

SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질평가에 관한 연구

A Study on the evaluation of Service Quality
in an Academic Library using SERVQUAL and SERVPERF

이두영(Too-Young Lee)*, 김희전(Hee-Jeon Kim)**

초 록

1970년대 후반 북유럽을 중심으로 제조업 부문에서 시작된 서비스 품질 연구는 기업이 그들이 제공하는 서비스에 대하여 보다 많은 관심을 기울이게 되면서 활발해지게 되었다. 이러한 상황은 도서관도 예외는 아니어서 도서관의 경쟁력을 높이고 이용자들에게 보다 높은 수준의 서비스를 제공하기 위한 방편의 모색이 어느 때보다 절실하게 요구되고 있는 현실이다. 본 연구는 서비스 마케팅 분야의 대표적인 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF를 적용하여 도서관의 서비스 품질을 평가하고 SERVQUAL과 SERVPERF 중 어떠한 방법이 도서관 서비스 평가에 적합한지를 평가하였다. 또한 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계를 고찰하였다.

ABSTRACT

Research papers on service quality, which began with the manufacturing industry in many Northern Europe at the end of 1970, have been found since the companies became much concerned about the level of services they offered. Libraries can not be an exception to this situation. It is absolutely necessary to find a way to develop a competitive strategy to offer a high level of services to those who use libraries. The purpose of study is to evaluate the quality of library services by applying "SERVQUAL" and "SERVPERF" of evaluating service quality and to determine which of these 2 methods is better in terms of measuring library services. The study also investigated the relationship between the service quality and user satisfaction.

키워드 : 서비스 품질, 서비스 품질 평가 방법, 이용자 만족, SERVQUAL, SERVPERF, service quality, user satisfaction

* 중앙대학교 문헌정보학과 교수(leety@cau.ac.kr)

** 가톨릭대학교 중앙도서관 사서(hjkim11@catholic.ac.kr)

■ 논문 접수일 : 2003. 5. 18

■ 게재 확정일 : 2003. 6. 8

1 서 론

1.1 연구의 목적 및 필요성

서비스 품질(service quality)에 대한 연구는 1970년대 후반 북유럽을 중심으로 제조업 부문에서 비롯되었다고 할 수 있다. 제품 생산 위주의 산업사회로부터 서비스가 중심이 되는 후기 산업사회의 3차 산업이 시작되면서 무형의 서비스를 제공하는 기업들은 그들이 제공하는 서비스의 신뢰성과 고객의 요구를 정확히 충족시키고 있는지에 대하여 많은 관심을 기울이게 됨에 따라 서비스 품질에 대한 경쟁이 심화되기 시작하였다.

특히, 컴퓨터 기술과 네트워크가 발전되고 인터넷이 보편화됨에 따라 다양한 서비스에 대한 접촉 기회가 증대되어 서비스에 대한 기대치가 한층 높아짐에 따라 보다 높은 수준의 서비스는 물론 보다 경쟁력 있는 서비스가 요구되고 있는 것이 현실이다. 이러한 상황은 도서관도 예외는 아니어서 도서관의 경쟁력을 높이고 이용자들에게 보다 높은 수준의 서비스를 제공하기 위한 방편의 모색이 어느 때보다 절실하게 요구되고 있다.

1990년대에 이르러 디지털환경에서의 도서관은 최종이용자의 온라인 원격 접근이 언제 어디서나 접근할 수 있게 된 상황에서 도서관의 역할이 시스템 중심에서 이용자 중심의 서비스로 패러다임이 변화된 것이 사실이다. 이에 따라 도서관은

도서관 서비스에 대한 이용자의 만족도를 극대화하기 위한 적극적인 노력이 시작되었고, 기존의 물리적인 장서와 시설, 이용자 수, 사서의 업무량 등과 같은 정량적 평가는 물론 도서관 서비스의 품질 향상과 이용자 서비스 만족도를 높이기 위한 서비스 품질 평가 방법을 모색하게 되었다.

최근 도서관 분야에서 연구되고 있는 서비스 품질평가는 마케팅 분야의 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL(Service Quality)과 SERVPERF(Service Performance)가 주로 적용되고 있는 것을 볼 수 있다.

그러나 국내의 도서관 서비스 품질을 평가하는 연구들은 SERVQUAL을 이용한 논문만 있을 뿐, SERVPERF를 이용한 연구 사례는 아직까지 찾아 볼 수 없다. 따라서 본 연구는 서비스 품질을 평가하는데 있어서 SERVQUAL과 SERVPERF의 차이점을 비교하고, 어떠한 방법이 도서관 서비스 품질 평가에 적절한지를 알아보고자 하는데 그 목적이 있다. 또한 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계를 파악하여 대학도서관의 서비스 품질을 정확히 인식하고 서비스 품질을 향상하기 위한 올바른 방향을 제시하고자 하였다.

1.2 연구 내용 및 방법

본 연구는 문헌조사를 통하여 서비스 품질의 개념과 결정요인 및 서비스 품질 모형과 대표적인 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF에 대해

여 고찰하였고 또한 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계에 대하여 살펴보았다.

다음으로 본 연구는 대학도서관의 서비스 품질을 측정하기 위하여 표본 도서관 이용자를 대상으로 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 설문조사를 실시하였다.

SERVQUAL과 SERVPERF의 서비스 결정요인에 대하여 인구통계학적 변수 및 도서관 이용 행태 변수에 따른 평균차이와 도서관의 서비스 품질이 이용자 만족과 전반적인 서비스 품질 및 행위의도에 유의한 영향을 미치는 지에 대하여 분석하였다. 또한 도서관의 서비스 품질을 평가하는데 있어서 SERVQUAL과 SERVPERF중 어떠한 방법이 더 적절한지를 평가하고, 도서관의 서비스 품질을 측정하는데 가장 중요한 결정요인을 파악하고 요인간의 중요도가 어떠한 차이를 나타내는지 분석하였다.

본 연구를 수행하는데 있어서 설문분석을 위한 통계처리는 SPSSWIN 10.0 프로그램을 사용하였고 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 Chronbach'의 계수로 판단하였다. 또한 다중회귀분석을 활용하여 SERVQUAL과 SERVPERF의 적절성 평가를 실시하였으며, 그 밖에 빈도분석, 일원변량분석, t-검증, 신뢰도분석, 요인분석 등을 실시하였고 유의수준은 95%의 신뢰구간에서 검증하였다.

