

디지털 매체품질이 학습만족과 지속이용의도에 미치는 영향 : 고전문학의 원소스 멀티유즈(OSMU) 활성화를 위해 향토문화전자대전 사이트를 중심으로

The Impact of Digital Medium Quality on Learning Satisfaction, Sustainable Use
Intention: Application Scheme of OSMU based on the Korean Classical Literature in
grandculture.net

현영란*, 정소연**

이화여자대학교 정책과학대학원 예술행정*, 이화여자대학교 국어교육과**

Young-Ran Hyun(hyran2@hanmail.net)*, So-Yeon Chung(chong33@ewha.ac.kr)**

요약

본 연구는 디지털 매체를 통한 고전문학의 원소스 멀티유즈(One Source Multi Use)의 활성화를 위해 매체품질에 대해 고찰하였다. 한국향토문화전자대전(www.grandculture.net)(향토DB)는 전국 234개 시·군·구의 향토문화 자료와 함께 설화, 민요 등이 구축되어 있어 고전문학의 OSMU가 가능한 매체이다. 이에 IS 성공모형을 적용하여 향토DB의 매체품질이 학습만족을 매개로 지속이용의도에 미치는 영향을 고찰하고자 고전문학수업을 받은 418명의 고등학생을 대상으로 설문조사를 실시하고 구조방정식을 사용해 분석하였다. 그 결과, 향토DB의 콘텐츠품질과 서비스품질은 학습만족을 매개로 지속이용의도에 영향을 미쳤으나 시스템품질의 학습만족에 대한 영향은 나타나지 않았다. 탐색적 다중회귀분석 결과, 시스템 품질을 높게 인식하는 집단에서는 시스템 품질의 학습만족에 대한 영향이 통계적으로 유의미하였으나 시스템 품질을 낮게 인식하는 집단에서는 시스템 품질의 학습만족에 대한 영향이 나타나지 않았다. 이러한 결과는 향토DB의 시스템 품질이 향상되면 학습만족은 조금 강화되는 반면 콘텐츠 품질과 서비스 품질이 향상되면 학습만족은 상당히 활성화될 것임을 의미한다.

■ 중심어 : | 향토문화전자대전(향토DB) | 원소스 멀티 유즈(OSMU) | 웹 매체 품질 | 콘텐츠 품질 | 시스템 품질 | 서비스 품질 | 학습만족 | 지속이용의도 | 고전문학 |

Abstract

This paper focus on the digital media quality of one source multi-use for the vitalization of Korean classical literature. This paper examines the structural relationship between the quality of digital media and learning satisfaction/sustainable use intention through digital media. For this we used the case of The 'Encyclopedia of Korean Local Culture(www.grandculture.net)'. Thus we conducted a survey of 418 high school students attending a classical literature class which used the local culture DB. The result of this study demonstrates that quality of media content and media service quality affect the learning satisfaction even if media system quality does not affect the learning satisfaction. Learning satisfaction affect strongly. The result of multi regression showed that system quality increased the learning satisfaction in the high group, but system quality did not effect the learning satisfaction in the low group. These results indicate that if system quality is enhanced, learning satisfaction will be slightly increased, and if quality of contents and services is enhanced, learning satisfaction will be strongly increased.

■ keyword : | the Encyclopedia of Korean Local Culture | OSMU | Media Quality | Contents Quality | System Quality | Service Quality | Learning Satisfaction | Sustainable Use Intention | Korean Classical Literature |

I. 서론

디지털 매체에 구축된 고전문학은 사용자에게 쉽게 전달될 뿐만 아니라 다양한 장르의 문화콘텐츠로 전환이 가능해 신화, 전설, 민담 등의 고전문학이 새로운 문화콘텐츠의 소재(source)로 활용된다(Multi-Use). 이를 위해서는 디지털 매체의 품질이 먼저 보장되어야 한다.

최근 고전문학교육에서도 과거의 문학이 현재적으로 지속가능한 문학이 되기 위해 매체의 중요성이 강조되고 있다[1]. 디지털 매체의 활용은 학습자에게 과거의 고전문학을 현재적 감성으로 경험하게 한다. 이러한 교육을 경험한 학습자는 성장한 이후에도 고전문학을 창의적으로 재탄생시키는 주체가 된다.

한국향토문화전자대전(www.grandculture.net)(이하 향토DB)은 국가지식포털로 전국의 지역문화자료를 웹 DB로 구축하여 학습자들에게 문화, 예술, 역사, 설화 등의 문화 및 고전문학의 원천자료를 제공한다.

이러한 향토DB는 향토문화 및 고전문학 자료가 구축된 지식자원포털인 만큼 사용자들을 통해 포털을 평가하는 것이 필요하다. 향토DB는 전국지역의 다양한 문화 원형을 디지털화하여 문화콘텐츠의 창작 소재를 제공하고 있다. 공공문화콘텐츠가 구축된 향토DB를 사용자들을 통해 디지털 품질과 그 만족과 지속이용의도를 파악하는 일은 국가적 지식자원을 위해, 또 고전문학의 지속적 활용을 위해서도 매우 중요하다.

