

LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가에 관한 연구

A Study on the Service Quality Evaluation of Older Persons in Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of G-gu in Seoul

김 보 일(Bo-il Kim)*

김 선 호(Seon-Ho Kim)**

<목 차>

I. 서론	1. 연구대상
1. 연구의 필요성 및 목적	2. 조사도구 및 자료의 처리
2. 연구의 방법과 범위	3. 연구가설
II. 이론적 배경	IV. 연구결과 분석
1. 공공도서관 노인 서비스의 이해	1. 인구통계학적 특성
2. 도서관 서비스 품질 평가	2. 공공도서관 노인 서비스 품질 평가 분석
3. 선행연구	3. 연구가설 검증
III. 연구의 설계	V. 결론 및 제언

초 록

사회 환경 변화에 따라 공공도서관의 노인 이용자 서비스는 새로운 관점에서 제고되어야 할 필요가 있다. 따라서 이 연구에서는 LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질을 평가하고 이용자 만족도를 조사하여 인구통계학적 특성에 따른 주요 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소) 그리고 재이용의도와외의 관계를 분석하였다. 그 결과 바탕으로 공공도서관 노인 서비스 개선방안으로 노인 이용자 환경 변화에 따른 적합한 정보자료 및 서비스 제공과 노인 이용자의 세분화된 연령별 정보요구에 따른 장서 개발 그리고 노인 서비스에 적합한 전담 인력을 배치를 제언하였다.

키워드: 라이브럴 플러스, 공공도서관, 노인 서비스, 서비스 품질 평가, 이용자 만족도

ABSTRACT

As the social environment changes, the public library's services for older persons need to be improved from a new perspective. Therefore, this study analyzed the relationships among user satisfaction of major services, overall service satisfaction, service quality components (i.e., service affection, information control, and library as place), and re-use intention according to demographic characteristics by evaluating the public library's services for older persons with applying LibQUAL+ and surveying the user satisfaction. This study proposed to provide appropriate information and service according to the changes of the elderly user environment, develop the library collection according to the diversified information needs by older users, and allocate personnel who could offer a service to older people.

Keywords: LibQUAL+, Public library, Older persons, Service quality evaluation, User satisfaction

* 강서구립 곰달래도서관 관장, 나사렛대학교 점자문헌정보학과 겸임교수(boil58@hanmail.net) (제1저자)

** 대구대학교 문헌정보학과 교수(sunkim@daegu.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2017년 2월 16일 •최초심사: 2017년 2월 28일 •게재확정: 2017년 3월 13일

•한국도서관정보학회지 48(1), 319-344, 2017. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.48.201703.319]

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

우리 사회는 장기화되는 경기불황과 실업률의 증가로 자녀 양육비용과 교육비용이 증가하면서 서 가계에 부담으로 작용해 저출산의 주요한 원인이 되고 있다. 그리고 이와 함께 의학기술의 발달로 평균 수명이 길어지면서 노인 인구가 증가함으로 인해 고령화 사회가 급진전되고 있다.

통계청에 따르면 UN에서는 65세 이상을 ‘노인’이라 말하며 총인구에서 노인 인구가 차지하는 비율에 따라 단계별로 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 7% 이상이면 고령화 사회(ageing society), 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 14% 이상이면 고령사회(aged society) 그리고 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 20% 이상이면 후기고령사회(post-aged society) 혹은 초고령 사회로 구분하고 있다. 이미 대부분의 서구 선진국들은 20세기 초를 전후해 고령화 사회로 진입했고 영국, 독일, 프랑스 등은 1970년대에 고령사회가 됐다. 일본의 경우는 1970년에 고령화 사회로, 이어 1994년에 고령사회로 진입했다. 이 기준에 의하면 우리나라는 2000년에 노인인구가 전체인구의 7%로 이미 고령화 사회에 진입했으며, 2019년경에는 노인인구비율이 14.4%에 달해 고령사회로, 2026년경에는 20%를 넘어 초고령 사회에 도달할 것으로 예측되고 있다.

이렇듯 인구구조의 변화는 경제 활동 인구의 감소와 복지비용의 부담 증대로 이어지면서 사회 전반에 걸쳐 영향을 미치고 있다. 사람들의 요구와 능력은 그들이 아동기로부터 고령기로 진행하면서 변화하며, 모든 특정 연령 집단의 개인 능력은 실제로 다양하다. 기능 및 인지적 능력한계는 가벼운 청각 상실 또는 독서할 때만 안경을 쓰는 등 비교적 가벼운 것으로부터 실명, 농아 또는 자신의 신체의 일부나 전체를 움직이지 못하는 것에 이르기까지 다양하다는 것을 인지하는 것은 중요하다. 일부 능력한계가 원래는 가벼운 것이지만, 고령에서의 경우와 같이 이러한 능력한계들이 조합되면 심각한 문제를 야기할 수 있다는 점에 주목해야 한다.

뿐만 아니라 노인은 노화로 인하여 신체 및 인지적 기능이 일반인 보다 빠르게 쇠약해지고 있다. 특히, 사회적 변화에 의해 심리적, 생활적인 변화를 경험하고 있다. 이러한 어려움은 노인들이 정보에 접근하는데 커다란 장애 요소이며, 결과적으로 공공도서관의 접근과 이용에 문제를 불러일으킨다(한국도서관협회, 2010). 그러므로 공공도서관은 노인의 정보요구를 조사·분석하여 자아개발, 취미활동, 문화 활동에 도움이 되는 봉사프로그램을 개발하여야 하며, 급변하는 사회 환경에 적응할 수 있도록 다양한 평생학습프로그램을 제공하여야 한다(한국도서관협회, 2010).

이를 위해 그동안 피상적으로만 제공되던 노인 대상 서비스를 공공도서관 서비스의 본질적인 차원에서 서비스 품질 평가 및 만족도 조사를 통해 재검토하고 새롭게 개발해야 할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 공공도서관을 이용하는 노인 이용자를 대상으로 LibQUAL+를 적용한 서비스 품질 평가 및 만족도를 조사하여 그 결과를 바탕으로 공공도서관 노인 서비스 개선방안을 제언하고자 한다.

2. 연구의 방법과 범위

연구의 목적을 달성하기 위해 관련 문헌연구와 설문조사를 병행하여 실증적인 연구가 되도록 하였다. 이에 문헌연구를 통해서도 공공도서관에서의 노인 대상 서비스와 도서관 서비스 품질 평가에 대한 이론적인 배경을 규명하였으며, 설문조사를 통해서도 공공도서관 노인 서비스 품질 평가 및 만족도 조사를 실시하였다.

연구의 범위는 이 연구가 공공도서관을 이용하는 노인 이용자의 서비스 품질 평가 및 만족도를 조사하는 것이기 때문에 공공도서관 범주 중 특정 계층 또는 특수 장서를 중심으로 서비스를 제공하는 어린이도서관과 영어도서관 그리고 작은도서관 등은 제외하고 모든 주민을 대상으로 서비스를 제공하는 도서관과 해당 도서관을 이용하는 노인 대상 이용자를 연구 범위로 설정하였다. 단, 전국 공공도서관을 대상으로 전수 조사 연구하는 것은 연구를 진행하는 데에 현실적인 어려움이 있어 서울시 자치구 중 G구 내 3개 공공도서관을 대상으로 연구의 범위를 제한한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 공공도서관 노인 서비스의 이해

가. 노인의 개념

현대 사회가 고령화 시대로 변화함에 따라 노인에 대한 명확한 정의는 심신의 변화, 법규 그리고 사회적 인식 등의 차이에 따라 그 기준이 상이하지만, 일반적으로 연령에 따라 구분하는 것이 보편적이다.

노인에 대한 연령의 기준은 법률을 통해 제시되고 있으며, 개별 법률에 따라 다소 차이를 보이고 있다. 먼저 「노인복지법」에 따르면 노인을 65세 이상인자로 규정하고 있다. 그리고 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」에서는 고령자는 인구와 취업자의 구성 등을

4 한국도서관정보학회지(제48권 제1호)

고려하여 55세 이상인 사람으로 하며, 준고령자는 50세 이상인 자로서 고령자가 아닌 55세 미만인 사람으로 규정하고 있다. 이외 「국민연금법」에서는 노령연금 급여 대상자로서 60세(특수 직종근로자는 55세)이상으로 규정하고 있다. 「노인 장기요양 보험법」에서도 노인을 65세 이상 또는 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성질환 등 대통령령으로 정하는 노인성 질병을 가진 자로 규정하고 있다. 이외 미국도서관협회(ALA: American Library Association)는 노인을 위한 도서관 서비스 가이드라인을 통해 노인을 55세 이상으로 규정하고 있다.

