

국립중앙도서관의 서비스품질과 그 효과에 대한 실증적 분석

An Empirical Analysis on the Service Quality of the National Library of Korea and Its Effects

한 상 일(Sang-Il Han)*
김 영 제(Young-Jea Kim)**
유 평 준(Pyeong-Jun Yu)***
배 득 중(Deuk-Jong Bae)****

목 차

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. 서 론 | 3. 분석결과 |
| 2. 연구설계 | 3.1 평균값 분석 |
| 2.1 이론적 배경 | 3.2 이용자 집단별 구조방정식모형 추정 |
| 2.2 연구모형과 연구문제 | 4. 연구의 함의 |
| 2.3 연구방법 | 5. 결 론 |

초 록

이 연구의 목적은 국립중앙도서관의 서비스 수준이 이용고객에 대한 만족도와 방문회수에 미치는 영향을 밝히는 것이다. 그리고 최근 고객들의 만족도 향상뿐만 아니라 시설의 가동률을 높이고 사회적 일자리를 창출하는 효과를 거둔 성공사례로 인식되고 있는 국립중앙도서관의 연장개관의 효과를 검증하기 위하여 시간대별 인과관계를 구조방정식 모형의 추정으로 검토하였다. 연구결과에 따르면 국립중앙도서관 서비스의 특수성으로 인하여 서비스 수준이 고객의 만족감은 높일지라도 방문회수를 직접적으로 증가시키지 않는 것으로 판명되었다. 그러나 서비스 품질이 높다고 인식하는 이용자는 만족감도 높은 것으로 밝혀졌다.

ABSTRACT

The authors examine the service quality of the National Library of Korea and its effects on the customer satisfaction and the annual number of visit. In particular, this article tests the actual effects of the extension of opening hour that has been famous for increasing ratio of library operation and employing more librarians. A survey of 332 customers was conducted to measure individual perceptions on the customer service and satisfactions and estimate structural equation models across two time slots: the daytime, and night hour. The major findings of this study are that the service quality tends to increase customer satisfaction.

키워드: 국립중앙도서관, 서비스품질, 고객만족도

National Library of Korea, Service Quality, Customer Satisfaction

- * 연세대학교 정경대학 행정학전공 조교수(hans@yonsei.ac.kr)
** 연세대학교 정경대학 행정학전공 강사(kyj9989@hanmail.net)
*** 연세대학교 정경대학 행정학전공 교수(pjyu@yonsei.ac.kr)
**** 연세대학교 정경대학 행정학전공 교수(xy333@naver.com)

논문접수일자 2008년 2월 22일

게재확정일자 2008년 3월 25일

1. 서론

1990년대 이후 공공기관에도 서비스 혁신과 고객만족도의 향상을 추구하는 추세가 정착되면서 국립중앙도서관도 서비스의 품질을 향상시키기 위한 다양한 변화의 노력을 추구하였다. 국립중앙도서관은 사서들의 전문성과 자료의 다양성과 포괄성을 높이는 등 서비스의 내용을 개선하기 위한 시도를 해왔고 서비스의 친절성과 신속성을 높이기 위한 노력도 병행하고 있다(국립중앙도서관 2007a). 그런데 이러한 혁신은 고객에게 긍정적인 효과를 유발할 때 완결된다고 가정한다면 서비스혁신의 노력이 고객의 만족도를 얼마나 향상시켰는가를 평가하는 것이 중요하다.

국립중앙도서관이 도입한 다양한 혁신의 노력 중에서 최근 국립중앙도서관이 시행한 야간 연장개관 서비스는 공공시설의 서비스 이용자 만족도를 높이는 중요한 혁신사례로 소개되어 왔다(문화관광부 2006). 국립중앙도서관은 이용자의 편의를 위하여 지속적으로 개관시간을 연장하였으며, 특히 2006년 11월 8일부터는 그간 오후 9시까지 개방된 열람실과 부분적으로 개방한 자료실의 서비스 시간을 오후 11시까지 연장하였다. 이러한 연장개관 서비스는 이용자의 만족도를 향상시키는 것으로 간주되었다(경향신문 2007). 그리고 연장개관 서비스가 전국 6천여 개 정도의 박물관·미술관·도서관·국민체육센터·지방운동장·지방체육관 등의 문화시설로 확대될 때, 만족도제고는 물론 사회적 일자리 창출에도 도움을 줄 것으로 평가받은 바 있다.

이러한 공공기관의 연장근무는 근무제도의

탄력적인 개편을 통해 시설가동률을 높이며 만족도를 향상하고 일자리 창출에 기여한다는 새로운 조직관리 패러다임에 기반을 두고 발전하였다. 그런데 일반적으로 유연한 조직관리 패러다임의 실천적 대안은 하나의 방식으로 고착되어 발전하는 것이 아니다. 각 조직의 다양한 특색에 따라서 여러 가지로 발전하고 있으며 국립중앙도서관에서는 연장근무의 형태로 나타난 것이다. 따라서 이렇게 연장개관이 확대되는 과정에서 서비스품질과 고객의 만족감, 방문회수 등에 어떠한 효과가 있었는지 실증적으로 조사하고 연구하는 것이 중요하다.

그런 의미에서 이 연구의 목적을 국립중앙도서관 서비스 품질과 이용자의 만족도와 방문회수의 관계를 개관시간대별로 구분하여 분석하는 것으로 삼고자 한다. 그러한 목적을 달성하기 위하여 연구설계에서 서비스 품질과 고객만족도 그리고 방문회수에 대한 이론적 배경을 검토하고 연구의 문제의식을 구체화하였다. 실증적 분석을 위하여 국립중앙도서관의 방문자에 대한 설문조사를 두 가지 방문시간으로 구분하여 실시하였다. 그 결과를 이용시간대별 서비스 품질과 만족도, 방문회수의 인과관계 분석에 활용할 것이며 그 분석결과를 토대로 정책적인 대안을 제시할 것이다.

2. 연구설계

2.1 이론적 배경

최근 글로벌 경제구조가 심화되고 산업구조가 지식기반체제로 재편되면서 지식경쟁력의

제고가 중요한 화두가 되고 있고 한국 사회도 빠른 속도로 지식기반사회로 변하고 있다. 이제 공공기관의 역할도 일방적, 직접적 개입에서 간접적인 지원과 조정으로 변해야 한다(Kooiman 1993). 그리고 사회적인 추세에 따라 구성원의 역량강화가 자연스럽게 이루어지도록 규칙과 제도를 개혁하며, 공공의 가치를 기반으로 효과적으로 조정·해결하는 능력을 갖추어야 한다. 우리 사회는 여전히 선진국과 비교할 때, 지식기반사회로서의 기반이 취약하다. 이에 따라, 정부와 공공기관이 사회로부터 단절된 조직체가 아니라, 선도적으로 지식을 창출하고 전수하며, 학습사회를 이끌어 나가야 할 주체적 역할을 해야 한다(정무권, 배득중, 한상일 2006).