1.3 선행연구

국내외에서 수행된 도서관 서비스 품질

평가에 관련된 연구는 서비스 품질 평가 방법인 SERVQUAL을 이용하여 도서관의 서비스 품질을 측정한 연구 결과는 다수 있지만, SERVPERF를 이용한 연구 사례는 미미한 실정이다.

Calvert와 Herson(1998)은 1996년에 뉴질랜드 대학도서관 서비스 품질 평가를 위하여 101개의 측정 항목에 의한 평가방법을 개발하였고 후에 101개 측정항목을 싱가포르의 실정에 맞게 85개 문항으로 수정하여 서비스 품질을 평가하였다.

Calvert와 Herson의 서비스 품질 평가 방법을 수정하여 대학도서관에 적용한 국내 사례는 이종권(2002)과 윤동원(1999)이 수행한 연구에서 찾아 볼 수 있다.

이종권은 서울소재 공공도서관을 대상으로 이용자와 직원을 외부·내부고객으로 구분하여 고객의 종류에 따라 별도의 평가 항목을 통하여 공공도서관의 서비스 질 평가를 실시하였다.

윤동원은 Calvert와 Herson의 설문지를 기초로 101개의 문항 중 우리의 현실에 맞지 않는 2개 문항을 제외한 99개의 문항으로 구성하여 각 항목에 대하여 기대 서비스 품질과 지각 서비스 품질로 구분하여 평가하였다.

SERVQUAL을 도서관에 적용하여 서비스 품질을 평가한 연구자들은 김윤실(2002)과 백항기(2000), 나세나(2000), Yvonna(2002)와 Cook과Thompson(2002), Vicki (1997), Nictcecki(1995) 등이 있다.

김윤실은 그의 박사학위 논문에서 전문

도서관을 연구 대상으로 이용자가 느끼는 서비스 품질에 대하여 SERVQUAL을 이용하여 측정하였다.

백항기는 내·외부적으로 조직구조를 변화한 2개 대학을 대상으로 SERVQUAL의 유형성과 응답성, 공감성 차원에 한정하여 서비스 품질을 측정하였다.

나세나는 대학도서관의 참고봉사, 열람·대출서비스, 상호대차 서비스의 세 영역에 대하여 SERVQUAL 평가 방법을 적용하여 도서관 서비스 품질을 평가하였다.

Yvonna는 미 연구도서관협회 소속 도서관들의 22,000여명의 이용자를 대상으로 SERVQUAL과 LibQual+를 이용하여 조사를 실시하였다.

Nictecki는 대학도서관에서 서비스 품질을 평가하기 위하여 SERVQUAL(수정판)의 적용 가능성을 제안하였다.

Vicki 등은 도서관 서비스 품질을 평가하기 위해 SERVQUAL 평가방법을 제시하였고 Cook과 Thompson은 기존의 연구들에서 사용되었던 SERVQUAL에 대한 신뢰도와 타당성 분석을 수행하였다.

2 이론적 배경

본 장에서는 서비스 품질 평가의 이론적 배경을 고찰하고 아울러 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계에 대하여 구명하고자 한다.

2.1 서비스 품질의 개념 및 결정요인

서비스 품질은 객관적으로 명확히 규명되기보다는 고객 개개인의 주관적인 평가가 강조되고 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.

Parasuraman 등(1985)은 서비스 품질을 서비스에 대한 고객의 전반적인 판단 및 태도라고 정의하고, 고객이 서비스에 대해 사전에 갖는 기대와 서비스를 접한 이후 지각의 차이 정도 및 방향을 서비스 품질이라고 정의하였다. Grönroos(1984)는 서비스 품질을 소비자에 의해 주관적으로 인식되는 품질이라고 주장하면서 지각된 서비스 품질을 서비스 품질로 정의하였다. 두 학자의 서비스 품질 정의는 추후에 SERVQUAL과 SERVPERF로 완성되었다.

1980년대 이후 많은 학자들이 서비스 품질에 영향을 미치는 서비스 품질의 결정요인(determinants)에 대하여 많은 연구를 수행하여 왔다.

Grönroos(1984)는 고객에 의해서 기대된 서비스(expected service)와 실제 지각된 서비스(perceived service)를 서비스 품질의 결정요인으로 정의하였다.

Parasuraman 등(1985)은 고객의 기대

에 영향을 미치는 핵심 요인을 구전(口傳), 외적 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거의 경험으로 정의하였다. 그들은 요인 분석을 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> 서비스 품질의 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/의사소통/자료의 외양

2.2 서비스 품질 평가모형

서비스 품질 평가모형은 서비스 품질과 관련된 제 개념의 상호관계를 명확히 밝혀줄 뿐만 아니라 품질평가에 대한 후속 행동 분석이 가능하도록 한다는데 그 의미가 있다.

Grönroos는 고객이 서비스를 받기 이전

에 서비스에 대하여 가지고 있었던 기대 서비스와 서비스를 제공받은 이후 지각한 서비스를 비교함으로써 서비스 품질 평가가 가능하다는 서비스 품질 모형을 제시하고 있다.

Parasuraman 등(1998)은 서비스 제공자와 서비스를 제공받는 고객의 측면으로 구분하여 고객이 기대하는 서비스와 서비스를 제공받은 이후 지각하는 서비스의 차이에 의해 서비스 품질이 평가된다고 하고 이 모형을 Gap 모형이라고 하였다. 서비스 품질은 4가지 Gap(Gap 1-Gap 4)에 의해 영향을 받으며, 이 Gap이 서비스 제공자의 서비스 전달을 방해하고, 고객이 서비스 품질을 평가하는데 영향을 미칠 수 있다고 보았다. 그리고 4가지 Gap의 크기(magnitude)와 방향(direction)에 따라 기대 서비스와 지각 서비스의 차이(Gap 5)가 결정되며, 이 차이에 의해서 서비스 품질평가가 가능하다고 하였다. Gap 모형에 따른 서비스 품질을 수식으로 표현하면 다음과 같다. [Gap 5 = f(Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4)] 이때 Gap의 방향이 양(+) 또는 음(-)에 따라 서비스 품질은 우호적, 비우호적 또는 만족, 불만족으로 평가된다.

