

석사학위논문

시니어의 공공도서관 이용 행동에
영향을 미치는 자기결정요인 분석

- 서울시 은평구 A도서관 사례를 대상으로 -

2026년

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

문 헌 정 보 학 전 공

최 우 정

석사학위논문
지도교수 박성재

시니어의 공공도서관 이용 행동에 영향을 미치는 자기결정요인 분석

- 서울시 은평구 A도서관 사례를 대상으로 -

Analysis of Self-Determination Factors Influencing
Older Adults' Public Library Use: A Case Study
of a Public Library in Eunpyeong-gu, Seoul

2025년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

문 헌 정 보 학 전 공

최 우 정

석사학위논문
지도교수 박성재

시니어의 공공도서관 이용 행동에 영향을 미치는 자기결정요인 분석

- 서울시 은평구 A도서관 사례를 대상으로 -

Analysis of Self-Determination Factors Influencing
Older Adults' Public Library Use: A Case Study
of a Public Library in Eunpyeong-gu, Seoul

위 논문을 문헌정보학 석사학위 논문으로 제출함

2025년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

문 헌 정 보 학 전 공

최 우 정

최우정의 문헌정보학 석사학위 논문을 인준함

2025년 12월 일

심사위원장 박 지 영 (인)

심 사 위 원 이 호 신 (인)

심 사 위 원 박 성 재 (인)

국 문 초 록

시니어의 공공도서관 이용 행동에 영향을 미치는 자기결정요인 분석 - 서울시 은평구 A도서관 사례를 대상으로 -

한 성 대 학 교 대 학 원
문 헌 정 보 학 과
문 헌 정 보 학 전 공
최 우 정

본 연구는 시니어 이용자의 공공도서관 이용 행동을 이해하기 위해 도서관 이용 만족도와 자기결정이론의 기본 심리 요인(자율성·유능성·관계성)의 관계를 분석하고 이용 행동(이용 빈도·이용 시간)에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 서울특별시 은평구 A도서관의 만 60세 이상 이용자 97명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 통해 도서관 이용 만족도(자료·시설·프로그램·서비스), 자기결정요인(자율성·유능성·관계성), 이용 행동(이용 빈도·이용 시간), 인구통계적 정보를 수집하였다. 측정도구의 타당성을 확인하고자 기술통계 분석과 신뢰도 분석, 탐색적·확인적 요인분석을 수행했으며 이어서 피어슨 상관분석, PROCESS Macro(Model 1, Model 4)를 활용하여 조절효과와 매개효과를 분석하였다.

분석 결과 첫 번째는 도서관 이용 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 시니어의 관계성은 조절변수로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이

는 도서관 만족도가 이용 행동에 미치는 영향이 시니어의 관계성에 따라서 달라진다는 것을 뜻한다. 두 번째는 도서관 만족도와 이용 빈도에 시니어의 자율성과 유능성은 매개변수로 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 도서관 만족도는 시니어의 자율성과 유능성에 영향을 미치고 시니어의 자율성과 유능성은 다시 이용 빈도에 영향을 미친다는 것을 뜻한다. 이러한 결과는 시니어의 도서관 만족도와 이용 행동 간에 심리적 요인(자율성·유능성·관계성)의 조절 및 매개효과를 함께 고려할 필요가 있다는 것을 보여준다.

본 연구는 시니어의 도서관 이용 만족도가 이용 행동으로 전환되는 과정을 심리적 요인을 중심으로 분석했다는 것에 의의를 가진다. 이를 통해 시니어 이용자의 자율성·유능성·관계성을 증진할 수 있는 방향에서 도서관 서비스 기획 등 운영 방향 설계, 정책적 지원 등 현장에서 적용할 수 있는 시사점을 제시하고자 한다.

【주요어】 시니어, 공공도서관, 도서관 이용 행동, 자기결정이론, 기본 심리 요인, 자율성, 유능성, 관계성

목 차

| | |
|-----------------------------|-----------|
| I. 서 론 | 1 |
| 1.1 연구 배경 | 1 |
| 1.2 연구 필요성 및 목적 | 2 |
| II. 이론적 배경 | 4 |
| 2.1 시니어 이용자와 공공도서관 | 4 |
| 2.2 도서관 이용 만족도와 이용 행동 | 6 |
| 2.3 자기결정이론 | 8 |
| 2.3.1 자기결정이론의 개념 | 8 |
| 2.3.2 자기결정이론의 하위이론 | 10 |
| 2.3.3 자기결정이론 관련 선행 연구 | 11 |
| III. 연구 방법 | 13 |
| 3.1 연구 모형 및 가설 설정 | 13 |
| 3.1.1 연구 모형 | 13 |
| 3.1.2 가설 설정 | 16 |
| 3.2 설문지 개발 | 19 |
| 3.3 연구 대상 및 데이터 수집 방법 | 20 |
| 3.3.1 연구 대상 | 20 |
| 3.3.2 데이터 수집 방법 | 21 |
| 3.4 분석 방법 | 21 |
| IV. 연구 결과 | 26 |
| 4.1 응답자 특성 및 기초 통계 | 26 |
| 4.1.1 조사 응답자의 일반 특성 | 26 |
| 4.1.2 변수별 기술 통계 분석 | 27 |
| 4.2 신뢰도 분석 | 29 |
| 4.3 타당도 분석 | 31 |
| 4.3.1 탐색적 요인분석 | 31 |
| 4.3.2 확인적 요인분석 | 34 |
| 4.4 이용 목적 분석 | 35 |
| 4.5 상관관계 분석 | 40 |
| 4.6 가설 검증 | 42 |

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 4.6.1 회귀(가설 1) 분석 | 42 |
| 4.6.2 조절효과(가설 2~4) 분석 | 43 |
| 4.6.3 매개효과(가설 5~7) 분석 | 50 |
| V. 논의 | 69 |
| 5.1 만족-행동 관계에서 심리요인 : 조절·매개효과 | 69 |
| 5.2 이용 행동 제고를 위한 실천적 함의 | 71 |
| VI. 결론 | 73 |
| 참 고 문 헌 | 75 |
| 부 록 | 82 |
| ABSTRACT | 86 |

표 목 차

| | |
|--|----|
| [표 4-1] 조사 응답자 일반 특성 | 27 |
| [표 4-2] 기술 통계 분석 | 28 |
| [표 4-3] 신뢰도 1차 분석 결과 | 30 |
| [표 4-4] 신뢰도 2차 분석 결과 | 30 |
| [표 4-5] 탐색적 요인분석 1차 KMO와 Bartlett의 구형성 검정 결과 | 32 |
| [표 4-6] 탐색적 요인분석 1차 성분행렬 분석 결과 | 33 |
| [표 4-7] 탐색적 요인분석 2차 KMO와 Bartlett의 구형성 검정 결과 | 33 |
| [표 4-8] 탐색적 요인분석 2차 회전된 성분행렬 분석 결과 | 34 |
| [표 4-9] 확인적 요인분석의 적합도 지수 | 35 |
| [표 4-10] 전체 응답자의 이용 목적 | 36 |
| [표 4-11] 성별에 따른 도서관 이용 목적 | 36 |
| [표 4-12] 연령대별 도서관 이용 목적 | 37 |
| [표 4-13] 최종 학력에 따른 도서관 이용 목적 | 38 |
| [표 4-14] 거주 형태에 따른 도서관 이용 목적 | 39 |
| [표 4-15] 직업에 따른 도서관 이용 목적 | 40 |
| [표 4-16] 상관관계 분석 | 41 |
| [표 4-17] 도서관 만족도가 이용 행동에 미치는 영향 | 42 |
| [표 4-18] 만족도 항목별 조절효과 분석 결과 | 44 |
| [표 4-19] 연령대별(70대 이상) 추가 조절효과 분석 결과 | 46 |
| [표 4-20] 이용 만족도와 이용 빈도 관계에서 관계성의 조절효과 결과 .. | 48 |
| [표 4-21] 조절변수(관계성)의 조건부효과 검정 | 48 |
| [표 4-22] 이용 만족도와 이용 시간 관계에서 관계성의 조절효과 결과 .. | 49 |
| [표 4-23] 조절변수(관계성)의 조건부효과 검정 | 49 |
| [표 4-24] 도서관 전체 만족도, 이용 빈도, 자율성 매개효과 분석 | 52 |
| [표 4-25] 매개변수의 간접효과 유의성 검정1 | 52 |
| [표 4-26] 도서관 전체 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석 | 53 |
| [표 4-27] 매개변수의 간접효과 유의성 검정2 | 53 |

| | |
|--|----|
| [표 4-28] 자료 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 | 54 |
| [표 4-29] 매개변수의 간접효과 유의성 검정3 | 54 |
| [표 4-30] 시설 만족도, 이용 빈도, 자율성 매개효과 분석 | 55 |
| [표 4-31] 매개변수의 간접효과 유의성 검정4 | 55 |
| [표 4-32] 시설 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 | 56 |
| [표 4-33] 매개변수의 간접효과 유의성 검정5 | 56 |
| [표 4-34] 프로그램 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 | 57 |
| [표 4-35] 매개변수의 간접효과 유의성 검정6 | 57 |
| [표 4-36] 서비스 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 | 58 |
| [표 4-37] 매개변수의 간접효과 유의성 검정7 | 58 |
| [표 4-38] 만족도 항목별 매개효과 분석 결과 | 59 |
| [표 4-39] 60대 초반 도서관 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 · | 61 |
| [표 4-40] 매개변수의 간접효과 유의성 검정8 | 62 |
| [표 4-41] 60대 초반 자료 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 ··· | 62 |
| [표 4-42] 매개변수의 간접효과 유의성 검정9 | 63 |
| [표 4-43] 60대 초반 프로그램 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 | 63 |
| [표 4-44] 매개변수의 간접효과 유의성 검정10 | 64 |
| [표 4-45] 60대 중후반 서비스 만족도, 이용 빈도, 유용성 매개효과 분석 | 64 |
| [표 4-46] 매개변수의 간접효과 유의성 검정11 | 65 |
| [표 4-47] 70대 이상 시설 만족도, 이용 빈도, 자율성 매개효과 분석 ··· | 65 |
| [표 4-48] 매개변수의 간접효과 유의성 검정12 | 66 |
| [표 4-49] 연구 가설 검증 결과 | 67 |

그림 목 차

| | |
|--|----|
| [그림 3-1] 조절효과 연구모형 | 14 |
| [그림 3-2] 매개효과 연구모형 | 15 |
| [그림 3-3] 연구가설 2~4 | 17 |
| [그림 3-4] 연구가설 5~7 | 18 |
| [그림 4-1] 도서관 만족도와 이용 빈도의 관계성의 조절효과 | 48 |
| [그림 4-2] 도서관 만족도와 이용 시간의 관계성의 조절효과 | 49 |

I. 서론

1.1 연구 배경

국가데이터처의 2025 고령자 통계에 따르면 65세 이상 고령인구는 10,514,000명으로 전체 인구의 20.3%를 차지한다(국가데이터처, 2025). UN에서는 65세 이상 고령인구가 전체 인구의 14%를 넘는 사회는 고령사회, 20%를 넘는 사회를 초고령화사회라고 정의한다(United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2022). 우리나라는 2017년 65세 고령인구가 전체 인구의 14%를 차지하는 고령사회에 진입¹⁾하였는데 8년 만에 초고령사회에 진입하였다.

이러한 인구 고령화는 도서관 이용자층, 서비스 등에도 변화를 가져왔다. 「도서관법」 제3조(정의)에 따르면 도서관을 국민의 정보 이용·교양·학습·연구 활동에 기여하는 시설로 규정하며 공공도서관은 모든 시민을 대상으로 정보 서비스, 독서 문화 프로그램, 평생학습 기회를 제공하는 기관으로 정의한다. 특히 「도서관법 시행령」 제2조(지식정보 취약계층의 범위)는 장애인, 기초생활수급자, 농어촌 주민, 다문화가정 구성원과 함께 65세 이상 노인을 ‘지식정보취약계층’으로 명시하여 국가와 공공도서관이 노인의 정보 접근권을 보장해야 할 법적 책임을 명시하고 있다.

이와 함께 「도서관법」 제6조(지식정보격차 해소 지원)와 제7조(도서관의 책무)는 도서관이 지식정보취약계층의 정보 접근 격차를 완화하기 위한 시책을 수립·시행해야 한다고 규정한다. 디지털 기술의 발전 속도가 빨라지고 정보 활용 환경이 복잡해질수록 시니어는 정보 이해도·기기 활용·온라인 접근성 측면에서 불리한 위치에 놓일 가능성이 크다. 실제로 오선경(2023)은 코로나 19시기 도서관 이용의 위축이 취약계층에게 특히 심각하게 나타났으며 디지털 이용 역량의 부족이 정보격차를 더욱 심화했다고 하였다.

1) 행정안전부 주민등록 인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/#>)에 따르면 2017년 전체 인구는 51,778,544 명이고 65세 이상 인구는 7,356,106명으로 전체 인구의 약14.2%를 차지한다.

국가 정책에서도 시니어 계층의 정보 접근 문제는 중요한 의제로 다루어지고 있다. 대통령 소속 도서관정보정책위원회가 수립한 「제4차 도서관발전 종합계획(2024-2028)」(국가도서관위원회, 2025)은 독서취약계층 지원을 핵심 정책과제로 제시하며 지역 기반의 평생교육과 정보 접근성 보장을 강조하고 있다. 고령인구의 증가로 도서관의 시니어 시버스 개발은 필수 과제인 것이다.

고령층 역시 도서관을 긍정적인 공간으로 인식하고 있다. 만 65세 이상 이용자는 공공도서관을 방문하면서 읽기 활동에서 오는 만족감과 작은 성취 경험을 얻고 취미 활동이나 정보 탐색 과정에서 재미와 즐거움을 느끼는 것으로 밝혀졌다(최유진, 차미경, 2020, p.138). 이러한 긍정적인 인식은 공공도서관이 고령층을 위해 필요한 공간임을 보여준다.

1.2 연구 필요성 및 목적

고령인구가 늘어나는 사회에서 많은 노인은 신체 기능의 약화와 만성질환 증가처럼 노화와 관련된 건강 문제도 뒤따르기 쉽다. 가족 간의 유대가 예전보다 느슨해지면서 주변과의 관계가 줄고 그 결과 심리적 고립감이 심해지는 시기이기도 하다(유혜숙, 1999, p.9). 경제적인 부담 없이 정보서비스, 문화프로그램 등을 이용할 수 있는 공공도서관은 다른 노인복지시설과 함께 지역의 중요한 복지기관 중 하나로 볼 수 있다.

공공도서관이 시니어를 위한 서비스를 설계하고 운영 방향을 정하기 위해서는 이용자가 도서관을 어떻게 만족하고 있는지 그 만족이 실제 이용 빈도와 이용 시간과 같은 행동으로 어떻게 나타나는지에 대한 이해가 필요하다. 같은 공간과 서비스를 제공하더라도 어떤 시니어 이용자는 도서관을 자주 찾고 다양한 활동에 참여하는 반면 또 다른 시니어 이용자는 긍정적인 인식을 가지고 있으면서도 이용 행동으로는 이어지지 않는 경우가 있다.

이에 본 연구는 자기결정이론(Self-Determination Theory)을 이론적 틀로 도입하여 노인의 공공도서관 이용 행동을 심리적 관점에서 분석하고자 한다. 자기결정이론에서는 인간 행동의 지속성을 설명할 때 외적 보상보다 개인이

스스로 느끼는 내적 동기를 핵심 요인으로 본다. 이 이론은 자율성, 유능성, 관계성이라는 세 가지 심리적 욕구가 충족될 때 긍정적인 행동이 나타나고 유지된다고 설명한다(한소영, 2010, p.15). 이 관점을 공공도서관에 적용하면 시니어가 도서관에서 어떤 서비스를 선택하고 선택한 서비스를 능숙하게 활용한다고 느끼며 직원과 타 이용자와의 상호작용에서 어떤 정서적 경험을 하는지가 도서관 이용 만족과 이용 행동에 연결될 수 있다.

본 연구의 목적은 서울특별시 은평구에 위치한 A도서관을 사례로 시니어 이용자를 대상으로 도서관 이용 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간의 관계를 분석하고 이 과정에서 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)이 어떠한 역할을 수행하는지 실증적으로 규명하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 해당 공공도서관을 이용하는 만 60세 이상 이용자 97명을 대상으로 설문조사를 실시하여 시니어 이용자의 도서관 이용 만족도와 자기결정요인, 이용 행동을 측정한다. 수집된 자료를 바탕으로 기술통계 분석, 신뢰도·타당도 검증, 상관관계 분석 그리고 Hayes의 PROCESS Macro를 활용한 조절·매개효과 분석을 수행한다. 이를 통해 시니어 이용자의 도서관 이용 행동을 촉진하는 심리적 요인을 밝히고 그것이 구체적으로 어떤 것인지를 검증하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 시니어 이용자와 공공도서관

공공도서관은 고령층의 정보 접근과 평생학습, 문화 향유를 지원하는 중요한 생활 기반 시설로 자리매김하고 있다(김다운, 차미경, 2016; 김선호, 2002). 이러한 인구 구조 변화 속에서 시니어 이용자의 특성을 이해하고 그에 적합한 도서관 서비스를 모색하는 일은 공공도서관의 주요 과제로 볼 수 있으며 최근 연구에서도 노인 세대 세분화와 맞춤형 서비스 기획의 필요성이 반복적으로 제기되고 있다(김종애, 2024; 배경재, 2021).

고령인구, 노인에 대한 정의는 일정 연령 이상을 말하며 국가, 법령, 연구 목적에 따라 다르다. 「노인복지법」 제1조의2(정의)에서는 65세 이상을 노인으로 규정하고 있으며, 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령(고령자고용법 시행령) 제2조(고령자 및 준고령자의 정의)에서는 55세 이상을 고령자로 정의한다. 또한 1945년 이전 출생자를 노인 세대로, 1946~1954년 출생자를 예비노인 세대, 1955~1963년 출생자를 베이비붐 세대로 구분하기도 한다. 베이비붐 세대는 산업화와 경제성장기에 태어나 사회·문화 전반에서 활발히 활동해 온 집단으로 은퇴 이후에도 자기 계발을 목적으로 도서관을 이용하는 높은 학습 욕구와 자기개발형 여가 활동에 관심이 높은 특징이 있다(심자영, 서은경, 2018, p.293). 본 연구는 선행연구를 바탕으로 은퇴 전후 세대인 60세 이상을 연구 대상으로 설정하였다.

디지털 기술의 급격한 발전은 세대 간 정보격차를 심화시키고 있으며 특히 시니어 세대는 디지털 환경에 상대적으로 취약하여 정보 소외 계층으로 분류된다(임정훈, 이혁준, 이지훈, 2020). 공공도서관은 누구나 무료로 이용할 수 있는 정보 접근 기반을 제공하며 디지털 리터러시 교육을 통해 시니어의 정보 격차를 해소하고 사회적 참여를 확대하는 데 기여할 수 있다(이현아, 장우권, 2024).

은퇴 이후에도 지속적인 자기 계발과 학습을 추구하는 시니어가 늘어나면

서 공공도서관은 지식 습득과 학습 지원의 장으로서 중요한 역할을 담당하고 있다(교육부, 2023). 또한 공공도서관은 지역사회 내에서 쉽게 접근 가능한 열린 커뮤니티 공간으로서 시니어의 사회적 교류를 촉진하며 정서적 안정감을 제공한다(김종애, 2024). 은퇴 이후 시니어는 공공도서관을 교류의 장으로도 활용할 수 있다.

고령인구 증가와 함께 노인을 공공도서관의 서비스 대상으로 한 연구는 다각도로 진행되고 있다. 먼저 임성관(2020)은 65세 이상 노인 30명을 면담하여 노인도서관의 설립과 운영 방안을 제시하였다. 연구 결과 노인들은 독서뿐 아니라 자서전 쓰기, 회상 활동 등 자기표현 중심 프로그램에 대한 참여 의지가 높았으며 단순한 정보 제공보다 삶의 경험을 나누는 특성화 프로그램의 필요성을 강조하였다. 배경재(2021)는 문헌 연구와 국내외 사례분석을 통해 노인 이용자 서비스의 현황과 발전 방향을 제시하였다. 그는 도서관이 고령 이용자를 위한 사회 참여형 프로그램과 인문학적 활동을 강화해야 하며 복지기관과의 연계 및 차별화된 서비스 제공이 가능한 환경 조성이 필요하다고 지적하였다. 오의경, 박옥남(2022)은 서울·경기 지역 공공도서관을 이용하는 55세 이상 시니어 275명을 대상으로 설문조사와 SPSS 통계분석을 실시하였다. 그 결과 시니어 이용자들은 건강·생활·취미 관련 정보를 가장 많이 요구하였으며 디지털 기기 활용의 어려움을 호소하였다. 이에 연구자들은 맞춤형 정보서비스, 이용자 교육, 물리적 접근성 개선, 시니어 친화적 서비스 정책 마련이 필요함을 제안하였다. 김명숙(2023)은 부산지역 공공도서관 노인 이용자 119명과 G도서관 사서를 대상으로 설문 및 FGI(Focus Group Interview)를 수행하였다. 연구 결과 노인이 단순한 서비스 수혜자에 머무르지 않고 도서관의 '서비스 제공자'로도 참여할 수 있는 '노노(老老) 서비스' 모델을 제안하였다. 시니어가 지식과 경험을 다른 시니어와 공유하는 상호 학습형 도서관 서비스 구조의 가능성을 제시하였다. 이상의 연구들은 공공도서관이 고령 이용자를 위한 특화된 서비스 개발이 필요함을 공통적으로 강조하고 있다. 특히 노인층의 정보 접근성 보장, 디지털 활용 능력 향상, 사회적 관계망 회복, 자기표현 및 삶의 회상 기회 제공은 시니어 맞춤형 서비스 설계의 핵심 과제로 도출되고 있다.

심자영, 서은경(2018)은 국회도서관을 이용하는 55세 이상 이용자를 대상으로 이용 행태를 분석하였다. 시니어 세대별로 도서관 이용 목적과 관심분야가 다르다는 것을 확인하고 시대적 특성을 고려한 서비스 전략이 필요하다고 하였다. 최유진, 차미경(2019)은 공공도서관 노인 이용자를 대상으로 지식습득, 자기 만족, 도서관 기여 가능성을 분석하여 노인 이용자들이 자기 실현의 중요한 수단으로 도서관을 이용하고 이 활동이 삶의 의미와 만족감 향상에 기여한다고 하였다. 이호신(2019)은 내러티브 탐구 방법으로 은퇴 노인의 공공도서관 이용 경험을 분석하였다. 도서관 이용은 정보 탐색이나 여가 활동이 아니라 건강한 노년을 위한 행동으로 나타났다. 인터뷰한 은퇴 노인들은 도서관 이용을 통해 개인의 일상을 유지하고 관계 회복에 긍정적 영향을 받는다고 하였다. 김종애(2024)는 공공도서관 고령 이용자의 도서관 만족도를 분석하였고 그 결과 정서적 요인과 친절이 가장 큰 영향을 미쳤고 사회적 교류 등이 만족도 향상에 기여하는 것으로 나타났다고 하였다.

