

전문도서관의 이용자집단별

서비스품질에 대한 중요도-성과인식

민윤경

(이화여자대학교 이화사회과학원)

1. 서론

급속히 변화하는 정보환경 하에서 전문도서관이 조직 내 존재가치를 입증하고 지속적인 성장을 하기 위해서는 이용자의 만족도를 제고할 수 있는 서비스를 개발하여 제공해야 하며, 이를 위해서는 무엇보다도 서비스품질에 대한 평가가 선행되어야만 한다. 1980년대 후반부터 경영학분야에서 개발된 SERVQUAL을 그대로 적용하거나 도서관환경에 맞게 수정하여 도서관의 서비스 품질을 평가하는 연구가 본격적으로 시작되었다. 2003년에 LibQUAL+가 개발되면서 이를 이용하여 서비스 품질을 측정하고 서비스 품질 개선방안을 수립하려는 연구가 수행되고 있다. 서비스 품질 개선방안 수립시에는 제한된 자원을 효율적으로 분배하고, 개선의 우선순위를 파악할 수 있는 방법인 중요도-성과분석(Importance-Performance Analysis; IPA)이 다양한 산업분야에서 활용되고 있다.

본 연구는 LibQUAL+의 서비스 품질 요인에 대해 이용자가 인식하는 중요도와 성과에 대한 분석을 실시하여 전문도서관의 서비스 품질을 평가하고자 하였다. 도서관의 서비스 품질 측정을 위해 LibQUAL+의 품질 요인에 대해 이용자가 인식하는 중요도와 성과를 설문지를 통해 조사하였다. 조사대상은 정보서비스가 활발히 제공되는 연구중심 전문도서관이며, 이용자 집단 내에서의 동질성을 확보하여 집단 간 차이

를 확인하기 위해 특정주제를 연구하는 전문도서관 이용자로 다시 한정하였다. 이러한 조건을 충족시키는 연구대상으로 국무총리실 산하 경제·인문사회연구회 소속 연구기관 중 전문도서관을 운영하고 있는 23개 기관을 선정하였다. 이들 기관에 설문협조를 요청한 결과 내부사정 등으로 설문협조가 어렵다고 응답한 9개 기관을 제외한 14개 기관이 설문조사 대상 기관으로 최종 선정되었다.

최종 선정된 14개 기관의 이용자를 대상으로 2015년 5월 14일부터 7월 7일까지 설문조사를 실시하였다. 14개 기관을 방문하여 전문도서관 사서에게 설문 목적 및 내용 등을 설명하고 기관 내 설문조사에 대한 협조를 요청하였다. 설문배포시 이용자를 경영진, 연구원, 일반직원으로 구분하여 기관의 전체 직원구성에 비례하여 3개 이용자 집단의 응답률이 적정한 비율로 이루어질 수 있도록 하였다. 기관별 연구원 수를 고려하여 총 540부가 배포되었으며 440부가 회수되어 81%의 회수율을 보였고, 이 중 420부가 최종적으로 유효표본이 되어 분석에 사용되었다.

2. 연구전문도서관의 서비스품질 측정 및 평가

2.1. 연구전문도서관과 서비스품질

「문헌정보학 용어사전」에 의하면 전문도서관은 전문적인 연구를 수행하는데 필요한 전문주제의 지식정보를 정확히 파악하고, 깊이있는 자료를 수집, 정리, 축적하여 이를 연구자에게 신속히 제공하는 기능을 가진 조직이라고 정의되어 있다(한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회 2010). 그러나 국내 전문도서관 모두를 이러한 정의에 부합하는 도서관이라고 하기에는 현실적으로 무리가 있어 본 연구에서는 모기관이 연구소이며, 전문적인 학술 및 연구활동에 필요한 전문주제의 지식정보를 연구자에게 제공하는 전문도서관을 연구전문도서관이라 하고, 이들을 연구대상으로 제한하였다. 국가도서관 통계시스템에 등록된 전국의 전문도서관은 2015년 3월말 현재 599개관이며 서울, 경기, 대전에 전체의 70%인 421개관이 소재하고 있어 지역적 편중성을 나타내고 있다. 전체 전문도서관 중 연구전문도서관의 비중을 파악하기 위해 전문도서관이 소속된 모기관의 명칭에 연구소, 연구원, 연구센터가 들어간 도서관을 연구전문도서관이라 간주하고, 2015년 3월말 현재 국가도서관 통계시스템에 등록된 599개의 전문도서관을 대상으로 모기관의 명칭을 조사하였다. 그 결과 109개관이 연구소에 소속된 전문도서관인 것으로 나타나 전문도서관의 18%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

