

대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구*

A Study on Influences of Academic Library Service Quality on the Satisfaction and the Loyalty of Users

김 규 환(Gyu-Hwan Kim)**

남 영 준(Young-Joon Nam)***

목 차

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1. 서론 | 3.2 표본선정 및 설문지 구성 |
| 1.1 연구의 목적 | 3.3 자료수집 및 분석방법 |
| 1.2 연구의 방법 | 4. 연구결과 |
| 2. 이론적 배경 | 4.1 사전분석 |
| 2.1 서비스 품질의 개념과 결정요인 | 4.2 인과적 분석 |
| 2.2 서비스 품질 및 고객만족도 측정 모델 | 4.3 가설 검증 및 결과분석 |
| 3. 연구설계 | 5. 결론 및 제언 |
| 3.1 연구모형 및 가설설정 | |

초 록

이 연구는 대학도서관 이용자를 대상으로 대학도서관의 이용자 만족도에 영향을 주는 서비스 품질 영향요인과 이런 서비스 품질과 이용자 만족도가 이용자 충성도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 이론적 고찰을 통해 연구모형과 가설을 설정하였고, C대학도서관 학생이용자 266명의 설문데이터를 바탕으로 측정변인간의 영향관계를 다중회귀분석과 경로분석을 하였다. 분석결과, e-서비스 품질과 콘텐츠 품질, 도서관직원 품질이 만족도에 영향요인으로 나타났고, 학부생은 공간/환경 품질과 콘텐츠 품질이, 대학원생은 e-서비스 품질과 도서관직원 품질이 만족도에 중요한 영향요인으로 나타났다. 충성도의 경우는 이용자 만족도와 e-서비스 품질이 영향요인으로 나타났으며, 특히 e-서비스 품질의 경우 이용자 만족도와 충성도에 광범위한 영향을 주는 것으로 밝혀졌다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the casual relationships of the service quality, the satisfaction of the users, and the loyalty of the users on the academic libraries. The study develops a model and a hypothesis based on the previous researches, and testifies through multiple regressions and path analysis using questionnaires from 266 academic library users(undergraduate students and graduate students) in the C University. The result of this study is summarized as the following: the service qualities of e-service, contents, and librarians significantly influences the satisfaction of the users—undergraduate students on the qualities of library space/environment and contents, and graduate students on the qualities of e-service and librarian. The satisfaction of the users and the quality of e-service are the variables that influence the loyalty of the users. The quality of e-service is an important variable that influence both the satisfaction and the loyalty of the users in academic libraries.

키워드: 서비스 품질, 이용자 만족도, 충성도, e-서비스, 대학도서관

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

* 이 연구는 중앙대학교 CAU 선도연구단 사업에 의해 일부 지원되었음.

** 중앙대학교 문헌정보학과 강사(emm1996@hanmail.net)

*** 중앙대학교 문헌정보학과 교수(namyj@cau.ac.kr)

논문접수일자 2007년 5월 14일

게재확정일자 2007년 6월 15일

1. 서론

1.1 연구의 목적

현재 인터넷과 정보통신기술의 발전으로 인해 도서관의 서비스 환경은 e-서비스 환경으로 변화되고 있다. 이로 인해 대학도서관 이용자의 정보요구와 이용행태도 매우 복잡한 양상을 보이고, 이용자에게 제공되는 대학도서관 서비스의 유형도 많은 변화를 겪고 있다. 또한 대학의 교육환경도 교육 수요자인 학생중심의 교육과 연구지원을 지향하는 방향으로 변화하고 있다. 이에 따라 대학도서관은 이용자 정보요구에 부합되는 높은 수준의 도서관 서비스를 효율적으로 제공하는 문제와 대학도서관 존재의 당위성을 확보해야 하는 문제에 직면하고 있다.

이런 문제를 해결하기 위해서는 도서관과 이용자의 관계를 고객과 서비스 제공자의 관계로 설정하고, 이용자 지향의 도서관을 만들기 위해서 여러 가지 새로운 방안과 전략들을 개발해야 할 것이다. 이와 관련해서 최근 마케팅 분야의 기업의 서비스 품질과 고객만족간의 영향관계와 고객만족이 충성도와 재이용의도에 미치는 영향에 대한 종합적 연구에 관심을 둘 필요가 있다(오동근 2005, 3). 대학도서관 입장에서 보면 이용자의 만족도는 도서관 이용에 대한 느낌이나 감정 등을 포함한 복합적인 성격을 가진다. 이와 같은 복합적 성격의 이용자 만족도를 높이는 방안은 결국 도서관에서 제공하는 서비스 품질을 향상시키는 것이다. 즉 우수한 서비스 품질을 통해 이용자의 만족도를 고취시키고, 궁극적으로 만족한 이용자로 하여금 지속적으로 대학도서관의 고정고객으로 만드

는 것이다.

이에 본 연구에서는 대학도서관 서비스 품질 중 이용자 만족도에 영향을 미치는 주된 영향요인과 이런 서비스 품질과 만족도가 이용자 충성도에 어떠한 영향을 주는지를 파악하고자 하였다. 이를 통해 대학도서관의 이용자 만족도와 충성도를 최대화시킬 수 있는 방안을 마련할 수 있고 궁극적으로 이용자 입장을 고려한 대학도서관의 발전방안을 모색할 수 있을 것이다.

1.2 연구의 방법

이 연구를 수행하기 위해 기존의 서비스 품질 및 고객만족도 평가모형과 선행문헌을 이론적으로 고찰하였고 설문지법을 사용하여 실증적 연구를 수행하였다. 대학도서관과 이용자 집단은 국내 4년제 사립대학교 중 서울소재 C대학교의 대학도서관(제1캠퍼스)과 2007년 1학기에 재학 중인 학생(학부생과 대학원생)을 대상으로 선정하였다. 수집된 설문자료의 통계처리를 위해 SPSS 12.0 for Windows 통계프로그램을 사용하고, 다음과 같은 통계분석방법을 사용하였다.

첫째, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 파악하기 위해서 신뢰도 검정(reliability test)과 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정변인들이 지닌 일반적 분포의 특성을 알아보기 위해 빈도분석과 이용자 집단간 차이를 검정하기 위해 독립표본 t-검정과 일원배치 분산분석을 실시하였다.

셋째, 독립변수들이 종속변수에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple

regression)과 경로분석(path analysis)을 실시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 품질의 개념과 결정요인

서비스는 무형적인 것으로 객관적으로 보이는 형태로 제시할 수 없다. 또한 서비스는 고객에 따라, 제공되는 상황에 따라 가변적인 요소들이 많이 관여하기 때문에 표준화가 어려운 속성을 가졌다(홍현진 2005, 96). 그리고 품질은 바라보는 관점에 따라 다양한 정의가 내려지는 개념으로 Garvin은 1) 선험적 접근 2) 사용자 중심적 접근 3) 제품 중심적 접근 4) 제조 중심적 접근 5) 가치 중심적 접근 등 5가지 관점으로 구분하여 정의한 바 있다(David A. Garvin, 1984). 따라서 서비스 품질은 객관적이며 절대적으로 명확히 규명될 수 있는 측면보다는 고객 개개인이 인식하는 주관적인 평가로서 고객의 가치가 반영된 다양성과 상대성을 포함하고 있다.

Crönroos(1984)는 서비스 품질을 그 제품의 기본적 특성이 아니라 그 사용 목적에 관련하여 성립되는 것으로 정의하고 고객에 의해서 '기대된 서비스(expected service)와 실제 지각된 서비스(perceived service)'를 서비스 품질로 정의하였다. Parasuraman, Zeithhaml과 Berry(1988)는 서비스 품질을 '서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치의 방향과 정도'라고 정의하였다. 이와 같이 서비스 품질은 기대된 서비스와 인식된 서비스의 차이로

정의될 수 있다. 또한 서비스 품질은 서비스의 결과품질과 함께 과정품질에 대한 평가가 같이 이루어져야 하는데 이는 서비스 품질이 제품을 구매하거나 소비하는 과정에서 고객이 경험을 통해서 판단하게 되는 경험적 품질의 특성이 강하기 때문이다. 따라서 서비스 품질은 고객의 지각과 관련된 고객 지향적 개념으로써 고객의 태도와 매우 밀접한 관련이 있다.

즉, 서비스 품질이 고객의 서비스에 대한 기대 수준과 실제 받은 서비스에 대한 지각 수준의 차이에서 결정되면, 고객이 서비스 품질을 판단하는데 사용하는 기준이 무엇인가를 규명할 필요가 있다. 이런 기준은 서비스 품질의 결정요인이 된다. Ghobadain 등(1994)은 선행연구자들이 정의내린 서비스 품질 결정요인을 <표 1>와 같이 정리한 바 있다(김희전 2003, 17).

<표 1>에서 Parasuraman, Zeithhaml과 Berry은 SERVQUAL 모델을 통해 최종적으로 서비스 품질 결정요인을 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 5가지 차원으로 축소하였다(Parasuraman, Zeithhaml and Berry 1990, 26).

2.2 서비스 품질 및 고객 만족도 측정 모델

2.2.1 서비스 품질 측정모델

현재 도서관 분야는 마케팅 분야 서비스 품질 평가모형을 활용하거나 도서관 환경에 적합한 모형을 개발하려는 시도를 하고 있다. 실제 활용되거나 개발된 측정도구들로는 SERVQUAL과 SERVPERF, 그리고 LibQUAL+(TM) 측정모델이 있다.

