

公共圖書館의 서비스 質 評價에 관한 實證的 研究*

- 서비스 質 要因이 顧客滿足 및 顧客行態에 미치는 影響 -

A Study on the Assessment for Service Quality in Public Libraries

이 종 권(Jong-Kwon Lee)**

목 차

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| 1. 序 論 | 4. 서비스 質의 重要要因 分析 |
| 2. 서비스 質 測定의 理論的 背景 | 4. 1 기초자료 및 신뢰도 |
| 2. 1 서비스 質의 定義 | 4. 2 서비스 質의 重要要因 分析 |
| 2. 2 서비스 質의 測定道具 | 5. 서비스 質 要因과 顧客滿足 및 顧客行態의 相關關係 |
| 2. 3 圖書館 서비스 質의 測定 | 5. 1 外部顧客의 觀點 |
| 3. 研究의 概念的 模型 | 5. 2 內部顧客의 觀點 |
| 3. 1 연구의 개념도 | 6. 結 論 |
| 3. 2 서비스 質의 要因變數 | |

초 록

본 연구의 목적은 마케팅분야의 서비스 질 이론을 활용하여 공공도서관의 서비스 질을 측정하고 평가할 수 있는 모형을 구축하는 데 있다. 이를 위해 본 연구는 우선 고객이 기대하는 서비스 질의 중요 요인을 측정, 분석하여 중요도에 따른 우선 개선 요인의 순위를 도출하였다. 또한 서비스 질 요인과 고객만족의 상관관계 및 서비스 질 요인과 고객행태의 상관관계 모형을 구축하고 이를 통계적 방법으로 검증하여 고객만족과 고객행태에 영향을 미치는 서비스 질 요인들의 우선 순위를 도출하였다.

ABSTRACTS

The purpose of this study is to construct a model for measuring and assessing service quality in public libraries based on the theory of service quality in marketing area. Firstly the degree of importance of service factors is measured and ranked according to the value of each factor. This importance ranking indicates the order of service improvement. Secondly the correlation model between service factors and customer's satisfaction and behaviour is established and verified in statistical method. The result shows that the order of service quality factors which have influence on the customer's satisfaction and behaviour is the order of service quality factors required preferential improvement.

키워드: 서비스의 질, 서비스 평가, 고객평가

- * 본 논문은 박사학위논문의 일부를 축약한 것임.
** 성균관대학교 한국사서교육원 강사(450345@hanmail.net)
논문접수일자 2002년 5월 10일
게재확정일자 2002년 6월 6일

1. 序 論

정보기술의 발전과 보급으로 정보사회가 실현되고 있고 서비스 산업이 급격히 확대됨에 따라 사회의 모든 부문에서 정보화와 서비스화가 21세기의 주된 경영전략이 되고 있다. 도서관도 이러한 사회변화에 발맞추어 이용자가 요구하는 정보서비스를 신속, 정확, 친절하게 충족시키는 고객중심 경영으로 전환하지 않으면 안되게 되었다. 특히 공공도서관은 정보사회의 지역 거점이 되는 기반조직으로서 그 중요성이 더욱 증대되고 있다.

우리나라의 공공도서관들은 지방자치 실시 이후 많은 발전을 이룩하였다. 2001년도 문화관광부의 문화기반시설 관련 정책자료에 따르면 지난 10년 동안 전국적으로 199개의 공공도서관이 신설되어 2000년 말 현재 400개관이 운영중이며, 2011년까지 총 750개관으로 확충할 계획으로 있다. 이에 따라 전국의 시, 군 지방자치단체들은 지역의 문화기반시설로서 공공도서관을 지어 속속 개관하고 있다. 또 기존의 공공도서관들도 시설을 확충하고 사회변화에 적응하기 위한 노력을 기울이고 있다.

그럼에도 불구하고 아직 대부분의 공공도서관들은 사회로부터 도서관의 발전 노력에 상응하는 평판을 얻지 못하고, 사회적 위상과 정체성을 제대로 확립하지 못하고 있는 실정이다. 이것은 사회일반의 도서관에 대한 인식 부족에도 문제가 있겠으나 보다 근본적으로는

도서관이 고객의 요구를 정확하게 파악하고 고객의 관점에서 도서관의 서비스를 평가하여 개선하는 활동을 수행하지 않고 있는 데서 그 주요 원인을 찾을 수 있을 것이다.

우리 나라의 도서관에 대한 평가는 1994년 대학 종합평가 인정제도 실시에 따라 대학도서관에서 먼저 시작되었고, 공공도서관에 대한 평가는 1998년 문화관광부에서 문화기반시설 관리운영 평가를 시작으로 연구가 활성화되기 시작하였다. 문화관광부의 평가 보고서 및 후속 연구들은 자원의 투입과 산출을 중심으로 한 정량적 평가가 주류를 이루어 왔으며 서비스의 질적 평가는 평가의 어려움 때문에 이루어지지 않았다.

도서관 서비스 질 평가가 어려운 이유는 서비스의 특성상 정형화된 객관적인 질적 기준을 만들기 어렵고 다분히 고객 중심적이고 인지적 측면이 강하기 때문이다. 1998년 이후 도서관의 서비스 질에 대한 연구는 마케팅분야의 서비스 질 이론을 활용하여 도서관 서비스 질의 측정 가능성을 제시한 연구¹⁾와 대학도서관을 대상으로 한 서비스 질 측정 연구²⁾ 등이 있으나 공공도서관에 대한 서비스 질 측정과 평가 연구는 아직 수행되지 않았다. 따라서 공공도서관의 서비스 질 측정과 평가를 위한 모형과 기법의 개발은 공공도서관 서비스 질을 개선하는 데 있어 가장 필요하고도 시급한 과제라 하겠다.

본 연구는 공공도서관 서비스의 질을 어떻

1) 이상복, 1998. 도서관의 이용자 중심 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.

2) ①박동진, 윤동원, 1999. 대학도서관 품질의 측정. 『한국도서관·정보학회지』, 30(4): 183-206.

②백항기, 2000. 『대학도서관의 성과측정-서비스 질의 구성요인과 고객만족을 중심으로-』. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

게 측정하고 평가할 것인가를 설명할 수 있는 서비스 질의 측정 및 평가 모형을 구축하고 이를 검증함으로써 공공도서관 서비스 질 개선을 위한 평가의 도구를 제공하는 데 목적이 있다.

2. 서비스 質 測定の 理論的 背景

2.1 서비스 質의 定義

도서관은 원래 서비스 기관이기 때문에 서비스라는 용어는 문헌정보학 문헌에서 일반적으로 사용되어 왔다. 그러나 서비스를 질적인 측면에서 연구한 것은 마케팅 분야의 서비스 질 연구가 활발해진 1990년대부터라고 할 수 있다. 지금까지 서비스 질에 대한 정의는 일반 제품의 품질과는 다른 서비스의 특성과 관련하여 연구가 이루어져 왔다.

서비스의 특성은 첫째, 서비스는 무형(intangible)이라는 것이다. 서비스는 업무수행이나 경험이기 때문에 사전에 보여줄 수 없고 감지할 수도 없으며 산출결과도 무형적이다. 둘째, 서비스는 이질적(heterogeneous)이라는 것이다. 서비스는 제공자에 따라, 고객에 따라, 시점에 따라 모두 다르게 나타난다. 셋째, 서비스는 생산과 소비를 분리할 수 없다(inseparable)는 것이다. 서비스는 생산자와

소비자 사이의 상호작용을 통한 전달 과정에서 동시에 이루어진다는 것이다.³⁾

이러한 서비스의 기본적 특성으로 인해 제품의 품질에서처럼 객관적인 기준을 제시할 수 없어 서비스 질의 개념을 쉽게 정의하기가 어려웠다. 따라서 서비스의 질은 객관적인 차원이 아니라 평가자 즉, 고객의 인지적, 주관적 차원에서 개념 정의가 이루어졌다. 그랜루스는 서비스의 질이란 고객이 기대한 서비스와 실제 제공된 서비스의 비교를 통해서 이루어진다고 하였다.⁴⁾ 또 패러슈러만 등은 서비스의 질은 고객이 서비스에 대하여 기대하는 수준을 충족하거나 능가하는 정도 즉, 서비스에 대한 '고객의 기대와 지각사이의 불일치의 정도'라고 정의하고⁵⁾ 서비스 질을 측정하기 위한 서브퀄(SERVQUAL: Service Quality, 이하 서브퀄로 표기) 척도를 개발하였다.

그러나 이에 대한 비판적인 견해도 제기되었다. 크로닌과 테일러는 서비스 질은 서비스의 성과 그 자체이기 때문에 서비스 질의 측정에 있어서 고객의 기대를 측정할 필요는 없으며 서비스 성과에 대한 고객의 지각을 측정하는 것으로 충분하다는 주장을 폈다. 그들은 실제로 성과에 기반을 둔 서비스 측정 방법이 오히려 더 개선된 방법이라고 하면서 서비스 품질 평가방법을 경험적으로 검증하기 위하여 SERVPERF라는 새로운 척도를 개발하였다.⁶⁾

3) Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectations*, New York: The Free Press, p.15.

4) C. Groenroos, 1984, "A Service Quality Model and its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, 18(4): 40.

5) Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry, *op.cit.*, pp.18-19.

6) J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56: 55-68.

서비스 질 측정의 이론적 모형에 대한 논쟁에서 가장 중요한 문제는 서비스 질의 정의에 대한 관념적 이해라 할 수 있다. 즉 서비스 성과에 대한 기대와 지각의 차이로 서비스 질을 정의할 것인가, 아니면 실제의 서비스 성과에 대한 고객의 지각만을 서비스의 질로 정의할 것인가의 문제이다. 지금까지 서비스 질의 정의는 서비스의 질은 고객이 주관적으로 판단하는 서비스의 우수성에 대한 기대와 실제 서비스 수행에 대한 지각된 인지의 차이라는 것이 일반적으로 인정되고 있다.

