

구조방정식을 이용한 공공도서관과 문예회관의 문화교육프로그램의 품질과 만족도에 관한 비교분석*

Comparative Analysis on the Service Quality and Satisfaction of the Cultural and Educational Programs in the Public Libraries and the Culture & Art Centers Using Structural Equation Model

오 동 근(Dong-Geun Oh)**

여 지 숙(Ji-Suk Yeo)***

최 성 열(Sung-Yeol Choi)****

< 목 차 >

- | | |
|------------------------|---|
| I. 서론 | 2. 문항별 도서관 및 문예회관 수강자 간의
평균차 검증 |
| II. 문화기반시설과 문화교육프로그램 | 3. 주요변인에 대한 도서관 및 문예회관
수강자 간의 상관관계 차이 검증 |
| III. 연구설계 | 4. 연구모형의 신뢰도 및 타당도 |
| 1. 연구모형 | 5. 고객만족도 모형에 대한 인과적 분석
및 고객만족도 |
| 2. 자료수집방법 및 조사기간, 분석방법 | V. 결론 및 제언 |
| IV. 연구결과 | |
| 1. 수강자 표본의 인구통계적 특성 | |

초 록

이 연구에서는 대구광역시의 공공도서관과 문예회관에서 운영하는 문화교육프로그램에 대한 수강자들의 인식과 만족도에 대한 조사를 실시하였다. 조사결과 도서관 수강자들은 전반적인 만족도와 충성도, 프로그램 내용 및 강사 품질을, 문예회관 수강자들은 기관의 지원 및 제반서비스와 시설 및 환경에 대해 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 도서관 수강자의 고객만족도(LCSI)는 78.02점으로 나타났으며 문예회관 수강자의 고객만족도는 77.22점으로 산출되었다.

키워드: 공공도서관, 문화센터, 문화교육프로그램, LCSI, 문화교육프로그램품질, 문화교육프로그램만족도

ABSTRACT

This study investigates the participants' perception and satisfaction score for culture and education programs operating in public libraries and culture & art centers in Daegu Metropolitan City. Attendees of the public libraries' programs have higher overall satisfaction, customer loyalty on the contents of the program and lecturers than those of the culture & art centers' programs. Attendees of the culture & art centers' programs rated staff supports and services, facilities and educational equipments higher than those in the public libraries' programs. This study calculates the LCSI score in public libraries(78.02) and culture & art centers(77.22).

Keywords: Public Library - Customer Satisfaction, Cultural and Educational Programs, LCSI, Service Quality, Cultural and Educational Programs Satisfaction Index

* 이 연구는 문화체육관광부와 대구광역시에에서 지원한 "대구광역시 문화기반시설 문화·교육프로그램의 통합적 관리 및 운영, 홍보를 위한 종합컨설팅사업"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(heart@kbsu.ac.kr) (공동저자)

• 접수일: 2010년 8월 27일 • 최초심사일: 2010년 9월 8일 • 최종심사일: 2010년 9월 27일

I. 서론

오늘날 문화는 삶의 질을 좌우하는 중요한 요소로, 어느 한 지역의 문화는 그 지역의 고유한 지역의를 형성하여 지역의 경제적, 사회적 발전에 원동력을 제공하고 있다. 또한 자신의 거주지역과 인접한 곳에서 수준 높은 문화시설과 프로그램에 참여하고자 하는 지역주민의 욕구도 증대되고 있다. 이와 같은 상황에 따라 각 지역에서는 각종 문화시설을 신설 또는 확충하고, 지역의 정서와 환경에 맞는 문화프로그램을 개발하기 위한 노력을 기울이고 있다.

그러나 새로운 문화시설과 프로그램을 개발하는 것도 중요하지만, 이와 더불어 기존의 시설과 프로그램에 대한 조사를 통한 진단을 바탕으로 기존의 문화시설과 각종 문화프로그램을 효율적으로 활용할 수 있는 방안도 함께 강구해야 할 것이다. 또한 이러한 결과는 그 지역의 문화시설과 프로그램을 효율적으로 관리하여 지역문화를 활성화할 방안을 모색하는 데 이용할 수 있을 것이다.

공공도서관은 지역사회의 중요한 교육 및 문화시설의 하나로, 이러한 문화적 요구를 충족시키는 역할을 수행하기 위해 문화교육프로그램의 중요성을 인식하고 프로그램의 개발 및 운용에 더 많은 노력을 기울이고 있다. 그러나 지역사회에는 공공도서관에서 운영하는 문화교육프로그램과 유사한 프로그램을 운영하는 다른 공공기반문화시설들도 있으며, 지역주민들은 이러한 시설들을 공공도서관과 구별하지 않고 거의 동일한 목적으로 이용하는 경우가 많은 것이 사실이다. 그리고 공공도서관과 다른 공공기반문화시설들이 상호간의 조정이나 교류 없이 유사하거나 동일한 프로그램들을 중복 운영하는 경우도 많다. 그러나 공공도서관은 교재비나 재료비 이외의 비용을 받지 않고 비영리목적으로 문화교육프로그램을 운영하고 있으며, 문화시설만이 아닌 정보제공과 교육기능을 함께 수행한다는 점에서도 다른 문화기반시설과는 차별성을 갖는다고 할 수 있다. 이러한 상황에서 유사한 문화교육프로그램을 운영하는 공공도서관과 다른 공공문화기반시설의 수강자들을 대상으로 한 문화교육프로그램에 대한 서비스품질 및 만족도 조사는 상호간에 유의미한 정보를 제공해 줄 수 있을 것이다.

이러한 맥락에서 이 연구는 공공도서관과 문예회관에 분산 운영되는 대구광역시 공공문화기반시설의 문화교육프로그램에 대한 수강자들의 인식과 만족도에 대한 조사를 실시하여 이를 비교분석하고자 한다. 2007년 12월 31일 현재 대구광역시 문화기반시설로는 16개 공공도서관(운영주체 : 지자체 2개관, 교육청 12개관, 사립 2개관), 박물관 8개관(공립 3개관, 사립 2개관, 대학 3개관), 문예회관 8개관이 운영되고 있다.¹⁾

이 연구는 수강자들이 인식하는 공공문화기반시설의 문화교육프로그램의 서비스품질과 만족도를 조사하여, 공공문화기반시설의 프로그램을 효율적으로 운영 및 관리하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

1) 문화체육관광부, 2008 전국문화기반시설총람(서울 : 문화체육관광부, 2008), pp.일러두기-3, <<http://www.mcst.go.kr/web/dataCourt/statisticsData/statisticsView.jsp>> [인용 2010. 8. 25].