〈표 1〉 서비스 품질의 결정요인

| Parasuraman & Zeithaml Berry | Garvin | Stewart & Walsh | Gaster | Haywood & Farmer | Mattsson | National Consumer Council |
|------------------------------|--------|-----------------|---------------|------------------|----------|---------------------------|
| 신뢰성 | 신뢰성 | 신뢰성 | 신뢰성 | 신뢰성 | 신뢰성 | 신뢰성 |
| 응답성 | 실용성 | 전달속도 | 서비스 속도 | 적시성 | 적시성 | 속도 |
| 능력 | 지각된 품질 | 능력 | 접근성 | 지식 | 접근성 | 접근성 |
| 접근성 | 실용성 | 접근성 | 만족 | 지역 | 인간적인 면 | 직원과 접촉시 |
| 예절 | 미적 감각 | 예절 | 고급스러운 환경, 분위기 | 온정 커뮤니케이션 | | 호감 |
| 커뮤니케이션 | | 지식 | | 정직성 | | 정보준비 |
| 신용도 | | 신용도 | | 기밀성 | | 배상 |
| 안정성 | | 안정성 | | 정중함 | | 안정성 |
| 고객이해 | | 고객요구의 이해 | | 용도단정 | | |
| 유형성 | | 기술의 효율적 이용 | | | | |

1) SERVQUAL와 SERVPERF

서비스 품질 측정모델인 SERVQUAL 모델은 서비스 품질 결정요인을 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 5가지 차원으로 구성하고 22개의 세부항목을 선정하였다(Parasuraman, Zeithaml과 Berry 1990, 181-183). SERVQUAL은 지각-기대의 방향과 정도를 서비스 품질로 정의하고 있다. SERVQUAL은 현재 마케팅 분야를 포함한 다양한 서비스품질 연구분야에서 가장 많이 사용되고 있는 측정모델이다. 이는 SERVQUAL이 가지고 있는 측정의 일반성으로 인한 것으로 측정할 수 있는 서비스의 측면이 보편성과 일반성을 가지고 있기 때문에 서로 다른 서비스분야에 다양하게 적용할 수 있다. 한편 SERVQUAL는 일반적 범용 평가모델이 될 수 있는 반면, 특정 대상에 대해서는 수정과 보완이 수반되어야 하는 단점을 갖고 있다.

한편 Cronin과 Taylor(1992)는 SERVQUAL 모델의 비판적 측면에서, 서비스 품질 평가를 서비스의 소비자가 지각하는 서비스의 수행결과에 기초해서 측정하는 SERVPERF 모델을

제안하였다. 이들은 SERVQUAL 모델은 서비스 품질의 측정에서 과정을 지나치게 중시하는 모습을 보였음을 지적하였고, 서비스 품질은 지각된 성과에 직접 영향을 받는다는 점을 강조하였다. SERVPERF 모델의 서비스 품질 평가방법은 SERVQUAL 모델의 22개의 측정항목은 유지하고, 이에 따른 기대개념을 제거하고 서비스 품질을 서비스의 지각으로 정의하여 서비스 품질을 평가하는 것이다. 따라서 SERVPERF는 SERVQUAL보다 설문조사 항목이 줄어들고 측정하기 어려운 기대개념을 측정하지 않아도 서비스품질 평가가 가능하게 하였다. 국외에서는 Kettinger 등(1997)이 정보서비스 분야에서 유형성, 응답성, 확신성 차원에서 SERVQUAL보다 SERVPERF가 통계적으로 우수하다는 결과를 제시한 바 있다. 또한 이두영과 김희전(2003)이 대학도서관을 대상으로 서비스 품질 평가를 실시하여 SERVQUAL보다 SERVPERF가 통계적으로 우수함을 밝힌 바 있다.

2) LibQUAL+(TM)

Cook과 Thompson(2001)이 SERVQUAL 모델의 한계를 극복하고 도서관과 정보센터의

고유한 특성을 반영하여 개발한 도서관 서비스 품질 평가모델로는 LibQUAL+과 그 후속의 LibQUAL+TM이 있다. LibQUAL 모형은 기본적으로 SERVQUAL의 차원을 확장하여 도서관에 적용하기에 적합한 차원들을 추가하여 미국연구도서관협회(ARL)가 주관이 되어 Texas A&M University 도서관 연구팀과 공동으로 파이릿 프로젝트가 1999년 말부터 2003년까지 진행되어 개발한 모델이다. 즉 이 모델은 '학술 및 연구도서관 서비스 효율성에 관한 연구 프로젝트'의 한 부분으로 도서관에서 도서관 서비스 품질 평가를 개선하고, 조직의 문화를 변화시키며, 해당 도서관을 마케팅 하는데 도움을 주는 웹기반 실태조사도구로 의도되었다. LibQUAL+TM의 서비스 품질 결정요인은 1) 서비스 영향력(service effect) 2) 도서관(library as place) 3) 정보통제(information control)의 3가지 차원으로 구성되었다. 서비스 영향력의 세부평가항목으로 공감성, 응답성, 확산성, 신뢰성을 두고 장소의 세부평가항목으로 연구공간, 상징적 공간, 서비스 공간을 두며 정보관리의 세부평가항목으로 자원의 범위, 편리성, 검색의 용이성, 자료이용의 적시성, 장비와 시설, 정보에의 직접 접근을 포함시켜 22개 세부항목으로 설정하였다. 이를 최소 기대수준, 기대수준, 인식수준의 세 가지로 나누었고, 9점 척도를 사용하여 만족도를 평가하였다(Collen Cook and Bruce Thompson 2000). 이러한 절차를 통해 데이터는 갭(Gap)이론¹⁾으로 분석되는데, 이는 실제적으로 측정이 불가능한 고

객의 기대와 지각의 인지 사이의 차이를 밝히는 것을 기본으로 한다. 서비스에 대한 최소기대수준, 기대수준, 인식수준의 차이를 여러 가지 갭으로 정의하여 해석을 시도한다(김동숙 2005, 23-24).

2.2.2 고객만족도 평가 모델

마케팅 분야에서는 서비스 품질과 고객만족간의 영향관계와 고객만족이 충성도와 재이용의도에 미치는 영향에 관심을 두고 연구가 진행되고 있으며 고객만족을 통한 기업가치 증대 전략이 추구되면서 고객만족도(Customer Satisfaction Index: CSI)를 높이고자 하는 노력이 확산되고 있다. 국내의 경우 고객만족도를 측정하는데 한국능률협회컨설팅이 1993년부터 매년 발표하는 산업별 고객만족도지수(Korean Customer Satisfaction Index: KCSI)와 한국생산성본부가 미국의 ACSI(American Customer Satisfaction Index)를 국내에 도입하여 모델링 한 국가고객만족도(National Customer Satisfaction Index: NCSI)를 범용적인 고객만족도 평가모형으로 사용하고 있다.

1) KCSI와 NCSI 평가 모델

KCSI은 한국능률협회컨설팅이 한국산업의 질적 성장을 유도하고 각 산업 또는 기업들이 경쟁력을 확보할 수 있도록 개발한 지수이다. 이는 한국산업의 특성을 살려 개발한 한국형 고객만족도 측정모델이며 국가 산업경제의 질적 성장을 평가하는 지표이다.²⁾ NCSI는 <그림 1>

1) LibQUAL Gap 분석은 Fred Heath, LibQUAL+(TM) Origins, Design, Interpretation, University of Texas at Austin, presented at La Calidad en Las Bibliotecas Conferencia Palma de Mallorca, 2005.를 통해 자세히 살펴볼 수 있다.

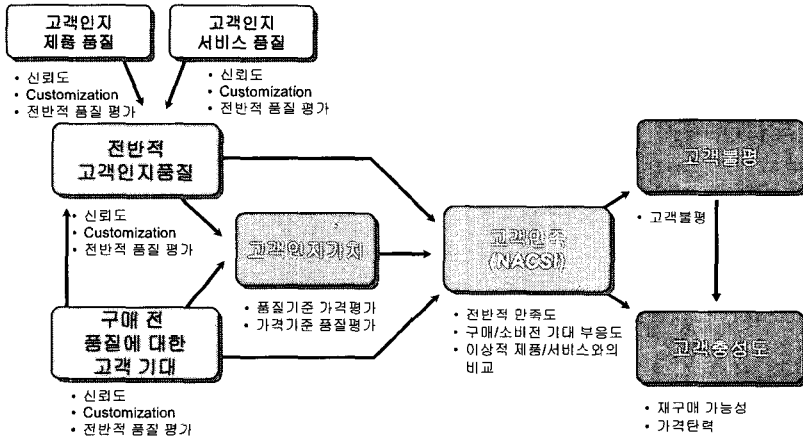
과 같이 미국의 ACSI를 국내에 도입하여 모델링한 것으로 제품 및 서비스에 대한 고객의 기대수준과 품질인지 수준, 고객인지가치, 고객만족수준, 고객불평수준, 고객충성도로 구성되어 있으며 고객만족과 고객만족의 선행변인과 결과변인간의 인과관계를 반영한 모델로써 전반적 만족도와 기대불일치, 이상적인 제품 및 서비스 대비 만족도를 산출한다.

NCSI는 <표 2>와 같이 고객인지품질지수(per-

ceived overall quality)와 고객기대지수(customer expectations), 고객인지가치지수(perceived value)를 고객만족이 선행변인으로, 그 결과변인은 고객불평을(customer complaints)과 고객충성도(customer loyalty)를 설정하고 있다.³⁾

2) 도서관분야 고객 만족도 평가 연구

도서관 분야에서도 도서관 서비스품질과 고객만족, 충성도를 종합적으로 고찰하는 연구가 수



<그림 1> NCSI 모델

<표 2> NCSI 고객만족도의 선행변인 및 결과변인

| 선행변인 | | 결과변인 | |
|--------------------|---|---------|-------------------|
| 구매/소비전 품질에 대한 기대지수 | 품질에 대한 전반적 기대 개인적 필요/용도의 충족에 대한 기대 신뢰도에 대한 기대 | 고객불평율 | 고객의 불만 경험 여부 |
| 고객인지품질지수 | 품질에 대한 전반적 평가 개인적 필요/용도의 충족정도에 대한 평가 신뢰도에 대한 평가 | 고객충성도지수 | 재구매 가능성 가격 탄력성 |
| 고객인지가치지수 | 품질기준 가격 평가 가격기준 품질평가 | | |

2) 한국능률컨설팅협회의 해당홈페이지 및 자료실 <http://kcsi.kmac.co.kr/certify/certify_01b_1.asp>에 상세한 설명과 개념을 참조.
 3) 한국생산성본부의 홈페이지 및 NCSI 측정방법론 해당페이지 <http://www.ncsi.or.kr/ncsi/method/ncsi_mea sure.asp>에서 보다 상세한 설명과 개념을 참조.

행되고 있으며, 대표적으로 국외의 Martensen과 Gronholdt(2003)의 연구와 국내의 오동근(2005)의 연구가 있다. 이들은 기존 고객만족도 평가모형과 선행연구를 기초로 하여 이용자들의 도서관 서비스 품질에 대한 지각과 만족도, 충성도를 통합적으로 평가할 수 있는 모델을 제시하였는데 서비스 품질과 고객만족도간의 영향관계와 고객만족이 충성도에 미치는 영향관계를 실증적으로 연구하였다.

