도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰

홍 현 진
전남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 서비스 품질의 개념과 특성
Ⅲ. 서비스 품질의 측정과 관련한 주요 논쟁점과 제언
1. 서비스 품질의 결과 변수
2. 서비스 품질과 이용자만족의 관계
3. e-서비스 품질 측정
Ⅳ. 도서관의 정보서비스 품질 평가
1. 도서관 적용 연구
2. LibQual+
Ⅴ. 결 론

Ⅰ. 서 론

서비스산업의 급속한 성장과 발전에 따라서 서비스 품질에 관한 논의가 활발해지고 있다. 1980년대 중반 이후 서비스에 대한 관심이 구미유럽의 학계를 중심으로 시작된 이후 국내에서도 서비스산업의 발전에 힘입어 업계 및 학계를 중심으로 관심이 커지면서 연구가 활발해지고 있다. 서비스조직인 도서관에서도 서비스 품질에 관한 연구가 점차 활발해지면서, 도서관의 서비스 품질에 대한 개념 정립과 측정을 위한 새로운 방법이 필요한 시점이라고 하겠다. 이제 과거와 같이 도서관의 품질을 도서관의 소장 도서와 이용에 근거하여 측정하려는 전통적인 방법으로는 더 이상 도서관의 목표를 성취할 수 없다.

도서관의 일차적인 초점은 서비스이며, 과거 10년간 마케팅 연구에서 가장 많이 연구된 주제가 바로 서비스 품질이다. 마케팅에 관한 문헌에서 반복되어 논의되는 주제는, 소비자에 의해 인식되는 서비스 품질은 소비자의 기대 사항과 그 서비스 제공을 위한 조직의 활동이 얼마나 우수한지의 함수 관계이다.

이러한 명확한 정의는 도서관 연구에서는 아직까지 일관되게 확립되어 있지 않다. 도서관에서는 19세기 중반 무렵부터 이용자설문에 대한 문헌이 적은 수나마 존재하기는 하지만, 도서관 연구에서 이용자에게 주요한 관심을 두기 시작한 것은 1940년대 후반이라고 할 수 있다. 대부분의 초기연구는 정보에 대한 이용자의 요구와 행태에 중심을 두고 있다. 1970년에 이르러서는, 도서관 평가에 있어서 이용자 중심의 관점이 도서관 운영자들에게 널리 확산되었다. 1970년대 중반까지의 이용자 설문에 대한 연구는 그 방법론에 강조를 두고 이루어졌다. 그 이후로는 이용자와 시스템의 상호작용에 관한 주제로 관심이 모아졌다. Powell 등에 따르면, 1980년대 중반까지 이용자에 관한 연구는 여전히 큰 관심을 받지 못하고 있었다(Powell 1992).

서비스 품질은 이용자 개개인이 인식하는 주관적인 평가로서 이용자의 욕구파악과 이를 토대로 한 이용자만족을 지향하기 때문에 이용자 중심적인 품질 접근방법으로 이해하는 것이 적합하다.

아마도 도서관 품질개념에 대해서 가장 많이 인용되는 연구는 Orr(1973)의 도서관 우수성(goodness) 측정에 관한 연구일 것이다. 그는 특정 도서관의 우수성 측정의 두가지 측면으로 품질과 가치를 들고 있다. 품질은 도서관의 서비스가 얼마나 좋은가에 관한 것이고, 가치는 도서관이 실제로 창출하는 부가가치가 얼마나 되는가에 대한 질문이다.

이용자는 도서관 품질 평가에 있어서 분명한 역할을 담당한다. 그러나 어느 조직에서나 서비스 품질의 평가에 있어서 이용자 역할의 중요성은 품질의 개념을 어떻게 설정하느냐에 달려있다. 최근의 마케팅 연구의 경향은 이용자의 기대수준과 인지된 품질수준의 차이로 정의하는 것이 일반적이다. 그러한 관점에서 품질을 판단하는 기준은 논리적으로 이용자가 될 수밖에 없다. 도서관 연구에 있어서는 아직까지 품질의 개념이 완전하게 정립되어 있지는 않다. 효과성, 효율성, 품질과 같은

용어가 측정, 입력물, 산출물, 비용, 혜택, 목표달성과 표준과 같은 운영상의 용어와 혼동되어 사용되는 경우가 많다. 어떠한 관점에서 도서관 조직의 서비스 품질을 바라보느냐에 따라서 품질평가는 예산 평가, 도서관 이용량의 측정, 표준의 준수와 목표의 달성여부 등 서로 다른 활동을 요구하게 된다. 이러한 평가과정에 대한 가장 좋은 관점은, 누가 가장 전문적인 평가를 할 수 있는가로 요약할 수 있다. 도서관 운영자와 연구자들이 이용자의 독창적인 판단을 중요하게 여기기 시작한 것은 최근의 일이다. 몇몇 도서관 운영자들은 서비스의 관점을 사용량의 극대화에서 벗어나 이용자 중심적으로 전환하여 이용자가 도서관의 서비스를 어떻게 인식하는가를 측정하고, 이러한 정보를 도서관 운영에 반영하고 있다. 이용자 중심의 새로운 접근 방식은 이용자의 품질에 대한 판단에 가장 큰 비중을 두고 이루어지고 있는 것이다.

일반적인 도서관의 산출 척도가 도서관의 내부적인 진단과 외부적인 (다른 도서관과의) 비교에 주안점을 두는 것에 반해 서비스 품질의 지향점은 도서관의 내부적인 개선에 집중되어 있다.

본 고에서는 이와 관련하여 서비스 품질이란 무엇인가에 대한 개념적인 정의와 특성, 서비스 품질의 측정과 관련한 주요 논쟁점과 제언, 그리고 도서관에서의 서비스 품질의 적용 등에 대해 다루고자 한다. 또한 서비스 품질 평가에 대한 문헌들을 바탕으로 이 분야에서 앞으로 다루어져할 이슈들을 제기함으로써 향후 연구방향에 대한 시사점도 제시하고자 한다.

Ⅱ. 서비스 품질의 개념과 특성

서비스의 품질 연구에서 가장 먼저 정립되어야 할 문제는 서비스와 품질에 대한 개념적인 정의와 특성을 명확히 하는 것이다. 품질에 대한 정의는 학자나 실무자들 사이에 일치된 합의를 얻지 못한채 다양한 의미로 사용되고 있으며 각 학문 영역에 따라 품질에 대한 관점에 다소 차이를 나타내고 있다. 품질의 개념은 도서관이나 정보학 문헌에서는 자주 효과성과 같은 것으로 여겨졌으나, 다른 문헌에서는 다른 뜻으로 간주된다.

Garvin(1984)은 품질을 1)선험적 접근 2)사용자 중심적 접근 3)제품 중심적 접근 4)제조 중심적 접근 5)가치 중심적 접근 등으로 구분하여 정의하였다. 이와 같이 품질은 그 접근 방법에 따라 다소 차이가 나타나지만 일반적으로 우월성이나 우수성으로 넓게 정의될 수 있다. 또한 품질이란 특정 목적 또는 용도에 대해 제품의 유용성이라고 표현되며, Gronroos(1984)에 의하면 품질은 그 제품의 기본적인 특성이 아니고 그 사용목적에 관련되어 성립된다고 보고 있다.

Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)는 SERVQUAL(서브퀄)모델에서 서비스 품질을 '서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도'로 정의하고 있다. 또한 이들은 서비스 품질을 절대적인 개념이 아니라 고객의 지각에 따라 결정되는 상대적인 개념으로 파악하여 '소비자의 지각

과 기대사이의 차이의 방향과 정도'라고 정의하고 있다.

서비스의 기본 특성은 형태가 없다는 무형성이다. 객관적으로 누구에게나 보이는 형태로 제시할 수 없으며 물체처럼 만지거나 볼 수 없다. 따라서 서비스는 그 가치를 파악하거나 평가하기 어렵다. 서비스의 다른 특성은 이질성으로 표준화가 어렵다는 점이다. 서비스의 생산, 인도 과정에는 여러 가변적 요소가 많기 때문에 한 고객에 대한 서비스가 다음 고객에 대한 서비스와 다를 가능성이 많다. 즉 서비스의 또 다른 특성은 생산과 소비의 비분리성과 소멸성이라고 하겠다.

이상의 특성들을 살펴보게 되면 서비스의 경우 품질성과를 평가하기 어렵다는 것을 알게 된다. 이와 같은 것은 서비스가 무형적이며 일회적인 특성을 갖고 객관적 평가보다 애매모호한 경향이 있다는 것이다.

서비스 품질의 주요 측정 모델로는 SERVQUAL(서브퀄) 모델, SERVPERF(서브퍼프) 모델, 동적과정 모델(Dynamic Process Model) 등을 들 수 있다.

Parasuraman et al.(1988)은 서브퀄 모델에서 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 등의 5개 차원으로 구성된 서브퀄 척도를 개발하였다.

이 서브퀄은 현재까지 여러 분야의 서비스 품질 연구나 마케팅 전략 개발 등에 폭넓게 이용되고 있다. 이 척도의 가장 큰 장점이자 단점은 척도의 일반성에 있다.

다시 말해서 이 척도로 측정할 수 있는 서비스의 측면은 매우 보편적이고 일반적이어서 많은 서로 다른 서비스 카테고리에 적용할 수 있다는 것이다. 이렇게 서브퀄은 그 척도의 융통성과 보편성 때문에 많은 분야에서 이용될 수 있는 반면, 연구 목적이나 대상에 따라 수정·적용되어야 한다.

'성과-기대'를 서비스 품질로 정의하는 서브퀄 모형과 달리 서비스 품질을 서비스의 수행 결과에 기초해서 측정하고자 하는 시도는 Cronin and Taylor(1992)에 의한 SERVPERF(서브퍼프) 모델에서 정립되었다. 이들은 '서비스 품질 = 성과(performance)'라는 공식을 수립하고 서브퍼프라고 명명하면서, 서비스 품질 측정의 대명사격인 서브퀄에 대한 비판을 시도하였다.

