

LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite 공공도서관용의 개발*

Developing LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite for Public Library

오 동 근 (Dong-Geun Oh)**

목 차

- | | |
|---------------------|--|
| 1. 서 론 | 3.2 LCSI Lite 개발을 위한 측정항목의 추출과
설문문항의 개발 |
| 2. 선행연구 개관 및 연구의 설계 | 3.3 연구모형의 검증 |
| 2.1 선행연구 개관 | 3.4 LCSI Lite 결정요인의 가중치 결정 |
| 2.2 연구의 설계와 방법, 절차 | 4. 결 론 |
| 3. 분석결과 | |
| 3.1 설문지의 구성과 내용 | |

초 록

이 연구는 도서관의 서비스품질과 고객만족도에 대한 연구성과를 바탕으로 현장에서 용이하게 활용할 수 있는 간략모델을 개발하기 위한 첫 번째 작업으로, 공공도서관 고객만족도지수 간략판인 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite를 개발하여 제시하였다. 20명의 전문가에 대한 설문과 800명 이상의 공공도서관 이용자를 대상으로 한 설문조사결과를 분석하여, 도서관서비스 품질을 측정하기 위한 8항목(직원차원 2항목, 자원 및 서비스 차원 4항목, 시설 및 환경 2항목), 도서관고객만족도를 측정하기 위한 3항목, 도서관고객충성도를 측정하기 위한 2항목 등 총 15개 설문항목을 제시하고, 도서관서비스품질 차원 50%, 도서관고객만족도 차원 40%, 도서관고객충성도 차원 10%의 가중치를 부여한 값으로 이를 산정할 수 있도록 하였다. 각 척도들에 대해 전문가와 실무자를 대상으로 한 델파이식 조사를 활용하여 계층적 분석 방식(AHP: analytic hierarchy process)의 설문지를 사용하여 각 차원별 중요도에 대한 가중치 및 각 차원별 핵심구성요소의 상대적 가중치를 산출해내고, 이용자에 대한 설문조사를 통해 입수한 통계데이터를 분석하여 LCSI의 구조방정식 모형을 검증하였다.

ABSTRACT

This study tries to develop the so-called LCSI (Library Customer Satisfaction Index) Lite for public library which can be used easily in the fields as a simplified model. Its conceptual model is developed from the former research about library service quality and customer satisfaction. Based on the analyses on the twenty Delphi-type AHP questionnaires both from the library researchers and from the public library practitioners, and on the analysis and testing of the structural equation model using the data from the more than 800 user questionnaires, it suggests a model which consists of total 15 items - namely 8 items for service quality (2 for personnel, 4 for library resources and services, 2 for facilities and environment), 3 items for customer satisfaction, and 2 items for loyalty. Library Satisfaction Index for public library will be calculated by the sum total of service quality (50%), customer satisfaction (40%), and loyalty (10%).

키워드: 공공도서관 고객만족도, 공공도서관 고객만족지수-공공도서관용, 도서관서비스품질, 도서관고객충성도, 서비스품질, 구조방정식모형

Public Library Customer Satisfaction, Library Customer Satisfaction Index, LCSI Lite for Public Library, Customer Satisfaction, AHP Model

* 본 연구는 2012년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2012S1A5A2A01020155).

** 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)

논문접수일자: 2013년 10월 17일 최초심사일자: 2013년 11월 13일 게재확정일자: 2013년 11월 13일
한국문헌정보학회지, 47(4): 335-361, 2013. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.4.335]

1. 서론

날로 치열해지는 경쟁 속에서 도서관은 더 이상 주어진 자원과 예산을 바탕으로 수동적인 입장에서 서비스를 제공하기보다는 이용자와의 지속적이고 능동적인 교감 속에서 커뮤니케이션을 갖고 그들로부터 얻어지는 피드백을 바탕으로 서비스를 개선하고 새로운 서비스를 개발하고자 노력해야 한다. 이러한 모든 서비스의 중심에는 이용자(고객)가 위치해 있다고 해도 과언이 아니며, 따라서 그들이 인식하는 도서관 서비스의 품질을 개선하고 이를 통해 고객만족도를 증진시켜 그들의 지속적인 관심 속에서 이용을 확대하고 추가의 이용자들을 확보해나감으로써 경쟁력을 향상시켜야 할 것이다.

이러한 이용자와의 커뮤니케이션을 강화하고 그들과의 교감을 이끌어내는 한 가지 유용한 방안으로 고객만족도를 측정하여 활용하는 방법이 있다. 이 연구는 도서관의 서비스품질과 고객만족도에 대한 연구성과를 바탕으로 현장에서 용이하게 활용할 수 있는 간략모델을 개발하기 위한 첫 번째 작업으로, 이를 공공도서관 이용자를 대상으로 시도하고자 하는 것이다. 이러한 시각에서 이 연구는 기본적으로 공공도서관 현장에서 편리하게 활용할 수 있는 “도서관 고객만족도 측정을 위한 간략모형 공공도서관용”(LCSI Lite: Library Customer Satisfaction Index Light 공공도서관용)을 개발하기 위한 것이다.

이를 위해 마케팅분야 및 도서관분야의 선행 연구에 대한 분석을 통해, 공공도서관 서비스의 품질을 구성하는 주요요소(인적자원(직원), 장소 및 서비스, 시설 및 환경 등), 만족도의 구성

요소, 재이용의도나 추천의도 등을 포함한 충성도의 주요척도들을 추출해내고, 고객만족도 구조방정식 기본모형을 재정비하고자 한다.

또한 이러한 서비스품질과 만족도, 충성도를 구성하는 각 척도들에 대해 전문가와 실무자를 대상으로 한 델파이식 조사법을 활용하여 계층적 분석 방식(AHP: analytic hierarchy process)의 설문지를 사용하여 각 차원별 중요도에 대한 가중치 및 각 차원별 핵심구성요소의 상대적 가중치를 산출해내고, 이용자에 대한 설문조사를 통해 입수한 통계데이터를 분석하여 LCSi의 구조방정식 모형을 검증하게 될 것이다.

이제까지의 선행연구들이 대부분 이용자에 대한 제한된 수의 설문조사를 통해 이루어지는 경우가 많았다는 점에서, 이 연구는 전문가에 대한 설문과 이용자에 대한 설문을 비교·검토하여 새로운 모형을 제시하고자 한다. 특히 전문가그룹의 의견 반영과 각 전문가의 차원별 중요도 인식의 차이를 반영하기 위하여 AHP를 통해 차원 및 척도들에 대해 가중치를 부여하게 될 것이다. 이러한 방식을 통해, 기존의 LibQUAL+®의 척도들을 간단하게 임의적으로 선정하도록 함으로써, 간략화하는 방식을 취하는 LibQUAL+® Lite와는 다른, 체계적이고 과학적인 방법론을 통한 모형을 제시할 수 있을 것이다.

도서관 이용자의 서비스품질에 대한 인식과 만족도를 측정하고 분석하는 것은 이용자들로부터의 피드백을 받고 그들과 커뮤니케이션함으로써 도서관서비스를 개선하기 위한 중요한 수단이 되고 있다. 그러나 기존의 모형들이 상당히 복잡하여 실제로 활용하기가 용이하지 않다는 점에서, 도서관 현장에서 편리하게 활용할

수 있는 간편한 모형을 개발하여 제공할 필요가 있다. 이렇게 함으로써, 통계에 대한 전문적인 지식이 다소 부족한 현직사서들도 이 도구를 사용하여 설문조사를 실시하고 그 데이터를 엑셀 등을 이용하여 간단하게 분석하여, 도서관서비스의 품질을 개선하고, 이를 통해 고객만족도를 제고하고, 이용자들이 지속적으로 도서관을 이용하도록 하고자 하는 것이다. 이 공공도서관용 LCSI Lite의 개발을 시작으로 대학도서관을 포함한 다른 관중에도 적용가능한 모형의 추가적인 개발이 가능하리라고 본다.

2. 선행연구 개관 및 연구의 설계

2.1 선행연구 개관

도서관서비스의 품질의 측정과 관련해서는, 경영학분야의 SERQUAL을 원용한 LibQUAL 계열의 다수의 모형들이 주로 미국의 대학 및 연구도서관을 대상으로 개발되었고, 특히 미국을 포함한 서구권 등을 중심으로 활발하게 연구되어 왔다. LibQUAL은 현재 LibQUAL+®로 발전되어 전 세계적으로 널리 보급되고 있으며, 간략용(Lite)도 개발되어 활용되고 있는 상태이다. 아울러 성과위주의 SERVPERF를 참고한 LIBPERF 모형도 이미 개발된 바 있다. 그러나 LibQUAL+® 모형은 미국연구도서관협회(ARL: Association of Research Libraries)를 중심으로 개발·보급되고 있다는 사실에서도 알 수 있는 것처럼, 기본적으로 대학 및 연구도서관을 그 대상으로 하고 있으며, 이름에 나타나 있는 대로, 기본적으로 도서관서비스의 품

질을 측정하기 위한 것이라고 할 수 있다.

한편 고객만족도의 측정과 관련해서는, 미국 고객만족지수(ACSI: American Customer Satisfaction Index)를 위시하여, 유럽고객만족지수(ECSI) 등 다수의 측정도구가 개발되어 있고, 국내에서도 한국생산성본부와 미시건대학 연구팀이 공동으로 개발한 국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index), 한국능률협회컨설팅에서 개발한 한국산업의 고객만족도(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index) 등이 개발되어 있다. 한편 서비스분야를 대상으로 하여 개발된 서비스품질지수(KS-SQI: Korean Standard - Service Quality Index)는 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 대한민국 서비스산업과 소비자의 특성이 반영하여 개발한 모델로, 2006년부터 공공행정서비스 업종으로 대상을 확대하여 조사를 실시하고 있다. 문헌정보학 분야에서는 Martensen과 Gronholdt (2003)의 모형이 만족도 측정을 위한 대표적인 예가 되고 있다. 최근에는 Bakti와 Sumaedi (2013)에 의해 유사한 모형이 제시된 바 있다.