노인 대상 도서관 서비스 가이드 라인 관련 연구도 활발히 이루어졌다. 김은지, 이성신(2014)은 공공도서관에서의 노인 서비스를 조사하고 나아갈 방향을 제안했다. 인식 조사의 대상을 노인 이용자, 사서로 선정하여 현장의 요구를 담았으며 서비스 개안 및 운영 개선 방안을 도출하였다. 차미경(2018)의 연구에서는 ‘고령자 지속 가능 도서관 서비스 기준’을 제시하였다. 이는 고령 사회를 고려한 도서관 서비스 운영과 평가를 위한 기준을 마련해야 함을 제안했고 도서관이 노인의 삶에 긍정적 영향을 줄 수 있는 기반을 마련해야 한다고 밝혔다.

2.2 도서관 이용 만족도와 이용 행동

도서관 이용 만족도는 이용자가 도서관 서비스를 이용한 후 경험하는 전반적 만족 정도를 의미한다. 이는 제공되는 자료의 품질, 프로그램과 서비스의 내용, 시설·환경 조건, 직원의 전문성 및 응대, 접근성 등 다양한 요소에 의해 형성된다(김보라, 김혜영, 2024). 만족도는 단순한 서비스 평가를 넘어 이용자가 도서관을 통해 기대 충족과 개인적 성장을 경험하는지 여부까지 포

괄한다.

Younghee Noh & Rosa Chang(2020)은 공공도서관의 자료, 시설, 직원, 프로그램, 서비스, 위치 및 공간 등 서비스 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 위치 및 공간을 제외한 모든 서비스 요인이 만족도에 유의한 영향을 미쳤으며 특히 직원 요인이 만족도에 가장 큰 영향을 주는 핵심 요소로 나타났다. 김보라, 김혜영(2024)은 공공도서관 이용자가 경험하는 도서관 불안이 이용자 만족도와 충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 이용자가 도서관을 편안하고 이용하기 쉬운 공간으로 인식할수록 도서관에 대한 전반적 만족도가 높아지고 향후 재방문·추천 의도 등 행동적 충성도 증가로 이어진다는 점을 보여준다. 한편 노인 이용자의 만족도와 이용 행동 관련해서 엄재은, 김성희(2023)은 노인이 중요하게 인식하는 핵심 서비스는 직원 친절 및 도움 제공, 편리한 이용 환경(좌석·시설), 정보 접근의 용이성으로 나타났으며 이들 속성은 만족도 변화에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 직원 서비스, 정보서비스, 시설·환경요소는 개선 시 만족도가 크게 상승하는 우선 개선 요소로 나타났고 만족 경험이 노인의 도서관 재이용 의지와 장기적 충성도 형성에 직접적 영향을 미친다는 점을 보여준다.

자료 서비스 측면에서 이경란(2013)은 공공도서관 이용자 800명을 대상으로 도서관 이용 실태와 만족도를 조사하여 이용자 요구 기반의 경영개선 방안을 제시하였다. 이용자들은 도서 대출 및 열람을 가장 중요한 이용 목적으로 인식하고 있어 기본적 정보서비스에 대한 만족이 도서관 이용 행동의 핵심 동인임을 보여준다. 도서관 시설과 관련해서 윤희운(2010)은 공공도서관 공간 환경이 이용자의 만족과 행동에 미치는 영향을 분석하였다. 열람실과 자료실의 편의성·쾌적성·좌석 환경이 도서관 방문 빈도와 체류 시간 증가에 중요한 요인으로 나타났다. 시설의 노후도, 공간 부족, 소음 문제는 이용자의 만족도를 낮추고 이용 지속 의사에도 부정적 요인으로 작용하는 것으로 드러났다. 프로그램 만족도 측면에서 장로사(2022)는 공공도서관의 한 책 읽기 프로그램을 대상으로 서비스 품질, 프로그램 만족도, 이용 의도 간의 관계를 분석하였다. 프로그램 만족도는 다시 이용 의도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타나 공공도서관 서비스에 대한 만족이 향후 이용 행동으로 이어지는 과정

을 실증적으로 제시하였다. 오동근(2005)은 공공도서관의 서비스 품질과 이용자 만족도와 충성도 간의 영향을 실증적으로 분석하였다. 서비스 품질의 여러 요인은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미쳤고 만족도는 다시 충성도에 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공공도서관에서의 긍정적 경험과 만족이 곧 이용자의 향후 이용 행동의 증가와 재이용 의도 강화로 이어진다는 점을 보여준다. 이성신(2016)은 공공도서관 서비스 만족도가 이용자의 충성도에 미치는 영향을 검증하고 두 변수 간 관계를 매개하는 요인을 탐색하였다. 서비스 전반에 대한 만족도가 높을수록 재방문 의도와 추천 의도가 모두 증가하는 것으로 나타났다. 자료서비스 만족, 공간·시설 만족, 직원 서비스 만족이 충성도 형성에 중요한 매개적 역할을 하는 것으로 밝혀졌다. 이는 공공도서관 이용자가 경험하는 세부 만족 요인이 전반적 만족을 강화하고 강화된 만족이 다시 실제적 이용 행동으로 이어지는 구조를 실증적으로 보여준다.

도서관 이용 행동은 이용 빈도와 이용 시간을 의미한다. 이용 빈도는 한 달 동안 도서관에 이용한 일수를 수치화하였고 이용 시간은 1번의 도서관 방문 시 체류한 시간을 범주화한 개념이다. 이용 빈도 및 체류 시간 관련해서 황미영(2014)은 공공도서관의 이용자를 대상으로 도서관 공간 구성, 이용 목적, 이용 빈도 및 체류 시간을 조사하여 지식정보 이용 행태의 특성을 분석하였다. 도서관의 물리적 환경(정보공간 구성, 접근성, 문화·교육 공간의 배치)이 이용자의 방문 빈도, 체류 시간, 공간 선택 등 실제 이용 행동을 직접적으로 규정한다는 점을 실증적으로 보여주었다.

2.3 자기결정이론

2.3.1 자기결정이론의 개념

자기결정이론은 Ryan & Deci(2000)에 의해 체계화된 인간 동기 이론으로 인간의 행동이 내적 동기와 외적 동기에 의해 유발·유지되는 과정을 설명한다. 이 이론은 인간이 스스로 선택하고 자율적으로 행동할 때 가장 높은 수준의 심리적 성장과 웰빙을 경험한다는 관점에서 출발하며 행동의 질적 차이

는 외부의 보상이나 통제보다는 개인이 느끼는 자율성의 정도에 따라 결정된다고 본다. Ryan & Deci(2000)는 인간의 동기를 단순히 “있다/없다”로 구분하지 않고 자율성의 정도에 따라 연속선상에서 구분하였다. 외적 보상이나 처벌에 의해 유발되는 ‘외적 동기’에서 활동 그 자체에서 즐거움과 만족을 느끼는 ‘내적 동기’로 발전하는 과정을 통해 인간은 보다 자율적이고 자기 결정적인 존재로 성장한다고 본다.

자기결정이론은 인간이 본질적으로 능동적 존재이며 환경과 상호작용을 통해 성장하고자 하는 경향을 지닌다는 것이다. 인간은 때로 적극적이고 몰입된 상태가 되기도 하고 반대로 수동적이거나 소외된 상태가 되기도 하는데 이는 개인이 발달하고 기능하는 ‘사회적 환경’의 성격에 따라 달라진다(정진오, 2019). 따라서 자기결정이론의 주요 관심은 개인의 자기 동기와 건강한 심리적 발달을 촉진하거나 방해하는 사회적·맥락적 조건에 두고 있다(Ryan & Deci, 2000).

이 이론은 자율성·유능성·관계성으로 내재적 동기를 강화하거나 반대의 경우 동기가 저하된다고 본다. 자율성은 스스로 선택한다고 느끼는 것을 말한다. 자신의 의지로 결정할 때 내적 동기가 강해진다. 유능성은 자신의 능력으로 성취할 때 발생하며 유능성의 경험도 내적 동기를 강화한다. 관계성은 사람 간의 관계 속에서 형성되는 안정감을 말하며 관계성은 자율성과 유능성을 강화하기도 한다.

자율성은 자신의 행동이 외적 압력이나 타인의 통제에 의해 이루어지는 것이 아니라 자신의 선택과 의지에 따라 결정된다고 느끼는 감각을 의미한다. 이는 독립적 행동과 동일하지 않으며 자신의 가치와 신념에 부합하는 방식으로 행동을 조절한다는 경험을 포함한다. 자율성이 충족될 때 개인은 자기 결정감을 느끼고 내적 동기가 강화된다. 그러므로 Ryan & Deci(2000)는 이 자율성·유능성·관계성을 기본 심리 요인이라 하였다. 이 세 가지가 충족될 때 긍정적 성장 및 발달을 경험하고 충족되지 못할 경우 부정적인 결과를 준다고 본다.

2.3.2 자기결정이론의 하위이론

인간의 동기적 행동이 사회적 환경과의 상호작용 속에서 어떻게 유발되고 유지되는지를 세 가지 주요 하위이론을 통해 구체화하였다(Ryan & Deci, 2000). 이 세부 이론은 인지평가이론, 유기체적 통합이론, 기본심리욕구 이론이다.

인지평가이론(Cognitive Evaluation Theory)은 내적 동기가 외적 요인에 의해 어떻게 촉진되거나 저해되는지를 설명하는 하위이론이다(Ryan & Deci, 2000). 개인이 경험하는 자율성, 유능성이 내적 동기 향상에 기여한다고 보고 반대로 외적 보상이나 통제가 자율성과 유능성을 위협할 경우 내적 동기는 약화된다(Ryan & Deci, 2000). 외적 보상이 정보로 인식되면 유능감이 강화되지만 통제로 인식되면 내적 동기가 감소한다. 관련 연구로 교사나 상사가 구성원의 선택권을 존중하고 자율성을 지원할 때 과업 몰입도와 학습 지속성이 높아진다는 것을 볼 수 있다(김아영, 2010).

유기체적 통합이론(Organismic Integration Theory)은 외적 동기가 어떻게 개인 내부로 내면화되어 점차 자기 결정적인 형태로 발전하는지를 설명한다(Ryan & Deci, 2000). 이 이론에 따르면 외적 동기는 완전히 비자율적인 상태에서 완전한 자율 상태로 향하는 연속체 상에 존재하며 그 과정은 다음과 같이 구분된다 ① 외적 조절, ② 내사된 조절, ③ 동일시된 조절, ④ 통합된 조절, ⑤ 내재적 동기(김아영, 2003; Ryan & Deci, 2000). 이러한 점진적 내면화 과정은 개인이 외적 요구나 규범을 자신의 가치와 목표로 동화시킬 때 완성된다. 인간은 사회적 환경의 영향을 단순히 수동적으로 받아들이는 것이 아니라 그 의미를 스스로 해석하고 자기화하는 능동적 존재로 간주한다. 김아영(2003)은 이를 바탕으로 학습자나 조직 구성원이 외적 동기를 자기화 할 수 있도록 돕는 교육적·조직적 환경의 중요성을 강조하였다. 이러한 관점은 자기 결정성의 수준이 개인 성향이 아니라 환경과의 상호작용 속에서 형성된다는 점을 보여준다(김아영, 오순애, 2001).

기본심리욕구이론(Basic Psychological Needs Theory)은 자기결정이론의 중심 축을 이루는 이론으로 인간이 본질적으로 지닌 세 가지 기본욕구 자율

성·유능성·관계성이 심리적 성장과 동기 유지의 핵심 요인임을 제시한다. 이는 욕구가 충족될 때 동기 등이 촉진되고 욕구가 좌절될 땐 불안정이 증가한다고 설명한다. 욕구 충족은 인간이 정상적으로 기능하기 위해 반드시 필요한 심리적 영양소로 간주한다(Ryan & Deci, 2000). 자율성을 지지하는 환경은 개인의 선택권을 인정하고 유능성을 지지하는 환경은 도전적 과제를 제공하며 관계성을 지지하는 환경은 정서적 지지를 통해 심리적 안정감을 제공하는 것으로 나타났다(김아영, 2010).

2.3.3 자기결정이론 관련 선행 연구

국내에서 2000년대 이후 자기결정이론을 적용한 교육, 심리 상담, 게임중독, 스포츠, 여가 등 여러 분야 연구가 이루어지고 있다. 김아영(2003)은 자기결정이론을 바탕으로 학습자의 동기 유형이 학습 태도와 성취와 관련이 있다는 것을 실증적으로 제시하였다. 김주환 외(2006)는 자율성·유능성·관계성의 충족 정도가 몰입 수준을 결정하는 요인임을 강조하며 청소년의 온라인 게임 몰입 요인을 분석하였다. 이는 자기결정이론이 행동 몰입과 심리적 만족을 설명할 수 있음을 보여주었다. 이명희, 김아영(2008)은 자율성·유능성·관계성 척도 문항을 개발하였다. 총 18문항으로 청소년을 위한 기본심리욕구를 측정하는 지표로 활용되었다. 한소영(2010)은 기본심리욕구 충족 정도에 따라 상담 내담자의 상담성과에 미치는 영향을 분석하였다. 기본심리욕구 충족이 높을수록 상담성과가 향상된다는 점을 밝혀 자기결정이론의 실천적 유용성을 입증하였다.

오지현(2015)은 석사논문에서 스포츠 참여자의 기본욕구 충족이 즐거움과 지속적 참여 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 자율성·유능성·관계성이 스포츠 지속 참여 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 자율성은 참여 지속의 가장 핵심적인 예측 요인으로 작용하였다. 이호방(2020)은 노인을 대상으로 자기 결정성과 삶의 만족 간의 관계를 분석하여 자기 결정성이 여가 활동 참여와 삶의 만족에 직접·간접적(매개적) 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 오수영(2025)은 박사학위 논문에서 액티브 시니어의 개념과 여가

활동 참여 동기를 혼합 연구(질적+양적)로 분석하였다. 이 연구에 자기결정이론을 기반으로 시니어의 자율성, 관계성 확보가 여가 활동 지속성과 몰입을 이끄는 핵심 요인임을 밝혔다. 자기결정이론은 개인의 자율적 참여와 심리적 만족, 사회적 관계 유지 간의 상호작용을 설명하는 보편적 동기이론으로 자리잡았다.

문헌정보학 분야 연구에서도 자율성·유능성·관계성을 중심으로 독서 활동과 도서관 이용 행동 분석하고 내적 동기가 정보 활용과 학습 지속성에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고 있다. 이병기(2015)는 자기결정이론을 바탕으로 독서 동기 측정 도구를 개발하였다. 내적 동기와 외적 동기를 측정할 수 있는 도구 개발을 통해 내적 동기가 독서에 중요한 역할을 한다는 점을 밝혔다. 소병문(2019)은 고등학생이 스스로 독서를 선정하는 프로그램 설계에 자기결정이론에 근거한 연구로 효과를 검증하였다. 그 결과 고등학생의 자율성과 유능성이 향상하였고 독서에 대한 내적 동기도 향상되었다. 이는 자기 선택적 독서가 흥미와 흥미를 유지하는 요소임을 보여준다. 이성인, 박지홍(2020)도 중·고등학생 학교도서관의 이용 동기를 해당 이론을 바탕으로 구분하였다. 이 동기가 서비스 인식에 미치는 영향을 분석하였고 내적 동기가 외적 동기보다 큰 영향을 미치며 이는 학년별로도 다른 결과를 보였으나 내적 동기가 모든 영역에서 영향을 미치는 경향을 보였다. 김지원, 박지홍(2021)은 사서교사와 중학생을 대상으로 연구하였다. 학교도서관의 만족도와 지속 의도 조사에 사서교사의 자율성 지지가 미치는 영향을 기본 심리 욕구의 매개효과를 통해 설명했다. 사서교사의 자율성 지지는 학생들의 만족도를 높이고 이는 다시 이용에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김영은, 박지홍(2021)은 공공도서관 이용자의 지식교류의도 관련 연구에 자기결정이론을 활용하였다. 내적 동기 및 자율성·유능성의 강화는 지식 교류 의도를 높였으며 외적 통제 관련 동기는 유의미한 영향이 없었다. 공공도서관에서의 지식 공유 활동은 이용자의 자발적 참여와 심리적 만족에 더 큰 영향을 받는 것을 보여준다.

Ⅲ. 연구 방법

3.1 연구 모형 및 가설 설정

3.1.1 연구 모형

도서관 이용 만족도를 도서관 서비스 품질을 평가하는 결과가 아니라 시니어 이용자의 도서관 이용 행동을 설명하는 출발점으로 설정하였다. 이러한 도서관 이용 만족도는 이용자의 반복 방문, 충성도, 추천 의도와 같은 행동적 지표에 긍정적인 영향을 미친다는 점이 실증적으로 확인되어 왔다(김보라, 김혜영, 2024; Younghee Noh & Rosa Chang, 2020). 이에 “도서관 이용 만족도는 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 긍정적인 영향을 미친다”를 연구의 기초로 삼았다. 도서관 이용 만족도가 일정 수준 형성된 이후 그 만족이 얼마나 자주 도서관을 찾고 얼마나 오래 머무르는지와 같은 행동으로 이어지는지를 파악하고자 한다.

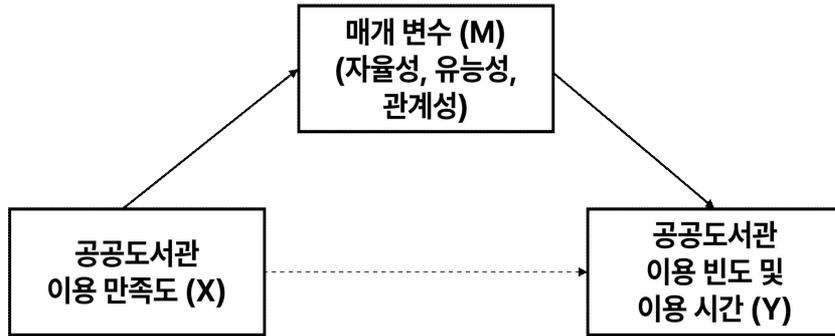
자기결정이론에 따르면 인간의 지속적인 참여와 몰입은 자율성·유능성·관계성이라는 세 가지 기본 심리적 요인의 충족에 의해 크게 영향을 받는다(Ryan & Deci, 2000). 도서관을 이용하는 과정에서 경험하는 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)에 따라 이용 행동은 영향을 받을 수 있다고 가정하였다. 따라서 만족도를 독립변수로 두고 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)을 종속변수로 설정하였다. 세 가지 자기결정요인을 조절변수와 매개변수로 각각 설정하였다. 먼저 조절효과 측면에서 자율성·유능성·관계성은 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간 관계의 강도를 조절하는 요인으로 작용할 수 있다. 즉 도서관 이용 만족도가 높더라도 심리적 요인이 충분히 충족되지 않으면 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)으로 이어지지 않을 수 있다. 반대로 이러한 심리적 요인이 충분히 충족될수록 만족도는 이용 행동으로 더욱 강하게 전이될 것이다. 따라서 본 연구는 “도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향은 자율성·유능성·관계성의 수준에 따

라 강화되거나 약화될 것이다”라는 조절효과 가설을 설정하였다.



[그림 3-1 조절효과 연구모형]

매개효과 측면에서 자율성·유능성·관계성은 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간의 내적 연결 경로를 설명하는 심리적 요인으로 기능할 수 있다. 이용자가 도서관을 이용하며 느끼는 만족은 단순한 서비스 평가에 그치지 않고 그 경험을 통해 자신의 심리적 욕구가 충족되는 과정을 거쳐 행동적 참여로 이어질 수 있다. 예를 들어 도서관 서비스에 만족함으로써 ‘스스로 선택하고 이용할 수 있다’는 자율성이 높아지고 프로그램 참여나 자료 활용을 통해 ‘능력있고 유능하다’는 유능성이 강화된다. 사서나 다른 이용자와의 관계 속에서 ‘소속감과 정서적 유대’를 느끼는 관계성이 충족될 경우 이러한 심리적 경험이 만족을 행동으로 전환시키는 매개 경로로 작용할 수 있다. 만족도는 직접적으로 이용 행동에 영향을 미칠 뿐만 아니라 자율성·유능성·관계성을 매개로 하여 간접적인 효과를 나타낼 수 있다. 이러한 맥락에서 본 연구는 “도서관 이용 만족도는 심리적 요인을 통해 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다”는 매개효과 가설을 추가로 설정하였다.



[그림 3-2 매개효과 연구모형]

본 연구는 도서관 이용 만족도(X), 심리적 요인(W/M), 이용 행동(Y) 간의 구조를 통합적으로 검증하기 위하여 각각 두 가지 연구모형(조절모형과 매개모형)을 설정하였다. 조절 모형에서는 심리적 요인을 조절변수로 투입하여 만족도가 행동에 미치는 영향의 강도 변화를 분석하였으며 매개모형에서는 만족도가 심리적 요인에 영향을 미치고, 다시 그 심리적 요인이 이용 행동에 영향을 미치는 간접효과를 분석하였다. 이를 통해 본 연구는 시니어의 도서관 이용 행동이 만족의 결과로 나타나는 것이 아니라 자율성·유능성·관계성의 심리적 요인을 통해 설명될 수 있음을 규명하고자 한다.

도서관 이용 빈도를 정량화하기 위해 기존의 서술형 응답을 월 이용 일수로 변환하여 분석에 활용하였다. 응답 항목은 ‘거의 매일’, ‘주 2~3회’, ‘주 1회’, ‘월 1~2회’, ‘거의 이용하지 않음’의 다섯 범주로 구성했으며 이를 다음과 같은 기준으로 월별 이용 일수로 변환하였다. ‘거의 매일’은 평균 주 6일 도서관 개관 일수를 기준으로 월 4주를 곱하여 24일, ‘주 2~3회’는 평균 주 2.5일을 기준으로 10일, ‘주 1회’는 4일, ‘월 1~2회’는 1.5일, ‘거의 이용하지 않음’은 0.5일로 환산하여 분석에 포함하였다. 변환 작업은 응답 편차를 줄이고 회귀식에서 이용 행동을 연속형 변수로 활용하기 위한 조치이다.

3.1.2 가설 설정

공공도서관을 이용하는 시니어의 자율성·유능성·관계성이 도서관 이용 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향을 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다. 첫째 가설 1은 도서관 이용 만족도의 이용 행동에 대한 직접 효과를 알아보기 위한 것이다.

H1 : 도서관 이용 만족도는 이용 행동에 긍정적인 영향을 미친다.

H1-1 : 도서관 이용 만족도는 이용 빈도에 긍정적인 영향을 미친다.

H1-2 : 도서관 이용 만족도는 이용 시간에 긍정적인 영향을 미친다.

