

# 3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관 서비스품질이 이용자 만족도와 이용자 충성도에 미치는 영향

## A Study on the Effect of Public Library Service Quality on User Satisfaction and User Loyalty according to Brady & Cronin's Three-Dimensional Service Quality Model

정미옥 (Mi Ok Jeong)\*

### 목차

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 서론     | 4. 연구결과    |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구방법   |            |

### 초록

본 연구는 3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관 서비스품질이 이용자 만족도와 이용자 충성도에 어떻게 영향을 미치는가를 파악하기 위해 연구모형을 설계하고 검증하였다. 이를 위해 지역 및 도서관 특성을 고려하여 서울 및 경기도 21개의 공공도서관에서 이용자 설문조사를 실시하여 유효표본 353부를 연구에 사용하였다. 분석 결과, 서비스품질의 물리적환경품질(PQ), 상호작용품질(IQ), 결과품질(OQ)은 이용자 만족도(US)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스품질의 결과품질(OQ)은 이용자 충성도(UL)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용자 만족도(US)는 이용자 충성도(UL)에 영향력이 있음을 파악하였다. 이용자 만족의 선행요인으로 품질의 향상은 이용자의 만족도 향상에 직접적으로 영향을 주고, 이용자 충성도에 영향을 주는 핵심요인은 이용자 만족도이며, 서비스 결과에 대한 품질 인식은 이용자 만족도와 이용자 충성도에 직·간접적으로 영향을 주었다. 변화하는 공공도서관 이용자의 욕구에 대한 대응을 할 수 있는 연구가 활발히 이루어져야 할 것이다.

### ABSTRACT

This study aimed to develop and validate a research model to investigate how the service quality of public libraries, where a 3-dimensional service quality model was applied, impacts user satisfaction and loyalty. We collected 353 valid responses through a survey targeting public library users across 21 locations, considering various regional and library-specific characteristics. Our analysis revealed that physical environment quality (PQ), interaction quality (IQ), and outcome quality (OQ) of service quality influence user satisfaction (US). Additionally, outcome quality (OQ) of service quality impacts user loyalty (UL), and user satisfaction (US) affects user loyalty (UL). We also found that quality improvement is a leading factor for user satisfaction, user satisfaction is the primary factor of user loyalty, and the perception of service quality directly and indirectly affects user satisfaction and loyalty. We concluded that continuous research should be actively conducted to respond to the evolving needs of public library users.

키워드: 3차원 서비스품질, 도서관 서비스품질, 이용자 만족도, 이용자 충성도, 공공도서관

Three Dimension of Service Quality, Library Service Quality, User Satisfaction, User Loyalty, Library, Public Library

\* 경기대학교 교육대학원 사서교육전공(jmo74@naver.com / ISNI 0000 0005 0588 4252)

논문접수일자: 2024년 4월 24일 최초심사일자: 2024년 5월 7일 게재확정일자: 2024년 5월 20일  
한국문헌정보학회지, 58(2): 289-316, 2024. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.2.289>

© Copyright © 2024 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

인터넷의 발달이 생각을 넘어 뇌 구조를 바꾸고 있으며 구글에서 찾을 수 있는 지식을 마치 자신이 알고 있는 지식으로 착각하는 시대가 됐다. 특히 이용자와 함께 공유하면서 세분화, 지역화, 전문화되어 가고 있는 공공도서관은 인공지능(AI), 가상현실, 사물인터넷 등이 키워드인 4차 산업혁명의 시대적 변화 속에서 공감과 인간성이 중요한 덕목으로 부상되면서 빠르게 변화되고 있다(중앙일보, 2024). 이러한 현상은 정보와 인공지능, 사람을 연결하는 존재이자, 혁신 촉진자로서 공감력과 지식의 최적화 능력이 동시에 필요해 인공지능으로 완전히 대체될 수 없음을 강조하는 대목이다. 특히 공동체를 변화시키고 연결하는 공간으로서 지식을 소통하는 촉진자 구실을 해야 하는 도서관의 환경에 직면한 가운데 이용자의 니즈를 끊임없이 파악하고, 이를 도서관 서비스품질과 서비스에 반영하고자 하는 노력을 하리라 여겨진다. 그만큼 이용자 중심의 도서관 경영이 중요할 것이다. “이용자 없는 도서관은 없다”는 말이 있다. 즉 도서관은 많은 사람들이 모여서 소통하는 공간이며 하드웨어적인 공간을 넘어, 도서관 하나가 개인의 삶과 가족의 삶, 나아가 공동체의 삶을 풍요롭고 풍성하게 변화시키는 중요한 곳이다. 이는 도서관이 국민의 삶에 더 깊숙이 함께하며, 지식정보와 학문, 문화와 예술, 여가를 풍요롭게 하는 데 기여하는 라이브러리(library)가 라이프러리(liferary, 삶이 소통하는 공간)가 되어야 한다는 범위가 확대되고 있다(문화체육관광부, 2018). 최근 도서관을 방문하는 이용자들의 요구가 단순히 정보를

이용하고 소비하기 위해서 보다는 다양한 공간을 즐기기 위해 도서관을 방문하며, 도서관이 조용하고 통제된 공간이 아닌 자유롭게 토론하고, 소통하고, 협업하는, 열린 공간이자 다양한 경험과 체험이 가능한 공간이 되기를 원하면서 단순한 정보 제공에서 창조와 체험의 공간 환경으로 바뀔에 따라 이러한 이용자의 요구를 정확하게 파악하고 이용자의 관점에서 도서관 서비스 품질을 평가하고 개선해 가는 것은 도서관에 요구되는 또 다른 과제라고 할 수 있다(정대근, 노영희, 2018).

서비스품질은 서비스 학계 및 업계에서 오랫동안 많은 관심을 받아온 연구 주제이며, 서비스품질의 개념을 비롯해 서비스품질의 측정 방법 및 구조와 구성 차원, 서비스품질의 결과변수, 측정모형의 개발 등과 같이 많은 관심만큼이나 다양하고 광범위한 연구가 수행되었다. 마케팅 학계에서는 서비스품질이 고객만족에 가장 큰 영향을 주는 선행요인 중의 하나로 인식되고 있다(이유재, 이청림, 2023). 기존 선행연구에서 높은 서비스품질 일수록 고객만족도가 높아지는 서비스품질과 고객만족의 인과관계로 다루고 있으며, 실증분석을 통해 이를 입증해왔다(이유재, 이청림, 2014; Dabholkar, Shepherd, & Thorpe, 2000). 서비스품질 향상의 궁극적인 목적은 고객만족도를 높이고 지속적으로 고객이 해당 기업을 이용하고 긍정적인 구전을 하도록 하는 것이다(이유재, 이청림, 2014). 따라서 이용자 만족도를 높이기 위해서는 도서관 서비스 품질을 향상시키는 것이 선행되어야 하며, 이를 위해서는 서비스 품질을 올바르게 측정하고 진단해야 하며, 관리하는 것이 중요하다. 그 동안 도서관의 서비스 품질은 도서관이 수행

하는 기능보다는 도서관이 소장하고 있는 장서의 규모로 인식되거나, 조직의 관점에서 소장 장서 대비 효과성 측면에 초점이 맞추어져 왔던 것이 사실이다(Niteck & Hernon, 2000). 이러한 시각은 서비스품질에 대한 논의가 지속되어 왔음에도 불구하고 도서관은 여전히 이용자 지향의 운영과는 동떨어져 있다는 반성을 불러 일으켜 왔다(Kynillidou & Hipps, 2001). 특히 도서관에서 서비스의 전달 및 생산 과정에 이용자 참여가 필수적인 점을 고려하면 도서관 서비스 품질을 결정하는 요인에 이용자의 상호작용관점은 중요하게 다루어질 필요가 있다(Hernon, 2002).

지금까지 가장 많이 사용되어온 서비스품질 측정도구는 서비스 품질을 5개의 차원으로 구성한 SERVQUAL 모형(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)으로 서비스 품질에 관한 연구는 은행(Cronin & Taylor, 1992), 의료서비스(Babakus & Boller, 1991; Carman, 1990), 병원 서비스(서문식, 안진우, 2008), 음식 서비스(전호성, 2007) 등 여러 서비스 영역을 중심으로 수많은 연구들이 임상적으로 수행되어져 왔다. 그러나 공공재 성격이 강한 도서관 서비스 영역에 적용한 연구는 공공도서관이나 대학도서관을 중심으로 SERVQUAL 모형을 변형하여 실증적인 연구를 수행하였고, 2003년 이후로 LibQUAL+ 모형을 다양한 관중에 적용한 이용자 만족의 도서관 서비스 품질 평가에 대한 연구가 시작되면서 지금까지 진행되어오고 있다(정대근, 노영희, 2018). 이런 맥락에서 본 연구는 공공도서관을 연구대상으로 서비스 품질 관련하여 선행연구에서 주로 다루었던 LibQUAL+ 모형이 아닌 일반화하여 사용할 수 있는 상대

적으로 우수한 이유재, 라선아(2011), Brady & Cronin(2001)의 3차원 서비스 품질 모형(Three-Dimensional Service Quality Model)을 활용하여 연구함으로써 서비스 품질이 이용자 만족과 이용자 충성도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 기존 모형들에 비하여 논리적이고 포괄적인 모형으로 평가되고 있으며 우수한 것으로 입증된 바 있다. 구체적으로 서비스 품질의 하위 물리적 환경 품질, 상호작용 품질, 결과 품질의 3가지 요인을 통하여 이용자 만족과 이용자 충성도에 미치는 상대적 영향력을 검증으로 분석하고 하고자 한다. 이러한 기법을 활용하여 분석한 결과는 지역 기반 공공도서관의 지속가능한 경영에 기초자료로 활용하고 향후 연구와 발전에 기여하고자 하였다. 특히, 이용자 관계형성이 중요한 지역 기반 공공도서관이 이용자 만족을 증진하기 위해서 탁월한 서비스 품질을 제공해야 함을 실증적으로 제공하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 공공도서관 서비스 품질

서비스 품질에 대한 개념적 정의는 학자나 실무자들 사이에 일치된 합의를 얻지 못한 채 다양한 의미로 사용되고 있으며, 각 학문 영역에 따라 품질에 대한 관점에 따라 다양하다. 서비스는 그 고유의 특성상 무형성(intangibility)과 동시 소모성(simultaneous consumption)이라는 특징들을 공통적으로 포함하고 있다. 유형의 물적인 대상인 재화와는 달리 서비스는 무형적이면서 사라지는 특성이 있으므로 객관적

