

# 서비스스케이프를 적용한 대학도서관의 공간구성이 이용자 만족도와 지속의도에 미치는 영향\*

## The Influence of Space Composition of University Libraries on User Satisfaction and Continuance Intention: Application of the Servicescape

김환희 (Hwan Hee Kim)\*\*

박지홍 (Ji-Hong Park)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 마케팅 분야에서 공간 서비스를 측정하기 위해 이용되는 서비스스케이프를 대학도서관에 도입함으로써 도서관 공간 및 시설이 이용자들의 만족도와 지속의도에 미치는 영향을 확인하고자 하였다. 이를 위해 서울에 위치한 4년제 종합사립대학교 10곳의 이용자를 대상으로 설문과 심층면담을 실시하였다. 분석결과 도서관의 서비스스케이프 요인은 청결성, 쾌적성, 심미성, 편의성으로 확인되었으며 편의성을 필두로 청결성, 심미성, 쾌적성 순으로 이용자의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이용자의 특성에 따라 대학도서관 서비스스케이프의 만족도와 지속의도에도 차이가 있는 것으로 나타났다. 연구결과를 토대로 대학도서관은 더 다양한 기능을 수용할 수 있는 공간 마련과 선진 정보 기술 활용 등을 통한 서비스의 고도화를 추구할 필요가 있으며 청결성, 쾌적성, 심미성, 편의성을 고려하는 방향으로 도서관 공간을 발전시킬 필요가 있다. 본 연구는 문헌정보학 분야에서 연구된 적 없는 서비스스케이프라는 개념을 도입하여 대학도서관 이용자들의 만족도와 지속의도를 살펴보았다. 이를 통해 LibQUAL+의 장소로서의 도서관을 측정하는데 있어 보다 세밀한 분석을 돕고자 하였고 공간을 기획하는 실무자에게 새로운 가이드 라인을 제공하였다는데 의의를 둔다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to apply the Servicescape, which is used to measure the spatial services in marketing, to the studies on university libraries, in order to identify the influence of the library spaces and facilities on the satisfaction and continuance intention of the users of university libraries. For this purpose, questionnaires and in-depth interviews were conducted for users in ten private universities located in Seoul. Servicescape factors of the libraries showed that cleanliness, comfort, aesthetics, and convenience had a significant influence. Of these, convenience turned out to have the highest level of influence upon satisfaction, followed by cleanliness, aesthetics, and comfort. Descriptive statistical analysis showed whether there were significant differences in satisfaction and continuance intention based on the differences in the characteristics of the samples. Findings show that it would be necessary to provide spaces that can accommodate the various functions of a university library; seek advancement of the services; and develop the spaces of a library in consideration of cleanliness, comfort, aesthetic, and convenience. This study introduced the concept of Servicescape for the first time in the field of library and information science. This study implies that the results assist a more detailed analysis for the Library as Place dimension of LibQUAL+, and provide a new guideline for practitioners who design library spaces.

키워드: 서비스스케이프, 대학도서관, 이용자 만족도, 지속의도  
servicescape, university library, user satisfaction, continuance intention

\* 본 연구는 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 석사과정(mint0501@yonsei.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(jihongpark@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2019년 2월 14일 ■ 최초심사일자: 2019년 3월 21일 ■ 게재확정일자: 2019년 3월 27일

■ 정보관리학회지, 36(1), 31-52, 2019. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.031]

## 1. 서론

랑가나단(S. R. Ranganathan)은 도서관학 5법칙에서 도서관은 성장하는 유기체라고 명시하였다. 도서관은 이용자에게 그 시대에 맞는 지식정보를 제공하기 위해 끊임없이 변화할 것이라는 의미이다. 최근, 컴퓨터와 인터넷에 기반한 지식정보의 발전은 4차산업혁명까지 이르게 되어 빅데이터, 사물인터넷, 인공지능과 같은 최첨단 정보통신기술이 우리의 삶 곳곳에 스며들고 있다. 이처럼 지식과 생활 양식의 변화에 따라 도서관의 모습과 역할도 함께 변하고 있다. 기존 도서관 서비스의 주된 목적이 지식정보의 축적 및 배포였던 반면 최근의 도서관은 사서와 이용자의 직접적인 소통, 이용자들의 협업을 통한 정보교류 및 창의적 활동, 아날로그 정보원과 디지털 정보원의 조화가 이루어지는 공간으로 변화하고 있다.

이와 같이 도서관이라는 공간은 현재 우리 삶의 지식정보 형태를 보여주며 도서관의 정체성을 보여주는 매우 중요한 요소이다. 또한, 도서관의 공간은 이용자들에게 직접적으로 만족을 주는 영향력 있는 요소이므로 도서관의 공간을 구성하는 시설 및 건물에 대한 연구는 활발하게 진행되어야 한다(최만호, 2017). 하지만 도서관 공간 구성 및 발전 방향과 관련한 연구는 문헌정보학 분야보다 건축학 분야에서 주로 이뤄지고 있기 때문에 건축학적인 관점에 국한되어 서비스적 관점의 부재라는 문제를 야기시킨다. 실제로 도서관의 공간 구성 기획에 도서관 전문가인 사서들의 참여가 적극적으로 이루어지지 못하고 건축전문가 또는 행정전문가에 의해 주도되는 상황이어서 이용자 편의, 적절한 가구의

선택, 조화로운 공간색채와 사인시스템, 합리적인 자료의 이용과 보관시설 등 이용자의 니즈에 부합되는 공간기획이 잘 이루어지지 못한 사례가 보고되고 있다(노영희, 최만호, 2016).

특히, 대학도서관은 다른 관공 도서관에 비해 학술적 가치를 가지며 범학문적 지식 융합과 창의적 활동, 지식의 창출을 돕는 공간으로 발전하고 있기 때문에 새로운 역할을 수행하기 위하여 서비스와 공간 품질 개선을 위해 노력할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 마케팅 분야의 서비스스케이프(servicescape)라는 새로운 개념을 도입하여 현재의 공간 서비스를 살펴봄과 동시에 발전방향을 모색하고자 한다. 서비스스케이프는 자연적 환경에 반대되는 의도적으로 설계된 환경으로 서비스가 제공되는 장소에서 이용자에게 소비 또는 이용을 결정할 수 있도록 영향을 주는 요소와 환경을 의미한다(Bitner, 1992). SERVQUAL이 서비스 품질을 측정하는 광의적 개념이라면 서비스스케이프는 서비스의 시설적 환경을 측정하는 협의의 개념이라고 할 수 있다(전재균, 박경숙, 최윤자, 오송대, 2009).

도서관은 정보 서비스가 제공되는 공간으로 도서관의 공간을 구성하는 물리적 환경이 이용자의 만족도에 즉각적인 영향을 미치며 이에 따라 지속적인 이용 의사가 결정되기 때문에 서비스스케이프의 적용이 적합하다. 따라서 본 연구에서는 서비스스케이프 적용을 통해 이용자의 만족과 지속의도에 영향을 주는 요인을 확인하고자 한다. 이를 통해, 서비스 품질을 측정하는 LibQUAL+에 시설적 환경을 측정하는 협의적 개념 서비스스케이프를 적용해 도서관 품질을 측정하는데 보다 세밀한 분석 가능

성을 제시하고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 연구질문을 설정하였다.

- 연구질문 1. 대학도서관 서비스스케이프의 어떤 요소들이 이용자 만족에 영향을 미치는가?
- 연구질문 2. 대학도서관 서비스스케이프의 영향요소가 이용자 만족에 영향을 미치는 정도는 어떠한가?
- 연구질문 3. 대학도서관 서비스스케이프의 만족이 이용자 지속의도에 영향을 미치는 정도는 어떠한가?

## 2. 이론적 배경 및 연구모형

### 2.1 서비스스케이프의 개념

서비스스케이프는 서비스(service)에 스케이프(-scape)라는 접미사가 붙어 만들어진 합성어이다. Bitner(1992)가 처음으로 소개한 서비스스케이프는 자연적 환경과 반대되는 개념으로 인간이 만들어낸 물리적인 환경(physical environment)을 의미한다. 즉, 서비스가 발생하는 장소에서 이용자와 제공자에게 소비와 이

용을 결정하거나 브랜드 이미지 인식 형성에 영향을 미치는 주변요소와 환경을 의미한다(〈표 1〉 참조).

