Journal of Korean Library and Information Science Society
Vol. 57, No. 3

OPEN ACCESS

공공도서관 모바일 전자책 서비스 이용자의 지각된 가치가 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향

The Effect of Users' Perceived Value of Public Library Mobile E-book Services on User Satisfaction and Reuse Intention

최 운 서(Unseo Choi)*
이 성 신(Seongsin Lee)**

〈 목 차 〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 연구 설계
Ⅳ. 연구 결과 및 논의
Ⅴ. 결 론

요 약 : 공공도서관 모바일 전자책 서비스는 대표적인 비대면 독서 서비스로 최근 이용이 빠르게 증가하고 있다. 본 연구는 공공도서관 모바일 전자책 서비스를 1회 이상 이용한 성인 이용자 128명을 대상으로, 서비스 품질·지각된 유용성·지각된 용이성으로 구성된 지각된 가치가 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 온라인 설문 자료를 SPSS로 신뢰도·탐색적 요인분석·상관관계·다중회귀분석 및 부트스트랩 매개효과 분석한 결과, 세 요인 모두 이용 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며 그중 서비스 품질의 영향력이 가장 컸다(β=.356). 재이용 의도에는 지각된 유용성과 용이성만 직접 영향을 미쳤으며, 서비스 품질은 간접효과가 유의한 반면(.180, 95% CI [.058, .326]) 직접효과는 유의하지 않아(.042, 95% CI [-.197, .281]) 이용 만족도를 완전매개로 하여 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이용 만족도 역시 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 특히 서비스 품질은 이용 만족도에 대한 영향력이 가장 큰 반면 측정된 변수 중 평균값은 가장 낮게 나타났으며, 세부 지표 중에서는 전자책 자료의 다양성이 두 종속변수 모두에 가장 큰 영향을 미쳐 장서 확충이 우선 과제로 확인되었다. 이러한 결과는 서비스 품질 개선과 더불어 유용성·용이성 차원의 직접적 개선이 함께 이루어져야 함을 시사한다.

주제어 : 공공도서관, 모바일 전자책 서비스, 지각된 가치, 이용 만족도, 재이용 의도

ABSTRACT : Public library mobile e-book services are among the leading non-face-to-face reading services, and their use has been increasing rapidly in recent years. This study examined how perceived value, comprising service quality, perceived usefulness, and perceived ease of use, affects user satisfaction and reuse intention among 128 adult users who had used the service at least once. Online survey data were analyzed in SPSS using reliability, exploratory factor, correlation, and multiple regression analyses, together with a bootstrapped mediation analysis. All three factors significantly and positively predicted user satisfaction, with service quality showing the strongest effect (β=.356). Only perceived usefulness and ease of use directly predicted reuse intention, while the effect of service quality was fully mediated by user satisfaction, as the indirect effect was significant (.180, 95% CI [.058, .326]) whereas the direct effect was not (.042, 95% CI [-.197, .281]). User satisfaction also significantly and positively predicted reuse intention. Service quality had the strongest effect on satisfaction yet received the lowest mean rating, and among its four indicators the variety of e-book holdings had the strongest effect on both outcomes, identifying collection expansion as the priority for improvement. These findings suggest that improving service quality should be accompanied by direct enhancements in usefulness and ease of use.

KEYWORDS : Public Library, Mobile E-book Service, Perceived Value, User Satisfaction, Reuse Intention

* 경북대학교 대학원 문헌정보학과 석사수료(225253@knu.ac.kr / ISNI 0000 0005 3100 6111) (제1저자)
** 경북대학교 문헌정보학과 교수(leess@knu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6092 2496) (공동저자)

• 논문접수: 2026년 8월 20일 • 최초심사: 2026년 9월 4일 • 게재확정: 2026년 9월 16일
• 한국도서관·정보학회지, 57(3), 133-160, 2026. http://dx.doi.org/10.16981/kliss.57.3.202609.133

※ Copyright © 2026 Korean Library and Information Science Society
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경

공공도서관은 지역사회에서 교육・문화・정보 제공의 중추적인 역할을 수행하며, 지역 주민의 지식 향상과 정보 복지를 위한 핵심 기반 시설로 자리매김하고 있다(한국도서관협회, 2013). 스마트폰과 모바일 인터넷의 확산, 국립중앙도서관 디지털도서관 개관 이후 공공도서관 서비스는 점차 디지털・모바일 기반으로 확대되었으며, 코로나19 팬데믹을 계기로 대면 중심 서비스에서 비대면・온라인 중심 서비스로의 전환이 가속화되었다(문화체육관광부, 2024; 2025).

문화체육관광부의 전국 공공도서관 통계와 국가도서관통계시스템 자료에 따르면, 최근 몇 년간 공공도서관의 전자자료(전자책 등) 보유 규모와 이용 건수는 꾸준히 증가하고 있으며, 이는 공공도서관에서 전자자료 및 모바일 기반 서비스의 비중이 지속적으로 확대되고 있음을 보여준다(문화체육관광부, 2024; 2025). 이러한 환경 변화 속에서 공공도서관 모바일 전자책 서비스는 시간과 공간의 제약 없이 자료를 제공하는 대표적인 비대면 독서 서비스로 자리 잡았으며, 현재 많은 공공도서관에서 기본적인 모바일 서비스로 정착하고 있다(김태민, 2014; Liu & Briggs, 2015). 실제로 김태민(2014)의 실증연구에서도 공공도서관 모바일 전자책 서비스의 접근 편의성이 서비스 이용빈도와 재이용의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 모바일 전자책 서비스가 이용자의 서비스 경험에 실질적인 영향을 미치는 요인으로 작용함을 보여주며, 해당 서비스에 대한 지속적인 연구의 필요성을 뒷받침한다.

이와 같은 디지털・모바일 환경에서 이용자의 서비스 경험을 설명하는 핵심 개념으로 지각된 가치(perceived value)가 주목받아 왔다. 지각된 가치는 서비스 이용 과정에서 이용자가 지각하는 편익과 희생의 균형에 대한 전반적 평가로 정의되며(Woodruff, 1997; Zeithaml, 1988), 선행연구에서는 지각된 가치가 서비스 만족, 재이용 의도, 재방문 의도 등 다양한 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(김고운, 2023; 김정하, 2020; 반민지, 2016; 이선애, 2012).

공공도서관의 개별 디지털 서비스를 대상으로 한 실증 연구는 꾸준히 축적되어 왔다. 김태민(2014)은 모바일 전자책 서비스의 특성이 서비스 이용과 충성도에 미치는 영향을 분석하였고, 김정하(2020)는 SNS 서비스 품질이 이용자의 지각된 가치와 도서관 만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 강유정(2024)은 AI 도서추천 서비스에 기술수용모델을 적용하여 이용자 수용을 분석하였으며, 정미옥(2025)은 전자책 서비스 이용자의 감정반응이 만족도를 매개로 지속이용의도에 미치는 영향을 규명하였다. 그러나 이들 연구는 서비스 품질 계열의 논의와 기술수용 계열의 논의를 각각 별도의 틀로 다루어 왔으며, 두 계열의 요인을 하나의 가치 구조로 통합하여 이용 만족도 및 재이용 의도와의 관계를 검증한 연구는 찾아보기 어렵다. 한편 오동근(2005)은 대면 중심의

공공도서관 서비스에서 서비스 품질의 일부 차원이 충성도에 직접효과를 갖는 부분매개 양상을 보고하였다. 그러나 물리적 시설・환경이 존재하지 않는 모바일 전자책 서비스에서도 품질 지각이 동일한 경로로 행동의도에 전이되는지는 검증된 바 없다. 본 연구는 이 물음을 실증적으로 확인하고자 한다.

이에 본 연구는 공공도서관 모바일 전자책 서비스를 1회 이상 이용한 성인 이용자를 대상으로, 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성으로 구성된 지각된 가치가 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다. 이를 통해 공공도서관 모바일 전자책 서비스 이용자의 지각된 가치 구조를 파악하고, 향후 이용자 중심의 모바일 전자책 서비스 설계와 품질 개선을 위한 기초자료를 제공하는 것을 연구의 목적으로 한다.

2. 연구방법

본 연구는 공공도서관 모바일 전자책 서비스를 1회 이상 사용한 경험이 있는 성인 이용자를 대상으로, 지각된 가치가 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향을 분석하는 것을 연구의 내용으로 한다. 이를 위해 먼저 공공도서관과 공공도서관 모바일 전자책 서비스의 개념과 특성을 고찰한다(구중억, 2011; Liu & Briggs, 2015).

다음으로 지각된 가치, 이용 만족도, 재이용 의도에 관한 선행연구를 분석하여 공공도서관 모바일 전자책 서비스 맥락에서 주요 개념의 정의와 하위 요인을 정리하고, 이를 바탕으로 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성으로 구성된 지각된 가치가 이용 만족도와 재이용 의도에 영향을 미친다는 연구모형과 가설을 도출한다(김정하, 2020; 이선애, 2012; Kim et al., 2007; Zeithaml, 1988).

이후 공공도서관 모바일 전자책 서비스 이용 경험이 있는 성인 이용자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 지각된 가치, 이용 만족도, 재이용 의도에 관한 자료를 수집한다. 설문 문항은 선행연구에서 검증된 척도를 공공도서관 모바일 전자책 서비스 맥락에 맞게 수정・보완하여 구성하며, 모든 주요 변수는 5점 리커트 척도로 측정한다(김정우, 2019; 김정하, 2020).

