공공기관 고객만족지수(Public Consumer Satisfaction Index) 모형을 적용한 도서관 고객만족도 측정*

Measuring Library User Satisfaction using the Public Consumer Satisfaction Index (PCSI)

권 나 현 (Nahyun Kwon)**
표 순 희 (Soon Hee Pyo)***
이 정 연 (Jungyeoun Lee)****

목 차

1. 서 론
2. 고객만족도 조사의 이론적 고찰
3. 개발 과정
4. 분석 결과
5. 논 의
6. 결 론

초 록

본 연구는 우리나라 공공기관 고객만족 조사에 보편적으로 활용되고 있는 "공공기관 고객만족지수(Public-service Customer Satisfaction Index, PCSI)모형"을 도서관에 적용하여 측정함으로써 고객만족 결과를 조직의 성과평가에 활용할 수 있는 기반을 마련하고자 하였다. 이를 위해 국회도서관을 대상으로 하여 PCSI 기반의 고객만족도 조사 모형을 설계하고 국회도서관 이용자 341명으로부터 수집한 설문조사를 통해 모형을 검증하였다. 분석 결과, 국회도서관이 이용자에게 제공하는 각종 서비스의 품질은 고객만족의 원인이 되고, 고객만족은 또 조직성과에 직접적으로 영향을 미치고 있으며 서비스의 환경품질과 사회품질요인이 고객만족도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 파악되었다. 또한 선행요인모형, 만족모형, 성과모형 모든 영역에서 외부이용자가 내부이용자에 비해 높은 점수를 보였고 PCSI의 고객만족모형을 통해 산출된 고객만족 점수는 80.4로 나타났다. 본 연구는 고객만족을 통해 조직의 성과를 측정하는 이론적 체계를 확보하는 동시에, 이용자 관점에서 성과목표 달성 정도를 측정하는 성과관리 도구로 활용할 수 있다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to design a PCSI model that can be applicable to measurement of library user satisfactions, which can be used in evaluating organizational performance. The National Assembly Library (NAL) was selected as a case to design a PCSI-based model and to test the model by conducting a self-administered survey of 341 internal and external library users. The model was validated to have a satisfactory model fit. Fitting the model, the study confirms that the service qualities of the NAL affect user satisfactions, which in turn affects organizational performances. The PCSI score of the library was 80.4, which can be used as a useful index that can compare the library's performance with other organizations in the similar public domain. Major contributions of this study are two-fold: the PCSI-based model proposed in this study provides a theoretical basis that assesses organizational performance of libraries via user satisfaction; and libraries can utilize the model as a management tool to assess the organizational performance from the user perspective.

키워드: 국회도서관, 고객만족도, 공공기관 고객만족지수, 도서관 성과평가, PCSI
National Assembly Library, User Satisfaction Index, Public Consumer Satisfaction Index(PCSI), Library Performance Evaluation

---

* 이 연구는 2017년 국회도서관의 지원을 받아 수행된 '국회도서관 성과목표 달성을 위한 이용만족도 조사 실질모형 설계' 과제 용역의 일부 내용을 수정・보완한 것임.
** 명지대학교 문헌정보학과 교수(nahyun.kwon@gmail.com) (제1저자)
*** 성균관대학교 정보관리연구소 연구원(shpyo88@hanmail.net) (교신저자)
**** 이화여자대학교 이화사회과학원 연구교수(jyonlee@gmail.com) (공동저자)
논문접수일자: 2018년 1월 19일 최초심사일자: 2018년 1월 19일 게재확정일자: 2018년 2월 19일
한국문헌정보학회지, 52(1): 313-340, 2018. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.313]

www.kci.go.kr

1. 서 론

조직경영에 있어 품질경영, 고객만족, 성과평가는 더 이상 민간 영역뿐 아니라 공공영역의 중요한 경영 과제로 확산되고 있다. 특히, 고객만족도는 제품 및 서비스의 품질에 대한 만족이나 불만족 정도를 고객의 주관적인 평가를 통해 측정하는 대표적인 질적 평가도구이다. 때문에 공급자 중심에서 소비자 중심의 공공서비스 환경에서 고객만족[1]의 중요성은 더욱 강조되고 있으며 경영책임자들은 고객만족을 통해 조직의 성과를 높이기 위한 지표의 개발, 고객만족 경영전략을 도입하는 등 많은 노력을 기울이고 있다.

도서관에서도 예외는 아니다. 그동안 도서관 서비스에 대한 성과가 투입과 산출에서 서비스 수혜자인 이용자로 이동함에 따라 고객만족, 혜택, 가치와 같은 이용자 중심의 성과지표 개발과 측정에 더 많은 관심과 노력을 집중하고 있다. 도서관 서비스에 대한 고객만족은 곧 도서관의 존재 가치를 증명하는 기본적인 척도이며 조직의 성과와 직결된다. 이에 도서관은 제공하는 주요 서비스에 대한 이용 및 만족도를 조사하고, 서비스의 효과를 측정하고 개선하고자 노력해 왔다. 그러나 기존의 고객만족도 조사는 단순히 도서관 서비스에 대한 이용자의 인식과 서비스 자체의 효과를 측정하는데 초점을 두고 있어 만족도 측정 결과를 도서관 경영 차원에서 활용하는데 한계가 있다.

현재 국내에서 매년 전국도서관 운영평가의 일환으로 고객만족도 조사가 수행되고 있으나 이는 정량적 평가에 기반한 단순한 실적 평가에 머물고 있다. 또한 어떤 방법론적 고려 없이 개별 도서관들이 자체적으로 제작한 간략한 설문지로 실시하는 고객만족도 조사는 이론적 토대 위에서 체계적으로 개발되어 다년간의 반복된 측정을 통해 조직성과의 변화 추이를 파악하는 평가도구와 비교하여 그 유용성이 현저히 낮다. 고객만족도가 이용자 중심의 핵심적인 평가 도구로써 위상을 강화하기 위해서는 도서관 조직의 성과목표 달성도의 측정과 같이 고객만족도 결과의 활용 목적을 확장하고 이에 따른 모형의 설계와 측정도구의 개발이 요구된다. 측정도구 개발에 있어 도서관의 특성상 영리가 추구되는 민간부문의 조직성과와는 차이가 크므로, 일차적으로 공공기관을 대상으로 개발된 고객만족도 측정 도구들을 검토하고 도서관에서의 적용 가능성을 검증할 필요가 있다.

본 연구의 목적은 도서관의 고객만족 조사가 서비스에 대한 이용자의 단편적인 인식조사를 넘어 조직의 경영성과를 체계적으로 평가하고 서비스 개선의 실질적 근거로 활용될 수 있는 고객만족도 측정도구를 개발하는 것이다. 이를 위해 현재 국내에서 공공기관에서 가장 대표적으로 활용되고 있는 “공공기관 고객만족지수(Public-service Customer Satisfaction Index, 이하 PCSI) 모형”을 도서관에 적용하여 고객만족도를 측정하고 도서관의 적용 가능성을 검증하였다. 사례로 선정한 국회도서관의 서비스와 기존의 고객만족도 조사를 분석하여 PCSI 기반의 고객만족도 조사 모형을 구성하고 그 측정 도구를 설계한 후, 이용자 설문을

1) 본 연구의 본문에서는 적용하는 PCSI 모형에서 사용하는 용어와의 통일성을 유지하기 위해 이용자만족, 이용만족을 ‘고객만족’으로 통일하여 기술하였다.

www.kci.go.kr

통해 모형을 검증하고자 하였다. 구체적인 세부 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 국회도서관 개별 부서 및 서비스에 범용할 수 있는 고객만족도 조사 모형을 구축하고 그 측정도구를 개발한다.

둘째, 본 연구에서 제안한 고객만족도 조사 모형을 적용하여 국회도서관 고객만족도 지수를 산출한다.

셋째, 제안한 고객만족도 조사 모형을 활용하여 국회 내부이용자와 외부이용자 간 집단별 특성과 차이를 분석한다. 이를 통해 이용자 관점에서 도서관 조직의 성과목표 달성 정도를 측정할 수 있는 체계적인 성과 평가의 기반을 마련한다.

최종적으로 제안한 고객만족도 조사 모형은 고객만족에 기반한 도서관 조직성과 평가에 이론적 토대를 제공해 주는 동시에 성과목표 관리 도구로 활용될 수 있다. 본 연구의 결과는 도서관 서비스 향상은 물론 경영 평가 업무의 효과성을 제고하는데 기여할 것으로 기대된다.

2. 고객만족도 조사의 이론적 고찰

2.1 도서관의 성과와 고객만족도

전통적으로 도서관에서는 투입, 처리, 산출 지표에 기반하여 성과를 측정해 왔다. 이러한 지표는 도서관 운영에 필수적이며 필연적으로 생산되는 정량 지표이므로 도서관 운영 평가나 성과 측정에 용이하다. 그러나 대부분 도서관 운영에 중점을 두고 있어 도서관 서비스의 궁극적인 목적인 이용자 측면에서의 성과를 보여주는 데에는 한계가 있다. 도서관의 대출 건 수는 1차적이고 표면적인 서비스 제공의 결과이지, 대출이 실제 이용자에게 어떠한 혜택을 주었는지는 정확히 알 수 없기 때문이다.

또한, 고객중심의 경영 환경에서 성과는 기관의 운영에 초점을 두기보다 서비스 대상자 중심으로 변화하고 있다. 그동안 계량화 할 수 없었던 이용자 측면의 도서관 서비스 효과를 가시화 할 다양한 방법들이 연구되고 있는데 대표적으로 고객만족도, 서비스의 영향력, 혜택, 가치 등이 서비스의 결과를 나타내는 정성적 평가 개념으로 자리 잡고 있으며 다수의 연구들이 축적되어 있다(차미경, 표순희 2008; 권나현 2015; Vakkari, Pertti and Serola, Sami 2012). 이러한 정성적 이용자 평가 중에서도 서비스의 영향력이나 혜택, 가치 등과 같은 추상적인 개념의 결과에 비해 고객만족도는 정책의 수혜자나 서비스 이용자가 이용 후 단기적이고도 즉각적으로 나타내는 일차적인 효과로, 비교적 용이하게 측정 가능하다는 장점이 있다. 고객만족도는 도서관 서비스에 대한 인식 조사로 서비스 개선뿐 아니라 LibQUAL+와 같은 도구를 통한 서비스 품질 측정과 평가에 활용하고 있다(심원식, 이은철 2013).