서비스품질에 대한 정의는 관점에 따라 학자들 간에 다양한 차이를 보이고 있다. Gavin(1984)은 선택적 정의, 제품중심적 정의, 이용자중심적 정의, 제조중심적 정의, 가치중심적 정의의 5가지로 구분하여 품질을 정의하였으며, Grönroos (1984)는 기대된 서비스와 지각한 서비스 간의 차이비교를 통해 소비자에게 지각된 품질이라고 정의하였다. 지각된 서비스 품질은 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality)의 두 가지 품질차원이 서비스 제

공기업의 이미지라는 여과장치를 통해 형성된다고 보았다. Zeithaml(1988)은 지각된 서비스 품질을 서비스의 전반적인 우수성 또는 우월성에 대한 소비자의 판단이라고 정의하였으며, Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)는 소비자들은 서비스를 제공받기 전의 기대와 실제로 제공받은 서비스를 비교함으로써 서비스 품질을 평가하며, 지각된 서비스 품질은 서비스에 대한 소비자의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향이라고 하였다. 여러 학자들의 정의를 정리해 보면, 가장 일반적인 정의는 '지각된 서비스 품질' 개념으로 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 태도나 판단으로 개념화할 수 있다. 서비스 품질은 이용자중심의 관점에서 고객에 의해 인식되고 판단되는 주관적인 평가이며, 평가는 서비스 제공 후의 결과물에 대해서만 이루어지는 것이 아니라 서비스를 제공받는 전체 과정에 걸쳐 이루어지는 것이라고 할 수 있다.

2.2. 서비스품질 측정도구

서비스 품질을 측정하는 방법은 고객의 서비스 품질 지각에 기대를 포함하느냐 또는 제외하느냐에 따라 크게 불일치모델과 지각모델의 두 가지로 나눌 수 있다. 기대와 성과 간의 차이로 서비스 품질을 측정하는 불일치모델에는 SERVQUAL이, 성과만으로 서비스 품질을 측정하는 지각모델에는 SERVPERF가 대표적이다. SERVQUAL은 5개 차원 22개 품질요인에 대한 고객의 기대와 지각을 측정하여 서비스 품질을 측정하는 도구이다(Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988). 그러나 기대치가 갖는 개념의 모호성으로 인해 성과에 대한 인식만으로 품질을 측정할 수 있다는 SERVPERF가 등장하였다. Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 품질을 측정하는데 있어 소비자의 기대를 측정하는 것은 의미가 없다고 하였다. 또한 기대가 갖는 개념적 모호성으로 인해 응답자들마다 기대에 대한 해석이 다르게 나타나 객관적인 측정이 어렵다고 지적하며 서비

스 성과에 대한 소비자의 인식 수준으로만 서비스 품질을 측정하는 척도인 SERVPERF를 제시하였다. 그러나 SERVPERF 역시 성과라는 단일 지표만을 통해 서비스 품질을 측정하기 때문에 고객으로부터 얻을 수 있는 다양한 정보를 반영하지 못하고 너무 단순하다는 지적을 받게 된다. 이러한 문제점으로 인해 서비스 품질 요인에 대해 중요도와 성과라는 두 가지 측면을 조사하고, 이 두 가지 측면을 사분면상에 위치시켜 품질개선의 우선순위를 파악할 수 있다는 점에서 IPA 분석의 활용이 제안되고 있다. IPA의 특징은 X축에 성과를, Y축에 중요도를 기준으로 2차원 도면상에 결과를 도식화한다는 것이다. 사분면상에 표시된 서비스 품질 요인의 위치에 따라 집중, 유지, 저순위, 과잉영역의 4가지 전략이 도출되며 이를 근거로 전략적 의사 결정을 내릴 수 있다(Martilla & James 1977).

