

공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향

Influences of Public Library Service Quality on User Satisfaction and Loyalty

오 동 근(Dong-Geun Oh)*

초 록

이 연구는 공공도서관의 서비스품질(인쇄형태 출판물과 인터넷 및 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원)이 공공도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평의도, 충성도(재이용의도 포함)에 미치는 영향을 밝히기 위한 것이다. 이를 위해 이 연구에서는 대구지역 8개 공공도서관의 이용자 443명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 선행연구에 대한 분석을 통해 제시한 인과적 모델을 설문데이터를 바탕으로 경로분석(path analysis)을 이용하여 검증하였다. 분석결과 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원은 각각 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도서관시설 및 환경의 품질은 공공도서관 이용자의 만족도와 충성도에 광범위한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

This study investigates the influences of the service quality of public libraries, including printed publications, internet and electronic materials, culture programs and service, library environment and facilities, and library staff, on the general satisfaction of the users, complaining intentions, and loyalty including reuse intentions. It develops a library user satisfaction model and testifies it through path analysis using questionnaires from 443 public library users in Daegu Metropolitan City area. This study shows that service qualities of printed publications, culture programs and service, library environment and facilities, and library staff influence significantly on the general satisfaction of the users, and that service quality of library environment and facilities is the major variable which influences satisfaction and loyalty of the public library.

키워드 : 서비스품질-공공도서관, 고객만족-공공도서관, 충성도
service quality-public library, customer satisfaction-public library, loyalty

* 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)
■ 논문접수일자 : 2005년 11월 10일
■ 게재확정일자 : 2005년 12월 10일

1. 서론

공공도서관은 비영리조직이라는 조직특성 덕택에 한때는 이익창출에 대한 부담 없이 어느 면에서는 마치 당연하다는 듯이 지방자치단체나 교육청의 예산을 지원받아온 것이 사실이다. 그러나 최근에는 도서관과 경쟁할 수 있는 많은 영리적인 정보서비스제공기관들이 등장하게 되고, 자치단체의 경우도 재정에 대한 여러 산하단체들의 요구와 그에 따른 재정압박을 겪게 되면서, 이제 공공도서관은 자체의 존립에 대한 당위성을 설명하고 그 정당성을 입증하지 않으면 안 되는 상황에 이르게 되었다.

이윤을 창출하지 못하는 공공도서관이 그 당위성을 입증하는 가장 기본적인 방법 중의 하나는 그 이용자인 고객들로부터 그 존재이유를 평가받고 그에 대한 지지를 바탕으로 그 정당성을 부여받는 것일 것이다. 따라서 오늘날의 공공도서관은 다른 영리조직은 물론 비영리조직들과 마찬가지로 고객과 그들을 만족시키기 위한 방안들에 대해 관심을 갖지 않을 수 없게 되었다.

고객을 만족시키기 위해서는 우선 훌륭한 서비스 품질을 갖추어야 한다. 우수한 서비스를 바탕으로 고객을 만족시키고, 만족한 고객들로 하여금 지속적으로 그 도서관을 이용하고자 하는 의도를 갖도록 함으로써 고객의 충성도를 높이고자 하는 것은 공공도서관을 계속조직으로 유지시키기 위해서는 필수적인 것이다.

이러한 시각을 바탕으로 이 연구에서는 공공도서관 이용자의 만족에 영향을 미치는 공공도서관 서비스품질로서 자료와 직원, 시설을 설정하고, 이러한 서비스의 구성요인들이 이용자만

족에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 아울러 이러한 이용자만족이 불평의도와 이용자의 충성도에 미치는 영향에 대해서도 탐색적으로 분석해보고자 한다. 이 연구를 위해서는 설문지법을 사용하여 대구시내에 소재한 8개 공공도서관의 443명의 이용자를 대상으로 서비스품질에 대한 인식과 만족도, 불평의도, 충성도에 대해 조사하였다. 이와 같은 분석결과는 공공도서관 이용자의 만족에 영향을 미치는 요인들에 대한 이해를 높이고, 만족도와 불평의도 및 충성도의 관계를 고찰함으로써, 차후 공공도서관을 포함한 각종 도서관 및 정보센터 이용자의 만족도와 충성도를 높이는 방안을 모색하기 위한 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구의 설계

2.1 이론적 배경

도서관 및 정보센터를 둘러싼 환경이 치열한 경쟁상황으로 내몰리고 이용자중심의 서비스를 지향하는 방향으로 급속하게 변화함에 따라, 문헌정보학분야에서도 고객만족이나 고객중심 경영의 목소리가 높아지고 있다. 이에 따라, 영리조직에 대한 연구를 바탕으로 하는 경영학의 마케팅분야의 고객중심경영이론이나 기법들을 도입하고자 하는 연구들이 최근 들어 국내외적으로 활발하게 이루어지고 있다(김윤실 2002; 이상복 2002; Cronin 1984; De Saez 2002; Doherty, Saker, and Smith 1995; Gomez 1997; Hernon and Altman 2001; Hernon and Whitman 2004; Shontz, J. C. Parker

and R. Parker 2004 등).

아울러 최근에는 많은 연구자들이 서비스품질과 고객만족을 향상시키기 위한 한 방법으로 고객의 서비스에 대한 인식을 바탕으로 하여 서비스의 품질을 측정하기 위한 도구들을 개발하고자 시도하고 있다(김숙찬, 오동근 2005; 백향기 2000; 백향기, 이은철 2000; 오동근, 노미자 2005; 이상복 1998; 이종권 2001; Hernon and Nitecki 2000; Landrum and Prybutok 2004; Martensen and Gronholdt 2003; Nagata et. al. 2004; Shi, Holahan and Jurkat 2004 등). 이러한 시도들은 도서관 및 정보센터의 서비스품질의 주요구성요인들을 파악하고 이를 개선함으로써 이용자의 만족도를 높이는 데 그 의의를 두고 있다. 이러한 유형의 대표적인 예들의 하나로 마케팅분야에서 Parasuraman 등이 개발한 모델인 SERVQUAL 과 같은 모델을 활용하여 이를 도서관 및 정보센터의 상황에 적용하고자 하는 연구들이 있다.