나. 노인의 특성

노인의 특성은 신체적, 심리적 그리고 사회적 특성에 따라 구분하여 설명될 수 있다. 먼저 노인의 신체적 특성은 사람이 나이가 들에 따라 가장 먼저 겪게 되는 신체 기능의 저하 현상에 따른 것으로 신체 각 기관의 조절능력이 쇠퇴하고 외부자극에 민첩하게 대응하지 못하며 면역기능도 떨어진다. 또한 보행능력이 떨어져 움직이는 시간이 적어지고 유연성과 동작이 어렵게 되며 시각의 변화로 시력저하, 색채지각, 암순응능력 등이 쇠퇴되어 사물 인지능력이 떨어진다. 다음으로 심리적 특성은 신체의 쇠퇴로 인하여 심리적 변화를 경험하면서 나타나는 특성이다. 심리적 변화는 노인의 생활에 있어 신체적 변화 보다 큰 영향을 미친다. 노인은 가정에서의 세대 간의 갈등, 새로운 사회변화에 적응하지 못함으로써 생기는 소외감, 경제에서의 자신 역할이 작아짐에 따른 자존감이 저하된다. 이러한 변화들은 노인의 심리와 정서에 영향을 미쳐 이에 따른 우울증, 자신감 상실, 내성적이고 수동적으로 변화하게 된다. 마지막으로 사회적 특성은 노인이 직업에 은퇴하면서 사회적 역할의 축소가 가시화 되며 사회적 지위 및 경제적 소득의 급격한 변화와 사회적 고립감을 경험하게 되면서 나타나는 특성이다. 노인의 은퇴시기에 사회적인 역할 상실로 인해서는 소외 고립감이 생기고, 가장으로서의 지위와 역할을 상실하고 의존자로서의 지위를 갖게 된다. 또한 취업 및 결혼을 통한 자녀들의 독립으로 인한 심리적인 상실감과 고립감을 느끼게 된다(송효주 2009).

이러한 어려움은 이들이 정보에 접근하는데 있어 커다란 장애요소이며, 결과적으로 공공도서관의 접근과 이용에 문제를 불러일으킨다(한국도서관협회 2009). 그리고 노인의 특성은 공공도서관을 이용하는 목적과 이용 행태 그리고 신체적 특성의 변화에 따른 편의시설 및 보조기기의 필요성 등으로 나타난다.

다. 공공도서관의 노인 서비스

공공도서관은 연령, 장애, 언어, 종교, 교육수준 등 어떠한 이유에 관계없이 모든 지역주민에 대한 보편적인 서비스를 제공해야 한다. 특히 고령화 사회에 접어든 우리나라의 인구 변화의 특성을 고려했을 때 그 어느 때 보다 공공도서관에서의 노인에 대한 서비스가 중요하다고

할 수 있다.

노인은 일반적으로, 시력·청력·기억력 등 신체적 기능이 쇠퇴하고 사회적 역할의 변화로 심리적·생활적인 변화를 경험하기도 한다. 이러한 노인들의 도서관 이용을 촉진하기 위해서 도서관은 노인 요구에 적합한 내용의 정보 및 자료의 수집, 대활자본 및 녹음자료 등 수집, 확대경의 설치 등, 시설의 불편을 제거하고 도서관까지 오는 공공교통기관의 확보, 대면상담이나 자료 택배 및 우편발송 등 노인에 대한 맞춤형 서비스 제공, 세대 간 교류, IT 강습, 회상법(과거의 일을 회상시키는 자료를 수집 제공하여 과거의 일을 서로 이야기하며 기억과 감동을 공유함으로써 의식을 활성화 시키는 방법, 지역 내의 노인시설, 고령자 독서그룹, 양로원 등의 단체 혹은 시설과 제휴하여 단체 대출을 제공한다든지 도서관 목록을 작성 및 배포, 책 읽어주기나 북 토크 등의 출장 서비스를 제공하는 것도 바람직하다(일본도서관협회 2010.; 도서관연구소 웹진 2011 재인용.)

미국도서관협회(ALA)는 1970년대부터 노령인구의 변화하는 인구변화에 대응하기 위해 노인을 위한 도서관 서비스 가이드라인을 작성하여 보급해 왔다. 이 가이드라인에서는 노인 에 대한 도서관 서비스의 기본 원칙으로 다음과 같이 7가지를 제시하고 있다.

- ① 노인 인구에 대한 최신 데이터를 수집하여 계획 및 예산에 반영 한다.
- ② 지역 사회에 거주하는 노인의 특별한 요구 및 관심이 도서관 장서, 프로그램 및 서비스에 반영되었는지 확인한다.
- ③ 도서관 장서, 시설 및 설비를 통해 모든 노인에게 안전하고 편안한 환경을 제공한다.
- ④ 도서관은 노인에게 있어 정보서비스의 창구적인 역할을 한다.
- ⑤ 노인층을 대상으로 하는 도서관 프로그램을 개발, 제공한다.
- ⑥ 도서관에 방문할 수 없는 지역의 노인에게 서비스를 제공한다.
- ⑦ 예의와 존경심을 갖고 노인에게 서비스하도록 도서관 직원을 교육시킨다.

따라서 공공도서관에서는 노인을 위한 서비스를 제공하기 위해서는 노인의 특성을 이해하고 고려하여 서비스를 개발·제공할 필요가 있다.

2. 도서관 서비스 품질 평가

가. 도서관 서비스 품질 평가의 개념

도서관의 서비스 품질은 도서관과 도서관 이용자와의 관계에서 형성된다. 과거 도서관의 질은 단순히 장서의 규모나 이용 정도에 따라 평가되었고, 장서 구입을 위한 예산확보가 관리자의 능력의 척도가 되기도 하였다. 그러나 정보기술의 발달로 도서관이 이용자에게 제공할

수 있는 서비스의 내용이 다양해지면서 단순히 소장하고 있는 자료의 양이 도서관의 서비스의 질과는 동일할 수 없게 되었다. 따라서 도서관 경영에 있어서도 조직의 효율성과 규모의 경제라는 마케팅 개념이 도입되었고, 이용자 중심의 서비스 품질 평가와 개선을 위해 도서관 이용자의 관심과 요구가 무엇인지에 대한 연구가 필요하게 되었다(김정희 2009).

나. 도서관 서비스 품질 평가 도구

도서관 서비스의 품질 평가는 2000년대 LibQUAL+가 개발되기 전까지는 SERVQUAL¹⁾을 그대로 사용하거나 일부 수정하여 도서관 환경에 적용해 평가도구로 활용하였다. 그러나 LibQUAL+가 개발되면서 도서관의 특성이 반영된 서비스 품질 평가도구를 활용한 평가가 이루어지고 있다.

LibQUAL+은 SERVQUAL을 토대로 도서관의 서비스 특성을 반영하여 개발한 웹 기반 서비스 품질 평가모형으로 미국의 연구도서관협회(ARL)와 Texas A&M 대학교 도서관 연구팀이 공동으로 미국 교육부로부터 연구비를 지원받아 1999년부터 2003년까지 4년 동안 연구개발 하였다.

이러한 연구과정을 거쳐 개발된 LibQUAL+은 22개의 설문문항과 서비스 영향력, 도서관 장소, 정보제어의 3가지 도서관 서비스 품질 차원으로 구성되어 서비스 품질 연구에 사용되고 있다. 도서관 서비스 품질 차원에 대해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(김영순 2012).

- 서비스 영향력

SERVQUAL의 정서적 차원인 공감성, 응답성, 확신성, 신뢰성을 하나의 차원으로 묶은 것으로 도서관 직원의 서비스 수행 자세와 업무 수행 능력을 평가하는 차원이다.

- 도서관 장소

SERVQUAL의 시설, 설비 등과 같은 유형성 차원을 확장시킨 개념으로 연구, 단체학습, 세미나 장소 등 이용자의 요구를 수용할 수 있는 개념의 공간을 의미하고, 도서관의 물리적 공간을 평가하는 차원이다.

- 정보제어

도서관에서 다양한 인쇄 및 전자자료를 소장하고 이용자가 필요로 할 때 제공할 수 있는지, 원격 접속으로 도서관 이외의 공간에서도 정보 접근이 가능한지 등 정보 지원 측면을 평가하는 차원이다.

