

대학도서관 서비스 품질 평가 기준 개발에 관한 연구*

A Development of Service Quality Evaluation Criteria for Academic Libraries in Korea

이 응 봉 (Eung-Bong Lee)**

목 차

1. 서 론	3.4 향후의 대학도서관 평가
2. 도서관 서비스 품질	4. 대학도서관 서비스 품질 평가 기준
3. 대학도서관 시범 평가 및 향후 전망	4.1 국내의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준
3.1 대학도서관 시범 평가	4.2 국외의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준
3.2 전문대학도서관 시범 평가	
3.3 대학/전문대학도서관 시범 평가 비교·분석	5. 결 론

초 록

본 연구에서는 학술도서관 서비스 품질에 대한 국내·외의 최근 연구 동향을 살펴보고, 지난 2010년과 2011년에 각각 실시된 '대학도서관 시범 평가'와 '전문대학도서관 시범 평가'를 진단하고, 2015년 3월 27일 공포(법률 제13222호)된 「대학도서관진흥법」과 2015년 9월 28일 제정(대통령령 제26547호)된 「대학도서관진흥법시행령」의 시행에 따른 향후 '대학도서관 평가'에 대해 전망하였다. 그리고 국내·외의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준의 사례 분석을 통해 그리고 우리나라의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준 개발에 있어서 참고하거나 적용해야 할 주요 시사점을 도출하였다.

ABSTRACT

This study aims to draw implications on development of service quality evaluation criteria for academic libraries in Korea. First, this study review recent academic research trends on service quality evaluation criteria for academic libraries. Second, This paper diagnosed result of 'the pilot evaluation of academic libraries in Korea' conducted from 2010 and 2011 and prospect the direction on the evaluation of academic library according to 'Library Promotion Act' established in march 27, 2015. Finally, this article was performed comparative analysis of studies or criteria on service quality evaluation for academic libraries.

키워드: 학술도서관, 대학도서관, 전문대학도서관, 서비스 품질, 품질 평가, 평가기준, 평가모형 개발
Academic Library, University Library, College Library, Service Quality,
Quality Evaluation, Evaluation Criteria, Development of Evaluation Model

* 이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A5A2A01018079).

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

논문접수일자: 2016년 2월 15일 최초심사일자: 2016년 2월 15일 게재확정일자: 2016년 2월 19일
한국문헌정보학회지, 50(1): 49-69, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.1.049]

1. 서론

최근 선진국들은 지식정보의 국가자산화를 통한 지식강국화를 위하여 우수한 연구 인력을 집중적으로 양성하고, 최적의 연구기반 환경을 구축하고, 품질이 높은 학술연구정보의 수집, 생산, 서비스를 위해 지속적인 투자를 계속하고 있다. 지식정보의 지식강국화는 우수한 연구인력, 최적의 연구기반 그리고 품질이 보증된 학술연구정보의 3가지 부문이 상호 시너지 효과를 발휘할 때 가능하다. 그 중에서도 학술연구정보는 연구개발에 있어서 기본이 되는 가장 중요한 동력이라 할 수 있다.

학술도서관 특히, 대학도서관은 국가경쟁력의 향상과 핵심 인재양성을 위한 기본시설로서 국가의 학술정보 유통에 있어서 가장 중심적이고도 핵심적인 기능을 담당하는 기관이라 할 수 있다. 이와 함께 대학도서관은 소속 대학의 자체적인 성장뿐만 아니라 산·학·연의 연구개발 활동을 지원함으로써 국가연구정보의 핵심적인 유통기지로서의 역할을 담당하고 있다.

대학도서관이 대학의 기본적인 기능인 교육 및 연구개발 활동을 적절하게 지원하고 대학의 발전을 견인하기 위해서는 전문인력, 장서, 인프라, 서비스 등 제반 요소를 적정 수준 이상으로 갖추어야 한다. 주요 선진국들은 이와 같은 대학도서관의 역할을 인식하여 품질이 높은 학술연구정보의 생산, 수집, 서비스에 전략적으로 지속적인 투자를 계속하고 있고, 대학의 수준을 평가하는 데 있어서 대학도서관을 중요한 기준 요소들 가운데 하나로 간주하고 있으며, 대학도서관의 평가는 대학도서관의 지적, 인적, 물적 자원, 서비스 수준 등에 현상(現狀)을 객

관적으로 점검하고 진단함으로써 향후의 개선과 발전에 대한 방향성을 확인하기 위한 목적으로 수행되며, 매년 혹은 수년에 한 번씩 정기적으로 실시하고 있다.

그러나 우리나라에서 대학도서관은 아직까지 대학 내에서 그 중요성을 인정받지 못하고 있고, 적절한 위상도 확보하지 못하고 있으며, 대학의 기본 기능을 지원하는데 있어서 대학도서관이 가진 잠재력에 대한 인식조차도 미흡한 실정이다. 따라서 대학도서관이 대학 평가에서 중요한 요소가 되지 않음에 따라 대학 내에서 발전을 위한 재정 투자나 정책적 지원의 우선순위에서 밀리게 되는 것은 당연한 결과라 할 수 있다.

우리나라에서는 지난 2010년에 ‘대학도서관 시범 평가’가 실시되었고, 2011년에는 ‘전문대학도서관 시범 평가’가 실시된 바 있다. 2010년, 2011년에 각각 실시된 시범 평가에서는 대학/전문대학도서관의 장서, 예산, 인력, 서비스 등에 대한 정량적 측정이 주를 이루었고, 그 중에서 대학도서관의 서비스 품질과 관련된 평가지표는 ‘이용자 만족도 지표’에 관한 설문 항목에 국한되었다. 그리고 그 이후 지금까지 국가차원에서 대학도서관만을 대상으로 한 평가는 한번도 이루어지지 않고 있다.

오늘날은 한마디로 서비스 경제의 시대이다. 국내·외 모든 기업들은 점차 치열해지는 경쟁 환경에서 살아남고 고객의 기대 수준과 요구의 다양성을 충족시키기 위해서 서비스 품질의 향상을 통한 고객만족의 제고에 관심을 기울이고 있다. 서비스 품질의 중요성이 재인식되면서 서비스 품질을 어떤 방법으로 평가할 수 있을 것인가에 대한 관심도 높아졌다. 서비스 품질에 대

한 인식과 관심의 증가는 전통적인 서비스 산업, 제조업에 이르기까지 전 산업분야로 그리고 대표적인 비영리 조직이면서 서비스 조직이라 할 수 있는 대학도서관까지 확산되었다.

대학도서관이 서비스의 품질을 장서와 이용에 근거하여 측정하는 전통적인 방법으로는 더 이상 도서관의 목표를 성취할 수 없다. 대학도서관은 서비스의 품질에 대한 평가를 통해 현행 서비스의 수준 및 문제점을 파악할 수 있고 아울러 제한된 자원을 효율적으로 분배하고 사용할 수 있는 정보서비스 전략 계획을 수립할 수 있는 근거와 기회를 마련할 수 있다.

본 연구에서는 도서관 서비스의 품질에 대한 국내·외의 최근 연구 동향을 살펴보고, 지난 2010년과 2011년에 각각 실시된 '대학도서관 시범 평가'와 '전문대학도서관 시범 평가'를 진단하고, 2015년 3월 27일 공포(법률 제 13222호)된 「대학도서관진흥법」과 2015년 9월 28일 제정(대통령령 제26547호)된 「대학도서관진흥법시행령」의 시행에 따른 향후 '대학도서관 평가'에 대해 전망하고자 한다. 그리고 국내·외의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준의 사례 분석을 통해 향후 우리나라의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준 개발에 있어서 참조하거나 적용해야 할 주요 시사점을 도출하고자 한다.

2. 도서관 서비스 품질

서비스의 품질 기준에 대하여 가장 먼저 정립되어야 할 문제는 서비스의 품질에 대한 개념적인 정의와 특성을 명확하게 하는 것이라

할 수 있다. 서비스의 품질에 대한 정의는 각 학문의 영역에 따라 다소 관점의 차이를 보이고 있다.