국내에서는 정량적인 지표로 측정할 수 없는 도서관 서비스의 특성을 고려해 2009년부터 전국 도서관 운영평가에서 고객만족조사를 실시하여 그 결과를 운영평가에 반영하기 시작하였다. 운영평가 초기에 모든 도서관이 만족도 조사를 실시하던 것을 현재는 일정 수준의 정량적인 실적을 달성한 도서관들에 한해 제한적으로 수행하고 있다. 전국 운영평가로 수행된 공공도서

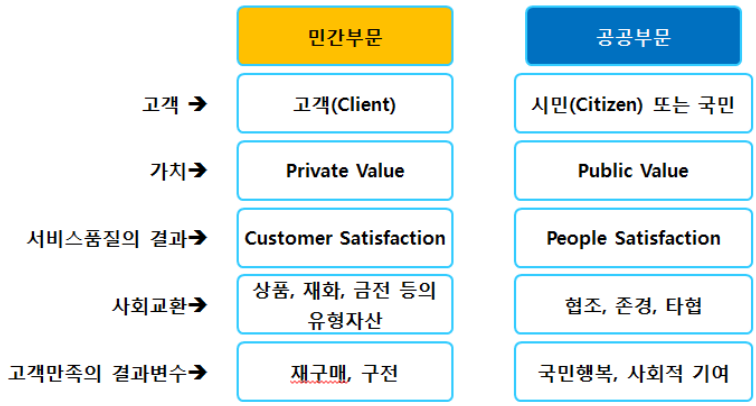
www.kci.go.kr

관의 만족도 조사와 관련한 연구들은 대부분 만족도 결과에 대한 분석과 이를 통한 만족도 제고 방안과 서비스 발전 방안(차성종 2011), 만족도에 영향을 주는 요인 등(이성신 2013)에 초점이 맞춰져 있다. 그러나 고객만족이라는 성과를 높이기 위한 조직 운영과 조직의 활동이 이용자 만족과 어떠한 관련을 갖는가, 그래서 조직의 성과가 이용자 성과 즉, 만족도와 어떠한 관련성을 갖는가에 대한 논리적인 측정과 평가가 이루어지지 않고 있다. 고객만족도가 단순한 이용자들의 서비스에 대한 의견, 인식, 태도를 측정하고 서비스를 개선하는 것에서 발전하여 조직의 성과를 볼 수 있는 경영 도구로서의 역할로 확장할 필요가 있다.

2.2 PCSI 모형

한국생산성본부는 우리나라 공공기관에서도 고객만족도를 측정하고 모니터링하기 위하여 기업의 글로벌 경쟁력 향상 및 고객만족향상을 위해 개발한 국가고객만족도(National Customer Satisfaction Index, 이하 NCSI)를 도입하였다. 그러나 NCSI와 같은 기존의 고객만족도 조사 모형은 민간부문이 주 대상이 되므로 고객만족의 선행요인이나 결과변수는 공공부문의 특수성을 반영하는 데에는 한계가 있다. 이는 민간부문과 공공부문의 고객, 가치, 서비스품질의 결과, 사회적 교환, 고객만족의 결과 변수 등이 〈그림 1〉과 같이 서로 다르기 때문이다.

이에 2004년 한국능률협회컨설팅과 서울대는 공공기관의 특성을 반영한 독자적 평가모형인 PCSI를 공동개발하였다. 국내 공공기관에 범용할 수 있는 만족도 측정 모형으로 개발된 PCSI는 미국소비자만족지수(American Customer Satisfaction Index, 이하 ACSI), 한국고객만족지수(Korea Customer Satisfaction Index, 이하 KCSI), NCSI 등의 기존에 개발된 만족모형의 장단점을 고려하여 고객만족을 보다 과학적이고 체계적으로 측정하며 변수들 간의 구조적 관계를 분석할 수 있도록 개발하였다. 이 모형은 모든 공공기관이 적용할 수 있는 보편적이고 체계적인 구조를 가지며,



〈그림 1〉 민간과 공공부문 조직 목표의 차이 (이청림, 이유재 2012)

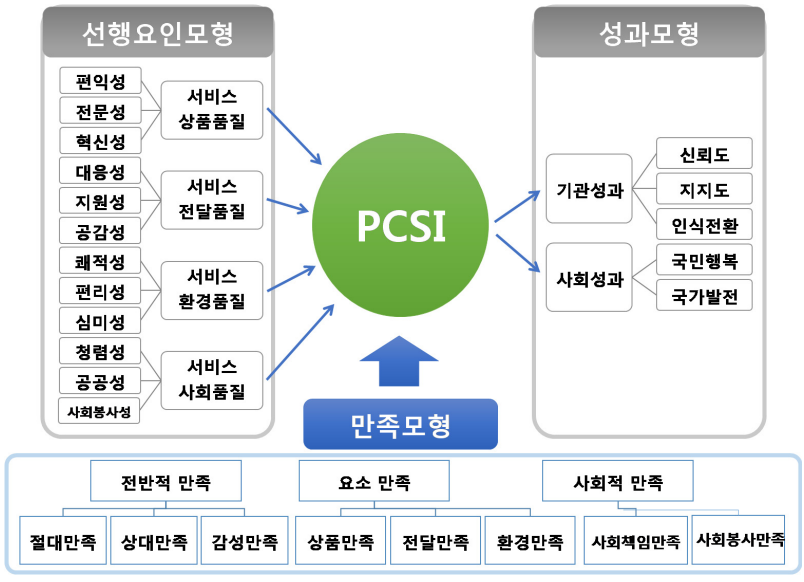
www.kci.go.kr

동시에 만족도 결과를 실무적으로 활용할 수 있는 환류구조를 갖도록 설계되었다. 2007년 공공기관에 대한 만족도 모형을 통합 개편하는 과정에서 '공공기관의 운영에 관한 법률 제13조 제2항'에 기초하여, 초기 모형을 개편한 PCSI가 공공기관의 고객만족도 평가모형으로 채택되었다(이청림, 이유재 2012).

PCSI 모형은 〈그림 2〉와 같은 구조로 만족지수를 실제 경영에 활용할 수 있도록 고객만족의 인과관계를 보여주는 세 개의 하위 모형으로 개발되었다. 즉, 고객만족에 영향을 미치는 선행요인 모형, 고객만족 모형, 고객만족의 결과로 성취되는 성과 모형으로 구성된 일련의 논리적 흐름을 갖는 인과모형의 구조로 되어 있다.

각 모형에 따른 차원과 개념, 세부 요소는 〈표 1〉과 같다. 〈표 1〉에 정리된 각 구성 요소의 개념을 토대로, 각 기관은 그 기관의 특수한 업무나 활동과 관련한 서비스 품질을 평가할 수 있도록 측정항목을 도출할 수 있다.

각 하위 모형은 다음과 같은 특성이 있다. 먼저, PCSI의 선행요인 모형은 한 기관이 제공하고 있는 서비스 품질지수를 측정하는 모형으로, 고객만족 활동에 대한 긍정정도를 평가한다. 서비스품질은 〈표 1〉 및 〈그림 2〉와 같이 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질 등 4개 차원으로 구성되며, 각 차원은 각기 3개의 하위요소로 구성된다. 서비스 상품품질은 서비스 자체의 품질로, 그 하위 요소는 편익성, 전문성, 혁신성이다. 전달품질은 서비스 전달 과정에서 이용자가 서비스 제공자나 제공 수단을 사용한 경험과 관련된 품질로, 그 하위 요소는 대응성, 지원성, 공감성이다. 환경품질은 서비스 제공 시설 및 환경과 관련된 품질로, 쾌적성, 편리성, 심미성이 하위 요소이다. 사회품질은 서비스의 공공성 측면의 품질로, 청렴성, 공공성, 사회봉사성이 하위 요소이다.



〈그림 2〉 PCSI 모형의 기본 구조

www.kci.go.kr

〈표 1〉 PCSI 모형의 내용

모형	차원	구성 요소	개념
선행 요인 모형	상품품질 (서비스 내용)	편익성	해당 기관의 서비스 자체가 이용자에게 제공하는 혜택 및 가치의 정도와 적절성
		전문성	서비스를 제공하기 위한 능력의 보유 정도
		혁신성	이용자를 위한 새로운 아이디어 또는 프로그램 기획 정도
	전달품질 (서비스 전달)	대응성	이용자를 응대하는 직원 및 시스템, 절차의 수준 인적, 시스템적 대응
		지원성	서비스에 대한 정보 제공 활동 서비스 사후 관리의 정도
		공감성	고객을 이해하고 배려하는 정서적 태도 및 행동의 정도
	환경품질 (서비스 환경)	쾌적성	서비스 제공 환경과 시설의 쾌적하고 청결 정도
		편리성	서비스 제공환경과 시설의 편리한(편안하고 이용하기 좋은) 정도
		심미성	서비스 환경과 온라인, 오프라인 시설의 아름답고 단정한 정도
	사회품질	청렴성	업무처리의 투명성, 도덕성 및 공정성 정도
		공익성	기관의 본질적 역할이 공공의 이익에 도움되는 정도
		사회봉사	사회의 이익과 복지를 위한 사회 환원과 사회봉사 활동의 정도
만족 모형	전반적 만족	절대적 만족	서비스를 이용하고 난 후의 전반적인 만족도
		상대적 만족	서비스에 대한 이용자의 기대대비 결과 및 투입대비 결과에 대한 만족도
		감정적 만족	서비스를 이용한 후 느끼는 이용자의 감정적 만족도
	요소 만족	상품 만족	핵심 서비스 및 서비스 상품에 대한 이용자의 만족도
		전달 만족	서비스 제공 과정 전반의 인적, 제도적 측면의 만족도
		환경 만족	서비스 시설 및 환경에 대한 만족도
	사회적 만족	사회적 책임만족	공공기관으로서 본질적인 역할에 대한 만족
		사회봉사만족	공공기관으로서 사회환원 및 사회봉사에 대한 만족도
성과 모형	기관 성과	신뢰도	해당 기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하는 정도
		지지도	해당 기관의 정책 또는 활동에 대해 지지하는 정도
		인식전환	해당 기관의 평판과 이미지의 개선정도
	사회 성과	국민행복	서비스가 국민의 삶과 행복에 기여하는 정도
		국가발전	서비스가 국가 및 사회 발전에 기여하는 정도

둘째, 만족 모형은 고객 만족 수준을 평가하는 모형으로 만족지수를 측정한다. 측정 요소는 전반적 만족, 요소 만족, 사회적 만족의 3개 차원과 8개의 하위 항목으로 이루어져 있다. 전반적 만족은 절대적 만족, 상대적 만족, 감정적 만족이라는 세 하위 요소로 구성된다. 요소 만족은 상품 만족, 전달 만족, 환경 만족으로 측정되며, 사회적 만족은 사회적 책임 만족과 사회공공 만족으로 구성된다. 실제 공공기관의 만족도는 만족 모형에서 측정된 결과를 의미한다.

셋째, 성과 모형은 선행요인과 만족요인을 기반으로 기관의 성과를 평가하는 인과 모형의 최종 요소로, 성과 지수를 측정한다. 서비스품질이 높아지면 고객만족이 높아지고 이는 다시 기관에 대한 충성도를 높여 결과적으로 기관 성과를 높이게 된다는 논리를 바탕으로 한다. 성과모형은 조직의 궁극적인 사명의 달성과 관련이 있으며, 기관 성과와 사회 성과로 구성된다. 기관 성과는 조직의 서비스가 시민의 기관에 대한 신뢰, 지지, 인식전환에 미치는 영향을 측정한다. 사회 성과는 국민행복과 국가와 사회발전에 기여하는 영향을 측정한다.

www.kci.go.kr

2.3 PCSI 모형의 운영과 활용 사례

PCSI 모형은 기획재정부가 주관하고 한국생산성본부가 설계하여 2007년부터 국내 공공기관의 고객 고객만족도를 측정하는 통일된 측정 모형으로 활용되고 있다. PCSI 고객만족 점수는 실제 공공기관 성과평가와 연계되어 경영실적평가에 반영되며, 공공기관 경영정보공개시스템인 알리오에 통합 공시되고 있다. 조사결과에 따라 C등급을 받은 기관에 대해서는 주무부처에 통보하는 한편, 「고객만족 경영개선계획」을 제출하도록 하고 있다(기획재정부 2016).