특히 SERVQUAL 모델을 도서관 및 정보센터에 적용하기 위한 모델로서 개발한 이른바 LIBQUAL과 그 후속의 LibQUAL+(TM)의 개발에 많은 관심이 쏠리고 있다.¹⁾ LIBQUAL은 기본적으로 SERVQUAL의 차원을 확장하여 도서관에 적용하기에 적합한 차원들을 추가하여 ARL에서 개발한 모델이다(오동근, 황일원 2004). 이 모델은 도서관에서 서비스품질에 대해 고객들의 의견을 요청하고, 그 추이를 관찰하고, 이해하고, 실행하기 위해 사용할 수 있도록 개발되었다. 이 모델은 도서관에서 도

서관서비스를 평가하여 개선하고, 조직의 문화를 변화시키며, 해당도서관을 마케팅 하는 데 도움을 주는 웹기반(web-based) 실태조사도구로서 의도된 것이다. 현재의 LibQUAL+(TM) 모형에서는 최저서비스수준(minimum service level)과, 희망서비스수준(desired service level), 지각된 서비스 성과를 9점척도로 평가하도록 하고, 그 사이의 갭(gap)을 측정하여 서비스 품질을 산정하도록 하고 있다. 2003년의 연구에는 308개 대학도서관 및 연구도서관이 참여하여 서비스영향력(service effect)과 장소(library as place), 정보관리(information control)의 3개차원의 22개항목에 대한 설문 결과를 바탕으로 서비스 품질을 측정하였다.

한편 Cronin과 Taylor(1992)는 SERVQUAL 모델을 비판하면서, 소비자들이 제품에 대한 사전지식이나 경험이 부족한 경우에는 기대감을 갖지 못할 수 있으며, 동일한 항목에 대해 반복적으로 성과와 기대감을 측정하는 것은 측정상의 실익이 없음을 지적하고, 그보다는 소비자들이 지각하는 성과만으로 품질수준을 측정하는 SERVPERF 모델을 제안한 바 있다(정용길 1999).

마케팅분야의 연구자들은 최근에 들어서는 주로 서비스품질과 고객만족간의 영향관계는 물론 그와 같은 고객만족이 충성도 또는 재이용의도에 미치는 영향에 관심을 두고 연구하고 있다(예를 들면 Auh and Johnson 2003; Fullerton 2004; Ribbink, Liljander, and Streukens, 2004; Shankar, Smith, and Rangaswamy 2003; Spiteri and Dion 2004

1) LIBQUAL과 LibQUAL+(TM)에 대한 상세한 내용에 대해서는, 해당홈페이지(<http://www.libqual.org>)와 오동근과 황일원의 발표자료(2004)를 참조하기 바란다.

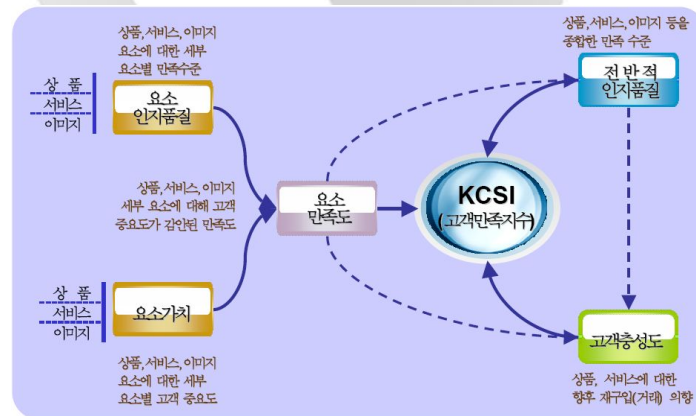
등을 보라). 아울러 마케팅관련 주요기관들에서는 ACSI(American Customer Satisfaction Index)를 필두로 ECSI(European Customer Satisfaction Index) 등 국가마다 고객만족도나 고객만족지수를 측정하기 위한 모델들을 만들어내고 있다.

국내의 경우에도 이미 한국능률협회컨설팅에서 개발한 한국산업의 고객만족도(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index)와 한국생산성본부에서 개발한 국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index)가 있다²⁾

KCSI는 한국산업의 각 산업별 상품 서비스에 대한 고객들의 만족정도를 나타내는 지수를 지향하여 한국산업의 특성을 감안하여 개발한 한국형 고객만족도 측정모델로서, 고

객의 종합만족도는 “(전반적인만족도 × 0.4) + (요소만족도 × 0.4) + (재구입(거래)의향률 × 0.2)”로 계산된다(구체적인 연구모형은 그림 1 참조).³⁾

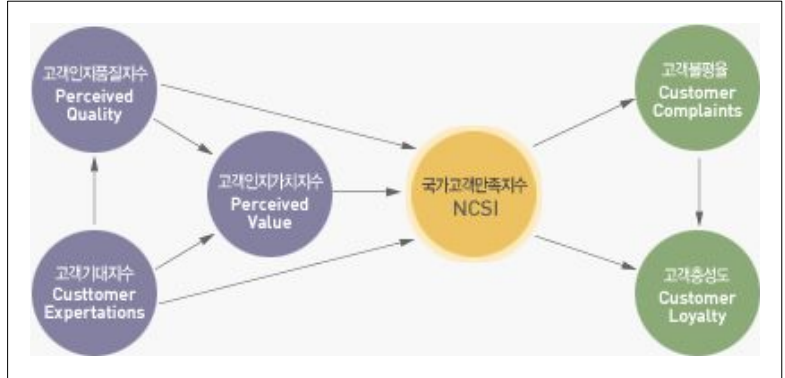
한편 NCSI는 고객만족과 고객만족의 선행지표와 결과지표 간의 인과관계 프로세스를 반영하는 모델을 바탕으로, 전반적 만족도와 기대불일치, 이상적인 제품 및 서비스 대비 만족도의 이론변인을 통해 산출된다. NCSI에서 설정하고 있는 고객만족의 선행지표는 고객인지품질지수(perceived quality)와 고객기대지수(customer expectations), 고객인지가치지수(perceived value)이며, 그 결과지표에는 고객불평율(customer complaints)과 고객충성도(customer loyalty)가 있다(구체적인 연구모형은 그림 2 참조).⁴⁾



출전: <http://www.csnet.co.kr/certify/certify_01b_1.asp>

<그림 1> 한국산업의 고객만족도(KCSI)의 개념적 모델

- 2) KCSI와 NCSI의 특성과 문제점 등에 관한 비교분석은 이학식, 임지훈의 논문(2005) 참조.
- 3) 한국산업의 고객만족도(KCSI)에 대한 상세한 설명과 개념적 모델에 대해서는 해당홈페이지(<http://www.csnet.co.kr/certify/certify_01b_1.asp>)와 한국능률협회(2005) 참조.
- 4) 국가고객만족지수(NCSI)에 대한 상세한 설명과 개념적 모델에 대해서는 해당홈페이지(<<http://www.ncsi.or.kr/>>)와 한국생산성본부(1998) 참조.



