

공공도서관 문화프로그램 서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향*

- 도서관 「길 위의 인문학」을 중심으로 -

Effects of Public Library Cultural Program Services on Users' Quality of Life 「Libraries on the Road」

윤 현 수 (Hyunsoo Yoon)**

이 용 정 (Yong Jeong Yi)***

초 록

본 연구는 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 이용자를 대상으로 문화프로그램 서비스 품질이 이용자의 만족도 및 삶의 질과 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려 하였다. 연구를 위해 공공도서관 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램에 참여한 경험이 있는 이용자들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 138부의 유효한 데이터를 수집하였고 구조방정식모형을 통해 가설을 검증하였다. 연구 결과, 공공도서관 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 서비스 품질이 높을수록 이용자의 만족도가 높게 나타났다. 또한, 전반적인 만족도는 이용자의 삶의 질과 충성도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 공공도서관이 제공하는 특정 프로그램의 서비스 품질이 이용자의 만족도 및 삶의 질과 충성도에 미치는 영향에 대한 학문적 논의를 확장하였다.

ABSTRACT

The present study aimed to examine how the quality of cultural program services, 'Libraries on the Road' influences users' satisfaction, quality of life, and loyalty to the cultural program services. Online surveys were conducted with users who had participated in 'Library on the Road' of public libraries, and collected 138 valid data. The study verified the hypotheses through structural equation model analysis. Findings of the study indicated that the higher the service quality of 'Library on the Road', the higher users' satisfaction. Users' satisfaction had positive effects on users' quality of life and loyalty to the services. The study extended the literature for the association between the service quality of a particular cultural program that public libraries had provided, users' satisfaction, quality of life, and loyalty to the cultural program.

키워드: 공공도서관, 길 위의 인문학, 문화프로그램, 이용자 만족도, 삶의 질

Public library, Libraries on the road, Culture program, User satisfaction, Quality of life

* 본 연구는 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

** 성균관대학교 문헌정보학과 박사과정(yunhs9@skku.edu) (제1저자)

*** 성균관대학교 글로벌융합학부 부교수(redpapa01@skku.edu) (교신저자)

논문접수일자 : 2022년 2월 23일 논문심사일자 : 2022년 2월 25일 게재확정일자 : 2022년 3월 10일
한국비블리아학회지, 33(1): 479-497, 2022. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.479>

※ Copyright © 2022 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

공공도서관은 전통적으로 자료를 수집·관리·보관하여 이용자가 필요로 하는 정보를 제공하는 역할을 해왔다. 최근에는 이러한 전통적인 서비스뿐 아니라 다양한 교육·문화 프로그램 등 지역사회 구성원들이 여가를 즐기거나 삶의 질을 높일 수 있는 문화 서비스를 함께 제공하고 있다. 그 가운데서도, 도서관 「길 위의 인문학」은 공공도서관 및 대학도서관을 거점으로 다양한 유형의 프로그램을 실시하고 있다. 이러한 프로그램의 주 목적은 도서관이 인문강연과 탐방프로그램 등을 제공함으로써 지역 주민들이 생활 속에서 인문학을 경험하고 문화적 혜택을 누리도록 하는 것이다. 도서관 「길 위의 인문학」은 2013년 121개의 도서관으로 시작해, 2019년을 기준으로 공공도서관 및 대학도서관 등 409개관이 참여할 정도로 확대되었다. 2019년에 실시한 만족도 조사 결과에서는 전반적인 만족도가 89.45%에 이르는 높은 성과를 얻었다(문화체육관광부, 한국도서관협회, 2019). 이와 같이, 도서관 「길 위의 인문학」 사업은 성공적인 문화프로그램으로서의 영역을 구축해 왔다.

공공도서관과 삶의 질에 관한 연구는 주로 도서관의 전반적인 서비스가 개인의 삶의 질에 미치는 영향에 대해서는 지속적으로 논의됐으나, 도서관에서 제공하는 어떤 구체적인 프로그램이 이용자의 삶의 질에 미치는 영향을 조사한 논문은 찾아보기 어렵다. 또한 「길 위의 인문학」 프로그램이 수년간 성공적으로 진행

됐으므로 공공도서관에서 제공하는 이러한 특정 서비스가 이용자의 프로그램에 대한 만족도 및 삶의 질에 미치는 영향에 주목할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 도서관 「길 위의 인문학」을 중심으로 공공도서관 문화프로그램에 대한 이용자의 전반적인 만족도 및 삶의 질과 충성도를 살펴보고자 한다.

위에 언급한 연구의 목적을 이루기 위한 구체적인 연구 질문은 다음과 같다.

- 공공도서관에서 제공하는 「길 위의 인문학」 프로그램의 서비스 품질은 이용자의 전반적인 만족도 및 삶의 질과 충성도에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 선행연구 및 이론적 배경

2.1 선행연구

2.1.1 공공도서관 문화프로그램에 관한 연구
공공도서관과 문화프로그램에 관한 연구를 살펴보면 인력 부족과 전문성 그리고 프로그램 기획에 대한 문제점을 언급하고 있다. 특히 인력 부족에 대한 문제점과 관련하여 문화프로그램 담당자들의 업무 과중과 전문성에 대해 논의하였다. 담당 사서, 즉 프로그램의 전담 기획, 운영, 보완 등 프로그램과 관련된 전반적인 업무를 전담하는 인력이 부족하다고 파악되었다(장덕현, 2017). 이는 공공도서관 문화프로그램의 전문성과 다양성에 직결되는 문제이며, 이와 같은 문제점을 해결하기 위해 담당 사서 확보 및 행정적인 제도적 장치 마련이 필요하다고 주장

하였다(조찬식, 2008; 조인숙, 김수희, 2010). 또한 각 도서관에서 제공되는 문화프로그램이 도서관 내·외에서 중복되는 것과 기획의 무방향성에 대한 문제점을 언급하였다(조찬식, 2008; 조인숙, 김수희, 2010; 이경아, 김기영, 2018). 이를 해결하기 위해서는 해당 지역사회의 역사에 대한 이해가 충분히 이루어져야 하고, 지역을 특성화 할 수 있는 고유의 문화프로그램이 필요하다고 주장하였다(조찬식, 2008; 조인숙, 김수희, 2010).

