

# 공공도서관 이용 의도 영향 요인에 관한 연구

- Ajzen의 계획행동이론을 기반으로 -

## A Study for Identifying Affecting Factors on the Intention of Public Library Use: Based on Ajzen's Extended Theory of Planned Behavior

연지은 (Jieun Yeon)\*

김기영 (Giyeong Kim)\*\*

### 목 차

- |           |         |
|-----------|---------|
| 1. 서론     | 4. 분석결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론   |
| 3. 연구 설계  |         |

### 초 록

본 연구의 목적은 Ajzen의 확장된 계획행동이론(ETPB)을 바탕으로 시민들의 공공도서관 이용 의도에 영향을 주는 요인을 검토하는 데에 있다. 이를 위해 ETPB의 요인인 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제에 추가하여 도서관 지식, 그리고 개인적 특성과 같은 요인들을 기반으로 설문지를 개발, 설문조사를 실시한 후, 공공도서관 이용 의도에 어떤 영향을 미치는지를 통계적으로 분석하였다. 그 결과, 공공도서관 이용 의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 도서관 지식인 것으로 나타났고 태도도 높은 영향력을 보여주었다. 주관적 규범과 지각된 행동통제 역시 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 주며, 개인적 특성 중 연령대, 최종학력, 가계소득, 공공도서관 이용 경험에 공공도서관 이용 의도에 유의한 차이를 가져오는 변수임을 확인하였다. 이러한 결과를 바탕으로 공공도서관 이용자의 범위 확대를 위한 고려사항을 검토하였다.

### ABSTRACT

This study aims to analyze the intention of public library use of citizens by applying Ajzen's extended theory of planned behavior (ETPB). A questionnaire survey was conducted to identify the relationship between personal characteristics, factors from ETPB, such as attitude, subject norm, and perceived behavioral control, and the intention of public library use. Library knowledge was also added as an additional independent factor in this study. The results showed that attitude and library knowledge were more important factors than others. Subject norm and perceived behavioral control had also positive effects on the intention. Additionally, some personal characteristics, such as age, educational background, and household income, and public library use experience made significant differences in the intention. Based on the results, this study made some suggestions for expanding the scope of public library users.

키워드: 확장된 계획행동이론, 공공도서관, 공공도서관 이용, 이용 요인

the Extended Theory of Planned Behavior (ETPB), Public Library, Public Library Use, Use Factor

\* 연세대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(wingspan@yonsei.ac.kr) (제1저자)

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2018년 1월 25일 최초심사일자: 2018년 1월 25일 게재확정일자: 2018년 2월 5일  
한국문헌정보학회지, 52(1): 401-423, 2018. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.401]

## 1. 서 론

공공도서관은 지역 내 지식의 관문으로, 개인과 집단의 평생 학습, 의사 결정, 문화적 발전을 지원하는 역할을 한다. 개인은 공공도서관을 통해 정보를 충분히 얻고, 나아가 민주적 권리 를 행사하고 사회에 적극적인 역할을 다하는 시민으로 성장할 수 있다(IFLA and UNESCO 1994). 이렇듯 공공도서관이 민주 시민에게 지식과 문화에 대한 접근을 보장하는 중요한 역할 을 수행하는 기관이기 때문에, 일반적으로 공공 도서관에 관련된 기준 및 법률에서는 모든 사람 에게 평등하게 도서관 서비스를 제공하는 것을 중요한 사명으로 제시하고 있다.

IFLA와 UNESCO에서 발간한 공공도서관 서비스 기준에 따르면, 공공도서관은 “지식, 정보, 상상을 바탕으로 한 작품에 대한 다양한 자 원과 서비스를 제공해야 하고, 이는 인종, 국적, 연령, 성별, 종교, 언어, 장애, 경제 및 고용상태, 교육수준에 구애 받지 않고 커뮤니티의 모든 구 성원에게 평등하게 제공되어야 한다(Gill 2001, 1-2).” 우리나라에서 발간된 한국도서관기준에 서는 공공도서관의 이용자 서비스가 “서비스 대 상자의 연령, 인종, 종교, 국적, 언어, 사회적 신 분 등을 불문하고 공평하게 적용(한국도서관협 회, 한국도서관기준특별위원회 2013)”되어야 함을 밝히고 있다. 도서관법 제4조에서도 국가 및 지방자치단체에게 국민이 자유롭고 평등하게 지식정보에 접근할 수 있도록 도서관 발전 을 지원해야 하는 책무를 부여하고 있다.

공공도서관이 커뮤니티의 모든 구성원에 대 한 서비스 제공을 해야 함에도 불구하고, 공공 도서관을 이용하는 우리나라 시민의 비율은 높 지 않다. ‘2015년 국민 독서실태 조사’에 따르 면, 조사대상 성인의 공공도서관 월 평균 이용 횟수는 0.5회, 공공도서관을 1년간 단 한 번이 라도 이용한 성인의 수는 28.2%로 나타났으며 2002년부터의 추세로 볼 때 큰 변화 없이 전반 적으로 30% 이하의 이용률이 나타났다(문화체 육관광부 2015).<sup>1)</sup> 2016년도 기준, 미국의 16세 이상 시민의 공공도서관 이용률이 53%로 나타 났으며(Horrigan 2016), 2013년도 기준 북유 럽 국가들의 15세 이상 공공도서관 이용률이 70-60%대(스웨덴 74%, 핀란드 66%, 덴마크 63%), 영국이 47% 등으로 나타난 것을 볼 때 (TNS Opinion & Social 2013), 우리나라의 공공도서관 이용률은 상대적으로 낮음을 알 수 있다.

일부 시민들만 공공도서관을 이용하는 이유 를 파악하기 위해서는 공공도서관 이용에 영향 을 미치는 요인들에 대한 연구가 필요하다. 국 내에서 공공도서관 이용의 영향 요인을 분석한 연구는 개인에 초점을 맞춘 연구와 도서관에 초점을 맞춘 연구로 크게 나눌 수 있다. 개인에 집중한 연구는 공공도서관을 이용하지 않는 이 유 및 공공도서관 이용의 어려움을 조사한 비 이용 연구(김하야나, 김기영 2014; 오선경, 이 지연 2011), 개인의 사회경제적 특성이 주는 영 향을 강조한 연구(박옥화 2007)가 있다. 도서 관에 초점을 맞춘 연구는 예산, 사서, 시설과 같

1) ‘국민 독서실태 조사’에 의하면 공공도서관 이용률은 2002년 17.3%, 2004년 24.7%, 2006년 31.2%, 2007년 33.3%, 2008년 33.9%, 2009년 26.6%, 2010년 29.2%, 2011년 22.9%, 2013년 30.3%, 2015년 28.2%로 나타났다 (문화체육관광부 2015).

은 공공도서관의 인적·물적 자원과 이용자 수의 관계를 규명하고자 하였으며(박혜리 2017; 최희곤 2009), 개인 차원과 도서관·지역 차원을 폭넓게 아우른 연구(권나현, 송경진 2014)도 수행되었다.

본 연구에서는 개인 차원의 도서관 이용 영향요인에 초점을 맞추어, Ajzen의 계획행동이론(Theory of Planned Behavior)을 바탕으로 공공도서관 이용에 영향을 주는 요인을 개인의 심리 및 인지적 측면에서 살펴보고자 한다. 계획행동이론은 인간 행동을 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제라는 요인으로 설명하는 심리학 분야의 이론으로, 소비자학, 보건학 등 다양한 사회과학분야에 적용되어 인간의 행동을 설명하는데 기여하였다. 계획행동이론을 적용함으로써 기존의 연구에서 다루어진 도서관에 대한 인식이나 도서관 이용에 대한 어려움뿐만 아니라 사회적으로 도서관이 어떻게 받아들여지는지를 다루는 규범적 측면까지 다차원적으로 분석에 고려하였다. 이를 통해 궁극적으로 많은 시민이 고루 공공도서관을 이용할 수 있도록 하려면 어떠한 요인을 변화시켜야 하는지 확인하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 Ajzen의 계획행동이론

Ajzen(1991)이 제안한 계획행동이론(Theory of Planned Behavior)은 인간의 행위가 의도에 기인하며, 이 의도는 행동에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제의 영향을 받는다고 설명

하는 심리학 분야의 이론이다. 계획행동이론은 Fishbein and Ajzen(1975)의 합리적 인간을 가정하는 합리적 행동이론(Theory of Reasoned Action)의 연장선 상에서 제안되었다. 합리적 행동이론에서 특정 행동에 대한 태도와 외부로부터의 인지된 압력인 주관적 규범만이 개인의 행동의도에 영향을 주는 요소로 설정된 것과 달리, 계획행동이론에는 지각된 행동통제가 행동의도와 실제 행동에 대한 영향 요인으로 추가되었다. 또한, 계획행동이론의 세 가지 요소 외에도 행동의도에 대해 충분한 설명력을 가지는 다른 요소를 포함시키는 확장된 계획행동이론 연구도 가능한 것으로 받아들여지고 있어, 연구 분야에 맞게 도덕적 규범, 과거 경험, 호감도 등 다양한 영향 요인이 추가된 연구가 진행되었다(Ajzen 1991, 1999).

