

공공도서관 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계지속의도에 미치는 영향에 관한 연구*

A Study on the Effects of Public Library Senior User's Perception of Relational Benefits on the Relationship Quality and Intent to Relationship Continuity

신 혜 봉 (Hye-Bong Shin)**

노 동 조 (Dong-Jo Noh)***

초 록

본 연구는 공공도서관 시니어 이용자가 도서관 이용 시 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계지속의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 공공도서관을 이용하는 50세 이상의 시니어 이용자 185명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 결과, 공공도서관의 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택은 관계품을 매개로 관계지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 관계혜택요인 중 기능적 혜택은 관계품을 매개로 관계지속의도에 강한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 관계품질 요인 중 몰입은 관계지속의도를 예측하는 가장 중요한 변수로 확인되었다. 본 연구는 공공도서관 시니어 이용자와 도서관과의 관계형성과정을 관계마케팅의 관점에서 알아봄으로써 이용자 특성에 따른 도서관마케팅 전략개발에 실천적 시사점을 제시하였는데 그 의미가 있다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the influence of perceived relational benefits of senior library users on the relationship quality and intent to relationship continuity. This study was conducted 50+ public library users through the survey, and 185 subjects were analyzed. The results showed that relational benefits mediated by relationship quality affect intent to relationship continuity. Particularly, functional benefit among the relational benefits had a great effect on intent to relationship continuity, mediated by relationship quality. Commitment among relational quality had a great effect on intent to relationship continuity. These findings suggest marketing policy implications to develop service policy for senior library users.

키워드: 공공도서관, 시니어 이용자, 관계혜택, 관계품질, 신뢰, 만족, 몰입, 관계지속의도, 구조방정식모형
Public Library, Senior Library User, Relational Benefits, Relationship Quality, Trust,
Satisfaction, Commitment, Intent to Relationship Continuity, Structure Equation Model

* 본 연구는 상명대학교 일반대학원 석사학위논문(2019.2)의 내용을 수정·보완한 것임.

** 학산도서관장(blackbonny@naver.com) (제1저자)

*** 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학과 교수(djnoh@smu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2019년 11월 19일 논문심사일자 : 2019년 12월 16일 게재확정일자 : 2019년 12월 16일
한국비블리아학회지, 30(4): 135-156, 2019. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.135>

1. 서론

최근 5년간의 국립도서관 이용현황에 따르면, 2017년 9월 기준으로 국립중앙도서관 이용자의 53.2%가 50대 이상이며, 국회도서관도 50대 이상의 이용자가 2013년 32.6%에서 2017년에는 45.4%로 증가한 것으로 나타났다(중앙일보 2017). 이는 인간 수명의 연장에 따라 노년기가 길어지고 그에 따라 도서관을 이용하는 시니어의 증가를 시사해 주는 결과이기도 하다. 이러한 현상을 반영하듯 '고령화 사회와 도서관 서비스'가 도서관의 주요 정책과제로 제시되고 있지만, 현실적으로 시니어를 대상으로 한 도서관 정책과 서비스의 부재가 문제점으로 지적되고 있다.

도서관 경영의 주요 목적은 도서관이 제공하는 서비스에 대한 이용자의 요구를 충족시켜 지속적으로 이용자층을 확보, 유지하는 것이다. 이는 고객과의 관계구축을 통해 고객의 가치를 극대화하고자 하는 관계마케팅의 주요 개념이다. 문헌정보학 분야에서도 마케팅 관점에서 도서관 이용자를 고객의 개념으로 다루고자 하는 시도가 이루어지고 있다. 도서관 서비스의 궁극적인 목표가 이용자와의 장기적인 관계구축이라는 인식하에 관계마케팅과 관련된 연구들이 수행되고 있는 것이다.

관계마케팅의 관점에서 고객과의 관계구축과 관련하여 다루어지는 주요 개념 중 하나는 '관계혜택'이다. 여기서 혜택은 서비스를 이용하면서 고객이 얻는 이익을 의미한다. 고객이 지각하는 긍정적인 혜택은 서비스 제공자에 대한 만족도와 충성도, 더 나아가 재구매의도로 연결될 수 있다. 도서관 분야에서도 도서관 이용

자와의 의미 있는 관계를 형성하고 구축하는 것이 요구되며, 이를 위해서는 도서관 이용자가 서비스 제공자인 도서관과의 관계에서 어떠한 혜택을 긍정적으로 지각하는지 대한 이해가 선행되어야 한다. 즉, 이용자가 도서관과의 관계에서 지각하는 혜택이 도서관에 대한 긍정적인 평가로 이어지고 궁극적으로 도서관을 지속해서 이용하고자 하는 의도로 연결될 것인가에 대한 연구가 필요한 시점이다.

도서관의 지지기반으로서 증가하고 있는 도서관 시니어 이용자를 대상으로 도서관과의 관계형성에 관한 연구는 의의가 있을 것으로 판단된다. 이에 본 연구는 시니어 이용자가 공공도서관을 이용하면서 지각하는 관계혜택이 도서관에 대한 신뢰와 만족, 몰입의 관계품질과 도서관을 계속해서 이용하고자 하는 관계지속의도에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 시니어 연구

다양한 연령층을 대상으로 서비스하는 공공도서관은 서비스 대상자를 정확히 파악하여 그들의 요구와 특성에 맞는 서비스를 제공해야 하므로 시니어에 대한 명확한 정의와 기준은 중요하다. 그러나 관련 법 및 선행연구 등에서 제시하는 시니어에 대한 기준이 서로 상이하므로 시니어에 대한 연령적 기준을 일률적으로 규정하기에는 어려움이 있다. 시니어에 대한 연령 기준으로 UN은 65세 이상을, 미국도서관협회(American Library Association)는 55세 이상, 캐나다도서관

관협회(Canadian Library Association)는 60세 이상으로 규정하고 있다(김은지, 이성신 2014). 우리나라는 노인복지법에서 65세 이상을, 국민연금법에서는 60세 이상을 노인으로 정의하고 있으며, 고령자 고용촉진법에서는 55세 이상을 고령자로, 50세 이상 55세 미만인 자를 준고령자로 규정하고 있다(김보일, 김선호 2017).

시니어를 대상으로 한 최근의 연구들은 시니어의 기준 연령을 50세로 하여 활동적인 노년층을 포함하는 거시적 연구가 필요함을 제안하고 있다. 박옥화(2007)의 연구에 따르면 50대 이후에 처음으로 도서관을 이용한 응답자가 전체 시니어의 53%인 것으로 나타났고, 이러한 연구결과를 기초로 김영신(2007)은 전기 노인을 위한 집중적인 도서관 서비스의 개발이 요구된다고 하였다. 오선혜, 이성숙(2012)은 50세가 은퇴를 시작하는 시점이며, 이 나이가 인생의 전환점을 맞아 새로운 삶의 패턴을 시작하는 시기이지만 시니어 대상 연구에서 간과되고 있음을 지적하였다. 김선호(2002)는 공공도서관은 법률적 연령 기준에서 벗어나 50세 이상을 시니어로 보는 것이 타당하다는 의견을 제시하고 있다.

