

대구광역시 공공도서관 겨울방학 프로그램 참여 초등학생 이용자의 이용행태 분석

Analysis on the User Behaviors of Elementary School Students of Winter Vacation Programs of Public Libraries at Daegu Metropolitan City

오 동 근 (Dong-Geun Oh)*

이 경 훈 (Gyeong-Hun Lee)**

목 차

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. 서론 | 4. 프로그램에 대한 이용자의 서비스품질
지각과 만족도, 충성도 분석 |
| 2. 연구의 설계와 방법, 절차 | |
| 3. 겨울방학 프로그램 이용자의 일반적
이용행태 분석 | 5. 결론 및 제언 |

초 록

이 연구는 대구광역시 공공도서관의 겨울방학 프로그램 이용자를 대상으로 하여 그 이용행태를 분석하고, 프로그램의 서비스품질에 대한 지각, 이용자 만족도, 충성도에 관련된 영향관계를 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 대구광역시의 8개 공공도서관에서 실시하고 있는 겨울방학 프로그램에 참여한 초등학생을 대상으로 배포하여 회수한 444부의 설문지 중 300명의 설문조사 결과를 바탕으로 분석하였다. 겨울방학 프로그램 참여자는 도서관을 방문할 때 가족과 방문하는 경우가 상당히 많고, 겨울방학 프로그램에 참여하게 된 경로도 부모님을 통해 참여하게 된 경우가 많았다. 겨울방학 프로그램의 이용자들은 어린이도서관의 다른 서비스이용자는 물론 공공도서관의 일반 성인이용자들에 비해 서비스품질에 대한 지각과 만족도, 충성도의 거의 모든 측면에서 그 값이 높은 것으로 나타났다. 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 구조방정식모형의 분석에서는, 서비스품질의 3개요인인 프로그램 내용/강사, 지원/서비스, 프로그램 시설 요인은 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 만족도와, 서비스품질 요인 중 지원/서비스 요인이 충성도에 직접적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

This study analyzed the general user behaviors and the perceptions on service quality, satisfaction, loyalty of the users of the special winter vacation programs at the public libraries in Daegu Metropolitan City. Among the 444 collected questionnaires from the participants in the programs at 8 public libraries in the City, a total of 300 were analyzed for the study. As results, many participants have visited the libraries with their family members, and have applied the programs through the helps from their parents. They rated higher the service quality, the satisfaction, and the loyalty than other child users of the children's services as well as the adult participants of the cultural programs and of the public libraries. In the analysis of the structural equation model (SEM) on the service quality, customer satisfaction and loyalty, all of the service quality factors of special winter vacation programs, namely program contents and instructors, staff supports and services, and facilities and equipments, have significant effects on the user satisfaction. Staff supports and services factor of the service quality has significant direct effects on loyalty along with the overall satisfaction, but program contents and instructors factor and facilities and equipments factor have no significant direct effects on loyalty.

키워드: 공공도서관, 문화프로그램 - 초등학생, 겨울방학프로그램, 서비스품질, 이용자만족도, 충성도, 구조방정식모형

Public Library, Cultural Programs for Children, Service Quality, Winter Vacation Programs, Customer Satisfaction, Loyalty, Word-of-Mouth, Structural Equation Model

* 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr) (제1저자, 교신저자)

** 전 계명대학교 BK21 플러스팀(gyeonghunlee@kmu.ac.kr)

논문접수일자: 2014년 4월 16일 최초심사일자: 2014년 5월 13일 게재확정일자: 2014년 5월 14일
한국문헌정보학회지, 48(2): 137-157, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.137]

1. 서론

일반 시민들의 소비문화 증대와 문화생활에 대한 욕구들이 증대되면서, 오늘날 대부분의 공공도서관은 전통적인 교육적 기능과 역할 이외에도, 문화적 기능과 오락적 기능과 역할을 수행해오고 있다. 이러한 상황에서 공공도서관은 특히 소득수준이나 빈부차이, 지역적 한계 등으로 인한 문화향유상의 격차나 불평등을 줄여주거나 해소해줄 수 있는 대표적인 기관의 하나로 인식되어 오고 있다. 이러한 차원에서 대다수의 공공도서관들은 지역주민의 문화적 욕구충족과 도서관의 이용증대를 도모하기 위해 다양한 문화프로그램을 운영하고 있다.

특히 공공도서관에서 제공하는 문화프로그램은 그 성격상 교육적 특성을 함께 갖는 경우가 많아 교육문화프로그램이라고 부르는 경우가 많다. 아울러 공공도서관의 문화프로그램은 일회성 이벤트로 끝나는 경우가 많은 다른 문화기반시설의 프로그램들에 비해, “정기적인 간격을 두고 또는 연중상시로 운영되는 경우가 대부분”(오동근, 여지숙, 최성열 2010, 306)이라는 점에서, 이용자에게 많은 도움을 주고 있다. 아울러 이러한 프로그램에 참여한 이용자들은 이용자들의 도서관 이용성과 이용행태에 영향을 미치고 있다는 점(이혜윤, 이지연 2014)에서도, 이용자유인과 이용개선 등 도서관의 합리적 운영을 위한 좋은 방안이 될 수 있을 것이다.

이와 관련하여 공공도서관 현장의 이와 같은 서비스를 이론적으로 뒷받침하고 그 성과를 체계적으로 분석하기 위한 다수의 연구들이 수행되어 왔다. 특히 문화프로그램 전반에 대한 운

영현황과 활성화 방안, 이용자만족도 등에 대한 다양한 분석이나, 독서와 관련된 교육적 성격의 프로그램에 대한 연구들은 이미 상당히 활발하게 이루어지고 있다(감미아, 이지연 2013; 광동철 2005; 광철완 외 2009; 기인영, 강순애 2013; 김홍렬 2004; 문화관광부 2007; 심혜정 2013; 안인자, 황금숙 2008; 오동근, 여지숙, 최성열 2010; 이경란, 한복희 2009; 이경민 2003; 이소연 2004; 조인숙, 김수희 2010; 조찬식 2008; 최홍식, 서진순 2009; 표윤희 외 2013; 한윤옥, 이연옥 2008; 황금숙, 김수경 2008; 황금숙, 김수경, 박미영 2008; Walter 2003). 반면에 공공도서관 이용자의 40% 이상을 차지하는 어린이이용자들(김종성 외 2008, 192)의 공공도서관 이용자에 대한 분석에 따르면, 평일이용자의 약 42%, 주말이용자의 약 47%가 어린이이용자로 나타났음)의 문화프로그램에 대한 분석은 거의 이루어지지 못하고 있는 것이 사실이다. 또한 기존의 공공도서관 어린이 서비스에 대한 연구와 분석은 어린이 대상 독서 프로그램이나 장서구성, 다문화프로그램, 시설을 다룬 것들이 대부분을 차지하고 있다. 특히 많은 어린이이용자들이 관심을 가지고 있는 방학기간의 문화프로그램에 대한 연구는 거의 이루어지지 못하고 있는 것이 사실이다. 정진수(2014)는 공공도서관의 어린이 대상 방학독서 프로그램의 목적을 여가시간이 갑자기 늘어난 방학기간에 학령기 어린이들에게 독서에 관련된 기회를 제공하기 위한 것으로 파악하고, 그 혜택을 방학기간 동안 다수의 어린이들이 지속적으로 누릴 수 있도록 해야 한다고 주장하고 있다. 이는 어린이 방학독서프로그램뿐만 아니라 모든 방학프로그램에 공통적으로 해당되는

것이다. 또한 공공도서관에서 독서프로그램에 국한하지 않고 어린이를 위한 다양한 방학프로그램을 제공하는 것은 이용자의 다양한 요구에 부응한다는 점에서도 바람직하다고 본다.