계획행동이론에서 가장 핵심이 되는 것은 행동에 대한 의도(intention)이다. 의도는 행동에 영향을 주는 동기(motivation)의 총합으로, 특정 행동을 위해 얼마나 노력을 기울일 것인지, 얼마나 강하게 특정 행동을 하기를 원하는지 등을 통해 측정된다. 의도가 강할수록 의도가 실제 행동으로 옮겨질 가능성이 높다는 것이 계획행동이론의 기본 가정이며, 이때 개인이 실제 행동을 하는데 도움이 되는 기회나 자원을 가지고 있는지 여부도 실제로 행동하는데 영향을 준다고 주장한다. 계획행동이론을 적용한 Ajzen의 연구들에서 의도와 실제 행동 간에 강한 상관관계가 나타나(Ajzen and Madden 1986; Schifter and Ajzen 1985), 의도가 행동으로 나타날 가능성이 높은 것으로 받아들여져 이후 실제 행동은 측정하지 않고 의도만 종속 변수로 설정하는 연구가 많이 등장했다(Mohd

Suki 2016; 김지현 2017; 윤설민, 신창열, 이충기 2014; 이후석, 오민재 2016).

계획행동이론 상에서 개인의 행동 의도에 영향을 끼치는 것은 신념(belief)을 기반으로 형성되어 개인이 인식하는 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제이다. 행동에 대한 태도(attitudes)는 “개인이 특정 행동에 대해 호의적 혹은 비호의적인 평가를 내리는 정도”로 정의되며(Ajzen 1991, 188), 행동에 대한 평가와 행동이 가져올 결과에 대한 신념의 영향을 받는다. 실증 연구 결과에 의하면, 태도는 도구적 측면과 경험적 측면으로 구성 되는데(Ajzen 2006), 도구적 측면은 행동을 함으로서 얻을 수 있는 유익함, 가치 등을 포함하고, 경험적 측면은 기분 좋음, 즐거움 등 감정적인 태도를 의미한다.

주관적 규범(subjective norm)은 “행동을 할지 안 할지에 대한 인지된 사회적인 압력(Ajzen 1991, 188)”이다. 주관적 규범에 영향을 주는 요소로는 자신이 특정 행동을 해야 할지 여부에 대해 타인이 어떻게 생각할지를 주관적으로 인식하는 정도인 규범적 신념과 타인의 의견을 따르고자 하는 순응도가 있다. 태도가 개인적 측면을 강조하는 반면, 주관적 규범은 준거 집단(referent) 혹은 사회에 대한 인식에 기반을 두기 때문에 사회적 측면이 강조된다.

계획행동이론에서 지각된 행동통제(perceived behavior control)는 “행동을 하는 것에 대한 지각된 난이도(Ajzen 1991, 188)”를 의미하며, 행동에 통제 요인이 작용하는 강도에 대한 신념이 영향을 준다. 태도와 주관적 규범이 긍정적으로 형성되더라도 개인이 스스로 원하는 바에 따라 행동하기가 어렵다고 인식한다면 행동을 하고자 하는 의도를 가지지 않을 가능성이 높다.

다. 또한 지각된 행동통제는 실제 행동에도 영향을 주는 것으로 여겨진다. 지각된 행동 통제는 두 가지 차원으로 나눌 수 있는데, 한 가지는 행동을 할 수 있는 능력(capacity)이고 다른 하나는 행동 여부를 스스로 결정한다고 인지한 정도인 자율성(autonomy)이다.

합리적 행동이론에 지각된 행동통제라는 요인을 추가하여 계획행동이론을 만든 것과 같이, 계획행동이론에도 다양한 요인을 추가하여 확장된 계획행동이론(extended theory of planned behavior)을 만들 수 있다. Ajzen(1991)은 계획행동이론에 새로운 변수 추가의 중요성에 대해 역설하며, 개인적 규범 혹은 도덕적 규범, 과거의 행동 혹은 습관도 분야에 따라 유력한 설명력을 가지는 변수로 추가될 수 있음을 밝혔다. 이후 여러 연구에서 사전지식, 과거 행동(Norman, Conner and Bell 2000; 박진경 2011), 애착도(김혜선, 곽한병 2015; 윤설민 2011), 도덕적 규범(Han and Hyun 2017; Kaiser 2006; 김명소, 김금미, 한영석 2004), 기술수용모형의 변수들과의 통합(Tavallaei, Shokouhyar and Samadi 2017; 손현정 외 2014) 등 다양한 변수를 추가한 확장된 계획행동이론을 활용하였다.

## 2.2 공공도서관 이용 영향 요인에 관한 선행 연구

앞서 밝힌 바와 같이 공공도서관 이용 요인에 관한 연구는 개인에 집중한 연구와 도서관에 집중한 연구로 크게 나누어진다. 그 중 개인에 집중한 연구는 개인적 특성에 주목한 연구와 비이용 요인에 주목한 연구로 세분할 수 있다.

우선, 개인적 특성과 공공도서관 이용 간의 관계에 대한 연구들은 주로 〈표 1〉과 같은 영향 요인을 독립변수로 하여 공공도서관 이용을 설명하고자 했다. 대다수의 연구는 나이, 성별, 가계 소득, 교육수준, 민족 및 인종 등의 사회경제적 지위를 영향 요인으로 설정하여 공공도서관 이용에 미치는 영향을 분석하였고, 그 결과 연구에 따라 차이는 있지만 사회경제적 지위에 따라 공공도서관 이용에 유의한 차이가 발생함을 알 수 있었다. 또한 도서관까지의 거리도 여러 연구에서 공공도서관에 유의한 영향을 주는 변수로 나타났고, 그 외에도 인터넷 및 컴퓨터 활용 친숙도, 독서량 등의 변수도 유의한 차이를 낳는 것으로 확인되었다. 長谷川(2015)의 공공도서관에 관한 이미지와 이용 간의 관계 연구를 제외하면 대다수의 연구는 개인의 특성에 집중하지만, 개인이 공공도서관 이용에 대해 어떠한 인식을 가지고 있으며 그것이 이용과 어떤 관계가 있는지를 파악한 연구는 찾아 보기 힘들었다.

이와 달리, 도서관 비이용 요인에 집중한 국내 연구들은 개인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유를 인식 측면의 요인으로 분석하고 있어 본 연구의 심리 및 인지적 분석과 맥락을 같이 한다. 오선경과 이지연(2011)의 연구는 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 대한 탐색적 연구로, 시설 및 자료의 부족, 웹 이용환경 및 서비스의 부족, 무관심, 홍보 및 교육 부족, 도서관직원에 대한 불만, 도서관 접근성, 대용 채널 이용, 시간 부족의 8개 요인이 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인으로 밝혀졌으며, 이용하지 않는 이유에 대한 인식도 순위의 상위에는 주로 시설 및 자료의 부족, 접근성, 홍보 및 교육 부족이 등장하였다. 반면 무관심 및 대용 채널 이용에 대해서는 인식도가 낮은 것으로 나타났다. 김하야나와 김기영(2014)의 연구는 인천시 시민 중 공공도서관 이용자와 이용중단자, 비이용자가 가지는 공공도서관 및 공공도서관 비이용 요인에 대한 인식의 차이를 밝힌 탐색적 연구이다. 이용자와 이용중단

〈표 1〉 개인적 특성에 기반한 공공도서관 이용 영향 요인 연구

연구자	분석된 영향요인	유의미한 것으로 나타난 영향요인
Morrill and Morrill Solutions Research (2007)	나이, 성별, 민족, 가계 소득, 지지정당, 투표 여부, 가구구성원수, 인터넷 이용 빈도, 사용하는 인터넷 종류, 컴퓨터 활용 친숙도	성별, 인터넷 이용 빈도, 컴퓨터 활용 친숙도
Sin and Kim (2008)	인종, 이민 여부, 교육수준, 직업, 가계 소득, 장애 여부, 가구구성원수, 도서관까지의 거리, 다른 유형의 도서관 이용, 거주지역	인종, 이민 여부, 교육수준, 직업, 가계 소득, 장애여부, 가구구성원수, 도서관까지의 거리, 다른 유형의 도서관 이용, 거주지역
권나현과 송경진 (2014)	나이, 성별, 교육수준, 가계 소득, 결혼여부, 자녀여부, 거주기간, 연간 독서량, 도서관까지의 거리	연간 독서량, 도서관까지의 거리
長谷川 (2015)	나이, 성별, 직업 유무, 독서량, 신문/TV/인터넷 이용, 사회관계자본, 도서관 이미지(내적호의, 외적감각), 과거 도서관 이용, 도서관까지의 이동시간, 책/잡지 입수경로	독서량, 도서관 이미지(내적호의, 외적감각), 과거 도서관 이용, 도서관까지의 이동시간, 책/잡지 입수경로

자, 비이용자를 대상으로 조사한 공공도서관 비이용 요인은 동기, 도서관 지식, 접근성, 만족 요인으로 군집되었으며, 이용자와 이용중단자, 비이용자 간에 비이용 요인 인식에 대해 차이가 있음을 확인하였다.

