

비서학 전공생의 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향 : 디지털 리터러시의 매개효과

김정아 (송의여자대학교 비서인재과)¹⁾

국문 요약

본 연구는 본 연구는 최근 학력 인구의 감소로 인한 대학의 어려움을 타계하기 위한 여러 방안 중에서도 전공만족도에 초점을 맞추어 전공만족도를 높이기 위한 방법을 모색하고자 하였다. 특히 4차 산업혁명 시대에 반드시 필요로 하는 문제해결능력과 디지털 리터러시를 영향 요인과 매개요인으로 설정하고 이를 검증해 보고자 하였다. 따라서 본 연구에서는 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향과 디지털 리터러시의 매개효과를 알아보기 위해 전문대학 비서학 전공생들을 대상으로 연구를 진행하였다. 총 193개의 설문을 분석대상으로 하였으며, 가설의 검증을 위해서 회귀분석을, 매개효과 유의성을 검증을 위해 SPSS PROCESS macro model 4를 사용하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 시행하였다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 문제해결능력은 전공만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 문제해결능력은 디지털 리터러시에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 문제해결능력과 전공만족도의 관계에서 디지털 리터러시의 매개효과를 분석해본 결과, 디지털 리터러시 4개 하위요인 중 정보활용능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력은 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 반면 규범준수능력은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 전공만족도에 문제해결능력이 영향을 미치고 있음을 검증하였는데, 문제해결능력을 배양하기 위한 다양한 노력을 기울일 필요가 있음을 알 수 있었다. 또한, 이러한 연구결과를 바탕으로 전공만족도를 높이기 위한 실질적인 방안을 마련할 수 있는 시사점을 제시하였다.

■ 중심어: 문제해결능력, 디지털 리터러시, 전공만족도, 비서학 전공생, 매개효과

I. 서론

오늘날 4차 산업혁명 시대를 맞이하여 새로운 기술이 놀라운 속도로 등장하고 혁신되는 환경이 조성되고 있다. 이러한 가운데 인터넷 등의 정보기술을 활용한 다양한 의사소통 매체를 이용하여 효과적으로 의사소통하고, 성공적으로 실무를 수행할 수 있는 문제해결능력을 갖춘 인재가 요구되고 있다. 문제해결능력은 모든 학생들에게 공통적으로 요구되는 핵심역량이자 노동시장 참여를 위해 필수적으로 요구되는 직업기초능력 중의 하나이다. 발빠르게 변화하는 실무현장에서 다양한 요구에 맞춰 빠르고 정확한 판단을 통해 문제를 해결할 수 있는 문제해결능력이 요구되고, 이러한 요구를 반영한 대학 차원이나 정부, 산업계 차원의 노력이 활발히 이루어지고

1) 주저자 : 송의여자대학교 비서인재과 교수, jakim@sewc.ac.kr
· 투고일: 2023-01-14 · 수정일: 2023-03-03 · 게재확정일: 2023-03-07

있다(이진옥, 김진영, 2016).

한편, 최근 학력 인구의 감소로 인하여 전문대학은 해마다 학생 정원이 지속적으로 감소하고 있으며, 이러한 어려움 가운데 전문대학은 학생들을 유인할 수 있는 다양한 노력뿐만 아니라 이미 입학한 학생들의 학업중단을 방지하고 대학생활을 성공적으로 적응하도록 돕기 위해 노력하고 있다. 특히 전문대학은 학과의 특성에 관심을 갖고 입학하는 경우가 많아 전공에 대한 만족도가 떨어지면 자퇴 및 휴학 등 학업중단으로 이어질 수 있기 때문에 전공만족도에 좀 더 관심을 가져야 한다(조현정 등, 2020). 이러한 전공만족도는 대학생활 적응에 도움이 되며, 진로결정과 취업준비, 학점관리 등에도 긍정적인 영향을 미치고 있음을 여러 연구에서 확인되고 있다. 따라서 대학에서는 전공만족도를 높이기 위한 다양한 방법을 모색할 필요성이 있다. 특히 전공만족도에 영향을 미치는 요인들을 밝힐 수 있다면 전공만족도를 높일 수 있는 적극적인 전략을 도모할 수 있다는 점에서 매우 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

디지털 리터러시는 디지털 정보화 사회에서 디지털 언어로 이루어진 정보와 지식을 획득하고 활용하며 자유 자재로 적용할 수 있는 능력으로서, 디지털 미디어와 관련된 기술이 급속하게 발달하면서 인간의 삶의 방식에도 필수적인 삶의 기술이며, 더 나아가 디지털 시대를 살아가기 위한 생존기술로 그 중요성이 대두되고 있다. 또한 사회 전반에서 디지털 리터러시가 창의적 인재의 핵심 역량으로서 중요성이 부각되면서(European Commission, 2013; 김혜정, 2016에서 재인용), 교육분야에서도 디지털 리터러시에 대한 관심이 매우 높아지고 있다. 특히 급변하는 기업환경 속에서 경영자가 기업경영 업무에 전념할 수 있도록 보좌하는 비서직무는 다양한 미디어와 테크놀로지를 수용하고 활용할 수 있어야 하며(김정아, 2022), 다양한 미디어에서 찾아낸 정보를 이해하고 자신의 목적에 맞는 새로운 정보를 조합하고 창조해 낼 수 있는 능력인 디지털 리터러시가 비서직무에는 매우 중요한 능력으로 부각되고 있다(김지현 등, 2018). 따라서 비서직무를 취업목표로 하는 비서학 전공생에게 디지털 리터러시는 매우 중요한 요인임을 확인할 수 있으며, 이러한 디지털 리터러시가 정확하게 어떠한 영향을 미치는 것임을 밝히는 것은 매우 의미 있는 연구라 하겠다.

따라서 본 연구에서는 전공만족도에 영향을 미치는 요인들 중에 4차 산업혁명시대에 필수 능력으로 꼽는 문제해결능력과 디지털 리터러시가 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 특히 디지털 리터러시는 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향에서 매개역할을 하는지를 밝혀보고자 한다. 이러한 연구를 통해 문제해결능력과 디지털 리터러시를 배양하는 것이 전공만족도를 높일 수 있음을 확인하고자 한다. 비서학 전공생의 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향과 관련된 연구는 미비한 실정이며, 디지털 리터러시에 대한 연구 또한 많지 않은 실정이다. 전공만족도를 높일 수 있는 구체적인 실행방안을 모색함으로써, 학생들의 전공에 대한 만족도와 더불어 학교생활에 대한 전반적인 만족도가 높아지며, 학과 교육에 대한 품질도 높일 수 있다는 점에서 매우 의미있는 연구라 하겠다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 문제해결능력

문제해결능력이란 문제해결을 위해 문제를 명료하게 정의하고 원인을 분석하여 대안을 개발하여 실행하기 위한 계획과 수행 결과에 대한 평가를 체계적으로 관리할 수 있는 생애능력(이석재 등, 2003)을 의미한다. Heppner과 Peterson(1982)은 문제해결능력을 내적 혹은 외적인 요구와 도전에 대하여 적응하기 위한 인지적, 정서적, 행동적 과정의 복합적인 상호작용이라고 하였고, 김윤민(2010)은 문제해결자가 현재 상태와 도달해야 하는 목표와의 차이를 인식하고 그 차이를 유발시키는 장애물을 해결하는 활동으로 이러한 차이를 효과적이고 신속하게 해결할 수 있는 지적, 창의적 능력이라고 하였다. 이러한 문제해결능력이 부족한 개인들은 적대감 속에서 사회적 관계를 형성하고 있기 때문에 동료들과 부적응적 상호작용을 맺게 된다(엄태완, 이기영, 2004),