Martensen과 Gronholdt(2003)는 기본적으로 ECSI(European Customer Satisfaction Index) 모델과 선행문헌에 관한 분석을 바탕으로 도서관 이용자의 품질에 대한 지각과 만족도, 충성도를 통합적으로 평가할 수 있는 모델을 제시하였다. 이 모델은 1) 전자자원(electronic resources) 2) 인쇄자료(printed publication) 3) 기타서비스(other services) 4) 이용시설(technical facilities) 5) 도서관환경(library environment) 6) 직원태도(human side of user service)의 6개의 도서관 서비스품질 선행변인이 이용자 만족도와 이용자 충성도의 결과변인에 미치는 영향을 대학도서관의 이용자들 대상으

로 하여 실증적으로 분석하였다.

오동근(2005)은 공공도서관을 대상으로 서비스 품질과 고객만족, 불평의도, 충성도간의 관계를 실증적으로 분석하였다. 이 연구는 선행연구와 KCSI 및 NCSI를 참고하여 연구모형을 개발하였고 서비스 품질 평가항목은 SERVQUAL의 5가지 구성차원과 LibQual+TM의 3가지 구성차원을 고찰하였다. 또한 그는 Martensen과 Gronholdt의 7가지 구성차원을 고찰하고 최종적으로 도서관경영의 3요소인 자료와 시설, 사람을 기본으로 하여 1) 인쇄형 출판물 2) 인터넷과 전자자원 3) 문화프로그램 및 서비스 4) 도서관시설 및 환경 5) 직원의 5가지 차원으로 구성하였다. 특히 공공도서관의 특성을 고려하여 문화프로그램에 대한 변인을 추가하였다. 이상의 서비스 품질 선행변인에 대해 이용자의 지각치만을 측정하여 공공도서관 이용자 만족도와 충성도와의 인과적 관계를 분석하였다. 그 외 김선애(2006)는 기존의 일반적 고객만족도 평가모형들이 업종별 차별성이 없고 새롭게 등장하는 인터넷을 기반으로 한 공공도서관의 e-서비스 환경을 반영한 고객만족도 평

〈표 3〉 Martensen과 Gronholdt, 오동근, 김선애의 변인구성

| 구분 | Martensen과 Gronholdt | 오동근 | 김선애 |
|------|----------------------|----------------|---|
| 선행변인 | ① 전자자원 | ① 인터넷과 전자자원 | ① 콘텐츠 |
| | ② 인쇄자료 | ② 인쇄형 출판물 | ② 정보접근시스템 ③ 기술/시설의 구비성 ④ 공간/환경의 쾌적성 ⑤ 이용의 편리성 ⑥ 서비스 제공력 |
| | ③ 기타서비스 | ③ 문화프로그램 및 서비스 | |
| | ④ 이용시설 | ④ 도서관시설 및 환경 | |
| | ⑤ 도서관환경 | | |
| | ⑥ 직원태도 | ⑤ 직원 | |
| 결과변인 | ⑦ 만족도 | ⑥ 만족도 | ⑦ 만족도 |
| | ⑧ 충성도 | ⑦ 충성도 | |
| | | ⑧ 불평의도 | |

가를 수행하기에 한계가 있음을 지적하였다. 이를 바탕으로 공공도서관 서비스 분류체계에 따른 공공도서관 서비스에 특화된 고객만족도 평가모형을 제시하였다. 이 모형은 공공도서관 서비스품질 평가항목을 1) 서비스 영향력 2) 이용의 편리성 3) 정보접근시스템 4) 콘텐츠 5) 기술/시설의 구비성 6) 공간/환경의 쾌적성의 6차원으로 구성하고 이용자의 가치(이용목적)와 도서관 특성(지리적, 사회적, 환경적 특성)을 반영한 기대 수준과 지각 수준의 차이값을 통해 고객만족도를 평가하였다. 고객만족도는 1) 장서구성 2) 시설/설비 3) 직원전문성, 태도 4) 문화프로그램 5) 열람/환경 6) e-서비스의 각각의 서비스별 만족도를 평가하고 공공도서관 서비스의 전반적 고객만족도를 평가할 것을 제안하였다. 단, 이 연구는 공공도서관 고객만족도 평가모형을 제안하고, 실증적인 분석까지 수행하지 않았다.

3. 연구 설계

3.1 연구모형과 가설설정

3.1.1 연구모형

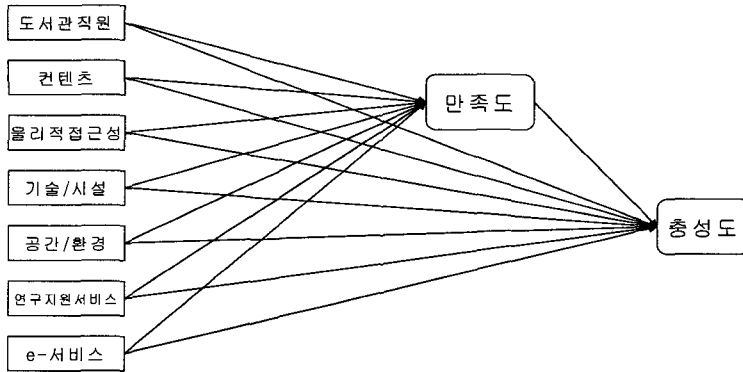
전장에서 살펴본 기존의 고객만족도 평가 모형과 선행연구를 토대로 서비스 품질을 독립수로, 만족도를 매개변수로, 충성도를 종속변수로 하는 연구모형을 <그림 2>와 같이 설계하였다. 이 연구모형을 통해 1차적 분석은 서비스품질의 독립변수로부터 매개변수인 만족도간의 경로를 대상으로 하였으며 2차적 분석은 독립변수인 서비스 품질과 매개변수인 만족도로부터

충성도인 종속변수에 이르는 경로를 분석대상으로 하였다.

이 연구에서 사용된 측정변인과 조작적 정의, 측정지표는 <표 4>와 같다. 서비스품질의 측정변인은 LibQUAL+TM 모델의 3가지 구성차원(서비스 영향력, 정보관리, 장소)과 Martensen과 Gronholdt(2003), 오동근(2005), 김선애(2006) 연구의 서비스 품질 구성차원들을 기초로 하여 1) 도서관직원 2) 콘텐츠 3) 물리적 접근성 4) 기술/시설 5) 공간/환경 6) 연구지원서비스 7) e-서비스의 7가지 차원으로 구성하였다. 이는 LibQUAL+TM 측정모델의 3가지 구성차원을 기본으로 하여 서비스 영향력 차원에 도서관직원 품질, 정보관리 차원에 콘텐츠, 물리적 접근성, 기술/시설 품질, 도서관장소 차원에는 도서관 공간 및 환경 품질을 선정하고 대학도서관의 역할을 고려한 새로운 측정변인으로 연구지원서비스 품질과 e-서비스 품질을 추가하여 구성하였다. 만족도 관련 측정변인은 대학도서관에서 제공받은 서비스에 대한 만족도에 관한 측정지표들을, 충성도 측정변인은 계속이용 여부와 단골고객 인식 정도, 다른 사람에 권유여부에 대한 측정지표들을 선정하였다.

3.1.2 연구가설

본 연구에서 검정하고자 하는 것은 서비스 품질이 만족도에 영향을 미친다는 것과 이런 서비스 품질이 만족도를 걸쳐 충성도에 영향을 미친다는 것이다. 이에 본 연구의 가설은 2단계로 나누어 설정되었다.



<그림 2> 연구모형4)

<표 4> 측정변인, 조작적 정의 및 측정지표

| 측정변인 | | 조작적 정의 | 측정치표 |
|-----------|-------|------------------------------------|---|
| 서비스 품질 | 도서관직원 | 사서의 태도, 자세, 배려, 능력 평가항목 | 1. 사서의 이용자에 대한 친절한 태도와 자세 2. 사서의 서비스 제공의 즉각성 3. 사서의 지식과 능력의 전문성 4. 사서의 이용자 의견에 대한 반응성 |
| | 컨텐츠 | 도서관의 인쇄 및 비인쇄자료(온라인목록, 전자자원등) 평가항목 | 1. 인쇄자료의 다양성 2. 인쇄자료의 충분성 3. 인쇄자료의 최신성 4. 비인쇄자료(온라인목록, 전자자원)의 다양성 5. 비인쇄자료(온라인목록, 전자자원)의 충분성 6 비인쇄자료(온라인목록, 전자자원)의 최신성 |

4) 연구모형의 2차적 경로분석에 대한 분석모형 검정을 실시하였다. 이는 경로분석은 공분산이나 상관계수에 의해 인과분석을 실행하는 방법이기 때문에 측정변인간의 상관관계에 영향을 받는다. 모든 독립변수와 매개변수, 종속변수 간에 상관관계가 나타났고 이에 연구모형이 설정되었다.

<측정변인간의 상관관계>

| | 충성도 | 도서관직원 | 컨텐츠 | 물리적 접근성 | 기술/시설 | 공간/환경 | 연구지원서비스 | e서비스 | 만족도 |
|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|-------|
| 충성도 | 1.000 | | | | | | | | |
| 도서관직원 | -.042 | 1.000 | | | | | | | |
| 컨텐츠 | .169** | .442** | 1.000 | | | | | | |
| 물리적 접근성 | .126* | .370** | .458** | 1.000 | | | | | |
| 기술/시설 | .166** | .368** | .531** | .526** | 1.000 | | | | |
| 공간/환경 | .203** | .398** | .520** | .574** | .648** | 1.000 | | | |
| 연구지원서비스 | .235** | .408** | .618** | .395** | .570** | .494** | 1.000 | | |
| e-서비스 | .317** | .398** | .599** | .536** | .576** | .568** | .689** | 1.000 | |
| 만족도 | .552** | .360** | .431** | .346** | .303** | .390** | .340** | .439** | 1.000 |

* p < .05 ** p < .01 (p = 유의확률)

단, 위의 측정변인 간에 상관관계를 분석한 결과, 도서관직원 품질과 충성도간에 상관관계가 나타나지 않았지만 본 연구자가 예측하지 못한 어떠한 영향이 있는지를 알아보기 위해 이들 관계간 경로분석을 설정하였다.