문헌정보학 분야의 시니어 관련 연구는 정보취약계층으로서 시니어 이용자를 대상으로 한 정책, 서비스 운영현황, 프로그램 분석 및 개발 방안 등의 이론적 연구가 주로 수행되었고, 이들을 대상으로 한 실증적 연구는 미흡한 실정이다. 윤혜영(2017)은 2000년 이후에 문헌정보학 분야의 학술지에 수록된 23편의 시니어 관련 연구를 분석한 결과, 시니어 서비스 관련 연구가 다른 주제에 비해 활발하게 수행되지 않고 있음을 지적하였다. 시니어 이용자를 대상

으로 한 실증적 연구를 살펴보면 김보일, 김선호(2017)는 50세 이상의 공공도서관 이용자를 대상으로 LibQUAL+를 적용하여 이용서비스 만족도, 서비스품질 구성요인, 재이용 의도 등을 분석하였고, 김은지, 이성신(2014)은 ALA 서비스 지침을 활용하여 공공도서관 50세 이상 시니어 이용자와 사서를 대상으로 시니어 서비스에 대한 인식 조사를 수행하였다. 국외 연구에서 Piper, Palmer and Xie(2009)는 조사대상 미국의 공공도서관이 건강하고 활동적인 시니어 이용자에게 적합한 프로그램과 서비스를 제공하지 못하고 있음을 지적하였다. Decker(2010)는 미국의 공공도서관 시스템에 대한 시니어의 요구를 규명하면서 공공도서관은 시니어의 사회적 고립감을 개선할 수 있는 적합한 공간을 제공하고, 시니어가 필요로 하는 프로그램을 계획해야 하며, 체계적이고 다양한 IT 관련 강좌를 제공해야 한다고 하였다.

이상의 국내외 연구를 통해서 볼 때에 대부분의 시니어 대상 연구는 도서관 서비스에 대한 시니어 이용자의 요구와 인식만을 다루고 있어서 관계마케팅 관점에서 시니어를 대상으로 한 연구는 거의 시도되지 않고 있음을 알 수 있다. 이에 본 연구는 시니어의 연령 기준을 퇴직이 시작되고 은퇴를 준비해야 하는 50세로 설정하여, 50세 이상의 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관과의 관계형성과정에 대한 실증적 연구를 진행하고자 한다.

2.2 관계혜택

관계혜택(Relational Benefits)은 서비스 제공자와 고객 간의 관계로부터 고객이 얻게 되

는 혜택으로서 서비스 제공자가 관계형성과 유지를 위해 고객에게 제공하는 모든 유형의 혜택을 의미한다. 관계마케팅 관점에서 관계혜택은 관계유지 및 강화에 영향을 미치는 주요 요인이다. 라선아, 이유재(2015)는 2004년부터 2014까지의 관계마케팅 관련 연구를 분석한 결과, 고객과의 관계 형성과 유지는 관계혜택이 있어야 가능하다고 하였다.

관계혜택을 다룬 연구들은 관계혜택이 고객의 만족, 신뢰, 몰입과 같은 관계품질 단계를 거쳐 충성도, 구전 등과 같은 관계성과에 미치는 영향에 대하여 다루고 있다. Palmatier et al. (2006)은 1987년부터 2004년까지의 관계마케팅 관련 연구를 메타분석한 결과, 관계혜택을 관계마케팅 요인의 고객관점 선행변수로 제시하였고, Bendapudi and Berry(1997)의 연구에서도 고객과 기업 간 관계유지과정의 선행요인으로 관계혜택을 제시하였다. 관계혜택 관련 연구는 금융, 호텔, 패션시장, 휘트니스 센터, 사회적 기업 등 다양한 분야에서 실증적으로 수행되어 관계혜택이 고객과의 장기적인 관계유지에 필수적인 요인임을 제시하고 있다.

문헌정보학 분야에서는 도서관 서비스 측면에서 이용자 혜택에 관한 연구가 수행되었고, 관계혜택과 관련된 연구는 미흡한 실정이다. 표순희, 정동열(2008)은 공공도서관 서비스를 통해서 이용자가 얻는 혜택과 그에 따른 이용가치를 측정하였고, 권나현(2015)은 공공도서관 서비스 혜택을 확인함으로써 공공도서관 서비스의 성과 수준을 파악하고자 하였다. 관계혜택과 관련되어 수행된 박서현(2017)의 연구에서는 관계혜택이 사서와 도서관의 신뢰에 영향을 주어 궁극적으로 도서관 서비스 만

족도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

관계혜택에 관한 연구는 관계혜택의 개념을 정립하면서 관계혜택의 구성요인들을 유형화하기 시작하였다. 이에 대한 이론적 정립은 Gwinner, Gremler, and Bitner(1998)에 의해 이루어졌으며, 이들은 관계혜택의 요인으로 확신적 혜택(Confidence Benefit), 사회적 혜택(Social Benefit), 특별대우 혜택(Special Rreatment Benefit)의 3개 하위요인을 제시하였다. 확신적 혜택은 불안감 감소, 서비스 제공자에 대한 신뢰와 믿음을 의미하고, 사회적 혜택은 서비스 제공자와 관련된 친밀감, 우정, 개인적 인지, 교감과 관련이 있으며, 특별대우 혜택은 가격인하, 특별서비스, 부가적 서비스를 받을 가능성, 고객요구의 파악과 관리 등을 의미한다.

관계혜택을 다룬 연구는 관계혜택의 하위요인을 Gwinner, Gremler, and Bitner(1998)의 분류를 기초로 하여 연구 분야의 특성에 따라 다르게 구성하거나 새로운 관계혜택 요인을 추가하기도 한다. Reynolds and Beatty(1999)는 관계혜택을 기능적 혜택과 사회적 혜택으로, 이학식, 임지훈(2003)은 경제적 혜택과 사회심리적 혜택으로 분류하여 실증, 분석하였다. 김지연(2005)은 정보적 혜택을 추가하여 경제적 혜택, 사회적 혜택, 심리적 혜택, 부담감소 혜택, 특별우대 혜택의 6개의 하위요인으로 구분하고, 박서현(2017)은 김지연(2005)의 연구에서 사용된 정보적 혜택을 참고하여 사회적 혜택, 심리적 혜택, 정보적 혜택으로 분류하였다. 본 연구에서는 문헌정보학 분야에서 관계혜택을 다룬 박서현(2017)의 연구를 참조하여 심리적 혜택, 사회적 혜택, 정보적 혜택을 선정하였고,

Reynolds and Beatty(1999)의 연구에서 사용된 기능적 혜택을 추가하였다. 본 연구에서 사용한 관계혜택의 유형과 관련된 연구는 <표 1>과 같다.

2.3 관계품질

관계품질은 관계마케팅의 주요개념으로 고객과의 관계유지 및 강화에 영향을 미치는 요인들로 이루어진 다차원적 구성개념이다. 관계 품질을 구성하는 차원에 대해서는 연구에 따라 다소 차이를 보이지만 선행연구들에서는 주로 '만족', '신뢰', '몰입'의 3가지 차원으로 제시하고 있다.

신뢰는 관계품질의 핵심적 요소로 관계 대상자의 정직성과 성실성에 대한 확신, 전문성에 따른 믿음과 기대로 정의되며, 상호 신뢰로 형성된 관계는 관계를 지속하려는 몰입의 정도가 높아진다(Morgan and Hunt 1994). 관계혜택을 다룬 연구에서 신뢰는 주로 충성도나 관계지향성에 대한 관계혜택의 영향을 알아보기 위한 매개변수로서 사용된다. 관계혜택과 신뢰와

의 관계를 다룬 연구에서 신뢰에 영향을 주는 혜택요인을 살펴보면, Li et al.(2012)은 경제적 혜택을, 박서현(2017)은 사회적 혜택을, 라채일(2013)은 경제적 혜택, 사회적 혜택, 심리적 혜택, 특별대우 혜택, 정보적 혜택을 제시하고 있다. 문헌정보학 분야에서 신뢰를 다룬 연구는 주로 도서관 사서와 관련되어 수행되었는데 사서와 도서관에 대한 신뢰가 도서관 만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(송혜지 2015; 박서현 2017). 공공도서관 이용자를 대상으로 한 오윤정, 이성숙(2014)의 연구에서는 관계품질의 구성요인으로서 신뢰는 도서관 재이용의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

만족은 고객관계 연구에서 관계품질 구성요인으로서 매개변수로 사용되거나 연구에 따라 결과변수로도 다루어진다. 만족이란 서비스 사용 전 가졌던 기대와 실제 경험 후에 나타나는 흡족한 느낌으로 도서관 서비스 전반에 대한 이용자의 인지적, 감정적 평가의 결과로 볼 수 있다. Reynolds and Beatty(1999)는 관계혜택이 종업원과 기업에 대한 만족에 영향을 미