대학생의 경우 대학이라는 새로운 환경변화에 발생하는 여러 가지 문제를 효과적으로 해결하기 위해서 문제해결능력이 필요하다(김희숙, 2006)

문제해결능력에 대한 선행 연구들을 살펴보면, 문제해결능력에 영향을 미치는 요인에 대한 연구로서 양혜주(2013)은 전문대 간호학과 학생들을 대상으로 학년, 학업성적, 임상실습만족도 뿐만 아니라 자아존중감, 자기효능감 등이 문제해결능력에 영향을 끼치고 있는 것을 밝혀냈다. 정승교(2011)는 학년에 높아질수록 문제해결능력이 높다고 하였고, 이승희, 김정순(2020)는 창의성, 공감능력, 셀프리더십이 문제해결능력에 영향을 미친다고 하였다. 한편 문제해결능력이 영향을 미치는 요인에 대한 연구로 김미영, 강은희, 박효진(2021), 박미정(2018)은 문제해결능력이 대학생활적응에 영향을 미친다고 하였으며, 정유정, 유명미(2019)는 간호대학생을 대상으로 한 연구에서 문제해결능력이 임상수행능력에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 송유준, 정기수(2017)은 자기주도학습과 자기효능감이 문제해결능력에 미치는 영향을 검증하였으며, 김미영, 변응경(2019)도 학업적 자기효능감, 비판적 사고성향, 학습동기가 문제해결능력에 영향을 미치고 있음을 밝혀내었다. 이처럼 문제해결능력이 여러 연구에서 중요한 변인으로 연구되고 있음을 알 수 있다.

비서학 분야에서는 문제해결능력이 NCS의 직업기초능력 10개의 능력 가운데 하나로서 주로 연구되었으며, 이화진, 한지영(2015)은 비서교육프로그램 개발을 위해 전문가 조사를 통하여 직업기초능력의 중요도를 분석하였으며, 문제해결능력은 의사소통능력과 대인관계능력과 더불어 매우 중요한 직업기초능력임을 밝혔고, 이 가운데 가장 중요한 직업기초능력의 하위능력으로 문제처리능력이 가장 중요하게 나타났다고 하였다. 또한 김정아(2017)는 전문대학 비서 전공학생들을 대상으로 직업기초능력에 대한 자기인식이 구직효능감에 미치는 영향을 연구하였는데, 문제해결능력이 직업기초능력에 대한 자기인식 가운데 가장 낮게 나타난 직업기초능력이었으며, 문제해결능력은 구직효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것을 밝혀내었다.

2.2 전공만족도

대학에서는 학생들에게 최상의 교육서비스를 위해 학교와 전공에 대한 만족도를 중요하게 여기게 되었는데, 학생들의 만족도를 높이기 위한 다양한 방법 찾기 위해 학교와 전공만족도에 영향을 미치는 여러 요인들에 대한 연구가 활발하게 이루어졌다. 전공만족도는 연구마다 다양하게 정의되고 있는데, 학생들이 학교생활 전반에 대해 인지하고 있는 긍정적인 감정과 태도의 정도로서 '학교생활에 대한 만족도'로 간단히 정의하기도 하며(김계현, 하혜숙, 2000), 개인 스스로가 소속된 학과를 평가하는 과정으로 자신의 전공에 대해 느끼는 학생의 주관적인 경험으로 정의되기도 한다(오은영, 김강식, 2018). 김경보, 서용건(2020)은 전공만족도가 학생들이 전공을 선택하기 전에 스스로 가졌던 기대감과 전공을 선택한 후의 경험과 일치되는가에 의해 평가된다고 하였고, 강명숙, 방은령(2015)은 전공에 대한 긍정적인 감정이나 태도, 미래진로 또는 직업에 대해 설정된 목표가 어느 정도 충족되었는지를 스스로 확인하고 평가하는 정도를 의미한다고 정의하였다.

이러한 전공만족도에 관련한 연구들을 살펴보면, 장선철(2004)은 전공이나 학과에 만족하는 학생들이 불만족한 학생들에 비해서 진로 및 미래 직업에 대해 생각이 더 명확하고 자신이 선택한 결정에 대한 믿음과 확신이 뚜렷하다고 밝혔다. 또한 어윤경(2011)은 전공에 대한 만족도가 높을수록 학교생활 적응을 잘하는 것으로 나타났고, 학과 과정 완료 후 직업 선택에도 유의미한 영향을 미치기 때문에 전공만족도는 매우 중요한 요소라 하였으며, 윤시혜, 이재섭(2019)도 전공만족도가 높은 학생은 학점 관리를 잘하고, 자격증을 취득하는 등 적극적으로 취업준비 행동을 한다고 하였다. 주은솔 등(2020)도 전공만족도가 진로결정수준에 영향을 미치고 있음을 보여주었으며, 정병규(2020)는 전공만족도가 취업스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것을 검증하였으며, 홍시명(2022)은 전공만족도가 주관적 행복감에도 영향을 미치고 있다고 하였다. 이처럼 전공만족도가 높은 학생일수록 전공과정에 꾸준히 관심을 가지고 참여하며, 미래 진로를 위한 취업준비에 대한 의지가 높을 뿐만 아니라 주관적 행복감도 높다는 것을 알 수 있다.

한편 전공만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구를 찾아보면, 양명희 등(2010)은 전공-흥미 일치도, 직업 흥미 수준이 전공만족도에 미치는 영향을 연구하였으며, 이현숙, 안성미(2020)은 간호대학생의 전공만족도에 영향을 주는 요인을 분석하여 학습 자기효능감, 기본간호술 수행자신감, 실습만족도, 성적, 자신의 건강상태 등이 전공만족도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 최동춘(2021)은 비대면 교육서비스품질이 전공만족도에 영향을 미친다고 분석하였으며, 양지혜(2022)는 비서전공 전문대학생을 대상으로 한 연구에서 성취목표지향성과 핵심자기평가가 전공만족도에 영향을 미친다고 하였으며, 고범석, 이동근(2020)은 조리전공 대학생을 대상으로 하여 전공몰입경험이 전공만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 또한 조현정 등(2020)은 전문대학 비서과 학생을 대상으로 진로준비행동과 진로결정자기효능감이 전공만족도에 정(+의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이러한 연구들을 통해 전공만족도를 높이는 데 많은 관심을 가지고 있으며, 전공만족도를 높이기 위한 다양한 요인들에 대한 연구들이 활발히 이루어지고 있음을 알 수 있다.

2.3 디지털 리터러시

디지털 리터러시는 Paul Gilster(1997)의 저서 'Digital Literacy'에서 처음 소개된 것으로, 디지털 리터러시는 단순히 컴퓨터를 사용할 수 있는 능력뿐만 아니라 컴퓨터를 통해 찾아낸 다양한 형태의 정보를 파악하고 자신의 목적에 맞게 새로운 정보로 조합하고 창조해 낼 수 있는 능력이라고 하였다. 디지털 리터러시가 디지털 미디어와 관련된 기술이 급속하게 발달하면서 인간의 삶의 방식에도 급격한 변화가 발생한 현대 사회에서 필수적인 삶의 기술이며, 더 나아가 디지털 시대를 살아가기 위한 생존기술로서 그 중요성이 강조되고 있다. 또한 디지털 기술의 진화로 사회 전반에서 융합과 연결성이 강조되면서 창의적 인재 양성의 필요성이 대두되며 교육 분야에서도 디지털 리터러시를 갖춘 창의적 인재 양성이 강조되고 있다.