수집된 자료는 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 분석한다. 먼저 빈도분석을 통해 응답자의 일반적 특성과 모바일 전자책 서비스 이용 특성을 파악하고, 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 산출하여 각 변수의 신뢰도를 검증한다. 다음으로 상관관계분석을 통해 변수 간 관계를 확인하고, 이후 탐색적 요인분석을 통해 측정도구의 구성타당도를 검증하고, 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 지각된 가치의 하위 요인이 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향을 검증함으로써 연구 가설의 채택 여부를 확인한다(반민지, 2016; 유현정 외, 2022). 아울러 부트스트랩을 활용한 매개효과 분석을 통해 서비스 품질과 재이용 의도의 관계에서 이용 만족도가 갖는 매개 역할을 확인한다(Hayes, 2022).

Ⅱ. 이론적 배경

1. 공공도서관 모바일 전자책 서비스

공공도서관의 디지털 서비스는 1990년대 초 PDA(개인용 정보 단말기) 기반의 도서관 서비스 논의에서 출발하여(Foster, 1995; Liu & Briggs, 2015), 스마트폰 보급 이후 모바일 기반 서비스로 급속히 확대되었다. 국내 공공도서관은 2000년대 이후 전자도서관 시스템 도입과 함께 전자자료 제공을 시작하였으며, 코로나19 팬데믹 이후 비대면 서비스 수요의 급증으로 모바일 전자책 서비스가 핵심 비대면 독서 서비스로 자리 잡게 되었다(문화체육관광부, 2024; 2025). 문화체육관광부(2025) 전국 공공도서관 통계조사 결과에 따르면, 2024년 기준 전국 공공도서관의 전자자료 수는 총 6억 3천만 종으로 전년 대비 3.6% 증가하였으며, 국민 1인당 전자자료 수는 12.3종에 달하는 것으로 나타났다. 이는 공공도서관의 디지털·모바일 서비스 비중이 지속적으로 확대되고 있음을 보여준다.

공공도서관 모바일 전자책 서비스는 이용자가 스마트폰, 태블릿 등 모바일 기기를 통해 시간과 장소의 제약 없이 전자책 자료를 검색하고 대출·열람하는 서비스로 정의된다(김태민, 2014; Liu & Briggs, 2015). 이 서비스는 단순한 전자책 대출을 넘어, 도서 추천, 개인 독서이력 관리, 희망도서 신청 등의 부가 기능을 포함하는 복합적 서비스로 발전하고 있다(정미옥, 2025). 국내 공공도서관에서는 상용 전자책 플랫폼과 연계하거나, 자체 앱 기반의 전자도서관 서비스를 통해 모바일 전자책 서비스를 제공하고 있으며, 이용 건수와 이용자 수가 꾸준히 증가하는 추세이다(문화체육관광부, 2024; 2025).

모바일 전자책 서비스에 관한 선행연구는 주로 서비스 특성과 이용 행태(김태민, 2014), 이용자 만족도와 충성도(반민지, 2016), 감정반응과 지속이용의도(정미옥, 2025), AI 챗봇 서비스 품질과 지속이용의도(강유정, 2025) 등을 중심으로 이루어져 왔다. 김정우(2019)는 공공기관 모바일 웹 서비스를 대상으로 기술수용 요인과 이용자 만족의 관계를 검증하였다. 그러나 이들 연구는 지각된 가치의 하위요인을 구조화하여 이용 만족도 및 재이용 의도와 통합적으로 검증하지는 않았다.

2. 지각된 가치

지각된 가치(perceived value)는 소비자가 서비스나 제품을 이용하는 과정에서 지각하는 편익(benefit)과 희생(sacrifice)의 균형에 대한 전반적인 평가로 정의된다(Zeithaml, 1988). Zeithaml (1988, 14)은 지각된 가치를 이용자가 제공받은 것과 포기한 것에 대한 인식을 바탕으로 한 제품의 전반적 유용성에 대한 평가로 개념화하였다. 한편 Woodruff(1997, 142)는 고객가치를 제품 속성과 속성 성과, 이용 상황에서의 결과, 고객의 목표와 목적으로 이어지는 위계로 개념화하고, 각 위계

수준에서 형성된 가치 지각이 만족 감정으로 연결된다고 보았다.

지각된 가치의 구성요인에 관한 논의는 학자에 따라 다양하게 전개되어 왔다. Sánchez-Fernández와 Iniesta-Bonillo(2007)는 지각된 가치 관련 선행연구들을 체계적으로 검토하여 기능적 가치, 쾌락적 가치, 상징적 가치 등 다차원적 구성요인을 제시하였다. 모바일・디지털 서비스 맥락에서는 Kim et al.(2007)이 지각된 편익(유용성・즐거움)과 지각된 희생(기술성・비용)의 균형으로 지각된 가치를 개념화한 가치기반수용모델(VAM)을 제시하였다. 본 연구는 이러한 VAM의 가치 개념과 Davis(1989)의 기술수용모델(TAM)이 제시하는 지각된 유용성・용이성, 그리고 Parasuraman et al.(1988)의 서비스 품질 측정모형(SERVQUAL) 논의를 결합하여, 공공도서관 모바일 전자책 서비스 맥락에 맞게 서비스 품질・지각된 유용성・지각된 용이성의 세 하위 요인으로 지각된 가치를 재구성하였다(김정우, 2019; 김정하, 2020). 이는 공공도서관 모바일 전자책 서비스가 정보기술 기반 서비스로서 TAM의 핵심 변수인 유용성과 용이성의 영향을 받는 동시에, 서비스 품질 차원에서도 함께 평가된다는 점을 이론적으로 시사한다.

공공도서관 서비스 맥락에서도 지각된 가치에 관한 연구가 이루어졌다. 이선애(2012)는 대학도서관 이용자의 지각된 서비스 가치 수준에 따른 도서관 이용 행태와 충성도에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며, 반민지(2016)는 공공도서관 서비스 품질이 이용자의 재이용 의도에 미치는 영향을, 김정하(2020)는 공공도서관 SNS 서비스 품질이 이용자의 지각된 가치와 도서관 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 검증하였다. 이들 연구에서 지각된 가치는 이용 만족 및 재이용 의도를 설명하는 핵심 변수로 반복적으로 확인되었다.

한편 Kim et al.(2007)의 VAM은 지각된 가치를 지각된 편익(유용성, 즐거움)과 지각된 희생(지각된 요금, 기술성)의 상충관계로 개념화하였다. 본 연구는 이 가운데 편익 차원을 중심으로 지각된 가치를 구성하였는데, 이는 공공도서관 모바일 전자책 서비스의 맥락적 특수성에 따른 것이다. 첫째, VAM의 화폐적 희생인 지각된 요금은 유료 상용 서비스를 전제한 개념이다. 반면 공공도서관 모바일 전자책 서비스는 공공재의 성격을 지녀 이용자가 직접적인 이용료를 부담하지 않으므로, 화폐적 희생의 변량이 사실상 존재하지 않아 가치 판단을 변별하는 요인으로 기능하기 어렵다. 둘째, VAM의 비화폐적 희생인 기술성은 이용용이성, 시스템 신뢰성, 연결성, 응답 효율성으로 조작화된 개념이며(Kim et al., 2007, 116), 본 연구의 지각된 용이성은 이 가운데 이용용이성과 연결성 차원을 포착한다. 즉 본 연구에서 기술적 희생은 별도의 변수로 투입되지 않았을 뿐, 지각된 용이성의 역방향 개념으로 모형에 반영되어 있다. 다만 Zeithaml(1988)이 화폐적 가격 외에 시간・탐색・심리적 비용 또한 소비자가 지각하는 희생임을 지적한 바와 같이, 본 연구가 희생 차원을 온전히 포착하였다고 보기는 어려우며 이 점은 한계로 후술한다.

또한 서비스 품질을 지각된 가치의 편익 요소로 배치한 처리는 Zeithaml(1988)의 관점과 배치되지 않는다. Zeithaml(1988, 14)은 “가치의 편익 구성요소가 내재적・외재적 속성과 지각된 품질,

그리고 관련 고차 추상화를 포함한다"고 명시하였으며, 나아가 다수의 가치 개념화가 품질을 가치 방정식의 편익 측 요소로 특정해 왔음을 지적하였다. 즉 Zeithaml의 수단-목적 모형에서 지각된 품질은 지각된 가치보다 낮은 수준의 추상화로서 가치 판단에 투입되는 편익 요소에 해당한다. 따라서 서비스 품질을 가치의 선행요인으로 보는 관점과 가치를 구성하는 편익 요소로 보는 관점은 상호 배타적이지 않으며, 본 연구는 후자의 위치에서 서비스 품질을 지각된 유용성·용이성과 함께 편익 요소로 배치하였다.

이에 따라 본 연구에서 지각된 가치는 전반적 가치 평가를 묻는 별도 문항으로 측정되지 않고, 그 구성요소인 서비스 품질·지각된 유용성·지각된 용이성을 통해 조작화되었다. 이는 지각된 가치를 감정적·사회적·지식적 가치라는 별도 변인으로 측정하고 SNS 품질을 그 선행요인으로 설정한 김정하(2020)와 구별되는 접근으로, 가치의 구성 차원이 만족과 행동의도에 각각 어떻게 작용하는지를 요인별로 분해하여 확인할 수 있다는 이점이 있다. 다만 이러한 조작화는 이용자가 편익과 희생을 종합하여 형성하는 전반적 가치 지각 그 자체를 측정한 것은 아니라는 제약을 수반하며, 이 점은 본 연구의 한계로 후술한다.

3. 서비스 품질

서비스 품질(service quality)은 이용자가 서비스를 이용하는 과정에서 경험하는 서비스의 우수성 또는 탁월성에 대한 전반적인 판단으로 정의된다(Parasuraman et al., 1988). 정보서비스 맥락에서 서비스 품질은 정보의 정확성, 적시성, 접근성, 신뢰성 등 다양한 차원에서 평가된다(김완종 외, 2013). 모바일 전자책 서비스의 서비스 품질은 제공되는 전자책 자료의 품질, 시스템의 접근 편의성, 정보의 신뢰성 등을 중심으로 평가된다(김정우, 2019; Kim et al., 2007).