이 연구에서는 이러한 점에 착안하여, 대구 지역의 공공도서관을 대상으로, 특히 초등학생을 대상으로 하는 공공도서관의 겨울방학 문화프로그램의 운영현황과 그 이용자들의 이용행태와 서비스품질에 대한 지각, 만족도, 충성도 등에 대해 종합적으로 분석해 보고자 한다. 이 연구에 앞서 연구자 중 한 사람은 석사학위논문으로 대구지역 4개 도서관을 대상으로 여름방학 프로그램에 대해 분석한 바 있다(이경훈 2013). 이번의 연구는 겨울방학 프로그램을 대상으로 대구지역 전 공공도서관으로 그 범위를 확대하고, 설문대상의 수도 통계적으로 유의미한 수준으로 대폭 늘리고, 그 설문지를 개선하여, 해당업무를 담당하는 사서들의 협력을 통해 해당프로그램들이 마무리되는 시점에서 직접 설문을 진행함으로써 더 심층적인 분석이 가능하도록 준비하였다. 한편 이 연구의 상당부분을 차지하고 있는 서비스품질과 만족도, 충성도에 관련된 도서관 분야의 선행연구들은 연구자의 다른 최근논문(오동근 2013)에 상세히 정리되어 있으므로, 별도로 언급하지 않기로 한다. 공공도서관 문화프로그램에 관련된 몇몇 연구(도현주 2007; 손창기 2007; 오동근, 여지숙, 최성열 2010)에서도 서비스품질과 만족도, 충성도의 관계를 분석하고자 시도한 바 있다. 이 연구에서는 이러한 선행연구들을 바탕으로 방학프로그램에 맞는 설문지를 설계하여 그 결과를 분석하고자 시도하였다.

2. 연구의 설계와 방법, 절차

이 연구에서는 어린이, 특히 초등학생을 대상으로 운영되고 있는 공공도서관의 겨울방학 프로그램에 대해 상세히 분석하고자 시도하였다. 이를 위해 대구광역시립의 교육청 소속의 9개 공공도서관을 대상으로 선정하였다. 따라서 지자체에서 운영하고 있는 공공도서관 및 어린이도서관은 제외시켰다. 그 이유는 지자체 및 어린이도서관은 방학특강 프로그램 명칭하에 일관적으로 운영되고 있지 않는 것으로 조사되었기 때문이다. 다만 1개도서관(대봉도서관)은 해당도서관에서 설문조사를 원치 않았기 때문에, 설문조사 대상에서 제외하였다. 또한 방학특강 프로그램 가운데 초등학생들을 대상으로 설문조사를 실시하였으므로, 미취학아동이나 중학생 및 학부모들을 대상으로 한 프로그램은 포함되지 않았다.

설문지는 2014년 01월 09일부터 02월 04일까지 연구자가 직접 배포하고 회수하였으나, 프로그램 운영기간이 겹치는 도서관에는 사전에 담당직원에게 양해와 협조를 구하여 담당직원이 설문조사를 실시할 수 있도록 하였다.

설문지는 총 444부를 배포하여 모두 회수하였다. 이 중 도서관 및 독서 이용행태에 관련된 질문 등에서 1문항이라도 응답하지 않은 설문지 또는 모든 문항에 같은 번호를 기재한 불성실한 설문지 144부는 최종분석에서 제외시키고, 총 300부를 최종분석에 사용하였다(도서관별 설문조사 현황은 <표 4> 참조). 다만 도서관에 따라 2014년 1월에 운영하였던 겨울방학특강 프로그램의 수가 상이하기 때문에, 설문대상의 수는 도서관에 따라 다소간의 차이를 보

〈표 1〉 설문지의 구성개요

설문내용		항목번호	항목수	척도
도서관 이용, 독서량		I. 1.-4.	4	명목척도, 개방형
프로그램 참여		II. 1.-5.	5	명목척도, 개방형
부문별 품질 및 만족도	프로그램 내용/강사	III. 1.-12.	12	리커트형 5점 척도
	지원/서비스	IV. 1.-9.	9	리커트형 5점 척도
	프로그램 시설	V. 1.-8.	8	리커트형 5점 척도
프로그램에 대한 전반적 만족도		VI. 1.	1	리커트형 5점 척도
충성도		VI. 2.-4.	3	리커트형 5점 척도
인구통계적 특성		VII. 1.-3.	3	명목척도, 개방형

이고 있다.

이 연구의 설문지는 도서관 이용행태 및 독서량, 프로그램 참여, 부문별 품질 및 만족도, 전반적 만족도, 충성도, 인구통계적 특성과 같은 6개 분야로 구성하였다. 서비스품질과 만족도, 충성도에 관련된 설문항목들은 선행연구(오동근, 여지숙, 최성열 2010; 손창기 2007 등)를 참고하여 문화프로그램을 구성하는 3개차원(프로그램 내용/강사, 지원/서비스, 프로그램용 시설)으로 구분하여 작성하였다. 다만 부문별 만족도의 경우, 이용자들이 프로그램의 내용과 강사에 대한 만족도를 다르게 인식하는 경향이 강하므로, 각각 별도로 만족도를 측정하였다.

도서관 이용행태, 프로그램 참여, 인구통계적 특성의 문항들은 명목척도와 개방형질문으로 구성하였으며, 부문별 서비스품질 지각 및 만족도, 전반적 만족도, 충성도를 측정하기 위한 항목들은 리커트형 5점척도를 사용하였다(〈표 1〉 참조).

설문조사를 통해 입수된 자료들은 SPSS® Amos 21.0을 사용하여 분석하였다.

3. 겨울방학 프로그램 이용자의 일반적 이용행태 분석

3.1 방학프로그램 개설현황

공공도서관에서 초등학생을 대상으로 실시하고 있는 프로그램으로는 독서회, 독서교실, 방학특강 프로그램, 평생교육강좌, 영화감상 등이 있다. 이 중 방학특강프로그램은 독서에 관련된 프로그램을 비롯하여, 어학 등에 관련된 학습프로그램, 여러 주제를 포함하는 평생교육 강좌에서 이루어지는 프로그램 등이 복합적으로 구성되어 있다. 방학특강 프로그램은 비교적 단기간으로 운영되고 있으며, 매 방학 때마다 정기적으로 실시되고 있다.

2011년부터 2013년까지 최근 3년간 대구광역시 공공도서관에서 실시해온 여름방학 및 겨울방학 프로그램의 현황을 분석해보면 〈표 2〉 및 〈표 3〉과 같다.

