
정보격차 해소를 위한 공공도서관 디지털자료실의 지역간 차이분석에 관한 연구

김근형* · 김봉석** · 이동철***

Study on Analyzing differences between Rural and Urban regions in operating Digital
Multi-media Center at Public Libraries for Dissolving Digital Divide

Kim Keun Hyung* · Kim Bong Soeg** · Lee Dong Cheol***

요 약

정보통신의 발달로 인해 다양한 형태의 디지털화된 정보자료가 쏟아져 나오고 있다. 그러나, 정보가 다양화되고 발달할수록 정보소외계층이 생겨나게 되고 이로 인한 정보격차는 또 다른 불평등사회의 한 요소가 될 수 있다. 이러한 상황에서 지역주민의 대표적인 문화기관이라 할 수 있는 공공도서관은 정보부자와 정보빈자 간의 격차를 해소해 줄 수 있는 적합한 역할을 하여야 한다.

본 논문에서는 공공도서관의 디지털자료실 이용자 만족도를 조사하고 만족도에 영향을 미치는 요인들이 농촌과 도시지역간에 어떤 차이가 있는지 파악하여 지역간 정보격차 해소를 위한 공공도서관 디지털 자료실의 운영전략을 제시하는데 그 목적이 있다.

ABSTRACT

Many various digital contents came out to our world owing to the advance of information and communication technologies. More rapidly the technologies of information and communication develop, more classes disadvantaged might appear so that it might incur society with distinction in getting information which is called digital divide. In this time, public library has to play important roles in dissolving the digital divide of our society.

In this paper, we will not investigate only how much users of digital multimedia centers in the public library satisfy, but also what factors affect the satisfaction of the users significantly. Specially, we will analyze difference of the influence factors between urban and rural region so that we will propose strategy for operating the digital multimedia centers in the public library efficiently and effectively in order to dissolve the digital divide.

키워드

정보격차, 디지털자료실, 공공도서관, 도시지역, 농촌지역, 직원, 시설, 운영, 콘텐츠, 이용자교육, 이용자 만족도

* 제주대학교 경영정보학과 교수
** 제주시 우당도서관
*** 교신저자 : 제주대학교 경영정보학과 교수

I. 서론

정보화시대를 맞이하여 급격한 정보통신기술의 발달과 인터넷의 등장으로 기존에 책으로 대변되던 지식 정보가 각종 전자출판물, 온라인 저작물 등 다양한 형태의 매체로 저장·보급되는 추세가 가속화되고 있으며 이에 따라 국민들의 정보요구 또한 점차 다양화되어 가고 있다. 이른바 정보사회가 도래한 것이다. 정보사회라는 말은 최근 몇 년 동안 우리사회의 핵심적인 화두였으며 누구나 원하기만 하면 어떤 정보든지 쉽게 구할 수 있을 것이라는 꿈에 젖어 있었다.

그러나 정보사회가 전개되는 현실의 모습을 들여다 보면 우리가 꿈꿔왔던 모습과는 거리가 멀다. 정보사회는 그 어떤 시대보다도 정보의 중요성이 강조되고 있어서 오히려 정보를 가진 사람과 그렇지 못한 사람간의 격차가 심각한 사회문제로 야기되고 있는 실정이다[1]. 정보의 바다에 뛰어들기 위해서는 고가의 컴퓨터 장비, 통신비, 정보기술지식 등을 필요로 하기 때문에 일정수준의 경제력과 교육수준은 정보의 바다에 뛰어들기 위한 필요조건이 된다. 이러한 관점에서 농촌지역은 도시지역에 비하여 정보화의 소외계층이 될 가능성이 높다.

농촌과 도시지역간의 정보격차 해소를 위하여 농촌 지역에 지역접근센터를 구축하고 저소득주민의 정보 이용환경을 개선하는 방안을 고려할 수 있다. 지역접근센터를 구축하기 위하여 정보화마을사업이 비교적 성공적으로 추진되어 왔으나[3] 이에 더하여 지역 공공도서관의 디지털자료실을 보다 전향적으로 운영한다면 지역간 정보격차는 더욱 완화될 수 있을 것이다.

