

노인의 공공도서관 이용 가치체계에 관한 연구*

- 서울 소재 공공도서관을 중심으로 -

A Study on the Elderly People's Value System of the Public Library Use: Focusing on Public Libraries in Seoul

최 유 진 (Yujin Choi)**

차 미 경 (Mikyong Cha)***

초 록

본 연구에서는 노인이 공공도서관을 이용하는 이유와 가치체계를 밝히고자 하였다. 이를 위하여 서울소재 15개 공공도서관에서 만 60세 이상 이용자를 대상으로 2018년 10월 29일~11월 10일까지 설문조사를 실시하여 수집한 306부의 응답 결과를 분석하였다. 가치체계는 수단-목적 사슬 이론(Means-end Chain Theory, MEC)을 토대로 공공도서관 이용의 속성, 혜택, 가치 연결 관계를 가치계층도로 도식화하였고, 만 65세를 기준으로 두 집단으로 나누어 비교하였다. 분석 결과, 가장 높은 빈도로 나타난 가치체계는 책을 읽거나 빌려본다(속성) → 새로운 지식을 얻을 수 있다(혜택) → 나 자신에게 만족한다(가치)였다. 공공도서관을 이용함으로써 도달하는 가치에 대해서는 두 집단 공통적으로 스스로에 대한 만족, 성취감, 재미와 즐거움, 삶에 활력이 생기는 것을 느낀다고 답하였는데, 만 65세 이상 노인은 공공도서관 이용이 정신적/신체적 건강에 도움이 된다고도 느끼는 것으로 나타났다. 연구결과, 공공도서관을 이용하는 노인은 공공도서관의 전통적 기능과 관련된 부분을 주요 속성으로 느끼고 있었으며 공공도서관은 노인이 활기찬 노년을 보내는 데 적절한 기여를 할 수 있는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the reason and value system of the elderly people on the public library use in Korea. For the purpose, a questionnaire survey was conducted for elderly aged over 60, from 15 public libraries in Seoul from October 29 to October 10, 2018, and 306 valid responses collected were analyzed. The value system is based on the Means-end Chain (MEC) Theory, and the linkage between the attributes, consequences, and values of public library use is figured out as a value hierarchy. As a result, the most frequently revealed value system was 'reads or borrows books (attribute) → gets new knowledge (consequence) → satisfies oneself (value)'. For the value reached by using the public library, both groups answered that their satisfaction, achievement, fun, pleasure, and vitality. However, the elderly aged 65 and over additionally felt that public libraries are good for their mental / physical health. The results showed that the elderly people using the public library feels the traditional functions of the public library as the main attribute, and the public library could provide the elderly people with contribution to the lively old age.

키워드: 공공도서관 이용, 노인 이용자, 가치체계, 수단-목적 사슬 이론

Public Library Use, Elderly User, Value System, Means-end Chain theory

* 본 논문은 이화여자대학교 대학원 석사학위논문(2019.02)을 축약·보완한 것임.

** 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과 석사(academicus04@naver.com) (제1저자)

*** 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2019년 2월 24일 논문심사일자 : 2019년 3월 5일 게재확정일자 : 2019년 3월 15일
한국비블리아학회지, 30(1): 121-143, 2019. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.121]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

우리나라는 2000년 고령화사회가 된지 17년만인 2017년에 전체인구 대비 노인 인구가 14.2%를 차지하면서 고령사회로 이행하였다(통계청 2017). UN(2002)이 정한 고령화 판단기준에 따르면 노인이 전체 인구에서 차지하는 비율이 20%가 넘는 사회를 초고령사회(super-aged society)로 간주하는데, 우리나라의 경우 2030년에 전국 기준 20%를 돌파하여 초고령사회가 될 것으로 전망된다(통계청 2017).

노인 인구가 빠른 속도로 증가하고 있는 가운데 의학의 발달과 경제성장을 배경으로 인간의 평균 기대수명도 연장됨에 따라 건강과 경제력을 갖춘 노인도 함께 늘어났다. 이들을 지칭하여 '신 노년(new senior)', '활기찬 노인(active senior)'이라고 한다. 이들은 적극적으로 주체적인 성향을 가지고 있으며 노년의 삶의 질과 삶의 만족을 향상시키고자 하는 욕구가 높은 것으로 나타났다.

'활기찬 노인', '신 노년'에 해당하는 오늘날의 노인은 최근 공공도서관에서도 점차 비율이 증가하고 있다. 공공도서관에서는 고령화사회에 진입한 이후부터 노인을 앞으로 점차 확대될 이용자층으로 전망하고 노인의 요구를 충족시킬 수 있도록 역할과 기능을 개선시키기 위한 연구를 진행하였다. 그러나 '왜' 노인이 공공도서관을 이용하며 공공도서관을 이용함으로써 어떠한 혜택을 느끼는지, 최종적으로 도달하는 가치는 무엇인지에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

본 연구는 수단-목적 사슬 이론(Means-end Chain, MEC)에 기초하였다. MEC 이론에서 목적(end)은 개인이 추구하는 궁극적 가치이고 수단(means)은 어떠한 상품, 서비스, 행동 등의 속성이다(Gutman 1982). 수단과 목적은 속성(attributes, A), 혜택(consequences, C), 가치(values, V) 세 가지 내용적 단계를 가지며 이 세 단계의 연결관계를 통해 전체 가치계층도(Hierarchical Value Map, HVM)를 도출할 수 있게 된다. 따라서 본 연구는 노인이 공공도서관을 이용하는 목적인 가치와 수단에 해당하는 공공도서관 이용 속성간의 연결관계를 통해 가치체계를 이해하고자 하였다.

조사는 서울소재 공공도서관을 이용하는 노인을 대상으로 하였으며, '노인'은 연령을 기준으로 '만 60세 이상'으로 정하였다. 최근 해외 도서관 서비스 연구에서는 은퇴자를 기준으로 '50+'와 같이 50대를 포함하기도 하지만, 이 경우 노인에 포함되는 연령층이 지나치게 넓다. 한편, 65세 이상으로 할 경우에는 은퇴 이후의 삶을 살고 있는 60세~64세가 연구대상에서 제외되기 때문에 범위를 고려하여 만 60세 이상으로 정하였다.

1.2 연구방법

MEC이론에서 연구방법으로 적용하는 래더링(laddering)기법은 응답자에게 어떠한 대상을 이용하는 이유를 꼬리에 꼬리를 물어 질문함으로써 가치체계를 도출할 수 있도록 한다. 래더링은 소프트 래더링(soft-laddering)이라고 하는 자유로운 면접조사와 구조화된 설문 문항을 활용하는 하드 래더링(hard-laddering)으로

나뉘는데, 본 연구는 사전조사로는 문항개발에 참고할 내용을 수집하고자 표적집단면접(Focus Group Interview, FGI)을 하였고, 이후 예비 조사를 거쳐 확정된 문항을 가지고 설문조사하여 306개의 유효응답을 수집하였다.

조사 대상 공공도서관은 서울소재 성인 회원이 3만 명 이상인 공공도서관 42개관 중에서 조사가 가능한 곳을 대상으로 하였다. 사전조사 참여자는 이상적 사례선택방법에 따라 만 60세 이상 노인 중 도서관에 대한 속성, 혜택, 가치에 대하여 다양한 응답을 할 수 있다고 판단한 1년 이상, 주 1회 이상 이용자를 대상으로 하였고 총 네 곳의 도서관에서 각각 연구참여자 3명씩을 한 그룹으로 하여 진행하였다.

1차 개발한 설문문항은 서울소재 공공도서관 한 곳에서 10명을 대상으로 예비조사를 한 후 응답자가 어려움을 표했던 래더링 문항은 양식을 수정하여 최종 설문지를 확정하였다.

설문조사는 42개 공공도서관 중 자치구에 중복이 없도록 고려하여 설문 조사 허락을 구한 후 총 15개 도서관에서 2018년 10월 23일부터 11월 10일까지 진행하였다. 총 318부를 수집하였고 최종 유효응답 306부를 분석대상으로 하였다. 공공도서관 이용행태에 관한 문항, 인구 사회학적 배경에 관한 문항 외에 MEC이론을 적용한 속성, 혜택, 가치를 묻는 문항은 별도의 함축매트릭스를 작성하여 가치계층도를 도식화하였다.

1.3 선행연구

노인의 공공도서관 이용행태에 관련한 국내의 선행연구로는 박옥화(2007), 박정아(2012),

김은지, 이성신(2014), 노경주(2014), 溝上외(2012), Johnson(2014), Sabo(2017)의 연구결과가 있다.

박옥화(2007)는 대전 소재 11개 공공도서관에서 60세 이상 이용자를 대상으로 설문조사를 하였다. 남성과 여성의 비율은 8:2였고 학력은 전체 응답자의 약 74% 이상이 고등학교 졸업 이상이었다. 이용목적은 복수응답이 가능한 질문에서 약 81.8%에 달하는 응답자가 신문이나 잡지를 보기 위함이라고 하였고, 54.5%는 책을 빌려보기 위함이라고 하였다. 또한, 공공도서관을 이용하고부터 '미래에 대해 긍정적으로 생각하게 되었다', '자신에게 만족하게 되었다', '인생을 즐기게 되었다' 등 긍정적인 변화가 일어났다고 답하였다.