2. 2 서비스 질의 測定道具

서비스 질은 주관적이고 추상적인 개념이기 때문에 측정의 방법도 고객을 대상으로 조사하는 인지적 접근 방법에 의존할 수밖에 없다. 패러슈러만 등은 서비스 질의 속성을 분류하여

추상적인 서비스의 질을 구체적으로 측정하기 위한 5개의 차원을 설정하였다. 서비스 질의 5개 차원은 <표 1>과 같이 처음에는 유형성, 신뢰성, 반응성, 적임성, 정중성, 진실성, 안전성, 접근성, 의사소통, 고객의 이해 등 10개로 구성하였으나 그후 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성 등 5개의 기준으로 재정리하였다.

패러슈러만 등은 또 이러한 5개의 차원에 따라 서비스의 질을 측정하기 위한 22개 항목의 서브퀄 척도를 개발하였다(<표 2>).

2. 3 圖書館 서비스 질의 測定

상기의 마케팅 분야에서 개발된 서비스 질 측정을 위한 서브퀄 척도는 일반적인 서비스 기업을 대상으로 한 것이기 때문에 모든 서비스 분야에 통용될 수 없다는 한계를 지니고 있다. 따라서 서브퀄의 기본적인 개념의 바탕

<표 1> 서비스 질의 차원

서비스 질 측정의 차원		내 용
10개의 차원	5개의 차원	
유형성(Tangibles)	유형성(Tangibles)	물리적 시설, 장비, 사람, 커뮤니케이션 도구의 외형
신뢰성(Reliability)	신뢰성(Reliability)	약속된 서비스를 정확하고 믿음성 있게 수행하는 능력
반응성(Responsiveness)	반응성(Responsiveness)	고객을 도와 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지
적임성(Competence)	보증성(Assurance)	종업원의 지식 및 정중함, 진실과 확신을 전달하는 능력
정중성(Courtesy)		
진실성(Credibility)		
안전성(Security)		
접근성(Access)	공감성(Empathy)	고객에 대한 개별적인 관심과 배려
의사소통(Communication)		
고객의 이해(Understanding the Customer)		

자료: Valerie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectations*, New York: The Free Press, p.25 내용을 기초로 구성.

〈표 2〉 패러슈러만의 SERVQUAL 척도

차원	번호	척도문항
유형성	1	현대적 장비와 시설
	2	물리적 시설의 시각적 매력
	3	종업원들의 용모 단정
	4	팜플렛 등 설명 자료들의 시각적 매력
신뢰성	5	고객과의 약속을 잘 지킴
	6	고객의 문제 해결에 성의 있는 관심을 보임
	7	처음부터 올바른 서비스를 제공
	8	약속한 시간에 서비스를 제공
	9	정확한 업무처리와 기록 유지
반응성	10	종업원들은 언제 서비스가 제공될 것인가를 정확하게 알려줌
	11	종업원들은 고객에게 즉각적인 서비스를 제공
	12	종업원들은 항상 고객에게 기꺼이 도움을 줌
	13	종업원들은 아무리 바빠도 고객의 요청에 응답
보증성	14	종업원들의 직무관련 행위는 고객에게 신뢰감을 줌
	15	고객들은 행동에 편안함을 느낌
	16	종업원들은 고객에게 항상 예의바르고 공손함
	17	종업원들은 고객의 질의에 답변할 지식을 가지고 있음
공감성	18	회사는 고객에게 개별적인 관심을 기울임
	19	회사는 모든 고객에게 편리한 시간에 운영
	20	종업원은 고객에게 개인적인 관심을 기울임
	21	회사는 고객의 최선의 이익을 도모함
	22	종업원은 고객의 특수한 요구를 이해함

자료: Valarie A. Zeithaml, A. Parasurman and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectations*, New York: The Free Press, pp.176-183 내용을 재구성.

위에서 각 분야의 특징에 따른 속성을 반영하여 척도를 변형, 사용하고 있다. 문헌정보학에서의 서브퀄 척도의 변형 개발 사례는 캘버트와 허논이 조사하여 만든 대학도서관을 위한 서브퀄 척도가 대표적이다. 이들은 대학도서관 서비스 질 측정에 필요한 101개의 서비스 질 측정 문항들을 〈표 3〉과 같이 구성하였다. 또한 이 측정문항들을 안내, 대기시간, 전자서

비스, 직원, 장비, 자료, 건물, 비품, 과제도서 등 9개의 범주로 분류하여 도서관의 업무 속성에 따라 범주화하였다.⁷⁾

〈표 3〉의 대학도서관의 서브퀄 척도는 뉴질랜드의 사례이므로 우리나라의 실정에 맞지 않는 부분도 많이 있음을 알 수 있다. 또한 범주간에 구분이 모호하거나 중복되는 항목들도 많이 발견된다. 그러나 이러한 대학도서관 서

7) Philip J. Calvert and Peter Herson, 1997. "Serveying Service Quality within University Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 23(5): 408-415.

〈표 3〉 대학도서관의 SERVQUAL 척도

범 주	척 도 문 항
안 내	<p>온라인 목록은 내가 요구하는 자료를 알려준다. 온라인 목록은 내가 빌려간 자료를 알려준다. 온라인 목록에 제시된 정보는 분명하고 쉽다. 온라인 도서관 목록의 원격 검색이 용이하다. 온라인 목록 정보는 주문 및 처리중 도서를 알려준다. 온라인 목록을 이용하여 자료를 요청할 수 있다. 온라인 목록은 도서관 소장 자료의 정확한 정보를 제공한다. 온라인 목록을 원격지에서 접속할 때 연결이 잘 된다. 도서관 외부에서 온라인 목록과 전자정보에 쉽게 접근할 수 있다. 온라인 목록을 이용하여 자료 대출을 갱신할 수 있다. 도서관의 지시사항은 분명하고 이해하기 쉬우며 도움이 된다. 온라인 목록용 컴퓨터는 잘 작동된다. 온라인 목록은 쉬운 도움말 기능을 가지고 있다. 도서관 직원은 도서관 외부의 정보원도 안내해 준다. 도서관의 개관시간을 미리 알 수 있다. 온라인 목록 컴퓨터는 도서관 전체에 편리하게 배치되어 있다. 도서관 직원은 비소장자료에 대한 상호대차 방법을 알려준다. 도서관은 고장난 장비에 대한 적절하고 정확한 정보를 안내한다. 도서관 직원은 도서관 밖에서 정보를 얻는 곳을 안내한다. 도서관에 들어섰을 때 도움을 받을 수 있는 장소를 알 수 있다.</p>
대기시간	<p>3분이상 기다리지 않고 책을 대출할 수 있다. 3분이상 기다리지 않고 대출 제한 자료를 이용할 수 있다. 3분이상 기다리지 않고 자동 대출기를 이용할 수 있다. 3분이상 기다리지 않고 참고데스크의 도움을 받을 수 있다. 3분이상 기다리지 않고 온라인 목록을 이용할 수 있다. 3분이상 기다리지 않고 마이크로필름 리더기를 이용할 수 있다. 3분이상 기다리지 않고 컴퓨터 프린터를 이용할 수 있다. 도서관에 전화로 도움을 요청했을 때 3분이상 기다리지 않는다. 3분이상 기다리지 않고 전자 정보원(CD-ROM 등)을 이용할 수 있다. 직원은 내가 납득할 수 있는 이용 시간을 알려준다. 3분이상 기다리지 않고 복사기를 이용할 수 있다.</p>
전자 서비스	<p>도서관 직원은 적절한 전자자료를 선택하도록 도와준다. 도서관 직원은 전자자료를 이용하는데 개별적으로 도와준다. 도서관 직원은 온라인목록 이용방법을 보여준다. 도서관 직원은 전자자료를 이용하도록 시범을 보여 가르쳐 준다. 도서관 직원은 자료가 있는 장소로 직접 데려다 준다. 도서관은 내가 도움을 요청하면 다시 오겠다고 고무시켜 준다. 도서관 직원은 도서관의 브로슈어나 보조자료를 제시하여 준다.</p>

범 주	척 도 문 항
전자 서비스	<p>도서관 직원은 문화적인 감수성을 보여준다.</p> <p>도서관 직원은 내가 찾는 정보를 이해한다.</p> <p>도서관 직원은 너무 많은 상세 정보를 지나치게 제공하지 않는다.</p> <p>사서는 도서관자료 및 서비스 이용의 효과적인 프로그램을 교육한다.</p>
직 원	<p>직원은 내가 필요로 할 때 도움을 받을 수 있다.</p> <p>직원은 정중하고 예의 바르다.</p> <p>직원은 접근하기 쉬운 환영하는 느낌을 준다.</p> <p>내가 원하는 자료들은 적절한 장소에 비치되어 있다.</p> <p>직원은 나의 질문에 정확한 대답을 준다.</p> <p>자료들은 즉시 재 배열된다.</p> <p>직원들은 친절하여 말을 걸기가 쉽다.</p> <p>건물내에서 자료(책, 저널, 비디오, 지도 등)가 있는 장소를 알기가 쉽다.</p> <p>연구직원이 대출 제한 자료를 요청했을 때 즉시 제공된다.</p> <p>직원은 나를 돕기 위해 자리에서 일어날 준비가 되어 있다.</p> <p>개관시간중에는 항상 전문지식이 있는 직원의 도움을 받을 수 있다.</p> <p>장비(복사기 등)는 항상 잘 작동된다.</p> <p>도서관의 모든 서비스 장소에는 전문지식이 있는 직원이 도와준다.</p>
장 비	<p>멀티미디어 컴퓨터는 잘 작동된다.</p> <p>CD-ROM 및 데이터베이스 컴퓨터는 잘 작동된다.</p> <p>시청각 기기들(비디오 플레이어, 슬라이드 등)은 잘 작동된다.</p> <p>마이크로필름 및 마이크로 피쉬 리더기는 잘 작동된다.</p> <p>컴퓨터 프린터는 잘 작동된다.</p> <p>자동 대출기는 잘 작동된다.</p> <p>전자자료원의 스크린에 나타나는 정보는 분명하고 알기 쉽다.</p> <p>도서관 웹페이지에는 도서관 서비스의 정확하고 유용한 정보가 있다.</p>
자 료	<p>내가 요청한 자료는 정해진 시간내에 제공된다. : 소장자료</p> <p>내가 요청한 자료는 정해진 시간내에 제공된다. : 상호대차</p> <p>자료를 요청했을 때 도착되는 시간을 알려준다. : 소장자료</p> <p>자료를 요청했을 때 도착되는 시간을 알려준다. : 상호대차</p> <p>내가 요청한 자료는 정해진 시간내에 제공된다. : 대출중인 자료</p> <p>자료를 요청했을 때 도착되는 시간을 알려준다. : 대출중인 자료</p> <p>새로운 자료의 구입 요청시 언제 주문, 도착되는지를 알려준다.</p>
건물, 환경	<p>건물내의 습도는 적절하다.</p> <p>건물내의 온도는 적절하다.</p> <p>건물내의 공기정화는 잘되고 있다.</p> <p>건물내의 조명은 적절하다.</p>
비품 및 편의시설	<p>식수대는 청결하다.</p> <p>건물내 식수대는 충분하다.</p> <p>책상, 의자 등 비품은 이용 가능하다.</p>

