

# 신학대학교 도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구

## A Study on the Evaluation of Quality of Services at Theological University Libraries

김주영, 수원가톨릭대학교, [juyoung@suwoncatholic.ac.kr](mailto:juyoung@suwoncatholic.ac.kr)

이지연, 연세대학교 문헌정보학과, [jlee01@yonsei.ac.kr](mailto:jlee01@yonsei.ac.kr)

Kim Ju-Young, Suwon Catholic University

Lee Jee-Yeon, Dept. Library & Information Science, Yonsei University

### 초 록

이용자의 정보요구 변화와 이용자 중심의 서비스로의 전환 그리고 도서관의 심화된 경쟁 등의 도서관을 둘러싼 환경의 변화는 이용자 기대의 변화와 도서관 경영의 변화를 가져왔다. 따라서 이용자에 대한 관심의 증가와 그들의 요구를 파악하기 위한 노력이 도서관 경영에 필요하게 되었으며, 도서관 품질 평가에 있어 수치적인 측면에서 탈피하여 고객 중심의 품질 평가로의 전환이 필요하게 되었다. 본 연구는 서비스 품질 측정에 관한 다수 이론들과 모형을 정리하여 도서관 서비스 품질을 측정하는 새로운 도구를 제시해 보고자 한다.

## 제1장 서 론

### 1.1 연구의 목적 및 방법

이용자의 정보요구 변화와 이용자 중심의 서비스로의 전환 그리고 도서관의 심화된 경쟁 등의 도서관을 둘러싼 환경의 변화는 이용자 기대의 변화와 도서관 경영의 변화를 가져왔다. 따라서 이용자에 대한 관심의 증가와 그들의 요구를 파악하기 위한 노력이 도서관 경영에 필요하게 되었으며, 도서관 품질 평가에 있어 수치적인 측면에서 탈피하여 고객 중심의 품질 평가로의 전환이 필요하게 되었다. 이러한 변화는 소규모의 신학대학교 도서관도 예외는 아니어서 신학대학교 도서관의 경영도 이제는 이용

자를 중심으로 한 서비스로 변환하여, 제공되는 정보서비스가 이용자에게 실질적인 이용가치가 있다는 사실을 느낄 수 있도록 변화되어야 한다. 따라서 도서관의 이용자들이 기대하는 것이 무엇인지, 현재 제공되는 서비스의 질은 어떤 수준인지, 이용자가 생각하는 도서관의 서비스의 중요도의 인식은 어떤 것인지를 파악하여 시대적인 변화에 적응해 나갈 기틀을 마련해야 할 것이다. 이를 위해 본 연구는 서브켈 모형, 라이브켈 모형 그리고 선행 연구들을 이용하여 품질평가 척도를 도출하는 이론적 접근방법과 설문조사 및 면담을 통한 실증적 연구방법을 병행하여 진행하였다.

## 제2장 이론적 배경

### 2.1 서비스 품질의 개념

서비스 품질은 객관적이며 절대적으로 명확히 규명될 수 있는 측면보다는 고객 개개인이 인식하는 주관적인 평가가 강조되고 고객의 가치가 반영되며 다양성이 상대적으로 존재한다는 점에서 학자들마다 서비스 품질에 대한 해석의 차이가 있다. 그러나 서비스 품질은 고객에 의해서 행해지는 판단이며, 그 평가가 결과만으로 측정되는 것이 아니라 서비스를 제공받는 전 과정에서 연속적으로 작용하는 것이라는 점은 학자들 간의 공통된 인식이다.

패러슈러만(Parasurman, A)등은 서비스 품질을 서비스에 대한 고객의 전반적인 판단 및 태도라고 정의하고, 고객이 서비스에 대해 사전에 갖는 기대와 서비스를 접한 이후 지각의 차이정도 및 방향을 서비스 품질이라고 정의하였다. 그랜루스(Grönross, C.)는 서비스 품질을 소비자에 의해 주관적으로 인식되는 품질이라고 주장하면서 지각된 서비스 품질을 서비스 품질로 정의하였다. 두 학자의 서비스 품질 정의는 추후에 서브퀄과 서브퍼프로 완성되었다.

1980년대 이후 많은 학자들이 서비스 품질에 영향을 미치는 서비스 품질의 결정요인에 대하여 많은 연구를 수행하여 왔다.