현재 도서관을 포함한 문화 분야 공공기관에서 PCSI 기반의 고객만족도 조사를 시행하고 있는 대표적인 사례는 국립중앙도서관(2016)과 한국과학기술정보연구원(이하 KISTI, 현미환 외 2013), 국립민속박물관(2016) 등이 있다. 그 중 국립중앙도서관(2014)은 국립중앙도서관 운영사업에 대한 성과평가에서 제안된 고객만족도 체계화의 일환으로 PCSI를 활용한 고객만족 측정을 시작하였다. PCSI 모형으로 개발된 고객만족 조사는 전문 조사기관을 통해 연 2회 실시하고 있고 모든 공공기관의 경영지침에 따라 국립중앙도서관도 주관 부서인 문화체육관광부에 조사 결과를 보고하고 운영 개선에 일부 반영하고 있다.

국립중앙도서관이 적용하는 PCSI 모형은 선행요인 모형, 만족 모형, 성과 모형인 세 가지 모형을 그대로 적용하고 있다. 그러나 선행요인 모형에서 원래 모형과 달리 '지원성'을 서비스 전달품질이 아닌 서비스 상품품질로 구성함으로써 정보를 다루는 도서관에서 상품품질에 '전달'의 개념도 포함하고 있는 것을 반영하고 있다. 또한 PCSI 모형에 따른 측정 항목과 함께 도서관의 세부적인 조사 요구를 위해 편의시설, 문화프로그램, 각 열람실에 대한 만족 및 불만족 경험, 이용자의 도서관 이용행태를 조사하여 개선이 필요한 구체적인 내용을 수집할 수 있도록 설계하였다.

KISTI는 조직 내 다양하고 상이한 서비스를 갖고 있는 특성으로 인해 각 서비스에 대해 독립적인 PCSI 기반의 고객만족도 조사를 수행하고 있었다. 도서관과 관련된 정보서비스인 NDSL 서비스에 대해서도 고객만족도 조사가 2012년부터 별도로 실시되어 왔으며 NDSL 오픈서비스에 대한 이용자 만족도 연구를 독립적으로도 수행하였다(현미환 외 2013). KISTI의 고객만족 조사는 국립중앙도서관는 달리 부서별 요구를 측정 항목에 별도로 삽입하는 것 없이 가능한 PCSI의 기본 모형을 그대로 따르고 있으나 NDSL이 물리적인 실체가 없는 온라인 서비스라는 특성을 반영하여 선행요인 모형에서 심미성 요소를 생략하였다.

국립민속박물관 역시 2014년 이래 PCSI 기반의 고객만족도 조사를 실시해 왔다. 국내뿐만 아니라 국외 이용자, 다양한 실내외 체험 프로그램, 공연과 같이 이용자 및 서비스별로 세분화하여 독립된 PCSI 설문지를 개발하여 사용하고 있다. 각 설문지에는 조사 대상의 특성에 따라 이용행태, 이용자들의 인식, 타 기관과의 서비스 비교에 대한 인식 등 박물관 운영과 서비스 개선을 위한 다양한 항목들을 포함하고 있다.

PCSI 기반 고객만족도 조사를 실시하고 있는 국립중앙도서관, KISTI의 NDSL 서비스와 국립민속박물관의 사례는 PCSI 모형이 공공기관 고객만족도 조사에 병용적인 프레임을 제공

www.kci.go.kr

해 주는 동시에 개별 공공기관이 PCSI라는 기본 틀 안에서 그 모형을 매우 다양한 형태로 적용하고 있음을 보여준다. PCSI 모형의 유용성은 공공기관들이 동일한 이론적 틀 안에서 측정도구를 개발하므로 결과에 대한 비교분석이 가능하다는데 있다. 또한, PCSI 모형은 세부 측정항목 개발에서 각 공공기관 고유의 성격과 그에 따른 업무 특성을 반영할 수 있도록 자율성을 두고 있다. 그럼에도 불구하고 문헌 조사에 따르면, 공공서비스를 담당하는 도서관에서 조직의 성과와 부서의 목표를 PCSI 모형과 연계하여 측정도구를 개발하고 그 인과모형의 적합도를 검증한 연구가 아직 보고된 바 없다. 이에 특정 도서관의 사례를 통해, 그 실질모형을 개발하고 그 결과를 경영성과 평가도구로 활용할 수 있는 모형을 제시할 필요가 있다. 본 연구에서는 국회 조직 구성원 및 일반 시민들에게 다양한 서비스로 봉사하고 있는 국가도서관인 국회도서관을 사례로 하여 PCSI 기반의 고객만족도 조사도구를 개발해 보고자 하였다.

3. 개발 과정

3.1 국회도서관 고객만족도 조사 분석

국회도서관은 세계의 지식정보를 수집하여 국회와 국민에게 제공함으로써 의회민주주의 발전과 국민의 삶의 질 향상에 기여하고 인류의 지적문화유산을 보존하여 후세에 전승하는 것을 사명으로 한다. 이를 위해 국회도서관은 기획관리관실, 의회정보실, 법률정보실, 정보관리국, 정보봉사국, 국회기록보존소로 구성된 2실, 3국, 1관 19과로 조직이 구성되어 국회와 국민에게 최상의 서비스를 제공하는 세계적인 의회도서관을 지향하고 있다(국회도서관 2017).

국회도서관의 고객만족도 조사는 매년 의회정보실, 정보봉사국, 정보관리국에서 의회 및 법률정보서비스, 국회도서관 자료실, WEB DB와 전자책서비스, 국회전자도서관 서비스를 독립적으로 수행하고 있다. 고객만족도의 조사 대상은 국회 내부이용자와 일반인인 외부이용자로 나누어 이루어지고 있으며 조사방법 또한 의회 및 법률정보서비스와 같이 국회도서관 내부 이용자들에게 제공되는 핵심서비스에 대해서는 전문 조사업체가 수행하나 국회전자도서관이나 자료실의 경우 자체적으로 수행하는 등 다양하게 진행되고 있다. 조사 항목은 서비스 소개, 이용 목적, 서비스 인지 및 이용 경험, 고객만족도, 신규 서비스, 서비스 개선 사항 등 다양하게 포함되어 있다.

살펴본 바와 같이 국회도서관의 고객만족도 조사는 개별 부서의 서비스 개선을 목적으로 각 부서가 독자적으로 수행하고 있었다. 그러나 고객만족도 조사를 매년 실시하여 그 결과를 축적하고 있음에도 불구하고 측정도구가 표준화되어 있지 않아 매년 바뀌고, 부서의 상황에 따라 진행되는 조사 시기와 부서에 따라 전문 조사기관에 의뢰하거나 또는 자체적으로 제작한 설문지로 수행하는 등 일관성 없이 데이터를 수집하고 있기 때문에 연도별 항목간의 불일치를 초래하여 결과적으로 이용자의 인식 변화 추이를 종단적으로 분석할 수 없도록 하고 있다.

세계적인 의회도서관을 지향하는 국회도서관의 고객만족도가 한 차원 높게 도서관의 경영에 기여하고 활용되기 위해서는 고객만족도 측정을 위한 조사 도구 간의 일관성 있는 이론적 체

www.kci.go.kr

계의 구축이 요구된다. 이는 국가도서관으로서 국회도서관이 매년 시행되는 고객만족도 결과를 축적하여 이를 장기적이고 지속적으로 국가도서관 전체 운영에 필요한 데이터로 활용하기 위한 기본적인 환경을 마련할 필요가 있기 때문이다. 또한, 고객만족도 조사를 도서관 차원에서 통합적으로 측정하여 조사 대상, 조사 방법, 조사 문항의 일관성을 유지하며 만족도 결과를 관리하고 이를 부서의 성과 및 서비스 개선에 반영하는 것이 바람직하다.

3.2 PCSI 기반 고객만족도 설문지 개발

설문문항은 PCSI 모형의 도서관 적용이라는 틀을 유지하기 위해 선행요인 모형, 만족 모형, 성과 모형의 구성 요소를 그대로 반영하였다. 구성 요소에 따른 세부 측정 항목은 PCSI 기반 고객만족도 조사를 수행하는 국립중앙도서관, 한국과학기술정보연구원의 NDSL 서비스, 국립민속박물관, 전라북도(2014) 조사의 설문문항을 참고하여 구성하였다.

개발한 설문문항을 국회도서관 각 부서 구성원들의 협의와 회람을 통해 수정 보완하였다. 그 결과, 기관의 성격을 반영하여 선행요인 모형의 사회적 책임 차원에서 청렴성을 공정성으로, 사회봉사를 안전성으로 변경하였다. 기관 성과의 지지도를 재이용 의향을 묻는 호감도로, 인식전환을 추천 의향을 의미하는 구전 긍정도로 변경 적용하였다. 또한, 성과 모형에서 사회적 성과 차원의 국민행복은 국민의 삶의 질 향상에 기여를 의미하는 설립취지 부합도로, 국가발전은 의회민주주의 발전과 국가지식문화 계승발전에의 기여도로 정의하여 측정항목을 구성하였다. 개발된 설문지의 PCSI 하위 모형, 차원, 구성요소, 측정 항목은 〈표 2〉와 같다.

응답자들은 각 측정항목에 대하여 동의하는 정도를 7점 리커트 척도, 즉 "매우 그렇다"(7), "그렇다"(6점), "그런 편이다"(5), "반반이다"(4), "그렇지 않은 편이다"(3), "그렇지 않다"(2), "매우 그렇지 않다"(1) 중에서 자신의 국회도서관 서비스 이용경험을 토대로 선택하여 응답하도록 하였다.

3.3 표본 및 설문조사

PCSI 기반의 국회도서관 고객만족도 조사 도구의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위한 목적으로 설문조사를 실시하였다. 더불어, PCSI 모형 적용 결과로부터 PCSI 점수를 산출함으로써 국회도서관 고객만족지수를 도출하였다. 설문조사는 이용자 집단을 내부 및 외부이용자로 구분하였다. 각 집단별 모집단 및 표본 수는 〈표 3〉과 같다.