인 품질을 측정하기가 어렵다. 지금까지 도서관 서비스품질 평가에 대한 연구는 서비스품질에 영향을 미치는 차원이 무엇인지를 규명하기보다는 서비스품질의 측정항목을 개발하는데 주력해 왔다(류주현, 이상복, 2012). 경영학분야 서비스품질평가 도구인 SERVQUAL을 적용하여 연구가 시작되었으며, 이후 도서관 서비스품질평가 도구인 LibQUAL+가 개발되면서 이를 통해 서비스 품질을 평가하기 시작했다. 도서관 서비스품질 평가는 Roberts(1981)에 의해 최초로 시도되었는데, SERVQUAL을 이용하여 도서관의 유형과 각 도서관의 상황에 따라 서비스 품질을 평가할 수 있도록 61개 항목으로 구성된 측정 도구를 제안하였다. 지속적으로 SERVQUAL을 통한 도서관 서비스 품질 평가가 이루어졌는데, 질적 조사를 통해 도서관 직원을 대상으로 61개 측정항목을 도출하고 도서관 이용자를 대상으로 32개 항목을 선정하여 총 93개의 측정항목을 완성하였다(Edward & Browne, 1995). Smith(1995)도 SERVQUAL을 응용하여 중요성과 성과를 동시에 질문하는 25개의 리스트를 발표하였다. Nitecki & Hernon(2000)은 총 40개의 측정항목으로 구성된 설문지를 개발하고 이를 통해 예일대학 도서관의 서비스 품질을 평가하였다. Asubonteng, McCleary, & Swan(1996)가 개발한 99개 설문문항을 수정하여 척도검증과 함께 대학 간의 서비스 품질을 비교하였으며, Cook & Thompson(2000)은 연구를 통해 SERVQUAL 모형이 도서관의 신뢰성 및 타당성을 확보해 주지 못함을 발견하고 새로운 평가도구의 필요성을 제기하였다. 이는 많은 연구자들이 SERVQUAL을 기반으로 해서 자체적으로 도서관의 서비스

품질 측정을 위한 항목들을 개발하고 있음을 확인할 수 있다. 이러한 선행 연구자들의 노력에 의해 도서관 고유의 특성이 반영된 서비스 품질 측정을 위한 모형 개발의 필요성이 제기되었고 SERVQUAL 모형을 대학 및 도서관 분야에 보다 적합하도록 수정 개선한 LibQUAL+ 모형의 개발이 시도되었다. LibQUAL+ 모형은 미국 도서관협회가 주관하여 미국 Texas A&M 대학도서관 연구팀과 공동으로 1999년 말부터 2003년까지 연구개발계획으로 시작되었으며, 서비스 영향력, 도서관 장소, 자기제어, 정보접근의 서비스 품질 차원의 25개 문항으로 구성된 도구이다. 해외 도서관을 중심으로 도서관 서비스 평가에 이루어졌는데 웹 기반의 측정 도구와 평가 메커니즘의 개발을 통해 최적의 도서관 서비스 제공 방안에 대한 탐색을 목표로 하고 있다. 위의 연구와 병행하여 Kyrrillidou & Hippias(2001)은 보다 현대화되고 전자화된 도서관 환경을 감안한 서비스 품질 평가에 대한 새로운 분석 방법을 제시하였다. 이들은 서비스 품질 측정에 웹을 기반으로 한 모형을 제시하였고, 또한 웹을 통해 데이터를 분석하고 결과를 제시하고 있다는 점에서 한층 개선된 평가방법으로 주목받고 있다.

그러나 최근 들어 도서관의 자료 검색 서비스는 컴퓨터를 기반으로 한 온라인 서비스임을 감안할 때 IT기술의 발달은 서비스 전달 과정에 대한 커다란 변화를 가져온 것으로 판단된다. Nitecki & Hernon(2000)은 소비자들이 셀프서비스 및 자기 의존적 정보활동을 선호하며 온라인으로 소장 자료 및 목록에 접근하는 것을 가치 있게 생각하고 있기 때문에 온라인 서비스에 대해 주목할 필요가 있다고 지적했다.

Cook & Health(2001)은 LibQUAL+의 측정 항목을 보완하기 위해 전문가 집단을 대상으로 연구를 수행하였는데 전문가그룹은 자기 의존적 정보 탐색활동을 선호하고 이를 용이하게 해 주기를 바라는 것으로 나타나 향후 LibQUAL+을 통해 도서관 서비스 품질을 측정하기 위해서는 자기 의존성의 역할을 주목할 필요가 있다고 지적하였다. Heinrichs, Sharkey, & Lim(2005)는 Wayne State University 이용자를 대상으로 LibQUAL+ 차원 중 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며, 서비스 영향력 차원이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었다. Thompson, Kyriallidou, & Cook(2007)은 LibQUAL+ 모형을 적용하여 의학도서관과 전문도서관의 서비스를 비교하여 전문도서관에서의 LibQUAL+ 모형의 활용에 근거를 마련하였다.

국내에서는 이상복(1998)이 SERVQUAL의 22개 항목을 도서관 환경에 맞추어 수정하면서 박동진과 윤동원(1999)이 Asubonteng, McCleary, & Swan(1996)가 개발한 99개 설문문항을 수정하여 척도 검증과 함께 대학 간의 서비스 품질을 비교하였다. 이후 도서관 서비스 품질 평가를 위해 LibQUAL+ 모형을 활용한 연구가 진행되었는데 연구대상에 맞춰 수정·보완하여 다양한 관중에 적용하였다(김윤실, 2002; 이수상, 위성광, 2007; 변제연, 심원식, 2013; 최보윤, 정은경, 2015; 김보일, 김선호, 2017; 정대근, 노영희, 2018). 국내외 도서관 서비스 품질 평가의 경우 공공도서관을 포함하여 다양한 관중에서 서비스 품질을 평가하는데 SERVQUAL의 5가지 차원들을 기초로 한 LibQUAL+과 도서관 서비스의 특성을 나타

내는 차원들이 서로 연결되어 있을 것이라고 추론하였다.

## 2.2 Brady와 Cronin의 3차원 서비스품질

서비스 품질은 마케팅의 수단으로 좀 더 나은 고객을 유인하는 수단이며 이는 고객만족, 시장 점유율, 평판 등과 연계된다(Ittner & Lacker, 2003). 많은 선행연구들은 SERVQUAL 모형에 의해 5가지로 구성된 서비스 품질의 요소를 평가해 왔으나, 일관성이 없고 지나치게 과정 중심적으로 나타나는 구성요소들에 따라 Brady & Cronin의 3차원적 모형은 서비스 품질의 다양성과 복잡성을 충분히 설명할 수 있으며, 포괄적이고 실용적인 모델이라 증명하였다(이유재, 라선아, 2011)(〈표 1〉 참조). Rust, Zahorik, & Keiningham(1995)가 제안한 서비스 품질 차원 모형은 3요인으로 구성되어 있으며 각각은 '서비스 상품(Service product)', '서비스 전달(servicedelivery)', '서비스 환경(service environment)'이다. 이 모형을 실증하지 않고 다만 개념적으로만 제시했으며, 3요인 모형은 최근의 서비스 품질 차원 모형 연구에 크나큰 영향을 미치게 된다. Rust, Zahorik, & Keiningham(1995)가 제안한 '서비스 상품'은 Grönroos(1984)의 결과 품질에 관련되고, 서비스 전달은 과정 품질에 관련된다. 서비스 환경은 최근 서비스 지각에서 중요성이 점차 부각되는 차원으로 서비스 전달의 배경이라고 볼 수 있다(Spangenberg, Crowley, & Henderson, 1996; Brady & Cronin, 2001).

Rust & Oliver(1994)는 서비스 상품(service product), 서비스 전달(servive delivery), 서비스

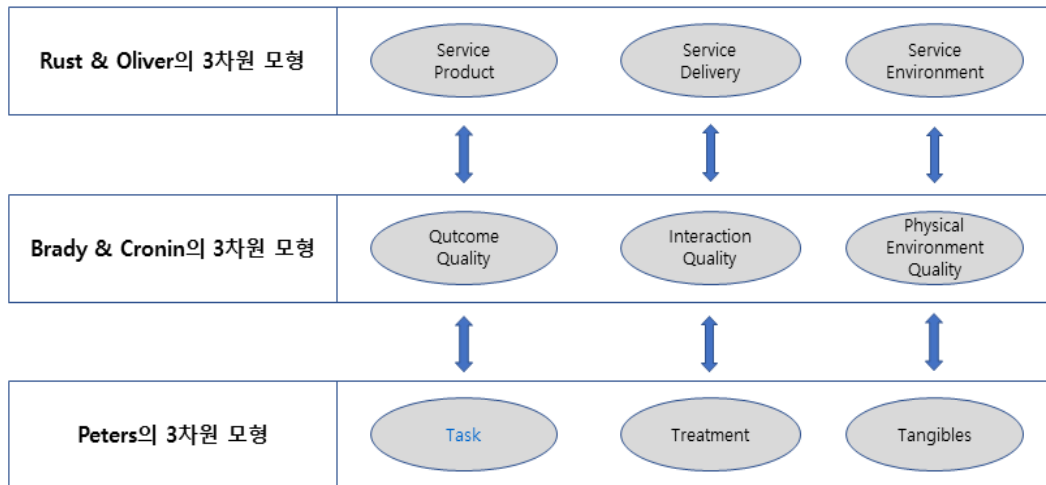
〈표 1〉 서비스품질 모형

연구자	모형	구성요소
Grönroos (1984)	2차원 서비스품질 모형(서비스품질) : 기대한 서비스와 지각된 서비스와의 비교평가의 결과	결과품질, 과정품질
Parasuraman et al. (1985)	Grönroos(1984)의 이론 재정리(10가지 구성요소) : 서비스품질-기대와 성과의 관계	신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 의사소통, 신용성, 안전성, 고객이해, 유형성
Parasuraman et al. (1988)	SERVQUAL모형(5가지 구성요소) : 기대-불일치 패러다임 : 서비스품질-기대와 성과 사이의 차이로 평가	신뢰성, 확신성, 반응성, 유형성, 공감성
Cronin & Taylor (1992)	SERVPERF모형(5가지 구성요소) : SERVQUAL모형보완 : 서비스품질-성과	공감성, 반응성, 확신성, 유형성, 신뢰성
Brady & Cronin (2001)	3차원적 모형(HSQM)(3가지 구성요소) : Rust & Oliver(1984)(서비스제품·전달·환경)와 Dabholkar et al.(1996)의 위계구조모형 통합 (서비스품질차원 -) 기본적차원 -) 하위차원)을 조합하여 새로운 모형 제시	물리적환경품질, 상호작용품질, 결과품질