그랜루스는 고객에 의해서 기대된 서비스와 실제 지각된 서비스를 서비스 품질의 결정요인으로 정의하였다.

패러슈러만 등은 고객이 기대에 영향을 미치는 핵심 요인을 구전, 외적 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거의 경험으로 정의하였다. 그들은 요인분석을 통하여 신뢰성(reliability), 응답성(responsibility), 능력(competence), 접근성(access), 예절(courtesy), 커뮤니케이션(communication), 신용도(credibility), 안전성

(security), 고객이해(Understanding the customer), 유형성(tangibles)등의 서비스 품질 결정요인을 밝혔고 이후 후속 연구에서 서비스 품질 결정 요인 항목을 <표 1>과 같이 5개 항목으로 완성하였다.

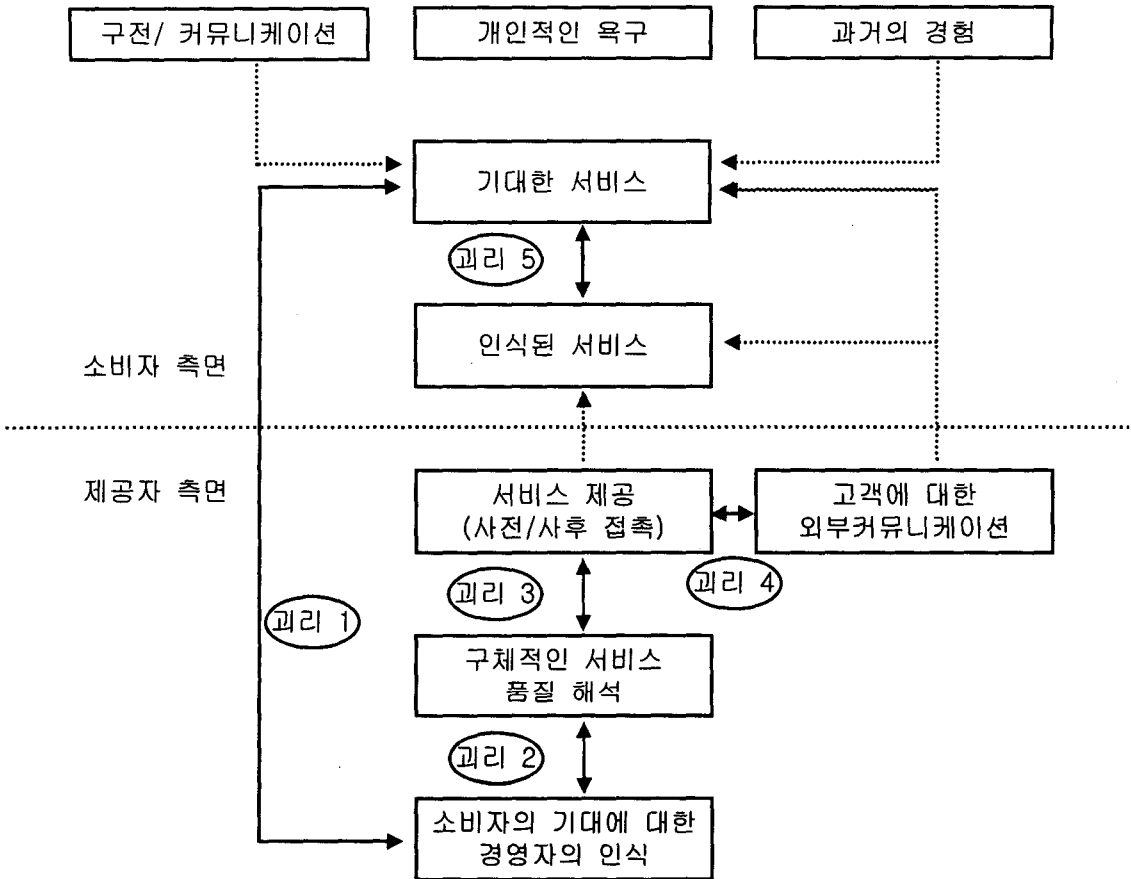
<표 1> 서비스품질 결정요인

결정요인	정 의
신뢰성 (Reliability)	약속한 서비스를 정확하고 신뢰롭게 수행하는 능력
응답성 (Responsiveness)	고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 태도
확신성 (Assurance)	직원의 서비스 수행 시 필요한 지식과 예의 / 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력
공감성 (Empathy)	고객에게 제공하는 개인적인 배려와 관심
유형성 (Tangibles)	물리적 시설/장비/직원/의사/소통/자료의 외양