디지털 리터러시에 대한 정의는 매우 다양하게 내려졌으며, 시대의 흐름에 따라 좀 더 넓은 의미로 정의가 확대되었다. 김혜정(2016)은 디지털 리터러시를 상황에 맞는 디지털 기술을 이용하여 정보를 탐색, 분석, 평가, 창출, 활용 및 관리하고, 가치를 창출하여 창작 및 개발 활동을 하며, 효과적으로 의사소통하거나 협력할 수 있는 능력으로 정의함으로써, 인터넷을 통해 의사소통을 할 수 있는 능력을 추가적으로 강조하여 디지털 리터러시의 범위를 확대하여 정의하였다. 또한 이운지 등(2019)은 디지털사회 구성원으로서의 자주적인 삶에 필요한 기본적 소양으로 보았으며, 윤리적 소양과 사회적 태도를 포함하여 그 의미가 확대되었다.

디지털 리터러시에 대한 중요성과 디지털 리터러시 교육에 대한 관심이 증가하면서 이와 관련한 연구들이 활발하게 이루어지고 있는데, 디지털 리터러시의 격차가 개인의 학습격차로 이어질 수 있는 중요한 학습자 요인이기 때문이다(정봄마지, 이승연, 2013). 박은지(2016)는 사이버대학 학습자를 대상으로 디지털 리터러시가 학업성취도를 유의하게 예측하는 것을 밝혀내었고, 왕림로(2017)은 대학생들을 대상으로 소셜미디어를 활용한 팀 기반 학습에서 디지털 리터러시가 학습만족도에 영향을 주는 것을 알아내었다. 이처럼 디지털 리터러시는 학습만족도와 학업성취도와 같은 학습 성과에 대해서도 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 디지털 리터러시에 대한 중요도가 부각되고 있다.

디지털 리터러시의 하위요인은 여러 연구에서 다양하게 분류되었는데, 허경아, 정정희(2011)는 컴퓨터 리터러시, 정보 리터러시, 지식 리터러시로 분류하였고, 권성호, 김성미(2011)은 비판적 이해 창의적 생산, 협력적 의사소통으로 분류하였으며, 안정임 등(2013)은 비판적 이해, 기술적 활용, 관용성, 규범준수, 자아표현, 공공성, 참여성으로 분류하였다. 본 연구에서는 왕림로(2017)가 제시한 디지털 리터러시 분류 4가지 요인을 활용하였는데, 정보활용능력, 규범준수능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력으로 분류하였다. 정보활용능력은 미디어에 나타난 메시지를 읽고 완벽하게 파악하고 특정 주제나 관심 있는 이슈에 대한 정확한 정보를 찾으며 원하는 정보를 다양한 매체를 이용하여 검색하고 수집하는 탐색 능력을 말한다. 규범준수능력은 인터넷을 사용할 때 지켜

야 할 사회적 규범과 예의로서 정보에 관해 옳고 그름을 올바르게 판단하고 실천에 옮길 수 있는 능력이다. 비판적 이해 능력은 검색한 정보의 진위 여부를 파악하고, 사실과 의견을 구분할 수 있으며, 신뢰 정도를 평가하여 수용하는 능력이다. 정보분석능력은 필요한 정보를 평가하고 분석하여 종합하는 능력이다. 이러한 왕림로의 디지털 리터러시 4가지 요인은 기존의 컴퓨터 리터러시와의 차별성을 두고 있으며, 새로운 사회의 특성인 정보의 활용과 분석을 포함할 뿐만 아니라, 다양한 사회적 가치를 올바르게 수용하고 활용할 수 있으며 타인의 저작권에 대한 인식도 포함되어 있으므로, 오늘날 요구되는 디지털 리터러시의 개념을 모두 수용할 수 있는 디지털 리터러시의 요인이다.

2.4 문제해결능력, 디지털 리터러시, 전공만족도의 관계

문제해결능력과 전공만족도에 관한 연구를 살펴보면, 엄숙 등(2019)은 치위생 전공하는 학생들을 대상으로 문제해결능력과 비판적 사고가 전공만족도에 미치는 영향을 연구하였으며, 그 결과 문제해결능력과 비판적 사고는 전공만족도에 영향을 미치고 있음을 밝혀내었다. 이와 유사한 연구로 김미영 등(2021)은 간호대학생을 대상으로 의사소통능력, 공감능력과 문제해결능력이 대학생활적응에 미치는 영향을 연구하였으며, 문제해결능력이 대학생활적응에 영향요인임을 밝혀내었으며, 양혜주(2013)도 문제해결능력이 전공만족도와 관련이 있음을 파악하였다.

문제해결능력과 디지털 리터러시에 대한 직접적인 연구는 사실 거의 없으나, 관련있는 연구들을 살펴보면, 이운지 등(2019)은 디지털 리터러시 교육과정 개발 연구에서 전문가 델파이조사를 통해서 디지털 리터러시 교육내용 구성을 위한 연구를 진행하였으며, 디지털 리터러시의 내용영역으로 디지털 테크놀로지 이해와 활용, 디지털 의식-태도, 디지털 사고 능력, 디지털 실천 역량의 4개 영역을 도출하였다. 이 가운데 디지털 실천 역량중에 문제해결능력이 포함되어 있다. 또한 박주현, 강봉숙(2020)은 미디어정보 리터러시 교육내용 개발 연구에서 미디어정보 리터러시의 교육을 위해서 정보문제해결능력, 독해능력, 미디어의 기능 등이 필요함을 강조하였다. 한편 최숙영(2018)은 제 4차 산업혁명 시대에 요구되는 디지털 리터러시는 문제해결 및 의사소통, 협력, 디지털 시민의식 등이 반드시 필요함을 제시하였다. 따라서 문제해결능력이 디지털 리터러시에 어떠한 영향을 미치는지를 검증해 보는 것은 매우 의미있다고 하겠다.

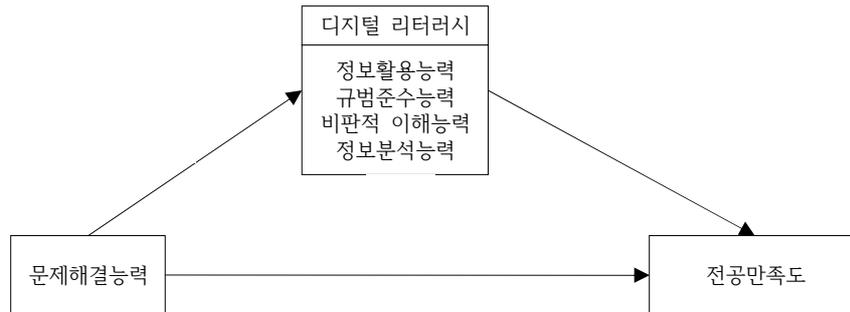
디지털 리터러시를 매개변수로 사용한 선행연구를 찾아보면, 신지민, 강희경(2021)은 소상공인의 창업가특성과 시장특성이 사업성과에 미치는 영향에서 디지털 리터러시를 매개변수로 사용하였으며, 최지원, 이희수(2019)의 연구에서는 HR 담당자를 대상으로 직무특성이 혁신행동에 미치는 영향에서 디지털 리터러시의 매개효과를 검증하였다. 또한 강경란(2020)은 기업가정신과 사회적이슈(코로나 19)가 창업기회인식에 미치는 영향에서 디지털 리터러시의 매개효과를 분석하였다. 이처럼 디지털 리터러시는 다양한 연구에서 매개변수로 사용되고 있다.

디지털 리터러시와 전공만족도와의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 김은재(2022)는 간호대학생을 대상으로 한 연구에서 디지털 리터러시가 전공만족도에 정적인 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다. 이와 유사한 연구로서 김성덕, 김주영(2022)는 체육전공 대학생의 디지털 리터러시가 온라인 수업의 학습효과뿐만 아니라 강의 만족도에도 유의미한 영향을 미치고 있음을 보여 주었고, 주연우(2019)는 이러닝 학습자의 디지털 리터러시와 학습만족도 간에 인과관계를 규명하였다. 또한 강성필(2022)는 중학생의 원격수업 만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구에서 디지털 리터러시 교육의 필요성을 강조하였다.

