

대학도서관 이용자의 공동체 의식이 이용자 만족도 및 충성도에 미치는 영향 연구*

A Study on the Effect of University Library User's Sense of Community on User Satisfaction and Loyalty

노효진 (Hyo Jin Roh)**

장우권 (Woo Kwon Chang)***

초 록

이 연구의 목적은 대학도서관 이용자의 공동체 의식과 대학도서관 서비스 품질 평가, 이용자 만족도 및 충성도를 측정 및 분석하여 대학도서관 이용자의 공동체 의식이 이용자 만족도 및 충성도에 미치는 영향 관계를 규명하고자 한다. 이를 위해 연구모형과 연구가설을 설정하였다. 가설 검증을 위하여 J대학교 중앙도서관을 이용한 경험이 있는 학생들을 대상으로 최종 282부의 유효표본을 분석에 사용하였다. 측정변수들의 평균값을 기술통계량으로 분석하였으며, 가설 검증을 위해 Hayes의 PROCESS macro 프로그램 모형 4번과 6번을 사용하여 매개효과분석을 실시하였다. 이 연구의 결과, 1) 대학도서관 이용자의 공동체 의식은 대학도서관 서비스 품질평가에 따라 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학도서관 이용자의 공동체 의식을 구성하는 요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식이 통계적 유의수준 하에서 서비스 품질평가에 정(+)의 영향을 미치며, 이를 매개로 이용자 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 대학도서관 이용자의 공동체 의식이 높을수록 서비스 품질평가가 높으며, 이를 통해 이용자 만족도가 높아진다는 것을 알 수 있었다. 2) 대학도서관 이용자의 공동체 의식은 대학도서관 서비스 품질평가와 이용자 만족도에 따라 이용자 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학도서관 이용자의 공동체 의식을 구성하는 요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식이 서비스 품질평가를 매개로 이용자 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고(가설1), 이용자 만족도를 매개로 통계적 유의수준 하에서 이용자 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 대학도서관 이용자의 공동체 의식이 높을수록 서비스 품질평가가 높고, 이용자 만족도가 높아지며, 이를 통해 이용자 충성도가 높아진다는 것을 확인할 수 있었다.

ABSTRACT

This study measures and analyzes the university library user's sense of community, service quality assessment, user satisfaction and loyalty. In addition, the effect of the university library user's sense of community on university library user satisfaction and loyalty mediated by the assessment of the quality of service is investigated. On the basis of study result, to improve user satisfaction and user loyalty, the direction and implications of library development are presented. In order to achieve the purpose of the study, precedent research and literature were investigated, and the study model and hypothesis were established based on theoretical background. In order to verify the hypothesis, a total of 300 questionnaires were distributed to subject who had experience using the Central Library among undergraduate students at the C National University, and the final 282 sample was used for analysis. To analyze the differences depending on the general characteristics of the samples, It is the result of an independent sample t-test and one-way ANOVA. The results of the mediated effects analysis using the PROCESS macro-programs models 4 and 6 of Hayes for hypothesis testing are as follows. First, The university library user's sense of community (Service Benefits Perception and Satisfaction, Mutual sense of influence) effect the user satisfaction of university library mediated by service quality assessment at statistical significance. This showed that the higher the university library user's sense of community, the higher the service quality assessment, and the higher the user satisfaction level of university library. Second, The university library user's sense of community (Service Benefits Perception and Satisfaction, Mutual sense of influence) effect the user loyalty of university library mediated by service quality assessment and user satisfaction. This showed that the higher the university library user's sense of community, the higher the service quality assessment, the higher user satisfaction level of university library and the higher the user loyalty level of university library. The results of this study showed that the university library user's sense of community has a direct and indirect effect on enhancing user satisfaction and loyalty through the service quality assessment.

키워드: 대학도서관 이용자, 이용자 공동체 의식, 이용자 만족도, 이용자 충성도
university library user, user's sense of community, user satisfaction, user loyalty

* 이 논문은 석사학위논문의 일부를 수정·보완한 것임.

** 전남대학교 문헌정보학과 대학원 석사과정(jeonbia106@naver.com) (제1저자)

*** 전남대학교 문헌정보학과 교수(wk1961@jnu.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2019년 2월 17일 ■ 최초심사일자: 2019년 3월 14일 ■ 게재확정일자: 2019년 3월 14일
■ 정보관리학회지, 36(1), 137-168, 2019. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.137]

1. 서론

1.1 연구의 목적

도서관은 이용자의 요구 및 필요에 적극적인 자세로 대응하는 등 이용자 중심 서비스를 지향하며, 이를 제공하기 위해 이용자만족도 평가를 도입하고 이용자충성도를 조사하는 등 많은 노력을 기울이고 있다. 이에 문헌정보학 분야에서는 이용자만족도 및 충성도에 영향을 미치는 요인을 지속적으로 연구해 오고 있으며, 문헌정보학 분야에서의 이용자만족도 및 충성도 연구는 도서관이 제공하는 서비스 품질을 요인으로 하는 연구가 주를 이루고 있다.

한편, 최근 경영학 분야의 연구에서는 고객만족도 및 충성도에 영향을 미치는 새로운 요인으로 고객과의 관계 또는 기업과 고객 간의 유대적 관계 및 공동체의식에 주목하고 있으며, 이와 관련한 고객만족도 및 충성도 연구가 활발하게 이루어지고 있다. 또한, 고객만족도 및 충성도 연구가 서비스 품질 중심에서 관계 중심으로 전환됨에 따라 많은 기업이 고객관계마케팅 전략을 내세워 고객들을 대상으로 하는 가상 커뮤니티를 구축하거나, 커뮤니티 형성 및 친밀감 향상 프로그램을 진행하는 등 관계 구축에 힘쓰고 있다.

이와 같은 관점에서 선행연구를 분석한 결과 문헌정보학 분야에서도 이용자 관계와 관련하여 연구를 시도하고 있으나, 고객관계관리의 적용에 관한 이론적인 고찰에 그치는 등 이용자만족도 및 충성도와 결합하여 실증적으로 분석한 연구는 잘 이루어지지 않고 있다. 도서관 서비스 품질의 개선은 예산, 시설 등의 현실적

인 한계가 존재하기 때문에 이용자만족도 및 충성도에 영향을 미칠 수 있는 새로운 요인의 개발은 실무적 관점에서도 매우 중요하므로, 문헌정보학 분야에서도 이용자만족도 및 충성도 연구에 있어 이용자들 간 또는 이용자와 도서관 간의 유대적인 관계 및 공동체의식을 결합한 이용자 관계 중심으로의 확장이 필요하다.

따라서, 이 연구에서는 대학도서관을 이용하는 대학생들의 공동체의식과 대학도서관 품질 평가, 전반적 이용자만족도 및 충성도를 각각 측정하여 변수 간의 영향관계를 규명한다.

2. 이론적 배경

2.1 공동체의식

2.1.1 공동체와 공동체의식

공동체(community)란 일반적으로 공통의 환경에서 상호작용하고 유대감을 공유하는 사람들의 집단을 의미하며, 학술적인 개념은 보다 다양하게 논의되어 왔다. 공동체에 대한 접근방법은 학자들마다 차이가 존재하지만 공동체의 심리적·문화적 특성에 대해서는 유사한 개념을 가지고 있으며, 공동체는 구성원들 간의 상호작용을 통해 유대감을 형성하는 사람들의 집단으로 정의할 수 있다.

공동체의식은 공동체와 마찬가지로 통일된 개념으로 정의하기 힘들지만, 일반적으로 공동체의식은 공동체 구성원들의 집합의식 또는 그 집단 전체의 공통된 의식을 말하며(김경준, 1998), 공동체 유지에 있어 필수적인 요건이다. 공동체의식의 개념에 대해 학자들은 다양하게 정의(<표 1> 참조)

〈표 1〉 연구자별 공동체와 공동체의식 개념 정의

연구자	공동체의식의 개념요소
McMillan & Chavis(1986)	소속감, 상호영향의식, 욕구의 통합과 충족, 정서적 연계
김경준(1998)	소속감 및 상호영향의식, 충족감, 정서적 친밀감, 연대감
고은정, 이경환, 건혁(2006)	소속감, 자긍심, 정서적 친밀감, 연대의식
이라영(2009)	공동 운명적 인식(소속감), 연대의식, 자기욕구충족감, 참여의식, 장소애착·정주성

를 내리고 있으며, 연구자들은 공통적으로 구성원의 공동체 소속감 및 충족감, 정서적 친밀감을 공동체의식으로 정의하고 있다.

시설과 관련된 요소에 대한 공동체의식을 대학도서관 이용자의 공동체의식으로 정의한다.

2.1.2 대학도서관과 공동체의식

대학도서관은 지식에 대한 탐구라는 공통된 목표와 가치를 공유하고 구성원들 간 상호작용을 통해 연대감을 형성하는 공동체 공간이며, 공동체의식은 구성원인 이용자와 직원들이 가지는 소속감, 이용자들 간 또는 이용자 및 직원 상호 간에 영향을 미치고 있다는 의식, 대학도서관으로부터 받는 충족감, 이용자 및 직원들과 함께하는 연대감, 친밀감 등으로 이루어진다.

그러나, 대학도서관에 공동체의식을 구성하는 모든 요소를 적용하는 것에 많은 어려움이 따른다. 이는 도서관의 공동체적 기능에 대해 학술적으로 논의된 기간이 길지 않아 공동체로서 도서관에 대한 인식이 일반적으로 정립되어 있지 않기 때문이며, 대부분의 도서관이 지역사회에 소속되거나 대학 및 학교 등에 부속된 기관이라는 속성을 가지고 있고, 이용자가 소속된 지역 및 대학공동체가 제공하는 정보서비스 측면의 역할이 크기 때문일 것이다.

따라서, 이 연구에서는 대학도서관 이용자들이 대학공동체에 소속됨으로서 받는 서비스 혜택에 대한 지각과 충족감, 대학과 이용자 간의 상호영향의식 등 대학도서관을 포함한 서비스

2.2 서비스 품질평가

2.2.1 서비스 품질 평가

서비스 품질은 이용자 및 고객에 의해 지각된 주관적 품질을 의미한다. 정해진 기준에 따라 측정 및 검증이 가능한 우월성을 의미하는 것이 객관적 품질이라면, 주관적 품질은 서비스의 우수성 및 우월성에 대해 이용자가 주관적으로 판단하는 것을 의미하는 것으로, 이용자에 의해 지각된 품질이다(김동숙, 2005).

객관적인 측정이 용이한 재화와 달리 서비스 품질은 객관적 측정이 매우 어려워, Parasuraman, Zeithamal, Berry(1985)는 서비스 품질을 평가하는 기준 10가지를 설정하고 이를 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성, 응답성의 5가지 차원으로 통합하여 SERVQUAL 모형을 완성하였다. 이들은 서비스 품질을 서비스 제공자로부터 제공받는 서비스에 대해 이용자들이 지각하는 것과 기대의 불일치라고 정의하였다. 이용자는 여러 가지 영향요소에 의해 서비스 경험 이전에 서비스에 대한 기대를 형성하며, 이러한 기대와 실제 제공받은 서비스 경험으로 인한 지각의 비교로 서비스 품질을 인식한다(이병희, 2003).

이러한 서비스 품질 평가 모형은 여러 연구를

통해 타당성을 인정받아 왔으나, Llosa, Chandon, Orsingher(1998)는 SERVQUAL 모형의 서비스 측정항목과 각 차원 및 용어가 서비스 유형에 따라 재조정 및 수정되어야 한다. SERVQUAL 모형을 모든 산업에 그대로 적용하는 것은 문제가 있다고 하였다. 이와 같은 관점에서 현재 많은 산업군에서 서비스 품질에 대한 측정과 평가 방법에 있어 SERVQUAL 모형을 바로 적용하기보다 각 산업에 맞는 서비스 특성과 관련 요소를 검토하고 모형을 재조정 및 발전시켜 사용하고 있으며, 도서관 분야에서는 SERVQUAL 모형을 발전시킨 LibQUAL 모형의 적용을 시도하고 있다.

