

碩士學位論文

公共圖書館 이용자의 서비스 品質滿足에 관한 研究

指導教授 高 載 乾



濟州大學校 經營大學院

經營學科 經營學 專攻

高 柄 律

1998

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구의 방법 및 내용	2
제2장 공공도서관 서비스 품질에 관한 선행연구	4
제1절 서비스 품질의 개관	4
1. 서비스의 정의와 특징	4
2. 서비스시스템 및 관리 체제	10
3. 서비스 품질의 인식과 접근방법	17
4. 서비스 품질의 결정요인	24
5. 서비스 품질 평가	35
제2절 공공도서관 서비스의 기능과 분류	42
1. 공공도서관 서비스의 목표와 기능	42
2. 공공도서관 서비스의 분류	47
제3절 공공도서관 서비스 품질의 관리 모형	49
1. 버나드의 관리 모형	50
2. 조지 웨스팅하우스의 관리 모형	53
제3장 공공도서관 현황과 서비스의 사례	55
제1절 전국 공공도서관의 현황	55
제2절 제주지역 공공도서관의 실태	58
1. 제주시 지역	58
2. 서귀포시 지역	60
3. 북제주군 지역	63
4. 남제주군 지역	65

제4장 공공도서관 서비스 품질만족도에 관한 실증분석	67
제1절 연구의 설계	67
1. 연구모형	67
2. 가설 설정 및 변수의 정의	68
제2절 조사의 개요	70
1. 표본의 선정	70
2. 설문지 구성 및 내용	73
3. 분석방법	74
제3절 자료의 분석	75
1. 자료의 특성	75
2. 가설의 검증	78
3. 가설에 관련된 부가적인 분석	82
제4절 분석결과의 요약	95
제5장 결 론	97
참고문헌	101
Abstract	105
설문지	108



표 차례

<표 2-1> 서비스의 정의	6
<표 2-2> 제조활동과 서비스의 특징 비교	7
<표 2-3> 서비스 품질의 정의	18
<표 2-4> 가빈의 제시한 서비스 품질의 8가지 특성	21
<표 2-5> 기대된 서비스 품질과 지각된 서비스 품질의 차이	27
<표 2-6> 서비스 품질의 10가지 차원 및 질문의 예	30
<표 2-7> SERVQUAL 5개 차원의 정의	33
<표 2-8> 평생교육 및 문화에 대한 교양교육의 요소	50
<표 2-9> 버나드의 공공도서관 서비스 품질 관리 모형	52
<표 2-10> 조지-웨스팅하우스의 관리 모형	54
<표 3-1> 전국 공공도서관 현황	57
<표 3-2> 제주도 지역 공공도서관 실태	60
<표 3-3> 서귀포시 지역 공공도서관 실태	62
<표 3-4> 북제주군 지역 공공도서관 실태	64
<표 3-5> 남제주군 지역 공공도서관 실태	66
<표 4-1> 시설현황	70
<표 4-2> 내부시설 현황	71
<표 4-3> 설문문의 내용	73
<표 4-4> 실증분석의 이용기법	75
<표 4-5> 표본의 구성	76
<표 4-6> 공공도서관 서비스 품질차원에 따른 이용자집단의 구분	77

<표 4-7> 공공도서관의 서비스품질 구성변수의 신뢰수준	78
<표 4-8> 인구통계적 변수에 따른 공공도서관 서비스 품질의 만족도 차이	79
<표 4-9> 인구통계적 변수에 따른 공공도서관 서비스 품질의 만족도	79
<표 4-10> 정보봉사 서비스의 만족도에 따른 공공도서관 서비스 품질의 만족도 차이	80
<표 4-11> 평생교육 서비스의 참여도에 따른 공공도서관 서비스 품질의 만족도 차이	81
<표 4-12> 문화센터 서비스의 참여정도에 따른 공공도서관 서비스 품질차이	82
<표 4-13> 정보봉사 서비스 차원이 공공도서관 서비스 품질에 미치는 영향	82
<표 4-14> 독서회 참여의사의 성별 구성 분포	83
<표 4-15> 독서회 참여의사의 연령별 구성 분포	84
<표 4-16> 독서회 참여의사의 직업별 구성 분포	85
<표 4-17> 독서회 참여의사의 기관별 구성 분포	86
<표 4-18> 독서강연회 참여의사의 성별 구성 분포	87
<표 4-19> 독서강연회 참여의사의 연령별 구성 분포	88
<표 4-20> 독서강연회 참여의사의 직업별 구성 분포	89
<표 4-21> 독서강연회 참여의사의 기관별 구성 분포	90
<표 4-22> 문화센터 참여의사의 성별 구성 분포	91
<표 4-23> 문화센터 참여의사의 연령별 구성 분포	92
<표 4-24> 문화센터 참여의사의 직업별 구성 분포	93
<표 4-25> 문화센터 참여의사의 기관별 구성 분포	94
<표 4-26> 가설검증 결과의 요약	96

그림차례

<그림 2-1> 서비스 관리시스템	11
<그림 2-2> 서비스 평가 모형	14
<그림 2-3> 서비스 품질 구성 요소	24
<그림 2-4> 기대된 서비스 품질의 영향 요인	25
<그림 2-5> 지각된 서비스 품질 영향 요인	26
<그림 2-6> 서비스 품질의 구성요소와 영향 요소	27
<그림 2-7> SERVQUAL의 차원과 원래 10개 차원들의 관계	33
<그림 2-8> 그론티스(Gronroos)의 서비스 품질 모형	36
<그림 2-9> Parasuraman, Zeithaml 및 Berry의 서비스 품질의 평가 모델	38
<그림 4-1> 연구모형	67



제1장 서론

제1절 연구의 목적

현대사회의 서비스 현상은 서비스사회, 서비스경제, 고객서비스 등의 말을 유행하게 만들었다. 이러한 개념은 전통적으로 상품과 사람의 관계로부터 ‘사람과 사람 사이의 게임’으로 인간관계의 성격을 바꾸어 놓기에 이르렀다.¹⁾

현대사회의 각 분야에서 이루어지고 있는 서비스는 국민복지 수준을 향상시키는 매우 중요한 요소 가운데 하나로서 국민생활에 직접적으로 영향을 미치고 있다.

공공도서관이 경우에도 국민의 다양한 요구에 부응하여 궁극적으로 국민의 행복한 삶을 실현하기 위한 서비스 품질의 향상은 필수적인 전략으로 되어 가고 있다.

공공도서관이 임무는 누구라도, 어디에 살더라도, 어떠한 자료라도 이용할 수 있는 상태로 만들어서 모든 국민의 알 권리와 읽을 권리를 사회적으로 최대한 보장하여 그들의 지식영역을 확장시키는데 있다.

또한 현대사회에서 공공도서관이 역할은 지역 주민 및 이용자들에게 생활에 관련된 도서관 서비스 프로그램을 제공하여 지적인 면에서 능력 있고, 행복하고, 균형 잡힌 민주적인 인간으로서의 자아 육성에 일조 하는데 있다.

즉, 공공도서관은 이용자 계층이나 개인별 지식의 정도, 취미, 연령 등에 따라 이용자들이 필요로 하는 정보를 조사하여 연구·개발하고, 개발한 지식정보·평생교육·문화활동 프로그램에 이용자들이 적극 참여할 수 있도록 하여야 한다.

정보화 사회가 ‘고도정보화·과학기술화 사회’로 심화되어 감에 따라 컴퓨터와 정보통신 기술의 발달을 기반으로 지식정보의 생성·축적·공유·유통 기술이 급속도로 발전하고 있는 사회변동의 한 과정 속에서, 현재의 공공도서관은 새로운 변화를 요구받고 있는 것이다.

공공도서관 외적으로는 정보통신 분야의 발달과 더불어 지역 사회의 지식정보센

1) D. Bell, *The Coming of Post-Industrial Society : A Venture in Social Forecasting*, (New York : Basic Books., 1973) ; 박우순, 「현대조직론」, (서울 : 법문사, 1996), p.517에서 재인용.

터, 유통기관으로 지역 공공도서관의 역할과 그 중요성이 점차 가중되어 외부의 끊임없는 변화를 요구받고 있고, 내적으로는 사회발전에 따른 새로운 정보자료의 입수와 신기술의 도입 그리고 이를 활용하기 위한 조직원의 교육과 훈련, 공공도서관 서비스의 강화를 위한 제도 개선 및 평가 등 외적변화 요구에 부응을 위한 내부적 변화도 계속적으로 요구되고 있다.

따라서 제주지역의 공공도서관에서도 서기 2000년대에 도래하는 ‘고도정보화·과학기술화 사회’로 진입하면서, 공공도서관에서의 서비스 품질 향상을 위한 지속적인 새로운 서비스 품질 개발 등의 문제가 주요 당면 과제로 부각되고 있다.

특히 제주지역의 공공도서관은 다양한 정보봉사기능, 평생교육기능, 문화센터기능을 고루 갖춘 지역사회의 정보원이며,²⁾ 지역 주민의 생활을 윤택하게 만드는 기반 시설이므로, 찾아오는 도서관에서 찾아가는 도서관으로의 전환을 위한 과학적이며 경제적인 운영 모형 개발과 그러한 운영을 뒷받침해 줄 수 있는 자료이용 및 평생교육·문화 활동서비스에 관한 연구를 가장 시급한 당면 과제라 하겠다.

따라서 본 연구의 목적은 제주지역 공공도서관을 표본으로 하여 이용자 서비스에 대한 만족도, 시설·설비제공서비스, 참고면담서비스, 자료제공서비스, 전자정보서비스, 문화·교육서비스를 조사·분석하여, 그 결과를 토대로 제주지역 공공도서관에서 개선하고 강화해야 할 서비스의 차원을 확인하고, 이를 토대로 이용자를 위한 제주지역 공공도서관 서비스의 품질 향상에 기여할 수 있는 방안에 대해 연구하고자 한다.

제2절 연구의 방법 및 내용

본 연구에서는 제주지역 공공도서관의 이용자 서비스에 대한 만족도, 시설·설비 제공서비스, 참고면담서비스, 자료제공서비스, 전자정보서비스, 문화·교육서비스를 조사·분석하여, 공공도서관에서 개선하고 강화해야 할 서비스의 차원을 확인하고,

2) 김희수, “공공도서관 문화 활동의 내실을 기하기 위한 방안 모색,” 「'99년 공공도서관협의회총회 발표 자료집」, 공공도서관협의회, 1993, p.57.

이를 토대로 이용자를 위한 제주지역 공공도서관 서비스의 품질 향상에 기여할 수 있는 방안에 대해 연구하고자 이론적 연구와 실증적 연구 등 두 가지 방법을 병행하였다.

특히 이론적 연구에서는 공공도서관의 서비스를 고찰하기 위해 서비스의 개념과 서비스 품질의 평가 그리고 공공도서관 서비스의 기능 및 관리과정 등을 고찰하고 이를 통해 제주지역의 공공도서관 이용자들을 대상으로 실증분석을 하는 기초를 마련한다.

실증분석에 있어서는 이론적 고찰로부터 도출된 가설을 검증하기 위해 설문지를 작성하여 제주지역의 대표적인 2개 도서관을 이용하는 이용자들을 대상으로 이용 실태 및 공공도서관 서비스에 대한 지각정도를 파악하여 실증분석 한다.

이와 같은 흐름 하에 본 논문은 다음과 같이 구성되었다.

제1장은 서론으로서 연구목적과 연구의 방법 및 내용을 서술하였다.

제2장은 이론적 고찰로써, 서비스 품질에 대한 일반적 고찰과 공공도서관의 기능 및 분류 그리고 공공도서관 서비스 품질의 관리과정을 선행연구를 통해 살펴본다.

제3장에서는 실증분석의 대상이 된 제주지역 공공도서관의 일반적 현황에 대하여 살펴보고, 특히 실증분석 대상인 2개 도서관의 구체적인 실태를 중점적으로 살펴본다

제4장에서는 이론적 배경을 바탕으로 연구 가설을 설정하고 공공도서관 이용자들을 표본으로 하여 실증조사와 연구가설을 검증하고 연구의 요약을 설명한다.

그리고 마지막으로 제5장에서는 결론으로 향후 서비스 개선을 위해 필요한 시사점 및 연구의 한계와 향후 연구의 방향에 대해 설명한다.

제2장 공공도서관 서비스 품질에 관한 선행 연구

제1절 서비스 품질의 개관

1. 서비스의 정의와 특징

1) 서비스의 정의

서비스(service)란 말은 일상생활에 있어서나 경제사회에 있어서 아주 널리 사용되고 있는데 그 어원은 라틴어의 노예를 의미하는 Servitude라고 하나 이러한 어의는 사회 및 경제의 발달에 따라 역사적으로 변천해 왔다.³⁾ 우리말 사전에 의하면 서비스란 ‘봉사, 접대, 근무, 시중’ 등⁴⁾으로 풀이되고 있지만 경제학적인 의미와는 너무 차이가 있다.

서비스가 무엇이나 하는 현대적 의미에서 정의 문제는 제품과 서비스의 구분이 경제활동 내에서 복잡하고 다양해지면서 쉬운 일이 아니다. 서비스란 용어가 우리 삶의 한 부분이 되어 버렸음에도 불구하고 많은 사람들은 서비스를 ‘덤’ 혹은 ‘공짜’로 주어지는 어떤 것으로 보기도 하고, ‘접대’나 ‘친절’ 정도의 좁은 개념으로 간주하기도 한다. 이런 점에서 서비스의 정의를 올바르게 고찰할 필요가 있다.

서비스의 정의를 구별하기 힘든 것은 어떠한 형태이든 재화와 관련되지 않은 서비스의 판매란 드물고, 또 재화도 그것의 유용성을 높이려면 서비스가 뒷받침되어야 하기 때문이다.⁵⁾

이러한 상황에서 서비스의 본질에 대한 정의를 규명하려는 시도는 미국마케팅협회(AMA)의 ‘서비스란 판매를 위해서 제공되거나, 또는 제품판매를 수반하여 제공되는 행위, 편익과 만족’⁶⁾이라는 정의에서부터 시작하였다. 그러나 이것은 매우 포괄적인 정의로 이익이나 만족들을 제품에도 가능한 개념으로 서비스에 대한 구체적이

3) 정순태, 「마케팅관리론」, 개정 초판, (서울 : 법문사, 1987), pp.157~158.

4) 한글학회, 「우리말 큰사전」, (서울 : 어문각, 1992), p.1899.

5) 최덕철, 「서비스마케팅」, (서울 : 학문사, 1995), p.57.

6) American Marketing Association(AMA), *Committee on Definitions : A Glossary of Marketing Terms*, (Chicago : American Marketing Association, 1960), p.21.

고 명확한 정의가 되지 못하고 있다.

쥬드(R.C.Judd)는 ‘서비스란 시장거래 대상에서 물질적 상품 이외의 것’⁷⁾이라고 정의하였다. 그러나 이러한 정의는 유형재가 가지고 있는 속성을 서비스가 가지고 있지 않다는 것에 불과한 것이다.

스텐톤(W.J.Stanton)은 AMA의 정의를 토대로 하여 보다 더 구체적으로 명확한 규정을 제시하였다. 그에 의하면 서비스를 행위 또는 이득의 종류에 따라 3가지로 구분⁸⁾하였다.

첫째, 서비스란 타 상품 또는 서비스와는 독립해서 판매를 목적으로 제공되는 무형의 이득(intangible benefits)이다.

둘째, 서비스란 유형적 상품의 이용을 필요로 하는 예컨대 오락, 건물 대여, 운수 서비스 등과 같은 무형의 행위(intangible activities)이다.

셋째, 서비스란 제품 또는 다른 무형적 행위와 함께 구매되는 무형의 행위, 예컨대 판매점 판매원의 훈련 등으로 구분하였다.

즉, 서비스란 욕구 충족의 대상이 되며 제품이나 다른 서비스의 판매와 관련되어 있지 않은 활동으로서 식별이 가능한 무형의 상품을 말한다. 서비스를 생산하기 위해서는 유형의 제품이 사용될 수도 있고 안 될 수도 있지만, 사용된다 하더라도 제품으로서의 소유권 이전 현상은 일어나지 않는다⁹⁾고 정의하여 대고객 서비스를 명백하게 분리하면서 복합적인 정의를 내리고 있다.

코틀러(Philip Kotler)는 ‘어느 한쪽이 다른 한쪽에 제공할 수 있는 행위 또는 편익으로 그것은 무형적이며 사물의 소유가 수반되지 않는다’¹⁰⁾라고 서비스를 정의하였다.

<표 2-1>¹¹⁾은 위에 나열된 서비스의 정의 외에 다른 학자들이 정의를 요약한 것으로서, 이와 같이 서비스에 대한 정의는 보는 관점에 따라 그 내용을 조금씩 달리

7) Robert C. Judd, "The Case of Redefining Serricness," *Journal of Marketing*, (Vol. 28, Jan., 1964), pp.58~59.

8) W.Stanton, *Fundamentals of Marketing*, 4th ed., (McGraw-Hill, Inc, 1975), p.545.

9) 김상덕, "은행 서비스 질 결정 요소에 관한 연구," 석사학위논문, 강원대학교 대학원, 1992, p.5.

10) 최덕철, 前掲書, p.57.

11) 광동성·강기두, 「서비스마케팅」, (서울 : 동성사, 1999), p.23.

하고 있으나 한층 복잡하고 다양한 성향을 보이는 오늘날 사회에서 가장 적합한 서비스의 정의를 나름대로 내리고 있다..

<표 2-1> 서비스의 정의

학 자(년도)	내 용
레이건 (Regan) 1963	· 직접 만족을 주는 무형상품(수송, 주거), 다른 제품 및 서비스(신용, 상품 인도), 구매와 연계되어 만족을 제공하는 무형상품을 지칭.
베 슨 (Bessom) 1973	· 소비자에게 판매를 통해 제공되는 가치 있는 편익이나 만족을 제공하는 행위. · 소비자 자신이 직접 행할 수 없거나 수행할 기회가 없는 행위
베 리 (Berry) 1980	· 제품은 유형물, 고안물, 객관적 실체인 반면 서비스는 무형 활동이나 노력. · '구매하는 대상의 본질'이 유형적 혹은 무형적인가 여부로 판단.
레티넨 (Lehtinen) 1983	· 고객만족을 제공하려는 고객 접촉 인력이나 장비의 상호작용 결과 일어나는 활동 혹은 일련의 활동. · 대인 접촉 또는 물리적 설비 장치와의 상호관계에서 발생하는 행위 또는 일련의 행위에 의해 소비자에게 만족을 제공하는 것.
구메슨 (Gummesson) 1987	· 서비스는 매매가 가능하지만 형태가 없는 것.

자료 : 광동성 · 강기두, 서비스마케팅, 동성사, 1999, p.23.

지금까지의 서비스에 대한 다양한 정의를 종합해 보면 ‘서비스란 고객의 문제 해결을 위하여 서비스 제공자의 인적 자원과 장비, 시설, 물품, 노동력, 지식, 기술, 정보, 아이디어인 물적 자원을 이용하는 과정, 혹은 행동의 수행’¹²⁾ 또는 ‘행위(deeds), 과정(processes) 및 그 결과인 성과(performances)’¹³⁾ 또는 ‘무형으로서 사람들의 욕구를 충족시켜 주기 위해 인간 또는 설비와의 상호작용을 통해 제공되는 것’¹⁴⁾으로 정의를 내릴 수 있다.

12) 고재건, “서비스 기업의 서비스 관리 시스템과 전략 방향,” 「사회발전연구」, 제10집, 1994, p.217

13) 자이서틀 · 비트너 공저 · 전인수 역, 「서비스마케팅」, (서울 : 석명, 1996), p.5.

14) 이상환 · 이재철 공저, 「서비스마케팅」, (서울 : 삼영사, 1998), p.12.

2) 서비스의 특징

노만(Normann)은 서비스의 특징을 쉽게 이해할 수 있도록 서비스와 제품간의 중요한 차이를 제시하였는데, 이를 살펴봄으로써 서비스의 개념을 이해하는데 도움이 될 것이다. 이를 요약하면 <표 2-2>와 같다.¹⁵⁾

<표 2-2> 제조 활동과 서비스의 특징 비교

제 품	서 비 스
유형적이다.	무형적이다.
구입에 의해 소유가 이전된다.	대개 소유가 이전되지 않는다.
재고로서 저장된다.	상품 저장이 불가능하다.
생산이 소비보다 먼저 이루어진다.	생산과 소비가 동시에 이루어진다.
운반될 수 있다.	운반할 수 없다.
장소적 분리가 가능하다.	같은 장소에서 이루어져야 한다.
간접 접촉이 가능하다.	대부분의 경우 직접 접촉이 요구된다.
수출할 수 있다.	통상 수출할 수 없으나 서비스 제공 시스템은 가능하다.

자료 : R.Normann, "Service Management Strategy and Leadership in Service Business," Chichester : John Wiley & Sons, 1986, p.8.

위의 <표 2-2>에서 보는 바와 같이, 서비스와 제조 활동은 여러 가지 면에서 차이가 많이 있다. 이처럼 서비스에는 일반 유형의 제품과 비교하여 구별되는 몇 가지 특징이 있는데 이는 서비스를 설계하는데 있어 중요한 영향을 미치고 있다.

15) 고재건·김용천, "진력서비스의 품질 평가 요인에 관한 연구," 「경영학연구」, 제2권 제1호, 제주경영학회, 1997, pp.122~123.

(1) 서비스의 4대 특징

서비스는 제품과 비교할 때 어느 정도로 또 어떻게 다른가? 서비스는 어떤 점에서 독특하기에 유형 제품과 달리 취급되어야만 하는가? 이 문제에 관해 오랜 시간동안 많은 학자들이 연구를 거듭했으며, 그 결과 오늘날 서비스만이 독특한 개성을 찾아냈는데, 이러한 특징을 크게 4가지로 요약한다면 무형성, 생산과 소비의 비분리성, 이질성, 소멸가능성으로 요약할 수 있다.¹⁶⁾

① 무형성(intangibility)

서비스는 본질적으로 형체가 없는 추상적이고 무형적이기 때문에 견본을 만들어서 제시해 보이거나 진열해 보일 수도 없으며, 구매하기 전에 보거나, 만지거나, 맛보거나, 느끼거나 또는 냄새를 맡아볼 수도 없다. 따라서 직접 구매하기 전에는 서비스 품질에 대한 평가를 하기가 어렵다.¹⁷⁾

서비스의 소비자들은 이러한 불확실성을 줄이기 위해 서비스 품질을 나타내는 표식이나 증거를 찾으려고 하지만 단지 사람, 설비, 의사소통, 가격 등을 통해 서비스 품질을 추측할 수 있을 뿐이다.¹⁸⁾ 따라서 서비스 기업은 추상적인 성격을 가진 서비스를 가시화 된 형태로 제시할 필요가 있으며, 소비자들에게 신뢰 수준이나 상표 인지도를 높여 구매자들에게 자사의 서비스의 품질이 우수하다는 인상을 심어 주어야 한다.¹⁹⁾

② 생산과 소비의 비분리성(inseparability)

비분리성이란 생산과 소비가 분배의 구분이 없이 동시에 일어나는 것을 의미하는 것이다.²⁰⁾ 즉, 유형적인 제품은 제조, 보관, 그리고 많은 유통 과정을 통해 판매되고

16) 이상환·이재철, 前掲書, p.16.

17) Theodore Levitt, "Marketing intangible products product intangibles," *Harvard Business Review*, (May-June 1981), pp.94~102 ; 박영봉, 「마케팅원론」, (서울 : 박영사, 1996), p.463에서 재인용

18) 윤중현·이수동, 「현대마케팅론」, (서울 : 범한서적주식회사, 1990), pp.610~611.

19) 박영봉, 「마케팅원론」, (서울 : 박영사, 1996), p.463.

20) 고명자, "서비스질의 평가에 대한 실증적 연구," 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 1994, p.7.

그후에 비로소 소비되는 반면에 서비스는 일반적으로 생산과 동시에 소비가 이루어진다. 예를 들면 공공도서관에서 이용자가 자료의 정보조사 요구를 하면 사서 직원은 현장에서 참고면담서비스를 통하여 이를 제공함으로써 이루어지는 것과 같다.

이러한 특성 때문에 서비스 창출 현장에서 서비스가 어떻게 제공되느냐에 따라 소비자의 구매 의사 결정에 큰 영향을 미친다.²¹⁾

③ 이질성 (heterogeneity)

이질성은 서비스 성과에 있어 높은 다양성에 대한 잠재력을 의미하는 것이다. 특히 노동집약적 서비스업의 경우에 이질성이 강하다. 서비스의 성과는 제품마다, 고객마다 시시각각 변동될 수 있으며 서비스 요원의 행동에 관한 일관성, 즉, 동일한 서비스 품질은 보증하기가 어렵다.²²⁾ 그 이유는 기업이 제공하려는 것과 소비자가 제공받으려는 것이 완전히 다를 수 있기 때문이다.

서비스는 비표준적이며 고도의 가변적이며, 서비스 생산과 분배과정에 사람이 개입하기 때문에 유형 제품처럼 동일적일 수가 없다. 이처럼, 서비스는 이질성 때문에 고객 제공 서비스의 표준화가 어렵다.

④ 소멸가능성(perishability)

서비스는 기본적으로 저장·보관할 수 없다는 것을 의미한다.²³⁾ 서비스는 축적될 수 없는 성과이기 때문에 서비스 기업은 흔히 수요와 공급을 동시화 하는데 어려움을 겪는다. 수요가 안정적인 경우에는 서비스의 소멸성은 별 문제가 안되지만 수요가 심하게 변동할 때에는 서비스 기업들은 어려운 문제에 봉착하게 된다.²⁴⁾

다시 말하면, 서비스는 재고 형태로 보존할 수 없기 때문에 즉시 사용하지 않으면 사라지며, 소멸하기 때문에 수송이 불가능한 것이다.

21) 최덕철, 前掲書, p.62.

22) A. Parasuraman, Leonard L. Berry, & Valarie A. Zeithaml, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, (Vol. 49, Fall, 1985), p.42.

23) Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, & Leonard L. Berry, "Problems and Strategies in Services Marketing," *Journal of Marketing*, (Vol. 49, Spring, 1985), p.34.

24) 김상덕, 前掲論文, p.8.

(2) 서비스의 확장된 특징

서비스의 4대 특징을 좀 더 세분화 해 보면 다음과 같은 13개의 특징²⁵⁾으로 나누어 볼 수 있다. 물론 서비스는 이러한 특징 전부를 갖고 있는 것은 아니지만 어느 정도의 범위에서 이러한 서비스의 특징 중 적어도 몇 개를 가지고 있다.

- ㉠ 서비스는 무형적 산출물을 생산한다.
- ㉡ 서비스는 가변적이며 비표준적인 산출물을 생산한다.
- ㉢ 서비스는 재고 상태를 보관할 수 없으며, 생산과 동시에 소비된다.
- ㉣ 서비스는 수행 과정에서 고도의 고객 접촉이 일어난다.
- ㉤ 서비스는 전달과정에서 고객이 참여한다.
- ㉥ 기술이나 기능이 고객에게 직접 판매된다.
- ㉦ 서비스는 대량 생산이 불가능하다.
- ㉧ 서비스 수행에 있어서 고도의 개인적 판단이 개입한다.
- ㉨ 서비스 기업은 노동 집약형 산업이다.
- ㉩ 분산된 시설물이 고객 주위에 배치된다.
- ㉪ 서비스의 좋고 나쁨에 대한 판단은 주관적이다.
- ㉫ 품질 통제는 서비스 수행 과정에 대한 통제로 거의 제한된다.

2. 서비스시스템 및 관리 체제

1) 서비스 관리시스템

서비스 관리란 서비스 중심의 전략을 선택하고, 서비스 경쟁에서 의사결정과 관리 행태의 방향을 제시하는 관리의 원칙을 말한다. 즉, 기업 경영의 최대 원동력을 고객의 만족에 두고 고객에 의해 인지되는 서비스 품질을 높이는 것을 목적으로 하는 전사적인 접근을 말한다. 여기서 전사적 접근이란 경영자에서 제일선 종업원에 이르기까지 조직 전원의 참가를 전제로 하는 것으로서, 이것은 최우선의 경영목표

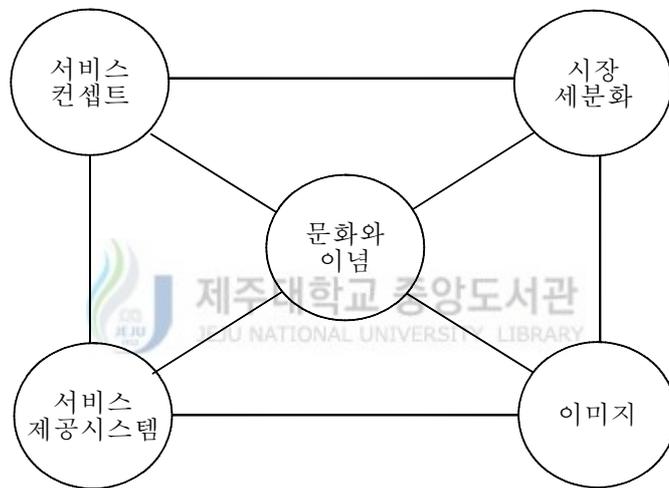
25) 이상환·이재철 공저, 前掲書, pp.16~17.

