

대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구*

- K대학도서관의 이용자를 대상으로 -

A Study on the User Satisfaction and Loyalty of University Library Users

김 선 애(Sun-Ae Kim)**

목 차

- | | |
|------------|--------------------------|
| 1. 서론 | 3. 분석의 결과와 해석 |
| 2. 연구의 설계 | 3.1 표본의 인구통계적 특성 |
| 2.1 이론적 고찰 | 3.2 자료의 기술적 특성과 측정도구의 검증 |
| 2.2 연구모형 | 3.3 연구모델에 대한 분석 |
| 2.3 연구방법 | 4. 결론 |

초 록

본 연구는 유럽의 고객만족도모델(ECSI)을 적용하여 대학도서관의 전반적인 품질이 도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도와 도서관의 지속적인 이용의사에 미치는 영향을 밝히는데 그 목적이 있다. 설문지는 대학도서관에 대해 이용자들이 지각하는 도서관의 전반적인 품질을 측정할 수 있도록 설계되었으며, 6개(전자자료, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관시설, 열람환경, 직원의 전문성·태도)의 변인으로 구성되었다. 분석결과 도서관의 전반적인 품질 중 인쇄형태자료, 열람환경, 직원전문성·태도가 이용자만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그중 열람환경이 가장 큰 영향력을 발휘하는 것으로 나타났다. 이용자들의 지속적인 이용과 관련하여서는 인쇄형태자료, 열람환경, 이용자만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도서관은 이용자들의 충성도를 증가시키기 위해서는 열람환경품질개선, 인쇄형태자료의 품질 개선, 직원의 전문성 및 태도에 관한 품질개선을 통해 이용자 만족도를 향상시켜야 한다.

ABSTRACT

The research purpose for this paper is adopt the European Customer Satisfaction Index(ECSI) on a survey performed on library users to measure users' satisfaction and loyalty factors. A questionnaire is designed to integrate measurement into the library's management system for visual analysis of what users expect from library. Results from the survey show that users expect more improvement in the library environment and collection of printed publications section. Conclusion from the survey, we were able to make the following suggestions to satisfy user expectations: (1) improve library environment (2) increase collections of printed publications and periodical to meet readers' demands (3) offer more friendly and helpful user service.

키워드: 서비스품질-대학도서관, 이용자만족-대학도서관, 이용자만족도, 충성도

Service Quality-Academic Library, User Satisfaction-Academic Library, User Satisfaction Index, User Loyalty

* 이 연구는 2008년도 경성대학교 학술연구지원에 의하여 연구되었음.

** 경성대학교 문헌정보학과 조교수(kimsa@ks.ac.kr)

논문접수일자: 2008년 8월 15일 최초심사일자: 2008년 8월 17일 게재확정일자: 2008년 9월 7일

1. 서론

개별 기업차원에서 경쟁력을 제고시키는 일이 중요한 과제로 대두되고 있다. 대부분의 기업들은 경쟁력제고를 위한 주요 전략으로 고객 만족 증대를 통한 수익창출을 지목하고 고객만족경영체제의 도입을 강화하고 있다. 고객만족이란 일반적으로 고객이 상품이나 서비스를 경험한 후의 선호와 비선호의 정도에 대한 사후구매개념으로 인식되며, 구매이전의 기대와 구매 후의 인지된 성과 사이의 불일치의 반응이다. 따라서 상품 또는 서비스에 대한 고객의 기대가 어떻게 형성되고, 이러한 기대가 고객의 소비 경험에 의해 얼마만큼 영향을 받느냐를 이해하는 것은 기업의 고객만족 경영체제의 전략 수행에 효율적으로 활용될 수 있다.

이용자들을 지속적으로 확보하고 그들의 관심이 기관의 존재여부를 좌지우지 할 수도 있는 정보서비스기관인 도서관 및 정보센터 역시 급변하는 환경변화와 함께 고객만족이나 고객중심경영이 중요하게 인식되고 있다. 이러한 필요성은 최근 들어 문헌정보학계에 마케팅 분야의 고객중심이론이나 기법의 도입, 서비스 품질측정, 고객중심경영전략 등에서의 연구의 활성화를 가져오는 계기가 되었다. 특히 도서관을 중심으로 행해지는 이용자만족과 관련하여 기존의 연구들은 서비스의 품질을 구성하는 요인 분석이나 이용자의 만족도를 형성하는 요인 분석에 집중하여 행해지고 있다. 그러나 이용자 만족도 측정에서 중요한 것은 현재의 수준을 파악하는 것보다 차별력이다. 만족도 분석 결과가 현장에서 중요한 자료로 활용되기 위해서는 도서관운영과 관련한 다양한 요소들이 이

용자 만족도에 미치는 상대적 중요성을 파악할 수 있어야 하고, 경쟁(동종)도서관과의 관계에서 차이 요인을 정확히 분별할 수 있어야 이용자와의 관계에서 도서관(자관)의 포지셔닝을 파악할 수 있다. 이러한 데이터를 제공할 수 있을 때 도서관은 이용자만족을 위한 전략적 계획방안을 수립할 수 있게 된다.

그러나 기존 연구들은 이용자 만족도 개선의 필요성에 대한 이유는 제공하지만, 궁극적으로 이용자 만족도를 개선함으로써 얻어지는 보상 즉, 이용자의 재이용의사를 끌어낼 수 있는 개선방안에 대한 기준을 제시하지 못하고 있다. 이들 연구들은 새로운 시대변화에 부응한다는 점에서는 의의를 가진다고 할 수 있으나 도서관 이용자의 만족도를 향상시키는 방안을 강구하기에는 한계를 가지고 있는 것으로 판단된다. 즉, 기존 연구들은 이용자만족도 개선의 필요성에 대한 이유는 제공하지만, 각 불만요인들을 개선하였을 때 나타날 수 있는 효과를 파악할 수 없는 한계가 있다. 또한 이러한 연구들은 도서관 이용자의 만족도 및 충성도와 그에 영향을 미치는 요인간의 인과관계를 분석하지 못하므로 인해 이용자의 만족도와 충성도를 개선하는데 필요한 근거와 기준을 제공하지 못하는 한계점을 갖고 있다. 도서관 이용자의 만족도와 충성도 수준, 만족도와 충성도에 영향을 미치는 요인들의 영향력(impact)의 크기가 어떠한지에 대해 계량적으로 분석하지 못하고 있다. 만약, 이용자의 만족도와 충성도에 영향을 미치는 요인들의 영향력을 계량화할 수 있다면, 각 결정요인을 개선시켰을 경우 이용자의 만족도와 충성도가 얼마나 개선되는지를 구체적으로 파악할 수 있으며, 이용자의 만족도와 충성

도를 개선시키기 위한 우선순위에 관한 정보를 파악할 수 있게 될 것이다.

국가, 산업, 기업차원에서 고객만족경영에 대한 중요성이 커지고 있지만, 지금까지 문헌정보학 분야에서는 도서관 이용자의 만족도와 충성도 측정에 관한 연구가 활발하게 진행되고 있지 않은 상황이며, 도서관 이용자의 만족도와 충성도를 결정하는 요인들의 영향력에 대해서도 명확히 계량적으로 분석된 연구가 많지 않다. 이 같은 상황에서 시대적인 여건변화에 맞추어 도서관 및 정보센터에서 고객만족의 경영을 추구한다 할지라도 그 결과는 이용자의 특성을 적절하게 반영하지 못하는 한계가 있을 것으로 예상된다.

