



7

대학도서관의 서비스 질 측정도구 개발을  
위한 이론적 고찰

백 항 기

숙명여자대학교도서관 사회과학정보팀장

# 목차

1. 서 론
2. 성과측정 지표
3. 서비스 질과 고객만족의 평가모형
  3. 1 기대-불일치 이론
  3. 2 Groenroos의 지각된 서비스 질 모형
  3. 3 Zeithaml 등의 모형
    3. 3. 1 괴리(GAP) 모형
    3. 3. 2 서브퀄(SERVQUAL) 모형
  3. 4 Cronin 등의 SERVPERF 모형
  3. 5 Malcolm Baldrige 국가품질대상
4. 고객만족측정 지표
5. 결 론

## 1. 서론

지금까지 수행된 대학도서관서비스의 평가에 관한 연구는 두 가지 방향으로 나타나고 있다. 한 방향은 관내이용, 자료입수, 목록이용, 도서관 내부기능에 대한 운영연구, 비용/시간연구, 정보검색 시스템 설계 등과 같은 측정할 수 있는 목표의 성공적인 달성에 근거하여 질을 확인하는 성과측정(Kantor 1984; McClure 1986; Van House, Weil and McClure 1990; Baker and Lancaster 1991; Lancaster 1993)이고, 다른 한 방향은 개선과정에 초점을 둔 품질경영(TQM: total quality management)의 과정을 도서관서비스에 응용하는 것이다(O'Neil 1994).

성과측정이란 투입물, 과정, 산출물 및 결과의 계량에 실제로 쓰여질 수 있는 광범위한 용어이다(Van House 1989). 도서관은 그들의 목적에 따라서 개개 활동들을 위한 목표를 계획하여야 한다. 그러한 목표들은 실제적인 것으로 주어진 기한 내에 성취되어야 하며 결과들은 측정될 수 있어야 한다. 품질계획은 품질관리가 뒤따라야 하며 측정도구가 필요한데, 그러한 도구의 하나가 성과측정이다.

성과측정은 도서관의 성과를 서술하는 통계자료와 성과를 평가하기 위한 이러한 데이터의 분석을 의미하며 또는 도서관이 해야 할 것(사명)과 성취하고자한 것(목표)을 도서관이 수행한 것(성과)과 비교하는 것이다. 성과관 특히 이용자의 요구에 대해 도서관이 달성한 정도이다. 목표 및 목적들과 성과측정의 결과들을 비교하는 것은 더 좋은 성과를 위한 조직적인 측정의 결과일 뿐만 아니라 가끔 목표와 목적들을 특수화하고 재 설계하도록 한다. 성과측정의 결과는 목표설정의 수준 즉, 목표의 높낮이 또는 목표가성취할 수 없거나 쉽게 성취할 수 있었는지를 보여준다.

품질경영은 품질계획, 품질관리, 품질개선 의 3단계로 구성되며, 우리가 하기를 원하는 것이 무엇인지, 우리가 이미 행한 것이 무엇인지, 우리가 행한 것을 어떻게 개선할 수 있는 지로 표현될 수 있다.

대부분의 도서관들은 그들의 업무에 관한 통계를 수집하고 있다. 그러나 목록, 대출 및 참고봉사 등 부서별 통계자료들은 단지 그들의 업무결과만을 제시하고 있을 뿐이지 그러한 결과를 초래한 인간적인 측면의 영향 즉, 서비스의 질에 관한 내용은 포함하고 있지 않다.

전통적으로 도서관의 질은 대학당국이나 도서관관련 기구의 연간통계에 의해 측정되어졌다. 이러한 통계들은 예산, 장서증가수 또는 직원수 등을 포함하고 있어서 도서관관리자들은 그들과 상대가 된다고 생각하는 다른 도서관들의 변동상황과 투입통계들을 비교하여 도서관의 질을 측정하여왔다. 그러나 새로운 정보기술이 정보전달의 방법을 변화시키고 있기 때문에 전통적인 자원의 양만을 측정한다는 것은 도서관의 질에 대한 완벽한 성과측정이라고 하기에는 문제가 있다.

서비스 질이 무엇인가에 대한 답은 보는 관점에 따라 선험적, 제품 중심적, 이용자 중심적, 제도 중심적 및 가치 중심적 등의 5가지 접근방법을 통하여 얻을 수 있다(Garvin 1984). 그러나 서비스는 제품과 달리 무형성, 소멸성, 이질성 및 비분리성 이라는 특성을 갖고 있기 때문에 질을 측정하고

평가하기가 어렵다. 도서관서비스의 질을 평가하는 연구는 1970년대부터 시작되었으나 1990년대에 들어와서 도서관서비스 환경이 변화함에 따라 이에 따른 새로운 방법과 평가지표가 요구되었다(이상복 1998). 이를 위해, 본 연구는 대학도서관의 서비스 질 측정도구 개발을 위한 이론적 배경을 제시하고자 한다.