III. 연구 설계

3.1 연구모형 및 가설

본 연구는 비서학 전공생들의 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향을 살펴보고, 디지털 리터러시가 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 매개 역할을 알아보려 한다. 이를 위해 연구모형을 아래 그림과 같이 설계하였으며, 가설을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구모형

- 가설 1. 문제해결능력은 전공만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-1. 문제해결능력은 정보활용능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-2. 문제해결능력은 규범준수능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-3. 문제해결능력은 비판적 이해능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-4. 문제해결능력은 정보분석능력에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-1. 정보활용능력은 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 3-2. 규범준수능력은 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 3-3. 비판적 이해능력은 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다.
- 가설 3-4. 정보분석능력은 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다.

3.2 조사 설계

본 연구는 전문대학에서 비서학을 전공하고 있는 학생들을 연구대상으로 하였으며, 서울 및 수도권에 소재한 3개 대학의 비서학 전공생에게 설문을 의뢰하였다. 설문조사는 연구자가 구글문서를 활용하는 온라인 설문 배포를 통해 실시되었으며, 2022년 5월부터 6월까지 조사를 진행하였다. 설문에 응한 총 인원은 201명이었으나 이 중 불성실하게 응답한 설문을 제외하였으며, 총 193개의 설문을 분석 하였다. 설문대상의 학년을 분류하면 1학년은 109명, 2학년은 84명이었다.

자료의 분석 방법과 절차는 다음과 같다. 먼저 본 연구에 사용된 설문문항의 요인분석을 통해 타당성을 확인 하였으며, Cronbach's α 계수 이용하여 신뢰도를 검증하였다. 둘째, 변수의 기술통계를 실시하였고, 또한 변수 들간의 상관관계를 확인하기 위해 상관관계 분석을 하였다. 셋째, 회귀분석을 실시하여 가설1과 가설2-1, 2-2, 2-3, 2-4를 검증하였으며, 넷째, 가설 3-1, 3-2, 3-3, 3-4의 디지털 리터러시의 매개효과와 통계적 유의성을 검증하기 위하여 Hayes(2012)의 SPSS PROCESS macro model 4를 이용하여 부트스트래핑(bootstrapping) 분석을 하였다.

3.3 변수의 측정도구

문제해결 능력은 한국교육개발원(이석재 외, 2003)의 생애능력 측정도구 중 대학생 및 성인용 문제해결 능력

진단지를 활용하였는데, 문제명료화(문제인식), 원인분석(정보수집, 분석능력), 대안개발(확산적 사고, 의사결정), 계획/실행(기획력, 실행과 모험감수), 수행평가(평가, 피드백)인 5개 능력요인, 총 45문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 전체 설문에서 각 요인별로 2개 문항, 총 10개 문항으로 수정·보완하여 재구성하였다. 설문문항으로는 ‘나는 해결해야 할 문제가 주어졌을 때 주어진 문제를 정확히 파악하고 이해하려고 노력한다.’, ‘나는 문제를 해결할 때 필요한 정보를 찾아 분석하고 평가할 수 있다.’, ‘나는 문제 해결을 위한 최선의 방안을 선택하고 적용할 수 있다.’ 등이 있다. 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였으며, ‘매우 드물게’ 1점, ‘매우 자주’ 5점을 부여하고 전체 문항의 평균으로 계산하였다.

디지털 리터러시는 한국교육학술정보원(2014)의 21세기 학습자 역량 중에서 정보·활용능력의 디지털 리터러시 문항을 왕림로(2017)가 보완하고 교육공학 전문가의 검증을 받은 설문을 사용하였다. 총 23문항으로 구성되어 있으며 설문에 포함된 문항으로는 ‘나는 학습을 위해 수집한 정보를 효과적으로 관리할 수 있다’, ‘나는 과제 해결을 위해 적절한 미디어(인터넷, 모바일 기기 등)를 선택할 수 있다.’, ‘나는 온라인에서 지켜야 할 예절(네티켓)에 대해 알고 있다.’ 등이 있다. 디지털 리터러시는 정보활용능력, 규범준수능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력 총 4개 하위요인으로 구성되어 있다. 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였다.

전공만족도는 하혜숙(1999), 송운정, 조규판(2016)의 연구에서 사용한 측정도구를 기초로 하여 본 연구와 적합하다고 판단되는 설문문항을 수정·보완하여 사용하였다. 설문문항에는 ‘나는 현재 학과의 교과내용에 흥미를 느낀다’, ‘졸업 후의 진로에 지금의 학과가 도움이 될 것이라고 생각한다’, ‘나는 전공학과에 대해서 만족한다’ 등이 있다. 전공만족도는 총 8문항으로 구성되었으며, 설문은 Likert 5점 척도로 측정되었다.

IV. 연구 결과

4.1 타당도와 신뢰도 검정

변수들의 신뢰도 분석을 실시한 결과, 문제해결능력의 Cronbach's Alpha 값은 .831로 나타났으며, 디지털 리터러시 전체는 .936, 전공만족도는 .955로 나타나 모두 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 디지털 리터러시의 타당도를 검정하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 요인 적재치 기준은 .4로 하였다. 디지털 리터러시는 정보활용능력, 규범준수능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력, 총 4개 요인으로 분류되었다. 디지털 리터러시의 각 요인별 신뢰도를 분석한 결과도 아래 <표4-1>에 제시하였다.

<표 4-1> 디지털 리터러시의 요인분석, 신뢰도 계수

변수	설문문항	요인적재량	고유값	분산설명력	신뢰도계수
정보활용능력	DL6	.800	4.936	21.461	.924
	DL9	.697			
	DL13	.696			
	DL11	.688			
	DL1	.627			
	DL2	.597			
	DL4	.569			
	DL7	.563			
	DL14	.529			
	DL15	.495			

규범준수능력	DL21	.860	4.350	18.913	.876
	DL20	.812			
	DL22	.779			
	DL23	.749			
	DL19	.702			
	DL18	.617			
비판적 이해능력	DL10	.763	2.795	12.154	.701
	DL12	.738			
	DL17	.402			
의사소통능력	DL8	.808	2.789	12.127	.728
	DL5	.659			
	DL3	.634			

4.2 상관관계 분석

본 연구의 가설 검증에 앞서 변수 간의 관련성을 분석하기 위하여 Pearson 상관계수를 이용하여 상관관계 분석을 시행하였다. 그 결과, 문제해결능력, 디지털 리터러시 4개 하위요인인 문제해결능력, 정보활용능력, 규범 준수능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력, 그리고 전공만족도와 모두 정(+)의 상관관계를 보였다.

본 연구의 주요 변수의 기술통계치를 살펴보면, 문제해결능력은 5점 척도에서 평균 4.04이었으며, 디지털 리터러시의 정보활용능력은 평균 4.03, 규범준수능력이 평균 4.33, 비판적 이해능력은 평균 3.9, 정보분석능력이 평균 3.41이다. 정보분석능력이 가장 낮게 나타났으며, 규범준수능력이 가장 높게 나타났다. 또한 전공만족도는 평균 3.33으로 나타나 만족도가 그다지 높지 않음을 알 수 있다.