국회 내부이용자 표집은 조사원이 국회의원실, 사무처, 예산정책처, 입법조사처 등 국회 각 부서를 직접 방문하여 설문지를 배포하고 추후 완성된 설문지를 회수하였다. 외부이용자 표집은 국회도서관 내에서 조사원이 설문지를 배포하여 완성된 설문지를 회수하였다. 외부 원격이용자를 포함하기 위하여 웹설문 제작도구인 서베이몽키를 사용하여 온라인 설문조사도 함께 수행하였다. 조사 기간은 2017년 6월 16일에서 20일까지 5일간 진행되었다. 열람실 이용 외부이용자 대상의 자료수집은 평일과 주말을 포함하여 모든 요일의 이용자 특성이 반영될 수 있도록 하였다. 설문 응답 시 내부 및 외부 응답

www.kci.go.kr

〈표 2〉 PCSI 기반 국회도서관 고객만족도 조사 설문 측정 항목

모형	차원	구성요소	측정 항목
선행 요인 모형	상품품질 (서비스 내용)	편익성	• 내게 혜택과 가치를 제공한다. • 내게 유용하다. • 나의 시간과 비용을 절감해 준다.
		전문성	• 담당자는 업무에 대한 지식, 기술, 전문성을 보유하고 있다. • 정보제공을 위한 전문적인 시스템을 갖추고 있다.
		혁신성	• 이용자를 위한 새로운 아이디어나 창의적인 프로그램 또는 업무혁신에 적극적이다.
	전달품질 (서비스 전달)	대응성	• 처리절차가 간편하고 신속하였다.
		지원성	• 처리 후 확인 점검 혹은 불만 사항에 대한 대응이 적절하였다.
		공감성	• 담당자의 이용자에 대한 이해나 친절도가 적정하였다.
	환경품질 (서비스 환경)	쾌적성	• 서비스 환경과 시설이 쾌적하다.
		편리성	• 웹 사이트는 검색 방법이 용이하다. • 웹 사이트는 화면 구성과 접근이 편리하다. • 이용하기 편리한 시설을 갖추고 있다. • 장애인 및 노약자가 이용하기 편리하다.
		심미성	• 편안하고 방문하고 싶은 공간이다.
	사회 품질	공정성	• 직원들은 사명감을 가지고 공정히 업무를 처리한다.
		공익성	• 의회민주주의 발전에 기여한다. • 국민의 지식정보 수준을 높이는데 기여한다.
		안전성	• 이용자의 물리적 안전 및 개인정보 보안 유지를 적절하게 한다.
만족 모형	전반적 만족	절대적 만족	• 서비스내용, 직원의 응대, 이용절차, 시설환경, 사회적 책임과 역할 등을 모두 고려할 때, 귀하는 국회도서관의 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?
		상대적 만족	• 귀하께서 들이신 시간, 노력, 비용 등을 고려할 때, 기대하셨던 것과 비교하여 국회도서관의 서비스에 대해 얼마나 만족하셨습니까?
		감정적 만족	• 귀하는 국회도서관을 이용하신 후, 더 호감을 갖게 되셨습니까?
	요소 만족	서비스 내용	• 위의 평가요소들을 고려할 때, 국회도서관이 제공하는 서비스 내용에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?
		서비스 과정	• 위의 평가요소들을 고려할 때, 국회도서관의 서비스 과정에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?
		서비스 환경	• 위의 평가요소들을 고려할 때, 국회도서관 이용시설 및 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?
	사회적 만족	사회적 책임	• 위의 평가요소들을 고려할 때, 국회도서관이 공익기관으로서 수행하는 사회적 책임과 역할에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?
성과 모형	기관 성과	신뢰도	• 귀하는 국회도서관 서비스를 이용하신 후, 국회도서관을 더 신뢰하게 되었습니까?
		호감도	• 귀하는 국회도서관 서비스를 다시 이용하실 의향이 있으십니까?
		구전 긍정도	• 귀하는 국회도서관 서비스를 이용하신 후, 국회도서관 이용을 타인에게 추천할 의향이 있습니까?
	사회 성과	국민행복	• 귀하는 국회도서관이 국민의 삶의 질 향상에 기여한다고 생각하십니까?
		국가발전	• 귀하는 국회도서관이 의회민주주의 발전에 기여한다고 생각하십니까? • 귀하는 국회도서관이 국가의 지식문화 계승발전에 기여한다고 생각하십니까?

www.kci.go.kr

〈표 3〉 설문조사 이용자 집단별 모집단 및 표본 수

대구분	소구분	모집단 수 (2016년 기준)	목표 표본 수
내부이용자	국회의원 및 입법보좌관	3,783명	90명(의원실 기준)
	사무처		90명(사무처 포함)
	예산정책처	138명	
	입법조사처	126명	
외부이용자	방문 이용자	-	90명
	원격 이용자	-	90명
합계			360명

자들에게는 사은품과 기프티콘을 제공하여 원활하고 성의 있는 응답을 유도하였다.

조사 결과, 내부이용자의 경우 배포한 180부의 질문지 중 총 169부가 회수되었다. 불성실한 6부를 제외하고 총 163부를 분석에 사용하였다. 외부이용자의 경우, 국회도서관 내에서 직접 수집한 총 92부의 분석 가능한 응답자와 온라인 설문에서 회수한 86부를 합해 총 178부를 분석에 사용하였다. 이로써 내부 및 외부이용자 총 341명이 응답한 설문지가 분석에 사용되었다.

국회도서관 내부이용자 응답자의 특성을 개괄하면, 남자 49.7%, 여자 50.3%가 참여하였다. 소속을 보면, 의원실에서는 30대(39.3%)의 비서직 직원(36.8%)의 응답이 가장 많았다. 일반직원의 경우 사무처 직원 52.9%, 예산정책처 23%, 입법조사처 24.1%로 응답하여 국회 부서별 구성비에 부합하는 설문조사가 이루어졌다. 응답한 내부이용자의 특성은 〈표 4〉와 같다.

의원실 응답자의 근무 기간은 1년에서 4년 미만이 41.8%, 4년 이상 8년 미만이 18.4%, 8년 이상 근무가 21.4%이었다. 국회도서관을 이용해본 경험이 4년 이상인 응답자가 40% 이상, 1년 이상인 응답자는 80% 이상이었다. 이는 본 설문조사의 문항에 대해 제대로 응답할 수 있는 경험을 가진 이용자들로, 문항 측정의 신뢰성을 높일 수 있는 응답으로 간주할 수 있다.

〈표 4〉 내부 이용자 분포

특성	구분	빈도
성별	남자	81(49.7%)
	여자	82(50.3%)
연령	20대	37(22.7%)
	30대	64(39.3%)
	40대	42(25.8%)
	50대	20(12.3%)
	60대 이상	0(0.0%)
소속	보좌관	2(1.2%)
	비서관	14(8.6%)
	비서	60(36.8%)
	일반직원	87(53.4%)
총		163(100.0%)

한편, 설문에 참여한 외부이용자의 분포는 〈표 5〉와 같다. 남자가 42%, 여자가 58%이었고, 연령대는 20대(29.5%)에서 40대(22.5%)가 70% 이상을 차지하고 있었다. 직업은 대학/대학원생이 23%로 가장 높았고 회사원 22.5%, 기타의 직업[2]이 22.5%로 높았다.

2) 기타 직업의 응답이 22.5%로 높은 것을 감안할 때, 향후 조사에서는 은퇴, 구직 중, 무직 등의 응답지를 포함할 필요가 있다.

www.kci.go.kr

〈표 5〉 외부 이용자 분포

변인	구분	빈도	합계
성별	남자	73(42.0%)	174 (100.0%)
	여자	101(58.0%)	
연령	20대	51(29.5%)	173 (100.0%)
	30대	36(20.8%)	
	40대	39(22.5%)	
	50대	21(12.1%)	
	60대	18(10.4%)	
	70대 이상	8(4.6%)	
직업	대학/대학원생	41(23.0%)	178 (100.0%)
	교수/연구자	14(7.9%)	
	지방의회/ 지자체 관계자	1(0.6%)	
	주부	8(4.5%)	
	회사원	40(22.5%)	
	공무원	17(9.6%)	
	자영업자	13(7.3%)	
	기타	40(22.5%)	

3.4 통계분석 방법

국회도서관 성과 측정을 목표로 설계한 PCSI 기반의 국회도서관 고객만족도 모형을 평가할 조사도구의 검증은 일련의 통계분석 과정을 통해 이루어졌다. 먼저 구성변인들의 평균 및 표준편차를 검토함으로써 데이터의 특성을 파악하였다. 그 다음으로 설문문항의 신뢰도 및 측정모형의 타당도를 검증하였다. 검증 결과를 토대로, 구조방정식모형 분석을 통해 연구모형의 적합도와 고객만족의 매개효과를 검증하였고, 국회도서관 내부 및 외부이용자를 분리하여 각각에 대한 모형적합도를 검증하는 한편 두 집단 간의 차이도 비교하였다. 마지막으로 확인적 요인분석을 통해 PCSI 모형의 타당도를 검증한 후, 고객만족지수를 산출하였다. 통계분석프로그램으로 SPSS+ 22.0과 Mplus 통계 프로그램을 활용하였다. Mplus 통계 프로그램은 도구검증을 위해 사용한 구조방정식모형 분석에 필요한 통계 프로그램이다. 조사도구 및 모형검증 과정은 〈그림 3〉과 같다.

〈그림 3〉 모형검증을 위한 통계분석 과정

www.kci.go.kr

4. 분석 결과

4.1 PCSI 모형 구성 변인의 평균 및 표준편차

모형 검증에 앞서 PCSI의 구성 요소들로 구성된 모형의 변인들에 대한 기술통계 분석을 실시하였다. 평균과 표준편차를 통해 파악한 데이터의 특성은 〈표 6〉과 같다.

먼저 선행요인 모형의 서비스 내용 중 편익성의 평균(표준편차)은 5.86(.877), 전문성은 5.49(.998), 혁신성은 4.83(1.232)으로 확인되었다. 서비스 전달 중 지원성은 5.42(1.056), 공감성은 5.57(1.021), 대응성은 5.51(1.066)이었다. 서비스 환경 중 쾌적성은 5.96(.965), 편리성은 5.37(.989), 심미성은 5.68(1.124)로 나타났다. 사회적 품질 중 공익성은 5.47(.990), 안전성은 5.45(1.020), 공정성은 5.38(1.75)이었다. 만족 모형의 하위 구성개념인 전반적 만족의 평균(표준편차)은 5.64(.861), 요소 만족은 5.66(.848), 사회적 만족은 5.55(.876)로 나타났다. 성과 모형 중 기관 성과의 하위 구성개념인 신뢰도의 평균(표준편차)은 5.65(.940), 호감도는 6.07(.868), 구전 긍정도는 5.99(.978)이었다. 사회 성과 중 국민행복은 5.70(.977), 국가발전은 5.50(.999)이었다. 측정변인들의 왜도와 첨도 모두 정상 범위에 속하는 것으로 나타나 정규성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 6〉 측정 변인의 평균과 표준편차 (N = 341)

PCSI 변인			항목수	최소값	최대값	평균	표준 편차
선행요인 모형	상품품질	편익성	3	2	7	5.86	.877
		전문성	2	2	7	5.49	.998
		혁신성	1	1	7	4.83	1.232
	전달품질	대응성	1	2	7	5.51	1.066
		지원성	1	2	7	5.42	1.056
		공감성	1	2	7	5.57	1.021
	환경품질	쾌적성	1	2	7	5.96	.965
		편리성	4	2	7	5.37	.989
		심미성	1	2	7	5.68	1.124
	사회품질	공정성	1	1	7	5.38	1.075
		공익성	2	2	7	5.47	.990
		안전성	1	2	7	5.45	1.020
만족 모형	전반적 만족		3	3	7	5.64	.861
	요소만족		3	2	7	5.66	.848
	사회적 만족		1	2	7	5.55	.976
성과 모형	기관 성과	신뢰도	1	2	7	5.65	.940
		호감도	1	2	7	6.07	.868
		구전긍정도	1	1	7	5.99	.978
	사회 성과	국민 행복	1	2	7	5.70	.977
		국가 발전	2	3	7	5.50	.999

www.kci.go.kr

4.2 국회도서관 PCSI 모형 검증 결과

4.2.1 문항 신뢰도 검증

먼저 신뢰도는 신뢰도 계수 Cronbach alpha(α)를 통해 하위 구성개념과 측정변인 총 신뢰도를 산출하여 검증하였다. PCSI 모형에서 복수 문항으로 구성된 변인들의 경우, 신뢰도 계수 .7 이상인 경우는 양호한 신뢰도로 판단한다. 검증 결과, 복수 문항으로 구성된 5개 변인 모두 .7 이상(편익성 .899, 전문성 .913, 편리성 .904, 공익성 .849, 국가발전 .883)으로 나타나 문항의 신뢰도에 문제가 없는 것으로 확인하였다.