이들은 서비스 품질은 지각된 성과에 직접 영향을 받는다는 점을 강조하였다. 이 후 두 모형에 대한 여러 학자들간의 몇 년간의 논쟁을 거쳤지만 서브퀄의 우수성을 인정하는 학자들과 측정의 편리성과 현실적 적용의 용이성 등으로 인해 서브퍼프가 우수하다는 학자들사이에 의견의 차이는 아직 남아 있다.

서비스 품질의 동적과정 모델(Dynamic Process Model)은 Boulding, Kalra, Starlin, and Zeithaml(1993) 등에 의해 개발되었다. 이 모델에서는 서비스 품질의 지각은 (1)서비스 접점(service encounter)동안에 무엇이 제공되어야 하는지(should)와 무엇이 제공될 것인지(will)에 대한 고객의 사전 기대와 (2)서비스 접점동안 실제 배달된 서비스의 함수라고 보고, 소비자들은 서비스 기대의 정보원천을 통해 서비스 관련 정보를 입수할 때마다 자신의 기대를 갱신하는 것으

로 인식한다.

저자들은 실증분석을 통해 두 가지 유형의 기대가 지각된 서비스에 서로 상반되는 영향, 즉 will 기대는 정(+)의 영향을, should 기대는 부(-)의 영향을 미친다는 것을 확인했다.

이 모델이 시사해주는 바는 서비스에 대한 소비자의 지각이나 평가는 시간이 지남에 따라 변할 수 있으며, 따라서 지각된 서비스 품질은 누적적이고 동태적인 개념으로 이해해야 한다는 것이다. 이것은 그동안 정태적인 관점에서 주로 연구가 진행되어온 기존의 서비스 품질 연구에 대한 커다란 시사점을 제공해주는 것이라 할 수 있다. 또한 지각된 서비스 품질의 향상을 위해서는 소비자 기대의 관리, 즉 예측적 기대(will 기대)의 증가와 규범적 기대(should 기대)의 감소를 유도하는 경영관리적 활동이 필요하다는 것이다.

이와 같이 서비스 품질의 평가는 동태적 변화과정을 거치게 되며 과거의 기대가 현재의 서비스 품질에 대한 지각에 영향을 미치게 된다. 하지만 서브퀄 이후의 많은 연구들에서 서비스 품질과 서비스 품질의 결정요인간의 관계를 하나의 설문지를 이용하여 사실상 동시에 측정하여 분석하고 있다. 이 경우 특정서비스의 성과에 대한 기대수준(예상수준)의 측정은 불가능하다. 따라서 기대성과가 지각된 성과와 서비스품질에 미치는 영향을 조사하기 위해서는 기대 측정시점과 성과 측정시점을 달리할 필요가 있다(이학식 1997).

즉, 대부분의 서비스 품질 연구들이 횡단적인 연구로 그쳤으나, 시간이라는 새로운 변수를 고려하여 서비스 품질을 측정할 필요성이 대두되고 있다. 이와 같이 시간을 고려하는 경우, 서비스 품질에 대한 지금까지의 연구결과들이 달라지거나 또는 알려지지 않았던 매우 유용한 이론적 발전을 기대할 수 있을 것이다.

Ⅲ. 서비스 품질의 측정과 관련한 주요 논쟁점과 제언

1. 서비스 품질의 결과변수

서비스 품질의 구성차원에 대한 주요한 두 가지 접근법은, Gronroos(1984)의 관점과 Parasuraman et al.(1988)의 관점이다. Gronroos(1984)는 서비스 품질이 두 가지 차원으로 구성되어 있다고 보았다. 하나는 '기술적 품질(technical quality)'로서 고객들이 서비스로부터 얻는 결과 품질 즉, '무엇(what)'에 해당하는 품질이다. 다른 하나는 '기능적 품질(functional quality)'로서 고객들이 서비스 상품을 얻는 과정 품질 즉, '어떻게(how)'에 해당하는 품질이다. 반면, 서브퀄은 서비스 품질을 '유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성' 등 5가지 차원으로 구성되어 있다고 본다.

Parasuraman et al.(1988)은 서비스 품질의 평가는 서비스 이용의 결과(성과)뿐만 아니라 서

비스 제공과정의 평가에서도 이루어지며 특히 서비스 제공자와 고객간의 상호작용이 품질평가에 있어서 중요시되어야 한다고 했다. 이러한 개념하에 개발된 서브퀄 모형에서는 서비스 품질의 측정을 위해 서비스의 성과 측면과 과정 측면을 모두 고려하고 있다. 하지만 서브퀄 모형의 5개 차원 중 개념적 정의로 볼 때 1개 차원(신뢰성, reliability)만이 성과와 관련된 것이고 나머지는 모두 과정에 대한 것이다.

즉, 서브퀄 모형에서는 서비스 품질의 측정에서 지나치게 과정 중심적인 모습을 나타내고 있으며, 여러 연구에서도 서비스 품질의 평가는 서비스 전달과 관련한 과정 품질(process quality)과 결과 품질(outcome quality)에 의해 이루어짐을 확인해주고 있다(Powpaka 1996; Baker and Lamb 1993; Mangold and Babakus 1991).

Edvardsson 등은 서브퀄 척도는 과정 품질에 바탕을 두고 개발된 것이기 때문에 여기에 서비스 거래의 결과로서의 결과 품질 차원을 포함하는 서비스 품질의 측정이 보다 타당한 척도가 될 수 있다고 주장한다(Edvardsson et al. 1989; Johnson et al. 1995).

일부 학자들은 여러 분야에 포괄적으로 적용할 수 있는 결과 변수를 다음과 같이 예시하고 있다. 즉, 고객이 서비스를 통하여 얻고자 하는 기본적 욕구를 충족시켜주는 것과 고객이 예상치 못했던 혜택으로 고객을 감동시키는 부가적 서비스제공, 약속된 서비스를 정확하게 수행하는 것, 독창적인 서비스 개발을 통하여 타사 대비 차별적인 서비스 제공, 급변하는 환경에 능동적으로 대처하는 혁신적인 서비스 수행 등을 성과 변수로 제시하고 있다(Powpaka 1996; 이유재 2001).

의료서비스를 예로 들어보면 정확한 진단과 적절한 치료는 성과 품질이 되고, 과정 품질은 대기시간이 짧다거나 친절한 응대, 차별적 대우 등이 된다(Johnson et al. 1995).

이와 같이 서비스 품질에 대한 이용자의 지각은 성과 차원과 과정 차원에 걸쳐 형성되므로 정보서비스 품질을 측정하고자 할 때에도 이 두가지 차원을 모두 고려해줄 필요가 있다. 하지만 기존의 정보서비스 품질 측정 모형에서는 과정 품질 차원에만 주로 초점을 맞추고 있다.

물론 결과는 대개 가장 평가하기 어려운 척도이다. 결과는 서비스라는 산출이 그 대상 집단에 미치는 영향을 의미한다. 예를 들어 학생들의 질의에 대한 정보서비스의 제공은 대학도서관의 한 가지 산출이다. 그러나 대학도서관의 실제적 영향에 대한 측정, 즉 학생들의 도서관 이용이 그들의 학문적 성과에 얼마나 도움이 되는가에 대한 측정은 어렵기로 익히 알려져 있다(Powell, 1992).

또한 서비스 품질의 결과 척도로서 도서관의 결과 품질은 검색결과의 적합성, 정보의 비용 대 혜택 등을 들 수 있다. 또는 같은 도서관에서 특정 직원에게 다시 서비스를 받을 것인지에 대한 의향을 측정할 수도 있을 것이다. 이러한 의향은 정량화될 수 있고, 이 값을 서비스 받은 이용자의 수로 나눔으로써 이용자 만족도의 총괄적인 결과 척도로 변환시킬 수도 있다.

즉, 도서관에서 서비스 품질에 대한 설명력과 예측타당성을 높이기 위해서는 서비스가 어떤 방법으로 제공되는가 하는 '과정 품질' 차원과 이용자가 실제로 무엇을 제공받는가 하는 '결과 품질'

차원을 함께 고려하여 측정해야 한다. 그리고 서비스 품질의 평가척도와 측정항목은 도서관의 정보서비스 제공에 맞게 적절히 조정하여 체계적으로 개발할 필요가 있을 것이다.

2. 서비스 품질과 이용자만족의 관계

서비스 품질과 관련변수들과의 인과관계에 대한 논의는 서비스 품질과 이용자 만족의 개념 구분에서부터 시작된다. 사실상 서비스 품질은 이용자 만족과 때때로 혼용되어 사용되어 왔다.

이용자 만족이 태도, 성과, 서비스 품질, 그리고 감정과 같이 개념적으로 구분되는지 여부는 주요한 이슈중 하나이다. 그러나 많은 연구들에 의하면 이 두 개념이 서로 밀접한 관련이 있기는 하지만 차별적인 개념이라는 견해가 지배적이다(이유재, 이준엽 1997). 이용자 만족은 불일치된 기대와 사전적 감정이 결합되어 발생한 복합적 심리상태이며, 일시적이고 특정상황에 따른 판단으로 장기적인 태도의 선행변수 역할을 한다. 반면 서비스 품질은 서비스의 상대적인 우수성/열등성에 대한 전반적인 인상으로 장기적인 태도와 상당히 유사하다. 이용자 만족에서는 기대의 개념이 예측적 기준(predictive standards)인데 비해, 서비스 품질에서는 기대가 규범적 기준(normative standards)이다. 또 서비스 품질을 구성하는 속성들이 한정적인데 비해 이용자 만족은 그 속성이 품질과 관련이 있고 없고에 상관없이 모든 속성으로부터 유도될 수 있어 구성 속성이 보다 포괄적이다.

여러 연구 문헌들을 살펴볼 때, 서비스 품질과 고객 만족(이용자 만족)의 차이점은 다음과 같이 몇가지로 정리할 수 있다.

첫째, 서비스 품질은 태도의 한 형태로서 서비스의 상대적 우월성과 관련한 장기적이고 전반적인 평가라고 하는데 반하여 고객만족은 소비경험에 따른 기대불일치의 결과로서 특정 거래상황과 관련한 소비자의 판단척도 내지 복합적 심리상태의 의미로 이해된다.