서비스의 품질을 논의하기 전에, 우선 서비스는 제품과 어떠한 다른 특성을 가지고 있는지를 이해하는 것이 필요하다. 서비스는 제품과 구분되는 고유한 특성을 가지고 있는데, 그 이유는 서비스는 본질적으로 경험이기 때문이다. 서비스는 구매행동과 소비행동이 분리되어 있지 않기 때문에 서비스의 구매는 서비스의 소비와 동시에 이루어진다. 서비스는 4가지의 고유한 특성을 가지고 있는데, 만질 수도 없고 일정한 형태도 없는 무형성(intangibility), 생산과 소비가 동시에 일어나는 비분리성(inseparability), 가변적 요소가 많기 때문에 품질이 고르지 않은 이질성(heterogeneity), 그리고 소비되지 않고 남은 서비스를 재고로 쌓아 둘 수 없기 때문에 사라지는 소멸성(perishability) 등이 이에 해당된다(Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985).

각 학문의 영역에 따라 서비스의 품질에 대한 관점의 차이는 있지만, 지금까지 가장 널리 용인되고 있는 서비스의 품질에 대한 정의는 '지각된 서비스 품질(perceived service quality)'이라는 개념이라 할 수 있다. '지각된 서비스 품질'은 서비스의 우수성과 관련된 전반적인 판단이나 태도로 개념화되는데, '지각된 서비스 품질'은 소비자의 지각과 기대 사이의 차이의 방향과 정도로서 '지각된 서비스 품질'은 기대와 성과의 개념에 연결되고 있다(Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988).

서비스의 품질에 대한 연구는 일찍이 경영학/마케팅 분야에서 발달되었다. 문헌정보학 분야에서의 서비스 품질에 대한 연구는 경영학/마

케팅 분야의 기본 모형을 도서관의 특성과 상황에 맞추어 변용하여 진행되었다.

문헌정보학과 도서관에서의 서비스 품질에 대하여 Orr(1973)는 도서관 서비스의 품질은 이용자 중심적인 품질 접근 방법으로 이해하는 것이 적합하다고 정의하였고, Hernon and Whiteman (2001)은 도서관에서의 서비스 품질은 “이상적인 도서관과 그 도서관이 제공하는 서비스와 관련하여 고객들이 느끼는 지각의 차이”라고 주장하였다. 다시 말하면, 도서관에서의 서비스 품질은 전반적인 도서관 서비스에 대한 고객의 기대와 특정 도서관에서 제공하는 서비스에 대한 고객 지각 사이에서의 차이라고 할 수 있다.

Crawford(2000)는 도서관에서의 서비스 품질 평가의 필요성에 대하여 1) 예산 및 지출의 정당성 확보, 2) 현재의 서비스에 대한 검토 및 개선 방안 마련, 3) 문제 해결의 가능성에 대한 확인, 4) 이용자의 요구 확인, 5) 도서관 이용자 집단에 대한 홍보, 6) 아웃소싱 업무에 대한 검토, 7) 이용자의 참여, 8) 개선 방향을 마련하기 위한 기초 자료 등의 8가지로 언급하고 있다.

미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries, 이하 ARL)는 1999년 ‘New Measures Initiative’라는 프로그램을 시작하였다. 이 프로그램에는 10개의 연구과제가 포함되었는데 그 중의 하나가 바로 SERVQUAL에 기반한 도서관 서비스 품질 모형을 개발하는 것이었다. 이것은 21세기의 대학도서관이 당면한 서비스의 개발과 제공이라는 어려움을 타개하기 위한 중요한 계기가 되었다(Thompson et al. 2001). 이 연구는 1999년부터 2003년까지 ARL과 Texas A&M 대학도서관이 공동으로 추진한 것으로서 이것이 바로 오늘날의 LibQUAL+®의 시

초가 된 것이다.

도서관 서비스의 품질에 대한 평가의 목적 및 필요성은 활동 및 과정으로서의 평가와 결과로서의 평가라는 2가지의 관점으로 구분할 수 있다. 활동 및 과정으로서의 평가는 평가 과정에 도서관의 사서 및 이해 관계자가 참여함으로써 획득되는 효과를 목적으로 하며, 이해 관계자의 참여를 통한 홍보 및 마케팅 도구의 역할, 도서관 사서의 참여를 통한 직무 교육 및 목표 공유의 도구 역할을 할 수 있다. 결과로서의 평가는 자료로서의 역할을 하며, 정당한 근거 자료, 홍보 자료, 이용자 요구 확인에 대한 근거 자료, 아웃소싱 업무 검토 자료, 내부 프로세스 검토 및 개선 기초 자료 등으로서의 역할을 한다. 결국, 평가를 통한 효과의 극대화는 평가 과정뿐만 아니라 평가 결과에 대한 고려도 필요하다(김기영 외 2014a).

도서관 서비스의 품질에 관한 초창기의 연구는 주로 도서관의 규모, 전문 인력, 시설, 장서, 이용자 등에 중점을 둔 정량적인 평가가 주를 이루었지만, 도서관의 제반 환경이 급속도로 변화하고 동시에 이용자/고객 지향(user/customer oriented)의 개념이 도서관에 도입되면서부터 이용자 서비스를 중심으로 하는 정성적인 평가가 활발하게 이루어지게 되었다.

1980년대 경영학/마케팅 분야의 대표적인 서비스 품질 평가 도구라 할 수 있는 SERVQUAL이 도서관 서비스의 품질 평가에 도입되면서 이용자 중심의 실증적인 연구가 본격적으로 시작되었고, 도서관에 대한 실제적인 적용과 비판적인 고찰을 통해 도서관 현장에서 활용할 수 있는 다양한 도서관 서비스 품질 평가 지표들이 개발되었다. 이후 SERVQUAL을 도서관

현장에 그대로 적용하거나, 도서관 환경에 적합하도록 수정·응용한 연구들이 수행되었고, 더 나아가 SERVPERF 하나만을 적용하거나 SERVQUAL과 SERVPERF를 동시에 적용한 연구도 수행되었다. 그러나 이러한 연구에서 제시된 평가 기준만으로는 도서관 서비스의 품질을 객관적으로 평가하는 데 있어 여러 가지의 문제점이 나타나 도서관의 고유한 특성이 반영된 새로운 도서관 서비스의 품질 기준 개발에 대한 필요성이 지속적으로 제기되고 있다.

3. 대학도서관 시범 평가 및 향후 전망

본 장에서는 지난 2010년과 2011년에 각각 실시된 '대학도서관 시범 평가'와 '전문대학도서관 시범 평가'에 관하여 살펴보고, 2015년 3월 27일 공포(법률 제 13222호)된 「대학도서관진흥법」과 2015년 9월 28일 제정(대통령령 제 26547호)된 「대학도서관진흥법시행령」의 시행에 따른 향후 '대학도서관 평가'에 대해 전망하고자 한다.

3.1 대학도서관 시범 평가

교육과학기술부에서는 대통령 소속 도서관정보정책위원회와 일선 대학도서관에서의 대학도서관 평가에 대한 요구를 받아들여 2010년 9월 15일부터 11월 17일까지 약 2개월간 대학도서관 시범 평가를 실시하였다. 대학도서관 시범 평가의 목적은 우리나라 대학도서관 진흥의 방안으로 국내 대학의 투자를 유도하여 도서관의 이용

환경을 개선하고, 이용자의 질적 만족도를 제고하며, 대학도서관 간 선의의 경쟁체제를 구축하고, 대학도서관 서비스 운영의 우수 사례를 발굴하여 전파하기 위해서이다.

평가 대상은 전국의 대학도서관을 대상으로 3개의 특성화 분야(제1분야: 교육·연구지원 서비스의 특성화 및 고도화, 제2분야: 콘텐츠 확충과 대학 내 지식정보 유통의 중추적 역할 강화, 제3분야: 지역사회 연계 및 대외협력 활성화)로 구분하였다.

평가 배점은 대학도서관 일반 지표 및 공동활용 지표(400점), 이용자 만족도 설문조사(200점), 특성화 분야 평가(400점)를 포함하여 대학도서관 전체 배점을 1,000점으로 하였다.

평가단계는 3단계로 구분하여 실시하였다. 1단계 평가에서는 대학도서관 일반 지표 및 공동활용 지표(400점) 및 특성화 부분(400점)을 평가하여 3배수 대학을 선정하였고, 2단계 평가에서는 이용자 만족도 설문조사(200점) 결과를 합산하여 총 1,000점으로 10개의 우수 대학을 선정하였다. 그리고 3단계 평가에서는 우수도서관으로 선정된 10개 대학을 평가위원단이 직접 방문하여 실사(사업 설명, 면담, 서류 검증 등)를 실시한 후 우수 대학을 최종 선정하였다.

