

공공도서관 이용자들의 불안 심리가 도서관 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effect of Public Library Users' Anxiety on User Satisfaction and Loyalty

김 보 라 (Bora Kim)*

김 혜 영 (Hyeyoung Kim)**

목 차

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 서론 | 4. 연구 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 논의 및 결론 |
| 3. 분석 방법 | |

초 록

본 연구는 공공도서관 이용자들의 도서관 불안을 측정하고, 불안 요인 중 어떤 요인이 이용자 만족도와 충성도에 영향을 미치는지 분석하였다. 이를 위해 도서관 불안의 개념과 국내의 선행 연구를 고찰하고, 기존 불안 척도에 도서관 서비스 품질 평가 모델인 LibQUAL⁺ 요인을 추가하여 설문을 구성하였다. C시 6개 공공도서관 이용자를 대상으로 조사한 결과, 도서관 불안은 '직원의 전문적 서비스', '심리적·정서적 인식', '물리적·공간적 기능인식', '도서관 자원 및 프로그램 활용'의 네 가지 요인으로 재구성되었다. 이 중 '물리적·공간적 기능인식' 요인이 만족도와 충성도에 모두 긍정적인 영향을 미쳤으며, '직원의 전문적 서비스'는 만족도에만 유의한 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 공공도서관의 일상성과 편안함을 강조하는 공간적 역할이 중요함을 시사하며, 도서관의 물리적 환경과 서비스 품질 개선이 불안을 줄이고 이용자 만족도와 충성도를 높이는 데 기여할 수 있음을 보여준다. 본 연구는 도서관 불안을 감소시키고, 만족도와 충성도를 높이는 요인을 규명함으로써 공공도서관 운영 및 서비스 개선에 중요한 정책적 시사점을 제공한다.

ABSTRACT

This study measured library anxiety among public library users and analyzed which anxiety factors affect user satisfaction and loyalty. To achieve this, the concept of library anxiety was explored, along with previous domestic and international research. Survey questions were developed by incorporating factors from the LibQUAL⁺ library service quality evaluation model into the existing anxiety scale. A survey was conducted with users from six public libraries in City C, and data analysis identified analysis identified four factors: 'professional service of staff,' 'psychological and emotional perception,' 'physical and spatial perception,' and 'use of library resources and programs.' Among these, 'physical and spatial perception' positively influenced both satisfaction and loyalty, while 'professional service of staff' only significantly affected satisfaction. These findings suggest the importance of public libraries as comfortable and familiar spaces, emphasizing that improvements in the physical environment and service quality can reduce anxiety and enhance user satisfaction and loyalty. This study provides significant policy implications for improving public library operations and services by identifying key factors that reduce library anxiety and increase user satisfaction and loyalty.

키워드: 공공도서관, 도서관불안, 도서관 불안측정도구, 도서관서비스품질, 라이브퀵플러스

Public Libraries, Library Anxiety, Library Anxiety Scale, Library Service Quality, LibQUAL⁺

* 청주대학교 문헌정보학과 석사과정(brkim81@naver.com / ISNI 0000 0005 1806 7841) (제1저자)

** 청주대학교 문헌정보학과 조교수(kimhy@cju.ac.kr / ISNI 0000 0004 8396 9721) (교신저자)

논문접수일자: 2024년 10월 21일 최초심사일자: 2024년 10월 29일 게재확정일자: 2024년 11월 6일

한국문헌정보학회지, 58(4): 251-276, 2024. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.4.251>

© Copyright © 2024 Korean 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

현대의 공공도서관은 그 역할과 기능이 점차 다양화되고 있다. 단순히 정보 제공의 기능을 넘어, 지역 주민들이 소통하고 협력하는 공론장의 역할을 수행하며, 평생교육기관으로서의 역할을 강화해 나가고 있다. 특히 4차 산업혁명 시대의 도래와 함께 디지털 기술의 발전은 도서관의 새로운 역할 재정립에 대한 필요성을 제기하고 있다(한희정 외, 2017). 이러한 정보 기술 발전은 정보 접근 장벽을 낮추고, 디지털 정보 격차를 해소하는 데 중요한 기여를 하고 있다.

COVID-19 팬데믹은 공공도서관의 지식정보서비스 제공 방식에도 중대한 변화를 가져왔다(오선경, 2020). 이에 많은 공공도서관이 비대면 서비스로 전환하면서 이용자들의 도서관 접근 방식에도 변화가 생겼다. 미국의 박물관도서관지원기구(IMLS)에 따르면, 팬데믹 2년 차에 많은 공공도서관이 외부 와이파이 제공, 온라인 자료 대출 서비스, 비대면 픽업 서비스 등을 통해 지역 사회에 정보 접근을 지원하였다. 이러한 기술 변화는 이용자들의 정보 접근성을 확장하는 긍정적인 역할을 했으나, 디지털 정보 환경에 익숙하지 않은 일부 이용자, 특히 고령층이나 디지털 기기에 익숙하지 않은 사람들에게는 도서관 이용에 대한 불안과 어려움을 유발하기도 하였다(Institute of Museum and Library Services, 2024).

이러한 상황에서 공공도서관은 물리적 접근성을 개선하는 것을 넘어, 이용자들에게 정서적 편안함을 제공하는 공간으로서의 역할을 강화할 필요가 있다. 특히 도서관 이용에 대한 불

안(Library Anxiety)을 줄이고 이용자들이 도서관에서 편안함과 만족을 느끼는 요인에 대한 연구는 도서관 운영 및 서비스 정책 수립에 있어 중요한 의미를 갖는다.

국내 도서관 불안 관련 연구는 주로 특정 집단의 도서관 불안을 측정하거나 도서관 불안이론과 기타 변인 간의 상관관계를 다루어왔다(박현지, 박주현, 2023). 특정 집단을 대상으로 한 도서관 불안도 측정 연구와 이용자 특성별 도서관 불안 정도의 차이에 관한 연구는 많지만, 도서관 불안 요인과 이용자 만족도 충성도의 관계를 다룬 연구는 양선화(2014), 서석봉(2021)을 제외하고 드문 실정이다. 유병장(2004)은 “서비스 기관인 공공도서관의 존립 근거는 이용자들의 도서관에 대한 요구와 기대”라고 언급하며 도서관 이용자의 만족도와 충성도 연구의 중요성을 강조하였다.

도서관 불안과 이용자 만족도를 연계한 연구뿐만 아니라, 도서관 불안을 측정하는 도구의 개발과 업데이트도 중요한 과제로 떠오르고 있다. 현재까지 국내외에서 개발된 대부분의 도서관 불안 측정 도구는 대학도서관을 대상으로 설계되었기 때문에(Bostick, 1992; Kampen, 2004; 박현영, 남태우, 2006; 박주범, 정동열, 2010) 이를 공공도서관에 적용하는 데에는 한계가 있다. 또한 측정 도구들 대부분 디지털 검색 시스템 도입 초기에 개발되어서 현대의 정보 환경에 적합한 재설계가 필요하다.

이에 본 연구는 기존의 도서관 불안 척도를 재설계하고, 공공도서관 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 도서관 불안을 측정하고자 한다. 또한 이용자 만족도와 충성도와 관련된 문항을 추가 설계함으로써 도서관 불안 요

인 중 이용자의 만족도와 충성도에 영향을 미치는 주요 요인을 분석할 것이다. 이를 통해 이용자의 만족도와 충성도가 높은 공공도서관을 구축하기 위한 정책 방향을 제시하고, 변화하는 도서관 환경 속에서 이용하기 편리한 도서관을 만들기 위해 우선적으로 고려해야 할 요소를 도출하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 다음의 연구문제(RQ)를 설정하였다.

- RQ1. 도서관 불안을 구성하는 요인에는 어떤 것들이 있는가?
- RQ2. 도서관 불안을 구성하는 요인 중 이용자의 만족도와 충성도에 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

2. 이론적 배경

2.1 도서관 불안의 개념과 측정 척도 연구

도서관 불안은 일반 불안 심리를 문헌정보학에 대입하여 만든 이론으로 Mellon(1986)에 의해 제시되었다. 그는 서던 대학교(Southern University) 학생들을 대상으로 도서관 이용에 대한 느낌을 에세이 형식으로 쓰게 했는데, 이를 통해 75~85%의 학생들이 도서관을 이용할 때 두려움, 압도되는 느낌, 무기력감, 혼란 등을 느낀다는 것을 밝혀냈다. 그는 학생들이 도서관 불안을 느끼는 원인으로 ① 거대한 도서관의 규모 ② 자료가 어디에 있는지 모름 ③ (자료 검색을) 어떻게 시작해야 할지 모름 ④ (도서관에서) 무엇을 해야 할지 모름 등 4가지를

제시했다.

도서관 불안을 발생시키는 요인으로 Onwuegbuzie et al.(2004)은 기질적 요인, 상황적 요인, 환경적 요인 등 3가지로 분류했다. 기질적 요인은 개인의 성격적 특징으로 자아존중감, 자아개념, 자아인식 등이고, 환경적 요인은 인구통계학적 특성을 뜻한다. 상황적 요인은 자극을 둘러싼 직접적 환경으로, 도서관의 이용에 대한 지식, 정보에의 접근성 등이 포함된다. 그는 이 세 가지 요인들이 상호작용을 하며 도서관 불안 정도에 영향을 준다고 보았다.

도서관 불안은 많은 학자들에 의해 정의되었는데 남태우, 황옥경(2005)은 “도서관 이용과 관련하여 이용자가 느끼는 불안 혹은 막연한 두려움”이라고 정의하였고, Reits(2004)는 “도서관에서 정보를 찾아야 하는 상황에서 특히 도서관 경험이 부족한 사람이 느끼는 혼란, 두려움, 좌절”이라고 표현했다. 한국도서관협회는 “도서관에서 이용자가 자료를 찾을 때에 주로 이용 경험 부족으로 느끼는 혼란, 걱정, 실망 등의 통칭”으로 정의하였다.