둘째 가설 2~4는 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)이 만족도와 이용 행동 간의 관계를 조절하는 변수로 작용한다는 전제에서 출발한다. 심리적 요인이 만족도가 이용 행동의 관계를 어떻게 변화시키는지 알아보려고 한다. 가설 2는 자율성이 만족도가 이용 빈도 및 이용 시간으로 이어지는 영향력이 강화될 것이라고 설정하였다. 가설 3은 스스로 유능하다고 느끼는 유능성이 만족도와 이용 행동에 영향을 미치는지 알아보려고 한다. 가설 4는 도서관 직원 또는 다른 이용자와의 긍정적 상호작용을 통해 관계성이 충족될 때 만족도가 이용 빈도 및 이용 시간으로 전환되는 과정이 강화될 것이라고 설정하였다. 사회적 유대와 정서적 지지는 시니어의 활동 지속을 설명하는 중요한 요인으로 확인되었으며(이중섭, 2009) 도서관에서도 동일한 효과가 나타날 것으로 기대된다.

H2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H2-1 : 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H2-2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H3 : 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용

만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

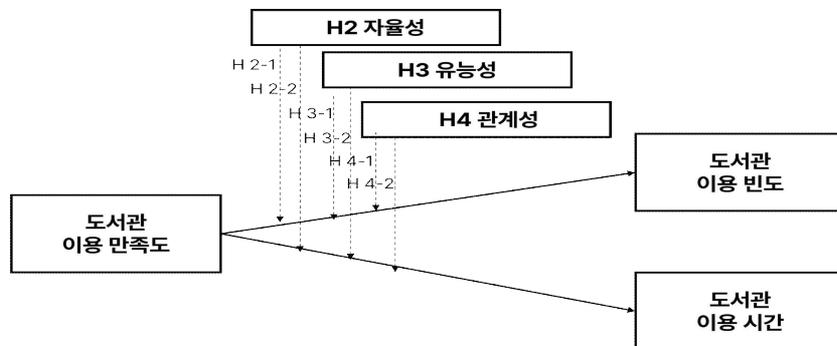
H3-1 : 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H3-2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H4 : 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H4-1 : 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

H4-2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.



[그림 3-3 연구가설 2~4]

셋째 가설 5~7은 만족도와 이용 행동 간의 영향을 미치는 과정 중에 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)이 어떻게 작용하는지 알아보려고 한다. 가설 5는 “도서관 이용 만족도는 자율성을 높이고 이러한 자율성은 다시 이용 빈도 및 이용 시간에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라고 설정하였다. 가설 6은 “도서관 이용 만족도는 유능성을 증가시키고 증가된 유능성은 이용 빈도 및 이용 시간을 높이는 매개 역할을 할 것이다”라고 제시하였다. 가설 7은

“도서관 이용 만족도는 관계성을 향상시키며 이러한 관계 경험은 이용 행동에 간접적인 영향을 미칠 것이다”라고 설정하였다.

H5 : 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다.

H5-1 : 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다.

H5-2 : 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다.

H6 : 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다.

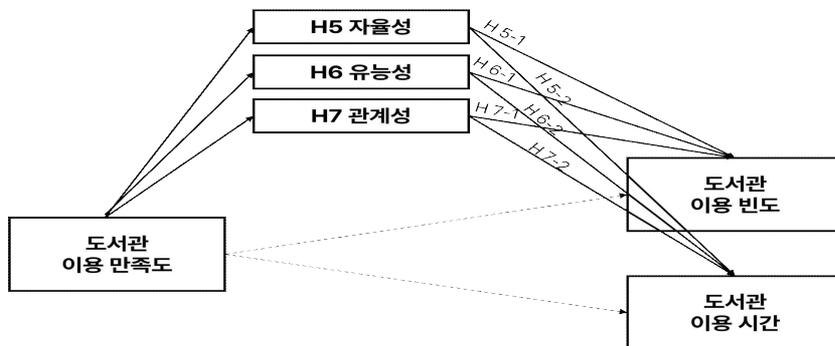
H6-1 : 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다.

H6-2 : 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다.

H7 : 도서관 이용 만족도는 관계성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다.

H7-1 : 도서관 이용 만족도는 관계성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다.

H7-2 : 도서관 이용 만족도는 관계성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다.



[그림 3-4 연구가설 5~7]

본 연구는 도서관 이용 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간의 관계를 직접효과, 조절효과, 매개효과로 각각 분석하여 시니어의 도서관 이용 만족과 이용 행동에 영향을 미치는 자기결정요인을 규명하고자 한다.

3.2 설문지 개발

본 연구의 설문지는 A도서관을 이용하는 시니어의 자기결정요인(자율성, 유능성, 관계성)과 도서관 이용 만족도(자료, 시설, 프로그램, 서비스), 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간), 인구통계학적 정보를 측정하기 위해 개발하였다. 설문 문항 주 자기결정요인에 관련된 항목은 이명희, 김아영(2008)이 개발한 국내 기본심리욕구 척도를 참고하여 제작하였고 공공도서관 이용 맥락에 적합하도록 일부 문항을 수정·보완하였다. 사전 설문 조사를 통해서 이해가 되지 않는 문항이나 설문 응답 문항 등을 조사하였고 그 결과를 반영하여 최종 설문지를 구성하였다.

설문지는 4부분으로 구성되며 총 31문항으로 대부분의 문항은 5점 리커트 척도를 사용하여 시니어의 응답을 받았다. 첫 번째 조사 부분은 도서관 이용 만족도 영역이다. 시니어가 도서관에 대해 느끼는 만족을 영역별로 나누어 질문하였다. 도서관 자료, 시설, 프로그램, 직원 서비스 등 주요 서비스 요소에 대한 전반적 만족도를 묻는다. 도서관 자료, 도서관 시설, 도서관 프로그램, 도서관 서비스를 각각 측정하였다. 두 번째 부분은 이용 행동 부분으로 도서관 이용 빈도, 이용 목적, 이용 시간을 측정하였다. 이용 빈도는 ‘거의 매일’, ‘주 2~3회’, ‘주 1회’, ‘월 1~2회’, ‘거의 이용하지 않음’의 5개 선택지로 구성하였다. 이용 목적은 한 응답자가 복수 응답할 수 있도록 하였으며 선택지는 ‘책 대출·열람’, ‘신문·잡지 이용’, ‘프로그램 참여’, ‘지인과 만남’, ‘휴식·여가’, ‘기타’로 구성하였다. 이용 시간은 ‘1시간 미만’부터 ‘3시간 이상’까지 구간별로 설정하여 시니어가 쉽게 응답할 수 있도록 구성하였다. 세 번째 부분은 자기결정요인인 자율성, 유능성, 관계성 각각 6문항씩 총 18문항으로 구성하였다. 자율성 문항에는 “도서관 이용 시 다른 사람의 통제를 받지 않는다”, “도서관에서 어떤 자료나 서비스를 이용할지 스스로 결정한다”, “도서관 이용 시

내 방식대로 선택할 수 있다”, “내 의견을 자유롭게 표현할 수 있다”, “도서관 이용 방법을 스스로 결정할 수 있다”, “다른 사람의 방식에 따라야 한다 (역문항)”로 구성하였다. 유능성 문항에는 “도서관을 효율적으로 이용한다고 느낀다”, “원하는 것을 성취할 수 있다”, “도서관을 잘 활용한다고 느낀다”, “필요한 자료를 스스로 해결할 수 있다”, “이용 경험을 다른 사람에게 설명할 수 있다”, “도서관 이용과 관련해 잘하는 것이 많다고 느낀다” 로 구성하였다. 관계성 문항에는 “도서관 직원과 이용자들로부터 존중받는다”, “도서관에서 만나는 사람들을 좋아한다”, “다른 이용자와 잘 지낸다”, “도서관에서의 관계를 소중히 여긴다”, “서로 도움을 주고받는다”, “다른 사람들과 정서적 교감을 경험한다”로 구성하였다. 마지막 부분은 인구통계학적 특성 영역으로 성별, 연령대(60-64세, 65-69세, 70-74세, 75세 이상), 최종 학력, 거주 형태, 직업 상태로 구성하였다.

3.3 연구 대상 및 데이터 수집 방법

3.3.1 연구 대상

본 연구는 A도서관을 연구 현장으로 선정한 사례연구(case study)로 진행하고자 연구 대상은 A도서관을 이용하는 만 60세 이상의 시니어 이용자이다. 해당 도서관이 위치한 은평구 신사2동은 서울시 내에서도 고령화가 빠르게 진행된 지역으로 2024년 기준 총인구 18,710명 중 65세 이상 고령인구는 4,351명으로 전체의 23.25%를 차지한다(행정안전부, 2024). 2024년 서울시 전체 고령인구 비율(19.9%)보다 3.3%가량 높고 ‘초고령사회’ 기준(65세 이상 인구 비율 20% 이상)을 충족하는 지역에 해당한다.

연구 대상인 A도서관은 공공도서관으로서 정보서비스, 독서문화프로그램, 전시 등 다양한 서비스를 제공하고 있으며 노년층을 대상으로 정기적인 독서문화프로그램을 운영하고 있다.

도서관이 위치한 지역의 고령화 특성과 도서관의 시니어 친화적 운영 환경 그리고 실제 이용자 기반을 종합적으로 고려하여 A도서관 시니어 이용자

를 연구 대상으로 선정하였다. 이를 통해 도서관 이용 경험 속에서 시니어 이용자가 어떤 심리적 요인을 경험하고 그 요인이 만족도와 이용 행동 간의 관계에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 규명하고자 한다.

3.3.2 데이터 수집 방법

설문조사를 통한 데이터 수집은 2025년 10월 2일부터 25일까지 약 1개월 간 두 단계에 걸쳐 진행하였다. 예비조사를 실시하여 설문 도구의 문항 구성과 표현의 적절성을 검증하였고 본 조사를 통해 유효한 데이터를 수집하였다. A도서관을 이용하는 시니어를 대상으로 설문지를 배포하고 응답을 수집하였다.

예비조사는 A도서관을 이용하는 만 60세 이상 이용자 3명을 대상으로 실시하였다. 예비조사는 설문 응답 시간, 문항에 대한 난이도 등을 검토하고자 진행하였다. 예비조사 결과 응답에 어려움이 없었으며 소요 시간도 10분 내외로 적절하였다. 예비조사 이후 확정된 설문지로 2025년 10월 10일부터 25일까지 본조사를 실시하였다. 본조사는 A도서관을 이용하는 만 60세 이상 이용자 97명을 대상으로 설문지를 배포·회수하였다. 조사는 종합 자료실, 디지털 자료실, 다목적실 등 주요 이용 공간에서 진행되었고 조사 시간은 도서관 운영시간 내로 하였다. 모든 응답자에게 연구 목적과 개인정보 보호, 자발적 참여 및 철회 가능성에 대해 충분히 설명한 후 진행하였다. 고령 응답자의 가독성을 고려하여 글자 크기를 확대하고 문항별 예시를 함께 제시하였으며 필요시 연구자가 문항을 읽어주고 응답을 대리 기록하였다.

3.4 분석 방법

본 조사에서 회수된 설문지는 SPSS 29.0.2.0 통계 프로그램을 활용하여 처리하였으며 회수된 설문을 검토한 결과 제외 기준(20%이상 미응답)에 해당하는 사례가 없어 총 97부 전부를 최종 분석에 사용하였다. 문항 수준에서 간헐적으로 발생한 무응답은 해당 문항의 분석에서만 결측치로 처리하였다.

모든 문항은 리커트 5점 척도에 따라 ①=1점, ②=2점, ③=3점, ④=4점, ⑤=5점으로 부호화하였다. 단, 자율성 영역의 역문항(“도서관 이용 시 내 생각 대로 하기보다 직원이나 다른 사람의 방식을 따라야 할 때가 많다.”)은 응답 해석의 방향성을 일치시키기 위해 역코딩 처리하였다(1↔5, 2↔4). 이용 빈도는 앞서 설명한 바와 같이 범주형 응답을 월간 이용 일수로 변환하여 분석에 활용하였다. 이용 시간은 4개 구간 응답을 순서형 점수로 환산하여 분석에 활용하였다(1시간 미만=1점, 1~2시간=2점, 2~3시간=3점, 3시간 이상=4점). 이는 이용 시간 증가의 방향성을 반영한 지표로 상관분석 및 회귀분석에서 연속형 변수로 간주하였다.

자료 분석은 SPSS 29.0.2.0과 Hayes의 PROCESS Macro 4.2를 활용하여 다음의 단계에 따라 수행되었다. 분석 절차는 연구모형의 구조를 반영하여 순차적으로 진행하였다. 먼저 기술통계와 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 통해 자료의 기초적 안정성을 확인하였다. 기술통계 분석을 통해 응답자의 인구통계학적 특성을 확인하고 주요 변수인 자율성·유능성·관계성·도서관 이용 만족도·이용 빈도 및 이용 시간의 평균, 표준편차, 빈도 및 비율을 산출하여 표본의 기초 경향을 파악하였다. 다음으로 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도를 측정하는 방법은 여러 가지가 있으나 동일한 개념을 측정하는 문항들은 일관된 응답 패턴을 보여야 한다. 이를 내적 일관성이라고 하며 사회과학 연구에서는 Cronbach의 α 계수가 대체로 .60 이상이면 최소 수용 가능 수준으로, 1에 가까울수록 신뢰도가 높은 것으로 평가된다(김구, 2020, p.355). 각 하위 척도의 내적 일관성을 Cronbach's α 계수로 검증하였다. 대부분의 척도에서 α 값이 .70 이상의 기준을 충족하였으며 이를 통해 설문 척도의 신뢰성을 확인하였다.

이어 탐색적·확인적 요인분석을 통해 측정 모형의 구조 타당성을 검토하고 상관관계 분석을 통해 변수 간 기초적 관련성을 파악하였다. 탐색적 요인분석은 여러 관측 변수 간의 상관 구조를 바탕으로 잠재 요인을 추출하여 변수의 수를 줄이고, 어떤 문항들이 공통된 요인으로 묶이는지를 살펴보는 기법이다. 측정변수와 요인 간의 관계가 실제 자료에서 어떻게 나타나는지 확인할 때 주로 활용된다. 본 연구에서는 기본 심리적 요인과 도서관 이용 만족도 척도

의 구조를 파악하고 문항을 정제하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

요인분석의 적합성을 확인하기 위해 먼저 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 검정과 Bartlett의 구형성 검정을 수행하였다. KMO 값은 변수들 간 상관관계 패턴이 요인분석에 적절한지를 나타내는 지표로 일반적으로 .50 이상이면 요인분석이 가능하며 .80 이상이면 양호한 수준으로 본다. Bartlett의 구형성 검정은 상관행렬이 단위행렬과 다른지를 검정하는 통계량으로 유의확률 p 가 .05 미만일 때 변인 간 상관이 존재하여 요인분석을 수행할 수 있는 것으로 판단한다(최창호, 유연우, 2017).

요인 추출은 주성분 분석을 사용하였고 추출된 요인의 해석을 명확히 하기 위하여 직교회전 방법인 베리맥스(varimax) 회전을 적용하였다. 그 과정에서 요인부하량이 충분히 크지 않거나 두 개 이상의 요인에 동시에 높게 적재된 문항 등이 없는지 확인하였다. 신뢰도 분석을 거친 각 요인별로 탐색적 요인분석 후 평균값을 산출하고 독립변수·매개변수·조절변수·종속변수의 측정 지표로 활용하였다.

우선 탐색적 요인분석을 통해 구조를 확인한 뒤 자기결정요인(자율성·유능성·관계성) 측정 모형의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 잠재변수와 측정변수 간의 관계 구조를 사전에 이론적으로 설정한 후 실제 자료가 이러한 모형에 얼마나 잘 부합하는지를 평가하는 절차로 구조방정식모형에서 측정 모형의 적합도와 타당도를 검증하는 데 활용된다(최창호, 유연우, 2017). 분석은 구조방정식모형 프로그램인 AMOS를 사용하여 수행하였다. 먼저 자율성, 유능성, 관계성 각각을 잠재변수로 해당 문항들을 관측변수로 설정한 측정 모형을 구성하고 잠재변수 간 상관관계를 허용하는 모형을 추정하였다. 모형의 전반적인 적합도 평가는 절대적합도 지수와 증분적합도지수를 중심으로 이루어졌다. 구체적으로는 χ^2 통계량과 자유도를 고려한 χ^2 / df , 표본 공분산행렬과 모형 공분산행렬의 잔차를 반영하는 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis index) 등을 확인하였다. 일반적으로 χ^2 / df 값이 3 이하, RMSEA가 .08 이하, CFI와 TLI가 .90 이상이면 수용 가능한 수준의 적합도로 본다. 본 연구에서는 이러한 기준을 참

조하여 모형 적합도를 검토하였다.

이어 피어슨 상관분석을 통해 자기결정요인, 도서관 만족도, 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간의 기초적 관련성을 파악하였다. 피어슨 상관계수는 두 연속형 변수 간 선형 관계의 방향과 강도를 -1.00에서 +1.00 사이의 값으로 나타내는 지표로 계수가 양수일수록 한 변수가 증가할 때 다른 변수도 함께 증가하는 정적 상관을, 음수일수록 한 변수가 증가할 때 다른 변수가 감소하는 부적 상관을 의미한다(박용규, 2001). 본 연구에서는 도서관 이용 만족도, 자율성·유능성·관계성, 이용 빈도, 이용 시간 등의 주요 변수는 리커트 척도 및 범주형 응답을 분석 목적에 따라 점수화하여 연속형 지표로 활용하였으므로 피어슨 상관계수를 통해 변수 간 선형 관계의 방향과 크기를 확인하였다. 상관분석 결과는 이후 회귀분석 및 PROCESS Macro를 활용한 조절·매개효과 분석에 앞서 변수 간 관련성의 전반적 패턴을 파악하고 다중공선성의 위험을 사전에 점검하는 기초 정보로 활용하였다.

마지막으로 PROCESS Macro의 Model 1과 Model 4를 활용해 기본 심리적 요인이 만족도-행동 관계에 미치는 조절효과와 매개효과를 단계적으로 검증하였다. 이를 위해 Hayes가 제안한 SPSS용 PROCESS Macro를 사용하였으며(Hayes, 2022), 조절모형 검증에는 Model 1, 매개모형 검증에는 Model 4를 적용하였다.

Model 1은 독립변수(X)와 종속변수(Y) 관계에 조절변수(W)가 개입하여 상호작용항($X \times W$)의 효과를 추정하는 조절모형으로 도서관 이용 만족도와 이용 행동 간 관계가 자율성·유능성·관계성 수준에 따라 달라지는지를 분석하는 데 활용하였다. PROCESS를 사용하면 상호작용 효과 유의성 검증뿐 아니라 조절변수의 높고·낮은 수준에서의 조건부 효과와 기울기를 동시에 제시할 수 있어 조절효과를 해석하기 용이하다. 조절효과가 유의한 변인에 대해서는 PROCESS에서 제공하는 존슨-네이먼(Johnson-Neyman) 기법을 활용하여 유의영역을 산출하였다. 존슨-네이먼 기법은 조절변수의 값에 따라 독립변수가 종속변수에 미치는 조건부 효과와 그 신뢰구간을 연속적으로 추정하여 효과가 통계적으로 유의한 구간과 그렇지 않은 구간의 경계점을 제시하는 절차이다.

Model 4는 독립변수가 매개변수를 통해 종속변수에 영향을 미치는 매개 효과를 검증하는 것으로 도서관 이용 만족도가 자율성·유능성·관계성에 영향을 주고 다시 이들 변수가 이용 빈도와 이용 시간에 미치는 간접 경로를 추정하는 데 적합하다. PROCESS Macro에서 제공하는 부트스트래핑 절차를 활용하여 간접효과의 95% 신뢰구간을 추정하였으며 신뢰구간에 0이 포함되지 않을 때 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 판단하였다.

IV. 연구 결과

4.1 응답자 특성 및 기초 통계

4.1.1 조사 응답자의 일반 특성

본 연구의 조사 응답자는 A도서관을 이용하는 만 60세 이상의 시니어 총 97명으로 응답자의 사회인구학적 특성을 성별, 연령, 학력, 거주 형태 및 직업 상태 중심으로 분석하였다. 먼저 성별 분포를 살펴보면 남성이 48명(49.5%), 여성이 49명(50.5%)으로 나타나 성별 비율은 거의 비슷하게 구성되었다. 이는 공공도서관 이용자가 특정 성별에 편중되지 않았음을 의미한다. 연령대의 경우 60-64세가 37명(38.1%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며 그 다음으로 65-69세가 27명(27.8%), 70-75세가 20명(20.6%), 75세 이상이 13명(13.4%)으로 나타났다. 전체 응답자의 절반 이상이 60대 초·중반에 해당한다. 학력 수준은 중학교 졸업 7명(7.3%), 고등학교 졸업 17명(17.7%), 대학교 졸업 이상이 72명(75.0%)으로 나타났다. 응답자의 상당수가 고학력층으로 구성되어 있으며 이는 최근 시니어 세대의 학력 수준 향상과 평생교육 참여 증가 추세를 반영한다. 거주 형태는 가족과 함께 사는 경우가 46명(47.4%)으로 가장 많았고, 배우자와 함께 거주하는 경우가 39명(40.2%), 홀로 거주하는 응답자는 12명(12.4%)이었다. 직업 상태는 현재 경제 활동을 하고 있다는 응답자가 33명(34.0%), 은퇴 후 무직 상태가 49명(51.0%)으로 가장 높은 비중을 차지하였다. 이 외에도 기타 응답이 14명(14.6%)으로 나타났다. 응답자의 절반 이상이 은퇴 이후의 생활 단계에 있으며 이는 시니어 세대의 시간적 여유와 도서관 이용 가능성 증가와 관련이 있다.

[표 4-1] 조사 응답자 일반 특성

| 구분 | 응답항목 | 응답자 수(명) | 백분율(%) |
|------|-----------|----------|--------|
| 성별 | 남성 | 48 | 49.5 |
| | 여성 | 49 | 50.5 |
| 연령 | 만60-64세 | 37 | 38.1 |
| | 만65-69세 | 27 | 27.8 |
| | 만70-75세 | 20 | 20.6 |
| | 만75세 이상 | 13 | 13.4 |
| 학력 | 중학교 졸업 | 7 | 7.3 |
| | 고등학교 졸업 | 17 | 17.7 |
| | 대학교 졸업 이상 | 72 | 75.0 |
| | 결측 | 1 | |
| 거주형태 | 혼자 | 12 | 12.4 |
| | 배우자와 함께 | 39 | 40.2 |
| | 가족과 함께 | 46 | 47.4 |
| 직업유무 | 현재 일하고 있음 | 33 | 34.4 |
| | 은퇴 후 무직 | 49 | 51.0 |
| | 기타 | 14 | 14.6 |
| | 결측 | 1 | |

4.1.2 변수별 기술 통계 분석

본 연구에서는 도서관 이용 만족도, 자율성, 유능성, 관계성의 각 문항을 대상으로 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 산출하고 분석하였다. 모든 문항의 평균은 3점 이상으로 나타났고 대부분 4점대를 기록하여 응답자들이 전반적으로 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 확인되었다. 먼저 도서관 이용 만족도 5개 문항의 평균은 4.17에서 4.48 사이로 높은 만족 수준을 보였다. 특히 도서관 프로그램 만족도(4.48)가 높게 나타나 시니어 이용자들이 도서관 서비스 전반을 긍정적으로 평가하고 있음을 보여준다. 표준편차는 0.673~0.868로 안정적인 응답 분포를 보였으며 왜도는 모두 음의 값을 보여 응답이 '매우 만

쪽' 쪽으로 치우친 경향이 있었다.