2.2.2 도서관 서비스 품질 평가

기대-지각의 차이 개념을 적용한 도서관 서비스 품질 평가 모형은 대표적으로 LibQUAL 모형이 있다. LibQUAL 모형은 미국연구도서관협회(ARL)가 주관이 되어 미국 텍사스 도서관연구팀과 공동으로 개발한 모형으로, 복잡성 및 타당성과 관련된 경영학 분야의 SERVQUAL 모형의 한계를 극복하고 도서관 환경에 적용할 수 있도록 개선·발전시킨 모형이다. LibQUAL 모형은 도서관 서비스 품질을 3가지 차원(서비스영향력, 도서관 장소, 정보접근성)과 22개의 항목을 최소기대수준, 기대수준, 인식수준으로 나누고 리커트 9점 척도를 사용하여 도서관 서비스 품질 만족도를 평가한다. 한편, 이용자 입장에서 LibQUAL 모형은 측정항목과 차원의 수가 상당하고 이용자로 하여금 혼동을 줄 수 있으므로, 서비스 품질을 측정하는데 있어 기대와 최소기대, 인식수준을 측정하지 않고 서비스 품질의 성과에 대한 인식만을 측정하는

연구가 진행되었다.

박상후(2006)는 대학도서관 서비스 품질 측정에 SERVQUAL모형을 적용하는데 있어, 많은 설문 문항과 기대수준의 개념에 대한 이해의 어려움 등의 한계점을 극복하고자, 서비스의 기대부분을 제거하고 서비스 품질을 성과로 간주하였다. 김선애(2008)는 도서관 서비스 품질을 6개(전자자원, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관시설, 열람환경, 직원의 전문성·태도)의 차원으로 나누고, 각 항목에 대해 기대와 인식수준 대신 성과에 해당하는 만족수준을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 차성중(2011)은 도서관 서비스 품질 평가를 6개 변인(장서, 직원, 시설 프로그램, 온라인서비스, 정보제공정도)으로 구성하여 각 변인의 만족수준을 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 민윤경과 정동열(2016)은 전문도서관의 서비스 품질 측정에서 LibQUAL 모형의 서비스 품질 3개 차원, 22개 항목에 대한 중요도와 성과인식을 조사하였다.

따라서, 도서관 서비스 품질은 이용자의 기대와 경험의 불일치로 지각된 품질이며, 서비스 품질의 평가 및 측정에 있어서 기대-지각의 차이 개념을 도입한 평가모형을 적용할 수 있으나, 이용자에 의해 지각된 주관적 품질이라는 도서관 서비스 품질 특성으로 인해 서비스 품질의 만족 및 성과의 측정이 그 자체로 서비스 품질의 평가가 될 수 있다.

2.3 이용자 만족도 및 충성도

2.3.1 이용자

이용자의 학술적 이용을 알아보기 위해 국립중앙도서관 소장자료 키워드 검색을 실시하였다

(<http://www.nl.go.kr/nl/>). 2001년 01월 01일부터 2018년 08월 30일까지 게재된 석·박사 학위 논문을 대상으로 키워드 검색을 한 결과, '이용자'라는 키워드가 포함된 학위논문은 총 1,779개로 조사되었다(2018.09.01. 기준). 이 중 보건·복지·노인·장애 등 보건복지서비스 관련 키워드와 같이 쓰인 논문이 290건으로 가장 많았으며, 도서관, 대학 등의 공공·교육 및 행정서비스 관련 키워드와 같이 쓰인 논문이 225건으로 조사되었다. 인터넷 서비스(인터넷, SNS 등)는 206건이었으며, 민간 기업서비스와 관련된 부문은 골프연습장, 웨딩박람회, 스포츠 센터, 백화점, 자동차 야영장 등 조합된 키워드가 매우 다양했지만 각각의 키워드별 건수가 다소 적었다(각 부문별 키워드 검색 건수 중 중복건수는 제외).

이와 같이 '이용자'라는 용어는 학술적으로 보건·복지·교육·행정 등 공공서비스나 비영리기관의 장소, 시설, 제품 또는 서비스 등을 이용하는 사람, 인터넷 서비스와 같은 상당부분의 개방성과 공공성을 가진 서비스를 이용하는 사람이라는 의미로 사용되는 것으로 나타났다. '이용자'는 영리를 추구하는 기업에서 '고객'이라는 단어로 대체될 수 있다. 고객(customer)의 정의는 상품이나 서비스를 상점 등에서 구매하는 사람으로, 앞서 설명한 '이용자'의 정의와 약간의 차이가 있다. 그러나, 백항기(2000)는 고객의 영어표현은 'customer'이지만 이 용어의 구체적 의미는 실제이용자(end-user) 즉, 분명한 목적을 가지고 어떤 서비스를 이용하는 사람(user)이라고 하며, '이용자'와 '고객'의 개념에 차이를 두지 않는다.

실제로, 도서관을 비롯한 비영리기관에서 '이

용자'와 '고객'의 개념을 구별하지 않고 혼용해서 사용하거나, '고객'이라는 단어를 주로 사용하는 경우가 많다. 이는 대체로 자신들을 중심으로 경영활동을 수행하는 비영리기관의 경향에서 벗어나, 이용자 및 고객중심으로 인식 전환의 필요성을 인지하고 이용자지향성을 강조하기 위한 것으로 보인다.

2.3.2 이용자 만족도

이용자 및 고객들의 요구사항이 무엇인지를 넘어 이러한 요구사항의 형성과 경험을 통한 반응이 어떠한 과정을 통하여 이루어지고 있는지에 대한 연구가 진행되고 있다(서창적, 권영훈, 1999). 고객 및 이용자만족에 대한 정의는 연구자들에 따라 차이가 존재한다. Hunt와 Lundstrom(1978)는 고객만족을 소비로 비롯된 경험이 소비하기 전에 설정했던 최소기대수준을 넘은 것으로 보았으며, Oliver(1981)와 Elliott(1995)은 거래나 서비스에 대한 이용자의 긍정적인 감정 반응으로 정의하였다. 이들에 따르면, 고객 및 이용자만족은 이용자의 기대와 실제 소비경험의 불일치로 비롯된 감정, 그리고 사전적인 감정이 복합적으로 결합되어 발생하는 종합적 심리상태이며(차성중, 2011) 서비스 품질 외에도 모든 속성으로부터 유도될 수 있는 개념이다.

공공부문에서의 고객중심 서비스를 지향하는 이용자만족도 평가제도는 민간분야에서 고객중심서비스의 성공적인 경험과 사례를 바탕으로, 공공서비스를 제공하는 공공분야에서 그 중요성을 인식하면서 보편적인 제도로 도입되었으며(김선애, 2006), 도서관 또한 이용자의 중요성과 역할이 강조됨에 따라, 도서관에 적합한

이용자만족도 평가 모형을 개발하고 측정을 시도하는 등 이용자만족 개념의 도입을 위해 연구·발전해왔다. 유양근(2005)은 대학도서관의 이용자만족도 항목을 시설, 자료, 디지털 기반 정보서비스 등 품질을 기준으로 나누어 품질에 대한 이용자만족도를 조사하였으나, 박상후(2006)와 곽윤정(2007) 등 대부분의 연구에서는 서비스 품질과 도서관 이용자만족도를 구별하고, 이용자만족도를 도서관 이용에 대한 전반적 만족도로 보고 이를 측정하였으며, 이용자 충성도를 결합하여 도서관의 성과를 측정하고 예측하는 도구로서의 역할을 강조했다.

이처럼 이용자만족도는 민간과 공공부문 모두에서 이용자 관점에서 서비스 및 제품을 제공하는 기관의 성과, 신규고객 창출 등을 측정하는 중요한 도구가 될 수 있으므로, 서비스 및 제품을 제공하는 많은 기관에서 이용자만족도평가를 실태분석의 자료로서 발전방안을 모색할 수 있는 평가지표로 다양하게 활용하고 있다.

2.3.3 이용자 충성도

이용자만족도는 고객중심의 서비스 제공에 있어 중요한 실태자료로서 많은 연구가 이루어져 왔지만, 일부 학자들은 단순한 고객만족으로는 고객 유지에 충분하지 않다고 주장해왔다. Reichheld는 자동차 회사 고객들을 대상으로 한 조사결과, 85% 이상의 고객들이 제품에 만족했다고 응답했으나, 이들의 재구매 또는 재이용율은 30% 정도밖에 되지 않았다고 지적했다. 또한, 5%의 충성도 높은 고객이 10%의 신규고객보다 중요하다고 언급하며, 이용자만족을 넘어 이용자충성의 필요성에 대해 설명했다(Sharpe, 1996).

또한, Jones와 Sasser(1995)는 고객을 만족도와 충성도에 따라 4가지로 분류하고, 특히 고객 분류 중 높은 만족도와 낮은 충성도를 가진 용병고객(mercenary)은 이탈가능성이 크고 고객 유지에 많은 비용이 들지만, 만족도와 충성도가 모두 높은 충성·사도고객(loyalist/apostle)은 그렇지 않다하며 고객 유지에 있어서 충성도는 매우 중요한 요소라고 하였다.

이용자 충성도는 호감과 몰입, 애착 등 심리적으로 높은 관여도를 지닌 상태를 말하며, 크게 행동적 충성도와 태도적 충성도로 구분한다. 행동적 충성도는 이용자와 서비스 제공자 사이의 관계 구축에 따른 긍정적인 결과물로 구매 및 이용빈도, 소비자 점유율 등 가시적인 충성행동으로 측정이 가능하며, 태도적 충성도는 일반적으로 정서적 몰입과 동일시된다. 정서적 몰입은 거래 대상에 대한 소속감, 연대감 또는 정서적 애착 등을 의미한다(Yang, Chen, & Chien, 2014). 이용자충성도는 고객이 과거의 경험과 미래에 대한 기대에 기초하여 현재의 서비스를 다음번에도 다시 이용하고자 하는 의도이다(이문규, 1999). 이용자충성도는 서비스 제공자에 대한 이용자의 지속적인 심리적 유대 상태이다(Butcher, Sparks, & O'Callaghan, 2001). 또한, 충성도는 제품이나 서비스에 대해 계속적으로 애용하거나 미래에 재구매 및 재이용하는 것이다(Oliver, 2014). 실제 재구매를 하지 않았더라도 재구매의사가 있거나, 미래에 다른 제공자의 제품이나 서비스를 사용할 의지가 없는 이용자 또한 충성도 있는 이용자이다.

따라서, 이용자충성도는 제품이나 서비스에 대해 호감과 몰입, 애착 등 심리적으로 높은 관여도를 가지고 계속적으로 애용하거나 재이용

및 재구매하는 것 또는 그러한 의사이다. 이용자충성도는 재이용 및 재구매 행위, 또는 그러한 의사, 호감과 애착 등이다. 이는 이용자 행동에 대한 선행 지표로서 이용자만족도보다 더 지속적인 측면이며, 서비스 및 제품 제공자의 수익구조에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 중요한 요소가 될 수 있을 것이다.

한편, 도서관은 영리기관과는 달리 이용자충성도가 도서관의 수익구조 및 경제적인 부분에 영향을 미치지 않는다는 점, 도서관의 목적 및 존립과 연관성이 있고 나아가 충성도 높은 이용자들과의 상호작용으로 도서관의 발전을 모색할 수 있다는 점에서 이용자충성도는 도서관에서도 중요한 지표 중 하나로 볼 수 있다. 이러한 관점에서 많은 학자들이 도서관에 이용자충성도 개념을 도입하고 측정 가능한 보다 구체적인 표현을 시도하였다.

김규환과 남영준(2007), 박상후와 오동근(2007)은 이용자충성도를 단골이용자라고 지각하는 정도 및 재이용의도, 타인에 도서관 이용의 권유 의도로 보았으며, 김선애(2008)는 이용자충성도를 재이용 및 재방문의도, 도서관 이용의 개인적 중요성 평가, 타인에게 도서관의 이용 권유 의도로 정의하였다. 따라서 도서관 이용자충성도는 재방문 또는 재이용의사, 긍정적 구전의지 및 이용권유·추천의사 등으로 정의할 수 있다.

2.4 공동체의식과 서비스 품질평가, 이용자 만족도 및 충성도의 관계

2.4.1 공동체의식과 서비스 품질 평가

공동체의식은 구성원들이 가지는 소속감, 구성원 상호 간에 영향을 미치고 있다는 의식, 공

동체로부터 받는 충족감, 구성원과 함께하는 연대감, 친밀감 등으로 정의할 수 있으며, 공동체의식을 구성하는 요소들은 서비스 품질 평가와 함께 관계마케팅에서 관계혜택 및 관계성의 한 부분으로서 연구되어 왔다.

류성돈, 조성균, 김종경, 차명환(2007)은 태권도장의 고객이 태권도장 조직에 가지는 관계에 대한 애착으로 정의한 헌신성과 조직과의 친밀감으로 정의되는 친밀친숙성이 서비스 품질 평가에 영향을 미친다는 것을 실증적으로 분석하였다. 또한, 권한조, 백운일, 정혜련(2011)은 서비스 제공자와의 유대적 관계 및 친밀감으로 정의되는 사회적 혜택과 서비스 및 시설에 대한 충족감으로 정의되는 심리적 혜택이 서비스 품질 평가에 영향을 미친다고 하였다. 고영만, 표순희, 심원식, 정혜경, 황욱(2014)은 대학도서관 서비스 혜택에 대한 충족 및 만족감은 서비스 품질의 가치를 평가하는 데 영향을 미친다는 것을 실증적으로 분석하였다.

