

고객 만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰

A Study of the Public Library Evaluation Index for Customer Satisfaction

유 병 장(Ryu Byeong Jang)*

< 목 차 >

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| I. 서론 | 2. 공공도서관 평가지표 |
| II. 도서관 서비스 질과 평가 | 3. 문헌에 나타난 공공도서관 평가지표 |
| III. 공공도서관 서비스 평가지표 분석 | IV. 결론 |
| 1. 행정서비스헌장제 | |

초 록

서비스 기관인 공공도서관의 존립근거는 고객들의 도서관에 대한 요구와 기대라 할 수 있다. 최근에는 도서관과 유사한 프로그램을 운영하는 단체와 인터넷의 발달로 공공도서관의 존립에 대한 불안감이 가중되고 있는 실정이다. 따라서 공공도서관이 지속적으로 지역사회와 고객들로부터 필요성을 얻기 위해서는 많은 노력이 요구되고 있다. 본 소고에서는 고객지향적인 행정서비스를 공급하기 위한 방안으로 제정된 행정서비스헌장제를 공공도서관과 연계하여 살펴보고, 문화관광부에서 시행하고 있는 문화기반시설 관리운영평가와 경기도의 경기도 공공도서관 평가의 분석, 서울시의 시민만족도 조사 등 최근에 공공도서관 평가에서 제시된 지표를 분석하여 향후 공공도서관 평가에 필요한 기초 자료를 제공한다.

주제어 : 도서관서비스, 공공도서관, 공공도서관평가, 평가지표, 행정서비스헌장제

Abstract

The basis of public libraries as a service organization depends on the customer's needs and expectation. Recently, public libraries have faced an existence crisis attacked from the development of Internet and the various cultural programs of other organizations. Thus, public libraries required continuous effort in order to get the existence necessity from community and customers. This paper investigates and compares with the Public Service Charter provided a customer oriented public service, public library evaluation indexes by the Ministry of Culture & Tourism and Gyeonggi Province, and a public satisfaction survey by Seoul Metropolitan. Thus this paper can provide the basis materials for future public library evaluation.

Key Words : library service, public library, public library evaluation, evaluation index, Public Service Charter

* 안성시립도서관 관장(tyubj@naver.com)

· 접수일 : 2004. 9. 1 · 최초심사일 : 2004. 9. 4 · 최종심사일 : 2004. 9. 12

I. 서 론

새로운 세기를 맞이한 공공도서관은 정보기술의 발전과 함께 새로운 정보환경의 등장과 사회 환경의 변화로 많은 변화를 겪어왔고, 앞으로도 지속적인 변화를 모색하지 않을 수 없는 상황에 처해 있다. 1990년대 말 정부에서는 행정조직에 대한 대대적인 구조조정을 통하여 국가의 위기 상황을 타개하고자 하였고, 그로 인하여 지방자치단체 소속의 공공도서관은 민간위탁경영의 소용돌이에 휩싸이기도 하였고, 실제로 몇몇 도서관은 민간위탁경영을 하고 있다. 그리고 그 이후 서울에서 개관한 대부분의 공공도서관은 민간위탁경영을 하고 있다.

그리고 2002년에서 2003년에 걸쳐 문화방송(MBC)의 ‘느낌표’제작팀이 방송하고 8개의 시민단체가 연합한 ‘책읽기사회만들기국민운동’이 추진한 어린이도서관 지어주기사업인 “기적의 도서관 프로젝트”는 우리 국민들에게 도서관에 대한 반향을 불러 일으켜 도서관에 대하여 많은 관심을 끌기는 하였으나, 한편으로는 공공도서관의 역할에 대한 잘못된 전달로 공공도서관은 어린이도서관으로 가야하는 것으로 인식시켜 일부 지방자치단체에서는 공공도서관도 부족한 현실에서 정책적으로 어린이도서관 건립에 주력¹⁾하는 등 이와 같은 일련의 공공도서관에 관련된 사건들은 공공도서관의 정체성마저 흔들리게 하고 있다.

이러한 상황에서 공공도서관이 그 지역사회와 고객인 지역 주민들로부터 도서관의 존재가치에 대한 필요성을 인정받지 못하고 불신을 받는다면, 그 존재 의의는 상실하여 결국 이 땅에서 사라지게 될 것이다. 특히 자치단체 소속 공공도서관은 자치단체의 장과 의원이 선거에 의해서 선출되고 그들에 의해서 정책과 예산이 결정되기 때문에, 그 지역의 공공도서관이 고객인 지역주민들로부터 외면을 받는다면 도서관경영의 민간위탁은 물론 도서관의 예산삭감, 인력감축 등의 결과를 가져올 수 있으며, 결국에는 문을 닫을 수밖에 없는 위기에 내몰릴 수도 있을 것이다.

따라서 이러한 문제를 해결해야하는 중심에는 우리 도서관과 사서가 있으며, 그 기저에는 도서관의 기본적인 역할인 고객에 대한 서비스가 있다. 그 동안 공공도서관은 이러한 위기 상황에 직면하게 된 것을 국가와 사회에 그 책임을 전가하고, 도서관 운영을 고객 중심이 아니라 도서관장이나 사서 중심으로 하지 않았는지 되돌아 볼 필요가 있다.

서비스 기관인 도서관이 존립하기 위한 근거는 고객들의 도서관에 대한 요구와 기대라 할 수 있다. 우리 사회의 모든 조직은 사회 구성원의 요구와 기대에 의해 생성·소멸하면서 사회발전에 기여하여 왔으며, 도서관도 예외가 될 수는 없다. 최근 여성회관, 각종 복지회관, 학생회관, 청소년회관, 청소년문화의집, 문화의집, 주민자치센터, 정보화마을 등과 지방자치단체에서 운영하는

1) 2006년까지 경기도내에 모두 43개의 공공도서관이 추가 건립된다. 경기도는 도민을 위한 평생교육의 장 및 문화휴식공간 확충을 위해 공공도서관 23개, 어린이도서관 16개, 특수도서관 2개, 열린도서관 2개 등을 건립하기로 했다(경기도, 주간경기(2004. 4. 30), 7면).

주민자치대학, 정보화교육, 각종 강연회 개최 등 다양한 프로그램 운영, 자치단체 홈페이지를 통한 각종 문화·관광·생활정보 제공은 물론 평생교육 콘텐츠 제공으로 그 동안 도서관의 고유영역이라고 생각해 왔던 업무를 잠식하고 있으며, 도서관보다 더 다양한 정보의 제공으로 공공도서관의 무용론이 고개를 드는 등 도서관 존립에 대한 불안이 가중되고 있는 실정이다²⁾.

