

이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도

- 국립중앙도서관의 사례를 중심으로 -

Gap Analysis of Users' Perceptions and Staffs' Expectations Regarding the Library Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty

: A Case Study of the National Library of Korea

오 동 근(Dong-Geun Oh)*, 임 영 규(Young-Kyu Lim)**, 여 지 숙(Ji-Suk Yeo)***

목 차

1. 서 론	3.1 표본의 인구통계적 특성
2. 연구설계	3.2 측정도구의 신뢰도 검증
2.1 이론적 배경	3.3 이론변인별 지각치와 예측치간 평균차 검증
2.2 연구모델과 가설의 설정	3.4 연구모델에 대한 인과적 분석
2.3 연구방법	4. 결 론
3. 분석의 결과와 해석	

초 록

이 연구에서는 국립중앙도서관의 이용자와 직원을 대상으로 도서관서비스품질(도서관직원, 이용/서비스지원 자료/정보지원, 시설/장비)과 서비스가치, 만족도, 불평행동, 충성도의 관계에 대해 이용자의 지각과 직원의 예상간의 차이를 분석하고, 새로이 설계된 만족도와 충성도모델을 통해 그 영향관계를 검증하였다. 이를 위해 국립중앙도서관의 이용자 614명과 직원 100명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 인식차 분석결과 이용자는 직원들이 생각하는 것보다 도서관의 서비스품질은 더 낮게 평가하면서도 그 가치를 높게 평가하고 있고 만족도와 충성도는 더 높으며, 불평행동은 예상보다 적게 하는 것으로 밝혀졌다. 모델분석결과 이용자의 지각치와 직원의 예상치를 바탕으로 한 두 모델 모두 서비스가치와 전반적인 만족도는 불평행동과 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 이용자는 서비스품질의 4가지 구성요인 중 도서관직원만이 서비스가치, 전반적 만족도, 불평행동, 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 인식하고 있는 반면, 도서관직원모델에서는 어느 구성요인도 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나는 차이를 보였다.

ABSTRACT

This study analyzed the gap between users' perception and staff expectations on users' perceptions about dimensions of library service quality(library staff, service supports, materials and resources, and facilities and equipments), service value, user satisfaction, loyalty, using newly developed model. Six hundred-fourteen users and one hundred staff members of the National Library of Korea were participated in the survey using questionnaires. Users evaluated service quality lower but evaluated service value, satisfaction, and loyalty higher. In terms of showing complaining behaviors, users were less than staffs expected. Model analysis for users and staffs showed that service value and general satisfaction influenced on complaining behavior and loyalty. For users, only the dimension of library staff influenced significantly on the service value, satisfaction, complaining behavior, and loyalty. None of the other dimensions of the service quality showed significant relationship to them in the case of staff expectation.

키워드: 고객만족 - 도서관, 서비스품질 - 구성요인, 서비스가치, 충성도, 불평행동, 만족도, 국립중앙도서관
Customer Satisfaction-Library, Service Quality-Dimensions, Service Value, Loyalty,
Complaining Behavior, National Library Of Korea

* 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)
** 계명대학교 교양과정부 초빙전임강사(yklim@kmu.ac.kr)
*** 계명대학교 문헌정보학과 강사(wuhaha@chol.com)
논문접수일자 2006년 11월 15일
게재확정일자 2006년 12월 13일

1. 서론

도서관은 정보자료를 수집, 조직, 축적, 관리하여 이용을 돕는 일반적인 기능을 가지고 있다. 이런 기능 중에서 어느 하나 중요하지 않은 것이 없으나, 최종적으로 도서관의 모든 활동은 이용에 그 목적을 두고 있다. 그리고 도서관은 정보를 찾는 사람들에게 가장 오랫동안 서비스를 제공해 온 사회적 기관이다.

그러나 현재 이러한 도서관의 역할은 여러 도전을 받고 있다. 이용자는 더 이상 도서관에 서만 정보를 구하지 않으며, 도서관보다 더 편리하게 정보를 입수할 수 있는 다양한 방법을 활용하고 있다. 도서관이용자들은 현재 도서관 이외의 수많은 정보제공자들과 접할 수 있는 기회를 가지며, 이러한 경쟁기관과의 비교를 통한 끊임없는 선택과정을 통해 도서관에 접근하고 있다.

이렇게 변화하는 상황에서 도서관은 도서관의 고객인 이용자들의 요구에 맞는 더욱 더 개선된 서비스를 제공하여 이용자를 만족시켜, 기존의 이용자를 유지하면서 새로운 이용자를 도서관에 올 수 있도록 하는 방안을 모색할 필요가 있다. 이러한 이유로 최근 도서관계에서는 도서관의 서비스품질과 고객만족에 대한 관심이 고조되고 있다.

도서관계에서는 이러한 관심의 반영으로 이와 관련한 많은 연구가 수행되고 있으며, 이러한 연구의 중심에는 항상 도서관의 고객인 이용자가 있다. 그러나 실제로 도서관의 서비스품질과 고객만족을 위한 방안을 모색하고 이를 실천하는 것은 도서관직원인 사서의 몫이다. 따라서 도서관이용자의 서비스품질과 고객만

족에 대해 조사하는 것과 더불어 직원들이 이에 대해 어떻게 생각하고 있는지 함께 조사할 필요가 있는 것이다.

이러한 관점에서 이 연구에서는 국립중앙도서관을 대상으로 설문지를 사용하여, 서비스품질차원(도서관직원, 이용/서비스지원, 자료/정보자원, 시설/장비)에 따른 서비스가치에 대한 인식과 이용자만족도를 측정하고 이러한 이용자만족도가 불평행동과 이용자충성도에 미치는 영향에 대해, 이용자의 지각과 직원들의 인식차이를 중심으로 분석해 보고자 한다.

2. 연구설계

2.1 이론적 배경

도서관이 지금까지 수행해 온 기능들이 도전받음에 따라 도서관은 이용자의 요구에 부응하기 위한 방법을 모색하는 데 더욱 관심을 가졌으며, 이러한 관심을 반영하여 이용자중심의 서비스를 지향하는 연구가 수행되었다.

