

공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구

A Study on Customer Satisfaction Framework for Public Library Services

김 선 애(Sun-Ae Kim)*

〈 목 차 〉

I. 서론	1. 기존 평가모형의 한계점
II. 이론적 고찰	2. 공공도서관 서비스 분류체계
1. 고객만족도 평가관련 기존연구	3. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계
2. 도서관분야 고객만족도 평가관련 기존연구	IV. 결 론
III. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계	

초 록

고객만족도는 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율 신규고객창출 등과 밀접한 관련을 맺고 있어서 기업의 성과측정의 평가관점에서 중요한 의미를 지닌다. 이처럼 중요한 의미를 갖는 고객만족도 측정은 민간부분에서 이미 일반화되었으며, 다양한 평가모형들이 존재한다. 그러나 기존의 일반적인 평가모형은 업종별 차별성이 없고 새롭게 등장한 인터넷을 기반으로 한 공공도서관의 e-서비스 환경을 반영한 고객만족도 평가를 수행하기에는 한계가 있다. 본 연구는 기존의 도서관 서비스 관련 연구와 고객만족도 평가관련연구들을 고찰하고, 이를 바탕으로 공공도서관 서비스 분류체계와 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가체계를 제시한다.

주제어: 공공도서관, 도서관평가, 고객만족도, 이용자만족도, 고객만족도 평가

ABSTRACT

The customer satisfaction, which is close with the loyalty, rate of disconnection and re-purchase and the new customer creation is important in point of the enterprise performance measurement system. There have been a number of studies that applied different models in other to assess the customer satisfaction of public and non-public area. But the general evaluation models which are existing can't consider the discrimination characteristic of different types of products or services. And these models didn't reflect the quality of the Internet environment of the public library service which appears newly. This study delved into literature of library service and customer satisfaction evaluation and suggest the classification system of public library service and the evaluation model of customer satisfaction for public library.

Key Words: Public Library, Library Evaluation, Customer Satisfaction, User Satisfaction, Customer Satisfaction Evaluation

* 경성대학교 문헌정보학과 전임강사(kimsa@ks.ac.kr)

• 접수일: 2006년 8월 25일 • 최초심사일: 2006년 9월 8일 • 최종심사일: 2006년 9월 21일

I. 서론

도서관들은 오랫동안 장서, 예산 및 직원에 대한 통계자료를 수집하여 작성해왔다. 이들 데이터는 주로 예산 그리고 예산으로 구입한 자원 및 업무량 등과 관련되어 있다. 이러한 전통적인 통계로는 도서관 운영에 관한 충분한 정보를 확보할 수 없으며, 타당성 또한 결여되어 있다. 이들 통계의 대부분은 도서관을 이용하는 고객들을 통해서 측정 가능한 요소인 도서관의 업무수행성과에 대해서 측정하지 않고 있다. 서비스의 품질이 좋은지 나쁜지, 이용자의 요구를 만족시켰는지 아닌지, 만족시켰다면 그들의 기대수준에 어느 정도 부합했는지에 관해 관심을 보이지 않았다. 다시 말해 도서관 서비스를 이용하는 이용자들이 기대하는 서비스 수준이 어느 정도인지 그리고 인지하는 서비스 만족정도는 어느 정도인지에 관심을 갖지 않았다.

고객지향과 고객만족 등 고객중심의 개념은 기업성장에 있어서 기업의 상품과 서비스에 대한 고객의 인지가 중요하다는 것을 먼저 인식한 민간부분에서 시작되었다. 공공부분에서의 고객중심 서비스를 지향하는 고객만족 평가제는 민간분야에서의 성공적인 경험과 사례를 바탕으로 고객을 대상으로 공공서비스를 제공하는 공공분야에서 그의 중요성을 인식하면서 보편적인 제도로 도입되기 시작하였다. 고객만족도는 고객의 충성도, 이탈율, 재구매율, 신규고객창출 등과 밀접한 관련을 맺고 있어서 제품 및 서비스를 제공하는 제공자 입장에서는 무시할 수 없는 매우 중요한 의미를 가진다. 고객만족도는 고객관점에서 서비스 및 제품을 제공하는 기관의 성과를 측정할 수 있는 중요한 도구가 된다.

국내의 고객만족도는 기존의 범용적인 평가모형인 한국생산성본부의 국가고객만족도지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index, 이하 NCSI)나 한국능률협회컨설팅의 한국산업의 고객만족도지수(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index)¹⁾를 이용한 평가가 이루어지고 있으며, 서비스 품질에 대한 측정도구로는 SERVQUAL이나 SERVPERF²⁾ 등의 기존모형들을 이용한

1) 한국능률협회컨설팅이 한국산업의 질적 성장을 유도하고, 각 산업 또는 기업들이 경쟁력을 확보할 수 있도록 개발한 지수로, 1992년부터 매년 발표하고 있다. 한국산업의 특성을 살려 개발한 한국형 고객만족도 측정 모델이며, 국민총생산(GNP), 국내총생산(GDP) 등 생산성 지표와 달리 국가 산업경제의 질적 성장을 평가하는 지표이다. 해마다 한국의 산업 및 기업의 현 위치를 확인하고, 향후 관련 산업 및 기업의 경쟁력 향상을 위한 기초자료로 활용할 수 있게 한다. 조사 결과를 통해 기업은 시장에서 자사의 경쟁력을 파악할 수 있고, 고객의 불만을 일으키는 상품이나 서비스 문제를 개선함으로써 고객지향적인 경영활동을 펼칠 수 있다. 자사의 미래 성장 가능성을 예측할 수 있어 미래에 대비할 수 있는 자료로도 활용된다. 크게 한국 전체 산업의 만족수준을 나타내는 한국산업의 고객만족지수, 각 산업 부문 고객만족지수, 개별산업 고객만족지수 개별기업 고객만족지수로 구분해 발표된다. 산출 방식은 전반적 만족도 40%, 요소 만족도 40%, 재구매(거래) 의향률 20%를 반영해 다음과 같이 산출한다. KCSI(종합만족도) = (전반적 만족도×0.4) + (요소 만족도×0.4) + (재구매 의향률×0.2) 이다

2) Cronin and Taylor(1992)이 개념화한 모델로서 서비스 품질을 <성과 기대>로 개념화한 SERVQUAL 대신 서비스 품질을 성과(performance)만으로 측정하는 모델이다. 이들은 서비스 품질이 태도로 개념화 될 수 있으며, 성과를 기준으로 한 측정은 장기적인 서비스 품질에 대한 태도를 훨씬 더 잘 알 수 있게 해준다고 주장하였다. SERVQUAL보다 SERVPERF가 더 우월할 수 있는 근거로 Cronin은 기대 성과 불일치에 의한 서비스 품질의

