creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

碩士學位論文

公共圖書館 디지털 資料室 利用者 滿足度에 대한 硏究

- 濟州地域을 中心으로 -

濟州大學校 經營大學院

經營情報學科 經營情報學專攻

金 奉 奭

2006 年 12 月

碩士學位論文

公共圖書館 디지털 資料室 利用者 滿足度에 대한 硏究

- 濟州地域을 中心으로 -

指導敎授 金 根 亨

濟州大學校 經營大學院

經營情報學科 經營情報學專攻

金 奉 奭

2006 年 12 月

公共圖書館 디지털 資料室
利用者 滿足度에 대한 硏究
- 濟州地域을 中心으로 -

指導敎授 金 根 亨

金 奉 奭

이 論文을 碩士 學位論文으로 提出함.

2006年 12月

金奉奭의 經營學 碩士學位 論文을 認准함.

委員長_____印
委 員_____印
委 員_____印

濟州大學校 經營大學院

2006年 12月

A Study on Users Satisfaction of Digital Information Center in Public Libraries

- Focusing on Public Libraries in Jeju Province -

Bong-Seok Kim

(Supervised by professor Keun-hyung Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Business Management.

2006 . 12 .

This thesis has been examined and approved.

.....

.....

.....

.....

(Name and signature)

.....

Date

Department of Business Administration

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINSTRATION

CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

Ⅰ. 서 론 1
1 . 연구의 배경 1
2. 연구의 범위 및 방법 3

Ⅱ. 연구의 이론적 배경 4
1 . 디지털자료실의 개념과 특성 4
1) 개 념 4
2) 특 성 5
2. 제주지역 디지털자료실 현황 7
1) 시설현황 7
2) 운영제도 현황 8
3) 콘텐츠 현황 10
4) 디지털자료실 상주직원 현황 11
3. 선행연구 및 본 연구의 필요성 11
1) 선행연구 11
2) 본 연구의 필요성 14

Ⅲ. 연구설계 15
1. 연구모형 및 가설설정 15
1) 연구모형 설정 15
2) 가설 설정 16
2. 조사의 설계 20
1) 조사대상 20
2) 설문지구성 20
3) 자료의 배포와 수집 22

3. 표본의 특성 23
1) 표본 및 자료수집 23
2) 디지털자료실 이용빈도 25
3) 디지털자료실에 대한 인식도 25
4) 디지털자료실 이용방법 26
5) 디지털자료실 이용목적 27
4. 분석방법 및 설문지 구성 27
1) 분석방법 27
2) 설문지구성 28

Ⅳ. 실증분석 28
1. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 분석 28
1) 신뢰성 분석 28
2) 타당성 분석 30
2. 지역에 따른 동질성분석 33
1) 분산분석 33
2) 사후검정 35
3. 상관관계 분석 37
4. 연구가설의 검증 38
5. 분석결과 요약 및 토의 39

Ⅴ. 결 론 42
참고문헌 44
요 약 47
설 문 지 49

표 차 례

[표2-1] 디지털자료실 시스템 구성도 6
[표2-2] 제주지역 디지털자료실 현황 8
[표2-3] 제주지역 디지털도서관 이용시간 현황 9
[표2-4] 제주지역 공공도서관 디지털자료실 통신속도 9
[표2-5] 지주지역 디지털자료실 콘텐츠 현황 10
[표2-6] 제주지역 공공도서관 디지털자료실 상주직원 현황 11
[표3-1] 이용자 만족도 측정항목 19
[표3-2] 연구변수의 개념적 정의 및 측정 속성 21
[표3-3] 설문지 배부 및 회수현황 23
[표3-4] 연구표본의 특성 24
[표3-5] 디지털자료실을 이용하는 빈도수 25
[표3-6] 디지털자료실에 대한 인식도 26
[표3-7] 디지털자료실 이용방법 26
[표3-8] 디지털자료실 주된 이용목적 27
[표3-9] 설문지의 구성 28
[표4-1] 신뢰성 분석 29
[표4-2] 독립변수의 타당성 분석 31
[표4-3] 새로운 가설설정 32
[표4-4] 분산분석 34
[표4-5] 사후검정 결과 35
[표4-6] 상관관계 분석 38
[표4-7] 독립변수와 종속변수와의 관계 39
[표4-8] 연구가설의 검증 결과 40

그 림 차 례

[그림2-1] 디지털도서관 시스템 구성도..... 7
[그림3-1] 연구모형도..... 16
[그림4-1] 변경된 연구모형..... 32

JEJU NATIONAL UNIVERSITY
제주대
SINCE 1952

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 배경

흔히 도서관을 사회 하부기관(Infrastructure)이라 한다. 이는 도서관이 사회 변화와 밀접한 관련이 있음을 의미한다. 고도의 컴퓨터 및 정보통신의 발달은 사회 전반에 영향을 미치고 있고, 또한 컴퓨터와 정보통신 기술의 발달과정이 도서관 자동화 발달과정이라 할 정도로 도서관에 더 많은 영향을 미치고 있다. 이러한 변화속에 사회조직은 분화되고 전문화되어 새로운 지식의 전승과 교육, 생성을 위한 도서관으로 끊임없이 변화되고 있으며 오늘날 디지털 도서관을 탄생시켰다.

특히 정보산업분야, 그중에서도 도서관분야에서는, 과학기술의 발달로 인해 과거 '정보의 소장' 의미에서 현재 '정보에 대한 접근여부가 미래의 도서관이 지향해야 한다는 것은 통설로 받아들여지고 있다. 이러한 공통된 인식 하에서 정보산업분야의 많은 연구자와 종사자들 또는 국가 그자체가 막대한 예산, 인력 및 장비를 투자해서 흔히 벽 없는 도서관, 혹은 가상의 도서관이라고 불리는 디지털도서관 구축사업에 지원을 아끼지 않고 있다.

또한 정보통신기술(IT)의 발달, 정보통신망의 보급이 매우 빠른 속도로 확산되고 있으며, 이러한 변화는 벗어날 수 없는 디지털시대, 멀티미디어 시대에 도래한 것임을 의미한다. 이처럼 급변하는 환경속에서 지식정보사회 국가 지식 인프라의 핵심기관인 도서관의 중요성은 더욱 증대되고 있고 다양한 콘텐츠가 폭발적으로 개발 및 생산되고 있으며, 홈 네트워크의 확산으로 우리는 언제, 어디서든 정보를 제공받을 수 있는 최첨단 장비들의 활용도는 더욱더 높아지고 있다.

지금까지 도서관은 책을 중심 매체로 하여 인류의 지식정보를 수집, 보존, 서비스하는 자립형 기관으로 발전해 왔다. 그러나 최근 정보통신기술과 인터넷등의 발달로 지식정보가 책만이 아니라 멀티미디어 및 웹 환경 중심으로 다양한 형태의 매체를 통해 저장, 보급되는 추세가 점차 가속화되어가고 있고 동시에 도서관의 경우 이용자들의 다양한 정보 욕구를 충족시키고 지식정보서비스 기관으

로서 도서관의 기능을 강화하기 위해서는 멀티미디어 콘텐츠에 대한 정보서비스가 가능한 환경 조성이 필요하게 되었다. 그리고 도서관의 지식정보서비스가 강화됨에 따라 디지털시대 지역간, 계층간 정보격차를 완화하는 사회적 안전판으로서 도서관이 수행해야 하는 역할도 증대되고 있다.

미국의 과학연구개발국장이었던 Vannevar Bush의 지적에 의하면 과거 대규모 연구도서관은 '소수의 연구자들에 의해 극히 일부만이 이용'되었을 뿐이고, 이 도서관에서 필요한 자료를 찾는 것은 마치 '가구장이의 손에 있는 돌도끼'와 같다고 한바 있다[Bush 1945]. 그렇다면 이와 달리 디지털기술은 우리에게 무엇을 줄 수 있는가? 디지털도서관이 정보의 홍수를 제어할 수 있는가? 디지털도서관이 정보의 공급과잉과 정보전쟁, 정보시대의 다른 많은 문제를 해결할 수 있을 것인가? 어떤 구(勾)로도 디지털도서관을 탐색할 수 있으며, 지구상의 어느 곳에서도 디지털도서관에 접근할 수 있고, 오류 없이 동일한 디지털도서관을 복제할 수 있다. 이것이 바로 디지털도서관이 출현하게 된 이유이다.

이러한 필요에 따라 공공도서관에서는 1990년대 후반부터 디지털자료실을 설치해오기 시작하였으나, 예산이나 기술, 경험의 부족으로 몇몇 도서관을 제외하고는 시설이나 운영면에서 매우 열악한 실정이었다.

그러던 중 문화관광부에서는 대통령의 특별지시에 따라 이용자들의 다양한 정보욕구를 충족시키고 지식정보서비스 기관으로서의 도서관의 역할과 기능을 강화하기 위하여 교육인적자원부, 기획예산처, 정보통신부 등 유관부처 간 협의를 거쳐 2000년 3월, 정보화를 위한 디지털 환경조성, 핵심적인 프로그램 및 콘텐츠 확충, 도서관정보화와 관련한 전문인력 육성 등을 기본방침으로 하는 도서관 정보화 추진 종합계획을 수립하게 되었다. 이 계획의 일환으로 추진중인 디지털자료실 설치사업은 2001년부터 추진되어 1차년도에 144개관이 구축되었으며, 2003년에는 공공도서관 105개관을 대상으로 2차 디지털자료실 구축사업이 완료되었다. 2003년도 하반기 3차년도에는 전국 공공도서관 99개관을 대상으로 디지털자료실 구축을 완료 했다.

이러한 장기적인 계획에 의하여 전국 공공도서관에서는 디지털자료실을 개방하게 되었고 공공도서관 디지털자료실 설치는 공공도서관내에서 일반 주민들이

자유롭게 다양한 형태의 디지털자료를 이용할 수 있는 공간을 조성하고 목록, 목차 및 원문에 대한 데이터베이스 구축 등을 통해 콘텐츠를 확충함으로써 국민들이 원하는 정보를 인터넷을 통해 언제 어디서나 접근 가능하도록 하는 것을 목표로 할 것이다. 특히 제주지역 디지털자료실의 시설과 설비는 디지털자료실의 설치가 국가적인 차원의 것이어서 비슷한 수준으로 구축된 상태이지만 서비스의 핵심인 콘텐츠의 확보나 이용은 많이 미흡한 상태이다. 또한 도서관은 이용되지 않으면 무의미한 것인 만큼 많은 이용자가 디지털 자료실을 찾아 콘텐츠를 쉽게 이용할 수 있는 환경이 조성되어야만 한다.

본 연구에서는 제주지역 공공도서관의 디지털자료실 이용자 만족도를 연구·분석하고, 유비쿼터스시대에 맞는 이용자에게 양질의 서비스를 제공하고, 효율적인 디지털자료실의 운영 방안을 연구함을 목적으로 삼고자 한다.

따라서 본 연구는 이용자 만족도에 미치는 요인 및 요구도를 조사, 분석 도출하여 그 요인들 간에 차이가 있는지를 분석하여 보다 효율적인 디지털자료실 운영과 콘텐츠 구축 방안을 모색해 보고자 한다.

2. 연구의 범위 및 방법

본 연구에서는 정부의 정책을 통해 개관한 제주지역 공공도서관 디지털자료실의 이용자만족도를 조사 분석하여 디지털자료실 운영의 효율성을 높이고 이용자의 요구에 대한 능동적인 서비스 향상을 높이고자 한다.