및 관리, 운영 방침으로 보수의 기준이 되기도 한다.

또한 서비스 관리란 고객의 판단에 의해 서비스 품질이 결정된다는 점이다. 즉, 서비스에 대한 기업의 가치판단은 아무런 의미가 없다. 최종 결정권은 고객에 있으며 고객은 구입이라는 형식으로 그 권리를 행사하는 것이다.²⁶⁾

서비스 관리시스템의 기본적 개념구조는 <그림 2-1>에서 보는 바와 같이, 시장 세분화, 서비스 컨셉트, 서비스 제공시스템, 이미지, 조직 문화와 이념의 다섯 가지 구성 요소로 이루어져 있다.²⁷⁾ 이에 대하여 구체적으로 살펴보기로 한다.

<그림 2-1> 서비스 관리시스템



자료 : Richard Norman, "Service Management Strategy and Leadership in service Business," Chichester : John Wiley & Sons, 1991. p.83.

(1) 시장세분화

시장세분화란 전체적인 서비스시스템을 분석할 때에 전제가 되는 고객의 형태를 의미한다. 즉, 전체 서비스시스템이 지향하는 특정 고객층을 말한다.

26) 고재건, "제공자 중심의 서비스 품질 모형에 관한 연구," 「산경논집」, 제13집, 제주대학교 관광산업연구소, 1999, p.106.

27) Richard Norman, *Service Management Strategy and Leadership in service Business*, Chichester : John Wiley & Sons, 1991. p.83.

(2) 서비스 컨셉트

서비스 컨셉트는 서비스의 각 요소를 인도하는 역할을 하며 고객에게 제공하려는 특정의 편익을 조직하려는 것이다. 서비스 컨셉트는 분석하기 곤란하고 복잡한 가치의 개념에 의해 구성된다. 여기서 편익은 물질적, 심리적 또는 감정적인 것일 수도 있으며, 어떤 부분은 다른 부분보다 중요하기 때문에 핵심서비스 또는 주변적인 서비스라고 부른다. 또 어떤 특징은 측정할 수 있지만 다른 특징은 구체적으로 나타낼 수 없는 것들도 있다.

다시 말해서 서비스는 분석하기 힘든 여러 가지 가치로 구분되는데 이에겐 생리적 혹은 감정적 편익, 핵심적 혹은 주변적 서비스와 측정 가능한 것과 측정 불가능 서비스 등이 있다. 서비스 컨셉트는 서비스 생산과 제공에 소요되는 적절한 운영자원을 밝히는 지침을 제공한다. 서비스 컨셉트로부터 고객 요구사항을 만족하기 위한 성과명세가 도출되며 이는 바로 상세 설계명세로 전환된다.

(3) 서비스 제공시스템

서비스 제공시스템은 생산과 유통시스템과 같은 것이지만 그 특징은 매우 다르다. 일반적으로 서비스 제공시스템은 서비스 컨셉트를 설계하는데 강조를 하기보다는 다음과 같이 서비스 제공시스템의 수행을 평가하기 위한 하나의 예비 진단도구로서, 종업원, 고객, 기술과 물적 자원의 상호작용에 의하여 결정된다.

① 종업원

종업원의 선발과 훈련 등에 대한 인적자원관리 등을 말하며, 이것은 서비스 조직에서 내부고객이라는 관점에서 고객태도에 대한 관리라고 할 수 있다.

서비스 조직은 일반적으로 노동집약적이며, 성공적인 기업에서는 인적자원을 개발하는데 노력을 경주하고 있다는 점을 명심할 필요가 있다. 또한 기업에 소속하고 있는 종업원뿐만 아니라 여러 관계자의 능력을 활용하는 방안을 마련할 필요가 있다.

② 고객

고객은 서비스 조직에 있어서 흥미 있고 복잡한 역할을 담당하고 있다. 이들은 단지 서비스를 받고 소비하는 것만이 아니라 서비스의 생산과 제공과정에 있어 하나의 구성요소가 되고 있다. 따라서 서비스 기업에서는 고객을 종업원과 마찬가지로 신중하게 관리하여야 한다.

③ 기술과 물적요소

많은 서비스가 노동집약적인 특성이 많지만, 한편 대량의 자본 및 설비가 필요한 경우도 적지 않다. 그러나 서비스 제공시스템에 있어서 기술 및 물적 시설에 대해서는 다른 부분에 비해 그다지 중점을 두지 않는 경우가 많지만 서비스 제공에 있어서 신기술, 특히 정보 기술을 활용하는 서비스인 경우에는 이들 부분을 무시할 수가 없다.

(4) 이미지

이미지는 경영진이 스태프, 고객 또는 주주들에게 영향을 미치는 정보의 도구로서, 장기적으로 회사가 실제로 무엇을 제공하고, 누가 실제의 고객인가에 따라 좌우되지만, 단기적으로는 실제의 사실과는 상이하더라도 새로운 사실을 만들어 내기 위한 도구로서 사용 될 수도 있다.

(5) 조직문화와 이념

여기에는 고객의 편익과 서비스의 배달을 생기게 하는 사회 과정을 통제하고 유지하고 발전시키는 제 원리를 포함하는 것이다.

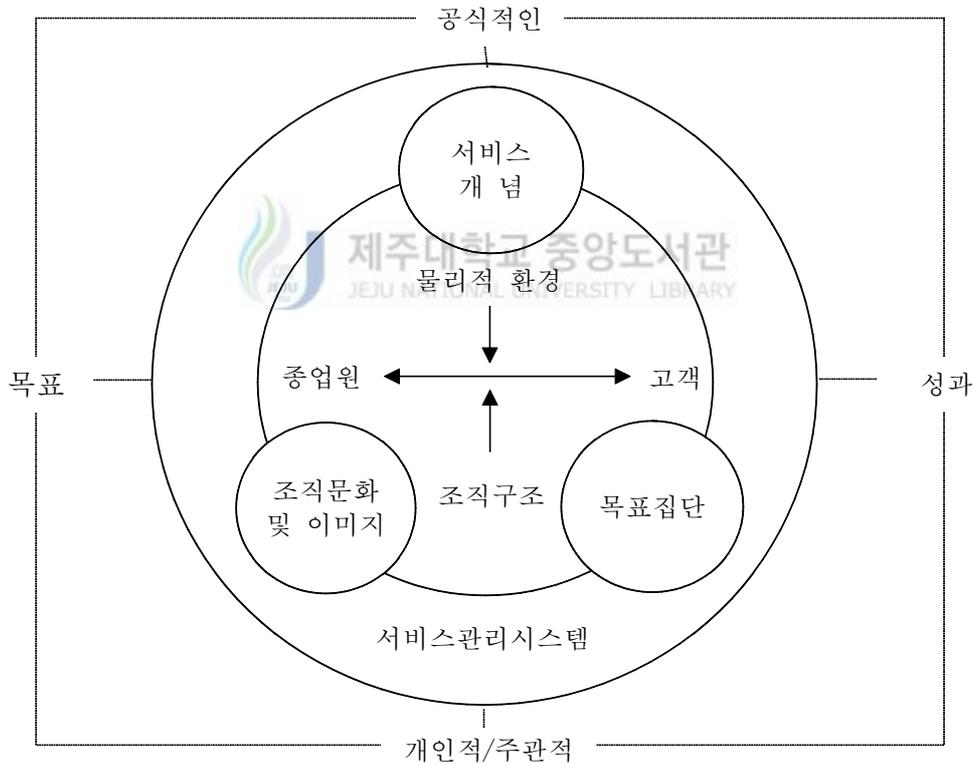
일단 우수한 제공시스템과 적절한 서비스 컨셉트가 이루어진다면 서비스 조직의 장기적인 효율을 증진함에 있어서 기업의 가치관 및 기풍을 형성하고 활성화하는 이념만큼 중요한 요소는 없다.

2) 서비스 품질 평가모형

서비스 기업에서 품질문제와 실수의 원인을 확인하는데 도움이 되는 모델이 에드바섬(Edvardsson)과 톰슨(Thomsson)에 의해 모색되는 서비스 평가모형(The Assessment model)이다.

이 모형은 영역, 요인, 구조, 공정을 중심으로 변화나 분석을 위하여 사용할 수 있고, 대내외적으로는 잘못된 품질을 예방하기 위하여 여러 가지 서비스 프로세스를 예방하는데 도움이 되며, 이 모형은 <그림 2-2>²⁸⁾와 같이 ①목표집단, ②서비스 개념, ③조직문화와 이미지, ④공동서비스 시스템, 4가지 요소를 중심으로 전개된다.

<그림 2-2> 서비스 평가모형



자료 : B. Edvardsson, B. Thomasson, J. Vretveit, *Quality of Service : Marketing it Really Work*, London : McGraw-Hill, 1994, p.99.

28) B. Edvardsson, B. Thomasson, J. Vretveit, *Quality of Service : Marketing it Really Work*, London : McGraw-Hill, 1994, p.99.

(1) 목표 집단(target group)

서비스는 기본적인 것과 부차적인 관점에서 목표집단에 대하여 명확한 구분을 할 필요가 있다. 여러 가지 고객 세분화를 확인해야 한다.

예를 들면, 고객이 개인인가 또는 회사에서 온 손님인가, 공공기업에서 온 손님인가를 확인한다. 시장분석은 과거 고객·현재 고객·잠재 고객인 점에서 분석되어야 한다.

(2) 서비스 개념(service concept)

서비스 개념은 목표집단에 제공되는 핵심 편익 또는 이점이라고 할 수 있다. 그것은 더욱 구체적인 가치가 결합된 것으로 구성되기도 하고, 어떤 것은 심리적·정서적인 측면을 내포하기도 한다.

또한 어떤 것은 핵심적인 서비스가 있는가 하면, 어떤 것은 주변적인 서비스가 있을 수도 있다.

서비스 개념은 목표집단의 욕구 및 기대를 잘 맞추어 설계를 하여야 하며 기본적으로 부차적인 고객 요구에 대하여 분명히 할 필요가 있다.

많은 회사에서 자기네들은 고객 지향이라고 말하고 있으나 그들은 고객 기대를 이해하는 기초적인 판단을 잘못하는 경우가 허다하다. 이것은 서비스 설계를 잘못함으로써 많은 품질관리 문제가 발생하는 것이다.

고객의 수요를 찾아내고, 고객 요구를 이해하기 위해서는 고객과 대화하고 서비스 설계에 고객을 참여시키는 것이다.

(3) 조직 문화와 이미지(organization culture and image)

모델의 요소는 서비스 조직을 운영할 수 있는 일반적인 원칙이라고 할 수 있다. 이들 원칙들은 가끔 비공식적이기도 하고 조직 운영이나 품질에 영향을 주기도 한다.

주요한 3가지 형태로는 기본 규범 또는 가치, 경영자의 의사결정 스타일, 의복 또는 행위 등 사회적 법규가 있다. 여기서 이미지는 고객이나 서비스 요원이 서비스 회사나 개인적인 서비스에 대하여 갖고 있는 관점이다.

품질경영 관점에서 제품과 서비스 생산의 중요한 차이점은 고객이 서비스 과정에 깊이 관여하는 것이고, 이로 인해 서비스 제공자는 환경에 대해 관리영역이 좁아지고 행위도 줄어들게 된다. 서비스인지도 고객과 서비스 요원 사이에서 상호작용에 의하여 이루어지는 조건이기 때문에 자율적으로 이루어지는 경우가 많다.

(4) 공동서비스시스템(co-system)

공동 서비스는 ①종업원, ②고객, ③물리적 환경, ④조직구조와 같이 4개로 구성되는 조직구조이다.

① 서비스요원인 종업원

서비스요원인 종업원은 중요한 요소이다. 그렇지만 모집, 교육, 배치 등은 서비스 품질 관점에서 체계적으로 관리되지 않고 있다. 이와 관련하여 또 다른 중요한 점은 보상시스템과 경력관리시스템이다. 업적 평가의 기준을 서비스 시스템에 알맞게 고쳐야 할 필요가 있다. 성과나 업적 평가를 기존의 계량적 기준 외에 행위론적 기준을 마련하여 서비스 업무에 알맞도록 설정하여야 한다.

② 고객

고객은 말할 필요도 없이 하위시스템에서 중요한 요소이다. 고객이 없으면 비즈니스도 없다. 공동시스템은 고객과 서비스 요원이 서비스 생산에 활발하게 참여할 뿐만 아니라 공헌하기 쉬운 방법으로 고객에 대한 교육을 설정하여야 한다. 고객에 대한 교육은 매우 가치가 있다. 고객들 사이의 관계는 서비스 품질에 매우 중요하다. 고객들은 서로 서로 물질적으로 심리적으로 도울 수가 있다. 결과적으로 서비스 품질인지가 향상된다.

③ 물리적환경

물리적환경은 서비스 품질에 대해 유형적인 단서를 제공해 준다. 이들 공동시스템은 전반적인 품질 야망과 고객 기대를 반영할 수 있는 장치, 사무실 환경 및 위치

등을 포함한다.

④ 공동시스템의 요소

공동시스템의 요소는 조직 구조인 책임과 권한의 배분, 계획과 정보시스템, 여러 부서간의 협동 등을 말한다

이것은 정보시스템과 같은 관리 업무가 필요할 때 고객이 쉽게 접근할 수 있도록 하는 접근성을 강조하기도 한다.²⁹⁾

3. 서비스 품질의 인식과 접근방법

1) 서비스 품질의 인식

최근 서비스 품질에 대한 관심이 높아지고 있는 것은 서비스 품질이 서비스에서 가장 핵심적인 영역이기 때문이다.

공공도서관 서비스에 있어서 양질의 서비스 품질을 실현하는 것은 곧, 고객만족을 지향하는 공공도서관 서비스의 성공을 의미한다. 치열한 경쟁 환경 하에서 품질이 떨어지는 서비스는 지역 주민들이라는 고객을 상실하게 되며, 품질이 높은 서비스는 지역 주민의 지지를 확보할 수가 있다. 즉, 양질의 서비스를 제공하는 공공도서관은 지역 주민들을 단골 이용자로 확보할 수가 있다.

따라서 고객의 서비스에 대한 요구가 점점 고도화되는 현실에 있어서 안정적으로 고객을 확보하기 위해서는 차별적 수단으로서 서비스 품질의 강화는 절대 중요한 필수적 요소이며, 이러한 요소는 공공도서관에서는 더욱 절실하다.

그러나 서비스 품질이란 무엇인가에 대한 답은 매우 어렵다. 사람마다 보는 관점에 따라 다양한 견해를 가질 수 있기 때문이다. 품질에 대한 이러한 관점에 대해 하바드대학교 교수인 가빈(D.A.Garvin, 1988)은 품질을 ①선택적 접근방법 ②제품 중심적 접근방법 ③사용자 중심적 접근방법 ④제조 중심적 접근방법 ⑤ 가치 중심적 접근방법의 5가지 관점을 제시하였다. 이 관점에 대해서는 서비스 품질의 접근방법에

29) 고재건, 前掲論文, pp.128~131.

서 자세히 연구하고자 한다.

실제 서비스의 품질은 서비스의 특성, 서비스에 대한 고객의 애매한 기대, 그리고 평가 기준의 복잡성, 제공되는 편익과 일치하지 않는 만족 등과 같은 서비스 품질을 둘러싼 다면성 때문에 명확하게 개념 정의를 내릴 수가 없다.³⁰⁾

<표 2-3>에서는 그론티스(Gronroos),³¹⁾ 크로스비(Crosby), 세계찌(Seghezzi) 그리고 파라슈라만(Parasuraman)³²⁾ 등의 서비스 품질의 정의를 간략하게 요약하였다.

<표 2-3> 서비스 품질의 정의

학 자	서비스 품질 정의
쥬 란(Juran)	· 서비스 품질이란 용도에 대한 적합성
그론티스(Gronroos)	· 서비스 품질은 소비자에 의해 주관적으로 지각되는 품질 · 지각된 품질은 소비자가 서비스에 대한 기대와 소비자가 제공받아 지각한 서비스간의 비교를 하는 평가 과정의 결과
크로스비(Crosby)	· 서비스 품질은 욕구와의 일치
파라슈라만(Parasuraman) 자이서틀 (Zeithaml) 베 리 (Berry)	· 지각된 서비스 품질은 기업의 전체적 탁월함이나 우수성에 대한 소비자의 판단
세계찌(Seghezzi)	· 품질을 시방과의 일치성
ISO 8402	· 제품 또는 서비스가 지니고 있는 명시적 내지 묵시적 요구를 충족시키는 능력에 관계되는 특성의 전체

자료 : 최덕철, 서비스마케팅, 학문사, 1997, p.338.

이와 같이 품질 개념은 시간이 흐름에 따라 소비자의 욕구와 기대가 커지는 것에 비례하여 변화하게 되는데 과거에는 사용성 즉, 상품의 성능에만 국한된 것에서 최근에는 소비자의 기호, 색상 및 디자인을 만족시키는 것까지 발전하였고, 앞으로는

30) 최덕철, 前掲書. pp.337~338.

31) Chistian Gronnoos, "A Service Quality Model and its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, (Vol. 18, No.4, 1984), p.36

32) A. Parasuraman, Leonard L. Berry, & Valarie A. Zeithaml, *op. cit.*, p.41.

사회적 요구 사항인 환경과 안전성을 함께 만족시키는 방향으로 전개될 전망이다.

품질이 좋은 상품이란 고객이 만족하며 사용할 수 있는 유용성(Availability)으로 표현할 수 있으며, 유용성과 함께 안전성 즉 고객에게 해를 주지 않음을 물론이고, 더 나아가서 사회나 지구 환경에 해를 끼치지 않는 환경서도 포함되어야 한다.

한편 고객의 입장에서는 품질과 가격을 비교했을 때 주어진 품질에 대하여 가장 경제적인 상품에 구매력을 갖게 마련이므로 공급자는 가장 적절한 비용으로 고객을 만족시킬 수 있는 품질을 달성해야 한다.

지금까지의 서비스 품질의 인식에서 고찰하여 나열한 정의를 정리해 보면 서비스의 품질은 대체로 ‘기대된 서비스와 인식된 서비스간의 비교’로 보고 있다.

본 연구에서 다루고자 하는 공공도서관 서비스 품질 역시 개별 이용자가 갖고 있는 욕구와 필요를 가장 잘 만족시켜 주는 서비스 품질이 가장 최선의 서비스가 될 것이다.

2) 서비스 품질의 접근방법

앞에서 논의한 서비스 품질이라는 용어는 사용 목적과 학자들에 따라 매우 다양하게 사용되어져 왔으나 품질을 어떤 관점으로 보느냐에 따라 다섯 가지의 접근방법이 있다.³³⁾

가빈(Garvin)은 서비스의 특성상 서비스의 품질에 대한 접근방법을 다음과 같이 5가지로 그 개념을 설명하고 있다.

(1) 선형적 접근방법(Transcendent approach)

이 접근방법에 의하면 품질을 정신도 물질도 아닌 독립적인 제3의 실체라고 인식하고 있는데, 품질이라는 것은 단순히 경험을 통해서만 인식 될 수 있을 뿐 분명하게 분석될 수 없는 특성임을 의미하고 있다.³⁴⁾

33) D.V.Garvin, "What does Product Quality Really Mean?," *Salon Management Review*, (Vol.26., No.1., 1984), p.26.

34) 최덕철, 前掲書. p.337.

(2) 제품 중심적 접근방법(Product-based approach)

이 접근방법은 제품의 유용성으로 품질을 정밀하고 측정 가능한 변수로 본다. 제품 자체가 갖고 있는 내용물이나 속성의 차이를 반영한 것으로, 품질을 측정 가능한 것으로 보고 있다.

이와 같은 변수는 완전히 객관적이기 때문에 개인적 취향, 욕구, 선호는 이것으로 잘 설명하지 못하는 단점이 있다.

(3) 사용자 중심적 접근방법(User-based approach)

소비자의 관점에서 품질을 개인의 지각 정도로 보는 것으로 소비자의 욕구 충족과 밀접한 관계를 맺고 있다. 사용자의 욕구를 가장 잘 만족시켜 주는 것이 가장 질적으로 우수하다고 보는 것이다. 이는 주관적이고 수요자 중심적이다.

소비자들은 서로 다른 욕구와 필요를 가지고 있으므로 이를 가장 잘 만족시켜 주는 제품이나 서비스를 가장 높은 품질을 가진 것으로 간주한다.³⁵⁾

(4) 제조 중심적 접근방법(Manufacturing-based approach)

제조 중심적 접근방법에 있어서는 제품의 품질을 요구 조건이나 시방과의 일치로 인식을 한다. 설계나 명세서의 내용과 가장 잘 부합되는 것이 높은 품질을 지닌 것으로 인식하므로 품질을 결정 할 때에는 소비자의 욕구보다는 제조 측면에 더 관심을 두게 된다. 이는 사용자 입장이라기 보다는 생산자 입장에서 본 제품이 품질에 관한 개념을 뜻한다.

(5) 가치 중심적 접근방법(value-based approach)

가치 중심적 접근방법은 성능(특성)과 원가와의 관계로서, 적절한 가격에서 우월성을 제공하는 개념으로 품질을 보는 것이다.

이에 따르면 양질의 상품은 만족스러운 가격에서 적합성을 제공하는 상품이라 할 수 있다.³⁶⁾ 즉, 가격(비용)과 가치가 만족스러운 수준에서 일치될 때를 기준으로 하

35) 고재건·김용천, 前揭論文, p.124.

36) 이유재, 「서비스마케팅」, (서울 : 학현사, 1997), p.321.

여 품질이 결정되는데, 이때 가격이나 비용에 비해 가치가 높게 인식될수록 보다 높은 품질을 지닌 것으로 인식한다.

가빈(Garvin)은 이상 5가지 접근방법에는 각기 장·단점이 있고 어느 한쪽에 치우치면 균형을 잃기 쉬우므로 다양한 관점을 상황에 맞게 수용하는 것이 좋다고 했다.

그는 위와 같이 품질에 대한 접근방법을 바탕으로 품질 분석과 전략계획 수립에 유용한 품질 특성을 개발했는데,³⁷⁾ 이 8가지 품질의 구성 요소는 <표 2-4>와 같다.³⁸⁾

<표 2-4> 가빈이 제시한 서비스 품질의 8가지 특성

품질특성	특 성 내 용
성 과 (performance)	· 제품의 기본 특성
특 징 (feature)	· 제품만이 가지는 경쟁적 차별성 · 사용자가 느끼는 중요도나 개인의 취향에 따라 차이가 크다
신뢰성 (reliability)	· 특정 기간 중 제품의 고장이나 성능이 떨어지는 확률 · 내구재나 시스템 제품 품질의 주요 요소 · 실패나 기능이 안 될 가능성
적합성 (conformance)	· 요구와의 일치성 · 설계 내지 시방과의 일치 정도
내구성 (durability)	· 가치 제공의 지속성, 제품 성능의 수명 · 신뢰성과 밀접한 관계가 있음
서비스성 (serviceability)	· 신속성, 친절, 능력, 수리 용이성 · 속도, 예의, 수행력, 문제 해결 능력
심미성 (aethetice)	· 외관, 형태, 디자인, 색채 등 제품 외형에 대한 요소 · 사용자 감각에 적응할 수 있는 성질
지각된 질 (perceived quality)	· 소비자는 제품이나 서비스 속성에 대한 완벽한 정보를 갖고 있지 못하다. · 소비자가 구매할 대상을 결정할 때 기업의 이미지, 광고, 상표, 명성 등으로 특정 지워진 품질이 중요한 역할을 한다.

자료 : D.V.Garvin, "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review*, November-December, 1987, pp.33~41.

37) 원석희, 「서비스운영관리」, (서울 : 형설출판사, 1997), p.113.

38) D.V.Garvin, "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review*, November-December, 1987, pp.33~41.

이상에서 살펴본 바와 같이 개념을 설정하는데 이용되는 접근방법들은 나름대로의 함축된 의미를 지니고 있으므로 서비스 품질의 개념을 파악하는데 기초가 될 수 있다.

한편, 공공도서관 서비스 품질도 가빈이 제시한 5가지 품질에 대한 접근방법 중, 공공도서관 서비스 특성을 고려할 때 이용자 중심이 고객만족을 위해서는 사용자 중심적 접근방법이 가장 타당한 것으로 사료된다.

3) 서비스 품질의 성격

서비스에 관한 지금까지의 연구를 통해 볼 때 서비스의 품질은 3가지로 요약할 수 있다.³⁹⁾

(1) 서비스 품질은 제품의 품질보다 소비자가 평가하기에 더 어렵다.

제품의 구매시 소비자는 품질을 평가할 수 있는 많은 유형적 단서인 견고성, 색상, 라벨, 포장 등을 가지게 되지만, 서비스를 구매할 경우에는 유형적 단서가 거의 없으므로 유형적 근거는 서비스 제공자의 물리적인 시설, 장비 및 직원으로 제한된다.

서비스의 무형성 때문에, 기업은 소비자가 서비스와 서비스 품질을 어떻게 지각하는지 이해하기 어렵다는 것을 알게 될 것이다. 서비스 제공자가 소비자에 의한 서비스의 평가 방법을 알게 된다면, 바람직한 방향으로 평가에 영향을 주는 방법을 제시할 수 있을 것이다.⁴⁰⁾

대부분의 서비스는 무형적이고 실체라기 보다는 수행이므로 품질을 획일화 할 수 있는 정밀한 지침이 거의 불가능하고 시험, 저장 또는 측정할 수가 없다. 이러한 특성으로 인해 서비스 관리자는 소비자들이 어떻게 서비스를 지각하고 서비스의 품질을 측정, 인식하는지 이해하기 힘들다.

39) A. Parasuraman, Leonard L. Berry, & Valarie A. Zeithaml(1985), op. cit., p.42.

40) Christian Gronroos, "A Service-Oriented Approach to Marketing of Service," *European Journal of Marketing*, (Vol. 12, 1978), pp.588~601.

(2) 서비스 품질은 기대와 실제 성과간의 비교이다.

많은 학자들과 서비스기업의 경영자들은 서비스 품질이 기대와 성과간의 비교와 관련된다는 것에 동의하고 있다. 서비스 품질은 제공된 서비스 수준이 소비자의 기대에 얼마나 잘 조화되었는가에 대한 측정인 것이다.

스미스와 휴스턴(Smith and Houston)은 서비스를 통한 만족이 기대의 일치 또는 불일치와 관련되어 있다고 주장하였다.⁴¹⁾ 그들의 연구는 불일치 패러다임(disconfirmation paradigm)에 근거하여 만족은 불일치의 경험의 크기와 방향에 관련되어 있고, 이 불일치는 소비자의 최종이 기대와 관련되어 있다고 하였다.

소비자가 지각한 서비스의 품질은 이상적인 품질과 받아들일 수 없는 품질의 연속선상의 개념에 위치하며 기대치와 일치 정도에 따라 만족, 불만족을 얻게 되는 것이다.

(3) 서비스 품질의 평가는 서비스의 산출 결과뿐만 아니라 전달 과정과 관련되어 있다.

많은 학자들은 서비스 품질을 서비스 자체의 결과와 관련된 품질과 서비스가 어떻게 전달되어 지느냐에 관한 품질로 구분하여 설명하고 있으며, 최근의 연구에서는 서비스의 직접적인 수행자에 대해 대상자가 느끼는 차이의 발생 이전에 관리적 측면에서 발생하는 전달 체계의 인식 차이 등이 서비스 품질에 대한 소비자의 지각에 영향을 미친다는 지적이 강조되고 있는 실정이다.⁴²⁾

또한 서비스의 수행 결과 대상 소비자에게 남는 것이 전부 일정 수준일 경우, 서비스의 기능이 어떻게 전달되느냐에 관한 것이 소비자가 느끼는 서비스 품질의 만족 또는 불만족에 더욱 중요하게 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다.⁴³⁾

이상과 같은 성격을 지닌 서비스 품질은 노동집약적이고 생산과 소비의 비분리성, 의사소통에서의 격차, 서비스업의 성장으로 생기는 복잡성 등이 문제점으로 지적

41) G. A. Churchill, & C. Suprenaut, "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Reserach*, (Vol. 19, November, 1982), pp.491~594.

