

# 도서관이 삶의 질에 미치는 영향의 측정에 관한 연구

## A Study on the Measurement of the Influence of Libraries on the Quality of Life

노 영 희(Younghee Noh)\*

### <목 차>

I. 서론	4. 자료분석
II. 이론적 배경	IV. 분석결과
1. 삶의 질의 개념과 구성요소	1. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증
2. 선행연구	2. 상관관계분석
III. 연구설계 및 방법론	3. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질에 미치는 영향
1. 연구대상	V. 논의 및 제언
2. 측정도구	VI. 결론
3. 연구가설 및 연구모형	

### 초 록

본 연구에서는 도서관에서 제공하는 서비스 만족도가 소득·고용, 교육, 문화·여가, 가족·공동체, 시민참여, 안전·환경, 주관적 만족도로 구성되는 삶의 질에 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 이를 위해 공공도서관 이용자들을 대상으로 설문을 수행하였으며, 측정도구의 정규분포 정도(왜도와 첨도)와 타당성 및 신뢰도 검증을 하였다. 첫째, 도서관 서비스 만족도가 소득 및 고용 부분의 삶의 질에 부분적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 도서관 서비스 만족도는 삶의 질 중 교육·문화·여가/건강 등에 대한 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 도서관에 대한 종합적인 만족도는 삶의 질 중 문화·여가/건강 등에 대한 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 도서관의 프로그램서비스, 종합적 부분에 대한 만족도가 높을수록 가족·공동체 만족도 역시 높은 것으로 나타났다. 다섯째, 도서관의 프로그램서비스와 종합적 부분이 높아질수록 시민참여는 증가하는 것으로 나타났다. 여섯째, 도서관의 프로그램서비스에 대한 만족도가 증가할수록 안전·환경에 대한 만족도 역시 높아지는 것으로 나타났다. 마지막으로 도서관의 공간/장소서비스와 도서관에 대한 종합적인 만족도가 높을수록 주관적 만족도는 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 도서관에 대한 각종 지원을 통해 국민의 삶의 질 및 만족도를 향상시킬 수 있음을 시사하고 있다.

키워드: 도서관 서비스, 도서관 서비스 만족도, 삶의 질, 영향관계

### ABSTRACT

The purpose of this study is to examine what influence the satisfaction of the services rendered by libraries has over the satisfaction of life, which is consisted of income employment, education, cultural leisure, family community, citizenry participation, safety environment, and subjective satisfaction. To this end, a questionnaire survey was conducted with the users of public libraries, and the extent of the measurement tools' regular distribution (skewness and kurtosis), validity and reliability were validated. First, it turned out that the satisfaction of library service has a significant influence over the satisfaction of life for income and employment. Second, the satisfaction of library service turned out to have a significant influence on the educational part of the satisfaction of life partially. Third, the overall satisfaction of library turned out to have influence over the satisfaction of culture, leisure, and health among the satisfaction of life. Fourth, it turned out that the greater the satisfaction of the library's program services and comprehensive parts, the higher the family and community satisfaction will be. Fifth, the citizenry participation increased as the library's program services and comprehensive parts increased. Sixth, as the satisfaction of library services increased, the satisfaction of safety and environment also increased. Finally, the subjective satisfaction increased as the library's space and place services and the library's overall satisfaction increased. Such research results suggest that various support for libraries could improve the quality of life and satisfaction of the people.

Keywords: Library service, Stisfaction of library service, Satisfaction of life, Influence of libraries

\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr)

•논문접수: 2019년 08월 09일 •최초심사: 2019년 08월 29일 •게재확정: 2019년 12월 11일

•한국도서관·정보학회지 50(4), 101-135, 2019. [http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.50.201912.101]

## I. 서론

도서관은 국민에게 지식정보를 제공함으로써 지적 평등을 유지하고자 노력하는 기관이며, 최근에는 복합문화기능이 강화되어 도서관 내에 문화 향유를 위한 공간, 창의성을 발휘할 수 있는 메이커스페이스, 힐링 및 커뮤니티 활성화를 위한 북카페 등이 설치되어 운용되고 있다. 이러한 기능이 복합된 도서관은 사람이 태어나 자라고 배우고 쉬고 즐기는 일상생활에 필요한 기반시설로 인정받고 있으며, 이에 정부는 포용국가의 핵심과제로 삼고 있는 삶의 질 향상에 필수적인 생활 SOC 시설에 도서관을 포함시키기도 했다. 정부의 계획에 따르면 모든 시·군·구에 작은도서관이 1개씩 설치되며 노후도서관은 북카페형 공간 등으로 리모델링되는 것 등(이동현 2018)을 보았을 때 도서관이 국민의 삶을 개선시켜 주는 기관이라는 것을 국가도 인정하고 있음을 알 수 있다.

이러한 도서관들의 증가는 이용자들의 지적 욕구를 충족시켜 주기도 하지만, 이용자인 지역주민의 삶의 질을 높이는데 기여할 수 있을 것이다. 삶의 질(Quality of Life)이란 여러 가지 측면으로 해석되고 정의되고 있지만, 일반적인 개인의 경험을 포함한 육체적, 정서적, 사회적 영역의 안녕한 상태(Clipp 2002)라고 정의되기도 하고, 신체적, 사회적, 경제적 요인들의 안녕상태(김미령 2006)라고 정의되기도 하는, 매우 포괄적이며 다양한 측면을 포함하는 다차원적인 개념이기도 하다.

삶의 질과 유사한 개념으로 안녕(Well-being), 복지(Welfare), 삶의 만족도/생활만족도(Life Satisfaction), 행복감(Happiness), 사회지표(Social Indicator), 생활수준(Standard of Life), 주관적 안녕감(Subjective well-being), 생활의 질 등과 같은 개념이 있다(한국보건사회연구원 1996).

이러한 삶의 질에 대해 많은 연구자들은 특정 척도를 사용해서 평가하고자 하는 시도를 하고 있으며, 국가적인 차원에서도 삶의 질을 포괄적으로 측정하고 있다. 우리나라의 경우 통계청 통계개발원에서는 한국사회가 산업화와 민주화의 동시달성에도 불구하고 국민들의 삶에 대한 만족도나 행복수준은 그리 높지 않으며, 새로운 사회문제에 직면하고 있는 상황에서, 기존의 경제 성장 중심의 정책에서 삶의 질 제고로의 정책적인 관심의 전환이 필요한 상황이라고 주장하면서, 삶의 질을 측정함으로써 정책적 대응 방안을 모색하고자 하였다. 즉 삶의 질을 구성하는 세부 생활영역별 현황을 주요 지표로 측정하고, 이를 통해서 국민의 삶의 질의 현주소를 객관적으로 제시하고자 하였다(통계청 통계개발원 2017). 국민 삶의 질 측정은 삶의 질 개선을 위한 정책수립과 시행에 필요한 기초자료를 제공하는데 목적을 두고 있으며, 이를 바탕으로 우리사회의 장점과 취약점을 파악하고 삶의 질 증진을 위한 영역별 해결과제 및 개선방안 마련을 위한 기초자료로 활용될 수 있도록 하고자 하였다.

삶의 질을 측정하고 측정결과를 기반으로 개선방안을 모색하려는 시도는 연구자들에 의해

서도 수행된 것을 알 수 있는데, 예를 들어 김상균(1996)은 삶의 질이란 시·공간에 구애받지 않은 절대적 개념이 아닌 사회구성원들의 가치관과 관습에 따라 변화할 수 있기 때문에, 사회구성원들을 둘러싸고 있는 다양한 환경적 변화에 대하여 개인과 사회가 어떻게 지각하고 판단하는가를 상대적인 관점에서 확인하고 평가하여야 한다고 주장하였다.

삶의 질에 영향을 미치는 기관이나 요인은 다양할 것이다. 국가의 각종 사회복지 정책, 경제 정책, 사회적 변화, 기술의 발전 등을 포함하여 각종 문화기관 등은 지역주민의 삶에 직간접적인 영향을 미칠 것이다. 도서관도 그 중의 하나일 것이며, 따라서 우리 동네 공공도서관이 지역주민의 삶에 얼마나 영향을 미치는지를 평가해 볼 필요가 있다고 본다. 이에 본 연구에서는 도서관에서 제공되는 각종 공간, 프로그램, 장서, 인력 등의 서비스가 국민의 주관적 삶의 질에 영향을 미치는지를 분석해 보고자 한다. 이를 통해 지역주민의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 방향을 제안하고, 향후 관련 정책을 수립하는데 기초자료가 될 수 있도록 하자고 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 삶의 질의 개념과 구성요소

#### 가. 삶의 질의 개념

삶의 질을 측정하기 위해서는 그 개념부터 명확히 할 필요가 있다. 그러나 삶의 질에 대한 정의는 학문분야나 삶의 영역마다 약간씩 다른 의미로 정의를 내리고 있음을 알 수 있다. 객관적 측면을 강조한 학자들을 살펴보면, Benn(1973)은 삶의 질을 사람들의 여유와 만족한 삶을 위한 사회적 시스템 등의 창조라 하였고, Young(1973)은 삶의 질을 측정가능한 객관적 지표에 의해 경제적 환경에 따라 측정되는 것으로 보았다.

심리적·주관적 측면을 강조한 학자들을 살펴보면, Mitchell, Logothetti, Kantor(1973)는 삶의 질을 어떤 개인이 일정기간에 자신의 전반적인 욕구를 인식하거나 감지하는 만족감이라고 정의하고 있고, Johnson, McCauly, Copley(1982)는 삶의 질을 신체적·정신적·사회적·경제적 요인 등의 복합적인 상황에서 개인의 표현이나 개인이 경험한 주관적인 만족감으로 보고 있다. Burckhardt(1985)는 삶의 질에 대해서는 삶에 대한 만족과 불만족으로, 정서적인 측면에서는 행복과 불행에 대한 느낌, 그리고 유쾌함과 불유쾌함 간의 조화 등을 다루고 있다. Ferrans and Powers(1985)는 삶의 질을 개인이 중요하다고 하는 생활영역에 대한 만족도의 정도라고 정의하고 있다. 또한 Schunaker, Anderson, Czajkowski(1990)은 삶의 질은 개인의 일상생활 경험에서 어느 정도 만족스러워 하는지를 지칭하는 개념이라 했다. Zhan(1992)은 삶의 질은 주관적인 평가로 얻어진 생활 전반에 대한 만족감의 총칭이라고 정의하고 있다.

한편, 손화희 등(2000)은 삶의 질은 심리적이고 주관적인 안녕감, 일상 생활만족도와 행복감, 긍정적이거나 부정적 정서, 사기 등과 같은 개인의 생활조건에 따른 주관적인 삶의 만족도 상태라 했다. 최수정(2000)은 삶의 질은 개인의 일상생활에서 경험하는 전반적인 삶의 영역에서 개인적으로 느끼는 삶의 만족도라 했다. 삶의 질은 건강, 사회활동, 직장, 여가, 지역 사회, 대인관계, 가족관계 등의 다양한 삶의 영역(life domains)에서의 경험과 개인의 타고난 기질을 통해 형성된, 현재 삶에 대한 주관적 평가 혹은 심리적 안녕감을 의미하는 것이다 (Sirgy et al. 2006).

삶의 질의 객관적 측면과 주관적 측면의 양자를 모두 강조하는 정의도 있다. 예컨대, OECD(1974)는 삶의 질을 주관적 측면과 객관적 측면의 총체라고 보고 있다. Shin과 Johnson(1978)은 삶의 질은 개인의 욕구와 필요, 욕망 등을 만족시킬 수 있는 자원을 소유하고 개인이 발전 가능한 활동에 참여하면서 다른 사람과의 비교를 통해 얻게 되는 삶의 만족도라 했다. Campbell(1988)의 삶의 질에 대한 정의는 곧 삶의 전반적인 상황이나 경험들에 대하여 개인의 주관적인 평가와 만족상태를 의미하고 있다. Lawton(1991)은 삶의 질은 과거와 현재, 그리고 미래라는 연속선상의 시간 속에서 공존하고 있는 인간과 환경이 하나의 체계를 형성하고 인간의 내면에 자리 잡고 있는 주관적 평가기준과 외적으로는 사회적 법칙으로서 평가기준에 의해 다차원적인 평가에 의한 결과라고 했다. Bowling(2003)는 개인의 체험, 건강, 가치와 사회적, 환경적 요인의 안정적인 상태로 보고 있다.