<표 1> 본 연구에서 적용한 관계혜택의 유형과 내용

혜택 유형	내용	관련 연구
심리적 혜택 (Psychological benefits)	편안함, 안전함/신뢰, 불안감 감소/확신	Gwinner et al.(1998) 박서현(2017)
사회적 혜택 (Social benefits)	친밀감, 개인적 인지/상호작용, 유대감/사회적 욕구 충족	Gwinner et al.(1998) Zeithaml and Bitner(2000) 박서현(2017)
정보적 혜택 (informational benefits)	적절한 정보제공/정보요구 해결	김지연(2005) 박서현(2017) 라채일(2013)
기능적 혜택 (functional benefits)	편의성/시간절약	Reynolds and Beatty(1999) Sweeney and Webb(2007)

쳐 궁극적으로 기업에 대한 충성도와 유의한 영향을 규명하였고, 박서현(2017)은 관계혜택이 도서관 만족도에 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 오동근(2005)은 공공도서관의 이용자 만족도가 도서관 충성도에 유의한 영향을 미치는 것을 규명하였고, 오윤정, 이성숙(2014)은 공공도서관의 서비스품질이 이용자 만족에 영향을 미치고, 만족이 높을수록 도서관 이용자의 전환의도가 낮아진다고 하였다. Martensen and Grønholdt(2003)는 도서관 이용자들의 지각된 품질과 만족, 충성도의 영향관계를 구조방정식 모형으로 실증 분석하였는데, 도서관의 출판 자료가 이용자 만족에 가장 큰 영향을 미쳐 이용자 충성도로 이어지는 것을 규명하였다.

몰입은 신뢰, 만족과 함께 관계품질을 구성하는 요인으로 가장 높은 수준의 관계 유대를 나타낸다. 몰입은 상대방과의 관계를 지속하려는 심리적 애착으로, 이러한 태도적 몰입에 따른 충성도, 관여도, 행위적 의도 등의 행동적 특성을 포함한다. 오동근(2005)은 몰입을 이용자 스스로 도서관의 단골 이용자라고 인식하는 정도로 보았고, 이성신(2013)은 몰입의 개념으로 공공도서관 이용자의 도서관 충성도를 정의하고 있다. 몰입과 관련된 선행연구들은 관계유지를 원하는 심리적 애착으로서의 몰입이 관계마케팅의 결과를 예측하는 가장 강력한 요인임을 제시하고 있다. Berry and Parasuraman(1991)은 관계는 상호몰입을 기반으로 구축된다고 하였고, 몰입을 매개변수로 충성도의 형성 과정을 설명하였다. 이학식, 임지훈(2003)은 관계몰입을 매개변수로 하여 관계혜택과 전환감소의도, 구전의도와의 영향관계를 규명하였고,

최정애(2018)는 관계혜택과 서비스 성과 사이에 매개변수로서 관계몰입의 영향관계를 확인하였다. 오윤정, 이성숙(2014)의 연구에서 몰입은 매개변수로서 관계품질 요인 중, 도서관 이용자의 재이용의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.4 관계지속의도

의도란 개인의 신념과 태도가 행위로 옮겨질 가능성을 의미한다. 관계마케팅의 효과성은 고객의 행동적 변화로 평가되기 때문에 관계마케팅 연구에서 고객의 태도적, 행동적 관계성과는 매우 중요하다. 관계지속의도는 관계성과를 확인하는 중요한 요인으로 지속적인 거래 관계를 유지하고자 하는 고객 행동을 의미하는데, 선행연구에서 관계지속의도는 장기적 관계지향성, 재구매의도, 재이용의도, 충성도, 그리고 구전 및 추천 등의 관계성으로 다루어지고 있다.

문헌정보학 분야의 마케팅 성과에 관한 연구는 대부분 이용자 충성도, 재이용의도, 구전에 의한 추천 의도와 관련하여 이루어졌다. Martensen and Grønholdt(2003)는 이용자들의 전반적인 도서관 만족도가 이용자 충성도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 제시하였고, 김선애(2008)는 이용자 충성도를 재이용의도로 정의하면서 이용자 충성도에 대한 이용자 만족도의 영향을 규명하였다. Alire(2007)는 대학도서관이 성공적인 경영을 하기 위해서는 구전 마케팅이 필요하다고 하였고, 오동근(2005)의 연구에서는 공공도서관에 대한 불만족의 강도와 서비스의 중요성은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미친다는 것을 제시하였다.

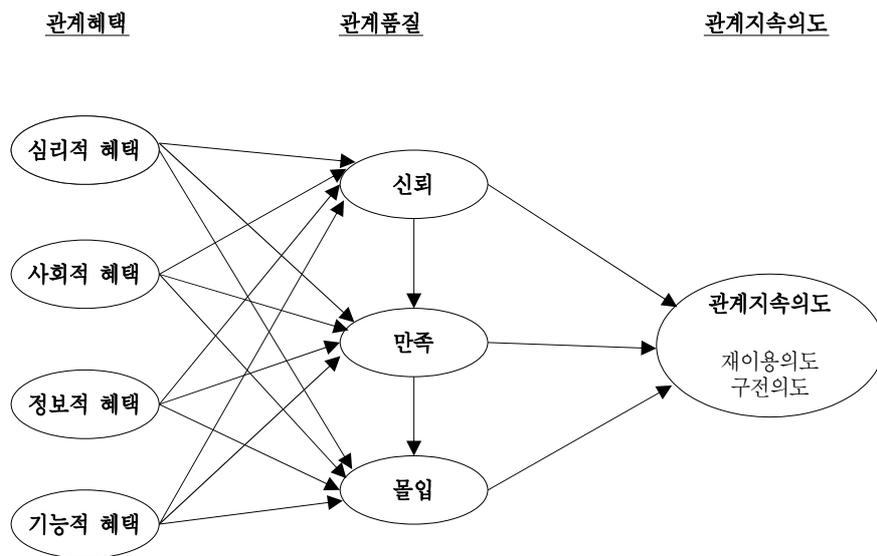
3. 연구방법

3.1 연구의 모형 및 가설

본 연구는 공공도서관 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계지속의도에 미치는 영향을 규명하기 위한 것이다. 이를 위하여 본 연구에서는 관계혜택을 선행변수로, 관계품질을 매개변수로, 관계지속의도를 결과변수로 설정하였다. 통상적으로 사회과학연구의 연구대상이 되는 많은 개념은 이론적이고 추상적인 특성을 갖는 잠재변수이며, 이러한 잠재변수 간의 구조적인 관계를 설정한 이론적 연구모형을 검증하는데 사용하는 통계기법이 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Model)이다. 이에 본 연구에서는 변수 간의 구조적 관계를 구조방정식모형을 통해 검증하기 위하여 <그림 1>과 같은 이론적 연구모형을 구성하고,

가설을 설정하였다.

연구모형에서 선행변수인 관계혜택은 시니어 이용자가 공공도서관과의 관계를 통해서 자신의 요구를 충족시킬 수 있는 혜택을 제공받는 것으로 개념화하였고, 이를 심리적 혜택, 사회적 혜택, 정보적 혜택, 기능적 혜택의 4가지 하위요인 구분하였다. 매개변수인 관계품질은 공공도서관에 대한 시니어 이용자의 총체적 평가로 신뢰, 만족, 몰입의 3가지 하위요인으로 구분하였다. 결과변수인 관계지속의도는 시니어 이용자가 지속적으로 같은 공공도서관을 이용하고자하는 재방문의도와 해당 도서관을 추천하는 구전의도로서 개념화하였고, 두 개념을 포함하는 하나의 변수로서 연구모형에 포함하였다. 따라서 본 연구에서 사용된 변수는 '심리적 혜택', '사회적 혜택', '정보적 혜택', '기능적 혜택', '신뢰', '만족', '몰입', '관계지속의도'의 8개의 잠재변수로서 연구모형이 구성되었다.