범 주	척 도 문 항
비품 및 편의시설	도서관 비품은 안락하고 편리하다. 정숙이 유지되는 학습 공간이 있다. 도서관 비품은 기능적이다. 화장실은 청결하다. 충분한 수의 그룹학습실이 있다.
과제도서	도서관의 소장자료는 나의 교과 과정에 필요한 자료를 충족시킨다. 도서관은 교과과정과 관련된 새로운 자료를 구입한다. 도서관 자료에서 얻는 정보는 정확하다.
기 타	내가 필요한 자료는 페이지가 찢기거나 손상되지 않았다. 내가 필요한 자료는 완전한 상태(파손되지 않은)이다. 도서관의 학습공간은 정숙이 유지된다. 도서관의 내부장식은 매력적이다. 도서관 서비스에 대하여 불만제기 및 건의 제안이 용이하다. 불만을 제기했을 때 도서관은 즉시 응답한다. 도서관은 건물내에 이용할 수 있는 컴퓨터를 제공한다. 도서관은 필기구 등 문방 용품을 제공한다. 내가 필요할 경우 폐가서고의 자료도 언제든지 이용 가능하다.

브퀄 척도는 다른 도서관 서비스 척도 개발의 기초가 될 수 있다. 특히 공공도서관의 서비스 질 척도 문항은 아직 개발된 사례가 없으므로 도서관의 공통적 속성과 공공도서관의 기능을 고려하여 대학도서관 서브퀄 척도를 변형하여 적용할 수 있다.

3. 研究의 概念的 模型

3. 1 研究의 개념도

본 연구의 개념적 모형은 패러슈러만 등의 서비스 질 평가 이론을 응용하여 구성하였다. 서비스 질의 중요요인은 고객의 기대 수준인 서비스 요인별 중요도로 측정하였다. 서비스 질의 평가모형은 서비스 질 요인과 고객만족,

서비스 질 요인과 고객 행태의 상관관계 모형을 설계하였다. 본 연구의 개념도는 <그림 1>과 같다.

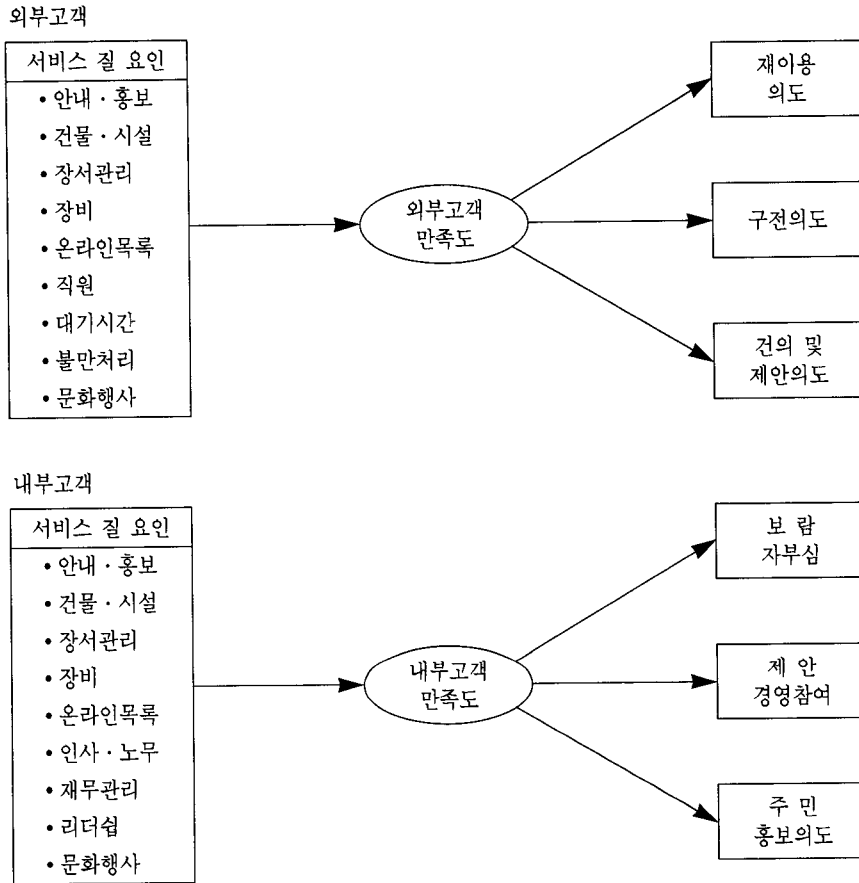
3. 2 서비스 質의 要因變數

(1) 外部顧客 評價要因

외부고객의 서비스 질 평가요인은 켈버트와 허논의 대학도서관 서브퀄 척도 및 국내의 선행연구를 바탕으로 <표 4>와 같이 안내·홍보, 건물·시설, 장서, 장비, 온라인목록, 직원, 대기시간, 불만처리, 문화행사 등 9개 분야 45개 항목으로 구성하였다.

(2) 內部顧客 評價要因

내부고객의 서비스 질 평가요인의 구성은 외부고객의 평가요인 중 안내·홍보, 건물·



〈그림 1〉 연구의 개념도

〈표 4〉 외부고객 평가요인

서비스 분야	서비스 질 요인	서브컬차원
안내·홍보	1. 도서관 홈페이지 내용 충실성 2. 외부 길거리 안내표지의 충분성 3. 도서관 안내데스크의 친절성 4. 도서관 내부 안내 표지의 정확성 5. 도서관 홍보자료의 다양성 6. 대중교통의 편리성	공감성
건물·시설	1. 주차공간의 충분성 2. 도서관의 건물 규모의 적절성 3. 도서관 내부 환경의 쾌적성 4. 도서관 내부 냉·난방의 적정성 5. 도서관 내부시설 배치의 편리성	유형성

서비스 분야	서비스 질 요인	서브컬차원
건물·시설	6. 도서관의 비품의 충분성 7. 도서관의 식수대 배치의 충분성 8. 도서관의 구내식당의 청결성 9. 도서관의 휴게실의 청결성 10. 도서관의 화장실의 청결성	유형성
장서관리	1. 자료의 구성의 다양성 2. 장서수의 충분성 3. 연속간행물의 다양성 4. 장서의 최신성 5. 희망자료 신청처리의 신속성 6. 소장자료의 상태의 완전성 7. 전자자료, 비도서자료의 다양성 8. 자료 보존상태의 완전성	신뢰성
장비	1. 복사기의 편리성 2. 비디오 플레이어의 편리성 3. 컴퓨터 프린터의 편리성	유형성
온라인 목록	1. 인터넷 컴퓨터 수의 충분성 2. 인터넷 컴퓨터의 최신성 3. 목록검색용 컴퓨터의 충분성 4. 목록검색 처리속도의 신속성 5. 목록내용 구성의 충실성 6. 목록기능(대출, 예약 등)의 다양성	반응성
직원	1. 직원배치의 적정성 2. 직원의 예의바름 3. 직원의 능력의 전문성 4. 직원의 활동의 적극성 5. 직원의 고객태도 친절성	보증성
대기시간	1. 개관시간의 충분성 2. 대출 대기시간의 신속성 3. 복사 대기시간의 신속성	반응성
불만처리	1. 건의 및 불만제기의 용이성 2. 건의 및 불만처리 신속성	반응성
문화행사	1. 문화행사의 다양성 2. 문화프로그램의 내용 충실성	공감성
합계	45 문항	

시설, 장서관리, 온라인목록, 장비 등은 공통 사항으로 포함하고 직원, 대기시간, 이용자 불

만처리 등은 내부고객인 직원 자신들에 대한 평가 항목이므로 제외하였다. 대신 내부고객

만족에 영향을 미칠 것으로 생각되는 인사· 노무관리, 재무관리, 리더쉽 등의 내부경영관 리 요인들을 포함하여⁸⁾ <표 5>와 같이 9개 분야 46개 항목으로 구성하였다.

<표 5> 내부고객 평가요인

서비스 분야	서비스 질 요인	서브퀄차원
안내·홍보	<ol style="list-style-type: none"> 1. 도서관 홈페이지 내용 충실성 2. 외부 길거리 안내표지 충분성 3. 도서관 안내데스크의 친절성 4. 도서관 내부 안내표지 정확성 5. 도서관 홍보자료의 다양성 6. 대중교통의 편리성 	공감성
건물·시설	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주차공간의 충분성 2. 도서관의 건물 규모이 적절성 3. 도서관 내부환경의 쾌적성 4. 도서관 내부 냉난방의 적정성 5. 도서관 내부시설 배치의 편리성 6. 도서관의 비품의 편리성 7. 도서관의 식수대 배치의 충분성 8. 도서관의 구내식당의 청결성 9. 도서관의 휴게실의 청결성 10. 도서관의 화장실의 청결성 	유형성
장서관리	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자료의 구성의 주제 다양성 2. 장서수의 충분성 3. 연속간행물의 다양성 4. 장서의 최신성 5. 희망자료 신청처리의 신속성 6. 소장자료의 상태의 완전성 7. 전자자료, 비도서자료의 다양성 8. 자료보존상태의 완전성 	신뢰성
장비	<ol style="list-style-type: none"> 1. 복사기 이용의 편리성 2. 비디오 플레이어의 이용 편리성 3. 컴퓨터/프린터의 이용 편리성 	유형성
온라인목록	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인터넷 컴퓨터의 충분성 2. 인터넷 컴퓨터의 최신성 3. 목록검색용 컴퓨터의 충분성 4. 목록검색 처리속도의 신속성 5. 목록내용 구성의 충실성 	반응성

8) Margaret Kinnell, Bob Usherwood and Kathryn Jones, *op.cit.*, 71- 98.

