

도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰

A study on Evaluation and Measures of User-based Service Quality for Libraries

이 상 복(Sang-Bok Lee)*

목 차

- | | |
|------------------------|-------------------------------------|
| 1. 서론 | 문헌정보학 연구 |
| 2. 서비스 질에 관한 개념적 고찰 | 5. 도서관서비스 질 평가를 위한 평가지표의
개발 및 선정 |
| 2. 1 서비스의 특성 | 5. 1 도서관서비스 질의 특성 |
| 2. 2 서비스 질의 개념 | 5. 2 평가지표의 개발 |
| 2. 3 서비스질의 결정요인 | 5. 2 평가지표의 개발 |
| 3. 서비스 질에 관한 개념적 모형 | 5. 3 평가지표 선정 |
| 3. 1 패러슈라만의 서비스 질 모형 | 6. 결론 및 제언 |
| 3. 2 그랜루스의 서비스 질 모형 | |
| 4. 이용자중심의 서비스 질 측정에 관한 | |

초 록

도서관 서비스 질에 관한 현행 측정들은 도서관·정보센터의 서비스 질에 대한 이용자 인식을 적절히 포착할 수 없다. 이에 본 연구는 도서관 서비스의 질을 측정하는데 이용자 중심의 서비스 질 개념을 개발하고, 서비스마케팅 분야에서 연구되는 서비스 질 모형과 SERVQUAL 척도를 소개하며, 이러한 모형과 척도에 대한 도서관·정보센터에서의 적용가능성을 평가한다. 또한 이러한 모형과 척도를 활용할 때 고려해야 할 점과 후속연구 방안을 제언하였다.

ABSTRACT

The Current measures of library service quality do not adequately capture user's perceptions of service quality for libraries and information centers.

The purposes of this study are (1) to develop a user-based concepts to measuring the quality of library service (2) to introduce a user-based service quality model and SERVQUAL instrument from service marketing areas and (3) to assess applicability of this model and instrument to libraries and information centers.

The concluding section suggests several considerations for implementation of their applicability and future research.

* 대전대학교 문헌정보학과 전임강사
접수일자 1998년 9월 3일

1. 서론

오래 전부터 사서들은 그들이 제공하는 정보제품과 서비스의 질을 향상시켜 보다 양질의 서비스를 이용자에게 제공하기 위해 끊임없이 노력해왔다. 그러한 노력의 결과로 도서관 관련단체나 협회 그리고 연구자들은 도서관서비스의 질을 평가할 수 있는 여러 가지의 평가지표나 기준, 지침을 마련하여 도서관에 적용시켜왔다.

초기 도서관서비스의 질에 관한 평가들은 대부분 도서관업무에 대한 성과나 산출을 측정하는 것으로서 사용되었던 평가지표가 대부분 도서관 관리자중심의 항목들이었고 수량적 측정이 용이한 부분에 국한되어 측정치만으로 이용자가 기대하는 도서관서비스의 질 수준을 평가하기에 미흡한 점이 많았다.

그후 질 평가에 관한 많은 연구가 있었으며 최근에 와서 ACRL (Association of College and Research Library)이나 IFLA (International Federation of Library Association)에서 평가지표를 다양화하고 질 평가요소를 추가한 새로운 평가지표를 마련하여 도서관의 평가지침으로 활용되고 있다.

ACRL과 IFLA의 평가지표가 도서관서비스의 질 평가측면에서 종전의 평가지표보다 진일보한 것으로 평가받는 것은 평가지표에 이용자만족 항목을 설정하여 서비스 전반에 대해 이용자의 만족 수준을 평가할 수 있도록 고려하고 있다는 점이다. 이러한 측면은 오로지 도서관 관리자에 의해 서비스 질 수준이 평가되었던 종전의 평가방법에서 관리자와 이용자가 함께 서비스 질 수준을 평

가 할 수 있는 진일보한 것이며 앞으로 이용자중심의 서비스 질 평가의 가능성을 제시한 평가방법이라 할 수 있다.

이용자중심의 서비스 질 평가방법은 서비스 질을 이용자가 직접 평가하는 방법으로 최근 TQM(Total Quality Management)이나 Service Marketing 개념이 기업경영에 도입·활용되면서 많은 연구가 이루어지고 있다. 이러한 평가방법을 통해 기업은 자사의 제품과 서비스의 질을 이용자인 고객(customer)에 의해서만 평가하도록 하고 이러한 평가에 기초하여 제품과 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 통합적인 질 관리시스템을 운영하고 있다.

기업이 이용자중심의 서비스 질 평가방법을 중시하는 이유는 기업측에서 아무리 우수한 제품과 서비스를 이용자에게 제공한다고 하더라도 제공되는 제품과 서비스가 이용자의 기대에 미치지 못하거나 만족 수준에 도달하지 못한다면 이용자는 항상 불만을 갖게되며 따라서 이용자가 기대하고 만족하는 제품과 서비스를 개발, 제공하기 위해서는 이용자중심의 평가가 필요하기 때문이다.

가까운 미래에 국내 도서관·정보센터의 서비스 질 평가도 기업과 같이 이용자중심의 질 평가방법이 요구되는 시점에 도달할 것이다. 특히 대학도서관의 경우, 대학의 교육환경이 교육의 질 향상과 교육 수요자인 학생중심의 교육을 지향하도록 교육개혁이 이루어지고 있으며 국제적 경쟁력을 갖춘 연구중심대학으로 육성하고자 노력하고 있다. 이에 따라 대학도서관은 새로운 교육개혁 프로그램과 우수한 연구개발을 충실히 지원할 수

있는 서비스시스템을 구축해야하며 그러한 시스템은 반드시 학생과 교수 중심의 서비스 질 평가를 통해 지속적으로 질을 향상시킬 수 있는 항구적인 통합 질 관리시스템으로 운영되어야 할 것이다.

이에 본 연구는 도서관서비스의 이용자중심 질 평가 방법과 측정 척도를 개발하기 위해 서비스마케팅 분야의 서비스 질 모형과 측정 척도를 분석하고 이러한 모형과 척도에 대한 문헌정보학 분야의 적용가능성을 이론적으로 고찰하고자 한다.