### 2.2 서비스 품질 평가모형

서비스 품질 평가 모형은 서비스 품질과 관련된 제 개념을 명확히 밝혀줄 뿐만 아니라 품질평가에 대한 후속 행동 분석이 가능하도록 한다는데 의의가 있다(전주형 1996). 그러나 재화와는 달리 서비스가 갖는 고유의 특성 때문에 그 품질을 평가하는 객관적 측정치가 존재하지 않는 상황에서 서비스 품질을 평가하는 가장 적절한 접근방법은 서비스 품질에 대한 고객의 지각을 측정하는 것이다. 이는 서비스 제공자가 서비스 품질평가모형을 이용하여 서비스 특성에 관해 인지된 성과를 나타내는 것이다. 여기서 인지된 성과가 기대수준보다 낮다면, 이것은 서비스 품질이 낮다는 것을 의미하고, 인지된 성과가 기대수준보다 높으면, 서비스 품질이 높다는 것을 의미하는 것이다(김윤실, 2002).

<그림 1> 괴리모형



출처: Parasurman, A, V. A. Zeithmal, L. L. Berry 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Fall: 44.

그랜루스는 고객이 서비스를 받기 이전에 서비스에 대하여 가지고 있었던 기대 서비스와 서비스를 제공받은 이후 지각한 서비스를 비교함으로써 서비스 품질 평가가 가능하다는 서비스 품질모형을 제시하고 있다.

패러슈어만 등은 서비스 제공자와 서비스를 제공받는 고객의 측면으로 구분하여 고객이 기대하는 서비스와 서비스를 제공받은 이후 지각하는 서비스의 차이에 의해 서비스 품질이 평가된다고 하고 이 모형을 괴리(Gap)모형이라고 하였다. 이 모형은 <그림 1>과 같다.

먼저 고객이 느끼는 서비스 질 상의 기대에 못 미치는 정도를 괴리 5로 명명하고, 이를 야기하는 원인으로써 서비스를 제공하는 조직

내부의 문제점을 괴리 1부터 4로 명명하였다. 이들이 제시한 서비스 품질 모형은 경영자와 고객의 두 가지 입장에서 접근하고 있다. 이 모형에서 기대된 서비스는 구전, 개인적인 욕구, 과거의 경험, 외부 커뮤니케이션 등에 의해서 형성된다.

고객의 지각된 서비스 품질은 네 가지 괴리(괴리 1-괴리 4)에 의해 영향을 받으며, 이 괴리가 서비스 제공자의 서비스 전달을 방해하고, 고객이 서비스 품질을 평가하는데 영향을 미칠 수 있다고 보았다. 그리고 네 가지 괴리의 크기(Magnitude)와 방향(Direction)에 따라 기대 서비스와 지각 서비스의 괴리(괴리 5)가 결정되며, 이 차이에 의해서 서비스 품질 평가

가 가능하다고 하였다. 고객에게 지각되는 서비스 품질을 수식으로 표현하면 다음과 같은 데 피리의 방향이 양(+) 또는 음(-)에 따라 서비스 품질은 우호적, 비우호적 또는 만족, 불만족이 된다.

$$\text{피리 } 5 = f(\text{피리}1, \text{피리}2, \text{피리}3, \text{피리}4)$$

### 2.3 서비스 품질평가방법

서비스 품질 평가방법은 서비스 마케팅 분야에서 서비스 품질을 평가하는 방법 가운데 가장 대표적인 서브켈과 서브퍼프, 연구도서관 분야에 이용에 보다 적합하도록 서브켈을 수정·개선하여 개발한 라이브켈 플러스 모형이 있다.

#### 1) 서브켈 모형

서브켈은 패러슈러만 등에 의해 1985년에 제시한 피리모형을 기초로 개발된 서비스 질에 대한 소비자의 기대와 인식을 추정하여 서비스 질을 평가하는 척도이다. 이를 위한 평가 방법으로 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 서비스 품질 평가요인과 22개의 세부 측정항목으로 구성하였다. 서브켈은 서비스 질을 고객이 서비스를 받기 전에 가졌던 서비스에 대한 기대와 서비스를 받는 동안에 형성된 인식과의 차이 즉 기대된 서비스와 인식된 서비스와의 차이로 정의 된다.

$$\text{서비스품질(SQ)} = \text{지각서비스(PS)} - \text{기대서비스(ES)}$$

이때 서비스 품질에 대한 기대가 성과보다 크면 서비스 품질은 만족스럽지 못한 수준, 기대가 성과와 같다면 서비스품질은 만족스러운 수준, 그리고 기대보다 성과가 크다면 서비스

품질은 이상적인 수준이라고 본다.