평가가 존재한다. 하지만 기존 모형들은 일반적인 평가모형으로 민간부분의 고객만족도 측정에 치우쳐 있을 뿐만 아니라 업종별 차별성이 없고, 도서관 서비스의 특성을 반영한 평가를 수행하기 어렵다. 물론 도서관 서비스의 특성을 반영하여 도서관 서비스의 품질을 측정하기 위한 도구로 SERVQUAL모형을 도서관 및 정보센터에 적용하기 위해 개발한 모델로서 LibQual+ 나 서울시에서 2001년부터 매년 실시하고 있는 공공도서관을 이용하는 시민들을 대상으로 도서관에 대한 잠재적인 불만족사항과 각종서비스에 대한 시민들의 요구분석을 위해 실시하고 있는 시민만족도평가모형 등이 있다. 그러나 LibQual+ 은 당초 대학도서관의 서비스 품질평가를 위해 개발됨으로 공공도서관의 서비스 특성을 반영하지 못하고 있으며, 시민만족도 평가모형은 만족도 평가에 있어 개별 도서관의 특성과 이용자 집단의 특성을 반영하지 못하고 있다.

본 연구에서는 기존의 도서관 서비스 관련 연구와 고객만족도 평가관련 연구들을 고찰하고, 이를 바탕으로 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가체계를 제시하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 고객만족도 평가관련 기존연구

NCSI는 University of Michigan Business School의 National Quality Research Center에 의해 지난 1995년에 발표된 ACSI(American Customer Satisfaction Index)³⁾를 국내에 도입한 것으로 고객만족수준의 정도를 모델링에 근거하여 측정, 계량화한 지표를 의미한다. NCSI 모델은 제품 및 서비스에 대한 고객의 기대수준, 품질인지수준, 인지가치, 종합만족수준, 고객불만수준, 고객충성도로 구성되어 있으며 <그림 1>과 같다.⁴⁾

이 모델은 잠재변수인 고객기대수준, 고객의 제품 및 서비스 인지 품질지수, 고객의 인지가치지수를 고객만족도에 연결시킨다. 즉, 모델을 통해 잠재변수와 고객만족도 사이의 인과관계에 대한 정보를 분석할 수 있다. 그리고 고객만족도는 다시 고객행동에 연결됨으로써 재구매 가능성을 의미하는 고객충성도를 이끌어 낼 수 있다. 잠재변수들과 결합하여 모델의 추정과 정의에 사용되는 측정변수는 <표 1>과 같다.⁵⁾

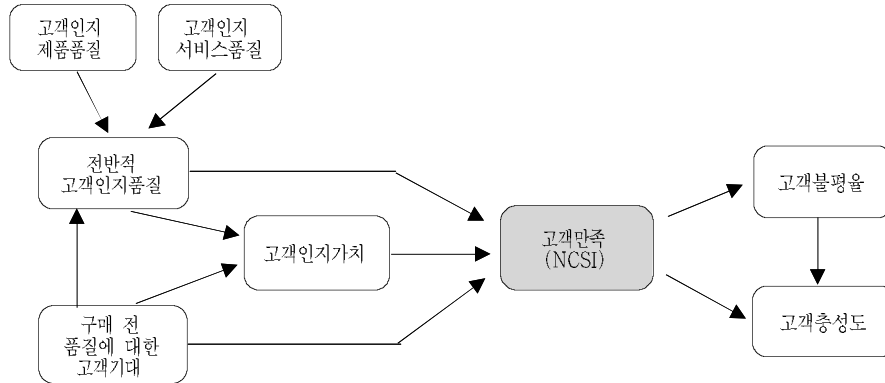
측정이 산술적으로는 계산이 가능하나 측정이 어렵다는 것을 꼽고 있다.

3) ACSI는 최초 미시간 대학교 경영대학원 산하 국가품질연구소(National Quality Research Center)가 개발한 모델로서 미국의 산업 전반에 걸친 소비재 제품이나 서비스의 품질에 대한 고객들의 만족도를 동일한 잣대로 측정, 동일 산업 내의 기업간, 나아가 다른 산업 간의 고객만족도를 비교할 수 있게 함으로써 벤치마킹(benchmarking)을 가능하게 해주는 지표이다.

4) 한국생산성본부. homepage. <<http://www.ncsi.or.kr>>.

한국생산성본부. NCSI 방법론소개서 (서울 : 한국생산성본부, 2003), p.23.

4 한국도서관·정보학회지(제37권 제3호)



<그림 1> NCSI 모델

<표 1> NCSI 측정변수

잠재변수	측정변수
고객기대수준	구입 전 평가 전반적 품질 기대수준
	고객화(고객의 개인적 욕구 충족 정도)
	신뢰도(제품의 예상 고장 및 문제발생 빈도)
인지된 제품 품질	구입 후 평가 전반적 품질 수준
	고객화(고객의 개인적 욕구 충족 정도)
	신뢰도(제품의 예상 고장 및 문제발생 빈도)
인지된 서비스 품질	구입 후 평가 전반적 품질 수준
	고객화(고객의 개인적 욕구 충족 정도)
	신뢰도(제품의 예상 고장 및 문제발생 빈도)
인지된 가치	가격 대비 품질 수준
	품질 대비 가격 수준
고객만족지수	전반적 만족도
	기대 불일치(기대수준 대비 만족수준)
	이상적인 제품 및 서비스 대비 만족 수준
고객 불만	고객의 공식적/비공식적 제품 및 서비스에 대한 불만
고객 충성도	재구매 가능성 평가
	재구매시 가격인상 허용율
	재구매 유도를 위한 타사제품의 가격인하 허용율

Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry의 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL⁶⁾의 개념적

5) *Ibid.*, p.30

6) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4(Fall, 1985), pp. 41-50.
 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, Vol.67, No.4(Winter, 1991), pp.420-450.
 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1(Spring, 1988), pp.12-40.