42) 최덕철, "서비스 소비자 행동모델에 관한 실증적 연구-은행서비스를 중심으로-", 박사학위 논문, 경기대학교 대학원, 1986, p.15.

43) 고재건·김용천, 前揭論文, p.128.

될 수 있으나 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 서비스 품질을 도입하려는 기관의 성격과 역할에 맞는 근본적인 결정 요소를 파악하고 소비자의 기대치를 잘 관리하여 질적인 서비스 문화를 정착시키는데 노력함은 물론 서비스 제공 후의 사후관리에 중점적인 노력을 기울여야 한다.

4. 서비스 품질의 결정 요인

1) 서비스 품질에 영향을 미치는 요인

그론티스(Gronroos)는 소비자들에 의해 평가되는 서비스의 품질은 ‘기대된 서비스와 인식된 서비스간의 비교’에 의해 결정된다고 주장하면서 그 내용을 <그림 2-3>에서와 같이 제시하였다.

<그림 2-3 > 서비스 품질 구성 요소



자료 : C. Gronroos, "A service quality mode and its implication," *European Journal of Marketing*, (Vol. 18, No. 4, 1984), p.36.

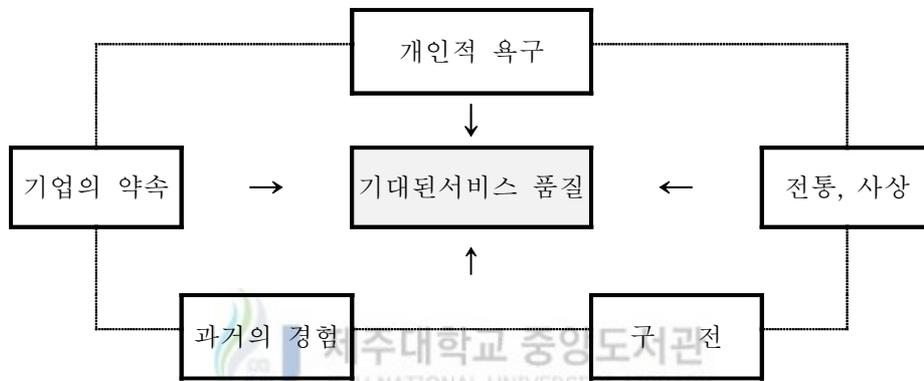
위와 같이 고객은 서비스 품질을 인식할 때 사전 기대와 지각된 서비스에 따라 품질을 평가한다고 볼 수 있는데, 이때 많은 요소들에 의해 사전 기대에 영향을 미치게 된다. 예컨대, 개인적 욕구, 종사원의 말, 구전, 전통과 사상, 이용 체험, 평판, 소문 등이 사전 기대에 영향을 주는 요소가 된다.

또한 지각된 서비스는 참여고객, 물리적, 기술적 자원, 고객과 접촉하는 종사원 등의 영향을 받으면서 서비스 품질을 평가하게 된다. 특히 이때의 고객과 접촉하는 종사원들은 고객에게 최종적으로 서비스를 제공하는 요소가 되므로 그 서비스 품질

이 좋고 나쁨을 평가하는데 막대한 영향을 주게 되는 것이다.⁴⁴⁾

기대된 서비스 품질은 서비스 기업이 제공해야 한다고 소비자들이 기대하는 서비스를 말한다. 이러한 기대된 서비스에 영향을 미치는 요소에는 <그림 2-4>에서와 같이 기업 측의 약속, 전통과 사상, 과거의 경험, 구전 의사소통, 개인적 욕구 등의 다섯 가지가 있다.⁴⁵⁾

<그림 2-4> 기대된 서비스 품질의 영향 요인



자료 : C. Gronroos, "An Applied Service Marketing Theory," *European Journal of Marketing*, (Vol.16, No.7, 1982), p.36.

<그림 2-4>에서와 같이 기업 측의 약속은 광고 활동이나 홍보 활동 등을 통해 암시적으로 이루어지는데, 이러한 약속은 고객의 서비스에 대한 기대치에 영향을 미치며, 전통 즉, 관습적인 행동이나 종교적·정치적인 사상도 이것에 영향을 미치게 된다.

또한 과거의 경험이나 개인의 욕구는 사람마다 다양하므로 기대된 서비스에 다양한 영향을 미친다. 그러나 이러한 여러 가지 요소들은 기대된 서비스에 개별적으로 영향을 미치는 것이 아니라 복합적으로 상호 작용하여 영향을 미치게 된다.

44) 고재건·김형길, "제주지역 호텔이용객의 지각된 서비스 질에 관한 연구," 「사회발전연구」, 제11집, 1995, p.13.

45) C. Gronroos, *op. cit.*, pp.36~44.

지각된 서비스 품질에서 지각이란 우리의 주변 정황을 어떻게 보느냐에 관련된 개념으로, 어떤 개인이 투입된 정보를 세상의 의미 있는 것으로 만들기 위해 선택하고 조직하고 해석하는 과정이라 할 수 있다.

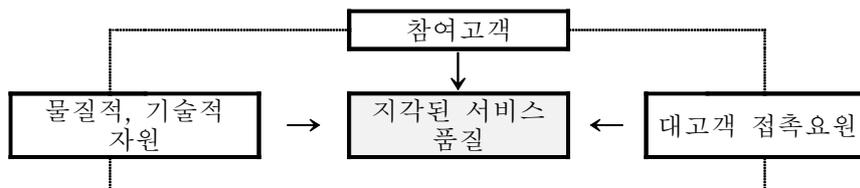
그러므로 지각이란 물리적 자극의 특성뿐만 아니라 주위의 장과 자극의 관계 그리고 개인의 내적 상태에 따라 달라진다. 또한 서비스 품질이란 고객의 욕구에 부합함에 있어 의도된 우수성의 정도라 할 수 있다.⁴⁶⁾

지각된 서비스 품질은 기업이 고객에게 제공한 서비스에 대해 고객들의 만족 및 판단을 말한다. 이러한 지각된 서비스에 영향을 미치는 요소에는 기업의 물질적·기술적 자원, 대고객 접촉요원, 고객, 세 가지가 있다. 여기서 물질적·기술적 자원이란 기업의 보유하고 있는 시설, 장비, 도구와 이것을 운용하는 지식이나 기술이라 할 수 있다.⁴⁷⁾

그리고 대고객 접촉 요원의 행동이나 태도에 따라 고객들은 제공되는 서비스를 다르게 지각할 것이며 또한 고객의 개인적 특성에 따라서도 지각된 서비스는 달라질 것이다.

따라서 이와 같은 요소들이 복합적으로 상호 작용하여 지각된 서비스에 영향을 미치는데 이를 그림으로 나타내면 <그림 2-5>와 같다.

<그림 2-5> 지각된 서비스 품질 영향 요인



자료 : C. Gronroos, "An Applied Service Marketing Theory," *European Journal of Marketing*, (Vol. 16. No.7. 1982), p.38.

지금까지의 연구를 요약하면 서비스 품질은 <표 2-5>와 같이 기대된 서비스 품

46) 고재건·김형길, 前揭論文, p.12.

47) 고명자, 前揭論文, p.29.

질(ES)과 지각된 서비스 품질(PS)의 차이⁴⁸⁾에서 결정되며,

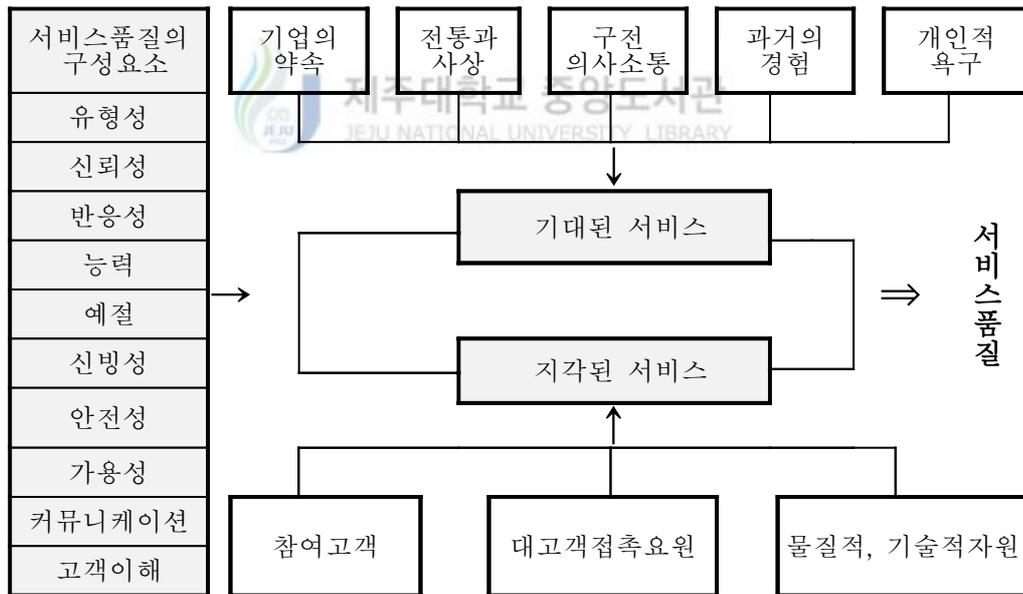
<표 2-5> 기대된 서비스 품질과 지각된 서비스 품질의 차이

ES > PS	기대 미충족. ES와 PS의 차이가 증가함에 따라 완전히 무가치한 품질에까지 이른다
ES = PS	기대 만족. 지각된 서비스 품질은 만족할 만하다.
ES < PS	기대 초과. ES와 PS의 차이가 증가함에 따라 이상적인 품질까지 이른다.

자료 : 원석희, 서비스품질경영, 형설출판사, pp.70~71.

이러한 두 가지의 서비스는 <그림 2-6>와 같이 각 10개의 서비스 구성 요소들로 구분되어 서비스의 수준이 결정된다.

<그림 2-6> 서비스 품질의 구성 요소와 영향 요소



자료 : A. Parasuraman, V.A.Zeithaml, L.L.Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, (Vol.49.Fall, 1985), p.48.

48) 원석희, 「서비스품질경영」, (서울 : 형설출판사, 1998), pp.70~71.

여기서 서비스 품질을 평가하는 일반적인 평가 요소 10가지를 확인하였다. 이에 대한 연구는 제2장 제1절 4항의 2)에서 자세히 논하고자 한다.

파라슈라만(Parasuraman), 자이서플(Zeithmal), 베리(Berry)에 의하면 서비스의 품질이란 서비스에 대한 소비자의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 방향으로 정의하였는데,⁴⁹⁾ 고객들은 서비스의 구매에 앞서 그것에 대한 어떤 기대를 하게 되며, 구매 시에는 제공받는 서비스에 대해 어떤 지각을 함으로써 결국 소비자의 기대와 지각과의 비교를 통해 서비스 품질을 인식하게 된다고 보았다.

레티넨(Lehtinen) 등은 서비스 조직의 여러 요소와 고객과의 상호작용에 의해 서비스 품질의 평가가 일어난다고 보아 이들 요소를 물적, 기업적, 상호작용적 품질로 구성되어 이들 각 요소간에는 서비스 배달에서 나타난 품질과 여기서 산출되는 품질로 구분 지었다.⁵⁰⁾

쇼스택(Shostack)의 경우는 유형재와 무형재를 이질적인 것으로 보고, 유형재는 실체이고 서비스는 과정이라고 하여 소비자는 양자가 결합된 상품이 제공된 상태에서 품질을 평가한다고 했다. 이에 소비자가 서비스의 배달 과정을 더 중요시 여기는 제품의 전략에는 제공된 유형재를 고려하여 종합적으로 시스템화하는 것이 효과적이라 보았다.⁵¹⁾

본 연구에서 다루고자 하는 공공도서관 서비스 품질 역시 개별 소비자들이 갖고 있는 욕구와 필요를 가장 잘 만족시켜 주는 서비스가 가장 최선의 서비스가 될 것이다.

즉, 서비스에 대한 소비자의 만족 여부는 소비자의 기대 정도에 달려 있고, 소비자의 만족은 제공된 서비스를 지각하는 정도에 의해 좌우된다는 주장을 고려해 볼 때, 소비자들은 서비스의 구매에 앞서 그것에 대한 어떤 기대를 하게 되며, 구매 시에 제공받는 서비스에 대해 어떤 지각을 함으로써 서비스 품질을 소비자의 기대와

49) A. Parasuraman, V.A.Zeithaml, L.L.Berry, *op.cit.*, p.42.

50) U. Lehtinen and J.R.Lehinen, *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*, Helsinki Service Management Institute, 1982, p.257.; 윤미호·엄선호, "서비스품질의 측정에 관한 연구." 「관광학연구」, 제17호, 한국관광학회, 1993, p.257에서 재인용.

51) 고재건·김용천, 前掲論文, pp.125~127.

지각과의 비교를 통해 인식한다고 볼 수 있다.

2) 서비스 품질의 측정 요인

서비스는 각 사회 분야에서 가장 빨리 성장하고 있는 영역 중의 하나이다. 또한 서비스는 고객의 확보와 유치에 중대한 영향을 미친다.

이처럼 서비스의 중요성이 증대되고 있는 현 시점에서 서비스의 품질을 개선시키려면 우선 서비스의 품질을 측정할 수 있어야 한다. 따라서 여기서는 서비스 품질을 측정하는데 필요한 측정 요인에 대하여 연구하고자 한다.

파라슈라만(Parasurman), 자이서말(Zeithmal), 베리(Berry)-(이하 PZB라 부른다)-는 품질 측정에 관한 이론을 제시한 것을 계기로 1988년 SERVQUAL이라는 서비스 품질 측정 방법을 고안하게 되었다. 3인은 공동으로 1983년부터 1989년 중반까지 7년간에 걸쳐 서비스 품질에 관한 조사를 실시하였는데 조사 대상이 되었던 서비스 기업은 기계 정비, 신용카드, 보험, 장거리 전화, 은행, 증권사 등 6개 업종으로서 매우 광범위하게 설정하였다.

이들의 연구 결과에 의하면 제주대학교 중앙도서관

①서비스 품질은 고객의 기대와 지각간의 차이이며,

②고객의 기대 형성에 영향을 미치는 핵심적인 요인은 외적 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거 경험 등임을 밝혀 냈으며,

③서비스 품질을 평가하기 위해 고객이 사용하는 평가 기준을 10개의 일반적인 차원으로 구성되어 있음을 확인할 수 있었다.

<표 2-6>은 이들의 확인한 서비스 품질의 차원들이다.

PZB는 연구 결과 '10개의 서비스 품질의 일반적 차원은 포괄적이고 망라 적이기 때문에 서비스 업종에 관계없이 그 품질을 평가하는데 충분히 적합할 것이라고 확신하고, 비록 서비스 종류에 따라 특정 평가 기준에서 다소간의 차이가 있을 수 있겠지만 이런 기준의 밑바탕을 이루는 일반적 차원은 이 10개로 충분히 파악할 수 있다' 라고 주장하였다.⁵²⁾

52) V.A.Zeithmal, A.Parasuraman, and L.L Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptinos and Expectations*, The Free Press, 1990, pp.23~27.

<표 2-6> 서비스 품질의 10가지 차원 및 질문의 예(1)

차 원	정 의	고객이 제기한 구체적 질문의 예
유형성	물리적 시설, 장비, 직원, 자료의 외양	<ul style="list-style-type: none"> • 은행의 시설은 매력적인가? • 나의 주식 중개인의 복장은 적절한가? • 내 신용카드의 명세는 이해하기 쉽게 되었는가? • 수리기술자가 사용하는 도구들은 신식인가?
신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 대부분의 직원이 15분 후에 하겠다고 하면 실제로 하는가? • 주식 중개인은 사고 팔라는 나의 지시를 정확히 따르는가? • 나의 신용 명세에는 착오가 없는가? • 나의 세탁기는 단번에 제대로 고쳐지는가?
반응성	고객을 기꺼이 돕고 신속한 서비스를 제공하려 하는 것	<ul style="list-style-type: none"> • 나의 은행 명세에 문제가 있을 때 이 은행은 이 문제를 신속히 처리해 주는가? • 주식 중개인은 내 질문에 잘 대답해 주는가? • 반쯤찬 상품에 대한 요금은 내 구좌로 신속히 송금 되는가? • 수리 회사는 수리 기술자가 나타날 시간을 구체적으로 이야기해 주는가?
능력	필요한 기술 소유 여부와 서비스를 수행할 지식 소유 여부	<ul style="list-style-type: none"> • 은행원은 나의 거래 명세를 더듬거리지 않고 정확히 처리할 수 있는가? • 내가 거래하는 증권회사는 시장의 변화 상황을 정확히 추적할 수 있는 연구 능력을 갖추고 있는가? • 내가 신용카드 회사에 전화했는데 그 회사 직원은 나의 질문에 대하여 대답할 능력이 있는가? • 수리 기술자는 그가 하고 있는 일에 대해 정확히 알고 있는 것으로 보이는가?
예절	일선 근무자의 정중함, 존경, 배려, 그리고 친절함.	<ul style="list-style-type: none"> • 은행원의 태도는 보기 좋은가? • 나의 주식 중개인은 내가 질문을 했을 때 바쁜 척 하거나 무례히 굴지는 않는가? • 신용카드 회사의 직원은 나의 전화에 항상 정중히 답하는가? • 수리 기술자는 집안에 들어오기 전에 신발의 흙을 털어 내는가?

자료 : V.A.Zeithmal, A.Parasuraman, and L.L.Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptinos and Expectations*, The Free Press, 1990, pp.21~22.

<표 2-6> 서비스 품질의 10가지 차원 및 질문의 예(2)

차 원	정 의	고객이 제기한 구체적 질문의 예
신빙성	서비스 제공자의 신뢰성, 정직성	<ul style="list-style-type: none"> · 그 은행은 평판이 좋은가? · 나의 중개인은 나에게 사라는 압력을 가하지 않는가? · 신용카드 회사에서 부과한 요금이나 이율이 제공된 서비스와 일치하는가? · 보수 회사는 그 회사의 서비스를 보증해 주는가?
안전성	위험, 의심의 가능성이 없는 것	<ul style="list-style-type: none"> · 자동입출기계는 안심하고 사용할 수 있는가? · 증권회사는 나의 주식이 어디에 있는지 파악하고 있는가? · 내 신용카드가 승인 없이 사용될 가능성은 없는가? · 수리 작업이 제대로 되었다고 확신할 수 있는가?
가용성	접촉 가능성과 접촉 이용성	<ul style="list-style-type: none"> · 나에게 어떤 문제가 있을 때 은행의 후선 관리자와 상담이 용이한가? · 중개인과 전화 연결이 용이한가? · 신용카드 회사는 24시간 전화를 받으며 수신인 부담 전화번호를 갖고 있는가? · 보수 서비스 회사의 시설은 편리한 위치에 있는가?
코뮤니케이션	고객들이 이해하기 쉬운 고객 언어로 이야기하는 것. 그리고 고객의 말에 귀를 기울이는 것.	<ul style="list-style-type: none"> · 대출부 직원은 담보대출과 관련된 여러 가지 상품에 대해서 분명 설명해 줄 수 있는가? · 나의 중개인은 기술적 용어를 가급적 사용하지 않으려고 노력하는가? · 신용카드 회사에 전화했을 때 제대로 답해 주는가? · 보수 회사는 약속 시간을 지키기가 어려울 때 그 내용을 전화해 주는가?
고객 이해	고객의 욕구를 알기 위해 노력하는 것.	<ul style="list-style-type: none"> · 은행에서 일하는 사람들은 나를 단골로 아는가? · 나의 주식 중개인은 나의 재산상의 목적이 무엇 인지를 구체적으로 알고 있는가? · 신용카드 회사가 설정한 신용 한도는 내가 감당할 수 있는 정도인가(지나치게 낮은가)? · 보수회사는 나의 스케줄이 별안간 변경되었을 경우 그것을 조정해 줄 융통성이 있는가?

자료 : V.A.Zeithmal, A.Parasuraman, and L.L.Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptinos and Expectations*, The Free Press, 1990, pp.21~22.

이와 같이 PZB는 탐색적인 연구를 통해서 서비스 품질의 개념적인 정의를 내리면서 10개의 평가 차원을 확인하였다.

또한 서비스 품질에 대한 고객의 지각을 측정할 수 있는 도구 개발을 위해 체계적이면서도 정량적인 연구를 시작하였다.

이 측정 도구가 우수한 통계적인 속성과 폭넓은 응용 범위를 갖도록 하기 위해서 연구를 다섯 개의 서로 다른 상품 보수 유지, 은행, 장거리 전화, 증권, 신용카드 회사를 선정하고, 이 서비스 분야에 관한 고객 연구를 구성하여 정량적인 연구 단계를 거치면서 매우 간단하면서도 포괄적인 도구인 SERVQUAL을 만들었다.

이들은 SERVQUAL 척도를 만드는데 적용한 통계적인 분석 결과 10개의 차원간에 상당히 상호 관련이 있는 것을 발견하였다.

<표 2-6>에 나타난 것 중 마지막 7개의 차원들이 상호 관련이 더욱 심하다는 것을 발견하고 이러한 차원들을 두 개의 좀 더 광범위한 차원으로 통합하였다.

그리고 이들을 각각 확신성과 공감성이라고 이름을 지었다. 나머지 차원들 즉, 유형성, 신뢰성, 반응성은 척도개발 및 세련화 과정에서 그대로 두었다.

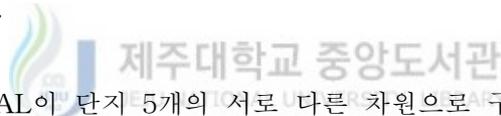
이와 같이 PZB는 개발한 서비스 품질 측정 도구인 SERVQUAL을 가지고 10개의 서비스 품질 차원을 축소한 결과 5개의 통합된 차원으로 나타낼 수 있었다.

<그림 2-7>는 최초의 10개 차원과 SERVQUAL의 5개 차원간의 관계를 요약한 것으로서 두 개의 새로운 차원 즉, 확신성과 공감성을 구성하는 최종 문항들의 내용을 검토한 결과, 이것들이 통합 이전의 7개 차원의 핵심적인 측면을 그대로 반영하고 있음을 알 수 있다.

<그림 2-7> SERVQUAL의 차원과 원래 10개 차원들의 관계

SERVAUAL 5개 차원 서비스 품질 평가 10차원	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성
	유형성				
신뢰성					
반응성					
능 력 예 절 신빙성 안전성					
접근성 커뮤니케이션 고객이해					

자료 : V.A.Zeithaml, A.Parasuraman, and L.L.Berry, *Delivering Qudity Service : Balancing Customer Perceptions and Expectatons*, The Free Press, 1990, p.25.



따라서 SERVQUAL이 단지 5개의 서로 다른 차원으로 구성되어 있지만, 처음에 개념화한 10개 차원이 그대로 반영되었다고 할 수 있다. 5가지 차원의 구체적인 내용은 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> SERVQUAL 5개 차원의 정의

SERVQUAL 5개 차원	정 의
유형성(Tangibles)	물리적 시설, 장비, 직원 그리고 커뮤니케이션 자료의 외양
신뢰성(Reliability)	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력
반응성(Responsiveness)	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 자세
확신성(Assurance)	직원의 지식과 예절, 그리고 신뢰와 자신감을 전달하는 능력
공감성(Empathy)	회사가 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심

자료 : ibid., p.26.

그 후 서비스 품질 차원에 대한 연구가 여러 학자들에 의해 여러 업종에 대하여 이루어 졌으나 조사 결과 나타나는 서비스 품질 차원은 PZB가 제기한 차원을 크게 벗어나지 않는 것으로 나타났다.⁵³⁾

브렌싱거(R.P.Brensinger)와 램버트(D.M.Lambert)(1990)는 PZB의 SERVQUAL을 전화 및 우편조사를 통하여 산업 서비스에 대한 실증연구를 실시하였다. 조사 결과 SERVQUAL 차원들은 전반적으로 지각된 품질에 대한 설명력이 부족한 것으로 나타났다. 따라서 SERVQUAL 변수를 추가할 것과 각 차원에 대한 중요성을 고려할 것을 제시하였다.

마틴(Martin)은 서비스 업체가 제공하는 서비스 유형과는 관계없이 서비스 품질을 절차적 서비스와 인격적 서비스로 구분하였다. 여기서 절차적 서비스는 서비스의 진행 과정과 서비스의 적시성, 고객의 욕구 충족을 위한 편의 시설 등을 고객에게 제공하기까지에 관련된 서비스이며, 인격적 서비스는 대고객 서비스 과정에서 훌륭한 태도와 대화를 통한 즐거움을 제공하고, 고객과 인간적인 관계를 형성하는 기법으로 종사원의 인격과 밀접한 관계를 갖고 있는 서비스이다.

고재건·김형길(1995)⁵⁴⁾은 '제주 지역 호텔 이용객의 지각된 서비스 질에 관한 연구'에서 제주도 호텔을 이용한 관광객을 대상으로 서비스의 품질을 측정하기 위한 측정 요인으로 서비스 품질을 절차적 서비스와 인격적 서비스의 두 요인으로 구분하여 마틴(Martin)의 견해를 이용하여

- ①호텔 종사원의 인격적 서비스 향상 방안과 절차적 서비스 향상 방안
- ②호텔 경영자의 서비스 품질에 대한 인식의 제고
- ③호텔 이용객의 만족을 위한 전사적 서비스시스템 구축에 대한 방법을 제시하였다.

53) J.M.Carman, Customer Perceptions of Service Quality ; An Assessment of the SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, (Vol.66 No.1, Spring 1990), p.37.

54) 고재건·김형길, 前掲論文, 1995, pp.9~31.

5. 서비스 품질 평가

서비스에 대한 품질은 기준을 세워 객관적인 측량을 하기에는 매우 어려울 뿐만 아니라 그 관리 또한 수월하지가 않다. 서비스 품질의 평가 모델은 서비스 품질과 관련된 제반 개념들을 체계적으로 이해할 수 있는 틀을 제공하여 주고, 소비자들이 서비스 품질을 어떻게 인식하고 평가하는지를 명확히 알려줌으로써 서비스 품질의 관리에 많은 도움을 주고 있다.

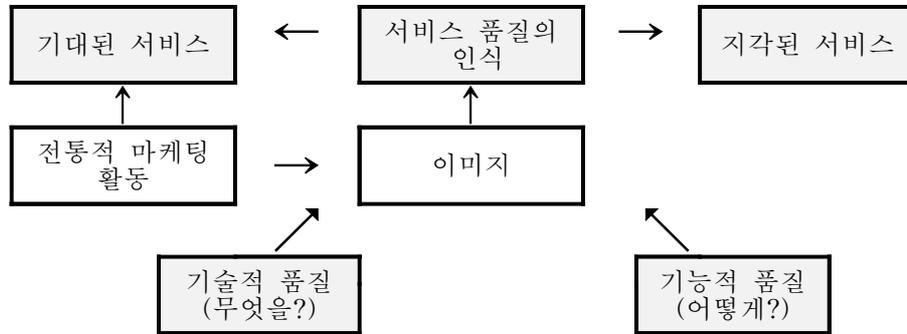
서비스의 품질에 대한 평가는 고객의 기호나 성격, 생활 습관이나 문화 등에 따라 차이가 있게 마련이다. 또한 각 고객이 서비스에 대해서 무엇을 기대하고 있느냐에 따라서도 평가는 달라진다. 그러므로 고객의 기대를 충족시킬 수 있는 서비스를 계속적으로 제공하는 서비스 품질의 안정화를 도모하고 품질의 향상을 추구하여야 한다. 그런 과정에서 품질의 평가는 몇몇 요인에만 의존해서는 안되며 제공하는 서비스의 특성을 근거로 한 능동적인 활동으로서 품질관리가 필요하다.

여기서는 소비자의 관점에서 서비스 품질의 평가 모델을 제시한 그론티스의 연구를 살펴본 뒤에 소비자뿐만 아니라 기업 관리자의 관점에서 서비스 품질의 평가 모델을 제시한 PZB의 연구를 검토해 보고자 한다.

1) 그론티스(Gronroos)의 서비스 평가 모델

그론티스는 소비자들이 서비스 품질을 평가할 때 먼저 기업이 어떤 서비스를 제공하는지 하는 서비스의 종류, 그 서비스를 어떻게 제공하는지 하는 서비스의 제공 방법, 그 기업이 어떤 이미지를 지니고 있는지의 세 가지 사항을 평가 요인으로 생각한다는 것을 밝혀 내었다. 그래서 서비스 품질은 전적으로 이 세 가지 사항의 상호작용에 의해 평가된다고 주장하고서 <그림 2-8>과 같은 서비스 품질의 평가 모델을 제시하였다.