II. 문화기반시설과 문화교육프로그램

문화시설은 “공연, 전시, 문화 보급, 문화 전수 등 문화예술 활동에 지속적으로 이용되는 시설”²⁾로, 문화예술복지의 증진을 위하여 “국가와 지방자치단체는 국민이 높은 문화예술을 누릴 수 있도록 문화강좌 설치 기관 또는 단체를 지정하여 문화예술을 보급할 수 있게”³⁾ 법으로 규정하고 있다. 문화강좌를 설치할 대상기관은 공연시설(문화예술회관, 영화상영관, 야외음악당 등)과 전시시설(박물관, 미술관, 화랑, 조각공원), 도서시설(도서관, 문고), 지역문화복지시설(문화의 집, 복지회관, 문화체육센터, 청소년활동시설), 문화보급·전수시설(지방문화원, 국악원, 전수회관) 등이 있다.⁴⁾

문화기반시설은 문화정책관련분야에서 사용하는 용어로, 법적으로 문화예술진흥법, 박물관 및 미술관, 도서관법 등에 명시된 시설이며, 우리나라는 이러한 문화기반시설에 한정하여 문화시설에 대한 정책을 수립, 관리, 운영하고 있다. ‘기반시설’이라는 용어가 동반된 이유는 국민의 권리인 문화향수의 기회제공이 민간에서 조성될만한 충분한 수요가 마련되지 않기에 현재까지 문화시설의 공급은 공공의 역할이 주가 되었기 때문이다. 또한 다른 분야의 정책에 비해 오랫동안 우선순위에 서 밀려왔던 문화정책분야에서 최소한의 필수시설이라는 점을 정책적으로 규명하기 위함이기도 하다.⁵⁾ 문화체육관광부는 문화예술활동을 수행하는 문화기반시설을 「도서관법」상 도서관, 「박물관 및 미술관 진흥법」상 박물관·미술관, 「문화예술진흥법」상 문예회관 등으로 제시하고 있다.⁶⁾

공공도서관은 그 정의⁷⁾ 및 업무⁸⁾에서 문화 활동과 각종 문화, 교육행사 및 프로그램들을 운영하도록 하고 있다. 그리고 문예회관 역시 공연과 교육, 전시를 겸한 기관⁹⁾으로, 두 기관 모두 문화예술진흥법과 도서관법에 근거하여 문화교육프로그램을 운영하고 있다.

도서관에서 문화프로그램은 오락, 계몽, 교육을 목적으로 성인을 비롯한 가족 모두가 함께 참여할 수 있는 프로그램으로서, 주로 예술, 인문학, 과학, 공공정책, 지역사회 주요 안건 등을 내용으로 도서관에서 제공하는 프로그램이며,¹⁰⁾ 자료중심봉사에 대칭되는 개념으로 도서관의 문화적 기능을

2) 문화예술진흥법 제2조 제3항 정의.

3) 상계법 제12조 문화강좌 설치.

4) 상계법 시행령 제2조 문화시설의 종류.

5) 김규원, “지역문화시설 건립의 성공과 실패 : 문화예술회관 사례를 중심으로,” 국토, 통권306호(2007), pp.38-39.

6) 문화체육관광부, 2009 전국문화기반시설총람(서울 : 문화체육관광부, 2009), p.일러두기,

〈<http://www.mcst.go.kr/web/dataCourt/statisticsData/statisticsView.jsp>〉 [인용 2010. 8. 25].

7) 도서관법 제2조 제4항 정의. “‘공공도서관’이라 함은 공공의 정보이용·문화활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 국가 또는 지방자치단체가 설립·운영하는 도서관(이하 “공립 공공도서관”이라 한다) 또는 법인(「민법」이나 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인을 말한다. 이하 같다), 단체 및 개인이 설립·운영하는 도서관(이하 “사립 공공도서관”이라 한다)을 말한다.”

8) 도서관법 제28조 공공도서관이 정보 및 문화·교육센터로서 수행하여야 할 기능을 발휘하기 위한 업무 중 제4항 “강연회, 전시회, 독서회, 문화행사 및 평생교육 관련 행사의 주최 또는 장려.”

9) 김규원, 상계논문, p.44.

수행하기 위한 일련의 프로그램을 의미한다.¹¹⁾ 그리고 도서관에서 사용하는 평생교육프로그램은 학교교육을 제외한 모든 형태의 조직적인 교육활동을 말한다.¹²⁾ 문화예술진흥법은 국민이 높은 문화 예술을 누릴 수 있도록 하기 위해 각종 문화시설에서 문화강좌를 설치하도록 규정하고 있다.¹³⁾ 이와 같은 여러 정의들에 기반을 두어, 이 연구에서는 공공도서관 및 문예회관에서 문화 및 교육 목적으로 운영하고 있는 프로그램들에 대한 명칭으로 문화교육프로그램을 사용하기로 한다.¹⁴⁾

2008년 현재 대구광역시에는 공공도서관과 박물관, 문예회관이 문화기반시설로 운영되고 있다. 이 중에서 박물관에서 운영하여 문화교육프로그램은 박물관과 관련된 프로그램으로 그 수나 대상, 기간이 적고 일시적, 단기 프로그램들이 대부분이다. 이 연구에서는 대구광역시의 공공기반문화시설 중 문화교육프로그램을 운영하고 있는 대표적인 기관인 공공도서관과 문예회관을 대상으로 서비스품질과 만족도에 대해 조사·분석해 보고자 한다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

이 연구는 도서관 및 문예회관의 서비스품질 및 만족도 측정을 위하여 문화기반시설의 서비스 품질을 3개 차원으로 구분하여 서비스품질과 고객만족도를 측정하였다. 이 3개 차원은 수강생들이 수강하는 문화교육프로그램의 콘텐츠에 해당하는 문화교육프로그램 내용 및 강사, 그리고 수강신청 및 수강 중에 필요한 지원서비스인 해당 기관의 지원 및 제반 서비스, 그리고 문화교육프로그램이 직접 이루어지는 해당 기관의 시설 및 환경으로 구성하였다.

고객만족도를 신출하기 위한 이 연구의 전체적인 모형의 틀은 선행연구¹⁵⁾와 도서관고객만족도모

10) 문화체육관광부, 도서관 문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼에 관한 연구(서울 : 문화체육관광부 도서관정보정책 기획단, 2008), p.14.

