

서비스 품질 평가 모델에 관한 연구 - LibQUAL+(TM)을 중심으로 -

A Study on the Model of Service Quality Assessment
- With a Special Regard to LibQUAL+(TM) -

오동근, 계명대학교 문헌정보학과 교수, odroot@kmu.ac.kr
황일원, 경희대 도서관, hwangilwon@daum.net

Dong-Geun Oh, Professor Dept. of Library and Information Science, Kei-Myung University
Il-Won Whang, Library of Kyunghee University

LibQUAL+(TM)은 도서관의 서비스 품질을 평가하기 위한 이용자 중심의 서비스 품질 평가 모델이다. SERVQUAL에서 출발한 이 모델은 도서관에 적합한 차원들을 확장 및 개선한 모델로 서비스 영향력(Service Affect), 장소(Library as Place), 정보제어(Information Control)의 3개 차원 22개 항목으로 구성되어 있다. 이는 전통적으로 도서관 경영활동의 3요소로 인정되고 있는 사람, 장서(정보), 건물과 유사함을 알 수 있다. 이 모델은 이용자 중심의 서비스 품질 평가, 전략적 계획 수립의 토대, 동등 기관과의 비교, 모체기관과의 정치적 관계 정립 그리고 이용자, 도서관 및 사서 사이의 관계 정립 등의 측면에서 의의가 있다.

관 연구팀과 공동으로 수행한 연구 개발 프로젝트인 LibQUAL+(TM)을 살펴보고자 한다. 이

1. 서 론

이용자 중심의 서비스로의 전환과 도서관의 심화된 경쟁 등 도서관을 둘러싼 환경의 변화는 고객 기대의 변화와 도서관 경영의 변화를 가져오고 있다. 이를 위해 도서관에서는 마케팅 개념의 도입과, 서비스 품질 향상을 위한 노력이 필요하게 되었다.

이와 같은 맥락에서 이 연구는 1999년 말부터 2003년 까지 FIPSE(U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education)의 지원 하에 ARL이 주관이 되고 Texas A&M University의 도서

프로젝트가 마무리되었기는 하지만 아직 도서관 서비스 품질 측정을 위한 도구로 정착되지 못한 상황에 있으며, 국내에서의 적용 가능성에 대한 의문이 남아있는 상태에서 도서관의 환경 변화에 부응하기 위해 도서관의 서비스 품질을 평가하기 위한 모델의 하나로서 살펴보고자 한다.

이를 살펴봄으로써 이 연구는 좁게는 도서관 서비스 품질 측정에 활용할 수 있는 모델을 마련할 수 있고, 넓게는 우리나라의 도서관 서비스 품질 측정 도구를 개발하기 위한 기초 및

과학적 경영의 기반이 될 수 있을 것이다.

2. LibQUAL+™

2.1. 개념 및 목적

도서관 서비스 품질을 측정하기 위해 경영학 분야의 서비스 품질 측정 모델인 SERVQUAL의 차원을 확장하여 도서관에 적용하기에 보다 적합한 차원들을 추가한 모델로서(Cook 2001, 162), LibQUAL+™은 도서관들이 서비스 품질에 대해 고객들의 의견을 요청하고, 그 추이를 관찰하고, 이해하고, 실행하기 위해 사용할 수 있다. 또한 이 모델은 도서관이 도서관 서비스를 평가해서 개선하고, 조직의 문화를 변화시키고, 해당 도서관을 마케팅 하는데 도움을 주는 웹 기반(web-based) 실태조사이다.

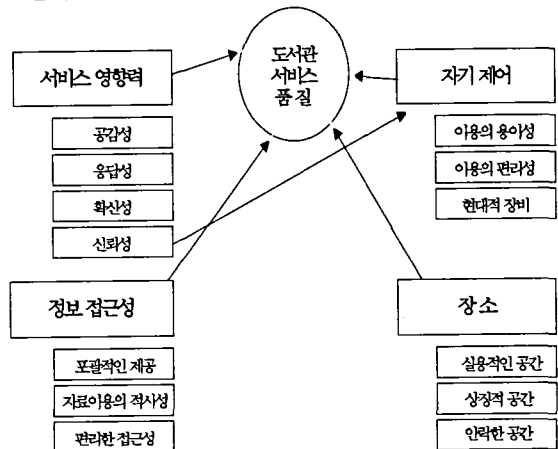
LibQUAL+™의 측정 방법은 이용자들에게 각 차원에 속한 항목에 대해 최저 서비스 수준(minimum service level), 희망 서비스 수준(desired service level), 지각된 서비스 성과를 9점 척도로 평가하도록 하여 그 사이의 갭(gap)을 측정하여 서비스 수준을 사정(assessment) 한다.