서브켈의 유용성은 기업의 입장에서 고객이 지각하는 전체적인 서비스 수준을 평가, 측정하고 품질관리를 위한 핵심요인이나 그 요인 내의 구체적인 항목을 추출하여 집중적인 관리가 가능하다는 점이다.

#### 2) 서브퍼프(SERVPERF) 모형

크로닌과 테일러(Cronin, J. J and S. A. Talyer)는 서브켈의 '기대' 개념에 대한 모호성을 결정적인 문제점으로 제기하면서 '기대'의 개념이 설문 대상자들에게 각기 다른 유형으로 해석되어 객관적인 측정을 방해하고 있다고 주장하였다. 따라서 서비스 성과에 대하여 고객이 어떻게 지각하는지를 측정하는 것만으로 충분하다는 주장과 함께 지각 수준만으로 서비스 품질을 평가하는 서브퍼프를 서브켈의 대안적인 평가방법으로 제시하였다(Cronin, and Talyer 1992).

$$\text{서비스품질(SQ)} = \text{성과(P)}$$

서브퍼프의 유용성은 서브켈에 비하여 설문조사 항목이 현저히 줄었다는 점과 측정하기 어려운 기대를 측정하지 않아도 서비스 품질 평가가 가능하다는 점에 있다고 본다.

#### 3) 라이브켈 플러스 모형

패러슈러만 등에 의해 개발된 서브켈 모형은 십오 년에 걸쳐서 북미지역 연구도서관들을 중심으로 서비스 품질 측정을 위해 정량적 뿐만 아니라 정성적인 분석까지 가능하게 해주는 기본도구로 널리 이용되어 왔다. 이러한 서브켈 모형은 연구도서관 분야의 이용에 보다 적합하도록 수정·개선하여 라이브켈 플러스 모형을 개발하였다. 이는 미국연구도서관협회(The Association of Research Libraries:

ARL)가 주관이 되어 미국 텍사스 에이앤엠 대학교(Texas A&M University)도서관 연구팀과 공동으로 1999년 말부터 2003년까지 4개년 연구 개발 계획(Four Year Development Plan)으로 시작되었다.

이러한 라이브컬 플러스 모형은 도서관들이 서비스 품질에 대해 고객들의 의견을 요청해서 그 추이를 관찰하고, 이해하고, 실행하기 위해 사용할 수 있는 것이다. 이 모형은 도서관이 도서관 서비스를 평가해서 개선하고, 조직의 문화를 변화시키고, 해당 도서관을 마케팅 하는데 도움을 주는 웹기반 실태조사 도구이다.

이 모형은 서비스 영향차원, 장소차원, 용이한 접근성 차원, 신뢰성 차원의 네 가지 차원으로 구분하였다. 서비스 영향차원은 서브컬에서 이용된 확신성, 공감성, 반응성을 한 가지 차원으로 묶은 개념이다. 장소차원은 물리적 공간으로서의 도서관을 의미한다. 즉 서브컬의 유형성 차원을 보완한 연구, 협동연구, 휴식공간 등 이용자들의 실제적 요구를 수용할 수 있는 개념의 공간이다. 용이한 접근성 차원은 이용자와의 면담과정에 추가되는 차원으로 기관별 총체적인 장서구성의 수준과 효과적인 장서개발 정책을 의미한다. 신뢰성 차원은 약속, 서비스 수행능력의 정확성 등이 해당된다.

## 제3장 신학대학교 도서관 서비스 품질 평가

### 3.1 서비스품질측정 변수

서브컬 모형은 영리를 목적으로 하는 기업을 대상으로 하여 개발되었다. 이 모형을 이용하여 경영학에서 연구된 분야를 살펴보면, 호텔, 음식점, 병원, 금융 등 대부분이 단일 서비스 유형에 대한 품질 평가였다는 것을 알 수 있다.

