

LibQual+ 사례발표

- 성균관대학교를 중심으로 -

2013. 5. 9

정승찬
성균관대학교
nayeh@skku.edu

Story

1. 개요
2. LIBQUAL+ 설문 결과
3. 성균관대와 해외대학 비교
4. 맺음말

1. 개요



- 가. Why?
- 나. LibQual+란?
- 다. 설문 시행 전 준비사항
- 라. 설문 기간 및 진행
- 마. 설문 대상자 샘플링
- 바. 설문 응답 개요

Why?

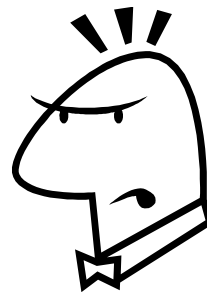
1. 개요

- √ 객관적으로
- √ 우리 도서관의 서비스 수준을 알고 싶어서
- √ 이용자 중심의 서비스 극대화를 위해



- √ 도서관 서비스 수준을 측정하기 위한 프로그램
- √ Parasuraman, Zeithmal, Berry(PZB)가 1988년에 마련한 서비스 품질측정 모델인 SERVQUAL을 도서관 실정에 맞게 적용한 것
- √ 미국연구도서관협회(ARL)에서 Texas A&M University와 1999년부터 2003년까지 공동 추진

1. 설문번역
 - ☞ 1차: 영어→한글, 2차: 한글→영어, 3차: 최종 검토확인
2. E-mail 주소 확보
3. 설문대상자 샘플링
4. 설문 안내문 작성
 - * 설문참여 독려용 경품 준비



설문 기간 및 진행

1. 개요

√ 설문 기간 : 2012.11.20~12.9까지, 3주간

√ 설문 참여 요청 관련 e-mail 발송

- 1차. 설문 소개 : 2012.11.15
- 2차. 설문 링크 오픈 : 2012.11.20
- 3차. 설문 독촉 1차 : 2012.11.26
- 4차. 설문 독촉 2차 : 2012.12.3
- 5차. 추가 설문대상자에게 오픈 및 참여 안내 : 2012.12.3
- 6차. 추가 설문대상자에게 독촉 1차 : 2012.12.6



설문 대상자 샘플링

1. 개요

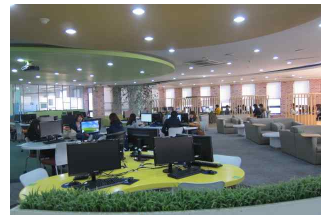
√ 교수 집단

- 전임교원: 699명,
- 겸임, 연구교수 및 강사: 517명,
- 총 1,216명

√ 학생 집단

- 전체 34,094명에 대해 캠퍼스, 학년, 과정 고려
- 전공별로 10% 무작위 추출

* 학생 90%에 대해서는 2012.12.3 설문 링크 오픈, 독촉 2012.12.6



설문 응답 개요

1. 개요

*데이터 필터링 결과

구분	응답자(명)	대상자(명)	응답비율(%)
학부생	1,416	24,982	5.7
대학원생	656	9,112	7.2
교원	110	1,216	9.0
사서	19	-	-
직원	5	-	-
총계	2,206	35,310	6.2

- √ 설문응답 비율은 35,310명의 설문 대상자 대비 **유효설문 2,206개**로 6.24%로 나타나
기존 LibQual+ 설문응답 비율인 15~20%와는 많은 차이가 있음
※ 사서 19명은 오프라인으로 응답한 수치임

2. LibQual+ 설문 결과



- 가. LibQual+ 설문방식에 대한 설명
- 나. 설문 결과
- 다. 이용자 집단 간 차이
- 라. 양 캠퍼스 간 차이

설문 구성

√ 3개 차원 22개 문항 + 추가항목 16문항

1. 서비스 영향력(Affect of Service: AS): 9문항

- 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력을 평가

2. 정보 제어(Information Control: IC): 8문항

- 정보자료의 범위, 편리성, 검색의 용이성, 시설 및 장비 이용의 편의성 등을 평가

3. 장소로서의 도서관(Library as Place: LP): 5문항

- 학습, 연구, 휴식 등 다양한 이용자 요구를 수용할 수 있는 도서관의 물리적 공간 기능을 평가

<추가항목>

- √ 개별 기관 선택 문항 5개 (최소, 이상, 인식)
- √ 이용자 만족도 문항 3개 (인식)
- √ 정보 문해 영향력 문항 5개 (인식)
- √ 도서관 및 검색 도구 관련 문항 3개 (이용 빈도)