## 2. 성과측정 지표

성과지표는 무엇을 측정하는지를 가정할 수 있어야하며, 적합하고 실제적이어서 의사결정 및 이용자에게 도움이 될 수 있어야 한다며, Orr(1973)는, 도서관의 질(도서관서비스가 어떻게 좋은가?)과 가치(도서관이 얼마나 많은 좋은 일을 하는가?)의 차별성에서 계량변수를 정의하는 4가지 분야로 자원, 능력, 활용 및 수익효과를 제시하였다.

Du Mont and Du Mont(1979)은 도서관의 효율성을 평가하기 위한 기준으로 목표달성, 효율성, 이용자만족 및 행동요인을 제시하였고, 이들을 모형으로 계량기술을 개발하였다.

Van House, Weil, and McClure(1990)는 일반적인 이용자만족도, 자료의 이용가능성 및 이용, 시설 및 도서관이용, 정보서비스 등을 포함하는 도서관활동의 유효성을 평가하는 기준을 제시하였다.

King and Griffiths(1991)는 투입비용 측정(직원, 비품, 시설, 장서 및 이들의 배치와 부속물), 산출 측정(서비스의 질, 시의성, 가용성, 접근성), 효과 측정(이용량, 이용자 만족도, 이용자 측면에서 본 서비스의 중요도, 서비스 이용의 중요도) 및 서비스범위 측정(전체인구의 수와 특성, 이용자 수와 특성) 등 일반적인 4가지 측정범위에 관한 평가연구를 요약 제시하였고, 더 나아가 운영성과, 효과성, 비용 대 효과 및 영향력 등의 4가지 지표를 도출하였다.

McDonald and Micikas(1994)는 4부문의 주요 영역(자원, 서비스, 도서관과 도서관 관련 인사와의 상호작용 및 접근)에서 16개의 효과성 범위(예: 장서의 적정성, 직원규모, 대학지원, 직원개발, 장서의 이용 등)로 구분하였다.

Kaske(1994)는 이용자는 더 이상 한 도서관을 제한적으로 이용하지 않고 여러 도서관이나 정보제공기관으로부터 직접 온라인으로 필요정보를 탐색할 수 있으므로, 성과측정 시에는 전자정보의 성장과 국가적 정보산업기반의 출현을 반드시 고려하여야 한다고 하였다. 또한 네트워크를 통한 서지 정보와 전문(full-text)정보의 이용으로 인해 장서에 대한 개념이 소유에서 접근으로 변화함에 따라, 도서관의 성과측정에는 기술적 공유영역의 고안, 웹사이트 관리, 가상도서관 운영, 자문요원 고용 및 도서관의 다른 측면들을 고려하는 것이 요구되고 있다(Johnson 1995).

국제도서관협회연맹(IFLA)은 대학도서관 성과측정을 위한 국제적 기준을 <표 1>과 같이 제시하였다(Poll and Boekhorst 1996).

〈표 1〉 IFLA의 성과측정 지표

차 원	항 목	정 의
일반적인 도서관의 이용과 설비	1. 고객확보 2. 요구와 비교한 개관시간	1. 도서관의 잠재적인 이용자에 대한 도서관 실제이용자의 비율 2. 이용자가 요구하는 개관시간 대 실제의 개관시간
장서의 질	3. 전문가 점검 4. 장서이용 5. 주제별 장서이용 6. 이용되지 않는 자료	3. 전문가 리스트 4. 전체장서수 대 특정기간동안의 문헌이용비율 5. 대출의 주제별 비율과 주제의 연간구입 예산 비율 6. 일정기간동안 대출되지 않은 문헌의 비율
목록의 질	7. 항목 검색 8. 주제 검색	7. 이용자가 검색한 자료수의 비율 8. 이용자가 찾는 주제와 부합한 자료수의 비율
자료의 입수 가능성	9. 수서 속도 10. 자료처리 속도 11. 입수가능성 12. 문헌전달속도 13. 상호대처속도	9. 도서가 출판된 일자와 도서관에 입수된 일자간의 기간 10. 도서관에 자료가 도착한 일자와 서가 에서 이용할 수 있는 일자간의 기간 11. 도서관자료의 요구와 제공된 수 12. 필요절차시작부터 이용까지 걸리는 시간 13. 신청일로부터 일정기간동안 제공받은 문헌의 비율
참고서비스	14. 정확한 응답률	14. 참고질문에 대한 정확한 응답 비율
원격이용	15. 원격이용 건수	15. 네트워크를 통해 이용된 건수
이용자만족	16. 이용자만족 17. 원격이용을 위해 제공되는 서비스에 관한 이용자만족	16. • 일반적인 이용자만족 • 개개 서비스나 개개 서비스의 구성요소 17. 원격이용을 위해 제공되는 도서관서비스

국제표준기구(ISO)는 도서관 성과측정을 위한 국제적 기준으로 이용자 인식(이용자 만족도), 이용자 봉사업무(전반, 자료의 제공, 자료의 출납과 대출, 도서관 상호대차, 참고봉사와 정보검색, 도서관 설비) 및 기술봉사업무(자료의 수서, 자료의 정리, 편목)를 제시하였다(ISO 11620).