LibQUAL+는 도서관의 서비스 품질을 측정하기 위해 SERVQUAL을 도서관의 서비스 환경에 적합하게 수정하여 개발된 서비스 품질 측정 도구로 2003년 미국 연구도서관협회 주관으로 개발되었다. 서비스 영향력, 도서관공간, 정보제어의 3가지 차원, 22개의 품질요인에 대한 이용자의 최소기대치, 희망기대치, 실제인식치를 조사하여 서비스 품질을 측정한다.

3. 서비스 품질에 대한 중요도-성과인식 분석

3.1. 표본의 특성

응답자 420명 중 남성이 215명(51.2%), 여성은 205명(48.8%)으로 나타났다. 연령은 30대가 162명(38.6%)으로 가장 높은 비중을 차지하고 있었으며, 40대 126명(30%), 50대 85명(20.2%), 20대 45명(10.7%), 60대 이상이 2명(0.5%)의 순으로 나타났다. 근무경력을 살펴보면, 2년 이하인 경우가 99명으로 전체의 23.6%를 차지하고 있었으며, 다음으로 16년 이상이 98명(23.3%), 3-5년이 91명(21.7%), 6-10년

이 72명(17.1%), 11-15년이 60명(14.3%)으로 나타났다. 직급별로는 연구원 249명(59.3%), 일반직원 90명(21.4%), 경영진 81명(19.3%)으로 나타났다.

3.2. 서비스 품질에 대한 중요도-성과 인식치 분석

22개 서비스 품질 요인 전체에 대한 이용자의 중요도인식 평균은 5.56, 성과인식 평균은 5.36으로 서비스 품질의 성과가 이용자들이 인식하는 중요도에 미치지 못하고 있었다. 서비스차원별로 살펴보면, 서비스영향력 차원의 중요도 평균은 5.74, 성과 평균은 5.93으로 .19의 차이를, 정보제어 차원은 중요도 평균 5.87, 성과 평균 5.22로 -.65의 차이를, 도서관공간 차원은 중요도 평균 5.08, 성과 평균 4.92로 -.16의 차이를 보이고 있다. 중요도와 성과 간의 차이가 양(+)일 경우는 성과에 대한 긍정적인 평가를 의미하고, 음(-)일 경우에는 평가가 부정적임을 나타낸다. 따라서 서비스영향력 차원만이 성과가 중요도보다 높게 인식되어 서비스 품질 성과가 높다고 할 수 있다. 참고로 22개 서비스 품질 요인은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 서비스품질 요인 22개

품질차원	서비스품질 요인	코드
서비스영향력	이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원	S01
	도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심	S02
	이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원	S03
	이용자의 질문에 대한 즉각적인 응대	S04
	이용자 질문에 답변할 수 있는 도서관 직원의 지식	S05
	배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원	S06
	이용자의 요구를 잘 이해하는 도서관 직원	S07
	이용자를 기꺼이 도우려는 자세	S08
	이용자의 서비스문제를 처리하는데 있어서의 신뢰성	S09
정보제어	전자정보원에 대한 사외접속	I10
	정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트	I11
	충분한 인쇄자료의 보유	I12
	충분한 전자정보원의 보유	I13
	충분한 정기간행물의 보유	I14
	용이한 정보접근을 위한 현대적 장비	I15
	도움없이 자료를 찾을 수 있는 사용하기 쉬운 정보접근도구	I16
	이용자 스스로 쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치	I17
도서관공간	연구 및 학습을 고취시키는 공간	L18
	개인적인 업무를 할 수 있는 조용한 공간	L19
	편안하고 방문하고 싶은 위치	L20
	연구, 학습 및 교육을 위한 관문으로서의 공간	L21
	그룹학습 및 연구를 위한 모임 공간	L22