2.1.2 삶의 질에 관한 연구

도서관과 삶의 질에 관한 연구를 살펴보면 다음과 같다. 노인의 공공도서관 이용요인과 삶의 질에 관해 연구에서는 노인의 공공도서관 서비스 중 문화프로그램 참여 횟수가 그들의 주관적 생활 만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다(노경주, 2014). 즉, 공공도서관에서 제공하는 문화프로그램에 참여하는 것은 평생교육과 건전한 사교활동을 촉진시킬 수 있는 기회를 제공하여 주관적 생활 만족도를 높이는데 기여한다는 것을 시사하였다. 이와 관련된 또 다른 선행 연구에서는 상향확산 이론(bottom-up theory)에 근거하여 이용자가 공공도서관 서비스를 통해 삶의 질 향상을 인식하는지 조사하였다(노영희, 박양하, 2017). 연구 결과, 공공도서관의 서비스는 국민의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 공공서비스인 것으로 나타났으며, 또한, 이용자들이 인식하는 삶의 질 지표는 성별, 연령별, 거주지별, 도서관 방문 횟수와 같은 이용자 특성에 따라 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 따라서 이용자의 특성에 따라 삶의 질을 향상시킬 수 있는 맞춤형 서비스를 기획

및 제공해야 한다고 제안하였다.

2.1.3 공공도서관과 충성도에 관한 연구

문헌정보학분야에서 연구되어온 충성도에 관한 선행연구는 도서관의 서비스품질과 이용자 만족도와 관련한 연구가 많이 진행되었다. 공공도서관의 서비스 품질이 공공도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도 및 불평 의도, 그리고 충성도에 미치는 영향을 살펴 본 연구에 따르면, 도서관의 장서와 문화프로그램 및 서비스, 도서관시설 및 환경, 직원은 각각 이용자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(오동근, 2005). 그중에서도 도서관시설 및 환경품질은 이용자의 만족도와 충성도에 광범위하게 영향을 미치는 것으로 나타났다(오동근, 2005). 한편, 공공도서관 서비스에 대한 이용자 만족도와 충성도에 관하여 상관관계 분석 및 매개변수의 존재를 확인하고자 한 연구에서는 도서관 이용자의 만족도와 충성도 사이에 상관관계는 존재하나 그 정도는 높지 않다는 것이 발견되었다(이성신, 2013). 그러나, 주목할 점은 도서관 이용자의 만족도와 충성도를 나타내는 지표들 중 '타인에게 사용을 권할 의사'라는 변수와 이용자 만족도와의 상관관계가 가장 높은 것으로 나타났다는 것이다.

2.2 이론적 배경

2.2.1 도서관 서비스품질

빠르게 변화하는 정보환경과 이용자의 요구에 따라 도서관 역시 그에 대응하는 발전 방향을 모색해 왔다. 그 중 하나가 도서관서비스의 품질을 측정하여 도서관에서 제공하는 서비스

를 평가하는 것이다. 서비스품질이란 구매한 제품 혹은 서비스에 대한 고객평가를 말한다(오동근 외, 2009). 선행 연구에 따르면 도서관의 서비스 품질을 반영하여 고객만족도를 측정하는 모형으로 LCSI 모형이 이용되었다(〈그림 1〉 참조). 해당 모형은 세 가지 상위 차원 즉, 1) 직원의 상호작용, 2) 정보자원 및 프로그램 그리고 3) 물리적 환경 및 시설 등으로 구성된 서비스 품질을 제안하고 있으며 세 가지의 상위차원은 각각 하위차원으로 나뉘게 된다.

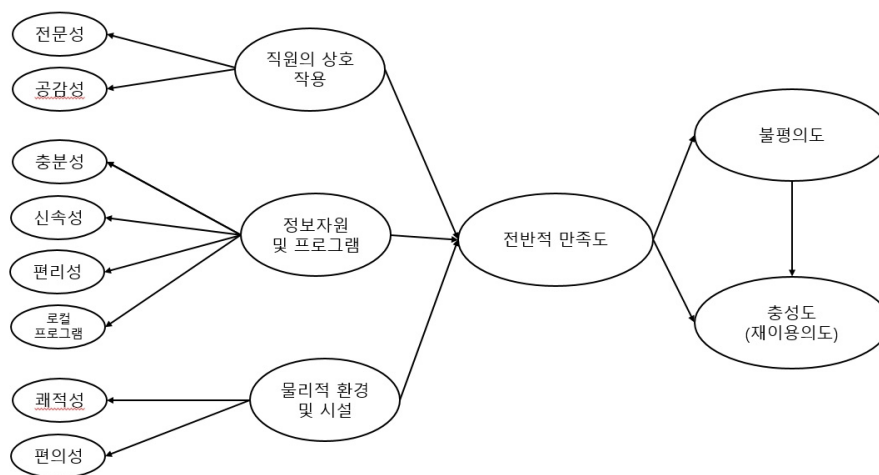
2.2.2 문화프로그램에 대한 만족도

Oliver(1980)는 기대 불일치 이론을 통해 소비자 만족을 설명하였다. 기대 불일치 이론은 고객의 기대와 지각된 성과의 불일치 때문에 고객 만족 또는 불만족이 발생한다고 설명한다(신동식, 2009; 고민환, 2019). 도서관 분야에서의 고객 만족은 도서관 이용자가 도서관 이용 후 갖는 긍정적인 감정 상태로 정의할 수 있다(오동근 외, 2009). 공공도서관은 이용자의 다

양한 정보요구 및 지식 수요를 충족시키기 위해 정보제공은 물론 평생학습을 위한 기회를 제공해야 할 뿐만 아니라 변화하는 사회의 흐름과 이용자의 요구, 문화 수준, 그리고 지역적 특성을 고려하여 새로운 서비스 영역을 개척하고 확대할 필요가 있다(조인숙, 김수희, 2010). 따라서 도서관에서의 만족도는 제공되는 도서관 서비스에 대한 이용자의 인식된 만족 정도를 측정하는 것으로 도서관의 서비스 품질 제고 및 개선을 위한 측정 변인으로 사용되어왔다.

2.2.3 삶의 질

상향확산이론에 따르면 삶에서의 경험과 주관적 인식은 개인의 삶의 질 향상에 영향을 미친다(정영아, 2018). 삶의 질(Quality of life)은 개인의 행복과 사회발전의 궁극적 목표와 직결된다는 점에서 다양한 학문분야에서 활발히 연구되어 왔다(이윤경, 2018). 1960년대 미국의 사회지표운동(Social Indicators Movement)의 영향으로 삶의 질에 관한 연구가 대두되기



〈그림 1〉 LCSI 모형(오동근 외, 2009)

시작했으며 이는 전반적인 사회 특성을 파악하고 효과적인 정책 결정을 하기 위한 도구로서 관심을 받기 시작했다(고명철, 2018).

2.2.4 충성도

Oliver(1999)는 고객충성도를 소비자가 선호하는 제품 또는 서비스를 지속적으로 애용하고 재구매하겠다는 확고한 의지로 인해 생산자의 소비행태 전환을 유발시키는 마케팅 노력에도 불구하고 반복적으로 동일한 브랜드의 제품이나 서비스를 구매하는 것이라고 정의하였다.