따라서 본 연구는 정부가 구축한 지식자원 웹포털인 향토DB의 매체품질이 사용자에게 있어서 만족과 지속이용의도 간의 관계가 어떠한지 고찰하였다. 정보시스템 성공모형에 있어서 DeLone & McLean의 1992년 모형과 이를 수정한 모형(2003)은 다양한 분야에서 채택되어 연구가 진행되고 있다[2]. 특히 수정된 DeLone & McLean(2003) 모형은 콘텐츠, 시스템 외에도 서비스 품질을 포함하고 있어서 통합적으로 품질을 평가하고 이에 대한 만족과 이용의도에 대한 영향을 파악하는데 유용하다고 판단된다.

공공웹포털에 대한 사용자 중심의 품질평가는 매우 드물지만 최근 문화콘텐츠를 제공하는 포털사이트에 대한 연구들이 시도되고 있다. 유재록(2006)은 문화보

야의 문화예술종합정보시스템, 예술로, 문화콘텐츠닷컴과 관련된 5개 사이트를 콘텐츠, 인터페이스, 디자인, 시스템, 서비스의 영역으로 나누어 웹사이트 품질 요소에 주목하여 평가하고 있다[3]. 그러나 사용자 측면에서 만족이나 다른 성과와의 인과관계에 대한 연구는 이루어지지 않았다.

반면 DeLone & McLean이 개발한 IS 성공모형을 통해 웹사이트에 대한 품질과 만족 및 재이용간 관계에 대한 연구들은 많은 편이다[4-6]. 이 가운데 문화기관 웹사이트를 평가한 김진희, 이중경(2003)은 예술의 전당, 영상자료원 등 6개 기관이 제공하는 웹사이트의 평가를 IS 초기 모형을 통해 정보품질과 시스템품질이 만족과 재방문과의 관계를 검증하였다. 그러나 서비스품질에 대한 논의는 제외되어 있다[7] 그러므로 본 연구는 특히 통합적으로 콘텐츠, 서비스, 시스템 품질을 평가하고, 이를 통해 학습만족과 지속이용의도와와의 관계를 살펴보는 데 주목하였다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. II장에서는 연구의 배경이 되는 디지털 매체를 통한 고전문학의 원소스 멀티 유즈(OSMU)에 대해 살펴본다. 또한 매체품질이론을 통해 학습만족과 지속이용의도에 대해 고찰한다. III장에서는 II장을 토대로 가설을 설정하고 구조방정식의 모형과 그 연구 방법을 제시한다. IV장에서는 결과 분석을 통해 가설을 검증하고 분석모형 결과를 제시한다. V장에서는 결론 및 함의를 정리한다.

II. 디지털 매체를 통한 고전문학의 OSMU

1. 디지털 매체를 통한 고전문학의 지식 재창조

노나카(Nonaka, 1995)의 지식재창조 과정에 대한 고찰은 고전문학이라는 지식을 디지털 매체를 통해서 현재화하느냐에 중요한 시사점을 준다. 고전문학의 현재화에 있어서 디지털 매체는 지식 재창조과정에서 암묵적 지식을 형식지로, 형식지를 다시 암묵지로 바꾸는 주요한 역할을 한다. 암묵지가 개인이 가지고 있는 노하우와 지식이라면 형식지는 임의의 형태로 전달이 가능한 지식을 말한다. 디지털 매체는 고전문학 지식을

데이터베이스의 형태로 구축하기 때문에 디지털 웹매체를 통해 고전문학의 암묵지와 형식지를 손쉽게 연결한다. 디지털 매체를 통해 지식의 외부화가 이루어지면서 새로운 세대들의 다양한 지식정보와 멀티미디어 기술이 여러 가지 변용이 가능한 지식으로 전환된다. 이러한 지식창조생성과정에서 디지털 매체는 고전문학이 다양한 문화콘텐츠로 변환하는 데에 대해 기여한다.

디지털 매체를 통한 고전지식의 현재화에 대한 논의는 고전문학이란 이미 완성된 자료라고 생각되기 쉽지만 이를 수용자가 어떻게 받아들이고 활용하여 미래 세대를 이어가느냐의 문제로 연결된다. 지식정보시대에 누구나가 디지털 매체를 통해 지식정보를 습득하고 재생산이 가능하다. 특히 4차 산업혁명을 바라보고 지능정보사회로 나아가는 사회적 변화들로 인해 기술을 통한 지식의 능동적 수용과 창의적 활용 능력이 교육의 목표가 되었다. 그러므로 학습자들이 지식을 이해하고 소비할 뿐만 아니라 지식의 유통과 재구조화, 창조에 이르는 과정에 동참할 수 있는 역동적 존재로 접근해야 한다[2]. 따라서 고전문학 교육에 있어서 역동적 학습자들을 통한 지식재창조과정을 고려한다면, 교수자들도 중요하지만 학습자들의 고전문학의 수용과 활용이 고전문학의 지속성과 더 밀접한 관련을 갖는다.

이런 점에서 현세대의 수용자가 가장 쉽고 빠르게 고전문학을 접할 수 있는 통로는 디지털 매체이고, 이를 교육의 장(場)에서 어떻게 활용하여야 하는 것이 중요한 문제가 된다. 특히 현 교육부의 방향 역시 미래 창조를 위한 창의융합 역량을 강조하고 육성하려고 하기 때문에 고정된 것 같은 고전문학을 어떻게 창의교육으로 연결을 짓는가에 있어서 매체가 하는 역할이 작지 않다.

