

정보센터의 품질경영시스템 도입 인식도에 관한 실증적 연구

An Empirical Study on the Recognition for Quality
Management System Introduction of the Information Center

박 재 용(Jae-Yong Park)*

초 록

현대는 정보센터에서 제공하는 정보서비스의 품질을 고객이 요구하는 수준으로 제공하여야 한다. 이를 위하여 프로세스를 중심으로 한 시스템 경영이 필요한 시점이라고 할 수 있다. 본 연구는 국제적인 품질경영시스템인 ISO 9000 인증제도의 이론적 검토를 통하여 ISO 9000 인증제도와 인증 추이를 조사하였다. 아울러 이를 정보센터에서 ISO 9000 품질경영시스템의 도입에 대한 조직 구성원들의 인식도를 설문조사, 분석하였다. 이를 통하여 정보센터에서 ISO 9000 품질경영시스템 인증제도에 대한 인식제고와 향후 ISO 9000 인증제도의 도입시 필요한 사항 등을 파악하고자 하였다.

ABSTRACT

Modern stage must offer to the level which the customer requests the quality of the information service to offer from the information center. We are the one view which needs new system management around the process serving this. This study accomplished theoretical review of ISO 9000 as International Quality Management System, investigated the trend for change of ISO 9000 certification systems. We analyzed the recognition level of members about the introduction of ISO 9000 quality management systems in the information center. The level up of recognition about ISO 9000 quality management system certification systems was the low in the information center. Hereafter, We grasped the subject of ISO 9000 certification systems which the introduction needs. We reviewed ISO 9000 family which the Library and Information center possible apply and presented the requirement in the library and information center with the process to need for a Quality Management System certification.

키워드 : 품질경영시스템, ISO 9000, 정보서비스 품질, 도서관 경영, 품질인증제도, Quality Management System, ISO 9000, Information System Quality, Management of Library, Quality Certification System

* 신라대학교 경영정보학과 조교수(jypark@silla.ac.kr)

■ 논문 접수일 : 2002. 8. 17

■ 게재 확정일 : 2002. 9. 2

1 서 론

21세기 지식기반 사회에서는 정보센터¹⁾의 경영 패러다임이 새롭게 변화되고 있다. 국제표준화기구(ISO:International Organization for Standardization)는 조직의 목적을 고객만족에서 한 걸음 더 나아가 이해관계자의 욕구 및 기대를 충족시켜 경쟁우위를 달성하고, 이를 효과적으로 실행(do)할 것을 요구하고 있다. 그러므로 조직의 성공적인 운영하기 위해서는 체계적이고 투명한 방법으로 조직 경영활동을 지휘하고 관리하여야 한다.

아울러 조직의 성공은 모든 이해관계자의 욕구를 반영하여 성과를 지속적으로 개선하기 위해 설계된 경영시스템을 실행하고 유지하는 것이라고 볼 수 있다. 따라서 조직을 경영한다는 것을 다른 경영 원칙 중에서도 특히, 품질경영을 강조하는 것이라 할 수 있다.

최근 정보센터에서는 1980년대 후반부터 품질경영이나 전사적 품질경영(TQM: total quality management)이라는 품질을 핵심으로 하는 새로운 경영철학을 도입하기 시작했다. 국내의 정보센터에서도 서비스품질 및 품질경영에 관한 관심과 연구가 증가하고 있는 추세이다. 현대는 정보센터에서 제공하는 정보서비스의 품질을 고객이 요구하는 수준으로 제공하여야 한다. 즉, 업무프로세스를 중심으로 한 시

스템 경영이 필요한 시점이라고 할 수 있다. 따라서 조직에서 제공하는 서비스의 품질 능력향상을 위해서는 국제적으로 인정하는 규격인 품질경영시스템 ISO 9000 인증의 도입이 요구된다.

이러한 시스템 경영을 접근방법으로 하는 품질경영시스템 규격인 ISO 9000 국제규격은 세계 80여 개 국가에서 10만 건 이상의 인증서가 발행되었고, 국내에서도 1992년 도입된 이래로 2002년 5월 현재 18,000여 개 이상의 조직에서 인증을 획득하였다. 우리나라의 경우 ISO 9000 인증 도입 초기 대기업 위주로 인증을 획득하였으나 점차 중소기업의 인증 획득 업체수가 증가하고 있다. 특히, 최근에는 공공서비스 분야에서 인증을 획득하려는 조직이 증가하고 있고, 이러한 공공부문에서의 인증은 더욱 늘어 날 전망이다.

이에 본 연구에서는 국제적인 품질경영시스템 인증제도를 국내 정보센터에 적용할 수 있도록 ISO 9000 패밀리 규격에 대한 이론적 검토를 통하여 ISO 9000 인증제도와 인증현황을 검토하고 최근까지 정보센터와 관련하여 진행된 연구동향을 고찰한다. 나아가 ISO 9000:2000 인증제도의 국내 대학교 및 공공기관의 정보센터에 도입을 위하여 정보센터 조직의 최고경영자나 조직 구성원들의 인식도를 조사하여 분석하고자 한다.

이를 통하여 정보센터에서 ISO 9000:2000 인증제도의 도입과 운영을 위한 바람직한

1) 본 연구에서의 정보센터(information center)는 대학교 부속기관인 도서관을 의미한다.

방향을 제시하고자 한다. 아울러 본 연구를 통해 정보센터의 품질경영시스템 도입, 적용을 위한 방안 제시를 통하여 정보서비스의 고객만족을 달성하는 정보서비스 경쟁력을 제고시키는 데 연구의 목적을 두고 있다.

본 연구의 내용은 ISO 9000:2000 패밀리를 기반으로 한 품질경영시스템 인증제도의 정보센터 적용을 위한 조직 구성원을 대상으로 한 사전적이고 선행적인 실태조사 연구이다. 따라서 품질경영과 품질경영시스템에 관한 이론적 배경을 조사하고, 품질경영시스템 인증제도인 ISO 9000 인증제도, 인증현황 및 최근 연구동향을 조사하였다. 아울러 정보센터에서 ISO 9000:2000 인증제도 도입과 관련한 전국 4년제 대학교 정보센터를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 방법은 품질경영시스템의 이론적 고찰과 관련하여 ISO 9000 제도의 소개와 국내 인증현황 등을 관련 자료를 중심으로 한 문헌 연구와 실태조사 방법을 병행하여 수행하였다.

2 품질경영시스템의 이론적 고찰

2.1 ISO 9000 인증제도

ISO 9000은 1987년 제정된 국가 간의 서로 다른 품질규격을 통일하기 위해 제정한 국제표준이다. 이러한 품질에 관한 표준규격의 제정배경은 1963년 미 국방성

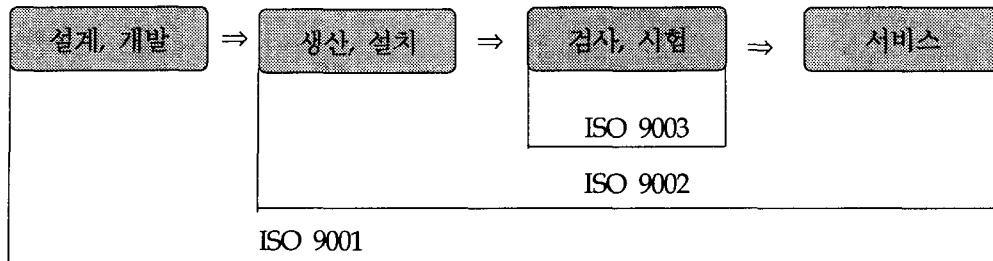
MIL-Q-9858A에서 그 기원을 찾아볼 수 있다. 이 국방규격은 1969년 북대서양조약기구(NATO)의 규격인 AQAP시리즈로 발간되어 유럽 각국으로 전파되었다.