한편, 독서 및 공공도서관에 관한 실태조사·연구에서도 시민들이 공공도서관을 이용하지 않는 이유에 대한 조사 결과를 확인할 수 있었다. 장덕현과 강은영(2012)은 부산시 시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관해 실태조사를 실시하였는데, 2년 이내에 공공도서관을 이용한 적이 없는 시민들은 공공도서관 이용 필요성 부족, 시간 없음, 공공도서관까지의 먼 거리, 공공도서관 위치에 대한 지식 부족, 제공 서비스와 자료에 대한 지식 부족 순의 이유로 공공도서관을 이용하지 않았다. 문화체육관광부(2015)에서 전국민을 모집단으로 진행한 '2015년 국민 독서실태 조사'에서는 공공도서관을 1년 이내에 이용한 적이 없는 시민 중 2/3 이상이 공공도서관 이용 필요성이 부족하거나 공공도서관을 이용할 시간이 없어 공공도서관을 이용하지 않았으며, 그 외에도 도서는 구입해서 본다는 개인적 선호, 공공도서관까지의 먼 거리, 직장도서관 이용, 자료와 프로그램 부족 등의 이유에 의해 공공도서관을 이용하지 않는 것으로 나타났다. 윤희윤, 오선경, 이재민(2016)의 대구 시민을 대상으로 한 공공도서관 인식 조사 연구에서는 공공도서관을 이용하지 않는 이유가 공공도서관까지의 먼거리, 시간 없음, 주차 공간 부족, 이용할 자료 부족, 이용 필요성 부족의 순으로 나타나, 앞서 살펴본 다른 조사들과 달리 공공도서관의 이용 필요성이 없어서 공공도서관을 이용하지 않는 시민의 비율이 상대적

으로 낮았다.

비이용 요인에 대한 연구와 조사들을 분석해 본 결과, 시민들은 공공도서관을 이용할 필요성을 느끼지 못하는 동기적인 이유, 시간이 부족하거나 거리가 멀다는 행동제약 측면의 이유, 공공도서관 서비스 자체 혹은 이용방법에 대한 지식이 부족하다는 이유 등으로 공공도서관을 이용하지 않는다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 Ajzen의 계획행동이론 요인인 태도, 행동통제와 유사한 요인이며, 기준 요인과 더불어 도서관에 대해 갖고 있는 지식의 수준에 따라서도 개인의 공공도서관 이용 여부가 결정될 수 있음을 시사하고 있다.

지금까지 살펴본 선행연구들을 종합해보면, 두 가지 부분에서 보완할 점을 발견할 수 있다. 첫째, 공공도서관 이용에 영향을 주는 요인에 관한 연구가 주로 개인적 특성 차원에서 이루어진다는 점이다. 이러한 분석도 공공도서관 이용자의 저변을 확대하고자 할 때 집중해야 할 집단을 알려준다는 점에서 중요한 기여를 하지만, 개인의 실제 행동 변화를 이끌어내기 위해 어떤 통제가 필요한지를 파악하기 힘들다. 둘째, 공공도서관 비이용 요인에 대한 연구는 개인의 인식적 측면에서 어떤 이유로 공공도서관을 이용하지 않는지 설명하고 있으나, 이론적 모형이 없어 탐색적 연구가 주로 이루어지고 있다. 본 연구에서는 이러한 점들을 보완하고자 Ajzen의 계획행동이론을 이론적 모형으로 삼아 공공도서관 이용에 영향을 주는 인식적 측면의 요인들을 증명하고자 한다.

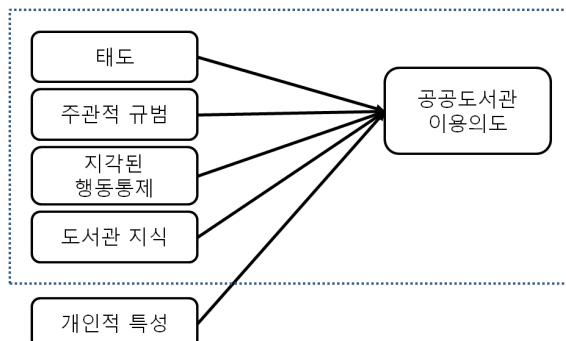
### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구 모형 및 가설

Ajzen의 계획행동모형과 공공도서관 이용 및 비이용에 관한 선행연구를 분석해본 결과, Ajzen의 계획행동모형은 공공도서관 이용에 대해서도 설명력을 가질 것으로 예상해볼 수 있었다. 본 연구에서는 〈그림 1〉과 같이 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 도서관지식을 독립 변수, 공공도서관 이용 의도를 종속변수로 하는 연구 모형을 설정하였고, 다른 연구들에서 많이 다루어진 개인적 특성도 공공도서관 이용 의도에 영향을 주는지 분석에 포함하였다. 선행 연구 분석에서 밝힌 바와 같이 공공도서관 이용에 영향을 주는 인지적 측면의 요인에는 필요성과 같이 태도와 관련된 부분과 거리 및 시간의 제약과 같은 지각된 행동통제에 관련된 부분, 이용 방법과 도서관 위치 등 지식에 관련된 부분들이 있음을 알 수 있었다. 다만, 주관적 규범에 관해서는 공공도서관 이용에 대한 선행연구에서 관련된 요인을 발견할 수 없었으나 Ajzen의 계획행동모형을 받아들여 공공도서관 이용

에 영향을 주는지 확인해보고자 하였다. 또한, Ajzen의 계획행동모형은 의도와 실제 행동을 모두 모형에 포함시켜 의도를 측정한 후 몇 달의 시간차를 두고 실제 행동을 측정하는 방식을 취하나, 의도와 실제 행동 간의 상관관계가 높다는 점을 고려하여 본 연구에서는 이용 의도만 모형에 포함시켰다.

본 연구에서 설정한 각 측정 개념의 정의 중 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 이용 의도는 Ajzen의 정의를 따랐다. 태도는 공공도서관을 이용하는 것에 대해 호의적 혹은 비호의적인 평가를 내리는 정도, 주관적 규범은 공공도서관을 이용할지에 대해 사회적으로 인지된 압력으로 정의했다. 다시 말해, 태도는 자신이 기준이 되어 내린 공공도서관 이용에 대한 평가인 반면, 주관적 규범은 개인의 행동에 영향을 주는 주위 인물들이 자신이 공공도서관을 이용하는 것에 대해 어떻게 평가할지를 주관적으로 측정하는 개념이다. 지각된 행동통제는 공공도서관을 이용하는 것에 대한 지각된 난이도로 정의하였는데, 이는 개인이 공공도서관을 이용할 때 실제로 발생하는 어려움이 아니라 개인이 주관적으로 인식하고 있는 공공도서관 이용



〈그림 1〉 공공도서관 이용 의도 연구 모형

시의 어려움 정도를 측정하는 개념이다. 이용 의도는 개인이 얼마나 강하게 공공도서관을 이용하기를 원하는 지로 정의하였다. 도서관 지식은 기준 계획행동이론 모형에 포함되지 않은 개념으로, 공공도서관 이용 선행연구에서 발견된 지식과 관련된 영향 요인을 포함할 수 있는 주관적 지식(subjective knowledge) 개념을 차용하여 정의하였다. 주관적 지식은 “개인이 스스로 얼마나 잘 알고 있다고 느끼는지에 대한 정도”(Brucks 1985, 4)로, 본 연구에서 도서관 지식은 공공도서관 이용과 관련해 개인이 스스로 잘 알고 있다고 느끼는 정도로 정의하였다. 또한 공공도서관 이용은 공공도서관의 자료, 서비스, 프로그램, 시설 이용 등 공공도서관을 통해 할 수 있는 모든 활동을 포함하는 것으로 정의하고 설문 배포 시 응답자들에게 이러한 공공도서관 이용의 범위를 안내했다. 개인적 특성에는 성별, 연령대, 최종학력, 가계 소득, 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 및 이용 빈도를 포함시켰다.

본 연구에서 검증하고자 하는 가설은 다음과 같다.

H1: 개인적 특성은 공공도서관 이용 의도에 영향을 미칠 것이다.

H2: 공공도서관 이용에 대한 태도는 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.

H3: 공공도서관 이용에 대한 주관적 규범은 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.

H4: 공공도서관 이용에 대한 지각된 행동통제는 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.