고객만족을 위한 도서관 서비스를 위해 본 논문에서는 문헌조사를 통하여 고객만족지향적인 정책으로 정부에서 시행하고 있는 행정서비스헌장제에 대하여 공공도서관과 연계하여 살펴보고, 문화관광부에서 시행하고 있는 문화기반시설 관리운영 평가와 경기도의 경기도 공공도서관 평가의 분석, 서울시의 시민만족도 조사를 분석하고자 한다. 또한, 최근의 공공도서관에 관한 제시된 평가지표를 분석하여, 추후 도서관 평가에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

Ⅲ. 도서관 서비스 질과 평가

서비스에 대한 개념은 마케팅 분야에서 시작되었다고 볼 수 있다. 마케팅 측면에서 볼 때 서비스의 특성은 무형이고, 이질적이며, 생산과 소비를 분리할 수가 없다. 이러한 서비스의 기본적인 특성으로 인하여 제품의 품질에서처럼 객관적인 기준을 제시할 수 없어 서비스 질의 개념을 쉽게 정의하기가 어렵다. 따라서 서비스의 질은 객관적인 차원이 아니라 평가자 즉 고객의 인지적, 주관적 차원에서 개념의 정의가 이루어진다. 일반적으로 서비스의 질이란 고객이 기대한 서비스와 실제 제공된 서비스를 비교해서 이루어진다고 본다³⁾. 또한 서비스의 질은 고객이 서비스에 대하여 기대하는 수준을 충족하거나 능가하는 정도 즉, 서비스에 대한 ‘고객의 기대와 지각사이의 불일치의 정도’라고 정의내리고 있다⁴⁾.

도서관 역시 서비스의 질은 도서관의 질과 분리되어 도서관과 서비스를 제공받는 사람들 간의 상호작용관계에 의해 형성된다⁵⁾. 도서관이 아무리 좋은 자료를 소장하고 있다 할지라도 고객들이 그 자료를 이용하지 않는다면, 고객에게 좋은 서비스를 제공하고 있다고 말할 수 없을 것이다. 또한, 도서관에 고객이 요구하는 자료가 풍부하다 할지라도 그 자료를 고객이 이용하기 힘들다면, 이것 역시 좋은 서비스를 제공하고 있다고 말할 수 없을 것이다. 그러므로, 서비스의 질은

2) Peter Hemon and Ellen Altman, 도서관 서비스 품질 관리론, 이은철 역(서울 : 한국도서관협회, 2001), pp.13-17.

3) C. Groenroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, Vol 18, No. 4(1984), p. 40.

4) Valerie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectations*(New York : The Free Press, 1990), p.15.

5) Hemon and Altman, *op. cit.*, pp.27-28.

4 한국도서관·정보학회지(제35권 제3호)

도서관 이용자의 현실적 요구에 의해 결정되며, 이는 서비스의 내용과 상황에 의해 결정된다⁶⁾.

Hernon and Altman은 도서관 서비스 평가를 위한 측정대상을 10가지로 구분하였다.⁷⁾ 자원, 물리적 환경, 부서, 기능, 처리과정, 이용자, 지역사회, 이용, 서비스, 결과, 영향으로 나누었다. 이는 도서관이라는 물리적 공간에서 이용자 서비스를 위한 물리적 개체와 서비스 활동, 그리고 서비스 대상에 대한 내용으로 구분하여, 다양한 측면에서 서비스를 측정하려고 한 방법이다. 반면에, 마케팅 측면에서 Parasurman은 서비스 질의 속성을 분류하여 추상적인 서비스의 질을 구체적으로 측정하기 위한 5개의 차원, 즉 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성으로 설정하였다. 그리고 5개의 차원에 따라 서비스의 질을 측정하기 위한 22개의 항목의 SERVQUAL 척도를 개발하였다. 서비스 질 평가를 위해 고객의 기대와 고객의 지각 사이의 차이점(gap)을 측정하여 이를 줄이는 것이 서비스의 질을 높이는 것이라 주장하였다⁸⁾.

국내에서 도서관 서비스 질에 관한 연구는 1990년부터 시작되기 시작하였다. 대부분 대학도서관을 중심으로 연구가 이루어졌는데, 대학도서관 고객의 만족도 향상을 위해 마케팅 분야에서 사용하는 서비스 질 요인을 기본으로 하여, 그 중요도를 조사한 연구가 있었으며, Calvert and Hernon이 개발한 SERVQUAL 척도를 국내 대학도서관에 적합하도록 척도 문항을 변형시켜 제시하기도 하였다.⁹⁾ 또한 장혜란은 대학도서관 서비스를 이용일반, 장서이용, 상호대차, 자료접근, 정보봉사, 이용자교육, 시설 및 설비의 7가지로 구분하여 질적 평가를 시도하였다¹⁰⁾. 이는 기본적으로는 도서관 통계를 이용한 데이터가 사용되지만, 부분적으로 이용자에게 설문문을 이용하여 데이터를 수집하는 방법을 제안하였다. 반면에 백항기는 대학도서관 서비스에 대한 고객의 만족도를 조사를 위해, 개관시간, 학업관련 질의응답, 학습시설, 도서대출, 검색 시스템, 민원처리, 부대시설, 장서의 적절성, 서가에서의 자료 획득 가능성, 직원의 자질, 타 도서관 소장자료 제공, 도서관이용 교육, 홍보의 13개 영역으로 구분하여 실시하였다.¹¹⁾ 연구결과 만족도가 높은 분야는 도서대출 분야에서 대출과 반납의 신속성, 연체료 처리와 학습시설 분야의 도서관위치, 검색시스템 분야의 검색시스템의 용이성 등이 포함되었다.

이상에서 살펴 본 연구들은 서비스 질 요인과 고객만족, 고객행태에 관한 종합적, 실증적 연구에 미흡한 점이 지적되고 있다. 하지만, 이종권은 도서관 서비스 질의 측정도구인 SERVQUAL 척도를 공공도서관의 속성에 맞게 변형하여 서비스 질을 측정하고, 서비스 질 요인과 고객만족, 서비스 질 요인과 고객 행태의 상관관계를 검증하여 고객만족에 머물러 있던 평가의 모형을 고객

6) 상계서, p.39.

7) 상계서, pp. 106-111.

8) 이종권, 공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구(박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, 2001), pp.8-10.

9) 상계서, p.18.