평가기준 데이터는 대학도서관 일반 지표(평가 연도인 2010년의 학술정보통계시스템을 통해 조사·입력된 대학도서관 통계 데이터를(기준일: 2010. 3. 1) 기준으로 함, 200점), 대학도서관 공동활용 지표(평가 대상 이전 연도인 2009년의 종합목록, 상호대차, 원문공유 사업 참여 실적을 기준으로 하였음, 200점), 이용자 만족도 설문조사(대학별로 교수 및 재학생

(학부생+대학원생)을 구분하여 각각 재직 교수 수 및 재학생 수의 1%를 대상으로 이메일로 설문 조사를 실시하였음) 결과를 활용하였다.

평가 방법은 특성화 분야별 규모를 재학생 수에 따라 대·중·소로 구분하고 평가를 통하여 최다 득점 대학을 선정하였고, 대학 규모를 나누어 중·소규모 대학에도 균등한 기회를 부여하였다. 전체 1위 대학은 특성화 분야별 평가 결과의 최고점 대학을 선정하였다.

평가결과는 공개를 원칙으로 하였고, 우수 도서관 선정은 평가위원회의 심의를 거쳐 최종 결정하였다. 개별 도서관의 평가점수와 순위는 비공개로 처리하고, 우수 도서관 명단과 각 그룹별 최고점수, 항목별 최고점수만 공개하였다. 우수 도서관에 대한 재정 지원은 총 5억 2천만원을 책정하여 외국 학술자원 공동 활용 예산과 연계하여 지원하였다. 그리고 우수 대학도서관 10개를 선정하여 교과부장관 표창을 수여하였다.

3.2 전문대학도서관 시범 평가

교육과학기술부에서는 전문대학의 투자를 유도하여 전문대학도서관의 이용환경의 개선 및 이용자의 질적 만족도를 제고하고, 전문대학도서관 서비스 전반에 관한 체계적 진단과 처방을 통해 도서관 서비스 개선을 지원하며, 전문대학도서관 서비스의 운영 우수 사례를 발굴하여 도서관간 상호 공유함으로써 전체 전문대학도서관의 경쟁력을 제고하기 위하여 2011년 7월 5일부터 10월 24일까지 약 4.7개월간 전문대학도서관에 대한 시범 평가를 실시하였다.

평가방식은 공모를 통한 자율평가 방식으로 진행되었으며, 대학의 규모에 따라 3개 그룹으

로 구분하였다. 당해 연도의 현황 중심보다는 전년 대비 향상도 비중을 단계적으로 높여 나감으로써 지속적인 대학 당국의 관심을 유도하고, 도서관 일반현황지표, 공동활용지표, 이용자 만족도 조사를 병행 실시하여 평가의 타당성을 확보하도록 노력하였다. 본 평가에서는 2010년도에 실시한 대학도서관 시범 평가 지표를 전문대학도서관 특성에 맞게 수정하여 적용하였으며, 서면 평가와 현장방문 평가를 병행하여 객관성과 공정성을 확보하도록 노력하였다.

평가 배점은 대학도서관 평가와 마찬가지로 전문대학도서관의 일반지표 및 공동활용지표(400점), 특성화지표(400점), 이용자 만족도 설문조사(200점)를 포함하여 전체 1,000점으로 하였다.

평가 단계는 3단계로 구분하여 실시하였다. 1단계 평가는 서면 평가로서, 일반지표 및 공동활용 지표(400점), 특성화지표(정성 및 정량지표, (400점))를 평가하여 우수 전문대학도서관을 3배수로 선정하였다. 2단계 평가는 이용자 만족도 조사로서, 이용자 만족도 설문조사(200점) 결과를 합산하여 총 1,000점으로 우수 전문대학도서관으로 2배수를 선정하였다. 3단계 평가는 현장 실사로서, 우수 전문대학도서관으로 선정된 전문대학을 평가위원단이 직접 방문하여 실사(사업 설명, 면담, 서류 검증 등)를 실시한 후, 평가위원회의 심의를 거쳐 최종적으로 우수 전문대학도서관을 확정하였다.

평가기준 데이터는 전문대학도서관 일반지표(평가 연도인 2011년의 학술정보통계시스템을 통해 조사·입력된 전문대학도서관 통계 데이터(기준일: 2011. 3. 1)를 기준으로 하였음, 300점), 전문대학도서관 공동활용지표(평가 대상 이전

연도인 2010년의 종합목록, 상호대차 사업의 참여 실적을 기준으로 하였음, 100점), 이용자 만족도 설문조사(전문대학별로 재학생(학부생)을 구분하여 각각 재학생 수의 일부를 대상으로 이메일로 설문 조사를 실시하였음) 결과를 활용하였다.

평가 방법은 전문대학의 규모를 재학생 수에 따라 대·중·소로 구분하고 평가를 통하여 최다 득점 대학을 선정하였는데 그 이유는 전문대학의 규모를 평가 신청 전에 나눔으로써 중·소 규모의 전문대학에도 균등한 기회를 부여하기 위해서이다.

평가 결과는 공개하였다. 개별 도서관의 평가 점수와 순위는 비공개로 처리하고, 우수 도서관 명단과 각 그룹별 최고점수, 항목별 최고점수만 공개하였다. 우수 전문대학도서관의 선정은 평가위원회의 심의를 거쳐 최종 결정하였다. 그리고 평가 결과는 교육 지원을 위한 전문대학도서관의 정보서비스 환경 개선의 피드백 자료로 활용하고, 최종 선정된 우수 전문대학도서관에 대해서는 교육과학기술부장관의 표창을 수여하고

우수 사례 발표회를 개최하였다. 이와 함께 우수 전문대학도서관 소속 직원에 대한 해외 선진 대학도서관 연수를 지원하였다.

3.3 대학/전문대학도서관 시범 평가 비교·분석

교육과학기술부에서는 2010년도에는 4년제 대학도서관을 대상으로 그리고 2011년에는 전문대학도서관을 대상으로 시범 평가를 실시하였다(〈표 1〉 참조).

시범 평가는 4년제 대학도서관은 2010년 9월 15일부터 11월 17일까지 약 2개월간, 전문대학도서관은 2011년 7월 5일부터 10월 24일까지 약 4.7개월 동안 실시하였고, 평가위원으로는 2010년 4년제 대학도서관 시범평가에는 9명(문헌정보학, 컴퓨터공학, 평생교육 전공 교수 7명, 교육과학기술 공무원 1명, 대학도서관 사서 1명), 2011년 전문대학도서관 시범 평가에는 7명(문헌정보학, 교육학 전공 교수 3명, 교육과학기술 공무원 1명, 전문대학도서관 관장·관리자·행정가 3명)이 참여하였다.

〈표 1〉 시범 평가 일반 현황 비교

구분	대학도서관 시범 평가	전문대학도서관 시범 평가
평가기간	2010. 9. 15 ~ 11. 17	2011. 7. 5 ~ 10. 24
평가위원회	9명 (교수 7명, 교과부 1명, 사서 1명)	7명 (교수 3명, 교과부 1명, 현장 전문가 3명)
평가 참여 대학교 수	58개 대학 제1분야: 19개 대학 제2분야: 18개 대학 제3분야: 21개 대학	19개 대학 A그룹(대): 11개 대학 B그룹(대): 8개 대학
평가결과/수상교 수	10개 대학 제1분야: 4개 대학(대 2, 중 1, 소 1) 제2분야: 3개 대학(대 1, 중 1, 소 1) 제3분야: 3개 대학(대 1, 중 1, 소 1) * 전체 1위: 1개 대학(대규모)	5개 대학 A그룹: 3개 대학(대규모) B그룹: 2개 대학(중규모) * 전체 1위: 1개 대학(B그룹)

2010년 대학도서관 시범 평가에 참여한 대학은 총 58개 대학으로 제1분야(교육·연구지원 서비스의 특성화 및 고도화) 19개 대학(대규모 7, 중규모 6, 소규모 6), 제2분야(콘텐츠 확충과 대학 내 지식정보 유통의 중추적 역할 강화) 18개 대학(대규모 6, 중규모 6, 소규모 6), 제3분야(지역사회 연계 및 대외협력 활성화) 21개 대학(대규모 7, 중규모 7, 소규모 7)이다. 2011년도 전문대학도서관 시범 평가에 참여한 전문대학은 총 19개로 A그룹(대규모, 재학생 수 4,000명 이상) 11개, B그룹(중규모, 재학생 수 2,000명~4,000명) 8개이다.