선행연구에서는 서비스 품질이 이용 만족도와 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 반민지(2016)는 공공도서관 서비스 품질이 이용자의 재이용 의도에 유의한 영향을 미친다고 보고하였으며, 이성신(2013)은 공공도서관 서비스 이용자 만족도와 충성도 간의 상관관계를 분석하면서 '타인에게 사용을 권할 의사'가 이용자 만족도와 가장 높은 상관관계를 가진다는 것을 확인하였다.

공공도서관 모바일 전자책 서비스의 서비스 품질은 정보의 정확성, 정보 제공의 적시성, 전자책 자료의 다양성, 서비스 신뢰성 등의 차원에서 논의될 수 있다.

4. 지각된 유용성과 지각된 용이성

TAM은 Davis(1989)가 제안한 이론으로, 사용자가 새로운 정보기술을 수용하는 과정을 설명하는

대표적 모형이다. TAM은 지각된 유용성(Perceived Usefulness, PU)과 지각된 용이성(Perceived Ease of Use, PEOU)이라는 두 핵심 변수를 중심으로 정보기술 수용 행동을 설명하는 모형으로, 이후 다양한 정보기술 맥락의 후속 연구를 통해 그 설명력이 반복적으로 검증되어 왔다(Davis, 1989).

지각된 유용성은 특정 기술이나 서비스를 사용하는 것이 자신의 수행 능력을 향상시킬 것이라는 믿음의 정도로 정의되며, 지각된 용이성은 해당 기술이나 서비스를 사용하는 데 별다른 노력이 필요하지 않을 것이라는 믿음의 정도로 정의된다(Davis, 1989). TAM에 따르면 지각된 용이성은 지각된 유용성에 정(+)의 영향을 미치고, 두 변수 모두 사용 의도와 실제 사용에 긍정적인 영향을 미친다.

공공도서관 서비스 맥락에서 TAM은 모바일 SNS 서비스(김지윤, 주경희, 2014), 모바일 전자책 서비스(김태민, 2014), AI 도서추천 서비스(강유정, 2024) 등 다양한 디지털 서비스 연구에서 활용되었으며, 지각된 유용성과 용이성이 이용 만족도와 지속이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 일관되게 보고되고 있다(김정우, 2019; 한준형 외, 2013).

5. 이용 만족도

이용 만족도(user satisfaction)는 이용자가 서비스 이용 후 경험한 성과와 사전 기대를 비교한 전반적인 감정적 반응으로 정의된다(Kotler, 2003). 도서관 서비스 맥락에서 이용 만족도는 이용자가 도서관 서비스를 통해 얻은 결과에 대한 전반적 평가를 의미하며, 이용자의 재이용 행동을 예측하는 핵심 변수로 기능한다(Martensen & Grønholdt, 2003).

공공도서관 이용 만족도에 관한 선행연구들은 서비스 품질, 시설 환경, 사서의 전문성, 자료의 다양성 등이 이용 만족도에 긍정적 영향을 미치며, 이용 만족도는 다시 재이용 의도와 구전 의도에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다(김정하, 2020; 반민지, 2016; 이선애, 2012). 최근 연구에서는 공공도서관 전자책 서비스 이용자의 감정반응이 만족도를 매개로 지속이용의도에 영향을 미친다는 것도 확인되었다(정미옥, 2025).

공공도서관 모바일 전자책 서비스 맥락에서 이용 만족도는 전반적 만족, 도서관 이용에 대한 도움 정도, 자료 품질에 대한 만족 등을 포함하는 포괄적인 평가로 이해될 수 있다.

6. 재이용 의도

재이용 의도(reuse intention)는 현재 이용 중인 서비스를 미래에도 지속적으로 이용하고자 하는 의향으로 정의된다(Hellier et al., 2003; Zeithaml, 1988). Aaker(1996)는 재이용 의도를 서비스 충성도의 행동적 차원으로 개념화하였으며, 이는 향후 이용 의향, 타인 추천 의향, 우선 이용 태도 등을 포함하는 복합적 구성개념이다.

공공도서관 서비스 맥락에서 재이용 의도는 서비스 품질과 이용 만족도의 결과 변수로 반복적으로 검증되어 왔다. 오동근(2005)은 공공도서관 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도(재이용 의도 포함)에 미치는 영향을 분석하였으며, 반민지(2016)는 이를 바탕으로 공공도서관 이용자 재이용 의도 척도를 수정·활용하였다. 최근에는 디지털 서비스 맥락에서도 이용 만족도가 재이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되고 있다(강유정, 2024; 정미옥, 2025).

이와 같이 재이용 의도는 향후 동일 서비스를 지속적으로 이용하려는 의향, 타인 추천 의향, 우선 이용 의향 등으로 구성되는 행동의도 차원에서 이해된다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 대상 및 표집 방법

본 연구의 조사 대상은 공공도서관 모바일 전자책 서비스를 1회 이상 이용한 경험이 있는 성인 이용자이다. 편의표집(convenience sampling) 방법을 적용하여 온라인 설문조사를 실시하였으며(반민지, 2016), 설문 도구는 Google Forms를 활용하여 구성·배포하였다. 설문 기간은 2026년 6월 29일부터 8월 2일까지 약 5주간 진행되었다.

표본 크기는 G*Power 3.1 프로그램을 활용하여 산정하였다. 다중회귀분석(F test, linear multiple regression: fixed model, R^2 deviation from zero)을 기준으로 유의수준 .05, 효과크기 f^2=.15(중간 효과크기), 검정력 .95, 예측변수 3개를 적용한 결과 최소 표본 수는 119명으로 산출되었다.

자료 수집 결과 총 168부가 회수되었다. 이 중 모바일 전자책 서비스 이용 경험이 없어 스크리닝 문항에서 배제된 31부를 제외한 137부가 분석 대상 요건을 충족하였으며, 여기에서 19개 리커트 문항 전체에 대해 동일한 값으로만 응답한 불성실 응답 9부를 추가로 제외하여 최종적으로 128부를 분석에 사용하였다. 이는 G*Power를 통해 산출한 최소 표본 수를 충족하는 규모이다.

2. 연구모형 및 연구 가설

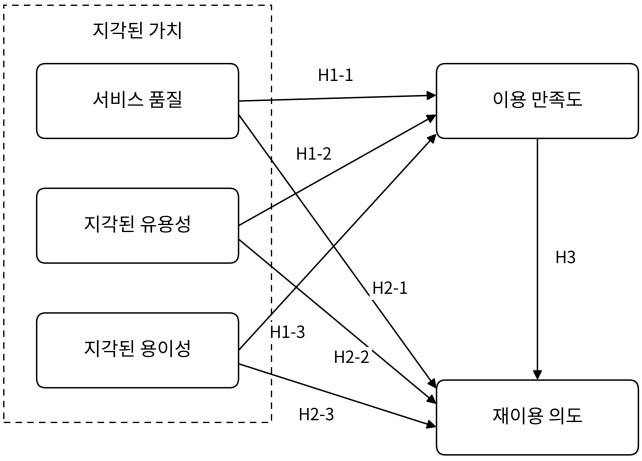
본 연구는 공공도서관 및 디지털 서비스 분야에서 지각된 가치, 서비스 품질, 이용 만족도, 재이용·지속이용 의도 간 관계를 분석한 선행연구들(강유정, 2025; 김정하, 2020; 반민지, 2016; 이선애, 2012; 정미옥, 2025)을 바탕으로 연구모형을 설정하였다. 공공도서관 모바일 전자책 서비스 맥락에서 지각된 가치는 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성의 세 가지 하위 요인으로 구성되며, 이들 요인이 이용 만족도와 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 가정한다(김정우,

2019; 한준형 외, 2013). 이러한 하위 요인 구성은 Kim et al.(2007)의 VAM이 제시한 지각된 편익·희생 개념과 Davis(1989)의 TAM을 서비스 맥락에 맞게 결합·재구성한 것이다.

이러한 가정을 토대로, 본 연구는 지각된 가치의 하위 요인(서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성)을 독립변수로, 이용 만족도와 재이용 의도를 종속변수로 설정하고, 지각된 가치가 두 종속변수에 각각 어떤 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 연구모형은 "지각된 가치 → 이용 만족도, 재이용 의도"의 구조적 관계로 요약될 수 있으며, 이를 검증하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정한다.

가설 1-1: 서비스 품질은 이용 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2: 지각된 유용성은 이용 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3: 지각된 용이성은 이용 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-1: 서비스 품질은 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2: 지각된 유용성은 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-3: 지각된 용이성은 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3: 이용 만족도는 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

이를 도식화하면 〈그림 1〉과 같다.



〈그림 1〉 연구모형

3. 측정도구

주요 변수의 조작적 정의와 측정도구는 선행연구에서 검증된 척도를 공공도서관 모바일 전자책

서비스 맥락에 맞게 수정・보완하여 구성하였다. 본 연구의 주요 변수는 지각된 가치(서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성), 이용 만족도, 재이용 의도로 구성되며, 각 문항은 5점 리커트 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하였다.

지각된 가치의 하위 요인 중 서비스 품질은 김정우(2019), 김정하(2020), Parasuraman et al.(1988)의 측정도구를, 지각된 유용성은 Davis(1989), Kim et al.(2007), 김정우(2019)의 측정도구를, 지각된 용이성은 Davis(1989), 김정우(2019)의 측정도구를 공공도서관 모바일 전자책 서비스의 특성에 맞게 수정하여 각각 4문항씩 구성하였다.