국내에서도 서비스품질 및 만족도와 관련해서는, 전반적인 내용(이상복 2002; 조윤희 2002; 홍현진 2005)은 물론 공공도서관(오동근 2005; 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009; 오동근, 여지숙, 최성열 2010; 오동근, 임영규, 여지숙 2009; 유병장 2004; 이용남 2002; 이종권 2001; 장윤금 2005; 2007; 차성중 2011), 대학도서관(강혜영 2010; 김규환, 남영준 2007; 김선애 2008; 김현희, 이지연 2006; 박동진, 윤동원 1999; 박상후, 오동근 2007; 박지홍 2007; 백항기 2000; 백항기, 이은철 2000; 윤기찬, 이순철 2009; 이두영, 김희전 2003; 이수상, 위성

광 2007; 정영미, 김영기, 이수상 2010), 디지털 도서관 및 E-서비스(오동근, 조현양, 최성열 2010; 이성신 2010; 이응봉 2002; 이제환 2004; 이주현, 이응봉, 김환민 2006; 황재영, 이응봉 2009; 2010a; 2010b; 황재영, 이응봉, 김종환 2007; 황재영, 이응봉, 최호남 2006), 전문도서관(곽승진 등 2011; 김성희, 정은애 2005; 김윤실 2002a; 2002b; 김정희, 김태수 2009; 조화순, 오동근 2011), 국립중앙도서관(오동근, 임영규, 여지숙 2006; 한상일, 김영제, 유평준 2008) 등을 대상으로 하는 서비스품질 및 고객만족도에 관련된 다수의 연구들이 활발하게 이루어지고 있다. 그 중 상당수는 웹사이트(김현희, 이지연 2006)나 전자책(남영준, 최성은 2011), 인터넷서비스(장윤금 2005; 2007), 전자저널(조화순, 오동근 2011) 등의 특정서비스나 특정 차원(강혜영 2010 등)을 대상으로 하고 있다.

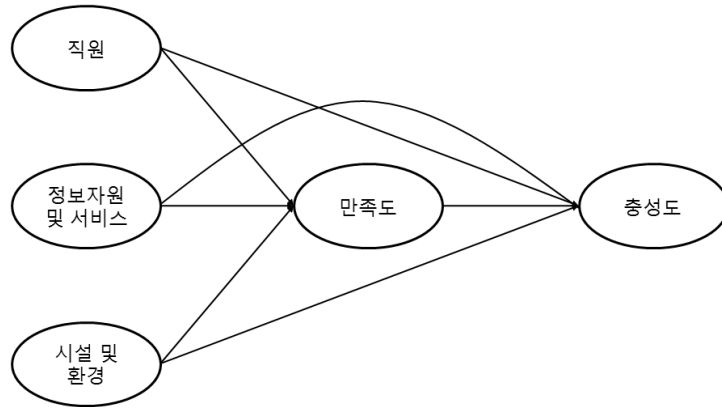
이와 관련하여, 연구자는 앞서 제시된 것처럼, 국립중앙도서관과 대구지역 공공도서관, 대학도서관 등 다양한 관종의 도서관은 물론 도서관업무 전반과 문화프로그램, 디지털도서관, 전자저널 등 다양한 도서관서비스를 대상으로 고객만족도를 측정하기 위한 통합모형을 개발하고자 시도해왔다. 이 연구에서 제시하고 있는 LCS Lite 공공도서관용은 서비스품질과 고객만족도, 재이용의도 및 충성도를 통합적으로 반영하여 지금까지 연구되어 온 도서관 고객만족도 모형(LCSI Model)을 전문가의 의견(AHP 방식의 설문조사)과 실제조사(이용자 설문조사)를 바탕으로 대폭 간략화하여 현장에서 편리하게 사용할 수 있는 모형으로 제시하기 위한 시도로 이루어진 것이다.

2.2 연구의 설계와 방법, 절차

이 연구는 선행연구에 대한 분석을 바탕으로 하는 문헌적 연구, 계층적 분석 방법(AHP: analytic hierarchy process)에 의한 설문지를 사용한 전문가에 대한 델파이형 설문조사, 이용자에 대한 직접설문조사의 3가지 방법으로 진행되었다.

우선 첫째로, 선행연구분석에서는 서비스품질 및 고객만족도에 대한 마케팅분야 및 문헌정보학 분야의 선행연구를 두루 분석하여 이를 연구설계에 반영하였다. 다만 이 연구의 기본프레임은 연구자가 지금까지 연구해온 기존의 도서관고객만족도(LCSI: Library Customer Satisfaction Index)의 기본모형(연구모형의 상세한 내용에 대해서는, 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009 및 오동근, 임영규, 여지숙 2009 참조)에 따라 이루어진 것으로, 선행연구의 결과들은 이를 보완하기 위해 검토되었음을 밝혀두고자 한다. 연구의 기본모형은 <그림 1>과 같다.

둘째로, 서비스품질과 고객만족도, 재이용의도 및 충성도를 통합적으로 반영하여 LCS Lite의 기본모형에 포함될 공공도서관서비스의 차원들을 설정하고, 각 차원의 구성척도들로 구성된 계층적 분석 방법(AHP)을 통한 분석이 가능한 전문가용 설문지를 작성하고, 문헌정보학과 교수 10명과 이용자설문조사 대상도서관의 도서관장과 과장 등 간부급 현장실무자 10명 등 총 20명의 전문가에게 2차에 걸쳐 델파이형 설문조사를 실시하였다(1차는 우편을 통한 설문, 2차는 응답자들의 요청에 따라 이메일을 통한 설문으로 실시하였음). 이 과정을 통해 서비스 각 차원의 상대적 중요도와 각 차원 내의 특정항



<그림 1> 연구의 기본모형

목에 대한 설정필요성을 파악하였다. 이를 활용하여, 이용자 설문결과와의 비교·분석을 통해 LCSI Lite의 항목설정 및 계산식을 도출하였다.

셋째로, 대구지역의 4개 주요 공공도서관을 선정하여 각 도서관에 180명 이상씩 총 804명의 이용자를 대상으로, 서비스품질과 만족도, 재이용의도 및 추천의사를 포함한 충성도 등에 관한 포괄적인 설문조사를 실시하였다(<표 1> 참조). 이는 공공도서관 고객만족도 분석을 위해서는 600명 이상의 경우에서 적합도지수가 만족할만한 수준을 보인다는 선행연구결과(오동근, 임영규, 여지숙 2009, 69)를 바탕으로 한 것이다. 이를 위해 사전에 교육청과 해당도서관에 공문을 발송하고 전화통화를 통해 협조를 요청하였다.

설문조사는 이용자가 가장 많은 주말을 이용하여 훈련된 대학원생을 중심으로 한 전공자들이 참여하여, 각 도서관의 출입구에 책상과 걸상을 배치하여 이용자들이 편리하게 설문지를 작성할 수 있도록 하였으며, 참여자에게는 작은 기념품을 증정하여 참여를 독려했다.

이상의 연구를 바탕으로, 통계전문가의 자문을 받아, 전문가 설문과 이용자 설문을 통해 도출된 구조방정식 모형(structural equation model)의 적합도를 통계적인 측면에서 다각도로 검증하여, 가장 적합한 모형에 포함된 각 차원과 척도들을 10점 만점의 만족도 계산식과 함께 제시하였다.

<표 1> 도서관별 설문조사 참여자 현황

도서관명	총응답자수	분석수	분석제외수	분석비율
A	217	191	26	88.0%
B	212	172	40	81.1%
C	182	170	12	93.4%
D	193	170	23	88.1%
계	804	703	101	87.4%

3. 분석결과

3.1 설문지의 구성과 내용

선행연구에 대한 종합적인 분석을 바탕으로 이용자용 설문지 초안을 작성하고, 타당성을 검증하기 위해 도서관장과 과장, 계장급, 신입급 등 4명의 공공도서관 근무자(전원 문헌정보학 전공자로, 1명은 박사, 2명은 석사, 1명은 학사)에게 검토를 요청하였다. 그 결과를 바탕으로 윤문과 일부항목의 추가를 거쳐, 만족도와 충성도, 서비스품질, 인구통계에 관한 항목들로 구성된 최종이용자설문지를 작성하였다. 서비스품질에 관한 항목은 추가의 분석을 위해 기존연구의 항목들을 가능한 한 포괄적으로 포함시켜 구성하였으며, 선행연구(오동근, 임영규, 여지숙 2009)에서 검증된 8개요인별(전문성, 공감성, 충분성, 신속성, 편리성, 로컬프로그램, 쾌적성, 편의성)로 연구자가 간략용의 척도로 사용할 수 있을 가능성이 있다고 판단되는 항목을 1항목씩 추가하여 구성하였다(〈표 2〉와 〈표 3〉, 〈표 4〉 참조). 간략용 척도 중 시설관련항목에 대해서는 추가의 분석을 위해 '쾌적성'과 '편의성'에는 기존연구의 요인분석상의 애매성을 보완하기 위해 각각 2개의 항목을 추가하였다. 이 연구에서는 기대와 인식(지각)을 별도로 측정하지 않고, 이용자의 인식(지각)만을 측정하였으며, 각 항목은 리커트 5점척도로 측정하였다.

