. 셋째, 한국의학도서관협의회(MEDLIS)를 이용하는 방법으로, MEDLIS(http://www.medlis.kr/)에 접속하여 학술지를 검색한 뒤 연세대학교 외국학술지지원센터(임상의학분야) 소장 자료에 한하여 무료로 이용이 가능하다. 이 방법은 한국의학도서관협의회 기관 회원에 한하여 이용이 가능하다. 넷째, 센터를 직접 이용하는 방법으로, 개별 지원센터에 직접 연락하여 자료를 이용한다(외국학술지지원센터 2012).

외국학술지지원센터는 교육과학기술부의 지도 및 감독 아래 지원금을 지원하고 있으며, 이를 한국교육학술정보원(KERIS)에서 시스템

<표 1> 외국학술지지원센터 현황

구분	지원센터명	분야명	선정연도
1	강원대학교 외국학술지지원센터	생명공학	2009
2	경북대학교 외국학술지지원센터	전기, 전자, 정보통신공학	2006
3	고려대학교 외국학술지지원센터	인문학	2009
4	부산대학교 외국학술지지원센터	기술과학	2009
5	서울대학교 외국학술지지원센터	자연과학	2009
6	연세대학교 외국학술지지원센터	임상의학	2009
7	전북대학교 외국학술지지원센터	농축산학	2009
8	이화여자대학교 외국학술지지원센터	교육, 사회학	2011
9	충남대학교 외국학술지지원센터	행정, 경영학	2011

을 구축하여 운영, 관리, 평가하고 있다. 2009년 이후 7개 센터에 대해 매년 20억 이상이 지원되었으며, 각 센터는 지원금에 대한 대응자금을 확보하여 담당분야의 인쇄본 외국학술지를 구축하고 있다. 외국학술지지원센터의 운영은 매년 각 센터에서 다음 해 운영계획서를 한국교육학술정보원에 제출하고 이를 기반으로 운영하고 있으며, 평가는 각 센터가 당해 년 운영결과 보고서를 역시 한국교육학술정보원에 제출하여 이 보고서를 기반으로 평가가 이루어지고 있다. 외국학술지지원센터의 서비스는 원문복사에서부터 우편료까지 모두 무료로 제공하고 있으며, 2011년 9월 현재 10만종 613만 편의 자료와 15,384건의 원문복사서비스를 제공하고 있다.

2.2 서비스품질 차원 및 고객만족도

외국학술지지원센터를 비롯하여 도서관에서 제공하는 서비스품질과 고객만족도에 대해서는 몇몇 선행연구가 보고된 바 있다. 오동근, 임영규, 여지숙(2006)은 국립중앙도서관의 이용자와 직원을 대상으로 도서관 서비스품질과 서비스 가치, 만족도, 불평행동, 충성도의 관계에 대해 이용자의 지각과 직원의 예상 간의 차이를 분석하였다. 최재황(2008)은 K대학교 도서관내에 설치된 외국학술지지원센터에서 제공하는 학술지와 원문복사서비스의 이용자 만족도를 분석한 바 있는데 학술지의 품질에 대해서는 최신성, 유용성, 전문성에 대해 조사하였고, 원문복사서비스 품질에 대해서는 원문전달의 신속

성, 원문신청절차의 용이성에 대해 조사하였다. 그리고 이들 서비스품질이 이용자만족도에 미치는 영향에 대해서도 조사를 하였다. 황재영, 이응봉(2010)은 디지털도서관의 서비스품질을 객관적으로 측정할 수 있는 표준화된 서비스품질 측정모형과 지표를 개발하고 검증하였다. 주요 서비스품질 차원으로 정보서비스, 디지털장서, 고객센터, 고객커뮤니티가 제안되었으며 이들 서비스품질이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 대해 조사를 하였다. 오동근, 조현양, 여지숙(2010)은 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장의 이용자를 대상으로 이용행태와 서비스품질에 대한 조사를 실시하고, 동시에 직원들에게도 이용자와 동일한 질문을 함으로써 두 집단 간의 인식차이를 비교분석하였다. 주요 분석대상으로 서비스품질 차원은 직원, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경 등이 있으며, 전반적인 만족도와 충성도에 대해서도 인식의 차이를 비교분석하였다. Herson과 Calvert(2005)는 e-서비스품질의 구성요소로 사용편리성, 접속 용이성, 유연성, 장서의 범위, 신뢰성, 지원성, 고객맞춤, 웹사이트의 심미성, 링크, 보안성을 들고 있다. 이외에도 서비스품질과 고객만족도에 관한 다양한 연구가 이루어졌는데, 대부분의 연구에서 서비스품질이 고객만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Herson and Whiteman 2001; 김규환, 남영준 2007; 김선에 2008; 조화순, 오동근 2011; 오동근 2005; 오동근 등 2009; 오동근 등 2010).

이 연구에서는 선행연구에서 제시한 서비스

품질 차원의 공통적인 요인을 참고하고 더불어 외국학술지지원센터의 특성을 감안하여 직원, 처리절차, 제공자료 등 3개의 서비스품질 차원을 설정하였다. 그리고 선행연구에서 검증된 고객만족도 모형을 수용하여 이를 외국학술지지원센터의 서비스에 적용하였다.

2.3 연구의 방법과 절차

2.3.1 외국학술지지원센터 고객만족도 모형

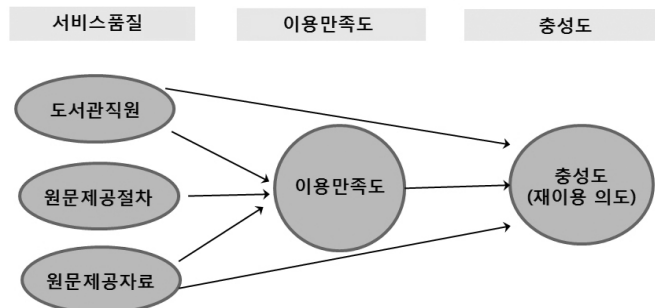
외국학술지지원센터의 고객만족도를 측정하기 위한 모형을 개발하기 위해 선행연구와 오동근 등(2009)이 개발한 도서관고객만족도 모델(LCSI: Library Customer Satisfaction Index), 국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index)를 참고하였다. 연구모형은 서비스품질과 고객만족의 관계에 초점을 두어 <그림 1>과 같이 설정하였다. 이 모형은 외국학술지지원센터의 서비스 품질을 3개 차원(도서관직원, 원문제공절차, 원문제공자료

자료)으로 구분하여 서비스품질과 고객만족도, 충성도(재이용의도)의 관계를 조사하였다.

