

# KANO-LibQual+ 적용 도서관 서비스 품질분석 방법론 제안

## A study on the quality of library service: A Quality evaluation of library services by using KANO-LibQual+

김미령, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, mrkimyhy@daum.net

Mi-Ryung Kim, Sungkyunkwan University

도서관 서비스 품질을 향상하기 위해서는 이용자의 요구를 파악하는 것이 무엇보다 중요하며 이를 위해 서비스 품질에 대한 속성을 분석하여야 한다. 그러나 많은 선행연구에서 서비스 품질 속성과 만족도와의 관계를 선형관계로 접근함으로써 서비스 품질 속성을 구분하지 않고 있다. 이에 본 연구는 서비스 품질에 대한 이원적 인식방법을 제시한 KANO의 3요인 이론을 적용하여 서비스 품질 속성과 만족도와의 관계를 비선형관계로 접근하여 서비스 품질 속성을 분석함으로써 이용자 관점에서 도서관 서비스 품질을 이해하고 구체적인 개선안을 제시할 수 있는 방법론을 제안하고자 한다.

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 필요성 및 목적

서비스 품질은 기술적 품질(technical quality)와 과정적 품질(functional quality)의 합으로 보는 경우 혹은 지각된 서비스와 기대서비스를 비교 평가한 결과(Gronroos 1982, 1984)로 보는 경우, 지각에 의한 개인적인 견해(Garvin 1984)로 보는 경우 등 서비스 품질에 관한 정의는 다양하다. 그러나, 공통적으로 서비스 품질은 고객지향적인 개념으로 정의하고 있으며 서비스 품질을 평가하고 개선하여 고객의 만족도를 높이는 것을 목적으로 하고 있다.

즉, 도서관의 서비스 품질을 평가하는 기본적인 목적은 이용자의 요구에 맞는 서비스 품질요소를 제공하여 만족도를 높이며 도서관 서비스 품질을 향상하는데 있다. 이에 대한 대부분의 선행연구는 설문조사, 사례연구, 메타분석 등을 통하여 도서관의 서비스 품질을 평가하고 서비스 품질요소에 대한 이용자의

만족 요인을 분석함으로써 서비스 품질을 향상하고자 하였다. 그러나, 이용자가 항상 제품 및 서비스에 대해 최상의 품질을 요구하는 것이 아니기 때문에 도서관 서비스 품질 향상이 늘 이용자의 만족도를 향상시키는 것은 아니다 (Gül Bayraktaroglu & Özge Özgen, 2007).

많은 선행연구에서 도서관 서비스 품질 평가에 적용하고 있는 모델과 이론들은 서비스 품질과 이용자 만족도와의 관계를 선형적인 관계로 전제하고 있다. 이것은 도서관 서비스 품질의 속성을 구분하지 않고 모든 서비스 품질을 동일한 속성으로 전제하고 있는 것이다. 이러한 서비스 품질 평가 방법은 서비스 품질을 평가하는데 있어서 지극히 도서관 중심적인 평가이며 이용자 관점을 반영하는데 한계가 있다.

뿐만 아니라, 서비스 품질 차원을 SRRVQUAL이나 LibQual+ 모델에서 제시하는 차원으로 구분하는 경우 실제로 이용자가 생각하는 서비스 품질요소의 중요도 역시 배제되어 있다. 도서관에서 제공하는 서비스 품질요소가 이용자가 중요하다고 생각하는 품질요소가 아닐 가능성

은 간과하고 있는 것이다.

따라서, 서비스 품질 향상과 이용자 만족도 제고를 위한 구체적인 개선안을 제시하고 품질 속성을 차별화하기 위하여 서비스 품질과 이용자 만족도와의 관계를 비선형적인 관계로 접근할 필요성이 제기된다.