박정아(2012)는 노인의 공공도서관 이용요구에 관하여 공공도서관을 이용하는 55세 이상을 고령이용자라고 정의하고 설문조사를 하였다. 조사결과, 이용목적은 독서활동이 가장 많았고, 행사나 프로그램 참여, 여가시간 활용, 자원봉사가 뒤를 이었다. 가장 큰 이용요구는 찾아가는 도서관 서비스였으며, 전용 홈페이지 개설, 프로그램의 다양화 요구도 있었다.

김은지, 이성신(2014)은 50세 이상 도서관 이용자를 노인 이용자로 정하고 K지역 공공도서관 노인 이용자 146명과 사서 50명을 대상으로 인터뷰를 실시하여 공공도서관의 노인 서비스 현황을 조사 및 제언하였다. 노인 이용자의 응답을 분석한 결과, 응답자의 약 82%가 남성이었으며 도서관 이용경험이 5년 이상인 비율이 가장 높았다. 응답자들은 도서관 이용에 비용이 거의 들지 않는 점, 새로운 정보를 획득할 수 있는 점, 획득한 정보를 유용하게 활용할 수

있는 점에서 공공도서관을 긍정적으로 인식하고 있었다.

노경주(2014)는 공공도서관 이용과 노인의 주관적 생활만족도와의 관계에 대하여 서울소재 공공도서관 5곳에서 60세 이상을 대상으로 설문조사를 하였다. 분석결과, 도서관 운영 요인보다는 인구사회학적 요인이 도서관 이용에 영향을 미치며, 직업 유무를 제외한 인구사회학적 요인이 자료 이용량에 차이를 가져왔다. 또한, 전자자료 이용량과 문화행사/프로그램 참여 횟수는 자아존중감, 주관적 생활만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일본의 溝上와 동료 연구자(2012)는 노인을 연령에 따라 세분화하여 각 연령층에 적합한 공공도서관 서비스 방향을 제안하였다. 고령자를 65세 이상의 초보 고령자, 80세 이상의 베테랑 고령자로 나누었고, 생활방식에 따라서 자기완결형과 사회참가형으로 나누었다. 자기완결형을 위해서는 장소로서의 도서관 역할을 충실히 할 것과 사회참가형을 위해서는 커뮤니티 개발자로서 공공도서관 역할을 강화할 것을 제안하였다.

Johnson(2014)은 캐나다 사회가 겪는 급격한 인구 변화를 바탕으로 도서관을 이용하는 노인을 수동적 노인이 아닌 고등교육을 받은 적극적 시민으로 대해야 한다고 하였다. 사서는 노인이 겪은 시대적 특성을 이해하여 도서관의 옹호자로 만들어야 한다고 하였으며, 베이비붐 세대 내 정보접근, 경제적 수준, 교육수준에 차이가 나는 것을 염두하여야 한다고 논하였다.

Sabo(2017)는 미국의 베이비붐 세대는 노년기를 인생의 제3기(third age)인 퇴직하였으

나 건강하고 개인적 성취가 가능한 시기에 진입하였다고 보았다. 조사 시점에서는 이들을 위한 프로그램이 적절히 제공되지 못했지만 '활동적 노인(active older)'에 해당하는 베이비붐 세대 노인의 관심주제에 맞추어 취미·레저, 인문학, 예술 등에 관한 프로그램을 개발할 것을 주장하였다.

2. 이론적 배경

2.1 고령사회 노인과 추구가치

20세기 이후 세계적인 경제성장과 보건의료 기술의 발달로 기대 수명이 늘어났다. 노령인구는 증가하는 한편, 유소년인구(0~14세)는 상대적으로 감소하면서 고령화는 21세기 여러 나라에서 나타나는 사회 현상이 되었다.

이처럼 노인의 비율이 점차 증가하고 있는 가운데 고령사회 노인은 과거 노인과는 다른 특징을 가지며 '신 노년(new senior)'이라고 일컬어진다(〈표 1〉 참조). 이들은 노년기를 인생의 종말기로 보던 과거 노인세대와는 달리 자기실현의 기회, 제3의 인생이라고 여기며, 직장에서는 은퇴하였어도 생산적 활동이나 사회활동을 지속하면서 활동적으로 노년을 보내고, 사회 참여 의지와 여가활동을 통한 문화 향유 및 자기개발에 대한 욕구가 강하다(유재학 외 2009; 정경희, 손창균, 박보미 2010). 우리나라는 1955년 전쟁 직후부터 1963년 산아제한정책을 실시하기 전까지의 높은 출산율을 기준으로 한국 베이비붐세대를 정의하며(정경희 외 2010), 이들이 신노년세대를 구성한다.

〈표 1〉 과거노년세대와 신노년세대의 차이

구분	과거노년세대	신노년세대
가치관	폐쇄적 변화에 대한 거부	합리적, 변화에 개방적
삶의 태도	소극적, 의존적	적극적, 자립적
수명인식	80세 패러다임	100세 패러다임
학력	비교적 저학력	비교적 고학력
여가인식	잉여시간	자기개발의 기회
대인관계	동 세대끼리 교류	폭 넓은 대인관계 추구
소득여부	대체적으로 소득 없음	소득있음(연금, 저축, 부동산 등)
노후설계	자녀에게 의지	배우자, 사회시스템에 의지
경제생활전망	상대적 부정적	상대적 긍정적

출처: 김애령, 2015. 『신노년의 여가인식, 여가몰입이 생활만족에 미치는 영향』, 26쪽 〈표II-2〉 재구성

우리나라 신노년세대 인구 규모를 통계청의 최근 ‘2015 장래 인구추계’ 조사 결과를 바탕으로 정리하면 〈표 2〉와 같다. 신노년세대에 해당하는 1955년~1963년생은 2015년 현재 약 573만 명으로 전체인구의 약 11.2%로 나타났다. 이 세대는 경제성장기를 주도한 경험이 있고 높은 성취감과 전문적 기술을 바탕으로 노후에도 일 자리를 희망하거나 봉사활동을 하는 등 다양한

형태로 사회적 기여를 지속하고자 한다(변루나, 김영숙, 현택수 2011).

노인의 추구가치에 대한 연구로는 미국의 사회학자 Dorfman(1994)의 연구가 있다. Dorfman은 프랭클린 빌리지(Franklin Village)라는 실버타운에 거주하는 노인을 대상으로 관찰조사와 면접조사를 통해 노인의 추구 가치와 열망(aspiration)을 〈표 3〉과 같이 도출하였다. 이 연

〈표 2〉 신노년세대의 연령별 인구규모 및 총 인구 대비 비율

구분	추계인구(명)	비율(%)	
베이비붐 이전세대(1950~1954년생)	2,105,631	4.127	
신노년(베이비붐)세대	1955년생	425,901	0.835
	1956년생	531,279	1.041
	1957년생	536,466	1.052
	1958년생	557,399	1.093
	1959년생	699,786	1.372
	1960년생	682,440	1.338
	1961년생	721,204	1.414
	1962년생	772,651	1.515
	1963년생	811,552	1.591
합 계	5,738,678	11.249	
베이비붐 이후세대(1964~1968년생)	4,336,775	8.501	
그 외 세대	38,833,863	76.123	
합계	51,014,947	100	

자료: 통계청, 2015. 장래인구추계

〈표 3〉 Dorfman(1994)의 노인의 주요 가치

가치	열망
자주성(autonomy)	좋은 죽음, 선택권, 독립성, 장수, 신체적, 정신적 건강
개인적 성장(personal growth)	이상적 특성(지성, 용기, 인내), 통찰력, 새로운 경험, 정신적 수양, 새로운 지식(배움)
즐거움(pleasure)	미학(미와 질서), 임무 완수, 현재의상황 유지(라이프스타일), 창조적 활동, 과거 경험을 재현, 휴식
도움(helping)	사회 변화에 영향을 미침, 남을 도움
사회적 유대(social ties)	가족의 화목, 가족의 생존, 가족의 화합, 친밀한 관계(가족, 친구, 직원)

구에서 열망은 미래에 개인적인 목적을 성취하고자 하는 욕구를 뜻하며 노인이 실제로 무엇을 중요시하고 어떻게 가치 판단을 내리는지를 보여주는 중요한 단서가 된다고 하였다.

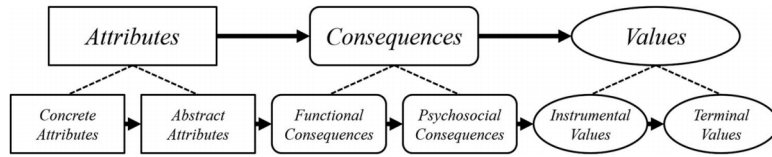
Dorfman이 분류한 다섯 가지 가치는 ‘자주성(autonomy)’, ‘개인적 성장(personal growth)’, ‘즐거움(pleasure)’, ‘도움(helping)’, ‘사회적 유대(social ties)’이다. ‘자주성’은 신체적, 정신적인 건강을 유지하며 독립적인 생활 유지와 좋은 죽음을 맞이하는 것을 말한다. ‘개인적 성장’은 지적/영적으로 성장하고자 하는 욕구이며 새로운 경험을 통해 이상적인 자아를 추구하고자 하는 것이다. ‘즐거움’은 창조적이거나 미적인 것을 추구하는 행위, 과거의 경험들을 회상하거나 기분전환을 하는 행동 등을 포함한다. ‘도움’은 노인이 이타적 행동에 높은 가치를 둔 것과 관련이 있으며 사회적으로 긍정적인 변화를 야기하는 열망이다. ‘사회적 유대’는 가족이나 친구나 지인들과의 행복한 관계를 추구하는 것을 의미한다.