이와 관련해 코트(Court, 1998)는 창의성 교육에 있어서 발산적 사고와 수렴적 사고의 중요성의 필요를 지적한 바 있는데, 이상수, 이유나(2007)와 임철일, 홍미영, 이선희(2015)에서는 발산적 사고와 온라인 환경, 수렴적 사고와 면대면 환경의 상관성과 효율성을 논의하고 있어서 시사하는 바가 크다[8-10]. 현재의 학교 교육의 장은 디지털 환경과 면대면의 교수자, 두 가지 모두의 특성을 가지고 있기 때문에 디지털 매체를 이용한 고전

문학은 창의성 신장교육의 효과를 증대시킨다는 장점이 있다.

이런 점에서 고전문학 분야, 나아가 한국학이라는 이름으로 통칭되는 분야에서 디지털 매체로 향토DB는 아직 최종 완성이 되지 않은 상태일 뿐만 아니라 디지털 매체의 성격상 완료를 목표로 하는 것이 아니라 계속해서 추가 및 변화가 이루어지고 있다. 따라서 본고는 향토DB를 통해 어떻게 창의성 신장을 위한 문화콘텐츠의 OSMU를 가능하게 할 수 있는지 디지털 매체에 주목해서 논의를 진행하고자 한다.

2. 향토DB 원소스 멀티유즈를 위한 매체품질

향토DB의 고전문학은 하나의 문화콘텐츠로 원천자료의 다양한 변환이 가능하다. 원천자료를 통해 스토리텔링이 성공적으로 개발될 경우, 하나의 콘텐츠가 웹툰, 애니메이션, 영화, 게임, 등의 다양한 방식으로 활용된다[11]. 문화콘텐츠 산업에 있어서 대규모의 자본과 대형 프로젝트가 중요하지만 이보다 더 중요한 것은 스토리텔링이 가능한 원천 콘텐츠 확보이다.

향토DB에는 전체 공간정보는 29,743건, 지역 1평균 공간정보는 약 900건으로 텍스트, 사진 멀티미디어를 갖고 있다. 특히, 디지털 한국학의 아카이브로 설화, 무가, 민요, 방언, 속담 등 방대한 고전시가, 고전산문, 한국학의 중요한 원천자료가 구축되어 있다.

그렇다면 디지털매체를 통해 구축된 고전문학의 경우 기존의 고전문학의 원천자료가 창의적으로 스토리들을 재구성하고 공연 등의 콘텐츠로 전환하는데 효과적으로 활용될 수 있도록 하는 방안은 무엇인가? 그것은 누구나 쉽게 디지털매체를 접근하여 원천자료를 창의적으로 개발할 수 있도록 디지털 매체 품질을 향상시키는 것이다.

첫째, 디지털매체의 콘텐츠품질이다. 디지털 매체를 구성하는 콘텐츠 요소인 기본 텍스트, 이미지, 멀티미디어 요소 등으로 구성된 콘텐츠 품질이 보장되어야 한다. 둘째, 디지털 서비스품질이다. 학습자들이 창의성을 개발하여 다양한 문화콘텐츠를 개발할 수 있도록 홈페이지의 메뉴나 구성에 대한 사용에 있어서 편리성, 요구한 정보에 대해 즉각적인 서비스의 품질이 중요하다.

디지털 매체를 통한 고전문학의 원천자료 활용을 위해 학습도구, 외부자료와의 연계 기능과 학습모듈이나 하이퍼링크등 사용자가 정보를 입력하여 저장할 수 있도록 하는 요소들 역시 중요하다. 셋째, 디지털 매체의 콘텐츠가 재활용이 가능하도록 접근속도 및 플랫폼의 상호운영성이 확보되어 모바일 등 다양한 매체의 운영체제로의 활용이 가능하도록 시스템품질의 증진은 필수적이다[12].

3. 디지털 매체 품질이론: DeLone과 McLean의 수정모형

고전문학이 지속가능한 지식재창조에 기여하도록 하기 위해서는 정보시스템의 품질이론 및 성과들에 대한 연구들을 살펴볼 필요가 있다. 정보시스템 성공모형 평가의 두가지 관점은 시스템에 중심을 두는 것과 사용자 중심을 두는 것이다.

DeLone & McLean(1992)이 제시한 정보시스템 성공모형은, 사용자중심의 관점에서 시스템, 정보품질이 시스템사용, 사용자 만족에 영향을 주고 시스템만족과 시스템사용은 개인성과 및 조직성과에 영향을 미친다는 이론이다. 이후 많은 학자들에 의해 수정된 모형이 만들어지게 되었는데, Pitt et al.(1995)는 실제 사용자들은 서비스품질을 중요하게 여기므로, 정보시스템 성공모형에 이를 포함시켰다[13]. Seddon(1997)은 사용자 참여관점에 모형을 구성하였다[14]. 이후 DeLone & McLean(2003)은 정보시스템 역할변화에 대해 서비스 품질을 고려하여 기존모형을 현실에 맞게 수정된 정보시스템 성공모형을 제안하였다. 그리고 개인과 조직에 영향을 순혜택이란 하나의 차원으로 통합하였다[2].

