

서비스품질지각에 기반한 대학도서관 이용자 만족도와 충성도 분석*

Customer Satisfaction and Loyalty of Academic Library Users Based on Their Perceptions of Library Service Quality

박 상 후** · 오 동 근***
Sang-Hoo Park · Dong-Geun Oh

차 례

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. 서론 | 4. 결과의 해석 및 결론 |
| 2. 연구의 설계 | • 참고문헌 |
| 3. 분석의 결과와 가설의 검증 | |

초 록

이 연구는 대학도서관의 서비스품질차원(도서관 직원, 서비스지원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비)에 대한 지각이 이용자의 전반적인 만족도, 서비스의 중요성, 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 밝히기 위한 것이다. 이를 위해 이 연구에서는 K대학교 도서관을 이용하는 학부생 408명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 선행연구에 대한 분석을 통해 제시한 인과적 모델을 설문데이터를 바탕으로 SPSS 12.0을 사용하여 경로분석(path analysis) 등을 통해 검증하였다. 분석결과 각 서비스품질차원은 모두 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 1개 서비스품질(서비스지원)과 서비스 중요성, 전반적인 만족도는 충성도(재이용의도)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

키 워 드

고객만족도 - 대학도서관, 서비스품질 - 대학도서관, 충성도, 재이용의도, 서비스의 중요성, 서비스 품질지각

* 이 논문은 박상후의 학위논문 준비과정에서 수집된 자료와 석사학위논문을 바탕으로 수정·보완한 것임.

** 계명대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정

(Doctoral student, Department of Library and Information Science, Keimyung University, lls99@kmu.ac.kr)

*** 계명대학교 문헌정보학과 교수

(Professor, Department of Library and Information Science, Keimyung University, odroot@kmu.ac.kr)

• 논문접수일자 : 2007년 5월 25일

• 게재확정일자 : 2007년 6월 13일

ABSTRACT

This study investigates the influences of the perceptions on the dimensions of the library service quality (library staff, supports for the service, library materials and information resources, and facilities and equipments) of academic library users on the customer satisfaction, importance of the services, and the loyalty (reuse intentions). Based on the questionnaires surveyed from 403 undergraduate students of the K University, it analyzed the data using SPSS 12.0. All four dimensions of the service quality influenced statistically on the customer satisfaction. The dimension of the support for the service, importance of the service, and customer satisfaction influenced statistically on the loyalty.

KEYWORDS

Customer Satisfaction - Academic Library, Service Quality - Academic Library, Loyalty, Reuse Intention, Importance of Service, Perception of Service Quality

1. 서론

오늘날 ‘지식’이 이윤을 창출한다는 관점의 지식기반사회에서는 지식자본을 창출하고 경쟁력을 가지는 인적자원개발과 관리가 부각되고 있다. 이에 정부는 인적자원이 대학의 질에 달려있다고 보고, 국가적 차원에서 인적자원 개발을 위해 대학구조조정을 강력하게 추진하고 있는 실정이다. 또한 빠르게 변하는 교육환경에 적응하기 위해 대학에서도 기업경영에서와 같이 공급자 중심에서 수요자 중심의 체계로 교육방향 및 제도를 변화시키고 있으며, 대학의 고객인 학생들의 요구와 기대에 부응하는 보다 좋은 품질의 교육서비스를 제공하여 대학이 유지·발전할 수 있는 경쟁력을 확보하

기 위해 노력하고 있다.

이러한 경향은 대학의 부속기관인 대학도서관에도 직접적인 영향을 미치고 있다. 즉 이러한 추세에 맞추어 대학도서관 역시 대학의 비전과 목표를 뒷받침하는 것을 중요한 목표로 삼아 교육환경의 변화에 빠르게 대처하고자 노력하고 있다. 그 노력의 일환으로 양질의 다양한 서비스를 제공하고 이용자들의 요구와 기대에 부응하기 위해 이용자를 최상의 고객으로 생각하는 고객지향적인 도서관(customer oriented library)으로 변화되고 있다.

한편 도서관 이용자들은 수 많은 정보제공자들을 통해 이전에 비해 훨씬 더 쉽게 정보를 접하고 있으며, 이들과의 비교를 통해 도서관에 대해 더 많은 요구를 더 적극적으로 하고

있는 실정이다. 이러한 상황에서 도서관은 더욱 더 개선되고 한 차원 높은 서비스를 개발하고 서비스품질을 개선시켜 이용자들을 만족시킴으로써, 기존고객을 유지하면서 새로운 고객을 도서관으로 유치할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 동시에 끊임없이 이용자들을 연구하고 그들의 요구사항을 충족시킬 효과적인 방안을 강구하기 위해 관심을 가져야 한다.

이 연구에서는 이와 같은 도서관의 서비스 품질과 고객만족에 대한 관심을 바탕으로, K 대학교 도서관의 이용자에 대한 분석을 통해, 고객만족경영의 기초가 되는 도서관의 서비스 품질을 측정하고자 한다. 이러한 분석을 통해 도서관 서비스의 중요성과 이용자 만족도를 파악하고, 대학도서관 서비스품질의 주요구성요소와 서비스의 중요성, 이용자 만족도가 충성도(재이용의도)에 미치는 영향에 대해, 이용자의 지각을 중심으로 분석해보고자 한다.

2. 연구의 설계

2.1 이론적 배경

서비스품질은 제품 구매나 소비 이전에 미리 평가할 수 있는 탐색적 품질보다 제품구매나 소비과정에서 평가하는 경험적 품질의 성격이 더욱 강하며, 고객의 지각과 관련된 고객 지향적인 개념으로 구체적인 속성이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념이다.

서비스 품질을 평가하는 방법은 지각에 기대를 포함하느냐 혹은 배제하느냐에 따라 기대 불일치 모델(disconfirmation model)과 지각 모델(perception model)의 두 가지로 크게 나눌 수 있으며, 가장 일반적으로 사용되고 있는 SERVQUAL 모형과 SERVPERF 모형이 각 유형의 대표적인 모델이다.

SERVQUAL은 제품품질과는 달리 객관적인 척도에 의한 측정이 어려운 서비스 품질을 측정하기 위해 Parasuraman, Zeithaml, Berry (이하 PZB)가 개발한 것으로, 서비스 품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이에서 비롯된다고 보았다. 서비스 품질을 평가하는 기준이 되는 구성요인에 대한 고객의 기대치와 지각치의 차이를 SERVQUAL 측정치라 하고, 기대치가 지각치보다 클 경우 서비스 품질에 대하여 만족하지 못하는 상태이며, 지각치가 기대치보다 같거나 클 경우, 서비스 품질에 대하여 고객이 만족하고 있으며, 이상적인 서비스 수준이라고 정의하였다.