2.3.2 설문지의 구성

외국학술지지원센터 이용자들의 서비스품질 지각과 고객만족도를 측정하기 위하여 구조화된 설문지를 설계하였다. 설문지의 구성은 전반적인 만족도에 관한 6개 항목, 충성도에 관한 3개 항목, 직원 및 원문제공에 관한 7개 항목에 대해 리커트형 5점 척도로 평가하도록 하였다. 아울러 표본의 인구통계적 특성을 묻는 문항을 5개 추가하였다. 대학도서관의 상호대차담당자들도 동일한 설문항목에 따라 7개 센터를 평가하도록 하였다.

설문지는 앞서 선행연구에서 소개한 연구결과를 참고로 초안을 작성하였으며, 내용적 타당성을 확보하기 위하여 외국학술지지원센터 관련 전문가그룹 및 실무자의 자문을 거쳤다. 이러한 의견수렴과 검증과정을 통해 설문지 항목에 대한 변경과 추가가 이루어졌으며 최종설문지가 <표 2>와 같이 완성되었다.



<그림 1> 외국학술지지원센터의 고객만족도 모형

〈표 2〉 설문지의 구성

분 야		항목 수
전반적인 만족도	전반적인 만족도	6
	기대 대비 만족도	
	이상 대비 만족도	
	직원 만족도	
	제공자료 만족도	
	처리절차 만족도	
충성도(재이용의도)	자주 이용 정도	3
	계속 이용 의도	
	이용권장 의도	
직원 및 원문제공서비스에 대한 서비스품질	직원의 지식 및 역량	7
	직원의 열의 및 친절도	
	검색 및 접속의 용이성	
	자료의 다양성	
	자료신청절차의 편리성	
	제공받은 자료의 전반적인 상태	
	원문복사신청 성공률	
인구통계학적 현황	소속/성별/나이/신분/연구분야	5
계		21

2.3.3 자료수집 및 분석방법

설문조사는 2011년 10월 25일부터 11월 27일까지 33일간 외국학술지지원센터 이용자 및 상호대차담당자를 대상으로 하여 온라인으로 실시되었다. 외국학술지지원센터 소속대학의 이용자를 자체이용자로, 이를 제외한 타 대학 및 기관의 이용자를 최종이용자로 명명하였다. 자체이용자는 외국학술지지원센터로 지정된 도서관이 속한 대학교의 이용자로, 해당도서관 내에 위치하는 외국학술지지원센터를 이용한 경험을 바탕으로 설문에 참여하였다. 최종이용자는 7개 외국학술지지원센터 중 한 곳이라도 이용한 경험이 있는 이용자로, 주로 RISS나 FRIC 통합 홈페이지를 통하여 원문복사신청을 한 경험을 바탕으로 설문에 참여하였다.

상호대차담당자는 각 대학도서관에서 외국학술지지원센터를 활용하여 원문복사신청업무를 하는 담당자로, 소속이용자들의 원문복사신청을 받아 외부의 복수의 외국학술지지원센터와의 직접 업무를 진행한 경험을 바탕으로 설문에 참여하였다.

최종이용자와 상호대차담당자에 대해서는 연구진이 설문을 발송하였고, 자체이용자는 연구진 및 7개 외국학술지지원센터에 협조공문을 발송하여 센터에서 각기 발송하였다. 특히, 각 도서관의 상호대차담당자들의 참여를 권장하기 위하여 개별담당자에게 전화로 독려하였으며, 조사기간 당시 개최된 한국교육학술정보원의 대학도서관실무자 상호대차분과에 참여한 132명의 사서들에게 추가로 설문을 발송하

였다. 이러한 다양한 경로와 노력을 통해 자체 이용자로부터 257부, 최종이용자로부터 243부, 상호대차담당자로부터 20부 등 총 520부의 설문 이 회수되었다. 최종적으로 설문응답이 부실 하거나 인구통계학적 현황에 응답을 하지 않은 설문 66부를 제외한 설문을 대상으로 분석을 하였는데, 자체이용자는 220부, 최종이용자는 216부, 상호대차담당자는 18부이다. 설문을 통 해 입수된 자료는 코딩과 데이터클리닝 과정을 거쳐 분석하였으며, 전반적인 통계분석을 위해

서는 SPSS 19.0을, 구조방정식모형을 검증하 기 위해서는 AMOS 19.0을 사용하였다.

3. 실증분석

3.1 인구통계학적 특성

이 연구에서 사용한 인구통계학적 특성은 <표 3>과 같다. 자체 이용자의 특성을 살펴보면

<표 3> 이용자의 인구통계학적 특성

특성	자체 이용자		최종 이용자	
	구분	빈도(%)	구분	빈도(%)
대학 (연구분야)	강원대학교	9(4.1)	생명공학(강원대학교)	59(28.0)
	경북대학교	8(3.7)	정보통신(경북대학교)	21(10.0)
	고려대학교	12(5.5)	인문사회(고려대학교)	9(4.3)
	부산대학교	18(8.3)	기술과학(부산대학교)	31(14.7)
	서울대학교	27(12.4)	자연과학(서울대학교)	10(4.7)
	연세대학교	122(56.2)	임상의학(연세대학교)	28(13.3)
	전북대학교	21(9.7)	농수축산(전북대학교)	10(4.7)
			교육/사회학	3(1.4)
			행정/경영학	26(12.3)
			기타	14(6.6)
	소계	217(100.0)	소계	211(100.0)
성별	남자	105(47.7)	남자	115(53.2)
	여자	115(52.3)	여자	101(46.8)
	소계	220(100.0)	소계	216(100.0)
연령	20대 이하	70(32.3)	20대 이하	75(35.4)
	30대	102(47.0)	30대	68(32.1)
	40대	33(15.2)	40대	48(22.6)
	50대 이상	12(5.5)	50대 이상	21(9.9)
	소계	217(100.0)	소계	212(100.0)
신분	교수	75(34.4)	교수	41(19.0)
	대학원생	109(50.0)	대학원생	97(44.9)
	학부생	12(5.5)	학부생	8(3.7)
	기타	22(10.1)	기타	70(32.4)
	소계	218(100.0)	소계	216(100.0)

대학은 연세대학교가 전체 참여자의 절반 이상임을 알 수 있다. 이것은 외국학술지원센터를 이용하는 실제 이용자의 수에서도 이 대학의 이용자가 많은 수를 차지하고 있는 현실을 어느 정도 반영하고 있다고 할 수 있다. 성별은 남녀의 비율이 비슷하고, 연령은 30대, 20대 이하, 40대, 50대 이상의 순으로 많고, 신분은 교수와 대학원생이 대부분임을 알 수 있다.