1) SERVQUAL은 서비스 품질을 측정하는 방법으로는 경영학의 서비스 마케팅 분야에서 주로 사용되는 방법이다.

그리고 이 3가지 서비스 품질 구성요인에 따른 측정문항을 살펴보면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> LibQUAL+의 서비스 품질 구성 요인 및 측정문항

서비스 품질 구성요인	측정문항
서비스 영향력 (Affect of Service)	1. 도서관 직원의 신뢰성 2. 도서관 직원의 이용자 개개인에 대한 관심 3. 도서관 직원의 공손하고 예의바른 태도 4. 도서관 직원의 이용자 질문에 신속히 응답하기 위한 준비 자세 5. 도서관 직원의 충분한 지식 6. 도서관 직원이 이용자를 배려하는 태도 7. 도서관 직원의 이용자 요구에 대한 이해 8. 도서관 직원이 이용자를 자발적으로 도우려는 태도 9. 도서관 직원의 문제 해결 능력
정보제어 (Information Control)	10. 도서관 전자 자료의 자유로운 접속 11. 필요한 정보를 찾을 수 있도록 하는 도서관 홈페이지 12. 연구, 학습에 필요한 인쇄 자료의 소장 13. 연구, 학습에 필요한 전자 자료(학술DB, DVD)의 소장 14. 정보 접근에 필요한 최신 장비 보유 15. 편리한 검색도구 16. 이용자 스스로 정보 접근 가능하도록 도와줌 17. 연구, 학습에 필요한 인쇄 및 전자 저널 소장
도서관 장소 (Library as Place)	18. 이용하기 편리한 위치 19. 개개인의 독서 및 학습을 향상시키는 공간 20. 개인의 독서 및 학습을 위한 조용한 공간 21. 이용자 개개인의 독서 및 학습을 위한 출발점 22. 단체 학습과 교육을 위한 모임 공간

3. 선행연구

도서관 서비스 품질 평가 연구는 대학도서관과 전문도서관으로 중심으로 이루어지고 있으며, 일부 연구를 통해서만 공공도서관의 서비스 품질 평가 연구가 되고 있다. 따라서 이 연구에서는 도서관 서비스 품질 평가와 관련한 선행 연구 중 공공도서관을 대상으로 연구가 이루어진 선행연구를 중심으로 살펴보았다.

먼저 국내 연구를 보면 원봉미(2004)는 동일 이용자를 대상으로 대학도서관의 서비스 품질에 대한 만족도와 공공도서관 서비스 품질에 대한 만족도의 정도가 차이가 있다고 보고, 대학도서관과 공공도서관의 이용자 만족도를 비교하고, 이용자 만족도에 따른 재이용의도를 비교 연구하였다.

강수경(2008)은 공공도서관과 작은도서관 이용자를 대상으로 공공도서관과 작은도서관의 서비스 품질 차원의 품질측정치를 파악하고, 서비스 품질 차원이 이용 만족도와 재이용 의사에 미치는 영향에 대해 파악하여 각 도서관이 제공하는 서비스 품질 차원의 중요도에 대한

인식에 차이가 있는지에 대해 조사하였다. 조사결과를 바탕으로 공공도서관과 작은도서관이 서비스 품질을 개선하기 위해 도서관의 고객 지향적인 서비스 제공의 실천과 서비스 질 개선 기준을 마련하는 방향 제시하였다.

황은영(2008)은 서울시 공공도서관 3개관을 대상으로 LibQUAL+를 적용하여 이용자들의 도서관 서비스 품질 차원의 기대와 인식을 측정하고 후 도서관 서비스 품질 차원의 서비스 우위도와 총체적인 도서관 이용 만족도와의 관계와 이용자에 따른 도서관 서비스 품질 차원의 서비스 우위도의 차이를 조사하였다. 조사결과를 바탕으로 공공도서관 서비스의 문제점을 파악하고 개선방안을 제안하였다.

류주현(2009)은 공공도서관의 운영주체와 방식이 더욱 다양해짐에 따라 이들을 대상으로 한 서비스 품질 평가의 필요성을 인식하고 민간위탁 공공도서관을 대상으로 서비스 품질을 평가하였다. 조사 대상은 서울시에 소재하는 민간위탁 공공도서관 가운데 운영주체 유형을 달리하는 4개관을 선정하여 LibQUAL+를 적용한 서비스 품질을 평가하고 운영주체 유형에 따른 서비스 품질 수준과 그 차이를 분석하였다.

오윤정(2014)은 공공도서관 서비스 품질과 관계품질 재이용의도, 전환의도 간의 구조적 관계를 알아보려고 LibQUAL+를 수정 활용하여 공공도서관 서비스 품질에 대한 이용자들의 서비스 우위도를 측정하고 인구 통계적 특성으로 연령, 직업 등에 따른 서비스 우위도의 차이를 측정하였다. 연구의 결과를 토대로 관계품질과 재이용의도, 전환의도에 영향을 미치는 서비스 품질 차원을 분석하고 객관화하여 관계품을 향상시키기 위한 공공도서관 서비스 품질 개선 방안을 제안하였다.

다음으로 국외 연구에서 Ladhari, Riadh. and Morales, Miguel(2008)은 캐나다 공공도서관 이용자 439명을 대상으로 공공도서관 환경에서 지각된 서비스 품질, 인식된 가치 그리고 권고 사이의 관계를 경험적으로 테스트 하고자 LibQUAL+TM를 활용하여 조사 하였다. 조사 결과 서비스의 영향, 장소로서의 도서관 및 정보 관리가 인식된 서비스 가치를 상당 부분 설명하고 있으며, 인식된 서비스 가치와 권고 간에는 상당한 관계가 있는 것으로 나타났다.

앞에서 살펴본 바와 같이 국내외 연구 중 공공도서관을 대상으로 하는 서비스 품질평가 관련 연구는 공공도서관과 타 관중 간 또는 공공도서관 운영 주체에 따른 서비스 품질 비교 연구와 이용자의 인구통계학적 특성에 따른 서비스 우위도를 측정하여 공공도서관 서비스 품질 개선 방안을 제시하는 연구 등으로 정리된다. 하지만 공공도서관은 다양한 이용자를 대상으로 서비스를 제공하고 있으며, 특히 우리나라는 곧 고령 사회에서 초고령 사회로 진입이 예측되고 있다. 따라서 공공도서관의 노인 서비스에 대해 이용자의 특성과 요구를 반영하여 새로운 관점에서 서비스 개발이 이루어질 수 있도록 서비스 품질 평가 관련 연구가 필요하다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구대상

이 연구는 공공도서관의 노인 서비스 품질 평가 및 만족도 조사하기 위한 것으로 연구의 대상은 공공도서관을 이용하는 50세 이상의 노인 이용자를 대상으로 한다. 그러나 전국 모든 공공도서관의 노인 이용자 대상으로 연구를 진행하는 것은 실제 연구 진행에 한계가 있어 서울시 G구에 소재한 공공도서관 3개관의 노인 이용자로 제한해 선정하였다. 따라서 연구의 결과를 통해 전국 공공도서관 노인 서비스 품질로 일반화 하는 데에는 제한점이 있다.

연구대상 도서관으로 선정된 서울시 G구 소재 3개 공공도서관은 노인을 위한 서비스와 별도의 코너 또는 실을 운영하고 있으며, 일반적인 현황은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구대상 도서관 현황

구분	개관일	노인 이용자 관련 주요시설	비고
A도서관	2012년 6월	나눔정보자료실	큰글자도서 구비
B도서관	2013년 3월	장애인&실버자료실	큰글자도서 구비, 건강관련 도서 코너 운영
C도서관	2015년 9월	실버장애인석	치매관련 도서 코너 운영

그리고 2017년 1월 4일부터 동년 동월 14일까지 3개 공공도서관 노인 이용자 대상으로 연구자가 직접 해당 공공도서관을 방문하여 설문지를 배포하고 회수 하였다. 설문지는 각 공공도서관 30부 씩 총 90부의 설문지를 배포하였으며, 회수된 설문지는 A도서관 30부, B도서관 29부, C도서관 27부 총 86부가 회수되어 되었다.