본 연구는 서비스 품질과 이용자의 만족과의 관계를 이원적으로 인식한 KANO의 3요인 이론을 적용하여 서비스 품질의 속성을 분석하고 LibQual+ 평가를 통하여 서비스 품질에 대한 이용자 관점의 이해를 도모하고 구체적인 개선안을 제시할 수 있는 방법론을 제안하고자 한다.

## 1.2 이론적 배경

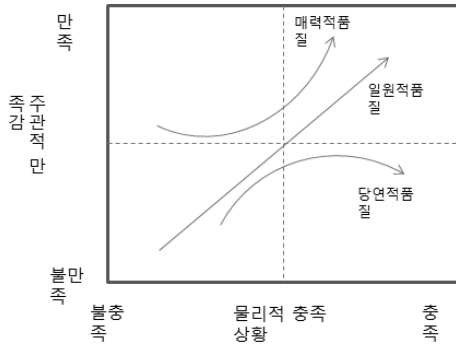
도서관 서비스 품질요소에 대한 이용자의 실제적인 요구를 알아보기 위하여 선행연구에서 적용한 대부분의 방법은 면대면 인터뷰, 인식차이 분석, 피리이론을 이용한 설문조사 등의 방법이다. 이러한 연구방법은 질문이나 자료 수집 및 분석의 방법론적인 측면에서 정형화되거나 일반화하여 이용자의 실제적인 목소리를 반영하는데 있어서 한계가 있다. 이러한 한계점을 보완하기 위하여 코멘터리를 분석하는 방법을 적용하고 있지만, 이것은 실제적인 목소리를 반영하기 보다는 보완 하는 것에 지나지 않는다.

근거이론 방법론은 귀납적 이론으로 연구 참여자의 표현 속에서 참여자 관점에서 현상을 파악하고자 하는 목적에서 사용하는 연구방법이다. 이 이론은 수집된 자료에서 핵심범주를 구분하고 하위범주들과의 관계를 통하여 이론으로 만들어지고, 이때 범주는 이론을 개발하는 초석이며 이론 생성 방법은 비교분석(comparative analysis)을 통하여 이루어진다. 즉, 근거이론 연구란 근거이론에서 제시하는 이론적 표집(theoretical sampling), 자료의 계

속적 비교방법(constant comparison method), 자료 포화(data saturation), 개념 도출, 조합, 통합하는 코딩절차를 엄격하게 수행해야만 근거이론이라고 볼 수 있다(Glaser & Strauss 1990). 따라서, 실제 이용자의 목소리를 분석하고 코딩하여 도서관 서비스 품질에 대한 이용자 관점의 직접적인 이용자 요구를 알아보기 위한 자료수집 방법으로 적합하다 할 수 있으며, 서비스 품질요소의 속성에 대한 이용자 요구를 분석하기 위한 KANO 모델을 적용하기 위하여 자료수집 과정에서 적용할 수 있는 연구방법으로 타당하다 할 수 있다.

KANO 모델은 Tokyo Rita대학의 Noriaki Kano가 제시한 품질 차별화 모델로 동기 위생 이론을 바탕으로 한다. 이원적 인식에 의해 품질속성을 당연적 품질요소(Must-Be Quality Element), 일원적 품질요소(One-Dimensional Quality Element), 매력적 품질요소(Attractive Quality Element)로 구분(그림1)하고 KANO 평가 이원표(표1)를 통해 수집된 설문의 응답 조합으로 품질요소에 대응하여 품질속성을 구분한다.

이상복, 신동설(2008)에 의하면 당연적 품질요소(Must-Be Quality Element)는 최소한 마땅히 있을 것으로 생각되는 기본적인 품질요소로서 충족이 되면 당연한 것으로 생각하기 때문에 별다른 만족감을 주지 않는 반면, 충족이 되지 않으면 불만을 일으키는 품질요소를 말한다. 일원적 품질요소(One-Dimensional Quality Element)는 만족요인(Satisfier)로 불린다. 충족이 되면 만족, 충족되지 않으면 불만을 일으키는 품질요소로서 기존의 품질인식과 같다. 매력적 품질요소(Attractive Quality Element)는 충족이 되면 만족을 주지만 충족되지 않더라도 하는 수 없다고 받아들이는 품질로 고객감동의 원천이 된다.