비영리기관인 도서관의 경우 이용자의 충성도가 도서관의 경제적인 영역에 영향을 미치지 않는으나, 도서관의 목적 및 존립과 밀접한 관련이 있으며, 나아가 충성도 높은 이용자와의 상호작용을 통해 도서관 발전을 모색할 수 있다는 점에서 이용자 충성도는 도서관에 대한 이용자의 인식을 측정하기 위한 중요한 지표로 간주될 수 있다(노효진, 장우권, 2019). 문헌정보학 분야에서 이용자 충성도는 도서관이 제공하는 서비스에 대한 호의적인 반응이나 강한 애착을 나타내는 정도를 개념화한 것으로 도서관의 재방문 또는 재이용 가능성의 정도를 의미한다(김선애, 2008).

3. 연구방법

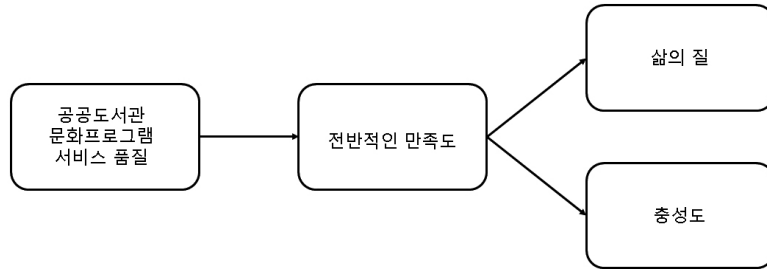
3.1 변인 및 연구 모형

본 연구에서는 선행연구 분석을 통해 연구모형을 설정하였다. 공공도서관 문화프로그램 서비스 품질을 측정하기 위해 오동근, 여지숙, 최

성열(2010) 연구를 바탕으로 변인을 설정하였다. 이는 콘텐츠에 해당하는 문화프로그램 내용 및 강사의 수준, 문화프로그램 참여에 필요한 지원 서비스인 해당 기관의 지원 및 제반 서비스, 문화프로그램이 진행되는 해당 기관의 물리적 환경 및 시설 수준으로 구분된다(오동근, 여지숙, 최성열, 2010).

전반적인 만족도와 충성도는 오동근 외(2009)의 변인을 이용하여 설정하였다. 전반적인 만족도는 도서관 이용자의 문화프로그램 이용 후 긍정적인 감정 상태로 정의할 수 있으며, 충성도는 고객과 서비스 제공자와의 장기적인 관계에 기반한 향후 이용의도로 정의한다(오동근 외, 2009).

삶의 질은 상향확산이론을 바탕으로 한 삶의 질에 관한 연구 중 고명철(2018)이 제시하고 있는 '삶의 질'을 채택하였다. 이를 측정하기 위한 변인은 노경주(2014), 김세봄(2013), 김명준(2012), 이채영(2015)의 연구를 참조하여 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였으며 이용자들의 주관적인 삶의 질, 사회적 안정, 심리적 안정 정도로 구분된다. 공공도서관 문화프로그램 품질과 전반적인 만족도, 충성도는 공공도서관 문화프로그램의 품질 및 만족도가 충성도에 미치는 영향에 관한 연구(오동근 외, 2009)를 기반으로 독립변인, 매개변인, 종속 변인으로 설정하였다. 삶의 질을 종속변인으로 사용한 이유는 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램이 이용자의 삶의 행복을 추구하는데 그 목적이 있으며 실제로 이용자의 삶의 질에 영향을 줄 것이라 판단하였기 때문이다. 이를 나타내기 위한 연구모형은 <그림 2>와 같다.



〈그림 2〉 연구모형

3.2 가설 설정

본 연구의 목적은 공공도서관이 제공하는 「길 위의 인문학」 프로그램의 품질이 이용자의 만족도와 삶의 질, 그리고 그 프로그램에 대한 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 밝히는 것이다.

이를 위하여 설정한 가설은 다음과 같다.

- 가설 1. 공공도서관 문화프로그램 내용 및 강사의 수준은 이용자의 전반적인 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 공공도서관의 지원 및 제반 서비스 수준은 이용자의 전반적인 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 공공도서관의 물리적 환경 및 시설 수준은 이용자의 전반적인 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 공공도서관 문화프로그램에 대한 이용자의 전반적인 만족도는 그들의 삶의 질 안정 정도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 공공도서관 문화프로그램에 대한 이용자의 전반적인 만족도는 그들의 심리적 안정 정도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 공공도서관 문화프로그램에 대한

이용자의 전반적인 만족도는 그들의 사회적 안정 정도에 영향을 미칠 것이다.

- 가설 7. 공공도서관 문화프로그램에 대한 이용자의 전반적인 만족도는 그 프로그램에 대한 충성도에 영향을 미칠 것이다.

3.3 표본 및 설문지 구성

3.3.1 연구 대상 선정

본 연구를 위해 공공도서관의 문화프로그램 중 도서관 「길 위의 인문학」에 참여한 경험이 있는 이용자를 대상으로 전국에 걸쳐 온라인 설문조사를 실시하였다. 도서관 「길 위의 인문학」 참여 후기를 블로그에 포스트한 작성자에게 설문을 요청하였으며, 도서관 「길 위의 인문학」 사업본부를 통해 설문지를 배포 및 수집하였다. 구조방정식모형에 적합한 표본의 수를 산출하기 위해 G*Power 3.1 프로그램을 사용하였다(장정인, 이용정, 2021). 가설 검정에 사용되는 다중회귀분석을 기준으로 효과 크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.95로 설정한 결과 표본 크기는 최소 129명이 적절한 것으로 나타났다. 설문조사는 2021년 1월 9일부터 2021년 3월 27일까지 총 78일간 진행하여 총 138부를 회수하

였다. 이 중 불성실한 응답은 없었으며, 따라서 총 138부를 대상으로 결과를 분석하였다.

응답자의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 응답자 중 약 83퍼센트가 여성으로 나타났으며 참여도서관 소재지는 경기와 서울이 대다수를 차지하였다. 연령은 40대가 가장 높은 비중을 차지하였다. 학력은 대학졸업자가 응답자의 약 64퍼센트를 차지하였으며 직업은 전업주부, 사무관리직, 전문직 및 기타가 응답자의 대다수인 약 84를 차지하였다.

3.3.2 설문지 구성

설문지는 선행연구를 참고하여 재구성하였으며(〈표 1〉 참조), 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.4 분석 방법

본 연구에서는 수집된 데이터의 가설 검증을 위해 SPSS와 AMOS을 이용하여 빈도분석, 신뢰도 분석, 확인적 요인 분석, 상관관계분석을 실시하였다. 또한 가설 검증을 위해 구조방정식 모형 검증을 실시하였다.