공공도서관의 디지털자료실 운영방안에 관한 많은 연구들[2,4,5]이 있었지만 지역간 정보격차를 해소하기 위한 목적에서 이루어진 실증연구는 미미하다.

본 논문에서는 도시와 농촌지역 공공도서관의 디지털자료실 이용자 만족도를 조사하고 만족도에 영향을 미치는 요인들이 농촌과 도시지역간에 어떤 차이가 있는지 파악하여 지역간 정보격차 해소를 위한 공공도서관 디지털자료실의 운영전략을 제시하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

2.1. 정보격차

정보격차(Digital Divide)란 새로운 정보기술에 접근

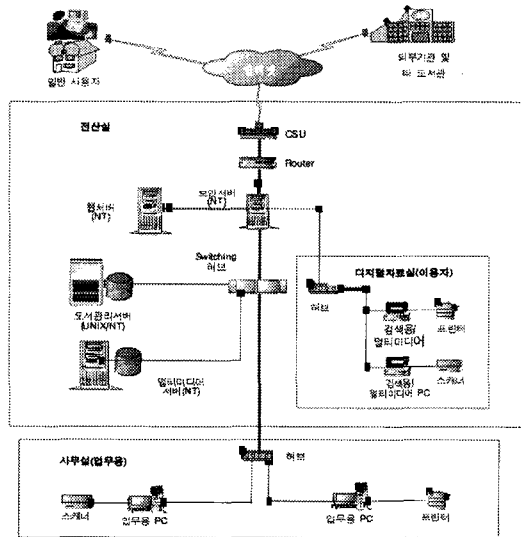
할 수 있는 능력을 보유한 자와 그렇지 못한 자 사이에 경제적·사회적 격차가 심화되는 현상을 말한다[6]. 일반적인 정보격차 발생요인으로 다음 세 가지를 들 수 있다[7]. 첫째는 사회경제적 개인별 차이이다. 정보격차는 새로운 정보기술의 채택단계에서 소유와 비소유의 여부에서 나타날 수 있으며 이는 개인의 여건 즉 수입이 정보와 직결된다. 또한, 정보격차는 정보기술의 개인별 이용 동기여부와 개인별 교육수준에 따라 달라질 수 있다. 즉, 교육수준이 낮을수록 정보추구의 동기가 낮다는 상관관계가 나타난다. 둘째, 정보기술의 선택과 이용을 이용자의 의도에 따라 능동적으로 실천할 수 있는 포괄적인 심리적 동기와 기초적인 커뮤니케이션 능력과 컴퓨터를 실제로 사용하기 위한 기본적인 지적능력으로서의 컴퓨터 해독력의 차이에 따라 정보격차가 발생할 수 있다. 셋째, 정보상품의 집중화 문제인데 일반적으로 정보기술의 구축은 기존의 경제체제를 바탕으로 가장 소비수요가 높은 지역에서 우선적으로 진행되기 때문에 농촌보다는 도시에, 없는 자보다는 있는 자를 추구하는 실리적 편향성을 보이고 있다. 이러한 경우 농촌의 정보화와 정보격차 해소는 국가 주도의 공공정책을 통하여 진행하는 것이 성공가능성을 높이는 방안이 될 수 있다. 결국, 공공도서관의 디지털자료실을 보다 효과적이고 효율적으로 운영하는 것은 농촌과 도시지역의 정보격차 해소에 일정부분 기여할 수 있는 것이다.

2.2. 공공도서관의 디지털자료실

도서관은 정보사회의 중요한 기본 인프라중의 하나로서 도서관의 기본 콘텐츠인 도서의 확충과 함께 다양한 디지털자료와 이용시설을 갖추고 정보서비스를 제공하고 있다. 이와 같은 도서관의 사회적 역할은 정보접근의 권리와 이용의 권리를 보장해 줄 수 있다는 의미를 가지고 있는 것으로써 정보격차 해소를 위한 도서관의 사회적 책임이 막중하다고 할 수 있다. 공공도서관 디지털자료실 설치의 공공도서관내에 일반국민들이 자유롭게 다양한 형태의 디지털자료를 이용할 수 있는 공간을 조성하여 지역간, 계층간 정보격차를 완화하고, 목록, 목차 및 원문에 대한 DB구축 등을 통해 콘텐츠를 확충함으로써 국민들이 원하는 정보를 인터넷을 통해 언제 어디서나 접근할 수 있는 안방자료실을 구현하는 것을 목표로 하고 있다[2]. 즉, 공공도서관 디지털자료실은 지역주민들의 정보격차 해소와 디지털콘텐츠 이용의 장을