출전: <http://www.ncsi.or.kr/ncsi/ncsi_method.asp>

<그림 2> 국가고객만족지수(NCSI)의 개념적 모델

한편 서비스품질과 고객만족 및 충성도를 종합적으로 고찰한 문헌정보학분야의 대표적인 연구로는 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구가 있다. 이들은 기본적으로 ECSI 모델과 선행문헌에 관한 분석을 바탕으로 하여 도서관 이용자의 품질에 대한 지각과 만족도, 충성도를 통합적으로 평가할 수 있는 모델을 제시하였다. 이들은 덴마크의 코펜하겐 경영학교도서관을 대상으로 하여, (1) 인쇄형태 출판물과 (2) 전자자원 (3) 기타서비스 (5) 기능적 시설(technical facilities), (6) 도서관환경, (7) 이용자서비스의 인간적 측면의 7개 변인이 (8) 이용자가치와 (9) 이용자만족, 이용자충성도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이들은 인쇄형태 출판물의 장서가 이용자만족에 가장 광범위한 영향을 미칠 뿐만 아니라, 이용자만족과 이용자충성도를 개선시키기 위한 가장 큰 잠재요인인 것으로 밝히고 있다.

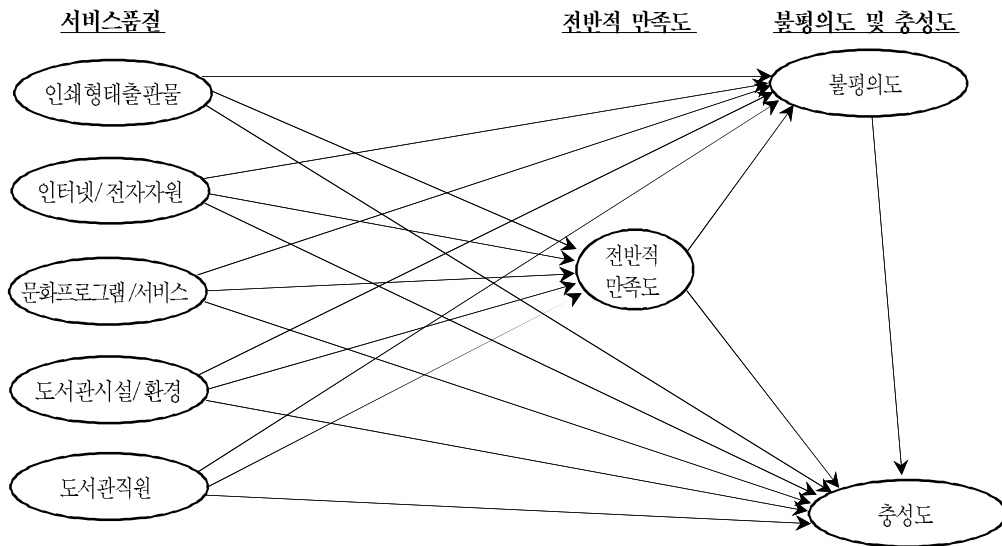
그러나 공공도서관을 대상으로 하여 서비스 품질과 고객만족, 불평의도, 충성도의 관계를 실증적으로 분석한 연구는 거의 이루어지지 못

하고 있다.

2.2 연구모형과 가설의 설정

이 연구에서는 선행연구(오동근, 노미자 2005; Landrum and Prybutok 2004; Martensen and Gronholdt 2003; Nagata et. al. 2004)와 KCSI 및 NCSI를 참고하여 연구모형을 개발하고, 이를 통해 서비스품질과 고객만족, 불평의도, 충성도(재이용의도 포함)의 관계를 실증적으로 분석하고자 한다. 이 연구에서 채택하고 있는 연구모형은 <그림 3>과 같다.

서비스품질의 구성차원과 관련하여, SERVQUAL에서는 이를 유형성(tangibility)과 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)으로 구분하고 있고, LIBQUAL+(TM)에서는 이를 서비스영향력과 장소, 정보관리로 구분하고 있으며, Martensen과 Gronholdt(2003)는 인쇄형태 출판물과 전자자원, 기타서비스, 기능적 시설(technical facilities), 도서관환경, 이



〈그림 3〉 서비스품질과 고객만족 충성도의 연구모형

용자서비스의 인간적 측면의 7개 변인을 그 구성차원으로 설정하여 고찰하고 있다. 이 연구에서는 이를 (1) 인쇄형태 출판물과 (2) 인터넷과 전자자원, (3) 문화프로그램 및 서비스, (4) 도서관시설 및 환경, (5) 직원으로 구분하여 구성하였다. 이는 도서관경영의 3요소라고 일컬어지는 자료와 시설, 사람을 기본으로 하여(김세익 1985), 자료를 주요형태인 인쇄형태 출판물과 인터넷과 전자자원의 변인으로 구분하고, 대부분의 공공도서관에서 실시하고 있는 문화프로그램에 대한 변인을 추가한 것이다.

이러한 서비스 품질을 구성하는 각각의 독립 변인들이 이용자만족도에 미치는 영향을 분석하고, 아울러 이러한 서비스 품질과 만족도가 불평의도와 충성도(재이용의도 포함)에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

한편 이 연구에서는 선행연구에 대한 분석을

바탕으로 다음과 같은 연구가설 및 연구과제를 설정하였다.

연구가설 I : 공공도서관의 서비스 품질은 이용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- I -1. 인쇄형태 출판물(단행본 및 연속간행물)은 이용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I -2. 인터넷과 전자자원 등은 이용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I -3. 문화프로그램 및 서비스는 이용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I -4. 시설 및 환경은 이용자만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I -5. 직원은 이용자만족도에 유의한

영향을 미칠 것이다.