그러한 취지에 부응하여 국립중앙도서관은 일찍이 지식정보제공 서비스를 고도화함과 동시에 서비스혁신과 연장개관서비스를 동시에 추구하였다(국립중앙도서관 2007b). 여기서 국립중앙도서관이 중요한 것은 국민과 정부가 만나는 현장이기 때문이다. 국민과 관료제가 현장에서 공적만남(public encounter)을 가질 때 정책이 집행되고 서비스가 전달되는 방식은 매우 중요하다(Frederickson 1977). 특히 최근 국민들의 행정서비스에 대한 욕구가 높아지고 다양해지면서 서비스가 전달되는 방식이 매우 다양해지고 있다. 따라서 서비스를 제공하는 방식도 매우 다양하게 분화되었고 그 서비스의 품질을 측정하는 방식도 다양하게 설계되었다.

공공기관의 서비스를 특히 국민과 접촉하는 일선기관의 서비스를 측정하는 가장 대표적인 방법이 민간조직의 서비스 품질측정을 위하여 개발된 이른바 SERVQUAL 방식이다. SERVQUAL은

Parasuraman, Berry and Zeithaml(1985)이 탐색적 연구를 통하여 제시한 신뢰성, 대응성, 능력, 접근성, 정중성, 의사전달, 정직성, 안정성, 고객이해, 유용성 등의 10가지 기준들을 통합하여 다섯 가지 범주로 정리한 후 명명한 용어이다. 이들은 서비스의 측정영역을 대응성(responsiveness), 보증성(assurance), 유형성(tangibles), 동조성(empathy), 신뢰성(reliability)의 다섯 가지 영역으로 구분하여 실제서비스와 서비스에 대한 기대의 차이를 분석하여 서비스의 수준을 제시한다. 이러한 서비스의 품질을 측정하는 방법을 도서관에도 적용하여 활용하는 것이 LibQUAL이다. 그것은 SERVQUAL의 기존 영역을 서비스 영향력과 장소, 정보관리로 구분하여 측정한다. 일반적으로 SERVQUAL이나 LibQUAL 등의 측정결과가 제시하는 서비스품질 향상의 효과는 고객의 종합만족도 향상이다.

기존연구의 결과에 따르면 만족도의 향상은 그 기관에 대한 충성도를 높이고 다시 방문하는 빈도를 높여서 기관의 활용도를 높이는 결과를 낳는다(이환범, 이수창, 임준한 2005). 국립중앙도서관을 대상으로 한 기존연구에서도 서비스의 품질이 향상되면 만족도를 높이고 조직충성도도 높아진다고 설명한다(오동근, 임영규, 여지숙 2006). 따라서 서비스를 혁신함으로써 국민들을 만족시킬 뿐만 아니라 기관의 활용도도 높여 제한된 시간동안 더 많은 서비스를 제공할 수 있게 된다.

그러나 SERVQUAL과 LibQUAL의 측정결과가 축적된 현 시점에서 성과와 기대감의 차이를 측정하는 것이 두 개념의 변화가능성이 많은 사회과학의 영역에서는 실익이 없다는 점

(Teas 1993), 그리고 태도조사보다 더 정확한 측정도구가 존재할 수 있다는 점(Cronin and Taylor 1992) 등의 다양한 비판을 받아왔다. 오히려 차이분석보다 성과나 인식을 직접적으로 적절하게 측정한 결과가 더 중요할 수 있다는 지적에 직면하고 있으며 다양한 대안적인 측정방법들이 논의되고 있다. 측정방법 뿐만 아니라 연구의 대상이 확대되면서 인과구조에 대하여도 활발한 논의가 진행되고 있다. 결국 SERVQUAL이 모든 서비스 영역에서 보편적으로 적용되는 것이 아니라는 지적도 있다. 즉 연구대상의 특수성에 따라서 인과구조가 다양하게 나타날 수 있으므로 서비스 품질의 측정결과가 초래하는 효과도 다양하게 논의되어야 한다는 것이다(Carman 1993).

따라서 국립중앙도서관의 경우도 일반적으로 통용되는 측정방법과 인과관계를 여과없이 적용하는 것은 적절한 연구성과를 낳기 어렵다. 오히려 서비스의 품질이 유발하는 효과를 가정하기 위하여 그 기관의 특수성을 가정하는 것이 바람직하다. 특히 국립중앙도서관의 설립목적과 비전을 감안하면서 현재 진행 중인 서비스 혁신의 목적과 특수성을 고려하여 고객들의 만족도와 방문빈도에 대한 인과구조를 가정해야 할 것이다.

2.2 연구모형과 연구문제

국립중앙도서관은 그 특성상 다른 유형의 도서관과 구별되는 목표를 추구한다는 점에 주목할 필요가 있다. 국립중앙도서관은 국내문헌의 총 집산처를 지향하면서 국내외자료를 수집하고 제공하는 역할에 주력하고 있다(국립중앙도

서관 2007c). 즉 방대한 소장자료를 바탕으로 고급 연구자료 또는 희귀자료에 대한 수요를 충족시키는 목적은 시민들의 접근성을 바탕으로 다양한 문화적 욕구충족을 목적으로 삼는 일반적인 공공도서관의 경우와 구별된다.

그러므로 본 연구는 두 가지 문제의식을 중심으로 접근하고자 한다. 첫째, 기존연구에서 확인된 서비스의 품질과 고객만족, 충성도의 관계에 대한 가정을 보다 심화할 필요가 있다. 일반적으로는 서비스의 품질이 높으면 고객들은 만족하고 자주 방문하려하며 또 높은 만족도는 방문회수를 늘리는 효과가 있다고 가정할 수 있다. 기존 연구에서도 다양한 서비스의 영역 중에서 직원의 서비스가 만족감을 높이고 방문회수를 높이는 것으로 나타났다(오동근, 임영규, 여지숙 2006). 그런데 국립중앙도서관의 방문자는 상대적으로 자료의 수집을 중시한다고 가정할 때, 서비스의 품질이 만족도를 높일 것으로 기대되나 방문회수에 대해서는 개인의 자료에 대한 수요가 중요한 영향을 줄 것이라고 가정할 수 있다. 따라서 과연 서비스의 품질은 종합만족도와 방문회수를 높이는 독립변수인지, 만일 그렇다면 어떤 하위변수가 가장 중요한지를 밝히고자 한다. 그리고 통제변수로서의 사회경제적 특성은 방문회수에 얼마나 중요한 영향을 주는 것인지를 평가하는 것도 중요하다. 국립중앙도서관의 주된 기능이 자료의 검색과 취득에 있다면 그 자료를 필요로 해서 자주 방문할 수요를 가진 사회경제적 특성별 집단이 있을 것이라고 가정한다.

