

디지털도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰

- 평가모형 및 측정방법을 중심으로 -

A Review of Studies on the Service Quality Evaluation of Digital Libraries: on the Basis of Evaluation Models and Measures Methodologies

황재영(Jae-Young Hwang)*

이응봉(Eung-bong Lee)**

< 목 차 >

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| I. 서론 | 2. 디지털도서관 e-서비스 품질 평가 연구동향 |
| II. 서비스 품질의 개념과 특성 | 3. 디지털도서관 e-서비스 품질 평가 연구에 관한 비판적 고찰 |
| 1. 서비스 품질 | IV. 결 론 |
| 2. e-서비스 품질 | 1. 표준화된 서비스 품질 평가모형 개발의 필요성 제기 |
| 3. 서비스 품질 평가모형 | 2. 개발 지침 |
| III. 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가 관련 연구동향 분석 | |
| 1. 도서관 서비스 품질 평가 연구동향 | |

초 록

본 연구에서는 디지털도서관의 서비스 품질 평가에 관한 최근 문헌을 전반적으로 고찰함으로써 서비스 품질 평가에 관한 연구동향 및 시사점을 도출하고자 하였다. 구체적으로 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가 관련 국내·외 최신 연구동향을 전반적으로 살펴보고, 국내 선행연구 문헌을 대상으로 비판적 비교 분석을 시도하였다. 비교 분석의 관점은 서비스 품질 평가모형과 측정방법을 중심으로 이루어졌으며 이를 통해 국내 실정에 적합한 표준화된 디지털도서관의 서비스 품질 평가모형 개발의 필요성과 개발 지침의 수립이라는 두 가지 시사점을 도출하였다.

키워드: 디지털도서관, 서비스 품질, e-서비스 품질, 평가모형, 측정방법

ABSTRACT

The purpose of this study is to review recent studies on the service quality evaluation of digital libraries and to derive from research trends and several suggestions. Specifically, this paper compared and analyzed recent literatures on e-service quality evaluation of digital libraries in Korea with regard to service quality evaluation models and measure methodologies. Finally, this study offered two important suggestions. The one is the necessity of developing a standardized service quality evaluation model for digital libraries which is customized in Korean environment and the other is establishment of development guideline of service quality evaluation for digital libraries.

Keywords: Digital Library, Service Quality, e-Service Quality, Evaluation Model, Measure Methodology

* 국방과학기술연구소 전산정보센터 선임기술원(jyhwaung@hanmail.net)(제1저자)

** 충남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(eblee@cnu.ac.kr)(교신저자)

• 접수일: 2009년 5월 24일 • 최초심사일: 2009년 5월 28일 • 최종심사일: 2009년 6월 22일

I. 서론

현대는 전체 GNP의 절반 이상을 서비스 부문에서 생산하며 제조업과 서비스업의 구분없이 서비스에 대한 중요성을 간과할 수 없는 서비스 경제시대라고 할 수 있다. 국내 및 해외 각 기업들은 점차 치열해지는 경쟁 환경에서 살아남기 위해서, 그리고 점차 높아지고 있는 고객의 기대 수준과 니즈의 다양화를 충족시키기 위해서 서비스 품질의 향상을 통한 고객만족의 증대에 관심을 모으고 있다. '평가하지 않으면 향상도 없다'는 말이 있듯이 서비스품질의 중요성이 인식되면서 서비스 품질을 어떻게 평가할 수 있을 것인가에 대한 관심도 높아졌다.¹⁾ 서비스품질에 대한 인식과 관심의 증가는 전통적인 서비스 산업은 물론이고 제조업에 이르기까지 널리 확산되고 있으며 도서관과 같은 비영리 조직에서조차도 관심이 크게 증가하고 있다.

도서관은 서비스 품질 평가를 통해 현재 도서관 정보서비스의 수준 및 문제점을 파악할 수 있고 아울러 제한된 자원을 효율적으로 분배하고 사용할 수 있는 정보서비스 전략 계획을 수립할 수 있는 근거와 기회를 마련할 수 있다.

오늘날 도서관이 직면하고 있는 새로운 환경변화를 슬기롭게 받아들이고 도서관의 목표를 달성시킬 수 있는 출발점으로서 도서관 서비스 품질 평가는 대안이 될 수 있다. 디지털도서관 운영환경에 맞는 새로운 서비스 품질 평가척도를 개발하고 이를 실제적으로 적용하여 평가해 봄으로써 고객 중심의 서비스 개선 방안을 도출시킬 수 있을 것이다. 높은 수준의 도서관 서비스 품질은 고객의 기대를 충족시키며, 서비스에 만족한 고객들은 지속적으로 도서관을 이용하고자 할 것이며, 이는 도서관에 대한 고객 충성도로 이어지고, 또 한편으로 정보서비스의 가치와 효용성 효과로 인해 정치, 경제, 사회, 문화, 과학 등 인류문화 전반의 발전에 기여할 것으로 보인다.

오늘날 대부분의 도서관은 전통적 도서관과 디지털도서관이 공존하는 일명 하이브리드 도서관의 형태를 띠고 있으며, 디지털도서관 정보서비스로의 비중이 점차 높아져가고 있고, 온라인 목록, 디지털 참고봉사, 디지털 장서, 전자책, 전자저널, 웹 데이터베이스 등과 같은 새로운 정보서비스 패러다임을 겪고 있다. 이러한 정보서비스 환경변화에 편승해 서비스 품질에 대한 고객의 기대가 종전보다 크게 증가하고 있으며, 서비스 품질 평가에 관한 관심과 연구도 과거 시설이나 장서, 사서 수 등을 평가하는 물리적 평가에서 온라인 서비스 품질 평가로 변화하고 있다. 즉, SERVQUAL, LibQUAL+TM 등을 중심으로 이루어지던 서비스 품질 평가 이외에도 온라인서비스 또는 디지털 도서관 서비스 품질 평가 개발에 노력하고 있다.

도서관의 정보서비스 패러다임이 변화하고, 정보서비스에 대한 고객의 기대가 높아지고, 온라인 서비스가 증가하는 일련의 환경변화와 더불어 서비스 품질 평가에 관한 연구도 전통적 도서관 서비스 품질 평가 연구로부터 디지털도서관 환경에서의 서비스 품질 연구로 연구의 변화가 일고 있

1) 이유재, 라선아, 한국기업의 서비스품질 평가제도 변천과정(서울 : 서울대학교출판부, 2006), p.3.

으며 그 필요성이 제기되고 있다. 그러나 디지털도서관에서 제공하는 온라인 정보서비스 또는 e-서비스 품질 측정에 관한 선행 연구는 소수에 불과하고 이를 종합적으로 고찰한 연구는 거의 찾아보기 어렵다.

본 연구에서는 홍현진²⁾의 연구 이후 도서관 서비스 품질 평가에 관한 종합적 고찰이 거의 전무하다는 사실을 지각하고, 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가 관련 연구를 중심으로 최근의 연구 동향을 분석해 보고자 한다. 특히, 본 연구에서는 최근의 관련 연구 동향을 비판적으로 고찰함에 있어 서비스 품질 평가모형과 서비스 품질 측정방법이라는 두 가지 관점에서 최근 연구 논문을 비교 분석함으로써 주요 문제점과 시사점을 도출하고자 한다.

II. 서비스 품질의 개념과 특성

1. 서비스 품질

서비스 품질에 대한 이론적 고찰을 위해서는 우선 서비스가 제품과는 다른 어떠한 특성들을 가지고 있는지를 이해하는 것이 필요하다. 서비스가 제품과 다른 몇 가지 고유한 특성을 가지는 이유는 서비스는 본질적으로 경험이기 때문이다.³⁾ 서비스는 구매행동과 소비행동이 분리되어 있지 않기 때문에 서비스 구매가 곧 서비스 소비경험과 동시에 이루어진다. 서비스의 고유한 측면으로서 거론되는 특성들은 만질 수도 없고 일정 형태도 없다는 무형성(intangibility), 생산과 소비가 공장과 가정으로 분리되는 것이 아니라 동시에 일어난다는 비분리성(inseparability), 가변적 요소가 많기 때문에 품질이 고르지 않다는 이질성(heterogeneity), 마지막으로 팔리지 않고 남은 서비스를 재고로 쌓아 둘 수 없으니 사라지고 만다는 소멸성(perishability) 등의 네 가지 특성이 있다.⁴⁾

서비스 품질에 대한 정의는 학자나 실무자들 사이에 일치된 합의를 얻지 못한 채 다양한 의미로 사용되고 있으며, 각 학문 영역에 따라 품질에 대한 관점이 다소 차이를 보이고 있다. Garvin(1984)⁵⁾은 선형적 접근, 사용자중심적 접근, 상품중심적 접근, 제조중심적 접근, 가치 중심적 접근 등의 다양한 관점에서 정의를 구분하였으나 이 중에서 사용자중심적 정의가 서비스 품질을 잘 반영하고

2) 홍현진, "도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰," 한국도서관·정보학회지, 제36권, 제2호(2005), pp.93-120.

3) J. Sanghera, L. d. Chernatony, et al., "Testing Gronroos' Model in the Financial Services Sector," *The Service industries journal*, Vol.22, No.3(2002), pp.1-14.

4) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and Leonard Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of marketing*, Vol.49, No.4(1985), pp.41-50. ; 이유재, 라선아, *op. cit.*, p.8.

5) David A. Garvin, "What Does Product Quality Really Mean," *Sloan Management Review*, Vol.23, No.1(1984), pp.25-44.