평가 결과, 2010년 대학도서관 시범 평가에 참여한 총 58개 대학 중 10개교가 수상교로 선정되었고, 전체 1위 수상교는 서울특별시 소재한 대규모 그룹에 속한 Y대학이었다. 2011년도 전문대학도서관 시범 평가에 참여한 총 19개 전문대학 중 5개교가 수상교로 선정되었고, 전체 1위 수상교는 강원도 춘천시에 소재한 B그룹에 속한 H전문대학이었다.

대학도서관의 일반현황 및 공동활용지표는

2010년 시범 평가에서 대학도서관은 22개 항목 400점(일반현황지표 등급범위 및 등급별 배점이 9개 항목 200점, 공동활용지표 등급범위 및 등급별 배점이 13개 항목 200점)으로 구성되어 있고, 2011년 시범 평가에서 전문대학도서관은 18개 항목 400점(일반현황지표 등급범위 및 등급별 배점이 11개 항목 300점, 공동활용지표 등급범위 및 등급별 배점이 7개 항목 100점)으로 구성되어 있다(〈표 2〉 참조).

특성화지표는 2010년 시범 평가에서 대학도서관은 총 400점(도서관 기본경영 현황 및 점검항목 및 배점이 정량평가로 100점, 특성화 분야 사업별 평가 항목, 등급 및 배점이 정성평가로 300점)이고, 2011년 시범 평가에서 전문대학도서관은 총 400점(도서관 기본경영 현황 및 점검항목 및 배점이 정량평가로 200점, 특성화 분야 사업별 평가 항목, 등급 및 배점이 정성평가로 200점)으로 구성되어 있다.

이용자 만족도 조사 등급 및 배점은 2010년 대학도서관 시범 평가와 2011년 전문대학도서관 시범 평가 공히 설문 15항목에 대하여 200점

〈표 2〉 시범 평가지표 비교

구분	대학도서관 시범 평가	전문대학도서관 시범 평가
일반현황 및 공동활용지표	22개 항목: 400점 일반현황지표 등급범위 및 등급별 배점: 9개 항목: 200점 공동활용지표 등급범위 및 등급별 배점: 13개 항목: 200점	18개 항목: 400점 일반현황지표 등급범위 및 등급별 배점: 11개 항목: 300점 공동활용지표 등급범위 및 등급별 배점: 7개 항목: 100점
특성화지표	400점 도서관 기본경영 현황 및 점검항목 및 배점 (정량평가: 100점) 특성화 분야 사업별 평가 항목, 등급 및 배점 (정성평가: 300점)	400점 도서관 기본경영 현황 및 점검항목 및 배점 (정량평가: 200점) 특성화 분야 사업별 평가 항목, 등급 및 배점 (정성평가: 200점)
이용자 만족도 조사 등급 및 배점	200점 설문 15항목	200점 설문 15항목

이 배정되었다. 그러나 설문 항목의 내용은 4년제 대학교와 전문대학간의 제반 환경을 고려하여 약간의 차이를 두었다.

2010년 대학도서관 시범평가와 2011년 전문대학도서관 시범 평가에서 나타난 시사점을 요약하면, 첫째, 시범 평가에서 제시한 일반현황 및 공동활용지표, 특성화지표, 이용자 만족도 조사 지표별 점수 배분 방식은 객관성과 타당성의 확보가 관건이라 할 수 있다. 향후 평가에서는 보다 확정적이며 안정적인 점수의 배분 방식이 적용되어야 할 것이다. 둘째, 2010년 대학도서관 시범 평가에 참가한 4년제 대학은 전체 대상 대학교 200개교 중 58개교(29.0%)였고, 2011년도 전문대학도서관 시범 평가에 참여한 전문대학은 전체 대상 전문대학교 181개교 중 19개교(10.4%)에 불과한 것으로 나타났다.¹⁾ 이는 대학 규모에 따른 평가의 공정성에 대한 확신의 결여 등이 주된 요인인 것으로 판단된다. 이와 함께 향후 평가에서는 시간이 많이 소요되는 특성화지표의 작성 등을 감안하여 사전에 충분한 시간을 두어 일정을 공지하여야 할 것이다. 셋째, 시범 평가에서 실시한 이용자 만

족도 조사는 향후에는 평가에 지원한 모든 도서관을 대상으로 실시하고, 평가 실시 후에는 해당 도서관에게 이용자 만족도 조사의 항목별 분석 자료를 제공하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

3.4 향후의 대학도서관 평가

지난 2009년 「대학도서관진흥법」이 최초 발의된 이후, 무려 6년여에 걸친 산고 끝에 비로소 2015년 3월 27일 「대학도서관진흥법」이 수정·가결되어 국회 본회의를 통과하였다. 그리고 2015년 9월 28일 「대학도서관진흥법시행령」이 시행되었다. 그러나 현행 「대학도서관진흥법시행령」은 도서관 시설기준, 사서직원의 교육훈련 등 미처 언급하지 못했던 부분들을 포함하여 많은 문제점들을 안고 있다.

〈표 3〉은 「대학도서관진흥법」 제14조이고, 〈표 4〉는 「대학도서관진흥법시행령」 제7조이다. 여기에는 대학도서관 평가에 관한 사항이 자세하게 언급되어 있다.

대학도서관은 대학의 연구경쟁력과 직결되

〈표 3〉 대학도서관진흥법 제14조

- 제14조(대학도서관 평가)** ① 교육부장관은 대학도서관의 진흥을 위하여 도서관위원회와 협의하여 대학도서관의 시설과 인력 및 도서관자료 등의 운영을 평가하고 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 도서관위원회는 평가 결과의 제출을 요청할 수 있다.
- ② 교육부장관은 제1항의 평가 결과를 대학도서관에 대한 재정지원에 반영할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 대학도서관 평가에 관한 기준·절차·방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ④ 교육부장관은 제1항에 따른 평가를 관련 협회 및 전문기관 등에 위탁하여 실시할 수 있으며, 이 경우 필요한 경비를 보조할 수 있다.

1) 2010년도 국내 4년제 대학 수는 총 200개(일반대학 179개, 산업대학 11개, 교육대학 10개)이고, 2011년도 전문대학 수는 181개이다. 출처: 교육통계연보(2011: 2012)

〈표 4〉 대학도서관진흥법시행령 제7조

제7조(대학도서관 평가) ① 교육부장관은 법 제14조제1항에 따른 평가를 하는 경우 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여야 한다. 1. 발전계획 및 연도별계획 2. 대학도서관 경영의 목표 3. 대학도서관의 시설·인력 및 도서관자료 운영 현황 4. 대학도서관의 특성화 5. 대학도서관의 서비스 개발 및 수행 6. 그 밖에 교육부장관이 대학도서관을 평가하는 데 필요하다고 인정하는 사항 ② 교육부장관은 제1항에 따른 평가를 하려는 경우 평가 절차 및 방법 등에 관한 세부 사항을 정하여 평가 개시 30일 전까지 공표하여야 한다. ③ 교육부장관은 제1항에 따른 평가 결과를 「고등교육법」 제11조의2제2항에 따른 평가 또는 인증에 활용하도록 할 수 있다.
--

는 대학의 가장 핵심적인 기관이다. 그러나 우리나라에서는 국가 차원의 대학 관련 정책이나 대학 내부적으로 도서관 관련 지원과 투자가 매우 미흡한 상황이다(곽동철, 윤정옥 2011a). 따라서 국가차원에서 대학도서관을 관장하는 교육부를 포함하여 관련 학계와 전문가 집단이 주축이 되어 객관적이고도 합리적인 ‘대학도서관 평가’ 방법과 체계를 개발하고 정기적으로 시행함으로써 우리나라 대학도서관들이 가진 연구 지원 역량이 모기관인 대학의 발전에 기여하는 바를 입증할 필요가 있다.