토대는 Oliver의 기대-성과 불일치 모델⁷⁾로서, Oliver가 만족을 개념화하기 위해 제시한 기대와 성과의 불일치 개념이 SERVQUAL의 기초가 되었다. 1985년 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry에 의해 처음 개발된 서비스 품질척도는 97개 항목/10개 차원으로 구성되었다⁸⁾ 이들은 다시 1988년 실증 연구를 통하여 변수들 간에 상관관계가 있음을 발견하고, 서비스 품질 결정요소를 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 5개 차원/22개 항목으로 정리하였다.⁹⁾ 이들은 22개 문항에 대해 7점 리커트형 척도를 이용하여 기대된 서비스(E)와 지각된 서비스 성과(P)를 각각 별도로 측정하여 그 차이(P-E)의 방향과 크기로 지각된 서비스의 질을 측정하였다. 이후 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry는 5개 서비스 기업에 대한 실증적 분석을 토대로 기존 SERVQUAL의 언어적 표현을 수정한 수정 SERVQUAL을 제안하였다.¹⁰⁾

NCSI와 SERVQUAL의 특징을 정리하면 <표 2>와 같다.¹¹⁾

<표 2> NCSI와 SERVQUAL의 특징

	NCSI	SERVQUAL
평가목적	- 제품 및 서비스 품질에 대한 고객만족도 측정	- 서비스 품질 측정
평가대상 및 범위	- 국가경제 7개 부분 37개 산업 200여개 기업	- 서비스 기업이 제공하는 서비스
고객정의	- 해당 제품을 직접 사용해보고 이 제품과 관련된 서비스를 받아 본 고객	- 서비스 이용고객
측정단위	- 개별 기업이 생산하는 제품군(product line)	- 기업이 제공하는 서비스
조사방법	- 17개의 구조화된 설문항과 8개항의 인구통계학적 설문항으로 구성된 설문서 - 업종 특성에 따라 전화인터뷰 또는 일대일 인터뷰	- 22개 항목/5개 차원 - 서비스 품질= 기대수준의 값- 실제 지각수준의 값 - 우편, 전화, 면접조사
장점	- 모든 산업, 공공기관에 적용 가능한 구조화된 설문서	- 대부분의 서비스 기업에 적용 가능함
단점	- 시장 차별화를 고려하지 않음 - 일반적인 모델로 업종별 차별성이 없음	- 일반적인 모델로 업종별 차별성이 없음

- 7) Oliver, R. L. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequence of Satisfaction Decision." *Journal of Marketing Research*, Vol.17, No.4(nov.1980), pp.460-469
- 8) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4(Fall, 1985), pp.41-50.
- 9) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1(Spring, 1988), pp.12-40.
- 10) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing*, Vol.67, No.4(Winter, 1991), pp.420-450.
- 11) 윤종일, 서형석, 임춘성, "모바일 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구," 한국경영과학회/대한산업공학회, 2003년 춘계공동학술대회 자료, p.171.

2. 도서관분야 고객만족도 평가관련 기존연구

도서관 서비스에 대한 대표적 평가모델로는 Cook와 Thompson이 제시한, SERVQUAL 모델의 한계를 극복하고 도서관의 고유한 특성이 반영된 서비스 품질을 측정하기 위한 LibQual+를 들 수 있다.¹²⁾ 이 모델은 도서관 서비스 품질을 구성하는 차원을 여러 가지로 나누고, 이 새로운 차원을 구성하는 측정도구를 다시 세분화하여 다차원적인 의미의 측정도구를 제안하였다. LibQual+¹³⁾는 미국도서관협회(ARL)가 주관이 되어 미국의 Texas A&M 대학교 도서관 연구팀과 1999년 말부터 2003년 까지 4년간의 개발계획으로 시작되어, 도서관에서 서비스 품질에 대한 고객들의 의견을 요청하고, 그 추이를 관찰하고, 이해하고 실행하기 하는데 사용할 수 있도록 개발되었다. 이 모델은 도서관에서 도서관 서비스 평가를 개선하고, 조직의 문화를 변화시키며, 해당 도서관을 마케팅 하는데 도움을 주는 웹기반 실태조사도구로 의도되었다.

〈표 3〉 LibQual+ 구성차원 변화

시기	2000년		2001년		2002년		2003년	
항목수	41		50		25		22	
구성 차원	서비스의 영향력	서비스의 영향력	공감성	서비스의 영향력	공감성	서비스의 영향력	공감성	서비스의 영향력
			응답성		응답성		응답성	
			확신성		확신성		확신성	
	장소	장소	연구 공간	장소	연구 공간	장소	연구 공간	장소
			상징적 공간		상징적 공간		상징적 공간	
			휴식 공간		휴식 공간		휴식공간	
	신뢰성	신뢰성		자기제어	정보검색의 용이성	정보관리	콘텐츠의 범위	정보관리
		신뢰성			편리성		콘텐츠의 범위	
		신뢰성			최신장비		정보검색의 용이성	
	장서구성	자체의존		정보 접근성	범위	정보관리	적시성	정보관리
정보 접근성	정보 접근성	자료형태	적시성		장비			
		자료이용의 적시성	접근의 편의성				자기제어	
		물리적 위치						

- 12) C. Cook & B. Thompson, "Psychometric Properties of Scores from the Web-based LibQUAL+ study of Perceptions of Library Service Quality." *Library Trends*, Vol.49, No.4(2001), pp.585-604.
 _____ & _____, "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.248-258.
- 13) 오동근, "공공도서관의 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향." *정보관리학회지*, 제22권, 제4호 (2005, 12), pp.61-78.
 _____, 황일원, "서비스 품질평가모델에 관한 연구: LibQUAL+(TM)을 중심으로." 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 제11권 2004.
 홍현진, "도서관 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰." *한국도서관·정보학회지*, 제36권, 제2호 (2006, 6), pp.93-120.
 LibQual+ homepage, <<http://www.libqual.org>>.

