

약국의 공간 특성과 근무자 만족도 연구

A Study on the Spatial Characteristics of the Pharmacy and Worker's Satisfaction about Interior Design

주수연* / Ju, Sueun
신경주** / Shin, Kyung-Joo

Abstract

The purpose of this study was to provide basic data for better design of Pharmacy after introducing the new system of separation of dispensing from prescribing medicine. To analyze characteristics of interior design in pharmacy and to measure worker satisfaction, a survey was conducted with 255 workers who serve at any Pharmacies located in Busan, Korea. For data analysis, descriptive statistics, t-test, One-way ANOVA were performed with the SPSS Win program(Ver. 10.0). The major findings were as follows: 1) As a result of analyzing the role and functions of the pharmacist is to be classified into many items such as entrance, a waiting room, a dispensary, a medication & consultation area, a drug storage and a worker's room. 2) Natural substances should be used more widely instead of using chemical substances for the pharmacy interior design as finishing materials 3) Pharmacy worker's satisfaction with dispensary is specially low among the total satisfaction which is slightly higher than the average. 4) The degree of satisfaction between pharmacy workers from different groups varied depending on work hours, and especially long time(over 10hrs) workers showed dissatisfaction. Pharmacy managers need to consider the option of expanding convenience facilities. 5) According to the satisfaction analysis for each pharmacy conditions, the group who worked in 30-pyeong spaces were most satisfied. Since the 30-pyeong space is most standardized space research should be conducted.

키워드 : 약국, 실내 공간, 근무자 만족도

Keywords : Pharmacy, Work space, Workers' satisfaction

1. 서론

1.1. 연구의 필요성

우리나라의 의료기관들은 제도적 변화에 따른 영향을 받아왔다. 특히 우리의 가장 근거리에서 1차적 건강을 책임지는 약국은 대중적으로 접근이 용이해 가장 많이 이용하는 의료기관이다.

예로 우리나라에서는 동양의학에 기초한 의약일체의 체제가 유지되어 오다가 19세기 말 문호개방으로 도입된 서구식 병원의 수요가 부족하여 외국인 선교사가 약만 취급하는 점포를 보급하기 시작했는데 이것이 우리나라 약국의 시초라 볼 수 있겠다. 1960년대 후반 약국의 개국을 전문약사에게만 허용하고

약사법으로 이를 강력히 규제함으로써 약 판매업은 전문약사가 운영하는 주거단지 내의 동네약국과 대형 도매 약국의 두 가지 형태로 정착되기에 이르렀다. 이렇게 정착된 약국은 1980년대 초 의료보험의 시행과 함께 의료보험에 해당되면서 개국의 수가 늘어나다가 2000년대 의약분업을 겪으면서 큰 변화를 겪게 된다. 처방과 조제가 완전히 분리되면서 대형병원의 약제부가 크게 축소되고 문전약국¹⁾으로 불리는 다양한 규모의 약국들이 급격히 증가하기 시작했다.

현재 우리나라의 약국 수는 약 1만 8천여 개로 약국은 상업 건물의 하나로 구매자를 위해 생긴 공간이나 약국 구매자 만족도는 약국의 실내디자인을 포함한 환경적인 측면과 약국 근무자의 근무 태도가 크게 작용한다고 볼 수 있다.

약국의 실내디자인은 구매자 측면에서의 만족도와 함께 약국 근무자들의 만족도가 함께 고려되어야 하나 지금까지의 약

* 정회원, 한양대학교 대학원 실내환경디자인학과 박사과정

** 이사, 한양대학교 실내환경디자인학과 교수, 학술박사

1) 대형 병원앞에 위치하며 병원 처방 약을 조제해주는 약국

국관련 연구를 살펴보면 약국 구매자 측면의 만족도에 대한 연구²⁾만 이루어졌을 뿐 근무자 측면의 연구는 전무하였다. 현실적으로 약국디자인에 관한 연구는 법규 측면에서 약국 시설에 대한 법적규제가 없고, 업무 공간에 대한 표준화 관련 자료도 찾을 수 없는 등 그 자료 자체가 충분치 못하다. 이에 본 연구는 약국에서 많은 시간을 보내는 근무자를 중심으로 약국의 실내디자인에 대한 만족도를 공간별 특성에 따라 분석하였다. 본 연구의 결과는 의약분업 이후의 변화된 약국 업무 내용을 파악하여 필요 공간을 도출하고 근무자에게 적합한 약국 디자인의 기초 정보를 제공하고자 한다.

1.2. 연구의 내용 및 방법

약국의 현황분석과 근무자의 실내디자인에 대한 만족도를 평가하기 위한 조사도구로 설문지를 사용하였다. 설문지는 약국에 대한 선행연구³⁾⁴⁾와 GPP(Good Pharmacy Practice) 약국 기본평가항목⁵⁾, 일본의 약국 업무 가이드라인⁶⁾, 우리나라의 우수약국평가조사 지침⁷⁾ 등을 참조하여 문항을 작성하였는데 그 내용 구성을 <표 1>에 제시한다.

<표 1> 근무자 만족도 분석 연구 내용

영역	문항수	문항내용	
약국의 현황	일반적 사항	9 입지조건, 약사수, 정보처리사수, 약국종류 규모, 건축·개국·개조 연도, 개조희망연도	
	실내디자인	12 바닥재질, 천장재질, 벽재질, 전면유리, 조명, 출입문, 색상, 유지관리	
근무자의 만족도	개인적 특성	7 성별, 연령, 학력, 월소득, 직업, 근무시간, 약국내 상주공간	
	약국전반	디자인(3)	내장재, 색상, 기구
		환경(5)	온습도상태, 환기상태, 소음정도, 청결도, 쾌적성
		기능(2)	공간구분, 동선
	출입구	디자인(3)	내장재, 색상, 조명
		환경(1)	쾌적성
		기능(3)	출입하기 편함, 문의 개폐
	손님대기공간	디자인(3)	내장재, 색상, 조명
		환경(2)	소음, 쾌적성
		기능(1)	의자
조제공간	디자인(3)	내장재, 색상, 조명	
	환경(3)	환기, 소음, 쾌적성	
	기능(4)	동선, 조제대 높이, 조제대 배치, 고객응대	
투약·상담공간	디자인(3)	내장재, 색상, 조명	
	환경(3)	환기, 소음, 쾌적성	
	기능(4)	동선, 투약대 높이, 프라이버시, 고객응대	
약품관리공간	디자인(3)	내장재, 조명, 색상	
	환경(2)	환기, 청결	
	기능(4)	동선, 공간크기, 약의 정리, 찾기 쉬움	
근무자공간	디자인(3)	내장재, 색상, 조명	
	환경(4)	환기, 청결, 소음, 쾌적성	
	기능(3)	동선, 프라이버시, 약국내 관찰	

2) 윤혜설, 의약분업 이후 병원문전약국과 동네약국 이용자의 만족도 비교, 서울대학교 석사학위 논문, 2000, p.14

3) 이희열, 약국서비스의 환자만족도 측정을 위한 다항목 척도개발, 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 1999, p.47

4) 윤혜설, Op. Cit, 2000, p.56

5) 윤경일·장선미, 표준약국 모형개발연구, 보건사회연구원, 1997, p.10

6) 대한약사회, 일본의 의약분업 현황과 약국 약사제도, 1999, p.8

7) 대한약사회, 우수약국인증 운영규정과 평가기준 및 요령, 1999, p.11

설문조사는 2002년 10월에 부산광역시 약국에 근무하는 약사, 정보처리사, 판매담당자 등을 대상으로 실시하였는데 본 설문은 한 약국 근무자 중 원하는 자 한명이 답하도록 하였다. 회수율 94.5%로 질문지 270부를 배포하여 255부를 회수되었다. 약국의 실내공간에 대한 만족도는 5점 Lickert 척도로 측정하였고, 자료 처리는 SPSS WIN Ver 10.0 프로그램을 이용하였다. 설문 문항의 신뢰도는 모든 항목이 Cronbach's alpha 가 0.83이상으로 높은 신뢰도 수준을 보였다.

2. 약국의 기능과 공간구성

본 연구의 약국의 업무 구성은 대한약사회 약사업무자료를 중심으로 선행연구⁸⁾의 구성과 기능을 참고하여 약국의 실정에 맞게 재구성하였다. 그리고 재구성된 약국 기능을 토대로 2000년 이후 개국한 약국 평면도 24개의 평면도 분석 작업과 현장 조사를 거쳐 약국의 공간별 특성을 도출했다.