최종이용자의 경우 연구분야(FRIC 해당 대학교별)는 고르게 분포하고 있으며, 성별은 남녀의 비율이 비슷하고, 연령은 20대 이하, 30대, 40대, 50대 이상의 순으로 많고, 신분은 교수와 대학원생이 거의 대부분임을 알 수 있다.

상호대차담당자의 경우 소속기관별로 보면 대학교 17명(94.4%), 연구소 1명(5.6%)으로 나타나 대부분 대학소속임을 알 수 있다. 성별은 남자 6명(33.3%), 여자 12명(66.6%)로 여자가 남자의 2배수이다. 학력은 전문대졸 1명(5.6%), 대졸 8명(44.4%), 대학원재학 이상 9명(50.0%)으로 대부분 고학력자이다. 연령은 20대 1명(5.6%), 30대 8명(44.4%), 40대 5명(27.8%), 50대 4명(22.2%)으로 나타나 30대부터 50대까지 골고루 분포하고 있음을 알 수 있다. 직종별로는 사서직 16명(88.9%), 행정직 1명(5.6%), 기타 1명(5.6%)으로 대부분 사서직임을 알 수 있다. 기타 1명은 기능직이다. 사서자격증 소지여부는 1급 정사서 4명(25.0%), 2급 정사서 9명(56.3%), 준사서 1명(6.3%), 자격증이 없는 경우 2명(12.5%)으로 나타나

대부분 1급 또는 2급 정사서 자격증을 가지고 있음을 알 수 있다. 상호대차담당자의 도서관 근무연한은 5년 이하 4명, 10년 이상 - 20년 이하 4명, 20년 이상 - 30년 이하 2명, 30년 이상 1명으로 다양하게 분포하고 있음을 알 수 있다.

3.2 측정도구의 타당성과 신뢰성 검증

타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 요인적재치(factor loading)의 단순화를 위해 직교회전방식인 배리맥스(Varimax)를 채택하였다.

자체이용자의 만족도와 충성도에 대해 요인 분석을 실시한 결과, 요인 1(만족도)에 해당하는 전반적인 만족도, 직원만족도, 처리절차 만족도, 제공자료 만족도는 요인적재치가 모두 0.7이상으로 나타났으며, 요인 2(충성도)에 속하는 계속이용의도, 이용권장의도 역시 요인적재치가 0.7이상으로 나타났다. 그리고 요인 1의 고유치는 4.219, 요인 2의 고유치는 2.267로 나타났다. 2개의 요인이 전체변량의 72.067%를 설명하는 것으로 나타나 타당성은 충분히 확보된 것으로 판단되었다. 다만, <그림 1>에서 제시한 구조방정식 모형의 최적화를 위해 요인 1의 2개 항목(이상대비 만족도, 기대대비 만족도)과 요인 2의 1개 항목(자주이용정도)을 제거하였는데, 이때 6개 항목 모두 요인적재치가 0.7이상으로 나타났으며, 2개요인은 전

체변량의 77.048%를 설명하는 것으로 나타났다. 한편 서비스품질에 대한 요인분석을 실시한 결과, 요인 1(처리절차), 요인 2(직원), 요인 3(제공자료) 모두 요인적재치가 0.7이상으로 나타났다. 그리고 요인 1의 고유치는 2.391, 요인 2의 고유치는 1.782, 요인 3의 고유치는 1.589로 나타났으며, 3개 요인이 전체변량의 82.309%를 설명하는 것으로 나타나 타당성은 충분히 확보된 것으로 판단되었다.

자체이용자의 신뢰성 분석결과를 살펴보면, alpha계수가 만족도 요인은 0.872, 충성도 요인은 0.821, 처리절차 요인은 0.865, 직원 요인은 0.880, 제공자료 요인은 0.719로 나타나 신뢰도는 높은 것으로 판단되었다. 이때 구조방정식 모형의 적합화를 위해 만족도 2개 항목과 충성도 1개 항목을 제외하였다.

최종이용자의 만족도와 충성도에 대해 요인 분석을 실시한 결과, 요인 1(만족도)에 해당하는 직원 만족도, 처리절차 만족도, 제공자료 만족도는 요인적재치가 모두 0.6이상으로 나타났으며, 요인2(충성도)에 속하는 계속이용의도, 이용권장의도는 요인적재치가 0.7이상으로 나타났다. 그리고 요인 1의 고유치는 3.138, 요인 2의 고유치는 2.384로 나타났으며 2개의 요인이 전체변량의 69.026%를 설명하는 것으로 나타나 타당성은 충분히 확보된 것으로 판단되었다. 다만, <그림 1>에서 제시한 구조방정식 모형의 최적화를 위해 요인 1의 2개 항목(이상대비 만족도, 기대대비 만족도)과 요인 2의 1개 항목(자주이용정도)을 제거하였는데,

이때 5개 항목 모두 요인적재치가 0.7이상으로 나타났으며, 2개 요인은 전체변량의 78.803%를 설명하는 것으로 나타났다. 한편 서비스품질에 대한 요인분석을 실시한 결과, 요인 1(처리절차), 요인 2(직원), 요인 3(제공자료) 모두 요인적재치가 0.7이상으로 나타났다. 그리고 요인 1의 고유치는 2.005, 요인 2의 고유치는 1.930, 요인 3의 고유치는 1.121로 나타났으며, 3개 요인이 전체변량의 84.251%를 설명하는 것으로 나타나 타당성은 충분히 확보된 것으로 판단되었다.