LibQual+의 평가방법은 최저서비스수준(Minimum service level), 희망서비스 수준(Desired service level) 및 지각된 서비스 성과(Perceived service performance)를 9점 척도로 평가하도록 설계되었으며, 상이한 수준사이의 차이(gap)를 측정하여 서비스 품질을 산정하도록 하고 있다. 2003년의 연구에서는 308개 대학도서관 및 연구도서관이 참여하여 서비스 영향력(service effect), 장소(library as place) 그리고 정보관리(information control)의 3개 차원의 22개 항목에 대한 설문 조사를 실시하여 서비스 품질을 측정하였다. LibQual+의 서비스 품질 평가 영역은SERVQUAL의 모형을 바탕으로 여러 차례의 계량적 연구와 정성적 연구를 거쳐 대학도서관 서비스 품질평가에 적합하도록 5개 차원/41개 항목에서 3개 차원/22개 항목의 현재의 모습을 갖췄다.¹⁴⁾

한편 국내 공공도서관 서비스에 대한 고객만족도 조사 사례로는 서울시가 2001년부터 실시하고 있는 행정서비스에 대한 시민만족도 조사가 있다. 서울시의 공공도서관을 이용하는 시민을 대상으로 한 시민만족도 조사는 도서관에 대한 잠재적인 불만족 사항과 각종 서비스에 대한 시민들의 요구를 분석하여 이를 개선지표로 삼겠다는 취지를 갖고 있다. 그리고 공공도서관 이용에 따른 시민들의 만족 및 불만족 요인을 파악하여 공공도서관 서비스의 개선 요소를 도출하고, 시민만족도를 구성하는 각 차원(영역)별 평가를 통해 향후 보다 시민 지향적인 공공도서관 서비스 구현과 서비스 혁신의 기초자료 제공을 목적으로 하고 있다. 공공도서관 시민 만족도의 조사내용은 (1) 자료 및 설비 (2) 제공서비스 (3) 운영 및 관리, (4) 부대시설 및 환경 등 4개 차원(영역)에 각 차원당 6개 지표(항목)씩 총 24개 지표로 구성되어 있다.¹⁵⁾

한편 도서관의 서비스 품질과 고객만족도 및 충성도를 종합적으로 분석한 대표적 사례로는 Martensen & Gronholdt¹⁶⁾ 과 Chen et al.¹⁷⁾의 연구가 있다. 이들은 기본적으로 유럽의 고객만족도지수(ECSI: European Customer Satisfaction Index)¹⁸⁾ 평가모델과 선행문헌에 관한 분석을

14) 홍현진. “도서관 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰.” 한국도서관·정보학회지, 제 36권, 제 2호 (2006, 6), p.111.

15) 서울특별시, 2001년 상반기 행정서비스 시민만족도조사보고서: 공공도서관(서울: 서울특별시 2001).

_____. 2001년 상반기 행정서비스 시민만족도조사보고서: 종합(서울: 서울특별시, 2001).

_____. 2002년 상반기 행정서비스 시민만족도조사보고서: 공공도서관(서울: 서울특별시, 2002).

_____. 2002년 상반기 행정서비스 시민만족도조사보고서: 종합(서울: 서울특별시, 2002).

16) Anne Martensen & Lora Gronholdt, “Improving Library Users’ Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System.” *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.29, No.3(2003), pp.140-147.

17) Tung-Shou Chen, Rong-Chang Chen & Tsui-Yun Chang, “A Research to Increase Users’ Satisfaction and Loyalty Based on the Customer Satisfaction Index: A Case study on the National Taichung Institute of Technology’s Library.” *Lecture Notes in Computer Science*, No.3334(2004), pp.574-583.

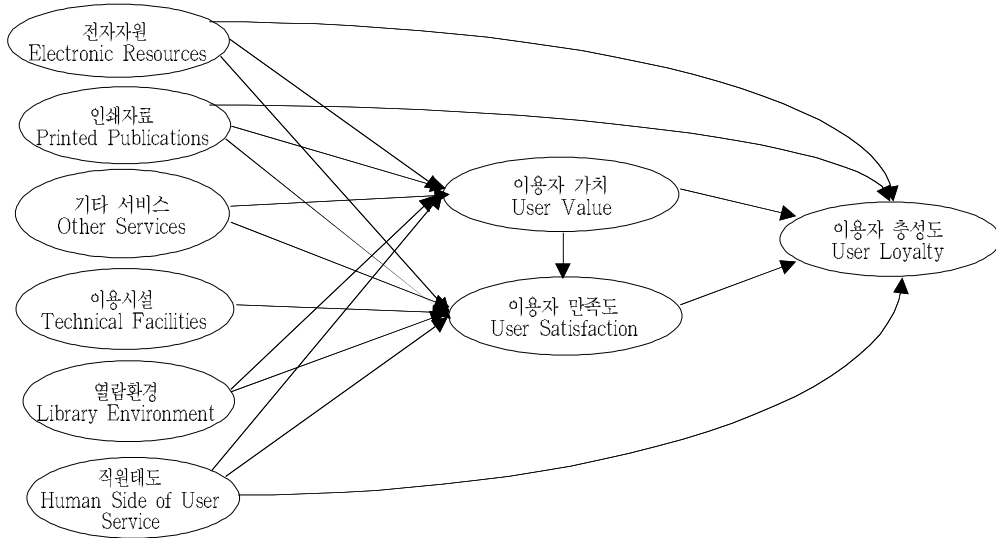
18) 고객만족에 관한 경영방식의 측정을 계량화하려는 접근방법이 고객만족지수의 산출로 나타났고, ECSI는 유럽연합에서 유럽국가에서 생산되는 제품과 서비스에 공통으로 적용하기 위해 개발된 모델이다. ECSI 모델을 고객행동연구에 근거한 잘 정립된 이론적 접근에 기초하고 있으며, 측정모델에 의해 확인되어지는 이론적인 ECSI 모델은 인과관계에 있는 이미지, 기대, 인지된 품질, 인지된 가치, 고객만족 충성도 등의 품질이나 가치에 대한 고객의 기대와 고객의 인지 등의 일곱 개의 잠재변수(latent variables)들을 연결하고 인지된 품질을 서비스 품질과

바탕으로 하여 이용자들의 도서관 서비스 품질에 대한 지각과 만족도, 충성도를 통합적으로 평가할 수 있는 모델을 제시하였다. 이들 연구에서 사용한 대학도서관 이용자의 만족도와 충성도 분석모형은 기본적으로 ECSI 모델에서 적용된 개념을 도입하였으나 이용자의 만족도와 충성도에 영향을 미치는 잠재변수는 도서관의 이용여건 및 특성을 반영하였다. 이들 연구에 사용된 도서관 이용자의 만족도와 충성도 분석모형의 개념은 <그림 2>와 같다. 그림에서 보는 바와 같이, 도서관 이용자의 만족도와 충성도 분석모형은 (1) 전자자원(Electronic Resources) (2) 인쇄자료(Printed Publications) (3) 기타서비스(Other Services) (4) 이용시설(Technical Facilities) (5) 도서관 환경(Library Environment), (6) 직원태도(Human Side of User Service) 등 총 6개의 잠재변수가 이용자 만족도에 영향을 미치는 도서관 서비스 품질변수로 선정되었으며, 이용자 만족도의 결과는 이용자 충성도와 상호 연계되었다.

