

Information Commons 이용자 만족의 영향요인: 학교도서관 분석*

Influencing Factors for the Information Commons User Satisfaction: An Analysis of School Libraries

김 지 선** · 박 지 흥***

Ji-Sun Kim · Ji-Hong Park

차 례

- | | |
|------------------------|--------|
| 1. 서 론 | 4. 결 론 |
| 2. 이론적 배경 | · 참고문헌 |
| 3. 학교도서관 IC 이용자 만족도 측정 | · 부록 |

초 록

본 연구는 학교도서관 Information Commons(IC)의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구로서, IC에 대한 문헌조사와 선행연구를 통하여 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인(IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스)을 도출하였다. 이를 통해 이용자 만족도에 영향을 미치는 세부항목을 각 요인마다 4~9개, 총 29개의 세부항목을 추출하여 설문지 작성한 후 서울 시내 학교도서관에 IC가 도입되어 있는 3개의 고등학교에 재학 중인 이용자 412명의 응답을 대상으로 분석하였다. 설문 분석결과 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인은 IC시설, 인적서비스, 자기주도적 학습 성취도 순으로 나타났다. 또한, 콘텐츠 접근성보다는 시설 및 공간을 이용하는 데 더 큰 의미를 두는 것으로 나타났다. 학교도서관 IC이용자들의 만족도를 높일 수 있는 개선방안으로는 IC시설 및 공간 확보, 자기주도적 학습을 위한 활용 도구 도입, 지속적인 이용자 교육이 실시되어야 한다.

키 워 드

정보공유공간, 이용자 만족도, 학교도서관

* 본 연구는 연세대학교 교육대학원 석사학위논문을 요약한 것임.

** 연세대학교 교육대학원 사서교육전공
(Graduate Student, Library Science Education Program, The Graduate School of Education, Yonsei University, jisun1008@yonsei.ac.kr)

*** 연세대학교 문헌정보학과 조교수
(Assistant Professor, Dept. of Library and Information Science, Yonsei University, jihongpark@yonsei.ac.kr)

• 논문접수일자: 2011년 1월 19일
• 최종심사(수정)일자: 2011년 3월 24일
• 게재확정일자: 2011년 3월 28일

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze influencing factors for the user satisfaction of information commons(IC) in school libraries. Relevant previous studies inform four candidate factors that could affect the user satisfaction. Based upon these factors and user interviews, a questionnaire are constructed to form 29 items in total. As the main data, 412 samples are collected from the IC users from 3 high schools in Seoul. Analyses lead to these findings: factors affecting the user satisfaction are identified. They are IC facilities, human services, and achievement level of self-directed learning. It seems that, in ICs, users prefer using space and facilities by themselves to accessing contents. This study suggests ways to improve user satisfaction. It would be essential to introduce IC facilities to current and potential users, to install instruments to enhance achievement level of self-directed learning, and to train users through library education programs.

KEYWORDS

Information Commons, User Satisfaction, School Library

1. 서론

21세기 지식정보화 사회에서는 자신에게 필요한 정보를 생성, 가공, 축적, 활용할 수 있는 능력이 개인의 경쟁력을 좌우한다. 오늘날 지식정보화 사회에서 부가가치가 높은 지식창출을 위하여, 인간의 창의성과 지적 창조력이 어느 시대보다도 중요시 되고 있다. 이러한 시대적 요구에 부응하기 위하여 학교교육에 있어서도 학교도서관이 학교교육의 핵심기관으로 역할이 강조되고 있다. 또한, 자기주도적 학습을 할 수 있는 최적의 공간으로 인식됨에 따라 학교도서관에 대한 교육 투자가 지속적으로 확대되고 있다. 학교도서관에 대한 지속적인 투자를 통하여 학교도서관이 교수·학습과정

에서 필요한 다양한 지식과 정보를 제공할 뿐만 아니라, 학생들이 자기주도적으로 학습목표와 학습 과정을 설정하고 필요한 학습자원을 선택할 수 있는 실천의 장을 제공하고 있다. 이러한 중요성을 인식하여 2009년 서울시 교육청에서는 학교도서관을 학교교육의 핵심 공간으로 육성하기 위한 4가지 핵심전략, 즉 학교도서관 기본역량 강화, 학교도서관 운영의 질 개선, 독서교육 연계 도서관 활성화, 지역사회 연계 도서관 활성화를 추진하고 있다. 이 중 학교도서관의 기본역량을 강화하기 위하여 매년 지속적인 투자가 이루어져 초, 중, 고의 노후된 학교도서관을 대상으로 환경개선사업이 이루어지고 있다. 이러한 환경개선 사업을 추진함에 있어, 지식정보화 사회에서 중요하게 도입되는

공간이 정보공유공간(Information Commons: 이하 IC)이라고 할 수 있다. IC는 도서관 내부에 IT인프라 및 설비, 사서교사, 안내데스크 등을 구비함으로써 이용자가 단순한 정보의 획득뿐만 아니라, 편집은 물론 정보의 재생산에 이르는 작업을 단독으로 혹은 집단적으로 수행할 수 있는 서비스 모델이자 공간이다.

지금까지의 선행연구를 조사해보면, 학교도서관에 IC 도입 및 공간 활용 방안에 관한 연구들이 다수 나와 있으나, 학교도서관에 IC를 도입하여 환경개선 사업이 이루어진 후 학교도서관 IC를 이용하는 이용자들의 만족도 요인에 관한 연구는 아직까지 없었다.

학교도서관 환경개선사업을 추진하는 데 있어서 학교도서관에 보다 효율적인 IC도입 및 운영을 위해서는, 이용자들의 실제적인 만족도를 조사 분석하여, 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 이들의 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색하는 것은 매우 필요하다.

따라서 본 연구는 학교도서관 IC의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구이며, 다음과 같은 목적을 가지고 있다.

첫째, 학교도서관 IC 도입 목적과 실제 활용에 있어서, 학교도서관 IC를 이용한 학생의 이용자 만족도에 대해 살펴본다.

둘째, 이용자 만족도 조사를 통하여 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 이용자 만족도를 높일 수 있는 대안을 제시한다.

본 연구는 4개의 가설 검증을 통해 이용자 만족도에 미치는 요인을 파악하고, 대안을 제

시함으로써 향후 학교도서관 활성화 사업에 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

1.1 연구의 내용 및 방법

학교도서관 IC에 대한 이용자 만족도의 영향을 미치는 요인을 조사하기 위하여 수행할 주요 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 학교도서관의 IC 도입과 관련하여 IC의 개념, 필요성을 분석하기 위하여 국내외 논문을 조사한다.

둘째, 학교도서관 환경개선사업으로 학교도서관에 IC가 도입되어 있는 학교 중에서 환경개선사업 및 학교도서관 IC의 운영이 잘 이루어지고 있는 인문계 3개 학교를 선정한다.

셋째, 관련분야 선행연구에서 도출한 4개의 요인을 바탕으로 면접 질문지 초안을 작성하여 실제로 학교도서관 IC를 이용하고 있는 이용자를 대상으로 면접을 실시한다.

넷째, 선행연구와 면접 결과를 바탕으로 작성한 최종 설문지를 이용하여, 이용자를 대상으로 자발적인 참여에 따른 설문조사를 진행한다.

다섯째, 설문조사에 의한 데이터 수집 및 분석을 통하여 이용자 만족도에 미치는 영향 요인간의 상관관계 분석 및 요인분석, 회귀분석 등으로 영향요인을 파악한다.

여섯째, 이용자 만족도에 미치는 영향 요인을 분석하여, 이용자의 만족도를 향상 시킬 수 있는 대안을 제시한다.

2. 이론적 배경

2.1 IC의 개념

Bailey와 Tierney(2002)는 인쇄물이나 온라인을 통해 IC에 대한 많은 버전들이 구현되기 시작하면서 IC의 개념을 조사하고, 문헌에 나타나는 특성과 개념을 범주화하였다. IC와 관련된 연구나 활동들은 고도화된 기술과 다양한 집단(예를 들어 학생과 특정한 영역의 시민들)의 정보접근에 관심을 집중하고 있으며, 그 중 일부가 도서관에서의 정보기술과 정보 접근이라는 점이다. 이러한 관점에서, Bailey와 Tierney는 다양한 정보원에 대한 조사결과를 바탕으로 IC를 다음의 세 가지 기본적인 개념으로 범주화된다고 주장하였다(Bailey & Tierney 2002, 277).

첫째, 정보의 세계, 거시적인 공간으로서 특히, 웹 상 혹은 웹을 경유하는 디지털 정보계로, 둘째, 지엽적이거나, 혹은 작은 공간으로서, 컴퓨터/디지털 기술, 주변장치, 소프트웨어, 그리고 네트워크 인프라가 고도로 집적된 시설의 구역, 단위, 구성요소로, 셋째, 강력한 디지털 중심의 통합 연구, 교수, 학습센터이며, 도서관에 포함되어 있는 통합된 공간, 즉 “서비스의 연속체”로 범주화 하였다.

궁극적으로 연구, 교수, 학습의 목적을 위해 거시적인 공간과 작은 공간을 결합하고, 연속적인 서비스를 제공하는 것이 IC의 일반적인 목표이다.

앞서 살펴본 바와 같이 Bailey와 Tierney는 IC의 개념을 “도서관에 설치되거나, 적어도 도서관을 포함하고 있는 디지털 중심의 통합 연구, 교수, 학습센터”로 정의하였다(Bailey & Tierney 2002, 285).

Albanese는 IC를 “컴퓨터와 협력학습이 가능한 공간의 제공, 편안한 가구와 카페, 또는라운지의 운영, 그리고 정보기술의 지원이 가능한 직원이 배치되어 있는 장소”라고 정의하였다(Albanese 2004, 31). 비슷하게 Macwhinnie는 “이용자들의 정보 및 컴퓨터 기술에 대한 요구에 대응하기 위한 서비스와 공간을 재설계함으로써 서비스와 기술, 그리고 정보자원에 대한 통합적 제공을 위한 공간이며, 학술적인 정보자원을 끊임없이 수집하고 빠르게 정보를 제공할 수 있는 숙련된 직원과 디지털자료 및 인쇄자료에 대한 편리한 접근, 학문적 연구가 가능하도록 편안하고 협력적인 환경조성과 협력학습의 지원을 하기 위한 공간”이라고 정의하였다(Macwhinnie 2003, 243-254).