<그림 1. 카노모델의 품질 속성>

<표 1. KANO 평가이원표 >

직원(사서)		부정적인 질문에 대한 답				
		1. 매우 만족	2. 만족	3. 보통	4. 불만족	5. 매우 불만족
긍정적인 질문에 대한 답	1. 매우 만족					
	2. 만족					
	3. 보통					
	4. 불만족					
	5. 매우 불만족					

긍정적인 질문	이용자 서비스와 관련한 문제의 처리에 있어서 신뢰감을 준다면 어떤 느낌이 듭니까?	①매우만족 ②만족 ③보통 ④불만족 ⑤매우 불만족
부정적인 질문	이용자 서비스와 관련한 문제의 처리에 있어서 신뢰감을 주지 않는다면 어떤 느낌이 듭니까?	①매우만족 ②만족 ③보통 ④불만족 ⑤매우 불만족

KANO분석 모델은 소비자의 만족·불만족 차원과 물리적인 충족·불충족 차원을 함께 고려하고 있다. ‘이용자의 만족’이라는 주관적 측면과 ‘요구조건과의 일치’라는 객관적인 측면을 대응시킴으로써 이용자 관점의 서비스 품질을 제공하기 위한 구체적인 방안을 제시할 가능성이 높다. 또한 KANO가 제안한 그동안 주관적인 관점으로만 평가하던 중요품질 속성을 객관적으로 평가했다는 평가를 받고 있다(조용욱 2013).

KANO 분석결과 나타난 서비스 품질요소의 속성별로 LibQual+ 평가를 한다면 품질속성별

이용자 인식차이와 이용자 관점의 도서관 서비스 품질 향상을 위한 구체적인 방안을 제시할 수 있을 것으로 본다.

LibQual+ 는 서비스 품질차원을 서비스 영향력(9문항), 정보 제어(8문항), 장소로서의 도서관(5문항)이라는 3가지 차원으로 나누고 총 22개의 문항에 대한 설문을 통하여 서비스 품질을 평가하는 평가 도구이다. 도서관 서비스 품질에 대한 이용자들의 최소기대치, 이상기대치, 실제 인식치 간의 차이를 측정하고 각 수준 간의 격차를 분석하여 서비스 품질을 평가한다.

도서관 서비스 품질 평가 도구인 LibQual+ 가 대학도서관의 서비스 품질 중 실제적으로 개선이 필요한 핵심 영역에 초점을 맞춘 평가방법으로 인식되고 있으나, 이용자의 구체적인 경험에 근거하지 않고 일반적인 도서관의 경험에 대해 질문함으로써 이용자 중심적이 아닌 도서관 중심적인 평가라는 지적이다(Brophy 2006, p.47~48). 따라서 이러한 LibQual+ 의 한계점을 극복하기 위하여 자료수집 단계에서 질적 연구방법론의 하나인 근거이론 코딩 결과 분석된 서비스 품질요소에 대하여 KANO분석 모델을 이용하여 서비스 품질속성을 분석함으로써 실제 이용자가 요구하는 서비스 품질 속성을 분석하여 이용자 관점에서 도서관 서비스 품질을 이해하고 구체적인 서비스 품질 개선안을 도출하는 한 방안이 될 것으로 본다.

## 2. 선행연구 분석

도서관 서비스 품질에 관한 연구는 크게 이용자 연구, 만족도 요인 분석, 서비스 품질 평가를 주로 다루고 있다. 서비스 품질 분야에 KANO를 적용한 연구는 대부분 경영학 분야에서 서비스 품질 속성을 구분하여 고객이 인식하는 가치인 고객가치를 실현하기 위한 연구가 대부분이다.