한편 전문가용설문지의 1차설문지는 LCS Lite 모형의 서비스품질, 고객만족도, 충성도의 세 개 영역과 서비스품질의 구성요인인 직원, 장서 및 서비스, 시설 및 환경의 세 개 요인에 대한 가중치를 산정하기 위해, 각 영역과 요인

별로 쌍대비교가 가능하도록 하는 AHP형 설문을 추가하고, 이를 100점방식의 비율별할당과 비교하기 위한 설문문항을 함께 추가하였다. 서비스품질에 관련된 개별문항에 대해서는 이용자설문지의 모든 문항에 대해 그 설정필요성을 5점척도에서 체크하도록 하였다. 2차설문지에서는 다른 전문가들의 응답결과를 제시하고 본인들의 의견을 다시 제시하도록 설문지를 재구성하였다. 즉 서비스품질, 고객만족도, 충성도의 세 개 영역과 서비스품질의 구성요인인 직원, 장서 및 서비스, 시설 및 환경의 세 개 요인에 대해서는 제1차 전문가설문의 AHP 가중치와 비율별구분의 평균을 제시하고 다시 각 요인별로 가중치의 비율을 제시하도록 요청하였다. 서비스품질에 관련된 개별문항에 대해서는 다른 전문가들의 항목설정필요성에 대한 응답의 5점척도 평균값과 표준편차를 제시하고, 이용자설문의 요인분석결과를 함께 제시한 후, 개별항목에 대해 '필수항목', '선택항목', '불필요항목'으로 구분하여 표시하도록 요청하였다(〈표 2〉와 〈표 3〉 참조).

이용자에 대한 설문조사의 분석결과, 2007년도의 조사결과(오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009)와 서비스품질과 만족도, 충성도의 측면에서 다소간의 차이를 보이고 있다(〈표 5〉 참조). 전체도서관의 결과와 비교해볼 경우는 물론 해당도서관의 결과와 비교할 경우에도 대체로 도서관서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 지각(인식)이 전반적으로 상당히 높아진 것으로 나타나고 있다. 특히 직원품질과 시설 및 환경 품질에 대한 지각이 많이 개선된 것으로 나타났다.

아울러 이 연구에서 측정된 전체데이터의 품

〈표 2〉 서비스품질 관련 설문지 측정항목

구분	항 목	전문가		이용자	
		설정필요성 평균**	필수빈도***	평균	표준편차
직원	질문에 답할 수 있는 직원의 전문적 지식	4.35	18	3.31	.671
	서비스 관련 문제를 해결하는 직원의 능력	4.35	17	3.42	.701
	직원의 적절한 업무처리능력	4.10	17	3.49	.700
	직원이 주는 신뢰감	4.10	15	3.48	.793
	이용자를 친절하게 대하는 직원의 태도	4.45	18	3.42	.901
	이용자에 대한 직원들의 배려	4.00	10	3.37	.877
	이용자를 돕고자 하는 직원의 자세	4.40	16	3.41	.880
	나에 대한 직원의 개별적인 관심*	2.90	0	3.04	.813
직원 및 서비스	단행본자료의 충분성	4.40	19	3.16	.811
	연속간행물자료의 충분성	3.85	14	3.23	.775
	전자자료/디지털자료의 충분성	4.00	16	3.23	.813
	신간자료의 충분성	4.55	19	3.15	.904
	컴퓨터 관련 장비의 충분성*	3.90	9	3.20	.890
	대출/반납처리의 신속성*	4.00	14	3.73	.763
	도서관 자료검색의 신속성*	4.20	15	3.64	.799
	희망도서, 예약도서 처리 등의 신속성*	4.15	12	3.51	.788
	도서관 자료배치의 적절성*	3.40	4	3.43	.795
	개관시간 및 휴관일의 적절성*	3.65	2	3.43	.884
	복사서비스의 적절성*	3.15	3	3.23	.854
	도서관의 홈페이지의 접속과 이용*	4.33	17	3.47	.826
	자료검색의 편리성	4.25	17	3.56	.800
	디지털자료실의 이용	4.00	11	3.47	.831
	지역주민을 위한 각종 프로그램의 다양성 (평생교육프로그램 및 문화행사 포함)	3.75	11	3.33	.834
	지역주민을 위한 각종 프로그램의 유용성 (평생교육프로그램 및 문화행사 포함)	3.90	12	3.32	.837
지역관련 자료 소장 적절성*	3.65	4	3.19	.763	
시설 및 환경	자료실/열람실의 쾌적성	4.25	19	3.25	.932
	구내식당/휴게시설의 쾌적성*	3.85	8	2.90	.981
	화장실의 청결 및 쾌적성	4.00	13	3.43	1.017
	냉난방의 적절성	3.95	13	3.28	.941
	도서관내의 편리한 공간배치	4.05	11	3.36	.832
	도서관내의 적절한 안내표시	4.10	15	3.44	.824
	주차공간의 적절성*	3.45	4	2.69	1.087
	노인시설/장애인시설의 적절성*	4.20	13	2.97	.911
	도서관 위치와 접근용이성*	4.00	13	3.50	.971
도서관의 주변환경*	3.25	2	3.76	.921	

* 요인분석과정에서 제거된 항목임

** 해당항목의 설정필요성에 대한 제1차 전문가설문조사(20명)의 평균값임

*** 필수항목 설정여부를 묻는 질문에 대한 제2차 전문가설문조사(20명)의 결과임

〈표 3〉 LCSI Lite 개발을 위해 추가된 서비스품질 관련 측정항목*

품질차원		추가측정항목	전문가		이용자	
2차원	1차원		설정필요성 평균	필수빈도	평균	표준편차
직원	전문성	직원의 전체적인 지식과 능력	3.90	8	3.40	.715
	공감성	이용자에 대한 직원의 친절한 태도와 배려	4.40	16	3.41	.861
자원 및 서비스	충분성	각종 도서관자료의 충분성	3.80	6	3.22	.851
	신속성	각종 도서관서비스의 신속성	4.10	13	3.49	.726
	편리성	각종 도서관서비스의 이용편리성	4.10	9	3.51	.743
	로컬 프로그램	지역주민을 위한 도서관의 각종프로그램 (평생교육프로그램, 문화행사, 지역자료 등)	3.95	6	3.30	.836
시설 및 환경	쾌적성	각종 편의시설의 쾌적성	4.00	15	3.29	.853
		도서관의 전반적인 공간배치나 안내표시	4.15	15	3.38	.820
	편의성	각종 도서관시설의 이용편리성	4.00	13	3.39	.798
		도서관의 위치와 전반적인 시설 및 환경	3.60	7	3.67	.845

* 도서관서비스 품질차원의 구분은 연구자의 선행연구(오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009)의 결과에 의한 것임
 ** 시설 및 환경요인을 2개 측정항목으로 할 경우 제외된 항목임

〈표 4〉 만족도 및 충성도 관련 측정항목

구 분		항 목	평균	표준편차
만족도	전반적 만족도	이상적인 수준의 서비스에 대비한 만족도	3.54	.778
		기대에 대비한 만족도	3.57	.760
		서비스에 대한 전반적인 만족도	3.56	.758
	부분별 만족도	직원에 대한 전반적인 만족도	3.47	.872
		정보자원 및 서비스에 대한 전반적인 만족도	3.51	.807
		시설과 환경에 대한 전반적인 만족도	3.52	.852
충성도	단골지각	3.66	.936	
	재이용의도	4.12	.648	
	우선적 이용의도	4.01	.816	
	구전의도	3.88	.788	

〈표 5〉 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 이용자의 지각의 평균값 비교

구 분		오동근 등(2007)*				오동근(2013)			
		대구시 전체도서관		해당도서관		전체데이터 (품질 20항목)		간략데이터 (품질 8항목)	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
서비스 품질	직원	2.95	0.70	2.98	0.69	3.41	0.66	3.40	0.71
	자원 및 서비스	3.17	0.52	3.18	0.52	3.31	0.60	3.37	0.63
	시설 및 환경	2.80	0.66	2.84	0.65	3.35	0.69	3.34	0.74
	품질평균	2.97	0.51	3.00	0.50	3.35	0.54	3.37	0.57
만족도(3항목)		3.20	0.73	3.24	0.71	3.56	0.68	3.56	0.68
충성도(2항목)		3.84	0.72	3.81	0.72	4.00	0.64	4.00	0.64

* 기존의 데이터를 2013년 연구와 가능한 한 유사한 변수들로 조정하여 재분석한 값임

질요인(20개 항목)의 평균값과 LCSI Lite용의 품질요인으로 선정된 8개 항목들의 평균값이 크게 다르지 않은 점도 이 연구모형의 장점을 보여주는 하나의 예가 될 것이다. 또한 이 연구는 기존의 전체문항에 후보문항을 추가하여 측정항목들에 대한 분석이라는 점에서, 차후 이 연구의 <표 7>에서 제시하고 있는 수정된 측정항목들을 사용할 경우, 그 차이들은 더 줄어들 것으로 본다.

3.2 LCSI Lite 개발을 위한 측정항목의 추출과 설문문항의 개발

이 연구의 기본목적은 이용자에 대한 설문조사와 그 분석보다는, 실용적으로 편리하게 활용할 수 있는 도서관고객만족도 평가를 위한 간략판, 즉 LCSI Lite를 개발하기 위한 것이다.

이를 위해 연구자는 전문가와 이용자에 대한 2차례의 설문조사를 실시하고, 그 분석결과를 바탕으로 측정항목을 축소하고자 시도하였다. 아울러 추가분석을 위해 설문지에 선행연구의 결과를 바탕으로 각 차원별로 간략용의 척도로 사용할 수 있을 가능성이 있다고 판단되는 항목(<표 3> 참조)을 추가하여 분석하였다.

