

대학도서관 서비스 품질의 측정

Measuring Service Quality in Academic Libraries

박동진 (Tong-Jin Park)* · 윤동원 (Dong-Won Yun)**

〈 목 차 〉

- I. 서론
 - 1. 연구의 목적
 - 2. 연구의 방법
- II. 서비스 품질에 관한 이론적 고찰
 - 1. 서비스 품질의 정의
 - 2. 서비스 품질의 모형
- III. 대학도서관의 도서관 품질
 - 1. 대학도서관의 정의 및 기능
 - 2. 대학도서관의 서비스 품질
- IV. 대학도서관 서비스품질 척도의 개발과 응용
 - 1. 대학도서관 서비스 품질 척도의 개발
 - 2. 대학도서관 서비스 품질 척도의 평가
 - 3. 대학도서관 서비스품질의 측정
- V. 결론
 - 1. 요약 및 시사점
 - 2. 연구의 한계 및 향후의 과제

초 록

본 연구에서는 상업용의 마케팅 문헌에서 연구된 SERVQUAL 척도가 비상업적 성격을 지닌 대학도서관의 서비스 품질을 측정하는데 그대로 사용되기 어렵다고 보고 대학도서관의 서비스 품질을 구체적으로 측정하기 위해 Calvert & Hemon이 개발한 척도를 일부 수정한 99개의 설문문항을 채택하여 적용하여 보았다. 본 연구에서는 갭이론(Gap theory)에 입각하여 지각된 서비스 품질과 기대 서비스 품질의 차이를 서비스 품질로 정의하였는데, 분석결과 서비스 품질을 구성하는 99개 문항은 타당성과 신뢰성(Cronbach Alpha 0.983)이 높게 나타나 대학도서관 서비스 품질을 측정하기에 좋은 척도임이 드러났다. 또한 이 척도로 대학간 서비스 품질을 비교하는데 적용할 수 있음을 보여주었다.

Abstract

The purpose of this research is to evaluate the service quality measure and service quality level between one sample library and the other. Most typically, service quality is defined in terms of reducing the gap between customer expectations and the actual service provided. This research also focuses on gap reduction.

Service quality concept was originally discussed in a commercial environment and may require some adaptation to the non-commercial environment of the academic library. A revised service quality measure that developed by P. J. Calvert and P. Hemon(1996) was used for this research.

Results showed that service quality measure of this research was reliable(99 service quality items scale's Cronbach Alpha coefficient was 0.983) and was validated by correlation and factor analysis. Therefore service quality measure of this research will be applied positively for academic libraries.

And this research showed that the service quality level of sample academic library was inferior to that of the others. The service quality of sample academic library should be improved to meet the customer's needs and expectations immediately.

* 안동대학교 경영학과 교수

** 안동대학교 도서관, 경영학 석사

I. 서 론

1. 연구의 목적

현대 사회를 흔히 서비스 사회라 일컫는다. 우리 나라를 비롯한 세계 여러 나라들의 경제에 있어서 서비스가 차지하는 비중이 절반 이상이 되었기 때문이다. 금융, 통신, 운송, 유통 등 많은 서비스 분야가 국가 산업 발전의 근저를 이루며 경제 발전에 크게 공헌하고 있다.

기업이 이용자중심의 서비스 품질 평가방법을 중시하는 이유는 기업 측에서 아무리 우수한 제품과 서비스를 이용자에게 제공한다 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 이용자 중심의 평가가 필요하기 때문이다. 대학의 경우에도 예외는 아니다. 대학이 교육의 질 향상과 교육 수요자인 학생 중심의 교육을 지향하도록 교육개혁이 이루어지고 있으며, 국제적 경쟁력을 갖춘 연구중심 대학으로 육성하고자 노력하고 있다. 이를 지원하기 위해서는 대학도서관의 경우 새로운 교육개혁 프로그램과 우수한 연구개발을 충실히 지원할 수 있는 서비스 시스템을 구축해야하며 그러한 시스템은 반드시 학생과 교수 중심의 서비스 품질 평가를 통해 지속적으로 품질을 향상시킬 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다.

대학도서관은 이용자 만족을 극대화시키고 이용을 촉진시키기 위해서 대학도서관 서비스 품질을 향상시켜야 하는데 그러기 위해서는 첫번째, 대학도서관의 서비스 품질을 측정할 수 있는 적절한 척도를 개발하는 것이 중요하다. 둘째, 이 척도에 의거 각 대학 도서관의 서비스 품질을 측정하고 나아가 해당 대학도서관의 서비스 품질의 향상을 위한 계기를 마련하는 것이 될 것이다.

2. 연구의 방법

본 논문은 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행하였다. 본 연구는 이를 위한 새로운 접근법을 시도한 결과 과거 도서관의 서비스 품질 평가는 장서규모 등에 의해서 이루어져 왔으나 이 척도는 재검토 될 시점에 와 있다고 보아진다. 실증연구는 설문지법을 실시하였다. 설문대상은 전국의 4년제 대학도서관을 이용하는 학생, 교수, 직원 등 3개 주요집단중 학생집단을 대상으로 하였다.

수집된 자료는 SPSSWIN 7.5 통계패키지를 이용하여 분석하였고, 구체적으로 표본특성분석

을 위해 기술통계, 개념의 타당성과 신뢰성을 평가하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, 집단간 서비스 품질의 평균차이 분석을 위해 t-검정을 이용하였다.

II. 서비스 품질에 관한 이론적 고찰

1. 서비스 품질의 정의

1) 서비스 품질의 정의

오늘날 널리 사용되고 있는 품질(quality)이라는 용어의 개념은 시간의 흐름에 따라 변화하고 있으며, 연구자 및 연구목적에 따라 매우 다양하게 정의되고 있다. 두 학자의 정의를 살펴보면 다음과 같다.

(1) Gronroos의 정의

Gronroos(1984)는 서비스의 품질이 그 자체가 하나의 변수로 사용되었음을 지적하면서 서비스 품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스에 의존하게 된다고 하였는데, 그는 서비스 품질이 자원(Resource)과 활동(Activities)의 함수라는 사실을 도외시하여 연구의 한계가 있다.

(2) Parasuraman 등의 정의

Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)는 서비스 품질이란 “서비스에 대한 소비자의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향”이라고 정의한다. 즉, 기업에서 실제로 제공받는 서비스에 대해 소비자들이 주관적으로 느끼는 정도가 그 서비스를 제공받기 전에 기대했던 정도에 미치지 못한다면 서비스 품질이 낮게 지각된다는 것이다. 고객이 지각하는 특정서비스의 품질은 평가 과정의 결과로서 고객은 서비스에 대한 자신의 “기대된 서비스(expected service)”를 비교하며 이러한 과정의 결과가 바로 “지각된 서비스 품질(perceived service quality)”이라는 것이다.

이 이론은 소비자에 의해 평가되는 서비스 질을 기대된 서비스와 지각된 서비스 차이로 본다는 점에서 Gronroos의 이론과 같다. 그러나 이 이론의 중요한 특징은 서비스 질을 평가하는데 있어서 소비자와 기업관리자의 양 측면을 복합적으로 고려하고 있다는 점이다.

하지만 연구자들은 서비스는 특성이 다르기 때문에 서비스 품질의 정의와 측정에 관한 상이한 접근법이 필요하다고 주장한다. 따라서 제품의 경우보다 서비스의 품질을 측정하기가 더욱

4 한국도서관·정보학회지(제 30권 제 4호)

어렵다.

이러한 서비스 품질에 관한 정의를 통해서 다음과 같은 서비스 품질의 특성을 발견할 수 있다.