〈표 2〉에서 볼 수 있는 것처럼, 대구지역의 공공도서관에서는 방학프로그램으로 독서/논술관련 프로그램(27.2%)을 가장 많이 개설하고 있고, 역사(14.8%)와 학습(13.1%), 취미/

〈표 2〉 최근 3년간 도서관별 방학프로그램 현황 요약(2011년-2013년)

프로그램명	교양	독서/논술	어학	학습	취미/여가	예술/문학	발달놀이	역사	합계
개설횟수	24	66	26	32	28	11	20	36	243
개설비율	9.9%	27.2%	10.7%	13.1%	11.5%	4.5%	8.2%	14.8%	100%

〈표 3〉 최근 3년간 도서관별 방학프로그램 개설 내역(2011년-2013년)

도서관명	연도별	교양	독서/논술	어학	학습	취미/여가	예술/문학	발달놀이	역사	합계	
남부 도서관	2013	겨울			1			2		3	
		여름						1	3	4	
	2012	겨울			1			1	3	5	
		여름								0	
	2011	겨울		1				1	2	4	
		여름	1	1	1				2	5	
	계		1	2	3	0	0	0	5	10	21
	달성 도서관	2013	겨울	1	1	2	1	1			
여름				1			1			1	3
2012		겨울		1				1	1		3
		여름	1				1		1		3
2011		겨울		1	1		2				4
		여름		1	1	1	1	1			5
계			2	5	4	2	6	1	1	3	24
대봉 도서관		2013	겨울	1		1			2	2	
	여름		1	1	1		1		1	1	6
	2012	겨울	1		1	1	2		1	1	7
		여름				2	1		2	1	6
	2011	겨울	1		2		1		1	1	6
		여름	1	1	1		3		1	1	8
	계		5	2	6	3	8	0	8	7	39
	동부 도서관	2013	겨울		2		1	1			1
여름				2		2				1	5
2012		겨울		3		1				1	5
		여름		3		1	1				5
2011		겨울		3		1	1				5
		여름	1	1		1		1			4
계			1	14	0	7	3	1	0	3	29
두류 도서관		2013	겨울	1	2	1		1		1	
	여름		1	2	1	1	1				6
	2012	겨울	1	1	1		1				4
		여름	1	1		1	1				4
	2011	겨울		1	1			1			3
		여름	1	1	1	1	2				6
	계		5	8	5	3	6	1	1	0	29

도서관명	연도별	교양	독서/논술	어학	학습	취미/여가	예술/문학	발달놀이	역사	합계
북부 도서관	2013	겨울				1	2		1	4
		여름				1	2		1	4
	2012	겨울	2	1	1	1		1	1	7
		여름				1			1	2
	2011	겨울		2		1		1		4
		여름	1			1	1		1	4
계		3	3	1	4	3	6	1	4	25
서부 도서관	2013	겨울	1	1	1				1	4
		여름								0
	2012	겨울	1	1	1			1	1	5
		여름		2	1	1			1	5
	2011	겨울		2	1	1	1		1	6
		여름			1	1	1			3
계		2	6	5	3	2	1	1	3	23
수성 도서관	2013	겨울	1	2						3
		여름		2						2
	2012	겨울		2					1	3
		여름		4		1			1	6
	2011	겨울		4					1	5
		여름		5						5
계		1	19	0	1	0	0	0	3	24
중앙 도서관	2013	겨울		1		2		1	1	5
		여름		1				1	1	3
	2012	겨울	1	1		1				3
		여름	2	1	1	1			1	6
	2011	겨울	1	2	1	2				6
		여름		1		3		1	1	6
계		4	7	2	9	0	1	3	3	29

여가(11.5%), 어학(10.7%) 등에 관련된 프로그램도 다수 개설하고 있는 것으로 나타났다. 도서관별로 보면, 대부분의 도서관에서 매 방학마다 3개에서 6개의 프로그램을 주로 개설하고 있으며, 많게는 7개의 프로그램을 개설하는 도서관도 있었다. 최근 3년간의 총 개설강좌수를 보면 대개 20개에서 30개의 프로그램을 개설하고 있는 것으로 나타났다.

한편 2013년 12월부터 2014년 1월에 걸쳐 실시된 대구지역 공공도서관의 겨울방학 프로그

램의 구체적인 내역을 살펴보면 <표 4>와 같다. 다른 방학기간과 마찬가지로, 도서관별로 대개 3개에서 6개의 프로그램을 운영하고 있으며, 따라서 총 42개 프로그램에 총 725명(대봉도서관의 6개 프로그램 수강자 수를 제외한 숫자임)의 수강생이 겨울방학 프로그램을 수강한 것으로 나타났다. 또한 수강생은 도서관과 프로그램에 따라 15명에서 30명의 인원으로 운영되고 있음을 알 수 있다.

〈표 4〉 2013년 겨울방학 프로그램 운영 및 설문조사 현황*

도서관명	개설 강좌수	프로그램 명	수강생수		설문참여 인원
			개별	전체	
남부 도서관	3	나만의 소품 만들기	20	60	22명 (7.3%)
		재미있는영어동화책 스토리텔링	20		
		어린이 창작도예	20		
달성 도서관	6	말문이터지는 뮤지컬잉글리쉬(1-2학년)	15	95	21명 (7.0%)
		말문이터지는 뮤지컬잉글리쉬(3-4학년)	15		
		수학의 원리 놀이로 찾자	15		
		연극놀이로자신감과 표현력이쑥쑥	15		
		동화랑 클레이랑	15		
		영재 바둑교실	20		
동부도서관	5	신나는 책놀이	20	100	58명 (19.3%)
		톡톡POP체험	20		
		창의과학교실	20		
		어린이역사 디베이트	20		
		스토리가 있는 세계사	20		
두류 도서관	6	창의독서논술	20	120	61명 (20.3%)
		리더십 키즈 스피치	20		
		영어일기쓰기	20		
		창의력종이접기	20		
		예쁜글씨POP	20		
		체험 역사논술	20		
북부 도서관	4	발표와 표현 동시	20	80	36명 (12.0%)
		생각이 자라는 미술	20		
		어린이POP	20		
		책과 떠나는 역사여행	20		
서부 도서관	4	영어 스토리텔링	20	80	23명 (7.7%)
		신화로본 우리역사이야기	20		
		생각의문을여는 인문고전학	20		
		독서 디베이트	20		
수성 도서관	3	창의 독서논술	30	90	52명 (17.3%)
		역사 독서논술	30		
		미래를바꾸는 소통리더십-디베이트	30		
중앙 도서관	5	스토리텔링 수학	20	100	27명 (9.0%)
		쫄물쫄물 점핑클레이	20		
		창의력 광광! 과학교실	20		
		북아트로 역사야 놀자	20		
		자기주도적학습력 쑥쑥디베이트교실	20		
계 (36개 프로그램)				725	300명 (100%)

* 설문조사에 응하지 않은 대봉도서관의 6개 프로그램은 제외하였음.

3.2 표본의 인구통계적 특성 및 프로그램 이용에 관한 일반적 특성

이 연구의 응답자에 대한 인구통계적 특성(〈표 5〉 참조)을 살펴보면, 먼저 성별에서는 여자가 171명(57.0%)로 남자 129명(43.0%)보다 다소 많았으며, 학년별로는 6학년(31명, 10.3%)을 제외하고는, 1학년에서 5학년까지 50명(16.7%)에서 57명(19.0%)으로 거의 비슷하게 분포되어 있다.

겨울방학프로그램 참여자들의 도서관 방문 유형을 보면, 〈표 6〉에서 볼 수 있는 것처럼, 대부분 가족과 함께 공공도서관을 방문하는 것으로 나타났다(223명(74.3%)). 이는 여름방학의 경우(이경훈 2013)와 거의 유사한 것이다(115

명(76.7%)). 설문지의 응답자들이 초등학생이라는 점을 고려하면, 도서관을 방문할 때 주로 가족과 함께 방문한다고 응답한 것은 당연한 것으로 보인다. 친구들과 함께 방문하는 비율도 거의 15%에 달하였으며, 혼자서 도서관에 오는 경우도 약 9%나 있었다.