서비스품질의 측정을 통해 고객만족을 측정하고자 한 연구 중 PZB(SERVQUAL의 고안자인 A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and Leonard L. Berry 세 사람 성에 대한 이니셜을 활용하여 명명한 일반적인 명칭)의 SERVQUAL은 서비스품을 구성하는 요소들을 파악하여, 이 항목별 기대수준과 실제경험의 차이인 성과-기대수준의 차이(gap)의 합을 서비스품질로 보았다. 이 값이 작을수록 즉 기대수준과 실제경험에 차이가 적을수록 서비스품질이 높은 것이다. 이 SERVQUAL 모델을 도서관 및 정보

센터에 적용하여 개발된 것이 Cook와 Heath, Thompson(Cook and Thompson 2000)의 LibQUAL이며, 이 LibQUAL을 기반으로 개선된 것이 LibQUAL+TM이다.

LibQUAL+TM은 1999년 말부터 2003년까지 ARL(Association of Research Libraries)이 주관하여 Texas A&M University의 도서관 연구팀과 공동으로 수행한 연구개발 프로젝트이다(오동근, 황일원 2004). LibQUAL+TM은 도서관서비스품질을 세 가지 차원 즉, 서비스영향력, 장소, 정보컨트롤로 나눈 22개의 문항으로 구성되어 있다. LibQUAL+TM은 이용자들에게 각 차원에 속한 항목에 대해 최저서비스수준(minimum service level), 희망서비스수준(desired service level), 지각된 서비스 성과를 9점척도로 평가하도록 하여 그 사이의 갭(gap)을 측정하여 서비스품을 측정한다.

이와 같은 서비스품질측정으로 고객만족을 측정하고자 한 연구 이외에, 이러한 측정과 더불어 이 결과를 고객충성도에 미치는 영향을 조사하는 모델들이 있다. 이러한 모델의 대표적인 것이 ACSI(American Customer Satisfaction Index)와 한국산업의 고객만족도(KCSI)와 국가고객만족지수(NCSI) 등이 있다.

ACSI는 미국내에서 구매가능한 모든 제품 및 서비스품질과 만족에 관한 국가 및 전산업의 통일된 지표로, 고객에 의해 경험된 제품과 서비스에 대한 품질을 측정한다(Anderson and Formell 2000). ACSI의 만족도 산출과정은 개개의 속성들에 대한 평가가 아닌 전반적 만족도를 측정하고 있다. 만족도를 측정하기 위해서는 전반적 만족도, 사전기대에 대비한 만족도, 이상적 제품(서비스)대비 만족도가 측정되며, 이

세 가지 만족도는 가중평균된다(고재건, 김대호 2003). 우리나라의 국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index)는 이러한 ACSI를 바탕으로 한국실정에 맞도록 개선된 모델이라고 할 수 있다.

NCSI는 국내외에서 생산하여 국내 최종소비자에게 판매되고 있는 제품 및 서비스에 대해 해당 제품을 직접 사용한 경험이 있는 고객이 직접 평가한 만족수준의 정도를 모델링에 근거하여 측정·계량화한 지표로, 1998년부터 시행되고 있다(NCSI 개요 http://www.ncsi.or.kr/method/ncsi_concept.asp). NCSI는 고객만족과 고객만족의 선행지표와 결과지표 간의 인과관계 프로세스를 반영하는 모델을 통해 산출된다. 고객만족의 선행지표는 고객인지품질지수(perceived quality)와 고객기대지수(customer expectations), 고객인지가치지수(perceived value)이며, 그 결과지표에는 고객불평(customer complaints)과 고객충성도(customer loyalty)가 있다.

국내의 또 다른 고객만족지수인 한국산업의 고객만족도(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index)는 한국능률협회컨설팅에서 1992년 국내 최초로 한국산업의 고객만족도 측정방법론을 개발하여 발표해왔다(한국능률협회 2005). KCSI의 선행변수는 구매/소비 전 품질에 대한 기대, 고객인지품질, 고객인지가치이며, 그 결과변수에는 고객불평과 고객충성도가 있다.

이 연구에서는 서비스품질과 고객만족에 관련된 이러한 선행연구모델들을 기반으로 하여 국립중앙도서관의 서비스품질과 만족에 관련된 변수들에 대해 이용자의 지각치와 직원의 예측치 간의 차이를 중심으로 분석해 보고자 한다.

2.2 연구모델과 가설의 설정

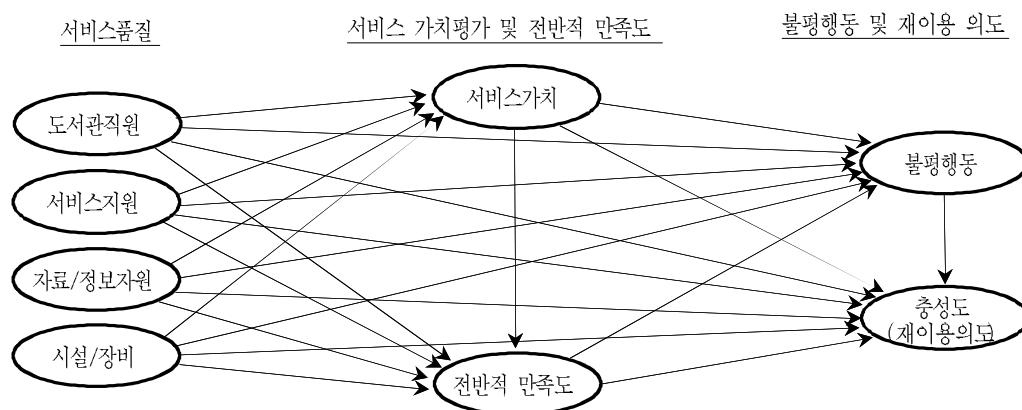
이 연구의 연구모델은 앞 장에서 이미 검토한 바 있는 선행연구에 대한 분석결과와 국가고객만족지수(NCSI) 모델과 한국산업의 고객만족도(KCSI) 모델을 토대로 <그림 1>과 같이 설정하였다. <그림 1>에서 볼 수 있듯이, 이 연구모델은 도서관직원, 이용 및 서비스지원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비의 4가지 분야로 구성된 서비스품질을 독립변인으로 하고 있으며, 서비스의 가치와 전반적인 만족도 그리고 불평행동을 각각 매개변수로, 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하고 있다.

<그림 1>의 연구모델은 NCSI 모델 및 KCSI 모델과 비교할 때 다음과 같은 차이점을 가지며, 그러한 차이점에 따른 장점들은 이 연구모델을 설정하게 된 이유가 되기도 한다.