Beagle은 IC를 “통합된 디지털 환경에서 연구공간과 서비스제공을 위해 특별하게 고안된 새로운 형태의 물리적 시설”이라고 정의하였다(Beagle 1999, 82). Alison Cowgill 등은 IC를 “기술적으로 숙달된 직원들에 의해 유지되는 시설물과 연구용 전자자원의 효율적 활용을 위해 설치된 특별한 공간”이라고 주장하였다(Alison Cowgill 2001, 432). 정재영은 IC를 “도서관의 정보와 인력을 바탕으로 참고서비스와 정보기술을 결합하여 이용자들의 연구와 학습

을 지원하는 통합 이용자 서비스 공간”이라고 정의하였다(정재영 2007, 70). 즉, IC를 학습과 연구의 전 과정에 대한 지원을 필요로 하는 이용자들의 요구와 기대에 부응하기 위해 정보검색과 편집, 활용을 포함한 다양한 기능을 한 장소에서 제공할 수 있는 공간으로 보고 있다.

위의 선행연구를 토대로 본 연구에서는 다음과 같이 IC를 정의하고 있다. IC는 학교도서관 내부에 IT인프라 및 설비, 사서교사, 안내 데스크 등의 구성요소를 갖추어 이용자의 다양한 정보요구해소를 이행하는 데 있어, 이용자가 정보의 획득뿐만 아니라 정보의 재생산에 이르는 작업을 개인 또는 집단으로 수행할 수 있는 서비스 모델이자 공간이다. 이는 선행 연구에서 공통적으로 강조하고 있는 학습과 교육의 통합 측면을 고려하고 있다. 다음 섹션에서는 IC 개념이 발전되어 온 과정에 대해서 소개한다.

2.2 IC 개념의 발전

IC는 연구와 학습이 공존하는 대학도서관의 필요성에서 먼저 제기되었다. 정보환경 변화에 따른 대학의 변화는 대학도서관의 특성과 기능, 이에 따른 조직 및 공간의 변화를 야기하게 되었다. 먼저 미국 내 대학도서관들이 대응하기 시작했다. 1992년 Iowa대학이 'Information Arcade'라는 명칭으로 새로운 형태의 서비스 공간을 개방했다. 1993년 California대학, Berkeley대학, Duke대학에서는 사서들이 회

합을 열고 서비스 데스크의 배치, 사서들의 업무태도 변화, 서비스 설계나 계획 시 이용자의 참여 등으로 요약되는 서비스 동향을 제시했다(Spencer 2006).

정재영(2007)은 정보의 소장에서 접근 및 활용으로 인쇄형태의 자료에서 디지털 형태 정보로의 변화과정에서 나타나고 있는 이와 같은 현상에 따라, 대학도서관은 다양한 형태의 자료에 대한 통합적 접근공간의 제공과 함께 전자매체를 활용한 학술연구의 장으로서의 기능, 그리고 정보와 이용자의 연결을 위한 교육 및 문화휴식공간으로서의 역할이 요구되며, 또한 이용자의 요구와 정보기술의 변화에 대처하기 위한 새로운 서비스 모델의 제시도 필요하다라고 주장했다.

IC의 개념은 인터넷과 정보통신기술의 급격한 성장과 발전으로 인하여 디지털 정보자원으로서의 자유로운 접근 및 다양한 소프트웨어를 사용할 수 있게 되었다. 또한 단순한 참고서비스가 아닌 정보통신기술에 대한 지원과 동료나 교수진과의 커뮤니케이션을 할 수 있는 안락한 공간을 요구하게 되면서 이에 대응하기 위한 새로운 서비스 모델로서 출현하게 되었다. 이로써 정보환경변화에 따라 이용자들은 한 곳에서 디지털화된 정보자원으로서의 접근을 통해 정보검색 및 디지털화된 정보물의 창조에 이르는 과정을 모두 해결할 수 있게 되었다. 또한 정보처리능력을 갖춘 인적요소와 참고서비스가 결합되어 이용자의 정보요구를 원스톱 서비스로 해결될 수 있는 공간으로서

의 도서관으로 발전하게 되었다.

2.3 도서관에서의 IC

도서관을 효율적으로 운영하고 이용자 만족도를 높이기 위해서는 이용자의 정보요구를 원스톱으로 서비스를 제공할 수 있는 시스템을 갖추는 것이 중요하다. 특히, 오늘날과 같은 다양한 자료가 디지털화 되는 정보사회에서는 도서관에 IC의 도입이 필수불가결한 것이 현실이다. 대학도서관의 필요성에 의해 제기되었던 IC는 최근 들어 공공도서관 및 학교도서관에서도 이용자의 요구변화에 따른 도서관 역할에 능동적으로 대처하기 위해 필요성이 강조되고 있다. 도서관에서의 IC는 관중별 즉, 대학도서관, 공공도서관, 학교도서관을 다른 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

첫 번째로 대학도서관의 경우를 살펴보면 정재영(2007)은 대학도서관의 IC 도입에 관한 연구에서 대학도서관의 효과적인 공간 활용과 이용자 서비스를 위해 미국을 중심으로 1990년대 이후 점차 확산되고 있는 IC를 국내 대학도서관에 적용하는 방안을 검토하였다. IC 도입에 따른 문제를 최소화하고 효과를 극대화시켜 국내 대학도서관에 도입하기 위한 필수요소들을 물리적 측면과 인적 측면으로 구분해 제시하였다.

박진균(2009)은 IC를 이용하고 있는 Y대학술정보원에 대한 사례를 분석하여 이용 형태 및 만족도를 조사하고, 이용자 만족도에 영

향을 미치는 요인 분석 및 만족도를 높일 수 있는 방안을 제시하였다.

두 번째로 공공도서관의 경우를 살펴보면, 여위숙(2008)은 국내외 IC 운영사례를 제시하였다. 이상복 등(2009)은 공공도서관의 IC 적용기본구상에서 국립중앙도서관 디지털도서관(NDL) IC 모형의 공공도서관 적용을 위해 공공도서관의 IC 개념정립과 국외 IC 공공도서관 도입사례를 제시하였다.

세 번째로 학교도서관의 경우로, 정미경(2007)은 학교도서관 IC 도입을 위한 3가지 구성요소 즉, 물리적인 요소(학습 공간, 제작 공간, 커뮤니티 공간, 서비스데스크), 인적요소(사서교사, 정보기술자, 학생도우미), 서비스요소(정보활용교육, 협력적 통합서비스)를 분석한 후, 이를 기반으로 성공적인 서비스 모델을 개발하고, 공간을 설계하기 위해서는 이들 요소들의 단순한 도입이 아니라 유기적인 결합이 전제되어야 함을 제시하였으며, 이를 토대로 학교도서관의 IC도입 모형을 제시하였다.

정재영(2008)은 IC의 도입을 통한 학교도서관 공간 활용 방안에 관한 연구에서 통합적 서비스 공간을 지향하는 IC 개념의 도입을 통해 학교도서관 공간의 효과적인 활용방안을 제시하였다.

남영준, 최성은, 김규환(2009)은 학교도서관의 리모델링 이후 이용자 만족도에 대한 사례 연구에서 경기지역 A중학교 학교도서관을 중심으로 학교도서관 리모델링 전, 후 도서관에 대한 이용자 만족도를 조사 분석하였다.

2.4 개념모델 개발

관련 선행연구조사 분석을 통하여 학교도서관 IC이용자의 만족도에 영향을 미치는 4개의 요인을 도출하였다. 도출된 4개 요인별(IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적 서비스) 분석을 통해 개념모델을 제시하고자 한다.

IC시설 측면에서 살펴보면, 물리적인 환경에 대한 영향을 많이 받는 학생들이 이용하는 학교도서관에서 IC 시설이 갖는 의미는 크다. 도서관의 IC 도입에 있어서 가장 기본적인 요소는 물리적인 시설과 공간이 갖추어져야 가능하다. Betty와 White(2005)는 IC도입을 위한 필수요소로 첫째, 이용자들의 협력을 증진하기 위한 공간, 둘째, 활동(적극)적인 학습을 장려하기 위한 공간, 셋째, 정보·질문·서비스에 대한 즉각적인 피드백이 가능한 공간, 넷째, 과제 및 연구수행을 위해 시간을 절약할 수 있는 공간, 다섯째, 학습과 연구를 위한 개인별 성향과 방법이 고려된 공간이 필요함을 제시하였다. 실제로 학교도서관 공간구성에 대해 학교도서관협회에서 제시한 기준을 보면 자료열람 공간, 교재연구 공간, 대출 공간, 서가 공간, 개별학습 공간, 정보검색 공간, 모듈학습 공간, 시청각자료 이용 공간, 전자자료 이용 공간, 브라우징 공간, 전시 공간, 학습자료 제작 공간, 사무 공간, 세미나 공간, 서버 공간 등 15개의 공간을 갖출 것을 기준으로 제안하고 있다(학교도서관협회 2003). American Association of School

Librarians and Association for Educational Communication and Technology(1988)에서는 학교도서관 공간을 3개의 기능별로 즉 첫째, 정보접근기능을 위한 공간, 둘째, 교수·학습기능을 위한 공간, 셋째, 상담 및 계획입안을 위한 공간으로 구분하였다. 김세익(1990)은 학교도서관에서 기본적으로 필요한 공간이 열람실, 서가 또는 서고, 사무실, 사서교사실, 시청각실, 도서관교실, 브라우징코너, 기타 필요한 장소 등이라고 구분하였다. 정미경(2007)은 학교도서관의 IC구성요소 중 물리적인 요소로 학습 공간(전자교실), 제작 공간(정보검색 및 정보제작), 커뮤니티 공간(브라우징), 서비스데스크(대출반납)로 제시되고 있다고 하였다. 정재영(2008)은 학교도서관이 물리적인 환경에 대한 영향을 많이 받는 학생들로 이용자가 구성된다는 점을 고려할 때 흥미와 호기심, 그리고 관심을 유발할 수 있도록 효과적인 공간 활용을 전제로 하는 IC를 도입할 필요가 있으며, 특히 다른 유형의 도서관에 비해 학교도서관의 시설, 공간이 갖는 중요성이 크다고 하였다.

선행연구들에 따르면, 학교도서관에 IC를 도입하기 위한 물리적인 구성요소로는 브라우징(커뮤니티)공간, 정보검색공간, 전자교실공간, 서비스데스크(대출반납) 등이다. 브라우징(커뮤니티)공간은 이용자들이 상호 커뮤니케이션 및 휴식을 위한 공간으로서 학교도서관이 딱딱하고 접근하기 어려운 불편한 공간이 아니라, 스스로 찾아와 편안하고 안락한 분위기에서 도서관을 이용할 수 있도록 하는 데 의

미가 있다. 정보검색공간은 이용자들이 필요로 하는 정보를 찾고, 연구 및 학습의 결과물 제작·편집하는 공간으로서 정보검색 공간을 이용하는 데 있어서 기자재의 유용성과 사용 편리성이 갖추어져 있어야 한다. 전자교실공간은 개인 또는 단체의 교수학습활동이 이루어지는 공간이다. 서비스데스크는 대출반납, 전반적인 안내, 참고봉사, 지원, 교육활동 등 학교도서관의 전반적인 서비스의 중심이 되는 공간으로 IC에서 가장 접근성이 좋은 위치에 있어 이용자가 서비스를 이용하기에 편리해야 한다.