학자들의 삶의 질에 대한 정의는 연구목적에 따라 매우 다양한 정의를 내리고 있지만, 기본적으로 삶의 질은 신체적, 정신적, 경제적, 사회적, 문화적 영역 등 총체적 영역과 관련된 개념이라고 할 수 있으며, 따라서 본 연구에서는 삶의 질은 신체적, 사회적, 경제적, 정신적, 문화적 요인들의 안녕상태라고 정의하고자 한다.

#### 나. 삶의 질의 구성요소

삶의 질의 구성요소도 객관적 측면과 주관적 측면으로 구분하여 볼 수 있다. 주관적 측면은 긍정적 측면과 부정적 측면으로 분류되며, 긍정적 측면의 요소로서 Lawton(1983)은 노인들의 삶의 질에 대한 연구에서 행복(happiness)과 긍정적 감정(positive affect), 신경증 혹은 부정적 감정(neuroticism or negative affect), 그리고 성취한 것과 기대감 사이의 일치여부(congruence between desired and attained goals)로 나누었다. Diener(1984)는 주관적인 복지개념을 심리적 복지와 동일한 의미로 사용하면서 행복감, 생활만족도, 긍정적 정서 등을 주관적 복지개념에 포함하였다. 그리고 삶의 질에 대한 종합적인 측면에서 주관적 복지를 강조하고 있다. Williams(1988)은 혼인상태가 삶의 만족도에 미치는 영향 연구에서 삶의 만족도를 전반적 행복도(general happiness), 자아존중감(self-esteem), 심리적 괴로움(psychological distress), 그리고 우울도(depression) 등의 네 가지 하위차원으로 분류하고 있다. Ryff와 Essex(1991)는 삶의 만족도를 생애주기발달의 근거로 자아수용과 타인과

의 긍정적 관계, 그리고 자율성과 환경지배, 그리고 인생의 목적과 개인적 성장 등 6개의 하위영역으로 구분했다. 한편 Pina와 Bengtson(1993)은 삶의 만족도를 긍정적인 정서와 부정적인 정서, 그리고 우울증 등의 차원으로 분류했다. 삶의 질에 관한 국내의 선행연구에서도 삶의 만족도를 두 차원으로 분류하고 긍정적 측면에서는 자기통제감과 자기유능감, 그리고 자아존중감과 긍정적 정서, 그리고 기쁨과 행복감, 그리고 결혼만족도와 부모 역할만족도, 그리고 직업만족도와 삶의 만족도를 측정지표로 사용하였다. 부정적 측면에서는 우울과 불안, 그리고 고독감과 스트레스, 그리고 적대감 등 주요 구성요소를 포함시켜 측정하고 있다(김운정, 최혜경 2000; 손덕순 2005; 배진희 2006; 김정엽, 이재모 2008; 조상희 2011; 윤순덕 2004; 김다울 2006; 박혜성 2007; 황성용 2008; 전혜숙 2010).

그러나 최근에는 삶의 질을 긍정적·부정적 차원 중 어느 한 가지 차원의 하위영역에 초점을 두고 삶의 질을 측정하려는 시도가 증가하고 있으며, 특히 긍정적인 측면에 초점을 둔 삶의 질에 대한 연구에 대한 관심이 증가하고 있다. Veit and Ware(1983)은 개인의 행복과 관련된 질문으로 삶의 질을 측정하는 것이 타당하다고 주장하고 있으며, Fodyce(1988)은 삶의 질 그리고 사기를 상호관련 되는 개념으로 보고 있다. Diener(1994)도 삶의 질을 행복감, 심리적 복지감 및 긍정적 정서의 세 유형으로 분류하여 삶에 대한 종합적인 평가를 측정하고 있다. 또한 국내에서도 삶의 질의 긍정적 차원으로 심리적 복지감(이성은 2011; 최현석, 하정철 2012; 이신숙 2011), 자아효능감(김석일 2007; 황은희, 신수진, 정덕유 2011; 최성범 2007), 행복감(오수일, 신혜숙 2008; 한권상, 김종필 2010; 윤천성, 김정숙 2010; 방영숙, 남기민 2009), 사기(유양경 2004; 박현식 2008) 등을 제시하고 있다.

## 2. 선행연구

서비스는 다양한 기관에서 제공되고 있으며, 각 서비스 기관에서는 다양한 방법으로 서비스 만족도와 개선방향을 모색하고 있는 것을 알 수 있다. 그 중 수혜자가 느끼는 서비스 만족도가 삶의 질에 어느 정도 영향을 미치는지에 대한 연구도 상당히 수행된 것을 알 수 있다. 박영숙, 이화연, 권윤희(2011)는 취약계층 재가노인의 기능적 건강상태와 맞춤형 방문건강관리 서비스 만족도 및 삶의 질과의 관계를 검증하는 연구를 수행했다. 자료수집은 D시 B구 1개 지역보건소 방문보건센터에 등록되어 있는 65세 이상 노인 399명을 대상으로 보건보직부에서 권고하여 맞춤형 방문건강관리서비스 기록지에 사용하고 있는 측정도구를 이용하여 2010년 6월부터 9월까지 하였다. 자료분석은 SPSS 17.0 프로그램을 이용하여 t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation coefficients를 검증하였다. 연구결과, 기능적 건강상태와 삶의 질, 맞춤형 방문건강관리서비스 만족도와 삶의 질에서 정적 상관관계가 있었으며, 기능적 건강상태와 맞춤형 방문건강관리 서비스 만족도는 상관관계가 없었다. 이러한 결과는 맞춤형 방문건강관리 사업의 효과적인 관리를 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

고명철(2013a)은 상향확산이론(bottom-up spillover theory)을 토대로 공공서비스 만족도와 정부성과, 그리고 삶의 질 간 구조적인 관계를 분석해, 향후 공공부문의 효율적인 성과관리를 위한 정책적 시사점을 제시하였다. 분석 결과, 서비스 분야에 따라 그 영향력은 상이하지만, 공공서비스 만족도가 정부성과와 삶의 질의 인식 형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정부성과는 삶의 질에 대한 직접적인 영향요인으로 작용하고 있을 뿐만 아니라 서비스만족도를 삶의 질에 매개하는 역할도 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공공서비스 만족도의 효과가 정부성과와 삶의 질에 상향확산식으로 미치고 있음을 의미하는 것이다. 또한 고명철(2013b)은 지방정부가 제공하는 공공서비스의 질이 시민들의 삶에 지대한 영향을 미친다는 시각에서, 공공서비스 만족도가 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는 지 분석하였다. 상향확산식 시각에서 삶의 질에 미치는 공공서비스 만족도의 효과를 분석함에 있어, 다중대체법(MI)을 통해 불완전 자료를 보완함으로써 통계적 신뢰성을 확보하고자 하였다. 분석결과, 경찰서비스, 도서관서비스, 여가서비스, 복지서비스 만족도 변인이 지역사회 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 비(非)경제개발 영역에서의 공공서비스 질 향상에 지방정부가 많은 관심을 기울여야 한다는 것을 제시하며, 서비스 유형에 따라 시민 선호와 욕구가 반영되는 정도가 상이하다는 것을 제시하는 것이다.

고광용과 고명철(2017)은 Peterson의 정책유형론을 바탕으로 미국 159개 도시의 공공서비스 분야별 시민만족도와 지역사회 삶의 질 간 관계를 실증 분석하였다. 회귀분석 결과, 개발정책과 할당정책이 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 할당정책이 개발정책에 비해 삶의 질에 보다 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 재분배정책은 삶의 질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구는 지방정부 단체장들이 경제개발 정책뿐만 아니라 소방·안전, 여가문화 등의 비경제 분야에서도 우수한 정책 및 공공서비스 생산에 많은 관심을 기울여야 하며, 공공서비스 유형에 따른 시민 만족도가 지역주민들의 삶의 질 인식에 미치는 영향이 상이하다는 점을 감안할 때 시민들의 삶의 질 제고를 위한 전략적 접근이 필요하다는 것을 제안하고 있다. 박수황, 박은정, 장경배(2017)는 소셜커머스 사이트에서 제품을 구매한 소비자들을 대상으로 고객만족도 분석을 통해 고객충성도와 더 나아가 삶의 질 향상에 어떠한 영향을 주는지 측정하였다. 향후 선행연구에 대한 가설을 도출하고 설문조사를 실시했다. 분석 방법에서는 요인분석, 선형회귀분석과 구조방식을 활용하여 분석을 통해 서비스품질이 고객만족에 대한 상관관계를 알아보고 더 나아가 충성도와 삶의 질에 대한 연구가 진행되었다.

강혜진과 차세영(2018)은 지방 주민들의 의료서비스 만족도가 이들의 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고, 이러한 양자의 관계가 주민들의 연령대에 따라서 달라질 수 있음을 확인하고자 하였다. 이를 위하여 전국의 235개 지방자치단체를 대상으로 한 서베이 자료를 활용하여 의료서비스 만족도가 주민들의 삶의 질(전반적 삶의 질, 건강관련 삶의 질)에 어떠한 영향을 미치는지를 연령을 중심으로 조절효과 모형을 분석하였다. 모형의 분석결과,

주민들의 의료서비스 만족도는 건강관련 삶의 질과 전체적 삶의 질 모두와 긍정적인 관계를 보이는 것으로 나타났으며, 연령대는 양자의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 조절효과를 구체적으로 살펴보면, 노년층의 경우 양자의 관계가 더 강화되고, 중년층은 양자의 관계가 약화되는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 지방정부의 의료서비스가 대상집단이 어떠한 생애주기에 걸쳐있는가에 따라서 삶의 질에 미치는 영향의 정도가 달라질 수 있다는 점을 제시하며, 기존의 의료서비스 행동모형을 수정하는 근거로 제시하였다.

노영희와 박양하(2017)는 통계청에서 사용하는 객관적인 삶의 질 측정 지표인 「국민 삶의 질 지표」를 활용하여 도서관 서비스가 실제로 삶의 질 범주에 영향력이 있다고 인식하는지에 대한 정도를 조사하고, 나아가 사서가 인식하는 삶의 질 향상 정도와 일반 이용자가 인식하는 삶의 질 향상 정도의 차이가 있는지를 알아보았다. 그 결과 ‘시간 부족에 대한 인식’이 가장 높은 지표로 나타났고, ‘미세먼지 농도’가 가장 낮은 지표로 나타났다. 사서와 이용자 간의 인식 차이는 13개 지표에서 유의미한 차이를 나타냈으며, 성별에 따른 인식 차이는 5개 지표, 연령에 따른 인식 차이는 23개, 거주지에 따른 차이는 14개, 도서관 방문 횟수에 따른 차이는 9개 지표로 나타났다.

위의 연구는 각종 서비스와 삶의 질에 대한 연구의 일부를 분석한 것이며, 각종 서비스가 국민이나 주민의 삶에 어떠한 영향을 미치는지를 대상과 지역을 달리하여 수행되고 있음을 알 수 있다. 그러나 도서관이 삶의 질에 영향을 미치는지 정도를 측정하는 연구는 거의 없는 것으로 조사되었다.

### Ⅲ. 연구설계 및 방법론

#### 1. 연구대상

도서관 서비스가 지역주민의 삶의 질에 어느 정도 영향을 미치는지를 측정하기 위해 전국 공공도서관 1,000여개 중에서 10%에 해당하는 100개의 도서관을 선정하고자 하였으며, 이를 위해 한국도서관통계시스템에 등록된 도서관목록에서 매10번째 도서관을 선정하였으며, 선정된 도서관의 이용자 3명을 목표로 설문을 수행하였다. 100개의 도서관에 직접 방문하여 3명의 이용자를 직접 만나 설문지를 배부하였으며, 그 중 279부의 설문지를 회수하였으며, 이들 중 불성실한 응답자, 결측값을 제외하고 총 263부를 최종 분석하였으며, 그 결과는 <표 1>과 같다.