설문 측정

√ 설문 척도: 9점 척도

√ 최소 기대치(minimum), 이상 기대치(desired), 실제 인식치(perceived) 간의 차이를 측정하고 각 수준간의 격차(gap) 분석을 통해 품질을 평가

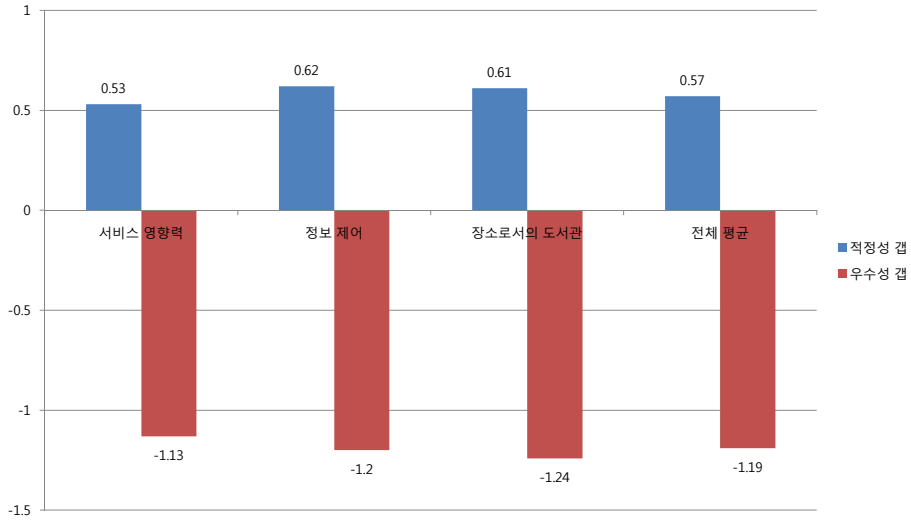
√ 적정성 갭(Adequacy Gap) = 실제 인식치 - 최소 기대치 (↑망대특성)

√ 우수성 갭(Superiority Gap) = 실제 인식치 - 이상 기대치 (↑망대특성)