이와 같은 내용을 바탕으로 학교도서관의 IC 시설은 이용자 만족도에 긍정적인 영향이 있을 것이므로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설1. 학교도서관 IC시설은 IC 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 콘텐츠 접근성 면에서 살펴보면, 이용자들이 해결하고자 하는 정보에 대한 요구가 다양해지고, 정보에 대한 접근환경이 발전됨에 따라, 이용자들은 한 곳에서 정보검색부터 제작, 편집, 정보의 생성 등 창조적인 과정을 한 곳에서 모두 해결 할 수 있는 공간을 필요로 하게 된다. 따라서 이용자들의 다양한 정보 콘텐츠에 대한 접근성 또한 중요하게 되었다. 정미경, 남태우(2007)는 정보환경이 변화함에 따라서 이용자는 한 곳에서 정보검색 및 지식의 창조에 이르는 과정을 모두 해결할 수 있는 윈스톱 서비스 체제를 원함으로 인하여 디지털 정보자원으로의 자유로운 접근 및 생산성 소프트웨어

의 사용, 단순한 참고서비스가 아닌 정보기술에 대한 지원, 동료나 교수진과 커뮤니케이션할 수 있는 안락한 공간을 요구하게 된다고 제시하였다. 또한 정재영(2007)은 업무중심의 도서관이 아닌 이용자중심의 도서관으로 이용될 수 있도록 주 출입구부터 안내데스크를 두고, 이를 중심으로 멀티미디어, 컴퓨터, 기자재 등의 콘텐츠에 접근할 수 있는 공간으로 마련되어야 한다. 또한 각종 장비 및 소프트웨어 그리고 다양한 유형의 기자재도입 및 정보검색 활용안내가 활발히 이루어져야 IC의 효과를 극대화 할 수 있다. 이연옥(2007)은 고등학생들이 정보요구에 대한 대처양태가 매우 적극적인데 비하여 정보부족문제에 인하여 그들이 필요한 정보를 얻는 데 많은 어려움을 겪고 있다고 하였다.

본 연구에서는 학교도서관에 IC를 도입하여 이용자의 요구사항에 대한 해결정도와 만족도, 편리성, IC 내의 자료 다양성 등 콘텐츠 및 정보에 대한 접근성이 이용자 만족도에 영향을 미칠 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설2. 학교도서관의 IC를 이용한 다양한 콘텐츠 접근성은 IC 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 자기주도적 학습 성취도 측면에서 살펴보면, 창의적이고 자기주도적 학습을 지향하고 있는 현재 교육의 패러다임에 맞게 학교도서관에서 다양성과 편리성을 기반으로 한 전반

적인 서비스를 제공할 수 있는 환경을 조성하여 이용에 불편함이 없도록 해야 한다. 이용자는 학교도서관에서 효과적으로 자기주도적 학습 수행할 수 있다. 오늘날과 같은 정보사회에서의 학교도서관의 역할은 단순한 교수·학습 지원시설이 아니라 자기주도적인 학습 및 교수활동이 이루어지는 교수·학습의 중심공간으로의 기능변화가 이루어지고 있다. 교육인적자원부(2003)에서도 학교도서관 운영 편람에 '학습자 스스로 타고난 소실과 작성을 마음껏 개발하고 지적 능력과 창의력 그리고 문제해결능력을 극대화시킬 수 있도록 하기 위한 자기주도적 학습은 교실과 교과서 위주로 진행되던 과거의 교육과는 다른 교육환경을 필요로 한다. 즉 모든 학습자가 자신에게 적합한 방법으로 자신이 원하는 학습을 언제 어디서나 할 수 있도록 풍부한 정보자료와 기술의 지원이 이루어져야 하며 이러한 환경은 학교도서관을 통해서 이루어질 수 있다'라고 학교도서관과 자기주도적 학습의 관계를 밝히고 있다. 양재한(2003)은 학교도서관의 목표 실행을 위한 선행조건으로 학교도서관 기능을 5가지로 제시하였다. 첫째, 학교도서관은 자기주도적 학습 능력을 함양하기 위한 실천의 장이다. 둘째, 학교도서관은 교수·학습의 열린 장이다. 셋째, 학교도서관은 학교사회의 정보 흐름을 주도하는 중심축이며, 학교 구성원들의 정보탐색과 활용능력을 키우는 교육의 장이다. 넷째, 학교도서관은 독서활동의 중심 장이다. 다섯째, 학교도서관은 정의적 영역에 대한 교육의

장이며, 문화적 공간이 되어야 한다. 이로써 학교도서관은 자기주도적 학습을 장려하는 공간으로 자리매김해야 함을 주장하였다. 정미경(2007)은 '학교도서관이 학교의 교수·학습의 가장 중심이 되어 교육의 질을 높이며, 자기주도적 학습을 할 수 있도록 하는 시설로서 자리매김하기 위해서는 모듈별 학습을 위한 공간과 그에 따른 컴퓨터 등의 시설, 학생들의 자기주도적 학습을 위한 다양한 자료 제공이 필수적이다'라고 하였다. 또한 정재영(2008)은 창의적이고 자기주도적 학습을 지향하는 교육패러다임의 변화에 따라 학교도서관을 다양성을 기반으로 한 유연성을 가진 공간으로 활용이 필요하다고 하였다.

이와 같은 내용을 바탕으로 필수적인 요소로 다루어진 IC가 도입된 학교도서관에서의 학습활동과 자기주도적 학습의 성취도는 이용자가 학교도서관을 이용하는 데 있어 이용자 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설3. 학교도서관 IC가 지원하는 학습활동 및 자기주도적 학습의 성취도는 IC 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

인적서비스 측면에서 살펴보면 가장 중요한 것은 통합서비스의 제공으로, 공간과 서비스의 효과적인 결합을 통하여 학교도서관의 역할을 학교교육과 커뮤니케이션의 중심으로 만들기 위해서는 사서교사의 역할이 중요하다. IC의

핵심개념이라고 할 수 있는 것 중 하나는 서비스이다. 정재영(2008)은 서비스와 공간의 효과적인 결합을 통해 도서관의 역할을 학교 교육과 커뮤니케이션의 중심으로 다양한 서비스를 제공한다면 학교도서관 IC의 효과적인 운영과 이용자의 요구에 즉각적인 피드백이 가능하다고 하였다. 도서관의 꽃이라고 하는 학교도서관에서의 서비스는 수업지원에 대한 서비스 및 학교도서관 이용의 전반적인 통합서비스를 말한다. 정미경(2007)은 수업지원에 대한 서비스의 경우, 교과 교사가 수업하는 데 있어서 주로 사용하는 공간, 자료, 시설의 이용적 부분에 대한 서비스와 학생들의 과제해결, 부진한 교과에 대한 자기주도적 학습, 기본적인 IT 소양 함양, 독서 등을 하는데 이용에 대한 서비스 만족도라고 제시하였다. 김병주(2003)는 학교도서관에서 이용자에게 직접적으로 제공하는 활동으로 사서교사의 지원적 서비스를 제시하였다. 학교도서관의 교육적 활동은 이용자에게 대면하여 제공하는 활동으로 다른 관종에는 없는 학교도서관 고유한 활동으로 가장 중요한 활동이 전문직 사서교사가 맡은 중심적 직무라고 주장하였다. 김지원(2008)은 도서관에서 이용자들에게 만족감을 줄 수 있는 요인 중 하나가 사서교사와 이용자와의 관계라고 하였다. 이용자들은 사서교사가 무엇인가 해주기를 기대하게 되고, 구체적으로 이용자와 사서교사는 공감성, 신뢰성, 응답성을 형성하게 되는데 이를 통해 이용자들은 사서교사를 신뢰하게 되고, 이용자들은 도서관의

서비스에 만족하게 된다고 하였다.

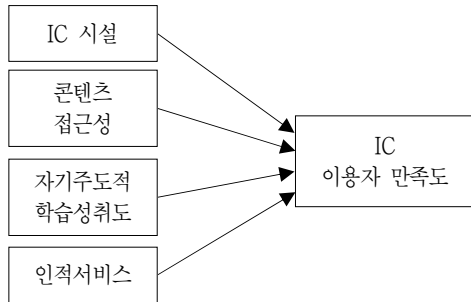
인적요소의 핵심인 사서교사는 다양한 멀티미디어 활용의 전문가로서 전문가적인 지식을 갖추어 도서관 활용수업을 하는데 효과적인 자료와 서비스를 제공하여 수업이 원활하게 진행될 수 있도록 해야 한다. 또한 이용자들의 참고 질문에 효과적으로 대처하고 시기 적절한 정보자원과 인적 자원을 결합하여 협력적 통합서비스에 즉각적인 피드백이 이루어지도록 하는 데 힘써야 한다. 사서교사뿐만 아니라 사서교사의 교육을 받은 학생도우미도 이용자들의 컴퓨터 이용 및 멀티미디어 자료 이용에 대한 안내자 역할을 수행하여 이용자들이 쉽게 참고질문에 응답할 수 있도록 한다. 학생도우미는 참고질문에 대하여 이용자 입장에서 안내를 할 수 있으므로 이용자들은 IC 내에서 보다 만족스러운 인적서비스를 받을 수 있다.

본 연구에서는 IC가 도입된 학교도서관을 이용하면서 제공된 서비스가 이용자 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설4. 학교도서관 IC가 도입된 학교도서관을 이용하면서 제공 되어진 인적 서비스가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

앞서 살펴본 학교도서관 IC가 추구해야 할 각 요인, 즉 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스의 분석을 바탕으

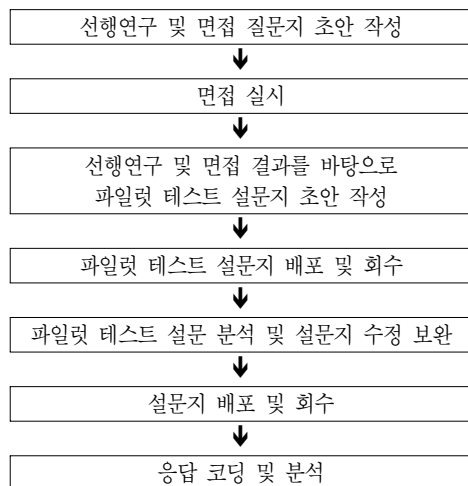
로 개념모델을 제시하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 학교도서관 IC 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 개념모델

3. 학교도서관 IC 이용자 만족도 측정

본 연구에서는 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 설문조사를 실시한 후 통계분석 하였다. 본 연구의 절차는 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구의 절차

3.1 연구설계: 학교도서관 IC에 대한 자료수집

3.1.1 사전 면접 방법 및 절차

해당 이용자의 실질적인 인식정도, 이용현황, 사용의도, 만족도를 알아보기 위하여 면접 조사를 진행하였다. 면접 대상은 학교도서관 IC를 방문하여 이용하는 이용자를 대상으로 선정하였다. 면접 방법으로는 일정한 수의 중요한 질문만을 표준화하고 자연스럽게 대답을 유도해내며 진행되는 방식인 반구조화 면접법을 선택하였으며, 면접자가 면접대상을 직접 면접하였다.