2000년대부터 국립중앙도서관에서 본격적으로 시행된 연장개관서비스는 서비스의 내용적 측면보다는 접근성을 확산시키는 서비스혁신이

다.¹⁾ 따라서 두 번째 문제의식은 자료제공서비스가 핵심인 국립중앙도서관에서 접근성을 확대했을 때 고객의 만족도와 방문회수에 나타나는 변화에서 시작된다. 즉 야간개관시간대에 방문하는 고객의 경우 일반적인 주간시간대 방문자와는 다른 변화된 특징을 보일 것이다. 그리고 그들이 경험하는 서비스의 품질이 만족도와 방문회수에 미치는 인과구조가 다를 것이다.

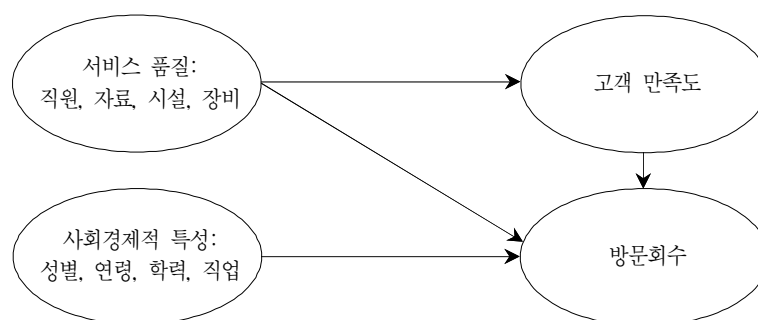
이론적 논의와 연구의 문제의식을 중심으로 구성한 분석모형은 <그림 1>과 같다. 이 연구에서 최종 내생변인은 방문고객의 종합만족도와 방문회수이다. 만족도와 방문회수에 대한 영향요인은 직원, 자료, 시설, 장비 등의 서비스 수준으로 설정하고 통제변인으로 인구사회학적 요인을 설정한다. 기존연구의 결과에 따라 서비스 수준은 만족도와 방문회수 모두에 영향을 주는 것으로 그리고 사회경제적 요인의 경우 방문회수에 영향을 주는 것으로 가정하였다. 사회경제적 요인의 경우 성별, 연령, 교육수준, 직업 등의 이론변수로 설정하여 각각 측정한다.

따라서 이러한 분석모형을 통해 도출한 첫 번째 연구문제(research question)는 “도서관의 서비스품질이 높으면 이용자의 만족도와 방문회수가 증가하는가?”이며, 두 번째 연구문제는 “도서관 이용자의 사회경제적 지위가 높으면 그들의 도서관 방문회수가 많은가?”이다. 그리고 마지막 연구문제는 “주간과 야간시간대별로 인과관계에 차이가 있는가?”이다.

2.3 연구방법

2.3.1 자료수집방법

위의 연구모형을 실증적으로 분석하기 위해 2007년 6월 국립중앙도서관을 직접 방문하여 도서관이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 연구에서 중요한 집단구분은 방문시간대에 따라서 구성되었으므로 설문조사도 시간대별로 구분하여 진행하였다. 주간, 야간시간대로 구분하여 조사하였고 설문지에 시간대별 이용경험을 확인하였고 시간대별로 충분한 사



<그림 1> 연구모형

- 1) 공공기관의 행정서비스에 대한 기존연구들은 서비스의 영역을 내용적 측면과 수단적 측면으로 나누는 경향이 있다. 내용적 측면은 서비스의 내용을 정확하게 전달하는 것을 말하며 수단적 측면은 서비스를 경험하고 완료하는 과정을 신속, 편리하게 하도록 배려하는 측면을 말한다(박동희 2001). 연장개관서비스는 주간이나 이른 야간에 접근하기 어려운 고객을 배려하여 편리하게 접근하도록 유도하는 서비스이므로 전달수단적 측면에 가깝다.

례수를 확보하도록 조사하였다. 수거된 설문지 가운데 이 연구에 도입된 변인들이 지니는 결측치(missing value)를 일괄적(listwise)으로 제거한 후 최종분석에 투입된 사례 수는 332개이다. 332개의 사례 수 가운데 주간(9:00-18:00), 야간(18:00-22:00) 시간대 방문경험자가 각각 225명과 192명인 것으로 확인되었다.²⁾

국립중앙도서관 이용자 설문조사에 응한 응답자들의 성별 프로파일은 남성이 54.1%, 여성이 45.9%이다. 응답자 연령대는 20대(47%)와 30대(26.1%)가 가장 많고, 연령이 많을수록 응답자가 적어져서 60대 이상은 4.3%에 불과하다. 이용자들의 직업은 대학생이 28.1%로 가장 많고, 회사원(21.1%)과 대학원생(12.8%)이 그 뒤를 잇는다. 요약하면, 20-30대 대학생 및 대학원생 그리고 일부 회사원들이 주요 응답자를 구성하고 있다.

응답자들의 거주지를 보면, 국립중앙도서관이 소재한 서울시 서초구 거주자가 전체 응답자의 39%로 매우 높다. 서초구 이외의 서울지역에 거주하는 응답자가 49.2%를 점유한다. 서울 이외 지역 거주자가 전체 응답자의 11.8%를 구성하고 있기는 하지만, 서울 이외의 지역에서 국립중앙도서관을 이용하면서 본 조사에 응답한 사람은 매우 적다. 이러한 사실은 2006년 국립중앙도서관 MIS자료를 통해서도 확인되고 있다. MIS자료에 따르면 서울 이외 지역 이용자의 비율이 17%였는데 본 조사의 비율이 이에 근접하고 있다. 동일한 내용을 근무처 개념으로 바꾸어 검토해보면 표본 유효응답자의 86.5%가량이 서울시에서 근무하고 있다. 그것은 서울시에 거주하거나 근무하는 사람이 아닌 경우 국립중앙도서관을 방문하는 비율이 매우 낮다는 사실을 증명하는 것이다.

〈표 1〉 이용자 조사 표본의 사회경제적 특성

특 성	구 분	백분율		특 성	구 분	백분율	
		유효	전 체			유효	전 체
성 별	남성	54.1	53.9	학 력	고졸이하	24.8	24.4
	여성	45.9	45.8		대졸	56.3	55.4
가 구 소 득	3000만원 이하	19.1	9.9		대학원졸	19.0	18.7
	3000만원-5000만원	41.0	21.4	직 업	대학생	28.1	27.7
	5000만원 이상	39.9	20.8		대학원생	12.8	12.7
연 령	10-20대	51.4	50.9		교원	4.0	3.9
	30대	26.1	25.9		회사원	21.1	20.8
	40-50대	18.2	18.1		자영업	8.0	7.8
	60대 이상	4.3	4.2		기타	26.0	25.6
거 주 지	서초구	39.0	38.9	근 무 지	서초구	15.1	11.1
	서초구외 서울	49.2	49.1		서초구외 서울	71.4	52.7
	서울이외 지역	11.8	11.7		서울이외 지역	13.5	9.9

주: 백분율에서 '유효'는 응답거부자를 제외한 모집단에 대한 비율, '전체'는 응답거부자를 포함한 모집단에 대한 비율.