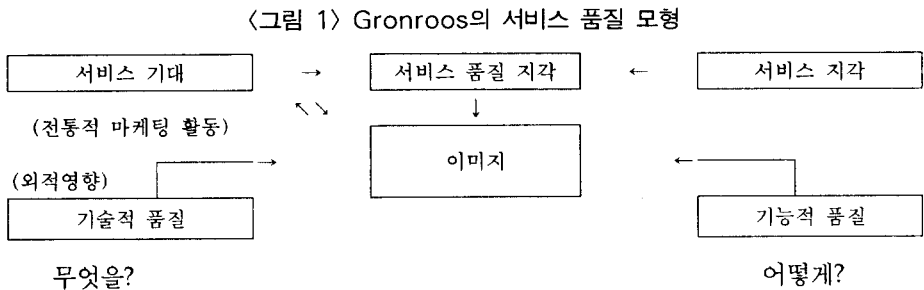
- ① 서비스 품질은 고객의 지각과 관련된 고객 지향적인 개념이다.
- ② 서비스 품질은 태도와 유사한 개념이다.
- ③ 서비스 품질은 서비스의 결과뿐만 아니라 과정에 대한 평가이다.
- ④ 서비스 품질은 구매 전에 미리 평가할 수 있는 탐색적 품질보다는 제품구매나 소비 과정에서 평가하는 경험적 품질의 특성이 더욱 강하다.
- ⑤ 서비스 품질은 기대와 수행의 비교에 의해 결정된다.

2. 서비스 품질의 모형

1) 서비스 품질의 모형

(1) Gronroos의 구분

소비자들에 의해 지각되는 서비스 품질은 소비자들이 기대하는 서비스와 기업이 실제로 제공한 서비스에 대하여 소비자들이 지각하는 서비스와의 비교로부터 산출된다. 이로부터 Gronroos는 기대된 서비스와 지각된 서비스의 두 가지 구성요소에 의해 서비스 품질이 결정된다고 주장하였다. 이를 정리해 보면 <그림 1>과 같다.

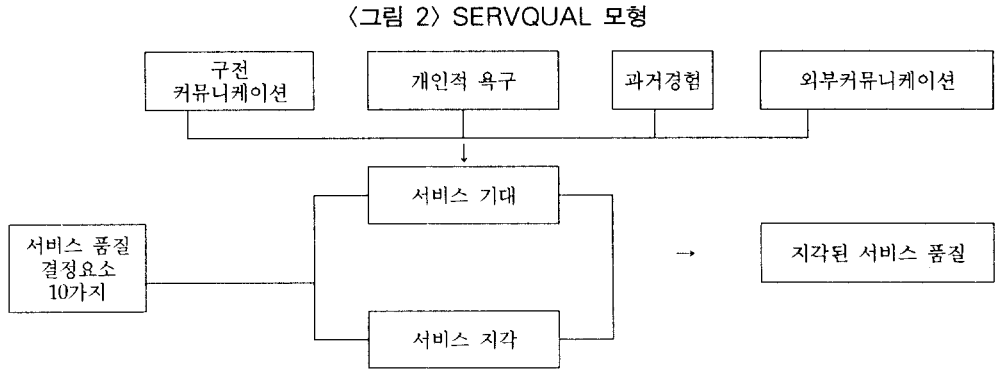


자료원 : Christian Gronroos(1984), p. 40.

(2) Parasuraman 등의 서비스 품질 모형

Parasuraman 등(1995)에 의해서는 서비스 품질은 고객의 기대와 성과에 대한 지각 사이의 차이로 정의된다. 고객의 기대에 영향을 주는 중요변수로 구전 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거의 경험, 외적 커뮤니케이션을 들 수 있다. 서비스 품질 결정요인 10가지¹⁾ 중에서 능력과

신용도를 제외하고는 모두 서비스 품질의 과정 차원과 관련된 것으로 볼 수 있다. 따라서 품질의 과정적 측면, 즉 기능적 측면이 중요하다는 사실을 확인할 수 있다. 서비스 품질 모형을 <그림 2>와 같이 나타낼 수 있다.

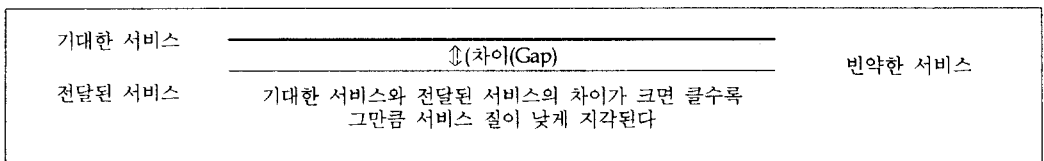


자료원 : A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry(1998), p. 42.

Gronroos의 서비스 질 모형은 소비자들에 의해 서비스 질이 어떻게 평가되는지에 관한 지식을 제공해 준다. 그러나 서비스 질을 평가하는데 필요한 구체적인 내용이나 절차를 제시하지 못하고 있다.

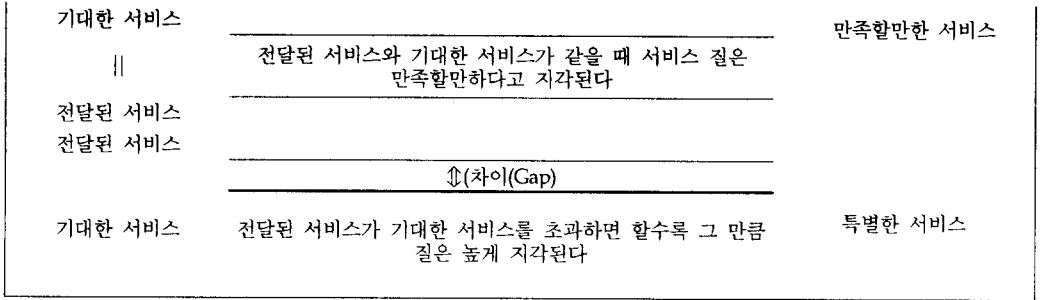
서비스 품질이 서비스에 대한 기대와 제공된 서비스에 대한 지각과의 차이에서 결정된다면 이용자가 서비스 품질을 판단하는데 주로 사용하는 기준이 무엇인가를 규명하는 것이 서비스 품질을 결정하는 요인이 될 것이다. Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985, 1988) 등은 서비스 품질을 평가하는 10개의 평가기준을 만들어 실험한 후 평가기준이 상호 중복되는 것을 발견하고 능력, 예절, 신념, 안전성을 묶어 확신성을 만들고 접근성, 의사소통, 이해가능성을 묶어 공감성을 만들어 최종적으로 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성이라는 5가지의 새로운 평가기준을 만들었다.

〈그림 3〉 서비스 품질과 서비스에 대한 이용자의 기대와 지각과의 관계



1) 서비스 품질을 결정하는 10가지 요소는 유형성, 신뢰성, 응답성, 능력, 예절, 신용도, 안전성, 접근가능성, 커뮤니케이션, 고객의 이해 등이다.

6 한국도서관·정보학회지 (제 30권 제 4호)



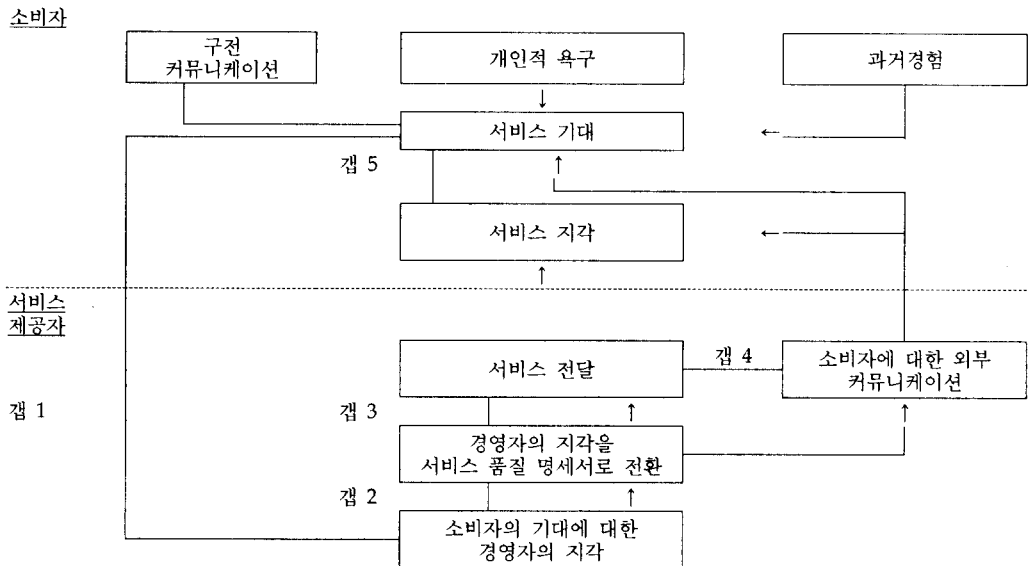
자료원 : J. E. Disend, *How to Provide Excellent Service an any Organization*(Radnor, PA : Chilton Book Co, 1991), p. 108.