마련해 주고 나아가 다양한 디지털콘텐츠를 구축하여 국민 누구에게나 언제 어디서나 원하는 형태의 정보 및 자료를 제공해 줄 수 있는 디지털도서관으로 나아가기 위한 기초 기반시설이라고 할 수 있다.

<그림1>은 공공도서관의 디지털자료실 시스템구성을 나타내고 있다. 디지털자료실은 도서관에 각종 서버와 허브, 라우터 등의 장비를 구축하고 다양한 디지털 콘텐츠를 탑재하여 관내 이용자에게 서비스를 제공함은 물론 인터넷을 통해 가점과 사무실 등 언제 어디서나 이용자들은 양질의 정보서비스를 제공받을 수 있으며, 해당 도서관의 자료뿐 아니라 외부기관 및 타 도서관의 자료도 관내의 어디서나 언제나 정보를 제공받을 수 있다.



(출처: 한국문화정보센터 2003.12)

그림 1. 디지털자료실 시스템구성도
Fig.1. System Configuration for Digital Center

2.3. 디지털자료실의 이용자 만족도 영향요인

이용자 만족도 측정에 대해서는 학자에 따라 정의도 다르고 측정방법도 다양하게 제시되고 있다. 영리목적의 기업을 대상으로 서비스품질을 측정하기 위한 도구로 개발된 SERVQUAL 모형[8]은 이 모형을 적용한 국내 다양한 연구에서 상당수가 요인분석 결과 교차적재되는 현상이 나타났다. <표1>은 SERVQUAL 5개 차원을 나타내고 있다.

표 1. SERVQUAL 5개 차원
Table.1 5 dimensions for SERVQUAL

SERVQUAL 5개차원	정의
유형성 (Tangibles)	물리적 시설, 장비, 직원, 고객과의 의사소통을 위한 물적자원 등
신뢰성 (Reliability)	약속한 서비스를 정확하게 믿을만하게 수행할 수 있는 능력
반응성 (Responsiveness)	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 자세
확신성 (Assurance)	지식과 예절을 기초로 고객에게 신뢰를 줄 수 있는 능력과 자질
공감성(Empathy)	회사가 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심

이에 따라 이유재(2001)은 서비스품질을 측정하고자 할 때 각 서비스업종의 특성을 반영하여 측정도구를 수정할 필요가 있다고 하였다[9]. 따라서, 도서관의 서비스 품질을 측정하는데 있어서 SERVQUAL 모형을 적용하게 되면 도서관만의 특정한 서비스품질을 구성하는 요인들을 간과할 소지가 발생할 수 있다. 이러한 맥락에서 본 논문에서는 도서관의 3대요소로 인정되고 있는 직원, 시설, 자료 측면에서 SERVQUAL 모형을 참고하고 공공도서관 디지털자료실의 특성 및 서비스내용을 고려하여 만족도 평가척도를 개발하였다. 추가적으로 디지털자료실은 기존의 일반자료실과는 서비스내용 및 운영제도에 있어서 차별화되는 부분이 많으며[2], 디지털자료실을 운영해 가면서 개선해야 할 부분이 있으므로 운영제도 요인도 만족도 영향요인으로 추가하였다. 또한, 정보화 소외계층에 대한 정보화 교육을 통하여 정보격차를 해소시키는 것은 공공도서관의 중요한 역할일 수 있다는 주장에 따라[1] 이용자교육 요인도 만족도 영향요인에 추가하였다. <표2>은 본 논문에서 설정한 공공도서관 디지털자료실 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인들을 나타내고 있다.