먼저 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 응답자의 인구 통계적 특성은 <표 1>과 같이 나타났다. 성별에서는 남성이 27.4%, 여성이 72.6%로 나타나 여성이 남성에 비해 더 높은 설문참여율을 보여주었으며, 연령은 30대가 29.3%로 가

8 한국도서관·정보학회지(제50권 제4호)

장 높았으며 40대가 28.5%, 20대가 25.9%, 50대 이상이 16.3%로 나타났다. 직업은 사무직이 24.3%로 가장 높았으며 전업주부가 18.6%, 학생이 14.1%, 공무원이 11.8로 파악되었다. 도서관 이용정도는 1주일에 1회가 30.8%로 가장 높았으며 1주일에 2-3회가 29.3%, 매일과 월1회정도가 각각 19%로 조사되었다.

〈표 1〉 연구대상의 인구통계학적 특징

항목	빈도	퍼센트	누적 퍼센트
성별	남성	72	27.4
	여성	191	72.6
연령	20대	68	25.9
	30대	77	29.3
	40대	75	28.5
	50대이상	43	16.3
직업	공무원	31	11.8
	교육직	12	4.6
	사무직	64	24.3
	생산제조	9	3.4
	자영업, 판매	9	3.4
	전문직	17	6.5
	전업주부	49	18.6
	학생	37	14.1
	무직	13	4.9
기타	22	8.4	
도서관이용정도	매일	50	19.0
	1주일에1회	81	30.8
	1주일에2-3회	77	29.3
	월1회정도	50	19.0
거의이용하지않음	5	1.9	
		100.0	

2. 측정도구

본 연구는 도서관 서비스 만족도가 지역 주민의 삶의 질에 영향을 미치는 정도를 파악하기 위한 것이며, 이를 위해 도서관의 서비스 만족도를 평가하는 측정도구와 삶의 질을 평가하는 측정도구를 사용하고 있다. 먼저 도서관 서비스 만족도 평가를 위해서는 도서관의 대표적인 서비스 품질평가도구인 LibQUAL+에서 사용된 설문지 문항을 참고하였다. 그러나 그 설문 내용이 최근의 도서관의 서비스 환경이나 기술을 반영하지 못하고, 도서관 이용요인이 장서나 인력, 장소에만 있지 않고 도서관에서 제공되는 서비스나 프로그램에 있다는 것을 감안하여 공간의 개념과 프로그램 및 서비스 항목을 추가하여 평가도구를 수정하였다. 즉, 최종 척도는 도서관 서비스 품질평가, 도서관 장서, 공간/장소, 시설/설비, 프로그램 서비스, 종합적인 부분이다.

다음으로 삶의 질을 측정하기 위해서 삶의 질의 측정척도를 확정하고자 하였으며, 이를 위해 국가에서 매년 국민의 삶의 질을 측정하는 지표를 기반으로 하였다(통계청 통계개발원 2017). 이 지표는 크게 객관적 평가와 주관적 평가로 구분된다. 객관적 평가는 사실상 설문으로 파악하기 힘들기 때문에 주관적 평가를 통해서 파악하고자 하였으며, 객관적인 지표 중 주관적으로 평가할 수 있는 문항은 추가하여 그 관계를 파악해 보고자 하였다. 정성적 측정도구가 1차적으로 선정된 후 수차례에 걸친 연구진 회의를 거쳐 본 연구에 적합한 도구를 개발하였으며, 요인분석 등의 측정도구 타당성 검증과정을 거쳤다. 이러한 과정을 거쳐 도출된 도구를 최종 측정지표로 활용하고 있으며(<부록 1> 참조), 도서관 서비스 평가지표와 삶의 질 평가지표를 기반으로 설정한 연구모형은 다음과 같다. 즉, 도서관의 각종 서비스 요소는 도서관의 삶의 질에 영향을 미칠 것이라는 것이다. 이 척도는 5점 Likert 척도이며, 하위요인으로는 소득/고용, 교육, 문화/여가/건강, 가족/공동체, 시민참여, 안전/환경, 주관적 만족 7개 요인, 37문항으로 구성되어 있다.

<표 2> 도서관의 서비스 및 국민의 삶의 질 측정지표(구성개념과 관측변수)

구분	설문 내용	문항 수	
		소분류	대분류(총문항 수)
일반사항	성별 / 연령 / 신분 / 도서관 이용 정도	4	4(4문항)
도서관 서비스 품질 평가	도서관의 직원 평가	9	6(43문항)
	장서 서비스 평가	8	
	공간/장소 서비스 평가	9	
	시설 및 설비 서비스 평가	6	
	프로그램 서비스 평가	8	
	종합 평가	3	
삶의 질	소득/고용	5	7(37문항)
	교육	6	
	문화여가/ 건강	6	
	가족공동체	4	
	시민 참여	8	
	안전/환경	5	
	주관적 만족	3	
총 계		84	16(84문항)

### 3. 연구가설 및 연구모형

본 연구에서는 도서관에서 제공하는 서비스가 국민의 삶의 질에 영향을 주는지를 측정하고자 하였으며, 삶의 질과 관련한 영역별 선행변수들과 종속변수를 설정하여 <그림 1>에서 제시한 연구모형을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

H1. 도서관 직원은 삶의 질(H1-1.소득/고용, H1-2.교육, H1-3.문화/여가/건강, H1-4.가족/공동체, H1-5.시민참여, H1-6.안전/환경, H1-7.주관적 만족)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2. 장서서비스는 삶의 질(H2-1.소득/고용, H2-2.교육, H2-3.문화/여가/건강, H2-4.가족/공동체, H2-5.시민참여, H2-6.안전/환경, H2-7.주관적 만족)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3. 공간/장소서비스는 삶의 질(H3-1.소득/고용, H3-2.교육, H3-3.문화/여가/건강, H3-4.가족/공동체, H3-5.시민참여, H3-6.안전/환경, H3-7.주관적 만족)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H4. 시설 및 설비 서비스는 삶의 질(H4-1.소득/고용, H4-2.교육, H4-3.문화/여가/건강, H4-4.가족/공동체, H4-5.시민참여, H4-6.안전/환경, H4-7.주관적 만족)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H5. 프로그램 서비스는 삶의 질(H5-1.소득/고용, H5-2.교육, H5-3.문화/여가/건강, H5-4.가족/공동체, H5-5.시민참여, H5-6.안전/환경, H5-7.주관적 만족)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H6. 도서관에 대한 종합적인 평가는 삶의 질(H6-1.소득/고용, H6-2.교육, H6-3.문화/여가/건강, H6-4.가족/공동체, H6-5.시민참여, H6-6.안전/환경, H6-7.주관적 만족)에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 자료분석

본 연구에서 설정된 가설들을 검증하기 위해 회수된 설문지의 통계처리는 SPSS 22.0 프

로그그램을 사용하였으며, 다음과 같은 방법으로 실증 분석을 실시하였다.

첫째, 설문 응답자들의 인구통계학적 특성과 일반적 특성을 분석하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정도구들에 대한 정규성을 파악하고자 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 설문 항목들에 대한 개념적 타당성을 검토하기 위해 탐색적 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 또한 측정 변수들의 내적일관성을 검증하기 위해 신뢰도분석(Reliability Analysis)을 실시하였다.

넷째, 각 측정변수들 간의 관계를 파악하기 위하여 이변량 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 각각의 변수들에 대한 가설들을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

먼저, 본 연구에서 사용된 측정도구들에 대한 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 왜도(skewness)는 자료의 분포모양이 어느 쪽으로 얼마만큼 기울어져 있는가를 나타내며 일반적으로 왜도의 절대값이 1보다 큰 경우에는 정규분포에서 크게 벗어난 것으로 간주한다(성도경 외 2011). 첨도(kurtosis)는 자료의 분포모양이 위로 뽀족한 정도를 나타내는 것으로 첨도의 절대값이 7보다 작아야 정상분포를 이룬다고 볼 수 있다. 위와 같은 기준에서

<표 3> 측정 도구의 기술통계분석

요인명	평균	표준 편차	왜도	첨도
도서관직원	4.1939	.64599	-.522	-.102
장서서비스	3.9271	.66831	-.310	-.070
공간/장소서비스	4.0086	.71000	-.542	-.048
시설 및 설비서비스	4.0076	.69237	-.504	-.080
프로그램서비스	3.8771	.78282	-.346	-.581
종합적부분	4.2788	.62462	-.844	.733
소득고용	3.7630	.89860	-.467	-.278
교육	3.8327	.80860	-.314	-.485
문화여가	4.0730	.69204	-.561	-.026
가족·공동체	3.7044	.86178	-.458	.093
시민참여	3.7861	.82635	-.328	-.438
안전/환경	3.2649	.98696	-.072	-.376
주관적만족	4.0431	.86384	-.729	.328

본 연구에서 선정된 요인들의 왜도, 첨도는 모두 기준치를 충족시키는 것으로 나타나 정규분포를 따른다는 것을 확인할 수 있다.

또한, 가설의 검증결과에 대한 타당성을 입증하기 위해서는 측정도구의 신뢰성과 타당성의 검증이 선행되어야 한다. 그러므로 측정변수들의 평가차원 내에서 항목간의 내적 일관성을 의미하는 수렴 타당성과 차원간의 독립성을 의미하는 판별 타당성으로 나누어 이를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법은 주성분 추출방법을 이용하였고, 요인 회전 방법은 직교회전 방식의 하나인 Varimax 회전을 수행하였으며, 요인분석 시 다른 요인에 적재되거나 요인 적재량이 0.4미만인 항목은 제외시켰다.

전체 설문지 263부를 분석대상으로 하였고, 본 연구의 모형은 변수들간의 상관관계를 알아보기 위한 연구모형이다. 본 연구에서는 변수들의 유사성과 독립성으로 나타나는 요인을 사전에 연구한 요인과 비교함으로써 주관적 측정도구에 대한 개념 타당성을 파악하고 내용의 타당성을 확보하기 위하여 요인분석을 실시하였다.

요인분석은 측정지표의 실제 측정결과가 본래 의도된 이론적 개념과 부합하는지를 평가하는 일반적인 분석방법으로 가장 보편적으로 이용되고 있다(Nunnally 1978). 요인분석에서 요인을 추출하는 방법으로는 일반적으로 주성분분석(principal component)에 의한 방법과 공통요인분석(common factor analysis)에 의한 방법이 있는데, 본 연구에서는 주성분 분석을 사용하여 조사한 결과를 나타냈다. 일반적으로 요인추출은 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen) 값을 기준으로 하여 아이겐 값이 1.0이상인 요인들을 추출한다. 여기서 아이겐 값이 1.0이라는 의미는 변수하나 정도의 분산을 축약하고 있다는 의미이다. 요인 적재치(factor loading)는 0.40 이상인 경우를 통계적으로 유의한 것으로 판단되고, 요인간의 상관관계인 다중 공선성을 제거하기 위하여 직각회전(varimax)방식으로 나타냈다.

본 연구에서는 내적 일관성을 측정하기 위해 크론바 알파(Cronbach's Alpha)계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. Nunnally(1978)는 탐색적인 연구 분야에서는 알파값이 0.60이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.80, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.90 이상이어야 한다고 주장하고 있다. 또한 Van and Ferry(1980)도 조직단위의 분석수준에서 일반적으로 요구되어지는 알파값은 0.60이상이면 측정도구의 신뢰성에는 별 문제가 없는 것으로 일반화 하고 있다.

#### 가. 도서관 서비스 만족도에 대한 탐색적 요인분석

본 연구모형의 독립변수의 특성요인인 프로그램서비스, 도서관직원, 공간/장소서비스, 장서서비스, 시설 및 서비스, 종합적인 부분에 대한 요인분석 결과는 6개로 <표 4>와 같이 추출되었다. 이 표에 의하면, 아이겐 값은 2.831에서 7.045로 모두가 1.0을 상회하는 것으로 나타나 모든 독립변수들이 명확히 분류되었다. 누적분산은 69.995%로 나타났고, 요인적재치가 0.4보다 크게 나타나 동일 요인의 측정변수간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다. 또

한, KMO의 수치는 .961, Bartlett의 구형성검증에서는 카이제곱값이 8835.053(df=820, p=.000)으로 파악되었다.