있다고 하였다. 사용자 중심적 접근은 품질이 보는 사람의 시각에 따라 다르다는 가정에서 출발하여 소비자는 각기 다른 욕구와 필요를 가지며, 이러한 소비자들의 필요와 욕구를 잘 만족시키는 제품은 소비자들에 의해 가장 좋은 품질을 가진 제품으로 간주된다고 가정한다. 이 접근법은 품질을 개인적 특이성을 지닌 주관적 개념이라고 제시하고 있으며, 마케팅 측면에서는 특정 소비자에게 최대의 만족을 제공하는 제품 특성의 최적 결합인 이상점의 개념을 도출할 수 있다.⁶⁾

가장 널리 받아들여지고 있는 서비스 품질에 대한 정의는 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (이하 PZB)⁷⁾의 '지각된 서비스 품질' 개념이다. 이는 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도로 개념화된다. 이들 세 연구자들은 "지각된 품질은 소비자의 지각과 기대 사이의 차이의 방향과 정도로서 보여진다."라고 주장함으로써 지각된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다.

같은 맥락에서 Herson과 Whiteman⁸⁾은 문헌정보학에서의 서비스 품질은 "이상적인 도서관과 그 도서관이 제공하는 서비스와 관련된 고객들의 지각의 차이(gap) 혹은 차이분석(gap analysis)"으로 정의하였다. 즉 전반적인 도서관서비스에 대한 고객의 기대와 특정 도서관에서 제공하는 서비스에 대한 고객지각 사이의 차이를 서비스 품질이라고 정의하고 있는 것이다.

2. e-서비스 품질

e-Business 서비스 산업에서 두드러지게 나타나는 특징 중의 하나는 e-서비스가 제품 판매의 부차적 서비스 제공 외에, 핵심 서비스 그 자체를 인터넷상에서 직접 제공하는 추세가 가속화되고 있다는 점이다. e-Banking, e-Learning, e-Health, e-Travel 등 기존의 서비스 산업들이 인터넷 상으로 이행되어 옮겨오고 있는 것이다. 이는 인터넷이 전자적 거래와 정보를 제공해주는 플랫폼으로써 뿐만 아니라 기업과 개인 소비자에게 서비스를 제공해 주는 플랫폼으로서 확장되고 있음을 의미한다.⁹⁾

e-서비스라는 명칭이 문헌에 등장하기 시작한 것은 2000년대 초로 보인다. e-서비스는 인터넷을 통한 Query나 e-Mail을 통해 구매 제품에 대한 문의, 혹은 제품에 관한 각종 정보를 제공하는 것에서부터 시작되었다고 볼 수 있다. 이는 오프라인상에서 제품/서비스를 구매함에 있어 소비자가 스스로 행하던 셀프 서비스 환경이 인터넷으로 이행되어 온 것이라고 해도 좋을 것이다. 최근에는 이

6) 이유재, 라선아, *op. cit.*, p.10.

7) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring, 1988), pp.12-40.

8) Peter Herson and J. R. Whiteman, *Delivering Satisfaction and Service Quality : A customer-based approach for libraries*(Chicago : ALA, 2001). p.15.

9) 강희일, "e-Service 운영 전략 개관," 전자통신동향분석, 제17권, 제4호(2002), pp.81-91.

러한 부차적 서비스 제공 외에도 핵심 서비스의 제공을 전자적 방법을 통해 제공하는 경향이 가속화되고 있고, 기술적으로 가능해지고 있다. 결론적으로, e-서비스는 통신, 정보, 멀티미디어 기술 등을 기반으로 인터넷을 통해 전달되는 양방향 서비스 일체라고 정의할 수 있다.¹⁰⁾ 이 정의를 적극 수용한 강희일¹¹⁾은 e-서비스란 IT 기술의 발전에 따라 오프라인에서의 서비스 전달 수단이 새로운 전달매체 즉, 인터넷 환경으로 이행되어 양방향으로 제공되는 서비스 일체로 정의하였다.

Ruyter et al.¹²⁾ 역시 이와 유사한 정의를 내렸는데 e-서비스란 고객과 서비스 제공업체의 관계를 증대시키려는 목적을 가진 관계 조직의 고객지원 프로세스와 기술로 통합되고 고객이 주도적으로 참여하는 콘텐츠와 인터넷을 기반으로 하는 상호작용형 고객 서비스라고 하였다. 이들 정의에서 공통으로 강조되는 키워드는 '상호작용'과 '인터넷'임을 알 수 있다.

이 밖에도 e-서비스에 대해서는 다양한 정의가 내려졌는데, Oliveira et al.¹³⁾는 e-서비스란 인터넷을 통해 제공되는 서비스라고 했으며 이러한 정의는 온라인 무료 백과사전인 위키피디아¹⁴⁾에서도 동일하다. 유사한 관점에서 Voss¹⁵⁾는 웹과 같은 새로운 매체를 이용한 서비스의 전달로 정의하고 있으며, Rust와 Lemon¹⁶⁾은 e-서비스를 사이버 공간에서의 서비스 역할 이상으로 보았다.

e-Business 서비스 산업과 마찬가지로 도서관 분야에서도 정보통신기술과 인터넷의 확산으로 정보서비스 환경이 변화하고 있는데, 그 대표적인 예가 바로 디지털도서관과 전자도서관이다. 그러나 이러한 변화에도 불구하고 디지털도서관의 e-서비스에 관한 연구는 국내·외를 막론하고 소수에 불과하며, 디지털도서관의 e-서비스에 대한 정의 또한 명확하지 않다. 본 연구에서는 경영학분야에서 내려진 정의를 참고하고, 이를 도서관 환경에 응용하여 다음과 같은 개념 정의를 내리고자 한다. 디지털도서관의 e-서비스란 전통적 도서관에서 오프라인으로 제공되던 정보서비스가 인터넷 환경으로 변화하면서 도서관과 이용자가 양방향으로 상호작용할 수 있는 온라인 정보서비스이다.

앞서 설명한 서비스의 고유한 4가지 특성을 인터넷을 매개로 하는 온라인상에 그대로 적용했을 경우에는 무리가 있음을 알 수 있다. 먼저, 서비스의 가장 기본적인 특성인 무형성은 e-Business 자체가 오프라인과 달리 종업원과 직접 접촉이 일어나지 않는 무형성으로, 웹과의 인터페이스가

10) K. K. Boyer and Hallowell, R., "E-services: Operation strategy - A case study and a method for analyzing operational benefits," *Journal of Operations Management*, Vol.20(2002), pp.175-188.

11) 강희일, e-Service 품질측정에 관한 연구: 척도개발과 실증분석(박사학위논문, 충남대학교대학원 경영학과, 2003), pp.22-23.

12) K. d. Ruyter, M. Wetzels, et al., "Customer adoption of e-service: an experimental study," *International journal of service industry management*, Vol.12, No.2(2001), pp.184-207.

13) P. Oliveira, V. V. Roth, and W. Gilland, "Achieving Competitive Capabilities in E-services," *Technological Forecasting and Social Change*, Vol.69, No.7(2002), pp.721-739.

14) 위키피디아, <<http://en.wikipedia.org/wiki/E-Services>> [인용 2007. 5. 19].

15) C. Voss, "Developing an e-Service strategy," *Business Strategy Review*, Vol.11, Issue 1(2000), pp.21-33.

16) R. T. Rust and K. N. Lemon, "E-Service and the Consumer," *International journal of electronic commerce : IJEC*, Vol.5, No.3(2001), pp.85-102.

유형성의 단서가 된다. 둘째, 비분리성은 e-Learning 등의 예에서 보듯이 소비자가 직접 생산과정에 참여하고 동시에 소비를 한다. 하지만 내려 받거나 저장 후 사용 등과 같이 생산과 동시에 소비를 하지 않을 수도 있다는 점에 차이가 있다. 셋째, 이질성은 오프라인과는 달리 제조분야에서 사용하는 표준 프로세스를 채용함으로써 표준화가 가능하고 서비스의 일관성을 유지할 수 있다. 마지막으로, 소멸성 역시 오프라인에서는 저장이나 보관이 불가능하지만, 온라인상에서는 가능하다.¹⁷⁾

3. 서비스 품질 평가모형

가. 경영학분야

모든 서비스 산업분야에서 일반적으로 사용되는 주요 서비스 품질 평가모형으로는 SERVQUAL 모형, SEVPERF 모형 등이 대표적이라 할 수 있다. 그리고 이러한 기본적인 모형을 바탕으로 한국의 서비스 산업 특성을 반영한 KS-SQI 모형과, 온라인 서비스 환경을 반영한 E-S-QUAL 모형 등이 개발되었다. 이들 모형들에 대한 기본개념과 서비스 품질 구성차원, 측정방법을 간단히 살펴보면 다음과 같다.

(1) SERVQUAL 모형

서비스 품질에 관한 연구는 PZB¹⁸⁾에 의해 많은 발전이 이루어졌다. 이들은 고객이 서비스 품질을 평가하는 10가지 기준을 만들고, 이후에 이 기준들을 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 등)으로 통합하여 SERVQUAL이라는 모형을 완성하였다. 이 모형의 핵심은 서비스 품질이 '성과-기대'라는 개념이다. 즉, 고객이 지각하는 서비스 품질(또는 '지각된 서비스 품질')은 고객이 서비스에 대해 가지고 있는 기대와 실제 서비스에 의해 달성된 성과간의 차이라는 것이다.

(2) SEVPERF 모형

서비스 품질을 서비스 수행 결과에 기초해서 측정하고자 하는 시도는 Cronin과 Taylor¹⁹⁾에 의해 정립되었다. 이들은 PZB의 SERVQUAL 척도를 구성하고 있는 22개 측정항목의 타당성이 개발된

17) J. Cox and B. G. Dale, "Service quality and e-commerce: an exploratory analysis," *Managing service quality*, Vol.11, No.2(2001), pp.121-131.

18) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and Leonard Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of marketing*, Vol.49, No.4(1985), pp.41-50. ; A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and Leonard Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring, 1988), pp.12-40. ; A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, et al., "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research," *Journal of marketing*, Vol.58, No.1(1994), pp.111-124.

19) J. J. Cronin Jr and S. A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of marketing*, Vol.56, No.3(1992), pp.55-68.

절차나 방법에 있어서는 적절하다고 판단되나 서비스 품질 측정에서의 기대치(expectation) 개념이 가지고 있는 비현실적인 문제로 인하여 기대-인식이 갖는 결과에 이의를 제기하였다. 기대치의 경우 개념의 모호성으로 인해 이용자에 따라 다르게 나타나기 때문에 객관화하기가 어렵다고 주장하고 서비스 품질 측정은 서비스에 대한 이용자의 인식치(perception)만으로도 충분하다고 보았다. SERVPERF 모형에서는 SERVQUAL 모형에서의 22개 측정항목을 그대로 사용하지만, 측정에 있어 인식치만을 대상으로 함으로써 SERVQUAL 모형에 비해 간소화된 설문 조사 방법을 제시하였다.

(3) KS-SQI 모형²⁰⁾

KS-SQI(Korean Standard Service Quality Index)는 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 우리나라 서비스 산업과 소비자의 특성을 반영하여 공동 개발한 모형으로서, 국내에서 개발된 최초의 서비스 품질 평가지수이다. KS-SQI는 한국내에서 구매 가능한 모든 서비스의 품질에 관한 국가 및 전 산업의 통일된 지표이자, 동종 산업은 물론 관련 이종 산업의 벤치마킹 자료로 활용이 가능하며, 서비스 품질의 선행지표와 결과지표 간의 인과관계 프로세스를 반영하는 계량 모델을 적용하여 기업 서비스 품질의 진단 및 개선 전략 수립을 위해 활용이 가능한 포괄적 모형이다. 과정품질 평가에 치우친 SERVQUAL 모형과는 달리, KS-SQI는 성과품질 측정 변수들을 대폭 개발하여 보강한 8개 차원을 개발 제시하였다. 성과품질에는 본원적 욕구 충족, 예상 외 혜택, 약속 이행, 창의적 서비스 등을 포함하고, 과정품질에는 고객응대, 신뢰감, 접근용이성, 물리적 환경 등을 포함하고 있다.²¹⁾

(4) E-S-QUAL 모형

Zeithaml, Parasuraman, Malhotra²²⁾는 전통적인 서비스 품질에 관한 연구는 오랜 시간동안 다양하게 수행되어 왔으나 e-서비스 품질 평가는 제한적으로 연구되었음을 지적하고 e-서비스 품질을 측정하기 위한 새로운 측정도구인 E-S-QUAL을 개발하였다. 즉, e-서비스 품질은 서비스 품질의 일반적인 모형으로 받아들여지고 있는 SERVQUAL 모형을 재구성하여 디지털 환경하에서 적용한 서비스 품질 측정모형이라 할 수 있다. 그들은 후속연구를 거쳐 최종적으로 효율성 (efficiency), 실행성(fulfillment), 시스템 유용성(system availability), 프라이버시(privacy) 등으

20) KS-SQI 홈페이지 <<http://www.ks-sqi.ksa.or.kr/main.jsp>> [인용 2009년 5. 18].

21) 이유재, 이준엽, "서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰 : KS-SQI 모형의 개발과 적용," 마케팅연구, Vol.16, No.1(2001), pp.1-26.

22) V. A. Zeithaml, A. Parasuraman and A. Malhotra, "e-service Quality: Definition, Dimensions and Control Model," Working Paper(Marketing Science Institute : Cambridge, MA., 2000), Quoted in A., V. Parasurama, A. Zeithml and A. Malhotra, 2005, pp.218-219.

로 구성되는 4개 차원, 22개 항목을 개발하였다. 그리고 추가적인 하부 척도로 서비스 문제를 처리하는 항목과 고객이 부분적으로 접하게 되는 항목에 대해서 E-RecS-QUAL이라고 명명하고 응답성(responsiveness), 보상성(compensation), 접근성(contact) 등의 3가지 차원을 규명하였다.²³⁾

나. 문헌정보학분야

앞서 설명한 다양한 서비스 품질 평가모형을 기초로 도서관분야에서도 서비스 품질에 관한 많은 발전이 이루어졌다. 오동근²⁴⁾은 도서관 서비스 품질측정은 서비스에 대한 이용자들의 기대치와 지각치의 갭 분석을 통해 이루어질 수 있으며, 도서관에서 서비스 품질을 평가하기 위해서는, 경영학에서의 평가모형을 그대로 혹은 약간을 변용하여 사용하는 것보다, 도서관 특성에 맞는 혹은 서비스 유형별 특성에 맞는 모형을 개발할 필요가 있다고 주장했다.

본 연구에서는 현재 문헌정보학분야에서 널리 알려진 주요 서비스 품질 평가모형을 중심으로 개발 배경, 서비스 품질 측정방법, 서비스 품질 구성차원을 중심으로 최근의 동향을 살펴보고자 한다. 문헌정보학분야 서비스 품질 평가모형은 크게 북미와 유럽을 중심으로 발전하였는데 북미의 경우 LibQUAL+TM, DigiQUALTM, E-Metric 등이 있으며, 유럽의 경우 EQUINOX, eVALUED 등이 있다.

(1) LibQUAL+TM 모형²⁵⁾

도서관 및 정보센터의 서비스 품질을 측정하기 위한 대표적인 모형으로 LibQUAL+TM이 있다. LibQUAL+TM의 전신인 LibQUAL은 원래 Cook, Heath 그리고 Thompson에 의해 개발되었으며, SERVQUAL 모형을 기본으로 도서관의 고유한 특성에 맞게 수정하여 개발한 모형이다. 이 새로운 모형은 미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries: 이하 ARL이라 함)가 주관이 되어 Texas A&M 대학교 도서관과 공동으로 1999년 말부터 2003년까지 4년에 걸쳐 연구되었다. 서비스 측정방법은 도서관이 제공하는 서비스에 대한 최저 서비스수준(minimum service level), 희망 서비스수준(desired service level), 지각된 서비스성과(perceived service performance)를 9점 척도로 평가하여 그 사이의 갭(gap)을 측정한다. 서비스 품질 구성차원을 살펴보면 2000년 실험단계에서 5가지 구성차원과 41개 항목에서 출발하여 2003년 3개 구성차원, 22개 항목에 이르는 동안 많은 실험과 개선을 통해 현재에 이르고 있다. 최근의 3개 차원은 서비스 영향력(service affect), 장소로서의 도서관(library as place), 정보제어(information control) 등이다. 최근 발표된 통계에 의하면 2000년 이후 LibQUAL+TM 조사에 참여한 국가는 25개국, 19개 언어에 이르며 도서관

23) Parasuramna, A., V. A. Zeithml and A. Malhotra. "E-S-QUAL : A Multi-item Scale for Accessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research*7, No.3(2005), pp.213-233.

24) 오동근, *고객만족도서관경영을 위한 연구*(서울 : 국립중앙도서관, 2006), p.16.

25) LibQUAL+TM : Charting Library Service Quality, <<http://www.libqual.org/>> [인용 2009, 5, 19].

수로 보면 1,000여개를 넘고 있다.²⁶⁾

(2) DigiQUALTM 모형²⁷⁾

DigiQUALTM은 ARL이 국립과학디지털도서관(National Science Digital Library: NSDL)의 성과평가를 위해 Texas A&M 대학과 공동으로 개발한 이용자 인식 관점의 디지털도서관 평가도구이다. DigiQUALTM은 LibQUAL+TM 개발 모델을 디지털도서관에 적용하고 있으며, 이용자들이 어떻게 디지털도서관에서 상호작용하는지 그리고 어떻게 디지털도서관을 이용하여 새로운 지식을 창출해 가는지와 같이 이용자를 이해하고자 하는 평가도구로 개발되었다. DigiQUALTM은 현재 파일럿 테스트를 통하여 개발 중인 모형으로, LibQUAL+TM가 서비스에 대한 이용자의 최저 서비스수준, 희망 서비스수준, 지각된 서비스성고를 측정하여 갭을 분석하는 반면, DigiQUALTM은 개인적 중요도와 성과의 갭 분석을 통하여 서비스 품질을 측정하고 있다.²⁸⁾

서비스 품질 구성차원은 접근성(accessibility), 항해성(navigability), 상호운용성(interoperability), 장서구성(collection building), 자원 이용(resource use), 장서 평가(evaluating collections), 이용자를 위한 커뮤니티로서의 DL(DL as community for users), 개발자를 위한 커뮤니티로서의 DL(DL as community for developers), 평가자를 위한 커뮤니티로서의 DL(DL as community for reviewers), 저작권(copyright), 협력체로서의 역할(role of federations), 디지털도서관의 지속성(DL sustainability) 등의 12가지 차원으로 구성되어 있다.

그리고 E-Metric²⁹⁾은 ARL 주관으로 연구도서관에서의 전자정보자원의 투자에 대한 효율을 측정하는 새로운 측정도구를 개발하기 위해 3단계(1999년~2001년)로 추진된 프로젝트이며, EQUINOX³⁰⁾은 유럽 연합(EC)의 지원으로 유럽의 전자도서관 정보서비스의 성과 평가를 위해 1998년부터 2000년 말까지 시행된 프로젝트이며, eVALUEd³¹⁾은 전자정보서비스를 제공하는 영국의 모든 고등교육기관을 지원하기 위해 University of Central England가 2001년부터 2004년까지 수행한 프로젝트이다.