설문 결과 1

2. LibQual+ 설문결과

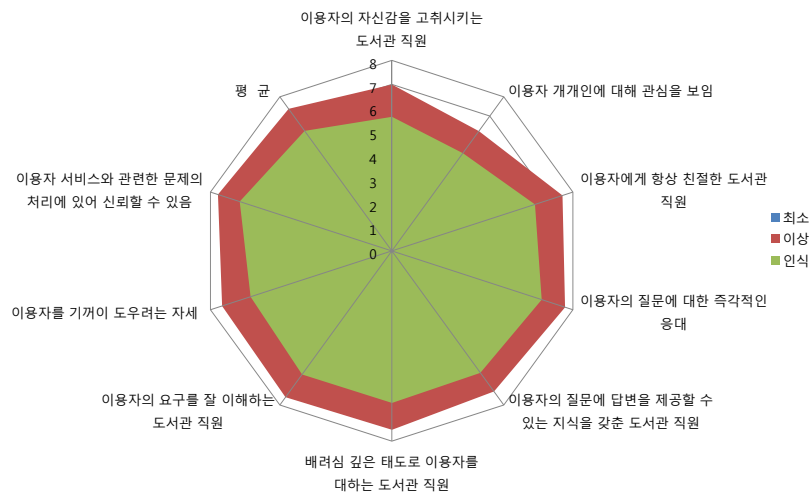
서비스 품질 차원 : 전체 이용자



설문 결과 2

2. LibQual+ 설문결과

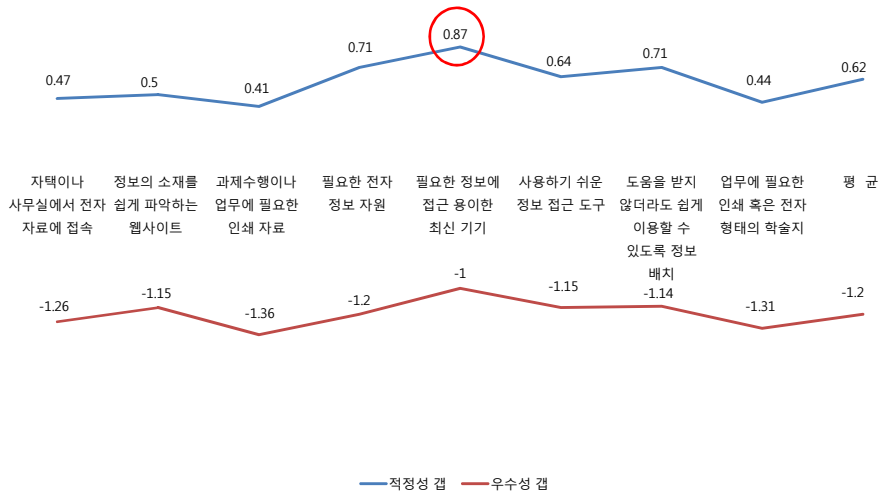
서비스 영향력 차원 : 전체 이용자



설문 결과 3

2. LibQual+ 설문결과

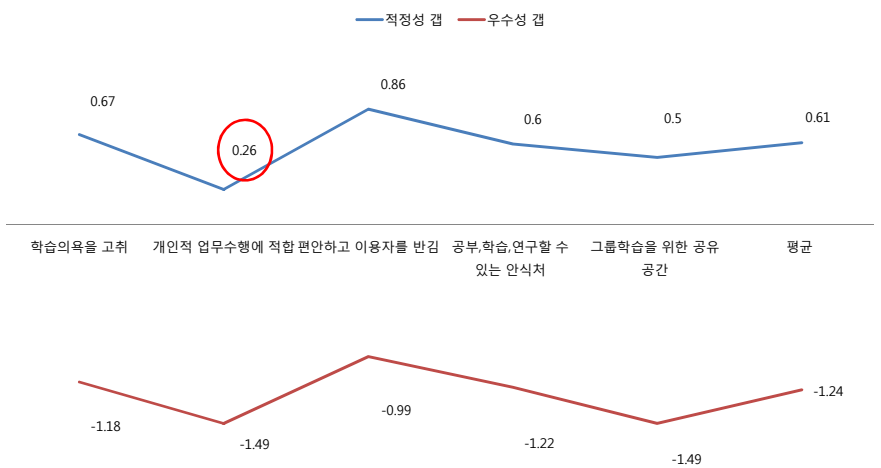
정보 제어 차원 : 전체 이용자



설문 결과 4

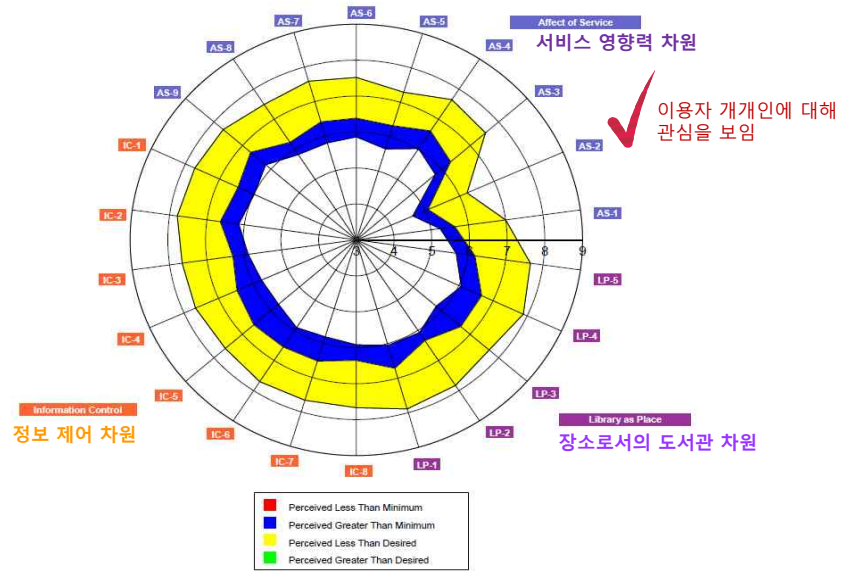
2. LibQual+ 설문결과

장소로서의 도서관 차원 : 전체 이용자



설문 결과 5

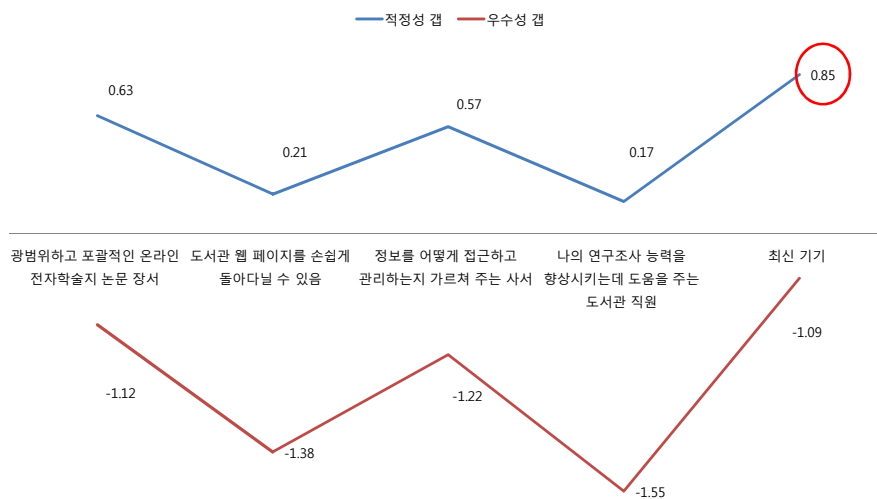
2. LibQual+ 설문결과



설문 결과 6

2. LibQual+ 설문결과

기관 선택 항목 : 전체 이용자



설문 결과 7

2. LibQual+ 설문결과

만족도 항목 : 전체 이용자

만족도 영향력 항목	평균	표준편차	응답자 수
일반적으로 나는 도서관이 나를 응대하는 태도에 만족하고 있다.	6.75	1.67	1,160
일반적으로 나는 학습, 연구, 또는 교수활동을 위한 도서관의 지원 사항에 만족하고 있다.	6.72	1.62	1,026