서비스 분야	서비스 질 요인	서브퀄차원
온라인목록	6. 목록기능(대출, 예약 등)의 다양성	반응성
인사·노무	1. 인력배치의 전문성 2. 인원수의 적정성 3. 채용 및 승진의 공정성 4. 교육훈련의 적정성 5. 급여수준의 적정성 6. 복리 후생의 적정성	보증성
재물관리	1. 예산규모의 적정성 2. 예산집행절차의 합리성	보증성
리더쉽	1. 상하 관계의 민주성 2. 부서간 관계의 협조성 3. 지역사회 관계의 협조성	신뢰성
문화행사	1. 문화행사의 다양성 2. 문화 프로그램의 충실성	공감성
합 계	46 문항	

(3) 標本 圖書館의 選定 및 設問紙 配布
 조사대상 도서관의 선정은 한국도서관협회의 2000년도 도서관통계를 기초로 하였다.⁹⁾ 다만 이 통계는 1999년 말 현재의 자료이기 때문에 2000년 1월 이후에 설립된 도서관은 연구자가 조사하여 추가하였다. 조사결과 우리나라 공공도서관은 전국적으로 400개이나 전자자료, 인터넷, 온라인 목록 등 정보기술과 전문직원, 문화프로그램 등 본 연구에서 설정한 서비스 질 요인 항목을 고루 구비하고 있는 곳은 주로 광역시 이상의 대도시 공공도서관이고 그중 서울소재 공공도서관들은 행정구역별로 고루 분포되어 있고 규모가 비슷하므로 대표성이 있다고 판단되어 서울시내 공공도서관으로 한정하였다. 표본은 서울소재 25개 공공도서관중 10개의 도서관을 설립연대별

로 선정하였다. 설립 연대별로 구분한 이유는 건물 시설등이 오래된 곳과 최신 시설을 갖추고 있는 곳을 고루 포함시켜 표본의 대표성을 높이기 위해서이다. 선정된 도서관의 기초 통계자료는 <표 6>과 같다.

설문의 대상은 표본으로 선정된 상기 10곳의 도서관에 대하여 각 도서관마다 무작위로 선정하였다. 외부고객의 경우는 조사 당일 각 도서관을 이용하고 있는 고객 가운데 330명을 무작위로 선정하였으며 내부고객의 경우는 조사 당일에 도서관에 근무중인 직원들을 대상으로 도서관마다 10명씩 총 100명을 무작위로 선정하였다.

9) 한국도서관협회. 2000. 『한국도서관통계 2000』. 서울: 한국도서관협회. pp.34-37.

〈표 6〉 표본으로 선정된 도서관

연대별	도서관명	설립일	직원수	연간예산 (단위:천원)	장서수			이용자수
					도서(권)	연간물(종)	비도서(점)	
60년 이전	종로도서관	20. 11. 5	32	1,005,299	187,612	674	915	554,327
	남산도서관	22. 10. 5	62	2,088,282	401,692	869	3,435	588,450
70년대	영등포도서관	74. 6. 1	37	1,302,659	214,850	238	2,260	453,708
	정독도서관	77. 1. 4	76	2,438,759	404,762	1,197	6,082	1,052,588
80년대	용산도서관	81. 4. 21	44	1,370,688	209,147	1,300	3,963	468,918
	고덕도서관	84. 8. 30	28	1,030,729	140,558	551	1,970	719,007
90년대	중계도서관	90. 5. 8	29	1,152,353	130,229	802	1,309	762,431
	송파도서관	94. 12. 14	35	1,199,629	108,870	761	1,391	1,298,557
2000년 이후*	광진도서관	00. 11. 10	22	1,027,178	35,657	425	2,522	693,744
	강북정보센터	01. 5. 26	21	1,149,051	63,214	236	2,719	215,245

* 2000년 이후 설립된 도서관은 2001년도 통계임.

4. 서비스 質의 重要要因 分析

4. 2 서비스 質의 重要要因 分析

4. 1 기초자료 및 신뢰도

(1) 設問의 應答率

설문은 2001년 9월 18일부터 9월 24일 까지 1주일 동안 서울시내 10개 도서관을 직접 방문하여 조사하였다. 설문 조사 결과 응답률은 〈표 7〉과 같다.

(2) 信賴度 分析

신뢰도는 측정변수들이 의도하는 개념을 얼마나 일관성 있게 측정하였는가를 나타내는 지표로서 요인별 신뢰도는 〈표 8〉과 같다.

(1) 外部顧客의 觀點

서비스 질 요인의 중요도는 서비스 질에 대한 고객의 기대수준을 나타낸다. 중요도의 측정은 요인별 5점 척도를 사용하였다. 그러나 5점 척도(매우낮음, 낮음, 보통, 높음, 매우높음)의 설문에서 응답자들은 대부분 보통 이상에 응답하는 경향이 있어 중요 요인을 점수 기준으로 정하는 데는 어려움이 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스 질 요인들의 중요도 순위를 산출하여 순위를 기준으로 상위 10%, 상위 20% 등 단계별 영역으로 중요 요인을 구분하였다. 외부고객관점의 중요도 순위는 〈표 9〉와 같다.

〈표 7〉 설문 조사 결과 응답률

구분	배포된 설문지	회수된 설문지	유효 설문지	유효응답비율
외부고객	330	321	309	93.6%
내부고객	100	93	87	87%

〈표 8〉 신뢰도 계수(Cronbach's Alpha)

구분	서비스 질 요인	중요도	만족도
외 부 고 객	1. 안내·홍보	.9669	.9536
	2. 건물·시설	.9664	.9547
	3. 장서관리	.9663	.9550
	4. 장비	.9666	.9545
	5. 온라인 목록	.9661	.9545
	6. 직원	.9663	.9539
	7. 대기시간	.9664	.9550
	8. 불만처리	.9665	.9547
	9. 문화행사	.9670	.9550
		종합	.9665
내 부 고 객	1. 안내·홍보	.9661	.9365
	2. 건물·시설	.9660	.9337
	3. 장서관리	.9656	.9338
	4. 장비	.9662	.9350
	5. 온라인 목록	.9655	.9334
	6. 인사·노무	.9657	.9347
	7. 재무관리	.9655	.9337
	8. 리더쉽	.9656	.9348
	9. 문화행사	.9663	.9346
		종합	.9658

〈표 9〉 서비스 질 요인별 중요도 순위(외부고객)

단계별영역	서비스의 질 요인	평균	표준편차	순위
상위 10% 이내	도서관 내부 환경의 쾌적성	4.20	0.88	1
	도서관 내부 냉·난방의 적절성	4.12	0.91	2
	장서 구성의 주제 다양성	4.07	0.93	3
	장서의 최신성	4.06	0.96	4
	장서 수량의 충분성	4.05	0.98	5
상위 20% 이내	도서관 화장실의 청결성	4.02	0.88	6
	개관시간의 충분성	4.02	0.91	7
	직원의 친절성	3.98	0.96	8
	직원의 업무처리의 적극성	3.97	0.92	9
상위 30% 이내	희망자료 신청처리의 신속성	3.96	0.95	10
	인터넷 컴퓨터의 충분성	3.94	0.96	11
	대중교통의 편리성	3.93	0.97	12
	인터넷 컴퓨터의 최신성	3.92	0.97	13
	도서관 구내식당의 청결성	3.91	0.96	14

단계별영역	서비스의 질 요인	평균	표준편차	순위
상위 40% 이내	소장자료 상태의 완전성	3.91	0.92	15
	대출 대기시간의 신속성	3.91	0.84	16
	도서관 내부 시설배치의 편리성	3.90	0.85	17
	도서관 건물 규모의 적절성	3.89	0.83	18
상위 50% 이내	도서관 휴게실의 청결성	3.89	0.89	19
	직원의 예의바름	3.89	0.97	20
	자료보존 상태의 완전성	3.88	0.93	21
	목록기능(대출, 예약 등) 다양성	3.88	0.88	22
	연속간행물의 주제 다양성	3.87	0.92	23
상위 60% 이내	목록 검색용 컴퓨터의 충분성	3.84	0.90	24
	목록 내용의 충실성	3.83	0.86	25
	목록 검색 처리속도의 신속성	3.80	0.89	26
	도서관 안내데스크의 친절성	3.78	1.04	27
상위 70% 이내	전자자료, 비도서자료의 다양성	3.78	0.90	28
	직원의 전문성	3.77	0.92	29
	건의 및 불만처리의 신속성	3.75	0.81	30
	복사대기시간의 신속성	3.74	0.83	31
	도서관 식수대 배치의 충분성	3.72	0.87	32
상위 80% 이내	복사기의 이용 편리성	3.72	0.91	33
	건의 및 불만제기의 용이성	3.71	0.84	34
	내부 안내 사인물의 정확성	3.69	0.78	35
	컴퓨터 프린터의 이용 편리성	3.68	0.97	36
상위 90% 이내	도서관 비품의 편리성	3.65	0.85	37
	직원 배치의 적절성	3.60	0.84	38
	문화강좌 운영의 충실성	3.55	0.89	39
	홈페이지의 내용 충실성	3.54	0.75	40
100%	문화행사의 다양성	3.51	0.90	41
	길거리 안내표지의 충분성	3.41	0.89	42
	도서관 홍보의 다양성	3.41	0.87	43
	주차공간의 충분성	3.40	0.94	44
	비디오플레이어의 이용 편리성	3.34	0.91	45
평균		3.80		

〈표 9〉는 외부고객들의 도서관 서비스에 대한 기대 우선순위로써 도서관이 고객관점의 업무를 수행하는 데 지표가 될 수 있다. 즉 모든 서비스 질 요인들을 개선하기 어려운 현실에서 서비스 중요도의 단계에 따라 집중 개선

하는 방법을 선택할 수 있다.