26) Martha, Kyriellidou, "LibQUAL+® Survey Introduction," American Library Association, Midwinter Meeting, Denver, CO. (2009).

27) DigiQUAL 홈페이지. <<http://www.digiquall.org/digiquall/index.cfm>> [인용 2009. 5. 19].

28) Martha, Kyriellidou, and Bruce Thompson, "DigiQUAL : a Digital Library Evaluation Service," Presented at 7th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Science, South Africa(August, 2007)

29) E-Metrics: Measures for Electronic Resources, <<http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>> [인용 2009. 5. 19].

30) EQUINOX, <<http://equinox.dcu.ie/reports/deliberations.html>> [인용 2009. 5. 19].

31) eVALUEd: An evaluation toolkit for e-library developments, <<http://www.evalued.bcu.ac.uk/>> [인용 2009. 5. 19].

Ⅲ. 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가 관련 연구동향 분석

1. 도서관 서비스 품질 평가 연구동향

도서관 정보서비스 품질 평가 연구동향을 시기별로 살펴보면 1970년대부터 도서관 품질을 평가하는 연구가 시작되었으며, 1980년대에 와서 실제적인 적용과 비판적인 고찰을 통해 현장에서 활용할 수 있는 다양한 평가지표가 개발되었다. 그러나 이러한 평가 지표들은 1990년대에 들어와서 도서관 서비스 환경이 변화함에 따라 이를 도서관 현장에 적용하는데 여러 가지 문제점이 있었으며, 이에 따른 새로운 방법과 평가지표가 요구되었다. 그리고 도서관의 서비스 품질 평가에 SERVQUAL을 응용한 연구들이 활발히 진행되기 시작하였으며 여러 대학 도서관을 중심으로 서비스 품질 평가에 대한 연구가 확산되기 시작하였다.³²⁾

홍현진³³⁾은 1990년 후반부터 2005년까지 국내에서 수행된 도서관 서비스 품질 평가 관련 주요 연구들을 개괄적으로 정리하면서 다음과 같은 결론을 내렸다. 최근 연구들은 서비스 품질 요인과 이용자 만족, 고객 행태에 관한 평가 모형을 구축하고 실증적인 연구를 수행하거나, 서비스 품질과 이용자 만족, 그리고 재이용의사, 구전의사 등의 결과변수와의 상관관계를 검증함으로써 서비스 품질에 머물러 있던 평가 모형을 이용자 만족 등 서비스의 결과변수들까지 확장하는 연구를 수행하고 있다고 하였다.

2005년 이후부터 2009년 현재까지 서비스 품질 평가와 관련된 국내 학위논문 및 저널논문은 대략 20여편에 이르고 있으며 2005년 이전의 연구동향과 마찬가지로 서비스 품질 차원을 밝히고 고객만족과의 상관관계를 연구하는 논문이 대부분이다. 그리고 일관성 있게 주장하고 있는 내용은 도서관 관리자 중심이 아닌 고객(이용자) 중심의 서비스 품질 평가, 즉 고객의 지각된 서비스 성과 중심의 서비스 품질 측정이 필요하다는 점이다. 그러나 한 가지 달라진 점이 있다면 디지털도서관 또는 전자도서관에서 제공하는 e-서비스를 중심으로 한 연구가 증가했음은 주목할 만한 사실이다.

한편, 다른 측면에서 보면 도서관 분야 서비스 품질 평가 연구동향은 물리적인 측면을 강조한 서비스 품질 평가 연구와 이용자 즉 고객 중심의 서비스 품질 평가 연구로 대별될 수 있다. 과거에는 도서관의 장서 수 및 대출 수, 직원 수 등의 물리적인 측면을 강조하는 서비스 품질 평가가 주류를 이루었고, 최근의 연구는 이용자 중심, 고객 관점에서 평가되는 서비스 품질 연구가 주류를 이루고 있다. 전자를 '기술적 품질(technical quality)'이라 하며, 후자를 '고객서비스 품질(customer quality)'이라고 한다.³⁴⁾

32) 홍현진, 전계서, pp.105-107.

33) 상계서.

34) D. A. Nitecki and P. Herson, "Measuring service quality at yale university's libraries," *Journal of academic librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.259-273.

2. 디지털도서관 e-서비스 품질 평가 연구동향

현재 e-서비스의 영향과 서비스 품질을 평가하는 연구는 크게 다음의 두 가지 방향에서 전개되고 있다. 첫째는 기존의 서비스 품질(SERVQUAL) 이론을 e-서비스에 적용하려는 움직임이며, 둘째는 온라인 환경에 적합한 새로운 e-SERVQUAL 측정항목을 독자적으로 개발하려는 움직임이다. e-서비스는 서비스의 전달 본질이 변화되었기 때문에 기존의 서비스 품질 평가방법으로는 부적절한 면이 적지 않다. 따라서 전문가 및 이용자의 의견 조사를 바탕으로 도서관의 환경에 맞는 서비스 품질 측정 항목개발이 필요하다.³⁵⁾

한편, 디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 선행연구는 국내의 경우 소수에 불과한 실정이다. 다만 이러한 연구의 필요성에 대해 홍현진³⁶⁾은 인터넷의 급속한 확산에 따라 서비스 전달의 본질이 온라인 환경으로 변화되면서 인터넷의 특성을 고려한 도서관에서의 e-서비스품질 평가 척도 개발이 절실히 요구되고 있는 시점이라고 하였다.

동일한 맥락에서 Hernon과 Calvert³⁷⁾는 도서관분야 문헌을 살펴보면 다른 분야에서 발견될 수 있는 서비스 품질 연구만큼 다양한 접근이 이루어지지 않았다고 하였다. 그리고 서비스 품질에 대한 연구는 기본적으로 두 가지 접근법에 초점이 맞춰져 있는데, 첫 번째 접근법은 Texas A&M 대학 도서관과 ARL이 협동하여 기존의 SERVQUAL을 도서관 상황에 맞게 변경하여 LibQUAL+TM을 만든 것이다. 2004년까지 여러 국가의 500여개 이상의 도서관이 LibQUAL+TM에 참여하고 있다. 두 번째 접근법은 Perter Heron과 그의 동료들에 의해 주장된 것으로 SERVQUAL과는 다른 방향의 접근법을 연구한 것이다. 이것은 개별 도서관이 그들의 우선순위에 따라 선택할 수 있는 설문 문항을 결정하기 위한 가이드로서 사용할 수 있는 일반적 기대 묶음(set of expectations)을 개발한 것이다. 그러나 그들의 연구는 한 개의 도서관 또는 서비스 지역에 초점을 맞추고 있으며 기관 간 또는 시간 경과에 따른 설문 문항의 상관성 결정은 시도하지 않았다는 것이다. 그리고 이들은 모든 도서관에 적용할 수 있는 일반적인 도구를 개발하는 것은 가능하지 않으며 도서관의 서비스 품질은 개별 도서관의 계획과 의사결정의 맥락에서 측정되어야 한다고 주장하고 표준 설문항목 중 개별 도서관에 가장 관련 깊은 항목을 선택하도록 하였다.³⁸⁾

디지털도서관 서비스 품질 평가와 유사한 국외의 선행연구를 살펴보면 Saracevic³⁹⁾의 연구를

35) 강희일, 정용길, "도서관의 온라인 서비스 품질 평가: e-LibQual의 적용," 정보관리학회지, 제19권, 제3호(2002), pp.237-261.

36) 홍현진, 전게서, pp.114-115.

37) P. Hernon and P. J. Calvert, "E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions," *Library & information science research*, Vol.27, No.3(2005), pp.377-404.

38) P. Hernon and P. J. Calvert, "Methods for measuring service quality in University Libraries in New Zealand," *Journal of academic librarianship*, Vol.22, No.5(1996), pp.387-391.

39) T. Saracevic, "Digital Library Evaluation: Toward Evolution of Concepts," *Library trends*, Vol.49, No.2

제외한 대부분의 연구는 디지털도서관에 초점을 맞추기 보다는 인터넷 정보자원이나 웹사이트의 평가에 비중을 두고 있는 것으로 보인다.⁴⁰⁾ 이와 마찬가지로 국내 연구동향도 서비스 품질 평가와 유사한 영역으로 웹 사이트 사용성 평가와 같은 주제 분야가 나타나고 있다. 최근 국내에 발표된 도서관분야 서비스 품질 평가 연구동향은 크게 네 가지 영역으로 구분될 수 있는데 '서비스 품질 평가'와 관련한 연구, '서비스 품질 및 고객만족'과 관련한 연구, '도서관 운영평가 또는 성과 평가'와 관련한 연구, '도서관 웹사이트 사용성 평가'와 관련한 연구 등이 그것이다. 이들 네 가지 연구영역은 도서관 평가라는 넓은 의미에서의 연구 영역에서는 공통점이 있지만 연구의 대상, 목적, 방법 등의 측면에서 보면 분명 다른 연구 영역임에 틀림없어 보인다.

3. 디지털도서관 e-서비스 품질 평가 연구에 관한 비판적 고찰

1990년대 이후, 국내 도서관분야의 서비스 품질 평가 관련 선행연구를 살펴보면 연구대상과 방법에 따라 다양한 연구결과가 나왔음을 알 수 있다. 즉, 서비스 품질 평가모형을 구성하는 차원이 다르게 나타났고, 발견된 차원 중에서 가장 중요하게 생각하는 차원이 연구결과 마다 다르게 나타났다. 그 이유는 기본적으로 연구의 대상이 되는 관중(대학, 공공, 공공도서관 등)이 다르고 조사대상 표본이 다르기 때문이다. 그러나 이러한 조사대상이나 표본의 차이 이외에도 연구자에 따라 서비스 품질 평가 도구로 사용되는 서비스 품질 평가모형과 서비스 품질 측정방법이 다르다는 사실을 알 수 있다.