2.2 수단-목적 사슬 이론과 래더링 기법

수단-목적 사슬 이론은 기대-가치 이론(expectancy-value theory)의 태도 연구에서

파생된 이론으로 어떠한 대상의 속성, 혜택, 가치 사이의 연계성에 주목하여 대상과 개인의 가치가 어떻게 연결되어 있는지를 설명한다(Gutman 1982). 이론이 대두한 소비자 행동 분야에서는 상품과 소비자의 자아는 연결되어 있다는 것을 기본 전제로 한다. 즉 개인은 자신에게 가장 중요한 결과인 특정 가치를 얻기 위하여 행동한다는 점에서 대상의 속성부터 혜택, 개인의 내적 가치까지의 연결관계를 계층적으로 설명할 수 있다(Peter and Olson 2010).

속성, 혜택, 가치에 대한 각각의 정의는 연구자마다 다양하며 연결관계 모형은 〈그림 1〉과 같다. 일반적으로 속성은 대상을 구성하는 감각적, 물리적, 추상적 특성이고, 혜택은 속성 보다는 추상적인 인지적 혜택이자, 속성으로부터 직접적 혹은 간접적으로 얻는 모든 물리적, 심리적 결과이며, 가치는 속성을 선택하는 데 있어 지배적인 역할을 하는 것으로, 개인이 최종적으로 지향하는 목표 또는 가장 선호하는 목적 상태이다(Gutman 1982; Grunert and Grunter 1995; 송기인 2007; Peter and Olson 2010; Lin and Lin 2017). 속성, 혜택, 가치 각 단계가 서로 추상적으로 연결되어 있다는 점에서 위계를 가진 질적 구조를 가지며 가치계층도를 도출할 수 있게 된다(Peter and Olson 2010).



〈그림 1〉 MEC 모형

출처: Lin, Yu-Ling and Lin, Hong-Wen, 2017. "Learning results and terminal values from the players of SimCity and The Sims," p. 211 (Fig 1.)

처음 이론이 등장하였을 때 연구대상은 주로 제품과 소비자와의 관계에 관한 것이었으나 소비되는 상품이나 서비스에 제한되지 않고 대상의 유형이 어떠한 특정 개인의 가치를 밝히는 데 적용할 수 있다(Reynolds and Olson 2001). 최근 우리나라 선행연구에서도 정치후보자에 관한 유권자의 인식 구조 연구(김광수, 김희진, 탁진영 2004), 불평민원인의 가치 구조에 관한 연구(정주원 2012), 공연예술 소비자의 소셜미디어 이용에 관한 연구(차민경, 권상희 2013) 등 적용 범위가 확대되고 있다.

개인이 어떠한 대상의 속성을 인식하고 혜택을 느끼며 가치와 연결시키는 과정은 모두 내면에서 이루어진다. 따라서 수단-목적 사슬 이론에서는 이러한 내면을 심층적으로 탐구할 수 있는 조사방법이 필요하며 '래더링(laddering)' 기법이 사용된다. 래더링 기법은 수단-목적 사슬 이론과 함께 개인의 가치를 분석하여 최종적인 가치계층도를 창출하는 것으로 1965년 Hinkle이 개발하였다. 래더링 기법에서는 조사 대상의 속성을 사람들의 자아와 의미 있게 연결시키기 위하여, "그것은 왜 당신에게 중요합니까?"와 같이 이유를 묻는 정형화된 질문을 연속적으로 반복하여 응답자 스스로가 추상적 단계에 이르도록 한다. 인터뷰를 진행하는 과정이 사다리 타기를 하는 것 같다고 하여 laddering이라는 이

름이 유래하였다. 구체적인 속성인 수단에서부터 속성은 혜택에 혜택은 가치에 닿도록 한 번에 하나씩 사다리 하나를 타도록 유도함으로써 목적인 가치까지 도달할 수 있도록 사슬(chain)을 만들고, 이를 통해 행동의 속성에서 가치까지 전체적인 흐름을 파악할 수 있게 된다(Klenosky, Genlger, and Mulvey 1993).

래더링 기법의 유형은 크게 소프트 래더링과 하드 래더링으로 나뉜다. 소프트 래더링은 방금 전 답변에 대한 이유를 계속해서 물어봄으로써 응답자의 마음 깊이 있는 가치와 관련된 내용을 이끌어내는 데는 적합하지만, 숙련된 연구자가 필요하며 시간과 비용이 많이 필요하고 표본의 모집에 어려움이 있다(Botschen and Thelen 1998).

하드 래더링은 소프트 래더링의 진행상의 어려움을 보완하고자 선행연구 등을 통해 미리 확정된 속성, 혜택, 가치 항목을 가진 설문지를 활용한다. 통계 분석을 통한 정량적 결과 도출이 가능하고 시간과 비용도 절약할 수 있으나 심층적 분석에는 제약이 있기 때문에 사전 연구가 많지 않은 탐색적 초기 연구에 적용하기에는 어려움이 따른다(Zeithaml 1988).

본 연구에서는 소프트 래더링 방법을 적용한 사전조사와 하드 래더링 방법을 적용한 본 조사 두 가지로 나누어 진행하였다.

3. 조사 방법 및 결과

사전조사 FGI는 공공도서관 이용 속성, 혜택, 가치에 대한 설문문항을 도출하는 것을 목적으로 9월과 10월에 한 도서관당 세 명의 참여자와 순차적으로 총 네 차례 진행하였다. 첫 번째 질문으로는 “왜 공공도서관을 이용하시나요?”와 같이 이용이유를 조사하였고, “(답변)은 어떠한 의미가 있나요?”와 같이 그 이유를 참여자에게 되묻기를 반복하였다.

FGI 참여자 12명의 일반적 특성은 <표 4>와 같다. 남성이 5명, 여성이 7명 참여하였으며, 연령대는 60대 4명, 70대 6명, 80대 2명이었다. 경제활동 여부는 현재 작가로 활동하고 있는 응답자 한 명을 제외하고는 모두 은퇴자였고 은퇴 전 직업은 교사, 회사원 등 다양하였다. 공공도서관 이용 기간은 최소 1년에서 최대 30년 이상이었으며 참여자들은 책에 대한 관심이 많거나 적극적으로 공공도서관을 이용하는 경향이 있었다.

FGI를 통해 수집한 자료는 Patton(2002)의 분석 절차에 따라 FGI 참여자의 응답 내용 중 조사 목적과 관련 있는 문장을 추출한 다음, 유사한 것과 서로 다른 것끼리 계열화하고 범주화하였다. 출현한 문장 및 단어의 빈도수는 질적 연구자료 분석 소프트웨어인 NVivo(ver.12)를 활용하여 확인하였다. 도출한 항목과 빈도수를 토대로 속성(A), 혜택(C), 가치(V)로 나누어 내용요약코드를 작성하였다(<표 5> 참조). 이때 속성은 공공도서관을 이용하는 이유에 해당하며 물리적인 특성과 관련 있는 것이고, 혜택은 공공도서관의 속성을 통하여 이용자가 즉각적으로 얻게 되는 결과나 긍정적인 감정에 해당하는 것이며, 가치는 혜택을 통해서 궁극적으로 도달하는 보다 내재된 최종적 상태이다.

설문항목은 내용요약코드와 문헌연구 결과를 종합하여 래더링 방식을 적용한 가치체계에 관한 문항, 공공도서관 이용행태에 관한 문항, 관여도에 관한 문항, 인구사회학적 배경에 관한 문항 총 네 가지 내용으로 구성하였다.

<표 4> FGI 참여자의 일반적 특성

차수	도서관	성별	나이	이용기간	이용빈도	특징
1차 (9.7)	서대문구립 이진아기님도서관	여	61	3년	주 1회	도서관 봉사활동
		남	64	13년	2주에 1회	평생교육 강사
		여	69	10년 이상	주 1회	-
2차 (9.19)	성북구 아리랑정보도서관	남	62	1년	주 5회	-
		남	71	10년 이상	주 1회	유명 장서가
		여	78	10년 이상	주 3회	운영위원 경험
3차 (10.12)	양천구 양천도서관	남	72	5년 이상	주 2회	-
		여	73	30년 이상	주 2회	작가
		남	89	10년	주 2회	독서동아리 주관
4차 (10.17)	송파구 송파도서관	여	71	20년 이상	주 2회	이야기 강사 봉사활동
		여	75	10년 이상	월 2회	
		여	84	10년 이상	월 2회	

〈표 5〉 내용 요약 코드

단계	코드번호	항목	빈도수*
가치(V)	v1.	정신적, 신체적으로 건강에 도움이 된다	12
	v2.	재미와 즐거움을 느낀다	10
	v3.	스스로에게 만족하게 된다	8
	v4.	삶이 활기차다	6
	v5.	성취감을 얻는다	5
	v6.	나 스스로를 존중하는 느낌이 든다	3
혜택(C)	c1.	시간을 의미있게 보낸다	10
	c2.	새로운 지식을 얻는다	8
	c3.	경제적으로 이익을 얻는다	4
	c4.	쾌적한 공간에서 휴식을 취한다	3
	c5.	갈등과 문제를 해결할 수 있다	2
	c6.	다른 사람을 이해할 수 있다	2
속성(A)	a1.	책을 읽거나 빌려본다	12
	a2.	신문이나 잡지를 읽는다	6
	a3.	만남의 장소로 활용한다	5
	a4.	강의 또는 프로그램에 참여한다	4
	a5.	공공도서관/책 관련 봉사활동을 한다	4
	a6.	도서관 분위기 및 주변 경관을 즐긴다	2
	a7.	컴퓨터를 이용한다	2

* 한 명의 응답자가 같은 내용을 반복해서 답한 것은 중복 집계하지 않았다.