대학도서관의 평가는 「대학도서관진흥법」 제9조 ‘대학도서관 발전계획 수립(〈표 5〉 참조)’과 연계하여 대학이 자체 로드맵을 마련하는 등 대학이 대학도서관에 투자를 유도하

기 위한 근거를 제시하기 위한 것이라 할 수 있다.

교육부에서는 한국교육학술정보원을 통해 ‘대학도서관 운영 평가 개선 방안 연구’라는 용역 과제를 2015년 하반기에 발주하였고, 현재 ‘한국대학도서관연합회’가 주축이 되어 관련 연구 과제를 수행 중에 있다. ‘대학도서관 운영 평가 개선 방안 연구’는 ‘대학도서관진흥법’의 제정에 따라 법률의 목적을 달성하고, 향후 재정적인 지원수단으로 평가 등과 연계하여 활용하기 위한 평가 모델이 필요하고, 대학도서관의 시설·인력·도서관자료 등의 운영을 평가하여 대학도서관의 진흥과 대학의 교육·연구경쟁력 향상을 위한 구체적인 근거를 마련하기 위한 것이다.

〈표 5〉 대학도서관진흥법 제9조

제9조(대학도서관 발전계획 수립) ① 대학의 장은 종합계획에 기초하여 해당 대학의 특성에 맞는 대학도서관 발전계획을 수립하여야 한다. 이 경우 제10조제1항에 따른 대학도서관운영위원회의 심의를 거쳐야 한다. ② 제1항에 따른 발전계획의 수립·시행에 필요한 사항은 대통령령으로 정하는 범위에서 학칙으로 정한다.

교육부에서는 이번에 마련되는 ‘대학도서관 평가’ 모델을 근거로 공청회를 거쳐 최종안을 마련하여 빠르면 2016년 하반기부터 대학도서관을 대상으로 (시범) 평가를 실시할 계획이다. 2010년, 2011년에 각각 시행된 시범 평가에서는 대학도서관의 장서, 예산, 인력, 서비스 등 대부분 정량적 측면만이 강조되었다. 따라서 향후의 대학도서관 평가에 적용되는 평가 기준은 정량적인 측정만으로는 설명할 수 없는 특성화 및 정보서비스의 역량 등에 대한 정성적 평가가 반영되어야 하고, 이와 함께 대학도서관의 서비스에 대한 이용자 만족도 등과의 상관관계에 대한 분석을 통하여 대학도서관의 발전에 직접 영향을 줄 수 있는 새로운 모델이 되어야 할 것이다.

4. 대학도서관 서비스 품질 평가 기준

4.1 국내의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준

황재영과 이응봉(2010a)은 디지털도서관의 서비스 품질 측정에 관한 대표적인 문헌을 분석하고 분석 결과를 토대로 델파이 조사를 시행하였고, 델파이 조사 결과를 통해 학술도서관(대학도서관과 전문도서관)에 적용할 수 있는 ‘DL-SQI 모델’이라는 디지털도서관의 서비스 품질 측정 모델과 지표를 개발하였다. 이 모델은 디지털도서관의 서비스 품질을 4개의 차원(정보시스템 품질, 디지털장서 품질, 고객서비

스 품질, 고객커뮤니티 품질), 7개의 구성 요인(검색성, 인터페이스, 접근성, 디지털장서, 고객지원서비스, 개인화서비스, 고객커뮤니티), 그리고 30개의 측정항목으로 이루어지는 3차원 위계 구조 모형을 띄고 있다. 기존의 도서관 서비스 품질 측정 모델과 비교해 볼 때, 이 모델에서는 고객커뮤니티 품질을 새롭게 반영하였는데, 이는 웹 2.0/3.0 이후 고객이 도서관에 직접 참여하는 현상을 반영한 것이라고 볼 수 있다. 이와 함께 ‘DL-SQI 모델’의 타당성을 검증하기 위해 과학기술분야 정부출연연구소의 3개 디지털도서관을 대상으로 고객이 지각하는 서비스 품질의 성과를 직접 측정하였는데, 고객의 설문조사 측정결과 신뢰도 계수가 0.8 이상으로 나타나 응답자의 신뢰도는 매우 높은 것으로 나타났다.

곽동철과 윤정옥(2011b)은 대학도서관 평가에 적용할 수 있는 4가지 평가지표(‘일반 현황 지표’, ‘전국 대학 공동활용 지표’, ‘특성화 지표’ 및 ‘이용자 만족도 지표’)를 개발하여 2010년에 대학도서관을 대상으로 시범 평가를 실시하였다. 대학도서관의 서비스와 관련된 평가 지표는 ‘일반 현황지표’ 서비스(3가지), ‘전국 대학 공동활용 지표’의 상호대차(5가지)와 원문공유(4가지), ‘특성화 지표’의 3가지 분야(제1분야: 교육·연구지원 서비스의 특성화 및 고도화, 제2분야: 콘텐츠 확충과 대학 내 지식정보유통의 중추적 역할 강화, 제3분야: 지역사회 연계 및 대외협력 활성화), 그리고 ‘이용자 만족도 지표’의 15개 설문 항목²⁾으로 구성되어 있다. 본 연구에서 제시된 서비스와 관련된 대부분의 평가

2) 대학도서관의 ‘이용자 만족도 지표’는 15개 설문 항목으로 구성되어 있는데, 이것은 ARL이 개발한 LibQUAL+® 설문지의 22개 항목 중 일부를 채택하여 수정한 것이다.

지표는 정량적 평가로서 도서관의 서비스 품질과 관련된 평가지표는 '이용자 만족도 지표'에 제시한 15가지 설문 항목에 국한된 것으로 나타났다으며, 이용자 만족도는 리커트 7점 척도로 평가하였다.

이유정 외(2012)는 2010년에 시행된 '대학도서관 시범 평가'에 대한 대학도서관 현장의 의견을 분석하고 이를 반영한 평가 모델을 제시하였다. 시범 평가에 대한 인식 조사에서는 첫째, 평가지표에 대한 수정이 필요하다는 지적이 다양하게 제시되었고 둘째, 특성화 사업의 평가 기준 및 방법의 객관화가 필요하며, 평가 결과에 대한 공개 방법의 다양화를 요구하였다. 그리고 평가 후, 대학 내의 관심이나 지원 등에 변화가 있었다는 응답은 약 50% 정도로 나타났다. 그리고 본 연구에서는 향후의 평가에서 적용할 수 있는 평가 모델로 '특성화 사업 분야'를 '대학도서관 평가'와 분리하여 모범 서비스 사례 발굴 사업으로 추진하는 것을 제안하였으며, 실제의 도서관 서비스를 망라적으로 조사하여 서비스를 평가할 수 있는 평가지표를 개발하였는데, 지표별 비중 및 배점을 조정하여 총점을 800점으로 구성하였다.

유현숙(2013)은 2010 '대학도서관 시범평가'의 계량지표 평가 결과를 사례로, 평가 체계를 MECE(Mutually Exclusive Collectively Exhaustive)적 관점에서 구조화되었는가에 대한 검증을 실시하고, 평가지표의 사문화 현상을 예방하는 방법론으로 상관관계 분석을 적용하였다. 분석 결과, 기존 평가 항목간의 통합 및 가중치의 재조정에 대한 필요성을 확인하였으며, 평가 분류체계의 구성 타당도 검증을 위한 요인 분석의 활용 가능성을 제안하였다. 그리고

22개 평가항목을 대상으로 상관관계 분석을 수행하였다. 분석 결과, 동일한 상위 평가지표 그룹에 속하면서 서로 높은 상관 관계를 보인 평가 항목들에 대해서는 통합 또는 변경이 필요한 것으로 나타났으며, 상이한 상위 평가 지표에 속하면서 높은 상관 관계를 지닌 평가 항목들 간에는 규모에 기반한 조직 활동 결과라는 선후 관계가 의심되어, 평가 산출식에 대한 재검토와 요인 분석 등에 대한 추가 실시를 제안하였다.