1970년 미연방의 10 CFR 50 APPENDIX B, 1978년 캐나다의 CSA Z 299, 1979년 영국의 BS 5750, 1979년 미국의 ANSI/ASQC Z 1.15에 이어지고, 이러한 다양한 규격을 통합하는 ISO 9000~9004 시리즈가 1987년에 제정되기에 이르렀다. 또한 2000년 들어 CSA Z 299.1/2/3은 CAN/CSA-ISO 9001로, BS 5750 PART 1/2/3은 BS EN ISO 9001로, ANSI/ASQC Z 1.15는 ANSI/ASQC Q9001로 개편되었다.

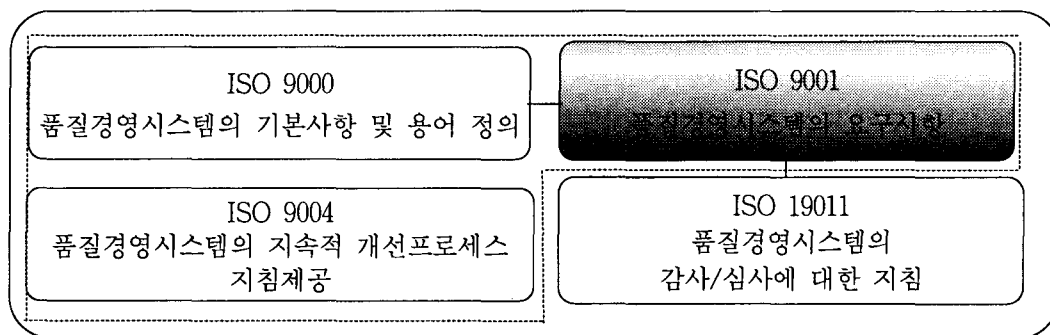
ISO 9000 규격은 1987년에 국제 규격으로 제정되어 2000년 개정되기 이전까지 품질보증을 목적으로 한 규격이었다. 그러나 2000년 개정된 규격은 결과를 명시하는 제품의 품질보증이 아니라 과정을 명시하는 품질경영시스템 인증 규격으로 전환되었다.

우선 ISO 9000:1994 시리즈 규격은 제품이나 서비스의 생산에 있어서 품질경영활동의 내용은 거래할 때에 정하는 품질계약에서 단지 제품의 품질규격만이 아니고 그 제조방법이나 품질경영의 방법까지도 요구사항으로 계약서에 포함시키게 되는 것이며, ISO 9001~9003은 이 품질경영 요구사항을 규격으로 정한 것이다.

요구사항으로 규정하여야 할 내용은 조직활동에 따라 다르며, <그림 1>과 같이 ISO 9001~9003은 이 조직활동의 차이에



〈그림 1〉 ISO 9000:1994 품질보증 모델



〈그림 2〉 ISO 9000:2000 품질경영시스템 모델

따라 다음과 같이 구분된다. 첫째, ISO 9001은 품질에 관한 요구가 주로 기능과 그 성능으로 규정되어 있고, 설계, 구매, 제조, 설치 및 시험·검사 등 모든 과정을 생산자가 직접 수행하는 경우에 적용하는 규격이다.

둘째, ISO 9002는 설계가 이미 확정되어 있거나, 구입자나 외부로부터 주어지고 있을 때 제조 및 설치만 생산자가 수행하는 경우에 적용하는 규격이다.

셋째, ISO 9003은 설계, 제조 및 사용방법이 이미 장기간에 걸쳐서 확립되어 있을 때 품질보증 요구사항은 주로 제품의 최종검사, 최종시험만으로 충분한 경우에 적용하는 규격이다. 예를 들어, 거래

의 대상이 되는 제품에 대하여 공급자의 책임이 되는 품질요소의 다소에 따라 품질경영에 관한 요구사항의 범위가 다르게 되는 것이다.

ISO 9000:2000에서는 품질보증이라는 용어를 더 이상 사용하지 않으며, 새롭게 명시된 품질경영시스템 요구사항에 제품에 대한 품질보증뿐만 아니라 고객만족을 달성하는 것을 목적으로 하고 있다. ISO 9001:2000은 〈그림 2〉에서 보는 바와 같이 ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994 규격을 대체하여 모든 분야에 적용 가능하다.

ISO 9000:2000은 품질경영시스템에 대한 기본사항을 서술하고 품질경영시스템에

대한 용어를 정의하고 있다. ISO 9001:2000은 조직의 내부 적용, 인증 또는 계약 목적으로 사용할 수 있는 품질경영시스템의 요구사항을 규정하고 있으며, 고객 요구사항을 충족시키는 데 있어서 품질경영시스템의 효과성에 중점을 두고 있다.

반면, ISO 9004:2000은 품질경영시스템의 효과성은 물론 조직의 전반적인 성과 및 효율성의 지속적 개선 측면에서 ISO 9001 보다 넓은 범위에서 품질경영시스템의 목표에 대한 지침을 제공한다. ISO 9004는 최고경영자가 성과의 지속적 개선을 추구하기 위하여 ISO 9001 요구사항 이상으로 나아가려는 조직을 위한 지침으로 권고된다. 이 규격의 목표는 조직의 성과 개선과 고객만족 및 기타 이해관계자의 만족이다.

ISO 9000 품질경영시스템 인증제도는 조직인 사업장의 일부 또는 전체가 도입하여 운영하고 있는 품질경영시스템이 국제표준화기구에서 제정한 국제규격 ISO 9000에 적합한지 여부를 제3자인 인증기관이 객관적으로 증명해 주는 제도이다. 따라서 품질경영시스템 인증은 특정 제품, 공정 또는 서비스를 제공하는 공급자인 기업이나 단체 등의 경영시스템이 국제규격 ISO 9001 등에 적합하게 품질방침을 정하고 그에 따라 운용되고 있는지를 심사하여 적합한지 여부를 판정하고 입증해 주는 제도라고 할 수 있다.

품질경영시스템의 인증 필요성은 조직이 고객의 요구 사항 및 적용되는 규제

요구사항을 충족하는 제품 및 서비스를 일관성 있게 제공하는 능력을 실증할 필요가 있거나 조직이 시스템의 지속적인 개선, 고객 요구사항 및 적용되는 규제 요구사항에 적합함을 보장하기 위한 프로세스를 포함하여 시스템의 효과적인 적용을 통하여 고객만족을 증진시키고자 하는 경우에 필요하다.

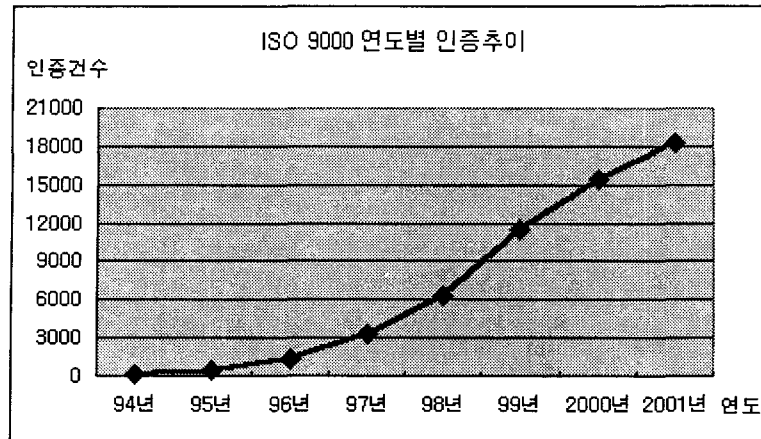
품질경영시스템은 고객의 요구사항을 충족시키기 위해 품질경영시스템의 효과성을 개발, 실행 개선할 때 프로세스 접근방법을 채택하도록 권장하고 있다. 조직이 기능을 효과적으로 발휘하기 위해서 조직은 수많은 연결된 활동을 파악하고 관리하여야 한다.