이용자설문의 타당도와 신뢰도를 분석하기 위해 우선 SPSS를 사용하여 전체항목에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분분석을 사용하였고, 회전방법은 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스를 사용하였다. 분석과정에서는 공통성(communality)이 0.4 이하인 항목들과 서로 다른 요인에 교차적재되는 항목들을 순차적으로 제거하여, 누적분산이 총 분산의 60% 이상을 설명할 수 있도록 하였다(<표 6>

참조). 서비스품질의 전체항목을 대상으로 한 요인분석에서는, 우선 전문가설문조사 결과에 대한 분석에서 해당항목의 설정필요성 평균점수가 4 이하인 동시에 필수요소로 추천한 경우가 절반 이하, 즉 20명 중 10명 이하의 전문가만이 필수요소로 추천한 항목들을 우선적으로 제외시켰다. 요인수를 3개로 지정하여 분석한 결과, 직원요인의 7개 항목, 자원 및 서비스요인의 8개 항목, 시설 및 환경요인의 5개 항목이 최종적으로 추출되었다. 각 요인별 신뢰도 값(Cronbach 알파)은 각각 .924, .870, .815로 상당히 높게 나타났다. 다만 이러한 요인분석과정에서 전문가들이 해당항목의 설정필요성을 높게 평가하고 대다수가 필수요소로 추천하였을 뿐만 아니라, 연구자의 선행연구(오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009)에서도 서비스품질의 중요한 요인으로 나타났던 자원 및 서비스요인의 '신속성'과 시설 및 환경요인의 '편의성'에 관련된 항목들이 모두 제거되는 결과가 나타나게 되었다. 전체문항에 대한 이 요인분석의 결과는 간략용의 척도들을 추출하기 위한 참고자료로 활용하였다.

한편 간략용인 LCSI Lite의 서비스품질의 척도로 사용할 수 있을 가능성이 있다고 판단되는 항목들을 추출하기 위해 연구자는 다음과 같은 몇 가지 단계를 거쳐 이를 검증하였다.

(1) 연구자가 선행연구를 바탕으로 각 차원별로 추가한 12개 항목(<표 3> 참조)들에 대해 SPSS를 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인수를 3개로 지정하여 분석한 결과 직원요인의 2개 항목, 자원 및 서비스요인의 4개 항목, 시설 및 환경요인의 4개 항목이 추출되었다. 각 요인별 신뢰도 값(Cronbach 알파)은 각각

〈표 6〉 전체데이터에 대한 서비스품질차원의 요인분석 결과

변 수		성 분		
요 인	측정문항	직 원	자 원	시 설
직 원	직원_6	.813	.100	.263
	직원_2	.810	.209	.060
	직원_4	.800	.206	.205
	직원_8	.794	.151	.255
	직원_3	.793	.237	.178
	직원_7	.776	.145	.278
	직원_1	.705	.280	.096
자원 및 서비스	자원_2	.154	.774	.159
	자원_1	.117	.748	.180
	자원_3	.125	.748	.170
	자원_4	.083	.737	.151
	자원_19	.258	.620	.183
	자원_18	.266	.593	.167
	자원_16	.228	.545	.315
시설 및 환경	자원_15	.307	.526	.334
	시설_6	.213	.337	.708
	시설_4	.167	.181	.704
	시설_3	.142	.100	.702
	시설_7	.259	.306	.678
	시설_1	.209	.275	.661
설명분산(%)		42.126	11.462	6.913
누적분산(%)		42.126	53.588	60.501
Cronbach α 계수		.924	.870	.815

.750, .791, .808로 나타났다.

(2) 전체항목에 대한 요인분석결과를 바탕으로, 간략용으로 추가된 각 항목들이 서비스품질의 각 차원의 하위차원들을 대표할 수 있는지를 검토하였다.

(3) 서비스품질의 각 차원의 하위차원들을 대표할 수 있는 항목들의 수를 하나로 한 경우와 둘로 한 경우를 설정하여, 각각에 대한 추가의 요인분석을 통해 검토하였다.

(4) 이 과정에서는 각 하위차원별로 2개항목을 추가한 모형의 경우에 각 항목들이 다른 차

원에 교차적재되는 경우가 많았다. 따라서 각 차원의 하위차원을 대표하는 항목수를 하나씩으로 한 모형이 요인분석 등의 점에서 우수하다는 결론을 얻게 되었다. 다만 품질요인을 3개로 지정하여 요인분석할 경우(주성분분석, Kaiser 정규화가 있는 베리맥스), 직원과 시설 차원의 초기 고유값의 합계가 1 이하로 나오는 문제가 있다. 그러나 이것은 이번 연구의 해당척도들이 기존의 다른 척도들과 함께 사용되어 측정되었기 때문에 생겨난 문제일 수도 있다는 점을 고려하면, 차후의 측정에서는 그 값들이 달라질

수 있을 것으로 본다.

이상의 과정과 추가분석을 통해, 이 연구에 서는 <표 7>과 같이, 서비스품질의 8개 항목과 고객만족도의 3개 항목, 충성도항목의 2개 항목으로 이루어지는 LCSI Lite의 측정항목을 제시하였다. 이 항목들은 연구자의 선행연구(오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009)와도 맥락을 같이 하는 것으로, 기존 연구에서 입증된 서비스품질차원의 제1차원 항목별로 하나의 문항을 선택하도록 하였다. 아울러 이는 연구자가 차원별로 추가했던 문항에 전문가들이 필수항목으로 추천한 항목들의 내용을 보완하여 작성한 것이다. 항목을 축소해 나가는 과정에서 기존연구의 자원 및 서비스 차원에 포함된 '도서관서비스의 편리성' 하위차원은 전체문항에 대한 요인분석과정에서도 시설차원의 다른 항목들과 동일요인으로 간주되는 경우가 많았다. 따라서 전문가들의 해당항목에 대한 설정필요성의 배점과 필수항목으로의 추천빈도를 고려하여, 이를 공공도서관의 주요서비스 중 하나인 '디지털서비스' 하위차원으로 변경하고, 설문문

항도 홈페이지의 편리성을 함께 물을 수 있는 내용을 포함시키도록 수정하였다. 시설 및 환경 차원의 '편의성' 하위차원에는 전문가들의 해당항목에 대한 설정필요성의 배점과 필수항목으로의 추천빈도가 높았던 접근성의 내용을 포함하도록 수정하였다(<표 2> 및 <표 3> 참조). 다만 각 하위차원의 문항수를 단일항목으로 축소하는 과정에서 일부문항의 경우 복수질문을 포함하는 경향이 없지 않게 된 점은 불가피한 선택이었다.

아울러 만족도와 충성도에 대해서는 <표 8>과 같은 항목들을 추가할 수 있을 것이다. 모형에 대한 검토와 설문문항 최소화를 원칙으로 하여, 만족도의 경우에는 모델에 큰 영향을 주지 않는 개별서비스품질에 대한 부문별 만족도 3개 항목과 충성도의 2개 항목은 LCSI Lite의 측정항목에 포함시키지 않았다.

이상에서 제시한 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 항목들에 대한 SPSS를 사용한 탐색적 요인분석 결과(주성분분석, Kaiser-정규화가 있는 베리맥스, 요인수 5로 지정)는 <표 9>와 같다.

<표 7> LCSI Lite용의 서비스품질 측정문항(8항목)

품질차원		측정용 문항
2차원	1차원	
직원	전문성	이 도서관의 직원은 이용자의 질문에 답할 수 있는 전문적 지식과 적절한 능력을 갖추고 있다.
	공감성	이 도서관의 직원은 친절한 태도로 이용자를 도와주고자 노력하고 있다.
자원 및 서비스	충분성	이 도서관의 단행본자료(책)와 신간자료 등 각종 도서관자료는 이용자가 이용하기에 충분하다.
	신속성	이 도서관의 대출, 반납, 자료검색 등 각종 도서관서비스는 신속하게 잘 이루어지고 있다.
	디지털서비스	이 도서관의 홈페이지나 디지털자료실 등은 편리하게 이용할 수 있다.
시설 및 환경	로컬프로그램	이 도서관은 지역주민을 위해 각종프로그램(평생교육프로그램, 문화행사 등)을 마련하여 운영하고 있다.
	쾌적성	이 도서관의 자료실이나 열람실, 화장실 등 각종 시설은 쾌적하게 이용할 수 있다.
	편의성	이 도서관은 용이하게 접근하여 각종 시설과 장비를 편리하게 이용할 수 있다.

〈표 8〉 LCSi Lite용의 만족도 및 충성도 측정문항(5항목)

구분	항목
만족도	이 도서관이 제공할 수 있는 이상적인 수준의 서비스에 대비해 볼 때 이 도서관에서 실제로 제공하는 서비스는 만족스럽다.
	이 도서관에 대해 기대했던 서비스에 대비해 볼 때 이 도서관에서 실제로 제공하는 서비스는 만족스럽다.
	이 도서관에서 제공하는 서비스는 전반적으로 만족스럽다.
충성도	앞으로도 이 도서관을 계속 이용할 것이다.
	친구나 다른 사람에게도 이 도서관을 이용하도록 권하고 싶다.

〈표 9〉 LCSi Lite의 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 탐색적 요인분석 결과

변수		성분				
요인	측정문항	만족도	자원	직원	충성도	시설
만족도	기대충족만족	.828	.214	.146	.187	.148
	이상대비만족도	.819	.229	.115	.190	.165
	전반적만족	.783	.228	.183	.149	.217
자원	디지털 서비스	.265	.737	.120	.100	.056
	충분성	.118	.732	.100	.126	.237
	신속성	.170	.663	.320	.174	.161
	로컬프로그램	.214	.638	.170	.017	.295
직원	전문성	.155	.245	.843	.142	.062
	공감성	.183	.191	.805	.040	.275
충성도	계속이용	.116	.087	.062	.887	.173
	구전	.337	.194	.129	.768	.035
시설	쾌적성	.235	.212	.207	.126	.798
	편의성	.210	.362	.138	.136	.751
설명분산(%)		44.092	10.031	7.243	6.927	5.807
누적분산(%)		44.092	54.123	61.366	68.294	74.100
Cronbach α 계수		.871	.773	.742	.713	.747

한편 척도의 사용에 관한 전문가설문에서는 5점척도를 가장 선호하는 것으로 나타났다(20명 중 13명). 이를 그대로 100점으로 점수화하여 사용할 경우, “ $P = \text{Min} + \{A * (X - 1)\}$ ← $A = (\text{Max} - \text{Min}) / (k - 1)$ ”(k점척도 점수 X를 100점 만점으로 환산한 점수 P)의 계산식(리서치중앙 2013)에 따라, 1점은 0점, 2점

은 25점, 3점은 50점, 4점은 75점, 5점은 100점으로 환산할 수 있을 것이다. 다만 이러한 계산이 번거롭다고 생각할 경우에는 0점부터 10점까지를 사용하는 11점척도를 사용하면 더 간단하게 100점 만점의 만족도지수를 산출할 수도 있을 것이다.