이용 만족도는 공공도서관 서비스 만족도를 측정한 오동근(2005)과 김정하(2020)의 도구를 참고하여 모바일 전자책 서비스에 대한 전반적 만족, 기대 충족 정도, 자료 품질에 대한 만족을 중심으로 3문항으로 구성하였다. 다만 오동근(2005)의 원 척도는 7점 리커트 척도로 측정되었으나, 본 연구에서는 다른 측정 변수와의 일관성을 위해 5점 리커트 척도로 조정하여 사용하였으며, 이는 재이용 의도 문항에도 동일하게 적용하였다.

재이용 의도는 공공도서관 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석한 오동근(2005)의 척도를 기초로, 반민지(2016)와 서석봉(2021)이 공공도서관 이용자를 대상으로 사용한 재이용 의도 문항을 모바일 전자책 서비스 맥락에 맞게 수정・보완하여 4문항으로 구성하였다.

각 측정 영역과 하위 요인, 측정지표는 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 측정도구 구성

측정영역	하위요인	측정지표	문항 수	선행연구
지각된 가치	서비스 품질	정보 정확성	4	김정우(2019); 김정하(2020); Parasuraman et al.(1988)
		정보 제공의 적시성		
		전자책 자료 다양성		
		서비스 신뢰성		
	지각된 유용성	자료 탐색 효율성	4	Davis(1989); Kim et al.(2007); 김정우(2019)
		도서관 방문 대체		
		전자책 활용 효과성		
		이용 효율성 향상		
	지각된 용이성	사용법 이해 용이성	4	Davis(1989); 김정우(2019)
		화면 구성 이해 용이성		
		접속 편의성		
		이용 부담 없음		
이용 만족도	이용 만족도	전반적 만족	3	오동근(2005); 김정하(2020)
		기대 충족		
		자료 품질 만족		
행동의도	재이용 의도	재이용 의향	4	오동근(2005); 반민지(2016); 서석봉(2021)
		타인 추천 의향		
		우선 이용 의향		
		지속 이용 의향		
계			19	

4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 30.0.0.0 버전을 활용하여 분석하였으며, 결측값이 있는 사례는 없어 128부 전체가 모든 분석에 투입되었다. 구체적인 분석 절차는 다음과 같다. 첫째, 응답자의 일반적 특성과 도서관 및 모바일 전자책 서비스 이용 특성을 파악하기 위해 성별, 연령대, 학력, 직업, 도서관 이용 빈도, 전자책 이용빈도에 대한 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 내적 일관성을 검증하기 위해 구성개념별로 Cronbach's α 계수를 산출하였으며, 각 문항의 수정된 항목-전체 상관계수와 해당 문항 삭제 시 α 계수의 변화를 함께 확인하여 문항의 적절성을 검토하였다. 일반적으로 Cronbach's α 계수가 .6 이상이면 신뢰할 만한 수준으로 수용된다(반민지, 2016; 유현정 외, 2022). 셋째, 주요 변수의 분포를 파악하기 위해 평균, 표준편차, 최솟값, 최댓값을 산출하는 기술통계 분석을 실시하였다. 넷째, 변수 간 관련성을 검토하기 위해 양측검정 기준의 Pearson 적률상관분석을 실시하였다. 다섯째, 가설 검증을 위해 입력(enter) 방식의 회귀분석을 실시하였다. 지각된 가치의 하위 요인인 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성을 독립변수로 하고 이용 만족도와 재이용 의도를 각각 종속변수로 하는 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis) 두 개 모형과, 이용 만족도를 독립변수로 하고 재이용 의도를 종속변수로 하는 단순회귀분석 한 개 모형을 순차적으로 검증하였다. 회귀분석 시 독립변수 간 다중공선성을 진단하기 위해 공차한계(Tolerance)와 분산팽창지수(VIF)를 확인하였고, 잔차의 자기상관 여부는 Durbin-Watson 지수를 통해 검토하였으며, 표준화 잔차의 분포를 확인하여 회귀모형의 안정성을 점검하였다. 모든 통계적 유의성은 유의수준 .05를 기준으로 판단하였다. 측정도구의 구성타당도 검증을 위해 주성분분석과 베리멕스 회전을 적용한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 매개효과 검증을 위해 PROCESS Macro v5.0(Hayes, 2022)의 Model 4를 활용한 부트스트랩 분석(5,000회, 백분위수 95% 신뢰구간)을 수행하였다.

Ⅳ. 연구 결과 및 논의

1. 응답자의 일반적 특성

본 연구는 공공도서관 모바일 전자책 서비스를 1회 이상 이용한 경험이 있는 성인 이용자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문조사 결과 총 168부가 수집되었으며, 이 중 서비스 이용 경험이 없는 응답자를 제외한 137부가 스크리닝을 통과하였다. 스크리닝을 통과한 응답 중 19개 리커트 문항 전체에 대해 동일한 값으로만 응답한 불성실 응답 9부를 추가로 제외하여, 최종적으로 128부를 분석에 사용하였다. 이는 G*Power 3.1을 이용해 산출한 최소 표본 수(119명)를

충족하는 수준이다.

응답자의 일반적 특성을 빈도분석한 결과는 〈표 2〉와 같다. 성별은 여성이 105명(82.0%)으로 남성 20명(15.6%)보다 크게 많았으며, 연령대는 30대가 51명(39.8%)으로 가장 많고 40대 33명(25.8%), 20대 24명(18.8%)의 순으로 나타났다. 학력은 대학교 재학・졸업이 82명(64.1%)으로 가장 많았으며, 직업은 직장인이 104명(81.3%)으로 대다수를 차지하였다. 도서관 이용빈도는 월 1회 이하가 39명(30.5%)으로 가장 많았고, 모바일 전자책 서비스 이용빈도는 월 2~3회가 60명(46.9%)으로 가장 많았다. 표본이 여성・직장인・30대에 다소 편중되어 있어, 이는 본 연구의 한계로 후술한다.

〈표 2〉 응답자의 일반적 특성 (N=128)

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	여성	105	82.0
	남성	20	15.6
	기타・무응답	3	2.3
연령대	20대	24	18.8
	30대	51	39.8
	40대	33	25.8
	50대	16	12.5
	60대 이상	4	3.1
학력	고등학교 졸업 이하	2	1.6
	전문대(2・3년제) 재학・졸업	15	11.7
	대학교 재학・졸업	82	64.1
	대학원 재학・졸업	29	22.7
직업	직장인	104	81.3
	학생	11	8.6
	주부	9	7.0
	기타(자영업・사서・무직 등)	4	3.1
도서관 이용빈도	연 2회 이하	24	18.8
	월 1회 이하	39	30.5
	월 2~3회	36	28.1
	주 1회 이상	29	22.7
전자책 이용빈도	월 1회 이하	49	38.3
	월 2~3회	60	46.9
	주 1~2회	16	12.5
	주 3회 이상	3	2.3

2. 측정도구의 신뢰도 및 타당도 분석

측정도구의 내적 일관성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 분석 결과는 〈표

3〉과 같다. 서비스 품질 α=.747, 지각된 유용성 α=.806, 지각된 용이성 α=.843, 이용 만족도 α=.889, 재이용 의도 α=.892로 나타나, 모든 구성개념이 신뢰도 기준값인 .6을 크게 상회하는 것으로 확인되었다. 이는 본 연구에서 사용한 측정도구가 안정적인 내적 일관성을 갖추고 있음을 의미한다. 다만 서비스 품질의 α 계수가 상대적으로 낮게 나타난 것은 해당 척도가 정보의 정확성・적시성・다양성・신뢰성이라는 이질적 속성을 포괄하는 데서 기인한 것으로 판단된다.

〈표 3〉 측정변수의 신뢰도 분석 결과

구성개념	문항수	Cronbach's α
서비스 품질	4	.747
지각된 유용성	4	.806
지각된 용이성	4	.843
이용 만족도	3	.889
재이용 의도	4	.892

〈표 4〉 독립변수의 탐색적 요인분석 결과 (N=128)

측정문항	요인 1 (지각된 유용성)	요인 2 (지각된 용이성)	요인 3 (서비스 품질)
지각된 유용성 3 (전자책 활용 효과성)	.786		
지각된 유용성 2 (도서관 방문 대체)	.780		
지각된 유용성 1 (자료 탐색 효율성)	.717		
지각된 유용성 4 (이용 효율성 향상)	.656		
지각된 용이성 4 (이용 부담 없음)		.868	
지각된 용이성 1 (사용법 이해 용이성)		.845	
지각된 용이성 2 (화면 구성 이해 용이성)		.800	
지각된 용이성 3 (접속 편의성)	.423	.515	
서비스 품질 2 (정보 제공의 적시성)			.790
서비스 품질 1 (정보 정확성)			.705
서비스 품질 3 (전자책 자료 다양성)	.418		.685
서비스 품질 4 (서비스 신뢰성)			.514
고유값	2.790	2.731	2.257
분산설명력(%)	23.249	22.755	18.806
누적 분산설명력(%)	23.249	46.005	64.811

주: KMO=.861, Bartlett의 구형성 검정 χ^2=697.165(df=66, p<.001), 주성분분석・베리멕스 회전, 요인적재량 .40 미만은 표시하지 않음.