다음으로 자율성 영역의 문항 평균은 3.61에서 4.40 사이로 나타났다. 질문1~5는 평균 4점대를 기록하였으나 역문항인 자율성 6번 문항(M=3.61, SD=1.287)은 다른 문항에 비해 상대적으로 낮은 평균과 큰 표준편차를 보였으며 이는 응답자 간 의견 차이가 크다는 점을 시사한다. 자율성 영역의 왜도와 첨도는 전반적으로 왜도는 -0.4~-1.6 범위의 음값을 보여 긍정 응답이 다소 많았고 첨도는 비교적 안정적으로 나타났다. 유능성 영역의 평균은 4.10~4.38 사이의 분포를 보였다. 유능성 3번 문항(4.15)과 유능성 5번문항(4.22)는 도서관 활용 능력에 대한 긍정적 인식이 강하게 나타난 문항이다. 왜도는 -0.597에서 0.481까지 분포하며 첨도 역시 전반적으로 안정적인 값을 보였다. 관계성 영역은 평균 3.46~4.06으로 나타나 자율성과 유능성보다 다소 낮은 경향을 보였다. 관계성 6번 문항(3.46)은 관계성 문항 중 가장 낮은 평균을 보였다. 반면 관계성 1번 문항(4.06)과 관계성 4번 문항(3.86)은 비교적 높은 응답을 보였다. 관계성 문항의 표준편차는 0.751~1.029로 나타나 응답의 변동 폭이 다른 요인보다 조금 더 넓은 것으로 나타났다. 모든 문항의 왜도 절대값이 2 미만, 첨도 절대값이 7 미만으로 나타나 정규성을 충족하는 수준으로 판단된다. 따라서 본 연구의 자료는 정규성 가정을 충족하는 것으로 간주하였다.

[표 4-2] 기술 통계 분석

| 문항 | 평균 | 표준편차 | 왜도 | 첨도 |
|---------------|------|-------|--------|--------|
| 도서관 만족도(자료) | 4.24 | 0.805 | -0.836 | 0.124 |
| 도서관 만족도(시설) | 4.19 | 0.862 | -0.878 | 0.114 |
| 도서관 만족도(프로그램) | 4.17 | 0.868 | -0.650 | -0.604 |
| 도서관 만족도(서비스) | 4.48 | 0.709 | -1.199 | 0.749 |
| 자율성1 | 4.40 | 0.799 | -1.610 | 3.298 |
| 자율성2 | 4.39 | 0.605 | -0.437 | -0.639 |
| 자율성3 | 4.32 | 0.747 | -1.537 | 4.174 |
| 자율성4 | 4.29 | 0.770 | -1.136 | 2.141 |
| 자율성5 | 4.32 | 0.801 | -1.532 | 3.282 |

| | | | | |
|------|------|-------|--------|--------|
| 자율성6 | 3.61 | 1.287 | -0.813 | -0.200 |
| 유능성1 | 4.26 | 0.711 | -0.597 | -0.147 |
| 유능성2 | 4.14 | 0.749 | -0.381 | -0.628 |
| 유능성3 | 4.15 | 0.812 | -0.522 | -0.616 |
| 유능성4 | 4.10 | 0.852 | -0.620 | -0.366 |
| 유능성5 | 4.22 | 0.720 | -0.527 | -0.261 |
| 유능성6 | 3.48 | 0.924 | 0.481 | -0.764 |
| 관계성1 | 4.06 | 0.751 | -0.560 | 0.220 |
| 관계성2 | 3.81 | 0.891 | -0.168 | -0.406 |
| 관계성3 | 3.60 | 0.920 | 0.051 | -0.466 |
| 관계성4 | 3.86 | 0.875 | -0.315 | -0.161 |
| 관계성5 | 3.94 | 0.932 | -0.678 | 0.080 |
| 관계성6 | 3.46 | 1.029 | -0.019 | -0.646 |

4.2 신뢰도 분석

신뢰도 분석 결과 문항 삭제 전 단계에서 만족도(0.853), 유능성(0.885), 관계성(0.882)은 일반적으로 신뢰성 기준으로 제시되는 0.70 이상을 충족하여 양호한 수준의 신뢰도를 보였다. 그러나 자율성 척도는 Cronbach's α 가 .609로 나타나 신뢰도 수준이 상대적으로 낮았으며, 문항 간 내적 일관성 확보가 필요한 것으로 판단되었다.

전체 1차 신뢰도 분석 결과 자율성 6번 역문항의 상관계수가 -0.270 으로 나타나 다른 척도들과 일관성이 낮게 나왔다. 이에 자율성 6번 문항을 삭제한 뒤 재분석한 결과 자율성 척도의 Cronbach's α 는 0.876으로 상승하여 척도의 신뢰도가 확보되었다. 자율성 6번의 역문항이 시니어에게 혼란을 야기시켜 해당 문항을 잘못 이해하여 신뢰도가 낮게 나왔을 것으로 추측된다. 관계성 항목에서도 관계성 1번 문항이 0.468로 낮게 나타났다. 문항 삭제 후 재추출해 본 결과 Cronbach's α 가 0.882에서 0.893으로 향상되는 것으로 나타났다. 자율성 6번 문항, 관계성 1번 문항을 삭제하고 각각 5개 문항으로 2차

신뢰도 분석을 실시하였다.

결과적으로 문항 조정 후 최종 신뢰도는 만족도(0.853), 자율성(0.876), 유능성(0.885), 관계성(0.893)으로 모두 0.80 이상을 기록하였으며, 이는 모든 척도가 충분한 내적 일관성을 지니고 있음을 의미한다. 특히 자율성과 관계성 척도에서 문항 정제 과정을 거쳐 척도의 측정 타당성과 안정성이 강화되었다는 점에서 본 연구의 분석 결과는 신뢰성 있는 자료를 기반으로 도출되었다고 볼 수 있다.

[표 4-3] 신뢰도 1차 분석 결과

| 변수 | 신뢰도 계수 (Cronbach's α) | 문항 수(개) | 비고 |
|------------|----------------------------------|---------|-----------------|
| 도서관 이용 만족도 | 0.853 | 4 | |
| 자율성 | 0.609 | 6 | 6번 문항 -0.270 |
| 유능성 | 0.885 | 6 | |
| 관계성 | 0.882 | 6 | 1번 문항 0 .468 |

[표 4-4] 신뢰도 2차 분석 결과

| 변수 | 신뢰도 계수 (Cronbach's α) | 문항 수(개) | 비고 |
|------------|----------------------------------|---------|----|
| 도서관 이용 만족도 | 0.853 | 4 | |
| 자율성 | 0.876 | 5 | |
| 유능성 | 0.885 | 6 | |
| 관계성 | 0.893 | 5 | |

4.3 타당도 분석

본 연구에서는 자기결정이론에 근거하여 구성된 측정 문항들이 이론적 요인 구조에 적합한지를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)은 이미 다양한 선행 연구에서 그 구조가 반복적으로 검증된 바 있으나 본 연구에서는 공공도서관이라는 특정 맥락에 맞게 일부 문항을 수정·보완하여 사용하였다. 따라서 기존 척도를 그대로 적용하기 보다는 수정된 문항들의 실제 데이터에서의 구조적 타당성을 우선적으로 검토할 필요가 있었다.

이론적으로는 요인 구조의 적합성을 직접 검증할 수 있는 확인적 요인분석이 적절한 방법이지만 본 연구의 경우 수정된 척도의 타당성을 점검하고 문항의 구성이 실제로 동일 요인으로 묶이는지를 확인하는 과정을 선행하였다. 이에 따라 우선 SPSS를 활용하여 탐색적 요인분석을 실시하여 잠재요인의 구성 및 문항들의 집단화를 탐색적으로 파악하였다. 탐색적 요인분석의 결과는 문항의 요인 적재량과 공통성 지수를 기반으로 부적절한 문항을 판별하고 삭제하는 근거로 활용되었다.

이후 탐색적 요인분석에서 도출된 요인 구조를 토대로 재구성된 측정모형의 타당성을 보다 엄밀히 검증하기 위해 확인적 요인분석을 추가로 실시하였다. 탐색적 요인분석을 통해 요인의 구조적 적합성을 탐색적으로 확인한 후 확인적 요인분석을 통해 수렴타당성·구성타당성을 검증하는 2단계 분석을 수행하였다. 이 과정을 통해 최종 요인 구조의 타당성을 확보하였다.

4.3.1 탐색적 요인분석

자기결정요인(자율성·유능성·관계성)의 측정 도구가 타당한 요인 구조를 갖추고 있는지를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석 적합성을 확인한 결과 KMO 표본적합도(MSA)는 0.822로 나타났고 Bartlett의 구형성 검정은 $\chi^2 = 1030.294$, 자유도(df)=120, $p < 0.001$ 로 나타나 요인분석 적용이 적절한 것으로 판단되었다.

요인추출은 주성분 분석(Principal Component Analysis)을 사용하였으며 요인 간 상호독립성을 전제로 Varimax 회전을 적용하였다. 총 3개의 요인이 도출되었고 각 요인의 고유값은 유능성(7.311), 관계성(2.148), 자율성(1.686)으로 확인되었다. 사회과학연구에서는 일반적으로 60%이상의 설명력을 요구하는데 분석 결과 세 요인의 누적 설명력은 63.098%로 설명력이 충분하였다.

요인 1은 유능성 문항들이 높은 적재량(0.715~0.789)을 보여 ‘유능성 요인’으로 명명하였다. 요인 2는 관계성 문항들이 적재량 0.749~0.865의 높은 수준으로 묶여 ‘관계성 요인’으로 도출되었다. 요인 3은 자율성 문항들이 0.569~0.873의 적재량을 보이며 하나의 요인으로 묶여 ‘자율성 요인’으로 명명하였다.

역문항인 자율성 6번 문항은 요인 적재량이 -0.227로 부정적 방향성을 보였고 공통성 역시 낮아 삭제하였다. 관계성 1번 문항(공통성 0.637, 적재량 0.556/0.304/0.485)은 여러 요인에 중복되는 양상을 보여 요인 구조의 해석을 저해하는 것으로 판단하고 제거하였다. 제거 후 전체 요인 구조는 명확해졌으며 각 요인은 이론적·경험적으로 일관된 형태로 재구성되었다.

신뢰도 분석 결과 상관계수가 -0.270으로 전체 척도와와의 일관성이 낮은 자율성 6번 문항(역문항)과 항목-전체 상관이 0.468로 다소 낮게 나타난 관계성 1번 문항 삭제 후 탐색적 요인분석 결과 본 연구의 측정도구는 유능성·관계성·자율성의 세 요인 구조가 데이터에 잘 부합하는 것으로 확인되었으며 문항의 적재량과 공통성 역시 타당한 수준을 확보하였다. 이후 확인적 요인분석 및 구조 분석을 수행하기 위한 측정모형의 기초가 충분히 마련되었음을 의미한다.

[표 4-5] 탐색적 요인분석 1차 분석 결과

| | | |
|--------------------|--------------|----------|
| KMO의 표본적합도(MSA) 검정 | 0.817 | |
| Bartlett의 구형성 검정 | Approx x^2 | 1111.956 |
| | 자유도(df) | 153 |
| | p | <0.001 |

[표 4-6] 탐색적 요인분석 1차 성분행렬 분석 결과

| 항목 | 공통성 | 요인 | | | 비고 |
|-------|-------|--------|--------|--------|----|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 유능성6 | 0.695 | 0.811 | 0.160 | 0.012 | 삭제 |
| 유능성4 | 0.685 | 0.777 | 0.196 | 0.206 | |
| 유능성5 | 0.652 | 0.750 | 0.240 | 0.167 | |
| 유능성3 | 0.669 | 0.749 | 0.147 | 0.280 | |
| 유능성1 | 0.677 | 0.700 | 0.152 | 0.391 | |
| 자율성2 | 0.604 | 0.562 | 0.037 | 0.517 | |
| 관계성1 | 0.562 | 0.507 | 0.353 | 0.061 | |
| 관계성3 | 0.855 | 0.180 | 0.904 | 0.069 | |
| 관계성2 | 0.802 | 0.152 | 0.869 | 0.105 | |
| 관계성6 | 0.758 | 0.159 | 0.789 | 0.292 | |
| 관계성4 | 0.790 | 0.189 | 0.766 | 0.243 | |
| 관계성5 | 0.665 | 0.406 | 0.648 | -0.013 | |
| 자율성3 | 0.812 | 0.222 | 0.010 | 0.856 | |
| 자율성1 | 0.685 | 0.137 | 0.138 | 0.804 | |
| 자율성5 | 0.790 | 0.198 | 0.306 | 0.709 | |
| 자율성4 | 0.741 | 0.238 | 0.290 | 0.610 | |
| 유능성2 | 0.722 | 0.491 | 0.318 | 0.592 | |
| 자율성6 | 0.588 | 0.141 | 0.019 | -0.227 | |
| 요인명 | | 유능성 | 자율성 | 관계성 | |
| 고유값 | | 7.659 | 2.186 | 1.866 | |
| 분산비율 | | 42.548 | 12.146 | 10.366 | |
| 누적분산비 | | 42.548 | 54.694 | 65.060 | |

※Extraction Method: 주성분 분석.

※Rotation Method: 카이저 정규화가 있는 베리멕스.

[표 4-7] 탐색적 요인분석 2차 KMO와 Bartlett의 구형성 검정 결과

| | | |
|--------------------|--------------|----------|
| KMO의 표본적합도(MSA) 검정 | | 0.822 |
| Bartlett의 구형성 검정 | Approx x^2 | 1030.294 |
| | 자유도(df) | 120 |
| | p | <0.001 |

[표 4-8] 탐색적 요인분석 2차 회전된 성분행렬 분석 결과

| 항목 | 공통성 | 요인 | | | 비고 |
|-------|-------|--------|--------|--------|----|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 유능성4 | 0.709 | 0.789 | 0.219 | 0.195 | |
| 유능성6 | 0.660 | 0.789 | 0.187 | 0.045 | |
| 유능성3 | 0.670 | 0.769 | 0.153 | 0.234 | |
| 유능성5 | 0.665 | 0.762 | 0.255 | 0.138 | |
| 유능성1 | 0.653 | 0.715 | 0.149 | 0.347 | |
| 유능성2 | 0.637 | 0.556 | 0.304 | 0.485 | |
| 관계성3 | 0.844 | 0.151 | 0.901 | 0.093 | |
| 관계성2 | 0.644 | 0.106 | 0.865 | 0.159 | |
| 관계성6 | 0.764 | 0.158 | 0.799 | 0.317 | |
| 관계성4 | 0.644 | 0.272 | 0.749 | 0.094 | |
| 관계성5 | 0.582 | 0.332 | 0.678 | 0.114 | |
| 자율성3 | 0.812 | 0.224 | -0.007 | 0.873 | |
| 자율성5 | 0.800 | 0.141 | 0.307 | 0.828 | |
| 자율성4 | 0.723 | 0.151 | 0.303 | 0.780 | |
| 자율성1 | 0.591 | 0.193 | 0.115 | 0.735 | |
| 자율성2 | 0.607 | 0.531 | 0.042 | 0.569 | |
| 요인명 | | 유능성 | 관계성 | 자율성 | |
| 고유값 | | 7.311 | 2.148 | 1.686 | |
| 분산비율 | | 45.692 | 13.426 | 10.536 | |
| 누적분산비 | | 45.692 | 59.119 | 69.654 | |

※Extraction Method: 주성분 분석

※Rotation Method: 카이저 정규화가 있는 베리맥스

4.3.2 확인적 요인분석

탐색적 요인 분석으로 확인된 구조를 확인하고자 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과 주요 적합도 지수는 $\chi^2 / df=2.818$ (기준 ≤ 3.0), RMSEA=0.138(기준 ≤ 0.08), CFI=0.821(기준 ≥ 0.90)로 나타났다. χ^2 / df 은

기준을 충족하였음에도 불구하고 모형 적합도가 기준치에 미달한 것은 표본 크기(97명)의 영향이 주요 원인 중 하나로 보인다. 확인적 요인분석은 일반적으로 150명 이상 또는 관측변수 대비 충분한 표본 수를 요구하며 소표본에서는 RMSEA가 과대추정되고 CFI가 과소추정되는 경향이 보고되고 있다(Hu, Bentler, 1999). 본 연구에서도 표본이 비교적 적어 RMSEA가 크게 나타나고 CFI가 낮아진 것으로 해석된다. 또한 AMOS에서 제시된 수정지수를 확인한 결과 동일 요인 내 일부 문항(e6-e8 등)의 오차 간 높은 공분산이 나타났다. 이는 문항의 내용적 유사성 혹은 응답 방식의 일관성에 의해 발생할 수 있으며, 동일 요인 내 오차공분산을 부분적으로 허용할 경우 모형 적합도가 개선될 여지가 있음을 시사한다.

본 연구의 측정모형은 문항 수준에서는 수렴타당성을 확보하였으나 모형 적합도는 표본 규모의 제약 및 일부 오차항 간 공분산 문제로 인해 이론적 기준을 완전히 충족하지는 못하였다. 그럼에도 탐색적·확인적 분석에서 도출된 세 개 요인(자율성·유능성·관계성)의 구조적 일관성은 유지되어 이후 조절 효과와 매개효과 분석을 수행하는데 필요한 기본 측정모형의 구조는 확보된 것으로 판단된다.

[표 4-9] 확인적 요인분석의 적합도 지수

| 적합도 지수 | 값 | 기준 |
|---------------|-------|---------|
| χ^2 / df | 2.818 | 3이하 |
| RMSEA | 0.138 | 0.08 이하 |
| CFI | 0.821 | 0.09 이상 |

4.4 이용 목적 분석

도서관 이용 목적은 복수 응답 가능한 자료로 총 147건의 응답 결과가 나타났다. 주 이용 목적은 ‘책 대출·열람’이었다. 전체 응답자의 절반 이상인 74명(50.3%)이 응답했으며 중복 선택할 수 있다는 점을 고려하면 전체 응답 건수 기준으로는 약 77%가 도서관을 책 대출·열람으로 응답하였다. 두 번째로

많이 선택된 항목은 ‘프로그램 참여’(21.8%, 32명)이다. 상당수의 시니어가 강연, 문화 행사, 교육 프로그램 등과 같은 체험형 서비스를 적극적으로 이용하고 있는 것으로 나타났다. ‘신문·잡지 열람’은 전체의 12.2%(18명)로 응답하였다. ‘지인과의 만남’(2.0%, 3명)이나 ‘휴식·여가’(8.8%, 13명)를 주된 목적으로 응답한 비율은 비교적 낮게 나타났다. 휴식·여가 응답이 일정 비중을 차지하고 있다는 점은 도서관이 정서적 안정과 일상의 쉼을 제공하는 장소로도 활용되고 있음을 보여준다. ‘기타’ 응답은 7명(4.8%)으로 나타났다.

[표 4-10] 전체 응답자의 이용 목적

| 이용 목적 | 응답자 수(명) | 비율 | 복수 응답 비율 |
|----------|----------|--------|----------|
| 책 대출·열람 | 74 | 50.3% | 77.1% |
| 신문·잡지 이용 | 18 | 12.2% | 18.8% |
| 프로그램 참여 | 32 | 21.8% | 33.3% |
| 지인과의 만남 | 3 | 2.0% | 3.1% |
| 휴식 여가 | 13 | 8.8% | 13.5% |
| 기타 | 7 | 4.8% | 7.3% |
| 전체 응답자 | 147 | 100.0% | 153.1% |

성별에 따른 도서관 이용 목적을 살펴보면 남성과 여성 모두 ‘책 대출·열람’을 가장 많이 선택했다. 그러나 남성은 신문·잡지 이용이 14명으로 2순위, 프로그램 참여 및 휴식 여가가 동시에 9명으로 3순위인 반면 여성은 프로그램 참여가 23명으로 2순위 신문·잡지 이용 및 휴식 여가가 동시에 4명으로 3순위로 나타났다.

[표 4-11] 성별에 따른 도서관 이용 목적

| 이용 목적 | 성별 | | | |
|----------|-------|--------|-------|--------|
| | 남성 | | 여성 | |
| | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 |
| 책 대출·열람 | 36명 | 48.65% | 38명 | 52.05% |
| 신문·잡지 이용 | 14명 | 18.92% | 4명 | 5.48% |

| | | | | |
|---------|-----|--------|-----|--------|
| 프로그램 참여 | 9명 | 12.16% | 23명 | 31.51% |
| 지인과의 만남 | 1명 | 1.35% | 2명 | 2.74% |
| 휴식 여가 | 9명 | 12.16% | 4명 | 5.48% |
| 기타 | 5명 | 6.76% | 2명 | 2.74% |
| 전체 응답자 | 74명 | 100% | 73명 | 100% |

연령대에 따라 도서관을 이용하는 목적이 서로 다른 형태로 나타났다. 전반적으로 모든 연령층에서 '책 대출·열람'이 가장 높은 비중을 차지했다. 60-64세 집단은 책 대출·열람이 33명 62.26%를 차지했다. 신문·잡지 이용은 5.66%, 3명, 프로그램 참여는 18.87%, 10명으로 두 번째로 높은 응답을 보였다. 65-69세 집단에서도 책 대출·열람 비율이 가장 높게 나타났으며 (51.28%, 20명), 프로그램 참여율 또한 25.64%, 10명으로 꾸준히 유지되었다. 70세 이상 집단에서는 책 대출·열람의 비중이 37.74%, 20명으로 가장 높고 프로그램 참여와 신문·잡지 이용이 각각 20.75%(11명), 22.64%(12명)로 비슷한 수치를 보였다.

[표 4-12] 연령대별 도서관 이용 목적

| 이용 목적 | 연령대 | | | | | |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 60~64세 | | 65~69세 | | 70세 이상 | |
| | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 |
| 책 대출·열람 | 33명 | 62.26% | 20명 | 51.28% | 20명 | 37.74% |
| 신문·잡지 이용 | 3명 | 5.66% | 4명 | 10.26% | 11명 | 20.75% |
| 프로그램 참여 | 10명 | 18.87% | 10명 | 25.64% | 12명 | 22.64% |
| 지인과의 만남 | 1명 | 1.89% | 0명 | 0.00% | 2명 | 3.77% |
| 휴식 여가 | 3명 | 5.66% | 3명 | 7.69% | 6명 | 11.32% |
| 기타 | 3명 | 5.66% | 2명 | 5.13% | 2명 | 3.77% |
| 전체 응답자 | 53명 | 100% | 39명 | 100% | 53명 | 100% |

최종학력에 따라 도서관을 이용하는 주요 목적이 유의미하게 다른 방식으로 나타났다. 먼저 중학교 졸업 이하 집단의 경우 프로그램 참여가 50%, 5명으로 가장 높게 나타났으며 책 대출·열람 비율이 30%, 3명으로 다음으로 높게 나타났다. 고등학교 졸업 집단은 책 대출·열람 비율이 41.67%, 10명으로 가장 높게 나타났고 다음으로 신문·잡지 이용(20.83%) 프로그램 참여(25%)로 비슷하게 나타났다. 대학교 졸업 이상 집단에서는 책 대출·열람은 53.57%, 60명으로 전체 집단에서 가장 높은 수준을 보였으며 프로그램 참여 비율(18.75%, 21명)이 두 번째로 높았다. 다음으로 신문·잡지 이용, 지인과의 만남 동일하게 10.71%(12명)으로 나타났다.