이 밖의 서비스 품질 평가 모형으로 Bolton과 Drew(1991)의 '다단계 모형', Boulding(1993)등의 '동적과정모형(Dynamic process model)', Peter와 Churchill 등(1993)의 비차감식 모형(Non-difference score) 등이 있다.

2.3 도서관 서비스 품질의 평가

도서관의 서비스 품질에 대한 평가는 1980년대에 도서관 경영을 위한 의사결정의 도구로 시작되었다.

전통적으로 도서관의 품질은 장서의 규모와 동의어로 취급되었으나 1990년대에 들어서면서 이용자 만족을 위한 이용자 중심의 연구 및 서비스 품질의 개념으로 변화되었다. 즉 도서관의 성과 측정이 과거에 일반적으로 행해지던 정량적 평가뿐만 아니라 도서관 서비스 품질에 관련된 문제를 측정하고 의사결정을 위한 자료를 얻을 수 있는 정성적 평가도 포함되기 시작하였다.

도서관의 서비스 품질은 서비스의 내용(content)과 상황(context)으로 양분될 수 있다. 내용은 자료나 정보, 연구 공간, 또는 적절한 서비스 등을 포함하며, 상황은 경험 자체, 즉 직원과의 상호작용, 도서관 시스템 이용의 편의성 또는 불편함, 물리적 환경의 안락함 등을 포함한다.

Coughlin과 Gertzog(1992)는 도서관의 서비스 품질을 평가하기 위한 업무부분을 경영 및 행정, 인력자원, 재정 및 재무관리, 물리적 시설, 기술봉사업무, 이용자 봉사업무, 자료자원으로 정의하였다.

2.4 서비스 품질 평가 방법

서비스 마케팅 분야에서 서비스 품질을 평가하는 방법 가운데 가장 대표적인 SERVQUAL과 SERVPERF의 특성을

요약하면 다음과 같다.

2.4.1 SERVQUAL Model

Parasuraman 등은 서비스 품질을 평가하는 적절한 방법은 서비스 품질에 대한 고객의 기대와 지각의 차이를 측정하는 것이라 제안하며 이를 위한 평가방법으로 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 서비스 품질 결정요인과 22개 세부 측정항목으로 구성된 SERVQUAL이라는 다항목 척도를 개발하였다.

SERVQUAL은 고객이 서비스에 대하여 갖는 기대와 서비스를 받은 이후에 갖는 지각의 차이를 서비스 품질이라 정의하고 그 차이에 의해 서비스 품질을 평가하는 방법이다. 즉, 서비스 품질은 기대와 성과의 차이에 의해 주관적으로 결정되는 것이며 다음의 수식 [서비스 품질(SQ) = 지각 서비스(PS) - 기대 서비스(ES)]에 의해서 측정될 수 있다고 보았다. 이때, 서비스 품질에 대한 기대가 성과보다 크면 서비스 품질은 만족스럽지 못한 수준; 기대가 성과와 같다면 서비스 품질은 만족스러운 수준; 그리고 기대보다 성과가 크다면 서비스 품질은 이상적인 수준이라고 본다.

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

한편, SERVQUAL은 설문지의 길이가 너무 길고 동일한 문항에 대한 기대와 지각을 반복적으로 측정한다는 점과 둘째, 전문적인 서비스에는 적합하지 않다는 타당성의 문제, 셋째, 기대와 지각간의 차이 점수를 이용하여 서비스 품질을 측정한다는 방법상의 낮은 신뢰성과 타당성의 문제, 넷째, 예측력의 문제, 다섯째, 서비스 접촉의 결과보다는 과정에 초점을 맞추고 있으므로 기술적 품질의 부분이 결여되어 있다는 문제점이 지적되고 있다.

2.4.2 SERVPERF Model

Cronin과 Taylor(1992)는 SERVQUAL에 대하여 '기대' 개념의 모호성을 결정적인 문제점으로 제기하면서 '기대' 개념이 설문 대상자들에게 각기 다른 유형으로 해석되어져 객관적인 측정을 방해할 수 있다고 주장하였다. 이들은 서비스 품질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 질의 측정에 있어서 고객의 기대를 측정할 필요는 없다고 주장하였다.

SERVPERF는 서비스 품질을 평가하는 측정방법에 있어서 SERVQUAL 척도를 구성하고 있는 22개의 측정항목은 유지하되 기대개념의 비현실적인 문제를 비판하며 서비스 품질은 서비스의 성과라고 정의하며 다음의 수식 [서비스 품질(SQ) = 성과(P)]으로 서비스 품질을 평가한다.

SERVPERF의 유용성은 SERVQUAL에 비하여 설문조사 항목이 현저히 줄었다는 점과 측정하기 어려운 기대를 측정

하지 않아도 서비스 품질 평가가 가능하다는 점에 있다고 본다.

Kettinger 등(1997)은 정보서비스 분야에서 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용하여 서비스 품질을 측정하였다. 연구 결과에서 신뢰성과 공감성 차원을 제외한 유형성, 응답성, 확신성 차원의 측정 결과 값이 SERVQUAL보다 SERVPERF가 신뢰도와 타당성에서 높게 나타나 통계적으로 SERVQUAL 보다 우수한 것으로 나타났다.

3 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계

3.1 서비스에 대한 이용자 만족

이용자 만족은 이용자가 서비스를 제공 받은 이후 갖게 되는 감정적인 만족과 불만족의 판단으로 볼 수 있으며, 서비스를 제공받는 과정에서 이용자의 인지적 평가에 의하여 만족, 불만족이 결정된다고 정의할 수 있다.

이용자의 만족에 영향을 미치는 선행변수로는 개인적인 특성과 환경적 요인으로 구분할 수 있다. 환경적 요인은 사회 경제적, 기업 관련적, 제품 관련적 요인으로 구분할 수 있다.