2.4.2 공동체의식과 이용자만족도 및 충성도

이용자만족도는 이용자의 기대와 실제 소비 경험의 불일치로 비롯된 감정, 그리고 사전적인 감정이 복합적으로 결합되어 발생하는 종합적 심리상태이기 때문에, 다양한 속성으로부터 유도될 수 있고 이에 따라 여러 측면에서 연구될 수 있다.

서문식과 김유경(2003)은 브랜드 온라인 커뮤니티의 공동체의식 개념요소 중 소속감, 상호영향의식, 유대감이 브랜드 커뮤니티 동일시 감정을 매개로 브랜드에 대한 고객의 호의적인 태도에 영향을 미친다고 설명했으며, 황은희(2009)는 온라인 게임 커뮤니티에 대한 소속감이 이용자

만족도에 영향을 미친다는 결과를 도출했다. 또한, 민양기와 이윤섭(2011)은 여행업에서 고객과 제공자의 상호작용(친밀감, 화합 등)과 고객간의 상호작용(친목, 우정, 개인적 인지 등), 그리고 고객의 신뢰 및 확신, 편안함 등이 고객만족도에 영향을 미친다는 사실을 실증적으로 분석했으며, 이흥규, 이양희, 송성진, 오창호(2014)는 고객의 심리적 주인의식이 고객만족도에 영향을 미친다고 설명하였다. 남민정, 문혜빈, 조민호(2015)는 호텔에서 제공하는 친밀감 프로그램 및 커뮤니티 형성 프로그램이 고객만족도에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 각 프로그램에 대한 측정항목을 살펴보면, 친밀감 프로그램과 관련한 측정항목은 이용자들의 호텔에 대한 소속감과 애착, 신뢰 등이었으며, 커뮤니티 형성 프로그램과 관련한 측정항목은 이용자들의 친밀감과 편안함 등이었다.

경영학 분야에서 마케팅 및 고객행동 등의 연구는 사회과학 분야의 이용자만족도 연구에도 영향을 미쳤다. 김철호(2013)는 이러닝 이용자들 간의 상호작용성 및 이용자와 서비스 제공자간의 상호작용성과 이러닝 이용자들의 소속감이 이용자만족도에 영향을 미친다는 결과를 도출했다. Heinrichs, Sharkey, Lim(2005)이 도서관 공간차원에서 단체 학습장으로써의 공간 제공이 조용하고 독립적인 공간 제공보다 만족도를 높이는데 더 중요한 영향력을 가지고 있다는 것을 입증하여 도서관 이용자만족도에 공동체적인 요소가 영향력을 미칠 수 있다는 가능성을 보여주었으나, 공동체의식과 이용자만족도의 영향 관계를 살핀 연구는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 이는 경영학 분야에서 이용자와 서비스제공자간의 관계 및 이용자들 간의 관계

를 가치가 있는 자산으로 여기고, 관련 연구를 진행해오고 있는 것과는 매우 대조적이다.

도서관은 이용자 관점에서 서비스의 성과측정, 평가를 위해 이용자만족도평가를 도입해왔다. 하지만, 이용자만족도는 여러 요인에 의해 도출될 수 있음에도 불구하고, 도서관 분야에서는 서비스 품질요인을 중심으로 연구가 이루어지고 있다. 이용자만족도는 기관의 성과, 이용자의 충성도 및 신규고객 창출 등을 측정하는 중요한 도구 및 실태분석의 자료가 될 수 있으므로, 이용자만족도에 대해 보다 다양한 관점에서의 연구가 진행될 필요가 있다. 또한 경영학 분야에서 다뤄지고 있는 공동체의식과 이용자만족도 관계가 도서관에 적용될 가능성이 있는지 검토해볼 필요가 있다.

이용자의 충성도는 서비스 제공자의 수익구조에 영향을 미치는 것뿐만 아니라 나아가 서비스 제공기관의 존립에도 영향을 미칠 수 있기 때문에, 이용자만족도와 더불어 중요한 지표로 여겨지고 있다. 최근 경영학 분야에서는 이용자충성도에 영향을 미치는 요인 중 하나로 이용자들의 공동체의식이 주목을 받고 있다. 특히 고객 및 이용자들의 공동체의식을 형성할 수 있는 공간으로 인터넷상의 가상 커뮤니티가 최상의 비즈니스 모델로 채택되면서, 가상공동체의식과 이용자충성도의 관계연구가 활발히 이루어지고 있다.

박희성(1999)은 이용자들의 가상공동체에서의 소속감, 욕구의 통합과 충족, 감정적 유대, 상호영향 등의 공동체의식 변수들이 각각 이용자충성도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 밝혔으며, 공동체의식 개념요소 중 소속감이 이용자충성도에 가장 큰 영향을 보였다고 하였다. 문

준연과 최지훈(2003)은 공동체의식의 개념요소 중 소속감과 유대감, 상호영향력이 커뮤니티충성도를 매개로 하여 커뮤니티를 제공하는 기업에 대한 충성도에 해당하는 구매의도에 영향을 준다는 사실을 도출했다. 또한 김정구와 이지연(2009)은 커뮤니티를 이용하는 이용자들의 동류의식(소속감 및 정서적 친밀감)과 전통 등이 해당 브랜드에 대한 충성도에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

한편, 모든 서비스에 있어서 가상공동체가 형성되는 것은 아니며 모든 서비스 제공자가 가상공동체 형성을 지원하고 있지는 않으므로, 가상공동체가 아닌 이용자 공동체의식에 대한 연구 또한 꾸준히 이루어지고 있다. 김태구와 김우곤(2011)은 이용자의 정서적 유대감 및 소속감과 친밀감 등이 권유의사 및 재이용의사로 정의된 이용자충성도에 영향을 미친다는 사실을 밝혔으며, 민양기와 이운섭(2011)은 여행업에서 고객의 신뢰 및 욕구충족에 대한 확신 등 심리적 혜택이 긍정적 구전 의도와 재이용의사 등으로 정의된 이용자충성도에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 남민정, 문혜빈, 조민호(2015)는 호텔을 이용한 여성고객들의 소속감과 신뢰감, 애착 등이 재이용의사를 포함한 관계지속의도 즉, 이용자충성도에 영향을 미친다고 하였다.

2.4.3 서비스 품질 평가와 이용자만족도 및 충성도

서비스 품질과 이용자만족은 모두 서비스 제공 이후에 평가되는 사후 결정적인 개념이지만, 서비스 품질은 이용자만족도 보다 상황에 영향을 적게 받는 일반적이고 지속적인 개념이며, 고객의 다음 행동 및 이용자만족 예측에 있어 지침

이 될 수 있는 개념인 것이다(이병휘, 2003). 이용자만족도는 지각된 서비스 품질과 결합되어 언급되어왔으며, 많은 연구자들이 서비스 품질과 이용자만족의 관계를 실증적으로 분석한 결과, 두 변수의 관계가 인과관계라는 사실을 입증하였다. Woodside, Frey, Daly(1989)는 서비스 품질의 지각이 고객만족의 선행변수라고 설명하였으며, 이유재, 김주영, 김재일(1996) 또한 지각된 서비스 품질이 고객 만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

도서관 분야에서도 도서관 이용자만족도에 이와 같은 이론을 도입하여, 도서관 서비스 품질을 이용자만족도의 선행변수 및 요인으로 보고 서비스 품질과 이용자만족도의 관계에 대한 연구가 다수 진행되었다. 백항기와 이은철(2000)은 이용자에게 지각된 도서관 서비스 품질이 이용자만족도에 영향을 미친다고 하였다. 오동근(2005)은 공공도서관 서비스 품질이 이용자만족도에 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 또한 김규환과 남영준(2007)은 대학도서관 이용자에게 지각된 서비스 품질이 대학도서관 전반적인 만족도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 따라서 대학도서관 이용자의 대학도서관 서비스 품질 평가는 이용자만족도에 영향을 미친다는 것을 예측해볼 수 있으며, 이용자 만족이 서비스 품질을 포함한 모든 속성으로부터 유도될 수 있다는 점(홍현진, 2005)에서 도서관 이용자만족도 연구의 범위를 확장해야 할 필요가 있을 것이다.

이용자에 의해 지각된 서비스 품질은 누적적이므로, 품질 지각에 따른 효과를 즉시 확인하는 것은 매우 어렵다(이병휘, 2003). 그러나 서비스 품질이 향상되어 서비스 품질에 대한 이

용자의 지각 및 평가가 향상되면 이용자만족도가 향상되며, 재구매의도와 긍정적 구전의도로 정의되는 이용자충성도에 영향을 미친다는 것은 많은 연구를 통해 입증되었다. 이유재, 김주영, 김재일(1996)은 지각된 서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치며 고객만족을 매개로 재구매의도와 구전효과로 정의한 충성도에 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

도서관 분야에서도 서비스 품질 평가가 이용자만족도를 매개로 이용자충성도에 영향을 미친다는 선행연구의 이론을 적용하여 연구하기 시작하였다. 오동근(2005)은 공공도서관 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 광범위한 영향을 미친다고 하였다. 김규환과 남영준(2007)은 대학도서관 이용자에게 지각된 서비스 품질이 대학도서관의 전반적인 이용자만족도에 영향을 미치며 이를 매개로 충성도에 직·간접적으로 영향을 미친다는 것을 실증적으로 분석하였다.

Oliver(2014)는 만족도를 기반으로 충성도를 단계별로 정의하고 이들의 순환과정을 설명했다. 먼저, 가장 낮은 단계의 충성도는 인지적 충성도로 경쟁 브랜드 또는 그 제품 및 서비스보다 더 긍정적인 정보들에 의해 만들어진 충성도이며, 두 번째 단계인 정서적 충성도는 제품 및 서비스에 대한 연대감과 애착 등을 느끼게 하고, 제품 및 서비스 이용 후 이용자의 만족감과 같은 정서에 의해 발생한다. 다음으로 의도적 충성도는 이러한 긍정적 감정과 경험의 반복으로 강한 재구매 및 재이용의지를 만드는 깊은 충성도를 말하며, 마지막으로 행동적 충성도는 제품 및 서비스에 대한 실질적인 몰입으로 감정적인 충성을 넘어 실질적인 행동으로 나타나는 것을 의미한다.

이와 같은 관점에서 이용자만족도가 이용자충성도에 미치는 영향에 대해 경영학, 사회과학 등 다양한 분야에서 다수의 연구가 활발하게 진행되었다. 문헌정보학 분야에서는 Martensen과 Gronholdt(2003), Chen, Chen, Chang(2004), 오동근(2005), 김선애(2008) 등의 연구가 대표적이다. 이들의 연구는 공통적으로 이용자만족도가 이용자충성도에 유의한 영향을 미치며 이용자만족의 누적과 향상은 이용자충성도를 높일 수 있다고 하였다.

2.4.4 공동체의식과 이용자만족도 및 충성도 간의 관계

선행연구를 통해 공동체의식과 관련된 요소들이 서비스 품질 평가에 영향을 미치는 것을 예측할 수 있으며, 서비스 품질 평가는 이용자만족도에 영향을 미치고, 이를 매개로 이용자충성도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 또한 공동체의식을 구성하는 개념요소들이 이용자만족도와 충성도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

이 연구에서는 대부분의 도서관 이용자만족도 및 충성도와 관련한 선행연구들이 도서관 서비스 품질만을 요인으로 하고 있다는 점에서, 위의 관계모형을 대학도서관에 적용하여 대학도서관 이용자의 공동체의식이 도서관 서비스 품질 평가를 매개로 도서관 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향 관계를 실증적으로 분석하고자 한다.

2.5 선행연구

이용자 및 고객만족도와 충성도에 대한 연구는 1980년대 후반, 경영학 분야에서 서비스 품질

이 고객만족과 충성도에 영향을 미치는 요인으로 제시된 이후 Woodside, Frey, Daly(1989), Cronin과 Taylor(1992), Taylor와 Baker(1994), 이유재, 김주영, 김재일(1996) 등 국내·외에서 활발하게 이루어져 왔다.