H5: 공공도서관 이용에 대한 지식은 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2 설문조사 설계

#### 3.2.1 설문집단 구성 및 데이터 수집

본 연구는 계획행동이론을 바탕으로 공공도서관 이용 의도와 영향 요인들을 밝히기 위해 20세 이상 성인인 서울 시민을 대상으로 2017년 12월 1일에서 12월 6일에 걸쳐 설문조사를 수행하였다. 성별과 연령에 대해서는 최대한 고른 분포를 나타낼 수 있도록 하였고, 최근 1년 내 공공도서관을 이용한 시민과 그렇지 않은 시민이 비슷한 비율로 조사되도록 설문 수집 시 제한을 두었다. 데이터 수집을 위해 온라인 패널 조사기관에 의뢰하여 총 213개의 설문을 회수하였고, 그 중 응답이 완료되지 않은 설문과 응답 시간이 1분 미만으로 응답 성실성에 문제가 있는 응답 8개를 제외하여 최종적으로 205개의 설문 결과를 활용하였다.

#### 3.2.2 설문문항 구성

설문 문항은 총 27개로, Ajzen(2006), 김지현(2017), 이후석과 오민재(2016), 장덕현과 강은영(2012), 오선경과 이지연(2011)의 연구를 기반으로 개발하였으며, 모형에 투입되는 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 도서관 지식, 의도는 Ajzen(2006)의 연구에 따라 7점 척도로 개발하였다.

태도에 대한 문항은 도구적 태도와 경험적 태도로 나누어 각 2개의 형용사를 포함시킨 설문문항을 개발하였고, 주관적 규범은 중요한 주변 사람의 인식에 대한 질문 3개로 구성하였다. 지

각된 행동태도는 능력에 관한 문항과 자율성에 관한 문항으로 설정하였는데, 공공도서관 비이용 연구에서 많이 등장한 요인인 시간의 부족에 관한 문항과 이용을 하고 싶을 때 할 수 있는지에 관한 문항으로 행동을 할 수 있는 능력을 측정하고자 하였고, 제약 요인에 관한 문항과 공공도서관 이용이 자신에 달려 있다고 믿는 정도를 측정하는 문항으로 자율성을 측정하였다. 의도에 대한 문항은 Ajzen(2006), 김지현(2017), 이후석과 오민재(2016)의 연구를 바탕으로 4개 문항으로 구성하였다. 도서관 지식에 대한 문항은 공공도서관 비이용 연구들을 기반으로 이용 방법을 모르거나 도서관이 무엇을 제공하는지 모르는 경우에 관한 문항을 2개 개발하고, 이후석과 오민재(2016)의 연구에서 만든 사전 지식에 대한 문항을 바탕으로 2개 문항을

추가하였다.

### 3.2.3 조사도구의 신뢰도 및 타당도 검토

조사도구 신뢰도 검증을 위해서 SPSS24를 이용해 Cronbach's  $\alpha$  값, 타당도 검토를 위해 탐색적 요인분석을 테도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 도서관 지식에 대해 실시하였다. 요인 추출 기준은 eigenvalue 1 이상으로 하였고 공통성이 0.5 이하인 변수는 제거 하였다. 전체 요인의 설명력 기준은 전체 분산의 65% 이상으로 설정하였고 분석 결과는 직교회전인 베리 맥스(varimax) 회전하여 분석을 용이하게 하였다. 그 결과 연구 모형에서 설정한 바와 같이 4개의 요인이 추출되었고, 공통성이 0.5 이하인 변수는 없었다. 전체 분산에 대한 4개 요인의 설명력은 80.638%로 나타났다.

〈표 2〉 설문문항 구성

영역	측정변수	문항수	선행연구
태도	공공도서관 이용의 유용성, 필요성, 즐거움, 기분 좋음	4	
주관적 규범	나에게 중요한 사람들은 내가 공공도서관을 이용하기를 원함 나에게 중요한 사람들은 내가 공공도서관을 이용해야 한다고 생각할 것 나에게 중요한 사람들은 내가 공공도서관을 이용하기를 기대할 것	3	Ajzen(2006), 장덕현과 강은영(2012), 이후석과 오민재(2016), 김지현(2017)
지각된 행동 통제	공공도서관을 이용할 수 있는 시간이나 여유를 가지고 있음 공공도서관을 이용하고 싶을 때, 바로 그렇게 할 수 있음 공공도서관 이용이 전적으로 자신에게 달려있음 공공도서관을 이용하려고 할 때, 이용을 어렵게 만드는 제약 요인 유무	4	
도서관 지식	공공도서관 이용방법을 알고 있음 공공도서관에서 어떤 자료나 서비스를 이용할 수 있는지 알고 있음 다른 사람에게 공공도서관을 이용하는 방법을 설명할 수 있음 지금 알고 있는 지식으로 공공도서관을 이용하는데 무리가 없음	4	오선경과 이지연(2011), 장덕현과 강은영(2012), 이후석과 오민재(2016)
이용 의도	공공도서관을 이용하기 위해 노력을 기울일 의사가 있음 공공도서관을 이용할 계획을 가지고 있음 공공도서관을 이용하고자 함 다른 사람에게 공공도서관 이용을 추천	4	Ajzen(2006), 이후석과 오민재(2016), 김지현(2017)
도서관 이용 행태	최근 1년 간 공공도서관 이용 여부 및 이용 경험, 공공도서관 이용 빈도, 공공도서관 이용 목적	3	-
인구 통계	성별, 연령대, 최종학력, 가계소득, 직업	5	

〈표 3〉 독립변수에 대한 신뢰도 분석과 탐색적 요인 분석 결과

	요인분석				신뢰도 Cronbach's $\alpha$
	도서관 지식	태도	규범	통제	
도서관 이용법 설명 가능	.813	.200	.305	.228	.924
자료나 서비스 인식	.805	.226	.273	.253	
이용 방법 암	.785	.343	.262	.178	
도서관 이용에 무리 없음	.749	.414	.069	.221	
유용성	.338	.779	.271	.197	.935
즐거움	.310	.778	.347	.181	
기분 좋음	.220	.751	.337	.299	
필요성	.368	.743	.253	.239	
내게 중요한 사람들이 도서관 이용 기대	.235	.232	.867	.174	.934
내게 중요한 사람들이 도서관 이용해야 한다고 생각	.234	.287	.830	.239	
내게 중요한 사람들이 도서관 이용 원함	.255	.339	.804	.155	
원할 때 도서관이용	.145	.199	.180	.811	
도서관 이용이 자신에게 달림	.062	.431	-.035	.722	.830
제약 요인 없음	.342	.020	.254	.701	
시간이나 여유 있음	.327	.206	.282	.699	
Eigenvalue	8.578	1.338	1.151	1.027	
분산설명력 (%)	57.189	8.928	7.675	6.847	총분산설명력 80.638%

신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  .6을 기준으로 하였으며, 각 요인에 대한 신뢰도는 태도 .935, 규범 .934, 통제 .830, 도서관 지식 .924, 의도 .935로 나타나 모두 기준에 부합하는 것으로 확인되었다.

#### 4. 분석결과

##### 4.1 표본의 일반적 특성

회수한 설문지 213부 중 유효한 응답 205부를 분석한 결과 표본의 일반적 특성은 〈표 4〉와 같이 나타났다. 응답자 중 여성은 101명(49.3%), 남성은 104명(50.7%)으로 나타났고, 연령대는 60세 이상의 응답자가 31명(15.1%)으로 가장

적게 나타났고 나머지 20, 30, 40, 50대는 20% 내외의 응답자 비율을 나타냈다. 가구 월 소득은 500~600만원 미만인 응답자가 39명(19.0%)으로 가장 많았고 뒤를 이어 400~500만원 미만 37명(18.0%), 200~300만원 미만과 300~400만원 미만이 32명(15.6%), 700만원 이상이 25명(12.2%) 등으로 나타났다. 직업은 사무종사자가 가장 많은 69명(33.7%)을 기록하였고 전문직과 전업주부가 각 26명(12.7%), 자영업 종사자가 22명(10.7%) 등으로 나타났다. 최종학력은 대학교 졸업 127명(62%), 고등학교 졸업 31명(15.1%), 대학원 재학 이상 27명(13.2%), 대학교 재학 20명(9.8%)으로 나타났다.