비록 평가기준에 대한 용어는 서로 다르지만 투입물, 과정, 산출물, 결과 등과 같은 용어들은 측정방법에 있어 서로 상관성을 가지고 있다. 그것들은 의사 결정을 위한 기초를 제공하며, 양적 측정이 질적 지표로 나타나도록 하는 시발점이 될 수도 있기 때문에 측정 방법들 사이에는 관련성이 있다. 이상과 같이 살펴볼 때, 옳고 그름의 성과측정은 없으며 도서관은 몇 가지의 측정방법을 혼합하여 사용할 필요가 있다.

### 3. 서비스 질과 고객만족의 평가모형

고객만족이란 서비스 질과 별도로 구분되어 그 개념이 형성되어 온 것이 아니라 고객의 지각적 평가과정 속에서 형성 발전해 왔다. 따라서 고객만족을 포함하는 서비스 질의 평가이론 및 모형을 고찰함으로써 대학도서관서비스 질의 구성요소를 도출하고자 한다.

#### 3.1 기대-불일치 이론

고객이 만족하는지의 여부는 서비스 대상 또는 서비스에 관한 기대와 실제 경험의 함수이므로 소비자는 실제 수행결과를 사전의 기대와 비교하여 만족여부를 판단하게 되는데, 이와 같은 정의를 바탕으로 하여 등장한 이론이 기대-불일치이론(Expectancy-Disconfirmation Paradigm)이다. 이 이론의 주요 내용을 정리해보면 만족은 사전 기대와 실제 경험이 같거나 사전 기대보다 실제 경험이 더 클 때 즉, 기대와 경험이 일치되거나 긍정적 불일치가 만족의 원천이 되며, 반대로 실제 경험이 사전 기대보다 작을 경우에는 부정적 불일치가 생겨 불만족하게 된다는 이론이다(Oliver 1981).

#### 3.2 Groenroos의 지각된 서비스 질 모형

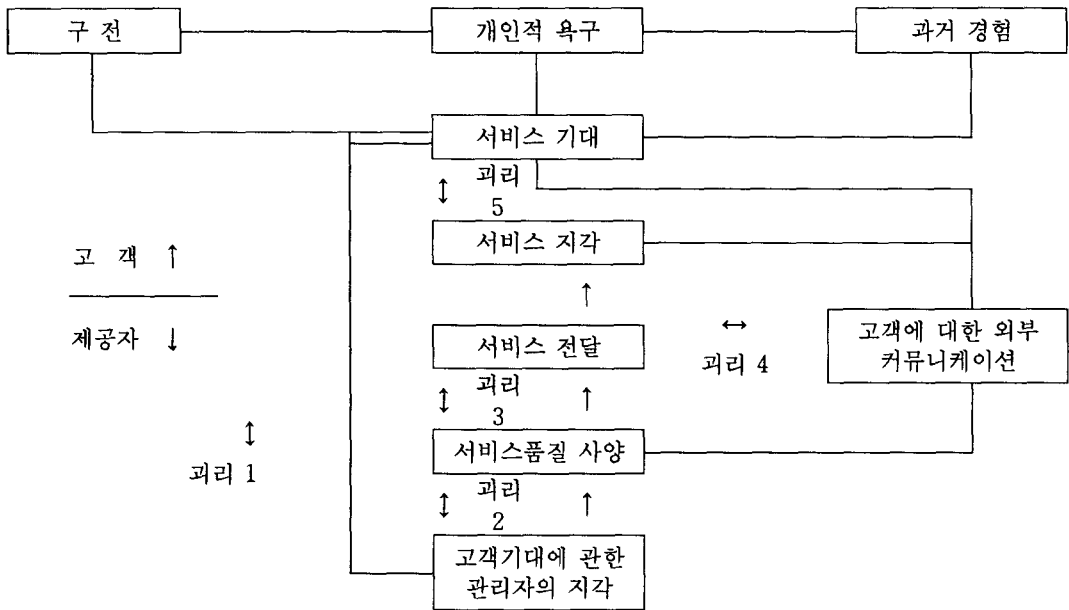
Groenroos는 전체 서비스 질이 고객에 의해 어떻게 지각되는지, 장기적인 관점에서 기업에게 이 지각된 서비스가 어떻게 영향을 미칠 수 있는지 등에 대한 의문을 제시하고 이에 대한 해답을 구하고자 하였다. 그는 전체 서비스 질은 고객이 서비스를 제공받기 이전에 기대하는 서비스와 실제로 서비스를 제공받은 전후 고객이 느끼는 서비스와의 비교를 통해서 결정된다고 주장하고 있다.