LibQUAL+™의 목적은 첫째, 도서관이 서비스를 제공함에 있어 탁월한 문화를 촉진하고, 둘째 도서관이 도서관 서비스 품질에 대한 고객들의 인식을 보다 잘 이해할 수 있도록 도와주고, 셋째 계획적으로 도서관 이용자들의 피드백을 수집하여 해석하고, 넷째 도서관들에게 동등 기관들과 비교할 수 있는 사정 정보를 제공하고, 다섯째 도서관 서비스에 있어 최선의 관행을 확인하고, 마지막으로 데이터에 대한 해석 및 실행에 관해 도서관 직원들의 분석 기술을 증진시키기 위한 것이다(ARL 2004, <http://www.libqual.org>).

2.2 모델의 배경

LibQUAL+™은 초기에 질적인 연구(Cook

and Heath 2001, 580)를 통해 3개의 새로운 도서관 서비스 품질 차원을 발견하였는데, 장소(library as place), 정보접근(information access), 자기제어(self-reliance)는 인간의 경험에 대한 맥락과 유용한 장소로써 도서관을 설명하는 차원이다. 도서관 서비스 품질의 나머지 차원인 서비스 영향력(affect of service)의 구성 차원인 신뢰성(reliability), 확신성(assurance), 공감성(empathy), 유형성(tangibles) 등은 원래 SERVQUAL과는 다소 다른 방향으로 사용된 모델이다(Lincoln 2001, 5). Cook, Heath와 Thompson(2001, 103-112)은 기존의 일차원적인 SERVQUAL 측정도구의 한계를 극복하기 위해 도서관 서비스 품질을 구성하는 차원을 여러 가지로 나누고, 이 새로운 차원을 구성하는 측정 도구를 다시 세분화하여 다차원적 의미의 측정도구인 LibQUAL+™모형을 제안하였고, 실증연구(Cook, Heath and Thompson 2001, 147-153)를 통해 이 모형의 유용가능성을 입증하였다. 초기 LibQUAL+™ 모델을 도식화하면 <그림 1>과 같다.



<그림 35> LibQUAL+ 모형

2.3 주요 서비스 품질 구성차원

LibQUAL+™을 구성하는 주요 차원을 살펴보면 다음과 같다.

① 서비스 영향력(service affect) : SERVQUAL에서 기반한 확신성(assurance), 공감성(empathy), 응답성(responsiveness)이 한 가지 차원으로 통합된 차원이다. 2002년 모델에서는 2001년까지 분리되었던 차원인 신뢰성(reliability) 차원이 통합되었다.

② 장소(library as place) : SERVQUAL의 유형성 차원을 보완한 보다 포괄적인 개념의 차원으로, 물리적인 외양 뿐만 아니라 연구 및 창조활동, 명상, 쾌적한 휴식 공간 등과 같이 이용자들의 실제적인 요구를 수용할 수 있는 개념의 공간이다. 즉 대학문화를 상징적으로 나타낼 수 있도록 매력적으로 유지해 나아가야 할 차원인 것이다(Cook and Heath 2001, 575-579). 만약 물리적인 시설이 충족된다면 중요하게 여겨지지 않을 수도 있는 차원이다.

③ 정보접근(information access) : 망라적인 장서 구성과 효율적인 장서개발 그리고 그것을 선택하는 시간, 도서관의 지리적 위치, 정보의 형식 등에 있어 제공된 정보는 용이하게 접근이 이루어지는가에 대한 차원이다.

④ 자기 제어(personal control) : 특정 웹 사이트 정보와 대학 도서관에서 제공하는 전반적인 정보 모두에 대해 이용자가 누군가의 도움 없이 스스로 이용할 수 있는 능력에 대한 차원으로, 이용자 교육이라든가 전문가의 협조 정

도 또는 보조학습 기구 등의 필요성을 인식할 수 있는 차원이다.

2.4 서비스 품질 구성차원의 변화

지금까지 진행된 LibQUAL+™의 서비스 품질 구성 차원은 <표 1>와 같이 연구가 진행됨에 따라 변화했다.

<표 1>에서와 같이 서비스 품질 구성 차원은 점차 통합 축소되었다. 특히 2002년의 경우 항목의 수가 대폭 축소되었으며, 장소 차원은 일관성이 유지되어 왔으며, 정보 제어 차원은 정보 접근성과 자기 제어 차원이 축소 통합되었다.