Cronin과 Taylor(1992)는 PZB의 SERVQUAL 척도를 구성하고 있는 22개의 측정항목의 개발된 절차나 방법에 있어서는 타당성을 인정하였으나, 서비스 품질 측정에서 기대의 경우 개념이 모호하여 이용자에 따라 다르게 나타나기 때문에 객관화하기가 어렵다고 판단하였다. 그 대안으로 서비스 품질 측정은 서비스에 대한 이용자의 지각만으로도 충분하다고 보고, 서비스에 대한 기대부분을 제거하고 성과지각만으로 서비스 품질을 평가하는 방법인 SERVPERF

모형을 제시하였다. 즉 SERVPERF에서는 SERVQUAL의 22개 측정항목은 그대로 사용하지만, 측정방법에 있어서 기대치를 배제하고 지각치만을 대상으로 함으로써 SERVQUAL에 비해 간소화된 설문조사방법을 제시하였다. 이러한 방식으로 4개 서비스산업(은행, 해충방지, 세탁, 패스트푸드)을 대상으로 한 실증연구를 분석한 결과 지각한 서비스만을 측정하는 것이 상대적으로 SERVQUAL에 비해 예측력(결정계수: R^2)이 더 높다고 주장하였다.¹⁾

한편 SERVQUAL은 서비스품질의 평가 모델을 구체적으로 제시한 최초의 모델로 서비스 산업에 걸쳐서 공통적으로 적용될 수 있는 여러 가지 차원들을 분류하여 제시하고 있다는 데 의의가 있으며, 최근까지 서비스품질 측정에 있어 많은 연구자들에게 응용되고 있다. 또한 도서관 및 정보센터의 서비스 품질을 측정하기 위해 개발된 LibQUAL에도 영향을 주었다.

LibQUAL은 기존 SERVQUAL 모형의 서비스 품질 차원을 확장하여 도서관에 적용하기에 보다 적합한 차원들을 추가한 모형으로, 미국연구도서관협회(Association of Research Libraries)가 주관이 되어 Texas A&M 대학교 도서관과 공동으로 시작한 연구이다. 이를 기반으로 꾸준한 후속연구가 이루어져 현재는 LibQUAL+TM으로 개선되었다. LibQUAL+TM은 서비스 품질을 세 가지 차원(서비스영향력,

장소, 정보제어)으로 구분하고 있으며, 총 22개 문항으로 구성되어 있다.

이 외에도 ACSI(American Customer Satisfaction Index), 국가고객만족지수(KSCI)와 한국산업의 고객만족도(KCSI) 등 서비스 품질을 측정하여 고객만족도와 고객충성도에 미치는 영향에 대해 조사하는 모델들이 있다.

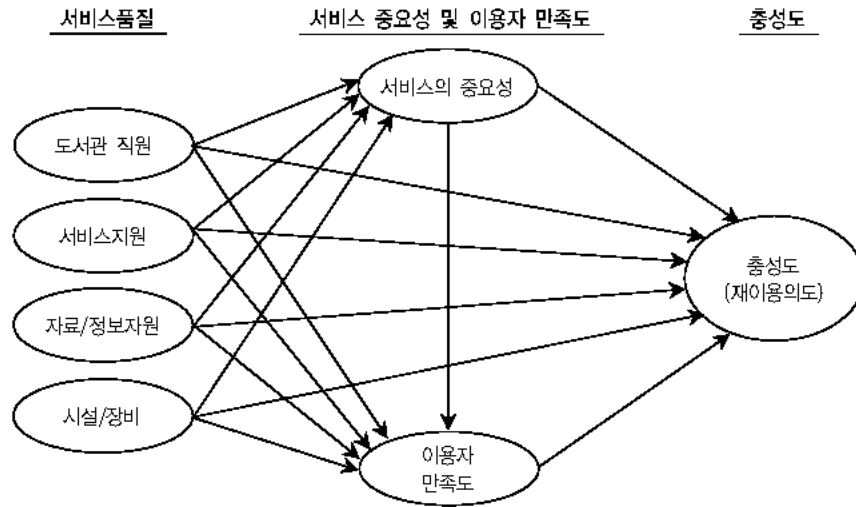
최근 국내에서의 연구는 SERVQUAL 모형 및 LibQUAL+ 모형을 그대로 적용하거나 이들을 수정·변형한 척도를 사용한 평가가 이루어지고 있으며, 아직 표준화된 모형은 개발되지 않았다.

이 연구에서는 서비스 품질과 고객만족에 관련된 선행연구의 모델들을 토대로 하여 서비스 품질의 평가 척도를 재구성하고, 대학도서관 이용자의 지각을 바탕으로 서비스 품질과 만족에 관련된 변인들 간의 관련성을 살펴보고자 한다.

2.2 연구모형과 가설의 설정

이 연구의 모형은 앞서 언급한 바와 같이 선행연구를 토대로 하여 <그림 1>과 같이 설정하였다. 이를 통해 서비스 품질과 서비스의 중요성과의 관련성, 서비스 품질과 이용자 만족도와와의 관련성, 그리고 서비스 품질, 서비스의 중요성, 이용자 만족도의 3개 변인과 충성도(재이용의도)와의 관련성, 마지막으로 서비

1) 주요 고객만족도 측정도구에 대해서는 오동근(2005) 등을 참고하라. 특히 이 연구에서는 도서관용의 고객만족도 측정지표로서 LCS(Library Customer Satisfaction Index)의 개발 필요성을 제기하고 있다.



〈그림 1〉 연구 모형

스품질이 서비스의 중요성 및 이용자 만족도를 통해 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

선행연구를 바탕으로 한 〈그림 1〉의 연구모형을 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

[가설 1] 서비스품질은 서비스의 중요성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-1] 도서관의 직원은 서비스의 중요성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-2] 서비스지원은 서비스의 중요성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-3] 자료 및 정보자원은 서비스의 중요성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-4] 시설 및 장비는 서비스의 중요성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 서비스품질은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-1] 도서관의 직원은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-2] 서비스지원은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-3] 자료 및 정보자원은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-4] 시설 및 장비는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 서비스품질은 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3-1] 도서관의 직원은 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3-2] 서비스지원은 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3-3] 자료 및 정보자원은 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3-4] 시설 및 장비는 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 4] 서비스의 중요성은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 5] 서비스의 중요성은 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 6] 이용자 만족도는 충성도(재이용의도)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.3 연구의 방법

2.3.1 측정도구의 구성 및 변인의 정의

이 연구에 사용된 설문지는 도서관 서비스에 대한 이용자 만족도와 서비스의 중요성, 충성도(재이용의도) 및 이용관련 일반사항, 각 서비스품질에 대한 부문별 만족도(직원에 대한 만족도, 온라인 및 기타 서비스지원에 대한 만족도, 자료 및 정보자원에 대한 만족도, 시설 및 장비에 대한 만족도) 및 서비스품질 부

문별 전반적인 만족도, 인구통계학적 현황 등 크게 4개 분야로 구성하였다.