11) 문화관광부, 도서관 문화프로그램 지원방안 연구(서울 : 문화관광부, 2007), p.8

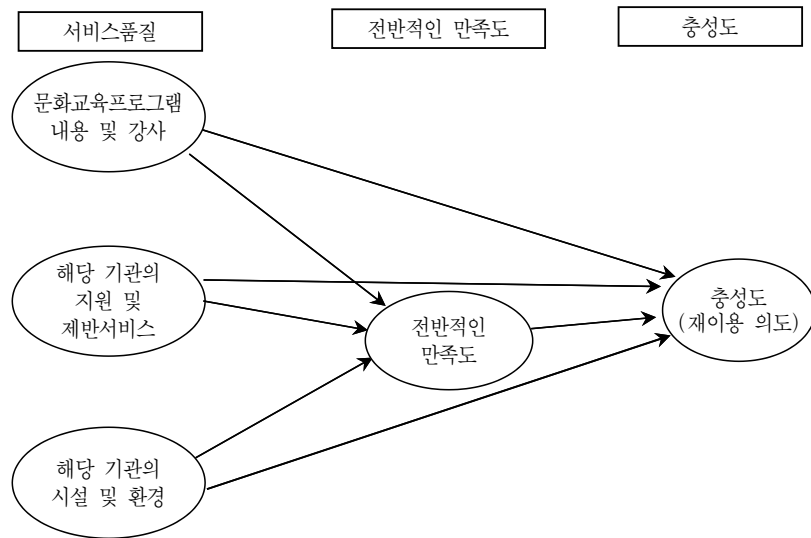
12) 상계서.

13) 상계법 제12조 문화강좌 설치.

14) 이 연구에서는 문화교육프로그램의 운영 현황에 대한 분석보다는 서비스품질 및 만족도에 초점을 맞추고 있다. 따라서 프로그램의 유형 및 운영 현황 등에 관한 분석은 관련 연구를 참고하기 바란다.

15) Anne Martensen과 Lars Gronholdt는 도서관의 서비스 품질을 인쇄형태의 출판물과 전자자원, 기타 서비스, 기능적 시설, 도서관 환경, 이용자서비스의 인간적 측면으로 구분하였다(Anne Martensen and Lars Gronholdt, "Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: an Integrated Measurement and Management System," The Journal of Academic Librarianship, Vol.29, No.3(2003), p.141). 그리고 오동근은 공공도서관의 서비스 품질을 인쇄형태출판물, 인터넷/전자자원, 문화프로그램/서비스, 도서관시설/환경, 도서관직원으로 구분하였으며(오동근, "공공도서관의 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향," 한국정보관리학회지, 제22권, 제4호(2005. 12), pp.67-78). 오동근, 임영규, 여지숙은 도서관직원, 서비스지원, 자료/정

텔(LCSI: Library Customer Satisfaction Index), 국가고객만족지수(NCSI: National Customer Satisfaction Index)를 기본으로 하면서, 서비스품질과 고객만족의 관계에 초점을 두어 <그림 1>과 같이 설정하였다.



<그림 1> 만족도 측정 모형

2. 자료수집방법 및 조사기간, 분석방법

이 연구를 위한 설문지는 내용타당성을 확보하기 위하여 설문지 확정에 앞서, 질적분석의 일환으로 대구광역시 공공도서관장 및 직원과 문예회관 직원과의 연석회의를 실시하여 설문지에 대한 의견을 수렴하는 검증과정을 거쳐 최종 설문지를 완성하였다.

이 연구에서 사용된 설문지는 문화교육프로그램에 대한 전반적인 만족도, 충성도, 그리고 서비스의 가치, 부문별 품질 및 만족도(문화교육프로그램 내용 및 강사, 기관의 지원 및 제반서비스, 시설 및 교육기자재), 부문별 중요도, 인구통계학적 현황 등 크게 6개 분야로 구성하였다. 설문지의 구체적인 내용을 살펴보면 <표 1>과 같다.

보자원, 시설/장비로 구분하였다(오동근, 임영규, 여지숙, "이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도," 한국문헌정보학회지, 제40권, 제4호(2009. 12), pp.165-181). 손창기는 공공도서관 문화프로그램의 서비스 품질을 문화프로그램의 내용, 도서관 및 도서관직원의 지원/서비스, 도서관시설/장비로 구분하였다(손창기, 대구광역시 공공도서관 문화프로그램 실태조사를 통한 고객만족도 분석(석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과, 2007)).

〈표 1〉 수강자용 설문지 내용

분 야		항목수*	척 도
전반적인 만족도		3	5점 리커트 척도
충 성 도		3	5점 리커트 척도
서비스 가치		3	5점 리커트 척도
부문별 품질 및 만족도	프로그램 내용 및 강사	12	5점 리커트 척도
	기관의 지원 및 제반서비스	12	5점 리커트 척도
	시설 및 교육기자재	10	5점 리커트 척도
인구통계학적 현황		5	성별, 연령, 직업, 학력, 거주지역

* 각 항목의 구체적인 내용은 〈표 3〉부터 〈표 5〉까지의 측정내용 참조.

조사대상은 대구광역시 문화기반시설들이 구별로 운영되고 있음을 감안하고, 공공도서관과 문예회관의 균형을 유지하기 위해, 각 구별로 공공도서관 3개 기관과 문예회관 3개 기관을 선정하였다. 조사는 문화교육프로그램 수강자를 대상으로 직접조사(2008. 5. 20-7. 5)와 인터넷 조사(2008. 6. 30-7. 5)를 실시하였다. 직접조사의 경우 1:1 면접형 설문조사를 실시하여, 1,320부를 수집하였으며 이중 1,164부를 최종적으로 분석하였다. 인터넷 조사를 통해 수집된 145부를 수집하였으나, 이 연구의 분석에서는 제외하였다.

수집된 자료는 SPSS 17.0판과 AMOS 17판을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 연구에서 사용된 측정도구의 타당도를 알아보기 위해 요인분석(factor analysis)과 측정도구의 신뢰도를 알아보기 위한 신뢰도검정(reliability test)을 실시하였다. 요인분석은 주성분에 의한 베리맥스방법(varimax method)을, 신뢰도검정은 크론바하 알파(Chronbach's alpha)계수를 이용하였다. 둘째, 공공도서관과 문예회관 간의 개별문항별, 이론변인별 차이를 알아보기 위해 독립표본 t검정을 실시하였다. 셋째, 대구광역시 문화기반시설별로 품질기반 만족도와 전반적인 만족도, 충성도를 산출하여 이를 기반으로 기관별 고객만족도 산출하였다. 넷째, 이 연구의 구조방정식 연구모형에 따른 이론변인들 간의 인과적 모형을 검증하기 위하여 AMOS를 이용한 동시경로분석(simultaneous path analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 수강자 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 조사한 응답자 표본의 인구통계적 특성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 응답자의 인구통계적 특성