서비스 품질이 고객만족과 충성도에 영향을 미친다는 사실이 여러 연구를 통해 입증되고 도서관 서비스개념의 변화와 이용자의 중요성이 대두되면서, 1990년대부터 문헌정보학 분야에서도 이와 같은 이론을 적용하여 서비스 품질과 이용자만족도 및 충성도를 결합한 연구가 등장하였다(곽윤정, 2007; 김규환, 남영준, 2007; 김선애, 2008; 박상후, 2006; 박상후, 오동근, 2007; 박찬숙, 2002; 백항기, 이은철, 2000; 유양근, 2005; 이상복, 1998; Hébert, 1994). 이와 같이 문헌정보학 분야에서는 도서관 서비스 품질과 이용자만족도 및 충성도를 향상시키기 위해 이를 측정하기 위한 도구 개발을 꾸준히 시도하고 있으며 계속적으로 연구 및 발전하고 있다.

경영학 분야에서는 문헌정보학 분야에 앞서 서비스 품질 외에 고객들 간의 관계, 고객과 서비스 제공자와의 관계와 만족도 및 충성도를 결합한 연구가 Crosby와 Stephens(1987), Kelly, Skinner, Donnelly(1992) 등에 의해 이루어지기 시작했다. 또한, 공동체의식과 이용자 충성도와 만족도 영향에 대해서는 박희성(1999), 문준연과 최지훈(2003), 서문식과 김유경(2003), 황은희(2009), 김정구와 이지연(2009), 김태구와 김우곤(2011), 민양기와 이윤섭(2011), 이흥규 외(2014), 남민정과 문혜빈, 조민호(2015) 등에 의해서 연구가 이루어졌다. 경영학 분야에서 고객간 또는 고객과 서비스 제공자간의 관계에 대한 연구를 통해 고객만족도와 충성도

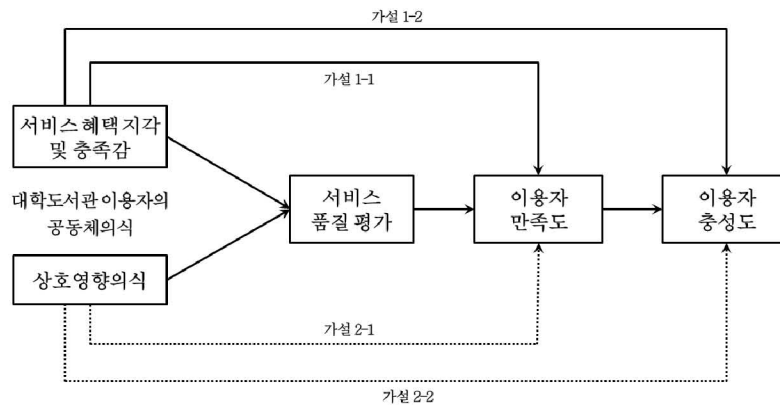
에 영향을 미치는 요인을 확장해 나감에 따라, Heinrichs, Sharkey, Lim(2005)과 김철호(2013) 등은 사회과학 및 문헌정보학 분야에서도 비슷한 관점의 연구를 시도하였다.

3. 연구의 설계

3.1 연구모형 및 가설설정

이 연구에서는 이론적 배경 및 관련 선행연구를 바탕으로 구성된 연구모형을 적용하여 <그림 1>과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다.

- 가설1. 대학도서관 이용자의 공동체의식이 대학도서관 서비스 품질평가에 따라 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1-1. 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 서비스 혜택 지각 및 충족감이 대학도서관 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설1-2. 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 상호영향의식이 대학도서관 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 대학도서관 이용자의 공동체의식이 대학도서관 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따라 이용자충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설2-1. 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 서비스 혜택 지각 및 충족감이 대학도서관 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따라 이용자충성도에 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

- 가설2-2. 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 상호영향의식이 대학도서관 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따라 이용자충성도에 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의 및 설문 구성

이 연구에서는 대학도서관 이용자의 공동체의식과 대학도서관 이용자만족도 및 이용자충성도의 관계를 규명하기 위한 연구도구로 설문지를 채택하였다. 설문지는 이론적 배경 및 선행연구를 참고하여 정의한 각 변수의 개념을 토대로 대학도서관 이용자의 공동체의식 6문항, 도서관 품질 평가 15문항, 도서관 이용자만족도 3문항, 도서관 이용자충성도 2문항, 응답자들의 일반적 특성(성별, 학년, 대학 및 직할학부) 3문항 총 29문항으로 구성되었다.

3.2.1 대학도서관 이용자의 공동체의식

대학도서관 이용자의 공동체의식은 대학도서관이라는 공동체의 구성원인 이용자들이 가지는 소속감, 이용자들 간 또는 이용자 및 직원 상호

간에 영향을 미치고 있다는 의식, 대학도서관으로부터 받는 충족감, 이용자들 및 직원들과 함께 하는 연대감, 친밀감 등이다.

이 연구에서는 대학도서관 이용자들이 대학공동체에 소속됨으로서 받는 서비스 혜택에 대한 지각과 충족감, 대학과 이용자 간의 상호영향의식 등 대학도서관을 포함한 서비스시설과 관련된 요소에 대한 이용자들의 공동체의식을 대학도서관 이용자의 공동체의식으로 정의하고, 이용자들 간에 연대감 및 친밀감은 제외한다. 따라서, 대학도서관 이용자의 공동체의식을 위와 같이 정의하며, 대학도서관 이용자 중 대학에 소속됨으로서 받는 서비스 혜택에 대한 지각 및 충족감, 상호영향의식을 공동체의식의 개념 요소로 설문항목을 구성하였다.

김경준(1998)의 연구는 지역사회 공동체의식에 관한 것이고, 이 연구는 지역사회를 대학의 범주로 변형하였다. “서비스 혜택 지각 및 충족감”과 “대학과 이용자 간의 상호영향의식”에서는 〈표 2〉와 같이 각 3문항을 리커트 7점 척도를 사용하였다.

〈표 2〉 각 변수의 측정항목 및 설문문의 구성

구분	항목	문항	
대학 도서관 이용자의 공동체 의식	서비스 혜택지각 및 충족감	C1	우리 대학은 학생들의 요구를 충족시켜 주고 있다.
		C2	우리 대학은 학생들을 위해 노력하고 있다.
		C3	우리 대학에 속해 있으므로 혜택을 받고 있다.
	상호 영향의식	C4	나는 우리 대학의 일원이라는 느낌이 든다.
		C5	우리 대학은 나에게 중요한 영향을 미치고 있다.
		C6	내가 노력하면 우리대학 발전에 기여할 수 있을 것이다.
도서관 서비스 품질평가	자료	Q1	필요한 자료량의 충분성 및 풍부성
		Q2	필요한 자료의 최신성
		Q3	필요한 자료 종류의 다양성
		Q4	강의, 연구, 학습에 있어 도서관 자료의 관련성과 적절성
	직원 및 서비스	Q5	도서관 직원의 친절성과 호의적인 태도
		Q6	도서관의 웹사이트, 홈페이지, 온라인목록 등의 이용편리성
		Q7	자료의 대출 및 반납절차의 편리성
		Q8	자료의 대출기간 및 대출 권수의 적절성
		Q9	분관대출서비스의 편리성과 신속성
		Q10	희망도서신청서비스의 편리성과 신속성
		Q11	이용자교육과 안내의 적절성
	시설 및 장비	Q12	도서관 환경의 쾌적성 및 청결성
		Q13	도서관 내 각종시설(책상, 의자 및 각종비품)의 적합성
		Q14	컴퓨터, 인터넷네트워크, 프린터, 복사기 등 관련 장비의 구비
		Q15	도서관 이용자 및 이용목적에 부응하는 적절한 공간배치
도서관 이용자 만족도	자료	S1	우리 대학 도서관의 자료에 대한 전반적인 만족도
	직원 및 서비스	S2	우리 대학 도서관의 직원, 대출반납, 온라인 및 기타 서비스에 대한 전반적인 만족도
	시설 및 장비	S3	우리 대학 도서관의 시설에 대한 전반적인 만족도
도서관 이용자 충성도	재이용 의사	L1	나는 앞으로도 우리 대학 도서관을 계속 이용할 생각이다.
	이용권유 의사	L2	다른 사람에게도 우리 대학 도서관을 이용하도록 권장하고 싶다.
일반적 특성		성별, 학년, 대학 및 직할학부	

3.2.2 도서관 서비스 품질 평가

도서관 서비스 품질은 이용자가 지각하는 도서관 서비스에 대한 주관적 품질로 정의한다. 또한 도서관 서비스 품질의 평가에 있어서 기대-지각의 차이 개념을 도입한 평가모형을 적용할 수 있겠으나, 이용자에 의해 지각된 주관적 품질이라는 도서관 서비스 품질 특성으로

인해 서비스 품질의 만족 및 성과의 측정이 그 자체로 서비스 품질의 평가가 될 수 있다는 박상후(2006), 차성중(2011) 등과 같은 관점에서, 이 연구에서는 서비스 품질에 대한 만족수준을 도서관 서비스 품질 평가로 보고 이를 측정한다. 또한 도서관서비스 품질 평가에 대해서는 박찬숙(2002)의 연구를 기반으로 작성 및 재구

성하였으며, J대학교 중앙도서관에서 제공하는 서비스를 참고하여 구성하였다. 설문문항은 <표 2>와 같이 “자료” 4문항, “직원 및 서비스” 7문항, “시설 및 장비” 4문항으로 총 15문항을 리커트 7점 척도를 사용하였다.

3.2.3 이용자만족도

이용자만족도는 도서관 서비스에 대한 이용자의 긍정적인 감정 반응이다(곽윤정, 2007; 김규환, 남영준, 2007; 박상후, 2006; Oliver, 1981). 또한, 전반적인 만족수준을 도서관의 4대 구성요소(장서, 시설, 직원, 이용자)에서 이용자를 제외한 3가지 차원(장서 및 자료, 시설 및 장비)으로 나누고 이에 대한 전반적 만족 수준으로 정의하였다. 대학도서관 이용자만족도 설문문항은 <표 2>와 같이 “자료”, “직원 및 서비스”, “시설 및 장비”에 대한 각각의 전반적인 만족도 총 3문항을 리커트 7점 척도로 사용하였다.

3.2.4 이용자충성도

이용자충성도는 서비스에 대해 호감과 애착을 가지고 재이용하려는 의사와 타인에게 이용 권유의사로 정의한다. 대학도서관 이용자충성도 관련 설문문항은 박상후와 오동근(2007)의 연구를 기반으로, <표 2>와 같이 “재이용의사” 1문항, “타인에게의 이용 권유의사” 1문항으로 총 2문항을 리커트 7점 척도로 사용하였다.

3.3 자료수집 및 분석

3.3.1 표본의 설정

설문조사는 G광역시에 소재하고 있는 J대

교의 중앙도서관을 조사대상으로 선정하였다(서비스 및 시설, 자료가 상이할 수 있으므로 법학도서관, 치의학도서관 등 타 분관은 제외). 이에 중앙도서관이 소재한 용봉캠퍼스 학부생 중, 중앙도서관 이용경험이 있는 재학 및 휴학생을 대상으로 J대학교 용봉캠퍼스의 각 대학 및 직할학부의 재학생과 휴학생 수에 비례하여 무작위로 300명을 선정하였다[재학생 22,109명(2017.4.1. 기준)].

3.3.2 예비조사 (Pre-test)와 본 조사

예비조사는 설문지 구성내용과 단어의 적절성 등에 대한 검증을 위해 J대학교 캠퍼스의 학부생 20명을 대상으로 실시되었다. 그 결과, ‘J대학교 도서관’을 ‘J대학교 중앙도서관’으로 변경하는 등 단어의 모호성을 보완하였다. 본 조사는 J대학교 용봉캠퍼스에 재학 및 휴학 중인 학생 중 중앙도서관 이용 경험에 있는 학부생을 대상으로 실시되었으며, 대표성 확보를 위해 J대학교 대학 및 직할학부의 인원에 비례하여 300명을 무작위로 선정하였다. 설문지는 자기기입식으로 조사 전, 응답대상자에게 양해를 구하고 각 변수에 대해 정의 및 개념을 충분히 설명을 한 후 작성하였다. 설문은 2018년 9월 3일부터 2018년 9월 17일까지 약 2주간 진행되었으며, 총 300부를 배포, 298부(회수율: 99.3%)가 회수되었다. 유효자료는 총 282부를 채택하였다(유효비율 94%)(지나치게 극단적 또는 일률적인 응답을 보이거나 무응답인 설문지를 제외).