이용자는 서비스를 제공받은 후에 서비스에 대한 만족 또는 불만족을 형성하게 되고, 그에 따라 여러 결과물이 나타나게 되는데 이러한 이용자 만족의 결과 변수

로는 태도의 변화, 반복구매행동, 이용자 충성도, 구전, 불평행동 등이 있다.

이러한 이용자 만족에 관한 제이론들을 요약하면 첫째, 소비자의 기대와 지각의 비교를 통한 일치 혹은 긍정적/부정적 불일치가 소비자에게 만족/불만족으로 이어진다는 기대 불일치 이론, 둘째, 이용자 만족은 규범(norm)에 근거한다는 이론인 규범이론, 셋째, 제품에 대한 기대는 제품의 가치와 차이가 있으며, 가치와 기대가 분리 되어 있을 때 기대보다는 가치가 만족을 더 잘 설명할 수 있다는 가치-지각 부등성 이론, 넷째, 만족은 비용과 그에 대한 보상의 상호 교환에 있어서 소비자가 지출한 비용과 기대한 만큼의 보상에서 발생하는 공평성 판단에 의해 좌우된다는 공평성 이론, 다섯째, 이용자의 만족에는 어느 특정한 하나의 요인이 아닌 여러 요인이 동시에 작용하므로 만족에는 다양한 변수들의 비교 과정에서 발생한다는 다원과정이론, 여섯째, 만족은 구매 후 정서적 반응의 한 기능으로 긍정적/부정적 정서는 이용자의 만족과 불만 그리고 구전행동에도 직접적으로 영향을 미친다는 귀인이론 등이 있다.

3.2 서비스 품질과 이용자 만족간의 관계

서비스 품질과 이용자 만족은 학자에 따라 전혀 다른 별개의 두 개념으로 보는 학자도 있고, 두 개념이 기대불일치 이론이라는 동일한 이론적 근거에서 출발하고

있기 때문에 같은 개념이라고 보는 학자도 있다.

이용자 만족과 서비스 품질을 동일한 개념으로 보는 학자들 가운데 Manning(1986)은 서비스 품질을 고객의 만족으로 정의하고 서비스 품질과 고객만족을 구별하지 않았다. LeBlanc(1992) 역시 서비스 품질과 고객만족이 이론적으로는 기대와 지각사이의 차이와 관련이 있더라도 현재는 학문적으로 두 개념 사이에 존재하는 것으로 볼수 있는 이론적 차이는 존재하지 않는다고 주장하였다. 이외에도 Oh와 Parks(1997), Cronin과 Taylor(1992), Fournier와 Mick(1999) 등이 두 개념을 동일하게 보는 학자들이다.

이용자 만족과 서비스 품질을 전혀 다른 개념으로 보는 학자들 가운데 Fakeye와 Crompton(1991)은 만족은 경험으로부터 형성된 심리적인 결과인 반면, 서비스 품질은 서비스 그 자체의 속성과 관련되어 있다고 주장하며 두 구성개념은 서로 다른 것으로 보았다.

Oliver(1993)는 만족의 가장 중요한 결정요인은 소비 전 단계에서 형성된 제품에 대한 기대와의 일치/불일치 정도라고 주장하며 이는 고객의 만족도는 소비 전 기대와 소비 후 성과의 정도가 중요한 역할을 하기 때문에 두 구성개념은 동일하지는 않지만 유사한 개념이라고 주장하였다.

이처럼 여러 학자들에 따라 서비스 품질과 이용자 만족과의 관계는 다르게 표현되고 있다. 그러나 최근의 연구들은 서

비스 품질과 이용자 만족은 상호 밀접한 관련성을 갖지만 서로 분리되어 있는 별개의 개념이라는 점에 대부분 동의하고 있으며, 일반적으로 이용자의 욕구가 충족되면 서비스 품질이 우수하다고 인정되는 것이고, 궁극적으로 이용자의 만족을 유도하는 것이므로 서비스 품질이 이용자 만족의 선행 요인이라는 주장이 우세한 추세라고 할 수 있다.

4 대학도서관의 서비스 품질 평가

본 연구는 대학도서관의 서비스 품질을 평가하기 위하여 C대학 도서관의 이용자 중에서 교수와 직원을 제외한 학부생과 대학원생을 대상으로 2003년 3월 31일부터 2003년 4월 4일까지 5일간 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 설문조사를 실시하였다. 설문지는 각각 250부로, 총 500부를 배부하였고 회수된 설문지 중 불성실하거나 잘못 기입한 설문지를 제외하고 각각 200부씩을 실제로 분석하였다.

설문지는 이용자 서비스 품질에 대한 기대와 지각 및 서비스 품질에 대한 이용자 만족, 전반적인 서비스 질, 행위의도를 알아보기 위한 문항들과 인구통계적 문항과 도서관 이용행태를 알아보기 위한 문항들로 구성되었다.

설문지는 SERVQUAL 평가방법에 근거한 설문지 I과 SERVPERF에 근거한 설문지 II, 두 종류로 구분된다. 설문지 I

은 대학도서관의 이용자들이 서비스를 받기 이전에 갖는 기대와 서비스를 받은 이후의 지각을 각각 측정하는 형식으로 구성되어 있고, 설문지 II는 이용자가 가지는 사전 기대 측정 항목을 없애고 서비스를 받은 이후 서비스에 대한 지각만을 측정하는 항목으로 구성되어 있다.

본 연구를 수행하는데 있어서 설문분석을 위한 통계처리는 SPSSWIN 10.0 프로그램을 사용하였고 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 Chronbach'의 계수로 판단하였다. 그 밖에 구체적인 실증분석은 빈도분석, 일원변량분석, t-검증, 신뢰도분석, 요인분석, 회귀분석을 활용하여 각각 실시하였으며 유의수준은 95%의 신뢰구간에서 검증하였다.

5 연구 결과

5.1 서비스 품질 결정요인의 신뢰도 검증

본 연구는 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 서비스 품질 평가를 위하여 서비스 품질 결정요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 접근성 항목의 신뢰도를 측정하였고 Cronbach's alpha를 이용하여 측정도구의 신뢰도를 측정하였다.

신뢰도 측정 결과는 다음의 <표 2>와 같다.