또한 그는 서비스에 대한 고객의 기대는 광고나 인적판매 등과 같은 전통적인 마케팅활동 뿐만 아니라 개인의 경험, 사상이나 구전 등에 의해 영향을 받는 반면에 서비스에 대한 지각은 주로 전통적인 마케팅활동에 의해서 영향을 받는다고 주장한다. 이렇게 결정된 서비스 질은 기술적 질과 기능적 질로 분류할 수 있는데 전자는 기업이나 종업원의 기술적 해결능력, 기계설비, 자동화시스템 등을 나타내며, 후자의 경우는 어떻게 서비스를 제공하는가에 대한 것으로 서비스 제공자의 태도, 행동뿐만 아니라 고객과의 접점이나 서비스 제공장소의 외양 등이 모두 포함되어 있다. 예를 들어, 은행의 고객은 공과금이 빨리 처리되고 계좌이체가 정확하고 신속하게 이루어지는 것을 기대한다. 그러나 이러한 기술적 서비스는 대부분의 은행이 제공하고 있기 때문에 고객이 거래은행을 선택할 때는 이 이외에도 은행이용의 용이성, 점포의 외양, 거래기간, 은행원의 서비스 정신 등과 같은 기능적 질을 더욱 중요시하게 된다는 것이다. 따라서 Groenroos는 기술적 질과 기능적 질이 합하여 서비스의 이미지가 형성되고 이러한 이미지는 고객이 최종적으로 지각하는 서비스 질을 나타낸다고 주장한다(Groenroos 1983).

### 3. 3 Zeithaml 등의 모형

#### 3. 3. 1 괴리(GAP) 모형

Zeithaml, Parasuraman, and Berry 1990, 46) 등이 제시한 괴리모형은 서비스 질을 개선하기 위하여 고객이 지각한 품질상의 문제점을 기업 내에 지니고 있는 결점이나 괴리들과 연결시키는 모형으로 서비스 질의 개념적 모형은 <그림 1>과 같다. 먼저 고객이 느끼는 서비스 질 상의 기대에 못 미치는 정도를 괴리 5로 명명하고, 이를 야기하는 원인으로써 서비스를 제공하는 조직내부의 문제점을 괴리 1부터 4로 명명하였다(<표 2>참조).



<그림 1> 서비스 질의 개념적 모형

<표 2> 조직내의 문제점

구분	괴리 1	괴리 2	괴리 3	괴리 4
선행요인	1. 마케팅 리서치 지향성의 결여 2. 부적절한 상향 커뮤니케이션 3. 너무 많은 관리단계	1. 서비스품질에 대한 관리자 몰입 결여 2. 가능성지각 결여 3. 과업표준화의 부적절성 4. 목표설정 부재	1. 역할 모호성 2. 역할갈등 3. 직원-직무 부조화 4. 기술-직무 부조화 5. 부적절한 감독체계 6. 재량권 지각 결여 7. 팀워크 부재	1. 과잉약속 경향 2. 부적절한 수평 커뮤니케이션 -관련부서간의 문제 -정책과 과정의 불일치

그 후 고객이 느끼는 괴리 5의 크기와 기업내부에서 발생하는 괴리 1-4의 크기를 측정하여 괴리 5의 주된 원인을 파악한 뒤, 괴리 1부터 4까지의 괴리를 발생시키는 선행요인들을 분석, 도출하고자 하는 체계로 구성되어 있다. 즉, 고객의 만족여부는 서비스에 대한 실제 지각하는 서비스와의 괴리에 따라 결정되는데 그러한 괴리를 만드는 회사내부의 원인을 괴리 1-4로 나누어 측정하여보면 정확한 분석 및 원인제거가 가능하다는 것이 이 모형의 주요 내용인 것이다.

여기서 각 괴리의 정의를 알아보면 괴리 1은 고객이 실제 서비스에 대해 기대하고 있는 내용과 관리자가 지각하고 있는 고객의 기대와의 차이를 말하고, 괴리 2는 관리자가 지각하고 있는 고객의 기대와 회사 내에서 결정되어 운영되는 서비스 질 내역간의 괴리를 나타내며, 괴리 3은 이렇게 결정된 서비스 질 내역과 실제고객에게 전달되는 서비스와의 괴리를 나타내며, 괴리 4는 이렇게 결정된 서비스 질 내역과 실제고객에게 전달되는 영업사원 등의 외적 커뮤니케이션의 괴리를 말한다.

### 3. 3. 2 서브퀄(SERVQUAL) 모형

서비스 질에 영향을 미치는 요인들과 그 관계에 대한 모형인 괴리모형을 개발한 제이스암 등이 이러한 괴리모형에 따라 서비스 질과 그 영향요인을 측정해 현장에 적용할 수 있는 도구로서 개발한 것이 서브퀄 모형이다.

그들은 괴리모형에서 나타난 고객과 서비스제공자에 관한 괴리를 입증하기 위해 기계정비, 신용카드, 보험, 장거리 전화, 은행, 그리고 증권 등 6개의 서비스업종에 대해 대규모의 탐색적이고 실증적인 연구를 했다. 먼저 고객이 보는 서비스 질이란 고객의 기대나 욕구 수준과 그들이 지각한 것 간의 차이의 정도로 정의되었고, 고객의 기대에 영향을 미치는 요인은 구전, 과거 경험, 외적 커뮤니케이션임을 확인하였으며, 고객들이 서비스품질을 평가할 때의 가장 중요한 준거로서 5개 차원을 압축하여 도출하였는데, 그 내용은 <표 3>과 같다(Zeithaml, Parasuraman, and Berry 1990, 26).