PCSI 모형의 구성개념들의 신뢰성도 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 통해 분석해 보았다. 분석결과, 서비스품질 차원의 모든 구성개념의 신뢰도 계수가 .7 이상(서비스내용 .764, 서비스 전달 .879, 서비스 환경 .872, 사회적 책임 .886)으로 나타났으며, 만족(전반적 만족 .897, 요소 만족 .817)과 성과(기관 성과 .908, 사회 성과 .872) 차원의 모든 구성개념의 신뢰도 계수 역시 .7 이상으로 그 신뢰도를 확인하였다.

4.2.2 측정모형의 타당도 평가

측정모형에 대한 타당성을 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. PCSI 측정모형 검증은 물론 이후의 연구모형, 다집단 분석의 기본 모형은 구조방정식 모형으로 분석하였다.

분석방법은 최대우도법(maximum likelihood method)을 활용하였는데, 이는 연구자료에 있는 결측치 존재를 보완해 줄 수 있는 가장 적합한 방법이다(Enders and Bandalos 2001). 모형의 적합도는 모형의 적합지수를 근거로 평가하였다. 적합도 평가에 사용한 적합지수는 χ^2 값은 물론 표본크기에 덜 민감한 CFI, TLI, RMSEA, SRMR 등 복수의 적합지수도 함께 고려하여 모형의 적합도를 판단하였다(Baumgartner and Homburg 1996).[3] 일반적으로 적용되는 적합도 판단기준을 보면, CFI, TLI는 .9 이상일 경우 양호한 것으로 간주하며, RMSEA는 .8 이하일 경우 보통의 적합도, .1 이상일 경우 적합도가 양호하지 않은 것으로 간주한다. SRMR은 .05 이하일 경우 양호한 적합도이다. 측정모형에 대한 타당성 검증 결과를 보면, χ^2은 592.739(df=149), CFI .928, TLI .908, RMSEA .093, SRMR .038로 모형의 적합도가 양호한 것으로 판단할 수 있다(홍세희 2000a).

모형의 적합도가 양호하여 각 측정도구의 요인부하량을 살펴본 결과, 서비스 내용은 .653~.814, 서비스 전달은 .833~.855, 서비스 환경은 .813~.849, 사회적 품질은 .838~.854로, 모든 요인부하량이 .6 이상으로 나타나 수렴타당도가 확보되었다. 이어서 판별타당도를 검증하기 위해 잠재변인 간의 상관계수를 확인한 결과, 다소 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이에 우종필(2012)이 제시한 판별타당성 검증 절차에 따라 판별타당성을 확인하고

3) 일반적으로 구조방정식 모형 검증에 필요한 최소 표본 수는 약 150~200명이다. 본 연구에서 내부이용자와 외부이용자의 표본 수는 각기 200명에 다소 못미치나 전체이용자 표본 수는 341명이다. 구조방정식 모형검증에서는 모형검증에 있어서 각기 다른 장단점을 가진 복수의 지수, 복합지수를 사용하여 모형을 검증하는데, 표본크기와 관련해서도 역시 지수마다 다른 특징이 있다. 카이자승지수는 표본 크기에 매우 민감한 반면, TLI, CFI, RMSEA 등 세 지수는 모형 검증에 대한 모두 결과 해석에서 표본 수에 큰 영향을 받지 않는다는 강점이 있다(Baumgartner and Homburg 1996).

www.kci.go.kr

자 하였다. 우종필은 Φ±2×S.E의 수식으로 값을 구한 후 1을 포함하지 않으면 판별타당도가 있는 것이라고 제시하고 있다. 본 연구에서도 상관계수가 가장 높은 값을 분석한 결과 1을 포함하지 않았다. 이로써 각 변인간 판별타당도 역시 확인되었다.

4.2.3 국회도서관 PCSI 모형 적합도 검증

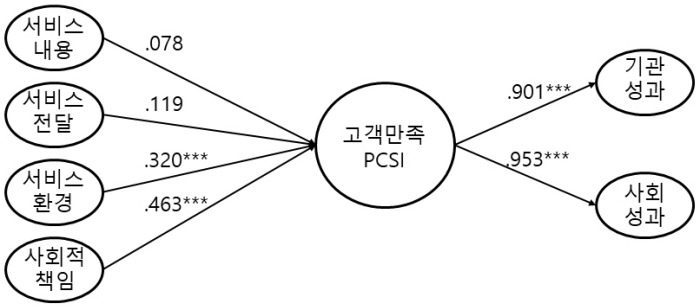
본 연구에서 제안한 국회도서관 PCSI 고객만족 모형의 적합도를 검증함으로써, 그 인과모형에 명시된 바, 서비스품질이 고객만족을 경로하여 성과에 미치는 효과를 측정해 보고자 하였다. 먼저 모형의 적합도를 확인한 결과, χ^2은 638.706(df=158), CFI .922, TLI .906, RMSEA .094, SRMR .041로 나타나 모형의 적합도가 양호한 것으로 확인되었다. PCSI 모형의 전체적인 적합도가 양호한 것으로 확인됨에 따라, 모형에 설정된 경로와 같이, 즉 서비스품질이 고객만족에, 또 고객만족이 성과에 영향을 미치고 있는지 그 인과관계를 검증해 보았다. 그 결과는 〈표 7〉 및 〈그림 4〉와 같다.

분석결과를 보면, 편익성, 전문성, 혁신성을 포함하는 서비스 내용이 고객만족에 미치는 효과(β= .078, p>.05)는 통계적으로 유의미하지 않았다. 지원성, 공감성, 대응성을 포함하는 서비스 전달 또한 고객만족에 미치는 효과(β= .119, p>.05)가 통계적으로 유의미하지 않

〈표 7〉 연구모형에서의 경로계수 추정치

경로구분		B	β	S.E	C.R(t)
서비스 내용 -->	고객만족	.047	.078	.088	.588
서비스 전달 -->		.053	.119	.037	.156
서비스 환경 -->		.158	.320	.038	4.187***
사회적 책임 -->		.226	.463	.041	5.514***
고객만족 -->	기관성과	1.952	.901	.092	21.319***
고객만족 -->	사회성과	1.973	.953	.083	23.880***

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



〈그림 4〉 국회도서관 고객만족도 모형

www.kci.go.kr

았다. 반면, 쾌적성, 편리성, 심미성 등 서비스 환경이 고객만족에 미치는 효과(β= .320, p<.001)는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 마지막으로 공정성, 공익성, 안전성 등을 포함하는 사회적 책임 역시 고객만족에 미치는 효과(β= .463, p<.001)가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이 결과에 따르면, 고객만족이 국회도서관의 서비스 환경과 기관의 사회적 책임에 대한 평가가 긍정적일수록 높아지는 것으로 볼 수 있다. 즉 국회도서관 고객만족을 설명하는 요인은 서비스의 내용이나 서비스 과정이기보다는 서비스 환경과 기관의 사회적 책임과 역할에 의해 설명되고 있음을 보여 준다.

다음으로 연구모형에 명시된 바와 같이, 고객만족이 조직의 성과에 실제로 영향을 미치고 있는지를 분석하였다. 분석결과, 고객만족이 기관성과에 미치는 효과(β= .901, p<.001)와 사회성과에 미치는 효과(β= .953, p<.001)가 모두 통계적으로 유의미하였다. 즉, 국회도서관 만족이 높은 이용자일수록 국회도서관에 대한 신뢰도, 호감도, 구전 긍정도로 대표되는 기관적 성과를 높이 평가하였고, 동시에 국민행복과 국가발전에 기여하는 사회적 성과도 높이 평가하고 있었다.

PCSI 모형에서 고객만족도는 구성개념간 인과관계에서 매개효과를 지닌 것으로 명시되어 있다. 고객만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 파악된 서비스 환경과 사회적 책임이 고객만족을 경유하여 궁극적으로 국회도서관의 기관 성과와 사회적 성과에 영향을 미치는 매개효과를 갖고 있는 지 파악하고자 그 통계적 유의도를 Bootstrapping을 활용하여 검증해 보았다. 결과는 〈표 8〉과 같다.

분석결과, 경로모형에서 서비스 환경이 고객만족을 거쳐서 기관성과에 미치는 매개효과는 .312(p<.01), 서비스 환경이 고객만족을 경유하여 사회성과에 미치는 매개효과는 .447(p<.001)로 나타났다. 사회적 책임이 고객만족을 경유하여 기관성과에 미치는 매개효과는 .308(p<.01)이었으며, 사회적 책임이 고객만족을 경유하여 사회성과에 미치는 매개효과는 .442(p<.001)로, 모두 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 따라서 국회도서관의 서비스 환경과 국회도서관의 사회적 책임에 대한 이용자들의 인식은 모두 고객만족을 매개하여 국회도서관에 대해 이용자들이 갖는 신뢰도, 호감도, 구전 긍정도 측면에서 기관적 성과와 국민행복과 국가발전에 기여하는 사회적 성과에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 파악되었다.

〈표 8〉 서비스품질, 고객만족, 성과의 간접효과

경로	간접효과	Bootstrapping (95% 신뢰구간)	
		lower	upper
서비스 환경 > 고객만족 -> 기관성과	.312**	.095	.518
서비스 환경 > 고객만족 -> 사회성과	.447*	.116	.733
사회적 책임 > 고객만족 -> 기관성과	.308**	.095	.527
사회적 책임 > 고객만족 -> 사회성과	.442*	.111	.712

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

www.kci.go.kr

4.2.4 내부이용자와 외부이용자 간 모형 비교

국회도서관의 내부이용자와 외부이용자는 도서관 서비스 이용 목적과 이용 내용 측면에서 확연히 구분되는 두 집단이다. 이에 내부이용자(N=163)와 외부이용자(N=178)를 구분하여 각 집단에 대한 모형 적합도를 확인해 보고자 하였다. 분석결과, 내부이용자 집단의 모형 적합도는 χ^2 421.862(df=158), CFI .908, TLI .889, RMSEA .101, SRMR .050였다. 외부이용자 집단의 모형 적합도를 보면, χ^2은 483.013(df=158), CFI .905, TLI .886, RMSEA .108, SRMR .049였다. 두 모형의 적합도 검증 결과에서 공통적으로 TLI와 RMSEA 지수의 적합도가 다소 떨어지는 결과가 나왔다. 그러나 (1) 복수의 적합지수를 종합적으로 고려하고, (2) 분석에 사용된 표본수가 적다는 점, (3) 선행연구의 검증결과(이청림, 이유재 2012)에서 보고된 적합지수(CFI=0.930, TLI=0.916, RMSEA=0.103) 등을 종합적으로 고려했을 때, 모형적합도가 대체로 양호하므로 내부이용자와 외부이용자 모형이 모두 적합한 것으로 판단할 수 있다.

다음 단계로, 내부이용자와 외부이용자 간의 인과모형 구조의 차이를 확인하기 위하여 χ^2 차이검증(Chi-Square Difference Test)을 통해 다집단 분석을 실시하였다. 다집단 분석은 기저모형, 측정동일성 모형, 구조동일성 모형의 순으로 수행한다. 기저모형은 아무런 제약도 가하지 않은 모형이다. 측정동일성 모형은 각 잠재변인을 설명하는 측정변인의 요인계수를 제약한 방법으로 측정동일성을 확보해야 한다. 구조동일성 모형은 구조계수를 제약한 것으로, 만약 구조동일성에 차이가 있다면 경로계수의 차이를 설명하는 것이다(홍세희 2000b). 모형의 비교는 기저모형과 측정동일성 모형을 비교하여 두 모형 간 차이가 없으면 측정동일성 모형을 채택하게 된다. 측정동일성 모형과 구조동일성 모형을 비교하여 두 모형간 경로계수의 차이를 파악할 수 있다. 분석 결과를 〈표 9〉에 제시하였다.