SERVQUAL의 경우 서비스품질의 결정요인에 대한 신뢰도 검증 결과 기대 부

〈표 2〉 신뢰도 분석

	SERVQUAL		SERVPERF
	기 대	지 각	지 각
	Alpha	Alpha	Alpha
유형성	0.8128	0.8146	0.7332
신뢰성	0.8920	0.8815	0.8353
응답성	0.8849	0.8379	0.7100
확신성	0.8990	0.8689	0.7568
공감성	0.8762	0.8833	0.8004
접근성	0.8726	0.8484	0.6708

본의 경우, 유형성이 0.8128, 신뢰성이 0.8920, 응답성이 0.8849, 확신성이 0.8990, 공감성이 0.8762, 접근성이 0.8726로 모두 0.87이상인 것으로 나타났다. 지각 부분의 경우, 유형성이 0.8146, 신뢰성이 0.8815, 응답성이 0.8379, 확신성이 0.8689, 공감성이 0.8833, 접근성이 0.8484로 모두 0.81이상으로 나타났다.

SERVPERF의 경우 지각 부분에 대한 서비스품질의 결정요인에 대한 신뢰도 분석 결과 유형성이 0.7332, 신뢰성이 0.8353, 응답성이 0.7100, 확신성이 0.7568, 공감성이 0.8004, 접근성이 0.6708로 역시 0.67이상으로 나타나 하위영역 모두 높은 신뢰도를 보여 측정도구의 신뢰성이 있는 것으로 분석되었다.

5.2 타당성 검증

타당성(validity) 분석은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는지에 대한 분석을 의미한다. 각각의 측정수단을 이용하여 측정을 실시 한 후 각 문

항들 간의 상관관계에 따라 타당성을 평가할 수 있다. 특히 내용 타당성은 측정도구를 구성하고 있는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하고 있는 정도를 나타낸다.

본 연구에서는 서비스 품질에 대한 요인분석을 통하여 평가 방법의 타당성을 분석하였다. 요인을 회전하는 방법으로는 직각회전 방법(orthogonal rotation) 중 베리 맥스 회전(varimax rotation) 방법을 이용하였다.

SERVQUAL을 이용한 서비스 품질을 평가하기 위한 설문지 I의 타당성 분석결과는 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 설문지 I의 기대와 지각의 일반적 경향(SERVQUAL)

	기대		지각	
	M	SD	M	SD
유형성	4.58	1.05	3.73	.97
신뢰성	5.14	1.15	4.18	1.11
응답성	4.59	1.26	3.79	1.04
확신성	4.67	1.21	3.96	1.06
공감성	4.25	1.24	3.62	1.20
접근성	4.90	1.20	4.20	1.18
전체 (N : 200)	4.69	1.01	3.91	.92

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 서비스에 대한 사전 기대부분에 대한 서비스 품질 결정요인에 대한 타당성 분석결과, 신뢰성이 5.14점으로 가장 높게 나타났으며, 접근성이 4.90점, 확신성이 4.67점, 응답성이 4.59점, 공감성이 4.25점, 유형성이 4.58점으로 나타났다. 따라서 서비스 품질의

결정요인 뿐만 아니라 본 연구에서 추가한 접근성 항목도 매우 높은 타당성을 가지고 있는 것으로 나타났다.

서비스에 대한 지각 부분의 타당성 분석 결과는 접근성이 4.20점, 신뢰성이 4.18점, 확산성이 3.96점, 공감성 3.62점, 유형성 3.73점, 응답성 3.79점으로 나타났다.

즉, 서비스에 대한 기대 부분의 서비스 품질 결정 요인의 타당도는 신뢰성, 접근성, 확산성, 응답성, 유형성, 공감성순으로 나타났지만, 실제 지각된 서비스의 서비스 품질 결정 요인은 공감성, 접근성, 신뢰성, 확산성, 응답성, 유형성 등의 순으로 그 타당성이 분석되었다.

SERVQUAL과 SERVPERF의 서비스 품질 결정요인별 타당성 분석결과를 정리하면 다음의 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스 품질 결정요인별 일반적경향

	SERVQUAL		SERVPERF	
	M	SD	M	SD
결정요인				
유형성	.85	1.32	3.66	.92
신뢰성	.96	1.25	4.16	.98
응답성	.80	1.37	3.84	.93
확산성	.71	1.23	3.92	.90
공감성	.63	1.38	3.59	.93
접근성	.70	1.28	4.11	1.04
전체 (N : 200)	.78	1.09	3.88	.74

SERVQUAL의 경우 전체적인 서비스 품질 결정요인의 경향은 .78점으로 나타났으며 신뢰성이 .96점으로 가장 높게 나타났으며 유형성이 .85점, 응답성이 .80점

으로 나타났고, 공감성 .63점, 접근성이 .70점, 확산성이 .71점으로 나타났다.

SERVPERF의 경우 전체적인 서비스 품질 결정요인의 경향은 3.88점으로 나타났으며 신뢰성이 4.16점, 접근성이 4.11점, 확산성이 3.92점으로 나타났고, 응답성이 3.83점, 유형성이 3.65점, 공감성이 3.59점으로 나타났다.

SERVQUAL을 이용한 서비스에 대한 이용자의 사전 기대 부분에 대한 타당성 분석 결과, 요인 적재치가 .503에서 .851까지로 나타나 기준치인 .4보다 훨씬 높게 나타나 모두 구성요인으로 나타났다. 또한 서비스에 대한 이용자의 지각 부분에 대한 타당성 분석 결과 요인 적재치는 .487에서 .868까지로 나타나 기준치인 .4보다 훨씬 높게 나타나 모두 구성요인으로 나타났다.

SERVPERF를 이용한 서비스 품질 평가 방법의 서비스 품질의 결정요인의 타당성 분석결과, 요인 적재치는 .531에서 .883까지로 나타나 기준치인 .4보다 훨씬 높게 나타나 모두 구성요인으로 나타났다.

5.3 서비스품질 결정요인에 따른 비교

본 장에서는 응답자의 인구통계학적 변수 및 도서관 이용행태 변수에 따라 서비스 품질 결정요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 접근성 SERVQUAL과 SERVPERF 방법에 따라 어떠한 평균차이가 나타나는지를 분석하였다.