| | | | |
|-----|---------|---|--|
| | 물리적 접근성 | 이용자가 도서관에 물리적 접근시 인지하는 이용의 편리성 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 이용절차의 편리성 2. 이용시간(개관 및 폐관시간)의 적절성 3. 대출시간의 적절성 4. 자료의 정리상태의 적절성 |
| | 기술/시설 | 시설 및 장비의 외형적, 기술적 요소뿐만 아니라 충분성, 편리성, 위치성 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 도서관내 각종시설(컴퓨터, 책걸상, 프린터, 복사기)의 충분성 2. 도서관내 각종시설(컴퓨터, 책걸상, 프린터, 복사기)의 편리성 3. 도서관내 각종시설(컴퓨터, 책걸상, 프린터, 복사기)의 최신성 4. 도서관내 각종시설(컴퓨터, 책걸상, 프린터, 복사기)의 배치의 적절성 |
| | 공간/환경 | 도서관 공간 및 환경의 적절성 및 쾌적성 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 도서관 내부환경(열람실, 대출실, 편의시설, 화장실, 모임공간등)의 쾌적성 2. 도서관 내부공간(열람실, 대출실, 편의시설, 화장실, 모임공간등) 배치의 적합성 3. 도서관 실내 정숙성 4. 냉난방시설의 적정성 5. 도서관건물 대학 내 지리적 위치의 적절성 |
| | 연구지원서비스 | 연구활동을 위한 도서관지원프로그램 및 서비스 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 연구지원프로그램 및 서비스의 충분성 2. 연구지원프로그램 및 서비스의 정확성 3. 연구지원프로그램 및 서비스의 다양성 |
| | e-서비스 | 정보검색시스템 및 홈페이지의 화면구성과 인터페이스 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 정보접근시스템 사용의 편리성 2. 홈페이지 내용의 다양성 3. 홈페이지 내용의 최신성 4. 홈페이지 메뉴구성의 체계성 5. 홈페이지 항해시스템의 용이성 |
| 만족도 | 만족도 | 제공되는 서비스에 대한 이용자 만족도 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 대학도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도 2. 대학도서관에서 받은 대우에 대한 만족도 |
| 충성도 | 충성도 | 단골이용자라고 인식하는 정도, 재이용의도, 다른 사람에게 이용 권유 여부 평가항목 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 해당 대학도서관에 단골이용자로 인식정도 2. 해당 대학도서관 계속이용 및 재이용 여부 3. 다른 사람에 대한 이용 권유여부 |

[연구가설 1] 대학도서관 서비스 품질은 이용자 만족도에 유의미한 영향을 줄 것이다.
 세부가설 1-1. 도서관직원 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질 것이다.
 세부가설 1-2. 콘텐츠 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질 것이다.
 세부가설 1-3. 물리적 접근성 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질

것이다.

세부가설 1-4. 기술/시설 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질 것이다.
 세부가설 1-5. 공간/환경 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질 것이다.
 세부가설 1-6. 연구지원서비스 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질

것이다.

세부가설 1-7. e-서비스 품질 만족이 높을수록 이용자 만족도가 높아질 것이다.

[연구가설 2] 대학도서관 서비스 품질과 이용자 만족도는 충성도에 유의미한 영향을 줄 것이다.

세부가설 2-1. 도서관직원 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다.

세부가설 2-2. 콘텐츠 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다

세부가설 2-3. 물리적 접근성 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다

세부가설 2-4. 기술/시설 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다

세부가설 2-5. 공간/환경 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다

세부가설 2-6. 연구지원서비스 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다

세부가설 2-7. e-서비스 품질 만족이 높을수록 충성도가 높아질 것이다

세부가설 2-8. 이용자 만족도가 높을수록 충성도가 높아질 것이다.

또한 본 연구에서는 연구모집단으로 대학도서관 학생 이용자(학부생과 대학원생)를 선정하였다. 이에 두 집단간에 서비스품질과 만족도, 충성도간의 영향 관계에 차이를 검정하기 위해서 추가적으로 [연구가설 3]과 [연구가설 4]를 설정하였다.

[연구가설 3] 이용자 집단간에 이용자 만족도에 영향을 주는 서비스 품질은 차이가 있을 것이다.

[연구가설 4] 이용자 집단간에 충성도에 영향을 주는 서비스 품질과 만족도는 차이가 있을 것이다.

3.2 표본선정 및 설문지 구성

이 연구는 국내 사립대학교 중 서울소재의 C대학교를 선정하고, 이 대학에 재학 중인 대학생을 연구모집단으로 하였다. C대학교도서관은 연면적 12,254 평방미터에 2,965개의 좌석과 20명의 전문직 사서가 도서관 서비스를 제공하고 있고, 국내·외서와 비도서, 연속간행물을 포함하여 1,126,842의 장서량을 보유하고 있다. 연간 4,185,773명이 해당 도서관을 이용하고 있으며 이 중 98,656명이 학생 이용자들이 나타났다(한국도서관연감 2006, 422-423). <표 5>와 같이 표본은 재학생 중 학부생이 50%(133명), 대학원생이 50%(133명)으로 동일한 수준으로 추출되었다. 추출된 표본 구성은 여성이 61%(162명)로 남성 39%(104명)보다 다소 높은 비율을 보였으며, 인문사회계열이 55%(146명), 이공계열이 33%(88명), 예능 및 기타계열이 12%(32명) 순으로 인문사회계열이 다소 높은 비율을 보였다. 이와 같은 표본의 구성은 C대학교도서관의 학생 이용자 집단의 특성을 충분히 반영한 것으로 연구모집단을 충분히 대표할 수 있을 것으로 판단된다.

응답자들의 정보이용행태를 보면 도서관 이용횟수는 매일이 15%(40명), 1주일에 1-3회 이용이 48%(127명), 2주일에 1-3회 이용이 14%(37명)로 전체적으로 도서관 이용횟수가 높은 것으로 나타났으며, 도서관 이용목적은 자료이용 및 대출·반납이 59%(158명)로 가

〈표 5〉 표본의 특성과 정보이용행태

| 구분 | 항목 | 빈도수 | 구성비(%) | | |
|-----------|--------|--------------|-----------|------|-----|
| 사회 배경적 특성 | 이용자 집단 | 학부생 | 133 | 50% | |
| | | 대학원생 | 133 | 50% | |
| | | 소계 | 266 | 100% | |
| | 성별 | 남 | 104 | 39% | |
| | | 여 | 162 | 61% | |
| | | 소계 | 266 | 100% | |
| | 계열 | 인문사회계열 | 146 | 55% | |
| | | 이공계열 | 88 | 33% | |
| | | 예능 및 기타계열 | 32 | 12% | |
| | | 소계 | 266 | 100% | |
| | 정보이용행태 | 이용 횟수 | 매일 | 40 | 15% |
| | | | 1주일에 1-3회 | 127 | 48% |
| 2주일에 1-3회 | | | 37 | 14% | |
| 1달에 1-3회 | | | 49 | 18% | |
| 1학기에 1-3회 | | | 12 | 5% | |
| 소계 | | | 266 | 100% | |
| 이용 목적 | | 자료이용 및 대출/반납 | 158 | 59% | |
| | | 열람실이용 | 64 | 24% | |
| | | PC이용 | 1 | 2% | |
| | | 연구 및 보고서 작성 | 28 | 10% | |
| | | 원문복사서비스 이용 | 14 | 5% | |
| | | 소계 | 266 | 100% | |

장 높았으며, 열람실이용 24%(64명), 연구 및 보고서 작성 10%(28명), 원문복사서비스이용 5%(14명) 순으로 나타났다.

이 연구의 설문지 구성은 〈표 6〉과 같이 서비스 품질 기대 및 지각 측정문항, 만족도 측정문항, 충성도 측정문항, 사회 배경적 특성문항, 정보이용행태 문항의 총 5개 부분의 41개 문항으로 구성하였다. 사회 배경적 특성 및 정보이용행태 문항을 제외하고는 “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 하고 “매우 그렇다”를 7점으로 하는 Likert 7점 척도를 이용하여 설계하였다. 그리고 서비스 품질은 [서비스품질(PE) = 지각된 서비스품질(P) - 기대서비스 품질(E)] 식을 따라 계산하였으며 서비스 품질 값은 -6에서 +6까지 범위의 값을 가지고 절대값을 허용

하지 않았다. 그러나 본 연구에서 사용한 서비스품질 척도와 만족도, 충성도 척도가 서로 다름으로 인해 측정변인들의 통계분석에 있어 직접 비교를 통한 분석은 통계적으로 이용할 수 없는 단점이 있을 수 있다. 이 연구에서는 서비스 품질을 지각수준과 기대수준의 차이로 계산하여 사용하지 않을 수 없으므로 척도가 다를 지라도 통계분석을 실시하였다.

3.3 자료수집 및 분석 방법

설문문항은 문헌정보학과 박사과정생 5명을 통해 사전 검토한 후 문헌정보학과 학부생과 대학원생 각각 10명씩을 대상으로 사전 설문조사를 실시하였다. 사전설문조사를 통해 오타 및

〈표 6〉 설문지 구성

| 구 분 | 측정변인 | 문항번호 | |
|-----------|----------------|---------------|---------------|
| 서비스 품질 | 도서관직원 | 기대수준 1-4 문항 | 지각수준 1-4 문항 |
| | 컨텐츠 | 기대수준 5-10 문항 | 지각수준 5-10 문항 |
| | 물리적 접근성 | 기대수준 11-14 문항 | 지각수준 11-14 문항 |
| | 기술/시설 | 기대수준 15-18 문항 | 지각수준 15-18 문항 |
| | 공간/환경 | 기대수준 19-23 문항 | 지각수준 19-23 문항 |
| | 연구지원서비스 | 기대수준 24-26 문항 | 지각수준 24-26 문항 |
| | e-서비스 | 기대수준 27-31 문항 | 지각수준 27-31 문항 |
| 만족도 | 만족도 | Ⅱ의 1-2개 문항 | |
| 충성도 | 충성도 | Ⅱ의 3-5개 문항 | |
| 사회 배경적 특성 | 성별/이용자 집단/전공분야 | Ⅲ의 1-3개 문항 | |
| 정보이용행태 | 이용횟수/이용목적 | Ⅲ의 4-5개 문항 | |

중복되거나 부정확하게 기술된 문항들을 수정·보완하였다. 설문조사는 C대학교 재학생들 중 학부생과 대학원생을 대상으로 각각 150부씩 대인조사 및 이메일 설문방법을 병행하여 2007년 4월 27일부터 동년 5월 4일 동안 배포하여 회수하였다. 배포된 설문지 총 300부이며 이 중 280부가 회수되어 93%의 회수율을 보였다. 회수된 280부 중 불성실한 응답의 경우는 제외하고 최종분석에 사용한 자료는 총 266부이다.