[표 4-13] 최종 학력에 따른 도서관 이용 목적

| 이용 목적 | 최종 학력 | | | | | |
|----------|--------|------|---------|--------|-----------|--------|
| | 중학교 졸업 | | 고등학교 졸업 | | 대학교 졸업 이상 | |
| | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 |
| 책 대출·열람 | 3명 | 30% | 10명 | 41.67% | 60명 | 53.57% |
| 신문·잡지 이용 | 1명 | 10% | 5명 | 20.83% | 12명 | 10.71% |
| 프로그램 참여 | 5명 | 50% | 6명 | 25% | 21명 | 18.75% |
| 지인과의 만남 | 1명 | 10% | 0명 | 0% | 2명 | 1.79% |
| 휴식 여가 | 0명 | 0% | 1명 | 4.17% | 12명 | 10.71% |
| 기타 | 0명 | 0% | 2명 | 8.33% | 5명 | 4.46% |
| 전체 응답자 | 10명 | 100% | 24명 | 100% | 112명 | 100% |

거주 형태에 따라 도서관을 이용하는 목적이 상이하게 나타났다. 전체적으로는 ‘책 대출·열람’이 모든 집단에서 가장 높은 비중을 차지했으나 각 집단이 도서관을 활용하는 방식은 거주 형태별 생활 구조 및 사회적 환경의 차이를 반영하며 뚜렷한 경향성을 보였다. 먼저 혼자 거주하는 이용자는 ‘책 대출·열람’ 응답 비율이 47.06%(8명), 프로그램 참여 35.29%(6명) 순으로 높았다. 배우자와 함께 거주하는 집단에서는 책 대출·열람 비율이 45.76%(27명)으로 독거보다 높았고 신문·잡지 이용이 22.03%(13명), 프로그램 참여

20.34%(12명) 순으로 나타났다. 가족과 함께 거주하는 집단의 경우 책 대출·열람 응답이 54.93%(39명)으로 가장 높은 수준을 보였으며, 프로그램 참여 (19.72%, 14명), 휴식 여가(11.27%, 8명) 순으로 나타났다.

[표 4-14] 거주 형태에 따른 도서관 이용 목적

| 이용 목적 | 거주형태 | | | | | |
|----------|-------|--------|---------|--------|--------|--------|
| | 혼자 | | 배우자와 함께 | | 가족과 함께 | |
| | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 |
| 책 대출·열람 | 8명 | 47.06% | 27명 | 45.76% | 39명 | 54.93% |
| 신문·잡지 이용 | 1명 | 5.88% | 13명 | 22.03% | 4명 | 5.63% |
| 프로그램 참여 | 6명 | 35.29% | 12명 | 20.34% | 14명 | 19.72% |
| 지인과의 만남 | 0명 | 0.00% | 1명 | 1.69% | 2명 | 2.82% |
| 휴식 여가 | 1명 | 5.88% | 4명 | 6.78% | 8명 | 11.27% |
| 기타 | 1명 | 5.88% | 2명 | 3.39% | 4명 | 5.63% |
| 전체 응답자 | 17명 | 100% | 59명 | 100% | 71명 | 100% |

직업 상태에 따라 도서관 이용 목적이 뚜렷하게 구분되는 양상을 보였다. 전체적으로는 ‘책 대출·열람’이 공통적으로 높은 비중을 차지했으나 세부 이용 행태는 현재 일하고 있는지 여부 또는 은퇴 후 생활 패턴에 따라 차이가 나타났다. 먼저 현재 일하고 있는 집단은 책 대출·열람 비율이 58.82%(30명)으로 비교적 높은 편이며 프로그램 참여(21.57%, 11명)가 다음 순이었다. 은퇴 후 무직인 집단은 책 대출·열람 응답 비율이 45.45%(35명)으로 가장 높았고, 프로그램 참여 20.78%(16명), 신문·잡지 19.48%(15명) 순으로 나타났다. 기타 직업 집단(불규칙 노동, 부분 근로, 가사 활동 등)에서는 책 대출·열람 비율이 44.44%(8명), 프로그램 참여 27.78%(5명) 순으로 나타났다.

[표 4-15] 직업에 따른 도서관 이용 목적

| 이용 목적 | 직업 | | | | | |
|----------|--------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | 일하고 있음 | | 은퇴 후 무직 | | 기타 | |
| | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 | 응답자 수 | 백분율 |
| 책 대출·열람 | 30명 | 58.82% | 35명 | 45.45% | 8명 | 44.44% |
| 신문·잡지 이용 | 3명 | 5.88% | 15명 | 19.48% | 0명 | 0.00% |
| 프로그램 참여 | 11명 | 21.57% | 16명 | 20.78% | 5명 | 27.78% |
| 지인과의 만남 | 1명 | 1.96% | 0명 | 0.00% | 2명 | 11.11% |
| 휴식 여가 | 5명 | 9.80% | 6명 | 7.79% | 2명 | 11.11% |
| 기타 | 1명 | 1.96% | 5명 | 6.49% | 1명 | 5.56% |
| 전체 응답자 | 51명 | 100% | 77명 | 100% | 18명 | 100% |

4.5 상관관계 분석

도서관 이용 만족도와 이용 빈도 및 이용 시간, 자기결정요인 간의 상관관계를 파악하기 위해 피어슨 상관분석을 실시한 결과는 [표 4-16]과 같다. 상관분석 결과 도서관 이용 만족도와 이용 빈도 간의 상관은 유의하지 않았다 ($r=-0.022$, $p=0.833$). 도서관 이용 만족도와 이용 시간 역시 유의하지 않았다 ($r=0.091$, $p=0.386$). 즉 도서관 이용 만족도가 높더라도 이용 빈도나 이용 시간의 증가로 이어지는 일관된 경향은 확인되지 않았다. 이는 시니어 이용자의 도서관 이용 행동이 만족도 외 다양한 외적 요인의 영향을 받는다는 것을 알 수 있다. 이용 빈도와 이용 시간 간의 상관은 통계적으로 유의하였다.

도서관 만족도는 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)과 양측 다 유의한 상관관계를 보인다. 도서관 만족도는 자율성($r=0.588$), 유능성($r=0.559$), 관계성($r=0.537$)과 정적인 상관을 보였다. 자기결정요인들 간에도 강한 상호 관련성이 나타났다. 자율성·유능성·관계성 간 상관계수는 $r=0.589$ 에서 $r=0.430$ 범위 ($p<0.001$)에 위치하여 세 요인이 서로 긴밀하게 연결되어 있음을 보여준다.

[표 4-16] 상관관계 분석

| | 도서관 이용 만족도 | 자료 만족도 | 시설 만족도 | 프로그램 만족도 | 서비스 만족도 | 이용 빈도 | 이용 시간 | 자율성 | 유능성 | 관계성 | 자기결정 요인전체 |
|------------------|------------------|-----------|-----------|-------------|------------|----------|----------|---------|---------|---------|--------------|
| 도서관 이용 만족도 | | | | | | | | | | | |
| 자료 만족도 | 0.783** | | | | | | | | | | |
| 시설 만족도 | 0.790** | 0.597** | | | | | | | | | |
| 프로그램 만족도 | 0.795** | 0.577** | 0.552** | | | | | | | | |
| 서비스 만족도 | 0.778** | 0.607** | 0.587** | 0.672** | | | | | | | |
| 이용 빈도 | -0.118 | 0.000 | -0.133 | -0.074 | -0.104 | | | | | | |
| 이용 시간 | 0.091 | 0.040 | -0.085 | 0.000 | -0.030 | 0.510** | | | | | |
| 자율성 | 0.588** | 0.539** | 0.638** | 0.346** | 0.502** | 0.085 | -0.011 | | | | |
| 유능성 | 0.559** | 0.569** | 0.457** | 0.427** | 0.464** | 0.187 | 0.132 | 0.589** | | | |
| 관계성 | 0.537** | 0.369** | 0.365** | 0.523** | 0.475** | -0.067 | 0.120 | 0.430** | 0.524** | | |
| 자기결정 요인전체 | 0.676** | 0.582** | 0.575** | 0.528** | 0.579** | 0.085 | 0.097 | 0.788** | 0.867** | 0.810** | |

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001.

4.6 가설 검증

4.6.1 회귀(가설 1) 분석

가설 1 : 도서관 이용 만족도는 이용 행동에 긍정적인 영향을 미친다.

가설 1-1 : 도서관 이용 만족도는 이용 빈도에 정(+)의 영향을 미친다.

[기각]

가설 1-2 : 도서관 이용 만족도는 이용 시간에 정(+)의 영향을 미친다.

[기각]

도서관 이용 만족도를 독립변수로 설정하여 이용 행동 간의 영향을 파악하고자 회귀분석을 추가로 실시하였다. 분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하지 않았으며 이용 행동에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(표 4-17). 종속변수를 이용 빈도로 설정하여 도서관 이용 만족도의 회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다($B=-1.152$, $\beta=-0.114$, $p=0.269$). 회귀모형도 통계적으로 유의하지 않았으며($F=1.234$, $p=0.269$), 설명력은 0.2%(adj. $R^2 =0.002$)로 낮은 수준을 보였다. 종속변수를 이용 시간으로 설정하여 도서관 이용 만족도의 회귀분석 결과에서도 도서관 이용 만족도의 영향은 통계적으로 유의하지 않았다($B=-0.060$, $\beta=-0.043$, $p=0.678$). 회귀모형도 통계적으로 유의하지 않았고($F=0.173$, $p=0.678$), 설명력(adj. R^2)은 -0.009로 거의 없는 것으로 나타났다. 도서관 이용 만족도는 이용 빈도와 이용 시간에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1-1과 가설 1-2는 모두 기각되었다.

[표 4-17] 도서관 만족도가 이용 행동에 미치는 영향

| 변수 | 이용빈도 | | | 이용시간 | | |
|--------|--------|---------|-----------------------|-------|---------|------------------------------|
| | B | β | t(p) | B | β | t(p) |
| (상수) | 11.395 | - | 2.546 (0.013) * | 2.297 | - | 3.699 (<0.001) *** |
| 도서관만족도 | -1.152 | -0.114 | -1.111 (0.269) | -0.06 | -0.043 | -0.416 (0.678) |

| | | |
|---------------------|--------------|--------------|
| adj. R ² | 0.002 | -0.009 |
| F(p) | 1.234(0.269) | 0.173(0.678) |
| Durbin-Watson | 1.853 | 2.143 |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001.

4.6.2 조절효과(가설 2~4) 분석

4.6.2.1 만족도 항목별 조절효과 분석 결과

도서관 이용 만족도를 하위 영역 자료 만족, 시설 만족, 프로그램 만족, 서비스로 구분하고 각각을 독립변수로 설정한 후 각 만족 수준이 이용 행동(이용 빈도, 이용 시간)에 미치는 과정에서 자기결정요인의 자율성·유능성·관계성을 조절변수로 투입하여 조절효과가 나타나는지 추가로 검증하였다. 분석 결과는 [표 4-18]과 같다.

가설 2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

가설 2-1 : 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. [기각]

가설 2-2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. [채택]

자료 만족도를 독립변수로 한 모형에서는 이용 시간을 종속변수로 설정했을 때 자율성의 상호작용항이 유의한 조절효과를 보였으며(B=0.417, SE=0.195, t=2.141, p=0.035), 유능성과 관계성의 상호작용항은 유의하지 않았다. 시설 만족도를 독립변수로 한 분석에서는 이용 시간에 대한 관계성의 상호작용항이 유의한 것(B=0.363, SE=0.130, t=2.795, p=0.006)으로 나타나 관계성에서만 유의한 조절효과가 확인되었다. 자율성과 유능성의 상호작용항은 통계적으로 유의하지 않았다. 프로그램 만족도를 독립변수로 설정한 모형에서는 이용 시간을 종속변수로 보았을 때 자율성의 상호작용항이 유의한 것

으로 나타났다($B=0.420$, $SE=0.164$, $t=2.568$, $p=0.012$). 이용 빈도를 종속변수로 보았을 때 관계성의 상호작용항이 유의한 것으로 나타났다($B=2.838$, $SE=1.031$, $t=2.753$, $p=0.007$). 서비스 만족도를 독립변수로 한 모형에서는 관계성을 조절변수로 투입했을 때 이용 시간은 상호작용항이 유의미했다($B=0.352$, $SE=0.145$, $t=2.425$, $p=0.017$). 이용 빈도의 상호작용항도 유의미했다($B=4.400$, $SE=1.380$, $t=3.189$, $p=0.002$). 자율성과 유능성을 조절변수로 설정한 모형에서는 유의한 조절효과가 나타나지 않았다. 항목별 만족도 모형에서 조절효과는 주로 자율성과 관계성에서 나타났으며 유능성에서는 통계적으로 유의한 상호작용이 관찰되지 않았다.

[표 4-18] 만족도 항목별 조절효과 분석 결과

| 독립변수 | 종속변수 | 조절변수 | B | SE | t | p |
|--------------------|-------|------|--------|-------|--------|--------------|
| 도서관 만족도 (전체 평균) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.198 | 1.627 | 0.122 | 0.903 |
| | | 유능성 | -1.888 | 1.396 | -1.352 | 0.180 |
| | | 관계성 | 3.563 | 1.377 | 2.583 | 0.011 |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.378 | 0.227 | 1.665 | 0.099 |
| | | 유능성 | 0.012 | 0.202 | 0.061 | 0.951 |
| | | 관계성 | 0.513 | 0.193 | 2.654 | 0.009 |
| 도서관 만족도 (자료) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.668 | 1.447 | 0.462 | 0.645 |
| | | 유능성 | -1.774 | 1.429 | -1.210 | 0.218 |
| | | 관계성 | 0.757 | 1.392 | 0.543 | 0.588 |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.417 | 0.195 | 2.141 | 0.035 |
| | | 유능성 | 0.053 | 0.201 | 0.262 | 0.794 |
| | | 관계성 | 0.335 | 0.194 | 1.727 | 0.088 |
| 도서관 만족도 (시설) | 이용 빈도 | 자율성 | -1.000 | 1.196 | -0.836 | 0.405 |
| | | 유능성 | -0.172 | 1.105 | -0.155 | 0.877 |

| | | | | | | |
|-------------------|-------|-----|--------|-------|--------|--------------|
| | 이용 시간 | 관계성 | 1.864 | 0.944 | 1.973 | 0.052 |
| | | 자율성 | 0.035 | 0.177 | 0.197 | 0.844 |
| | | 유능성 | 0.233 | 0.160 | 1.457 | 0.149 |
| | | 관계성 | 0.363 | 0.130 | 2.795 | 0.006 |
| 도서관 만족도 (프로그램) | 이용 빈도 | 자율성 | 1.644 | 1.183 | 1.389 | 0.168 |
| | | 유능성 | -0.968 | 1.145 | -0.845 | 0.400 |
| | | 관계성 | 2.838 | 1.031 | 2.753 | 0.007 |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.420 | 0.164 | 2.568 | 0.012 |
| | | 유능성 | 0.025 | 0.164 | 0.153 | 0.879 |
| | | 관계성 | 0.352 | 0.145 | 2.425 | 0.017 |
| 도서관 만족도 (서비스) | 이용 빈도 | 자율성 | -0.184 | 1.554 | -0.119 | 0.906 |
| | | 유능성 | -1.116 | 1.368 | -0.816 | 0.417 |
| | | 관계성 | 4.400 | 1.380 | 3.189 | 0.002 |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.241 | 0.217 | 1.111 | 0.270 |
| | | 유능성 | -0.110 | 0.194 | -0.568 | 0.571 |
| | | 관계성 | 0.236 | 0.203 | 1.162 | 0.248 |

4.6.2.2 연령대별 추가 조절효과 분석

가설 3 : 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

가설 3-1 : 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. [기각]

가설 3-2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. [채택]

연령별 심리적 요인에 의한 조절효과가 어떻게 달라지는지를 확인하고자

60-64세, 65-69세, 70세 이상 세 집단으로 구분하여 동일한 분석을 반복 수행하였다. 그 결과는 다음과 같다. 60대 초반(60-64세) 집단에서는 모든 만족도 변인에서 조절효과가 나타나지 않았다. 60대 중후반(65-69세) 집단에서는 시설 만족도와 서비스 만족도에서 유능성이 일부 매개 및 조절 경향을 보였으나 통계적으로 안정적인 수준에 도달하지는 않았다. 이 연령대는 정보 활용 능력의 차이가 도서관 이용 행태 변화에 일부 반영될 수 있음을 암시한다. 마지막으로 70세 이상(70-74세, 75세 이상) 집단에서는 조절효과가 가장 뚜렷하게 나타났다. 특히 전체 만족도와 유능성의 상호작용이 통계적으로 유의하여($p < 0.05$), 유능성 수준에 따라 만족도가 이용 시간에 미치는 영향의 방향이 달라지는 것으로 확인되었다.

[표 4-19] 연령대별(70대 이상) 추가 조절효과 분석 결과

| 독립변수 | 종속변수 | 조절변수 | B | SE | t | p |
|---------|-------|------|--------|-------|--------|-------|
| 도서관 만족도 | 이용 시간 | 유능성 | -0.903 | 0.382 | -2.365 | 0.025 |

4.6.2.3 도서관 이용 만족도와 이용 행동 간의 조절효과

도서관 이용 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간 관계에서 조절효과를 가지는지를 확인하기 위하여 앞서 설명한 바와 같이 Hayes(2022)가 제안한 PROCESS Macro의 조절효과 모형(Model 1)을 사용하였다. 분석에 앞서 독립변수와 조절변수(자율성·유능성·관계성)는 평균값을 투입하였다.

가설 4 : 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다.

가설 4-1 : 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. [채택]

가설 4-2 : 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. [채택]

먼저 관계성을 조절변수로 설정한 모형에서는 독립변수(도서관 이용 만족도)와 관계성의 상호작용항이 이용 빈도와 이용 시간 모두에서 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 상호작용항의 회귀계수는 이용 빈도 모형에서 $B=3.563$, 이용 시간 모형에서 $B=0.513$ 로 나타났으며(각각 $p<0.05$), [표 4-20]와 [표 4-22]에 제시하였다. 이는 관계성이 만족도와 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간) 간의 관계를 조절변수로서 통계적으로 유의하게 설명함을 의미한다. 반면 자율성과 유능성을 조절변수로 설정한 모형에서는 만족도와 자율성, 만족도와 유능성의 상호작용항이 모두 통계적으로 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않았다.

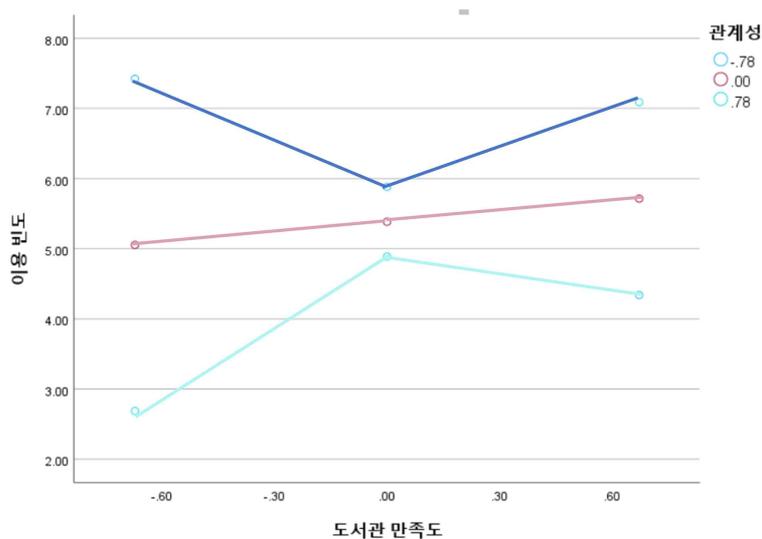
도서관 이용 만족도와 이용 빈도 간 관계에서 관계성 수준에 따른 조건부 효과를 살펴본 결과는 [표 4-21]과 같다. 관계성이 낮은 수준(-1SD)에서 만족도의 회귀계수는 $B=-2.295$ 로 음의 방향을 보였고 평균 수준에서는 $B=0.492$ 로 거의 효과가 나타나지 않았다. 관계성이 높은 수준(+1SD)에서는 $B=3.279$ 로 양의 방향의 효과가 관찰되었다. 그러나 세 수준 모두에서 회귀계수의 p값이 0.05를 상회하여 5% 유의수준에서는 통계적으로 유의한 효과가 나타나지 않았다. 도서관 이용 만족도와 이용 시간 간 관계에서 관계성 수준에 따른 조건부 효과를 살펴본 결과는 [표 4-23]과 같다. 관계성이 낮은 수준(-1SD)에서 만족도의 회귀계수는 $B=-0.411$ 로 음의 방향을 보였고 평균 수준에서는 $B=-0.010$ 이 나타났다. 관계성이 높은 수준(+1SD)에서는 $B=0.391$ 로 양의 방향의 효과가 관찰되었다. 이는 만족도가 높더라도 관계성이 낮은 이용자는 도서관에서의 체류 시간이 증가하지 않는 경향을 보임을 의미한다. 반면 관계성이 평균 수준에서는 효과가 유의하지 않았고 관계성이 높은 집단(+1SD)에서는 만족도가 이용 시간을 증가시키는 양의 방향성을 보였으나 p값이 .05를 상회하여 통계적으로 유의하지는 않았다.