이러한 차이점에 착안해 본 연구에서는 국내 도서관분야 서비스 품질 평가 선행연구 가운데 디지털도서관 또는 전자도서관에서 제공되는 e-서비스 품질 평가에 관한 논문을 대상으로 최근의 연구동향을 비판적으로 분석해 보고자 한다. 연구동향 분석은 크게 두 가지 관점에서 이루어졌는데 첫째, 서비스 품질 평가모형에 관한 사항으로서 참조한 서비스 품질 측정모형, 서비스 품질의 구성 차원, 서비스 품질 차원 개발방법, 고객만족과의 관련성 여부, 차원 검증방법, 가장 중요한(또는 고객만족도에 영향을 미치는)차원 등을 비교, 분석하는 것이다. 둘째, 서비스 품질 측정방법에 관한 사항으로서 서비스 품질 측정방법, 통계분석, 응답척도, 표본크기, 응답대상, 설문항목(수), 통계도구 등을 비교, 분석하는 것이다.

본 연구의 분석 대상이 되는 선행연구는 2000년 이후 국내에서 발표된 문헌정보학분야 서비스 품질 평가 관련 선행연구 중에서 디지털도서관 또는 e-서비스 품질평가와 관련 있는 논문 10편을 대상으로 한다. 이들 10편의 논문은 '서비스 품질'('고객만족' 포함)을 필수 키워드로 하고 있으며 '디지털도서관', '전자도서관', '전자정보실', 'e-서비스', '온라인 서비스', '인터넷 서비스', '포털 서

(2000), pp.350-369.

40) 이제환, "디지털도서관의 품질평가에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제38권, 제1호(2004), pp.143-172.

스', '웹 데이터베이스' 등과 같은 유사한 의미의 키워드를 함께 가지고 있는 저널논문 및 학위논문이다. 단, 도서관 성과평가 영역과 도서관 웹사이트 사용성 평가영역은 본 연구의 분석대상에서 제외하기로 한다.

가. 서비스 품질 평가모형에 대한 논의

서비스 품질 평가모형에 대한 논의는 주로 서비스 품질 측정모형과 서비스 품질의 구성 차원 개발에 관한 사항으로서 참조한 서비스 품질 측정모형, 서비스 품질의 구성차원, 서비스 품질 차원 개발방법, 고객만족과의 관련성 여부, 차원 검증방법, 가장 중요한(또는 고객만족도에 영향을 미치는)차원 등을 비교 분석하는 것이다. 비교 분석한 결과를 토대로 도출된 논의사항과 시사점을 제시하면 다음과 같다.

〈표 1〉 서비스 품질 평가모형에 관한 선행연구 비교

연구	강미라 ⁴¹⁾	황재영 ⁴²⁾	장윤금 ⁴³⁾	이수상 ⁴⁴⁾	강지혜 ⁴⁵⁾
연구대상 도서관(서비스)	S대학교도서관 (전자정보서비스)	국가과학기술전자도서관(NDSL) (e-서비스)	공공도서관 내 전자정보실 (e-서비스)	부산대학교 디지털도서관 (포털서비스)	LG상남도서관 (디지털도서관)
참조한 서비스 품질 측정모형	기타	기타(Hernon)	SERVQUAL LibQUAL+	LibQUAL+ 기타(E-Metrics등)	DigiQUAL
서비스 품질의 구성차원	6개차원(29항목)	3개차원 (12개선행요인)	3개차원(22항목)	3개차원(22항목)	8개차원
	웹사이트디자인(3) 사용편리성(6) 접근성(4) 콘텐츠(7) 지원성(6) 상호작용성(3)	시스템품질 (4개 선행요인) 정보품질 (5개 선행요인) 서비스품질 (3개 선행요인)	서비스배려(14) 정보접근성(4) 유형성(4)	서비스영향(8) 정보제어(9) 웹공간(5)	디자인적 특징(5) 접근성/탐색기능(4) 장서구성(7) 도서관협력(2) 저작권(1) 자원이용(4) 장서평가(3) DL의 지속가능성(2)
서비스 품질 차원 개발방법	연역적 방식	연역적 방식	연역적 방식	연역적 방식	연역적 방식
고객만족과의 관련성 여부	서비스품질-서비스만족	서비스품질-고객만족-고객충성도 (고객불평)	서비스품질-고객만족-서비스충성도 (서비스소개성)	×	서비스품질-고객만족
차원 검증방법	탐색적 요인분석	요인분석	탐색적 요인분석	미제시	×
가장 중요한 (만족도에 영향력을 주는) 차원	콘텐츠(중요차원) 콘텐츠(만족도에 영향력)	정보품질	정보접근성 (중요차원)	웹공간 (중요차원)	장서평가(중요차원) 접근성/탐색기능 (중요차원)

41) 강미라, 대학도서관 전자정보 서비스 품질평가와 이용자 만족의 관계 연구 : 경험적 배경의 조절효과를 중심으로 (석사학위논문, 성균관대 경영대학원, 2008)

42) 황재영, 이응봉, 김중환, "디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제41권, 제3호 (2007), pp.55-79.

43) 장윤금, "공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제41권, 제4호

연구	장윤금(2005) ⁴⁶⁾	윤은영(2004) ⁴⁷⁾	황일원(2003) ⁴⁸⁾	홍기철(2002) ⁴⁹⁾	강희일(2002) ⁵⁰⁾
연구대상 도서관(서비스)	미국 공공도서관 내 전자정보실 (인터넷 서비스)	한국교육학술정보원(KERIS) (웹데이터베이스)	K대학교도서관 (전자정보실)	국회도서관 (전자도서관시스템)	한국전자통신연구원 (디지털도서관)
참조한 서비스 품질 측정모형	SERVQUAL LibQUAL+	SERVQUAL	SERVQUAL LibQUAL+	×	SERVQUAL
서비스 품질의 구성차원	4개차원(20항목)	5개차원(14항목)	3개차원(20개항목)	10개차원	6개차원(29항목)
	서비스배려(10) 유형성(4) 자율성(4) 프린트와 저장의 다양성(2)	유형성(3) 신뢰성(2) 반응성(3) 확신성(4) 공감성(2)	직원(8) 시설(7) 전자정보(5)	검색의 편리성 분류의 체계성 응답의 속도 정보의 정확성 정보의 일관성 정보의 질 정보의 양 정보의 최신성 정보의 다양성 도움말의 충실성	유형성(4) 신뢰성(5) 보증성(4) 반응성(4) 공감성(5) 정보품질(7)
서비스 품질 차원 개발방법	연역적 방식	연역적 방식		미제시	연역적 방식
고객만족과의 관련성 여부	서비스품질-서비스만족도-서비스소개성	서비스품질-서비스만족도	서비스품질-고객만족-재이용의도	×	서비스품질-고객만족
차원 검증 방법	탐색적 요인분석	미제시	요인분석	×	확인적 요인분석
가장 중요한 (만족도에 영향력을 주는) 차원	자율성 (중요차원)	신뢰성(중요차원) 유형성(만족도에 영향력)	전자정보(중요차원) 전자정보(만족도에 영향력)	응답의 속도 (기대수준보다 만족도 높음)	정보품질 (중요차원)

첫째, 참조한 서비스 품질 측정모형에 관한 사항이다. 도서관 서비스 품질 측정모형은 SERVQUAL 모형, LibQUAL+TM 모형, DigiQUALTM 모형, 기타 이를 응용한 새로운 모형 등으로 나눌 수 있다. 홍현진⁵¹⁾은 1990년대 후반부터 2005년까지 국내에서 수행된 서비스 품질 평가 관련 연구를 분석한 결과, 분석대상 논문 14편 중 13편의 논문이 SERVQUAL 모형을 참조하고 있다고 하였다.

(2007), pp.315-329.
 44) 이수상, 위성광, “중국 유학생의 대학도서관 포털 서비스 만족도에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제4호(2007), pp.113-134.
 45) 강지혜, DigiQUAL 모형을 적용한 과학기술분야 디지털도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구(석사학위논문, 성균관대 대학원 문헌정보학과, 2006).
 46) 장윤금, “미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질 평가에 대한 연구,” 정보관리학회지, 제22권, 제1호(2005), pp.267-285.
 47) 윤은영, 웹 데이터베이스 서비스의 품질요인에 대한 중요도 인식 및 품질요인이 서비스 만족에 미치는 영향에 관한 연구(석사학위논문, 성균관대 대학원 문헌정보학과, 2005).
 48) 황일원, 대학도서관 전자정보실의 서비스 품질 평가에 관한 연구 : K대학교 도서관을 중심으로(석사학위논문, 계명대 대학원 문헌정보학과, 2003).
 49) 홍기철, “국회도서관 전자도서관시스템에 대한 이용자의 기대와 만족에 대한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제2호(2002), pp.265-284.
 50) 강희일, 정용길, 전계서, pp.237-261.
 51) 홍현진, 전계서, p.108.

그러나 본 연구결과에 의하면 2000년 이후 디지털도서관의 e-서비스를 대상으로 한 서비스 품질 평가 관련 선행연구를 분석한 결과 SERVQUAL 모형 이외에도 LibQUAL+TM 모형, DigiQUALTM 모형, SERVQUAL 모형과 LibQUAL+TM 모형을 혼합한 모형 등 참조한 측정 모형이 다양해졌음을 알 수 있다. 그리고 강희일⁵²⁾이 제시한 두 가지 연구방향에 비추어볼 때 본 연구에서의 분석대상 논문은 기존의 서비스 품질(SERVQUAL) 이론을 e-서비스에 적용하려는 움직임으로 수행되었음을 알 수 있다.