환경(service environment)의 3가지 품질차원을 기준으로 3차원 모형을 개념적으로만 제시 하는데 그쳤고, Brady & Cronin(2001)은 Rust, Zahorik, & Keiningham(1995)의 3요인 모델과 Dabholkar, Shepherd, & Thorpe(2000)의 서비스품질 위계구조모형을 받아들여, 3차원으로 구성된 서비스품질 모형을 개발하였다. 이러한 각 차원은 기업의 통제가 가능한 객관적이고 인위적인 환경품질로서 ‘물리적환경품질(physical environment quality)’, 서비스가 전달되는 과정에서 고객과 제공자 간의 교환 작용으로 ‘상호작용품질(interaction quality)’, 서비스가 제공된 후 평가되는 상태로 ‘결과품질(outcome quality)’로 명명하였고, 실증분석을 통해 3차원 모형을 최초로 뒷받침하였다. Peters(1999)도 3차원 모형인 ‘3T’ 품질모형을 개발했는데, 각 차원은 ‘Task(업무수행)’, ‘Treatment(대우)’, ‘Tangibles(유형성)’이다. 이 세 차원은 Rust, Zahorik, & Keiningham(1995) 및

Brady & Cronin(2001)의 세 차원과 거의 일대일로 대응되는 개념으로 볼 수 있다. Task는 ‘What must be done’을 의미하며, Treatment는 ‘Emotional and social content of the encounter’를 의미하고, Tangibles는 ‘Physical surroundings and facilitating goods’를 의미한다(〈그림 1〉참조). Pollack(2009)은 서비스 경험에서 존재하는 기능적, 기술적, 인간적 실마리 등 3가지 유형에 대해 연구했는데, 기능적 실마리는 서비스의 결과품질이고, 기술적 실마리는 디자인, 주변 요소 등을 포함하는 서비스 환경으로 물리적환경품질이라 할 수 있다. 인간적 실마리는 과정품질로 서비스 구성원의 행동으로 구성되고 그들의 언어, 목소리의 톤, 겸손함의 정도 등을 포함하므로 상호작용품질이라 할 수 있다.

이후 이러한 3차원 서비스 모형을 토대로, 최병돈, 백연노, 전호성(2012)은 서비스품질의 위계 구조를 중심으로 도서관 서비스 품질을 측정하였고, 박정희, 주혜영(2014)은 이 모형을 활용



〈그림 1〉 3차원 서비스품질 모형

하여 서비스품질이 고객만족에 영향을 미치는 것을 밝혀냈으며, 김지희, 김학근, 한진수(2012)의 연구 역시 서비스품질과 관계품질(신뢰·약속·만족), 충성도 간의 유의한 관계를 밝혀냈다. 또한 김명희(2020)의 연구는 루프탑 커피전문점의 이용고객을 대상으로 품질과 만족, 추천의도의 관계를 검증하였고, 홍승배, 김계수(2023)의 연구에서도 고객만족과 고객충성도의 관계를 연구하였다. 이와 같은 많은 연구자들 사이에서 공유되고 있는 것은 서비스품질이 다차원적인 개념이라는 점에서 다른 개념들과 설정된 관계에 따라 개념 정의가 달라질 수 있다는 점을 의미한다. 3차원 품질모형은 기존 모형들에 비해 논리적이고 포괄적인 모형으로 평가되고 있을 뿐만 아니라 우수한 것으로 입증되고 있음을 알 수 있다(Pradiani, 2023; Susriyanti et al., 2023). 따라서 본 연구에서는 3차원 서비스품질 모형(Brady, & Cronin, 2001)을 활용하여 공공도서관을 이용하는 이용자를 대상으로 서비스품질의 다양성과 복잡성을 파악하기 위하여 물리적환경품질,

상호작용품질, 결과품질로 구성된 서비스품질 측정모형을 적용하고, 실증분석하여 시사점을 제시하고자 한다.

### 2.3 이용자 만족도(User Satisfactions)

소비자 행동연구에서 소비자 구매의사 결정과정의 결과변수이며, 소비자의 성취반응으로서 마케팅 전략상 중요한 의미를 가지며 이용자들의 애초 요구나 기대 수준 이상을 충족시켜줌으로써, 구매·재구매, 지속 이용의도 등을 유발하고, 상품과 서비스에 대한 신뢰감, 선호도 등을 지속해서 유지·강화하는 상태라고 정의된다(Kiseleva et al., 2016). 이러한 이용자 만족이 마케팅 분야에서 체계적으로 연구된 것은 1965년부터였으며, 최근 20여년간 소비자 및 마케팅 그리고 공공정책 차원에서 새로운 개념으로서 관심의 초점이 되고 있다. 이용자 만족에 대한 연구 초기에 이용자 만족을 정서적 반응 또는 인지적 판단의 단일차원으로 정

의하는 것이 보편적이었으나 후속 연구들에서 정서적 반응과 인지적 반응이 결합된 다차원의 개념으로 이해하는 추세이다(Jackson, Chamberlin, & Kroenke, 2001). 최근에는 인적 서비스 분야에서도 이용자의 만족을 정확하게 측정하고, 그 결과를 보다 유용한 정보로 활용하기 위해 이용자 서비스와 제품 품질측정 도구로서의 보편적 도구가 되었다.

도서관의 이용자 만족과 관련된 정의를 살펴보면 만족은 일반적으로 특정한 거래나 서비스에 대한 이용자 혹은 고객 개인의 감정적 반응으로 정의하고 실제 경험과 기대 간의 불일치에서 발생하는 감정과 구매 경험 전후의 감정이 결합하여 발생하는 종합적인 심리상태를 의미하였다(Elliott, 1995; Oliver, 1999). Kettinger & Lee(1994)는 궁극적으로 만족을 이용자의 내면에서 경험한 상황이라고 정의하면서 도서관과 관련하여 이용자 만족을 도서관 서비스나 프로그램에 대한 개인적이고 감성적인 반응이라고 규정하고 있다. Al-Maskari, Sanderson, & Clough(2007)는 기대경험과 실제경험에서 생겨나는 흡족한 느낌으로서의 만족은 특정 서비스에 대한 직접적이고 주관적인 이용자의 경험을 측정하는 것이라고 하였다. 이성신(2013)은 공공도서관에서 제공하는 다양한 서비스의 반복적인 이용경험과 공공도서관 서비스 사용 전 가졌던 기대와 이용 후 성과의 비교를 바탕으로 측정된 이용자의 도서관 서비스 및 해당 도서관 서비스 전반에 대한 인지적, 감정적 평가 결과로 이용자 만족도를 규정하였다. 즉 이용자가 도서관 이용에 대한 기대치의 수준을 높이면 도서관에 대한 더 나은 서비스를 요구하게 되고 따라서 도서관은 더욱 많은 일을 하게 되는 동기

가 생기가 된다(천희선, 박지홍, 2018). 이러한 상황은 도서관을 운영하는 직원에게는 감정적 평가까지 주목해야 하는 새로운 도전의 내용이자 서비스 수준의 향상에 대한 계기가 된다. 도서관 경영자는 이러한 근거로 경영구조를 개선하거나 이용자들의 가치기준을 다시 설정하는데 도움이 되며 이용자 만족을 파악한다면 도서관 서비스의 질 향상뿐 아니라 도서관을 활성화할 수 있을 것으로 기대한다. 따라서 본 연구에서 이용자 만족도는 도서관 이용자들이 도서관의 가치와 서비스를 경험하는 인지적 판단과 정서적 반응이 누적되어 이용자의 기대한 바를 충족되었다고 판단하는 상태와 서비스품질로서 전체적인 평가반응으로 정의할 수 있다.

#### 2.4 이용자 충성도(User Loyalty)

충성도는 서비스 질에 영향을 받는 주요 결과 변수 중 하나이며, 이용자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래 행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념으로 제품이나 서비스에 대한 평가나 소비행동과 관련된 감정적 반응을 바탕으로 형성된다(Boulding et al., 1993). 고객 충성도는 어떤 상황 변수나 경쟁자의 유인에도 불구하고 지속적으로 선호하는 상품이나 서비스를 반복적으로 구매하고자 하는 고객의 내적몰입(intrinsic commitment)이라 하며, 진정한 충성도는 상대적으로 높은 태도(high relative attitude)와 반복성(repeat patronage)이 있는 경우 발생한다고 하였다(Spangenberg, Crowley, & Henderson, 1996). 이러한 고객 충성도는 크게 태도적 충성도와 행동적 충성도로 나눌 수 있는데, 초창기에는 충성도를 단일차원 구성



요소 즉 행동적 측면에 초점을 맞추었으나 이후 태도적인 측면도 함께 고려하게 되었다(Bodet, 2008). 태도적 충성도에는 감정적(affective), 인지적(cognitive) 및 행동적(conative) 요소를 모두 포함한다(Oliver, 1999). 행동적 충성도는 재구매(혹은 지속 이용)와 같은 결과에 초점을 두며, 태도적 충성도는 인지적 기반에 초점을 두고 있다. 근래에 대부분의 학자들은 고객 충성도의 개념을 행동과 태도 모두를 포함하는 다차원 요소로 구성되어 있다는 것에 동의하고 있다(Vomberg, Homburg, & Gwinner, 2020). Johnson, Garbarino, & Sivadas(2006)은 서비스 충성도가 이용자가 지각하는 서비스에 대한 긍정적인 평가를 측정하는 궁극적인 목표이고 기관의 장기적인 생존 능력을 결정하는 핵심요소로 정의하였다. 지속적 이용 의향을 측정할 수 있는 추후 재이용의도나 구전의도는 행동적 차원과 긍정적 태도적 차원의 의사결정을 포함하는 개념이다.

고객 만족과 충성도의 관계에 관한 경영학 분야의 다수의 연구들은 고객 만족은 충성도를 매우 강화시키는 효과가 있다는 것이었다(강신배, 이철규, 2023). 또 한편 충성도가 강한 고객은 제품이나 서비스에 대하여 더 만족스러워 한다고 알려져 왔다. 즉 충성도가 높은 고객은 제품이나 서비스에 대하여 조금 실망스러운 경험이라도 이를 불만족스러운 경험과 연결시키지 않는다는 것이다(Dam & Dam, 2021; Susriyanti et al., 2023). 도서관에서도 마찬가지로 이용자 충성도는 재이용의도, 추천의도 등으로 구성되고 있다(이성신, 2013; 서정선, 김기영, 2022). 국내외의 문헌정보학 분야 역시 도서관 서비스에 대한 만족은 이용자의 도서관 이용 충성도와

밀접한 높은 정(+)의 상관관계를 가진다는 것이 일반적인 연구경향이다(김선애, 2008; 오동근, 여지숙, 최성열, 2010; 김영희, 조동혁, 2023). 도서관 서비스의 이용 경험이 축적되면서 이용자는 도서관 서비스에 대한 전반적인 만족 수준을 결정하게 되고 이는 이후의 이용자 충성도에 높은 수준의 정의(+) 영향을 미치게 된다는 것이다. 이러한 연구들은 지속적으로 서비스 충성도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 분석하였다(최현석, 박청용, 2014). 따라서 본 연구에서는 이용자 충성도를 '반복해서 도서관 서비스 품질을 이용하고 우호적인 태도와 행동을 보이는 경향'이라 개념화하고 이용자 충성도 측정을 위해 재이용, 재방문과 추천의도, 구전으로 측정하고자 한다.