I부는 도서관 서비스에 대한 이용자의 전반적인 만족도와 서비스의 중요성을 측정하기 위한 6개 문항과 만족·불만족 서비스와 그 이유를 묻는 4개 문항을 포함하고 있다. 가장 만족하는 서비스와 가장 불만족하는 서비스를 파악하기 위해 측정된 4개 문항은 본 연구의 분석에 포함되지 않았다. II부는 충성도(재이용의도)를 측정하기 위한 3개 문항과 이용목적, 이용빈도 등을 묻는 2개 문항으로 구성되었다. III부는 서비스품질의 만족도를 측정하기 위한 문항으로 직원부문에 대한 6개 문항, 온라인서비스지원 및 기타 이용지원 부문에 대한 17개 문항, 자료 및 정보지원 부문에 대한 7개 문항, 시설 및 장비 부문에 대한 8개 문항과 네 가지 서비스품질에 대해 느끼는 각 부문별 전반적인 만족도를 알아보기 위한 항목을 추가하였는데, 네 가지 서비스품질 중 서비스지원 부문을 온라인서비스지원과 일반적인 이용관련 서비스지원으로 구분하여 5개 문항을 포함하고 있다. 각각의 서비스품질에 대한 만족도를 서비스품질의 이론변수의 요인값으로 분석하였으므로, 추가된 5개 문항은 본 연구의 분석에서는 제외하였다. IV부는 인구통계학적 질문으로 이용자의 성별, 연령, 학년, 전공 등 4개 문항으로 구성되어 있다.

이 연구에서는 기대수준의 개념에 대해 응답자가 정확히 이해하지 못할 수 있다는 기존의 기대-지각 모델의 한계점을 극복하고자,

서비스의 기대부분을 제거하고 성과지각만으로 서비스품질을 평가하는 지각 모델을 따라 이용자의 서비스에 대한 지각수준만을 측정하였다. 설문지의 개별측정문항들은 5점 리커트 척도(Likert scale)로 측정하였으며, 높은 점수일수록 긍정적인 응답이 되도록 구성하였다.

이 연구에서 사용한 변인들의 조작적 정의와 측정항목들은 <표 1>과 같다.

2.3.2 데이터의 수집과 분석

최종설문지 확정에 앞서, 2005년 12월 2일 도서관이용자 15명에게 설문지에 대한 의견을 수렴하고 검증과정을 거치기 위해 예비조사를 실시하였다. 이를 통해 윤문(潤文)을 하고 일부항목을 추가하여 최종설문지를 완성하였다.

아울러 표본은 간편추출법(편이추출법)을 사용하여 수집하기로 계획하고, 간편추출법이 가지는 모집단의 대표성과 통계적 정확성에 대한 문제점을 보완하기 위하여 배포 설문지를 400부 이상으로 계획하였다. 이는 추정량의 표준오차는 표본의 크기가 클수록 줄어들며, 모집단의 대표성을 가지기 위해서 일반적으로 400명 이상의 표본을 권하고 있기 때문이다.

설문조사는 학사일정 및 연말연시 등의 시기적 상황으로 인하여 설문 응답율과 정확성이 낮을 것이라는 연구자의 판단에 의해 총 두 차례에 걸쳐 이루어졌다. 1차 조사기간은 2005년 12월 7일부터 9일까지 3일간 실시하

여 230부의 설문지를 배포 및 회수하였고, 2차 조사기간은 2006년 1월 4일부터 6일까지 3일간으로 180부의 설문지를 배포·회수하였다. 표본선정에 있어서 K대학교 도서관을 이용하는 K대학교 소속 학부생을 대상으로 하였기 때문에 K대학교 도서관을 이용하는 다른 이용자(교수, 대학원생, 지역주민, 타대학생, 직원 등)들은 제외되었다. 도서관 내의 자료실과 휴게공간에서 도서관직원의 사전양해와 협조를 얻어 설문조사가 이루어졌으며, 설문대상을 선정함에 있어서도 K대학교 소속 학부생 여부를 파악한 뒤 설문지를 배포하였다. 1·2차 기간 동안 배포한 총 410부의 설문지가 100% 회수되었으나, 이 중에 응답내용이 부실하여 자료분석에 부적합하다고 판단되는 7부를 제외한 403부만을 최종분석에서 이용하였다.

이와 같이 수집된 자료는 SPSS WIN 12.0 (한글판)을 이용하여 다음과 같은 분석과정을 거쳤다.

첫째, 수집된 자료의 입력(coding)과정에서 오류를 수정하기 위한 자료클리닝(data cleaning)과 수집된 자료의 속성 및 기술통계량을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 이 연구에서 사용된 측정도구의 타당도 및 수집자료의 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰도분석(reliability test)을 병행하여 실시하였다.