2. 서비스 질에 관한 개념적 고찰

2.1 서비스의 특성

서비스는 제품과 달리 질을 측정하고 평가하는데 어려운 점이 많다. 제품의 질은 제조업자가 이용자에게 제시한 제품명세서와 일치하는지 여부로 질에 대한 평가를 가시화할 수 있지만 서비스는 정확한 기준이 없기 때문에 서비스명세서를 작성하는데 어려움이 있으며 설사 작성되었다 하더라도 서비스 기관마다 차이가 있어 서비스 질에 대한 가시적 평가를 기대할 수 없다.

이처럼 서비스 질 평가가 어려운 이유는 서비스와 제품을 비교할 때 서비스만이 갖고 있는 다음과 같은 특성이 있기 때문이다.

첫째, 무형성이다. 서비스는 추상적이고 무형적이므로 사전에 보여 줄 수도 없고, 서비스를 제공받기 전에는 감지할 수 없으며

서비스의 산출 결과도 무형적이다. 따라서 정확한 서비스명세서를 거의 만들 수 없으며 업무성과를 평가 할 수 있다하더라도 이용자가 그것을 평가하는 기준이 복잡하고 어려워서 정확하게 포착할 수 없다.

둘째, 소멸성이다. 서비스는 산출과 동시에 이용되고 소멸해 버리기 때문에 유통경로도 거의 없으며 있어도 매우 짧다. 또한 서비스는 이용과 동시에 소멸하기 때문에 이용 후 마음에 들지 않아도 제품처럼 반환할 수 없으며 항의나 불평만 있을 뿐이다.

셋째, 이질성이다. 서비스는 서비스조직간, 동일 서비스조직에서도 서비스 수행자에 따라, 동일한 수행자라도 경우에 따라 상이한 서비스 질을 산출 할 수 있다. 따라서 서비스 수행결과의 질을 표준화하거나 일관성 있게 질을 관리하기에 어려움이 있다.

넷째, 비분리성이다. 서비스는 산출과 이용을 분리 할 수 없이 동시에 이루어지며 이용자들은 보통 서비스의 생산과 전달 과정에 참여하게 된다. 이러한 비분리적, 동시적 특성으로 인해 서비스 수행자와 이용자는 상호 의존적 관계를 갖게 되며 서비스 창출 현장에서 서비스 수행자의 행동이 이용자의 이용 의사결정에 큰 영향을 미쳐 이용자는 주관적 판단에 따라 서비스 이용을 결정한다.

이상과 같은 서비스의 특성들로 인해 서비스 질을 평가 할 수 있는 기준을 만들기가 어렵고 이용자에게 제시할 통일된 서비스명세서를 작성하기가 곤란하다. 따라서 서비스 질 평가는 주로 서비스 제공자나 수행자에 의해 이용자의 서비스 질 만족을 예측하는 수준에서 평가지표를 개발해 왔으며 이러한

척도로 이용자의 실제 만족을 정확히 파악하기에는 부족한 점이 많았다.

2. 2 서비스 질의 개념

서비스 제공자가 이용자의 서비스 질 만족을 예측 할 수 있는 객관적이고 명확한 측정방법이 존재 할 수 없다는 인식이 확산되면서 서비스 질 측정연구는 제공자 중심의 측정에서 이용자 중심의 측정으로 측정 방법에 관한 인식이 전환되었다.

이용자중심에서 서비스 질을 평가하는 것은 질에 관한 평가는 오로지 그 서비스를 이용하는 이용자에 의해서만 이루어지며 이때 질 평가는 기계적, 객관적이 아니라 인간적, 인지적으로 평가하는 것이다. (Parasurman, et. al., 1985) 질 평가가 인간적이며 인지적으로 이루어지기 때문에 서비스에 대한 평가자의 주관적 반응이 포함되며 평가자에 따라 달라 질 수 있는 상대성을 갖게된다.

이용자중심에서 서비스 질을 연구하는 학자들은 대체로 서비스 질을 기대된 서비스와 인식된 서비스간의 차이로 보고 있다.

제임스암(Zeithaml, et. al., 1990)등은 서비스 질이 높고, 낮음에 대한 판단은 이용자가 서비스에 대해 기대했던 것과 비교해서 실제로 제공된 서비스를 어떻게 인식하고 있는가에 따라 결정되기 때문에 서비스 질에 대한 좋은 평가를 얻기 위해서는 서비스에 대한 기대와 인식이 일치하거나 인식이 기대를 능가해야 한다는 것이다.

그랜루스(Gronroos, 1984)는 서비스 질을 이용자에 의해 주관적으로 지각되는 질이라

고 주장하고 이를 객관적 질과 구별하기 위해 지각된 서비스 질이라고 불렀다. 그에 따르면 이용자가 실제로 제공받는 서비스에 대해 주관적으로 느끼는 지각 정도가 그 서비스를 제공받기 전에 기대했던 정도에 미치지 못한다면 서비스 질은 낮게 인식된다는 것이다.