이용자 집단별로 살펴보면, 모든 직급에서 서비스 품질 전반에 대한 중요도인식이 성과인식보다 높게 나타나 서비스품질의 성과가 미흡하게 인식되고 있는 것으로 나타났다. 서비스품질 전반에 대해서는 경영진의 중요도인식이 5.71로 가장 높게 나타났으며, 일반직원이 5.6으로 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 성과인식은 경영진이 5.65로 가장 높게, 연구원이 5.37로 가장 낮았다. 중요도-성과인식 간 갭은

경영진이 -.09로 가장 작고, 연구원이 -.25로 가장 크게 나타났다. 서비스영향력 차원에서는 모든 직급에서 중요도보다 성과인식이 높게 나타나 성과가 높게 인식되고 있음을 알 수 있다. 서비스품질 전반의 중요도에 대한 인식은 경영진과 일반직원은 서비스영향력, 정보제어, 도서관공간 순으로, 연구원은 정보제어, 서비스영향력, 도서관공간 순으로 중요하게 인식하고 있었다. 성과에 대한 인식은 모든 직급에서 서

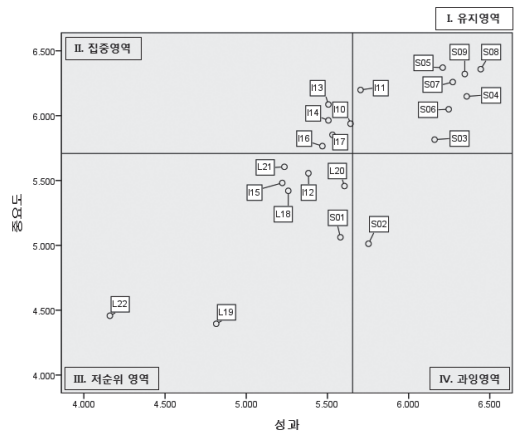
비스영향력, 정보제어, 도서관공간 순으로 나타났다.

경영진의 경우 정보제어 차원 중 6개 요인(I10, I11, I13, I14, I16, I17)과 도서관공간 차원의 1개 요인(L21)에 대해 부정적 갭을 보였고, 서비스영향력 차원의 3개 요인(S01, S02, S03)과 도서관공간 차원의 1개 요인(L19)에 대해 긍정적 갭을 나타냈다. 연구원의 경우 정보제어 차원의 모든 요인과 서비스영향력 차원의 1개 요인(S05), 도서관공간 차원의 2개 요인(L18, L21)에 대해 부정적 갭을 보였으며, 서비스영향력 차원의 4개 요인(S01, S02, S03, S06)에 대해 긍정적 갭을 나타냈다. 일반직원은 정보제어 차원 중 7개 요인(I11, I12, I13, I14, I15, I16, I17)과 도서관공간 차원의 1개 요인(L18)에 대해 부정적 갭을 보였고, 서비스영향력 차원의 3개 요인(S01, S02, S03)에 대해 긍정적 갭을 나타냈다.

세 집단 중 연구원만이 이용자 질문에 답변할 수 있는 도서관 직원의 지식에 대해 부정적 갭을 보여 도서관 사서의 전문성에 대해 성과를 미흡하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 세 집단 모두 서비스영향력 차원 중 이용자의 자신감을 고취시키는 도서관 직원, 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심, 이용자에게 정중하고 공손한 도서관 직원의 3개 요인에 대해서는 공통적으로 긍정적 갭을 보여 도서관 직원의 전문적인 태도에 대해서는 성과를 높게 인식하고 있음을 알 수 있다. 연구원은 이 외에 배려있는 태도로 이용자를 대하는 도서관 직원에 대해서도 긍정적 갭을 나타냈다. 연구원 집단은 유일하게 정보제어 차원의 모든 요인에 대해 부정적 갭을 나타내 이용가능한 정보의 충분성과 편리성에 대해서는 성과를 미흡하게 인식하는 집단으로 나타났다. 이는 연구원은 세 집단 중 연구에 필요한 정보를 가장 많이 필요로 하는 집단으로 정보에 대한 관심과 요구가 높기 때문으로 생각된다. 경영진은 개인적인 업무를 할 수 있는 조용한 공간에 대해 긍정적 갭을 나타내 세 집단 중 유일하게 도서관공간 차원의 요인에 대해 성과를 높게 인식하고 있었다.

