

공공도서관 고객만족도(LCSI) 모형개발 및 측정*

Development and Measurement of the Public Library Customer Satisfaction Index(LCSI) Model

오동근(Dong-Geun Oh)** , 여지숙(Ji-Suk Yeo)***,
 최성열(Sung-Yeol Choi)****, 임영규(Young-Kyu Lim)*****,
 김광석(Kwang-Seok Kim)*****

< 목 차 >

I. 서론	3. 자료수집방법 및 조사기간, 분석방법
II. 도서관 고객만족도 모형의 필요성 및 관련변인	IV. 실증분석
1. 도서관 고객만족도 모형구축의 필요성	1. 연구대상의 인구통계학적 특성
2. 고객만족도 측정 관련모형	2. LCSI 모형 관련변인의 신뢰도 및 타당도
3. 도서관 고객만족도 모형 관련변인	3. LCSI 연구모형 검증
III. 연구설계	4. 공공도서관 부문별 서비스품질 점수의 계산
1. 연구모형	5. 공공도서관 고객만족도(LCSI) 점수의 계산
2. 관련변인의 조작적 정의 및 척도	V. 결론 및 제언

초 록

이 연구에서는 공공도서관에 적용할 수 있는 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) 모형을 구축하였다. 이를 위해 대구지역 9개 공공도서관의 이용자 4,540명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 모형은 독립변인인 서비스 품질을 직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설의 세 가지 상위차원으로 구성하였으며, 전반적 만족도와 불평행동을 각각 매개변인으로, 충성도를 종속변인으로 하였다. 공공도서관 고객만족도 점수는 부문별 서비스품질 만족도 40%, 전반적인 만족도 40%, 충성도 20%를 각 영역별 구성비로 하고 100점을 만점으로 산출하였다.

키워드: 도서관고객만족도, LCSI, 도서관서비스품질, 공공도서관고객만족도

ABSTRACT

This study develops the LCSI(Library Customer Satisfaction Index) to measure the customer satisfaction of public libraries from 4,540 public library users in Daegu Metropolitan City area. LCSI consists of three variables: service quality divided into three primary dimensions(interaction of personnel), library resources and programs, physical environment and facilities) as independent variables, overall satisfaction and customer complaints as parameter, and customer loyalty as dependent variable. This model calculates LCSI scores at the ratio of 40% in satisfaction index to three dimensions of library service quality, 40% in overall satisfaction, and 20% in customer loyalty.

Keywords: Library Customer Satisfaction Index, LCSI, Library Service Quality, Public Library Customer Satisfaction Index

* 이 연구는 2007년도에 문화관광부 및 대구광역시에서 지원한 “대구광역시 공공도서관 서비스품질 제고 및 만족도 평가사업”의 수행과정에서 이루어진 설문조사와 연구내용을 바탕으로 한 것임.

** 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)(제1저자)

*** 계명대학교 문헌정보학과 초빙전임강사(wuhaha@kmu.ac.kr)(공동저자)

**** 경북과학대학 유아교육과 교수(heart007@hanmail.net)(공동저자)

***** 계명대학교 사회학과 초빙전임강사(yklim@kmu.ac.kr)(공동저자)

***** 대구경북연구원 경영평가연구팀장(kks@dgi.re.kr)(공동저자)

• 접수일: 2009년 5월 26일 • 최초심사일: 2009년 5월 28일 • 최종심사일: 2009년 6월 22일

I. 서론

변화하는 정보환경과 이용자의 요구는 도서관이 변화할 것을 요구하고 있으며, 도서관 역시 이러한 시대의 흐름을 자각하여 변화의 길을 모색하고 있다. 도서관들이 모색하는 길 중의 하나로 도서관들은 도서관서비스의 품질을 측정하여, 자신들이 제공하는 서비스를 스스로 진단하는 것이다. 즉 도서관들은 도서관의 서비스품질을 측정하여 이용자들에게 좋은 품질의 서비스를 제공하면 이용자들이 도서관에 대해 만족할 것이라는 인식을 가지고 서비스 품질을 측정하는 것이다.

그러나 도서관이 제공하는 서비스품질과 이용자의 만족은 다른 차원이라는 것이 지금까지 이루어진 연구의 일반적인 견해이다. 하지만 도서관이 궁극적으로 원하는 것은 도서관의 서비스를 제공 받고 이용자가 만족하는 것이므로, 결국 서비스품질 측정은 이용자의 만족도를 높이기 위해 필요한 조건이 되는 것이다. 즉 도서관계에서 최종적으로 알고자 하는 것은 품질 좋은 서비스를 제공한 뒤 이러한 서비스를 통해 얻게 되는 이용자만족도인 것이다.

이러한 서비스품질의 측정과 이 서비스품질이 도서관이용자의 만족도에 미치는 영향에 대한 연구는 이미 다수 수행되었다. 그러나 서비스품질에 대한 지각을 바탕으로 하여 이를 반영한 도서관 이용자 만족도를 측정한 연구는 많지 않았다.

이러한 관점에서 이 연구는 도서관이 제공한 서비스의 품질을 반영하는 도서관이용자 만족도를 측정하고자 한다. 이를 위해 먼저 이 연구에서는 서비스품질과 고객만족도에 관련된 선행연구를 분석하여 서비스품질과 기타 고객만족도에 영향을 미칠 수 있는 변인들과 고객만족도 사이의 인과관계의 프로세스를 나타내는 모형을 제시하였다. 그리고 이 모형의 검증을 통해 이러한 인과관계의 타당성을 증명하고, 이러한 검증결과에 따라 도서관고객만족도를 산정하였다. 이 연구에서는 대구 시립 전체 공공도서관의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 이 설문조사를 통해 수집한 데이터를 활용하였다.

특히 이 연구에서는 도서관의 고객만족도를 일반적으로 그 정도를 기능하기에 가장 익숙한 방법인 지수(指數, index numbers)로 측정하여, 도서관 고객만족도에 대해 도서관은 물론 일반이용자 들까지도 쉽게 인식할 수 있도록 하였다.

II. 도서관 고객만족도 모형의 필요성 및 관련변인

1. 도서관 고객만족도 모형구축의 필요성

도서관의 서비스품질 측정척도에는 경영학분야의 서비스품질측정척도인 SERVQUAL을 응용

한 LibQUAL이 대표적이다. Parasuraman과 Zeithaml, Berry¹⁾가 개발한 SERVQUAL은 고객이 서비스품질을 평가하는 기준들을 5가지 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 만들어, 고객이 지각하는 서비스품질은 고객이 서비스에 대해 가지고 있는 기대와 전달된 서비스에 의해 달성된 성과간의 차이로 규정하고 있다.

이후 SERVQUAL을 수정한 모형들은 대부분 기대의 측정을 생략하고 있으며, 과정품질 외에도 결과품질을 고려한 새로운 품질차원을 제안하고 있다. 즉 SERVQUAL의 5가지 품질 차원이 지나치게 과정품질에 초점을 맞추고 있거나 또는 과정품질과 결과품질이 모호하게 섞여 있는 차원들이 존재한다는 지적을 고려할 때,²⁾ 이러한 시도들은 서비스품을 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality) 두 차원으로 나눈 Gronroos³⁾의 관점을 재평가하고 있는 것으로 볼 수 있을 것이다.

이유재와 이준엽⁴⁾은 SERVQUAL 모형이 지나치게 과정중심적이라고 지적하며 서비스품질의 측정을 위해 새롭게 제안한 KS-SQI 모형에서 과정품질과 결과품을 균형적으로 수정, 반영하였다. 즉 고객이 지각하는 품질은 고객-서비스제공자간 상호작용과정을 고려하여 생산과정의 결과로서 결과품질과 서비스가 제공되는 과정자체에서 지각하는 과정품질이라는 두 가지 차원으로 나눌 수 있다. 결과품질은 고객이 서비스 생산과정에서 얻는 결과를 나타내며, 과정품질은 서비스 제공 과정에서 고객이 서비스를 얻는 방법을 의미한다.