연구가설 II : 공공도서관이용자의 만족도는 불평의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 III : 공공도서관의 서비스품질과 이용자만족도는 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

III -1. 인쇄형태 출판물(단행본 및 연속간행물)은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

III -2. 인터넷과 전자자원 등은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

III -3. 문화프로그램 및 서비스는 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

III -4. 시설 및 환경은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

III -5. 직원은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

III -6. 이용자만족도는 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구과제 I : 불평경험은 고객만족도에 유의한 영향을 미칠 것인가?

연구과제 II : 불평경험은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것인가?

2. 3 연구방법

2. 3. 1 변인의 정의와 측정

이 연구에서는 Martensen과 Gronholdt의 선행연구(2003)에서 사용한 변인들을 원용하여 공공도서관의 서비스에 관련된 이용자의 인

식을 조사하기 위한 9개의 이론변인들을 설정하였다. 이 연구에서 사용한 설문지는 부정적 구전행동에 관한 연구용 설문항목과 공통으로 사용하도록 설계하였다. 사용한 변인들의 조작적 정의와 측정항목들은 <표 1>과 같다. 모든 변인들은 “전혀 그렇지 않다”(1점)로부터 “확실히 그렇다”(7점)까지로 이루어지는 Likert 7점 척도를 사용하여 측정하였다.

2. 3. 2 데이터의 수집과 분석

설문조사는 2004년 10월 23일(토)부터 25일(월)까지 3일간에 걸쳐 대구시내의 8개 공공도서관에서 실시하였다. 설문조사과정에서는 이용자들에게 이 연구와 설문조사의 의도를 설명하고, 공공도서관의 제반사항에 대해 불만을 경험한 18세 이상의 이용자로 설문에 응하기로 동의할 경우에 한해, 연구자의 판단과 편의에 따른 편의표본추출방법에 의해 설문지를 배부하였다. 대구시립중앙도서관은 그 규모를 고려하여 70부를 배부하였고 다른 7개도서관에는 60부 안팎의 설문지를 배부하도록 조정하였다. 대부분의 이용자들은 설문 조사와 응답에 적극적으로 참여해 주었다. 회수된 487부의 설문지 중 불성실한 응답으로 보이는 경우, 불만족 항목을 구체적으로 기재하지 않은 경우는 분석대상에서 제외하고, 91%에 해당하는 443부만을 분석에 이용하였다. 통계처리는 영문판 SPSS 12.0 윈도우용을 사용하여 분석하였다. 데이터의 수집과 분석에 관한 상세한 내용은 다른 논문(오동근 2004)을 참고하기 바란다.

〈표 1〉 변인의 조작적 정의 및 측정항목

변인	조작적 정의	측정문항
인쇄형태출판물	단행본 및 연속간행물의 적절성과 요건 충족정도	단행본 및 연속간행물의 적절성 단행본 및 연속간행물의 요건충족정도
전자자원	인터넷, 온라인목록, 전자자원의 적절성과 요건충족정도	인터넷, 온라인목록, 전자자원의 적절성 인터넷, 온라인목록, 전자자원의 요건충족정도
문화프로그램	문화프로그램 및 서비스의 요건충족정도와 질적수준	문화프로그램 및 서비스의 요건충족정도 문화프로그램 및 서비스의 질적수준
시설 및 환경	각종시설과 환경의 적절성과 요건충족 정도	도서관내 각종시설(컴퓨터, 책걸상, 비품)의 적절성 도서관내 각종시설(컴퓨터, 책걸상, 비품) 외 요건충족정도 열람실, 주위환경, 개관시간 등의 적절성 열람실, 주위환경, 개관시간 등의 요건충족정도
직원	직원의 지식과 능력 및 자세	직원의 지식과 능력의 적합성 이용자에 대한 친절한 태도와 자세 직원이 제공하는 서비스의 요건충복정도
이용자 만족도	제공되는 서비스에 대한 이용자의 만족도	전반적인 서비스에 대한 전체적인 만족도 기대충족정도 이상적인 도서관모델에 대한 접근정도
충성도	단골고객이라고 지각하는 정도 및 재이용의도	단골이용자라는 지각정도 계속이용(재이용)의도 다른 사람에 대한 이용 권유의도
불평의도	불만족스런 상황 발생시의 불평의도	해당자료나 서비스 이용중단의도 도서관전체에 대한 이용중단의도 부정적구건의도 이용하지 말도록 권유하고자하는 의도 담당직원에 대한 직접항의의도 상급자나 도서관장에 대한 직접항의의도 전화를 통한 간접항의의도 건의함, 홈페이지 등을 통한 항의의도 교육청이나 상급기관을 통한 항의의도 신문잡지를 통한 항의의도

3. 분석의 결과와 해석

3.1 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성을 살펴보면, 남성이 53.6%(238명)으로 46.4%(206명)의 여성에 비해 다소 많고, 연령으로는 30세 이하가 72.8%(323명)를 차지하며, 직업

은 학생이 44%(193명) 정도를 차지하고, 소득은 비교적 균등하게 나타났으며, 교육수준은 대재 이상이 거의 90%(395명)를 차지하는 것으로 나타났다. 이와 같은 인구통계적 특성에 대한 분석결과는 대구지역 공공도서관의 성인 이용자의 전형적인 양상을 보여주는 것으로, 모집단을 충분히 대표할 수 있을 것으로 판단한다.

3. 2 자료의 기술적 특성과 측정도구의 검정

3. 2. 1 자료의 기술적 특성과 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검정

이 연구의 측정변인들은 모두 7점척도를 사용하여 측정하였다. 또한 모든 변인은 값이 커질수록, 질문에 대한 긍정적인 응답이 되도록 일관성 있게 코딩하였다. 서비스품질에 대한 지각의 평균은 인쇄형태 출판물의 품질에 대한 지각이 3.8119로 가장 낮았으며 전자자원의 품질에 대한 지각이 4.3727로 가장 높은 것으로 나타났다. 일반적으로 공공도서관에서 가장 자주 이용하게 되는 인쇄형태 출판물과 가장 자주 접하게 되는 직원에 대한 서비스품질에 대한 지각이 낮은 것이 눈에 띈다. 이용자만족도는 4.0713이었으며, 충성도는 5.1364이었다. 이 연구의 설문에 응답한 이용자들이 최근 1년간 해당공공도서관에서 불만족스런 경험을 겪은 바 있는 이용자들이라는 점을 고려하면, 이러한 만족도와 충성도의 수치는 상당히 높은 것으로 판단된다. 불평의도는 3.4944로 비교적 낮은 것으로 판단된다. 각 측정변인의 기술통계에 대해서는 <표 3>을 참고하기 바란다.