<그림 1> 이론적 연구모형

- 가설 1. 공공도서관 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택은 관계품질에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-1. 심리적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-2. 심리적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-3. 심리적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-4. 사회적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-5. 사회적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-6. 사회적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-7. 정보적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-8. 정보적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-9. 정보적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-10. 기능적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-11. 기능적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 1-12. 기능적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 관계품질의 구성요인 간에는 유의한 영향관계가 있을 것이다.
 - 가설 2-1. 신뢰는 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 2-2. 만족은 몰입에 긍정적인 영향을

을 미칠 것이다.

- 가설 3. 관계품질은 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 3-1. 신뢰는 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 3-2. 만족은 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 3-3. 몰입은 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구의 절차 및 방법

3.2.1 탐색조사 및 예비조사

탐색조사는 공공도서관을 주 2회 이상 방문하는 시니어 이용자 3명을 대상으로 도서관 이용과 관련된 내용을 중심으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 과정은 미리 준비한 질문지를 기초로 본 연구자가 질문하였고 인터뷰 대상자는 자유롭게 본인의 의견을 제시하는 방식으로 진행하였다.

탐색조사 결과, 시니어 이용자는 도서관을 이용하는데 조용하고 쾌적한 분위기, 이용 편의성과 같은 시설과 공간적 측면의 요인들이 중요하다는 의견을 제시하여 본 연구의 기능적 혜택 부분의 문항 개발에 있어 참고자료로 사용되었다. 또한, 도서관 홈페이지와 전자자료 등에 대한 의견은 정보적 혜택의 문항 개발에 참고자료로 사용되었다.

예비조사는 공공도서관의 시니어 이용자 12명을 대상으로 관계혜택, 관계품질, 관계지속의도를 측정하는 문항으로 구성된 예비조사 설문지로 진행하였다. 예비조사 결과는 공공도서관

의 사서 2명과 함께 검토한 후, 비슷한 문항으로 지적된 문항들과 조사대상자가 다소 이해하기 힘들다고 지적한 문항들을 제거하여 본 조사 설문지를 구성하였다.

3.2.2 측정도구의 구성

본 연구에 사용되는 변수는 관계혜택(심리적 혜택, 사회적 혜택, 정보적 혜택, 기능적 혜택), 관계품질(신뢰, 만족, 몰입), 관계지속의도 등은 등간 척도로 측정되었고, 인구통계적 특성과 도서관이용행동 특성은 명목척도로 측정되었다. 본 연구의 설문지의 구성은 <표 2>와 같다.

3.2.3 자료의 수집 및 분석

본 연구의 실증적 조사를 위하여 서울, 경기 지역의 9개 공공도서관¹⁾을 대상으로 편의표집(Convenience Sampling)한 50세 이상의 시니어

이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료의 수집은 2018년 10월 27일부터 11월 7일 사이에 이루어졌고, 총 240부를 배부하여 224부(회수율 93.3%)가 회수되었는데, 이 중에서 불성실한 응답지 10부를 제외하고, 총 214부(89.2%)가 분석대상이 되었으나, 구조방정식 모형 분석방법의 특성상 한 문항이라도 결측값이 있는 자료는 분석에서 제외하여 총 185부(77.1%)가 최종 분석대상으로 통계처리에 사용되었다.

설문조사를 통해서 수집된 자료는 SPSS 21.0을 사용하여 기초통계값, Cronbach's α 를 산출하였고, 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis) 및 구조방정식모형분석은 AMOS 21.0을 사용하였다. 구조방정식모형분석은 추정의 정확도를 높이기 위해 다변량 정규성을 검증하고 최대우도(Maximum Likelihood)법을 통해서 분석하였다(서동기, 정선호 2017).

<표 2> 설문지 문항 구성

측정 변수	문항수	선행연구	척도
관계혜택	심리적 혜택	6	Gwinner et al.(1998), 박서현(2017)
	사회적 혜택	7	Gwinner et al.(1998), 박서현(2017)
	정보적 혜택	7	김지연(2005), 박서현(2017), 김보일과 김선호(2017), 반민지(2016)
	기능적 혜택	7	김보일과 김선호(2017)/ 탐색연구
관계품질	신뢰	7	Morgan and Hunt(1994), 오윤정과 이성숙(2014), 박서현(2017)
	만족	5	오동근(2005), 오윤정과 이성숙(2014), 박서현(2017)
	몰입	5	Morgan and Hunt(1994), 이성신(2013), 오윤정과 이성숙(2014)
관계지속의도	5	박서현(2017), 반민지(2016), 오윤정과 이성숙(2014), 김지연(2005)	등간척도 (Likert 5점)
도서관 이용행동 특성	8	박서현(2017)	
인구통계적 특성	4		명목척도

1) 정독도서관, 남산도서관, 청운도서관, 학산도서관, 마포평생학습관, 송파위례도서관, 주안도서관, 미추홀도서관, 울목도서관

4. 연구결과

4.1 조사대상자의 특성

4.1.1 인구통계적 특성

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 본 연구의 분석 대상의 된 시니어 이용자의 성별분포는 남성이 122명(65.9%), 여성이 63명(34.1%)이었으며, 이는 국내 공공도서관의 남성 노인이용자의 비율이 높다는 연구결과(이성신 2014; 박옥화 2007)와도 유사하다. 연령은 50대가 109명(58.9%)

으로 가장 많았고, 다음은 60대가 57명(30.7%), 70대 이상이 19명(10.3%)으로 나타났다. 직업 분포를 보면, 퇴직 및 은퇴한 이용자가 58명(31.4%)으로 가장 많았고, 다음은 전문직 36명(19.5%), 주부 29명(15.7%)의 순이었다. 최종 학력은 대졸이 87명(47.3%)으로 가장 많았고, 다음은 대학원 이상이 65명(35.3%), 고졸이 22명(12.0%), 전문대 졸업이 10명(5.4%)로 나타나 비교적 조사대상자의 학력이 높은 것으로 나타났다.

〈표 3〉 인구통계적 특성

구분		분석대상자	
		빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	122	65.9
	여성	63	34.1
	계	185	100.0
연령	50대	109	58.9
	60대	57	30.8
	70대 이상	19	10.3
	계	185	100.0
직업	경영관리직	5	2.7
	전문직	36	19.5
	전문기술직	9	4.9
	사무직	10	5.4
	서비스직	8	4.3
	자영업	11	5.9
	주부	29	15.7
	공무원 및 교사	9	4.9
	퇴직 및 은퇴	58	31.4
	기타	10	5.4
계	185	100.0	
학력	고등학교 졸업	22	12.0
	전문대 졸업	10	5.4
	대학교 졸업	87	47.3
	대학원 이상	65	35.3
	계	184	100.0

4.1.2 도서관 이용행동 특성

본 연구의 분석대상이 된 시니어 이용자의 도서관 이용특성을 보면, 도서관 이용 기간은 5년 이상인 도서관 이용자가 64명(35.0%)으로 가장 많았고, 다음은 1년 이하가 47명(25.7%), 1년에서 3년 사이가 41명(22.4%), 3년에서 5년 사이가 31명(16.9%)의 순이었다. 도서관 이용 빈도는 일주일에 1회에서 5회가 94명(50.8%)으로 가장 많았고, 다음은 한 달에 1회에서 5회가 67명(36.2%)으로 나타나 시니어 이용자의 도서관 이용률이 비교적 높음을 알 수 있었다. 도서관에서 체류하는 시간은 3시간 이상이 78명(42.4%), 2-3시간은 39명(21.2%), 1-2시간은 39명(21.2%), 30분에서 1시간 머무는 이용자는 28명(15.2%)으로 나타났다. 또한, 도서관을 주말보다 평일에 많이 이용하는 것으로 나타났다.

