

# 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 서비스 품질이 만족도 및 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구

- 서울특별시 J구 구립도서관을 중심으로 -

## A Study on the Influences of the Service Quality of ‘One Library, One Book’ Reading Program in Public Libraries on the Satisfaction and Use Intention: Focused on the Jgu Public Library in Seoul

장 로 사 (Rosa Chang)\*

### 목 차

- |          |                  |
|----------|------------------|
| 1. 서론    | 4. 데이터 분석 및 가설검증 |
| 2. 선행연구  | 5. 결론            |
| 3. 연구 설계 |                  |

### 초 록

본 연구는 서울특별시 J구 구립도서관을 중심으로 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 요인(프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프로그램 시설 및 환경)과 만족도가 이용의도에 미치는 영향 관계를 통계적으로 검증하는데 목적이 있다. 연구결과 첫째, 프로그램 만족도에 유의미한 정적인 영향을 미치는 서비스 품질 요인에는 프로그램의 도서 및 내용과 프로그램의 작가 및 인력으로 밝혀졌다. 둘째, 프로그램의 만족도는 이용의도에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과는 향후 국내 공공도서관에서 실시될 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램 서비스의 질을 제고시키는데 유용한 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

### ABSTRACT

This study statistically verified the service quality factors(book&contents, writer&manpower, service support, facility&environment of the program) that affect the satisfaction of ‘One Library, One Book’ program, and the influence relationship of satisfaction on the intention to use focused on the Jgu Public Library in Seoul. As a result, first, the service quality factors that have a statistically significant positive(+) effect on the satisfaction of the program were found to be the book&content, author&manpower factors of the program. Second, it was shown that the satisfaction of the program had a statistically significant positive(+) effect on the intention to use. The results of this study can be used as useful basic data to improve the quality of the ‘One Library, One Book’ program in public libraries in Korea in the future.

키워드: 공공도서관, 한 도서관 한 책 읽기, 서비스 품질, 만족도, 이용의도

Public Library, One Library One Book, Service Quality, Satisfaction, Intention

\* 숭의여자대학교 문헌정보과 조교수(rschang120@sewc.ac.kr / ISNI 0000 0004 7707 1229)

논문접수일자: 2022년 1월 22일 최초심사일자: 2022년 2월 3일 게재확정일자: 2022년 2월 13일  
한국문헌정보학회지, 56(1): 387-404, 2022. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2022.56.1.387>

\* Copyright © 2022 Korean Society for Library and Information Science

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

## 1. 서론

책은 개인의 변화를 넘어서 사회와 세계를 변화시키는 매개체가 되며, 독서는 개인의 자아 형성 및 한 국가의 문화 척도이자 사회발전의 동인(動因)이 된다(이만수, 1998). 이는 마이크로소프트 창립자인 빌 게이츠(Bill Gates)가 남긴 명언을 통해서도 증명된다. 그는 “오늘 날 나를 있게 한 것은 우리 마을의 작은 도서관이며, 하버드 졸업장보다 소중한 것은 독서하는 습관이다”라고 밝혔다(최창윤, 2020).

예로부터 책 읽기의 중요성은 전 세계적으로 중요한 활동이라 인식했기 때문에, 도서관은 독서공동체 메카로서의 역할이 특히 강조되었다. 이에 도서관들은 그 역할 수행을 위해 많은 노력을 했는데, 그 대표적인 사례는 1998년 미국 시애틀 공공도서관들이 중심이 된 ‘한 책, 한 도시(One Book, One City)’ 운동이라고 할 수 있다. 이 운동은 한 도시 내 시민들이 한 권의 책을 함께 읽는 것으로, 현재는 영국과 호주는 물론이고 많은 나라에서 실천되고 있다.

우리나라에서는 2003년도에 충청남도 서산시에서 출범한 ‘범시민 한 책 읽기 운동’이 시초가 되어, 현재는 전국의 여러 공공도서관들이 ‘한 도서관 한 책 읽기(One Library, One Book)’라는 프로그램으로 운영하면서 지역사회 기반의 독서 진흥 운동으로 이어졌다. 실제 공공도서관에서 올해의 한 책 토론회, 작가와의 만남, 북토크, 북페스티벌 등과 같은 다양한 관련 프로그램들이 운영되고 있다.

특히 제3차 도서관발전종합계획(2019-2023)에서 개인의 가능성을 발견하는 도서관이라는 전략을 추진하기 위한 과제로서 소통·토론형

사회적 독서프로그램 확대를 설정함에 따라, 이에 대한 사업의 일환으로서 ‘함께 읽기(Social Reading)’ 독서모임 및 프로그램은 더욱 활성화되고 있다.

그러나 국내에서 대중독서운동인 ‘한 책’ 운동에 대한 국내외 동향 및 사례, 성과와 발전전략, 선정도서를 분석한 연구는 수행되었으나 ‘한 도서관 한 책 읽기’에 참여한 이용자를 대상으로 하여 관련 프로그램의 서비스 품질이 만족도 및 이용의도에 미치는 영향요인을 검증한 연구는 수행되지 않은 실정이다.

이에 본 연구에서는 서울특별시 J구 구립도서관을 중심으로 하여 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질요인(프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프로그램 시설 및 환경)을 규명하고, 만족도가 이용의도에 미치는 영향 관계를 검증하였다.

본 연구의 기대효과는 향후 국내 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램 서비스의 질을 제고시키기 위한 유용한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 보인다. 나아가서 본 연구는 공공도서관이 독서문화 거점기관으로 자리매김하게 함으로써 지역사회와 상생할 뿐만 아니라 국가 지식경쟁력을 보다 높이는데 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

## 2. 선행연구

먼저 국내의 경우, 공공도서관 프로그램의 서비스 품질요인이 만족도와 이용의도에 미치는 영향 관계를 분석한 다수의 선행연구들이 수행

되었으며, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

손창기(2007)는 대구광역시 공공도서관 문화프로그램 서비스 품질, 가치에 대한 인식, 만족도가 재이용의도에 미치는 영향 관계를 규명하였다. 그 결과, 첫째, 공공도서관 문화프로그램 서비스 품질요인 중에서 문화프로그램의 내용 요인과 도서관 시설/장비 요인은 재이용의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 공공도서관 문화프로그램 가치에 대한 인식은 만족도에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 셋째, 공공도서관 문화프로그램 가치에 대한 인식 및 만족도는 재이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

서울시 강서지역의 공공도서관과 지역문화센터에서 운영되고 있는 문화프로그램의 만족도와 충성도(재이용의도)에 영향을 미치는 요인을 조사한 도현주(2008)의 연구에서는 첫째, 문화프로그램의 내용과 강사 요인은 공공도서관과 지역문화센터 문화프로그램의 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 반면에 시설 요인은 지역문화센터 문화프로그램의 만족도에만 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 공공도서관 문화프로그램의 충성도에는 강사 요인만이 유의미한 영향을 미치는 반면에 지역문화센터 문화프로그램의 충성도에는 내용, 강사, 시설 모든 요인이 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 공공도서관과 지역문화센터 문화프로그램의 만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 규명되었다.