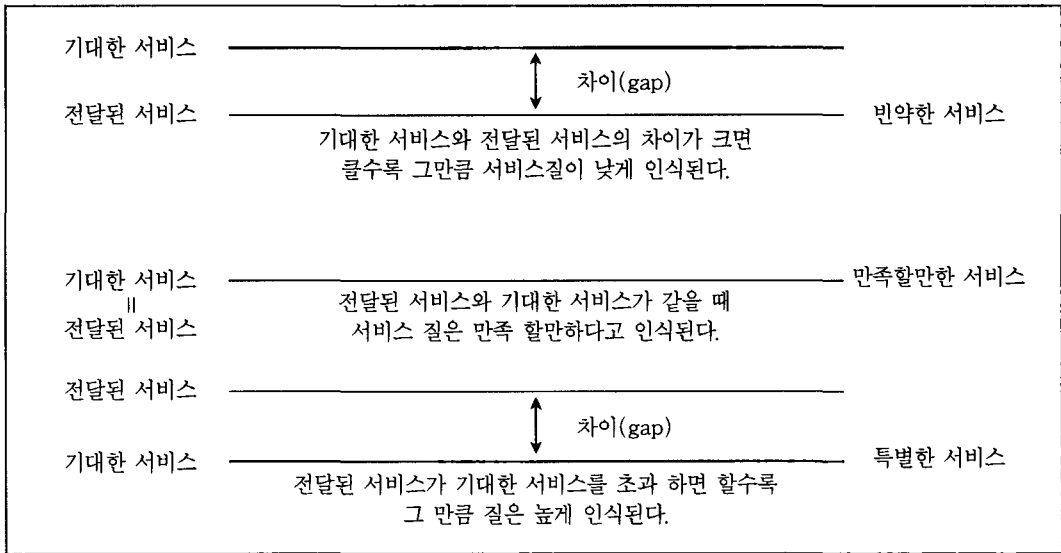
디젠드(Disend, 1991)는 조직이 우수한 서비스를 제공하는 방법을 설명하면서 서비스 질 수준을 빈약한 서비스(poor service), 만족할 만한 서비스(acceptable service), 특별한 서비스(exceptional service)로 나누고 각 수준에서 서비스 질과 서비스에 대한 기대와 전달된 서비스에 대한 인식과의 관계를 <그림 1>과 같이 설명하고 있다.

이상의 학자들의 견해를 종합해보면 결국 이용자중심의 서비스 질 평가에 있어서 서비스 질이란 이용자들의 서비스에 대한 기대와 제공된 서비스에 대한 인식과의 비교를 통해 특정 서비스에 대한 질 수준이 형성되고 있음을 알 수 있다.

2. 3 서비스질의 결정요인

서비스 질이 서비스에 대한 기대와 제공된 서비스에 대한 인식과의 차이에서 결정된다면 이용자가 서비스 질을 판단하는데 주로 사용하는 평가기준이 무엇인가를 구명하는 것이 서비스 질을 결정하는 요인이 될 것이다.

패러슈라만(Parasuraman, et. al., 1985; 1988; 1991; 1994)등은 서비스 질을 결정하는 10개의 평가기준(유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 의사소통, 신념, 안정성,



〈그림 1〉 서비스 질과 서비스에 대한 이용자의 기대와 인식과의 관계

〈표 1〉 서비스 질 결정요인

평가 기준	내용
유형성(tangibles)	물리적 시설, 설비, 자료의 외형, 종업원의 용모
신뢰성(reliability)	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력
반응성(responsiveness)	이용자를 자발적으로 돕고 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음가짐
보증성(assurance)	종업원의 지식과 정중한 예절, 신뢰와 확신을 주는 능력과 자질
공감성(empathy)	접근용이, 의사소통, 개인적 관심과 주의

이해가능성)을 만들어 실험하였다. 그후에 평가기준이 상호 중복되는 것을 발견하고 능력, 예절, 신념, 안정성을 묶어 보증성을 만들고 접근성, 의사소통, 이해가능성을 묶어 공감성을 만들어 최종적으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성이라는 5개의 새로운 평가기준을 〈표 1〉과 같이 제시하였고 이를 SERVQUAL척도라 하였다.

3. 서비스 질에 관한 개념적 모형

서비스 질에 관한 개념적 모형은 여러 학자들에 의해 제시되고 있지만 그 중 서비스 마케팅 분야에서 가장 잘 알려져 있는 모형은 패러슈라만과 그랜루스의 서비스 질 모형이다.

3.1 패러슈라만의 서비스 질 모형

패러슈라만 등이 제시한 서비스 질 모형

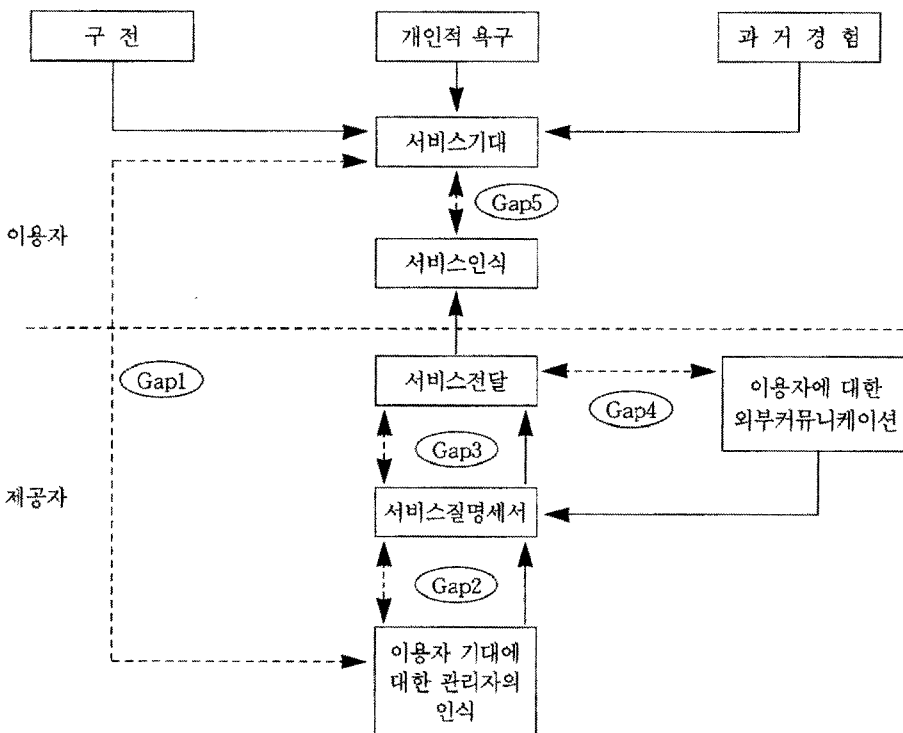
은 SERVQUAL 척도로 서비스 질을 평가하고 이 평가를 근거로 서비스 질이 낮게 인식되는 원인 (gap 발생요인)을 구명하여 이를 <그림 2>와 같이 모형화한 후 후속연구를 통해 이러한 갭을 줄일 수 있는 구체적인 방법을 <표 2>와 같이 제시하고 있다. 이 모형의 특징은 서비스 제공자(관리자)와 서비스 이용자의 양 측면 사이의 연계들이 결합된 구성요소를 갖고 있다는 점이다.