도서관을 방문하는 이유는 '사는 곳과 가까워서'가 88명(47.6%), '이용목적과 맞아서'가 52명(28.1%), '원하는 것이 있어서'가 18명(9.7%), '일하는 곳과 가까워서'가 14명(7.6%), '도서관 가는 것을 좋아해서'가 11명(5.9%)으로 나타났다.

다. 도서관에서 이용하는 자료의 유형은 단행본이 91명(49.7%), 정기간행물이 38명(20.8%), 참고자료가 17명(9.3%)의 순이었다.

〈표 4〉에서 복수응답으로 측정된 도서관에서 주로 이용하는 서비스는 자료의 열람, 대출이 143명(77.7%)으로 가장 많았고, 다음은 개인학습 열람실 이용이 87명(47.0%), 도서관 문화프로그램 이용이 37명(20.0%), 부대시설이나 매점 이용이 36명(19.5%)의 순이었다. 도서관 사서와의 질의, 응답은 전체 시니어 이용자의 1.1%인 것으로 나타나 공공도서관 시니어 이용자의 사서와의 상호작용은 활발하게 이루어지지 않고 있음을 알 수 있었다.

4.2 구조방정식모형 분석 결과

4.2.1 측정모형 분석

본 연구는 구조모형 분석에 앞서 측정변수들이 해당 잠재변수를 적절하게 측정하는지를 파악하기 위해 확인적 요인분석을 사용하여 측정모형 분석을 실시하였다. 일차적으로 신뢰도 분석을 시행한 결과, 본 연구에서 사용된 모든

〈표 4〉 도서관 서비스의 이용 목적(복수응답)

구분	응답빈도(명)	백분율(%)
자료의 열람, 대출	143	39.6
개인학습 열람실 이용	87	24.1
도서관 문화프로그램 이용	37	10.2
원문복사, 상호대차 이용	16	4.4
휴식 및 지인 만남	26	7.2
부대시설, 매점 이용	36	10.0
도서관 사서 질의응답	2	0.6
토론 및 세미나실 이용	8	2.2
기타	6	1.7
합계	361	100

측정요인의 구성개념 신뢰도와 Cronbach's α 계수가 모두 0.8 이상으로 나타나 문항 신뢰도가 확보되었다.

측정모형의 적합도 결과는 <표 5>와 같다. 본 연구에서는 χ^2 (Chi-square), GFI(Goodness of Fit Index), AGFI(Adjusted GFI), CFI(Comparative Fit Index), RMR(Root Mean square Residual), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 지수를 활용하여 모형적합도를 확인하였다.

χ^2 값은 연구에서 가정한 모형이 표본 모형과 같다는 영가설을 검증하는 모형적합도 지수로 사례 수에 민감한 특성상 χ^2 검증이 기각되더라도 다른 적합도지수를 활용하여 모형을 평가할 수 있다. GFI는 구조방정식에서 가장 많이 쓰이는 적합도지수로서 0과 1 사이의 값을 가지며 0.9이상이면 적합한 수준이라고 판단한다. AGFI는 모형의 자유도에 의해 GFI가 수정된 값으로 0과 1 사이의 값을 가지며 0.9이상이면 적합한 수준이라고 판단한다. CFI는 모형의 복잡성에 대해 덜 민감하며 RMSEA와 함께 표본의 크기에 영향을 적게 받는 적합도 지수이다. 0과 1 사이의 값을 가지며 0.9이상이면 적합한 수준이라고 판단한다. RMR은 수치가 작을수록 좋은 적합도가 되며, 0.05이하이면 양호한 것으로 판단한다. RMSEA는 사례수에 민감한 χ^2 의 약점을 보완하기 위한 적합도 지

수로서 0.1이하면 보통, 0.08이하면 양호, 0.05이하일 경우 좋은 적합도라고 판단한다.

측정모형의 적합도 검증결과, 표본 크기의 영향을 받는 GFI는 0.693, AGFI는 0.650로 기준값인 0.9에 비해 미흡하나, 표본 크기의 영향을 받지 않는 CFI가 0.853, RMR이 0.048, RMSEA는 0.077로서 양호한 수준에서 수용 가능한 적합도를 나타낸다(박종훈 2018). 이에 따라 본 연구에서 수집된 자료를 통해 측정모형 내의 잠재변수들이 적절하게 측정되었음을 확인하였다.

이상의 결과에서 연구모형의 모든 잠재변수들이 측정모형을 통해 통계적으로 정확하고 타당하게 측정되었음이 확인됨에 따라 잠재변수간의 인과적 관계를 설정한 구조모형 분석을 실시하였다.

4.2.2 구조모형의 분석

앞서 실시한 확인적 요인분석 결과, 분석에 적용될 잠재변수들의 신뢰성과 타당성이 확보되었으므로 구조모형의 추정가능성이 이론적으로 확인되었다. 이에 따라 구조모형에 대한 적합도 분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 6>과 같다.

구조모형의 검증결과, $\chi^2=1667.24(p=0.000)$, $df=799$, $GFI=0.691$, $AGFI=0.651$, $CFI=0.851$, $RMR=0.050$, $RMSEA=0.077$ 로 나타났으며,

<표 5> 측정모형의 적합도 검증결과

(n=185)

	χ^2	df	GFI	AGFI	CFI	RMR	RMSEA
측정모형	1647.82 (p=.000)	791	.693	.650	.853	.048	.077
기준값	-	-	>.9	>.9	>.9	<.05	<0.8

〈표 6〉 구조방정식 모형의 적합도 검증결과

(n=185)							
	χ^2	df	GFI	AGFI	CFI	RMR	RMSEA
측정모형	1667.24 (p=.000)	799	.691	.651	.851	.050	.077
기준값	-	-	>.9	>.9	>.9	<.05	<.08

표본크기의 영향을 받는 GFI와 AGFI의 수치는 기준인 0.9에 미흡하나, 표본크기의 영향을 받지 않는 CFI, RMSEA 값이 양호한 수준에서 수용 가능한 적합도로 판단되어(박중훈 2018) 본 연구의 구조모형이 양호한 모형임이 검증되었다.

4.2.3 구조모형의 경로 분석

앞서 실시한 구조모형의 적합도 분석결과는

본 연구의 이론적 연구모형이 잠재변수 간의 인과관계를 충분히 설명하고 있음을 의미한다. 이에 따라 연구가설 검증을 위하여 구조모형의 분석결과 추정된 경로계수에 대한 통계적인 유의성을 확인하였고, 그 결과는 〈표 7〉과 같다.

관계혜택이 관계품질에 미치는 영향을 살펴보면, 심리적 혜택은 신뢰(0.272, p<0.01)와 만족(0.318, p<0.01)에 유의한 영향을 미치는 것으로

〈표 7〉 구조모형의 경로분석 결과

경로	경로계수	S.E. (Standard Error)	C.R. (Critical Ratio)	표준화된 경로계수
심리적 혜택 -> 신뢰	0.312	0.104	2.99**	0.272
심리적 혜택 -> 만족	0.401	0.125	3.219**	0.318
심리적 혜택 -> 몰입	-0.414	0.231	-1.795	-0.291
사회적 혜택 -> 신뢰	0.277	0.06	4.608***	0.367
사회적 혜택 -> 만족	-0.047	0.079	-0.59	-0.056
사회적 혜택 -> 몰입	0.204	0.106	1.928	0.218
정보적 혜택 -> 신뢰	0.179	0.078	2.288*	0.208
정보적 혜택 -> 만족	0.044	0.087	0.509	0.047
정보적 혜택 -> 몰입	-0.179	0.147	-1.224	-0.168
기능적 혜택 -> 신뢰	0.194	0.088	2.203*	0.234
기능적 혜택 -> 만족	0.241	0.104	2.316*	0.265
기능적 혜택 -> 몰입	0.653	0.199	3.285**	0.635
신뢰 -> 만족	0.466	0.167	2.789**	0.424
만족 -> 몰입	0.52	0.226	2.297*	0.461
신뢰 -> 관계지속의도	-0.079	0.385	-0.206	-0.023
만족 -> 관계지속의도	1.105	0.397	2.788**	0.347
몰입 -> 관계지속의도	1.86	0.245	7.577***	0.66

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

나타났다. 사회적 혜택은 관계품질 요인 중, 신뢰 (0.367, $p < 0.001$)에 유의한 영향을 미치고 있으며, 정보적 혜택도 신뢰(0.208, $p < 0.05$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기능적 혜택은 신뢰(0.234, $p < 0.05$), 만족(0.265, $p < 0.05$), 몰입 (0.635, $p < 0.01$)의 관계품질 3요인 모두에게 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히, 몰입에 가장 큰 영향력을 나타내었다.