특 성	구 분	빈도(명)	백분율(%)
성 별	남 자	220	18.9
	여 자	944	81.1
연령대별	30세 미만	50	4.3
	30-39세	324	27.8
	40-49세	342	29.4
	50-59세	283	24.3
	60세 이상	165	14.2
학 력 별	고졸이하	329	28.3
	대 재	34	2.9
	대 졸	730	62.7
	대학원재·졸	71	6.1
직 업 별	전업주부	739	63.5
	사무관리	51	4.4
	전 문 직	87	7.5
	기 술 직	18	1.5
	상 업	30	2.6
	서비스직	32	2.7
	학 생	23	2.0
	기 타	184	15.8
합 계		1,164	100.0

성별분포를 살펴보면 남자 18.7%, 여자 81.1%로 남성에 비해 여성이 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포를 살펴보면 40-49세 29.4%로 가장 많았으며, 30-39세(27.8%), 50-59세(24.3%), 60세 이상(14.2%), 30세 미만(4.3%) 순으로 나타났다. 학력별 분포를 살펴보면, 대졸이 62.7%로 가장 많았으며, 고졸 이하(28.3%), 대학원 재학·대학원 졸업(6.1%), 대학 재학(2.9%) 순으로 나타났다. 직업별 분포를 살펴보면, 전업주부가 63.5%로 가장 많았으며, 전문직(7.5%), 사무관리(4.4%), 서비스직(2.7%), 상업(2.6%), 학생(2.0%), 기술직(1.5%) 순으로 응답하였으며, 기타 응답은 15.8%로 나타났다. 인구통계적 특성을 보면 조사 대상 기관의 문화교육프로그램은 40대 대졸 전업주부가 가장 많이 참여하고 있는 것으로 나타났다.

2. 문항별 도서관 및 문예회관 수강자 간의 평균차 검증

먼저 도서관과 문예회관 수강자가 느끼는 문화교육프로그램의 만족도와 충성도 간의 평균 차이를 파악하기 위해 독립표본 t검증을 실시하였으며, 그 결과는 <표 3>과 같다. 도서관 수강자들은 문예회관 수강자에 비해 만족도 및 충성도에 대한 모든 인식 점수가 유의하게 더 높은 것으로 나타났다.

<표 3> 만족도, 충성도에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	도서관	문예회관	t값
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
서비스에 대한 전반적인 만족도	3.90 (0.71)	3.78 (0.72)	2.686**
기대 충족에 대한 만족도	3.92 (0.74)	3.80 (0.75)	2.710**
이상적인 수준의 서비스 대비 만족도	3.86 (0.75)	3.71 (0.76)	3.301**
교양강좌에 대한 관심과 애착정도	4.09 (0.64)	3.96 (0.65)	3.278**
교양강좌에 대한 계속 수강 의도	4.16 (0.61)	4.05 (0.60)	2.974**
타인에게 수강 권유	4.10 (0.65)	4.01 (0.61)	2.608**

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

도서관과 문예회관 수강자가 느끼는 문화교육프로그램 내용 및 강사의 인식 평균 차이를 파악하기 위해 독립표본 t검증을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4>와 같다. 도서관 수강자들은 문예회관 수강자에 비해 '수업방식의 적절성', '수업내용 수준의 적절성', '강사의 열성', '강사의 지식', '강사의 설명', '강의내용의 참신성 유지/노력', '강사의 성실도', 그리고 '내용 및 강사에 대한 전체'에 대한 인식 점수가 유의하게 더 높은 것으로 나타났다.

<표 4> 내용 및 강사에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	도서관	문예회관	t값
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
수업방식의 적절성	3.96 (0.63)	3.86 (0.66)	2.642**
수업내용 수준의 적절성	4.03 (0.64)	3.92 (0.64)	2.965**
강사의 열성	4.32 (0.63)	4.15 (0.70)	4.138***
제공 자료의 적절성	3.86 (0.75)	3.81 (0.76)	1.138
강사의 지식	4.31 (0.67)	4.18 (0.72)	2.984**
강사의 설명	4.19 (0.67)	4.04 (0.75)	3.663***
강사의 학생 참여유도	4.09 (0.65)	4.04 (0.72)	1.395
강사의 학생에 대한 개인적인 관심	4.02 (0.73)	4.00 (0.75)	0.506
강의내용의 참신성 유지/노력	4.13 (0.66)	4.02 (0.72)	2.663**
강사의 성실도	4.31 (0.64)	4.16 (0.71)	3.803***
전 체	4.12 (0.52)	4.02 (0.59)	3.177**

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

도서관과 문예회관 수강자가 느끼는 문화교육프로그램 수강에 관련된 기관에서 제공하는 지원 및 제반서비스에 대한 인식 평균 차이를 파악하기 위해 독립표본 t검증을 실시하였으며, 그 결과는 <표 5>와 같다. 문예회관 수강자들은 도서관 수강자에 비해 '직접 방문하여 강좌 등록 시 직원의 도움', '문의하였을 때, 직원의 충분한 설명', '안내자료(팸플릿자료 등) 비치', '직접 방문 강좌 등록 절차의 용이성', '민원 대응의 신속성', '직원의 불만사항 대응 노력', '직원의 불만사항에 대한 개별적 통지', 그리고 '기관의 지원 및 제반서비스에 대한 전체'에 대한 인식 점수가 유의하게 더 높은 것으로 나타났다.

<표 5> 기관의 지원 및 제반서비스에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	도서관	문예회관	t값
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
직접 방문하여 강좌 등록 시 직원의 도움	3.37 (0.78)	3.50 (0.80)	-2.690**
문의하였을 때, 직원의 충분한 설명	3.37 (0.81)	3.55 (0.79)	-3.845***
안내자료(팸플릿자료 등) 비치	3.25 (0.81)	3.76 (0.72)	-11.105***
직접 방문 강좌 등록절차의 용이성	3.59 (0.76)	3.82 (0.66)	-5.478***
민원 대응의 신속성	3.40 (0.82)	3.67 (0.74)	-5.897***
홈페이지에서 강좌 검색의 용이성	3.56 (0.77)	3.52 (0.80)	0.746
인터넷을 통한 교육관련 정보 공지의 신속성	3.45 (0.75)	3.45 (0.79)	-0.014
직원의 불만사항 대응 노력	3.30 (0.77)	3.54 (0.76)	-5.224***
직원의 불만사항에 대한 개별적 통지	3.08 (0.87)	3.35 (0.89)	-5.106***
전 체	3.37 (0.59)	3.58 (0.59)	-5.876***