물리적 환경(physical environment)과 관련한 서비스의 개념은 Kotler(1973)에 의해 ‘마케팅 도구로서 분위기’로 소개된 이후 연구가 시작되었다. 소비자들이 구매의사결정을 위하여 활용하는 환경적 단서로서 ‘시각, 후각, 청각, 촉각을 포함한 분위기’라는 개념을 제시한 바 있다.

Baker(1986)는 물리적 환경을 서비스가 발생하는 시점에서 소비자에게 제공될 수 있는 모든 유형적 단서(tangible cue)라고 정의하였으며, 배경 요인(ambient factor), 디자인 요인(design factor), 사회적 요인(social factor)의 세 가지 범주로 물리적 환경을 분류하였다.

한편, Bitner(1992)는 처음으로 서비스스케이프라는 단어를 소개하며 이전과는 다르게 사회적 영향을 배제하고 인간이 만든 물리적 환경 그 자체만을 요인으로 채택하였다. 서비스스케이프가 개념화되기 이전에는 물리적 환경, 물리적 단서, 물리적 증거 등 다양한 용어가 사용되었지만 서비스스케이프라는 명칭의 등장과 함께 이 용어가 통용되기 시작하였다. 서비스스케이프는 서비스가 발생하는 공간에서 고

〈표 1〉 서비스스케이프의 정의

연구자	서비스스케이프의 정의
Kotler(1973)	시각, 청각, 후각, 촉각의 의식을 포함하는 인간이 느낄 수 있는 분위기를 인위적으로 설계하는 것
Baker(1986)	서비스를 제공하는 관점에서 이용자에게 제공될 수 있는 모든 유형들의 단서
Bitner(1992)	서비스가 발생하는 장소에서 이용자와 제공자 모두에게 영향을 미치는 물리적인 환경
김영갑, 전해진(2014)	무형적인 서비스를 전달하는데 동원되는 모든 유형적 요소
허정민, 한혜련(2015)	이용자의 기대가치에 적합한 환경을 구축하고 제공하여 서비스 산업의 성공여부를 결정하는 것

객과 서비스 제공자 모두 환경적인 자극을 받고 이러한 자극은 내면적인 변화를 거쳐 행동으로 표현하게 된다는 이론으로 자극-유기체-반응(SOR, stimulus-organism-response) 이론을 따르고 있다(이혁진, 류재숙, 2007).

환경적 차원(environment dimension)은 공조환경, 공간배치와 기능성, 사인과 상징으로 구성되어 있으며 이러한 각각의 구성 요소들은 서비스가 발생하는 공간에서 고객이 제품을 구매하거나 서비스에 만족할 수 있게끔 유도한다.

내적 반응(internal response)은 고객과 직원이 자극에 대해 느끼는 인지, 감정, 생리반응을 의미한다. 인지된 서비스스케이프 요소는 공간에 대한 믿음, 공간에 있는 구성원들이나 제품에 대한 특정한 감정을 갖게 한다. 이용자 또는 직원이 그 공간 안에서 느끼는 감정을 따라 그들의 추후 행동에 영향을 받게 되고 이러한 영향은 서비스 이용과 제품 사용의 지속 여부를 결정하는 중요한 요소로 작용한다.

행동(behavior)은 서비스 현장에서 고객 또는 직원이 서비스에 대한 긍정적 혹은 부정적 감정으로 인해 접근하거나 회피하는 등의 반응을 의미한다. 환경에서 주는 자극에 대하여 긍정적인 감정을 느꼈다면 구매를 결정하거나 만족도가 높아져 추후 재방문할 가능성이 높아지게 되는 반면 환경에서 주는 자극에 대해 부정적인 느낌을 받았다면 소비하지 않거나 그 공간을 회피하게 되는 것을 의미한다.

## 2.2 서비스스케이프의 구성요소

Kotler(1973)는 물리적 환경은 인간의 오감인 시각, 후각, 청각, 촉각에 의해 결정된다고

주장한 반면, Baker(1986)는 서비스가 발생하는 상황의 배경 요인, 디자인 요인, 사회적 요인이 주요 구성요소로서 고객의 결정에 영향을 미친다고 하였다. Bitner(1992)는 서비스스케이프의 구성요소를 서비스의 공조환경(ambient environment), 공간배치와 기능성(space/function), 상징물(signs, symbols & artifacts)로 분류하였다.

공조환경은 실내 온도와 습도, 조명, 소음, 음악, 냄새, 색상, 실내외의 풍경 등과 같은 환경의 배경적 특성을 갖는다. 한편 공간배치와 기능성은 가구의 위치와 스타일, 장비와 기계의 크기, 형태 그리고 배열 등 공간 서비스를 효율적으로 제공하기 위한 품목들의 기능을 의미한다. 상징물은 고객들에게 장소의 명시적, 묵시적 정보를 제공하는 명시적 커뮤니케이션의 상징이 되고 차별화된 상징을 전달하는 매체를 의미한다.

비가시적인 서비스를 효율적으로 전달하기 위해 다양한 연구분야에서 서비스스케이프를 도입하고 있으며 각 분야에서 연구된 서비스스케이프 구성요소 예시는 <표 2>와 같다.

## 2.3 서비스스케이프의 가치와 중요성

서비스스케이프는 서비스의 물리적인 배경 환경으로 서비스를 제공하기에 앞서 고객에게 서비스에 대한 간접적인 신뢰와 구매 자극을 유발하는 인상을 제공한다(안주영, 2008). 서비스스케이프의 가치와 역할은 다음과 같이 여섯 가지 단계로 분류할 수 있다(김영갑, 전해진, 2014; 석용국, 2017; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009의 재구성).

〈표 2〉 서비스스케이프 관련 구성요소

연구자	연구대상	서비스스케이프의 구성요소
Baker(1986)	상업시설	주변요소(온도, 색상, 음악, 조명, 향기) 디자인요소(건축미, 색상, 레이아웃, 안정성) 사회적요소(고객과 직원의 행동)
Bitner(1992)	상업시설	주변환경(온도, 소음, 음악, 향기 등) 공간의 배치 및 기능성(설비배치, 가구) 사인, 심벌, 인공물
Lucas(2000)	카지노	공조상황, 시설내의 접근성, 인테리어 장식, 좌석의 안락성, 청결성
Reimer & Kuehn(2005)	음식점	음악, 소음, 온도, 향기, 종업원의 외모, 인테리어
이혁진, 류재숙(2007)	테마파크	조형물의 심미성, 시설 접근성, 부대시설의 편리성, 공간 활용성
이소영(2010)	공공시설	심미성, 청결 및 안전성, 내부 배치 접근성, 개방성, 쾌적성
김재원(2014)	항공사	쾌적성, 청결성, 시각성, 좌석 이용의 편의성, 승무원
구유리, 안현서(2018)	전통시장	체험 흥미성, 공간의 명료성, 장소의 상징성, 시각물의 심미성

첫째, 구매 결정에 직·간접적인 영향을 미친다. 분위기가 인간의 심리에 미치는 영향을 고려할 때 서비스가 발생하는 장소의 분위기에 따라 고객의 태도와 이미지 형성에 직·간접적인 영향을 준다.

둘째, 서비스라는 무형성을 극복할 수 있다. 서비스 품질에 대해 고민하는 고객에게 서비스 상품을 이해하거나 평가하는데 도움을 준다. 서비스라는 무형의 내부적 서비스를 포장하여 외부적 이미지로 전달하는 패키지와 같은 역할을 한다.

셋째, 브랜드 고유의 이미지를 형성한다. 고객의 인상을 끌거나 고객의 기대를 설정하는 역할을 하며 차별화된 물리적 환경을 통한 경쟁자와의 차별화와 이를 통한 시장 세분화가 가능하게 한다.

넷째, 직원의 행동에 영향을 미친다. 쾌적한 근무 환경은 직원의 만족도, 생산성을 높이며 동료 직원과의 협력 및 조화를 이루는데 긍정적인 영향을 미친다. 또한 고객과 종업원으로 하여금 기대된 역할로 행동하고 상호작용을 함으

로써 사회화 과정에 참여할 수 있도록 돕는다.

다섯째, 고객의 머무는 시간에 영향을 미친다. 잘 갖춰진 서비스스케이프는 고객에게 편안함을 제공하여 공간에 머무는 시간을 지속시킨다.

여섯째, 서비스 품질 인식에 영향을 준다.

이처럼 서비스스케이프는 차별화된 브랜드 이미지 형성과 시장 세분화, 사람들 간의 상호작용, 사회화 과정 등 다양한 영역에서도 영향을 미칠 수 있는 중요한 개념으로서, 고객의 만족과 관련된 주요 서비스스케이프 요인을 탐색, 발전시킨다면 고객만족과 서비스 품질 향상에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.

