

公共圖書館의 서비스 質 評價에 관한 實證的 研究

- 서비스 質 要因이 顧客滿足 및 顧客行態에 미치는 影響 -

A Study on the Assessment for Service Quality in Public Libraries

이 중 권(Jong-Kwon Lee)

초 록

본 연구의 목적은 마케팅분야의 서비스 질 이론을 활용하여 공공도서관의 서비스 질을 측정하고 평가할 수 있는 모형을 구축하는 데 있다. 이를 위해 본 연구는 우선 고객이 기대하는 서비스 질의 중요 요인을 측정, 분석하여 중요도에 따른 우선 개선 요인의 순위를 도출하였다. 또한 서비스 질 요인과 고객만족의 상관관계 및 서비스 질 요인과 고객행태의 상관관계 모형을 구축하고 이를 통계적 방법으로 검증하여 고객만족과 고객행태에 영향을 미치는 서비스 질 요인들의 우선 순위를 도출하였다.

ABSTRACTS

The purpose of this study is to construct a model for measuring and assessing service quality in public libraries based on the theory of service quality in marketing area. Firstly the degree of importance of service factors is measured and ranked according to the value of each factor. This importance ranking indicates the order of service improvement. Secondly the correlation model between service factors and customer's satisfaction and behaviour is established and verified in statistical method. The result shows that the order of service quality factors which have influence on the customer's satisfaction and behaviour is the order of service quality factors required preferential improvement.

키워드: 서비스의 질, 서비스 평가, 고객평가

본 논문은 박사학위논문의 일부를 축약한 것임.
성균관대학교 한국사서교육원 강사(450345@hanmail.net)
논문접수일자 2002년 5월 10일
게재확정일자 2002년 6월 06일

參考文獻

- 곽원섭, 이종구. 2000. 증권사 고객의 서비스 접점 품질지각과 고객만족도의 관계 모형. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 13(2): 103-116.
- 문화관광부. 1998. 『문화기반시설 관리운영 평가보고서』, 서울: 문화관광부.
- 박동진, 윤동원. 1999. 대학도서관 품질의 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 30(4): 183-206.
- 백항기. 1999. 『대학도서관의 성과측정-서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 심 영. 1991. 『도서관서비스 품질관리에 관한 연구』, 석사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 266-280.
- 이유재, 김주영, 김재일. 1996. 서비스 산업의 현황에 대한 실증연구. 『소비자학연구』, 7(2): 129-157.
- 이유재, 이준엽. 1997. 서비스 품질에 대한 종합적 고찰: 개념 및 측정을 중심으로. 『서울대학교 경영논집』, 31(3-4): 249-283.
- 이유재, 이준엽. 2001. 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1): 1-26.
- 이주형. 1995. 서비스 질 평가모형에 관한 연구. 『관광정책학연구』, vol.1: 261-299.
- 이철식. 1997. 서비스 품질 분석모형의 개발. 『충남대학교 경영논집』, 13(1): 25-40.
- 장혜란. 1997. 대학도서관 질적 평가를 위한 모형개발. 『한국문헌정보학회지』, 31(4): 165-183.
- 최명규. 1998. 서비스 품질의 평가를 위한 이론적 모델에 관한 연구. 『한성대학교사회과학논집』, 12(2): 145-166.
- 한국도서관협회. 2000. 『한국도서관통계 2000』. 서울: 한국도서관협회.

- 한국도서관협회. 2001. 『대학도서관평가기준』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국문화정책개발원. 1999. 『문화기반시설 관리운영 평가모델 개발 및 평가에 관한 연구』. 한국문화정책개발원.
- 허논, 피터 & 엘렌 알트만; 이은철 역. 2001. 『도서관 서비스품질관리론』. 서울: 한국도서관협회.
- Blagden, John. 1980. Do we really need libraries?. London: Clive Bingley Ltd.
- Calvert, Philip J. and Peter Hernon, 1997. "Serveying Service Quality within University Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 23(5): 408-415.
- Clair, Guy St. 1993. "Benchmarking, Total Quality Management and The Learning Organization: New Management Paradigms for the Information Environment." *Special Libraries*,(summer): 120-122.
- Cronin, Jr. J. Joseph and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Edward, Susan and Mairead Browne. 1995. "Quality in Information Ser-vices Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?." *Library & Information Science Research*, 17: 163-182.
- Groenroos, C. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implica-tions." *European Journal of Mar-keting*. 18(4): 40.
- Hebert, Francoise. 1994. "Service Quality: An Investgation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada." *Library & Information Science Research*, 16(1994): 3-21.
- Hernon, Peter and Philip J. Calvert. 1996. "Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand." *Journal of Acade- mic Librarianship*, 22(5): 387-391.
- Kinnel, Margaret, Bob Usherwood and Kathryn Jones. 1999. *Improving Library and Information Services through Self-assessment*. London: Library Association Publishing.
- Nitecki, Danuta A. and Peter Hernon, 2000. "Measuring Service Quality at Yale University' s Libraries." *Journal of Acadmic Librarianship*, 26(3): 259-273.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasurman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Custo- mer Perception and Expectations*. New York: The Free Press, p.15.