본 연구는 제주지역 공공도서관 18개관 중 디지털자료실이 설치되어 있는 6개관을 대상으로 이용자 만족도를 설문조사에 의해 살펴보고 제주지역 공공도서관의 현황과 이용자 조사를 통해 디지털자료실 운영상의 문제점에 대한 개선방안을 제시하고자 한다.

또한 조사를 통해 수집된 자료는 통계 소프트웨어인 SPSS 12.0을 이용하여 통계 처리하였다.

Ⅱ. 연구의 이론적 배경

1. 디지털자료실의 개념과 특성

1) 개 념

미래의 도서관을 지칭하는 용어로 전자도서관(Electronic Library), 디지털도서관(Digital Library), 가상도서관(Virtual Library), 멀티미디어도서관(Multimedia Library), 웹도서관(Web Library), 네트워크도서관(Networked Library), 종이 없는 도서관(Paperless Library), 경계 없는 도서관(Borderless Library), 벽 없는 도서관(Walless Library)등과 같이 다양한 용어로 표현되고 있다.

이와 같이 다양한 관점의 도서관 개념을 종합해보면 디지털도서관은 다음 두 가지 유형으로 구분된다.

첫째는 기존의 도서관이 자관의 정보서비스 이외에 네트워크를 통해 외부의 다양한 정보서비스 및 정보자원에의 접근을 가능하게 하는 경우로, 특히 인쇄물 형태의 정보 뿐만 아니라 디지털 형태의 원문정보를 제공한다는 것이 특징이다.

둘째는 네트워크를 통해 디지털 형태의 원문정보를 제공하는 분산형 컴퓨터시스템으로서 이러한 디지털도서관은 사실 기존의 정보검색시스템의 범주에 속한다고 할 수 있다. 즉, 인터넷이 하나의 거대한 디지털도서관이 되며, 이용자들이 원하는 정보를 종이가 아닌 콘텐츠 또는 웹 싸이트등을 통해 자료를 제공받는 곳이라 할 수 있다.

미국 도서관연구협회(Association of Research Libraries)에서의 디지털도서관 정의는 다음과 같다.

(1) 디지털도서관은 단일 실체(single entity)가 아니다. 즉, 디지털도서관은 인터넷을 포함하여 전 세계의 분산되어 있는 수많은 디지털 형태의 정보자원을 검색 대상으로 하기 때문에 복수의 실체들로 이루어져 있다.

(2) 디지털도서관은 많은 정보자원들을 연결시킬 수 있는 기술을 필요로 한다. 디지털도서관에서 처리 대상이 되는 디지털 객체는 텍스트를 비롯하

여 이미지, 소리, 동영상 등과 같은 멀티미디어 형태로 되어 있기 때문에 이들을 효율적으로 처리할 수 있는 기술이 필요하다.

(3) 수많은 디지털도서관 및 정보서비스 사이의 연결은 이용자들에게 편리하게 제공되어져야 한다. 즉, 이용하기 쉽고 편리한 이용자 인터페이스를 통해 많은 디지털도서관에서 제공하는 다양한 정보자원들에 끊김 없이 접속하여 원하는 정보를 활용할 수 있어야 한다.

(4) 디지털도서관과 정보서비스에 대한 범세계적인 접근이 중요한 목표가 된다. 즉, 기존의 도서관 자동화 시스템은 특정 도서관이 소장하고 있는 자료에 대한 검색서비스를 목표로 하고 있는데 비해 디지털도서관 환경 하에서는 전 세계에 분산되어 있는 다양한 형태의 디지털 객체들을 이용자에게 검색 단말기에서 손쉽게 검색할 수 있다.

(5) 디지털도서관의 장서는 서지 데이터만을 대상으로 하지 않으며, 인쇄물 형식으로는 표현과 배포가 어려운 디지털 객체까지도 포함한다. 즉, 디지털도서관은 전문(full-text)데이터베이스를 기본으로 하고 있으며, 특히 모든 형태의 정보를 디지털화하여 처리함으로써 정보의 형태에 따른 이용상의 제약을 근본적으로 극복할 수 있다.

2) 특성

디지털도서관의 탄생은 정보환경의 변화, 즉, 정보기록인 정보생산 매체의 변화, 정보관리시스템의 변화, 정보서비스인 정보유통의 변화에서 비롯된 것이다. 즉, 도서관 이용자는 시공을 초월하여 원격지에서 여러 도서관에 소장된 정보를 손쉽게 탐색하고 수집하려는 욕구와 이제는 정보의 소재파악 뿐만 아니라 전문정보를 원격지에서 손쉽게 수집하려는 욕구를 갖게 되었는데, 이러한 욕구에 부응하기 위해 디지털도서관이 탄생되었다고 볼 수 있다.

전통적인 도서관과 디지털도서관과의 물리적 또는 기능상의 상이한 점을 들어보면 시설 중심에서 서비스 중심으로, 인쇄매체 중심에서 전자매체 중심으로 정보의 소재파악에서 지식의 직접전달로, 자료의 소유개념에서 서비스와 공유개념으로, 정보생산과 소비의 분산화에서 정보생산과 소비의 일원화로, 도서관의 공유화에서 도서관의 개인화 등으로 비교가 될 수 있다.

이러한 디지털도서관의 특성을 분석하여 열거해 보면 다음과 같다.

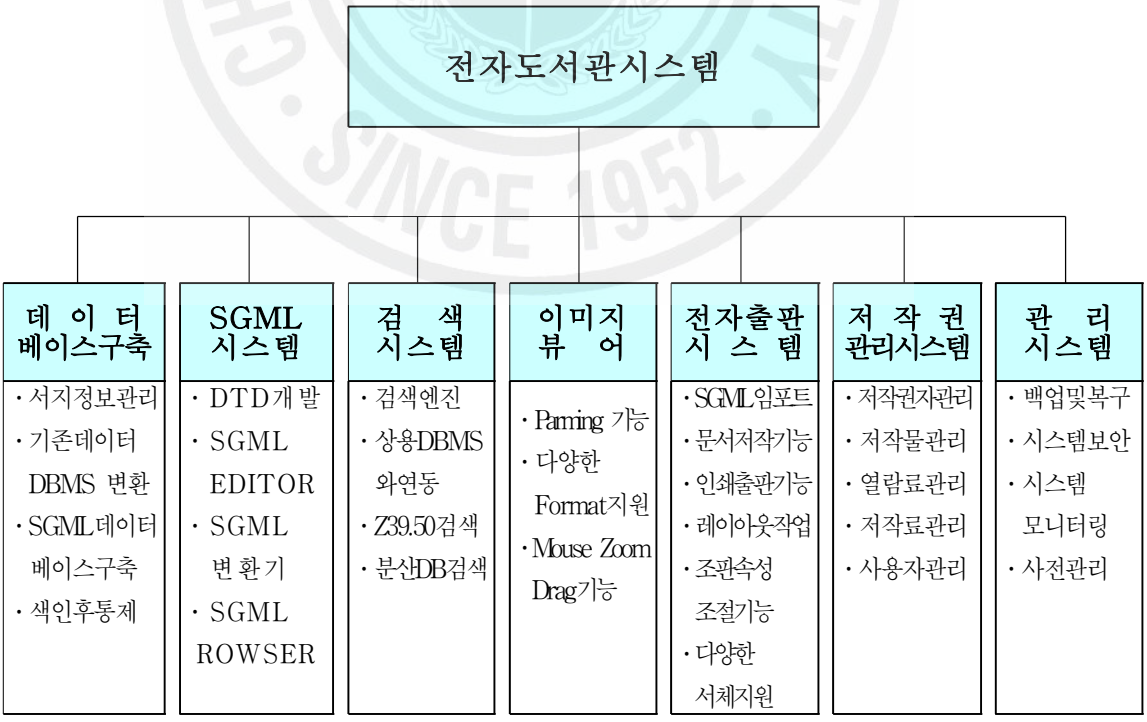
첫째, 우선 정보를 기존의 종이 인쇄형태의 매체에서 SGML(Standard Generalized Markup Language)의 DTD(Document Type Definition)와 같은 표준전자문서 형식에 의하여 구조화된 전자문서인 디지털 형식으로 축척한다는 점이다.

둘째, 정보의 입수시 디지털 통신기술에 의존한다는 점이다. 즉, 정보통신 기술의 발달은 디지털도서관 구현을 가능케 하고 있다.

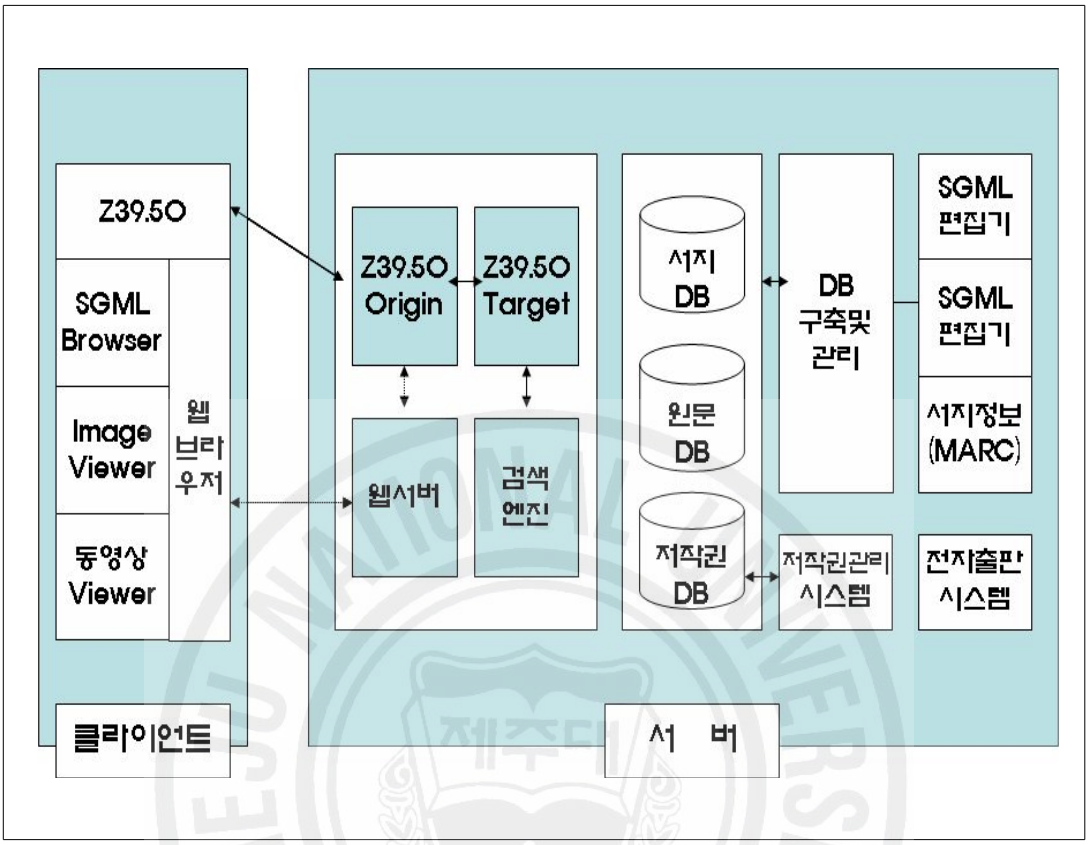
셋째, 자료의 원본은 하나이며 하나의 원본을 이용한다는 점이다. 최근 연구저작물들이 전자정보 형태로 제작됨에 따라 과거 인쇄물 형태처럼 여러 원본이 출간되지 않고 한 전자 저작물만이 존재한다는 점이다.