입력이 출력으로 변환되도록 자원을 활용하고, 관리되는 활동은 프로세스로 볼 수 있다. 하나의 프로세스로부터 나온 출력은 바로 다음 프로세스의 입력이 될 수 있다. 이와 같이 프로세스의 파악과 상호작용, 그리고 그에 대한 관리를 포함하여 조직 내에서 프로세스로 구성된 시스템을 적용하는 접근방법론을 의미한다.

또한, 요구사항을 입력으로 정할 때 고객이 중요한 역할을 하며, 고객만족의 모니터링은 조직이 고객 요구사항을 충족시켰는지 여부에 대하여 고객의 인식과 관련된 정보의 평가를 필요로 한다.

2.2 ISO 9000 인증 현황

품질경영 및 품질보증에 대한 ISO 9000~9004 시리즈는 1994년에 1차 개정



〈그림 3〉 ISO 9000 연도별 인증 추이

되고 2000년 2차 개정되어 오늘에 이르고 있다. ISO 9000 개정 변화의 특징은 1994년 품질인증이 결과를 명시하는 품질규격에서 프로세스를 명시하는 품질경영시스템 규격으로 변화된 점이 가장 큰 차이점이라고 할 수 있다. 적용대상 측면에서도 군사용에서 출발하여 서비스업을 포함한 모든 산업분야에 적용되는 전사적인 품질경영시스템으로 전환되고, 국가별, 단체별 규격에서 국제규격으로 개편되고 통합된 점이다.

품질경영시스템(QMS: Quality Management System)인 ISO 9000:2000 패밀리는 조직의 품질경영시스템과 제품 및 서비스에 대한 요구사항을 규정한 국제규격이다. 이에 조직은 이 규격을 바탕으로 자체 경영체제에 맞는 품질시스템을 수립하고 적합성과 실행의 유효성을 평가받아 운용하는 제3자 인증제도이다. 최근 ISO 9000 인증은 제조업, 건설업뿐만 아니라 공공

행정서비스, 병원, 학교, 금융, 도소매 유통업 등 다양한 서비스 분야로 확대되어 보급되고 있다.

우리나라의 품질경영시스템 인증제도는 기업의 경쟁력 강화를 위해 1992년 도입되었다. 도입 첫째 ISO 9000 품질인증을 획득한 업체 수는 20개였고, 그 후 빠른 속도로 증가하여 2002년 3월말 현재 총 18,862개 업체가 ISO 품질경영시스템 인증을 획득하였다. 연도별 인증 증가추이는 〈그림 3〉과 같다(KAB 2002).

특히 인증범위 중 기타 서비스, 공공행정, 교육, 기타 사회서비스 분야의 인증현황은 아래 〈표 1〉과 같다(KAB 2002).

공공서비스 분야 ISO 9000 인증현황은 1998년부터 도입이 시작되어 점진적으로 증가하고 있는 실정이다. 1998년 20개 기관이 인증을 받았고, 2001년에는 64기관에서 인증을 획득하였다. 도서관이나 정보센터 단독으로 ISO 9000 인증을 획득

〈표 1〉 공공서비스 분야의 ISO 9000 인증현황

인 증 분 야	인 증 획득 기관
공 공 행 정	강북구청, 과학기술원창업기술지원센터, 남양주시청, 목포시청, 성남시청 등 22개 기관
교 육	고려대학교, 대구보건대학, 인천기능대학, 창원대학교, 창원전문대학, 한세대학교 등 16개 기관
기타 서비스	부산광역시시설관리공단, 영락공원관리사업소, 삼성서울병원, 의정부시시설관리공단 등 138개 기관
기타 사회서비스	에스아이방송, 원진실업, 한국건설기술인협회, 한국전시공업협동조합, 한국해운조합 5개 기관

한 기관은 아직 없으나, 대학에서 ISO 9000을 인증받은 기관에서 학사행정 서비스의 설계, 제공 및 부가서비스 인증범위에 도서관 정보서비스가 부분적으로 심사 대상 범위에 포함되었을 뿐이다.

2.3 최근 연구동향

1980년대 후반부터 시작된 도서관 및 정보센터에서의 품질경영 도입 움직임은 조직의 전략적 경영의 필요성과 함께 현재와 같은 수준의 인적자원과 재원으로 계속적으로 확대되는 다양한 정보서비스를 양질의 서비스 형태로 제공해야 하는 환경변화에 적응하기 위한 수단으로서 시작되었다.

1989년 Oregon 주립 대학도서관은 품질경영 개념을 도입하여 이용자조사, 업무흐름도 작성, 데이터분석, 성과측정기준 개발 등의 다양한 방법으로 현재 진행되고 있는 업무를 검토했다. 그 결과 문제점의 90%는 업무진행 프로세스 결함에서 발생되는 것으로, 나머지 10%는 개인과

관련된 결함으로 나타났다. 이 결과를 토대로 Oregon주립 대학도서관은 업무진행 프로세스에 중점을 둔 품질경영 관리방안이 모색되었다(Butcher 1993).

1990년 가을 Harvard 대학도서관은 Xerox사와 공동으로 개발한 품질경영 훈련기법을 도입하였다. 여기서는 도서관에 품질경영의 도입을 단계적으로 검토하고, 직원 및 조직개발을 중심으로 5개 부문에 걸쳐 품질경영을 도입하였다(Clark 1993). Samford 대학의 Davis Library는 1990년 여름부터 광범한 조직변화를 위한 계획으로 품질경영 프로그램의 도입을 시도하였다. 조직의 목적을 재정립하고, 변화에 대한 계획을 세우고, 조직구성원들의 요구를 평가, 도서관 모든 업무의 개선, 재설계된 과정의 변화를 평가하는 단계로 조직도를 개선하였다. 품질경영은 팀워크, 서비스, 권한이양, 서비스를 우수하게 수행할 수 있는 사서로의 위임보완을 강조하고 있다. 이 프로그램은 품질경영의 개념과 기법으로 사서들에게 가장 완전한 잠재적 인적자원 활용과 과정의 예시를 제

시하고 있다.

1992년 Hertfordshire 대학에서 개최된 도서관기술박람회에서는 “전사적 품질경영”을 논제로 도서관 및 정보서비스 품질경영의 출발점이 되었으며(Brockman 1993), Whitehall(1992)은 도서관 및 정보서비스에 있어 품질의 개관을 제시하였고, Foreman(1992)은 도서관에 있어서의 품질 개발에 관한 정보서비스 문화와 측정에서 정보서비스 제공을 위한 품질 측정 문제 및 문화에 관하여 발표하였다.

1993년 미국도서관협회는 품질경영 안내서인 “Quality Guideline”을 출간했고(Library Association 1993), Sirkin(1993)은 도서관 및 이용자 서비스와 관련된 문제 및 이용자 요구사항의 문제를 연구하였다. Jurow와 Bernard(1993)는 미국연구도서관협회의 지원으로 이론적인 접근을 통한 도서관의 품질경영을 위한 적용 모형을 10단계 과정으로 제안했다. Porter(1993)는 BLRDD(British Library Research & Development Department)의 지원으로 대학 및 공공도서관의 품질경영 응용사례 연구를 수행하였다. 코펜하겐의 Royal School of Librarianship에서는 도서관 및 정보서비스에 ISO 9000 적용에 관한 연구를 수행하였다.