도서관에서 제공하는 서비스의 전반적인 품질 에 등급을 매긴다면 어느 정도입니까?	6.94	1.35	2,187

√ 전반적인 서비스 품질 만족도는 9점 척도에 6.94점으로 핵심 22개 항목의 전체 평균인 6.40점보다 높게 나타남

설문 결과 8

2. LibQual+ 설문결과

정보 문해 영향력 항목 : 전체 이용자

정보 문해 영향력 항목	평균	표준편차	응답자 수
도서관은 나의 관심 분야(들)의 현황을 파악하는데 도움을 주고 있다.	6.46	1.67	963
도서관은 나의 학업이나 업무의 발전에 도움을 주고 있다.	7.31	1.35	898
도서관은 내가 학업이나 업무를 보다 효율적으로 할 수 있도록 해주고 있다.	7.11	1.42	810
도서관은 내가 신뢰할 수 있는 정보와 그렇지 않은 정보를 구분하도록 도움을 주고 있다.	5.88	1.76	737
도서관은 내가 업무나 공부를 하는데 필요한 정보(탐색) 기술을 제공해 주고 있다.	6.99	1.44	965

√ '도서관은 나의 학업이나 업무의 발전에 도움을 주고 있다' 항목이 7.31점으로 가장 높게 나타났으나
√ '도서관은 내가 신뢰할 수 있는 정보와 그렇지 않은 정보를 구분하도록 도움을 주고 있다' 는 항목은 5.88점으로 낮은 것으로 나타남