한편 이 연구에서는, 독립변인과 종속변인의 내용타당성을 검정하기 위해, 설문조사에 앞서, 공공도서관이용자에 대해 많은 지식을 갖고 있을 것으로 판단되는 공공도서관장과 공공도서관 실무자, 대학원 문헌정보학과 석사 및 박사 과정 재학생들에게 설문항목의 내용타당성을 검토하도록 요청하여 설문항목이 도서관 이용 상황에 부합하는지를 검정받은 바 있다. 다만 이 연구는 공공도서관이용자의 만족도와 충성도를 밝히기 위한 탐색적 연구로서, 서비스품질의 구성요소에 대해 최소한의 문항만을 설정하여 질문하였기 때문에 변인들에 대한 별도의 요인분석은 실시하지 않았다.

이 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위하여, Cronbach's alpha 계수를 이용한 내적일관성(internal consistency reliability) 분석방법을 사용하였다. <표 2>에서 볼 수 있는 것처럼, 각 변인들의 Cronbach's alpha 값은 충성도 .678로부터 직원의 서비스품질 .887까지의 값으로 모두 .6이상의 수치를 보이고 있어, 척도의 내적일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다. 측정변인의 기술적 특성과 Cronbach' Alpha 값을 살펴보면 <표 2>와 같다.

<표 2> 측정변인의 기술적 특성(7점척도)

구분	변도(n)	평균	표준편차	최소값	최대값	Cronbach' Alpha	
서비스품질	인쇄형태출판물(2항목)	444	3.8119	1.31500	1.00	7.00	.882
	전자자원(2항목)	440	4.3727	1.24766	1.00	7.00	.851
	문화프로그램(2항목)	442	4.1278	1.13542	1.00	7.00	.796
	시설 및 환경(4항목)	440	3.9756	1.25249	1.00	7.00	.840
	직원(3항목)	442	3.9238	1.24276	1.00	7.00	.887
이용자만족도	이용자만족도(3항목)	444	4.0713	1.20619	1.00	7.00	.853
충성도	충성도(3항목)	440	5.1364	1.17020	1.67	7.00	.678
불평의도	불평의도(10항목)	431	3.4944	1.16723	1.00	6.60	.861

3. 3 연구모델에 대한 인과적 분석

이 연구에서는 공공도서관의 서비스품질(인쇄형태 출판물과 인터넷 및 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원)을 독립변인으로, 공공도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평의도를 각각 매개변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하여 경로분석(path analysis)을 이용한 인과적 모델을 설정하고 그에 대한 검증 실시하였다. 이 연구모델의 검증에서 서비스 품질을 나타내는 인쇄형태 출판물과 인터넷과 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원의 5가지 분야의 서비스 품질은 SERVPERF 모델과 마찬가지로, 대구시내 공공도서관이용자들이 해당도서관에서 지각하는 서비스의 수준을 측정하여 이를 서비스 품질로 이용하였다.

이 연구의 인과적 모델을 검증하기 위한 경로분석은 반복적인 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하여 이루어졌다. 즉 5개 이론변인을 독립변인으로 하고 만족도를 종속변인으로 하는 회귀분석과, 5개 이론변인과 만족도를 독립변인으로 하고 불평의도를 종속변인으로 하는 회귀분석, 5개 이론변인과 만족도, 불평의도를 독립변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하는 회귀분석을 각각 실시하였다. 또한 독립변인과 종속변인들 간의 인과적 관계에 따른 영향력을 나타내는 경로계수(path coefficient)는 회귀분석에서 도출되는 표준화 회귀계수(Beta) 값을 사용하였다. 아울러 독립변인이 종속변인에 미치는 전체효과(total effect)를 직접효과(direct effect)와 간접효과(indirect effect)로 구분하여 계산하였다.

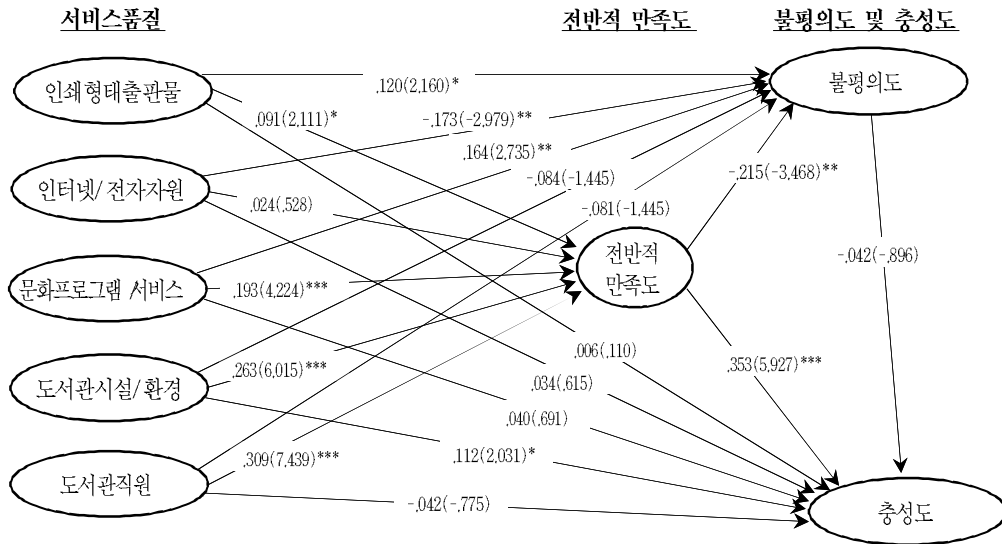
3. 3. 1 충성도에 대한 연구모델의 검증

충성도에 대한 연구모델의 검증결과는 <그림 4>의 경로도형과 같다.

한편 이 연구모델에 대한 경로분석을 통해 분석된 충성도에 미치는 이론변인별 직접 및 간접효과를 살펴보면 <표 3>과 같다.