둘째, 고객만족은 매개변수인 불일치 변수에 의해 직접적인 영향을 받는데 비하여 서비스 품질에서는(P-E 패러다임에서도)불일치 변수를 매개변수로 삼지 않는다.

셋째, 고객만족의 평가는 서비스에 대한 고객의 실제 경험을 기초로 하여 이루어지지만, 서비스 품질의 평가는 반드시 경험을 전제로 하지는 않는다.

넷째, 고객만족에서는 기대불일치 패러다임하에서 예측적 기대를 적용하는데 반하여 서비스 품질에서는 기대를 성과지각의 준거점으로 작용하는 것으로 본다.

다섯째, 서비스 품질이 서비스에 대한 고객의 인지적 평가라고 한다면, 고객만족은 서비스 경험에 기초한 고객의 인지적 요소와 감정적 요소를 모두 포함하는 결합적인 개념이다.

대학 도서관들의 서비스 품질에서 Hernon과 Altman(1996)은 이용자 만족과 서비스 품질의 이용자 인식에서, 이용자 만족도의 역할을 연구하였다. 서비스 품질과 이용자 만족도 간의 관계는 단순하지 않다. 서비스 품질은 이용자 만족도의 일부분으로서 다양하게 정의되고, 그 반대도 마찬가

지이다. 그러나 Hernon과 Altman은 결론적으로 "서비스 품질이 이용자 만족도에 선행한다" 는 결론을 내렸으며, 이들과 마찬가지로 Elliott(1995) 또한 서비스 품질이 "이용자 만족도에 선행"(p. 36)하며, "높은 수준의 서비스 품질은 이용자 만족도를 증가시킨다."(p. 40)는 것을 관찰했다.

Bitner와 Hubbert(1994)는 이용자 만족도 측정에 대한 모델을 제안했는데, 이 모델에서 그는 "도서관 서비스에 관련된 만족도를 보는 두 가지 관점이 있다. 첫번째는 서비스 만족도, 특정한 서비스 접점에 대한 이용자 만족도 또는 불만족도와 두 번째는 전반적인 서비스 만족도, 다양한 접점이나 경험에 근거한 조직에 대한 이용자 만족도 또는 불만족도"가 있다고 제시하고 있다(p. 182).

Applegate(1997)는 도서관의 전반적인 만족도나 특정 서비스에 대한 이용자 만족도를 규명하기 위한, 도서관 서비스 품질의 요인이나 성질을 결정하기 위한, 도서관 분야에서의 연구가 더 필요하다고 결론지었고, 단순한 이용자 만족도 앙케트가 도서관의 서비스 제공에 있어 변화를 가져오기에 충분한 정보를 제공할 수 없다고 지적한다(p. 535).

그 관점과 접근방법에 따라 다르게 이해될 수 있지만 공통적인 견해는 서비스 품질은 서비스 제공물에 대한 이용자의 주관적이며 포괄적인 평가로서 이용자 만족과는 구별되는 개념이라 하겠다. 따라서 서비스 품질이란 객관적으로 규명될 수 없는 성질로서 그 평가가 서비스를 받는 전과정에 걸쳐 이루어진다는 것이다.

현재 서비스 품질 연구에서 가장 폭넓게 사용되는 서브퀄은 만족을 조사하는 측정도구가 아니라 서비스 품질을 측정하는 도구이다(Nitecki & Hernon 2000). 따라서, 앞으로 도서관계의 서비스 품질 연구에서는 서비스 성과와 품질지각, 이용자 만족도 등과의 관계를 규명해보고, 어떠한 상황에서 그러한 관계구조가 존재하는지에 대한 추가적인 연구의 필요성이 제기되고 있다.

3. e-서비스 품질 측정

기존의 서비스 품질 측정도구의 경우 오프라인상의 서비스 품질 측정도구이므로 이것을 온라인 상황에 그대로 적용하는데는 한계가 있다. 그러므로 도서관의 e-서비스의 특수성을 품질평가 기준에 반영하는 노력이 필요하다.

학자들에 의한 e-서비스 정의는 다음과 같다. Oliveira et al(2002)는 인터넷을 통해 제공되는 서비스를 e-서비스라고 정의하고 있다. Voss(2000)는 e-서비스의 정의를 웹과 같은 새로운 매체를 이용한 서비스의 전달로 규정하고 있다.

최근 많은 연구들이 인터넷 등을 통한 고객과의 상호작용, 즉 기술지향적 서비스접점을 이해하려는 시도를 하고 있다. 서비스접점은 '서비스가 제공되는 상황에서 일어나는 서비스제공자와 서비스구매자간의 일대일 상호작용'이다.

기술은 조직구성원과 고객 모두에게 서비스접점 만족을 증대시키는 수단으로 사용될 수 있다

(Bitner, 2000). 기술은 고객의 요구를 이해하고, 서비스 제공방법을 다양하고 쉽게 구사할 수 있도록 지원함으로써 조직구성원이 보다 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 한다. 또한 기술은 사람이 제공하는 서비스보다 더욱 다양하고 고객에게 적합한 서비스를 제공해주며, 이에 따라 고객은 전반적인 서비스 경험을 확장시킬수 있다.

인터넷은 SST(self-service technology, 셀프서비스 기술)의 대표적인 형태로 알려져 있다. 인터넷은 고객이 고객 서비스에 밀접하게 관여하도록 하는 것을 가능하게 하는 추진력이다(Dabholkar 1996; Meuter, Ostrom, Rroundtree & Bitner 2000).

많은 학자들은 고객들이 왜 SST를 사용하고 어떻게 서비스 품질을 지각하는가에 대한 통찰력을 얻기 위해 많은 연구를 수행했다. Langeard, Bateson, Lovelock & Eiglier(1981)는 (1)시간 유연성(time flexibility), (2)과정이나 결과에 대한 통제(control)라는 SST를 선호하는 고객들의 두 가지 주요 요인을 발견했다.

이후의 연구에서 Dabholkar(1996)는 플로우(flow, 즐거움)와 통제가 고객의 서비스 품질에 대한 평가를 향상시킬 수 있다는 것을 밝혀냈다. 플로우 요인은 고객이 SST를 이용할 때 나타나는 재미있고 유쾌한 경험의 정도를 의미하며, 통제 속성은 과정이나 산출물에 대해 가지고 있다고 느끼는 힘의 양을 의미한다.

여기서 플로우는 정의상 최적 경험의 과정이다. 즉 플로우는 온라인 정보서비스를 이용하면서 매체와의 상호작용을 통해 촉진되는 경험의 과정이며, 매체와 지속적으로 상호작용한 결과로 나타나게 된다. 더 나아가 플로우는 사용자의 주의가 집중된 상태에서 느껴지는 몰입의 과정이다. 매체의 사용자는 몰입을 통해 지각적으로 최적 경험을 계속 향유하게 된다. 사용자의 최적 경험은 본질적으로 즐겁다고 느끼는 경험으로 파악할 수 있다.

Hoffman(1995) 등은 이러한 플로우의 영향으로 사용자의 학습, 탐색적 행동 등 다양한 긍정적인 결과가 야기될 수 있기 때문에 플로우의 개념을 도입한 새로운 시장 세분화 기법과 마케팅 전략의 개발이 필요하다고 제안하였다.

Dan Ariely(2000)의 논문에 따르면 정보를 통제할 수 있는 것은 이용자들로 하여금 그들의 선호를 더 잘 맞출 수 있게 하고 그들이 이용하는 웹사이트를 더 잘 기억하고 더 많은 지식을 갖고, 그들의 판단에 더 확신을 갖도록 해준다. 웹사이트 이용자에게 정보를 통제할 수 있는 능력을 주는 것은 이용자가 정보를 더 잘 이용할 수 있도록 하는 영향을 미친다.

Parasuraman과 Grewal(2000)은 "서브퀄의 5개 서비스 품질차원들의 정의와 상대적 중요성은 고객이 종업원이 아닌 기술과 상호작용할 때, 변경될 필요가 있다."고 제안하면서, 서비스 성격이 셀프서비스(self-service)로 변화되고 있다고 언급하였다. Myers(1998) 등은 정보시스템 환경에서 고객이 서비스 품질을 평가함에 있어, 사실상 반응성과 확신성만 중요하게 고려된다는 것을 발견했다.

Parasuraman과 Grewal(2000)은 서비스 품질차원은 서비스 종사자와의 접촉과정에서 평가하는 수단이기 때문에, 기술과 인터페이스 되는 e-서비스에서는 서비스 품질차원의 상대적 중요성과 정의가 변화되어야 한다고 제안한다. 즉, 서비스 품질 구성차원에 대해서 다음과 같이 웹의 특성을 고려한 내용으로 변화되어야 한다는 것이다. 먼저 유형성은 내용의 중요성이 아니라 사용하기 편리하며, 구조적이고 그래픽적인 디자인에 입각한 시각성을 고려해야 하며, 웹사이트의 활용성이 특히 강조되어야 한다. 신뢰성은 정의된 서비스 품질 수준에 대한 정확한 제공과 함께 웹 사이트의 접근성 사이트 가용능력이 고려되어야 한다. 반응성에서는 웹 페이지의 신속한 전달 뿐 아니라, 이 메일을 통해 양질의 고객 서비스를 전달하기 위해 적절한 장치가 제공되어야 한다는 것을 포함한다. 보증성은 고객 정보의 안정성과 프라이버시 보호 내용이 공시되어야 하며, 공감성은 고객에 대한 개인적 이 메일 반응 및 개인전용 웹 기능 제공 등의 개인화를 위한 고객 옵션 기능이 제공되어야 한다는 것이다.

최근 온라인 환경에서 소비자의 e-서비스 품질에 대한 평가 요인을 밝히기 위한 척도 개발연구들이 진행되고 있다.