1차로 개발한 설문지는 10월 19일 동대문구 정보화도서관에서 예비조사(10부)를 실시하였다. 예비조사 결과 응답자가 래더링 문항의 답변을 어려워하여 보다 선택하기 쉽도록 수정하였고, 이용 속성에 대한 답이 한 문항에 편향되었기 때문에 두 가치를 고를 수 있게 하였다. 두 가치를 고를 때에는 먼저 가장 중요한 속성과 그에 따른 혜택, 가치를 연결하게 한 후 그 다음 장에서 두 번째로 중요한 속성을 선택해 응답하도록 하였다.

설문항목 중 공공도서관 이용 가치체계에 관한 항목은 〈표 6〉과 같다. 첫 번째 이용 속성은 ‘사람을 만난다’, ‘도서관 주변 경관을 즐긴다’, ‘봉사활동을 한다’ 등 ‘A1’~‘A8’ 여덟 개 항목으로 구성하였으며 보기 하나를 선택하도록 하였다. 혜택은 ‘새로운 지식을 얻을 수 있

다’, ‘하고 있는 일에 도움이 된다’, ‘자아성찰에 도움이 된다’ 등 보기 ‘C가’~‘C아’ 까지 여덟 개 중 방금 앞 질문(속성)에서 선택한 답변의 이유를 최대 3개까지 고르도록 하였다. 가치에 관해서는 앞 질문에서 선택한 각각의 혜택이 왜 중요한지 혜택 하나당 최대 2개까지 해당하는 가치 V1~V6에 선으로 직접 연결하도록 하였다.

설문조사는 2018년 10월 23일부터 11월 10일까지 도서관 한 관 당 하루씩 총 15곳에서 진행하였다(〈표 7〉 참조). 도서관 입구 근처나 복도, 열람실을 제외한 일반자료실에서 주로 진행하였으며, 조사원과 응답자가 1:1로 설명하며 진행하였다. 회수한 총 318부 중 중도포기 또는 응답자 나이가 만 60세 미만인 응답을 제외한 306부를 분석대상으로 하였다.

〈표 6〉 공공도서관 이용 속성, 혜택, 가치 문항

이용 속성		이용 혜택		이용 가치	
사람들을 만난다	A1	새로운 지식을 얻을 수 있다	C가	나 자신에게 만족하게 된다	Vㄱ
도서관 주변 경관을 즐긴다	A2	하고 있는 일에 도움이 된다	C나	성취감을 얻는다	Vㄴ
봉사활동을 한다	A3	자아성찰에 도움이 된다	C다	재미와 즐거움을 느낀다	Vㄷ
강의나 프로그램에 참여한다	A4	시간을 의미있게 보낼 수 있다	C라	정신적/신체적 건강에 도움이 된다	Vㄹ
책을 읽거나 빌려본다	A5	갈등과 문제해결에 도움이 된다	C마	삶에 활력이 생긴다	Vㄴ
신문이나 잡지를 읽는다	A6	다양한 경험을 할 수 있다	C바	안정감을 느낀다	Vㅅ
시험/취업을 위한 공부를 한다	A7	쾌적한 공간에서 휴식을 취할 수 있다	C사	타인에게 존중받는 느낌이 든다	Vㅇ
컴퓨터(인터넷)를 이용한다	A8	경제적으로 도움이 된다	C아	소속감을 느낀다	Vㅈ

* 최대 3개까지 선택 가능한 다중응답 문항

〈표 7〉 설문조사 도서관

번호	도서관명	성인회원수	유효응답수/응답수
1	마포평생학습관	120,490명	20부/20부
2	도봉도서관	95,296명	20부/20부
3	동작도서관	82,107명	20부/21부
4	고척도서관	79,329명	21부/23부
5	정독도서관	159,306명	35부/35부
6	성북정보도서관	68,472명	20부/21부
7	중랑구립정보도서관	92,158명	25부/25부
8	성동구립도서관	42,216명	20부/20부
9	송파도서관	135,622명	21부/23부
10	구립증산정보도서관	47,231명	20부/23부
11	노원정보도서관	141,305명	20부/21부
12	서초구립반포도서관	58,727명	20부/22부
13	서울도서관	64,490명	21부/21부
14	양천도서관	153,201명	20부/20부
15	대치도서관	31,166명	3부/3부 ¹⁾
합계			306부/318부

¹⁾ 토요일 폐관시간 가까이 설문조사를 하였으나 60세 이상 이용자와 설문 참여자의 수가 적어 유효응답 3부를 수집함

유효응답 306명의 인구사회학적 특성은 다음의 〈표 8〉과 같다. 응답자의 성별은 남성이 224명(73.2%), 여성이 82명(26.8%)으로 약 7:3의 비율로 남성 이용자가 더 많았다. 연령은 응답자가 직접 기입한 나이를 집단으로 나누어 분석한 결과, 만 60~64세는 103명(33.7%), 만 65~74세는 133명(43.5%), 만 75세 이상은 70

명(22.9%)이었다. 학력은 대학교 졸업 156명(51.0%), 고등학교 졸업 73명(23.9%), 대학원 졸업 52명(17.0%) 순이었으며, 대학교와 대학원 졸업이 전체의 약 68%였다. 이는 한국교육개발원이 2010년에 발표한 ‘교육과 사회계층이동 조사연구’에서 1943년에서 1955년 사이에 출생한 전체 응답자 중 대학에 진학한 사례는

〈표 8〉 응답자의 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

		전체
성별	남자	224 (73.2)
	여자	82 (26.8)
연령대	만 60세~64세	103 (33.7)
	만 65세~74세	133 (43.5)
	만 75세 이상	70 (22.9)
건강상태	좋다	53 (17.3)
	좋은 편이다	134 (43.8)
	보통이다	96 (31.4)
	좋지 않은 편이다	21 (6.9)
	좋지 않다	2 (0.7)
생활수준	높다	4 (1.3)
	높은 편이다	46 (15.0)
	보통이다	216 (70.6)
	높지 않은 편이다	27 (8.8)
	높지 않다	13 (4.2)
최종학력	무학/초등학교 중퇴	7 (2.3)
	초등학교 졸업	4 (1.3)
	중학교 졸업	14 (4.6)
	고등학교 졸업	73 (23.9)
	대학교 졸업	156 (51.0)
	대학원 졸업	52 (17.0)
경제활동	현재 경제활동을 하고 있음	80 (26.1)
	은퇴하였음	188 (61.4)
	경제활동을 한 적이 없음/주부	38 (12.4)
종교활동	현재 종교활동에 참여하고 있음	133 (43.5)
	과거에 종교활동에 참여했었음	94 (30.7)
	종교활동에 참여한 적이 없음	79 (25.8)
사회활동	현재 사회활동에 참여하고 있음	109 (35.6)
	과거에 사회활동에 참여했었음	115 (37.6)
	사회활동에 참여한 적이 없음	82 (26.8)
거주형태	혼자 살고있음	47 (15.4)
	배우자와 거주	135 (44.1)
	자녀와 거주	14 (4.6)
	배우자, 자녀와 거주	93 (30.4)
	배우자, 자녀, 손주와 거주	11 (3.6)
	친척/타인과 함께 거주	1 (0.3)
	기타	5 (1.6)
합계		306 (100.0)

25.4%였던 것과 비교하면 높은 수준이다.

건강상태와 생활수준은 응답자의 주관적 인지에 기초하여 5점 리커트 척도(likert scale)를 사용하여 조사하였다. 건강상태는 좋은 편이라고 응답한 수가 134명(43.8%), 보통이라고 응답한 수가 96명(31.4%)으로 전체의 약 70%였고, 생활수준은 보통이라고 응답한 수가 216명으로 전체의 70.6%였다. 경제활동, 종교활동, 사회활동의 현재 참여 여부는 경제활동은 은퇴하였다는 응답이 188명(61.4%)로 가장 많았고, 종교활동은 현재 참여한다는 응답이 133명(43.55), 사회활동은 과거에 참여했었다는 응답이 115명(37.6%)으로 가장 많았다. 동거 가족 형태는 배우자와 거주하고 있는 응답자의 수가 135명(44.1%)가장 많았다.

공공도서관 이용행태에 관해서는 최초의 공공도서관 이용 시기는 60대 71명(23.2%), 10대 63명(20.6%), 70대 이후 40명(13.1%), 20대 43명(14.1%)의 순으로 높아, 30대~50대에 처음 공공도서관을 이용했기보다는 60대 이후 혹은 학생시절인 10대, 20대에 방문한 경우가 많은 것으로 나타났다.