표 2. 이용자 만족도 측정항목

Table.3 Items for measuring User Satisfaction Degree

요인	항목	자료원	서브필
직원	1.전산장비 운영에 대한 직원의 전문성	[2],[10]	신뢰성
	2.소프트웨어 운영에 대한 전문성	[2],[10]	신뢰성
	3.친절성	[2],[10]	공감성
	4.신속한 문제해결 노력	[2],[10]	반응성
시설	1.컴퓨터 및 프린터의 충분성	연구자	유형성
	2.컴퓨터 및 이용장비의 성능	연구자	유형성
	3.통신속도	[2],[10]	신뢰성
	4.코너별 구성	[2],[10]	유형성
	5.전산장비 사용의 용이성	연구자	공감성
운영	1.이용예약제도	[2]	신뢰성
	2.1회 이용시간	[11]	신뢰성
	3.예약취소 후의 이용제한	[2]	신뢰성
	4.개방시간	[11]	신뢰성
	5.온라인게임, 채팅 등의 사용제한	[2]	신뢰성
콘텐츠	1.전문학술용 자료	[2],[10]	유형성 신뢰성
	2.학습용 자료		
	3.영상자료		
	4.교양자료		
	5.원하는 자료		
교육	1.이용방법에 대한 자료	연구자	반응성 공감성
	2.이용방법에 대한 직원의 충분한 설명		
	3.정보화교육		

III. 연구모형 및 가설

3.1. 연구모형의 개발

본 논문의 연구모형을 <그림2>와 같이 설정하였다. 연구모형은 크게 두 부분으로 나누어진다. 첫째는 도서관 3대 요소인 직원, 시설, 자료요인과 함께 디지털자료실의 특성을 고려한 운영제도와 이용자교육 요인이 공공도서관 디지털자료실의 이용자만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하는 것이다. 둘째, 이러한 이용자 만족도와 만족도에 영향을 미치는 영향요인들이 도시지역과 농촌지역간에 어떠한 차이가 있는지를 파악하여 도시와 농촌지역간 정보격차 해소방안을 제시하고자 한다.

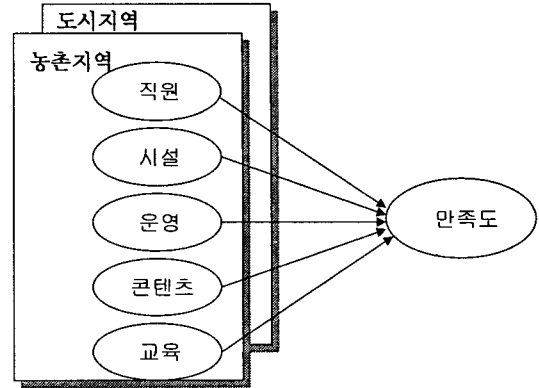


그림 2. 연구모형
Fig. 2 Research model

3.2. 가설 설정

본 논문에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 11개의 연구가설을 설정하였다.

[연구과제1]: 직원, 시설, 운영, 콘텐츠, 교육요인은 디지털자료실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 직원요인은 디지털자료실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 시설요인은 디지털자료실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 운영요인은 디지털자료실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 콘텐츠요인은 디지털자료실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-5: 교육요인은 디지털자료실 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[연구과제2]: 직원, 시설, 운영, 콘텐츠, 교육요인과 디지털자료실 만족도는 도시지역과 농촌지역 별로 유의한 차이가 있을 것이다.

H2-1: 직원요인의 만족도는 도시지역과 농촌지역 별로 유의한 차이가 있을 것이다.

H2-2: 시설요인의 만족도는 도시지역과 농촌지역 별로 유의한 차이가 있을 것이다.

H2-3: 운영요인의 만족도는 도시지역과 농촌지역 별로 유의한 차이가 있을 것이다.

H2-4: 콘텐츠요인의 만족도는 도시지역과 농촌지역

별로 유의한 차이가 있을 것이다.

H2-5: 교육요인의 만족도는 도시지역과 농촌지역 별로 유의한 차이가 있을 것이다.

H2-6: 전체적인 디지털자료실 만족도는 도시지역과 농촌지역 별로 유의한 차이가 있을 것이다.