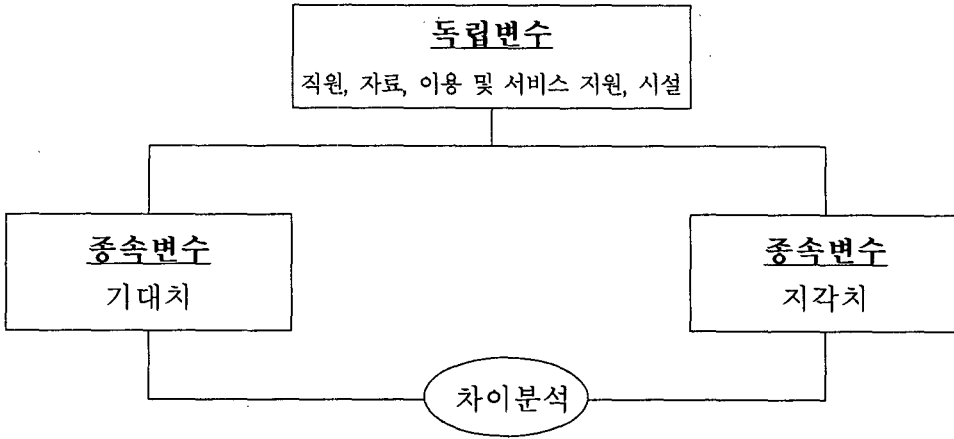
이 모형을 적용한 국내 연구들 중 상당수가

요인분석 결과 서브컬의 다섯 개 품질차원이 서로 분리되지 않고 차원들이 서로 교차적재되는 현상을 발견 할 수 있는데 이것은 서브컬 모형의 스몰두 개 척도에 대해 사람들이 정확하게 다섯 개 차원으로 구분해서 지각하는지에 대해서 의문이 존재하며, 각 차원의 측정척도에는 다소 중복된 표현이 존재한다고 하였다. 또한 서비스 품질을 측정하고자 할 때는 각 서비스 업종의 특성을 반영하여 측정도구를 수정할 필요가 있으며, 이때 체계적이고 일관된 수정방법에 대한 연구가 필요하다고 하였다(이유재, 이준엽 2001).

실제로 라이브컬 모형에서도 서브컬의 몇 개 차원(공감성, 응답성, 확신성, 신뢰성)이 서비스 효과 차원으로 통합되는 것을 알 수 있는데, 이것은 쿡의 공동 연구를 통해 확인 할 수 있다. 따라서 서비스 유형이 다양하고, 그 유형에 따라 이용자들이 중요하게 인식하는 서비스 품질 차원이 다른 기관인, 도서관의 전반적인 서비스 품질을 서브컬 척도만으로 평가하게 되면 도서관 서비스 품질을 구성하는 많은 요인들이 간과될 소지가 있다.

이러한 맥락에서 도서관 서비스 품질 측정을 위해 개발한 라이브컬 플러스는 서브컬에서는 드러나지 않았던 도서관만의 서비스 품질 차원을 새롭게 제시하고 있으나 서브컬에 비해서 정착되지 않은 것이 사실이다. 이러한 상황에서 황일원은 도서관 서비스 품질을 평가하기 위해 도서관의 3대 요소인 사람, 자료, 건물을 도서관 서비스 품질을 구성하는 차원으로 하여 접근을 시도하였다(황일원 2002). 이 연구를 바탕으로 연구자는 도서관의 3대 요소인 사람, 자료, 건물과 더불어 도서관 이용 및 서비스지원을 독립변수로 보고 각 변수들의 기대치와 지각치의 차이 즉 서비스 품질과 만족도의 관계를 알아보았다.

<그림 2> 도서관 서비스 품질 평가 연구모형



3.2 가설 설정 및 설문지 구성

본 연구는 가톨릭신학대학교 도서관 서비스 품질 평가를 위해 서브퀄 모형, 라이브퀄 모형, 선행연구들을 바탕으로 도서관 서비스 품질 평가 척도를 재구성하여, <그림 2>와 같은 연구 모형을 설정하였고 네 개의 가설을 설정하였다.

첫째, 직원에 대하여 고객만족도의 기대치와 지각치가 통계적으로 유의미한 차이가 없을 것이다.

둘째, 자료에 대하여 고객만족도의 기대치와 지각치가 통계적으로 유의미한 차이가 없을 것이다.