<그림 2-8> 그론티스(Gronroos)의 서비스 품질 모형



자료 : C. Gronroos, "A Service Quality Model and its Marketing cation",
European Journal of Marketing, (Vol. 18, No.4, 1984), p.40.

그론티스는 소비자의 기대에 영향을 주는 것은 전통적 마케팅 활동 즉, 전통, 사상, 구전 등이라 주장하고, 지각된 서비스는 판매자와 구매자간의 상호작용 동안에 기업의 물질적·기술적 자원, 대고객 접촉 요인, 참여 고객의 요인 등에 의해 영향을 받는다고 했다.⁵⁵⁾

그는 <그림 2-8>에서 보는 것처럼 소비자들이 서비스 품질을 평가할 때 먼저 기업의 제공하는 서비스의 종류, 예컨대, 노하우, 기계, 컴퓨터화 된 시스템, 기술적 해결인 기술적 품질과 서비스의 제공 방법, 예컨대, 내부관계, 태도, 고객접촉, 접근용이성, 행동, 서비스 품질의 외양을 나타내는 기능적 품질이 기대된 서비스에 영향을 준다고 하였다.

또한 2가지 품질의 차원을 소비자가 어떻게 지각하고 있는가의 결과인 이미지가 제3의 변수로서 작용하고 있다고 보았다. 그론티스는 이미지가 서비스에 대한 소비자의 기대를 형성하는데 있어서 또한 소비자가 그 서비스를 평가하는 기준을 설정하는데 있어서 중요한 요인이 된다고 하였다.⁵⁶⁾

55) Christiam Gronroos, "An Applied Service Marketing Theory," *European Journal of Marketing*, (Vol. 16, No.7, 1982), p.35

56) Christian Gmroos, *op.cit.*, pp.39~40

이러한 그렌루스의 서비스 품질 모델은 서비스 마케팅 측면에서도 중요한 의미를 나타내고 있다.⁵⁷⁾

첫째, 서비스 관리자들은 소비자들이 서비스 품질을 어떻게 지각하게 되며 기술적 품질과 기능적 품질이 어느 경우에 더 중요한 변수가 되는가를 이해해야 한다.

둘째, 이러한 이해를 바탕으로 소비자들이 지각하는 서비스 품질을 결정하는 영향 요소를 구체적으로 확인해야 한다.

셋째, 소비자들의 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이를 최소화시킬 수 있도록 서비스의 관리가 필요하다.

이와 같이 그렌루스가 제시한 서비스 품질 모델은 소비자들에 의해 서비스 품질이 어떻게 평가되는지에 관한 기초 지식을 제공해 주는 유용성을 가지고 있다.⁵⁸⁾

2) PZB의 서비스 품질 평가 모델

PZB등은 서비스 품질의 평가 절차를 세부적으로 파악하기 위해 서비스를 제공받고 있는 소비자 측면과 서비스 사업에 종사하는 관리자 측면에서 서비스 품질 모델을 제시하였다

이 모델⁵⁹⁾은 소비자에 의해 평가되는 서비스 품질을 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이로 본다는 점에서 그렌루스의 모델과 일치하고 있다. 그러나, 이 모델의 가장 뚜렷한 특징은 서비스 품질을 평가하는데 있어 소비자 측면과 관리자 측면 모두를 통합적으로 고려하고 있다는 점이다.

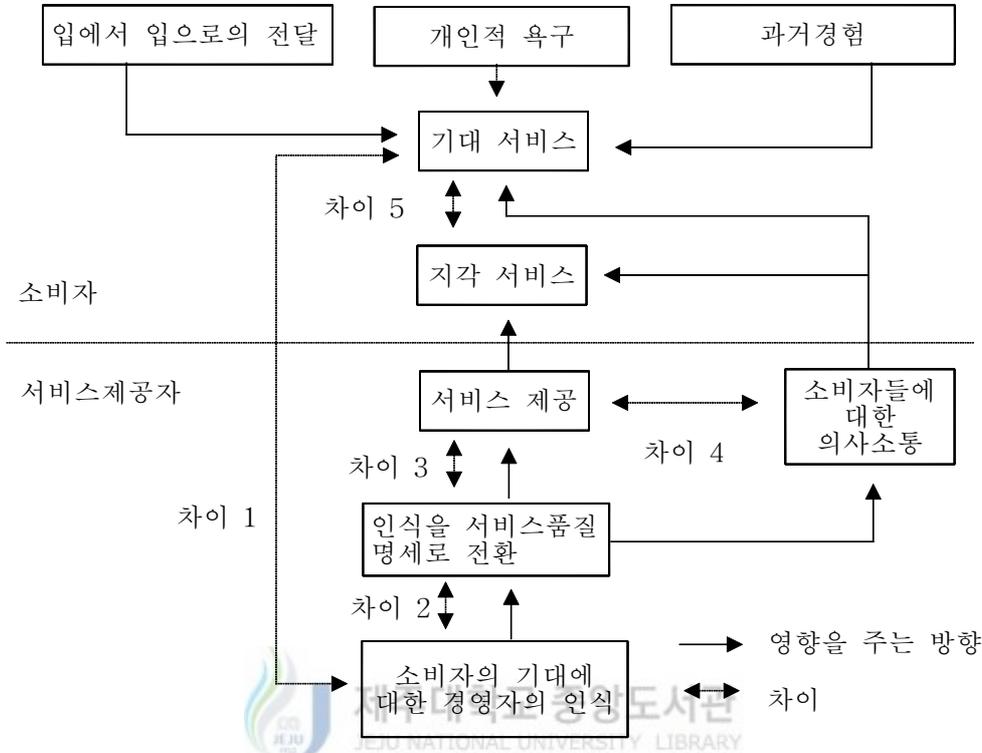
다음 <그림 2-9>은 아래와 같은 차이를 보여주고 있다. 이 그림은 서비스 품질이라는 개념과 그것에 영향을 미치는 요소들에 대하여 중요한 문제들을 제시하고 있다.

57) 한형남, “은행고객의 지각된 서비스 질에 관한 연구,” 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1989, pp.53~54.

58) 김상덕, 前揭論文, p.25.

59) V.A.Zeithaml, A.Parasuraman, and L.L.Berry(1990), *op. cit.*, pp.35~45.

<그림 2-9> Parasuraman, Zeithaml 및 Berry의 서비스 품질의 평가 모델



자료 : A. Parasurman, V.A. Zeithaml & Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, (Vol. 49, fall, 1985), p.44.

(1) 경영자 인지 차이 (차이1)

경영자가 고객의 품질 기대를 부정확하게 인지했다는 의미로서 시장조사와 수요 분석에서 부정확한 정보 제공, 기대에 대해 부정확하게 해석한 정보, 존재하지도 않는 수요에 대한 분석, 고객과 경영층 사이의 연결 부문에서 제공되는 부정확하거나 존재하지도 않는 상황 정보, 그리고 고객 접촉에 관여하는 직원에게서 수집되는 정보가 복잡한 조직 체계로 인해 단절되거나 변질되는 경우이다.

차이 1 해소 고객이 기대하는 것을 알고 배워라.

- 조사와 불평 분석, 고객 패널 등을 통해서 고객의 기대를 잘 이해한다.
- 고객에 대한 이해를 높이기 위해 고객과 경영자가 직접 접촉하는 것을 늘린다.
- 接客원으로부터 경영자로의 상향적 의사소통을 늘리고 양자간의 계층수를 줄인다.
- 정보수집을 통해 혹은 통찰된 고객에 대한 것들은 곧 행동으로 옮긴다.

(2) 품질 명세 차이 (차이2)

서비스 품질명세가 경영자가 인지하는 고객기대와 불일치할 때 발생한다. 이 차이는 경영자의 관심 부족으로 품질이 우선 순위가 낮을 때 발생하며 계획 과정 자체에 문제가 있는 경우에도 생기게 되는 것이다. 경영자가 고객의 기대를 정확히 알고 있다 하더라도 이를 충족시켜 줄 수 없거나 혹은 충족시키는 것을 고의로 회피하는 경우가 생긴다. 즉, 서비스 기업의 내부 사정 혹은 경영자의 경영 관행이나 방침 때문에 고객기대를 인지하고서도 이를 충족시키지 않는 경우 이러한 차이가 발생한다.⁶⁰⁾



차이 2 해소 우선 고객기대를 정확하게 품질명세화 할 수 있는 계획과정의 확립이 전제되어야 한다. 그 다음 명세화에 전 조직이 지원해야 한다. 특히 최고 경영층의 품질에 대한 관심과 몰입은 이 단계에서 엄청난 성과 차이로 이어 질 수 있다.

(3) 서비스 제공 차이 (차이3)

품질명세가 서비스 창출 및 제공 과정에서 충족되지 못하는 경우이다. 이유는 너무 복잡하거나 경직된 서비스 명세, 직원이 명세에 합의나 일치 어려움, 명세와 기존 기업문화와의 부조화, 서비스 운영관리의 미비, 내부 마케팅의 부족, 그리고 기술과 시스템이 명세에 따라 지원하지 못하는 것이다.

고객의 기대를 정확히 파악하고 이를 구체화할 수 있는 품질명세서를 마련했다하

60) 이상환·이재철, 前掲書, (서울 : 삼영사, 1998), p.406.

더라도 실제 현장에서 고객에게 서비스를 제공하는 일선 종사자들이 이를 만족스럽게 실행하지 못할 때 발생하는 차이를 말한다.⁶¹⁾

차이 3 해소 당연히 품질목표와 명세는 경영자와 직원이 합의하는 것이 바람직하다. 너무 경직된 명세는 서비스 직원이 유연하게 상황에 대처하지 못하게 하고 품질에 악영향을 준다. 그리고 경영자와 직원이 품질에 헌신해야 한다. 우선 직원의 역할 모호성을 제거하기 위해 교육·훈련을 실시하고 감독 방법의 변경 등 직원의 설득을 주 내용으로 하는 조직내부마케팅이 필요하다. 이 차이는 직원의 태도와 기술 문제로도 야기될 수 있으므로 채용 선발 단계에서도 신중해야 한다.

(4) 시장 커뮤니케이션 차이 (차이4)

시장 커뮤니케이션 활동에 의해 약속된 서비스가 막상 제공된 서비스와 불일치할 때 발생하며, 시장 커뮤니케이션 계획이 서비스 운영과 통합이 되지 않고 마케팅과 운영 부문간의 조정이 부족하거나 부재, 시장 커뮤니케이션의 약속을 조직이 실행에 실패, 또 본래 과장했거나 과다 약속 성향이 있는 경우가 그 이유이다.⁶²⁾

차이 4 해소 시장 커뮤니케이션이 서비스 창출 및 제공의 계획·실행과 공조하는 시스템을 만들어야 한다. 자연스럽게 약속과 서비스 제공이 일치하게 되면 더욱 약속에 대한 이행 의지가 커진다. 약속이 과장되는 측면은 커뮤니케이션 계획을 개선함으로써 보완하여야 한다.

(5) 경험한 서비스 차이 (차이5)

경험한 서비스가 기대한 서비스와 일치하지 않는 경우에 발생한다. 이 차이는 다 음의 문제들을 야기시킨다.. 즉 부정적 품질 및 품질 문제, 악의적 구전, 부정적 이미지, 사업 기회 상실 등이 그것이다.

이 차이가 없으면 호의적으로 확인된 품질이거나 혹은 과다 품질로 볼 수 있다.

61) 上揭書, p.406.

62) 광동성·강기두, 前揭書, p.453~454.

반대로 차이가 나타나면 앞서 언급된 이유 중 하나이거나 그들 사이의 결합으로 생긴 것이다.

<그림 2-9>에서와 같이 지금까지 연구한 PZB의 서비스 평가모델을 종합해 보면 기대된 서비스는 구전 의사소통, 개인적 욕구, 과거의 경험, 소비자와 기업간의 의사소통 등에 의해 형성된다. 먼저 소비자의 기대와 그 기대에 대한 관리자의 지각 차이(차이1)는 관리자가 고객이 요구하는 것을 명확히 이해하지 못한 결과로 발생한다.

소비자의 기대에 대한 관리자의 지각과 서비스를 구체화하기 위한 실제 명세간에 서도 차이(차이2)가 발생하는데 이는 자원시장 여건, 관리자의 관심 부족 등에 의해 발생한다.

그러나 아무리 서비스를 잘 수행하고 소비자를 올바르게 대하려는 지침이 수립되었다 하더라도 서비스 요원이 소비자에게 지각되는 서비스 품질에 큰 영향을 미치고 또한 그들의 수행이 반드시 표준화되어 있지 않으므로 서비스 품질의 명세와 서비스의 제공간에는 차이(차이3)가 발생하기 마련이다.

그리고 기업에 의해 실제로 제공된 서비스와 기업 외부의 의사소통, 즉 기업의 광고나 홍보, 타인에 의한 구전 의사소통 등은 소비자의 태도나 행동에 영향을 주어 차이(차이4)가 발생한다. 이러한 서비스 품질의 판단은 결국 서비스에 대한 소비자의 기대에 대해 실제 서비스의 성과가 어떻게 지각했는가의 차이(차이5)의 크기와 방향에 달려 있다.

이를 식으로 표현하면 차이 5=f(차이 1,2,3,4)가 되는데 차이 방향이 + 혹은 -가 되느냐에 따라 우호적, 비우호적, 만족, 불만족이 된다.

기대된 서비스(expected service)가 지각된 서비스(perceived service)보다 큰 경우에는 비우호적이거나 불만족이 생기며, 지각된 서비스가 기대된 서비스와 같거나 클 경우에는 우호적이거나 만족을 느끼게 된다.

제2절 공공도서관 서비스의 기능과 분류

1. 공공도서관 서비스의 목표와 기능

1) 공공도서관의 목표

오늘날 우리 사회는 경제적인 성장에 따른 물질적인 풍요로움에 비해 상대적인 정신적 빈곤감으로 인하여 수많은 사회 문제들이 유발되고 있는 상황에서 공공도서관은 정신 자원의 공급처로서 그 역할이 더욱 중요시되고 있다.

유네스코가 1973년 개정 발표한 ‘공공도서관선언’에서 공공도서관을 교육, 문화, 정보를 위한 민주적인 기관으로 규정하고, 과학과 예술의 발전에 보조를 같이 맞추도록 기회를 제공해야 한다고 하였다. 유네스코는 교육, 문화, 정보를 공공도서관의 3대 기본 목표로 선언하면서 전 세계 공공도서관에 큰 영향을 주었다.⁶³⁾

우리나라에서도 1994년 개정 공포한 도서관및독서진흥법 제2조 4에서 “공공도서관이라 함은 공중의 정보 이용, 문화 활동 및 평생교육을 주된 목적으로 하는 도서관을 말한다.”⁶⁴⁾라고 공공도서관의 목표를 명문화하고 있다.

또한 공공도서관은 평생교육의 기회균등을 실천하기 위한 민주적 제도의 하나로써 지식과 경험의 자료를 축적하여, 이를 유효 적절한 도서관 서비스를 통하여 지역 사회의 주민들에게 제공하는 사회적 책임 기관으로서 교육적·문화적·민주적·사회적인 여러 가지 기능들을 내포하고 있다.⁶⁵⁾

일반적으로 공공도서관의 기능은 기록된 자료를 수집, 정리하여 보관하면서 이용자에게 정보를 제공하는 내재적 기능과 평생교육과 문화를 제공하는 사회적 기능으로 구분한다.

63) 이병목, “공공도서관의 역할,” 「도서관」, 제28권 제10호, 국립중앙도서관, 1973, pp.12~14.

64) 법제처, 대한민국헌법령집, 한국법제연구원, 1998, p.448.

65) 진찬수, “공공도서관서비스 실태와 서비스 배분의 형평성,” 석사학위논문, 부산대학교 행정대학원, 1990, p.15.

2) 공공도서관의 기능

(1) 내재적 기능

① 자료수집기능

자료수집기능은 공공도서관에서 필요로 하는 자료를 선택하고, 선택된 자료를 수서하는 기능을 말한다. 공공도서관에서 이 기능을 충분히 발휘하기 위해서는 먼저 자료의 수집에 노력하여야 한다. 자료의 수집을 소홀히 하면 공공도서관 본래의 목적인 서비스를 제대로 할 수 없다

② 자료조직기능

수집된 자료를 이용자가 이용할 수 있도록 하기 위해서는 자료를 체계적으로 정리하여야 하는데, 이러한 자료의 정리업무를 자료조직 기능이라 한다.

자료조직 방법은 공공도서관 업무에서 매우 중요한 기술로서 일찍부터 발달한 분야이다. 이러한 기능은 공공도서관에서 수집된 자료를 체계적으로 배가하는 목적과 이용자가 공공도서관에서 필요로 하는 자료를 용이하게 검색하는 목적으로 이루어진다.⁶⁶⁾

③ 자료축적기능

이 기능은 수집된 자료를 자료조직 작업에 의하여 물리적으로나 내용적으로 정리하여 전산화하고 서가나 목록함에 배열하여 이용자들이 편리하게 이용할 수 있도록 유지하는 일련의 활동을 의미한다.

여기서 말하는 자료축적의 개념은 자료보관이나 자료저장과 동일한 의미로서 도서관장서의 내용이나 주제를 지속적으로 개발, 유지하는 지적 측면과 손상되거나 파손된 장서의 외형적 상태를 유지하는 물리적 측면으로 구분할 수 있다.

66) 한국도서관협회, 도서관정보관리편람, 한국도서관협회, 1994, p.6.

④ 자료제공기능

공공도서관에서의 자료제공기능은 대내적인 것과 대외적인 것으로 크게 나눌 수 있다.

대내적인 제공은 공공도서관을 이용하기 위하여 스스로 찾아온 사람들에게 요구 자료를 신속 정확하게 열람할 수 있도록 하는 것이며, 대외적인 제공은 시간이나 거리, 신체적 부자유 등으로 인하여 도서관을 찾을 수 없는 사람을 위하여 현지에 가서 서비스하는 것을 말한다.⁶⁷⁾

이러한 대외적인 봉사는 현대 도서관의 필수적인 요건으로서 이동도서관, 임해문고, 장애인 택배 등을 들 수 있다.

⑤ 전자도서관기능

전자도서관이란 전통적인 공공도서관의 기능을 근간으로 하여 전자적인 정보, 즉 디지털 형태의 멀티미디어 정보의 수집, 가공, 유통에 있어 컴퓨터와 통신망을 기반으로 하여 이용자로 하여금 공간적, 시간적, 제약 없이 양질의 정보를 획득할 수 있게 하는 정보서비스라 정의할 수 있다.⁶⁸⁾

공공도서관에서는 1991년부터 국립중앙도서관을 주관 기관으로 하여 전국 공공도서관을 온라인으로 연결하는 도서관 전산망 계획을 수립하여 추진하고 있고, 제주 지역 공공도서관에서도 도서관 업무 전산화 패키지(KOLAS)를 이용하여 전자도서관 준비를 위한 기초 작업으로 도서관 자료 전산화를 수행하고 있다.

(2) 사회적기능

① 지역사회의 문화기능

도서관 및 독서진흥법 제20조 5호에서 ‘강연회, 감상회, 전시회, 독서회 기타 문화 활동 및 평생교육의 주최 또는 장려’를 규정하고 있는 것처럼 공공도서관은 그 지역 사회의 주민 및 이용자들에게 지적·문화적 요구를 충족시켜 주는 문화기능을 가지

67) 양행효, “도서관 직원의 직무만족에 관한 실증적 연구,” 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 1996, p.30.

68) 이치주, “전자도서관,” 「도서관」, 제53권 제4호, 국립중앙도서관, 1998, p.185.

고 있다.⁶⁹⁾

공공도서관은 인간의 감정적 도덕적 성숙을 가져다 줄 수 있는 독서활동에 대한 역할과 더불어, 다원화사회에서 주민들이 문화에 대한 이해를 넓히게 하는 것도 공공도서관 기능이다.⁷⁰⁾ 지역사회의 공공도서관은 선과 아름다움을 추구함으로써 이루어지는 인간의 내면적 성숙을 위하여 지역사회의 문화센터로서 강연회, 전시회, 연극, 음악회 등 문화활동을 개최하거나 후원해야한다.⁷¹⁾

② 지역사회의 정보센터기능

정보란 “아는 것의 실체로서 공식·비공식으로 기록, 전달, 출판, 보급되는 모든 아이디어, 사실 등을 의미한다.” 또한 정보란 문제 해결에 “유용한 어떤 일에 대한 알람”으로써 의사 결정에 관계되는 모든 것을 말한다.

인간은 그때그때 필요한 업무를 하기 위하여 정보를 원하고 의사 결정을 한다. 방대한 양의 정보는 갖가지 경로를 통하여 입수가 가능하겠으나 가장 쉽고 빠르게 많은 양의 정확한 정보를 찾아볼 수 있는 곳은 정보센터로서 목적을 지닌, 거주지에서 가장 가까운 그 지역사회의 공공도서관이다.⁷²⁾

지역사회에서 정보를 종합적으로 관리해서 체계적으로 제공 해주는 기관의 필요성은 공공도서관 존재 목적과 일치하는 것으로서 공공도서관은 곧 지역사회의 정보센터가 될 수 있는 것이다.

공공도서관은 지역 내의 어떤 다른 기관보다 정보서비스를 실시하기에 적합한 여건을 가지고 있다. 즉, 지역마다 공공도서관이 설치되어 있고, 공공도서관 전체가 하나의 망으로 연결되어 있으며, 또한 정보의 수집, 조직, 검색, 제공을 주요 기능으로 하고 주민 모두가 자유로이 무료로 이용할 수 있으며, 최상의 접근가능성을 관리의

69) 한국문화예술진흥원 문화발전연구소, “도서관 발전정책 및 행정체제 개선방안 연구,” 한국문화예술진흥원, 1993, p.99.

70) M. J. Lynch, Educational Cultural and Recreationel Services of the Public Library for Adults, *Library Quarterly*, 1978, p.477.

71) Ronald C. Beuge, *Libraries and Cultural Change*, Archon Books and Bingley, 1970, p.242.

72) 고병률 외, “공공도서관 지역생활정보실 개설 및 운영협력에 관한 연구,” 「99년 공공도서관협의회 총회 발표자료집」, 공공도서관협의회, 1999, pp.15~22.

기본원칙으로 규정하고 있다.⁷³⁾

이처럼, 지역사회 정보센터 기능은 많은 양의 정보를 효율적이고 정확하게 제공하고 주민들이 일상생활에 필요한 각종 정보, 예컨대, 직업, 취업, 주택, 건강, 노인 문제, 복지, 교육, 교통 등과 같은 전문적이고 교양적인 자료를 제공하는 기능을 말한다.⁷⁴⁾

③ 사회복지적기능

공공도서관에서는 지역 주민들이 취미나 여가 선용 활동을 위하여 영화 상영, 음악 감상회 등을 개최하고 있는데, 이러한 일련의 행사를 사회복지적기능이라 한다.⁷⁵⁾

④ 평생교육적기능

사회교육은 학교라는 시설 이외의 장소에서 평생교육과 같은 목적을 위하여 교육하는 것을 의미한다.

현대사회는 학교교육만으로는 변화무쌍한 현실을 인식하고 올바른 판단을 내려 자기의 삶을 영위해 나가기가 무척 어렵다. 따라서 이러한 기능을 담당할 수 있는 기관은 다른 사회적 기관보다도 공공도서관이라 할 수 있다. 공공도서관이 갖는 평생교육적기능은 학교교육의 한계가 현대 사회에 이르러 더욱 심화됨에 따라 더욱 강조되고 절실히 요청되고 있다.⁷⁶⁾

국민 생활 수준의 향상과 더불어 사회의 각 분야가 점점 세분화되고 전문화되면서 지역 주민들의 삶의 질 향상과 생업에 필요한 기술과 지식을 배우고자 하는 욕구가 강하게 되면서 공공도서관을 중심으로 지역 주민들이 요구에 부응하는 평생교육 기능을 수행하고 있는 것이다.⁷⁷⁾

73) 한국도서관협회(1992), 전게서, p.132~133.

74) 고병률, “인터넷과 전산매체에 있어서의 공공도서관과 사서의 역할,” 「도서관연구회지」, 제4호, 제주도도서관연구회, 1999. p.14~17.

75) 김세익, 「도서관조직경영론」, (서울 : 아세아문화사, 1995), p.231.

76) 고병률, “평생교육과 공공도서관의 역할,” 「교육제주」, 66호, 제주도교육청, 1989, pp.75~80.

77) 고병률, “평생교육과 학교도서관의 역할,” 「중등학교 도서담당교사직무 연수 과정 연수교재」, 탐라교육원, 1998, pp.26~27.

2. 공공도서관 서비스의 분류

1) 열람·관외대출서비스

공공도서관에 와서 자료를 읽거나 조사하고, 도서관에 퇴관하기 전에 서가에 다시 꽂거나 대출대에 반납하는 것을 열람이라 하고, 일정한 수속을 밟고 책을 빌려서 집에 가져가서 이용한 후 일정한 기한 내에 반납하는 것을 대출 또는 관외대출이라 한다.

공공도서관의 목적은 단순한 이용상의 편의만을 뜻하는 것이 아니라 보다 바람직한 서비스를 제공하여 이용자로 하여금 만족감을 갖도록 하는데 있다. 이런 점에서 볼 때 도서관에 있어서의 열람과 관외대출 서비스는 공공도서관의 대표적이며 가장 오래된 서비스의 형태이다.

2) 참고면담서비스

참고면담서비스를 정보조사제공서비스라고도 한다.⁷⁸⁾ 참고면담이란 가변적 요소를 호의적 상태로 만들어 유효한 해답을 이르게 하는 하나의 참고과정이며, 이용자의 세밀한 정보 요구를 확정하기 위하여 참고사서와 이용자 사이에 이루어지는 개인간 상호 의사소통을 말한다.

이는 이용자가 정보를 구하고 조사 연구를 위하여 자료를 구하고자 할 때 이용자에게 직접 협력하여 이용자의 정보요구 혹은 질문 내용에 대해 사서가 직접 해답을 찾아서 제공해 주거나, 이용자가 스스로 찾도록 교육을 시키는 서비스를 말한다.

3) 시청각자료서비스

시청각자료는 인쇄물과 마찬가지로 인간의 지식과 경험의 기록물로서 중요한 공공도서관 자료이며 그 효용가치는 매우 크다.

시청각자료는 이용 설비가 필요하고 구입 비용이 높고 관리의 어려움 때문에 공공도서관에서 수집을 기피하는 경향이 있으나, 메시지의 효과적 전달 능력과 기술개발로 인한 설비의 가격 하락으로 이용이 확대되고 있다.⁷⁹⁾

78) 한상완, 「정보조사제공론」, (서울 : 구미무역주식회사출판부, 1995), p.16.

4) 상호대차서비스

공공도서관 간 협력 서비스의 일종으로서, 협력 체제를 통하여 문헌에의 접근성을 증가시키고 더 많은 사람들에게 자료서비스를 확대시킬 수 있다.⁸⁰⁾

5) 예약제도서서비스

대출중이거나 다른 사정으로 인하여 일시 대출이 불가능한 문헌의 대출 요구에 대하여 그 문헌의 반납과 동시에 다른 요구자에 우선하여 대출을 받도록 미리 예약을 해 두는 서비스이다.

6) 문화행사 주최와 협력서비스

인간의 심미적, 감정적, 도덕적 성숙을 가져올 수 있는 독서 활동에 대한 도서관의 역할이 강조되고 다원화 사회에서 주민들이 문화에 대한 이해를 넓히는 것이 공공도서관의 중요한 소임이라는 인식에 따라 공공도서관은 인간의 내면적 성숙, 정서적 성숙을 위하여 지역사회의 문화센터로서 강연회, 음악회, 전시회, 연극 등의 문화 활동을 개최하거나 후원하고 있다.⁸¹⁾

7) 장애자를 위한 서비스

이 업무의 대상은 장애자들이다. 선천적이든 후천적이든 신체에 장애를 입은 사람들에 대해서 도서관 측에서 적극적으로 대책을 강구하지 않는다면 공공도서관 이용자의 기본 권리가 보장되지 않는 결과가 되기 때문에 장애자가 도서관에 무엇을 요구하고 희망하고 있는가를 잘 파악하고 이해하여, 장애자의 입장에서 서비스의 방법을 강구해 나가야 한다.

79) 최성진·조인숙, 「정보봉사론」, (서울 : 아세아문화사, 1992), p.65.

80) 한국도서관협회, “공공도서관 표준모형 개발에 관한 연구,” 문화부, 1992, p.134.

81) 헨리 시 캠벨 지음·이병목 옮김, 「공공도서관 개발론」, (서울 : 구미무역주식회사출판부, 1997), p.94.