2. 조사도구 및 자료의 처리

이 연구에서는 공공도서관의 노인 서비스 품질을 평가하기 위해 LibQUAL+모형에서 사용된 3가지 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력 9개 문항, 정보 제어 8개 문항, 도서관 장소 5개 문항)의 22개 항목과 일반적 특성으로 인구통계학적 사항·도서관 이용 빈도·서비스 만족도·재이용 의도 등 9개 문항을 포함하여 총 31개 문항으로 구성하였다. 공공도서관 서비스에 대한 노인 이용자의 기대치는 최소수준, 현재 수준, 희망 수준으로 구성하였으며, 9점 리커트형 등간척도를 사용하였다. 그리고 일반적 특성 중 만족도에 관한 3개 항목은 9점 리

커트형 등간척도를 사용하고 이외 항목은 명목척도를 사용하였다.

설문조사를 통해 수집된 데이터는 실증분석을 위해 첫째, 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 둘째, 각 문항에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았다. 셋째, 일반적인 특성에 따라 평균의 차이를 살펴보기 위하여 평균차이 검증인 Ttest와 일원변량분석(One way Anova)을 실시하였으며 사후검증으로 scheffe 검증을 실시하였다. 마지막으로 이 연구의 실증분석은 모두 유의수준 $p < .05$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

3. 연구가설

이 연구에서는 공공도서관의 노인 서비스 품질 평가 및 만족도를 조사하기 위해 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 주요 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소) 그리고 재이용의도와와의 관계에 대하여 알아보려고 한다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하고 검증하고자 한다.

- 가설 1. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 주요 이용 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 전반적인 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.
- 가설 3. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 서비스 품질 구성요인별 만족도에 차이가 있을 것이다.
- 가설 4. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 재이용의도에 차이가 있을 것이다.

IV. 연구결과 분석

1. 인구통계학적 특성

전체 응답자 86명의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과를 살펴

보면 다음과 같다. 성별에 따른 분포를 보면 여성이 43명(50.0%), 남성이 43명(50.0%)로 나타나 응답자의 성비가 동일한 수준으로 나타났으며, 연령에 따른 분포에서는 60대 42명(48.8%), 50대 33명(38.4%), 70대 10명(11.6%), 80대 이상 1명(1.2%) 순으로 나타났다. 그리고 도서관을 방문하는 횟수를 보면 주 2~3회가 52명(60.5%)로 가장 많으며 월 2~3회 20명(23.3%), 매일 12명(14.0%), 거의 방문하지 않는다 2명(2.3%) 순으로 나타났으며, 도서관 홈페이지 방문 횟수에서는 거의 방문하지 않는다 39명(45.3%), 월 2~3회 23명(26.7%), 주 2~3회 20명(23.3%), 매일 4명(4.7%) 순으로 나타났다. 도서관을 방문해 주로 이용하는 서비스를 살펴보면 일반서 이용이 50명(58.1%)로 가장 많았으며, 컴퓨터 15명(17.4%), 신문 8명(9.3%), 문화강좌 및 행사 6명(7.0%), 큰글자·북카페 등 휴게시설·기타 각 2명(2.3%), 잡지 1명(1.2%) 순으로 나타났다. 도서관별 응답자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 도서관별 응답자 인구통계학적 특성

특성		A도서관(%)	B도서관(%)	C도서관(%)	전체(%)
성별	여성	11(36.7)	17(58.6)	15(55.6)	43(50.0)
	남성	19(63.3)	12(41.4)	12(44.4)	43(50.0)
연령	50대	7(23.3)	12(41.4)	14(51.9)	33(38.4)
	60대	21(70.0)	10(34.5)	10(37.0)	42(48.8)
	70대 이상	2(6.6)	7(24.1)	3(11.1)	12(12.8)
도서관 방문 횟수	매일	5(16.7)	4(13.8)	3(11.1)	12(14.0)
	주2~3회	21(70.0)	18(62.1)	13(48.1)	52(60.5)
	월 2~3회	4(13.3)	7(24.1)	9(33.3)	20(23.3)
	거의 방문하지 않는다	0(0.0)	0(0.0)	2(7.4)	2(2.3)
도서관 홈페이지 방문 횟수	매일	1(3.3)	0(0.0)	3(11.1)	4(4.7)
	주2~3회	8(26.7)	6(20.7)	6(22.2)	20(23.3)
	월 2~3회	8(26.7)	9(31.0)	6(22.2)	23(26.7)
	거의 방문하지 않는다	13(43.3)	14(48.3)	12(44.4)	39(45.3)
주 이용 서비스	일반서	17(56.7)	15(51.7)	18(66.7)	50(58.1)
	큰글자도서	0(0.0)	2(6.9)	0(0.0)	2(2.3)
	신문	5(16.7)	0(0.0)	3(11.1)	8(9.3)
	잡지	0(0.0)	1(3.4)	0(0.0)	1(1.2)
	컴퓨터	6(20.0)	8(27.6)	1(3.7)	15(17.4)
	북카페 등 휴게실	0(0.0)	2(6.9)	0(0.0)	2(2.3)
	문화강좌 및 행사	2(6.7)	0(0.0)	4(14.8)	6(7.0)
	기타	0(0.0)	1(3.4)	1(3.7)	2(2.3)

2. 공공도서관 노인 서비스 품질 평가 분석

가. LibQUAL+ 모형의 신뢰도 검증

도서관 서비스 품질을 평가하기 위해 LibQUAL+ 모형의 도서관 서비스 품질의 3가지 요인별 22개 문항의 응답에 대하여 신뢰도를 검증하기 위해 동일 서비스 수준의 영역별로 묶어서 Cronbach's Alpha 값을 이용하여 내적 일관성에 의한 측정도구의 신뢰도 검증을 실시하였다. 일반적으로 Cronbach's Alpha 값은 0~1 사이의 값을 가지며, 값이 높을수록 바람직하나 그에 대한 기준은 학자마다 다르므로 반드시 몇 점 이상의 기준은 없다. 대개 0.8~0.9 사이 값이라면 신뢰도가 상당히 높다고 할 수 있고 0.7 이상이면 바람직하다고 본다. 0.6 이상이면 수용할 정도의 수준이고 0.6 이하인 항목이 있으면 그 항목은 전체 항목과 일관성, 즉, 상관관계가 낮은 항목이므로 제거해야 한다.

Cronbach's Alpha 값을 분석한 결과는 다음의 <표 4>와 같다. 표에서 보는 바와 같이 모든 도서관 요인별 문항에서 Cronbach's Alpha 값이 0.8이상이므로 신뢰도가 상당히 높다고 할 수 있다.

<표 4> 도서관 서비스 품질 요인별 신뢰도 검증

서비스 수준	요인	Cronbach's Alpha	항목
최소 수준	서비스 영향력	.937	AS-1~9
	정보 제어	.959	IC-1~8
	도서관 장소	.919	LP-1~5
현재 수준	서비스 영향력	.900	AS-1~9
	정보 제어	.906	IC-1~8
	도서관 장소	.906	LP-1~5
희망 수준	서비스 영향력	.937	AS-1~9
	정보 제어	.869	IC-1~8
	도서관 장소	.880	LP-1~5

나. LibQUAL+ 모형의 전체 응답자 분석결과

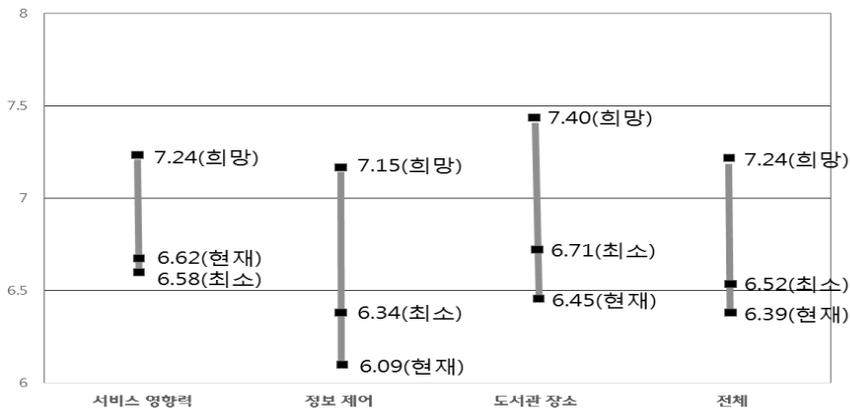
LibQUAL+모형에서 공공도서관이 노인 이용자에게 기본적으로 제공해야 한다고 생각하는 서비스의 최소 수준과 공공도서관 서비스를 실제 이용한 후 인식한 현재 수준 그리고 공공도서관 서비스에 기대하는 희망 수준을 조사한 후 서비스 적정도 값과 서비스 우월성 값의 차이를 다음의 <표 5>와 같이 분석하였다.