따라서 본 연구는 이러한 시각에서 기업의 마케팅 전략에 널리 활용되는 있는 고객만족도와 충성도 측정 모델을 도서관이용자를 대상으로 하여 대학도서관의 이용자만족도측정에 실험적으로 적용해 보고자 한다. 실험대상은 K대학도서관의 이용자를 대상으로 하였으며, 측정 모델은 1998년 유럽연합 기술위원회에 의해 개발된 ECSI(European Customer Satisfaction Index) 모형을 참고하고, 이 모형을 도서관의 이용자 만족도에 실제 적용한 Martensen & Gronholdt(2003)와 Chen, Chen & Chang(2004)의 선행연구들을 참고하였다. 이를 통해 대학도서관 이용자들의 만족도와 충성도에 영향을 미치는 요인이 무엇이고 각 요인이 가진 영향력의 크기를 계량적으로 파악하였다. 이러한 연구는 도서관 이용자의 만족도와 충성도를 개선할 수 있는 근거를 제공하고 이용자 만족경영을 추구하는 전략을 수립하는데 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구의 설계

2.1 이론적 고찰

많은 기업들은 고객만족을 기업 목표중의 하나로 삼고 있으며 이것의 향상을 위해 많은 노력을 경주하고 있다. 고객만족이 기업에 미치는 긍정적 영향은 기업의 제품이나 서비스의 품질과 관련되어 있을 뿐만 아니라 고객유지와 더 나아가 기업의 수익성에 기여하는 측면을 갖고 있다(한국생산성본부 2003). 즉, A사의 제품 혹은 서비스에 만족한 고객은 A사의 제품이나 서비스를 계속적으로 구매하려는 성향을 나타낼 것이며, 타인들에게도 긍정적인 구전을 일으켜 A사에 수익을 창출시킬 것이다. 산업내 경쟁이 치열하면 치열할수록 고객만족 전략은 그 의미가 더욱 중요해진다. 경쟁이 치열한 산업에서는 신규고객을 획득하는데 드는 비용이 그렇지 않은 산업과 비교하여 상대적으로 증가하기 때문에, 기존 고객을 지속적으로 유지함으로써 창출되는 이익이 더욱 중요해진다. 만약, 신규고객을 유치하고도 기존 고객을 유지하지 못한다면 오히려 기업에게는 손해가 날 수밖에 없다. 결국 기존의 모든 고객을 장기적으로 유치하는 것이 기업의 이익을 가장 크게 증가시킬 수 있는 방안이다. 기업에게 신규고객을 획득하는 공격적인 전략(Offensive Strategy)보다 기존 고객을 유지하려는 방어적인 전략(Defensive Strategy)이 더 중요해지는 이유가 여기에 있다. 방어적인 전략에서 고객만족은 가장 중요한 무기가 되고 있다(신선영 외 2005).

1990년대에 이르러 기업들은 점증하는 무한

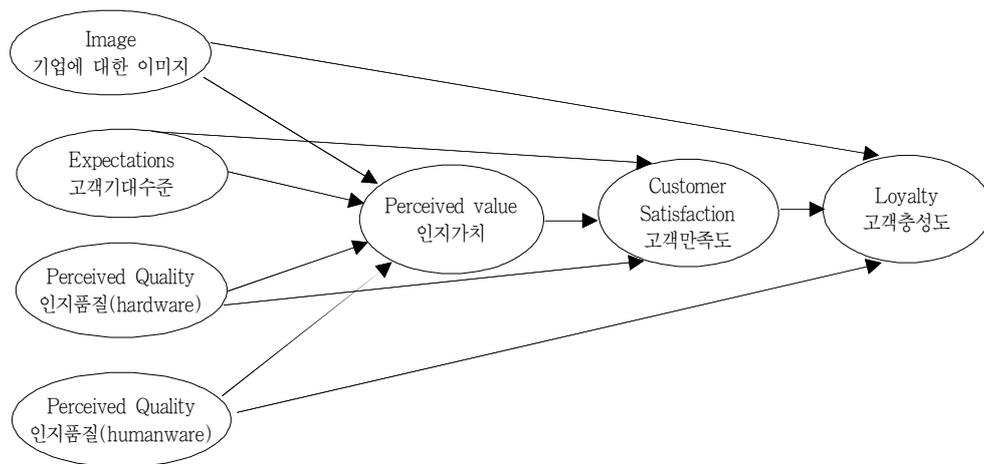
경쟁에 직면하여 자신들이 생산하는 재화와 서비스에 대한 고객만족경영체제의 필요성을 더욱더 인식하게 되었다. 이에 따라 고객만족을 계량적으로 측정하는 방법에 대해 관심을 기울이게 되었으며, 이는 고객만족도지수(Customer Satisfaction Index: CSI)의 측정 모형 개발로 나타났다(스웨덴 Fornell(1992), 미국 Fornell et al.(1996), 노르웨이 Andreassen & Linds-tad(1998), 덴마크 Martensen et al.(2000), 유럽연합 ECSI(1998)).

이상의 고객만족도 모형 중에서 1998년 유럽연합 기술위원회에 의해 개발된 ECSI 모형은 기존의 모형들을 참고하여 보다 실제적인 방법으로 고객행동에 근거하여 개발되었다. ECSI 모형은 고객만족도에 영향을 미치는 잠재변수로 (1) 기업에 대한 이미지(image), (2) 고객 기대수준(expectation), (3) 하드웨어에 대한 고객인지품질(perceived quality, hardware), (4) 인적요인에 대한 고객인지품질(perceive quality, humanware), (5) 고객인지가치(per-

ceived value)를 정의하고 있으며, 고객만족도에 영향을 받는 변수로는 고객충성도(loyalty)를 정의하고 있다(그림 1 참조).

ECSI 모형에서 고객만족도란 고객의 전체적인 구매와 제품 및 서비스를 통한 소비경험의 구성개념으로서 제품과 서비스의 체감, 품질에 대한 경험, 그리고 기업의 마케팅 활동, 기업 이미지, 제품과 서비스에 대한 사전 기대 등의 전반적인 체감정도에 대한 평가이다. 그리고 기업 성과에 중요한 요소인 고객충성도는 전체 고객들 중 만족을 경험한 고객이 재구매 의지의 높은 가능성을 가지며, 재구매 고객 가운데 제품이나 서비스에 몰입된 고객이 창출되고 이렇게 몰입된 고객들이 제품이나 서비스에 대한 높은 충성도를 보이게 된다는 것을 의미한다.

이처럼 ECSI모형은 기업에 대한 이미지, 구매하는 재화나 서비스와 관련된 시설의 수준 및 특성, 서비스 제공자의 태도와 인적특성 등을 종합적으로 반영하여 고객만족도를 파악할 수 있으며, 고객만족도가 재화나 제공된 서비



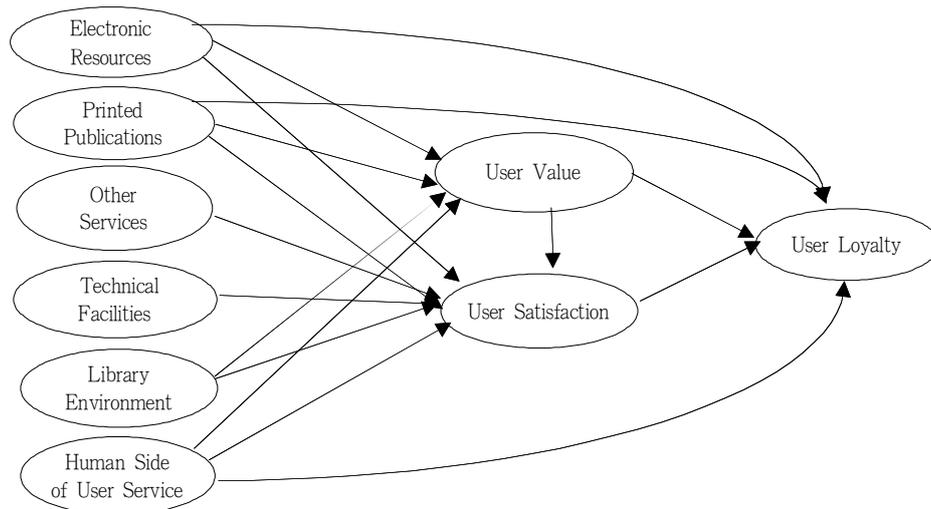
〈그림 1〉 유럽고객만족도(ECSI) 측정모형

스에 대한 재구매나 재선택 또는 타인에게 권유 의지 등에 미치는 영향을 파악할 수 있다.