## 2.4 고객만족과 서비스 지속의도

이용자만족(user satisfaction) 혹은 고객만족(customer satisfaction)은 고객이 제품 또는 서비스에 대해 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 고객의 재구매율을 높이고 그 제품 및 서비스에 대한 선호도가 지속되도록 하는 상태

이다(원석희, 2010). 또한, 제품 및 서비스 제공자의 입장에서는 소비자의 행동을 예측하며 소비자의 의견을 반영할 수 있는 중요한 지표이기도 하다.

Westbrook와 Reilly(1983)는 Oliver의 기대 일치이론(expectation confirmation theory)에 기반하여 가치와 지각 불균형 이론을 제시하였다. 이들은 고객만족을 결과에 초점을 두고 설명하여, 구매한 제품이나 서비스, 소매점, 쇼핑, 구매 행동 및 시장에서 발생하는 전반적인 행동과 관련된 경험에 관한 고객의 정서적 반응이라고 하였다. 개인의 가치와 대상에 대한 지각이 인지적, 평가적 과정에 의하여 발생하는 감정적 반응을 만족이라 하고, 제품에 대한 지각과 가치의 불균형이 클수록 불만족이 커지며, 불균형이 작아질수록 만족도가 높아진다는 이론이다.

한편, Tse와 Wilton(1988)은 Oliver의 고객 만족 이론을 반박하며 기대와 불일치만으로는 고객만족이 충분히 설명되지 않을 뿐만 아니라 일부 환경에서는 지각된 성과만으로도 만족도를 측정할 수 있다는 연구결과를 발표하였다. Cronin과 Taylor(1992)는 고객만족이 고객이 기업과의 거래 시에 시간의 경과에 따라 경험한 다수의 거래 및 서비스 경험에 근거한 전체적인 제품 혹은 서비스 평가의 결과라고 설명했다.

결국 고객만족은 고객의 기대 혹은 요구에 부응하면 만족이라는 결과를 이끌어 낸다는 것으로 고객의 만족이 충족되었을 경우 고객은 서비스 혹은 제품을 재구매 하거나 지속적으로 이용하며 신뢰감을 형성하게 된다. 뿐만 아니라, 재이용을 통한 신뢰감이 유지될 경우 고객

은 타인에게 서비스 및 제품을 추천하는 행동까지 하게 된다.

본 연구에서는 대학도서관 이용자 만족도를 대학도서관의 청결성, 쾌적성, 접근성, 심미성, 편의성 등에 대해 긍정적으로 인식하는 상태로 정의하고자 한다.

지속의도(continuance intention)는 고객이 구매 후 내리는 평가, 행동과 밀접한 관계가 있다. 구매 후 행동이란 고객의 의사결정과정의 한 단계로 특정 서비스를 소비하여 발생하는 만족 또는 불만족의 평가 과정을 거친 후 동일 서비스의 향후 재이용할 것인지 결정을 내리는 과정이다(박지홍, 2017).

서비스 산업에서 새로운 고객을 유치하는데 드는 비용은 기존 고객을 유지하는 것 보다 약 5배 이상의 비용이 필요하다. 따라서 새로운 고객을 확보하기 위해 공격적인 마케팅 전략을 세우는 것보다 기존 고객의 만족도를 높여 충성도 및 지속의도를 높이는 것이 더욱 합리적인 마케팅이라고 할 수 있다(평평, 한장일, 2014; Baker, Levy, & Grewal, 1992)

이처럼 이용자의 지속의도를 높이는 것은 마케팅에서 매우 중요한데, 제품의 경우는 소비자가 구매 후 일정의 이용 기간 및 평가 기간을 거쳐 제품에 대한 만족과 지속적 이용을 결정하는 반면, 무형의 서비스는 서비스가 발생하는 순간 그 장소에서 해당서비스에 대한 만족과 평가 과정이 이루어진다. 이러한 특성을 서비스 접점(service encounter)이라고 하며 서비스 환경에 있어서 대인간의 직접적인 상호작용이라고 정의할 수 있다(Solomon, Suprenant, Czepiel, & Gutman, 1985). 따라서 서비스는 생산 현장에서 서비스 종사자의 존재 하에 구매

후 평가가 구매 및 소비와 거의 동시에 이루어진다는 특성을 보인다(이보람, 박지홍, 2011).

Oliver(1980)와 Bearden과 Teel(1983)은 고객만족이 재방문 의도에 영향을 미친다고 주장하였으며 또한 고객만족이 재방문 의사에 중요한 결정변수라고 주장하였다. Bitner(1992) 또한 좋은 서비스 품질 환경은 고객만족을 높이며 고객만족이 높아질수록 고객의 태도는 호의적인 자세가 되어 서비스를 재구매할 가능성이 커질 수 있기 때문에 만족과 행동의도와의 관계가 밀접하다고 하였다.

## 2.5 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 대학도서관의 이용자를 대상으로 대학도서관의 서비스스케이프 요인과 이용자의 만족도, 지속의도에 미치는 영향관계에 대해서 알아보려고 한다. 따라서, 도서관에 부합하는 서비스스케이프 요인을 추출하기 위해 LibQUAL+ 장소로서의 도서관의 시설 및 공간 측정 요소 항목 '연구 및 학습에 조용한 공간', '방문하기 좋은 위치', '그룹학습 및 연구를 위한 모임공간' 등과 도서관 공간 연구에서 공통적으

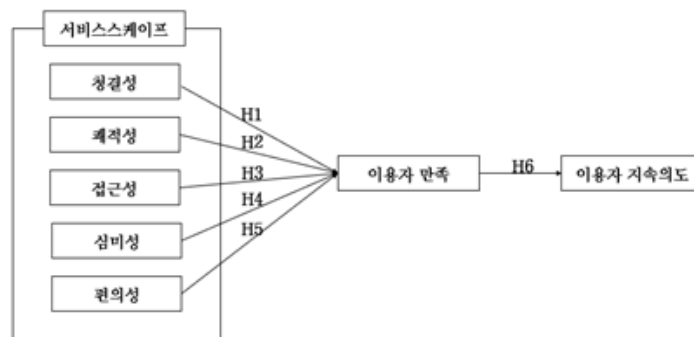
로 등장하는 측정요소들을 바탕으로 요인을 구성하였으며, 이후 타학문분야의 서비스스케이프 요인 중에서 도서관에 적용할 수 있는 항목을 추가하였다. 이와 같은 과정을 거쳐 대학도서관 서비스스케이프의 5가지 하위 요인 청결성, 쾌적성, 접근성, 심미성, 편의성을 독립 변수로 설정하였으며 만족도와 이용자의 지속의도를 종속 변수로 설정하여 독립 변수가 종속 변수에 어떠한 영향을 미치는지 확인하고자 하였다.

이러한 연구 목적을 위하여 제시한 연구 모형은 <그림 1>과 같다.

연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 세웠다.

가설1부터 가설5까지는 연구질문1 '대학도서관 서비스스케이프의 어떤 요소들이 이용자 만족에 영향을 미치는가?'와 연구질문2 '대학도서관 서비스스케이프의 영향요소가 이용자 만족에 영향을 미치는 정도는 어떠한가?'를 확인하기 위해 세운 가설이다.

한편, 가설 6은 연구질문 3 '대학도서관 서비스스케이프를 이용한 이후 만족을 느낀 이용자가 대학도서관에 대해 긍정적 인식을 가지고 지속적으로 이용할 의사가 있는가?'를 확인하기 위해 세운 가설이다.



<그림 1> 연구모형

- 가설 1. 청결성은 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 쾌적성은 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 접근성은 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 심미성은 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 편의성은 이용자 만족에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 이용자의 만족도는 지속의도에 영향을 미칠 것이다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 조사 대상과 자료 수집

본 연구를 보다 깊이 있는 연구로 진행하기 위하여 양적, 질적 데이터를 모두 활용하는 혼합방법론(mixed methodology)을 시행하였다. 혼합방법론은 단일방법론보다 연구 문제를 더 잘 이해할 수 있고 결과의 해석을 다양화하여 타당성과 신뢰성을 더 확보할 수 있는 연구방법이다(박지홍, 2017; 이인경, 2012; Collins, Onwuegbuzie, & Sutton, 2006).