*: $p < .05$, **: $p < .01$, ***: $p < .001$

도서관과 문예회관 수강자가 느끼는 문화교육프로그램 수강에 관련된 기관의 시설 및 환경에 대한 인식 평균 차이를 파악하기 위해 독립표본 t검증을 실시하였으며, 그 결과는 <표 6>과 같다. 문예회관 수강자들은 도서관 수강자에 비해 '강의실의 냉/난방', '강의실 교육기자재 배치', '교육기자재 성능/상태의 우수성', '기자재의 충분성', '안내표시', '편의시설의 청결성', 그리고 '시설 및 교육기자재에 대한 전체'에 대한 인식 점수가 유의하게 더 높은 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해보면, 도서관과 문예회관의 문화교육프로그램 수강자들을 대상으로 프로그램의 만족도와 충성도, 부문별 품질에 대해 평균차 검증을 실시한 결과, 도서관 수강자들은 전반적인 만족도와 충성도, 프로그램 내용 및 강사 품질을 문예회관 수강자들보다 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 반면 문예회관 수강자들은 기관의 지원 및 제반서비스와 시설 및 환경에 대해 도서관 수강자들보다 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 시설 및 환경에 대한 평균차 검증

측 정 내 용	도 서 관	문예회관	t 값
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
강의실의 편안하고 안락함	3.59 (0.75)	3.59 (0.79)	-0.021
강의실의 냉/난방	3.55 (0.76)	3.67 (0.80)	-2.589*
강의실 교육기자재 배치	3.31 (0.78)	3.47 (0.84)	-3.308**
교육기자재 성능/상태의 우수성	3.25 (0.78)	3.37 (0.82)	-2.519*
기자재의 충분성	3.24 (0.75)	3.37 (0.84)	-2.678**
안내표시	3.37 (0.76)	3.48 (0.75)	-2.564*
조명	3.54 (0.75)	3.60 (0.71)	-1.484
청결상태	3.56 (0.76)	3.51 (0.81)	0.882
편의시설의 청결성	3.43 (0.78)	3.67 (0.77)	-5.208***
내부환경의 쾌적성	3.48 (0.72)	3.56 (0.82)	-1.785
전 체	3.43 (0.60)	3.53 (0.63)	-2.691**

*: p < .05, **: p < .01, ***: p < .001

3. 주요변인에 대한 도서관 및 문예회관 수강자 간의 상관관계 차이 검증

주요변인에 대한 도서관 및 문예회관 수강자의 상관관계를 살펴보기 위하여 Pearson의 적률상관계수를 산출하였으며, 그 결과는 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉 주요변인에 대한 도서관 및 문예회관 수강자 간의 상관관계

	①	②	③	④	⑤	도서관		문예회관	
						M	SD	M	SD
①		.425**	.406**	.686**	.604**	4.12	.52	4.02	.59
②	.300**		.587**	.372**	.393**	3.37	.59	3.58	.59
③	.276**	.504**		.381**	.361**	3.43	.60	3.53	.63
④	.683**	.257**	.221**		.594**	3.89	.68	3.76	.68
⑤	.558**	.180**	.207**	.557**		4.12	.53	4.01	.54

주. ① 문화교육프로그램 내용 및 강사 품질 ② 해당 기관의 지원 및 제반서비스품질 ③ 해당 기관의 시설 및 환경 품질
④ 전반적인 만족도 ⑤ 충성도, ** p < .01, lower triangle: 도서관 수강자, upper triangle: 문예회관 수강자.

도서관 수강자의 경우 문화교육프로그램 내용 및 강사 품질, 해당기관의 지원 및 제반서비스품질, 해당기관의 시설 및 환경 품질, 전반적인 만족도, 충성도 간에 유의미한 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 전반적인 만족도와 충성도는 서비스품질 중 문화교육프로그램 내용 및 강사 품질과 가장 높은 정적상관이 있는 것으로 나타났다.

문예회관 수강자의 경우에도 문화교육프로그램 내용 및 강사 품질, 해당기관의 지원 및 제반서

서비스품질, 해당기관의 시설 및 환경 품질, 전반적인 만족도, 충성도 간에 유의미한 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 문예회관 역시 전반적인 만족도와 충성도는 서비스품질 중 문화·교육프로그램 내용 및 강사 품질과 가장 높은 정적상관이 있는 것으로 나타났다.

4. 연구모형의 신뢰도 및 타당도

전반적인 만족도, 충성도에 대한 요인분석을 실시한 결과, 전반적 만족도 요인의 고유치는 3.801, 충성도 요인의 고유치는 .992로 나타났으며, 6문항의 각 문항별 요인적재량(factor loading)은 0.719 이상으로 나타났다. 요인 1은 '전반적 만족도', 요인 2는 '충성도'로 명명하였으며, 2개의 요인은 전체 변량의 79.880%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 문항 전체 및 요인별 신뢰도 검정에서 6개 문항 전체의 크론바하 알파(Chronbach's alpha) 계수는 .884로 나타났으며, 전반적인 만족도 .912, 충성도 .828로 나타났다.

〈표 8〉 만족도, 충성도에 대한 요인분석 및 신뢰도 검정 결과

측정내용	만족도	충성도	Communality
기대 대비 전반적인 만족도	.887	.294	.826
이상 대비 전반적인 만족도	.882	.271	.872
전반적인 만족도	.864	.282	.851
계속 수강 의도	.217	.869	.719
관심 및 애착 정도	.281	.800	.803
타인에게 수강 권유	.305	.792	.721
Eigen value	3.801	.992	4.793
% of variance	63.349	16.531	79.880
Cronbach's Alpha	.912	.828	.884

그리고 서비스품질에 대한 요인분석을 실시한 결과, 요인 1의 고유치는 11.704, 요인 2의 고유치는 4.422, 요인 3의 고유치는 2.405로 나타났으며, 29문항의 각 문항별 요인적재량(factor loading)은 0.637 이상으로 나타났다. 또한 3개의 요인이 전체변량의 63.900%를 설명하고 있어 타당도에는 문제가 없다고 할 수 있다. 문항의 내용을 토대로 요인 1은 “내용 및 강사서비스,” 요인 2는 “시설 및 환경 서비스”, 요인 3은 “지원 및 제반서비스”로 명명하였다. 서비스품질을 측정하기 위한 29개 문항 전체의 신뢰도(Chronbach's alpha)는 .947로 나타났으며, 내용 및 강사 .943, 시설 및 환경 .911, 지원 및 제반서비스 .939로 신뢰도가 높게 나타났다.