10) 장혜란, “대학도서관 질적 평가를 위한 모형 개발,” 한국도서관정보학회, 제31권, 제4호(1997, 12), pp. 173-180.

11) 백항기, “대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석,” 한국비블리아, 제12권, 제1호(2001, 6), p. 50.

의 행태에 까지 확장하고, 서비스 질 평가의 갭이론을 응용하여 서비스 우선 개선 요인의 분석기법을 마련함으로써 공공도서관의 서비스 질 평가 및 개선에 실용화하려는 연구를 하였다.

Ⅲ. 공공도서관 서비스 평가지표 분석

1. 행정서비스현장제

1) 의의와 제정 목적

행정서비스현장은 1998년 7월부터 중앙정부의 10개 부처·청에서 제정하여 시범적으로 운영에 들어갔고, 2000년부터는 기관별 모든 부서·업무분야로 현장이 확대·제정되어 운영되고 있다. 공공도서관에서 행정서비스현장은 교육행정서비스현장, 이용봉사현장, 행정서비스현장, 자료이용서비스현장, 이용서비스현장, 평생학습서비스현장, 고객서비스현장, 도서관현장 등의 다양한 명칭을 사용하고 있다.

정부가 공급하는 행정서비스 중에는 경쟁원리가 적용되지 않는 영역이 많이 있다. 이러한 시장원리의 사각지대인 행정서비스에 고객지향적인 행정서비스를 공급하기 위한 방안의 하나로 행정서비스현장제가 마련되었다. 행정서비스현장제는 행정기관이 국민에게 행정서비스의 내용과 수준, 그리고 제공방법에 대하여 계약방식으로 제시하고, 이를 이행하지 못할 경우 시정조치와 보상을 약속하는 제도적 장치이다. 고객지향적 행정을 위한 수단으로 행정서비스현장제가 갖는 의의는 수요자 중심의 적극행정의 구현, 서비스의 질 제고, 그리고 시민의 통제와 참여를 통한 책임행정 구현이라 할 수 있다.¹²⁾

행정서비스현장제의 제정목적은 민간기업에서 제공하는 최고수준의 서비스와 조직의 성과향상, 서비스 질적 개선을 통하여 고객만족의 행정서비스를 제공하겠다는 의지로 도입되었다. 세계 각국이 정부부문의 각종 개혁을 추진하고 있으며 공공서비스에 대한 고객만족을 향상시키는데 그 목적을 두고 있다. 영국, 미국, 프랑스, 캐나다 등 OECD 국가의 경우 국민들에게 최고의 행정서비스를 제공하기 위해 이미 '90년대 초부터 서비스 사용자에게 초점을 둔 새로운 제도를 도입하고 정책적 노력을 기울이고 있으며, 그 대표적인 예로 영국의 "시민헌장(Citizen's Charter)" 과 미국의 "고객서비스기준(Customer Service)" 등을 들 수 있다.

우리나라도 그 동안 민원사무 및 고충처리제도 등을 통하여 행정서비스의 질적 향상을 위해

12) 박광국, 주효진, 이상목, "행정서비스현장제의 효과성에 대한 인지도 평가 : 대구광역시를 중심으로," 嶺南地域發展研究, 제30집(2002, 8), p.33.

6 한국도서관·정보학회지(제35권 제3호)

노력을 기울여 왔으나 행정서비스의 제공이 행정기관의 편의위주로 이루어져 국민이 원하는 서비스는 물론 그 수준도 국민의 기대에 미치지 못하는 등 고객인 국민의 요구에 대응성과 책임성이 여전히 미흡한 실정이었다¹³⁾.

이 현장의 도입배경으로는 첫째, 서비스 제공방식을 고객중심으로 전환하여 주민이 일방적 수혜자가 아닌 적극적인 선택권자임을 감안하고 둘째, 규제와 절차중심에서 결과중심으로 전환하여 셋째, 고품질의 서비스 제공을 위해 경쟁과 경영의 원리를 도입한다. 마지막으로, 깨끗하고 공정한 행정을 원하는 주민의 기대를 충족시키고자 한다는 것이다¹⁴⁾.

2) 공공도서관에서의 행정서비스현장제

공공도서관에서 행정서비스현장은 교육행정서비스현장, 이용봉사현장, 행정서비스현장, 자료이용서비스현장, 이용서비스현장, 평생학습서비스현장, 고객서비스현장(충북 괴산, 증편), 도서관현장 등의 다양한 명칭으로 사용되고 있다.

행정서비스현장을 제정하여 운영하고 있는 공공도서관을 홈페이지를 통하여 조사한 결과 468개 도서관 중 제정한 도서관이 151개관으로 32%, 제정하지 않은 도서관이 317개관 68%였다. 국립도서관은 442개 도서관 중 제정한 도서관이 151개관으로 34%, 제정하지 않은 도서관이 291개관 66%로 그 중에서 교육청 소속 도서관은 222개관 중에서 제정한 도서관이 113개관 51%, 제정하지 않은 도서관이 109개관 49%로 반 정도 제정하였고, 자치단체 소속 도서관은 220개관 중에서 제정한 도서관이 38개관 17%, 제정하지 않은 도서관이 182개관 83%로 대부분 제정하지 않고 있다. 자치단체 소속 도서관의 제정율이 낮은 것은 자치행정 중에서 도서관업무에 대한 관심과 비중이 낮은데서 그 원인을 찾아 볼 수 있을 것이다. 사립도서관은 26개의 모든 도서관이 행정서비스현장을 제정하지 않고 있는데, 행정서비스현장은 정부기관에서 국민들에게 고객만족지향적인 행정서비스 제공을 목적으로 제정한데 기인한 것으로 보인다.

<표 1> 공공도서관 행정서비스현장제 제정 현황

구 분	합 계			공 립									사 립		
				계			교육청			자치단체			계	제정	미제정
	계	제정	미제정	계	제정	미제정	소계	제정	미제정	소계	제정	미제정			
합 계	468	151	317	442	151	291	222	113	109	220	38	182	26	-	26
서울특별시	47	25	22	35	25	10	22	22	-	13	3	10	12	-	12
부산광역시	23	14	9	21	14	7	13	11	2	8	3	5	2	-	2(1)
대구광역시	13	11	2	11	11	-	11	11	-	-	-	-	2	-	2

13) 이규환, 김동만, “行政서비스憲章制度에 關한 研究” 中央行政論集, 제14권, 제2호(2000. 12), p.66.