공공도서관 이용 기간은 10년 이상이라고 응답한 수가 113명(36.9%)으로 가장 많았고, 5년 이상~10년 미만이 51명(16.7%)으로 그다음이었다. 이용 빈도는 일주일에 1~3회 정도가 154명(50.3%), 거의 매일은 79명(25.8%), 한 달에 1~3회는 54명(17.9%)의 순으로 높았다. 공공도서관 이용 시간은 1시간 이상~3시간 미만이 134명(43.8%), 3시간 이상~5시간 미만이 80명(26.1%)이었다. 함께 오는 사람이 있는지에 관한 응답으로는 혼자 오는 경우가 269명(87.9%)으로 약 90%에 달하여 대부분이었다.

4. 노인의 공공도서관 이용 가치계층도 분석

4.1 함축매트릭스 작성 및 절단치 수준 결정

4.1.1 함축매트릭스 작성

설문문항 중 래더링 방식을 적용한 공공도서관 이용 속성(A), 혜택(C), 가치(V)의 연결관계는 함축매트릭스(Summary Implication Matrix, SIM)를 작성하여 연결 빈도를 행렬표에 나타내었다(〈표 9〉, 〈표 10〉 참조). 〈속성-혜택〉, 〈혜택-가치〉 연결 수는 응답자가 고를 수 있는 속성, 혜택, 가치의 개수가 상이하여 절대적인 수에 차이가 났기 때문에 행을 나누어 전체 연계수 중 차지하는 비율을 기입하였다.

〈속성-혜택〉 함축매트릭스 중 가장 강한 연결관계를 가지는 것은 〈책을 읽거나 빌려본다(A5)-새로운 지식을 얻을 수 있다(C가), n=181〉였고, 〈책을 읽거나 빌려본다(A5)-시간을 의미있게 보낼 수 있다(C라), n=124〉, 〈책을 읽거나 빌려본다(A5)-자아성찰에 도움이 된다(C다), n=103〉의 순으로 높았다. 〈혜택-가치〉 함축매트릭스에서는 〈새로운 지식을 얻을 수 있다(C가)-나 자신에게 만족하게 된다(Vㄱ), n=228〉, 〈새로운 지식을 얻을 수 있다(C가)-성취감을 얻는다(Vㄴ), n=198〉의 순이었다.

4.1.2 절단치 수준 결정

절단치(cut-off)는 가치계층도에서 어느 정도까지의 연결관계를 표현할 것인가를 결정하는 값으로 연결관계를 효과적으로 보여주고자 활용한다. 절단치의 기준에 대하여 초기에 Reynolds

〈표 9〉 공공도서관 이용 속성-혜택 간 연결관계 함축매트릭스

구분		혜택(C)							
		C가	C나	C다	C라	C마	C바	C사	C아
속성 (A)	A1	28	7	14	31	4	13	8	1
		1.88%	0.47%	0.94%	2.08%	0.27%	0.87%	0.54%	0.07%
	A2	8	3	6	17	1	8	16	0
		0.54%	0.20%	0.40%	1.14%	0.07%	0.54%	1.07%	0.00%
	A3	9	7	7	10	1	7	0	6
		0.60%	0.47%	0.47%	0.67%	0.07%	0.47%	0.00%	0.40%
	A4	69	15	42	58	3	36	4	7
		4.62%	1.00%	2.81%	3.88%	0.20%	2.41%	0.27%	0.47%
A5	181	57	103	124	10	49	32	11	
	12.12%	3.82%	6.90%	8.31%	0.67%	3.28%	2.14%	0.74%	
A6	84	39	26	64	8	33	24	11	
	5.63%	2.61%	1.74%	4.29%	0.54%	2.21%	1.61%	0.74%	
A7	23	16	12	17	1	3	5	7	
	1.54%	1.07%	0.80%	1.14%	0.07%	0.20%	0.33%	0.47%	
A8	32	22	9	26	1	11	2	4	
	2.14%	1.47%	0.60%	1.74%	0.07%	0.74%	0.13%	0.27%	

〈표 10〉 공공도서관 이용 혜택-가치 간 연결관계 함축매트릭스

구분		가치(V)							
		Vㄱ	Vㄴ	Vㄷ	Vㄹ	Vㅁ	Vㅂ	Vㅅ	Vㅇ
혜택 (C)	C가	228	198	107	50	41	11	3	4
		10.50%	9.12%	4.93%	2.30%	1.89%	0.51%	0.14%	0.18%
	C나	47	65	36	39	34	10	4	3
		2.16%	2.99%	1.66%	1.80%	1.57%	0.46%	0.18%	0.14%
	C다	64	55	40	65	64	34	6	1
		2.95%	2.53%	1.84%	2.99%	2.95%	1.57%	0.28%	0.05%
	C라	58	47	108	104	116	62	8	11
		2.67%	2.16%	4.97%	4.79%	5.34%	2.85%	0.37%	0.51%
C마	7	7	3	10	7	8	1	0	
	0.32%	0.32%	0.14%	0.46%	0.32%	0.37%	0.05%	0.00%	
C바	25	19	34	34	63	30	7	17	
	1.15%	0.87%	1.57%	1.57%	2.90%	1.38%	0.32%	0.78%	
C사	6	3	18	24	21	42	1	6	
	0.28%	0.14%	0.83%	1.10%	0.97%	1.93%	0.05%	0.28%	
C아	8	7	5	3	18	8	4	3	
	0.37%	0.32%	0.23%	0.14%	0.83%	0.37%	0.18%	0.14%	

와 Gutman(1988)은 상위 3~5개의 연결관계를 가장 잘 보여주는 수준에서 결정할 것을 권하였고, Skytte와 Bove(2004)는 1회 이상 언급된 모든 활성화 연계수의 55-70% 수준을 기준으로 정하였다. 최근 국내연구(장혜원, 최병길 2013; 백은주, 고재윤 2017)에서는 40-50% 수준에서 결정하기도 하였다. 본 연구에서는 최근 선행연구를 따라 활성화 연계수의 비율이 약 40% 정도인 값을 절단치로 정하였는데, 만약 가치계층도에 연결이 누락되는 단계가 발생하면 조정하여 연결관계를 나타낼 수 있도록 하였다.

본 연구에서 전체 총 128개(AC:64, CV:64) 중 1 이상의 값을 가지는 활성화 셀은 126개였고 활성화 셀 전체에 나타난 총 활성화 연계수는 3644였다. 활성화 비율이 약 40%에 이르는 지점까지 절단치를 높인 결과 절단치가 65일 때 활성화 비율이 40.5%이며 활성화 셀의 수도 12개로 전체의 약 10%를 설명하였으나 이 경우 'C다'와 연결된 'Vㄱ'의 연결 수가 64로 절단치 값보다 1이 부족하여 포함되지 않아서 절단치를 64로 조정하였다(〈표 11〉 참조).

4.2 가치계층도 분석

분석 결과, 노인의 공공도서관 이용가치는

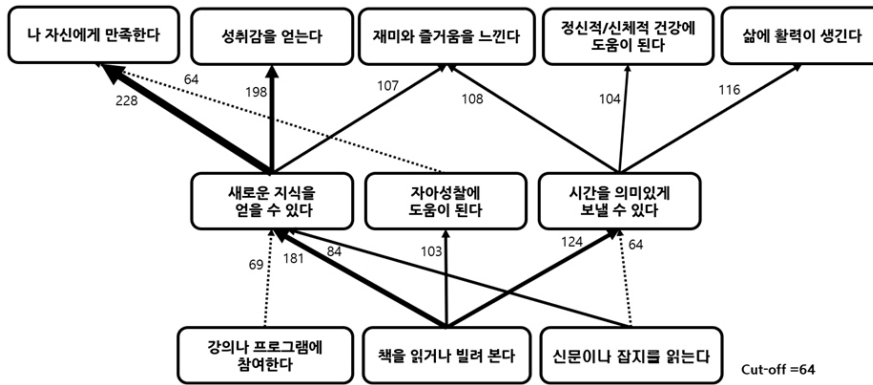
다음 세 개의 가치계층도로 도식화되었다. 먼저, 유효응답 306개에 대한 만 60세 이상 공공도서관 이용자의 공공도서관 이용 가치계층도(〈그림 2〉 참조)를 도식화 하여 전체 가치체계를 파악하였다. 다음으로 만 65세를 기준으로 만 60~만 64세, 만 65세 이상 두 집단으로 나누는 가치계층도(〈그림 3〉, 〈그림 4〉 참조)를 작성하여 집단 간 차이를 비교하였다. 가치계층도 가장 하단에는 속성, 속성 위에는 혜택, 가장 상단에는 가치의 순서로 나타냈다. 선 위에 기입한 숫자는 연결관계수이며, 강한 연결관계는 굵은 화살표로, 약한 연결관계는 점선 화살표로 표시하였다.