<표 4> 서울특별시 공공도서관 시민만족도 조사내용

	구성차원(영역)	조사항목
서울특별시 공공도서관의 시민만족도	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
	제공서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 이용절차의 편리성 - 대출기간의 적정성 - 자료의 정리상태 - 다 도서관과 연계서비스 - 문화 및 교양강좌 제공성 - 문화관련 행사의 제공성
	운영 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 이용시간의 적정성 - 담당직원의 도움정도 - 담당자의 전문성 - 실내정숙성 유지 - 이용자 의견 반영 - 안내 및 홍보
	부대시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> - 공간 배치 및 실내 환경 - 안내표지의 적정성 - 편의시설 편리성 - 화장실 쾌적성 - 청소 및 관리상태 - 냉난방 적정성
기타 도서관 이용실태 및 인구통계학적 특성		

상품에 대한 품질의 두 개로 구분하고 있다. 그리고 이러한 만족지수는 충성도와 다른 수행지표에 연결되어 있는 모델로 구성되어 있다.



〈그림 2〉 도서관 이용자의 만족도와 충성도 모델

한편 언급한 두 연구들이 대학도서관의 이용자를 대상으로 한 것과 달리 오동근은 공공도서관을 대상으로 하여 서비스 품질과 고객만족, 불평의도, 충성도의 관계를 실증적으로 분석하였다¹⁹⁾ 저자는 선행연구와 KCSI 및 NCSI를 참고하여 인과관계 연구모형을 개발하여 적용하였으며, 서비스 품질을 구성하는 변수로는 공공도서관의 특성을 고려하여 문화프로그램에 대한 변인을 추가하여 (1) 인쇄형태출판물 (2) 인터넷과 전자자원 (3) 문화프로그램/서비스 (4) 도서관시설/환경, (5) 도서관직원 등을 사용하였다.

이외에도 서비스 품질과 고객의 만족도를 향상시키기 위한 한 방법으로 고객의 서비스에 대한 인식을 바탕으로 하여 서비스의 품질을 측정하기 위한 도구들을 개발하고자 하는 많은 연구들이 있다.²⁰⁾ 이러한 연구들의 목적은 도서관 및 정보센터의 서비스 품질의 주요 구성요인들을 파악하

19) 오동근, “공공도서관의 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향.” 정보관리학회지, 제22권, 제4호 (2005, 12), pp.61-78.

20) 김숙찬, 오동근, “전자저널의 이용자 만족도와 재이용의도에 관한 연구: K 대학교 교수 및 대학원생을 중심으로.” 한국정보관리학회 학술대회논문집, 12 권(2005).

백항기, 이은철, “대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석.” 한국문헌정보학회지, 제34권, 제4호 (2000, 12), pp.5-26.

백항기, 대학도서관 성과측정: 서비스 질의 구성요인과 고객만족을 중심으로(박사학위논문, 성균 관대학교 대학원, 2000).

오동근, 노미자, “대학도서관의 서비스 품질과 고객지향성이 교수의 만족도와 재이용의도에 미치는 영향: D대학 도서관을 중심으로.” 한국정보관리학회 학술대회논문집, 12권(2005).

이상복, “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰.” 한국문헌정보학회지, 제32권, 제3호 (1998, 9), pp.265-280.

이종권, 공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구(박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 2001).

고 이를 개선함으로써 이용자의 만족도를 높이고자 하는데 있다.

Ⅲ. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계

1. 기존 평가모형의 한계점

앞서 살펴본 기존의 고객만족도 모형의 한계점은 다음과 같이 정리될 수 있다. 첫째, 기존의 NCSI나 SERVQUAL은 일반적인 평가모델로 범용성이 크다는 장점이 있다. 그러나 그 이면엔 평가대상 특징을 살린 특화된 평가시스템이 아니라는 단점을 지니고 있다. 둘째, 기존 고객만족도 평가 모델은 오프라인(off-line) 환경을 전제로 정립되었으므로 새롭게 등장한 인터넷을 기반으로 한 도서관의 e-서비스 환경에 그대로 적용하기에는 부족한 부분이 있다. 도서관 환경에서 새롭게 등장한 온라인(on-line)을 이용한 e-서비스에 대한 고객만족도 측정이 완전하지 못하다 셋째 LibQual+, 서울시의 시민만족도 조사 그리고 Martensen & Gronholdt(2003), Chen et al.(2004) 그리고 오동근(2005) 등의 연구가 도서관의 특성을 반영하고 있지만, 이는 도서관의 기능과 역할 즉, 서비스를 보다 상세하게 나열한 것에 불과하다. 개별도서관의 특성과 이용자의 이용행태를 반영하지 못하고 있다. 따라서 기존 모델이 가진 고객만족도 평가체계를 바탕으로 그의 한계점을 극복할 수 있는 평가모델 구축이 필요하다.

2. 공공도서관 서비스 분류체계

공공도서관 서비스에 대한 고객만족도 평가체계 구축을 위해서는 공공도서관 서비스 평가를 위한 구성영역(측정변인)에 대한 검토가 선행되어야 한다. 한편 고객만족도 평가를 위한 구성영역을 결정하기 위해서는 서비스 품질과 이용자 만족에 대한 개념구분이 필요하다. 서비스 품질은 이용자 만족과 때때로 혼용되어 사용되어 왔다. 그러나 많은 연구들에 의하면 이 두 개념이 서로 밀접한 관련이 있기는 하지만 차별적인 개념이라는 견해가 지배적이다.²¹⁾ 이용자 만족은 불일치된 기대와

P. Herson, and D. A. Nitecki, 2000 "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.259-273.

H. Landrum and V. R. Prybutok, "A Service Quality and Success Model for the Information Service Industry." *European Journal of Operational Research*, Vol. 156, No.3(2004), pp.628-642.

Xi Shi, P. J. Holahan and M. P. Jurkat, "Satisfaction Formation Processes in Library Users: Understanding Multisource Effects." *Journal of Academic Librarianship*, Vol.30, No.2(2004), pp.122-131.

21) 이유재, 이준엽, "서비스 품질에 관한 종합적 고찰: 개념 및 측정을 중심으로." *경영논집*, 제 31권, 제 3,4호 (1997, 12), pp.249-283.