〈표 9〉 서비스품질에 대한 요인분석 및 신뢰도 검정 결과

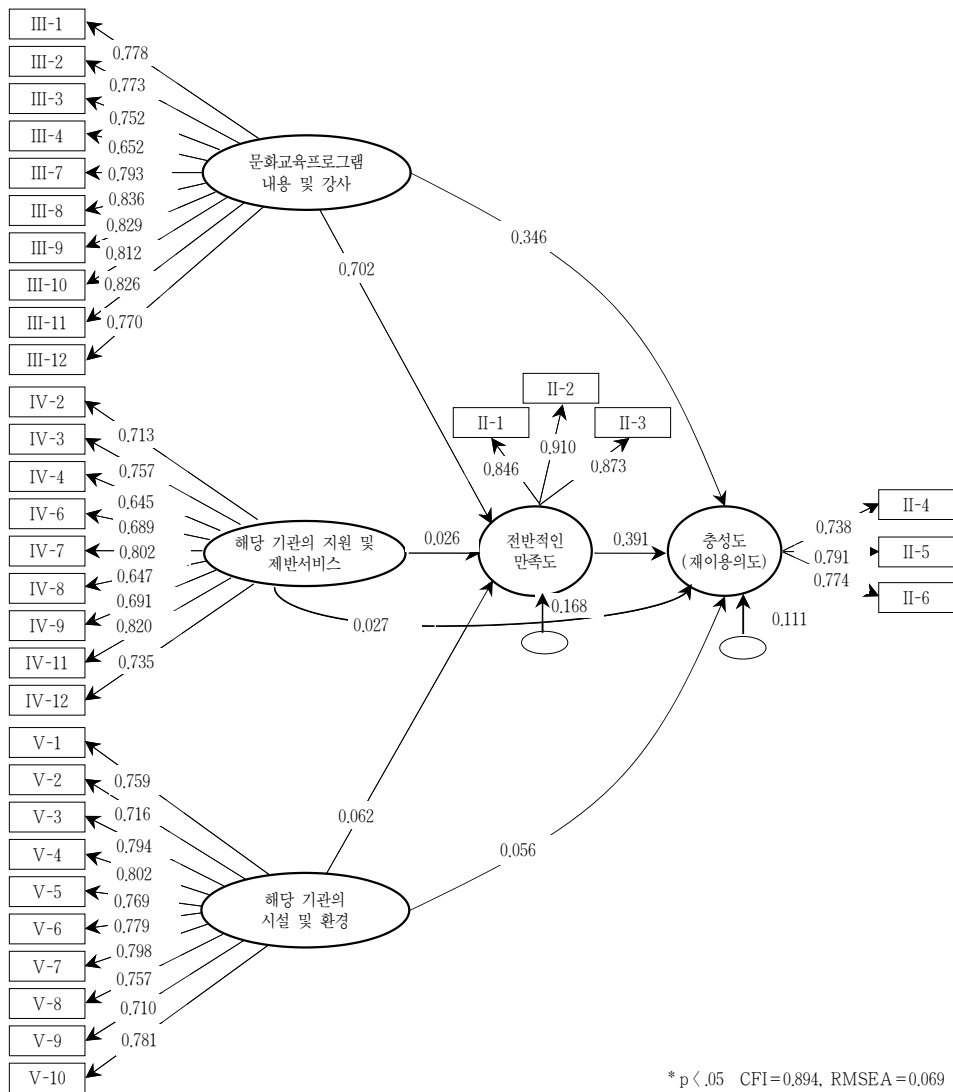
측정내용	내용 및 강사	시설 및 환경	지원 및 제반서비스	Communality
강사의 설명	.853	.129	.118	.758
강사의 학생 참여유도	.837	.122	.144	.736
강의내용의 참신성 유지/노력	.834	.116	.150	.732
강사의 학생에 대한 개인적인 관심	.817	.135	.160	.711
강사의 지식	.804	.119	.122	.675
강사의 성실도	.789	.103	.137	.652
강사의 열성	.788	.109	.106	.644
수업방식의 적절성	.779	.179	.151	.661
수업내용 수준의 적절성	.777	.133	.168	.650
제공 자료의 적절성	.673	.195	.158	.516
강의실 교육기자재 배치	.156	.797	.195	.697
교육기자재 성능/상태의 우수성	.139	.795	.218	.698
내부환경의 쾌적성	.131	.781	.234	.682
조명	.164	.777	.254	.695
강의실의 편안하고 안락함	.182	.761	.186	.648
청결상태	.144	.760	.226	.649
기자재의 충분성	.116	.746	.268	.641
강의실의 냉/난방	.119	.728	.174	.575
안내표시	.165	.717	.290	.625
편의시설의 청결성	.093	.699	.284	.578
직원의 불만사항 대응 노력	.133	.242	.796	.710
민원 대응의 신속성	.120	.236	.784	.685
문의하였을 때, 직원의 충분한 설명	.158	.216	.759	.647
직접 방문하여 강좌 등록시 직원의 도움	.158	.198	.718	.580
직원의 불만사항에 대한 개별적 통지	.142	.224	.712	.577
직접 방문 강좌 등록절차의 용이성	.146	.232	.686	.546
인터넷 통한 교육관련 정보 공지의 신속성	.176	.267	.674	.556
홈페이지에서 강좌 검색의 용이성	.142	.211	.668	.511
안내자료(팸플릿자료 등) 비치	.162	.249	.637	.494
Eigen value	11.704	4.422	2.405	18.531
% of variance	40.359	15.247	8.294	63.900
Cronbach's Alpha	.943	.911	.939	.947

5. 고객만족도 모형에 대한 인과적 분석 및 고객만족도

가. 측정모형의 분석

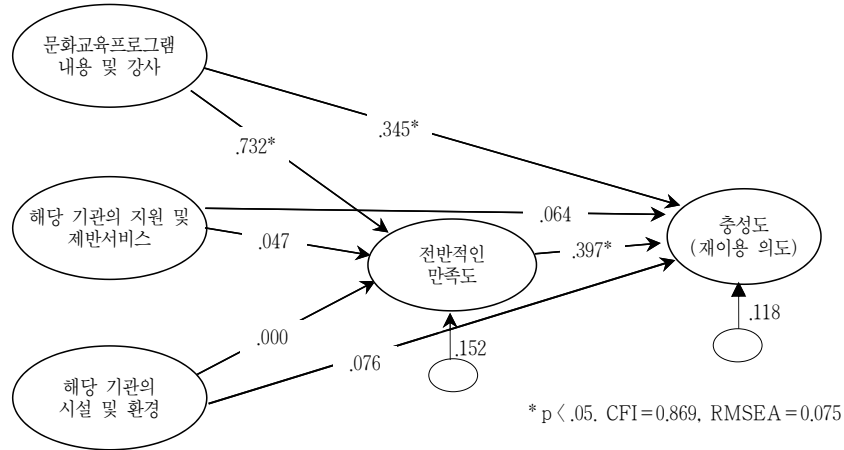
도서관 및 문예회관 수강자를 대상으로 각 서비스품질 영역(문화교육프로그램의 내용 및 강사, 해당 기관의 지원 및 제반서비스, 해당 기관의 시설 및 환경)을 독립변인으로, 대구광역시 문화기반시설 이용에 따른 전반적인 만족도를 매개변인으로 하고, 충성도(재이용의도)를 종속변인으로