4. 연구결과 및 분석

4.1 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 수업 유형 및 방식에 관한 빈도분석

〈표 2〉와 같이 응답자들이 참여한 도서관 「길

〈표 1〉 설문 문항 구성

개념	변인	문항수
인구통계학적 특성	성별, 연령, 학력, 직업	4
프로그램 유형 및 수업 방식	참여 프로그램 유형, 참여 프로그램 수업 방식	2
공공도서관 문화프로그램 서비스 품질	수업방식의 적절성, 수업내용 수준의 적절성, 강사의 열성, 제공 자료의 적절성, 강사의 지식, 강사의 설명, 강사의 학생 참여유도, 강사의 학생에 대한 개인적인 관심, 강의내용의 참신성 유지/노력, 강사의 성실도, 직접 방문하여 강좌등록 시 직원의 도움, 문의하였을 때 직원의 충분한 설명, 안내자료(팸플릿자료 등) 비치, 직접 방문 강좌 등록절차의 용이성, 민원 대응의 신속성, 홈페이지에서 강좌 검색의 용이성, 인터넷을 통한 교육관련 정보 공지의 신속성, 직원의 불만사항 대응 노력, 직원의 불만사항에 대한 개별적 통지, 강의실의 편안하고 안락함, 강의실의 냉/난방, 강의실 교육기자재 배치, 교육기자재 성능/상태의 우수성, 자체의 충분성, 안내표시, 조명, 청결상태, 편의시설의 청결성, 내부 환경의 쾌적성	29
전반적인 만족도	도서관에서 제공하는 서비스에 대한 전반적인 만족도, 도서관에서 나의 기대를 충족시켜 주는 정도에 대한 만족도, 이상적인 수준의 서비스 대비해 볼 때 느끼는 도서관에 대한 만족도	3
삶의 질	문화서비스 접근성에 대한 만족도, 새로운 정보획득을 통한 정서적 만족, 필요한 정보 습득의 용이성, 도서관이용에 대한 만족도, 여가를 즐길 기회, 삶의 질 인식정도, 도서관을 통한 새로운 관계형성, 대인관계에 대한 만족, 애정/감정표현, 주변의 도움, 인생을 즐길, 집중, 삶의 의미, 자신에 대한 만족, 우울감	15
충성도	교양강좌에 대한 관심과 애착정도, 교양강좌에 대한 계속 수강 의도, 타인에게 수강 권유	3

〈표 2〉 응답자가 참여한 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 강의 유형 및 방식

구분	빈도(명)	비율(%)
자유기획	93	67.4
함께읽기	24	17.4
함께쓰기	21	15.2
합계	138	100.0
대면	84	60.9
비대면	26	18.8
둘 다(대면, 비대면)	28	20.3
합계	138	100.0

위의 인문학」 프로그램의 유형은 자유 기획이 93명(67.%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 대부분의 응답자가 대면 방식의 강의에 참여한 것으로 나타났다.

4.2 타당성 분석

먼저 독립변인인 공공도서관 문화프로그램 서비스 품질에 대한 타당성을 측정하기 위해 탐색적 요인 분석을 실시한 결과는 〈표 3〉과 같다. 분석결과, $KMO=0.918$, $x^2=3348.220$, $df=406$, $p=.000$ 이며 누적분산 설명력은 68.070으로 나타났다. 총 29문항에 대해 3개의 요인이 도출되었으며, 서비스품질16과 서비스품질17은 공통된 변인의 요인으로 묶이지 않아 분석에서 제외하였다. 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 확인되었다. 요인1은 10개 문항으로 해당기관의 시설 및 환경, 요인 2는 10개 문항으로 문화프로그램 내용 및 강사, 마지막으로 요인 3은 7개의 문항으로 해당 기관의 지원 및 제반 서비스로 명명하였다.

매개변인인 전반적인 만족도에 대한 탐색적 요인분석 결과, $KMO=0.751$, $x^2=236.622$, $df=3$,

$p=.000$ 이며 누적분산설명력은 82.321로 나타났다. 총 3문항에 대해 1개의 요인이 도출되었으며 해당 요인은 전반적인 만족도로 명명하였다.

종속변인인 삶의 질과 충성도에 대한 탐색적 요인분석 결과는 〈표 4〉와 같다. 분석결과, $KMO=0.936$, $x^2=2196.102$, $df=153$, $p=.000$ 이며, 누적분산 설명력은 81.970로 나타났으며, 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 확인되었다. 총 15문항에 대해 4개의 요인이 도출되었으며, 삶의 질5와 삶의 질 15는 공통된 변인의 요인으로 묶이지 않아 분석에서 제외하였다. 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 확인되었다. 요인 1은 6개 문항으로 삶의 질 안정 정도, 요인 2는 3개 문항으로 사회적 안정 정도, 요인 3은 4개 문항으로 심리적 안정 정도, 마지막으로 요인 4는 3개의 문항으로 충성도로 명명하였다.

4.3 신뢰도 분석

크론바흐 알파(Cronbach's α)의 계수를 이용하여 신뢰도 분석(Reliability Test)을 실시한

〈표 3〉 프로그램 품질에 대한 타당성과 신뢰도 분석 결과

측정항목	요인1	요인2	요인3	요인4	Cronbach's α
편의시설의 청결성	0.828	0.221	0.152	0.077	.887
교육기자재 성능/상태의 우수성	0.799	0.221	0.252	0.040	
내부 환경의 쾌적성	0.796	0.271	0.234	-0.088	
강의실의 냉/난방	0.772	0.177	0.194	0.301	
청결상태	0.756	0.157	0.328	0.219	
조명	0.753	0.153	0.326	0.061	
강의실 교육기자재 배치	0.742	0.374	0.321	0.028	
안내표시	0.718	0.147	0.503	0.024	
강의실의 편안하고 안락함	0.716	0.152	0.346	0.244	
기자재의 충분성	0.712	0.157	0.185	0.447	
강사의 성실도	0.226	0.807	0.263	-0.035	
강사의 학생 참여유도	0.085	0.770	0.078	-0.174	
강사의 열성	0.085	0.745	0.121	0.417	
강사의 지식	0.222	0.715	0.080	0.312	
강의내용의 참신성 유지/노력	0.250	0.699	0.211	0.001	
제공 자료의 적절성	0.183	0.668	0.350	0.240	
강사의 학생에 대한 개인적인 관심	0.050	0.661	0.330	0.035	
강사의 설명	0.304	0.629	0.022	0.144	
수업방식의 적절성	0.245	0.549	0.002	0.378	
수업내용 수준의 적절성	0.174	0.511	0.120	0.500	
직접 방문하여 강좌 등록시 직원의 도움	0.259	0.212	0.798	-0.012	.903
문의하였을 때, 직원의 충분한 설명	0.201	0.254	0.793	0.213	
직원의 불만사항 대응 노력	0.445	0.103	0.666	0.357	
민원 대응의 신속성	0.454	0.214	0.665	0.175	
직원의 불만사항에 대한 개별적 통지	0.522	0.171	0.634	0.012	
안내자료(팸플릿 자료 등) 비치	0.286	0.395	0.589	0.022	
직접 방문 강좌 등록절차의 용이성	0.199	0.034	0.538	-0.011	
인터넷을 통한 교육관련 정보 공지의 신속성*	0.447	0.226	0.490	0.388	
홈페이지에서 강좌 검색의 용이성*	0.260	0.223	0.529	0.538	
고유값	2.470	0.266	0.264		
누적분산(%)	82.321	91.190	100.000		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)					0.918
Bartlett 구형성 검증 (Bartlett' Test of Sphericity)			Chi-Square		3348.220
			df(p)		406(p<.001)