<표 4-2> 상관관계 분석 및 기술통계

	1	2	3	4	5	6
1. 문제해결능력	1					
2. 정보활용능력	.700**	1				
3. 규범준수능력	.553**	.594**	1			
4. 비판적 이해능력	.606**	.696**	.489**	1		
5. 정보분석능력	.541**	.636**	.305**	.528**	1	
6. 전공만족도	.393**	.553**	.269**	.509**	.588**	1
평균	4.04	4.03	4.33	3.90	3.41	3.33
표준편차	0.62	0.61	0.58	0.65	0.74	0.72

** $p < 0.01$

4.3 가설의 검증

4.3.1 가설 1의 검증

‘가설 1. 문제해결능력은 전공만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’를 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, t값은 5.907($p=.000$)으로 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 문제해결능력이 높으면 전공만족도도 높아진다는 것을 알 수 있다. 회귀모형은 F값이 34.898이며, $R^2=.154$ 로 15.4%의 설명력을 보인다. 따라서 문제해결능력은 전공만족도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설 1은 채택되었다.

<표 4-3> 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향 검증 결과

독립변수	종속변수	비표준화 β계수	표준오차	표준화 β계수	t값
문제해결능력	전공만족도	.458	.078	.393	5.907***
R=.393, R ² =.154, 수정된 R ² =.150, F=34.898, p=.000, Durbin-Watson=1.958					

4.3.2 가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4의 검증

가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4를 검증하기 위해 문제해결능력을 독립변수로, 디지털 리터러시 4개 하위요인인 정보활용능력, 규범준수능력, 비판적 이해능력, 의사소통능력을 종속변수로 하여 회귀분석하였다. 문제해결능력이 정보활용능력에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1의 검정결과 t값이 13.553(p=.000)으로 나타나 가설이 채택되었다. 회귀식에 대한 R²=.490로 49%의 설명력을 보이고 있다. 문제해결능력이 규범준수능력에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-2의 검정 결과 t값이 9.513(p=.000)으로 나타나(R²=.302) 가설이 채택되었다. 또한 문제해결능력이 비판적 이해능력에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-3의 검정 결과도 t값이 10.533(p=.000)으로 나타나(R²=.364) 가설이 채택되었으며, 문제해결능력이 의사소통능력에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-4의 검정결과도 t값이 8.898(p=.000)으로 나타나(R²=.289) 가설이 채택되었다. 따라서 가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4는 모두 채택되었다.

<표 4-4> 문제해결능력이 디지털 리터러시에 미치는 영향 검증 결과

독립변수	종속변수	비표준화 β계수	표준오차	표준화 β계수	t값
문제해결능력	정보활용능력	.694	.051	.700	13.553***
R=.700, R ² =.490, 수정된 R ² =.488, F=183.686, p=.000, Durbin-Watson=1.932					
문제해결능력	규범준수능력	.517	.056	.553	9.173***
R=.553, R ² =.306, 수정된 R ² =.302, F=84.147, p=.000, Durbin-Watson=2.024					
문제해결능력	비판적 이해능력	.635	.060	.606	10.533***
R=.606, R ² =.367, 수정된 R ² =.364, F=110.937, p=.000, Durbin-Watson=2.036					
문제해결능력	의사소통능력	.650	.073	.541	8.898***
R=.541, R ² =.293, 수정된 R ² =.289, F=79.182, p=.000, Durbin-Watson=1.717					

4.3.3 가설 3-1, 3-2, 3-3, 3-4의 검증

가설 3-1 “정보활용능력은 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다”를 검증하기 위한 회귀분석 결과, 회귀계수가 1단계 .694, 2단계는 .458, 3단계에서는 독립변수가 .014, 매개변수가 .640로 나타나 문제해결능력과 매개변수인 정보활용능력을 동시에 투입한 결과에서 전공만족도에 미치는 영향력이 줄었다는 점에서 매개효과가 있음을 알 수 있다. 또한 3단계에서 문제해결능력과 정보활용능력을 동시에 투입했을 때, 정보활용능력이 전공만족도에 미치는 효과가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않아 정보활용능력은 문제해결능력과 전공만족도의 관계에서 완전매개하는 것으로 볼 수 있다.

정보활용능력의 매개효과를 검증하기 위해 부트스트래핑 분석 방법을 실시하였으며, 간접효과의 LLCI와 ULCI의 값 사이에 0을 포함하지 않고 있으므로 유의한 것으로 나타났으며, 직접효과의 경우 부트스트래핑의 LLCI와 ULCI 사이에 0을 포함하고 있으므로 유의하지 않게 나타나 완전매개효과를 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 문제해결능력이 정보활용능력을 매개로 하여 전공만족도에 미치는 영향 검증 결과

독립변수	종속변수	coeff	se	t	95%CI		R ²	F
					LLCI	ULCI		
문제해결능력	정보활용능력	0.694	0.051	13.553**	0.593	0.795	.490	183.686**
문제해결능력	전공만족도	0.458	0.078	5.907**	0.305	0.611	.155	34.898**
문제해결능력	전공만족도	0.014	0.099	0.137	-0.181	0.208	.306	41.842**
정보활용능력		0.640	0.100	6.435**	0.444	0.837		
Total effect		0.458	0.078	5.907**	0.305	0.611		
Direct effect		0.014	0.099	0.137	-0.181	0.208		
Indirect effect		Effect=.445, BootSE=.073, BootCI(.299, .592)						

가설 3-2 “규범준수능력이 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다”를 검증한 결과는 <표 4-6>과 같다. 1단계 회귀계수는 .517, 2단계에서는 .458, 3단계에서는 독립변수가 .411, 매개변수가 .092의 값을 나타내고 있으나, 3단계의 매개변수는 t값이 유의하지 않으므로 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 또한 매개효과 검증을 위한 부트스트래핑 결과에서 간접효과의 LLCI와 ULCI 사이에 0을 포함하므로 유의하지 않게 나타났다. 따라서 가설 3-2는 기각되었다.

<표 4-6> 문제해결능력이 규범준수능력을 매개로 하여 전공만족도에 미치는 영향 검증 결과

독립변수	종속변수	coeff	se	t	95%CI		R ²	F
					LLCI	ULCI		
문제해결능력	규범준수능력	.517	.056	9.173**	0.406	0.629	0.306	84.147**
문제해결능력	전공만족도	.458	.078	5.907**	0.305	0.611	0.155	34.898**
문제해결능력	전공만족도	.411	.093	4.408**	0.227	0.594	0.158	17.864**
규범준수능력		.092	.099	.926	-0.104	0.289		
Total effect		.458	.078	5.907**	0.305	0.611		
Direct effect		.411	.093	4.408**	0.227	0.594		
Indirect effect		Effect=.048, BootSE=.049, BootCI(-.053, .142)						

가설 3-3의 “비판적 이해능력이 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다”를 알아보기 위해 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .635, 2단계에서는 .458, 3단계에서는 독립변수가 .156, 매개변수가 .476의 값을 나타내고 있다. 문제해결능력과 매개변수인 비판적 이해능력을 동시에 투입한 결과에서 전공만족도에 미치는 영향력이 줄었다는 점에서 매개효과가 있다. 또한 3단계에서 비판적 이해능력이 전공만족도에 미치는 효과가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않아 비판적 이해능력은 문제해결능력과 전공만족도의 관계에서 완전매개하는 것으로 볼 수 있다.

비판적능력의 매개효과 검증을 위해 부트스트래핑 분석을 실시한 결과, 간접효과의 LLCI와 ULCI의 값 사이에 0을 포함하지 않고 있으므로 유의한 것으로 나타났으며, 직접효과의 경우 부트스트래핑의 LLCI와 ULCI 사이에 0을 포함하고 있으므로 유의하지 않게 나타나 완전매개 효과를 보이는 것으로 나타났다. 즉 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향에 대해 비판적 이해능력은 완전매개 효과가 있다.