[표 4-20] 이용 만족도와 이용 빈도 관계에서 관계성의 조절효과 결과

| 변수 | B | SE | t | p |
|-------------------|--------|--------------|--------|-------|
| 독립변수 (도서관 만족도) | 0.492 | 1.227 | 0.401 | 0.689 |
| 조절변수 (이용 빈도) | -0.635 | 1.015 | -0.625 | 0.533 |
| 독립*조절 관계성 | 3.563 | 1.379 | 2.583 | 0.011 |
| F(p) | | 2.408(0.072) | | |
| R ² | | 0.074 | | |
| ΔR ² | | 0.069 | | |

[표 4-21 조절변수(관계성)의 조건부효과 검정

| 변수 | Effect | SE | t | p |
|------|--------|-------|--------|-------|
| -1SD | -2.295 | 1.388 | -1.653 | 0.102 |
| Mean | 0.492 | 1.227 | 0.401 | 0.689 |
| +1SD | 3.279 | 1.848 | 1.775 | 0.079 |



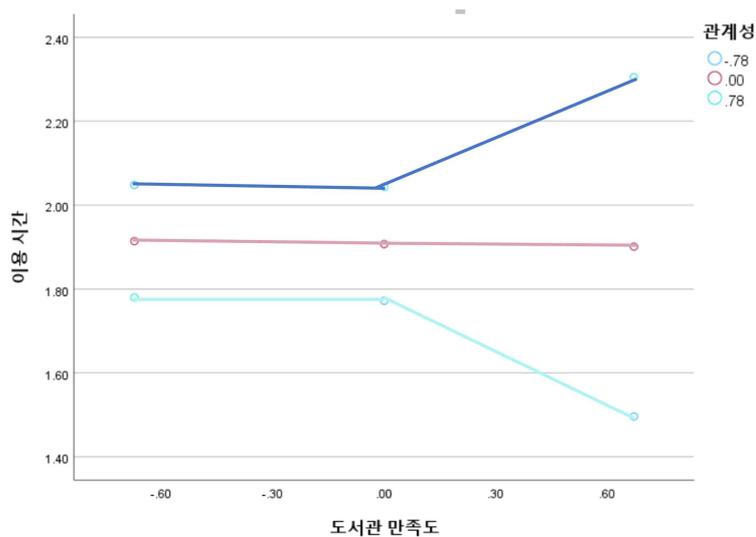
[그림 4-1] 도서관 만족도와 이용 빈도의 관계성의 조절효과

[표 4-22] 이용 만족도와 이용 시간 관계에서 관계성의 조절효과 결과

| 변수 | B | SE | t | p |
|-------------------|--------|--------------|--------|-------|
| 독립변수 (도서관 만족도) | -0.010 | 0.172 | -0.057 | 0.954 |
| 조절변수 (이용 시간) | 0.173 | 0.142 | 1.218 | 0.227 |
| 독립*조절 관계성 | 0.513 | 0.193 | 2.654 | 0.009 |
| F(p) | | 3.060(0.032) | | |
| R^2 | | 0.093 | | |
| ΔR^2 | | 0.071 | | |

[표 4-23] 조절변수(관계성)의 조건부효과 검정

| 변수 | Effect | SE | t | p |
|------|--------|-------|--------|-------|
| -1SD | -0.411 | 0.194 | -2.114 | 0.037 |
| Mean | -0.010 | 0.172 | -0.057 | 0.954 |
| +1SD | 0.391 | 0.259 | 1.512 | 0.134 |



[그림 4-2] 도서관 만족도와 이용 시간의 관계성의 조절효과

4.6.3 매개효과(가설 5~7) 분석

본 연구에서는 도서관 이용 만족도가 이용 빈도 및 이용 시간에 미치는 영향이 심리적 요인인 자율성·유능성·관계성에 의해 매개되는지를 검증하기 위해 PROCESS Macro(Model 4; Hayes, 2013)를 활용하였다. 간접효과 검증을 위해 5,000회 부트스트래핑을 적용하여 신뢰구간을 산출하였다.

전체 표본(97명)을 대상으로 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향에서 자율성과 유능성의 매개효과를 분석하였다. 먼저 전체 만족도는 자율성에 정적으로 유의한 영향을 미쳐 도서관에 대한 전반적인 만족 수준이 높을수록 이용자가 도서관 이용 과정에서 스스로 선택·결정할 수 있다고 느끼는 자율성 지각이 증가함을 확인하였다. 마찬가지로 전체 만족도는 유능성에도 정적으로 유의한 영향을 미쳐 만족 수준이 높을수록 이용자가 도서관 이용과 정보 탐색을 효과적으로 수행할 수 있다고 인식하는 경향도 증가하는 것으로 나타났다. 다음으로 자율성과 유능성을 동시에 고려하여 이용 빈도에 대한 영향을 분석한 결과 두 매개변수 모두 이용 빈도에 정적인 영향을 미치는 경향을 보였으며 특히 유능성은 통계적으로 유의한 정적 영향을 나타냈다. 반면 자율성을 통제된 상태에서 전체 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 유의하게 나타났고 총 효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 이러한 결과는 도서관 만족도가 이용 빈도에 직접적으로 영향을 미치기보다는 자율성과 유능성을 거쳐 간접적으로 작용할 가능성을 시사한다. 또한 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 통해 간접효과의 유의성을 검증한 결과 자율성과 유능성을 통한 간접효과는 95% 신뢰구간이 0을 포함하지 않아 두 변수 모두 유의한 매개효과를 갖는 것으로 확인되었다. 즉 전체 만족도가 높을수록 이용자의 자율성과 유능성이 향상되고 이러한 심리적 요인들이 다시 이용 빈도 증가로 이어지는 매개 경로가 존재함을 보여준다. 해당 분석 결과는 [표 4-38]에 제시하였다.

추가로 도서관 이용 만족도를 자료 만족, 시설 만족, 프로그램 만족, 서비스 만족으로 구분하고 각 만족 수준이 이용 행동(이용 빈도, 이용 시간)에 미치는 과정에서 자기결정요인의 매개효과가 나타나는지 추가로 검증하였다.

4.6.3.1 도서관 만족도와 이용 행동 간 매개효과 분석

가설 5 : 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다.

가설 5-1 : 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다. [채택]

가설 5-2 : 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다. [기각]

가설 6 : 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다.

가설 6-1 : 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다. [채택]

가설 6-2 : 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다. [기각]

독립변수인 도서관 만족도가 매개변수인 자율성에 미치는 영향을 분석한 결과 도서관 만족도는 자율성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.543$, $\beta=0.604$, $t=7.357$, $p<0.001$). 해당 회귀모형의 설명력은 36.5%($R^2=0.365$)로 확인되었다. 다음으로 도서관 만족도와 자율성을 동시에 투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 자율성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=2.737$, $\beta=0.243$, $t=1.916$, $p=0.058$). 이는 통계적으로 유의하지 않았다. 반면 자율성을 통제된 상태에서 도서관 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다($B=-2.638$, $\beta=-0.261$, $t=-2.055$, $p=0.043$). 이 회귀모형의 설명력은 5.0%($R^2=0.050$)로 나타났다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 자율성을 통한 간접효과는 $Effect=1.486$ 으로 나타났으며, 95% 신뢰구간 (0.308~3.068)에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-24] 도서관 전체 만족도, 이용 빈도, 자율성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(자율성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (도서관만족도) | 0.54 3 | 0.07 4 | 0.60 4 | 7.35 7 | 0.00 0 | -2.6 38 | 1.28 3 | -0.2 61 | -2.0 55 | 0.04 3 |
| 매개변수 | - | | | | | 2.73 7 | 1.42 8 | 0.24 3 | 1.91 6 | 0.05 8 |
| F(p) | 54.126 | | | | | 3.060 | | | | |
| R ² | 0.365 | | | | | 0.093 | | | | |

[표 4-25] 매개변수의 간접효과 유의성 검정1

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 1.486 | 0.694 | 0.308 | 3.068 |

독립변수인 도서관 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 분석한 결과 도서관 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=0.607, β =0.609, t=7.435, p<0.001). 이는 도서관에 대한 전반적인 만족 수준이 높을수록 이용자가 도서관을 효과적으로 활용할 수 있다고 인식하는 정도, 즉 스스로를 유능하다고 지각하는 수준이 높아짐을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 37%(R² =0.370)로 확인되었다. 다음으로 도서관 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=3.698, β =0.344, t=2.741, p=0.007). 이는 이용자가 도서관 이용 과정에서 정보 탐색 및 서비스 활용에 대해 스스로를 유능하다고 인식할수록 도서관 이용 빈도가 증가함을 의미한다. 반면 유능성을 통제한 상태에서 도서관 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다(B=-2.774, β =-0.260, t=-2.060, p=0.042). 이 회귀모형의 설명력은 7.7%(R² =0.077)로 나타났다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 유능성을 통한 간접효과는 Effect=2.246으로 나타났으며, 95% 신뢰구간(.558~3.952)에 0이 포함되지 않

아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-26] 도서관 전체 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (도서관만족도) | 0.60 7 | 0.08 2 | 0.60 9 | 7.43 5 | 0.00 0 | -2.7 74 | 1.34 7 | 0.07 7 | -2.0 60 | 0.04 2 |
| 매개변수 | - | | | | | 3.69 8 | 1.34 9 | 0.34 4 | 2.74 1 | 0.00 7 |
| F(p) | 55.283 | | | | | 3.879 | | | | |
| R ² | 0.370 | | | | | 0.077 | | | | |

[표 4-27] 매개변수의 간접효과 유의성 검정2

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 2.246 | 0845 | 0.558 | 3.952 |

4.6.3.2 만족도 항목별 매개효과 분석 결과

1) 자료 만족도와 이용 빈도 간 유능성의 매개효과 분석

독립변수인 자료 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 분석한 결과 자료 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=0.445, β =0.563, t=6.549, p<0.001). 이는 도서관 자료에 대한 만족 수준이 높을수록 이용자가 자료 탐색과 활용 과정에서 스스로 유능하다고 인식하는 정도가 높아짐을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 31.7%(R² =0.317)로 확인되었다. 다음으로 자료 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(B=3.104, β =0.286, t=2.330, p=0.022). 이는 이용자가 도서관 자료를 효과적으로 탐색·활용할 수 있다고 인식할수록 도서관 이용 빈도가 증가함을 의미한다. 반면 유능성을 통제된 상태에서 자료 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 나타났으나 통계적으

로는 유의하지 않았다($B = -1.386$, $\beta = -0.161$, $t = -1.316$, $p = 0.192$). 이 회귀모형의 설명력은 5.6% ($R^2 = 0.056$)로 확인되었다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 유능성을 통한 간접효과는 $Effect = 1.383$ 으로 나타났으며 95% 신뢰구간(0.011~2.894)에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-28] 자료 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (자료 만족도) | 0.44 5 | 0.06 8 | 0.56 3 | 6.54 9 | 0.00 0 | -1.3 86 | 1.05 4 | -0.16 1 | -1.3 16 | 0.19 2 |
| 매개변수 | - | | | | | 3.10 4 | 1.33 2 | 0.28 6 | 2.33 0 | 0.02 2 |
| F(p) | 43.148 | | | | | 2.715 | | | | |
| R^2 | 0.317 | | | | | 0.056 | | | | |

[표 4-29] 매개변수의 간접효과 유의성 검증3

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 1.383 | 0.741 | 0.011 | 2.894 |

2) 시설 만족도와 이용 빈도 간 자율성의 매개효과 분석

독립변수인 시설 만족도가 매개변수인 자율성에 미치는 영향을 분석한 결과 시설 만족도는 자율성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($B = 0.451$, $\beta = 0.634$, $t = 7.912$, $p < 0.001$). 이는 도서관 시설에 대한 만족 수준이 높을수록 시니어 이용자가 도서관 이용 과정에서 스스로 선택하고 주도적으로 이용하고 있다고 인식하는 정도가 높아짐을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 40.2% ($R^2 = 0.402$)로 확인되었다. 다음으로 시설 만족도와 자율성을 동시에 투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 자율성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($B = 3.435$, $\beta = 0.316$, $t = 2.436$, $p = 0.017$). 이는 이용자가 도서관 이용 과정에서 자율적으

로 선택하고 통제하고 있다고 인식할수록 도서관 이용 빈도가 증가함을 의미한다. 반면 자율성을 통제한 상태에서 시설 만족도의 이용 빈도에 대한 직접 효과는 부적 방향으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다($B = -2.581$, $\beta = -0.333$, $t = -2.752$, $p = 0.012$). 이 회귀모형의 설명력은 7.7% ($R^2 = 0.077$)로 확인되었다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 자율성을 통한 간접효과는 $Effect = 1.551$ 로 나타났으며 95% 신뢰구간(0.361~3.069)에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-30] 시설 만족도, 이용 빈도, 자율성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(자율성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (시설만족도) | 0.45 1 | 0.05 7 | 0.63 4 | 7.91 2 | 0.00 0 | -2.5 81 | 1.00 4 | -0.3 33 | -2.7 52 | 0.01 2 |
| 매개변수 | - | | | | | 3.43 5 | 1.41 0 | 0.31 6 | 2.43 6 | 0.01 7 |
| F(p) | 62.597 | | | | | 4.146 | | | | |
| R^2 | 0.402 | | | | | 0.077 | | | | |

[표 4-31] 매개변수의 간접효과 유의성 검증4

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 1.551 | 0.682 | 0.361 | 3.069 |

3) 시설 만족도와 이용 빈도 간 유능성의 매개효과 분석

독립변수인 시설 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 분석한 결과 시설 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($B = 0.336$, $\beta = 0.449$, $t = 4.850$, $p < 0.001$). 이는 도서관 시설에 대한 만족 수준이 높을수록 이용자가 도서관을 효과적으로 활용할 수 있다고 인식하는 정도, 즉 유능성 인식이 강화됨을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 20.2% ($R^2 = 0.202$)로 확인되었다. 다음으로 시설 만족도와 유능성을 동시에

투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=3.319$, $\beta=0.320$, $t=2.890$, $p=0.005$). 이는 이용자가 도서관 시설을 활용하는 과정에서 스스로를 유능하다고 인식할수록 도서관 이용 빈도가 증가함을 의미한다. 반면 유능성을 통제한 상태에서 시설 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다($B=-2.145$, $\beta=-0.277$, $t=-2.500$, $p=0.014$). 이 회귀모형의 설명력은 9.9%($R^2 = 0.099$)로 나타났다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 유능성을 통한 간접효과는 $Effect=1.114$ 로 나타났으며, 95% 신뢰구간(0.215~2.418)에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-32] 시설 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (시설만족도) | 0.33 6 | 0.06 9 | 0.44 9 | 4.85 0 | 0.00 0 | -2.1 45 | 0.85 8 | -0.2 77 | -2.5 00 | 0.01 4 |
| 매개변수 | - | | | | | 3.31 9 | 1.14 48 | 0.32 0 | 2.89 0 | 0.00 5 |
| F(p) | 23.524 | | | | | 5.061 | | | | |
| R ² | 0.202 | | | | | 0.099 | | | | |

[표 4-33] 매개변수의 간접효과 유의성 검정5

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 1.114 | 0.573 | 0.215 | 2.418 |

4) 프로그램 만족도와 이용 빈도 간 유능성의 매개효과 분석

독립변수인 프로그램 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 분석한 결과 프로그램 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.310$, $\beta=0.419$, $t=4.378$, $p<0.001$). 이는 도서관 프로그램에 대한 만족 수준이 높을수록 이용자가 프로그램 참여 및 활용 과정에서 스스로

를 유능하다고 인식하는 정도가 높아짐을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 17.6%($R^2 = 0.176$)으로 확인되었다. 다음으로 프로그램 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=2.876$, $\beta=0.274$, $t=2.429$, $p=0.017$). 이는 이용자가 도서관 프로그램을 효과적으로 활용할 수 있다고 인식할수록 도서관 이용 빈도가 증가함을 의미한다. 반면 유능성을 통제된 상태에서 프로그램 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았다($B=-1.465$, $\beta=-0.188$, $t=-1.670$, $p=0.098$). 이 회귀모형의 설명력은 6.7%($R^2 = 0.067$)로 나타났다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 유능성을 통한 간접효과는 $Effect=0.893$ 으로 나타났으며, 95% 신뢰구간(0.016~0.224)에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-34] 프로그램 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (프로그램만족도) | 0.31 0 | 0.07 1 | 0.41 9 | 4.37 8 | 0.00 0 | -1.4 65 | 0.87 7 | -0.1 88 | -1.6 70 | 0.09 8 |
| 매개변수 | | | | | | 2.87 6 | 1.18 4 | 0.27 4 | 2.42 9 | 0.01 7 |
| F(p) | 19.171 | | | | | 3.208 | | | | |
| R^2 | 0.176 | | | | | 0.067 | | | | |

[표 4-35] 매개변수의 간접효과 유의성 검증6

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 0.893 | 0.052 | 0.016 | 0.224 |

5) 서비스 만족도와 이용 빈도 간 유능성의 매개효과 분석

독립변수인 서비스 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 분석한 결과 서비스 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.415$, $\beta=0.460$, $t=5.018$, $p<0.001$). 이는 도서관 서비스에 대한 만족 수준이 높을수록 시니어가 스스로를 유능하다고 인식하는 정도가 높아짐을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 21.1%($R^2 =0.211$)로 확인되었다. 다음으로 서비스 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 종속변수인 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=3.194$, $\beta=0.297$, $t=2.655$, $p=0.009$). 이는 시니어가 도서관 서비스 이용 과정에서 자신이 효과적으로 서비스를 활용하고 있다고 인식할수록 도서관 이용 빈도가 증가함을 의미한다. 반면 유능성을 통제된 상태에서 서비스 만족도의 이용 빈도에 대한 직접효과는 부적 방향으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다($B=-2.332$, $\beta=-0.240$, $t=-2.148$, $p=0.034$). 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 유능성을 통한 간접효과는 $Effect=1.325$ 로 나타났으며, 95% 신뢰구간(0.392~2.389)에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-36] 서비스 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (서비스만족도) | 0.41 5 | 0.08 3 | 0.46 0 | 5.01 8 | 0.00 0 | -2.3 32 | 1.08 6 | -0.2 40 | -2.1 48 | 0.03 4 |
| 매개변수 | - | | | | | 3.19 4 | 1.20 3 | 0.29 7 | 2.65 5 | 0.00 9 |
| F(p) | 25.177 | | | | | | | | | |
| R^2 | 0.211 | | | | | | | | | |

[표 4-37] 매개변수의 간접효과 유의성 검증7

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 1.325 | 0.510 | 0.392 | 2.389 |

[표 4-38] 만족도 항목별 매개효과 분석 결과

| 독립변수 (X) | 중속변수 (Y) | 매개변수 (M) | a경로 X→M (B, p) | b경로 M→Y (B, p) | 직접효과 c' (B, p) | 총효과 c (B, p) | 간접효과 ab (B) | Boot 95% CI (LLCI, ULCI) |
|--------------------------|----------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|
| 도서관 만족도 (전체 평균) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.543, <0.001 | 2.737, 0.058 | -2.638, 0.043 | -1.152, 0.269 | 1.486 | (0.308, 3.068) |
| | | 유능성 | 0.533, <0.001 | 3.970, 0.003 | -3.267, 0.008 | -1.152, 0.269 | 2.115 | (0.681, 3.538) |
| | | 관계성 | 0.592, <0.001 | -0.404, 0.699 | -0.397, 0.744 | -0.637, 0.542 | -0.239 | (-1.654, 1.187) |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.543, <0.001 | 0.037, 0.857 | -0.080, 0.661 | -0.060, 0.678 | 0.020 | (-0.219, 0.229) |
| | | 유능성 | 0.533, <0.001 | 0.341, 0.066 | -0.241, 0.164 | -0.060, 0.678 | 0.181 | (-0.020, 0.420) |
| | | 관계성 | 0.592, <0.001 | 0.206, 0.162 | -0.138, 0.420 | -0.016, 0.915 | 0.122 | (-0.057, 0.352) |
| 도서관 만족도 (자료) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.405, <0.001 | 1.432, 0.305 | -0.584, 0.581 | -0.004, 0.997 | 0.581 | (-0.539, 1.569) |
| | | 유능성 | 0.445, <0.001 | 3.104, 0.022 | -1.386, 0.192 | -0.004, 0.997 | 1.383 | (0.011, 2.894) |
| | | 관계성 | 0.366, <0.001 | -0.956, 0.321 | 1.052, 0.279 | 0.702, 0.438 | -0.350 | (-1.326, 0.621) |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.405, <0.001 | -0.042, 0.825 | 0.064, 0.661 | 0.047, 0.703 | -0.017 | (-0.229, 0.123) |
| | | 유능성 | 0.445, <0.001 | 0.283, 0.131 | -0.079, 0.590 | 0.047, 0.703 | 0.126 | (-0.029, 0.294) |
| | | 관계성 | 0.366, <0.001 | 0.131, 0.335 | 0.041, 0.765 | 0.089, 0.486 | 0.048 | (-0.057, 0.179) |
| 도서관 만족도 (시설) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.451, <0.001 | 3.435, 0.017 | -2.581, 0.012 | -1.031, 0.199 | 1.551 | (0.361, 3.069) |
| | | 유능성 | 0.336, <0.001 | 3.319, 0.005 | -2.145, 0.014 | -1.031, 0.199 | 1.114 | (0.215, 2.418) |
| | | 관계성 | 0.326, <0.001 | -0.201, 0.834 | -0.948, 0.277 | -1.013, 0.211 | -0.066 | (-0.862, 0.709) |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.451, <0.001 | 0.126, 0.545 | -0.150, 0.311 | -0.093, 0.414 | 0.057 | (-0.145, 0.285) |
| | | 유능성 | 0.336, <0.001 | 0.317, 0.063 | -0.200, 0.115 | -0.093, 0.414 | 0.106 | (-0.012, 0.290) |
| | | 관계성 | 0.326, <0.001 | 0.205, 0.130 | -0.149, 0.224 | -0.082, 0.475 | 0.067 | (-0.023, 0.202) |

| | | | | | | | | |
|----------------------|----------|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|--------|-----------------|
| 도서관 만족도 (프로그램) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.240, <0.001 | 0.025, 0.888 | -0.006, 0.964 | 0.000, 0.998 | 0.006 | (-0.101, 0.089) |
| | | 유능성 | 0.310, <0.001 | 2.876, 0.017 | -1.465, 0.098 | -0.572, 0.486 | 0.893 | (0.126, 1.747) |
| | | 관계성 | 0.470, <0.001 | -0.247, 0.817 | -0.456, 0.636 | -0.572, 0.486 | -0.116 | (-1.327, 1.006) |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.240, <0.001 | 0.025, 0.888 | -0.006, 0.964 | 0.000, 0.998 | 0.006 | (-0.101, 0.089) |
| | | 유능성 | 0.310, <0.001 | 0.288, 0.092 | -0.089, 0.479 | 0.000, 0.998 | 0.089 | (-0.012, 0.220) |
| | | 관계성 | 0.470, <0.000 | 0.190, 0.202 | -0.089, 0.508 | 0.000, 0.998 | 0.089 | (-0.057, 0.258) |
| 도서관 만족도 (서비스) | 이용 빈도 | 자율성 | 0.429, <0.000 | 2.056, 0.124 | -1.889, 0.101 | -1.007, 0.314 | 0.883 | (-0.052, 1.908) |
| | | 유능성 | 0.415, <0.000 | 3.194, 0.009 | -2.332, 0.034 | -1.007, 0.314 | 1.325 | (0.392, 2.389) |
| | | 관계성 | 0.516, <0.000 | -0.292, 0.775 | -0.663, 0.553 | -0.813, 0.407 | -0.151 | (-1.393, 0.993) |
| | 이용 시간 | 자율성 | 0.429, <0.000 | 0.008, 0.966 | -0.043, 0.787 | -0.040, 0.773 | 0.003 | (-0.191, 0.151) |
| | | 유능성 | 0.415, <0.000 | 0.274, 0.112 | -0.153, 0.322 | -0.040, 0.773 | 0.114 | (-0.035, 0.287) |
| | | 관계성 | 0.516, <0.000 | 0.199, 0.168 | -0.122, 0.438 | -0.019, 0.890 | 0.103 | (-0.066, 0.288) |

4.6.3.3 연령대별 매개효과 분석

연령대별로 도서관 만족도별 이용 행동 간의 심리적 요인(자율성·유능성·관계성)의 매개효과가 어떻게 달라지는지 확인하고자 60-64세, 65-69세, 70세 이상으로 구분하여 매개효과를 분석하였다.