서브퀄 모형은 고객이 서비스 품질을 평가하는데 이용하는 5개의 품질차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성)에 대한 고객의 기대와 지각을 측정하는 22개 문항으로 구성된 측정도구로서 이러한 서브퀄의 22개 문항은 <표 4>와 같다(Zeithaml, Parasuraman, and Berry 1990, 181-183).

서브퀄을 이용하여 얻은 자료는 여러 수준에서 서비스 품질의 괴리를 계산하는데 활용할 수 있는

<표 3> 서비스 질의 차원

차원	차원의 의미
유형성(tangibles)	물리적 장비, 직원, 커뮤니케이션 자료의 외양
신뢰성(reliability)	약속한 서비스를 믿을 수 있고, 정확하게 수행할 수 있는 능력
응답성(responsiveness)	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 태세
확신성(assurance)	직원의 지식과 예절, 그리고 신뢰와 자신감을 전달하는 능력
공감성(empathy)	회사가 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심



〈표 4〉 서브퀵의 차원별 측정문항

차 원	No	문 항
유형성	1	현대적시설
	2	설비의 외관
	3	직원들은 깔끔함, 단정함
	4	서비스와 관련된 제반자료(팜플렛, 설명서 등)의 외형
신뢰성	5	서비스약속시간 준수
	6	고객이 문제에 봉착 했을 때 성심성의를 다보임
	7	첫 번에 제대로 서비스를 수행함
	8	약속한 시간에 서비스를 제공함
	9	작은 실수조차 없는 완벽함
응답성	10	서비스 제공시간의 정확한 약속
	11	직원들의 신속한 서비스 제공태세
	12	직원들의 언제나 기꺼운 고객지원 태세
	13	아무리 바빠도 고객의 요청에 응하는 직원
확신성	14	고객에게 확신을 주는 직원들의 행동
	15	고객에게 주는 거래의 안정성
	16	항상 고객에게 친절한 직원
	17	고객의 어떤 문의에도 대답 가능한 직원
공감성	18	고객 개인에 대한 관심
	19	고객에게 편리하게 시간대를 조절
	20	고객에게 개인적인 관심을 보이는 직원태도
	21	고객이 최대한의 이익을 주려는 노력
	22	직원들의 고객들의 욕구 이해

데 각 기업은 고객이 지각하는 전체적인 서비스 수준을 평가 측정할 수 있을 뿐 아니라 그 기업이 품질개선을 위해 노력을 집중해야 할 핵심차원 및 그 차원내의 구체적 항목들을 확인할 수 있다. 서브퀵의 구체적인 활용방법을 보면 첫째, 고객의 기대와 지각을 시계열적으로 비교하여 기대와 지각의 변화추이를 분석하여 대응하는데 사용할 수 있고 둘째, 자사의 서브퀵점수를 경쟁사의 점수와 비교하여 시장상황의 변화에 고객집단별로 원인을 분석하여 괴리를 좁힐 수 있는 대응방안을 모색할 수 있다. 또한 회사내부직원을 대상으로 서브퀵 설문문항을 사용할 경우 각 부서의 서비스 질을 확인하는 용도로도 쓸 수 있는 등의 다양한 용도로 활용할 수 있다.

### 3. 4 Cronin 등의 SERVPERF 모형

Cronin and Taylor(1992)는 서브퀵 모형보다는 서브퍼프 즉, 성과만으로 측정된 방법이 보다 더 정

확하다는 결과를 도출해냈다. 그들의 설문지는 서브퀵에 중요성 항목을 추가하여 성과항목만으로 품질수준을 측정하는 단순 성과만의 측정과 성과항목에 중요성 항목을 곱하는 가중된 성과만의 측정 2가지의 성과측정을 수행하였다.

그들은 서비스 질의 개념화, 측정의 문제 및 서비스 질, 고객만족, 구매의도의 세 개념간의 관계에 관하여 연구하였다. 그들은 서비스 질에 대한 개념을 측정하기 위하여 <표 5>와 같은 4가지의 서비스 질 측정도구에 대한 조작적 정의를 내렸다.

또한 그들의 연구결과는 가중된 성과만의 측정이 단순 성과만의 측정에 비해 효과적으로 서비스 품질을 측정하지는 못하는 것으로 나타났다. 이들은 성과만의 측정을 수행하는데 있어 응답자가 이미 지니고 있을 제품 및 서비스의 기대효과에 대한 조작을 수행하지 않았다. 따라서 이들의 연구를 정의할 때 순수 성과만의 측정이라고 보기는 어려울 것이다. 응답자에게 따로 기대항목에 대한 질문을 하지 않아도 그들은 기대효과를 통하여 성과를 경험하고 지각하기 때문에 큰 의미에서 기대변수를 포함하고 있다고 볼 수 있을 것이다.