14) 박광국, 주효진, 이상목, 전개논문, p.32

인천광역시	11	7	4	11	7	4	8	7	1	3	-	3	-	-	-
광주광역시	13	7	6	12	7	5	5	4	1	7	3	4	1	-	1
대전광역시	12	5	7	11	5	6	2	2	-	9	3	6(2)	1	-	1
울산광역시	5	3	2	4	3	1	4	3	1	-	-	-	1	-	1
경기도	63	10	53	62	10	52	8	1	7	54	9	45	1	-	1
강원도	37	11	26	37	11	26	22	11	11	15	-	15	-	-	-
충청북도	22	8	14	22	8	14	15	6	9	7	2	5	-	-	-
충청남도	38	3	35	38	3	35	19	2	17	19	1	18	-	-	-
전라북도	35	8	27	32	8	24	17	8	9	15	-	15	3	-	3
전라남도	41	12	29	40	12	28	19	9	10	21	3	18	1	-	1
경상북도	50	15	35	49	15	34	27	12	15	22	3	19	1	-	1
경상남도	40	2	38	40	2	38	24	1	23	16	1	15	-	-	-
제주도	18	10	8	17	10	7	6	3	3	11	7	4	1	-	1

이와같이 도서관이 서비스기관임에도 불구하고 다른 행정 분야에 비교하여 고객서비스의 품질 향상을 위한 노력이 부족한 것으로 판단되고, 한편으로는 공공도서관에서 근무하는 사서가 행정 서비스현장제에 대한 이해가 부족한 것으로 보인다.

3) 행정서비스현장제 내용 분석

행정서비스현장제의 내용은 다른 업무분야와 마찬가지로 공공도서관에서 제정·운영하고 있는 내용도 크게 선언문, 서비스 이행표준, 시정 및 보상조치, 고객참여와 의견 제시방법, 만족도 조사와 결과공표, 고객 협조사항 등으로 구성되어 있다.

선언문에는 도서관인의 사명, 도서관을 이용하는 고객에 대한 실천과제 등을 목표로 선언하고 있고, 이 목표를 달성하기 위한 구체적인 서비스 이행표준을 마련하고 있다. 서비스 이행표준은 문의사항에 대한 약속과 업무이행에 대한 약속으로 되어 있다. 문의사항에 대한 약속은 직접방문, 전화, 인터넷 등을 이용해서 문의했을 때 직원들의 자세와 친절한 응대요령에 대한 이행표준을 마련하고 있으며, 업무이행에 대한 약속으로는 자료검색 및 열람, 자료대출, 희망도서, 예약도서, 시설이용 등에 대한 분야별 이행표준을 마련하여 도서관을 이용하는 고객들에게 질 높은 서비스를 약속하고 있다.

시정 및 보상조치는 서비스 이행표준을 준수하지 못하거나 담당자의 잘못으로 다시 도서관을 방문하게 했을 경우 그것에 따른 시정과 보상에 대한 내용으로 구성되어 있다. 고객참여와 의견 제시방법에서는 서비스에 대하여 불친절, 불만족, 개선해야 할 점에 대한 의견 제시방법과 결과 통보의 내용과 접수 및 처리창구를 안내해 주고 있다. 만족도 조사와 결과공표(평가)에서는 고객 만족도 조사의 주기와 조사결과에 대한 시정방안과 공개방법에 대하여 약속하고 있다. 마지막으로 고객 협조사항은 도서관을 이용하는 고객들이 보다 질 높은 서비스를 제공받기 위해서 도서관에서 준수해야 할 도서관 이용윤리에 대한 협조사항을 명시하고 있다.

8 한국도서관·정보학회지(제35권 제3호)

행정서비스헌장제는 공공도서관에서 직원들이 도서관을 이용하는 고객들에게 질 높은 도서관 서비스를 제공하기 위한 구체적인 약속을 천명한 것이다. 행정서비스헌장에서 약속한 것처럼 도서관서비스 품질 향상을 위해 노력을 한다면 공공도서관에 대한 고객들의 이미지는 많이 변화될 것이다. 따라서 공공도서관에 대한 사회 및 주민들의 관심이 높게 되고, 도서관의 위상 또한 높게 될 것이다. 그러나 공공도서관을 대상으로 행정서비스헌장제의 운영실태에 대한 연구결과가 없어서 구체적으로는 설명할 수는 없지만 앞에서 언급한 박광국 등이 대구광역시를 중심으로 행정서비스헌장제의 효과성에 대한 인지도 평가의 연구결과에서 알 수 있듯이 대부분이 부정적으로 인지되고 있다.

고객만족지향의 도서관서비스 제공을 위한 행정서비스헌장제는 바람직한 제도로서, 행정서비스헌장을 제정·운영하지 않는 68%의 공공도서관은 이 헌장의 제정이 시급한 실정이며, 이미 제정·운영하는 공공도서관은 이 제도가 정착되어 바람직한 고객만족 도서관서비스가 이루어 질 수 있도록 지역사회 주민들에 대한 홍보와 직원들의 교육, 특히 도서관장의 이해와 관심이 절실하다.

2. 공공도서관 평가지표

공공도서관을 대상으로 하는 평가는 전국 공공도서관을 대상으로 하는 문화관광부의 문화기반시설 관리운영 평가의 공공도서관 부문과 경기도에 소재하는 공공도서관을 대상으로 하는 경기도 공공도서관 평가가 있다. 그리고 서울시에서 서울시에 소재하는 공공도서관을 대상으로 하는 시민만족도 조사가 있다. 행정기관에서 도서관을 대상으로 하는 평가나 시민만족도 조사는 공공도서관에 대한 평가를 통해서 도서관 운영의 개선과 발전을 도모하고, 우수한 도서관에 대한 인센티브를 부여하여 도서관을 이용하는 고객들에게 질 높은 도서관서비스를 제공하는데 있다.

1) 문화관광부의 문화기반시설 관리운영 평가지표

문화관광부에서 시행하는 전국문화기반시설 관리운영 평가사업은 1998년부터 매년 정책사업으로 시행하는 행정수행 평가사업으로 5대 문화기반시설로 지칭하는 공공도서관, 박물관, 미술관, 문예회관, 문화의집과 함께 이들 시설의 조성 및 운영 주체인 기초자치단체의 문화시설 관련 정책을 평가대상으로 하고 있다. 문화관광부는 이들 시설에 대한 관리운영 평가를 통하여 문화기반시설의 운영실태를 파악하고, 그 결과를 앞으로의 문화기반시설 정책지표로 활용하며, 보다 근본적으로는 문화기반시설의 운영활성화에 그 목적을 두고 있다.