3.3. 경영진의 중요도-성과분석

경영진의 응답을 대상으로 실시한 IPA분석 결과, 유지영역에는 8개 요인(S03, S04, S05, S06, S07, S08, S09, I11)이 속하는 것으로 나타났다. 대부분이 도서관 직원과 관련된 서비스영향력 차원의 요인들이었으며, 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트(I11)가 유일한 정보제어 차원의 요인이었다. 집중영역에는 5개 요인(I10, I13, I14, I16, I17)이 속하는 것으로 나타났으며 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. 저순위영역에는 8개 요인(S01, I12, I15, L18, L19, L21, L22)이 속했으며, 과잉영역에 속하는 요인은 도서관 직원이 이용자 개개인에게 보이는 관심(S02)뿐이었다(〈그림 1〉 참조).

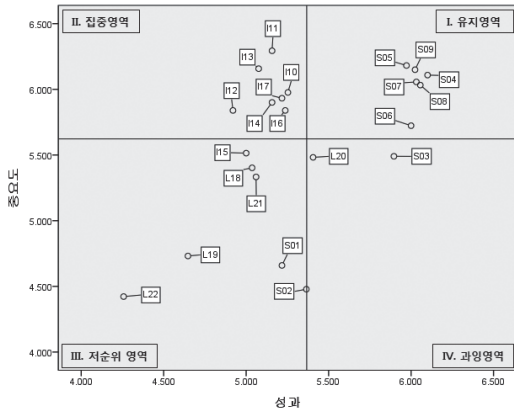


〈그림 1〉 경영진의 중요도-성과분석 결과

3.4. 연구원의 중요도-성과분석

연구원을 대상으로 한 IPA분석 결과, 유지영역에는 6개 요인(S04, S05, S06, S07, S08, S09)이 속하는 것으로 나타났으며 모두 서비스영향력 차원의 요인들이었다. 집중영역에는 7개 요인(I10, I11, I12, I13, I14, I16, I17)이 속했으며 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. 정보제어 차원의 8개 요인 중 용이한 정보접근을 위한 현대적 장비(I15)를 제외한 모든 요인이 집중영역에 위치하는 것으로 나타났다. 유지영역과 집중

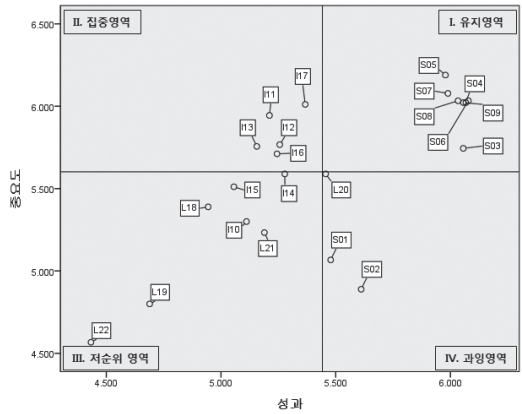
영역에 위치한 요인들은 전체자료를 대상으로 한 IPA 분석 결과와 동일하게 나타났다. 저순위영역에는 7개 요인(S01, S02, I15, L18, L19, L21, L22)이, 과잉영역에는 2개 요인(S03, L20)이 속하는 것으로 나타났다(〈그림 2〉 참조).