2.1. 약국의 업무와 담당자

약국의 업무는 <표 2>와 같이 조제, 제제, 약품판매, 약품관리, 약품정보 및 상담, 관리사무로 나누어진다.

의약분업 이후 기존의 조제 및 제제 업무 이외에 관리사무 기능이 확대되었는데 이는 약사 임의에 따른 조제 및 제제가 금지됨에 따라 처방전을 처리하는 인력을 부수적으로 필요로 하기 때문이다. 처방전 조제업무를 시작한 이래, 예전보다 필요 약품의 종류와 수가 늘어남에 따라 약품을 효율적으로 보관하는데 많은 어려움이 따르고 있는 실정이므로 약품관리부도 다시 한번 재고되어야 한다. 아울러 관리 사무는 기존의 의약품 판매와 경영에 따른 업무뿐만 아니라 처방전 처리를 위한 업무를 포함시키고 있다.

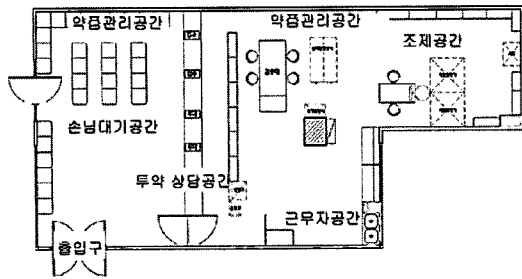
<표 2> 약국의 업무내용에 따른 기능

업무구분	약국의 업무내용
조제	병원(의사) 처방전 조제, 한약조제
제제	일반제제: 정제, 산제, 연고제, 좌제, 배액, 내용액제, 외용액제 등
약품판매	일반의약품, 화장품, 건강식품 판매
약품관리	각종 약품의 보관과 보급
약품정보 및 상담	자료의 수집과 정리, 약품사용에 대한 지도·감독, 질문 응답
관리사무	각종 처방전 처리, 기타사무

2.2. 약국의 공간구성

약국의 업무를 중심으로 필요한 공간은 <그림 1>과 같이 출입구, 손님대기공간, 조제공간, 투약·상담공간, 약품관리공간, 근무자공간으로 구분할 수 있다. 각 공간의 특성을 간단히 살펴보면 다음과 같다.

8) 김봉식·이낙원, 병원 약제부의 건축 계획에 관한 연구, 대한건축학회지, 1987, 한선미, 한방병원 약제부의 공간계획에 관한 연구, 서울시립대학교 석사학위 논문, 2001을 참고하여 구성하였음.



a)출입구 b)손님대기공간 c)조제공간 d)투약상담공간 e)약품관리공간 f)근무자공간

<그림 1> 약국의 공간 구성⁹⁾

출입구는 출입문을 중심으로 병원의 로비와 같은 역할을 하며 손님대기공간은 약을 조제하거나 구입하는 손님들이 접수, 수납, 투약을 위해 대기하는 공간이다. 대부분의 약국에서는 출입구 앞이나 투약구 앞에 위치한다. 예전보다 처방전 처리라는 업무가 추가되면서 대기하는 시간이 점점 길어지고 있다.

조제공간은 일반적으로 약국에서 조제실로 명시되며, 약사들이 약을 조제하는 행위를 하는 곳이다. 의약분업 이후 약사들의 임의적 조제가 금지되어 기존의 약품과 필요설비 외에 처방전 처리를 위해 의사의 처방내용을 검색할 수 있는 컴퓨터 시설이 추가되었다.

투약 및 상담공간은 대부분 같은 장소에서 이루어지는데 주로 약사들이 투약을 하면서 약의 효능이나 주의할 점을 알려주는 복약지도가 함께 이루어진다. 의약분업 이후 약사의 업무가 단순 조제 위주에서 조제와 복약지도, 올바른 투약으로 확대되고 있기 때문에 상담실을 갖추어 정확한 약물의 사용법과 복용법을 지도하고 질병에 대한 이해를 돕도록 하였다.

약품관리공간은 약품을 저장하는 공간으로 대형약국의 약품창고를 제외하고는 약국의 벽면을 차지하는 약국수납장이 그 역할을 담당하고 있다. 이는 약국의 정확한 공간 구분에 어려움을 주고 있으며 공간을 복잡하게 한다.

근무자공간은 약사를 비롯한 정보 처리사 등의 약국 근무자가 휴식 및 개인 업무를 보는 곳으로 정상적인 업무 수행과정에서 발생하는 생리적, 심리적 육구의 충족을 위해 필요한 공간이다.

3. 약국의 실내디자인 특성 분석

3.1. 조사 약국의 일반적 특성

조사대상 약국의 일반적 특성을 살펴보면 <표 4>와 같았다.

<표 4> 약국의 일반적 특성

n=255

내용	구분	f	%	내용	구분	f	%
입지조건	문선약국	153	60	개축연도	1980년대	60	30.4
	동네약국	102	40		1990년대	89	44.9
약국분류	조제	78	30.6	개국연도	2000년대 초반	49	24.7
	매약	64	25.1		1980년대	29	15.2
	매약+한약	66	25.9	1990년대 전반	30	15.7	
	매약+화장품	47	18.4	1990년대 후반	27	14.1	
약사수	1~2명	153	60.8	개조연도	2000년대 초반	105	55.0
	3~5명	90	34.6		개조경험 없음	142	55.7
	6~8명	9	3.5	1990년대 전반	3	1.2	
	9명이상	3	1.2	1990년대 후반	23	9.0	
정보처리사수	1~2명	212	83.1	2000년대	87	34.1	
	3~5명	38	14.9	없음	86	33.7	
	6명 이상	5	2.0	개조의향	1~2년 후	34	13.3
규모	20평 미만	65	25.5		3~4년 후	42	16.5
	20평형대	70	27.5		5년 후	59	23.1
	30평형대	41	16.1		6~10년 후	34	13.3
	40평형대	36	14.1				
	50평형대이상	43	16.9				

입지조건은 병원근처에 집중하여 위치하고 있었고(60%), 그 외 동네약국으로 분류되는 형태들이 비슷한 비율이었다(40%). 조사 약국의 근무 약사 수는 1명~2명이 가장 많았고, 95.4%의 약국에서 1명에서 5명의 약사가 근무하는 것으로 나타났다. 처방전 조제 업무가 시작되면서 약국에는 약사 이외에 정보처리사라는 새로운 구성원이 상주하게 되는데 조사결과 주로 1명에서 2명 사이였다. 조사 약국을 중심으로 한 약국 건물 개요 분포는 4평에서 150평에 이르기까지 매우 다양했다. 평형대별로 정리해보면 20평형대가 가장 많았고(25.5%) 20평 미만인 경우도 많아 30평형 이하가 53%를 나타내면서 주류를 이뤘다. 약국 건물이 지어진 연도는 1980년대부터 2000년대까지 다양했는데, 1990년대에 지어진 건물이 많은 것으로 나타났다. 개국 연도는 2000년대 초반이 55%로 많았는데, 이는 의약분업이후 이루어진 대대적인 약국의 통폐합으로 개국한 약국들의 비율이 증가된 것으로 추측할 수 있었다. 개조 연도는 1990년대 전반에 시작되어 2000년에 다시 활발해진 것으로 나타났는데, 이는 처방전 조제라는 새로운 업무형태로 인하여 약품관리공간의 확장이라는 불가피한 개조와 대형약국의 증가로 인한 약국 개조 붐이 일었다. 약국 근무자의 개조 의향은 66.3%가 향후 약국을 개조하겠다고 응답했다. 그 중 5년 뒤에 하겠다는 응답이 제일 많고(34.1%), 1~2년 후에 하겠다는 응답도 꽤 많았다.

3.2. 조사 약국의 실내디자인 특성

약국의 실내디자인 특성은 사진 자료와 설명으로 예시를 제공한 뒤 설문자가 직접 작성하는 방법을 취하였으며 항목별로 살펴보면 <표 5>와 같다.