측정도구의 구성타당도를 검증하기 위해 주성분분석과 베리멕스 회전을 적용한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 독립변수 12개 문항의 KMO 표본 적합성 측도는 .861, Bartlett의 구형성 검정 결과는

χ^2=697.165(df=66, p<.001)로 나타나 요인분석에 적합한 자료임이 확인되었다. 분석 결과는 〈표 4〉와 같다. 고유값 1 이상을 기준으로 3개 요인이 추출되었으며 누적 분산설명력은 64.811%로 나타났다. 모든 문항이 이론적으로 설정한 요인에 주적재량 .514~.868로 적재되어 서비스 품질・지각된 유용성・지각된 용이성의 3요인 구조가 확인되었다. 용이성 3(.423)과 품질 3(.418)에서 지각된 유용성 요인에 대한 교차적재가 관찰되었으나, 두 문항 모두 주적재 요인에서의 적재량(.515, .685)이 더 크고 개념적 귀속이 명확하여 모든 문항을 분석에 유지하였다. 종속변수 7개 문항에 대해서도 동일한 절차를 적용한 결과 KMO는 .863, Bartlett의 구형성 검정은 χ^2=668.087(df=21, p<.001)이었으며 2개 요인이 추출되어 누적 분산설명력은 80.285%로 나타났다. 이용 만족도와 재이용 의도가 서로 구분되는 요인으로 분리됨에 따라 두 개념이 구분되는 요인구조가 확인되었다. 분석 결과는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 종속변수의 탐색적 요인분석 결과 (N=128)

측정문항	요인 1 재이용 의도	요인 2 이용 만족도
재이용 의도 4	.908	-
재이용 의도 1	.888	-
재이용 의도 2	.775	.453
재이용 의도 3	.716	-
이용 만족도 3	-	.868
이용 만족도 1	-	.862
이용 만족도 2	.416	.821
고유값	3.031	2.589
분산설명력(%)	43.302	36.983
누적 분산설명력(%)	43.302	80.285

주: KMO=.863, Bartlett의 구형성 검정 χ^2=668.087(df=21, p<.001), 주성분분석・베리멕스 회전, 요인적재량 .40 미만은 표시하지 않음.

3. 주요 변수의 기술통계 및 상관관계 분석

주요 변수들의 기술통계 분석 결과는 〈표 6〉과 같다. 5점 리커트 척도를 기준으로 재이용 의도가 M=3.88(SD=.83)로 가장 높게 나타났으며, 지각된 유용성 M=3.79(SD=.70), 지각된 용이성 M=3.73(SD=.71), 이용 만족도 M=3.56(SD=.77), 서비스 품질 M=3.45(SD=.62)의 순으로 나타났다. 전반적으로 모든 변수가 중간값(3점)을 상회하는 것으로 나타나, 응답자들이 공공도서관 모바일 전자책 서비스에 대해 대체로 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있다. 다만 재이용 의도(M=3.88)가 이용 만족도(M=3.56)보다 높게 나타난 점은 주목할 만하다. 이는 현재의 이용 경험에 대한 평가보다 향후 이용 의향이 높은 구조로, 무료로 제공되는 공공 서비스라는 특성과

개인 차원에서 접근 가능한 대체재가 제한적이라는 점에 기인한 것으로 해석할 수 있다. 문항 단위의 기술통계는 〈표 7〉과 같다. 전체 19개 문항 중 정보 제공의 적시성(M=3.03)과 전자책 자료의 다양성(M=3.04)이 가장 낮게 나타났으며, 두 문항은 모두 서비스 품질에 속한다. 반면 정보 정확성(M=3.83)과 서비스 신뢰성(M=3.90)은 상대적으로 높아, 서비스 품질에 대한 낮은 평가가 정보의 신뢰성이나 시스템 측면보다 장서 구성과 대출 여건에서 비롯됨을 보여준다. 재이용 의향(M=4.12)과 접속 편의성(M=4.11)이 가장 높게 나타난 점은 접근 자체는 원활하나 이용할 자료가 충분하지 않다는 이용자 인식과 일관된다.

〈표 6〉 주요 변수의 기술통계

변수	M	SD	Min	Max
서비스 품질	3.45	.62	1.75	5.00
지각된 유용성	3.79	.70	1.00	5.00
지각된 용이성	3.73	.71	2.00	5.00
이용 만족도	3.56	.77	1.33	5.00
재이용 의도	3.88	.83	1.75	5.00

〈표 7〉 문항별 기술통계 (N=128)

구성개념	측정문항	M	SD
서비스 품질	정보 정확성	3.83	.71
	정보 제공의 적시성	3.03	.93
	전자책 자료 다양성	3.04	.95
	서비스 신뢰성	3.90	.69
지각된 유용성	자료 탐색 효율성	3.46	.94
	도서관 방문 대체	4.04	.87
	전자책 활용 효과성	3.94	.74
	이용 효율성 향상	3.71	.97
지각된 용이성	사용법 이해 용이성	3.47	.96
	화면 구성 이해 용이성	3.53	.93
	접속 편의성	4.11	.71
	이용 부담 없음	3.82	.82
이용 만족도	전반적 만족	3.65	.87
	기대 충족	3.41	.91
	자료 품질 만족	3.62	.77
재이용 의도	재이용 의향	4.12	.82
	타인 추천 의향	3.82	.93
	우선 이용 의향	3.53	1.12
	지속 이용 의향	4.05	.91

변수 간 관련성을 파악하기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시한 결과는 〈표 8〉과 같다. 모든 변수 간 상관관계가 통계적으로 유의한 정(+)적 상관을 보였다($p<.001$). 서비스 품질과 이용 만족도의 상관관계가 $r=.657$로 가장 높게 나타났으며, 이용 만족도와 재이용 의도 간에도 $r=.651$의 비교적 높은 상관을 보였다. 독립변수 간 상관계수는 .512~.602 범위로 나타나 각 하위요인이 개념적으로 구분되면서도 서로 관련성을 갖는 것으로 확인되었으며, 이는 다중공선성을 우려할 만한 수준은 아닌 것으로 판단된다.

〈표 8〉 주요 변수 간 상관관계 분석 결과

	서비스 품질	지각된 유용성	지각된 용이성	이용 만족도	재이용 의도
서비스 품질	1				
지각된 유용성	.602***	1			
지각된 용이성	.517***	.512***	1		
이용 만족도	.657***	.614***	.602***	1	
재이용 의도	.512***	.567***	.550***	.651***	1

주: ***$p<.001$

4. 가설검증을 위한 회귀분석

지각된 가치의 하위요인(서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성)이 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에 앞서 다중공선성 문제를 진단한 결과, 가설검증을 위한 회귀모형에서 VIF 값이 1.49~1.73으로 기준값인 10을 크게 하회하여 다중공선성 문제가 없는 것으로 확인되었다. 또한 Durbin-Watson 지수가 2.07~2.24로 2에 근접하여 잔차의 자기상관 문제도 없는 것으로 나타났다.

가. 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성이 이용 만족도에 미치는 영향

가설 1-1, 1-2, 1-3을 검증하기 위해 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성을 독립변수로, 이용 만족도를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과는 〈표 9〉와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=53.157$, $p<.001$), 세 독립변수는 이용 만족도 분산의 56.3%(수정된 $R^2=.552$)를 설명하였다. 서비스 품질($\beta=.356$, $p<.001$), 지각된 유용성($\beta=.253$, $p<.01$), 지각된 용이성($\beta=.289$, $p<.001$)이 모두 이용 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1, 1-2, 1-3은 모두 채택되었다. 표준화계수를 비교하면 서비스 품질의 영향력이 가장 크게 나타나, 전자책 자료의 정확성·적시성·다양성·신뢰성이 이용자의 만족 형성에 가장 중요한 요인으로 작용하는 것으로 해석할 수 있다.

〈표 9〉 이용 만족도에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	B	SE	β	t	p	VIF
(상수)	-.183	.300	-	-.609	.544	-
서비스 품질	.441	.097	.356	4.557	.000***	1.728
지각된 유용성	.277	.085	.253	3.248	.001**	1.715
지각된 용이성	.314	.079	.289	3.977	.000***	1.493

주: R^2=.563, 수정된 R^2=.552, F=53.157***, Durbin-Watson=2.243 / **p<.01, ***p<.001

서비스 품질의 세부 지표 가운데 어떤 속성이 이용 만족도와 재이용 의도에 더 결정적으로 작용하는지 함께 확인하기 위해, 서비스 품질 4개 측정문항을 개별 독립변수로 투입한 회귀분석을 추가로 실시하였다. 분석 결과 이용 만족도에 대한 회귀모형은 유의하였으며(F=29.578, p<.001, 수정된 R^2=.474), 전자책 자료 다양성(β=.357, p<.001), 서비스 신뢰성(β=.319, p<.001), 정보 제공의 적시성(β=.216, p<.05)의 순으로 유의한 영향을 미쳤고 정보 정확성의 영향은 유의하지 않았다. 재이용 의도에 대한 회귀모형 역시 유의하였으며(F=14.771, p<.001, 수정된 R^2=.303), 전자책 자료 다양성(β=.349, p<.001)과 서비스 신뢰성(β=.329, p<.001)만이 유의한 영향을 미쳤다. 두 종속변수 모두에서 전자책 자료 다양성이 가장 큰 영향력을 보인 반면, 해당 문항의 평균은 M=3.04로 전체 19개 문항 중 가장 낮은 수준에 머물렀다. 이는 이용자가 가장 중요하게 반응하는 속성에서 오히려 가장 낮은 평가를 내리고 있음을 의미하며, 장서 구성의 확충이 서비스 개선의 최우선 과제임을 보여준다. 반면 정보 정확성은 평균이 M=3.83으로 높은 수준이면서 만족도와 재이용 의도 어디에도 유의한 영향을 미치지 않아, 이미 충족된 기본 요건으로서 추가 투입의 한계효용이 낮은 영역으로 해석된다. 다만 본 분석은 지각된 유용성과 지각된 용이성을 통제하지 않은 상태에서 서비스 품질 지표 간 상대적 영향력을 확인하기 위한 보조분석이므로, 〈표 11〉의 가설검증 결과와 직접 비교하여 해석하는 데에는 유의가 필요하다.