Kaynama(2000)는 서브퀄 기법에 의존한 E-QUAL 척도로 7가지 차원(컨텐츠, 접근성, 탐색, 디자인과 외양, 반응성, 상호작용성/개인화 그리고 평판과 보안 문제)으로 구성하였으며, Bitner et al.(2000)은 e-서비스 품질에 대해 11가지 차원(접근성, 탐색의 용이성, 효율성, 유연성, 신뢰성, 개인화, 보안/프라이버시, 반응성, 확실성/믿음, 사이트의 아름다움 그리고 가격에 관한 지식)에 근거하여 e-서비스를 평가한다는 것을 발견했다.

Madu and Madu(2002)는 15개 차원(성과, 특징, 구조, 심미성, 신뢰성, 저장능력, 서비스능력, 보안/시스템 통합, 신용, 반응성, 차별화/고객화, 웹 정책, 평판, 보증성, 공감성)으로 구분하였으며, 이문규(2002)는 5개 차원(정보, 거래, 디자인, 의사소통, 안전성)의 e-서비스 품질 척도를 개발하였다.

이외에도 많은 연구들이 인터넷 등을 통한 고객과의 상호작용, 즉 기술지향적 서비스접점을 이해하려는 시도를 하고 있다(Dabholkar 1996; Fisk, Brown, and Bitner 1993; Meuter and Bitner 1998; Schneider and Bowen 1995).

한편, 강회일, 정용길(2002)은 기대와 성과간의 비교를 통하여 이용자 관점에서 도서관 온라인 서비스에 대한 품질평가를 실시하였다. 그는 서브퀄 22개 문항에 정보품질과 관련된 7개 항목을 추가하여 총 29개 측정항목을 개발하였고, 설문조사와 요인분석을 통해, 온라인 서비스 품질 결정요인으로 5개 차원과 별도의 정보품질 차원을 도출하였다. IPA 분석 결과 정보품질, 신뢰성, 그리고 보증성이 중요한 서비스 요소임이 밝혀졌고, 다중회귀분석 결과 이용자의 만족에 가장 커다란 여향을 미치는 서비스 요소로는 유형성과 정보품질인 것으로 규명하였다.

장윤금(2005)은 도서관 e-서비스의 평가를 위해 미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질 평가에

영향을 미치는 주요 결정 요인을 조사하였다. 그리고 이 요인들과 이용자 서비스 만족도 및 서비스 리퍼럴과의 관계를 제시하기 위하여 서브퀄과 서브퍼프 그리고 도서관 품질 평가 모델인 LibQual + 모델들을 비교 분석하여, 인터넷 서비스 품질 평가 모델을 개발하였다. 이 모델에서는 서비스 영향력(service affect), 유형성(tangibles), 자율성(personal contral), 프린트와 저장의 다양성(printing/downloading) 등 4가지 차원이 도출되었다.

그러나 e-서비스 품질에 관해서는 아직까지 도서관계에서 활발한 연구가 이루어지지 못하고 있다. 즉, 인터넷 등의 기술적 특성이 도서관에서 이용자와의 상호작용에서 어떠한 영향을 끼치는가에 대한 연구가 부족한 실정이다. 지금까지의 대부분 연구들은 인터넷 서비스의 외형적이고 기술적인 요소에 중점을 두고 있었으며, 정작 인터넷 서비스의 효율성이나 이용자들의 인터넷 서비스에 대한 만족도 그리고 서비스 품질 평가 등의 연구는 미약했다고 할 수 있다.

도서관의 성과 척도와 이의 연장선상에 있는 결과(outcome) 척도 및 서비스 모형에 대한 연구는 전자 정보의 급증과 국가적, 세계적 정보 기반의 통합을 고려해야 한다. 이용자들은 더욱 더 쉽게 e-서비스를 통해 도서관 시스템을 온라인으로 검색하고, 다른 도서관이나 다른 서비스 제공자에게 직접 자료를 요청할 수 있게 되었다.

이와 같이, 연구 도서관을 비롯하여 대학 도서관 등 대다수 도서관의 서비스 환경이 인터넷 환경, e-서비스 환경으로 변화되어 가고 있음을 고려할 때, 도서관에서의 e-서비스 품질 항목에 대한 지속적인 개발, 연구가 요구된다고 하겠다. e-서비스에 대한 연구들은 디지털 기술 특히, 인터넷 및 컴퓨터를 이용하고 있는 도서관 조직에 시사하는 바가 크다. 이 연구들은 우선적으로 e-서비스에서 개별화, 서비스 개선, 플로우(flow), 상호작용성, 지각된 편리성 등에 대한 체계적인 계획과 실행 및 통제가 있어야 한다는 것이다. 즉, 도서관과 같은 서비스 조직에서는 디지털 기술이 서비스에 긍정적인 효과를 미치기 위해서, 정보서비스 및 관리에 적용될 수 있는 요소들, 그리고 그 매개적인 역할을 하는 변수들에 대한 측정 및 관리가 더욱 중요하다고 하겠다.

Ⅳ. 도서관의 정보서비스 품질 평가

1. 도서관 적용 연구

서비스 품질의 평가는 서비스 품질에 대한 개념에 따라서 그 방법을 달리하게 된다. 마케팅 연구에서는 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 서브퀄이 아마도 가장 널리 이용되는 방법일 것이다. 도서관에서 서브퀄을 적용한 대표적인 연구는 Murfin의 1987년 연구와 Van House 등의 1990년 연구이다. 또 다른 연구로는 서브퀄을 직접 도서관 영역에 적용한 것은 아니지만, 기대수준의 불일

치 이론에 근간한 Dalton의 1988년 연구와 Oldman의 1977년 연구이다.

도서관 서비스에 대한 기대수준의 불일치에 관한 초기의 이론적인 모델로는 Oldman(1977)이 영국기술대학의 학술도서관에서 3년간 수행한 실증연구의 보고서가 있다. 그들은 전통적인 비용-효용 분석으로부터 논의를 시작하였지만, 도서관 서비스를 일반적인 미시경제적 분석 방법으로 접근하지는 않았다. 그들은 도서관에 대한 투자는 그것이 이루어진 후 상당히 긴 시간관점에서 사후 분석을 할 수밖에 없다고 말하고, 더우기 비용과 효용에 대한 공통적인 척도가 쉽게 얻어지지 않음을 지적하였다. 이들은 비용-효용 분석을 시도하기보다 이용자 만족도를 측정하는 쪽으로 연구의 방향을 설정하였다. 이러한 연구는 도서관의 개선은 경제적인 분석보다 정치적인 고려가 있어야 한다는 관찰을 반영한 것이다. 그들은 또한 자료의 보존과 열람이라는 전통적인 도서관에 대한 관점보다 커뮤니케이션의 중심지로서의 도서관의 역할이 보다 중요하다고 주장하였다. Oldman은 "도서관 서비스의 가치는 주관적인 평가의 영역이다. 주관적인 평가는 무엇을 기대하고 어떻게 느꼈는가에 대한 차이에 기인한다."(p. 63)는 이론적인 모델을 개발하였다.

도서관계에서는 1970년대부터 도서관 서비스 품질을 평가하는 연구가 시작되었으며, 1980년대에 와서 실제적인 적용과 비판적인 고찰을 통해 현장에서 활용할 수 있는 다양한 평가지표가 개발되었다. 이러한 평가 지표들은 1990년대에 들어와서 도서관 서비스 환경이 변화함에 따라 이를 도서관 현장에 적용하는데 여러 가지 문제점이 있었으며 이에 따른 새로운 방법과 평가지표가 요구되었다.

서비스 품질에 대한 새로운 평가방법은 우선 평가주체에 대한 인식의 전환이 요구되었다. 즉, 1980년대식 서비스 품질 평가는 도서관 관리자 중심의 평가로서 이러한 평가방법으로는 이용자의 서비스 품질에 대한 인식을 정확하게 파악할 수 없고 이에 따라 이용자가 원하는 서비스 품질 향상을 기대하기가 어려웠다. 따라서 이용자 중심으로 평가주체를 전환하여 오로지 이용자에 의해 서비스 품질이 평가되고, 평가결과가 서비스 품질 향상에 반영되는 새로운 평가방법이 필요하게 된 것이다.

1990년대에 접어들면서 도서관의 서비스 품질평가에 서브퀄을 응용한 연구들이 활발히 진행되기 시작하였으며 여러 대학 도서관을 중심으로 서비스 품질 평가에 대한 연구가 확산되기 시작하였다(Herbert 1993; White & Abels 1995; Nitecki 1996; Hernon & Calvert 1996; Bertot & McClure 1997; Hernon & Altman 1998; Nitecki & Hernon 2000).

White와 Abels(1995)은 서브퀄과 서브퍼프 도구를 특수도서관에 적용시켰을 때 실제적으로 얼마만큼 서비스 품질에 대한 고객의 기대를 측정할 수 있는가를 조사하고 두 도구간의 차이점을 비교하였다.

Nitecki(1996)는 서브퀄 모델에서 사용된 표준 도구의 유효성을 대학도서관에서 시험했다. 그녀는 도서관의 세가지 서비스, 즉 도서관 상호 대차, 참고봉사, 예약서비스에 대해서 서브퀄 도구를

시험했고, 이 도구가 도서관에서 이용자의 기대치와 서비스 품질을 측정하는데 유용하다는 결론을 내렸다.

1998년에 Hernon과 Altman은 학술도서관에서 서비스 품질을 측정하기 위한 개념적인 틀을 만들었다. 이 연구는 서비스 품질도구의 실제적인 이용을 위해서, 품질도구의 일반적인 개념구조를 확장 개선해서 실제 사서들이 그들의 지역적인 상황을 평가할 수 있도록 했다. 그리고 사서들이 우선적으로 충족시키고자 하는 서비스를 설정하는 방법을 제시하고, 이용자 층의 관점을 통한 서비스 품질을 측정하는 다양한 접근법을 제시하고자 했다.