〈표 4〉 도서관 서비스 만족도에 대한 탐색적 요인분석 결과

설문항목	구성요소					
	1	2	3	4	5	6
프로그램서비스3	.838					
프로그램서비스6	.828					
프로그램서비스2	.803					
프로그램서비스5	.780					
프로그램서비스9	.770					
프로그램서비스4	.742					
프로그램서비스7	.713					
프로그램서비스8	.647					
프로그램서비스1	.638					
도서관직원4		.814				
도서관직원5		.805				
도서관직원6		.800				
도서관직원7		.793				
도서관직원1		.789				
도서관직원9		.782				
도서관직원3		.758				
도서관직원8		.748				
도서관직원2		.709				
공간/장소서비스6			.726			
공간/장소서비스7			.702			
공간/장소서비스5			.690			
공간/장소서비스1			.658			
공간/장소서비스2			.630			
공간/장소서비스8			.613			
공간/장소서비스9			.603			
공간/장소서비스4			.514			
장서서비스2				.764		
장서서비스1				.748		
장서서비스5				.606		
장서서비스4				.602		
장서서비스3				.589		
장서서비스6				.577		
시설 및 설비서비스4					.699	
시설 및 설비서비스1					.497	
시설 및 설비서비스2					.488	
시설 및 설비서비스6					.469	
시설 및 설비서비스3					.455	
시설 및 설비서비스5					.433	
종합적부분2						.626
종합적부분3						.616
종합적부분1						.568
Eigen-value	7.045	6.968	5.386	3.609	2.589	2.831
설명분산(%)	17.182	16.996	13.135	8.803	6.973	6.905
누적분산(%)	17.182	34.178	47.314	56.116	63.090	69.995
Cronbrach Alpha	.955	.947	.904	.877	.881	.853

세부적으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과를 보면, 프로그램 서비스는 모두 9개의 설문항목들로 구성이 되어졌으며 아이젠 값(eigen-value)은 7.045, 설명분산은 17.182%로 나타나 프로그램서비스 요인으로 선정하였다. 도서관직원에 대한 탐색적 요인분석 결과 모두 9개의 설문항목들로 구성이 되어졌으며 아이젠 값(eigen-value)은 6.968, 설명분산은 16.996%로 나

타나 도서관직원 요인으로 선정하였다. 또한, 공간/장소서비스에 대한 분석에서는 모두 8개의 설문항목들로 구성이 되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 5.386, 설명분산은 13.135%로 나타나 공간/장소서비스요인으로 선정하였으며, 장서서비스에 대한 분석에서는 모두 6개의 설문항목들로 구성되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 3.609, 설명분산은 8.803%로 나타나 장서서비스요인으로 선정하였다. 시설 및 서비스에 대한 분석의 결과 모두 6개의 설문항목들로 구성되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 2.589, 설명분산은 6.973%로 나타나 시설 및 서비스요인으로 선정하였다. 종합적부분에 대한 탐색적 요인분석의 결과는 모두 3개의 설문항목들로 구성이 되었으며 아이겐 값(eigen-value)은 2.831, 설명분산은 6.905%로 나타나 종합적부분으로 선정되었다. 또한, 6개의 요인 모두의 Cronbrach Alpha값이 0.6이상으로 나와 측정도구에 문제가 없음을 나타내고 있다.

나. 삶의 질에 대한 탐색적 요인분석

본 연구의 삶의 질에 대한 요인분석 결과는 <표 5>와 같다. 이 표에 의하면 소득고용, 교육, 문화여가, 가족·공동체, 시민참여, 안전/환경, 주관적 만족으로 모두 7개의 요인으로 추출되었다. 추출된 결과와 같이 아이겐 값은 2.341에서 4.144로 모두가 1.0을 상회하고 있으며 모든 변수들이 명확히 분류되었다. 또한, 누적분산은 78.427%로 나타났으며 요인적재치가 모두 0.4보다 크게 나타났다. 결과적으로 동일요인 내의 측정변수간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다. KMO의 수치는 .950, Bartlett의 구형성검증에서는 카이제곱값이 7356.288(df=465, p=.000)으로 파악되었다.

<표 5> 삶의 질에 대한 탐색적 요인분석 결과

설문항목	구성요소						
	1	2	3	4	5	6	7
교육4	.774						
교육2	.723						
교육1	.711						
교육6	.704						
교육5	.652						
교육3	.533						
문화여가2		.789					
문화여가1		.784					
문화여가3		.750					
문화여가4		.705					
문화여가5		.464					
가족·공동체3			.792				
가족·공동체4			.726				
가족·공동체2			.686				
가족·공동체1			.617				
시민참여8				.745			

시민참여7				.709			
시민참여5				.599			
시민참여4				.498			
안전/환경3					.793		
안전/환경2					.793		
안전/환경1					.568		
주관적만족2						.761	
주관적만족3						.706	
주관적만족1						.656	
소득고용1							.804
소득고용2							.733
소득고용3							.624
Eigen-value	4.144	3.803	3.323	3.093	2.835	2.420	2.341
설명분산(%)	14.800	13.581	11.869	11.048	10.126	8.643	8.361
누적분산(%)	14.800	28.381	40.250	51.298	61.424	70.067	78.427
Cronbrach Alpha	.924	.876	.913	.879	.880	.884	.878

세부적으로 보면, 삶의 질에 대한 탐색적 요인분석 결과 교육은 모두 6개의 설문항목으로 구성이 되어졌으며 아이겐값(eigen-value)은 4.144, 설명분산은 14.800%로 나타나 교육요인으로 선정되었다. 문화여가에 대한 탐색적 요인분석의 결과 모두 5개의 설문항목들로 구성이 되어졌으며 아이겐값(eigen-value)은 3.803, 설명분산은 13.581%로 나타나 문화여가 요인으로 선정하였다. 또한, 가족·공동체에 대한 분석 결과 모두 4개의 설문항목들로 구성이 되어졌으며 아이겐값(eigen-value)은 3.323, 설명분산은 11.869%로 나타나 가족·공동체요인으로 선정되었다. 시민참여에 대한 분석결과 모두 4개의 설문항목들로 구성되었으며 아이겐값(eigen-value)은 3.093, 설명분산은 11.048%로 나타나 시민참여요인으로 선정하였다. 안전/환경에 대한 탐색적 요인분석의 결과 3개의 관련 설문들로 구성이 되어졌으며 아이겐값(eigen-value)은 2.835, 설명분산은 10.126%로 나타나 안전/환경요인으로 선정되었다. 주관적 만족에 대한 분석의 결과 모두 3개의 관련 설문으로 구성되었으며 아이겐값(eigen-value)은 2.420, 설명분산은 8.643%로 나타났다. 그리고 소득고용에 대한 분석의 결과 모두 3개의 관련 설문으로 구성되어졌으며 아이겐값(eigen-value)은 2.341, 설명분산은 8.361%로 나타나 소득고용요인으로 선정하여 본 연구를 진행하였다.

그리고 7개의 요인 모두의 Cronbrach Alpha값은 0.6이상으로 나와 측정도구에 문제가 없음을 보여주고 있다.

## 2. 상관관계분석

본 연구에서 선정된 요인들간의 관계를 파악하기 위하여 이변량 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다. 세부적인 분석결과를 보면, 도서관 직원은 공간/장소서비스와 .585의

가장 높은 정적(+) 상관관계를 보여주었으며 다음으로는 시설 및 서비스와 .578의 정적(+) 상관관을 나타내었다. 장서서비스에 대한 분석 결과, 시설 및 서비스와 .687의 가장 높은 정적(+) 상관관계를 보여주었으며 다음으로는 공간/장소서비스와 .640의 정적(+)상관관계가 나타났다. 시설 및 서비스에 대한 분석에서는 종합적 부분과 .696, 프로그램서비스는 종합적 부분과 .673의 정적(+) 상관관계를 보여주었다. 종합적부분은 문화여가와 .649, 소득고용은 교육과 .711, 교육은 주관적 만족과 .723의 가장 높은 정적(+)수치를 보였다. 문화여가에 대한 분석에서는 주관적 만족과 .677, 가족·공동체는 시민참여와 .744, 시민참여는 안전/환경과 .723, 안전/환경은 주관적 만족과 .566의 가장 높은 정적(+) 상관관계를 나타냈다. 본 연구 결과, 대체적으로 공간/장소서비스, 시설 및 설비서비스, 종합적 부분, 주관적 만족, 교육과 관련된 상관관계수치가 높은 것을 확인할 수가 있었는데, 이는 위 요인들이 본 연구에서 중요한 요인임을 나타내는 중요한 결과로 판단되어진다.

〈표 6〉 요인별 상관관계 분석

요인명	도서관 서비스 만족도						삶의 질						
	도서관 직원	장서 서비스	공간/장소 서비스	시설 및 설비 서비스	프로그램 서비스	종합적 부분	소득 고용	교육	문화 여가	가족 공동체	시민 참여	안전 환경	주관적 만족
도서관직원	1												
장서서비스	.545**	1											
공간/장소 서비스	.585**	.640**	1										
시설 및 설비서비스	.578**	.687**	.766**	1									
프로그램 서비스	.523**	.601**	.679**	.691**	1								
종합적부분	.544**	.511**	.661**	.696**	.673**	1							
소득고용	.407**	.312**	.492**	.419**	.520**	.575**	1						
교육	.458**	.356**	.490**	.486**	.539**	.588**	.711**	1					
문화여가	.454**	.396**	.520**	.516**	.530**	.649**	.595**	.686**	1				
가족·공동체	.370**	.404**	.427**	.443**	.535**	.533**	.643**	.667**	.653**	1			
시민참여	.448**	.368**	.536**	.530**	.581**	.593**	.646**	.697**	.664**	.744**	1		
안전/환경	.354**	.334**	.410**	.420**	.454**	.419**	.550**	.601**	.517**	.719**	.723**	1	
주관적만족	.432**	.355**	.528**	.470**	.474**	.581**	.634**	.723**	.677**	.598**	.691**	.566**	1

### 3. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질에 미치는 영향

#### 가. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 소득 및 고용에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 소득 및 고용 부분의 삶의 질에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 세부적인 결과를 살펴보면, 공간/장소서비스는 소득고용에 t값 2.361의 통계적으로 유의미한 정적(+) 영향력을 주는 것으로 파악이 되었다. 또한, 프로그램서비스는 소득고용에 t값 3.168로 나타나 유의미한 정적(+) 영향력을 주는 것으로 나타났으며, 종합적 부분은 소득고용에 t값 5.144로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향력을 주었다. 결과적으로 도서관의 공간장소 서비스, 프로그램서비스, 그리고 종합적인 부분에 대한 만족도가 높아질수록 소득고용에 대한 만족도도 증가한다는 것으로 이해되어진다. 소득고용에 가장 큰 영향력을 주는 요인은 종합적 부분으로 나타났으며 다음으로는 프로그램서비스로 파악이 되었다. 본 회귀식을 살펴보면  $R=.624$ ,  $R^2=.390$ , 수정된  $R^2=.375$ ,  $F=27.234$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 1.867로 나타났으며 Durbin-Watson이 1.867로 나타나 본 회귀식에 잔차는 존재하지 않는 것으로 나타났다.

<표 7> 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 소득고용에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
소득 고용	(상수)	.071	.347		.205	.838		
	도서관직원	.140	.090	.100	1.553	.122	.571	1.751
	장서서비스	-.144	.097	-.107	-1.494	.136	.462	2.163
	공간/장소서비스	.251	.107	.199	2.361	.019*	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	-.201	.117	-.155	-1.714	.088	.292	3.429
	프로그램서비스	.278	.088	.242	3.168	.002**	.408	2.452
	종합적부분	.559	.109	.389	5.144	.000**	.417	2.396

$R=.624$ ,  $R^2=.390$ , 수정된  $R^2=.375$   
 $F=27.234$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 1.867

\*\* $p<0.01$ , \* $p<0.05$

#### 나. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 교육에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 교육에 미치는 영향을 파악한 결과는 <표 8>과 같다. 분석결과, 도서관직원은 교육에 t값 2.448로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향력을 주었으며 프로그램서비스는 교육에 t값 3.005, 종합적 부분은 교육에 t값 4.618로 나타나 통계적으로 유의미한 정적(+)인 영향력을 미치는 것으로 파악되었다. 즉, 도서관직원, 프로그램 서비스, 종합적 부분에 대한 만족도가 증가할수록 교육에 대한 만족은 증가한다는 것으로 이해가 되어진다. 또한, 종합적 부분에 대한 만족이 교육에 가장 큰 영향을 주는 것을 본 분석을 통해 확인할 수가 있었다. 본 회귀식을 살펴보면  $R=.634$ ,  $R^2=.402$ , 수정된  $R^2=.388$ ,  $F=28.736$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 2.039로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 40.2%로 나타났다.