겨울방학 프로그램의 이용경로는 〈표 7〉에서 볼 수 있는 것처럼, 부모님을 통하는 경우가 거의 70%에 달하였다. 이는 71%에 상당했던 여름방학 프로그램(이경훈 2013)보다는 낮으나, 매우 높은 비율로 나타난 것이다. 도서관 게시판을 통하는 경우도 10%를 상회하였으며, 인터넷이나 친구를 통하는 경우도 적지 않았다. 따라서 기본적으로는 학부모를 통한 문화프로그램에 대한 홍보가 중요하며, 도서관게시판과

〈표 5〉 표본의 인구통계적 특성

항목	구분	빈도(명)	백분율(%)	합계	백분율(%)
성별	남자	129	43.0	300	100.0
	여자	171	57.0		
학년별	1학년	54	18.0	300	100.0
	2학년	57	19.0		
	3학년	53	17.7		
	4학년	55	18.3		
	5학년	50	16.7		
	6학년	31	10.3		

〈표 6〉 도서관방문 유형

방문 유형	겨울방학프로그램		여름방학프로그램(이경훈 2013)	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
가족과 함께	223	74.3	115	76.7
친구들과 함께	44	14.7	21	14.0
혼자	26	8.7	13	8.7
기타	7	2.3	1	0.7
합계	300	100.0	150	100.0

〈표 7〉 방학특강 프로그램 이용경로

이용경로	겨울방학프로그램		여름방학프로그램(이경훈 2013)	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
부모님을 통해	202	67.3	106	70.7
도서관 게시판을 통해	34	11.3	16	10.7
인터넷을 통해	26	8.7	12	8.0
친구를 통해	17	5.7	8	5.3
사서 선생님을 통해	10	3.3	2	1.3
기 타	11	3.7	6	4.0
합 계	300	100.0	150	100.0

〈표 8〉 방학특강 프로그램의 참여 이유

참여 이유	겨울방학프로그램		여름방학프로그램(이경훈 2013)	
	빈도(명)	백분율(%)	빈도(명)	백분율(%)
다양한 활동을 해보고 싶어서	90	30.0	41	27.3
부모님이 시켜서	78	26.0	34	22.7
방학기간을 재밋고 즐겁게 보내기 위해	74	24.7	29	19.3
학교 공부에 도움이 되어서	43	14.3	33	22.0
친구를 사귄 수 있어서	1	0.3	4	2.7
기 타	14	4.7	9	6.0
계	300	100.0	150	100.0

인터넷도 적극적으로 활용하고, 기존의 프로그램 수강학생들을 적극적으로 활용하는 방안도 함께 모색해야 할 것이다.

겨울방학 프로그램에 참여하게 된 이유(〈표 8〉 참조)에 대해서는 다양한 활동을 해보고 싶어서라고 응답한 응답자가 90명(30.0%)으로 가장 많았다. 부모님이 시켜서라고 응답한 응답자는 78명(26.0%)으로 2번째로 많았다. 방학기간을 재밋고 즐겁게 보내기 위해 참가한 비율도 25%에 육박하였고, 학교공부에 도움이 되기 때문에 참여한다고 응답한 비율도 약 15%에 달하는 것으로 나타났다. 여름방학프로그램(이경훈 2013)과 비교해보면, 그 순위는 다소 달라지는 하지만, 그 의미는 대략 동일한 맥락에서

이해할 수 있을 것이다.

4. 프로그램에 대한 이용자의 서비스 품질 지각과 만족도, 충성도 분석

4.1 측정변수의 요인분석 및 신뢰도 분석

측정변수의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다(〈표 9〉, 〈표 10〉 참조). 요인분석을 위해서는 아이겐 값 1.0을 기준으로 요인을 추출하되, 요인추출 방법으로는 주성분 분석, 요인회전 방법으로는 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스를 사용하였

〈표 9〉 독립변수의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

성분	프로그램 내용/강사	직원/서비스	프로그램시설	Communality
수업방식의 적절성	.828	.230	.156	.763
수업내용수준의 적절성	.779	.220	.142	.675
다양한 교수법 활용	.713	.327	.233	.570
수업속도의 적절성	.711	.210	.198	.589
강사의 체계적인 설명	.710	.126	.337	.634
강사의 수업 열의정도	.704	.172	.211	.570
수업시간의 적절성	.666	.336	.044	.559
제공되는 자료의 적절성	.657	.261	.185	.534
프로그램의 신속한 정보제공	.148	.815	.212	.731
직원의 참여방법 대응정도	.313	.768	.211	.732
직원의 친절한 답변	.349	.734	.239	.717
불편사항에 대한 신속한 대응	.335	.713	.333	.732
홈페이지 검색	.292	.677	.322	.647
안내자료비치의 적절성	.367	.637	.395	.697
강의실 내부환경의 쾌적성	.155	.371	.693	.642
화장실 청결도	.087	.247	.673	.522
강의실 냉난방의 적절성	.134	.235	.669	.521
책상과 걸상의 편리성	.347	.108	.596	.487
강의실 청결도	.237	.164	.581	.421
Eigen value	8.989	1.766	1.088	11.843
% of variance	47.310	9.292	5.727	62.330
Cronbach's Alpha	.907	.915	.756	.935

〈표 10〉 종속변수의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

성분	만족도	충성도	Communality
프로그램 내용 만족도	.888	.170	.818
프로그램 강사 만족도	.866	.188	.785
프로그램에 대한 전반적 만족도	.755	.413	.741
프로그램용 시설 만족도	.664	.327	.547
지원/서비스 만족도	.635	.415	.576
단골 지각정도	.169	.873	.791
이용권유 의사	.279	.807	.728
재이용의도	.421	.738	.721
Eigen value	4.684	1.024	5.708
% of variance	58.546	12.801	71.347
Cronbach's Alpha	.880	.830	.893

다. 신뢰도분석을 위해서는 Cronbach's Alpha를 사용하였다.

독립변수에 대해 요인분석을 실시한 결과, 총 25개 설문문항 중 다른 차원에 교차적재된 프로그램 내용/강사 차원의 2개 문항, 지원/서비스 차원의 1개 문항, 프로그램용 시설 차원의 3개 문항을 제외한 19개 문항이 3개의 차원을 구성하는 것으로 분석되었다. Eigen value는 프로그램 내용/강사 요인 8.989, 지원/서비스 요인 1.766, 프로그램용 시설 1.088로 나타났다. 3개 요인은 전체변량의 62.330%를 설명하고 있어 타당도에는 문제가 없다고 할 수 있다. 신뢰도분석 결과, 프로그램 내용/강사 요인 0.907, 지원/서비스 요인 0.915, 프로그램용 시설 0.756으로 세 요인 모두 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

중속변수에 대한 요인분석 결과, 만족도와 충성도가 별도의 요인으로 추출되었는데, Eigen value는 만족도 4.684, 충성도 1.024로 나타났다. 이 두 요인은 전체변량의 71.347%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 만족도와 충성도의 신뢰도는 각각 0.880, 0.830으로 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

4.2 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 기술통계량 분석

겨울방학 프로그램 이용자의 서비스품질 지각과 만족도, 충성도에 대한 기술통계량을 요약하면 <표 11>과 같다.