〈표 5〉 서비스 품질 결정요인별 비교(SERVQUAL)

결정요인	변 수		N	M	SD	t	p
유형성	전공 계열	인문계열	34	.93	1.70	2.709*	.031
		사회계열	120	.86	1.15		
		자연계열	12	1.19	1.37		
		공학계열	8	1.78	1.31		
		예·체능계열	26	.24	1.31		
신뢰성	전공 계열	인문계열	34	1.01	1.19	2.698*	.032
		사회계열	120	1.08	1.28		
		자연계열	12	1.33	1.09		
		공학계열	8	.73	.97		
		예·체능계열	26	.27	1.15		
응답성	학년	학부생	153	3.91	.94	2.160*	.032
		대학원생	47	3.58	.89		
확신성	성별	남	59	.43	1.28	-2.095*	.037
		여	141	.83	1.20		
공감성	성별	남	59	.31	1.33	-2.189*	.030
		여	141	.77	1.38		
접근성	성별	남	59	.33	1.09	-2.617**	.010
		여	141	.85	1.33		
	전공계열	인문계열	34	.74	1.40	2.486*	.045
		사회계열	120	.84	1.37		
		자연계열	12	.60	.59		
		공학계열	8	-.41	.27		
		예·체능계열	26	.34	.89		

*p<.05, **p<.01 수준에서 유의 (p=유의도)

5.3.1 SERVQUAL을 이용한 설문지 I

설문지 I의 경우, 〈표 5〉와 같이 인구통계학적 변수 및 도서관 이용 행태 변수에 따른 서비스 품질 결정요인은 유형성과 신뢰성의 경우 전공계열, 응답성은 학년, 확신성과 공감성은 성별, 접근성은 성별과 전공계열에 따라 통계적으로 유의미한

차이를 보였다.

5.3.2 SERVPERF를 이용한 설문지 II

설문지 II의 경우, 〈표 6〉과 같이 인구통계학적 변수 및 도서관 이용 행태 변수에 따라 유형성과 신뢰성은 학년에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 응

〈표 6〉 서비스 품질 결정요인별 비교(SERVPERF)

결정요인	변 수		N	M	SD	t	p
유형성	학년	학부생	153	3.76	.96	2.876**	.004
		대학원생	47	3.32	.69		
신뢰성	학년	학부생	153	4.24	1.03	2.158*	.032
		대학원생	47	3.89	.75		
접근성	학년	학부생	153	4.26	1.06	3.850***	.000
		대학원생	47	3.62	.81		
	전공 계열	인문계열	70	4.08	1.05	2.883*	.037
		사회계열	89	3.99	.96		
		자연계열	20	4.72	.79		
		공학계열	21	4.19	1.37		
	온라인 서비스 이용횟수	매일	23	4.35	1.02	5.892***	.000
		1주일에 1-3회	68	4.47	1.00		
		1달에 1-3회	56	4.01	1.01		
		1학기에 1-3회	17	3.88	1.03		
거의이용않함		36	3.54	.94			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001 수준에서 유의

답성과 확신성, 공감성 요인은 각 변수에 따른 유의미한 차이를 보이지 않았으며 접근성의 경우 학년, 전공계열, 온라인 서

비스 이용 횟수에 따른 유의미한 차이를 보였다.

〈표 7〉 전반적인 서비스품질 차이 - SERVQUAL

		N	M	SD	t	p
성 별	남	59	.49	1.04	-2.468*	.014
	여	141	.90	1.09		
학 년	학부생	164	.80	1.11	.766	.444
	대학원생	36	.65	1.02		
전 공 계 열	인문계열	34	.75	1.10	1.752	.140
	사회계열	120	.88	1.09		
	자연계열	12	.87	.86		
	공학계열	8	.88	1.29		
	예.체능계열	26	.27	1.04		
도서관 이용 횟수	매일	53	.99	1.16	.995	.396
	1주일에 1-3회	123	.68	1.04		
	1달에 1-3회	11	.86	1.10		
	1학기에 1-3회	13	.74	1.26		

*p<.05 수준에서 유의

전반적 서비스 품질의 차이는 <표 8>에서

<표 8> 전반적인 서비스품질 차이 - SERVPERF

		N	M	SD	t	p
성별	남	83	3.94	.81	.904	.367
	여	117	3.84	.68		
학년	학부생	153	3.97	.76	3.178**	.002
	대학원생	47	3.59	.56		
계열	인문계열	70	3.83	.75	1.325	.267
	사회계열	89	3.84	.73		
	자연계열	20	4.18	.60		
	공학계열	21	3.91	.80		
도서관 이용 횟수	매일	74	3.93	.82	1.561	.200
	1주일에 1-3회	104	3.84	.68		
	1달에 1-3회	15	4.11	.70		
	1학기에 1-3회	7	3.44	.54		

**p<.01 수준에서 유의

5.4 전반적 서비스 품질과 이용자만족도 및 행위의도의 비교

5.4.1 전반적 서비스 품질 비교

인구통계학적 변수 및 도서관 이용 행태 변수에 따라 SERVQUAL의 측정 결과 전반적 서비스 품질의 차이는 <표 7>에서 보는 바와 같이, 성별에 따라서는, 남자가 .49점, 여자가 .90점으로 남자보다 여자가 더 긍정적으로 반응하였으며, 이는 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다.(p<.05)

학년, 전공계열, 도서관 이용 횟수 및 온라인 서비스 이용 횟수, 도서관 방문 목적과 같은 변수에 따라서 유의미한 차이를 보이지 않았다.

인구통계학적 변수 및 도서관 이용 행태 변수에 따라 SERVPERF 측정 결과

보는 바와 같이 학년에 따라서는, 학부생이 3.97점, 대학원생이 3.59점으로 대학원생보다 학부생이 더 긍정적으로 반응하였으며, 이는 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다.(p<.01)

그 외 성별, 전공계열, 도서관 이용 횟수 및 온라인 서비스 이용 횟수, 도서관 방문 목적과 같은 변수에 따라서 유의미한 차이를 보이지 않았다.

5.4.2 이용자 만족도 비교

SERVQUAL을 통한 서비스 품질 평가 방법의 결과로 서비스 품질 결정요인이 이용자 만족에 미치는 영향에 대한 회귀 분석 결과는 <표 9>와 같다.