최종이용자의 신뢰성 분석결과를 살펴보면, alpha계수가 만족도 요인은 0.773, 충성도 요인은 0.879, 처리절차 요인은 0.799, 직원 요인은 0.913로 나타나 신뢰도는 높은 것으로 판단되었다. 이때 구조방정식 모형의 적합화를 위해 만족도 2개 항목과 충성도 1개 항목을 제외하였다.

설문조사에 응답한 상호대차담당자는 7개 개별센터 중 복수센터의 이용경험이 있는 담당자들이다. 따라서 이러한 경우에 해당하는 담당자의 수가 적은 관계로 수집된 설문 수가 많지 않기 때문에, 담당자의 설문데이터에 대해서는 별도의 요인분석과 신뢰도분석을 하지 않았다. 차후 금년에 지정된 2개 센터를 비롯한 9개 센터의 이용이 활성화되어, 다수의 개별센터를 이용하는 상호대차담당자가 늘어나게 된다면 훨씬 더 유의한 데이터를 얻을 수 있을 것으로 판단된다.

3.3 외국학술지지원센터 이용자의 서비스품질 지각과 만족도

3.3.1 자체이용자의 외국학술지지원센터별 만족도와 충성도, 서비스품질 분석

자체이용자들이 지각하는 서비스품질과 만족도, 충성도를 외국학술지지원센터별로 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 단, 모형의 적합화를 위해 조정된 만족도 4항목과 충성도 2항목을 기준으로 하였다. 전체적으로 볼 때, 자체이용자들은 5점 척도에서 만족도(4항목 평균)의 경우 4.27, 충성도(재이용의도)(2항목 평균)의 경우 4.52, 서비스품질(7개 항목 평균)의 경우 4.10으로 상당히 높은 만족도와 충성도(재이용의도), 서비스품질에 대한 지각을 갖는 것으로 나타났다.

3.3.2 최종이용자의 외국학술지지원센터별 만족도와 충성도, 서비스품질 분석

최종이용자들이 지각하는 서비스품질과 만족도, 충성도를 외국학술지지원센터별로 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 모형의 적합화를 위해 조정된 이용자의 만족도 4항목(자체이용자를 기준으로 통일함)과 충성도 2항목, 서비스품질 7항목을 기준으로 하였다. 전체적으로 볼 때, 최종이용자들은 5점 척도에서 만족도(4항목 평균)의 경우 4.07, 충성도(재이용의도)(2항목 평균)의 경우 4.43, 서비스품질(7항목 평균)의 경우 3.85로 상당히 높은 만족도와 충성

도(재이용의도), 서비스품질에 대한 지각을 갖는 것으로 나타났다.

3.3.3 상호대차담당자의 외국학술지지원센터별 만족도와 충성도, 서비스품질 분석

상호대차담당자들이 지각하는 서비스품질과 만족도, 충성도를 외국학술지지원센터별로 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 모형의 적합화를 위해 조정된 이용자의 만족도 4항목(자체이용자를 기준으로 통일함)과 충성도 2항목, 서비스품질 7항목을 기준으로 하였다. 전체적으로 볼 때, 상호대차담당자들은 5점 척도에서 만족도(4항목 평균)의 경우 3.86, 충성도(재이용의도)(2항목 평균)의 경우 4.41, 서비스품질(7항목 평균)의 경우 3.98로 상당히 높은 만족도와 충성도(재이용의도), 서비스품질에 대한 지각을 갖는 것으로 나타났다.

3.3.4 자체이용자 대 최종이용자의 평균차 비교

자체이용자와 최종이용자가 만족도와 충성도(재이용의도), 서비스품질에 대한 지각에서 유의한 정도로 차이를 보이고 있는지를 알아보기 위해 평균차 검증을 실시하였다.

외국학술지지원센터에서 제공하는 서비스에 대한 만족도 관련 6개 항목에 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 검증한 결과는 <표 7>과 같다. 'FRIC에서 제공하는 서비스에 대한 전반적인 만족도($t = 3.078, p < 0.01$)', 'FRIC에 대

〈표 4〉 자체이용자의 외국학술지원센터별 서비스품질 지각과 만족도 평균

구 분 (분야)	만족도 평균(4항목)			충성도 평균(2항목)			서비스품질 평균(7항목)		
	n	평균	표준 편차	n	평균	표준 편차	n	평균	표준 편차
생명공학	9	4.22	0.73	9	4.33	0.71	9	4.10	0.50
전기, 전자, 정보통신공학	8	4.06	0.74	8	4.50	0.46	8	3.77	0.71
인문학	11	3.98	0.56	11	4.50	0.45	8	3.77	0.71
기술과학	18	4.25	0.75	18	4.44	0.59	16	4.11	0.86
자연과학	27	4.36	0.54	27	4.69	0.40	16	4.11	0.86
임상의학	118	4.26	0.75	122	4.50	0.58	118	4.15	0.63
농축산학	21	4.42	0.61	20	4.53	0.55	21	4.12	0.73
합 계	215	4.27	0.70	218	4.52	0.55	214	4.10	0.65

〈표 5〉 최종이용자의 외국학술지원센터별 서비스품질 지각과 만족도 평균

구 분 (분야)	만족도 평균(4항목)			충성도 평균(2항목)			서비스품질 평균(7항목)		
	n	평균	표준 편차	n	평균	표준 편차	n	평균	표준 편차
생명공학	10	4.15	0.52	9	4.28	0.67	10	3.76	0.62
전기, 전자, 정보통신공학	3	4.25	0.66	3	4.50	0.29	3	4.09	0.44
인문학	58	3.97	0.59	59	4.37	0.65	58	3.71	0.63
기술과학	28	4.11	0.82	28	4.43	0.91	27	3.98	0.78
자연과학	31	4.15	0.72	30	4.50	0.69	30	4.05	0.53
임상의학	26	4.06	0.70	26	4.50	0.53	26	3.74	0.77
농축산학	9	3.94	0.78	10	4.50	0.47	9	4.08	0.64
합 계	210	4.07	0.66	212	4.43	0.70	208	3.85	0.66