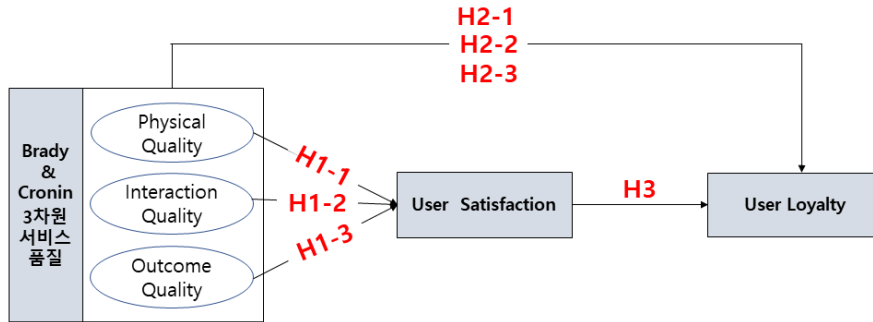
### 3. 연구방법

#### 3.1 연구모형 및 연구가설

3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관 서비스품질이 이용자 만족도와 이용자 충성도에 어떻게 영향이 미치는지 파악하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 <그림 2>와 같이 설정하였다.

이러한 연구모형에 따라 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

- H1: 서비스품질은 이용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-1: 서비스품질의 물리적환경품질(Physical Quality)은 이용자 만족도(User Satisfaction)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



〈그림 2〉 연구모형

- H1-2: 서비스품질의 상호작용품질(Interaction Quality)은 이용자 만족도(User Satisfaction)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 서비스품질의 결과품질(Outcome Quality)은 이용자 만족도(User Satisfaction)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2: 서비스품질은 이용자 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1: 서비스품질의 물리적환경품질(Physical Quality)은 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2: 서비스품질의 상호작용품질(Interaction Quality)은 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3: 서비스품질의 결과품질(Outcome Quality)은 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3: 이용자 만족도(User Satisfaction)는 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

호작용품질, 물리적환경품질, 결과품질로 구성된 3차원 서비스품질 구조를 제안하였다. 상호작용품질은 서비스 제공자와 종업원과의 상호작용에 의해 품질이 결정된다는 것으로 뛰어난 종업원의 서비스가 높은 서비스품질이 제공된다고 판단하는 것이다. 물리적환경품질은 유형적 서비스품질의 제공으로 결정된다는 것으로 동종업종보다 더 나은 최고의 환경(인테리어, 시설, 주위환경, 편안함 등)이 제공되어야 높은 서비스 품질을 제공한다고 판단하는 것이다. 결과품질은 서비스 성과품질로 제공받은 서비스에 대한 고객의 만족 경험의 정도에 따라 서비스 품질의 좋고 나쁨을 평가할 수 있는 것으로 측정하였다. 이 연구는 Brady & Cronin(2001)가 제시한 문항을 기초하여 사용한 문항, Berry, Carbone, & Haeckel(2002), 최병도, 백연노, 전호성(2012), 김명희(2020), 민경식, 유권호, 조일형(2023)을 연구 주제에 맞게 일부 수정하여 사용하였다. 각각 6문항으로 구성하였고 리커트 5점 척도로 측정하였다.

이용자 만족도는 특정 조직의 서비스품질의 반복적 사용과 더불어 해당 서비스품질의 사후 관리 경험을 통해 축적된 해당 조직의 서비스 품질에 대한 이용자의 인지적, 감정적 평가의

### 3.2 측정도구

Brady & Cronin의 3차원 서비스품질은 상

결과물이라 하겠다. 선행연구를 통해 신뢰성과 타당성이 입증된 Herson & Whitman(2001)이 사용한 설문지와 Jackson, Chamberlin, & Kroenke(2001), 천희선, 박지홍(2018)이 사용한 설문문항을 기초로, 본 연구에 맞게 수정·보완하였다. 총 4문항으로 구성하였고 리커트 5점 척도로 측정하였다.

이용자 충성도는 이용자가 어떤 특정 조직의 서비스 품질을 이용한 이후 계속해서 반복적으로 이용하는 성향을 가리킨다고 볼 수 있다. 서비스 이용자는 이용한 서비스를 다시 이용하고 싶은 정도이며, 서비스 공급자는 이용자가 지속적으로 서비스를 반복 이용할 가능성이며 다른 이용자에게 추천하는 정도로 의미한다. 본 연구는 이를 참고하여, 기존 연구에서 가장 많이 활용된 Jones & Sasser(1995), Reichheld(1996)

가 사용한 설문지와 Johnson, Garbarino, & Sivadas(2006), 이성신(2013), 김은정, 정은아(2023)의 연구에서 사용한 항목을 적용하여 총 4문항으로 구성하였고 리커트 5점 척도로 측정하였다. 이 연구에서 사용된 측정도구의 구성은 <표 2>와 같다.

### 3.3 연구대상 및 자료수집

이 연구는 3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관의 서비스품질이 이용자 만족도 및 이용자 충성도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 연구대상의 모집단은 서울과 경기도에 위치해 있는 공공도서관이며, 표본은 지역 및 도서관 특성을 고려한 21개 공공도서관 이용자들이다. 설문조사는 2024년 3월 4일부터 3월 22

<표 2> 측정도구 구성

변수	문항수	조작적 정의	측정항목	출처
물리적 환경품질 (PQ)	6	도서관의 객관적이고 유형적인 환경품질	주변환경, 실내환경, 내부 시설, 쾌적한 느낌	Dabholkar, Shepherd, & Thorpe(2000), Brady & Cronin(2001), Pradiani(2023), 최병도, 백연노, 전호성(2012), 김명희(2020), 홍승배, 김계수(2023)
상호작용 품질 (IQ)	6	도서관 서비스품질 제공자의 태도 및 행동 품질	사서의 친절함, 태도, 전문성	
결과품질 (OQ)	6	도서관에서 제공되는 서비스품질의 질 및 상태 품질	도서관 대기시간, 이용자들의 원하는 정보이용성, 이용자 느낌, 원하는 서비스 제공	
이용자 만족도 (US)	4	도서관 서비스 이용경험과 서비스 이용 전 가졌던 기대와 이용 후 비교를 바탕으로 측정된 이용자의 서비스 전반에 대한 만족 정도	전반적 도서관 서비스 만족, 서비스 이용을 통해 얻은 성과에 대한 전반적 만족, 이용 전과 이용 후의 성과	Jackson, Chamberlin, & Kroenke(2001), Al-Maskari, Sanderson, & Clough(2007), 이성신(2013), 천희선, 박지홍(2018)
이용자 충성도 (UL)	4	도서관 서비스를 지속적으로 반복적으로 사용하고자 하는 이용자의 의도	재이용 의도, 타인에게 서비스 권장, 서비스 사용횟수 늘릴 계획	Johnson, Garbarino, & Sivadas(2006), Dam & Dam(2021), Susriyanti et al.(2023), 김영희, 조동혁(2023)

일까지 370부를 배부하여 실시하였으며, 성실하게 모든 문항에 응답한 데이터를 기준으로 353부를 최종적으로 분석에 사용하였다. 수집된 데이터는 SPSS 16.0과 AMOS 5.0 통계패키지를 사용하여 분석을 수행하였으며, 신뢰성 검증과 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 구조방정식이 분석에 <표 3>과 같이 사용되었다.

### 3.4 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 SPSS 통계패키지를 활용하여 연구모형의 검증과 분석을 수행하였다. 연구의 목적에 따라 연구대상자의 인구통계학적 특성을 파악하고, 측정 도구의 타당성을 검증하며, 내적 일관성과 신뢰성을 확보하였으며, 각 변인 간의 상관성을 파악하고 최종적으로 연구모형의 가설검증을 실행하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성 파악을 위해 빈도분석과 측정 도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실행하였으며, 주성분분석과 베리맥스(varimax) 회전을 이용하여 요인들을 추출하였다. 이어서, 설문 문항의 내적 일관성을 확인하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  값을 검사하여 신뢰성을 확보하면서, 연구모형의 가설검증을 위해 구조방정식 분석을 실행하였다. 수집된 데이터에서 측정된 구성개념의 척도들에 대한 탐색적 요인분석

과 신뢰성 분석을 수행하였다. 탐색적 요인분석은 적절한 요인을 추출하기 위해 반복적으로 진행되었으며, 이때 공통성이 0.5 이하로 나타나는 변수들은 제외하였다. KMO 측도를 통해 요인분석의 적합성을 확인하였고, Bartlett의 구형성 검정 결과를 통해 변수들 간의 상관관계가 유의하게 나타나 요인분석이 적합한 것으로 판단되었다.

#### 3.4.1 외생변수의 신뢰성 및 타당성

외생변수로서 독립변수의 3차원 서비스품질(물리적환경품질(PQ), 상호작용품질(IQ), 결과품질(OQ))에 대한 요인분석 결과, KMO 측도는 .721로 높은 적합도를 보여주었다. Bartlett의 구형성 검정 결과는  $\chi^2=1177.482^{***}$ 로 유의하게 나타나 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 물리적환경품질(PQ)은 3개의 요인, 상호작용품질(IQ)은 4개의 요인, 결과품질(OQ)은 4개의 요인으로 범주화되었다. 3차원 서비스품질(물리적환경품질(PQ), 상호작용품질(IQ), 결과품질(OQ))의 요인은 61.307%의 요인 설명력을 보였다. 신뢰성을 분석한 결과 요인들의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 물리적환경품질(PQ)은 .793, 상호작용품질(IQ)은 .812, 결과품질(OQ)은 .693으로 분석에 높은 신뢰성을 보였으며, 요인분석 및 신뢰성 분석의 결과는 <표 4>와 같다.