심원식과 이은철(2013)은 경영학/마케팅 분야에서 개발된 서비스 품질 평가 모형인 SERVQUAL을 도서관의 실정에 맞게 적용한 LibQUAL+ 평가 프로그램에 국내 S대학도서관 이 공식 참여한 과정과 결과를 제시하였다. 본 연구에서는 LibQUAL+ 시행을 위해 영문으로 된 설문지의 번역, 설문 대상자 표본 선정, 설문 버전의 선택 등을 포함한 절차를 설명하고 있으며, 설문의 시행 결과로 입수되는 설문 데이터에 대한 설명 및 응답과 관련된 제반 사항에 대한 검토 결과를 제시하였다. 그리고 설문 데이터를 통해 이용자 집단간, 타기관과의 다양한 비교 전략을 제시하고 있다. 본 연구에서는 LibQUAL+ 프로그램은 단순한 설문 도구가 아닌 총체적인 도서관 서비스 품질 평가 시스템으로 LibQUAL+ 프로그램에 참여함으로써 보다 체계적이고 국제화된 평가를 시행할 수 있으며, 설문도구로서 LibQUAL+에 대한 비판에도 불구하고 LibQUAL+ 프로그램에 참여함으로써 국내 대학도서관은 새로운 평가 및 서비스 개선 노력을 경주할 수 있을 것으로 기대된다고 하였다. 이와 함께 LibQUAL+ 프로그램의 도입과 관련해서는 개별적인 참여 대신 다수의 도서관이 컨소시엄을 구성해서 참여하

는 것이 바람직하며, 도서관을 중심으로 학습공동체를 구성해서 워크숍, 사례발표 등을 통한 단계 높아진 평가 활동을 할 수 있을 것이라고 하였다.

이명희와 백현주(2014)는 디지털 환경에서 학술도서관(전문도서관)의 서비스 품질 평가와 이용자 만족도를 측정하기 위해 정부출연연구소 이용자를 인문사회분야와 과학기술분야로 나누어 '서비스 품질', '공간 품질', '정보 품질'과 '이용자 만족도'에 유의한 관계가 있는지를 7개의 가설을 설정하여 검증하였다. 연구결과, '서비스 품질'에서 사서의 능력과 자질, '공간 품질'에서 도서관 홈페이지 공간이, '정보 품질'에서는 정보의 정확성과 유용성이 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 제언으로 학술도서관(전문도서관) 사서의 서비스 품질 향상 및 전문교육의 필요성, 헌신성, 자발성, 태도에 대한 소양교육의 필요성, 차별화되고 특성화된 고품질 정보의 제공, 홈페이지 접근 편리화로 다양한 콘텐츠와 자료검색 지원기능 강화를 제안하였다.

김기영 외(2014b)의 연구에서는 과정적 접근을 큰 틀로 하여 내부적/기능적인 범주와 외부적/서비스 중심적인 자원 및 결과 범주를 고려하였으며, 범주들 간 중요도의 균형 속에서 조사 분석 결과의 항목별 중요성에 따라 배점체계를 구축하였다. 본 연구에서 제시한 평가모델의 특징은 제시된 평가 항목은 1차로 기존의 국내·외 문헌연구와 선행연구를 통하여 설정된 평가지표와 2차로 심층 면담을 통해 실시한 전문가 의견을 참고하여 수정·보완된 것으로,

로, 최종적으로 전국의 대학도서관 사서들의 설문 결과를 반영하여 선정하였다. 본 연구에서는 과정 요소에 치우쳤던 기존 평가와는 달리 투입된 자원과 산출된 결과에 큰 비중을 두었고 특히, 투입된 자원을 도서관에 주어진 것이 아니라 도서관이 획득한 것이라고 가정하고 평가에 반영하였다. 과정 분야는 도서관의 내부 관점을 반영하나 자원과 결과 분야는 외부로 보이는 것으로 도서관의 대내·외적인 관점을 모두 반영하였다.

4.2 국외의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준

4.2.1 LibQUAL+®³⁾

LibQUAL+®은 도서관의 서비스 품질을 측정하기 위한 대표적인 모형이라 할 수 있다. LibQUAL+®의 전신은 LibQUAL이다. LibQUAL은 “도서관이 서비스 품질에 대한 이용자의 의견을 구하고, 추적하며, 이해하고 그에 따른 조치를 취할 수 있게 하는 일련의 서비스”로서, ARL이 1999년 말부터 2003년 초까지 텍사스 A&M 대학도서관과 진행한 협력 프로젝트를 통해 경영학 분야의 서비스 품질 평가 모형인 SERVQUAL 모형을 기반으로 하여 도서관의 고유한 특성에 맞게 수정하여 개발한 모형이다.

LibQUAL+®에서는 도서관의 서비스 품질을 결정하는 차원(dimension)과 차원별 문항(statement)이 제시되며, 문항별로 도서관의 제공 서비스에 대한 최저 서비스 수준(minimum service level), 희망 서비스 수준(desired service level), 지각된 서비스 성과(perceived service

3) https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info

performance)를 9점 리커트 척도로 설문조사하여 각 수준 간의 차이 분석과, 레이더 차트(radar chart) 분석, 바 차트(bar chart) 분석을 실시하여 서비스 품질을 평가한다.

서비스 품질의 구성 차원은 2000년 실험 단계에서는 5가지 구성 차원의 41개 항목이었지만, 2003년에는 3가지 구성차원의 22개 항목으로 변경하는 등 다양한 실험과 개선을 통해 현재에 이르고 있다. 현재에는 서비스 영향력(service affect), 장소로서의 도서관(library as place), 정보제어(information control) 등의 3가지 차원으로 구성되어 있다.

LibQUAL+®에는 당시 시범 프로그램(pilot program)에 12개의 도서관, 2001년에 43개의 도서관이 참여하였지만, 2016년 1월 현재, 북미를 비롯하여 유럽, 아시아, 아프리카, 대양주 등의 28개국, 1,200여개의 대학도서관, 의학도서관, 법률도서관, 공공도서관들이 컨소시엄 또는 단일 기관 형태로 참여하고 있다.

4.2.2 DigiQUAL®⁴⁾

DigiQUAL®은 이용자 인식 관점에서의 대표적인 디지털도서관 평가도구라 할 수 있다. DigiQUAL®은 ARL가 미국의 국립과학디지털도서관(National Science, Math, Engineering and Technology Education Digital Library)의 이용자 서비스 평가를 위해 LibQUAL+ 프로토콜을 기초로 하여 국립과학재단(National Science Foundation)의 지원을 받아 개발하였다.

DigiQUAL®은 LibQUAL+ 모형을 디지털도서관에 적용하고 있으며, 이용자들이 어떻게

디지털도서관에서 상호작용하는지 그리고 어떻게 디지털도서관을 이용하여 새로운 지식을 생산하는가를 이해하고자 하는 평가도구이다.

LibQUAL+®는 서비스에 대한 이용자의 최저 서비스 수준, 희망 서비스 수준, 지각된 서비스 성과 등의 3가지 차원의 서비스를 측정하여 차이를 분석한다. 반면, DigiQUAL®은 개인적 중요도(importance)와 성과(performance)를 7점 리커트 척도로 조사하고, 차이 분석을 통하여 서비스 품질을 측정하고 있으며, 서비스 품질 차원은 12가지로 구성되어 있다(〈표 6〉 참조).

4.2.3 EQUINOX 프로젝트

EQUINOX 프로젝트는 전자도서관의 성과 평가지표의 개발을 목적으로 1998년 11월부터 2000년 11월까지 2년간 당시 유럽공동체(European Community, 이하 EC)의 자금 지원으로 Manchester Metropolitan University의 CERLIM (the Centre for Research in Library and Information Management)에 의해 수행되었다(Clarke 2001).

EC는 1991년부터 1994년까지 진행된 3차 프레임워크 프로그램(framework program)에서도 도서관의 성과를 발전시키기 위한 4가지 연구 프로젝트를 지원한 바 있는데, EQUINOX 프로젝트는 ISO 11620 '도서관 성과 지표(Performance indicators for libraries)'를 기초로 하여 EC의 도서관을 평가하기 위한 EQUILIPSE (Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe) 프로젝트의 연구 결과를 바탕으로 하고 있다(Brophy 2001).