이 분야에서 Hernon의 많은 업적 중 높이 평가받고 있는 것은 1998년 미국도서관협회에서 발간된 서비스품질 평가 매뉴얼이다(Hernon & Altman 1998). *Assessing Service Quality*라는 이 매뉴얼은 Nitecki에 의해 사용된 서브퀄 도구를 포함하여 이용자들을 조사하는 방법들을 소개한다. 이 책에서 저자는 이용자 만족도, 서비스 품질, 이용자 기대치, 서비스 제공 간의 상호 관계의 더욱 복잡한 모델을 선보였다.

Bertot와 McClure(1997)는 네트웍으로 연결된 전자 서비스에 관련된 서비스 품질을 규모, 효율성, 유효성, 충격과 유용함으로 측정하는 모델을 제안했다. 이런 측정치는 기술적인 내부구조, 정보 내용, 정보 서비스, 유지, 그리고 관리에 적용된다 (p. 4).

국내에서는 초기의 도서관 품질평가 이론연구로서 1979년에 노옥순에 의한 "참고봉사의 평가방법과 문제점의 고찰"에 관한 연구, 1985년 배영활의 "도서관의 운영과 효과를 위한 평가시스템에 관한 고찰", 1988년 이은철의 "도서관 효용성 측정에 관한 연구" 등이 이루어졌으며, 1990년대 들어서서 실증적인 연구들이 수행되기 시작하였다.

〈표 1〉에는 도서관의 서비스 품질 평가연구가 본격적으로 시작된 1990년대 후반부터 최근까지 수행된 연구들을 개괄적으로 정리하였다. 〈표 2〉에는 국내 도서관의 서비스 품질 관련 주요 연구들의 내용, 연구결과, 그리고 제안점이 요약되어 있다.

〈표 1〉 국내 도서관의 서비스 품질 연구 개관

연구	고병률(1998)	윤동원(1999)	나세나(2000)	백향기(2000)	김윤실(2002)
연구대상 도서관	공공도서관	대학도서관	대학도서관	대학도서관	전문도서관
표본 크기	319부	227부	267부	642부	422부
설문지 구성	SERVQUAL	Calvert, Hernon	SERVQUAL	SERVQUAL, Hernon	SERVQUAL
원래 서브퀄 항목 유지수	14개 항목	서브퀄 사용하지 않음	22개 항목	-	22개 항목
응답척도	5점척도	7점척도	7점척도	5점척도	7점척도
설문지 관리	직접설문	우편설문	직접설문	직접설문	우편설문

자료분석	T, x^2, 회귀 군집, 분산	T-검증, 상관관계	T, 이원분산	T, 일원, 회귀	리스렐(Lisrel)
신뢰계수	0.63-0.68	0.98	0.78-0.93	0.59-0.94	0.76-0 87
최초 차원수	5차원(14문항)	차원없이 99문항	5차원(22문항)	13차원(55문항)	5차원(22문항)
최종 차원수	5차원 14문항 유형성(4), 신뢰성(2), 반응성(2), 확신성(3), 공감성(3)	차원구분없이 99개 문항	5차원 22문항 유형성(4), 신뢰성(5), 반응성(4), 확신성(4), 공감성(5)	12차원 55문항 정보의 접근(8), 직원의 자질(5), 장서의 적절성(5), 민원처리(4), 학습 및 부대 시설(6), 신속성 (4), 이용시간(5), 정보기술의 이용(5), 도서관 이용교육(3), 참고봉사(3), 홍보(4), 개인을 위한 서비스 (3)	5차원 22문항 유형성(4), 신뢰성(5), 반응성(4), 확신성(4), 공감성(5)
타당성	실시하지 않음	요인분석 실시하였으나 결과치 불분명.	실시하지 않음	요인분석	서브퀄 차원은 요인분석 실시하지 않음.

연구	이미영(2002)	이종권(2002)		이지영(2002)	강혜경(2003)
연구대상 도서관	전문대학	공공도서관		공공도서관	공공도서관
표본의 크기	440부	396부		200부	403부
설문지 구성	SERVQUAL, Hernon	SERVQUAL 국내외 선행연구		SERVQUAL	SERVQUAL
원래 서브퀄 항목 유지수	7개 항목	8개 항목		20개 항목	15개 항목
응답척도	5점척도	5점척도		5점척도	5점척도
설문지 관리	직접설문	직접설문		직접설문	직접설문
자료분석	T, 일원분산	상관관계		T, 분산, x^2	상관관계
신뢰도	0.67-0.86	0.96		0.71-0.88	0 63-0.85
최초 차원의 수	12차원(54문항)	최종차원과 동일		5차원(22문항)	5차원(45문항)
최종 차원의 수	5차원(51문항) 유형성(7),신뢰성(15), 응답성(9),확신성(14), 공감성(6)	외부고객 9차원(45문항) 안내홍보(6), 건물시설(10) 장서관리(8), 장비(3), 온라인목록(6), 직원(5), 대기시간(3), 불만처리(2), 문화행사(2)	내부고객 9차원(46문항) 안내홍보(6), 건물시설(10) 장서관리(8), 장비(3), 온라인목록(6), 인사노무(6), 재무관리(2), 리더쉽(3), 문화행사(2)	5차원(22문항) 유형성(7), 신뢰성(3), 반응성(4), 보증성(4), 공감성(2)	6차원(42문항) 신뢰성(8), 반응성(7), 접근성(5), 편의성(4), 쾌적성(4), 안내성(2)
타당성	요인분석	실시하지 않음		실시하지 않음	요인분석

연구	김희전(2003)	이정미(2003)	이정호(2003)	황일원(2003)	홍수진(2004)
연구대상 도서관	대학도서관	신학대학도서관	전문도서관과 공공도서관	대학도서관 전자정보실	마을도서관
표본의 크기	400부	264명	251부	196부	186부
설문지 구성	SERVQUAL	SERVQUAL	SERVQUAL	SERVQUAL LibQuaL+ Hernon	SERVQUAL LibQuaL+
원래 서브퀄 항목 유지수	22개	22개	22개	14개	6개
응답척도	7점척도	7점척도	7점척도	7점척도	7점척도
설문지 관리	직접설문	직접설문	직접설문	직접설문	직접설문
자료분석	회귀분석	T-검정	x^2	T, 분산, 상관, 회귀	상관, 회귀
신뢰도	0.67-0.83	0.74-0.96	0.75-0.93	0.71-0.91	0.64-0.91
최초 차원의 수	6차원(26문항)	5차원(22문항)	6차원(29문항)	3차원(26문항)	4차원(23문항)
최종 차원의 수	6차원(26문항) 유형성(4), 신뢰성(5), 응답성(4), 확신성(4), 공감성(5), 접근성(4)	5차원(22문항) 유형성(4), 신뢰성(5), 반응성(4), 확신성(4), 공감성(5)	6차원(29문항) 유형성(8), 신뢰성(4), 응답성(5), 보증성(4), 공감성(5), 형평성(3)	3차원(20문항) 직원(8), 시설(7), 전자정보(5)	4차원(19문항) 시설(4), 자료(7), 직원(4), 운영(4)
타당성	요인분석 실시하였으나 결과치 불분명.	실시하지 않음	실시하지 않음	요인분석	요인분석

〈표 2〉 국내 도서관의 서비스 품질 연구 요약

저자	연구내용	연구결과	제언
고병률 (1998)	공공도서관 이용자의 서비스 품질 평가	-시설, 설비 등 유형성의 측면이 중시됨.	-
윤동원 (1999)	비영리 기관의 서비스 품질 측정에 적용할 수 있는 측정항목 개발 및 대학도서관의 서비스 품질 측정.	-99개 측정항목 개발 및 검증	-실무에 적용하기 위한 측정항목수 축소 제안. -Gap 이론 이외의 다른 이론 적용.
백항기 (2000)	고객지향적 대학도서관 조직구조 방향과 서비스 품질 구성요인과 고객만족과의 상호관련성의 계량적 측정.	서비스 품질 구성요인과 도서관 고객만족간의 높은 상관관계 있음.	종단적 연구의 필요성 제기. 고객만족 이론과 모델들을 도서관에 적용해 보는 메타분석 요구.
김윤실 (2002)	전문도서관의 선행변수(광고 및 홍보효과, 구전효과, 헌신의 정도, 투자 혹은 재투자 의지)와 매개변수	-서비스 품질의 차원은 서비스 만족과 연관성을 가지며, 차원의 변화를 통해 서비스 만족 정도를 향상시킬 수 있음.	- 다양한 선행 변수의 개발 필요. -웹 환경하의 측정 도구 등

	(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성), 종속변수(만족도, 재이용의사, 이미지) 간의 경로 설정, 관련성 분석.	-매개변수인 서브퀄 차원은 종속변수들과 유의적인 관련성있음. -선행변수 중 투자 혹은 재투자 의지를 제외한 나머지 변수들은 매개변수인 서브퀄 변수에 영향을 미침	다양한 측정 도구의 개발 필요.
이종권 (2002)	공공도서관 서비스 품질 요인과 고객만족 및 고객행태의 상관관계 모형 설계 및 검증.	-공공도서관 서비스 품질 요인이 고객만족도에 영향을 미침. -공공도서관 서비스 품질 개선이 고객행태를 긍정적으로 변화시킴.	-
강혜경 (2003)	공공도서관의 서비스 품질 및 이용자만족, 재이용의사, 추천의향 등과의 상호 관련성 연구	-공공도서관의 서비스 품질은 이용자 만족과 추천의향의 경우 이용자 지향적 신뢰성과 상호관련이 있으며, 재이용의사의 경우 정보접근성의 측면에서 밀접한 관련이 있음.	-공공도서관에 적합한 구체적이고 직접적인 서비스 척도개발 필요.
김희전 (2003)	SERVQUAL과 SERVPERF 비교 분석. 서비스 품질이 이용자 만족 및 행위의도에 미치는 영향 규명.	-대학도서관 서비스 품질 평가 결과 SERVPERF가 SERVQUAL보다 더 우월함. -서비스 품질 요인 중 유형성과 신뢰성이 고객만족에 영향 미침.	-
이정호 (2003)	서비스 품질 구성요인이 고객만족 및 이용 후의 행위의도에 어떠한 영향을 주는지를 공공도서관과 전문도서관간의 차이를 비교함.	-서비스 품질의 기대치의 경우 두 유형의 도서관간에 차이가 없으나, 실제 제공된 서비스는 전문도서관보다 공공도서관이 우수함. -이용자 만족도 및 향후 행위에 큰 영향을 미치는 요인은 서브퀄 5개차원 중 유형성임.	-전문도서관의 경우 유형성 요인을 서비스 품질 관리의 우선 순위로 제언함.
황일원 (2003)	대학도서관 전자정보실의 품질평가 차원개발과 서비스 품질이 이용자 만족도, 재이용의사, 구전의도, 무료이용지각에 미치는 영향 평가.	-새로운 서비스 품질 구성 차원(직원, 시설, 전자정보) 제시. -서비스 품질이 우수할수록 고객의 만족도 증가.	-이용자 요구분석, 면담 등 질적 연구 필요.