4.2.1 만 60세 이상 노인의 공공도서관 이용 가치계층도(n=306)

공공도서관을 이용하는 노인의 가치계층도를 보면 가장 하단에 있는 주요 속성은 '강의나 프로그램에 참여한다', '책을 읽거나 빌려본다', '신문이나 잡지를 읽는다' 3개였다. 세 속성 중 그 다음 단계인 혜택과 가장 많은 연결관계를 가지는 것은 '책을 읽거나 빌려본다'였고 연계 수도 높게 나타났다. 속성과 연결된 혜택으로는 '새로운 지식을 얻을 수 있다', '자아성찰에 도움이 된다', '시간을 의미있게 보낼 수 있다'

〈표 11〉 공공도서관 이용 가치체계 절단치(cut-off) 결정 기준 통계량

절단치	활성화 셀 수	활성화 셀/총 셀(%)	활성화 연계수	활성화 연계수/총 연계수(%)
0.05	126	98.4	3644	100
(중략)				
63	15	11.7	1667	45.7
64	13	10.1	1541	42.3
65	12	9.4	1477	40.5



〈그림 2〉 만 60세 이상 노인의 공공도서관 이용 가치계층도

3개였는데 ‘새로운 지식을 얻을 수 있다’가 가장 속성과 가치와 많은 연결관계를 가졌다.

한편, 가장 마지막 최종적 목적 상태인 가치는 ‘나 자신에게 만족한다’, ‘성취감을 얻는다’, ‘재미와 즐거움을 느낀다’, ‘정신적/신체적 건강에 도움이 된다’, ‘삶에 활력이 생긴다’와 같이 다양하게 나타났다. 가장 연계수가 높은 것은 ‘나 자신에게 만족한다’였으며 이와 연결된 혜택은 ‘새로운 지식을 얻을 수 있다’와 ‘자아성찰에 도움이 된다’였고 ‘새로운 지식을 얻을 수 있다’는 가치계층도에 나타난 주요 속성 세 개와 모두 연결관계를 가져 가치에도 영향을 준 것으로 보였다. 혜택은 비교적 특정한 항목에 집중되어 있는 것에 비하여 가치는 여러 가지가 나타났고, 가치의 빈도수 역시 속성, 혜택과 비교하여 상대적으로 균등하였다. 가치를 혜택 하나당 두 개씩 고를 수 있었던 것을 고려하더라도 응답자가 중복하여 같은 가치를 고르지 않고 여러 가치를 선택한 점에서 이용 속성이나 혜택은 특정 항목에 집중되는 경향이 있지만 결과적으로 도달하는 가치는 다양한 것을 알 수 있었다.

속성-혜택-가치를 하나의 리더로 보았을 때 ‘강의나 프로그램에 참여한다’는 속성에서 시작한 리더는 3개, ‘책을 읽거나 빌려본다’는 속성에서 시작한 리더는 7개, ‘신문이나 잡지를 읽는다’는 속성에서 시작한 리더는 6개로 총 16개의 리더가 가치계층도에 나타났다. 각 속성에 따라 연결된 리더 개수를 보았을 때 노인 이용자는 책이나 신문잡지를 읽는 것이 강의나 프로그램에 참여하는 것보다 비교적 다양한 혜택과 가치에 이르는 것을 알 수 있었다.

16개의 리더 중 가장 강한 연결관계를 가지는 리더는 〈책을 읽거나 빌려본다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 나 자신에게 만족한다〉로 나타나 공공도서관을 이용하는 만 60세 이상 노인은 공공도서관을 방문함으로써 주로 책을 이용하며 책을 읽거나 빌려보는 것을 통해서 지식을 습득하고, 이러한 혜택을 거쳐 최종적으로는 스스로에 대한 만족감에 도달하는 것으로 나타났다. 이어서 연결이 강한 리더는 〈책을 읽거나 빌려본다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 성취감을 얻는다〉, 〈책을 읽거나 빌려본다 → 시간을 의미있게 보낼 수 있다 → 삶에 활력이 생긴다〉

활력이 생긴다'였는데, 상위 래더의 속성은 모두 독서였고 혜택 중에서는 '새로운 지식을 얻을 수 있다'가 가장 많은 수의 연결관계를 가지고 있었다.

가치계층도에 나타난 총 다섯 개의 가치 중 높은 연결관계를 가진 만족감, 성취감, 삶의 활력 등의 가치는 노인의 삶에 관한 선행연구들의 결과와 같이, 노년기 역할 상실로 인해서 발생하는 정서적 고갈, 자기존재감 상실을 보충해준다는 점에서 활기찬 노년을 보내는 데 공공도서관 이용은 적절한 수단이 되는 것을 알 수 있었다.

4.2.2 연령에 따른 노인의 공공도서관 이용 가치계층도

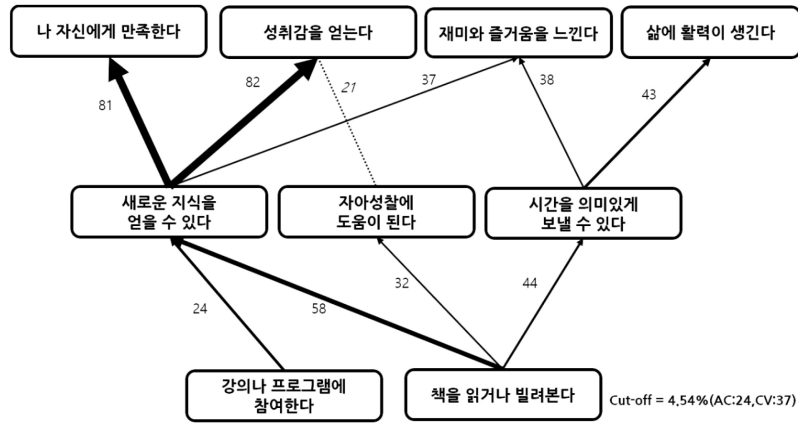
본 연구에서는 노인을 신 노년에 해당하는 60세 이후 은퇴자를 조사대상에 포함하려는 목적에서 만 60세 이상으로 정의하였다. 그러나 국내 노인 관련 법률의 많은 수가 만 65세를 기준으로 하고 있으며 여러 노인 연구에서도 노인 세대 간 차이가 있다는 전제하에 중고령층, 초고령층으로 나누기도 한다. 따라서 본 연구도 신노년세대와 밀접한 만 60세~64세(n=103)와 만 65세 이상(n=203) 두 집단으로 나누어 공공도서관 이용 가치계층도에는 어떠한 차이가 있는지 살펴보았다. 다만, 두 집단의 응답수가 약 3.5:7.5로 차이가 있었기 때문에 함축매트릭스와 결정치를 결정할 때에는 각 집단별 연결관계 비율을 고려하였다.

만 60~64세 집단의 절단치는 전체 연결관계의 약 10%를 표현할 수 있는 4.54%로 정하였다. 만 65세 이상 집단의 절단치는 만 60~64세 집단의 절단치(4.54%)와 활성화 셀 수(10

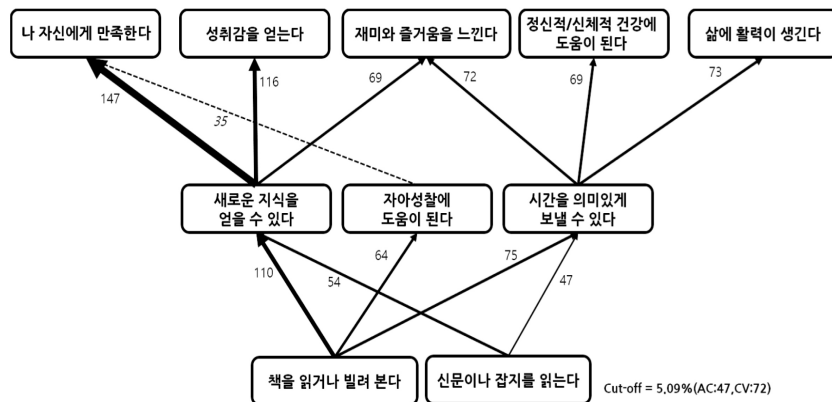
개)를 고려하여 이와 비교를 용이하게 하고자 활성화 셀의 수가 11개가 되는 5.09%로 정하였다. 다만, <혜택-가치>에서 'C다'와 연결관계를 가지는 가치 비율은 5.09% 미만이었기 때문에 가치계층도에는 점선으로 나타내었다.

만 60~64세 공공도서관 이용자와 만 65세 이상 공공도서관 이용자의 가치계층도에 포함된 속성, 혜택, 가치를 보면, 연령대에 따라서 주요 속성과 가치에는 차이가 있었으나 혜택은 동일하였다. 속성으로는 두 집단 모두 책을 공공도서관 이용 주요 속성으로 인식하였다. 그 다음 중요한 속성으로는 만 60~64세인 이용자는 강의나 프로그램 참여를 선택하였고, 만 65세 이상인 이용자는 신문이나 잡지를 읽는 것을 선택하였다. 혜택에 대해서는 두 연령대 모두 공통적으로 지식의 습득, 자아성찰, 시간을 의미있게 보내는 것을 선택하였다. 가치에 관해서는 만 65세 이상 이용자가 만 60~64세 이용자보다 더 다양한 가치를 느끼고 있는 것으로 나타났다. 두 집단이 공통적으로 선택한 가치는 '나 자신에게 만족한다', '성취감을 얻는다', '재미와 즐거움을 느낀다', '삶에 활력이 생긴다'였고, 만 65세 이상 이용자 가치계층도에는 '정신적/신체적 건강에 도움이 된다'가 추가되었다.