2) 서비스 품질의 측정방법

서비스의 품질을 평가하는 객관적인 측정치가 존재하지 않는 상황에서, 서비스의 품질은 소비자의 지각에 기초하여 측정하는 것이 바람직하다는 것이 서비스 품질을 연구하고 있는 연구자들의 일관된 주장이다.

Parasuraman 등(1988)에 의하면 22개 항목의 SERVQUAL척도로 지각된 서비스와 기대 서비스의 차이는 측정된 후 서비스 품질을 측정한다. 이후에 Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988)는 갭 이론을 이용한 서비스 품질의 측정모형을 <그림 4>와 같이 제시하고 있다.

<그림 4> 서비스 품질에 대한 개념적 모형



자료원 : A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry(1988), p. 36.

이 이론의 가장 큰 특징은 서비스 품질을 평가하는데 있어서 고객과 서비스제공자를 복합적으로 고려하고 있다는 것이다. 이 모형은 어떻게 서비스 품질이 이루어지고 있는가를 보여준다. 모형의 위 부분은 고객과 관련된 현상들을 다루고, 아래 부분은 서비스 제공자와 관련된 현상을 나타내고 있다.

서비스 기대는 고객의 구전 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거 경험 및 기업의 외부 커뮤니케이션 활동에 의해 영향을 받는다. 지각된 서비스는 고객이 실제로 경험하는 서비스로서 일련의 결정이나 활동의 결과이다. 소비자 기대에 대한 경영자의 지각이 서비스 품질 명세서를 결정하고, 이는 다시 서비스 전달에 영향을 미친다.

이 모형은 서비스 품질상 문제를 야기할 수 있는 부분들을 명시하고 있는데 여러 요소간의 5개 차이, 즉 품질 차이를 보여준다. 궁극적인 차이는 서비스 기대와 서비스 지각의 차이인 갭 5로써 이는 다른 네 가지 갭들에 의해 결정되는 것이다.

Parasuraman 등은 후속 연구에서 기존의 서비스 품질의 다섯 가지 차이에 대한 세부 요인을 추가하여 기존 모델을 확대하고 확대된 모델을 검증할 수 있는 방법을 고안하고자 하였다.

그들은 조직 이론에서 논의된 조직과정(Organization Process)의 이론을 도입하고 서비스 기업의 관리자와 고객을 면담한 결과 <표 1>과 같은 갭에 대한 세부 요인 및 예상효과를 제시하였다.

<표 1> Parasuraman, Zeithaml, Berry의 다섯 가지 갭

차이의 종류		내 용
갭 1	소비자 기대와 경영자 지각간의 차이	제공되는 서비스의 내용에 대한 서비스 기업 경영자의 고객과의 불일치
갭 2	경영자 지각과 실행 가능한 서비스 수준과의 차이	기술적인 어려움, 비현실적 구상 등에 의한 실제 작용 불가능한 서비스 내용
갭 3	실행 가능한 수준과 실제 제공된 서비스와의 차이	종업원의 피로, 사기 저하 등 전달 체계에서의 부작용
갭 4	제공된 서비스와 홍보된 서비스의 차이	과장된 광고 등에 의한 지각의 차이
갭 5	기대된 서비스와 지각된 서비스와의 차이	차이 1-5의 한가지라도 존재하면 발생하는 차이

자료원 : A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Barry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49(Fall 1985), pp. 41-50.

갭 이론이 제시된 이후에 연구자들간에 정확한 서비스 품질을 측정하기 위한 많은 논쟁이 계속되고 있지만 방법론적인 논쟁은 아직 끝나지 않은 상태이다. 그러나 갭 이론을 적용한 서비스의 품질측정은 부동산 중개인, 외과의사, 회계법인, 할인점 및 백화점, 주유소, 병원, 교육 서비스, 은행, 해운, 호텔 등과 같이 매우 다양한 연구분야에서 실시되었으며, 그 유용성은 대체적으로 인정받고 있다.

Ⅲ. 대학도서관의 서비스 품질

1. 대학도서관의 정의 및 기능

1) 대학도서관의 정의

미국도서관협회(ALA)의 「도서관정보학 용어사전」에서는 대학도서관을 “학생과 교원의 정보 요구에 부응하고 교육과 연구 및 봉사프로그램을 지원하기 위하여 대학이 설치·지원·운영 하는 도서관이나 도서관시스템”이라고 정의하였다.(Young, Heartsill, 1983) 일본의 「圖書館情報學 핸드북」은 “대학의 교육 및 연구에 필요한 자료를 수집·정리·보존하고, 교직원 및 학생에게 봉사하는 것을 목적으로 설립된 도서관”으로 정의하였다.(圖書館情報學 핸드북編輯委員會 編 1988). 우리 나라의 「도서관 및 독서진흥법」 제2조 제5항에서는 “교육법에 의하여 설립된 대학(교육대학·사범대학·방송통신대학·개방대학·전문대학 및 이에 준하는 각종학교를 포함한다) 및 다른 법률의 규정에 의하여 설립된 대학교육과정 이상의 교육기관에서 교수와 학생의 연구 및 교육을 지원함을 주된 목적으로 하는 도서관”으로 명시하고 있다. 이들을 종합하여 다음과 같이 정의할 수 있다. “대학도서관은 학생과 교수들에게 교육, 연구, 사회봉사활동에 필요한 유형의 정보자료와 무형의 정보봉사를 제공할 목적으로 설립·운영하는 대학 내의 모든 도서관”을 말한다.

2) 대학도서관의 기능

전통적으로 대학도서관의 역할은 대학의 교육 및 연구목적을 지원하기 위하여 가능한 한 많은 자료를 수집하고 쉽게 이용할 수 있는 형태를 조직하여 제공하는 일이며, 대학도서관의 일반적 기능을 나누어 보면 다음과 같다.

- ① 자료선택 및 수집
- ② 자료정리 및 보존관리
- ③ 열람 및 대출봉사
- ④ 참고 및 정보봉사
- ⑤ 서지 도구 및 정보검색시스템의 개발과 확보
- ⑥ 학습·연구·편의시설의 제공
- ⑦ 종합적인 경영관리의 운영

대학도서관의 목적과 활동 범위는 그것이 속한 대학이 결정하며, 대학도서관은 학생과 교수들에게 필요한 문헌을 수집하여 제공하고 적절한 봉사를 마련하여 제공함으로써 이 목적을

달성할 수 있는데 특히 다른 도서관에 비해 대학도서관은 교수·연구를 지원한다는 점에서 전문성이 더욱 요구된다고 볼 수 있다.