<표 8> 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 교육에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
교육	(상수)	.272	.309		.880	.380		
	도서관직원	.196	.080	.157	2.448	.015*	.571	1.751
	장서서비스	-.112	.086	-.093	-1.306	.193	.462	2.163
	공간/장소서비스	.076	.095	.066	.797	.426	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	.013	.104	.011	.128	.898	.292	3.429
	프로그램서비스	.235	.078	.227	3.005	.003**	.408	2.452
	종합적부분	.447	.097	.345	4.618	.000**	.417	2.396

R=.634, R<sup>2</sup>=.402, 수정된 R<sup>2</sup>=.388  
 F=28.736, p=.000, Durbin-Watson = 2.039

\*\*p<0.01, \*p<0.05

다. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 문화여가에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 문화여가에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 9>와 같다. 분석결과, 도서관의 종합적 부분은 문화여가에 t값 6.572의 유의미한 정적(+)인 영향력을 주는 것으로 파악이 되어 도서관의 종합적 부분이 증가할수록 문화여가 역시 증가한다는 것으로 해석이 된다. 비록 통계적인 범위 내에서 문화여가에 유의미한 영향력을 보여주지는 못하였으나 도서관직원이 가장 큰 영향력을 주는 것을 파악할 수가 있다. 본 회귀식을 살펴보면 R=.670, R<sup>2</sup>=.448, 수정된 R<sup>2</sup>=.435, F=34.678, p=.000, Durbin-Watson = 2.002로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 44.8%로 나타났다. 또한, Durbin-Watson이 2.002로 나타나 본 회귀식에 잔차는 확인할 수가 없었다.

<표 9> 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 문화여가에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
문화 여가	(상수)	.754	.254		2.964	.003		
	도서관직원	.105	.066	.098	1.603	.110	.571	1.751
	장서서비스	-.025	.071	-.024	-.357	.722	.462	2.163
	공간/장소서비스	.084	.078	.086	1.074	.284	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	.000	.086	.000	.002	.998	.292	3.429
	프로그램서비스	.103	.064	.117	1.609	.109	.408	2.452
		종합적부분	.523	.080	.472	6.572	.000**	.417

R=.670, R<sup>2</sup>=.448, 수정된 R<sup>2</sup>=.435  
 F=34.678, p=.000, Durbin-Watson = 2.002

\*\*p<0.01, \*p<0.05

라. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 가족·공동체에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 가족·공동체에 미치는 영향을 파악한 결과를 살펴보면,

프로그램서비스는 가족 공동체에 t값 3.782의 유의미한 정적(+) 영향력을 주는 것으로 나타났으며 종합적부분은 가족·공동체에 t값 4.056으로 확인되었다. 이러한 결과는 도서관의 프로그램서비스, 종합적 부분이 높을수록 가족·공동체 만족도 역시 증가한다는 것으로 이해가 가능하다. 본 회귀식을 살펴보면  $R=.589$ ,  $R^2=.346$ , 수정된  $R^2=.331$ ,  $F=22.609$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 1.975로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 34.6%로 나타났다.

〈표 10〉 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 가족·공동체에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
가족 공동체	(상수)	.266	.345		.773	.441		
	도서관직원	.044	.089	.033	.493	.622	.571	1.751
	장서서비스	.123	.096	.095	1.284	.200	.462	2.163
	공간/장소서비스	-.040	.106	-.033	-.378	.705	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	-.055	.116	-.044	-.470	.639	.292	3.429
	프로그램서비스	.329	.087	.299	3.782	.000**	.408	2.452
	종합적부분	.438	.108	.317	4.056	.000**	.417	2.396

$R=.589$ ,  $R^2=.346$ , 수정된  $R^2=.331$   
 $F=22.609$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 1.975

\*\* $p<0.01$ , \* $p<0.05$

마. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 시민참여에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 시민참여에 미치는 영향을 분석한 결과, 프로그램서비스는 시민참여에 t값 3.788의 유의미한 정적(+) 영향력 나타내었으며 종합적부분은 시민참여에 t값 3.822로 확인되어 시민참여에 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 도서관의 프로그램서비스와 종합적부분의 만족도가 높아질수록 시민참여는 증가한다는 것으로 이해된다. 또한, 종합적부분이 프로그램서비스에 비해 더 큰 영향력을 시민참여에 주는 것을 알 수 있다. 본 회귀식을 살펴보면  $R=.659$ ,  $R^2=.434$ , 수정된  $R^2=.421$ ,  $F=32.716$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson

〈표 11〉 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 시민참여에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
시민 참여	(상수)	.195	.308		.632	.528		
	도서관직원	.131	.080	.102	1.647	.101	.571	1.751
	장서서비스	-.164	.086	-.133	-1.922	.056	.462	2.163
	공간/장소서비스	.150	.094	.129	1.593	.112	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	.092	.104	.077	.885	.377	.292	3.429
	프로그램서비스	.294	.078	.279	3.788	.000**	.408	2.452
	종합적부분	.368	.096	.278	3.822	.000**	.417	2.396

$R=.659$ ,  $R^2=.434$ , 수정된  $R^2=.421$   
 $F=32.716$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 1.832

\*\* $p<0.01$ , \* $p<0.05$

= 1.832로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 43.4%로 파악이 되었다.

바. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 안전/환경에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 안전/환경에 미치는 영향을 파악한 결과, 프로그램서비스는 안전/환경에 t값 2.743의 유의미한 정적(+)인 영향력을 주는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 도서관의 프로그램서비스에 대한 만족도가 증가할수록 안전/환경에 대한 만족도 역시 높아진다는 것으로 이해가 된다. 본 회귀식을 살펴보면 R=.494, R<sup>2</sup>=.244, 수정된 R<sup>2</sup>=.227, F=13.806, p=.000, Durbin-Watson = 1.846로 나타났으며 회귀식에 대한 설명력은 24.4%로 파악되었고, Durbin-Watson이 1.846으로 나타나 본 회귀식에 잔차는 확인할 수는 없었다.

<표 12> 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 안전/환경에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
안전/환경	(상수)	-.009	.424		-.021	.983		
	도서관직원	.134	.110	.088	1.219	.224	.571	1.751
	장서서비스	-.022	.118	-.015	-.183	.855	.462	2.163
	공간/장소서비스	.092	.130	.066	.704	.482	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	.120	.143	.084	.838	.403	.292	3.429
	프로그램서비스	.294	.107	.233	2.743	.007**	.408	2.452
	종합적부분	.189	.133	.119	1.420	.157	.417	2.396

R=.494, R<sup>2</sup>=.244, 수정된 R<sup>2</sup>=.227  
F=13.806, p=.000, Durbin-Watson = 1.846

\*\*p<0.01, \*p<0.05

사. 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 주관적 만족에 미치는 영향

도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 주관적 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 공간/장소서

<표 13> 도서관 서비스 만족도가 삶의 질의 주관적 만족에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준 계수		베타	t	p	공선성 통계	
		B	표준 오차				허용 오차	VIF
주관적 만족	(상수)	.258	.335		.768	.443		
	도서관직원	.145	.087	.109	1.673	.096	.571	1.751
	장서서비스	-.079	.093	-.061	-.842	.400	.462	2.163
	공간/장소서비스	.297	.103	.244	2.891	.004**	.337	2.971
	시설 및 설비서비스	-.061	.113	-.049	-.536	.592	.292	3.429
	프로그램서비스	.071	.085	.064	.838	.403	.408	2.452
	종합적부분	.528	.105	.382	5.033	.000**	.417	2.396

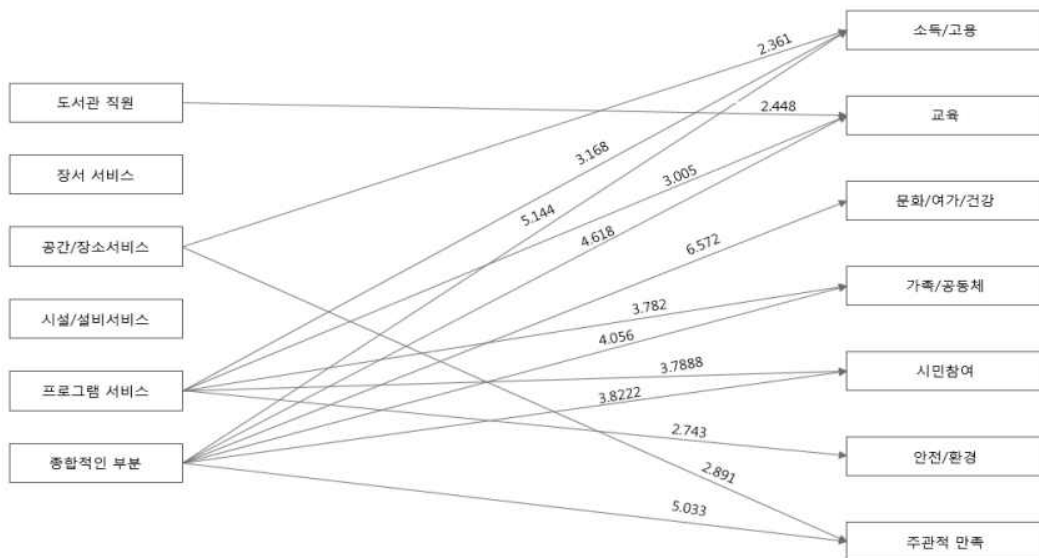
R=.620, R<sup>2</sup>=.384, 수정된 R<sup>2</sup>=.370  
F=26.614, p=.000, Durbin-Watson = 1.803

\*\*p<0.01, \*p<0.05

비스는 주관적 만족에 t값 2.891로 나타나 유의미한 정적(+)인 영향력을 주었다. 또한, 종합적부분은 주관적 만족에 t값 5.033으로 나타나 역시 정적(+)인 영향력을 보여주었다. 이러한 분석의 결과를 종합해보면, 도서관의 공간/장소서비스와 종합적 부분에 대한 만족도가 높아질수록 주관적 만족도는 증가된다는 것으로 해석된다. 또한, 종합적부분이 공간/장소서비스 보다 더 큰 영향력을 주관적만족에 미치는 것을 확인할 수가 있다. 본 회귀식을 살펴보면  $R=.620$ ,  $R^2=.384$ , 수정된  $R^2=.370$ ,  $F=26.614$ ,  $p=.000$ , Durbin-Watson = 1.803로 파악이 되었으며 회귀식에 대한 설명력은 38.4%로 나타났다.

### 자. 가설검증 결과

본 연구의 가설검증결과를 기반으로 영향력 관계를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 도서관 직원은 삶의 질에 영향력을 미칠 것이라는 가설은 부분적으로 채택되었다. 도서관 직원은 교육에 영향을 미친다는 세부 가설만 채택되었다. 둘째, 장서서비스가 삶의 질에 영향력을 미칠 것이라는 가설과 시설 및 서비스는 삶의 질에 영향력을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 셋째, 공간/장소서비스는 삶의 질에 영향력을 미칠 것이라는 가설은 부분채택되었으며, 공간/장소서비스는 소득고용에 영향력을 미칠 것이라는 가설과 주관적만족에 영향력을 미칠 것이라는 세부 가설은 채택되었다. 넷째, 프로그램 서비스는 삶의 질에 영향력을 미칠 것이라는 가설은 부분채택되었으며 많은 세부가설이 채택되었다. 즉 프로그램 서비스는 소득고용, 교육, 가족·공동체, 시민참여에 영향력, 안전/환경에 영향력을 미칠 것이라는 5개의 세부가설이 채택되었다. 마지막으로 도서관의 종합적인 만족도는 삶의 질에 영향력을 미칠 것이라는 가



<그림 2> 도서관 서비스와 삶의 질 간의 영향관계도

설은 부분채택되었으나, 도서관의 종합적인 만족도는 안전/환경에 영향을 미칠 것이라는 세부가설을 제외한 6개의 세부가설이 채택되었다.