김선아(2014)는 대구지역 공공도서관의 북스타트 프로그램에 대한 만족도와 충성도에 영향을 미치는 서비스 품질요인을 검증하였다. 분

석결과에 의하면, 첫째, 공공도서관 북스타트 프로그램의 만족도에 영향을 미치는 품질요인은 내용 및 강사, 지원 및 제반 서비스, 시설 및 환경 요인 모두인 것으로 확인되었다. 둘째, 공공도서관 북스타트 프로그램의 충성도에는 내용 및 강사 품질요인만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 공공도서관 북스타트 프로그램에 대한 만족도는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

공공도서관 평생교육 프로그램의 만족도에 미치는 영향요인 및 만족도가 도서관의 충성도와 인식 수준에 미치는 영향 관계를 파악한 박지영(2014)의 연구에서는 첫째, 공공도서관 평생교육 프로그램의 강사·시간·교육·환경·서비스적 요인 모두 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 공공도서관의 평생교육 프로그램에 대한 만족도는 도서관 충성도(재이용의도, 추천의도) 및 인식 수준에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

최근에는 특정 계층을 중심으로 한 공공도서관 프로그램의 품질요인, 만족도 및 재이용의도와 관련된 연구가 수행되고 있다. 김수연(2017)은 시각장애인을 대상으로 하여 독서문화프로그램에 대한 만족도가 도서관(공·사립 포함)의 신뢰도와 충성도(재이용의도, 추천의도)에 미치는 영향 관계를 검증하였다. 조사결과, 첫째, 도서관의 신뢰도 및 충성도(재이용의도) 수준에는 독서문화프로그램 시각장애인 참여자의 교육적·심리적·사회적·신체적 요인에 의한 여가 만족도 수준과 내용적·환경적·서비스적 요인에 의한 프로그램참여만족도 수준 모두 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 충성도(추천의도) 수준에는 시각장애인 독서문화프로

그럼 참여자의 내용적·환경적·서비스적 요인에 의한 프로그램참여만족도 수준만이 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 넷째, 시각장애 인도서관의 신뢰도 수준은 충성도(재이용의도 및 추천의도) 수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

근래 들어 최지우, 장우권(2021)은 다문화가족을 대상으로 하여 공공도서관 및 연계 기관에서 제공하고 있는 북스타트 프로그램의 품질이 만족도와 재이용의도에 미치는 영향 관계를 파악하였다. 그 결과, 첫째, 다문화가족의 북스타트 프로그램 품질요인 중에서 이용 및 서비스 지원 요인과 시설 및 환경 요인이 프로그램의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 둘째, 다문화가족 대상 북스타트 프로그램의 재이용의도에는 이용 및 서비스 지원 품질요인만이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 다문화가족 대상 북스타트 프로그램의 만족도는 재이용의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

다음으로 최근에 수행된 국외의 관련 연구들을 살펴보면, Cristobal(2018)은 미국 세인트루이스 대학도서관(University of Saint Louis College Library) 이용자 400명을 모집단으로 하여 도서관 서비스에 대한 기대, 라이브퀵(LibQual) 4개(서비스 영향력, 장소, 자기 제어, 정보 제어) 차원, 만족도와 충성도의 관계를 파악하였다. 그 결과, 도서관 서비스 품질은 이용자 만족도와 직접적으로 유의미한 관계를 갖는 것으로 나타났으며, 이용자 만족도는 도서관 및 도서관 서비스에 대한 충성도와 직접적인 상관관계를 갖는 것으로 확인되었다.

이후 Rizky et al.(2020)은 인도네시아에 소

재한 야르시 대학도서관 서비스 센터(YARSI University Library Service Center)를 대상으로 하여 라이브퀵(LibQual) 구성요소인 서비스 영향력(Service Affect), 장소(Library as Place), 자기 제어(Personal Control), 정보 제어(Information Access)가 이용자의 도서관에 대한 만족도 및 충성도에 미치는 영향 관계를 검증하였다. 조사결과에 따르면, 첫째, LibQual 구성요소는 도서관 만족도와 충성도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 이용자의 도서관에 대한 만족도는 충성도에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 셋째, LibQual 구성요소는 도서관 만족도를 통해 충성도에 간접적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

그 해에 Srirahayu, Hartini, Handriana(2020)는 인도네시아 수라바야(Surabaya) 지역 소재의 5개 주립 대학도서관 이용자들을 모집단으로 하여 서비스 품질, 만족도, 충성도의 영향 관계를 규명하였다. 검증결과, 서비스 품질은 사용자 만족도에는 79.6%의 기여도로 유의한 영향을 미치며, 사용자 충성도에는 60.7%의 기여도로 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 또한, 사용자 만족도는 23.8%의 기여도로 충성도에 유의한 영향을 미치며, 서비스 품질은 19.0%의 기여도로 사용자 만족도를 매개하여 충성도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

게다가 Tajedini et al.(2020)은 공공도서관 서비스에 대한 이용자 충성도 행동을 증가시키는 방법을 연구하였으며, 모집단은 이란(Iran) 소재 공공도서관 이용자를 대상으로 하였다. 분석결과에 의하면, 공공도서관 이용자의 충성도는 물리적

공간관리(physical space management), 정보자원관리(information resource management), 인적자원관리(human resource management), 정보기술관리(information technology management)의 4개 영역과 관련이 있는 것으로 밝혀졌다. 또한, 도서관 이용자의 충성도는 지각된 품질, 사서와 이용자 간의 효과적인 커뮤니케이션, 도서관과 직원이 제공하는 서비스에 대한 만족도에 기초할 수 있으며, 재방문의도와 도서관 서비스 이용 및 선호도에 영향을 미칠 수 있는 것으로 조사되었다.

위의 선행연구들을 살펴본 결과를 토대로 시사점을 도출하면, 공공도서관의 서비스 및 독서문화·평생교육프로그램에 대한 서비스 품질, 만족도, 충성도(이용의도)의 영향 관계를 검증한 연구들은 국내외 문헌정보학계에서 오랫동안 주된 관심사가 되어왔다는 사실을 알 수 있다. 특히 국내의 경우, 최근 시각장애인이거나 다문화가족과 같은 정보취약계층을 대상으로 한 관련 연구들이 수행되고 있다는 점이 이목을 끈다. 이는 국내 공공도서관의 복합문화공간으로서의 재탄생 및 정보불평등 해소에 대한 사회적 역할이 점차 강화됨에 따라, 정보취약계층을 대상으로 한 관련 연구들도 주목받고 있는 결과로 판단된다.