이용자 만족에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보면 설명력을 나타내는 R Square값이 23.6%이며 유형성(B=.270),

〈표 9〉 이용자 만족에 미치는 영향 - SERVQUAL

구성변인	B	Std. Error	Beta	t	p
상수	4.669	.091		51.330	.000
유형성	.270	.080	.317	3.367***	.001
신뢰성	.189	.090	.210	2.090*	.038
응답성	.120	.095	.146	1.265	.208
확신성	.07907	.094	.087	.845	.399
공감성	.160	.092	.197	1.736	.084
접근성	.02255	.079	.026	.286	.775

R Square = .236 F = 9.931***

* B=회귀계수, Std. Error=표준오차, Beta=표준회귀계수, R Square=결정계수

신뢰성(B=.189), 응답성(B=.120), 확신성(B=.07907), 공감성(B=.160), 접근성(B=.02255) 중에서 유형성과 신뢰성이 고객만족에 유의한 영향을 주는 구성요인으로 정적(+)인 영향력을 보였음을 알 수 있었다.

SERVPERF를 이용한 서비스 품질 평가 방법을 통하여 서비스 품질 결정요인이 이용자 만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 〈표 10〉과 같다.

이용자 만족에 영향을 미치는 요인은 설명력을 나타내는 R Square은 44.5%이며 유형성(B=.369), 신뢰성(B=.176), 응

답성(B=.281), 확신성(B=.07891), 공감성(B=.0122), 접근성(B=.06733) 중에서 유형성, 신뢰성, 응답성이 이용자 만족에 유의한 영향을 주는 요인으로 정적(+)인 영향력을 보였음을 알 수 있었다.

5.4.3 행위의도 비교

SERVQUAL을 통한 서비스 품질 평가의 결과 서비스 품질 결정요인이 행위의도에 미치는 영향은 〈표 11〉에서 보는 바와 같다. 설명력을 나타내는 R Square값은 26.0%이며 유형성(B=.287), 공감성(B=.220)이 행위의도에 영향을 미치는

〈표 10〉 이용자 만족에 미치는 영향 - SERVPERF

구성변인	B	Std. Error	Beta	t	p
상수	.514	.319		1.610	.109
유형성	.369	.078	.312	4.717	.000
신뢰성	.176	.080	.158	2.195	.029
응답성	.281	.099	.240	2.835	.005
확신성	.07891	.116	.065	.679	.498
공감성	.0122	.107	.010	.114	.909
접근성	.06733	.071	.064	.945	.346

R Square = .445 F = 25.749***

〈표 11〉 행위의도에 미치는 영향- SERVQUAL

구성변인	B	Std. Error	Beta	t	p
상수	4.658	.084		55.173	.000
유형성	.287	.074	.357	3.850***	.000
신뢰성	.08985	.084	.106	1.070	.286
응답성	.0734	.088	.095	.835	.405
확신성	.04485	.087	.052	.516	.606
공감성	.220	.086	.286	2.564*	.011
접근성	.06108	.073	.074	.835	.405

R Square = .260, F = 11.301***

것으로 나타났다. 즉, 서비스품질의 결정요인 중 유형성과 공감성이 행위의도에 정적(+)인 영향력을 보였음을 알 수 있었다.

〈표 12〉에서 보는 바와 같이 SERVPERF의 서비스 품질 구성요인이 행위의도에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보면 설명력을 나타내는 R square값은 33.8%이며 유형성(B=.187), 응답성(B=.323)이 행위의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 서비스 품질 결정요인 중 유형성과 응답성이 행위의도를 증가시키며 정적(+)인 영향력을 보였음을 알 수 있었다.

5.5 SERVQUAL과 SERVPERF 평가 방법의 적절성 분석

서비스 품질 평가 방법 중 대표적인 SERVQUAL과 SERVPERF를 비교하여 도서관의 서비스 품질을 평가하는데 더 적절한 평가 방법이 무엇인지 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

SERVQUAL을 이용한 서비스 품질 평가 결과 서비스 품질 결정요인의 영향력 크기는 유형성 > 확신성 > 공감성의 순으로 분석되었고 SERVPERF을 이용한 서

〈표 12〉 행위의도에 미치는 영향 - SERVPERF

구성변인	B	Std. Error	Beta	t	p
상수	1.106	.339		3.263	.001
유형성	.187	.083	.163	2.258*	.025
신뢰성	.4703	.085	.044	.553	.581
응답성	.323	.105	.285	3.073***	.002
확신성	.158	.123	.135	1.282	.201
공감성	.04408	.113	.039	.389	.698
접근성	.141	.076	.139	1.860	.064

R Square = .335 F = 16.222***

비스 품질 결정요인의 영향력 크기는 유형성 > 공감성 > 응답성 순으로 분석되었다. 회귀분석결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 서비스품질 평가방법의 분석결과

구성요인 변수	SERVQUAL	SERVPERF
유형성	.323	.376
신뢰성	0.03871	0.00594
응답성	0.07972	.199
확신성	.149	0.05743
공감성	.141	.343
접근성	0.03492	0.01563
R Square F	.246 10.490***	.386 20.223***

영향력의 크기를 나타내는 R square 값이 SERVQUAL은 .246, SERVPERF는 .386으로 나타났다. 사회과학 분야의 설명력은 4-50%를 넘지 않는다는 점에서 본 연구 결과의 R square값은 적절한 수치로 나타났으며, 두 평가방법에서 적용되는 결정요인이 동일하다는 점에서 R square 값이 현저하게 차이 나지 않았으나 그 설명력의 차이로 인하여 서비스 품질 평가 방법 중 도서관 서비스 품질을 측정하기 위해서는 SERVPERF가 SERVQUAL 보다 더 적절하다는 결과를 얻었다. 따라서 Cronin과 Taylor가 주장한 SERVPERF 측정방법이 우월한 방법이라는 연구결과가 도서관의 서비스 품질 평가방법에서 나타났다.