공공도서관 이용 행태에 대해 조사한 결과는 〈표 5〉와 같다. 최근 1년 내에 공공도서관을 이용

〈표 4〉 설문 응답자의 일반적 특성

구분	응답	빈도(%)	구분	응답	빈도(%)
성별	남자	104 (50.7)	직업	관리자	10 (4.9)
	여자	101 (49.3)		전문직	26 (12.7)
연령대	20~29세	44 (21.5)		사무종사자	69 (33.7)
	30~39세	47 (22.9)		판매, 서비스직 종사자	6 (2.9)
	40~49세	43 (21.0)		생산직 및 노무 종사자	10 (4.9)
	50~59세	40 (19.5)		자영업 종사자	22 (10.7)
	60세 이상	31 (15.1)		학생	17 (8.3)
가계 월 소득	100만원 미만	7 (3.4)		전업주부	26 (12.7)
	100~200만원 미만	20 (9.8)		은퇴, 무직	11 (5.4)
	200~300만원 미만	32 (15.6)		기타	8 (3.9)
	300~400만원 미만	32 (15.6)	최종학력	고등학교 졸업	31 (15.1)
	400~500만원 미만	37 (18.0)		대학교 재학	20 (9.8)
	500~600만원 미만	39 (19.0)		대학교 졸업	127 (62.0)
	600~700만원 미만	13 (6.3)		대학원 재학 이상	27 (13.2)
	700만원 이상	25 (12.2)			

〈표 5〉 설문 응답자의 공공도서관 이용 행태

분류	응답	빈도(%)
공공도서관 이용 경험	1년 내 이용 경험 있음	110 (53.7)
	1년 내 이용 경험 없으나 공공도서관 이용 경험 있음	64 (31.2)
	공공도서관 이용 경험 없음	31 (15.1)
공공도서관 이용 빈도*	거의 매일	2 (1.8)
	주 2~3회	14 (12.7)
	주 1회	14 (12.7)
	한 달에 1~2회	47 (42.7)
	1년에 몇 번 정도	33 (30.0)
공공도서관 이용 목적**	자료 이용	130 (39.1)
	궁금한 것을 조사	59 (17.8)
	프로그램 참여	18 (5.4)
	컴퓨터 사용	23 (6.9)
	수험, 취업준비	26 (7.8)
	공부, 과제	55 (16.6)
	자원봉사	5 (1.5)
	지인과의 만남, 모임	14 (4.2)
	기타	2 (0.1)

\* 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험이 있는 응답자에 한해 응답

\*\* 공공도서관 이용 경험이 있는 응답자에 한해 응답 (중복응답 가능)

한 경험이 있는 응답자는 전체의 53.7%(110명)로 나타났다. 이어 최근 1년 내에는 이용 경험이

없으나 공공도서관을 이용한 경험이 있는 응답자는 31.2%(64명)의 비율을 나타냈고 공공도

서관 이용 경험이 없는 응답자는 15.1%(31명) 이었다. 공공도서관을 최근 1년 내 이용한 응답자에게 공공도서관 이용 빈도를 조사하니 월 1~2회 방문한다는 응답자가 42.7%(47명)로 가장 많았고 뒤를 이어 1년에 몇 번 이용하는 응답자 비율이 30%(33명), 주 1회와 주 2~3회로 응답한 경우가 각각 12.7%(14명)로 나타났다. 거의 매일 이용한다는 응답자는 2명(1.8%) 이었다. 공공도서관 이용 경험이 있는 응답자를 대상으로 공공도서관 이용 목적에 대해 중복 응답하도록 한 결과, 자료 이용을 목적으로 하는 경우가 39.1%(130명)로 가장 많은 응답을 나타냈다. 그 외에 궁금한 것을 조사한다는 응답이 17.8%(59명), 공부, 과제를 한다는 응답이 16.6%(55명) 등으로 뒤를 이었다.

#### 4.2 가설 검증

4.2.1 개인적 특성과 공공도서관 이용 의도 가설 H1을 검증하기 위해서 성별, 연령대, 최종학력, 가계소득, 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 및 이용 빈도를 독립변수로 설정하고 공공도서관 이용 의도를 종속변수로 하여 일원 분산분석(ANOVA)을 수행했다. 그룹 간 등분산성 검토를 위한 Levene's Test 결과 모두 유의하지 않았으므로 등분산 가정을 만족시키는 것으로 나타났다.

일원분산분석을 수행한 결과는 다음과 같다. 연령대 별로 공공도서관 이용 의도 차이를 분석한 결과,  $F(4,200) = 3.990$ ,  $p < .01$ 로 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. Scheffe 사후분석을 통해 유의하게 다른 집단을 확인한 결과, 20대 ( $M = -.425$ ,  $SD = 1.204$ )와 40대( $M = .331$ ,

$SD = .821$ ) 사이에 95%의 유의수준에서 유의한 차이가 나타났다. 최종학력 집단 별로 일원 분산분석을 수행한 결과,  $F(3,201) = 3.773$ ,  $p < .05$ 로 집단 간에 유의한 차이를 보였다. 대학교 졸업 집단( $M = .146$ ,  $SD = .920$ )과 고등학교 졸업 집단( $M = -.425$ ,  $SD = 1.138$ )은 각각 가장 높은 이용 의도와 가장 낮은 이용 의도를 나타내는 집단이었고, Scheffe 사후분석 결과에서도 이 두 집단 간에  $p < .05$  수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 가계 소득 측면에서는  $F(7,197) = 4.126$ ,  $p < .001$  수준에서 집단 별로 유의한 차이를 보였으나, Scheffe 사후분석에서는 유의한 집단 간 차이를 확인할 수 없었다. 이용 의도의 평균을 볼 때 가계소득이 100만원 미만인 집단의 평균( $M = -1.000$ )으로 가장 낮았고 700만원 이상( $M = .319$ ), 600만원 이상( $M = .279$ ), 500만원 이상( $M = .367$ ) 등 가계소득 500만원 이상의 고소득 집단의 이용 의도 평균이 상대적으로 높은 것을 알 수 있다.

공공도서관 이용 경험 및 빈도 별로 일원분산분석을 수행한 결과,  $F(2,202) = 34.916$ ,  $p < .001$ 로 나타나 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험에 따라 집단 간의 이용 의도에 차이가 있음을 확인할 수 있었다. Scheffe 사후분석을 통해 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험이 있는 응답자( $M = .398$ ,  $SD = .844$ ), 최근 1년 내에는 없지만 이전에는 공공도서관을 이용한 경험이 있는 응답자( $M = -.187$ ,  $SD = .901$ ), 공공도서관 이용 경험이 없는 응답자( $M = -1.027$ ,  $SD = .873$ ) 집단 간에는 모두 유의한 차이가 있음을 확인할 수 있었고, 최근 1년 내 이용 경험이 있는 집단과 이용 경험이 전혀 없는 응답자 사이의 이용 의도 평균 차이가 가장 큰 것을

〈표 6〉 개인적 특성에 따른 공공도서관 이용 의도 차이

구분	응답항목	평균	표준편차	F	Scheffe
성별	남	-.086	1.006	1.551	-
	여	.088	.992		
연령대	20대	-.425	1.204	3.990**	40대>20대
	30대	-.111	.877		
	40대	.331	.821		
	50대	.212	.870		
	60대 이상	.038	1.053		
최종학력	고등학교 졸업	-.425	1.138	3.773*	대학교 졸업>고등학교 졸업
	대학교 재학	-.350	1.142		
	대학교 졸업	.146	.920		
	대학원 이상	.059	.937		
가계소득	100만원 미만	-1.000	1.371	4.126***	-
	100~200만원 미만	-.298	.992		
	200~300만원 미만	.253	.825		
	300~400만원 미만	-.281	1.160		
	400~500만원 미만	-.326	.975		
	500~600만원 미만	.367	.882		
	600~700만원 미만	.279	.932		
	700만원 이상	.319	.673		
최근 1년 내 공공도서관 이용 경험	최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 있음 (a)	.398	.844	34.916***	a>b, a>c, b>c
	최근 1년 외의 공공도서관 이용 경험 있음 (b)	-.187	.901		
	공공도서관 이용 경험 없음 (c)	-1.027	.873		
공공도서관 이용 빈도※	거의 매일	.458	.831	1.252	-
	주 2~3회	.362	1.123		
	주 1회	.716	.892		
	한 달에 1~2회	.476	.730		
	1년에 몇 번 정도	.164	.814		

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

※ 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험이 있는 응답자에 한해 응답

알 수 있었다. 그러나 공공도서관을 1년 이내에 이용한 적이 있는 응답자를 대상으로 방문 빈도 별로 다시 집단을 나누어 이용 의도 차이를 확인한 결과, 유의한 차이를 확인할 수 없었다.

이러한 결과를 종합해 볼 때, 공공도서관 이용 의도는 연령대, 최종학력, 가계소득, 최근

1년 내 공공도서관 이용 경험에 따라 유의한 차이를 나타내는 것을 알 수 있었다. 개인의 사회 경제적 상태로 볼 때 주로 고학력, 고소득, 그리고 연령이 높은 집단에서 공공도서관 이용 의도가 상대적으로 높은 수준에서 형성되어 있었다. 도서관 이용 경험 측면에서는 공공도서관

을 이용해본 적이 없는 응답자가 다른 집단에 비해 상당히 낮은 이용 의도를 나타내, 공공도서관 이용을 해본 경험이 이후의 방문 의도에도 지속적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 반면, 공공도서관을 최근 1년 내에 이용한 집단에 대해 이용 빈도 별로 이용 의도가 달라지는지를 확인 한 결과, 1년에 몇 번 정도 이용한다고 응답한 집단이 다른 집단에 비해 이용 의도 평균이 낮게 나타났을 뿐, 정기적으로 공공도서관을 이용하는 집단들은 비교적 동질적인 이용 의도를 나타내고 있었다. 이러한 결과를 통해 조사가 진행된 이후에도 공공도서관 이용은 과거의 행동의 연장선상에서 이루어지는 것을 추측할 수 있다.