9) 주수연, 약국 실내디자인에 대한 근무자 만족도 분석-부산지역을 중심으로-, 한양대학교 석사학위 논문, 2003, p.18

<표 5> 약국의 실내디자인 특성

n=255

내용	구분	f	%	내용	구분	f	%
출입구	도어식 유리	160	62.7	바닥재질	연마석	48	18.8
	도어식+볼투명재질	17	6.7		플라스틱재질	26	10.2
	자동문	9	3.5		모노폼	67	26.3
	미닫이식 유리	67	26.3		타일	105	41.2
	미닫이식+볼투명재질	2	0.8		기타(카펫)	9	3.5
전면유리	볼투명유리	26	10.2	벽재질	벽지	40	15.7
	투명유리+시트지	68	26.7		수성페인트	122	47.8
	볼투명유리+투명유리	133	52.2		목재류	79	31.0
	기타	28	11.0		플라스틱류	5	2.0
조명	막대형 형광등+그 외	127	49.9	천정재질	기타	9	3.5
	백열등+그 외	50	19.6		벽지	26	10.2
	전구식형광등+ 그 외	21	8.3		수성페인트	72	28.2
	할로겐등	57	22.4		텍스류	91	35.7
색상	흰색 계열	161	63.1	유지관리	목재	43	16.9
	갈색 계열	50	19.7		기타	23	9.0
	회색 계열	32	12.5		청소하기 쉬운 재질	157	61.6
	기타	12	4.7		청소하기 힘든 재질	28	11.0
					때가 잘 타는 재질	44	17.3
			때가 잘 안타는 재질	26	10.2		

조사 약국들의 출입구 전면유리는 투명유리에 시트지를 붙여 외부와의 공간적 연계성을 도모하였으며 출입문 역시 도어식 유리문이 높은 비율을 보였다. 조명은 50%정도가 막대형 형광등과 그 외의 조명을 복합해서 사용하고 있었는데 이는 기능적인 빛환경의 문제가 아니라 외부에서도 약국 내부가 잘 보이게 하기 위함이었다. 색상은 대부분 흰색, 아이보리, 상아색과 같은 무색계열이 대부분이었고 다양한 색상분포는 나타내지 않았다. 바닥은 타일류를 많이 사용하고 있었고, 천정은 텍스류, 벽은 수성페인트가 높은 비율을 보였는데 이는 다른 상업공간과 큰 차이가 없어보였다. 약국의 재질에 대해 유지관리는 주로 청소하기 쉽고 때가 타지 않는 재질로 나타났다.

의약분업 이후, 약국의 기능은 과거 의료 공간의 기능보다 상업공간의 기능이 강화되고 있다. 이는 조제업무가 의사 처방전에 따른 것이므로 약사 임의의 조제는 금지되어 있고, 약국의 경쟁력을 높이기 위해 화장품, 건강식품등의 판매를 함께하는 다기능적인 약국의 모습이 많이 나타나고 있기 때문에 판단되었다. 이런 사회적 변화 속에도 불구하고 약국 실내디자인은 차별화된 약국 디자인을 선보이는 곳이 있지만 1980년대부터 현재에까지 많은 약국들이 고정적 이미지에서 벗어나지 못하고 있는 것을 알 수 있었다. 특히 조사 결과 마감재 처리에 있어서 화학재료의 사용이 많은 것으로 나타났는데 약국을 친환경적이고 누구나 접근하기 쉬운 공간으로 계획하려면 천연 소재를 사용하여 디자인하는 것이 바람직할 것이다.

4. 약국 근무자의 만족도 분석

4.1. 조사 약국 근무자의 일반적 특성

조사 대상의 약국 근무자를 살펴보면 <표 6>과 같이 성별

은 여성(60.4%)이 남성(39.6%)보다 높은 비율을 차지하였다. 직업은 약사가 54.1%로 반 이상을 차지했고, 정보처리사와 판매담당, 경영자, 소유자 등이 비슷한 비율을 보였다. 학력은 모든 약국 근무자가 고등학교 졸업 이상의 학력을 소지하고 있었다. 월평균 소득은 500만원이상 된다는 응답자가 높은 비율을 차지했지만, 약사와 비약사간의 소득에는 뚜렷한 차이가 나타났다. 약국 근무자가 약국에 상주하는 시간은 주로 10~13시간 미만(53.7%)으로, 조사 대상자의 평균 근무시간은 9.96시간으로 나타났다.10) 약국에서 주로 머무는 공간은 조제공간이 41.6%로 약사와 비 약사간의 차이보다 적었는데, 이는 약사가 조제공간에만 머무는 것이 아니라 약국 내에서 유동적인 동선을 보인다는 것을 알 수 있게 한다.

<표 6> 약국 근무자의 일반적 특성

n=255

내용	구분	f	%	내용	구분	f	%
성별	남성	101	39.6	직업	약사	138	54.1
	여성	154	60.4		정보처리사	55	21.6
연령	19~29세	87	34.1	판매담당· 경영자·소유자	62	24.3	
	30~39세	68	26.7		근무시간	8시간 미만	10
	40~49세	73	28.6	8~10시간 미만		94	37.0
	50세 이상	27	10.6	10~13시간 미만		137	53.7
	학력	고등학교 졸업	31	12.3	상주공간	13시간 이상	14
전문대학 졸업		22	8.6	조제공간		106	41.6
대학교 졸업 이상		202	79.2	투약공간	27	10.6	
소득	100만원 미만	50	19.6	상주공간	판매공간	84	32.9
	100~300만원 미만	54	21.2		상담공간	32	12.5
	300~400만원 미만	64	25.1		손님대기공간	6	2.4
	500만 원 이상	87	34.1				

4.2. 약국의 실내 공간별 근무자 만족도

약국 근무자의 약국에 대한 만족도를 출입구, 손님대기공간, 조제공간, 투약·상담공간, 약품관리공간, 근무자공간 등 6개의 공간으로 분류하여 각 항목별 세부 평가요소에 대한 만족도를 분석하면 <표 7>과 <표 8> 같이 나타났다. 5점 Lickert 측정 결과 3.0 이상으로 보통보다 약간 높은 만족도를 나타냈다.

<표 7> 약국 근무자의 약국 시설에 대한 전반적인 만족도

공간	원리	M	G.M	공간	원리	M	G.M
출입구	디자인	3.43	3.42	투약· 상담 공간	디자인	3.38	3.29
	환경	3.38			환경	3.18	
	기능	3.44			기능	3.30	
손님 대기 공간	디자인	3.40	3.32	약품 관리공간	디자인	3.34	3.31
	환경	3.20			환경	3.26	
	기능	3.34			기능	3.32	
조제 공간	디자인	3.37	3.28	근무자 공간	디자인	3.34	3.29
	환경	3.13			환경	3.24	
	기능	3.34			기능	3.29	

이를 살펴보면 출입구에 대한 만족도가 가장 높았고, 조제공간이 가장 낮게 나타났다. 가장 불만족스럽다고 느끼는 항목은 각 부분의 환경 항목이었는데 출입구를 제외하고는 모두 환경,

10)이는 한국보건사회연구원(2001)의 자료의 10.53시간과 약 한시간정도 차이를 보였다.

디자인, 기능 항목 순으로 만족도가 낮았다. 전반적으로 모두 보통의 결과를 나타냈지만 평가요소의 순위가 비슷했던 점에 의미를 부여할 수 있었다.

(1) 출입구

출입구의 디자인적인 항목에서는 내장재를 제외하고 색채와 조명에서 각각 만족한다는 응답이 많이 나왔다. 기능적인 항목에서는 과반수 정도가 출입하기 편하고 문의 개폐가 용이한 것에 만족한다고 답하였다. 이는 출입구의 시각적 효과를 위해 대형 간판이나 밝은 조명을 사용하여 약국 홍보 효과를 얻고자 하는 노력들이 이미 이루어져 왔던 것으로 보이며, 따라서 이 항목의 만족도 역시 높은 것으로 보였다. 출입구는 구매자들에게 약국의 이미지에 커다란 영향력을 미친다. 그래서 약국의 출입구를 계획하는 데 있어 디자인과 기능적인 부분은 고려되어야 한다.