설문 결과 9

2. LibQual+ 설문결과

도서관 및 검색도구 이용빈도 : 전체 이용자

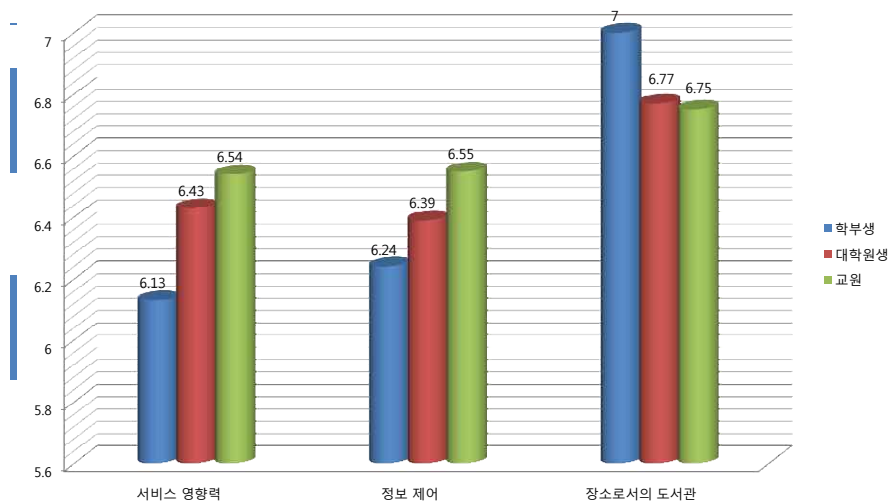
구 분	하루에 한번 이상	일주일에 한번 이상	한 달에 한번 이상	세 달에 한번 이상	이용 하지 않음	응답자 수
자료를 이용하기 위해 도서관을 방문하는 횟수	469	1,162	435	99	22	2,187
	21.4%	53.1%	19.9%	4.5%	1.0%	100%
자료를 이용하기 위해 도서관 웹사이트에 접속하는 횟수	362	1,209	464	96	56	2,187
	16.6%	55.3%	21.2%	4.4%	2.6%	100%
정보를 얻기 위해 네이버, 구글 또는 도서관 이외의 검색 수단을 이용하는 횟수	1,562	409	116	40	60	2,187
	71.4%	18.7%	5.3%	1.8%	2.7%	100%

- ✓ 물리적인 도서관의 이용 빈도와 도서관 웹사이트의 이용 빈도는 유사한 것으로 나타남
- ✓ **도서관 이외의 검색 수단의 이용 횟수가 하루에 한번 이상 방문으로 71.4%로 나타남**