이 모형에서 이용자의 서비스에 대한 기대는 다른 이용자로부터 듣는 구전, 이용자의 개인적 욕구, 이용자의 서비스와 관련된

과거경험, 서비스 제공자의 외부커뮤니케이션 등에 의해 형성된다. 이렇게 형성된 기대는 실제 제공된 서비스에 대한 인식과 갭이 발생하는데 이 갭을 5개로 설명하고 있다.

갭1은 이용자의 기대와 그 기대에 대한 관리자의 인식을 나타내며 이는 관리자가 이용자가 기대하고 있는 것이 무엇인가를 잘 모르기 때문에 발생한다.

갭2는 이용자의 기대에 대한 관리자의 인식을 구체적인 서비스 질 명세서로 해석하는 과정에서 발생하는 갭으로서 이는 관리자의 무관심 등으로 서비스 질 기준이 잘못되었기



자료 : A.Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, "A Conceptual Model of Service : Quality and its implications for Future research" Journal of Marketing, Vol. 49, 1985, p.44

<그림 2> 패러슈라만의 서비스 질 모형

〈표 2〉 갭의 발생요인 및 해소방안

Gap	Gap 발생요인	정의	Gap 해소 방안
Gap1	1. 마케팅 연구지향성부족	관리자가 공식, 비공식적인 정보수집활동을 통해 이용자의 요구와 기대를 이해하려는 노력의 부족	①이용자 기대를 연구대상화 ②마케팅 연구결과를 효과적으로 이용
	2. 부적절한 상향식 커뮤니케이션	최고관리자들이 이용자접촉요원인 하위직으로부터 정보의 흐름을 탐색, 자극, 촉진시키는 역할의 부적절	③관리자와 이용자의 상호작용증대 ④이용자접촉요원에서 관리자까지 상향식커뮤니케이션의 개선
	3. 다단계 관리수준	최고관리자와 이용자접촉요원 사이의 관리직급수가 많음	⑤이용자접촉요원과 최고관리자 사이의 관리직의 수를 최소화
Gap2	1. 서비스 질에 대한 관리자의 관심부족	관리자가 서비스 질을 핵심 전략목표로 간주하는 정도가 미약	관리자들이 서비스 질에 전념
	2. 실현가능성의 인식 부족	이용자의 기대에 대처할 수 있다고 관리자가 믿고 있는 정도가 미약	실현가능성 창출
	3. 부적절한 업무표준화	서비스업무를 표준화하기 위한 hard / soft 기술의 이용정도가 미약	표준화된 업무수행
	4. 목표 설정의 부재	서비스 질 목표가 이용자의 기준과 기대에 기초하지 않음	이용자중심의 서비스 질 목표설정
Gap3	1. 역할모호성	종업원이 관리자나 감독자가 그들에게 기대하는 것이 무엇이며 그러한 기대를 만족시키는 방법에 관해 불확실한 정도	역할모호성을 줄일 수 있는 관리기법-커뮤니케이션, 피드백, 자신감, 훈련 등-활용
	2. 역할갈등	종업원들이 그들이 봉사해야 하는 모든 사람의 모든 요구를 만족시킬 수 없다는 것을 인식하는 정도	역할갈등을 최소화할 수 있는 관리기법-이용자에 초점을 맞춘 업무수행측정시스템, 작업단위의 다양화, 과도한 업무부담의 경감 등-활용
	3. 종업원-직무 적합성 부족	종업원의 기술과 직무사이의 일치정도가 부족	종업원-기술-직무 적합성 향상
	4. 기술-직무 적합성부족	종업원들이 그들의 직무를 수행하는데 이용되는 도구와 기술의 적절성 부족	
	5. 부적절한 감독통제시스템	조직에서 평가와 보상의 적절성 부족	서비스 업무수행에 대한 측정과 보상시스템-보상 및 직접재정인센티브, 특정작업 인정프로그램, 팀의재정보상-활용
	6. 인지된 통제시스템	서비스를 제공하는데 있어서 부딪히는 문제상황에 대해 종업원들이 융통성을 갖고 일하고 있다고 인식하는 정도의 부족	서비스 종업원에 관한 위양
	7. 팀위 부족	종업원이나 관리자들이 서비스 질 향상의 공통의 목표를 추진하는데 단결심의 부족	서비스 질 향상을 주도할 수 있는 팀위 확립
Gap4	1. 부적절한 수평적 커뮤니케이션	커뮤니케이션이 조직의 부서간, 부서내에서 수평적으로 발생하는 정도가 미약	부서간, 부서내 커뮤니케이션 채널 개방
	2. 실현불가능한 약속경향	조직의 외부커뮤니케이션이 이용자에게 서비스의 실제에 대해 정확하게 알리지 못한 정도	일관성 있고 통일된 서비스 제공

때문에 발생한다.

갭3은 서비스 질 명세서와 실제 전달된 서비스와의 갭으로서 이는 잘 만들어진 명세서가 있다하더라도 이를 수행하는 사람들의 업무수행이 표준화되어 있지 않기 때문에 업무수행과정에서 갭이 발생한다.

갭4는 전달된 서비스와 외부 커뮤니케이션 사이의 갭으로서 이는 서비스 제공자가 주는 외부 커뮤니케이션이 과장되거나 정보부재로 인해 실제 전달된 서비스와 갭이 발생한다.

갭5는 서비스 기대와 서비스 인식과의 갭으로서 이용자에게 최종적으로 인식된 서비스 질은 갭5의 크기와 방향에 따라 결정된다. 즉 갭5는 갭1에서 4까지의 합이며, 그 합의 방향이 플러스(+) 혹은 마이너스(-)에 따라 서비스 질에 대해 만족 또는 불만족하게 된다.