평가대상은 그동안 모든 시설분야를 대상으로 시행하던 것과 달리 2003년도부터는 홀수 년도

10 한국도서관·정보학회지(제 35권 제 3호)

시설	17. 도서관의 시설 현황	2	10	
	18. 도서관 실별 좌석 수	2	10	
	19. 장애인을 위한 편의시설 여부	2	10	
	20. 장서 보호 시설	2	10	
	21. 이용자 정보검색용 PC 보유현황	1	5	
	22. 정기점검 실시 여부	1	5	
소계		10	50	
자료	23. 장서구성 현황	2	10	
	24. 최근 3년 내 장서점검 실시여부	1	5	
	25. 연간 구입 및 수증, 교환자료 수	2	10	
	26. 봉사대상 인구 1인당 장서 수	2	10	
	27. 지난 1년 동안 연간 장서증가율	2	10	
	28. 연속간행물 법정기준 도달률, 이용자료 비율	2	10	
	29. 디지털자료DB 서비스	(2)	10	
	30. 성문화된 장서 개발지침 여부, 특성화전략	(2)	10	
소계		15	75	
봉사	31. 주 이용자계층 파악 정도	1	5	
	32. 지난 1년간 개관일 수	1	5	
	33. 봉사대상 인구 1인당 대출자료 수	2	10	
	34. 봉사대상 인구 1인당 이용회수	1	5	
	35. 상호대차 및 원문복사서비스(DDS) 실시여부	(2)	10	
	36. 참고봉사 관련기록 및 참고봉사 제공건수	2	10	
	37. 다양한 참고봉사채널 운영여부	1	5	
	38. 외부 디지털자료의 연계 서비스	(2)	10	
	39. 문화·교육 프로그램 실시 여부	2	10	
	40. 도서관 이용교육 프로그램 실시여부	1	5	
	41. 업무 전산화의 수준	1	5	
	42. 도서관 홈페이지 운영	2	10	
	43. 이동도서관(또는 대출문고) 운영여부	2	10	
소계		20	100	
홍보 및 교류협력	홍보	44. 도서관 홍보 활동의 적극성	2	10
		45. 소식지 및 간행물 발간 여부	1	5
		46. 도서관의 각종 규정 공개 여부	1	5
	마케팅	47. 연간 이용자 구조	2	10
		48. 지역사회에 대한 조사연구 실시	(1)	5
		49. 봉사대상 인구 중 이용회원 등록자 비율	1	5
		50. 도서관 자체 평가 실시 여부	1	5
		51. 이용자 의견수렴제도 운영 여부	2	10
	협력관계	52. 지역 내 문고 및 학교도서관 지원 여부	(2)	10
		53. 도서관 온라인 협력망 참여 여부	1	5
		54. 지역 내 타 문화기관과의 협력관계	2	10
		55. 지역주민들의 도서관 부대시설 이용정도	2	10
56. 도서관 내 이용자 참여모임 운영 여부		2	10	
소계		20	100	
계		100(%)	500(점)	

2) 경기도의 공공도서관 평가지표

경기도에서 시행하는 경기도 공공도서관 평가는 2001년부터 매년 시행하는 평가사업으로 도내 공공도서관의 운영실태 전반에 대한 평가를 통하여 도서관 운영을 활성화시키고, 우수한 도서관에 대한 인센티브 부여로 도서관의 서비스 질을 꾀하여 21세기 도서관의 새로운 모델을 제시하고, 도내 공공도서관의 상호대차를 적극 유도하여 도서대출 및 도서관 이용을 극대화하는 계기를 마련하는데 목적을 두고 있다.

평가대상은 경기도내 공공도서관을 대상으로 하고 있으며, 2003년도에는 시·군 소속 56관, 교육청 소속 8관 등 64관을 대상으로 하였다. 평가지표는 경기도에서 운영하고 있는 사이버중앙도서관의 주 사업인 상호대차의 활성화를 통해 경기도내 도서관의 이용률을 향상시키고, Inter-Library Loan 시스템의 정착화와 도서관의 문화공간을 통한 도민의 삶의 질을 향상시키는데 주안점을 두고 있다.

경기도 공공도서관 평가는 광역자치단체에서 처음으로 공공도서관을 대상으로 실시하는 평가로서의 의의가 있다. 그러나 평가지표를 문화관광부에서 사용하고 있는 지표를 거의 유사하게 사용하고 있어 독창적이지 못하며, 경기도에서 이를 보완하기 위해서 추가한 평가지표도 경기도의 공공도서관 특성을 제대로 반영하였다고는 볼 수 없다. 다만 2차 평가에서 도서관 이용자를 위한 서비스 질의 평가에 40%를 배점한 것은 평가지표 선정에 있어 새로운 전환을 시도한 것으로 보이지만 명시되어 있는 평가 지표가 분명하지 않다.

<표 3> 2003년 경기도 공공도서관 평가지표

평가지표	세부평가지표
목표설정 및 비전	1. 3년 이상 중장기 발전계획 수립 및 추진실적
	2. 경영혁신 및 주5일제 대응계획과 실천 여부
	3. 우수서비스 및 운영개선 사례
자료	4. 1인당 장서량
	5. 도서관의 장서증가량 및 증가율
	6. 장서개발정책상 특화전략
이용자봉사	7. 관외대출 회원범위
	8. 도서대출량
	9. 도서관 이용회수
	10. 상호대차
	11. 참고봉사관련 기록 유지
	12. 전화 및 인터넷 참고봉사서비스
	13. 인터넷을 통한 디지털자료 제공
	14. 문화, 교육프로그램실시 여부
	15. 도서관 이용교육 실시 여부
	16. 이동도서관 운영 여부

홍보 및 교류협력	17 도서관 홍보 활동의 적극성
	18. 연간 이용자 구조
	19. 봉사대상 인구 중 이용회원 등록자 비율
	20. 지역정보 제공여부
	21. 이용자 의견수렴제도 운영 여부
	22. 지역 내 문고 및 학교도서관 지원 여부
	23. 학교도서관 지원 활동
	24. 지역 내 타 문화기관과의 협력관계
	25. 지역주민들의 도서관 부대시설 이용정도
	26. 도서관 내 이용자 참여모임 운영 여부
	27. 경기도 사이버도서관에 DB자료 공유 이용자 정보제공
	28. 경기도 사이버도서관 가입 회원수
	29. 경기도 사이버도서관 주제 사서세미나 참가여부
지방자치단 체의 도서관 발전 의지	30. 도서관장의 사서자격증 소지
	31. 도서관직원현황
	32. 사서직원 업무 현황
	33. 사서직원을 위한 교육훈련
	34. 운영위원회 설치 현황
	35. 도서관 예산규모
	36. 외부 지원금
	37. 도서관 시설현황
	38. 장애인, 어린이, 노인 봉사시설
	39 이용자 접근 용이성

3) 서울시의 시민만족도 조사¹⁶⁾

서울시는 행정기관의 서비스에 대하여 실시해오던 시민만족도(고객만족도) 조사에 2001년부터 공공도서관을 포함하여 평가하고 있다. 이 평가는 행정서비스현장을 제정한 이후 행정서비스에 대한 고객만족도 평가의 일환으로 시행하는 것으로 추정된다.