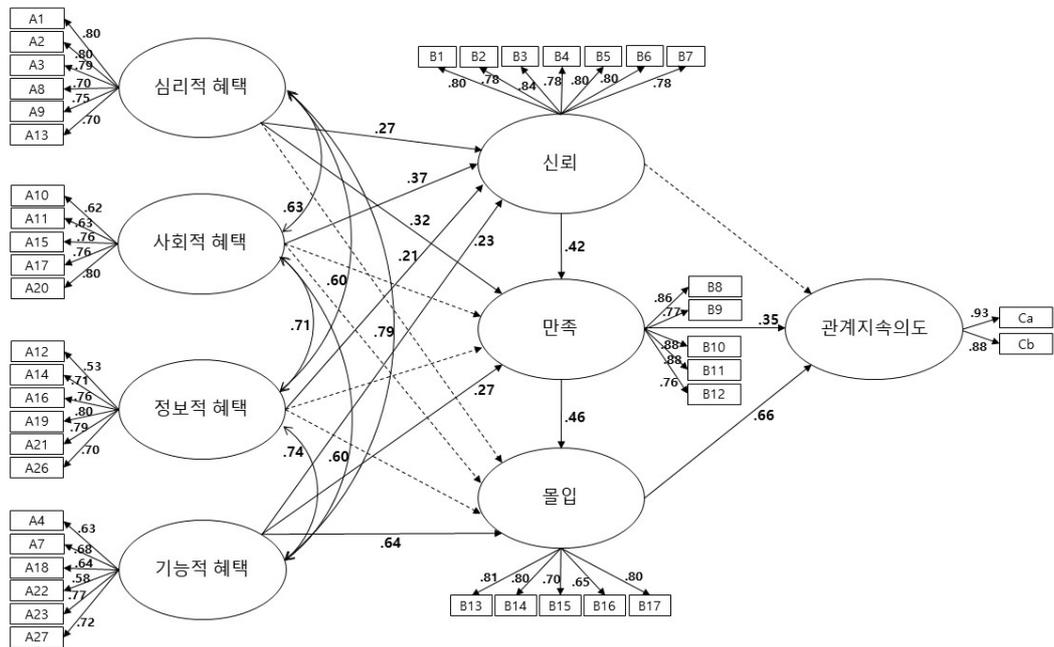
관계품을 구성하는 하위요인인 신뢰, 만족, 몰입의 영향 관계를 보면, 신뢰는 만족(0.424, $p < 0.01$)에, 만족은 몰입(0.461, $p < 0.05$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

관계품질이 관계지속의도에 미치는 영향을 보면, 만족(0.347, $p < 0.01$)과 몰입(0.660, $p < 0.001$)이

관계지속의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신뢰는 관계지속의도에 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났고, 몰입은 관계품질의 3요인 중에서 관계지속의도에 가장 큰 영향력을 나타냈는데 이는 관계지속의도에 대한 몰입의 강한 매개효과를 보여주는 것이다. <표 7>의 구조방정식모형 경로분석 결과에 따른 최종 모형은 <그림 2>과 같다.

4.3 가설 검증 및 논의

구조방정식 모형분석에 따른 본 연구의 가설 검증 결과는 <표 8>과 같다.



* 점선은 유의하지 않은 경로를 나타냄($p < .5$)
 * 그림에서 제시된 값은 표준화 계수임

<그림 2> 구조방정식 최종 모형

〈표 8〉 가설검증 결과

가설	결과
가설 1. 관계혜택 → 관계품질	
가설 1-1. 심리적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2. 심리적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3. 심리적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-4. 사회적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5. 사회적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-6. 사회적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-7. 정보적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-8. 정보적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-9. 정보적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 1-10. 기능적 혜택은 신뢰에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-11. 기능적 혜택은 만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-12. 기능적 혜택은 몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2. 관계품질 구성요인 간의 영향관계	
가설 5-1. 신뢰는 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 5-2. 만족은 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3. 관계품질 → 관계지속의도	
가설 6-1. 신뢰는 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 6-2. 만족은 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 6-3. 몰입은 관계지속의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택

관계혜택이 관계품질에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과, 관계혜택의 4개 하위요인들은 관계품질의 신뢰, 만족, 몰입에 부분적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 심리적 혜택은 신뢰와 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 시니어 이용자가 도서관과의 관계에서 심리적인 혜택을 지각할 때 서비스가 올바르게 수행될 것이라는 확신을 가지며, 이러한 심리적 혜택을 바탕으로 서비스에 대한 만족 여부를 결정한다고 볼 수 있다. 사회적 혜택은 신뢰에서만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 사회적 혜택이 사서 및 도서관 신뢰에 긍정적인 영향을 준다는 박서현(2017)의 연구 결과와 유사하다. 이는 공공도서관 시니어 이용

자는 사서와의 상호작용을 통해서 사회적 혜택을 지각하는데 이러한 감정적 혜택이 도서관을 신뢰하는 데 중요하다는 것을 시사한다. 정보적 혜택도 신뢰에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 도서관이 제공하는 이용정보와 시니어 이용자의 정보 활용의 측면에서 지각하는 혜택이 도서관에 대한 신뢰로 이어짐을 알 수 있다. 기능적 혜택은 신뢰, 만족, 몰입의 관계품질 3요인 모두에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다는데, 특히, 몰입(.635)에 대한 강한 영향력을 보여주었다. 관계품질의 3요인 중 몰입이 가장 높은 수준의 관계유대를 나타낸다는 점에서 공공도서관을 이용하는 시니어들이 공공도서관의 위치와 이용의 편리성, 도서관의 쾌적하고

조용한 공간제공과 관련하여 지각하는 혜택이 도서관에 관한 관심과 유대감을 증가시킬 수 있다는 사실을 알 수 있다.

관계품질을 구성하는 하위요인인 신뢰, 만족, 몰입의 영향 관계에 대한 가설 검증결과, 신뢰는 만족에, 만족은 몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공공도서관 시니어 이용자가 공공도서관을 이용하면서 신뢰가 형성되면, 그 도서관에 만족하게 되고 궁극적으로 도서관에 대한 애착이 형성되어 높은 수준의 관계형성이 이루어진다는 사실을 보여준다. 이러한 결과는 도서관과 사서에 대한 신뢰가 도서관 만족에 영향을 미치는 것을 규명한 박서현(2017)과 송혜지(2015)의 연구결과를 지지한다.

관계품질이 관계지속의도에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과, 관계품질의 요인 중 신뢰를 제외한 만족과 몰입이 관계지속의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 몰입은 관계품질 3요인 중 관계지속의도에 대한 가장 강한 영향력(.66)을 나타내어, 관계지속의도를 예측하는 주요 요인으로 확인되었다. 이는 몰입이 매개변수로서 관계품질 요인 중 도서관 이용자의 재이용의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 오운정, 이성숙(2014)의 연구결과와 유사하다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 관계마케팅의 관점에서 공공도서관 시니어 이용자가 도서관을 이용하면서 지각하는 혜택과 이러한 관계혜택이 도서관과의 관

계형성과정에 미치는 영향에 대해서 규명하였다. 본 연구의 실증적 분석은 구조방정식 모형 분석을 통하여 변수 간의 상호관련성을 전체모형에 근거하여 분석, 평가하였다. 본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 50대 이상의 도서관 이용자를 대상으로 분석한 결과, 남성 이용자가 여성 이용자보다 많았다. 이는 퇴직이나 현역에서 은퇴한 남성들이 자기계발과 여가 선용을 위해 도서관을 찾는 것으로 해석된다. 도서관을 이용하는 노년 남성 이용자의 증가가 예측됨에 따라 이들에게 적합한 서비스의 제공에 대한 관심 제고가 요구된다.