Jahannsen(1993)은 IFLA 분과위원회에서 ISO 9000 인증제도의 도서관 활용 가능성과 방법에 관한 연구를 수행하였다. 그 결과 영국 도서관에서 ISO 9000 인증을 받은 사례를 제시하였으며, ISO

9000은 품질과 정보관리의 밀접한 기능적 관계에 따라 프로세스 표준화와 문서 통제가 잘 되어 있는 도서관은 인증을 취득하는데 별 어려움이 없음을 지적하였다. 그는 후속 연구에서 ISO 9000 인증제도의 도서관 적용에 적합한 관리 역할과 핵심 관리기능을 Nordic모형을 응용하여 제시하였다(Jahannsen 1996).

도서관 및 정보서비스 부문에서 ISO 9000 적용은 NORDINFO(Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries) 지원하에 코펜하겐의 Royal School of Librarianship에서 연구되었다. 이 연구는 도서관 현장의 여러 분야에 대한 ISO 9000 표준의 가이드라인을 준비하는데 목적을 두고 있었다. 이 가이드라인은 덴마크에서 개발되고 시험을 거쳤으며, 덴마크어와 영어판으로 출간되었다(Gilchrist 1994).

이상복(2002)은 도서관 서비스의 품질 인증제도 활용에서 데밍품질상, 말콤발드리지 국가품질상, 유럽품질상과 함께 ISO 9000을 품질인증제도로 제시하였다. 이 연구는 품질인증제도의 특성을 이론적으로 비교, 분석하고, 외국 도서관에서의 적용 사례를 제시하였다.

3 연구의 설계 및 조사방법

본 연구는 정보센터의 품질경영시스템 도입에 대한 인식도 조사를 위해 전국 소재 100개 대학교 정보센터를 대상으로 우

〈표 2〉 설문배포 및 회수 현황

배 포 수	회 수	회 수 율	분석불능	유 효 수	비 고
100부	47부	47.00%	-	47부	

편설문 조사를 실시하였다. 설문조사 기간은 2002년 6월 3일부터 6월 24일까지 약 3주간에 걸쳐 실시하였다. 설문지를 배포한 표본 중 약 2주간에 걸쳐 36부가 회수되었다.

설문지의 회수율이 36.00%로 낮아 회수율을 높이기 위하여 회신이 지연되는 표본에 대하여 추가적으로 e-mail과 개별적인 전화면담을 통하여 협조를 요청하였다. 추가적인 협조를 통하여 이후 11개의 표본에서 응답을 받아 총 47부가 회수되어 회수율은 47.00%를 나타내었다. 이들 표본을 대상으로 분석하였으며, 이에 대한 내용은 〈표 2〉와 같다.

3.1 설문조사의 목적

일반적으로 정보센터에서는 정보서비스 품질향상을 위한 다양한 노력을 하고 있다. 이러한 한 형태로서 대학행정의 표준화, 투명화를 비롯하여 정보센터의 정보서비스 정책을 위한 노력의 일환으로 ISO 9000 인증제도 도입에 관심이 점점 증가하는 추세에 있다.

이러한 추세에 비추어 본 연구의 목적인 정보센터의 최고책임자나 조직구성원의 인식도를 분석하고자 한 것이다. 그러므로 본 연구를 통하여 대학 정보센터의

기술서비스 및 정보서비스의 품질제고를 위한 ISO 9000 인증제도에 대한 인식과 도입을 위한 토대를 마련하는 데 기여하고자 한다.

3.2 표본의 선정 및 조사방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 전국의 4년제 대학교를 모집단으로 무작위 추출법(random sampling)에 의해 추출한 100개 기관을 표본으로 선정하였다. 본 연구의 조사방법을 위한 도구로는 일반적인 형태인 설문지법을 이용하였으며, 설문지는 정보센터에 근무하는 최고경영자나 중간관리자를 비롯한 조직 전구성원을 대상으로 배포하였다.

아울러 본 설문의 응답과 분석을 용이하게 하기 위하여 설문문항의 설계는 리커트(Likert)의 등간척도(interval scale)의 경우 인식의 정도가 “매우 필요하다”고 응답한 경우를 최고 5점으로 배점하였다. 이에 반해, 해당항목의 인식의 정도에 따라 1점씩 차이를 두어 “매우 불필요하다”고 응답한 경우를 최저 1점으로 배점하였다.

수집된 설문지에 대한 분석도구로는 SPSS for PC Ver.10.0을 이용하여 빈도 분석(frequency analysis)을 포함하여 교

〈표 3〉 설문지의 항목구성

측정항목	측정변수	문항수	문항번호	비 고
일반사항	성 별	1	1	5문항
	연 령	1	2	
	학 력	1	3	
	경 력	1	4	
	직 위	1	5	
인식요소	ISO의 교육 필요성	4	6-9	20문항
	ISO의 도입 필요성	4	10-13	
	ISO의 도입시기	4	14-17	
	ISO의 도입범위	4	18-21	
	ISO의 도입형태	4	22-25	

차분석(cross table analysis) 등을 실시하였다.

3.3 설문지의 구성 및 측정척도

설문지의 구성은 표본의 일반적인 특성을 파악하는 성별, 연령, 학력, 경력 및 직위에 대해 각 1개 문항씩 일반사항의 5개 문항과 대학 정보서비스 품질제고를 위한 요소별 인식도에 대한 20개 문항으로 구성하였다. 설문지의 구체적인 구성내용은 〈표 3〉과 같다.

아울러 본 연구의 핵심사항인 인식도에 대한 요소별 문항으로는 ISO 9000에 대한 교육의 필요성 인식도를 비롯하여 ISO 9000에 대한 도입필요성, 시기, 범위 및 도입형태 등에 대하여 각 측정변수별로 항목을 구성하였다.

설문지의 측정척도는 일반적인 특성에 대한 항목은 명목척도(nominal scale)를

사용하였고, 요소별 인식도에 대한 항목은 등간척도(interval scale)인 리커트(Likert)의 5점척도(five scale)을 사용하였다.

4 인식도 분석 및 결과해석

4.1 표본의 일반적 특성

수집된 자료를 토대로 47개의 표본에 대한 일반적인 특성을 분석하였다. 그 결과 분석된 표본의 인구통계학적 특성을 요약하면 다음의 〈표 4〉와 같다.

본 설문에 응답자들의 대표적인 분포는 남자가 32명(68.09%)으로 나타났으며, 연령분포는 30대에서 40대가 전체 응답자의 38명으로 80.85%를 차지하였다. 학력별로는 전문대졸이 18명(38.30%)이었으며, 대졸이 22명(46.81%)으로 직무의 특성상 전문대졸 이상의 학력소유자가 응답하였다.