3.3.3 분석방법

이 연구에서는 통계프로그램 SPSS를 사용

하여 빈도분석, 요인분석과 신뢰도분석, 기술통계량 분석, 독립표본 T검정(t-test) 및 분산분석(One way ANOVA)의 F검증, Scheffe 사후검증, Pearson 상관계수, Bootstrap을 이용한 Process macro를 사용하여 회귀분석 및 매개효과분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 표본의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성으로 남성과 여성이 각각 52.8%(149명)와 47.2%(133명), 3학년 35.1%, 2학년 30.9%, 4학년 24.1%, 1학년 9.9%의 순서로 나타났다. 대학 및 직할학부별 분포는 전남대학교 용봉캠퍼스의 대학 및 직할학부의 인원분포를 고려하여 모집하였으므로, J대학교 용봉캠퍼스의 대학 및 직할학부의 인원분포와 거의 동일한 분포로 나타났다.

4.2 타당도 및 신뢰도 검증

이 연구의 측정변수에 대한 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 주성분분석(principle component analysis)을 사용하여 구성요인을 추출하였으

며, 직교회전방식(varimax)을 채택하여 요인적재치¹⁾를 단순화하여, 이와 같은 기준에 따라 고유값 1.0 이상, 요인적재치 0.4 이상을 기준으로 하였다. 또한, 타당도 검증을 통한 요인들의 신뢰도 분석에서 Cronbach α 값을 해석하는 기준은 일반적인 사회과학 분야의 해석기준에 따라 0.6 이상을 기준으로 하였다.²⁾

4.2.1 대학도서관 이용자의 공동체의식 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

총 분산은 79.46%로 나타났으며, 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인은 각각 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식으로 명명하였으며, 대학도서관 이용자의 공동체의식은 서비스 혜택 지각 및 충족감 3문항, 상호영향의식 3문항, 총 6개 문항을 모두 채택하여 분석에 이용하였다. 또한, 각 요인의 모든 하위문항들의 Cronbach α 가 0.6이상으로 나타나 신뢰도가 있다고 볼 수 있다. 또한 모든 문항의 Alpha if Item Deleted 값이 Cronbach α 값보다 낮게 나타나 신뢰 수준을 저해하는 항목이 없어 모든 항목을 분석에 이용하였다.

4.2.2 서비스 품질 평가 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

총 분산은 68.1%로 나타났으며, 전체적으로 선행연구와 동일하게 3개의 요인으로 추출되었

- 1) 요인적재치는 요인과 각 변수간의 상관관계 정도를 나타내며, 각 변수들은 요인적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 또한 고유값(Eigen value)은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값이며, 특정 요인과 관련된 표준화된 분산을 나타낸다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 문항과 요인의 선택기준을 고유값 1.0 이상, 요인적재치 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.5가 넘는 경우 매우 중요한 변수로 본다.
- 2) 덧붙여, Alpha if Item Deleted 값이 Cronbach α 값보다 높다면 해당항목을 제거하는 것이 신뢰 수준을 높이는 데 바람직할 수 있지만, Cronbach α 값이 충분히 높다고 판단될 경우에는 반드시 제거할 필요는 없으므로, 이 경우에는 해당 항목을 제거하지 않았다.

다. 추출된 요인은 각각 직원 및 서비스에 대한 만족도, 자료에 대한 만족도, 시설 및 장비에 대한 만족도로 명명하였으며, 도서관 이용자 만족도 문항 중 요인분석을 거친 서비스 품질에 따른 문항 총 15개 문항 모두를 채택하였다. 또한, 각 요인의 모든 하위문항들의 Cronbach α 가 0.88 이상으로 높게 나타났으며, Alpha if Item Deleted 값은 이보다 모두 낮아 신뢰 수준을 저해하는 항목이 없어 모든 항목을 분석에 이용하였다.

4.2.3 도서관 이용자만족도 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

총 분산은 70.27%로 나타났으며, 1개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인은 도서관 이용자만족도로 명명하였으며, 총 3개의 문항을 도서관 이용자만족도 분석에 이용하였다. 또한, Cronbach α 가 0.787로 나타났으며, Alpha if Item Deleted 값은 모두 이보다 낮아 신뢰 수준을 저해하는 문항이 없어 모든 문항을 이용자만족도 문항으로 채택하였다.

4.2.4 도서관 이용자충성도 문항의 타당도 및 신뢰도 검증

총 분산은 83.5%로 나타났으며, 1개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인은 도서관 이용자 충성도로 명명하였으며, 총 2개의 문항을 도서관 이용자 충성도 분석에 이용하였다. 또한, Cronbach α 가 0.793으로 나타났으며, Alpha if item deleted 값은 0으로 신뢰 수준을 저해하는 문항이 없어 모든 문항을 이용자충성도 문항으로 채택하였다.

4.3 측정변수의 기술통계량 분석

대학도서관 이용자의 공동체의식의 평균값은 4.92로 보통 수준보다 높게 나타났으며, 자료, 서비스 및 직원, 시설에 대한 도서관 서비스 품질 평가의 평균값은 4.95로 보통 수준보다 높게 나타났고, 이용자만족도 평균값은 5.12, 이용자충성도 평균값은 5.26로 전체적으로 보통 수준보다 높게 나타났다. 특히, 이용자충성도의 평균값은 변수들 중 가장 높게 나타났는데, 이는 학습 및 연구지원에 있어 대학도서관을 대체할 수 있는 대체제가 많지 않다는 대학도서관의 특성이 반영된 것으로 보인다.

4.3.1 대학도서관 이용자의 공동체의식에 대한 기술통계량 분석

대학도서관 이용자의 공동체의식의 평균값은 4.92로 보통보다 높은 수준이었다. 도서관 서비스 혜택 지각 및 충족감의 평균값은 4.82, 상호영향의식의 평균값은 5.03으로 보통 수준보다 높은 것으로 나타났다.

4.3.2 서비스 품질평가에 대한 기술통계량 분석

도서관 서비스 품질평가에 대한 기술통계량 분석은 평가항목을 자료, 직원 및 서비스, 시설 및 장비로 구분하고 각 항목에 대해 분석하여 평균값을 기준으로 서비스 품질 평가 순위를 조사하였다.

도서관 이용자들은 ① 자료의 대출 및 반납 절차의 편리성, ② 자료의 대출기간 및 대출 권수의 적절성, ③ 강의, 연구, 학습에 있어 도서관 자료의 관련성과 적절성, ④ 도서관의 웹사

이트, 홈페이지, 온라인목록 등의 이용편리성, ⑤ 분관대출서비스의 편리성과 신속성, ⑥ 필요한 자료량의 충분성 및 풍부성, ⑦ 필요한 자료 종류의 다양성, ⑧ 도서관 직원의 친절성과 호의적인 태도 등의 순서로 서비스 품질의 평균값이 높았으며, 이와 같은 항목들의 평균값은 모두 5점 이상으로 높은 수준의 품질을 가진 것으로 나타났다.

반면, ⑭ 이용자교육과 안내의 적절성, ⑮ 컴퓨터, 인터넷 네트워크, 프린터, 복사기 등 관련 장비의 구비의 경우, 서비스 품질의 평균값이 4.5정도로 보통 수준의 서비스 품질을 가지지만, 전체적인 서비스 품질의 평균값에 비해 다소 낮았다. 대체로 낮은 순위의 만족도를 가진 서비스 품질요인은 시설 및 장비에 관련된 것으로, 10위 이상의 만족도 순위를 가진 항목들은 ⑫ 필요한 자료의 최신성, ⑭ 이용자교육과 안내의 적절성을 제외하면 모두 시설 및 장비

와 관련한 항목이었다(〈표 3〉 참조).

4.3.3 이용자만족도에 대한 기술통계량 분석

대학도서관 이용자만족도 항목 중, 자료에 대한 만족도 평균은 5.27, 직원 및 서비스에 대한 만족도 평균은 5.23으로 두 항목 모두 이용자만족도의 전체 평균값보다 높게 나타났다. 한편, 시설 및 장비에 대한 이용자만족도 평균값은 4.87로 전체 이용자만족도 평균값보다 다소 낮게 나타났으나 보통 수준보다는 높게 나타났다으며, 자료, 직원 및 서비스, 시설 및 장비, 총 3부분의 이용자만족도 모두 보통 수준보다 높은 것을 알 수 있었다.

4.3.4 도서관 이용자충성도에 대한 기술통계량 분석

대학도서관 이용자들의 도서관 이용자충성도의 평균값은 5.26으로 보통 수준보다 다소 높

〈표 3〉 서비스 품질평가에 대한 기술통계량 분석

	내용	최소값	최대값	평균	표준편차	순위
자료	Q1 필요한 자료량의 충분성 및 풍부성	1	7	5.17	1.16	6
	Q2 필요한 자료의 최신성	1	7	4.73	1.27	12
	Q3 필요한 자료 종류의 다양성	2	7	5.12	1.23	7
	Q4 강의, 연구, 학습에 있어 도서관 자료의 관련성과 적절성	1	7	5.24	1.14	3
직원 및 서비스	Q5 도서관 직원의 친절성과 호의적인 태도	1	7	5.08	1.34	8
	Q6 도서관의 웹사이트, 홈페이지, 온라인목록 등의 이용편리성	1	7	5.22	1.23	4
	Q7 자료의 대출 및 반납절차의 편리성	1	7	5.40	1.26	1
	Q8 자료의 대출기간 및 대출권수의 적절성	1	7	5.28	1.38	2
	Q9 분관대출서비스의 편리성과 신속성	1	7	5.18	1.20	5
	Q10 희망도서신청서비스의 편리성과 신속성	1	7	4.91	1.27	9
	Q11 이용자교육과 안내의 적절성	1	7	4.57	1.38	14
시설 및 장비	Q12 도서관 환경의 쾌적성 및 청결성	1	7	4.87	1.26	10
	Q13 도서관 내 각종시설(책상,의자 및 각종 비품)의 적합성	1	7	4.63	1.29	13
	Q14 컴퓨터, 인터넷네트워크, 프린터, 복사기 등 관련 장비의 구비	1	7	4.54	1.30	15
	Q15 도서관 이용자 및 이용목적에 부응하는 적절한 공간배치	2	7	4.78	1.26	11
도서관 서비스 품질평가		2.17	7.00	4.95	.89	

다. 그 중에 재이용의사의 평균은 5.53으로 이용자충성도 평균값보다 더 높았으며, 타인에게의 이용 권유의사의 평균은 4.98로 이용자충성도의 평균보다 낮게 나타났다. 또한, 각 부문의 차이가 0.55로 다소 큰 편이었다. 재이용의사보다 타인에게의 긍정적 구전의지 및 이용 권유 의사에 대한 장벽이 보다 높음을 알 수 있었고, 학습 및 연구지원에 있어 대학도서관을 대체할 수 있는 대체재가 많지 않다는 대학도서관의 특성이 반영된 것으로 보인다.

4.4 표본의 일반적 특성에 따른 실태 분석

유의수준은 사회과학분야의 일반적인 기준에 따라 t 값이 ± 1.96 보다 크고, 유의확률이 0.05보다 작은 경우($p < 0.05$) 유의한 차이가 있는 것으로 해석하였다. 한편, 응답자의 일반적 특성 중 대학 및 직할학부는 표본의 대표성을 확보하기 위하여 조사된 부분이며, 대학별로 평균값의 차이를 측정하기에는 특정 대학 및 직할학부의 표본 수가 현저히 적기 때문에 이에 따른 변수 간 차이 검정은 진행하지 않았다.

4.4.1 대학도서관 이용자들의 공동체의식 실태 분석

1) 성별에 따른 대학도서관 이용자의 공동체의식 실태 분석

성별 간 평균값 차이는 매우 적었다. 대학도서관 이용자의 공동체의식을 구성하는 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식에서 성별에 따른 평균차이에 대한 유의확률이 0.05 이상이었으며, 각 부문을 종합한 대학도서관 이용

자의 공동체의식 또한 성별 간의 평균차이에 대한 유의확률이 0.05 이상으로 나타나, 대학도서관 이용자의 공동체의식 수준은 성별에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 학년에 따른 대학도서관 이용자의 공동체의식 실태 분석

서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식 등 대학도서관 이용자의 공동체의식을 구성하는 부분들이 학년에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 대학도서관 이용자의 공동체의식을 구성하는 모든 부문에서 1학년의 평균값이 가장 높았고, 4학년의 평균값이 가장 낮았다. 대체로 학년이 낮을수록 대학도서관 이용자의 공동체의식이 높게 나타났으며, 학년이 높을수록 낮게 나타났다. 특히, 서비스 혜택 지각 및 충족감에서 모든 학년에서 집단 간에 유의한 차이를 보였으며, 상호영향의식에서는 1학년과 3학년, 4학년 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 모든 부문을 합산한 대학도서관 이용자의 공동체의식에서는 1학년, 2학년, 3학년, 4학년의 모든 집단 간 유의한 차이를 보여, 대학도서관 이용자의 공동체의식이 학년에 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다.