셋째, 타당도와 신뢰도분석의 결과를 토대로 복수의 측정변수들을 본 연구의 연구모형

〈표 1〉 변인의 조작적 정의 및 측정내용

변 인	조작적 정의	측정내용
도서관직원	도서관 직원의 지식·능력·자세 등에 따른 서비스품질	직원에 대한 신뢰감 질문에 응하는 직원의 자세/태도 질문에 대한 직원의 전문적인 지식 이용자에 대한 직원의 배려 요구사항에 대한 직원의 이해 직원의 문제해결 능력
서비스지원	도서관 이용 및 제공되는 서비스에 있어서의 적절성과 편리 정도에 따른 서비스 품질	외부에서 전자자원에 대한 접근 정도 웹(Web)서비스지원의 이용편리성 검색시스템에서 검색결과와 충실성 검색시스템에서 검색의 다양성 도서관목록내용의 최신성 원문DB 이용의 편리성 원문DB 대상의 다양성 홈페이지 내용의 다양성 홈페이지 내용의 최신성 서가 배열의 적절성* 대출 기간/권수의 적절성* 대출/반납 절차의 편리성* 자료 재배치의 신속성* 복사서비스의 편리성* 희망자료신청 처리의 신속성* 이용자교육/안내의 적절성* 도서관 홍보의 적절성*
자료/정보자원	단행본·연속간행물·전자정보자원의 적절성과 요건 충족 정도에 따른 서비스품질	단행본 양의 충분성 단행본 종류의 다양성 연속간행물의 충분성 연속간행물의 다양성 전자정보자원의 충분성 전자정보자원의 다양성 모든 자료의 최신성
시설/장비	각종 시설·환경의 적절성과 충족 정도에 따른 서비스품질	컴퓨터 및 관련 장비의 구비 수준 프린터/복사기 등의 제공 수준 도서관내 각종 시설(비품)의 적합성 적절한 공간배치 안내표시의 명확성/편리성* 도서관 공간의 쾌적성 개관시간/휴관일의 적합성 냉/난방의 적절성

변인	조작적 정의	측정내용
서비스의 중요성	도서관의 자료나 시설, 서비스의 중요성에 대한 이용자 지각 정도	노력대비 도서관 서비스에 대한 가치 평가* 시간대비 도서관 서비스에 대한 가치 평가* 본인의 도서관 서비스에 대한 중요성 평가
이용자 만족도	도서관에서 제공하는 서비스의 여러 측면에 대한 전반적인 이용자 만족도	도서관 서비스의 전반적인 만족도 도서관에서 받는 대우에 대한 만족도 전반적인 서비스품질에 대한 만족도
충성도 (재이용의도)	단골이용자라고 지각하는 정도 및 재이용 의도	도서관의 이용 빈도 도서관의 지속적인 이용 가능성 타인에게 도서관 이용의 권유 의도

* 요인분석 결과 타당성 결여로 분석에서 제외함

에 따른 이론변수들로 재구성하였다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 변수별 차이가 있는지를 알아보기 위하여 분산분석을 실시하였다. 분산분석에서의 사후검정은 최소 유의차검정과 Tukey의 HSD 검정, 그리고 Scheffe 검정을 병행 실시하였다.

마지막으로, 본 연구모형에서 설정된 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression)을 통하여 경로분석(path analysis)을 실시하였다.

3. 분석의 결과와 가설의 검정

3.1 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 이용자 표본의 인구통계적 특성은 <표 2>와 같다.

이용자의 성별에서는 남학생이 212명(52.6%),

여학생 191명(47.4%)으로 남학생이 여학생에 비해 다소 많이 조사되었다. 평균연령은 22세, 표준편차는 2.4로 만20세에서 24세 이하가 248명(61.5%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

학년별로는 4학년 146명(36.2%), 3학년 106명(26.3%), 2학년 98명(24.3%), 1학년 53명(13.2%)의 순으로 나타났으며, 이는 고학년의 학생들이 저학년에 비해 상대적으로 더 많이 도서관을 이용하고 있음을 알 수 있다. 전공분야별로는 사회과학분야가 전체의 절반 정도를 차지하고 있다.

3.2 자료의 기술적 특성 및 측정도구의 검정

이 연구에서 사용된 측정도구의 타당도를 검정하기 위해 요인분석과 신뢰도 검정을 병행 실시하여, 문제가 있는 문항을 최종분석에

〈표 2〉 인구통계적 특성

특성	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남자	212	52.6
	여자	191	47.4
학년	1학년	53	13.2
	2학년	98	24.3
	3학년	106	26.3
	4학년	146	36.2
전공분야	인문과학분야	70	17.4
	사회과학분야	204	50.6
	자연과학분야	48	11.9
	공학분야	70	17.4
	기타(의학, 예체능분야)	11	2.7
연령	만 20세 미만	44	10.9
	만 20-24세	248	61.5
	만 25세 이상	111	27.5
평균 : 22.81, 최빈 : 23, 최소 : 18, 최대 : 33, 표준편차 : 2.447			

〈표 3〉 이론변인별 기술적 특성 및 신뢰도 검정 결과

구분		평균	표준편차	최소값	최대값	Cronbach' Alpha
서비스 품질	도서관직원(6항목)	3.0529	.53867	1.00	5.00	.877
	서비스지원(9항목)	3.2650	.46396	1.56	4.78	.830
	자료/정보자원(7항목)	3.1056	.56704	1.00	4.86	.888
	시설/장비(7항목)	3.1425	.55443	1.57	4.71	.766
이용자 만족도(3항목)		3.2614	.60040	1.00	5.00	.822
서비스의 중요성(1항목)		3.7841	.78579	1.00	5.00	---
충성도(재이용의도)(3항목)		3.8197	.57111	2.00	5.00	.605

서 제거하였다. 구체적으로 요인분석모델은 주성분요인분석(principal component factor analysis) 방법을 사용하여 고유치(eigen value)가 1이상으로 형성된 요인들을 추출하였으며,

요인회전방법으로는 Kaiser 정규화를 이용한 Varimax 직각회전방법식(orthogonal method)을 사용하였다. 요인분석에 의하여 구해진 각 요인들의 신뢰성을 확인하기 위하여 Chronbach's

alpha 계수를 이용하는 내적일관도 측정방법을 사용하였다. 이 연구에 사용된 측정문항의 내용은 앞서 <표 1>에서 제시되었으며, 측정도구에 대한 검정결과는 <표 3>과 같다.

<표 3>에서 볼 수 있는 것처럼, 각 변인들의 α 계수가 모두 .6이상으로 나타나 측정도구의 신뢰도에 문제가 없음을 알 수 있다. 단, 요인분석에서 구해진 요인이 단일항목인 서비스의 중요성은 신뢰도 분석에서 제외시켰다.

<표 3>에서 볼 수 있는 것처럼, K대학교 도서관 이용자들은 도서관의 서비스품질에 대해 비교적 높은 지각치를 보이고 있음을 알 수 있다. 즉 5점척도에서 도서관직원의 서비스품질에 대해서는 3.05, 서비스지원의 서비스품질에 대해서는 3.27, 자료 및 정보자원의 서비스품질에 대해서는 3.11, 시설 및 장비의 서비스품질에 대해서는 3.14의 지각치를 보이고 있는 것이다. 또한 이용자 만족도는 5점척도에서 3.26, 서비스의 중요성에 대한 지각은 3.78, 충성도는 3.82의 비교적 높은 지각치를 보여주고 있다.