셋째, 서비스 지원에 대하여 고객만족도의 기대치와 지각치가 통계적으로 유의미한 차이가 없을 것이다.

넷째, 시설 차원에 대하여 고객만족도의 기대치와 지각치가 통계적으로 유의미한 차이가 없을 것이다.

본 연구는 도서관의 직원, 자료 및 정보자원, 이용 및 서비스지원, 시설 및 장비 현황이 비슷한 국내 5개의 가톨릭 신학대학교 중 설문지 구성에 대한 직접적인 설명과 면담을 통한 결측값을 줄이기 위하여 연구자가 근무하

고 있는 S 가톨릭 신학대학교의 도서관을 연구 대상으로 선정하였다.

먼저 본 연구를 위한 설문지 초안은 앞서 살펴본 선행연구와 서브퀄과 라이브퀄에 대한 이론적 분석과 국립중앙도서관이 ‘고객만족도서관 경영을 위한 연구’(국립중앙도서관 2005)를 위해 홈페이지에 게시한 설문지를 참고하여 작성하였다.

설문지의 내용은 부문별 만족도(직원, 자료 및 정보자원, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 장비에 대한 만족도), 부문별 점수평가, 전반적인 만족도와 서비스 가치, 이용관련 인지도 및 충성도(재이용의도), 도서관 서비스 인지 및 불평행동, 인구통계학적 현황 등 크게 열세 개 분야를 공통적으로 구성하였다. 또한 서비스 품질은 패러슈러만, 자이타물, 베리(Parasuraman, A., V. A. Zeithamal and L. L. Berry: PZB)<sup>1)</sup> 같이 기대치와 인식치 차이로 측정하였다. 따라서 각 문항에 대해 중요성을 점수화할 수 있는 리커트 5점 척도(likert scale)를 이용하였다.

1) 서브퀄의 고안자인 Parasurman, A., V. A. Zeithamal and L. L. Berry 세 사람 성에 대한 이니셜을 활용하여 PZB라고 하기도 한다.

### 3.3 자료 분석 방법 및 결과

설문조사를 통해 79% 회수된 자료는 통계 분석을 위해서 SPSS 12.0을 이용하여 분석을 진행하였다. 또한 본 연구에서 적용된 세부적인 분석방법은 표본의 일반적 특성에 대한 분석과 전반적인 만족을 분석하기 위해서 빈도 분석과 기술통계분석을, 지각치와 재이용의도 간에 유의한 상관관계를 분석하기 위해 상관관계분석을 사용하였다.

#### 1) 응답자 분석

본 연구의 표본은 남성이 164명(81.2%)이고 여성은 38명(18.8%)으로 나타나 남성이 여성에 비해 많았다.

또한 이용자들이 생각하는 차원별 중요성 정도를 파악한 결과를 보면 자료 및 정보자원이 39.06으로 가장 높았으며, 다음으로 직원 중요도가 26.64로 파악되었고, 이용 및 서비스는 25.76, 그리고 시설 및 장비는 21.77로 가장 낮았다. 또한 현재 이용자가 인식하는 신학대학교 도서관 서비스 품질은 직원이 가장 높았고, 다음 이용 및 서비스, 시설 및 장비, 자료 및 정보자원 순으로 파악되었다.

#### 2) 실증분석

도서관의 직원, 자료 및 정보자원, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 장비의 서비스 품질에 대한 이용자들의 기대치와 지각치 간에 유의한 차이가 있는지를 대응표본 t-test분석(paired t-test)을 이용하여 파악한 결과, 직원 서비스의 평균 기대치와 지각치 간에 유의한 차이가 나타나지 않았고( $p > 0.05$ ), 도서관의 자료 및 정보자원, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 장비의 평균 기대치와 지각치 간에는 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.05$ ).

<표 2> 각 영역별 기대치-지각치 평균차이분석

	문항	기대치	지각치	t-value	p
1	직원	4.19	4.15	0.931	0.353
2	자료 및 정보자원	4.09	3.38	10.896	0.000*
3	이용 및 서비스 지원	4.12	3.75	7.758	0.000*
4	시설 및 장비	4.19	3.49	12.662	0.000*

주: \*는 95% 신뢰수준( $p < 0.05$ )에서 통계적으로 유의함.

#### 2) 상관관계분석

이용자들이 지각한 각 영역별 서비스품질과 재이용의도 간에 유의한 상관관계가 있는지를 파악하기 위해 피어슨(Pearson)의 상관관계분석을 이용하여 파악하였다.