국내의 경우에는 DeLone & McLean의 수정된 성공모형을 적용한 스마트폰 연구, 모바일e-Banking, IMS 성과측정에 적용한 경우[15][16], 인터넷 웹사이트 적용한 경우[17]등이 있다. 최근에는 백화점, 호텔 등 고객관리측면에서 서비스품질 요인을 선택하여 만족과 재이용간 관계를 연구하고 있다[18]. 매체품질에 대한 측정도구들은 각각의 맥락에 따라 차이가 있으나 모형에 기초한 관계연구들은 각 성과를 증진시키기 위한 요인으로 품질요인을 들고 있다.

4. DeLone & McLean의 성공모형의 문화 웹포털 맥락에의 적용

문화 관련 웹포털에 맞는 모형을 구성하기 위해 DeLone & McLean의 성공모형을 적용하고자 할 때 정보시스템 성과에 대한 논의가 필요하다. 공공웹포털을 구축한 정부입장에서는 사용자의 만족과 이용이 결국은 시민들의 디지털 매체 활용 수준을 높이는 것이기 때문에, 문화 관련 웹포털에 적용이 가능하다.

본 논문에서는 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형을 문화 관련 포털 및 학습대상자들에 적용하여 구성하였다. 기존의 정보품질과 시스템품질 뿐만 아니라 서비스품질은 매우 중요한 요인으로 보았기 때문에 디지털매체의 3품질을 내생변수로 사용하였다. IS 성공모형을 학습맥락에 적용할 때 만족과 지속이용의도 간 관계에 있어서도 품질이 만족과 지속이용의도보다 선행한다고 보았다. 본 연구에서는 수정된 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모형을 차용하여 종합적 품질평가를 통해 평가를 제시하고자 하며 학습만족을 매개변수로 하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 제시하였다.

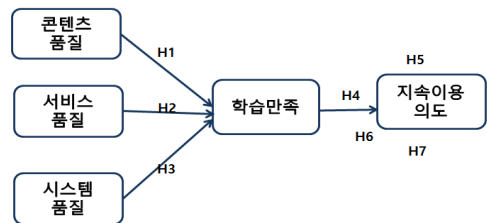


그림 1. 연구모형 * H5,6,7은 간접경로

III. 디지털 매체품질과 학습만족 및 지속이용 의도

1. 디지털 매체 콘텐츠품질과 학습만족

DeLone & McLean(1992)는 시스템의 산출물로서 정보 품질을 강조하였으나 본 연구에서 정보품질보다 문자외의 다양한 멀티미디어의 속성을 포함함으로써 콘텐츠 품질로 개념화하였다. 디지털 매체의 콘텐츠는 텍스트, 표, 이미지 등으로 구성되며, 멀티미디어 자료는 사

운드, 동영상, 애니메이션 등을 기본 요소로 한다. 본 연구에서 디지털 매체에 있어서 향토DB의 원천자료를 중심으로 볼 때, 디지털 매체의 콘텐츠의 정확성, 최신성, 신뢰성, 유용성, 전문성으로 콘텐츠 품질을 측정하였다 [19][20]. 이러한 디지털 매체의 콘텐츠 품질을 높인다면 학습자들의 학습만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

[가설1] 콘텐츠 품질이 높을수록 학습만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2. 디지털 매체 서비스품질과 학습만족

디지털 매체의 서비스 품질은 사용자들이 디지털 매체를 통해서 얻고자 하는 요구사항을 보다 더 쌍방향적으로 해결하는 것을 말한다. 디지털 매체의 서비스품질은 홈페이지의 메뉴나 구성에 대한 사용에 있어서 편리성, 그리고 요구한 정보에 대해 즉각적인 서비스를 제공해 주는 것을 의미한다. 최근 인터넷과 모바일세대의 특성을 고려하여 Pitt 외(1998)와 Negash 외(2003)의 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성으로 서비스 품질을 측정하였다[13]. 또한 최근에는 UCC, 백화점 관련하여 서비스품질은 고객만족에 긍정적 영향을 주었다[17][18]. 이를 볼 때 향토DB의 서비스품질의 향상은 학습만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

[가설2] 서비스 품질이 높을수록 학습만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3. 디지털 매체 시스템품질과 학습만족

DeLone & McLean(2003)에 의하면 시스템 품질이란 사용자가 안정적이고 효율적으로 시스템을 사용할 수 있는 정도를 말한다. 시스템품질은 정보를 처리하는 시스템(하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등) 그 자체의 성능으로 정보시스템의 운용에 있어서 시스템 접근의 용이성, 사용자 요구사항의 적합성, 시스템 응답/회송 시간, 시스템의 유연성을 의미한다[15][19]. 학습자들의 교육현장에서 정보시스템에 접근하는 부분에 대한 맥락을 고려하여, 사용 용이성, 접근 용이성, 반응 속도를 측정지표로 설정하였다. 최근 ICT의 발달로 정보시스

템이 업무처리에 있어서 필수적인 요소가 됨에 따라 시스템 품질의 접근성에 대한 용이성, 사용자 친화적인 설계는 매우 중요하다. 그러므로 학습자들이 매체의 시스템 품질을 높게 인지할수록 학습만족에 긍정적으로 영향을 미칠 것이다.

[가설3] 시스템품질이 높을수록 학습만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3. 학습만족과 지속이용의도 관계

본 연구는 사용자가 학습자들이므로 학습자들의 정보시스템을 통한 학습만족을 측정하였다. 기존 연구에서 만족도를 측정할 때 품질에 대한 만족으로 측정하였기 때문에 품질과 동어반복적인 만족측정의 한계가 있었다. 본 연구에서 사용한 학습만족은 웹사이트를 통해 획득 가능한 다양한 학습에 대해 만족하는 것을 의미한다. 학습자의 만족은 Seddon(1977), Wang(2003)을 참고하여 향토DB를 통한 전반적 만족, 학습만족, 자료획득, 수업에 대한 만족 등으로 측정하였다[4][22][23].