서울시의 공공도서관에 대한 시민만족도 조사는 공공도서관을 이용하는 시민들을 대상으로 도서관에 대한 잠재적인 불만족사항과 각종 서비스에 대한 시민들의 요구를 분석하여 이를 개선지표로 삼고 있다. 그리고 공공도서관 이용에 따른 시민들의 만족 및 불만족 요인을 도출하고, 시민만족도를 구성하는 각 차원(영역)별 평가를 통해, 향후 보다 시민지향적인 공공도서관 서비스 구현과 서비스 혁신의 기초 자료를 제공한다는 데 목적을 두고 있다. 공공도서관의 시민만족도 평가지표는 자료 및 설비, 제공 서비스, 운영 및 관리, 부대시설 및 환경의 4개 차원(영역)에 각 영역 당 6개 지표(항목)씩 총 24개 지표로 구성되어 있다(<표 4> 참조).

16) 이용남, “공공도서관의 고객만족도 조사 결과에 대한 비판적 분석 : 서울시 당국의 시민만족도 조사를 중심으로,” 한국바블리아, 제13권, 제2호(2002, 12), pp.29-43.

<표 4> 서울특별시 시민만족도 조사내용¹⁷⁾

구분	조사 항목
자료 및 설비	<ul style="list-style-type: none"> - 인쇄자료의 다양성 - 비도서자료의 다양성 - 자료의 최신성 - 장비의 구비 및 관리 - 열람실 쾌적성 / 편리성 - 시청각실 쾌적성 / 편리성
제공 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 이용절차의 편리성 - 대출기간의 적정성 - 자료의 정리상태 - 타 도서관과 연계 서비스 - 문화 및 교양강좌 제공성 - 문화관련 행사의 제공성
운영 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 이용시간의 적정성 - 담당직원의 도움 정도 - 담당자의 전문성 - 실내 정숙성 유지 - 이용자 의견 반영 - 안내 및 홍보
부대시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> - 공간배치 및 실내환경 - 안내표지의 적정성 - 편의시설 편리성 - 화장실 쾌적성 - 청소 및 관리상태 - 냉난방 적정성
기타 도서관 이용실태 및 인구통계학적 특성	

조사대상은 서울시내 교육청 산하 시립도서관과 구청 산하의 구립도서관을 이용하는 서울시민 중 중학생(14세) 이상의 시민을 표본 프레임으로 설정하였고, 이들 중 공공도서관의 열람실과 자료실, 시청각실 등 모든 시설을 이용한 적이 있는 3개월 이상의 이용자를 조사 대상으로 설정하였다.

결과에 대한 분석 및 문제점으로는 설문지 구성이 지나치게 시설과 설비에 관련된 항목(24개 항목 중 9개 항목)이 시민만족도에 지나치게 큰 영향을 미쳤고, 중요도에 있어서도 자료 및 설비 차원의 열람실의 쾌적성과 편리성이 가장 높은 중요도를 보이는 등 지나치게 전체 만족도에 영향을 미치고 있었다. 도서관에 대한 시민만족도 조사는 도서관의 외형적 시설과 설비도 도서관의

17) 이용남, 상계논문, p.33.

환경요인으로 중요한 요소이지만, 소장 자료와 정보의 탐색제공이라는 도서관의 본질적 서비스에 대한 만족 여부 조사에 비중을 우선적으로 두어야 한다. 도서관의 이용목적에 묻는 질문에 ‘자료의 열람 및 대출’은 불과 24.9%인데 비해, 일반열람실이용은 무려 69.7%에 이를 정도로 도서관의 기본 기능이나 본질에 대한 인식이 근본적으로 다른 ‘공부방 이용자’ 집단의 반응이 조사에 많은 영향을 주고 있는 것으로 분석되었다. 결과적으로 도서관의 본질적 서비스 이용자가 아닌 공부방 이용자 집단에 의해 서비스 내용에 대한 만족도 측정에 대한 결과가 왜곡되고 있어 측정 방법 및 항목에 대한 보완이 필요하다.

조사 대상자의 선정의 문제에 있어서 대상자를 도서관 이용경력이 3개월 이상 된 자로서 일반 열람실, 자료실, 시청각실 등 도서관의 모든 시설을 이용해 본 경험이 있는 사람으로 국한하였고, 초등학생은 제외하고 중학생 이상으로 하였다. 이에 따라 공부방을 이용하지 않고 자료 대출과 정보탐색 목적의 진정한 도서관 고객은 면접과정에서 모두 배제되었으며, 우리나라의 공공도서관에서는 초등학생의 연령층이 차지하는 비중이 높음에도 불구하고 제외되었다. 앞으로 이러한 부분이 보완되어야 할 것이다.

다음은 평가자의 심리적 오류로 조사항목 중에는 가시적이거나 쉽게 판단할 수 있는 문항도 있지만 추상적이거나 판단이 어려운 문항도 적지 않았다. 이러한 경우 가시적인 내용이거나 판단하기 쉬운 항목 등의 특정요소가 뛰어날 경우, 이 요소들이 그 이외의 다른 요소에까지 영향을 미치는 이른바 현혹효과(halo effect) 같은 심리적 오류가 나타난다. ‘인쇄자료의 다양성’ 항목에서 실제 도서관이 소장하고 있는 자료의 양이 많은 도서관이 만족도가 높게 나타나야 됴에도 불구하고, 소장 자료의 양이 적은 도서관이라도 신설 도서관과 같이 열람실의 쾌적성이 높은 그룹의 도서관이 만족도가 높게 나타났다. 또한 ‘대출기간의 적정성’, ‘이용시간의 적정성’ 항목의 경우에도 대출기간 및 개관시간이 같음에도 불구하고 만족도의 차이를 보이고 있다.