결과, 매개변인인 전반적인 만족도에 대한 측정 수치(Cronbach's α = .892)를 포함한 모든 문

항에서 0.6을 충분히 넘어 설문 문항의 내적 일관성이 있고 볼 수 있다(〈표 3〉, 〈표 4〉 참조).

〈표 4〉 만족도, 삶의 질 및 충성도의 타당성과 신뢰도 분석 결과

측정항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	Cronbach's α
문화서비스 접근성에 대한 만족도	0.860	0.070	0.203	0.218	0.084	.933
새로운 정보 획득을 통한 정서적 만족	0.702	0.377	0.316	0.242	0.023	
필요한 정보 습득의 용이성	0.698	0.339	0.303	0.283	0.101	
도서관이용에 대한 만족도	0.642	0.387	0.307	0.330	-0.073	
여가를 즐길 기회	0.596	0.313	0.263	0.457	0.000	
삶의 질 인식 정도	0.593	0.470	0.416	0.232	-0.023	
도서관을 통한 새로운 관계형성*	0.154	0.790	0.094	0.226	0.233	.871
대인관계에 대한 만족	0.271	0.771	0.269	0.175	0.069	
애정/감정표현	0.199	0.711	0.466	0.122	0.056	
주변의 도움	0.384	0.663	0.297	0.201	0.007	.928
인생을 즐김	0.292	0.178	0.791	0.352	0.026	
집중	0.277	0.439	0.734	0.077	0.221	
삶의 의미	0.388	0.322	0.711	0.329	0.063	
자신에 대한 만족	0.403	0.323	0.663	0.318	0.047	
향후 재참여 의사	0.264	0.168	0.185	0.861	-0.002	.919
참여 프로그램에 대한 애정/관심	0.172	0.230	0.281	0.840	0.004	
프로그램 추천 의사	0.341	0.148	0.156	0.830	-0.093	
우울감*	0.045	0.180	0.115	-0.074	0.958	
고유값	10.500	1.729	0.938	0.801		
누적분산(%)	58.334	67.940	73.150	77.601		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)						0.936
Bartlett 구형성 검증 (Bartlett' Test of Sphericity)			Chi-Square	2196.102		
			df(p)	153(p<.001)		

4.4 확인적 요인 분석

최종적으로 변인 간의 관계를 분석하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 구조방정식모형의 집중 타당성을 검증할 때는 표준화계수가 .7이상, 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)가 .5이상 그리고 개념신뢰도(CR)가 .7 이상일 경우 바람직하다(노경섭, 2019). 본 연구에서 사용한 잠재변수와 관측변수들을 대상으로 확인적 요인 분석을 실시한 결과, 표준화 계수와 평균분산추출 모두 조건

에 부합하였다(〈표 5〉 참조).

4.5 상관관계분석

상관관계 분석 결과, '전반적인 만족도'와 '서비스품질(문화프로그램 내용 및 감사)'의 상관계수가 .519로 가장 높은 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 또한 '삶의 질(심리적 안정 정도)'의 상관계수가 .430으로 중간 정도의 상관관계를 나타내었다. 전체 변인 중 '삶의 질(사회적 안정 정도)'가 -.007에서 .095로 다른 변

〈표 5〉 확인적 요인 분석 결과

잠재변수	관측변수	비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	AVE	CR (Construct Reliability)
문화프로그램 내용 및 강사	서비스품질1	0.825	0.634	0.111	7.447	0.682	0.955
	서비스품질2	0.683	0.611	0.096	7.149		
	서비스품질3	0.832	0.8	0.087	9.604		
	서비스품질4	1.039	0.775	0.112	9.267		
	서비스품질5	0.755	0.769	0.082	9.199		
	서비스품질6	0.66	0.635	0.088	7.458		
	서비스품질7	0.926	0.629	0.126	7.373		
	서비스품질8	1.079	0.659	0.139	7.764		
	서비스품질9	1	0.746				
	서비스품질 10	1.035	0.818	0.105	9.854		
해당 기관의 지원 및 제반서비스	서비스품질11	0.979	0.799	0.086	11.345	0.606	0.913
	서비스품질12	1.053	0.834	0.087	12.149		
	서비스품질13	0.92	0.69	0.1	9.155		
	서비스품질14	0.839	0.459	0.151	5.54		
	서비스품질15	1.054	0.856	0.083	12.672		
	서비스품질18	1	0.844				
	서비스품질19	1.005	0.794	0.09	11.231		
해당기관의 시설 및 환경	서비스품질20	1.118	0.822	0.094	11.881	0.800	0.976
	서비스품질21	1.021	0.835	0.084	12.18		
	서비스품질22	1.115	0.861	0.087	12.815		
	서비스품질23	1.266	0.834	0.104	12.155 ***		
	서비스품질24	1.036	0.783	0.094	11.02 ***		
	서비스품질25	1.289	0.846	0.104	12.449 ***		
	서비스품질26	1.026	0.808	0.089	11.568 ***		
	서비스품질27	0.98	0.857	0.077	12.713 ***		
	서비스품질28	1	0.832				
	서비스품질 29	0.966	0.818	0.082	11.792 ***		
전반적인 만족도	전반적인 만족도1	1.019	0.869	0.079	12.849 ***	0.847	0.943
	전반적인 만족도2	0.954	0.856	0.076	12.528 ***		
	전반적인 만족도3	1	0.845				
삶의 질 안정 정도	삶의 질9	1	0.806			0.787	0.957
	삶의 질10	0.829	0.757	0.082	10.048 ***		
	삶의 질11	1.056	0.864	0.087	12.101 ***		
	삶의 질12	1.134	0.864	0.094	12.099 ***		
	삶의 질13	1.043	0.879	0.084	12.427 ***		
	삶의 질14	0.886	0.855	0.074	11.928 ***		
사회적 안정 정도	삶의 질6	1	0.796			0.742	0.896
	삶의 질7	1.105	0.863	0.099	11.198 ***		
	삶의 질8	1.06	0.841	0.098	10.854 ***		
심리적 안정 정도	삶의 질1	1	0.864			0.804	0.943
	삶의 질2	0.991	0.924	0.063	15.664 ***		
	삶의 질3	1.036	0.843	0.079	13.071 ***		
	삶의 질4	0.852	0.883	0.06	14.285 ***		
충성도	충성도 1	1	0.873			0.885	0.958
	충성도 2	0.965	0.911	0.065	14.904 ***		
	충성도 3	0.895	0.893	0.062	14.434 ***		