둘째, 시니어 이용자가 도서관을 이용하면서 지각하는 관계혜택은 도서관에 대한 만족, 신뢰, 몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 도서관을 신뢰하는데 있어 관계혜택의 4 요인 모두가 영향을 주는 것으로 나타났다. 영향력의 강도는 사회적 혜택, 심리적 혜택, 기능적 혜택, 정보적 혜택의 순이며, 시니어 이용자가 도서관을 신뢰하는데 사회적 혜택이 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도서관 만족에는 심리적 혜택과 기능적 혜택이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 심리적 혜택의 영향력이 더 크게 나타나 시니어 이용자가 도서관을 이용하면서 느끼는 편안함과 안정감, 도서관 서비스에 대한 확신 등이 이용자의 만족을 이끌어낼 수 있음을 알 수 있었다. 시니어 이용자의 도서관에 대한 몰입에는 기능적 혜택이 강한 영향을 미치는 것으로 나타나 시니어 이용자들로 하여금 도서관에 대한 관심과 애착을 갖게 하고, 관계유대를 증폭시키기 위해서는 도서관 위치와 시설, 공간이 중요한 요인임을

확인할 수 있었다.

셋째, 관계품질을 구성하는 신뢰, 만족, 몰입의 영향 관계를 보면, 신뢰가 만족에, 만족은 몰입에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 시니어 이용자의 도서관에 대한 신뢰는 도서관 만족으로 이어지고, 도서관에 대한 만족은 도서관에 대한 이용자의 몰입을 유도할 수 있음을 시사한다. 이러한 결과는 일차적으로 도서관에 대한 신뢰를 구축하는 것이 시니어 이용자들이 도서관을 지속해서 이용하는 데 중요하며, 도서관에 대한 신뢰가 주로 도서관 사서와의 관계에서 이루어진다는 측면에서 사서의 역할에 대한 제고가 필요하다.

넷째, 시니어 이용자의 도서관에 대한 만족과 몰입이 관계지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 특히 몰입의 영향력이 큰 것으로 확인되었다. 이는 몰입이 관계성과에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인한 선행연구들의 결과를 지지하는 것으로, 시니어 이용자들이 자신이 이용하는 도서관에 대해 관심이 많고, 애착을 가지며 유대감을 갖게 되면, 그 도서관의 장기적인 이용자가 되고, 그 도서관을 다른 사람들에게 추천하게 된다는 것을 시사한다.

이상의 연구결과를 통해서 볼 때에 시니어 이용자가 공공도서관을 이용하면서 지각하는 혜택들이 도서관에 대해 신뢰하고, 만족하며, 몰입하는 데 영향을 미쳐 궁극적으로 도서관을 계속해서 이용하고자 하는 의도로 연결될 수 있음을 알 수 있었다. 시니어 이용자가 도서관을 신뢰하는 데는 사서와 관련된 사회적 혜택이 중요하게 나타나 공공도서관의 사서들은 시니어 이용자들의 요구를 파악하여 다른 연령층과는 차별화된 서비스를 제공해야 함을 시사한다. 또한,

시니어 이용자의 관계지속의도에 도서관 시설 및 공간과 관련된 기능적 혜택이 중요한 요인으로 나타났다. 이러한 결과는 공공도서관이 시니어 이용자들의 개인학습, 독서, 연구 활동을 위한 쾌적하고 조용한 공간의 제공, 제2의 인생을 준비할 수 있는 메이커스페이스로서의 공간, 그리고 여가를 즐길 수 있는 공간을 제공해야 하며, 따라서 이와 관련된 서비스 전략이 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 관계마케팅 분야에서 다루어진 관계혜택의 개념을 공공도서관을 이용하는 시니어 이용자를 대상으로 적용하였다는 점에서 의의가 있지만, 다음과 같은 제한점이 있다. 본 연구에서는 마케팅 분야의 관계혜택 관련 연구와 서비스품질 관련 연구를 참고로 하여 구성된 측정도구를 사용했는데 후속연구에서는 도서관 이용자들이 지각하는 관계혜택에 대한 보다 세분화된 유형을 도출하여 도서관 분야에 적합한 측정도구의 개발이 필요할 것으로 보인다. 또한, 본 연구가 공공도서관 이용자만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과의 확대 해석에는 주의가 필요하며, 후속연구에서는 보다 다양한 관종의 이용자를 대상으로 하여 관종별 이용자가 지각하는 관계혜택의 유형에 대한 비교, 분석이 이루어져야 할 것으로 보인다. 이 외에 연구표본의 표집이 편의표집에 의해 이루어졌기 때문에 연구결과의 일반화에는 무리가 있을 수 있다.

본 연구는 공공도서관 이용이 증가하고 있는 시니어 이용자를 대상으로 이들의 도서관과의 관계형성과정을 규명해 보았다는데 그 의의가 있다. 도서관이 안정적인 이용자를 확보하고 이들의 지속적인 도서관 이용을 도모하기 위해

서는 이용자와의 관계에 초점을 맞춘 마케팅 전략이 효과적일 수 있다. 즉, 도서관 이용자와의 지속적이고 장기적인 상호작용을 통해서 이용자의 요구를 파악하고, 이용자에 대한 심층

적인 이해를 하게 됨으로써 공공도서관이 이용자 중심의 서비스를 제공할 수 있으며 나아가 이용자 가치까지도 제공할 수 있을 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 권나현. 2015. 공공도서관 서비스 성과 평가: 일상생활에서의 공공도서관 서비스 혜택에 대한 전국 성인들의 인식을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 169-194.
- 김보일, 김선호. 2017. Libqual+를 적용한 공공도서관 노인 서비스 품질평가에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 48(1): 319-344.
- 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- 김선호. 2002. 공공도서관의 노인 서비스 정책에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 101-123.
- 김영신. 2007. 공공도서관 노령자서비스에 대한 잠재이용자 인식 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 55-79.
- 김은지, 이성신. 2014. 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 『한국비블리아학회지』, 25(2): 59-76.
- 김지연. 2005. 『패션상품 소비자의 관계혜택지각이 장기적 관계지향성에 미치는 영향』. 석사학위논문. 서울대학교 대학원, 의류학과.
- 라선아, 이유재. 2015. 고객만족, 고객충성도, 관계마케팅, 고객관계관리 관련 문헌에 관한 종합적 고찰. 『마케팅 연구』, 30(1): 53-104.
- 라채일. 2013. 『관계혜택이 신뢰, 관계결속 및 장기적 관계지향성에 미치는 영향』. 석사학위논문. 호남대학교 대학원, 호텔관광학과.
- 박서현. 2017. 『공공 도서관의 관계혜택과 도서관 신뢰 및 인식간의 관계 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박옥화. 2007. 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 375-396.
- 박종훈. 2018. 『구조 방정식 모형을 이용한 편의점 브랜드 자산이 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 인하대학교 물류전문대학원, 학술석사과정.
- 반민지. 2016. 『공공도서관 서비스 품질이 이용자의 재이용의도에 미치는 영향』. 석사학위논문. 명지대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 서동기, 정선호. 2017. 모형명세화 오류와 소표본에서 구조방정식모형 모수추정 방법들 비교. 『한국데이터정보과학회지』, 28(5): 1153-1165.