<표 3> 분석 방법

구분	내용	통계기법
기초통계분석	인구통계	빈도분석, 기술통계분석
	타당성 분석	주성분분석, 베리맥스 회전에 의한 요인분석
	신뢰성 분석	Cronbach's $\alpha$ 계수
	변수간 관련성	Person 상관관계 분석
가설검증	가설	구조방정식 분석

〈표 4〉 외생변수(ESG)에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석결과

항목	요인			Communality	Cronbach's a 계수
	물리적 환경품질 (PQ)	상호 작용품질 (IQ)	결과품질 (OQ)		
PQ1 도서관 환경은 쾌적하다.	.152	.834	.015	.720	.793
PQ2 도서관 환경은 나에게 따뜻한 느낌을 준다.	.086	.793	-.017	.637	
PQ3 도서관의 내부시설은 인상적이다.	-.123	.843	.021	.726	
IQ1 도서관 사서에게 친절함을 느낀다.	.844	-.174	.070	.747	.812
IQ2 도서관 사서의 태도를 보면, 내가 원하는 것을 이해하고 있다.	.813	.292	.041	.748	
IQ3 나에게 도움이 필요할 때, 도서관 사서는 빠르게 대응한다.	.748	.335	.108	.784	
IQ4 도서관 사서는 나의 질문사항에 빠르게 답변한다.	.742	-.152	.189	.609	
OQ1 도서관에서의 대기시간은 예측가능하다.	.095	.059	.526	.389	.693
OQ4 도서관은 이용자들이 원하는 서비스 품질을 이해하고 있다.	.118	-.078	.764	.604	
OQ5 도서관 이용을 마쳤을 때, 나는 이용을 잘 했다고 느꼈다.	.255	-.217	.597	.568	
OQ6 도서관은 내가 원하는 서비스를 제공하였다.	-.094	.179	.686	.612	
eigen-value	2.961	2.310	1.473		
% of Variance	23.868	21.598	15.841		
Cumulative %				61.307	
KMO 측도				.721	
Bartlett의 구형성 검정				$\chi^2 = 1177.482^{***}$	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### 3.4.2 내생변수의 신뢰성 및 타당도

내생변수로서 매개변수(이용자 만족도, 이용자 충성도)의 KMO 측도는 .713으로 높은 적합도를 보여주었다. Bartlett의 구형성 검정 결과는  $\chi^2 = 488.029^{***}$ 로 유의하게 나타나 요인 분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 이용자 만족도는 3개의 요인으로, 재이용 의도는 3개의 요인으로 범주화되었다. 내생변수는 62.426%의 만족할 만한 요인 설명력을 나타냈다. 각 요인의 Cronbach's a 계수는 이용자 만족도는 .798, 이용자 충성도는 .761로 나타났다. 변수들의 요인 분석 및 신뢰성 분석에 대한 세부 결과는 〈표 5〉와 같다.

## 4. 연구결과

### 4.1 기술 통계

본 연구의 설문조사로 수집된 데이터(N=353)의 인구통계학적 특성은 다음의 〈표 6〉과 같다.

조사대상자의 성별 분포를 살펴보면, 여자가 239명(67.9%), 연령분포는 40대가 95명(26.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이 267명(75.7%), 직업으로는 주부가 111명(31.4%), 생활수준은 중이 215명(61.0%), 도서관 방문목적은 도서 이용이 122명(34.6%)으로 가장 높게 나타났다. 또한 도서관에 머무는 시간

〈표 5〉 내생변수(이용자 만족도, 이용자 충성도)에 대한 측정도구의 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

항목	요인		Communality	Cronbach's a 계수
	이용자 만족도 (US)	이용자 충성도 (IR)		
US1 전반적인 도서관 서비스 만족	.826	.134	.701	.798
US2 도서관 서비스 이용을 통해 얻은 성과에 대한 전반적 만족	.809	-.045	.656	
US3 도서관 서비스 이용 전 기대와 이용 후 성과에 대한 전반적인 비교를 통한 만족	.830	.221	.737	
IR1 이용경험이 있는 도서관 서비스의 재이용 의도	.283	.751	.644	.761
IR2 타인에게 내가 이용한 서비스의 권장	.238	.747	.614	
IR3 이용경험이 있는 서비스의 사용횟수를 늘릴 계획	-.165	.605	.394	
eigen-value	2.505	1.240		
% of Variance	36.429	25.934		
Cumulative %	62.426			
KMO 측도	.713			
Bartlett의 구형성 검정	$\chi^2 = 488.029^{***}$			

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

〈표 6〉 인구통계학적 특성

내용	빈도	퍼센트(%)
성별	남자	114 32.1
	여자	239 67.9
연령	20대 미만	32 8.9
	20대	59 15.8
	30대	57 19.0
	40대	95 26.3
	50대	51 13.4
	60대 이상	59 13.6
결혼유무	미혼	218 59.7
	기혼	135 40.3
학력	고등학교 졸업	17 4.9
	전문대학 졸업	36 10.5
	대학교 졸업	267 75.7
	대학원 재학 및 이상	23 8.9
직업	공무원	41 11.6
	사무원	52 14.7
	자영업	58 16.4
	전문직	30 8.4
	주부	111 31.4
	무직	31 8.7
	학생	61 17.3

내용		빈도	퍼센트(%)
생활수준	상	60	16.9
	중	215	61.0
	하	78	22.0
도서관 방문횟수	주 1회	56	16.1
	주 1~2회	138	39.2
	주 3~4회	73	20.5
	주 5~6회	36	15.1
	주 7회	20	5.9
	불특정	11	3.2
도서관 방문목적	도서 이용	122	34.6
	문화프로그램 참여	116	33.1
	지인과 만남	15	4.5
	자료 검색	26	7.4
	공부	56	15.7
	동아리 활용	20	5.8
	타장소 이동용	12	3.4
도서관 머무는 시간	약 1시간 미만	47	13.5
	약 1시간~2시간 미만	147	41.9
	약 2시간~3시간 미만	113	32.2
	약 3시간 이상	44	12.4
합계		353	100.0

은 약 2시간~3시간 미만으로 147명(41.9%)이 응답하여 가장 높게 나타났다.

#### 4.2 구조방정식 모형분석

구조방정식 모형분석은 모형의 적합도를 평가하게 되는데 변수들의 확인적 요인분석은 평균분산추출(Averaged Variance Extracted: AVE) 값이 .593 ~ .787로 판별타당성을 충족하였고, 복합신뢰도 값이 .569 ~ .876으로 일반적으로 인정하는 기준을 충족시켰다. 구성개념(Construct Reliability: CR)에 대한 각각의 측정 항목은 표준화계수 값이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 본 연구에서는  $\chi^2/df=245.777(78)$ ,  $p<.001$ ,  $CMIN/DF=3.598$ 에 유의한 결과로  $CFI=$

.900,  $GFI=.916$ ,  $IFI=.902$ ,  $NFI=.862$ ,  $AGFI=.870$ ,  $RMR=.064$ ,  $RMSEA=.078$ 로 나타나 통계적 타당성을 확보하였으며 <표 7>과 같이 나타났다.

판별타당성은 구성개념 간의 상관계수 제곱값(Squared Correlations)이 평균분산추출 값보다 작을 경우에 판별타당성이 존재하는 것으로 평가할 수 있다(Fornell & Larcker, 1981). 판별타당성을 확인하기 위해 평균분산추출 값과 상관계수 제곱근의 값으로 비교한 결과, 각각의 구성개념 간 상관계수 제곱근 값이 평균분산추출 값보다 낮아 이 조건을 충족하였다. 따라서 본 연구의 구성개념은 판별타당성이 확보된 것으로 <표 8>과 같이 확인하였다.

〈표 7〉 3차원 서비스품질, 이용자 만족도, 이용자 충성도 변수들의 확인적 요인분석

요인명	항목	표준화 계수	표준 오차	t 값	복합 신뢰도	평균분산추출				
물리적 환경품질 (PQ)	PQ1 도서관 환경은 쾌적하다.	0.783	0.077	11.642	0.777	0.649				
	PQ2 도서관 환경은 나에게 따뜻한 느낌을 준다.	0.733	0.087	11.651						
	PQ3 도서관의 내부시설은 인상적이다.	0.734	0.060	11.072						
상호 작용품질 (IQ)	IQ1 도서관 사서에 친절함을 느낀다.	0.619	-	-	0.813	0.685				
	IQ2 도서관 사서의 태도를 보면, 내가 원하는 것을 이해하고 있다.	0.964	0.061	12.479						
	IQ3 나에게 도움이 필요할 때, 도서관 사서는 빠르게 대응한다.	0.712	-	-						
결과품질 (OQ)	OQ4 도서관은 이용자들이 원하는 서비스 품질을 이해하고 있다.	0.804	0.097	5.533	0.569	0.593				
	OQ5 도서관 이용을 마쳤을 때, 나는 이용을 잘 했다고 느꼈다.	0.414	0.103	5.325						
	OQ6 도서관은 내가 원하는 서비스를 제공하였다.	0.412	0.066	12.498						
이용자 만족도 (US)	US1 전반적인 도서관 서비스 만족	0.750	0.060	10.604	0.876	0.787				
	US2 도서관 서비스 이용을 통해 얻은 성과에 대한 전반적 만족	0.607	-	-						
	US3 도서관 서비스 이용 전 기대와 이용 후 성과에 대한 전반적인 비교를 통한 만족	0.862	-	-						
이용자 충성도 (UL)	IR1 이용경험이 있는 도서관 서비스의 재이용 의도	0.707	0.131	7.560	0.685	0.618				
	IR2 타인에게 내가 이용한 서비스의 권장	0.698	0.094	5.507						
	IR3 이용경험이 있는 서비스의 사용횟수를 늘릴 계획	0.338	-	-						
적합 지수	$\chi^2$	df	p	CFI	GFI	IFI	NFI	AGFI	RMR	RMSEA
	245.777	78	0.000	.900	.916	.902	.862	.870	.064	.078

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

〈표 8〉 3차원 서비스품질, 이용자 만족도, 이용자 충성도 변수들의 판별타당성 분석

	PQ	IQ	OQ	US	UL
물리적환경품질(PQ)	0.649	0.114	0.000	0.031	0.006
상호작용품질(IQ)	0.338	0.685	0.038	0.010	0.350
결과품질(OQ)	-0.015	0.196	0.520	0.153	0.154
이용자 만족도(US)	0.177	-0.098	0.391	0.787	0.256
이용자 충성도(UL)	0.080	0.592	0.393	0.506	0.618

주) 대각선 셀의 숫자: 평균분산추출값(AVE), 대각선 아래 상관계수(r), 대각선 위 상관계수 제곱근( $r^2$ )

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### 4.3 가설검증

공공도서관의 3차원 서비스품질, 이용자 만족도, 이용자 충성도 간의 관계 가설 H1-1, H1-2, H1-3, H2-1, H2-2, H2-3, H3을 검증하기 위해 서 구조방정식모형 분석을 실시하여 〈표 9〉와

같은 결과를 얻었다.