<표 5> LibQUAL+모형의 전체 응답자의 분석결과

서비스 품질 구성 요인	최소 수준	현재 수준	희망 수준	서비스 적정도 갭	서비스 우위도 갭
서비스 영향력	6.58	6.62	7.24	0.05	-0.62
정보 제어	6.34	6.09	7.15	-0.25	-1.06
도서관 장소	6.71	6.45	7.4	-0.26	-0.95
전체	6.52	6.39	7.24	-0.13	-0.86

분석결과 3개의 서비스 품질 구성 요인 전체 서비스 수준 점수에서 최소 수준 6.52, 현재 수준 6.39, 희망 수준 7.24로 보통 이상으로 나타났다. 그리고 서비스 적정도는 -0.13, 서비스 우위도 갭은 -0.86으로 모두 마이너스(-) 값을 나타내 현재 공공도서관의 노인 이용자에 대한 서비스에 대해 불만족함을 알 수 있다. 하지만 서비스 적정도 갭이 작게 나타나 노인 이용자가 기대하는 최소한의 서비스는 제공하고 있다.

LibQUAL+모형의 전체 응답에 대한 평균을 바 차트로 나타내면 다음의 <그림 1>과 같다. <그림 1>에서 보는 바와 같이 ‘서비스 영향력’을 제외하고 ‘정보 제어’와 ‘도서관 장소’는 현재 수준이 최소 수준 아래에 위치하고 있다. 그리고 ‘전체’에서도 현재 수준이 최소 수준 보다 아래에 위치하고 있어 공공도서관 이용자가 도서관 서비스 품질에 불만족하고 있으며 ‘정보 제어’와 ‘도서관 장소’ 중심으로 서비스 개선이 필요하다.



<그림 1> LibQUAL+모형의 전체 응답 평균 바 차트

공공도서관 노인 서비스에 대한 현재 인식은 ‘서비스 영향력’ 요인의 서비스가 가장 높게 나타나고 다음으로 ‘도서관 장소’, ‘정보 제어’ 요인의 서비스 순으로 나타났다. 특히 ‘서비스 영향력’ 요인의 현재 수준의 서비스는 최소 수준 보다는 높아 서비스 적정도 갭이 0.05로 나

14 한국도서관·정보학회지(제48권 제1호)

타났으며, 희망 수준 보다는 낮아 서비스 우위도 값이 -0.62로 나타났다. 서비스 적정도 값의 값은 ‘정보 제어’와 ‘도서관 장소’가 -0.25와 -0.26으로 각각 나타나 큰 차이를 보인다. 서비스 우위도 값에서는 ‘정보 제어’ -1.06, ‘도서관 장소’ -0.95 그리고 ‘서비스 영향력’ -0.62 순으로 나타났다.

LibQUAL+모형의 전체 22개 항목에 대한 결과는 다음의 <표 6>과 같다.

<표 6> LibQUAL+모형의 전체 22개 항목 분석결과

요인	항목	최소 수준	현재 수준	희망 수준	서비스 적정도 값	서비스 우위도 값
서비스 영향력	AS-1 도서관 직원의 이용자에 대한 신뢰감	6.41	6.37	7.21	-0.04	-0.84
	AS-2 도서관 직원의 이용자 개개인에게 대한 관심	5.81	5.94	6.60	0.13	-0.66
	AS-3 도서관 직원의 친절성	6.53	6.67	7.24	0.14	-0.57
	AS-4 도서관 직원의 이용자 질문에 대한 신속한 응대	6.77	6.74	7.29	-0.03	-0.55
	AS-5 도서관 직원의 이용자 질문에 답변할 수 있는 전문성	6.64	6.65	7.40	0.01	-0.75
	AS-6 도서관 직원의 이용자를 배려하는 태도	6.64	6.66	7.41	0.02	-0.75
	AS-7 도서관 직원의 이용자 질문에 대한 정확한 이해력	6.70	6.76	7.20	0.06	-0.44
	AS-8 도서관 직원의 이용자를 적극적으로 도우려는 태도	6.88	7.00	7.45	0.12	-0.45
	AS-9 도서관 직원의 이용자 서비스와 관련한 문제를 해결하기 위한 최선의 노력	6.80	6.81	7.37	0.01	-0.56
	평균	6.58	6.62	7.24	0.05	-0.62
정보 제어	IC-1 도서관 홈페이지나 스마트폰을 통해 자유롭게 전자 자료(전자책) 이용 가능성	6.22	6.12	6.97	-0.10	-0.85
	IC-2 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 해주는 도서관 홈페이지	6.65	6.28	7.24	-0.37	-0.96
	IC-3 필요한 인쇄자료(일반도서, 큰글자도서 등)의 충분한 보유	6.06	5.59	6.79	-0.47	-1.20
	IC-4 필요한 전자자료(전자책)의 충분한 보유	5.87	5.42	6.76	-0.45	-1.34
	IC-5 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 최신 장비(컴퓨터, 프린터기, 복사기, DVD 플레이어기 등)의 보유	6.44	6.10	7.23	-0.34	-1.13
	IC-6 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있도록 사용하기 쉬운 검색 도구(자료검색시스템, 온라인자료목록 등)의 제공	6.40	6.24	7.23	-0.16	-0.99
	IC-7 이용자 혼자서도 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 정보서비스(안내문, 표지판 등)의 제공	6.66	6.57	7.43	-0.09	-0.86
	IC-8 이용자가 필요한 인쇄·전자 저널(신문, 잡지 등)의 충분한 보유	6.45	6.41	7.56	-0.04	-1.15
	평균	6.34	6.09	7.15	-0.25	-1.06
도서관 장소	LP-1 이용하기 편리한 곳에 위치	6.72	6.81	7.47	0.09	-0.66
	LP-2 이용자의 자료이용·독서·학습 등을 위한 공간 제공	6.85	6.53	7.47	-0.32	-0.94
	LP-3 이용자 개인의 독서 및 학습을 위한 조용한 공간 제공	6.97	6.59	7.52	-0.38	-0.93
	LP-4 이용자 개인의 독서 및 학습을 위한 출발점으로서의 도서관	6.71	6.57	7.41	-0.14	-0.84
	LP-5 단체 학습과 교육을 위한 모임 공간 제공	6.30	5.73	7.13	-0.57	-1.40
	평균	6.71	6.45	7.4	-0.26	-0.95
	전체	6.52	6.39	7.24	-0.13	-0.86

분석한 결과 ‘서비스 영향력’ 요인에서 ‘도서관 직원의 이용자에 대한 신뢰감(AS-1)’과 ‘도서관 직원의 이용자 질문에 대한 신속한 응대(AS-4)’는 서비스 적정도 값이 마이너스로 현재 수준이 최소 수준에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이외 항목에서는 현재 수준이 최소 수준보다 높게 나타나 대체로 직원이 기본적인 노인 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인된다.

‘정보 제어’ 요인에서는 모든 항목 최소 수준 보다 현재 수준에 미치지 못하는 것으로 나타났다. ‘필요한 인쇄자료(일반도서, 큰글자도서 등)의 충분한 보유(IC-3)’과 ‘필요한 전자자료(전자책)의 충분한 보유(IC-4)’의 서비스 적정도 값이 -0.47과 -0.45로 크게 나타나 노인 이용자가 필요로 하는 자료가 부족한 것으로 확인된다. 서비스 우위도 값에서도 ‘필요한 인쇄자료(일반도서, 큰글자도서 등)의 충분한 보유(IC-3)’, ‘필요한 전자자료(전자책)의 충분한 보유(IC-4)’, ‘필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 최신 장비의 보유(IC-5)’, ‘이용자가 필요한 인쇄·전자 저널(신문, 잡지 등)의 충분한 보유(IC-8)’가 -1.20, -1.34, -1.13, -1.15로 각각 나타나 개선이 필요하다.

‘도서관 장소’ 요인에서는 도서관이 ‘이용하기 편리한 곳에 위치(LP-1)’을 제외하고 모두 현재 수준이 최소 수준에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 서비스 우위도 값에서는 ‘단체 학습과 교육을 위한 모임 공간 제공(LP-5)’이 -1.40으로 개선이 필요하다.