대학도서관은 도서관에서 생산한 유·무형의 정보제품을 도서관 사서의 무형적 서비스를 통해 이용자에게 제공하는 전형적인 서비스 기관이다. 도서관 서비스는 일반적 서비스가 갖고 있는 특성을 모두 갖고 있으면서 순수한 서비스 회사와 달리 무형적 서비스만을 제공하는 것이 아니라 유형적 정보제품을 함께 제공하는 혼합적 특성을 갖고 있다.

이용자의 입장에서 도서관 서비스 품질을 평가할 때는 제공되는 정보제품의 품질뿐만 아니라 정보전달 과정에서의 품질을 함께 평가하여 최종적으로 서비스 품질의 수준을 지각한다. 이러한 의미에서 보면 대학도서관 서비스 품질은 Gronroos의 기술적 품질과 과정적 품질의 개념과 매우 유사하지만 기술적 품질의 부분에서 객관적으로 측정할 수 없는 무형적 특성이 많다는 차이가 있다. 일반적으로 도서관 이용자가 서비스 품질을 평가할 때 정보제품의 품질보다 전달과정의 품질에 더 많은 비중을 두기 때문이다. 도서관 서비스 품질은 이용자와 사서의 인간적 상호관계를 통해 이루어지며 고객화되어 있기 때문에 서비스 전달과정에서 사서의 행위가 이용자의 서비스 품질 지각에 결정적인 영향을 주고 있기 때문이다.

2. 대학도서관의 서비스 품질

1) 전통적인 대학도서관 서비스품질의 내용

도서관 서비스는 여러 측면에서 유형화할 수 있다. 도서관 서비스를 이용자와의 상호작용적 측면에서 구분하면 간접서비스 업무인 자료의 구축과 유지, 직접 서비스 업무인 이용자교육, 질의응답서비스, 정보검색서비스 등으로 유형화 할 수 있다.

지금까지 전통적인 도서관 서비스 품질의 측정 내용을 보면, i)장서의 규모. ii)자료구입 예산. iii) 직원규모. iv)조직구조. v)열람석수. vi)공간규모 등으로 나눌 수 있다.(심영, 1991)

2) 새로운 척도의 개발 필요성

대학도서관의 서비스 품질을 측정하는 도구로서 Parasuraman 등(1988)의 SERVQUAL 22개 항목(부록 1참조)을 도서관 서비스 품질 측정에 적용할 수도 있다.(Herbert, 1994 : Edwards & Browne, 1995 : 이상복, 1998) 그러나 최근 비영리 기관의 서비스 품질 측정에 대해서는 SERVQUAL과는 다른 척도를 개발할 필요가 있다고 일부 학자들이 주장하고 있다.(Hernon & Altman, 1996 : Calvert & Hernon, : 1997)

IV. 대학도서관 서비스품질 척도의 개발과 응용

1. 대학도서관 서비스 품질 척도의 개발

본 연구에서는 대학도서관의 서비스 품질에 관한 구체적인 설문지가 개발되어 있지 않아서 Calvert & Hernon(1997)의 연구를 참조하여 측정하는 것이 바람직하다고 보고 이들이 개발한 설문지를 기초로 수정하여 적용하였다. Calvert & Hernon(1997)의 설문지는 원래 101개 문항이었으나 본 연구에서는 우리의 현실에 맞지 않는 2개의 문항을 제외한 99개의 문항으로 구성하였으며 이 항목들에 대해 기대 서비스 품질과 지각된 서비스 품질로 나누어 측정하였다. 인구 통계학적 문항을 제외한 서비스 품질의 일반적 평가 요인을 파악하기 위한 문항의 응답에 대하여는 7점 리커트척도(7-Point Likert Scale) ① 「전혀 그렇지 않다」부터 ⑦ 「매우 그렇다」까지 중에서 하나를 응답하도록 하였다.(부록 2참조)

2. 대학도서관 서비스 품질 척도의 평가

1) 자료수집

본 연구는 대학도서관 서비스의 품질의 측정 문제에 있어서 대학도서관 서비스 품질의 향상과 보다 나은 이용자 만족을 위하여 대학 도서관 이용자인 학생, 교수, 직원 등 3개 주요집단중 학생집단을 대상으로 설문지를 통한 실증연구를 실시하였다.

표본은 전국 4년제 대학을 대상으로 하였으며, 선정된 대학에 대해서는 설문지를 발송한 후 담당자로부터 우편으로 회수하였다. 설문조사는 1999년 3월 25일부터 4월 15일까지 실시하였다. 불성실한 응답의 경우를 제외하고 최종분석에 사용한 자료는 227부였다.

2) 표본의 특성

응답자중 남자는 112명(49.3%), 여자는 115명(50.7%)를 차지하였다. 재학하고 있는 대학은 전국 16개 대학이며 이중 국립대학은 7곳, 사립대학은 9곳이었다.

응답자의 재학 학년은 1학년이 17명(7.5%), 2학년이 39명(17.2%), 3학년이 86명(37.9%), 4학년이 85명(37.4%)이었다.

지난 학기동안 도서관 이용정도를 알아본 결과 하루 한번 이상이 82명(36.1%), 1주일에 2-3회 정도가 90명(39.6%), 1주일에 한번 정도가 44명(19.4%), 없다가 9명(4.0%), 기타가 2명으로 나타났다. 대체로 1주일에 2-3회나 하루 한번 이상 도서관을 이용하는 것으로 나타났다.

주로 이용하는 도서관 자료는 설문지에 우선 순위로 기재하고 가중치를 부여하여 계산한 결과 단행본(26.3%), 참고자료(24.3%), 정기간행물(22.5%), 신문(16.9%)로 이용하고 있는 것으로 나타났다. 전자자료(CD-ROM등)의 경우 도서관에 도입된지 얼마 안되어서 그런지 이용자들의 이용률이 9.9%로 저조한 것으로 나타났다.

3) 대학도서관 이용에 관한 기술적 통계량

한편 도서관 이용에 관해 조사하였는데 자료를 찾기 위해 주로 이용하는 기관 및 매체와 도서관을 이용하는 목적에 대해서는 백분율로 적도록 하였다.

자료를 찾기 위해 주로 이용하는 도서관은 자기대학 도서관이 65.2%, 타 대학도서관 및 지방 공공도서관의 이용이 각각 2.8%, 2.3%를 차지하고 있으며 최근에 급속히 확산되고 있는 인터넷을 통해 자료를 찾는 경우도 23.6%를 차지하였다.

학생들이 도서관을 이용하는 목적은 레포트 및 논문작성이 52.4%, 학습이 34.9%, 취업준비가 7.1%, 기타(4.6%)로 나타났다.

3. 대학도서관 서비스품질의 측정

앞서 설명한바와 같이 Calvert & Hermon(1997)의 설문항목을 참고하여 부록 2와 같이 99개의 대학도서관 서비스품질 척도를 마련하여 기대 및 지각된 서비스 품질 척도로 나누어 측정하였다. Parasuraman 등(1988)에 의하면 서비스품질은 곧 지각된 서비스품질에서 기대서비스 품질을 뺀 값 즉 갭(Gap)의 감소를 의미한다.

$$\text{서비스 품질}(Q) = \text{지각된 서비스 품질}(P) - \text{기대서비스 품질}(E) \text{ -----}(1)$$

본 연구에서는 먼저 서비스 품질의 구체적 내용을 앞서 설명한 99개 항목에 대해 지각 및 기대서비스 품질로 측정하였다. 위 (1)식에 따라 지각된 서비스 품질은 "우리대학 도서관의 경우...하다"로 측정하고, 기대 서비스 품질은 "우수한 대학 도서관의 경우...할 것이다"로 측정하였다. 이어서 99개 항목의 서비스 품질을 계산하였다.

예컨대, $Q1 = P1 - E1$ 로 계산된다.

Q1 : 첫번째 항목의 서비스 품질

P1 : 첫번째 항목의 지각된 서비스 품질

E1 : 첫번째 항목의 기대 서비스 품질

이하 Q2부터 Q99까지 계산식은 동일하다.