이에 본 연구에서는 도서관 불안을 “도서관에서 학습, 자료 검색, 시설 이용 등 다양한 목적의 행위를 할 때, 이용자들이 느낄 수 있는 막연한 두려움 혹은 초조함”으로 정의하고자 한다.

Bostick(1992)은 Mellon(1986)의 이론을 토대로 불안의 정도를 정량화시킨 ‘도서관 불안 척도(Library Anxiety Scale, 이하 LAS)’를 개발했는데, ① 도서관 직원으로 인한 장벽 ② 정서적 장벽 ③ 도서관의 편안함(안락함) ④ 도서관에 대한 지식 ⑤ 기계적인 장벽 등 5가지 요인으로 나누었다.

Kampen(2004)은 LAS에 박사과정 입학생들을 대상으로 한 도서관 불안 조사를 추가해 '다차원 도서관 불안 척도(Multi-dimensional Library Anxiety Scale, 이하 MLAS)'를 개발했고 ① 편안함과 자신감 ② 정보검색에서 일반적 불안감 ③ 직원으로 인한 장벽 ④ 도서관 이용법에 대한 중요성 인지 ⑤ 기기에 대한 편안함과 활용 능력 ⑥ 도서관의 안락함 등 6가지 요인으로 분류했다.

국내에서는 박현영과 남태우(2006)가 국내 대학도서관 현실을 반영한 '한국형 도서관 불안 척도(Korea Library Anxiety Scale, 이하

KLAS)'를 개발했는데, LAS와 MLAS를 토대로 디지털 환경 요인을 추가해 6개 요인을 도출하였다. ① 물리적·환경적 요인 ② 도서관 이용 및 지식 ③ 과제 및 연구 ④ 디지털 정보 ⑤ 도서관 직원 ⑥ 심리적·정서적 요인 등이 있다.

박주범과 정동열(2010)은 디지털 도서관 이용자들이 느끼는 불안을 측정하기 위해 '디지털 도서관 불안척도(Digital Library Anxiety Scale, 이하 DLAS)'를 개발했고, ① 정서적 문제 ② 자원 ③ 이용지식 ④ 보안 ⑤ 언어 ⑥ 기술적 문제 ⑦ 과제 등 총 7가지 요인을 도출했다.

〈표 1〉 도서관 불안 측정 도구별 요인(박현지, 박주현, 2023)

연구자	도구명	요인
Bostick (1992)	LAS (Library Anxiety Scale)	도서관 직원으로 인한 장벽 정서적 장벽 도서관의 편안함(안락함) 도서관에 대한 지식 기계적인 장벽
Kampen (2004)	MLAS (Multi-dimensional Library Anxiety Scale)	편안함과 자신감 정보검색에서 일반적 불안감 직원으로 인한 장벽 도서관 이용법에 대한 중요성 인지 기기에 대한 편안함과 활용 능력 도서관의 안락함
박현영, 남태우 (2006)	KLAS (Korea Library Anxiety Scale)	물리적 환경적 요인 도서관 이용 및 지식 과제 및 연구 디지털 정보 도서관 직원 심리적 정서적 요인
박주범, 정동열 (2010)	DLAS (Digital Library Anxiety Scale)	정서적 문제 자원(온라인 자료) 이용 지식 보안 언어(영어 활용 능력) 기술적 문제 과제 영역

2.2 선행 연구

불안 척도 개발 이후, 다양한 집단을 대상으로 불안도를 측정하는 연구들이 활발히 진행되었다. 연구는 주로 특정 연령대나 특정 계층을 중심으로 이루어졌으며, 본 연구에서는 각 집단별 주요 연구를 살펴보고자 한다.

먼저, 장애인과 고령층을 대상으로 한 연구를 보면, 장보성 외(2010)는 공공도서관 장애인 이용자를 중심으로 도서관 불안을 측정했는데, 장애인 이용자들이 특히 타인과의 접촉에서 느끼는 불안도가 크다고 분석하며, 이동도서관 서비스 확대와 도서관 교육 프로그램의 지속적인 개발 필요성을 제기하였다.

오선혜와 이성숙(2012)은 50세 이상의 시니어 이용자를 대상으로 도서관 불안을 측정했는데, '디지털 정보'와 '도서관 이용 및 지식'에 대한 불안도가 높게 나타났다고 밝혔다. 이들은 시니어 맞춤형 디지털 정보 활용 교육과 시니어 전용 공간 마련이 필요하다고 주장하였다. 서석봉(2021)은 기존 도서관 불안 척도를 바탕으로 '고령자 전용 도서관 불안 척도'를 개발하였고, 고령자의 도서관 재이용 의도를 높이기 위해서는 디지털 리터러시 교육과 더불어 도서관 직원 교육이 필요함을 강조하였다.

외국인을 대상으로 한 도서관 불안 연구도 진행되었다. 장예솔과 김지현(2016)은 결혼이주여성을 대상으로 도서관 불안을 측정하였고, 외국어 가능 직원의 상주 필요성과 농촌지역 이동도서관 운영 활성화를 제안하였다. 유지윤과 정동열(2020)은 대학도서관을 이용하는 외국인 학생을 대상으로 한 연구를 통해 한국어 실력과 한국 문화 이해도가 높은 외국인

일수록 도서관 불안이 낮게 나타났음을 밝혔다. 한편, 김명숙(2023)은 은퇴 사서를 중심으로 한 시니어 자원봉사자가 도서관 서비스를 제공하는 '노노(老老)서비스'를 제안하기도 했다.

공공도서관 일반인 이용자를 대상으로 한 연구에선 서로 상반되는 연구결과가 나오기도 했다. 김홍렬(2008)의 연구에선 10대~20대에, 학력이 낮고, 도서관 방문 빈도가 낮은 이용자의 불안이 높게 나타난 반면, 김보일(2021)의 연구에서는 연령대가 높고, 학력이 높고, 도서관 이용 경험이 많은 이용자의 불안이 높게 나타났다. 이처럼 결과가 일부 상반되게 나온 것은 두 연구 사이에 13년의 시간 차이가 있고, 김홍렬(2008)의 연구에선 10대~40대를, 김보일(2021)의 연구에선 10대~70대를 모집단으로 구성한 점 등이 영향을 주었을 것으로 추정된다.

대학생들을 대상으로 한 연구에서는 도서관 불안과 관련된 다양한 변인들이 제시되었다. 정종기(2014)는 대학교 신입생을 대상으로 한 연구에서, 초·중·고등학교를 도시에서 다니고 학교 도서관 이용 경험이 많은 학생일수록 도서관 불안도가 낮다고 보고하였다. 박현영과 남태우(2007)는 대학생을 대상으로 5주간 도서관 이용 교육을 실시한 결과, 교육 이후 도서관 불안도가 크게 완화되었음을 밝혔다. 오의경(2011)은 대학생의 정보 활용 능력과 도서관 불안 간의 관계를 연구한 결과, 스스로의 정보 활용 능력을 낮게 평가하는 학생일수록 도서관 불안도가 높게 나타났다고 밝혔다.

기존 연구들은 공공도서관을 대상으로 했음에도 불구하고 대학도서관 불안 측정 도구를 사용하는 한계가 있었다. 앞으로는 새로운 불

안 측정 도구 설계와 더불어, 도서관 불안과 이용 만족도 및 충성도를 연계한 다차원적 연구가 필요하다.

2.3 도서관 서비스 품질 평가 연구

도서관 서비스 평가를 위한 측정도구는 도서관 서비스 품질 평가 모델 LibQUAL⁺ (Cook & Thompson, 2001)가 대표적이다. 이는 기업의 평가도구인 SERVQUAL을 도서관에 적용

시킨 것으로, 미국 연구도서관협회(Association of Research Libraries, ARL)와 텍사스 A&M University가 공동 연구했다. 이용자가 기대하는 도서관 서비스는 무엇이고, 실제로는 서비스 품질을 어떻게 인식하는지 확인하기 위해 만들었으며 총 3번의 프로젝트를 거쳐 최종적으로 ① 서비스 영향력(Affect of Service) ② 정보통제(Information Control) ③ 장소로서의 도서관(Library as Place) 등 3가지 결정요인과 22개 문항을 도출했다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 LibQUAL⁺의 결정요인과 항목(류주현, 이상복, 2012)

결정요인	항목	
서비스 영향력 (Affect of Service)	AS-1	도서관 직원(사서)은 이용자에게 신뢰감을 준다.
	AS-2	도서관 직원(사서)은 이용자 개개인에 대해 관심을 가지고 있다.
	AS-3	도서관 직원(사서)은 이용자에게 공손하고 예의바르다.
	AS-4	도서관 직원(사서)은 이용자의 질문에 신속하게 답변할 준비가 되어 있다.
	AS-5	도서관 직원(사서)은 이용자의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식을 가지고 있다.
	AS-6	도서관 직원(사서)은 이용자의 입장에서 이용자를 돕고자 한다.
	AS-7	도서관 직원(사서)은 이용자의 정보요구에 대해 정확하게 이해하고 있다.
	AS-8	도서관 직원(사서)은 이용자를 도우려는 적극적인 태도를 가지고 있다.
	AS-9	도서관 직원(사서)은 이용자가 가진 문제를 해결할 수 있는 충분한 능력이 있다.
정보통제 (Information Control)	IC-1	도서관은 집, 사무실 등에서도 자유롭게 이용할 수 있는 전자자원을 제공한다. (전자저널, 전자책, 학술DB 등)
	IC-2	도서관 홈페이지에는 필요한 정보의 소재지를 쉽게 찾을 수 있도록 안내한다.
	IC-3	도서관은 필요한 인쇄자료를 충분히 소장하고 있다. (단행본, 연속간행물, 참고도서, 학위논문 등)
	IC-4	도서관은 필요한 전자 및 멀티미디어 자료를 충분히 소장하고 있다. (전자저널, 전자책, 학술DB, DVD, Videotape, CD 등)
	IC-5	도서관은 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 최신 장비를 보유하고 있다. (자료검색대, 컴퓨터, 복사기, 프린터 등)
	IC-6	도서관은 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 검색 도구를 제공한다. (도서관 정보검색시스템, 온라인 열람 목록 등)
	IC-7	도서관은 이용자 혼자서도 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 정보서비스를 제공한다. (이용자 교육, 안내문, 표지판 등)
	IC-8	도서관은 필요한 인쇄 및 전자저널을 충분히 소장하고 있다. (정기적으로 간행되는 인쇄 및 전자형태의 신문, 잡지, 학술지 등)
장소로서의 도서관 (Library as Place)	LP-1	도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 장려하는 장소를 제공한다.
	LP-2	도서관은 이용자의 개별적인 정보이용, 학습 등에 필요한 조용한 장소를 제공한다.
	LP-3	도서관은 이용하기 쉽고 편리한 곳에 위치하고 있다.
	LP-4	도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 위해 거쳐야 한다는 관문으로서 의미를 갖는 장소이다.
	LP-5	도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 위한 그룹·단체모임 장소를 제공한다. (세미나실, 스터디룸 등)