한편 서비스품질의 각 차원에 대한 이용자의 지각치를 우선순위에 따라 살펴보면 <표 4>와 같다. 이용자들은 우수한 서비스를 (1) 온라인 서비스의 이용편리성, (2) 대출/반납 절차의 편리성, (3) 전자자원 접근 정도, (4) 냉/난방 적절성, (5) 컴퓨터 및 관련장비 등의 구비 등의 순으로 지각하고 있는 것으로 나타났다. 또한 이용자들은 (1) 재배치의 신속성, (2) 개관시간 및 휴관일, (3) 홍보의 적절성, (4) 희망자료 처

리의 신속성, (5) 직원의 배려 등의 순으로 불량한 서비스라고 지각하고 있는 것으로 나타났다. 이용자들은 주로 시설 및 장비와 서비스 지원 부문에 대해 높은 지각치를 보이고 있다.

한편 인구통계학적 특성(성별, 학년별, 전공영역별)에 따라서 이용자 만족도, 서비스 중요성, 충성도에 어떻게 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시하고, 유의한 경우에는 사후분석을 실시하였다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따른 이용자의 전반적인 만족도에 차이를 분석한 결과, <표 5>에서 보는 바와 같이 성별, 학년별, 전공영역별 3개 특성 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따른 서비스 중요성에 차이를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 성별, 학년별 특성에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 없으나, 전공영역별에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 분석을 실시한 결과 기타(의학·예체능분야)영역을 전공하는 이용자들이 사회과학영역, 자연과학영역, 공학영역을 전공하는 이용자에 비해 서비스의 중요성에 대한 인식이 더 높은 것으로 나타났다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 이용자의 충성도에 차이를 분석한 결과, <표 7>에서 보는 바와 같이 성별, 학년별에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으나, 전공영역별에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과 이용자

〈표 4〉 서비스품질 구성요인에 대한 지각치의 평균순위

문항	내 용	평균	표준편차	최소값	최대값
III-2-2	온라인서비스의 이용편리성	3.57	.689	1	5
III-3-3	대출/반납 절차의 편리성	3.53	.747	1	5
III-2-1	전자자원 접근 정도	3.50	.714	1	5
III-5-9	냉/난방 적절성	3.46	.909	1	5
III-5-1	컴퓨터 및 관련장비의 구비	3.36	.872	1	5
III-2-3	시스템상 검색결과와 충실성	3.32	.807	1	5
III-2-4	시스템상 검색의 다양성	3.30	.729	1	5
III-2-8	홈페이지 내용의 다양성	3.27	.687	2	5
III-5-5	안내표시의 명확성/편리성	3.17	.724	1	5
III-1-2	직원의 자세/태도	3.16	.703	1	5
III-4-6	필요 전자정보자원의 다양성	3.16	.697	1	5
III-5-4	적절한 공간배치	3.15	.693	1	5
III-4-5	필요 전자정보자원의 충분성	3.15	.713	1	5
III-4-4	필요 연속간행물의 다양성	3.14	.715	1	5
III-2-5	도서관목록내용의 최신성	3.13	.796	1	5
III-2-9	홈페이지 내용의 최신성	3.13	.723	1	5
III-4-2	필요 단행본의 다양성	3.13	.787	1	5
III-5-6	공간의 쾌적성	3.13	.870	1	5
III-4-3	필요 연속간행물의 충분성	3.12	.701	1	5
III-1-1	직원에 대한 신뢰감	3.11	.617	1	5
III-3-1	자료의 적절한 배열 정도	3.09	.831	1	5
III-2-7	원문DB 대상의 다양성	3.08	.610	1	5
III-2-6	원문DB 이용의 편리성	3.08	.632	1	5
III-1-6	직원의 문제해결 능력	3.07	.675	1	5
III-5-2	이용가능한 프린터/복사기 제공	3.06	.909	1	5
III-5-3	각종시설의 적합성	3.06	.781	1	5
III-1-3	직원의 전문적인 지식	3.05	.621	1	5
III-4-7	모든 자료의 최신성	3.03	.717	1	5
III-4-1	필요 단행본의 충분성	3.02	.795	1	5
III-1-5	직원의 이해	3.00	.743	1	5
III-3-5	자료복사서비스의 편리성	2.96	.775	1	5
III-3-7	이용자교육/안내 적절성	2.95	.621	1	5
III-3-2	대출기간/대출권수 적절성	2.94	.879	1	5
III-1-4	직원의 배려	2.93	.739	1	5
III-3-6	희망자료 처리의 신속성	2.87	.763	1	5
III-3-8	홍보의 적절성	2.77	.675	1	5
III-5-8	개관시간 및 휴관일	2.77	.957	1	5
III-3-4	재배치의 신속성	2.76	.822	1	5

〈표 5〉 인구통계학적 특성에 따른 전반적 만족도에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균(표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성별	남자(A)	3.2642 (0.66305)	.010	.922	n, s
	여자(B)	3.2583 (0.52389)			
학년별	1학년	3.2075 (0.42480)	.816	.486	n, s
	2학년	3.2619 (0.63544)			
	3학년	3.2107 (0.54883)			
	4학년	3.3174 (0.66359)			
전공영역별	인문과학	3.3571 (0.58791)	.996	.409	n, s
	사회과학	3.2647 (0.56506)			
	자연과학	3.2292 (0.53773)			
	공학	3.2143 (0.71116)			
	기타	3.0303 (0.79519)			

〈표 6〉 인구통계학적 특성에 따른 서비스 중요성에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균(표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성별	남자	3.7736(0.76391)	.080	.777	n, s
	여자	3.7958(0.81123)			
학년별	1학년	3.6226(0.81397)	2.108	.099	n, s
	2학년	3.7857(0.72154)			
	3학년	3.7075(0.83913)			
	4학년	3.8973(0.76771)			
전공영역별	인문과학(A)	3.9286(0.68781)	2.597	.036	B<E, C<E, D<E
	사회과학(B)	3.7353(0.79934)			
	자연과학(C)	3.6667(0.72445)			
	공학(D)	3.7714(0.83703)			
	기타(E)	4.3636(0.80904)			

〈표 7〉 인구통계학적 특성에 따른 충성도에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균(표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성별	남자	3.8145(0.60728)	.037	.847	n, s
	여자	3.8255(0.52962)			
학년별	1학년	3.8616(0.57525)	.956	.413	n, s
	2학년	3.8844(0.56451)			
	3학년	3.7579(0.59189)			
	4학년	3.8059(0.55881)			
전공영역별	인문과학(A)	3.9238(0.51129)	4.951	.001	A>C, A>D, B>C, B>D
	사회과학(B)	3.8971(0.56805)			
	자연과학(C)	3.6736(0.50758)			
	공학(D)	3.6143(0.61289)			
	기타(E)	3.6667(0.57735)			

의 충성도는 인문·사회과학영역을 전공하는 이용자들이 각각 자연과학·공학영역을 전공하는 이용자보다 충성도가 더 높은 것으로 나타났다.