(2) 손님대기공간

손님대기공간은 조명에 대한 항목이외에는 모두 보통이라고 답하였다. 이는 손님대기공간에 대한 명시성과 주목성을 주기 위해 여러 종류의 조명을 복합적으로 사용하거나 실내장식에 효과를 위해 악센트 라인을 설치하는 경우가 많으므로 만족도 또한 높아진 것으로 보였다. 소음에 대한 만족도 분석 결과, 다른 항목에 비해 불만족의 비율이 높았는데, 손님대기공간의 따로 분리된 것이 아니라 개방되어 있으므로 손님대기공간의 소음 정도는 약국 전체에 영향을 미칠 것으로 보였다. 손님대기공간은 근무자보다 구매자들이 많이 머무는 곳이지만, 투약·상담공간과 출입구 등 약국의 많은 공간들과 접해있는 점에서 다른 공간에 미치는 영향이 크다고 볼 수 있었다.

(3) 조제공간

조제공간은 조명과 조제대 높이, 고객응대에 있어서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 환경적인 항목에서 환기와 소음에 대한 불만족 비율이 높은 것으로 나타났다. 조제공간은 근무자스에 비해 협소하고, 의약 분업 이후 처방전 조제를 위해 많은 약을 수납해야 하는 어려움이 있었다. 따라서 환기장치나 외부 공간으로부터 독립성을 지켜줄 수 있는 가벽을 설치하면 만족도를 높일 수 있을 것이다.

(4) 투약·상담공간

투약·상담공간은 모든 항목에서 보통이라고 답한 비율이 반수 이상 차지했지만, 소음, 프라이버시, 고객응대 항목에서 불만족 비율도 높았다. 소음에 대한 의견은 투약 시 약의 복용법과 주의사항을 알려줄 때 손님대기공간의 소음의 영향을 받아 복합적으로 파생되는 문제로, 투약 및 상담공간에 대한 접근성도 중요하지만 투약과 상담에 대한 프라이버시를 지켜줄 수 있는 공간계획이 필요할 것이다. 투약·상담공간은 구매자와 근무자들이 공유하는 공간으로 근무자뿐만 아니라 구매자 입장에서 중요하여 추후 연구가 필요한 공간이다.

(5) 약품관리공간

약품관리공간은 규모가 큰 약국에서는 따로 분리가 되어 있지만, 대부분의 약국에서는 약국의 벽 수납장과 곳곳에 보관하고 있는 것으로 조사되었다. 따라서 약품관리 공간에 대한 만족도는 약의 수납에 어려움이 있으므로, 약을 찾는데 불편할 것으로 생각되기 쉬우나, 조사 결과 찾기가 쉬움에 대한 항목에서

<표 8> 공간에 따른 근무자 만족도 빈도(%) n=255

공간	평가요소	빈도(%)					
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	
출입구	디자인	내장재	5(2.0)	103(40.4)	126(49.4)	21(8.2)	-
		색상	5(2.0)	121(47.5)	114(44.7)	15(5.9)	-
		조명	7(2.7)	131(51.4)	96(37.6)	20(7.8)	1(0.4)
	기능	출입하기 편함	8(3.1)	125(49.0)	94(36.9)	27(10.6)	1(0.4)
		문의 개폐	8(3.1)	127(49.8)	91(35.7)	29(11.4)	-
손님대기공간	디자인	내장재	8(3.1)	100(39.2)	128(50.2)	19(7.5)	-
		색상	5(2.0)	112(43.9)	119(46.7)	18(7.1)	1(0.4)
		조명	6(2.4)	121(47.5)	110(43.1)	17(6.7)	1(0.4)
	기능	소음	2(0.8)	76(29.8)	122(47.8)	51(20.0)	4(1.6)
		쾌적성	8(3.1)	94(36.9)	128(50.2)	24(9.4)	1(0.4)
		의자	11(4.3)	100(39.2)	111(43.5)	33(12.9)	-
조제공간	디자인	내장재	4(1.6)	100(39.2)	124(48.6)	27(10.6)	-
		색상	6(2.4)	113(44.3)	117(45.9)	19(7.5)	-
		조명	7(2.7)	116(45.5)	107(42.0)	23(9.0)	2(0.8)
	환경	환기	2(0.8)	83(32.5)	109(42.7)	53(20.8)	8(3.1)
		소음	4(1.6)	79(31.0)	119(46.7)	44(17.3)	9(3.5)
		쾌적성	6(2.4)	89(34.9)	125(49.0)	33(12.9)	2(0.8)
	기능	동선	6(2.4)	100(39.2)	114(44.7)	34(13.3)	1(0.4)
		조제대높이	6(2.4)	115(45.1)	106(41.6)	27(10.6)	1(0.4)
		조제대배치	6(2.4)	102(40.0)	120(47.1)	27(10.6)	-
		고객응대	8(3.1)	111(43.5)	106(41.6)	28(11.0)	2(0.8)
투약·상담공간	디자인	내장재	4(1.6)	102(40.0)	138(54.1)	10(3.9)	-
		색상	5(2.0)	102(40.0)	138(54.1)	10(3.9)	-
		조명	4(1.6)	107(42.0)	129(50.6)	15(5.9)	-
	환경	환기	3(1.2)	71(27.8)	151(59.2)	26(10.2)	4(1.6)
		소음	1(0.4)	69(27.1)	132(51.8)	48(18.8)	5(2.0)
		쾌적성	5(2.0)	96(37.6)	133(52.2)	19(7.5)	2(0.8)
	기능	동선	2(0.8)	94(36.9)	133(52.2)	25(9.8)	1(0.4)
		투약대높이	3(1.2)	105(41.2)	129(50.6)	15(5.9)	3(1.2)
		프라이버시	5(2.0)	86(33.7)	118(46.3)	44(17.3)	2(0.8)
		고객응대	12(4.7)	102(40.0)	122(47.8)	19(7.5)	-
약품관리공간	디자인	내장재	7(2.7)	98(38.4)	127(49.8)	20(7.8)	3(1.2)
		색상	6(2.4)	96(37.6)	132(51.8)	19(7.5)	2(0.8)
		조명	8(3.1)	110(43.1)	112(43.9)	20(7.8)	5(2.0)
	환경	환기	7(2.7)	82(32.3)	122(47.8)	37(14.5)	7(2.7)
		청결	9(3.5)	97(38.0)	122(47.8)	25(9.8)	2(0.8)
		동선	6(2.4)	85(33.3)	137(53.7)	26(10.2)	1(0.4)
	기능	공간크기	7(2.7)	97(38.0)	113(44.3)	33(12.9)	5(2.0)
		약의정리	6(2.4)	109(42.7)	116(45.5)	22(8.6)	2(0.8)
		찾기쉬움	10(3.9)	109(42.7)	107(42.0)	27(10.6)	2(0.8)
근무자공간	디자인	내장재	2(0.8)	93(36.5)	142(56.7)	18(7.1)	-
		색상	6(2.4)	111(43.5)	118(46.3)	19(7.5)	1(0.4)
		조명	6(2.4)	96(37.6)	128(50.2)	24(9.4)	1(0.4)
	환경	환기	4(1.6)	84(32.9)	136(53.3)	26(10.2)	5(2.0)
		청결	10(3.9)	107(42.0)	116(45.5)	20(7.8)	2(0.8)
		소음	4(1.6)	72(28.2)	123(48.2)	48(18.8)	8(3.1)
	기능	쾌적성	8(3.1)	90(35.3)	130(51.0)	24(9.4)	3(1.2)
		동선	7(2.7)	88(34.5)	139(54.5)	19(7.5)	2(0.8)
		프라이버시	7(2.7)	88(34.5)	125(49.0)	31(12.2)	4(1.6)
		약국내 관찰	4(1.6)	97(38.0)	129(50.6)	25(9.8)	-

만족도가 보통이상인 것으로 나타났다. 하지만, 앞으로 처방전 조제가 더욱 더 늘어남에 따라 약국에서 취급해야 할 약의 품목도 더 많아질 것으로 예상되어, 약품관리공간에 대한 공간적 배려가 필요할 것으로 보였다.

(6) 근무자공간

소음과 프라이버시에 대한 항목이 다른 항목에 비해 불만족한 비율이 높았던 근무자공간은 아직 많은 약국에 독립적인 근무자공간이 확보되어 있지 않거나 구체적인 계획이 없는 현실이다. 앞으로 근무자 공간을 구성할 때는 편안한 휴식과 안락함을 위해 외부의 소음에 대한 고려가 필요하겠다.11)

4.3. 약국 근무자의 특성에 따른 만족도

(1) 성별

성별에 따른 근무자의 약국 공간에 대한 만족도<표 9>는 출입구, 조제공간, 투약·상담공간에서 유의미한 차이를 보였다. 출입구의 기능적인 항목(출입하기 편함, 문의 개폐)에 대한 만족도는 남성이 여성보다 높은 것으로 나타났고, 조제공간과 투약·상담공간의 환경 항목(환기, 소음, 쾌적성)에서도 남성이 여성보다 만족도가 높았다. 성별에 따른 만족도의 차이는 크게 없었으나 여성 약사의 수가 남성 약사수보다 많은 점을 감안할 때 관심을 두어야 할 항목이다.