3.3 연구모형의 검증

이 연구에서는 서비스품질(직원, 정보자원 및 서비스, 시설 및 환경)을 독립변인으로 하고, 만족도를 매개변인으로 하고 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하는 구조방정식모형(structural equation modelling)을 이용하여, 새로이 제안된 LCSI Lite의 인과적 모형에 대한 검증을 실시하였다. 이를 위해 우선 각 요인의 측정항목들에 대한 확인적 요인분석을 실시하였는데, 그 결과 모든 값들이 유의한 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

서비스품질과 만족도, 충성도에 관한 구조방정식 모형에 대한 검증(〈그림 2〉 참조)에서는 LCSI Lite 모형은 적합한 모형으로 나타났다.

서비스품질의 3개의 주요차원인 직원품질 요인과 자원 및 서비스품질 차원, 시설 및 환경 품질 차원 중 직원 품질을 제외한 다른 2개차원은 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(설명력은 50.1%). 그 중에서도 특히 자원 및 서비스 품질이 고객만족에 더 많은 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 아울러 고객만족도는 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(설명력은 39.8%). 그러나 서비스품질의 3개차원은 충성도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 결과적으로 만족한 이용자가 도서관을 다시 이용하고자 하고, 타인에게도 이용을 권고할 것으로 예측할 수 있다. 이상의 내용을 요약하면 〈표 11〉과 같다.

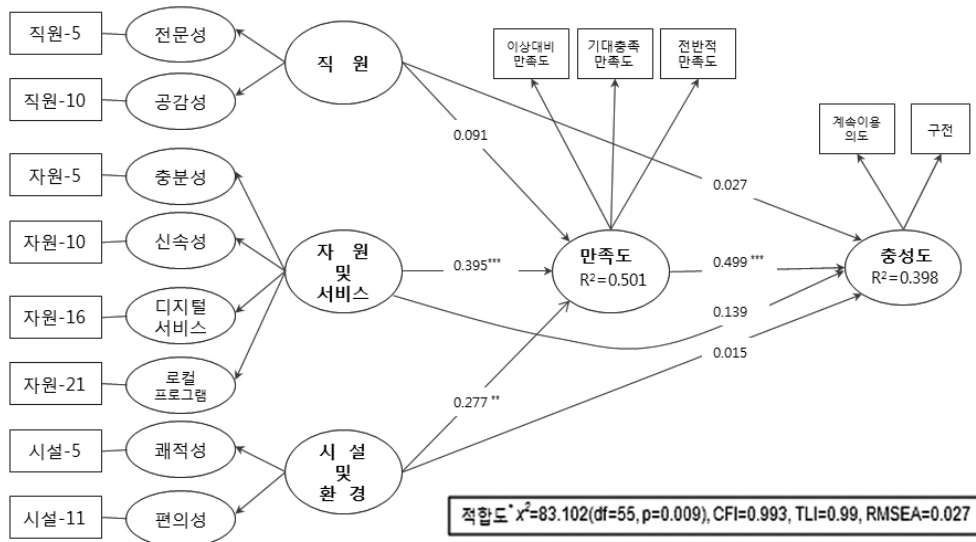
〈표 10〉 LCSI Lite 최종모형의 확인적 요인분석 결과

요 인	측정항목	표준적재치	표준오차	t값	p
직 원	전문성	0.750			
	공감성	0.800	0.084	15.375	***
자 원	충분성	0.666			
	신속성	0.723	0.058	15.877	***
	디지털서비스	0.659	0.065	14.753	***
	로컬프로그램	0.672	0.066	14.993	***
시 설	쾌적성	0.749			
	편의성	0.797	0.056	17.646	***
만족도	이상대비만족도	0.837			
	기대충족만족	0.846	0.039	25.386	***
	전반적만족	0.816	0.039	24.356	***
충성도	구전	0.868			
	계속이용	0.651	0.050	12.281	***

*** <0.001

모형적합도* $\chi^2=83.102(df=55, p=0.009)$, CFI=0.993, TLI=0.99, RMSEA=0.027

* 적합도 기준: CFI는 0.9 이상이면 양호, TLI는 0.9 이상이면 양호, RMSEA는 0.05 이하이면 좋음



〈그림 2〉 서비스품질과 만족도, 충성도에 관한 구조방정식 모형

〈표 11〉 모형에 대한 SEM 분석결과 요약

경로	경로계수	t값	p값	R ²
직원 → 만족도	0.091	1.450	0.147	0.501
자원 및 서비스 → 만족도	0.395	4.009	***	
시설 및 환경 → 만족도	0.277	3.117	0.002**	
직원 → 충성도	0.027	0.394	0.694	0.398
자원 및 서비스 → 충성도	0.139	1.250	0.211	
시설 및 환경 → 충성도	0.015	0.152	0.879	
만족도 → 충성도	0.499	7.927	***	

***p<.001, **p<.01

3.4 LCSi Lite 결정요인의 가중치 결정

기존의 고객만족도지수 중 KCSI에 대한 비판 중 하나는 지수 결정요인을 사전에 각각 요소만족도 0.4, 전반적 만족도 0.4, 고객충성도 0.2로 결정한다는 점이다(이학식, 임지훈 2005, 152). 그럼에도 불구하고, 측정도구의 간략화하고 이용의 편의성을 높이기 위해서는 각 요인별로 별도의 가중치를 부여하는 것이 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.

기존의 LCSi의 개발과정에서는 서비스품질 0.4, 고객만족도 0.4, 충성도 0.2의 방식을 제시한 바 있다(오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 2009). 이 연구에서는 이와 관련하여, 전문가 설문에서 AHP 방식과 중요도에 대한 배점 방식의 두 가지 방식으로 가중치를 측정하였다(〈표 12〉 참조). 즉 AHP 방식에서는 서비스품질과 만족도, 만족도와 충성도, 서비스품질과 충성도를 둘씩 비교하여 우선순위를 부여하는 쌍대비교방식으로 가중치를 측정하였고, 중요도

〈표 12〉 지수결정요인의 가중치

구분		서비스품질	만족도	충성도
AHP방식	교수	0.497	0.397	0.106
	직원	0.514	0.398	0.088
	합계	0.506	0.398	0.096
배점방식 1차	교수	40.00	38.50	21.50
	직원	46.50	34.00	19.50
	합계	43.25	36.25	20.50
배점방식 2차	교수	44.00	36.50	19.50
	직원	51.00	31.50	17.50
	합계	47.50	34.00	18.50
연구자의 종합의견		50%	40%	10%

배점방식에서는 서비스품질과 만족도, 충성도에 대해 각각 중요도에 따른 비율을 할당하도록 하였다. 배점방식은 2차에 걸쳐 측정되었는데, 2차에서는 전문가에 대한 1차 측정치의 평균값과 표준편차를 제시하고 수정된 비율을 할당하도록 하였다.

〈표 12〉에서 볼 수 있는 것처럼, 비율별로 점수를 할당하도록 하는 배점방식과 쌍대비교를 통한 우선순위를 측정하는 AHP 방식에서는 가중치에 대해 다소간의 차이를 보여주고 있다. 그러나 AHP 방식의 값이 전문가집단 사이에서 더 일관된 값을 보이고 있다. 따라서 이상의 결과를 종합하여, 이 연구에서는 서비스품질 50%, 만족도 40%, 충성도 10%의 가중치를 제안하고자 한다. 다만 이학식과 임지훈의 연구(2005)에서 제시한 문제점을 고려하고, 개별도서관의 특수한 상황을 더 잘 반영할 수 있도록 한다면, 고객만족도 측정 설문지에 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 중요도를 이용자로 하여금 배점하도록 하여 이를 만족도 측정에 반영할 수도 있을 것이다. 이 연구는 간략용의 개발에 관련된 연구라는 점에서, 이상의 가중치를 하나의

시안으로 제시하고자 한다.

이 연구에서는 품질의 3차원과 전반적 만족도와 부문별 만족도에 대해서도 전문가설문을 통한 가중치를 분석하였다. AHP 분석 결과, 품질의 세 차원은 직원 0.517, 자원 및 서비스 0.365, 시설 및 환경 0.118로 나타났다. 흥미로운 사실은 이 값은 구조방정식모형(〈그림 2〉)의 서비스품질의 세 차원의 100점 환산값인 직원 0.119, 자원 및 서비스 0.518, 시설 및 환경 0.363과 공교롭게도 그 비율할당에서는 거의 정확하게 일치하고 있으나, 그 내용에서는 완전히 다른 양상을 보이고 있는 점이다. 즉 만족도에 대한 영향력에서 전문가들은 ‘직원 → 자원 및 서비스 → 시설 및 환경’의 순으로 영향을 줄 것으로 예상하였으나, 이용자설문결과에 대한 구조방정식모형의 분석에서는 ‘자원 및 서비스 → 시설 및 환경 → 직원’의 순으로 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 이는 이용자설문에서 각 이용자에게 그 상대적 중요성을 묻은 설문내용에 대한 분석 결과인 직원 0.245, 자원 및 서비스 0.403, 시설 및 환경 0.353의 순서와도 일치한다. 다만 그 값에서는 차이를 보이고 있다.