IV. 가설검증 및 결과해석

4.1. 조사대상 및 표본조사 방법

본 연구를 위한 자료 수집은 제주도내 공공도서관 디지털자료실 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 연구모형에 나타난 독립변수와 종속변수를 측정하는 항목들로 구성되었고 리커트 5점척도를 이용하였다. 설문지 교육을 충분히 숙지한 조사가원이 디지털자료실이 설치된 6개 공공도서관을 직접 방문하여 디지털자료실 이용자들을 대상으로 직접 설문지를 배포, 회수하는 방식을 취하였다. 총 380부를 배포하였으나 306부를 회수하였고 이중 응답이 불성실하거나 편향성을 보인 23부의 설문을 제거한 후 283부를 실증분석에 활용하였다.

분석에 사용된 설문 응답자의 특성을 살펴보면, 남녀 비율이 각각 48.1%, 51.9%이고, 연령별로는 10대~30대가 92.5%로 대다수를 이루었다. 지역별로는 도시지역이 70.1%, 농촌지역(읍면지역)이 29.1%로 나타났다.

4.2. 타당성 및 신뢰성 검증

공공도서관 디지털자료실 이용자만족도의 영향요인을 파악하기 위하여 질문했던 22개 설문 항목에 대한 개념타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 개념타당도(construct validity)란, 측정하고자 하는 개념이나 속성이 실제 도구에 의해 적절히 측정되었는지를 의미하며 주로 요인분석을 통해 확인할 수 있다[12]. 본 연구에서는 주요인분석 중 직교회전법에 의한 요인분석을 수행하였다. 요인분석에서는 보통 요인 적재량이 0.3이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5가 넘으면 매우 중요한 변수로 본다[12]. <표 3>에서 보여주는 바와 같이, 아이겐값(eigen values) 1.0 이상을 기준으로 요인을 추출한 결과 5개의 요인이 추출되었다. 22개의 설문항목 중 시설에 대한 항목(시설1)과 운영에 대한 1개의 항목(운영2), 교육에 대한 2개의 항목(교육1, 교육2)이 교차

적재되어 변수의 타당성 확보를 위하여 분석에서 제외시켰다. 그러나, 교육에 대한 1개의 항목(교육3 항목)은 정보화교육에 대한 질문으로써 콘텐츠요인에 속하는 것으로 나타났다. 이는 이용자들이 정보화교육을 무형적이고 공감적인 또 다른 콘텐츠로 인식하고 있기 때문으로 사료된다. 운영에 대한 4개의 항목들(운영1, 운영3, 운영4, 운영5)은 요인4와 요인5로 분리되고 있으며, 본문에서는 요인4를 예약운영, 요인5를 제한운영으로 명명하여 분석하고자 한다.

표 3. 독립변수의 요인분석 결과
Table 3. Factor analysis result for independent variables

변수	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
직원1			.806		
직원2			.777		
직원3			.796		
직원4			.797		
시설1(제외)		.409		.506	
시설2		.835			
시설3		.800			
시설4		.764			
시설5		.740			
운영1					.830
운영2(제외)				.594	.338
운영3					.819
운영4				.684	
운영5				.605	
콘텐츠1	.774				
콘텐츠2	.800				
콘텐츠3	.802				
콘텐츠4	.818				
콘텐츠5	.724				
교육1(제외)	.544			.305	
교육2(제외)	.350		.509	.334	
교육3(콘텐츠6)	.563				

본 연구는 같은 요인에 속하는 측정항목의 신뢰성을 평가하기 위하여 크론바하 알파(Chronbach Alpha)계수를 이용하여 평가하였다. 일반적으로 알파값이 0.6이상이면 측정항목이 신뢰성이 있다고 보며, 전체 변수를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있는 것으로 알려져 있다. <표 4>는 요인분석 결과 도출된 각 변수들, 즉 직원, 시설, 예약운영, 제한운영, 콘텐츠의 만족도를 측정하는 측정항목들의 신뢰성 분석 결과를 나타내고 있다. 제한

운영 변수의 알파값이 저조하여 분석대상에서 제외하였다.