<표 9> 성별에 따른 만족도 n=255

	출입구				손님대기공간		
	디자인	환경	기능		디자인	환경	기능
남성	3.46	3.35	3.56	남성	3.40	3.25	3.44
여성	3.40	3.40	3.36	여성	3.40	3.17	3.28
f	.161	2.232	4.13	f	.881	.313	.239
t	.863	-.519	2.405*	t	.002	1.040	1.652
	조제공간				투약·상담공간		
	디자인	환경	기능		디자인	환경	기능
남성	3.39	3.31	3.42	남성	3.35	3.29	3.35
여성	3.37	3.02	3.29	여성	3.39	3.10	3.28
f	.146	.479	2.810	f	.009	.658	.33
t	.300	3.361**	1.720	t	-.623	2.475*	1.026
	약품관리공간				근무자공간		
	디자인	환경	기능		디자인	환경	기능
남성	3.40	3.35	3.36	남성	3.38	3.32	3.33
여성	3.30	3.20	3.29	여성	3.31	3.19	3.25
f	.368	1.810	.300	f	.028	.027	.019
t	1.232	1.649	.842	t	.945	1.647	1.080

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

(2) 연령

연령에 따른 근무자의 약국 공간에 대한 만족도<표 10>는 약품관리공간에 대해서만 유의미한 차이를 보였다(P<.05).

약품관리공간에서 기능적인 항목(동선, 공간크기, 약의 정리, 찾기 쉬움)은 50세 이상과 40세~49세 연령층간 유의미한 차이

11)한국보건사회연구원(2001)의 조사결과는 약사의 일일 평균 근무시간인 10.53 시간으로 나타났으나, 근무자 특성에 대한 설문조사 결과 10시간~12시간 이상 약국에서 머무는 근무자가 상당수인 것으로 나타났다.

가 나타났다. 대체로 낮은 연령대에서 만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 연령에 따른 전반적인 만족도 역시 높은 연령대에서 만족도가 낮게 나왔는데, 약국은 다양한 연령층이 같이 사용하는 장소임에도 불구하고 연령을 고려한 디자인은 이루어지지 않고 있다. 특히 약에 대한 상담과 투약 업무 등은 오랜 경험과 상관있으므로, 연륜 있는 약국 근무자의 불만족 정도는 약국 업무의 효율성을 낮추는 결과를 가져온다. 약국 근무자의 연령은 20대에서 50대까지 다양한 연령층으로 파악 되었는데, 따라서 약국 시설에 대한 계획에는 모든 연령대가 편안하고 안락하게 사용할 수 있는 디자인이 제시되어야 된다고 사료된다.

<표 10> 연령에 따른 만족도 분석 n=255

	약품관리공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
19~29세	87	3.31	a	87	3.20	a	87	3.28	a b
30~39세	68	3.30	a	68	3.20	a	68	3.21	a
40~49세	73	3.46	a	73	3.36	a	73	3.50	b
50세이상	27	3.25	a	27	3.29	a	27	3.21	a
M	3.34			3.26			3.32		
F	1.212			.926			3.378*		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 단칸의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(3) 학력·직업

학력에 따른 근무자의 약국 공간에 대한 만족도를 분석한 결과, 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았다. 학력이 약국 공간 안에서 느끼는 쾌적성과 실내디자인에 대한 만족도에 영향을 주는 약국 근무자의 특성이 되지 못한다는 것을 의미한다. 약국 근무자 모두가 고등학교 이상 졸업자였는데, 우리나라 전체 학력수준과 비교해 볼 때, 평균이상의 학력수준으로 만족도 차이를 검증하기에는 변별력이 떨어진다고 보여 진다.

직업에 따른 근무자의 약국 공간에 대한 만족도 차이 역시, 모든 공간에서 차이를 보이지 않았으므로, 직업 역시 학력과 마찬가지로 만족도에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 약국 근무자를 약국 내 역할인 약사와 정보처리사 외 판매담당·약국경영자 등으로 나누어 살펴보았는데, 유의적인 차이를 보이지 않은 것은 한 약국의 구성원이 10명 미만의 소규모 집단이기 때문에 그 친밀도가 다른 집단보다 강하고 분명한 역할 구분은 있지만 상하 주종관계가 아니므로 직업별 만족도 차이는 나타나지 않은 것으로 보인다.

(4) 소득

소득에 따른 근무자의 약국 공간에 대한 만족도<표 11>는 근무자공간에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

근무자공간에서 환경적인 항목(환기, 청결, 소음, 쾌적성)은 500만원 이상 소득집단과 300만원 이하 소득집단간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 만족도는 500만원 이상 고소득자 집단

이 300만원 이하의 소득집단보다 근무자 환경에 대해 만족도가 높았다. 약국을 실제 소유하고 있는 약국 경영자와 약사의 소득에 비해, 월급제 약사와 정보처리사, 판매담당 등의 소득이 낮았는데, 고소득자 집단이 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 약국을 직접 소유하고 경영하는 근무자가 그렇지 않은 근무자에 비해 만족도가 높은 것은 약국의 소유에 대한 만족도와 관련 있는 것으로 보인다. 따라서 소유주와 그 구성원간의 의견을 상충해서 모두에게 도움이 되는 공간 계획이 필요하다고 사료되었다.

<표 11> 소득에 따른 만족도 분석

n=255

	근무자공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
100만원 미만	50	3.28	a	50	3.12	a	50	3.22	a
100~300만원미만	54	3.25	a	54	3.11	a	54	3.27	a
300~400만원미만	64	3.37	a	64	3.30	a b	64	3.28	a
500만원 이상	87	3.41	a	87	3.35	b	87	3.34	a
m	3.34			3.24			3.29		
F	.382			2.791*			.472		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 던컨의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(5) 근무시간

근무시간에 따른 근무자의 약국 공간에 대한 만족도<표 12>는 출입구, 손님대기공간, 투약·상담공간, 약품관리공간, 근무자공간에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 출입구의 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)은 13시간 이상 근무하는 집단과 9시간미만의 근무하는 집단간의 유의미한 차이가 있었으며, 근무시간이 적을수록 만족도가 높아지는 것을 알 수 있었다. 손님대기공간의 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)과 기능적인 항목(의자)에 근무시간별 만족도가 차이가 있는 것으로 나타났는데(P< .001) 디자인적인 항목은 13시간 이상 근무하는 집단과 13시간미만 근무하는 집단간의 유의미한 차이가 있었으며, 13시간 이상 근무하는 집단이 다른 집단보다 만족도가 높은 것으로 나타났다. 한편 기능적인 항목에서는 13시간 이상 근무자와 9시간미만 근무하는 집단간 유의미한 차이를 보였는데, 13시간 이상 근무하는 집단이 다른 집단보다 불만족도가 높았다. 투약·상담공간에서는 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)이 유의미한 차이를 보였고(P<.001) 13시간 이상 근무하는 집단과 13시간미만 근무하는 집단간의 차이가 있었다. 약품관리공간에서는 디자인적인 항목(내장재, 조명, 색상)과 기능적인 항목(동선, 공간크기, 약의 정리, 찾기 쉬움)에 대해 유의미한 차이를 보였는데(P<.05) 디자인적인 항목은 13시간 이상 근무하는 집단과 8시간~9시간 근무하는 집단간의 차이를 보였고, 8시간~9시간 근무자가 만족도가 가장 높았다. 기능적인 항목은 유의미 차이는 보였으나 집단간의 차이는 보이지 않았다. 근무자공간은 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)에서 13시간

이상 근무하는 집단과 8시간~9시간 근무는 집단간의 차이를 보였고, 8시간~9시간 근무하는 집단이 만족도가 높았다. 따라서 장시간 근무자를 위한 디자인도 고려되어야 할 것으로 생각된다.