*** p<0,001

인들과 가장 낮은 상관관계를 보이고 있고, '사용장벽 정도'가 -.007에서 .519로 다른 변인들과 가장 높은 상관관계가 있음을 나타내고 있다. 상관관계 분석을 통해 나타난 상관관계 계수가 다소 낮게 분석되었지만 두 변수 간 통계적 유의미성이 있다고 판단하였다. 따라서 본 연구에서는 구조방정식모형 분석을 통해 최종적으로 변인들 간의 관계를 분석하였다. 분석 결과를 표로 정리하면 <표 6>과 같다.

4.6 구조방정식모형 적합도 분석

적합도 분석결과, CMIN(x^2)=77.155, GFI (Goodness-of-Fit Index)=0.913, RMR(Root Mean squared Residua)=0.047, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)=0.061, NFI(Normed Fit Index)=0.917, TLI(Turker-Lewis Index=NNFI)=0.961, CFI(Comparative Fit Index)=0.970, PNFI(Parsimonious Normed

Fit Index)=0.597로 추정모형이 적합한 것으로 나타났다(<그림 3> 참조). 이를 통해 설정된 구조방정식 모형이 적합하다고 판단할 수 있다.

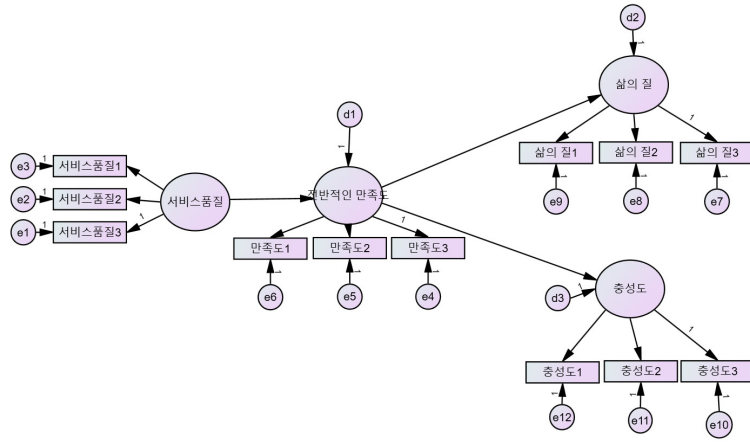
4.7 연구 가설 검증

연구 가설을 검증하기 위해 구조방정식모형 (Structural Equation modeling)을 이용하였다(<그림 4> 참조). 본 연구의 구조방정식 모형 경로분석 결과는 <표 7>과 같다. 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램의 내용 및 강사의 품질이 이용자의 전반적인 만족도에 영향을 미칠 것이라는 H1을 검정한 결과 $\beta=0.587$, $t=10.9$ 로 유의하게 나타나 채택되었다($p<.001$). 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램을 진행하는 해당 기관의 지원 및 제반 서비스의 품질은 이용자의 전반적인 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것

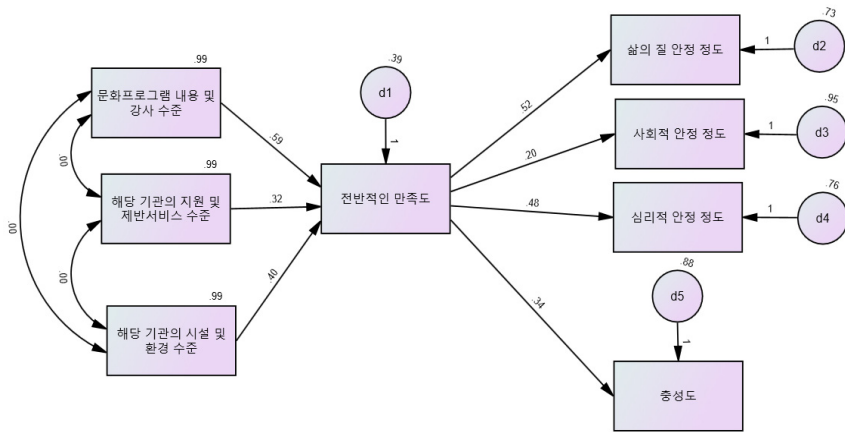
<표 6> 변인 간의 상관관계 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 서비스품질 (해당기관의 시설 및 환경)	1.000							
2. 서비스품질 (문화프로그램 내용 및 강사)	-0.009	1.000						
3. 서비스품질 (해당기관의 지원 및 제반서비스)	-0.028	0.025	1.000					
4. 전반적인 만족도	.348**	.519**	.316**	1.000				
5. 삶의 질 (삶의 질 안정 정도)	0.111	.295**	0.114	.380**	1.000			
6. 삶의 질 (사회적 안정 정도)	0.039	0.144	.292**	.267**	-0.007	1.000		
7. 삶의 질 (심리적 안정 정도)	.292**	.259**	.194*	.430**	-0.089	0.095	1.000	
8. 충성도	.227**	.312**	0.077	.296**	0.017	-0.061	0.070	1.000

* p<0.05 ** p<0.01



〈그림 3〉 구조방정식모형 적합도 분석



〈그림 4〉 경로분석 결과

〈표 7〉 경로분석 결과 및 가설채택 여부

가설	인과관계	경로계수		S.E.	C.R.	p	검정
		비표준화	표준화				
가설 1	문화프로그램 내용 및 감사 → 전반적인 만족도	0.587	0.587	0.054	10.9	.000	채택
가설 2	해당 기관의 지원 및 제반서비스 → 전반적인 만족도	0.319	0.319	0.054	5.932	.000	채택
가설 3	해당기관의 시설 및 환경 → 전반적인 만족도	0.396	0.396	0.054	7.349	.000	채택
가설 4	전반적인 만족도 → 삶의 질 안정 정도	0.515	0.515	0.073	7.035	.000	채택
가설 5	전반적인 만족도 → 심리적 안정 정도	0.481	0.481	0.075	6.418	.000	채택
가설 6	전반적인 만족도 → 사회적 안정 정도	0.196	0.196	0.084	2.335	0.02	채택
가설 7	전반적인 만족도 → 충성도	0.338	0.338	0.08	4.201	.000	채택

$\chi^2=86.744$, $df=18$, $CFI=0.759$, $RMR=0.086$, $GFI=0.902$, $NFI=0.723$, $TLI=0.625$, $IFI=0.767$, $RMSEA=0.167$

이라는 H2를 검정한 결과 $\beta=0.319$, $t=5.932$ 로 유의하게 나타나 채택되었다($p<.001$). 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램을 진행하는 해당 기관의 시설 및 환경의 품질은 이용자의 전반적인 만족도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 H3를 검정한 결과 $\beta=0.396$, $t=7.349$ 로 유의하므로 채택되었다($p<.001$).