(2) 內部顧客의 觀點

내부고객 관점의 서비스 질 요인별 중요도 순위는 〈표 10〉과 같이 나타났다.

〈표 10〉 서비스 질 요인별 중요도 순위(내부고객)

단계별 영역	서비스의 질 요인	평균	표준편차	순위
상위 10% 이내	장서의 최신성	4.46	0.73	1
	장서 구성의 주제 다양성	4.45	0.59	2
	장서 수량의 충분성	4.36	0.71	3
	희망자료 신청 처리의 신속성	4.32	0.73	4
	연속간행물의 주제 다양성	4.28	0.71	5
상위 20% 이내	인터넷 컴퓨터의 최신성	4.24	0.86	6
	목록 검색 처리속도의 신속성	4.23	0.71	7
	인터넷 컴퓨터 수의 충분성	4.22	0.82	8
	목록 검색용 컴퓨터 수의 충분성	4.20	0.71	9
상위 30% 이내	목록 내용의 충실성	4.18	0.72	10
	도서관 화장실의 청결성	4.17	0.73	11
	목록기능(대출, 예약 등) 다양성	4.17	0.74	12
	직원의 전문성	4.16	0.78	13
	부서간 협조성	4.15	0.76	14
상위 40% 이내	교육훈련의 적정성	4.14	0.76	15
	도서관 내부 환경의 쾌적성	4.13	0.73	16
	소장자료 상태의 완전성	4.09	0.73	17
	문화행사의 다양성	4.08	4.31	18
상위 50% 이내	급여수준의 적정성	4.08	0.85	19
	도서관 안내데스크의 친절성	4.06	0.71	20
	자료보존 상태의 완전성	4.06	0.74	21
	채용 및 승진의 공정성	4.06	0.75	22
	예산규모의 적정성	4.06	0.88	23
상위 60% 이내	도서관 내부 냉·난방의 적절성	4.02	0.76	24
	상하관계의 민주성	4.02	0.88	25
	전자자료, 비도서자료의 다양성	4.01	0.88	26
	복리후생의 적정성	4.01	0.95	27
	지역사회 관계의 협조성	4.01	0.86	28
상위 70% 이내	홈페이지의 내용 충실성	4.00	0.63	29
	도서관 구내식당의 청결성	4.00	0.82	30
	예산 집행절차의 합리성	4.00	0.84	31
	도서관 내부 시설배치의 편리성	3.98	0.78	32
상위 80% 이내	도서관 휴게실의 청결성	3.97	0.76	33
	대중교통의 편리성	3.95	0.81	34
	내부 안내 사인물의 정확성	3.92	0.64	35
	직원수의 적정성	3.88	1.08	36
	복사기의 이용 편리성	3.84	0.68	37

단계별 영역	서비스의 질 요인	평균	표준편차	순위
상위 90% 이내	도서관 홍보의 다양성	3.83	0.65	38
	도서관 건물 규모의 적절성	3.83	0.81	39
	도서관 비품의 편리성	3.72	0.77	40
	컴퓨터 프린터의 이용 편리성	3.71	0.65	41
100%	도서관 식수대 배치의 충분성	3.69	0.78	42
	길거리 안내표지의 충분성	3.66	0.82	43
	문화강좌 운영의 충실성	3.61	0.92	44
	주차공간의 충분성	3.40	0.77	45
	비디오플레이어의 이용 편리성	3.39	0.78	46
평균		4.01		

〈표 10〉의 중요도 순위는 내부고객들의 도서관 서비스에 대한 기대 수준의 순서이므로 내부고객 관점의 업무를 수행하는 데 지표가 될 수 있다. 특히 외부고객과 내부고객간의 중요도에 대한 인식차이를 고려할 수 있으며 내부고객에만 해당되는 경영관리 요인도 중요도의 단계에 따라 집중 개선하는 방법을 선택할 수 있다.

5. 서비스 質 要因과 顧客滿足 및 顧客行態의 相關關係

본 연구의 상관관계 분석도구로는 구조방정식 모형개발을 위한 통계팩키지 프로그램 AMOS(Analysis of Moment Structure)를 이용하였다. 상관관계분석은 두 변수간의 선형관계의 정도를 측정하는 방법으로 일반적으로 결정계수와 표준화상관계수를 사용한다. 결정계수는 종속변수의 변동중에서 독립변수에 의해서 설명된 부분의 비율을 나타낸다. 표준화상관계수는 두 변수간의 선형관계의 방향과 관계의 정도를 측정하는 수치로서 -1과

+1의 사이 값으로 나타내며 값이 +이면 상관관계가 있고 값이 0이면 상관관계가 전혀 없으며, 값이 -이면 음의 상관관계를 나타낸다. 표준화상관계수는 비표준화계수를 표준오차로 나눈 통계량의 값이 2이상이면 유의한 것으로 본다.

5. 1 外部顧客의 觀點

5. 1. 1 서비스 質 要因과 外部顧客滿足의 相關關係

외부고객의 서비스 질 요인과 외부고객만족도의 상관관계는 〈표 11〉과 같이 산출되었으며 이를 부문별로 보면 다음과 같다.

(1) 안내·홍보요인

안내·홍보부문에서 외부고객 만족도에 영향을 미치는 요인들은 홈페이지 내용충실성, 안내데스크의 친절성, 내부안내표지의 정확성 순으로 나타났으며, 길거리 안내표지의 충분성, 도서관 홍보의 다양성 등은 고객만족에 영향을 미치는 정도가 미약한 것으로 나타났다.

(2) 건물·시설 요인

건물·시설 부문에서 외부고객 만족도에 영향을 미치는 요인들은 내부환경의 쾌적성, 휴게실의 청결성, 구내식당의 청결성, 화장실의 청결성, 냉난방의 적절성 순으로 나타났다. 또 건물·시설요인들은 주차공간의 충분성을 제외하고는 영향을 미치는 정도가 높은 것으로 나타나 고객만족의 주요 요인임을 알 수 있다.

(3) 장서관리 요인

장서관리 부문에서 외부고객 만족도에 영향을 미치는 요인들은 희망자료 신청처리의 신속성, 장서의 최신성, 연속간행물의 주제 다양성 순으로 나타났다. 또한 장서관리 부문의 모든 요인들은 고객만족에 영향을 미치는 정도가 높아 장서부문이 도서관의 핵심 요소임을 다시한번 확인할 수 있다.

(4) 장비 요인

장비부문이 만족도에 영향을 미치는 요인은 복사기 이용의 편리성이며, 비디오플레이어 및 컴퓨터프린터는 영향을 미치는 정도가 미약한 것으로 나타났다. 이는 복사기 이외의 장비는 아직 고객의 이용이 일반화되지 않은데서 기인되는 것으로 볼 수 있다.

(5) 온라인 목록 요인

온라인 목록부문의 각 서비스 질 요인들이 외부고객 만족도에 영향을 미치는 정도는 목록검색용 컴퓨터의 충분성, 목록 검색속도의 신속성, 인터넷 컴퓨터의 최신성, 목록내용의 충실성, 목록기능의 다양성 순으로 나타났다. 또한 온라인 목록부문의 서비스 질 요인들은 변수의 설명력이 높고 영향을 미치는 정도도 높은 것으로 나타나 고객만족의 주요 요인으로 밝혀졌다.

〈표 11〉 서비스질 요인과 외부고객만족의 상관계수

서비스 질 요인		결정 계수	비표준화 계수	표준 오차	통계량	표준화 상관계수	순위
안 내 · 홍 보	홈페이지의 내용 충실성	0.50	1.000	-	-	0.71	1
	길거리안내표지의 충분성	0.14	0.502	0.081	6.185	0.37	4
	안내데스크의 친절성	0.37	1.029	0.092	11.188	0.61	2
	내부 안내 표지물의 정확성	0.20	0.548	0.070	7.784	0.45	3
	도서관 홍보의 다양성	0.08	0.388	0.083	4.680	0.29	5
	대중교통의 편리성	0.03	0.307	0.103	2.968	0.18	6
건 물 · 시 설	주차공간의 충분성	0.25	1.000	-	-	0.50	10
	건물규모의 적정성	0.41	1.249	0.120	10.446	0.64	6
	내부환경의 쾌적성	0.55	1.527	0.126	12.072	0.74	1
	냉·난방의 적정성	0.44	1.289	0.120	10.776	0.66	5
	시설배치의 편리성	0.39	1.108	0.108	10.125	0.62	7
	비품의 편리성	0.35	0.907	0.094	9.659	0.59	9
	식수대 배치의 충분성	0.38	1.184	0.117	10.097	0.62	8
구내식당의 청결성	0.46	1.364	0.124	11.013	0.68	3	
휴게실의 청결성	0.48	1.455	0.130	11.172	0.69	2	