특히 학습만족은 지속이용의도에 있어 중요한 기능을 한다. 지속이용의도는 웹사이트 사용에 대해 지속적으로 사용하려는 의지로 Davis et al.,(1989)의 측정도구를 참조하였다[23]. DeLone 과 McLean(2003)에 의해 개발된 수정된 정보시스템 성과 모형은 품질이 사용자 만족과 이용의도에 대한 관계를 제시하였다[8]. Cronin & Taylor(1992)는 구조모형을 통해 서비스품질이 고객만족에 영향을 미치고 구매의도에 영향을 미친다는 결과를 검증하였다[24]. 국내 연구에서도 IS 성공모형을 적용한 경우에도 품질이 사용자만족을 매개로 지속이용의도에 영향을 미치고 있음을 검증하였다[17]. 이처럼 콘텐츠, 서비스, 시스템 품질이 높을수록 학습만족을 매개하여 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

[가설4] 학습만족은 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

[가설5] 콘텐츠품질은 학습만족을 매개하여 지속이용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

[가설6] 서비스품질은 학습만족을 매개하여 지속이

용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 [가설7] 시스템품질은 학습만족을 매개하여 지속이 용의도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

1. 표본구성 및 자료수집

콘텐츠·서비스·시스템 품질이 학습자의 학습 만족 및 지속의도와의 관계를 살펴보기 위해서 향토DB포털로 고전문학수업에 참여한 고등학생들에게 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2009년 12월부터 2012년 2월까지이고, 서울과 경기의 4개 고등학교에 총 480명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 회수한 설문조사지는 441개이고, 23개는 불성실하여 제외하고 최종적으로 418개의 설문지를 대상으로 연구를 진행하였다. 설문조사는 해당 수업을 진행했던 담당 교수자에 의해 면대면으로 이루어졌다. 설문대상자에 대한 내용은 [표 1] 다음과 같다.

표 1. 인구통계학적특성

		빈도	%
성별	남자	240	57.4
	여자	178	42.6
	합계	418	100.0
학년	1학년	128	30.6
	2학년	140	33.5
	3학년	150	35.9
	합계	418	100.0

V. 분석결과 및 논의

1. 확인적 요인분석 결과

본 연구의 측정변수들에 대해 확인적 요인 분석과 신뢰도 검사를 실시했다. 본 연구의 잠재변수들은 5점 척도를 사용하였다. 개념신뢰도(CR)는 확인결과 표준화 적재량이 모두 .05와 .07이상으로 나타나 통계적으로 유의하였다[표 2]. 판별타당성의 검증은 첫째 평가는 두 요인의 각 AVE와 두 요인 간 상관관계를 비교하여 두 AVE가 모두 상관관계 제곱보다 크가를 확인하는 방법

이다. 이때 AVE가 상관관계 제곱보다 크면 판별성이 있다고 할 수 있다. 모든 요인들의 상관계수 제곱값(.259081~.589824)이 AVE(.599282~.874928)값보다 작게 나타나 판별타당도가 검증되었다[표 3]. 둘째, (상관계수 ±2 × 표준오차) ≠ 1이므로 판별타당성이 검증되었다[표 4].

표 2. 측정모델의 검증결과

		표준화요인 적재량	ave	C.R.	Cronbach's α
콘텐츠	Content1	0.664	.608	.089	.878
	Content2	0.687			
	Content3	0.744			
	Content4	0.747			
	Content4	0.738			
서비스	Service1	0.661	.599	.856	.903
	Service1	0.776			
	Service1	0.71			
	Service1	0.747			
시스템	System1	.0792	.875	.864	.865
	System2	0.781			
	System3	0.756			
만족	Satis1	0.81	.720	.091	.873
	Satis2	0.807			
	Satis3	0.834			
	Satis4	0.738			
의도	Inten1	0.769	.778	.803	.780
	Inten2	0.768			
	Inten3	0.666			

표 3. 판별타당도 검증결과1

상관계수 ²	1	2	3	4	AVE	C.R.
콘텐츠 (p ²)	1				0.608	0.886
서비스 (p ²)	0.259081**	1			0.599	0.856
시스템 (p ²)	0.430336**	0.3025**	1		0.875	0.864
학습만족 (p ²)	0.3969**	0.400689**	0.364816**	1	0.720	0.911
지속이용의도 (p ²)	0.589824**	0.362404**	0.429025**	0.407044**	0.778	0.803

표 4. 판별타당도 검증 결과2

	상관 관계	S.E	(-2) ≠ 1	(+2) ≠ 1
콘텐츠(-)만족	0.63	0.029	-0.0397	0.0763
서비스(-)콘텐츠	0.509	0.032	-0.0477	0.0802
서비스(-)만족	0.633	0.032	-0.0437	0.0843
지속이용의도(-)서비스	0.602	0.032	-0.0447	0.0833
지속이용의도(-)만족	0.638	0.035	-0.0477	0.0923
지속이용의도(-)콘텐츠	0.768	0.029	-0.0357	0.0803
콘텐츠(-)시스템	0.656	0.032	-0.0430	0.0850
서비스(-)시스템	0.55	0.037	-0.0537	0.0944
만족(-)시스템	0.604	0.033	-0.0461	0.0859
지속이용의도(-)시스템	0.655	0.034	-0.0457	0.0903

다음의 [표 5]에서 보듯이, 구성 개념을 측정하기 위한 잠재 변수에 대한 확인적 요인 분석 결과 모두 .9이상으로 충분히 수용할 수 있는 수준의 적합성을 가진 것으로 판단된다.