즉 Parasuraman과 Zeithaml, Berry⁵⁾는 서비스품질 평가는 서비스이용의 결과뿐만 아니라 서비스 제공과정에 대한 평가에서도 이루어지며 특히 서비스제공자와 고객간의 상호작용을 품질평가에서 중요시해야 한다고 주장하였다. 실제 이러한 개념하에서 개발된 SERVQUAL 모형은 5개차원 중 개념적 정의로 볼 때 신뢰성 차원만이 성과 혹은 결과품질과 관련되며 나머지는 모두 과정에 대한 것이다.

실제로 기존의 과정품질측정 모형에 결과품질 속성을 추가시켰을 때, 설명력과 예측타당성이 개선된다는 주장도 있다.⁶⁾ 이러한 관점에서 볼 때, 도서관의 서비스품질의 측정은 서비스과정 중에

-
- 1) A. Parasuraman, Valerie Zeithaml and Nard Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*, Vol.67(Winter 1991), pp.420-450.
 - 2) Sylvie Llosa, Jean Louis Chandon and Chiara Orsingher, "An Empirical Study of SERVQUAL's Dimensionality," *The Service Industries Journal*, Vol.18, No.2(1998), pp.16-44.
 - 3) Christian Gronroos, "A Service Quality Model and its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4(1984), pp.36-44.
 - 4) 이유재, 이준엽, "서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용," *마케팅연구*, 제16권, 제1호(2001), pp.1-26.
 - 5) A. Parasuraman, Valerie Zeithaml and Leonard Berry, "A conceptual model service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4(Fall 2001), pp.41-50.
 - 6) Michael Richard and Arthur Allaway, "Service Quality Attributes and Choice Behavior," *Journal of Service Marketing*, Vol.7, No.1(1993), pp.59-68 ; Samart Powpaka, "The Role of Outcome Quality as a Determinant of Overall Service Quality in Different Categories of Service Industries: An Empirical Investigation," *Journal*

발생한 상호작용인 과정품질과 서비스를 제공받은 후의 결과품질을 모두 측정하는 것이 더 타당할 것이다.

한편 업계에서는 고객만족도 지수를 지수화하여 해마다 발표하고 있는데, 대표적 예들로는 미국에서 사용되고 있는 미국고객만족도지표(ACSI: American Customer Satisfaction Index) 모형과 국내에서 사용되고 있는 국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index) 등이 있다. 이러한 모형들은 국가경제지표로서의 의미를 부여하기 위하여 분석대상을 전 산업으로 확장함으로써 전반적인 만족도를 파악할 수 있지만, 공통척도개발에 지나치게 치우쳐 있어서 이들 모형의 결과를 보고 또 다시 도서관 만족도를 별도로 측정해야 한다는 구조적인 문제를 안고 있다.

이러한 시각에서 볼 때, 도서관 서비스품질을 반영한 고객만족도 측정은 결과품질 및 과정품을 모두 반영하여 서비스품을 측정하는 것이 더 바람직하며, 이러한 서비스품질이 도서관만족도에 반영되는 인과관계 프로세스를 타당하게 제시할 모형은 도서관에 적합하도록 설정될 필요가 있다.

따라서 이 연구에서는 그동안 여러 선행연구에서 제시된 서비스품질 모형의 개선방안을 반영하여 현실적인 부문별 서비스품질의 개념을 정립하고, 고객만족도 모형과 연계하여 실제적으로 공공도서관에 적용할 수 있는 가칭 LCSI(Library Customer Satisfaction Index)⁷⁾ 모형을 구축하고 검증하는 데 그 목적이 있다.

2. 고객만족도 측정 관련모형

고객만족도를 지수로 측정하는 모델로는 ACSI와 이를 기반으로 우리나라에서 만든 NCSI가 있으며, 이 외에도 한국산업의 고객만족도(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index)와 한국서비스품질지수(KS-SQI: Korean Standard Service Quality Index) 등이 있다.

ACSI는 Fornell 등이 만든 고객만족지수모형으로, 고객이 경험한 제품과 서비스의 품질을 측정한다.⁸⁾ ACSI는 복수변인들로부터 잠재변인인 전반적인 고객만족을 추정하는 방식으로, 고객만족의 선행변수는 고객기대, 지각된 품질, 지각된 가치이며, 결과변수는 고객불평과 고객충성도이다.⁹⁾ 고객만족도의 측정은 제품 및 서비스에 대한 전반적 만족도, 구매적 기대수준에의 부응도, 이상적

of Service Marketing, Vol.10, No.2(1996), pp.5-25.

7) LCSI 모형에 대한 아이디어는 다음 논문에서 제시된 바 있다: 오동근, “공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향.” 한국정보관리학회지, 제22권, 제4호(2005), pp.61-78.

8) Claes Fornell, Michael d. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant, “The American customer Satisfaction Index: nature, purpose, and findings,” *Journal of Marketing*, Vol.60(1996 October), p.7.

9) ACSI Home page,

http://www.theacsi.org/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=41 [cited 2009. 5. 10].

제품 및 서비스에의 근접도로 측정한다.¹⁰⁾

NCSI는 ACSI를 토대로 한국생산성본부에서 미국 미시간대학의 국가품질연구소와 공동으로 개발한 만족도 지수이다. NCSI 모형에서 고객만족지수를 측정하는 선행변인은 고객의 기대수준, 지각된 제품품질/지각된 서비스 품질 그리고 지각된 가치이며, 결과변인은 고객불만과 고객충성도이다.¹¹⁾

KCSI는 한국능률협회컨설팅에 의해 NCSI보다 먼저 개발된 고객만족지수 측정방법으로,¹²⁾ 고객만족도 값은 전반적 만족도 40%, 요소만족도 40%, 고객충성도 20%를 반영하여 구해진다.¹³⁾

KS-SQI는 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 공동개발한 것으로 SERVQUAL이 우리나라 현실에 맞지 않고 서비스품질 측정에서 지나치게 과정중심적인 모습을 보이고 있음을 비판하면서, 서비스품질을 성과품질과 과정품질로 나누어 각기 4개 구성차원으로 총 8개의 구성차원을 균형 있게 재배열하고 모든 산업에 적용할 수 있는 통일된 지표로 제안되었다.¹⁴⁾ KS-SQI에서는 서비스품질과 고객만족 사이의 관계를 기존 여러 연구에서 밝혀진 결과와 같이 서비스품질이 고객만족의 선행변수라고 보았으며, 서비스품질의 효과에 대한 실증분석을 통하여, 서비스품질이 향상되면 고객만족이 향상되고, 고객만족의 향상은 서비스 충성도 향상을 통한 기업성과 증진과 주관적 삶의 질 향상을 통해 국민행복 증진에도 기여할 수 있음을 밝혔다.¹⁵⁾

3. 도서관 고객만족도 모형 관련변인

가. 도서관 서비스품질

서비스품질 측정을 위해 도서관에서는 SERVQUAL 모형을 가장 많이 차용하였으며, 이러한 연구의 대표적인 것이 LibQUAL이다. Cook와 Heath, Thompson¹⁶⁾은 기본적으로 대학도서관의 서비스품질을 측정하기 위해 LibQUAL을 개발하였는데, 이것은 현재 LibQUAL^{+TM}로 발전하였다. LibQUAL^{+TM}은 도서관서비스품질의 차원을 서비스영향력(affect of service), 장소(library as place), 정보관리(information control)로 구분하고, 이 차원들을 구성하는 측정도구를 다시 세분화하고 있다. LibQUAL^{+TM}은 도서관이 제공하는 서비스에 대한 최저서비스수준, 희망서비스수준, 지각

10) 이유재, “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰,” 소비자학연구, 제11권, 제2호(2000. 6), p.144.