이후 LibQUAL⁺ 모델을 활용하여 이용자 만족도와 충성도를 측정하는 연구가 활발히 이루어졌는데, 대학도서관과 공공도서관뿐만 아니라 다양한 특성화 도서관을 대상으로도 연구가 진행되었다. 성은혜, 김수정(2015)은 어린이 도서관을 대상으로 한 서비스 품질 평가 연구에서, LibQUAL⁺의 세 가지 요인 모두에서 실제 인식치가 최소 인식치에 미치지 못하는 결과를 보여, 서비스 개선이 시급하다고 지적하였다. 권세준(2012)은 한국방송통신대학교 도서관을 대상으로 원격 도서관의 기대수준과 품질을 측정하였으며, 시설 개선과 접근 편의성 향상이 이용자 만족도와 재이용 의도로 이어짐을 밝혔다. 이명희, 백현주(2013)는 정부출연 연구기관의 도서관 이용자들을 대상으로 한 연구에서, 차별화된 고품질 자료 제공과 사서의 전문성 강화를 위한 교육 필요성을 제기하였다.

일반 공공도서관을 대상으로 한 LibQUAL⁺ 연구에서는 주로 이용자 집단 간 비교 연구가 이루어졌다. 김보일과 김선호(2017)는 공공도서관 노인 서비스 품질 평가 연구에서 고령화 사회에 대비한 노인 서비스의 필요성을 강조하며, 이를 새롭게 검토할 필요가 있다고 주장하였다. 엄재은과 김성희(2023)는 LibQUAL⁺ 항목을 기반으로 공공도서관 노인 이용자들의 서비스 품질 우선순위를 측정하였으며, '전자자료의 교외 접속'과 '연구 및 학습에 필요한 인쇄 및 전자저널 소장'이 우선적으로 개선되어야 할 점으로 제시되었다.

김선애(2008)는 유럽의 고객만족도 모델(ECSI)을 대학도서관에 적용해 도서관 품질이 이용자 만족도, 유용성, 충성도에 미치는 영향을 분석했는데, 도서관 환경(열람 환경)이 이

용자 만족도와 충성도에 가장 큰 영향을 미친다는 결론을 도출하였다. 김규환과 남영준(2007)은 대학도서관 이용자의 만족도를 높이기 위해서는 인쇄 및 전자자료의 품질과 도서관 직원의 전문성, 태도 개선이 필요하다고 주장하였다.

한편 이성신(2013)은 공공도서관 이용자 만족도, 충성도 연구를 통해 만족도와 충성도 사이의 상관관계는 높진 않지만 분명 존재하며, 지리적 접근성, 서비스의 다양성, 최신 자료가 만족도를 충성도로 이을 수 있는 매개변수임을 밝혔다. 최현석, 박철용(2014)은 대학도서관 이용자 만족도를 매개변수로 하여 충성도를 분석했는데, 이를 통해 자료에 대한 만족도, 환경 및 시설에 대한 만족도, 서비스 만족도 중에서도 자료에 대한 만족도만이 충성도에 직접적으로 영향을 주고, 나머지 두 요인은 만족도를 매개삼아 충성도에 영향을 준다는 것을 밝히기도 했다. 서비스 품질의 측면에서는 공공도서관이나 대학도서관 모두 다양한 콘텐츠와 자료와 쾌적한 환경을 갖추는 것이 만족도와 충성도에 영향을 준다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 LibQUAL⁺에서 제시하는 서비스 영향력(Affect of Service), 정보통제(Information Control), 장소로서의 도서관(Library as Place)이라는 세 가지 결정요인을 중점적으로 분석한다. 특히, 서비스 영향력은 사서와의 상호작용 및 서비스 제공과 관련된 요인으로, 도서관 불안뿐만 아니라 이용자 만족도와 충성도와도 밀접한 연관이 있을 것으로 예상된다.

3. 분석 방법

3.1 도서관 불안 측정 도구 설계

본 연구에서는 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관 불안 정도를 알아보고, 불안을 구성하는 요인 중 어떤 부분이 이용자의 만족도와 충성도에 영향을 미치는지 알아보려고 한다. 공공도서관 이용 환경과 실정에 맞는 새로운 불안척도를 위해 박현영, 남태우(2006)의 KLAS와 도서관 서비스 품질 평가 척도 LibQUAL⁺를 중심으로 도서관 불안 요인을 재설계하였다(〈표 3〉 참조).

재설계된 공공도서관 불안 요인 척도는 ① 물리적·환경적 요인(도서관의 물리적 공간, 규모에 대한 느낌) ② 도서관 시설 및 자원의 이용(도서관 시설 이용에 대한 이해) ③ 디지털 정보시스템의 이용(정보시스템 활용 능력) ④ 도서관 직원과의 커뮤니케이션(직원들과의 상호작용) ⑤ 심리적·정서적 요인(도서관에서 느끼는 편안함, 안락함) 등 5가지로 설계했다. 박현영, 남태우(2006)의 KLAS 40개 문항과 LibQUAL⁺의 22개 문항을 중심으로 박주범, 정동열(2010)의 DLAS를 일부 추가했고, 이용 만족도와 충성도에서는 강혜경(2003), 백

희순(2012), 양선화(2014), 서석봉(2021)의 연구에서 쓰였던 설문 문항을 일부 추가하였다. 본 연구에서 설계한 도서관 불안 측정 척도와 설문 문항은 〈표 4〉와 같다.

도서관 불안을 측정하기 위해 ‘물리적·환경적 요인’ 6문항, ‘도서관 시설 및 자원의 이용’ 7문항, ‘디지털 정보시스템의 활용’ 5문항, ‘도서관 직원과의 커뮤니케이션’ 10문항, ‘심리적·정서적 요인’ 6문항을 도출하고, 여기에 ‘이용자 만족도·충성도’ 관련 10문항, 인구통계학 특성에 관한 7문항을 추가해 최종적으로 51개 문항을 구성하였다. 인구통계학 문항을 제외한 나머지 44개 문항은 모두 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 1점은 ‘아주 그렇다’, 5점은 ‘전혀 그렇지 않다’로 설정하였다.

기존의 도서관 불안 연구들과 달리, 본 연구에서는 LibQUAL⁺의 문항 구성을 포함함으로써 이용자의 도서관 경험을 보다 포괄적으로 평가하고, 만족도와 충성도의 관계를 명확하게 분석하고자 하였다. 이러한 접근은 기존 연구에서 도출된 결과를 보완하며, 도서관 이용자의 다양한 경험을 측정하는 데 있어 더욱 정교한 분석을 가능하게 한다. 이에 따라 본 연구의 모형은 다음 〈그림 1〉과 같다.

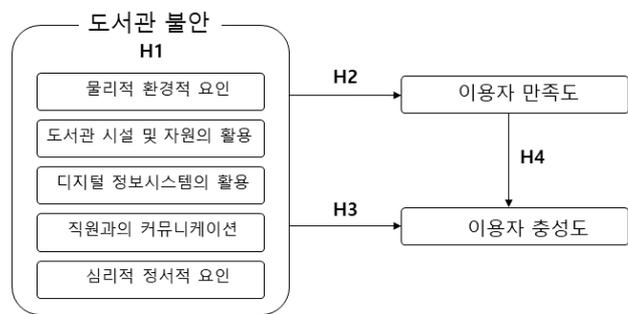
〈표 3〉 공공도서관 불안 요인 재설계

박현영, 남태우(2006) KLAS		Cook & Thompson(2001) LibQUAL ⁺		공공도서관 불안 요인 (본 연구)
물리적·환경적	+	장소로서의 도서관 (Library as Place)	=	물리적·환경적 요인 도서관 시설 및 자원의 이용 디지털 정보시스템의 활용 도서관 직원과의 커뮤니케이션 심리적·정서적 요인
도서관의 이용 및 지식		정보 통제 (Information Control)		
과제 및 연구		서비스 영향력 (Affect of Service)		
디지털 정보				
도서관 직원				
심리적·정서적				