첫째, NCSI 모델에서 고객기대지수, 고객인지품질지수, 고객인지가치지수 등을 선행변인으로, 국가고객만족지수(이용자들의 전반적인 만족도)를 독립변인으로, 고객불평을 매개변인으로, 고객충성도를 종속변인으로 이용하고

있는데 반해, 이 연구모델에서는 고객기대지수와 고객지각지수의 차이(gap)를 서비스품질로 이용하고 있으며, 4가지 영역의 서비스 품질을 독립변인으로, 서비스의 가치평가, 전반적 만족도, 불평행동 각각을 매개변인으로, 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하고 있다 따라서 NCSI 모델에서는 선행변인으로 사용된 고객기대지수, 고객인지품질지수, 고객인지가치지수들이 종속변인인 고객충성도에 미치는 직접적인 효과를 분석할 수 없지만, 이 연구모델에서는 독립변인으로서 4가지 영역의 품질 뿐만 아니라 매개변인으로 이용된 서비스의 가치, 전반적인 만족도가 충성도(도서관 재이용의도)에 미치는 직·간접효과를 동시에 분석할 수 있다는 점에서 장점을 갖는다.

둘째, KCSI 모델에서 요소인지품질과 요소가치는 요소만족도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐 고객만족지수, 전반적인 인지품질, 고객충성도 각각에는 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 규정하고 있으며, 고객만족지수와 전반적 인지품질, 고객만족지수와 고객충성도간에는 상관관계를 갖는 것으로 규정하고 있는데



<그림 1> 연구모델

반해, 이 연구모델에서는 4가지 영역의 서비스 품질, 서비스의 가치평가, 전반적 만족도, 불평 행동 모두가 충성도(재이용의도)에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 규정하고 있다. 따라서 KCSI 모델에서는 요소인지품질, 요소 가치 등의 변인이 고객만족도에 미치는 직접효과를 분석할 수 없을 뿐만 아니라 고객만족지수가 전반적 인지품질과 고객충성도에 미치는 영향의 정도를 파악할 수 없으나 이 연구모델에서는 서비스품질, 서비스 가치평가가 고객만족도에 미치는 직·간접적으로 영향뿐만 아니라 서비스품질, 서비스의 가치평가, 전반적 만족도, 불평행동이 충성도(재이용의도)에 미치는 직·간접적으로 영향을 파악할 수 있다는 점에서 장점을 갖는다.

〈그림 1〉의 연구모델을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하고 이를 검증하고자 하였다. 특히 이 연구에서는 서비스이용자로서 도서관 이용자 지각치와 서비스제공자로서 도서관직원의 예측치 간에 어떠한 차이가 있는가를 알아보기 위하여 각각의 독립된 연구모델과 연구가설의 검증을 실시하였다.

[가설 I] 서비스품질은 충성도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 I-1] 도서관직원의 서비스품질은 충성도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 I-2] 도서관의 서비스지원의 품질은 충성도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 I-3] 도서관의 자료/정보자원의 품질은 충성도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 I-4] 도서관의 시설/장비 품질은 충성

도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 II] 이용자의 서비스가치평가는 충성도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 III] 이용자의 전반적인 만족도는 충성도에 직·간접적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설 IV] 불평행동은 충성도에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

2.3 연구방법

2.3.1 측정도구의 구성 및 변인의 정의

이 연구를 위한 설문지는 Martensen과 Gronholdt의 연구(2003), SERVQUAL과 LibQUAL+TM, NCSI 및 KCSI에 대한 이론적 분석과 국립중앙도서관에서 연구자들에게 제공한 “2004 이용자 설문조사 분석결과,” “이용증 운영관련 중간보고서,” “도서관운영 개선방안에 대한 조사결과보고(2005)” 등을 토대로 본 연구에 적절하게 재구성하였다. 이 연구에 사용된 설문지는 도서관이용자용 설문지와 도서관직원용 설문지로 구분하였으며, 이용자와 직원 모두 8개 분야 이론변인을 공통으로 조사하였으며, 직원의 경우 2개 분야의 이론변인을 더 첨가하였으나 본 연구에서는 분석에 포함되지 않았다. 설문지의 개별측정문항들은 ‘매우 낮다’에서 ‘매우 높다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’로 이어지는 Likert 5점척도를 이용하여 측정하였다. 대학 및 연구도서관을 대상으로 개발된 LibQUAL+(TM)의 경우는 9점척도를 이용하고 있으나, 이 연구에서는 국립중앙도서관의 일반이용자를 주 대상으로 한다는 점에서, 일반적으로 널리 사용되는 5점척도를 이용하였다.

〈표 1〉 변인의 조작적 정의 및 측정내용

이론변인	조작적 정의	측정내용
도서관직원	도서관 직원의 태도, 자세, 배려, 능력 등에 의해 이용자에게 제공되는 서비스품질	'질문에 응답하는 직원의 자세' '직원의 예의바른 태도' '편안한 대화를 위한 직원들의 배려' '이용자의 필요에 대한 직원의 이해' '질문에 답하는 직원의 전문지식' '문제해결에 대한 직원의 능력' '직원에 대한 신뢰감' '나에 대한 직원의 개별적인 관심'
서비스지원	도서관 시스템, 데이터베이스, 홈페이지 등의 지원에 의한 서비스품질	'목차DB 이용의 편리성' '원문DB 이용의 편리성' '검색시스템 상의 다양성' '원문DB 대상의 다양성' '홈페이지를 통한 검색의 편리성' '웹/홈/온라인 목록 이용의 편리성' '전체 목록의 최신성' '홈페이지 내용의 다양성/최신성' '외부장소 전자자원 접근의 용이성'
자료/정보자원	단행본, 연속간행물, 전자정보자원의 충분성 및 다양성에 따른 서비스품질	'단행본의 다양성' '연속간행물의 충분성' '단행본의 충분성' '연속간행물의 다양성' '자료의 최신성' '전자정보자원의 다양성' '전자정보자원의 충분성'
시설/장비	각종시설 및 장비의 요건충족정도에 따른 서비스품질	'도서관 공간의 쾌적성' '적절한 공간배치' '안내표지의 명확성/편리성' '각종시설의 적합성' '냉난방의 적절성' '휴게실/화장실의 청결성' '구내식당의 전반적인 질' '장애인시설의 적절성' '주차공간의 충분성' '컴퓨터 및 관련 장비의 구비수준' '개관시간/휴관일의 적합성' '프린트/복사기의 제공'
서비스가치	자신의 노력/시간 대비 제공되는 서비스에 대한 가치평가	'소비한 시간 대비 제공서비스의 가치 평가' '노력에 대비 제공서비스의 가치 평가'
전반적인 만족도	도서관에서 제공되는 서비스에 대한 이용자의 만족정도	'전반적인 서비스 만족도' '전반적인 서비스품질에 대한 만족도' '도서관에서 받는 대우에 대한 만족도' '국가대표도서관으로서 위상과 가치 평가'
불평행동	불만사항 발생시 항의 및 시정요구 대외적 공개를 통한 불만행동의 표출정도	'불만족 사항 발생시 표출정도' '불만족 사항 발생시 항의/시정을 요구'
충성도 (재이용의도)	차후 재이용 의도 및 타인에 대한 이용권장 의도	'계속적인 이용가능' '타인에게 이용 권장여부' '국립중앙도서관 이용 빈도'