서비스품질에 대한 이용자들의 인식은 평균

<표 11> 서비스품질과 만족도, 충성도에 대한 이용자의 지각의 평균값 비교

서비스품질의 차원		현 연구		이경훈(2013) ^a		오동근 등(2007) ^b		오동근 등(2010) ^c		오동근(2013) ^d	
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
서비스 품질	내용/강사	4.38	0.68	4.16	0.67	-	-	4.12	0.52	-	-
	지원/서비스	4.16	0.81	-	-	-	-	3.37	0.59	-	-
	시설	4.17	0.70	4.11	0.65	-	-	3.43	0.60	-	-
	평균	4.26	0.63	4.14	0.66	3.91	0.62	3.64	0.57	3.35	0.54
만족도	내용/강사	4.48	0.81	4.40 ^e	0.71 ^e	-	-	4.18	0.68	-	-
	지원/서비스	4.29	0.88	-	-	-	-	3.40	0.71	-	-
	시설	4.34	0.88	4.29	0.79	-	-	3.35	0.70	-	-
	전반적 만족도	4.45	0.83	-	-	-	-	3.90	0.71	3.56	0.76
평균	4.41	0.70	4.34	0.63	4.19	0.64	3.89	0.68	3.56	0.68	
충성도	재이용의도	4.12	1.09	-	-	4.13	0.83	4.16	0.61	4.12	0.65
	단골이용지각	3.94	1.08	-	-	-	-	4.09	0.64	3.66	0.94
	구전의도	4.06	1.10	-	-	3.85	0.87	4.16	0.65	3.88	0.82
	평균	4.04	0.94	4.03	0.73	3.99	0.72	4.12	0.53	4.00	0.64

a. 이경훈(2013). 대구광역시 공공도서관의 방학특강 프로그램의 운영현황과 이용자 만족도에 관한 연구
 b. 오동근 외(2007). 공공도서관 어린이서비스 평가지표 개발 사업
 c. 오동근, 여지숙, 최성열(2010). 구조방정식을 이용한 공공도서관과 문예회관의 문화교육프로그램의 품질과 만족도에 관한 비교분석
 d. 오동근(2013). LCS(Library Customer Satisfaction Index) Lite 공공도서관용의 개발
 e. 내용에 대한 만족도와 강사에 대한 만족도를 별도로 측정된 평균값임

4.26으로 상당히 높은 것으로 나타났다. 특히 프로그램 내용/강사 요인의 평균은 4.38로 서비스품질 가운데 가장 높은 것으로 조사되었고, 지원/서비스 요인과 프로그램용 시설 요인의 평균은 각각 4.16, 4.17로 큰 차이가 없었다. 이는 대구광역시 공공도서관의 여름방학 프로그램에 대한 연구(이경훈 2013)의 평균값들보다 약간 높은 반면, 전국적인 공공도서관 어린이서비스 전반에 대한 연구(오동근 외 2007)나 대구광역시 공공도서관의 성인대상 문화프로그램에 대한 연구(오동근, 여지숙, 최성열 2010)는 물론 대구광역시 공공도서관의 성인이용자에 대한 전반적인 서비스에 대한 연구(오동근 2013)의 평균값들보다는 상당히 높은 것으로, 어린이이용자들이 겨울방학 프로그램의 서비스품질에 대해 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

만족도 역시 평균 4.41로 상당히 높은 것으로 나타났다. 프로그램의 내용과 강사에 대한 만족도는 평균 4.48(강사에 대한 만족도 4.51, 프로그램 내용에 대한 만족도 4.45), 프로그램용 시설에 대한 만족도는 평균 4.34, 지원/서비스에 대한 만족도는 평균 4.29로, 모든 부문별 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 전반적 만족도도 평균 4.45로 높게 나타났다. 만족도 역시 대구광역시 공공도서관의 여름방학 프로그램에 대한 연구(이경훈 2013)의 평균값들보다 약간 높은 반면, 전국적인 공공도서관 어린이서비스 전반에 대한 연구(오동근 등 2007)나 대구광역시 공공도서관의 성인대상 문화프로그램에 대한 연구(오동근, 여지숙, 최성열 2010)는 물론 대구광역시 공공도서관의 성인이용자에 대한 전반적인 서비스에 대한 연구(오동근 2013)의 평

균값들보다는 상당히 높은 것으로, 어린이이용자들이 겨울방학 프로그램에 대해 상당히 만족하고 있음을 알 수 있다.

충성도 역시 평균 4.04로 상당히 높은 것으로 나타났다. 재이용의도가 평균 4.12로 가장 높고, 구전의도가 평균 4.06, 단골이용지각은 평균 3.94로 나타났다. 충성도의 경우는 대구광역시 공공도서관의 성인대상 문화프로그램에 대한 연구(오동근, 여지숙, 최성열 2010)의 평균값들보다는 다소 낮고, 대구광역시 공공도서관의 여름방학 프로그램에 대한 연구(이경훈 2013)와 전국적인 공공도서관 어린이서비스 전반에 대한 연구(오동근 등 2007), 성인이용자에 대한 전반적인 서비스에 대한 연구(오동근 2013)의 평균값들과는 거의 유사함을 알 수 있다. 높은 만족도에도 불구하고 충성도가 상대적으로 낮다는 점은 도서관의 이용증대나 구전효과 증진의 측면에서 개선이 필요할 것으로 보인다. 즉 방학프로그램의 이용자들에게 품질 좋은 훌륭한 프로그램을 제공함으로써 해당 프로그램 자체에 대한 만족도를 높이는 것도 중요하지만, 도서관 입장에서는 이를 프로그램 참여자들의 차후의 도서관이용을 늘리고 그들에게 구전을 통해 주위사람에게 홍보할 수 있는 동기를 부여할 수 있는 방안도 함께 모색해야 할 것이다.

한편 겨울방학 프로그램 이용자들의 통계량에 대한 분석을 보면, 서비스품질 지각과 만족도, 충성도의 거의 모든 측정치, 특히 충성도의 값에서, 성인이용자에 대한 연구의 경우(오동근, 여지숙, 최성열 2010; 오동근 2013)에 비해 표준편차의 값이 상대적으로 크다는 것을 알 수 있다. 이는 성인들에 비해 어린이 이용자의

경우 그 편차가 크다는 사실을 보여주고 있는 것이다.

겨울방학특강 프로그램의 이용자들이 인식하고 있는 서비스품질에 대한 지각치를 살펴보면 <표 12>와 같다. 서비스품질 가운데 프로그램의 내용/강사 차원의 품질을 전반적으로 이용자들이 높게 평가하고 있는 것으로 조사되었는데, 이를 세부적으로 살펴보면 (1) 강사의 수업의 열의정도, (2) 강사의 체계적인 설명, (3) 제공되는 자료의 적절성, (4) 수업방식의 적절성, (5) 수업내용수준의 적절성 등의 순위가 높게 나타났다. 이는 손창기(2007)의 연구결과와도 같은 것이다.