사전적 감정이 결합된 복합적 심리상태이며, 일시적이고 특정상황에 따른 판단으로 장기적인 태도의 선행변수 역할을 한다. 반면 서비스 품질은 서비스의 상대적인 우수성/열등성에 대한 전반적인 인상으로 장기적인 태도와 상당히 유사하다. 그리고 이용자 만족에서는 기대의 개념이 예측적 기준(predictive standards)인데 비해, 서비스 품질에서는 기대가 규범적 기준(normative standards)이다. 또 서비스 품질을 구성하는 속성들이 한정적인데 반해 이용자 만족은 그 속성이 품질과 관련이 있고 없고에 관계없이 모든 속성으로부터 유도될 수 있어 구성 속성이 보다 포괄적이다.

위 논리에 의하면 도서관 서비스에 대한 고객만족도 구성영역(측정 변인)은 도서관 서비스의 품질 측정을 위해서 사용하는 품질평가영역과 서비스 외적인 요소를 포함하여 이용자들의 도서관 이용에 요구되는 모든 요소가 포괄되어야 한다. 그러나 도서관 서비스 품질을 측정하는 연구나 고객만족도를 측정하는 기존 연구들을 살펴보면 변수 선정에 있어 서비스 품질측정이나 고객만족도 측정이나에 상관없이 도서관을 둘러싼 모든 영역을 평가요소로 선정하였다. 이들 연구들에서 나타나는 평가를 위한 변수사용의 차이는 서비스 품질이나 고객만족도나 개념차이에서 발생했다기보다는 도서관의 기능, 역할 및 활동을 어떻게 바라보았느냐의 관점의 차이에서 기인한 것으로 보인다.

<표 5>에서 알 수 있듯이 도서관 서비스를 분류함에 있어 대부분의 연구들은 김세익²²⁾이 지적한 도서관경영의 3요소인 장서, 시설, 사람(직원)을 중요한 기본요소로 사용하였다. LibQual+의 경우, 서비스의 영향력에서 측정하고자 하는 것이 결국 도서관 직원의 전문성, 협조성, 친절성 등이 상당한 영향력을 발휘하도록 설계되었고, 장소의 측정항목을 통해서도 도서관의 기능에 따른 도서관 시설의 적절성 등이, 정보관리의 항목을 통해서도 장서의 구성 및 요구의 부합정도 등이 측정되도록 설계되었다.

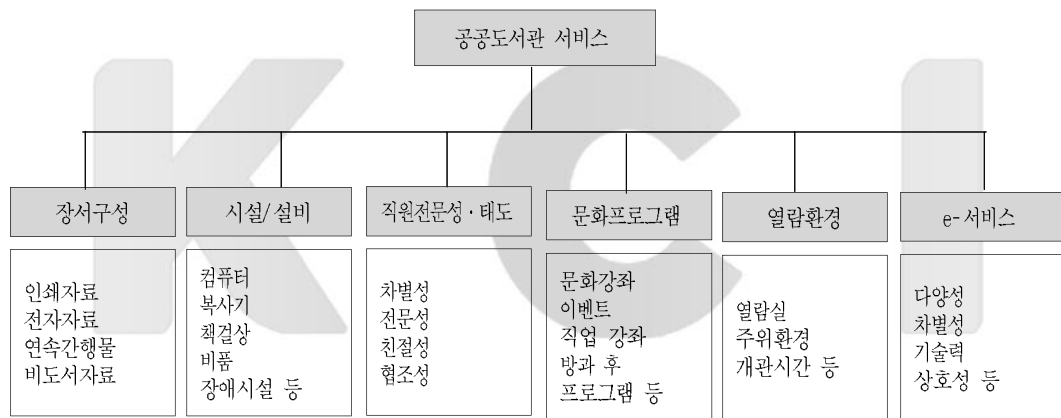
<표 5> LibQual+, 서울시 시민만족도조사 및 Martensen & Gronholdt 등의 구성영역 비교

LibQual+		서울시 시민만족도	Martensen & Gronholdt 등 ²³⁾
① 서비스 영향력 (service effect)	공감성	① 자료 및 설비	① 전자자원/인쇄저널 (printed/electronic resources)
	응답성		
	확신성	② 제공서비스	② 제공 서비스(other services)
	신뢰성		
② 장소 (library as place)	연구공간	③ 운영 및 관리	③ 이용시설/열람환경 (technical facilities/library environment)
	상징적 공간		
	휴식공간		
③ 정보관리 (information control)	컨텐츠의 범위	④ 부대시설 및 환경	④ 직원태도 (human side of user service)
	정보검색의 용이성		
	적시성		⑤ 문화프로그램
	장비 자기제어		

22) 김세익, 도서관조직경영론 증보판(서울: 아세아문화사, 1985).

23) Martensen & Gronholdt(2003), Chen et al.(2004) 그리고 오동근(2005)의 연구에서 사용한 평가 구성영역을

기존의 도서관 서비스를 관련 분류체계들을 바탕으로 공공도서관 서비스의 만족도 평가를 위한 서비스 분류체계를 <그림 3>과 같이 정리하였다. 이 분류체계의 첫 번째 특징은 기존 연구들처럼, 도서관 경영의 3요소인 장서, 시설, 사람을 기본으로 하되 공공도서관의 특성과 최근의 변화된 공공도서관 환경을 반영하고자 하였다. 둘째, 사회교육, 평생교육의 장으로서 대부분의 공공도서관에서 실시하고 있는 문화 프로그램 및 시민강좌에 대한 고객들의 의견 수렴을 위한 평가영역을 추가하였다. 그리고 마지막으로 변화된 도서관 환경요소인 도서관의 e-서비스의 품질을 이용자 만족도 측정에 반영하였다. 최근 대부분의 공공도서관은 인터넷을 통한 이용자와의 상호작용을 시도하고 있고 이미 시행중에 있다. 도서관 서비스의 환경이 인터넷 환경, e-서비스 환경으로 변화되어 가고 있음을 고려할 때 도서관에서의 e-서비스 품질항목에 대한 이용자 만족도측정은 필수 평가영역이 되어야 한다.