〈표 4〉 표본의 인구통계학적 특성 (단위 : 매/%)

측정변수	측 정 항 목	표 본		비 고
		빈 도	비 율	
성 별	남	32	68.09	
	여	15	31.91	
	소 계	47	100.00	
연 령	20대	2	4.26	
	30대	22	46.81	
	40대	16	34.04	
	50대	5	10.64	
	60대	2	4.26	
	소 계	47	100.00	
학 력	고 졸	-	-	
	전문대졸	18	38.30	
	대 졸	22	46.81	
	대학원졸	7	14.89	
	소 계	47	100.00	
경 력	5년이하	4	8.51	
	10년이하	8	17.02	
	15년이하	16	34.04	
	20년이하	14	29.79	
	20년이상	5	10.64	
	소 계	47	100.00	
직 위	사 서	9	19.15	
	주 입	15	31.91	
	과 장	21	44.68	
	관 장	2	4.26	
	소 계	47	100.00	

아울러 정보센터 근무경력이 15년에서 20년 이하의 경력자가 전체 응답자 중 30명으로 63.83%를 차지하였으며, 직위별로는 중간관리자급에 해당하는 주임 및 과장이 36명으로 76.59%를 차지하는 것으로 나타났다.

로 나타났다.

4.2 설문항목의 타당성 분석

본 연구의 조사·분석을 위하여 도출된

〈표 5〉 설문항목의 신뢰도 분석구성

측 정 항 목	측 정 변 수	Cronbach's Alpha(신뢰성계수)	
인 식 요 소	ISO의 교육 필요성	.7980	.7495
	ISO의 도입 필요성	.8187	
	ISO의 도입시기	.9152	
	ISO의 도입범위	.8464	
	ISO의 도입형태	.7824	

설계요소를 근거로 해당 인식요소별로 인식도의 측정을 위해 총 25개의 설문문항을 구성하였다. 따라서 본 설문문항의 구성과 측정변수에 대한 내용의 타당성 분석을 위하여 크론바 알파(Cronbach's Alpha)계수로 분석하였다. 이에 대한 분석결과는 〈표 5〉와 같다.

일반적으로 문항 전체 수준인 경우는 알파계수가 0.5 이상, 개별 문항 수준인 경우는 0.9 이상 정도이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다(강병서, 김계수 2001). 따라서 본 연구에서 분석된 측정항목의 변수들은 ISO의 교육 필요성 0.7980, ISO의 도입 필요성 0.8187 등 모두 0.5를 초과하는 것으로 나타나 각 측정변수들은 의미가 있는 것으로 분석되었다.

4.3 분석결과 및 해석

본 연구는 정보센터에서의 시스템 경영을 통하여 정보서비스의 경쟁력과 조직의 경영효율성을 제고하기 위한 경영전략으로 품질경영시스템 적용에 따른 ISO 9000 패밀리의 인증제도와 도입현황 등을 검토하였다.

현재 우리나라에서 도서관 정보서비스의 품질인증제도에 활용에 관하여 인증제도의 특성이나 외국의 사례를 조사한 연구가 시도되기는 했지만, ISO 9000:2000 모델의 인증 도입과 관련한 실증적 연구는 전무한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 정보센터 조직의 효율적인 관리와 정보서비스 품질향상을 통한 시스템 경영을 도모하기 위하여 조직 구성원들을 대상으로 ISO 9000 품질경영시스템의 도입인식 정도를 실증적으로 조사한 것이다.

즉, 이러한 조직의 방침과 목표를 달성하기 위하여 단위조직으로서의 정보센터에서는 조직구성원들의 내부고객에 대한 직무만족과 업무효율성을 물론이고, 외부고객인 정보서비스 이용자에 대한 고객만족을 실현시켜 나가고 있는 추세이다. 이를 통해 정보서비스의 질적 향상은 물론 정보센터 조직의 내부고객의 직무만족, 업무효율성 제고, 외부정보이용자에 대한 고객만족 등을 위한 ISO 9000 품질경영시스템의 도입에 대한 인식정도를 파악하고자 한 것이다.

본 연구에서 품질경영시스템의 성공적

〈표 6〉 ISO 9000 교육의 필요성 인식도

(단위 : 매/%)

측정변수	측정내용	측정결과*						
		1	2	3	4	5	M	St.d
ISO 교육의 필요성 인식	최고경영자	3(6.38)	6(12.77)	11(23.40)	19(40.43)	8(17.02)	3.4894	.7231
	중간관리자	3(6.38)	11(23.40)	19(40.43)	12(25.53)	2(4.26)	2.9787	.9644
	실무담당자	2(4.26)	26(55.32)	14(29.79)	2(4.26)	3(6.38)	2.5319	.9503
	전 구성원	8(17.02)	25(53.19)	11(23.40)	2(4.26)	1(2.13)	2.2128	.8212

(* : 1 매우 불필요, 3 보통, 5 매우 필요)

인 도입을 위한 1차 적인 단계로 ISO 9000 품질경영시스템에 대한 조직 구성원의 인지도를 파악과 함께 본 시스템에 대한 교육의 필요성이 어느 정도인가를 파악하려는 설문에 대한 응답결과는 〈표 6〉에서 보는 바와 같다.

즉, 설문응답자 개별적으로 이러한 ISO 9000 품질경영시스템의 도입과 관련하여 최고경영자를 비롯하여 각 직위별로 중간관리자나 조직 구성원들이 ISO 9000 품질경영시스템의 교육에 대한 필요성을 어느 정도 인식하여야 하는 설문이었다.

이에 대한 응답결과는 “최고경영자가 ISO 9000의 품질경영시스템의 교육에 대한 인식필요성이 어느 정도이어야 하는가”는 설문에서는 “매우 필요하다”를 비롯하여 “보통이다”와 “필요하다”는 응답이 많아 전체적인 평균값(mean)은 3.4898로 비교적 높게 나타났다. 그리고 “중간관리자는 ISO 9000의 품질경영시스템의 교육 필요성을 어느 정도 인식하여야 하는가”하는 설문에서는 “보통이다”와 “필

요하다”는 인식이 많아 평균값이 2.9787로 나타내었다.

이에 반해, ISO 도입 필요성을 인식하는 대상 중 “실무담당자 입장에서는 ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 위한 교육의 필요성이 어느 정도 인식하여야 하는가”에 대한 설문에서는 “불필요 하다”와 “보통이다”가 압도적으로 많은 빈도를 나타냄으로써 전체평균값이 2.5319로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 정보센터 조직 구성원 전체적인 측면에서도 큰 차이를 보이지 않는 결과인 2.2128로 나타났다.

이상의 이러한 결과는 ISO 9000의 품질경영시스템을 도입을 위한 교육대상이 1차 적으로 실무담당자 보다는 최고경영자나 중간관리자들이 주체적으로 ISO 9000 품질경영시스템의 교육을 먼저 이수하여야 할 필요성이 있다는 것으로 해석된다.

따라서 ISO 9000 품질경영시스템을 성공적으로 도입하려면, 무엇보다 최고경영자나 중간관리자들의 강력하고 지속적인

〈표 7〉 ISO 9000 도입 필요성 인식도

(단위 : 매/%)

측정변수	측정내용	측 정 결 과*						
		1	2	3	4	5	M	St.d
ISO의 도입 필요성 인식	최고경영자	3(6.38)	9(19.15)	18(38.30)	12(25.53)	5(10.64)	3.1489	.9485
	중간관리자	3(6.38)	29(61.70)	12(25.53)	1(2.13)	2(4.26)	2.3617	.9678
	실무담당자	11(23.40)	27(57.45)	7(14.89)	1(2.13)	1(2.13)	2.0213	.9201
	전 구성원	4(8.51)	25(53.19)	15(31.91)	2(4.26)	1(2.13)	2.3830	.9789

(* : 1 매우 불필요, 3 보통, 5 매우 필요)

교육이 선행되어야 한다는 것으로 나타났다. 그러나 ISO 9000 품질경영시스템을 실제적으로 적용하여 운영하여야 할 실무담당자들은 본 제도의 도입을 위한 교육의 필요성을 전혀 인식하지 못하는 것으로 나타난 것도 문제점으로 나타났다.