이용자 집단 간 차이 1

2. LibQual+ 설문결과

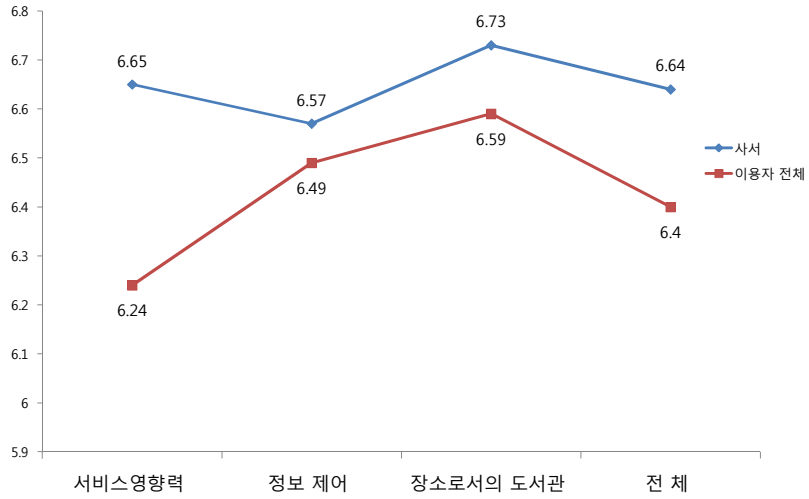
서비스 품질 차원 : 학부생 vs. 대학원생 vs. 교원



이용자 집단 간 차이 2

2. LibQual+ 설문결과

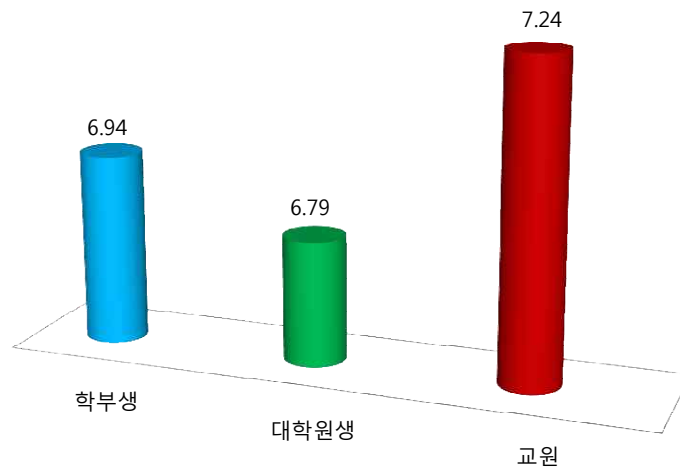
서비스 품질 차원 : 사서 vs. 이용자 전체



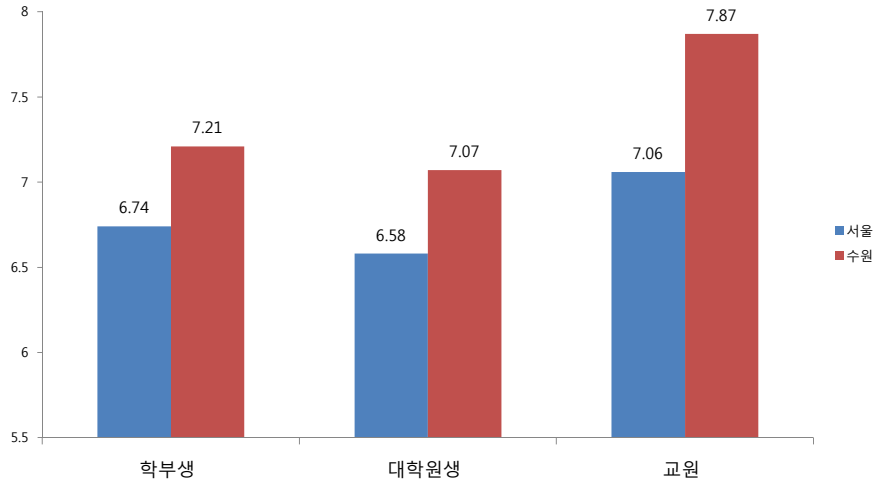
이용자 집단 간 차이 3

2. LibQual+ 설문결과

전반적인 만족도 : 학부생 vs. 대학원생 vs. 교원



전반적인 만족도 : 서울 vs. 수원



3. 성균관대와 해외대학 비교



가. ARL 도서관과의 비교

나. 해외 10개 대학과의 비교

ARL 도서관과의 비교 1

3. 성균관대와 해외대학 비교

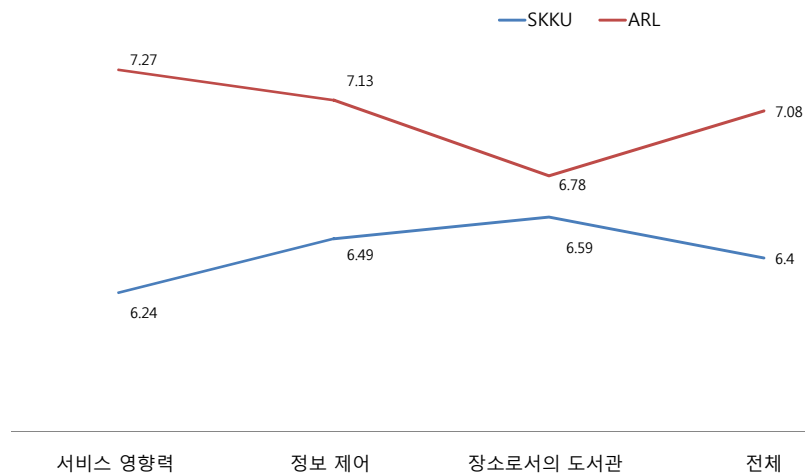
✓ ARL 도서관 : 17개 기관 선정

no	기관명	no	기관명	no	기관명
1	University of California, Los Angeles	7	Duke University Libraries	13	University of Massachusetts Amherst
2	Texas Tech University Libraries	8	University at Albany Libraries	14	Oklahoma State University
3	Brigham Young University	9	University of Houston Libraries	15	Ottawa: University of Ottawa
4	University of Kentucky Libraries	10	University of New Mexico	16	University of Arizona Library
5	Ohio State University Libraries	11	New York University Libraries	17	Virginia Polytechnic Institute & State University
6	California, Santa Barbara	12	Texas A&M University, College Station		