<표 4-7> 문제해결능력이 비판적 이해능력을 매개로 하여 전공만족도에 미치는 영향 검증 결과

독립변수	종속변수	coeff	se	t	95%CI		R ²	F
					LLCI	ULCI		
문제해결능력	비판적 이해능력	0.635	0.060	10.533**	0.516	0.754	.367	110.937**
문제해결능력	전공만족도	0.458	0.078	5.907**	0.305	0.611	.156	34.898**
문제해결능력	전공만족도	0.156	0.091	1.719	-0.023	0.335	.270	35.150**
비판적 이해능력		0.476	0.087	5.485**	0.305	0.647		
Total effect		0.458	0.078	5.907**	0.305	0.611		
Direct effect		0.156	0.091	1.719	-0.023	0.335		
Indirect effect		Effect=.302, BootSE=.063, BootCI(.186, .439)						

가설 3-4 “정보분석능력이 문제해결능력과 전공만족도와의 관계를 매개할 것이다”를 검증한 결과는 <표 4-8>이다. 1단계 회귀계수는 .650, 2단계에서는 .458, 3단계에서는 독립변수가 .123, 매개변수가 .515의 값을 나타내고 있다. 독립변수인 문제해결능력과 매개변수인 정보분석능력을 동시에 투입한 결과에서 전공만족도에 미치는 영향력이 줄었다는 점에서 매개효과가 있다. 또한 3단계에서 정보분석능력이 전공만족도에 미치는 효과가 통계적으로 유의미하게 나타나지 않아 정보분석능력은 문제해결능력과 전공만족도의 관계에서 완전매개하는 것을 알 수 있다.

정보분석능력의 매개효과를 검증하기 위해 부트스트래핑 분석 방법을 실시하였으며, 간접효과의 LLCI와 ULCI의 값 사이에 0을 포함하지 않고 있으므로 유의한 것으로 나타났으며, 직접효과의 경우 부트스트래핑의 LLCI와 ULCI 사이에 0을 포함하고 있으므로 유의하지 않게 나타나 완전매개 효과를 보이는 것으로 나타났다. 즉, 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향에 대해 정보분석능력은 완전매개 효과가 있다.

<표 4-8> 문제해결능력이 정보분석능력을 매개로 하여 전공만족도에 미치는 영향 검증 결과

독립변수	종속변수	coeff	se	t	95%CI		R ²	F
					LLCI	ULCI		
문제해결능력	정보분석능력	0.650	0.073	8.898**	0.506	0.794	.293	79.182**
문제해결능력	전공만족도	0.458	0.078	5.907**	0.305	0.611	.155	34.898**
문제해결능력	전공만족도	0.123	0.081	1.525	-0.036	0.283	.354	51.936**
정보분석능력		0.515	0.067	7.647**	0.382	0.648		
Total effect		0.458	0.078	5.907**	0.305	0.611		
Direct effect		0.123	0.081	1.525	-0.036	0.283		
Indirect effect		Effect=.335, BootSE=.068, BootCI(.215, .477)						

4.4 논의

본 연구의 실증분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 비서학 전공생의 문제해결능력은 5점 척도에서 4.04로 비교적 높은 문제해결능력 수치를 보였다. 이에 반해 전공만족도는 3.33으로 그다지 높지 않은 것으로 나타났으며, 전공만족도를 높이기 위한 노력이 필요함을 유추해 볼 수 있다. 한편 디지털 리터러시 측정에서는 규범준수능력이 가장 높았으며, 그 다음으로 정보활용능력, 비판적 이해능력 순서로 나타났으며, 정보분석능력이 가장 낮게 나타났다.

둘째, 문제해결능력은 전공만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 문제해결능력이 높을수록 전공만족도가 높다는 것을 의미한다. 이러한 연구결과는 엄숙, 최유진, 이병호(2019)의 연구결과와 동일한 연구결과를 보여주고 있다. 전공만족도는 학생들의 학점관리와 적극적인 취업준비행동, 진로결정수준에도 영향을 미칠 뿐만 아니라, 주관적 행복감에도 영향을 미친다는 연구결과들을 고려해 볼 때 전공만족도를 높이기 위한 노력이 대학차원에서는 반드시 필요하며, 이러한 전공만족도를 높이기 위해서는 문제해결능력을 높이기 위한 다양한 방법을 활용해야 한다는 점을 알 수 있다. 지금까지 엄숙 외(2019)의 연구를 제외하고는 문제해결능력이 전공만족도에 영향을 미치고 있음을 증빙한 연구는 없으므로, 이러한 연구결과는 매우 의미있다고 하겠다.

셋째, 문제해결능력은 디지털 리터러시에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 문제해결능력은 디지털 리터러시 하위요인인 정보활용능력, 규범준수능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력 모두 정(+)의 영향을 미치고 있다. 문제해결능력은 문제해결을 위해 문제를 명료화하고 문제원인을 분석하여 대안을 개발하여 실행하기 위한 계획 및 수행 결과에 대한 평가를 체계적으로 관리할 수 있는 능력인데, 다양한 디지털 기술을 이용하여 필요한 정보를 탐색, 분석, 평가, 창출, 활용 및 관리하는 등의 디지털 리터러시에 반드시 필요한 능력이라고 할 수 있겠다. 또한 문제해결능력을 높임으로서 디지털 리터러시를 높일 수 있다는 것을 밝혀냄으로써, 디지털 리터러시를 높이기 위해 문제해결능력을 키워야 함을 알 수 있다.

넷째, 문제해결능력과 전공만족도의 관계에서 디지털 리터러시의 매개효과를 분석해본 결과, 디지털 리터러시 4개 하위요인중 정보활용능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력은 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 반면 규범준수능력은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 즉 문제해결능력과 디지털 리터러시가 높을수록 전공만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 전공만족도를 높이기 위해서는 문제해결능력 뿐만 아니라 디지털 리터러시도 배양해야 한다는 것을 확인하였다. 또한 문제해결능력은 규범준수능력에 정(+)의 영향을 미치고 있으나(가설 2-2), 규범준수능력은 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 매개효과가 없었다. 즉 전공만족도를 높이기 위해서는 규범준수능력은 효과가 없음을 알 수 있다.

V. 결론

본 연구는 최근 학력 인구의 감소로 인한 대학의 어려움을 타개하기 위한 여러 방안 중에서도 전공만족도에 초점을 맞추어 전공만족도를 높이기 위한 방법을 모색하고자 하였다. 특히 4차 산업혁명 시대에 반드시 필요로 하는 문제해결능력과 디지털 리터러시를 영향 요인과 매개요인으로 설정하고 이를 검증해 보고자 하였다. 따라서 본 연구에서는 문제해결능력이 전공만족도에 미치는 영향과 디지털 리터러시의 매개효과를 알아보기 위해 전문대학 비서학 전공생들을 대상으로 연구를 진행하였다. 먼저 기술통계와 상관관계 분석을 시행하였고, 가설의 검증을 위해서 회귀분석과 부트스트래핑(bootstrapping) 분석을 시행하였다.

실증분석 결과, 문제해결능력은 전공만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 디지털 리터러시에도 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 문제해결능력과 전공만족도의 관계에서 디지털 리터러시 4개 하위요인중 정보활용능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력은 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 전공만족도를 높이기 위한 실질적인 방안을 마련할 수 있는 시사점을 제시하였다.