이처럼 현 도서관이 컴퓨터의 도움을 받는 도서관이라고 한다면, 디지털도서관은 컴퓨터가 중심이 되는 도서관이라 할 수 있다. 디지털도서관 시스템 주요 기능은 다음의 [표2-1] 및 [그림2-1]과 같다.

[표2-1] 디지털도서관 시스템 구성도



[그림 2-1] 디지털도서관 시스템 구성도



2 제주지역 디지털자료실 현황

1) 시설현황

제주지역 공공도서관은 2002년도부터 탐라도서관과 성산일출도서관을 시작으로 디지털자료실을 개관하여 운영하고 있고 현재 우당도서관, 제주도서관, 동부도서관, 애월읍도서관 순으로 디지털자료실을 개관하여 디지털라이브러리를 표방하는 디지털 중심의 전자도서관의 기능과 역할을 수행하고 있다.
제주지역 공공도서관 디지털자료실 시설현황은 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 제주지역 디지털자료실 현황

도서관명	구 분	면 적	좌석수	설치년도
탐라도서관	인터넷 코너	174.6	28	2002
	노트북코너		7	
	멀티미디어코너		2	
우당도서관	인터넷 코너	165	30	2003
	노트북코너		3	
	좌석예약		2	
	시청각실		26	
	원문DB		2	
제주도서관	인터넷 코너	181.20	32	2003
	노트북코너		-	
	멀티미디어코너		23	
동부도서관	인터넷 코너	127	9	2003
	노트북코너		1	
	멀티미디어코너		-	
	정보화교육실		24	
애월읍도서관	인터넷 코너	124	14	2003
	노트북코너		14	
	멀티미디어코너		14	
성산일출도서관	인터넷 코너	126.3	25	2002
	노트북코너		5	
	멀티미디어코너		3	
	원문DB코너		3	

2) 운영제도 현황

① 운영시간

디지털자료실은 시설예약을 통한 예약제도를 운영하고 있으며, 동일 코너 1회 이용시간은 1~2시간으로 도서관의 특성에 따라 이용되고 있으며, 시간경과 후 예약이 되어 있지 않은 경우에 한하여 연장 이용하고 있다.

예약방법은 각 도서관별 PC를 이용하여 예약할 수 있고 당일에 한하여만 예약을 할 수 있다. 제주지역 공공도서관 디지털자료실 운영시간은 다음의 [표2-3]과 같다.

[표2-3] 제주지역 디지털자료실 이용시간 현황

도서관명	하절기	동절기	비 고
탐라도서관	09:00~18:00	09:00~18:00	
우당도서관	09:00~18:00	09:00~18:00	
제주도서관	09:00~18:00	09:00~18:00	
동부도서관	09:00~22:00	09:00~21:00	
애월읍도서관	09:00~18:00	09:00~18:00	
성산일출도서관	09:00~18:00	09:00~18:00	

② 전용회선 속도

디지털 콘텐츠의 이용을 인터넷을 통한 멀티미디어 서버에 탑재되어 운영되고 있는 디지털 콘텐츠인 팽(CBT, WET), 시디롬(CD-ROM), 학술DVD, VCD, 교양DVD, 비디오테이프(Videotape), 오디오테이프(Audiotape), 마이크로폼(Microform), 원문데이터베이스 등을 대출절차 없이 바로 이용할 수 있도록 스티밍 서비스(Steaming Service)를 하고 있으며, 이러한 정보 자료를 이용하기 위하여 통신속도는 절대적이라 할 수 있는데 제주지역 디지털자료실 통신속도는 [표2-4]와 같다.

[표2-4] 제주지역 공공도서관 디지털자료실 통신속도

도서관명	회 사 명	속 도	비고
탐라도서관	KT	20Mbps	
우당도서관	KT	30Mbps	
제주도서관	KT	10Mbps	
동부도서관	KT	5Mbps	
애월읍도서관	데이콤	512Kbps	
성산일출도서관	KT	10Mbps	

3) 콘텐츠 현황

각 도서관에서 소장되어 있는 콘텐츠 중에서 전자책(e-book), 웹 데이터베이스(Web DB), 씨디롬(CD-ROM), DVD, VOD, 비디오테이프(Vidiotape), 오디오테이프(Audiotape)등의 콘텐츠를 보유하고 있다. 제주지역 공공도서관 디지털자료실에서 소장하고 있는 콘텐츠 현황은 다음의 [표2-5]와 같다.

[표2-5] 제주지역 디지털자료실 콘텐츠 현황

(2006년 10월현재)

도서관명	구분	자료현황	구분	자료현황	구분	자료현황
탐라도서관	web DB	25종	DVD	1,592	VOD	
	E-Journal		CD-ROOM	609	Videotape	
	e-book	2,840	기타		합계	5,066
우당도서관	web DB		DVD	899	VOD	
	E-Journal		CD-ROOM		Videotape	
	e-book	3,993	기타	1,770	합계	6,662
제주도서관	web DB		DVD	1,860	VOD	
	E-Journal		CD-ROOM	1,383	Videotape	359
	e-book	1,756	기타		합계	5,358
동부도서관	web DB		DVD	778	VOD	
	E-Journal		CD-ROOM	269	Videotape	3
	e-book	2,201	기타		합계	3,251
애월읍도서관	web DB		DVD	441	VOD	
	E-Journal		CD-ROOM	196	Videotape	51
	e-book	2,936	기타		합계	3,624
성산일출도서관	web DB		DVD	270	VOD	
	E-Journal		CD-ROOM	850	Videotape	1,546
	e-book	3,743	기타		합계	6,409

4) 디지털자료실 상주직원 현황

도서관별 디지털자료실을 운영하고 있는 직원의 전문성은 절대적이라 할 수 있다. 디지털자료실 이용방법안내, 문제해결능력은 디지털자료실을 이용하는 이용자에게 좀더 쉽고 빠르게 원하는 정보를 찾을 수 있는 기회를 제공한다.

제주지역 공공도서관 디지털자료실 상주직원 현황은 다음의 [표2-6]과 같다.

[표2-6] 제주지역 공공도서관 디지털자료실 상주직원 현황

도서관명	정규직	기타	도서관명	정규직	기타
탐라도서관	1		동부도서관	1	
우당도서관	1		애월읍 도서관	1	
제주도서관		1	성산일출 도서관		1

3. 선행연구 및 본연구의 필요성

1) 선행연구

김찬영[2001]은 대학도서관에 전자정보실의 현황과 운영 요원의 정보화 태도에 대한 조사연구에서 디지털자료실 운영현황과 운영요원이 보는 디저털자료실의 서비스는 무엇이며, 이에 대한 제반 인식(역할, 서비스의 수행여부, 운영개선을 위한 전반적인 문제점, 정보화에 대한 태도, 컴퓨터 활용능력, 유관기관과의 통합운영 찬성여부)에 대한 종합적인 분석을 통해 디지털자료실의 명확한 역할과 서비스 개념의 정립, 문제점에 대한 해결점을 찾아 디지털지료실의 운영 조직에 의한 기본 방향과 계획을 세울 수 있는 실제적인 자료를 제시하였다.

남영준[1998]은 전자도서관 구축에 따른 장서의 디지털 우선순위 연구에서 국내외 전자도서관에서 추진하고 있는 디지털 대상 자료를 조사하고 기존 도서관의 장서구성, 이용자들의 정보요구 현상에서 디지털 우선순위 가이드를 제시하였다.

노영진[2003]은 남산도서관 디지털자료실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구에서 디지털자료실 운영 및 정보서비스 활성화를 위한 마케팅 전략적 방안으로 시장침투전략, 시장개발전략, 마케팅 커뮤니케이션 전략을 제시하였다.

박준식[1998]은 도서관 이용자교육은 일반적으로는 도서관 오리엔테이션, 도서관교육, 서지교육, 정보관리교육등 4단계로 교육수준에 따라 구분됨을 제시하였다.

박온자[1996]는 디지털자료실을 이용하는 이용자에게 이용자들이 갖고 있는 호기심을 적극 끌어들여 보다 효과적으로 정보이용교육을 실시할 수 있는 좋은 기회로 제시하였다.

백향기[2000]는 대학도서관 성과측정으로 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로 한 연구에서 4개 대학도서관을 대상으로 서비스 품질 구성요소를 파악하고 어떤 요인이 고객만족 요인으로 작용하는지를 연구하였다. 그는 서비스 차원을 13개 부문으로 나누고 전체 55개의 척도문항을 만들어 서비스질과 고객만족과의 상관관계를 분석하였다.

유재일[1999]은 디지털도서관을 통하여 정보서비스 향상에 관한 연구에서 정보서비스 형태를 참고봉사, 전자저널, 전자적 상호대차, 전자원문제공서비스의 5가지 측면에서 연구하고, 디지털도서관에서 제공해야할 정보서비스 향상을 위해 이용자, 도서관, 사서측면에서의 다양한 방향을 제시하였다.

이상복[1998]은 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰에서 도서관 서비스의 질을 측정하는데 이용자 중심의 서비스 질 개념을 개발하고 서비스 마케팅 분야에서 연구되는 서비스 질 모형과 SERVQUAL 척도의 디지털도서관(도서관 정보센터)에서의 적용 가능성을 검토하였다.

이지원[2000]은 국내 대학도서관 디지털자료실 운영실태 및 이용자 연구에서 디지털자료실의 이용자 교육에 대한 중요성을 강조하였다.

정동열과 김지현[2000]은 디지털화된 정보서비스를 다양한 주제 분야의 전문가들과 정보요구를 가진 이용자를 연결시키는 인터넷 기반 질문응답 서비스라고 정의하였다.

황일원[2003]은 전자정보실 서비스 품질 평가에 관한 연구에서 디지털자료실 서비스 품질의 구성 차원을 도서관 경영의 3요소에 대응하여 적용한 직원, 전자정보, 시설을 통하여 제시하였으며, 이를 대구 K대학교 전자정보실 이용자를 대상으로 한 결과에서 이용자의 인식도 및 이용자의 기대치의 순위는 전자정보, 시설, 직원 순으로 나타났다.

ACRL(Association of College and Research Libraries)[1987] 에서는 디지털도서관의 등장으로 온라인목록, 온라인 데이터베이스, 인터넷 웹 등 새로운 정보원에 대한 효과적인 이해와 접근을 위해서 학습자에게 비판적인 사고력을 불러일으키는 학습이론을 도서관 이용교육에 적용하여 정보, 정보원, 정보시스템을 평생 동안 효과적으로 사용할 수 있도록 준비시키는 역할을 제시하였다.

Calvert 과 HERNON[1996]은 뉴질랜드 대학도서관의 사서를 대상으로 서비스의 질 요인을 조사하여 대학도서관에 적합한 101개의 척도문항을 구성하고 문항별 중요도를 묻는 설문지를 작성하여 제시하였으며, 1997년에 101개의 문항의 중요도를 뉴질랜드 7개 대학도서관 이용자를 중심으로 조사하여 요인별 중요도 순위를 밝혔다.

Cook 과 Heath[2001]는 이용자 인터뷰를 통해 이용자들이 도서관에 기대하는 서비스와 제공받는 서비스간의 갭(Gap)을 연구하였으며, 도서관에서 제공해야 할 서비스에 대한 이용자들의 요구를 조사하였다.