1) 서비스 품질 개념의 타당성

타당성이란 측정상의 체계적(Systematic) 또는 지속적인(Permanent) 오류의 발생정도를 말한다. 타당성은 내용타당성, 기준에 의한 타당성 및 개념타당성의 개념으로 나눌 수 있다.

내용타당성은 특정한 측정도구의 대표성에 관련된 개념인데 사전조사에 의해 Calvert & Hemon(1997) 등이 대학도서관 서비스 품질측정용으로 개발한 척도를 번역하고 수정한 본 연구의 설문문항이 마케팅분야에서 연구되어온 SERVQUAL을 수정·적용하는 것보다 더 내용타당성이 높다는 결론에 도달하였다.²⁾

개념타당성은 측정하고자 하는 추상적 개념이 실제로 측정도구에 의해 적절하게 측정되었는가 하는 문제이다. 본 연구에서는 먼저 상관관계 분석을 통해 지각된 서비스와 기대 서비스 품질간에 상이한 구조를 가지고 있으며, 같은 요인 내의 변수들 간에는 높은 상관관계를 보여주는 것을 발견하였다. 지각 및 기대서비스를 측정한 항목이 198개(99*2)이므로 이를 하나의 표로 나타내기 어려워 앞서서부터 차례로 5개 항목간의 상관관계를 나타낸 표는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 기대 및 지각서비스 품질 항목간의 상관계수

		e1	e2	e3	e4	e5	...	p1	p2	p3	p4	p5
Pearson 상관	e1	1.000					...					
	e2	.664	1.000				...					
	e3	.473	.647	1.000			...					
	e4	.508	.563	.629	1.000		...					
	e5	.397	.522	.552	.748	1.000	...					
	:	:	:	:	:	:	...					
	p1	.197	.122	.072	.043	-.010	...	1.000				
	p2	.176	.145	.124	.057	-.049615	1.000			
	p3	.227	.334	.446	.325	.250269	.391	1.000		
	p4	.059	-.005	.060	.133	.037373	.455	.439	1.000	
p5	.068	.115	.075	.188	.370207	.291	.284	.320	1.000	

<표 2>를 보면 기대서비스 품질 관련 항목간의 상관계수는 균등하게 높고 지각서비스 품질 관련 항목간의 상관계수도 그러하다. 기대서비스 품질 관련 항목과 지각서비스 품질 관련 항목들 간의 상관계수는 낮다. 따라서 기대서비스 품질과 지각서비스 품질로 나누어 측정하고 지각서비스 품질에서 기대서비스 품질을 빼 값으로 도서관 서비스 품질을 측정하는 것은 타

2) SERVQUAL을 도서관 서비스품질을 측정하려할 때 수정적용하는 예는 <부록 1>에 나타나 있다.

당하다고 볼 수 있다. 다음으로 요인분석을 통해 이를 확인할 수 있다. 기대서비스 품질 관련 항목과 지각서비스 품질 관련 항목 각 99개 항목을 대상으로 요인분석을 하여 보았다. 최초요인추출은 주성분 분석방법으로 요인회전은 깎이론에 따라 기대 및 지각 서비스품질로 나누어 측정하기로 한 확증적 요인분석이므로 베리맥스방법을 이용하여 요인회전을 시도하였다. 그 결과 2요인으로 추출되고 그 중 하나는 기대서비스 품질요인이고, 다른 하나는 지각서비스 품질요인으로 파악되었다. 이들 결과 중 일부 항목을 표로 나타낸 것이 <표 3>, <표 4>, <표 5> 등이다.

<표 3> 설명된 총 분산

성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	합 계	% 분산	% 누적	합 계	% 분산	% 누적	합 계	% 분산	% 누적
1	56.413	28.492	28.492	56.413	28.492	28.492	52.961	26.748	26.748
2	36.356	18.362	46.853	36.356	18.362	46.853	39.809	20.106	46.853
3	6.534	3.300	50.153						
4	3.694	1.866	52.019						
5	3.179	1.606	53.625						
6	3.089	1.560	55.185						
7	2.878	1.454	56.638						
8	2.601	1.314	57.952						
9	2.494	1.259	59.212						
:	:	:	:						
198	7.212E-04	3.642E-04	100.000						

추출 방법 : 주성분 분석

<표 4> 성분 변환행렬

성분	1	2
1	.910	.415
2	-.415	.910

요인추출 방법 : 주성분 분석
회전 방법 : Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

〈표 5〉 회전된 성분행렬

	성분	
	1	2
우수한 대학도서관의 경우 시청각 자료들은 양호한 상태를 유지할 것이다	.824	8.702E-02
우수한 대학도서관의 경우 도서관내의 방향표시는 정확하고 알기 쉬울 것이다	.810	7.296E-02
우수한 대학도서관의 경우 도서관에 갔을 때 어디에서 도움을 얻어야 할지 잘 알 수 있을 것이다	.803	7.698E-02
우수한 대학도서관의 경우 온라인 검색시스템은 내가 빌려온 자료에 대한 정보를 제공할 것이다	.802	.112
우수한 대학도서관의 경우 도서관 이용안내 책자는 잘 구비되어 있으며 유용할 것이다	.801	5.225E-03
:	:	:
우리대학 도서관의 경우 도서관 직원들은 안내책자가 어디 있는지 알려 준다	-3.117E-02	.795
우리대학 도서관의 경우 도서관 직원은 내가 다시 도움을 청할 수 있는 분위기를 만들어 준다	-2.372E-02	.787
우리대학 도서관의 경우 모든 안내 데스크의 직원들은 업무를 잘 수행한다	.143	.781
우리대학 도서관의 경우 도서관 직원은 온라인 검색시스템을 이용하는 방법을 알려준다	-4.662E-02	.780
우리대학 도서관의 경우 도서관 직원은 적절한 전자자료를 선택하는데 도움을 준다	9.751E-02	.775
:	:	:
요인추출 방법 : 주성분 분석 회전 방법 : Kaiser 정규화가 있는 베리맥스		
a 3 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다		

2) 신뢰도 분석

측정의 신뢰는 동일한 개념에 대해서 측정을 반복하였을 때 나타나는 측정값들의 분산, 즉 측정도구의 측정오차를 말한다. 따라서 신뢰도란 측정도구의 정확성 또는 정밀성을 의미한다. 이러한 신뢰성을 측정하는 방법에는 재검사법(test-retest method), 복수형태법(multiple from method), 반복법(split-half method), 내적일관성법(internal consistency method) 등이 있다. 앞에서 계산한 99항목의 서비스 품질을 내적일관성 측정방법인 Cronbach Alpha를 계산하면 다음과 같다.

<표 6> 서비스 품질 개념의 신뢰도

Item-total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	-152.5571	13087.7525	.4081	.9830
Q2	-152.7854	13088.3987	.4510	.9829
Q3	-153.4201	13141.0154	.4568	.9829
Q4	-152.9863	13063.6741	.5324	.9829
Q5	-153.2466	13120.9756	.4735	.9829
Q6	-153.0228	13097.8848	.4786	.9829
Q7	-152.2055	13057.6411	.4278	.9830
Q8	-152.7397	13082.8907	.5149	.9829
Q9	-152.9269	13067.2423	.5419	.9829
Q10	-153.0868	13001.0888	.6547	.9828
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
Q90	-152.6393	12939.3418	.8125	.9826
Q91	-152.3425	13021.7858	.6136	.9828
Q92	-152.8676	12960.4916	.7684	.9827
Q93	-152.6119	12976.9542	.7612	.9827
Q94	-152.8402	12974.9055	.7255	.9827
Q95	-152.4840	13006.3243	.6713	.9828
Q96	-153.2100	13071.7171	.5945	.9828
Q97	-152.8721	13010.0111	.6934	.9827
Q98	-152.6256	12986.1436	.6975	.9827
Q99	-152.7260	12973.3925	.7281	.9827
Reliability Coefficients				
N of Cases = 219.0			N of Items = 99	
Alpha = .9830				

<표 6>을 보면 Cronbach Alpha계수는 0.9830으로 신뢰도는 매우 높게 나타났다. 일반적으로 신뢰도가 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 본다. 일부 항목의 경우 제외할 경우 신뢰도가 향상될 수 있으나 그 크기가 미미하여 따로 분석하지 않았다. 이런 항목은 설문지상의 74, 76, 84, 85번 문항인데 이용자 요구에 대한 직원의 이해와 관심에 관련된 2항목과 상호대차를 통한 자료구입에 관련된 2항목인데, 이 경우라도 0.985정도이므로 0.002정도 향상되는 정도에 그친다. 전자는 서비스품질에 관한 수준 높은 이해를 요하는 부분이고, 후자는 용어의 이해부족에서 오는 문제라 볼 수 있다. 따라서 서비스 품질의 측정항목으로 99개를 모두를 사용하는 것이 권장된다.