3.3 연구모형에 대한 인과적 분석

이 연구에서는 도서관의 서비스품질(도서관 직원, 서비스지원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비)을 독립변수로, 도서관 서비스의 중요성과 이용자의 전반적인 만족도를 각각 매개변수로 하고 충성도(재이용의도)를 종속변수로 하여 경로분석(path analysis)을 이용한 인과적 모형의 검증을 실시하였다.

이 연구의 인과적 모형의 검증을 위한 경로

분석의 과정은 다음과 같은 절차에 의해 이루어졌다.

첫째, 반복적인 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 즉 서비스 품질을 구성하는 네 가지 분야의 이론변수를 독립변수로 하여 서비스 중요성을 종속변수로 하는 회귀분석 및 서비스 품질의 네 가지 이론변수와 서비스 중요성을 독립변수로 하고 전반적인 만족도를 종속변수로 하는 회귀분석을 각각 실시하였으며, 서비스 품질, 서비스의 중요성, 전반적인 만족도를 독립변수로 하고 충성도(재이용의도)를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다.

둘째, 변수들 간의 인과적 관계에 따른 영향을 나타내는 경로계수는 회귀분석에서 도출

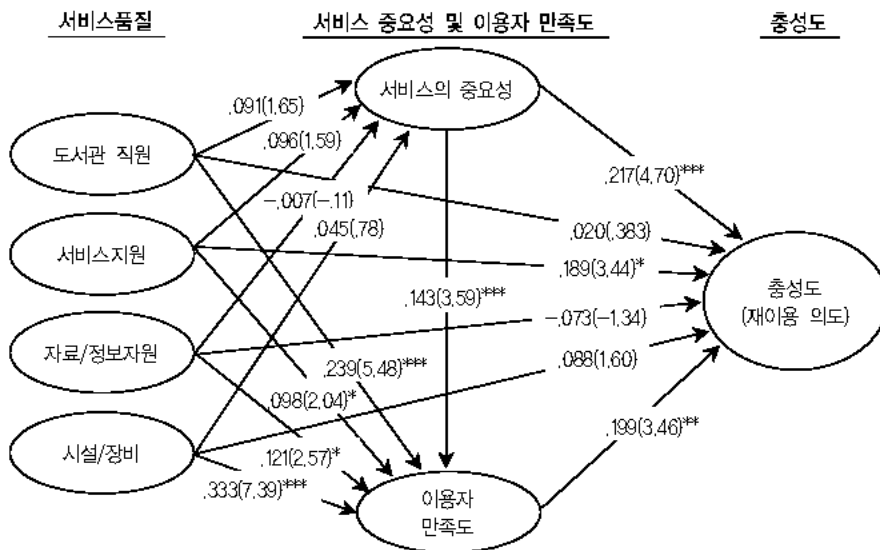
되는 표준화 회귀계수 값을 사용하였다. 일반적으로 경로분석에서 인과적 모형에 따른 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 나타내는 경로계수(path coefficient)는 회귀분석에서 도출되는 표준화 회귀계수 베타(Beta)값을 이용한다.

셋째, 독립변수가 종속변수에 미치는 전체

효과는 직접효과와 간접효과로 구분하여 계산하였다.

3.3.1 총성도(재이용의도)에 대한 연구모형의 검정

총성도(재이용의도)에 대한 연구모형의 검정결과는 <그림 2>의 경로도형과 <표 5>의 이



* ()는 t값임, * : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

<그림 2> 총성도(재이용의도)에 대한 경로도형

<표 8> 변인별 총성도(재이용의도)에 대한 직·간접효과 분석

구 분	직접효과	간접효과	전체효과	비고
도서관직원의 품질	.020	.069	.089	F = 17.373 p = .000 R ² = .208
서비스지원의 품질	.189*	.043	.232	
자료 및 정보자원의 품질	-.073	.017	-.056	
시설 및 장비의 품질	.088	.077	.165	
서비스의 중요성	.217***	.028	.245	
이용자 만족도	.199**	---	.199	

* : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001

론변수별 직·간접효과에 관한 분석에서 보는 바와 같다.

〈그림 2〉와 〈표 8〉의 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 서비스품질의 네 개 차원 모두 서비스의 중요성 평가에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 기술 통계량 분석에서 서비스의 중요성 평균값이 3.7841로 상당히 높게 나타나(〈표 3〉 참조), 서비스품질의 영향에 관계없이 이용자에게 도서관의 서비스가 매우 중요하다는 것을 알 수 있다.

둘째, 서비스품질의 네 개 차원 모두 이용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 나타냈다. 따라서 서비스품질에 대한 지각이 높을수록 도서관의 서비스에 대한 이용자 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

셋째, 서비스품질의 네 개 차원 중에서 서비스지원 차원에 대한 지각과 서비스의 중요성에 대한 지각, 이용자 만족도는 충성도(재이용의도)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 나머지 도서관의 직원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비 등의 서비스품질의 3개차원에 대한 지각은 충성도(재이용의도)에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 서비스지원 차원이 우수하다고 인식하거나, 서비스의 중요성에 대한 지각이 높을수록, 그리고 이용자 만족도가 높은 이용자일수록 도서관에 대해 높은 충성도(재이용의도)를 갖는다는 사실을

알 수 있다.

또한 〈표 8〉에서 볼 수 있는 바와 같이, 충성도(재이용의도)에 대한 직·간접효과를 종합해볼 때, 서비스의 중요성에 대한 지각의 효과가 가장 높고, 서비스지원 차원의 서비스품질에 대한 지각과 이용자 만족도 역시 충성도(재이용의도)에 상당한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

3.3.2 가설의 검증

[가설 1]은 도서관의 서비스품질이 도서관 서비스의 중요성에 미치는 영향을 알아보기 위한 것으로, 분석결과 서비스품질의 4개 차원 모두는 서비스의 중요성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1]은 모두 기각되었으며, 서비스품질의 각 차원은 서비스의 중요성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

[가설 2]는 도서관의 서비스품질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 서비스품질의 4개 차원 모두가 유의수준이 0.05 이하이므로, 이용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스품질이 높을수록 도서관 서비스에 대한 이용자 만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 따라서 [가설 2]는 모두 수용되었으며, 서비스품질의 각 차원은 이용자 만족도에 영향을 미친다고 할 수 있다.