이상에서 살펴본 국내 연구들은, 특히 최근 연구들의 경우에 서비스 품질 요인과 고객만족, 고객행태에 관한 평가 모형을 구축하고 실증적인 연구를 수행하고 있음을 알 수 있다(이종권 2002, 이정호 2003). 또한 강혜경(2003)과 황일원(2003) 등은 서비스 품질과 이용자만족, 그리고 재이용의사, 구전의사 등의 결과변수와의 상관관계를 검증하여 서비스 품질에 머물러 있던 평가 모형을 고객만족 등 서비스의 결과변수들에까지 확장하였다는데 의의가 있다고 하겠다. 특히 김윤실(2002)의 연구에서는 서비스 품질에 영향을 미치는 선행변수들을 설정하여, 서비스 품질과 결과 변수들간의 관계를 종합적으로 평가하는 모형을 제시하고 있다.

하지만 이들 문헌들은 대부분 서비스 품질을 측정하기 위해서 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 서브퀄 척도를 적용하였거나 이 도구를 일부 변형·수정해서 이용하고 있다. 그러나 도서관 서비스 품질을 측정하기 위해서는 서비스 품질 측정도구인 서브퀄 척도를 도서관의 유형과 속성에

맞게 변형하여 서비스 품질을 측정해야 하며, 이를 위한 지속적인 연구, 개발과정이 지속되어야 할 것이다. 즉, 도서관의 고유한 특성이 반영된 서비스 품질을 측정하기 위한 도구의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔으며, 이를 위해 다음 절에서 제시되고 있는 LibQual+모형이 개발되고 있다.

2. LibQual+

Cook과 Thompson(2000)은 기존의 측정도구인 서브퀄의 한계를 극복하고 도서관의 고유한 특성이 반영된 서비스 품질을 측정하기 위한 새로운 측정도구를 제시하였다. 그들은 도서관 서비스 품질을 구성하는 차원을 여러 가지로 나누고, 이 새로운 차원을 구성하는 측정도구를 다시 세분화하여 다차원적 의미의 측정 도구인 LibQual+를 제안하였다.

이는 Nitecki와 Hernon(2000)이 예일대학교에서 실시한 서브퀄 모형을 바탕으로 하고 있다. LibQual+는 미국연구도서관협회(ARL)가 주관이 되어 미국 텍사스 에이앤엠 대학교(Texas A&M University)도서관 연구팀과 1999년 말부터 2003년까지 4년간의 개발 계획으로 시작되었다.

〈표 3〉 LIBQUAL+ 구성차원 변화

<table>
<tr><td>시 기</td><td>2000년</td><td colspan="2">2001년</td><td colspan="2">2002년</td><td colspan="2">2003년 이후</td></tr>
<tr><td>문항수</td><td>41문항</td><td colspan="2">56문항</td><td colspan="2">25문항</td><td colspan="2">22문항</td></tr>
<tr><td rowspan="13">구성차원</td><td rowspan="4">서비스의 영향력</td><td rowspan="4">서비스의 영향력</td><td>공감성</td><td rowspan="4">서비스의 영향력</td><td>공감성</td><td rowspan="4">서비스의 영향력</td><td>공감성</td></tr>
<tr><td>응답성</td><td>응답성</td><td>응답성</td></tr>
<tr><td rowspan="2">확신성</td><td>확신성</td><td>확신성</td></tr>
<tr><td>신뢰성</td><td>신뢰성</td></tr>
<tr><td rowspan="3">장 소</td><td rowspan="3">장 소</td><td>연구 공간</td><td rowspan="3">장 소</td><td>연구 공간</td><td rowspan="3">장 소</td><td>연구 공간</td></tr>
<tr><td>상징적 공간</td><td>상징적 공간</td><td>상징적 공간</td></tr>
<tr><td>휴식 공간</td><td>휴식 공간</td><td>휴식 공간</td></tr>
<tr><td rowspan="3">신뢰성</td><td colspan="2" rowspan="3">신뢰성</td><td rowspan="3">자기제어</td><td>정보검색의 용이성</td><td rowspan="9">정보통제</td><td>컨텐츠의 범위</td></tr>
<tr><td>편리성</td><td>편리성</td></tr>
<tr><td>최신장비</td><td>정보검색의 용 이 성</td></tr>
<tr><td>장서구성</td><td colspan="2">자체 의존</td><td rowspan="5">정보 접근성</td><td>범 위</td><td>적시성</td></tr>
<tr><td rowspan="4">정보 접근성</td><td rowspan="4">정보 접근성</td><td>자료 형태</td><td>적시성</td><td>장 비</td></tr>
<tr><td rowspan="2">자료이용의 적시성</td><td rowspan="2">접근의 편리성</td><td rowspan="2">자기제어</td></tr>
<tr><td>물리적 위치</td></tr>
</table>

2000년의 LibQual+ 요인의 구성은 서브퀄 5개 차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 보장성)

22개 항목과 ARL 소속 8개 기관을 대상으로 Cook과 Health가 인터뷰를 통하여 장서구성, 정보접근성 및 장소를 추출하였다. 그 결과 22개 서브퀄 항목과 인터뷰에 의해 추가된 19개 항목으로 구성된 총 41개 항목을 개발하여 LibQual+라 하고 다시 설문을 실시하였다. 설문은 13개 기관 4407명의 응답으로 요인분석을 실시하여 5개 요인을 추출하였다.

2001년 봄 프로젝트 1단계(2000-2001)에서는 43개 대학 20416명을 대상으로 설문을 실시하여 결과값을 바탕으로 Health Science와 Smothsonian 도서관의 학생과 교수를 대상으로 인터뷰를 실시하고, 이를 내용 분석한 결과 56개 항목이 완성되었다. 그리고 2002년 이 항목들을 다시 요인분석하여 4개 차원(서비스 영향력, 장소, 자기제어, 정보접근성) 25개 항목을 완성하였다. 이 4개 차원 중 서비스 영향력 차원은 서브퀄에서 이용된 확신성, 공감성, 응답성이 한가지 차원으로 통합된 차원이다. 그리고 2002년 모델에서 2001년까지 분리되었던 차원인 신뢰성 차원이 통합되었다. 장소 차원은 물리적 공간으로서의 도서관을 의미한다. 즉 서브퀄의 유형성 차원을 보완한 연구, 협동 연구, 휴식 공간 등 이용자들의 실제적 요구를 수용할 수 있는 개념의 공간이다. 정보접근성 차원은 포괄적인 장서구성(인쇄자료, 저널 등)의 수준과 편리한 이용시간, 자료 전송/상호대차의 적시성 등을 의미한다. 자기제어 차원은 도서관에서 제공하는 정보에 대해서 이용자가 누군가의 도움 없이 스스로 이용할 수 있는 능력에 대한 차원으로, 정보를 스스로 찾을 수 있는 도서관 웹사이트 구성, 스스로 정보에 쉽게 접근할 수 있는 도구와 최신 장비 제공, 외부에서 전자정보자원에 대한 접근의 용이성, 장서에 대한 편리한 접근성 등에 대한 차원이다.

그리고 위와 같이 관련 전문가, 이용자들과의 인터뷰를 통한 평가항목 도출, Atlas Ti라는 분석 프로그램 등을 통해, 〈표 3〉에서와 같이 2003년에는 2002년도의 자기제어와 정보접근성 차원을 통합하여 3개 차원(서비스 영향력, 장소, 정보통제)의 22개 항목으로 최종 확정하였다. 2003년의 최종 모형에서는 2002년의 자기제어 차원에서 도서관 장서에 대한 편리한 접근성 평가항목과 정보접근성 차원에서 편리한 이용시간, 자료 전송/상호대차의 적시성 등이 삭제되었고, 새롭게 정보통제 차원에 이용자들이 요구하는 전자정보자원, 인쇄 그리고/혹은 전자 저널 장서 구성 등의 평가항목 등이 포함되었다.

이 모형은 2002년에는 총164개 기관에 설문을 실시하였으며, 2003년에는 308개의 기관에 설문을 실시하였다. 2004년의 경우 미국, 캐나다, 영국, 오스트레일리아, 프랑스, 스웨덴, 네덜란드 등 총 204개 도서관 120,000명 이상이 설문에 참여하였으며, 2005년에는 240기관이 참여하였다.

이렇게 오랜 시간 동안 LibQual+이 연구되고 있다는 사실을 보더라도 서비스 품질을 측정하는 평가도구를 개발하는 일이 개념적으로, 실제적으로 상당히 복잡한 과정임을 알 수 있다. 앞으로 도서관의 서비스 품질 평가도구인 LibQual+는 도서관의 계속적인 환경 변화에 따라 앞으로도 지속되어야 하며, 지역적인 특성에 맞게 우리나라의 각 유형별 도서관들에 적용할 수 있는 보다 구체적이고 직접적인 척도개발도 이루어져야 할 것이다.

또한 연구 도서관을 비롯하여 대학 도서관 등 대다수 도서관의 서비스 환경이 e-서비스 환경으로 변화되어 가고 있음을 고려할 때, e-LibQual의 측정항목 개발에도 지속적인 연구가 요구된다. 도서관계에서는 도서관의 유형과 상황에 맞춰 e-LibQual을 개발하고, 연구자와 이용자 등 이해관계자의 의견을 지속적으로 수용하여 이를 개발시켜 나아가야 할 것이다.