8) 이동·순회문고서비스

이동문고는 시간적·장소적 제약으로 인하여 공공도서관을 이용하기가 어려운 사람들을 위하여 제공하는 서비스의 일종으로서, 그 기동성과 접근성 때문에 자료 활용도와 자료 이용 범위를 높이고 있는 서비스 제도이다.

제3절 공공도서관 서비스 품질의 관리 모형

1980년 후반부터 시작된 공공도서관 서비스 품질관리 움직임은 1990년대를 들어 서면서 조직적 관리의 필요성과 다양한 양질의 지적정보를 제공하기 위하여 본격적으로 연구하기 시작하였다.

공공도서관이 지역사회 발전과 지역 주민들의 자기 발전을 위하여 스스로 노력할 수 있도록 지식정보·평생교육·지역문화·여가선용의 장으로서의 서비스를 충실히 수행하기 위해서는 정보흐름과정에서 일어나는 사소한 사건이라도 주의를 기울여 서비스의 품질을 개선해 나가려는 관리 모형을 우선 연구하여야 한다.⁸²⁾

공공도서관 서비스의 품질관리를 위해서는 서비스 품질을 평가하는 요소를 연구하여야 하는데, 서비스 품질관리 과정에서의 평가요소로는 도서가 정리되어 있는 서가의 효율적 배치, 안내 표시의 적절성, 서가 자체의 최신성이나 이용의 편리성, 최신 자료의 정리, 담당 사서가 제공하는 서비스의 범위 및 소장 자료 정보에 대한 숙련도, 이용자에게 효율적이고 신뢰성 있는 예약서비스의 제공 여부, 도서관 상호대차 서비스의 제공 여부, 외부 이용자를 위한 서비스 개방 정도, 원격지 이용자가 온라인으로 목록 및 정보검색 가능 여부, 외부 이용자에게 허용되는 정보 제공의 범위, 다문화 사회에서의 평생교육 및 문화에 대한 이해를 넓히는 교양 교육 등을 꼽을 수가 있다. 여기서 평생교육 및 문화에 대한 이해를 넓히는 교육의 요소로는 성인 교양 교육, 직업 및 부업 기술교육, 문화 관련 교육, 독서교육, 가족생활 교육, 여가선용 교육, 시민 생활 교육으로 구분할 수가 있는데 구체적으로 보면 <표 2-8>과 같다.⁸³⁾

82) 조윤희, “디지털 정보시대의 도서관서비스의 질 관리,” 「제35회 전국도서관대회 주제발표논문집」, 한국도서관협회, 1997, pp.267~269.

<표 2-8> 평생교육 및 문화에 대한 교양 교육의 요소

교육의 구분	요 소 내 용
교양교육	외국어교육, 문화, 예의, 종교, 위생, 환경
직업 및 부업 기술교육	직업정보, 직업원리, 직업 및 부업관련 기술
문화 관련 교육	연극, 미술, 음악감상
독서교육	도서전시회, 도서상담, 신간도서 소개
가족생활교육	부부론, 자녀교육, 노후대책
여가선용교육	서예, 분재, 사진, 스포츠, 꽃꽂이
시민생활교육	민주시민, 사회질서, 경제이해, 사회복지

자료 : 한운옥, “평생교육을 위한 공공도서관의 봉사에 관한 연구,” 제17권1호, 경기대학교, 1985, pp.266~267.

1. 버나드의 관리 모형

공공도서관에 소장하고 있는 각종 정보자원과 프로그램들을 이용자들이 유용하고 가치 있게 활용할 수 있도록 준비하는 과정이 공공도서관 서비스 품질의 관리과정이라 하는데, 버나드(Susan B. Barnard)는 공공도서관 서비스 품질 향상을 위한 관리과정으로 공공도서관 서비스 품질 4단계를 발표하였다.⁸⁴⁾

1) 제1단계 : 탐색과 의사결정 단계

제1단계는 공공도서관 서비스의 품질관리를 위한 탐색과 의사결정을 위한 준비단계로서 품질관리 과정이 장기간에 걸쳐서 계속적으로 탐색되어야 효과를 거둘 수 있기 때문에 최고 관리자에 의해 출발하여야 한다고 하였다.

83) 한운옥, “평생교육을 위한 공공도서관의 봉사에 관한 연구,” 「경기대학교 논문집」, 제17권 1호, 경기대학교, 1985, pp.266~267.

84) Susan. Jurow, Susan. B. Barnard, *Integrating total quality management in a library setting*, New York : Haworth, 1993. pp.177~188.

여기서 탐색은 공공도서관의 잠재적 역할 및 관리자 사이의 비판적 견해를 통해 자료를 수집하는 것이고, 의사결정은 탐색한 결과를 수용하는 것이다.

2) 제2단계 : 서비스 품질관리를 위한 조직화 단계

제2단계는 서비스 품질관리를 위한 조직화 단계이다.

서비스 품질관리를 위해서는 계획과 실행이 실제적으로 조직의 전략적 계획과 부합되어야 하며, 조직의 설립 목적, 활동 내용, 전망 및 목표에 서비스 품질관리의 원칙과 절차, 과정이 잘 융화되어야 한다. 서비스 품질관리를 위한 조직화 단계는 조직 평가, 이용자의 이해, 전망 및 원칙의 설정단계이다.

여기서 조직을 평가는 서비스 품질관리를 시작하기 전에 공공도서관이 서비스 품질 관리에 적합한 문화적 환경인지 그렇지 않은지를 평가하는 것이며, 전망 및 원칙의 개발은 공공도서관이 추구하는 활동의 원칙이 무엇인가를 직원들간의 이해를 도와주는 행위로서 조직의 비전(vision)과 가치의 공식적 표현이 기초가 된다.

3) 제3단계 : 서비스와 제공물을 내부 및 외부 이용자에게 시범 실시 단계

제2단계의 계획 및 조직적 활동을 실제적으로 시범적으로 실시하는 단계로서 이 단계는 공공도서관이 제공하는 서비스와 제공물의 구별, 내부 이용자와 외부 이용자의 구별, 각 이용자 그룹에 제공되는 서비스 및 제공물이 구별을 포함한다.

이 단계에서 시행하는 이용자 기대와 요구의 평가는 조직의 가장 중요한 부분으로서 이용자를 파악하고 새로운 이용자를 유인하기 위하여, 또는 기존 이용자들의 요구를 계속 만족시키기 위하여 이용자의 요구가 무엇인지를 파악하여 이용자의 요구를 만족시켜 주어야 한다.

이용자의 요구와 기대를 평가하기 위해서 이용자의 만족평가의 문제점 및 이용자의 요구와 자금이나 시간의 요소들을 고려하여 할 사항들을 감안하여 시범 실시팀을 구성하여야 하며 팀 구성원들은 문제 해결 과정을 통해 기술개발을 위한 훈련을 하여야 한다. 문제 해결 과정에서 구성팀원들은 모든 팀원들이 개발한 것과 문제점을 공유하여 이용자의 요구사항을 분석 방법과 측정 도구를 사용하여 문제를 사실적으

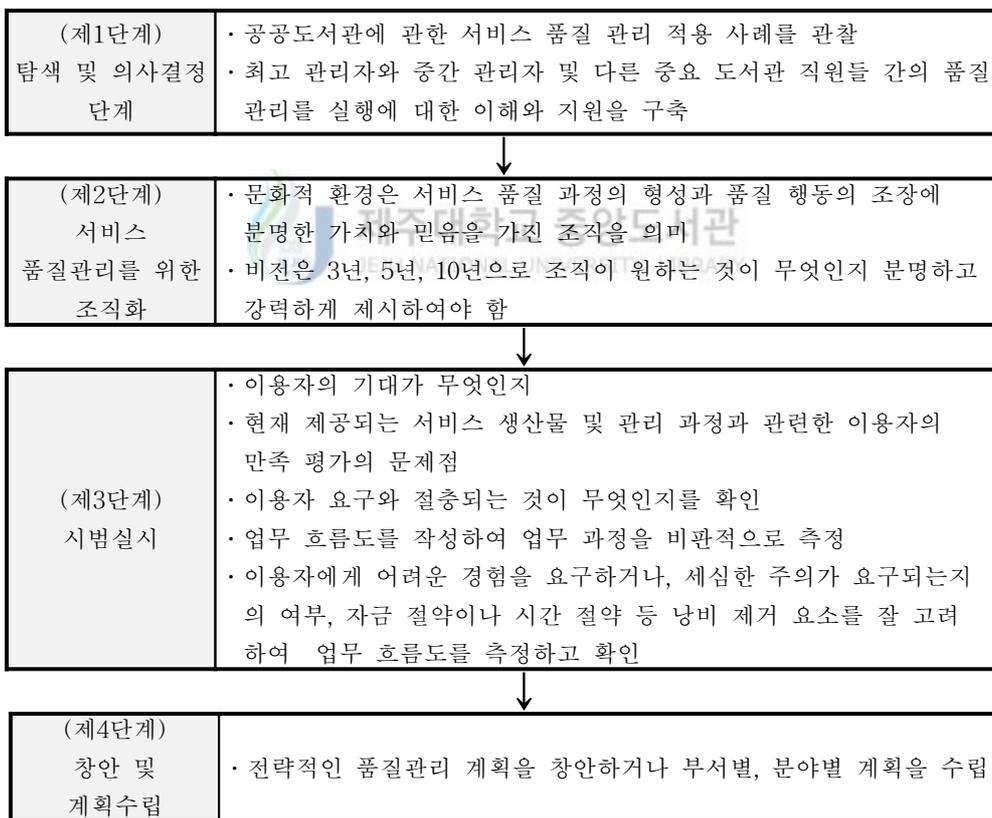
로 해결할 수 있도록 도출하여야 한다.

4) 제4단계 : 창안 및 계획 수립

3단계의 결과는 모든 직원에 의해 평가되고 표현된 결과로서, 3단계에서 제시된 제안을 문제 해결 과정이나 팀훈련에 적용하여 계속적으로 서비스 품질 증진을 할 수 있도록 하여야 한다. 이 마지막 단계에서는 전략적인 서비스 품질관리 계획을 창안하고 부서별로, 분야별로 계획을 수립하는 것이다.

지금까지의 서비스 품질 4단계를 모형화하면 <표 2-9>와 같다.

<표 2-9> 버나드의 공공도서관 서비스 품질 관리 모형



자료 : S. Jurow · S.B. Barnard, *Integrating total quality management in a library setting*, pp.177~188.

2. 조지-웨스팅하우스의 관리 모형

서비스 품질관리 과정에서 공공도서관 서비스의 품질 측정은 도서관에서는 매우 중요하다. 공공도서관 서비스에 대한 품질을 측정하기 위해서는 공공도서관에 맞는 적절한 측정 기준 안을 마련하는 것이 바람직하다.

공공도서관에서 서비스 품질을 측정하기 전에 사전에 충분히 검토하여야 할 사항이 있는데,

첫째, 서비스 품질에 대한 이용자의 다양한 요구를 파악하고 품질의 추구가 조직의 목적과 부합되는지의 여부, 조직을 위한 전략적 관리 계획 및 공공도서관 서비스 운영을 위한 전략적 관리 계획의 유무를 검토하여야 한다.

둘째, 공공도서관의 서비스 품질관리의 필요성을 인식하고 조직내의 의사전달의 채널을 검토하여야 한다.

셋째, 이용자 서비스에 대한 조직이나 사회의 환경, 이용자 중심 운영 여부, 정보이용의 규모, 서비스에 대한 이용자의 기대, 정보 전달 담당 직원의 서비스의 품질, 서비스 평가를 위한 기준안 보유 여부를 검토하여야 한다.

넷째, 현재 제공되고 있는 서비스의 종류가 무엇인가를 검토하여야 한다.

다섯째, 서비스 품질관리를 위한 전략적인 계획 수립 및 서비스 품질관리 프로그램에 대한 계획을 선행적으로 검토하여야 한다.

이상 다섯 가지의 사항을 검토한 후에 적절한 서비스 품질관리를 위한 측정 기준안을 마련하는 것이 바람직하다.

미국의 조지-웨스팅하우스(Geroge Westinghouse)에서는 총12항목을 측정 기준으로 선정하여 공공도서관 서비스의 품질관리를 평가하고 있는데,⁸⁵⁾ 그 측정기준을 보면 ①이용자 지향성, ②참여도 ③직원 개발 기회도 ④동기부여 ⑤생산물과 서비스 ⑥과정과 절차 ⑦정보 ⑧공급자 ⑨문화 ⑩계획 ⑪전달 ⑫신뢰성으로서, 이를 측정기준의 평가 항목으로 삼고 공공도서관 서비스의 품질관리를 평가하고 있다. 품질측정 관리 모형을 보면 <표 2-10>과 같다.

85) 조윤희, 前揭論文, pp.271~272.

<표 2-10> 조지-웨스팅하우스의 관리 모형

측정기준	측 정 관 리 내 용
이용자지향성	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자의 요구사항 및 기대치에 부합되도록 이용자를 만족시키는 정도의 측정기준 · 정보 서비스 이용자의 인지 및 요구 사항의 부합 정도, · 제공된 서비스의 가치 비교, 직원의 이용자 인식 정도
참여도	<ul style="list-style-type: none"> · 도서관 정보서비스 품질증진 목적을 달성하기 위한 직원 참여도의 측정기준
직원개발 기회도	<ul style="list-style-type: none"> · 품질관리 수행에 필요한 직원과 공헌을 할 각 구성원들을 위한 개발기회를 측정 · 인지, 기술적 훈련,
동기부여	<ul style="list-style-type: none"> · 구성원들의 신뢰와 존경, 인정 등 구성원들의 동기 부여 정도
생산물과 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 지속적인 품질 증진 노력, 평가와 확인 항목
과정과 절차	<ul style="list-style-type: none"> · 통합시스템 여부, 조직 지원, 오류예방, · 기술과 혁신, 안전과 건강 및 환경요소
정 보	<ul style="list-style-type: none"> · 정보의 품질, 정보량, 이용자의 요구사항
공급자	<ul style="list-style-type: none"> · 제작물 및 서비스의 품질, 공급과정, 공급책임 · 공급된 제작물이나 서비스는 이용자에게 이익을 줄 수 있어야 함
문 화	<ul style="list-style-type: none"> · 조직의 신뢰성, 지도력 변화, 품질관리 시스템 기술, 자부심 · 이용자의 요구에 최적의 서비스를 제공할 수 있는 적절하고 혁신적인 문화적 환경이 필요
계 획	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 품질관리를 인식하는 전략적 경영과 재정이 측정기준 항목임 · 측정기준항목 : 품질관리의 전략적 중요성, 품질증진계획, 조직계획
전 달	<ul style="list-style-type: none"> · 전달 정책과 요구 사항, 행동과 말, 공공 책임성
신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> · 성능 평가 동향, 보고 및 진단적 기법, 진행 평가, 부서평가와 목적 · 서비스 품질관리를 위한 신뢰성 있는 측정, 보고, 분석이 효율적으로 이용되는지를 평가하는 기준

자료 : S. Jurow, S.B. Barnard, *op. cit.*, pp.177~188.

제3장 공공도서관 현황과 서비스의 사례

제1절 전국 공공도서관의 현황

우리나라에서 도서관법이 처음으로 제정된 것은 1963년이다. 그러나 60~80년대에는 경제 개발의 과도에 밀려서 공공도서관은 정부의 관심밖에 있었다. 그러다가 1988년 행정개혁위원회의 건의에 따라서 문화부가 생기고 곧 이어서 공공도서관 행정의 소관 문제로 교육부와 의 논쟁을 하게 되었다. 교육부는 ‘공공도서관은 사회교육의 수단’이라고 주장하였고, 문화부는 이를 더 넓게 보아 ‘문화 행정의 일부’라고 주장하였다.

1991년 3월 8일에 도서관진흥법이 제정되면서 중앙정부 차원에서의 공공도서관 업무의 주관 부서는 현재의 문화관광부로 정하여졌다. 그러나 국립중앙도서관 이외의 공공도서관 중 대다수에 속하는 교육청 산하의 공공도서관에 대하여는 아무런 조치를 취하지 않았다.

결과적으로 공공도서관은 일종의 고아들과 같은 신세가 되었다. 따라서 행정자치부에서도 관심이 없고 교육부에서도 관심이 없다. 왜냐하면 공공도서관 업무는 정부 조직법상 명백히 문화관광부 소관이기 때문이다.⁸⁶⁾

이와 같은 사태 때문에 전국 370개⁸⁷⁾의 공공도서관에 대한 현재의 책임기관이 어디냐고 물으면 단순히 “없다”라고 대답할 수밖에 없다. 그래서 공공도서관은 그 소속 직원들의 노력에도 불구하고 그냥 현상유지만 하고 있는 상태이다.

<표3-1>⁸⁸⁾은 전국 공공도서관 일반현황을 시·도별로 나타낸 것으로서, 여기에 서 1997년 12월 31일 현재의 전국 370개의 공공도서관 운영 주체를 보면 일반자치단체의 소관은 133개관으로 36%를 차지하고 있으며, 교육청 소관은 221개관으로 전체의 60%이고, 사립은 16개관으로 4%임을 알 수 있다.

공공도서관 1관당 인구는 1998년 12월 31일 현재 기준으로 하여 123,840명으로,

86) 한국문화예술진흥원 문화발전연구소, 前掲書, pp.2~3.

87) 공공도서관협의회, '98 공공도서관 요람, 공공도서관협의회, 1998, p.6.

88) 문화관광부, '98년도 전국 공공도서관 및 문고현황, 문화공보부, 1998, pp.6~7.

1986년 기준 필리핀의 114,000명, 태국의 101,000명 보다 낙후된 실정이다.⁸⁹⁾

1997년도 도서관입비는 172억4,875만원으로 전체 예산 1조646억1,028만원의 10.4%에 지나지 않는다. 장서 보유 수를 지역별로 보면 서울 3,570,485권, 부산 1,303,163권, 대구 1,063,642권, 인천 675,774권, 광주 591,546권, 대전 879,095권, 울산 244,695권, 경기 2,240,381권, 강원 969,381권, 충북 584,693권, 충남 763,544권, 전북 712,083권, 전남 1,260,588권, 경북 1,263,847권, 경남 1,040,918권, 제주 389,813권을 소장하고 있다.

지역별로 인구 1인당 책 수를 보면 서울 0.34권, 부산 0.34권, 대구 0.43권, 인천 0.29권, 광주 0.46권, 대전 0.70권, 울산 0.25권, 경기 0.29권, 강원 0.63권, 충북 0.41권, 충남 0.41권, 전북 0.36권, 전남 0.58권, 경북 0.46권, 경남 0.35권, 제주 0.75권으로 나타났다는데, 공공도서관에 도서를 많이 소장하고 있는 순위를 지역별로 보면 제주, 대전, 강원, 전남, 경북·광주, 대구, 충남·충북, 전북, 경남, 서울·부산, 경기, 울산 순으로서 제주도가 장서 보유량이 제일 많은 것으로 나타났다. 또한 우리나라 국민 1인당 책 수는 0.38권으로 나타났으나 이는 미국 1.930권(1985년), 영국 2.348권(1985년)에 비하여 매우 열악한 수준이다.

또한 1997. 12. 31. 현재 전국 370개관의 직원은 모두 5,025명으로 이중 사서직은 34%인 1,724명이고, 나머지는 행정직 667명, 기타직은 2,634명으로서, 이는 공공도서관의 직원중 사서 직원의 비율이 비사서직보다 적다는 사실에서 이용자인 지역 주민들에게 전문적인 조언을 해줄 수 있는 인력이 부족하다는 것을 시사해 주고 있다.

이러한 상황임에도 불구하고 전국 공공도서관에서는 서비스 품질향상을 위해 공공도서관의 주 기능인 정보봉사서비스를 보다 발전적으로 수행하기 위하여 자료를 공유할 수 있도록 자료의 전산화와 공공도서관 협력망의 구축을 추진하고 있을 뿐만 아니라, 평생교육 서비스, 지역문화 센터의 중심지 위상을 정립하기 위하여 문화 강좌, 서예 강좌, 홈페이지 강좌, 인터넷 강좌, 컴퓨터 강좌, 어학 강좌, 전시회 개최는 물론 최근 관심이 되고 있는 새로운 분야까지 영역을 넓혀 공공도서관의 서비스 기능을 향상시키기 위하여 노력을 하고 있다.

89) Unesco, 「Statistical Yearbook」, Unesco, (Paris : Unesco, 1989), pp. VII-32~34.

<표 3-1> 전국 공공도서관 현황

(1997. 12. 31현재)

구분 지역 별	운 영 주 체				1관당 인구 (명)	열람 석수	장서수 (단위:권)	직 원 (총 원 /사 서)	'97운영예산 총운영비/자료구입비 (단위:천원)
	시· 도	시·도 교육청	사립	계					
서울		22	8	30	351,433	29,895	3,570,485	1,045 362	33,198,955 3,964,850
부산	4	13	2	19	204,263	11,677	1,303,163	399 148	11,486,256 1,151,286
대구		11		11	225,090	13,671	1,063,642	318 121	9,352,826 700,000
인천	2	6	1	9	261,222	7,958	675,874	241 88	7,105,885 691,724
광주	3	4		7	183,428	11,238	591,546	244 69	7,574,186 491,234
대전	6	2	1	9	140,444	9,401	879,095	220 82	8,541,073 501,974
울산		4	1	5	193,200	4,078	244,695	121 38	2,602,737 140,799
경기	35	8		43	181,000	28,210	2,240,381	521 171	21,295,108 3,298,327
강원	8	24		32	47,718	14,055	969,381	294 106	8,879,716 884,631
충북	6	14		20	71,900	9,173	584,693	156 56	4,996,746 361,940
충남	13	19		32	57,843	11,412	763,544	190 62	7,244,680 1,043,099
전북	11	16	1	28	71,607	12,852	712,083	194 66	7,547,338 565,786
전남	16	20	1	37	59,027	15,982	1,260,588	264 84	10,213,117 1,320,963
경북	16	28	1	45	61,533	17,547	1,263,847	343 119	11,240,484 1,056,257
경남	8	24		32	93,156	14,341	1,040,918	359 125	9,017,380 722,417
제주	5	6		11	47,090	4,872	389,812	116 27	4,313,739 353,472
총계	133	221	16	370	123,840	216,362	17,553,747	5,025 1,724	164,610,286 17,248,759

자료 : 문화공보부, 「'98년도 전국공공도서관 및 문고현황」, 1998, pp.6~7.

제2절 제주지역 공공도서관의 실태

1998년 12월 31일 현재 제주지역 공공도서관은 12개관으로 지역별로 보면 제주시 지역에 3개관, 서귀포시 지역에 3개관, 북제주군 지역에 4개관, 남제주군 지역에 2개관이 있다.

제주도의 공공도서관은 교육적 차원의 기능뿐만 아니라 고유의 서비스 기능을 통하여 사회 구성원간의 커뮤니케이션을 촉진함으로써 전래된 문화를 보존하고, 발전시키고, 새로운 지식을 전달하는 지역사회의 종합 문화공간으로서의 중요한 교육적·문화적 기능을 수행하고 있다.

우리의 경제 수준 향상과 더불어 문화에 대한 지역 주민들의 수준과 요구도 높아지면서 학교교육 이외의 장소에서 급변하는 새로운 지식과 정보를 얻을 수 있는 지역 종합 문화센터의 기능이 요구되는 이때 지역 주민들의 종합적 문화욕구를 충족시킬 수 있는 곳은 공공도서관인 것이다.⁹⁰⁾

아래 <표3-2>에서부터 <표3-5>에 나타난 바와 같이 제주도 지역 공공도서관의 지역별 봉사대상인구 1인당 책 수를 보면 제주도 전체 인구로는 0.75권이며, 제주시 지역은 0.89권, 서귀포 지역은 1.21권, 북제주 지역은 0.57권, 남제주 지역은 0.33권에 불과하나 <표3-1> 전국 공공도서관 현황과 비교해 보면 제주도가 인구 1인당 책수로는 전국 1위를 차지하고 있음을 알 수 있다.

1. 제주시 지역

제주시 지역 공공도서관은 <표3-2>와 같이 '98년 12월 31일 현재 3개관이 있다. 운영주체를 보면 제주도교육청 소속 도서관은 제주도서관이며, 제주시청 소속 도서관으로는 제주시우당도서관과 제주시립탐라도서관이 있다

90) 고병률, “제주의 도서관”, 「한라연감 : 1996」, 한라일보사, 1996, p.727.

1) 제주도서관

제주도서관은 1957년 청암 박종실선생이 제주도 문화발전에 기여하기 위해 제주도 삼도1동 235의 25번지에 부지350평을 매입하여 도서관 건물 80평을 신축, 같은 해 6월 1일에 제주도에 기증함에 따라 같은 해 11월 1일 제주도립도서관이 개관되었다. 그후 제주도 이도2동 414번지 24,788.6㎡ 부지 위에 2,077.45㎡ 건물을 신축하여 1996년 1월31일에 이전하면서 제주도서관으로 명칭을 변경하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 213,759명 이용에 99,034권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 서예교실, 동화구연교실 운영, 이동문고 운영, 전도여성독후감 모임, 제주학생독후감 모임, 독서교실, 독서회 운영, 문집발간 등을 하였다.

2) 제주시우당도서관

제주시우당도서관은 대우그룹 김우중회장 등 5형제가 제주도 제4대 지사를 역임한 부친인 우당 김용하선생의 교육관과 고향을 사랑하는 마음을 기리고 그 유지를 받들고자 제주도 건입동 318번지 23,140㎡ 부지 위에 6,609.18㎡ 건물을 신축하여 1984년 2월 17일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 252,239명 이용에 134,732권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 이동문고운영, 독서교실, 영화감상, 전시회, 컴퓨터교실 운영, 전자정보실 운영, 꽃꽂이 강좌, 서예교실, 향토문화교실, 한문교실, 등을 운영하였다.

3) 제주시립탐라도서관

제주시립탐라도서관은 지역의 균형적 발전을 위하여 제주도 노형동 1479번지 방일리 공원 내에 부지 16,467㎡에 건물 4,220㎡을 신축하여 1989년 6월 30일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 183,881명 이용에 58,857권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 이동문고 운영, 독서교실, 도서관주간 행사, 독서주간행사, 전자정보실 운영, 도서관문화학교에서 서예 강좌, 꽃꽂이 강좌, 수지침 강좌, 종이접기 강좌 등을 개설하여 운영하였다.

<표 3-2> 제주도 지역 공공도서관 실태

(1998.12.31현재)

도서관명 구분	제주도서관	제주시우당도서관	제주시립탐라도서관
주 소	제주시 이도2동 414	제주시 건입동 318	제주시 노형동 1479
운영주체	제주도교육청	제주시청	제주시청
개관일	1957. 11.1	1984. 2. 17	1989. 6.30
대표전화	722-2666	722-3391	742-7395
부지	24,788.6㎡	23,140㎡	16,467㎡
건물	2,077.45㎡	6,609.18㎡	4,220㎡
좌석수	418석	1,278석	863석
장서수	83,431권	101,294권	58,875권
봉사대상인구수	270,842명	270,842명	270,842명
'98년 총운영비	455,334,000원	984,684,000원	730,000,000원
'98도서구입비	50,000,000원	50,394,000원	60,505,000원
'98년 총이용자	213,759명	252,239명	183,881명
'98년 도서대출수	99,034권	134,732권	58,875권
자료전산화	추진중	완료	완료
평생교육 및 문화행사 내용	도서관주간 행사 독서주간 행사 서예교실 이동문고 운영 전도여성독후감 제주학생독후감 전자정보실 운영 독서교실 독서회 문집 발간 동화구연교실	도서관주간 행사 독서주간 행사 이동문고 운영 독서교실 영화감상 전시회 컴퓨터교실 전자정보실 운영 도서관문화학교 (꽃꽂이, 서예교실, 향토문화교실, 철 보공예, 한문교실)	도서관주간 행사 독서주간 행사 독서교실 이동문고 1일독서교실 전자정보실 운영 도서관문화학교 (서예, 꽃꽂이, 수지침, 종이접기) 전시회

자료 : 연구자가 각 공공도서관 운영 내용을 직접 조사.

2. 서귀포시 지역

서귀포시 지역의 공공도서관은 <표3-3>과 같이 '98년 12월 31일 현재 3개관이 있다. 운영주체를 보면 제주도교육청 소속 도서관은 서귀포학생문화원도서관이며, 서

귀포시청 소속 도서관으로는 서귀포시종합문예진흥사업소와 서귀포시립도서관이 있다

1) 서귀포학생문화원도서관

서귀포학생문화원도서관은 1964년 서귀읍 서귀리 556의 1번지(부지 60평)에 도서관 건물 37평을 건립하여 같은 해 6월 12일 개관하였다. 남제주교육청에서 관리해오다가 도서관 열람자의 증가로 1971년 10월 서귀포읍 서귀동 263-7번지 부지 526평에 건물 105평으로 같은 해 12월 30일 준공되었다.