3. 2 그랜루스의 서비스 질 모형

그랜루스의 서비스 질 모형에서 서비스 질에 관한 근본적인 사고는 패러슈라만과 일치한다. 즉 서비스 질은 이용자의 인지된 서비스 질로서 서비스 기대와 서비스 인식과의 차이에 의해 서비스 질이 인식된다는 것이다.

이 모형에서 이용자의 기대는 전통적인 마케팅활동-광고, 인적판매, PR, 가격-과 서비스 전통, 다른 이용자로부터 듣는 구전, 서비스에 대한 과거경험 등에 영향을 받아 형성된다.

서비스 질에 대한 인식은 기술적 질(technical quality)과 기능적 질(functional quality)이라는 두 개의 서비스 차원에 대해 이용자가 갖고 있는 견해의 결과로 형성된

다. 여기서 기술적 질이란 이용자가 서비스 조직과의 상호작용을 통해 제공받은 최종적인 제공물(what)에 대한 객관적 측정을 의미하며, 기능적 질이란 이용자가 서비스를 어떻게 (how)제공받았는가에 대한 주관적 측정을 의미한다.

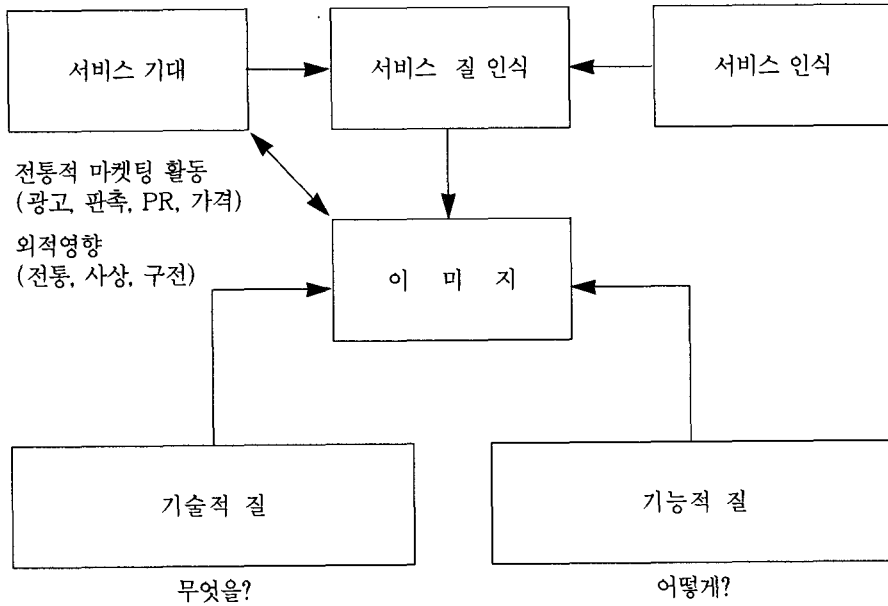
기술적 질과 기능적 질과의 관계는 기술적 질은 최종적으로 이용자가 받은 산출결과이며, 기능적 질은 기술적 질이 기능적으로 이용자에게 이전되는 과정을 의미한다. 따라서 기술적 질만으로는 이용자가 인지한 질의 전부가 될 수 없으며 두 개의 질은 한 묶음으로 이용자에 의해 인식되는 것이다.

이 모형의 특징은 기술적 질과 기능적 질을 이용자가 어떻게 인식하고 있는가의 결과로 이미지(image)를 만들어 내며, 이때 제 3의 변수인 이미지는 서비스 질 인식 뿐 아니라 서비스 기대에도 영향을 준다. 따라서 특정 서비스 조직체의 이미지는 이용자가 평소 그 조직체에서 생산한 서비스 제공물(기술적 질)과 서비스 제공방법(기능적 질)에 의해 가장 큰 영향을 받게 되며, 또한 이용자의 개인적 관습, 욕구, 구전커뮤니케이션, 마케팅 활동에 의해서도 영향을 받게 된다.

그랜루스의 질 모형은 <그림 3>과 같다.

4. 이용자 중심의 서비스 질 평가에 관한 문헌정보학 연구

도서관서비스의 질을 평가하는 연구는 1970년대부터 시작되었으며 80년대에 와서 실제적인 적용과 비판적인 고찰을 통해 현장



자료: Gronroos, Christian. "A Service Quality model and its Marketing implication," European Journal of Marketing, vol. 18, no. 4, 1984, p.40.

〈그림 3〉 그랜루스의 서비스 질 모형

에서 활용할 수 있는 다양한 평가지표가 개발되었다. 그러나 이러한 평가지표들은 90년대에 들어와서 도서관서비스 환경이 변화함에 따라 이를 도서관 현장에 적용하는데 여러 가지 문제점이 있었으며 이에 따른 새로운 방법과 평가지표가 요구되었다.

서비스 질에 대한 새로운 평가방법은 첫째, 평가주체에 대한 인식의 전환이 요구되었다. 즉 80년대식 서비스 질 평가는 도서관 관리자 중심의 평가로서 이러한 평가방법으로는 이용자의 서비스 질에 대한 인식을 정확하게 평가할 수 없고 이에 따라 이용자가 원하는 서비스 질 향상을 기대하기가 어려웠다. 따라서 이용자 중심으로 평가주체를 전

환하여 오로지 이용자에 의해 서비스 질이 평가되고 평가결과가 서비스 질 향상에 반영되는 새로운 평가방법이 필요하게 되었다.

둘째, 서비스 특성상 서비스 질에 대한 객관적인 평가지표를 산출하는데 어려움이 있어 이용자의 주관적, 인지적 평가지표에 관심을 갖게 되었다. 이에 따라 서비스 질에 대한 새로운 개념-서비스 기대와 인식의 차이-이 도서관 서비스 질 평가에 도입되었고 이에 맞는 새로운 평가지표의 개발이 요구되었다.