4.4.2 서비스 품질평가 실태 분석

1) 성별에 따른 서비스 품질평가 실태 분석

자료, 직원 및 서비스, 시설 및 장비에 대한 서비스 품질평가와 이를 종합한 도서관 서비스 품질평가에는 성별에 따른 유의한 차이가 발견되지 않았다($p > 0.05$). 그러나 통계적으로 유의한 차이는 아니지만, 다른 부문에 비해 시설 및

장비에 대한 서비스 품질평가는 성별에 따라 평균값에 큰 차이를 보였다.

2) 학년에 따른 서비스 품질평가 실태 분석
자료, 직원 및 서비스에서는 학년별 유의한 차이가 발견되지 않았으나($p>0.05$), 시설 및 장비에 대한 서비스 품질평가는 학년 간 유의한 차이가 발견되었다($p<0.05$). 시설 및 장비에 대한 서비스 품질 평가에서 1학년과 4학년 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 발견되었으며, 1학년이 4학년 보다 서비스 품질평가가 높았다. 또한, 통계적으로 유의한 차이는 아니지만, 서비스 품질평가를 구성하는 모든 부문에서 학년이 낮을수록 서비스 품질평가의 평균값이 높게 나타났으며, 학년이 높을수록 서비스 품질평가의 평균값은 낮게 나타났다.

4.4.3 도서관 이용자만족도 실태 분석

1) 성별에 따른 이용자만족도 실태 분석
자료, 직원 및 서비스, 시설 및 장비의 만족도는 성별 간 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p>0.05$). 그러나, 통계적으로 유의한 차이는 아니지만, 전반적인 도서관 이용자만족도의 각 부문의 평균값은 모두 여성이 높게 나타나, 여성이 남성에 비해 전반적으로 도서관 만족도를 높게 평가하고 있는 것으로 보인다.

2) 학년에 따른 이용자만족도 실태 분석

1학년의 평균값이 가장 높았으며, 4학년의 평균값이 가장 낮았다. 자료에 대한 이용자만족도에 대한 학년 간 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나($p>0.05$), 직원 및 서비스, 시설 및 장

비에 대한 이용자만족도에서는 학년 간 통계적으로 유의한 차이가 발견되었다($p<0.05$). 특히, 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위해 사후검증인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 직원 및 서비스 부문에 대한 이용자만족도에서 1학년과 3학년, 4학년 집단 간에 유의한 차이가 있었으며, 시설 및 장비에 대한 이용자만족도에서는 1학년부터 4학년까지 모든 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 대체로 학년이 낮을수록 도서관 이용자만족도는 높았으며, 학년이 높을수록 도서관 이용자만족도는 낮게 나타났다.

4.4.4 도서관 이용자충성도 실태 분석

1) 성별에 따른 이용자충성도 실태 분석

도서관 이용자충성도와 이를 구성하는 재이용의사, 타인에게 이용 권유의사는 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($p>0.05$). 그러나, 통계적으로 유의한 차이는 아니지만, 재이용의사의 경우 남성의 평균값이 5.40, 여성이 5.68로 남성에 비해 여성이 높게 나타났으며, 모든 부문을 합산한 도서관 이용자충성도 또한 남성이 5.19, 여성이 5.33으로 여성이 남성보다 높게 나타났다.

2) 학년에 따른 이용자충성도 실태 분석

재이용의사, 타인에게의 이용 권유의사를 포함한 전체 도서관 이용자충성도에 대한 학년 간 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나($p>0.05$), 도서관의 이용자충성도를 구성하는 모든 부문에서 1학년의 평균값이 가장 높았으며, 4학년의 평균값이 가장 낮은 것을 알 수 있었다. 도서관 이용자충성도는 학년이 낮을수록 높았으나, 학년이 높을수록 낮게 나타났다.

4.5 대학도서관 이용자의 공동체의식 구성요소와 서비스 품질평가, 이용자 만족도 및 충성도의 상관관계분석

서비스 혜택 지각 및 충족감과 상호영향의식은 다른 변수에 비해 서로 가장 큰 상관관계를 가지고 있으며, 상관계수는 0.676으로 다소 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 대학도서관 이용자의 공동체의식 구성요소들(서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식)은 모두 서비스 품질평가, 이용자만족도, 이용자충성도와 다소 높은 상관관계를 보였다($0.4 < r < 0.7$). 이 연구에서 실행한 타당도 및 신뢰도분석을 바탕으로 가설에 대한 매개효과를 분석하기 위하여 Hayes의 PROCESS macro프로그램을

사용하였으며, 매개모형 4번 모형³⁾과 직렬다중매개모형인 6번 모형⁴⁾을 사용하여 분석하였다. 변수간 효과에 대한 유의성은 Bootstrap bias-corrected 95% 신뢰구간을 추정하여 검증하였다(횟수는 5,000회).

4.5.1 가설1의 검증

1) 가설 1-1의 검증

〈표 4〉는 응답자의 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 서비스 혜택 지각 및 충족감과 이용자만족도 간의 관계에서 서비스 품질평가에 따른 영향을 검증한 분석 결과이다.

독립변수인 서비스 혜택 지각 및 충족감과 매개변수인 서비스 품질 평가에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것($B=0.48$, $p=.000$), R^2 은

〈표 4〉 서비스 혜택 지각 및 충족감과 이용자만족도 간의 관계에서 서비스 품질평가에 따른 영향 가능성 분석

변수	서비스 품질평가(M_1)			이용자만족도(Y)		
	B	SE	p	B	SE	p
(Constant)	2.62	.17	.000	.10	.14	.479
서비스 혜택 지각 및 충족감(X)	a_1 .48	.04	.000	a_2 .09	.03	.001
서비스 품질평가(M_1)	-	-	-	c_1 .92	.04	.000
	$R^2 = .404$, $F = 189.80$, $p = .000$			$R^2 = .817$, $F = 624.43$, $p = .000$		

X: 독립변수, Y: 종속변수, M: 매개변수, B: 회귀계수, SE: 표준오차

직접효과: a_1 , a_2 , c_1

〈표 5〉 서비스 혜택지각 및 충족감이 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 미치는 간접효과

효과	경로	B	SE	p	95%신뢰구간	
					LLCI	ULCI
Direct effect	서비스 혜택 지각 및 충족감 → 이용자만족도	.09	.03	.001	.038	.149
Indirect effect	서비스 혜택 지각 및 충족감 → 서비스품질평가 → 이용자만족도	.45	.04	<.01	.368	.526

3) 독립변수와 종속변수 사이에 하나의 매개변수를 가지고 있는 단순매개모형

4) 독립변수와 종속변수 사이에 2개 이상의 매개변수가 순차적으로 나열된 직렬다중매개모형

0.404로 나타나 40.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 또한, 매개변수인 서비스 품질평가가 이용자만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있으며($B=0.92$, $p=.000$), 81.7%의 설명력을 가져 매개변수로서의 가능성을 확인할 수 있다. 또한, 서비스 혜택 지각 및 충족감이 이용자만족도에 영향을 미치는 경로(서비스 혜택 지각 및 충족감 → 서비스 품질평가 → 이용자만족도)에서 간접효과($B=0.45$, $p<.01$)의 신뢰구간은 0.368~0.568로 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 서비스 혜택 지각 및 충족감이 이용자만족도에 미치는 직접적인 효과와 비교해 볼 때($B=0.09$, $p=.001$), 직접적인 효과보다 서비스 품질평가를 매개로 한 간접효과가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있다.

따라서, 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 서비스 혜택 지각 및 충족감은 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 영향을 갖는 것으로

나타나, 가설 1-1은 채택되었다.

2) 가설 1-2의 검증

〈표 6〉은 응답자의 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 상호영향의식과 이용자만족도 간의 관계에서 서비스 품질평가에 따른 영향을 검증한 분석 결과이다.

독립변수인 상호영향의식은 매개변수인 서비스 품질평가에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것($B=0.49$, $p=.000$), R^2 은 0.414로 나타나 41.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 또한, 매개변수인 서비스 품질평가가 이용자만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향($B=0.92$, $p=.000$), 81.7%의 설명력을 가져 매개변수로서의 가능성을 확인할 수 있다.

간접효과 유의성을 검증하기 위해 Bootstrap 방식을 이용하여 매개효과에 대한 분석을 실시한 결과, 상호영향의식이 이용자만족도에 영향을

〈표 6〉 상호영향의식과 이용자만족도 간의 관계에서 서비스 품질평가에 따른 영향 가능성 분석

변수	서비스 품질평가(M_1)			이용자만족도(Y)		
	B	SE	p	B	SE	p
(Constant)	2.52	.18	.000	.10	.15	.509
상호영향의식(X)	b_1 .49	.03	.000	b_2 .09	.03	.002
서비스 품질평가(M_1)	-	-	-	c_1 .92	.04	.000
	$R^2=.414$, $F=198.09$, $p=.000$			$R^2=.817$, $F=621.19$, $p=.000$		

X: 독립변수, Y: 종속변수, M: 매개변수, B: 회귀계수, SE: 표준오차

직접효과: b_1 , b_2 , c_1

〈표 7〉 상호영향의식이 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 미치는 간접효과

효과	경로	B	SE	p	95%신뢰구간	
					LLCI	ULCI
Direct effect	상호영향의식 → 이용자만족도	.09	.03	.002	.033	.144
Indirect effect	상호영향의식 → 서비스 품질평가 → 이용자만족도	.45	.04	<.01	.372	.532

미치는 경로(상호영향의식 → 서비스 품질평가 → 이용자만족도)에서 간접효과($B=0.45$, $p<.01$)의 신뢰구간은 $0.372\sim 0.532$ 로 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 상호영향의식이 이용자만족도에 미치는 직접적인 효과와 비교해 볼 때($B=0.09$, $p=.002$), 직접적인 효과보다 서비스 품질평가에 따른 간접효과가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있다. 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 상호영향의식은 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 영향을 갖는 것으로 나타나, 가설 1-2는 채택되었다.

4.5.2 가설2의 검증

1) 가설 2-1의 검증

응답자의 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 서비스 혜택 지각 및 충족감과 이용자충성도 간의 관계에서 서비스 품질평가와 이용자만족도의 매개효과를 검증하기 위한 매개분석 결과, 독립변수인 서비스 혜택 지각 및 충족감은 매개변수인 서비스 품질 평가에 유의한 영향을 미치고($B=0.48$, $p=.000$), 서비스 품질평가는 이용자만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미

치며($B=0.92$, $p=.000$), 이용자만족도는 이용자충성도에 통계적 유의수준 하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.52$, $p=.000$). (<표 8> 참조).

이때, R^2 은 0.522로 나타나 52.2%의 설명력을 가지며, 서비스 혜택 지각 및 충족감과 이용자충성도 간의 관계에서 서비스 품질평가와 이용자만족도의 매개 가능성을 확인할 수 있다. 서비스 혜택 지각 및 충족감이 이용자충성도에 영향을 미치는 경로(서비스 혜택 지각 및 충족감 → 서비스 품질평가 → 이용자만족도 → 이용자충성도)에서 간접효과($B=0.23$, $p<.01$)의 신뢰구간은 $0.116\sim 0.358$ 로 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 그러나 이와 같은 경로에서 이용자만족도를 제거한 경로(서비스 혜택 지각 및 충족감 → 서비스 품질평가 → 이용자충성도)은 신뢰구간이 $-0.060\sim 0.229$ 로 0을 포함하여 유의하지 않다.

따라서, 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 서비스 혜택 지각 및 충족감은 서비스 품질평가와 이용자만족도를 매개로 이용자만족도에 영향을 갖는 것으로 나타나, 가설 2-1은 채택되었다.