표 4. 변수 측정 항목들의 신뢰성 분석 결과
Table 4. Reliability analysis result for measurement items of variables

연구변수	항목 수	크론바하알파
직원	4	.844
시설	4	.849
예약운영	2	.802
제한운영(제외)	2	.387
콘텐츠	6	.850

4.3. 가설 검증 및 토의

공공도서관의 디지털자료실 이용자 만족도에 영향을 미치는 독립변수들인 직원, 시설, 운영(예약운영), 콘텐츠 등을 회귀식에 동시 투입하여 다중 회귀분석을 한 결과는 <표 5>에 나타난 바와 같다.

표 5. 회귀분석 결과
Table 5. Regression analysis result

독립변수	B	표준 오차	Beta	t	Sig.t	R2	F
직원	.096	.048	.105	1.99	.048	.31	31.4
시설	.216	.043	.277	5.00	.000		
운영	.183	.045	.225	4.02	.000		
콘텐츠	.197	.053	.196	3.713	.000		

회귀식은 31.4%의 설명력을 보이고 있으며, 각각의 독립변수들은 만족도에 유의한 영향을 미치고 있다. 직원요인은 p<0.05 수준에서 만족도에 긍정적 영향을 미치고 있으며, 시설요인은 p<0.01 수준에서 사용자 만족에 양(+)의 영향을 미치고 있다. 운영요인과 콘텐츠요인은 p<0.01 수준에서 사용자 만족도에 양(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설 H1-1, H1-2, H1-4는 채택되었고 H1-3, H1-5는 부분채택 되었다. 이러한 결과에 의하여 예상했던바와 같이 통신속도를 비롯한 컴퓨터 및 이용장비의 성능이 좋고 이용방법이 용이한 디지털자료실에서 능력있는 직원이 친절하게 이용자의 문제를 신속하게 해결해 주면 이용자들은 보다 많은 만족을 느낄 것으로 판단된다. 또한, 합리적인 예약제도하에 운영되고 다양한 디지털콘텐츠들이 구비되어 있으면 이

용자 만족도는 커질 것으로 판단된다. 특히, 무형적인 콘텐츠라고 할 수 있는 정보화교육도 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

표 6. 지역별 T-검증 결과
Table 6. result of T-test between urban and rural

변수	지역	도시	농촌	F	유의도
	N	평균	표준편차		
직원	N	201	80	2.077	.215
	평균	2.0746	2.1813		
	표준편차	.68285	.55543		
시설	N	201	80	2.476	.000
	평균	2.4490	2.8469		
	표준편차	.70193	.81082		
운영	N	201	80	.237	.074
	평균	2.1194	2.2875		
	표준편차	.73360	.64029		
콘텐츠	N	201	80	5.265	.040
	평균	2.9752	2.6396		
	표준편차	.60958	.45965		
만족도	N	201	80	2.326	.037
	평균	1.9801	2.1417		
	표준편차	.57604	.59952		

공공도서관 디지털자료실 이용자들의 만족도에 영향을 미치는 독립변수들 즉, 영향요인들은 서비스 유형에 따라 유의한 차이가 있는가를 알아보기 위하여 T-검증을 실시하였다. T-검증결과는 <표 6>에 나타난 바와 같다. P< 0.05 수준에서 시설요인, 콘텐츠요인, 전체적인 만족도가 도시와 농촌사이에 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 반면, 직원과 운영요인들은 유의한 차이가 없었다. 따라서, 연구가설 H2-2, H2-4, H2-6은 채택되었고 H2-5는 부분채택 되었다. 공공도서관 디지털자료실 이용자들은 시설요인에 대하여 농촌지역이 도시지역에 비하여 미흡하게 인식하는 것으로 나타났다. 공공도서관을 이용한 농촌과 도시간의 정보격차 해소를 유도하기 위해서는 농촌지역 디지털자료실의 시설을 좀더 보강할 필요가 있다고 사료된다. 반면, 공공도서관 디지털자료실 이용자들은 콘텐츠요인에 대하여 도시지역이 농촌지역에 비하여 미흡하게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 도시지역 주민들이 농촌주민들에 비하여 정보수요나 욕구가 보다 강하여 다양한 디지털콘텐츠의 필요를 느끼는 것으로 파악된다.