11) NCSI 홈페이지. <http://www.ncsi.or.kr/ncsi/ncsi_concept.asp> [인용 2009. 5. 10].

12) KCSI 홈페이지. <http://consulting.kmac.co.kr/certify/certify_01b_2.asp> [인용 2009. 5. 10].

13) 이학식, 임지훈, “고객만족도 측정: NCSI와 KCSI의 평가와 새로운 지수개발 방안,” 마케팅연구, 제20권, 제3호(2005. 9), pp.142-143.

14) 유성욱, 양연조, “SERVPERF와 KS-SQI의 구조방정식 적합도 비교연구,” 經營論叢, 제26집(2005. 12), pp.126-127.

15) 이유재, 이준엽, 전개논문 : 이유재 교수 홈페이지,

<<http://www.youjae.com/research/research01.html>> [인용 2009. 5. 10].

16) Colleen Cook and Bruce Thompson, “Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality,” *Journal of Academic Librarianship*, Vol.26, No.4(2000), pp.103-112.

된 서비스성과를 9점 척도로 평가하고 그 갭(gap)을 분석하여 서비스품질을 측정한다.

나. 고객만족도

일반적으로 서비스품질이 높게 지각될수록 거래관계에 대한 만족이 증가하고 만족이 증가할수록 행동의도가 높아질 것으로 예상된다. Caruana¹⁷⁾는 은행고객들을 대상으로 서비스품질, 고객만족, 충성도의 인과관계를 분석한 결과, 고객만족이 서비스품질과 충성도 관계의 매개역할을 하는 것을 실증하였다.

Dabholkar, Shepherd 및 Thorpe¹⁸⁾는 서비스품질과 관련해서 논란이 되고 있는 몇 가지 이슈를 다루었는데, 그 중 하나가 고객만족의 매개역할에 관한 것이다. 그들은 다음의 세 가지 모형 중 통계적으로 가장 우수한 모형이 무엇인지를 다음과 같이 조사하였다. 첫째는 고객만족과 서비스품질이 각각 개별적으로 행동의도에 영향을 미치는 모형(CS → BI, SQ → BI)이며, 둘째는 고객만족이 서비스품질과 행동의도간의 관계를 완전히 매개하는 모형(SQ → CS → BI), 셋째는 서비스품질이 고객만족과 행동의도를 완전히 매개하는 모형(CS → SQ → BI)이다. 연구결과 고객만족이 서비스품질과 행동의도 사이를 완전 매개하는 SQ → CS → BI 모형이 가장 우수함을 입증하였다. 모든 연구결과들이 일치하는 것은 아니지만, 최근의 연구결과들을 볼 때 고객만족이 서비스품질과 행동의도간의 인과관계를 매개하는 것으로 볼 수 있다. 즉 많은 연구들에서 서비스품질이 향상되면 고객만족이 증가하고 이것은 재구매의도와 구전의도로 연결되어 기업의 성과를 향상시키는 것으로 입증되고 있다.¹⁹⁾ 이와 관련하여, 도서관에 대한 연구에서도 서비스품질이 만족도와 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.²⁰⁾

다. 불평행동

고객들의 불만족으로 인한 표출행위라고 할 수 있는 불평행동은 소비자 구매반응의 과정이지만

17) Albert Caruana, "Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction," *European Journal of Marketing*, Vol.36, No.7/8(2002), pp.811-828.

18) Pratibha Dabholkar, David Shepherd and Dayle Thorpe, "A comprehensive framework for service quality: an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study," *Journal of Retailing*, Vol.76, No.2(Summer 2000), pp.139-173.

19) 이유재, 이준엽, 전계논문 : 이유재, 라선아, "서비스품질의 각 차원이 CS미치는 상대적 영향에 대한 연구: 기존 고객과 잠재고객의 비교를 중심으로," 마케팅연구, 제18집, 제4호(2003), pp.67-97. ; Caruana, Albert, "Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction," *European Journal of Marketing*, Vol.36, No.7/8(2002), pp.811-828. ; Pratibha Dabholkar, David Shepherd and Dayle Thorpe(2000), *op cit.*, pp.139-173 ; Ambler, Tim, "How Much of Brand Equity is Explained by Trust," *Management Decision*, Vol.35, No.4(1997), pp.283-292.

20) 오동근, "공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향," 정보관리학회지, 제22집, 제4호(2005. 12), pp.61-78. ; 오동근, 임영규, 여지숙, "이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중앙도서관의 사례를 중심으로," 한국문헌정보학회지, 제40권, 제4호(2006. 12), pp.165-181.

소비자불만족이 소비자의 미래행동에 영향을 미치는 영향력과 이에 대한 마케팅 관리적 의미 때문에 독립된 연구분야로 관심이 모아지고 있다.

Day²¹⁾에 의하면 불평행동은 논리적으로 불만족에 뒤이어 발생하지만 불만족의 강도와는 무관한 것으로 보이는 다양한 상황적 요인과 개인적 요인에 의해 영향을 받는 일련의 분명한 행동이라고 보았다.

도서관에서 이용자의 불평행동은 도서관·정보센터와 그 자료와 시설, 서비스의 이용을 통해 발생한 불만족에 대한 이용자의 총체적인 반응으로 해석되며,²²⁾ 기존의 영리조직용으로 개발된 불평행동모형을 적절한 수정을 거쳐 공공도서관이나 대학도서관에 적용할 수 있는 것으로 나타났다.²³⁾

라. 충성도

Hirschman의 이탈-불평이론에 의거하면, 고객만족도 증가의 즉각적 결과는 고객불평 감소와 고객충성도 증가이다.²⁴⁾ 고객들은 불만족할 경우, 경쟁업체로 이탈하거나 보상을 받기위해 불평을 할 수 있다. 전반적 고객만족의 증가는 불평의 발생을 감소시킬 것이다. 전반적 고객만족의 증가는 또한 충성도를 제고할 것이다. 충성도는 수익성의 대리 지표 역할을 할 수 있기 때문에 ACSI모형에서 궁극적인 종속변수가 된다.²⁵⁾

ACSI모형에서 변수간 마지막 관계는 고객불평과 충성도의 관계이다. 기업의 고객서비스와 불평처리 시스템의 효과성에 대한 아무런 직접적인 측도는 존재하지 않지만, 두 변수(불평-충성도) 관계의 방향과 크기는 이들 시스템을 되돌아보게 한다. 양자간 관계가 양(+)일 경우, 기업은 불평 고객을 다시 충성고객이 되도록 만드는 데 성공하였음을 시사하며, 음(-)일 경우 기업의 불평처리 는 상황을 더욱 악화시켜 고객을 이탈하도록 만드는 결과를 초래하였다고 볼 수 있다.²⁶⁾

21) R. L. Day, "Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction," *Advances in Consumer Research*, Vol.11(1984), pp.496-499.

22) 오동근, "도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형," *한국도서관·정보학회지*, 제32권, 제1호(2001.3), p.265.

23) Dong-Geun Oh, "Complaining behavior of Korean Public Library," *Library and information Science Research*, Vol.25, No.1(2003), pp.43-62.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Academic Library Users in South Korea," *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.30, No.2(2004), pp.136-144.

24) Claes Fornell and Birger Wernerfelt, "Defective Marketing Strategy by Customer Complaint Management," *Journal of Marketing Research*, Vol.24(November 1987), pp.337-346.