먼저, 기저모형과 측정동일성 모형의 비교에서 두 모형 간 χ^2차이는 자유도(df=13)의 임

〈표 9〉 집단 간 측정모형의 적합도 검증

구 분	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA	SRMR	판정
내부이용자	421.862	158	.908	.889	.101	.050	-
외부이용자	483.013	158	.905	.886	.108	.049	-
기저모형	904.875	316	.906	.887	.104	.049	-
측정동일성	925.898	329	.905	.890	.103	.065	채택
구조동일성1	925.911	330	.905	.891	.103	.065	채택
구조동일성2	925.911	331	.905	.891	.103	.065	채택
구조동일성3	925.913	332	.905	.892	.102	.065	채택
구조동일성4	926.448	333	.905	.892	.102	.065	채택
구조동일성5	931.936	334	.905	.892	.102	.066	기각

www.kci.go.kr

계값(22.36)보다 작아 유의하지 않았다. 이에 측정동일성이 확보되어 두 집단 간의 잠재변인의 경로계수를 비교하였다. 이때 구조동일성 제약의 순서는 회귀분석의 전진분석법과 같이 두 집단의 경로계수 차이가 가장 작은 경로부터 제약하였다.

경로계수의 차이를 확인한 결과, 가장 작은 경로계수는 고객만족에서 기관성과(구조동일성1)로 가는 경로였다. 측정동일성 모형과 구조동일성1 모형의 χ^2차이는 자유도(df=1)의 임계값(3.84)보다 작아 채택되었다. 이와 같은 방식으로 구조동일성1 모형과 구조동일성2 모형, 구조동일성2 모형과 구조동일성3 모형, 구조동일성3 모형과 구조동일성4 모형의 χ^2 차이를 순차적으로 비교하였고, 모두 자유도(df=1)의 임계치(3.84)보다 작은 것으로 확인되어 채택하였다.

마지막으로 경로계수의 차이를 확인한 결과 서비스 환경에서 고객만족(구조동일성5)으로 가는 경로의 차이가 가장 작았다. 이에 구조동일성4 모형과의 χ^2 차이를 비교한 결과 자유도(df=1)의 임계값(3.84)보다 큰 것으로 확인되었다. 그 결과, 구조동일성5 모형은 기각되고 최종 모형으로 구조동일성4 모형을 채택하였다. 이 경로계수보다 큰 차이를 보이는 다른 경로계수 또한 유의한 것으로 본다. 따라서 서비스 환경에서 고객만족으로 가는 경로와 사회적 책임에서 고객만족으로 가는 경로에서 내부이용자와 외부이용자간의 차이가 있음이 파악되었다.

모형적합도가 확인된 구조동일성4 모형에 대하여 내부이용자 인과모형과 외부이용자 인과모형에 나타난 경로계수를 비교하였다. 결과는 〈표 10〉과 〈그림 5〉에 제시된 바와 같다. 괄호 밖은 내부이용자, 괄호 안은 외부이용자의 경로계수이고 굵은 글씨는 집단 간 차이를 보인 경로를 나타낸다.

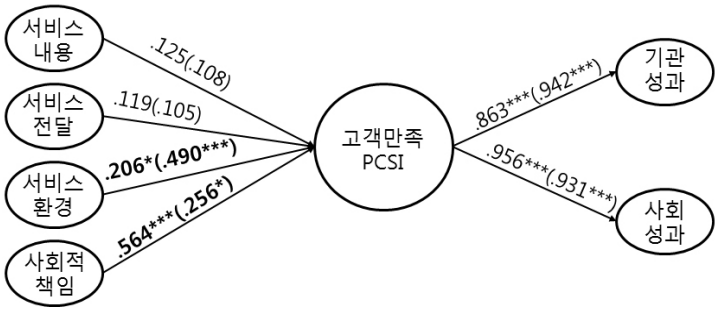
분석결과를 보면, 전체 이용자를 대상으로 한 통합모형의 검증 결과와 같이, 서비스 내용이 고객만족에 미치는 효과가 내부이용자(β= .125, p〉.05), 외부이용자(β= .108, p〉.05) 두 집단에서 모두 통계적으로 유의미하지 않았다. 서비스 전달과정이 고객만족에 미치는 효과 역시 내부이용자(β= .119, p〉.05), 외부이용자(β= .105, p〉.05) 두 집단에서 모두 통계적으로 유의

〈표 10〉 내부 및 외부이용자 PCSI 모형의 경로계수 비교

경로구분		내부이용자		외부이용자	
		B	β	B	β
서비스 내용 -->	고객만족	.070	.125	.070	.108
서비스 전달 -->		.049	.119	.049	.105
서비스 환경 -->		.092	.206*	.257	**.490*** **
사회적 책임 -->		.260	**.564*** **	.129	.256*
고객만족 -->	기관성과	1.951	.863***	1.952	.942***
고객만족 -->	사회성과	1.952	.956***	1.951	.931***

* p〈.05, ** p〈.01, *** p〈.001

www.kci.go.kr



〈그림 5〉 집단 별 경로계수 (괄호 안 숫자는 외부이용자)

미하지 않았다. 반면, 서비스 환경이 고객만족에 미치는 효과는 내부이용자(β= .206, p<.05)와 외부이용자(β= .490, p<.001) 두 집단에서 모두 통계적으로 유의미하였다. 두 집단을 비교하면, 내부이용자에 비해 외부이용자에서 그 효과가 더 큰 것으로 나타났다. 사회적 책임이 고객만족에 미치는 효과 역시 내부이용자(β= .564. p<.001)와 외부이용자(β= .256, p<.05) 두 집단에서 모두 통계적으로 유의미하게 나타났는데, 그 효과는 내부이용자 집단에서 더 크게 나타났다. 마지막으로 고객만족이 기관 성과 및 사회 성과에 미치는 효과를 살펴보면, 두 집단에서 모두 통계적으로 유의미하였다. 그러나 그 효과에서 집단간 큰 차이는 없었다.

PCSI 모형을 내부이용자와 외부이용자로 나누어 비교분석한 결과를 종합하면, 두 모형 간에는 서비스 환경과 사회적 책임이 고객만족에 미치는 영향에서 각기 차이를 보이고 있었다. 즉, 쾌적성, 편리성, 심미성 등으로 대표되는 서비스 환경 품질이 고객만족에 미치는 효과는 내부이용자보다는 외부이용자 집단에게서 더 크게 나타났다. 반면, 공정성, 공익성, 안전성 등을 포함하는 국회도서관의 사회적 책무 관련 품질이 고객만족에 미치는 영향은 외부이용자보다는 내부이용자 집단에서 더 큰 것으로 확인되었다.

4.3 PCSI 만족모형 타당성 검증을 통한 PCSI 점수 산출

PCSI 기반의 고객만족도 조사에서는 PCSI 점수를 산출할 수 있는데, 산출된 고객만족 점수 결과를 타 기관들과 비교할 수 있다는 점에서 매우 유용하다. PCSI 모형의 중간요소인 만족모형을 통해 이 점수가 산출되므로, 그 선행작업으로 확인적 요인분석을 통해 만족모형의 타당성을 검증해야 한다.

4.3.1 PCSI 만족모형 검증

국회도서관의 PCSI 점수를 확인하기에 앞서 먼저 만족모형에 대한 이차 확인적 요인분석(2nd-order Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 이청림과 이유재(2012)가 제시한 바에 따라 고객만족 각 측정변인에 5:3:2 로 가중치를 부여한 후 분석을 실시하였다. 전반적 만족 각 요소에는 50%, 요소 만족 중 서비스 상품 만족, 서비스전달 만족, 서비스환경 만족에 30%, 사회적 책임 만족에 20%를 각각 부여하였다.

www.kci.go.kr

분석 결과, χ^2는 48.911(df=12), CFI .978, TLI .948, RMSEA .095로 나타나 모형적합도가 양호한 것으로 확인되었다. 만족모형의 위계적 구조의 타당성이 확보되었고, 측정항목들과 해당 구성개념들을 연결하는 계수가 모두 통계적으로 유의하게 나타나 측정 변수들간의 수렴타당도도 확보되었다. 각 잠재변인에 대한 요인부하량은 〈표 11〉과 같다.

4.3.2 국회도서관 PCSI 점수 산출

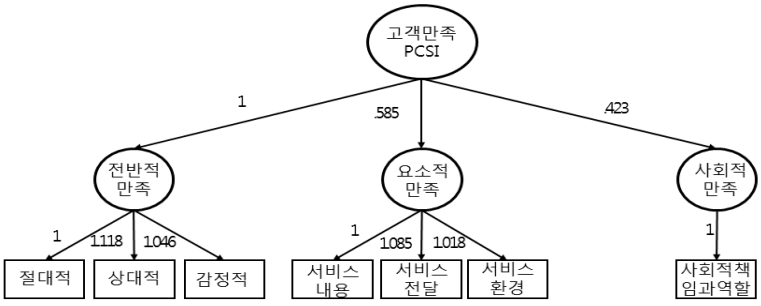
이차 확인적 요인분석을 통해 고객만족 모형의 적합도를 확인하였으므로, PCSI 점수를 산출하였다. 내부와 외부이용자를 구분하여 세부 요소별로 비교해 보면 〈그림 7〉, 〈그림 8〉과 같다. 고객만족도는 내부이용자 79.1점, 외부이용자 81.9점이었다. 전체 이용자의 고객만족도는 80.4점으로 산출되었다.

〈그림 9〉~〈그림 11〉에 나타난 바, PCSI 모형에 포함된 요소들의 점수 산출 결과를 국회도서관 내부 및 외부이용자 집단을 비교하며 검토해 볼 수 있다. 먼저 선행요인 모형의 서비스 품질 점수는 서비스 내용에 대한 이용자 평가를 반영하는 것으로, 국회도서관이 현재 제공하는 서비스의 강점과 약점을 파악할 수 있다(〈그림 9〉 참조).