문헌정보학 분야에서 도서관 서비스 품질 평가에 적용한 모델은 대부분 SEVQUAL이나 LibQual+를 적용한 연구가 주를 이루고 있으며 그 외에 구조방식 모형, ANP 기법을 적용한 연구가 드물게 있을 뿐 그 외에는 찾아보기 힘들다.

KANO를 도서관 서비스 품질 평가에 적용한 연구 중 해외 연구로는 멕시코 과달라하라대학(University of Guadalajara)도서관을 대상으로 QFD-KANO모형을 활용하여 대학도서관 서비스 품질을 평가한 Cecilia Garibay et al.,(2010)의 연구가 있으며, 국내의 연구로는 KANO-SERVQUAL 기법을 적용하여 도서관의 서비스 개선 사례를 연구한 이상복, 김명훈(2008)의 연구 정도가 있다.

### 3. 결론 및 제언

도서관 품질 평가에 있어서 대표적인 SERVQUAL과 LibQual+ 모델은 서비스 품질의 속성 차이를 배제한 도서관 중심의 평가 방법이다. 이에 본 연구에서는 서비스 품질과 만족도와와의 관계를 선형적인 관계가 아닌 비선형적인 관계의 시각에서 서비스 품질 속성을 분석하는 KANO 모델을 통하여 이용자가 요구하는 서비스 품질의 속성을 구분함으로써 이용자 관점의 서비스를 제공하는데 기여하고자 새로운 방법론을 제시하는 것에 역점을 두었다.

이와 같은 방법론을 적용하여 이용자가 생각하는 도서관 서비스 품질요소의 속성을 분석하고 품질을 평가함으로써 실제적인 이용자의 요구를 반영하고 서비스 품질 개선에 있어서 구체적인 대안을 제시할 수 있으리라 생각된다. 추후 도서관 이용자를 대상으로 KANO-LibQual+ 모델을 적용하는 실증적인 연구가 필요한 시점이다. 그러므로 KANO-LibQual+를 적용하는 실증연구는 추후 연구과제로 남겨두고자 한다.

### 참고문헌

Anselm Strauss & Juliet Corbin. 1990. *Basics of Qualitative Research : Grounded theory procedures and techniques*. CA : Sage. 신경림 역. 2001. 『근거이론의 단계』. 서울: 현문사.

BroPhy, Peter. 2006. *Measuring library performance*. London, UK : Facet Publishing.

Cecilia Garibaya, Humberto Gutiérreza, Arturo Figueroab. 2010. *Evaluation of a Digital Library by Means of Quality Function Deployment (QFD) and the Kano Model*. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 36, Issue 2, March 2010, Pages 125-132.

Gül Bayraktaroglu, Özge Özgen. 2008. Integrating the Kano model, AHP and planning matrix: QFD application in library services. 『Library Management』. Vol. 29 Iss: 4/5, pp.327-351.

MacDonald, M. 2001. *Finding a critical perspective in Grounded Theory*. Schreiber, R. S and Stern, P. N. Eds. 『Using Grounded Theory in Nursing』. New York: Springer publication. 신경림, 김미영 공역. 2003. 『근거이론연구방법론』. 서울: 현문사.

Schreiber, R. S. & Stern, P. N. 2001. *Using grounded theory in nursing*. New York : Springer Publishing Company. 신경림. 김미영(역). 2003. 『근거이론 연구방법론』. 서울: 현문사.

김용철. 2011. 『품질경영』. 우용출판사.

이상복, 김명훈 공저. 2008. Kano-Servqual 기법을 통한 공공기관의 서비스 개선 사례 - A정보 도서관을 중심으로-. 『품질경영학회지』. 36(3).

이상복, 신동설. 2008. 『QFD(품질기능전개) 이론과 사례 - CUPID(QFD 전용 프로그램) 활용』. 경기 : 이레테크.

조용욱. 2013. KANO 모델을 기반으로 한 품질속성 평가방법론 제안. 『대한안전경영학회지』. 15(1), pp.259-269.