이용자의 전반적인 만족도는 이용자가 인식하는 삶의 질 안정 정도에 정(+)²의 방향으로 영향을 미칠 것이라는 H4를 검정한 결과 $\beta=0.0515$, $t=7.035$ 로 유의하게 나타나 채택되었다($p<.001$). 이용자의 전반적인 만족도는 이용자가 인식하는 심리적 안정 정도에 정(+)³의 방향으로 영향을 미칠 것이라는 H5를 검정한 결과 $\beta=0.481$, $t=6.418$ 로 유의하게 나타나 채택되었다($p<.001$). 이용자의 전반적인 만족도는 이용자가 인식하는 사회적 안정 정도에 정(+)⁴의 방향으로 영향을 미칠 것이라는 H6을 검정한 결과 $\beta=0.196$, $t=2.335$ 로 유의하게 나타나 채택되었다($p<.001$). 이용자의 전반적인 만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이라는 H7을 검정한 결과, $\beta=0.338$, $t=4.201$ 로 유의하게 나타나 채택되었다($p<.001$).

연구 결과에 따르면, 「길 위의 인문학」 문화 프로그램 서비스품질이 높을수록 이용자의 그 프로그램에 대한 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이러한 이용자의 전반적인 만족도는 이용자의 삶의 질 안정 정도 및 심리적 안정 정도와 사회적 안정 정도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 이용자의 전반적인 만족도가 높을수록 같은 프로그램에 다시 참여하려는 성향이 높았다.

5. 토론 및 결론

최근 공공도서관은 과거 장서위주의 전통적인 서비스 외에도 독서 프로그램 및 평생교육 프로그램 등 지역사회 구성원들이 여가생활을 즐기거나 삶의 질을 높일 수 있는 다양한 문화 서비스를 함께 제공하고 있다. 따라서 본 연구는 공공도서관 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 이용자를 대상으로 문화프로그램 서비스 품질이 이용자의 만족도 및 삶의 질과 문화프로그램 충성도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 연구 결과에 따르면, 먼저, 공공도서관 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램의 내용 및 강사는 이용자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 참여한 프로그램의 내용 및 강사의 품질이 높을수록 이용자가 프로그램에 대한 만족도를 크게 느낀다고 이해할 수 있다. 둘째, 참여한 프로그램을 제공하는 공공도서관의 지원과 제반서비스는 이용자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 해당 공공도서관 사서의 도움, 등록절차의 용이함 등이 높을수록 이용자가 프로그램에 대한 만족도를 더 느낀다고 볼 수 있다. 셋째, 참여한 프로그램을 제공하는 공공도서관의 시설 및 환경은 이용자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 해당 공공도서관의 강의실 및 교육 기자재 등의 품질이 높을수록 이용자가 프로그램에 대한 만족도를 느끼는 것으로 해석할 수 있다.

넷째, 이용자의 전반적인 만족도는 삶의 질 안정 정도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 참여한 프로그램에 대한 전반적

인 만족도가 이용자의 여가 및 문화프로그램을 통한 주관적인 삶의 질 안정에 긍정적인 영향을 미친다고 이해할 수 있다. 다섯째, 이용자의 전반적인 만족도는 심리적 안정 정도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 전반적인 만족도가 이용자가 자신의 삶을 즐기고 있고, 삶의 의미가 있다고 느끼도록 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 여섯째, 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 이용자의 삶의 질 가운데 사회적 안정 정도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 이용자들의 전반적인 만족도가 대인관계와 관련된 만족감에 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다. 마지막으로, 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 서비스에 대한 이용자의 전반적인 만족도는 그 프로그램에 대한 충성도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램에 참여해서 경험한 만족감이 향후에도 이 프로그램 서비스에 다시 참여할 의사를 갖도록 하는 데 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 본 연구는 선행 연구들이 주로 공공도서관의

전반적인 서비스가 이용자의 만족도 및 충성도에 미치는 영향을 중점적으로 논의한 한 것과는 달리 특정 서비스인 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램 서비스가 이용자 만족도와 삶의 질, 그리고 충성도에 미치는 영향을 연구했다는 점에서 의의가 있다. 또한 공공도서관이 제공하는 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램에 대한 전반적인 만족도가 이용자의 삶의 질에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인함으로써 해당 프로그램이 목적에 맞게 수행되었다는 것을 검증하였다. 하지만 본 연구는 문화체육관광부의 지원을 받아 충분한 예산으로 이루어진 도서관 「길 위의 인문학」 프로그램에 국한되어 일반적인 공공도서관 문화프로그램의 서비스 품질 및 이용자 만족도에 적용하는 데는 어려움이 있다. 뿐만 아니라, 본 연구를 위해 설문조사를 전국적으로 실시하였으나 참여 도서관의 지역에 따른 비율이 일정하지 않아 지역별로 표본 수의 차이가 크게 나타난 한계가 있다. 따라서 향후에는 참여 도서관을 확장하여 지역별 표본의 수를 고르게 하거나 참여 도서관 지역을 특정하여 연구를 진행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 고명철 (2018). 공공서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향: 지방정부 신뢰에 의한 지역사회 생활의 질(community QoL)의 매개된 조절효과를 중심으로. 지방정부연구, 22(2), 119-146. <http://dx.doi.org/10.20484/klog.22.2.6>
- 고민환 (2019). 항공서비스학과 교육서비스품질이 만족, 태도, 충성도에 미치는 영향: 기대 불일치 이론을 중심으로. 관광레저연구, 31(12), 239-255.
- 김명준 (2012). 결혼이주여성의 문화적응유형에 따른 삶의 질에 관한 연구. 석사학위논문, 경기대학

교 행정대학원 사회복지학과.