<표 8> 서비스 혜택 지각 및 충족감과 이용자충성도 간의 관계에서 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따른 영향 가능성 분석

변수	서비스 품질평가(M_1)			이용자만족도(M_2)			이용자충성도(Y)		
	B	SE	p	B	SE	p	B	SE	p
(Constant)	2.62	.17	.000	.10	.14	.479	.61	.28	.032
서비스 혜택 지각 및 충족감(X)	a1 .48	.04	.000	a2 .09	.03	.001	a3 .24	.06	.000
서비스 품질평가(M_1)	-	-	-	c1 .92	.04	.000	c2 .16	.13	.215
이용자만족도(M_2)	-	-	-	-	-	-	d1 .52	.12	.000
	$R^2=.404$, $F=189.80$, $p=.000$			$R^2=.817$, $F=624.43$, $p=.000$			$R^2=.522$, $F=101.03$, $p=.000$		

X: 독립변수, Y: 종속변수, M: 매개변수, B: 회귀계수, SE: 표준오차

직접효과: a1, a2, a3, c1, c2, d1

〈표 9〉 서비스 혜택 지각 및 충족감이 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따라
이용자충성도에 미치는 간접효과

효과	경로	B	SE	p	95%신뢰구간	
					LLCI	ULCI
Direct effect	서비스 혜택 지각 및 충족감 → 이용자충성도	.24	.06	.000	.134	.354
Indirect effect	Total Indirect effect(서비스 혜택 지각 및 충족감 → 이용자충성도)	.36	.05	<.01	.267	.467
	서비스 혜택 지각 및 충족감 → 서비스품질평가 → 이용자충성도	.08	.07	<.01	-.060	.229
	서비스 혜택 지각 및 충족감 → 이용자만족도 → 이용자충성도	.05	.02	<.01	.014	.096
	서비스 혜택 지각 및 충족감 → 서비스 품질평가 → 이용자만족도 → 이용자충성도	.23	.06	<.01	.116	.358

2) 가설 2-1의 검증

응답자의 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 상호영향의식과 이용자충성도 간의 관계에서 서비스 품질평가와 이용자만족도의 매개효과를 검증하기 위한 매개분석 결과, 독립변수인 상호영향의식은 매개변수인 서비스 품질평가에 유의한 영향을 미치고($B=0.49, p=.000$), 서비스 품질평가는 이용자만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치며($B=0.92, p=.000$), 이용자만족도는 이용자충성도에 통계적 유의 수준 하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.52, p=.000$). R^2 은 0.524로 나타나 52.4%의 설명력을 가지며, 상호작용의식과 이용자충성도 간의 관계에서 서비스 품질평가와 이용자만족도의 매개 가능성을 확인할 수 있다. 또한, 간접효과에 대한 유의성을 검증하기 위해 Bootstrap방식을 이용하여 매개효과에 대한 분석을 실시한 결과는 〈표 10〉과 같다.

상호작용의식이 이용자충성도에 영향을 미치는 경로(상호영향의식 → 서비스 품질 평가 → 이용자만족도 → 이용자충성도)에서 간접효과($B=0.24, p<.01$)의 신뢰구간은 0.111~0.362이며 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 이와 같은 경로에서 이용자만족도를 제거한

경로(상호영향의식 → 서비스 품질 평가 → 이용자충성도)은 신뢰구간이 -0.071~0.221로 0을 포함하여 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 반면, 서비스 품질평가를 제거한 경로(상호영향의식 → 이용자만족도 → 이용자충성도)는 신뢰구간이 0.013~0.094로 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 따라서, 대학도서관 이용자의 공동체의식 중 상호영향의식은 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따라 이용자만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 2-2는 채택되었다.

4.5.3 가설 검증 결과 요약

이 연구의 가설에 대한 검증 결과를 종합해 모형으로 나타내면 〈그림 2〉와 같다.

가설1의 검증에서 대학도서관 이용자의 공동체의식 구성요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식은 서비스 품질평가를 매개로 이용자만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설1은 채택되었다. 가설2의 검증에서 대학도서관 이용자의 공동체의식 구성요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식은 서비스 품질평가와 이용자만족도를 매개로 이용자충성도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가

〈표 10〉 상호영향의식과 이용자충성도 간의 관계에서 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따른 영향 가능성 분석

변수	서비스 품질평가(M ₁)				이용자만족도(M ₂)				이용자충성도(Y)			
	B	SE	p		B	SE	p		B	SE	p	
(Constant)	2.52	.18	.000		.10	.15	.509		.57	.28	.04	
상호영향의식(X)	b ₁	.49	.03	.000	b ₂	.09	.03	.002	b ₃	.25	.06	.000
서비스 품질평가(M ₁)	-	-	-		c ₁	.92	.04	.000	c ₂	.15	.13	.257
이용자만족도(M ₂)	-	-	-		-	-	-		d ₁	.52	.12	.000
	R ² = .414, F = 198.09, p = .000				R ² = .817, F = 621.19, p = .000				R ² = .524, F = 102.05, p = .000			

X: 독립변수, Y: 종속변수, M: 매개변수, B: 회귀계수, SE: 표준오차

직접효과: b₁, b₂, b₃, c₁, c₂, d₁

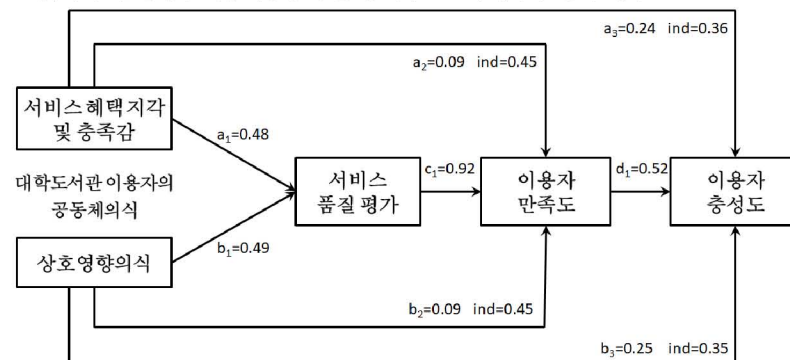
〈표 11〉 상호영향의식이 서비스 품질평가와 이용자만족도를 매개로 이용자충성도에 미치는 간접효과

효과	경로	B	SE	p	95% 신뢰구간	
					LLCI	ULCI
Direct effect	상호영향의식 → 이용자충성도	.25	.06	.000	.143	.362
Indirect effect	Total Indirect effect (상호영향의식 → 이용자충성도)	.35	.06	<.01	.248	.471
	상호영향의식 → 서비스 품질평가 → 이용자충성도	.07	.08	<.01	-.071	.221
	상호영향의식 → 이용자만족도 → 이용자충성도	.05	.02	<.01	.013	.094
	상호영향의식 → 서비스 품질평가 → 이용자만족도 → 이용자충성도	.24	.06	<.01	.111	.362

* a₁, a₂, a₃, b₁, b₂, b₃, c₁, d₁: 직접효과

* ind: 간접효과

* c₂(서비스품질평가→이용자충성도)는 통계적으로 유의하지 않아 제거



〈그림 2〉 가설 검증 결과 요약 모형

설2 또한 채택되었다. 가설2의 검증에서 대학교
서관 이용자의 공동체의식 구성요소 모두 이용

자만족도를 제거하고 서비스 품질평가만을 매
개로 하는 경로는 통계적으로 유의하지 않았다.

5. 결 론

이 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 측정항목의 타당도 및 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 대학도서관 이용자의 공동체의식은 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식 2개의 요인으로 구분되었으며, 각 요인에 대한 신뢰도는 0.870 이상으로 나타나 신뢰도는 양호하였다. 서비스 품질평가 및 이용자만족도, 충성도 측정항목에 대한 신뢰도 또한 모두 0.780 이상으로 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다. 2) 기술통계량 분석을 실시한 결과이다. 도서관 서비스 품질평가에서는 자료의 대출 및 반납절차의 편리성에 대한 만족도가 가장 높았으며, 이용자교육과 안내의 적절성에 대한 만족도와 컴퓨터, 인터넷 네트워크, 프린터, 복사기 등 관련 장비의 구비에 대한 만족도는 다소 낮게 나타났다. 한편, 이용자충성도에서는 재이용의사에 비해 타인에게의 권유의사가 낮게 나타났으며 평균의 차이가 다소 큰 편임을 미루어 볼 때, 재이용의사보다 타인에게의 긍정적 구전의지 및 이용 권유의사에 대한 장벽이 보다 높음을 알 수 있었다. 또한, 측정변수들의 평균값을 기술통계량 분석한 결과, 이용자만족도 부문 중 시설 및 장비부문이 다른 부문에 비해 이용자만족도가 상대적으로 낮게 나타났으며, 이용자충성도의 평균값이 이용자만족도 보다 높게 나타났다. 이는 강의 학습 및 연구지원에 있어 대학도서관을 대체할 수 있는 대체제가 많지 않다는 대학도서관의 특성이 반영된 것으로 보인다. 3) 표본의 일반적 특성에 따른 차이를 분석하고자 독립표본 T검정, 일원배치분산분석을 실시한 결과이다. 대학도서관 이용자의 공동체의식에

서 성별에 따른 차이는 발견되지 않았으나, 학년에 따른 차이는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 대체로 학년이 낮을수록 대학도서관 이용자의 공동체의식이 높았고, 학년이 높을수록 공동체의식이 낮았다. 서비스 품질평가의 경우, 시설 및 장비 부문에서 학년에 따른 유의한 차이가 나타났다. 이용자만족도의 경우에도 통계적 유의수준 하에서 학년에 따른 차이가 나타났으며, 대학 공동체의식과 같이 대체로 학년이 낮을수록 이용자만족도가 높았고, 학년이 높을수록 낮게 나타났다. 한편, 이용자충성도에서는 표본의 일반적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 4) 가설검증의 예비분석차원에서 측정변수 간의 상관관계분석을 진행한 결과이다. 대학도서관 이용자의 공동체의식의 하위요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식 모두 서비스 품질평가, 이용자만족도 및 이용자충성도와의 상관관계가 통계적 유의수준 하에서 높게 나타났다. 5) 가설 검증을 위해 Hayes의 PROCESS macro프로그램 모형4번과 6번을 사용하여 매개효과분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

1) 대학도서관 이용자의 공동체의식은 대학도서관 서비스 품질평가에 따라 이용자만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학도서관 이용자의 공동체의식을 구성하는 요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식이 통계적 유의수준 하에서 서비스 품질평가에 정(+)의 영향을 미치며, 이를 매개로 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 대학도서관 이용자의 공동체의식이 높을수록 서비스 품질평가가 높으며, 이를 통해 이용자만족도가 높아진다는 것을 알 수 있었다.

2) 대학도서관 이용자의 공동체의식은 대학도서관 서비스 품질평가와 이용자만족도에 따라 이용자충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학도서관 이용자의 공동체의식을 구성하는 요소인 서비스 혜택 지각 및 충족감, 상호영향의식이 서비스 품질평가를 매개로 이용자만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치

고(가설 1), 이용자만족도를 매개로 통계적 유의수준 하에서 이용자충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 대학도서관 이용자의 공동체의식이 높을수록 서비스 품질평가가 높고, 이용자만족도가 높아지며, 이를 통해 이용자충성도가 높아진다는 것을 확인할 수 있었다.

참 고 문 헌

- 고영만, 표순희, 심원식, 정혜경, 황옥 (2014). 이용자의 이용행태 및 혜택에 대한 인식이 대학도서관 서비스의 가치 평가에 미치는 영향. 한국문헌정보학회지, 48(1), 329-343.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2014.48.1.329>
- 고은정, 이경환, 안건혁 (2006). 담장 허물기 사업으로 인한 보행환경의 변화가 커뮤니티 의식에 미치는 영향. 한국도시계획학회지 도시설계, 7(4), 77-86.
- 곽윤정 (2007). 대학도서관 서비스 품질과 이용자 만족 및 재이용의도의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 충남대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 권한조, 백은일, 정혜련 (2011). 특급 호텔 바(Bar)의 관계마케팅에 관한 연구-관계혜택이 품질 평가와 관계지속의도에 미치는 영향을 중심으로. 호텔리조트연구, 10(2), 205-225.
- 김경준 (1998). 지역사회 주민의 공동체의식에 관한 연구. 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 농촌사회교육전공.
- 김규환, 남영준 (2007). 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 135-159. <https://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.2.135>
- 김동숙 (2005). 라이브퀄 플러스(LibQUAL+)를 적용한 대학도서관 서비스 품질 평가 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 김선애 (2006). 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(3), 193-208.
- 김선애 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.3.281>
- 김정구, 이지연 (2009). 브랜드 커뮤니티의 지원 서비스가 커뮤니티 강화요인, 커뮤니티 충성도 및 기업 브랜드 충성도에 미치는 영향: 온라인 음악 브랜드 커뮤니티를 중심으로. 소비자학연구, 20(4), 187-214.