〈표 4〉 공공도서관 불안 측정 요인 및 설문 문항

불안 측정 요인	번호	설문 문항	출처
A. 물리적 환경적 요인	A-01	도서관은 집중하여 책을 보거나 공부하기 편한 공간이다.	박현영, 남태우(2006) (1번)
	A-02	도서관은 정보이용, 문화활용, 평생교육을 하기 좋은 공간이다.	LibQUAL ⁺ (LP-1 변형)
	A-03	도서관의 규모가 너무 크거나, 자료의 양이 너무 많으면 이용하기 불편할 것 같다.	박현영, 남태우(2006) (2번 변형)
	A-04	도서관은 이용하기 쉽고 편리한 곳에 위치하고 있다.	LibQUAL ⁺ (LP-3)
	A-05	도서관 내 표지판과 안내문을 보고 원하는 곳을 찾아가는 데 문제가 없다.	LibQUAL ⁺ (IC-7 변형)
	A-06	도서관 내 공간 구별이 확실한 것보다 통합된 열린 공간을 선호한다.	-
B. 도서관 시설 및 자원의 활용	B-01	도서관의 정보검색데스크를 능숙하게 이용하는 편이다.	박현영, 남태우(2006) (22번)
	B-02	도서관의 셀프기기(무인대출반납기, 컴퓨터, 프린트, 복사기)의 이용이 별로 어렵지 않다.	박현영, 남태우(2006) (14번 변형)
	B-03	책과 신문 같은 인쇄자료 외에 CD, DVD 등의 멀티미디어 자료도 자주 이용한다.	LibQUAL ⁺ (IC-4 변형)
	B-04	자료실과 열람실 외에 세미나실, 스테디룸, 문화강좌실 등 단체시설도 잘 이용한다.	LibQUAL ⁺ (LP-5 변형)
	B-05	도서의 분류기호와 청구기호를 잘 몰라도 자료를 찾는 데 별 지장이 없다.	박현영, 남태우(2006) (13번 변형)
	B-06	도서관에서 제공하는 문화행사와 강좌의 스케줄을 잘 알고, 참여도 잘 하는 편이다.	-
	B-07	스마트폰과 PC를 활용해 도서예약, 자리예약, 강좌예약 등을 하는 것이 익숙하다.	-
C. 디지털 정보시스템의 활용	C-01	도서관 홈페이지에는 필요한 정보를 찾기 쉽게 되어 있다.	LibQUAL ⁺ (IC-2 변형)
	C-02	도서관 뿐 아니라 집, 사무실 등 외부에서도 전자저널, 전자책, 학술DB를 자유롭게 이용한다.	LibQUAL ⁺ (IC-1 변형)
	C-03	정보를 검색했을 때 너무 많은 유형의 자료와 정보가 나오면, 뭘 선택해야 할지 고민된다.	박현영, 남태우(2006) (17, 18번 변형)
	C-04	찾는 자료마다 이용방법이 각자 다를 경우, 시간이 많이 걸려서 마음이 초조해진다. (EX-대출, 열람만, 인쇄, 뷰어로 보기 등)	박주범, 정동열(2010) (48, 50번 변형)
	C-05	인터넷 검색보다는 도서관에서 직접 자료를 찾는 게 문제 해결에 더 효과적이라고 생각한다.	-
D. 도서관 직원과의 커뮤니케이션	D-01	도서관 직원은 이용자 개개인에게 관심이 많다고 생각한다.	LibQUAL ⁺ (AS-2)
	D-02	도서관 직원은 이용자에게 늘 공손하고 예의바르다.	LibQUAL ⁺ (AS-3)
	D-03	도서관 직원은 이용자의 질문에 항상 신속하게 답변할 준비가 되어 있다.	LibQUAL ⁺ (AS-4)
	D-04	도서관 직원은 이용자의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식을 가지고 있다고 생각한다.	LibQUAL ⁺ (AS-5)
	D-05	도서관 직원은 이용자의 입장에서 이용자를 도우려고 한다.	LibQUAL ⁺ (AS-6)
	D-06	도서관 직원은 이용자의 정보요구를 정확하게 이해하고 있다.	LibQUAL ⁺ (AS-7)
	D-07	도서관 직원은 어려움에 처한 이용자를 도우려는 적극적인 태도를 가지고 있다고 생각한다.	LibQUAL ⁺ (AS-8)

불안 측정 요인	번호	실문 문항	출처
	D-08	도서관 직원은 이용자가 처한 문제를 해결할 수 있는 충분한 능력을 가지고 있다고 생각한다.	LibQUAL ⁺ (AS-9)
	D-09	문제가 생겼을 때 도서관 직원 중 누구에게 질문을 해야 할지 모르겠다.	박현영, 남태우(2006) (33번)
	D-10	문제가 생겼을 때 도서관 직원에게 어느 정도의 도움을 청해야 할지 모르겠다.	박현영, 남태우(2006) (32번)
E. 심리적 정서적 요인	E-01	도서관에 들어서면 바깥 소음이 차단되면서 마음이 편안해진다.	박현영, 남태우(2006) (36번 변형)
	E-02	도서관에서 원하는 책이나 정보를 찾지 못하면 마음이 초조하고 불안해진다.	박현영, 남태우(2006) (34번 변형)
	E-03	계속 검색해도 원하는 정보가 나오지 않으면 원래 자료가 없는 것인지, 내가 못 찾는 것인지 혼란스럽다.	박주범, 정동열(2010) (28번)
	E-04	과제나 학습 때문이 아니라도 휴식을 위해 도서관을 종종 찾는다.	-
	E-05	도서관이 지금보다 좀 더 활기차고 시끄러운 곳이면 좋겠다.	-
	E-06	도서관을 찾는 목적에 상관없이, 도서관에서 보내는 시간은 그 자체로 편안하다.	-
F. 이용자 만족도	F-01	나는 공공도서관 이용에 대해 전반적으로 만족한다.	양선화(2014)
	F-02	공공도서관에 오면 언제나 원하는 정보를 얻을 수 있다.	강혜경(2003) (19번)
	F-03	원하는 정보를 얻기 위해 공공도서관에 투자한 시간과 돈은 아깝지 않다.	백희순(2012) (37번)
	F-04	공공도서관의 규모와 보유한 자료의 다양성 면에서 만족스럽다.	강혜경(2003) (39번 변형)
	F-05	공공도서관에 오면 지적으로 성숙하고 발전하는 느낌을 받는다.	강혜경(2003) (31번 변형)
F. 이용자 충성도	F-06	앞으로도 공공도서관을 계속 이용할 의사가 있다.	서석봉(2021) (재이용의도 1번)
	F-07	공공도서관 이용을 다른 사람들에게 권유할 의사가 있다.	서석봉(2021) (재이용의도 2번)
	F-08	공공도서관의 행사나 이벤트를 다른 사람들에게도 적극 홍보할 것이다.	백희순(2012) (29, 31번 변형)
	F-09	서점이나 북카페, 지역 정보센터보다 도서관을 먼저 이용할 것이다.	백희순(2012) (42번) 서석봉(2021) (재이용의도 4번)
	F-10	앞으로 여가 생활에서 공공도서관 이용 시간이 많이 증가할 거라 확신한다.	-



<그림 1> 본 연구 모형

다음은 이를 바탕으로 본 연구에서 제시하는 가설이다.

- 가설 1. 도서관의 불안 요인은 다음과 같은 요인으로 구성되어 있을 것이다.
- 가설 1-1. 도서관의 불안 요인은 ‘물리적·환경적’ 요인이 있을 것이다.
- 가설 1-2. 도서관의 불안 요인은 ‘시설 및 자원의 이용’ 요인이 있을 것이다.
- 가설 1-3. 도서관의 불안 요인은 ‘디지털 정보시스템 활용’ 요인이 있을 것이다.
- 가설 1-4. 도서관의 불안 요인은 ‘도서관 직원과의 커뮤니케이션’ 요인이 있을 것이다.
- 가설 1-5. 도서관의 불안 요인은 ‘심리적·정서적’ 요인이 있을 것이다.
- 가설 2. 도서관의 불안 요인은 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 도서관의 불안 요인은 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 이용자의 만족도는 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.

3.2 데이터 수집 방법

본 연구는 C시의 6개 공공도서관 이용자를

대상으로 설문조사를 진행하였다. C시에서 운영하는 15개의 공공도서관 중에 규모가 크고 다양한 시설을 갖춘 도서관 6곳을 선정하였다. 선정된 도서관들은 휴게실, 멀티미디어 자료실, 문화교양 강좌실, 어린이 자료실 등의 시설을 제공하고 있으며, 이용자 경험을 보다 포괄적으로 수집하기에 적합하였다.

설문조사는 2024년 7월 6일부터 12일까지 약 7일간 현장에서 이루어졌다. 연구자가 직접 도서관을 방문해 현관, 복도, 휴게 공간 등에서 참여자를 모집하였으며, 참여자들은 설문지에 직접 응답하는 방식으로 조사에 참여하였다. 이 과정에서 총 121건의 표본이 회수되었고, 한 도서관당 평균 약 20부의 설문지가 수집되었다. 이 중 부분적인 무응답 사례를 제외하고, 최종적으로 116건의 데이터를 분석에 사용하였다 (<표 5> 참조).

3.3 데이터 분석 방법

설문 데이터 분석은 SPSS 25.0 프로그램을 사용하여 빈도 분석, 타당도(요인) 분석, 신뢰도 분석, 다중회귀분석 순으로 진행되었다. 첫째, 빈도 분석을 통해 응답자들의 일반적인 특성 및 도서관 이용 행태를 파악하였고, 둘째, 각

<표 5> 연구대상 도서관 현황

구분	개관일	이용자 관련 주요시설	설문응답 수
A도서관	2003년 9월	어린이 자료실, 종합자료실, 문화교실	22
B도서관	2010년 3월	아동자료실, 평생학습실, 자유열람실, 디지털·정기간행물실	18
C도서관	2007년 3월	아동자료실, 종합자료실, 디지털자료실, 성인학습실	24
D도서관	2012년 3월	어린이 자료실, 인문학자료실, 커뮤니티실, 미디어창작실	19
E도서관	2016년 5월	아동자료실, 종합자료실, 디지털자료실	20
F도서관	2021년 4월	어린이 자료실, 매거진존, 라이브러리,2	18
합계			121

문항이 동일한 개념을 측정하는지 확인하기 위해 KMO 및 Bartlett의 구형성 검정을 사용하여 요인 분석을 실시하였다. 셋째, Cronbach's alpha 계수를 활용하여 문항들의 내적 일관성을 평가하는 신뢰도 분석을 실시하였다. 마지막으로, 재구성된 도서관 불안 요인들이 이용자들의 만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 수행하였다.