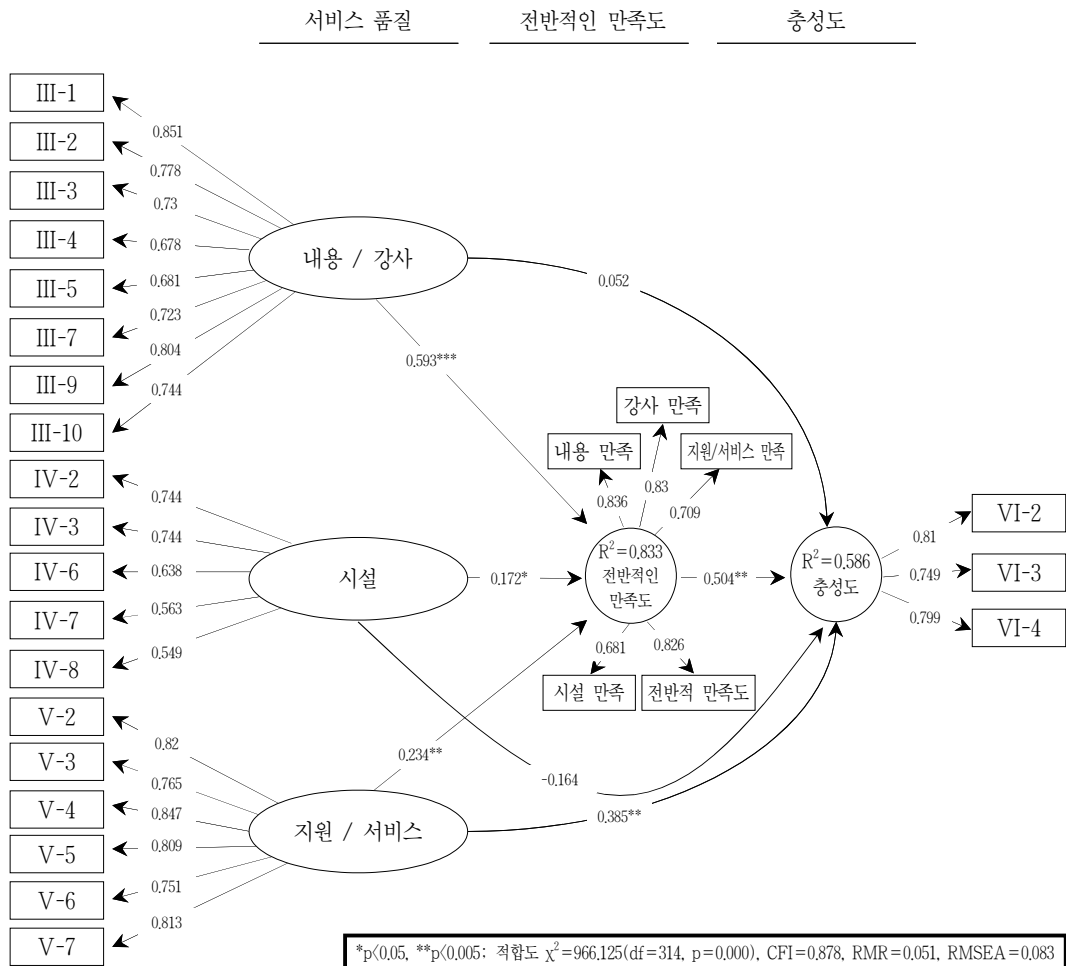
4.3 서비스품질과 만족도, 충성도의 영향관계 분석

서비스품질과 만족도, 충성도의 영향관계를 분석하기 위해, 서비스품질의 구성요인인 프로그램의 내용/강사 요인, 지원/서비스 요인, 프로그램용 시설 요인과 만족도, 충성도에 대한 구조방정식모형을 실시하였다(<그림 1> 참조). 모형의 적합도와 관련된 지수들을 보면, $\chi^2 = 966.125$ (df=314, p=0.000), CFI=0.878, GFI = 0.803, RMSEA=0.083으로, 좋은 모형이라고는 할 수 없으나, 탐색적 모형으로서는 수용 가능한 수준의 모형으로 판단된다.¹⁾

<표 12> 서비스품질에 대한 지각의 우선순위

순위	구 분	품질차원	평균	표준편차
1	강사의 수업의 열의정도	내용/강사	4.64	0.673
2	강사의 체계적인 설명	내용/강사	4.45	0.858
3	제공되는 자료의 적절성	내용/강사	4.43	0.833
4	수업방식의 적절성	내용/강사	4.42	0.812
5	수업내용수준의 적절성	내용/강사	4.37	0.862
6	다양한 교수법 활용	내용/강사	4.33	0.918
7	강의실 냉난방의 적절성	시설	4.31	0.930
8	수업속도의 적절성	내용/강사	4.29	0.931
9	직원의 친절한 답변	지원/서비스	4.28	0.920
10	강의실 책상과 걸상의 편리성	시설	4.26	0.944
11	프로그램 참여방법의 대응	지원/서비스	4.22	0.940
12	강의실 내부환경의 쾌적성	시설	4.19	0.969
13	안내자료 비치의 적절성	지원/서비스	4.19	0.976
14	강의실 청결도	시설	4.14	1.004
15	수업시간의 적절성	내용/강사	4.13	1.033
16	불편사항에 대한 신속한 대응	지원/서비스	4.12	1.013
17	프로그램의 신속한 정보제공	지원/서비스	4.11	1.004
18	홈페이지 검색	지원/서비스	4.03	0.983
19	화장실 청결도	시설	3.94	1.079

1) 모델적합도의 판단기준은 일반적으로 χ^2 는 p값이 .05 이상이면 양호, CFI는 0.9 이상이면 양호, RMR은 0.05 이하이면 양호, RMSEA는 .05 이하면 좋음, .08 이하면 양호, 1.0 이하면 보통임(우종필, 구조방정식모델의 개념과 이해(서울: 한나래, 2012), 361).



〈그림 1〉 겨울방학 프로그램의 서비스품질과 만족도, 충성도에 관한 구조방정식 모형

분석 결과, 서비스품질의 세 요인 모두 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 요인들은 만족도에 대하여 83.3% 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 프로그램의 내용/강사 품질(0.593)이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로는 지원/서비스 품질(0.234), 프로그램용 시설(0.172)의 순이었다.

이 연구의 설명력(83.3%)은 프로그램의 내용/강사와 프로그램용 시설의 2개차원만으로

서비스 품질을 구성하고 그것들이 만족도에 미치는 영향력을 회귀분석으로 분석한 이경훈(2013)의 여름방학프로그램에 대한 분석의 설명력(57.0%)에 비해 상당히 높아졌음을 알 수 있다. 아울러 이 연구에서 새로이 추가된 지원/서비스 품질이 만족도에도 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

프로그램의 내용/강사 품질이 만족도에 유의한 영향을 미치는 것은 선행연구(오동근, 여지

숙, 최성열 2010; 이경훈 2013)의 결과와도 일치하는 것이다. 프로그램용 시설 품질이 만족도에 유의한 영향을 미치는 것은 어린이 대상 여름방학 프로그램에 대한 연구(이경훈 2013)의 결과와는 일치하나, 공공도서관 문화프로그램 성인이용자에 대한 연구의 결과(오동근, 여지숙, 최성열 2010)와는 일치하지 않는 것이다. 아울러 지원/서비스 품질이 만족도에 유의한 영향을 미치는 것은 공공도서관 문화프로그램 성인이용자에 대한 연구의 결과(오동근, 여지숙, 최성열 2010)와는 일치하지 않는다. 따라서 어린이 대상 방학프로그램의 만족도에 영향을 미치는 서비스품질 차원이 성인 문화프로그램 이용자와는 다른지에 대한 추가의 후속 연구가 필요할 것이다.

다음으로 서비스품질과 만족도가 충성도에 미치는 직접적인 영향을 분석해보면, 만족도 요인 그리고 서비스품질의 프로그램의 지원/서비스 요인만이 충성도에 직접적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스품질의 프로그램의 내용/강사 요인과 프로그램용 시설 요인은 충성도에 직접적인 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 서비스품질과 만족도는 충성도에 대해 58.6%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 충성도에 대해서는 만족도(0.504), 지원/서비스 요인(0.385)의 순으로 직접적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이 연구의 설명력(58.6%)은 프로그램의 내용/강사와 프로그램용 시설의 2개차원만으로 서비스 품질을 구성하고 그것들과 만족도가 충성도에 미치는 영향력을 회귀분석으로 분석한 이경훈(2013)의 여름방학프로그램에 대한 분석의 설명력(42.2%)에 비해 다소 높아졌음을

알 수 있다. 아울러 이 연구에서 새로이 추가된 지원/서비스 요인이 충성도에도 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 방학프로그램을 운영할 때는 안내나 질의응답, 자료비치 등 어린이들에 대한 지원에 각별히 유의해야 할 것이다.

프로그램에 대한 만족도가 충성도에 직접적인 유의한 영향을 미치고, 프로그램용 시설 품질이 충성도에 직접적인 유의한 영향을 미치지 못하는 것은 어린이 대상 여름방학 프로그램에 대한 연구(이경훈 2013)나 공공도서관 문화프로그램 성인이용자에 대한 연구(오동근, 여지숙, 최성열 2010)의 결과들과 일치하는 것이다. 아울러 지원/서비스 품질이 충성도에 직접적인 유의한 영향을 미치는 것은 공공도서관 문화프로그램 성인이용자에 대한 연구의 결과(오동근, 여지숙, 최성열 2010)와도 일치하는 것이다.