가설 H1-1은 서비스품질의 물리적환경품질(Physical Quality)은 이용자 만족도(User Satisfaction)에 정(+의 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 분석결과, 경로계수 .286( $t=4.150^{***}$ )으로 나타나 가설 H1-1은 채택되었다. 따라서



〈표 9〉 구조방정식 모형 분석 결과

가설	경로	표준화계수	t 값(p)	가설 검정						
H1-1	물리적환경품질(PQ) --> 이용자 만족도(US)	.286	4.150***	가설 채택						
H1-2	상호작용품질(IQ) --> 이용자 만족도(US)	.276	4.141***	가설 채택						
H1-3	결과품질(OQ) --> 이용자 만족도(US)	.451	5.020***	가설 채택						
H2-1	물리적환경품질(PQ) --> 이용자 충성도(UL)	.034	.445	가설 기각						
H2-2	상호작용품질(IQ) --> 이용자 충성도(UL)	-.020	-.270	가설 기각						
H2-3	결과품질(OQ) --> 이용자 충성도(UL)	.238	2.504*	가설 채택						
H3	이용자 만족도(US) --> 이용자 충성도(UL)	.405	4.522***	가설 채택						
적합 지수	$\chi^2$	df	p	CFI	GFI	IFI	NFI	AGFI	RMR	RMSEA
	284.265	79	.000	.878	.903	.880	.841	.852	.068	.086

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

물리적환경품질(PQ)은 이용자 만족도(US)에 정(+)의 영향을 보여주었다. 도서관은 환경이 쾌적하고, 쾌적한 환경은 이용자들에게 따뜻한 느낌을 주며, 이러한 도서관의 내부시설은 인상적으로 이용자 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 서비스품질이 높을수록 고객 만족에 영향을 미친다는 이유제, 이청림(2014)의 연구에서도 확인할 수 있다.

가설 H1-2는 서비스품질의 상호작용품질(Interaction Quality)은 이용자 만족도(User Satisfaction)에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 분석결과, 경로계수 .276( $t = 4.141^{***}$ )로 나타나 가설 H1-2는 채택되었다. 이는 도서관 이용자는 사서에게 친절함을 느끼고, 사서가 응대하는 태도에서 이용자가 원하는 것을 이해하고 있다고 생각하며, 이용자가 도움이 필요할 때 사서는 빠르게 대응하는 것뿐만 아니라, 이용자의 질문 사항에 신속하게 답변하는 것으로 이용자 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 서비스가 전달되는 과정에서 고객과 제공자 간의 교환 작용에서 만족도에 영향을 미친다는 Dabholkar, Shepherd, & Thorpe(2000)의 연구와 박정희,

주혜영(2014)의 연구에서 확인할 수 있다.

가설 H1-3은 서비스품질의 결과품질(Outcome Quality)은 이용자 만족도(User Satisfaction)에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 분석 결과, 경로계수 .451( $t = 5.020^{***}$ )로 나타나 가설 H1-3은 채택되었다. 따라서 도서관에서의 대기시간은 예측가능해야 하고, 도서관이 제공하는 서비스품질은 이용자들이 원하는 서비스품질이어야 하며, 도서관 이용 후 만족감을 느껴야 하고, 이용자가 원하는 서비스를 제공받아야 이용자의 만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 Pollack(2009), 홍승배, 김계수(2023)의 연구에서도 확인할 수 있다.

가설 H2-1 서비스품질의 물리적환경품질(Physical Quality)과 가설 H2-2 서비스품질의 상호작용품질(Interaction Quality)은 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 분석결과, 경로계수 .034( $t = .445$ ), 경로계수 -.020( $t = -.270$ )로 나타나 가설 H2-1과 H2-2는 기각되었다. 따라서 도서관 환경과 내부시설의 쾌적함, 사서의 도움과 도서관에서 제공하는 서비스는 이용자 충

성도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이용자는 한 가지 관점으로만 바라보는 것이 아니라 만족의 기대감을 비교함으로써 인과성으로 이해하였다.

가설 H2-3은 서비스품질의 결과품질(Outcome Quality)은 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 분석 결과, 경로계수 .238( $t=2.504^*$ )로 나타나 가설 H2-3은 채택되어 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 일반적으로 이용자들은 인지적 측면과 감성적 측면에서 전반적인 경험과 서비스 요소들을 평가하고 향후 행동 의도를 형성한다. 즉 도서관에서 제공하는 정보이용서비스들의 만족을 통해서 이용자 충성도로 이어진다는 것을 파악할 수 있다. 이는 커피전문점의 이용고객을 대상으로 품질과 만족, 추천의도와와의 관계를 검증한 김명희(2020)의 연구와 Johnson, Garbarino, & Sivadas(2006), Bodet(2008)의 연구에서 확인할 수 있다.

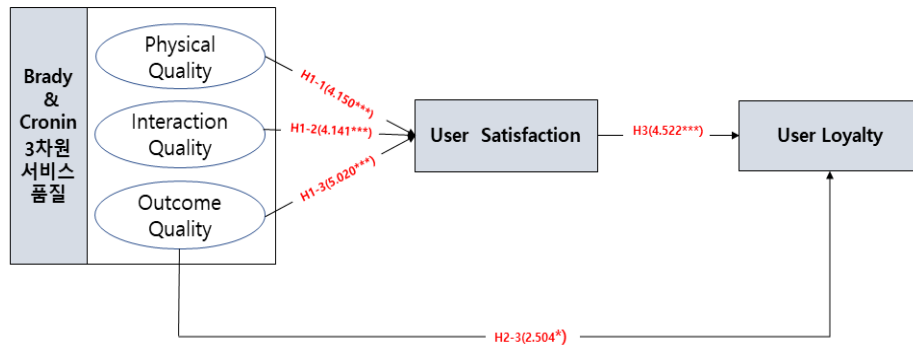
가설 H3은 이용자 만족도(User Satisfaction)는 이용자 충성도(User Loyalty)에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 분석결과, 경로계수 .405( $t=4.522^{***}$ )의 결과로 나타나 가설 H5는 채택되었다. 따라서 이용자 만족도(US)는 이용자 충성도(UL)에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 전반적인 도서관 서비스와 이용을 통해서 얻은 성과에 만족을 하고 이용 전 기대와 이용 후 성과에 대한 전반적인 비교를 통해 만족을 하며, 재이용과 타인에게 도서관 서비스의 권장으로 이어지는 것으로 파악되었다. 또한 도서관을 지속적으로 이용할 의사를 보이며 다른 시설보다 도서관을 먼저 이용할 마음을 가지는 것으로 이용자 충성도에

영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Al-Maskari, Sanderson, & Clough(2007), 이성신(2013), 천희선, 박지홍(2018), 서정선, 김기영(2022) 연구결과와 일치하였고, 이용자는 도서관 서비스의 경험이 축적되면서 도서관 서비스에 대한 전반적인 만족수준을 결정하게 되고 이후의 충성도로 이어진다는 최현석, 박청용(2014) 연구의 결과와 맥락을 같이 한다.

결과적으로 3차원 서비스품질 모형을 적용한 도서관 서비스품질이 이용자 만족도 및 이용자 충성도에 영향을 줌으로써 도서관이 제공하는 서비스와 프로그램이 지역사회에 제공한 혜택에 대한 가치를 다양하게 반영하는 것으로 추론할 수 있다. 또한 이용자들에게 도서관은 공공의 가치와 목적을 인식할 수 있는 의미가 상대적으로 크기 때문에 긍정적이고 진정성있는 도서관 서비스품질은 이용자들의 만족도와 충성도를 높이는 결과를 확인할 수 있다. 이에 본 연구의 가설검증 결과를 기반으로 영향 관계를 정리한 연구모형 분석결과는 <그림 3>과 같다.

## 5. 결론 및 제언

서비스 산업에서 서비스 전달 및 생산과정을 이해하기 위해서는 서비스 유형을 잘 이해하고 이를 반영하는 노력이 중요하다. 문화기반시설로서 '모두를 위한 도서관'으로 성장하기 위해서는 도서관의 서비스품질은 물론 사회문화적 인프라를 실천하는 결과로 이용자 만족이나 이용자 충성도의 중요성이 부각되고 있다. 이러한 점들을 극대화하기 위해 다양한 서비스 유



〈그림 3〉 연구모형 분석결과

형에서 사용될수 있는 서비스품질 측정모형을 구성할 수 있어야 하는데 이때 3차원 서비스품질 모형은 서비스 품질을 구성하는 요인들의 공통분모로 바라봄으로써 다양한 영역에 적용할 수 있는 측정 프레임틀을 제시할 수 있다는 장점이 있다. 이에 따라 본 연구는 3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관 서비스품질이 이용자 만족도 및 이용자 충성도의 영향관계를 파악하는 연구모형을 설계하고 검증하였다. 이를 위해 서울 및 경기도 21개의 공공도서관을 이용하는 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 353명의 유효표본을 이용하여 기술 통계와 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 연구결과를 토대로 논의를 전개하면 다음과 같다.

첫째, 서비스품질의 물리적환경품질(PQ), 상호작용품질(IQ), 결과품질(OQ)은 이용자 만족도(US)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공통으로 이용자 만족을 높이는 서비스품질 차원인 것으로 나타났다. 이는 이용자 만족 요인에 상관성이 높아 보이고 동시에 도서관 서비스품질 내용에 대해 포괄하고 있기 때문에 전반적인 서비스품질이 서로 연결되어 있음을 확인하였다. 또한 도서관 시

설, 분위기, 실내공간 같은 물리적 환경 개선 노력은 이용자들로 하여금 혜택을 받는다는 감정을 유발하여 호의성 신뢰를 형성시키는 것으로 판단된다. 이용자들이 서비스를 이용하고 경험하는 과정에서 삶의 질을 향상하고, 이용자를 위한 서비스를 실천하는 중요한 요소에 해당하기 때문에 부족한 서비스 품질을 보완할 수 있는 새로운 서비스를 개발할 필요성이 있을 것으로 사료된다.