수집된 설문자료의 통계처리를 위해 SPSS 12.0 for Windows 통계프로그램을 사용하였으며 통계분석은 다음과 같은 분석절차와 방법을 따랐다.

첫째, 측정도구의 신뢰성과 타당성을 파악하기 위해서 신뢰도 검정(reliability test)과 요인 분석(factor analysis)을 실시하였다. 신뢰도 검정은 Cronbach's alpa 계수를 이용한 내적 일관성 검정방법을 사용하여 사회과학분야에서 인정되는 Cronbach's alpa 계수 0.60을 기준으

로 검정하였고 타당성 분석을 위해 요인을 회전하는 방법으로는 직각회전 방법(orthogonal rotation) 중 베리맥스 회전(Varimax rotation) 방법을 사용하였다.

둘째, 측정변인들이 지닌 일반적 분포의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 또한 사회 배경적 특성에 따른 차이를 검정하기 위해 독립표본 t-test와 일원배치 분산분석을 실시하였다.

셋째, 독립변수들이 종속변수에 미치는 인과 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple regression)과 경로분석(path analysis)을 실시하였다. 다중회귀분석에 앞서 회귀분석시 독립변수간의 다중공선성⁵⁾으로 인한 회귀계수 해석상의 문제를 해결하기 위해 독립변수들 간의 상관관계를 person 상관계수와 공차한계를 통해 검정하였고 독립변인과 종속변인들 간의 인과적 관계에 따른 상대적 영향력은 표준화 회귀계수 Beta 값⁶⁾을 사용하였다. 경로분석(path analysis)은 다중회귀분석(multiple regression)

5) 다중공선성이란 독립변수간의 상관관계가 존재하는 것을 의미한다. 다중공선성으로 인해 회귀계수 해석상의 문제가 발생할 수 있기 때문에 다중공선성이 높은 독립변수는 제거되어야 한다.

을 반복적으로 실시하였으며 경로계수는 표준화 회귀계수 Beta로 표현하였다.

4. 연구결과

4.1 사전분석

4.1.1 측정도구의 검정

신뢰성의 경우, Cronbach's alpha는 다항목으로 된 변수의 내적 일관성을 알아보기 위한 것으로 임계치는 정하지 않았다. 이는 기초조사의 경우 Nunnally(1967)가 추천한 0.5-0.6 수준이면 척도의 신뢰성을 보증할 수 있는 것으로 본다. <표 7>과 같이 본 연구에 사용된 모든 측정변인이 Cronbach's alpha계수 0.60보다 높은 수치를 보여 전반적으로 높은 내적 일관성을 가졌다. 따라서 이 연구의 측정도구는 신뢰성을 확보하였다.

타당성의 경우, 본 연구에서 사용된 설문 문항을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 분석 결과는 <표 8>과 같다.

이 분석은 서비스 품질 평가를 위해 구성된 기대부분과 지각부분의 설문 문항을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 기대부분에 포함된 측정지표들이 요인분석의 대상인지를 검정한 결과 표본적합도를 나타내는 값인 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)이 0.92로 산출되어 일반적 기준 0.5이상이기 때문에 표본자료는 요인분석에 적합하였다. 측정지표에 대한 요인분석에서 고유치가 1.0을 상회하는 요인으로 7개의 성분요인이 추출되었으며, 이들의 총분산에 대한 설명력은 73.9%로 사회과학기준치 60%보다 높았다. 또한 직각 회전법인 Verimax로 회전하여 7개의 성분요인에 분류된 요인들에 절대값 0.5 이상을 적용결과 본 연구에서 기선정한 7개의 측정변인과 세부 측정지표들의 포함관계와 일치함을 확인하였다. 지각부분의 경우 KMO(Kaiser-

<표 7> 측정변인의 신뢰성 검정

| 측정변인(서비스품질) | Cronbach's α값 | | | |
|----------------|---------------|--------|--------|--------|
| | 기대부분 | | 지각부분 | |
| | α값 | 표준화 α값 | α값 | 표준화 α값 |
| 도서관직원(4개항) | .795 | .804 | .842 | .847 |
| 컨텐츠(6개항) | .875 | .874 | .903 | .904 |
| 물리적 접근성(4개항) | .838 | .835 | .744 | .746 |
| 기술/시설(4개항) | .889 | .892 | .848 | .850 |
| 공간/환경(5개항) | .886 | .888 | .811 | .812 |
| 연구지원서비스(3개항) | .925 | .925 | .895 | .895 |
| e-서비스(5개항) | .907 | .908 | .891 | .893 |
| 측정변인(만족도와 충성도) | Cronbach's α값 | | | |
| | α값 | | 표준화 α값 | |
| | | | | |
| 만족도(2개항) | .826 | | .827 | |
| 충성도(3개항) | .694 | | .701 | |

6) 표준화계수 Beta는 독립변수간의 상대적 영향력을 나타내는데 절대값이 큰 것이 보다 많은 영향력을 갖는다.

〈표 8〉 측정도구의 타당성 검정

| 측정변인 | 측정지표 | 회전된 성분행렬 | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 기대부분 | | | | | | 지각부분 | | | | | | | |
| | | 성분1 | 성분2 | 성분3 | 성분4 | 성분5 | 성분6 | 성분7 | 성분1 | 성분2 | 성분3 | 성분4 | 성분5 | 성분6 | 성분7 |
| 도서관 직원 | 측정지표1 | .144 | .185 | .166 | .127 | .764 | -.184 | .090 | .090 | .128 | .096 | .820 | .075 | .118 | .124 |
| | 측정지표2 | .211 | .262 | .131 | .155 | .710 | .018 | .113 | .223 | .198 | .172 | .781 | .042 | .022 | .196 |
| | 측정지표3 | .168 | .086 | .089 | .044 | .788 | .202 | .013 | .104 | .174 | .175 | .764 | .051 | .132 | .188 |
| | 측정지표4 | -.004 | -.009 | .102 | .146 | .680 | .340 | .208 | .033 | .164 | .043 | .759 | .094 | .052 | .107 |
| 컨텐츠 | 측정지표5 | .100 | .195 | .162 | .821 | .187 | .083 | .013 | .193 | .636 | .105 | .251 | .225 | .106 | .053 |
| | 측정지표6 | .166 | .040 | .135 | .856 | .184 | .113 | .053 | .125 | .701 | .129 | .345 | .198 | .081 | .125 |
| | 측정지표7 | .186 | .089 | .168 | .756 | .041 | .173 | .188 | .158 | .714 | .157 | .251 | .208 | .023 | .289 |
| | 측정지표8 | .203 | .253 | .233 | .807 | .159 | .194 | .056 | .299 | .766 | .169 | .090 | .080 | .191 | .350 |
| | 측정지표9 | .249 | .217 | .185 | .806 | .212 | .239 | .054 | .249 | .759 | .273 | .055 | .037 | .223 | .115 |
| | 측정지표10 | .180 | .163 | .159 | .834 | .158 | .202 | .113 | .279 | .754 | .247 | .123 | .069 | .160 | .107 |
| 물리적 접근성 | 측정지표11 | .321 | .251 | .188 | .054 | .179 | .016 | .694 | .378 | .225 | .187 | .111 | .580 | .069 | .112 |
| | 측정지표12 | .378 | .120 | .007 | .114 | .104 | .074 | .787 | .234 | .167 | .203 | .110 | .768 | .064 | .403 |
| | 측정지표13 | .337 | .163 | .053 | .176 | .137 | .158 | .779 | .147 | .162 | .079 | .069 | .782 | .248 | .374 |
| | 측정지표14 | .388 | .295 | .125 | .452 | .023 | -.003 | .303 | .423 | .117 | .271 | .196 | .234 | .077 | .451 |
| 기술/시설 | 측정지표15 | .704 | .173 | .261 | .131 | .117 | .080 | .283 | .095 | .174 | .758 | .122 | .119 | .099 | .120 |
| | 측정지표16 | .704 | .248 | .215 | .134 | .132 | .119 | .211 | .248 | .071 | .700 | .066 | .093 | .306 | .209 |
| | 측정지표17 | .643 | .107 | .171 | .133 | .236 | .399 | -.016 | .180 | .210 | .709 | .215 | .064 | .263 | .196 |
| | 측정지표18 | .745 | .148 | .165 | .098 | .137 | .326 | .077 | .335 | .227 | .621 | .059 | .082 | .298 | .110 |
| 공간/환경 | 측정지표19 | .132 | .132 | .822 | .088 | .160 | .042 | .214 | .389 | .256 | .279 | .200 | .224 | -.016 | .689 |
| | 측정지표20 | .076 | .177 | .791 | .164 | .098 | .089 | .240 | .337 | .349 | .253 | .139 | .184 | -.182 | .652 |
| | 측정지표21 | -.068 | .350 | .591 | .278 | .060 | .038 | .219 | .298 | .102 | .323 | -.016 | .269 | -.017 | .598 |
| | 측정지표22 | .075 | .437 | .615 | .152 | .071 | -.006 | .231 | .210 | .169 | .396 | .126 | .152 | -.040 | .510 |
| | 측정지표23 | .115 | .373 | .585 | .058 | .006 | .179 | .262 | .120 | .159 | .252 | .102 | .189 | -.022 | .520 |
| 연구지원서비스 | 측정지표24 | .237 | .323 | .296 | .194 | .121 | .682 | .059 | .386 | .322 | .224 | .155 | .184 | .594 | .327 |
| | 측정지표25 | .216 | .373 | .264 | .153 | .092 | .736 | .094 | .324 | .303 | .282 | .191 | .274 | .637 | .375 |
| | 측정지표26 | .219 | .373 | .237 | .131 | .112 | .741 | .130 | .225 | .250 | .332 | .225 | .202 | .656 | .346 |
| e-서비스 | 측정지표27 | .274 | .670 | .224 | .248 | .102 | .235 | .188 | .765 | .228 | .128 | -.013 | .137 | .163 | .014 |
| | 측정지표28 | .150 | .633 | .390 | .142 | .113 | .307 | .116 | .596 | .363 | .124 | .115 | .038 | .314 | .164 |
| | 측정지표29 | .248 | .771 | .210 | .056 | .110 | .160 | .152 | .747 | .285 | .144 | .154 | .094 | .159 | .075 |
| | 측정지표30 | .272 | .728 | .071 | .087 | .184 | .255 | .137 | .761 | .117 | .099 | .153 | .138 | .207 | .158 |
| | 측정지표31 | .262 | .760 | .121 | .099 | .198 | .165 | .072 | .765 | .176 | .168 | .117 | .058 | .226 | .082 |
| 고유치 | | 13.439 | 2.531 | 1.921 | 1.627 | 1.331 | 1.056 | 1.01 | 12.746 | 2.331 | 1.591 | 1.451 | 1.239 | 1.066 | 1.00 |
| 설명변량(%) | | 43.351 | 8.166 | 6.198 | 5.247 | 4.293 | 3.405 | 3.228 | 41.117 | 7.518 | 5.131 | 4.680 | 3.997 | 3.438 | 3.022 |
| 누적 설명변량(%) | | 43.351 | 51.517 | 57.715 | 62.963 | 67.255 | 70.661 | 73.889 | 41.117 | 48.636 | 53.767 | 58.447 | 62.444 | 65.882 | 68.904 |

* 요인추출 방법: 주성분 분석. / 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.