#### 4.2.2 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제와 공공도서관 이용 의도

가설H2~H5를 검증하기 위해 탐색적 요인 분석의 요인 점수로 위계적 회귀분석을 진행하

였다. 위계적 회귀분석의 1단계에서는 기존 계획행동모형의 구성 개념인 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제를 독립변수로 입력하였고, 2단계에서는 본 연구에서 추가한 개념인 도서관 지식을 독립변수로 추가 입력하였다.

분석 결과, 공차가 모두 .10 이상으로 다중공선성 상의 문제는 없는 것으로 나타났다. 모형 1과 모형 2 모두 높은 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 모형 2에서 지식을 추가 입력하자  $R^2$ 이 .252 만큼 증가하여 최종 모형인 모형2의 설명력은 .776로 높게 나타났다. 각 상관계수 값은 모두 양수로, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 도서관 지식 모두 공공도서관 이용 의도에 대해 정(+)의 관계를 가지는 것을 알 수 있었다. 특히, 화장 변수로 추가된 도서관 지식 요인이 공공도서관 이용 의도 예측에 유용한 변수임을 확인하였다. 결과적으로, 본 연구에서 검증하고자 한 가설 H2, H3, H4, H5를 모두 채택하였다.

〈표 7〉 위계적 회귀분석 결과

	모형1			모형 2		
	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t
상수	-9.122E-17	-	.000	-4.395E-17	-	.000
태도	.495	.495	10.163***	.495	.495	14.765***
주관적 규범	.406	.406	8.353***	.406	.406	12.135***
지각된 행동통제	.338	.338	6.940***	.338	.338	10.082***
도서관 지식				.502	.502	14.974***
F	73.743***			172.786***		
$R^2$	.524			.776		
수정된 $R^2$	.517			.771		
$\Delta R^2$	-			.252		

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

### 4.3 논의

공공도서관 이용 의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 개인적 특성과 Ajzen의 계획 행동이론 상의 개념들을 대상으로 분석을 진행한 결과, 본 연구의 연구 가설을 〈표 8〉과 같이 채택하였다.

통계분석을 통해 공공도서관 이용 경험에 따라 공공도서관 이용 의도에 유의한 차이가 발생하는 것을 확인하였는데, 이는 공공도서관 이용 경험이 확장된 계획행동이론 변수들에 영향을

주었기 때문으로 추측해볼 수 있다. 〈표 9〉에서 공공도서관 이용 경험이 각 변수에 영향을 주는지 일원분산분석을 통해 살펴본 결과, 태도와 도서관 지식이 이용 경험에 상대적으로 높은 영향을 받고 있음을 알 수 있었고, 최근 1년 내 공공도서관 이용 경험이 있었던 집단과 최근 1년 외의 공공도서관 이용 경험이 있는 집단이 공공도서관 이용 경험이 없는 집단에 대해 유의한 차이를 나타냈다. 따라서 공공도서관 이용 경험은 태도와 도서관 지식의 변화를 이끌어내어 공공도서관 이용 의도에 영향을 준다고 볼 수 있다.

〈표 8〉 공공도서관 이용 의도에 관한 연구 가설 채택 결과

분류	가설	채택 여부
개인적 특성	개인적 특성은 공공도서관 이용 의도에 영향을 미칠 것이다. (유의한 변수: 연령대, 최종학력, 가계소득, 공공도서관 이용 경험)	부분 채택
Ajzen의 계획행동 이론	공공도서관 이용에 대한 태도는 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.	채택
	공공도서관 이용에 대한 주관적 규범은 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.	채택
	공공도서관 이용에 대한 지각된 행동통제는 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.	채택
	공공도서관 이용에 대한 지식은 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 미칠 것이다.	채택

〈표 9〉 공공도서관 이용 경험에 따른 확장된 계획행동이론 변수의 차이

구분	응답항목	평균	표준편차	F	Scheffe
태도	최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 있음 (a)	.218	.948	11.454***	a>c, b>c
	최근 1년 외의 공공도서관 이용 경험 있음 (b)	-.032	.949		
	공공도서관 이용 경험 없음 (c)	-.706	.975		
주관적 규범	최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 있음 (a)	.198	1.023	4.873**	a>b
	최근 1년 외의 공공도서관 이용 경험 있음 (b)	-.245	.968		
	공공도서관 이용 경험 없음 (c)	-.197	.848		
지각된 행동통제	최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 있음 (a)	.066	.986	.601	-
	최근 1년 외의 공공도서관 이용 경험 있음 (b)	-.048	1.023		
	공공도서관 이용 경험 없음 (c)	-.136	1.014		
도서관 지식	최근 1년 내 공공도서관 이용 경험 있음 (a)	.303	.750	17.682***†	a>c, b>c ‡
	최근 1년 외의 공공도서관 이용 경험 있음 (b)	-.041	.980		
	공공도서관 이용 경험 없음 (c)	-.989	1.179		

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

† Welch's F test ‡ Games-Howell 사후분석

Ajzen의 계획행동이론에서 제시한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제는 모두 공공도서관 이용 의도에 대해서도 유의한 영향을 미침을 확인하였고, 본 연구에서 추가한 도서관 지식 변수도 공공도서관 이용 의도를 설명하는 변수임이 검증되었다. 공공도서관 이용 의도에 태도가 상대적으로 큰 영향을 주고 있다는 점은 개인이 공공도서관 이용을 사회적인 측면에서 고려하기보다는 개인적인 부분으로 받아들이고 있음을 의미한다. 즉, 자신의 준거 집단이 공공도서관 이용에 대해 가지는 의견보다는 자신이 공공도서관 이용에 있어 느끼는 유용성이나 필요성과 같은 도구적 측면의 태도 및 즐거움, 기분 좋음과 같은 감정적 측면의 태도에 의해 공공도서관 이용 의도를 형성한다고 판단할 수 있다. 이는 대다수의 기존 공공도서관 비이용 연구와 조사에서 공공도서관 이용의 필요성이 부족하여 공공도서관을 이용하지 않는다고 응답한 비율이 높은 것과 일맥상통하는 결과라고 볼 수 있다. 본 연구에서도 유용성, 필요성과 같은 도구적 측면으로 태도를 측정하여 이러한 필요성이 부족할 경우 공공도서관을 이용하지 않으며, 그 영향력이 다른 변수들에 비해서 상당히 크다는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 공공도서관 이용자의 범위를 넓히고자 할 때, 공공도서관에 대한 필요성을 개인이 어떻게 형성하며, 도서관이 그 과정에서 어떠한 역할을 할 수 있을지를 고려해야 한다.

공공도서관 이용에 있어 지각된 행동통제는 상대적으로 적은 영향을 끼치고 있음을 확인할 수 있었는데, 이는 기존의 공공도서관 비이용 연구들에서 파악된 바와 달리 시간적 여유가 없거나 도서관 방문에 제약요건이 있을 때 이용

의도에 부정적인 영향이 발생하기는 하지만 그 것이 공공도서관 비이용의 핵심적인 이유가 아님을 의미한다. 만약 공공도서관을 이용하고자 하는 태도가 강하게 형성되어있다면, 아무리 공공도서관에 가는 것에 많은 제약이 있더라도 개인은 공공도서관을 이용하고자 할 가능성이 높기 때문에 공공도서관 이용자의 범위를 늘리기 위해서 공공도서관의 접근성을 개선하는 방식의 효과성을 알려져 있는 만큼 높지 않을 수도 있음을 시사하고 있다.

본 연구에서 계획행동이론의 추가 변수로 활용한 도서관 지식은 기존 변수들에 비해 높은 수준의 영향력을 가지고 있음이 드러났다. 기존 공공도서관 비이용 연구에서는 공공도서관에 대한 지식이 부족한 것이 비이용 요인 중 높은 순위를 차지하는 결과가 없었던 것과 다소 상반된 것으로, 공공도서관에 대한 충분한 지식을 가지고 있다면 공공도서관을 이용하고자 하는 가능성을 상당히 높일 수 있다는 새로운 설명을 제시하고 있다. 특히 개인의 도서관 지식 수준을 높이는 것은 다른 변수들에 비해 교육이나 홍보 등을 통한 통제가 용이한 측면이 있기 때문에, 공공도서관 이용자 범위를 확대하는데 중요한 의미를 가진다.