2) 332명 중에서 두 시간대 모두 이용한 응답자가 있으므로 주간, 야간시간대 사례수의 총합은 332를 초과한다.

2.3.2 변수의 조작적 정의

이 연구의 주요 변수는 사회경제적 요인, 서비스품질, 시간대별 만족도, 방문회수로 구성된다. 사회경제적 요인으로 활용된 변수 중에서 연령은 자연연령으로 분석에 사용하였다. 성별은 더미변수로서 여성일 경우 0, 남성일 경우는 1로 부여했다. 학력은 최종적으로 졸업한 학교를 선택하도록 하여 더미변수를 활용하는 대신 누적적으로 더한 가산변수를 활용하였다. 응답자의 직업은 Ganzeboom and Trieman(1996)에 의하여 개발된 표준국제직업위세척도 가운데 직업의 안정성에 따라 구분한 기준을 활용하여 낮은 수치부터 높은 수치까지 나열하여 활용하였다. 이러한 부호화방식은 연속형 변수를 일반적으로 투입하는 구조방정식 추정에서 사회경제적 특성변수를 포함시킬 때 일반적으로 활용되는 방식을 따른 것이다.

서비스품질은 직원의 서비스, 자료서비스, 시설, 장비 등 네 가지 내생변인으로 구성된다. 이렇게 구성된 서비스품질의 하위변수들은 국립중앙도서관에서 지속적으로 사용해오고 있으면서 연구자들에게 제공한 “2004 이용자 설문조사분석결과”에 수록된 문항을 1점에서 5점 사이에서 선택하도록 하는 측정척도를 사용하였다. 시간대별 만족도는 먼저 시간대별로 이용한 적이 있는지 묻고, 이용한 경험이 있는 응답자에게 해당 시간대의 만족도를 1점에서 5점 사이에서 선택하도록 설계하였다. 그리고 방문회수는 지난 1년간 국립중앙도서관을 방문한 회수를 질문하여 측정했다. 각 변수별 측정문항과 척도는 <표 2>와 같다.

2.3.3 자료분석방법

이 연구는 궁극적으로 국립중앙도서관의 서비스품질과 방문자의 사회경제적 특성이 만족도와 방문회수에 주는 영향을 분석하기 위해 평균값 분석과 구조방정식 추정을 시도한다. 평균값 분석은 응답자의 주요 이용시간대를 바탕으로 각 요인에 속한 관찰변수의 평균값의 차이를 방문시간대별로 구분하여 제시한다. 구조방정식 분석을 시작하기 전에 실시한 확인적 요인분석은 이론적 검토에서 일련의 요인들을 각각 추정하여 측정변수들이 이 연구에서 제시한 요인으로 추출될 수 있는지를 분석하는 것이다. 총 19개의 관찰변수에 대하여 요인분석을 실시하였고 아이겐 값이 1.0이상인 요인들을 중심으로 추출하였다. 요인추출의 방법은 가장 일반적으로 활용되는 주성분분석방법을 활용하였고 요인회전은 배리맥스 직교회전방식을 활용하였다.

구조방정식모형은 측정모형과 구조모형의 2개 하위모형으로 구성된다. 즉 만족도와 방문회수로 구성되는 내생잠재변수와 외생잠재변수인 서비스품질과 사회경제적 특성을 이론변수로 설정하여 그들 간의 인과관계를 분석한다. 한편 방문회수를 최종적 내생변인으로 설정하여 만족도를 매개변인으로 설정한 상태에서 제반 예측변인들의 인과적 단위영향을 분석하기 위한 구조모형을 추정한다. 이어서 각 결과변인을 설명하는 인과요인들의 직접, 간접, 전체 영향을 분리시키는 경로분석을 실시함으로써, 각 인과변인들의 상대적 중요성에 대한 평가를 시도한다. 각 차원들을 결과변인으로 간주한 공변량 구조분석을 시도하여 이론 변인들간의 구조적 인과관계를 추정한다. 이 과정에서 모

〈표 2〉 설문문항 및 변수의 정의

변수		설문내용	척도(부호화방식)
독립 변수	직 원	사서직원의 전문성	연속변수(1-5) ^a
		사서직원의 친절성	
		안내데스크 직원의 친절성	
		직원들이 이용자를 도와주려고 하는 적극성의 정도	
		건의사항에 대한 신속한 처리	
	자 료	자료의 최신성	
		장서구성의 주제다양성	
		장서의 충분한 정도	
		연속간행물 종류의 다양성	
	시 설	냉난방시설	
		열람실 공기의 쾌적성	
		매점·식당 시설	
		휴게실 시설	
		식수대 시설	
	장 비	복사기이용의 편리성	
		복사기의 수	
		컴퓨터와 프린터 이용의 편리성	
		컴퓨터실 컴퓨터의 수	
		컴퓨터실 컴퓨터의 성능	
	사회경제 특성변수	귀하의 성별은?	더미변수(여성=0, 남성=1)
		귀하의 연령은 몇 세입니까?	연속변수(연령)
		귀하의 최종학력은?	연속변수 ^b
		귀하의 직업은	연속변수 ^c
매개·종속 변수	시간대별 만족도	이용한 시간대에 대한 만족도를 표기해 주시기 바랍니다.	연속변수(1-5) ^a
	방문회수	지난 1년간 국립중앙도서관은 총 몇 회 이용하셨습니다?	연속변수(방문회수)

^a 1=매우 낮음, 2=낮음, 3=보통, 4=높음, 5=매우 높음 중에서 선택하도록 부호화, ^b 1=초등학교 졸업, 2=중학교 졸업, 3=고등학교 졸업, 4=대학교 졸업, 5=대학원 졸업, 6=해당사항 없음 중에서 선택하도록 부호화, ^c 1=근로청소년, 2=대학생, 3=대학원생, 4=회사원, 5=주부, 6=교원, 7=자영업, 8=무직, 9=기타 중에서 선택하도록 부호화하여 SIOPS의 안정성 기준에 따른 분류에 따라 5,8,9를 0으로, 1,2,3을 1로, 7을 3으로, 4,6을 4로 다시 부호화.

형의 적합성을 높이기 위하여 수정지수를 반영하여 수정모형을 수립해가면서 최적모형에 도달하는 분석방법을 활용한다. 그러나 구조방정식 모형의 분석에서 보편적으로 가정하는 측정 문항들 사이의 상호연관을 허용하지 않는 방식을 수용하였다. 실증분석을 위하여 SPSS ver. 13.0 및 AMOS 4.0을 활용하였다.