Meyer-Olkin) 값이 0.93으로 산출되어 요인분석이 적합하였으며 총 7개의 성분요인이 추출되었으며 이들의 총분산에 대한 설명력은 68.9%로 나타났으며 직각 회전법인 Verimax로 회전한 결과 기선정한 7개의 측정변인과 세부 측정지표들의 포함관계와 일치함을 확인하였다. 따라서 본 연구의 측정도구의 타당성은 검증되었다. 다만 물리적 접근성 측정변인의 측정지표 14(자료정리 상태의 적절성)는 기대부분(.303)

과 지각부분(.234) 모두에서 요인 적재치가 0.5 이하로 나왔기 때문에 이 연구의 통계 분석시 이를 제외하도록 하였다. 또한 만족도와 충성도에 대한 요인분석결과, 연구자가 의도한 바와 같이 2항목이 각각 요인에 적재되었다.

4.1.2 응답자 인식도 및 차이 검정

1) 응답자 인식도

응답자들이 해당 대학도서관의 서비스 품질

에 대하여 어떻게 인식하고 있는지를 확인하기 위해 서비스 품질에 대한 이용자의 기대수준과 지각수준의 차를 측정하였으며, 두 응답이 유의한 차이가 있는지를 분석하였다. 분석결과는 <표 9>와 같다.

이 분석에서는 서비스 품질을 지각수준과 기대수준과의 차이로 보기 때문에 양수(+)의 값이 나오면 지각수준이 기대수준보다 높은 것을 의미하며, 음수(-)의 값이 나오면 지각수준이 기대수준보다 낮은 것을 의미한다. <표 9>과 같이 모든 서비스 품질 측정변인에서 음(-)의 값을 가지는 것으로 나타나 응답자들은 해당 대학도서관으로부터 기대수준 만큼의 서비스를 받지 못하는 것으로 분석할 수 있다.

실제로 기대수준과 지각수준간의 평균차이를 계산한 값(P-E)만으로 해당 대학도서관의 서비스 품질에 대한 만족여부를 판단하기에는 무리가 있을 수 있다. 즉 기대수준의 측정변인 7개 평균과 지각수준의 측정변인 7개 평균간에 유의미한 차이가 있는지를 t-검정을 통해 분석할 필요가 있다. t-검정결과, 7개의 측정변인들

은 모두 유의확률 $p = .000 < 0.01$ 로 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 대학도서관의 이용자들이 서비스 품질에 대해서 기대했던 수준만큼의 서비스를 받지 못한다고 한 분석 내용을 뒷받침하여 준다. 한편 해당 대학도서관에 대한 만족도와 충성도의 경우, 만족도는 평균값 4.06이 나타났으며, 충성도는 평균값 4.57이 나타나 응답자들은 해당 대학도서관에 대해 보통 수준의 만족도와 충성도를 보이는 것으로 조사되었다.

2) 응답자 인식도 차이 검정

응답자들의 사회 배경적 특성에 따른 인식도 차이를 검정하기 위해 사회 배경적 특성을 독립변수로 하고 서비스품질과 만족도, 충성도를 종속변수로 하여 독립표본 t-검정과 일원배치 분산분석을 실시하였다. 분석결과는 다음 <표 10>과 같다.

첫째, 이용자 집단별 인식도 차이를 검정한 결과, 서비스품질 측정변인 중 연구지원서비스 품질과 e-서비스 품질과 충성도에서 유의미한

<표 9> 빈도분석 및 t-검정

| 측정변인 | 빈도 | 지각수준(P) 평균 | 기대수준(E) 평균 | 평균 | 표준편차 | 최소값 | 최대값 | t-검정 | | |
|------------------------|---------|---------------|---------------|------|-------|------|-------|------|---------|--------|
| | | | | | | | | t값 | p | |
| 서비스 품 질 (P-E) | 도서관직원 | 266 | 3.78 | 5.13 | -1.35 | 1.33 | -5.75 | 1.50 | -14.585 | .000** |
| | 컨텐츠 | 266 | 4.11 | 5.81 | -1.70 | 1.28 | -5.83 | 1.50 | -20.235 | .000** |
| | 물리적 접근성 | 266 | 4.43 | 5.91 | -1.48 | 1.22 | -5.50 | 2.25 | -17.919 | .000** |
| | 기술/시설 | 266 | 4.16 | 5.71 | -1.56 | 1.52 | -6.00 | 2.50 | -16.942 | .000** |
| | 공간/환경 | 266 | 4.34 | 5.79 | -1.44 | 1.32 | -5.20 | 2.00 | -16.090 | .000** |
| | 연구지원서비스 | 266 | 4.06 | 5.60 | -1.45 | 1.44 | -5.67 | 3.00 | -14.983 | .000** |
| | e-서비스 | 266 | 4.43 | 5.72 | -1.30 | 1.28 | -6.00 | 2.00 | -14.879 | .000** |
| | 전체평균 | 266 | 4.15 | 5.66 | -1.50 | 1.35 | -5.66 | 2.13 | . | . |
| 만족도 | 만족도 | 266 | . | . | 4.06 | 1.15 | 1.00 | 7.00 | . | . |
| 충성도 | 충성도 | 266 | . | . | 4.57 | 1.05 | 1.00 | 7.00 | . | . |

* $p < .05$ ** $p < .01$ ($p =$ 유의확률)

〈표 10〉 인식도 차이 검정

| 측정변인 | | 이용자 집단 | | 성별 | | 계열 | |
|-----------|---------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | | t값 | p | t값 | p | f값 | p |
| 서비스 품질 | 도서관직원 | .913 | .362 | 1.794 | .074 | .767 | .513 |
| | 컨텐츠 | .748 | .455 | 1.016 | .296 | .625 | .600 |
| | 물리적 접근성 | -.025 | .980 | 1.278 | .203 | 1.577 | .200 |
| | 기술/시설 | -.292 | .771 | 1.988 | .048* | 2.992 | .031* |
| | 공간/환경 | -1.212 | .226 | 3.560 | .000** | 2.977 | .032* |
| | 연구지원서비스 | 3.862 | .000** | 1.576 | .116 | 1.486 | .219 |
| | e-서비스 | 3.588 | .000** | 2.145 | .053 | 2.111 | .099 |
| 만족도 | 만족도 | -.213 | .831 | -.246 | .806 | .508 | .677 |
| 충성도 | 충성도 | 3.111 | .002** | .585 | .559 | .832 | .477 |

* $p < .05$ ** $p < .01$ (p=유의확률)

인식 차이가 발생하였다. 즉, 연구지원서비스 품질과 e-서비스 품질에 대해 이용자 집단 모두 기대수준보다 낮은 지각수준을 보였으며 특히 대학원생들이 학부생보다 기대수준과 지각수준간의 차이를 상대적으로 더 크게 인식하는 것으로 나타났다. 충성도의 경우는 학부생이 대학원생들 보다 상대적으로 높은 충성도를 보였으며 만족도의 경우는 이용자 집단간에 유의미한 차이가 발생하지 않았다.

둘째, 성별에 따른 인식도 차이를 검정한 결과, 서비스품질 측정변인 중 기술/시설 품질과 공간/환경 품질에서 유의미한 차이가 발생하였다. 즉, 기술/시설 품질과 공간/환경 품질에 대해 여성 이용자와 남성 이용자 모두 기대수준보다 낮은 지각수준을 보였고, 특히 여성 이용자들이 남성 이용자들보다 기대수준과 지각수준간의 차이를 상대적으로 크게 인식하는 것으로 나타났다. 한편 만족도와 충성도의 경우는 성별간에 유의미한 차이가 발생하지 않았다.

셋째, 계열에 따른 인식도 차이를 검정한 결과, 서비스 품질 중 기술/시설 품질과 공간/환경 품질에서 유의미한 차이가 발생하였다. 구

체적으로 보면, 기술/시설 품질과 공간/환경 품질에 대해 모든 계열에서 기대수준보다 낮은 지각수준을 보였고, 특히 예능 및 기타계열이 기대수준과 지각수준간에 차이를 상대적으로 더 크게 인식하는 것으로 조사되었다. 또한 인문사회계열, 이공계열 순으로 인식 차이를 보이는 것으로 나타났다. 한편 만족도와 충성도는 계열간에 유의미한 차이가 발생하지 않았다.

측정변인을 기준으로 분석해 보면, 기술/시설 품질과 공간/환경 품질은 성별과 계열간에 유의미한 차이가 발생하였고 연구지원서비스 품질과 e-서비스 품질, 충성도는 이용자 집단에서 유의미한 차이가 발생하였다. 반면 도서관직원 품질과 컨텐츠 품질, 물리적 접근성 품질, 만족도는 이용자의 사회 배경적 특성에 따라 유의미한 차이가 발생하지 않았다.

4.2 인과적 분석

4.2.1 측정변인간의 인과적 관계

대학도서관 이용자 만족도에 미치는 서비스품질 영향요인을 분석하기 위해 서비스품질의 7개

측정변인을 독립변수로 하고 만족도를 종속변수로 하여 위계적 다중회귀분석⁷⁾을 실시하였다.