Dewald[1999]는 웹 기반 도서관 이용자 교육은 (1) 학습자 동기부여, (2) 도서관 모듈들의 조직, (3) 상호교류와 평가 그리고 이들 세 영역의 중복된 부분에서 교육학적 가이드라인을 찾을 수 있다고 밝혔다.

Fidel[1997]는 도서관 이용자 연구 및 이용자의 행태에 관한 연구논문도 이용자 교육에 도움이 되는 정보를 제공하므로 참고할 수 있다고 하였다. 이러한 연구결과에 의하면 이용자들은 사서들로부터 예전보다 더 많은 상담을 받기를 원하며 정보자료 이용지도와 훈련을 받고자 한다. 특히 이용자들은 컴퓨터를 통해 직접 정보를 얻기를 원하며 전자정보원에 대한 지도와 훈련을 가장 많이 받고자 한다고 밝혔다.

Herbert[1994]는 캐나다의 38개 공공도서관의 상호대차 서비스 질 측정에 SERVQUAL척도를 활용하여 실증적 연구를 수행하였으며, Parasurman 등이 분류한 SERVQUAL 의 5가지 차원 중 주요요인인 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 유형성 순으로 나타나고 있음을 밝혔다.

Nitecki[1995]는 대학도서관의 이용자중심 서비스 품질평가기준 측정에 SERVQUAL의 적용 가능성을 제시하였다.

Winchell[1967]은 정보서비스는 도서관 업무의 핵심이 되며 정보서비스의 결과는 도서관 운영의 성패여부와 직결된다고 그 중요성을 논하였다.

Kasowitz[1999]는 디지털 정보서비스는 도서관에서 수행해오던 전통적 형식의 참고봉사를 완전히 대체하는 것이 아니라 상호작용 방식에서 다소의 차이는 있으나 기존의 참고봉사 기능을 확장한다는 개념으로서, 인터넷을 기반으로 특별한 전문지식과 기술 및 경험을 가지고 있는 전문가가 자신의 지식과 경험 및 전문서적을 이용하는 이용자에게 묻고 답하는 서비스라고 정의하였다.

2) 본 연구의 필요성

이상의 선행연구를 종합해보면 주로 공공도서관과 대학도서관에 관한 서비스의 질 평가를 위한 다양한 척도들을 제시하고 이용자를 대상으로 이 척도들의 적용 가능성을 연구하였다.

이에 본 연구에서는 정보통신기술의 발달과 함께 다양한 형태의 디지털화된 많은 정보자료가 생산되고 있는 현재 공공도서관에서 경쟁력 있는 디지털 콘텐츠를 확보하여 이용자들에게 디지털 매체의 활용할 수 있는 기회를 제공하는데 초점을 맞춰 제주지역 내 디지털자료실을 이용하는 이용자에 대하여 만족도에 미치는 요인 및 요구도를 조사, 그 요인들 간의 차이를 분석함으로써 보다 효율적인 디지털자료실 운영과 콘텐츠 구축을 위한 기초자료를 마련하고 이를 통하여 보다 나은 디지털자료실 운영과 디지털 콘텐츠 구축방안을 모색하고자 한다.

디지털자료실의 운영과 서비스의 핵심인 콘텐츠 구축을 위해서는 이용자 만족도와 요구도를 측정할 필요가 있다고 하겠다.

이에 본 연구에서는 도서관의 3대 요소인 직원, 시설, 자료측면을 고려하고, 디지털자료실의 지역별 특성을 고려하여 다양한 디지털콘텐츠 및 정보이용을 위한

시설 및 기자재 부분과 실제로 정보서비스를 제공 할 수 있는 콘텐츠, 디지털자료실의 운영제도 부분, 이를 효율적으로 운영할 수 있는 직원서비스 부분, 또한 이를 쉽게 접근할 수 있는 이용자교육 부분 등 다섯 가지 요인으로 나누어 이용자 만족도를 분석하여 어떤 요인이 만족도에 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

Ⅲ. 연구설계

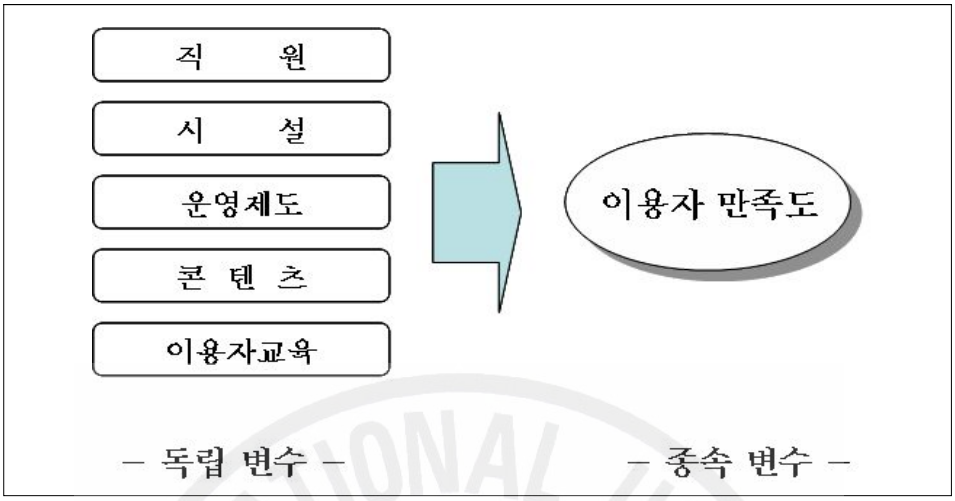
이 절에서는 앞에서 살펴 본 디지털도서관의 유형과 본 연구의 필요성에 관한 이론적 고찰을 바탕으로 본 논문의 목적에 부합하는 연구모형을 도출하고 연구가설을 설정하였다.

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형 설정

본 연구의 모형은 크게 5가지로 나누어 살펴볼 수 있다. 첫 번째는 디지털자료실에 근무하는 직원 서비스로 직원의 전문성과 친절도, 신속한 문제해결 능력이 디지털자료실을 이용하는 이용자에게 영향을 미치는 요인이며, 두 번째는 디지털자료실내 시설 및 기자재는 디지털자료실을 이용하는 이용자에게 영향을 미치는 요인이며, 세번째는 디지털자료실의 운영제도로 운영시간, 예약제도, 개관시간은 디지털자료실을 이용하는 이용자들에게 영향을 미치는 요인이며, 넷째는 디지털자료실의 핵심인 콘텐츠에 대한 질문으로 원하는 자료의 접근성에 대해 이용자들에게 영향을 미치는 요인이며, 다섯째는 디지털자료실을 이용하는 이용자에게 좀더 쉽게 이용할 수 있는 환경은 어떠한지 디지털자료실을 이용하는 이용자들에게 미치는 영향을 조사하였다. 본 연구에서는 위와 같이 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족요인 5가지를 가설로 설정하여 연구하였다. 이를 위한 실증적 연구모형은 <그림3-1>과 같다.

[그림3-1] 연구모형도



2) 가설 설정

[황일원, 2003]은 대학도서관 전자정보실 서비스 품질 평가에 관한 연구에서 전자정보실 서비스 품질의 구성 차원을 도서관 경영의 3요소에 대응하여 적용한 직원, 콘텐츠, 시설을 통하여 이용자 만족에 유의한 영향을 미친다고 실증적으로 분석하고 있다. 이와 같이 디지털자료실을 운영하는 직원의 서비스는 이용자 만족도에 영향을 줄 수 있다. 디지털자료실에 근무하는 직원에게 장비의 고장, 소프트웨어의 오작동 등 다양한 형태의 문제가 야기 될 수 있으므로 디지털자료실 운영에 전문성이 있는 직원이 필요하며, 디지털자료실을 담당 할 운영요원은 도서관에 대한 폭넓은 지식과 경험 이외에도 디지털 콘텐츠 출판물의 개발동향, 소프트웨어와 하드웨어 등의 컴퓨터 기술, 네트워크에 관한 전반적인 지식과 경험, 전문적 기술과 지식을 갖춘 직원이 적절할 것이다. 디지털자료실에서는 디지털 콘텐츠를 선정하고 구입, 서버에 탑재하여, 콘텐츠 개발, 서비스, 이용자 교육 등의 업무를 전담하여 보다 전문적이고 체계적인 디지털 콘텐츠의 전문서비스를 할 수 있는 기능을 수행해 나가야 하기 때문이다.

이와 같이 직원서비스가 이용자 만족에 유의한 영향을 끼칠 것이다. 따라서 우선 디지털자료실 이용자 만족도에 미치는 요인 중 직원에 대한 요인으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

H1: 디지털자료실의 직원 서비스는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

최근 정보통신의 급격한 변화로 정보의 디지털화 및 마이크로 형태의 자료를 대체하고 있으며 시청각자료는 멀티미디어와 하이퍼미디어 형태로 발전하고 있고, 컴퓨터와 관련 장비가 공공도서관 전체에 신속하게 보급, 설치됨에 따라 도서관 건물과 내부 공간에도 많은 변화가 일어나고 있다. 이와 같이 공공도서관 건물은 교육환경의 변화, 신기술과 다양한 디지털 콘텐츠의 도입으로 지난 10여 년 동안 실질적으로 많은 변화와 발전을 가져왔다. 이러한 변화 중에서도 특히 인쇄자료를 수집, 보존, 이용시키는 전통적인 역할을 수행하면서 다양한 형태의 디지털콘텐츠를 효율적으로 관리하고 이용시킬 수 있는 물리적인 환경이 필요하게 되어 디지털 콘텐츠 중심의 전문화된 서비스를 제공할 수 있는 새로운 시설인 디지털자료실을 설치 운영중이다.

디지털자료실은 도서관마다 내부공간 구성체계를 조금씩 달리하고 있으나, 대체로 디지털콘텐츠를 검색하는 정보검색공간, 이용자교육공간, 교육매체 제작공간등의 다양한 기능을 하는 여러 개의 공간으로 구성한 하나의 복합 공간을 형성하고 있다. 이러한 변화에 맞춰 디지털자료실 내 시설은 다양한 코너의 마련, PC사양, 장비의 대수, 통신속도등은 디지털자료실을 이용하는 이용자에게 영향을 끼칠 것이다. 따라서 두 번째 가설로써 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족에 미치는 요인중 시설 및 기자재에 대한 요인으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

H2: 시설 및 기자재는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

대부분의 공공도서관은 도서관 실정에 맞는 운영시간과 운영제도를 마련하여 운영하고 있다. 이용자 개인이 하루 동안 디지털자료실을 이용하고 싶은 시간은 적절한지, 전체 운영시간은 적절한지, 예약제도는 절절한지 등 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족도에 영향을 끼칠 것이다.

세 번째로 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족에 미치는 요인중 운영제도에 대한 요인으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

H3: 디지털자료실의 운영제도는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

오늘날에는 많은 학술정보를 포함하고 있는 전자형태의 잡지, 신문, 백과사전 등 전문 형태로 된 데이터베이스가 계속해서 증가하고 있어 도서관을 이용하는 이용자들이 필요한 정보를 얻기 위해서는 인쇄자료 이외에도 CD-ROM, 데이터베이스, 온라인 데이터베이스, 인터넷, VOD 등의 각종 전자정보원의 검색과 활용이 필요시 되고 있다. 따라서 공공도서관의 구성원들이 OPAC, 온라인 DB, CD-ROM, 인터넷, VOD, e-book, E-Jornal, 등 각종 디지털 콘텐츠를 도서관 한 장소에서 편리하고 효율적으로 검색, 활용할 수 있도록 그 기능을 수행하고 있고 이러한 콘텐츠는 이용자들의 요구에 맞는 디지털 자료를 구축하여 쉽고 빠르게 시간과 공간에 상관없이 원하는 정보를 찾는데 중요한 척도가 될 것이다.