4. 연구 결과

4.1 표본의 특성

본 연구에 참여한 대상자들의 표본 특성은 다음 <표 6>과 같다. C시 공공도서관을 가장 많이 이용하는 연령대는 30~40대(42명, 36.2%)인 것으로 나타났고, 성별은 여성(70명, 60.3%)이 남성보다 더 많이 이용하는 것으로 나타났

<표 6> 설문조사 대상 표본 특성(N=116)

인구통계학 정보	구분	빈도	퍼센트(%)	
			퍼센트	케이스중%
연령	10~20대	37	31.9	
	30~40대	42	36.2	
	50~60대	33	28.4	
	70대 이상	4	3.4	
성별	남성	46	39.7	
	여성	70	60.3	
최종학력	중·고등학교 재학중	8	6.9	
	대학교 재학중	21	18.1	
	대졸	64	55.2	
	대졸이상(대학원 포함)	23	19.8	
이용목적 (중복응답 가능)	도서대출/반납	70	31.3	60.3
	개인학습(자격증, 시험)	68	30.4	58.6
	독서(간행물 열람 포함)	49	21.9	42.2
	문화강좌 참여	18	8.0	15.5
	도서관 시설 이용	19	8.5	16.4
	소계	224	100.0	193.1
도서관 방문 빈도	1일 1회 이상	25	21.6	
	일주일에 1~2회	61	52.6	
	한달에 1~2회	17	14.7	
	두달에 1~2회	6	5.2	
	1년에 1~2회	7	6.0	
누구와 방문하는가	혼자	82	70.7	
	가족과 함께(부모님, 자녀, 형제)	16	13.8	
	친구, 동료와 함께	18	15.5	
교통수단	도보	57	49.1	
	버스	13	11.2	
	오토바이, 자전거	2	1.7	
	자동차(자차 운전)	44	37.9	
총계		116	100.0%	

다. 최종 학력은 대졸자가 64명(55.2%)으로 가장 많았고, 일주일에 1~2회 이용(61명, 52.6%), 혼자 방문(82명, 70.7%)하는 이용자가 많은 것으로 나타났다. 이용 목적을 파악한 질문은 중복 응답이 허용되었는데, '도서 대출/반납'(70명, 31.3%), '개인학습'(68명, 30.4%), '독서'(49명, 21.9%) 순으로 나타났다.

4.2 타당도 및 신뢰도 검증

도서관 불안 관련 5가지 요인과 도서관 이용자 만족도·충성도 관련 2가지 요인들이 각각 개념별로 분류되어 있는지, 요인 내에서 얼마나 공통성을 가지고 있는지 파악하기 위해 요인 분석을 실시했다. 해당 요인 분석에서는 '주축 요인 추출'을 실시하고 '주성분 분석'과 '베리맥스 회전'을 했다. 5가지 요인 34개 문항 중 요인 타당도가 현저하게 떨어지는 13개 문항을 삭제하고 재분석을 실시한 결과, 최종적으로 4가지 요인 21개 문항으로 재구성되었다. KMO 표본적절성 측정치 0.841, Bartlett's 구형성 검정 결과는 0.001 미만으로 나타나(자유도=210) 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 요인의 설명력은 고유값(Eigen-value) 1.0 이상, 공통성 0.4 이상의 기준을 적용했다(Costello & Osborne, 2005). 누적분산률이 54.617%로 높은 요인 설명력의 기준인 60%가 되지 못했지만, 21개의 문항이 모두 요인별 적재량 0.4를 넘어 해당 누적분산률을 그대로 수용했다. 최종적으로 재구성된 4가지 요인은 ① 직원의 전문적 서비스, ② 심리적·정서적 인식, ③ 물리적·공간적 기능인식, ④ 자원 및 프로그램 활용으로 명명하였다(〈표 7〉 참조).

요인 분석을 통해 도출된 요인들은 4가지로 재구성되었으며, 그 내재된 의미를 다음과 같이 설명할 수 있다.

첫째, '직원의 전문적 서비스' 요인은 기존의 '도서관 직원과의 커뮤니케이션' 요인에서 7개의 문항이 채택되었으며, 이는 사서와 도서관 직원들의 서비스가 이용자의 도서관 불안을 완화하거나 증대시키는 주요 기준으로 작용함을 의미한다. 특히, 도서관 이용 시 문제가 발생했을 때 직원들이 이를 전문적으로 해결할 능력을 갖추고 있는지, 그리고 이용자들의 입장을 충분히 배려하는지를 중점적으로 다룬다. 이 요인의 신뢰도 계수는 0.947로, 매우 높은 내적 일관성을 보여준다.

둘째, '심리적·정서적 인식' 요인은 이용자가 자료를 검색하거나 도서관 시설을 이용하는 과정에서 느끼는 초조함과 불안감 등 전반적인 심리적 반응을 다루고 있으며, 박현영, 남태우(2006)의 연구에서도 중요한 요인으로 작용한 바 있다. 이에 따라 해당 요인을 '심리적·정서적 인식'으로 명명하였고, 신뢰도 계수는 0.802로 나타나 적절한 수준의 신뢰도를 보였다.

셋째, '물리적·공간적 기능인식' 요인은 이용자들이 도서관에서의 기능적 만족 여부가 불안의 증감에 어떻게 영향을 미치는지 평가하는 요인으로, 기존 '물리적·환경적 요인'과 '심리적·정서적 요인'에서 일부 문항을 결합해 재구성하였다. 이 요인은 도서관을 단순한 정보 취득의 장소가 아닌 편안한 휴식 공간으로 인식하는지를 중점적으로 다룬다. 신뢰도 계수는 0.721로, 신뢰도가 양호한 수준으로 평가되었다.

넷째, '도서관 자원 및 프로그램 활용' 요인은 이용자들이 도서관의 자원과 시설을 얼마

〈표 7〉 공공도서관 이용자의 불안도 측정 요인 타당도 분석 결과

문항번호	문항 내용	기존 특성	요인				공통성	신뢰도 Cronbach's
			직원의 전문적 서비스	심리적·정서적 인식	물리적·공간적 기능인식	도서관 자원 및 프로그램 활용		
D-06	이용자의 정보요구 이해	도서관 직원과의 커뮤니케이션	0.860	-0.146	0.205	0.100	0.812	0.947
D-03	신속한 답변 준비		0.850	-0.088	0.246	-0.032	0.792	
D-05	이용자 입장 배려		0.846	-0.013	0.091	0.070	0.729	
D-08	문제 해결 능력		0.835	-0.105	0.247	-0.018	0.770	
D-02	공손하고 예의바른 태도		0.810	-0.067	0.172	0.062	0.694	
D-04	충분한 지식		0.804	-0.128	0.210	-0.085	0.714	
D-07	이용자를 돕는 적극적 태도		0.773	-0.027	0.146	0.185	0.654	
E-02	자료를 찾지 못하면 불안함	심리적 정서적 요인	-0.056	0.690	-0.047	0.212	0.527	0.802
E-03	내 능력에 대한 의심	-0.055	0.678	0.190	0.059	0.503		
D-10	어느 정도 도움 요청?	도서관 직원과의 커뮤니케이션	-0.250	0.678	-0.138	0.084	0.548	
D-09	누구에게 도움 요청?	-0.367	0.651	0.016	0.115	0.572		
C-04	자료 이용법에 따른 불안함	디지털 정보시스템 활용	-0.010	0.597	0.082	0.201	0.403	
C-03	너무 많은 자료에 고민	0.105	0.547	0.015	-0.038	0.222	0.721	
A-01	책을 보는 공간	물리적 환경적 요인	0.320	-0.004	0.662	0.010		0.541
A-02	정보 이용·교육 공간	0.168	0.061	0.585	0.111	0.386		
E-01	소음차단, 마음 편해짐	심리적 정서적 요인	0.092	0.014	0.656	0.064		0.443
E-06	도서관 그 자체로 편안함	0.274	0.058	0.486	0.115	0.328	0.722	
B-06	문화행사 참여	도서관 시설 및 자원이용	-0.104	0.084	0.095	0.780		0.635
B-04	단체시설 이용	0.034	0.135	0.105	0.688	0.503		
B-03	디지털 자료 이용	0.104	0.128	0.036	0.512	0.291		
D-01	이용자 개개인에 관심	도서관 직원과의 커뮤니케이션	0.419	0.108	0.088	0.456	0.404	
아이젠값			5.403	2.507	1.806	1.753		
공통분산(%)			25.727	11.939	8.601	8.350		

KMO = 0.841/Bartlett's $\chi^2 = 1430.228$ (df=210, p<.001)/ 설명된 총 분산: 54.617%

나 효율적으로 활용하는지가 도서관 불안에 영향을 미치는지에 대한 요인으로, 도서관에서 제공하는 문화강좌, 단체시설, 멀티미디어 자료 등의 물리적 자원 및 프로그램 이용을 포함한다. 신뢰도 계수는 0.722로 양호한 수준을 보였다.

도서관 이용자 만족도와 충성도에 관한 요인 분석 결과는 다음과 같다. KMO 표본 적절성 측정치는 0.840으로 높게 나타났으며, Bartlett's 구형성 검정 결과는 p값이 0.001 미만(자유도

=28)으로 유의미한 수준을 보였다. 누적 분산률은 57.922%로 나타났고, 앞선 도서관 불안 요인 분석과 동일하게 고유값(Eigen-value) 1.0 이상, 공통성 0.4 이상의 기준을 적용하였다 (Costello & Osborne, 2005). 누적분산률을 높이기 위해 공통성 0.4 미만의 문항들을 제거한 후 재분석을 실시하였으며, 그 결과 〈표 8〉과 같이 만족도와 충성도 요인에서 각각 4문항씩 총 8문항이 도출되었다. 신뢰도 계수는 0.850으로, 매우 높은 신뢰도를 보였다.