### 3. 연구 설계

본 장에서는 먼저 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질요인(프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프

그램 시설 및 환경)을 규명하고, 만족도가 이용의도에 미치는 영향 관계를 검증하기 위한 연구모형 및 연구가설을 설정하였다. 또한, 구체적으로 독립변수와 종속변수의 조작적 정의 및 측정항목을 확립하였으며, 연구대상과 설문 구성과 같은 실질적인 연구 설계를 수립하였다.

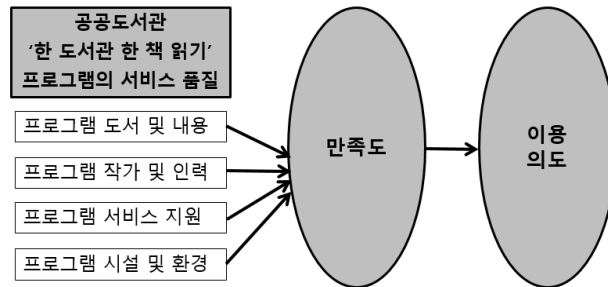
#### 3.1 연구모형 및 가설설정

선행연구들에서 제시된 요인들을 바탕으로 하여 본 연구에 적합한 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도 및 이용의도에 영향을 미치는 서비스 품질요인을 첫째, 프로그램 도서 및 내용, 둘째, 프로그램 작가 및 인력(사서, 토론발제자 등), 셋째, 프로그램 서비스 지원, 넷째, 프로그램 시설 및 환경으로 선정하였다. 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램은 토론과 행사를 포함한 개념이며, 본 연구에서 설정한 연구모형을 도식화하면 <그림 1>과 같다.

또한, 본 연구의 목적인 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질요인 및 만족도가 이용의도에 미치는 영향 관계를 검증하기 위해 총 5개의 가설을 설정하였다. 본 연구에서 확립한 가설을 제시하면 다음의 <표 1>과 같다.

#### 3.2 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구에서는 변수를 4개의 독립변수(프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프로그램 시설 및 환경)와 각각 1개씩으로서 매개변수(만족도) 및 종속



〈그림 1〉 연구모형

〈표 1〉 연구가설

가설항목	가설내용
H.1	공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 도서 및 내용은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2	공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 작가 및 인력은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.3	공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 서비스 지원은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.4	공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 시설 및 환경은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.5	공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도는 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

변수(이용의도)로 구성하였으며, 이들의 조작적 정의(Operational definition) 및 측정항목을 확립하였다.

독립변수의 프로그램 도서 및 내용은 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 선정도서와 토론 및 프로그램의 수준, 내용에 대한 적절성 및 유익성의 정도를 의미하며, 프로그램 작가 및 인력은 선정 작가와 토론 및 프로그램 인력에 대한 전문성의 정도를 뜻한다. 또한, 프로그램 서비스 지원은 토론 및 프로그램 서비스 지원에 대한 신속성, 적절성, 대응성의 정도를 말하고, 프로그램 시설 및 환경은 토론 및 프로그램 시설 및 환경에 대한 적절성, 양호성, 상호 의사 소통성의 정도를 의미한다. 매개변수인 만족도는 선정도서 및 작가, 토론 및 프로그램에 대한 전반적인 만족도의 정도를 뜻하며, 이용의도는 선정도서, 토론 및 프로그램을 재이용하거나 추천하려는 의지의 정도를 말한다.

이에 대하여 구체적으로 살펴보면 〈표 2〉와 같다.

### 3.3 연구대상 및 설문구성

본 연구의 설문조사는 서울특별시 J구 구립도서관 2021년 '한 도서관 한 책 읽기' 대면 및 비대면 프로그램에 참여한 이용자를 대상으로 하였다. 설문 기간은 2021년 12월 10일부터 2021년 12월 31일까지 3주 동안 실시하였다. 온라인 설문을 통해 설문지를 110부 회수하였고, 불성실한 응답자와 결측값을 제외하고 총 102부를 분석대상으로 하여 연구를 진행하였다.

설문은 관련 선행연구들을 근거로 4개 부분의 총 27개 문항으로 구성하였으며, 인구통계학적 문항을 제외하고 5점 리커트 척도로 설계하였다. 설문 문항을 구체적으로 제시하면 〈표 3〉과 같다.

〈표 2〉 변수의 조작적 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	측정항목	관련 연구
독립변수	프로그램 도서 및 내용	· 선정도서 수준의 적절성 정도	도현주(2007), 손창기(2007), 김선아(2014), 박지영(2014), 김수연(2017), Tajedini et al.(2020), 최지우·장우권(2021)
		· 선정도서 내용의 유익성 정도	
		· 토론 및 프로그램 수준의 적절성 정도	
		· 토론 및 프로그램 내용의 유익성 정도	
	프로그램 작가 및 인력	· 토론 및 프로그램 일정 및 시간의 적절성 정도	도현주(2007), 손창기(2007), 김선아(2014), 박지영(2014), 김수연(2017), Tajedini et al.(2020), 최지우·장우권(2021)
		· 선정작가의 전문성 정도	
		· 토론 및 프로그램 인력 지식의 전문성 정도	
		· 토론 및 프로그램 인력 진행방법의 전문성 정도	
	프로그램 서비스 지원	· 토론 및 프로그램 인력 태도의 전문성 정도	도현주(2007), 손창기(2007), 김선아(2014), 박지영(2014), 김수연(2017), Rizky et al.(2020), Tajedini et al.(2020), 최지우·장우권(2021)
		· 토론 및 프로그램 공지의 신속성 정도	
		· 토론 및 프로그램 홍보의 적절성 정도	
		· 토론 및 프로그램 안내의 적절성 정도	
	프로그램 시설 및 환경	· 토론 및 프로그램 불편사항의 대응성 정도	도현주(2007), 손창기(2007), 김선아(2014), 박지영(2014), 김수연(2017), 송수연·김한경(2020), Rizky et al.(2020), Tajedini et al.(2020), 최지우·장우권(2021), 본 연구
		· 토론 및 프로그램의 대면 시의 장소 또는 온라인 플랫폼(ZOOM, YouTube 등)의 적절성 정도	
		· 토론 및 프로그램의 대면 시의 장소 내부환경 또는 온라인 플랫폼 접속환경의 양호성 정도	
		· 토론 및 프로그램에 사용하는 대면 시의 기자재 구비 또는 온라인 플랫폼의 기능 활용(토론 소그룹방 구성, 자막, 음악 등)의 적절성 정도	
매개변수	만족도	· '한 도서관 한 책 읽기' 선정도서에 대한 만족도 정도	도현주(2007), 손창기(2007), 김선아(2014), 박지영(2014), Rizky et al.(2020), Tajedini et al.(2020), 최지우·장우권(2021)
		· '한 도서관 한 책 읽기' 토론 및 프로그램 이용 전에 갖게 되는 기대치에 대한 이용 경험 후 만족도 정도	
		· '한 도서관 한 책 읽기' 토론 및 프로그램의 도서 및 내용, 작가 및 인력, 서비스 지원, 시설 및 환경에 대한 전반적인 만족도 정도	
종속변수	이용의도	· '한 도서관 한 책 읽기' 도서를 재이용하고자 하는 의지의 정도	도현주(2007), 손창기(2007), 김선아(2014), 박지영(2014), 김수연(2017), Rizky et al.(2020), Tajedini et al.(2020), 최지우·장우권(2021)
		· '한 도서관 한 책 읽기' 토론 및 프로그램을 재이용하고자 하는 의지의 정도	
		· '한 도서관 한 책 읽기' 도서를 타인에게 추천하고자 하는 의향의 정도	
		· '한 도서관 한 책 읽기' 토론 및 프로그램을 다른 사람에게 추천하고자 하는 의향의 정도	