표 5. 상관관계 및 측정모형 적합도

변수	Mean	S.D	구성개념 간 상관관계				
			콘텐츠 품질	서비스 품질	시스템 품질	학습 만족	
콘텐츠품질	3.706	.670	.608				
서비스품질	3.700	.715	.509**	.599			
시스템품질	3.265	.863	.656**	.550**	.875		
학습 만족	3.702	.703	.630**	.633**	.604**	.720	
지속이용의도	3.500	.711	.768**	.602**	.655**	.638**	.778

x=378.13, p=.000 $\chi^2/DF= 2.349$, DF=161, RMSEA=.057, RMR=.029이며 GFI=.914, IFI=.930, TLI=.951, CFI=.958, NFI=.930, RMSEA LO:.049, HI:.064, **p(0.01, 짝은 색 세로 줄은 ave 값

2. 구조방정식 모형 분석

아래의 [표 3]은 본 연구의 인과모형을 위한 검증하기 위해 진행된 결과이다. 곧 매체품질의 콘텐츠품질, 서비스품질, 시스템 품질을 외생변수로, 학습만족을 매개변수로 지속이용의도를 내생변수로 하여 구조방정식을 통해 검증하였다. 또한 학년을 통제변수로 사용하였다. 또한 오차 간 공분산을 추가하였다. 학습만족모형의 적합도 결과를 보면, χ^2 가 311.556이며 χ^2 의 p값이 .000 이지만, 모델의 간명성을 보여주는 χ^2/DF 값이 1.972, RMSEA는 .048이며 GFI가 .926이며 증분적합도인 IFI=.964, TLI=.957, CFI=.964, NFI=.930로 모두 .9이상으로 좋은 적합지수이다. 이에 기반한 가설검정결과 [표 6]이며 최종 분석모형은 [그림 2]와 같다.

표 6. 가설검정결과

	Estimate. Standard	Estimate	S.E.	C.R.	P
콘텐츠품질 → 학습만족	.298**	.348	.142	2.488	.013
서비스품질 → 학습만족	.418**	.465	.200	2.322	.020
시스템품질 → 학습만족	.103	.099	.140	.706	.480
학습만족 → 지속이용의도	.829***	.890	.062	14.318	***
학년 → 지속이용의도	-.072*	-.062	.035	-1.749	.080

위의 구조방정식 분석 결과는 다음과 같다. 매체 콘텐츠 품질은 학습만족에($\beta=.298^{**}$)에 긍정적 영향을 미쳤다. 그러나 시스템 품질은 학습만족($\beta=.103$)에 유의미한 영향을 미치지 못했다. 서비스품질은 학습만족($\beta=.418^{**}$)에 유의한 영향을 미쳤다. 특히 학습만족은 지속이용의도($\beta=.829^{***}$)에 강력하게 긍정적 영향을 미쳤다. 통제변수로 학년은 지속이용의도에 부(-)의 영향을 미쳤다. 즉 학년이 높을수록 지속이용의도에 대해서 부의 영향력이 있었다.

매개효과를 살펴보면 다음과 같다. 콘텐츠품질은 학습만족을 매개하여 지속이용의도에 영향을 미쳤으며 (0.2470^{**}), 서비스 품질은 학습만족을 매개하여 지속이용의도에 긍정적 영향을 미쳤다(0.3465^{**}). 그러나 향토 DB의 시스템품질은 학습만족에 유의미하지 않았다. 그러므로 시스템품질이 학습매개로 한 지속이용의도에 대한 간접효과는 유의미하지 않다.

이러한 분석결과가 의미하는 것은 가설3과 같은 영향이 없다는 것이 아니라 그러한 영향을 발견할 수 없음을 의미한다. 이는 최근 정보화시대의 환경에 따라 시스템품질에 대한 욕구가 높다고 볼 수 있다. 따라서 시스템품질에 대한 인식에 대해 집단을 나누어서 분석할 필요가 있다.

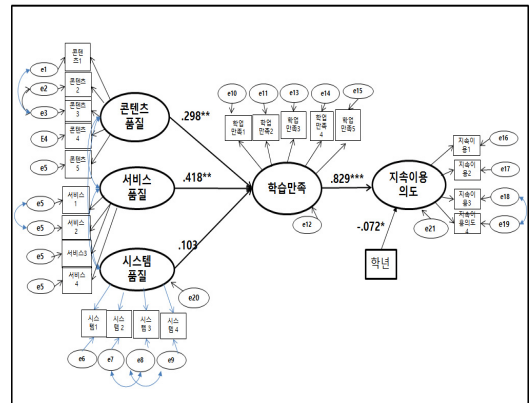


그림 2. 구조모형분석

구조방정식모형에 비하여 엄정성이 부족하기는 하지만 다중회귀 분석을 위해 [표 8]와 같이 “시스템품질”의 평균을 기준으로 표본을 시스템품질을 낮게 인식하는

집단과 높게 인식하는 집단으로 나누었다. 그리고 평균 미만의 집단(G1)과 평균이상의 집단(G2)간의 학습만족에 대한 영향의 차이를 비교해 보기 위해 상관관계분석과 학년을 통제한 상태에서 다중회귀분석을 실시했다.