〈표 11〉에서 보면 서비스 품질 중 e-서비스 품질(beta=0.246)과 콘텐츠 품질(beta=0.208), 도서관직원 품질(beta=0.170)만이 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 e-서비스 품질이 대학도서관 이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 물리적 접근성 품질과 기술/시설 품질, 공간/환경 품질, 연구지원서비스 품질은 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다음으로 대학도서관 서비스품질과 이용자 만족도, 충성도간에 인과관계를 분석하기 위해 서비스품질 7개 변인과 이용자 만족도를 독립변수로 하고 충성도를 종속변수로 하여 위계적

다중회귀분석을 실시하였고 충성도에 대한 독립변수들의 직접효과와 간접효과를 산출하였다.

〈표 12〉에서 다중회귀분석 결과를 보면, 대학도서관의 이용자 만족도(beta=0.587)와 e-서비스 품질(beta=0.190), 도서관직원 품질(beta=-0.329)이 충성도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 충성도에 대한 측정변인들의 직접영향력과 간접영향력을 동시에 고려하면 이용자 만족도(전체효과: 0.587)와 e-서비스 품질(전체효과: 0.334)이 충성도에 대해 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 한편 도서관직원 품질(전체효과: -0.319)은 충성도에 대해 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한편 〈표 11〉에서 만족도에 영향요인으로 나타난 콘텐츠 품질은 실질적으로 충성도에 직접적 영향을 미치지 않지만, 이용자 만족도

〈표 11〉 이용자 만족도에 대한 다중회귀분석⁸⁾

| 독립변수 | 종속변수 | | 만족도 | | | | |
|-------|----------------|-------------------|--------|--------|------|------|--------|
| | R ² | | 분산분석 | | 회귀계수 | | |
| | R ² | 수정 R ² | F | p | β | Beta | p |
| e-서비스 | .259 | .251 | 30.599 | .000** | .222 | .246 | .000** |
| 콘텐츠 | | | | | .187 | .208 | .003** |
| 도서관직원 | | | | | .147 | .170 | .005** |

* p < .05 ** p < .01 (p=유의확률)

- 7) 다중회귀분석에 앞서 산포도를 조사하여 개별 독립변수가 증가함에 따라 종속변수가 선형관계(선형 회귀모형)임을 확인하였다. 또한 회귀식에 포함된 독립변수간에 상관관계를 조사한 결과 독립변수간에 매우 높은 관련성이 확인되었다. 이는 독립변수간에 다중공선성이 높을 가능성을 내포하기 때문에 위계적 투입방법에 의한 다중회귀분석을 실시하였다. 이는 유의수준에 따라 독립변수가 투입되거나 제거되면서 독립변수들간의 다중공선성을 제거하기 위한 것이다.
- 8) 위계적 다중회귀분석 결과, 서비스품질 측정변인 중 e-서비스 품질과 콘텐츠 품질, 도서관직원 품질로 구성된 회귀식 모형이 도출되었으며 이 회귀식은 대학도서관 이용자 만족도의 총 변동 중에서 25.1%(수정된 R²)의 설명력을 가지며 분산분석 결과 회귀식의 통계적 유의성은 F=30.599이고 Sig. F=0.000<0.01로 통계적으로 매우 유의하게 나타났다. 그리고 각 독립변수의 통계적 유의도와 상대적 중요도를 나타내 주는 회귀계수에서 각 독립변수들의 통계적 유의도를 나타내는 비표준화된 계수β의 유의확률이 e-서비스 품질은 β=.222 p=0.000<0.01, 콘텐츠 품질은 β=.187 p=0.003<0.01, 도서관직원 품질은 β=.147 p=0.005<0.01로 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

<표 12> 충성도에 대한 다중회귀분석⁹⁾ 및 효과분석

| 종속변수 독립변수 | 충성도 | | | | | | | | | |
|--------------|----------------|-------------------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|------|--------|
| | R ² | | 분산분석 | | 회귀계수 | | | 효과분석 | | |
| | R ² | 수정 R ² | F | p | β | Beta | p | 직접효과 | 간접효과 | 전체효과 |
| 만족도 | .398 | .391 | 57.656 | .000** | .535 | .587 | .000** | .587 | .000 | .587** |
| 도서관직원 | | | | | -.260 | -.329 | .000** | -.329 | .010 | -.319 |
| e-서비스 | | | | | .156 | .190 | .001** | .190 | .144 | .334** |

* p < .05 ** p < .01 (p = 유의확률)

를 통한 간접적 영향(0.010)을 미치는 것으로 나타났고, 그 영향력은 매우 낮음을 알 수 있다.

이상의 측정변인간의 인과관계를 종합해 보면, 서비스 품질 구성차원 중 e-서비스 품질이 대학도서관 이용자 만족도와 충성도에 광범위한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이는 정보 환경의 변화에 대한 이용자들의 요구를 반영하는 것으로 도서관에서 제공하는 다양한 서비스가 디지털환경으로 전환될 필요성이 있음을 보

여주고 있다.

4.2.2 이용자 집단별 측정변인간의 인과적 관계

본 연구의 연구모집단인 대학도서관 학생이 용자(학부생과 대학원생)간의 서비스 품질과 만족도, 충성도간의 인과관계의 차이를 검증하기 위해 추가적 분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 13>과 <표 14>와 같다.

<표 13> 이용자 집단별 만족도에 대한 다중회귀분석¹⁰⁾

| 이용자 집단 | 영향요인 | 만족도 | | | | | | |
|--------|-------|----------------|-------------------|--------|--------|------|------|--------|
| | | R ² | | 분산분석 | | 회귀계수 | | |
| | | R ² | 수정 R ² | F | p | β | Beta | p |
| 학부생 | 공간/환경 | .202 | .190 | 16.458 | .000** | .300 | .316 | .001** |
| | 컨텐츠 | | | | | .194 | .199 | .030* |
| 대학원생 | e-서비스 | .328 | .318 | 31.734 | .000** | .368 | .440 | .000** |
| | 도서관직원 | | | | | .198 | .215 | .009** |

* p < .05 ** p < .01 (p = 유의확률)

9) 위계적 다중회귀분석결과, 만족도와 도서관직원 품질, e-서비스 품질로 구성된 회귀식 모형이 도출되었으며 이 회귀식은 충성도의 총 변동 중에서 39.1%(수정된 R²)를 설명하고 있으며 분산분석 결과 회귀식의 통계적 유의성은 F=57.656이고 Sig. F=0.000<0.01로 통계적으로 유의하게 나타났다. 각 독립변수의 통계적 유의도와 상대적 중요도를 나타내 주는 회귀계수에서 각 독립변수들의 통계적 유의도를 나타내는 비표준화된 계수β의 유의확률이 만족도는 β=.535 p=0.000<0.01, 도서관직원 품질은 β=-.260 p=0.000<0.01, e-서비스 품질은 β=.156 p=0.001<0.01로 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

10) 각 학생 이용자별 서비스 품질과 만족도, 충성도간의 인과관계 분석을 위해 위계적 다중회귀분석결과, 두 집단 모두에서 도출된 회귀식은 통계적 매우 유의하게 나타났으며 회귀식에 포함된 각 독립변수들은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 13〉과 같이 학부생은 공간/환경 품질(beta=.316)과 콘텐츠 품질(beta=.199)이, 대학원생은 e-서비스 품질(beta=.440)과 도서관직원 품질(beta=.215)이 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 대학도서관의 주 이용자 집단인 학부생과 대학원생의 만족도에 영향을 미치는 서비스품질 영향요인이 서로 다르다는 것을 의미한다. 따라서 학부생과 대학원생에 대한 서비스가 차별화되어야 할 필요성이 있으며 특히 학부생의 경우 공간/환경의 품질이 만족도에 가장 큰 영향을 미친다는 사실은 미국의 대학도서관을 중심으로 도입되고 있는 Information Commons(학습공유공간) 즉, 이용자들의 도서관 이용을 증가시키기 위한 도서관 로비의 종합서비스공간으로의 리모델링 필요성을 보여주고 있다.

〈표 14〉와 같이 다중회귀분석 결과를 보면, 학부생과 대학원생 모두 만족도(학부생 beta=.638, 대학원생 beta=.723)와 도서관직원 품질(학부생 beta=-.230, 대학원생 beta=-.382)이 충성도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

다. 충성도에 대한 직접영향력과 간접영향력을 동시에 고려해 보면, 만족도(전체효과: 학부생(.638) 대학원생(.723))는 학부생과 대학원생 모두에서 충성도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타난 반면 도서관직원 품질(전체효과: 학부생(-.230) 대학원생(-.227))은 충성도에 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 한편 대학원생의 경우 도서관직원 품질이 이용자 만족도를 통한 간접효과(.155)가 높은 것으로 나타나고 있어 도서관 직원 품질에 대한 이용자 만족을 높이면 충성도에 대한 부(-)의 영향력을 줄일 수 있는 것으로 판단된다.

4.3 가설 검정 및 결과분석

4.3.1 가설 검정

[연구가설 1]은 대학도서관 서비스품질이 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것으로 분석결과, 유의수준 $\alpha=0.01$ 에서 e-서비스 품질, 콘텐츠 품질, 도서관직원 품질만이 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로

〈표 14〉 이용자 집단별 충성도에 대한 다중회귀분석¹¹⁾ 및 효과분석

| 이용자 집단 | 영향요인 | 충성도 | | | | | | | | | |
|--------|-------|----------------|-------------------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|------|--------|
| | | R ² | | 분산분석 | | 회귀계수 | | | 효과분석 | | |
| | | R ² | 수정 R ² | F | p | β | Beta | p | 직접효과 | 간접효과 | 전체효과 |
| 학부생 | 만족도 | .369 | .359 | 37.942 | .000** | .568 | .638 | .000** | .638 | .000 | .638** |
| | 도서관직원 | | | | | -.169 | -.230 | .002** | -.230 | .000 | -.230 |
| 대학원생 | 만족도 | .436 | .427 | 50.250 | .000** | .652 | .723 | .000** | .723 | .000 | .723** |
| | 도서관직원 | | | | | -.317 | -.382 | .000** | -.382 | .155 | -.227 |

* p < .05 ** p < .01 (p = 유의확률)

11) 각 이용자 집단별 서비스 품질과 만족도, 충성도간의 인과관계 분석을 위해 위계적 다중회귀분석결과, 두 집단 모두에서 도출된 회귀식은 통계적 매우 유의하게 나타났으며 회귀식에 포함된 각 독립변수들은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

나타났다. 이에 세부 연구가설 중 [세부가설 1-1]과 [세부가설 1-2], [세부가설 1-7]이 채택되었고 [세부가설 1-3]과 [세부가설 1-4], [세부가설 1-5], [세부가설 1-6]은 기각되었다.