4. 결 론

이 연구에서는 공공도서관에서 편리하게 활용할 수 있는 고객만족도지수를 개발하기 위해, 20명의 전문가에 대한 설문과 800명 이상의 공공도서관 이용자를 대상으로 한 설문조사결과를 분석하여, 이른바 공공도서관 고객만족도지수 간략판인 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite를 개발하여 제시하였다. 이를 위해 도서관서비스품질을 측정하기 위한 8항목(직원 차원 2항목, 자원 및 서비스 차원 4항목, 시설 및 환경 2항목), 도서관고객만족도를 측정하기 위한 3항목, 도서관고객충성도를 측정하기 위한 2항목 등 총 15개 설문항목을 제시하고, 도서관 서비스품질 차원 50%, 도서관고객만족도 차원 40%, 도서관고객충성도 차원 10%의 가중치를 부여한 값으로 이를 산정할 수 있도록 하였다.

지금까지의 도서관의 서비스품질 및 고객만족도 측정과 평가는 대부분이 제한된 수의 도서관에 대해 제한된 수의 이용자를 대상으로 실시된 설문조사 결과를 바탕으로 이루어지는 경우가 많았다. 이 연구에서는 문헌정보학계의 전문가 및 공공도서관의 실무자들을 대상으로 하는 AHP형 설문조사를 바탕으로 전문적인 자문을 받고, 그 결과를 이용자 설문과 비교·분석하여 새로운 모형을 설계하고자 한 점에 또 하나의 의의가 있다.

또한 도서관, 특히 공공도서관 현장에서는 학술적인 측면에서 개발된 복잡한 측정도구를 사용하여 서비스품질과 만족도를 측정하는 데 어려움을 겪고 있다. 따라서 품질이나 만족도의 측정이나 평가에 관심을 가지고 있는 현장의 사서들도 그 운용상의 어려움 때문에 선뜻 이를

실행에 옮기기가 어려운 경우가 많았다. 이 연구를 통해 제시된 LCSI Lite는 이러한 점에서, 비교적 간편하게 현장에서 활용할 수 있는 모형이 될 수 있을 것이다. 이러한 도구는 간단한 엑셀 정도의 활용능력이면 충분히 현장에서 사용할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 이를 통해 정기적으로 서비스품질과 만족도 측정을 실시하여 그 환산점수를 도출함으로써, 그 개선도를 평가할 수 있을 것이다. 또한 최근 들어 도서관에 대한 상당수의 평가지표에서 고객만족도를 반영하는 추세라는 점에서, 이러한 모형은 좋은 아이디어가 될 수 있을 것이다. 다만 이번 연구는 LCSI Lite의 개발에 초점을 둔 것으로, 차후 이 모형은 실제적용과정을 거치면서 더 정교화될 수 있을 것으로 판단한다.

이 연구결과가 이론적이나 실용적인 면에서 긍정적인 평가를 받는다면, 차후에는 대학도서관, 학교도서관 등을 대상으로 하는 LCSI Lite 모형의 추가개발이 가능할 것이다. 또한 연구적인 측면에서 보면, 이 연구를 통해 개발된 모형은 그 확장성이 뛰어나다고 할 수 있다. 즉 이 연구모형은 서비스품질과 만족도, 충성도 등의 각 차원을 통합하는 모형으로 개발된 것이므로, LibQUAL+® 등에 '도서관고객만족도' 및 '충성도'의 몇 항목만 추가하면 이를 적용하여 도서관 고객만족도지수를 쉽게 측정할 수 있을 것이다.

아울러 개별 공공도서관에서 이 연구를 통해 개발된 모형을 적용한 서비스품질 및 만족도에 대한 측정결과를 함께 모으고 이를 비교·분석할 수 있다면, 후속의 연구들을 통해 다양한 유형의 도서관들이 가질 수도 있는 특성을 반영하는 모형들로의 개발도 가능하다고 본다.

참 고 문 헌

- [1] 강기두. 1997. 『서비스 품질의 구성요인과 고객만족에 관한 연구』. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원, 경영학과.
- [2] 강혜영. 2010. 대학도서관의 인적 서비스 품질에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(4): 127-150.
- [3] 박승진, 정영미, 김진목. 2011. ISA를 적용한 국회전자도서관 품질 평가와 개선방안 수립. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 327-343.
- [4] 김규환, 남영준. 2007. 대학도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 21(2): 135-159.
- [5] 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K대학도서관의 이용자를 대상으로. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- [6] 김성혁, 권상미. 2010. 서비스품질의 연구동향: 1989-2008. 『관광연구』, 25(1): 205-223.
- [7] 김성희, 정은애. 2005. 의학도서관의 총체적 질 관리(TQM) 요인분석. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 307-325.
- [8] 김영찬, 차재성. 2003. 고객만족도 측정방법론과 전략적 활용. 『마케팅 연구』, 18(1): 113-132.
- [9] 김윤실. 2002a. 전문도서관의 서비스 품질평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(3): 161-188.
- [10] 김윤실. 2002b. 정보서비스 품질 평가모형의 적용: 라이브퀵 플러스를 중심으로. 『정보관리연구』, 33(3): 1-26.
- [11] 김정희, 김태수. 2009. 도서관 서비스품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구. 『정보관리학회지』, 26(3): 69-87.
- [12] 김현희, 이지연. 2006. 공공도서관 웹사이트 이용자 만족도 연구. 『제13회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 11-16.
- [13] 남영준, 최성은. 2011. 대학도서관 전자책 서비스 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 287-310.
- [14] 리서치중앙 홈페이지. [online]. [cited 2013.10.5].
 <<http://www.research.joogang.com/survey/board.cgi?db=surveyFAQ&dbf=48>>.
- [15] 박동진, 윤동원. 1999. 대학도서관 서비스품질의 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 30(4): 183-206.
- [16] 박상후, 오동근. 2007. 서비스품질지각에 기반한 대학도서관 이용자 만족도와 충성도 분석. 『정보관리연구』, 38(2): 105-126.
- [17] 박종철, 오혜영, 홍성준. 2011. '서비스 품질-고객만족' 관계에서의 심리적 메커니즘 고찰. 『소비자학 연구』, 22(2): 179-202.
- [18] 박지홍. 2007. 도서관 서비스 품질평가 도구로서 LibQUAL+™에 대한 재평가. 『정보관리학회지』,

- 24(2): 5-27.
- [19] 백항기. 2000. 『대학도서관 성과측정: 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』, 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [20] 백항기, 이은철. 2000. 대학도서관 서비스질의 구성요인 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 5-26.
- [21] 서광규. 2011. 고객 만족/불만족 2차원 모형기반의 만족고객 재분류를 이용한 고객 만족경영 향상 방안. 『한국산학기술학회논문집』, 12(8): 3415-3420.
- [22] 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- [23] 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석. 2009. 공공도서관 고객만족도(LCSI) 모형개발 및 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 267-286.
- [24] 오동근, 여지숙, 최성열. 2010. 구조방정식을 이용한 공공도서관과 문예회관의 문화교육프로그램의 품질과 만족도에 관한 비교분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(3): 291-307.
- [25] 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중앙도서관의 사례를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- [26] 오동근, 임영규, 여지숙. 2009. 이용자가 인식하는 공공도서관 서비스품질 결정요인분석. 『정보관리연구』, 40(2): 47-70.
- [27] 오동근, 조현양, 최성열, 여지숙. 2010. 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식 모형 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 171-187.
- [28] 유병장. 2004. 고객만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 35(3): 321-339.
- [29] 윤기찬, 이순철. 2009. 구조방정식 모형을 이용한 대학도서관 서비스품질 평가. 『한국도서관·정보학회지』, 40(3): 337-365.
- [30] 이광희, 홍운기. 2005. 공공기관 고객만족도의 측정과 활용. 『한국행정학보』, 39(4): 105-124.
- [31] 이두영, 김희전. 2003. SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(2): 73-91.
- [32] 이상복. 2002. 도서관 서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 211-231.
- [33] 이상복, 김명훈. 2008. Kano-Servqual 기법을 통한 공공기관의 서비스 개선 사례: A 정보 도서관을 중심으로. 『품질경영학회지』, 36(3): 55-65.
- [34] 이성신. 2010. 도서관 E-Service 품질에 대한 소비자인식 결정요인에 대한 연구: Zeithaml과 Bitner 모형을 중심으로. 『정보관리학회지』, 27(1): 119-136.
- [35] 이수상, 위성광. 2007. 중국유학생의 대학도서관 포털서비스 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 113-134.
- [36] 이용남. 2002. 공공도서관의 고객만족도 조사결과에 대한 비판적 분석: 서울시 당국의 시민만족도

- 조사를 중심으로 『한국비블리아학회지』, 13(2): 29-43.
- [37] 이유재. 2000. 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학연구』, 11(2): 139-166.
- [38] 이유재, 라선아. 2003. 서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구: 기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로. 『마케팅연구』, 18(4): 67-97.
- [39] 이유재, 이준엽. 2001. 서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1): 1-26.
- [40] 이유재, 이청림. 2007. 고객만족이 기업성과에 미치는 영향에 있어서 고객충성도 변수의 역할. 『마케팅연구』, 22(1): 81-102.
- [41] 이유재, 이청림. 2010. 고객만족과 고객추천이 기업성과에 미치는 동태적 영향: KCSI와 KNPS를 중심으로. 『경영학연구』, 39(2): 279-307.
- [42] 이응봉. 2002. 이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 311-329.
- [43] 이제환. 2004. 디지털도서관의 품질평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(1): 143-172.
- [44] 이종권. 2001. 『공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- [45] 이주현, 이응봉, 김환민. 2006. NDSL 웹사이트 분석 및 서비스 품질평가. 『정보관리연구』, 37(4): 69-91.
- [46] 이학식, 임지훈. 2005. 고객만족도 측정: NCSI와 KCSI의 평가와 새로운 지수개발 방안. 『마케팅연구』, 20(3): 137-160.
- [47] 장윤급. 2005. 미국 공공도서관의 인터넷서비스 품질평가에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 22(1): 267-285.
- [48] 장윤급. 2007. 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 315-329.
- [49] 정영미, 김영기, 이수상. 2010. ISA를 적용한 대학도서관 서비스품질 측정과 개선방안 도출. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 255-272.
- [50] 정용길. 1999. 서비스 품질의 측정: SERVQUAL과 SERVPERF. 『서울대경영논집』, 33(3): 438-461.
- [51] 정형식, 염승엽. 2008. 도서관의 이용패턴과 서비스품질이 정보화성과지각 및 만족에 미치는 영향. 『마케팅과학연구』, 18(4): 217-244.
- [52] 조선배, 김광용. 2008. KS-SQI, NCSI, KCSI의 비교연구. 『호텔경영학연구』, 17(3): 213-227.
- [53] 조윤희. 2002. 도서관 서비스품질 제고를 위한 ISO 9000 인증도입에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 215-232.
- [54] 조화순, 오동근. 2011. 의학도서관 이용자의 전자저널 서비스품질 지각과 만족도 분석: K대학교 의과대학 교수 및 대학원생을 중심으로. 『정보관리연구』, 42(4): 23-37.