2.3.2 데이터수집과 분석

이 연구에서 자료수집은 구조화된 설문지를 이용하였으며, 설문지는 (1) 직접방문이용자 즉 오프라인 이용자 설문지, (2) 인터넷을 이용한 온라인이용자 설문지, (3) 국립중앙도서관 직원용 설문지의 3가지 유형으로 구성하였다. 이 연구에 사용된 설문지는 10월 7일 국립중앙도서관의 고객만족팀 직원들과의 단체면담과 10명의 국립중앙도서관 이용자를 대상으로 1:1 심층면담을 실시하여, 설문지에 대한 의견을 수렴하고 검증과정을 거치는 사전조사(pre-test)를 실시하였으며, 사전조사를 통한 윤문과 일부 항목의 추가하여 최종설문지를 완성하였다.

이 연구의 조사대상은 국립중앙도서관 이용자와 직원으로 하였으며, 도서관이용자의 경우 방문이용자에 대한 직접면접조사와 온라인이용자에 대한 웹조사의 방법을 병행 실시하였으며, 방문이용자에 대한 조사는 2005년 10월 15일부터 10월 21일까지 7일간, 온라인이용자에 대한 조사는 2005년 10월 16일부터 10월 31일까지 16일간 각각 이루어 졌다. 국립중앙도서관의 직원에 대한 조사는 직원들에게 설문지를 나눠주고 설문지에 응답하게 하는 배포조사의 방법으로 2005년 10월 17일부터 10월 21일까지 5일간 이루어졌다. 이러한 과정을 통하여 도서관이용자의 설문지는 최종적으로 619부가 수집되었으나 자료클리닝(data cleaning) 과정에서 응답이 너무 부실하여 자료분석에 부적합하다고 판단되는 5부를 제외하였으며 도서관직원용 설문지는 113부가 회수되었으나 설문지의 반 이상의 문항에서 전혀 응답을 하지 않거나 인구통계학적 현황에 전혀 응답을 하지 않는 등 응답이 부실하여 자료분석에 부적절하

다고 판단되는 13부를 제외하였다. 따라서 이용자설문지 614부, 직원용설문지 100부가 각각 최종분석에 사용하였다. 자료분석과정에서 개별설문문항에 응답하지 않은 무응답 사례는 결측치(missing value)로 처리하였다.

이렇게 수집된 자료는 다음과 같은 분석과정을 거쳤다.

첫째, 회수된 설문지의 자료분석여부를 판단하기 위한 자료클리닝 과정을 거쳤으며, 수집된 설문지의 입력(coding) 과정에서 오류를 수정하고 수집 자료의 속성 및 기술통계량을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 이 연구에 사용된 측정문항의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰도 검정(reliability test)을 병행하여 실시하였다. 타당도 및 신뢰도가 낮은 측정문항을 제거하는 반복적인 과정을 거쳤다. 요인분석은 주성분에 의한 Varimax 방법을 이용하였으며, 신뢰도 검정은 Chronbach's alpha 계수를 이용한 문항분석(item-total correlation) 방법을 이용하였다.

셋째, 타당도와 신뢰도 검증을 위한 요인분석과 신뢰도 검증 결과를 토대로 복수의 측정문항들을 본 연구의 연구모델에 따른 이론변인들로 재구성하였다.

넷째, 조사대상 즉 이용자와 직원간의 이론변인별 차이를 알아보기 위해 t검정(t-test)을 실시하였다.

끝으로 이 연구의 연구모델에 따른 이론변인들 간 인과적 모델을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression)을 이용한 경로분석(path analysis)을 실시하였다. 이상의 자료

분석은 SPSSWIN 12.0 한글판을 이용하였다.

3. 분석의 결과와 해석

3.1 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 도서관이용자 및 도서관 직원의 인구 통계적 특성은 <표 2>에서 보는 바와 같다.

성별에서 이용자의 경우 남성이 351명(57.2%)

으로 더 많이 조사된 반면, 직원의 경우 여성이 63명(63.0%)으로 더 많이 조사되었다.

연령별에서 이용자의 경우 20-29세가 291명(47.4%)으로 가장 많이 조사된 반면, 직원의 경우는 30-39세가 43명(43.0%)으로 가장 많이 조사되었다.

이용자의 직업별로는 학생이 223명(36.9%)으로 가장 많았고 월평균 가구소득별에서 201-300만원과 400만원 이상이라고 응답한 이용자가 각각 153명(24.9%)로 동일하게 나타났으며, 거주지별에서는 서울거주자가 533명(86.8%)