본 연구에서 표본으로 삼은 집단은 서울에

위치하고 있는 10곳의 대학도서관 이용자이다. 2017년 국가도서관통계시스템에 따르면 서울에 위치한 종합사립대학교는 40곳이며 그 중 대학 규모 A그룹에 속하는 대학교는 총 21곳이다. A그룹에 속한 대학교의 도서관 홈페이지 조사를 통해 설문에 응답할 수 있는 공간을 모두 갖춘 10곳의 대학도서관을 확인하였다. 확인된 10개의 학교에 7월 30일부터 8월 10일까지 약 2주간에 걸쳐 직접 방문 또는 인터넷 설문지를 배포하여 각 학교마다 30부씩 총 300부의 설문지를 배포하였으며 290부의 설문지를 회수하였다. 그 중 불성실하거나 누락된 응답이 포함되어 있는 설문지를 제외한 총 285부의 설문 응답을 통계자료로 활용하였다.

설문조사와 더불어 이용자가 증언하는 구체적이고 깊이 있는 실질적 자료를 수집하기 위해 심층면담을 수행하였다. 심층면담은 8월 29일부터 9월 5일까지 일주일에 걸쳐 진행되었다. 심층면담은 설문조사를 시행한 10곳의 대학교 중에 대학도서관을 이용한 경험이 있는 학생 5명을 대상으로 개별 면담을 진행하였으며 각 면담 시간은 약 30분 이상 40분 미만인 소요되었다. 질문은 미리 준비된 3~4개의 질문을 하되 피면담자의 응답에 따라 적절한 질문을 추가하며 융통적으로 면담을 이끌어 가는 반구조화 면담으로 진행하였으며 심층 면담 대상자의 정보는 <표 3>과 같다.

<표 3> 심층 면담 대상자 특성

면담대상자	전공분야	소속	성별	도서관 방문횟수
이용자1	정치외교학과	학부 3학년	남자	주 3회 이상
이용자2	산업디자인학과	학부 4학년	남자	월 1회 이상
이용자3	경영학과	대학원	남자	주 1회 이상
이용자4	독어독문학과	학부 3학년	여자	주 3회 이상
이용자5	도시공학과	대학원	여자	월 1회 이상

### 3.2 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구에서는 각 측정 항목의 타당도와 신뢰도 검증을 위해 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였다. 우선, 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 다수의 변수를 소수의 요인으로 축약하는 주성분분석을 기반으로 하는 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인회전은 요인들 간에 독립성을 유지하면서 요인구조가 가장 뚜렷할 때까지 요인을 회전시키는 직각요인회전의 베

리맥스 회전 방식을 사용하였다. 요인의 수는 아이겐 값이 1이상 되는 요인을 선택하였으며 요인적재량은 0.4 이상을 기준으로 삼았다.

설문의 신뢰성 검증을 위해서는 내적일관성을 사용하였다. 내적일관성에 의한 신뢰성 평가방법은 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 이용하며 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 0과 1사이의 값을 가지며 0.6 이상의 값을 가지면 수용할 만하다고 할 수 있다. 대학도서관 서비스스케이프를 측정하는 32문항의 타당성과 신뢰성 검증 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스스케이프 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인명	설문문항	요인 적재값	아이겐값	분산 설명력	Cronbach' $\alpha$
청결성	도서관 내부는 깨끗함	.829	3.506	12.980	.852
	바닥, 벽면은 깨끗함	.793			
	서가는 깨끗함	.722			
	도서관 외관은 깨끗함	.650			
	도서관 비품은 깨끗함	.634			
	공용공간이 깨끗함	.570			
쾌적성	실내 온도는 적절함	.514	2.394	10.102	.774
	냄새는 나쁘지 않음	.752			
	조명 밝기는 적당함	.599			
	실내 공기는 상쾌함	.762			
접근성	타건물에서 도달이 쉬움	.428	1.987	7.526	.659
	내부구조가 단순함	.731			
	안내데스크에 접근 용이	.646			
	안내표지판이 눈에 띈	.726			
심미성	실내장식과 분위기의 아름다움	.611	3.520	12.148	.855
	비품과 도서관의 분위기가 어울림	.527			
	외관 분위기는 매력적임	.777			
	외관이 다른 건물과 조화로우	.657			
	내부 색채가 조화로우	.765			
	가구가 조화롭게 배치됨	.704			
편의성	좌석과 테이블이 충분히 마련됨	.581	4.178	15.122	.869
	대출 반납이 어렵지 않음	.639			
	스터디룸이 충분히 마련됨	.743			
	협업 위한 커뮤니티 공간이 존재함	.719			
	휴식공간이 충분히 마련됨	.733			
	승강기 및 출입로 이동이 편리	.614			
	전자기기의 사용이 용이함	.624			
	검색용 컴퓨터가 충분히 갖춰짐	.601			

KMO=.886 카이제곱=3759.166\*\*\* 총분산설명력=57.878%

\*\*\* $p<.001$

대학도서관 서비스스케이프에 대한 요인분석 결과, 아이겐 값 1이상인 요인은 총 5개가 추출되어, 추출된 5개의 요인을 각각 청결성, 쾌적성, 접근성, 심미성, 편의성으로 지정하였다.

표준적합도(KMO) 값은 0.886으로 기준 0.5를 넘어 전체상관행렬이 요인분석에 적합함이 검증되었으며 Bartlett의 구형성 검증은  $\chi^2 = 3759.166$ 로 분석되었고  $p < 0.001$ 로 유의한 수준으로 나타났다. 또한, 충분산 설명력은 57.878%로 나타나 타당성이 검증되었다.

대학도서관 서비스스케이프 요인의 신뢰도를 분석한 결과 각각의 Cronbach's  $\alpha$ 계수가 청결성은 0.852, 쾌적성은 0.774, 접근성은 0.659, 심미성은 0.855, 편의성은 0.869로 기준 0.6이상으로 나타나 측정항목들이 일관성 있는 항목으로 구성되어 있음이 검증되었다.

한편, 만족도를 측정하는 항목과 지속의도를 측정하는 항목 각각 4개에 대한 신뢰도를 분석한 결과 만족도에 대한 Cronbach's 계수는 0.894, 지속의도에 대한 Cronbach's 계수는 0.821로 나타나 높은 신뢰도를 가지고 있음이 검증되었다.

## 4. 분석 결과

### 4.1 표본의 특성

설문에 참여한 285명의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 응답자의 성별은 남성 165명(57.9%), 여성 120명(42.1%)으로 남성이 45명 더 많다. 소속은 학부 1학년 24명(8.4%), 학부 2학년 39명(13.7%), 학부 3학년 32명(11.2%), 학부 4학년 이상 104명(36.5%)으로 학부생 총

199명, 대학원생 81명(28.4%), 교수1명(0.4%), 교직원 4명(1.4%)으로 학부 4학년 이상이 가장 많은 것으로 나타났다. 전공분야는 인문사회계열 129명(45.3%), 상경계열 87명(30.5%), 이공계열 50명(17.5%), 예체능 및 기타계열 15명(5.3%), 교직원이 소속된 기관4명(1.4%)으로 나타났다. 설문을 배포한 10개의 대학 중 일부 대학이 인문사회 및 상경계열은 서울 캠퍼스에 위치해 있고 이과 및 예체능 계열은 타지역에 위치한 분교캠퍼스 형태이기 때문에 상대적으로 인문계열과 상경계열이 설문에 많이 참여하게 되었다. 응답자들의 도서관 방문 특성을 확인하기 위하여 방문횟수와 이용목적을 조사한 결과, 방문 횟수는 거의 매일 84명(29.5%), 주 1-2회 93명(32.6%), 월 2-3회 59명(20.7%), 월 1회 이하 41명(14.4%), 기타 8명(2.8%)으로 도서관에 주 1-2회 방문하는 이용자가 가장 많은 것으로 나타났다. 도서관을 이용하는 주 이용목적에 대한 질문에는 자료이용 및 대출/반납이 107명(37.5%), 열람실 이용 151명(53%), PC이용 5명(1.8%), 연구 및 보고서 작성 12명(4.2%), 원문복사서비스이용 3명(1.1%), 기타 7명(2.5%)으로 확인되었다.