면접 문항은 학교도서관 IC의 전반적인 이용행태를 알아보는 문항, 학교도서관 IC 이용자 만족도에 영향을 주는 요인 인식에 대한 문항, 인적사항에 관한 문항으로 구성하였다.

실제 면접은 2010년 8월 19일부터 26일까지 일주일동안 실시되었으며, 면접 대상은 본 연구의 목적상 질문에 대한 응답 이외에도 추가적인 내용을 얻고자 연구자가 근무하는 학교도서관에서 IC를 다방면으로 이용하며, 관심을 갖고 있는 학생 중 연구 협조에 동의한 사람으로 섭외하였다. 면접은 연구자의 학교도서관에서 점심시간에 이루어졌으며, 면접시간은 한 대상자당 약 20분가량 소요되었다. 이는 본 연구에서의 역할을 고려하고, 학교도서관에서의 표본추출의 현실적인 어려움을 고려해 볼 때, 적절한 선택이라고 판단된다. 면접 대상자의 인적사항은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 면접 대상자의 인적사항

| 구분 | 학년 | 성별 |
|--------|-----|----|
| 응답자 1 | 1학년 | 남 |
| 응답자 2 | 1학년 | 남 |
| 응답자 3 | 1학년 | 여 |
| 응답자 4 | 1학년 | 남 |
| 응답자 5 | 1학년 | 여 |
| 응답자 6 | 2학년 | 여 |
| 응답자 7 | 2학년 | 여 |
| 응답자 8 | 2학년 | 남 |
| 응답자 9 | 2학년 | 여 |
| 응답자 10 | 2학년 | 남 |
| 응답자 11 | 3학년 | 남 |
| 응답자 12 | 3학년 | 여 |

3.1.2 사전 면접 결과 및 분석

면접 결과를 본 연구에서 파악하고자 했던 내용을 기준으로 정리하여 보면 다음과 같다.

1) 학교도서관 IC의 전반적인 이용행태

학교도서관 IC의 전반적인 이용행태를 알아 보는 데 있어서, 면접 대상자들의 경험에서 응답할 수 있도록 유도하기 위하여 학교도서관에 오면 가장 먼저 이용하는 것에 대한 질문을 하였다. 응답 결과를 살펴보면, 하루 중 학교도서관을 처음 이용하는 패턴이 두 가지로 나타났다. 첫 번째로는 도서 열람 및 신착자료 등 도서에 관련된 것, 두 번째로는 컴퓨터를 이용한 정보검색을 먼저 이용하는 것으로 나타났다. 즉 응답자들은 학교도서관을 하루 중 처음 이용하는 패턴만 두 가지로 즉, 도서 또는 정보 검색으로 다르게 나타날 뿐, 모든 응답자가 매일 다방면의 해당 IC를 이용하며 이에 만족하고 있었다.

설문조사에서 해당 IC 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인의 세부분항 항목을 추출하기 위해 해당 IC를 이용하면서 만족하는 요소 또는 불만족하는 요소가 무엇인지 질문하였다.

만족하는 요소에 대한 질문에 면접 대상자들은 다양한 도서 장르와 권수 및 신간도서, 자기주도적 학습 후 성취 만족도, 편안한 분위기, 도서대출·반납의 용이성, 다양한 정보의 제공, 친절한 인적 서비스, 사서교사와 학생 도우미에 대한 시기적절한 서비스에 만족한다고 응답하였다. 반면 불만족하는 요소에 대한 질문을 한 결과, 자료의 접근성에 대한 불편함, 정보검색을 위한 컴퓨터 수의 부족과 잦은 고장, 다소 소란스러운 분위기, 물리적인 위치상 교실과 접근성이 떨어진다는 이유가 불만족의 원인임을 알 수 있었다.

2) 학교도서관 IC 이용자 만족도 영향 요인 인식조사

본 연구목적에 따라 선행연구에서 도출한 요인 4개를 토대로 면접 대상자들이 인식하고 있는 각 요인의 의미, 이용행태, 사용의도, 만족도, 각 요인별 추가적으로 필요하다고 생각되는 요인에 대하여 개방형으로 질문하였다.

• IC시설

먼저 IC시설이 생소하게 느낄 수 있는 용어라 생각되어 응답자들이 생각하는 IC시설 의미에 대해 질문해 보았다. 응답자들은 “누구나 정보를 쉽게 검색할 수 있도록 하는 시설”, “도서관에서 이용할 수 있는 정보화된 모든 자료, 편리시설, 정보검색 기능 시설 등으로 포함하

는 것”, “도서관을 이용하는 데 있어 정보를 편리하게 사용할 수 있는 시설”, “도서관 시설을 이용하며 원하는 정보 찾고 문제해결 하는 곳” 등으로 응답자들은 IC시설에 대해 학교도서관에서 원하는 정보를 얻고자 할 경우, 모든 자료, 편리시설, 정보검색 기능 시설 등을 이용하여 해결할 수 있는 도서관의 모든 시설을 의미한다고 파악하고 있었다.

이용행태에 대한 질문에 있어서 이용 빈도는 응답자 중 9명이 매일 이용하고 있었으며, 응답자 3명은 일주일에 2-3번 이용하고 있었다. 이는 뚜렷한 패턴이나 학년, 성별에 상관없이 이용자들이 원할 때 이용하는 것임을 알 수 있었다. 또한 이용하는 용도에 대해 질문을 한 결과, 응답자들은 해당 IC를 이용하는 용도가 상이하게 나타났다. 도서관을 전반적으로 사용하고 있거나, 전자교실 공간을 사용하여 자기주도적 학습을 하거나 수업을 받는 경우, 정보검색 공간을 이용하여 정보검색 및 메일, 블로그 확인, 브라우징 공간에서 토의를 한다거나, 도서 대출반납 및 정보지원을 받기 위해서 IC 시설을 이용하고 있었다.

• 콘텐츠 접근성

응답자들이 생각한 콘텐츠 접근성은 “다양한 정보에 효과적으로 접근할 수 있는 정도”, “필요한 정보는 얼마나 효율적으로, 효과적으로 접근할 수 있나”, “정보에 접근하는데 있어서의 편리성”, “콘텐츠를 별다른 절차나 어려움 없이 손쉽게 열람할 수 있는가”, “원하는 정보에 접근하는 정도”로 다양한 정보를 활용하

여 편리하게 효율적인 방법으로 접근할 수 있는 정도로 파악하고 있었다.

콘텐츠를 사용하는 용도로 정보 검색, 메일 또는 블로그 확인, 과제를 해결하기 위한 용도로 가장 많이 사용하고 있었고, 이 외에도 e-book을 읽거나, 영화보기, 주가 및 전자신문 보기, 인터넷 강의를 듣거나, 각종 시험을 접수하는 데 사용하는 것으로 나타났다. 응답자들의 집단이 고등학생으로 대부분 정보 검색 또는 학습에 관련된 콘텐츠에 접근하고 있음을 알 수 있었다.

콘텐츠 접근성에 대한 만족도를 질문했을 때, 응답자 모두가 사용하면서 매우 만족하고 있었으며, 앞으로 계속 사용할 의도도 갖고 있었다. 더불어 콘텐츠 접근성에 대한 세부 문항의 구성하는 데 도움을 얻기 위해서 추가적으로 필요한 부분이 있는지 질문하였다. 그 결과, 많은 이용자들이 사용하기에 발생하는 기자재의 잦은 고장으로 빠른 A/S 시스템 및 보안 시스템 보완, 독점으로 사용하는 이용자들이 있기에 컴퓨터 사용시간 제한, 기자재 보충, 더 많은 최신자료 도입이 필요하다고 응답하여 이를 콘텐츠 접근성에 대한 세부 항목을 구성할 때 적용할 수 있었다.

• 자기주도적 학습 성취도

자기주도적 학습은 이용자들이 주변에서 많이 듣는 용어이기에 자기주도적 학습 성취도에 대한 의미를 자신 스스로 계획해서 정보를 찾아 실행하는 학습의 성취 및 만족정도로 파악하고 있었다. 자기주도적 학습에 대해 응

답자들이 느끼는 만족도와 선호도에 대해 알아보기 위해 질문한 결과, “보통이다”라고 대답한 응답자 3명을 제외한 나머지 응답자 모두 자기주도적 학습을 하는 것을 매우 좋아 하며 그에 대한 만족도도 높은 것으로 나타났다. 학교도서관 IC가 자기주도적 학습을 하는데 도움이 되는 정도에 대한 질문을 한 결과, 다양한 자료이용과 쾌적한 시설, 정보자료 접근 편리성으로 자기주도적 학습을 하는 데 많은 도움이 되는 것으로 나타났다. 학교도서관 IC 내에서 자기주도적 학습 성취도를 높이기 위해 필요한 것은 정숙한 분위기, 자기주도적 학습 할 수 있는 도서관 프로그램, 자기주도적 학습하는 데 방해받지 않을 공간 구성, 분위기 전환, 인터넷 강의 및 동영상을 원활히 볼 수 있도록 업그레이드 된 전자기기 도입이라고 하였다.

• 인적서비스

응답자들은 인적서비스의 의미에 대한 질문에 “도움이 필요할 때 도와주는 것”, “사람들에게 문의하는 정도”, “우리가 모르는 것 물어볼 때 받을 수 있는 서비스”, “사서선생님과 도서관 직원에게 질문하여 답변 받고, 도서관 이용할 때 문의사항이 있을 때 답변해 주는 친절한 서비스”, “이용을 위한 서비스 제공”, “도서관을 이용할 때 사서선생님, 도서관 학생에게 도움을 쉽게 받을 수 있는가”, “도서관에서 정보를 찾기 어려울 때 도와주는 서비스”로 응답하였다. 즉 도서관을 이용하는 데 있어서 이용방법 및 정보에 대한 이해에 대해 인식이 부족할 때,

사서교사 및 학생 도우미의 도움을 받는 것으로 파악하고 있었다.