문헌정보학 분야에서 ECSI 모형을 응용하여 서비스 품질과 이용자만족 및 충성도를 종합적으로 고찰한 대표적인 연구로는 Martensen & Gronholdt(2003), Chen, Chen & Chang(2004)이 있다. 이들은 기본적으로 ECSI 모델과 도서관의 전반적인 품질과 이용자 만족 등에 관련된 선행연구에 관한 분석을 바탕으로 도서관의 이용여건과 특성을 반영하여 도서관 이용자의 도서관품질에 대한 지각과 만족도, 충성도를 종합적으로 평가할 수 있는 모델을 제시하였다(그림 2 참조).

Martensen & Gronholdt(2003)은 덴마크의 코펜하겐 경영학교도서관을 대상으로 하여 (1) 전자자원, (2) 인쇄형태출판물, (3) 기타서비스, (4) 이용시설, (5) 도서관(열람)환경, (6) 이용자 서비스에 관한 직원의 전문성 및 태도의 6개 변인, (7) 이용자가치, (8) 이용자 만족

도, (9) 이용자 충성도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이용자 만족도는 도서관을 이용한 이용자의 경험을 개념화한 것으로 이상의 6개 잠재변수의 상호작용의 결과로써 측정된다. 이용자 충성도는 도서관이 제공하는 서비스에 대한 호의적인 반응이나 강한 애착을 나타내는 정도를 개념화한 것으로 도서관의 재방문 또는 재이용 가능성 정도를 말하며, 전자자원, 인쇄자료, 직원태도, 이용자가치 그리고 이용자 만족도의 상호작용의 결과로써 측정된다. 연구결과는 인쇄형태 출판물과 도서관시설이 이용자 만족에 가장 광범위한 영향을 미칠 뿐만 아니라 이용자만족도를 개선시킬 수 있는 가장 큰 잠재요인인 것으로 밝혀졌다. 충성도를 증가시키기 위해서는 이용자만족도를 향상시키는 것이 필요하며, 도서관의 품질 중 서비스제공을 위한 직원의 전문성 및 태도가 충성도를 개선시킬 수 있는 잠재요인으로 밝혀졌다. 한편 Chen, Chen & Chang(2003)은 Martensen & Gronholdt



<그림 2> Martensen & Gronholdt(2003)의 도서관이용자의 만족도와 충성도 모델

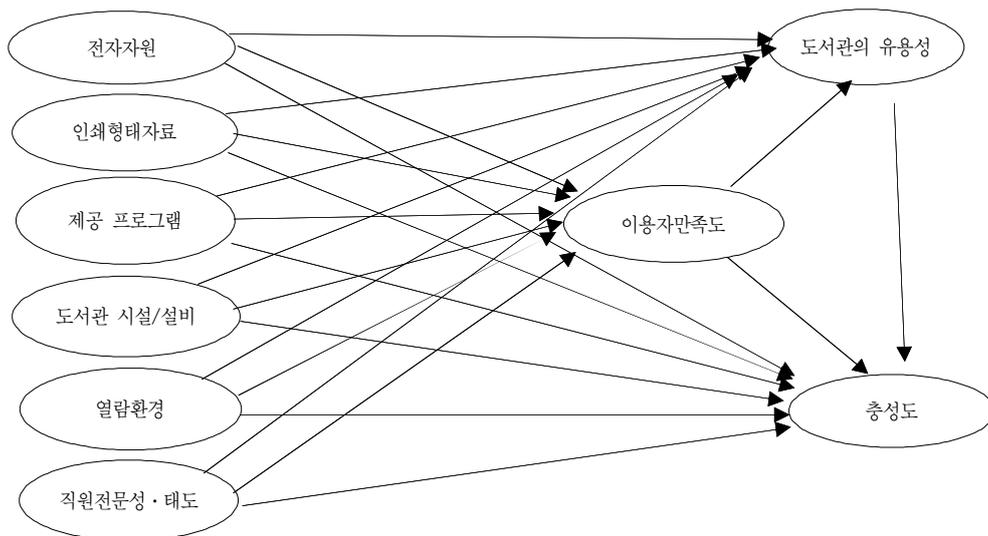
(2004)의 연구에서 사용된 동일한 모델을 사용하여 대만의 국립타이중(Taichung)기술학교의 도서관을 대상으로 도서관의 품질과 이용자 만족도 및 충성도와의 관계를 분석하였다. 분석결과는 앞서 언급된 연구결과와 달리 이용자의 만족도와 충성도를 개선시킬 수 있는 가장 큰 잠재요인이 도서관의 열람환경으로 밝혀졌으며, 그 다음으로 영향을 미칠 수 있는 요인은 인쇄형태의 출판물로 밝혀졌다.

2.2 연구모형

본 연구에서는 ECSI를 참고하여 도서관의 전반적인 품질과 이용자만족도와의 관계를 연구한 선행연구 Martensen & Gronholdt(2003), Chen, Chen et Chang(2004)를 참고하여 연구모형을 개발하고, 이를 K대학도서관 이용자의 인식을 바탕으로 도서관의 전반적인 품질과 이

용자 만족도, 충성도의 관계를 실증적으로 분석하고자 했다. 본 연구에서 채택하고 있는 연구모형은 <그림 3>과 같다.

도서관의 서비스품질 구성과 관련하여 국내 연구로는 서울시가 2001년도부터 실시하고 시민만족도 조사가 있다. 시민만족도 조사는 도서관에 대한 잠재적인 불만족 사항과 각종 서비스에 대한 시민들의 요구를 분석하여 이를 개선지표로 삼겠다는 취지를 갖고 있다. 공공도서관 시민만족도의 조사내용은 (1) 자료 및 설비 (2) 제공서비스 (3) 운영 및 관리 (4) 부대시설 및 환경 등 4개 영역에 각 영역당 6개 지표로 구성되었다. 한편 오동근(2005)은 공공도서관을 대상으로 하여 서비스 품질과 고객만족, 불평의도, 충성도의 관계를 실증적으로 분석하였다. 문헌정보학분야 고객만족관련 선행연구들과 한국고객만족도지수(KCSI)와 국가고객만족도지수(NCSI)를 참고하였으며, 서비



<그림 3 > K대학도서관의 이용자 만족 측정 모델

스 품질을 구성하는 변수로는 (1) 인쇄형태출판물 (2) 인터넷과 전자자원 (3) 문화프로그램 (4) 도서관시설/환경 (5) 도서관직원을 사용하였다. 이외에도 서비스 품질과 고객의 만족도를 향상시키기 위해 고객의 서비스에 대한 인식을 바탕으로 한 서비스 품질 측정을 위한 도구 개발에 관한 많은 연구들이 있다(김숙찬, 오동근 2005; 백향기, 이은철 2000; 백향기 2000; 오동근, 노미자 2005; 이상복 1998; 이종권 2001).

한편 김선애(2006)는 도서관 서비스 측정에 사용되고 있는 LibQual+, 서울시 시민만족도 조사 및 Martensen & Gronholdt 등을 비롯하여 선행연구들에서 사용된 구성영역을 비교하여 공공도서관 서비스의 만족도 평가를 위해 (1) 장서구성 (2) 시설/설비 (3) 직원전문성·태도 (4) 문화프로그램 (5) 열람환경 (6) e-서비스의 6개 변인을 제시하였다. 장서구성변인이 포함하는 내용은 인쇄자료, 전자자료, 연속간행물, 비도서자료의 적절성이며, 시설/설비 변인은 컴퓨터, 복사기, 열람시설, 비품, 장애시설 등의 적절성을, 직원 전문성·태도의 변인을 통해서는 직원의 차별성, 전문성, 친절성, 협조성 등을 측정하고, 문화프로그램변인은 문화강좌, 이벤트, 직업강좌, 방과 후 프로그램 등의 적절성을 열람환경변인은 열람실 환경, 주위환경, 개관시간 등의 적절성을 e-서비스 변인은 서비스의 다양성, 차별성, 기술력, 상호성 등의 적절성을 측정하도록 설계되었다. 본 연구에서는 이를 대학도서관이라는 환경을 고려하고, Martensen & Gronholdt(2003), Chen, Chen & Chang(2004)의 선행연구를 참고하여, (1) 전자자원 (2) 인쇄형태자료 (3) 제공프로그램 (4) 도서관시설/설비 (5) 열람환경 (6) 직원의

전문성·태도로 구분하여 변인을 구성하였다. 이는 기존 연구들처럼, 도서관 경영의 3요소인 장서, 시설, 사람을 기본으로 하되 대학도서관 장서구성의 특성을 고려하여 자료의 형태를 인쇄형태자료와 전자자원의 두 변인으로 구분하고 공공도서관에서 문화프로그램이라는 이름하에 실시되는 프로그램을 제공프로그램으로 변인명을 변경하였으며, e-서비스는 전자자원 변인을 통해 그 적절성을 측정하도록 하였다.