### 4.2 가설 검증

#### 4.2.1 대학도서관 서비스스케이프와 만족도의 영향 관계

본 연구의 가설1부터 가설 5까지는 대학도서관의 서비스스케이프 요인과 만족도 간의 영향 관계를 파악하기 위하여 설정되었다. 가설 검증을 위해 실시한 다중회귀분석의 결과는 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 대학도서관 서비스스케이프와 만족도의 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	$\beta$			공차	VIF
만족도	청결성	.235	.048	.206	4.853***	.000	.642	1.557
	쾌적성	.175	.041	.181	4.275***	.000	.647	1.547
	접근성	.046	.047	.047	1.149	.252	.706	1.416
	심미성	.205	.045	.202	4.553***	.000	.592	1.688
	편의성	.390	.043	.413	9.011***	.000	.553	1.808

$R^2 = .676$ ,  $R^2_{adj} = .670$ ,  $F = 116.337^{***}$ ,  $p\text{-value} = .000$

\*\*\* $p < .001$

다중회귀분석 결과, 모형의 설명력은 67.0% ( $R^2 = .670$ )로 나타났으며  $F = 116.337$ ,  $p < 0.001$ 로 회귀식이 종속변수를 설명하는데 유용한 것으로 나타났다. 이용자 만족에 영향을 미치는 대학도서관 서비스스케이프 요인은 편의성(.413), 청결성(.206), 심미성(.202), 쾌적성(.181) 순으로 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 한편, 접근성의 경우 유의수준 1%, 5%에 모두 포함되지 않았기 때문에 '접근성은 만족도에 영향을 미칠 것이다'라는 가설 3은 기각되었다.

4.2.2 이용자 만족도와 지속의도의 영향 관계  
대학도서관 서비스스케이프의 이용자 만족이 이용 지속의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 단순 회귀 분석을 실시한 결과는 〈표 6〉과 같다.

단순회귀분석 결과, 회귀모형의 설명력은 58.0% (.580)로 나타났으며  $F > 391.270$ ,  $p < 0.001$ 로 유의한 결과를 도출했다. 지속의도에 대한 만족도

의 영향력은 (.762)로 나타났으며  $t$ 값은 19.781,  $p < 0.001$  수준에서 유의한 것으로 나타났으므로 이용자 만족이 이용자 지속의도에 영향을 미친다는 가설 6은 채택되었다.

이와 같은 결과를 통해 대학도서관의 서비스스케이프와 관련한 만족도가 높을수록 지속의도가 높아지는 것을 추론해볼 수 있으며, 따라서 이용자들의 지속적인 이용률을 증진하기 위해서는 만족도를 높이는 것이 중요하다고 할 수 있다.

4.2.3 가설 검증 결과 요약

본 연구는 대학도서관 서비스스케이프가 이용자의 만족도와 지속의도에 미치는 영향관계를 확인하고자 하였다. 이를 위해 회귀분석을 실시하였으며 가설 검증의 결과는 〈표 7〉과 같다. 〈그림 2〉는 회귀계수에 따라 영향도의 가중치를 도식화한 것으로 화살표의 굵기는 해당 요소의 영향력 강도를 나타낸다.

〈표 6〉 이용자 만족과 이용 지속의도의 회귀분석 결과

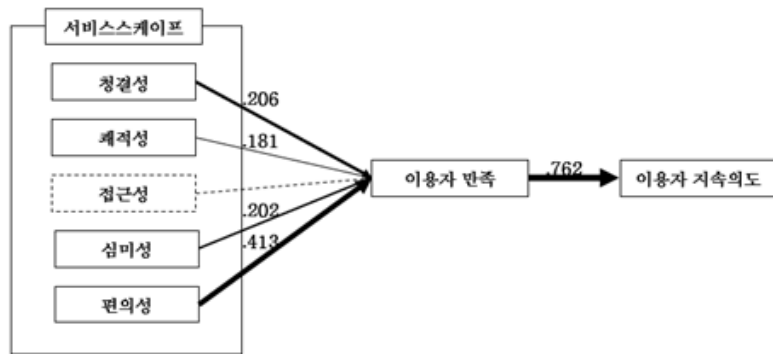
종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p
		B	표준오차	$\beta$		
지속의도	만족도	.753	.038	.762	19.781***	.000

$R^2 = .580$ ,  $R^2_{adj} = .579$ ,  $F = 391.270$ ,  $p\text{-value} = .000$

\*\*\* $p < .001$

〈표 7〉 회귀분석을 통한 가설 검증 결과

	변인	표준화된 회귀계수	유의확률	가설 채택 여부
대학도서관 서비스스케이프	청결성 → 만족도	.206	.000***	채택
	쾌적성 → 만족도	.181	.000***	채택
	접근성 → 만족도	.047	.252	기각
	심미성 → 만족도	.202	.000***	채택
	편의성 → 만족도	.413	.000***	채택
만족도	만족도 → 지속의도	.762	.000***	채택



〈그림 2〉 검증된 연구 모형

대학도서관 서비스스케이프 요인으로는 청결성, 쾌적성, 심미성, 편의성이 이용자의 만족도에 유의한 영향을 미쳤으며 이용자의 만족은 이용자의 지속의도에도 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 표준화 회귀계수를 비교해볼 때, 만족도에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 편의성(.413)으로 나타났으며 그 다음으로는 청결성(.206), 심미성(.202), 쾌적성(.181) 순으로 이용자 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 4.3 이용자 특성에 따른 만족도와 지속의도의 차이

4.3.1 소속에 따른 만족도와 지속의도의 차이  
소속에 따른 만족도와 지속의도의 차이를 살

펴보기 위하여 일원분산분석을 실시한 결과는 〈표 8〉과 같다. 소속은 학부생의 경우 a집단, 대학원생의 경우 b집단, 교수 및 교직원들은 c집단으로 분류하여 분석하였다. 그 결과, 소속에 따라 만족도와 지속의도 모두 유의한 차이를 갖는 것으로 확인되었다.

만족도는  $F=6.691, p<0.001$ 로, 지속의도는  $F=4.289, p<0.015$ 로 학부생과 대학원생 사이에는 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 만족도와 지속의도 모두 학부생이 높은 것으로 나타났는데 그 이유는 몇 가지 경우를 생각해 볼 수 있다. 우선 대학원생은 학부생보다 오랜 기간 대학도서관을 이용했기 때문에 기존에 접해본 서비스 이외의 새로운 서비스를 요구할 가능성이 있다. 또한 대학원생은 학과에서 제

〈표 8〉 소속에 따른 만족도와 지속의도 일원분산분석

구분	소속	N	평균	표준편차	F값	유의확률	scheffe
만족도	학부생(a)	199	4.12	.6018	6.691**	.001	a>b
	대학원생(b)	81	3.80	.7786			
	교수·교직원(c)	5	4.10	.1871			
지속의도	학부생(a)	199	4.21	.6170	4.289*	.015	a>b
	대학원생(b)	81	3.97	.7247			
	교수·교직원(c)	5	3.85	.6597			

\*\* $p<.01$  \* $p<.05$

공하는 연구실이 있기 때문에 도서관에서 자신 만을 위한 차별화된 서비스를 제공해주지 않는다면 굳이 지속적으로 이용할 이유가 없어 학부생에 비해 만족도와 지속의도가 낮게 나왔을 가능성이 있다. 이와 관련해서는 심층면담 대상자 중 대학원생이었던 이용자 3과 이용자 5에게서 유사한 의견을 확인할 수 있다.

- 이용자 3: “(도서관) 시설은 괜찮은데, 그걸 운영하는 게 미흡하지 않나 이생각을 해요. 도서관이 이전과 변함없이 자료실과 열람실의 기능만 하는 것 같아서 정말 아쉬워요.”
- 이용자 5: “대학원생을 위한 캐럴이 많이 구비 되었으면 좋겠어요. 제가 다니고 있는 대학도서관에는 혼자 집중할 수 있는 공간은 부족한 것 같아요.”

이 외에도 학부 1~2학년 학생들의 경우에는 고등학교 도서관을 이용하다가 대학도서관을 이용하기 시작한지 얼마되지 않아 도서관 규모, 열람실, 장서량, 서비스 등에서 만족도와 지속의도가 높을 가능성이 있어 이와 같은 결과가 도출되었다고 할 수 있다.

4.3.2 전공에 따른 만족도와 지속의도의 차이

전공에 따른 만족도와 지속의도의 차이를 살펴보기 위하여 일원분산분석을 실시하였다. 〈표 9〉에 따르면 만족도는  $F=4.371$ ,  $p<0.01$ 로 유의한 차이를 가지는 반면에 지속의도는 유의한 차이를 보이지 않았다.