둘째, 서비스품질의 결과품질(OQ)은 이용자 충성도(UL)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스품질 중 결과품질이 이용자 충성도에 가장 큰 영향을 미치는 변수임을 알 수 있었다. 이는 결과품질인 도서관에 제공되는 서비스품질의 질 및 상태가 중요하면서 이용자 충성도를 설명하는데 더 기여함을 의미한다. 따라서 물리적환경품질의 경우 본 연구에서 기각됨에 따라 도서관들이 객관적이고 유형적인 환경에 많은 투자를 하여 환경개선에 진행하는데 과연 이러한 유형적인 부분의 재탄생이 이용자 충성도에 영향을 미쳐 이용자 수로 이어질 수 있는지는 다시 한번 생각해 볼 문제이다. 오히려 도서관 서비스 제공자의 서비스 질적 수준 향상

을 위해 교육을 더 강화하고 정보서비스의 질적인 면의 향상을 위한 투자가 필요하다.

셋째, 이용자 만족도(US)는 이용자 충성도(UL)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도서관 서비스품질에 대한 이용자 만족도는 이용자 충성도를 설명하는 중요한 변인임을 확인하였다. 즉 도서관에 대하여 이용자들의 만족도가 높을수록 충성도가 높게 나타나고 있다. 먼저 도서관 이용자들의 만족도를 향상시키기 위해 이용자의 욕구를 파악하고 이에 적극적이고 신속한 대응이 필요하다. 또한 도서관이 제한된 자원을 도서관 규모 확대 및 과도한 홍보, 무분별한 프로그램에 활용하기보다, 사서의 친절, 태도와 관련된 재교육에 집중하여 기존 사용자들의 재이용과 구전효과를 유도하는 것이 도서관의 영속성 확보 측면에서 긍정적이다. 특히 사용자들의 의식수준이 높아져감에 따라 윤리경영 확대와 사회적 가치 제공을 통한 도서관의 영속적인 경쟁역량 확보에 기여하기 때문이다. 개선사항이나 이용관련 불만에 대한 이용자 의견을 반영하여 서비스품질에 대한 만족도 제고가 필요하다. 도서관은 이용자에게 오락적 요소, 심미적 요소 인식을 향상시킬 수 있도록 재미와 즐거움을 제공하고 매력적인 이용자 환경과 편리하고 안전하고 효율적인 서비스를 제공하기 위해 노력해야 한다. 이는 도서관에 대한 만족도를 높여 충성도 향상에 도움이 될 것이다.

구체적으로 본 연구는 3차원 서비스 품질을 적용한 공공도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 이용자 충성도에 대한 체계적이고 구체적인 접근을 시도하여 물리적환경품질(PQ)과 이용자 만족도(US), 상호작용품질(IQ)과 이용자 만

족도(US), 결과품질(OQ)과 이용자 만족도(US), 결과품질(OQ)과 이용자 충성도(UL), 이용자 만족도(US)와 이용자 충성도(UL)에 영향력이 있음을 확인할 수 있었다. 구조방정식 모형분석 결과, 결과품질(OQ)이 이용자 만족도(US)에 미치는 영향력이 더 큰 것으로 시사점 제시하면 다음과 같다. 첫째, 3차원 서비스 품질은 이용자 만족의 선행요인으로 품질의 향상은 이용자의 만족도 향상에 직접적으로 영향을 준다는 점이다. 따라서 지속적이고 탁월한 서비스 품질을 지향하는 것이 필요하다. 둘째로 이용자 충성도에 영향을 주는 핵심요인은 이용자 만족도라는 것이다. 이용자 만족은 재이용, 추천 등의 행위로 이어질 가능성이 높다. 이러한 일련의 과정은 도서관 경영성과로 이어지는 결과를 가져올 것이다. 셋째, 도서관 서비스 품질에 대한 인지가 높다면 이용자 충성도로 이어질 것이라는 점이다. 즉 서비스 결과에 대한 품질 인식은 이용자 만족에도 이용자 충성도에도 영향을 직·간접적으로 미치는 요인이라는 것이다.

그러나, 이번 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이러한 한계점은 향후 연구 방향을 제시해줄 수 있을 것이다. 우선, 도서관 사용자들의 3차원 서비스 품질에 따른 측정척도 개발이 완벽하지 않았기 때문에 선행연구들의 측정도구를 본 연구에 맞추어 수정·적용하였기 때문에 도서관 사용자들의 서비스 품질 변수를 측정하기에는 다소 한계가 있었다. 또한 현재 도서관 이용자가 인식하고 있는 혜택 또는 불만을 기반으로 욕구뿐만 아니라 잠재적 욕구도 다 같이 파악하고 분석하여 도서관 이용자의 변화하는 욕구에 대한 대응을 할 수 있는 연구가 활발히 이루어져야 할 것이다. 지역 특정

도서관만을 대상으로 서비스품질, 이용자 만족  
과 충성도를 조사함으로써 횡단조사 자료를 이  
용하여 연구모형을 분석한 점이다. 향후 전국  
적 도서관을 대상으로 한 향후 연구 등이 요구

된다. 다음으로는 지자체 도서관의 경우 일회  
성 횡단조사연구가 아닌 지속적이고 반복성을  
지닌 종단적 연구가 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 강신배, 이철규 (2023). 금융기관 이용자의 지각된 서비스품질이 고객충성도에 미치는 영향: 국내 금융  
분야 마이데이터를 중심으로. 한국경영공학회지, 28(2), 81-95.
- 김명희 (2020). Brady & Cronin의 위계적 서비스품질 모형(HSQM)에 의한 서비스품질이 고객 만족  
과 추천의도에 관한 분석. 동북아관광연구, 16(3), 301-318.
- 김보일, 김선호 (2017). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구. 한국도  
서관·정보학회지, 48(1), 319-344.
- 김선에 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
- 김영희, 조동혁 (2023). 공공도서관의 서비스스케이프가 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 품질  
경영학회지, 51(1), 19-36.
- 김윤실 (2002). 정보 서비스 품질 평가모형의 적용: 라이브퀵 플러스를 중심으로. 정보관리연구, 33(3),  
1-26.
- 김지희, 김학근, 한진수 (2012). 3차원 서비스품질 모델을 이용한 고객 반응에 대한 연구. 관광연구,  
27(5), 97-115.
- 류주현, 이상복 (2012). LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재  
민간위탁 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 23(2), 271-294.
- 문화체육관광부 (2018). 책이 있는 야외도서관(라이프러리), 부산에서 본격 개막.  
출처: [https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_notice/press/pressView.jsp?pSeq=16826](https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/press/pressView.jsp?pSeq=16826)
- 박동진, 윤동원 (1999). 대학도서관 서비스 품질의 측정. 한국도서관·정보학회지, 30(4), 183-206.
- 박정희, 주혜영 (2014). Brady & Cronin 3차원 모형을 이용한 한국 주요 항만의 서비스품질 평가와  
시사점. 관세학회지, 15(4), 281-300.
- 변제연, 심원식 (2013). 도서관 이용자 코멘트 데이터 분석도구 리뷰 및 적용: LibQUAL+ 설문 데이  
터를 중심으로. 정보관리학회지, 30(3), 157-181.
- 서문식, 안진우 (2008). 서비스 산업에서의 고객 참여 측정도구 개발: PARTICQUAL. 마케팅 연구,  
23(4), 105-135.

- 서정선, 김기영 (2022). 공공도서관의 브랜드 연상 요인이 20대의 고객 만족 및 충성도에 미치는 영향. 한국문헌정보학회지, 56(1), 321-345.
- 심원식, 이은철 (2013). LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스품질 측정 사례 조사. 정보관리학회지, 30(2), 245-268
- 오동근, 여지숙, 최성열 (2010). 구조방정식을 이용한 공공도서관과 문예회관의 문화교육프로그램의 품질과 만족도에 관한 비교분석. 한국도서관·정보학회지, 41(3), 291-307.
- 이상복 (1998). 도서관의 이용자중심 서비스질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 한국문헌정보학회지, 32(3), 265-280.
- 이성신 (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103.
- 이수상, 위성광 (2007). 중국 유학생의 대학도서관 포털 서비스 만족도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(4), 113-134.
- 이유재, 라선아 (2011). 서비스품질 측정모형의 우수성 비교: SERVQUAL 모형, Grönroos 모형, 3차원품질 모형을 중심으로. 서비스마케팅저널, 4(2), 91-126.
- 이유재, 이청림 (2014). 서비스품질 연구에 관한 종합적 고찰: 최근 10년(2004-2013)의 연구를 중심으로. 마케팅관리연구, 19(2), 1-43.
- 이유재, 이청림 (2023). 서비스 유형별 서비스품질 차원이 고객 만족에 미치는 영향: 실용적 vs. 쾌락적 서비스의 비교 연구. 서비스마케팅저널, 16(2), 5-20.
- 전호성 (2007). 서비스품질의 위계구조에 관한 연구: Formative 모델 및 Reflective 모델을 중심으로. 마케팅연구, 22(2), 87-112.
- 정대근, 노영희 (2018). 공공도서관 서비스 품질 평가를 통한 특화서비스에 대한 이용자 인식 연구. 정보관리학회, 35(4), 51-75.
- 중앙일보 (2024). 본격적인 AI 시대 열린다?  
출처: <https://www.joongang.co.kr/article/25219338#home>
- 천희선, 박지홍 (2018). 사서교사 이미지가 학교도서관 이용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 29(4), 35-55.
- 최병돈, 백연노, 전호성 (2005). 도서관 서비스품질 측정: 서비스 품질의 위계 구조를 중심으로. 서비스마케팅저널, 5(1), 5-26.
- 최보윤, 정은경 (2015). LibQUAL+의 통시적 분석을 통한 대학도서관의 서비스 개선 방안에 관한 연구. 정보관리학회지, 32(3), 131-154
- 최현석, 박철용 (2014). 도서관 이용자 만족도를 매개변수로 하는 이용자 충성도에 관한 연구: K대학 사례. 한국데이터정보과학회지, 25(6), 1301-1313.
- 홍승배, 김계수 (2023). 3차원 서비스품질 모델을 적용한 서비스품질, 고객만족, 고객충성도와와의 관계

- 연구. *고객만족경영연구*, 25(2), 141-163.
- Al-Maskari, A., Sanderson, M., & Clough, P. (2007). The relationship between IR effectiveness measures and user satisfaction. In *Proceedings of the 30th Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval*, 773-774. <https://doi.org/10.1145/1277741.1277902>
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62-81. <https://doi.org/10.1108/08876049610148602>
- Babakus, E. & Boller, G. W. (1992). Empirical assessment of SERVQUALS cale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27. <https://doi.org/10.1177/002224379303000102>
- Brady, M. K. & Cronin, J. J. Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(July), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Carman J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(Spring), 33-55. Available: <https://psycnet.apa.org/record/1990-24205-001>
- Chase, R. B. & Stewart, D. M. (1994). Make your service fail-safe. *MIT Sloan Management Review*, 35(3), 35-45. Available: <https://www.proquest.com/openview/0eb3047501801a5bba7486da4e27b0ab/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1817083>
- Cook, C. & Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584. Available: <https://www.ideals.illinois.edu/items/8320>
- Cook, C. & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)
- Cronin, J. J. Jr. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and expectation. *Journal of Marketing*, 56(July), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurement issues through