〈표 8〉 도서관 이용자의 만족도·충성도 관련 문항 타당도 분석 결과

번호	문항	요인		공통성	신뢰도 Cronbach's
		이용자 충성도	이용자 만족도		
F-07	타인에게 도서관 권유 의향 있음	0.782	0.375	0.752	0.850
F-06	도서관 이용 의향 있음	0.761	0.374	0.718	
F-09	타 기관보다 도서관 더 선호	0.726	0.139	0.546	
F-10	도서관 이용시간 증가 확신	0.714	0.135	0.527	
F-03	도서관에 돈, 시간 투자 가능	0.385	0.709	0.632	
F-01	도서관 전반적으로 만족	0.346	0.678	0.580	
F-02	언제든 정보 취득 가능	0.147	0.662	0.460	
F-04	도서관 규모, 자료 만족스러움	0.097	0.640	0.419	
아이겐값		2.505	2.128		
공통분산(%)		31.317	26.605		

KMO=.0840/Bartlett's $\chi^2=460,326$ ($df=28, p<.001$)/ 설명된 총 분산: 57.922%

4.3 가설검증

4.3.1 도서관 불안 요인과 만족도 간의 관계

재구성된 4개의 요인이 도서관 이용자의 만족도와 충성도에 미치는 영향을 검증하기 위해, 해당 요인들을 독립변수로 설정하고, 이용자 만족도와 충성도를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 각 요인이 만족도와 충성도에 어느 정도 영향을 미치는지 분석하였다. 먼저, 이용자 만족도에 대한 분석 결과는 다음 〈표 9〉와 같다.

이용자 만족도 관련 다중회귀분석 결과, 자

유도는 27.705, 유의확률은 0.001 미만으로 나타나 모형이 유의미하다는 것을 확인하였다. 분석 결과의 설명력은 49.3%(수정된 R제곱=47.5%)로 나타났으며, Durbin-Watson 통계량은 2.064로, 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 평가되었다. 또한, 분산팽창지수(VIF)도 10 미만으로 도출되어 다중공선성 문제도 없는 것으로 판단되었다.

재구성된 4개의 도서관 불안 관련 요인들 중 '직원의 전문적 서비스' 요인($\beta=0.348, p<0.001$), '물리적·공간적 기능 인식' 요인($\beta=0.383, p<0.001$), '자원 및 프로그램 활용' 요인($\beta=$

〈표 9〉 공공도서관 불안 요인과 이용자 만족도 간 다중회귀분석

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	공선성 (VIF)
도서관 이용자 만족도	(상수)	-0.007	0.066		-0.111	
	직원의 전문적 서비스	0.346	0.078	0.348	4.433***	1.382
	심리적·정서적 인식	-0.024	0.072	-0.024	-0.335	1.172
	물리적·공간적 기능인식	0.384	0.076	0.383	5.064***	1.289
	자원 및 프로그램 활용	0.215	0.071	0.215	3.012**	1.142

$F=27.705(p<.001^b)$, $R^2=0.493$, $adj R^2=.0475$, $D-W=2.064$ / (* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$)

0.215, $p<0.01$) 등 3개의 요인이 이용자 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 도서관 이용자들이 직원의 서비스에 긍정적으로 반응하고, 도서관을 편안한 공간으로 인식하며, 도서관 내 시설이나 자원을 적극 활용할수록 만족도가 증가함을 시사한다. 도서관 불안을 줄이고 만족도를 증가시키기 위해서는 직원의 전문 역량과 서비스 마인드 강화가 필요하며, 도서관이 정보 제공뿐만 아니라 휴식과 시설·자원 소비에 만족을 제공할 수 있는 공간으로 인식되도록 정책적 노력이 필요함을 알 수 있다.

요인별 표준화 계수를 비교해보면, '물리적·공간적 기능 인식'($\beta=0.383$)이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 그 다음으로 '직원의 전문적 서비스'($\beta=0.348$), '자원 및 프로그램 활용'($\beta=0.215$) 순으로 만족도에 영향을 미쳤다. 한편, '심리적·정서적 인식' 요인은 만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이는 공공도서관이 주로 도서 대출이나 개인 학습을 위한 공간으로 사용되기 때문에, 대학도서관처럼 과제나 프로젝트 자료 검색에서 오는 불안감이 상대적으로 적었을 가능성이 높다는 해석이 가능하다.

4.3.2 도서관 불안 요인과 충성도 간의 관계 도서관 불안 요소가 이용자 충성도에 미치는

영향을 분석한 결과는 다음과 같다. 앞선 분석과 동일하게 4개의 도서관 불안 요인을 독립변수로, 이용자 충성도를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시했다(〈표 10〉 참조). 분석 결과, 충성도 관련 회귀모형도 유의미하게 나타났다(F=18.337, $p<.001$), 설명력은 39.2% (수정된 R제곱=37.0%)로 나타났다. Durbin-Watson 통계량은 1.975로 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었으며, 분산팽창지수(VIF) 또한 10 미만으로 나타나 다중공선성 문제도 없는 것으로 분석되었다.

충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, '물리적·공간적 기능 인식'($\beta=0.515$, $p<0.001$) 요인만이 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 이용자 충성도가 '도서관을 재방문할 의사'나 '타인에게 도서관을 추천할 의사'와 관련된 질문이라는 점에서, 도서관을 본연의 기능 외에도 편안한 휴식 공간으로 인식할 때 도서관을 다시 찾고 싶어 한다는 것을 시사한다. 또한, '물리적·공간적 기능 인식'($\beta=0.515$)의 표준화 계수가 다른 요인들에 비해 월등히 높게 나타났다는 점은 도서관이 시민 친화적 공간으로 발전하기 위해 취미활동, 문화행사, 휴식을 위한 공간으로 기능을 확장하는 노력이 중요함을 보여준다.

〈표 10〉 공공도서관 불안 요인과 이용자 충성도 간 다중회귀분석

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	공선성 (VIF)
도서관 이용자 충성도	(상수)	-0.005	0.073		-0.075	
	직원의 전문적 서비스	0.122	0.086	0.123	1.427	1.382
	심리적·정서적 인식	-0.130	0.079	-0.131	-1.652	1.172
	물리적·공간적 기능인식	0.515	0.083	0.515	6.209***	1.289
	자원 및 프로그램 활용	0.111	0.078	0.111	1.416	1.142

$F=18.337(p<.001^b)$, $R^2=0.392$, $adj R^2=.370$, $D-W=1.975$ / (* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$)

4.3.3 만족도와 충성도 간의 관계

도서관 이용자의 만족도와 충성도 간의 관계를 파악하기 위해, 이용자 만족도를 독립변수로, 충성도를 종속변수로 설정해 다중회귀분석을 실시했고, 결과는 다음 <표 11>과 같다.

분석 결과, 자유도는 $F=45.672$, 유의확률은 0.001 미만으로 모형이 통계적으로 유의미함을 확인할 수 있었다. 설명력은 28.1%(수정된 R 제곱=27.5%)로 나타났으며, Durbin-Watson 통계량은 1.980으로 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었다. 또한, 분산팽창지수(VIF)도 10 미만으로 도출되어 다중공선성 문제도 없는 것으로 판단되었다. 해당 결과는 도서관 이용에 대한 만족감이 도서관 재방문 의사 및 지속적인 이용 의사와 같은 충성도에 긍정적인 정(+)의 영향을 미친다는 것을 의미하며, 도서관 운영 및 정책 수립에 있어 이용자 만족도를 지속적으로 유지하고 강화하는 전략이 매우 중요함을 시사한다.

4.3.4 가설 검증 결과

본 연구에서 수립한 가설에 대한 검증 결과는 아래 <표 12>와 같다. 가설 1을 토대로 연구 초반에 설계했던 요인들이 내용적으로 타당하게 분류되었는지를 검증하기 위해 타당도 조사를 실시한 결과, 기존 5가지 요인은 총 4개의

요인으로 재구성되었다. '도서관 직원과의 커뮤니케이션' 요인 10문항을 제외하고, 나머지 요인들은 각각 2~4개의 문항씩 새로운 요인으로 부분적으로 수렴되었다. 따라서 기존 5가지 요인에 대한 가설은 '부분 채택'으로, 재구성된 4가지 요인에 대한 가설은 '채택'된 것으로 판단되었다.

이에 따라, 가설 2와 가설 3은 기존의 5가지 불안 요인이 아닌, 새롭게 재구성된 4가지 불안 요인으로 검증되었다. 가설 2에서는 '심리적·정서적 인식' 요인을 제외한 나머지 3가지 요인들이 이용자 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 따라서 '심리적·정서적 인식' 요인만이 '기각'되었다. 반면, 가설 3에서는 '물리적·공간적 기능 인식' 요인만이 이용자 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 해당 요인만 '채택'되었다.

마지막으로, 가설 4는 이용자의 만족도가 도서관의 재방문 의향과 같은 충성도에 영향을 미친다는 사실이 연구를 통해 검증되어, '채택'으로 결론지어졌다. 이로써 도서관 이용자들의 만족도가 충성도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 도출할 수 있었으며, 이를 바탕으로 도서관 운영에 있어 이용자 만족도를 높이는 전략이 중요하다는 점을 확인하였다.

<표 11> 공공도서관 이용자 만족도와 이용자 충성도 간 다중회귀분석

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	공선성 (VIF)
도서관 이용자 충성도	(상수)	-6.183E-17	0.078		0.000	
	도서관 이용자 만족도	0.530	0.078	0.530	6.758***	1.000

$F=45.672(p<.001^b)$, $R^2=0.281$, $adj R^2=.0275$, $D-W=1.980$ / (* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$)

〈표 12〉 가설 검증 결과 요약

가설 내용	검증 결과
가설 1. 도서관의 불안 요인은 다음과 같은 특성을 가질 것이다.	
1-1. 도서관의 불안 요인에는 '물리적·환경적' 요인이 있을 것이다.	부분채택
1-2. 도서관의 불안 요인에는 '시설 및 자원의 이용' 요인이 있을 것이다.	부분채택
1-3. 도서관의 불안 요인에는 '디지털 정보시스템 활용' 요인이 있을 것이다.	부분채택
1-4. 도서관의 불안 요인에는 '도서관 직원과의 커뮤니케이션' 요인이 있을 것이다.	부분채택
1-5. 도서관의 불안 요인에는 '심리적·정서적' 요인이 있을 것이다.	부분채택
1-6. 도서관의 불안 요인에는 '직원의 전문적 서비스' 요인이 있을 것이다.	채택
1-7. 도서관의 불안 요인에는 '심리적·정서적 인식' 요인이 있을 것이다.	채택
1-8. 도서관의 불안 요인에는 '물리적·공간적 기능인식' 요인이 있을 것이다.	채택
1-9. 도서관의 불안 요인에는 '자원 및 프로그램 활용' 요인이 있을 것이다.	채택
가설 2. 도서관 불안 요인은 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.	
2-1. '직원의 전문적 서비스' 요인은 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2. '심리적·정서적 인식' 요인은 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.	기각
2-3. '물리적·공간적 기능인식' 요인은 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4. '자원 및 프로그램 활용' 요인은 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3. 도서관 불안 요인은 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.	
3-1. '직원의 전문적 서비스' 요인은 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.	기각
3-2. '심리적·정서적 인식' 요인은 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.	기각
3-3. '물리적·공간적 기능인식' 요인은 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.	채택
3-4. '자원 및 프로그램 활용' 요인은 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4. 이용자의 만족도는 이용자의 충성도에 영향을 미칠 것이다.	
	채택

5. 논의 및 결론

본 연구는 공공도서관 이용자들의 도서관 불안 심리를 측정하고, 이러한 불안이 이용자들의 만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석하였다. 연구 결과, 도서관 불안을 구성하는 여러 요인들이 만족도와 충성도에 각각 다른 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이를 바탕으로 공공도서관 운영과 정책 수립에 필요한 시사점을 다음과 같이 도출할 수 있다.