〈표 6〉 상호대차담당자의 외국학술지원센터별 서비스품질 지각과 만족도 평균

구 분 (분야)	만족도 평균(4항목)			충성도 평균(2항목)			서비스품질 평균(7항목)		
	n	평균	표준 편차	n	평균	표준 편차	n	평균	표준 편차
생명공학	12	3.75	0.76	13	4.54	0.69	13	3.90	0.64
전기, 전자, 정보통신공학	15	3.92	0.49	15	4.50	0.65	15	3.93	0.54
인문학	15	3.81	0.65	17	4.47	0.62	16	3.92	0.66
기술과학	14	3.84	0.67	14	4.46	0.63	14	3.95	0.56
자연과학	14	3.98	0.79	14	4.32	0.72	14	3.96	0.56
임상의학	14	3.86	0.91	14	4.50	0.73	14	4.11	0.62
농축산학	12	3.59	0.72	11	4.36	0.84	12	3.94	0.54
합 계	11	3.86	0.61	10	4.41	0.74	12	3.98	0.55

〈표 7〉 외국학술지지원센터에 대한 만족도 관련 항목의 독립표본 T검정 결과

	이용자	n	평균	표준편차	표준오차	t	유의확률
전반적인 만족도	자체	219	4.21	0.73	0.05	3.078	0.002**
	최종	216	4.00	0.73	0.05		
기대대비 만족도	자체	219	4.16	0.88	0.06	2.362	0.019*
	최종	216	3.97	0.86	0.06		
이상대비 만족도	자체	219	4.03	0.90	0.06	4.042	0.000***
	최종	214	3.68	0.87	0.06		
직원 만족도	자체	219	4.32	0.78	0.05	2.318	0.021*
	최종	216	4.14	0.76	0.05		
제공자료 만족도	자체	219	4.31	0.86	0.06	2.421	0.016*
	최종	215	4.11	0.85	0.06		
처리절차 만족도	자체	218	4.25	0.90	0.06	2.718	0.007**
	최종	212	4.01	0.88	0.06		

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

해 기대했던 것과 비교해 볼 때 느껴지는 서비스에 대한 만족도($t=2.362, p<0.05$), 'FRIC이 제공할 수 있는 이상적인 수준의 서비스에 대해 볼 때 느껴지는 FRIC에 대한 만족도($t=4.042, p<0.001$)', '서비스 담당직원에 대한 만족도($t=2.318, p<0.05$)', '제공된 자료(복사상태 등 포함)에 대한 만족도($t=2.421, p<0.05$)', '처리절차에 대한 만족도($t=2.718, p<0.01$)' 등 6개 항목 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 외국학술지지원센터에서 제공하는 서비스에 대한 만족도를 측정할 결과, 자체이용자가 최종이용자보다 6개 항목에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이 결과는 외국학술지지원센터를 직접 이용한 경험이 있는 자체이용자가 직접적인 이용이나 자신이 소속한 도서관에 대한 경험 등을 통하여 외국학술지지원센터에 대한 직접적인 이용경험이 없는 최종이용자에

비하여 좀 더 구체적이고 실제적인 응답을 할 수 있었기 때문인 것으로 판단된다.

외국학술지지원센터의 충성도(재이용의도)를 측정할 3개의 항목에 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 검증한 결과는 〈표 8〉과 같다. '나는 FRIC 서비스를 자주 이용한다고 생각한다($t=2.476, p<0.05$)'에서만 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 자체이용자가 최종이용자보다 통계적으로 유의하게 많이 FRIC 서비스를 자주 이용한다고 지각하는 것으로 나타났다. 이것은 자체이용자는 소속대학도서관에 외국학술지지원센터가 있어 최종이용자보다 외국학술지지원센터를 더 쉽게 이용할 수 있기 때문에 실제로 더 자주 이용할 가능성이 높기 때문인 것으로 보인다. 하지만 '나는 앞으로도 FRIC 서비스를 계속 이용할 생각이다($t=1.717, p=0.087$)', '다른 사람에게도 FRIC 서비스를 이용하도록 권하고 싶다($t=1.089,$

〈표 8〉 외국학술지지원센터에 대한 충성도 관련 항목의 독립표본 T검정 결과

	이용자	n	평균	표준편차	표준오차	t	유의확률
자주이용정도	자체	219	3.57	0.94	0.06	2.476	0.014*
	최종	216	3.34	0.98	0.07		
계속이용의도	자체	218	4.54	0.57	0.04	1.717	0.087
	최종	213	4.43	0.74	0.05		
이용권장의도	자체	219	4.49	0.63	0.04	1.089	0.277
	최종	215	4.42	0.71	0.05		

* p < 0.05

p = 0.277)에서는 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다.

외국학술지지원센터의 서비스품질(직원, 처리절차, 제공자료)을 측정한 8개의 항목에 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 검증한 결과는 〈표 9〉와 같다. '업무 및 서비스에 대한 직원의 지식 및 역량(t = 2.161, p < 0.05)', '직원의 서비스에 대한 지원열의 및 친절도(t = 2.603,

p < 0.05)', '검색 및 접속의 용이성(t = 3.661, p < 0.001)', '자료의 다양성(t = 5.924, p < 0.001)', '자료신청절차의 편리성(t = 2.827, p < 0.01)', '제공받은 자료(복사물, PDF 등)의 전반적인 상태(t = 2.099, p < 0.05)', '원문복사신청 성공률(t = 2.250, p < 0.05)'로 7개 항목 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 외국학술지지원센터에서 제공하는 서

〈표 9〉 외국학술지지원센터 서비스품질 관련 항목의 독립표본 T검정 결과

	이용자	n	평균	표준편차	표준오차	t	유의확률
직원의 지식 및 역량	자체	220	4.09	0.69	0.05	2.161	0.031*
	최종	216	3.94	0.72	0.05		
직원의 열의 및 친절도	자체	219	4.21	0.72	0.05	2.603	0.010*
	최종	212	4.02	0.76	0.05		
검색 및 접속의 용이성	자체	220	4.01	0.85	0.06	3.661	0.000**
	최종	216	3.69	1.01	0.07		
자료의 다양성	자체	218	3.85	0.94	0.06	5.924	0.000***
	최종	216	3.28	1.05	0.07		
자료신청 절차의 편리성	자체	219	4.11	0.87	0.06	2.827	0.005**
	최종	214	3.86	0.90	0.06		
제공받은 자료의 전반적인 상태	자체	219	4.21	0.82	0.06	2.099	0.036*
	최종	216	4.04	0.85	0.06		
원문복사 신청 성공률	자체	219	4.21	0.86	0.06	2.250	0.025*
	최종	213	4.03	0.86	0.06		

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

서비스 품질을 측정 한 결과, 자체이용자가 최종이용자보다 7개 항목에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자체이용자는 실제 외국학술지원센터를 방문하여 이용할 수 있으며, 이를 통해 직원 및 자료에 대하여 직접 접할 수 있는 경험을 가지며 이를 통해 외국학술지원센터를 이용하면서 발생하는 문제들을 직접적으로 해결할 수 있기 때문에 비교적 서비스 품질을 더 높게 인식하는 것으로 판단된다.