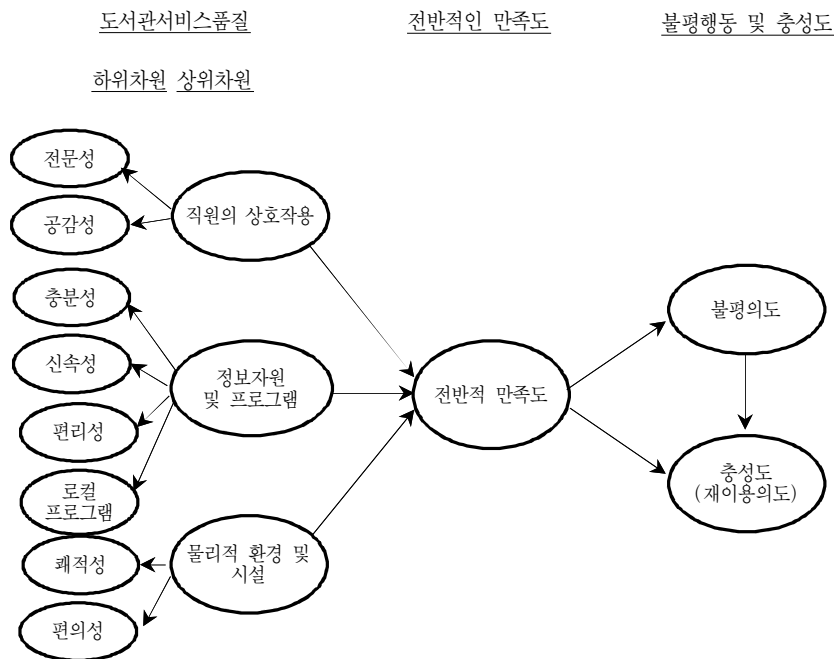
25) Fredrick F. Reichheld and W. Earl Sasser, "Zero Defections: Quality Comes to Services," *Harvard Business Review*, Vol.68(September/October 1990), pp.105-111.

26) Claes Fornell, "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experiences," *Journal of Marketing*, Vol.56(January(1992), pp.6-21.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

이 연구의 기본모형인 도서관고객만족도(LCSI : Library Customer Satisfaction Index)는 선행연구에 대한 분석결과를 기본으로 하면서 서비스품질과 고객만족의 관계에 초점을 두어 설정하였다. <그림 1>에서 볼 수 있는 것처럼, 이 연구모형은 독립변인으로 직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설의 세 가지 상위차원으로 구성된 서비스 품질을 제안하고 있다. 또한 도서관의 서비스 품질의 세 차원을 도서관경영의 3요소인 자료와 시설, 사람²⁷⁾을 기본구조로 설정하였다. 그리고 도서관서비스 품질 관련 변수를 위계적 구조로 통합하여 서비스 품질을 설명하였으며, 전반적 만족도와 불평행동을 각각 매개변인으로, 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하고 있다.²⁸⁾



<그림 1> LCSI 모형

27) 김세익, 도서관조직경영론, 증보판.(서울 : 아세아문화사, 1985), p.7.

28) 이 연구에서 사용된 서비스 품질의 결정요인에 대한 상세한 내용은 다음 논문을 참고하기 바란다. 오동근, 임영규, 이지숙, "이용자가 인식하는 공공도서관 서비스 품질 결정요인 분석," 정보관리연구, Vol.40, No.2(2009)(출판중).

이 LCSI는 다음과 같은 점에서 NCSI 모델 및 KCSI 모델과 차이점을 갖는다.

(1) NCSI 모델과의 차이점은 연구모형에서 서비스품질을 상위차원과 하위차원으로 구분하여 좀 더 구체적으로 접근하였다. 품질은 제품 혹은 서비스의 소비경험에 대한 고객평가를 말하는데, 이 연구에서는 도서관이용자의 입장에서 도서관서비스에 대해 지각하는 주관적 품질수준이라고 정의한다. 이 연구에서는 서비스품질의 측정을 위해 직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설의 3개 상위차원(primary dimensions)으로 크게 구분하며, 직원의 상호작용 차원의 하위차원(sub-dimensions)으로는 전문성과 공감성, 정보자원 및 프로그램의 하위차원은 충분성, 신속성, 편리성, 로컬프로그램, 물리적 환경 및 시설의 하위차원은 쾌적성과 편의성으로 구분하였다.

NCSI 모델에서는 고객기대지수, 고객인지품질지수, 고객인지가치지수 등이 국가고객만족지수(이용자들의 전반적인 만족도)에 영향을 미침으로써 이론적으로 고객만족이 기대, 인지, 가치 등에 의해 형성됨을 주장하고 있다. 이 연구모형에서는 고객만족에 영향요인으로서 서비스품질에 대한 기대, 인지, 가치보다는 서비스 품질을 구성하는 구체적 차원에 초점을 맞추으로써 고객만족을 제고하기 위해 중점적으로 다루어야 할 서비스 품질의 속성을 다루고 있다. 또한 NCSI에서 기대와 인지를 별도로 측정하고 있으나, 이 연구모형에서는 기대가 사고과정을 통해 이미 서비스품질 인지과정에 반영되어 있음을 가정하고 서비스 품질을 구성하는 구체적 속성에 연구의 비중을 두었다.

(2) KCSI 모형과의 차이점은 연구모형에서의 이론변인의 구성과 이들 간의 관계규정에 있다. KCSI 모형에서는 요소인지품질과 요소가치가 요소만족도에 직접적으로 영향을 미치며, 요소만족도, 전반적 인지품질 및 고객충성도는 고객만족도(KCSI)에 영향을 미치는 것으로 규정하고 있다. KCSI 모형에서의 요소만족도는 고객만족에 영향을 미치는 제품, 서비스, 이미지 등 복수의 요소를 고려하여 각 요소별 가중치를 고려한다. 이 연구모형에서는 도서관서비스의 특성을 반영할 수 있도록 서비스품질 요소를 좀 더 세분화하였고, KCSI에서의 요소가치가 공공도서관의 무료이용 상황에 적합하지 않음을 고려하여 서비스품질과 고객만족의 관계에 초점을 두었다는 점에서, 이 연구의 분석모형과 차이점을 갖는다.

한편, LCSI는 SERVQUAL 모형이 지나치게 과정중심적이라고 지적하며 과정품질과 결과품질을 균형적으로 고려해야 한다는 KS-SQI의 견해를 반영하였다. LCSI의 과정품질은 부문별 서비스품질과 전반적인 만족도로 구성하였으며, 결과품질은 불평행동과 충성도(재이용의도)로 구성하였다.

2. 관련변인의 조작적 정의 및 척도

가. 서비스품질

품질은 제품 혹은 서비스의 소비경험에 대한 고객평가를 말하는데, 이 연구에서는 도서관이용자

의 입장에서 도서관서비스에 대해 지각하는 주관적 품질수준이라고 정의한다. 이 연구에서는 서비스 품질을 직원의 상호작용 품질, 정보자원 및 프로그램 품질, 물리적 환경 및 시설의 3가지 상위차원(primary dimensions)으로 구분하여 측정하였다. 또한 직원의 상호작용은 전문성과 공감성의 두 하위차원으로 구분하고, 정보자원 및 프로그램은 충분성, 신속성, 편리성, 로컬프로그램의 하위차원으로 구분하였으며, 시설 및 환경은 쾌적성과 편리성의 하위차원으로 구분하였다. 이러한 각 하위차원의 측정항목별로 문항을 설정하여 서비스 품질을 측정하였다(구체적인 설문문항의 내용은 <표 2> 참조). 이와 같이 이 연구의 공공도서관 서비스 품질에 대한 연구모형은 위계적 3차원 요인 구조(hierarchical third-order factor structure)를 취하고 있다.²⁹⁾

나. 고객만족

고객만족은 도서관이용자의 이용후 긍정적인 감정상태로 만족을 정의할 수 있다. ACSI모형에서는 기대불일치 패러다임(expectation-disconfirmation paradigm)에 기초하여 만족을 기대와 지각을 상호비교하여 인지적으로 정의한다. 그러나 이 연구에서는 도서관서비스품질에 대한 이용자의 기대를 제외한 지각만을 대상으로 하였기에 도서관 이용후의 감정적 상태로 정의하고자 한다.