3. 분석결과

3.1 평균값 분석

분석에 사용된 주요변수의 평균값을 분석하면 장서의 다양성의 수준이 가장 높은 것으로 인식하고 있다. 그리고 장서의 충분성, 자료의

최신성 등의 변수의 평균값이 높아서 방문자들은 자료서비스의 수준이 높은 것으로 인식하고 있는 것을 알 수 있다. 다음으로 직원의 서비스에 대하여도 만족하고 있으며 시설이나 장비의 수준은 평균값은 낮은 것으로 나타났다. 특히 휴게실시설과 컴퓨터의 수에 대한 만족도가 낮은 것으로 응답하고 있다. 평균 만족도는 보통보다 약간 높은 수준으로 방문회수는 연간 평균 45회 가량인 것으로 응답하고 있다.

평균값을 시간대별로 분류하여 검토하면 직원에 대한 만족도가 주간보다 야간시간대가 약간 더 높다. 주간에는 주로 정규직 직원들이 배

치되고 야간시간에는 열람실별로 정규직 직원 1인과 비정규직 직원들이 배치됨에도 불구하고 야간시간대의 직원에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 자료, 시설, 장비에 대해서 항목에 따라서 약간의 편차가 있으나 대체로 야간시간대의 수치가 낮다. 그러나 이용시간대별 만족도는 야간시간대가 더 낮다.

3.2 이용자 집단별 구조방정식모형의 추정

3.2.1 요인의 신뢰성 검증

서비스수준과 사회경제적 특성이 방문자만

〈표 3〉 이용시간별 평균값 비교

요인	변수	전체(N=332)		주간(N=225)		야간(N=192)	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
직원	사서 전문성	3.39	.711	3.48	.744	3.49	.799
	사서 친절성	3.35	.940	3.41	.956	3.42	.973
	안내 친절성	3.35	.929	3.40	.959	3.45	.953
	직원 적극성	3.25	.951	3.31	.969	3.35	.987
	처리 신속성	3.21	.836	3.22	.832	3.27	.854
자료	자료 최신성	3.50	.839	3.58	.847	3.58	.852
	장서 다양성	3.70	.784	3.77	.806	3.77	.799
	장서 충분성	3.54	.855	3.56	.905	3.59	.922
	연속간행물	3.41	.792	3.44	.822	3.48	.799
시설	냉난방시설	3.27	.844	3.27	.856	3.23	.880
	열람실 쾌적성	3.11	.909	3.12	.933	3.04	.937
	매점식당시설	3.02	.989	3.01	.995	3.00	1.008
	휴게실 시설	2.81	.946	2.79	.985	2.80	.956
	식수대 시설	3.18	.962	3.16	.998	3.17	.994
장비	복사 편리성	3.25	.898	3.27	.906	3.23	.932
	복사기 수	3.08	.900	3.15	.923	3.10	.954
	장비편리성	3.08	.902	3.10	.956	3.12	.977
	컴퓨터의 수	2.89	.957	2.91	.973	2.89	1.012
	컴퓨터의 성능	3.22	.843	3.26	.854	3.27	.868
만족도		3.75	.741	3.88	.860	3.78	1.029
이용회수		44.87	58.094	43.06	53.981	45.78	54.802

족도와 방문회수에 어떻게 기여하였는지를 분석하기 위하여 구조방정식모형을 수립하였다. 그 중에서 서비스 수준은 요인별로 4-5개의 측정변수로 구성되었기 때문에 각 요인의 신뢰성을 탐색적 요인분석을 통하여 점검하였다. 여기서는 주간, 야간시간대 고객이 인식하는 서비스의 수준으로 나누어서 측정하였으므로 구조방정식 모형이 세 시간대로 나뉘어 구축되고

측정된다. 따라서 각 시간대별로 독립적으로 신뢰성 검증을 실시하였다.

시간대별 탐색적 요인분석결과는 <표 4>에 요약되었다. 요인의 추출을 위하여 가장 흔히 활용되는 주성분분석을 활용하였고 카이저 정규화를 활용한 직각회전방식을 활용하였다. 주간, 야간 시간별로 표본적절성 측정치인 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)값이 .857, .863 로 적절한 수준이

<표 4> 이용시간대별 탐색적 요인분석결과

요인	변수	주간이용자 집단				야간이용자 집단			
		직원	자료	시설	장비	직원	자료	시설	장비
직원	사서 전문성	.741	.263	.185	.127	.732	.276	.191	.167
	사서 친절성	.822	.101	.051	.132	.852	.148	.047	.121
	안내 친절성	.803	.073	.126	.183	.810	.018	.183	.211
	직원 적극성	.874	.105	.136	.109	.880	.069	.160	.129
	건의사항처리	.714	.157	.227	.106	.679	.160	.260	.138
자료	자료 최신성	.184	.761	-.074	.081	.171	.755	-.070	.096
	장서 다양성	.155	.852	.045	.102	.178	.861	.082	.076
	장서 충분성	.101	.809	.104	.146	.090	.809	.128	.132
	연속간행물	.110	.638	.119	.226	.057	.607	.141	.236
시설	냉난방시설	.074	-.101	.602	.277	.066	-.029	.660	.162
	열람실 쾌적성	.133	-.012	.598	.304	.163	.017	.655	.236
	매점식당시설	.073	.167	.767	.124	.087	.155	.727	.170
	휴게시설	.161	.078	.820	.170	.189	.095	.781	.217
	식수대 시설	.311	.098	.668	.170	.299	.104	.684	.120
장비	복사 편리성	.120	.175	.235	.743	.136	.135	.215	.788
	복사기 수	.107	.117	.230	.781	.133	.084	.228	.798
	프린터 용이성	.207	.080	.126	.815	.214	.112	.139	.820
	컴퓨터의 수	.157	.139	.191	.742	.197	.173	.193	.713
	컴퓨터의 성능	.083	.214	.273	.638	.091	.278	.371	.581
아이겐 값		6.557	1.293	1.992	2.314	6.855	1.359	1.990	2.101
분산비율		34.508	6.805	10.483	12.179	36.081	7.150	10.476	11.056
누적분산비율		34.508	63.975	57.170	46.687	36.081	64.764	57.613	47.138
Cronbach α		.884	.806	.799	.891	.892	.796	.805	.867
KMO척도		.857				.863			
Bartlett구형성검정		2091.344***				1889.864***			

있고 Bartlett의 구형성 검증통계치의 유의수준도 모두 .000으로 .05보다 작아 자료의 상관이 요인별로 적합한 것으로 나타났다. 크론바하 알파계수와 아이겐값, 분산비율, 그리고 요인적재치 등도 요인으로 범주화하는데 매우 적절한 통계량을 보여주고 있다. 결국 세 가지 시간대 모두에서 동일한 변수가 동일한 요인으로 묶이는 것으로 확인되었으며 시간대별로 요인적재치나 요인의 통계량에서 큰 차이를 나타내지 않는다.