- 송혜지. 2015. 『사서 신뢰성과 도서관 가치 인식 간의 관계 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 오선혜, 이성숙. 2012. 공공도서관 시니어 이용자의 도서관불안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 257-276.
- 오윤정, 이성숙. 2014. 공공도서관 서비스품질과 관계품질, 재이용의도 및 전환의도 간의 관계. 『사회과학연구』, 25(3): 33-55.
- 윤혜영. 2017. 노인의 정보격차 해소를 위한 도서관 정책수립의 고려사항. 『한국도서관·정보학회지』, 48(4): 77-105.
- 이성신. 2013. 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 83-103.
- 이성신. 2014. 공공도서관 노인 서비스를 위한 제언. 『한국비블리아학회지』, 25(2): 59-76.
- 이학식, 임지훈. 2003. CRM이 고객이 행동의도에 미치는 영향. 『經營學研究』, 32(5): 1317-1347.
- 중앙일보. [online]. [cited 2017.11.27]. <<https://news.joins.com/article/22149267>>.
- 최정애. 2018. 『관계혜택, 고객만족도, 관계몰입과 서비스 성과간의 관계』. 박사학위논문. 가천대학교 대학원, 경영학과.
- 표순희, 정동열. 2008. 공공도서관 경제적 이용가치 측정방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 209-234.
- Alire, C. A. 2007. "Word-of-mouth Marketing: Abandoning the Academic Library Ivory Tower." *New Library World*, 108(11): 545-551.
- Bendapudi, N. and L. L. Berry. 1997. "Customer's Motivations for Maintaining Relationships with Services Providers." *Journal of Retailing*, 73: 15-37.
- Berry, L. L. and A. Parasuraman. 1991. *Marketing Services: Competing through Quality*. NY: The Free Press.
- Decker, E. N. 2010. "Baby Boomers and the United States Public Library System." *Library Hi Tech*, 28(4): 605-616.
- Gwinner, K. P., D. D. Gremler, and M. J. Bitner. 1998. "Relational Benefits in Services Industries: The Customer's Perspective." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2): 101-114.
- Li, L., J. B. Ford, X. Zhai, and L. Xu. 2012. "Relational Benefits and Manufacturer Satisfaction: An Empirical Study of Logistics Service in Supply Chain." *International Journal of Production Research*, 50(19): 5445-5459.

- Martensen, A. and L. Grønholdt. 2003. "Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System." *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Morgan, R. M. and S. D. Hunt. 1994. "The Commitment-trust Theory of Relationship Marketing." *Journal of Marketing*, 58: 20-38.
- Palmatier, R. W., R. P. Dant, D. Grewal, and K. R. Evans. 2006. "Factors Influencing the Effectiveness of Relationship Marketing: A Meta-analysis." *Journal of Marketing*, 70(4): 136-153.
- Piper, D., S. Palmer, and B. Xie. 2009. "Services to Older Adults: Preliminary Findings from Three Maryland Public Libraries." *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(2): 107-118.
- Reynolds, K. E. and S. E. Beatty. 1999. "Customer Benefits and Company Consequence of Customer-salesperson Relationships in Retailing." *Journal of Retailing*, 75(1): 11-32.
- Sweeney, J. C. and D. Webb. 2007. "How Functional, Psychological and Social Relationship Benefits Influence Individual and Firm Commitment to the Relationship." *Journal of Business & Industrial Marketing*, 22(7): 474-488.
- Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner. 2000. *Services Marketing*. Boston: McGraw-Hill.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ban, Minji. 2016. *The Effects of Public Library Service Quality on the Users' Intention to Revisit: Focus on the Moderating Effect of Experiential Value*. M.A. thesis. The Graduate School of Myongji University, Department of Library and Information Science.
- Choi, Jeong Ae. 2018. *The Relationship among Relational Benefit, Customer Satisfaction, Relationship Commitment and Service Outcomes*. Ph. D. diss., Graduate School of Gachon University, Department of Business Administration.
- Chungangilbo. [online]. [cited 2017.11.27]. <<https://news.joins.com/article/22149267>>.
- Kim, Bo-il and Seon-Ho Kim. 2017. "A Study on the Service Quality Evaluation of Older Persons in Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of G-gu in Seoul." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(1): 319-344.
- Kim, Eunji and Seong-Sin Lee. 2014. "Recommendations on the Public Library Services for Older Adults." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*,

25(2): 59-76.

- Kim, Jie Yurn. 2005. *The Influence of Fashion Product Consumer's Relationship Benefit Perception on the Long-term Relationship Orientation*. Ph. D. diss., Graduate School of Seoul National University, Department of Clothing and Textiles.
- Kim, Sun-Ae. 2008. "A Study on the User Satisfaction and Loyalty of University Library Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 281-299.
- Kim, Sun-Ho. 2002. "The Study on the Policies for Public Library Services to Older Persons." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4): 101-123.
- Kim, Young-Shin. 2007. "Study on the User's Cognition of Public Libraries' Service for Senior Citizens: Through Survey of Senior Citizens' Welfare Center Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2): 55-79.
- Kwon, Na-Hyun. 2015. "A National Study of Perceived Outcomes of Public Library Services: Measuring the Perceived Benefits of Public Library Services among Korean Adult Library Users." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2): 169-194.
- La, Suna and Youjae Yi. 2015. "A Critical Review of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Relationship Marketing, and Customer Relationship Management." *Journal of Korean Marketing Association*, 30(February): 53-104.
- Lee, Haksik and Jihoon Lim. 2003. "The Effects of a Firm's CRM on Customers' Behavioral Intention." *Journal of Administration*, 32(5): 1317-1347.
- Lee, Seongsin. 2013. "Correlation between Public Library Service User Satisfaction and Loyalty and Moderator Variables." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 24(1): 83-103.
- Lee, Seongsin. 2014. "Recommendations on the Public Library Services for Older Adults." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 25(2): 59-76.
- Oh, Dong-Geun. 2005. "Influences of Public Library Service Quality on User Satisfaction and Loyalty." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4): 61-78.
- Oh, Sun-Hye and Sung-Sook Lee. 2012. "A Study on the Library Anxiety of Public Library Senior User." *Journal of the Korean Biblia Society For Library And Information Science*, 23(1): 257-276.
- Oh, Yoon-Jung and Sung-Sook Lee. 2014. "Relations Among Public Library Service Quality, Relationship Quality, Intention to Revisit, and Intention to Shift." *Journal of Social Science*, 25(3): 33-55.

- Park, Jong Hoon. 2018. *A Study on the Selection Criteria of Convenience Stores Using Structural Equation Model: Focused on Single Household*. M.A. thesis. The Graduate School of Logistics of Inha University, Department of Science in Logistics.
- Park, Ok-Wha. 2007. "A Study on the Elderly of Public Libraries in Daejeon Metropolitan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(1): 375-396.
- Park, Seohyun. 2017. *The Relationship between Relational Benefits and Library Trust & Perceptions of Public Libraries*. M.A. thesis. The Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Pyo, Soon-Hee and Dong-Youl Jeong. 2008. "A Study on the Method of Measuring the Economic Use Value of Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 209-234.
- Ra, Chae-Il. 2013. *The Effect of Relationship Benefit on Trust, Relational Commitment and Long-Term Relationship Intention: Focusing on the Hotel Customer*. M.A. thesis. Graduate School of Honam University, Department of Hotel Management.
- Seo, Dong Gi and Sunho Jung. 2017. "A Study on the Performance of Three Methods of Estimation in SEM under Conditions of Misspecification and Small Sample Sizes." *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, 28(5): 1153 - 1165.
- Song, Hye Ji. 2015. *The Study of the Relationship between Ibrarian-Trust and Recognized Value of the Library: Based on Public Libraries*. M.A. thesis. The Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Yoon, Hye-Young. 2017. "A Study on Considerations of the Library Policy Establishment to Resolve Digital Divide of Older Adults." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 48(4): 77-105.