다. LibQUAL+ 모형의 도서관별 분석결과

LibQUAL+모형에서 도서관별 노인 이용자에게 기본적으로 제공해야 한다고 생각하는 서비스의 최소 수준과 공공도서관 서비스를 실제 이용한 후 인식한 현재 수준 그리고 공공도서관 서비스에 기대하는 희망 수준을 조사한 후 서비스 적정도 값과 서비스 우월성 값의 차이를

〈표 7〉 LibQUAL+모형의 도서관별 분석결과

도서관	요인	최소 수준	현재 수준	희망 수준	서비스 적정도 값	서비스 우위도 값
A도서관	서비스 영향력	6.66	6.82	7.33	0.16	-0.51
	정보 제어	6.69	6.43	7.29	-0.27	-0.87
	도서관 장소	6.69	6.45	7.35	-0.24	-0.90
	전체	6.68	6.59	7.32	-0.09	-0.73
B도서관	서비스 영향력	6.63	6.67	7.43	0.04	-0.76
	정보 제어	6.47	6.33	7.31	-0.14	-0.97
	도서관 장소	6.65	6.58	7.42	-0.07	-0.84
	전체	6.58	6.53	7.38	-0.05	-0.85
C도서관	서비스 영향력	6.42	6.35	6.94	-0.07	-0.58
	정보 제어	5.81	5.47	6.83	-0.35	-1.37
	도서관 장소	6.80	6.31	7.43	-0.49	-1.12
	전체	6.29	6.02	7.01	-0.26	-0.99

다음의 <표 7>과 같이 분석하였다.

분석결과 도서관별 3개의 요인 전체 서비스 수준 점수에서 A도서관이 최소 수준 6.68, 현재 수준 6.59, B도서관이 희망 수준 7.38로 보통 이상으로 나타났다. 그러나 서비스 적정도 갭과 서비스 우위도 갭은 3개 도서관 모두 마이너스로 나타나 노인 이용자에 대한 서비스에 대해 도서관 모두 불만족스럽고 있음을 알 수 있다. 특히, C도서관은 서비스 적정도 갭과 서비스 우위도 갭이 전체 응답자의 갭 보다 커서 노인 서비스에 대한 개선이 필요하다. 그러나 A도서관과 B도서관은 '서비스 영향력' 요인에서 현재 수준의 서비스가 최소 수준 보다는 높아 서비스 적정도 갭이 0.16과 0.04로 각각 나타났으며, C도서관은 최소 수준 보다 낮아 -0.07로 나타났다. 그리고 3개 도서관 모두 노인 서비스에 대한 현재 인식은 '서비스 영향력' 요인의 서비스가 가장 높게 나타났다.

3. 연구가설 검증

인구통계학적 특성에 따른 주요 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소) 그리고 재이용의도와와의 관계를 검증한 결과는 다음과 같다.

- 가설 1. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 주요 이용 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 주요 이용 서비스 만족도를 살펴보면, 연령의 경우에 사후검증결과 70대 이상 7.67, 60대 6.39, 50대 6.15로 나타나 연령이 높을수록 상대적으로 서비스 만족도가 높음을 알 수 있다($p < .05$). 다른 변인에 있어서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 이러한 결과는 연령이 낮은 경우보다 높은 경우에 도서관 이용 서비스 만족도가 높음을 알 수 있다(<표 8> 참조).

- 가설 2. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 전반적인 서비스 만족도에 차이가 있을 것이다.

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 전반적인 서비스 만족도를 살펴보면, 사후검증결과 A도서관의 경우에 7.10점으로 높게 나타났으며, C도서관이 상대적으로 낮은 6.44점으로 나타났으나, 유의한 차이를 보이지 않았다. 성별, 연령 등의 경우에도 유의한 차이를 보이지 않았다(<표 9> 참조).

<표 8> 인구통계학적 특성에 따른 주요 이용 서비스 만족도 차이

구분		빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe
도서관	A도서관	30	6.57	1.74	1.570 (.214)	
	B도서관	29	6.79	1.42		
	C도서관	27	6.04	1.72		
성별	여자	43	6.79	1.68	1.795 (.076)	
	남자	43	6.16	1.56		
연령	50대	33	6.15	1.79	4.134* (.019)	c>b>a
	60대	41	6.39	1.43		
	70대 이상	12	7.67	1.50		
도서관 방문 정도	매일	12	6.08	2.11	2.474 (.090)	
	주2~3회	52	6.79	1.70		
	월2~3회	22	5.95	1.00		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	6.46	2.25	1.254 (.290)	
	월2~3회	23	6.91	1.44		
	거의 방문안함	39	6.23	1.27		
	합계	86	6.48	1.64		

<표 9> 인구통계학적 특성에 따른 전반적인 서비스 만족도 차이

구분		빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe
도서관	A도서관	30	7.10	1.68	1.583 (.211)	
	B도서관	29	6.56	1.18		
	C도서관	27	6.44	1.60		
성별	여자	43	6.88	1.61	1.067 (.289)	
	남자	43	6.53	1.42		
연령	50대	33	6.85	1.50	.700 (.500)	
	60대	41	6.51	1.57		
	70대 이상	12	7.00	1.41		
도서관 방문 정도	매일	12	6.67	1.44	1.085 (.343)	
	주2~3회	52	6.88	1.46		
	월2~3회	22	6.32	1.67		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	7.08	1.69	2.299 (.107)	
	월2~3회	23	6.96	1.26		
	거의 방문안함	39	6.33	1.49		
	합계	86	6.71	1.52		

- 가설 3. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 서비스 품질 구성요인별 만족도에 차이가 있을 것이다.

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 서비스 영향력의 차이를 살펴보면, 사후검증결과 연령이 높은 70대 이상의 경우에 7.68점, 60대 6.49점, 50대 6.40점으로 나타나, 연령이 높은 70대 이상의 경우에 서비스영향력이 높게 나타났음을 알 수 있다($p < .01$). 이러한 결과는 연령이 높은 경우에 서비스 영향력이 높아지는 것을 알 수 있다(<표 10> 참조).

<표 10> 인구통계학적 특성에 따른 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력) 차이

구분	빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe	
도서관	A도서관	30	6.82	1.33	.963 (.386)	
	B도서관	29	6.67	1.44		
	C도서관	27	6.35	1.02		
성별	여자	43	6.59	1.36	.201 (.803)	
	남자	43	6.66	1.21		
연령	50대	33	6.40	1.00	5.191* (.008)	c<a,b
	60대	41	6.49	1.40		
	70대 이상	12	7.68	1.15		
도서관 방문 정도	매일	12	6.92	1.16	1.724 (.185)	
	주2~3회	52	6.74	1.41		
	월2~3회	22	6.20	.92		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	6.77	1.53	1.912 (.154)	
	월2~3회	23	6.95	1.11		
	거의 방문안함	39	6.34	1.18		
	합계	86	6.62	1.28		

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 정보제어에 대하여 살펴보면, 사후검증결과 연령이 높은 70대 이상의 경우에 7.23점, 60대 6.03점, 50대 5.75점으로 나타나, 연령이 높은 70대 이상의 경우에 정보제어가 높게 나타났음을 알 수 있다($p < .01$). 이러한 결과는 연령이 높은 경우에 정보제어가 높아지는 것을 알 수 있다(<표 11> 참조).

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 도서관 장소에 대한 만족도에 대하여 살펴보면, 사후검증결과 연령이 높은 70대 이상의 경우에 7.45점, 60대 6.30점, 50대 6.27점으로 나타나, 연령이 높은 70대 이상의 경우에 도서관 장소에 대한 만족도가 높게 나타났음을 알 수 있다($p < .05$). 이러한 결과는 연령이 높은 경우에 도서관 장소에 대한 만족도가 높아지는 것을 알 수 있다(<표 12> 참조).