위에서 문제점으로 지적된 평가 항목들을 개선·보완하면 공공도서관의 유용한 고객만족도 조사가 될 것이며, 공공도서관의 고객만족 서비스 개선에도 상당한 영향을 미칠 것으로 생각된다.

3. 문헌에 나타난 공공도서관 평가지표

공공도서관 평가를 위한 지표로는 한국도서관협회에서 발간한 『한국도서관기준』에 제시된 공공도서관 평가지표가 있다(<표 5> 참조). 평가 영역을 크게 자료, 인적자원, 품질, 이용, 비용의 6가지로 구분하였다. 이 평가지표는 너무 개괄적으로 구성되어 있어 공공도서관 서비스에 대한 고객만족도 조사를 위한 질적 평가지표로는 부적합한 것으로 판단되며, 정량적 평가지표로 활용을 위해서도 평가지표 및 세부평가지표에 대하여 깊이 있는 연구가 필요할 것이다.

<표 5> 공공도서관 평가지표¹⁸⁾

평가지표	세부평가지표
1. 자료(도서, 연속 간행물, 시청각자료, 전자자료)	<ul style="list-style-type: none"> - 자료의 종류·범위·최신성 - 봉사대상 인구 대비 총자료량·연간 증가량·단말기/개인용 컴퓨터의 제공 - 전체 자료수 대비 이용자료수·참고·정보봉사 제공건수
2. 인적자원	<ul style="list-style-type: none"> - 직원의 질(교육, 전문성, 자질 등) - 봉사수준(친절 정도, 봉사태도) - 구성비율(사서직원, 보조직원 등) - 봉사대상 인구 대비 사서직원수·전체 직원수 - 전체 직원수 대비 참고·정보봉사 제공건수
3. 품질	<ul style="list-style-type: none"> - 반드시 이용자의 만족도에 대한 설문이 포함되어야 함
4. 이용	<ul style="list-style-type: none"> - 자료 접근성(자료탐색시 총족률) - 봉사의 신속성(요구처리 소요시간) - 봉사대상 인구 대비 도서관 등록자수·도서관 이용횟수·연간 대출(관외)수·관내 자료이용횟수 - 봉사대상인구 대비 참고·정보봉사 처리건수 - 참고·정보봉사 제공 완성도
5. 비용	<ul style="list-style-type: none"> - 봉사대상 인구 대비 도서관 예산총액·연간 증가예산·자료비 - 도서관예산 대비 자료비·이용자료수·참고·정보봉사 제공건수 - 도서관의 기능(도서처리, 프로그램 제공 등)당 단위 비용·인건비 - 서비스 단위비용

또한 이종권은 Parrasurman의 서비스 질 평가에 대한 접근론을 응용하여 개념적 모형을 구성하였다. 서비스 질의 중요 요인은 고객의 기대 수준인 서비스 요인별 중요도로 측정되며, 우선 개선 요인의 분석은 중요도와 만족도의 격차 및 외부고객과 내부고객의 격차 분석을 시도하였다. 서비스 질 평가모형은 서비스 질 요인과 고객만족, 서비스 질 요인과 고객 행태의 상관관계 모형을 설계하였다. 외부고객의 서비스의 질 평가요인은 Calvert와 Hermon의 대학도서관 SERVQUAL 척도 및 국내외 선행연구를 바탕으로 <표 6>와 같이 안내홍보, 건물시설, 장서, 장비, 온라인목록, 직원, 대기시간, 불만처리, 문화행사 등 9개 분야 45개 항목으로 구성하였다.

18) 한국도서관협회 도서관기준작성특별위원회, 2003년판 한국도서관기준(서울 : 한국도서관협회, 2003), pp.29-30 내용을 기초로 구성.

<표 6> 외부고객 평가요인¹⁹⁾

서비스 분야	서비스 질 요인	서브컬차원
안내·홍보	<ol style="list-style-type: none"> 1. 도서관 홈페이지 내용 충실성 2. 외부 길거리 안내표지의 충분성 3. 도서관 안내데스크의 친절성 4. 도서관 내부 안내 표지의 정확성 5. 도서관 홍보자료의 다양성 6. 대중교통의 편리성 	공감성
건물·시설	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주차공간의 충분성 2. 도서관의 건물 규모의 적절성 3. 도서관 내부 환경의 쾌적성 4. 도서관 내부 냉·난방의 적정성 5. 도서관 내부시설 배치의 편리성 6. 도서관의 비품의 충분성 7. 도서관의 식수대 배치의 충분성 8. 도서관의 구내식당의 청결성 9. 도서관의 휴게실의 청결성 10. 도서관의 화장실의 청결성 	유형성
장서관리	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자료의 구성의 다양성 2. 장서수의 충분성 3. 연속간행물의 다양성 4. 장서의 최신성 5. 희망자료 신청처리의 신속성 6. 소장자료 상태의 완전성 7. 전자자료, 비도서자료의 다양성 8. 자료 보존상태의 완전성 	신뢰성
장비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 복사기의 편리성 2. 비디오 플레이어의 편리성 3. 컴퓨터 프린터의 편리성 	유형성
온라인 목록	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인터넷 컴퓨터 수의 충분성 2. 인터넷 컴퓨터의 최신성 3. 목록검색용 컴퓨터의 충분성 4. 목록검색 처리속도의 신속성 5. 목록내용 구성의 충실성 6. 목록기능(대출, 예약 등)의 다양성 	반응성
직원	<ol style="list-style-type: none"> 1. 직원배치의 적정성 2. 직원의 예의바름 3. 직원의 능력의 전문성 4. 직원의 활동의 적극성 5. 직원의 고객태도 친절성 	보증성
대기시간	<ol style="list-style-type: none"> 1. 개관시간의 충분성 2. 대출 대기시간의 신속성 3. 복사 대기시간의 신속성 	반응성
불만처리	<ol style="list-style-type: none"> 1. 건의 및 불만제기의 용이성 2. 건의 및 불만처리의 신속성 	반응성
문화행사	<ol style="list-style-type: none"> 1. 문화행사의 다양성 2. 문화프로그램의 내용 충실성 	공감성
합계	45문항	

19) 이종권, 전계논문, pp.24-25.