[연구가설 2]는 대학도서관의 서비스품질과 이용자 만족도가 충성도에 유의미한 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것이다. 다중회귀분석 결과, 유의수준 $\alpha=0.01$ 에서 만족도와 도서관 직원 품질, e-서비스 품질이 충성도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 충성도에 대한 직·간접적 영향력을 동시에 고려할 경우 도서관직원 품질은 충성도에 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이에 세부 연구가설 중 [세부가설 2-7]과 [세부가설 2-8]이 채택되었고, [세부가설 2-1], [세부가설 2-2], [세부가설 2-3], [세부가설 2-4], [세부가설 2-5], [세부가설 2-6]은 기각되었다.

[연구가설 3]은 이용자 집단간에 이용자 만족도에 영향을 주는 서비스 품질은 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 분석결과 학부생은 공간/환경 품질과 콘텐츠 품질이 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났고 대학원생은 e-서비스 품질과 도서관직원 품질이 만족도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 [연구가설 3]은 채택되었다.

[연구가설 4]는 이용자 집단간에 충성도에 영향을 주는 서비스 품질과 이용자 만족도는 차이가 있는지를 알아보기 위한 것이다. 학부생과 대학원생간에 충성도에 대한 서비스 품질과 이용자 만족도의 영향관계에는 차이가 발생하지 않았다. 이에 [연구가설 4]는 기각되었다.

4.3.2 결과분석

본 연구모형과 가설을 통해 검증된 결과는 다음과 같다.

첫째, 대학도서관의 서비스 품질 구성차원 중 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인과 관련하여, 본 연구에서 추가한 e-서비스 품질이 이용자 만족도에 대한 상대적 영향력이 큰 것으로 나타났다. 이는 대학도서관이 e-환경으로 변화하고 디지털 도서관으로 지속적으로 발전함에 따라 이용자들이 e-서비스 품질을 매우 중요한 서비스 품질로 인식하고 있는 것으로 해석될 수 있다. 따라서 인터넷이나 e-환경을 통해 접근하는 이용자들의 만족도를 높일 수 있도록 대학도서관은 e-서비스 품질 개선을 위한 노력이 필요하다고 판단된다. 또한 대학도서관의 이용자 만족도에 영향을 주는 서비스 품질은 물리적 접근성과 기술/시설 품질, 공간/환경 품질등과 같은 물리적이고 외형적인 측면들보다는 콘텐츠 품질의 정보적 측면과 도서관직원 품질의 인적자원에 의한 제공되는 무형적 측면에 의해 상대적으로 많은 영향을 받는 것으로 나타났다.

둘째, 이용자 집단별로 서비스 품질 구성차원 중 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인과 관련하여, 학부생들은 공간/환경 품질과 콘텐츠 품질이 높다고 인지할수록 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 또한 대학원생들은 e-서비스 품질과 도서관직원 품질이 높다고 인지할수록 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 학부생들은 학습을 위한 장소로서의 도서관 역할과 학습을 위한 콘텐츠의 질과 양을 중요하게 생각하는 것으로 판단되며 대학원생들은 홈페이지를 통한 국내·외 학술DB 검색 및 원

문입수 등 다양한 학술정보원의 가공 및 제공 절차와 도서관직원의 정보제공태도와 자세, 전문성을 중요하게 생각하는 것으로 판단된다. 이에 따라 두 집단에 대한 도서관 서비스의 차별화가 필요할 것으로 보인다.

셋째, 대학도서관의 서비스 품질과 이용자 만족도가 충성도에 미치는 영향과 관련하여, 대학도서관 이용자의 충성도에 가장 큰 영향력을 갖는 것은 이용자들의 대학도서관에 대한 만족도로 나타났다. 이는 대학도서관에 대한 만족도가 높은 이용자일수록 대학도서관에 대한 충성도가 높아진다는 기존 선행연구의 결과와 일치하는 것이다. 또한 e-서비스 품질이 만족도뿐만 아니라 충성도에도 광범위하게 영향을 미치는 중요한 영향요인임이 밝혀졌는데 이는 대학도서관 이용자들은 다른 서비스 품질 변인보다도 e-서비스의 질이 기대수준보다 높다고 지각할수록 대학도서관에 높은 이용자 만족도와 충성도를 보이는 것으로 해석된다. 서비스 품질 구성차원 중 도서관직원 품질이 충성도에 부(-)의 영향력을 보임에 따라 그 원인에 대한 추가적 분석을 위한 연구의 필요성이 도출되었다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 대학도서관 학생 이용자 집단을 대상으로 대학도서관의 이용자 만족도에 영향을 주는 서비스 품질 영향요인과 이런 서비스 품질과 만족도가 이용자 충성도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관의 학생 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 콘텐츠 품질과 도서관직원 품질, e-서비스 품질을 강화할 필요가 있으며 이런 서비스 품질의 개선방향과 정도는 이용자 집단(학부생과 대학원생)의 이용 특성을 충분히 고려하여 이루어져야 한다.

둘째, 대학도서관 학생 이용자들의 대학도서관에 대한 충성도를 높이기 위해서는 이용자 만족도를 높일 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 이는 대학도서관 서비스 품질과 만족도간의 영향관계에서 밝혀진 바와 같이 대학도서관의 서비스 품질에 대한 우선적 개선을 통해 가능할 것이다. 특히 e-서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에도 광범위하게 영향을 미치고 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 이는 대학도서관의 서비스 환경이 e-환경으로 변화되고 디지털 도서관으로 지속적으로 발전함에 따라 대학도서관 이용자들은 e-서비스 품질을 매우 중요한 서비스 품질로 인식하고 있음을 의미하기 때문이다.

셋째, 대학도서관 이용자의 사회 배경적 특성에 따른 대학도서관 이용자들의 인식도 측면에서, 여성 이용자들은 서비스 품질 구성차원 중 기술/시설 품질과 공간/환경 품질에 대한 불만족도가 남성 이용자들보다 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 여성 사용자들의 서비스 품질에 대한 기대수준에 부합될 수 있는 도서관 시설 및 환경개선 노력이 필요함을 보여주고 있다. 또한 대학원생들의 해당 대학도서관의 연구지원서비스 품질에 불만족도가 학부생보다 상대적으로 높은 것으로 조사되어 대학원생들의 연구활동을 지원할 수 있는 방안 마련이 필요한 것으로 보인다. 특히 대학원생

들의 대학도서관에 대한 만족도는 e-서비스 품질과 도서관직원 품질에 유의미한 영향을 받는다는 점을 고려할 때, 연구활동 지원을 위한 서비스 방향은 도서관 홈페이지를 통한 국내·외 학술DB 검색 및 원문입수 등 다양한 정보원의 가공 및 제공절차의 개선 노력과 도서관사서에 의한 고급정보제공서비스를 통해 이루어져야 할 것으로 판단된다. 이는 궁극적으로 대학원

생들의 대학도서관에 대한 충성도를 높일 수 있는 선행조건이 될 것이다.

끝으로, 본 연구는 연구모집단으로 한 개 대학도서관의 학생 이용자집단만을 대상으로 하였기 때문에 전체 대학도서관의 다른 이용자 집단인 교수 및 직원을 포함한 종합적 분석이 이루어지지 못한 한계점이 있다. 이는 향후 추가적인 연구를 통해 해결될 수 있을 것으로 본다.

참 고 문 헌

- 김동숙. 2005. 대학도서관 서비스 품질평가를 위한 라이브퀵 플러스(LibQUAL+) 적용 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 13: 41-48.
- 김동숙. 2005. 라이브퀵 플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원. 문헌정보학과.
- 김선애. 2006. 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(3): 193-208.
- 김윤실. 2002. 전문도서관의 서비스 품질평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 19(3): 161-188.
- 김희전. 2003. 『SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원. 문헌정보학과
- 박동진, 윤동원. 2000. 대학도서관 서비스 품질의 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 30(4): 183-206.
- 백항기. 2005. 대학도서관의 서비스 질 측정도구 개발을 위한 이론적 고찰. 『한국비블리아발표논문집』, 4: 117-131.
- 백항기, 이은철. 2000. 대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 5-26.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중앙도서관 사례를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- 오동근, 황일원. 2004. 서비스 품질평가모델에 관한 연구: LibQUAL+(TM)을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 11: 159-162.
- 유양근. 2005. 대학도서관의 이용자 만족도에 관한

- 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 189-211.
- 윤희윤. 2001. 국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 45-70.
- 윤희윤. 2002. 『대학도서관경영론』. 서울: 태일사.
- 이두영, 김희전. 2003. SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질평가에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 20(2): 73-91.
- 이학식, 임지훈. 2005. 고객만족도측정: NCSI와 KCSI의 평가와 새로운 지수개발 방안. 『마케팅 연구』, 20(3): 137-160.
- 한국도서관협회. 2006. 『한국도서관연감』.
- 홍현진. 2005. 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 93-120.
- Anne Martensen & Lora 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.
- Abby Ghobadain Simon Speller, Matthew Jones. 1994. "Service Quality: Concepts and Models." *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9): 43-66.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(1): 41-50.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1990. 『Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations』. New York: Free Press.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing*, 67(4): 420-450.
- Cullen, R. J.. 2001. "Perspective on User Satisfaction Surveys." *Library Trends*, 49(4): 662-686.
- C. Cook & B. Thompson. 2000. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality." *Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 248-258.
- C. Cook & B. Thompson. 2001. "Psychometrics of Scores from the Web-based LIBQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality." *Library Trends*, 49(4): 585-604.
- David A. Garvin. 1984. "What Does Product Quality Really Mean." *Sloan Management Review*, 26(1): 25-43.
- Grönroos, Christian. 1984. "A Service Quality

- Model and Its Marketing Implications.”
European Journal of Marketing, 84(4):
36-44.
- J. J. Cronin, Steven A. Taylor. 1992. “Measuring
Service Quality: A Reexamination and
Extension.” *Journal of Marketing*, 56(3):
55-68.
- J. C. Nunnally. 1967. 『Psychometric Theory』.
McGraw-Hill, 2nd ed.
- W. J. Kettinger, Choong C. L. 1997. “Pragmatic
Perspectives on the Measurement of
Information Systems Service Quality.”
MIS Quarterly, June: 229-241.