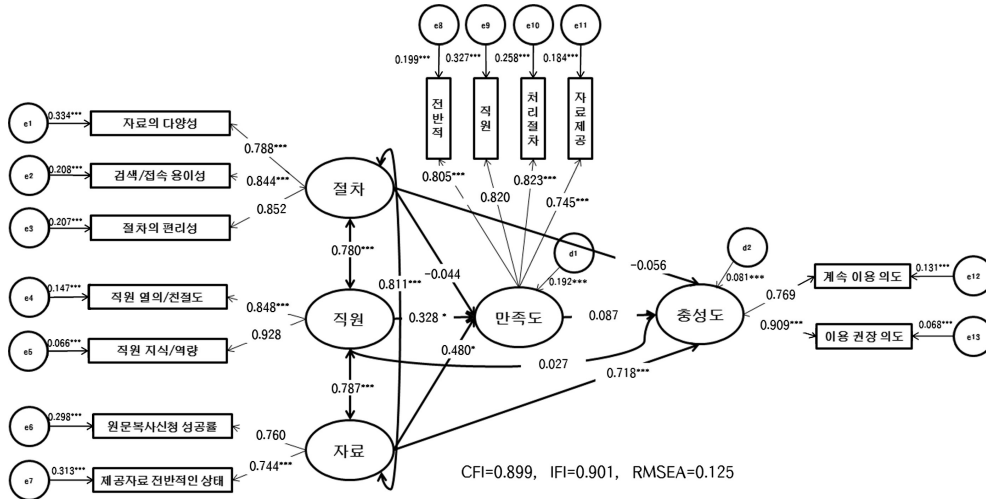
3.4 고객만족도 모형에 대한 인과적 분석

이 연구에서는 원문제공절차, 도서관직원, 원문제공자료를 독립변인으로, 외국학술지원센터 서비스에 대한 전반적인 만족도를 매개변인으로, 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하여 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Modelling)을 이용한 인과적 모형의 검증 실시하였다. 변인들 간의 인과적 관계에 따른 영향을 나타내는 경로간 계수는 회귀분석에서 도출되는 표준화 회귀계수 값과 같은 의미로 해석할 수 있다. 독립변인이 종속변인에 미치는 전체효과(total effect)는 직접효과(direct effect)와 간접효과(indirect effect)로 구분하여 계산하였다. 경로분석은 변인들 간의 선형관계 뿐만 아니라 변인들 간의 선형관계에 따른 전체효과를 직접효과와 간접효과로 분해할 수 있다는 장점이 있다.

구조방정식모형 분석이란 측정모형과 이론모형을 통해서 모형간의 인과관계를 파악하는 방정식 모형을 의미한다. 구조방정식모형은 공분산 구조방정식이라고도 부르며, 구조방정식은 구성개념간의 이론적인 인과관계와 상관성의 측정지표를 통한 경험적 인과관계를 분석할 수 있도록 개발된 통계기법을 말한다. 이 연구에서는 AMOS 19.0이란 분석프로그램을 사용하였다. 참고로 구조방정식모형에서 사각형은 측정변수(measured variable)이며 다양한 자료수집방법(예: 조사, 실험, 관찰 등)에 의해서 얻을 수 있다. 타원형은 잠재변수(latent variable)이며 연구자가 직접적으로 관찰하지 않는 이론적 개념을 의미한다. 측정변수에 연결된 원형은 측정오차(measurement error)이며, 관측변수가 잠재변수를 완전하게 기술하지 못하는 정도를 의미한다. 마지막으로 잠재변수에 연결된 원형은 구조오차(structural error)라고 하며, 특정 잠재변수가 다른 잠재변수를 설명하지 못하는 오차를 의미한다(송지준 2008).

3.4.1 자체이용자에 대한 고객만족도 모형 검증

자체이용자의 연구모형에서 경로계수의 추정치를 살펴보면 <그림 2>와 같다. 제공자료 품질이 전반적인 만족도로 이르는 경로계수는 0.480이며, 제공자료 품질이 충성도에 이르는 경로계수는 0.718이며, 직원이 만족도에 이르는 경로계수는 0.328이다. 이상의 3가지 경로



〈그림 2〉 자체이용자에 대한 구조방정식모형(SEM)의 결과

는 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 만족도가 충성도에 이르는 경로는 정(+)의 영향을 미치지만 통계적으로는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 결론적으로, 자체이용자의 경우는 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 도서관 직원과 자료자체이며, 충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 자료자체인 것으로 나타났다. 따라서 자체이용자의 경우 만족도와 충성도를 제고하기 위해서는, 원문복사의 신청성공률과 제공자료의 전반적인 상태를 포함한 자료자체에 관련된 서비스에 더 많은 관심을 기울여야 할 것이다.