이중권의 평가 모형은 우리나라에서는 처음으로 공공도서관 서비스의 질 측정과 평가를 위한 모형을 구축하고, 이를 검증하여 공공도서관 서비스 질 개선을 위한 평가 도구를 제공한다는 데 의의가 있다. 문화관광부의 문화기반시설 관리운영 평가지표, 경기도의 공공도서관 평가지표, 서울시의 시민만족도 조사 등은 시설, 자료 등 외형적으로 나타나는 정량적 평가에 치우친 면이 있으며, 이중권의 평가모형은 향후 우리나라 공공도서관 서비스의 질 평가를 위한 주요한 도구가 될 수 있을 것이다.

그러나 서비스의 질이란 고객이 기대한 서비스와 실제 제공된 서비스를 비교해서 이루어지는 것으로 객관적으로 정형화된 질적 기준을 만들기는 어려운 일이다. 이중권의 외부고객 평가요인의 서비스 질 요인을 살펴보면 알 수 있듯이 “충분성”, “다양성”, “편리성” 등 객관적으로 정형화된 평가 요인이 아니라 추상적인 개념으로 이것을 실제 평가 도구로 사용할 때는 계량화된 측정 방법이 필요할 것이다.

본 연구의 목적은 지금까지 연구되어 온 문헌을 조사하고, 공공도서관 평가 도구로 사용되었던 평가지표를 분석하여 새로운 공공도서관 서비스의 질적 평가모형을 개발하는데 있었다. 그러나 여러 가지 이유로 이들을 정리하고 나열하는데 그쳤다. 새로운 평가모형에 대하여는 더 많은 연구과정을 거쳐 다음 기회에 제시하고자 한다.

IV. 결론

서비스나 제품에 불만을 가진 고객의 96%가 결코 불만을 말하지 않고, 그들 중 90% 정도는 그 서비스를 다시 이용하지 않는다. 그리고 90%에 해당하는 고객은 적어도 9명의 다른 사람에게 그 조직에 대한 불만의 경험을 말할 것이다. 또 13% 정도의 사람들은 그들이 제공받은 형편없는 서비스에 대하여 20명 또는 그 이상의 사람들에게 전달할 것이다. 다시 말하면 10명의 만족하지 못한 고객이 있다면 101명이나 되는 사람이 그 서비스에 대해 반감을 가질 수 있다는 논리이다²⁰⁾. 어떤 조직에서 그 조직을 이용하는 고객에 대하여 신뢰를 갖도록 하기 위해서는 많은 노력이 필요하다. 반면 그 조직에 대한 신뢰가 무너지는 것은 한 순간이며, 그 파장은 10배 이상의 다른 고객에게까지 미치게 된다. 새로운 고객 확보를 위한 노력도 중요하지만, 기존의 고객에 대한 질 높은 서비스는 더욱 중요하다.

문화관광부 및 경기도의 공공도서관에 대한 평가는 정량적인 평가가 중심이었고, 서울시의 시민만족도 조사는 질적 평가로 분류할 수 있는데 평가항목이 단순하고, 항목선정이 미흡하여 도서

20) Peter Hemon and Ellen Altman, 전계서, p.163.

관의 본질적인 질 서비스를 측정하는데 한계가 있다고 본다. 행정서비스현장의 서비스 이행표준은 도서관을 이용하는 고객에 대한 질적 서비스를 위한 약속이라고 볼 수 있다.

서울시의 시민만족도 조사에서도 나타났듯이 공공도서관이 수적으로는 증가를 하고 있음에도 불구하고 사회로부터는 좋은 평판을 받지 못하는 등 사회적으로 공공도서관에 대한 위상과 정체성을 제대로 확립하지 못하고 있는 실정이다. 이러한 원인은 사회일반의 도서관에 대한 인식 부족에도 문제가 있겠으나 보다 근본적으로는 도서관에 근무하는 직원들의 의식이 사회변화에 따라가지 못하기 때문이다. 도서관을 이용하는 고객들의 요구를 정확히 파악하지도 못하고, 또한 고객의 관점에서 도서관서비스가 이루어지지 않기 때문이다. 고객만족 도서관 경영은 다양한 고객의 의견을 수렴할 수 있는 창구를 마련하여 고객으로부터 불만·불평이 나오기 전에 도서관 경영상의 문제점을 개선해 나감으로써 도서관을 이용하는 고객이 도서관에 대한 신뢰와 도서관의 존재가치를 중요시 하도록 하는데 있다.

참고문헌

- 우라야스 다케우치 노리요시. 도서관 이야기 : 신입 도서관장의 도서관 만들기 경험담, 도서관운동연구회 역. 서울 : 한울. 2002.
- 문화관광부. 제6회 전국문화기반시설 관리책임자대회 자료집. 서울 : 문화관광부. 2003.
- 박광국, 주효진, 이상목. “행정서비스현장제의 효과성에 대한 인지도 평가 : 대구광역시를 중심으로.” 嶺南地域發展研究, 제30집(2002, 8), pp.31-49.
- 박경선. “矯正行政民願 서비스 改善 方案 : 民願葛藤 事例分析을 중심으로” 矯正, 293(2000. 9), pp.53-74.
- 백항기. “대학도서관서비스에 대한 고객만족도 분석.” 한국비블리아, 제12권, 제1호(2001. 6), pp.43-64.
- 이규환, 김동만. “行政서비스憲章制度에 關한 研究” 中央行政論集, 제14권, 제2호(2000. 12), pp.55-78.
- 이상복. “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰.” 한국문헌정보학회지, 제32권, 제3호(1998. 9), pp.265-280.
- 이용남. “공공도서관의 고객만족도 조사 결과에 대한 비판적 분석 : 서울시 당국의 시민만족도 조사를 중심으로.” 한국비블리아, 제13권, 제2호(2002. 12), pp.29-43.
- _____. “우리의 공공도서관과 경영환경의 변화 : 고객만족을 위한 경영을 중심으로.” 한국비블리아, 제7집(2002. 10), pp.25-34.
- 이종권. 공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, 2001.
- 최병대, 김신, 문병기. “도서관서비스에 대한 성과측정 : 경영적인 지방자치단체의 운용을 위한

성과측정 벤치마크/미국의 사례.” 도시문제, 377(2000. 4), pp.110-118.

하혜수. “고객만족을 위한 행정서비스현장의 개선과제.” 지방자치, 139(2000, 4), pp.36-40.

한국도서관협회 도서관기준작성특별위원회. 2003년판 한국도서관기준. 서울 : 한국도서관협회, 2003.

Peter Herson and Ellen Altman. 도서관 서비스 품질 관리론, 이은철 역. 서울 : 한국도서관협회, 2001.

Philip Gill. 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인, 장혜란 역. 서울 : 한국도서관협회, 2002.