<그림 3> 공공도서관 서비스 분류체계

3. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계

이용자의 서비스에 대한 기대는 서비스의 이용목적에 따라 달라질 수 있다. 그리고 개별 도서관이 지향하는 목표가 이용자의 이용목적과 부합하지 않을 경우, 이용자의 만족도는 낮아질 수밖에 없다. 예를 들면, 2002년도 서울시의 시민만족도 조사결과에 의하면, '부대시설 및 환경' 차원에서 기존 도서관보다 절대적으로 높은 만족도를 획득한 신설도서관이 종합 만족도에서 상위권을 형성하고 있다.²⁴⁾ 이는 조사과정에서 이용자 집단의 특성이 반영되지 않은 결과라고 할 수 있다. 주로

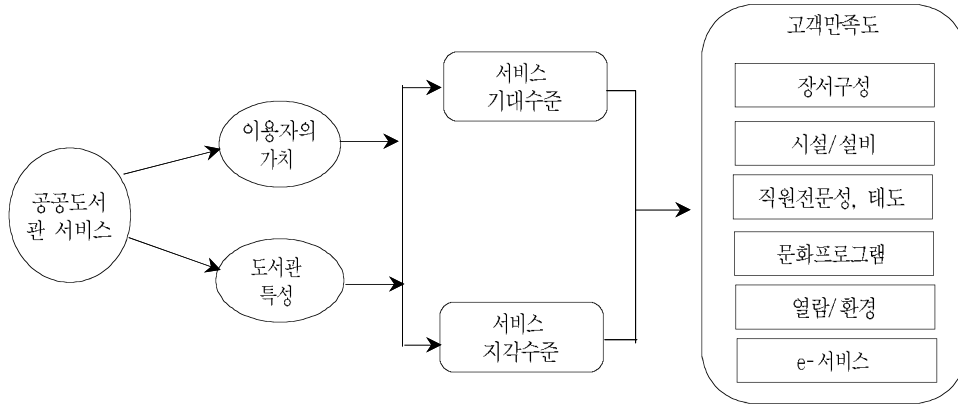
정리하였다. 정리에 있어, 이들 연구에서 개별 구성영역으로 사용된 '전자자원'과 '인쇄자원'을 장서의 개념으로 하나의 카테고리로 묶었으며, '이용시설'과 '열람환경' 또한 하나의 카테고리로 묶었다. 그리고 오동근(2005)의 연구에서 사용한 '인터넷/전자자원'의 구성영역은 별도의 변수로 취급하지 않고 전자자원에 흡수하였으며, 오동근의 공공도서관 고객만족도 평가에 사용된 '문화프로그램' 변수는 차별화된 구성영역으로 분류하였다

도서관을 공부방으로 이용하는 이용자 집단은 당연히 물리적 환경요인인 시설과 설비 등의 요소를 가장 중요하게 생각할 것이다. 이들은 소장 자료와 정보 이용 및 탐색 및 제공이라는 도서관의 본질적 서비스에 대해서는 기대가 적을 것이며 따라서 인지하는 만족도에서 큰 차이를 나타내지 않을 것이다. 그렇다면 기업에서 고객의 이용정도 등을 기준으로 최우수고객, 우수고객, 일반고객 등으로 등급을 나눠서 서비스를 차별화 하듯이, 도서관의 이용자 만족도 조사에서도 이용정도에 따라, 이용목적에 따라 이용자의 설문 값에 대한 중요도를 다르게 적용할 필요가 있다.

마찬가지로 개별 공공도서관의 특성도 고려의 대상이다. 공공도서관의 본질적 사명 목표나 속성이 서로 다를 수는 없지만 개별 도서관이 처한 지리적, 사회적, 교육적, 환경적 요인에 따라 지역사회 내에서 도서관이 지향하는 존재목적은 다를 수 있고, 당연히 달라야 한다. 오랜 역사를 지닌 도서관은 장서구성의 우수성과 다양성 확보를 보다 중요한 과제로 인식할 수 있고, 열악한 주변 환경을 가진 지역사회 내에서의 도서관은 방과 후의 놀이방, 공부방의 역할에 집중할 수 있을 것이며, 또 다른 도서관은 문화프로그램 및 시민강좌에 보다 적극적일 수 있다. 만약 이용자만족도 평가에서 개별 도서관의 특성을 고려한 평가구성영역별 중요도를 적용하지 않을 경우, 이처럼 다른 공공도서관과의 관계 속에서 그리고 주어진 사회의 환경 내에서 다양한 방법으로 개별도서관 나름의 특성화를 추진하고 있는 이들의 노력이 반영될 방안이 없다. 도서관의 특성을 고려하여 평가구성영역별 중요도를 달리 적용할 경우, 동일한 고객만족도 평가체계 내에서 개별도서관이 지향하는 목적에 부합하는 성과측정을 대안적으로 모색할 수 있다.

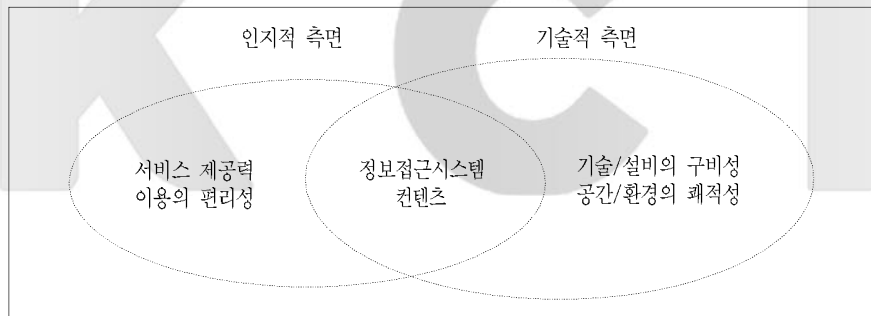
기존의 NCSI 모델, Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry의 연구, LibQual+, 서울시의 시민만족도조사 그리고 Martensen & Gronholdt(2003), Chen et al.(2004) 그리고 오동근(2005)의 연구를 보면 고객만족도는 서비스에 대한 기대수준과 실제 지각수준의 차이라고 할 수 있다. 앞서 기존 연구를 바탕으로 하여 공공도서관 서비스의 고객만족도 평가를 위한 구성영역으로 제시한 것을 반영하여, 공공도서관 서비스의 고객만족도 평가모델을 <그림 4>와 같이 구축하였다. 이 모델은 공공도서관의 특성과 이용자 집단의 특성에 따른 이용목적에 반영하는 모델이다. 즉, 이 모델은 공공도서관 서비스의 제공자와 제공받는 자 사이에 존재할 수 있는 상충되는 기대와 바람을 공공도서관 서비스의 기대수준과 지각수준의 잠재변수로 반영한다. 기대수준과 지각수준의 차이 그리고 평가지표의 서비스별 적용정도를 바탕으로 장서구성, 시설/설비, 직원전문성·태도, 문화프로그램, 열람환경 및 e-서비스 각각의 서비스별 만족도를 평가하고 공공도서관 서비스의 전반적인 고객만족도를 평가한다.