둘째, 서비스 품질의 구성차원에 관한 사항이다. 서비스 품질의 차원 및 구조에 관한 연구는 서비스 품질의 측정에 대한 연구와 연결되어 있다. 기대와 성과의 차이를 측정하느냐 그렇지 않느냐의 이슈 외에, 어떤 차원으로 서비스 품질 모형을 구성하느냐의 이슈가 있을 수 있기 때문이다. 서비스 품질의 차원에 대한 주요 연구로는 Gronroos⁵³⁾의 2차원 모형, P ZB⁵⁴⁾의 5차원 모형, Rust and Oliver⁵⁵⁾의 3차원 모형이 있다. 최근에 개발되고 있는 많은 서비스 품질 모형들은 업종의 특성을 반영한 다양한 수정모델로서 이론적 출발점은 이들 세 가지 모형에 이론적 토대를 두고 있다.

본 연구결과에 의하면 국내 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가에 관한 연구 논문들의 경우, 적게는 3차원으로부터 최대 10개의 차원이 발견되고 있음을 알 수 있다. 그런데 여기서 한 가지 주목할 만한 사실은 SERVQUAL 모형(또는 LibQUAL+TM 모형)을 참조한 경우와 DigiQUALTM 모형을 참조한 경우, 발견된 구성 차원이 전혀 다르다는 것이다. 앞서 e-서비스 품질 평가 연구방향에서도 언급한 바와 같이 기존의 서비스 품질(SERVQUAL 모형) 이론을 e-서비스에 적용하여 발견된 차원과, 온라인 환경에 적합한 새로운 서비스 품질 평가모형 개발에 의해 발견된 차원은 차이가 있다. 예를 들어, SERVQUAL 모형을 참조한 경우에는 신뢰성, 응답성, 공감성, 유형성, 확신성 등을 기본으로 하고 있고, LibQUAL+TM 모형을 참조한 경우는 서비스의 영향력, 장소로서의 도서관, 정보제어 등을 기본으로 하고 있지만, DigiQUALTM 모형과 같이 온라인 환경에 적합한 새로운 측정 모형에서는 SERVQUAL과 유사한 차원을 포함하여 웹 사이트 환경에서 발견될 수 있는 더 다양하고 새로운 차원(예를 들면, 디자인, 네비게이션, 상호작용성, 저작권 등)이 발견되고 있음을 알 수 있다.

셋째, 서비스 품질 차원 개발방법에 관한 사항이다. 서비스 품질 차원의 탐색은 크게 세 가지 방식으로 요약할 수 있다. 첫째, 소비자로서 하여금 중요하게 생각하는 품질 요소들을 모두 기술하게 한 뒤 이를 연속적으로 분류하고 요인분석을 통해 차원을 도출하는 방법이다. 이 방식을 '귀납적

52) 강희일, 전계서, p.256.

53) Christian, Gronroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4(1984), pp.36-44.

54) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and Leonard Berry(1988), *op. cit.*, pp.12-40.

55) Roland T. Rust and Richard L. Oliver, "Service Quality : Insight and Managerial Implications from the Frontier," in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Roland T. Rust and Richard L. Oliver(Eds.), Thousand O만, Ca: Sage Publications(1994). pp.1-19.

(inductive) 방식'이라고 부른다. 이 방식으로 서비스 품질 차원을 도출한 가장 대표적인 예가 PZB의 SERVQUAL이다. 이 방법의 출발점은 'Critical Incident Technique'이나 'Focus Group Interview' 등이다. 두 번째 방식은 이론적인 프레임을 가지고 품질 차원을 개념적·추상적으로 먼저 분류한 후에 기존의 연구에서 사용한 항목들을 재분류하고 전문가 평가 등을 통해 분류된 차원과 요소들을 검정 받고 수정·보완한 뒤 실증분석을 통해 모형의 타당성을 검정하는 방법이다. 이 방법을 '연역적(deductive) 방식'이라고 부른다. 세 번째 방식은 위의 두 가지 방식을 떠나 문헌을 통해 기존에 사용하던 측정 항목들을 모두 수집하여 정리하고 요인분석을 통해 차원을 확정하는 방식이다.⁵⁶⁾

본 연구결과에 의하면 국내 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가에 관한 연구는 상기 두 번째 방식(연역적 방식)을 주로 따르고 있음을 알 수 있다. 즉, 관련 분야의 이론적 프레임과 선행연구를 참조하고 여기에 연구자 개인의 견해를 반영하여 차원을 결정한다. 결정된 차원을 바탕으로 설문항목을 만들고 최종적으로 이를 통계적 검증을 통해 확정하게 된다. 그러나 이러한 방법들은 이론적 프레임과 선행연구 결과를 바탕으로 연구자의 견해에 맞춰 미리 차원을 결정하고 해당 범위 내에서 차원을 검증하기 때문에 그 범위 밖에서 찾을 수 있는 잠재된 차원을 간과할 수 있다는 단점이 있다.

넷째, 고객만족과의 관련성 여부에 관한 사항이다. 서비스 품질과 고객만족과의 관련성은 많은 학자들에 의해 오랜 동안 논쟁이 되어왔다. 서비스 품질과 고객만족은 경험과 기대의 비교에 의해 결정되기 때문에 명확한 개념의 정립이 이루어지지 않으면 그 차이를 구별하기 어려운 것이라고 여겼지만, 최근의 문헌들을 고찰해 보면 이 두 개념이 서로 밀접한 관련이 있기는 하지만 독자적인 구조를 가지고 있는 개념이라는 데 학자들의 동의가 이루어져 있는 것을 알 수 있다.

서비스 품질과 고객만족사이의 연결과 관련한 이슈는 두 개념 사이의 인과관계에 관한 것이다. 즉 품질이 만족의 선행변수라고 보는 견해⁵⁷⁾와 만족이 품질의 선행변수라고 보는 견해⁵⁸⁾가 그것이다.

한편, 문헌정보학분야의 연구를 살펴보면 Hernon과 Altman⁵⁹⁾은 대학도서관 서비스 품질 연구에서 이용자 만족과 서비스 품질의 이용자 인식에 있어 이용자 만족도의 역할을 연구하였다. 서비스 품질과 이용자 만족도 간의 관계는 단순하지 않다. 서비스 품질은 이용자 만족도의 일부분으로

56) 이유재, 라선아, 전계서, p.65.

57) A. G. Woodside, L. L. Frey, et al., "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention," *Journal of health care marketing*, Vol.9, No.4(1989), pp.5-17.

58) M. J. Bitner, "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses," *Journal of marketing*, Vol.54, No.2(1990), pp.69-82.

59) Peter Hernon and Ellen Altman, *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*, Chicago: American Library Association, 1998(한국어판: 이은철역, 도서관 서비스품질관리론, 서울: 한국도서관협회, 2001).

서 다양하게 정의되고, 그 반대도 마찬가지이다. 그러나 Hernon과 Altman은 결론적으로 서비스 품질이 이용자 만족도에 선행한다는 결론을 내렸다.

본 연구결과에 의하면 국내 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가에 관한 연구 논문들은 서비스 품질과 고객만족(또는 고객충성도)과의 관계를 함께 다루는 논문이 대부분이었으며 서비스 품질이 고객만족에 선행하는 원인변수로 다루어진 것으로 나타났다.

이외에도 차원 검증방법, 도출된 서비스 품질차원 중 가장 중요한 차원, 그리고 고객만족에 가장 큰 영향을 미치는 차원 등을 비교, 조사하였으나 본 연구의 분석대상에서는 제외하기로 한다.

나. 서비스 품질 측정방법에 대한 논의

서비스 품질 측정방법에 대한 논의는 설문지 문항 개발과 배포 이후 수거된 설문지를 통해 실제 서비스 품질을 측정하고 통계를 분석하는 단계에서 이루어지는 것으로서 서비스 품질 측정방법, 통계분석, 응답척도, 표본크기, 응답대상, 설문항목(수), 통계도구 등을 비교 분석하는 것이다. 비교 분석한 결과를 토대로 도출된 논의사항과 시사점을 제시하면 다음과 같다.