- 김새봄 (2013). 농어촌 결혼이주여성의 삶의 질 결정요인 분석. 석사학위논문, 서울대학교 대학원 농경제사회학부 농경제학전공.
- 김선애 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K 대학도서관의 이용자를 대상으로. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
- 노경섭 (2019). 제대로 알고 쓰는 논문 통계분석 SPSS&AMOS. 서울: 한빛아카데미.
- 노경주 (2014). 어르신들의 공공도서관 이용요인과 삶의 질에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 노영희, 박양하 (2017). 공공도서관 서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향력에 대한 인식 조사 연구. 한국비블리아학회지, 28(1), 45-77. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.045>
- 노효진, 장우권 (2019). 대학도서관 이용자의 공동체 의식이 이용자 만족도 및 충성도에 미치는 영향 연구. 정보관리학회지, 36(1), 137-168. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.137>
- 문화체육관광부, 한국도서관협회 (2019). 2019년 도서관 『길 위의 인문학 사업』 결과보고서.
- 신동식 (2009). 기대불일치이론을 적용한 테마파크 이용자의 이용만족과 전환의도에 관한 연구: 대안매력도의 조절효과 검증. 관광연구, 24(2), 177-197.
- 오동근 (2005). 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 정보관리학회지, 22(4), 61-78. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.4.061>
- 오동근, 여지숙, 최성열 (2010). 구조방정식을 이용한 공공도서관과 문예회관의 문화교육프로그램의 품질과 만족도에 관한 비교분석. 한국도서관·정보학회지, 41(3), 291-307. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.3.201009.291>
- 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 (2009). 공공도서관 고객만족도 (LCSI) 모형개발 및 측정. 한국도서관·정보학회지, 40(2), 267-286. <https://doi.org/10.16981/kliss.40.2.200906.267>
- 이경아, 김기영 (2018). 공공도서관 문화프로그램을 통한 공공도서관에 대한 인식 탐색: 에코 세대를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 52(3), 335-361. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.335>
- 이성신 (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103.
- 이윤경 (2018). 삶의 질 영향요인 추세분석: 상향확산이론의 적용을 중심으로. 사회과학연구논총, 34(2), 35-72. <https://doi.org/10.16935/ejss.2018.34.2.002>
- 이채영 (2015). 공공도서관 다문화프로그램이 결혼이주여성의 문화적응 스트레스와 삶의 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 성균관대학교 문헌정보학과.
- 장덕현 (2017) 공공도서관 기반 인문학 프로그램에 대한 현상적 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 99-116. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.99>

- 장정인, 이용정 (2021). 병원정보탐색 어플리케이션의 지속적 이용에 관한 연구. *정보관리학지*, 38(1), 243-262. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.243>
- 정영아 (2018). 사회에 대한 공정성 인식도가 행복에 미치는 영향-서울시 주민을 중심으로. 석사학위 논문, 서울대학교 대학원 행정학과 행정학전공.
- 조인숙, 김수희 (2010). 제주지역 공공도서관 문화프로그램 실태분석 및 이용자 만족도 연구. *한국비블리아학회지*, 21(1), 31-42.
- 조찬식 (2008). 서울시 공공도서관 문화프로그램의 실태 및 운영에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 42(2), 171-188.
- Oliver, R. L (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing*, 17(4), 460-469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.
<https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Chang, D. H. (2017). A study on humanities programs in public libraries: observations and reflections. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1), 99-116.
<https://doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.99>
- Cho, C. S. (2008). A study on the cultural programs of public libraries in Seoul. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 42(2), 171-188.
- Cho, I. S. & Kim, S. H. (2010). A study on the user satisfaction of cultural programs of public library in Jeju area. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(1), 31-42.
- Jang, J. I. & Yi, Y. J. (2021) A study on the continuous use of hospital information seeking applications. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 38(1), 243-262.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.243>
- Jeong, Y. A. (2018). The Effects of perception of Fairness in society on Happiness: The Case of Seoul Citizen. Master's thesis, Seoul National University.
- Kim, M. J. (2012). A Study on the Quality of Life According to the Cultural Adaptation Patterns of Marriage Immigrant Women, Master's thesis, Kyonggi University.
- Kim, S. A. (2008). A study on the user satisfaction and loyalty of university library users.

- Journal of the Korean Library and Information Science, 42(3), 281-299.
- Kim, S. B. (2013). The Determinants of Quality of Life: A Case of Marriage Migrant Women in Rural Korea.
- Ko, M. C. (2018). The effects of public service satisfaction on subjective well-being: focusing on the moderated mediation effect of community QoL by trust in local government. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 22(2), 119-146.
<https://doi.org/10.20484/klog.22.2.6>
- Ko, M. H. (2019) The effects of education service quality of airline service management on satisfaction, attitude and loyalty through expectation disconfirmation theory. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 31(12), 239-255.
- Lee, C. Y. (2015). Multicultural Program Impact Delivered by Public Library on Immigrant Women's Acculturative Stress and Quality of Life. Master's thesis, Sungkyunkwan University.
- Lee, K. A. & Kim, G. Y. (2018). An exploratory study on the perceptions of public libraries through library cultural program: focused on eco generation. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 52(3), 335-361. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.335>
- Lee, S. S. (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.
- Lee, Y. K. (2018). Trend analysis of 'quality of life': focusing on the bottom-up spillover theory. *Ewha Journal of Social Sciences*, 34(2), 35-72.
<https://doi.org/10.16935/ejss.2018.34.2.002>
- Ministry of Culture, Sports and Tourism, & Korean Library Association (2019) 2019 Library 「Libraries on the road」 Results Report.
- Noh, K. J. (2014). Study on the Factors of Public Library Use and the Effects on the Quality of Life of Older Adults. Master's thesis, Sungkyunkwan University.
- Noh, Y. H. & Park, Y. H. (2017). A study of the recognition regarding the influence of public library service to quality of life. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 28(1), 45-77. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.045>
- Oh, D. G. (2005). Influences of Public Library Service Quality on User Satisfaction and Loyalty. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4), 61-78.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.4.061>
- Oh, D. G., Yeo, J. S., & Choi, S. Y. (2010). Comparative analysis on the service quality and

- satisfaction of the cultural and educational programs in the public libraries and the culture & art centers using structural equation model. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(3), 291-307. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.3.201009.291>
- Oh, D. G., Yeo, J. S., Choi, S. Y., Lim, Y. K., & Kim, K. S. (2009). Development and measurement of the public library customer satisfaction index(LCSI) model. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2), 267-286. <https://doi.org/10.16981/kliss.40.2.200906.267>
- Rho, K. S. (2019). *Properly Writing Paper Statistical Analysis SPSS & AMOS*. Seoul: Hanbit Academy.
- Roh, H. J. & Chang, W. K. (2019). A study on the effect of university library user's sense of community on user satisfaction and loyalty. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 36(1), 137-168. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.137>
- Shin, D. S. (2009). A study on customer satisfaction and switching intention of theme park visitor by expectation-disconfirmation theory: moderating effect on alternative attractiveness. *Korean Journal of Tourism Research*, 24(2), 177-197.