<표 2> 표본의 인구통계적 특성

이용자				도서관 직원			
특성	범주	빈도 (명)	백분율 (%)	특성	범주	빈도 (명)	백분율 (%)
성별	남자	123	57.2	성별	남자	37	37.0
	여자	263	42.8		여자	63	63.0
연령	30세 미만	291	47.4	연령	30세 미만	10	10.0
	30-39세	164	26.7		30-39세	43	43.0
	40-49세	78	12.7		40-49세	38	38.0
	50-59세	41	6.7		50세 이상	9	9.0
	60세 이상	40	6.5	직종	사서직	61	61.0
직업	사무관리직	62	10.1		행정직	14	14.0
	전문직	134	21.8		기술/전산	11	11.0
	기술직	31	5.0		기타	14	14.0
	상업	5	0.8	도서관 재직	5년 미만	34	34.0
	서비스직	27	4.4		5-9년	20	20.0
	주부	10	1.6		10-14년	16	16.0
	학생	223	36.3		15-19년	15	15.0
	기타	122	19.9		20년 이상	15	15.0
가구 소득	100만 이하	114	18.6	직급	9급	4	4.0
	101-200만원	113	18.4		8급	14	14.0
	201-300만원	153	24.9		7급	23	23.0
	301-400만원	81	13.2		6급	26	26.0
	401만 이상	153	24.9		5급 이상	12	12.0
학력	고졸 이하	18	2.9		기능직	18	18.0
	대재	157	25.6		기타	3	3.0
	대졸	267	43.5	학력	고졸 이하	8	8.0
	대학원 이상	172	28.0		대졸	74	74.0
거주	서울	533	86.8		대학원 이상	18	18.0
	기타	81	13.2				

으로 나타났다.

직원들의 직종은 사서직이 61명(61.0%)으로 가장 많았으며, 도서관 재직기간에서 5년 미만이 34명(34.0%)으로 가장 많았고 직급별로는 6급이 26명(26.0%)으로 가장 많았다.

학력에서 이용자의 경우 대재 또는 대졸이 424명(69.1%)으로 나타났으며, 직원의 경우에도 대졸이 74명(74.0%)으로 상당히 높게 나타났다.

3.2 측정도구의 신뢰도 검증

이 연구에 이용된 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 검증을 병행 실시하였으며, 신뢰도와 타당도에 문제가 있다고 인정되는 문항을 최종분석에서 제거하였다. 이 연구에 사용된 측정문항의 내용은 <표 1>에 제시되어 있으며, 이 연구에서 사용된 측정도구에 대한 신뢰도 검증결과는 <표 3>에서 보는 바와 같다. 신뢰도 검증은 Chronbach's Alpha 계수를 이용하는 내적일관도(internal consistency) 측정 방법을 사용하였다. 이 측정방법은 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 제거시

킴으로써 측정도구의 동질성을 높여 신뢰도를 높이기 위한 방법이다.

<표 3>의 신뢰도 검증결과를 살펴보면 서비스 품질을 측정하고자 하는 이론변인 즉 '도서관 직원' .925, '서비스지원' .905, '자료 및 정보자원' .882, '시설 및 장비' .907로 각각 나타나 상당히 높은 신뢰도를 보였으며, 서비스가치 및 이용자 만족도를 측정하기 위한 '서비스가치 평가' .890, '전반적인 이용자 만족도' .806으로 높은 신뢰도를 보였다. 그리고 불평행동 및 충성도에서도 '불평행동'에 대한 알파계수가 .590으로 조금 낮게 나타났으며, '충성도' .688로 나타나 측정도구에 대한 신뢰도에는 문제가 없다고 할 수 있다.

3.3 이론변인별 지각치와 예측치간 평균차 검증

도서관이용자가 실제로 경험하는 지각치와 도서관직원들이 이용자들의 경험치를 예측한 예측치 간의 차이가 있는가를 알아보기 위하여 이론변인별 도서관이용자와 도서관직원간의 평균차 검증을 실시하였다.

<표 3> 이론변인별 신뢰도 검증 결과

변인 구분		평균(표준편차)	최소값	최대값	Chronbach's Alpha
서비스품질	도서관직원(8문항)	3.12(.67)	1.00	5.00	.925
	서비스지원(9문항)	3.13(.62)	1.00	5.00	.905
	자료/정보자원(7문항)	3.23(.72)	1.00	5.00	.882
	시설/장비(12 문항)	3.24(.60)	1.50	5.00	.907
서비스가치 및 이용자만족도	서비스가치(2문항)	3.48(.72)	1.00	5.00	.890
	전반적인 만족도(4문항)	3.50(.63)	1.00	5.00	.806
불평행동 및 충성도	불평행동(2문항)	2.79(.90)	1.00	5.00	.590
	충성도(3문항)	4.02(.59)	1.00	5.00	.688

평균차 검증에서 서비스품질의 경우 국립도서관이용자들이 가장 이상적인 도서관에서 기대하는 서비스수준으로서 기대치와 실제 국립중앙도서관에서 지각하는 서비스수준으로서 지각치의 2가지 차원(dimension)을 동시에 측정하여 기대치와 지각치 간의 갭(gap)을 서비스품질로 이용하였다. 다시 말해서 현재 국립중앙도서관 이용자들이 실제로 지각하는 서비스수준의 값에서 가장 이상인 도서관에 대하여 기대하는 서비스수준의 값을 뺀 값을 서비스품질로 계산된다. 예컨대 가장 이상적인 도서관에서의 기대치가 4라고 하고 실제로 지각하는 서비스수준이 3이라고 할 때 지각치 3에서 기대치 4를 뺀 값인 -1이 서비스품질로 계산된다. 따라서 서비스품질은 최저 -4점에서 최고 4점의 범위를 가지며, -4점에 수렴해 갈수록 서비스 수준이 낮은 것을 의미하는 반면, 4점에 수렴해 갈수록

서비스품질이 높다는 것을 의미한다. 그리고 '서비스가치 평가', '전반적인 이용자만족도', '불평행동', '충성도'의 경우 개별문항의 점수를 합산한 후 문항수로 나눈 값을 이용하였다. 이러한 4가지 이론변인의 경우 최저 1점에서 5점의 범위를 가지며, 점수가 높을수록 평가나 만족도는 높다는 것을 의미하며, 불평행동은 높게 나타나고 충성도 또한 높다는 것을 의미한다.

지각치와 예측치간의 평균차 검증 결과에서 서비스품질의 경우 '도서관직원의 품질', '서비스지원의 품질', '자료 및 정보자원의 품질', '시설 및 장비의 품질' 네 영역 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 도서관직원들이 평가하는 예측치에 비해 도서관이용자들이 실제로 경험하는 서비스품질에 대한 지각치가 낮게 나타났다. 예측치와 지각치 간의 차이는 '서비스지원의 품질'에서 가장 크게 나타났다.