본 연구는 이러한 도서관의 전반적인 품질을 구성하는 각각의 독립변인들이 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하고, 아울러 이러한 도서관의 품질과 만족도, 도서관의 유용성이 충성도에 미치는 영향을 분석하고자 했다.

2.3 연구방법

2.3.1 변인의 정의와 측정

본 연구에서는 Martensen & Gronholdt (2003), Chen, Chen & Chang(2004)의 선행연구에서 사용한 변인들을 기본적으로 참고하였으며, 대학도서관 서비스의 특성을 반영하여 설정된 6개의 품질변인과 이용자만족도, 도서관의 유용성, 충성도의 변인을 통해 대학도서관 이용자의 도서관에 대한 인식을 조사하였다. 본 연구에서 사용한 변인들의 조작적 정의와 측정항목들은 <표 1>과 같다. 모든 변인들은 매우 불만족이다 혹은 전혀 그렇지 않다(1점)로부터 매우 만족한다 혹은 확실히 그렇다(5점)까지로 이루어지는 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 다만 특정서비스에 대해 경험의 부재로 인해 인식이 불가능한 경우, 해당사항 없음을 선택할 수 있도록 하였다.

〈표 1〉 변인의 조작적 정의 및 측정항목

변인	조작적 정의	측정내용
전자자원	인터넷, 온라인목록, 전자자원의 전반적인 품질과 개인요구 충족정도	인터넷, 온라인목록, 전자자원의 적절성 인터넷, 온라인목록, 전자자원의 요건충족정도
인쇄형태자료	단행본, 연속간행물 등 인쇄자료의 전반적인 품질과 개인요구 충족정도	단행본 및 연속간행물의 적절성 단행본 및 연속간행물의 요건충족정도
제공 프로그램	제공되는 프로그램의 전반적인 품질과 개인요구 충족정도	제공되는 프로그램 및 서비스의 질적 수준 제공되는 프로그램의 요건충족정도
도서관 시설/설비	도서관에서 제공하는 시설에 대한 전반적 품질 및 개인요구 충족정도	도서관내 각종시설 (컴퓨터, 프린터기, 복사기, 비품 등)의 적절성 도서관내 각종시설 (컴퓨터, 프린터기, 복사기, 비품 등)의 요건충족정도
열람환경	열람환경에 대한 전반적 품질과 개인요구 충족정도	열람실, 주변환경 등의 편리성, 쾌적성, 유용성 등의 적절성 열람실, 주변환경 등의 편리성, 쾌적성, 유용성 등의 요건충족정도
직원의 전문성 및 태도	직원의 전문성, 능력 및 태도 및 개인요구 충족정도	직원의 전문성과 능력의 적합성 이용자에 대한 친절한 태도와 협조적인 자세 직원이 제공하는 서비스에 대한 충족정도
도서관의 유용성	도서관의 가치 및 유용성	도서관의 중요성, 역할 등을 평가 개인적 요구(자기개발, 지식, 학습 등) 충족 기대 도서관 역할 대 개인적 필요성 정도
이용자만족도	제공되는 서비스를 포함한 도서관에 대한 전반적 만족도	전반적인 서비스에 대한 전체적인 만족도 기대 충족 혹은 정도 이상적인 도서관 및 서비스 대비 수준
이용자충성도	재이용의도	재이용, 재방문 의도 도서관 이용의 개인적 중요성 평가 타인에게 도서관의 이용 권유 의도

2.3.2 데이터의 수집과 분석

도서관 이용자의 만족도와 충성도 측정을 위한 설문조사는 2007년 5월 24일부터 6월 16일 까지 21일간에 걸쳐 K대학도서관 이용자들을 대상으로 실시하였다. 설문조사과정에서 이용자들에게 본 연구와 설문조사의 의도를 설명하고 K대학도서관의 제반서비스와 시설 등에 대해 이용을 경험한 이용자로 설문에 동의할 경우에 한해, 연구자의 판단과 편의에 따라 편의 표본추출방법에 의해 설문지를 배부하였다. 이용자만족도는 사후개념으로 경험이전의 기대

와 경험후의 인지된 성과사이의 불일치의 반응을 측정하는 것이다. 따라서 가능한 한 도서관의 제반 서비스를 경험한 이용자로 표본을 한정하였다. 대부분의 이용자들은 설문조사의 응답에 적극적으로 참여해 주었다. 회수된 253부의 설문지중 불성실한 응답으로 보이는 경우와 일부 항목을 구체적으로 기재하지 않은 경우, 혹은 만족에 대한 정도를 처음부터 끝까지 동일한 항목에 기재한 경우 등 분석에 부적절한 레코드들은 분석대상에서 제외하고, 222부만을 분석에 이용하였다.

3. 분석의 결과와 해석

3.1 표본의 인구통계적 특성

본 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성을 살펴보면 남학생이 32.9%(73명)로 67.1%(149)의 여성에 비해 비교적 많이 적고, 학년별로는 4학년이 41.4%(92명), 3학년이 31.5%(70명)로 대다수를 차지하며, 1학년은 9.0%, 2학년은 15.3% 그리고 대학원생 이상은 2.7%를 차지했다. 전공을 살펴보면 인문사회계열이 58.6%(130명)로 가장 많은 분포를 차지했으며, 자연공학계열은 34.7%(77명), 예체능계열은 6.8%(15명)를 나타냈다. 이와 같은 인구통계적 특성에 대한 분석결과는 K대학의 특성을 반영하고 있는 것으로 보인다. K대학은 부산에 소재하고 있는 종합대학으로, 매년 신입생수가 3천 오백여 명에 달한다. K대학은 대학원보다는 학부중심의 대학이며, 연구보다는 교육중심 대학이다. 예체능계열이나 자연공학계열에 비해 인문사회계열학생이 상대적으로 많은 대학이다 보니, 자연히 여학생이 남학생에 비해 상대적으로 더 많은 분포를 차지하고 있다. K대학도서관 이용자의 인구통계적 분석결과는 이러한 K대학의 전형적인 특성이 반영된 것으로 판단된다.

3.2 자료의 기술적 특성과 측정도구의 검증

본 연구의 측정변인들은 모두 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 또한 모든 변인은 값이 커질수록 질문에 대한 긍정적인 응답이 되도록 일관성 있게 설계하되, 만약 어떤 서비스에 대

해 경험한 적이 없어서 인지가 불가능할 경우, 해당사항 없음을 기재할 수 있도록 하였다.