표 7. 시스템품질과 학습만족 간의 관계

시스템 품질과 학습만족				
모형	집단		G1(n=129)	G2(n=289)
	상관관계		.256(.003)	455***(.000)
다중회귀분석	독립변수	학년(통제)	.054(.507)	-.039(.969)
		콘텐츠품질	.228(.018)	.312(.000)
		서비스품질	.253(.015)	.261(.000)
		시스템품질	.504(.670)	.128**(.038)
			수정된 R ² = .183	수정된 R ² = .356

집단을 나누지 않은 전체 표본에 대한 구조방정식 분석결과인 [표 6]과 달리 G1에서는 시스템품질이 학습만족에 유의하지 않게 나타났으며 G2에서는 시스템품질이 학습만족에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 이로 볼 때 시스템품질에 대한 높게 인식하는 집단에서는 긍정적 영향을 주는 것으로 낮게 인식하는 집단에서는 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 이는 가설 3을 부분적으로 지지하는 결과라고 할 수 있다. 이런 결과는 시스템 품질을 낮게 평가하는 학습자들이 시스템 품질에 대해 비판적인 관점에서 바라보고 있다는 것을 알 수 있다. 그러나 이러한 해석은 탐색적인 논의로 향후 보다 심층적으로 재검토해야 할 것이다.

학습만족에 대한 매개역할에 대해 Sobel test의 경우 독립변수와 종속변수가 관계가 성립되어야 한다. 본 모형은 완전매개이므로 구조방정식의 매개효과로 검증하였다. 구조방정식 결과, 콘텐츠와 서비스품질은 각각 간접효과가 나타났다. 간접효과와 총효과는 다음과 같다 [표 8].

표 8. 총효과 분석결과

	학습만족	지속이용의도	간접효과	총효과
콘텐츠 품질	.298**	-	.2470**	.5450**
서비스 품질	.418**	-	.3465**	.7645**
시스템 품질	.103	-	.0854 (n.s)	.1884 (n.s)
학습만족		.829***	-	.829***

V. 결론

본고는 지금까지 고전문학의 원소스 멀티유즈를 위한 방안 및 고전문학을 통한 창의성 제고를 위해 디지털 매체의 만족 및 지속이용의도에 대해 살펴보았다.

본 연구결과를 바탕으로 본 연구의 이론적 기여도는 다음과 같다. 첫째, 정보시스템 성공모형이 향토DB에도 설득력이 있음을 확인하였다. 즉 콘텐츠품질, 시스템 품질, 서비스 품질이 문화 관련 웹포털의 품질특성임을 규명하였다. 둘째, 문화 및 교육분야의 향토DB를 통해 품질요인이 학습만족을 매개하여 지속이용의도에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 셋째, 향토DB에 있어서도 서비스 품질을 높이는 것이 학습자들이 학습만족에 미치는 영향은 상대적으로 크다는 것을 알 수 있었다. 최근 고객관리와 관련한 백화점, 호텔 등의 연구에서의 결과들과 일치하였다[16][17]. 향토DB의 시스템 품질을 낮게 인식하는 집단에 대해서는 비판적 인식이 지속되지 않도록 접근용이성 및 사용자 친화적인 설계 개발이 필요하다는 것을 밝혔다.

본 연구의 실무적 의의는 다음과 같다. 향토DB의 OSMU를 위한 학습만족과 지속이용의도를 향상시키기 위해서는 콘텐츠품질 및 서비스품질의 강화가 요구된다. 첫째, 고전문학의 신화, 전설, 민담 등은 문화적 원형가치가 매우 뛰어나 한류 문화콘텐츠로 생성될 가능성이 높다. 하지만 향토DB를 통해 잊혀지는 고전의 신화, 소설, 민담 등은 문화원형에 대한 간단한 스토리 제공이 있는 정도이다. 고전문학의 줄거리를 서사단락의 형식으로 보다 상세하게 제공하는 것이 학습자의 이해와 새로운 이야기의 활용에 도움이 될 수 있다. 둘째, 향토DB의 콘텐츠의 활용도를 높이기 위해서는 원형 스토리에 기반한 시각화 작업을 동시에 제공할 필요가 있다. 향토디지털 매체에서 고전문학의 스토리의 특성을 살린 캐릭터 등을 제공한다면 동영상 애니메이션, 게임 등으로 전환을 가능케 할 수 있다. 셋째, 보조학습 도구들을 통해 서비스 품질을 증진시킬 필요가 있다. 다양한 고전문학의 텍스트 및 멀티미디어를 외부연계 기능이나 다양한 학습 모듈 개발 등의 보조학습이 가능한 도구들을 통해 사용자가 활용할 수 있도록 추후 더 보완될 필요가 있다.

본 연구의 한계로는 향토DB의 학습만족과 지속이용의도에 영향을 미치는 품질요인이 제한적이라는 점이다. 그러나 향후에는 보다 섬세한 품질평가 모델에 대한 연구가 필요하다. 또한 본 논의에서는 구체적으로 교육의 장에서 어떻게 고전 콘텐츠를 활용할지에 대한 방안에 대해서는 살펴보지 못했다. 이에 대해서는 향후 논의로 미룬다.