네 요인은 직원, 자료, 시설, 장비 등으로 구성된다. 요인들 중에서 첫 번째 요인인 직원의 서비스가 전체분산의 34-36%가량을 설명하고 있으며 장비가 11-12%, 시설이 10%가량 그리고 자료가 6-7%가량의 설명능력을 가진 것으로 나타났다. 이 요인분석에 포함된 네 가지 요인은 전체변량의 64%가량을 설명하였다.

3.2.2 모형의 적합도 평가

구조방정식 모형의 검증은 기초모형에 대한 추정을 결과를 바탕으로 추정과정에서 제시된

수정지수를 반영하여 모형의 적합도를 높이는 방식으로 진행하였다. 적합도와 각종 적합성 비교기준을 검토하여 가장 통계적인 의미가 높은 최종모형을 도출하였고 그 결과가 <표 5>에 제시되었다. 모든 주간과 야간모형에서 NFI 지수를 제외한 대부분의 지표가 적합도 수용기준을 충족하였다. 특히 NFI지수만 수용기준을 충족시키지 못하고 AGFI가 수용기준에 근사하게 미달될 뿐 구조방정식모형에서 가장 강조되는 GFI지수와 전체모형의 통계적 유의수준이 수용기준을 충족시키고 있으며 다른 지표도 기준을 만족시켜 모형의 적합도가 높은 것으로 판단된다. 나머지 기준은 모두 적합도 수용기준을 충족시켰고 전체모형의 유의수준이 수용기준을 넘어서고 있으므로 전반적으로 적합도가 수용할만한 수준이라고 판단된다.

3.2.3 모형의 추정결과

본격적으로 주요 변수들 사이의 인과구조를 분석할 때 주간이용자의 사회경제적 특성, 서비스 품질에 대한 인식과 그것이 만족도와 방

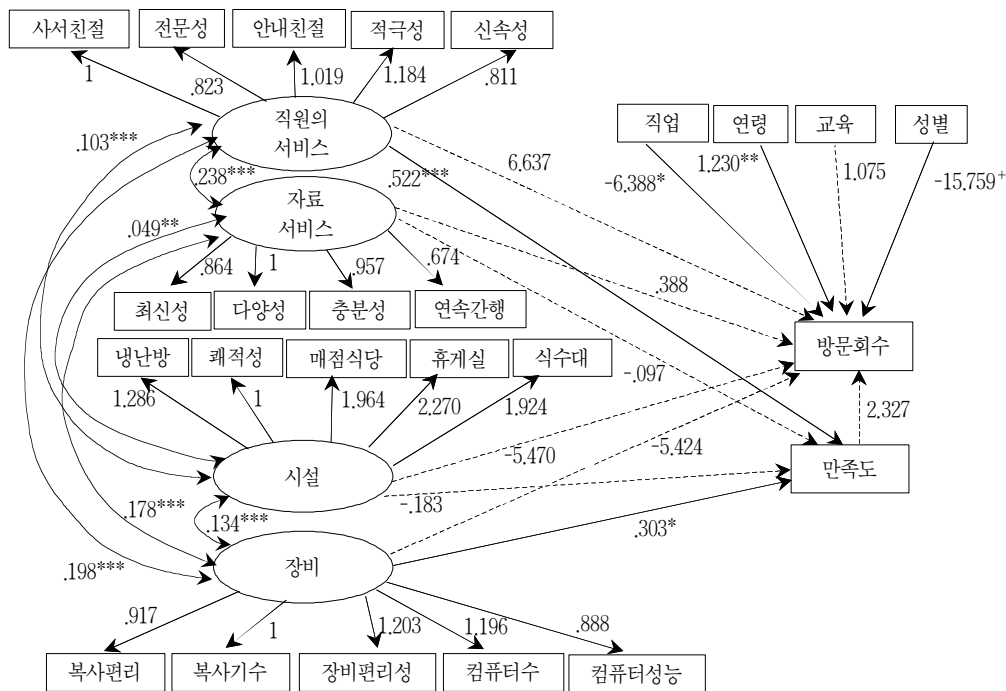
<표 5> 구조방정식모형의 적합도 평가

비교기준	수용기준	이용시간대	
		주 간	야 간
(1) χ^2 (자유도)		214,633(235)	229,398(233)
(2) 유의수준	$p > .05$	.826	.554
(3) 적합지수(GFI)	.9 이상	.923	.904
(4) 조정 적합지수(AGFI)	.9 이상	.894	.866
(5) 잔차제곱평균제곱근(RMR)	.05 이상	15.997	13.878
(6) 표준적합지수(NFI)	.9 이상	.683	.623
(7) 비교적합지수(CFI)	최대	1.000	1.000
(8) 아카이케정보기준(AIC)	최소	394,633	413,398
(9) 간명기초적합지수(PGFI)	.6 이상	.668	.648
(10) 근사평균오차제곱근(RMSEA)	.05 이하	.000	.000

문화수에 유의미한 인과적 요인을 표현한 구조 방정식 추정 결과 <그림 2>에 표현되었다. 구조방정식 모형의 검증과정에서 모형의 적합도를 높이기 위하여 수정지수에 입각한 모형의 수정을 가하는 과정에서 서비스 수준끼리 공변량이 존재하는 것으로 확인되었다.

주간의 경우 서비스의 품질 중에서 직원의 서비스와 장비에 대한 만족도가 높을수록 만족도도 높아진다. 자료와 시설은 통계적으로 유의미한 정도로 만족감향상에 기여하지 않는 것으로 나타났다. 그런데 서비스의 품질이 높다고 해도 방문회수가 높아지는 것은 아닌 것으로 판명되었다. 이러한 결과는 국립중앙도서관에

방문하는 것은 서비스가 좋아서라기보다 개인의 자료에 대한 수요에 따라서 다르다는 사실을 확인해주는 것이다. 그러한 사실은 사회경제적 특성변수인 직업, 연령, 성별이 방문회수에 유의미한 영향을 주는 것에서 알 수 있다. 연령이 많을수록 직업적인 안정성이 낮을수록 더 많이 방문하는 경향이 있고 여성이 더 많이 주간예 국립중앙도서관을 찾는 경향이 있다. 그것은 직업적 안정성이 높은 사람의 경우 평일주간에 국립중앙도서관을 직접방문하기 어렵다는 현실적인 문제가 반영된 것이고 그 이외의 사람들은 구직활동 등을 위한 정보수집을 목적으로 더 많이 방문하는 것으로 해석할 수



+ $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주: 실선은 통계적으로 유의미한 관계이며 점선은 통계적으로 유의미하지 않은 관계