[가설 3]은 도서관의 서비스품질이 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 알아보기 위한

것이다. 분석결과 서비스품질의 네 개차원 중에서 서비스지원의 품질만이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 반면, 나머지 세 개차원(도서관 직원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비)은 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러므로 4개의 세부가설 중 [가설 3-2]만이 수용되었으며, [가설 3-1]과 [가설 3-3], [가설 3-4]는 기각되었다. 따라서 서비스지원 차원에 대한 서비스품질은 충성도(재이용의도)에 영향을 미치며, 도서관직원 차원, 자료 및 정보자원 차원, 시설 및 장비 차원 등의 세 개차원에 대한 서비스품질은 충성도(재이용의도)에 영향을 미치지 않는다고 할 수 있다.

[가설 4]는 도서관 서비스의 중요성이 이용자 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 서비스의 중요성은 이용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, [가설 4]는 수용되었다.

[가설 5]는 도서관 서비스의 중요성이 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 서비스중요성은 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, [가설 5]는 수용되었다.

[가설 6]은 이용자 만족도가 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 알아보기 위한 것으로, 분석결과 이용자 만족도가 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 6] 역시 수용되었다.

4. 결과의 해석 및 결론

이 연구는 서비스품질과 고객만족에 관련된 선행연구를 바탕으로, 이들의 서비스품질 구성차원을 수정·변형한 척도들을 제시하였다. 이를 사용하여 K대학교 도서관의 서비스 품질을 측정하고, 서비스품질 및 서비스의 중요성과 만족도가 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 분석하였다.

이 연구의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 이용자의 도서관 서비스에 대한 중요성과 이용자의 전반적인 만족도, 충성도는 비교적 높은 것으로 나타났다. 도서관 이용자들의 충성도(재이용의도)가 평균 3.819로 다른 변인들에 비해 가장 높게 나타났으며, 서비스의 중요성은 평균 3.784로 이용자들이 도서관에서 제공하는 서비스에 대해서도 상당히 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 이용자들이 도서관을 중요하게 여기고, 앞으로도 계속적으로 이용하고자 하는 의도가 높다는 사실을 보여주는 것이다. 도서관에 대한 전반적인 이용자 만족도는 평균이 3.261로 도서관에서 제공하는 서비스의 수준을 전반적으로 보통수준 보다 다소 높게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 도서관 서비스품질에 대한 이용자의 지각은 보통수준 보다 조금 높게 평가되었다. 각 차원별 서비스품질의 평균값은 서비스지원 차원 3.265, 시설 및 장비 차원 3.142, 자료

및 정보자원 차원 3.105, 직원 차원 3.053의 순으로 나타났다.

셋째, 이 연구모형에 대한 검증 결과, 다음과 같은 사실을 도출하였다.

서비스품질의 각 차원은 서비스의 중요성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 기술통계량 분석에서 서비스의 중요성의 평균값이 3.784로 상당히 높게 나타나, 서비스의 품질과는 관계없이 이용자들은 도서관의 서비스를 중요하게 여기고 있음을 알 수 있다. 이런 점에서 서비스의 중요성이 중요한 부분을 차지하는 서비스의 가치는 Martensen과 Gronhold(2003)의 연구결과와는 달리, 충성도의 매개변수라기보다는 선행변수로 파악해야 하는 것은 아닌지 추가의 연구가 필요할 것으로 본다.

한편, 서비스품질의 4개 차원은 모두 이용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 서비스품질에 대한 지각이 높을수록 도서관이용자의 만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 또한 서비스지원 차원에 대한 지각과 서비스의 중요성, 이용자 만족도는 충성도(재이용의도)에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 충성도(재이용의도)에 대한 직·간접효과를 종합해볼 때, 서비스품질 중 서비스지원 차원에 대한 지각, 서비스의 중요성, 도서관 서비스에 대한 이용자의 만족도는 충성도에 상당한 영향력을 미치는 것으로 평가할 수 있다. 다만 이 연구가 충성도에 대한 영향요인만을 분석하

기 위한 것은 아니지만, 서비스품질과 만족도, 중요도가 충성도에 미치는 직간접 효과의 설명력이 20.8%로 낮은 편이라는 점에서, 차후의 충성도에 관한 연구에서는 추가의 영향변수를 찾아 검증하는 것도 중요한 연구가 될 것으로 본다.

이 연구에서 도출된 결과에 비추어 볼 때, 이용자들은 도서관에 대해 지속적으로 이용할 의사를 가지고 있으며, 도서관의 서비스를 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 이것은 입학하면 졸업할 때까지는 그 대학도서관을 이용할 수밖에 없는 이른바 “포로와도 같은 고객”(captive audience)을 대상으로 하는 대학도서관이라는 관중별 특성에서 기인한 것이라고 볼 수 있으며, 동시에 앞으로 대학도서관이 이용자만족을 위한 새로운 서비스를 시도할 경우 매우 안정적인 기반을 제공할 것이라는 사실을 보여주는 것이다. 다시 말해 K대학교 도서관이 새로운 서비스를 도입할 경우, 이 서비스는 이미 확보된 고객들의 안정적인 지원을 받을 수 있을 것이다. 또한 이들은 도서관 서비스를 중요하게 생각하므로 도서관의 새로운 서비스를 신중하게 평가할 것이다. 이러한 이용자의 반응은 도서관에 정확하고 신중한 피드백을 제공하여 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 기반을 제공할 것이다.

서비스품질의 주요 구성차원으로부터 충성도(재이용의도)에 이르는 일련의 영향관계에 바탕을 둔 서비스품질 평가도구는 도서관경영자로 하여금 도서관 이용률 증대와 서비스품

질 향상방안을 마련할 수 있는 기초자료를 제공할 수 있을 것이다. 따라서 도서관경영자들은 자관(自館)의 환경에 적합하게 서비스품질 평가모형을 개발하거나, 또는 기존의 연구모형에서 선별하여 이용자와의 피드백도구로서 활용하고, 이를 통해 서비스품질 향상 및 도서관 이용률 증대를 도모해야 할 것이다.