V. 결 론

본 연구에서는 공공도서관 디지털자료실 이용자들의 만족도에 영향을 미치는 영향요인들을 알아보았으며, 이러한 영향요인들이 농촌과 도시지역 별로 어떠한 차이가 있는지 분석하였다.

공공도서관 디지털자료실 이용자들의 만족도에 영향을 미치는 영향요인들은 직원요인, 시설요인, 운영요인, 콘텐츠요인들로 설정되었으며, 이들 요인들은 디지털자료실 이용자들의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 무형적인 콘텐츠라고 할 수 있는 정보화교육도 이용자의 만족도에 영향을 미칠 것으로 나타났다. 이는 정보화시대의 정보격차 해소방안의 하나로 공공도서관에서 정보화교육프로그램을 적극 계획하고 운영할 필요가 있음을 시사한다.

공공도서관 디지털자료실 이용자들은 시설요인에 대하여 농촌지역이 도시지역에 비하여 미흡하게 인식하는 것으로 나타났다. 공공도서관을 이용한 농촌과 도시간의 정보격차 해소를 유도하기 위해서는 농촌지역 디지털자료실의 시설을 좀더 보강할 필요가 있다고 사료된다. 반면, 공공도서관 디지털자료실 이용자들은 콘텐츠 요인에 대하여 도시지역이 농촌지역에 비하여 미흡하게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 도시지역 주민들이 농촌주민들에 비하여 정보수요나 욕구가 보다 강하여 다양한 디지털콘텐츠의 필요를 느끼는 것으로 파악된다.

참고문헌

- [1] 손명희, “정보격차 해소를 위한 공공도서관 역할에 관한 연구”, 중앙대 대학원 석사학위논문, 2003.
- [2] 이재숙, “공공도서관 디지털자료실 이용자 만족도에 관한 연구”, 계명대 대학원 석사학위 논문, 2003.
- [3] 김희경, “정보화마을 목표달성도에 관한 연구”, 국민대 대학원 박사학위논문, 2004.
- [4] 고영우, “공공도서관 디지털자료실 운영요원의 정보화 태도에 관한 연구”, 동국대 언론정보대학원 석사학위논문, 2003.
- [5] 서여화, “공공도서관 디지털자료실 운영실태와 정책대안에 관한 연구”, 신라대 교육대학원 석사학위 논문, 2006.
- [6] 서충호, “우리나라 정보격차 해소를 위한 연구”, 경

운대 산업정보대학원 석사학위논문, 2005.

- [7] 전석호, 정보사회론, 나남출판, 1997, pp.12-17.
- [8] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality”, Journal of Retailing, Vol.64. Num.1, pp.12-40, 1988.
- [9] 이유재 · 이준엽, “서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰:KS-SQI모형의 개발과 적용”, 마케팅 연구, 16호 1권, pp.1-26, 2001.
- [10] 이종권, “공공도서관 서비스질의 고객평가에 관한 연구”, 성균관대 대학원 박사학위논문, 2003.
- [11] 김찬영, “대학 도서관에 전자정보실의 현황과 운영요원의 정보화 태도에 대한 조사”, 부산대 대학원 석사학위논문, 2001.
- [12] 채서일, SPSS WIN을 이용한 통계분석, 학현사, 2002

저자소개

김 근 형(Keun-Hyung, Kim)



1990 서강대 컴퓨터학과(공학사)
1992 서강대 컴퓨터학과(공학석사)
2001 서강대 컴퓨터학과(공학박사)
2005 세종대 e-비즈니스학과(경영학석사)

2001년~현재 제주대학교 경영정보학과 교수

※관심분야 : 데이터베이스, 비즈니스인텔리전스, MIS

김 봉 석(Bong Seok, Kim)



2004 방송통신대 컴퓨터학과(공학사)
2007 제주대 경영대학원(경영학석사)
1996년~현재 제주시 우당도서관

※관심분야 : MIS, e-비즈니스

이 동 철(Dong-Cheol, Lee)



1981 충남대 전기과(공학사)
1992 국민대 MIS과(경영학석사)
2002 성균관대 산업공학과(공학박사)
2003년~현재 제주대 경영정보학과 교수

※관심분야 : 전자상거래, MIS, 디지털콘텐츠 등