분석결과, 도서관의 직원, 자료 및 정보자원, 이용 및 서비스 지원, 시설 및 장비에 관한 문항 대부분이 재이용의도와 유의한 양(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 파악되었다( $p < 0.05$ ).

또한, 재이용 의도는 모든 지각된 서비스품질과 유의한 정(+)의 상관관계를 나타내고 있었다( $p < 0.05$ ). 따라서 서비스 품질에 대한 만족도(지각치)가 높을수록 재이용의도도 긍정적으로 높아지는 것으로 볼 수 있다. 반면 상관계수를 기준으로 재이용의도와 높은 상관성을 보이는 변수를 파악해 보면 도서관의 직원 > 도서관의 자료 및 정보자원 > 도서관의 시설 및 장비 > 도서관의 이용 및 서비스 지원 순으로 파악되었다.

<표 3> 지각된 서비스품질과 재이용의도간의 상관관계 분석

		직원	자료 및 정보자원	이용 및 서비스지원	시설 및 장비
재이용의도	r	0.426*	0.394*	0.347*	0.369*
	p	0.000	0.000	0.000	0.000

주: \*는 95% 신뢰수준( $p < 0.05$ )에서 통계적으로 유의함.

## 제4장 결론

연구 분석 결과는 첫째, 서비스 품질에 대한 이용자의 기대는 예상보다 매우 높게 나타났으며 기대치의 경우에는 통계적으로 유의한 차이는 아니었다. 그러나 서비스 품질에 대한 이용자의 지각치는 주로 직원과 서비스 지원 및 이용에 대해 비교적 높은 지각치를 보이고 있다.

둘째, 본 연구에서는 서비스 품질(도서관 직원, 자료 및 정보자원, 서비스 지원 및 이용, 시설 및 장비)을 독립변인으로 하고, 전반적인 이용자 만족도를 종속변인으로 하는 연구모형을 설정하였다. 이 모형에 대한 검증결과, 가톨릭신학대학교 도서관의 서비스 품질 중 직원을 제외한 시설, 자료 및 정보자원, 이용 및 서비스 지원 차원은 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 사실을 도출하였다.

셋째, 이용자의 지각치와 재이용의도의 상관관계를 분석한 결과, 모든 서비스 품질과 유의한 상관관계를 가지고 있었다. 따라서 서비스 품질에 대한 만족도(지각치)가 높을수록 재이용의도도 높아진다는 사실을 도출하였다. 반면 상관계수를 기준으로 재이용의도와 높은 상관성을 보이는 변수를 파악하여 보면 직원>자료 및 정보자원>시설 및 장비>이용 및 서비스 지원 순으로 나타났다.

본 연구는 기존의 서비스 품질을 평가하기 위한 도구에서 제시한 서비스 품질 구성차원과는 달리 서비스 품질 차원을 도서관의 직원, 자료 및 정보자원, 서비스 지원 및 이용, 시설 및 장비로 나누어 분석한 연구로서 도서관의 서비스 품질을 향상하기 위한 새로운 도구를 개발하는데 도움이 되리라 생각한다.

## 참고문헌

국립중앙도서관. 2005. 국립중앙도서관 고객만족 경

영을 위한 설문지.  
<http://163.180.18.79/survey.html>  
 (accessed 2005. 11. 01).

김윤실. 2002. 전문도서관의 서비스 품질평가에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.

이두영, 김희전. 2003. "SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구". *정보관리학회지*, 20(2): 78-79.

이유재, 이준엽. 2001. "서비스 품질의 측정과 기대 효과에 대한 재고찰 : KS-SQI 모형의 개발과 적용". *마케팅 연구*, 16(1): 1-26.

전주형. 1996. 여행업의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교 대학원

황일원. 2003. 대학도서관 전자정보실의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.

Association of Research Libraries. *LibQUAL+™: Defining and Promoting Library Service Quality*.  
<http://www.libqual.org/About/Information/index.cfm> (accessed December 13, 2005).

Grönroos, Christian. 1984. "A Service Quality Model and Its Marketing Implication". *European Journal of Marketing*, 18(4): 38-40.

Parasurman, A, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.

-----, 1988. "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1): 16-17.

Zeithamal, V. A. and M. J. Bitner 1996. *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.