1981년 서귀포시 승격에 따라 서귀포시립도서관으로 명칭이 변경되었다가, 1991년 3월25일 지방교육자치제 실시에 따라 서귀포도서관으로 다시 명칭이 변경되었다.

다시 1994년 12월1일 현 위치인 서귀포시 동홍동 1460-7번지에 이전하였고, 1996년 8월7일 서귀포학생문화원 설치 조례에 따라 서귀포학생문화원도서관으로 명칭이 변경되기에 이르렀다.

'98년 정보봉사서비스로는 71,033명 이용에 17,632권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 독서교실, 도서관주간 행사, 독서주간 행사, 독서회 운영, 독서 강좌, 서예교실, 한문교실 등을 개설하여 운영하였다.

2) 서귀포시종합문예진흥사업소

서귀포시종합문예진흥사업소는 1984년 12월 10일 시립도서관건립추진위원회가 서귀포시 서홍동 621번지 삼매봉공원 내 13,863㎡ 부지 위에 2,448.13㎡ 건물을 신축하여 서귀포시에 기증, 1986년 7월1일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 101,863명 이용에 28,062권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 이동문고 운영, 문집 발간, 장서목록 발간, 도서관주간 행사, 독서주간 행사, 도서관문화학교에서 15개 강좌를 개설하여 운영하였다.

3) 서귀포시립도서관

서귀포시립도서관은 한국토지개발공사가 서귀포시 신시가지 조성 지역인 서귀포

시 강정동 176번지 3,394㎡ 부지 위에 1,026.74㎡ 건물을 신축하여 서귀포시에 기부함으로써 1994년 10월18일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 92,057명 이용에 14,877권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 이동문고 운영, 독서교실, 도서관주간 행사, 독서주간 행사, 동화구연교실을 개설하여 운영하였다.

<표 3-3> 서귀포시 지역 공공도서관 실태

(1998.12.31현재)

도서관명 구 분	서귀포학생 문화원도서관	서귀포시 종합문예진흥사업소	서귀포시립도서관
주 소	서귀포시 동홍동 1460-1	서귀포시 서홍동 621	서귀포시 강정동 176
운영주체	제주도교육청	서귀포시청	서귀포시청
개 관 일	1964. 6. 12	1986. 7. 1	1994. 10. 18
대표전화	762-4307	733-1524	734-1516
부 지	4,933㎡	13,863㎡	3,394㎡
건 물	1,861.3㎡	2,448.13㎡	1,026.74㎡
좌 석 수	356석	187석	756석
장 서 수	34,361권	42,854권	26,919권
봉사대상인구수	28,382명	28,382명	28,382명
'98년 총운영비	132,476,000원	512,047,000원	355,032,000원
'98도서구입비	27,050,000원	4,000,000원	30,500,000원
'98년 총이용자	71,033명	101,863명	92,057명
'98년 도서대출수	17,632권	28,602권	14,877권
자료전산화	추진중	완료	완료
평생교육 및 문화행사 내용	도서관주간 행사 독서주간 행사 도서관학교 독서교실 독서회 독서 강좌 한문교실 서예교실	도서관주간 행사 독서주간 행사 이동문고 운영 독후감상문대회 문집 발간 장서목록 발간 문화학교:15개 강좌 전시회	도서관주간 행사 독서주간 행사 독서회 동화구연교실 이동문고 독서교실

자료 : 연구자가 각 공공도서관 운영 내용을 직접 조사.

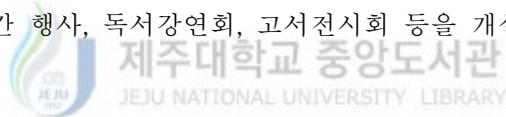
3. 북제주군 지역

북제주군 지역의 공공도서관은 <표3-4>과 같이 '98년 12월 31일 현재 3개관이 있다. 운영주체를 보면 제주도교육청 소속 도서관은 한수폴도서관과 동녘도서관이 있으며, 북제주군청 소속 도서관으로는 애월읍공공도서관이 있다.

1) 한수폴도서관

북제주군 지역주민과 학생들을 위하여 한림지역개발위원회에서 기부한 한림읍 대림리 1877번지 부지 2,124㎡에 1989년 10월 24일 도서관 건물을 착공. 1990년 12월 3일 개관하였다. 한수폴도서관은 북제주군 지역에 최초로 설립된 문화기관이자 공공도서관으로서의 역할을 수행하게 되었다.

'98년 정보봉사서비스로는 31,872명 이용에 24,184권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 독서좌담회 개최, 독서교실 운영, 1일 현장학습 운영, 어머니독서회 운영, 순회문고 운영, 직장문고 운영, 전자정보시스템 운영, 장서목록 발간, 도서관주간 행사, 독서주간 행사, 독서강연회, 고서전시회 등을 개설하여 운영하였다.



2) 동녘도서관

동녘도서관은 동부지역 주민 및 학생들이 도서관을 이용하는데 어려움을 감안하여 구좌읍 세화리 1198번지 6,005㎡ 부지 위에 1,508.05㎡ 건물을 신축하여 1995년 5월 24일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 25,610명 이용에 15,023권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 독서교실, 명화감상, 독서 강좌, 청소년독서회 운영, 동화구연교실 등을 개설하여 운영하였다.

3) 북제주군애월읍공공도서관

북제주군애월읍공공도서관은 북제주군 애월읍 고내리 1364번지 3,357㎡ 부지 위에 1,398㎡ 건물을 신축하여 1997년 5월 1일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 22,309명 이용에 30,930권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 도서관주간 행사, 독서주간 행사, 일일독서교실, 독서강연회, 독서토론, 여름임해문고를 개설하여 운영하였다.

<표 3-4> 북제주군 지역 공공도서관 실태

(1998.12.31현재)

도서관명 구 분	한수풀도서관	동녘도서관	북제주군 애월읍공공도서관
주 소	북군 한림읍 대림리 1877	북군 구좌읍 세화리 1198-1	북군 애월읍 고내리 1364
운영주체	제주도교육청	제주도교육청	북제주군청
개 관 일	1990. 12. 3	1995. 5. 24	1997. 5. 1
대표전화	796-0601	182-5304	799-8488
부 지	2,124㎡	6,005.㎡	3,357㎡
건 물	1,048.70㎡	1,508.05㎡	1,398㎡
좌 석 수	236석	168석	460석
장 서 수	28,755권	13,917권	11,794권
봉사대상인구수	31,573명	18,032명	25,419명
'98년 총운영비	148,348,000원	117,309,000원	100,216,000원
'98도서구입비	26,000,000원	26,000,000원	16,000,000원
'98년 총이용자	31,872명	25,610명	22,309명
'98년 도서대출수	24,184권	15,203권	30,930권
자료전산화	완료	완료	추진중
평생교육실 및 문화행사 내용	평생도서대출회원제 희망도서신청제도 독서교실 1일현장학습 어머니독서회 운영 순회문고 운영 직장문고 운영 도서관주간 행사 독서주간 행사 독서강연회 고서전시회 장서목록 발간 전자정보시스템	독서교실 명화감상 독서 강좌 청소년독서회 어머니독서회 동화구연	도서관주간 행사 독서주간 행사 일일독서교실 독서강연 독서토론 여름임해문고

자료 : 연구자가 각 공공도서관 운영 내용을 직접 조사.

4. 남제주군 지역

남제주군 지역의 공공도서관은 <표3-5>와 같이 '98년 12월 31일 현재 3개관이 있다. 운영주체를 보면 제주도교육청 소속 도서관은 송악도서관과 제남도서관이 있으며, 남제주군청 소속 도서관으로는 남제주군립성산일출도서관이 있다.

1) 송악도서관

남제주군립도서관 설립 추진위원회에서 기부한 대정읍 하모리 1252의 1번지 부지 3,4254㎡ 부지 위에 977㎡ 건물을 신축하여 1990년 12월 20일 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 58,808명 이용에 46,817권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 독서교실 운영, 어머니독서회 운영, 이동문고 운영, 건강수지침 교실, 환경농업 강좌, 여성교양교실 등을 개설하여 운영하였다.

2) 제남도서관

제남도서관은 남원읍 지역 주민들이 고등학교 설립을 목적으로 부지를 매입하였으나 학교 설치가 어렵게 됨에 따라 남원읍고등학교설립위원회가 제주도교육청에 기부함으로써 남원읍 남원리 2336-5번지 4,889㎡ 부지 위에 1,599.06㎡ 건물을 신축하여 1996년 6월 11일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 34,903명 이용에 6,659권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 독서교실, 인성개발독서 강좌, 명화감상, 독서강연 등을 개설하여 운영하였다.

3) 남제주군립성산일출도서관

남제주군립성산일출도서관은 성산읍 오조리 1139의 21번지 7,246㎡ 부지 위에 2,115㎡ 건물을 신축하여 1998년 6월 12일에 개관하였다.

'98년 정보봉사서비스로는 19,756명 이용에 2,213권을 대출하였으며, 평생교육 및 문화센터서비스로는 한자교실, 아동극, 꽃꽂이, 서예교실, 인터넷 강좌 등을 개설하여 운영하였다.

<표 3-5> 남제주군 지역 공공도서관 실태

(1998.12.31현재)

구분 \ 도서관명	송악도서관	제남도서관	남제주군립 성산일출도서관
주 소	남군 대정읍 하모리 1252-1	남군 남원읍 남원리 2336-5	남군 성산읍 오조리 1138-21
운영주체	제주도교육청	제주도교육청	남제주군청
개 관 일	1990. 12. 20	1996. 6. 11	1998. 6. 12
대표전화	794-3476	764-4651	730-1486
부 지	3,425㎡	4,889㎡	7,246㎡
건 물	977㎡	1,599.06㎡	2,115㎡
좌 석 수	304석	318석	277석
장 서 수	29,053권	13,395권	12,522권
봉사대상인구수	30,122명	20,769명	15,000명
'98년 총운영비	186,909,000원	153,265,000원	
도서구입비	24,510,000원	28,000,000원	30,000,000원
'98년 총이용자	58,808명	34,903명	19,756명
'98년 도서대출수	46,817권	6,695권	2,213권
자료전산화	완료	추진중	추진중
평생교육 및 문화행사 내용	독서교실 어머니독서회 장애인택배 이동문고 운영 건강수지침교실 환경농업 강좌 여성교양교실 신간서평목록 발간	독서교실 인성개발독서 강좌 명화감상 독서강연	문화 강좌 '98년 217회 운영 한자교실 아동극 꽃꽂이 서예교실 인터넷 강좌

자료 : 연구자가 각 공공도서관 운영 내용을 직접 조사.

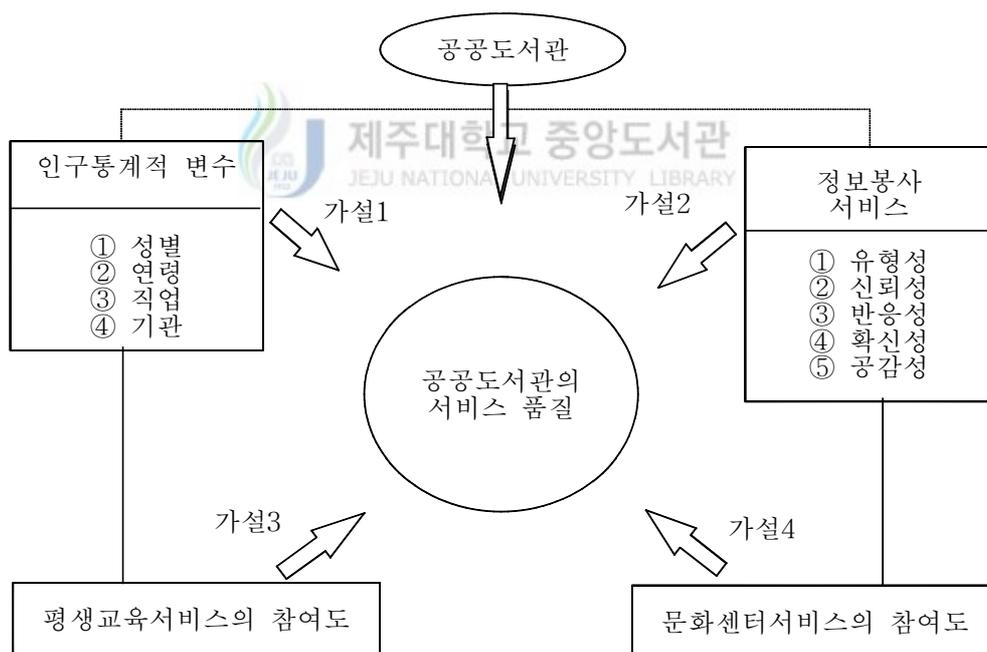
제4장 공공도서관 서비스 품질만족도에 관한 실증분석

제1절 연구의 설계

1. 연구모형

본 연구는 소재지와 지역 여건이 서로 다른 두 개의 공공도서관 이용자들을 대상으로 통계적 변수에 따른 공공도서관 서비스 품질과 정보봉사서비스·평생교육서비스·문화센터서비스 결정변수에 따른 공공도서관 서비스 품질을 분석하는데 목적이 있다. 이를 위한 실증적 연구모형은 <그림 4-1>과 같다.

<그림 4-1> 연구모형



우선 연구 모형에 나타난 인구 통계적 변수로 성별, 연령, 직업을 구분하였으며, 정보봉사서비스 결정 변수는 PZB의 유형을 토대로 공공도서관 서비스 품질의 특성

을 감안하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성으로 유형화하였으며, 평생교육서비스는 공공도서관 특성상 두 기관이 공통적으로 운영하고 있는 독서회, 독서강연의 2개 변수를 통해 측정되었다. 그리고 문화센터의 서비스는 전시회, 영화감상을 특성 변수로 선정하였다.

2. 가설 설정 및 변수의 정의

1) 가설의 설정

연구 모형을 토대로 다음과 같이 가설을 설정한다.

[가설1] 인구통계적 변수에 따라 공공도서관 서비스 품질만족도에 차이가 날 것이다.

[가설2] 정보봉사 서비스의 만족 정도에 따라 공공도서관 서비스의 품질만족도에 차이가 날 것이다.

[가설3] 평생교육 서비스의 참여 정도에 따라 공공도서관 서비스의 품질만족도에 차이가 날 것이다.

[가설4] 문화센터 서비스의 참여 정도에 따라 공공도서관 서비스의 품질만족도에 차이가 날 것이다.

2) 변수의 정의

(1) 정보봉사 서비스의 변수

① 유형성(Tangibility)

유형성 변수에는 공공도서관의 환경미화, 장비(정보검색용 컴퓨터, 장서), 정보서비스 제공자의 외모, 도서관 이용안내관 적정 부착 정도, 휴게실 시설 적정 정도를 포함한다..

② 신뢰성(Reliability)

신뢰성 변수에는 공공도서관 직원들이 이용자에게 약속된 서비스를 믿음직스럽고 정확하게 수행할 수 있는 능력으로 업무 결과에 대한 믿음, 업무의 정확성, 업무 처리 절차의 준수를 포함한다.

③ 반응성(Responsiveness)

반응성 변수에는 공공도서관 직원들이 이용자들을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 자세로 이용자에 대한 자발적 서비스, 이용자의 요구에 대한 대응, 이용자의 불만에 따른 신속한 대응, 이용자의 요구 사항에 대한 사전인지를 포함한다.

④ 확신성(Assurance)

확신성 변수에는 공공도서관 직원들이 업무에 대한 지식, 도난 방지 시설의 구비, 공공도서관 직원들의 이용자에 대한 친절 정도와 예절을 포함한다..

⑤ 공감성(Empathy)

공감성 변수에는 공공도서관이 이용자들에게 기울이는 개별적인 배려와 관심을 포함한다.

(2) 평생교육서비스의 변수

평생교육 서비스의 변수에는 두 기관의 공통적으로 운영하고 있는 독서회, 독서강연회로 구분하여, 이에 대한 이용자들이 참여도와 만족도를 포함한다.

(3) 문화센터서비스의 변수

문화센터 변수에는 두 기관의 문화센터로서의 역할을 위한 음악회, 각종 전시회, 영화감상 등에 대한 이용자들이 참여도 및 만족도를 포함한다.

제2절 조사의 개요

1. 표본의 선정

제주지역 공공도서관 이용자들의 서비스 품질 만족도를 조사하기 위해 제주도 지역의 A공공도서관과 군 소재지 지역의 B공공도서관을 표본으로 선정하였다.

선정된 공공도서관의 시설 및 운영내용은 다음과 같다.

1) 시설

공공도서관이 소기의 목적을 달성하려면 우선 충분하고도 적절한 시설의 확보가 필요하다. 현행 도서관및독서진흥법시행령 제3조의 [별표1]에서는 관종별로 시설 기준을 정하고 있는데, 이 기준은 서비스 대상 인구수에 대한 건물 면적과 열람석 수의 확보를 위한 최저 하한선을 규정한 것이라 하겠다.

제주시 A공공도서관과 B공공도서관 시설기준을 비교해 보면 <표4-1>과 같다.



<표 4-1> 시설 현황

(1998.12.31.현재)

법 적 기 준		공공도서관	
분구	서비스 대상 인구(명) : 시설	관A	관B
물건	2만~5만 미만 : 660m ² 이상	925	951
	10만~30만 미만 : 1,650m ² 이상	925	941
석별	2만~5만 미만 : 150석 이상	925	941
	10만~30만 미만 : 350석 이상	925	941
1석당 인구수		29.1	29.0

<표 4-1>에서 살펴보면 2개관 모두 법적 기준을 초과하고 있으나, 1석당 서비스 인구수를 비교해 보면 29.1명의 차이를 보여주고 있다.

또한 내부시설의 경우 동시행령 [별표 1]의 비교에서 '봉사 대상 기준 인구가 2만

이상인 공공도서관에는 열람실 외에 참고열람실, 연속간행물실, 시청각실, 회의실, 사무실 및 자료 비치 시설 등을 갖추어야 한다.’라고 규정되어 있다.

이를 보면 <표4-2>와 같다.

<표 4-2> 내부시설 현황

명칭	설치	실용	설치	실용	설치	실용
관A	○	○		○	설치 실용	설치 실용
관B	○	○	○	○	○	○

<표 4-2>와 같이 내부시설은 당해 도서관의 지역적 특성과 건물규모에 따라 차이가 있을 수 있으나, A공공도서관과 B공공도서관이 자료실 설치는 별 차이가 없음을 알 수 있다.

2) 정보봉사서비스



모든 지적 혹은 사회적 활동에 필요한 정보원을 특정 도서관 목적에 맞추어 수집 정리 보관하여 이용자에게 제공할 수 있는 상태에 이르렀을 때 이를 총칭하여 자료라 한다.

현행 도서관및독서진흥법 제2조 3호를 보면 ‘도서관 자료라 함은 도서관이 수집, 정리, 분석, 보존, 축적하는 도서, 기록, 소책자, 연속간행물, 악보, 지도, 사진, 그림 등 각종 인쇄자료, 영화필름, 슬라이드, 음반, 비디오물, 마이크로 형태물, 테이프 등 시청각 자료, 전산화 자료, 공문서 등 행정 자료, 향토 자료 기타 도서관 서비스를 위하여 필요한 자료를 말한다’고 규정하고 있다.

즉 도서관 자료는 비단 도서에 그치지 않고 지식 정보를 전달하기 위한 여러 가지 형태의 기록물을 광범위하게 포함하는 의미라고 하겠다. 앞에서 본 공공도서관 시설이 갖추어지고 있어도 자료가 부족할 경우에는 공공도서관의 역할을 제대로 수행할 수 없을 것이다

여기서는 자료를 중심으로 A공공도서관과 B공공도서관의 정보봉사서비스를 비교하고자 한다.

동시행령 제3조 및 [별표 1]의 규정을 보면 ‘서비스 대상 인구 2만명에서 5만명 미만은 기본 장서 6,000권 이상 연간 증가 권수 600권 이상’이며, ‘10만명 이상 30만명 미만은 기본 장서 30,000권 이상 연간 증가 3,000권 이상’으로 명시되어 있는데, A공공도서관과 B공공도서관은 모두 법적 기준을 초과하고 있다.

3) 평생교육서비스

여기서의 평생교육이란 지역 주민들에게 급변하는 정보화 시대에 있어서 문화·교육적 혜택을 주기 위해 실시하는 외국어 강좌, 서예, 한문 교실, 꽃꽂이 강좌, 종이 접기 강좌, 수지침 강좌 등을 의미한다.

평생교육의 참가자들을 보면 대체로 주부·일반·어린이 등이어서 일반인들의 도서관에 접근할 수 있는 기회를 제고시킨다는 점에서 매우 긍정적이다.

A공공도서관의 평생교육과 B공공도서관의 평생교육은 운영 예산에 따라 차이가 있다.

A공공도서관에서는 독서 교실, 1일 현장학습, 어머니독서회운영, 독서토론회, 독서강연회 등을 실시하고 있으며, B공공도서관에서는 독서교실, 전자정보실 및 도서관 문화학교에서 꽃꽂이 강좌, 서예교실, 종이 접기, 독서강연회 등을 운영하고 있다.

4) 문화센터서비스

공공도서관의 문화센터서비스의 내용을 보면 영화상영, 음악감상, 시 낭송회, 전시회, 작가와의 대화 등의 활동으로 이루어져 있다. 그러나 A공공도서관과 B공공도서관인 경우에는 시설 공간의 미비, 운영 예산의 부족 등으로 문화센터의 역할은 걸음마 단계를 벗어나지 못하고 있으나 과거와 달리 공공도서관이 단순히 책을 빌려보는 장소만이 아니라는 인식이 확산되어 가고 있음을 다행한 일이라 하겠다.

'98년도인 경우 A공공도서관에서는 도서 전시회를 실시하였으며, B공공도서관에서는 꽃꽂이 전시회, 취업 도서 전시회를 개최하였다.

이상과 같이 제주지역 A공공도서관과 B공공도서관에 대한 사례 연구를 통해 공공도서관이 지역사회의 정보·평생교육·문화센터의 구심점으로서의 역할을 담당하면서 제공하는 각종 서비스가 그 수혜자인 지역 주민들에게 얼마나 효과적으로 도움을 주고 있는가, 이에 대한 만족과 불만족의 원인은 무엇인가, 또한 어떤 서비스를 요구하고 있는가를 이용자들의 욕구를 알아볼 필요가 있다.

2. 설문지 구성 및 내용

본 연구에서는 설문지를 통한 조사를 실시하였는데, 제주도내 대표적인 공공도서관 2곳을 이용하는 이용자를 대상으로 1999년 5월1일부터 5월16일까지 1주일간 총 350부의 설문을 배포하여 330매의 설문을 회수하였고, 이중 불성실한 응답을 한 설문 11개를 제외한 319부의 설문을 최종 분석에 이용하였다.

설문은 먼저 정보봉사서비스, 평생교육서비스, 문화센터서비스, 전반적인서비스와 인구통계적 특성 순으로 각각 분리하여 작성하였다.

설문지의 구성과 내용은 <표 4-3>과 같다

<표 4-3> 설문지의 내용

변 수	측정변수	설문문항 번호
정보봉사서비스	유형성	1, 2, 3, 4.
	신뢰성	5, 6.
	반응성	7, 8.
	확신성	9, 10, 11.
	공감성	12, 13, 14.
평생교육서비스	참여도	15, 16.
문화센터서비스		
정보봉사서비스	만족도	17, 18, 19, 20.
평생교육서비스		
문화센터서비스		

3. 분석방법

공공도서관 서비스의 품질차원은 파라슈라만 등의 PZB모델에 나타난 5개 차원, 즉 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성 그리고 공감성에 관련된 14개 문항을 통해 조사하였는데, 이에 관한 가설은 공공도서관의 서비스 품질에 대하여 인구통계적 변수, 기관구분 변수, 정보봉사서비스 만족 정도, 평생교육서비스의 참여 정도 그리고 문화센터서비스의 참여 정도 따라 서로 다르게 인식하고 있는지를 검증하기 위한 것이므로 성별, 정보봉사서비스의 만족 정도, 기관 구분 변수 그리고 평생교육서비스 및 문화센터서비스의 참여 정도 등과 같이 2개 유목간에 공공도서관의 서비스품질 지각 차이에 대해 t-검증을 실시하고, 연령 및 직업 등 3개 이상의 유목간 공공도서관의 서비스품질의 차이는 일원분산분석(Oneway ANOVA)을 실시하였다.

기타 정보봉사서비스의 차원 변수들이 공공도서관의 서비스품질 만족도에 미치는 영향 정도와 우선 순위를 파악하기 위해 회귀분석을 하였고, 그 외 평생교육 서비스 및 문화센터 서비스의 참여 의사가 성별 등 인구통계적 변수에 따라 어떻게 구성되어 있는지 알아보기 위해 교차분석(Chi-square Test)을 하였다.

이상의 분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 8.0)를 통해 이루어졌으며, 가설 검증 방법을 표로 정리하면 <표 4-4>에 나타난 바와 같다.

본 실증분석의 가설 검증 시에는 연구의 유의 수준을 0.05로 하였고, 일원분산분석시 다중 비교가 이루어진 곳에서는 사후 검증 방법으로써, 사회과학 연구에 주로 쓰이는 Tukey의 HSD 검증을 이용하였다.

<표 4-4> 실증분석의 이용기법

구분	독립변수	종속변수	검증기법
가설1	성별 기관	공공도서관의 서비스품질	t-test
	연령 직업		Oneway ANOVA
가설2	정보봉사서비스		t-test
가설3	평생교육서비스 의 참여도		t-test
가설4	문화센터서비스 의 참여도		t-test
일반분석	정보봉사 서비스차원		
	성별 연령 직업 기관	평생교육서비스 및 문화센터서비스의 참여도	Chi-square Test
기타	정보봉사서비스 차원별 신뢰도		신뢰도분석(Reliability)
	정보봉사서비스 차원별 만족정도의 구분		군집분석(Cluster)

제3절 자료의 분석

1. 자료의 특성

1) 표본의 구성

실증분석에 이용한 표본은 <표 4-5>에 나타난 바와 같이 성별로는 남성이 응답자의 52.0%로 여성의 48.0%보다 약간 있으며, 연령별로는 20대가 51.7%로 대부분을 차지하며, 10대 이하나 30대 이상은 각각 20%를 약간 상회하고 있다. 직업별로 분포

를 보면 연령에서 나타난 바와 같이 공공도서관의 이용자는 대부분 학생(55.8%)이었으며, 회사원, 공무원 기타 교원 및 언론인 등 급여 생활자가 17.9%를 차지하고 있고, 농업, 상업, 주부 등 자영업이 11.0%, 기타가 15.4%를 각각 차지하고 있다. 또한 조사 대상 기관인 제주시외의 A기관과 시내 지역의 B기관의 이용자가 각각 41.1%와 58.9%를 차지하고 있다.

<표 4-5> 표본의 구성

구 분		빈도(명)	백분율(%)	누적백분율(%)
성 별	남성	166	52.0	52.0
	여성	153	48.0	100.0
연 령	10대이하	85	26.6	26.6
	20대	165	51.7	78.4
	30대이상	69	21.6	100.0
직 업	급여생활자	57	17.9	17.9
	자영업자	35	11.0	28.8
	학생	178	55.8	84.6
	기타	49	15.4	100.0
기 관	A기관	131	41.1	41.1
	B기관	188	58.9	100.0
합 계		319	100.0	100.0

(가설 2)를 검증하기 위해 미리 공공도서관의 서비스 품질 만족정도에 따라 만족 집단과 불만족 집단을 구분하였는데, 유형성을 기준으로 하여 2개 집단으로 구분한 결과, 불만족 이용자가 56.6%인 180명이었으며, 만족한 이용자는 43.4%인 138명이었다. 불만족 이용자의 공공도서관의 서비스 품질 만족도에 대한 평균은 2.52이고 만족한 이용자의 평균은 3.58로 각각 나타났다. 이상과 같이 군집분석을 통해 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성 등을 군집화의 기준으로 이용하여 구분한 결과, <표 4-6>에 나타난 바와 같으며, 신뢰성을 기준으로 할 때 만족한 이용자는 응답자의 59.2%인 189명, 반응성을 기준으로 할 때 만족한 이용자는 응답자의 41.4%인 132명, 확산성을

기준으로 할 때 만족한 이용자는 응답자의 50.9%인 162명, 그리고 공감성을 기준으로 할 때 만족한 이용자는 응답자의 42.3%인 135명으로 각각 나타났다.