〈표 3〉 설문 문항의 구성

구분	설문 문항 수	
개인적 특성	3	
공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램에 대한 서비스 품질	프로그램 도서 및 내용	5
	프로그램 작가 및 인력	4
	프로그램 서비스 지원	4
	프로그램 시설 및 환경	4
만족도	3	
이용의도	4	
합계	27	

#### 4. 데이터 분석 및 가설검증

본 연구에서 조사된 데이터는 구조방정식을 적용하여 SPSS 22.0K 및 AMOS 21.0을 통해 연구결과를 검증하였다.

##### 4.1 인구통계학적 분석

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음의 〈표 4〉와 같다. 첫째, 성별은 남성이 15명(14.7%)이고, 여성이 87명(85.3%)인 것으로 집계되었다. 둘째, 연령은 40대가 29명(28.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로 50대가 27명(26.5%), 60대 이상이 15명(14.7%), 30대가 14명(13.7%) 순으로 조사되었다. 셋째, 설문참여자들의 직업에 대한 응답에서는 주부가 30명(29.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 사무직이 22명(21.6%), 전문직이 13명(12.7%), 학생과 서비스직이 각각 9명(8.8%) 순으로 나타났다.

##### 4.2 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 설정한 가설의 검증결과에 대한

타당성을 입증하기 위해서는 측정 도구의 타당성 및 신뢰도의 검증이 선행되어야 한다. 이에 본 연구에서는 SPSS 22.0K를 활용하여 탐색적 요인분석을 집중 타당성과 판별 타당성으로 나누어 실시하였다. 요인추출 방법은 주성분 추출방법을 이용하였고, 요인회전 방법은 직교회전 방식의 하나인 Varimax 회전을 수행하였으며, 요인분석 시 다른 요인에 적재되거나 요인 적재량이 0.4 미만인 항목은 제외하였다.

또한, 본 연구에서는 각각의 측정변수들의 집중 타당성과 잠재변수의 집중 타당성 및 판별 타당성 등을 검증하는 단계를 거쳐 확인적 요인분석을 진행하였다. 즉, 타당성 평가를 위해 탐색적 요인분석에 이어 확인적 요인분석을 AMOS 21.0의 측정모형을 이용함으로써 외생 변수와 내생변수로 나누어 실시하였다.

##### 4.2.1 탐색적 요인분석

###### 1) 독립변수들에 대한 탐색적 요인분석

본 연구모형의 독립변수로서 프로그램 서비스 품질의 하위요인인 프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프로그램 시설 및 환경에 대한 탐색적 요인분석



〈표 4〉 인구통계학적 분석결과

	구분	빈도	퍼센트
성별	남성	15	14.7
	여성	87	85.3
연령	10대	9	8.8
	20대	8	7.8
	30대	14	13.7
	40대	29	28.4
	50대	27	26.5
	60대 이상	15	14.7
직업	학생	9	8.8
	사무직	22	21.6
	전문직	13	12.7
	교육직	4	3.9
	서비스직	9	8.8
	자영업	8	7.8
	주부	30	29.4
	취업준비	2	2.0
기타	5	4.9	

을 실시하였다. 그 결과, 4개의 하위요인 모두 추출되었고, 구체적으로 살펴보면 다음의 〈표 5〉와 같다.

탐색적 요인분석의 결과에서 변수들에 대한 아이겐(eigen-value) 값이 1.0을 상회하고 있으면 변수들이 명확히 분류된 것으로 간주하며, 누적분산의 요인 적재치가 0.4보다 크게 나타나면 동일 요인의 측정변수 간의 집중 타당성과 판별 타당성이 검증된 것으로 판단한다. 집중 타당성은 측정변수들의 평가 차원 내에서 항목 간의 내적 일관성을 뜻하며, 판별 타당성은 평가 차원 간의 독립성을 의미한다.

위의 판단기준에 따라 살펴보면, 아이겐 값은 2.608에서 3.324로 모두 1.0을 상회하는 것으로 나타나 모든 변수들이 명확히 분류되었다. 누적분산이 84.809%로서 요인 적재치(1, 2, 3, 4 성분)가 모두 0.4보다 크게 나타나 동일 요인의 측

정변수 간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다. KMO의 수치는 .902, Bartlett의 구형성 검증에서는 카이제곱값이 1512.501(df=91, p=.000)로 파악되었다.

또한, 본 연구에서는 크론바 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 이용하여 신뢰도를 검증하였다. Nunnally(1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 크론바 알파값이 0.60 이상이면 충분하고, 기초 연구 분야에서는 0.80, 응용연구 분야에서는 0.90 이상이 되어야 한다고 주장하였다. Van & Ferry(1980)도 조직단위의 분석수준에서 일반적으로 요구되어지는 크론바 알파값은 0.60 이상이면 측정 도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 일반화하였다. 이에 본 연구에서는 4개의 요인 모두의 크론바 알파값이 0.6 이상으로 나타나 측정 도구에 문제가 없으며, 신뢰도가 확보된 것으로 검증되었다.