그리고 학교도서관 IC 내의 인적요소 즉, 사서교사와 학생 도우미에게 접근하여 질문하는데 어려움이 없는가에 대한 질문에 응답자 12명 모두 어려움이 없다고 하였다. 그 이유는 사서교사와 학생 도우미가 친절하며, 이용자보다 전문가로서 잘 설명해 주기 때문이라고 응답하였다. 또한 언제 인적서비스를 받게 되는지 질문을 한 결과, 도서관의 시설에 대한 기자재 이용법, 특정 도서의 위치, 추천도서, 독서 상담, 정보 검색을 하면서 원하는 정보를 찾기 어려울 경우에 이용한다고 하였다.

인적서비스를 받았을 때 도서관 이용에 도움이 되었는가에 대한 질문을 한 결과, 응답자들은 “사서선생님은 다른 선생님한테 물어보기 힘든 것을 물어볼 때 친절히 답변해 주시고, 관련된 도서도 추천해주셔서 공부에도 도움이 되었다”, “질문했을 때 바로 답변 주시거나, 당장 해결되지 않았을 경우에는 추후에 잊지 않고 답변해 주셔서 도서관 이용에 도움이 되었다”, “헤매지 않고 편리하게 이용할 수 있어서 도움이 되었다”, “정보에 대해 접근하기 쉬워졌고, 원하는 것도 찾게 되어 도움이 많이 되었다”고 응답하였다. 학교도서관을 이용하며 받았던 인적서비스 즉, 사서교사의 친절한 답변, 질문에 대한 피드백 서비스가 학교도서관의 편리한 이용에 도움이 많이 되었으며, 이에 응답자 모두 인적서비스에 만족하고 있었다.

3.2 학교도서관 IC의 이용자 만족도 설문조사

3.2.1 이용자 만족도 설문조사 방법 및 절차

1) 설문지 구성

본 연구를 위해 작성한 설문지는 도서관에서 제공하는 IC 관련 서비스에 대한 선행연구와 면접 결과를 통해 이용자 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 선정하여 항목으로 정하고, 기본적인 인구 통계학적 내용을 묻는 항목을 포함하여 크게 두 가지로 구분하여 설문문을

작성하였다. 이 중에서 이용자 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 즉, 독립변수에 해당하는 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스 즉 4개의 큰 범주는 앞서 살펴본 바와 같이 선행연구를 통해 도출해 낸 것이며, 그 세부 항목은 실제 학교도서관 IC를 이용하고 있는 이용자를 대상으로 면접한 결과를 통해 추출한 것이다. 설문지의 상세한 구성은 <표 2>와 같다.

2) 파일럿 테스트

설문조사에서 발생할 수 있는 비표본오차를

<표 2> 설문지의 구성

| 연구 변수 | | 항목 |
|-------|--------------|--|
| 종속 변수 | 이용자 만족도 | IC의 전반적인 만족정도 |
| 독립 변수 | IC 시설 | <ul style="list-style-type: none"> •브라우저(커뮤니티) 공간 •정보검색 공간 •전자교실 공간 •서비스데스크(대출반납) |
| | 콘텐츠 접근성 | <ul style="list-style-type: none"> •IC 내의 자료의 다양성 •정보접근활동의 편리성 •정보접근활동의 양적충분성 •정보요구 만족도 •과제해결을 위한 정보원에 대한 만족도 |
| | 자기주도적 학습 성취도 | <ul style="list-style-type: none"> •자기주도적 학습을 위한 IC에 대한 만족정도 •자기주도적 학습을 위한 자기선호도 •자기주도적 학습을 위한 활용도구의 편리성 및 도움정도에 대한 만족정도 •자기주도적 학습을 통한 결과물에 만족정도 |
| | 인적서비스 | <ul style="list-style-type: none"> •이용자 요구에 대한 피드백 서비스 •이용자 요구에 대한 피드백 서비스 만족도 •인적서비스에 대한 친절도 •인적서비스의 접근 편의성 |
| | 이용자 특성 | <ul style="list-style-type: none"> •학교 •학년 •성별 •학교도서관 이용 빈도 •학교도서관 IC 이용 빈도 |

줄이기 위해 설문조사를 실시하기에 앞서, 앞의 과정을 통해 구성된 설문지로 파일럿 테스트를 실시하였다. 파일럿 테스트는 설문대상 학교 중 한 학교의 학교도서관을 방문하여 1회 이상 도서관을 이용한 학생 50명을 대상으로 직접 한명씩 면대면 설문조사를 실시하였다. 파일럿 테스트 대상자들은 설문지에 응답하는 과정에서 문항의 내용을 이해하기 어려운 부분은 질문하도록 하였으며, 또한 설문내용에 포함되었으면 하는 내용이나 기타 의견사항이 있으면 작성하도록 하여 본 설문지에 반영하였다.

이 연구의 추후 진행 가능 여부를 알아보기 위해 파일럿 테스트를 통해 얻은 데이터로 신뢰도 분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같이 4가지 항목의 Cronbach의 α 계수가 모두 0.7 이상으로 비교적 양호한 편에 속하여 추후 분석에 사용해도 무리가 없을 것으로 고려되었다.

<표 3> 파일럿 테스트의 신뢰성 분석

| 변수명 | 구분 | 항목 수 | Cronbach의 α 계수 |
|-------|--------------|------|-----------------------|
| 독립 변수 | IC시설 | 9 | 0.824 |
| | 콘텐츠 접근성 | 6 | 0.782 |
| | 자기주도적 학습 성취도 | 4 | 0.835 |
| | 인적 서비스 | 4 | 0.786 |

3) 자료 수집

파일럿 테스트를 실시하여 문항의 수정 및 보완을 마치고, 최종 설문지를 완성하여 설문

조사를 실시하였다.

설문 조사는 2010년 9월 7일부터 9월 29일까지 3주간 실시하였다. 설문응답방법을 선택한 이유는 이용자의 만족도는 사람이 인식하는 정도에 대한 측정이고, 이용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구로는 일반적으로 양적 측정이 많기에 본 연구의 목적에 관련하여 수량제한이 없는 설문지가 이용자 만족도 측정이 가능하기에 설문지를 선택하였다.

설문조사의 대상으로는 서울특별시에 소재하고 있는 최근 학교도서관 환경개선사업이 이루어진 학교 중에서 학교도서관 운영이 잘 이루어지고 있는 인문계 3개 학교를 선정한 후, 해당 학교도서관을 방문하여 1회 이상 도서관을 이용하는 이용자를 대상으로 자발적인 참여 형식으로 시행하였다. 설문지는 총 500부의 설문지 중 회수된 설문지에서 설문문항에 대한 결측치가 많거나 불성실하게 응답한 경우를 제외하고, 최종적으로 412부를 설문조사의 분석 대상으로 사용하였다.

4) 분석 방법

설문조사를 통해 수집된 데이터는 부호화 작업을 수행한 뒤 PASW Statistics(SPSS) 18.0을 이용하여 통계 분석하였고, 설문 결과에 대해 다음과 같은 분석과정을 거쳤다.

첫째, 회수된 설문지의 결측치 여부를 판단하기 위하여 자료 선별의 과정을 거쳤으며, 분석 대상 자료의 속성과 기술 통계량을 파악하기 위하여 평균과 표준편차, 그리고 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구인 설문지의 신뢰성을 확보하기 위하여 신뢰도 측정을 하고, Cronbach's α 값을 사용하여 내적 일관성(internal consistency)을 측정하였다.

셋째, 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석, T-검정, 일원배치 분산분석을 실시하였다.

넷째, 이용자 만족도에 미치는 영향 요인을 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스로 구분할 수 있는지 각 설문문항에 대해 요인분석을 실시하였다.

다섯째, 이용자 만족도에 미치는 영향 요인인 IC시설, 콘텐츠접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스가 전반적인 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 다중 선택 항목에 대해서는 다중응답에 대한 빈도분석을 실시하였다.

3학년 학생들의 도서관 출입이 1, 2학년에 비해 저조함을 알 수 있는데 이는 대입수능을 앞둔 시점이라 도서관 이용보다는 교과공부를 위한 자율학습실 이용을 하기 때문인 것으로 생각된다. 또한 남녀 참여 비율은 남자는 238명으로 57.2%를 차지하고, 여자가 174명으로 42.2%를 차지하고 있다.

〈표 4〉 설문응답자의 인구통계학적 특성

| 구분 | 인구통계학적 특성 | 빈도(명) | 퍼센트(%) |
|----|-----------|-------|--------|
| 학교 | B고등학교 | 160 | 38.8 |
| | S고등학교 | 109 | 26.5 |
| | J고등학교 | 143 | 34.7 |
| 학년 | 1학년 | 178 | 43.2 |
| | 2학년 | 185 | 44.9 |
| | 3학년 | 49 | 11.9 |
| 성별 | 남자 | 238 | 57.2 |
| | 여자 | 174 | 42.2 |
| | 계 | 412 | 100.0 |

3.2.2 이용자 만족도 설문조사 결과 및 분석

1) 응답자의 인구통계학적 특징

설문조사를 통해 수집한 412개 설문지 응답자의 인구통계학적 분포를 먼저 살펴보면 〈표 4〉와 같다. 학교별 참여비율은 B고등학교가 38.8%(160명), S고등학교가 26.5%(109명), J고등학교가 34.7%(143명)를 차지하고 있다.

설문조사에 참여한 이용자 중 학년에 따른 응답자 수는 1학년이 43.2%(178명), 2학년이 44.9%(185명)로 1, 2학년이 비슷한 비율로 도서관을 이용하며 설문에 응답하였고, 뒤를 이어 3학년이 11.9%(49명) 설문에 응답하였다.

인구통계학적 특성 설문에서 이어 학교도서관의 IC시설 및 서비스에 대한 이용 빈도를 살펴보면 〈표 5〉와 같다. 일주일에 2~3회 이용하는 학생이(37.1%) 가장 많았으며, 다음으로 거의 매일 이용하는 학생이 35.7%로 나타났다. 도서관을 이용하면서 IC시설 및 서비스를 거의 이용하지 않거나 기타에 응답한 학생들은 단순히 책만 보러 오거나, 컴퓨터로서의 공간을 이용하거나 수업을 통해 왔다가 가는 학생이었다.