하여 구조방정식모델링(SEM, Structural Equation Modelling)을 이용한 인과적 모형의 검증을 실시하였다. <그림 2>는 도서관 및 문예회관 이용자 전체를 대상으로 통합하여 검증한 것이고, <그림 3>은 도서관 이용자만을 대상으로 별도로 검증한 것이며, <그림 4>는 문예회관 이용자만을 대상으로 별도로 검증한 것이다.¹⁶⁾

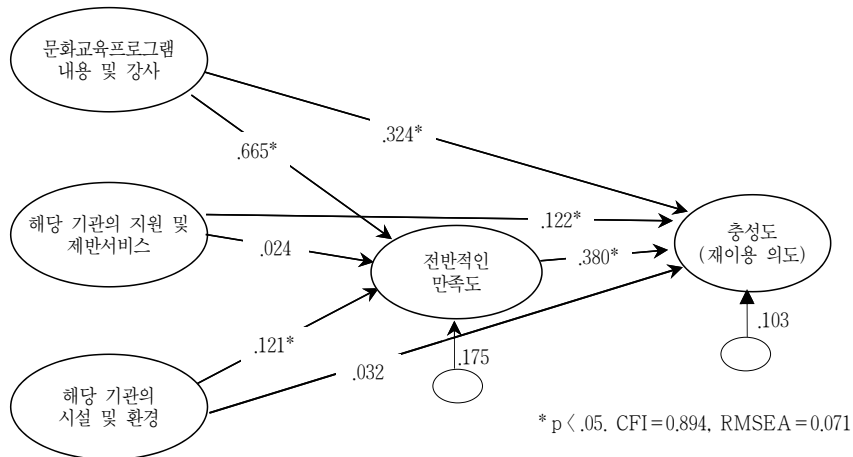


<그림 2> 고객만족도 측정모형 검증결과(도서관 및 문예회관 이용자 통합)

16) <그림 3>과 <그림 4>의 측정항목은 <그림 1>의 측정항목과 동일(다만 그 값은 차이가 있음)하므로, 간략화를 위하여 그림에서는 이를 생략하여 도시하였다. 다만 그 구체적인 값을 확인하고자 하는 경우에는 “대구광역시 문화기반시설 문화·교육프로그램의 통합적 관리 및 운영, 홍보를 위한 종합컨설팅사업”을 참조하기 바란다.



〈그림 3〉 고객만족도 측정모형 검증결과(도서관 이용자)



〈그림 4〉 고객만족도 측정모형 검증결과(문예회관 이용자)

각 그림에서 볼 수 있는 것처럼, 인과모형은 CFI와 RMSEA로 볼 때,¹⁷⁾ 세 경우에 모두 적합한 것으로 나타났다.

이 모델에서 세 경우 모두, 서비스품질의 3가지 주요 차원(문화교육프로그램의 내용 및 강사, 해당 기관의 지원 및 제반서비스, 해당 기관의 시설 및 환경) 중 내용 및 강사 품질은 전반적인 만족도와 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스품질 요인 중 전반적

17) 일반적으로 CFI는 0.9 이상이면 모형의 적합도는 좋은 것으로 간주한다. RMSEA는 <.05 또는 <.06이면 좋은 적합도, <.08이면 괜찮은 적합도, <.10이면 보통 적합도, >.10이면 나쁜 적합도를 나타낸다(홍세희, “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거,” 한국심리학회지 : 임상, 제19권, 제1호(2000. 1), pp.167-169).

만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 세 경우 모두 문화 및 교육프로그램의 내용과 강사이며, 해당기관의 지원 및 서비스는 세 경우 모두 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 세 경우 모두 전반적인 만족도는 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 고객만족도 측정

이 연구에서는 도서관 및 문예회관에 대한 도서관고객만족도(LCSI: Library Customer Satisfaction Index)를 산출하였다. LCSI는 부문별 서비스품질 만족도, 전반적인 만족도, 충성도로 크게 3가지 부문으로 구성되며, 점수 산출방법¹⁸⁾은 <그림 5>와 같다.

$$LCSI = (\text{부문별 서비스품질 만족도} \times 0.4) + (\text{전반적 만족도} \times 0.4) + (\text{충성도} \times 0.2)$$

→ (내용 및 강사품질 × A) + (지원 및 서비스품질 × B) + (시설 및 환경품질 × C)

<그림 5> LCSI 산출 공식

이 공식에 따라 도서관 및 문예회관에 대한 부문별 서비스품질 만족도와 이를 적용한 고객만족도를 산출하면 <표 10>과 같다.¹⁹⁾

<표 10> 도서관 및 문예회관 고객만족도

		LCSI	공식
통합	도서관	78.02	$\{[(82.40 \times 0.889) + (67.60 \times 0.033) + (69.00 \times 0.078)] \times 0.4\} + (73.00 \times 0.4) + (82.40 \times 0.2)$
	문예회관	77.22	$\{[(80.40 \times 0.889) + (71.60 \times 0.033) + (70.80 \times 0.078)] \times 0.4\} + (73.60 \times 0.4) + (80.20 \times 0.2)$
도서관		78.28	$\{[(82.40 \times 0.940) + (67.60 \times 0.060) + (69.00 \times 0)] \times 0.4\} + (73.00 \times 0.4) + (82.40 \times 0.2)$
문예회관		76.96	$\{[(80.40 \times 0.821) + (71.60 \times 0.030) + (70.80 \times 0.149)] \times 0.4\} + (73.60 \times 0.4) + (80.20 \times 0.2)$

통합모형을 적용했을 경우 도서관 수강자의 고객만족도는 78.02점, 문예회관 수강자의 고객만족도는 77.22점으로 나타났다. 도서관 모형을 적용했을 경우 도서관 수강자의 고객만족도는 78.28점, 문예회관 모형을 적용했을 경우 문예회관 수강자의 고객만족도는 76.96점으로 산출되었다. 도서관

18) 부문별 서비스품질 만족도는 세 가지 품질차원인 내용 및 강사 품질, 지원 및 서비스품질, 시설 및 환경 품질에서 산출된다. 각 부문별 서비스품질 만족도의 산출 공식에 있는 A, B, C는 LCSI 모형에서 내용 및 강사 품질, 지원 및 서비스품질, 시설 및 환경 품질에서 전반적인 만족도로 가는 표준화 경로계수에 기반 한 품질별 가중점수이다. 이와 관련한 더 상세한 사항은 오동근 등, “공공도서관 고객만족도(LCSI) 모형개발 및 측정,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제2호(2009. 6), pp.267-286을 참조하기 바란다.