〈표 5〉 독립변수들의 탐색적 요인분석 결과

설문항목	성분			
	1	2	3	4
프로그램 시설 및 환경4	.840			
프로그램 시설 및 환경2	.805			
프로그램 시설 및 환경1	.768			
프로그램 시설 및 환경3	.619			
프로그램 서비스 지원2		.840		
프로그램 서비스 지원3		.819		
프로그램 서비스 지원4		.676		
프로그램 서비스 지원1		.647		
프로그램 도서 및 내용2			.818	
프로그램 도서 및 내용1			.815	
프로그램 도서 및 내용3			.560	
프로그램 작가 및 인력3				.776
프로그램 작가 및 인력2				.721
프로그램 작가 및 인력4				.678
Eigen-value	3.324	3.279	2.662	2.608
설명분산(%)	23.745	23.422	19.017	18.626
누적분산(%)	23.745	47.167	66.183	84.809
Cronbach Alpha	.926	.912	.896	.940

독립변수들에 대한 탐색적 요인분석의 결과를 구체적으로 알아보면 다음과 같다. 첫째, 프로그램 시설 및 환경은 모두 4개의 관련 문항들로 구성되었으며, 아이겐 값은 3.324, 설명분산은 23.745%로 나타났다. 둘째, 프로그램 서비스 지원은 모두 4개의 관련 문항으로 파악되었으며, 아이겐 값은 3.279, 설명분산은 23.422%로 확인되었다. 셋째, 프로그램 도서 및 내용에 대한 분석에서는 모두 3개의 관련 문항들로 구성되었으며, 아이겐 값은 2.662, 설명분산은 19.017%로 조사되었다. 넷째, 프로그램 작가 및 인력은 모두 3개의 관련 문항으로 파악되었으며, 아이겐 값은 2.608, 설명분산은 18.626%로 집계되었다.

2) 매개변수 및 종속변수에 대한 탐색적 요인분석

본 연구의 매개변수인 만족도와 종속변수인 이용의도에 대한 탐색적 요인분석의 결과는 〈표 6〉과 같다. 추출된 누적분산은 86.115%로 나타났다. 요인 적재치(1, 2 성분) 역시 모두 0.4보다 크게 파악되어 동일 요인 내의 측정변수 간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다. KMO의 수치는 .856, Bartlett의 구형성 검증에서는 카이제곱값이 582.800(df=15, p=.000)으로 파악되었다. 또한, 2개의 요인 모두의 크론바 알파값이 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 확보됨으로써 측정 도구에 문제가 없는 것으로 검증되었다.

매개변수 및 종속변수에 대한 탐색적 요인분

〈표 6〉 매개변수 및 종속변수의 탐색적 요인분석 결과

설문항목	성분	
	1	2
만족도1	.872	
만족도2	.827	
만족도3	.763	
이용의도2		.896
이용의도1		.855
이용의도4		.639
Eigen-value	2.669	2.498
설명분산(%)	44.479	41.636
누적분산(%)	44.479	86.115
Cronbach Alpha	.916	.912

석의 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 매개변수인 만족도의 경우 모두 3개의 관련 문항들로 구성되었으며, 아이겐 값은 2.669, 설명분산은 44.479%로 나타나 만족도 요인으로 선정하였다. 둘째, 종속변수인 이용의도에 대한 분석에서는 모두 3개의 관련 문항으로 구성되었으며, 아이겐 값은 2.498, 설명분산은 41.636%로 나타나 이용의도 요인으로 선정하여 본 연구를 진행하였다.

#### 4.2.2 확인적 요인분석

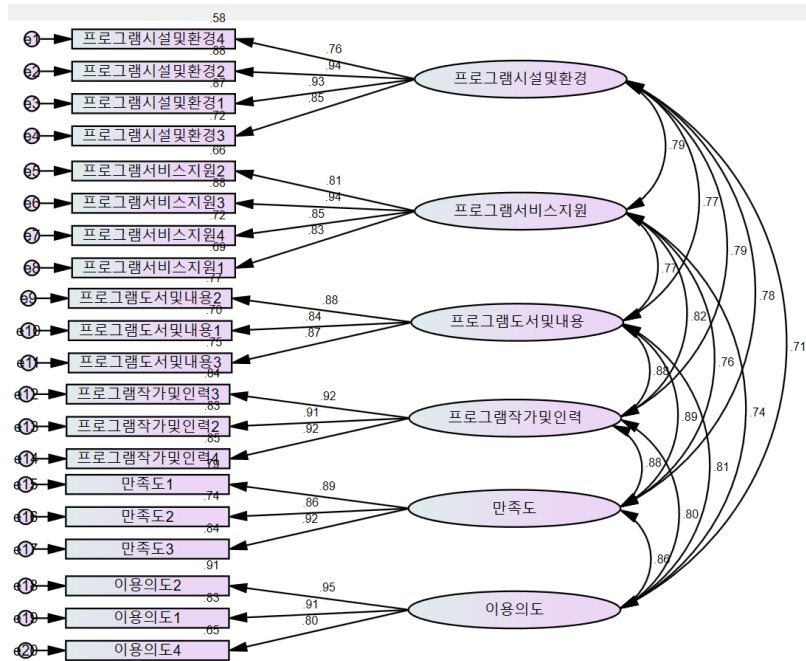
전체 인과모형에 대한 구조방정식 모형분석을 하기 이전에 측정변수의 집중 타당성과 판별 타당성은 앞의 탐색적 요인분석을 통해 어느 정도 확인되었다. 하지만 측정항목에 대하여 요인별 단일차원성 확인 및 통계적 검증을 위하여 AMOS 21.0을 이용하여 선행요인에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과는 〈그림 2〉와 같다.

선행요인들의 특성에 대한 확인적 요인분석의 결과를 표로 제시하면 〈표 7〉과 같다.  $\chi^2=394.965$ ,  $df=155$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값=0.000, 비교

부합지수(CFI: comparative fit index)=0.904, 원소 간 평균 차이(RMR: root mean square residual)=0.034, 표준적합지수(NFI: normed fit index)=0.849 등과 같은 통계수치로 나타났다.

일반적으로 증분적합지수로서 비교부합지수(CFI)와 표준적합지수(NFI)의 값이 0.9보다 크면 우수하고 0.8보다 크면 양호한 것으로 판단하며,  $\chi^2$ 값은 작을수록 바람직하다고 본다. 이를 토대로 본다면, 본 연구의 비교부합지수(CFI)는 0.904이며 표준적합지수(NFI)는 0.849로서 권장치 이상으로 확인되었으며, Chi-square값( $\chi^2=394.965$ )도 유의한 것으로 밝혀졌다.