〈표 4〉 이론변인별 지각치와 예측치간 t 검증 결과

변인구분		범주	평균(표준편차)	최소값	최대값	t 값
서비스품질	도서관직원	이용자	-.857(.82)	-3.63	1.88	-4.800***
		직원	-.506(.65)	-2.13	1.00	
	서비스지원	이용자	-1.069(.86)	-4.00	1.00	-4.585***
		직원	-.632(.74)	-2.33	1.00	
	자료/정보자원	이용자	-1.094(.88)	-4.00	1.71	-4.579***
		직원	-.660(.84)	-3.29	1.00	
	시설/장비	이용자	-.978(.76)	-3.17	1.00	-3.543***
		직원	-.684(.73)	-2.50	.92	
서비스가치 및 이용자만족도	서비스가치	이용자	3.481(.72)	1.00	5.00	4.306***
		직원	3.185(.62)	2.00	4.00	
	전반적인 만족도	이용자	3.502(.63)	1.00	5.00	3.535***
		직원	3.237(.52)	1.75	4.25	
불평행동 및 충성도	불평행동	이용자	2.790(.92)	1.00	5.00	-11.304***
		직원	3.540(.55)	2.00	5.00	
	충성도	이용자	4.027(.58)	1.00	5.00	6.810***
		직원	3.603(.51)	2.00	4.67	

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

며, 다음으로 '자료 및 정보자원의 품질', '시설 및 장비의 품질', '도서관직원의 품질'의 순으로 나타났다. 따라서 도서관 직원들이 평가하는 서비스품질의 수준에 비해 도서관이용자들이 실제로 지각하는 서비스품질 수준이 낮다는 것을 알 수 있다.

'서비스의 가치' 및 '전반적인 만족도'의 경우 예측치와 지각치 간에 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있으며, '서비스가치'와 '전반적인 만족도' 모두 도서관이용자들이 실제로 경험하는 지각치가 도서관직원들이 평가하는 예측치에 비해 높은 특징을 보인다. 따라서 도서관직원들이 평가하는 예측치에 비해 도서관 이용시 '서비스의 가치'에 대한 이용자들의 지각치가 높으며, 이용자들의 '전반적인 만족도' 또한 예측치에 비해 지각치가 높다는 것을 의미한다.

'불평행동' 및 '충성도'에 대한 평균차 검정에서 두 경우 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다. '불평행동'의 경우 도서관직원들이 평가하는 예측치에 비해 실제로 도서관이용자들의 불평행동의 지각치가 낮게 나타나고 있으며, '충성도'의 경우에는 도서관직원들이 평가하는 예측치에 비해 도서관이용자들의 실제 '충성도'의 지각치가 높게 나타남을 알 수 있다.

3.4 연구모델에 대한 인과적 분석

이 연구에서는 서비스품질(도서관직원, 서비스지원, 자료 및 정보자원 시설 및 장비)을 독립변인으로, 서비스가치와 현재 국립중앙도서관 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평행동을 각각 매개변인으로 하고 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하여 경로분석(path analysis)을

이용한 인과적 모델의 검증을 실시하였다. 이 연구모델의 검증에서도 예측치와 지각치 간의 평균차 검증에서와 같이 국립도서관이용자들이 가장 이상적인 도서관에서 기대하는 서비스수준(기대치)과 실제 국립중앙도서관에서 지각하는 서비스수준을 각각 측정하여 기대수준과 실제로 지각하는 수준(지각치) 간의 갭(gap)을 서비스품질로 이용하였으며, '서비스품질'의 4가지 요인과 '서비스가치 평가', '전반적인 이용자만족도', '불평행동', '충성도'에서 요인별, 이론변인별 개별문항의 점수를 합산한 후 문항수로 나눈 값을 이용하였다. 따라서 요인별 점수가 높을수록 서비스품질이 높은 것으로 해석할 수 있으며, 점수가 높을수록 가치에 대한 평가, 이용자만족도, 충성도(재이용의도)는 높으며, 불만사항 발생시 불평행동을 강하게 한다는 것을 의미한다.

이 연구의 연구모델의 검증을 다음과 같은 절차에 의해 이루어졌다.

첫째, 반복적인 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 즉 서비스가치를 종속변인으로 하는 회귀분석, 전반적인 만족도를 종속변인으로 하는 회귀분석, 불평행동을 종속변인으로 하는 회귀분석, 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하는 회귀분석을 각각 반복적으로 실시하였다.

둘째, 변인들 간의 인과적 관계에 따른 영향을 나타내는 경로계수는 표준화 회귀계수를 이용하였다.

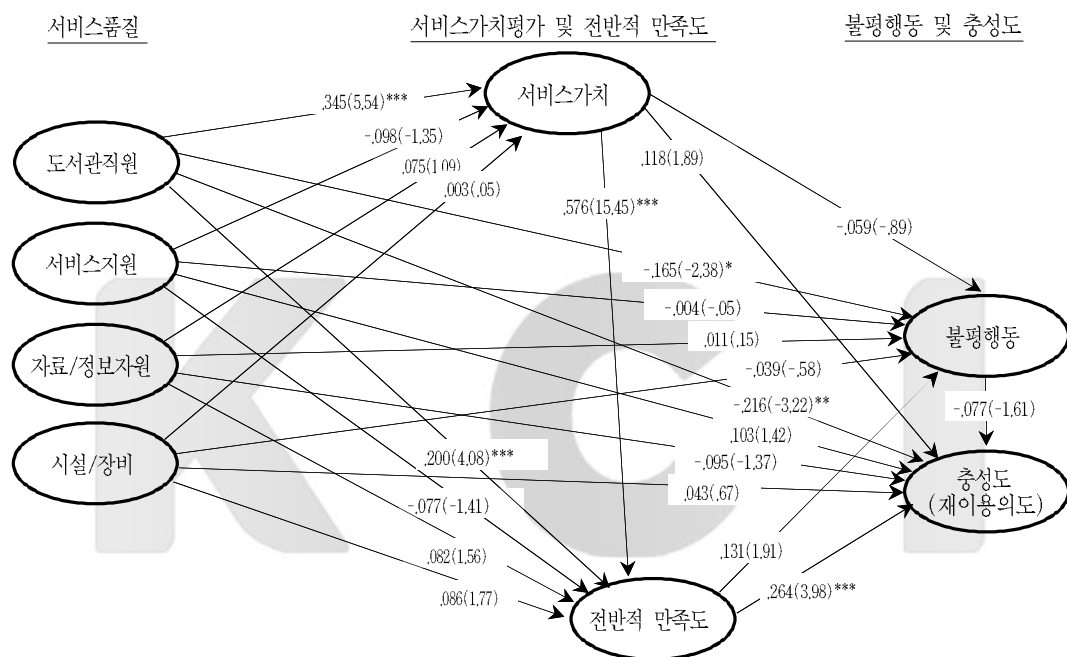
셋째, 독립변인이 종속변인에 미치는 전체효과(total effect)는 직접효과(direct effect)와 간접효과(indirect effect)로 구분하여 계산하였다.