- a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173.  
[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00029-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00029-4)
- Dam, S. M. & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593. <https://doi.org/10.13106/jmfeb.2021.vol8.no3.0585>
- Edwards, S. & Brwone, M. (1995). Quality in information services: do users and librarian differ in their expectation?. *Library & Information Science Research*, 17(2), 163-182.  
[https://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90020-9](https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90020-9)
- Elliott, K. (1995). A comparison of alternative measures of service quality. *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 1(1), 33-44.  
[https://doi.org/10.1300/J127v01n01\\_04](https://doi.org/10.1300/J127v01n01_04)
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gunawan, I. (2022). Customer loyalty: the effect customer satisfaction, experiential marketing and product quality. *Journal Manajemen Organisasi dan Industri*, 1(1), 35-50.  
<https://jurnalpustek.org/index.php/kjmb/article/view/6>
- Heinrichs, J. H., Sharkey, T., & Lim, J. S. (2005). Relative influence of the LibQUAL+™ dimensions on satisfaction: a subgroup analysis. *College & Research Libraries*, 66(3), 248-265.  
<https://doi.org/10.5860/crl.66.3.248>
- Heron, P. (2002). Quality: new directions in the research. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(4), 224-231. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(02\)00286-0](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(02)00286-0)
- Iltner, C. D. & Larcker, D. F. (2003). Coming up short on nonfinancial performance measurement. *Harvard Business Review*, 81(11), 88-95. Available:  
<https://hbr.org/2003/11/coming-up-short-on-nonfinancial-performance-measurement>
- Jackson, J. L., Chamberlin, J., & Kroenke, K. (2001). Predictors of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*, 52, 609-620. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00164-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00164-7)
- Johnson, M. S., Garbarino, E., & Sivadas, E. (2006). Influences of customer differences of loyalty, perceived risk and category experience on customer satisfaction ratings. *International Journal of Market Research*, 48(5), 601-622. <https://doi.org/10.1177/147078530604800508>
- Kettinger, W. J. & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision Sciences*, 25(5-6), 737-766.  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1994.tb01868.x>
- Kiseleva, J., Williams, K., Jiang, J., Hassan Awadallah, A., Crook, A. C., Zitouni, I., & Anastasakos,



- T. (2016). Understanding user satisfaction with intelligent assistants. In Proceedings of the 2016 ACM on Conference on Human Information Interaction and Retrieval, 121-130. <https://doi.org/10.1145/2854946.2854961>
- Kumar, V. & Shah, D. (2004). Building and sustaining profitable customer loyalty for the 21st century. *Journal of Retailing*, 80(4), 317-329. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2004.10.007>
- Kyrillidou, M. & Hipps, K. (2001). Symposium on measuring library service quality. ARL Bimonthly Report, April, 215. [https://doi.org/10.1300/J111v35n04\\_11](https://doi.org/10.1300/J111v35n04_11)
- Nitecki, D. A. & Hernon, P. (2000). Measuring service quality at yale university's libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 259-273. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00117-8](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00117-8)
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Available: <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Peters, V. J. (1999). Total service quality management: managing service quality. *An International Journal*, 9(1), 6-12. <https://doi.org/10.1108/09604529910248759>
- Pollack, B. L. (2009). Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty. *Journal of Services Marketing*, 23(1), 42-50. <https://doi.org/10.1108/08876040910933084>
- Pradiani, T. (2023). Service quality of brady cronin, E-SQ, and E-CRM models in building loyalty through nagari bank customer commitment in padang city. *International Journal of Social Science and Business*, 7(2), 454-465. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i2.54514>
- Roberts, S. A. (1981). Internal costs of interlibrary lending in British university libraries. *Interlending Review*, 9(3), 101-103. <https://doi.org/10.1108/eb017687>
- Rust, R. T., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1995). Return on quality (ROQ): making service quality financially accountable. *Journal of Marketing*, 59(2), 58-70. <https://doi.org/10.1177/002224299505900205>
- Smith, A. M. (1995). Measuring service quality: is SERVQUAL now redundant?. *Journal of Marketing Management*, 11(1-3), 257-276. <https://doi.org/10.1080/0267257X.1995.9964341>
- Susriyanti, S., Krisna, N. L., Lusiana, L., & Nardo, R. (2023). Creating customer loyalty through commitment to quality of service model of brady cronin. *International Journal of Applied Management and Business*, 1(1), 32-47. <https://doi.org/10.54099/ijamb.v1i1.458>

- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2007). User library service expectations in health science vs. other settings: a LibQUAL+® Study. *Health Information & Libraries Journal*, 24(s1), 38-45. DOI: 10.1111/j.1471-1842.2007.00744.x
- Vomberg, A., Homburg, C., & Gwinner, O. (2020). Tolerating and managing failure: an organizational perspective on customer reacquisition management. *Journal of Marketing*, 84(5), 117-136. <https://doi.org/10.1177/0022242920916733>

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Byun, Jea-Yeon & Shim, Won-Sik (2013). A review and application of library user comments data analysis tool: focused on the LibQUAL+ survey comments. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(3), 157-181.
- Cheon, Hee-Sun & Park, Ji-Hong (2018). The effects of teacher librarians' images on the user satisfaction of school libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4), 35-55.
- Choi, Bo-Yoon & Chung, Eun-kyung (2015). Towards service quality improvement for university library by LibQUAL+ analysis for multiple years. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3), 131-154.
- Choi, Byung-Don, Paek, Yon-No, & Jeon, Ho-Seong (2005). Measurement of service quality in the library: focused on hierarchical structure of service quality. *Journal of Korea Parliamentary Law Institute*, 5(1), 5-26.
- Choi, Hyun-Seok & Park, Cheol-yong (2014). A study on library users' loyalty with users' satisfaction as a moderating variable: k university case. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, 25(6), 1301-1313.
- Hong, Seung-Bae & Kim, Gye-Soo (2023). A study on the relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty using the three-dimensional service quality model: an analysis of de été espresso with PLS-SEM. *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 25(2), 141-163.
- Jeon, Ho-Seong (2007). A study on the hierarchical structure of service quality: focused on formative model and reflective model. *Korean Journal of Marketing*, 22(2), 87-112.
- Jeong, Dae-Keun & Noh, Young-Hee (2018). A study on users' perception of specialized services through service quality evaluation of public libraries. *Journal of the Korean Society for*

- Information Management, 35(4), 51-75.
- Joongang (2024). A full-fledged AI era begins? Available:  
[https://www.mcst.go.kr/kor/s\\_notice/press/pressView.jsp?pSeq=16826](https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/press/pressView.jsp?pSeq=16826)
- Kang, Shin-Bae & Lee, Cheol-Gyu (2023). The effect of perceived service quality of financial institution users on customer loyalty. *Journal of the Korea Management Engineers Society*, 28(5), 81-95.
- Kim, Bo-Il & Kim, Seon-Ho (2017). Service quality evaluation of older persons in public libraries by the use of LibQUAL+: the case of G-gu in Seoul. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1), 319-344.
- Kim, Ji-Hee, Kim, Hak-gon, & Han, Jin-Soo (2012). Study on the customer's response using three dimensions of service quality model: focused on the deluxe hotel buffet restaurants in Seoul. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 27(5), 97-115.
- Kim, Myeong-Hi (2020). Analysis of service quality on customer satisfaction and recommendation intention by brady & cronin's hierarchical service quality model(HSQM). *Northeast Asia Tourism Research*, 16(3), 301-318.
- Kim, Sun-Ae (2008). A study on the user satisfaction and loyalty of university library users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3), 281-299.
- Kim, Young-Hee & Jo, Dong-hyuk (2023). A study on the effect of public library service scape on customer loyalty. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 51(1), 19-36.
- Kim, Yun-Sil (2002). Service quality model for library and information center: focusing on LibQUAL+. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 33(3), 1-26.
- Lee, Sang-Bok (1998). A study on evaluation and measures of user-based service quality for libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(3), 265-280.
- Lee, Seong-Sin (2013). Correlation between public library service user satisfaction and loyalty and moderator variables. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1), 83-103.
- Lee, Soo-Sang & Wi, Seong-Gwang (2007). A study on the service satisfaction of university library portal for Chinese students in Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4), 113-134.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2018). Culture with People Press Release.
- Oh, Dong-Geun, Yeo, Ji-suk, & Choi, Sung-Yeol (2010). Comparative analysis on the service quality and satisfaction of the cultural and educational programs in the public libraries and the culture & art centers using structural equation model. *Journal of Korean Library*

- and Information Science Society, 41(3), 291-307.
- Park, Dong-jin & Yoon, Dong-won (1999). Measuring service quality in academic libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 30(4), 183-206.
- Park, Jung-Hee & Joo, Hye-young (2014). Evaluation for service quality of Korea major ports using brady & cronin's three-dimensional model. *The Journal of Korea Research Society for Customs*, 15(4), 281-300.
- Ryu, Joo-Hyeon & Lee, Sang-Bok (2012). A study on the service quality evaluation of public libraries by the use of LibQUAL+: the case of public libraries in Seoul that contracting out to private sector. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2), 271-294.
- Seo, Jung-Sun & Kim, Gi-Yeong (2022). The effect of brand association in public libraries on customer satisfaction and loyalty in public libraries: focused on the 20s. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 56(1), 321-345.
- Shim, Won-Sik & Lee, Eun-Chul (2013). Service quality assessment of university libraries in Korea using LibQUAL+: a case study. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(2), 245-268.
- Suh, Mun-Shik & Ahn, Jin-Woo (2008). The scale development of customer participation in service settings: PARTICQUAL. *Korean Journal of Marketing*, 23(4), 105-135.
- Yi, You-Jae & Lee, Cheong-Lim (2014). A critical review of service quality research in recent 10 years (2004~2013). *Journal of Marketing Management Research*, 19(2), 1-43.
- Yi, You-Jae & Lee, Cheong-Lim (2023). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction by service type:a comparative study between utilitarian and hedonic services. *Services Marketing Journal*, 16(2), 5-20.
- Yi, You-Jae & Ra, Seon-Ah (2011). Investigating the superiority across service quality models: focusing on SERVQUAL, Grönroos', and three-dimensional quality models. *Services Marketing Journal*, 4(2), 91-126.