- [55] 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영 평가 이용자만족도 조사 결과를 중심으로. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- [56] 채균식, 이응봉. 2004. 전자도서관 웹사이트 평가모델 개발을 위한 AHP(Analytic Hierarchy Process)기법 활용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 103-118.
- [57] 최재황. 2008. 외국학술지지원센터의 학술지 및 원문복사서비스의 만족도 분석. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 69-85.
- [58] 한상일, 김영제, 유평준, 배득중. 2008. 국립중앙도서관의 서비스품질과 그 효과에 대한 실증적 분석. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 295-311.
- [59] 홍현진. 2005. 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 93-120.
- [60] 황재영, 이응봉. 2009. 디지털도서관의 서비스 품질 평가 연구에 관한 고찰: 평가모형 및 측정방법을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 243-265.
- [61] 황재영, 이응봉. 2010a. 디지털도서관의 서비스품질 측정모형과 지표개발. 『한국도서관·정보학회지』, 41(1): 121-147.
- [62] 황재영, 이응봉. 2010b. DL-SQI 모형을 이용한 디지털도서관의 서비스 품질측정에 관한 연구. 『정보관리연구』, 41(3): 45-66.
- [63] 황재영, 이응봉, 김종환. 2007. 디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(3): 55-79.
- [64] 황재영, 이응봉, 최호남. 2006. 국가과학기술전자도서관 고객만족지수 측정에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(4): 247-270.
- [65] J. R. Matthews. 2010. 『도서관서비스의 평가와 측정』. 오동근 역. 대구: 태일사.
- [66] Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. 2013. "An Analysis of Library Customer Loyalty: The Role of Service Quality and Customer Satisfaction, a Case Study in Indonesia." *Library Management*, 34(6/7): 397-414.
- [67] Bennett, Rebekah, & S. Rundle-Thiele. 2004. "Customer Satisfaction Should Not Be the Only Goal." *Journal of Service Marketing*, 18(7): 514-523.
- [68] Berry, L., & A. Parasuraman. 1997. "Listening to the Customer: The Concept of a Service-Quality Information System." *Sloan Management Review*, 38(3): 65-76.
- [69] Calvert, P. J. 2001. "International Variations in Measuring Customer Expectations." *Library Trends*, 49(4): 732-757.
- [70] Cook, Colleen, & Fred Heath. 2001. "Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study." *Library Trends*, 49(4): 548-584.
- [71] Cook, Colleen, Fred Heath, & Bruce Thompson. 2001. "Users' Hierarchical Perspectives on

- Library Service Quality: A LibQUAL+ Study.” *College and Research Libraries*, 62(2): 147-153.
- [72] Cook, Colleen. 2001. *A Mixed-Methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs: LibQUAL+*. Doctoral dissertation, Texas A&M University.
- [73] Greenwood, Judy T., Alex P. Watson, & Melissa Dennis. 2011. “Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010.” *Journal of Academic Librarianship*, 37(4): 312-318.
- [74] Hernon, P., & D. Nitecki. 2001. “Service Quality: A Concept Not Fully Explored.” *Library Trends*, 49(4): 687-708.
- [75] Hernon, Peter, & J. R. Whitman. 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-based Approach for Libraries*. Chicago: ALA. (한국어판: 오동근, 등역. 2004. 도서관·정보센터의 고객만족경영, 대구: 태일사).
- [76] Kyrillidou, Martha, Colleen Cook, & S. Shyam Sunder Rao. 2008. Measuring the Quality of Library Service through LibQUAL+®, in *Academic Library Research: Perspectives and Current Trends*, eds. Marie L. Radford and Pamela Snelson (Chicago: Association of College and Research Libraries): 253-301.
- [77] Kyrillidou, Martha, Colleen Cook, & Yvonna Lincoln. 2009. Digital Library Service Quality: What Does It Look Like?. in *Evaluation of Digital Libraries: An Insight into Useful Applications and Methods*, eds. Giannis Tsakonas and Christos Papatheodorou (Oxford: Chandos Publishing, 2009): 187-214.
- [78] Kyrillidou, Martha. 2008. “LibQUAL+® and Beyond: Library Assessment with a Focus on Library Improvement.” *Performance Measurement and Metrics*, 9(3): 155-230.
- [79] LibQUAL+® Homepage. [Online]. [cited 2013.10.3]. <<http://libqual.org/home>>.
- [80] Martensen, Anne, & Lars Gronholdt. 2003. “Improving Library Users’ Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System.” *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- [81] Oh, Dong-Geun. 2003. “Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea.” *Library & Information Science Research*, 25(1): 43-62.
- [82] Oh, Dong-Geun. 2010. Service Quality and Satisfaction of Public Library Services: Suggestions from Some Investigations in Korean Libraries. *Proceedings of the International Conference on Innovation-Driven Librarianship: Expectations of Librarians and Library Users*. University Library, SRM University, India. 195-202.

- [83] Parasuraman, A. 2002. "Forward-Performance Measurement and Metrics." *Performance Measurement and Metrics*, 3(2): 37-39.
- [84] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of marketing Research*, 49: 41-50.
- [85] Sahu, Ashok Kumar. 2006. "Perceptions of service quality in an academic library: a case study." *Journal of services research*, 6(1): 187-204.
- [86] Thompson, B. C. Cook, & F. Heath. 2003. "Structure of Perceptions of Service Quality in Libraries: A LibQUAL+(TM) Study." *Structural Equation Modeling*, 10: 456-464.
- [87] Thompson, B., C. Cook, & F. Heath. 2003. "Two Short Forms of the LibQUAL+™ Survey Assessing Users' Perceptions of Library Service Quality." *Library Quarterly*, 73: 453-465.
- [88] Thompson, B., Martha Kyrillidou, & Colleen Cook. 2009. "Equating Scores on 'Lite' and Long Library User Survey Forms: The LibQUAL+® Lite Randomized Control Trials." *Performance Measurement and Metrics*, 10(3): 212-219.
- [89] Thompson, Bruce, Martha Kyrillidou, & Colleen Cook. 2009. "Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden the "LibQUAL+® Lite" Example." *Performance Measurement and Metrics*, 10(1): 6-16.
- [90] Yuen, Euphemia F. T., & Sian S. L. Chan. 2010. "The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty." *Database Marketing & Customer Strategy Management*, 17(3/4): 222-240.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Gi-Du. 1997. *A Study on Service Quality Components and Customer Satisfaction*. Ph.D diss., Chungang University.
- [2] Kang, Hye-Young. 2010. "A Study on the Evaluation and Improvement of Staff Services Quality in Academic Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(4): 127-150.
- [3] Kwak, Seung-Jin, Jung, Young-Mi, & Kim, Jinmook. 2011. "A Study on the Evaluation and Improvement of the Korean National Assembly Digital Library by Applying ISA (Importance-Satisfaction Analysis)." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 327-343.

- [4] Kim, Gyu-Hwan, & Nam, Young-Joon. 2007. "A Study on Influences of Academic Library Service Quality on the Satisfaction and the Loyalty of Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 21(2): 135-159.
- [5] 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.
- [6] Kim, Sung-Hyuk, & Kwon, Sang-Mi. 2010. "Research Trends of Service Quality: 1989-2008." *Korean Journal of Tourism Research*, 25(1): 205-223.
- [7] Kim, Seong-Hee, & Jung, Eun-Ah. 2005. "Factor Analysis of TQM in Medical Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 307-325.
- [8] Kim, Young-Chan, & Cha, Jae-sung. 2003. "Customer Satisfaction Measurement Tool and Its Strategic Application." *Korea Marketing Review*, 18(1): 113-132.
- [9] Kim, Yun-Sil. 2002a. "A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 19(3): 161-188.
- [10] Kim, Yun-Sil. 2002b. "Service Quality Model for Library and Information Center: Focusing on LibQUAL+." *Journal of Information Management*, 33(3): 1-26.
- [11] Kim, Jung-Hee, & Kim, Tae-Soo. 2009. "A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(3): 69-87.
- [12] Kim, Hyun Hee, & Lee, Jee Yeon. 2006. "A Study on User Satisfaction with Public Library Websites." *Proceedings of The 13th Conference of Korean Society for Information Management*, 11-16.
- [13] Nam, Young-Joon, & Choi, Sung-Eun. 2011. "A Study on User Satisfaction with e-Book Services in University Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 287-310.
- [14] Research joogang Homepage. [online]. [cited 2013.10.2].
 <<http://www.research.joogang.com/survey/board.cgi?db=surveyFAQ&dbf=48>>.
- [15] Park, Tong-Jin, & Yun, Dong-Won. 1999. "Measuring Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 30(4): 183-206.
- [16] Park, Sang-Hoo, & Oh, Dong-Geun. 2007. "Customer Satisfaction and Loyalty of Academic Library Users Based on Their Perceptions of Library Service Quality." *Journal of Information Management*, 38(2): 105-126.
- [17] Park, Jongchul, Oh, Hyeyoung, & Hong, Sungjun. 2011. "The Investigating of Psychological Mechanism in the 'Service Quality-Customer Satisfaction' Relation." *Journal of Consumer*