넷째, 도서관이용자들을 대상으로 하는 연구

모델의 검증 즉 지각치에 대한 연구모델의 검증과 도서관직원들을 대상으로 하는 연구모델의 검증 즉 예측치에 대한 연구모델의 검증을 각각 실시하였다.

3.4.1 이용자의 지각치에 대한 연구모델의 검증

도서관이용자들을 대상으로 하는 연구모델의 검증결과는 <그림 2>와 <표 5>에서 보는 바와 같다.



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

<그림 2> 도서관이용자들의 지각치에 대한 연구모델의 검증

<표 5> 이론변인(지각치) 별 충성도에 미치는 이론변인별 직·간접효과 분석

구 분	직접효과	간접효과	전체효과	비 고
도서관직원의 품질	-.216**	.158	-.058	F = 6.980*** R ² = .108
서비스지원의 품질	.103	.024	.127	
자료 및 정보지원의 품질	-.095	.071	-.024	
시설 및 장비의 품질	.043	.051	.094	
서비스의 가치	.118	.141	.259***	
전반적인 만족도	.264***	-.010	.254***	
불평행동	-.077	—	-.077	

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

첫째, 서비스품질의 4가지 분야들 중에서 '도서관직원의 품질'만이 '서비스가치', '전반적 만족도', '불평행동', '충성도(재이용의도)' 각각에 대하여 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 '서비스지원의 품질', '자료 및 정보자원의 품질', '시설 및 장비의 품질'은 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. '도서관직원의 품질'의 경우에도 <표 5>에서 볼 수 있듯이 직·간접적인 영향을 동시에 고려할 때 통계적으로 유의한 효과를 미친다고 할 수 없다.

다시 말해서 '도서관직원의 품질'이 '충성도'에 미치는 직접적인 영향은 -.216으로 통계적으로 유의한 영향을 미치지만 '서비스의 가치', '전반적인 만족도', '불평행동' 등을 통한 간접효과가 .158로 나타나 직접효과와 간접효과를 합산한 전체효과에서 -.058로 아주 낮은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 점을 고려할 때 서비스품질 중에서도 '도서관직원의 품질'은 도서관이용과 관련한 '서비스평가'와 이용자들의 '전반적인 만족도'를 높이며 '불평행동'의 강도를 낮추어 결과적으로는 '충성도'에 대한 부적인 영향을 상쇄한다는 점에서 '도서관직원의 품질'의 중요성을 발견할 수 있다.

둘째, '서비스가치평가'의 경우 '충성도'에 미치는 직접적인 효과는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 <표 5>에서와 같이 직·간접적인 영향을 동시에 고려할 때 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 즉 '서비스의 가치'가 '충성도'에 미치는 직접적인 영향은 .118로 나타나 통계적으로 유의하지 않았으나 '전반적인 만족도'와 '불평행동'을 통한 간접효과가 .141로 나타나 전체효과가 .259로 통계적으로 유

의한 수준의 효과를 보여주고 있다. 따라서 '서비스가치'에 대한 높은 평가는 이용자들의 '전반적인 만족도'를 높이는 한편 '불평행동'의 강도를 줄여서 이용자들의 '충성도(재이용의도)'에 유의한 영향력을 미치는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 도서관이용자의 '전반적인 만족도'는 직접적인 영향만을 고려할 때나 직·간접적인 영향을 동시에 고려할 때 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 도서관이용자들의 '전반적인 만족도'가 높을수록 도서관에 대한 '충성도' 즉 도서관을 재이용할 가능성 또한 높다고 할 수 있다.

넷째, '불평행동'이 '충성도'에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 '불평행동'은 '충성도' 즉 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 않는다는 것을 알 수 있다.

3.4.2 직원들의 예측치에 대한 연구모델의 검증

<그림 3>과 <표 6>의 도서관 직원을 대상으로 하는 연구모델의 검증결과를 통하여 다음과 같이 도서관직원들의 성향을 파악할 수 있다.

첫째, 서비스품질의 4가지 분야 즉 '도서관직원의 서비스품질', '서비스지원의 품질', '자료 및 정보자원의 품질', '시설 및 장비의 품질' 모두 '서비스가치', 도서관이용자들의 '전반적인 만족도', '충성도(재이용의도)'에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 4가지 서비스품질 중에서 '서비스지원의 품질'만이 '불평행동'에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도서관직원들은 도서관의 서비스품질이 '서비스가치평가', '전반적인 만족도', '충성도(재이용의도)'에 별

이용자변인들이 도서관이용자들의 '전반적인 만족도'와 '충성도'를 높일 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 다시 말해서 도서관직원들에게 있어서 도서관이용자들의 전반적인 만족도와 충성도는 도서관이나 도서관직원들의 서비스에서 기인하는 문제가 아닌 도서관이용자들 자신에게서 기인하는 문제로 파악하려는 특성을 보인다고 하겠다.

셋째, '전반적인 만족도'의 경우 '불평행동'과 '충성도' 각각에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 도서관직원들은 이용자들의 '전반적인 만족도'가 '불평행동'을 강화하는 한편, '충성도(재이용의도)'를 높이는 요인으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 다시 말해서 도서관직원은 이용자들의 높은 만족도는 많은 '불평행동'을 초래하는 한편, 이용자들의 도서관에 대한 '충성도' 또한 높일 것으로 인식하고 있다고 하겠다.

넷째, '불평행동'이 '충성도'에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나, '불평행동'은 '충성도'에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않을 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

4. 결 론

이 연구는 도서관이용자의 충성도모델을 개발하고, 이를 국립중앙도서관의 이용자와 직원에게 적용하여, 도서관의 서비스품질차원에 따른 서비스가치에 대한 평가와 이용자만족도를 측정하고 이용자만족도가 불평행동과 이용자 충성도에 미치는 영향에 대해 분석하고, 아울러 도서관서비스품질과 만족에 대해 이용자의

지각치와 직원의 예측치 간의 차이를 분석해 보았다.