<표 12> 근무시간에 따른 만족도 분석

n=255

	출입구								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
8시간미만	10	3.63	b	10	3.80	b	10	3.60	a
8~9시간	94	3.53	b	94	3.46	a b	94	3.57	a
10~12시간	137	3.36	a	137	3.29	a	137	3.34	a
13시간이상	14	3.19	a	14	3.35	a	14	3.39	a
m	3.43			3.38			3.44		
F	3.338*			2.384			2.490		

	손님대기공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
8시간미만	10	3.33	b	10	3.20	b	10	3.50	b
8~9시간	94	3.59	b	94	3.31	a b	94	3.59	b
10~12시간	137	3.32	b	137	3.16	a b	137	3.21	a b
13시간이상	14	3.97	a	14	2.89	a	14	2.92	a
m	3.40			3.20			3.34		
F	8.306***			2.225			6.827***		

	투약·상담 공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
8시간미만	10	3.43	b	10	3.43	b	10	3.30	a
8~9시간	94	3.53	b	94	3.28	a b	94	3.40	a
10~12시간	137	3.31	b	137	3.11	a b	137	3.26	a
13시간이상	14	2.97	a	14	2.95	b	14	3.14	a
m	3.38			3.18			3.30		
F	6.926***			2.963			1.959		

	약품관리공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
8시간미만	10	3.16	a b	10	3.05	a	10	3.32	a
8~9시간	94	3.49	b	94	3.36	a	94	3.47	a
10~12시간	137	3.29	a b	137	3.21	a	137	3.22	a
13시간이상	14	3.04	a	14	3.21	a	14	3.25	a
m	3.34			3.26			3.32		
F	3.389*			1.155			3.288*		

	근무자공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
8시간미만	10	3.26	a b	10	3.20	a	10	3.26	a b
8~9시간	94	3.46	b	94	3.33	a	94	3.35	b
10~12시간	137	3.29	a b	137	3.20	a	137	3.27	a b
13시간이상	14	3.07	a	14	3.10	a	14	3.30	a
m	3.34			3.24			3.29		
F	2.963*			1.201			1.406		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 던컨의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

4.4. 약국 특성에 따른 근무자의 만족도

(1) 입지조건

약국 입지조건에 따른 근무자의 만족도<표 13>를 공간별로 분석한 결과 손님대기공간의 디자인적인 항목에서 유의미한 차이가 있었다(P<.5). 손님대기공간의 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)은 문전약국이 동네약국에 비해 만족도가 높았다.

환경 항목에서는 출입구를 제외하고 문전약국이 동네약국보다 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 문전약국이 동네약국에 비해 규모도 크므로 손님대기공간 역시 클 것이고 충분히 디자인될 만한 공간적 여유가 있었을 것으로 생각된다.

<표 13> 입지조건에 따른 만족도 n=255

	출입구				손님대기공간		
	디자인	환경	기능		디자인	환경	기능
문전약국	3.45	3.39	3.44	문전약국	3.47	3.27	3.38
동네약국	3.40	3.37	3.44	동네약국	3.31	3.10	3.29
F	.691	.006	1.637	F	5.953	.006	1.637
t	.743	.221	-.058	t	2.429*	.221	-.058
	조제공간				투약·상담공간		
	디자인	환경	기능		디자인	환경	기능
문전약국	3.43	3.12	3.35	문전약국	3.42	3.17	3.33
동네약국	3.29	3.16	3.34	동네약국	3.32	3.18	3.27
F	4.483	5.869	1.583	F	4.07	4.505	6.280
t	1.940	-.479	.192	t	1.565	-.181	.846
	약품관리공간				근무자공간		
	디자인	환경	기능		디자인	환경	기능
문전약국	3.37	3.25	3.32	문전약국	3.34	3.22	3.37
동네약국	3.31	3.27	3.31	동네약국	3.33	3.27	3.31
F	7.027	1.658	1.268	F	3.132	.474	1.123
t	.755	-.250	.154	t	.088	-.601	-.505

* P < .05
D : 단전의 다원범위분석 결과임
a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(2) 약국의 종류

약국의 종류별로 근무자의 만족도<표 14>에서는 출입구의 디자인과 기능적인 항목, 조제공간의 환경적인 항목, 근무자공간의 기능적인 항목에서 유의미한 차이를 보였다. 출입구는 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)과 기능적인 항목(출입하기 편함, 문의 개폐)에 만족도가 차이가 있는 것으로 나타났다(P<.01). 디자인적인 항목은 조제를 전문으로 하는 약국집단과 그 외의 약국집단간의 차이가 있는 것으로 나타났는데, 조제전문인 약국집단이 만족도가 낮았다. 한편 기능적인 항목은 매약+한약+화장품을 전문으로 하는 약국집단과 조제를 전문으로 하는 약국집단의 차이를 보였는데 조제전문인 약국집단이 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 조제공간에서는 환경적인 항목(환기, 소음, 쾌적성)이 유의미한 차이를 있었고(P<.05), 매약+한약을 전문으로 하는 약국집단과 조제 전문인 약국 집단간의 차이를 보였다. 만족도 수준은 조제전문 약국집단이 매약+한약 전문 약국집단보다 높았다. 근무자공간에서는 기능적인 항목(동선, 프라이버시, 약국내 관찰)이 유의미한 차이를 있었고(P<.05), 매약을 전문으로 하는 약국집단과 조제를 전문으로 하는 약국 집단간의 차이가 보였다. 만족도 수준은 조제를 전문으로 하는 약국 집단과 그 외의 약국 집단간의 차이가 명확히 나타났는데 조제 전문 약국이 만족도가 낮게 나타났다. 이는 의약분업 이후 처방전에 따라서 조제업무를 하는 약국의 수의 증가로, 기존의 약국 시설에서 이루어지는 과도한 업무량과 늘어나는 약의 수납이 해결되지 않았기 때문이라고 보인다.

<표 14> 약국의 종류에 대한 만족도 n=255

	출입구								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
매약	64	3.45	b	64	3.40	a	64	3.51	a b
매약+한약	66	3.45	b	66	3.36	a	66	3.51	a b
매약+한약+화장품	47	3.58	b	47	3.57	a	47	3.63	b
조제	78	3.30	a	78	3.26	a	78	3.20	a
m	3.43			3.38			3.44		
F	2.94*			1.954			5.592**		
	조제공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
매약	64	3.34	a	64	3.18	a b	64	3.30	a
매약+한약	66	3.39	a	66	3.26	b	66	3.43	a
매약+한약+화장품	47	3.44	a	47	3.19	a b	47	3.37	a
조제	78	3.35	a	78	3.96	a	78	3.29	a
m	3.37			3.13			3.34		
F	.338			2.803			.888		
	근무자공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
매약	64	3.43	a	64	3.37	a	64	3.45	b
매약+한약	66	3.34	a	66	3.26	a b	66	3.25	a b
매약+한약+화장품	47	3.41	a	47	3.29	a b	47	2.31	a b
조제	78	3.22	a	78	3.10	b	78	3.17	a
m	3.34			3.24			3.29		
F	1.937			2.433			2.713*		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001
D : 단전의 다원범위분석 결과임
a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(3) 규모

규모에 따른 약국 근무자의 만족도<표 15>에서는 손님대기공간, 조제공간, 약품관리공간, 근무자공간에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 손님대기공간에서는 디자인적인 항목(내장재, 색상, 조명)이 유의미한 차이가 나타났는데(P<.05), 20평형대 미만의 집단과 30평형대 집단간의 차이가 있었다. 만족도 수준에서는 30평형대 집단이 20평형대와 그 이하의 집단보다 높은 것으로 나타났다. 조제공간에서는 환경적인 항목(환기, 소음, 쾌적성)과 기능적인 항목(동선, 조제대높이, 조제대 배치, 고객응대)이 유의미한 차이가 나타났다(P<.05). 환경적인 항목은 30평형대 약국집단과 50평형대 약국집단간의 차이를 보였고, 만족도 수준은 50평형대 이상의 약국집단에서 현저히 낮은 것으로 나타났다. 기능적인 항목에서도 30평형대와 50평형대 약국집단간의 차이를 보였는데, 만족도 수준도 50평형대 약국집단에서 낮은 것으로 나타났다. 약품관리공간에서는 기능적인 항목(동선, 공간크기, 약의 정리, 찾기 쉬움)이 유의미한 차이가 나타났는데(P<.01), 20평형대미만 약국집단과 30평형대 약국집단간의 차이를 보였다. 30평형대 약국집단이 다른 집단에 비해 상대적으로 만족도가 높았다. 근무자공간에서는 기능적인 항목(동선, 프라이버시, 약국내 관찰)이 유의미한 차이가 나타났는데(P<.01), 30평형대와 50평형대 이상의 약국 집단간의 차이를 보였다. 30평형대 약국집단이 50평형대 이상 약국집단보다 만족도가 높았다. 약국 규모별로 차이 검증할 한

결과 30평형대 약국집단과 그 외의 약국집단의 차이가 많이 나타났는데, 대형화 약국이 증가하는 현 시점에서 약국의 적정 규모에 대해 생각해 보아야 할 것이다.