〈표 10〉 서비스 품질 세부 지표가 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향 (N=128)

측정문항	이용 만족도					재이용 의도					VIF
	B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p	
(상수)	.930	.346	-	2.688	.008**	1.200	.426		2.816	.006**	-
정보 정확성	-.053	.079	-.049	-.671	.503	.101	.097	.087	1.039	.301	1.278
정보 제공의 적시성	.180	.071	.216	2.549	.012*	-.058	.087	-.065	-.670	.504	1.737
전자책 자료 다양성	.291	.067	.357	4.346	.000***	.303	.082	.349	3.685	.000***	1.630
서비스 신뢰성	.360	.083	.319	4.340	.000***	.397	.102	.329	3.882	.000***	1.306

주: 이용 만족도 모형 R^2=.490, 수정된 R^2=.474, F=29.578***, Durbin-Watson=2.112 / 재이용 의도 모형 R^2=.324, 수정된 R^2=.303, F=14.771***, Durbin-Watson=2.168 / 두 모형의 독립변수 구성이 동일하여 VIF는 공통으로 제시함 / 지각된 유용성·지각된 용이성은 투입하지 않음 / *p<.05, **p<.01, ***p<.001

나. 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성이 재이용 의도에 미치는 영향

가설 2-1, 2-2, 2-3을 검증하기 위해 동일한 세 독립변수를 재이용 의도에 회귀분석한 결과는 〈표 11〉의 모형 A와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=31.080$, $p<.001$), 설명력은 42.9%(수정된 $R^2=.415$)로 나타났다. 지각된 유용성($\beta=.310$, $p<.001$)과 지각된 용이성($\beta=.304$, $p<.001$)은 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳐 가설 2-2, 2-3은 채택되었다. 반면 서비스 품질은 $\beta=.168$($p=.062$)로 유의수준 .05를 충족하지 못해 가설 2-1은 기각되었다. 다만 이는 .10 수준에서는 유의한 경향을 보이는 값으로, 표본 크기 128명에서 이 정도 크기의 효과를 탐지하기에는 검정력에 한계가 있었을 가능성을 배제하기 어렵다. 이는 서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 영향이 직접적이라기보다, 이용 만족도를 매개로 간접적으로 작용할 가능성을 시사하는 결과이며, 이에 대해서는 다음 절의 논의에서 구체적으로 다룬다.

〈표 11〉 재이용 의도에 대한 회귀분석 결과 (N=128)

독립변수	모형 A					모형 B				
	B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p
(상수)	.410	.367	-	1.119	.265	1.399	.263	-	5.316	.000***
서비스 품질	.223	.118	.168	1.885	.062	-	-	-	-	-
지각된 유용성	.364	.104	.310	3.492	.000***	-	-	-	-	-
지각된 용이성	.354	.096	.304	3.669	.000***	-	-	-	-	-
이용 만족도	-	-	-	-	-	.697	.072	.651	9.638	.000***

주: 모형 A는 지각된 가치의 세 하위요인을, 모형 B는 이용 만족도를 독립변수로 투입한 각각의 회귀모형이다. 모형 A: $R^2=.429$, 수정된 $R^2=.415$, $F=31.080$***, Durbin-Watson=2.173, VIF=1.493~1.728 / 모형 B: $R^2=.424$, 수정된 $R^2=.420$, $F=92.897$***, Durbin-Watson=2.068, VIF=1.000 / ***$p<.001$

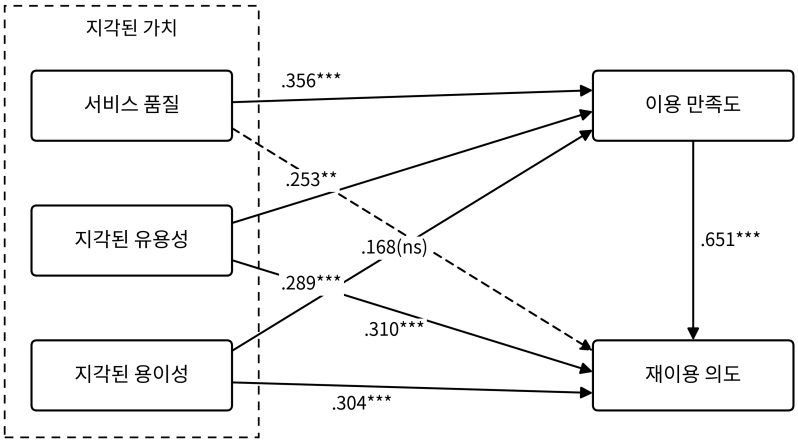
다. 이용 만족도가 재이용 의도에 미치는 영향

가설 3을 검증하기 위해 이용 만족도를 독립변수로, 재이용 의도를 종속변수로 하는 단순회귀분석을 실시한 결과는 〈표 11〉의 모형 B와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=92.897$, $p<.001$), 이용 만족도는 재이용 의도 분산의 42.4%(수정된 $R^2=.420$)를 설명하였다. 이용 만족도는 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=.651$, $p<.001$) 가설 3은 채택되었다. 이는 이용 만족도가 재이용 의도를 설명하는 주요 요인임을 보여준다.

5. 가설검증 결과 종합 및 논의

가설검증 결과를 도식화하면 〈그림 2〉와 같다. 지각된 가치의 세 하위요인은 모두 이용 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1군(1-1, 1-2, 1-3)이 모두 채택되었다.

반면 재이용 의도에 대한 직접효과에서는 지각된 유용성과 지각된 용이성의 영향력은 뚜렷하게 유의하였으나(가설 2-2, 2-3 채택), 서비스 품질의 직접효과는 통계적으로 유의하지 않아(가설 2-1 기각) 흥미로운 대비를 보였다. 이용 만족도는 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설 3이 채택되었다.



주: 경로계수는 가설별 개별 회귀모형의 표준화계수(β)이다(〈표 9〉, 〈표 11〉). 실선은 유의한 경로, 점선은 기각된 경로(가설 2-1)를 의미한다. **p〈.01, ***p〈.001

〈그림 2〉 가설검증 결과에 따른 경로 구조

〈표 12〉 이용 만족도의 매개효과 검증 결과

경로	효과	SE	t	95% 신뢰구간
총효과 (SQ → RI)	.223	.118	1.885	-.011 ~ .456
직접효과 (SQ → RI)	.042	.121	.351	-.197 ~ .281
간접효과 (SQ → SAT → RI)	.180	.067	-	.058 ~ .326

주: 비표준화계수, 부트스트랩 5,000회, 백분위수 95% 신뢰구간, 지각된 유용성·지각된 용이성 통제. 간접효과의 SE는 BootSE, 신뢰구간은 BootLLCI~BootULCI

서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 영향에서 이용 만족도의 매개효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro v5.0(Hayes, 2022)의 Model 4를 적용하고 5,000회의 부트스트랩을 통해 95% 신뢰구간을 산출하였다. 지각된 유용성과 지각된 용이성은 통제변수로 투입하였으며 분석 결과는 〈표 12〉와 같다. 분석 결과 서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 직접효과는 .042(95% CI [-.197, .281])로 신뢰구간이 0을 포함하여 통계적으로 유의하지 않은 반면, 이용 만족도를 경유하는 간접효과는 .180(95% CI [.058, .326])으로 신뢰구간이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의한 것으로 나타났

다. 이러한 결과는 본 연구의 회귀 기반 매개모형에서 서비스 품질과 재이용 의도의 관계에 이용 만족도의 완전매개 양상이 통계적으로 확인되었음을 보여준다. 다만 본 연구는 횡단적 자기보고 자료에 기반하므로, 이러한 결과가 변수 간 인과적 선후관계를 입증하는 것은 아니며 통계적 매개 경로가 확인된 것으로 제한하여 해석할 필요가 있다.

이러한 결과는 몇 가지 측면에서 이해할 수 있다. 첫째, 서비스 품질이 이용 만족도에는 가장 강한 영향(β=.356)을 미치는 반면, 재이용 의도에 대한 직접효과는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 이는 앞서 〈표 12〉의 부트스트랩 검증에서 직접효과의 신뢰구간이 0을 포함한 반면 간접효과는 0을 포함하지 않은 결과와 일치하며, 서비스 품질의 영향력이 이용 만족도를 경유하여 재이용 의도로 전달되는 경로임을 보여준다. 오동근(2005, 71)은 공공도서관 서비스 품질의 다섯 개 차원 중 도서관시설·환경만이 충성도에 유의한 직접효과를 가졌고 전반적 만족도가 충성도에 가장 큰 영향을 미친다고 보고하였다. 서비스 품질의 영향력이 주로 만족도를 경유하여 행동의도로 전달된다는 점에서 본 연구의 결과는 이와 같은 맥락에 있으며, 이용자 만족도와 충성도 사이의 매개 관계를 규명한 이성신(2013)의 논의와도 부합한다. 둘째, 지각된 유용성과 지각된 용이성은 이용 만족도와 재이용 의도 모두에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 기술수용 요인이 이용 만족도와 지속적 이용의도에 유의한 영향을 미친다고 보고한 선행연구(김정우, 2019; 한준형 외, 2013)의 결과와 일치한다. 셋째, 이용 만족도는 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β=.651, p<.001), 이는 만족도가 재이용 의도의 주요 선행요인으로 작용한다는 선행연구(반민지, 2016; 정미옥, 2025)의 관점과 일치한다.

이상의 결과를 종합할 때, 공공도서관 모바일 전자책 서비스의 재이용 의도를 높이기 위해서는 서비스 품질 개선을 통한 만족도 제고와 더불어, 이용자가 서비스를 유용하고 편리하다고 느낄 수 있도록 하는 지각된 유용성·용이성 차원의 직접적 개선이 함께 이루어질 필요가 있음을 알 수 있다. 특히 본 연구에서는 서비스 품질과 재이용 의도의 관계에서 직접효과는 유의하지 않은 반면 이용 만족도를 경유하는 간접효과가 유의하게 나타났다. 이는 서비스 품질 개선이 재이용 의도와 연결되는 과정에서 이용자의 만족 경험이 중요한 역할을 할 가능성을 시사한다.