이 연구는 서비스에 대한 이용자의 지각치만을 물어 서비스 품질을 평가할 수 있도록 한 연구이다. 따라서 서비스에 대한 기대치 부분을 제외하였기 때문에 기존의 SERVQUAL 및 LibQUAL 서비스품질 평가모형에 비해 설문 항목이 대폭 줄어들었다. 그럼에도 불구하고 이용자가 설문에 참여하는 시간과 노력 등을 고려한다면, 필수적인 설문항목만으로 구성된 더욱 간편한 형식의 설문지를 개발할 필요가 있다고 본다. 또한 이 연구는 조사대상을 학부생으로 한정하였으므로, 전체 대학도서관의 서비스품질 평가로 일반화하기에는 무리가 있다. 이런 점에서 향후 대학도서관, 나아가 모든 도서관에 공통적으로 적용할 수 있는 평가 기준이 되는 모델이 제시되어야 할 것이다.

참고문헌

- 고종호, 2001, 「도서관 정보화의 성과지각 및 서비스품질이 이용자만족과 재이용 의사에 미치는 영향」, 석사학위논문, 조선대학교 경영대학원, 경영학과.
- 김윤실, 2002, 「전문도서관의 서비스품질 평가에 관한 연구」, 박사학위논문, 연세대학교, 문헌정보학과.
- 김희전, 2003, 「SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스품질 평가에 관한 연구」, 석사학위논문, 중앙대학교, 문헌정보학과.
- 나세나, 2000, 「SERVQUAL 평가모형을 이용한 대학도서관 서비스 질 평가에 관한 연구: 전남대학교 도서관을 중심으로」, 석사학위논문, 전남대학교, 문헌정보학과.
- 백항기, 2000, 「대학도서관 성과측정: 서비스 질의 구성요인과 고객만족을 중심으로」, 박사학위논문, 성균관대학교, 문헌정보학과.
- 심영, 1991, 「도서관 서비스품질관리에 관한 연구」, 석사학위논문, 숭실대학교, 경영학과.
- 오동근, 2001, 공공도서관 이용자의 불만족 요인과 불평행동: 대구지역 공공도서관을 중심으로, 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 25-42.
- _____, 2002, 대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로, 『한국문헌정보학회지』, 36(4):123-145.
- _____, 2005, 공공도서관의 서비스품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향, 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- _____, 2006, 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중

- 양도서관의 사례를 중심으로, 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- _____, 김숙찬, 2006, 대학도서관 전자저널이 이용자의 이용행태와 만족도에 관한 연구: K대학교 도서관 이용자를 중심으로, 『정보관리학회지』, 23(4): 129-146.
- 윤동원, 1999, 「대학도서관 서비스품질의 측정 에 관한 연구」, 석사학위논문, 안동대학교 행정경영대학원, 경영학전공.
- 이명희, 1992, 「대학도서관의 이용자 서비스 평가에 관한 연구: 이화여자대학교 도서관 을 중심으로」, 석사학위논문, 이화여자대 학교 대학원, 도서관학과.
- 이상복, 1998, 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰, 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- 이은규, 2006, 「대학도서관 서비스품질 평가에 관한 연구: 아주대학교 중앙도서관을 중 심으로」, 석사학위논문, 아주대학교 경영 대학원.
- 이학식, 김영, 1999, 서비스품질과 서비스 가치, 『한국마케팅저널』, 1(2): 77-99.
- 채서일, 1994, 『마케팅조사론』, 서울: 학현사.
- 홍현진, 2005, 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰, 『한국도서관·정보학회 지』, 36(2): 93-120.
- 황일원, 2003, 「대학도서관 전자정보실의 서비 스품질 평가에 관한 연구: K대학교 도서 관을 중심으로」, 석사학위논문, 계명대 학교.
- Bitner, M. J., and A. R. Hubbert, 1994, Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice, In Roland T. Rust, & Richard L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice*, Thousand Oaks, California : Sage.
- Bolton, R. N., and J. H. Drew, 1991, "A multistage model of customers' assessments of service quality and value," *Journal of Consumer Research*, 17(4): 375-384.
- Boulding, W., A. Kalra, R. Staelin, and V. A. Zeithaml, 1993, "A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions," *Journal of Marketing Research*, 30(1): 7-21.
- Brown, T. J., G. A. Churchill, Jr., and J. P. Peter, 1993, "Improving the measurement of service quality," *Journal of Retailing*, 69(1): 127-139.
- Coleman, V., Y. Xiao, L. Blair, and B. Chollet, 1997, "Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality," *College & Research Libraries*, 58(3): 237-251.
- Cook, C., and B. Thompson, 2000,

- “Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality.” *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 248-258.
- Cook, C., F. Heath, B. Thompson., and R. L. Thompson, 2001. “The Search for new measures: The ARL LibQUAL+ project: A preliminary report.” *Libraries and the Academy*, 1(1): 103-112.
- Cronin, J. J. Jr., and S. A. Taylor, 1992. “Measuring service quality: A re-examination and extension.” *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- Edward, S., and M. Browne, 1995. “Quality in information service: Do users and librarians differ in their expectations?” *Library & Information Science Research*, 17: 163-182.
- Grönroos, C, 1984. “A service quality model and its marketing implications.” *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Hebert, F, 1994. “Service quality: An investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada.” *Library & Information Science Research*, 16: 3-12.
- Hernon, P., and D. A. Nitecki, 2000. “Measuring service quality at Yale University’s libraries.” *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 259-273.
- Hernon, P., and J. R. Whitman, 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-based Approach for Libraries*. Chicago : ALA. 한국어판: 오동근 등역, 2004. 『도서관·정보센터의 고객만족경영』, 대구: 태일사.
- LibQUAL+™ Homepage, [cited 2007] <<http://www.libqual.org/>>.
- Martensen, A., and L. Grønholdt, 2003. “Improving library users’ perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system.” *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Parasuraman, V. A., 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 multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.” *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- _____. 1994. “Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further

- research,” *Journal of Marketing*, 58(1): 111-124.
- Taylor, S. A., and T. L. Baker, 1994, “An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer’ purchase intentions,” *Journal of Retailing*, 70(2): 163-178.
- White, M. D., and E. G. Abels, 1995, “Measuring service quality in special librariesm: Lessons from service marketing,” *Special Libraries*, 86 (Winter): 36-45.
- Woodside, A. G., L. L. Frey, and R. T. Daly, 1989, “Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention,” *Journal of Health Care Marketing*, 9(4): 5-17.
- Zeithaml, V. A, 1988, “Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence,” *Journal of Marketing*, 52(July): 2-22.