〈표 2〉 서비스 품질 측정방법에 관한 선행연구 비교

연구	강미라(2008)	황재영(2007)	장윤금(2007)	이수상(2007)	강지혜(2006)
서비스 품질 측정방법	SQ=P (성과)	SQ=P-E (성과-기대) IPA분석 (성과-중요도)	SQ=P (성과)	SQ=P-E (성과-기대) 최저서비스수준 / 지각된 서비스 성과/ 희망서비스수준	IPA분석 (성과-중요도)
통계분석	기술통계분석 다중회귀분석	요인분석 다중회귀분석 경로분석	회귀분석 분산분석 상관계수분석	기술통계분석	일원변량분석 크루스칼-윌리스검정 회귀분석 다중회귀분석
응답척도	5점척도	7점척도	미제시	9점척도	7점척도
표본크기	200부	102부	178부	150부	144부
응답대상	이용자 설문	이용자 설문 사서 인터뷰	이용자	이용자 설문 (중국유학생)	이용자 설문
설문항목(수) ⁶⁰⁾	38문항(30문항)	35문항(30문항)	28문항	31문항(22문항)	33문항(29문항)
통계도구	SPSSWIN 12.0	SPSSWIN 12.0	SPSSWIN 12.0	미제시	SPSSWIN 12.0
연구	장윤금(2005)	윤은영(2004)	황일원(2003)	홍기철(2002)	강희일(2002)
서비스 품질 측정방법	SQ=P (성과)	서비스 중요도와 서비스 만족도를 별도로 측정	SQ=P-E (성과-기대)	(이용자만족- 이용자 기대) *지각된 성과는 아님	SQ=P-E (성과-기대) IPA분석 (성과-중요도) 최저서비스수준 / 지각된 서비스 성과/ 희망서비스수준/ 중요도
통계분석	회귀분석	교차분석	T-test	기술통계분석	T-test

	분산분석 상관계수분석	단순회귀분석 다중회귀분석	분산분석 상관분석 회귀분석		다중회귀분석 신뢰성검정
응답척도	미제시	7접척도	7접척도	5접척도	7접척도
표본크기	386부	80부	196부	129부	95부
응답대상	이용자 설문 사서 인터뷰	이용자 설문	이용자 설문	이용자 설문	이용자 설문
설문항목(수)	29문항	19문항(15문항)	74문항(64문항)	10문항	29문항
통계도구	SPSS 11.0	SAS 8.2	SPSS WIN 11.0	미제시	SPSS 10.1

첫째, 서비스 품질 측정방법에 관한 사항이다. 서비스 품질을 측정하는 방법에 관한 학자들의 대표적인 관점은 기대와 성과간의 차이를 측정하는 불일치 모델과 성과만으로 측정하는 지각 모델이 있다. 이외에도 개인적인 중요도와 성과간의 차이를 통해 품질을 측정하는 IPA(Importance-Performance Analysis)가 있다. 앞서 설명한 바와 같이 SERVQUAL에서 말하는 기대는 기대 개념의 모호성으로 인해 비판의 대상이 되어왔다. 즉 기대를 측정함에 있어 바람직한 기대를 의미하는 것인지 아니면 예상되는 기대를 의미하는 것인지, '할 것이다'로 질문을 작성해야 할 것인지, '해야 한다'로 할 것인지가 모호하다. 때문에 지각 모델에서는 기대의 개념을 제거하고 있으며, IPA 분석법에서는 기대 대신에 중요도로 측정하고 있는데 이는 기대에 대응하는 개념으로 볼 수 있다.

문헌정보학분야에서 적용된 서비스 품질 측정방법을 살펴보면 LibQUAL+TM 모형의 경우에는 3-Column-Format 즉, 최저 서비스수준, 희망 서비스수준, 지각된 서비스성과를 사용하고 있는데 이는 기대의 개념을 최소기대와 최대기대로 나누어 측정하는 다소 복잡한 구조를 가지고 있다. DigiQUALTM 모형의 경우 중요도와 성과간의 차이를 측정하는 IPA 분석법을 사용하고 있는데 기대 대신 중요도를 측정함으로써 기대 개념의 모호성을 줄이고자 한 것으로 보인다. IPA 측정법은 다양한 품질 기준 중에서 소비자에게 내재된 중요성에 근거하여 평가하는 방법이다. 소비자들은 서비스 품질을 평가할 때 어떤 속성은 중요하게 지각하는 반면, 어떤 속성은 낮게 지각한다. 이처럼 중요성은 다양한 품질 속성에 대한 소비자의 상대적 가치를 반영한다.⁶¹⁾

측정 방법의 우수성에 대해서는 많은 논란이 되어왔으며 국내 도서관분야에서도 이를 직접 비교 분석하는 선행연구가 있었다. 김희전⁶²⁾은 대학도서관 서비스 품질 평가에 있어 SERVQUAL과 SERVPERF를 상호 비교함에 있어 어느 것이 더 적절한 측정방법인가를 연구하였는데 SERVPERF가 더 우수하다는 결론을 내렸다. 이러한 지적은 강희일⁶³⁾의 연구에서도 지적되었는

60) ()안의 숫자는 인구통계적 특성, 경험적 배경, 이용행태 등을 제외한 문항 수.

61) M. O'Neill, et al., "Quality evaluation in on-line service environments: an application of the importance-performance measurement technique," *Managing service quality*, Vol.11, No.6(2001), pp.402-417.

62) 김희전, SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구(석사학위논문, 중앙대 대학원 문헌정보학과, 2003).

63) 강희일, 전계서, p.258.

데, 그는 LibQUAL+TM의 3-Column-Format을 응용하여 4-Column-Format의 설문지를 만들었지만 측정결과 측정항목 수가 너무 많아서 응답률이 떨어지고, 회수된 설문 가운데에서도 응답의 일관성이 부족한 것이 많았다는 약점을 지적했다.

사실 설문에 응답하는 고객 입장에서 보면, 하나의 서비스 접점 현상에서 이루어지는 다양한 서비스 경험을 최저 서비스수준, 희망 서비스수준, 지각된 서비스성과 등과 같이 구분하여 평가하기란 쉽지 않을 것으로 예상된다. 이 같은 설문 측정방법은 연구자 입장에서 더 많은 정보를 얻고 이를 통해 정확한 분석을 하려는 목적이 있겠지만 설문 응답에 참여하는 고객의 입장이 충분히 반영된 것으로 보이지는 않는다.

이처럼 서비스 품질 측정방법의 문제점으로 지적되는 모호성과 복잡성은 서비스 품질 측정에 있어 매우 중요한 이슈가 될 수 있기 때문에 연구자 입장에서 세심한 선택이 이루어져야 한다. 본 연구의 분석대상 논문을 살펴보면, 성과-기대(P-E)로 측정된 경우, 성과(P)만으로 측정된 경우, 성과-중요도(IPA)로 측정된 경우, 일부 변형된 측정방법 등 고르게 적용되었음을 알 수 있다.

향후 표준화된 서비스 품질 측정모형을 개발할 경우, 설문 측정방법은 가능한 한 쉽고 간단 명료하게 작성되어야 하며, 연구자는 사전에 연구의 목적과 분석의도에 따라 세심한 설문항목과 측정방법이 설계되어야 한다는 시사점을 제공해 준다.

둘째, 통계분석에 관한 사항이다. 공통적으로 사용하고 있는 주요 통계분석 방법은 회귀분석, 분산분석, 상관분석 등이며, 차원 감증을 위해서 요인분석을 사용하는 것으로 밝혀졌다. 이외에도 기술통계분석, 경로분석, 일원변량분석, 교차분석, T-test 등을 적용하고 있는 것으로 밝혀졌다.

셋째, 응답척도에 관한 사항이다. SERVQUAL의 경우 '기대 서비스수준'과 '성과 서비스수준' 각각의 22개 측정 항목에 대해 7점 척도를 사용하고 있다. 7점 척도는 '매우 동의한다'로부터 '전혀 동의하지 않는다'까지를 7단계로 구분하여 측정하는 방법이다. 그리고 SERVPERF의 경우 '성과 서비스수준'만을 대상으로 측정하는데 SERVQUAL과 마찬가지로 7점 척도를 사용하고 있다. 문헌정보학분야의 서비스품질 측정 도구인 LibQUAL+TM의 경우, 최저 서비스수준, 희망 서비스수준, 지각된 서비스성과라는 3-Column-Format 각각에 대해 9점 척도를 사용하고 있으며 DigiQUALTM의 경우에는 중요도와 성과에 대해 7점 척도를 사용하고 있다.

국내 디지털도서관 e-서비스의 경우를 살펴보면, 대부분 7점 척도를 가장 많이 사용하는 것으로 나타났으며 이외에도 5점 척도, 9점 척도 등을 사용하는 것으로 밝혀졌다. 응답척도를 더욱 세분화할수록 더 정교한 측정이 가능하겠지만 설문 응답자의 입장을 고려해 볼 때 7점 척도가 가장 무난할 것으로 보인다.

넷째, 응답대상에 관한 사항이다. 연구자가 서비스 품질 평가 모형과 지표를 개발할 때 선행연구의 결과를 기본적으로 참고하지만 새로운 모형과 지표를 만들고 이를 검증하기 위해서는 연구의 목적에 맞는 새로운 표본을 선정한다. 이 때 단순히 설문대상자를 고객으로만 한정하는 경우와 현

장의 사서나 전문가(교수 등)를 포함하는 경우가 있다.

본 연구의 결과에 의하면, 대부분의 연구가 이용자의 설문조사만으로 이루어졌음을 알 수 있다. 국외에서 이루어진 선행연구를 살펴보면 사서, 전문가의 의견조사를 통해 서비스 품질 모형과 지표를 개발한 연구를 쉽게 찾아볼 수 있다. 특히 전문가를 대상으로 하는 의견조사나 FGI(Focus Group Interview)는 매우 중요한 항목 중의 하나임에 틀림없다. 따라서 서비스 품질 평가모형과 지표의 개발주체는 단순히 고객만을 대상으로 할 것이 아니라 고객, 사서, 전문가가 함께 참여하여 다각적인 의견이 제시되고 조율되어야 한다는 시사점을 제공해 준다.

이외에도 표본크기, 설문항목(수), 통계도구 등을 비교, 조사하였으나 본 연구의 분석대상에서는 제외하였다.

IV. 결 론

지금까지 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가와 관련된 이론과 문헌들을 종합적으로 고찰해 보았다. 이론적 배경에서는 서비스 품질과 다른 e-서비스 품질의 개념과 특성, 그리고 도서관 분야의 e-서비스 품질의 개념정의, 도서관 분야의 대표적인 서비스 품질 평가모형을 살펴보았다. 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가 관련 연구동향 분석에서는 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가 관련 연구동향을 전반적으로 살펴보고, 국내 선행연구 문헌을 대상으로 비판적 비교 분석을 시도하였다. 비교 분석의 관점은 크게 서비스 품질 평가모형과 측정방법을 중심으로 이루어졌는데 먼저, 서비스 품질 평가모형에서는 1) 참조한 서비스 품질 측정모형, 2) 서비스 품질의 구성 차원, 3) 서비스 품질 차원 개발방법, 4) 고객만족과의 관련성 여부에 관한 사항을 중심으로 논의되었으며, 서비스 품질 측정방법에서는 1) 서비스 품질 측정방법, 2) 통계분석, 3) 응답척도, 4) 응답대상에 관한 사항을 중심으로 논의되었다.