자체이용자 연구모형에 대한 적합도 내용을 보면 〈표 10〉과 같이 나타났는데, 적합지수 중에서 RMSEA¹⁾ 값은 0.125로 적합도 지수 0.1 이하보다 약간 높은 값을 나타내고 있다. 그러나 CFI가 0.899, IFI²⁾가 0.901로 기준치에 가까운 값을 나타내고 있으므로 대체적으로 양호한 모형이라고 평가할 수 있다.³⁾

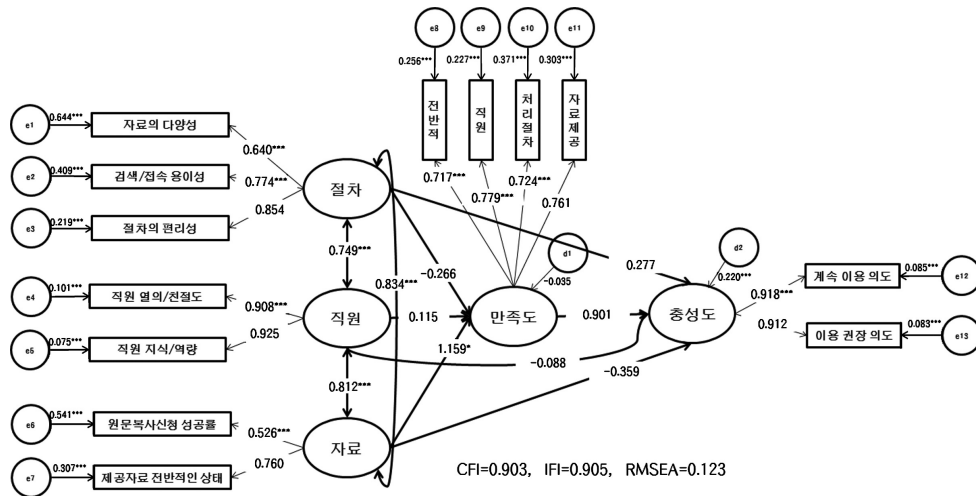
3.4.2 최종이용자에 대한 고객만족도 모형 검증

최종이용자의 연구모형에서 경로계수의 추정치를 살펴보면 〈그림 3〉과 같다. 제공자료 품질이 전반적인 만족도 이르는 경로계수는

1) REMSA는 근사오차평균자승의 이중근을 의미한다.
 2) CFI는 비교적합지수, IFI는 증분적합지수를 의미한다.
 3) 구조방정식모형의 적합도를 판단할 경우 제시된 기준에 모두 부합되어야만 모형이 적합하다고 해석하지는 않는다. 일반적으로 모형의 수용가능 여부는 연구자가 결정한다. 참고로 χ^2 값은 표본크기에 민감하게 반응하여 표본수가 200이상으로 증가하면 모형이 적합하다는 귀무가설이 기각되기 쉬우므로 검정을 너무 엄격하게 적용하지 않을 것을 제안하고 있다.

〈표 10〉 적합지수의 수용수준 및 적합여부(자체 이용자)

적합지수(통계량)	수용수준	분석결과값	적합여부
CFI	0.9 이상	0.899	적합에 근사
IFI	0.9 이상	0.901	적합
RMSEA	0.05이하: 좋음 0.05~0.1이하: 수용가능	0.125	부적합



〈그림 3〉 최종이용자에 대한 구조방정식모형(SEM)의 결과

1.159로서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직원 품질이 전반적인 만족도에 이르는 경로, 처리절차 품질이 충성도에 이르는 경로, 만족도가 충성도에 이르는 경로는 정(+)의 영향을 미치지만 통계적으로는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 결론적으로, 최종이용자의 경우는 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 자

료자체이고, 충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 없는 것으로 나타났다.⁴⁾ 따라서 외부 이용자의 경우 만족도를 제고하기 위해서는, 자료자체에 관련된 서비스에 더 많은 관심을 기울여야 할 것이다.

최종이용자의 연구모형에 대한 적합도 내용을 보면 〈표 11〉과 같이 나타났으며, 적합지수 중에서 RMSEA 값은 0.123로 적합도 지수

4) 최종이용자의 경우 절차와 직원 요인이 만족도나 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나지 않은 이유 중의 하나는 아마도 외부에서 이루어지는 절차나 외부의 FRIC 직원에 대해서는 직접 접할 기회가 없다는 사실일 것이다. 이 연구의 모체가 된 연구에서 FRIC에 대한 고객만족도를 자체이용자와 최종이용자, 상호대차담당자로 구분하여 조사한 이유 중의 하나는 고객만족도를 FRIC을 평가하기 위한 중요요소로 활용할 때 참고하기 위한 것이었다. 이 논문에서 제시하고 있는 이러한 차이는 그러한 이유의 충분한 근거가 될 수 있으리라고 본다. 아울러 FRIC을 평가하기 위한 지표들에 대해서는, 차후 별도의 논문을 통해 발표하고자 한다.

〈표 11〉 적합지수의 수용수준 및 적합여부(최종이용자)

적합지수(통계량)	수용수준	분석결과값	적합여부
CFI	0.9 이상	0.903	적합
IFI	0.9 이상	0.905	적합
RMSEA	0.05이하: 좋다 0.05~0.1이하: 수용가능	0.123	부적합

0.1이하보다 약간 높은 값을 나타내고 있다. 그러나 CFI가 0.903, IFI가 0.905로 기준치보다 높은 값을 나타내고 있으므로 대체적으로 양호한 모형이라고 평가할 수 있다.

4. 결론

2012년부터 외국학술지지원센터는 2개가 더 추가되어 총 9개의 센터가 운영되고 있다. 향후 외국학술지지원센터가 인쇄본 외국학술지에 대한 보존기능과 무료제공기능을 달성하고 이를 통해 장기적인 발전을 이루기 위해서는 현재의 운영 현황과 수준을 평가할 필요가 있다.

이 연구에서는 그 평가의 일환으로 외국학술지지원센터의 서비스품질과 고객만족도를 측정하기 위해 구조방정식에 따른 고객만족도 모형을 설정하고 측정항목을 개발하였다. 그리고 개발된 모형에 따라 자체이용자, 최종이용자, 상호대차담당자가 지각하는 서비스품질과 고객만족도를 다양한 관점에서 조사, 분석하였다. 이 연구의 결과는 외국학술지지원센터를 장기적으로 그리고 체계적으로 운영하기 위해 개선책을 모색하기 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것이

다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 외국학술지지원센터의 고객만족도 모형은 서비스 품질을 3개 차원(도서관직원, 원문제공절차, 원문제공자료)으로 구분하여 서비스 품질과 고객만족도, 충성도(재이용의도)를 측정하였다. 측정도구는 구조화된 설문지를 이용하였으며, 자체이용자용, 최종이용자용, 상호대차담당자용으로 구성된 세 가지 유형의 설문지를 준비하였다. 설문조사에 대한 신뢰성 분석결과, 자체이용자와 최종이용자 모두 신뢰도 계수는 0.7 이상으로, 응답자의 신뢰도는 매우 높은 것으로 나타났다. 측정도구의 타당성을 검증하기 위한 탐색적 요인분석에서도 두 집단 모두 요인적재치가 적절하게 적재되는 것을 확인함으로써 타당성은 충분히 확보되었음을 확인하였다.