네 번째로 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족에 미치는 요인중 콘텐츠에 대한 요인으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

H4: 디지털 콘텐츠는 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

이지원(2000)은 국내 대학도서관 디지털자료실 운영실태 및 이용자 연구에서 디지털자료실의 이용자 교육에 대한 중요성을 강조하였고 박온자[1998]는 정보원이 다양해지고 이에 접근하는 방식도 달라지고 있으므로 지금까지 실시해온 도서관 이용법교육은 현시대에 적합한 정보이용교육으로 불충분한 점이 많다. 이제는 웹 정보원 이용에 대해, 또 인쇄물을 대체해가고 있는 전자정보원의 사용법을 가르쳐야 하며, 현재 붐이 일고 있는 인터넷 정보검색에 대해 이용자들이 갖고 있는 호기심을 적극 끌어들여 보다 효과적으로 정보이용교육을 실시할 수 있는 좋은 기회로 삼을 수 있다고 제시하였다. 이와 같이 이용자교육은 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족도에 영향을 끼칠 것이다.

다섯 번째로 디지털자료실을 이용하는 이용자 만족에 미치는 요인중 이용자교육에 대한 요인으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

H5: 이용자교육은 이용자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

이상과 같이 5가지 가설을 정리하여 이용자 만족도 측정 요인별 내용은 다음의 [표3-1]과 같다.

[표3-1] 이용자 만족도 측정항목

요 인	항 목	자료원	SERVQUAL 5개차원
직 원 서비스	컴퓨터 및 전산장비 운영에 대한 전문성	이종권, 이재숙	신뢰성
	소프트웨어의 운영에 대한 전문성	이종권, 이재숙	신뢰성
	직원의 친절성	이종권외 다수	공감성
	직원의 신속한 문제해결 노력	백항기, 황일원	반응성
시설및 기자재	컴퓨터 및 프린터기 대수의 충분성	이종권, 황일원	유형성
	이용할 수 있는 좌석수의 충분성	이종권, 황일원	유형성
	네트워크의 통신 속도 적정성	황일원, 이재숙	유형성
	이용할 수 있는 코너별 구성	이종권, 이재숙	신뢰성
	기기 및 장비 사용의 용이성	연구자	유형성
운영제도	이용할 수 있는 예약제도	이재숙	신뢰성 유형성
	1회 이용할 수 있는 할당시간	김찬영	
	불 이용시 예약취소	연구자	
	전체 운영시간(디지털자료실 OPEN시간)	김찬영	유형성
	온라인 게임, 채팅 등의 사용 제재	이재숙	신뢰성
다양한 컨텐츠	전문학술용 자료	이용권외 다수	유형성 신뢰성
	학습용 자료		
	영상 자료		
	교양자료		
	원하는 자료		
이용자 교 육	이용방법에 대한 자료	이지원, 박온자	유형성
	이용방법에 대한 직원의 충분한 설명		
	이용방법에 대한 정기적인 이용자 교육		

2. 조사의 설계

1) 조사대상

본 연구에서는 제주지역 공공도서관에서 서비스하고 있는 디지털자료실의 이용자를 중심으로 조사대상을 선정하였다.

2) 설문지 구성

연구모형에서 선정한 공공도서관 디지털자료실의 이용자 만족도는 직원, 시설 및 기자재, 운영제도, 콘텐츠, 이용자교육등 5가지를 선정하였다.

첫 번째는 기초조사로 조사대상의 인구통계적 특성으로 성별, 직업, 지역, 연령대를 조사하였고,

두 번째로는 이용빈도(이용횟수), 디지털도서관의 주요기능, 이용경향, 주된 이용목적 등을 조사하였다.

세번째로 디지털자료실을 이용하는 이용자의 만족도를 조사하는 부분으로 디지털자료실의 서비스영역에 대한 직원, 시설, 운영제도, 콘텐츠, 이용자교육 측면에서 조사하였다.

먼저 직원요인에서는 직원의 친절성과 고객의 문의 및 요구사항에 대한 문제해결 노력의 정도, 그리고 디지털자료실의 특성을 고려하여 컴퓨터 등에 관련된 전문지식에 대한 항목을 추가하여 ① 컴퓨터 및 전산장비 운영에 대한 직원의 전문성, ② 소프트웨어 운영에 대한 직원의 전문성, ③ 직원의 친절성, ④ 문의 및 요구사항에 대하여 직원의 신속한 해결 노력에 대한 만족도를 측정하였다.

시설 및 기자재에 대한 요인으로 디지털자료실의 환경, 장비등을 이용할 수 있는 기자재 등의 항목으로 작성하여 ① 디지털자료실의 컴퓨터 및 프린터기의 대수, ② 디지털자료실내 컴퓨터 및 이용 장비의 성능, ③ 디지털자료실내 이용자용 네트워크의 통신속도, ④ 디지털자료실의 코너별 구성, ⑤ 디지털자료실의 기기 및 장비사용의 용이성에 대하여 만족도를 측정하였다.

운영제도요인에서는 현재 운영되고 있는 제도적인 만족도를 조사하는 항목으로 ① 자료실 이용하기 위한 예약제도, ② 개인이 1회 이용할 수 이용시간, ③ 예약 후 미발권시 예약취소제도, ④ 디지털자료실 전체운영시간. ⑤ 온라인게임, 채팅 등의 사용에 대한 제재에 대하여 만족도를 측정하였다.

디지털 콘텐츠에 대한 요인으로는 ① 전문 학술용 자료의 량, ② 학습용 자료의 량, ③ 영상자료의 량, ④ 교양자료의 량, ⑤ 원하는 자료의 량에 대한 만족도를 조사하였다.

이용자교육에 대한 요인으로 ① 디지털자료실 이용방법에 대한 자료, ② 이용방법에 대한 직원의 충분한 설명, ③ 이용방법에 대한 직원의 정기적 이용자 교육등에 대한 만족도를 조사하였다.

끝으로 이용자에 대한 만족도에 대한 요인으로 ① 앞으로도 디지털자료실을 계속 이용 유무, ② 친구나 주위사람들에게 추천, ③ 전반적인 만족도를 조사하였다. [표3-2]는 연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 연구변수의 개념적 의미와 조작적 정의를 나타내고 있다.

[표 3-2] 연구변수의 개념적 정의 및 측정 속성

연구 변수	개념적 정의	조작적 정의
직 원 서비스	디지털자료실에 근무하는 직원의 전문성 및 서비스를 제공하는 기능을 의미한다.	1. 컴퓨터 및 전산장비 운영 정도 여부 2. 소프트웨어의 운영정도 여부 3. 직원의 친절성에 대한 여부 4. 직원의 신속한 문제해결 노력 여부
시설및 기자재	디지털자료실을 이용할 수 있는 환경을 제공하는 기능을 의미한다.	1. 컴퓨터 및 프린터의 대수는 충분한지 여부 2. 이용할 수 있는 좌석이 충분한지 여부 3. 네트워크 속도 즉 통신속도는 충분한지 여부 4. 이용할 수 있는 코너별 구성 여부 5. 기기 및 장비 사용이 용이한지 여부

운영제도	디지털자료실을 이용하는 이용자에게 충분한 이용시간을 제공하고 있는지 제도에 대한 기능을 의미한다.	1. 디지털자료실을 이용하기 위한 예약제도는 잘 되어 있는지의 여부. 2. 개인이 1회 이용할 수 있는 할당시간은 적절한지 여부 3. 예약취소제도는 잘 되어 있는지 여부 4. 디지털자료실의 개관시간은 적절한지 여부 5. 게임, 채팅등의 사용 제재 여부
콘텐츠	디지털 콘텐츠는 얼마나 구비 되었는지에 대한 기능을 의미한다.	1. 전문학술용 자료는 충분한지 여부 2. 학습용 자료는 충분한지 여부 3. 영상자료는 충분한지 여부 4. 교양자료는 충분한지 여부 5. 원하는 콘텐츠의는 항상 이용할 수 있는지 여부
이용자 교 육	디지털자료실을 쉽게 이용할 수 있는 이용방법등의 기능을 의미한다.	1. 디지털자료실 이용방법에 대한 자료는 디지털자료실내에 충분이 비치했는지의 여부 2. 디지털자료실 이용방법에 대하여 직원은 충분하게 설명하는지 여부 3. 디지털자료실 이용방법에 대하여 정기적인 교육을 실시하는지 여부
만족도	각 도서관의 디지털자료실에 대한 전반적인 만족도	1. 디지털자료실을 앞으로도 계속 이용 여부 2. 디지털자료실 이용을 친구나 주위사람들에게 권유 여부 3. 전반적인 만족 여부

3) 자료의 배포와 수집

본 설문지는 제주지역 내 디지털자료실이 설치 운영되고 있는 공공도서관에 배부하여 우당도서관 70부, 탐라도서관 70부, 제주도서관 70부, 애월읍도서관 70부, 서귀포동부도서관 50부, 성산일출도서관 50부씩 총 380부를 배부하여, 306부를 회수하였으나 이중 응답이 불성실하거나 편향성을 보인 23부의 설문을 제거한 후 우당도서관 35부, 탐라도서관 67부, 제주도서관 62부, 서귀포동부도서관 33부, 애월읍도서관 60부, 성산일출도서관 26부 총 283부를 분석에 활용하였다.

[표3-3] 설문지 배부 및 회수 현황

도 서 관 명	배포부수	회수부수	회수율	분석부수	비율(%)
합 계	380	283	74.5	283	100
우 당 도 서 관	70	35	50	35	12.4
탐 라 도 서 관	70	67	95.7	67	23.6
제 주 도 서 관	70	62	88.6	62	21.9
동 부 도 서 관	50	33	66	33	11.7
애월읍 도서관	70	60	85.7	60	21.2
성산일출도서관	50	26	52	26	9.2

본 연구를 통해 디지털자료실 구축과 운영에 있어서의 이용자들이 요구하는 부분, 이용자 만족도를 높이는 요인을 분석하여 디지털자료실의 효율적인 운영 및 콘텐츠 구축 방안을 도출하겠다.

3. 표본의 특성

1) 표본 및 자료수집

연구표본은 제주도내 공공도서관 디지털자료실 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 제주지역 공공 도서관 18개관 중 디지털 자료실이 설치된 6개 공공 도서관을 직접 방문하여 디지털자료실을 이용하는 이용자들을 대상으로 380부의 설문지를 배포하였으며 이 중 306부를 회수하여 80.5%의 회수율을 보였고 이중 응답이 불성실하거나 편향성을 보인 23부의 설문을 제거한 후 283부를 설문분석에 활용하였다. 표본의 특성을 보면 성별, 직업, 지역, 연령대별로 [표 3-4]와 같이 나타났다.