- Studies*, 22(2): 179-202.
- [18] Park, Ji-Hong. 2007. "Toward an Evaluation Framework of Library Services: Re-examination of LibQUAL+™." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 24(2): 5-27.
- [19] Paik, Hang-Ki. 2000. *Performance measurement of university libraries in Korea: focusing on components of service quality and customer satisfaction*. Ph.D diss., Sungkyunkwan University.
- [20] Paik, Hang-Ki, & Lee, Eun-Chul. 2000. "The Factor Analysis of Service Quality Components in University Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 34(4): 5-26.
- [21] Seo, Kwang-Kyu. 2011. "Improving Customer Satisfaction Management using the Satisfied Customer Reclassification based on a 2 Dimension Model of Customer Satisfaction/Dissatisfaction." *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 12(8): 3415-3420.
- [22] Oh, Dong-Geun. 2005. "Library Service Quality on User Satisfaction and Loyalty." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 61-78.
- [23] Oh, Dong-Geun, Yeo, Ji-Suk, Choi, Sung-Yeol, Lim, Young-Kyu, & Kim, Kwang-Seok. 2009. "Development and Measurement of the Public Library Customer Satisfaction Index(LCSI) Model." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 267-286.
- [24] 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.
- [25] Oh, Dong-Geun, Lim, Young-Kyu, & Yeo, Ji-Suk. 2006. "A Case Study of the National Library of Korea = Gap Analysis of Users' Perceptions and Staffs' Expectations Regarding the Library Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(4): 165-181.
- [26] Oh, Dong-Geun, Lim, Young-Kyu, & Yeo, Ji-Suk. 2009. "Factor Analysis of User's Perceptions Regarding the Public Libraries Service Quality." *Journal of Information Management*, 40(2): 47-70.
- [27] Oh, Dong-Geun, Cho, Hyun-Yang, Choi, Sung-Yeol, & Yeo, Ji-Suk. 2010. "An Analysis on the Structural Equation Model for Customer Satisfaction of Information Commons in Digital Library of the National Library of Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 171-187.
- [28] Jang, Ryu-Byeong. 2004. "A Study of the Public Library Evaluation Index for Customer Satisfaction." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(3): 321-339.

- [29] Yoon, Ki-Chan, & Lee, Soon-Chul. 2009. "An Evaluation of Service Quality in University Library Using Structural Equation Modeling." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(3): 337-365.
- [30] Lee, Kwang-Hee, & Hong, Woon-Ki. 2005. "The Measurement and Use of Customer Satisfaction of Public Administration: Focused on the Discontinuous Approach of Satisfaction." *Korean Public Administration Review*, 39(4): 105-124.
- [31] Lee, Too-Young, & Kim, Hee-Jeon. 2003. "A Study on the evaluation of Service Quality in an Academic Library using SERVQUAL and SERVPERF." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 20(2): 73-91.
- [32] Lee, Sang-Bok. 2002. "A Study on the Application of Quality Certification System in Library Services." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(1): 211-231.
- [33] Ree, Sang-bok, & Kim, Myung-hun. 2008. "A Study on the service improvement case of the Public institution by Kano-Servqual Method: Focus on A Digital Public Library." *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 36(3): 55-65.
- [34] Lee, Seon-gsin. 2010. "A Study on the Customer Perceptions of Service Quality for Library E-Service: Based on Zeithaml & Bitner's Model." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 27(1): 119-136.
- [35] Lee, Soo-Sang, & Wei, Cheng-Guang. 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.
- [36] Lee, Yong-Nam. 2002. "Analysis on the Results of the Seoul Metropolitan Government s Surveys Regarding Customer Satisfaction of Public Libraries." *Journal of the Korean Bibliography Society for Library and Information Science*, 13(2): 29-43.
- [37] Yi, You-Jae. 2000. "A Theoretical Examination of Customer Satisfaction Research: Findings and Outlook." *Korean Society of Consumer Studies*, 11(2): 139-166.
- [38] Yi, You-Jae, & La, Sun-A. 2003. "The Relative Effects of Three Dimensions of Service Quality on CS: A Comparative Study of Existing vs. Potential Customers." *Journal of Korean Marketing Association*, 18(4): 67-97.
- [39] Yi, You-Jae, & Lee, Jun-Youb. 2001. "A Reexamination of the Measurement and Consequences of Service Quality: Development and Application of the KS-SQI Model." *Journal of Korean Marketing Association*, 16(1): 1-26.
- [40] Yi, You-Jae, & Lee, Cheong-Lim. 2007. "The Role of Customer Loyalty Variables in the Effects of Customer Satisfaction on Firm's Performance." *Korea Marketing Review*, 22(1): 81-102.

- [41] Yi, You-Jae, & Lee, Cheong-Lim. 2010. "The Dynamic Effects of Customer Satisfaction and Referral on Firm Performance: Focusing on KCSI and KNPS." *Korean Management Review*, 39(2): 279-307.
- [42] Lee, Eung-Bong. 2002. "A Study on Usability Evaluation for Improving Quality of User Services in CNU Digital Library Website." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(4): 311-329.
- [43] Lee, Jea-whoan. 2004. "A Study on Quality Evaluation of Digital Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(1): 143-172.
- [44] Lee, Jong-Kwon. 2001. *A study on the customer's assessment for service quality in public libraries*. Ph.D diss., Sungkyunkwan University.
- [45] Lee, Ju-Hyun, Lee, Eung-Bong, & Kim, Hwan-Min. 2006. "Analysis and Service Quality Evaluation on NDSL Website." *Journal of Information Management*, 37(4): 69-91.
- [46] Lee, Hak-Sik, & Lim, Ji-Hoon. 2005. "Measuring Customer Satisfaction: Evaluation of NCSI and KCSI and Suggestions for Developing a New Index." *Korea marketing review*, 20(3): 137-160.
- [47] Chang, Yun-Keum. 2005. "Measuring and Assessing Internet Service Quality at U.S. Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(1): 267-285.
- [48] Chang, Yun-Keum. 2007. "A Study of e-Service Quality and User Satisfaction in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 315-329.
- [49] Jung, Young-Mi, Kim, Young-Kee, & Lee, Soo-Sang. 2010. "A Study on the Measurement and Improvement of Academic Library Service Quality by ISA (Importance-Satisfaction Analysis)." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1): 255-272.
- [50] Jeong, Yong-Gil. 1999. "Service Quality Measurement: SERVQUAL and SERVPERF." *Seoul University Journal of Business*, 33(3): 438-461.
- [51] Jung, Hyung-Shik, & Yeoum, Seoung-Yeoub. 2008. "The Effects of Use Patterns and Service Quality on Performance and Use Satisfaction on Library Information System." *Journal of Global Academy of Marketing Science*, 18(4): 217-244.
- [52] Cho, Sun-Bai, & Kim, Kwang-Yong. 2008. "A Comparative Study on the KS-SQI, NCSI, and KCSI." *Korean Journal of Hotel Administration*, 17(3): 213-227.
- [53] Cho, Yoon-Hee. 2002. "A Study on the ISO 9000 Family Certification to Improve of Services Quality for Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3): 215-232.
- [54] Cho, Hwa-Sun, & Oh, Dong-Geun. 2011. "Analysis on the Perception of the Service Quality

- and Satisfaction on the Electronic Journals of Medical Library Users.” *Journal of Information Management*, 42(4): 23-37.
- [55] Cha, Sung-Jong. 2011. “A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1): 285-308.
- [56] Chae, Kyun-Shik, & Lee, Eung-Bong. 2004. “A Study on a Model Development of web Site Evaluation in Digital Library Using AHP Technique.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3): 103-118.
- [57] Choi, Jea-Hwang. 2008. “Satisfaction on Scholarly Journals and Document Delivery Services at Foreign Journal Supporting Center.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 69-85.
- [58] Han, Sang-Il, Kim, Young-Jea, Yu, Pyeong-Jun, & Bae, Deuk-Jong. 2008. “An Empirical Analysis on the Service Quality of the National Library of Korea and Its Effect.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 295-311.
- [59] Hong, Hyun-Jin. 2005. “A Review of Studies on the Quality Evaluation of Library Information Service.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 93-120.
- [60] Hwang, Jea-Young, & Lee, Eung-bong. 2009. “A Review of Studies on the Service Quality Evaluation of Digital Libraries: on the Basis of Evaluation Models and Measures Methodologies.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 243-265.
- [61] Hwang, Jea-Young, & Lee, Eung-Bong. 2010a. “Development of Service Quality Measurement Model and Index for Digital Libraries.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(1): 121-147.
- [62] Hwang, Jea-Young, & Lee, Eung-Bong. 2010b. “A Study on Service Quality Measurement of Digital Libraries with DL-SQI Model.” *Journal of Information Management*, 41(3): 45-66.
- [63] Hwang, Jea-Young, Lee, Eung-Bong, & Kim, Jong-Hwan. 2007. “Assessing E-service Quality of Digital Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(3): 55-79.
- [64] Hwang, Jea-Young, Lee, Eung-Bong, & Choi, Ho-Nam, 2006. “An Analysis on Measurement of Customer Satisfaction Index of NDSL.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(4): 247-270.
- [65] J. R. Matthews, 2010. *The Evaluation and measurement of library services*. Dong-Geun Oh(Trans.). Daegu: Taelisa.