첫째, 공공도서관 서비스 품질의 5개 변인 중 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원은 각각 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 인터넷 및 전자자원은 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 도서관직원의 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 공공도서관에 대한 전반적인 만족도가 높다는 사실을 알 수 있다. 회귀분석결과 이 5개 변인은 이용자만족도의 42.8%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

둘째, 공공도서관 서비스 품질의 5개 변인 중 인쇄형태 출판물과 인터넷 및 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 그리고 전반적인 만족도는 각각 이용자의 불평의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 도서관시설 및 환경, 직원의 품질은 이용자의 불평의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 흥미로운 사실은 인터넷 및 전자자원의 품질과 전반적인 만족도는 불평의도에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스의 품질은 불평의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 인터넷 및 전자자원의 품질이 우수



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

<그림 4> 충성도에 대한 경로도형

<표 3> 충성도에 대한 이론변인별 직접 및 간접효과 분석

구분	직접효과	간접효과	전체효과	비고
인쇄형태출판물	.006	.027	.033	F = 14.988 p = .000 R ² = .204
인터넷/전자자원	.034	.015	.049	
문화프로그램/서비스	.040	.061	.101	
시설/환경	.112*	.097	.209*	
직원	-.042	.112	.070	
전반적인 만족도	.353***	.009	.362***	
불평의도	-.042	---	-.042	

* : p < .05, ** : p < .01, *** : p < .001, **** : p < .1.

하다고 지각하고 있거나 전반적인 만족도가 높은 이용자일수록 공공도서관에 대해 낮은 불평의도를 갖는 반면, 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스의 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 공공도서관에 대해 높은 불평의도를 갖는다는 사실을 알 수 있다. 특히 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스의 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자가 높

은 불평의도를 갖는 이유는 이 연구가 최근 1년 이내에 도서관서비스에 대해 불만족한 이용자를 대상으로 하였기 때문인지, 아니면 또 다른 이유가 있는지와 관련하여 추가의 분석이 요구된다. 한편 회귀분석결과 이 6개 변인은 불평의도의 9.9%만을 설명해주는 것으로 나타났다. 이와 같은 낮은 설명력은 고객만족과 불평행동이 서로 다른 차원으로 존재할 수 있다는 가능

성과 관련하여 또 하나의 흥미로운 결과라고 할 수 있다.

셋째, 공공도서관 서비스품질의 5개 변인 중 도서관시설 및 환경, 그리고 전반적인 만족도는 각각 이용자의 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 인쇄형태 출판물과 인터넷 및 전자자원, 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원의 품질과 불평의도는 이용자의 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 특히 도서관시설 및 환경의 품질과 전반적인 만족도는 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도서관시설 및 환경의 품질이 우수하다고 지각하고 있거나 전반적인 만족도가 높은 이용자일수록 공공도서관에 대해 높은 충성도나 재이용의도를 갖는다는 사실을 알 수 있다. 충성도에 대한 직접효과와 간접효과를 종합해볼 때, 전반적인 만족도(전체효과: .362)와 도서관시설 및 환경의 품질(전체효과: .209)은 충성도에 상당한 영향력을 미치는 것으로 평가할 수 있을 것이다. 한편 회귀분석결과 이 7개 변인은 충성도의 20.4% 만을 설명해주는 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관 이용자의 충성도나 재이용의도에 영향을 미치는 다른 변인들에 대한 추가의 연구도 필요할 것이다.

3. 3. 2 인구통계적 요인과 불평경험이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향

도서관이용자의 인구통계적 특성과 불평경험이 이용자만족도와 충성도에 유의한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다(표 4 참조).

성별에 따른 만족도의 분석 결과, 여성이용

자들이 남성이용자들에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다(평균 4.20: 3.96, $p=.033$). 충성도 역시 여성이용자들이 남성이용자들에 비해 더 높은 것으로 나타났다(평균 5.28 : 5.01, $p=.017$).

연령에 따른 분석 결과, 충성도에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.009$). 대체로 31세 이상이 높은 반면 30세 이하는 낮은 것으로 나타났으며, 그 중에서도 41세 이상의 충성도가 가장 높고 26세부터 30세의 충성도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

소득과 직업, 학력은 모두 이용자만족도와 충성도에서 유의한 차이가 나타나지 않았다.

한편 불평행동경험(이용중단, 부정적 구전, 직접 및 간접항의, 제3자 불평) 여부에 따른 만족도의 분석 결과, 불평경험이 없는 이용자들이 불평경험을 가진 이용자들에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다(평균 4.26: 3.91, $p=.003$). 충성도 역시 불평경험이 없는 이용자들이 불평경험을 가진 이용자들에 비해 더 높은 것으로 나타났다(평균 5.25 : 5.52, $p=.080$).

3. 3. 3 가설의 검정과 연구문제의 검토

[가설 I]은 공공도서관의 서비스품질(인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원)이 이용자만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 인터넷 및 전자자원의 품질을 제외한 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원의 품질은 이용자만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 5개의 세부가설 중 [가설 I-1]과 [가설 I-3], [가설 I-4], [가설 I-5]는 채택되었으며 [가설

〈표 4〉 인구통계적요인과 불평경험에 따른 이용자만족도와 충성도 차이 검정

구분	변인	요인	N	평균	표준편차	F값	p
성별	이용자만족도	남	238	3.9580	1.23251	4.566	.033
		여	206	4.2023	1.16432		
	충성도	남	236	5.0127	1.18754	5.745	.017
		여	204	5.2794	1.13598		
연령	충성도	20세이하	50	5.1267	1.01662	3.102	.009
		20-25	156	5.0577	1.10985		
		26-30	115	4.9397	1.23432		
		31-35	46	5.3333	1.04231		
		36-40	46	5.3188	1.32209		
		41세이상	27	5.8025	1.17020		
불평행동경험	이용자만족도	경험없음	198	4.2593	1.22076	9.040	.003
		경험있음	234	3.9131	1.16766		
	충성도	경험없음	195	5.2496	1.11808	3.087	.080
		경험있음	233	5.0515	1.19675		

I-2]는 기각되었다

[가설 II]는 공공도서관이용자의 만족도는 불평의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 이용자의 만족도는 불평의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 II]는 채택되었다.

[가설 III]은 공공도서관의 서비스품질(인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원)과 이용자만족도가 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 도서관시설 및 환경의 품질과 이용자 만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 6개의 세부가설 중 [가설 III-4]와 [가설 III-6]은 채택되었으며, [가설 III-1]과 [가설 III-2], [가설 III-3], [가설 III-5]는 기각되었다.