고객에 대한 정보서비스의 질적 향상과 정보센터의 조직 내에서의 내부고객의 직무만족, 업무효율성 제고 등을 위한 ISO 9000 품질경영시스템의 도입의 필요성이 어느 정도인가를 파악하려는 응답결과는 〈표 7〉에서 보는 바와 같다. 즉, 설문응답자 개별적으로 이러한 품질경영시스템의 도입을 성공적으로 이행하려면, 최고경영자를 비롯하여 각 직위별로 부서의 장이나 조직 구성원들이 어느 정도의 필요성을 인식하여야 하는 설문이었다.

이에 대한 응답결과는 “최고경영자가 ISO 9000의 품질경영시스템의 도입에 대한 인식필요성이 어느 정도이어야 하는가”는 설문에서는 “매우 필요하다”를 비롯하여 “보통이다”와 “필요하다”는 응답이 많아 전체적인 평균값(mean)은 3.1489

로 비교적 높게 나타났다. 그리고 “중간관리자의 ISO 9000의 품질경영시스템의 도입 필요성을 인식하여야 한다”는 설문에서는 “불필요하다”와 “보통이다”는 인식이 많아 평균값이 2.3617로 나타내었다.

또한, ISO 도입 필요성을 인식하는 대상 중 “실무담당자 입장에서는 ISO 9000 품질경영시스템의 도입할 필요성이 있는가”에 대하여는 “불필요하다”와 “매우 불필요하다”가 압도적으로 많은 빈도를 나타냄으로써 전체평균값이 2.0213으로 매우 낮게 나타났다. 이러한 결과는 정보센터 조직 구성원 전체적인 측면에서도 큰 차이를 보이지 않는 결과인 2.3839로 나타났다.

이상의 이러한 결과는 ISO 9000의 품질경영시스템을 도입에 대한 주체가 일반적인 정보시스템의 도입초기 과정에서 나타나는 현상과 마찬가지로 현업의 담당자나 중간관리자들이 주체적인 업무 비전이나 목표를 설계하지 못하기 때문에 이에 대한 권한을 지닌 최고책임자의 인식전환이 가장 절실하다는 것으로 인식하고 있

〈표 8〉 ISO 9000 도입시기의 인식도

(단위 : 매/%)

측정변수	측정내용	측정결과*						
		1	2	3	4	5	M	St.d
ISO의 도입시기 인식	6개월 이내 도입	28(59.57)	11(23.40)	5(10.64)	3(6.38)	0(0.00)	1.6383	.8722
	1년 이내 도입	21(44.68)	18(38.30)	6(12.77)	1(2.13)	1(2.13)	1.7872	.9103
	2년 이내 도입	2(4.26)	10(21.28)	17(36.17)	12(25.53)	8(17.02)	3.4255	.8996
	2년 이후 도입	4(8.51)	2(4.26)	8(17.02)	11(23.40)	22(46.81)	3.9574	.8319

(* : 1 매우 불필요, 3 보통, 5 매우 필요)

는 것으로 해석된다.

따라서 ISO 9000 품질경영시스템을 조속히 성공적으로 도입하여 실행하려면, 무엇보다 최고경영자의 의지와 관심의 증대가 필요하다는 것으로 나타났다.

ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 시행한다면 언제부터 도입을 시행하여야 하는가에 대한 설문에 대한 응답결과는 〈표 8〉에서 보는 바와 같다. 즉, “6개월 이내에 도입할 필요가 있다”는 인식정도에서는 “매우 불필요하다”와 “불필요하다”는 압도적으로 많아 전체적인 평균값(mean)은 1.6383으로 매우 낮게 나타났다. 그리고 “1년 이내에 도입하여야 할 필요성이 있다”는 인식정도에 대하여도 “매우 불필요하다”와 “불필요하다”는 인식이 많아 평균값이 1.7872로 나타내었다.

또한, ISO 도입범위는 “1년 이후 2년 이내에 도입할 필요성이 있다”는 인식에서도 6개월이나 1년 이내에 도입하여야 할 필요성을 인식하는 정도보다는 높은 인식을 나타내었지만, ISO 9000 품질경영시스템의 도입시기에 관하여 그리 높은

인식을 보이지 않는 결과인 “보통이다”에 많은 빈도를 나타냄으로써 전체평균값이 3.4255로 나타났다.

그러나 “2년 이후에나 지나서 중장기적으로 검토하여야 할 필요성이 있다”는 인식에서는 대체적으로 “매우 필요하다”와 “필요하다”는 의견이 압도적으로 많아 평균값이 3.9574로 나타났다. 이는 ISO 9000의 품질경영시스템을 도입에 대한 의지나 시기와 관련하여서는 현재로서는 품질경영시스템에 대한 도입의지나 필요성을 거의 인식하지 않고 있다는 것으로 해석된다.

이는 ISO 9000 품질경영시스템의 도입시기를 1년 또는 2년 이내에 조속히 도입하여 고품질의 고객서비스를 제공하여 도서관이나 정보센터 조직의 효율적인 운영과 활동을 도모하려는 의지가 매우 낮은 것으로 해석된다. 이러한 결과는 정보센터가 단위조직의 구성원들이 아직 품질경영을 위한 도입의지나 인식이 낮은 것으로 해석된다.

ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 시행한다면 어느 정도의 범위로 도입되어야

〈표 9〉 ISO 9000 도입범위의 인식도

(단위 : 매/%)

측정변수	측정내용	측정결과*						
		1	2	3	4	5	M	Std
ISO의 도입범위 인식	정보서비스 부문 도입	2(4.26)	28(59.57)	12(25.53)	3(6.38)	2(4.26)	2.4681	.8055
	기술서비스 부문 도입	3(6.38)	29(61.70)	13(27.66)	1(2.13)	1(2.13)	2.3191	.7739
	정보센터의 전부문도입	2(4.26)	8(17.02)	10(21.28)	21(44.68)	6(12.77)	3.4468	.7503
	조직의 전사적 도입	4(8.51)	25(53.19)	15(31.91)	2(4.26)	1(2.13)	2.3830	.8413

(* : 1 매우 불필요, 3 보통, 5 매우 필요)

하는가에 대한 설문에 대한 응답결과는 〈표 9〉에서 보는 바와 같다. 즉, “정보서비스 부문에 한하여 도입해야 할 필요성이 있다”는 인식정도에서는 “불필요하다”와 “보통이다”는 인식이 많아 전체적인 평균값(mean)은 2.4681로 나타났다. 그리고 “기술서비스 부문에 한정하여 도입하여야 할 필요성이 있다”는 인식정도에 대하여는 평균값이 2.3191로 “불필요하다”는 결과를 나타내었다.

또한, ISO 도입범위는 “대학 도서관이나 정보센터의 단위조직 수준에서 전체적으로 이루어 져야만 한다”는 인식에 대하여는 대체적으로 “필요하다”와 “보통이다”는 의견이 많아 평균값이 3.4468로 나타났다. 이는 ISO 9000의 품질경영시스템을 도입하려면, 특정부문에만 한정적이고 제한적으로 도입할 것이 아니라 도서관이나 정보센터의 전체적으로 모든 부문에서 동시에 도입이 이루어져야 한다는 인식으로 나타났다.

아울러 “전사적인 조직 전체적인 측면에서 도서관이나 정보센터의 품질경영시

스템의 도입이 이루어져야 한다”는 견해에 대하여는 대체적으로 “불필요하다”와 “보통이다”는 의견이 많이 나타나 전체 평균값이 2.3830으로 상대적으로 매우 낮은 값으로 나타났다. 이는 도서관이나 정보센터가 단위조직으로서의 위상강화와 업무처리지침 등이 독립적이고 자율적으로 이루어져야 한다는 인식에서 출발된 것으로 해석된다.