## V. 논의 및 제언

도서관은 왜 끊임없이 그 가치와 의미를 증명해 내야 하는가?. 경제적 가치를 포함하여 각 기관이 갖는 존재가치를 증명해 내야 하는 것은 도서관 뿐만은 아니겠지만 특히 도서관은 경제적인 가치를 증명해 내는 것이 쉽지는 않은 서비스 기관이기 때문에 문화적, 교육적, 사회적 가치 등 무형의 가치를 증명해 내기 위해 노력한다. 이는 안정된 일자리 확보, 서비스의 품질을 높이기 위한 예산 확보, 더 나아가 국민의 지적인 욕구 충족과 평등한 정보접근 실현으로 국민의 삶의 질을 높이기 위한 것이다. 다른 많은 기관과 마찬가지로 도서관이 제공하는 서비스도 국민의 삶의 질에 영향을 미칠 수 있다는 것은 미루어 짐작할 수 있다. 그러나 국민들의 생각을 기반으로 그 관계를 증명해 낸 연구는 없는 것으로 파악된다.

이에 본 연구에서는 도서관에서 제공하는 서비스에 대한 만족도가 소득고용, 교육, 문화여가, 가족공동체, 시민참여, 안전환경, 주관적 만족도로 구성되는 삶의 질에 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 이를 위해 공공도서관 이용자들을 대상으로 설문을 수행하였으며, 측정도구의 정규분포 정도(왜도와 첨도)와 타당성 및 신뢰도를 검증하였다. 분석도구의 타당도는 매우 높게 나왔으며, 본 연구에서 선정된 요인들의 왜도, 첨도는 모두 기준치를 충족시키는 것으로 나타나 정규분포를 따른다는 것을 확인할 수 있다. 또한 도서관 서비스 만족도에 대한 탐색적 요인분석 및 삶의 질에 대한 탐색적 요인분석 모두 요인적채치가 0.4보다 크게 나타나 동일 요인의 측정변수간의 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다. 이러한 결과를 기반으로 도서관 서비스 만족도가 삶의 질에 미치는 영향을 분석한 논의 내용을 삶의 질 개선 방향과 연계하여 제안하면 다음과 같다.

첫째, 도서관의 서비스 중 삶의 질에 가장 많은 영향을 미치는 것은 프로그램 서비스와 종합적인 만족도인 것으로 보인다. 종합적인 부분은 도서관의 구성요소인 직원, 장서, 공간/장소, 시설/설비, 프로그램을 포함하는 모든 요소에 대한 만족도로서 이러한 요소들이 균형있게 조화를 이루어 도서관 서비스를 구성한다면 이용자들의 만족도와 삶의 질은 높아질 수 있을 것으로 보인다. 이러한 도서관 구성요소 중 프로그램 서비스가 삶의 질에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 최근에 수행된 이세나(2019)의 연구에서도 확인할 수 있다. 이용자들은 도서관을 이용하는 가장 큰 목적이 프로그램서비스 때문이라고 응답하였는데, 이러한 프로그램에는 독서프로그램, 문화프로그램 등이 포함될 수 있으며, 최근에는 복합문화 공간이나 메이커스페이스 등이 조성되고 이곳에서 제공되는 3D 프린팅 교육을 포함한 다양한 프로그램이 포함되어 있다고 할 수 있다.

둘째, 도서관 서비스와 삶의 질간의 영향관계를 종합적으로 보았을 때 도서관의 전통적인 구성요소에 해당하는 도서관 직원, 공간/장소서비스, 프로그램 서비스 중 장서 서비스가 삶의 질에 유의한 영향은 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 원인은 다양하게 생각해 볼 수 있다. 먼저, 도서관의 가장 기본적인 서비스인 장서와 연결되는 독서율이 최근 2013년 71.4%에서 2017년 59.9%로 감소하였고, 더불어 도서구입비도 지속적으로 하락하여 1인당 도서구입비가 2010년 25,921에서 2016년 15,234원으로 함으로써 장서의 최신성과 다양성이 낮아졌기 때문일 수 있다. 또한 독자의 선호매체가 변화된 것도 영향을 미쳤을 것이다. 대학도서관 전자자료 이용현황을 보여주는 ‘재학생 1인당 상용 데이터베이스(DB) 이용 건수’는 ‘13년 94.5건에서 ’17년 261건으로 대폭 증가하였고, 모바일 원주민(‘95년~’05년 출생자 640만 명)인 20대 모바일 기기를 사용한 텍스트 이용량은 29.6%로 나타나고 있다(내일20대연구소 2015). 이로 인해 도서관의 장서에 대한 이용자의 인식이 본 연구결과에 영향을 미쳤을 수 있다고 생각한다. 그럼에도 불구하고 여전히 도서관을 방문하는 것은 물리적 공간의 장점을 활용하고, 인쇄매체를 선호하며, 도서관에서 복합적으로 다양한 서비스 기회를 누릴 수 있기 때문이다(문화체육관광부 2016). 또한 최근 연구결과에서도 나타났듯이(이세나 2019), 이용자가 도서관을 이용하는 이유는 문화프로그램 참여(33.1%), 새로운 시설 이용(25%), 다양한 최신자료 이용(24.3)으로 나타났듯이 장서는 도서관 이용의 주요인임을 알 수 있다. 본 연구에서는 장서가 삶의 질에 영향을 미치는 요인이지만 유의한 영향은 미치지 않는 것으로 나왔기 때문에 그 원인 분석은 반드시 이루어져야 한다. 예산의 감소, 독서행태의 변화, 국민전체적인 독서량 감소가 영향을 미쳤다 하더라도, 개개의 도서관은 지역주민의 요구를 재분석해서 자관의 장서가 지역주민의 요구를 충족시킬 수 있는 방향으로 장서를 개발해야 할 것으로 보인다.

셋째, 삶의 질을 구성하는 7개의 모든 구성요소가 도서관 서비스의 영향을 받는 것을 알 수 있다. 도서관의 모든 서비스가 삶의 질에 영향을 미치는 것은 아니더라도 도서관의 각각의 서비스가 탄탄하게 구성된다면 도서관은 삶의 질의 향상에 기여할 수 있을 것으로 보인다. 도서관 직원들에 대한 평가는 신뢰감, 배려심, 친절함, 신속한 대응, 전문성 등으로 평가되기 때문에 이를 높임으로써 이용자들에 대한 만족도를 향상시킬 수 있다. 따라서 도서관 운영자 및 국가에서는 도서관에 유능한 사서를 배치하는 것을 도서관의 다른 어떤 요소보다도 중요하게 생각해야 하며, 이를 위한 정책을 시행해야 할 것으로 보인다.

넷째, 공간/장소서비스는 특히 소득/고용과 종합적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는데, 이는 최근의 공간에 대한 혁신을 반영한 결과일 것으로 보인다. 도서관은 시대의 변화와 요구에 맞춰 다양한 서비스와 공간을 혁신시키고 있지만 무엇보다도 이용자들이 도서관에 대해 가지고 있는 기존의 고정관념과 인식을 변화시키기 위한 과감한 도전과 다양한 변신을 끊임없이 추구하고 있다. 이러한 노력의 일환으로 최근 도서관의 새로운 패러다임이자 눈에 띄는 트렌드 중 하나는 “공간적 변신”이다. 가장 대표적인 공간적 변화를 꼽으라고

한다면 도서관은 지역 내 커뮤니케이션의 중심지로서 역할을 도모하기 위해 공간 내 편안함과 안락함을 지향하고 있으며, 라이프스타일 공간을 통해 지역주민의 일상 속 공간으로 자리매김하고자 노력하고 있다. 또 책을 읽거나 학습하기 위해서만 도서관에 가는 것이 아니라 도서관 복합문화공간을 통해 즐거움을 공유하고 문화를 향유하는 등 보다 다양한 이유와 목적으로 도서관을 찾아갈 수 있는 공간의 다양성을 지향하고 있다. 또한, 메이커스페이스와 같은 창의·창작 공간을 제공함으로써 이용자들의 능동적이고 적극적인 도서관 활용을 돕고 있다. 이러한 활동의 결과는 이용자에게 고용을 준비하게 하고 소득을 올릴 수 있는 기회를 향상시키며 결과적으로는 삶에 대한 종합적인 자기 만족으로 이어지게 하는 결과를 낳게 할 것이다.

한편, 본 논문은 공공도서관의 10%에 해당하는 도서관의 이용자를 대상으로 했고, 또 참여한 이용자가 300여명으로 연구결과를 일반화 시키는 데는 한계가 있다. 따라서 향후에는 좀 더 많은 응답자와 보다 다양한 대상으로 그 응답자 범위를 늘릴뿐만 아니라 보다 미시적인 관점에서 접근하는 연구가 수행될 필요가 있다고 본다.

## VI. 결론

사회발전의 척도로서 GDP와 같은 경제지표가 가지는 한계로 인해 직접 삶의 질이나 만족도를 측정하려는 시도는 다양하게 시도되고 있다. 이에 통계청 통계개발원에서는 국민의 삶의 질 지표를 개발하여 국민의 삶의 질을 측정하고 있다.

본 연구에서는 도서관에서 제공되는 각종 공간, 프로그램, 장서, 인력 등의 서비스가 국민의 주관적 삶의 질에 영향을 미치는지를 분석해 보고자 한다. 이를 통해 지역주민의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 방향을 제안하고자 하였다.

본 연구결과에서는 도서관이 지역주민의 삶의 질에 어느 정도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 우리나라 통계청에서 제시한 삶의 질을 측정하는 지표 중에서 정성적 평가 지표를 삶의 질 항목으로 도출하고, 도서관 서비스 만족도와 삶의 질간의 관계를 파악하였으며, 도서관의 각종 서비스는 국민의 삶에 대한 만족도를 높이는데 기여하는 것으로 나타났다. 즉, 도서관은 국민의 삶의 질을 향상시키는데 기여하는 것으로 평가할 수 있다. 소득만족도, 소비생활 만족도, 일자리 만족도, 취업률 상승, 실업률 해소 항목으로 구성되는 소득 및 고용의 만족도, 유아교육 취학율, 고등교육 이수율, 평생교육 참여율, 학업중단률, 학교교육의 효과, 학교생활만족도로 구성되는 교육만족도, 여가활용 만족도, 국민의 여가 시간의 질, 문화여가 향유에 소요되는 지출비율, 국민 스스로 건강한 삶을 누리도록 하는 것, 스트레스 해소 등으로 구성되는 문화/여가/건강에 대한 만족도, 가족관계만족도, 사회적 관계망 확장, 각종 사회단체 참여율, 지역사회 소속감 등으로 구성되는 가족/공동체에 대한 만족도, 사회단체 참여율, 정치적 자기역량, 투표율, 시민의식, 자원봉사동 참여율, 부패인식지수, 사람들에

대한 신뢰도, 주요 사회기관에 대한 신뢰도 등으로 구성되는 시민참여 만족도, 사회안전에 대한 평가, 야간 보행에 대한 안전도, 기후변화 불안도, 현재 살고 있는 지역의 체감환경 만족도, 국민의 주거환경 만족도 등으로 구성되는 안전/환경 만족도 등에 영향을 미칠 뿐만아니라 종합적으로는 긍정정서를 높임으로서 삶에 대한 주관적인 만족도를 높이는데 도서관은 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 도서관의 어떠한 요소가 삶의 질 요소의 어떠한 요소에 직접적으로 영향을 미치는지를 본 연구를 통해서 밝혀졌지만, 삶의 질이나 도서관에서 제공하는 서비스 자체가 너무나 크고 복잡한 것이다. 따라서 도서관의 단 하나의 요소만으로 그 수많은 다양한 요구를 가진 이용자를 만족시킬 수는 없으며, 단편적으로 삶의 질을 향상시키지는 않을 것이다. 따라서 도서관에서 제공해야 할 서비스의 품질을 높이고 최근의 사회적 환경의 변화나 이용자의 요구변화를 반영하여 끊임없이 발전을 모색한다면, 도서관의 이용률은 물론 국민의 삶의 질을 향상시키는데도 크게 기여할 수 있을 것으로 보인다.