또한, 확인적 요인분석 결과로서 구조모델 추정에 대한 기각비(C.R.: critical ratio)의 크기를 절대값이 1.96 이상 기준으로 해석하고자 할 경우, 본 연구의 모형은 각 측정변수의 기각비(C.R.)가 1.96을 크게 초과하며, 유의수준  $p<0.001$ 에서 유의한 것으로 검증되었다. 따라서 본 연구에서 수집된 자료를 바탕으로 가설검증이 가능하다는 사실이 입증되었다.



<그림 2> 확인적 요인분석 결과(표준화 추정치)

<표 7> 확인적 요인분석 결과

구분	Estimate	S.E.	C.R.	P
프로그램 시설 및 환경3 <---	1.000			
프로그램 시설 및 환경1 <---	1.136	.086	13.160	***
프로그램 시설 및 환경2 <---	1.111	.083	13.337	***
프로그램 시설 및 환경4 <---	.876	.094	9.332	***
프로그램 서비스 지원1 <---	1.000			
프로그램 서비스 지원4 <---	1.097	.104	10.502	***
프로그램 서비스 지원3 <---	1.196	.097	12.358	***
프로그램 서비스 지원2 <---	1.136	.116	9.785	***
프로그램 도서 및 내용3 <---	1.000			
프로그램 도서 및 내용1 <---	.967	.088	10.950	***
프로그램 도서 및 내용2 <---	.935	.079	11.815	***
프로그램 작가 및 인력4 <---	1.000			
프로그램 작가 및 인력2 <---	.931	.060	15.419	***
프로그램 작가 및 인력3 <---	1.024	.064	15.949	***
만족도3 <---	1.000			
만족도2 <---	1.089	.084	13.021	***
만족도1 <---	1.028	.073	14.158	***
이용의도4 <---	1.000			
이용의도1 <---	1.295	.115	11.242	***
이용의도2 <---	1.265	.106	11.930	***

$\chi^2 = 394.965$ ,  $df = 155$ ,  $p = .000$ ,  $CFI = .904$ ,  $RMR = .034$ ,  $NFI = .849$ ,  $TLI = .883$ ,  $IFI = .906$ ,  $PCFI = .738$ ,  $PNFI = .693$

\*\*\*  $p < 0.001$

### 4.3 가설검증 및 분석

본 연구의 모형은 6가지의 변수로서 프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프로그램 시설 및 환경, 만족도, 이용의도로 구성하였다. 연구모형의 요인은 탐색적 요인분석을 통해 도출되었으며, 확인적 요인분석을 통해 요인변수들에 대한 타당성이 입증되었다.

연구모형에 대한 개념 타당성 검증의 기준은 다음과 같다. 증분적합지수로서 비교부합지수(CFI)와 표준적합지수(NFI)가 0.9보다 크면 우수, 0.8보다 작으면 양호한 것으로 판단하며,  $\chi^2$ 에 대한 p값은 0.05 이하면 바람직하다고 본다.

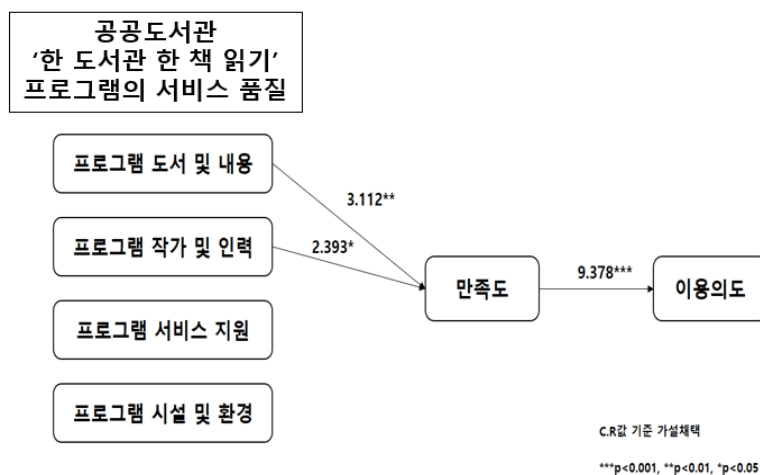
본 연구의 전체 연구모형에 대한 적합도 지수는  $\chi^2=379.165$ ,  $df=59$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값=0.000, 비교부합지수(CFI)=0.904, 원소 간 평균 차이(RMR)=0.035, 표준적합지수(NFI)=0.847, Tucker-Lewis 지수(TLI)=0.885, 간명기초부

합지수(Parsimonius CFI)=0.757, 간명표준부합지수(Parsimonius NFI)=0.709로 나타났다.

위의 판단기준에 따라 살펴보면, 본 연구모형은 비교부합지수(CFI)가 0.904로 0.9 이상이기엔 우수하고, 표준적합지수(NFI)는 0.847로 0.8 이상이기엔 양호한 것으로 확인되었다.  $\chi^2$ 에 대한 p값도 0.000으로 0.05 이하로서 바람직한 것으로 밝혀졌다. 따라서 위의 적합도 지수들을 종합적으로 고려했을 때 본 연구의 전체 연구모형은 수용할만한 모형이라는 사실이 검증되었다.

최종 연구모형의 검증결과는 <그림 3>과 같으며, 구조방정식의 분석결과를 표로 제시하면 <표 8>과 같다.

가설채택의 통계적 근거는 기각비(C.R.)의 절대값이 1.96 이상이고, p값이 0.05보다 작으면 채택된 것으로 판단한다. 유의수준 95% 수준에서 가설이 채택된 경우에는 별표(\*) 1개로서  $p<0.05$ , 유의수준 99% 수준에서 가설이 채택된 경우에는 별표(\*\*) 2개로서  $p<0.01$ , 유



<그림 3> 연구모형 분석결과

〈표 8〉 연구모형 구조방정식 분석결과

구분	가설		Estimate	S.E.	C.R.	P	채택 유무
H1	프로그램 도서 및 내용	--> 만족도	.489	.157	3.112	.002**	채택
H2	프로그램 작가 및 인력	--> 만족도	.345	.144	2.393	.017*	채택
H3	프로그램 서비스 지원	--> 만족도	.049	.116	.426	.670	기각
H4	프로그램 시설 및 환경	--> 만족도	.113	.094	1.201	.230	기각
H5	만족도	--> 이용의도	.743	.079	9.378	***	채택

$X^2=379.165$ ,  $df=59$ ,  $p=.000$ ,  $CFI=.904$ ,  $RMR=.035$ ,  $NFI=.847$ ,  $TLI=.885$ ,  $IFI=.905$ ,  $PCFI=.757$ ,  $PNFI=.709$   
 \*\*\*  $p<0.001$ , \*\*  $p<0.01$ , \*  $p<0.05$

의수준 99.9% 수준에서 가설이 채택된 경우에는 별표(\*\*\*) 3개로서  $p<0.001$ 의 기호로 표현한다.