3) 대학별 서비스 품질의 비교

앞에서 계산한 99개 항목의 도서관 서비스 품질에 대하여 대학간 차이 검정을 하기로 하고 본 연구의 관심사인 X대학과 기타대학간의 차이를 분석하여 보았다. 차이분석은 두 집단간 평균차이 분석기법인 t-test를 이용하였으며 X대학과 기타대학간의 서비스 품질의 차이를 99개

항목 하나 하나에 적용하여 차이를 검정하여 보았다.

X대학이 기타대학에 비해 서비스품질이 나은 경우는 2항목인데 그 차이는 2항목 모두 유의하지 않다($p>0.052$). 항목의 내용은 <표 7>와 같으며, 그 내용은 온라인 검색시스템의 이용에 관한 것이다.

<표 7> 대학간 서비스 품질의 평균차이 검정

항목	설 문 내 용	X대학		기타대학		유의 확률	평균 차이	평균 순위
		평 균	표준편차	평 균	표준편차			
Q71	3분 이상 기다리지 않고 온라인 검색시스템을 이용	-1.3371	1.6372	-1.4928	1.6753	0.4260	+0.1557	1
Q04	온라인 검색시스템은 항상 제 기능을 유지	-1.4045	1.8630	-1.4130	1.6860	0.3680	+0.0085	2

<표 8> 대학간 서비스 품질의 평균차이 검정

항목	설 문 내 용	X대학		기타대학		유의 확률	평균 차이	평균 순위
		평 균	표준편차	평 균	표준편차			
Q26	직원들의 친근한 인상	-2.0787	2.0847	-0.8768	1.6892	0.0550	-1.2018	99
Q64	직원의 도움	-2.0562	2.0077	-0.8623	1.6219	0.0110	-1.1939	98
Q35	직원들의 이용자 존중	-2.1124	2.1343	-1.0652	1.6751	0.0090	-1.0471	97
Q94	내가 이용할 수 있는 PC 구비	-1.9888	1.9685	-0.9710	1.6965	0.6550	-1.0177	96
Q13	화장실 청결	-1.8427	2.0461	-0.9275	1.5278	0.0170	-0.9152	95
Q38	식수대 청결	-2.3708	1.9151	-1.4638	1.7094	0.7290	-0.9070	94
Q44	도서관이 개관하고 있을 때는 항상 직원들의 도움	-1.8989	2.0003	-1.0145	1.5090	0.0060	-0.8844	93
Q37	직원들의 친절과 쉽게 도움 받음	-1.8989	1.8589	-1.0362	1.4769	0.0210	-0.8626	92
Q98	내부 장식 안락	-2.2921	2.0181	-1.4420	1.6959	0.3360	-0.8501	91
Q43	직원들은 자료를 찾을 때 유용한 조언	-2.0000	1.9188	-1.1522	1.4793	0.0250	-0.8478	90

반면, X대학이 기타대학에 비해 상대적으로 많이 낙후된 서비스 품질의 항목 10개를 살펴 보면 <표 8> 과 같으며 이들중 q94, q38, q98항목은 집단간 평균차이는 유의하지 않다.

V. 결 론

1. 요약 및 시사점

전통적으로 대학도서관은 대학의 교육 및 연구목적을 지원하기 위해 가능한 한 많은 자료를 수집하고 쉽게 이용할 수 있는 형태를 조직하고 제공하는 업무를 주요 역할로 삼아왔다. 대학도서관은 도서관에서 생산한 유·무형의 정보제품을 도서관 사서의 무형적 서비스를 통해 이용자에게 제공하는 전형적인 서비스 기관이다. 도서관 서비스는 일반적 서비스가 갖고 있는 특성을 모두 갖고 있으면서 순수한 서비스 회사와 달리 무형적 서비스만을 제공하는 것이 아니라 유형적 정보제품을 함께 제공하는 특성을 갖고 있다.

이용자의 입장에서 도서관 서비스 품질을 평가할 때는 제공되는 정보제품의 품질뿐만 아니라 정보전달 과정에서의 품질을 함께 평가하여 최종적으로 서비스 품질의 수준을 지각한다. 도서관은 단순히 책을 보관하고 책을 빌려주는 역할을 한다는 개념에서 정보를 수집, 가공, 보관하고, 편리한 유틸리티를 준비하여 이용자에게 필요한 정보 자체를 신속, 정확하게 제공하는 정보센터라는 개념으로 바뀌었다. 또한 도서관에서 사용하고 있거나 영향을 주는 기술은 다양하며 빠르게 변화하고 있다.

이러한 변화는 도서관 봉사 혹은 정보서비스가 달라져야 하고 달라질 것이라는 인식에 바탕을 두고 있기 때문이라고 생각된다.

본 연구에서는 상업용의 마케팅 문헌에서 연구된 SERVQUAL이 비상업적 성격을 지닌 대학도서관의 서비스 품질을 측정하는데 그대로 사용되기 어렵다고 보고 대학도서관의 서비스 품질을 구체적으로 측정할 수 있는 Calvert & Hemon이 개발한 설문지를 수정하여 적용하여 보았다. 그 결과 99개 문항은 Cronbach Alpha가 0.983으로 나타나 대학도서관 서비스 품질을 측정하기에 좋은 척도임이 드러났다. 이 척도들을 가지고 X대학과 기타대학의 서비스 품질을 비교하는데 응용하여 보았다. 그 결과 X대학은 기타대학에 비해 유의적이지는 않지만 온라인 검색시스템의 이용에 관한 서비스 품질이 양호하게 나타났다.

반면, X대학이 기타대학에 비해 서비스 품질이 떨어지는 것으로는, 첫째 이용자들에 대한 도서관 직원의 조언, 친절과 도움, 이용자 존중, 적극적 서비스, 친근한 인상, 둘째 도서관 내부장식, 셋째 식수대의 청결 여부, 넷째 화장실의 청결 여부, 다섯째 이용자가 이용할 수 있는 PC의 구비여부 등의 서비스 품질이 떨어지는 것으로 나타났다. 이를 개선하기 위해 다음과 같은 방안을 제시하고자 한다.

대학도서관이 각종 정보기술을 도입하여 업무전산화를 추진하는 목적은 과거의 수작업 방식을 기계화하는데 그치지 않고 업무의 효율성과 정보서비스를 제고시키는데 있다. 전산시스

템이 도입되면 업무처리방식과 정보서비스 내용의 질적 변화가 초래되는 한편, 그 동안 소원했던 이용자들에게 대한 서비스를 밀착화하고 활성화하여야 한다.