LibQual+ e-서비스 요소는 중요한 서비스 운영요소로 대두되고 있으며, 또한 도서관이 기관, 국경 그리고 언어적 장벽을 넘어 이용자 중심의 평가를 할 수 있도록 하는 요소이다. 디지털 도서관이 계속 진화됨에 따라, 디지털 도서관의 시스템 설계, 수행, 그리고 이용에 대한 평가 연구들이 진행되고 있다(Cook et al. 2003).

NSDL(National Science Digital Library)은 2000년 National Science Foundation(NSF)의 기금에 의해 만들어졌으며, 이는 과학, 기술, 공학, 수학 교육에 대한 교육자원을 제공함은 물론 과학에 대한 이해(literacy)를 더욱 더 폭넓게 확대하기 위해 세워진 기관이다. NSF/NSDL은 프로젝트의 한 부분으로서 디지털 도서관 서비스 품질 평가 과정 개발에 목적을 두고 있으며, 이는 디지털 도서관 환경에 적합한 전체적인 시장 조사 도구를 개발하기 위한 것이다. 이 작업은 디지털 도서관의 서비스 품질에 관련된, 12개 주제 분야와 연결된 180개 항목을 정형화(identifying) 하는 것으로 시작되었다.

이 12개 주제 분야는 1)디자인 특성 2)접근성 및 항해성 3)기술적 특성 4)상호운용성 5)디지털도서관 커뮤니티(이용자, 개발자, 평가자 등) 6)장서 구축 7)조직의 역할 8)조직의 가능성 9)저작권 10)자원 활용 11)디지털도서관의 장서평가 12)디지털 도서관의 지속성 여부(기금 지원 등) 등이다.

NSF/NDSL은 디지털 도서관 서비스, 즉 e-서비스의 품질 평가를 목표로 하고 있는데, 이들의 목표는 이용자의 관점에서 디지털 도서관의 서비스 품질 차원 정의, 디지털 도서관 서비스에 대한 이용자의 인식치와 기대치를 측정하기 위한 도구 개발이며, ARL의 도서관 서비스 품질 평가 프로그램의 한 부분으로, 디지털 도서관 서비스 품질 평가 프로그램의 제정 등이다(Cook et al. 2003).

이상에서와 같이 국내·외적으로 연구가 활발히 이루어지고 있으나, 아직도 도서관 서비스 품질 평가를 위한 표준화된 모형은 개발되지 않고 있으며, 북미 연구도서관을 중심으로 개발된 LibQual+의 국내 적용 유용성에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 또한 살펴본 바와 같이 이들 연구들은 도서관 서비스 품질 평가에 있어 여러 유형의 서비스 집합체인 도서관을 기존의 단일 유형의 서비스 평가도구 즉, 주로 서브퀄을 이용하여 도서관 서비스 품질을 평가함으로써, 도서관의 특성을 반영한 도서관 서비스 품질 구성 요인을 분석하지 못하였다. 따라서 도서관 서비스 특성을 반영한 도서관 서비스 품질 구성 요인을 분석하기 위해서는, 우선 도서관 유형과 각각의 서비스 유형별로 살펴볼 필요가 있을 것이다.

또한 대다수 도서관의 서비스 환경이 e-서비스 환경으로 변화되어 가고 있음을 고려할 때, e-LibQual, 또는 Digiqual의 측정항목 개발에도 지속적인 연구가 요구된다. 도서관계에서는 도서

관의 유형과 상황에 맞춰 e-LibQual, Digiqual을 개발하고, 연구자와 이용자 등 이해관계자의 의견을 수렴하여, 이를 지속적으로 개발하고 발전시켜 나아가야 할 것이다.

V. 결 론

지금까지 도서관의 서비스 품질 평가에 관련된 문헌들을 종합적으로 고찰해 보았다. 이하에서는 이러한 문헌들을 종합하여 도서관의 서비스 품질 연구에 있어서 제기되는 몇가지 이슈들을 언급하고자 한다.

서비스 품질을 측정하는 문제는 Parasuraman et al.(1988)의 서브퀄 모델이 제시된 이래로 많은 학자들의 지지와 비판의 과정을 거치면서 여러 가지 대안적 모델이 등장하는 상황에 이르고 있다. 학자들간에 이처럼 다양한 견해가 제시되고 있는 것은 아직까지 미진한 연구에 따른 것이라고도 할 수 있으나, 기본적으로 표준화하기가 쉽지 않은 서비스의 다양성에 기인된 결과라고도 할 수 있을 것이다.

도서관의 서비스 품질은 다차원적으로 구성되어 있으며, 서비스 품질에 대한 설명력과 예측타당성을 높이기 위해서는 서비스가 어떤 방법으로 제공되는가 하는 '과정 품질'차원과 이용자가 실제로 무엇을 도서관에서 제공받는가 하는 '결과 품질' 차원을 함께 고려하여 측정해야 한다.

결과 품질의 초점은 도서관과 상호작용한 결과, 이용자에게 어떤 상황이 발생하였는가에 맞추어져 있다. 도서관을 이용함으로써 이용자는 무엇을 얻고 있으며, 어떤 혜택이 있는가? 즉, 결과는 도서관 서비스와의 상호작용에 의해 나타나며, 도서관 자료와의 상호작용은 개인의 삶에 영향을 줄 수 있다. 따라서 결과는 종종 혜택과 영향으로 일컫기도 한다. 그러나 특히 도서관의 서비스 품질 연구에서는 결과 품질 측정의 어려움 등으로 인해 결과 품질 변수에 대한 고려가 충분히 이루어지지 못했다. 그러나 도서관의 서비스 품질 측정이 보다 정교하게 이루어질 수 있도록 하기 위해서는 과정 품질 평가 척도에 결과 품질 측정 변수를 포함해야 하며, 도서관의 서비스 품질 연구에서도 정보서비스 제공에 맞는 결과 품질 변수를 적절히 조정하여 체계적으로 개발할 필요가 있다.

또한 서비스 품질 연구에서 주로 적용되고 있는 서브퀄은 만족을 조사하는 측정도구가 아니라 서비스 품질을 측정하는 도구라고 할 수 있겠다. 학자들은 서비스 품질과 만족은 별개의 구조를 가지고 있으며, 그 차이점은 서비스 품질은 장기적이고 전반적인 평가를 필요로 하는 반면, 만족은 훨씬 더 단기적이고 세부적인 측정을 필요로 한다는 점을 지적한다. 서비스 품질은 기대에 초점을 맞추는 경향이 있으며, 반면 만족도는 상호작용에 초점을 두고 있다.

따라서 향후 도서관의 서비스 품질 연구에서는 도서관의 서비스 품질과 이에 영향을 미치는 선행 변수들, 서비스의 결과 변수들, 즉 도서관의 전반적인 만족도, 서비스 접점 만족도, 도서관의 재

이용, 도서관의 비교만족도 등을 종합적으로 평가한다면 도서관 서비스에 대한 더욱 가치있는 전체적인 정보를 얻을 수 있을 것이다.

최근에는 도서관의 기술적인 환경이 급격히 변하면서 과거와는 전혀 다른 새로운 방식으로 정보가 전달되고 있다. 즉, 인터넷의 급속한 확산에 따라 서비스 전달의 본질이 온라인 환경으로 변화되면서 인터넷의 특성을 고려한 도서관에서의 e-서비스 품질평가 척도 개발이 절실히 요구되고 있는 시점이다. e-서비스 품질평가는 첫째, 정보기술 등을 비롯한 기술진전에 따른 TBSS(Technology Based Self Service)의 이용 결정과 품질 지각측면에서 평가하는 연구 흐름이다. 둘째, 인터넷이 활성화되면서, 이용자와 도서관이 만나는 접점인 웹사이트에 초점을 맞춘 웹서비스 품질 평가이다. e-서비스는 기본적으로 정보기술의 진화와 불가분의 관계에 있으며, 진화가 계속되고 있는 정보기술의 영향에 독립적일 수는 없다.

따라서 이와 같이 대다수 도서관의 서비스 환경이 인터넷 환경, e-서비스 환경으로 변화되어 가고 있음을 고려할 때 도서관에서의 e-서비스 품질 항목에 대한 지속적인 개발, 연구가 요구된다고 하겠다.

도서관의 서비스 품질에 관한 연구는 그 자체가 목적이라고 할 수 없다. 종국적으로 서비스 품질의 조직적 운영·관리를 통해 도서관 조직의 성과를 강화하고 급변하는 환경의 변화속에서 도서관의 목표를 달성하는 것이 그 목적이라고 할 수 있다. 서비스 품질은 이용자의 주관적인 판단에 의해 평가되고 시간이 지남에 따라 변화가능한 것이기 때문에, 도서관의 관리자는 도서관의 서비스 품질이 평가되는 상황을 주기적으로 추적 관리함으로써, 서비스 품질 구성차원들의 상대적 중요성과 서비스 품질의 개선을 도모해야 한다. 도서관이 이용자들의 평가에 따른 서비스 품질에 기반을 둔 조직관리에 역점을 두게 된다면, 도서관 조직의 목표달성은 물론 성과도 더욱 향상될 것이다. 향후의 연구에서는 이러한 관점에서 보다 심도있는 실질적인 서비스 품질 연구가 진행되어야 할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

강혜경. 공공도서관 서비스의 질, 이용자만족, 그리고 몰입간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 정책과학대학원, 2003.

강회일, 정용길. "도서관의 온라인 서비스 품질평가: e-LibQual의 적용." 정보관리학회지, 제 19권, 제3호(2002), pp.237-261.

강회일. e-Service 품질측정에 관한 연구. 박사학위논문, 충남대학교 대학원 경영학과, 2003.

고병률. 공공도서관 이용자의 서비스 품질만족에 관한 연구. 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원,

1998.

김윤실. 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과, 2002.

김희전. SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2003.

나세나. SERVQUAL 평가모형을 이용한 대학도서관 서비스 질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과, 2000.