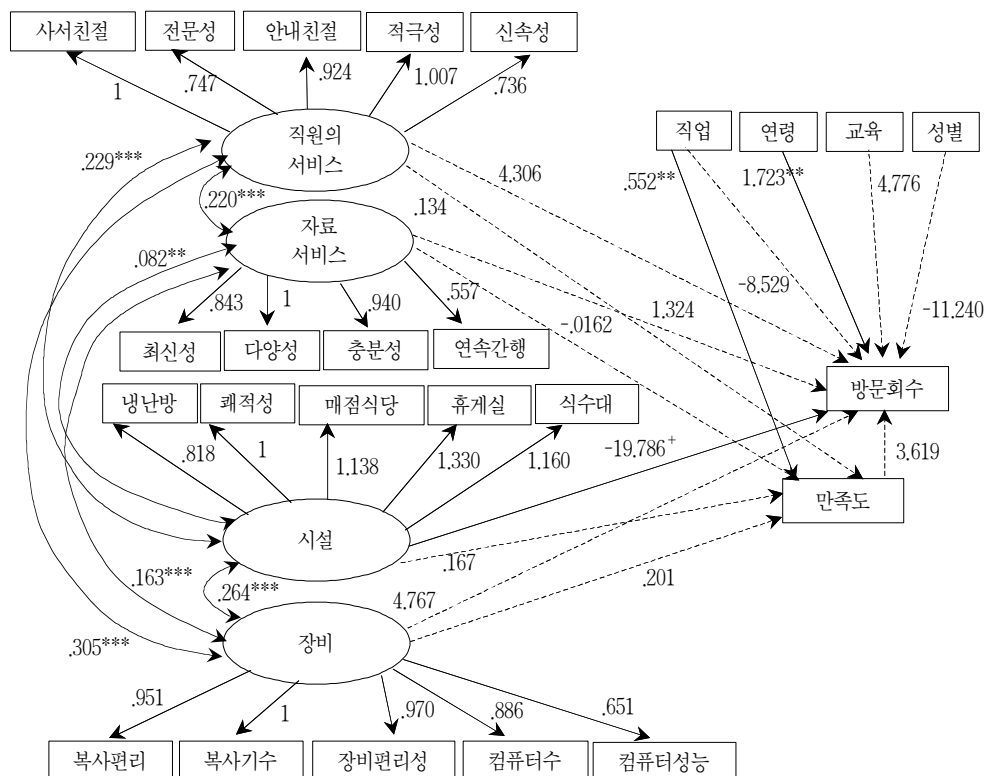
<그림 2> 주간방문자의 만족도와 방문회수에 대한 인과모형

있다. 여성들의 경우 주간에 방문하는 경향이 높은 것은 한국사회에서 여전히 남성이 안정적 직장을 점유하는 비율이 높기 때문에 여성이 도서관을 주간에 방문할 수 있는 결과가 반영된 것으로 판단된다.

그리고 도서관에 대한 만족도가 높다고 해서 주간 방문회수가 많아지는 것도 아니다. 오히려 방문회수를 결정하는 것은 사회경제적 특성 즉 이용자 개인이 처한 상황에 따라서 결정된다. 도서관을 방문할 수 있는 여건 또는 도서관이 소장하고 있는 자료의 필요성이 중요한 변

수인 것이다. 따라서 도서관을 더 많은 고객이 이용하도록 하기 위해서 고객의 상황과 수요를 정확하게 파악하는 시스템이 필요하다.

야간의 경우는 <그림 3>에 표현되었다. 인과 모형이 설명하는 경로의 수가 야간의 경우에는 줄어든다. 서비스품질의 어떠한 요인도 만족도를 향상시키는데 중요하지 않다. 방문회수에 대해서도 시설의 수준이 높다고 인식하는 경우에만 방문회수가 많아지는 것을 알 수 있다. 그러나 야간의 경우 사회경제적 특성에서 중요한 인과관계가 발견된다. 연령이 방문회수에 통계

⁺ $p < .1$, ^{*} $p < .05$, ^{**} $p < .01$, ^{***} $p < .001$

주: 실선은 통계적으로 유의미한 관계이며 점선은 통계적으로 유의미하지 않은 관계

〈그림 3〉 야간방문자의 만족도와 방문횟수에 대한 인과모형

적으로 의미 있는 영향을 주는 것으로 나타났고 AMOS 프로그램에서 나타난 수정지수를 반영한 결과 직업이 만족도에 영향을 미치는 새로운 경로가 통계적으로 유의미하다는 사실이 드러났다. 이 관계들은 모두 양의 관계로 연계되어 있다. 특히 직업과 만족도의 경우 직업적으로 안정된 방문자는 야간에 도서관이 개방되는 것에 대해서 만족하는 경향이 있어서 연장개관서비스를 적극적으로 활용할 가능성이 많다.

〈표 6〉은 독립변수가 매개변수를 거쳐 종속변수에 영향을 미치는 과정을 설명하고 있다. 연장시간대에는 서비스의 품질과 만족도가 크게 연관되지 않지만 좋은 장비만이 연장시간대 만족도를 유발하는 것으로 나타났다. 그보다 더 중요한 것은 안정적인 직업을 갖고 있어서 주간에 방문이 어려운 회사원이나 교원의 경우 연장시간에 더 많이 만족하는 것을 확인할 수 있다. 연장시간대 방문하는 사람들이 자주 방문하게 하는 변수는 자료의 다양성 또는 풍부

성, 만족감, 직업적 특성, 장비, 연령 등의 순서로 중요하다.

4. 연구의 함의

분석결과를 토대로 이 연구에서는 서비스품질의 향상을 통한 고객만족도의 향상, 고객관계관리(customer relationship management: CRM)를 통한 도서관 가동률의 향상, 연장개관을 통한 도서관에 대한 고객의 애착과 충성도의 향상 등을 위한 함의를 제시하고자 한다.

첫째, 서비스품질의 향상을 통해 고객만족도를 향상하는 할 수 있을 것이다. 야간이나 시간대에는 서비스의 품질이 만족도의 향상에 크게 연관되지 않는 것으로 확인되었지만 주간에는 직원들의 서비스나 좋은 장비의 마련이 고객들의 만족도를 높이는데 중요한 것으로 나타났다. 따라서 직원들의 친절성과 전문성, 적극성을

〈표 6〉 연장개관시간대 만족도와 방문회수에 대한 영향요인들의 효과(주간, 야간)

독립변수	이용시간대	주 간				야 간			
	종속변수	만족도 (매개)	방문회수(종속)			만족도 (매개)	방문회수(종속)		
	효 과	직접 (총)효과	직접효과	간접효과	총효과	직접 (총)효과	직접효과	간접효과	총효과
직원 서비스		.522***	-	-	-	-	-	-	-
자료 서비스		-	-	-	-	-	-	-	-
시설		-	-	-	-	-	-19.786 ⁺	-	-
장비		.303*	-	-	-	-	-	-	-
성별			-15.759 ⁺		-15.759 ⁺		-		-
연령			1.230**		1.230**		1.723**		1.723**
교육			-		-		-		-
직업			-6.388*		-6.388*	.552**	-		-
만족도			-		-		-		-

⁺ $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, - 는 통계적으로 유의미하지 않은 경로를 나타냄.