K대학도서관의 전반적인 품질에 대한 이용자의 지각 평균은 제공프로그램의 품질에 대한 지각이 2.92로 가장 낮았으며, 이용자들이 가장 자주 접하게 되는 직원에 대한 서비스 품질에 대한 지각이 3.10으로 그 다음 낮은 수치를 기록하였다. 반면 전자자료의 품질에 대한 지각이 3.50으로 가장 높게 나타났으며, 이용자들이 가장 많이 이용하는 인쇄형태자료에 대한 품질 지각이 3.33으로 그 뒤를 이었다. 제공프로그램에 대한 품질지각이 낮게 나타난 것은 도서관에서 제공하는 프로그램의 질적 수준이 낮거나 개인의 요구와 맞지 않은 측면보다는 도서관에서 제공하는 프로그램을 경험하지 못한 이용자들이 많았던 것에 그 원인이 있는 것으로 판단된다. 그럼에도 불구하고 이용자들이 느끼는 도서관의 품질지각에 있어 도서관의 자원, 시설, 열람환경 등의 하드웨어적인 측면보다 직원의 전문성, 제공 프로그램 등의 소프트웨어적인 측면에 대한 지각이 보다 낮게 나타났다는 것은 시사하는 바가 크다고 볼 수 있다. 이용자들이 지각하는 도서관의 유용성은 3.76으로, 이들은 도서관이 학습, 자기개발, 의사결정 등과 관련하여 도서관의 역할이 매우 중요하다고 생각하고 있었다. 이용자만족도는 3.78로 K대학도서관에 대한 이용자들의 전반적인 만족도는 높은 것으로 나타났다. 지속적 이용여부를 나타내는 충성도는 4.13으로 매우 높게 나타났다. 이는 이용자들의 도서관의 전반적인 품질에 대한 지각 정도와 비교했을 때 상당히 높은 수치로서, 이용자들은 도서관의 품질과 상관없이 도서관의 유용성을 고려할 때 도서관을 지속적으로 이용하

는 것은 중요하며 따라서 지속적으로 도서관을 이용하겠다는 의지의 표출인 것으로 판단된다.

그리고 본 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위하여 Cronbach의 알파 계수를 이용한 내적일관성(internal consistency reliability) 분석방법을 사용하였다. <표 2>에서 볼 수 있는 것처럼 각 변인들의 Cronbach의 알파 값은 도서관의 유용성 .737로부터 직원의 전문성 및 태도에 대한 서비스 품질 .868까지의 값으로 모두 .6이상의 값을 나타내고 있어 척도의 내적 일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다. 측정변인의 기술적 특성과 Cronbach의 알파 값은 <표 2>와 같다.

3.3 연구모델에 대한 분석

본 연구에서는 K대학교도서관의 이용자들이 인지하는 K대학교도서관의 만족도를 측정하기 위하여 도서관의 전반적인 품질을 나타내는 6개의 변인(전자자원, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관 시설/설비, 열람환경, 직원전문성·태도)들을 독립변수로, K대학교도서관의 이용에 따른 전반적 만족도 및 도서관의 유용성을 각

각 매개변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하는 인과적 모델을 설정하고 이에 대한 검증을 실시하였다. 도서관의 전반적 품질을 나타내는 전자자원, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관 시설/설비, 열람환경, 직원전문성·태도의 6개 분야의 전반적 품질은 K대학교도서관이용자들이 해당도서관에서 지각하는 서비스의 수준을 측정하여 이를 전반적 품질로 이용하였다.

본 연구의 모델에서 설정한 인과적 관계의 검증을 위한 분석은 반복적인 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 즉 도서관의 전반적 품질을 나타내는 6개 변인을 독립변인으로 하고 만족도를 종속변인으로 하는 회귀분석과, 6개 변인과 전반적인 이용자만족도를 독립변인으로 하고 도서관의 유용성을 종속변인으로 하는 회귀분석, 그리고 6개의 변인과 이용자만족도, 도서관의 유용성을 독립변인으로 하고 충성도를 종속변인으로 하는 회귀분석을 실시하였다. 그리고 독립변인과 종속변인들 간의 인과적 관계에 따른 영향력을 나타내는 경로계수(path coefficient)는 회귀분석에서 도출되는 표준화회귀계수(Beta) 값을 사용하였다.

<표 2> 측정 변인들의 기술적 특성

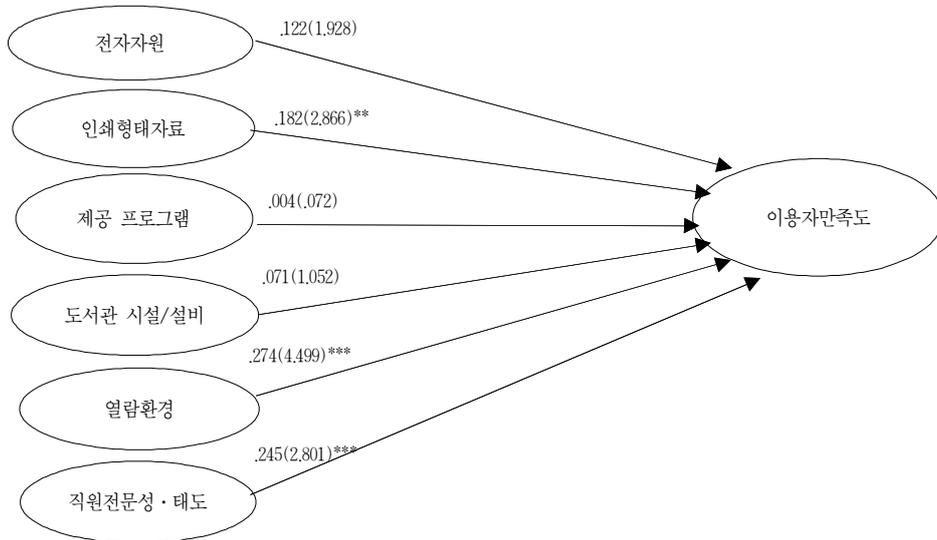
구분	빈도	평균	표준편차	Cronbach의 알파	
도서관의 전반적 품질	전자자원(6항목)	222	3.50	0.9682	.759
	인쇄형태자료(5문항)	222	3.33	0.9585	.802
	제공프로그램(3문항)	222	2.92	1.2433	.873
	시설/설비(3문항)	222	3.27	0.962	.739
	열람환경(5문항)	222	3.214	0.9702	.804
	직원전문성·태도(4문항)	222	3.10	0.94625	.868
도서관의 유용성(4문항)	222	3.76	0.76225	.737	
이용자만족도(3문항)	222	3.43	0.75266	.798	
충성도(3문항)	222	4.13	0.721	.834	

3.3.1 도서관의 전반적인 품질과 이용자만족도와의 관계

먼저 도서관의 전반적인 품질을 나타내는 변인과 이용자들의 도서관에 대한 만족도와의 관계를 알아보기 위해 이들 변인을 이용한 회귀 분석을 실시하였다. 이는 K대학도서관의 이용자들이 지각하는 해당도서관에 대한 전반적인 만족도와 도서관의 품질에 대한 영향관계가 어떻게 나타나는지를 검증하기 위한 분석이다. 도서관의 전반적인 품질을 나타내는 6개의 요인 중 이용자만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 미친다면 그 영향력은 어느 정도인지를 파악하고자 하였다. 이에 대한 검증결과는 <그림 4>와 같다.

<그림 4>를 통해서 알 수 있듯이, K대학도서관의 전반적 품질을 나타내는 6개의 변인 중 인쇄형태자료, 열람환경, 직원의 전문성 및 태도

는 각각 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 전자자원, 제공프로그램, 도서관 시설/설비는 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 유의한 영향을 미치는 변수 중에서도 이용자의 만족도에 가장 크게 영향을 미치는 요인은 열람환경으로 나타났다. 이 결과를 통해 K대학도서관의 이용자들은 인쇄형태자료, 열람환경, 직원의 전문성·태도에 대한 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 K대학도서관에 대한 전반적인 만족도가 높다는 사실을 알 수 있었다. 특히, 인쇄형태자료보다 열람환경과 직원의 전문성·태도에 대한 품질이 이용자들의 만족도를 결정하는 보다 중요한 요인으로 작용한다는 것을 알 수 있다.