5.1 시사점

전공만족도는 대학생활 적응뿐만 아니라 대학생활 만족도에 정적인 영향을 미치며, 이외에도 학점관리, 취업준비 행동, 진로결정수준에 영향을 미칠뿐만 아니라, 주관적 행복감에도 영향을 미치는 매우 중요한 요소이다. 따라서 대학에서는 이러한 전공만족도를 높이기 위한 다각적인 노력을 기울이고 있다. 이러한 가운데 전공만족

도에 영향을 미치는 요인을 찾아낸다면 효과적인 전공만족도 관리가 매우 유용할 것이다. 본 연구에서는 전공만족도에 문제해결능력이 영향을 미치고 있음을 검증하였는데, 문제해결능력을 배양하기 위한 다양한 노력을 기울일 필요가 있음을 알 수 있다. 문제해결능력은 대인관계능력이나 의사소통능력과 정적인 상관관계를 보이고 있으므로(손경숙, 2017; 조인희, 박미라, 2017), 이러한 직업기초능력에 대한 교육이 함께 이루어질 때 문제해결능력이 향상될 수 있을 것이다.

또한 디지털 리터러시의 하위 3개 요인이 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 완전매개역할을 하고 있음을 밝혀냄으로써 전공만족도를 높이기 위해 디지털 리터러시도 필요함을 확인할 수 있었다. 특히 디지털 리터러시 중에서 가장 수치가 높은 규범준수능력은 매개역할을 하지 않으며, 규범준수능력보다 낮은 수치를 보인 정보활용능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력은 완전매개역할을 하고 있음을 확인함으로써, 이러한 디지털 리터러시의 3개 요인에 대한 교육이 필요함을 알 수 있었다.

전공만족도에 영향을 미치는 요인에 관련한 다양한 연구가 진행되었음에도 문제해결능력을 영향요인으로 살펴본 연구는 거의 없으므로 본 연구의 결과가 매우 중요하게 다루어질 수 있다. 특히 급격히 변화하고 발달하는 현대사회에서 필수적인 디지털 리터러시를 매개변수로 살펴봄으로써 학술적으로도 매우 의미 있는 연구라 하겠다.

5.2 연구한계 및 향후 방향

첫째, 본 연구는 수도권 3개 대학의 비서학 전공자만을 연구대상을 하여 지역적으로나 전공분야별로 연구결과를 일반화하기에는 다소 어려움이 있을 수 있다는 연구의 한계점이 있다. 둘째, 본 연구의 종속변수인 전공만족도는 선행연구들을 살펴본 결과 매우 다양한 요인들이 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 추후 연구에는 좀 더 다양한 요인을 분석하여 전공만족도에 영향을 미치는 요인들을 밝혀냄으로써, 대학에서 필요한 전공만족도를 높일 수 있는 가이드라인을 제시할 수 있을 것으로 사료된다. 셋째, 디지털 리터러시 4개 하위요인 중 정보활용능력, 비판적 이해능력, 정보분석능력은 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 완전 매개효과가 있는 것으로 나타난 반면 규범준수능력은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 문제해결능력과 전공만족도 사이에서 왜 규범준수능력이 매개효과가 없는지 그 사유를 탐구할 수 있는 연구가 앞으로 필요할 것으로 보인다.

REFERENCE

- 강명숙, 방은령(2015). 대학생의 자기주도성과 전공만족도가 진로탐색행동에 미치는 영향: 고용가능성의 매개효과. *인간발달연구*, 22(4), 21-46.
- 강성필(2022). *코로나19 시대 중학생의 원격수업 만족도 영향 요인에 관한 사례연구*. 한국교원대학교 석사학위논문, 충청북도.
- 고범석, 이동근(2020). 조리전공 대학생의 전공몰입경험이 전공만족도와 자기효능감에 미치는 영향. *식공간연구*, 15(2), 79-93.
- 곽은지(2016). *사이버대학 학습자의 디지털 리터러시 역량과 학습성과의 관계에서 학습자 연령의 조절효과 검증*. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문, 서울.
- 권성호, 김성미(2011). 소셜 미디어 시대의 디지털 리터러시 재개념화. *미디어와 교육*, 1(1), 65-82.
- 김경보, 서용건(2020). 관광전공 대학생의 전공만족도 및 전공 관련 취업희망에 관한 연구 -제주지역 대학생을 중심으로. *관광레저연구*, 32(2), 341-359.
- 김계현, 하혜숙(2000). 대학생의 학과(학부)만족의 요인에 관한 연구. *상담학연구*, 1(1), 7-20.
- 김명희(2017). *대학생의 문제해결자신감이 진로준비행동에 미치는 영향*. 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문, 서울.

- 김미영, 강은희, 박효진(2021). 간호대학생의 의사소통능력, 공감능력, 문제해결능력이 대학생활적응에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 21(10), 283-294.
- 김미영, 변은경(2019). 간호대학생의 학업적 자기효능감, 비판적 사고성향, 학습동기가 문제해결능력에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 20(1), 376-383.
- 김성덕, 김주영(2022). 체육전공 대학생의 디지털 리터러시와 온라인 수업의 학습효과와의 관계. *스포츠사이언스*, 40(2), 141-150.
- 김윤민(2010). 간호대학 신입생들의 문제해결력에 미치는 영향 요인. *간호행정학회지*, 16(2), 190-197.
- 김은재(2022). 간호대학생의 디지털 리터러시와 전공만족도의 관계에서 LMS 학습효과의 매개역할 연구. *The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)*, 8(4), 27-35.
- 김정아(2017). 전문대학 비서학 전공생의 직업기초능력에 대한 자기인식정도가 구직효능감에 미치는 영향. *비서·사무경영연구*, 26(1), 57-80.
- 김정아(2022). 비서학전공 전문대생의 인터넷 자기효능감과 비서직무수행에 대한 주관적 인식 연구-디지털 리터러시의 매개효과를 중심으로. *비서·사무경영연구*, 31(4), 63-88.
- 김지현, 백지연, 이지연(2018). 비서의 일 주도성 및 디지털 리터러시(Digital Literacy)와 무형식학습의 관계. *비서·사무경영연구*, 27(1), 5-31.
- 김혜정(2016). 디지털 리터러시 교육경험에 대한 대학생의 인식 분석. *학습자중심교과교육연구*, 16(8), 937-958.
- 김희숙(2006). 정서조절양식, 사회적 문제해결 능력 및 대학생활 적응의 관계. *학생생활연구*, 20, 176-201.
- 박미정(2018). *대학생들의 학업적 자기효능감과 문제해결능력이 대학생활적응에 미치는 영향*. 국민대학교 교육대학원 석사학위논문, 서울
- 박주현, 강봉숙(2020). 미디어정보 리터러시 개념과 교육내용 개발. *한국도서관정보학회지*, 51(3), 223-250.
- 손경숙(2017). 대학생들의 대인관계능력과 문제해결능력에 관한 연구. *임상사회사업연구*, 14(1), 1-27.
- 송유준, 정기수(2017). 대학생의 자기주도학습능력이 문제해결능력에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. *청소년학연구*, 24(12), 219-243.
- 신지민, 강희경(2021). 소상공인의 창업가특성과 시장특성이 디지털 리터러시를 매개로 사업성공에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 16(5), 75-89.
- 안정임, 서윤경, 김성미(2013). 미디어 리터러시 구성요인과 부모의 중재 행위, 아동의 이용조절 인식간의 상관관계. *언론과학연구*, 13(2), 161-192.
- 양명희, 박명지, 김희정(2010). 대학생의 전공-흥미 일치도, 직업흥미 수준이 전공만족도와 진로성숙도에 미치는 영향. *직업 교육 연구*, 29(2), 137-156.
- 양지혜(2022). 비서전공 전문대학생의 성취목표지향성과 핵심자기평가가 전공만족도에 미치는 영향. *비서·사무경영연구*, 31(3), 5-29.
- 양혜주(2013). 전문대 간호학생의 자아존중감, 자기효능감 및 문제해결능력에 관한 연구. *사고개발*, 9(3), 103-118.
- 어윤경(2011). 청소년기 진로상담 만족도, 대학 전공만족도 및 진로성숙도간의 관계 분석: 대학 전공선택 요인의 조절효과. *상담학연구*, 12(5), 1793-1811.
- 엄숙, 최유진, 이병호(2019). 치위생 전공 학생의 문제해결능력과 비판적사고가 전공만족도에 미치는 영향 -비판적사고의 매개효과를 중심으로-. *한국융합학회논문지*, 10(12), 151-158.
- 엄태완, 이기영(2004). 북한이탈 주민의 우울과 사회적 문제해결능력 및 사회적 지지와의 관계. *정신보건과 사회사업*, 18, 5-32.
- 오은영, 김강식(2018). 전공선택동기가 취업준비행동에 미치는 영향 - 항공서비스전공 대학생의 경우. *질서경제저널*, 21(4), 59-73.
- 왕림로(2017). *소셜미디어를 활용한 팀 학습 활동에서 커뮤니케이션 행동이 학습성공에 미치는 영향*. 중앙대학교 석사학위논문, 서울.