이상의 분석결과에서 보면, 대학 도서관이나 정보센터에 근무하고 있는 조직구성원들이 아직은 품질경영시스템을 위한 ISO 9000 도입은 전사적인 측면에서 이루어지기보다는 대학 도서관 자체적인 단위조직으로서의 품질경영을 위한 계획(plan)과 실행(do), 평가(check)와 개선(action)이 이루어져야 한다는 것으로 해석된다.

본 연구에서 ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 위해서는 어떠한 형태로 도입되어야 하는가에 대한 설문의 결과는 〈표 10〉에서 보는 바와 같다. 즉, “매뉴얼 중심의 문서화 형태로 이루어져야 한다”는

〈표 10〉 ISO 9000 도입형태의 인식도

(단위 : 매/%)

측정변수	측정내용	측정결과*						
		1	2	3	4	5	M	Std
ISO의 도입형태 인식	매뉴얼 중심 문서화	4(8.51)	11(23.40)	23(48.94)	6(12.77)	3(6.38)	2.8511	.8177
	정보 중심의 표준화	3(6.38)	13(27.66)	21(44.68)	9(19.15)	1(2.13)	2.8298	.8512
	고객 중심의 표준화	2(4.26)	3(6.38)	18(38.30)	14(29.79)	10(21.28)	3.5745	.8425
	업무 중심의 표준화	4(8.51)	5(10.64)	9(19.15)	11(23.40)	18(38.30)	3.7234	.8975

(* : 1 매우 불필요, 3 보통, 5 매우 필요)

인식정도에서는 “보통이다”와 “불필요하다”는 인식이 많아 전체적인 평균값(mean)은 2.8511로 나타났다. 그리고 “정보 중심의 표준화 형태로 이루어져야 한다”는 인식정도에 대하여는 평균값이 2.8298로 보통이하의 수준을 나타내었다.

또한, ISO 도입형태가 “고객중심의 표준화 형태로 이루어 져야만 한다”는 인식에 대하여는 대체적으로 “보통이다”와 “필요하다”는 의견이 많아 평균값이 3.5745로 나타났다. 이는 도서관이나 정보센터에서 발생하는 제반 활동 중에서 정보서비스 업무가 고객 중심의 형태로 이루어져야 한다는 것에는 공감하고 있는 듯 하다. 아울러 “업무 중심의 표준화 형태로 ISO의 도입이 이루어 져야 한다” 인식에서는 대부분 “그러하다”와 매우 그러하다:는 의견이 많이 나타나 전체평균값이 3.7234로 상대적으로 높은 값으로 나타났다. 이러한 결과는 아직도 조직 구성원들이 조직 전체적인 관점에서의 시스템 적 경영 활동을 하여야 한다는 인식보다는 담당자의 담당업무 중심의 활동이 이루어져야

한다는 인식을 하고 있는 것으로 해석된다.

이상의 분석결과에서 보면, 정보센터에 근무하고 있는 조직 구성원들이 아직은 품질경영시스템을 위한 ISO 9000 도입의 필요성이나 그 의미를 정확히 인식하지 못함으로서 나타나는 결과로 판단된다.

5 결 론

IMF 이후로 우리나라의 공공서비스 분야에서도 ISO 9000 인증이 점차 확대되고 있다. 이와 함께 국내 대학교의 정보센터에서도 고객만족을 극대화하고 사회적 신뢰를 구축하기 위한 정보서비스의 일관성 있는 제공 능력을 객관적으로 제3자를 통해 인증을 받을 필요가 있다. 21세기는 품질이 핵심 경쟁력이 되는 사회라는 측면을 강조하지 않더라도 비영리조직인 정보센터의 경쟁력과 조직위상을 새롭게 확립해야 한다.

본 연구는 정보센터에서의 시스템 경영을 통하여 정보서비스의 경쟁력과 조직의 경영효율성을 제고하기 위한 경영전략으

로 품질경영시스템 적용에 따른 ISO 9000 패밀리의 인증제도와 그 현황을 검토하였다. 현재 우리나라에서 도서관 및 정보센터 정보서비스의 품질인증제도 활용에 관하여는 인증제도의 도입과 관련한 실증적 연구는 전무한 실정이다.

최근 각 대학교에서 조직의 경쟁력 향상 차원에서 대학행정서비스를 중심으로 한 ISO 9000 인증을 받거나 추진하고 있는 곳이 상당수 있다. 이와 마찬가지로 독자적인 단위조직으로서 지식정보를 제공하고 있는 공공서비스 조직인 정보센터는 고객에게 일관성 있는 고품질의 정보서비스를 제공하는 조직임을 제3자를 통해 인증을 받을 필요성이 점차 높아지고 있다. 이에 정보센터에서의 ISO 9000 인증에 관한 본 설문, 조사하여 분석 한 연구 결과를 요약하고 그 의미를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 정보센터에 ISO 9000 품질경영시스템을 도입하기 앞서 최고경영자나 조직구성원들에 대한 교육의 필요성에 대하여는 전체적으로 리커트의 5점 척도를 기준으로 조사한 결과 최고경영자에 대한 교육의 필요성만 3.4894로 “보통이다”라는 수준을 초과하여 나타냈을 뿐 중간관리자층이나 실무담당자의 수준에서는 2.9787과 2.5319로 나타나 교육의 필요성을 인식하지 못하는 것으로 조사되었다.

둘째, ISO 9000 품질경영시스템의 도입 필요성에 대한 인식정도를 조사한 결과에서는 최고경영자가 새로운 시스템이나 제

도도입에 대한 결정권한을 최종적으로 지니므로 전체평균값이 3.1489로 평균이상으로 나타났다. 그러나 품질경영시스템의 도입 필요성에 대하여도 도입에 따른 교육 필요성과 마찬가지로 중간관리자나 실무담당자의 경우는 각각 평균값이 2.3617과 2.0213으로 나타났다. 따라서 ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 위해서는 다른 일반적인 정보시스템의 도입시와 마찬가지로 최고경영자의 의지나 관심이 가장 중요하다고 인식하는 것으로 조사되었다.

셋째, ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 가정한다면, 언제 본 인증제도를 도입하여야 할 필요성이 있는지에 대한 설문에서는 전체적으로 아직은 품질경영시스템의 이해와 인식의 부족으로 향후 2-3년 이내에는 도입의 필요성을 인식하지 않는다는 것의 평균값이 3.9574로 1년 이내에 도입하여야 할 필요성이 매우 있다고 한 평균값 1.7872에 비해 거의 2배의 차이를 나타내었다.

넷째, ISO 9000 품질경영시스템의 도입 범위와 관련한 조사에서는 전체적으로 정보센터 전부분에 도입할 필요성이 높다고 나타났다. 즉, 정보센터의 단위업무인 정보서비스 부문만 도입하여야 한다는 응답의 평균값 2.4681과 기술서비스 부문만 도입하여야 한다는 응답의 평균값 2.3191에 비하여 정보센터 단위조직 전체적으로 품질경영시스템 인증제도를 도입하여야 한다는 응답의 평균값이 3.4468로 가장 높게 나타났다.

이를 통해 향후 2-3년 후 중장기적으로 ISO 9000 품질경영시스템을 도입한다면, 대학교 전체조직의 전사적인 차원에서의 ISO 9000 품질경영시스템의 인증과는 별도로 단위조직으로서의 자율성과 투명성을 확보할 수 있는 차원에서의 인증제도 도입이 필요하다는 인식을 나타내었다.