〈표 5〉 학교도서관 IC 시설 및 서비스 이용 빈도

| 구분 | 빈도(명) | 퍼센트(%) |
|------------|-------|--------|
| 거의 매일 | 147 | 35.7 |
| 일주일에 2-3회 | 153 | 37.1 |
| 일주일에 1회 | 71 | 17.2 |
| 한 달에 한번 | 24 | 5.8 |
| 거의 이용하지 않음 | 16 | 3.9 |
| 기타 | 1 | 0.2 |
| 계 | 412 | 100.0 |

2) 학교도서관 IC의 전반적인 이용자 만족 현황 분석

설문의 전반부에서는 본 연구의 종속변수인 전반적인 이용자 만족도에 대한 질문이 제시되었다. 〈표 6〉에서와 같이 응답자는 ‘매우 만족한다’ 42.7%, ‘만족한다’ 45.6%로 이용자들은 매우 만족과 만족에 88.3%로 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

〈표 6〉 학교도서관 IC 이용에 대한 전반적인 만족도 분석

| 종속변수 | 리커드 5점척도 | 빈도(명) | 퍼센트(%) |
|---------|----------|-------|--------|
| 전반적 만족도 | 전혀 아니다 | 0 | 0 |
| | 아니다 | 0 | 0 |
| | 보통이다 | 48 | 11.7 |
| | 그렇다 | 188 | 45.6 |
| | 매우 그렇다 | 176 | 42.7 |
| | 합계 | 412 | 100.0 |

이용의 전반적인 만족도에 대한 질문 후, 만족도에 영향을 미친 요인을 알아보기 위하여 해당 IC를 이용하면서 만족도에 영향을 미친 요인과 불만족 요인에 대한 질문을 하였다. 2문항 모두 복수응답 할 수 있도록 설문지를 작성하여 응답한 결과는 〈표 7〉, 〈표 8〉과 같다.

〈표 7〉 학교도서관 IC 이용시 만족도에 영향을 미친 요인(복수응답)

| 영향요인 | 빈도 | 퍼센트(%) |
|----------------------------------|-----|--------|
| 도서관 이용 공간 및 기자재 | 231 | 56.06 |
| 사서교사의 도움 | 172 | 41.74 |
| 콘텐츠 접근성(필요한 정보에 대한 접근 용이성) | 129 | 31.31 |
| 정보의 제공 | 75 | 18.20 |
| 자기주도적 학습 성취도(자기주도적 학습 후, 결과성취정도) | 65 | 15.77 |
| 기타(없음) | 12 | 2.91 |
| 문항별 응답자수 | 412 | 100.0 |

〈표 8〉 학교도서관 IC 이용시 불만족 요인(복수응답)

| 불만족요인 | 빈도 | 퍼센트(%) |
|----------------------------|-----|--------|
| 이용할 수 있는 기기가 부족하다 | 130 | 31.55 |
| 자기주도적 학습을 위한 시설이 불편하다 | 66 | 16.01 |
| 자료의 접근성에 있어서 불편하다 | 61 | 14.80 |
| 전반적인 시설 및 정보에 대한 서비스가 부족하다 | 42 | 10.19 |
| 도서관의 IC 이용방법이 어렵다 | 26 | 6.31 |
| 기타(없음) | 126 | 30.58 |
| 문항별 응답자수 | 412 | 100.0 |

학교도서관 IC를 이용하면서 만족도에 영향을 미친 요인에 대한 응답 결과는 <표 8>에서와 같이 도서관 이용 공간 및 기자재가 231명(56.06%)으로 가장 영향력이 높은 요인으로 나타났다. 또한 해당 IC를 이용하는 데 있어서 <표 8>에서와 같이 '이용할 수 있는 기기가 부족하다' 130명(31.55%)으로 가장 영향력이 높은 불만족 요인으로 나타났다. 이는 IC가 도입된 학교도서관에 적지 않은 정보통신 기자재가 도입되어 있지만, 학생들의 인원수에 비하여 공간적으로 협소하고 또한 예산부족의 문제로 정보통신 기자재의 수량이 부족한 것이 가장 큰 불만족 요인으로 나타난 것으로 나타났다. 기타의 의견 없음에 응답한 이용자들은 전반적인 IC 이용에 있어서 보통 이상으로 만족하는 응답자들이기에 의견 없음에 응답한 것으로 알 수 있었다.

3) 인구통계학적 특성에 따른 학교도서관

IC 이용자 만족도의 영향 요인 차이

본 연구의 인구통계학적 특성 즉 학교별, 학년별, 성별에 따른 이용자 만족도의 영향 요인 간의 관계에 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위해 분석한 결과는 다음과 같다.

첫 번째, 각 학교별로 이용자 만족도의 영향 요인을 분석한 결과, B 고등학교, J 고등학교, S 고등학교 세 학교 모두 인적서비스에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 그 뒤로 IC시설이 만족도가 높게 나타났다. 학교별로 이용자 만족도의 영향 요인 차이를 비교해보았을 때, 모든 요인이 $p < .01$ 에 속하여 유의미한 차이를

보이므로 B 고등학교, J 고등학교, S 고등학교 세 학교 모두 이용자 만족도의 영향 요인 즉 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스에 만족하고 있는 것으로 판단된다.

두 번째, 학년별로 이용자 만족도의 영향 요인을 분석한 결과, 1학년, 2학년, 3학년 모두 동일하게 인적서비스, IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 그러나 세부 항목별로 살펴보면 1, 2학년은 인적서비스에 대한 친절도에 가장 만족하고 있었던 반면에 3학년은 인적서비스의 접근 편의성에 가장 만족하고 있는 것으로 나타났다. 3학년은 대입 입시 준비로 인하여 정보 접근 활동을 활발하게 함으로써 1, 2학년이 만족하는 세부 항목과 다르게 정보 접근 활동의 편리성 비교적 높은 만족도를 보이고 있었다. 학년별로 이용자 만족도의 영향 요인 차이를 비교해보았을 때, $p < .01$ 에 속하지 않으므로 모든 요인이 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

세 번째, 성별로 이용자 만족도의 영향 요인을 분석한 결과, 남자, 여자 모두 동일하게 이용자 만족도의 영향 요인에 대해 인적서비스, IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 성별로 이용자 만족도의 영향 요인 차이를 비교해보았을 때, 모든 요인이 $p < .01$ 에 속하여 유의미한 차이를 보이므로 남자, 여자 모두 이용자 만족도의 영향 요인 즉 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스에 만족하

고 있는 것으로 판단된다. 그러나 모든 항목에 대하여 여자보다 남자의 만족도가 높은 것으로 파악되었다.

4) 학교도서관 IC의 이용자 만족도 영향 요인간의 관계 분석

본 연구에서 이용자 만족도의 영향 요인에 대한 측정변인들은 크게 4개의 변인, 즉 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스로 분류하였다. 각 변인마다 4~6개의 세부항목을 선정하였으며, 총 23개의 세부항목을 모두 리커트 5점 척도를 사용하였다.

• 학교도서관 IC 이용자 만족도 영향 요인의 평균과 표준편차

이용자 만족도 영향요인 즉 4개 측정변인에 대한 평균과 표준편차에 대한 결과는 다음과 같다.

먼저, IC시설에 대한 응답자의 평균과 표준편차를 살펴보면 <표 9>와 같다. 서비스데스크에 대한 이용자 응답률이 평균 4.29로 가장 높

았으며, 정보검색 공간에 대한 응답률이 평균 3.91로 가장 낮게 나타났다. 이는 정보검색공간의 컴퓨터를 많은 학생들이 이용함으로써 컴퓨터의 잦은 고장과 더불어 예산상의 문제로 인해 컴퓨터의 수량자체가 학생 수에 비해 부족한 것으로 해석할 수 있다.

콘텐츠 접근성에 대한 평균과 표준편차는 <표 10>과 같다. IC 내의 자료다양성, 정보요구만족도, 과제해결을 위한 정보원에 대한 만족도가 평균 3.92로 가장 높게 나타났다. 정보접근활동의 양적 충분성이 3.71로 가장 낮게 나타났는데 이는 IC시설의 정보검색공간의 응답률이 가장 낮았던 결과와 일치하는 것으로 확인되었다.

자기주도적 학습 성취도에 대한 평균과 표준편차는 <표 11>과 같다. 자기주도적 학습을 위한 활용도구의 편리성 및 도움정도에 대한 만족도가 평균 3.85로 가장 높게 나타났으며, 자기주도적 학습을 위한 IC에 대한 만족도가

<표 9> IC시설에 대한 평균 및 표준편차

| IC시설 설문 문항 내용 | | 평균 | 문항 내 변인의 평균 | 표준편차 |
|---------------|--------------------|------|-------------|-------|
| 변인 | 세부 문항 | | | |
| 서비스 데스크 | 서비스데스크 위치 만족도 | 4.30 | 4.29 | 0.721 |
| | 서비스데스크 접근편리성 | 4.29 | | 0.744 |
| 브라우저 공간 | 브라우저(커뮤니티)공간의 편안함 | 4.22 | 4.14 | 0.731 |
| | 브라우저(커뮤니티)공간 만족도 | 4.18 | | 0.669 |
| | 브라우저(커뮤니티)공간의 필요정도 | 4.04 | | 0.942 |
| 전자교실 공간 | 전자교실공간이용시설 유용성 | 4.00 | 3.97 | 0.786 |
| | 전자교실공간이용시설 사용 용이성 | 3.94 | | 0.805 |
| 정보검색 공간 | 정보검색공간기자재 유용성 | 3.94 | 3.91 | 0.793 |
| | 정보검색공간기자재 사용 용이성 | 3.88 | | 0.805 |
| 평균 | | 4.09 | 4.08 | 1.000 |

〈표 10〉 콘텐츠 접근성에 대한 평균 및 표준편차

| 콘텐츠 접근성 설문 문항 내용 | 평균 | 표준편차 |
|----------------------|------|-------|
| IC 내의 자료다양성 | 3.92 | 0.737 |
| 정보요구만족도 | 3.92 | 0.731 |
| 과제해결을 위한 정보원에 대한 만족도 | 3.92 | 0.820 |
| 정보접근활동의 편리성 | 3.89 | 0.784 |
| IC 내의 자료 최신성 | 3.86 | 0.785 |
| 정보접근활동의 양적 충분성 | 3.71 | 0.869 |
| 평균 | 3.87 | 1.000 |

〈표 11〉 자기주도적 학습 성취도에 대한 평균 및 표준편차

| 자기주도적 학습 성취도 설문 문항 내용 | 평균 | 표준편차 |
|--|------|-------|
| 자기주도적 학습을 위한 활용도구의 편리성 및 도움정도에 대한 만족정도 | 3.85 | 0.754 |
| 자기주도적 학습을 통한 결과물에 대한 만족정도 | 3.80 | 0.755 |
| 자기주도적 학습을 위한 자기선택도 | 3.77 | 0.864 |
| 자기주도적 학습을 위한 IC에 대한 만족도 | 3.68 | 0.816 |
| 평균 | 3.78 | 1.000 |

3.68로 가장 낮게 나타났다. 이는 자기주도적 학습에 있어서 IC의 편리성 및 도움정도, 결과물에 대한 만족도 등 IC를 이용하며 과정과 결과에는 만족하는 편이지만, 이는 IC의 정숙하지 못한 분위기와 개방적인 공간으로 인한 개별학습 방해에 의한 이유로 자기주도적 학습을 위한 IC에 대한 만족도는 낮게 나온 것으로 나타났다.