서비스 질 요인		결정 계수	비표준화 계수	표준 오차	통계량	표준 화 상관계수	순위
장서	화장실의 청결성	0.46	1.372	0.125	11.001	0.68	4
	장서구성의 주제 다양성	0.35	1.000	-	-	0.59	6
	장서수량의 충분성	0.27	0.845	0.102	8.293	0.52	8
	연속간행물의 주제 다양성	0.37	1.003	0.102	9.841	0.61	3
	장서의 최신성	0.44	1.126	0.105	10.701	0.66	2
	희망자료 신청처리의 신속성	0.45	1.083	0.100	10.828	0.67	1
	소장자료 상태의 완전성	0.37	1.005	0.103	9.799	0.61	4
	전자, 비도서자료의 다양성	0.25	0.798	0.100	8.019	0.59	5
장비	자료 보존상태의 완전성	0.30	0.959	0.109	8.816	0.55	7
	복사기의 이용 편리성	0.40	-	-	-	0.63	1
	비디오 플레이어의 이용 편리성	0.18	0.574	0.076	7.511	0.43	2
온라인 목록	컴퓨터 프린터의 이용 편리성	0.14	0.532	0.084	6.315	0.37	3
	인터넷 컴퓨터 수의 충분성	0.26	1.000	-	-	0.51	6
	인터넷 컴퓨터의 최신성	0.56	1.497	0.131	11.401	0.75	3
	목록 검색용 컴퓨터의 충분성	0.69	1.544	0.124	12.234	0.83	1
	목록검색 처리속도의 신속성	0.66	1.479	0.121	12.210	0.81	2
	목록 내용의 충실성	0.48	1.121	0.105	10.719	0.69	4
직원	목록기능(대출, 예약) 다양성	0.30	0.988	0.114	8.693	0.56	5
	직원 배치의 적절성	0.44	1.000	-	-	0.66	5
	직원의 예의 바름	0.77	1.645	0.097	16.973	0.88	1
	직원의 전문성	0.65	1.268	0.083	15.206	0.80	4
	업무처리의 적극성	0.74	1.481	0.089	16.593	0.86	2
대기 시간	직원의 친절성	0.66	1.456	0.094	15.467	0.81	3
	개관시간의 충분성	0.30	1.000	-	-	0.54	1
	대출 대기시간의 신속성	0.16	0.513	0.075	6.837	0.39	3
불만 처리	복사 대기시간의 신속성	0.18	0.599	0.079	7.554	0.43	2
	건의 및 불만제기 용이성	0.40	1.000	-	-	0.63	1
문화 행사	건의 및 불만처리 신속성	0.27	0.683	0.074	9.260	0.52	2
	문화행사의 다양성	0.32	1.000	-	-	0.57	1
종합	문화강좌 운영의 충실성	0.12	0.468	0.075	6.212	0.35	2
	안내·홍보	0.05	1.000	-	-	0.22	9
	건물·시설	0.64	7.826	0.567	13.796	0.80	2
	장서관리	0.53	4.767	0.387	12.303	0.72	4
	장비	0.44	2.251	0.200	11.262	0.66	5
	온라인 목록	0.56	4.823	0.376	12.823	0.75	3
	직원	0.67	5.498	0.389	14.123	0.82	1
	대기시간	0.41	2.068	0.190	10.873	0.64	6
불만 처리	불만처리	0.41	1.510	0.137	11.020	0.64	7
	문화행사	0.24	1.121	0.134	8.350	0.49	8

(6) 직원 요인

직원부문의 각 서비스 요인들이 외부고객 만족도에 미치는 영향의 정도는 직원의 예의 바름, 업무처리의 적극성, 직원의 친절성 순으로 나타났다. 또 직원 부문의 모든변수들이 고객만족에 영향을 미치는 정도는 매우 높아 고객만족의 가장 중요한 요인으로 밝혀졌다.

(7) 대기시간 요인

대기시간에 대한 서비스 질 요인들이 외부 고객 만족도에 영향을 미치는 정도는 개관시간의 충분성이며, 복사 대기시간의 신속성과 대출 대기시간의 신속성은 변수의 결정계수가 낮아 고객만족에 영향을 미치는 정도가 미약한 것으로 나타났다. 이는 개관 시간이 충분하면 대출과 복사도 개관 시간 내에 할 수 있기 때문인 것으로 해석된다.

(8) 불만처리 요인

불만처리 부문의 서비스 질 요인은 건의 및 불만제기의 용이성이 만족도에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 불만사항을 손쉽게 제기할 수 있는 시스템을 갖추고 있는 것이 불만사항을 신속히 처리하는 것보다 외부 고객만족에 더 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

(9) 문화행사 요인

문화행사 부문에서는 문화행사의 다양성이 고객만족에 영향을 미치는 서비스 질 요인이며, 문화강좌운영의 충실성은 영향을 미치는 정도가 미약한 것으로 나타났다. 이는 문화강좌에 참여한 경험이 없는 이용자들이 설문

응답한 결과로 해석된다.

(10) 부문별 종합 분석

외부고객이 평가한 공공도서관 서비스의 질 요인 9개 부문을 종합하여 보면 서비스 질 요인이 만족도에 미치는 영향의 정도는 ① 직원(0.82), ② 건물·시설(0.80), ③ 목록(0.75), ④ 장서관리(0.72), ⑤ 장비(0.66), ⑥ 대기시간(0.64), ⑦ 불만처리(0.64) 순이며 문화행사 및 안내·홍보는 영향의 정도가 미약한 것으로 나타났다. 이처럼 직원요인이 만족도에 미치는 영향이 가장 높은 것은 다른 요인들의 서비스 수준이 일정하더라도 적극성과 친절성 등 직원들의 노력 여하에 따라 고객 만족도를 향상시킬 수 있음을 의미하는 것이다.

5. 1. 2 서비스 質 要因과 外部顧客 行態의 相關關係

서비스 질 요인이 외부고객행태에 미치는 영향은 재이용의도, 구전의도, 건의·제안의도로 나누어 분석하였으며 부문별 분석결과 영향을 미치는 정도가 상대적으로 높은 요인들을 요약하면 다음과 같다.

(1) 재이용 의도

재이용의도에 영향을 미치는 요인은 <표 12>와 같이 식수대 배치의 충분성, 직원의 전문성, 비품의 편리성, 직원 업무처리의 적극성, 안내데스크의 친절성 순으로 나타나 주로 도서관이 고객에 대하여 생리적으로 편리한 환경을 제공하고 직원들이 전문지식을 가지고 적극적으로 친절하게 도와주는 것이 재이용의 관건임을 확인할 수 있다. 따라서 고객들이 호

감을 가지고 도서관을 계속적으로 이용하도록 하기 위해서는 기본적 편의시설과 장서를 갖추고 직원들이 좀더 적극적으로 고객을 대하는 노력이 필요함을 알 수 있다.

(2) 구전 의도

서비스 질 요인들이 고객들의 구전의도, 즉 다른 사람들에게 도서관의 이용을 권유하도록 하는 주된 요인들은 <표 13>과 같이 나타났다. 구전의도에 미치는 요인들 역시 건물과 시설의 편리함과 장서의 주제 다양성, 직원들의 적극성과 친절성 등이 주요요인으로 확인되었다.

(3) 건의·제안 의도

서비스 질 요인들이 건의·제안 의도에 미치는 영향은 통계분석 결과 모든 요인들이 유

의성이 없는 것으로 나타났다.

이상으로 서비스 질 요인들이 외부고객행태에 미치는 영향을 종합하여 보면 고객의 구전의도, 재이용 의도에는 영향을 미치나 고객의 건의·제안의도에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 외부고객들이 서비스 질 요인들을 높게 인식할수록 다른 고객에게 전파하고, 스스로도 도서관을 다시 이용하게 되나 도서관의 서비스 개선을 위해 아이디어를 내는 데는 소극적인 행태를 나타내는 것으로 해석된다.

5. 2 內部顧客의 觀點

5. 2. 1 서비스 質 要因과 內部顧客 滿足의 相關關係

내부고객의 서비스 질 요인과 고객만족도와

<표 12> 재이용 의도에 미치는 서비스 질 요인

서비스 질 요인		비표준화계수	표준오차	통계량*	표준화상관계수	순위
안내·홍보	홈페이지의 내용 충실성	0.473	0.063	7.497	0.401	15
	안내데스크의 친절성	0.391	0.045	8.698	0.449	5
건물·시설	비품의 편리성	0.422	0.046	9.091	0.464	3
	식수대배치의 충분성	0.432	0.043	9.972	0.498	1
	구내식당의 청결성	0.399	0.047	8.497	0.440	8
	휴게실의 청결성	0.421	0.052	8.051	0.422	12
장서관리	장서구성의 주제 다양성	0.369	0.046	8.084	0.424	11
	장서수량의 충분성	0.358	0.043	8.312	0.433	10
	연속간행물의 주제 다양성	0.366	0.046	8.029	0.421	13
목록	목록기능(대출, 예약 등)	0.375	0.047	7.972	0.418	14
직원	직원배치의 적절성	0.337	0.040	8.512	0.440	7
	직원의 예의바름	0.406	0.047	8.853	0.445	6
	직원의 전문성	0.392	0.043	9.224	0.470	2
	직원의 업무처리의 적극성	0.368	0.041	8.993	0.459	4
문화행사	문화강좌 운영의 충실성	0.433	0.052	8.331	0.435	9

〈표 13〉 구전의도에 미치는 서비스 질 요인

서비스 질 요인		비표준화계수	표준오차	통계량	표준화상관계수	순위
안내·홍보	홈페이지의 내용 충실성	0.615	0.069	8.869	0.459	12
	안내데스크의 친절성	0.459	0.050	9.297	0.473	9
건물·시설	도서관 내부환경의 쾌적성	0.449	0.057	7.856	0.413	19
	도서관 비품의 편리성	0.524	0.051	10.186	0.506	5
	도서관 식수대 배치의 충분성	0.565	0.047	12.100	0.572	1
	도서관 구내식당의 청결성	0.497	0.052	9.513	0.481	8
	도서관 휴게실의 청결성	0.521	0.059	8.885	0.456	13
장서	장서구성의 주제 다양성	0.466	0.051	9.229	0.471	10
	장서 수량의 충분성	0.421	0.049	8.647	0.447	14
	연속간행물의 주제 다양성	0.456	0.051	8.985	0.461	11
	자료보존상태의 완전성	0.538	0.064	8.400	0.438	16
목록	인터넷 컴퓨터의 충분성	0.398	0.052	7.673	0.406	21
	목록검색용 컴퓨터의 충분성	0.457	0.057	8.045	0.421	18
	목록검색 처리속도의 신속성	0.499	0.065	7.715	0.408	20
	목록 기능(대출, 예약 등) 다양성	0.503	0.051	9.800	0.492	7
직원	직원배치의 적절성	0.435	0.043	10.010	0.500	6
	직원의 예의바름	0.539	0.051	10.483	0.518	4
	직원의 전문성	0.521	0.046	11.359	0.548	2
	직원의 업무처리의 적극성	0.492	0.044	11.162	0.540	3
불만처리	건의 및 불만처리의 용이성	0.517	0.061	8.464	0.438	15
문화행사	문화강좌 운영의 충실성	0.484	0.060	8.124	0.426	17

의 상관관계는 〈표 14〉와 같이 산출되었으며 이를 부문별로 보면 다음과 같다.

(1) 안내·홍보 요인

안내·홍보 부문의 서비스 질 요인들이 내부고객 만족도에 영향을 미치는 정도는 내부 안내표지의 정확성, 안내데스크의 친절성, 홈페이지의 내용 충실성 순으로 나타났다. 그러나 길거리 안내표지의 충분성, 도서관 홍보의 다양성, 대중교통의 편리성 등은 영향을 미치는 정도가 미약한 것으로 밝혀졌다.