전반적인 만족도 척도는 '도서관에서 제공하는 서비스에 대한 전반적인 만족도', '도서관에서 나의 기대를 충족시켜 주는 정도에 대한 만족도', '이상적인 수준의 서비스 대비해 볼 때 느끼는 도서관에 대한 만족도'와 관련된 3개문항으로 구성하였다. 아울러 각 차원의 부문별 만족도도 별도로 측정하였다.

다. 불평의도

불평의도(행동)는 고객불만족으로 인한 행위적 표현이라고 할 수 있으며, ACSI모델에서는 고객 만족의 결과요인인 고객불평행동을 측정하기 위해 제품/서비스에 대해 공식적 혹은 비공식적으로 불평한 경험을 측정하고 있다.³⁰⁾

이 연구에서는 불평의도 척도는 '도서관에 대한 불만사항이 있으면 홈페이지 게시판에 글을 올릴 것이다', '도서관에 불만사항이 있으면 직원들에게 직접 항의할 것이다', '도서관에 대한 불만사항이 있으면 해당부서에 시정을 요구할 것이다', '도서관에서 불만스러운 경험이 있으면 해당부서에 시정을 요구할 것이다'와 관련된 4개 문항으로 구성하였다.

29) 서비스품질의 결정요인에 대한 구체적인 내용은 다음 논문을 참고하기 바란다. 오동근, 임영규, 여지숙, "이용자가 인식하는 공공도서관 서비스품질 결정요인 분석," *op. cit.*

30) Claes Fornell, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant, "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," *Journal of Marketing*, Vol.60(October 1996), pp.7-18.

라. 충성도(재이용의도)

충성도(재이용의도)란 고객과 서비스제공자와의 장기적인 관계에 기반한 향후 이용의도를 의미하는데, 이 연구에서는 ‘도서관의 단골이용자라고 생각한다’, ‘앞으로도 이 도서관을 계속 이용할 생각이다’와 관련된 2개 문항으로 구성하였다.

3. 자료수집방법과 조사기간, 분석방법

이 연구는 대구광역시 공공도서관의 서비스품질과 만족도를 평가하기 위한 대규모 프로젝트를 수행하는 과정에서 수집된 자료를 바탕으로 이루어졌으며, 그 과정을 요약하면 다음과 같다.³¹⁾

- (1) 설문지작성: 설문지 초안에 대한 전문가의 타당성 검토 및 수정된 예비설문지를 사용한 사전조사 실시 후 최종설문지 완성
- (2) 자료수집방법: 1:1 면접형 직접설문조사(2007. 7. 3 - 7. 14, 총 2,937부)와 인터넷 설문조사(2007. 7. 10 - 7. 22, 총 1,603부) 병행 실시
- (3) 최종분석: 최종수집된 4,556부 중 4,540부를 SPSS 12.0 프로그램과 AMOS 5.0 프로그램을 이용하여 분석.
- (4) 자료분석방법: 빈도분석(frequency analysis), 요인분석(factor analysis)(베리맥스 방법(varimax method) 사용), 신뢰도검정(reliability test)(크론바하 알파(Chronbach's alpha) 계수를 이용한 문항일치도분석(item-total correlation) 방법 사용), 이론변인들간 인과적 모형을 검증(AMOS를 이용한 동시경로분석(simultaneous path analysis) 실시).

IV. 실증분석

1. 연구대상의 인구통계학적 특성

이 연구에서 사용한 이용자표본의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.³²⁾

- (1) 성별: 남성 1,989명(43.8%), 여성 2,551명(56.2%)
- (2) 연령별: 30세미만 2,418명(53.3%), 30대 1,300명(28.67%), 40대 609명(13.4%), 50대 129명(2.87%), 60세 이상 84명(1.9%)

31) 이 프로젝트의 구체적인 연구방법은 다음 논문을 참고하기 바란다. 오동근, 임영규, 여지숙, 상계논문.

32) 인구통계적 특성의 상세한 내용은 다음 논문을 참고하기 바란다. 오동근, 임영규, 여지숙, 상계논문.

2. LCSI 모형 관련변인의 신뢰도 및 타당도

가. 만족도, 불평행동, 충성도에 대한 요인분석 및 신뢰도

부문별 서비스 품질을 적용한 LCSI 모형을 구축하기 위하여 설정한 관련변인은 전반적인 만족도, 불평행동, 충성도이다. 부문별 서비스 품질과 동일하게 LCSI 모형 구축에 앞서 전반적인 만족도, 불평행동, 충성도 변인에 대한 요인분석 및 신뢰도검정을 실시하였다(표 1 참조).

〈표 1〉 만족도, 불평행동, 충성도에 대한 요인분석 및 신뢰도검정 결과

측정내용		불평행동	만족도	충성도	Communality
불평1	해당부서에 지정 요구	.878	.089	.004	.778
불평2	직원들에게 직접 항의	.870	.109	-.016	.769
불평3	홈페이지 게시판	.774	.050	.147	.624
불평4	구전	.541	-.241	.196	.389
만족1	기대 충족에 대한 만족도	.015	.885	.104	.795
만족2	서비스 전반적인 만족도	.006	.885	.105	.795
만족3	이상적인 수준의 서비스 대비 만족도	.041	.849	.054	.726
충성1	단골이용자 인지 여부	.119	.006	.851	.739
충성2	계속 이용의도	.077	.231	.823	.736
Eigen value		2.442	2.422	1.486	6.350
% of variance		27.132	26.915	16.515	70.561
Cronbach's Alpha		.778	.860	.627	.711

〈표 1〉에서 보는 바와 같이, 전반적인 만족도, 불평행동, 충성도에 대한 요인분석을 실시한 결과, 3개의 요인 모두 고유치가 1.486이상으로 나타났으며, 9문항의 문항별 요인적재량(factor loading)이 0.541 이상으로 나타났기 때문에 3개의 요인 모두 유의한 것으로 나타났다. 또한 3개의 요인이 전체변량의 70.561%를 설명하고 있으며, 타당도에는 문제가 없었다.

문항전체 및 요인별 신뢰도검정에서 9개문항 전체의 크론바하 알파(Chronbach's alpha) 계수가 .711로 나타났으며, 불평행동 .778, 전반적인 만족도 .860, 충성도 .627로 각각 나타나 신뢰도 또한 문제가 없는 것으로 나타났다.

나. 부문별 서비스품질에 대한 요인분석 및 신뢰도

부문별 서비스품질을 측정하기 위한 34개문항 중 8개문항을 제외한 26개 문항에 대해 요인의 수를 8개로 지정하고 탐색적 요인분석과 신뢰도검정을 실시하였다(표 2 참조).³³⁾

33) 서비스품질 요인들의 요인분석의 상세한 내용은 다음 논문을 참고하기 바란다. 오동근, 임영규, 여지숙, 상계논문.