19) 고객만족도 산출에 대한 더 상세한 사항은 “대구광역시 문화기반시설 문화·교육프로그램의 통합적 관리 및 운영, 홍보를 위한 종합컨설팅사업”을 참조하기 바란다.

과 문예회관의 교육·문화프로그램 고객만족도 분석결과, 도서관 수강자가 문예회관 수강자에 비해 고객만족도가 다소 더 높은 것으로 나타났다.

V. 결론 및 제언

지역의 문화기반시설의 문화강좌의 설치는 법적인 이유 외에도 공연, 전시, 문화보급, 문화전수 등을 통해 수도권에 비해 현저히 열악한 지역주민의 문화향수권을 보장하기 위해 필요한 존재라 할 수 있다. 이 중 공연과 전시 등은 주로 지역주민들의 수동적인 참관으로 이루어진다면, 문화교육 프로그램은 적극적인 참여에 의해 이루어진다. 그리고 공연과 전시는 주로 일회성 이벤트로 끝나는 경우가 대부분이나, 문화교육프로그램은 정기적인 간격을 두고, 또는 연중 상시로 운영되는 경우가 대부분이다.

이렇게 본다면, 공연이나 전시보다 문화교육프로그램에 대해 더 체계적인 관리가 필요하다 할 수 있다. 그리고 일단 이러한 체계적인 관리가 제대로 자리를 잡으면, 이후에는 일회성으로 매번 달라지는 공연이나 전시보다 훨씬 더 효율적으로 관리될 수 있을 것이다. 이 연구는 이러한 시각에서 대구광역시 문화기반시설 중 문화교육프로그램을 운영하는 대표적인 기관인 공공도서관과 문예회관을 대상으로 수강자들의 인식과 만족도를 조사하여, 문화교육프로그램의 효율적인 관리에 도움이 될 수 있는 하나의 기초자료를 제공하고자 이루어진 것이다. 이 연구의 결과를 간략히 제시하면 다음과 같다.

첫째, 도서관과 문예회관의 문화교육프로그램 수강자들을 대상으로 프로그램의 만족도와 충성도, 품질에 대해 평균차 검증을 실시한 결과, 도서관 수강자들은 전반적인 만족도와 충성도, 프로그램 내용 및 강사 품질을, 문예회관 수강자들은 기관의 지원 및 제반서비스와 시설 및 환경에 대해 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 도서관의 문화교육프로그램이 문예회관보다 더 좋은 내용의 강의와 강사를 확보한 반면, 문예회관은 도서관보다 더 좋은 지원 및 서비스, 시설 및 기자재 등을 제공하고 있음을 보여주고 있다.

둘째, 주요변인에 대한 도서관 및 문예회관 수강자의 상관관계 분석 결과, 도서관과 문예회관 모두의 경우에서 특히 전반적인 만족도와 충성도가 서비스품질 중 문화·교육프로그램 내용 및 강사 품질과 가장 높은 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 이러한 상관관계 분석 결과는 이 두 기관이 문화교육프로그램의 수강자들에게 더 높은 만족도와 충성도를 목표로 한다면 특히 프로그램의 내용을 개선하고 우수한 강사를 확보하기 위해 노력해야 함을 보여주고 있다.

셋째, 구조방정식모델링을 이용한 인과적 모형의 검증 결과, 내용 및 강사 품질은 전반적인 만족도와 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 또한 전반적인 만족도도 충성도에 유의한 정(+)의 영

향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 내용 및 강사 품질에 대해 높게 평가할수록 문화기반시설에 대한 전반적인 만족도가 높고, 해당 문화기반시설을 계속해서 이용하려는 의도가 높음을 의미하는 것이다.

그리고 도서관과 문예회관 이용자를 별도로 분석한 결과, 도서관 수강자의 경우 문화교육프로그램의 내용 및 강사 품질이 전반적인 만족도와 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 전반적인 만족도가 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 그리고 문예회관 수강자의 경우 내용 및 강사 품질과 해당 기관의 시설 및 환경 품질이 전반적인 만족도와 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 전반적인 만족도는 충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다.

이 분석결과를 비교해 보면, 도서관 수강자의 경우 내용 및 강사 품질에 대해 높게 평가할수록 도서관의 문화교육프로그램에 대한 전반적인 만족도와 해당 문화기반시설을 계속해서 이용하려는 의도가 높음을 알 수 있다. 또한 문예회관 수강자의 경우 내용 및 강사 품질과 해당 기관의 시설 및 환경 품질에 대해 높게 평가할수록 문화기반시설에 대한 전반적인 만족도와 해당 문화기반시설을 계속해서 이용하려는 의도가 높음을 알 수 있다. 또한 문예회관 수강자의 경우 내용 및 강사 품질과 해당 기관의 시설 및 환경 품질에 대해 높게 평가할수록 문화기반시설에 대한 전반적인 만족도가 높으며, 그리고 내용 및 강사 품질과 전반적인 만족도를 높게 평가할수록 해당 문화기반시설을 계속해서 이용하려는 의도가 높음을 알 수 있다.

넷째, 도서관과 문예회관의 문화교육프로그램 수강자의 고객만족도(LCSI)는 도서관(78.02)이 문예회관(77.22)보다 다소 더 높은 것으로 나타났다. 특히 공공도서관의 문화교육프로그램의 만족도 점수는 2007년 조사한 대구광역시 공공도서관 전체의 만족도 점수(54.57)²⁰⁾보다 더 높은 것으로, 문화교육프로그램에 대한 도서관 이용자들의 만족도가 도서관 전체의 만족도보다 높게 나타남을 보여준다.

이 연구 결과, 공공도서관과 문예회관에서 운영하는 문화교육프로그램의 수강자들의 만족도와 충성도는 강좌의 내용 및 강사와 시설 및 환경에 의해 높아질 수 있음을 보여주고 있다. 그리고 공공도서관의 문화교육프로그램의 수강자들은 강좌의 내용 및 강사에 대한 인식과 만족도, 충성도가 문예회관의 수강자들 보다 높은 것으로 나타났다. 문예회관의 문화교육프로그램의 수강자들은 기관의 지원 및 제반서비스와 시설 및 환경에 대한 인식에서 공공도서관보다 더 높았다. 이 두 기관 모두 세 개의 서비스품질과 전반적인 만족도, 충성도 간에 정적 상관이 있었다. 이 결과를 통해 볼 때 공공도서관의 문화교육프로그램의 경우 강좌 내용 및 강사에 대해서 계속 높은 품질을 유지하면서, 시설 및 환경을 더욱 개선한다면 지금보다 더 높은 만족도와 충성도를 이끌어 낼 수 있을 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

20) 오동근 등, 전계논문, p.285.