<표 15> 규모에 따른 만족도 n=255

	손님대기공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
20평형대 미만	65	3.24	a	65	3.06	a	65	3.26	a
20평형대	70	3.38	a	70	3.20	a b	70	3.22	a
30형대	41	3.61	b	41	3.40	a b	41	3.56	a
40형대	36	3.45	a b	36	3.29	a b	36	3.30	a
50평대 이상	43	3.47	a b	43	3.15	b	43	3.51	a
m	3.40			3.20			3.34		
F	3.348*			1.970			2.016		
	조제공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
20평형대 미만	65	3.29	a	65	3.07	a b	65	3.31	a b
20평형대	70	3.35	a	70	3.18	a b	70	3.30	a b
30형대	41	3.50	a	41	3.35	b	41	3.55	c
40형대	36	3.49	a	36	3.18	a b	36	3.45	b c
50평대 이상	43	3.34	a	43	2.92	a	43	3.19	a
m	3.37			3.13			3.34		
F	1.230			2.536*			2.650*		
	약품관리공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
20평형대 미만	65	3.29	a	65	3.20	a	65	3.19	a
20평형대	70	3.29	a b	70	3.21	a	70	3.21	a b
30형대	41	3.55	b	41	3.37	a	41	3.59	c
40형대	36	3.42	b	36	3.37	a	36	3.46	b c
50평대 이상	43	3.25	b	43	3.22	a	43	3.32	a b
m	3.34			3.26			3.32		
F	1.682			.730			3.820**		
	근무자공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
20평형대 미만	65	3.34	a	65	3.34	a	65	3.17	a b
20평형대	70	3.30	a b	70	3.25	a	70	3.37	b c
30형대	41	3.54	a b	41	3.23	a	41	3.46	c
40형대	36	3.31	b	36	3.39	a	36	3.38	b c
50평대 이상	43	3.22	b	43	3.06	b	43	3.06	a
m	3.34			3.24			3.29		
F	1.792			1.626			3.514**		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 던컨의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(4) 개축연도

개축연도에 따른 약국 근무자의 만족도<표 16>에서는 손님대기공간과 근무자공간에서 유의미한 차이가 나타났다(P<.05).

손님대기공간에서는 환경적인 항목(소음, 쾌적성)이 유의미한 차이를 보였다. 1980년대 개축된 약국 근무자집단과 1990년대 이후 개축된 약국 근무자집단간의 차이가 있었는데, 1990년대 이후 개축된 약국 근무자집단의 만족도 수준이 높게 나타났다. 근무자공간에서도 환경적인 항목(환기, 청결, 소음, 쾌적성)이 유의미한 차이를 보였다. 손님대기공간과 마찬가지로 1990년대

이후 개축된 약국 근무자집단이 그 외의 집단보다 만족도가 높게 나타났다. 약국 개축연도에 따라서는 환경적인 항목이 다른 항목에 비해 만족도가 낮은 것을 알 수 있었는데 이는 개축연도가 오래될수록 환경에 대한 시설이 노후해지기 때문인 것으로 보인다. 따라서 개축된 지 오래된 약국을 다시 개조하거나 신축할 때 약국의 흡음, 냉난방, 환기 시설 등에 관심을 가지고 계획해야 할 것으로 생각된다.

<표 16> 개축연도에 따른 만족도 n=204

	손님대기공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
1980년대	60	3.27	a	60	3.03	a	60	3.255	a
1990년대	89	3.40	a b	89	3.26	b	89	3.40	a
2000년대	55	3.51	b	55	3.34	b	55	3.36	a
m	3.39			3.22			3.34		
F	2.813			3.737*			.735		
	근무자공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
1980년대	60	3.23	a	60	3.09	a	60	3.22	a
1990년대	89	3.45	a b	89	3.38	b	89	3.43	a
2000년대	55	3.39	a b	55	3.34	b	55	3.35	a
m	3.37			3.29			3.35		
F	2.775			4.534*			2.175		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 던컨의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(5) 개국연도

개국연도에 따른 약국 근무자의 만족도<표 17>에서는 투약·상담공간과 약품관리공간에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(P<.05). 투약·상담공간에서는 기능적인 항목(동선, 투약대 높이, 프라이버시, 고객응대)이 유의미한 차이를 보였는데, 1990년 전반/2000년대 초반에 개국한 약국 근무자집단과 1980년대 개국한 약국 근무자집단간의 차이가 있었다. 1990년대 전반/2000년대 초반에 개국한 약국 근무자 집단의 만족도가 낮았고 1980년대에 개국한 약국 근무자 집단의 만족도가 높은 것으로 나타났는데, 이는 개국연도가 오래된 약국일수록 개조나 리모델링을 실시했을 확률이 높기 때문으로 보인다. 약품관리공간에서도 기능적인 항목(동선, 공간크기, 약의 정리, 찾기 쉬움)이 유의미한 차이를 보였는데, 1980년대/1990년대 후반 개국한 약국 근무자집단과 1990년대 후반 개국한 약국 근무자 집단의 차이가 있었다. 이 항목 역시 개국연도가 오래된 약국일수록 만족도가 높게 나타났다. 대체적인 만족도는 1980년대 개국한 약국에 근무하는 집단이 만족도가 높았는데, 이는 1980년대 개국했던 약국들이 이미 노후화된 약국을 개조하여 사용하기 때문이라고 생각된다.

<표 17> 개조연도에 따른 만족도

n=238

	투약·상담공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
1980년대	29	3.56	a	29	3.32	a	29	3.50	b
1990년대전반	30	3.32	a b	30	3.15	a	30	3.26	a
1990년대후반	65	3.35	b	65	3.18	a	65	3.41	a b
2000년대초반	114	3.39	b	114	3.17	a	114	3.24	a
m	3.39			3.19			3.32		
F	1.350			.514			2.791*		
	약품관리공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
1980년대	29	3.52	a	29	3.48	a	29	3.50	b
1990년대전반	30	3.17	a b	30	3.11	a b	30	3.10	a
1990년대후반	65	3.35	a b	65	3.26	a b	65	3.41	b
2000년대초반	114	3.39	a b	114	3.27	a b	114	3.29	a
m	3.37			3.27			3.32		
F	1.639			1.1280			2.746*		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 던컨의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

(6) 개조년도 및 개조의향

개조연도에 따른 약국 근무자의 만족도에서는 모든 공간에서 유의차가 인정되지 않았으므로 약국의 개조연도는 만족도에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 개조 의향에 따른 약국 근무자의 만족도<표 18>에서는 조제공간, 투약·상담공간, 약품관리공간, 근무자공간이 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조제공간에서는 환경적인 항목에 유의미한 차이를 보였는데, 개조의향이 없는 집단과 6~10년 후에 개조를 하겠다는 집단간의 차이를 보였다. 개조의향이 없는 집단의 만족도는 2.98로 나와서 만족도가 낮았다. 투약·상담공간에서는 환경과 기능적인 항목에서 유의미한 차이를 보였다. 환경적인 항목에서는 개조의향이 없음/1~2년 후에 개조를 희망하는 집단과 6~10년 뒤에 개조를 하겠다는 집단간의 차이가 나타났다. 1~2년 후에 개조를 희망하는 집단은 다른 집단에 비해 만족도 수준이 낮았는데, 이것은 현재 약국 시설에 대한 만족도가 낮으므로 개조 시기도 빠른 시간 안에 희망한다고 볼 수 있다. 약품관리공간에서는 기능적인 항목에서 유의미한 차이를 보였는데, 개조의향이 없거나 향후 5년 이내에 개조를 하겠다는 집단이 5년 이후에 하겠다는 집단보다 만족도가 낮게 나왔다. 근무자공간에서는 디자인, 환경, 기능적인 항목에서 유의미한 차이를 보였다. 근무자공간에서도 1~2년 후에 개조를 희망하는 약국 근무자 집단이 만족도가 다른 집단에 비해 상대적으로 낮게 나온 것으로 나타났다. 개조의향에 따른 만족도를 살펴본 결과, 개조의향이 없는 집단과 6~10년 후에 개조하겠다는 집단간의 차이가 두드러졌는데, 차후 개조를 희망하는 집단일수록 만족

도가 높았다는 것을 알 수 있었다. 그리고 개조의향이 없는 집단의 만족도는 전반적으로 낮았는데, 이는 약국 시설이 다른 시설에 비해 공간적 변경이 쉽게 이루어질 수 없기 때문에 현재 시설에 불만족하고 있으나 개조의향에 대한 의지가 낮은 것으로 판단할 수 있다.