〈표 2〉 서비스품질의 구성요인별 측정내용과 신뢰도검정 결과

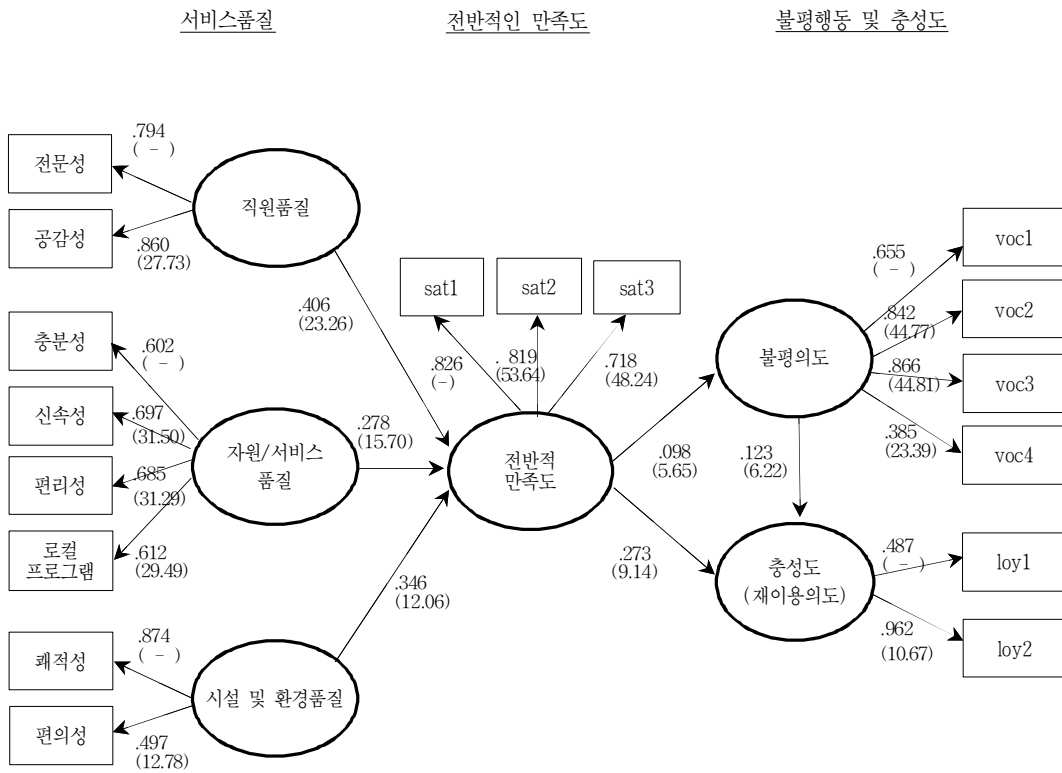
서비스품질차원		측정내용	Chronbach's alpha
2차원	1차원		
직원의 상호작용 품질	전문성	질문에 답할 수 있는 직원의 전문적 지식 문제를 해결해줄 수 있는 직원의 능력 직원의 적절한 업무능력 직원이 주는 신뢰감*	.862
	공감성	이용자를 친절하게 대하는 직원의 태도 이용자에 대한 직원의 배려 이용자를 돕고자 하는 직원의 자세 나에 대한 직원의 개별적 관심	.886
정보자원 및 프로그램 품질	충분성	단행본자료의 충분성 연속간행물자료의 충분성 신간자료의 충분성 전자자료/디지털자료의 충분성* 컴퓨터관련 장비의 충분성*	.785
	신속성	대출/반납처리의 신속성 도서관 자료검색의 신속성 도서관 자료배치의 적절성 개관시간/휴관일의 적절성*	.714
	편리성	도서관 홈페이지 접속과 이용 도서관 홈페이지를 통한 자료검색 디지털 자료실의 이용 복사 서비스*	.765
	로컬프로그램	지역주민을 위한 프로그램의 다양성 지역주민을 위한 프로그램의 유용성 지역관련 자료 소장의 적절성	.830
물리적 환경 및 시설 품질	쾌적성	자료실과 열람실의 쾌적성 구내식당/휴게실의 쾌적성 화장실의 청결 및 쾌적성 냉난방의 쾌적성 도서관내 편리한 공간배치 도서관내 안내 표지판의 적절성*	.817
	편의성	주차공간의 적절성 장애인 시설의 적절성 도서관의 위치와 접근용이성* 도서관의 주변환경*	.653

* 최종분석에서 제외된 문항.

8개요인으로 묶여진 26개 측정문항들의 요인적재량은 모두 .509 이상이었고, 8개요인이 전체변량의 약 70.5%를 설명하는 것으로 나타났다. 신으로 나타났다. 8개 요인별 신뢰도 검정에서도 α계수가 모두 .65 이상으로 요인의 신뢰도에 문제가 없었으며, 26개 전체문항의 α계수도 .913으로 높게 나타났다.

3. LCSI 연구모형 검증

이 연구에서는 부문별 서비스품질 영역(직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설)을 독립변인으로, 현재 공공도서관 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평행동을 각각 매개변인으로 하고 충성도(재이용의도)를 종속변인으로 하여 구조방정식모델링(SEM, Structural Equation Modeling)을 이용한 인과적 모형의 검증을 실시하였으며, 구조모형은 <그림 2>와 같다.



* ()는 t 값임. GFI=.886, RMR=.091

<그림 2> 불평행동 및 충성도(재이용의도)에 대한 구조모형

- (1) 서비스품질의 3가지 주요차원(직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설)은 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 3가지 주요차원에 대해 높게 평가할수록 도서관에 대한 고객만족도 또한 높을 것으로 예측할 수 있다. 한편

서비스품질의 고객만족에 대한 영향력은 직원의 상호작용 품질, 물리적 환경 및 시설 품질, 정보자원 및 프로그램 품질의 순서로 큰 것으로 나타났다.

- (2) 도서관의 전반적인 만족도는 불평행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 고객 만족 수준이 높을수록 고객의 불평행동 또한 높아질 것으로 예측할 수 있으며, 도서관서비스에 대해 만족한 이용자일수록 해당도서관의 문제점을 적극적으로 알리고 개선을 촉구하려는 행동의도를 가질 것으로 예측할 수 있을 것이다.
- (3) 전반적인 만족도는 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 고객의 만족수준이 높을수록 해당도서관을 계속해서 이용하려는 의도 또한 높음을 알 수 있다.
- (4) 도서관이용자들의 불평행동은 재이용의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 불평행동을 많이 하는 이용자일수록 해당도서관에 대한 충성도가 높은 것으로 볼 수 있다.

4. 공공도서관 부문별 서비스품질 점수의 계산

이 연구에서 제안하고 있는 공공도서관 서비스품질에 대한 위계적 3차요인구조(hierarchical third-order factor structure), 즉 연구모형에 기초한 표준화 백분위점수의 계산방식은 다음과 같은 절차에 의해 이루어졌으며, 그 결과는 <표 3>과 <표 4>에서 보는 바와 같다.

- (1) 연구모형 분석에 근거하여 1차원 요인점수(전문성, 공감성, 충분성, 신속성, 편리성, 로컬프로그램, 쾌적성, 편의성)를 각각 구하였다. 이는 개별요인에서 개별측정문항의 중요도를 반영한다는 장점을 갖는다.
- (2) 1차원 요인점수를 토대로 1차원요인들의 백분위점수를 계산한다. 백분위점수의 최저 0점에서 최대 100점의 범위를 갖는다.
- (3) 연구모형의 확인요인분석 결과에 근거하여 2차원 개개요인에 대한 1차원요인들의 중요도 비율을 구하고 이를 1차원요인들의 백분위점수의 가중치로 적용한다. 개개 2차원요인(직원의 상호작용 품질, 정보자원 및 프로그램 품질, 물리적 환경 및 시설 품질)들의 백분위 점수는 최저 0점에서 최대 100점의 범위를 갖는다.
- (4) 공공도서관 서비스품질 점수는 연구모형에 대한 확인요인분석 결과에 근거하여 개개 2차원요인(직원의 상호작용 품질, 정보자원 및 프로그램 품질, 물리적 환경 및 시설 품질)들의 중요도 비율을 구하고, 이를 2차원요인들의 백분위점수의 가중치로 적용하였다. 따라서 공공도서관 서비스품질 점수는 이론적으로 최저 0점에서 최고 100점의 범위를 갖는다고 할 수 있다.