노옥순. "참고봉사의 평가방법과 문제점의 고찰." 이화여대 도서관학과 창립 20주년 기념논문집 (1979), pp.201-229.

배순자. "참고평가에 대한 이론적 개관." 도서관, 제42권, 제5호(1987), pp.5-22.

배영활. "도서관의 운영과 효과를 위한 평가시스팀에 관한 고찰." 도서관, 제40권, 제4호(1985), pp.5-17.

백항기. 대학도서관 성과측정: 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, 2000.

윤동원. 대학도서관 서비스 품질의 측정에 관한 연구. 석사학위논문, 안동대학교 대학원 문헌정보학과, 1999.

이미영. 전문대학 도서관 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문, 신라대 교육대학원, 2002.

이문규. "e-SERVQUAL: 인터넷 서비스품질의 소비자 평가 측정도구." 마케팅연구, 제17권, 제1호 (2002), pp.73-95.

이유재, 이준엽. "서비스 품질에 관한 종합적 고찰: 개념 및 측정을 중심으로." 경영논집, 제31권, 제3,4호(1997), pp.249-283.

이은철. "도서관 효용성 측정에 관한 연구." 동대논총, 제18권, 제1호(1988), pp.149-172.

이정미. 이용자 중심의 도서관 서비스 질 평가에 관한 연구: 신학대학도서관을 중심으로. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원, 2003.

이정호. 전문도서관과 공공도서관간의 서비스 질 구성요인의 차이에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, 2003.

이종권. 공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구. 박사학위논문, 성균관대학교 대학교 문헌정보학과, 2002.

이지영. 공공도서관 이용자의 기대 서비스와 실제 서비스간의 차이에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대 교육대학원, 2002.

이학식. "지각된 서비스품질의 결정과정: 판단이론적 시각." 경영학 연구, 제26권, 제1호(1997),

pp.139-154.

장윤금. "미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질 평가에 대한 연구." 정보관리학회지, 제22권, 제1호 (2005), pp.267-283.

홍수진. 마을도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과, 2004.

황일원. 대학도서관 전자정보실의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과, 2003.

Applegate, Rachel. "Models of Satisfaction." *In Encyclopedia of Library and information Science*, Vol.60, Supplement 23, Edited by Allen Kent, New York: Marcel Dekker, 1997. pp.199-227.

Baker, J. A. and C. W. Jr. Lamb. "Measuring Architectural Design Service Quality." *Journal of Professional Services Marketing*, Vol.10, No.1(1993), pp.89-106.

Bertot, John Carlo et al. "Web Usage Statistics: Measurement Issues and Analytical Techniques." *Government Information Quarterly*, Vol.14, No.4(1997), pp.373-395.

Bitner, Mary Jo. and Amy R. Hubbert. "Encounter Satisfaction versus Overall Satisfaction versus Quality." *In Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, edited by Roland T. Rust and Richard L. Oliver, Thousand Oaks, California: Sage. 1994. pp.72-94.

Bitner, Mary Jo. and Stephen W. Brown and Matthew L. Meuter. "Technology Infusion in Service Encounters." *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.28, No.1(2000), pp.138-149.

Boulding, William et al.. "A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions." *Journal of Marketing Research*, Vol.30(February. 1993), pp.7-27.

Calvert, Philip J. and Peter Hernon. "Surveying Service Quality within University Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.23, No.5(1997), pp.408-415.

Cook, Collen et al. "Developing a National Science Digital Library(NSDL) LIBQUAL+^{TM} Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21ST Century." *NDSL Evaluation Workshop*. pp.1-7. 2003.
〈www.libqual.org/documents/admin/NSDL_workshop_web.pdf〉 [cited 2005. 5. 18].

Cook, Collen and Bruce Thompson. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality." *The Journal of Academic*

Librarianship, Vol.26, No.4(2000), pp.248-258.

Cronin, J. J. and Steven A. Taylor. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, Vol.56, No.3(1992), pp.55-68.

Dabholkar, Pratibha A."Consumer Evaluations of New Technology-based Self-Service Options: An Investigation of Alternative Model of Service Quality." *International Journal of Research in Marketing*, Vol.24, No.1(1996), pp.3-16.

Dalton, G. "Performance Measurement Matters When Evaluating the Effectiveness of Reference Services." *Mousaion*, Vol.6, No.2(1988), pp.28-46.

Dalton, Thomas R.. "Public Good Provision under Uncertainty." *Public Finance*, Vol.43, No.1(1988), pp.56-66.

Dan, Ariely. "Controlling the Information Flow: Effects on Consumers Decision Making and Preferences." The *Journal of Consumer Research*, Vol.27, No.2(2000), pp.233-248.

Edvardsson, B. and B. O. Gustavsson and D. J. Riddle. *An Expanded Model of the Service Encounter with Emphasis on Cultural Context.* Sweden: University of Karlstad, 1989.

Elliott, Kevin M.. "A Comparison of Alternative Measures of Service Quality." *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, Vol.1, No.1(1995), pp.33-44.

Fisk, Raymond P. and Stephen W. Brown and Mary Jo. Bitner. "Tracking the Evolution of the Services Marketing Literature." *Journal of Retailing*, Vol.73, No.3(1993), pp. 361-357.

Garvin, David A. "What Does Product Quality Really Mean." *Sloan Management Review*, Vol.26, No.1(1984).

Gronroos, Christian. "A Service Quality Model and Its Marketing Implication." *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4(1984), pp.36-44.

Hebert, F.. *The Quality of Inter-library Borrowing Services in Large Urban Public Libraries in Canada.* Unpublished Doctoral Dissertation, Library and Information Science, University of Toronto, 1993.

Hernon, Peter. and P. J. Calvert. "Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.22(1996), pp. 387-391.

Hernon, Peter and Ellen Altman. *Service Quality in Academic Libraries.* Norwood: Ablex. 1996.

Hernon, Peter and Ellen Altman. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations*

of Library Customers. Chicago: American Library Association. 1998.

Hoffman, D. L. and T. P. Novak and P. Charterjee. "Commercial Scenarios for the Web: Opportunities and Challenges." *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.1 No.3(December. 1995).

Johnson, Rose L. and Michael Tsiros and, Richard A Lancioni. "Measuring Service Quality: A System Approach." *Journal of Service Marketing*, Vol.9 No.5(1995), pp.6-19.

Kanyama, S. A. *Conceptual Model to Measure Service Quality of Online Companies: E-Qual*. In Developments in Marketing Science. FL: Academy of Marketing Science, 2000.

Langeard, E. J. et al. *Marketing of Service: New Insights from Consumer and Manager*, Cambridge: Marketing Science Institute, 1981.

Lincoln, Yvonna S. and Collen Cook and Martha Kyrillidou. *Evaluating the NSF National Science Digital Library Collections: Categories and Themes from MERLOT and DLESE*. MERLOT Conference, California: Costa Mesa, 2004.

Madu, C. N. and A. A. Madu, "Dimensions of E-Quality." *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol.19, No.3(2002), pp.246-258.

Mangold, W. G. and E. Babakus. "Service Quality: The Front-Stage vs. The Back-Stage Perspective." *Journal of Service Marketing*, Vol.5(Fall. 1991), pp.59-70.

Meuter, Mattew L. et al. "Self-service Technology: Understanding Consumer Satisfaction with Technology-based Service Encounters." *Journal of Marketing*, Vol.64, No.3 (2000), pp.50-64.

Meuter, Matthew L. and Mary Jo Bitner. "Self-service Technologies: Extending Service Frameworks and Identifying Issues for Research." In Dhruv Grewal and Connie Pechmann.(eds). *AMA Winter Educator's Conference Proceedings: Marketing Theory and Applications*, Vol.9(1998), pp.12-19.

Murfin, Marjorie E. et al. *A Cost Effectiveness Formula for Reference Service in Academic Libraries*, Wasington, D.C.: Council on Library Resources, 1987.

Myers, B. L. and L. A. Kappelman and V. R. Prybutok. "A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity Of the Information Systems Function: Toward a Theory for Information Systems." *Information Resource Management Journal*, Winter 1997.

Nitecki, Danuta A. "Changing the Concept and Measure or Service Quality in Academic Libraries." *The Journal of Academic Librarianship*, May 1996, pp.181-190.

Nitecki, Danuta A. and Peter Hernon. "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries." *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.259-273.

Oldman, Christine, and Gordon Prestoungrange. *The beneficial library*. Bradford: MCB Books, 1977.

Oliveira, P. and V. V. Roth and W. Gilland. "Achieving Competitive Capabilities in E-services." *Technological Forecasting and Social Change*, Vol.69, No.7(2002), pp.721-739.

Oliver, Richard L. "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting." *Journal of Retailing*, Vol.57(Fall. 1981), pp.25-48.

Orr, R. H. "Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures." *Journal of Documentation*, Vol.29, No.3(1973), pp 315-332.

Parasuraman, A. and D. Grewal. "The Impact of Technology on the Quality-Value- Loyalty Chain: A Research Agenda." *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.28, No.1(2000), pp.168-174.

Parasuraman, A. and L. Berry and V. A. Zeithaml. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1(1988), pp.12-40.

Powell, R. R.. "Impact Assessment of University Libraries: A Consideration of Issues and Research Methodologies." *Library and Information Science Research*, Vol.14, No.3(1992), pp.245-257.

Powpaka, Samart. "The Role of Outcome Quality as a Determinant of Overall Service Quality in Different Categories of Services Industries: An Empirical Investigation." *Journal of Service Marketing*, Vol.10, No.2(1996), pp.5-25.

Schneider, B. and D. E. Bowen. *Winning the Service Game*. Boston: Harvard Business School Press. 1995.

Van, House et al. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago: American Library Association. 1990.

Voss, C. "Developing an E-Service Strategy." *Business Strategy Review*, Vol.11, No.1(2000), pp.21-33.

White, Marilyn Domas and Eileen G. Abels. "Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons from Service Marketing." *Special Libraries*, Vol.86(Winter. 1995), pp.36-45.