<표 18> 개조의향에 따른 만족도

n=255

	조제공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
개조의향없음	86	3.39	a b	86	2.98	a	86	3.26	a b
1~2년후	34	3.16	a b	34	3.02	a b	34	3.22	b
3~4년후	42	3.34	a	42	3.15	a b c	42	3.33	b
5년후	59	3.40	a	59	3.285	b c	59	3.47	b
6~10년후	34	3.54	a	34	3.37	c	34	3.49	b
m	3.37			3.13			3.34		
F	1.916			3.332*			2.068		
	투약·상담공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
개조의향없음	86	3.34	a	86	3.08	a	86	3.20	a
1~2년후	34	3.25	a	34	3.01	a	34	3.18	a
3~4년후	42	3.43	a	42	3.23	a b	42	3.42	a
5년후	59	3.41	a	59	3.24	a b	59	3.38	a
6~10년후	34	3.49	a	34	3.39	b	34	3.41	a
m	3.38			3.18			3.30		
F	1.160			2.590*			2.477*		
	약품관리공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
개조의향없음	86	3.29	a b	86	3.18	a	86	3.29	a
1~2년후	34	3.14	a	34	3.11	a b	34	3.09	a
3~4년후	42	3.34	a	42	3.19	b	42	3.27	a
5년후	59	3.42	a	59	3.33	b	59	3.35	a b
6~10년후	34	3.54	a	34	3.54	b	34	3.63	b
m	3.34			3.26			3.32		
F	2.093			2.239			3.662**		
	근무자공간								
	디자인			환경			기능		
	f	m	D	f	m	D	f	m	D
개조의향없음	86	3.30	a	86	3.11	a	86	3.19	a b
1~2년후	34	3.16	a	34	3.11	a	34	3.05	a
3~4년후	42	3.39	a b	42	3.32	a b	42	3.30	a b c
5년후	59	3.33	a b	59	3.27	a	59	3.43	b c
6~10년후	34	3.57	b	34	3.55	b	34	3.50	c
m	3.34			3.24			3.29		
F	2.445*			3.817**			3.794**		

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

D : 던컨의 다원범위분석 결과임

a, b : 같은 문자로 표시된 집단 간 차이 없음

5. 결론

본 연구는 약국 근무자를 중심으로 약국 실내디자인 특성과 근무자 만족도를 파악한 것으로 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 약국의 필요 공간을 파악하기 위해, 업무내용과 기능에 따라 공간을 분석하였다. 그 결과 출입구, 손님대기공간, 조

제공간, 투약·상담공간, 약품관리공간, 근무자공간으로 나눌 수 있었는데, 이 공간들은 약국 계획 시 반드시 확보되어야 하는 필요 공간으로 전체적인 공간의 배려가 충분히 이루어져야 할 것으로 생각된다.

둘째, 현재 우리나라의 약국 내에서 약국 근무자가 가장 많이 상주하는 공간은 조제공간으로 나타났으며, 이곳이 약국 근무자 측면에서 가장 지원받아야 할 공간으로 분석되었다. 약국의 개조에 대해서는 긍정적이었으며 향후 5년을 전후로 해서 주로 개조할 것으로 나타났다. 따라서 이 기간 안에 약국이 바람직한 상업공간으로 정착되기 위한 효율적인 공간배치와 디자인에 대한 구체적인 연구 결과가 제시되어야 하겠다.

셋째, 약국의 실내디자인은 대부분 화학소재의 텍스류, 수성페인트, 타일 등의 마감재가 사용되었는데, 쾌적한 업무를 위한 친환경적인 약국을 만들기 위해 천연소재의 마감재 사용을 늘려야 할 것이다.

넷째, 약국 근무자는 약국 시설에 대한 만족도가 보통보다 약간 높은 수준이었는데, 공간별로 살펴본 결과 출입구가 가장 높았고, 조제공간이 가장 낮았다. 약국 근무자가 가장 많이 머무는 곳이 조제공간이었던 앞의 결과와 비교해 볼 때, 약국 근무자를 위한 조제공간 디자인에 대한 심층연구가 필요하다고 판단된다. 그리고 약국 만족도 중 환경관련 항목의 만족도가 다른 항목에 비해 낮았는데, 평균 근무시간이 긴 약국 근무자의 건강과 편의를 생각하면 환기, 소음, 온도 등의 환경에 관한 배려가 요망된다.

다섯째, 약국 근무자가 속한 약국의 특성별로 만족도를 분석한 결과, 규모에 따른 집단간의 차이가 큰 것으로 나타났다. 주로 30평형대 약국집단과 그 외의 집단간 차이로 나타났는데, 전반적으로 30평형대 약국집단의 만족도가 높았다. 의약분업 이후 점차 약국들이 대형화되어 가고 있는 현 시점에서 적절한 약국 규모에 대하여 다양한 연구가 진행되어야 한다.

현재 약국은 의료 공간의 역할과 함께 판매 공간으로서의 새로운 도약 시점에 있으며 많은 약국들이 변화된 모습을 원하고 있다. 물리적인 공간으로서의 역할만이 중시되어서 수납공간으로 가득 찼던 과거의 약국이 아니라 확실한 필요 제실의 제고와 환경적인 배려가 함께 이루어진 쾌적한 공간을 원하는 것이다. 이에 본 연구는 약국 내 필요 공간의 확보와 현재 이 공간에 대한 근무자의 만족도를 분석해 봄으로서 조제공간에 대한 환경적 배려와 장시간 근무자들에 대한 편의시설이 부족하다는 것을 알 수 있었다.

의료 개방으로 거대한 체인 약국들의 잠식 속에서 우리나라 실정에 맞는 적절한 기준과 공간별 디자인이 후속연구로 필요 하겠다. 아울러, 약국의 수납공간, 조제대와 판매대 등 주요 시설에 대한 구체적인 연구 조사를 포함하여, 이를 통한 디자인 계획이 이루어져야 한다. 또한 약국 실내디자인에 대한 만족도

조사를 근무자에서 확대하여 구매자를 대상으로 실시하여 구매자 측면에서 본 약국 실내디자인 만족도도 파악하여 출입구와 손님대기공간 등 약국 공간의 효율성을 높일 필요가 있겠다.

참고문헌

1. 김봉식, 병원약제부에 관한 건축계획적 연구, 한양대 석사논문, 1986
2. 김혜순, 서울시내 약사의 직무만족도에 관한 연구, 연세대 석사논문, 1990
3. 대한약사회, 우수약국인증 운영규정과 평가기준 및 요령, 1999
4. 이진어, 약국이용의 사회경제적 결정요인과 경제위기의 영향, 서울대 석사논문, 1999
5. 이희열, 약국서비스의 환자만족도 측정을 위한 다항목 척도개발, 서울대 석사논문, 1997
6. 윤경일·장선미, 표준약국 모형개발 연구, 보건사회연구원, 1997
7. 윤혜설, 의약분업 이후 병원문전약국과 동네약국 이용자의 만족도 비교, 연세대 석사논문, 2000
8. 주수연, 약국 실내디자인에 대한 근무자 만족도 분석-부산지역을 중심으로-, 한양대 석사논문, 2003
9. 박순일·이의경·장원기, 의료기관조제실제제 및 약국제제의 의약품 분류방안 연구, 한국보건사회연구원, 2000
10. 한선미, 한방병원 약제부의 공간계획에 관한 연구, 서울시립대 석사논문, 1990
11. 대한약사회 <http://www.kpanet.or.kr>

<접수 : 2006. 2. 28>