셋째, 새로운 평가지표에는 서비스 제품의 질뿐 아니라 서비스 전달과정의 질이 함께 평가될 수 있는 종합적인 평가지표와 항목이

요구되었다. 즉 80년대식 평가지표는 주로 제공되는 서비스를 유형별로 나누어 지표와 항목을 설정하였으나 이러한 평가지표는 서비스 전달과정의 질을 반영할 수 없었다. 서비스 질에 대한 이용자의 인지적 평가에 중점을 둔 평가방법에서는 서비스 질이 서비스 제품보다 서비스 전달과정에 더 많이 좌우될 수 있기 때문에 종합적인 평가 지표와 항목의 개발이 필요하게 되었다.

이상과 같이 도서관 서비스의 질을 평가하는데 있어서 이용자 중심의 새로운 평가방법이 요구됨에 따라 문헌정보학자들은 경영학의 서비스마케팅 분야에서 활발하게 연구되고 있는 서비스 질 평가 모형을 연구하게 되었고 이를 도서관서비스 질 평가에 활용하여 새로운 평가지표를 개발하는데 관심을 갖게 되었다.

문헌정보학자들이 주로 연구한 서비스 질 모형은 패러슈라만의 개념적 모형이다. 밀손-마툴라와 메논(Millson-Martula and Menon, 1994), 핀더(Pinder, 1996) 등은 이 모형에서 제시한 서비스 질의 결정요소 및 갭의 발생요인과 해소 방안에 관한 개념을 대학도서관에 적용할 수 있도록 이론적으로 설명하고 있다.

화이트와 아벨스(White and Abels, 1995)는 특수도서관에서 서비스 질을 측정할 수 있는 도구로서 SERVQUAL 척도를 소개하고 SERVQUAL 과 동일한 속성을 갖고 있으면서 업무수행중심의 서비스 질 측정 도구인 SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992 ; 1994) 와 장·단점을 이론적으로 비

교 설명하였다.

SERVQUAL 척도를 활용하여 서비스 질을 측정하는 방법에 관해 경영학 분야에서 본격적인 연구가 진행되자 문헌정보학 분야에서도 이를 활용하여 도서관 서비스 질을 측정하는데 관심을 갖게 되었다. 도서관 서비스 질 측정을 위해 활용된 SERVQUAL 척도는 대부분 측정 문항과 방법의 기본 골격을 원형대로 유지하되 도서관 서비스 질 측정에 적합하도록 <표 4>와 같이 문항의 자구만을 수정하여 질문지를 구성하고 있다.

SERVQUAL 척도는 총 22개(유형성 4개, 신뢰성 5개, 반응성 4개, 보증성 4개, 공감성 5개) 문항으로 구성되어 있으며, Likert 7분척도를 활용하여 각 문항에 대한 이용자 서비스 기대와 인식의 차이를 점수화하고 있다.

도서관 서비스 질을 측정하는 경우 이용자의 서비스 기대에 관한 문항에는 모든 문항에 '우수한'이라는 문구가 추가되어 '우수한 도서관은 현대적 시설과 장비를 갖추어야 한다' 라는 식의 문항을 만들고, 서비스 인식에 관한 문항에는 모든 문항에 '내가 이용하는'이라는 문구가 추가되어 '내가 이용하는 도서관은 현대적 시설과 장비를 갖추고 있다' 라는 식의 문항을 만들어 동일한 응답자에게 두 개의 질문지에 응답하도록 하고 있다.

SERVQUAL 척도를 활용하여 허버트(Herbert, 1994)는 캐나다의 38개 공공도서관의 이용자를 대상으로 상호대차서비스 질에 관한 실증적 연구를 실시하였다. 그 결과 서비스 질에 대한 이용자의 기대가 인식보다 높게 나타났으며, 서비스 질 결정요인 중 가장 중요한 요인은 신뢰성, 반응성, 보증성.

〈표 4〉 도서관서비스 질 측정을 위한 SERVQUAL 문항

질 결정 요인	항목번호	문 항 내 용
유형성	1	도서관의 현대적 장비와 시설
	2	도서관시설의 시각적 매력
	3	도서관 사서들의 용모단정
	4	도서관자료들이 시각적으로 잘 배열
신뢰성	5	도서관은 이용자와의 약속을 반드시 지킴
	6	도서관은 이용자가 문제를 갖고 있을 때, 문제해결에 성의있는 관심을 보임
	7	도서관은 처음부터 올바른 서비스를 제공
	8	도서관은 약속한 시간에 서비스를 제공
	9	도서관은 정확한 업무처리와 기록을 유지
반응성	10	도서관 사서들은 이용자에게 언제 서비스가 제공될 것인가를 정확하게 알려줌
	11	도서관 사서들은 이용자에게 즉각적인 서비스를 제공
	12	도서관 사서들은 언제나 자발적으로 이용자에게 도움을 줄 수 있음
	13	도서관 사서들은 아무리 바쁘더라도 이용자의 질의에 성실하게 응답
보증성	14	도서관 사서들의 직무관련 행위는 이용자에게 항상 신뢰감을 줌
	15	도서관 사서들은 이용자들이 믿고 의지할 수 있다는 느낌을 갖게함
	16	도서관 사서들은 이용자에게 항상 예의 바르고 공손함
	17	도서관 사서들은 이용자의 질의에 답변할 충실한 지식을 갖고 있음
공감성	18	도서관은 모든 이용자에게 개별적인 관심을 갖고 있음
	19	도서관은 모든 이용자의 편의를 위해 도서관 개관 시간은 융통성 있게 운영함
	20	도서관은 이용자에게 개인적 애정과 관심을 갖고 있는 사서들에 의해 운영됨
	21	도서관은 이용자의 이익을 최대한 중시함
	22	도서관의 사서들은 이용자의 전문적이며 특수한 정보요구를 이해하려고 노력함

공감성, 유형성 순으로 나타나고 있음을 밝혔다.