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 전체적인 서비스 만족도에 대하여 살펴보면, 사후검증결과 연령이 높은 70대 이상의 경우에 7.45점, 60대 6.27점,

<표 11> 인구통계학적 특성에 따른 서비스 품질 구성요인(정보 제어) 차이

구분		빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe
도서관	A도서관	30	6.43	1.43	.963 (.386)	
	B도서관	29	6.33	1.45		
	C도서관	27	5.46	1.04		
성별	여자	43	6.15	1.40	.379 (.706)	
	남자	43	6.03	1.38		
연령	50대	33	5.75	1.25	5.654** (.005)	c>b>a
	60대	41	6.03	1.38		
	70대 이상	12	7.23	1.23		
도서관 방문 정도	매일	12	5.65	1.31	1.736 (.183)	
	주2~3회	52	6.31	1.49		
	월2~3회	22	5.82	1.08		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	6.09	1.70	.525 (.594)	
	월2~3회	23	6.33	1.39		
	거의 방문안함	39	5.95	1.16		
	합계	86	6.09	1.38		

<표 12> 인구통계학적 특성에 따른 서비스 품질 구성요인(도서관 장소) 차이

구분		빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe
도서관	A도서관	30	6.45	1.40	.291 (.748)	
	B도서관	29	6.58	1.45		
	C도서관	27	6.31	1.03		
성별	여자	43	6.55	1.33	.743 (.460)	
	남자	43	6.34	1.29		
연령	50대	33	6.27	1.13	4.452* (.015)	c>b>a
	60대	41	6.30	1.28		
	70대 이상	12	7.45	1.47		
도서관 방문 정도	매일	12	6.27	1.58	.671 (.514)	
	주2~3회	52	6.58	1.30		
	월2~3회	22	6.24	1.17		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	6.50	1.44	.031 (.970)	
	월2~3회	23	6.45	1.35		
	거의 방문안함	39	6.42	1.22		
	합계	86	6.45	1.30		

50대 6.14점으로 나타나, 연령이 높은 70대 이상의 경우에 서비스에 대한 만족도가 높게 나타났음을 알 수 있다(p<.01). 이러한 결과는 연령이 높은 경우에 도서관 서비스 만족도가 높

아지는 것을 알 수 있다(<표 13> 참조).

<표 13> 인구통계학적 특성에 따른 서비스 품질 구성요인(전체) 차이

구분		빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe
도서관	A도서관	30	6.56	1.32	1.640 (.200)	
	B도서관	29	6.53	1.35		
	C도서관	27	6.04	.82		
성별	여자	43	6.43	1.24	.322 (.748)	
	남자	43	6.35	1.18		
연령	50대	33	6.14	.97	6.182** (.003)	c>b>a
	60대	41	6.27	1.26		
	70대 이상	12	7.45	1.15		
도서관 방문 정도	매일	12	6.28	1.19	1.168 (.316)	
	주2~3회	52	6.54	1.33		
	월2~3회	22	6.09	.84		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	6.46	1.48	.623 (.539)	
	월2~3회	23	6.58	1.19		
	거의 방문안함	39	6.24	1.04		
	합계	86	6.39	1.21		

- 가설 4. 도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 재이용의도에 차이가 있을 것이다.

도서관별, 이용자의 성별, 연령, 방문 빈도, 주요 이용 서비스에 따라 재이용의도에 대하여 살펴보면, 도서관별에서 사후검증결과 A도서관이 8.13으로 높게 나타났으며, C도서관은 7.29으로 낮게 나타났다(p<.05). 방문빈도별로는 사후검증결과 도서관 방문 정도가 주2~3회라고 응답한 경우에 만족도가 8.13점으로 높게 나타났으며, 월2~3회는 7.29점으로 재이용의도가 낮게 나타났다(p<.05). 홈페이지 접속횟수가 주2회 이상이라고 응답한 경우에 재이용의도가 8.46으로 높게 나타났으며, 거의 방문안함은 7.46점으로 만족도가 낮게 나타났다(p<.01). 이러한 결과는 재이용의도의 경우에 도서관 방문정도가 주2~3회인 경우와 홈페이지 접속횟수가 주2회 이상인 경우에 만족도가 높음을 알 수 있다(<표 14> 참조).

〈표 14〉 인구통계학적 특성에 따른 재이용도 차이

구분		빈도	평균	표준편차	t/F	scheffe
도서관	A도서관	30	8.13	1.02	1.640 (.200)	b>a>c
	B도서관	29	8.00	.95		
	C도서관	27	7.29	1.42		
성별	여자	43	8.12	1.03	1.694 (.094)	
	남자	43	7.69	1.28		
연령	50대	33	8.09	1.04	.910 (.406)	
	60대	41	7.85	1.10		
	70대 이상	12	7.58	1.68		
도서관 방문 정도	매일	12	8.00	.95	4.284* (.017)	b>a>c
	주2~3회	52	8.13	1.03		
	월2~3회	22	7.29	1.42		
홈페이지접속횟수	주2회 이상	24	8.46	.83	6.504** (.002)	a>b>c
	월2~3회	23	8.09	.87		
	거의 방문안함	39	7.46	1.33		
	합계	86	7.91	1.17		

V. 결론 및 제언

최근 우리 사회는 저출산과 함께 의학기술의 발달로 평균 수명이 길어지면서 노인 인구의 증가로 인해 고령화 사회가 급진전되고 있다. 이러한 인구구조의 변화는 도서관을 비롯한 사회 전반에 영향을 미치고 있으며, 그로인해 그동안 피상적으로 제공되던 노인 서비스를 본질적인 차원에서 재검토하고 새롭게 개발해야 할 필요가 있다. 따라서 이 연구에서는 LibQUAL+를 활용하여 공공도서관 노인 서비스 품질을 평가하고 이용자 만족도를 조사하여 인구통계학적 특성에 따른 주요 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소) 그리고 재이용의도와와의 관계를 분석하였으며 그 결과는 다음과 같다.

첫째, LibQUAL+모형의 전체 응답에 대한 분석결과 ‘서비스 영향력’을 제외하고 ‘정보 제어’와 ‘도서관 장소’는 현재 수준이 최소 수준 보다 낮으며, ‘전체’에서도 현재 수준이 최소 수준 보다 낮게 조사되었다. 이는 공공도서관 노인 이용자가 도서관 서비스 품질에 불만족하고 있으며 ‘정보 제어’와 ‘도서관 장소’ 중심으로 서비스 개선이 필요하다고 판단할 수 있다. 그리고 ‘서비스 영향력’에서 대체로 현재 수준이 최소 수준 보다 높게 나타나 도서관 직원이 기본적인 노인 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인된다.

둘째, LibQUAL+모형의 3개 도서관별 분석결과 3개의 요인 전체 서비스 수준 점수에서 모두 보통 이상으로 나타났으나, 서비스 적정도 갭과 서비스 우위도 갭에서는 3개 도서관 모두 마이너스로 나타나 노인 이용자에 대한 서비스에 대해 도서관 모두 불만족스럽고 있는 것으로 보인다. 하지만 서비스 적정도 갭이 작게 나타나 노인 이용자가 기대하는 최소한의 서비스는 제공하고 있다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 주요 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인(서비스 영향력, 정보 제어, 도서관 장소) 그리고 재이용의도와 관계에 대한 가설을 검증한 결과 모두 부분적으로 유의하여 채택되었다. 특히, 연령에 따라 이용 서비스 만족도, 전반적인 서비스 만족도, 서비스 품질 구성요인 그리고 재이용의도에 대하여 가장 크게 유의한 차이를 보였다.

이상의 LibQUAL+를 적용한 서비스 품질 평가 및 만족도를 조사하여 그 결과 바탕으로 공공도서관 노인 서비스 개선방안을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 그동안 공공도서관 서비스 대상에서 노인은 장애인, 다문화 가정 등 지식정보 취약계층과 동일한 계층으로 분류하여 서비스를 제공하고 있다. 이러한 공공도서관 노인 서비스 환경에서는 앞서 공공도서관 노인 서비스 품질 평가 분석에서 확인하였듯이 서비스 적정도 -0.13과 서비스 우위도 갭 -0.86으로 모두 마이너스 값을 나타내 노인 이용자는 공공도서관 서비스에 대해 불만족함을 알 수 있다. 따라서 앞으로는 이용자 연령, 서비스 내용 등에 따라 노인 서비스 범위 재설정하고 새로운 관점에서 노인 서비스를 제공해야 할 필요가 있다. 이에 공공도서관은 노인 서비스와 관련하여 인구통계적 변화와 지역사회의 특징 그리고 사회적 변화에 따른 추이를 지속적으로 파악하여 그에 적합한 정보자료 및 서비스를 제공해야 한다.

둘째, 노인 이용자가 필요로 하는 자료를 충분한 구비하여 쉽고 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 해야 한다. 최근 공공도서관에서는 신체적 기능 저하 현상에 따라 나타는 현상에 근거한 특성 보다 사회적 역할 상실에 따른 심리적 변화로 인한 특성을 가진 노인 이용자가 증가하고 있다. 앞서 설문조사에서 보는 바와 같이 응답자의 인구통계학적 특성에서 50대와 60대 이용자가 전체 이용자 중 87.2%를 차지하고 있으며, 이들은 대부분 노인이 읽기 편한 큰글자도서 보다 일반도서(58.1%)를 주로 이용하고 있는 것으로 나타났다. LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질 평가 분석에서도 '정보 제어'의 서비스 우위도 갭이 가장 높게(-1.06) 나타났으며, 요인별 항목 분석에서도 필요한 전자책(-1.34)과 일반도서, 큰글자도서 등의 인쇄자료(-1.20) 그리고 신문, 잡지 등 인쇄·전자 저널(-1.15)등의 서비스 우위도 갭이 크게 나타나 노인 이용자가 필요로 하는 자료가 부족한 것으로 확인되었다. 따라서 노인 이용자의 세분화된 연령별 정보요구 분석을 통해 필요로 하는 자료를 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 노인 이용자 정보요구에 따른 장서를 개발해야 한다.