이러한 연구 결과로부터 도출한 본 연구의 의의는 우선 계획행동이론이 공공도서관 이용 의도에 적용될 수 있다는 가능성을 제시했다는 점이 있다. 도서관과 관련된 연구 중 만화도서관의 이용자 행동 의도를 측정한 사례가 있으나 (김지현 2017), 공공도서관 이용 의도에 대한 계획행동이론의 적용은 본 연구에서 처음 시도되었다. 이는 공공도서관 이용도 인간의 일반적인 행동 의도를 구성하는 요인들로 설명할 수

있다는 의미로, 공공도서관 이용 의도에 영향을 주기 위해 변화시켜야 할 요인들을 밝혔다는 의미를 가진다. 본 연구의 또 다른 의의는 공공도서관 이용 의도에 큰 영향을 주는 요인인 도서관 지식을 발견했다는 점이다. 도서관 지식은 여타 변수들에 비해 이용 의도에 큰 영향을 주는 요인으로, 계획행동이론의 기준 요인들에 도서관 지식 요인을 추가하자 큰 폭의 설명력 증가가 나타나 도서관에 대한 지식이 이용 의도 형성을 통한 공공도서관 이용자 범위 확장을 위해 핵심적으로 고려해야 할 요인임을 밝혔다.

추가로, 기존의 공공도서관 이용에 대한 연구들에서 나타난 바와 같이 개인의 특성 및 공공도서관 이용 경험이 공공도서관 이용 의도에 영향을 주고 있음을 확인할 수 있었다. 40대 이상, 대학교 졸업 학력, 가계소득 500만원 이상에 속하는 집단이 공공도서관 이용 의도가 높게 나타났으며, 전반적으로 고학력, 고소득, 그리고 연령이 높은 집단의 이용 의도가 높은 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 대체로 국내는 물론 해외에서도 일반적으로 알려진 특성이며, 도서관을 즐겨 방문하는 인구의 특성으로 이해되어 왔다. 하지만, 역으로 생각하면 이는 현재 공공도서관이 제공하는 자료나 서비스가 이러한 특성을 가진 시민에게 맞추어져 있음을 시사하는 결과로 볼 수도 있다. 공공도서관 서비스가 모든 사회 구성원에게 제공되어야 한다는 공공성을 기반으로 한다고 할 때, 이러한 현상은 현재 공공도서관이 특정 인구 집단에 대해서만 특화되어 있으며, 따라서 공공도서관의 공공성이 훼손되었을 가능성은 없는지 제고할 필요성을 나타내는 결과일 수도 있다.

본 연구 결과를 바탕으로, 공공도서관 이용 의도를 높은 수준으로 형성하기 위해서는 개인의 태도를 긍정적으로 변화시키고 도서관 지식을 접할 수 있는 계기를 넓혀야 한다는 결론을 내릴 수 있다. 우선, 태도와 관련해서는 기존 연구에서도 비이용 요인으로 많이 제시된 필요성 부족에 대한 고찰이 필요할 것으로 보인다. 특히, 각종 공공도서관 사명에서 제시되는 정보 및 지식의 제공이라는 역할을 공공도서관에서 얼마나 달성하고 있는지 고려해보아야 한다. 개인은 일상을 영위하는 과정에서 지속적으로 정보 요구(information need)를 가지게 되는데, 이지영, 김기영, 박영숙(2016)의 연구에서 드러난 것과 같이 개인의 일상적인 정보 요구 충족에 있어서 도서관에 대한 선호도는 교육 분야에서 약간 높게 나타났을 뿐 전반적으로 상당히 낮은 수준이다. 건강, 법률과 같이 전문적인 정보가 필요한 분야는 물론, 취미나 시사와 같이 대중적인 정보가 필요한 분야에서조차 시민들은 도서관을 필요한 정보를 찾을 수 있는 정보원으로 인식하지 못하고 있다고 볼 수 있다. 또한 권나현(2015)의 연구에 의하면, 공공도서관 서비스 혜택에 대한 인식이 독서, 교육, 여가중 자기계발에 대해 높게 나타나 공공도서관이 여가를 제공하는 기관이라는 인식이 일반적임을 알 수 있었다. 공공도서관의 중요한 역할 중 하나로 제시된 '지식의 관문'으로서의 역할이 제대로 이루어지지 못하고 있는 현재, 공공도서관에서 시민들의 정보 요구에 대한 해결을 도울 수 있는 서비스를 개발한다면 필요성이나 유용성과 같은 태도가 긍정적으로 형성될 것이고, 나아가 더 넓은 범위의 시민이 공공도서관 이용 의도를 가지게 될 것을 기대해 볼 수 있다.

## 5. 결 론

본 연구는 그간 공공도서관 이용과 비이용에 영향을 주는 요인에 대한 연구가 개인의 인식 보다는 개인적 특성이나 도서관, 지역 특성을 기반으로 연구되거나 탐색적인 연구가 주로 진행되었다는 점을 보완하기 위해 수행되었다. 이를 위해 본 연구에서는 심리학 이론인 Ajzen의 계획행동이론을 바탕으로 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제와 더불어 기존 공공도서관 이용 영향 요인에 관한 연구에서 탐색된 요인 중 도서관 지식을 독립변수로 하여 성인의 공공도서관 이용 의도에 위의 네 요인이 영향을 미치는지 검증하였다. 그 결과 모든 독립변수가 공공도서관 이용 의도에 정의 영향을 주는 것으로 밝혀졌다.

본 연구는 개인의 인식 측면에서 어떠한 요인이 공공도서관 이용 의도에 영향을 주는지 밝혔다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 통제가 어려운 성별이나 학력, 소득 등의 개인적, 사적 특성이 아니라, 환경의 영향으로 충분히 변화할 가능성이 있는 개인의 인식이 공공도서관 이용 의도에 영향을 준다는 사실은 공공도서관 이용자 저변 확대를 위한 전략의 기초가 될 것이다. Fishbein and Ajzen(1975)은 태도, 주관적 규범은 그와 관련된 개인의 신념(belief)로 구성되는데, 개인이 새로운 정보에 노출될 때 이 신념의 변화가 일어나고 연쇄적으로 태도와 주관

적 규범, 행동에 대한 의도가 변화해 결국 행동의 변화를 낳는다고 주장하며, 이러한 변화를 위한 전략으로 적극적인 참여나 설득적 커뮤니케이션을 제시하였다.

본 연구는 온라인 패널조사 형식의 설문조사를 통하여 진행되었으므로, 예상치 못한 표본의 편향이 있을 수 있다는 한계가 있다. 향후 이러한 표본의 한계를 극복하고, 지역 등의 다양한 환경요소를 포괄한 표본을 통해 좀 더 일반화된 결과를 도출할 수 있을 것이다. 또한 본 연구에서 독립변수의 하나로 고려한 이용자 개인 특성을 매개/통제변수로 설정하거나, 독립변수에 영향을 미치는 원인적 요소로 설정하여 본 연구모형의 심도를 강화하는 연구를 통해 공공도서관이 제공하는 서비스에 대한 고객화 방향을 제안할 수 있을 것이다. 이러한 후속 연구의 연장선상에서, 행동의도에 영향을 주는 태도 및 도서관 지식과 같은 요인의 통제를 위해, 이를 종속변수로 한 조사 분석을 통해 태도 및 도서관 지식을 어떠한 요인을 통해 변화시킬 수 있는지도 계속 연구되어야 할 것이다. 마지막으로 이러한 태도와 도서관 지식에 영향을 주는 요인들로 참여 및 소통을 통해 행동의도 변화를 위한 전략을 적용했을 때 공공도서관에 대한 신념, 태도, 주관적 규범, 행동 의도 등이 어떻게 변화하는지를 검토하는 실험적 연구도 후속연구로 진행할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 권나현. 2015. 공공도서관 서비스 성과 평가. 『한국문헌정보학회지』, 49(2): 169-194.
- [2] 권나현, 송경진. 2014. 한국 성인의 공공도서관 이용에 영향을 미치는 주요 요인 분석. 『한국비블리아학회지』, 25(4): 291-312.
- [3] 김명소, 김금미, 한영석. 2004. 남성의 양성평등행동에 대한 합리적 행위이론 및 계획된 행동이론의 적용. 『한국심리학회지 여성』, 9(1): 1-21.
- [4] 김지현. 2017. 확장된 계획행동이론을 활용한 만화 도서관 이용자의 행동의도 연구. 『정보관리학회지』, 34(1): 291-316.
- [5] 김하야나, 김기영. 2014. 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 31(3): 201-226.
- [6] 김혜선, 곽한병. 2015. 계획된 행동이론을 적용한 민간경비원의 건강행동연구. 『한국경호경비학회지』, 43: 99-120.
- [7] 문화체육관광부. 2015. 『2015년 국민 독서실태 조사』. 서울: 문화체육관광부.
- [8] 박옥화. 2007. 공공도서관 고령 이용자에 대한 연구: 대전지역 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 375-396.
- [9] 박진경. 2011. 여가행동을 예측하는 모형 탐색: 합리적 행동이론과 계획된 행동이론을 적용하여. 『관광연구』, 26(4): 237-255.
- [10] 박혜리. 2017. 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 요인 분석. 『한국정보관리학회 학술대회논문집』, 2017년 8월 22일, 서울: 연세대학교: 59-64.
- [11] 손현정 외. 2014. 태블릿 PC 사용에 영향을 미치는 요인 고찰: 계획된 행동이론과 기술수용모델을 중심으로. 『언론과학연구』, 14(4): 106-145.
- [12] 오선경, 이지연. 2011. 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 141-162.
- [13] 윤설민. 2011. 확장된 계획행동이론(ETPB)을 적용한 모험적 여가활동에 대한 행동 분석. 『호텔경영학연구』, 20(6): 189-208.
- [14] 윤설민, 신창열, 이충기. 2014. 확장된 계획행동이론을 통한 관광행동 영향요인 분석. 『관광학연구』, 38(5): 253-276.
- [15] 윤희윤, 오선경, 이재민. 2016. 대구 시민의 공공도서관 인식 조사연구. 『한국도서관·정보학회지』, 47(2): 99-124.
- [16] 이지영, 김기영, 박영숙. 2016. 시민 정보요구 범주화. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 245-269.
- [17] 이후석, 오민재. 2016. 확장된 계획행동이론을 적용한 부산국제영화제 방문객의 행동의도 분석. 『관광연구저널』, 30(8): 91-104.