<표 4-6> 공공도서관 서비스 품질차원에 따른 이용자집단의 구분

구분	군집(Cluster)						사례수(개)	
	1(불만족 이용자)			2(만족 이용자)			무응답	유효 사례수
	평균	군집 사례수 (개)	유효 백분율 (%)	평균	군집 사례수 (개)	유효 백분율 (%)		
유형성	2.52	180	56.6	3.58	138	43.4	1	318
신뢰성	2.69	130	40.8	3.91	189	59.2	-	319
반응성	2.51	187	58.6	3.86	132	41.4	-	319
확신성	2.60	156	49.1	3.75	162	50.9	1	318
공감성	2.56	184	57.7	3.77	135	42.3	-	319

2) 공공도서관 서비스 품질의 서비스 차원

일반적으로 동일한 개념을 독립된 측정 방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 하는데, 신뢰도분석은 크론바하 알파(Cronbach's Alpha)와 같은 일반적으로 사용되는 신뢰도 척도를 계산해 준다. 알파계수가 일반적으로 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 볼 수 있는데⁹¹⁾ 본 실증분석에서 이용한 변수들의 신뢰계수를 보면 유형성 66.9%, 신뢰성 67.3%, 반응성 68.8%, 확신성 67.1%, 공감성 63.0% 등 모든 변수가 60% 이상의 신뢰도를 보여주고 있어 공공도서관의 서비스 품질 차원변수들의 신뢰성은 높다고 할 수 있다.(<표 4-7> 참조)

91) 채서일, 『사회과학조사방법론』, (서울 : 법문사, 1990), pp.250~251.

<표 4-7> 공공도서관의 서비스 품질 구성변수의 신뢰수준

구 성 변 수		항목평균	전체평균	Alpha	항목수
유형성	환경미화상태의 양호	3.34	2.9772	.6691	4
	최신장서의 구비	2.76			
	자료검색 및 문헌이용 안내 적절	3.05			
	휴게시설의 적절	2.74			
신뢰성	직원들의 정확한 업무처리	3.27	3.4154	.6733	2
	자료대출, 반납 등 기본원칙 준수	3.55			
반응성	면담에 대한 신속한 응답	3.10	3.0705	.6889	2
	이용상 불만의 신속한 처리	3.03			
확신성	업무에 대한 충분한 지식	3.32	3.1887	.6713	3
	직원들의 공손하고 친절한 태도	3.04			
	적절한 도난방지 시설	3.19			
공감성	이용상 편리한 도서관의 위치	2.94	3.0731	.6300	3
	편리한 시간에 자료대출	3.06			
	융통성있는 업무처리	3.21			



2. 가설의 검증

1) 인구통계학적 변수들의 유목간 서비스 품질에 대한 지각의 차이

(가설 1)은 인구통계적 변수들의 유목간에 공공도서관 서비스 품질이 서로 다르다는 것이며, 분석결과는 <표 4-8>과 같다. 즉, 성별은 $\alpha=0.1$ 수준에서 그리고 기관 및 연령, 직업에 따라서는 $\alpha=0.01$ 수준에서 각각 통계적으로 유의적인 것으로 나타났다. 본 실증분석의 유의수준은 0.05로 설정하였으므로 성별에 따라서 공공도서관의 서비스 품질에 대한 만족도의 차이가 있다는 소가설은 기각되고, 나머지 기관, 연령 및 직업 등에 대해서만 가설이 채택되었다.

먼저 기관에 따라 살펴보면, A기관의 이용자들은 공공도서관의 서비스 품질 지각 정도가 3.21로 상당히 높은 반면, B기관의 이용자들은 2.84로 상당히 낮게 나타나고 있으며, 이는 통계적으로 유의하다.. 연령별 집단간에도 공공도서관의 서비스 품질

지각정도가 차이를 보이고 있는데, <표 4-9>에 나타난 바와 같이 30대 이상의 공공도서관 이용자들은 평균 3.18로 상당히 높게 나타나고 있는 반면, 10대 이하의 이용자(2.93)와 20대 연령층의 이용자들(2.97)은 낮은 평균치를 보이고 있어, 연령이 높을수록 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있다. 또한 직업별로 살펴보면, 자영업에 종사하는 공공도서관 이용자들(3.28)이 학생들(2.91)보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있는 것으로 조사되었다.

<표 4-8> 인구통계적 변수에 따른 서비스 품질의 만족도 차이

구 분		사례수	평균	표준편차	평균차이	t값	df.	Sig.
성 별	남성	146	3.06	.5237	.1058	1.748*	282	.081
	여성	138	2.95	.4948				
도서관	A기관	126	3.21	.5385	.3721	6.349***	233.458	.000
	B기관	158	2.84	.4234				

구 분		자승합	df.	평균자승	F	Sig.
연 령	집단간	2.527	2	1.264	4.961***	.008
	집단내	71.574	281	.255		
	Total	74.101	283			
직 업	집단간	4.540	3	1.513	6.092***	.000
	집단내	69.561	280	.248		
	Total	74.101	283			

주) * p<0.1, *** p<0.01

<표 4-9> 인구통계적 변수에 따른 서비스 품질의 만족도

구 분		사례수	평균	표준편차	표준오차	사후검증
연령별	10대이하	78	2.93	.5596	.06337	30대-10대 30대-20대
	20대	146	2.97	.4620	.03823	
	30대이상	60	3.18	.5290	.06829	
직업별	급여생활자	51	3.11	.5419	.07588	자영업자- 학생
	자영업자	34	3.28	.4833	.08289	
	학생	156	2.91	.4903	.03925	
	기타	43	3.02	.4858	.07408	

2) 정보봉사서비스의 만족정도에 따른 서비스 품질에 대한 지각의 차이

(가설 2)는 정보봉사서비스의 만족정도에 따른 유목간에 공공도서관의 서비스 품질에 대한 지각이 다를 것으로 보고, 이를 검증한 결과 <표 4-10>에 나타난 바와 같이 정보봉사서비스에 만족한 집단과 불만족한 집단간에 공공도서관의 서비스 품질에 대한 지각도 다르게 나타났다. 이러한 결과는 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의적이다.

즉, 정보봉사서비스의 차원중 유형성에 만족한 이용자들(3.34)은 불만족한 이용자들(2.75)보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있으며, 신뢰성 차원에 만족한 이용자들(3.21)은 불만족한 이용자들(2.71)보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있다. 이러한 경향은 반응성, 확산성, 공감성 차원에 대해서도 동일한 결과를 보이고 있는데, 즉, 반응성 차원에 만족한 이용자들(3.33)이 불만족한 이용자들(2.79)보다, 확산성 차원에 만족한 이용자들(3.30)이 불만족한 이용자들(2.71)보다, 그리고 공감성 차원에 만족한 이용자들(3.34)이 불만족한 이용자들(2.78)보다 각각 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있다.

<표 4-10> 정보봉사 서비스의 만족도에 따른 서비스 품질의 만족도 차이

구 분		사례수	평균	표준편차	평균차이	t값	df.	Sig.
유형성	불만족이용자	161	2.75	.4166	-.5869	-11.630***	282	.000
	만족이용자	123	3.34	.4277				
신뢰성	불만족이용자	117	2.71	.4465	-.4986	-9.198***	282	.000
	만족이용자	167	3.21	.4517				
반응성	불만족이용자	170	2.79	.4139	-.5368	-9.824***	219.374	.000
	만족이용자	114	3.33	.4749				
확신성	불만족이용자	140	2.71	.4138	-.5911	-11.910***	282	.000
	만족이용자	144	3.30	.4223				
공감성	불만족이용자	170	2.78	.4362	-.5641	-10.810***	282	.000
	만족이용자	114	3.34	.4232				

주) *** $p < 0.01$

3) 평생교육서비스의 참여정도에 따른 서비스 품질에 대한 지각의 차이

(가설 3)은 평생교육서비스의 참여도에 따라 공공도서관의 서비스 품질에 대한 지각이 다를 것으로 보고 있는데, 이를 검증한 결과 <표 4-11>에 나타난 바와 같이 평생교육 서비스에 참여한 공공도서관 이용자들이 참여한 적이 없는 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있으며, 이러한 결과는 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의적이다.

즉, 공공도서관에서 실시하는 독서회나 독서강연과 같은 평생교육서비스에 참여한 적이 있다고 응답한 이용자들은 공공도서관의 서비스 품질 지각도 평균이 3.21로 높게 나타난 반면, 이러한 평생교육서비스에 참여한 적이 없다고 응답한 이용자들은 평균 2.94로 0.27의 평균차이가 나고 이는 통계적으로 유의하게 나타났다.

<표 4-11> 평생교육서비스의 참여도에 따른 서비스 품질의 만족도 차이

구 분	사례수	평균	표준편차	평균차이	t값	df	Sig.
비참여이용자	214	2.94	.4614	-.2785	-3.565***	97.317	.001
참여이용자	70	3.21	.5978				

주) *** $p < 0.01$

4) 문화센터서비스의 참여정도에 따른 서비스 품질에 대한 지각의 차이

(가설 4)는 문화센터서비스의 참여도에 따라 공공도서관의 서비스 품질에 대한 지각이 다른지 알아보기 위한 것인데, 이를 검증한 결과 <표 4-12>에 나타난 바와 같이 문화센터서비스에 참여한 공공도서관 이용자들이 참여한 적이 없는 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 또한 이러한 결과는 $\alpha=0.01$ 수준에서 통계적으로 유의적이다.

즉, 공공도서관에서 실시하는 전시회나 영화감상 등과 같은 문화센터서비스에 참여한 적이 있다고 응답한 이용자들은 공공도서관의 서비스품질 지각도 평균이 3.17로 높게 나타난 반면, 이러한 문화센터서비스에 참여한 적이 없다고 응답한 이용자들은 평균 2.94로 0.23의 평균차이가 나고 이는 통계적으로 유의한 것이다.

<표 4-12> 문화센터서비스의 참여정도에 따른 서비스 품질 차이

구 분	사례수	평균	표준편차	평균차이	t값	df.	Sig.
비참여이용자	205	2.94	.4758	-.2310	-3.221***	123.005	.002
참여이용자	79	3.17	.5647				

주) *** p<0.01

3. 가설에 관련된 추가적인 분석

1) 정보봉사서비스의 서비스품질 만족도에 대한 영향정도

서비스품질에 대한 지각을 종속변수로 하여 공공도서관의 정보봉사서비스의 차원들의 영향정도를 파악하기 위해 중회귀분석을 한 결과, <표 4-13>과 같은 분석표를 얻었다.

즉, 파라슈라만의 5개 서비스 차원들의 공공도서관의 서비스 품질을 설명하는 정도는 82.4%로 매우 높게 나타나고 있고, 회귀식도 유의적인 것으로 분석되었다. 특히 5개 차원중 어느 차원이 큰 영향을 미치는지 살펴본 결과, 유형성(.310)이 가장 큰 영향을 미치며, 다음으로 확신성(.288), 공감성(.256) 등의 순으로 나타났고, 5개 차원 중 반응성에 대한 영향정도가 가장 낮게 나타났다.

<표 4-13> 정보봉사서비스 차원이 공공도서관 서비스품질에 미치는 영향

종 속 변 수		자승합	df.	평균 자승	F비 (Sig.)	R	R ²	수정된 R ²
공공도서관의 서비스 품질	선형회귀 분석	61.078	5	12.216	260.749 (.000)	.908	.824	.821
	잔차	13.024	278	.04685				
	합계	74.101	283					

Model	비표준화계수		표준화계수	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
독립변수	상수	.323	.077	-	4.189	.000
	유형성	.246	.025	.310	9.995	.000
	신뢰성	.134	.021	.195	6.472	.000
	반응성	.097	.019	.161	5.050	.000
	확신성	.201	.023	.288	8.839	.000
	공감성	.183	.022	.256	8.291	.000
a Dependent Variable: 공공도서관 서비스 품질						

2) 평생교육서비스 및 문화센터서비스의 참여의사

(1) 독서회 서비스의 참여의사

도서관 이용자의 48.5%가 공공도서관이 제공하는 독서회 서비스에 참여할 의사가 없는 것으로 응답하였고, 24.4%가 참여하고 싶은 것으로 응답하였다. 이를 성별로 보면, <표 4-14>에 나타난 바와 같이 남성은 47.8%가 참여할 의사가 없는 것으로 응답한 반면, 여성은 이보다 조금 높은 49.3%로 조사되었다. 또한 참여하고 싶다는 의지는 남성이용자(26.4%)가 여성 이용자(22.2%)보다 다소 높게 나타나고 있다.

<표 4-14> 독서회 참여의사의 성별 구성분포

구 분			독서회 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
성 별	남성	빈도	76	41	42	159
		줄간비율	47.8	25.8	26.4	100.0
		열간비율	51.7	50.0	56.8	52.5
	여성	빈도	71	41	32	144
		줄간비율	49.3	28.5	22.2	100.0
		열간비율	48.3	50.0	43.2	47.5
Total	빈도	147	82	74	303	
	줄간비율	48.5	27.1	24.4	100.0	
	열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0	
	합계	48.5	27.1	24.4	100.0	

$$\chi^2 = .781,$$

$$d.f. = 2,$$

$$\text{Sig.} = .677$$

연령별로 보면, <표 4-15>에 나타난 바와 같이 독서회 참여할 의사가 없다는 이용자는 10대 이하가 52.4%로 가장 많고, 이어 20대 이용자(51.3%), 30대 이상의 이용자(37.3%)의 순으로 나타났고, 독서회 참여할 의사가 있다는 이용자 비율은 반대로 30대 이상의 이용자가 32.8%로 가장 많고, 이어 20대(24.0%), 10대 이하의 이용자(18.3%) 순으로 나타나 연령이 높아질수록 독서회의 참여할 의사가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-15> 독서회 참여의사의 연령별 구성분포

구 분			독서회 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
연령	10대이하	빈도	43	24	15	82
		중간비율	52.4	29.3	18.3	100.0
		열간비율	29.3	29.3	20.3	27.1
		합계	14.2	7.9	5.0	27.1
	20대	빈도	79	38	37	154
		중간비율	51.3	24.7	24.0	100.0
		열간비율	53.7	46.3	50.0	50.8
		합계	26.1	12.5	12.2	50.8
	30대이상	빈도	25	20	22	67
		중간비율	37.3	29.9	32.8	100.0
		열간비율	17.0	24.4	29.7	22.1
		합계	8.3	6.6	7.3	22.1
Total	빈도	147	82	74	303	
	중간비율	48.5	27.1	24.4	100.0	
	열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0	
	합계	48.5	27.1	24.4	100.0	

$\chi^2 = 6.117,$

$df = 4,$

$Sig. = .191$

직업별로 독서회 참여할 의사를 살펴보면, <표 4-16>에 나타난 바와 같이 독서회 참여할 의사가 가장 많은 직업은 자영업자로 34.3%이며, 다음은 급여생활자로 29.1%이다. 그러나 공공도서관의 주요 이용자인 학생층의 독서회 참여할 의사는 19.9%로 다른 직업에 비해 상대적으로 낮게 나타날 뿐만 아니라 독서회 참여할 의사가 없다는 비율은 46.0%로, 급여생활자(45.5%)나 자영업자(25.7%)보다 높게 나타나고 있다.

<표 4-16> 독서회 참여의사의 직업별 구성분포

구 분			독서회 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
직업	급여 생활자	빈도	25	14	16	55
		줄간비율	45.5	25.5	29.1	100.0
		열간비율	17.0	17.1	21.6	18.2
		합계	8.3	4.6	5.3	18.2
	자영 업자	빈도	9	14	12	35
		줄간비율	25.7	40.0	34.3	100.0
		열간비율	6.1	17.1	16.2	11.6
		합계	3.0	4.6	4.0	11.6
	학생	빈도	93	40	33	166
		줄간비율	56.0	24.1	19.9	100.0
		열간비율	63.3	48.8	44.6	54.8
		합계	30.7	13.2	10.9	54.8
	기타	빈도	20	14	13	47
		줄간비율	42.6	29.8	27.7	100.0
		열간비율	13.6	17.1	17.6	15.5
		합계	6.6	4.6	4.3	15.5
Total	빈도	147	82	74	303	
	줄간비율	48.5	27.1	24.4	100.0	
	열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0	
	합계	48.5	27.1	24.4	100.0	

$\chi^2 = 12.506, *$

$df = 6,$

$Sig. = .052$

조사대상 공공도서관의 기관구분에 따라 살펴보면, <표 4-17>에 나타난 바와 같이 A기관의 이용자들이 독서회에 참여할 의사가 29.2%로 B기관의 20.8%보다 높고, 참여할 의사가 없다는 비율에 있어서도 B기관의 56.6%보다 낮게 나타났다.

<표 4-17> 독서회 참여의사의 기관별 구성분포

구분			독서회 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
기관구분	A기관	빈도	49	43	38	130
		중간비율	37.7	33.1	29.2	100.0
		열간비율	33.3	52.4	51.4	42.9
		합계	16.2	14.2	12.5	42.9
	B기관	빈도	98	39	36	173
		중간비율	56.6	22.5	20.8	100.0
		열간비율	66.7	47.6	48.6	57.1
		합계	32.3	12.9	11.9	57.1
Total		빈도	147	82	74	303
		중간비율	48.5	27.1	24.4	100.0
		열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0
		합계	48.5	27.1	24.4	100.0

$\chi^2 = 10.696,^{**}$ $df = 2,$ $Sig. = .005$

이상의 분석에서 살펴본 바와 같이 독서회의 참여할 의도는 전반적으로 낮은 편이며, 반대로 참여할 의사가 없다는 비율이 전체의 절반가량을 차지하고 있다.

이와 같은 조사결과가 성별, 연령별, 직업별 그리고 기관에 따라 통계적으로 의미가 있는지를 고려해 보기 위해 카이스퀘어값을 산출한 결과, 기관에 따라서 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의성이 있는 것으로 나타났고, 성별이나 직업, 기관에 따라서는 유의수준에 미치지 못해 통계적 의미는 없는 것으로 분석되고 있다.

(2) 독서강연회 서비스의 참여의사

도서관 이용자의 47.0%가 공공도서관이 제공하는 독서강연 서비스에 참여할 의사가 없는 것으로 응답하였고, 24.2%가 참여하고 싶은 것으로 응답하였다. 이를 성별로 보면, <표 4-18>에 나타난 바와 같이 남성은 45.9%가 참여할 의사가 없는 것으로 응답하였고, 여성은 45.3%로 답하여 성별에 따라 유사하게 조사되었다. 그러나 참여하고 싶다는 의지에 있어서는 남성이용자(28.3%)가 여성 이용자(19.6%)보다 다소 높은 비율을 나타나고 있다.

<표 4-18> 독서강연회 참여의사의 성별 구성분포

구 분			독서강연 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
성별	남성	빈도	73	41	45	159
		중간비율	45.9	25.8	28.3	100.0
		열간비율	51.4	47.1	61.6	52.6
		합계	24.2	13.6	14.9	52.6
	여성	빈도	69	46	28	143
		중간비율	48.3	32.2	19.6	100.0
		열간비율	48.6	52.9	38.4	47.4
		합계	22.8	15.2	9.3	47.4
Total	빈도	142	87	73	302	
	중간비율	47.0	28.8	24.2	100.0	
	열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0	
	합계	47.0	28.8	24.2	100.0	

$\chi^2 = 3.521$, $df = 2$, $Sig. = .172$

연령별로 보면, <표 4-19>에 나타난 바와 같이 독서강연 참여할 의사가 없다는 이용자의 비율은 10대 이하가 56.8%로 가장 높고, 이어 20대 이용자(47.4%), 30대 이상의 이용자(34.3%)의 순으로 나타났다. 반면, 독서강연 참여할 의사가 있다는 이용자 비율은 이와는 반대로 30대 이상의 이용자가 35.8%로 가장 높고, 이어 20대

(22.7%), 10대 이하의 이용자(17.3%) 순으로 나타나 연령이 높아질수록 독서강연에 참여할 의사가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-19> 독서강연회 참여의사의 연령별 구성분포

구분			독서강연 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
연령	10대이하	빈도	46	21	14	81
		줄간비율	56.8	25.9	17.3	100.0
		열간비율	32.4	24.1	19.2	26.8
		합계	15.2	7.0	4.6	26.8
	20대	빈도	73	46	35	154
		줄간비율	47.4	29.9	22.7	100.0
		열간비율	51.4	52.9	47.9	51.0
		합계	24.2	15.2	11.6	51.0
	30대이상	빈도	23	20	24	67
		줄간비율	34.3	29.9	35.8	100.0
		열간비율	16.2	23.0	32.9	22.2
		합계	7.6	6.6	7.9	22.2
Total	빈도	142	87	73	302	
	줄간비율	47.0	28.8	24.2	100.0	
	열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0	
	합계	47.0	28.8	24.2	100.0	

$\chi^2 = 9.748, **$

$df = 4,$

$Sig. = .045$

직업별로 독서강연에 참여할 의사를 살펴보면, <표 4-20>에 나타난 바와 같이 공공도서관 주요 이용 집단인 학생이 독서강연에 참여할 의사가 없는 비율의 55.2%로 가장 높고, 다음은 급여생활자로 40.0%이다. 반면 독서강연 참여할 의사가 가장 높은 직업은 급여생활자로 36.4%에 달했으며, 다음은 자영업자로 31.4%였다. 그러나 공공도서관의 주요 이용자인 학생층의 독서회 참여할 의사 역시 17.0%로 다른 직업에 비해 매우 낮은 비율을 보였다.

<표 4-20> 독서강연회 참여의사의 직업별 구성분포

구 분			독서강연 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
직업	급여 생활자	빈도	22	13	20	55
		중간비율	40.0	23.6	36.4	100.0
		열간비율	15.5	14.9	27.4	18.2
		합계	7.3	4.3	6.6	18.2
	자영 업자	빈도	10	14	11	35
		중간비율	28.6	40.0	31.4	100.0
		열간비율	7.0	16.1	15.1	11.6
		합계	3.3	4.6	3.6	11.6
	학생	빈도	91	46	28	165
		중간비율	55.2	27.9	17.0	100.0
		열간비율	64.1	52.9	38.4	54.6
		합계	30.1	15.2	9.3	54.6
	기타	빈도	19	14	14	47
		중간비율	40.4	29.8	29.8	100.0
		열간비율	13.4	16.1	19.2	15.6
		합계	6.3	4.6	4.6	15.6
Total		빈도	142	87	73	302
		중간비율	47.0	28.8	24.2	100.0
		열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0
		합계	47.0	28.8	24.2	100.0

$\chi^2 = 16.261, **$ $df = 6,$ $Sig. = .012$

이 A기관의 이용자들이 독서강연 서비스에 대하여 참여의사가 있는 응답비율은 <표 4-21>에 나타난 바와 같이 30.2%로 B기관의 19.7%보다 높게 나타났고, 참여의사가 없다는 비율에 있어서도 B기관의 50.9%보다 낮은 41.9%를 나타내고 있다.

<표 4-21> 독서강연회 참여의사의 기관별 구성분포

구 분			독서강연 참여의사			Total
			전혀없다	보통이다	매우많다	
기관구 분	A기관	빈도	54	36	39	129
		줄간비율	41.9	27.9	30.2	100.0
		열간비율	38.0	41.4	53.4	42.7
		합계	17.9	11.9	12.9	42.7
	B기관	빈도	88	51	34	173
		줄간비율	50.9	29.5	19.7	100.0
		열간비율	62.0	58.6	46.6	57.3
		합계	29.1	16.9	11.3	57.3
Total		빈도	142	87	73	302
		줄간비율	47.0	28.8	24.2	100.0
		열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0
		합계	47.0	28.8	24.2	100.0

$\chi^2 = 4.760, *$

$df = 2,$

$Sig. = .093$



이와 같은 조사결과가 성별, 연령별, 직업별 그리고 기관에 따라 통계적으로 의미가 있는지를 고려해 보기 위해 카이스퀘어값을 산출한 결과, 연령 및 직업에 따라서는 $\alpha=0.05$ 수준에서 유의성이 있는 것으로 나타났고, 기관에 따라서는 $\alpha=0.1$ 수준에서 차이가 있으나 연구자의 유의수준에 미치지 못해 차이가 없는 것으로 판단되고, 역시 성별에 따라서도 유의한 차이가 없어, 결국 기관 및 성별에 따라서는 독서강연 서비스의 참여의사에 차이가 없기 때문에 통계적 의미는 없는 것으로 분석되고 있다.

(3) 문화센터서비스의 참여의사

도서관 이용자의 54.8%가 공공도서관이 제공하는 전시회나 영화감상과 같은 문화센터서비스에 참여할 의사가 있는 것으로 응답하여, 높은 호응도를 나타냈다. 반면, 문화센터에 참여하고 싶지 않다고 한 응답은 18.5%에 불과하다.

이를 성별로 보면, <표 4-22>에 나타난 바와 같이 남성은 57.9%가 참여할 의사가 있는 것으로 응답한 반면, 여성은 이보다 조금 낮은 51.3%로 응답하였다. 또한 참여할 의사가 없다는 비율은 남성이용자(20.1%)가 여성 이용자(16.7%)보다 다소 높게 나타나고 있다.

<표 4-22> 문화센터 참여의사의 성별 구성분포

구 분			문화센터서비스 참여의사			Total
			전혀없음	보통이다	매우많다	
성별	남성	빈도	33	36	95	164
		중간비율	20.1	22.0	57.9	100.0
		열간비율	56.9	42.9	55.2	52.2
		합계	10.5	11.5	30.3	52.2
	여성	빈도	25	48	77	150
		중간비율	16.7	32.0	51.3	100.0
		열간비율	43.1	57.1	44.8	47.8
		합계	8.0	15.3	24.5	47.8
Total	빈도	58	84	172	314	
	중간비율	18.5	26.8	54.8	100.0	
	열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0	
	합계	18.5	26.8	54.8	100.0	

$x^2 = 4.085,$

$df = 2,$

$Sig. = .130$

연령별로 보면, <표 4-23>에 나타난 바와 같이 문화센터서비스에 참여할 의사가 없다는 이용자는 10대 이하가 26.5%로 가장 많고, 이어 30대 이상의 이용자(19.1%), 20대 이용자(14.1%)의 순으로 나타났다. 반면 문화센터서비스에 참여하고 싶다는 이용자의 비율은 30대 이상의 이용자가 63.2%로 가장 높게 나타났고, 이어 20대 (57.1%), 10대 이하의 이용자(43.4%) 순으로 나타나 연령이 높아질수록 문화센터 서비스에 참여하고자 하는 의도가 높은 것으로 조사되었다.

<표 4-23> 문화센터 참여의사의 연령별 구성분포

구 분		문화센터서비스 참여의사			Total	
		전혀없음	보통이다	매우많다		
연령	10대이하	빈도	22	25	36	83
		출간비율	26.5	30.1	43.4	100.0
		열간비율	37.9	29.8	20.9	26.4
		합계	7.0	8.0	11.5	26.4
	20대	빈도	23	47	93	163
		출간비율	14.1	28.8	57.1	100.0
		열간비율	39.7	56.0	54.1	51.9
		합계	7.3	15.0	29.6	51.9
	30대이상	빈도	13	12	43	68
		출간비율	19.1	17.6	63.2	100.0
		열간비율	22.4	14.3	25.0	21.7
		합계	4.1	3.8	13.7	21.7
Total		빈도	58	84	172	314
		출간비율	18.5	26.8	54.8	100.0
		열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0
		합계	18.5	26.8	54.8	100.0

$\chi^2 = 10.331, **$ $df = 4,$ $Sig. = .035$

직업별로 문화센터 참여의사를 살펴보면, <표 4-24>에 나타난 바와 같이 문화센터 서비스에 참여의사 비율이 가장 높은 직업은 기타를 제외하고, 학생(54.6%)과 자영업자(54.3)로 나타났고, 급여생활자는 46.4%로 다소 낮게 나타났다. 반면, 문화센터 서비스에 참여할 의사가 없다는 이용자의 비율은 급여생활자가 25.0%로 가장 높게 나타나고 있다.

<표 4-24> 문화센터 참여의사의 직업별 구성분포

구 분			문화센터서비스 참여의사			Total
			전혀없음	보통이다	매우많다	
직업	급여 생활자	빈도	14	16	26	56
		중간비율	25.0	28.6	46.4	100.0
		연간비율	24.1	19.0	15.1	17.8
		합계	4.5	5.1	8.3	17.8
	자영 업자	빈도	6	10	19	35
		중간비율	17.1	28.6	54.3	100.0
		연간비율	10.3	11.9	11.0	11.1
		합계	1.9	3.2	6.1	11.1
	학생	빈도	32	47	95	174
		중간비율	18.4	27.0	54.6	100.0
		연간비율	55.2	56.0	55.2	55.4
		합계	10.2	15.0	30.3	55.4
	기타	빈도	6	11	32	49
		중간비율	12.2	22.4	65.3	100.0
		연간비율	10.3	13.1	18.6	15.6
		합계	1.9	3.5	10.2	15.6
Total		빈도	58	84	172	314
		중간비율	18.5	26.8	54.8	100.0
		연간비율	100.0	100.0	100.0	100.0
		합계	18.5	26.8	54.8	100.0

$\chi^2 = 4.518,$

$d.f. = 6,$

$Sig. = .607$

조사대상 공공도서관의 기관구분에 따라 문화센터서비스에 참여하고 싶은지를 살펴보면, <표 4-25>에 나타난 바와 같이 B기관의 이용자들(60.5%)이 A기관의 이용자들(46.5%)보다 문화센터서비스에 더 참여하고 싶다고 응답하였으며, 문화센터서비스에 참여의사가 없다는 비율에 있어서는 A기관의 24.8%보다 낮은 14.1%를 나타냈다.