### 3. 5 Malcolm Baldrige 국가품질대상

1951년에 P. F. Drucker가 “기업은 제품을 파는 것이 아니라 만족을 판다”라고 지적하였는데 이는 고객만족이 하나의 새로운 패러다임으로 자리잡을 것을 예고하는 계기가 되었다. 시장에서 차별화하기 위해 서비스품질과 고객만족을 강조함에 따라 이들의 우선 순위를 반영하는 쪽으로 기업의 측정시스템도 변화하고 있다. 좀더 적극적으로 고객의 만족을 추구하기 위한 현대적 고객만족경영은 1970년대에 시작하여 1980년대에 활성화되기 시작하였다.

행정부문에서는 1980년대 말부터 고객만족이 행정관리전략에 도입되기 시작했고 본격적으로 도입된 계기는 1987년 미국의 작고한 상무장관 Malcolm Baldrige를 기념하여 만든 권위 있는 국가품질상인 말콤 발드리지 품질대상이 제정된 이후로, 이 상에서 기업의 성과측정은 반드시 고객에 초점을 맞추어야 한다는 것을 규정해 놓고 있다(안상형, 이관석, 이명호 1998, 76-90).

말콤 발드리지 상은 경쟁사회에서 점점 더 중요한 요소로 인식되고 있는 품질에 대한 인식 고취, 우수한 성과의 필요성에 대한 산업 전반에 걸친 이해촉진 및 성공적인 수행을 위한 전략에 있어서

<표 5> 서비스 질에 대한 조작적 정의

질 측정도구	서비스 질에 대한 조작적 정의
서브퀵	성과 - 기대
가중된 서브퀵	(성과 - 기대) × 요성
서브퍼프	성과
가중된 서브퍼프	성과 × 중요성

정보공유 및 전략의 실행으로부터 얻어지는 이익의 분배를 촉진하기 위하여 만들어졌다. 평가지표는 리더십, 전략계획, 고객과 시장초점, 정보와 분석, 인력자원 개발과 경영, 프로세스 관리, 사업결과와 같은 7가지 범주로 되어 있다.

#### 4. 고객만족측정 지표

도서관서비스의 질을 측정하는데 있어서 핵심문제는 도서관직원들이 실제 제공한 도서관봉사에 대한 고객의 기대와 지각을 어떻게 측정하느냐하는 것이다. 또한 도서관 수행능력의 지각과 고객기대와의 사이에 존재하는 괴리의 폭을 어떻게 결정하느냐하는 것이다. 따라서 실제 도서관서비스의 질을 측정하려고 할 때는 다른 분야에서 고안된 표준기술이나 서브퀄, 서브퍼프와 같은 방법을 그대로 또는 변형시켜서 사용할 수 있을 것이다.

Heron and Altman(1995)은 마케팅 분야에서 활용되고 있는 서브퀄 척도를 수정하여 도서관서비스 질을 제품(정보내용), 서비스 환경 및 서비스 전달(직원)로 나누어 지표로 제시하고 있다. 그들은 또한 서비스전달에 영향을 미치는 두 가지 중요한 투입 기준을 지표로 제시하였는데 직원의 사기와 업무부담과 관련된 내용이다. 직원의 사기가 줄어들고 업무부담이 증가할 수록 서비스전달의 질이 악화되는 것은 명백한 사실이다. 이들은 이것에 근거하여 <표 6>과 같은 틀을 제시하고 있

<표 6> 서비스 질 : 틀

<b>자원 : 정보내용</b>
1. 내용과 고객과의 합치의 적합성 2. 정확성/신뢰할 수 있음 3. 최신성 또는 적시성 4. 포괄성의 정도 5. 매체 6. 심미성 7. 관련성
<b>조직 : 서비스 환경과 자원 전달</b>
1. 입수가능성/접근성 : 선택, 편리성, 시설, 정보이용의 용이성 2. 불만 접수와 처리절차를 포함한 응답성 3. 장서의 물리적 상태 4. 물리적 환경 5. 서비스 비용 6. 서비스 명성
<b>서비스 전달 : 직원</b>
1. 고객 훈련/교육 능력 2. 질의응답의 정확성 3. 행태 : 응대능력, 적합한 몸짓과 웃음, 정중성, 공감성, 친밀성, 탐색과정, 눈맞춤, 기꺼이 하는 마음 4. 커뮤니케이션 기술 5. 지식 6. 전달속도 7. 충분한 지원
<b>시스템/정리부서 직원</b>
1. 도서관의 타 부서 직원과의 의사소통 능력 2. 정확성 3. 이용자요구와 정보탐색행동에 관한 지식 4. 표준에 관한 지식 5. 서비스 지향 6. 전달속도 7. 시스템에 관한 기술적인 지식(예: 기술 기반)

다(Hernon and Altman 1996).