Ⅴ. 결 론

본 연구는 공공도서관 모바일 전자책 서비스를 1회 이상 이용한 경험이 있는 성인 이용자를 대상으로, 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성으로 구성된 지각된 가치가 이용 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 연구모형과 7개의 가설을 설정하고, 온라인 설문을 통해 수집한 이용자 128명의 자료를

신뢰도 분석, 탐색적 요인분석, 기술통계 분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석 및 부트스트랩을 활용한 매개효과 분석을 통해 검증하였다.

분석 결과, 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성은 모두 이용 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1, 1-2, 1-3이 모두 채택되었다. 반면 재이용 의도에 대해서는 지각된 유용성과 지각된 용이성의 직접효과는 유의하였으나(가설 2-2, 2-3 채택), 서비스 품질의 직접효과는 .05 유의수준을 충족하지 못하여 가설 2-1은 기각되었다. 이용 만족도는 재이용 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3이 채택되었다. 아울러 이용 만족도의 매개효과를 검증한 결과, 서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 직접효과는 유의하지 않은 반면(95% CI [-.197, .281]) 이용 만족도를 경유하는 간접효과는 유의한 것으로 확인되어(간접효과 .180, 95% CI [.058, .326]) 완전매개 양상이 통계적으로 확인되었다. 이는 서비스 품질과 재이용 의도의 관계에서는 이용 만족도를 경유하는 매개경로가 확인된 반면, 지각된 유용성과 지각된 용이성은 이용 만족도와 재이용 의도에 각각 유의한 영향을 미쳤음을 보여준다.

본 연구는 다음과 같은 이론적 시사점을 갖는다. 첫째, Kim et al.(2007)의 가치기반수용모델(VAM)과 Davis(1989)의 기술수용모델(TAM)을 바탕으로 공공도서관 모바일 전자책 서비스 맥락에서 서비스 품질, 지각된 유용성, 지각된 용이성을 지각된 가치의 구성요인으로 설정하고 이들의 영향관계를 통합적으로 검토하였다. 탐색적 요인분석 결과 세 요인은 이론적으로 설정한 구조에 따라 서로 구분되는 요인으로 추출되어, 본 연구에서 설정한 구성요인의 조작화가 경험적으로 일정 부분 뒷받침되었다. 다만 본 연구는 지각된 가치 자체를 별도의 변수로 측정하거나 확인적 요인분석을 통해 상위개념으로서의 측정모형을 검증한 것은 아니라는 한계가 있다. 그럼에도 기존 연구에서 서비스 품질과 기술수용 요인이 각각 별도의 틀에서 주로 논의되어 온 것과 달리, 본 연구는 이들 요인을 하나의 분석틀에서 함께 검토하고 이용 만족도와 재이용 의도에 대한 영향의 차이를 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 서비스 품질이 이용 만족도에는 강한 직접효과를 갖지만 재이용 의도에는 유의한 직접효과를 갖지 않는다는 결과는, 서비스 품질의 영향력이 만족도를 완전매개로 하여 행동의도에 전달됨을 부트스트랩 검증을 통해 통계적으로 확인한 것이다. 이는 서비스 품질의 다섯 개 차원 중 도서관시설・환경을 제외한 나머지 차원이 충성도에 유의한 직접효과를 갖지 못하고 전반적 만족도가 가장 강력한 선행요인으로 작용함을 보고한 오동근(2005), 그리고 만족도와 충성도 간 매개관계를 규명한 이성신(2013)의 논의와 부합하는 결과이다. 다만 오동근(2005)에서는 도서관시설・환경 차원이 충성도에 대해 직접효과와 간접효과를 동시에 갖는 부분매개 양상을 보인 반면, 본 연구에서 모바일 전자책 서비스의 서비스 품질은 재이용 의도에 대한 직접효과가 유의하지 않은 완전매개 양상으로 나타났다. 이는 물리적 시설・환경이 존재하는 대면 서비스와 달리, 모바일 전자책 서비스에서는 품질 지각이 행동의도로 전이되는 과정이 만족 경험에 더 전적으로 의존

할 가능성을 시사한다. 다만 두 연구는 표본과 측정도구가 상이하므로 이러한 대비는 통계적 비교가 아니라 대면·비대면 서비스 맥락의 차이에 대한 해석적 시사로 이해되어야 한다.

본 연구 결과는 공공도서관의 모바일 전자책 서비스 운영 및 정책 수립에 다음과 같은 실무적 시사점을 제공한다. 첫째, 서비스 품질은 이용 만족도에 대한 영향력이 가장 큰 반면(β=.356) 측정된 변수 중 평균값은 가장 낮게 나타나(M=3.45), 중요도는 높으나 만족 수준은 낮은 최우선 개선 영역으로 확인되었다. 문항 단위로 살펴보면 전체 19개 문항 중 정보 제공의 적시성(M=3.03)과 전자책 자료의 다양성(M=3.04)이 가장 낮은 값을 보였다. 이는 시스템의 안정성보다 장서 구성과 대출 여건이 이용자가 체감하는 품질의 취약 지점임을 의미하므로, 동시 대출 라이선스 확충, 신간 반영 주기 단축, 희망도서 신청과 전자책 구입의 연동과 같은 장서 정책 차원의 개선이 우선적으로 요구된다. 문항 단위 회귀분석에서도 전자책 자료 다양성이 이용 만족도(β=.357)와 재이용 의도(β=.349) 모두에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되어(〈표 10〉 참조), 장서 확충이 최우선 과제라는 해석이 통계적으로 뒷받침되었다.

둘째, 지각된 유용성과 지각된 용이성이 만족도와 재이용 의도 모두에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타난 만큼, 도서 검색과 대출 절차의 편의성, 화면 구성의 직관성, 접속 편의성을 개선하는 사용자 경험(UX) 차원의 투자가 필요하다. 특히 본 연구에서는 서비스 품질이 재이용 의도와 관계를 맺는 과정에서 이용 만족도의 매개효과가 확인된 반면, 지각된 유용성과 지각된 용이성은 재이용 의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 서비스 품질 개선과 함께 이용 절차의 편의성 및 서비스의 유용성을 높이기 위한 개선을 병행할 필요가 있다.

셋째, 도서관 이용빈도와 모바일 전자책 서비스 이용빈도를 비교한 결과, 응답자의 22.7%가 도서관을 주 1회 이상 이용한 반면 모바일 전자책 서비스는 38.3%가 월 1회 이하로 이용하는 것으로 나타났다. 이는 오프라인 도서관 이용이 모바일 전자책 서비스 이용으로 충분히 연결되지 않을 가능성을 보여준다. 따라서 단순한 홍보 확대보다는 오프라인 이용 과정에서 모바일 전자책 서비스로 자연스럽게 유입될 수 있는 접점을 마련할 필요가 있다. 예를 들어 대출증 발급 시 전자도서관 계정 생성 및 이용 방법을 함께 안내하거나, 자료 대출 과정에서 모바일 전자책 서비스를 소개하는 방식 등을 고려할 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지며, 이를 통해 향후 연구 방향을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 편의표집(convenience sampling) 방법으로 온라인 설문을 실시하여 자료를 수집하였다. 그 결과 응답자의 성별이 여성(82.0%)에, 직업이 직장인(81.3%)에, 연령대가 30대(39.8%)에 편중되는 표본 특성을 보였다. 이러한 표본 구성은 도서관을 직접 방문할 시간적 여유가 상대적으로 부족한 집단이 과대표집된 결과일 수 있다. 실제로 지각된 유용성의 네 문항 가운데 도서관 방문 대체의 평균이 가장 높게 나타난 점(M=4.04)을 고려하면, 비대면 이용의 유용성이 실제보다 높게 평가되어 해당 경로의 영향력이 과대추정되었을 가능성을 배제하기 어렵다. 또한 최종

표본 128명은 사전에 산정한 최소 표본 수를 충족하는 규모였으나, 서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 직접효과가 .05 수준에서 유의하지 않게 나타난 결과(β=.168, p=.062)는 해당 크기의 효과를 탐지하기에 검정력이 충분하지 않았기 때문일 수 있다. 향후 연구에서는 층화표집을 통해 표본의 대표성을 높이고 표본 규모를 확대하여 해당 경로의 유의성을 재검토할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 횡단적 자기보고 자료에 기반하고 있어 매개효과의 통계적 성립은 확인하였으나 변수 간 인과적 선후관계까지 입증한 것은 아니다. 또한 탐색적 요인분석에서 일부 문항의 공통성이 상대적으로 낮게 나타났고 교차적재가 관찰된바, 이는 서비스 품질 척도가 이질적 속성을 포괄하는 데서 기인한 것으로 판단된다. 향후 연구에서는 확인적 요인분석을 통한 측정모형 검증과 종단 설계를 통한 인과관계 규명이 요구된다.

셋째, 본 연구는 지각된 가치를 전반적 가치 평가를 묻는 별도 문항으로 측정하지 않고 서비스 품질・지각된 유용성・지각된 용이성이라는 구성요소를 통해 조작화하였다. 이는 가치의 구성 차원이 만족과 행동의도에 각각 어떻게 작용하는지를 요인별로 분해하여 확인할 수 있다는 이점이 있으나, 이용자가 편익과 희생을 종합하여 형성하는 전반적 가치 지각 그 자체를 측정한 것은 아니라는 제약을 수반한다. 또한 본 연구는 지각된 가치를 편익 차원 중심으로 구성하여 지각된 희생 차원을 별도 변수로 투입하지 않았다. 향후 연구에서는 전반적 가치 지각을 별도 변수로 측정하고 희생 차원을 함께 포함하여, 구성요소와 전반적 가치, 만족, 행동의도로 이어지는 위계적 경로를 검증할 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 지각된 가치를 세 하위요인으로 한정하여 살펴보았다. 그러나 지각된 가치는 기능적 가치 외에도 정서적・사회적 가치 등 다차원적으로 구성될 수 있다는 선행연구(Sánchez-Fernández & Iniesta-Bonillo, 2007)를 고려할 때, 향후 연구에서는 추가적인 하위요인을 포함하여 지각된 가치의 구조를 보다 폭넓게 검증할 필요가 있다.