이를 토대로 보면, 총 5개의 가설 가운데 기각비(C.R.)의 절대값이 1.96 이상이고, p값이 0.05보다 작은 가설 3개(H1, H2, H5)가 채택되었다. 검증결과 및 이를 토대로 도출한 시사점을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 가설 H1으로서 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 도서 및 내용은 만족도에 기각비(C.R.)값이 3.112로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향력을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 도서 및 내용이 좋을수록 만족도는 증가한다는 것을 의미한다.

둘째, 가설 H2로서 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 작가 및 인력은 만족도에 기각비(C.R.)값이 2.393으로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향력을 주는 것으로 검증되었다. 이는 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 작가 및 인력이 좋을수록 만족도는 높아진다는 것을 뜻한다.

즉, 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 만족도에 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향을 미치는 서비스 품질요인은 프로그램의

도서 및 내용 요인과 작가 및 인력 요인으로 밝혀졌다.

이를 통해 도출된 시사점으로서 향후 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 만족도를 보다 제고시키기 위해서는 선정도서와 토론 및 프로그램 수준의 적절성과 내용의 유의성에 무게를 두어야 할 것이다. 더불어 선정작가와 토론 및 프로그램 담당 인력의 전문성도 더욱 중시해야 할 것으로 보인다.

특히 무엇보다 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 추진 협의회 위원들 및 사서들의 의견과 함께 실제적인 지역주민의 니즈를 균형 있게 반영하여 도서 및 작가를 선정하는 일에 심혈을 기울여야 할 것으로 사료된다. 지식과 진행방법 측면에서의 전문성뿐만 아니라 지역주민과 소통하고 공감하려는 토론 및 프로그램 담당 인력의 태도도 반드시 선행되어야 한다는 사실을 명심해야 할 것이다.

셋째, 가설 H5로서 만족도는 이용의도에 기각비(C.R.)값이 9.378로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향력을 주는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램 참여자들의 만족도가 높을수록 이용의도는 증가한다는 것으로 해석할 수 있다.

넷째, 기각비(C.R.)가 높을수록 더 큰 영향을

주는 것으로 판단한다. 이에 본 연구모형에서 가장 큰 영향력을 주는 구간은 기각비(C.R.)값이 9.378인 만족도가 이용의도에 미치는 구간으로 파악되었으며, 다음으로는 기각비(C.R.)값이 3.112인 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 도서 및 내용이 만족도에 미치는 구간으로 확인되었다.

이를 토대로 시사점을 도출하면, 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도와 이용의도 모두에 영향을 미치는 요인은 프로그램의 도서 및 내용 요인과 작가 및 인력 요인이라는 점을 알 수 있다. 사실 이 두 가지의 요인은 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 핵심이자 기본 틀이라 할 수 있다. 따라서 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도 및 이용의도를 높이기 위해서는 기본에 충실하여 운영해야 할 것이다. 앞으로 본립도생(本立道生)의 가치를 더욱 중시하여 운영한다면, 공공도서관을 거점으로 한 지역사회 대중독서운동은 보다 활성화될 수 있을 것으로 판단된다.

## 5. 결론

본 연구는 서울특별시 J구 구립도서관을 중심으로 하여 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질요인(프로그램 도서 및 내용, 프로그램 작가 및 인력, 프로그램 서비스 지원, 프로그램 시설 및 환경)을 파악하고, 만족도가 이용의도에 미치는 영향 관계를 검증하였다.

연구결과 및 시사점을 종합하면 첫째, 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 도서

및 내용은 만족도에 기각비(C.R.)값이 3.112로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 둘째, 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 작가 및 인력은 만족도에 기각비(C.R.)값이 2.393으로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 앞으로 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램의 만족도를 높이기 위해서는 무엇보다 프로그램의 도서 및 내용 측면에서 선정도서와 토론 및 프로그램 수준의 적절성과 내용의 유익성을 중시해야 할 것이다. 또한, 프로그램의 작가 및 인력 측면에서 선정작가와 토론 및 프로그램 담당 인력의 전문성도 가볍게 여겨서는 안 될 것이다.

셋째, 만족도와 이용의도의 영향 관계에서 만족도는 이용의도에 기각비(C.R.)값이 9.378로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램 참여자들의 만족도가 높을수록 이용의도는 증가한다는 사실을 알 수 있다.

공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 사업은 일회성이 아닌 장기적인 차원에서 접근해야 하는 독서운동이다. 따라서 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램을 향후 재이용 및 타인에게 추천하려는 의도를 증가시킬 수 있는 방안을 강구할 필요성이 있다. 이에 연구결과를 토대로 하여 '한 도서관 한 책 읽기' 운동의 만족도 및 이용의도를 향상시킬 수 있는 미래지향적인 운영 방향을 제안하면 다음과 같다.

선정도서와 토론 및 프로그램 수준의 적절성이 프로그램의 만족도와 이용의도에 유의한 영

향을 미치는 것으로 검증된 점을 바탕으로 하여 대상을 초·중·고 학생들로 제한하여 이들의 수준에 맞춘 '학교로 찾아가는 토론프로그램'을 진행할 것을 제안한다. 한 사례로서 의정부시는 '한 도시 한 책 읽기' 사업을 추진하면서 직접 초·중·고등학교로 찾아가서 진행하는 독서 토론 프로그램을 운영함으로써 학생들의 독서 열 증대에 기여하고 있다(우서연, 2021).

더불어 선정도서와 토론 및 프로그램 수준을 가정에 초점을 맞춘 '한 가정 한 책 읽기' 운동을 추진할 것을 제안한다. 예를 들면, 단양군립 도서관은 가정에서 읽고 싶은 책 '한 권'을 선정해서 가족 구성원이 함께 읽는 '한 가정 한 책 읽기' 운동을 운영하고 있으며, 도서관은 추천 도서를 제공해주고, 선정된 도서의 대출 기간을 연장해주며, 작가와의 만남 등의 프로그램을 진행하고 있다(이상진, 2021).

또한, 프로그램 내용의 유익성이 프로그램의 만족도와 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증된 결과를 토대로 지역주민의 독서를 장려하는 '책 읽기'에서 한 단계 더 나아가서 시민들의 글 창작 및 책 출판을 지원하는 '책 쓰기' 운동을 추진할 것을 제안한다. 실제 김해시는 2007년부터 시립도서관과 함께 '책 읽는 도시' 운동을 시작한 이래로 15년 동안 쌓아온 성과를 바탕으로 시민들의 시·소설 창작과 출판을 지원하는 프로그램을 운영함으로써 '책 쓰는 도시'로 진화하고 있다(이정훈, 2021).