속성-혜택-가치 래더를 보면, 만 60~64세 이용자의 가치계층도에는 '강의나 프로그램에 참여한다' 속성에서 시작한 래더는 3개, '책을 읽거나 빌려본다'는 속성에서 시작한 래더는 6개로 총 9개의 래더가 있었다. 만 65세 이상 이용자의 가치계층도는 '책을 읽거나 빌려본다'에서 시작한 래더 7개, '신문이나 잡지를 읽는다'에서 시작한 래더 6개로 총 13개의 래더가 있었다.



〈그림 3〉 공공도서관 이용 가치계층도: 만 60~64세



〈그림 4〉 공공도서관 이용 가치계층도: 만 65세 이상

만 60~64세 이용자의 13개 래더 중 가장 강한 연결관계를 가지는 래더는 <책을 읽거나 빌려본다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 성취감을 얻는다>였으며, 이어서 <책을 읽거나 빌려본다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 나 자신에게 만족한다>, <책을 읽거나 빌려본다 → 시간을 의미있게 보낼 수 있다 → 삶에 활력이 생긴다>도 높은 연결관계를 가졌다. '강의나 프로그램에 참여한다'는 속성에서 시작한 래더는 속성-혜택 연계수는 24로 높지 않은 편이었지만, 그다

음 단계인 '새로운 지식을 얻을 수 있다'는 혜택은 '나 자신에게 만족한다', '성취감을 얻는다', '재미와 즐거움을 느낀다'와 같이 세 개의 가치와 연결되었다.

만 65세 이상 이용자의 13개 래더 중 가장 강한 연결관계를 가지는 래더는 만 60~64세 이용자와 마찬가지로 <책을 읽거나 빌려본다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 나 자신에게 만족한다>였다. 한편, <신문이나 잡지를 읽는다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 나 자신에게 만족한

다). <신문이나 잡지를 읽는다 → 시간을 의미있게 보낼 수 있다 → 성취감을 얻는다>가 높게 나타났다. 이 연령대에 해당하는 이용자는 대개 공공도서관에서 무언가를 읽으면서 새로운 지식을 얻고 스스로 만족감과 성취감을 느끼는 것을 알 수 있었다.

두 연령대별 가치계층도에서 <혜택-가치> 연결 간 가장 큰 차이를 보인 래더는 '정신적/신체적 건강에 도움이 된다'가 가치인 래더이다. 만 60~64세 이용자 가치계층도에는 도출되지 않은 반면에 만 65세 이상 이용자 가치계층도에는 <책을 읽거나 빌려본다 → 시간을 의미있게 보낼 수 있다 → 정신적/신체적 건강에 도움이 된다>, <신문이나 잡지를 읽는다 → 시간을 의미있게 보낼 수 있다 → 정신적/신체적 건강에 도움이 된다>로 나타났다. 상대적으로 고령집단인 만 65세 이상은 삶에서 건강에 보다 무게를 두는데 공공도서관에서 자료를 읽는 것을 통해서 시간을 의미있게 보냄으로써 결과적으로 정신적/신체적 건강에 도움이 된다는 가치에 도달하였다는 것은 이와 연관이 있는 결과로 보인다.

5. 결론 및 시사점

본 논문은 공공도서관을 이용하는 노인 인구가 급속도로 증가하고 있는 가운데, 만 60세 이상 공공도서관 이용자의 공공도서관 이용 가치체계를 알아보려고 하였다.

공공도서관 이용 가치체계는 수단-목적 사슬 이론과 관여도를 토대로 노인이 왜 공공도서관을 이용하는지, 공공도서관을 이용하면서 어떠한 혜택을 느끼며 최종적으로 도달하는 가

치는 무엇인지에 대해서 속성에서 혜택, 혜택에서 가치로 이어지는 사슬을 통해 파악하고자 하였다.

가치계층도를 도식화한 결과, 만 60세 이상 공공도서관 이용자의 가치계층도에는 16개의 래더가 나타났는데, 가장 강한 연결관계를 가지는 래더는 <책을 읽거나 빌려본다 → 새로운 지식을 얻을 수 있다 → 나 자신에게 만족한다>였다. 상위 래더의 속성은 모두 책을 이용하는 것이었으며 혜택 중에서는 새로운 지식을 얻을 수 있다는 것이 가장 많은 수의 연결 관계를 가졌다. 주요 속성은 책 이용, 강의나 프로그램 참여, 신문이나 잡지 읽기였고, 이를 통해 노인 이용자들이 얻는 혜택은 새로운 지식의 습득, 자아성찰, 시간을 의미있게 보내는 것이었으며 최종적으로는 스스로에 대한 만족감과 성취감, 재미와 즐거움, 정신적 신체적 건강에 도움을 얻는 가치에 도달하였다.

노인의 공공도서관 이용 가치체계에 관한 본 연구결과를 바탕으로 공공도서관을 이용하는 노인과 이들을 위한 공공도서관의 역할에 대하여 다음과 같은 시사점을 찾을 수 있다.

첫째, 현재 공공도서관을 이용하고 있는 노인에게 있어서 공공도서관 이용은 삶의 일부이자 생활습관이였다. 노인은 공공도서관을 거의 매일 또는 주1~3회 1시간~3시간 또는 그 이상 이용하고 있었으며 보통 일정한 요일과 시간대에 방문하고 있었다. 특별히 어떠한 정보요구가 있어서 공공도서관을 이용하기보다는 노년기 늘어난 여가시간을 보다 의미있게 보내는 목적으로 찾고 있었다.

둘째, 공공도서관을 이용하는 노인은 공공도서관의 전통적 기능과 관련된 부분을 주요 속성

으로 느끼고 있었다. 이들이 공공도서관을 처음 이용한 시기가 60대 은퇴 이후 또는 학생시절(10대, 20대)인 점을 고려하면 당시 공공도서관의 주요 기능과 이용 목적이 책과 같은 자료였던 것이 현재 이용에도 영향을 미쳤을 것으로 생각한다. 한편, 오늘날 공공도서관 이용자들이 많이 요구하는 쾌적한 환경은 노인에게 만족스러운 부분이지는 하였으나 그 자체가 이용 속성은 아니었다. 따라서 공공도서관은 이용자 연령대별 겪어온 세대의 차이와 공공도서관 기능에 대한 인식의 차이를 고려하여 노인에게는 노인세대가 필요로 하는 요구에 부합한 환경을 조성하고, 서비스를 제공하도록 해야한다.

셋째, 가치계층도에 나타난 속성, 혜택, 가치의 연결관계를 고려하였을 때 공공도서관은 노인이 활기찬 노년을 보내는 데 적절한 수단일 수 있는 것으로 나타났다. 노인이 공공도서관을 이용함으로써 도달하는 주요 가치에는 만족감, 성취감, 삶에 활력이 생김 등이 있었다. 이러한 가치는 노인의 삶에 관한 선행연구에 나타난 바와 같이 노년기 역할 상실로 인해서 발생하는 정서적 고갈, 자기존재감 상실을 보충하는 역할을 한다. 따라서 사회적 기관으로서 공공도서관은 현재 고령사회로 인해 예견되는 노인 문제 해결에 기여할 것으로 기대할 수 있다.

넷째, 고령사회를 구성하는 노인은 과거의 노인세대와는 다른 배경과 성향을 가진 신노년이며, 이러한 신노년의 등장은 앞으로 노인의 공공도서관 이용이 늘어날 것을 암시하고 새로운 방향의 정책을 필요로 할 것으로 예상된다. 신노년세대는 상대적으로 높은 학력과 경제력을 바탕으로 노년기를 의미있는 활동을 하면서 시간을 가치 있게 보내고 싶어하는데 이 특징

은 현재 공공도서관을 이용하고 있는 노인의 특징과 일치한다. 즉, 단순히 노인의 수가 늘고 있기 때문만이 아니라 신노년의 성향과 노년기 시간 활용에 관한 목표가 공공도서관 이용을 통해 얻을 수 있는 혜택, 가치와 부합하여 공공도서관을 이용하는 노인이 많아질 것을 예상할 수 있다. 따라서 향후 공공도서관이 노인을 위한 정책과 서비스 전략을 수립할 때에는 지금과 같이 지식정보취약계층으로서 노인을 이해하는 것에서 더 나아가, 풍부한 지식, 경험, 활동성을 가진 인적 자원으로서 노인을 이해하고, 노인이 노년기 삶을 유의미하게 보낼 수 있는데 기여할 수 있도록 방향을 제시해야 한다.

본 연구는 공공도서관 이용자를 대상으로는 처음으로 수단-목적 사슬 이론을 토대로 노인의 공공도서관 이용 이유를 속성에서 혜택, 혜택에서 가치로 이어지는 가치사슬을 통해 가치계층도를 도식화하여 전체적인 이용 가치체계를 분석하고자 한 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 제한점이 있어 후속연구가 필요하다.

설문조사에 참여한 응답자들은 대체로 자료실을 주로 이용하며 공공도서관에 대한 인식이 높은 이용자들이었다. 따라서 연구결과에 자료실을 자주 이용하는 이용자의 의견이 많이 반영되어 있으므로 공공도서관을 이용하는 노인 전체의 가치체계로 일반화하기에는 어려움이 있다.