4) <http://www.digiquall.org/about>

〈표 6〉 LibQUAL+®과 DigiQUAL®의 비교

평가기준	LibQUAL+®	DigiQUAL®
주관기관/개발자	ARL 주관 Texas A&M 대학도서관 공동개발	ARL 주관 / 개발
서비스 측정	최저 서비스 수준 희망 서비스 수준 지각된 서비스 성과 (9점 리커트 척도)	개인적 중요도 성과의 차이 분석 (7점 리커트 척도)
서비스 품질 구성	3가지 차원	12가지 차원
	서비스 영향력 장소로서의 도서관 정보통제	접근성 / 항해성 상호운용성 / 장서구성 자원이용 / 장서평가 이용자를 위한 커뮤니티로서의 디지털도서관 개발자를 위한 커뮤니티로서의 디지털도서관 평가자를 위한 커뮤니티로서의 디지털도서관 저작권 / 협력체로서의 역할 디지털도서관의 지속성

EQUINOX 프로젝트에서는 전통적인 서비스와 전자 서비스를 세심하게 결합하는 ‘하이브리드 도서관(Hybrid Library)’이 현재와 가까운 미래의 이용자들의 요구를 만족시킬 수 있다고 가정하고, 도서관 서비스의 성과 지표에 이와 같은 현상을 반영하였다. 그리고 EQUILIPSE 프로젝트에서 제안된 성과지표를 중심으로 전통적인 도서관 서비스에 대하여 기준에 개발되었거나 검증된 성과지표를 전자도서관 서비스에 적합하게 수정하였으며, 가능한 한 ISO 2789 ‘국제 도서관 통계(International Library Statistics)’에 정의된 용어를 포함하였다(Clarke 2000; Brophy 2001).

4.2.4 ISO 11620:2014⁵⁾

1998년 4월 국제표준기구(the International Organization for Standardization, 이하 ISO)

에서는 전 세계 모든 관중의 도서관에 적용할 수 있는 도서관 성과평가를 위한 국제표준 ISO 11620을 개발하였다. ISO 기술위원회 ‘TC46’ 내의 소분과위원회 ‘SC8’은 1980년대 말 도서관 성과 평가를 위한 표준 제정의 필요성을 인식하고 타당성 검토를 거쳐 ISO 11620 ‘도서관 성과 지표’(Information and documentation - Library performance indicators)의 제정 작업에 착수하였다(O’Farrell 1998).

1998년에 제정된 ISO 11620 초판(ISO 11620:1998)에서는 유효성(effectiveness)과 효율(eficiency), 적절성(relevance)이 결합되어 성과를 창출한다고 가정하였다. 또한 대부분 자동화 시스템이 구축되어 있으며 평가를 위해 인력과 자원 투입이 쉽지 않은 도서관의 현실을 고려하여 자동화 시스템에서 산출할 수 있는 성과지표를 선정하고 산출할 수 있는 방법을 함께 제시

5) http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=56755

하였다(O'Farrell 1998).

ISO 11620은 1판이 제정된 지 20년 만에 2008년 균형성과표(Balanced Scorecard, 이하 BSC) 방법론을 도입하면서 전면 개정되었다. BSC 방법론은 기업의 목표와 관련된 성과를 재무 영역의 성과 지표뿐만 아니라 내부 프로세스와 학습, 현장 등 다양한 영역의 비재무적 성과 지표를 통해 측정하고 이들을 인과관계로 연계시킴으로써, 기업이 취하는 모든 노력이 설정한 목적과 전략을 달성할 수 있는 방향으로 응집되게 하는 방법론이다(최재황, 박승진, 김정택 2007). ISO 11620 2판(ISO 11620:2008)에서는 도서관의 성과를 자원-접근-기반관점, 이용관점, 효율관점, 가능성 및 개발 등 4가지 관점으로 구분하고 총 45개의 성과지표를 제시하였다. 4가지 관점은 장서, 접근, 설비, 직원, 일반 등의 세부 관점으로 구분된다.

ISO 11620 3판(ISO 11620:2014)에서는 ISO 11620 2판과 마찬가지로 도서관의 성과를 자원(resources)-접근(access)-기반(infrastructure), 이용(use), 효율(efficiency), 가능성 및 개발(potentials and development)의 4가지 관점으로 구분하고 총 52개의 성과 지표를 제시하였다. 그리고 4가지 관점을 장서(collection), 접근(access), 시설(facilities), 직원(staff), 일반(general) 등의 세부 관점으로 구분하였다. 세부 관점을 살펴보면, 자원-접근-기반은 장서(5),⁶⁾ 접근(8), 시설(4), 직원(1) 등 4가지(18개 성과 지표)로, 이용은 장서(5), 접근(5), 시설

(1), 일반(3) 등 4가지(14개 성과 지표)로, 효율은 장서(3), 접근(2), 직원(6), 일반(2) 등 4가지(13개 성과 지표)로, 그리고 가능성 및 개발은 장서(1), 직원(4), 일반(2) 등의 3가지(7개 성과 지표)로 구성되어 있다.

5. 결 론

본 연구에서는 우선 도서관 서비스의 품질에 관하여 국내·외의 관련 선행 논문을 통하여 살펴보았다. 그리고 지난 2010년에 시행된 '대학도서관 시범 평가'와 2011년에 시행된 '전문대학도서관 시범 평가'를 전반적으로 진단함으로써 시사점을 도출하였다. 이와 함께 2015년 3월 27일 공포(법률 제 13222호)된 「대학도서관진흥법」과 2015년 9월 28일 제정(대통령령 제26547호)된 「대학도서관진흥법시행령」 중 대학도서관 평가와 관련된 부분을 살펴보고, 빠르면 2016년 하반기부터 시행될 대학도서관 평가에 대하여 전망하였다. 그리고 국내·외의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준의 사례 분석을 통해 우리나라의 대학도서관 서비스 품질 평가 기준 개발에 있어서 참고하거나 준용해야 할 주요 시사점을 도출하였다.

문헌정보학 분야에 있어서 도서관 서비스의 품질에 관한 연구는 초창기라 할 수 있는 1970년대까지는 주로 도서관의 규모, 전문 인력, 시설, 장서, 이용자 등에 중점을 둔 정량적인 평가가

6) ()의 숫자는 성과 지표의 갯수를 의미한다. 참고로, 자원-접근-기반에서의 장서(5)는 Required Titles Availability, Percentage of Required Titles in the Collection, Percentage of Rejected Accesses, Number of Documents Digitized per 1,000 Documents in the Collection, Percentage of the Owner Institution's Publications in the Institutional Repository가 해당된다.

주를 이루었지만, 1980년대에 들어 경영학/마케팅 분야의 대표적인 서비스 품질 평가 도구라 할 수 있는 SERVQUAL이 도서관 서비스의 품질 평가에 도입되면서부터 이용자 중심의 실증적인 연구가 본격적으로 시작되어 안정적인 평가가 실시되었고, 이후 도서관의 제반 환경 변화와 함께 이용자/고객 지향(user/customer oriented)의 개념이 도서관에 도입되면서부터 도서관 서비스를 중심으로 하는 도서관 서비스 품질 평가 기준에 관한 다양한 연구가 활발하게 이루어지게 되었다.

2010년 ‘대학도서관 시범 평가’와 2011년도 ‘전문대학도서관 시범 평가’에서 나타난 시사점은 크게 3가지로 요약할 수 있다. 첫째, 시범 평가에서 제시한 일반현황 및 공동활용 지표, 특성화 지표, 이용자 만족도 조사 지표별 점수 배분 방식에 있어 객관성과 타당성을 확보하기 위해서는 보다 확정적이며 안정적인 점수의 배분 방식이 적용되어야 할 것이다. 둘째, 2010년과 2011년 ‘대학/전문대학도서관 시범 평가’에 참가한 대학/전문대학은 각각 58개교(29.0%)와 19개교(10.4%)인 것으로 나타났다. 이는 대학 규모에 따른 평가의 공정성에 대한 확신의 결여 등이 주된 요인인 것으로 판단되는데, 이와 함께 시간이 많이 소요되는 특성화지표의 작성 등을 감안하여 사전에 충분한 일정이 마련되어야 할 것이다. 셋째, 시범 평가에서 실시한 이용자 만족도 평가 조사 평가 실시 후에는 해당 도서관들이 이용자 만족도 조사의 항목별 분석 자료를 적절하게 활용할 수 있도록 그 결과를 다양하게 제공하여야 할 것이다.