에드워스 와 브라운(Edwards and Browne, 1995)도 오스트레일리아 4개 대학의 교수와 도서관 사서를 대상으로 대학도서관 서비스 질에 관한 실증적 연구를 실시하여 가장 중요한 서비스 질 결정요인으로 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 유형성 순으로 나타나고 있음을 밝히고 각 요인별 교수와 사서의 차이를 비교·설명하였다.

SERVQUAL 척도를 활용하여 도서관서

비스의 질을 측정된 문헌정보학 분야의 실증적 연구는 경영학 분야에 비해 아직은 초보적인 연구수준이며 도입단계에 불과하다. 그러나 2편의 연구결과는 서비스기업에서 측정된 서비스 질 중요도 순서와 일치하는 것으로서 모든 관종별 도서관에서도 SERVQUAL 척도를 활용할 수 있는 가능성을 제시하고 있다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다.

5. 도서관 서비스 질 평가를 위한 평가지표의 개발 및 선정

5.1 도서관 서비스 질의 특성

도서관은 정보생산업체나 도서관에서 생산한 유·무형의 정보제품을 도서관 사서의 무형의 서비스를 통해 이용자에게 제공하는 전형적인 서비스 기관이다. 도서관서비스는 일반적으로 서비스가 갖고 있는 무형적, 소멸적, 이질적, 비분리적 특성을 모두 갖고 있으면서도 순수 서비스 회사와 달리 무형적 서비스만을 제공하는 것이 아니라 유형적 정보제품을 함께 제공하는 혼합적 특성을 갖고 있다.

이용자의 입장에서 도서관서비스의 질을 평가할 때는 제공되는 정보제품의 질 뿐 아니라 정보전달과정에서의 질을 함께 평가하여 최종적으로 서비스 질의 수준을 인식한다. 이러한 의미를 보면 도서관 서비스의 질은 그랜루스의 기술적 질과 기능적 질의 개념과 매우 유사하며 다만 기술적 질의 부분에서 객관적으로 측정할 수 없는 무형적 특성이 많다는 차이가 있을 뿐이다.

일반적으로 도서관 이용자가 서비스의 질을 평가할 때 정보제품의 질보다 전달과정의 질에 더 많은 비중을 둔다. 이는 전통적으로 도서관 서비스가 이용자와 사서의 인간적 상호관계를 통해 이루어지며 고객화되어 있기 때문에 서비스 전달과정에서 사서의 행위가 이용자의 서비스 질 인식에 결정적인 영향을 주고 있다.

도서관 서비스의 질이 정보제품의 질보다

전달과정의 질에 더 많은 영향을 받는다 하더라도 정보제품의 질을 과소평가할 수는 없다. 왜냐하면 도서관 서비스는 서비스의 비분리적 특성으로 인해 서비스 산출과 이용, 생산과 전달을 분리해서 생각할 수 없이 동시에 일어나는 경향이 많으며, 양자의 관계가 상호 의존적 관계에 있기 때문이다. 따라서 도서관 서비스 질 평가는 정보제품과 전달과정의 질이 모두 포함된 종합적 평가지표가 만들어져야 한다.

5.2 평가지표의 개발

도서관서비스 질 평가를 위한 평가지표는 도서관 서비스가 갖고 있는 질의 혼합적 특성을 충분히 고려해서 개발되어야 한다.

이러한 지표는 그랜루스의 기술적 질과 기능적 질을 통합한 혼합적 성격을 갖는 것으로 도서관에서 정보제품이 사서를 통해 이용자에게 전달되는 종합적인 과정의 질을 의미한다.

허논과 알트맨(Hernon and Altman, 1995)은 사례조사 연구에 기초해서 도서관 서비스 질의 평가지표에 관한 프레임워크를 제시하고 있는데, 이 지표에는 도서관 서비스 질을 정보제품의 질과 서비스 환경의 질 그리고 서비스 전달의 질로 나누어 <표 5>와 같은 평가지표를 제시하고 있다.

이 평가지표는 프레임워크에 불과하기 때문에 지표의 내용이 추상적이며 각 지표별 측정항목을 세부적으로 제시되지는 않았지만 도서관서비스 질에 관한 종합적인 평가지표를 개발하는데 참고가 될 수 있다는 점에서

〈표 5〉 서비스 질 평가지표 : 프레임워크

제 품 : 정 보 내 용	
1. 접근성 2. 정확성 3. 현행성 또는 적시성 4. 포괄성 5. 미적 포장 6. 적합성 7. 이해가능성	
서 비 스 환 경	
1. 물리적 환경 : a. 공기순환장치 b. 안내판 c. 공간 설계 2. 편 리 성 : a. 시간 b. 장소 3. 선 택 : a. 서비스자원(인쇄자료 및 전자자료) b. 전달수단(팩스 등) 4. 활용가능성-접근성 : a. 정보 b. 시설 및 장비 c. 직원 5. 서비스 명성 6. 불 만 처 리 : a. 불만 표출의 용이성 7. 빈약한 서비스를 받았을 때 경고장치	
서 비 스 전 달	
A. 열람 서비스 직원 <ol style="list-style-type: none"> 1. 지식 : a. 주제 b. 이슈(예 : 지적 소유권) 2. 정확성 3. 행위 : a. 접근성 b. 정중성 c. 공감성 d. 친절 4. 커뮤니케이션 기술 : a. 이용자가 무엇을 결정할 수 있는 능력 5. 전달의 신속성 6. 충분한 지원 제공 B. 정리 서비스 직원 <ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자 요구에 관한 지식 2. 정보탐색 행위에 관한 지식 3. 전달의 정확성과 신속성 (예: 주문 및 처리) 	

자료 : Heron, Peter, "Misconduct in Academic Research: Its Implications for the Service Quality Provided by University Libraries," Journal of Academic Librarianship, Vol.21, 1995, p.33

의의가 있다.