본 연구에서는 노인 이용자를 특성에 따라 분류할 때 연령, 성별과 같은 인구사회학적 특성을 주요 기준으로 하였다. 그러나 최근 노인에 관한 여러 선행연구에서 나타난 바와 같이 현재 만 60세 이상을 포함한 앞으로의 노인 세대는 노인 각자마다 살아온 경험, 생활양식, 추

구하는 삶의 가치 등이 다양하다. 따라서 이용자의 특성을 조사할 때는 보편적인 인구사회학적 특성 외에도 노인의 생활양식이나 삶의 가

치 유형을 조사하여 비교한다면 노인에게 대해서 보다 깊이 있는 이해를 할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김광수, 김희진, 탁진영. 2004. 정치 후보자에 관한 유권자의 인지 구조. 『한국언론학보』, 48(5): 243-269.
- 김애령. 2015. 『신노년의 여가인식, 여가몰입이 생활만족에 미치는 영향: 여가유능감의 매개 효과를 중심으로』. 박사학위논문. 동아대학교 대학원.
- 김은지, 이성신. 2014. 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 『한국비블리아학회지』, 25(2): 59-76.
- 노경주. 2014. 『어르신들의 공공도서관 이용 요인과 삶의 질에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학과.
- 박옥화. 2007. 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 375-396.
- 박정아. 2012. 『공공도서관의 고령자 서비스 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 일반대학원, 문헌정보학과.
- 백은주, 고재윤. 2017. Laddering 기법을 활용한 와인소비자의 가치구조 비교. 『호텔경영학연구』, 26(1): 107-126.
- 변루나, 김영숙, 현택수. 2011. 베이비붐 세대 은퇴 후 사회참여 지원정책에 관한 한·일 비교연구. 『보건사회연구』, 31(4): 315-344.
- 송기인. 2007. 지역 TV 방송 및 방송국에 대한 지역 시청자의 인지구조 연구. 『언론과학연구』, 7(2): 295-334.
- 유재학 외. 2009. SVM을 이용한 신노년층의 생활 만족도 예측 모형. 『한국정보과학회 학술발표논문집』, 36(1C): 352-356.
- 장혜원, 최병길. 2013. 문화유산관광자의 가치체계에 관한 연구. 『관광레저연구』, 25(5): 253-271.
- 정경희 외. 2010. 『베이비 부머의 생활실태 및 복지욕구』. 서울: 한국보건사회연구원.
- 정경희, 손창균, 박보미. 2010. 『신노년층의 특징과 정책과제』. 서울: 한국보건사회연구원.
- 정주원. 2012. 『불평민원인의 수단-목적 가치체계의 구조』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원, 행정학 전공.
- 차민경, 권상희. 2013. 공연예술 소비자의 소셜미디어 가치사슬과 문화자본 형성 구조 연구: 수단-목적 사슬이론을 중심으로. 『사이버커뮤니케이션학보』, 30(4): 219-261.
- 통계청. 2015. 『2015 장래 인구추계』. 대전: 통계청. [online]. [cited 2018.12.3].

- <http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv>.
- 통계청. 2017. 『2017년 인구주택 총조사 전수 집계결과』. 대전: 통계청. [online]. [cited 2018.8.3]. <http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/1/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=361108&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt=>.
- 한국교육개발원. 2010. 『교육과 사회계층이동 조사 연구(Ⅲ): 교육계층화와 사회이동 추이 분석』. 서울: 한국교육개발원.
- Botschen, G. and E. Thelen. 1998. "Hard versus Soft Laddering: Implications for appropriate use." *New developments and approaches in consumer behaviour research*, 321-339.
- Dorfman, R. A. 1994. *Aging into the 21st Century: The Exploration of Aspirations and Values*. New York: Brunner/Mazel Inc.
- Grunert, K. G. and S. C. Grunert. 1995. "Measuring subjective meaning structures by the laddering method: Theoretical considerations and methodological problems." *International journal of research in marketing*, 12(3): 209-225.
- Gutman, J. 1982. "A means-end chain model based on consumer categorization processes." *The Journal of Marketing*, 60-72.
- Johnson, R. 2014. "The Times They Are a Changin': the Boomer Citizens (Don't Call Them Senior) and Public libraries." *Feliciter*, 60(5): 33-34.
- Klenosky, D. B., C. E. Genger, and M. S. Mulvey. 1993. "Understanding the factors influencing ski destination choice: A means-end analytic approach." *Journal of Leisure Research*, 362-379.
- Lin, Yu-Ling and Hong-Wen Lin. 2017. "Learning results and terminal values from the players of SimCity and The Sims." *Behaviour & Information Technology*, 36(2): 209-222.
- Patton, M. 2002. *Qualitative Evaluation and Research Methods(3rd)*. Newbury Park: Sage.
- Peter, J. P. and J. C. Olson. 2010. *Consumer behavior & marketing strategy(9th ed)*. NY: McGraw-Hill Education.
- Reynolds, T. J. and J. C. Olson. 2001. *Understanding Consumer Decision Making: the Means-end Approach to Marketing and Advertising Strategy*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Reynolds, T. J. and J. Gutman. 1988. "Laddering theory, method, analysis, and interpretation." *Journal of advertising research*, 28(1): 11-31.
- Sabo, R. M. 2017. "Lifelong Learning and Library Programming for Third Agers." *Library Review*, 66(1/2): 39-48.
- Skytte, H. and K. Bove. 2004. "The concept of retailer value: A means - end chain analysis."

Agribusiness: An International Journal, 20(3): 323-345.

United Nations(UN). 2002. *Political Declaration and Madrid International Plan of Action on Ageing*. NY: United Nations. [online]. [cited 2018.10.28].

<http://www.un.org/en/events/pastevents/pdfs/Madrid_plan.pdf>.

Zeithaml, V. A. 1988. "Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence." *Journal of Marketing*, 52: 2-25.

溝上智恵子. 2012. 『高齢社会につなぐ図書館の役割』. 윤희윤, 손지현. (공역). 2014. 『도서공공도서관의 고령자 서비스 활성화 방안에 관한 연구관의 고령자서비스: 고령자의 지적욕구와 여가를 충족시키기 위한 시도』. 대구: 태일사.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Baik, Eun-joo and Jae-Youn Ko. 2017. "The Comparison of The Hierarchical Value Map From Wine Consumer Using Laddering Methods: Focusing on Wine Consumer's Involvement." *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 26(1): 107-126.

Byon, Kuna, Youngsook Kim, and Taik Soo Hyun. 2011. "A Comparative Study of Policies for the Social Participation of Baby-boomer Retirees in Korea and Japan." *Health and Social Welfare Review*, 31(4): 315-344.

Cha, Min-Kyung and Sang-Hee Kweon. 2013. "A research on Value Chain Structure Generated from Use of Social Media by Performing Arts Consumers: Focusing on Means-End Chain Theory." *Journal of Cybercommunication Academic Society*, 30(4): 219-261.

Jang, Hye-Won and Byung-Kil Choi. 2013. "The Study on Heritage Tourist's Value Systems." *Journal of tourism and leisure research*, 25(5): 253-271.

Jeong, Joowon. 2012. *Exploring the Means-End Chain of Civil Complainer: An Application of MEC Theory and Laddering Technique*. M.A. thesis. The Graduate School of Chung-Ang University, Major in Public Administration.

Jung, Gyung-Hee et al. 2010. *Baby Boomers' Demographic Profiles and Welfare Needs*. Seoul: Korea Institute for Health and Social Affairs.

Jung, Gyung-Hee, Chang-gyun Son, and bo-mee Park. 2010. *Policy Challenges posed by Emerging 'New Class of Older Persons.'* Seoul: Korea Institute for Health and Social Affairs.

Kim, Ai Lyoung. 2015. *A Study on the Influence Relations among the Leisure Consciousness,*

- Leisure Flow, and Life Satisfaction in the New Aging with Emphasis on Mediator Effect of Leisure Efficacy*. Ph. D. diss., Dong-A University.
- Kim, Euji and Seongsin Lee. 2014. "Recommendations on the Public Library Services for Older Adults." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(2): 59-76.
- Kim, Kwang-Su, Hee Jin Kim, and Jin-Young Tak. 2004. "Cognitive Structure of Voters for Political Candidates." *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 48(5): 243-269.
- Korean Educational Development Institute. 2010. *Education and Social Mobility: The Change of Educational Stratification and Social Mobility in Korea*. Seoul: Korean Educational Development Institute.
- Noh, Kyung Joo. 2014. *A study on the factors of public library use and the effects on the quality of life of older adults*. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, Sungkyunkwan University.
- Park, Jung A. 2012. *A Study on Promoting Services for Older Adults in Public Libraries*. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, Graduate School of Ewha Womans University.
- Park, Ok-Wha. 2007. "A Study on the Elderly of Public Libraries in Daejeon Metropolitan City." *Journal of Korean library and information science society*, 38(1): 375-396.
- Song, Gee-In. 2007. "The Inquiry of the Cognitive Structure of Local Viewers on Local Television Broadcasting and Local Broadcasting Stations." *Journal of communication science*, 7(2): 295-334.
- Statistics Korea. 2015. *2015 Population Projection*. Daejeon: Statistics Korea. [online]. [cited 2018.12.3].
 <http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv>.
- Statistics Korea. 2017. *2017 Population and Housing Census*. Daejeon: Statistics Korea. [online]. [cited 2018.8.3].
 <http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/1/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=361108&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt=>>.
- Yu Jaehak et al. 2009. "A Prediction Model for the Life Satisfaction of Neo-Elderly using SVM." *Proceedings of KISS conference*, 36(1C): 352-356.