White and Abels(1995)는 제임스암 등의 서브퀵과 크로닌 등의 서브퍼프 척도를 비교 평가하여 다음과 같은 결과를 제시하였다. 서브퍼프는 관리자에게는 덜 복잡하고, 더 간단하고, 더 쉬운 동시에 전체적인 변화를 예측하는데는 더 낫다. 반면에 서브퀵은 이해가 쉽다는 점에서 매력적이다. 서브퀵은 좀더 가치 있는 경영정보를 제공하고, 원할 시에는 수행데이터 하나만 가지고도 전체적인 변화를 설명하는데 이용될 수 있으며, 서브퀵이 더 광범위하게 사용되어왔기 때문에 다른 서비스조직과의 비교에 있어서도 서브퀵은 이점이 있다. 두 방식 모두 특정한 서비스의 품질을 위해서가 아니라 전체적인 성과의 질을 위해서 고안되었으며, 도서관 환경에 맞춰 약간씩 다르게 불려지는 동일한 항목을 다루고 있다. 두 방식에 의해 다루어지는 범위는 동일하고, 모두 도서관에 적당한 것으로 볼 수 있다.

Ashar and Geiger(1998)는 발드리지의 7가지 범주와 품질운동의 주요 개념에 관한 56개의 질문으로 구성된 도서관 질 평가도구를 개발하였는데 그 내용은 <표 7>과 같다.

박동진과 윤동원(1999)은 대학도서관의 서비스 품질을 측정할 수 있는 99 개의 설문문항을 개발하고, X대학과 기타대학의 서비스 품질을 비교하여 X대학의 문제점과 개선방안을 제시하였다.

<표 7> Ashar와 Geiger의 평가 범주와 항목

범 주	내 용	항목수	항 목
리더십	리더의 자질	6	정기적인 워크숍 시행, 직원 자극, 정기적인 정책 갱신, 품질활동의 수행, 시스템접근방법, 관내 커뮤니케이션
정보와 분석	운영정보의 질	8	정기적인 성과측정, 비용-이익 분석, 서비스변화 결정요인, 통계자료, 정기적인 비교자료 수집, 이용자비평 분석, 주요 측정자료의 정기적인 수집, 측정방법의 평가
전략적인 질 계획	전략계획 범주와 과정	6	대학전략계획과의 부합, 계획수립시 직원참여, 이용자유구와의 부합, 도서관기능 구현, 과거 서비스, 계획과정의 평가
인적자원 개발과 관리	개혁방법, 인사관리 정책 및 팀 능력	11	직원업적 승인, 직원실수 관용, 업무훈련, 직원자질 측정, 직원성과 측정, 업무에 대한 혁신적인 접근, 팀의 자율권, 교육프로그램, 직원만족전략, 직원을 위한 다양한 서비스전략 확보, 직원자질향상방법
질 과정 관리	업무과정의 검토와 조정 방법	10	원인분석, 타부서 지원실적, 업무절차분석, 사전서비스 시험, 지속적인 장서평가, 현장결정권, 지속적인 업무과정의 개선, 환류시스템, 잠재적인 이용자유구 수용, 절차 개선노력
질 결과	노력결과와 고려 사항	5	교차기능 팀 구성, 직접서비스예산 확보, 서비스개선을 위한 이용자와 직원 참여, 지난 3년 이상의 업적, 과거 수년동안의 개선경향
고객만족	유리한 질 지표	10	타 도서관 이용, 서비스정책 변화시 이용자와의 대화, 정기적인 이용조사, 필요자료의 획득, 이용자의 서비스유형 인지, 서비스평가의 이용자참여, 희망도서관의 우선 구입, 잠재적인 이용요구연구, 불만처리시스템, 지난 3년 이상의 업적

## 5. 결 론

본 연구의 의도는 어떻게 하면 도서관이 고객만족을 평가하고 향상시킬 수 있으며, 서비스의 질을 높일 수 있는지를 측정하기 위한 도서관서비스의 질 측정도구 개발에 관한 이론을 제시하는 것이다.

종래의 도서관평가는 운영의 효과성과 효율성에 초점이 맞추어져 고객이 원하는 것이 무엇인지를 모르고 불특정 다수를 위해 도서관이 일방적으로 제공하는 서비스에 맞추어져 예산, 장서수, 이용자수 등을 파악하였다. 그러나 급속한 기술변화, 글로벌 경쟁의 증가 및 고객의 요구 증가와 같은 변화들은 경영환경을 변화시켰으며 이러한 변화로 인해 성공을 위한 필수 조건도 변화되어왔다. 더 이상 낮은 비용이나 차별화 전략만으로 선도력을 기대할 수 없으며, 고객 또한 더 훌륭한 고객가치를 요구하고 있다. 고객가치는 서비스 생산시스템, 제공시스템 및 모든 요소에 근거한 사전기대감으로 구성되며 고객만족과 밀접하게 연관되어 있다.

도서관서비스 질에 관한 많은 논의는 논쟁적인 성격을 띄는데, 그 이유중의 하나는 서비스가 보통 무형의 성격을 갖는다는 점에서 찾을 수 있다. 예를 들어, 자동차산업의 경우에는 생산과 소비가 각각 분리되어 그 질에 관해 독자적인 데이터를 확보할 수 있다. 생산의 경우 명확한 기준에 따라 검사와 검증을 통해 상품의 질에 대한 객관적 자료를 얻게 되고, 이 자료에 따라 관리자는 자동차 판매 전에 상품의 질을 높일 수 있는 기회를 갖게 된다. 그러나 도서관직원들은 이러한 이점을 가질 수 없다. 이는 대부분의 도서관서비스에 있어서 정보를 찾아내는 생산과 정보를 이용하는 소비가 서로 분리될 수 없기 때문이다. 따라서 도서관서비스의 질은 서비스가 제공될 때 결정된다. 그것은 서비스 제공자가 아니라 서비스 이용자에 의해 평가되며, 따라서 도서관직원들이 서비스 질에 관해 알고있는 사실의 대부분은 도서관고객으로부터 나온 것이다.