- 윤시혜, 이재섭(2019). 항공서비스 전공학생의 전공선택동기가 전공만족도 및 취업준비행동에 미치는 영향. *관광경영연구*, 93, 675-694.
- 이고은(2017). *호텔경영전공 대학생의 전공선택 동기가 전공만족도 및 취업준비행동에 미치는 영향*. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문. 서울.
- 이석재, 장유경, 이헌남, 박광엽(2003). *생애능력 측정 도구 개발연구 - 의사소통 능력, 문제해결 능력, 자기주도적 학습능력을 중심으로*. 한국교육개발원 연구보고 RR 2003-15-3.
- 이승희, 김정순(2020). 간호대학생의 창의성, 공감역량, 셀프리더십이 문제해결능력에 미치는 영향. *융복합지식학회 논문지*, 8(4), 71-80.
- 이운지, 이은환, 김수환(2019). 디지털 리터러시 교육과정 프레임워크 개발 연구. *교육연구논총*, 40(3), 201-221.
- 이진욱, 김진영(2016). NCS 직업기초능력에 대한 4년제 대학생들의 요구: IPA를 통한 사례 연구. *직업 교육 연구*, 35(5), 75-96.
- 이현숙, 안성미(2020). 간호대학생의 학습 자기효능감, 기본간호술수행자신감 및 실습만족도가 전공만족도에 미치는 영향. *디지털융복합연구*, 18(4), 251-262.
- 이화진, 한지영(2015). NCS 기반 비서교육 프로그램 개발 및 운영을 위한 직업기초능력 중요도 분. *여성연구*, 119-154.
- 장선철(2004). 대학생의 진로결정 유형 분석. *한국심리학회지 상담 및 심리치료*, 16(3), 533-551.
- 정병규(2020). 대학생의 전공만족도가 취업스트레스에 미치는 영향 - IPP형 장기현장실습 경험 유무 집단 간 차이를 중심으로 -. *벤처혁신연구*, 3(1), 87-99.
- 정봄마지, 이승연(2013). 유아 주도의 UCC 제작활동 참여여부에 따른 유아의 디지털 리터러시와 정보윤리의식 변화 분석. *열린유아교육연구*, 18(3), 309-332.
- 정승교(2011). 간호대학생의 비판적 사고성향, 문제해결능력 및 임상수행능력 조사연구. *기본간호학회지*, 18(1), 71-78.
- 정우정, 유명미(2019). 간호대학생의 인성, 문제해결능력이 임상수행능력에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 19(16), 193-211.
- 조인희, 박미라(2017). 간호대학생의 의사소통능력 정도에 따른 문제해결능력 비교. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*, 7(7), 397-404.
- 조현정, 서보람, 이현민(2020). 전문대학 비서과 학생의 진로준비행동과 전공만족도의 관계에서 진로결정자기효능감의 매개효과에 관한 탐색적 연구. *취업진로연구*, 10(3), 1-21.
- 주민선(2022). 졸업 전 간호대학생의 의사소통능력, 문제해결능력 및 자기주도적 학습능력과 간호과정 자신감과의 관계. *한국산학기술학회논문지*, 23(4), 387-397.
- 주연우(2019). *이러닝(e-learning)학습자의 디지털 리터러시와 학습만족도 간의 관계에 관한 연구*. 건국대학교 언론홍보대학원 석사학위논문, 서울.
- 주은솔, 방요순, 오은주(2020). 보건계열전공 대학생의 전공만족도가 진로결정수준에 미치는 영향 - 임상실습만족도의 매개효과를 중심으로. *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 14(6), 243-250.
- 최동춘(2021). 비대면 교육서비스품질이 전공만족도에 미치는 영향. *벤처혁신연구*, 4(1), 23-38.
- 최숙영(2018). 제 4차 산업혁명 시대의 디지털 역량에 관한 고찰. *컴퓨터교육학회 논문지*, 21(5), 25-35.
- 최지원, 이희수(2019). HR담당자의 직무특성이 혁신행동에 미치는 영향과 디지털 리터러시의 매개효과 검증. *대한경영학회지*, 32(7), 1219-1246.
- 최진주(2019). *간호대학생의 의사소통능력과 문제해결능력이 대학생활적응에 미치는 영향*. 계명대학교 석사학위논문, 대구.
- 허경아, 정정희(2011). 유아교사의 디지털 리터러시 진단 도구 개발 및 타당화. *유아교육연구*, 31(5), 225-252.
- 홍시명(2022). 간호대학생의 지각된 스트레스, 자아존중감, 전공만족도가 주관적 행복감에 미치는 영향. *안전문화연구*, 17, 1-13.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Heppner, P. P. & Peterson, C. H. (1982). The development and implication of personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 49, 484–498.
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. NY: John Wiley & Sons.

The Effect of Problem Solving Ability on Major Satisfaction of College Students Majoring in Secretarial Science : Mediating Effect of Digital Literacy

Kim, Jeong-A¹⁾

Abstract

This study tried to find a way to increase major satisfaction to overcome the difficulties of college due to the recent decrease in the number of educated population. In particular, problem-solving ability and digital literacy, which are essential in the era of the 4th industrial revolution, were set as influencing factors and mediators and tried to verify them. Therefore, in order to find out the effect of problem-solving ability on major satisfaction and the mediating effect of digital literacy, a study was conducted targeting junior college secretarial majors. A total of 193 questionnaires were analyzed, and regression analysis was performed to verify the hypothesis, and bootstrapping was performed using the SPSS PROCESS macro model 4 to verify the significance of the mediating effect.

The results of the study are as follows. First, it was found that problem-solving ability had a positive(+) effect on major satisfaction. Second, problem-solving ability was found to have a positive(+) effect on all four sub-factors of digital literacy. Third, as a result of analyzing the mediating effect of digital literacy in the relationship between problem-solving ability and major satisfaction, among the four sub-factors of digital literacy, information literacy, critical understanding, and information analysis ability completely mediated between problem-solving ability and major satisfaction. has been shown to be effective. On the other hand, the ability to comply with norms was found to have no mediating effect. In this study, it was verified that problem-solving ability affects major satisfaction, and it was found that it is necessary to make various efforts to cultivate problem-solving ability. In addition, based on these research results, suggestions for preparing practical measures to increase major satisfaction were suggested.

Keyword: Problem Solving Ability, Digital Literacy, Major Satisfaction, College Students Majoring in Secretarial Science, Mediating Effect

1)Jeong-A Kim, Assistant Professor of Soongeui women's University, jakim@sewc.ac.kr

제1 저자 소개

- 김정아(Kim, Jeong-A)
- 송의여자대학교 비서인재과 조교수, 교육학박사
- <관심분야> :비서학, 교육학, 인적자원개발(HRD) 등