참고 문헌

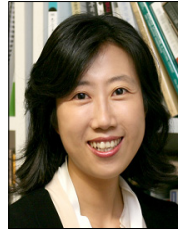
- [1] Y. R. Hyoun and S. Y. Chung, "A Study on the Pre-teachers' Awareness on Media Usage in the Class of Korean Classical Literature Education," *Information*, Vol.19, No.4, pp.1133-1138, 2016.
- [2] W. Delone and E. McLean, "The Delone and Mclean Model of Information System Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, No.4, pp.9-30, 2003.
- [3] 유재록, "국내 문화콘텐츠 제공웹사이트에 관한 평가," *한국비블리아학회지*, 제17권, 제2호, pp.43-64, 2006.
- [4] 김정일, "정보시스템 성공 모델 모형을 이용한 IMS성과 측정 모형의 탐색적 연구," *한국디지털 정책학회*, 제12권, 제3호, pp.127-140, 2014
- [5] C. M. Koo, Yulia Wati, N. H. Chung, "An Effect of Quality Factor of Tax Information System on User's Satisfaction and Business Performance," *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.23, No.1, pp.65-85, 2013.
- [6] 홍순복, "세무정보시스템의 품질요인이 사용자만족 과 업무성과에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회 논문지*, 제16권, 제6호, pp.717-725, 2016
- [7] 김진희, 이증정, "문화예술정보를 제공하는 웹사이트의 사용자 만족과 향후 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," *문화경제연구*, 제6권, 제2호, pp.55-98, 2003.
- [8] A. Court, "Improving Creativity in Engineering Education," *European Journal of Engineering Education*, Vol.32, No.5, pp.573-585, 1998.
- [9] 이상수, 이유나, "창의적 문제 해결을 위한 블렌디드 수업 모형 개발," *제23권, 제2호, 교육공학연구*, pp.135-159, 2007.
- [10] 임철일, 홍미영, "이선희, 창의성 증진을 위한 학습환경 설계모형," *김동일 편, 교육의 미래를 디자인하다*, 학지사, pp.353-368, 2015.
- [11] 한혜진, "뮤지컬 문화공연 콘텐츠의 원소스 멀티유즈 활용방안," *한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집*, 제4권, 제2호, pp.180-184, 2006.
- [12] 정광훈, *디지털교과서 기술표준 채택 방안 및 심의 기준 연구*, 연구보고 2012-8, 한국교육학술정보원.
- [13] L. F. Pitt, R. T. Watson, and C. B. Kavan, "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness," *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp.173-188, 1995.
- [14] P. Seddon and M. Y. Kiew, "A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success," *Australasian Journal of Information Systems*, Vol.4, No.1, pp.90-109, 2007.
- [15] 조희형, "스마트폰이 지각된 품질요인이 만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구: 수정된 DeLone & McLean의 정보시스템 성공모델 관점으로," *Entrue, Journal of Information Technology*, Vol.11, No.2, pp.167-180, 2012.
- [16] 정철호, 정덕화, "UCC 서비스의 콘텐츠 품질이 사용자만족과 지속이용의도에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제7호, pp.294-303.
- [17] 범경기, 김원경, "웹사이트 서비스품질요인, 고객만족 및 행동의도의 관계," *한국콘텐츠학회지 논문지*, 제8권, 제10호, pp.181-188, 2008,
- [18] 김동일, 최승일, "백화점의 정보품질과 서비스품질이 서비스만족도에 미치는 영향," *제7권, 제7호*, pp.134-143, 2007.
- [19] J. E. Bailey and S. W. Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer

User Satisfaction," Management Science, Vol.29, No.5, pp.530-545, 1983.

- [20] A. Rai, S. S. Lang, and R. B. Welker, "Assessing the validity of IS Success Models: An Empirical Test And Theoretical Analysis," Information Systems Research, Vol.13, No.1, pp.50-69, 2002.
- [21] S. T. Negash, T. Ryran, and M. Igbaria, "Quality and effectiveness in web-based customer support systems," Information & management, Vol.40, pp.757-768, 2003.
- [22] Y. S. Wang, "Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems," Information and Management, Vol.41, No.1, pp.75-86, 2003.
- [23] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," MIS Quarterly, Vol.13, pp.983-1003, 1989.
- [24] J. J. Cronin Jr and S. A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," Journal of Marketing, Vol.56, July, pp.55-68, 1992.

정 소 연(So-Yeon Chung)

정회원



- 2006년 2월 : 서울대학교 국어국문학과(문학 박사)
- 2008년 9월 ~ 2011년 2월 : 서울대학교 기초교육원 전임대우 강의교수
- 2011년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 국어교육과 부교수

<관심분야> : 고전문학교육, 콘텐츠교육, 문화콘텐츠, 문·이과 통합교육, 문학사

저 자 소 개

현 영 란(Young-Ran Hyun)

정회원



- 1996년 2월 : 이화여자대학교 미술사학과(석사)
- 2011년 2월 : 이화여자대학교 행정학과(석박 통합)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 정책과학대학원 문화행정

강사

<관심분야> : 문화예술행정, 문화콘텐츠, 공공웹포털