인적서비스에 대한 평균과 표준편차는 〈표 12〉와 같다. 인적서비스에 대한 친절도가 평균 4.34로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 0.01의 차이를 보이며 나타난 인적서비스의 접근 편의성(4.33), 이용자 요구에 대한 피드백 서비스 만족도(4.32)순으로 나타났다. 마지막으로 이용자 요구에 대한 피드백 서비스가 평균 4.17로 가장 낮게 나타났다. 이는 이용자가 인적서

〈표 12〉 인적서비스에 대한 평균 및 표준편차

| 인적서비스 설문 문항내용 | 평균 | 표준편차 |
|------------------------|------|-------|
| 인적서비스에 대한 친절도 | 4.34 | 0.729 |
| 인적서비스의 접근 편의성 | 4.33 | 0.777 |
| 이용자 요구에 대한 피드백 서비스 만족도 | 4.32 | 0.705 |
| 이용자 요구에 대한 피드백 서비스 | 4.17 | 0.779 |
| 평균 | 4.29 | 1.000 |

비스에 응답을 요구했을 때, 답변에 대한 만족도는 높았지만, 시기적절한 대응이 이용자의 기대수준에 미치지 못함을 알 수 있다.

본 연구에서는 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위하여 Cronbach's α 값을 사용하여 내적 일관성(internal consistency) 분석방법을 사용하였다. 아래 <표 13>에서 보면 Cronbach's α 값은 인적서비스에 대한 만족도에서 0.889로 제일 높은 내적 일관성을 가진 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 4개의 영향요인의 Cronbach's α 값이 모두 0.8 이상으로 내적 일관성이 높음을 알 수 있다.

<표 13> 신뢰도 검정

| 구분 | 항목수 | 평균 | Cronbach의 α |
|--------------|-----|------|--------------------|
| IC시설 | 9 | 4.09 | 0.856 |
| 콘텐츠 접근성 | 6 | 3.87 | 0.855 |
| 자기주도적 학습 성취도 | 4 | 3.78 | 0.838 |
| 인적서비스 | 4 | 4.29 | 0.889 |

• 학교도서관 IC의 이용자 만족도 영향 요인 분석

본 연구의 측정변수들이 동일한 영향 요인의 4개요인 그룹 즉, IC시설(문항1-9), 콘텐츠 접근성(문항10-15), 자기주도적 학습 성취도(문항17-20), 인적서비스(문항22-25)로 묶여있는지 측정도구의 타당성을 판정하기 위하여 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시하였다. 본 연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부항목 즉, 잘못 적재되어 있는 변수(문항 8, 9번)와

추출된 요인들에 의해 설명되는 비율인 공통성이 0.40을 넘지 않는 변수(문항 2번)를 제거하여 총 20개 문항을 분석에 이용하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 요인분석시 보다 명확한 요인의 추출과 해석을 위해 요인들 간의 상관관계가 없도록 요인들을 직각회전 하였으며, 직교회전방법으로 베리맥스(varimax) 방법을 사용하였다. 본 연구에서의 문항의 선택기준의 고유값은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.40 이상을 기준으로 하였다. 회전된 성분 행렬과 추출된 요인은 <부록>과 같다.

학교도서관 IC에 대한 선행연구에서 추출한 4개의 요인에 대한 요인분석 결과를 살펴보면 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스의 세부문항이 그대로 4개로 구분되었다. 이 네 개의 요인은 전체 20개 문항 분산의 65.011%를 설명하는 것으로 나타났다. 각 요인별 고유값은 콘텐츠 접근성 3.573, 인적서비스 3.457, IC시설 3.418, 자기주도적 학습 성취도 2.554로 고유값이 1 이상으로 나타나고 있고, 분산 설명율도 요인별로 각 17.864%, 17.285%, 17.088%, 12.771%로 나타났다. 따라서 이용자 만족도의 영향 요인은 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스로 나누어 볼 수 있음을 알 수 있으며, 그 중 IC시설이 더 많은 비중을 차지하는 것을 알 수 있다.

• 학교도서관 IC의 이용자 만족도 영향 요인간의 상관관계

측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 앞서 제시한 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스를 대상으로 상관관계를 분석하였다.

상관관계 분석결과는 $P < .01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 결과를 보인 항목들로 4개 변수 모두 이용자 만족도의 영향 요인간의 관계는 서로 상관관계를 가지고 영향을 미치는 것으로 나타났다(〈표 14〉 참조). 상관관계 계수가 $\pm 0.4 \sim 0.7$ 미만이면 변수 간 다소 높은 상관관계를 가진다고 말하는데, 4가지 모든 변수가 이 사이 값을 가진다.

특히, IC시설과 콘텐츠 접근성이 .667로 가장 높게 나타났다. 이는 IC시설과 콘텐츠 접근성이 다소 높은 관계가 깊다는 것을 보여준다. 다음으로 자기주도적 학습 성취도와 콘텐츠 접근성이 .640, 자기주도적 학습 성취도와 IC

시설이 .620순으로 나타났다. 이는 자기주도적 학습 성취도가 IC시설보다는 콘텐츠 접근성에 더 깊은 관계가 있다는 것을 알 수 있었다. 인적서비스와 IC시설(.536), 콘텐츠 접근성(.566), 자기주도적 학습 성취도(.541)는 상관관계가 5대로 다른 요인들에 비해 관련성이 약간 떨어짐을 보였다.

• 학교도서관 IC의 이용자 만족도 영향 요인간의 인과관계 분석

이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 IC시설, 콘텐츠 접근성, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스를 독립변수로 하고, IC 이용의 전반적인 만족도를 종속변수로 하여 선형 다중 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 단계별 방법을 사용하여 나타난 종속변수에 영향을 미치는 변수는 IC시설, 인적서비스, 자기주도적 학습 성취도 즉 3가지 독립변

〈표 14〉 이용자 만족도 영향 요인간의 상관관계 분석

| | | IC시설 | 콘텐츠 접근성 | 자기주도적 학습 성취도 | 인적서비스 |
|--------------|--------------|--------|---------|--------------|-------|
| IC시설 | Pearson 상관계수 | 1 | | | |
| | 유의확률(양쪽) | | | | |
| | N | 412 | | | |
| 콘텐츠 접근성 | Pearson 상관계수 | .667 | 1 | | |
| | 유의확률(양쪽) | .000** | | | |
| | N | 412 | 412 | | |
| 자기주도적 학습 성취도 | Pearson 상관계수 | .620 | .640 | 1 | |
| | 유의확률(양쪽) | .000** | .000** | | |
| | N | 412 | 412 | 412 | |
| 인적서비스 | Pearson 상관계수 | .536 | .566 | .541 | 1 |
| | 유의확률(양쪽) | .000** | .000** | .000** | |
| | N | 412 | 412 | 412 | 412 |

** : $p < .01$

수만 적용되었고, 콘텐츠 접근성은 제외되었다 (〈표 15〉 참조).

또한 독립변수와 종속변수간의 상관관계는 0.532로 다소 높은 상관관계를 보였고, 회귀분석에 대한 결정계수 $R^2 = .283$ 으로 나타났는데, 이는 독립변수가 종속변수인 학교도서관 IC 이용의 전반적인 만족도에 대하여 28.3% 설명력을 나타내고 있음을 알 수 있다.

IC시설이 전반적인 만족도에 미치는 영향관계는 t 값이 5.175로 ± 1.96 이상이고, 유의확률이 .000으로 ($P < .05$), 학교도서관 IC시설은 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 연구가설 1, 즉 IC시설은 채택되었다. 인적서비스가 전반적인 만족도에 미치는 영향관계는 t 값이 3.899, 유의확률이 .000으로 ($P < .05$), 학교도서관 IC가 도입된 학교도서관을 이용하면서 제공된 인적서비스가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 연구가설 4, 즉 인적서비스는 채택되었다. 자기주도적 학습 성취도는 전반적인 만족도에 미치는 영향관계는 t 값이 2.330, 유의확률이 .020으로 ($P < .05$), IC가 지원하는 학습활동 및 자기주도적 학습의 성취도는 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미

칠 것이라는 연구가설 3, 즉 자기주도적 학습 성취도는 채택되었다.

표준회귀계수는 상호비교가 가능하기 때문에 이용의 전반적인 만족도에 IC시설 > 인적서비스 > 자기주도적 학습 성취도 순으로 영향력을 준다는 것을 알 수 있다. 콘텐츠 접근성은 이용의 전반적인 만족도에 미치는 영향관계는 t 값이 1.434로 ± 1.96 이하이고, 유의확률이 .152로 ($P < .05$), 유의확률 기준인 0.05를 넘어 학교도서관 IC를 이용한 다양한 콘텐츠 접근성은 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 연구가설 2, 즉 콘텐츠 접근성은 기각되었다. 일반적으로 학교도서관 IC의 도입은 다양한 콘텐츠 활용 및 정보 접근에 대한 기술적인 면이 적용됨으로써 학교도서관 이용의 편리성이 증대되는 것이다. 그러나 콘텐츠 접근성 기각원인은 현재 IC가 도입된 학교도서관은 협소한 공간과 적은 예산 책정으로 인하여 학생들이 원하는 만큼의 기자재 확보의 부족으로 판단할 수 있다. 〈표 16〉에서 알 수 있듯이 콘텐츠 접근성 불만족 요인에서, 이용할 수 있는 기자재의 부족에 응답자의 수가 30.58%로 가장 높은 것으로 나타났다.