〈표 3〉 1차원 측정요인별 백분위점수

서비스품질		직원의 상호작용		정보자원 및 프로그램			물리적 환경 및 시설		
		전문성	공감성	충분성	신속성	편리성	로컬프로그램	쾌적성	편의성
전체	전체	52.25	46.63	47.55	59.20	57.28	53.67	47.64	38.66
	직접	52.21	48.15	47.87	58.63	55.35	53.60	48.05	39.25
	인터넷	52.32	43.84	46.97	60.25	60.83	53.80	46.90	37.58
도서관별	A	52.20	44.56	47.32	56.65	52.77	53.11	48.05	33.21
	B	55.99	53.85	50.23	62.26	58.15	55.77	53.11	41.67
	C	52.40	46.54	49.05	60.66	57.92	55.79	46.83	38.30
	D	52.55	46.13	50.67	62.72	59.28	56.68	52.06	45.83
	E	49.41	43.16	44.08	57.28	58.75	50.22	42.63	33.73
	F	52.99	46.92	46.02	58.35	57.50	53.81	44.38	39.83
	G	51.58	47.60	48.00	59.58	59.51	54.60	49.77	43.20
	H	49.64	43.24	46.19	57.29	55.25	49.84	43.92	33.76
	I	59.53	59.34	48.39	62.15	60.16	54.71	57.07	48.36

〈표 4〉 2차원 요인별 백분위점수 및 공공도서관 서비스품질 백분위점수

서비스품질		직원의 상호작용			정보자원 및 프로그램				물리적 환경/시설			공공도서관 서비스품질				
		전문성	공감성	계	충분성	신속성	편리성	로컬 프로그램	계	쾌적성	편의성	계	직원	정보 자원	시설 /환경	전 체
전체	전체	26.65	22.85	49.50	10.46	18.94	14.32	11.27	54.99	26.20	17.40	43.60	15.35	18.15	15.70	49.19
	직접	26.63	23.59	50.23	10.53	18.76	13.84	11.26	54.38	26.43	17.66	44.09	15.57	17.95	15.87	49.39
	인터넷	26.69	21.48	48.17	10.33	19.28	15.20	11.30	56.12	25.79	16.91	42.71	14.93	18.52	15.37	48.83
도서관별	A	26.63	21.84	48.46	10.41	18.13	13.19	11.15	52.88	26.43	14.95	41.37	15.02	17.45	14.89	47.37
	B	28.56	26.36	54.94	11.05	19.93	14.54	11.71	57.22	29.21	18.75	47.96	17.03	18.89	17.27	53.19
	C	26.73	22.81	49.53	10.79	19.41	14.48	11.71	56.40	25.76	17.23	42.99	15.35	18.61	15.48	49.45
	D	26.81	22.61	49.41	11.15	20.07	14.82	11.90	57.94	28.63	20.62	49.25	15.31	19.12	17.73	52.17
	E	25.20	21.15	46.35	9.69	18.33	14.69	10.55	53.26	23.45	15.18	38.62	14.37	17.58	13.91	45.85
	F	27.03	22.99	50.02	10.12	18.67	14.37	11.30	54.47	24.41	17.93	42.33	15.51	17.98	15.24	48.73
	G	26.31	23.33	49.63	10.56	19.07	14.88	11.47	55.97	27.38	19.44	46.81	15.39	18.47	16.85	50.71
	H	25.32	21.19	46.51	10.16	18.33	13.81	10.47	52.77	24.16	15.19	39.35	14.42	17.42	14.17	46.00
	I	30.36	29.08	59.44	10.65	19.89	15.04	11.49	57.06	31.39	21.76	53.15	18.43	18.83	19.13	56.39

이 연구에서 공공도서관 서비스품질 점수를 계산하는 데 사용하고 있는 표준화 백분위점수는 다음과 같은 장점을 갖는다.

- (1) 각 요인들의 측정점수의 단순평균을 이용하는 총화척도는 각 요인에 대한 개별 측정문항의 중요도를 반영하지 못하는데 반해, 표준화 백분위점수는 요인점수를 이용한 표준화점수를 이용한다는 점에서 개별측정문항들의 중요도를 반영하는 장점을 갖는다.
- (2) 리커트 5점척도에서 1은 20점, 2는 40점, 3은 60점, 4는 80점, 5를 100점으로 환산하는 단순 환산척도는 최저 20점에서 최고 100점의 범위를 가지며, 인위적으로 품질점수의 하위권을 상향시킨다는 단점을 갖는 반면, 표준화 백분위 점수는 최저 0점에서 최고 100점의 범위를 가지므로 범위의 다양성을 가질 뿐만 아니라 표준화되어 있다는 점에서 보다 더 정교하다는

장점을 갖는다고 할 수 있다.

5. 공공도서관 고객만족도(LCSI) 점수의 계산

이 연구에서는 대구광역시 공공도서관 전체 및 개별 공공도서관별 도서관고객만족도(LCSI: Library Customer Satisfaction Index)를 산출하였다. LCSI는 전반적인 만족도, 부문별 서비스품질 만족도, 충성도의 크게 3가지 부문으로 구성하였는데, 이 연구에서 사용한 LCSI 점수 산출방법은 다음과 같다.

- (1) 이 연구의 연구모형 검정에서 도서관별 영역별 또는 문항별 가중치를 구하고 이를 적용하여 각 영역별 만족도점수를 산출하였다. 최초의 각 영역별 만족도의 표준화점수(Z-score)를 이용한 표준화 백분율점수를 이용하여 100점 만점으로 환산하였다.
- (2) 각 영역별 구성비는 전반적인 만족도 40%, 부문별 서비스품질(직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설) 만족도 40%, 충성도 20%의 점수를 합산하여 100점을 만점으로 하는 LCSI를 산출하였다.

가. 공공도서관에 대한 충성도 점수

공공도서관에 대한 도서관이용자들의 충성도는 3개문항으로 측정하였으나, 타당도 및 신뢰도검정에서 문제가 있는 것으로 판단되는 1개문항을 제외한 '도서관이용의 단골 인지도', '도서관 재이용 의도'의 2개문항을 최종분석에 이용하였다. 충성도는 전반적인 만족도와 같이 이 연구의 연구모형 검정에서 도서관별 문항별 가중치를 구하고 이를 적용하여 20점 만점의 충성도를 산출하였으며, LCSI에서 20%의 가중치를 부여하였다. 이 연구에서 산출된 충성도의 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 공공도서관에 대한 충성도 산출표

구 분	충 성 도			
	측정점수	가중 백분율점수	환산점수 (20%)	순 위
A	3.77	66.01	13.20	9
B	3.75	66.59	13.31	5
C	3.88	66.09	13.21	8
D	3.86	66.15	13.23	6
E	3.88	74.26	14.85	1
F	3.88	71.07	14.21	3
G	3.99	74.25	14.85	1
H	3.72	69.13	13.82	4
I	3.84	66.15	13.23	6
전 체	3.74	69.11	13.82	

대구광역시 전체 공공도서관에 대한 이용자의 충성도의 평균은 5점척도에서 3.74점, 가중치를 부여하여 백분율로 환산할 경우는 69.11점, LCSI의 전반적인 만족도에 대한 가중치 20%로 환산할 경우 13.82점으로 비교적 높은 것으로 나타났다.