이상에서의 논의 결과를 바탕으로 국내 실정에 맞는 표준화된 서비스 품질 평가모형 개발의 필요성과 서비스 품질 평가모형 개발 지침을 제시하고자 한다.

1. 표준화된 서비스 품질 평가모형 개발의 필요성 제기

NSF/NSDL은 디지털도서관 서비스, 즉 e-서비스의 품질 평가를 목표로 하고 있는데, 이들의 목표는 이용자의 관점에서 디지털도서관의 서비스 품질 차원을 정의하고, 디지털도서관 서비스에 대한 이용자의 인식치와 기대치를 측정하는 도구를 개발하고, ARL의 도서관 서비스 품질 평가 프로그램의 한 부분으로 디지털도서관 서비스 품질 평가 프로그램을 제정하는 것이다. 이와 같이

국외에서는 디지털도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있으나 국내에서는 아직까지 도서관 서비스 품질 평가를 위한 표준화된 모형은 개발되지 않고 있다.⁶⁴⁾ 동일한 맥락에서 강지혜⁶⁵⁾는 디지털도서관을 대상으로 한 국내 연구는 대부분 웹사이트 평가에 중점을 두고 있으며, 디지털도서관을 대상으로 한다고 하더라도 평가 모형이 특수한 경우가 많아 보편적인 모형 개발의 필요성이 대두된다고 하였다.

본 연구결과에 의하면 국내 디지털도서관의 e-서비스 품질 평가에 관한 연구 논문들의 경우 연구대상 도서관 및 서비스는 다양한 관종의 디지털도서관, 전자도서관, 전자정보실을 대상으로 하고 있으며 이들 도서관에서 제공하는 e-서비스, 인터넷서비스, 포털 서비스, 웹 데이터베이스를 대상으로 하고 있음을 알 수 있다.

그런데 한 가지 주목할 만한 사실은 대부분의 연구가 특정 도서관 또는 정보서비스만을 조사대상으로 하고 있기 때문에 이를 모든 디지털도서관에 일반적으로 적용할 수 있는 서비스 품질 측정 모형으로 채택하기에는 무리가 있다는 점이다. 아직까지 우리나라의 도서관 또는 디지털도서관의 서비스 품질을 일반적으로 측정할 수 있는 표준화된 서비스 품질 측정 모형개발에 관한 연구와 노력은 거의 없는 것으로 보인다. 이러한 문제점을 극복하기 위해서는 우리나라 디지털도서관 환경을 충분히 반영하고 보다 광범위한 조사대상 도서관과 정보서비스를 포괄할 수 있는 표준화된 디지털도서관 서비스 품질 측정모형과 지표가 개발될 필요가 있다.

서비스 산업 전반에 걸쳐 적용되는 KS-SQI 모형만 보더라도 SERVQUAL 모형을 그대로 사용하지 않고 우리나라 서비스 산업과 소비자의 특성을 반영하여 새로운 모형을 개발하고 이를 관련 분야에 적용하고 있다. 현재 미국이나 유럽의 경우 모든 관종의 도서관에 일반적으로 적용할 수 있는 표준화된 서비스 측정 모형을 개발하고 이를 전 세계의 도서관 현장에 적용하려는 노력이 있는데 이러한 움직임은 우리나라 도서관계에도 많은 시사점을 제공해 주고 있다.

2. 개발 지침

새로운 디지털도서관 서비스 품질 평가모형 개발에 있어 기본 원칙으로 삼을 수 있는 개발 지침을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 측정항목을 구성할 때 성과품질과 과정품을 균형 있게 반영하도록 한다. 홍현진⁶⁶⁾에 의하면 기존의 정보서비스 품질 측정 모형에서는 과정 품질 차원에만 주로 초점을 맞추고 있으며 도서관에서 서비스 품질에 대한 설명력과 예측타당성을 높이기 위해서는 서비스가 어떤 방법으로 제

64) 홍현진, 전계서, p.113.

65) 강지혜, 전계서, p.19.

66) 홍현진, 전계서, p.99.

공되는가 하는 과정품질 차원과 이용자가 실제로 무엇을 제공받는가 하는 결과품질 차원을 함께 고려하여 측정하여야 한다고 주장했다. 예를 들면, 고객이 정보검색을 할 때 제공되는 사서의 친절 한 참고봉사, 정보검색시스템의 인터페이스, 네비게이션 등은 모두 과정품질에 해당하며, 고객의 정보요구 해결 내지는 검색결과와 적합성 등은 성과(결과)품질에 해당할 것이다. 본 연구에서의 분석대상 논문을 살펴본 결과, 대부분의 논문은 성과품질보다는 과정품질 중심으로 차원이 구성되어 있는 것으로 나타났다. 향후 디지털도서관을 위한 표준화된 서비스 품질 평가모형을 개발할 경우 이 두 가지 부분이 균형 있게 반영될 수 있도록 하여야 할 것이다.

둘째, 다양한 디지털도서관의 특성을 반영함으로써 모든 디지털도서관에 적용할 수 있는 통일된 지표를 사용한다. 앞서 표준화된 서비스 품질 평가모형 개발의 필요성에서도 언급한 바와 같이 연구의 어려움으로 인해 특정도서관 또는 정보서비스만을 대상으로 연구를 수행한 경우가 많았다. 그 결과, 발견된 서비스 품질 차원을 공통의 지표로 사용하기에는 무리가 있음을 확인할 수 있었다. 물론 데이터의 수집과 분석 절차상의 차이에 기인할 수 있다고 하지만 다양한 종류의 디지털도서관이 가지는 고유한 특성에 기초한 것일 가능성 또한 높다. 따라서 다양한 종류의 디지털도서관이 가지는 고유의 특성과 차이를 반영할 수 있는 통일된 지표를 개발하고 적용할 수 있는 개발 지침이 수립되어야 할 것이다.

셋째, 서비스 품질 측정방법은 설문 응답자 입장에서 쉽고 간단 명료하여야 하며, 평가자 입장에서 실무에 적용하기 쉬워야 한다. SERVQUAL 모형에서는 '성과-기대'로 서비스 품질을 측정하고 SERVPERF 모형에서는 '성과'만으로 서비스 품질을 측정한다. 그리고 이 두 가지 측정법의 우수성에 대한 논쟁이 오랜 기간 동안 지속되어 왔다. Cronin and Taylor 이후 정립된 SERVPERF는 측정의 편리성과 현실적 적용의 용이성 등으로 인해 경영학분야에서도 많은 지지를 얻어왔다.

문헌정보학분야의 경우 SERVQUAL 모형을 바탕으로 수립된 LibQUAL+TM 모형의 서비스 품질 측정방법은 다소 복잡한 구조를 가지고 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 서비스 품질 측정 방법을 결정할 경우에는 이 같은 문제점을 충분히 고려하여 고객 입장에서 설문 응답이 최대한 쉽고 간단 명료하게 작성될 수 있도록 개발 지침이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 서비스 품질 평가주체는 고객, 사서, 전문가(교수) 등과 같이 관련 분야의 다양한 종사자 모두가 참여하여야 한다. 1980년대식 서비스 품질 평가는 도서관 관리자 중심의 평가로서 이러한 평가방법으로는 이용자의 서비스 품질에 대한 인식을 정확하게 파악할 수 없었다. 그러나 최근에 이르러 이용자 중심의 서비스 품질 평가가 중요해짐에 따라 대부분의 평가주체가 이용자만을 중심으로 수행되었다.

국내 디지털도서관의 서비스 품질 평가 관련 연구를 살펴보면 대부분 이용자의 설문응답만을 기초로 하고 있음을 알 수 있었으며 이 같은 현상은 자칫 개발 주체의 편중이라는 문제점이 있을 수 있다. 균형과 조화가 이루어진 서비스 품질을 개발하기 위해서는 평가 주체를 선정함에 있어

현장에서 근무하는 사서나 학계 전문가를 참여시키는 것도 매우 중요하다. 따라서 다양한 분야의 도서관 종사가가 서비스 품질 평가 주체로 참여하여 서비스 품질 모형과 지표를 개발할 수 있는 개발 지침이 수립되어야 할 것이다.

다섯째, 서비스 품질 평가지표에 대한 중요도 분석 즉, 개별 평가지표에 대한 상대적 가중치를 산정하고 이를 서비스 품질 측정 시 반영하여야 한다. 국내 서비스 품질 평가 관련 선행연구를 살펴보면 서비스 품질 평가지표에 상대적 가중치를 부여한 경우는 거의 없어 보인다. 이와 같은 경우에는 서비스 품질 평가지표별 경중을 알 수 없고 결국 지표별 중요도가 반영된 서비스 품질 측정이 어렵게 된다. 즉, 전체 서비스 품질 평가지표 가운데 특정 지표가 차지하는 상대적 중요도를 감안한 경우와 그렇지 않은 경우, 서비스 품질 측정값은 다를 수밖에 없다. 상대적 가중치가 반영된 서비스 품질 측정은 포트폴리오 분석과 같은 경영학적 분석을 가능하게 하기 때문에 현재 서비스 품질 상황과 향후 개선방안 등을 제시해 준다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