6 결 론

본 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

SERVQUAL과 SERVPERF의 서비스 품질 결정요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성에 대한 신뢰도 검증 결과 SERVQUAL의 경우 서비스 품질 결정요인이 0.81 이상, SERVPERF는 0.71 이상으로 나타나 하위영역 모두 높은 신뢰도를 보였다. 또한 추가 항목인 접근성의 신뢰도 역시 SERVQUAL에서는 0.84이상, SERVPERF에서는 0.67이상으로 나타나 신뢰성이 검증되었다.

SERVQUAL의 경우 기대부분에 대한 타당도 분석 결과 요인적재치가 .503에서 .851까지 나타났으며, 지각 부분에 대한 타당도 분석결과는 요인적재치가 .487에서 .868까지 나타나 기준치인 .4보다 훨씬 높게 나타나 모두 결정요인으로서 타당함이 검증되었다. SERVPERF의 경우 역시 요인적재치가 .531에서 .883까지로 나타나 기준치인 .4 보다 역시 높게 나타났다.

인구통계학적 및 도서관 이용행태 변수에 따라 SERVQUAL과 SERVPERF의 서비스 품질 결정요인의 평균차이의 분석 결과로는 유형성과 신뢰성 결정요인의 경우, SERVQUAL은 전공계열에 따라 유의미한 차이가, SERVPERF는 학년에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 응답성의 경우, SERVQUAL은 전공계열에 따라 차이를 보였으나, SERVPERF는 각 변수에 따른 유의미한 차이를 보이지 않았다.

확신성과 공감성의 경우, SERVQUAL은 성별에 따라 유의미한 차이가 나타났으며 SERVPERF는 각 변수에 따른 유의미한 차이를 보이지 않았다. 접근성의 경우, SERVQUAL은 성별과 전공계열에 따라, SERVPERF는 학년과 전공계열에 따라 유의미한 차이가 나타났다.

서비스품질의 결정요인과 이용자 만족의 관계를 분석하기 위한 회귀분석 결과는 다음과 같다.

첫째, SERVQUAL을 통한 이용자 만족에 대한 회귀분석 결과 설명력은 23.6%로 유형성(B=.270)과 신뢰성(B=.189)이 이용자 만족에 유의한 영향을 미치는 요인으로 정적(+)인 영향력을 보여주고 있음을 알 수 있다.

둘째, SERVPERF를 통한 이용자 만족에 대한 회귀분석 결과 설명력은 44.5%로 유형성(B=.369), 신뢰성(B=.176), 응답성(B=.281)이 이용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스 품질 결정요인과 행위의도와와의 관계의 분석결과 SERVQUAL의 경우 설명력이 26.0%로 유형성(B=.287), 공감성(B=.220)이 행위의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. SERVPERF의 설명력이 33.8%로 유형성(B=.187), 응답성(B=.323)이 행위의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

SERVQUAL과 SERVPERF 중 대학도서관의 서비스 품질을 평가하는데 있어서 어떤 방법이 더 적절한가를 판단하기

위하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 대학도서관 서비스 품질의 영향력의 크기를 나타내는 R square값이 SERVQUAL은 .246, SERVPERF는 .386으로 나타났다. 따라서 대학도서관의 서비스 품질을 측정하기에는 SERVPERF가 SERVQUAL보다 더 적절하다고 본다.

또한 SERVQUAL의 경우 서비스 품질 결정요인의 영향력의 크기는 유형성 > 확신성 > 공감성의 순으로 분석되었고, SERVPERF의 경우 유형성 > 공감성 > 응답성 순으로 영향력의 크기가 분석되었다.

1본 연구는 기존의 선행연구에서와 같이 서비스 품질의 만족도를 측정하는 단순한 연구가 아닌 대학도서관 이용자들이 느끼는 서비스 만족과 전반적인 서비스 품질, 행위의도와 같은 변수들과의 관련성을 밝힌 연구로서 대학도서관의 서비스 품질 향상을 위한 방안을 모색하는데 도움이 되리라 기대한다.

참 고 문 헌

- 강희일, 정용길. 2002. 도서관의 온라인 서비스 품질 평가 : e-LibQual의 적용. 『정보관리학회지』, 19(3) : 248-249.
- 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 나세나. 2000. 『SERVQUAL 평가모형을 이용한 대학도서관 서비스 질 평가에 관한 연구 - 전남대학교 도서관

- 을 중심으로』. 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 백항기. 2000. 『대학도서관의 성과측정 - 서비스 질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 윤동원. 1999. 『대학도서관 서비스 품질의 측정에 관한 연구』. 석사학위논문, 안동대학교 대학원, 경영학과.
- 이은철 역. 2001. 『도서관 서비스 품질 관리론 - 고객만족을 위한 도서관 경영』. 서울 : 한국도서관협회.
- 이종권. 2002. 『공공도서관의 서비스 질의 고객평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 홍주빈. 1997. 『서비스 품질과 고객만족이 재구매 의사와 구전 의도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』. 박사학위논문, 동국대학교 대학원, 경영학과.
- Bolton, R. N., Drew, J. H. 1991. "A Multistage Model of Customer's Assessments of Service Quality and Value." *Journal of Consumer Research*, 17(4) : 375-384.
- Calvert, P. J. 1998. "A Different Time, a Different Country: and Instrument for Measuring Service Quality in Singapore's Polytechnic Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 24(4) : 96-303
- Carman, J. M. 1990. "Customer Perceptions of Service Quality : An Assessment of the ERVQUAL Dimensions." *Journal of Retailing*, 66(1) : 33-55.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. 1994. "SERVPERF Vs SERVQUAL : Reconciling Performance-based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality." *Journal of Marketing*, 58 : 125 -131.
- Ghobadian, Abby Speller, Simon, Jones, Matthew. 1994. "Service Quality :Concepts and Models." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9) : 43-66.
- Grönroos, Critian. 1984. "A Service Quality Model and Its Implication." *European Journal of Marketing*, 18(4) : 36-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64 : 13-30.
- Vicki, Coleman, Xiao, Yi, Bair, Linda, and Chollet, Bill. 1997. "Toward a TQM Paradigm : Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality." *College & Research Libraries*, 58(3) : 237-251.
- Yvonna, S. Lincoln. 2002. "Insights into Library Services and Users from Qualitative Research." *Library & Information Science Research*, 24 : 3-16.