만족도의 검증 결과에 따르면 인문계열, 이공계열, 예체능계열, 학교기관에 소속된 직원들의 만족도의 평균 값은 4를 웃도는 높은 만족도를 나타내고 있다. 특히 예체능계열의 경

〈표 9〉 전공에 따른 만족도와 지속의도 일원분산분석

구분	소속	N	평균	표준편차	F값	유의확률	scheffe
만족도	인문사회계열(a)	129	4.13	.6082	4.371**	.002	a,d>b
	상경계열(b)	87	3.83	.7117			
	이공계열(c)	50	4	.6798			
	예체능계열(d)	15	4.45	.6230			
	소속기관(e)	4	4	.5401			

\*\* $p<.01$

우 4.45로 가장 높은 값을 나타내고 있는데, 예체능 전공자의 경우에는 주로 원문복사 또는 전공분야의 참고자료 이용을 위하여 도서관을 방문할 가능성이 크기 때문에 다른 계열의 전공분야보다 요구하는 서비스가 적으며, 일부 대학에서는 음악 관련 도서관이 따로 마련되어 있어 대표 도서관을 이용하는 목적이 다른 전공에 비해 제한적이므로 쉽게 만족감을 느낄 수 있을 것이다.

한편, 가장 낮은 만족도를 보인 전공은 상경계열로 전공 특성상 어떠한 조직이나 단체의 효율적인 관리 및 운영 방법 등을 분석하는 학문이기 때문에 도서관 운영에 있어 보다 비판적인 시각으로 도서관을 바라보고 있는 것으로 추정해볼 수 있다. 심층면담에 참여하였던 예체능계열 이용자2와 상경계열 이용자3에게서 위와 같은 주장을 뒷받침할 만한 의견이 제시되었다.

- 이용자 2: “디자인과는 특성상 랩실이 따로 있어서 거기서 회의하거나 공동작업 하기 때문에 도서관엔 책 빌리는 거 이외에는 도서관의 다른 서비스를 잘 이용해본 적이 없어서 잘 모르겠어요.”
- 이용자 3: “온라인을 소비하기 위해선 장소가 필요하고 그 장소를 소비하기 위해서 사람들

이 돌아다니게 될 것이기 때문에 카페 같은 데가 그래서 발전한다고 생각하거든요. 도서관이 이 역할을 못해주니까 자꾸 카페 같은 데로 가는거예요.”

### 4.3.3 방문횟수에 따른 만족도와 지속의도의 차이

방문횟수에 따른 차이를 살펴보기 위하여 일원분산분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같다. 도서관 만족도는 유의한 차이를 보이지 않았지만 지속의도는  $F=6.314, p<0.001$ 로 유의한 결과를 보였다. 거의 매일 도서관을 이용하는 이용자의 경우 4.32의 값으로 추후에도 지속적인 이용을 하겠다는 의도 가장 높은 것으로 나타났으며 주 1-2회, 월 2-3회가 각각 4.22, 4.08로 뒤를 이어 높은 값을 가지는 것으로 나타났다.

이용이 빈번한 사람이 지속의도가 높은 것은 당연한 결과일 수도 있지만 이용자가 도서관에 진정으로 만족하여 높은 지속의도를 보이는 것인지 확인할 필요가 있다. 지속의도를 묻는 문항은 총 4개로 구성 되어있었는데, 해당 도서관을 계속 해서 이용할 의사가 있다는 질문에는 평균값 4.50, 다른 사람에게 해당 도서관 이용을 권유할 의사가 있다는 질문에는 평균값 3.70, 해당 도서관에 대해 긍정적으로 이야기할 것인가

<표 10> 도서관 방문횟수에 따른 만족도와 지속의도 일원분산분석

구분	방문횟수	N	평균	표준편차	F값	유의확률	scheffe
지속의도	거의 매일	84	4.32	.5836	6.314***	.000	a,b>d
	주 1-2회	93	4.22	.6596			
	월 2-3회	59	4.08	.6641			
	월 1회 이하	41	3.75	.6337			
	기타	8	3.81	.7040			

\*\*\* $p<.001$

〈표 11〉 지속의도 문항과 응답의 평균값

지속의도 문항	응답의 평균값
나는 앞으로도 해당 도서관을 계속해서 이용할 의사가 있다.	4.50
다른 사람에게 해당 도서관에 이용을 권유할 생각이 있다.	3.70
나는 해당 도서관에 대하여 긍정적으로 이야기할 것이다.	3.87
나는 해당 도서관을 이번 한 달 이내에 재방문 할 것이다.	4.30

에 대한 질문에는 평균값 3.87, 이번 한 달 이내에 재방문할 것인가에 대한 질문에는 평균값 4.30으로 결과가 나타났다 (〈표 11〉 참조).

따라서 지속의도를 묻는 4개의 문항 모두 보통 이상의 평균값을 가졌지만 해당 도서관 서비스에 진정으로 만족하여 자발적인 지속 이용 의사를 갖기 보다는 도서관을 대체할 공간이 없기 때문에, 또는 지금껏 이용해 왔기 때문에 추후에도 이용할 것이라는 소극적인 자세의 지속의도 갖고 있다고 해석할 수 있을 것이다.

- 이용자 5: “과제할 때 학교 도서관보다는 스타벅스를 이용하는 편이에요. 뭔가 도서관은 엄숙해야만 할 것 같아서 숨이 막히는데 카페는 좀 자유로운 분위기에서 과제하는 느낌이어서...”

#### 4.4 면담 내용 분석

면담을 통해 위의 통계분석을 뒷받침할 만한 이용자들의 실질적인 증언을 확보하였다. 이용자가 인지하고 있는 서비스스케이프의 요인, 현재 이용중인 해당 대학도서관 서비스스케이프의 만족스러운 점, 불만족스러운 점을 포함으로써 가설을 검증하며 동시에 대학도서관의 서비스스케이프가 미치는 영향력의 중요성에 대해 입증하고자 하였다.

우선, 이용자는 도서관 공간에 대해 편안함

을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 이용자들이 언급한 편안함의 내용을 종합해보자면 도서관의 디자인이나 이미지로부터 풍겨지는 안정적인 느낌 또는 편리하게 이용할 수 있도록 갖춰놓은 시설 등을 의미한다. 이는 대학도서관 서비스스케이프 요인으로 추출한 청결성, 쾌적성, 심미성, 편의성의 속성이 잘 어우러진 상태라고 해석할 수 있을 것이다.

- 이용자1: “청결한거랑, 편안하게 제일 중요하다고 생각해요.”
- 이용자2: “(도서관에서) 편안함이 있어서 괜히 둘러보거나 앉아서 쉬다오기도...”
- 이용자3: “편안함을 주는 느낌? 이렇게 중요한 것 같아요, 적당한 소음, 편안한 조명, 편히 쉴 수 있는 장소 이렇게 잘 되어 있어야 하는 것 같아요.”
- 이용자5: “가시적이고 예쁜걸 우선적으로 보게되는 것 같아요. 엔틱하면서도 잘 유지되고 유행타지 않는 느낌, 그렇게 좋은 것 같아요. 가구의 배치가 잘 어우러져 있는지...”

대학도서관 서비스스케이프의 만족스러운 점에는 아래와 같이 대답하였는데, 대부분의 이용자들은 도서관 건물이 깨끗하고 전자기기 역시 최신식인 이유로 만족감을 보이고 있었다. 이는 서울에 위치한 많은 대학도서관들이 2000

년 이후로 리모델링 또는 신축공사를 진행하였는데(장윤금, 2014) 이로 인해 건물이 다소 최신식이며 청결하게 유지되고 있어 이용자의 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 인쇄매체와 디지털 정보자원이 조화를 이루는 도서관의 역할을 하기 위해 다양한 전자기기를 최신식으로 구비하고 있으며 도서관 내부 어디서든지 정보의 접근이 용이할 수 있도록 많은 노력을 기울이고 있었다.

- 이용자1: “다 깔끔하고 현대식으로 깨끗하요 인테리어나 전자기기는 다 최신식이고요. 낡은 느낌이 전혀 없어요. 도서관 내부에 잘 수 있는 개인 소파가 있는데 그거 제발 많이 만들어 줬으면 좋겠어요.”
- 이용자4: “굉장히 청결해요. 도서관의 크기도 커서 그 안에 다양한 공간이 존재한다는 거 그런게 좋은 것 같아요.”
- 이용자5: “학교 도서관이 엄청 크고 시설도 정말 좋은 것 같아요. 컴퓨터도 최신이고 콘센트 꽂을 곳이 많아서 좋더라고요.”