[연구과제 1]은 불평경험이 고객만족도에 미치는 영향을 비교하기 위한 것이다. 분석결

과 불평경험이 없는 이용자들이 불평경험이 있는 이용자에 비해 더 높은 고객만족도를 갖는 것으로 나타났다.

[연구과제 2]는 불평경험이 충성도에 미치는 영향을 비교하기 위한 것이다. 분석결과 불평경험이 없는 이용자들이 불평경험이 있는 이용자에 비해 더 높은 충성도를 갖는 것으로 나타났다.

3. 3. 4 연구결과의 함의

이 연구의 결과는 공공도서관의 이용자만족 및 충성도와 관련하여 몇 가지 함의를 가질 수 있을 것이다.

공공도서관의 서비스품질(인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원)이 이용자만족도에 미치는 영향과 관련하여, 이 연구에서는 5개 변인 중 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원은 각각 이용자의 전반적인 만족

도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 도서관직원의 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 공공도서관에 대한 전반적인 만족도가 높다는 사실을 알 수 있다. 특히 이용자만족도에 미치는 영향력은 도서관직원의 품질이 가장 크고, 도서관시설 및 환경, 문화프로그램 및 서비스, 인쇄형태 출판물의 순서로 나타났다. 이것은 인쇄형태 출판물의 장서가 이용자만족에 가장 광범위한 영향을 미친다는 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구결과와는 다른 것이다.

공공도서관이용자의 만족도가 불평의도에 미치는 영향과 관련하여, 이용자의 만족도는 불평의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 불평의도를 줄이는 것과 만족도를 향상시키는 것은 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다.

공공도서관의 서비스품질과 이용자만족도가 충성도와 관련하여, 도서관시설 및 환경의 품질과 이용자만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 도서관이용자의 만족도와 충성도의 관계를 밝힌 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구결과를 재입증한 것이다. 그러나 인쇄형태 출판물이 충성도에 광범위한 영향을 미친다는 그들의 주장은 입증되지 않았으며, 오히려 도서관시설 및 환경의 품질이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히 도서관시설 및 환경의 품질은 공공도서관 이용자의 만족도와 충성도에 광범위한 영향을 미치는 것으로 나타난 점은 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구결과와 다른 것이다. 따라서 그 이유가 한국도서관의 특수성을 반영

하는 것인지, 아니면 대학도서관이 아닌 공공도서관의 상황에 따른 것이지 등을 추가의 연구를 통해 밝혀보는 것도 흥미로운 것이다.

또한 이 연구에서는 불평경험은 고객만족도는 물론 충성도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 이용중단, 부정적 구전, 직접 및 간접항의, 제3자불평을 포함하여 어떤 유형이든 불평행동을 경험한 이용자는 그렇지 않은 사람에 비해 만족도나 충성도가 더 낮아질 가능성이 높다는 점에서, 불평의 처리과정에서 이용자를 효과적으로 관리해야 한다는 사실을 보여준다고 할 수 있다. 이는 “부정적 구전행동을 포함한 어떤 유형의 불평을 한 사람이 다시 부정적 구전을 할 가능성이 높다”(오동근 2004)는 사실과 관련지어 볼 때, 불평처리를 통해 고객의 만족을 높일 수 있는 방안에 대한 연구가 절실함을 보여주는 것이다.

인구통계적 분석에서는, 여성이용자가 남성이용자에 비해 만족도와 충성도가 모두 높은 것으로 나타났다. 여성이용자가 부정적 구전행동과 의도에서 모두 더 적극적(오동근 2004)이라는 사실에 비추어 보면, 이것은 다소 의외로 보일 수도 있을 것이다. 이러한 결과는 여성이용자는 세심한 배려를 통해 충성도가 높은 고객이 될 수 있다는 점을 보여주는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 연령과 관련해서는 41세 이상의 충성도가 가장 높고 26세부터 30세의 충성도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 중장년의 고객들은 그 수는 많지 않으나, 공공도서관서비스에 익숙해지면 충성도가 높은 고객이 될 수 있음을 보여주는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

4. 결론

이 연구에서는 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 불평의도, 충성도에 미치는 영향에 대해 실증적으로 분석하였다.

공공도서관의 서비스품질 중 인쇄형태 출판물과 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원은 각각 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이용자의 만족도는 불평의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

도서관시설 및 환경의 품질과 이용자만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스품질 중 도서관시설 및 환경의 품질은 공공도서관 이용자의 만족도와 충성도에 광범위한 영향을 미치는 것으로 나타난 점은 특히 선행연구결과와는 다른 흥미로운 점이다.

공공도서관을 포함한 도서관 및 정보센터의 서비스품질과 이용자만족도, 충성도를 통합적으로 고찰하고 분석한 연구가 많지 않은 상황에서, 이러한 연구결과는 추가의 연구를 통해 보완되리라고 본다. 다만 이 연구는 최근 1년 이내에 공공도서관서비스에 대해 불만족한 경험이 있는 이용자만을 대상으로 했다는 한계점을 가지고 있다. 따라서 그 해석에 있어서

신중을 기해야 할 것이다. 또한 이 연구는 서비스품질의 주요구성요인에 대한 이용자의 지각만을 측정하여 이루어진 연구이다. 따라서 이용자의 기대와 지각을 모두 측정하여 이루어지는 SERVQUAL이나 LIBQUAL+(TM)과 같은 방식을 활용한 추가의 연구를 통해, 어느 방식이 도서관 및 정보센터에 더 적합한지에 대한 연구도 이루어져야 할 것이다.

도서관의 서비스품질의 높이고 이를 통해 이용자만족도를 증진시키고 최종적으로 이용자의 충성도를 제고시키는 것은 도서관 및 정보센터의 당면과제이다. 이 연구에서 다시 한번 밝혀진 바와 같이, 공공도서관서비스에 대한 이용자의 만족도는 불평의도를 낮추어 주고 최종적으로 이용자의 충성도를 높여준다. 따라서 공공도서관을 포함한 도서관 및 정보센터에서는 이용자의 만족도를 제고시킬 수 있는 다양한 방안을 강구해야 할 것이다. 아울러 도서관이용자의 만족도에 관한 모델과 그 척도들을 더 정교화하고, 나아가 모든 도서관 및 정보센터에 공통적으로 적용할 수 있는 가칭 “도서관고객만족도” 또는 “도서관고객만족지수”(LCSI: Library Customer Satisfaction Index)의 개발방안을 모색해야 할 것이다.