〈표 11〉 고객만족 이차 확인적 요인분석 모형에서의 모수 추정치

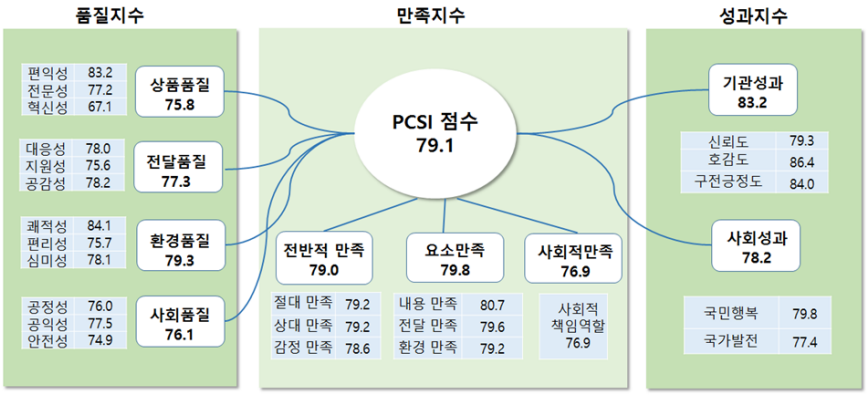
경로구분			B	β	S.E	C.R(t)
절대적 만족		전반적 만족	1	.862		
상대적 만족			1.118	.862	.054	20.728***
감정적 만족			1.046	.868	.050	20.962***
서비스 내용	-->	요소 만족	1	.757		
서비스 전달			1.085	.792	.073	14.837***
서비스 환경			1.018	.768	.071	14.347***
사회적 책임		사회적 만족	1	1		
전반적 만족		고객만족	1	.964		
요소 만족	-->		.585	.982	.040	14.661***
사회적 만족			.423	.810	.025	16.936***

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

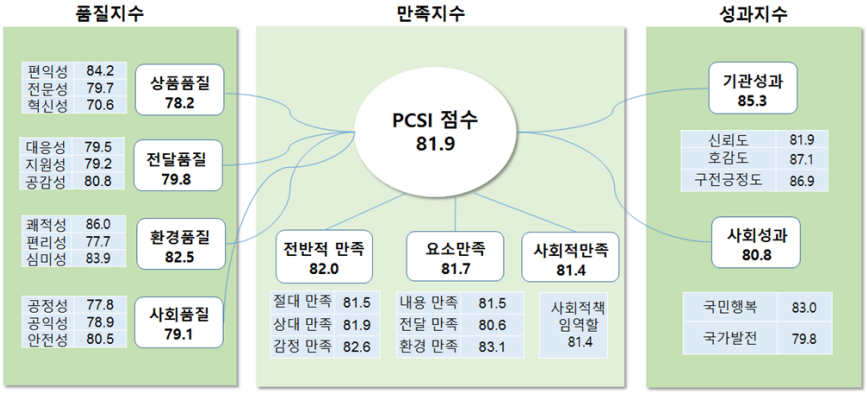


〈그림 6〉 PCSI의 만족모형의 확인적 요인분석

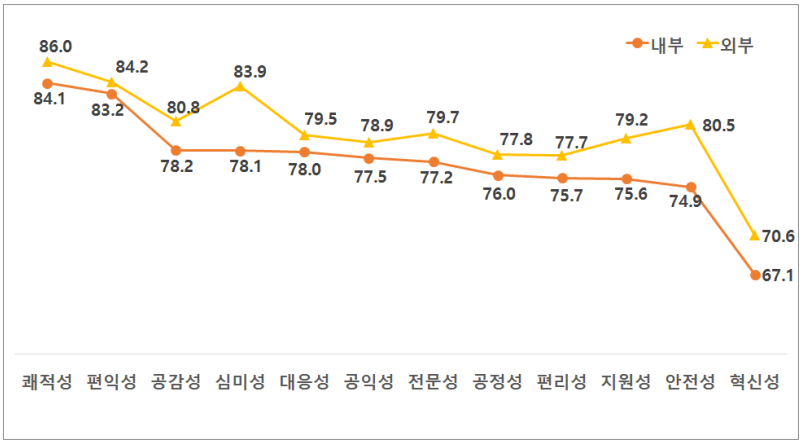
www.kci.go.kr



〈그림 7〉 내부이용자의 PCSI 점수



〈그림 8〉 외부이용자의 PCSI 점수



〈그림 9〉 서비스품질 점수: 내부 및 외부이용자 비교

www.kci.go.kr

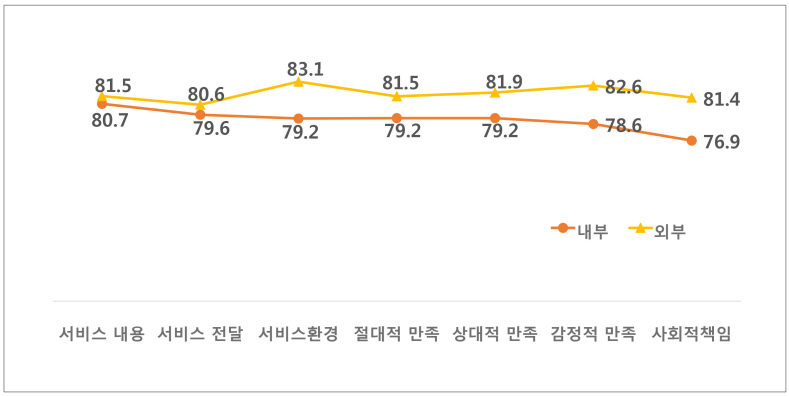
내부 및 외부이용자 집단에서 모두 쾌적성이 가장 높았고(내부=84.1, 외부=86.0), 혁신성은 공통적으로 가장 낮았다(내부=67.1, 외부=70.6). 서비스 내용을 구성하는 모든 측면에서 내부이용자의 점수가 외부이용자보다 낮았고 특히 심미성과 안전성에서 외부이용자가 크게 높은 만족도를 보였다.

PCSI에서 만족 지수는 요소 만족, 전반적인 만족, 사회적 만족으로 구성되어 있다(〈그림 10〉 참조). 요소 만족은 품질 요인인 서비스 내용, 서비스 전달, 서비스 환경을 포괄하는데, 내부이용자보다 외부이용자에게서 높았다. 내부이용자 집단에서는 서비스의 편익성, 전문성, 혁신성으로 구성된 서비스 내용에 대한 만족도가 80.7점으로 가장 높았고, 사회적 책임과 역할에 대한 만족도는 76.9점으로 가장 낮았다. 이는 내부이용자들이 국회도서관을 국가도서관으로서가 아닌 국회의 지원기관으로서 인식하는 경향을 반영하는 것으로 추정할 수 있다. 한편, 외부이용자 집단에서는 서비스 환경에 대한 만족도가 83.1점으로 가장 높았고, 도서관 이용 이후 갖게 된 호감도를 묻는 감정적 만족은 다음으로 높은 82.6점이었다. 반면, 대응성, 지원성, 편리성으로 구성된 서비스 전달 과정 만족은 80.6점으로 가장 낮게 나타났는데 이는 국회도서관이 대민 응대서비스 개선에 더 노력해야 함을 보여준다.

두 집단 간 만족도 차이의 통계적 유의미성을 t-검증을 통해 분석한 결과, 서비스 환경에 대한 만족, 사회적 책임에 대한 만족, 감정적 만족도 등에서 모두 외부이용자의 만족도가 통계적으로 유의미하게 높았다. 서비스 환경에 대한 외부이용자의 만족도가 83.1점, 내부이용자가 79.2점으로 가장 큰 차이를 보이고 있는데, 이는 심미성 요소에서 두 집단 간에 큰 차이가 있었던 것과 같은 맥락에서 볼 수 있다.

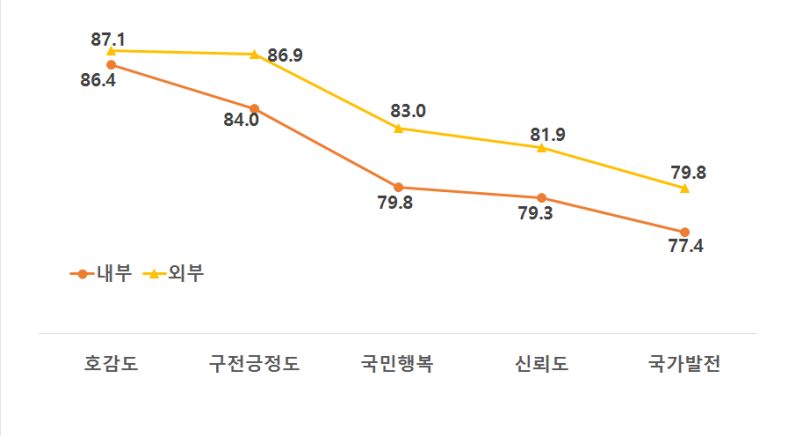
마지막으로 기관 성과와 사회 성과가 포함된 성과 지수는 국회도서관이 기관 내부 및 사회적 차원에서 어떠한 성과를 이루었는지 보여준다.

〈그림 11〉을 보면, 두 집단에서 모두 가장 높은 점수로 산출된 것은 다시 이용할 의사로 측정한 호감도와 타인에게 추천할 의향을 묻는 구전 긍정도였다.



〈그림 10〉 만족 점수: 내부 및 외부이용자 비교

www.kci.go.kr



〈그림 11〉 성과 점수: 내부 및 외부이용자 비교

5. 논 의

본 연구에서는 우리나라 공공기관 고객만족 조사에 보편적으로 사용되고 있는 PCSI 모형을 도서관에 적용하는데 국회도서관을 사례로 연구하였다. 이를 위해 기존에 수행되었던 국회도서관 고객만족도 조사 항목을 분석하고 문제점 해결을 위한 대안으로 PCSI 기반의 고객만족도 조사 모형을 설계, 이용자 설문을 통해 모형을 검증하였다. 또 검증된 모형을 통해 국회도서관 고객만족도 점수를 산출하였으며 고객만족도의 인과관계에 영향을 미치는 요소 측면에서 국회도서관 내부 및 외부이용자 집단의 특성과 차이점을 조사하였다.

본 연구에서 제안한 PCSI 기반의 고객만족도 인과모형은 이용자 설문조사를 통해 그 모형 적합도가 검증되었다. 전체 이용자를 대상으로 분석한 모형의 적합도는 χ^2 638.706(df=158), CFI .922, TLI .906, RMSEA .094, SRMR .041로 나타나 양호한 모형적합도로 확인되었다. 분석 결과를 보면, 서비스의 환경품질과 사회품질요인이 고객만족도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 파악되었다. 또 고객만족도는 기관성과와 사회성과에 모두 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되어 그 인과관계가 성립되는 것이 입증되었다. 그러나 인과모형의 경로계수에서 서비스 내용품질과 전달품질의 경로계수가 유의하게 나타나지 않았다. 즉, 국회도서관 고객만족을 설명하는 요인은 도서관 서비스 내용이나 서비스 전달품질보다 서비스 환경과 기관의 사회적 책임과 역할에 의해 설명되고 있었다. 이와 같이 국회도서관 이용자의 만족도가 도서관 업무의 혁신성이나 민원처리의 신속성보다는 편안한 환경과 같은 공간이나 일처리의 공정성과 공익성과 같은 국가기관으로서 사회적 성과에 더 영향을 받는다고 볼 수 있는 결과에 대해서 다음과 같은 다양한 해석을 할 수 있다.

먼저, 최근 서비스 이용 고객들의 특성과 관련해서 생각해 볼 수 있다. 과거보다 더 발달된 기술과 향상된 서비스 품질은 서비스의 기본

www.kci.go.kr

기능에 대한 고객들의 욕구를 대체적으로 만족시키고 있다. 기본적인 기능 측면의 욕구가 충족된 상태에서 고객들이 심미적, 즉 감성적 욕구, 자아표현이나 기타 가치와 관련된 상징적 욕구에 대한 기대를 더 크게 갖게 됨에 따라 상위 욕구에 대한 충족이 고객만족에 크게 영향을 끼치고 있음이 보고되고 있다(Maslow 1954; Tikkanen 2007; Yu and Fang 2009). 또한, 한인섭(2009)은 문화서비스나 체육서비스와 같이 개인이 직접 선택하고 소비하는 공공서비스에서 고객만족도는 예산이나 생산성과 같은 구체적인 조직의 성과보다는 조직에 대한 포괄적인 기대나 성과와 관련성이 더 크게 나타난다고 하였다. 이러한 결과를 통해 보면 국회도서관이 제공하는 서비스 내용과 전달 과정은 기본적이고 실용적인 기능에 더 가까운 요소로, 이미 이용자들의 기대를 충족시키고 있으며 오히려 기대를 포함하는 환경적 요소나 사회적 책무가 국회도서관 이용자들에게 더 중요하게 작용할 수 있다.