이러한 한계에도 불구하고, 본 연구는 공공도서관 모바일 전자책 서비스 이용자의 지각된 가치 구조를 실증적으로 검증하고, 서비스 품질・만족도・재이용 의도 간의 관계를 구체적으로 규명하였다는 점에서, 향후 공공도서관의 이용자 중심 모바일 전자책 서비스 설계와 품질 개선을 위한 기초자료로서 의의를 갖는다.

참 고 문 헌

강유정 (2024). 공공도서관 AI 도서추천서비스의 이용자 수용연구. 한국문헌정보학회지, 58(4), 277-306. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.4.277

강유정 (2025). 공공도서관 AI 챗봇의 의인화와 서비스 품질이 지속적인 이용의도에 미치는 영향.

한국문헌정보학회지, 59(1), 517-545. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.517
구중억 (2011). 대학도서관의 모바일 서비스 사례 분석 및 웹 접근성 평가에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 45(1), 75-101. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.1.075
김고운 (2023). 레스토랑에 대한 고객의 지각된 가치가 재방문 의도에 미치는 영향: 레스토랑 유형과 고객만족의 조절적 조절효과. 고객만족경영연구, 25(1), 159-174. https://doi.org/10.34183/KCSMA.25.1.8
김완종, 김혜선, 이혜진 (2013). 기대불일치 분석기법을 적용한 온라인 과학기술정보 서비스 품질 측정. 정보관리학회지, 30(2), 101-118. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.101
김정우 (2019). 공공기관 모바일 웹서비스 이용자 만족 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 한성대학교.
김정하 (2020). 공공도서관 SNS 품질이 이용자의 지각된 가치와 도서관만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
김지윤, 주경희 (2014). 모바일 SNS 지속 사용의도에 있어 지각된 가치의 역할. 디지털융복합연구, 12(10), 211-222. https://doi.org/10.14400/JDC.2014.12.10.211
김태민 (2014). 공공도서관 모바일 전자책 서비스의 특성이 전자책 서비스의 이용과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
문화체육관광부 (2024). 전국 공공도서관 지속 확충, 방문 이용 증가세 뚜렷. 출처: https://www.mcst.go.kr/kor/s-notice/press/pressView.jsp?pSeq=21279
문화체육관광부 (2025). 공공도서관 증가, 1관당 봉사 대상 인구 4만 명 아래로. 출처: https://www.mcst.go.kr/kor/s-notice/press/pressView.jsp?pSeq=21826
반민지 (2016). 공공도서관 서비스 품질이 이용자의 재이용의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 명지대학교.
서석봉 (2021). 고령자의 도서관불안요인과 재이용 의도에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교.
오동근 (2005). 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 정보관리학회지, 22(4), 61-78. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.4.061
유현정, 심영, 신재호 (2022). 중고거래 플랫폼 이용동기에 따른 만족도와 재이용의도: 당근마켓을 중심으로. 소비문화연구, 25(4), 157-176. https://doi.org/10.17053/jcc.2022.25.4.008
이선애 (2012). 대학도서관 이용자들이 경험한 서비스가치 인식수준에 따른 도서관 이용행태 및 충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
이성신 (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.1.083
정미옥 (2025). 공공도서관 전자책 서비스 이용자의 감정반응 요인이 지속이용의도에 미치는 영향 연구. 한국문헌정보학회지, 59(4), 221-249. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.4.221

한국도서관협회 (2013). 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.

한준형, 강성배, 문태수 (2013). 스마트폰의 지각된 가치와 지속적 사용의도, 그리고 개인 혁신성의 조절효과. Asia Pacific Journal of Information Systems, 23(4), 53-84. https://doi.org/10.14329/apjis.2013.23.4.053

Aaker, D. A. (1996). Building Strong Brands. New York: Free Press.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. https://doi.org/10.2307/249008

Foster, C. D. (1995). PDAs and the library without a roof. Journal of Computing in Higher Education, 7(1), 85-93. https://doi.org/10.1007/BF02946144

Hayes, A. F. (2022). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach (3rd ed.). New York: Guilford Press.

Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: a general structural equation model. European Journal of Marketing, 37(11/12), 1762-1800. https://doi.org/10.1108/03090560310495456

Kim, H., Chan, H. C., & Gupta, S. (2007). Value-based adoption of mobile internet: An empirical investigation. Decision Support Systems, 43(1), 111-126. https://doi.org/10.1016/j.dss.2005.05.009

Kotler, P. (2003). Marketing Management (11th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.

Liu, Y. Q. & Briggs, S. (2015). A library in the palm of your hand: mobile services in top 100 university libraries. Information Technology and Libraries, 34(2), 133-146. https://doi.org/10.6017/ital.v34i2.5650

Martensen, A. & Grønholdt, 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. https://doi.org/10.1016/S0099-1333(03)00020-X

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumers' perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Sánchez-Fernández, R. & Iniesta-Bonillo, M. Á. (2007). The concept of perceived value: A systematic review of the research. Marketing Theory, 7(4), 427-451. https://doi.org/10.1177/1470593107083165

Woodruff, R. B. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. Journal

of the Academy of Marketing Science, 25(2), 139-153. https://doi.org/10.1007/BF02894350

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 52(3), 2-22. https://doi.org/10.1177/002224298805200302

• 국한문 참고문헌의 영문 표기
(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

Ban, Min-Ji (2016). The Effects of Public Library Service Quality on the Users' Intention to Revisit: Focus on the Moderating Effect of Experiential Value. Master's thesis, Myongji University, Republic of Korea.

Gu, Jung-Eok (2011). An analysis and web accessibility assessment of mobile service of university libraries. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 45(1), 75-101. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.1.075

Han, Jun-Hyoung, Kang, Sung-Bae, & Moon, Tae-Soo (2013). An empirical study on perceived value and continuous intention to use of smart phone, and the moderating effect of personal innovativeness. Asia Pacific Journal of Information Systems, 23(4), 53-84. https://doi.org/10.14329/apjis.2013.23.4.053

Jeong, Mi-Ok (2025). A study on the effects of emotional response factors on the continuance intention of public library e-book service users. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 59(4), 221-249. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.4.221

Kang, Yu-Jeong (2024). User acceptance of AI(artificial intelligence) book recommendations in public libraries. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 58(4), 277-306. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.4.277

Kang, Yu-Jeong (2025). The influence of anthropomorphism and service quality of public library AI chatbot on continuous use intention. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 59(1), 517-545. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.517

Kim, Ji-Yoon & Chu, Kyoung-Hee (2014). The role of perceived value on the continuance intention in mobile social network service. Journal of Digital Convergence, 12(10),

211-222. https://doi.org/10.14400/JDC.2014.12.10.211

Kim, Jung-Ha (2020). The Effects of Public Library SNS: How Does the Quality of Library SNS Affect Users' Perceived Value and Satisfaction of the Libraries? Master's thesis, Sungkyunkwan University, Republic of Korea.

Kim, Jung-Woo (2019). A Study on Satisfaction Factors in Public Institution Mobile Web-service Users. Master's thesis, Hansung University, Republic of Korea.

Kim, Ko-Woon (2023). The impact of customer perceived value on revisit intention: Moderated moderation effects of restaurant type and customer satisfaction. Academy of Customer Satisfaction Management, 25(1), 159-174. https://doi.org/10.34183/KCSMA.25.1.8

Kim, Tae-Min (2014). A Study on the Effects of the Characteristics of E-book Public Library Service on the Using and Loyalty to E-book Service. Master's thesis, Sungkyunkwan University, Republic of Korea.

Kim, Wan-Jong, Kim, Hye-Sun, & Lee, Hye-Jin (2013). A study on online science & technology information service quality measurement using expectation and disconfirmation analysis. Journal of the Korean Society for Information Management, 30(2), 101-118. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.101

Korean Library Association (2013). Standards for Korean Libraries. Seoul: Korean Library Association.

Lee, Seong-Sin (2013). Correlation between public library service user satisfaction and loyalty and moderator variables. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 24(1), 83-103. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.1.083

Lee, Sun-Ae (2012). A Study on the Factors Influencing the Behavior and Loyalty of Using the Library Based on the Level of Perception Towards the Service Value Experienced by the Users of Academic Library. Master's thesis, Sungkyunkwan University, Republic of Korea.

Ministry of Culture, Sports and Tourism (2024). Public libraries continue to expand, with a marked increase in visits. Available: https://www.mcst.go.kr/kor/s-notice/press/pressView.jsp?pSeq=21279

Ministry of Culture, Sports and Tourism (2025). Public libraries increase, service population per library falls below 40,000. Available: https://www.mcst.go.kr/kor/s-notice/press/pressView.jsp?pSeq=21826

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

Seo, Suk-Bong (2021). A Study of Library Anxiety Factors in the Elderly and Intention to Revisit the Library. Doctoral dissertation, Kyonggi University, Republic of Korea.

Yoo, Hyun-Jung, Shim, Young, & Shin, Jae-Ho (2022). The effects of factors of use motives for second-hand transaction platform on use satisfaction and reuse intentions: Focused on the Danggn Market. Journal of Consumption Culture, 25(4), 157-176. https://doi.org/10.17053/jcc.2022.25.4.008