이러한 변화를 주도하는 중심체는 도서관직원이므로 그들의 역할을 제고시키는 일련의 조치가 불가피하다고 본다. 이를 위하여 정보전문직으로서의 사서는 문헌정보학 외의 특정 주제 분야를 전공하여 전문적인 지식을 구비하고, 정보수집과 제공이 적시에 이루어지도록 외부 연구정보의 동향을 주목하는 동시에 새로운 정보입수시스템을 숙지해야 하며, 각종 데이터베이스의 검색기술 및 정보기기의 취급기술에 능통하고 외부와의 정보교류를 위한 인적 네트워크를 유지할 필요가 있다.

이에 따라 대학도서관은 새로운 교육개혁 프로그램과 우수한 연구개발을 충실히 지원할 수 있는 서비스 품질시스템을 구축해야하고 이용자가 기대하고 만족하는 서비스를 제공하기 위해서 지속적으로 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 품질관리 시스템을 개발하여야 할 것이다. 본 연구는 첫째 대학도서관의 서비스 품질을 측정할 수 있는 측정도구를 제시한 점과, 둘째 이 측정도구를 이용하여 실제 실무에 적용하여 검증해 보는 예를 보여 주었다는 점에서 의의가 크다고 하겠다.

2. 연구의 한계 및 향후의 과제

본 연구에서는 마케팅 문헌에서 연구된 SERVQUAL이 비상업용의 대학도서관 서비스 품질을 측정하는데 무리가 따른다고 보고 도서관에 적용될 수 있는 구체적인 항목인 99개를 개발하여 측정하였다.

따라서 대학도서관의 서비스 품질 측정에 관한 차후의 연구에서는 다음과 같은 연구가 필요하리라고 본다.

- ① 실무에 적용할 수 있는 실용적인 접근방법으로 측정 항목수를 줄여 적용할 필요가 있다.
- ② 본 연구에서 측정한 99개 항목이 몇 가지 차원으로 구분될 수 있는지 연구하면 좀더 실무 적용에 있어 유용할 수 있을 것이다.
- ③ 지각된 서비스 품질만으로 서비스 품질은 평가하기도 하는데 이것과 겹이론을 적용했을 때와 결과를 비교 평가할 필요가 있다.
- ④ 차후의 연구에서는 겹이론 이외의 다른 이론을 적용해서 연구해 볼 만하다.

참 고 문 헌

<국내문헌본>

- 교육법전편찬회 편. 『교육법전』. 교학사, 1998.
- 김정근. “대학도서관 발전의 계기에 관한 연구”, 《도서관문화》 Vol. 30, No. 5(1989). pp. 224~225.
- 圖書館情報學 핸드ブック編輯委員會 編. 『圖書館情報學 핸드ブック』. 1988.
- 심 영. 『도서관 서비스 품질관리에 관한 연구』. 숭실대학교 대학원 경영학석사학위논문, 1991.
- 윤희윤. 『대학도서관 경영론』. 경인문화사, 1996.
- 윤희윤. “대학도서관 자료폐기 기준고”, 《도서관》 Vol. 44, No. 5(1989). p. 5.
- 이동철. 『대학도서관 이용요인에 관한 연구』. 명지대학교 대학원 도서관학석사학위논문, 1993.
- 이상복. “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰”. 《한국문헌정보학회지》 Vol. 32, No. 3(1998). pp. 265-280.
- 이유재. 『서비스 마케팅』. 학현사, 1995.
- 이유재 · 이준엽. “서비스 품질의 종합적 고찰 : 개념 및 측정을 중심으로”, 《서울대경영논집》 제31권, 제3-4호(1997). pp. 249~283.

<외국문헌>

- American Library Association, Reference and Adult Services Division. “Information Services for Information Consumers : Guidelines for Providers”. *RQ*, Vol.30, No.2(Winter 1990). pp. 262-265.
- Calvert, Philip J., & Hemon, Peter. “Surveying Service Quality Within University Libraries”. *Journal of Academic Librarianship*, Vol.23, Issue 5(1997). pp. 408-415.
- Cronin, J. Joseph & Taylor, Steven A. “Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension”. *Journal of Marketing*, Vol. 6(1991). pp. 55-68.
- Disend, J. E. *How to Provide Excellent Service an any Organization* (Radnor, PA : Chilton Book Co, 1991). p. 108.
- Edwards, Susan & Browne, Mairead. “Quality in Information Service : Do Users and Librarians Differ in Their Expectotions?”. *Library & Information Science Research*, 17(1995). pp. 169-182.
- Gronroos, Christian. “A Service Quality Model and its Marketing Implication”. *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4(1984), pp. 36-44.
- Herbert, Francoise. “Service Quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in

- Large Public Libraries in Canada". *Library & Information Science Research*, 16(1994). pp. 3-21.
- Hernon, Peter & Altman, Ellen. *Service Quality in Academic Libraries*. New Jersey, Norwood : Ablex Publishing Co., 1996.
- Hall, J. "Survey of Information Service in British University Libraries". *Journal of Librarianship*, Vol.7, No.2(April 1975). pp. 117-127.
- King, Carol A. "A Framework for a Service Quality Assurance System Quality Progress". (Sep 1987). p. 29.
- Olshavsky, R. W. & Miller, J. R. "Consumer Expectation, Product Performance and Perceived Product Quality". *Journal of Marketing Research* (Feb 1972). pp. 19-20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49(Fall 1985). pp. 41-50.
- _____. "Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol.52(April 1988). pp. 35-48.
- _____. "SERVQUAL : A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring 1988). pp. 15-23.
- Young, Heartsill, *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago : American Library Association, 1983, p. 236.

〈부록 1〉 대학도서관 서비스 품질 측정을 위한 SERVQUAL척도

1. 도서관은 현대적 장비와 시설을 갖추고 있다
2. 도서관의 시설의 시각적 매력이 있다
3. 도서관 사서들의 용모는 단정하다
4. 도서관 자료들이 시각적으로 잘 배열되어 있다
5. 도서관은 이용자와의 약속을 반드시 지킨다
6. 도서관은 이용자가 문제를 갖고 있을 때 문제해결에 성의 있는 관심을 보인다
7. 도서관은 처음부터 올바른 서비스를 제공한다
8. 도서관은 약속한 시간에 서비스를 제공한다
9. 도서관은 정확한 업무처리와 기록을 유지한다
10. 도서관 사서들은 이용자에게 언제 서비스가 제공될 것인가를 정확하게 알려준다
11. 도서관 사서들은 이용자에게 즉각적인 서비스를 제공한다
12. 도서관 사서들은 언제나 자발적으로 이용자에게 도움을 준다
13. 도서관 사서들은 아무리 바쁘더라도 이용자의 질의에 성실하게 응답한다
14. 도서관 사서들의 직무관련 행위는 이용자에게 항상 신뢰감을 준다
15. 도서관 사서들은 이용자들이 믿고, 의지할 수 있다는 느낌을 갖게 한다
16. 도서관 사서들은 이용자에게 항상 예의 바르고 공손하다
17. 도서관 사서들은 이용자의 질의에 답변할 충실한 지식을 갖고 있다
18. 도서관은 모든 이용자에게 개별적인 관심을 갖고 있다
19. 도서관은 모든 이용자의 편의를 위해 도서관 개관 시간은 융통성 있게 운영된다
20. 도서관은 이용자에게 개인적 애정과 관심을 갖고 있는 사서들에 의해 운영된다
21. 도서관은 이용자의 이익을 최대한 증시한다
22. 도서관의 사서들은 이용자의 전문적이며 특수한 정보요구를 이해하려고 노력한다