(2) 건물·시설 요인

건물·시설부문의 서비스 질 요인들이 내부고객 만족도에 미치는 영향은 시설배치의 편리성, 내부환경의 쾌적성, 화장실의 청결성, 비품의 편리성 순이며 영향을 미치는 정도가 매우 높아 내부고객만족의 주된 요인으로 나타났다. 그러나 주차공간이나 구내식당은 내부고객 만족도에 미치는 영향이 미약한 것으로 나타났다.

(3) 장서관리 요인

장서관리 부문에서 내부고객만족에 영향을 미치는 요인들은 장서구성의 주제 다양성, 장서의 최신성, 자료보존상태의 완전성 순으로

나타났다. 또 장서관리 요인에서 희망자료 신청처리의 신속성을 제외한 다른 변수들은 고객만족에 영향을 미치는 정도가 매우 높은 것으로 나타났다. 희망자료 신청처리의 신속성이 내부고객 만족도에 영향을 미치는 정도가 미약한 것은 희망자료의 신속 구입 요구가 직원의 입장에서는 업무 부담 등 불만요소로 작용할 수 있기 때문으로 해석된다.

(4) 장비 요인

장비관리 부문의 서비스 질 요인들은 결정계수와 표준화 상관계수가 낮아 내부고객 만족도에 별 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 내부고객은 외부 고객용 장비를 별로 활용하지 않기 때문으로 해석된다.

(5) 온라인 목록 요인

온라인 목록의 서비스 질 요인들이 내부고

객 만족도에 미치는 영향은 목록검색용 컴퓨터의 충분성, 목록검색 처리속도의 신속성, 인터넷 컴퓨터의 최신성 순으로 차이가 나타났다. 인터넷 컴퓨터 수의 충분성이 만족도에 미치는 영향이 낮은 것은 컴퓨터의 수 보다는 처리속도가 빠른 최신 컴퓨터가 필요함을 반영하는 것으로 해석된다.

(6) 인사·노무 요인

인사·노무부문의 서비스 질 요인들이 내부고객 만족도에 미치는 영향은 교육훈련의 적정성, 급여수준의 적정성, 복리후생의 적정성, 채용 승진의 공정성 순으로 요인간에 차이가 있음이 확인되었다. 반면 직원의 전문성, 직원수의 적정성은 만족도에 영향을 미치는 정도가 미미한 것으로 나타났다. 이는 사서직의 전문성에 대한 비사서직들의 낮은 인식이 반영된 것으로 해석된다.

<표 14> 서비스 질 요인과 내부고객 만족의 상관 관계

서비스 질 요인		결정계수	비표준화 계수	표준 오차	통계량	표준화 상관계수	순위
안 내 · 홍 보	홈페이지의 내용 충실성	0.40	1.000	-	-	0.63	3
	길거리 안내표지의 충분성	0.03	0.353	0.249	1.420	0.18	5
	안내 데스크의 친절성	0.41	1.153	0.232	4.961	0.64	2
	내부 안내표지의 정확성	0.42	1.139	0.226	5.031	0.65	1
	도서관 홍보의 다양성	0.10	0.538	0.206	2.615	0.32	4
	대중교통의 편리성	0.00	0.060	0.321	0.189	0.02	6
건 물 · 시 설	주차공간의 충분성	0.08	1.000	-	-	0.28	10
	건물규모의 적절성	0.43	2.217	0.537	3.962	0.65	5
	내부환경의 쾌적성	0.58	2.312	0.547	4.230	0.76	2
	냉 난방의 적정성	0.42	1.889	0.480	3.936	0.65	6
	시설배치의 편리성	0.61	2.246	0.525	4.276	0.78	1
	비품의 편리성	0.49	1.597	0.390	4.089	0.70	4
	식수대 배치의 충분성	0.32	1.556	0.424	3.670	0.56	7
구내식당의 청결성	0.11	0.887	0.347	2.531	0.33	9	
휴게실의 청결성	0.21	1.268	0.391	3.247	0.46	8	

서비스 질 요인		결정계수	비표준화 계수	표준 오차	통계량	표준화 상관계수	순위
장서	화장실의 청결성	0.52	2.210	0.534	4.135	0.72	3
	장서구성의 주제 다양성	0.56	1.000	-	-	0.75	1
	장서수량의 충분성	0.39	1.040	0.719	5.805	0.63	4
	연속간행물의 주제 다양성	0.33	0.809	0.154	5.267	0.58	5
	장서의 최신성	0.49	1.150	0.174	6.590	0.70	2
	희망자료 신청처리의 신속성	0.07	0.471	0.202	2.327	0.27	8
	소장자료 상태의 완전성	0.22	0.712	0.171	4.174	0.47	6
	전자, 비도서자료의 다양성	0.21	0.865	0.215	4.032	0.45	7
장비	자료 보존상태의 완전성	0.49	0.973	0.149	6.457	0.70	3
	복사기의 이용 편리성	0.15	1.000	-	-	0.38	1
	비디오플레이어의 이용 편리성	0.03	0.552	0.411	1.342	0.17	2
온라인 목록	컴퓨터 프린터의 이용 편리성	0.02	0.357	0.361	0.987	0.12	3
	인터넷 컴퓨터 수의 충분성	0.20	1.000	-	-	0.45	6
	인터넷 컴퓨터의 최신성	0.48	1.715	0.329	5.208	0.69	3
	목록 검색용 컴퓨터의 충분성	0.77	1.810	0.928	6.083	0.88	1
	목록검색 처리속도의 신속성	0.75	1.770	0.293	6.042	0.86	2
	목록 내용의 충실성	0.30	0.968	0.222	4.360	0.55	5
인사·노무	목록기능(대출, 예약) 다양성	0.45	1.303	0.256	5.083	0.67	4
	직원의 전문성	0.18	1.000	-	-	0.43	5
	직원수의 적정성	0.09	0.915	0.337	2.427	0.31	6
	채용·승진의 공정성	0.39	1.445	0.342	4.223	0.63	4
	교육훈련의 적정성	0.66	1.963	0.407	4.824	0.82	1
	급여수준의 적정성	0.50	1.509	0.334	4.523	0.71	2
재무	복리후생의 적정성	0.48	1.569	0.352	4.454	0.69	3
	예산규모의 적정성	0.35	1.000	-	-	0.59	2
리더쉽	예산집행절차의 합리성	0.39	1.011	0.239	4.223	0.63	1
	상하관계의 민주성	0.55	1.000	-	-	0.74	1
	부서간의 협조성	0.30	0.785	0.163	4.806	0.55	2
문화행사	지역사회관계의 협조성	0.28	0.812	0.175	4.634	0.53	3
	문화행사의 다양성	0.33	1.000	-	-	0.58	2
종합	문화강좌 운영의 충실성	0.40	1.104	0.245	4.498	0.63	1
	안내·홍보	0.03	1.000	-	-	0.17	9
	건물·시설	0.74	11.526	2.115	5.449	0.86	1
	장서관리	0.68	7.905	1.478	5.347	0.82	2
	장비	0.25	2.274	0.600	3.794	0.50	7
	온라인 목록	0.52	7.049	1.422	4.956	0.72	3
	인사·노무	0.31	3.869	0.927	4.172	0.56	5
	재물관리	0.35	1.557	0.360	4.320	0.59	4
리더쉽	0.27	2.236	0.592	3.929	0.52	6	
문화행사	0.19	1.592	0.465	3.427	0.43	8	

(7) 재무관리 요인

재무관리 요인들은 예산집행절차의 합리성이 예산규모의 적정성 보다 내부고객만족에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 예산이 많더라도 예산을 합리적으로 집행하지 않으면 도서관 운영의 효율과 효과를 기할 수 없다는 직원들의 의식이 반영된 것으로 해석된다.

(8) 리더쉽 요인

리더쉽 요인들은 상하관계의 민주성, 부서간의 협조성, 지역사회관계의 협조성 순으로 내부고객 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 상하간의 민주적 관계가 조직 분위기를 활성화시키며 이를 통해 부서간의 협조가 원활해 질 수 있고 지역사회 관계도 개선될 수 있다는 조직 경영의 순차적 관계를 반영하는 것으로 해석된다.

(9) 문화행사 요인

문화행사 요인들은 문화강좌 운영의 충실성이 문화행사의 다양성보다 내부고객 만족도에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 문화행사 종류가 많은 것보다는 내실 있는 문화 프로그램 운영이 더 중요하다는 직원들의 일반적 인식을 반영하고 있는 것으로 해석된다.

(10) 부문별 종합분석

내부고객이 평가한 공공도서관 서비스의 질 요인 9개 부문을 종합한 결과 서비스 질 요인이 내부고객만족도에 미치는 영향의 정도는 ① 건물·시설(0.86), ② 장서관리(0.82), ③ 온라인목록(0.72), ④ 재무관리(0.59), ⑤ 인사·노무(0.56), ⑥ 리더쉽(0.52), ⑦ 장비

(0.50), ⑧ 문화행사(0.43) 순이며 안내·홍보는 별로 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 특히 내부고객 만족에 가장 영향을 미치는 것은 건물·시설로서 직원들의 관점에서는 열악한 근무환경의 개선이 만족의 주된 요인임을 알 수 있다.

5. 2. 2 서비스 質 要因과 內部顧客 行態의 相關關係

서비스 질 요인이 내부고객행태에 미치는 영향은 보람·자부심, 제안·경영참여, 주민홍보의도로 나누어 분석하였으며 부문별 분석 결과 영향을 미치는 정도가 상대적으로 높은 요인들을 요약하면 다음과 같다.

(1) 보람·자부심

보람·자부심은 직원들의 사기와 관련되는 것으로 이에 영향을 미치는 주된 요인들은 <표 15>와 같이 상하관계의 민주성, 지역사회 협조성 등 리더쉽 요인과 장서관리, 재무관리 인사노무요인들이 직원들의 사기를 높일 수 있는 주된 요인임을 확인할 수 있다.