2.5 문제점 및 유사연구

LibQUAL+™은 측정 시 각 항목에 대해 동일 화면에서 희망치 최소치 지각치를 측정함으로써 응답자로 하여금 지각치를 희망치와 최소치 사이에서 평가하도록 유도할 수 있다. 또한 일반적이고 광범위한 모델을 설계함으로써 각 도서관과 그 도서관이 제공하는 서비스의 특성들을 정확하게 상세하게 평가하지 못하는 경우가 발생할 수도 있다.

LibQUAL+™의 차원들을 살펴보면 서비스 영향력 차원은 주로 사서와 관련된 측면을, 장소 차원은 시설이나 건물을 그리고 정보 제어

연 도	2000년	2001년	2002년	2003년
참여 기관 수	12개	43개	164개	308개
서비스 품질 구성 차원	서비스 영향력 (Service Affect)	서비스 영향력	서비스 영향력	서비스 영향력
	신뢰성 (Reliability)	신뢰성		
	장 소 (Library as Place)	장 소	장 소	장 소
	정보 접근성 (Information Access)	정보 접근성	정보 접근성	정보 제어 (Information Control)
	장서구성 (Provision of Physical Collections)	자기 의존 (Self Reliance)	자기 제어 (Personal Control)	
항목 수	41개	56개	25개	22개

<표 1> 연도별 서비스 품질 구성 차원의 변화

차원은 주로 정보와 관련되어 있다는 것을 알 수 있다. 이와 관련하여 2003년 LibQUAL+™이 시행되기 이전에 황일원(2003)과 홍수진(2003)은 이를 미리 예측하고 연역적인 연구방법으로 각각 전통적으로 도서관 경영활동의 3요소로 인정되고 있는 사람, 장서(정보), 건물(김세익 1985, 4)과 사람, 장서, 시설, 운영을 도서관 서비스 품질을 구성하는 주요 차원으로 가정하고 실증 연구를 통해 이를 확인하였으며, 박홍식(2003, 105-134) 역시 경영분야에서 이런 차원에서 서비스 품질 연구를 시도하였다.

3. 결론 및 향후과제

LibQUAL+™은 이용자 중심의 서비스 품질 평가, 전략적 계획 수립의 토대, 동등 기관과의 비교, 모체기관과의 정치적 관계 정립 그리고 이용자, 도서관 및 사서 사이의 관계 정립 등의 측면에서 의의가 있을 수 있다.

프로젝트에 참여한 많은 기관들이 서비스 품질 향상과 도서관 발전을 위한 전략적 계획 수립 기초 도구로써 이 모델을 생각하는 경향이 있다. 더불어 이 프로젝트 팀은 이를 기반으로 하여 2004년부터 NSDL(National Science Digital Library)의 서비스 품질 측, E-service를 평가하기 위한 프로젝트를 계속 수행하고 있다.

향후 LibQUAL+™의 국내 적용에 대한 연구와 그와 관련된 척도 및 측정 방법의 적절성 등의 지속적인 추가 연구가 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

김세익. 1985. 『도서관조직경영론』. 증보. 서울: 아세아문화사.
 박홍식. 2003. 관람스포츠 서비스품질, 가치, 만

족 및 재관람의도간의 관계. 『한국전략마케팅학회 춘계학술대회 발표논문집』, 2003년 4월 : 105-134.

홍수진. 2003. 『마을도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 석사학위논문, 계명대학교, 문헌정보학과.
 황일원. 2003. 『대학도서관 전자정보실의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 석사학위논문, 계명대학교, 문헌정보학과.
 Association of Research Libraries. 2004. "LibQUAL+™: Charting Library Service Quality." [cited 2004. 8. 5]. <<http://www.libqual.org>>.
 Cook, Colleen and Fred M. Heath. 2001. "Users' Perception of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study." *Library Trends*, 49(4): 548-583.
 Cook, Colleen. 2001. *A Mixed Methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs LibQUAL+*. Ph.D. Diss., Texas A&M University.
 Cook, Colleen, Fred Heath, and Bruce Thompson. 2001. "The Search for New Measures: The ARL LibQUAL+ Project - A Preliminary Report." *Libraries and the Academy*, 1(1): 103-112.
 Cook, Colleen, Fred Heath, and Bruce Thompson. 2001. "Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A LibQUAL+ Study." *College & Research Libraries*, 62(2): 147-153.
 Lincoln, Yvonna S. 2002. "Insights into Library Services and Users from Qualitative Research." *Library & Information Science Research*, 24(1): 3-16.