〈그림 2〉 연구원의 중요도-성과분석 결과

3.5. 일반직원의 중요도-성과분석

일반직원의 응답을 분석한 IPA분석 결과, 유지영역에는 7개 요인(S03, S04, S05, S06, S07, S08, S09)이 속하는 것으로 나타났으며, 모두 서비스영향력 차원의 요인들이다. 집중영역에는 5개 요인(I11, I12, I13, I16, I17)이 속하는 것으로 나타났으며 모두 정보제어 차원의 요인들이었다. 저순위영역에는 7개 요인(I10, I14, I15, L18, L19, L21, L22)이, 과잉영역에는 3개 요인(S01, S02, L20)이 속하는 것으로 나타났다(〈그림 3〉 참조).



〈그림 3〉 일반직원의 중요도-성과분석 결과

4. 결론 및 제언

본 연구는 전문도서관의 서비스품질 개선전략 수립을 위해 LibQUAL+의 서비스품질요인을 기반으로 이용자가 서비스에 대하여 인식하는 중요도와 성과에 대한 분석을 실시하여 전문도서관의 서비스품질을 측정하였다. 서비스품질 측정을 위한 설문조사는 경제·인문사회연구회 소속 연구기관 중 14개 기관의 이용자를 대상으로 실시하였으며, 분석 결과를 기반으로 전문도서관의 제한된 예산과 자원 하에서 서비스품질의 성과와 이용자 만족도를 제고할 수 있는 우선순위를 고려한 서비스품질 개선방안을 제안해 보면 다음과 같다.

첫째, 도서관 직원의 전문적인 지식과 이용자에게 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세가 무엇보다 중요하다. 전문도서관 사서에게는 모기관의 연구주제에 대한 전문지식이 요구되는 상황이므로, 연구주제 분야에 대한 지속적인 관심과 주제전문사서 교육 참가 등을 통해 사서의 전문성을 지속적으로 유지해 나가는 것이 필요하다.

둘째, 경영진, 연구원, 일반직원의 IPA분석 결과 공

통적으로 집중적인 투자가 필요한 품질요인은 충분한 전자정보원의 보유, 이용자 스스로 쉽게 정보를 찾을 수 있는 정보배치, 도움없이 자료를 찾을 수 있는 사용하기 쉬운 정보접근도구인 것으로 확인되었다. 따라서 이에 대한 우선적인 개선전략을 수립하는 것이 효율적일 것이다.

셋째, 경영진과 연구원 집단에서 공통적으로 집중 영역으로 확인된 전자정보원에 대한 원활한 사외접속과 이용가능한 정기간행물을 확충하는 것이 필요하다.

넷째, 연구원과 일반직원 집단에서 공통적으로 집중영역으로 확인된 정보를 쉽게 찾을 수 있게 해주는 도서관 웹사이트의 구축과 이용가능한 인쇄자료를 확충하는 것이 필요하다.

향후 연구대상 기관을 확대하고 그 안에서 연구주제, 전문도서관 규모 등으로 구분하여 분석을 실시한다면 그 분석 결과의 활용가치가 더욱 높아질 것이다. 또한 연구중심 전문도서관이 갖는 특성을 반영한 측정도구의 개발을 통한 보다 광범위한 연구와 질적인 연구를 수반한 서비스품질 평가가 이루어진다면 전문도서관의 서비스품질 개선을 위한 더욱 효율적인 전략 수립이 가능할 것이다.

참고문헌

- 한국도서관협회 문헌정보학용어사전 편찬위원회. 2010. 『문헌정보학 용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. 1992. "Measuring service quality: A reexamination and extension." *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- Garvin, D. A. 1984. "What does 'Product Quality' really mean?" *Sloan Management Review*, 26(1): 25-43.
- Grönroos, C. 1984. "A service quality model and its marketing implication." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. "Importance-performance analysis." *Journal of Marketing*, 41(1): 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Zeithaml, V. A. 1988. "Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence." *Journal of Marketing*, 52(3): 2-22.