〈표 15〉 회귀계수의 유의도 검증

| 독립변수 | 비표준화 계수 | | 표준화계수 | t | 유의확률 |
|--------------|---------|------|-------|-------|--------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| IC시설 | .334 | .065 | .290 | 5.175 | .000** |
| 인적서비스 | .211 | .054 | .204 | 3.899 | .000** |
| 자기주도적 학습 성취도 | .134 | .058 | .131 | 2.330 | .020* |
| 콘텐츠 접근성 | | | .090 | 1.434 | .152 |

($R = .532$ $R^2 = .283$ Adjusted $R^2 = .278$)

〈표 16〉 콘텐츠 접근성 불만족 요인(복수응답)

| 콘텐츠 접근성 불만족요인 | 빈도 | 퍼센트(%) |
|---------------------|-----|--------|
| 기자재 및 PC사용시간 제한 | 97 | 23.54 |
| 이용할 수 있는 기자재의 부족 | 126 | 30.58 |
| 이용 자료의 최신성 부족 | 39 | 9.46 |
| 사용하는 기자재 시스템의 느린 속도 | 85 | 20.63 |
| 정보 접근에 불필요한 이동경로 | 18 | 4.36 |
| 기타(없음으로 표시함) | 72 | 17.47 |
| 문항별 응답자수 | 412 | 100.00 |

3.3 학교도서관 IC 이용자 만족도 향상을 위한 개선방안

본 연구에서는 이용자들이 학교도서관 IC를 이용하며 느끼는 만족도를 조사하였다. 또한 학교도서관 IC 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 밝혀냄으로써, 이용자 만족도를 높일 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 학교도서관 IC에 적합한 시설 및 공간, 기자재 도입이 필수적이다. 학교도서관 IC 만족도에 영향을 미친 요인과 이용자 만족도를 높이기 위해 활성화해야 할 요인을 설문조사한 결과, IC시설 및 이용 공간이 가장 높게 나타났다. 이는 이용자들이 학교도서관 IC를 이용하면서, 최신 정보통신시설과 쾌적한 환경 속에서 이용하고자 하는 욕구가 큰 것으로 파악되었다.

둘째, 학교도서관이라는 특성을 감안할 때 자기주도적 학습을 위한 활용 도구 도입 및 공간구성에 더 많은 비중을 두는 것이 필요하다. 학교도서관 IC의 도입으로 인하여 소규모 모

뒀공간들이 만들어지고, 학생들이 자기주도적 학습을 할 수 있는 공간도 마련되어 있지만, 학교도서관의 단점인 협소한 공간으로 인하여 편리한 공간구성이 잘되어 있지 못한 것이 현실이다. 실제로 개방적인 공간으로 개별적인 학습에 방해가 될 수 있고, 정숙하지 못한 분위기로 인하여 불편을 겪는 것으로 나타났다.므로, 이를 보완해 줄 수 있는 자기주도적 학습을 위한 활용 도구 도입 및 공간 구성이 필요하다.

셋째, 인적서비스 향상의 방안으로 지속적인 이용자 교육이 실시되어야 한다. 학교도서관은 일반적으로 학교 내에 접근성이 떨어지는 것이 현실이다. 물리적으로 떨어진 학교도서관을 심리적인 접근성을 가까이 하기 위해 학교도서관 홍보 및 정보요구에 대한 서비스와 정보 활용 방법 등의 이용자 교육이 필요하다. 더불어 사서교사는 학생 도우미에게도 학교도서관 IC에 대한 세부적인 교육을 실시하여, 학교도서관 이용자들이 도움을 요청할 경우, 원활하게 이용할 수 있도록 해야 한다.

4. 결론

본 연구는 학교도서관 IC 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구로서, 결과를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인은 IC시설, 인적서비스, 자기주도적 학습 성취도 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 통계학적으로도 상호 요인간 유의함으로 나타났다.

둘째, 연구가설 4개 중 3개 즉, IC시설, 자기주도적 학습 성취도, 인적서비스는 채택되었으며, 콘텐츠 접근성은 기각되었다. 기각된 원인을 분석해보면, IC가 도입된 학교도서관이라 할지라도 협소한 공간과 적은 예산으로 인하여 학생들이 IC를 이용하면서 개별적으로 필요할 때 원하는 수준의 충분한 콘텐츠 이용 제한이 있었기에 나타난 결과라고 판단할 수 있다. 또한 학교도서관 이용자들의 IC 이용 행태는 IC에 비치된 콘텐츠 및 정보검색을 이용하려는 경향보다는 시설 및 공간을 이용하는 데 더 큰 의미를 두는 것으로 판단할 수 있다.

셋째, 학교도서관 IC 이용자 만족도를 높이기 위한 방안을 설문조사한 결과는 IC시설(공간과 기자재), 자기주도적 학습 성취도를 높이기 위한 활용도구 도입, 콘텐츠에 대한 접근성, 질 높은 서비스, 기타 순으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, IC시설이 이용자 만족도에 미치는 영향 요인과 이용자 만족도를 높이기 위한 방안에서 모두 최우선임을 알 수 있다. 즉 이용

자가 IC에 대해 우선적으로 원하는 것은 수준 높은 시설임을 알 수 있다.

이러한 결과를 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 이용자 만족도를 높일 수 개선방안을 제시하였다.

첫째, 학교도서관 IC에 적합한 시설 및 공간, 기자재 도입이 필수적이다.

둘째, 학교도서관이라는 특성을 감안할 때 자기주도적 학습을 위한 활용 도구 도입 및 공간구성에 더 많은 비중을 두는 것이 필요하다.

셋째, 인적서비스 향상의 방안으로 지속적인 이용자 교육이 실시되어야 한다.

본 연구는 학교도서관 IC의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인 분석을 통해 다음과 같은 점에서 의의를 찾을 수 있다.

첫째, 관련 선행연구에서는 학교도서관 IC 도입과 공간 활용에 대한 이론적인 연구만 되었다. 본 연구에서는 학교도서관 IC를 이용하는 이용자를 대상으로 면접과 설문조사를 통해 이용자 만족도에 미치는 영향 요인을 실증적으로 밝혀냈다.

둘째, 학교도서관 IC 이용자 만족도에 미치는 영향 요인을 밝혀냄으로써, 이용자 만족도를 높일 수 있는 방안을 제시하였다. 이는 학교도서관 활성화사업 추진 시 IC 도입에 있어, 이용자 만족도를 높일 수 있는 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

학교도서관 활성화 사업이 이용자의 다양한 요구에 부응하기 위해서는 이용자의 정보요구에 적절히 대응할 수 있는 IC시설, 자기주도적

학습을 위한 활용도구 도입에 좀 더 많은 예산이 필수적이다. 또한 학습 및 연구를 지원할 수 있는 인적서비스 향상 등에 지속적인 관심을 가져야 할 것이다.

참고문헌

- 교육인적자원부. 2003. 『학교도서관 운영 편람』. [서울]: 교육인적자원부.
- 김세익. 1990. 『학교도서관 조직과 운영』. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 김지원. 2008. 『학교도서관 서비스 품질 및 이용자 만족에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육학과.
- 남영준, 최성은, 김규환. 2009. 학교도서관의 리모델링 이후 이용자 만족도에 대한 사례 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(4): 1-30.
- 박동균. 2004. 『연구조사방법론』. 대구: 홍익.
- 박진균. 2009. 『정보공유공간 이용 형태 및 만족도에 관한 사례 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육학과.
- 양재한. 2003. 학교도서관의 역할과 기능. 『교육경남』, 154(171): 59-63.
- 여위숙. 2008. 『인포메이션 코먼스 서비스의 운영 방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원, 사서교육학과.
- 이상복, 이정미, 광철완, 박현주. 2009. 공공도서관의 인포메이션커먼스(Information Commons) 적용 기본구상. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 91-108.
- 이연옥. 2007. 고등학생 정보요구 해결을 위한 도서관서비스 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 107-134.
- 정미경. 2007. 학교도서관 Information Commons 도입에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 109-146.
- 정미경, 남태우. 2007. 도서관 통합서비스모델로서의 Information Commons에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 347-363.
- 정재영. 2007. 대학도서관의 Information Commons(정보공유공간) 도입에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 67-87.
- 정재영. 2007. 대학도서관의 정보공유공간(Information Commons) 적용 모형연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 201-221.
- 정재영. 2008. 정보공유공간(Information Commons)의 도입을 통한 학교 도서관 공간 활용방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(2): 1-23.
- 학교도서관협회. 2003. 『학교도서관기준』. [서울]: 학교도서관협회.
- Albanese, A. R. 2004. "Campus Library 2.0." *Library Journal*, 129(7): 30-33.
- American Association of School Librarians and Association for Educational Communication and Technology. 1998. *Information Power : Guidelines for School*

- Library Media Program*. Chicago: American Library Association.
- Beagle, D. 1999. "Conceptualizing an Information Commons." *The Journal of Academic Librarianship*, 25(2): 82-89.
- Bailey, R., and B. Tierney. 2002. "Information Commons Redux: Concept, Evolution, and Transcending the Tragedy of the Commons." *The Journal of Academic Librarianship*, 28(5): 277-286.
- Cowgill, A., J. Beam, and L. Wess. 2001. "Implementing an Information Commons in a University Library." *The Journal of Academic Librarianship*, 27(6): 432-439.
- Macwhinnie, L. A. 2003. "The Information Commons : The Academic Library of the Future." *Librarians and the Academy*, 3(2): 241-256.
- Beatty, S., and P. White. 2005. "Information Commons: Models for eLiteracy and the Integration of Learning." *Journal of eLiteracy*, 2: 2-14.
- Spencer, M. E. 2006. "Evolving a new model: the information commons." *Reference Service Review*, 34(2): 242-247.

〈부록〉 이용자 만족도의 영향 요인 분석 결과

| 항목 | 요인 | | | | |
|---------|---------|--------|--------|--------------|------|
| | 콘텐츠 접근성 | 인적 서비스 | IC시설 | 자기주도적 학습 성취도 | 공통성 |
| @11 | .752 | .199 | .141 | .119 | .639 |
| @13 | .710 | .065 | .272 | .209 | .625 |
| @10 | .690 | .226 | .214 | .164 | .601 |
| @14 | .666 | .245 | .136 | .276 | .599 |
| @12 | .589 | .120 | .430 | .118 | .560 |
| @15 | .550 | .397 | .165 | .303 | .579 |
| @25 | .154 | .829 | .149 | .152 | .756 |
| @23 | .152 | .822 | .194 | .185 | .770 |
| @24 | .230 | .817 | .118 | .154 | .759 |
| @22 | .247 | .721 | .206 | .255 | .688 |
| @ 5 | .224 | .082 | .770 | .212 | .695 |
| @ 4 | .226 | .101 | .764 | .166 | .672 |
| @ 6 | .121 | .238 | .750 | .213 | .679 |
| @ 7 | .215 | .192 | .712 | .166 | .625 |
| @ 3 | .367 | .395 | .468 | .059 | .513 |
| @ 1 | .390 | .357 | .424 | .079 | .465 |
| @19 | .101 | .185 | .125 | .819 | .730 |
| @20 | .262 | .232 | .228 | .764 | .758 |
| @18 | .339 | .282 | .321 | .623 | .685 |
| @17 | .362 | .137 | .342 | .580 | .604 |
| 고유값 | 3.573 | 3.457 | 3.418 | 2.554 | |
| 분산설명(%) | 17.867 | 17.285 | 17.088 | 12.771 | |
| 누적분산(%) | 17.867 | 35.152 | 52.240 | 65.011 | |