<표 4-25> 문화센터 참여의사의 기관별 구성분포

구분			문화센터서비스 참여의사			Total
			전혀없음	보통이다	매우많다	
기관구분	A기관	빈도	32	37	60	129
		중간비율	24.8	28.7	46.5	100.0
		열간비율	55.2	44.0	34.9	41.1
		합계	10.2	11.8	19.1	41.1
	B기관	빈도	26	47	112	185
		중간비율	14.1	25.4	60.5	100.0
		열간비율	44.8	56.0	65.1	58.9
		합계	8.3	15.0	35.7	58.9
Total		빈도	58	84	172	314
		중간비율	18.5	26.8	54.8	100.0
		열간비율	100.0	100.0	100.0	100.0
		합계	18.5	26.8	54.8	100.0

$\chi^2 = 7.793, **$

$df = 2,$

$Sig. = .020$

이상과 같은 조사 결과가 성별, 연령별, 직업별 그리고 기관에 따라 통계적으로 의미가 있는지를 고려해 보기 위해 카이스퀘어값을 산출한 결과, 연령 및 기관에 따라서는 $\alpha=0.05$ 수준에서 유의성이 있는 것으로 나타났고, 성별 및 직업에 따라서는 유의한 차이가 없어 통계적 의미는 없는 것으로 분석되고 있다.

제4절 분석결과의 요약

동일한 개념을 독립된 측정방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 하는 신뢰계수는 공공도서관의 서비스 품질차원 중 유형성은 66.9%, 신뢰성은 67.3%, 반응성은 68.8%, 확산성은 67.1% 그리고 공감성은 63.0% 등으로 각각 나타나 모든 변수가 60% 이상의 신뢰도를 보여주었다.

가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 기관, 연령 그리고 직업에 따라 공공도서관의 서비스 품질에 대한 지각정도가 차이가 있다. A기관의 이용자들이 B기관의 이용자들 보다 공공도서관의 서비스 품질 지각정도가 높고, 30대 이상의 이용자들이 10대 이하의 이용자와 20대 연령층의 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고, 직업별로 자영업에 종사하는 공공도서관 이용자들이 학생들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 정보봉사 서비스에 만족하는 집단과 불만족인 집단간에 공공도서관의 서비스 품질에 대한 지각정도가 다르다. 즉, 정보봉사서비스의 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성 그리고 공감성 등에 만족한 이용자들이 불만족한 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각한다.

셋째, 평생교육서비스에 참여한 공공도서관 이용자들이 참여한 적이 없는 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각한다.

넷째, 문화센터서비스에 참여한 공공도서관 이용자들이 참여한 적이 없는 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질을 더 높게 지각한다.

이외에도 설문에 포함된 분석 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 다섯개 서비스 차원들이 공공도서관의 서비스 품질을 설명하는 정도는 82.4%이며, 회귀식이 유의적이다. 또한 5개 차원중 유형성이 가장 큰 영향을 미치며, 다음은 확산성, 공감성 등의 순이다.

둘째, 독서회의 참여의도는 전반적으로 낮은 편이고, 참여의사가 없다는 비율이 전체의 절반가량을 차지하고 있는데, 성별, 연령별, 직업별 유목과 독서회의 참여의도는 관련성이 없으며, 기관에 따라서는 유의성이 있었다.

셋째, 공공도서관이 제공하는 독서강연 서비스를 도서관 이용자의 47.0%가 참여할 의사가 없는 것으로 응답하였고, 24.2%가 참여하고 싶은 것으로 답하였는데, 연령 및 직업에 따라서는 참여할 의지가 유의하게 차이가 있었고, 기관 및 성별에 따라서는 독서강연 서비스의 참여의사에 차이가 없었다.

넷째, 공공도서관이 제공하는 문화센터서비스를 도서관 이용자의 54.8%가 참여할 의사가 있는 것으로 답하였는데, 연령 및 기관에 따라서는 유의성이 있는 것으로 나타났다, 성별 및 직업에 따라서는 유의한 차이가 없다.

<표 4-26>가설검증 결과의 요약

가설1	t값/F비	가설2	t값	가설3	t값	가설4	t값
성별	1.748*	유형성	-11.630***	평생교육 서비스	-3.565***	문화센터 서비스	-3.221***
기관	6.349***	신뢰성	-9.198***				
연령	4.961***	반응성	-9.824***	-	-	-	-
직업	6.092***	확신성	-11.910***	-	-	-	-
-	-	공감성	-10.810***	-	-	-	-

주) * p<0.1, *** p<0.01

제5장 결 론

정보화 사회에서 정보량의 폭증과 생활 수준의 향상으로 도서관의 이용자들은 더욱 질 높은 생활을 추구하는 경향이 높아지면서 지역의 공공도서관에 바라는 욕구도 다양화되고 있다.

현재의 제주지역 공공도서관들도 단순히 도서 자료 대출이나 관내 시설 제공 등의 소극적인 봉사에서 벗어나 점차 활동 분야를 넓혀 평생교육서비스와 문화센터서비스라는 적극적인 자세로 전환하고 있는 것이 사실이다.

취미·교양 프로그램을 위주로 한 일련의 문화 행사들은 평생교육과 지역 문화센터로서의 역할에 부합하고 있을 뿐 아니라 지역 주민들에게 생활의 폭을 넓혀 주고 여유를 가져다준다는 의미에서 긍정적 기능을 수행하고 있다.

이러한 시점에서 제주지역의 공공도서관에서는 지역 주민 및 이용자들에게 양질의 평생교육의 장을 제공하고 각종 교육 문화 활동을 장려하기 위하여 이용자들에게 제공하는 정보봉사서비스, 평생교육서비스 및 문화센터서비스의 품질을 측정, 이를 토대로 서비스 품질을 개발하고 개선하는 것은 매우 중요하다.



공공도서관의 정보봉사서비스는 자료수집기능, 자료조직기능, 자료축적기능, 자료제공기능을 통합한 열람 및 관외대출서비스, 참고면담서비스, 시청각자료서비스, 상호대차서비스, 예약제도서비스, 장애자를 위한 서비스, 순회 및 이동문고 서비스, 직장문고 서비스, 전자정보서비스 등을 내포하고 있다.

또한 공공도서관의 평생교육서비스는 도서관이 단지 공부방 역할이나 자료의 대출에 그치는 차원을 넘어서 평생학습의 중요성이 강조되고 있는 이 시점에서 가장 적합한 기능이 하나이다.

평생학습이란 국민이 자질함양과 삶의 질 향상을 위한 모든 형태의 학습활동으로서 학습자가 평생에 걸쳐 부단히 새로운 지식과 경험을 습득하고, 사회에 보다 잘 적응하며, 새로운 사회를 건설하고자 하는 노력의 과정을 말한다.

많은 지역 주민들은 교육적 기능을 강조하는 시설들을 이용하여 그들의 교육적

욕구를 충족시키고 있다. 그중 공공도서관은 많은 평생교육 시설과는 다른 독특한 기능을 가지고 있는 것이다. 그것은 지적 자료원을 보유한 상태에서 다양한 프로그램으로 지역주민들에게 평생교육기관으로서의 역할을 제공하기 때문이다.

제주지역 공공도서관에서의 평생교육서비스는 작가와의 대화, 독서강연, 동화구연, 수지침 강좌, 꽃꽂이 강좌, 서예 강좌, 칠보공예 강좌, 페이퍼플라워 강좌, 농업 강좌, 컴퓨터교실, 독서교육교실, 인터넷강의 등 다양하다.

문화센터서비스는 도서관시설을 이용하여 영화감상, 음악감상, 연극을 감상할 수 있도록 제공하거나 미술품 전시회, 도서전시회 등을 개최하여 다원화 사회에서의 인간의 심미적, 감정적, 도덕적, 성숙을 가져올 수 있도록 문화의 이해를 높이는 서비스를 말한다.

이처럼 본 연구에서는 PZB가 제시한 서비스 품질 결정요소를 이용하여 제주 지역 A공공도서관과 B공공도서관 이용자들을 대상으로 공공도서관 서비스품질에 관한 선행연구를 하고, 공공도서관의 서비스품질 만족도를 측정하였다.

본 연구 결과를 토대로 공공도서관의 운영 방향에 관련된 시사점을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, PZB모형에서 제시한 서비스의 품질차원 중 공공도서관에 있어서는 유형성의 영향이 가장 크게 나타나고 있는데, 이는 공공도서관이 지역 주민 및 이용자들의 지적·문화적 욕구를 충족시키고 지역 문화를 이끌어 나가는 주체로 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 기존의 공공도서관이 안고 있는 제반 문제들을 해소하기 위한 노력이 한층 요구됨을 의미한다. 즉, 도서관 내부의 환경 미화 상태나 최신 장서의 구비, 용이한 도서관 자료 검색 및 문헌 이용 안내 그리고 휴게실 시설 등과 같은 요소가 공공도서관을 찾는 이용자들을 만족시키는 주요 변수인 것이다.

둘째, 가설에 나타난 바와 같이 A기관과 B기관간에 서비스 만족도의 차이가 발생하고 있는 것은 사실상 공공도서관의 내부 시설과 예산 규모에 따라 차이가 크게 나타나고 있기 때문인 것으로 추정되고 있다. 즉, 지방자치 단체인 교육청이 설립·운영하는 공공도서관인 경우, 이용자가 지역 주민들임에도 불구하고 재원 확보를 위

한 법적, 제도적 정치가 미비된 상태이고, 교육청이 설립·운영하는 공공도서관 재원을 보면 운영 주체 부담금과 일반회계 전입금으로 구성되나 재원의 대부분은 운영주체 부담금인 교육비특별회계이며, 도·시·군의 부담하는 일반회계 전입금은 미비한 상태이다. 따라서 이러한 특성들이 충분히 검토되고 논의되어 적절한 시설 투자 및 예산 계획이 이루어져야 한다.

이러한 상황은 교육청이 설립·운영하는 공공도서관에 근무하는 서비스 제공자들이 이러한 예산상의 문제로 이용자들에게 질 높은 서비스를 제공하는데 어려움을 느끼고 있다는 데서도 나타난다. 따라서 이러한 점을 감안하여 제주 지역 공공도서관의 서비스 품질 향상을 위해서는 도·시·군에서 적극적으로 재원을 지원하는 것이 마땅하다고 사료된다.

셋째, 공공도서관 이용자에게 도서관의 중점 서비스인 정보봉사서비스가 제공되는 곳은 도서관 내부 시설들인데, 현재의 공공도서관의 내부 시설로는 공공도서관 고유의 목적인 자료·정보의 목적, 문화의 목적, 교육의 목적 달성을 위한 현대적 공공도서관의 기능을 효율적으로 시행하기란 어려우며, 이용자들에게 만족스러운 서비스 품질을 어느 정도 제공하고, 이를 충족시킬 수 있을지 의문시된다. 즉, 서비스 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 그리고 공감성 등에 불만족한 이용자들이 만족한 이용자들보다 공공도서관의 서비스 품질 만족도를 더 낮게 지각하고 있다는 것에서 잘 나타나고 있다.

따라서 현대사회 구조의 변화에 효율적으로 대처해 나가고 이용자들의 욕구에 부응할 수 있는 공공도서관을 기대하기 위해서는 국가적 차원에서의 장서 및 서비스 프로그램 개발은 물론 시설·설비도 그러한 기능들을 원활히 수행할 수 있도록 대폭 개선하고 확충해 나가야 하며, 공공도서관 스스로도 서비스 품질 향상을 위해 스스로 문제를 해결해 나아가려는 적극적인 자세를 갖는 것이 중요하다.

넷째, 정보봉사서비스 이외에 평생교육서비스나 문화센터서비스 등이 도서관의 이용만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으므로, 이와 같은 부수적 서비스를 제공할 때는 과감한 홍보와 질 높은 프로그램으로 많은 이용자를 참여하게 하는 방안이 강구될 필요가 있다.

본 연구는 연구 수행에 있어서 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 표본이 제주지역의 2개 공공도서관 이용자만을 대상으로 표본을 추출하였다. 따라서 본 연구결과를 전국적의 공공도서관에 대하여 일반화하는데 고려되어야 한다. 한계를 극복하기 위해서는 모든 공공도서관 이용자를 대상으로 한 조사가 실시되어야 하겠다.

둘째, 설문지 서비스 품질의 차원과 관련된 모형을 선행연구에 의존하였으나 공공도서관의 업무 분야를 고려한 충분한 설문 문항이 첨가되고, 분석을 통해 변수의 적정성도 검증될 필요가 있다.

셋째, 성별, 연령, 직업 이외에도 이용자의 소득, 학력 등의 인구통계적 변수나 도서관 이용 상의 특성변수 등이 도입될 필요가 있다.

넷째, 서비스 품질에 대해 몇 명 학자들이 제시한 개념만족을 파악함으로써 체계적으로 정리된 연구를 하지 못했다. 따라서 폭넓고 심도 있는 서비스 품질의 연구가 이루어져야 하겠다.



참고문헌

1. 국내문헌

- 김세익, 「도서관조직경영론」, (서울 : 아세아문화사, 1995).
- 곽동성·강기두, 「서비스마케팅」, (서울 : 동성사, 1999).
- 박영봉, 「마케팅원론」, (서울 : 박영사, 1996).
- 박우순, 「현대조직론」, (서울 : 법문사, 1996).
- 원석희, 「서비스운영관리」, (서울 : 형설출판사, 1997).
- 윤중현·이수동, 「현대마케팅론」, (서울 : 범한서적주식회사 1990).
- 이상환·이재철, 「서비스마케팅」, (서울 : 삼영사, 1998).
- 이유재, 「서비스마케팅」, (서울 : 학현사, 1997).
- 자이서틀의 저, 김진국·김완석 옮김, 「고객만족 서비스 품질의 측정과 개선」, (서울 : 서울포럼 - (주)대홍출판사업부, 1993).
- 자이서틀·비트너 공저·전인수 역, 「서비스마케팅」, (서울 : 석명, 1996),
- 정순태, 「마케팅관리론」, 개정초판, (서울 : 법문사, 1987).
- 채서일, 「사회과학조사방법론」, (서울 : 법문사, 1990).
- 최덕철, 「서비스마케팅」, (서울 : 학문사, 1995).
- 최성진·조인숙, 「정보봉사론」, (서울 : 아세아문화사, 1992).
- 한상완, 「정보조사제공론」, (서울 : 구미무역주식회사출판부, 1995).
- 한글학회, 「우리말 큰사전」, (서울 : 어문각, 1992).
- 헨리 시 캠벨 지음·이병목 옮김, 「공공도서관 개발론」, (서울 : 구미무역주식회사출판부, 1997).
- 고명자, “서비스질의 평가에 대한 실증적 연구,” 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 1994.
- 고재건, “서비스 기업의 서비스 관리 시스템과 전략방향,” 「사회발전연구」, 제10집, 1994.
- _____, “제공자 중심의 서비스 품질 모형에 관한 연구,” 「산경논집」, 제13집, 제주대학교 관광산업연구소, 1999.

- 고재건·김용천, “전력서비스의 품질평가 요인에 관한 연구,” 「경영학연구」, 제2권 제1호, 제주경영학회, 1997.
- 고재건·김형길, “제주지역 호텔이용객의 지각된 서비스 질에 관한 연구,” 「사회발전연구」, 제11집, 1995.
- 김상덕, “은행 서비스 질 결정요소에 관한 연구,” 석사학위논문, 강원대학교 대학원, 1992.
- 양행효, “도서관 직원의 직무만족에 관한 실증적 연구,” 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원, 1996.
- 전찬수, “공공도서관서비스 실태와 서비스 배분의 형평성,” 석사학위논문, 부산대학교 행정대학원, 1990.
- 최덕철, “서비스 소비자 행동모델에 관한 실증적 연구-은행서비스를 중심으로-,” 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 1986.
- 한형남, “은행고객의 지각된 서비스 질에 관한 연구,” 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1989.
- 한윤옥, “평생교육을 위한 공공도서관의 봉사에 관한 연구,” 「경기대학교 논문집」, 제17권1호, 경기대학교, 1985.
- 고병률 외, “공공도서관 지역생활정보실 개설 및 운영협력에 관한 연구,” 「99년 공공도서관협의회 총회 발표자료집」, 공공도서관협의회, 1999.
- 고병률, “인터넷과 전산매체에 있어서의 공공도서관과 사서의 역할,” 「도서관연구회지」, 제4호, 제주도도서관연구회, 1999.
- _____, “제주도의 도서관,” 「'96 한라연감」, 한라일보사, 1996.
- _____, “평생교육과 학교도서관의 역할,” 「중등학교 도서관담당교사직무 연수 과정 연수교재」, 탐라교육원, 1998.
- _____, “평생교육과 공공도서관의 역할,” 「교육제주」, 제66호, 제주도교육청, 1989.
- 김희수, “공공도서관 문화활동의 내실을 기하기 위한 방안 모색,” 「'99년 공공도서관협의회총회 발표자료집」, 공공도서관협의회, 1993.
- 윤미호·임선호, “서비스품질의 측정에 관한 연구,” 「관광학연구」, 제17호, 한국관광학회, 1993.
- 이병목, “공공도서관의 역할,” 「도서관」, 제28권 제10호, 국립중앙도서관, 1973.

- 이치주, “전자도서관,” 「도서관」, 제53권 제4호, 국립중앙도서관, 1998.
- 조윤희, “디지털 정보시대의 도서관서비스의 질 관리,” 「제35회 전국도서관대회 주제발표 논문집」, 한국도서관협회, 1997.
- 한국도서관협회, “공공도서관 표준모형 개발에 관한 연구,” 문화부, 1992.
- 한국문화예술진흥원 문화발전연구소, “도서관 발전정책 및 행정체제 개선방안 연구,” 한국문화예술진흥원, 1993.
- 공공도서관협의회, 1998 공공도서관요람, 공공도서관협의회, 1998.
- 문화관광부, 98년도 전국 공공도서관 및 문고현황, 문화관광부, 1998.
- 법제처, 대한민국헌법령집, 한국법제연구원, 1998.
- 한국도서관협회, 도서관정보관리편람, 한국도서관협회, 1994.

2. 국외문헌

- American Marketing Association(AMA), *Committee on Definitions : A Glossary of Marketing Terms*, Chiago : American Marketing Association, 1960.
- Barnard, S.B, & Jurow, S., *Integrating total quality management in a library setting*, New York : Haworth, 1993.
- Bell, D., *The Coming of Post-Industrial Society : A Venture in Social Forecasting*, New York : Basic Books, 1973.
- Beuge, R .C., *Libraries and Cultural Change*, Archon Books and Bingley, 1970.
- Carman, J.M., “Customer Perceptions of Service Quality ; An Assessment of the SERVQUAL Dimensions,” *Journal of Retailing*, Vol.66, No.1, Spring 1990.
- Churchill, G.A. & Suprenaut, C., “An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction,” *Journal of Marketing Reserach*, Vol. 19, November, 1982.
- Edvardsson, B., Thomasson, B., Vretveit, J., *Quality of Service : Marketing it Really Work*, London : McGraw-Hill, 1994.

- Gronroos, C., "A Service Quality Model and its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No. 4, 1984.
- _____, "An Applied Service Marketing Theory," *European Journal of Marketing*, Vol. 16, No.7, 1982.
- _____, "A Service-Oriented Approach to Marketing of Service," *European Journal of Marketing*, Vol. 12, 1978.
- Garvin, D.V., "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review*, November-December, 1987.
- _____, "What does Product Quality Really Mean?," *Salon Management Review*, Vol.26, No.1, 1984.
- Judd, R.C., "The Case of Redefining Serricess," *Journal of Marketing*, Vol. 28, Jan., 1964.
- Lehtinen, U. and Lehinen, J.R., "Service Quality; A Study of Quality Dimensions," *Helsinki Service Management Institute*, 1982.
- Levitt, T., "Marketing intangible products-product intangibles," *Harvard Business Review*, May-June 1981.
- Lynch, M. J., Educational Cultural and Recreational Services of the Public Library for Adults, *Library Quarterly*, 1978.
- Norman, R., *Service Management Strategy and Leadership in service Business*, Chichester : John Wiley & Sons, 1991.
- Parasuraman, A, Berry, L.L. & Zeithaml, V.A., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserach," *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, 1985.
- _____, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptinos and Expectations*, The Free Press, 1990.
- Stanton, W., *Fundamentals of Marketing*, 4th ed., MacGraw-Hill, Inc, 1975.
- Unesco, *Statistical Yearbook*, Paris : Unesco, 1989.

Abstract

A Study on the Service Quality of Public Library

By Ko, Byeong-lyul

Department of Business Administration

Graduate School of Business Administration

Cheju National University

Public libraries serve various kinds of data, information or knowledge for people at any time, so that the services from libraries extend users' knowledge level and guarantee them the right to know.

Most previous works on product quality focuses on manufactured goods. The subject of service quality has received less attention. This distinction is important because some of the quality-improving strategies available to manufacturers may be inappropriate for service organizations such as public libraries.

The purpose of this study is to consider the improvement of services of public libraries through reviewing previous studies and analyzing the survey at two public libraries in Cheju.

To accomplish this purpose, 350 library users in Cheju were given questionnaires of which 330 were returned of which 319 were used for empirical analysis.

This study consists of 5 chapters:

1. Introduction
2. Theoretical Backgrounds : Service Quality
3. Theoretical Backgrounds : Present Conditions of Public Libraries in Cheju
4. Empirical Research
5. Conclusions.

Frequency, Reliability, Regression, Cluster, the T-test, Oneway ANOVA and Cross-tabs(Chi-square: χ^2) by a statistical package, SPSS for Windows (Release 8.0) were used to analyze each variable.

The study can be summarized as follows:

1. The degrees of perceived service quality for public libraries is different among groups of the variables such as organization, age and job. That is, the degree of perceived service quality by users using A library is higher than those who use B library, those who are over 30 years old than those who are younger than 30 years old and those who do by themselves than students.
2. The degree of perceived service quality for public libraries is significantly different between satisfied group and unsatisfied group for information service from public libraries.
3. The degree of perceived service quality for public library users who have participated in whole-life-educational service is higher than that of users who have not participated in that service.

4. The degree of perceived service quality for public library users who have participated in cultural center service is higher than that of users who have not participated in that service.
5. Five dimensions of service for public libraries explain 82.4% of service quality.
6. The degree of influence by tangibility was the biggest among five dimensions of service quality for public libraries.

Limitations to this study are as follows:

1. Samples of data were collected only in two public libraries in Cheju area, so the results of this study may have the limits of application.
2. Students were mainly given questionnaires so in future studies, other groups including students should be used.

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문에 참여해 주신 귀하께 깊은 감사를 드립니다.

본 조사는 공공도서관서비스 품질개선을 목적으로 이용자들에게 공공도서관 서비스의 만족도를 파악하기 위하여 실시하는 조사 연구입니다.

본 설문결과는 오직 연구를 위한 학문적 목적에만 쓰여지며 응답 내용은 모두 익명으로 처리되오니 잠시 시간을 내시어 평소 느끼신 여러 가지 사항에 대하여 진실되고 정확한 답을 적어 주시기 바랍니다.

협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

1999. 5월

제주대학교 경영대학원

지도교수 : 고 재 건 교수

연구자 : 석사과정 고 병 립

● 다음은 공공도서관 서비스에 관한 질문입니다. 각 항목마다 가장 적절하다고 생각되는 번호에 “한가지만” ○표를 하여 주십시오.

	전혀 아니다	아니다	그저 그렇다	그렇다	꼭 그렇다
1. 귀하께서는 공공도서관 내부의 환경 미화 상태 가 언제나 양호하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하께서는 공공도서관이 최신 장서 를 항상 갖추고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 귀하께서는 공공도서관 자료 검색 및 문헌 이용 안내판 이 알기 쉽게 부착되어 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 귀하께서는 공공도서관에서 귀하가 휴식을 취할 수 있는 휴게실 시설 은 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 귀하께서는 공공도서관 직원들이 업무를 정확히 처리 한다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6. 귀하께서는 공공도서관 직원들이 자료대출 및 반납에 대한 기본원칙 들을 정확히 처리하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
7. 귀하께서는 공공도서관 직원들이 귀하의 참고면담에 대해 신속히 답변 해 준다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
8. 귀하께서는 공공도서관 직원들이 귀하의 이용상 불만에 대하여 신속히 처리 하고 이에 잘 대응하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
9. 귀하께서는 공공도서관 직원들이 업무에 대한 충분한 지식 을 갖고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

● 다음은 공공도서관 서비스에 대한 귀하의 만족도에 관한 질문입니다. 각 항목마다 가장 적절하다고 생각되는 번호에 “한가지만” ○표를 하여 주십시오.

매우 불만이다 불만이다 보통이다 만족이다 매우 만족이다

① ② ③ ④ ⑤

17. 귀하께서는 공공도서관에서 운영하는 독서회에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| (1) 운영횟수 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (2) 운영내용 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (3) 참가대상의 범위 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

18. 귀하께서는 공공도서관에서 운영하는 독서강연회에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| (1) 운영횟수 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (2) 운영내용 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (3) 참가대상의 범위 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

19. 귀하께서는 공공도서관이 운영하고 있는 전자정보 시스템운영 (인터넷, 보유 자료검색)에 어느 정도 만족하십니까?

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|---|---|---|---|---|

20. 귀하께서는 공공도서관의 다음 서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| (1) 정보봉사 서비스 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (2) 평생교육 서비스 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| (3) 문화센터 서비스(전시회,영화감상,기타) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

♣ 참고사항 (다음 사항에 ○표 기입하여 주시기 바랍니다.)

1. 성 별 : 남 () 여 ()
2. 연 령
 - ① 20세미만() ② 20~29세() ③ 30~39세() ④ 40세이상()
3. 직 업
 - ① 전문직(의사, 교수, 교원, 언론인, 법조인, 종교인, 예술인)()
 - ② 공무원() ③ 회사원() ④ 상업() ⑤ 농업() ⑥ 수산업()
 - ⑦ 학 생() ⑧ 주 부() ⑨ 기타()

- 대단히 감사합니다 -

감사의 글

- 사랑과 희생으로 이끌어 주신 아버님, 어머님께 이 논문을 드립니다

언제면 끝이나나 하는 두려움 속에 시작한 대학원 과정을 마치면서 그동안 어려웠던 연구과정을 돌이켜 보면 아쉬움과 함께 다시 연구하고 싶은 생각이 새롭습니다. 이처럼 학문의 길이란 끝이 없나 봅니다.

너무 힘든 학문의 과정이기에 쉬고 싶은 마음이 한두번 아니었으나 그동안의 결실이 연구 결과로 남게 됐습니다.

이는 어릴 때부터 높은 이상과 호연지기를 내세우며 모든 일은 스스로 생각하며 해결해 나가라는 아버님이 교육관과 어머니의 자애로운 사랑의 결실이기도 합니다.

본 논문이 완성되기까지 끊임없는 지도편달로 오늘이 있도록 이끌어 주신 지도교수 고재건 박사님과 그리고 보다 충실한 논문이 되도록 조언과 격려를 아끼지 않으신 김형길 박사님, 천영수 박사님께 진심으로 감사를 드립니다.

학부에서 경영학을 전공한 아내 유인숙 덕분에 연구 논문의 방향을 토론하고, 편집 및 교정을 위하여 밤샘까지 하는 내조에 더욱 깊은 사랑을 전합니다.

아빠가 열심히 연구하는데 우리도 열심히 하겠다며 스스로 공부하고 건강하게 자라는 사랑스런 창관과 의현의 의젓함에 이 작은 기쁨을 나누고 싶습니다.

그리고 오늘에 이르기까지 사랑과 희생으로 보살펴 주시는 아버님, 어머님께 감사와 함께 이 논문을 드립니다.

본 논문을 위하여 항상 따뜻하게 격려해 주신 형님들과 형수님, 동생 내외의 가족과 함께 이 논문을 제출하게 된 기쁨을 같이 하고자 합니다.

1999년 6월

고 병 료