〈부록 2〉 본 연구에서 사용한 서비스 품질척도

1. 좌석은 부족함이 없다
2. 내부시설이나 조명이 나의 요구에 적합하다
3. 도서관 자료를 통해 얻은 정보는 정확하다
4. 온라인 검색시스템은 항상 제 기능을 유지한다
5. 복사기는 제대로 성능을 발휘한다
6. 도서관의 집기들(책, 걸상 등)은 상태가 양호하다
7. 나의 전공과정에 필요한 자료들이 잘 구비되어 있다
8. 온라인 검색시스템은 실제 보유자료에 대한 정확한 정보를 갖추고 있다
9. 온라인 검색시스템으로 검색한 자료를 쉽게 찾을 수 있다
10. 도서관 직원들은 의문사항에 대해 정확히 답변을 해 준다
11. 도서관 개·폐관시간을 미리 잘 알 수 있다
12. 도서관의 개관시간은 나의 일정과 잘 부합한다
13. 도서관 화장실은 청결하다
14. 좌석은 안락하다
15. 컴퓨터나 프린터는 성능이 양호하다
16. 실내온도는 적절하다
17. CD-ROM자료나 데이터 베이스 컴퓨터는 양호하다
18. 도서관의 모든 시설에는 이용안내문이 부착되어 있다
19. 도서관의 환기가 잘 되고 있다
20. 도서관 건물은 안전하다
21. 실내공기는 적절한 습도를 유지한다
22. 조용한 학습분위기가 유지되고 있다
23. 내가 찾는 자료들이 제자리에 놓여져 있다
24. 도서관 직원의 도움을 필요로 할 때 쉽게 도움을 받을 수 있다
25. CD-ROM등의 자료에 나타나는 정보는 명확하고 쉽게 입수할 수 있다
26. 직원들은 친근한 인상을 준다
27. 대출된 자료들은 다시 제자리에 배열된다
28. 모든 안내 데스크의 직원들은 업무를 잘 수행한다
29. 연구자들이 대출중이거나 대출제한 자료를 요청하였을 때 신속하게 제공된다
30. 멀티미디어 컴퓨터는 양호한 성능을 유지한다
31. 대출제한 자료는 필요시 보통 제공된다
32. 화장실의 수는 충분하다

33. 자료들이 어디에 위치하고 있는지 잘 알 수 있다
34. 도서관내의 방향표시는 정확하고 알기 쉽다
35. 도서관 직원들은 이용자들을 존중한다
36. 온라인 검색시스템에서 자료를 요청할 수 있다
37. 도서관 직원들은 친절하고 쉽게 도움을 구할 수 있다
38. 식수대는 청결히 유지된다
39. 시청각 자료들은 양호한 상태를 유지한다
40. 나의 전공과 관련된 최신 자료를 잘 구입하고 있다
41. 마이크로 필름 자료는 양호한 상태를 유지하고 있다
42. 온라인 검색시스템은 최신 자료에 대한 정보를 잘 갖추고 있다
43. 도서관 직원들은 자료를 찾을 때 유용한 조언을 해 준다
44. 도서관이 개관하고 있을 때는 항상 직원들의 도움을 구할 수 있다
45. 온라인 검색시스템은 내가 빌려온 자료에 대한 정보를 제공한다
46. 온라인 검색시스템은 “도움말”기능을 잘 갖추고 있다
47. 도서관내 그룹 스터디를 할 수 있는 공간이 충분히 마련되어 있다
48. 한가지의 서비스를 받기 위해 여러 창구를 돌아다니지 않아도 된다
49. 온라인 검색시스템은 내가 요청한 자료를 보여준다
50. 도서관에 갔을 때 어디에서 도움을 얻어야 할지 잘 알 수 있다
51. 스테플러, 편칭기, 연필깎이 등을 잘 이용할 수 있다
52. 온라인 검색을 할 수 있는 컴퓨터는 도서관내에 골고루 분산되어 있다
53. 요청한 자료가 대출중인 경우 예정일에 반납이 잘 이루어진다
54. 도서관 직원들은 컴퓨터, CD-ROM등의 이용에 대한 교육과 시범을 잘 보여 주고 있다
55. 도서관 직원들은 내가 잘 알아들을 수 있는 용어를 사용해서 설명한다
56. 온라인 검색시스템은 “대출가능자료”와 “대출자료”에 대한 정보를 정확히 제공한다
57. 내가 불편사항을 이야기했을 때 신속히 조치가 이루어진다
58. 상호대차를 통해 요청한 자료는 제때 입수할 수 있다
59. 서고에 있는 자료는 내가 원하는 때에 입수할 수 있다
60. 대출중인 자료를 요청했을 때 언제 그 자료가 반환되는지 알 수 있다
61. 도서관의 내부시설을 이용할 수 없는 날짜나 시간을 알 수 있다
62. 내가 요청한 자료가 손상(절취, 밑줄 등)되어 있지 않다
63. 온라인 검색시스템은 외부에서도 접속이 잘 된다
64. 도서관 직원은 나를 도와주기 위해 자리를 뜨기도 한다
65. 외부에서 온라인 검색시스템에 접속했을 때 사용법을 쉽게 알 수 있다
66. 도서관 이용안내 책자는 잘 구비되어 있으며 유용하다

24 한국도서관·정보학회지(제 30권 제 4호)

67. 도서관 직원은 도서관 외부자료의 입수에 대한 유용한 정보를 제공한다
68. 도서관 내에 토론할 수 있는 공간이 마련되어 있다
69. 도서관 서비스에 대해 건의할 수 있는 여건이 조성되어 있다
70. 3분 이상 기다리지 않고 대출제한 자료를 이용할 수 있다
71. 3분 이상 기다리지 않고 온라인 검색시스템을 이용할 수 있다
72. 3분 이상 기다리지 않고 안내 데스크의 도움을 받을 수 있다
73. 도서관 직원은 적절한 전자자료를 선택하는데 도움을 준다
74. 도서관 직원은 내가 어떤 정보를 찾고 있는지 잘 알고 있다
75. 3분 이상 기다리지 않고 복사기를 이용할 수 있다
76. 도서관 직원은 내가 다시 도움을 청할 수 있는 분위기를 만들어 준다
77. 3분 이상 기다리지 않고 필요한 자료를 빌릴 수 있다
78. 도서관 외부에서도 온라인 검색시스템과 다른 전자자료에 잘 접속할 수 있다
79. 도서관 직원은 전자자료를 잘 이용할 수 있도록 개인적인 지도를 해 준다
80. 신착자료에 대한 정보는 유용하다
81. 전화를 걸었을 때 3분을 기다리지 않고 도움을 받을 수 있다
82. 자료를 요청했을 때 서고로부터 자료를 가져오는데 시간이 얼마나 걸리는지 이야기해준다
83. 식수대는 충분히 비치되어 있다
84. 자료를 요청했을 때 상호대차를 통해 자료가 도착하는데 시간이 얼마나 걸리는지 이야기해 준다
85. 도서관 직원은 상호대차를 통해 우리 도서관에 없는 자료를 구할 수 있다고 설명 해 준다
86. 3분 이상 기다리지 않고 전자자료(CD-ROM, 전자데이터베이스 등)를 이용할 수 있다
87. 내가 필요로 하는 자료는 보존상태가 양호하다
88. 도서관 홈페이지는 서비스 내용과 소장자료에 대한 유용한 정보를 제공한다
89. 효율적인 도서관 이용을 위한 교육 프로그램을 운영하고 있다
90. 도서관 직원들은 안내책자가 어디 있는지 알려 준다
91. 3분 이상 기다리지 않고 프린터를 이용할 수 있다
92. 도서관 직원은 온라인 검색시스템을 이용하는 방법을 알려준다.
93. 자료구입 요청을 했을 때 이에 대한 회신(구입여부 등)을 보내준다
94. 내가 이용할 수 있는 PC가 구비되어 있다
95. 3분 이상 기다리지 않고 마이크로 필름을 이용할 수 있다
96. 도서관 직원은 내가 자료를 찾을 때 너무 장황한 정보를 제공하지 않는다
98. 내부 장식은 안락한 느낌을 준다
97. 직원은 문화적 민감성에 대해 설명을 해 준다
99. 도서관 직원은 그저 방향만 가리키지 않고 내가 원하는 자료가 있는 장소까지 데려다준다