24) 이용남. "공공도서관의 고객만족도 조사결과에 대한 비판적 분석: 서울시 당국의 시민만족도 조사를 중심으로." 한국비블리아, 제13권, 제4호 (2002. 12). pp.61-78.



〈그림 4〉 공공도서관 서비스 고객만족도 평가모델

공공도서관 서비스의 평가지표는 공공도서관 서비스의 특징을 바탕으로 공공도서관 서비스의 인지적 측면과 기술적(물리적) 측면을 고려하여 도출하였다.



〈그림 5〉 공공도서관 서비스 평가지표

‘서비스 제공력’은 도서관에서 제공하는 서비스에 대한 다양성, 차별성, 적절성과 서비스를 제공하는 제공자들의 전문성, 차별성을 평가하는 항목이다. ‘이용의 편리성’은 물리적인 접근을 통한 도서관이용 시, 인터넷이나 e-환경을 이용한 도서관 이용 시에 이용자가 인지하는 이용의 편리성에 대한 지표이다. ‘컨텐츠’는 도서관 서비스의 개인화와 관련된 지표로 장서구성과 문화프로그램 서비스의 컨텐츠에 대한 평가지표이며, ‘정보접근시스템’은 도서관의 정보검색시스템이나 e-서비스의 화면구성과 인터페이스에 관련된 지표로 서비스의 메뉴 구성 체계나 항해 시스템의 용이성에 대한 평가이다. ‘기술/시설의 구비성’은 도서관의 자료를 이용함에 있어 필요한 시설 및 장비의 외형적, 기술적 요소뿐만 아니라 효율성, 편리성, 이용성 등을 평가하는 지표이다. ‘공간/환경의 쾌적성’은 자기계발, 문화, 여가, 휴식공간으로서의 도서관의 공간 및 환경의 적합성을 평가하는 지표이다.

〈표 6〉 평가지표별 측정지표

평가지표	측정지표
서비스 제공력	차별성 다양성 전문성 친절성 적절성 등
이용의 편리성	이용절차의 편리성 이용시간 적절성 대출기간의 적절성 e-서비스 사용의 편리성 자료의 정리성 등
정보접근시스템	메뉴구성의 체계성 이용의 편리성 항해시스템의 용이성 등
컨텐츠	다양성 최신성 차별성 정확성 적절성 등
기술/시설의 구비성	충분성(제공력) 편리성 즉시성 효율성 위치성 등
공간/환경의 쾌적성	쾌적성 적합성 편리성 등

각각의 평가지표가 앞서 제시한 장서구성, 시설/설비, 직원전문성·태도, 문화프로그램, 열람/환경, e-서비스 각각의 서비스에 적용되는 정도를 표현하면 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉 평가지표의 서비스별 적용정도

	장서구성	시설/설비	직원전문성	문화프로그램	열람/환경	e-서비스
서비스 제공력	●	○	●	●	○	●
이용의 편리성	○	○	○	○	○	○
정보접근시스템	●	○	○	●	○	●
컨텐츠	●	○	○	●	○	●
기술/시설의 구비성	○	●	○	○	○	○
공간/환경의 쾌적성	○	○	○	○	●	○

(● : 강함, ○: 보통, ◦약함)

‘정보접근시스템’은 서비스의 메뉴체계나 항해시스템의 용이성을 평가하는 지표이므로 장서구성, 문화프로그램 및 e-서비스 영역에 모두 강하게 적용된다. ‘서비스 제공력’은 공공도서관에서

제공하는 전반적인 서비스의 전문성, 차별성, 다양성 등에 대한 지표로서 서비스 전반에 적용되고, 특히 콘텐츠를 동반하는 장서구성, 문화프로그램, e-서비스 영역과 직원의 전문성에 영역에 강하게 적용된다. 마찬가지로 '콘텐츠' 지표는 콘텐츠를 포함하는 장서구성, 문화프로그램, e-서비스 영역에 강하게 반영된다. '기술/시설의 구비성' 지표는 도서관에서 제공되는 컴퓨터, 복사기, 주변기기 등의 속도, 해상도, 동영상 및 멀티미디어자료의 실현능력 등을 포함하는 외형적 기술적 수준, 효용성, 위치성 및 즉시성을 측정하는 지표로 시설/설비영역 및 열람환경영역에서 비교적 강하게 반영되는 반면 그 외의 영역에서는 전반적으로 미미하게 적용된다.

IV. 결 론

지금까지 기존의 고객만족도 평가모델과 도서관 서비스 관련연구와 고객만족도 평가관련 연구들을 고찰하였으며, 이들 평가체계들이 공공도서관 서비스의 고객만족도 측정모델로서 가진 한계점을 지적하였다. 이들 모델이 가진 한계점은 범용적이고 일반적이라는 것, 공공도서관의 특화된 서비스를 살릴 수 없다는 것, 공공도서관에 새롭게 등장한 e-서비스 환경을 반영하고 있지 않다는 것 그리고 개별 공공도서관의 특성 및 이용자 집단의 이용목적, 이용자 가치를 반영하고 있지 않다는 것 등이다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구들을 바탕으로 이들이 가진 한계점을 극복하고, 공공도서관의 특징을 살린 고객만족도 측정을 위한 평가영역 선정에 위한 공공도서관 서비스의 분류체계를 제시하고 고객만족도 평가모델과 평가지표를 도출하였다.

공공도서관 서비스의 고객만족도 평가모델은 공공도서관 서비스의 기대수준과 지각수준의 잠재변수로 이용자의 가치와 개별공공도서관의 특성을 반영하였다. 이들 잠재변수는 기대수준과 지각수준의 차이 그리고 평가지표의 서비스별 적용에 영향을 미치고, 이를 바탕으로 장서구성, 시설/설비, 직원전문성·태도, 문화프로그램, 열람환경 및 e-서비스 각각의 서비스별 만족도를 평가하고 공공도서관 서비스의 전반적인 고객만족도를 평가하도록 설계되었다.

본 연구는 기존의 일반 재화산업의 서비스와는 차별화된 공공도서관의 특징과 이용자 집단의 특성을 반영하는 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가체계를 제시했다는 데 의의를 가진다고 할 수 있다. 향후 연구에서는 평가지표와 지표의 서비스별 적용정도를 참고하여 설문서를 작성하고 고객만족도를 조사하여 고객만족도 결과를 분석하고 기존 연구와 비교해 보는 작업이 필요하다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