마지막으로 ISO 9000 품질경영시스템의 도입을 추진할 경우 어떠한 형태로 이루어져야 하는가에 대한 설문에는 품질경영시스템의 기본목적인 고객만족을 실현시킬 수 있는 “고객중심의 표준화” 형태로 추진되어야 한다는 것의 평균값이 3.5745로 다소 높게 나타났다. 그러나 이는 “매뉴얼 중심의 문서화” 형태로 추진되어야 한다는 평균값 2.8511과는 많은 차이를 보이고 있어 향후 정보센터에서 ISO 9000 품질경영시스템 도입이 추진되는 경우 대부분의 경우 “고객 중심의 표준화”형태로 추진되어야 한다는 인식을 하고 있는 것으로 조사되었다.

이상과 같은 본 연구에서 살펴 본 정보센터에서의 ISO 9000 인증제도의 도입은 프로세스를 중심으로 한 시스템 적 접근 방법론으로서 향후 지식정보사회에서 정보센터의 경쟁력을 제고시킬 수 있는 중요한 전략적 수단이 될 수 있다. 아울러 정보센터에서 품질경영시스템의 도입은 조직의 경쟁력 강화와 서비스 품질 향상, 조직 구성원 만족도 증진 등 경영 효율성을 가져다 줄 것이다.

아울러 본 연구와 관련한 향후 연구과

제로는 정보센터에 적합한 품질경영시스템을 구축하고 운영하기 위한 ISO 9000 요구사항에 부합되는 정보센터 서비스 품질매뉴얼의 구성 및 정보서비스 품질평가에 관한 지표 개발 등의 많은 연구가 이루어져야 할 것이다. 특히 정보센터 최고경영자와 조직 구성원들을 대상으로 ISO 9000 인증 도입 타당성 검토에 관한 계량화된 지표를 이용한 실증적 분석을 전개해 나가야 할 것이다. 또한, 향후 연구에서는 조직의 규모(예산, 직원수, 장서수 등)를 감안하여 집단별 인식의 차이를 검증해 보는 연구설계가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 최봉, 노재범, 1993. 『ISO 9000 시리즈의 이해』, 서울: 삼성경제연구소.
- 野中郁次郎, 1998. 『經營管理』, 東京: 日本經濟新聞社.
- 이상복, 2002. 도서관 서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구, 『한국문헌정보학회지』, 36(4) : 211-232.
- 長川豊祐, 1998. 圖書館經營における課題と文獻展望, 『現代の圖書館』, 36(4) : 224-233.
- 濟賀宣昭, 1998. 電子圖書館經營論, 『現代の圖書館』, 36(4) : 274-287.
- Banks, J. 1992. *The Essence of Total Quality Management*. NJ :

- Prentice- Hall.
- Brockman, J. 1993. *TQM and Government Departmental and Agency Library and Information Services*. Hatfield : University of Herfordshire Press.
- Brophy, Peter and Coulling Kate. 1996. *Quality Management for Information and Library Managers*. Hampshire : Aslib Gower.
- Feigenbaum, A. V. 1984. *Total Quality Control*, 3rd ed. Massachuse : General Systems Co.
- Foreman, L. 1992. *Developing Quality in Libraries : Culture and Measurement for Information Services*. London : HMSO for Circle of State Librarians.
- ISO. 1998. ISO 11620 : *Information and Documantation : Library Performance Indicator*. Jenova : ISO.
- Jurow, Susan and Susan B. Bernard. 1993. *Integrating Total Quality Management in A Library Setting*. New York : Haworth.
- Library Association. 1993. *A Charter for Public Libraries*. London : Library Association.
- Oakland, J. S. 1989. *Total Quality Management*. Butterworth-Heineman.
- O'Neil, Rosanna M. 1994. *Total Quality Management in Libraries : A Sourcebook*. Englewood : Libraries Unlimited Inc.
- Porter, L. 1993. *Quality Initiatives in British Library and Information Services*. BLRDD 6105, London : British Library.
- Rendricks, C. R. and A. Triplett. 1989. *TQM : Strategy for 90s Management*. New York : Persons Administration.
- SGS. 1998. *Quality System Requirements : PM 9000*. Seoul : SGS ICS Korea Co.
- University of Central Lancashire. 1993. *Research Proposal Submitted to The British Library Research and Development Department*. Lancashire : Univ. of Central Lancashire.
- Altman, Ellen, Peter Hernon and Danuta A. Niteck. 1999. "Service Quality and Customer Satisfaction : An Assessment and Future Directions." *Journal of Academic librarianship*, 25(1) : 3-18.
- Altman, Ellen and Hernon Peter. 1998. "Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter." *American libraries*, 21(7) : 53-55.
- Butcher, Karyle S. 1993. "Total Quality Management : The Oregon State University Library's Experience."

- Journal of Library Administration*, 18(1-2) : 45-56.
- Clack, Mary Elizabeth. 1993. "Organizational Development and TQM : The Havard College Library's Experience." *Journal of Library Administration*, 18(1-2) : 29-43.
- Chu Pin-Yu, Huang Chi-Cheng and Wang Hsuan-Jung. 2001. "ISO 9000 and public organizations in Taiwan: organizational differences in implementation practices with organization size, unionization and service types." *Public Organization Review : A Global Journal*, : 391-413
- Chung, Chen H. 1999. "It Is The Process : A Philosophical Foundation for Quality Management." *Total quality management*, 10(2) : 187-198.
- Gilchrist, A. 1994. "Beyond 5750." *Inform*, 170 : 5-6.
- Johannsen, Carl Gustav. 1993. "Can the ISO-standards on quality management be useful to libraries, and how?." IFLA '93-54-SOC/RIMAN-E booklet 2: 6-9.
- _____. 1996. "ISO 9000 : a managerial approach." *Library Management*, 17(5) : 14-24
- Juran, J. M. 1995. "A history of managing for quality." *Quality Progress*, 28(8) : 125-129.
- Jurow, S. and S. B. Barnard. 1993. "Integrating Total Quality Management in A Library Setting." *Journal of Library Administration*, 18(1-2) : 1-14.
- Singh, Saurah and S. G. Deshmukh. 1999. "Quality Initiatives in The Service Sector : A Case." *Total quality management*, 10(1) : 5-17.
- Sirkin, A. F. 1993. "Customer Services : Another Side of TQM." *Journal of Library Administration*, 18(1-2) : 71-83.
- Sitkin, Sin B., Kathleen N. Sutcliffe and Roger G. Schroeder. 1994. "Distinguishing Control from Learning in Total Quality Management." *Academy of management review*, 19(3) : 537-564.
- Spencer, Barbara A. 1994. "Models of Organization and Total Quality Management : A Comparison and Critical Evaluation." *Academy of management review*, 19(1) : 446-471.
- Stevenson, Thomas H. and Frank C. Barnes. 2001. "Fourteen years of ISO 9000: impact, criticisms, costs, and benefits." *Business Horizons*, May-June : 45-51
- Veldof, Jerilyn R. 1999. "Data driven

decisions : using data to inform
process changes in libraries.”
*Library & Information Science
Research*, 21(1) : 31-46
Whitehall, T. 1992. “Quality in Library

and Information Services : A
Review.” *Library Management*,
13(5) : 23-35.
[http://odin.indstate.edu/levell.dir/stratpla
n.dir/strat.html](http://odin.indstate.edu/levell.dir/stratplan.dir/strat.html) [cited 2002. 7. 16].