도서관은 국민의 지적평등을 유지시켜 주는 기관이며, 독서를 통해 정서를 함양하며, 디지털 시대에 각종 디지털 기기를 모든 국민이 무료로 접근하게 함으로써 국가의 지식정보화를 보장해 주고 있다. 그러나 도서관은 국민의 삶의 질에도 직접적인 영향을 미치고 있음을 본 연구를 통해서 밝혀졌으며, 따라서 도서관에 대한 각종 지원을 통해 국민의 삶을 질 및 만족도를 향상시킬 수 있도록 해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강혜진, 차세영. 2018. 지방정부 의료서비스 만족도와 주민들의 삶의 질에 관한 연구. 『한국사회와 행정연구』, 29(2): 83-113.
- 고광용, 고명철. 2017. 미국 지방정부의 공공서비스 만족도와 지역사회 삶의 질 간 상관성 분석 : Peterson의 정책유형론을 중심으로. 『사회과학연구』, 29(2): 27-55.
- 고명철. 2013a. 공공서비스 만족도, 정부성과, 그리고 삶의 질 간 영향관계 분석. 『한국행정학보』, 47(2): 1-30.
- 고명철. 2013b. 공공서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 미치는 영향. 『한국거버넌스학회보』, 20(2): 243-270.
- 김다울. 2006. 『조손가족 조모의 심리적 복지감과 관련요인에 관한 연구』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원 아동가족학과.
- 김미령. 2006. 전기, 후기 여성노인의 삶의 질 및 영향요인 비교연구. 『한국사회복지학』, 58(2): 197-222.
- 김상균. 1996. 『삶의 질 향상을 위한 길잡이』. 서울: 나남출판.
- 김석일. 2007. 댄스스포츠프로그램 참여 노인의 자기관리와 자아효능감 분석. 『한국사회체육학회

- 지』, 29: 607-622.
- 김윤정, 최혜경. 2000. 사회적 지지로서의 노인부양. 『한국노년학』, 20(1): 209-223.
- 김정엽, 이재모. 2008. 저소득 여성노인과 일반여성노인의 생활스트레스와 우울의 관계 -자이즌중감과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로-. 『노인복지연구』, 39: 399-420.
- 노영희, 박양하. 2017. 공공도서관 서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향력에 대한 인식 조사 연구. 『한국비블리아학회지』, 28(1): 45-77.
- 문화체육관광부. 2016. 『2016 문화향수실태조사』. 세종: 문화체육관광부.
- 박수황, 박은정, 장경배. 2017. 소셜커머스의 서비스품질이 고객만족도와 삶의 질에 미치는 영향. 『대한전자공학회 학술대회』, 1444-1446.
- 박영숙, 이화연, 권윤희. 2011. 취약계층 재가노인의 기능적 건강상태와 맞춤형 방문건강관리 서비스 만족도 및 삶의 질과의 관계. 『한국산학기술학회 논문지』, 12(11): 5071-5078.
- 박현식. 2008. 노인의 사회적 지지와 차별경험이 사기(morale)에 미치는 영향. 『한국가족자원경영학회지』, 12(1): 127-139.
- 박혜성. 2007. 『노인가계의 경제적 스트레스, 대처행동 및 심리적 복지감』. 박사학위논문, 숙명여자대학교 대학원 가정관리학과.
- 방영숙, 남기민. 2009. 노인의 성태도와 성욕구 대처행동이 주관적 행복감에 미치는 영향. 『노인복지연구』, 46: 215-238.
- 배진희. 2006. 노인의 차별경험과 자원봉사활동이 생활만족도에 미치는 영향. 『한국지역사회복지학』, 20: 141-161.
- 성도경 외. 2011. 『spss 알기 쉬운 통계기법의 활용』. 대전: 대명.
- 손덕순. 2005. 노인의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국노년학』, 25(4): 205-217.
- 손화희 외. 2000. 거동불편 노인의 주관적 안녕감에 관한 생태학적 접근. 『한국노년학』, 20(1): 93-112.
- 오수일, 신혜숙. 2008. 무용 활동에 참여한 노인여성들의 심리적 행복감, 자이즌중감과 몰입경험과의 관계. 『한국사회체육학회지』 34(1): 725-732.
- 유양경. 2004. 재가 노인의 사회적 지지와 사기. 『대한간호학회지』, 34(2): 297-306.
- 윤순덕. 2004. 『농촌노인의 생산적 활동과 심리적 복지』. 박사학위논문, 서울대학교 대학원 아동가족학과.
- 윤천성, 김정숙. 2010. 중노년여성의 피부미용 관리가 행복감에 미치는 영향. 『대한피부미용학회지』, 8(4): 383-396.
- 이동현. 2018. 생활SOC 중장기 조성계획 수립해 부산 시민의 삶의 질 개선을 기대. 『부산발전포럼』, 174: 20-23.
- 이성은. 2011. 『서울시 여성독거노인 생활지원 정책방안』. 서울: 서울시 여성가족재단.

- 이세나. 2019. 대구 시민의 도서관 이용 특성을 고려한 지역대표도서관 홍보 방안 고찰. 『사회과학 연구』, 30(1): 135-153.
- 이신숙. 2011. 은퇴한 노인의 생활시간 사용에 관한 연구. 『한국생활과학회지』, 20(2): 311-325.
- 전혜숙. 2010. 『경력단절 여성의 취업과정에서의 학습경험 탐색: 근거이론적 접근』. 박사학위논문, 부산대학교 대학원 교육학과.
- 조상희. 2011. 『노인의 여가활동이 사회적 관계망과 심리적 복지감에 미치는 영향에 관한 연구』. 박사학위논문, 한영신학대학교 대학원 사회복지학과.
- 최성범. 2007. 운동행동변화단계별 노인의 변화과정, 의사결정균형 및 자아효능감의 관계. 『한국사회체육학회지』, 29: 661-672.
- 최수정. 2000. 『도구개발을 통한 한국노인의 삶의 질에 관한 조사연구』. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원 간호학과.
- 최현석, 하정철. 2012. 노인의 생활전반 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국데이터정보과학회지』, 23(1): 131-142.
- 통계청 통계개발원. 2017. 『국민 삶의 질 2017』. 서울: 통계청 통계개발원.
- 한국보건사회연구원. 1996. 『한국인의 「삶의 질」 : 현황과 정책과제』. 세종: 한국보건사회연구원.
- 한권상, 김종필. 2010. 생활체육 참여노인의 자아존중감이 심리적 행복감 및 생활만족에 미치는 영향. 『한국사회체육학회지』, 41(1): 521-531.
- 황성용. 2008. 『재가노인을 위한 복지서비스와 여가활동 서비스가 사회적지지 및 심리적 복지감에 미치는 영향』. 박사학위논문, 용인대학교 대학원 체육학과.
- 황은희, 신수진, 정덕유. 2011. 노인의 인터넷 사용 실태, 자아효능감, 자아존중감에 관한 연구. 『한국보건간호학회지』, 25(1): 118-128.
- Benn, L. A. W. 1973. "Quality of Life." *AMLWG*.
- Bowling, A. 2003. "Current state of the art in quality of life measurement." *Quality of life*, 2003: 1-8.
- Burckhardt, C. S. 1985. "The impact of arthritis on quality of life." *Nursing Research*, 34(1): 11-16.
- Campbell, A. 1988. *The Sense of Well-being in America*. New York: McGrawHill.
- Clipp, E. C. 2002. *Quality of Life*. New York: Springer Publishing Co.
- Diener, E. 1984. "Subjective well-being." *Psychological Bulletin*, 95: 542-575.
- Diener, E. 1994. "Assessing subjective well-being: Progress and opportunities." *Social Indicators Research*, 31(2): 103-157.
- Ferrans, C. E. and M. J. Powers. 1985. "Quality of life index: Development and psychometric properties." *Advances in Nursing Science*, 8(1): 16.
- Fordyce, M. W. 1988. "A review of research on the happiness measures: A sixty

- second index of happiness and mental health.” *Social Indicators Research*, 20(4): 355–381.
- Johnson, J. P., C. R. McCauley, and J. B. Copley. 1982. “The quality of life of hemodialysis and transplant patients.” *Kidney international*, 22(3): 286–291.
- Lawton, M. P. 1983. “Environment and other determinants of well-being in older people.” *The Gerontologist*, 23(4): 349–357.
- Lawton, M. P. 1991. “A multidimensional view of quality of life in frail elders.” *In The concept and measurement of quality of life in the frail elderly*, 3–27.
- Mitchell, A., T. J. Logothetti, and R. E. Kantor. 1973. “An Approach to Measuring the Quality of Life in EPA.” *The Quality of Life Concept*.
- Nunnally, J. C. 1978. *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York: Mc Craw–Hill.
- Pina, D. L. and V. L. Bengtson. 1993. “The division of household labor and wives’ happiness: Ideology, employment, and perceptions of support.” *Journal of Marriage and Family*, 55(4): 901–912.
- Ryff, C. D. and M. J. Essex. 1991. “Psychological well-being in adulthood and old age: Descriptive markers and explanatory processes.” *Annual review of gerontology and geriatrics*, 11: 144–171.
- Schumaker, S. A., R. T. Anderson, and S. M. Czajkowski. 1990. *Psychological Tests and Scales*. New York: Raven Press. P
- Shin, D. C. and D. M. Johnson. 1978. “Avowed Happiness as an Overall Assessment of the Quality of Life.” *Social Indicators Research*, 5(4): 475–792.
- Sirgy et al. 2006. “The Qualityity-of-Life (QOL) Research Movement: Past, Present, and Future.” *Social Indicators Research*, 76(3): 343–466.
- Van, D. V. and J. Ferry. 1980. *Measuring and Assessing Organizations*. New York: Wiley
- Veit, C. T. and J. E. Ware. 1983. “The Structure of Psychological Distress and Well-Being in General Populations.” *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51: 730–742.
- Williams, D. G. 1988. “Gender, marriage and psychosocial well-being.” *Journal of Family Issues*, 9: 452–468.
- Young, P. J. 1973. *Date Ruquirments for a Quality Growth Policy in EPA*.
- Zhan, L. 1992. “Quality of life: Conceptual and measurement issues.” *Journal of Advanced Nursing*, 17: 795–800.

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Bae, Jin-Hee. 2006. "Impact of Ageism and Voluntary Activities of the Life Satisfaction of the Elderly." *Journal of community welfare*, 20: 141-161.
- Bang, Young-Sook and Ki-Min Nam. 2009. "The Influence of Sexual Attitude and Sexual Need Coping Behavior of the Elderly on their Subjective happiness." *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 46: 215-238.
- Choi, HyunSeok and Jeong-Cheol Ha. 2012. "A study on the factors affecting the Life satisfaction of the elderly." *Journal of the Korean Data And Information Science Society*, 23(1): 131-142.
- Choi, Soo-Jeong. 2000. *A study of the quality of life in old people*. Ph.D. diss., Ewha Woman's University, Korea.
- Choi, Sung-Bum. 2007. "Process of Change, Decision Balance, Self-Efficacy Corresponding to Stages of Change in Exercise Behaviors on Older Adults." *Journal of Sport and Leisure Studies*, 29: 661-672.
- Han, Kwon Sang and Jong Pil Kim. 2010. "Impact of Self-esteem of the Elderly who Participate in Sport for All on their Psychological Happiness and Life Satisfaction." *Journal of Sport and Leisure Studies*, 41(1): 521-531.
- Hwang, Eun-Hee, SuJin Shin, and Duk-Yoo Jung. 2011. "A Study of the Pattern of Elderly's Internet Usage, Self-efficacy, and Self-esteem." *Journal of Korean Public Health Nursing*, 25(1): 118-128.
- Hwang, Sung-yong. 2008. *A study on the effect of welfare service and leisure activity service for the aged at home on social support and psychological well-being*. Ph. D. diss., Yong-in University, Korea.
- Jeon, Heysook. 2010. *A Study on Learning Experiences of Women who Returned to Work after Career Breaks: A Grounded Theory*. Ph. D. diss., Pusan National University, Korea.
- Jo, Sang-Hee. 2011. *A Study on the Effect of the Participation of the Aged at the Leisure to the Social Network and the Psychological Wellbeing*. Ph. D. diss., Han Young Theological University, Korea.
- Kang, Hyejin and Seyeong Cha. 2018. "The Relationship between Citizen's Satisfaction on the Health Service and the Quality of Life in Local Government-Focusing on