둘째, 외국학술지지원센터에 대한 이용자들의 서비스 품질 지각과 고객만족도는 상당히 높은 것으로 나타났다. 자체이용자들은 5점 척도에서 만족도(4항목 평균)의 경우 4.27, 충성도(재이용의도)(2항목 평균)의 경우 4.52, 서비스 품질(7개 항목 평균)의 경우 4.10으로 나타났다. 최종이용자들은 5점 척도에서 만족도(4항목 평균)의 경우 4.07, 충성도(재이용의도)(2

항목 평균)의 경우 4.43, 서비스품질(7항목 평균)의 경우 3.85로 나타났다. 개별도서관의 상호대차담당자들은 5점 척도에서 만족도(4항목 평균)의 경우 3.86, 충성도(재이용의도)(2항목 평균)의 경우 4.41, 서비스품질의 경우 3.98로, 만족도와 충성도(재이용의도), 서비스품질에 대해 상당히 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 자체이용자와 최종이용자가 만족도와 충성도(재이용의도), 서비스품질에 대한 지각에서 유의한 정도로 차이를 보이고 있는지를 알아보기 위해 평균차 검증을 실시하였다. 만족도 관련 항목에서는 자체이용자가 최종이용자보다 6개 항목(전반적인 만족도, 기대대비 만족도, 이상대비 만족도, 직원만족도, 제공자료 만족도, 처리절차 만족도)에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 충성도 관련 항목에서는 1개 항목(자주이용정도)에서 자체이용자가 최종이용자보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 서비스품질 관련 항목에서는 7개 항목(직원의 지식 및 역량, 직원의 열의 및 친절도, 검색 및 접속의 용이성, 자료의 다양성, 자료 신청절차의 편리성, 제공받은 자료의 전반적인 상태, 원문복사신청 성공률)에서 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다.

넷째, 자체이용자에 대한 모형 검증 결과, 모형적합도는 RMSEA 값은 0.125로 적합도 지수 0.1 이하보다 약간 높은 값을 나타내고 있으나, CFI가 0.899, IFI가 0.901로 기준치에 가까운 값을 나타내고 있어 대체적으로 양호한 모형이라고 평가할 수 있다. 최종이용자의 연구모형

은 적합도지수 중에서 RMSEA 값은 0.123로 적합도 지수 0.1 이하보다 약간 높은 값을 나타내고 있으나, CFI가 0.903, IFI가 0.905로 기준치보다 높은 값을 나타내고 있으므로 대체적으로 양호한 모형이라고 평가할 수 있다.

다섯째, 자체이용자의 경우 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 도서관직원과 자료 자체이며, 충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 자료자체인 것으로 나타났다. 또한 최종이용자의 경우 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 자료자체이고, 충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 없는 것으로 나타났다. 따라서 자체 및 외부이용자의 만족도를 제고하기 위해서는, 원문복사의 신청성공률과 제공자료의 전반적인 상태를 포함한 자료자체에 관련된 서비스에 더 많은 관심을 기울여야 할 것이다.

이 연구에서는 FRIC의 서비스가 본격적으로 시작된 지 불과 1년 남짓의 상태로 아직 완전히 정착되지 못한 단계에서 연구가 이루어졌기 때문에, 각 개별센터별로 표본추출 등의 면에서 불가피하게 상당한 편차들이 발생하였다. 따라서 후속의 연구에서는 서비스가 더 안정된 환경에서 센터별 특성을 반영할 수 있는 모델을 개발하여 조사와 분석이 이루어진다면, 더 의미 있는 정보들을 얻을 수 있을 것으로 판단한다. 이러한 한계에도 불구하고 이 연구의 결과는 현재의 서비스를 개선하고 이용자를 대상으로 앞으로의 계획을 세우는데 많은 도움이 될 것이다.

참고문헌

- 김규환, 남영준. 2007. 대학도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 135-159.
- 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K대학도서관의 이용자를 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- 송지준. 2008. 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사.
- 심원식. 2006. 『외국학술지지원센터 설치·운영을 위한 사업 평가연구팀 운영』. 서울: 교육인적자원부.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석. 2009. 공공도서관 고객만족도(LCSI) 모형개발 및 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 267-286.
- 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- 오동근, 조현양, 여지숙. 2010. 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장의 서비스품질에 대한 이용자와 직원의 인식 비교분석. 『정보관리연구』, 41(3): 85-104.
- 오동근, 조현양, 최성열, 여지숙. 2010. 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식 모형 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 171-187.
- 외국학술지지원센터. 2012. 홈페이지 [인용 2012. 3. 6]. <<http://www.fric.kr>>.
- 조희순, 오동근. 2011. 의학도서관 이용자의 저널 서비스품질 지각과 만족도 분석: K대학교 의과대학 교수 및 대학원생을 중심으로. 『정보관리연구』, 42(4): 23-37.
- 최재황. 2008. 외국학술지 지원센터의 학술지 및 원문복사서비스의 만족도 분석. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 69-85.
- 황말례. 2011. 국가경쟁력 강화를 위한 '외국학술지지원센터'의 역할 증대 및 발전방향. 『도서관보(서울대)』, 133.
- 황재영, 이응봉. 2010. 디지털도서관의 서비스품질 측정모형과 지표 개발. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 121-147.
- Hernon, P. and J. R. Whiteman. 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-based Approach for Libraries*. Chicago: ALA. (한국어판: 오동근 등역. 2004. 『도서관·정보센터의 고객만족경영』. 대구: 태일사).
- Hernon, P. and P. Calvert. 2005. "E-service Quality in Libraries: Exploring Its Features and Dimension." *Library & Information Science Research*, 27(3): 377-404.