높이는 다양한 학습프로그램을 도입하고 자료의 다양성을 높이며 장비와 시설을 현대화가 진행되는 것이 중요하다. 이러한 과업을 수행하기 위하여 국립중앙도서관의 조직차원에서는 관리패러다임을 유연하고 역동적인 관점으로 전환하여 예산의 제약을 극복하면서 다각적인 서비스를 공급하는 것이 중요하다.

둘째, 고객관계관리의 활성화를 통하여 보다 많은 이용자가 방문하도록 유도하는 것이 중요하다. 이 연구를 시작하면서 가정한 대로 이용자의 국립중앙도서관에 대한 방문회수는 단순히 만족도가 향상된다고 증가한다고 판단할 수는 없는 것으로 나타났다. 오히려 다양한 사회경제적 특성변수에 따라서 방문회수가 달라진다는 사실이 밝혀졌다. 그것은 향후 철저한 고객관계관리가 도서관의 가동률을 높이고 이용자의 방문을 활발하게 하는 수단이 된다는 것을 뜻한다. 고객관계관리 기법을 활용하려면 고객의 집단별로 필요로 하는 욕구를 정확하게 사정하고 그 결과에 따라서 자원관리 방식을 조정할 뿐만 아니라 고객과 상호작용하는 다양한 활동을 설계하는 것이 중요하다.

셋째, 서비스혁신의 일환으로 도입된 야간연장개관의 결과로 만족감을 얻은 고객들이 도서관을 보다 더 많이 이용하도록 유도하기 위하여 야간방문에 적합한 서비스를 적극적으로 개발할 필요가 있다. 그리고 정규개관시간에 이용이 불편한 이용자들이 연장개관에 방문하고 그들이 만족할 수 있도록 연장개관을 확대하고 그것을 적극적으로 홍보하는 것이 중요하다. 나아가서 방문회수가 많은 이용자들의 경우 스스로 지속적인 이용의도를 자각할 뿐만 아니라 다른 사람에 대하여 권유할 수 있는 충성도 높은 고객

으로 유도하기 위한 배려가 필요할 것이다.

5. 결 론

이 연구는 국립중앙도서관의 서비스 수준이 이용고객에 대한 만족도와 방문회수에 미치는 영향을 개관시간대로 구분하여 검토하여 야간연장개관의 효과를 분석하는 목적으로 시작되었다. 분석의 결과는 일반적으로 국립중앙도서관 서비스의 높은 품질이 고객의 만족감은 높일지라도 방문회수를 직접적으로 증가시키지 않는 것으로 판명되었다. 그러나 서비스의 품질이 최소한 만족감을 향상시키는 것으로 나타났다기 때문에 서비스 품질의 향상은 필요하다. 그리고 야간시간대에 방문할 수밖에 없는 고객에게 야간 연장개관이 주는 효용이 큰 것으로 인식하고 있음이 밝혀졌으므로 야간시간대의 서비스를 개선하는 것도 중요하다.

현재까지 도서관의 서비스 품질과 만족감 등에 대한 인과관계를 실증적으로 분석한 연구가 부족한 만큼 향후 연구의 발전을 위한 과제가 남아있다. 먼저 서비스 품질을 측정할 수 있는 척도에 대한 논의가 필요하다. SERVQUAL이나 LIBQUAL 등의 척도가 많이 활용되고 있지만 그 척도에 대한 비판도 많은 만큼 한국 도서관의 맥락에 부합하는 평가 척도에 대한 다양한 논의가 진행되어야 할 것이다. 그리고 일반적으로 서비스의 혁신은 구성원의 지속적인 학습과 조직구조와 문화의 유연성을 도입하는 것으로 가능하다. 따라서 도서관 관리에 필요한 다양한 조직혁신을 위한 관리수단, 시스템, 그리고 문화의 도입에 대한 논의가 필요하다.

참 고 문 헌

- 경향신문. 2007. 그래도 도서관의 밤은 길어져야 한다. 5월25일.
- 국립중앙도서관. 2007a. 『대국민 도서관서비스 확대를 위한 탄력근무제 도입·운영 검토(안)』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2007b. 『사회서비스 일자리 창출 관련 도서관서비스 확대 운영 및 그 성과』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2007c. 『공공도서관 서비스 혁신과 일자리 창출』. 서울: 국립중앙도서관.
- 문화관광부. 2006. 『문화정책백서』. 서울: 문화관광부.
- 박통희. 2001. 민원행정의 문제점과 서비스의 질: 내용적 차원과 전달수단적 차원에서의 이원화. 『사회과학연구논총』.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중앙도서관의 사례를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- 오동근, 황일원. 2004. 서비스 품질 평가 모델에 관한 연구: LibQUAL+^(TM)을 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 11.
- 유평준, 배득중, 한상일, 김영제. 2007. 『국립중앙도서관 서비스혁신과 일자리창출』. 서울: 뉴패러다임 센터.
- 이환범, 이수창, 임중한. 2005. 지역사회 노인 여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석. 『한국행정학보』, 39(3): 137-158.
- 정무권, 배득중, 한상일. 2006. 『공무원교육의 뉴패러다임화』. 서울: 뉴패러다임 센터.
- 홍미영, 우양호. 2005. 'SERV*OR' 척도를 이용한 민원행정기관의 서비스지향성 분석. 『한국행정학보』, 39(3): 251-274.
- Cronin, J. J. Jr. and Taylor, S. A. 1992. "Measuring service quality: A reexamination and extension," *Journal of Marketing*, 56:
- Drucker, P. F. 1992. *Managing for the Future: The 1990s and beyond* Dutton: Truman Talley Books.
- Frederickson, H. G. 1977. *New Public Administration*. Tuscaloosa: University of Alabama Press.
- Ganzeboom, H. B. G. and Treiman, D. J. 1996. Internationally Comparable Measures of Occupational Status for the 1988 International Standard Classification of Occupations," *Social Science Research* 25: 201-239.
- Goodsell, C. T. ed. 1981. *The Public Encounter*. Bloomington: Indiana University Press.
- Kooiman, J. 1993. *Modern Governance: New Government-society Interaction* Eshou-

- sand Oaks: Sage Publications.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. London: Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49.
- Teas, R. K. 1993. "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality." *Journal of Marketing*, 57: 18-34.
- Teas, R. K. 1994. "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment." *Journal of Marketing*, 58: 132-139.