()은 T값임, *: p<.05, **: p<.01, ***: p<.001

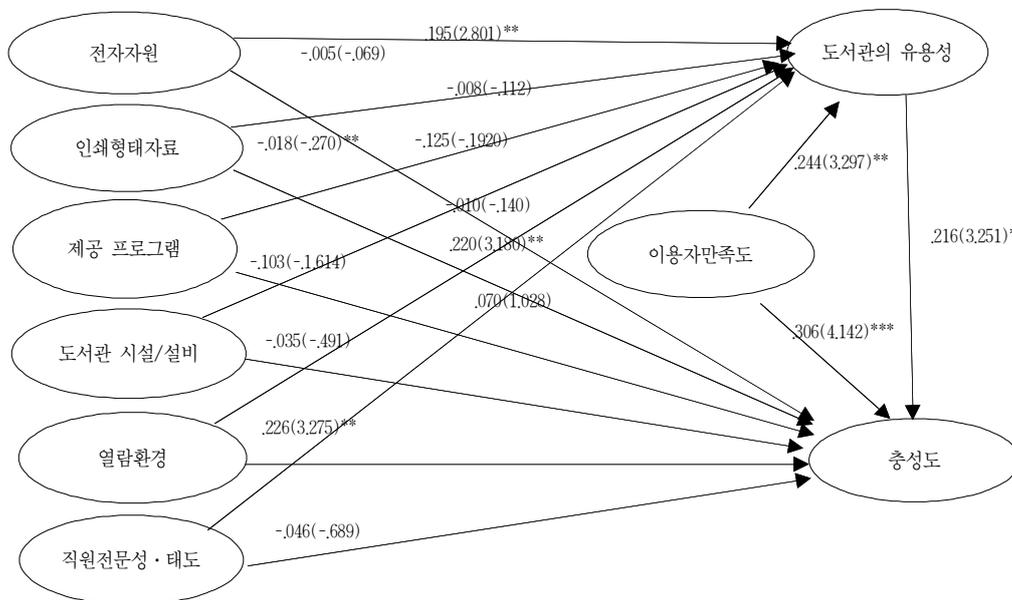
<그림 4> 도서관의 전반적인 품질과 만족도 관계

3.3.2 도서관 전반적인 품질, 이용자만족도, 도서관의 유용성 및 충성도와와의 관계
 도서관의 전반적인 품질을 나타내는 변인과 이용자만족도, 이용자들이 인식하는 도서관의 유용성에 대한 지각정도와와의 관계를 알아보기 위해 이들 변인을 이용한 회귀분석을 실시하였다. K대학교도서관의 이용자들이 지각하는 도서관의 전반적인 품질, 이용자만족도와 도서관의 유용성에 대한 지각정도와와의 영향관계가 어떻게 나타나는지를 검증하기 위한 분석이다. 도서관의 전반적인 품질을 나타내는 6개의 요인과 이용자만족도가 도서관의 유용성에 어떤 영향을 미치며, 그 영향력은 어느 정도인지를 파악하고자 하였다. 이에 대한 검증결과는 <그림 5>와 같다.

K대학교도서관의 전반적인 품질을 나타내는 6

개변인 중 전자자원과 열람환경이 각각 이용자가 인지하는 도서관의 유용성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관 시설/설비, 직원의 전문성 및 태도는 도서관의 유용성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 전자자원에 대한 품질과 열람환경에 대한 품질 모두 도서관의 유용성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 열람환경의 품질이 우수하다고 지각하고 있거나 열람환경에 대한 만족도가 높은 이용자일수록 그리고 전자자원의 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 도서관의 역할에 대해 중요하게 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

이러한 결과를 통해 알 수 있는 것은 K대학교도서관의 이용자들은 도서관의 유용성을 결정



* ()은 T값임, *: p<.05, **:p<.01, ***: p<.001

<그림 5> 도서관의 전반적인 품질, 이용자만족도, 도서관의 유용성 및 충성도

하는 품질로 열람환경의 품질과 전자자원의 품질을 중요하게 지각하고 있는 것으로 이해된다. 도서관에 대한 전반적인 만족도와 도서관의 유용성과의 영향관계에서는 이용자들의 만족도가 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도서관의 전반적인 만족도는 도서관의 유용성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도서관의 품질에 대한 전반적인 만족도가 높거나 높은 이용자 일수록 도서관의 역할에 대해 중요하게 인식을 하고 있는 것으로 나타났다.

이용자들의 도서관에 대한 지속적 이용여부 즉, 충성도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 파악하기 위해 도서관의 전반적인 품질을 나타내는 변인과 이용자들의 도서관의 유용성에 대한 지각, 이용자만족도 변인을 이용한 회귀분석 실시하였다. 분석결과(그림 5 참조), K 대학도서관의 전반적인 품질을 나타내는 6개변인 중 인쇄형태자료, 열람환경이 각각 이용자가 인지하는 도서관의 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면 전자자원, 제공프로그램, 도서관 시설/설비, 직원의 전문성 및 태도는 도서관의 지속적 이용에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 특이한 사항은 인쇄형태자료에 대한 품질이 도서관의 지속적 이용여부에 부(-)의 영향을 미친다는 사실이다. 이는 인쇄형태자료의 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 도서관의 지속적 이용여부 즉, 충성도에서 낮은 지각을 갖는다는 것을 말한다. 반면 도서관의 열람환경 품질은 도서관의 지속적 이용여부에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 열람환경의 품질이 우수하다고

지각하고 있거나 열람환경에 대한 만족도가 높은 이용자 일수록 도서관에 대한 충성도가 높게 나타난다는 사실을 알 수 있다.

도서관에 대한 전반적인 만족도, 도서관의 유용성과 도서관의 지속적 이용여부의 영향관계에서는 이용자만족도와 도서관의 유용성 모두 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도서관의 전반적인 만족도와 도서관의 유용성은 이용자들의 도서관에 대한 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도서관의 품질에 대한 전반적인 만족도가 높거나 높은 이용자 일수록 그리고 도서관의 역할에 대해 중요하게 인식하거나 유용성이 높은 이용자일수록 도서관에 대한 높은 충성도를 갖는다는 것을 알 수 있다.

3.3.3 인구통계적 요인과 이용자만족도, 도서관의 유용성, 충성도의 관계

K대학도서관 이용자의 인구통계적 특성이 이용자만족도, 도서관의 유용성, 충성도의 지각 정도에서 유의한 차이를 나타내는지 알아보기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다(표 3 참조).

성별에 따른 분석결과 이용자만족도와 도서관의 유용성에 있어서는 여학생들이 남학생들에 비해 만족정도 혹은 지각정도가 각각 평균 3.69와 평균 3.68로 약간 높게 나타난 반면 충성도에 있어서는 남학생들이 여학생들에 비해 더 높게 나타났다(평균 4.08).

학년에 따른 분석에서는 이용자만족도와 충성도의 부분에서 1학년의 만족정도 혹은 지각정도가 다른 학년과 비교하여 가장 높게 나타났다(각각 평균 3.90, 평균 4.15). 2학년은 도서

〈표 3〉 인구통계적요인과 이용자만족도, 도서관의 유용성, 충성도의 차이 검증

구분	변인	요인	N	평균	표준편차	F값	p
성별	이용자만족도	남	73	3.58	.686	1.398	non-sig
		여	149	3.69	.687		
	도서관의 유용성	남	73	3.63	.773	.117	non-sig
		여	149	3.68	.754		
	충성도	남	73	4.08	.722	.251	non-sig
		여	149	4.05	.720		
학년	이용자만족도	1학년	20	3.90	.788	.929	non-sig
		2학년	34	3.68	.684		
		3학년	70	3.63	.745		
		4학년	92	3.60	.612		
		기타	6	3.83	.753		
	도서관의 유용성	1학년	20	3.70	.733	.191	non-sig
		2학년	34	3.76	.741		
		3학년	70	3.64	.869		
		4학년	92	3.64	.704		
		기타	6	3.67	.516		
	충성도	1학년	20	4.15	.875	.528	non-sig
		2학년	34	3.94	.776		
		3학년	70	4.07	.748		
		4학년	92	4.05	.652		
		기타	6	4.33	.516		
전공	이용자만족도	인문사회계열	130	3.62	.663	.502	non-sig
		자연공학계열	77	3.71	.704		
		예체능계열	15	3.67	.816		
	도서관의 유용성	인문사회계열	130	3.65	.746	.282	non-sig
		자연공학계열	77	3.68	.751		
		예체능계열	15	3.80	.941		
	충성도	인문사회계열	130	4.12	.711	1.538	non-sig
		자연공학계열	77	4.01	.678		
		예체능계열	15	3.80	.941		

관의 유용성 부분에서는 지각정도가 다른 학년에 비해 3.76으로 가장 높게 나타났으나 도서관의 지속적 이용여부에서는 다른 학년에 비해 가장 낮은 지각정도를 나타냈다. 그리고 4학년은 전반적으로 지각정도와 만족정도가 낮게 나타났으며, 특히 이용자만족도와 도서관의 유용성에서 가장 낮은 수치를 기록했다(각각 평균

3.60, 평균 3.64).