나. 공공도서관에 대한 전반적인 만족도 점수

공공도서관에 대한 전반적인 만족도의 경우, '도서관 이용시 제공되는 서비스에 대한 전반적인 만족도', '도서관에서 이용자의 기대를 충족시켜 주는 정도에 대한 만족도', '이상적인 서비스 수준에 비교해 볼 때 느끼는 도서관 만족도'의 3개문항으로 측정하였다. 전반적인 만족도는 이 연구의 연구모형 검정에서 도서관별 문항별 가중치를 구하고 이를 적용하여 40점 만점의 전반적 만족도를 산출하였으며, LCSI에서는 40%의 가중치를 부여하였다. 이 연구에서 산출된 각 도서관에 대한 이용자의 전반적 만족도는 <표 6>과 같다.

<표 6> 공공도서관에 대한 전반적인 만족도 산출표

구 분	전반적인 만족도			순 위
	측정점수	가중 백분율점수	환산점수 (40%)	
A	3.11	47.45	18.98	9
B	3.40	53.20	21.28	6
C	3.23	53.82	21.53	5
D	3.34	59.35	23.74	2
E	3.04	49.73	19.89	7
F	3.21	56.20	22.48	3
G	3.26	56.21	22.48	3
H	3.01	48.95	19.58	8
I	3.43	59.63	23.85	1
전 체	3.20	53.13	21.25	

대구광역시 전체 공공도서관에 대한 이용자의 전반적인 만족도의 평균은 5점척도에서 3.20점, 가중치를 부여하여 백분율로 환산할 경우는 53.13점, LCSI의 전반적인 만족도에 대한 가중치 40%로 환산할 경우 21.25점으로 나타났다.

다. 대구광역시 공공도서관의 도서관고객만족도(LCSI)

이 연구에서는 전반적인 만족도 40%, 부문별 서비스품질(직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설) 만족도 40%, 충성도 20%를 각 영역별 구성비로 하고 100점을 만점으로 하는 도서관고객만족도(LCSI)를 산출하였다. 도서관별 고객만족도는 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 도서관별 고객만족도(LCSI) 점수환산 및 순위

구 분	부문별 서비스품질 만족도(40%)								전반적 만족도 (40%)		충성도 (20%)		도서관고객만족도(LCSI) (100%)			
	직원의 상호작용		정보자원/ 프로그램		물리적 환경/ 시설		합 계		점수	순위	점수	순위	점수	순위	95% 신뢰구간	
	점수	순위	점수	순위	점수	순위	점수	순위							하한값	상한값
									점수	순위	점수	순위	점수	순위	점수	순위
A	6.01	7	6.98	8	5.96	7	18.95	7	18.98	9	13.20	9	51.13	9	50.27	51.99
B	6.81	2	7.56	2	6.91	3	21.28	2	21.28	6	13.31	5	55.87	5	54.67	57.07
C	6.14	5	7.44	4	6.19	5	19.78	5	21.53	5	13.21	8	54.52	6	53.48	55.56
D	6.12	6	7.65	1	7.09	2	20.87	3	23.74	2	13.23	6	57.84	2	56.67	59.01
E	5.75	9	7.03	7	5.56	9	18.34	9	19.89	7	14.85	1	53.08	7	51.95	54.21
F	6.20	3	7.19	6	6.10	6	19.49	6	22.48	3	14.21	3	56.18	4	55.09	57.27
G	6.16	4	7.39	5	6.74	4	20.28	4	22.48	3	14.85	1	57.61	3	56.46	58.76
H	5.77	8	6.97	9	5.67	8	18.40	8	19.58	8	13.82	4	51.80	8	50.57	53.03
I	7.37	1	7.53	3	7.65	1	22.56	1	23.85	1	13.23	6	59.64	1	57.60	61.68
전 체	6.14		7.26		6.28		19.68		21.25		13.82		54.75		54.36	55.14

대구광역시 공공도서관 전체 고객만족도의 평균은 54.36점으로 나타났으며, 도서관별 순위는 1순위 I도서관 59.64점, 2순위 D도서관 57.84점, 3순위 G도서관 57.61점, 4순위 F도서관 56.18점, 5순위 B도서관 55.87점, 6순위 C도서관 54.52점, 7순위 E도서관 53.08점, 8순위 H도서관 51.80점, 9순위 A도서관 51.13점으로 각각 나타났다.

I도서관, D도서관, G도서관, F도서관, B도서관의 상위 5개 도서관의 고객만족도 평균은 대구광역시 공공도서관 전체 평균보다 높게 나타난 반면, C도서관, E도서관, H도서관, A도서관 등 하위 4개 도서관의 고객만족도 평균은 대구광역시 공공도서관 전체 평균보다 낮게 나타났다.

V. 결론 및 제언

이 연구는 그동안 여러 선행연구에서 제시되어온 서비스품질 모형의 개선방안을 반영하여 현실적인 부문별 서비스품질의 개념을 정립하며, 선행 연구모형과 연계하여 실제적으로 공공도서관에 적용할 수 있는 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) 모형을 구축하고 이를 실제사례에 적용하여 검증하는 데 그 목적이 있다.

첫째, 부문별 서비스품질은 직원의 상호작용 품질, 정보자원 및 프로그램 품질, 물리적 환경 및 시설 품질로 구분하였다. 직원의 상호작용 품질은 전문성 3개문항, 공감성 4개문항으로 구성하였다. 정보자원 및 프로그램 품질은 충분성 3개문항, 신속성 3개문항, 편리성 3개문항, 로컬프로그램 3개문항으로 구성하였다. 물리적 환경 및 시설 품질은 쾌적성 5개문항, 편의성 2개문항으로 구성하였다.

둘째, 불평행동 및 충성도에 대한 구조모형은 부문별 서비스 품질을 독립변인으로 전반적인 만족

도를 매개변인으로 하여 불평의도와 충성도에 영향을 주는 구조모형을 분석하였다. 분석결과, 부분별 서비스품질 만족도가 높을수록 고객만족도 수준이 높아지며, 고객만족도 수준이 높을수록 불평행동과 충성도가 높으며, 불평행동을 많이 하는 이용자일수록 해당도서관에 대한 충성도가 높았다. 즉 도서관서비스에 대해 만족한 이용자일수록 해당 도서관의 개선점을 적극적으로 알리고 개선을 촉구하려는 행동의도를 가지는 것으로 판단된다.

셋째, LCSI 점수는 부문별 서비스품질(직원의 상호작용, 정보자원 및 프로그램, 물리적 환경 및 시설) 만족도 40%, 전반적인 만족도 40%, 충성도 20%를 각 영역별 구성비로 하고 100점을 만점으로 산출하였다.

이 연구의 연구모형에 의해 계산된 공공도서관 도서관고객만족도 점수는 '높다' 또는 '낮다'의 개념이나 낙제점이라는 개념의 절대적 기준에 의해서 해석될 수 없으며, 도서관별 비교나 업체별 비교와 같은 상대적 측면에서 해석해야 한다. 왜냐하면 이 연구의 연구모형에 대한 검정이 탐색적인 연구로 실시되었다는 점과 공공도서관 도서관고객만족도 점수를 계산하는 과정에서 표준화 백분위점수를 이용하였다는 점에서 이 연구에서 계산한 도서관별 또는 공공도서관 전체의 도서관고객만족도 점수는 기초선(base line)으로서의 의미를 갖기 때문이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