첫째, '직원의 전문적 서비스' 요인은 이용자 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으나, 충성도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타

났다. 이는 직원과의 상호작용과 서비스 태도가 이용자의 도서관 불안을 낮추고 만족도를 높이는 데 중요한 역할을 한다는 점을 시사한다. 엄재은과 김성희(2023)의 연구에서도 공공도서관 이용자의 만족도를 향상시키는 요인 대부분이 LibQUAL⁺의 서비스 영향력(Affect of Service) 요인에서 도출되었음을 확인하며, 도서관 직원과의 상호작용과 서비스가 중요한 요인임을 이야기하였다. 그러나 본 연구 결과에서 알 수 있듯이, 이러한 상호작용이 이용자의 재방문과 같은 충성도로 이어지지 않는다는 점에서, 사서의 전문성 및 서비스 역량 강화를 통해 만족도가 충성도로 이어질 수 있는 방

안을 모색할 필요가 있다.

둘째, '심리적·정서적 인식' 요인은 만족도와 충성도 모두에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 해당 요인의 특징은 도서관 이용 시 느낄 수 있는 부정적 감정에 관한 문항이 집중되었다는 점이다. 자료를 찾지 못하는 불안함, 내 능력에 대한 의심, 누구에게 도움을 청해야 할지 고민 등의 불안 심리를 구성하는 부정적 감정들이 포함되어 있다. 이러한 문항들이 만족도, 충성도와 연관이 없는 것으로 나타난 것은 도서관 불안 자체가 심리적·정서적 인식에서 발현되지만, 도서관 불안을 구성하는 별도의 요인이 되지 않는 것으로 이해될 수 있다. 따라서 도서관 불안을 줄이고 만족도를 높이기 위해서는, 이용자들의 감정에 영향을 줄 수 있는 다른 세 가지 요인들(직원의 전문적 서비스, 물리적·공간적 기능인식, 자원 및 프로그램 활용)에 더 집중해야 할 필요가 있다.

셋째, '물리적·공간적 기능인식' 요인은 만족도와 충성도 모두에 긍정적인 영향을 미치는 유일한 요인으로 나타났다. 공공도서관이 다른 도서관 유형보다 더 편안하고 친숙한 공간으로 인식될 때, 이용자들은 도서관을 일상적으로 찾는 공간으로 인식하며 불안을 낮출 수 있다는 점이 확인되었다. 이러한 결과는 공공도서관이 지역 사회에서 일상적으로 이용될 수 있는 공간으로서의 특성인 '일상성'을 주요하게 강화해야 할 필요성을 보여준다.

넷째, '도서관 자원 및 프로그램 활용' 요인은 도서관의 기능과 역할이 명확히 인식될 때 불안을 낮출 수 있음을 보여주었다. 대학도서관 이용자를 대상으로 만족도에 영향을 주는 서비스 품질을 밝힌 연구들(김규환, 남영준, 2007; 최

현석, 박철용, 2014)에서는 자료의 최신성, 다양성, 좋은 품질 등이 주요한 요인임을 밝혔다. 여기에서 더 나아가, 본 연구에서는 도서관 자원 및 프로그램 활용 측면에서, 이용자들이 도서관이 단순히 정보 제공 기능을 넘어 지역 사회 내에서 문화적·사회적 기능을 담당하는 공간이라는 점을 분명하게 인식할 때, 도서관 불안이 낮아질 수 있다는 점을 발견하였다. 이는 도서관이 지역사회에서의 역할을 명확히 설정하고, 주요한 도서관의 기능을 집중적으로 알리는 홍보와 마케팅이 필요함을 의미한다.

본 연구는 기존의 도서관 불안 연구와 비교해 몇몇 부분에서 공통점과 차이점을 보인다. 김홍렬(2008)과 김보일(2021)은 도서관 불안을 야기하는 주요 불안 요인으로 도서관 이용 지식과 도서관 직원에 대한 장벽 등을 제시하였다. 이와 유사하게, 본 연구에서도 직원의 전문적 서비스, 물리적·공간적 기능인식, 자원 및 프로그램 활용 등의 요인 등이 주요한 불안 요인인 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서 심리적·정서적 인식 요인이 만족도와 충성도에 영향을 미치는 별도의 도서관 불안 요인으로 형성되지 못했던 점과는 달리, 결혼이주 여성(장예술, 김지현, 2016)의 연구나 장애인 이용자(장보성 외, 2010) 연구에서는 심리적·정서적 요인이 도서관 불안의 주요 요인으로 나타났다. 이는 결혼이주 여성이나 장애인과 같은 사회적 약자들의 공공도서관 이용 시에는 심리적·정서적 요인이 담고 있는 부정적인 감정적 요소들이 주요하게 작용할 수도 있음을 시사한다.

본 연구는 몇 가지 중요한 의의를 갖는다. 첫째, 공공도서관의 도서관 불안을 정량화할 수

있는 척도를 제시하였다는 점이다. 기존 연구에서는 대학도서관을 대상으로 개발된 KLAS 도구를 공공도서관에 적용하여 불안을 측정하는데 한계가 있었으나(김보일, 2021; 오선혜, 이성숙, 2012; 장보성 외, 2010; 장예술, 김지현, 2016), 본 연구는 KLAS와 LibQUAL⁺를 결합하여 공공도서관의 특성과 환경에 적합한 새로운 도서관 불안 척도를 설계하였다. 이를 통해 공공도서관의 이용자 특성에 맞는 불안도를 보다 정확히 측정할 수 있게 되었으며, 도서관 불안 연구에서 공공도서관에 적합한 측정 도구를 재구성한 점에서 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 기존의 도서관 불안 연구들이 특정 집단의 불안 측정이나 특정 변인과의 상관관계를 중심으로 진행된 것과 달리(오선혜, 이성숙, 2012; 유지윤, 정동열, 2020; 장예술, 김지현, 2016; 정종기, 2014; 박현영, 남태우, 2007; 오의경, 2011), 도서관 불안 요인과 이용자의 만족도 및 충성도 간의 관계를 연결하여 도서관 성과를 높일 수 있는 방안을 제시했다는 점에서 확장된 관점을 제공한다. 본 연구는 만족도와 충성도 간의 영향 관계를 확인하고, 도서관 불안을 낮춰 이용자 만족을 증대시키는 동시에 장기적인 충성도, 즉 지속 이용 의도를 높일 수 있는 방향성을 제시하였다.

그러나 본 연구에는 몇 가지 한계점이 존재

한다. 첫째, 도서관 이용자만을 대상으로 연구를 진행함으로써 비이용자의 도서관 불안에 대한 인식을 충분히 살펴보지 못했다는 점이다. 이는 도서관 성과 평가에서 중요한 요소인 만족도와 충성도만을 고려한 결과로, 잠재적 이용자들의 불안 요인을 다루지 못한 한계가 있다. 둘째, 연구 범위가 특정 지역(C시)의 공공도서관에 한정되어 있어 다른 지역과의 비교를 통한 지역적 특성 분석이 이루어지지 못했다. 향후 연구에서는 도서관 비이용자에 대한 연구와 다양한 지역의 공공도서관 비교 분석을 통해 지역적 특성이 도서관 불안에 미치는 영향을 심층적으로 탐구할 필요가 있다.

본 연구는 공공도서관 이용자의 불안 요인을 구성하고, 각 요인이 만족도 및 충성도에 미치는 영향을 종합적으로 분석함으로써 도서관 불안 완화와 성과 향상을 위한 서비스 방향을 제시하였다. 본 연구에서 제시한 새로운 불안 측정 척도와 이를 통한 분석 결과는 향후 공공도서관이 이용자의 심리적 장벽을 낮추고, 더욱 편안하고 친화적인 정보 이용 환경을 구축하는데 기초 자료로 활용될 수 있다. 앞으로 다양한 지역에 있는 비이용자를 포함한 후속 연구가 이루어진다면, 도서관이 보다 포용적이고 접근 가능한 지역사회기관으로 자리매김하는 데 기여할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강혜경 (2003). 공공도서관 서비스의 질, 이용자 만족, 그리고 몰입간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
국가생산성본부 KPC (발행년불명). 출처: https://www.ncsi.or.kr/score/ncsi_score.asp