전공에 따른 분석결과, 인문사회계열학생들은 도서관의 유용성과 만족도 부분에서 지각정도가 계열 학생들에 비해 가장 낮게 나타났음에도(각각 평균 3.65, 평균 3.62) 불구하고 도서관의 지속적 이용여부에서는 다른 계열 학생에 비해 가장 높은 지각정도인 평균 4.12를 나타냈다.

한편 예체능계열학생들은 도서관의 유용성 부분에서 다른 계열 학생들에 비해 가장 높은 지각정도를 나타낸(평균 3.80) 반면, 만족도와 도서관의 지속적 이용여부에서는 다른 계열 학생에 비해 가장 낮은 지각정도(각각 평균 3.67, 평균 3.80)를 나타내 인문계열학생들의 지각과 대조적인 현상을 나타냈다. 성별과 학년, 전공은 모두 이용자만족도, 도서관의 유용성, 충성도에 있어 유의한 차이가 나타나지 않았다. 일원배치분산분석의 결과가 이처럼 유의한 차이가 발생하지 않은 원인에는 집단크기가 같지 않고 차이가 많이 나는 것도 한 원인으로 지적된다.

3.3.4 연구결과에 대한 논의

본 연구의 결과는 K대학도서관의 이용자만족, 도서관의 유용성 및 충성도와 관련하여 몇 가지 의미를 가질 수 있을 것이다.

대학도서관의 전반적인 품질(전자자원, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관 시설/설비, 열람환경, 직원전문성·태도)이 이용자만족도에 미치는 영향과 관련하여 본 연구에서는 6개의 변인 중 인쇄형태자료, 열람환경, 직원의 전문성·태도가 각각 이용자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이들 요소에 대한 품질이 우수하다고 지각하고 있는 이용자일수록 K대학도서관에 대한 전반적인 만족도가 높다는 사실을 알 수 있다. 특히 K대학의 경우, 이용자만족도에 미치는 영향력에 있어서 열람환경이 가장 크고, 직원전문성·태도, 인쇄형태자료의 순서로 나타났다. 이는 인쇄형태출판물과 도서관 환경에 대한 품질이 이용자만족에 가장 광범위한 영향을 미친다는 Martensen & Gronholdt(2003)

의 연구결과와 열람환경과 인쇄형태자료가 이용자만족에 가장 큰 영향을 미친다는 Chen, Chen & Chang(2004)의 연구결과와 동일한 결과를 제시함으로써 대학도서관 이용자들이 지각하는 도서관의 전반적인 품질에 대한 인식의 단면을 엿볼 수 있게 한다.

K대학도서관의 전반적인 품질과 도서관의 유용성과 관련하여서는 전자자원품질과 열람환경 품질이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이들 요소에 대한 품질이 우수하다고 지각하는 K대학도서관 이용자일수록 도서관의 유용성에 대한 지각이 높은 것으로 나타났으며, 영향력은 열람환경의 품질이 전자자원의 품질보다 큰 것으로 나타났다. 이용자만족도와 도서관의 유용성 관계에서도 만족도는 도서관의 유용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 도서관의 만족도를 향상시키는 것이 도서관의 유용성을 증가시키는 것과 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다.

K대학도서관의 전반적인 품질과 이용자만족도, 충성도와 관련하여서는, 인쇄형태자료, 열람환경, 이용자만족도가 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동일한 모델을 사용하여 도서관의 품질, 이용자의 만족도와 충성도의 관계를 검증한 Martensen & Gronholdt(2003)과 Chen, Chen & Chang(2004)의 연구결과와 비교했을 때, 본 연구의 결과는 도서관의 품질 중 열람환경이 충성도에 가장 광범위하게 영향을 미친다고 밝힌 Chen, Chen & Chang(2004)의 연구와는 동일한 결과이지만 서비스제공과 관련된 직원의 전문성 및 태도의 품질이 이용자의 충성도에 중요한 영향을 미친다는 Martensen & Gronholdt(2003)의 연구

결과와는 상이하다. 그러나 이용자만족도가 이용자들의 지속적 이용에 중요한 영향을 미친다는 결과는 세 연구에서 동일하게 나타났다.

K대학도서관을 대상으로 한 본 연구는 도서관의 품질과 이용자만족도와의 영향관계에서 선행연구와 동일한 인쇄형태출판물과 도서관의 환경에 대한 품질이 이용자만족도를 개선시킬 수 있는 중요한 잠재변수라는 동일한 결과를 제시하고 있다. 그러나 충성도와의 관계에서는 열람환경과 인쇄출판물의 품질이 중요한 잠재변수라고 밝힌 Chen, Chen & Chang(2004)의 연구결과와는 동일하지만, 서비스제공에 있어 직원의 전문성 및 태도가 충성도를 향상시킬 수 있는 중요한 잠재변수라고 밝힌 Martensen & Gronholdt(2003)의 연구결과와는 상이하다. 세 연구 모두 대학도서관을 대상으로 했음에도 불구하고 이런 차이가 발생하게 된 이유가 유럽과 아시아 사용자들의 인식의 차이인지 혹은 각각의 도서관의 특정 상황에 따른 차이인지에 대해서는 추가의 연구가 필요하며 이를 밝히는 것은 매우 흥미로운 작업이 될 것이다.

인구통계적 분석에서는 만족도에 있어서는 여학생이 남학생에 비해 만족도가 높은 반면 충성도에 있어서는 남학생이 여학생들에 비해 더 높게 나타났다. 일반적으로 여학생이 더 적극적 이용자이라는 사실에 비추어 볼 때, 이 결과는 다소 의외의 결과처럼 보인다. 만족도가 충성도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 상기할 때 여학생들의 충성도를 증가시키려면 도서관의 전반적 품질향상을 통해 만족도를 향상시켜야 할 것이다. 학년이 낮을수록 만족도와 충성도가 높게 나타나는 반면, 고학년 학생일수록 도서관에 대한 만족도와 충성도가 낮게 나

타나는 경향을 보였다. 이는 저학년에 비해 도서관서비스를 더 많이 경험하거나 혹은 더 많이 접하게 되면서 지각정도가 무더진 게 아닐까 생각된다. 전공에 따른 분석에서는 인문사회계열 학생들의 경우, 만족도에서는 지각정도가 가장 낮게 나타났지만 도서관의 지속적 이용여부에서는 다른 계열 학생에 비해 가장 높은 지각정도를 나타냈다.

4. 결론

본 연구에서는 K대학도서관의 이용자를 대상으로 대학도서관의 전반적 품질이 이용자만족도, 도서관의 유용성, 충성도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다.

K대학도서관의 전반적인 품질에 대해 사용자들의 지각을 통한 만족도측정을 위해 전자자료, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관 시설/설비, 열람환경, 직원전문성·태도의 6개의 변인을 사용하였다. 사용한 6개의 변인중 이용자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미친 변인은 인쇄형태자료, 열람환경, 직원전문성·태도인 것으로 나타났다. 또한 이용자의 만족도는 도서관의 유용성과 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용자 만족도와 충성도에 광범위하게 유의한 영향을 미치는 요인으로는 인쇄형태자료와 열람환경이며, 특히 열람환경이 만족도와 충성도를 개선시킬 수 있는 가장 큰 영향력을 가진 변인으로 나타났다.