[표3-4] 연구표본의 특성

특 성	구분	빈도(명)	구성비(%)	누적비율(%)
성 별	남자	136	48.1	48.1
	여자	147	51.9	100
	계	283	100	
직 업	직장인	46	16.2	16.2
	중고생	48	17	33.2
	대학생	62	21.9	55.1
	주부	24	8.5	63.6
	기타	103	36.4	100
	계	283	100	
지 역	제주시	165	58.3	58.3
	서귀포시	36	12.7	71
	읍면지역	80	28.3	99.3
	기타	2	0.7	100
	계	283	100	
연 령 대	10대	57	20.1	20.1
	20대	130	45.9	66
	30대	75	26.5	92.5
	40대	14	5	95.5
	50대	5	1.8	97.3
	60대	2	0.7	100
계	계	283	100	

연구표본에 나타난 특성을 살펴보면, 성별에 따라 남성이 48.1% 여성은 51.9%로 거의 비슷한 비율로 나타났다. 직업은 직장인이 16.2%, 중고생이 17%, 대학생이 21.9%, 주부가 8.5%, 기타직업이 36.4%로 대학생이 가장 많은 이용대상으로 나타났고 지역으로는 제주시 58.3%, 서귀포시 12.7% 읍면지역 28.3%로 많은 이용자가 제주시에 집중되어 있음을 알 수 있다. 연령대는 10대 20.1%, 20대 45.9%, 30대 26.5%, 40대 5%, 50대 1.8%, 60대 0.7%로 주로 젊은층인 10대~30대가 주된 이용자인 것으로 나타났다.

2) 디지털자료실 이용빈도

디지털자료실을 이용하는 횟수에 대한 빈도분석에서 거의 매일이 27.3%, 주1회 이상이 37.8%, 월1~3회 이상이 21.6%, 2~3개월에 1회가 8.5%, 처음이용이 4.2%로 주1회이상과 매일 이용하는 이용자가 65.7%로 대부분의 이용자가 주1회 이상 이용하는 것으로 나타났다.

[표3-5] 디지털자료실을 이용하는 빈도수

구 분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
거의매일	79	27.9	27.9	27.9
주1회이상	107	37.8	37.8	65.7
월1~3회	61	21.6	21.6	87.3
2~3개월에 1회	24	8.5	8.5	95.8
처음이용	12	4.2	4.2	100
합 계	283	100	100	

3) 디지털자료실에 대한 인식도

디지털자료실이 어떤 곳 이라는 인식도에 대한 빈도분석에서는 인터넷 PC방이다. 9.2%, 인터넷과 영화·CD-ROM·DVD 등의 자료를 보는 곳이 12.4%, 디지털화된 다양한 형태의 자료 및 정보를 제공하는 곳이 36.7%, 인터넷·디지털 콘텐츠 및 각종S/W를 통한 학습 및 연구에 도움이 되는 곳이 41.4%, 기타의견이

0.7%로 인터넷·디지털 콘텐츠 및 각종 S/W를 통한 학습 및 연구에 도움이 되는 곳이라고 인식하는 응답이 41.4%로 가장 많은 것으로 나타났다.

[표3-6] 디지털자료실에 대한 인식도

구 분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
인터넷 PC방이다	26	9.2	9.2	9.2
인터넷과 영화, CD-ROM, DVD 등의 자료를 보는 곳	35	12.4	12.4	21.6
디지털화된 다양한 형태의 자료 및 정보를 제공하는 곳	104	36.7	36.7	58.3
인터넷, 디지털 콘텐츠 및 각종S/W를 통한 학습 및 연구에 도움이 되는 곳	116	41.0	41.0	99.3
기 타	2	0.7	0.7	100
합 계	283	100	100	

4) 디지털자료실 이용방법

디지털자료실을 이용하는 방법에 대한 조사에서는 직원의 도움 21.9%, 친구나 옆 사람의 도움으로 21.2%, 혼자서 47.3%, 여러번의 시행착오와 경험 7.4%, 기타 의견이 2.1%를 차지하여 혼자서 이용방법을 터득하는 경우가 가장 많은 것으로 나타났으며 디지털자료실 이용방법에 대한 빈도는 [표 3-7]과 같다.

[표3-7] 디지털자료실 이용방법

구 분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
직원의 도움으로	62	21.9	21.9	21.9
친구나 옆사람의 도움으로	60	21.2	21.2	43.1
혼자서	134	47.3	47.3	90.5
여러번의 시행착오와 경험	21	7.4	7.4	97.9
기 타	6	2.1	2.1	100
합 계	283	100	100	

5) 디지털자료실 이용목적

디지털자료실을 이용하는 목적에 대해서는 인터넷 정보검색 16.3%, 문서작성 4.2%, 동영상강의 40.6%, 어학・교양・IT자료 열람 3.5%, DVD 자료 열람 1.4%, e-book 1.4%, Microform자료 0.4%, 학위(원문)논문 검색 0.7%, 기타의견이 2.5%로 동영상 강의를 수강하는 이용자가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표3-8] 디지털자료실 주된 이용목적

구 분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
인터넷정보검색	131	16.3	46.3	46.3
문서작성	12	4.2	4.2	50.5
동영상강의	115	40.6	40.6	91.2
어학, 교양, IT 자료	10	3.5	3.5	94.7
DVD	4	1.4	1.4	96.1
e-book	1	0.4	0.4	96.5
Microform자료	1	0.4	0.4	96.8
학위논문 (국회도서관등 원문) 검색	2	0.7	0.7	97.5
기 타	7	2.5	2.5	100
합 계	283	100	100	

4. 분석방법 및 설문지 구성

1) 분석방법

분석방법은 연구모형에 투입된 변수의 내적 구성개념의 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시하였고, 변수의 신뢰성을 검증하기 위해서 크론바하 알파 계수를 계산하였다. 그리고 지역적 동질성을 분석하기 위하여 분산분석을 실시하였다. 디지털자료실 이용자 만족에 미치는 기능과 만족도간의 선형관계를 규명하기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 만족도의 차이를 검증하기 위해 독립표본 T-검증을 실시하였다.

2) 설문지 구성

본 논문에서 제시된 가설을 검증하기 위한 방법으로 설문지법을 활용하였다. 본 연구모형에 투입된 모든 변수는 리커트 7점 척도를 사용하였고, 설문내용은 크게 디지털자료실 이용자 만족도 조사의 기능요인들인 직원, 시설, 운영제도, 콘텐츠, 교육을 독립변수로 구성하였으며, 종속변수로는 이용자 만족도를 측정하는 항목들로 구성하였다. 설문지구성도는 다음의 [표3-9]과 같다.

[표 3-9] 설문지의 구성

변 수		문항 수	설문번호
독립변수	직 원	4	Ⅱ-1~4
	시 설	5	Ⅲ-1~5
	운 영	5	Ⅳ-1~5
	콘텐츠	5	Ⅴ-1~5
	교 육	3	Ⅵ-1~3
종속변수	만족도	3	Ⅶ-1~3

Ⅳ. 실증분석

1. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 분석

1) 신뢰성 분석

신뢰성이란 둘 이상의 관찰자가 각기 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도를 말한다. 즉, 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 되는 경우를 의미한다[채서일, 2003]. 이는 측정결과에 오차가 들어있지 않은 정도, 즉, 변량에 대한 체계적 정보를 반영하는 정도를 나타낸다. 이러한 신뢰성의 측정은 측정의 정확성과 일관성이 중요하다.

신뢰성을 측정하는 방법은 동일한 상황에서 동일한 측정도구로 동일한 대상을 달리하여 2번 측정하여 그 결과를 비교 검증하는 검증-재검증법(test-retest method), 최대한 2가지 형태의 측정도구를 동일한 표본에 차례로 적용하여 신뢰도를 측정하는 복수양식법(multiple forms technique), 다수의 측정항목을 두 그룹으로 나누고 두 그룹의 항목별 측정치 사이의 상관관계를 조사하여 신뢰도를 측정하는 반분비교법(half-split method), 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 크론바하 알파계수를 이용하는 내적일관성 검증법(internal consistency test method)등이 있다.

그러나 검증-재검증 방법은 첫번째 검사에 대한 피검사자의 기억이 두번째 검사의 응답에 영향을 미쳐 상관관계가 높아질 가능성이 있고, 반분비교법은 분할할 수 있는 조합의 수가 많기 때문에 신뢰성 계수가 조합에 따라 달라질 수 있는 한계를 지니고 있으며, 복수양식법은 설문내용은 그대로 두되 설문형식을 바꾸거나 다시 배열하여 분석해야 하는 어려움이 있다. 또한 위의 3가지 방법은 모두 시간, 인력, 비용이 많이 소요되는 단점을 지니고 있다. 따라서, 본 연구는 내적 일관성에 의한 신뢰도 검증방법을 채택하였다. 일반적으로 사회과학분야에서는 알파계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있다.

신뢰도를 분석한 결과 아래의 [표4-1]과 같이, 측정변수 모두 0.6이상의 높은 신뢰도를 보이고 있다.

[표4-1] 신뢰성 분석

측정변수		Alpha계수
독립변수	직 원	.884
	시 설	.816
	운 영	.685
	콘텐츠	.883
	교 육	.650
종속변수	만족도	.777

2) 타당성 분석

타당성이란 측정하고자 하는 것을 실제로 측정해내는 정도를 나타내는 것으로 그 평가방법에 따라 내용타당성(content validity), 기준에 의한 타당성(criterion-related validity), 개념타당성(construct validity) 등 세가지로 나누어진다. 내용타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 어느 정도 측정할 수 있는가를 보여주는 것으로써 측정하고자 하는 구성개념의 조작적 정의의 적절성 여부를 판단하는 근거자료가 된다. 기준에 의한 타당성은 하나의 속성이나 개념의 상태에 대한 측정이 미래 시점에 있어서의 다른 속성이나 개념의 상태변화를 예측할 수 있는 정도를 의미한다. 개념타당성은 한 개념이 다른 개념과 구별되는 정도를 설명하는 것으로 요인분석을 통하여 설문 자체의 타당성을 양적으로 평가할 수 있다.

본 논문에서는 요인분석을 통해 구성개념의 타당성을 입증하고자 한다. 즉, 공공도서관의 디지털자료실에 대한 이용자들의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 구성하는 변수들 각각의 유효성을 고려함으로써, 신뢰도를 향상시키고 각 변수들의 설명력을 높일 수 있는 변수를 추출하고자 요인분석을 실시하였다.

요인분석에서 요인패턴 행렬을 계산하고 공통요인으로 추출된 요인들이 차별적 개념을 나타내는가를 검증하기 위하여 각 요인과 변수와의 상관행렬을 계산하고 [표4-2]로 제시하였다.