참 고 문 헌

강기두. 1997. 『서비스 품질구성요인과 고객만족에 관한 연구』. 박사학위논문, 중앙대학교대학원.

김세익. 1985. 『도서관조직경영론』 증보판 서울: 아세아문화사.

김숙찬, 오동근. 2005. “전자저널의 이용자 만족

- 도와 재이용의도에 관한 연구: K대학교 교수 및 대학원생을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 12.
- 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김중호, 신용섭. 2001. 서비스 품질 서비스가치, 만족, 관계의 질 및 재 이용의도의 구조적 관계. 『마케팅과학연구』, 8: 451-473.
- 백향기, 이은철. 2000. 대학도서관 서비스질의 구성요인 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 5-26.
- 백향기. 2000. 『대학도서관 성과측정: 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 오동근. 2001. 도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형. 『한국도서관·정보학회지』, 31(1): 261-283.
- _____. 2002. 대학도서관이용자의 불평의도와 그 선행요인에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 61-83.
- _____. 2004. 공공도서관이용자의 부정적 구전에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 129-147.
- _____. 노미자. 2005. 대학도서관의 서비스품질과 고객지향성이 교수의 만족도와 재이용의도에 미치는 영향: D대학 도서관을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 12.
- _____. 황일원. 2004. 서비스 품질 평가 모델에 관한 연구: LibQUAL+^(TM)을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 11.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- _____. 2002. 도서관 서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 212-231.
- 이유재, 이준엽. 2001. “서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용.” 『마케팅연구』, 16(1): 1-26.
- 이종권. 2001. 『공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 이학식, 임지훈. 2005. 고객만족도 측정: NCSI와 KCSI의 평가와 새로운 지수개발 방안. 『마케팅연구』, 20(3): 137-160.
- 정용길. 1999. 서비스 품질의 측정: SERVQUAL과 SERVPERF. 『서울대경영론집』, 33(3): 438-461.
- 한국능률협회. 2005. 『고객만족경영』. 서울: 한국능률협회컨설팅.
- 한국생산성본부. 1998. 『국가고객만족지수(NCSI) 방법론 소개서』. 서울: 한국생산성본부.
- Calvert, P., and Hemon, P. 1997. “Surveying Service Quality Within University Libraries.” *The Journal of Academic Librarianship*, 23(5): 408-415.
- Cook, C. C. 2001. “A Mixed Methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs LibQUAL+.” Ph.D. Dissertation, Texas A&M University.

- _____, and Heath, F. M. 2001. "Users' Perception of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study." *Library Trends*, 49(4): 548-583.
- _____, et. al. 2001. "LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries." *IFLA Journal*, 27(4): 264-268.
- Cronin, B. 1984. "The Marketing of Public Library Services in the United Kingdom-The Rationale for a Marketing Approach." *European Journal of Marketing*, 18: 33-44.
- Cullen, R. J. 2001. "Perspective on User Satisfaction Surveys." *Library Trends*, 49(4): 662-686.
- De Saez, E. E. 2002. *Marketing Concepts for librarians and Information Services*, 2nd ed, London: Facet Publishing.
- Doherty, N. F., Saker, J. and Smith, I. G. 1995. "Marketing Development in the Public Library Sector: an Empirical Analysis." *Journal of Information Science*, 21(6): 449-458.
- Gomez, M. 1997. "Marketing Models for Libraries," *Library Administration & Management*, 15: 169-171.
- Grönroos, C. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Hernon, P. 2000. "Service Quality: a Concept Not Fully Explored," *Library Trends*, 49: 687-708.
- _____, and Altman, E. 1998. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*, Chicago: ALA.
- _____, and Nitecki, D. A. 2000. "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 259-273.
- _____, Nitecki, D. A. and Altman, E. 1999. "Service Quality and Customer Satisfaction: an Assessment and Future Directions." *Journal of Academic Librarianship*, 25(1): 9-17.
- _____, and Whitman, J. R. 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-based Approach for Libraries*, Chicago: ALA. (한국어판: 오동근 등역. 『도서관·정보센터의 고객만족경영』, 대구: 태일사).
- Kyrillidou, M., and Heath, F. 2001. "Introduction: Measuring Service Quality." *Library Trends*, 49(4): 541-547.
- Landrum, H., and Prybutok, V. R. 2004. "A Service Quality and Success Model for the Information Service Industry." *European Journal of Operational Research*, 156: 628-642.
- LIBQUAL homepage, <<http://www.libqual.org>>.
- Martensen, A. and Gronholdt, L. 2003. "Improving Library Users' Satisfaction and Loyalty: An Integrated Mea-

- surement and Management System,” *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Nagata, H. et. al. 2004. “The Dimensions that Construct the Evaluation of Service Quality in Academic Libraries.” *Performance Measurement and Metrics*, 5(2): 53-65.
- Nitecki, D. A. 1995. “An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-based Criteria for Evaluating Quality of Service in an Academic Library.” Ph.D. Dissertation, University of Maryland.
- Oh, Dong Geun. 2003. “Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea.” *Library & Information Science Research*, 25(1): 43-62.
- Oh, Dong Geun. 2004. “Complaining Behavior of Academic Library Users in South Korea,” *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 136-144.
- Oliver, R. L. 1981. “Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting.” *Journal of Retailing*, 57(3): 25-48
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 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): 12-40.
- Ribbink, D. et. al. 2004. “Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet.” *Managing Service Quality*, 14(6): 446-456.
- Shankar, V., Smith, A. K., and Rangaswamy, A. 2003. “Customer Satisfaction and Loyalty in Online and Offline Environments.” *International Journal of Research in Marketing*, 20: 153-175.
- Shi, Xi, Holahan, P. J. and Jurkat, M. P. 2004. “Satisfaction Formation Processes in Library Users: Understanding Multisource Effects.” *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 122-131.
- Shontz, M. L., Parker, J. C. and Parker, R. 2004. “What do Librarians Think about Marketing? A Survey of Public Librarians’ Attitudes toward the Marketing of Library Services.” *Library Quarterly*, 74(1): 63-84.
- Taylor, S. A., and Baker, T. L. 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.
- Woodside, A. G. et. al. 1989. “Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions.” *Journal of Health Care Marketing*, 9(4): 5-17.