따라서 고객이 중심이 되는 경쟁시장 환경에서 도서관의 성과를 예측하기 위해서는 고객을 포함하여 서비스 접점이 무엇인지 이해하여야 할 필요성이 있으며, 잠재적 실패영역을 파악하고 서비스 질의 단점 또는 고객과의 괴리를 줄여야 할 필요가 있다. 이는 고객의 기대를 아는 것, 서비스 질의 차원을 이해하는 것, 적합한 서비스 질을 이끌어내어 적절한 서비스표준을 정해야할 것 등을 통해 달성될 수 있다.

## 참 고 문 헌

- 박동진, 윤동원. 1999. "대학도서관 서비스 품질의 측정." 「한국도서관·정보학회지」 30(4) : 183-206.  
 안상영, 이관석, 이명호. 1998. 「현대품질경영」. 서울 : 학현사.  
 이상복. 1998. "도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰." 「한국문헌정보학

- 회지」 32(3) : 265-280.
- ISO 11620. 2000. “도서관 성과지수 측정을 위한 국제표준 요지(상).” 조윤희 역, 『圖書館文化』41(1) : 40-46.
- . 2000. “도서관 성과지수 측정을 위한 국제표준 요지(하).” 조윤희 역, 『圖書館文化』41(2) : 11-28.
- Ashar, Hanna and Sharon Geiger. 1998. “Using the Baldrige Criteria to Assess Quality in Libraries.” *Library Administration & Management* 12(3) : 147-155.
- Baker, S.L. & F.W. Lancaster. 1991. *The Measurement and Evaluation of Libraries Services* 2nd ed. Arlington, VA : Information Resources Press.
- Cronin, J.J.Jr. and S.A. Taylor. 1992. “Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension.” *Journal of Marketing* 56 : 55-68.
- Du Mont R.R. & P.F. Du Mont. 1979. “Measuring Library Effectiveness : A Review and an Assessment.” *Advances in Librarianship*, ed. M.H. Harris, vol. 9. New York : Academic Press.
- Garvin, D.V. 1984. “What does Product Quality Really Mean?.” *Salon Management Review* 26(1) : 25-28.
- Groenroos, C. 1983. “Innovative Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms.” *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago : American Marketing Association.
- Hemon, Peter & Ellen Altman. 1995. “Misconduct in Academic Research : Its Implications for the Service Quality Provided by University Libraries.” *Journal of Academic Librarianship* 21 : 27-38.
- . 1996. *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, NJ : Ablex Publishing.
- Johnson, Diane T. 1995. “Focus on the Library Customer : Revelation, Revolution, or Redundancy?.” *Library Trends* 43(3) : 318-325
- Kantor, P.B. 1984. *Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries*. Washington, DC : Association of Research Libraries, 1984.
- Kaske, Neal K. 1994. “Materials Availability Model and the Internet,” *Journal of Academic Librarianship*. 20(6) : 317-318.
- King D. & J.M. Griffiths. 1991. “Five Years’ Research : New Pieces of the Information Puzzle.” *Bulletin of the American Society for Information Science* 17(2) : 11-15.
- Lancaster, F.W. 1993. *If You Want to Evaluate Your Library* ... 2nd ed. Urbana-Champaign, IL : University of Illinois.

- McClure, C.R. 1986. "A View From the Trenches : Costing and Performance Measures for Academic Library Public Services." *College & Research Libraries* 47(4) : 323-336.
- McDonald, J.A. & L.B. Micikas, 1994. *Academic Libraries : The Dimensions of Their Effectiveness*, Westport, CT : Greenwood Press.
- Oliver, R.L. 1981. "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting." *Journal of Retailing* 57 : 25-48.
- O'Neil, R.M. 1994. *Total Quality Management in Libraries : A Sourcebook*, Englewood, CO : Libraries Unlimited.
- Orr, R.H. 1973. "Progress in Documentation : Measuring the Goodness of Library Services : A General Framework for Considering Quantitative Measures." *Journal of Documentation* 29(3) : 315-332
- Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, 1996. *Measuring Quality : International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, IFLA Publications 76, München ; Saur.
- Van House, N.A. 1989. "Output Measures in Libraries." *Library Trends* 38(2) : 268-279.
- Van House, N.A., B.T. Weil and C.R. McClure, 1990. *Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach*, Chicago, IL : American Library Association.
- White, Marilyn D. & Eileen G. Abels, 1995. "Measuring Service Quality in Special Libraries : Lessons from Service Marketing." *Special Libraries* 86(4) : 36-45.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : Free Press.