다만 어린이 대상 여름방학 프로그램에 대한 연구(이경훈 2013)와는 달리, 프로그램의 내용/강사 품질은 충성도에 유의한 직접적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 이것이 지원/서비스 품질이 분석에 추가된 때문인지에 대한 추가의 연구가 필요할 것이다. 또한 성인이용자에 대한 연구에서는 서비스품질 중에서는 프로그램의 내용/강사 품질이 충성도에 가장 큰 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 이 연구에서는 지원/서비스 품질이 더 큰 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 지원/서비스 품질이 어린이 대상 방학프로그램의 경우에는 충성도에 특별히 더 큰 직접적인 영향을 미치는지에 대한 추가의 후속 연구가 필요할 것이다.

한편 충성도에 미치는 충효과를 분석해보면,

〈표 13〉 서비스품질 요인과 만족도가 충성도에 미치는 효과 분석

경로	직접효과	간접효과	총효과
프로그램 내용/강사 → 충성도	0.052	0.299	0.351
프로그램용 시설 → 충성도	-0.164	0.087	-0.077
지원/서비스 → 충성도	0.385	0.118	0.503
만족도 → 충성도	0.504	-	0.504

충성도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 만족도이지만, 겨울방학 프로그램의 경우 지원/서비스 품질의 경우도 그에 못지않은 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

결과적으로 겨울방학 프로그램의 경우, 서비스품질 요인의 프로그램의 내용/강사 요인은 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 충성도에 더 큰 영향을 미치는 것은 지원/서비스 요인임을 알 수 있다. 따라서 훌륭한 강사를 초빙하여 좋은 내용을 갖춘 프로그램을 개설하고, 이를 효과적으로 뒷받침하는 것이 겨울방학 프로그램의 품질을 높이고, 이용자의 만족도를 높여, 최종적으로 그 충성도를 높이는 데 실질적인 도움을 줄 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 대구광역시의 공공도서관에서 실시하고 있는 문화프로그램 중 초등학생들을 대상으로 운영하는 겨울방학 프로그램에 대한 이용행태를 분석하고, 이 프로그램에 대한 이용자들의 서비스품질 지각과 이용자 만족도, 충성도에 대해 분석하였다.

겨울방학 프로그램 참여자의 일반적인 이용을 보면, 도서관을 방문할 때에도 가족과 방문하는 경우가 상당히 많고(74.3%), 겨울방학 프

로그램에 참여하게 된 경로도 부모님을 통해 참여하게 된 경우가 많았다(67.3%). 따라서 방학프로그램의 운영자들은 어린이에 대한 직접적인 홍보나 안내 못지않게 그 가족과 학부모를 통한 홍보와 안내에도 많은 관심을 기울여야 할 것이다.

겨울방학 프로그램의 서비스품질에 대한 지각과 만족도, 충성도에 대한 분석에서는 방학프로그램의 이용자들이 어린이도서관의 다른 서비스이용자는 물론 공공도서관의 일반 성인 이용자에 비해 품질에 대한 지각과 만족도, 충성도의 거의 모든 측면에서 그 값이 높은 것으로 나타났다. 특히 이 연구에서 서비스품질의 구성요인으로 새로이 분석한 지원/서비스 요인은 만족도는 물론 충성도에도 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 어린이 방학프로그램을 운영할 때는 직원의 안내나 질의응답, 자료비치 등 어린이들에 대한 각종 서비스지원에 유의해야 할 것이다. 또한 겨울방학 프로그램에 대한 만족도 평균은 4.45로 매우 높은데 비해, 충성도는 4.04로 다소 낮게 나타났다. 이것은 아마도 겨울방학 프로그램의 참여자들이 자신들의 의지와는 관계없이 수동적으로 참여하는 경우가 많기 때문일 것이다. 이러한 측면에서, 어린이들이 자발적으로 참여할 수 있는 방안을 마련하는 것도 충성도를 높이는 하나의 방법이 될 것이다.

이 연구에서는 시간적인 제한으로 인해 방학 프로그램 중 겨울방학 프로그램만을 대상으로 연구를 수행하였다. 따라서 후속의 연구에서는 여름방학과 겨울방학을 모두 포괄하는 연구를 수행할 수 있을 것이다.

이 연구는 전적으로 서비스 수혜자인 이용자에 대한 설문을 바탕으로 이루어진 것이다. 따라서 서비스제공자인 도서관직원이나 프로그램을 진행하는 강사들에 대한 연구를 통한 분석이 이루어진다면 방학프로그램의 전체적인 그림을 그리고 이해하는 데 도움이 될 것이다.

이 연구는 대구지역의 거의 전 도서관을 대상으로 연구를 수행하였다. 그 결과 여름방학 프로그램이기는 하지만 그 일부도서관의 이용자만을 대상으로 실시한 연구의 결과와 다소간의 차이가 있었다. 또한 어린이서비스 전체를 대상으로 한 경우나 대구지역의 성인 문화

프로그램을 대상으로 한 연구와도 여러 면에서 차이를 보여주었다. 따라서 도서관 간의 특수성을 반영할 수 있도록 하기 위한 충분한 표본수를 확보한 개별도서관에 대한 연구와, 전국적인 적용을 위한 광범위한 도서관이용자에 대한 연구, 성인 문화프로그램과는 다른 어린이 문화프로그램이 갖는 특성에 대한 연구 등이 필요할 것으로 보인다. 특히 이 연구에서 나타난 프로그램에 대한 지원 및 서비스 품질이 방학프로그램의 경우에는 프로그램의 내용 및 강사 품질보다 어린이이용자들에게 더 큰 영향을 미치는지에 대한 추가의 연구도 유의할 것이다. 아울러 이러한 탐색적 연구를 바탕으로 한 후속연구를 통해 방학프로그램의 서비스품질, 고객만족도, 충성도에 대한 더 정교하고 개선된 모델과 척도들이 개발될 수 있기를 기대해본다.

참 고 문 헌

- [1] 감미아, 이지연. 2013. 공공도서관과 지역사회기관의 문화프로그램 비교 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(4): 197-215.
- [2] 광동철. 2005. 공공도서관의 평생교육적 역할에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 69-91.
- [3] 광철완 외. 2009. 공공도서관 문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 197-208.
- [4] 기인영, 강순애. 2013. 수원시 공공도서관 초등학생 독서문화프로그램의 운영 개선을 위한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(4): 341-362.
- [5] 김규환, 남영준. 2007. 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 135-159.
- [6] 김종성 외. 2008. 공공도서관 어린이 서비스의 현황 분석. 『한국비블리아학회지』, 19(1): 175-202.
- [7] 김홍렬. 2004. 지역주민을 위한 공공도서관의 문화 및 교육적 기능 확대에 관한 연구. 『한국도서