한편, 대학도서관 서비스스케이프의 불만족스러운 점에 대해서는 위의 이용자들이 언급했던 만족한 부분과 중복되는 요인이 있음을 확인할 수 있었다. 전자기기의 경우 너무 느리거나 고장난 경우가 많아 실용성이 떨어진다는 다양한 공간은 구비되어있지만 이용자를 수용할 만큼 갖춰지지 않은 것에 불만을 가졌다. 이를 통해 사용자들의 대학도서관 이용 목적이 열람실 이용과 자료의 대출반납 뿐만이 아니라 협업, 휴식, 체험, 공동연구 등을 위해 방문하고 있음을 확인할 수 있었으며, 대학도

서관은 다양한 공간을 마련해 두었지만 수요를 충족하지 못하는 실용적 측면에서 한계를 드러냈다.

- 이용자1, 이용자3: “휴식공간이 너무 부족해요.”
- 이용자1, 이용자2: “도서관 곳곳에 컴퓨터가 있는 한데 사양이 진짜 안좋아요. 너무 느려요.”
- 이용자5: “협동 공간이 많이 구비되었으면 좋겠고, 다양한 공간이 생겼으면 좋겠어요. (중략) 프린터 사용하는 방법 좀 알려줬으면 좋겠어요.”

## 5. 결론 및 토의

본 연구는 그동안 문헌정보학 분야에서 연구된 적 없는 서비스스케이프라는 개념을 이용하여 대학도서관의 서비스스케이프 요인과 만족도, 지속의도에 미치는 영향관계를 살펴보고자 하였다. 서비스스케이프는 마케팅 분야에서 빈번하게 사용되는 개념으로 제품 또는 서비스에 대하여 고객의 만족과 충성도를 높이기 위해 물리적으로 설계한 환경을 의미한다. 이것은 도서관에도 적용될 수 있는데 도서관은 정보 서비스가 제공되는 공간으로 공간 서비스가 이용자의 만족도에 즉각적인 영향을 미치며 이에 따라 지속적인 이용 의사가 형성되기 때문이다. 이러한 서비스스케이프는 서비스의 시설적 환경을 측정해 주는 개념으로서 기존의 도서관 품질을 측정하기 위해 사용된 LibQUAL+의 ‘장소로서의 도서관’을 측정하는데 보다 세밀한 분석이 가능하게 하며 공간서비스를 기획하는 실무자에게 새로운 가이드 라인을 제공할 수 있을 것

이다. 이와 같은 이유로 본 연구는 그동안 문헌 정보학 분야에서 연구되지 않았던 서비스스케이프 개념을 도입하여 도서관 품질 측정 도구를 보완할 가능성을 제시하였다는 데에서 의미를 찾을 수 있을 것이다.

가설검증 결과 대학도서관 서비스스케이프 요인 청결성, 쾌적성, 심미성, 편의성은 만족도에 영향을 미치며 이용자 만족은 지속의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀 분석 결과, 요인 4개 중 이용자 만족에 가장 많은 영향을 주는 요인은 편의성으로 나타났다.

편의성은 정보제공 및 공유공간으로서의 편리함 또는 편안함과 관련된 속성을 의미한다. 본 연구에서는 좌석의 안락함, 협업 공간과 스터디 룸 등 커뮤니티 공간 사용의 편리함, 휴식 공간의 편리함, 전자기기 및 정보검색용 컴퓨터의 사용 용이함 등의 내용을 포함하였다. 편의성의 만족도 평균값은 3.65로, 다른 요인에 비해 평균값이 가장 낮았지만 이용자 만족에 미치는 영향은 가장 큰 값( $\beta=.431$ )으로 나타났다. 이용자와의 면담 에서도 편의성 항목에 포함되어 있는 요소에 대한 구체적인 요구가 빈번하게 언급되었다. 즉, 편의성은 이용자들이 가장 중요한 서비스스케이프 요인으로 인식하고 있으며 이용자 만족도에도 큰 영향을 미치지 않지만 충분하게 제공되지 못하는 것으로 해석될 수 있다. 그 중에서도 이용자들의 불만족스러운 사항으로 휴게공간의 부족이 지목되었다. 휴게공간이 마련되어 있긴 하지만 타인이 이용을 끝낼 때까지 기다려야 하거나 아예 쉬는 것을 포기할 만큼 독립적이지 못하며 수적으로도 부족한 상태라고 볼 수 있다. 따라서 휴게공간을 늘려야 하며 단순히 휴게공간의 수만

늘리는 양적인 증가가 아닌 타인에게 방해받지 않도록 개인 소파를 구비하는 등의 독립적 공간을 마련하거나 머리를 식힐 수 있는 엔터테인먼트 요소를 마련하는 등의 질적 증가가 함께 이뤄져야 할 것이다.

한편, 편의성 중에 협동공간, 스터디룸과 같은 복합공간에 대한 요구도 높은 것으로 나타났다. 지식과 학문의 형태가 변화하는 만큼, 이용자들에게 다양한 전공의 융합이 이뤄지는 협업 공간, 창조적인 활동이 가능한 공간, 자유로운 토론과 학습이 가능한 공간, 사서와 이용자가 소통하는 공간, 각종 전자기기를 통해 교육이 가능한 멀티미디어 공간 등 지식의 패러다임에 맞는 다양한 공간을 제공해야 할 것이다. 하지만 정재영(2012)이 제안하였듯이 새로운 공간의 확보에만 치중할 것이 아니라 새로운 공간과 오프라인 서비스를 적절히 연계해 학문의 중심, 복합학습의 중심으로 도서관의 역할을 넓혀야 할 것이다.

이와 관련하여 도서관의 오프라인 서비스를 강화해야 하는 사례는 본 면담에서도 확인되었다. 이용자들이 심층면담에서 만족하는 부분으로 전자기기, 디지털 매체가 최신으로 갖춰져 있는 점을 이야기했으나 실상은 최신 컴퓨터와 프린터가 갖춰져 있을 뿐 사용방법을 잘 알지 못해 사용하지 못하거나 고장 난 상태로 방치되어 있어 불만족스럽다고 하였다. 현재의 도서관은 인쇄매체와 전자매체가 공존하는 도서관으로서 각종 전자기기를 지속적으로 구매하고 있지만 불특정 다수가 이용하기 때문에 고장이 빈번하고 각종 바이러스에 노출되기 쉽다는 한계가 있다. 따라서 이용자가 최신 전자기기를 사용하는데 불편함이 없도록 정기적인 유지보수

가 이뤄져야 할 것이다. 또한 최신 장비의 경우 이용자들이 사용방법을 잘 알지 못하기 때문에 고장을 내는 경우도 있으므로 사용방법 등에 대한 안내서 등을 구비할 필요가 있다.

그 밖에 청결함, 쾌적함, 가시적인 아름다움은 도서관을 유지하는데 있어 가장 기본적인 요소이며 도서관의 전통적인 서비스스케이프 요인이라고 할 수 있다. 심층면담에서 이용자들이 가장 많이 언급한 대학도서관의 서비스스케이프와 관련한 단어는 '편안함'이었다. 편안함이란 다소 추상적인 개념일 수도 있지만, 이용자들의 의견을 종합해보면 적절한 온도 및 조명, 도서관 내부 및 외부의 깨끗함, 가구의 적절한 배치 등 도서관을 구성하는 모든 요소들이 전체적으로 조화를 이루는 상태라고 해석할 수 있다. 이용자들은 도서관에서 제공하고 있는 서비스보다 도서관의 쾌적하고 편리한 환경과 관련해 더 만족을 느낀다는 연구 결과가 있는 만큼(정재영, 2012) 도서관의 청결과 쾌적함, 미적인 요소는 늘 최상으로 유지되어야 할 것이다.

따라서 대학도서관이 더 다양한 기능을 수용할 수 있는 공간을 마련하고 선진 정보 기술 활

용 등을 통한 서비스의 고도화를 추구하며 청결성, 쾌적성, 심미성, 편의성을 고려하는 방향으로 도서관 공간을 발전시킬 필요가 있다.