셋째, LibQUAL+모형의 전체 응답에 대한 분석결과 ‘서비스 영향력’의 서비스 적정도 값이 0.05로 가장 높게 나타나 공공도서관에서의 노인 서비스 품질에 직원의 영향력이 크게 작용되고 있음이 확인되었다. 특히 연령에 따라 직원의 ‘서비스 영향력’에 대해 차이를 보이며, 연령이 높은 70대 이상의 경우 ‘서비스 영향력’이 높게 나타났다. 이와 같이 공공도서관은 노인 서비스에 적합한 직원을 배치하여 체계적이고 세심한 서비스를 제공하는 것이 중요하다. 따라서 공공도서관은 어린이 전담사서와 같이 노인 서비스 전담 인력의 배치가 필요하다. 앞으로 점차 확대 되는 노인 서비스와 노인 서비스를 위한 지역사회 내 유관기관과의 협력 그리고 직접 방문 이용하기 어려운 노인 이용자를 위하여 다양한 서비스를 적극적으로 제공하기 위해서는 노인 서비스에 적합한 전담 인력을 배치해야 한다.

이 연구의 결과는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 공공도서관 노인 서비스의 품질 평가 및 만족도를 조사하기 위해 서울시 자치구 중 G구 소재 공공도서관을 대상으로 조사를 하였기 때문에 전국의 공공도서관으로 일반화 하는 것에는 한계가 있다. 하지만 지역성이 고려되어야 한다는 점에서 특정지역 대상 연구도 의미가 있는 것으로 생각된다. 둘째, 이 연구는 공공도서관을 직접 방문하여 이용하고 있는 노인 이용자를 대상으로 공공도서관 노인 서비스의 품질 평가 및 만족도를 조사하고 결과를 분석하였다. 따라서 조사 당시 해당 도서관을 방문하지 않은 노인 이용자와 직접 방문 이용이 어려운 노인 이용자에 대해서도 서비스가 균형적으로 수혜가 되도록 폭넓은 조사와 후속연구가 필요하다.

이와 같은 연구의 한계점에 불구하고 이 연구는 다음과 같은 의의를 가진다. 선행연구 분석에서와 같이 국내에서의 LibQUAL+를 적용한 실증연구는 대부분 대학도서관과 전문도서관 중심으로 편중되어 연구되어 왔다. 그러나 이 연구에서는 사회 환경 변화에 따라 노인 이용자의 서비스가 새로운 관점에서 제고되어야 하는 상황 가운데 LibQUAL+를 적용한 공공도서관 노인 서비스에 관한 실증적 연구를 진행하였다. 이러한 측면에서 이 연구의 의의가 있으며, 연구 결과는 향후 관련 연구에 필요한 기초자료로 활용될 것으로 판단된다.

참고문헌

- 강수경. 2008. 『공공도서관과 작은도서관 간의 서비스 품질에 관한 연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원 사서교육전공.
- 김영순. 2012. 『LibQUAL+를 적용한 국회도서관 서비스 품질 평가』. 석사학위논문, 공주대학교 교육대학원 문헌정보교육전공.
- 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원

문헌정보학과.

김정희. 2009. 『도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.

도서관법. [online] [cited 2016. 11. 14.] <<http://www.law.go.kr>>

도서관연구소. 2011. 『도서관연구소 웹진』. vol. 78 [online] [cited 2016. 11. 13.]

<https://www.nl.go.kr/_custom/nl/_common/jsp/pdf_view.jsp?article_no=3162>

류주현. 2009. 『LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 석사학위논문, 대전대학교 대학원 문헌정보학과.

송효주. 2009. 『노인특성을 고려한 노인요양시설 치유환경평가에 관한연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 건설대학원 실내건축학과.

오윤정. 2014. 『공공도서관 서비스 품질과 관계품질, 재이용의도 및 전환의도 간의 관계』. 석사학위논문, 충남대학교 대학원 문헌정보학과.

원봉미. 2004. 『대학도서관과 공공도서관의 동일이용자 만족도 및 재이용의도 비교에 관한 연구』. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.

지식경제부 기술표준원. 2009. 「서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항(KS A ISO/IEC GUIDE 76:2009)」. [online] [cited 2016. 11. 2.] <<http://www.kats.go.kr>>

통계청 홈페이지. [online] [cited 2016. 11. 1]. <<http://kostat.go.kr>>

한국도서관협회. 2009. 『도서관편람』. 서울 : 한국도서관협회.

황은영. 2008. 『LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 차원의 구성에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.

日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編. 2010. 『図書館ハンドブック 第6版補訂2版』. 東京: 日本図書館協会.

ALA. 『Guidelines for Library and Information Services to Older Adults』. [online] [cited 2016. 11. 14.] <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm>>

Ladhari, Riadh. and Morales, Miguel. 2008. "Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation : A Study among Canadian Public Library Users." *Library Management*, 29(4-5): 352-366.

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

Kang, Soo Kyeong. 2008. *A Study on the Quality of Library Services between Public*

- Libraries and Small Libraries*. M.A. thesis, Dept. of Librarian Education, Graduate School of Education Sungkyunkwan University, Korea.
- Kim, Young Sun. 2012. *A Study on Service Quality Evaluation of the National Assembly Library using LibQUAL+*. M.A. thesis, Dept. of Library & Information Science Education, Graduate School of Education, Kongju National University, Korea.
- Kim, Yun Sil. 2002. *A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries*. Ph.D. diss., Dept. of Library and Information Science, Graduate School Yonsei University, Korea.
- Kim, Jung hee. 2009. *A Study on Special Library's User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation*. Ph.D. diss., Dept. of Library and Information Science, Graduate School Yonsei University, Korea.
- Libraries Act. [online] [cited 2016. 11. 14.] <<http://www.law.go.kr>>
- Research Institute for Library and Information. 2011. KRILizine. vol. 78. [online] [cited 2016. 11. 13.] <https://www.nl.go.kr/_custom/nl/_common/jsp/pdf_view.jsp?article_no=3162>
- Ryu, Ju Hyun. 2009. *A Study on the Service Quality Evaluation of the Public Libraries through LibQUAL+*. M.A. thesis, Dept. of Library and Information Science, The Graduate School of Daejin University, Korea.
- Song, Hyo Ju. 2009. *An Evaluation of Treatment Conditions at the Nursing Homes for the Aged with Consideration of their Characteristics*. M.A. thesis, Dept. of Interior Architecture, Graduate School of Construction Engineering Chung-Ang University, Korea.
- Oh, Yun Jung . 2014. *Relations Among Public Library Service Quality, Relationship Quality, Intention to Revisit, and Intention to Shift*. M.A. thesis, Dept. of Library and Information Science, Graduate School Chungnam National University, Korea.
- Won, Bong Mi. 2004. *Comparativestudyofusersatisfactionandintentionofreuse betweenacademiclibraryandpubliclibraryusesofsameuser*. M.A. thesis, Dept. of Library and Information Science, Graduate School Keimyung Univesity, Korea.
- Korean Agency for Technology and Standards. Development of Service Standards—Recommendations for Addressing Consumer Issues(KS A ISO/IEC GUIDE 76:2009), 2009. [online] [cited 2016. 11. 2.] <<http://www.kats.go.kr>>
- Statistics Korea Homepage. [online] [cited 2016. 11. 1]. <<http://kostat.go.kr>>

Korea Library Association. 2010. *Library Manual*. Seoul: Korea Library Association.

Hwang, Eun Young. 2008. *A Study on the Service Quality Dimensions of Public Libraries using LibQUAL+*. M.A. thesis, Dept. of Library and Information Science, Graduate School Sungkyunkwan University, Korea.

Japanese Library Association Library Handbook Editing Committee Edition. 2010. *Library Handbook 6th Edition Supplement 2*. Tokyo: Japan Library Association.