- [18] 장덕현, 강은영. 2012. 부산시민들의 공공도서관에 대한 인식과 요구에 관한 조사연구. 『인문학논총』, 30: 201-223.
- [19] 최희곤. 2009. 공공도서관의 이용자 수에 영향을 미치는 요인 분석. 『정보관리학회지』, 26(4): 129-145.
- [20] 한국도서관협회, 한국도서관기준특별위원회. 2013. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.
- [21] Ajzen, I. 1991. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2): 179-211.
- [22] Ajzen, I. 2006. *Constructing a TpB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*. [online] [cited 2017. 11. 7.]  
<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.601.956&rep=rep1&type=pdf>>
- [23] Ajzen, I. and Madden, T. J. 1986. "Prediction of Goal-directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control." *Journal of Experimental Social Psychology*, 22(5): 453-474.
- [24] Brucks, M. 1985. "The Effects of Product Class Knowledge on Information Search Behavior." *Journal of Consumer Research*, 12(1): 1-16.
- [25] Fishbein, M. and Ajzen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior*. Reading, Mass: Addison-Wesley Pub. Co.
- [26] Gill, P. 2001. *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Munchen: Saur.
- [27] Han, H. and Hyun, S. S. 2017. "Drivers of Customer Decision to Visit an Environmentally Responsible Museum: Merging the Theory of Planned Behavior and Norm Activation Theory." *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 34(9): 1155-1168.
- [28] Horrigan, J. B. 2016. *Libraries 2016*. [online] [cited 2017. 12. 16.]  
<<http://www.pewinternet.org/2016/09/09/libraries-2016/>>
- [29] IFLA and UNESCO. 1994. *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994*. [online] [cited 2017. 12. 21.] <<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>>
- [30] Kaiser, F. G. 2006. "A Moral Extension of the Theory of Planned Behavior: Norms and Anticipated Feelings of Regret in Conservationism." *Personality and Individual Differences*, 41(1): 71-81.
- [31] Mohd Suki, N. 2016. "Willingness of Patrons to Use Library Public Computing Facilities: Insights from Malaysia." *The Electronic Library*, 34(5): 823-845.
- [32] Morrill, J. H. and Morrill Solutions Research. 2007. *The Wisconsin Library User (and Non-User) II: Outcomes of a Second Statewide Survey (2003 - 2007 comparisons)*. Madison, Wisconsin: Wisconsin Public Library Consortium.

- [33] Norman, P., Conner, M. and Bell, R. 2000. "The Theory of Planned Behaviour and Exercise: Evidence for the Moderating Role of Past Behaviour." *British Journal of Health Psychology*, 5(3): 249-261.
- [34] Schifter, D. E. and Ajzen, I. 1985. "Intention, Perceived Control, and Weight Loss: An Application of the Theory of Planned Behavior." *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(3): 843-851.
- [35] Sin, S. C. J. and Kim, K. S. 2008. "Use and Non-use of Public Libraries in the Information Age: A Logistic Regression Analysis of Household Characteristics and Library Services Variables." *Library & Information Science Research*, 30(3): 207-215.
- [36] Tavallaee, R., Shokouhyar, S. and Samadi, F. 2017. "The Combined Theory of Planned Behaviour and Technology Acceptance Model of Mobile Learning at Tehran Universities." *International Journal of Mobile Learning and Organisation*, 11(2): 176-206.
- [37] TNS Opinion and Social. 2013. *Cultural Access and Participation*. [online] [cited 2017. 12. 16.] <[http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs\\_399\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_399_en.pdf)>
- [38] 長谷川, 幸. 2015. 公共図書館の利用・非利用に關わる要因の分析と考察. Ph.D. diss., 社會情報學專攻, 中央大學.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwon, Nahyun. 2015. "A National Study of Perceived Outcomes of Public Library Services." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 49(2): 169-194.
- [2] Kwon, Nahyun and Song, Kyeong-Jin. 2014. "A National Study Explaining the Public Library Use among Korean Adults." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(4): 291-312.
- [3] Kim, Myoung So, Kim, Keum Mi and Han, Young Seok. 2004. "Applications of Theory of Reasoned Action and Theory of Planned Behavior in Explaining Gender Equality Action of Korean Male Adults." *The Korean Journal of Woman Psychology*, 9(1): 1-21.
- [4] Kim, Ji-Hyun. 2017. "A Study on Comics Library User's Behavioral Intention Based on the Extended Theory of Planned Behavior." *Journal of the Korean Society of Information Management*, 34(1): 291-316.
- [5] Kim, Hayana and Kim, Giyeong. 2014. "A Study on Factors to the Non-Use of Public Libraries in Users, Former Users and Non-Users." *Journal of the Korean Society of Information*

- Management*, 31(3): 201-226.
- [6] Kim, Hae-Sun and Gwak, Han-Byeong. 2015. "Study on Health Behavior of Private Security Guards Applying Planned Behavioral Theory." *Korean Security Science Review*, 43: 99-120.
  - [7] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2015. 2015 *National Research on Reading Status*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
  - [8] 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.
  - [9] Park, Jin-Kyung. 2011. "Model to Describe Leisure Participation - Application of The Model of Theory of Planned Behavior and The Model of Theory Reasoned Action." *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 26(4): 237-255.
  - [10] Park, Hye-Ree. 2017. "An Analysis of Factors Influencing Use of Knowledge and Information Services for Vulnerable Classes in Public Libraries." In *Proceedings of the 24<sup>th</sup> Korean Society of Information Management Conference*, August 22, 2017, Seoul: Yonsei University: 59-64.
  - [11] Son, Hyun Jung et al. 2014. "Examination of Influential Factors of Tablet PC Use: Application of Theory of Planned Behavior and Technology Acceptance Model." *Journal of Communication Science*, 14(4): 106-145.
  - [12] Oh, Seon-Kyung and Lee, Jee-Yeon. 2011. "A Study on the Non-use Factors of the Visually Disabled in Public Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 45(3): 141-162.
  - [13] Yoon, Seol Min. 2011. "Analysis on Behavior about Adventurous Leisure Activity by Using Extended Theory of Planned Behavior (ETPB)." *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 20(6): 189-208.
  - [14] Yoon, Seol Min, Shin, Chang Youl and Lee, Choong Ki. 2014. "An Analysis on the Factors Affecting the Tourism Behavior by Adopting the Extended Theory of Planned Behavior." *Journal of Tourism Sciences*, 38(5): 253-276.
  - [15] Yoon, Hee-Yoon, Oh, Seonkyung and Lee, Jaemin. 2016. "A Survey of Citizens' Perceptions on Public Libraries in Daegu Metropolitan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 47(2): 99-124.
  - [16] Lee, Jiyoung, Kim, Giyeong and Park, Young-Sook. 2016. "A Study on the Categorization of Citizens' Information Needs." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 50(2): 245-269.
  - [17] Lee, Hoo Suk and Oh, Min Jae. 2016. "Examining BIFF Visitors' Behavioral Intention Using

- an Extended Theory of Planned Behavior," *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 30(8): 91-104.
- [18] Chang, Durk-Hyun and Kang, Eun-Yeong. 2012. "Citizen Perceptions and Demands on Public Libraries in Busan." *The Journal of Humanities*, 30: 201-223.
- [19] Choi, Hee-Kon. 2009. "An Analysis of Impact Factors on the Number of Users of Public Libraries." *Journal of the Korean Society of Information Management*, 26(4): 129-145.
- [20] Korean Library Association and Korean Library Standard Committee. 2013. *Korean Library Standard*. Seoul: Korean Library Association.