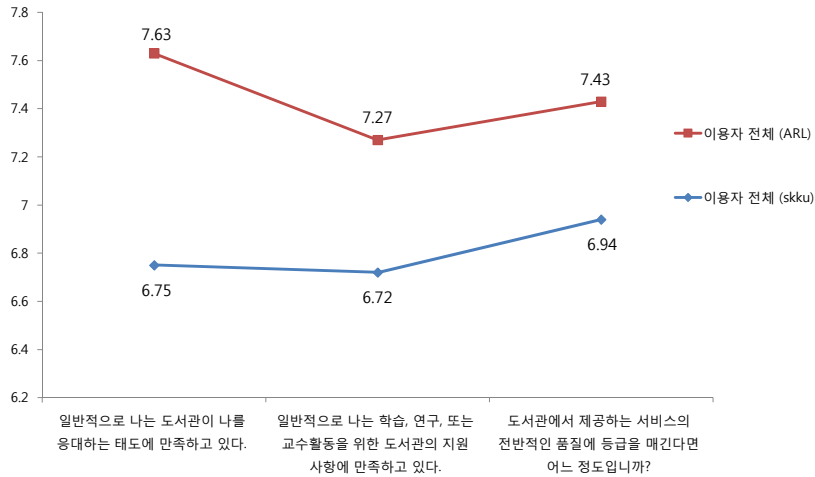
ARL 도서관과의 비교 2

3. 성균관대와 해외대학 비교

서비스 품질 차원 : 성균관대 vs. ARL 도서관(이용자 전체)



전반적인 만족도 : 성균관대 vs. ARL 도서관

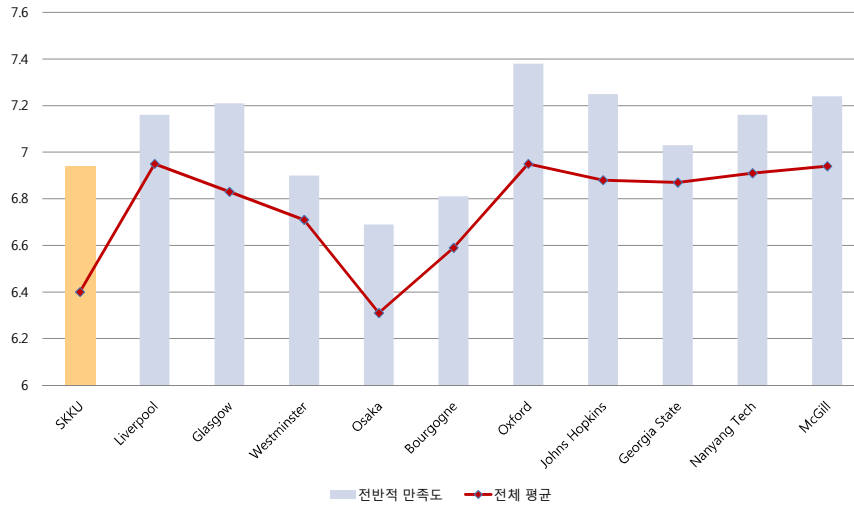


서비스 품질 : 성균관대 vs. 해외 10개 대학

구분	SKKU	Liverpool	Glasgow	Westminster	Osaka	Bourgogne
서비스 영향력	6.24	7.20	7.05	6.98	6.11	6.72
정보 제어	6.49	7.04	6.92	6.68	6.30	6.40
장소로서의 도서관	6.59	6.38	6.43	6.25	6.58	6.71
전체 평균	6.40	6.95	6.83	6.71	6.31	6.59
전반적 만족도	6.94	7.16	7.21	6.90	6.69	6.81

- √ 해외 10개 대학은 LibQual+에 참여대학 중 성대와 규모가 유사한 대학을 선정함
- √ 성균관대의 전체 평균은 Osaka 대학을 제외한 해외 대학보다 낮게 나타남
- √ 장소로서의 도서관은 대체적으로 성균관대가 해외대학보다 높게 나타남

서비스 품질 : 성균관대 vs. 해외 10개 대학



4. 맺음말





- √ ARL 도서관 및 해외 대학과의 비교를 통한 현수준 실감
- √ 서비스 영향력 및 정보 제어 차원의 노력이 더 필요함
- √ 국내 현실에 맞는 서비스 품질 평가 도구의 개발 필요



감사합니다.