만약 K대학도서관이 사용자들의 충성도, 즉 도서관의 지속적 이용에 대한 제도 방안을 고민한다면, 본 연구결과에서 밝혀진 결과를 활용하

는 것이 효과적이라고 할 수 있다. 즉, 도서관의 전반적 품질을 향상시키고 이를 통해 이용자만족도를 증진시켜, 최종적으로 도서관이용자들의 충성도를 제고시키기는 것이다. 이를 위해 K대학도서관은 인쇄형태자료에 대한 품질, 열람환경에 대한 품질 및 직원의 전문성 및 태도에 대한 품질을 개선시켜 이용자만족을 향상시키는 것이 필요하며, 이용자만족이 향상되면 이용자들의 도서관에 대한 지속적 이용은 증가하게 된다.

대학도서관의 전반적인 품질과 이용자만족도, 충성도를 통합적으로 고찰하고 분석한 연

구가 많지 않은 상황에서 비록 실험적인 긴 하지만 K대학도서관을 대상으로 실증적 분석을 시도했다는 것에 본 연구의 의의가 있다고 할 수 있다. 그러나 표본이 갖는 한계, 한 개관만을 대상으로 하여 타 도서관과의 비교가 불가능한 점, 따라서 분석 결과를 통해 타 도서관을 벤치마킹을 할 수 없었다는 점, 도서관의 품질을 정의하는데 있어서 도서관의 특성을 반영하지 못한 점 등이 본 연구의 한계로 지적될 수 있으나 이는 후속과제를 통해 보완될 수 있리라 생각한다.

참 고 문 헌

- 김계수. 2004. 『AMOS 구조방정식 모형분석』. 개정판, 서울: SPSS 아카데미.
- 김선애. 2006. “공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구.” 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.
- 김숙찬, 오동근. 2005. 전자저널의 이용자 만족도와 재이용의도에 관한 연구: K대학 교수 및 대학원생을 중심으로. 『제12회 한국정보관리학회 학술대회』, 2005년. 8월. [서울: 중앙대학교].
- 백항기, 이은철. 2000. 대학도서관의 서비스질의 구성요인 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 5-26.
- 백항기. 2000. 『대학도서관의 성과측정: 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』. 박사학위논문. 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 성기주. 2004. 대학도서관의 이용자 요구에 관한 분석: 홈페이지 게시판을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 38(4): 49-63.
- 신선영, 신상철, 문태희, 손소영. 2005. 구조방정식을 이용한 초고속 국가망 서비스의 고객만족도 평가체계 개발. 『정보과학회논문지: 정보통신』, 32(2): 220-235.
- 오동근, 노미자. 2005. 대학도서관의 서비스 품질과 고객지향성이 교수의 만족도와 재이용의도에 미치는 영향: D대학 도서관을 중심으로. 『제12회 한국정보관리학회 학술대회』, 2005년. 8월. [서울: 중앙대학교].
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국

- 문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.
- 이성희, 이수범 2004. ECSI모형을 통한 항공이용 승객의 고객만족과 충성도에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 13(4): 149-165.
- 이중권. 2001. 공공도서관 서비스 질 평가에 관한 실증적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 89-117.
- 이학식, 김영. 1999. 서비스품질과 서비스가치. 『한국마케팅저널』, 1(2): 77-99.
- 정충영. 2000. 병원고객 만족요인에 관한 분석. 『경영학연구』, 15(2): 31-50.
- 조현철. 2003. 『구조방정식모델: SIMPLIS & AMOS』. 서울: 석정.
- 한국생산성본부. 2003. 『NCSI 방법론소개서』. 서울: 한국생산성본부.
- Anderson, Eugene W. & Fornell, Claes. 2000. "Foundation of the American Customer Satisfaction Index." *Total Quality Management*, 11(7): S869-S882
- Ball, Dwayne, Coelho, Pedro Simões & Machás, Alexandra. 2004. "The role of communication and trust in explaining customer loyalty: An extension to the ECSI model." *European Journal of Marketing* 38(9/10): 1272-1293.
- Chen, Tung-Shou, Chen, Rong-Chang & Chang, Tsui-Yun. 2004. "A Research to Increase Users' Satisfaction and Loyalty Based on the Customer Satisfaction Index: A Case study on the National Taichung Institute of Technology's Library." *Lecture Notes in Computer Science* 3334: 574-583.
- Coelho, Pedro Simões & Machás Alexandra. 2003. "The Role of communication and trust in explaining customer loyalty: An extension to the ECSI model." *European Journal of Marketing*, 38(9/10): 1272-1293.
- Cronin, B. 1984. "The Marketing of Public Libraries in the United Kingdom: The Rationale for a Marketing Approach." *European Journal of Marketing*, 18(2): 33-44.
- Doherty, N. F., Saker, J. & Smith, I. G. 1995. "Marketing Development in the Public Library Sector: An Empirical Analysis." *Journal of Information Science*, 21(6): 449-458.
- ECSI Technical Committee. 1998. European Customer Satisfaction Index: Foundation and structure for Harmonized National Pilot Projects, Report prepared for the ECSI Steering Committee, October.
- Fornell, Claes & Cha, Jaesung. 1994. "Partial Least Squares." in *Advanced Methods of Marketing Research* edited by R.P. Bagozzi(Cambridge, MA: Blackwell, 1994), 52-78.
- Fornell, Claes, Johnson, Michael D. & Anderson, Eugene W. 1996. "The American Customer Satisfaction Index: Nature Purpose and Finding." *Journal of Marketing*, 60(4): 7-18.
- Fornell, Claes. 1992. "A National Customer

- Satisfaction Barometer: The Swedish Experience.” *Journal of Marketing*, 56 (1): 6-21.
- Gorman, Michae. 1995. “Five New Laws of Librarianship.” *American Libraries*, 26 (8): 784-785.
- Gormez, M. 1997. “Marketing Models for Libraries.” *Library Administration & Management* 15(2): 169-171.
- Hernon, Peter and Whitman, John R. 2004. 『도서관·정보센터의 고객만족경영』. 오동근 외 공역, 대구: 태일사.
- Hernon, Peter and Whitman, John R. 2004. 『도서관·정보센터의 고객만족경영』. 오동근 외 공역, 대구: 태일사.
- Kristensen, Kai, Martensen, Anne & Gronholdt, Lorsi. 2000. “Measuring customer satisfaction: A key dimension of business performance.” *International Journal of Business Performance Management* (1, 2 & 3): 157-170.
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lorsi & Kristensen, Kai. 2000. “Customer satisfaction measurement at Post Denmark: Results of Application of the European Customer Satisfaction Index methodology.” *Total Quality Management*, 11 (7): S1007-S1015.
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lorsi & Kristensen, Kai. 2000. “The divers of customer satisfaction and loyalty: cross-industry finding from Denmark.” *Total Quality Management*, 11(4, 5, & 6): 544-553.
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lorsi & Kristensen, Kai. 2000. “The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences.” *Total Quality Management*, 11(4, 5 & 6): 509-514.
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lorsi, Eskildsen, Jacob K. & Kristensen, Kai. 2000. “Measuring Student Oriented Quality in Higher Education: Application of the ECSI Methodology”, in Conference Proceeding from TQM for High Education Institutions. “Higher Education Institutions and the Issue of Total Quality” Verona, 30-31 August 1999.
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lorsi. 2003. “Improving Library Users’ Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System.” *The Journal of Academic Librarianship* 29(3): 140-147.
- Patricia, E. G. & Maughan, D. 1999. “Library Resources and Services: A Cross-Disciplinary Survey of Faculty and Graduate Student Use and Satisfaction.” *The Journal of Academic Librarianship* 25(5): 354-366.
- Vilares Manuel José & Coelho, Pedro Simões. 2003. “The employee-customer satisfaction chain in the ECSI model.” *European Journal of Marketing*, 37 (11/12): 1703-1722.