5. 3 평가지표 선정

서비스 마케팅 연구 영역에서 서비스질의 평가와 측정에 관한 개념론적, 방법론적 연구는 도서관에서 충분히 응용 가능할 만큼 풍부하다. 그러나 도서관에서 특정모형의 평가지표나 측정방법을 선택하여 활용할 때는

1) 측정도구의 복잡성 2) 결과의 분석과 관리의 용이성 3) 전체적인 업무성과의 질 뿐 아니라 특정 서비스의 질에 대한 평가 지향성 4) 전체 변인을 예측하는데 유용성 5) 해석적인 정보를 제공하는데 유용성 6) 모든 관중별 도서관이나 다른 서비스 조직과 비교할 수 있는 기초자료를 제공하는데 유용성 (White and Abels, 1995)을 충분히 고려하고 도서관 서비스의 특성과 평가지표의 잠재적

적합성, 보편적 활용 가능성 등을 반영하여 신중한 결정이 이루어져야 한다.

이러한 측면에서 볼 때 현재 서비스 마케팅 분야에서 많이 활용되고 있는 SERVQUAL 척도를 도서관 서비스 질 평가에 활용하는데는 측정도구가 너무 복잡하고 정보제품의 질을 평가하는데 평가지표가 부적절한 면이 있다. 따라서 도서관에서 SERVQUAL 척도를 활용할 때는 도서관 서비스의 전반적인 업무 수행과정의 질을 평가하는데 활용되어야 하며 정보제품의 질을 평가할 수 있는 평가지표와 병행해서 측정하는 것이 바람직하다. 또한 모든 도서관에서 쉽게 활용 할 수 있도록 SERVQUAL 척도를 수정하거나 조정할 필요가 있다.

6. 결론 및 제언

모든 도서관에서 활용할 수 있는 도서관 서비스의 질 평가모형과 평가지표를 개발하는 것은 도서관서비스의 특성상 결코 쉬운 일은 아닐 것이다. 오래 전부터 도서관 관련 단체나 협회, 연구자들이 여러 가지 평가지표나 기준, 지침을 만들었지만 적용상의 문제들이 많았고 이용자의 질 평가가 고려되지 않아 이용자가 생각하는 질 향상을 기대 할 수가 없었다.

도서관 서비스의 질을 평가하는 궁극적인 목적은 서비스의 이용주체인 이용자에게 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 지속적인 질 향상을 위한 관리지침으로 활용하는

데 있다. 따라서 서비스 질을 평가하는 주체는 반드시 이용자가 되어야 하며 이용자의 평가를 피드백하여 질 향상에 반영하는 이용자 중심의 서비스 질 평가방법이 요구된다.

이용자 중심의 서비스 질 평가방법은 경영학의 서비스마케팅 분야에서 주로 거론되는 연구영역이다. 이러한 평가방법이 등장하게 된 배경에는 90년대의 고객중심의 서비스 환경에도 영향이 있지만 무엇보다도 서비스가 갖고 있는 특성상 객관적인 질 평가가 어렵고 이용자의 주관적, 인지적 질 평가에 의존할 수밖에 없었기 때문이다.

서비스에 대한 이용자의 주관적, 인지적 질 평가는 서비스에 대한 이용자의 기대와 실제 제공된 서비스에 대한 인식의 차이로 질 수준을 측정하는 것으로 많은 학자들이 서비스 질 평가 모형을 개발하였다. 그 중 패러슈라만의 서비스 질 모형에 있는 갭 개념과 SERVQUAL 척도, 그랜루스의 서비스 질 모형에 있는 기술적 질과 기능적 질의 개념은 문헌정보학 분야에서 연구대상이 될만한 충분한 가치가 있다.

도서관서비스의 질 평가방법에 이러한 서비스 질 모형이나 평가척도를 활용할 때는 평가지표의 적합성, 활용가능성, 유용성, 사용편리성 등을 고려하여 이를 변형한 적절한 평가지표와 측정항목의 조정이 필요하다. 또한 도서관 서비스의 특성을 고려해서 정보제품의 질과 정보전달과정의 질을 종합적으로 평가할 수 있는 측정지표가 마련되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Association of Research Libraries, ARL Statistics 1995-1996. Washington, DC : Association of Research Libraries, 1997.
- Cronin, J, Joseph, Jr. & Steven A. Taylor, 1992. "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based Perceptions Minus Expectations of Service Quality", *Journal of Marketing*, 58 : 125-131
- Edwards, Susan, & Browne, Mairead, 1995. "Quality in Information Services : Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?" *Library & Information Science Research*, 17 : 169-182
- Gronroos, Christiaan. 1984. "A Service Quality Model and Its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, 18 : 36-44
- Hebert, Francoise, 1994. "Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Inter-library Loan in Large Public Libraries in Canada" *Library & Information Science Research*, 16: 3-21
- Hernon, Peter & Altman, Ellen, 1995. "Misconduct in Academic Research: Its Implications for the Service Quality Provided by University Libraries," *Journal of Academic Librarianship*, 21: 27-38
- Hernon, Peter & Altman, Ellen, 1996. *Service Quality in Academic Libraries*. New Jersey, Norwood: Ablex Publishing.
- International Federation of Library Associations and Institutions, 1996. *Measuring Quality : International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. Paris : K. G. Saur.
- Millson - Matrula, Christopher & Vanaja Menon, 1995. "Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services," *College & Research Libraries*, 56: 33-47
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., Zeithaml, Valerie A. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale" *Journal of Retailing*, 67: 420-450
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., & Berry, Leonard L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64: 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., & Berry, Leonard L. 1994. "Reassessment of Expectations as Com-

- parison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research”, *Journal of Marketing*, 58: 111-124
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications Future Research”, *Journal of Marketing*, 49: 41-50
- Pinder, Chris & Melling Maxine. ed. 1996. *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, London: Library Association Publishing.
- Shaughnessy, Thomas W. 1987. “The Search for Quality”, *Journal of Library Administration*, 8: 5-10
- St Clair, Guy. 1993. *Customer Service in the Information Environment*. London, England: Bowker.
- White, Marilyn Domas & Eileen G. Abels. 1995. “Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons from Service Marketing,” *Special Libraries*, 86: 36-45
- Zeithaml Valerie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.