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다. 본 연구에서는 서비스스케이프 요인을 총 다섯개로 설정하였는데, 지정한 다섯 요인에 도서관의 모든 공간 서비스를 포함하기에는 한계가 있었다. 연구자의 시각에 따라 요인이 확장될 수 있는 만큼 후속 연구에서는 도서관에 적용 가능한 서비스스케이프의 여러 요인을 확인하여 보다 정교한 측정이 가능하도록 해야 할 것이다. 향후 연구에는 다른 관중에서도 서비스스케이프 적용을 통한 공간 연구가 이루어져야 한다. 최근 신세계 그룹에서 운영하는 별마당 도서관처럼 도서관 형식으로 복합문화센터의 역할을 하는 문화시설이 늘어나고 있다. 이러한 시설은 불특정다수를 대상으로 서비스를 제공하며 도서관의 이미지 전달을 중요시하기 때문에 서비스스케이프를 적용한 이용자들의 만족도를 확인할 경우, 보다 나은 공간 서비스를 제공할 수 있을 것이며 이는 시민들이 갖고 있는 도서관의 고정적인 이미지로부터 벗어날 가능성을 제시할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 구유리, 안현서 (2018). 전통시장의 방문 목적에 따른 서비스스케이프 경험요인이 방문만족도에 미치는 영향. *Archives of Design Research*, 31(1), 125-146.  
<https://doi.org/10.15187/adr.2018.02.31.1.125>
- 김영갑, 전해진 (2014). 과학적 서비스를 위한 외식서비스경영론. 파주: 교문사.
- 김재원 (2014). 항공사의 서비스스케이프가 고객만족과 애호도 및 행동의도에 미치는 영향. *관광레저연구*

- 구, 26(5), 195-210.
- 노영희, 최만호 (2016). 도서관 공간구성의 이해. 서울: 청람.
- 박지홍 (2017). 웹기반 법률정보서비스 품질 평가요인 및 지속의도에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 28(4), 57-76.
- 석용국 (2017). 서비스 스케이프 개념을 적용한 공공도서관 설계. 석사학위논문, 건국대학교 건축전문대학원, 실내건축설계학과.
- 안주영 (2008). 총체적 서비스 경험을 만드는 서비스스케이프 디자인과정 연구. 한국실내디자인학회 논문집, 17(6), 63-70.
- 원석희 (2010). 서비스 운영관리: 고객만족(CS)을 통한 가치창출. 서울: 형성출판사.
- 이보람, 박지홍 (2011). 인적서비스 이용자 만족도 및 지속의도의 이해: 대학도서관의 연구. 정보관리연구, 42(3), 187-210. <https://doi.org/10.1633/jim.2011.42.3.187>
- 이소영 (2010). 공공서비스시설의 서비스스케이프 특성분석 및 평가. 대한건축학회 논문집: 계획계, 26(1), 55-63.
- 이인경 (2012). 특수체육 연구에서 혼합 연구방법론 적용 사례와 향후 발전을 위한 탐색. 한국특수체육학회지, 20(4), 17-29. <https://doi.org/10.17006/kjapa.2012.20.4.17>
- 이혁진, 류재숙 (2007). 테마파크의 서비스스케이프가 이용자 만족에 미치는 영향. 관광연구저널, 21(2), 5-18.
- 장윤금 (2014). 대학도서관 공간구성 변화 및 평가방안 연구. 정보관리학회지, 31(4), 229-248. <https://doi.org/10.3743/kosim.2014.31.4.229>
- 전재균, 박경숙, 최윤자, 오송대 (2009). 서비스스케이프가 전반적 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 호텔관광연구, 32, 58-69.
- 정재영 (2012). 대학도서관 공간활용 방안 연구. 한국도서관·정보학회지, 43(3), 333-352. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.3.201209.333>
- 최만호 (2017). 공공도서관의 실내 공간구성요인이 이용자 만족에 미치는 영향. 글로벌경영학회 학술대회 발표논문집, 1, 27-48.
- 평평, 한장일 (2014). 커피전문점에서의 서비스스케이프, 고객만족, 재방문의도 간의 상관관계 및 그 영향. 외식경영연구, 17(2), 99-115.
- 허정민, 한혜련 (2015). 전문도서관의 공간 구성에 적용된 서비스스케이프 요소. 한국실내디자인학회 학술대회논문집, 147-152.
- Baker, J. (1986). The role of the environment in marketing services: The consumer perspective. *The Services Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, 79-84.
- Baker, J., Levy, M., & Grewal D. (1992). The influence of store environment on quality inferences and store image. *Academy of Marketing Science*, 22(4), 328-339.

- Bearden, W., & Teel, J. (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, 20(1), 21-28.
- Bitner, M. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Collins, K. M. T., Onwuegbuzie, A. J., & Sutton, I. L. (2006). A model incorporating the rational and purpose for conducting mixed methods research in special education and beyond: Learning disabilities. *A Contemporary Journal*, 4(1), 67-100.
- Cronin, J. J., & Taylor S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(July), 55-68.
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*, 49(4), 48-64.
- Lucas, A. F. (2000). The determinants and effect of slot servicescape satisfaction in a Lasvegas casino. Doctoral dissertation. University of Nevada, Las Vegas, USA.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Reimer, A., & Kuehn, R. (2005). The impact of servicescape on quality perception. *European Journal of Marketing*, 39(7), 785-808. <https://doi.org/10.1108/03090560510601761>
- Solomon, M. R., Surprenant, C. F., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter, *Journal of Marketing*, 49(Winter), 33-46.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Expectation, performance evaluation, and consumer's perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 52, 18-34.
- Westbrook, R. A., & Reilly M. D. (1983). Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *Advances in Consumer Research*, 10, 256-261.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing*. Boston, MA: McGraw-Hill Irwin.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- Ahn, Ju-Young (2008). A study on the servicescape design process creating the whole service experiences. *Journal of the Korean Institute of Interior Design*, 17(6), 63-70.
- Chang, Yun-Keum (2014). A study of the changes in university library space and their assessment strategies. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(4), 229-248.

<https://doi.org/10.3743/kosim.2014.31.4.229>

- Choi, Man-Ho (2017). The effect of space configuration factors of the public library upon the user satisfaction. *Proceedings of the Academic Society of Global Business Administration*, 1, 27-48.
- Chung, Jae-Young (2012). A study on utilization method of spaces on the university libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(3), 333-352.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.43.3.201209.333>
- Heo, Jeong-Min, & Han, Hae-Ryon (2015). A servicescape elements applied to space configuration of special libraries: Focusing on corporate special libraries. *Proceedings of the Korean Institute of Interior Design*, 147-152.
- Jun, Jae-Kyoon, Park, Kyung-Sook, Choi, Yoon-Ja, & Oh, Song-Dae (2009). A comparative study on the relationship of servicescape and customer satisfaction in restaurants: Focusing on hotel and family restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 32, 58-69.
- Kim, Jae-Won (2014). The influence of servicescape on customer satisfaction and loyalty, behavioral intention in airline transportation. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 26(5), 195-210.
- Kim, Young-Gab, & Chun, He-Jin (2014). *Service management for food service industry*. Paju: Gyomoon.
- Koo, Yoo-Ri, & Ahn, Hyeon-seo (2018). The influence of servicescape experience factors on the satisfaction of visits according to the purpose of visiting traditional markets. *Archives of Design Research*, 31(1), 125-146. <https://doi.org/10.15187/adr.2018.02.31.1.125>
- Lee, Bo-Ram, & Park, Ji-Hong (2011). Towards an understanding of user satisfaction and continuance intention in human-mediated service. *Journal of Information Management*, 42(3), 187-210. <https://doi.org/10.1633/jim.2011.42.3.187>
- Lee, Hyuk-Jin, & Ryu, Jae-Sook (2007). The effect of the servicescape on users' satisfaction in theme park. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 5-18.
- Lee, In-Kyung (2012). An investigation of the applicability of mixed methods research to adapted physical education. *Journal of Adapted Physical Activity & Exercise*, 20(4), 17-29.  
<https://doi.org/10.17006/kjapa.2012.20.4.17>
- Lee, So-Young (2010). Analysis on characteristics of servicescapes of public service facilities and evaluations. *Journal of the Architectural Institute of Korea Planning & Design*, 26(1), 55-63.
- Noh, Young-Hee, & Choi, Man-Ho (2016). *Library*. Seoul: Chungnam.
- Park, Ji-Hong (2017). *Quality evaluation factors and continuance intention for web-based legal*

information services. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 28(4), 57-76.

Peng, Peng, & Han, Jang-Il (2014). Correlations between servicescape and customer satisfaction and the impact of customer satisfaction on revisiting intention into the coffee shop. *Journal of Foodservice Management*, 17(2), 99-115.

Suk, Yong-Guk (2017). Public library design based on concepts of servicescape. Graduate School of Architecture, Konkuk University.

Won, Suk-Hee (2010). *Service*(2nd ed.). Seoul: Hyungseul.