- the Moderating Effect of Age.” *Journal of Korean Society and Public Administration*, 29(2): 83-113.
- Kim, Da-Yul. 2006. *Psychological Well-Being of Custodial Grandmothers and Related Factors*. M.A. thesis, Seoul National University, Korea.
- Kim, Jung Youp and Jae Mo Lee. 2008. “The Relationship of Life-stress and Depression Between the Poor elderly Women and Ordinary elderly Women -Focus on Control Effect of Self-Esteem and Social support-.” *Journal of Welfare for the Aged Institute*, 39: 399-420.
- Kim, Mee-Ryoung. 2006. “The Study of Comparing the Factors of Affecting on the Quality of Life for Young-Old Women and Old-Old Women.” *Journal of Korean Journal of Social Welfare*, 58(2): 197-222.
- Kim, Sang-Kyun. 1996. *A guide to improving the quality of life*. Seoul: Nanam Publishing.
- Kim, Seok-II. 2007. “Analysis of Participation in Dance-sports Program at Leisure Welfare Center for Elderly Self-management and Self-efficacy.” *Journal of Sport and Leisure Studies*, 29: 607-622.
- Kim, Yun-Jeong and Hyeo-Kyung Choi. 2000. “Family caregiving services as social support for the elderly.” *Journal of the Korea Gerontological Society*, 20(1): 209-223.
- Ko, KwangYong and MyeongChul Ko. 2017. “The Relationship between Public Service Satisfaction and Community Quality of Life in U.S. Cities : Focused on Peterson’s City Limits Perspective.” *Journal of Kookmin Social Science Review*, 29(2): 27-55.
- Ko, MyeongChul. 2013a. “Citizen Satisfaction, Government Performance, and Quality of Life.” *Journal of Korean Public Administration Review*, 47(2): 1-30.
- Ko, MyeongChul. 2013b. “The Effects of Citizen Satisfaction on Community Quality of Life: the Evidence from the City of Sioux Falls City in U. S.” *Journal of Korean Public Administration Review*, 20(2): 243-270.
- Korea Institute for Health and Social Affairs. 1996. *The quality of life of Koreans : Current Status and Policy Tasks*. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs.
- Lee Sung-eun. 2011. *A Policy Proposal for Living Support for Elderly Women in Seoul*. Seoul: Seoul Foundation of Women & Family.
- Lee, Dong-Hyun. 2018. “Expecting Busan citizens to improve their quality of life by

- establishing mid to long-term plans for living SOC.” *Journal of the Busan Development Forum*, 174: 20–23.
- Lee, Sena. 2019. “A Study on Public Relations Plan of the Regional Central Library Considering the Characteristics of Daegu Citizen’s Library Use.” *Journal of Institute for Social Sciences*, 30(1): 135–153.
- Lee, ShinSook. 2011. “A Study on the Time Usage of the Retired Elderly.” *Korean Journal of Human Ecology*, 20(2): 311–325.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2016. *2016 Survey on Current Culture Perfumes*. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- National Statistical Office Statistics Development Institute. 2017. *National Quality of Life 2017*. Seoul: Korea Statistical Development Institute.
- Noh, Younghee and Yang-Ha Park. 2017. “A Study of the Recognition Regarding the Influence of Public Library Service to Quality of Life.” *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 28(1): 45–77.
- Oh, Su Lll and Hea Sook Sin. 2008. “The Relations among Psychological Happiness, Self-esteem and Flow Experience in Elderly Women Participating in Dance Activities.” *Journal of Sport and Leisure Studies*, 34(1): 725–732.
- Park, HyeSung. 2007. *Economic stress, coping strategy and psychological wellbeing for elderly households*. Ph. D., SookMyung Women's University, Korea.
- Park, Hyun-Sic. 2008. “Effects of Social Support, Discrimination on the Eldely Morale.” *Journal of Korean Family Resource Management Association*, 12(1): 127–139.
- Park, Soo-Hwang, Eun-Jung Park, and Kyung-Bae Jang. 2017. “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Quality of life in Social Commerce Market.” *The Institute of Electronics and Information Engineers Conference*, 1444–1446.
- Park, Yeong-Sook, Haw-Yean Lee, and Yun-Hee Kwon. 2011. “The Relationship of Functional Health Status, Satisfaction of Customized Home Visiting Health Service, and Quality of Life in Vulnerable Elderly.” *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 12(11): 5071–5078.
- Sohn, Hwa-Hee et al. 2000. “An Ecological Approach to Study the Subjective Well – Being of the Disabled Eldery.” *Journal of the Korea Gerontological Society*, 20(1): 93–112.
- Son, DeokSoon. 2005. “The Study on the effective factors of the psychological well-being of the elderly.” *Journal of the Korea Gerontological Society*, 25(4): 205–217.

- Sung, Do-Kyung et al. 2011. *Spss The Application of the Easy-to-Know Statistics Technique*. Daejeon: Daemyung Publishing.
- Yoo, Yang-Gyeong. 2004. "Perceived Social Support and Morale of the Elderly Staying at Home." *Journal of Korean Academy of Nursing*, 34(2): 297-306.
- Yoon, Soon-Duck. 2004. *Productive activities and psychological well-being of the rural elderly in Korea*. Ph. D. diss., Seoul National University, Korea.
- Youn, Chun-Sung and Joung-Sook Kim. 2010. "The Effect of Middle and Elderly Woman's Skin Care on Happiness." *Korean Journal of Aesthetics and Cosmetology*, 8(4): 383-396.

[부록] 도서관 서비스 만족도 및 삶의 질 측정도구

※ 도서관서비스 만족도

1. 귀하가 이용하는 도서관의 직원에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

항 목	매우 낮다 ↔ 매우 높다				
도서관 직원은 이용자에게 신뢰감을 준다.	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자 개인에 대해 관심을 기울여 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자에게 공손하고 예의 바르다.(친절성)	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자의 질문에 신속하게 답변할 준비가 되어 있다. (신속한 대응)	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자의 질문에 답변할 수 있는 충분한 지식을 가지고 있다. (전문성)	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자 입장에서 이용자를 돕고자 한다. (배려심)	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자의 정보요구에 대해 정확하게 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자를 기꺼이 도우려는 적극적인 태도를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관 직원은 이용자가 겪고 있는 문제를 해결할 수 있는 충분한 능력이 있다. (대처 능력)	①	②	③	④	⑤
□ 기타 (답변: )					

2. 귀하가 이용하는 도서관에서 제공하는 다음의 장서 서비스에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

항 목	매우 낮다 ↔ 매우 높다				
도서관 홈페이지나 애플리케이션을 통해 집, 사무실 등 어디에서나 자유롭게 전자자료(전자유형의 대체자료 포함)에 접근할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관 홈페이지는 필요한 정보(신착자료, 이용 방법, QnA 등)를 쉽게 찾을 수 있도록 안내한다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 필요한 인쇄자료(비전자유형의 대체자료 포함)를 충분히 소장하고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 필요한 전자자료(전자유형의 대체자료 포함) 및 멀티미디어자료를 충분히 소장하고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관에서는 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 연구, 학습에 필요한 인쇄 및 전자 저널(비전자 및 전자유형의 대체자료 학술지, 잡지, 신문 등 포함)을 충분히 소장하고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관 자료의 물리적 상태는 양호한 편이다.	①	②	③	④	⑤
도서관의 "장서"(인쇄자료, 전자문헌, 비도서자료)에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
□ 기타 (답변: )					

3. 귀하가 이용하는 도서관에서 제공하는 다음의 공간/장소 서비스에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

항 목	매우 낮다 ↔ 매우 높다				
도서관은 이용자 개인의 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 장려하는 공간을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 이용자의 정보이용, 학습 등에 필요한 조용한 분위기를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 찾기 쉽고 사용하기 편리한 곳에 위치하고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 정보이용, 문화활동, 평생교육 등을 경험할 수 있는 관문(출발점)으로서 의미를 갖는 장소이다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 단체학습과 공동 연구를 할 수 있는 모임 장소를 제공한다. (세미나실, 스터디룸 등)	①	②	③	④	⑤
도서관은 열람공간(일반열람실, 멀티미디어실 등)을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 문화공간 (전시, 강좌, 공연 등)을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 충분한 장서공간 (도서, 전자문헌, 비도서 등)을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 이용자 편의시설 (카페 등 휴게공간)을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
□ 기타 (답변: )					

4. 귀하가 이용하는 도서관에서 제공하는 다음의 시설 및 설비 서비스에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

항 목	전혀 그렇지 않다 ↔ 매우 그렇다				
도서관은 독서 및 학습을 하기에 불편함이 없다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 컴퓨터, DVD, 비디오 등의 자료를 이용할 수 있는 시설이나 장비가 잘 갖추어져 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 서가배열 및 위치 안내 정보가 알기 쉽게 되어 있고, 검색용 컴퓨터를 잘 갖추고 있어 도서를 찾기가 편하다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 최신 장비(컴퓨터, 복사기, 프린터, 전자정보단말기, 확대경, 화상전화기 등)를 보유하고 있다.	①	②	③	④	⑤
도서관은 이용자 혼자서도 필요한 정보에 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 정보서비스(이용자교육, 안내문, 표지판 등)를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
도서관의 시설에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
□ 기타 (답변: )					

34 한국도서관·정보학회지(제50권 제4호)

5. 귀하가 이용하는 도서관에서 제공하는 다음의 프로그램 서비스에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

항 목	전혀 그렇지 않다 ↔ 매우 그렇다
도서관 프로그램은 전반적으로 다양한 구성으로 운영되고 있다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램이 있어서 도서관을 더 자주 찾게 된다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램은 내용이 알차 내가 참여했거나 참여하고 싶은 프로그램이 있다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램은 전문가에 의해 체계적으로 이루어지고 있다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램을 통해 문화적 욕구가 충족되었다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램은 내게 도움이 될 만큼 유용하다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램은 신뢰할 만하다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램의 비용은 적절하다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관 프로그램에 대해 전반적으로 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
□ 기타 (답변: _____ )	

6. 다음은 도서관의 종합적인 부분에 대한 평가입니다. 각 항목별로 귀하께서 동의하시는 수준에 체크해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다 ↔ 매우 그렇다
도서관을 이용할 때마다 내가 원하는 목적을 달성한다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관에 대해 전반적으로 만족한다.	① ② ③ ④ ⑤
도서관을 다시 이용할 생각이 있다.	① ② ③ ④ ⑤
□ 기타 (답변: _____ )	

※ 삶의 질

구분	항 목	전혀 그렇지 않다 ↔ 매우 그렇다
소득/고용	도서관은 국민의 소득만족도를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 국민의 소비생활 만족도를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 국민의 일자리 만족도를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 취업을 상승에 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 실업을 해소에 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
교육	도서관은 유아교육 취학률을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 고등교육 이수율을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 평생교육 참여율을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 학업중단율을 낮추는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 학교교육의 효과를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 학교생활 만족도를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
문화·여가/건강	도서관은 여가활용 만족도를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 국민의 여가시간의 질을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 문화여가 향유에 소요되는 지출비용을 낮추는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 문화예술을 누리는 비율을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 국민이 스스로 건강을 유지할 수 있도록 하는 데 도움을 준다.	① ② ③ ④ ⑤
가족·공동체	도서관은 스트레스를 낮추는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 가족관계 만족도를 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 사회적 관계망을 확장시키는데 도움이 된다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 각종 사회단체 참여율을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
시민 참여	도서관은 지역민의 지역사회 소속감을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 사회단체 참여율을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 정치적 자기역량을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 투표율을 높이는 데 기여한다고 생각한다.	① ② ③ ④ ⑤
	도서관은 시민의식을 높이는 데 기여한다.	① ② ③ ④ ⑤

	도서관은 자원봉사활동 참여율을 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 부패인식지수*를 높이는 데 기여한다. * 느껴지는 부패 정도를 수치화 한 것	①	②	③	④	⑤
	도서관은 사람들에 대한 신뢰도를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 주요 사회기관에 대한 신뢰도를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
안전/ 환경	도서관은 사회안전에 대한 평가를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 야간보행에 대한 안전도를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 기후변화 불안도를 낮추는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 현재 살고 있는 지역의 체감환경 만족도를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 국민의 주거환경 만족도를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
주관적 만족	도서관은 삶에 대한 전반적인 만족도를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 긍정정서를 높이는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤
	도서관은 부정정서를 낮추는 데 기여한다.	①	②	③	④	⑤