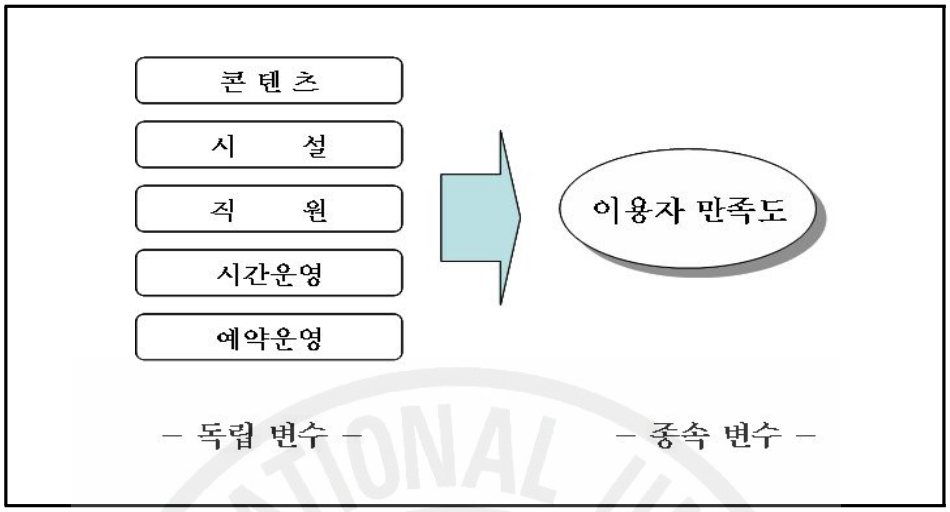
요인분석 초기 추출방법으로는 주성분분석(Principal Component)을 사용하였고, 회전방식으로는 직각회전방식 중 배리맥스(Varimax)기법을 채택, 고유치(eigen value)가 1.0 이상인 것을 분석에 사용하였다. 배리맥스 후의 요인적재량(Factor Loading)은 [표4-2]에 나타나 있다. 요인의 해석은 일반적 관례에 따라 0.4 이상의 부하점수(Loading Score)를 갖는 변수를 의미있는 것으로 선정하였다.

[표4-2] 독립변수의 타당성 분석

연구변수	측정항목	공통성	적재치	고유치	누적분산
요인1 (직원)	Ⅱ-1	.744	.806	2.397	51.414
	Ⅱ-2	.683	.777		
	Ⅱ-3	.696	.796		
	Ⅱ-4	.662	.797		
	Ⅵ-2	.521	.509		
요인2 (시설)	Ⅲ-1	.570	.409	2.685	40.520
	Ⅲ-2	.733	.835		
	Ⅲ-3	.682	.800		
	Ⅲ-4	.681	.764		
	Ⅲ-5	.617	.740		
요인3 (시간운영)	Ⅳ-2	.552	.594	1.429	57.911
	Ⅳ-4	.623	.684		
요인4 (예약운영)	Ⅳ-1	.789	.830	1.152	63.149
	Ⅳ-3	.773	.819		
요인5 (콘텐츠)	Ⅴ-1	.633	.774	6.229	28.315
	Ⅴ-2	.693	.800		
	Ⅴ-3	.721	.802		
	Ⅴ-4	.708	.818		
	Ⅴ-5	.593	.724		
	Ⅵ-1	.425	.544		

[표4-2]에서 보는 바와 같이 연구모형의 독립변수들 즉, 직원(Ⅱ-1 ～Ⅱ-4), 시설(Ⅲ-1～Ⅲ-5), 운영제도(Ⅳ-1～Ⅳ-5), 콘텐츠(Ⅴ-1～Ⅴ-5), 교육(Ⅵ-1～Ⅵ-3)들을 측정하기 위한 항목들은 5개의 요인으로 묶이고 있는데, 이를 연구모형과 비교해 볼 때 운영제도를 측정하기 위한 항목들은 요인4(시간운영)와 요인5(예약운영)로 분리되고 있으며 교육변수를 측정하기 위한 항목들 중 일부(Ⅵ-1과 Ⅵ-2 항목)는 요인1(콘텐츠)과 요인3(직원)으로 흡수통합 되어 있고, 일부(Ⅵ-3)는 영향성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 요인분석 결과에 의하여 연구모형의 독립변수들을 콘텐츠, 시설, 직원, 시간운영, 예약운영으로 수정하였다. 따라서 변경된 연구모형은 [그림4-1]과 같고 가설설정은 [표4-3]과 같다.

[그림4-1] 변경된 연구모형



[표4-3] 새로운 가설설정

구분	연구가설	비고
H1	디지털자료실 이용자에게 직원서비스는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
H2	디지털자료실 이용자에게 시설 및 기자재는 만족도 유의한 영향을 미칠 것이다.	
H3	디지털자료실 이용자에게 예약운영 제도는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
H4	디지털자료실 이용자에게 시간운영 제도는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
H5	디지털자료실 이용자에게 콘텐츠는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	

2. 지역에 따른 동질성 분석

분산분석이란 여러 집단간의 차이를 비교할 때 동질성을 비교하는 분석 방법이다. 즉, 세 개 이상의 집단 평균값을 비교하는데 사용하는 통계기법으로 지역간 동질성이 있는지를 분석하고자 한다. 또한 관측값이 달라지는 것을 여러 요인으로 나누어 각 요인들이 얼마나 변화의 정도에 기여 하였는가를 분산을 이용하여 분석하고자 하며, 이들 집단간의 차이점은 있는지 가설검증을 통해서 상관관계를 분석하고자 한다.

본 연구에서는 지역(제주시내, 서귀포시내, 농・어촌)에 따른 요인변수(직원, 시설, 시간운영, 예약운영, 콘텐츠, 만족도)를 분산 분석하여 지역간 동질성을 연구하였다.

먼저, 지역(제주시내, 서귀포시내, 농・어촌)에 따라 요인변수(직원, 시설, 시간운영, 예약운영, 콘텐츠, 만족도)에 대한 평균치의 차를 검정하기 위해 분산분석을 실시하여 지역적 특성이 나타나는 요인에 대하여 사후검정방법인 Duncan 검정법을 이용하여 분석하였고 지역(제주시내, 서귀포시내, 농・어촌)에 따른 동일 집단군에 대해 연구 하였다.

1) 분산분석

지역(제주시, 서귀포시, 농・어촌)이 각 요인변수(직원, 시설, 예약운영, 시간운영, 콘텐츠, 만족도)에 따라 유의한 영향을 미치는지 분석하기 위해 분산분석을 실시하였다. 분석방식은 각 그룹간의 평균과 편차, 신뢰구간 등의 기본적인 통계량에 의해 각 집단간 $P<0.05$수준에서 유의한 영향을 미치는지를 나타내고 있고 각 요인별 F값을 나타내고 있다. 분산분석 결과 값은 [표4-4]와 같이 나타내고 있다.

[표4-4] 분산분석

		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
요인1 (직원)	집단-간	.680	2	.340	.804	.449
	집단-내	117.598	278	.423		
	합계	118.278	280			
요인2 (시설)	집단-간	5.838	2	2.919	6.163	.002
	집단-내	131.677	278	.474		
	합계	137.515	280			
요인3 (예약운영)	집단-간	19.832	2	9.916	22.632	.000
	집단-내	121.806	278	.438		
	합계	141.639	280			
요인4 (시간운영)	집단-간	.448	2	.224	.382	.683
	집단-내	163.194	278	.587		
	합계	163.642	280			
요인5 (콘텐츠)	집단-간	1.962	2	.981	3.225	.041
	집단-내	84.276	278	.304		
	합계	86.238	280			
요인6 (만족도)	집단-간	2.872	2	1.436	4.276	.015
	집단-내	93.381	278	.336		
	합계	96.253	280			

[표4-4]분산분석을 살펴보면 요인1, 직원은 검정 통계량 값(F값)이 0.804이고 P=0.449로, P<0.05 수준에서 벗어나므로 집단간 차이가 없다. 요인2, 시설은 집단간 분석에서 F값은 6.163으로 나타났고 P=0.002 로 P<0.05 수준에서 만족하므로 시설에 따라 집단간의 차이가 있음을 알 수 있다. 요인3, 예약운영은 집단간 분석에서 F값은 22.632로 높은 값으로 나타났고 P=0.000으로 P<0.05 수준에서 만족하므로 예약운영제도에 따라 집단간의 차이가 있음을 알 수 있다. 요인4, 시간운영은 집단간 분석에서 F값은 0.382로 가장 낮은 값이 나타났고 P=0.683 으로

P<0.05수준에서 벗어나므로 집단간 유의한 영향이 없다. 요인5, 콘텐츠는 집단간 분석에서 F값이 3.225으로 나타났고 P=0.041로 P<0.05 수준에서 만족하므로 콘텐츠에 따라 집단간의 차이가 있음을 알 수 있다. 요인6, 만족도는 집단간분석에서 F값이 4.276으로 나타났고 P=0.015로 P<0.05수준에서 만족하므로 만족도에 따라 집단간의 차이가 있음을 알 수 있다.

따라서 시설, 예약운영, 콘텐츠, 만족도에 대한 3개 요인은 지역집단에 따라 유의한 차이를 보이는 반면, 직원, 시간운영에 대한 2개 요인은 지역집단에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 사후검정

사후검정은 분산분석한 결과 차이가 있음이 밝혀져 귀무가설이 기각되었을 때 어떤 처리 집단에 의해 귀무가설이 기각되었는가를 알아낼 필요가 있다.
귀무가설이 기각되어 차이가 있다면 어디서 차이가 나타나는지를 알고자 하는 것이 다중비교이다. 다중비교 방법으로는 Seeffe, Tukey, SNK, LSD, Duncan등 여러 가지 분석방법을 제공하고 있다. 이들 중 가장 많이 쓰이는 것은 Duncan의 다중비교 방법(multiple range test)과 Tukey등이며 각각의 결과는 약간씩 다를 수 있다. 본 연구에서는 Duncan 검정법을 이용하여 다중비교 및 사후분석을 실시 하였다. 앞에서 나타난 분산분석결과를 바탕으로 차이가 있는 요인변수 시설, 예약운영, 콘텐츠, 만족도에 대하여 Duncan 검정법을 이용하여 사후검정한 결과표[4-5]와 같이 나타났다.

[표 4-5] 사후검정 결과

	지 역		N	유의수준 =.05에 대한 부집단		
				1	2	3
시설 (요인2)	Duncan	제주시	165	2.4836		
		서귀포	36		2.7556	
		농어촌	80		2.7850	
		유의확률		1.000	.808	

예약운영 (요인3)	Duncan	제주시	165	1.9788		
		농어촌	80		2.2875	
		서귀포	36			2.7639
		유의확률		1.000	1.000	1.000
콘텐츠 (요인5)	Duncan	농어촌	80	2.5667		
		제주시	164	2.6646	2.6646	
		서귀포	36		2.8472	
		유의확률		.313	.061	
만족도 (요인6)	Duncan	제주시	165	1.9414		
		농어촌	80	2.1417	2.1417	
		서귀포	36		2.1574	
		유의확률		.050	.877	

[표4-5]에서 나타난 Duncan방법에 의한 결과를 각 요인에 따라 살펴보면, 요인2, 시설은 제주시내 지역, 서귀포시내 지역과 농·어촌 지역이 유의수준<0.05 수준에서 각각 집단으로 묶을 수 있음을 나타내고 있다. 따라서 제주시내 지역과 서귀포시내 및 농·어촌지역으로 2그룹을 형성하여 그룹별 동질성이 있음을 보여주고 있다.

요인3, 예약운영은 3지역 모두 유의수준 P<0.05 수준에서 동질성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 제주시내, 서귀포시내, 농·어촌지역 모두 동질성이 없는 것으로 나타나 각 지역별로 그룹을 형성하고 있으며 예약제도상 도서관 마다 차이가 있음을 보여주고 있다.

요인5, 콘텐츠는 농·어촌 지역과 제주시내 지역, 제주시내 지역과 서귀포시내 지역이 유의수준 P<0.05 수준에서 각각 집단으로 묶일 수 있음을 나타내고 있다. 따라서 제주시내 지역을 기준으로 농·어촌지역 또는 서귀포시내 지역 2그룹을 형성하여 그룹별 동질성이 있는 것으로 나타났다.