- 김철호 (2013). 상호작용성, 소속감, 정보 수용자의 만족, 그리고 부정적 구전 감소 의지. 사회과학연구, 24(1), 235-255. <https://doi.org/10.16881/jss.2013.01.24.1.235>
- 김태구, 김우곤 (2011). 크루즈 선사 이용객의 충성도 결정요인 검증: 고객자산 동인. 호텔관광연구, 13(3), 282-300.
- 남민정, 문혜빈, 조민호 (2015). 여성고객의 호텔 관계자산이 고객만족도와 관계지속의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 24(2), 83-98.
- 류성돈, 조성균, 김종경, 차명환 (2010). 태권도장의 공중관계성이 서비스품질평가에 미치는 영향. 무예연구, 4(2), 35-57.
- 문준연, 최지훈 (2003). 공동체 참여동기와 공동체의식, 충성도 및 구매의도간의 관계에 관한 연구. Information Systems Review, 5(2), 71-90.
- 민양기, 이윤섭 (2011). 여행업에서의 관계혜택이 고객만족도와 고객충성도에 미치는 영향 연구. 동북아관광연구, 7(3), 137-159.
- 민윤경, 정동열 (2016). 전문도서관의 서비스품질 측정과 중요도-성과분석에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 50(1), 209-233. <https://doi.org/10.4275/kslis.2016.50.1.209>
- 박상후 (2006). 대학도서관의 서비스 품질 구성요인과 이용자 만족도 연구: K대학교를 중심으로. 석사학위논문, 계명대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 박상후, 오동근 (2007). 서비스품질지각에 기반한 대학도서관 이용자 만족도와 충성도 분석. 정보관리연구, 38(2), 105-126.
- 박찬숙 (2002). 전문대학 도서관 고객만족도 조사: K 전문대학 도서관을 중심으로. 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 박희성 (1999). 가상 공동체 의식이 전자 상거래 소비자의 충성도에 미치는 영향. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 경영학전공.
- 백향기 (2000). 大學圖書館의 成果測定: 서비스 質의 構成要因과 顧客滿足을 中心으로. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학전공.
- 백향기, 이은철 (2000). 대학도서관 서비스 질의 구성요인 분석. 한국문헌정보학회지, 34(4), 5-26.
- 서문식, 김유경 (2003). 온라인 브랜드 공동체 의식이 브랜드 커뮤니티 동일시와 브랜드 태도에 미치는 영향에 관한 연구. 마케팅관리연구, 8(2), 49-77.
- 서창적, 권영훈 (1999). 경영환경 변화와 IQM / Session6 / TQM2: 고객만족에 영향을 미치는 품질요인의 이원적 접근방법에 대한 연구. 한국품질경영학회 춘계학술발표논문집, 1, 239-256.
- 오동근 (2005). 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 정보관리학회지, 22(4), 61-78. <https://doi.org/10.3743/kosim.2005.22.4.061>
- 유양근 (2005). 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 36(3), 189-211.
- 이라영 (2009). 공동주택 단지의 공동체의식과 외부 공간구성. 박사학위논문, 전남대학교 대학원, 건축

공학전공.

- 이문규 (1999). 서비스 충성도의 결정 요인에 관한 연구. *마케팅연구*, 14(1), 21-45.
- 이병휘 (2003). 서비스 품질이 만족도 및 충성도의 행위적 반응에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 경영학전공.
- 이상복 (1998). 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. *한국문헌정보학회지*, 32(3), 265-280.
- 이유재, 김주영, 김재일 (1996). 서비스 산업의 현황에 대한 실증 연구. *소비자학연구*, 7(2), 129-157.
- 이흥규, 이양희, 송성진, 오창호 (2014). 호텔 레스토랑 고객의 참여행동이 심리적 소유감과 서비스만족도에 미치는 영향관계: 와인소비자를 중심으로. *호텔관광연구*, 16(1), 222-237.
- 차성중 (2011). 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구. *정보관리학회지*, 28(1), 285-308. <https://doi.org/10.3743/kosim.2011.28.1.285>
- 홍현진 (2005). 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. *한국도서관·정보학회지*, 36(2), 93-120.
- 황은희 (2009). 온라인 게임의 커뮤니티 특성과 상호작용성이 사용자 만족에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문, 영남대학교 대학원, 경영학과 경영정보관리전공.
- Butcher, K., Sparks, B., & O'Callaghan, Frances (2001). Evaluative and relational influences on service loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 310-327.
- Chen, T. S., Chen, R. C., & Chang, T. Y. (2004). A research to increase users' satisfaction and loyalty based on the customer satisfaction index: A case study on the national taichung institute of technology's library. *Digital Libraries: International Collaboration and Cross-Fertilization*. https://doi.org/10.1007/978-3-540-30544-6_66
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Crosby, L. A., & Stephens, N. (1987). Effects of relationship marketing on satisfaction, retention, and prices in the life insurance industry. *Journal of marketing Research*, 24(4), 404-411.
- Elliott, K. (1995). A comparison of alternative measures of service quality. *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, 1(1), 33-44.
- Hébert, F. (1994). Service quality: An unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. *Library & Information Science Research*, 16(1), 3-21.
- Heinrichs, J. H., Sharkey, T., & Lim, J. S. (2005). Relative influence of the LibQUAL+TM dimensions on satisfaction: A subgroup analysis. *College & Research Libraries*, 66(3), 248-265.
- Hunt, H. K., & Lundstrom, W. J. (1978). Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 15(1).
- Jones, T. O., & Sasser W. E. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard Business Review*,

- 73(6), 87-99.
- Llosa, S., Chandon, J. L., & Orsingher, C. (1998). An empirical study of servqual's dimensionality. *Services Industries Journal*, 18(2), 16-44.
- Martensen, A., & Gronholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3), 140-147.
- McMillan, D. W., & Chavis, D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. *Journal of Community Psychology*, 14(1), 6-23.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. 2nd ed, Boston: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality an its implication for future research. *Journal of Retailing*, 49(fall), 41-50.
- Sharpe, M. E. (1996). The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting value: Frederick F. Reichheld. *Challenge*, 39(6).
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 3-44.
- Woodside, A., Frey, L., & Daly, R. (1989). Linking service quality, customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Health Cate Marketing*, 9(4), 5-17.
- Yang, C. C., Chen, P. S., & Chien, Y. H. (2014). Customer expertise, affective commitment, customer participation, and loyalty in B&B services. *International Journal of Organizational Innovation*, 6(4), 174-183.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기 (English translation of references written in Korean)
--

- 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.
<https://doi.org/10.3743/kosim.2011.28.1.285>
- Gwahk, Yun-Jeong (2007). A study on relationship between service quality, user satisfaction and re-use in the university library. Master's Thesis, Graduate School of Chungnam National

- University, Dept. of Library and Information Science.
- Gwon, Han-Jo, Baik, Un-Il, & Jung, Hye-Lyun (2011). A study on the relationship marketing of the five-star hotel bars: Focusing on the relationship benefit influencing the quality evaluation and relationship retention intention. *Journal of Hotel & Resort*, 10(2), 205-225.
- 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.
- Hwang, Eun-Hee (2009). A study on the impact of online game community characteristics and interactivity on user satisfaction. Master's Thesis, School of Yeungnam University, Dept. of Business Administration.
- Kim, Chul-Ho (2013). The relationship among interactivity, sense of belonging, satisfaction, and the intention to reduce negative WOM: Focused on e-Learning. *Journal of Institute for Social Sciences*, 24(1), 235-255. <https://doi.org/10.16881/jss.2013.01.24.1.235>
- Kim, Chung-Koo, & Lee, Ji-Un (2009). The effect of the supporting services of brand community on the markers of community, community loyalty and company brand loyalty: Focusing on online music brand communities. *Journal of Consumer Studies*, 20(4), 187-214.
- Kim, Dong-Suk (2005). A study on the service quality evaluation of university library applying the LibQUAL+. Master's Thesis, School of Ewha Womans University, Dept. of Library and Information Science.
- 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 Society*, 41(2), 135-159. <https://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.2.135>
- Kim, Kyung-Jun (1998). A study on the residents' sense of community in Korea. Ph.D. dissertation, School of Seoul National University, Dept. of Rural Social Education.
- Kim, Sun-Ae (2006). A study on customer satisfaction framework for public library services. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3), 193-208.
- 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 Society*, 42(3), 281-299. <https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.3.281>
- Kim, Tae-Goo, & Kim, Woo-Gon (2011). Others: Testing the determinants of cruise lines passengers' loyalty: Customer equity drivers. *Journal of Hospitality & Tourism*, 13(3), 282-300.
- Ko, Eun-Jeong, Lee, Gyeong-Huan, & Ahn, Gun-Hyuk (2006). Effects of changes in pedestrian

- environment on the sense of community by the wall removal project: Focused on the case of siheung 3-dong, Seoul. *Journal of the Urban Design Institute of Korea Urban Design*, 7(4), 77-86.
- Ko, Young-Man, Pyo, Soon Hee, Shim, Wonsik, Hwang, Uk, & Chung, Hye-Kyung (2014). A study on the effects of users' use patterns and their recognition of service benefits on the value assessments of university library services. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science Society*, 48(1), 329-343.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2014.48.1.329>
- Lee, Byung-Hwi (2003). Influences of satisfaction and behavioral reaction of loyalty on service quality: Focus on the moderating effect of personal characteristics on cellular phone user. Ph.D. dissertation, School of Yonsei University, Dept. of Business Administration.
- Lee, Hong-Kyu, Lee, Yang-Hee, Song, Sung-Jin, & Oh, Chang-Ho (2014). The impact of customer's participation behavior on psychological ownership and service satisfaction at hotel restaurant. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 16(1), 222-237.
- Lee, Moon-Kyu (1999). A study on the determinants of service loyalty. *Journal of Korean Marketing Association*, 14(1), 21-45.
- Lee, Ra-Young (2009). A sense of community and its relationship with exterior spatial composition in apartment complex. Ph.D. dissertation, School of Chonnam National University, Dept. of Architecture Engineering.
- Lee, Sang Bok (1998). A study on evaluation and measures fo user-based service quality for libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(3), 265-280.
- Min, Yang-Ki, & Lee, Yoon-Sub (2011). The effects of relational benefits on customer satisfaction and customer loyalty in the travel agency. *Northeast Asia Tourism Research*, 7(3), 137-159.
- Min, Yoon-Kyung, & Jeong, Dong-Youl (2016). A study on the evaluation of service quality and importance-performance analysis in research libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science Society*, 50(1), 209-233.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2016.50.1.209>
- Moon, Jun-Yean, & Choi, Ji-Hoon (2003). Relationships among participation motives in virtual community, sense of community, loyalty and purchase intention. *Information Systems Review*, 5(2), 71-90.
- Nam, Min-Jung, Moon, Hae-Bin, & Cho, Min-Ho (2015). The impact of female customer's hotel relationship equity on customer satisfaction and relationship continuity intention. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 24(2), 83-98.

- Oh, Dong-Geun (2005). Influences of public library service quality on user satisfaction and loyalty. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4), 61-78.
<https://doi.org/10.3743/kosim.2005.22.4.061>
- Paik, Hang-Ki (2000). Performance measurement of university libraries in Korea: focusing on components of service quality and customer. Ph.D. dissertation, School of Sung Kyun Kwan University, Dept. of Library and Information Science.
- Paik, Hang-Ki, & Lee, Eun-Cheol (2000). The factor analysis of service quality components in university libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science Society*, 34(4), 5-26.
- Park, Chan-Sook (2002). Research for evaluation of customer's satisfaction in college library. Master's Thesis, School of Yonsei University, Dept. of Business Administration.
- Park, Hee-Sung (1999). The effect of sense of virtual community on customer loyalty in the electronic market place. Master's Thesis, School of Busan National University, Dept. of Library and Information Science.
- Park, Sang-Hoo (2006). Influence of service quality on the user satisfaction and loyalty of a university library. Master's Thesis, school of Keimyung University, Dept. of Library and Information Science.
- 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 Science Theory and Practice*, 38(2), 105-126.
- Ryu, Sung-Don, Cho, Sung-Kyun, Kim, Jong-Kyung, & Cha, Myong-Hwan (2010). A study of the effect of Taekwondo Gym's the organization-public relationships on the customer's evaluation of the service quality. *Journal of Martial Arts*, 4(2), 35-57.
- Suh, Chang-Juck, & Kwon, Yeong-Hoon (1999). A study on the dual approach of quality factor affecting on customer satisfaction. *Proceedings of the Korean Society for Quality Management*, 1, 239-256.
- Suh, Mun-Shik, & Kim, Yu-Kyung (2003). A study on the effect of sense of community on the brand community identification and brand attitude in online brand community. *Journal of Marketing Management Research*, 8(2), 49-77.
- Yi, You-Jae, Kim, Ju-Young, & Kim, Jae-Il (1996). The current status of service industry and service quality. *Journal of Consumer Studies*, 7(2), 129-157.
- You, Yang-Keun (2005). A study on satisfaction of the academic library user service. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(3), 189-211.