- 관·정보학회지』, 35(4): 339-360.
- [8] 도현주. 2007. 『문화프로그램 이용자의 만족도 및 충성도 분석: 서울시 강서지역 공공도서관과 문화센터를 중심으로』. 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- [9] 문화관광부. 2007. 『도서관 문화프로그램 지원방안 연구』. 서울: 문화관광부.
- [10] 문화체육관광부. 2012. 『2012 문화향수실태조사』. 서울: 문화체육관광부.
- [11] 손창기. 2007. 『대구광역시 공공도서관 문화프로그램 실태조사를 통한 고객만족도 분석』. 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- [12] 심혜정. 2013. 『광주광역시 공공도서관 문화프로그램 이용자 만족도 연구』. 석사학위논문, 전남대학교 대학원.
- [13] 안인자, 황금숙. 2008. 공공도서관 문화프로그램 지원방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 325-344.
- [14] 오동근. 2013. LCS(Library Customer Satisfaction Index) Lite 공공도서관용의 개발. 『한국문헌정보학회지』, 47(4): 335-361.
- [15] 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- [16] 오동근 외. 2007. 『공공도서관 어린이서비스 평가지표 개발 사업』. 서울: 국립중앙도서관.
- [17] 오동근, 여지숙, 최성열. 2010. 구조방정식을 이용한 공공도서관과 문예회관의 문화교육프로그램의 품질과 만족도에 관한 비교분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(3): 291-307.
- [18] 이경란, 한복희. 2009. 공공도서관 청소년 프로그램 분석과 활성화 방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(4): 115-130.
- [19] 이경민. 2003. 공공도서관의 문화프로그램 및 독서활동 실태에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4): 127-145.
- [20] 이경훈. 2013. 『대구광역시 공공도서관의 방학특강 프로그램의 운영 현황과 이용자 만족도에 관한 연구』. 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- [21] 이소연. 2004. 지역사회 주민을 위한 공공도서관의 문화 서비스 활성화 방안. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 23-43.
- [22] 이혜윤, 이지연. 2014. 공공도서관 교육문화프로그램 참여와 도서관 이용의 관계 연구. 『정보관리학회지』, 31(1): 277-297.
- [23] 정진수. 2014. 애독장려를 위한 공공도서관 방학독서교실 프로그램에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(1): 195-214.
- [24] 조인숙, 김수희. 2010. 제주지역 공공도서관 문화프로그램 실태분석 및 이용자 만족도 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 31-42.
- [25] 조찬식. 2008. 서울시 공공도서관 문화프로그램의 실태 및 운영에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 325-344.

- 지』, 42(2): 171-188.
- [26] 최홍식, 서진순. 2009. 전북지역 공공도서관 교육문화프로그램 분석연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(4): 227-242.
- [27] 표윤희 외. 2013. 지체장애인의 공공도서관 이용 활성화를 위한 교육 및 문화 프로그램에 대한 질적 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 123-148.
- [28] 한윤옥, 이연옥. 2008. 공공도서관 청소년 독서프로그램의 현황과 과제. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 127-154.
- [29] 황금숙, 김수경. 2008. 공공도서관 독서교실 프로그램 운영을 위한 매뉴얼 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 233-251.
- [30] 황금숙, 김수경, 박미영. 2008. 공공도서관 문화프로그램 현황 분석과 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 219-244.
- [31] Walter, Virginia. 2003. "A Public Library Service to Children and Teens." *Library Trends*, 51(4): 571-589.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kam, Miah and Lee, Jee Yeon. 2013. "A Comparative Study of Cultural Programs Offered by Public Libraries and Other Regional Public Service Institutions." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(4): 197-215.
- [2] Kwack, Dong-Chul. 2005. "A Study on the Roles of Public Libraries for the Life-long Education." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 69-91.
- [3] Kwak, Chul-Wan et al. 2009. "A Study of the Model and Program Manual of Public Library Cultural Programs." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(1): 197-208.
- [4] Kiy, In-Young and Kang, Soon-Ae. 2013. "A Study on Improving the Operation of Reading Culture Programs for Elementary School Students in Public Libraries in Suwon City." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(4): 341-362.
- [5] Kim, Gyu-Hwan and Nam, Young-Joon. 2007. "A Study on Influences of Academic Library Service Quality on the Satisfaction and the Loyalty of Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2): 135-159.
- [6] Kim, Jong-Sung et al. 2008. "A Study on the Present Stage of Children's Services of Public Libraries in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*,

- 19(1): 175-202.
- [7] Kim, Hong Ryul. 2004. "A Study on the Cultural and Educational Function of Public Libraries for Regional Development." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 35(4): 339-360.
- [8] Do, Hyeon-Ju. 2007. *An Analysis of User Satisfaction & Loyalty of Cultural Programs: A Case Study of Public Libraries and Culture Centers in Gangseo, Seoul*. Master's Thesis, Keimyung University.
- [9] Ministry of Culture and Tourism. 2007. *A Study to Support Library's Programs*. Seoul: Ministry of Culture and Tourism.
- [10] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2012. *2012 Survey Report on Cultural Enjoyment*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- [11] Son, Chang-kee. 2007. *Analysis on the User Satisfaction of the Daegu Metropolitan Public Library Cultural Programs*. Master's Thesis, Keimyung University.
- [12] Shim, Hye Jung. 2013. *A Study on User's Satisfaciton in Cultural Programs Presented by Public Libraries in Gwangju*. Master's Thesis, Chonnam National University.
- [13] Ahn, In-Ja and Hoang, Gum-Sook. 2008. "A Study on the Supporting Strategy of Cultural Programs in Korean Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 325-344.
- [14] Oh, Dong-Geun. 2013. "Developing LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite for Public Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(4): 335-361.
- [15] Oh, Dong-Geun. 2005. "Influences of Public Library Service Quality on User Satisfaction and Loyalty." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 61-78.
- [16] Oh, Dong-Geun et al. 2007. *Developing the Evaluation Criteria and Indicators for Children Services of Public Libraries*. Seoul: The National Library for Children and Young Adults.
- [17] Oh, Dong-Geun, Yeo, Ji-Suk and Choi, Sung-Yeol. 2010. "Comparative Analysis on the Service Quality and Satisfaction of the Cultural and Education Programs in the Public Libraries and the Culture & Art Centers Using Structural Equation Model." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(3): 291-307.
- [18] Lee, Keyong-Ran and Hahn, Bock-Hee. 2009. "A Study on Young Adults' Programs Analysis & Revitalization in Public Library." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(4): 115-130.
- [19] Lee, Kyung-Min. 2003. "A Study on the Present Status of Public Libraries Culture Program

- and Reading Activity.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 34(4): 127-145.
- [20] Lee, Gyeong-Hun. 2013. *A Study on the Current Operation and User Satisfaction of Special Vacation Programs at Public Libraries in Daegu Metropolitan City*. Master's Thesis, Keimyung University.
- [21] Lee, Soyeon. 2004. “Strategies for Improving Cultural Services of public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3): 23-43.
- [22] Lee, Hye Yun and Lee, Jee Yeon. 2014. “Relationship Between the Participation of Public Libraries' Educational and Cultural Programs and the Library Uses.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 31(1): 277-297.
- [23] Chung, Jin Soo. 2014. “Promoting Children's Love of Reading Programs in Public Libraries: Focusing on Four Public Libraries in Seoul.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(1): 195-214.
- [24] Cho, In-Sook and Kim, Su-Hee. 2010. “A Study on the User Satisfaction of Cultural Programs of Public Library in Jeju Area.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(1): 31-42.
- [25] Cho, Chan-Sik. 2008. “A Study on the Cultural Programs of Public Libraries in Seoul.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 171-188.
- [26] Choi, Hung-Sik and Suh, Jin-Soon. 2009. “A Study on the Educational and Cultural Programs of Public Libraries in Jeonbuk Provincial Area.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 227-242.
- [27] Pyo, Yunhui et al. 2013. “A Qualitative Research on Library Education and Cultural Programs for Students with Physical Disability.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1): 123-148.
- [28] Han, Yoon-Ok and Lee, Yeon-Ok. 2008. “A Study on Young Adults' Reading Programs in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 127-154.
- [29] Hoang, Gum-Sook and Kim, Soo-Kyoung. 2008. “A Study on the Development of Manual for 'Reading Classroom' Program in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 233-251.
- [30] Hoang, Gum-Sook, Kim, Soo-Kyung and Park, Mi-Young. 2008. “A Study on Analysis and Improvement of Cultural Programs in Public Libraries.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 219-244.