분석결과 모든 이론변인에서 이용자와 도서관직원 간에 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이용자는 도서관의 서비스 품질을 도서관 직원이 생각한 것보다 더 낮게 평가하였으며, 서비스 가치와 전반적인 만족도는 도서관 직원이 생각한 것보다 더 높게 평가하였다. 불평행동에서는 도서관 직원이 생각한 것보다 낮게 나타났으며, 충성도의 경우 도서관 직원이 생각한 것보다 더 높게 나타났다. 이것은 이용자는 직원들이 생각하는 것보다 도서관의 서비스 품질은 더 낮게 평가하면서도 그 가치를 높게 평가하고 있고 만족도 또한 더 높으며, 불평행동은 예상보다 적게 하고, 충성도도 더 높다는 것이다.

모델에 대한 검증에서는 국립중앙도서관의 서비스 품질 중에서 도서관 직원의 서비스 품질만이 서비스 가치, 전반적 만족도, 불평행동, 충성도 각각에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스 가치와 전반적인 만족도는 역시 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 불평행동은 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 국립중앙도서관 이용자들은 도서관 직원들에 대해 가장 중요하게 생각하며, 서비스 가치를 높게 평가하고 전반적인 만족도가 높은 이용자가 다시 도서관을 이용할 가능성이 높다는 것이다.

한편 도서관 직원들은 서비스 가치를 높게 평가하고 전반적인 만족도가 높은 이용자가 충성도가 높을 것으로 예측한 점에서는 이용자와 동일하였다. 그러나 도서관 직원들은 도서관의 네

가지 서비스품질은 이용자가 국립중앙도서관을 이용할 때 별로 중요하게 생각하지 않을 것으로 생각하였으며, 서비스지원만이 불평행동을 유발할 수 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

이것은 이용자들은 도서관서비스품질 중에서 도서관직원을 가장 중요하게 생각하는 반면, 직원들은 도서관직원은 서비스품질에 그다지 영향을 미치지 못하는 것으로 생각하고 있음을 보여주는 것이다. 또한 이용자는 서비스지원이 불평대상이 된다고 생각하지 않는 반면 직원들은 서비스지원을 중요한 불평요인으로 인식하고 있었다.

이러한 인식의 차이는 도서관이 효율적인 서비스품질 향상을 도모하는데 장애요인으로 작용할 수 있을 것이다. 즉 이용자가 원하는 것과

도서관이 추진하는 것이 서로 다른 초점을 가짐으로써 도서관의 서비스품질향상 계획과 실행이 제대로 이용자에게 다가가기 어려울 수도 있다는 것이다.

이 연구에서는 도서관 서비스품질과 만족에 대한 이용자와 직원간의 시각차를 파악하여, 한정된 예산과 인력으로 이용자중심의 서비스를 지향하는 도서관들에게 시사점을 주고자 하였다. 이 연구의 결과는 국립중앙도서관이라는 특정도서관을 대상으로 한 것이므로 모든 도서관에 모두 적용할 수는 없을 것이다. 그러나 향후 다른 도서관에서도 이용자중심의 서비스를 제공하고자 할 때 이러한 조사를 병행한다면, 이용자의 시각에서 그들이 좀 더 만족할 수 있는 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 고재건, 김대호. 2003. 국가고객만족지수 모형의 재구성과 서비스 기업의 적용. 『産經論集』, 19: 145-167.
- 김숙찬, 오동근. 2005. 전자저널의 이용자 만족도와 재이용의도에 관한 연구: K대학 교수 및 대학원생을 중심으로. 『제12회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』: 89-107.
- 오동근. 1991. 국립도서관기능론에 관한 연구. 『도서관학논집』, 26: 57-92.
- _____. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『한국정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- _____, 황일원. 2004. 서비스품질 평가 모델에 관한 연구: LibQUAL+(TM)을 중심으로. 『제11회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』: 159-162.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- 이유재, 이준엽. 2001. 서비스품질의 측정과 기대 효과에 대한 재고찰: KS-SQI모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1): 1-26.
- 이학식, 김영. 1999. 서비스품질과 서비스가치. 『한국마케팅저널』, 1(2): 77-99.
- _____, 임지훈. 1999. 고객만족도 측정: NCSI와 KCSI의 평가와 새로운 지수개

- 발 방안. 『마케팅연구』, 20(3): 137-160.
- 정용길. 1999. 서비스품질의 측정: SERVQUAL과 SERVPERF. 『서울대경영론집』 33(3): 438-461.
- 채서일. 2005. 『사회과학 조사방법론』. 서울: B&M books.
- 한국능률협회. 2005. 『고객만족경영』. 서울: 한국능률협회컨설팅.
- Anderson, Eugene W. & Claes Fornell. 2000. "Foundations of the American Customer Satisfaction Index." *Total Quality Management*, 11(7): S869-S882.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2000. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality." *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 103-112.
- Cook, Colleen and Fred M. Heath. 2001. "User's Perception of Library Service Quality: A LibQUAL+ Study." *Library Trends*, 49(4): 548-583.
- Cronin, Jr. J. Joseph and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- Grönroos, Christian. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Hernon, Peter and Ellen Altman. 1998. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago: ALA.(한국어판: 이은철 2001. 『도서관 서비스품질관리론: 고객 만족을 위한 도서관 경영』. 서울: 도서관협회).
- Hernon, Peter, and J. R. Altman. 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-based Approach for Libraries*. Chicago: ALA.(한국어판: 오동근, 등역. 2004. 『도서관·정보센터의 고객만족경영』. 대구: 태일사.)
- Oh, Dong-Geun. 2003. "Complaining behavior of public library users in South Korea." *Library & Information Science Research*, 25(1): 43-62.
- _____. 2004. "Complaining behavior of academic library users in South Korea." *The Journal of Academic Librarianship*, 30(2): 136-144.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and V. A. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- KCSI 모형
<http://kcsi.csnet.co.kr/cerify_01b_1.asp>
- NCSI 개요
<http://www.ncsi.or.kr/method/ncsi_concept.asp>

КСІ