- 권세준 (2012). 원격대학 도서관 서비스품질 요인 및 이용자 인식 연구. 한국문헌정보학회지, 46(2), 29-54. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.2.029>
- 김규환, 남영준 (2007). 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 135-159.
- 김명숙(2023). 초고령사회 공공도서관 노인이용자를 위한 '노노서비스(老老 service)' 방안 연구: 부산광역시 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 34(1), 75-96. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.075>
- 김보일 (2021). 공공도서관 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 55(4), 23-43. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.4.023>
- 김보일, 김선호 (2017). LibQUAL⁺를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 48(1), 319-344. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.319>
- 김선에 (2008). 대학도서관의 이용자 만족도와 충성도에 관한 연구: K대학 도서관의 이용자를 대상으로. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299.
- 김홍렬 (2008). 지역주민들의 도서관 불안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 39(4), 461-478. <https://doi.org/10.16981/kliss.39.4.200812.461>
- 남태우, 황옥경 (2005). 도서관 불안 이론의 고찰. 정보관리학회지, 22(3), 71-84. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.3.071>
- 류주현, 이상복 (2012). LibQUAL⁺를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 한국비블리아학회지, 23(2), 271-294.
- 박주범, 정동열 (2010). 디지털도서관 불안척도 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 44(4), 353-371. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.4.353>
- 박현영, 남태우 (2006). 도서관불안척도의 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 40(3), 99-120.
- 박현영, 남태우 (2007). 대학생의 도서관 불안 완화에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(1), 411-429.
- 박현지, 박주현 (2023). 국내 도서관 불안 연구에 관한 체계적 문헌고찰. 한국도서관·정보학회지, 54(3), 271-293. <https://doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.271>
- 백희순 (2012). 공공도서관 운영방식이 이용자의 서비스 만족에 미치는 영향: 파주시 도서관을 중심으로. 석사학위논문, 국민대학교.
- 서석봉 (2021). 고령자의 도서관 불안 요인과 재이용 의도에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교.
- 성은혜, 김수정 (2015). LibQUAL⁺를 적용한 어린이도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구. 정보관리학회지, 32(4), 29-53. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.029>
- 양선화 (2014). 대학도서관 이용에 있어서 도서관 불안이 이용자 만족도와 충성도 및 유용성에 미치는 영향. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 염재은, 김성희 (2023). Kano 모델과 PCSI Index를 활용한 공공도서관 노인 서비스 품질 개선에 관한

- 연구. 한국도서관·정보학회지, 54(1), 115-142. <https://doi.org/10.16981/kliss.54.1.202303.115>
- 오선경 (2020). 코로나 19에 대응하는 공공도서관 서비스 분석 및 확대방안 연구. 한국문헌정보학회지, 57(3), 119-141. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.119>
- 오선혜, 이성숙 (2012). 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 23(1), 257-276.
- 오의경 (2011). 정보활용능력 인지 수준과 도서관 불안간의 관계 분석. 한국문헌정보학회지, 45(4), 123-137. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.123>
- 유병장 (2004). 고객 만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰. 한국도서관·정보학회지, 35(3), 321-339.
- 유지윤, 정동열 (2020). 대학도서관 외국인 이용자의 도서관불안의 특성과 해소방안 연구. 한국비블리아학회지, 31(1), 21-42. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.1.021>
- 이명희, 백현주 (2013). 디지털 환경의 전문도서관 서비스 품질과 이용자 만족도에 관한 평가. 한국비블리아학회지, 25(1), 343-361. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.343>
- 이성신 (2013). 공공도서관 서비스 이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103.
- 장보성, 김은정, 남영준 (2010). 장애인 이용자의 도서관불안 측정과 분석: 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 41(3), 309-327. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.3.201009.309>
- 장예술, 김지현 (2016). 결혼이주여성의 도서관 불안 측정과 분석: 광주광역시 공공도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 33(3), 195-217. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.3.195>
- 정종기 (2014). 도서관 이용자의 도서관 노출 경험이 도서관 불안에 미치는 영향: 대학 신입생을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 45(1), 271-296. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.1.201403.271>
- 최현석, 박철용 (2014). 도서관 이용자 만족도를 매개변수로 하는 이용자 충성도에 관한 연구: K대학 사례. 한국데이터정보과학회, 25(6), 1301-1313. <https://doi.org/10.7465/jkdi.2014.25.6.1301>
- 한국도서관협회 (발행년불명). 출처: <https://www.kla.kr/main>
- 한희정, 박태연, 서진원, 양동민 (2018). 4차 산업혁명 시대 미래 도서관 구축 전략에 관한 연구, 52(2), 73-102. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.073>
- Bostick, S. (1992). The Development and Validation of the Library Anxiety Scale. Doctoral dissertation, Wayne State University, USA.
- Cook, C. & Thompson, B. (2001, August 12 to 16). Scaling for the LibQUAL⁺ instrument: a comparison of desired, perceived and minimum expectation responses versus perceived only. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Pittsburgh, Pennsylvania, USA.
- Costello, A. B. & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations

for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7), 1-9. <https://doi.org/10.4135/9781412995627>

Institute of Museum and Library Services. (2024). Changes in public library services as the COVID-19 pandemic continued through FY 2021. IMLS. <https://www.imls.gov>

Kampen, D. J. (2004). Development validation of the multidimensional library anxiety scale. *College and Research Librarians*, 65(1), 28-34.

Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47, 160-165.

Onwuegbuzie, A., Jiao, Q., & Bostick, S. (2004). *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Oxford: The Scarecrow Press, Inc.

Reitz, J. M. (2004). Online Dictionary for Library and Information Science. Available: https://odlis.abc-clio.com/odlis_1.html

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Baek, Heesoon (2012). *The Impact of Public Library Operation Methods on User Satisfaction: Focusing on Paju City Libraries*. Master's thesis, Kookmin University.

Choi, Hyunseok & Park, Cheolyong (2014). A study on library users' loyalty with users' satisfaction as a moderating variable: K university case. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, 25(6), 1301-1313. <https://doi.org/10.7465/jkdi.2014.25.6.1301>

Eom, Jaeun & Kim, Sunghye (2023). A study on improving public library senior services using the Kano model and PCSI index. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(1), 115-142. <https://doi.org/10.16981/kliss.54.1.202303.115>

Han, Heejeong, Park, Taeyeon, Seo, Jinwon, & Yang, Dongmin (2018). A study on the future library construction strategy in the era of the 4th Industrial Revolution. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(2), 73-102. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.073>

Jang, Boseong, Kim, Eunjeong, & Nam, Yeongjun (2010). Measuring and analyzing library anxiety among users with disabilities: focusing on public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(3), 309-327. <https://doi.org/10.16981/kliss.41.3.201009.309>

Jang, Yesol & Kim, Jihyeon (2016). Measuring and analyzing library anxiety among marriage migrant women: focusing on public libraries in Gwangju. *Journal of the Korean Society*

- for Information Management, 33(3), 195-217. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.3.195>
- Jeong, Jonggi (2014). The impact of library exposure experience on library anxiety among users: focusing on university freshmen. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(1), 271-296. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.1.201403.271>
- Kang, Hyegyeng (2003). A Study on the Relationship Between the Quality of Public Library Services, User Satisfaction, and Immersion. Master's thesis, Ewha Womans University.
- Kim, Boil & Kim, Sunho (2017). A study on the evaluation of senior service quality in public libraries using LibQUAL⁺. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1), 319-344. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.1.201703.319>
- Kim, Boil (2021). A study on library anxiety among public library users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(4), 23-43. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.4.023>
- Kim, Hongryeol (2008). A study on library anxiety among local residents. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(4), 461-478. <https://doi.org/10.16981/kliss.39.4.200812.461>
- Kim, Kyuhwan & Nam, Yeongjun (2007). The impact of service quality in university libraries on user satisfaction and loyalty. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2), 135-159.
- Kim, Myungsook (2023). A study on elderly services by elderly in public libraries in a post-aged society: focusing on the Busan metropolitan city public library. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 34(1), 75-96. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.075>
- Kim, Seonae (2008). A study on user satisfaction and loyalty in university libraries: focusing on K University Library users. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3), 281-299.
- Korea Productivity Center (n.d.). Available: https://www.ncsi.or.kr/score/ncsi_score.asp
- Korean Library Association (n.d.). Available: <https://www.kla.kr/main>
- Kwon, Sejun (2012). A study on the factors of service quality and user perception of distance university libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 46(2), 29-54. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.2.029>
- Lee, Myeonghee & Baek, Hyeonju (2013). An evaluation of the service quality and user satisfaction of professional libraries in a digital environment. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1), 343-361.

<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.343>

- 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.
- Nam, Taewoo & Hwang, Okgyeong (2005). A review of library anxiety theory. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(3), 71-84.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2005.22.3.071>
- Oh, Euikyung (2011). An analysis of the relationship between perceived information utilization skills and library anxiety. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(4), 123-137. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.123>
- Oh, Seonhye & Lee, Seongsook (2012). A study on library anxiety among senior users in public libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(1), 257-276.
- Oh, Seonkyung (2020). An analysis of public library services in response to COVID-19 and strategies for expansion. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 57(3), 119-141. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.119>
- Park, Hyeonji & Park, Juhyeon (2023). A systematic literature review on library anxiety research in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(3), 271-293.
<https://doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.271>
- Park, Hyunyoung & Nam, Taewoo (2006). A study on the development of a library anxiety scale. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(3), 99-120.
- Park, Hyunyoung & Nam, Taewoo (2007). A study on alleviating library anxiety among university students. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(1), 411-429.
- Park, Joobum & Jeong, Dongyoul (2010). A study on the development of digital library anxiety scale. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(4), 353-371.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.4.353>
- Ryu, Juhyeon & Lee, Sangbok (2012). A study on the evaluation of public library service quality using LibQUAL⁺: focusing on private-public partnership libraries in Seoul. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2), 271-294.
- Seo, Seokbong (2021). A Study on Library Anxiety Factors and Re-use Intention Among the Elderly. Doctoral dissertation, Kyonggi University.
- Sung, Eunhye & Kim, Sujeong (2015). A study on the evaluation of children's library service quality using LibQUAL⁺. *Journal of the Korean Society for Information Management*,

32(4), 29-53. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.4.029>

Yang, Seonhwa (2014). The Effect of Library Anxiety on User Satisfaction, Loyalty, and Usefulness in University Libraries. Master's thesis, Sungkyunkwan University.

Yoo, Byeongjang (2004). A study on public library evaluation indicators for customer satisfaction. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(3), 321-339.

Yoo, Jiyeon & Jeong, Dongyeol (2020). A study on library anxiety characteristics and solutions for foreign university library users. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 31(1), 21-42. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2020.31.1.021>