본 연구의 결과는 향후 국내 공공도서관 '한 도서관 한 책 읽기' 프로그램 서비스의 질을 제고시키기 위한 유용한 기초자료로 활용됨으로써 공공도서관이 지역사회와 상생하는 독서문화 거점기관으로 확고히 자리매김하는데 이바지할 수 있을 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김선아 (2014). 대구지역 공공도서관 북스타트 프로그램 운영현황 및 이용자만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.
- [2] 김수연 (2017). 시각장애인의 독서문화프로그램 만족도가 시각장애인도서관 신뢰도와 충성도에 미치는 영향. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- [3] 도서관정보정책위원회 (2019). 2019-2023 제3차 도서관발전종합계획(12-1371748-000011-01). 도서관정보정책위원회.
- [4] 도현주 (2008). 문화프로그램 이용자의 만족도 및 충성도 분석: 서울시 강서지역 공공도서관과 문화센터를 중심으로. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.
- [5] 박지영 (2014). 공공도서관의 평생교육 프로그램에 대한 만족도가 도서관 충성도 및 인식에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- [6] 손창기 (2007). 대구광역시 공공도서관 문화프로그램 실태조사를 통한 고객만족도 분석. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.



- [7] 송수연, 김한경 (2020). 언택트 시대의 대학교육: 코로나19에 따른 비대면 강의 만족도와 수강지속 의사에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *아시아교육연구*, 21(4), 1,099-1,126.  
http://dx.doi.org/10.15753/aje.2020.12.21.4.1099
- [8] 우서연 (2021. 09. 24.). 의정부시, 한 도시 한 책 읽기 사업 추진. 위클리오늘,  
출처: <http://www.weeklytoday.com/news/articleView.html?idxno=407560>
- [9] 이만수 (1998). 讀書에 관한 名言의 研究. *한국문헌정보학회지*, 32(1), 97-128.
- [10] 이상진 (2021. 02. 18.). 단양군립도서관 한 가정 한 책 읽기 운동 추진. *대전일보*,  
출처: [http://www.daejonilbo.com/news/newsitem.asp?pk\\_no=1459183](http://www.daejonilbo.com/news/newsitem.asp?pk_no=1459183)
- [11] 이정훈 (2021. 12. 17.). 책 읽는 도시에서 이제는 책 쓰는 도시로. *연합뉴스*,  
출처: <https://www.yna.co.kr/view/AKR20211222130700052?input=1195m>
- [12] 최지우, 장우권 (2021). 다문화가족의 북스타트 선호프로그램 만족도와 재이용의도에 관한 연구. *한국비블리아학회지*, 32(1), 361-390. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.361>
- [13] 최창운 (2021. 05. 08.). 광양시립도서관, 다양한 독서 진흥 시책 펼친다. *뉴스메이커*,  
출처: <http://www.newsmaker.or.kr/news/articleView.html?idxno=115624>
- [14] Cristobal, A. S. (2018). Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: relationship to customer loyalty. *library philosophy and practice (e-journal)*, 1706. Available: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1706>
- [15] Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw Hill.
- [16] Rizky, T. D., Huda, N., Muslikh, M., & Rini, N. (2020). Analysis (LibQual) on loyalty and library satisfaction: a case study in YARSI University Library Service Center. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 16(2), 182-195. <https://doi.org/10.33830/jom.v16i2.963.2020>
- [17] Srirahayu, D. P., Hartini, S., & Handriana, T. (2020). The effect of service quality and satisfaction on loyalty of college library users in Indonesia. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 4311. Available: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4311>
- [18] Tajedini, O., Khasseh, A. A., Afzali, M., & Sadatmoosavi, A. (2020). How to increase the loyalty of public library users? a qualitative study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(2), 317-330. <https://doi.org/10.1177/0961000619856081>
- [19] Van, D. V. & Ferry, J. (1980). *Measuring and Assessing Organizations*. New York: Wiley.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kim, S. A. (2014). A Study on the Current Operation and User Satisfaction of Bookstart

- Programs Focusing on Public Libraries in the Daegu Area. Master's thesis, Keimyung University, South Korea.
- [2] Kim, S. Y. (2017). A Study on Influences of Satisfaction on Reliability and Loyalty for Reading Culture Program in Library for the Blind and Visually Impaired. Master's thesis, Sungkyunkwan University, South Korea.
- [3] Committee on Library and Information Policy (2019). Third Library Development Plan 2019-2023 (12-1371748-000011-01). Committee on Library and Information Policy.
- [4] Do, K. Y. (2008). 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, South Korea.
- [5] Patk, J. Y. (2014). A Study on Influences of Satisfaction for Lifetime education Program in Public Library on Library Royalty and Recognition. Master's thesis, Sungkyunkwan University, South Korea.
- [6] Son, C. K. (2007). Analysis on the User Satisfaction of the Daegu Metropolitan Public Library Cultural Programs. Master's thesis, Keimyung University, South Korea.
- [7] Song, S. Y. & Kim, H. K. (2020). Exploring factors influencing college students' satisfaction and persistent intention to take non-face-to-face courses during the COVID-19 pandemic. *Asian Journal of Education*, 21(4), 1,099-1,126. <http://dx.doi.org/10.15753/aje.2020.12.21.4.1099>
- [8] Woo, S. Y. (2021. 09. 24.). Uijeongbu City, 'One City, One Book' promotion. *WeeklyToday*, Available: <http://www.weeklytoday.com/news/articleView.html?idxno=407560>
- [9] Lee, M. S. (1998). A study of wise sayings related to reading. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(1), 97-128.
- [10] Lee, S. J. (2021. 02. 18.). Danyang Public Library, 'One Family, One Book' promotion. *Daejeonilbo*, Available: [http://www.daejeonilbo.com/news/newsitem.asp?pk\\_no=1459183](http://www.daejeonilbo.com/news/newsitem.asp?pk_no=1459183)
- [11] Lee, J. H. (2021. 12. 17.). From a City of Reading to a City of Writing. *Yonhapnews*, Available: <https://www.yna.co.kr/view/AKR20211222130700052?input=1195m>
- [12] Choi, J. W. & Chang, W. K. (2021). A study on the satisfaction and reuse intention of the book start preference program of multicultural families. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 32(1), 361-390. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.361>
- [13] Choi, C. Y. (2021. 05. 08.). Gwangyang Municipal Library launches various reading promotion policies. *NewsMaker*, Available: <http://www.newsmaker.or.kr/news/articleView.html?idxno=115624>