교육부에서는 현재 「대학도서관진흥법」과 「대학도서관진흥법시행령」의 제정에 따라 본 법

률의 목적을 달성하고, 대학도서관의 시설·인력·도서관자료 등의 전반적인 사항을 평가하여 대학도서관의 진흥과 대학의 교육·연구경쟁력 향상을 위한 구체적인 근거를 마련하고, 향후 재정적인 지원수단으로 평가 등과 연계하여 활용하기 위한 대학도서관 평가 기준을 준비하고 있다. 교육부에서는 이번에 준비되는 대학도서관 평가 기준을 근거로 공청회 과정을 거치고, 대통령 소속 도서관정보정책위원회와의 협의를 거쳐 최종안을 확정된 후, 빠르면 2016년 하반기부터 대학도서관에 대한 (시범) 평가를 실시할 계획이다. 2010년, 2011년에 각각 시행된 시범 평가에서는 대학도서관의 장서, 예산, 인력, 서비스 등 대부분 정량적 측면만이 강조되었다. 따라서 향후의 대학도서관 평가에 적용되는 평가 기준은 정량적 평가만으로는 설명할 수 없는 특성화 및 정보서비스의 역량 등 정성적 평가가 반영되어야 하고, 이와 함께 이용자 만족도 등과의 상관관계에 대한 분석을 통하여 대학도서관의 발전에 영향을 줄 수 있는 것이어야 한다.

국내·외에서는 지금까지 학술도서관(대학도서관 및 전문도서관)의 서비스 품질을 평가할 수 있는 다양한 평가 기준을 개발하고 있고, 이러한 기준들이 도서관 현장에서 실제로 적용이 되고는 있지만, 이용자/고객 지향의 도서관 서비스에 초점을 맞춘 객관화되고 표준화된 평가 기준은 아직까지 개발되지 않고 있다. 앞으로 우리나라 학술도서관 서비스의 제반 환경을 충분히 반영하고, 포괄적인 학술도서관 서비스에 대한 품질을 객관적으로 공정하게 평가할 수 있는 품질 평가 기준과 모델 개발과 관련된 연구가 활발하게 이루어지길 기대해 본다.

참 고 문 헌

- [1] 박동철, 윤정옥. 2011a. 대학도서관 시범 평가에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(2): 279-294.
- [2] 박동철, 윤정옥. 2011b. 대학도서관 평가 지표의 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 309-324.
- [3] 김기영 외. 2014a. 대학도서관평가 표준지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(3): 303-334.
- [4] 김기영 외. 2014b. 대학도서관 통계분석을 통한 대학도서관 성과 및 영향요인에 대한 연구. 『한국비블리아학회지』, 25(3): 191-214.
- [5] 김윤실. 2002. 전문도서관의 서비스 품질평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(3): 161-188.
- [6] 류주현, 이상복. 2012. LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 23(2): 271-294.
- [7] 심원식, 이은철. 2013. LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스 품질 측정 사례 조사. 『정보관리학회지』, 30(2): 245-268.
- [8] 유현숙. 2013. 대학도서관 평가지표에 대한 통계적 고찰: 계량지표 평가항목의 상관관계 분석을 사례로. 『사대도협회지』, 14: 1-26.
- [9] 이명희, 백현주. 2014. 디지털 환경의 전문도서관 서비스 품질과 이용자 만족도에 관한 평가. 『한국비블리아학회지』, 25(1): 343-360.
- [10] 이유정 외. 2012. 대학도서관 시범평가 분석 및 평가방안 제안. 『사대도협회지』, 13: 167-193.
- [11] 이응봉. 2015. 도서관 서비스 품질 평가 연구에 대한 비교·분석. 『한국문헌정보학회지』, 49(1): 89-111.
- [12] 이제환. 2004. 디지털도서관의 품질평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(1): 143-172.
- [13] 최재황, 박승진, 김정택. 2007. 디지털도서관 서비스의 성과 지표 측정 및 적용: ISO/DIS 11620: 2007을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 41(3): 81-102.
- [14] 황재영, 이응봉. 2009. 디지털도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰: 평가모형 및 측정방법을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 243-265.
- [15] 황재영, 이응봉. 2010a. 디지털도서관의 서비스 품질 측정모형과 지표 개발. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 121-147.
- [16] 황재영, 이응봉. 2010b. DL-SQI 모형을 이용한 디지털 도서관의 서비스 품질측정에 관한 연구. 『정보관리연구』, 41(3): 45-66.
- [17] 황재영, 이응봉, 김종환. 2007. 디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(3): 55-79.

- [18] Brophy, P. 2001. "Assessing the Performance of Electronic Library Services: The Equinox Project." *New Review of Academic librarianship*, 7(1): 3-17.
- [19] Clarke, Z. 2000. "EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System." *Learning Resources Journal*, 16(2): 28-32.
- [20] Crawford, J. 2000. *Evaluation of Library and Information Services*. 2nd ed. London, UK: Asilb.
- [21] Hernon, P. and Whiteman, J. R. 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-Based Approach for Libraries*. Chicago: ALA.
- [22] ISO. 2014. *ISO 11620: 2014, Information and Documentation: Library Performance Indicators*. 3rd ed. Geneva: ISO.
- [23] O'Farrell, J. 1998. "The ISO 11620 Standard and Library Automated Systems." *New Library World*, 99(6): 254-259.
- [24] Orr, R. H. 1973. "Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures." *Journal of Documentation*, 29(3): 315-332.
- [25] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of marketing*, 49(4): 41-50.
- [26] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. 1988. "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- [27] Thompson, R. L. et al. 2001. "The Search for New Measures: The ARL LibQUAL+ Project: A Preliminary Report Portal." *Libraries and the Academy*, 1(1): 103-112.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kwack, Dong-Chul and Yoon, Cheong-Ok. 2011a. "A Research on the Pilot Evaluation of Academic Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 22(2): 279-294.
- [2] Kwack, Dong-Chul and Yoon, Cheong-Ok. 2011b. "A Research on the Development of Evaluation Indicators for Academic Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(2): 309-324.
- [3] Kim, Giyeong et al. 2014a. "A Study on the Development of Standard Indicators for College & University Libraries' Evaluation." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(3): 303-334.

- [4] Kim, Giyeong et al. 2014b. "A Study on Performance and Prediction Factors in College and University Libraries using Statistical Analyses." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 25(3): 191-214.
- [5] Kim, Yun-Sil. 2002. "A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(2): 245-268.
- [6] Ryu, Ju-Hyun and Lee, Sang-Bok. 2012. "A Study on the Service Quality Evaluation of Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of Public Libraries in Seoul that Contracting Out to Private Sector." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2): 271-294.
- [7] Shim, Wonsik and Lee, Eun-Chul. 2013. "Service Quality Assessment of University Libraries in Korea using LibQUAL+: A Case Study." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(2): 245-268.
- [8] Yu, Hyeon-sook. 2013. "Statistical Reviews on the Evaluation Indicators for Academic Libraries." *Journal of Korean Association of Private University Libraries*, 14: 1-26.
- [9] Lee, Myeong-Hee and Baek, Hyun-Ju. 2014. "Evaluation of Specialized Library Service Quality and User Satisfaction in the Digital Environment." *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 25(1): 343-360.
- [10] Lee, You-jeong et al. "Analysis and Proposal on the Pilot Evaluation of Academic Libraries." *Journal of Korean Association of Private University Libraries*, 13: 167-193.
- [11] Lee, Eung-bong. 2015. "A Comparative Analysis of Studies on the Service Quality Evaluation of Libraries in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(1): 89-111.
- [12] Lee, Jae-Whoan. 2004. "A Study on Quality Evaluation of Digital Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(1): 143-172.
- [13] Choi, Jae-Hwang, Kwak, Seung-Jin and Kim, Jeong-Taek. 2007. "Application of Performance Indicators for Digital Library Services Focusing on the Analysis of ISO/DIS 11620: 2007." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(3): 81-102.
- [14] Hwang, Jae-Young and Lee, Eung-bong. 2009. "A Review of Studies on the Service Quality Evaluation of Digital Libraries: On the Basis of Evaluation Models and Measures Methodologies." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 243-265.
- [15] Hwang, Jae-Young and Lee, Eung-bong. 2010a. "Development of Service Quality Measurement Model and Index for Digital Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 121-147.

- [16] Hwang, Jae-Young and Lee, Eung-Bong. 2010b. "A Study on Service Quality Measurement of Digital Libraries with DL-SQI Model," *Journal of Information Management*, 41(3): 45-66.
- [17] Hwang, Jae-Young, Lee, Eung-Bong and Kim, Jong-Hwan. 2007. "Assessing E-service Quality of Digital Libraries," *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 41(3): 55-79.