1) 60대 초반(60-64세) 대상 매개효과 분석

60대 초반 집단에서는 만족도 영역(전체, 자료, 프로그램, 서비스)에서 이용 빈도에 유능성이 매개효과를 나타냈다. 첫 번째 독립변수인 도서관 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향에서 유능성의 매개효과를 분석 결과 독립변수 도서관 만족도는 매개변수 유능성에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($B=0.593$, $\beta=0.607$, $t=4.459$, $p<0.001$), 이는 도서관 만족도 수준이 증가할수록 유능성이 증가함을 의미한다. 또한 매개변수 유능성은 종속변수 이용 빈도에 정적으로 유의한 영향을 미쳤으며($B=5.150$, $\beta=0.533$, $t=2.757$, $p=0.009$), 독립변수 도서관 만족도는 종속변수에 대해 부적으로 유의한 직접효과를 보였다($B=-4.993$, $\beta=-0.503$, $t=-2.739$, $p=0.010$). 한편 유능성이 이용 빈도에 미치는 총효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 간접효과에 대한 부트스트래핑 분석 결과 간접효과의 95% 신뢰구간(0.597~5.566)에 0이 포함되지 않아 유능성을 통한 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-39] 60대 초반 도서관 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-------|---------|-------|-------|-------------|-------|---------|--------|-------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (도서관만족도) | 0.593 | 0.133 | 0.607 | 4.459 | 0.000 | -4.993 | 1.823 | -0.503 | -2.739 | 0.010 |
| 매개변수 | - | | | | | 5.150 | 1.868 | 0.533 | 2.757 | 0.009 |
| F(p) | 19.886 | | | | | 4.698 | | | | |
| R ² | 0.369 | | | | | 0.222 | | | | |

[표 4-40] 매개변수의 간접효과 유의성 검증8

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 3.054 | 1.259 | 0.597 | 5.566 |

두 번째로 독립변수인 자료 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 살펴본 결과 자료 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.501$, $\beta=0.590$, $t=4.200$, $p<0.001$). 이는 60대 초반 시니어 이용자의 경우 도서관 자료에 대한 만족 수준이 높을수록 자료 탐색과 활용 과정에서 스스로를 능숙하게 인식하는 경향이 강화됨을 의미한다. 해당 회귀모형의 설명력은 34.8%($R^2 = 0.348$)로 나타났다. 다음으로 자료 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 유의미한 정적 영향을 미쳤다($B=4.852$, $\beta=0.490$, $t=2.470$, $p<0.05$). 반면 유능성을 통제된 상태에서 자료 만족도의 직접효과는 부적 방향으로 나타났으며 통계적으로 유의하였다($B=-3.727$, $\beta=-0.443$, $t=-2.233$, $p<0.05$). 이 회귀모형의 설명력은 18.0%($R^2 = 0.180$)로 나타났다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 유능성을 통한 간접효과는 $Effect=2.433$ 으로 나타났으며 95% 신뢰구간 (0.444~5.182)이 0을 포함하지 않아 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-41] 60대 초반 자료 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (자료 만족도) | 0.50 1 | 0.11 9 | 0.59 0 | 4.20 0 | 0.00 0 | -3.7 27 | 1.66 9 | -0.4 43 | -2.2 33 | 0.03 3 |
| 매개변수 | - | | | | | 4.85 2 | 1.96 5 | 0.49 0 | 2.47 0 | 0.01 9 |
| $F(p)$ | 17.642 | | | | | 3.511 | | | | |
| R^2 | 0.348 | | | | | 0.180 | | | | |

[표 4-42] 매개변수의 간접효과 유의성 검증9

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 2.433 | 1.212 | 0.444 | 5.182 |

세 번째로 독립변수인 프로그램 만족도가 매개변수인 유능성에 미치는 영향을 분석한 결과 프로그램 만족도는 유능성에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=0.358$, $\beta=0.512$, $t=3.423$, $p=0.002$). 해당 모형의 설명력은 26.6%($R^2 = 0.262$)였다. 다음으로 프로그램 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 이용 빈도에 미치는 영향을 분석한 결과 프로그램 만족도는 이용 빈도에 부적 방향의 영향을 보였으며 통계적으로 유의하였다($B=-3.094$, $\beta=-0.447$, $t=-2.427$, $p=0.021$). 반면 매개변수인 유능성은 이용 빈도에 정적인 영향을 미쳤고 이 역시 통계적으로 유의하였다($B=4.528$, $\beta=0.457$, $t=2.482$, $p=0.018$). 이 모형의 설명력은 19.9%($R^2 = 0.199$)다. 유능성을 통한 간접효과 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑 5,000회 반복추정을 실시한 결과 간접효과는 $Effect=1.620$ 로 산출되었으며, 95% 신뢰구간(0.018~2.991)이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

[표 4-43] 60대 초반 프로그램 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|--------------------|-----------|-------|---------|-------|-------|-------------|-------|---------|--------|-------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (프로그램 만족도) | 0.358 | 0.105 | 0.512 | 3.423 | 0.002 | -3.094 | 1.275 | -0.447 | -2.427 | 0.021 |
| 매개변수 | - | | | | | 4.528 | 1.824 | 0.457 | 2.482 | 0.018 |
| F(p) | 11.716 | | | | | 3.986 | | | | |
| R ² | 0.262 | | | | | 0.199 | | | | |

[표 4-44] 매개변수의 간접효과 유의성 검정10

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 1.620 | 0.752 | 0.018 | 2.991 |

2) 60대 중후반(65-69세) 대상 매개효과 분석

60대 중후반 집단에서는 서비스 만족도가 유능성을 매개로 이용 빈도에 영향을 미치는 구조가 유의하게 나타났다. 직원과의 긍정적 상호작용을 경험한 경우 도서관을 사용하는 데 어려움이 없다는 인식이 강화되었고 이러한 사용 능력 인식이 실질적인 이용 횟수를 증가시키는 간접적인 연결고리로 작동하였다. 이는 대면적 서비스(직원 지원)가 심리적 안정감을 형성하고 그 안정감이 이용 행동으로 이어지는 연령대별 특성을 보여준다.

60대 중후반 이용자를 대상으로 서비스 만족도와 이용 빈도 간의 관계에서 유능성의 매개효과를 검증하였다. 먼저 서비스 만족도는 유능성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($B=0.506$, $\beta=0.520$, $t=3.048$, $p<0.01$), 해당 회귀모형은 설명력 27.1%를 나타낸다($R^2 =0.271$). 다음으로 서비스 만족도와 유능성을 동시에 투입하여 이용 빈도를 종속변수로 분석한 결과 유능성은 이용 빈도에 정(+)의 영향을 미치는 경향을 보였으나 통계적으로 유의하지는 않았으며($B=4.080$, $\beta=0.401$, $t=1.790$, $p=0.086$), 서비스 만족도 역시 이용 빈도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($B=-1.329$, $\beta=-0.134$, $t=-0.601$, $p=0.554$). 이 모형의 설명력은 12.3%로 나타났다($R^2 =0.123$). 유능성의 간접효과에 대한 유의성을 검증하기 위해 5,000회 부트스트래핑을 실시한 결과 간접효과는 2.063으로 나타났으며 95% 신뢰구간(0.132~5.146)이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-45] 60대 중후반 서비스 만족도, 이용 빈도, 유능성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(유능성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (서비스 만족도) | 0.50 6 | 0.16 6 | 0.52 0 | 3.04 8 | 0.00 5 | -1.3 29 | 2.21 3 | -0.1 34 | -0.6 01 | 0.55 4 |

| | | | | | | |
|----------------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 매개변수 | - | 4.08 0 | 2.27 9 | 0.40 1 | 1.79 0 | 0.08 6 |
| F(p) | 9.290 | 1.678 | | | | |
| R ² | 0.271 | 0.123 | | | | |

[표 4-46] 매개변수의 간접효과 유의성 검정11

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 2.063 | 1.293 | 0.132 | 5.146 |

3) 70세 이상 대상 매개효과 분석

70세 이상 집단에서는 자율성과 관계성이 의미 있는 매개역할을 수행하였다. ‘시설 만족도→자율성 매개→이용 빈도 증가’처럼 도서관 환경이 편안하고 접근성이 좋다고 느낄수록 스스로 결정하고 이용할 수 있다는 자율성이 올라가고 이러한 주도성 경험이 이용 빈도 증가로 이어진다. 시설 만족도와 이용 빈도 간의 관계에서 자율성이 매개효과가 나타났다. 시설 만족도는 자율성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(B=0.302, $\beta=0.641$, $t=4.577$, $p<0.001$), 해당 모형의 설명력은 41.1%였다($R^2 = 0.411$). 다음으로 자율성과 시설 만족도를 동시에 투입한 결과 자율성은 이용 빈도에 유의한 영향을 미쳤으며(B=8.652, $\beta=0.498$, $t=2.258$, $p<0.05$), 시설 만족도 역시 이용 빈도에 유의한 영향을 보였다(B=-3.861, $\beta=-0.471$, $t=-2.137$, $p<0.05$). 이 모형의 설명력은 16.9%로 나타났다($R^2 = 0.169$). 자율성의 간접효과를 검증하기 위해 5,000회 부트스트래핑을 실시한 결과 간접효과는 2.615로 나타났으며, 95% 신뢰구간(0.123~5.032)이 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

[표 4-47] 70대 이상 시설 만족도, 이용 빈도, 자율성 매개효과 분석

| 변수 | 매개변수(자율성) | | | | | 종속변수(이용 빈도) | | | | |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|-----------|
| | B | SE | β | t | p | B | SE | β | t | p |
| 독립변수 (시설 만족도) | 0.30 2 | 0.06 6 | 0.64 1 | 4.57 7 | 0.00 0 | -3.8 61 | 1.80 7 | -0.4 71 | -2.1 37 | 0.04 1 |

| | | | | | | |
|----------------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 매개변수 | - | 8.65 2 | 3.83 2 | 0.49 8 | 2.25 8 | 0.03 2 |
| F(p) | 20.945 | 2.952 | | | | |
| R ² | 0.411 | 0.169 | | | | |

[표 4-48] 매개변수의 간접효과 유의성 검정12

| 변수 | Effect | BootSE | 95% CI | |
|------|--------|--------|----------|----------|
| | | | BootLLCI | BootULCI |
| 매개변수 | 2.615 | 1.237 | 0.123 | 5.032 |

전체 가설의 검증 결과는 [표 4-49]와 같다. 상관분석, 회귀분석 결과 도서관 이용 만족도와 이용 행동 간의 상관은 유의하지 않았다, 도서관 이용 만족도가 높더라도 이용 빈도나 이용 시간의 증가로 이어지는 일관된 경향은 확인되지 않았다. 가설 2 분석 결과 자율성을 조절변수로 포함한 만족도×자율성 상호작용항은 이용 빈도를 종속변수로 한 모형에서 유의하지 않아 가설 2-1은 기각되었다. 반면 이용 시간을 종속변수로 한 일부 모형에서는 상호작용항이 유의하여 가설 2-2는 채택되었다. 해당 결과는 자료 만족도, 프로그램 만족도 모형에서 확인되었다. 가설 3 유능성의 조절효과를 검증한 결과 이용 빈도를 종속변수로 한 모형에서 만족도×유능성 상호작용항은 유의하지 않아 가설 3-1은 기각되었다. 반면 이용 시간을 종속변수로 한 모형에서는 70대 이상 집단에서 유능성의 조절효과가 확인되어 가설 3-2는 채택되었다. 가설 4 분석 결과 관계성은 도서관 만족도와 이용 빈도 및 이용 시간에 상호작용항이 유의하게 나타났다. 관계성 수준이 높을수록 동일한 만족도 수준에서도 이용 빈도와 이용 시간이 증가하는 경향이 확인되었다. 따라서 가설 4-1과 가설 4-2는 모두 채택되었다.

매개모형 분석 결과 만족도(전체 만족도, 시설 만족도)가 자율성에 미치는 영향과 자율성이 이용 빈도에 미치는 영향이 유의하여 가설 5-1은 채택되었다. 반면 자율성을 매개로 한 만족도→이용 시간의 간접효과는 유의하지 않아 가설 5-2는 기각되었다. 만족도(프로그램 만족도, 시설 만족도, 서비스 만족도)와 이용 빈도 간 관계에서 유능성의 간접효과가 유의하여 가설 6-1은 채택되었다. 반면 이용 시간에 대한 유능성의 간접효과는 유의하지 않아 가설

6-2는 기각되었다. 관계성을 매개변수로 한 분석에서 관계성의 간접효과는 유의하지 않아 가설 7-1, 가설 7-2는 기각되었다.

[표 4-49] 연구 가설 검증 결과

| 구 분 | 가 설 | 검증결과 |
|------|--|------|
| 가설 1 | 도서관 이용 만족도는 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 긍정적인 영향을 미친다. | |
| 1-1 | 도서관 이용 만족도는 이용 빈도에 정(+)의 영향을 미친다. | 기각 |
| 1-2 | 도서관 이용 만족도는 이용 시간에 정(+)의 영향을 미친다. | 기각 |
| 가설 2 | 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | |
| 2-1 | 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | 기각 |
| 2-2 | 도서관 이용 과정에서 경험한 자율성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | 채택 |
| 가설 3 | 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | |
| 3-1 | 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | 기각 |
| 3-2 | 도서관 이용 과정에서 경험한 유능성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | 채택 |
| 가설 4 | 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | |
| 4-1 | 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 빈도에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | 채택 |
| 4-2 | 도서관 이용 과정에서 경험한 관계성 수준이 높을수록 도서관 이용 만족도가 이용 시간에 미치는 영향이 더 강하게 나타난다. | 채택 |
| 가설 5 | 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다. | |
| 5-1 | 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다. | 채택 |
| 5-2 | 도서관 이용 만족도는 자율성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다. | 기각 |
| 가설 6 | 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 | |

| | | |
|------|--|----|
| | 시간)에 간접적인 영향을 미친다. | |
| 6-1 | 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다. | 채택 |
| 6-2 | 도서관 이용 만족도는 유능성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다. | 기각 |
| 가설 7 | 도서관 이용 만족도는 관계성을 매개로 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 간접적인 영향을 미친다. | |
| 7-1 | 도서관 이용 만족도는 관계성을 매개로 이용 빈도에 간접적인 영향을 미친다. | 기각 |
| 7-2 | 도서관 이용 만족도는 관계성을 매개로 이용 시간에 간접적인 영향을 미친다. | 기각 |

V. 논의

5.1 만족-행동 관계에서 심리요인 : 조절·매개효과

공공도서관을 이용하는 시니어에게 도서관 이용 만족도는 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 예상한 가설 1이 기각되면서 만족도를 행동으로만 이해하기는 부족함이 있다. 이에 시니어의 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)에 주목하여 이 요인을 조절변수와 매개변수로 설정하여 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 조절효과와 매개효과를 분석한 결과 두 효과가 서로 다른 양상을 보였다

조절효과에서는 도서관 이용 만족도와 이용 행동에 관계성이 조절변수로 작용하여 이용 행동을 변화시키는 것을 확인하였다. 이는 종속변수를 이용 빈도, 이용 시간 각각 설정하였을 때도 같은 조절효과를 보였다. 이러한 결과는 시니어 창업자 관련 연구에서 시니어의 관계성은 정부 지원과 교육 경험을 통해 강화되며 시니어의 창업 동기와 성과를 촉진하는 핵심 심리적 자원으로 기능하였다(구본혁, 이호택, 2019)고 밝힌 선행 연구와 맥락을 같이한다. 공공도서관 이용 행동에서도 시니어는 관계성 충족을 중요히 여기며 관계성 충족이 이용 행동에도 영향을 미치는 것을 시사한다. 추가로 개별 만족도 항목으로 조절효과를 분석한 결과 관계성은 시설 만족도와 이용 시간, 프로그램 만족도와 이용 빈도 및 이용 시간, 서비스 만족도와 이용 빈도 간에 조절변수로도 유의미한 결과가 나왔다. 자율성은 자료 만족도와 이용 시간, 프로그램 만족도와 이용 시간 간에 조절변수로 유의미한 결과가 나왔다. 연령별 추가 조절효과 분석 결과 70대 이상 이용자 층에서 도서관 만족도와 이용 시간 간에 유능성이 조절변수로 유의미한 결과가 나왔다.

매개효과 분석에서는 가설 1이 기각되어 도서관 이용 만족도가 이용 행동에 미치는 직접효과가 나타나지는 않았다. 그러나 자율성과 유능성을 매개변수로 설정하였을 때 도서관 만족도와 이용 빈도 사이에서 유의한 영향을 주고 부트스트래핑 신뢰구간에서 0을 포함하지 않는 간접효과가 확인되었다. 이

는 도서관에 이용에 만족한다고 해서 바로 이용 빈도가 늘어나는 것이 아니라 도서관 이용 과정에서 ‘스스로 결정한다’는 자율성의 인식과 ‘내가 잘하고 있다’, ‘능숙하다’는 유능성 인식이 높아지고 그 자율성, 유능성 인식이 다시 이용 행동을 증가시킨다고 정리할 수 있다. 연령대별 매개효과 분석을 보면 도서관 이용 행동을 설명하는 심리적 경로가 연령대에 따라 다른 요인이 매개변수로 작용한다. 60대 초반 집단에서는 유능성이 매개변수로 유의하게 작용하여 도서관을 능숙하게 사용할 수 있다는 감각이 이용 빈도와 이용 시간 증가의 핵심 경로로 나타났다. 60대 중후반 집단에서는 서비스 만족이 유능성을 거쳐 이용 행동에 영향을 미치는 경로가 확인되었다. 서비스에 대한 만족은 도서관을 잘 활용하고 있다는 유능성을 높이고 이는 이용 행동으로 이어지는 패턴을 보였다. 70세 이상 집단에서는 자율성이 매개변수로 의미 있게 작용하였다. 이 연령대에서는 스스로 선택하고 이용할 수 있다는 경험이 만족과 이용 행동을 연결하는 주요 경로로 나타났다. 연령이 높아질수록 도서관을 주체적 선택을 실감하는 공간으로 인식할 때 만족이 실제 이용 행동으로 전환된다는 경향이 강화된다고 해석할 수 있다. 이러한 결과는 시니어 이용자의 도서관 이용을 이해할 때 도서관 이용 만족도와 자기결정 요인을 서로 분리된 요소가 아니라 상호작용하는 체계로 파악해야 함을 보여준다. 이는 자기결정요인을 활용하여 공공도서관의 지식교류의도에 대한 연구에서 자율성과 유능성이 영향을 미친다(김영은, 박지홍, 2021)는 결과와는 일치한다. 이외에도 공공 및 학교도서관, 독서교육 등 다양한 맥락에서 자율성과 유능성의 충족이 이용자의 긍정적 결과(지식교류의도, 서비스 품질 인식, 만족도, 지속 의도 등)를 강화한다는 점은 본 연구의 결과와 일관된 방향을 보인다. 앞선 연구들이 보여주듯이 도서관은 정보 제공과 더불어 이용자가 스스로 선택하고 능숙하게 활용하며 타인과 관계를 형성하는 경험이 축적될 때 더 의미 있게 이용되는 공간이라는 점에서 시니어 공공도서관 이용을 자기결정이론 관점에서 해석한 본 연구의 접근은 기존 흐름과 이론적 기반을 공유한다.

자기결정요인의 역할과 관련해서는 차이가 드러난다. 김지원, 박지홍(2021)의 연구에서는 사서교사의 자율성 지지가 기본 심리 요인을 통해 학교도서관 만족도와 지속 의도에 영향을 주는 매개 구조가 뚜렷하게 확인되었다.

반면 본 연구에서는 도서관 만족과 이용 행동 사이에 관계성의 조절효과와 자율성과 유능성의 매개효과가 나타났다. 중학생 대상 연구에서는 자율성 지지 → 기본 심리 요인 → 만족·지속 의도라는 경로가 발생하는 반면 시니어 이용자는 자기결정요인 수준에 따라 만족-행동 관계의 강도가 달라지는 조절 구조와 자율성과 유능성이 높아져서 이용 빈도를 변화하는 매개효과가 나타나는 것을 볼 수 있다. 이는 연구 대상자의 연령대에 따라서 자기결정요인 별로 미치는 영향이 달라질 수 있음을 보인다.

마지막으로 시니어에서도 연령대별로 차이를 보인다. 전체 시니어 그룹 대상에서는 조절효과가 자율성, 관계성에만 나타났으나 연령대별로 세분화하여 분석한 결과 다른 연령대와 달리 70대 이상 시니어에서는 유능성이 조절요인으로 작용함을 알 수 있었다. 이는 심자영, 서은경(2018)의 연구처럼 베이비붐 세대와 노인 세대간의 도서관 이용 행태와 목적이 상이한 것과 그 맥락을 같이한다고 볼 수 있다.

5.2 이용 행동 제고를 위한 실천적 함의

앞서 언급한 분석 결과는 공공도서관에서 시니어 대상 서비스 기획 시 참고할 만한 점을 보여주고 있다. 도서관 이용 만족도로 이용 행동의 변화를 이끌어 내기 보다는 시니어의 심리적 요인을 파악하고 고려한 기획이 필요하다는 점을 시사한다. 또한 자율성 충족은 유능성, 관계성 충족에 긍정적 영향을 미치고 나아가 내적 동기를 증진시키는 핵심 요인으로 작용한다(김아영, 2010). 이러한 관점에서 자율성, 유능성, 관계성이 각각 다른 효과를 보이는 것으로 분석 결과에 비칠 수 있으나 각각의 요인은 상관관계 분석 결과와 마찬가지로 서로에게 유의한 영향을 주고 있다.

도서관 만족도의 효과가 자율성을 높이고 높아진 자율성은 이용 빈도를 높이는 매개 경로로 나타났다. 자율성 욕구의 충족은 유능성 욕구와 관계성 욕구의 충족에 긍정적인 영향을 미치며 나아가 개인의 내재적 동기를 증진시키는 핵심 요인으로 작용하므로 자율성을 지지하는 환경의 제공이 중요하다(김아영, 2010). 자율성 증진을 위한 기획은 시니어가 도서관 서비스를 선택

할 수 있는 창구 등을 적극적으로 활용하는 것이다. 이용자 만족도 조사와 같은 공공도서관에서 정례적으로 시행하는 이용자 의견 수렴 방식에 시니어의 의견을 반영할 수 있는 창구를 마련하고 시니어가 스스로 선택하여 주도적인 참여가 가능한 서비스 기획을 고려해야 한다.