(2) 제안 경영참여

서비스 질 요인들이 직원들의 제안 및 경영참여 의도에 미치는 영향은 통계분석결과 전반적으로 유의성이 없으며 영향을 미치는 정도가 미약한 것으로 나타났다. 따라서 직원들은 서비스 질 요인에 관계없이 제안 경영참여에 소극적인 행태를 취하고 있음을 알 수 있다.

(3) 주민 홍보의도

서비스의 질 요인들이 직원들의 주민 홍보

〈표 15〉 보람·자부심에 영향을 미치는 서비스 질 요인

서비스 질 요인		비표준화계수	표준오차	통계량*	표준화상관계수	순위
안내·홍보	홈페이지의 내용 충실성	0.358	0.118	3.037	0.316	16
건물·시설	도서관 내부환경의 쾌적성	0.286	0.099	2.877	0.301	18
	식수대 배치의 충분성	0.255	0.083	3.089	0.319	14
	도서관 구내식당의 청결성	0.349	0.084	4.154	0.413	3
장서관리	장서수량의 충분성	0.317	0.091	3.479	0.357	9
	연속간행물의 주제 다양성	0.294	0.081	3.618	0.369	6
	장서의 최신성	0.342	0.106	3.229	0.332	12
	소장자료 상태의 완전성	0.427	0.109	3.923	0.394	4
목록	목록 내용의 충실성	0.328	0.093	3.539	0.362	8
	목록기능(대출, 예약 등) 다양성	0.283	0.088	3.237	0.333	11
인사·노무	직원의 전문성	0.399	0.106	3.770	0.380	5
	교육훈련의 적정성	0.318	0.105	3.036	0.314	17
	급여수준의 적정성	0.363	0.118	3.072	0.318	15
재물관리	예산규모의 적정성	0.338	0.117	2.885	0.300	19
	예산집행절차의 합리성	0.396	0.117	3.393	0.349	10
리더쉽	상하관계의 민주성	0.524	0.085	6.198	0.562	1
	부서간의 협조성	0.298	0.094	3.190	0.329	13
	지역사회관계의 협조성	0.356	0.083	4.264	0.424	2
문화행사	문화강좌 운영의 충실성	0.387	0.108	3.595	0.365	7

〈표 16〉 주민 홍보의도에 영향을 미치는 서비스 질 요인

서비스 질 요인		비표준화계수	표준오차	통계량	표준화상관계수	순위
안내·홍보	홈페이지의 내용 충실성	0.415	0.129	3.214	0.333	9
	내부 안내표지물의 정확성	0.438	0.114	3.829	0.389	1
건물·시설	식수대 배치의 충분성	0.281	0.089	3.135	0.324	10
	도서관 구내식당의 청결성	0.330	0.093	3.544	0.361	5
	주차공간의 충분성	0.300	0.101	2.985	0.310	13
장서관리	연속간행물의 주제 다양성	0.268	0.091	2.934	0.307	14
	장서의 최신성	0.414	0.113	3.657	0.371	3
	전자자료 비도서 자료의 다양성	0.371	0.098	3.779	0.381	2
	인터넷 컴퓨터의 최신성	0.289	0.095	3.040	0.315	11
인사·노무	목록 내용의 충실성	0.338	0.101	3.349	0.345	6
	직원의 전문성	0.382	0.117	3.272	0.336	8
리더쉽	상하관계의 민주성	0.348	0.106	3.275	0.338	7
	지역사회 관계의 협조성	0.291	0.097	3.012	0.314	12
문화행사	문화강좌 운영의 충실성	0.415	0.117	3.552	0.361	4

의도에 미치는 영향은 <표 16>과 같이 안내표지의 정확성, 전자자료·비도서자료의 다양성, 장서의 최신성, 문화강좌운영의 충실성, 도서관 구내식당의 청결성 순으로 나타났다. 이는 정확한 안내와 최신자료의 비치, 청결한 복지시설과 문화강좌등의 요인이 직원들의 관점에서 주민홍보 의도로 작용하고 있음을 알 수 있다.

서비스 질 요인들이 내부고객 행태에 미치는 영향을 종합하여 보면 보람과 자부심, 주민홍보의도 순으로 영향을 미치며, 제안·경영참여의도에 미치는 영향은 미약한 것으로 나타났다. 이는 서비스 질 요인들을 내부고객이 높게 인식할수록 보람과 자부심을 느끼고, 주민에게 홍보할 의욕이 있으나 도서관의 서비스 개선을 위한 아이디어를 짜내는 일에는 직원들이 소극적인 행태를 보이는 것으로 해석된다.

6. 結 論

본 연구는 공공도서관의 서비스 질 요인과 고객만족 및 고객행태의 상관관계 모형을 설계하고 이를 검증하였다.

첫째, 외부고객이 기대하는 공공도서관 서비스의 질 요인과 내부고객이 기대하는 서비스의 질 요인들을 측정하여 서비스 질 요인들의 중요도 순위를 산출하였다.

둘째, 서비스의 질 요인과 고객만족과의 상

관관계를 분석하였다. 고객만족에 영향을 미치는 공공도서관 서비스의 질 요인들을 9개 부문으로 분류하여 각 부문별로 고객만족도에 영향을 미치는 정도와 요인별 차이를 증명하였다. 그 결과 외부고객평가 모형에서는 직원, 건물·시설, 온라인목록, 장서관리, 장비, 대기시간, 불만처리, 문화행사, 안내·홍보 순으로 고객만족에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또 내부고객 평가 모형에서는 건물·시설, 장서관리, 온라인목록, 재무관리, 인사·노무, 리더쉽, 장비, 문화행사, 안내·홍보 순으로 내부고객 만족에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

셋째, 서비스 질 요인과 고객 행태와의 상관관계를 분석하여 서비스 질 요인별로 고객행태에 미치는 영향의 정도와 요인간의 차이를 밝혔다. 그 결과 외부고객 평가모형에서 서비스 질 요인은 외부고객의 재이용 의도 및 구전의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그러나 고객의 건의·제안의의도에는 거의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또 내부고객 평가모형에서 서비스 질 요인은 내부고객의 보람·자부심, 주민홍보의도순으로 영향을 미치며 제안·경영참여의도에 영향을 미치는 정도는 미미한 것으로 밝혀졌다.

본 연구에서 검증된 공공도서관 서비스 질 평가의 모형은 향후 개별 공공도서관에서 각 도서관의 실정에 따라 서비스 요인들을 조정하여 자체평가에 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

參 考 文 獻

- 곽원섭, 이종구. 2000. 증권사 고객의 서비스
점점 품질지각과 고객만족도의 관계
모형. 『한국심리학회지: 산업 및 조
직』, 13(2): 103-116.
- 문화관광부. 1998. 『문화기반시설 관리운영
평가보고서』, 서울: 문화관광부.
- 박동진, 윤동원. 1999. 대학도서관 품질의 측정.
『한국도서관·정보학회지』, 30(4):
183-206.
- 백항기. 1999. 『대학도서관의 성과측정-서비스
질의 구성요인과 고객만족을 중심으로』.
박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 심 영. 1991. 『도서관서비스 품질관리에 관한
연구』, 석사학위논문, 숭실대학교 대학
원.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스
질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰.
『한국문헌정보학회지』, 32(3): 266-
280.
- 이유재, 김주영, 김재일. 1996. 서비스 산업의
현황에 대한 실증연구. 『소비자학연
구』, 7(2): 129-157.
- 이유재, 이준엽. 1997. 서비스 품질에 대한 중
합적 고찰: 개념 및 측정을 중심으로.
『서울대학교 경영논집』, 31(3-4): 249-
283.
- 이유재, 이준엽. 2001. 서비스 품질의 측정과 기
대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형
의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 16(1):
1-26.
- 이주형. 1995. 서비스 질 평가모형에 관한 연
구. 『관광정책학연구』, vol.1: 261-299.
- 이철식. 1997. 서비스 품질 분석모형의 개발.
『충남대학교 경영논집』, 13(1): 25-40.
- 장혜란. 1997. 대학도서관 질적 평가를 위한 모
형개발. 『한국문헌정보학회지』, 31(4):
165-183.
- 최명규. 1998. 서비스 품질의 평가를 위한 이
론적 모델에 관한 연구. 『한성대학교사
회과학논집』, 12(2): 145-166.
- 한국도서관협회. 2000. 『한국도서관통계
2000』, 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2001. 『대학도서관평가기준』.
서울: 한국도서관협회.
- 한국문화정책개발원. 1999. 『문화기반시설 관
리운영 평가모델 개발 및 평가에 관한
연구』, 한국문화정책개발원.
- 허논, 피터 & 엘렌 알트만; 이은철 역. 2001.
『도서관 서비스품질관리론』, 서울: 한
국도서관협회.
- Blagden, John. 1980. *Do we really need
libraries?*. London: Clive Bingley
Ltd.
- Calvert, Philip J. and Peter Herson, 1997.
"Serveying Service Quality within
University Libraries." *Journal of
Academic Librarianship*, 23(5):
408-415.
- Clair, Guy St. 1993. "Benchmarking,
Total Quality Management and
The Learning Organization: New
Management Paradigms for the

- Information Environment.” *Special Libraries*,(summer): 120-122.
- Cronin, Jr. J. Joseph and Steven A. Taylor. 1992. “Measuring Service Quality A Reexamination and Extension.” *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Edward, Susan and Mairead Browne. 1995. “Quality in Information Services Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?.” *Library & Information Science Research*, 17: 163-182.
- Groenroos, C. 1984. “A Service Quality Model and its Marketing Implications.” *European Journal of Marketing*. 18(4): 40.
- Hebert, Francoise. 1994. “Service Quality: An Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada.” *Library & Information Science Research*, 16(1994): 3-21.
- Hernon, Peter and Philip J. Calvert. 1996. “Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand.” *Journal of Academic Librarianship*, 22(5): 387-391.
- Kinnel, Margaret, Bob Usherwood and Kathryn Jones. 1999. *Improving Library and Information Services through Self-assessment*. London: Library Association Publishing.
- Nitecki, Danuta A. and Peter Hernon. 2000. “Measuring Service Quality at Yale University’s Libraries.” *Journal of Academic Librarianship*, 26(3): 259-273.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasurman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press, p.15.