더불어, 도서관 이용자들이 현재 갖고 있는 기대 수준도 함께 생각해 볼 수 있다. 주로 셀프서비스에 익숙한 우리나라 도서관 이용자들의 전반적인 특성을 고려해 볼 때, 그들이 갖고 있는 국회도서관 서비스의 전문성이나 혁신성, 또는 직원의 전문성이나 공감성에 대한 기대는 애초부터 그리 높지 않았을 수 있고, 그로 인해 고객만족에 미치는 영향력 역시 그렇게 크지 않을 수 있다. 이는 앞서 기술한 바와 같이 고객이 선택하는 공공서비스는 이미 기대 충족을 전제로 하고 있으며 이들이 표현하는 만족은 수준이 더 높은 차원의 요소임을 의미한다 하겠다.

나아가 본 연구에서 사용한 설문 문항이 국회도서관이 제공하는 서비스의 내용이나 전달과정을 충분히 표현하지 못했을 수도 있다. 본 연구에서 측정한 문항은 국회도서관 전 부서를 아우를 수 있는 보편적 문항으로 구성하였기 때문이다. 예컨대 편익성의 경우, 기획관리관실이 제공해 줄 수 있는 편익성과 의회정보실이 제공해 줄 수 있는 편익성의 내용은 다르다. 그러나 본 연구에서는 전 부서를 아우르는 통합 설문지로 개발하기 위해 부서별 구체적인 서비스 내용을 담아 설문 문항을 개발하지 못하고 일반성이 높은 문항으로 개발하게 되었다. 이는 측정도구의 간명성과 효율성에 우선 순위를 두었기 때문이다. 이러한 제한점은 향후 측정도구를 부서별로 개발하게 된다면 개선될 수 있는 부분이므로, 그 때 이 해석의 타당성을 확인해 볼 수 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 최종 인과모형에서 서비스 내용 및 전달 품질에서 고객만족으로 이어지는 경로는 국회도서관의 전체적인 서비스품질을 구성하는 중요한 요소이므로, 본 연구에서 이 두 경로가 유의하지 않게 나온 결과에 대해서는 더 살펴보아야 할 것이다. 따라서 향후 후속 연구에서 측정변수 수정 및 항목 수 증가 등 여러 방법을 통해 이 두 변인이 고객만족과 조직의 성과에 미치는 영향력을 계속 살펴보아야 할 것이다.

6. 결 론

도서관 고객만족도 조사의 궁극적인 목적은 도서관 서비스가 그 기관의 존재 목적에 맞게 이용자들에게 봉사하는 지를 확인하기 위한 데 있지만, 대부분 그 궁극의 목표는 건드리지 못

www.kci.go.kr

하고 단순한 인식조사에 머물게 된다. 이에 도서관 조직의 성과목표 달성도를 측정하는 실제적 목적 하에 고객만족도 조사 모형을 설계하고 그에 따라 측정도구를 개발, 적용하는 것은 고객만족도 조사에 유용성과 효과성을 높이는 방안이 될 수 있다.

본 연구에서 제안하고 검증한 PCSI 기반의 고객만족도 모형은 국회도서관 전체를 포괄하는 통합된 조사도구라는 장점과 함께, 성과목표에 기반한 고객만족 조사로 체계화했다는 강점을 갖는다. PCSI 기반 고객만족 모형의 가장 큰 강점은 32개의 문항으로 PCSI 모형의 모든 구성개념을 포함하고 있으며 설문지가 간결하고 체계적이어서 설문조사가 상대적으로 용이하다는 점이다. 이러한 관점에서 PCSI 기반의 국회도서관 고객만족조사의 의의와 기대효과는 다음과 같다.

첫째, PCSI 인과모형의 적합성을 국회도서관 내부 및 외부이용자를 대상으로 한 설문조사를 통해 검증함으로써, 국회도서관 서비스가 서비스품질, 고객만족, 조직성과로 차례로 이어지는 논리적인 인과성을 확보하였다. 따라서 국회도서관이 내부 및 외부이용자에게 제공하는 각종 서비스의 품질은 고객만족의 원인이 되고, 고객만족은 또 조직성과에 직접적으로 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 둘째, PCSI의 하부모형인 만족모형을 통해 PCSI 점수를 80.4점으로 산출했다. PCSI 점수는 현재 우리나라 공공기관에서 가장 보편적으로 사용하고 있는 기관성과 지수이므로, 본 연구에서는 국회도서관의 성과를 타 공공기관의 성과와 비교할 수 있는 객관적 경영성과 평가도구를 제시하였다. 셋째, 서비스에 따라 개별적으로 수행되었던 고객만족도 조사를 통합함으로써 업무의 효율성 향상시키며 고객만족도에 기반 한 성과측정방법을 제시함으로써 이용자 서비스 향상 및 경영 평가 업무의 효과성 제고할 수 있다.

참 고 문 헌

[1] 국립민속박물관. 2016.『2016년 국립민속박물관 고객만족도 조사』. 서울: 국립민속박물관.
[2] 국립중앙도서관. 2016.『2016년 국립중앙도서관 이용만족도조사 결과보고서』. 서울: 국립중앙도서관.
[3] 국립중앙도서관. 2014.『국립중앙도서관 운영사업 성과분석 평가 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
[4] 국회도서관. 2016.『국회도서관 안내』. 서울: 국회도서관.
[5] 국회도서관. 2017.『국회도서관 연간보고서』. 서울: 국회도서관.
[6] 권나현. 2015. 공공도서관 서비스 성과 평가. 일상생활에서 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인들의 인식을 중심으로.『한국문헌정보학회지』, 49(2): 169-194.
[7] 기획재정부 경영혁신과. 2017.『e-나라지표, 공공기관 고객만족도 결과』. 서울: 통계청. [online]

www.kci.go.kr

[cited 2018. 1. 15.] 〈http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1103〉

[8] 심원식, 이은철. 2013. LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스 품질 측정 사례 조사. 『정보관리학회지』, 30(2): 245-268.

[9] 우종필. 2012. 『구조방정식모델 개념과 이해: Amos 4.0~20.0 공용』. 서울: 한나래아카데미.

[10] 이성신. 2013. 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 83-103.

[11] 이청림, 이유재. 2012. 공공기관 고객만족지수 모형의 개발과 적용. 『마케팅연구』, 27(4): 69-99.

[12] 전라북도. 2014. 『2014 전라북도 출연기관 등의 고객만족도 조사 요약 보고서』. 전주: 전라북도 성과관리과.

[13] 차미경, 표순희. 2008. 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 329-354.

[14] 차성종. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.

[15] 한인섭. 2009. 성과지표와 고객만족도의 연계성에 관한 연구. 『한국행정학보』, 43(2): 177-200.

[16] 현미환 외. 2013. PCSI를 이용한 과학기술정보 오픈서비스 이용자 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 30(4): 133-154.

[17] 홍세희. 2000a. 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 『한국심리학회: 임상』, 19(1): 161-177.

[18] 홍세희. 2000b. 『고급연구방법론 워크샵 자료집』. 서울: 에스앰엔리서치.

[19] Baumgartner, H. and Homburg, C. 1996. "Applications of Structural Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: a Review." *International Journal of Research in Marketing*, 13(2): 139-161.

[20] Enders, C. K. and Bandalos, D. L. 2001. "The Relative Performance of Full Information Maximum Likelihood Estimation for Missing Data in Structural Equation Models." *Structural Equation Modeling*, 8(3): 430-457.

[21] Maslow, A. H. 1954. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

[22] Tikkanen, I. 2007. "Maslow's Hierarchy and Food Tourism in Finland: Five Cases." *British Food Journal*, 109(9): 721-734,

[23] Yu, H. and Fang, W. 2009. "Relative Impacts from Product Quality, Service Quality, and Experience Quality on Customer Perceived Value and Intention to Shop for the Coffee Shop Market." *Total Quality Management*, 20(11): 1273-1285.

[24] Vakkari, P. and Serola, S. 2012. "Perceived Outcomes of Public Libraries." *Library & Information Science Research*, 34: 38-44.

www.kci.go.kr

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] National Folk Museum of Korean. 2016. *2016 Consumer Satisfaction of National Folk Museum of Korean*. Seoul: National Folk Museum of Korean.

[2] National Library of Korea. 2016. *2016 User Satisfaction of National Library of Korea*. Seoul: National Library of Korea.

[3] National Library of Korea. 2014. *The Study on Performance Evaluation of National Library of Korea*. Seoul: National Library of Korea.

[4] National Assembly Library. 2016. *Guide on the National Assembly Library*. Seoul: National Assembly Library.

[5] National Assembly Library. 2017. *Annual Report of National Assembly Library*. Seoul: National Assembly Library.

[6] Kwon, Nahyun. 2015. "A National Study of Perceived Outcomes of Public Library Services: Measuring the Perceived Benefits of Public Library Services among Korean Adult Library Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 169-194.

[7] Ministry of Strategy and Finance. 2017. *e-Country Indicators. Public Consumer Satisfaction*. Seoul: Statistics Korea. [online] [cited 2018. 1. 15.] 〈http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1103〉

[8] Shim, Wonsik and Lee, Eun Chul. 2013. "Service Quality Assessment of University Libraries in Korea Using LibQUAL+: a Case Study." *Korean Society for Information Management*, 30(2): 245-268.

[9] Yu, Jong Pil. 2012. *Structural Equation Model Concept and Understanding*. Seoul: Hannarae Academy.

[10] Lee, Seongsin. 2013. "Correlation Between Public Library Service User Satisfaction and Loyalty and Moderator Variables." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1): 83-103.

[11] Lee, Cheonglim and Yi, Youjae. 2012. "Development and Application of the Public-Service Customer Satisfaction Index (PCSI) Model." *Korea Marketing Review*, 27(4): 69-99.

[12] Chollabukdo. 2014. *2014 Chollabukdo Local Government Affiliate Institutions. Customer Satisfaction Summary Report*. Chunju: Chollabukdo Performance Management Department.

[13] Cha, Mikyung and Pyo, Soon Hee. 2008. "A Study on the Development of Enjoyment Indicators of Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information*

www.kci.go.kr

Science, 42(4): 329-354.

[14] Cha, Sung-Jong. 2011. "A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1): 285-308.

[15] Han, In-Sup. 2009. "Linking Performance Measures with Customer Satisfaction in Public Service." *Korean Public Administration Review*, 43(2): 177-200.

[16] Hyun, Mi-Hwan et al. 2013. "A Study on the User Satisfaction of Open Service for Sharing of S&T Information, Using the Public-service Customer Satisfaction Index (PCSI)." *Korean Society for Information Management*, 30(4): 133-154.

[17] Hong, Sehee. 2000a. "The Criteria for Selecting Appropriate Fit Indices in Structural Equation Modeling and Their Rationales." *Korean Journal of Clinical Psychology*, 19(1): 161-177.

[18] Hong, Sehee. 2000b. *Advanced Research Method Workshop*. Seoul: SM & Research.

www.kci.go.kr