자율성과 마찬가지로 유능성도 이용 빈도를 높이는 매개 경로가 확인되었다. 선행 연구에서 유능성 욕구를 충족시키는 핵심 요인으로 성공 경험을 제시하며 개인이 과제를 수행하고 이를 성공적으로 완수했다고 인식할 때 유능성 감각이 강화된다고 설명한다(이수영, 이현주, 곽아람, 2018). 지식정보격차가 심화되면서 시니어들은 새로운 방식에 두려움을 느끼는 경우가 많다. 이 경우 수준별 맞춤형 시니어 디지털 리터러시 교육 등을 운영하거나 실생활과 접목된 생활 기술 교육을 운영할 것을 제안한다. 더불어 작은 성공의 경험을 쌓을 수 있는 소규모 프로그램을 운영하여 함께 결과물을 만들어보는 기획도 도움이 될 것이다.

조절효과를 보인 관계성부터 살펴보면 관계성은 만족도와 이용 행동의 관계를 강화시키는 조절요인으로 시니어가 도서관에서 관계성을 높일 수 있는 연결감, 친밀감 등을 느낄 수 있는 기획이 필요하다. 노년기 자기개발 활동은 자기결정요인 중 유능성과 관계성을 충족시킴으로써 더 높은 행복감을 경험하게 하였다(조명현, 2024). 또한 선행 연구에서 고령자를 위한 도서관 프로그램으로 자신의 삶과 경험을 타인과 공유할 수 있는 참여형 프로그램 기획의 필요성을 제시하였다(김소영, 차미경, 김종희, 2019). 이를 위해 소규모 독서동아리나 비슷한 연령대를 대상으로 하는 교류 프로그램 등을 통해 강의식 프로그램 보다는 서로 의견을 개진하고 교류하는 소통형 프로그램을 운영할 것을 제안한다. 사서의 서비스 또한 관계 형성에 중점을 준 방향으로 기획할 수 있다. 이를 통해 시니어는 공공도서관에서 누군가와 연결되어 있고 함께하는 곳이라는 인식을 가질 수 있을 것이다.

VI. 결론

본 연구는 A도서관을 이용하는 만 60세 이상 시니어를 대상으로 도서관 이용 만족도가 이용 행동(이용 빈도 및 이용 시간)에 미치는 영향을 분석하였다. 이 과정에서 도서관 이용 만족도는 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)을 통해서 이용 행동을 변화시킨다는 것을 확인하였다. 관계성은 만족도와 이용 행동 사이에 조절변수로 작용하여 이용 만족도 상호작용 하여 이용 행동을 높이는데 영향을 미치는 것을 확인하였다. 자율성과 유능성은 도서관 만족도와 이용 빈도 사이의 중간 경로로 자율성과 유능성이 매개하여 이용 빈도를 높이는 것을 확인하였다.

조절효과 분석에서는 주로 관계성에서 유의미한 값이 나타났다. 관계성이 높은 이용자에게서는 도서관 이용 만족도가 높아질 때 이용 빈도와 이용 시간도 함께 증가하는 경향이 뚜렷하게 나타났다. 전체 만족도 외에도 시설 만족도, 서비스 만족도에서도 이용 행동 사이의 상호작용향이 통계적으로 유의하게 확인되었다. 반면 자율성은 자료 만족도와 이용 시간, 프로그램 만족도와 이용 시간 간에서만 조절효과가 유의미하게 나타났고 유능성은 70세 이상 연령대에서 도서관 만족도와 이용 시간 간에 조절변수로 유의미한 결과가 나타났다.

매개효과 분석에서는 자율성과 유능성이 매개효과를 보였다. 도서관 전체 만족도 뿐만 아니라 자료·시설·프로그램·서비스에 대한 만족은 시니어가 서비스를 스스로 선택할 수 있다는 자율성과 효과적으로 활용하고 있다고 인식하는 유능성을 강화함으로써 이용 빈도 증가로 이어지는 간접 효과가 확인되었다. 연령대에 따라 서로 다른 심리적 경로가 드러났다. 60대 초반 집단에서는 여러 만족 영역에서 유능성이 부분 매개효과를 보여 만족이 “도서관을 능숙하게 활용할 수 있다”는 감각을 높이고 이를 통해 이용 행동이 증가하는 양상이 관찰되었다. 60대 중후반 집단에서는 서비스 만족을 중심으로 유능성이 매개 역할을 수행하였다. 도서관의 편의성과 지원 경험이 사용 능력에 대한 인식을 강화하고 그 인식이 이용 행동으로 이어지는 구조가 나타났다. 70세

이상 집단에서는 자율성과 관계성이 매개변수로 작용하였다. 만족이 높을수록 “스스로 선택하고 이용한다”는 감각과 “도서관 안에서 사람들과 연결되어 있다”는 경험이 강화되고 이러한 경험이 이용 빈도와 이용 시간 증가와 관련되는 경향이 확인되었다.

이와 같은 결과를 종합하면 자기결정요인은 도서관 이용 만족도가 이용 행동으로 이어지도록 영향을 주는 요인이라 할 수 있다. 도서관 만족도와 이용 행동을 인과 관계로 보는 것이 아니라 자기결정요인(자율성·유능성·관계성)의 조절과 매개효과를 함께 고려할 필요가 있다는 것을 보여준다.

본 연구는 몇 가지 한계를 바탕으로 개선 방향을 제시하고자 한다. 첫째 본 연구는 사례연구(case study)로 진행하여 표본이 A도서관 이용자로 한정되어 있어 결과를 일반화하는데 제약이 있다. 향후 연구에서는 다양한 환경의 공공도서관 시니어 이용자를 대상으로 하여 비교 분석을 수행할 필요가 있다.

둘째 자기결정요인 측정 도구와 관련된 제약이 존재한다. 기존 자기결정요인 척도를 도서관 맥락에 맞게 수정하여 사용하였으나 확인적 요인분석에서 일부 적합도 지수가 통상적인 기준에 미치지 못하였다. 이는 표본 수 제한과 시니어 이용자의 특성을 충분히 반영하지 못한 문항 구성의 영향으로 볼 수 있다. 후속 연구에서는 도서관 이용 상황을 구체적으로 반영한 문항 개발과 반복적인 타당도 검증을 통해 측정 도구를 정교화할 필요가 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 시행령」(2025). 대통령령 제35100호.
- 곽동철, 윤경옥, 심경, 김정호, 조애란, 박원형. (2011). 『정보격차 해소를 위한 도서관의 정보취약계층서비스 확대전략개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 교육부. (2023). 2023년(2022.12.31. 기준) 한국 성인의 평생학습실태 (수탁통계자료 CSM 2023-19). 교육부.
- 구본혁, 이호택. (2019). 시니어창업자 자기결정성의 선행요인과 결과요인에 대한 연구. 『마케팅논집』, 27(3), 29-45.
- 국가도서관위원회. (2025). 제4차 도서관발전종합계획(2024-2028)」. <https://www.clip.go.kr/base/board/read?boardManagementNo=9&boardNo=1839&searchCategory=&page=1&searchType=&searchWord=&menuLevel=&menuNo=>
- 국가데이터처. (2025). 고령자 통계. https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=10820&tag=&act=view&list_no=438832&ref_bid=
- 김구. (2020). 『사회과학연구조사방법론 : 양적연구와 질적연구의 접근』, 비앤엠북스.
- 김규환, 남영준. (2007). 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2), 135-159.
- 김다은, 차미경. (2016). 고령자를 위한 공공도서관 지역정보서비스에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 27(2), 213-233.
- 김명숙. (2023). 초고령사회공공도서관 노인이용자를 위한 '노노서비스(老老service)' 방안 연구 : 부산광역시 공공도서관을 중심으로. 석사학위논문, 부산대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김보라, 김혜영. (2024). 공공도서관 이용자들의 불안 심리가 도서관 이용자

- 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 58(4), 251-276.
- 김선호. (2002). 공공 도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4), 101-123.
- 김소영, 차미경, 김종희. (2019). 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 개발 연구-도시 지역의 활동적인 이용자를 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 53(1), 133-157.
- 김아영. (2002). 자기결정성 이론에 따른 학습동기 유형 분류체계의 타당성. 『교육심리연구』, 16(4), 169-187.
- 김아영. (2010). 자기결정성이론과 현장 적용 연구. 『교육심리연구』, 24(3), 583-609.
- 김아영, 오순애. (2001). 자기결정성 정도에 따른 동기유형의 분류. 『교육심리연구』, 15(4), 97-119.
- 김은지, 이성신. (2014). 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 『한국비블리아학회지』, 25(2), 59-76.
- 김종애. (2024). 고령자의 공공도서관 이용 경험에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 58(3), 359-380.
- 김주환, 이운미, 김민규, 김은주. (2006). 온라인 게임 중독의 유형과 원인에 관한 연구. 『한국언론학보』, 50(5), 79-107.
- 김지원, 박지홍. (2021). 사서교사의 자율성 지지가 중학생의 학교도서관 만족도와 지속의도에 미치는 영향: 기본심리욕구의 매개효과를 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 32(1), 59-87.
- 김홍렬. (2016). 도서관통계에 나타난 정보취약계층의 지표 분석. 『한국문헌정보학회지』, 50(3), 193-214.
- 남영준. (2007). 정보취약계층을 위한 서비스 활성화 방안에 관한 연구, 『한국문헌정보학회지』, 41(4), 49~68.
- 남영준, 최성은. (2011). 대학도서관 전자책 서비스 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1), 287-310.
- 「노인복지법」 (2025.) 법률 제20929호. 보건복지부.

- 노지윤, 노영희. (2019). 도서관 복합문화공간 이용에 대한 중요도-만족도 분석에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 50(4), 511-537.
- 「도서관법」(2022). 법률 제18452호. 문화체육관광부.
- 「도서관법 시행령」(2022). 대통령령 제32540호.
- 박병기, 이종욱, 홍승표. (2005). 자기결정성이론이 제안한 학습동기 분류형태의 재구성. 『교육심리연구』, 19(3), 699-717.
- 박성재. (2016). 도서관 공간 활용의 효율성 제고를 위한 이용패턴분석에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 33(1), 225-245.
- 박용규. (2001). 통계시리즈(VI): 상관분석과 회귀분석. 『대한가정의학회지』, 22(1), 43-51.
- 배경재. (2021). 우리나라 공공도서관 노인서비스현황과 개선방안에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 38(3), 199-214.
- 소병문. (2019). 권장도서목록을 활용한 자기 선택적 독서 프로그램이 고등학생의 독서 동기 유형에 끼친 영향 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 50(1), 177-198.
- 심자영, 서은경. (2018). 시니어의 세대별 도서관 이용형태 비교 분석: 국회도서관을 중심으로. 『정보관리학회지』, 35(3), 287-309.
- 엄재은, 김성희. (2023). Kano 모델과 PCSI Index를 활용한 공공도서관 노인 서비스 품질 개선에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 54(1), 115-142.
- 오동근. (2005). 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4), 61-78.
- 오선경. (2023). 코로나19에 대응하는 공공도서관 서비스 분석 및 확대방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 57(3), 119-141.
- 오선혜, 이성숙. (2012). 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(1), 257-276.
- 오수영. (2025). 자기결정성 이론을 적용한 액티브 시니어의 현대적 개념 논의와 여가 활동 분석. 국립목포대학교 대학원 박사학위논문
- 오의경, 박옥남. (2022). 공공도서관 시니어 이용자의 정보이용요구 조사 및

- 서비스 개선방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 56(1), 449-472.
- 오지현. (2015). 스포츠 참여자의 자율성, 유능성, 관계 활동 즐거움과 참여의도에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 유병희, 박소연. (2017). 대학생의 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 34(3), 67-87.
- 유혜숙. (1999). 노인의 우울증 해소를 위한 독서요법연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(1), 5-22.
- 윤희영. (2017). 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 『한국도서관·정보학회지』, 48(1), 77-105.
- 윤희윤. (2010). 대구시 공공도서관의 공간 및 시설이용에 대한 인식 연구. 『한국문헌정보학회지』, 44(2), 73-95.
- 윤희윤. (2012). 공공도서관의 지식정보 취약계층서비스 전략. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2), 53-75.
- 이경란. (2013). 공공도서관 이용조사를 통한 경영개선에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(2), 5-30.
- 이명희, 김아영. (2008). 자기결정성이론에 근거한 한국형 기본 심리 욕구 척도 개발 및 타당화. 『한국심리학회지: 사회 및 성격』, 22(4), 157-174.
- 이병기. (2015). 자기결정성 동기이론에 의한 독서동기 측정도구 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(3), 311-332.
- 이성신. (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 『한국비블리아학회지』, 24(1), 83-103.
- 이성인, 박지홍. (2020). 학교도서관 이용동기가 도서관 서비스품질인식에 미치는 영향: 자기결정성 이론(self-determination theory) 기반 연구. 『정보관리학회지』, 37(1), 51-78.
- 이수영. (2017). 공공도서관의 특성화 서비스 품질분석에 관한 연구, 박사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과
- 이수영, 이현주, 곽이량. (2018). 자율성, 유능성, 관계성이 자기결정성 동기에 미치는 영향. 『예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지』, 8(11),

601-612.

- 이중섭. (2009). 노인복지관 이용 노인의 만족도에 영향을 미치는 경로-프로그램 품질의 매개효과를 중심으로-. 『한국거버넌스학회보』, 16(2), 319-346.
- 이현아, 장우권. (2024). 중·장년층의 디지털리터러시와 삶의 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 41(2), 317-351.
- 이호방. (2020). 노인의 자기결정성, 여가행동, 삶의 만족 간의 영향 관계 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 이호신. (2019). 은퇴노인의도서관 이용 경험에 관한 내러티브탐구. 『정보관리학회지』, 36(1), 215-246.
- 임성관. (2020). 노인도서관 설립과 운영에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 54(2), 323-348.
- 임정훈, 이혁준, 이지훈. (2020). 장 · 노년층의 디지털 정보격차 영향요인: 베이비붐 세대와 노인세대의 비교를 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』 20(9), 475-485.
- 임주화. (2023). 노인의 사회서비스 이용에 있어서 자기결정 경험에 관한 질적 연구. 광주대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 장덕현. (2012). 정보취약계층을 위한 공공도서관 서비스 강화 방안 연구- 부산지역 공공도서관을 중심으로-. 『한국비블리아학회지』, 23(3), 193-210.
- 장로사. (2022). 공공도서관 ‘한 도서관 한 책 읽기’ 프로그램의 서비스 품질이 만족도 및 이용의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울특별시 J구 구립도서관을 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 56(1), 387-404.
- 정미옥. (2024). 공공도서관의 ESG경영이 도서관 인식, 이용자 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향. 『한국문헌정보학회지』, 58(1), 303-328.
- 정진오. (2019). 심리적 자본이 종업원의 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원.
- 조명현. (2024). 노년기 개인적 관계적 활동이 행복감에 미치는 영향 : 기본심리욕구의 매개효과. 『한국생활과학회지』, 33(2), 203-219.

- 차미경. (2018). 『국립중앙도서관 고령자 대상 도서관 서비스 가이드라인 및 정보서비스 개발 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- 최유진, 차미경. (2019). 노인의 공공도서관 이용 가치체계에 관한 연구-서울 소재 공공도서관을 중심으로-. 『한국비블리아학회지』, 30(1), 121-143.
- 최창호, 유연우. (2017). 탐색적요인분석과 확인적요인분석의 비교에 관한 연구. 『디지털융복합연구』, 15(10), 103-111.
- 통계청. (2022). 「장래인구추계 2022~2072」.
https://www.kostat.go.kr/statDesc.es?act=view&mid=a10501010000&sttr_cd=S001005
- 통계청. (2025). 국가통계포털(KOSIS). <https://kosis.kr>
- 한소영. (2010). 내담자의 기본 심리적 욕구 만족과 상담성과. 아주대학교 일 반대학원 박사학위논문
- 행정안전부. (2024). 주민등록인구현황. 행정안전부. <https://www.mois.go.kr>
- 행정안전부 주민등록 인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/#>)
- 황미영. (2014). 도서관 공간의 지식정보 이용행태 특성에 관한 연구. 『한국문화공간건축학회논문집』, 47, 38-47.

2. 국외문헌

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). *Self-determination theory. Handbook of theories of social psychology*, 1(20), 416–436.
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference (10th ed.)*. Pearson.
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach (2nd ed.)*. Guilford Press.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives*. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being*. *American psychologist*, 55(1), 68.
- Van Lange, P. A. M., Kruglanski, A. W., & Higgins, E. T. (Eds.). (2012). *Handbook of theories of social psychology* (Vols. 1, pp.416–437). Sage Publications.
- Younghee Noh & Rosa Chang. (2020). *A Study on the Impact of Satisfaction with Public Libraries on Using and Recommending Intention*. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 10(3), 69–85.
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2022). *Asia-Pacific report on population ageing 2022: Trends, policies and good practices regarding older persons and population ageing*. United Nations.

부 록

[설문지]

시니어의 공공도서관 이용에 영향을 미치는 심리적 요인 분석

안녕하세요.

바쁘신 와중에 귀한 시간 내 주셔서 감사합니다.

본 설문은 「시니어의 공공도서관 이용에 영향을 미치는 심리적 요인 분석」 연구의 일환으로 진행됩니다. 이 연구는 시니어 이용자들이 공공도서관을 어떻게 이용하시고, 어떤 점에서 만족과 불편을 느끼시는지를 파악하여 앞으로 더 나은 도서관 서비스를 제공하기 위한 목적을 가지고 있습니다.

설문 참여에는 약 10분 정도 소요되며, 모든 응답은 익명으로 처리되어 연구 목적 외에는 사용되지 않습니다. 응답 도중 언제든지 중단하실 수 있으며, 불이익은 전혀 없습니다.

여러분의 소중한 의견이 시니어 친화적 도서관 환경을 만드는 데 큰 도움이 됩니다. 적극적인 참여 부탁드립니다.

감사합니다.

2025년 10월

한성대학교 일반대학원 문헌정보학과

지도교수: 박성재

연구자: 최우정

이 메 일: woojeoch@gmail.com

Ⅲ. 자기결정요인 (자율성 · 유능성 · 관계성)

다음은 도서관 이용 과정에서 느끼는 점에 대한 질문입니다.

해당되는 번호에 체크해 주세요.

(① 전혀 그렇지 않다 / ② 그렇지 않다 / ③ 보통이다 / ④ 그렇다 / ⑤ 매우 그렇다)

(1) 자율성

| | 문 항 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---|-----------------|-----------|------|-----|-----------|
| 1 | 나는 도서관 이용 시 다른 사람의 통제나 억압을 받지 않는다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 나는 도서관에서 어떤 자료나 서비스를 이용할지 스스로 결정할 기회가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 나는 도서관을 이용할 때 내 방식대로 선택할 수 있다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 나는 도서관에서 내 생각과 의견을 자유롭게 표현할 수 있다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 나는 도서관을 어떻게 이용할지 스스로 결정할 수 있다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 도서관 이용 시 내 생각대로 하기보다 직원이나 다른 사람의 방식에 따라야 할 때가 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

(2) 유능성

| | 문 항 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|---------------------------------------|-----------------|-----------|------|-----|-----------|
| 1 | 나는 스스로 도서관을 효율적으로 이용한다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 나는 도서관에서 대부분 원하는 것을 성취할 수 있다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 나는 도서관을 잘 활용한다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 나는 도서관에서 필요한 자료를 해결할 능력이 있다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 나는 도서관 이용 경험을 다른 사람에게 알려줄 수 있다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 나는 도서관 이용에 관해 다른 사람보다 잘하는 것이 많다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

(3) 관계성

| | 문 항 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|---|--|-----------|--------|------|-----|--------|
| 1 | 나는 도서관 직원이나 이용자들로부터 존중을 받는다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2 | 나는 도서관에서 만나는 사람들을 좋아한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3 | 나는 도서관에서 만나는 사람들과 잘 지낸다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4 | 나는 도서관에서 만나는 사람들과의 관계를 소중히 여긴다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5 | 나는 도서관에서 직원이나 다른 이용자와 서로 도움을 주고받는다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6 | 나는 도서관에서 다른 사람들과 정서적 교감을 경험한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

IV. 인구 통계적 질문

1. 귀하의 성별은 무엇인가요?

- 남 여

2. 귀하의 연령대를 선택해주세요

- 만 60-64세 만 65-69세 만 70-74세 만 75세 이상

3. 귀하의 최종 학력을 선택해 주세요.

- 초등학교 졸업 이하 중학교 졸업 고등학교 졸업 대학교 졸업 이상

4. 귀하의 거주형태는 어떠한가요?

- 혼자 배우자와 함께 가족과 함께 기타()

5. 귀하의 직업 무엇인가요?

- 현재 일하고 있음 은퇴 후 무직 기타)

귀하의 소중한 응답에 감사드립니다.(작성 완료 후 담당자에게 제출해 주세요.)

ABSTRACT

Analysis of Self-Determination Factors Influencing Older Adults' Public Library Use: A Case Study of a Public Library in Eunpyeong-gu, Seoul

Choi, Woo-Jeong

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

The Graduate School

Hansung University

This study aimed to understand public library use behavior among senior users by examining the relationship between library use satisfaction and the basic psychological needs of self-determination theory—autonomy, competence, and relatedness—and by identifying their effects on use behavior, namely visit frequency and length of stay. A survey was conducted with 97 users aged 60 and over at Library A, a public library located in Eunpyeong-gu, Seoul. Through the survey, data were collected on library use satisfaction (materials, facilities, programs, and services), self-determination factors (autonomy, competence, and relatedness), use behavior (visit frequency and length of stay), and demographic characteristics. To examine the validity of the measurement instruments,

descriptive statistics, reliability analysis, and exploratory and confirmatory factor analyses were conducted. Subsequently, Pearson correlation analysis and PROCESS Macro (Model 1 and Model 4) were used to test moderation and mediation effects.

The analysis yielded two main findings. First, relatedness among senior users operated as a moderating variable in the relationship between library use satisfaction and use behavior (visit frequency and length of stay). This indicates that the effect of library satisfaction on use behavior varies depending on the level of relatedness experienced by seniors. Second, autonomy and competence of senior users functioned as mediating variables in the relationship between library satisfaction and visit frequency. In other words, library satisfaction affects seniors' autonomy and competence, which in turn influence their visit frequency. These results suggest the need to consider both the moderating and mediating roles of psychological factors—autonomy, competence, and relatedness—in explaining the relationship between library satisfaction and use behavior among seniors.

The significance of this study lies in its focus on psychological factors in analyzing how seniors' library use satisfaction is translated into use behavior. Based on the findings, the study seeks to provide practical implications for public library practice, including the planning and design of services and programs and policy support aimed at enhancing autonomy, competence, and relatedness among senior users.

【Key words】 seniors, older adults, public libraries, library use behavior, self-determination theory, basic psychological needs, autonomy, competence, relatedness