요인6, 만족도는 제주시내 지역과 농·어촌지역, 농·어촌지역과 서귀포시내 지역이 유의수준 P<0.05수준에서 각각 집단으로 묶일 수 있음을 나타내고 있다. 따라서 농·어촌 지역을 중심으로 제주시 지역 또는 서귀포시내 지역 2그룹을 형성하여 그룹별 동질성이 있는 것으로 나타났다.

이상과 같이 분산분석을 통해 채택된 각 요인을 사후분석을 통해 검정하였다. 요인별 검정결과로 첫째, 시설은 서귀포지역 및 농·어촌지역 시설물이 비슷한 것으로 나타났고 제주시지역은 약간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 예약운영은 각 지역별로 모두 도서관 실정에 맞게 운영제도를 설정하여 운영하고 있는 것으로 나타나 모두 지역적 동질성이 없는 것으로 나타났다. 즉, 인구가 밀집되어 있는 시내지역과 인구분포가 적은 농·어촌지역이 운영면에서 차이가 있는 것으로 판단된다. 셋째, 콘텐츠는 제주시지역과 서귀포지역, 제주시지역과 농·어촌지역으로 묶을 수 있는 것으로 나타나 콘텐츠에 대한 동질성은 지역별 비슷한 수준인 것으로 나타났다. 넷재, 만족도는 서귀포 지역과 농·어촌지역, 농·어촌지역과 제주시지역으로 묶을 수 있는 것으로 나타나 만족도에 대한 동질성은 지역별 비슷한 것으로 나타났다. 즉, 농·어촌지역의 만족도를 중심으로 제주시내, 및 서귀포시내 지역이 유의수준 내에서 만족도를 보이고 있다.

3. 상관관계 분석

요인분석결과 단일 차원성이 입증된 각 연구단위별 척도에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도 관계를 갖는지 알아보기 위하여 변경된 가설로써 상관관계분석을 실시하였고, 그 결과는 [표4-6]에 나타나 있다.

연구모형에 투입된 모든 변수들이 정(+)의 상관관계를 보이고 있다. 특히, 독립변수인 콘텐츠, 시설, 직원, 시간운영, 예약운영 들과 비교적 높은 상관관계가 나타나고 있다. 이는 각 요인별 독립변수가 디지털자료실을 이용하는 이용자들이 만족도에 영향을 미칠 가능성을 시사하고 또한, 각 독립변수에 대한 상관관계도 비교적 높게 나타나고 있으므로 디지털자료실 이용자 만족도에 영향을 미칠 가능성을 시사하고 있다. 그러나, 상관관계에 의존하여 어떠한 결론을 내리기에는 성급하다. 왜냐하면 그와 같은 관계는 제3의 변수에 의한 거짓의 관계일 경우를 배제할 수 없기 때문이다.

[표4-6] 상관관계 분석

변수	직원	시설	예약운영	시간운영	콘텐츠	만족도
직원	1	.282	.276	.118	.200	.278
시설	.282	1	.364	.381	.352	.417
예약운영	.276	.364	1	.397	1	.412
시간운영	.118	.381	.397	1	.430	.303
콘텐츠	.200	.352	.302	.430	1	.366
만족도	.278	.417	.412	.303	.366	1

** $p<0.01$

4. 연구가설의 검증

각 요인들은 서비스 영역별의 만족도에 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났으므로, 직원, 시설, 예약운영, 시간운영, 콘텐츠등 5개 요인과 서비스영역별 만족도간의 관계를 분석하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다.

연구가설을 검증하기 위하여 콘텐츠, 시설, 직원, 시간운영, 예약운영의 기능을 독립변수로, 이용자 만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수들(직원, 시설, 예약운영, 시간운영, 콘텐츠)을 동시에 회귀식에 투입하여 다중회귀분석한 결과는 [표4-7]에 제시한 바와 같다.

[표4-7] 독립변수와 종속변수와의 관계

독립변수	B	표준오차	Beta	t-value	Sig.t	R^2	F-value
직원	.100	.049	.110	2.052	.041	.302	23.836
시설	.195	.049	.233	3.999	.000		
예약운영	.188	.047	.233	4.014	.000		
시간운영	.025	.046	.033	.555	.597		
콘텐츠	.183	.060	.178	3.071	.002		

독립변수들(직원, 시설, 예약운영, 시간운영, 콘텐츠)이 종속변수(만족도)에 미치는 영향에 대한 회귀식의 설명력은 30.2%로 나타나고 있으며 F값은 23.836으로서 상당히 큰 값을 나타내고 있다.

독립변수 직원은 $p<0.05$ 수준에서 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설 1은 채택되었다. 독립변수 시설은 $p<0.05$ 수준에서 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설 2는 채택되었다. 독립변수 예약운영은 $p<0.05$ 수준에서 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설 3은 채택되었다. 독립변수 시간운영은 $p<0.05$ 수준에서 벗어나므로 만족도에 유의한 영향이 없다. 따라서, 연구가설 4는 기각되었다. 독립변수 콘텐츠는 $p<0.05$ 수준에서 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서, 연구가설 5는 채택되었다.

5. 분석결과 요약 및 토의

본 연구에서는 독립변수들(직원, 시설, 예약운영, 시간운영, 콘텐츠)이 종속변수(만족도)의 관계를 규명하고자 하였다. 연구모형을 검증하기 위하여 디지털자료실 만족요인인 직원, 시설, 운영제도, 콘텐츠, 이용자교육을 선정하였고, 효율적인 디지털자료실을 운영하기 위하여 이용자 만족도를 종속변수로 선정하였다. 연구모형에 대한 가설검증 결과는 [표4-8]에 나타나 있다.

[표4-8] 연구가설의 검증 결과

구분	연구가설	결과
H1	디지털자료실 이용자에게 직원서비스는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	**채택**
H2	디지털자료실 이용자에게 시설 및 기자재는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	**채택**
H3	디지털자료실 이용자에게 예약 운영제도는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	**채택**
H4	디지털자료실 이용자에게 시간 운영제도는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	**기각**
H5	디지털자료실 이용자에게 콘텐츠는 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	**채택**

연구모형에 대한 실증분석 결과를 요약하면, 디지털자료실 이용자 만족에 미치는 5가지 요인 중 4가지요인인 직원서비스, 시설 및 기자재, 예약 운영제도, 콘텐츠는 모두 이용자 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있고 시간 운영제도요인은 만족도에 유의한 영향이 없는 것으로 나타났다. 즉, 각각의 디지털자료실 이용자 만족도 평가요인에 대한 긍정적 지각이 이용자만족에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 특히, 시설요인과 예약 운영제도 요인이 이용자만족에 미치는 영향이 다른 요인에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 채택된 각 항목별 분석을 살펴보면 다음과 같이 나타낼 수 있다. 첫째, 하드웨어 및 소프트웨어, 장비에 관한 전문성, 친절 및 신속한 대응과 관련한 직원서비스 항목은 이용자 만족도에 유의한 관계가 있는 것으로 나타났으며, 이는 이용자 불편사항에 대한 신속한 응대와 조치가 이용자 만족과 직결됨을 의미한다. 둘째, 시설요인은 장비의 성능, 네트워크의 속도 등은 디지털자료실 이용자로 하여금 가장 많은 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타난 것이라 판단된다. 셋째, 디지털자료실 운영제도와 관련하여 예약운영과 시간운영의 두 가지로 조사된 사용자 만족도 조사에서는 운영시간은 사용자 만족도에 미치는 영향이 미미한 것으로 나타나 기각된 반면, 예약 및 예약취소제도는 만족도와 관련성이 있는 것으로 나타나 가설이 채택 되었다. 이는

디지털자료실의 이용에 있어 이용자가 인지하고 있는 운영시간 이외의 시간에는 사용가능한 대체시설 등을 이용하거나 시간운영에는 민감하지 않는 반면, 사용을 위한 대기시간에 민감한 것으로 분석된다. 또한 시간운영은 모든 도서관이 비슷한 시간대에 운영되고 있음을 이용자가 인지하고 있어 만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다. 넷째, 전문학술 자료, 학습용 자료, 영상자료, 교양자료 등의 콘텐츠의 충분성과 접근용이성은 디지털자료실 이용자 만족도에 미치는 영향이 비교적 높은 편으로 나타났으며, 이는 원하는 다양한 정보의 열람과 더불어 원하는 시간에 항상 접근할 수 있는 것이 중요한 만족요소임을 의미한다.

마지막으로 이용자들을 대상으로 정기적 또는 비정기적으로 실시되는 이용자 교육 또한 앞의 타당성분석 결과[표4-2]를 바탕으로 콘텐츠 요인과 직원 서비스 요인으로 흡수되어 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅴ. 결 론

컴퓨터 및 네트워크 기술의 계속적인 발전은 전 세계 학문 간의 상호 학술정보 교류를 촉진시키고 있다. 이러한 정보기술의 발전과 초고속정보통신망 구축을 통한 정보기반의 확충은 공공도서관의 정보환경에 커다란 변화를 초래하고 있다. 따라서 오늘날의 공공도서관을 이용하는 이용자 스스로 컴퓨터를 이용하여 직접 전 세계의 디지털도서관이나 각종 데이터베이스에서 자신에게 필요한 정보를 찾고, 분석하고, 활용하면서 자기 학습과 연구를 할 수 있도록 그들의 정보활용능력을 배양시킬 수 있는 역할의 장소를 마련하고 그 기능을 수행해 나가도록 하여야 할 것이다.

또한 디지털자료실은 이용자들의 다양한 정보 욕구를 충족시키고 급증하는 디지털콘텐츠의 이용 환경을 조성함으로써 이용자가 좀더 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 지원해야 한다.

본 연구에서는 제주지역 공공도서관 디지털자료실의 이용자를 대상으로 만족도 및 요구도를 조사, 분석함으로써 보다 효율적인 디지털자료실 운영과 콘텐츠 구축 방안을 모색해 보고자 하였다.

첫째, 인구통계적 특성에 따른 분석결과에서는 남녀의 비율이 48.1%와 51.9%로 서로 비슷한 비율로 나타났다. 직업으로는 대학생이 55.9%로 주류를 이루고 있는데 이는 대학생들이 어학, 자격증 등 취업준비에 열중하고 있는 것으로 판단된다.

또한 지역으로는 인구분포가 많은 제주시지역의 이용자가 많았고 연령대로는 20대의 연령대가 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 보다 다양한 이용자들이 디지털자료실을 이용할 수 있도록 적극적인 노력이 필요하다 하겠다.

둘째, 디지털자료실 이용빈도에 있어서는 주1회 이상이 37.8%를 차지하고 있고, 디지털자료실에 대한 인식도에서는 인터넷, 디지털콘텐츠 및 각종 S/W를 통한 학습 및 연구에 도움이 되는 곳이라고 인식하는 사람이 40.1%로 나타났으며, 디지털자료실을 이용하는 방법에 대하여는 혼자서 이용방법을 터득한다는 사람이 47.3%로 가장 많이 나타났다. 이는 디지털자료실의 콘텐츠의 확충 및 이용방법에 대한 안내, 홍보가 절실한 것으로 판단된다.

셋째, 직원서비스, 시설 및 기자재, 시간운영, 예약운영, 콘텐츠요인에 따른 디지털자료실 서비스 영역별 이용자 만족도 분석결과, 시간운영을 제외한 요인 모두가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 정보제공자의 역할에 있어서 항시 이용자들이 요구사항과 디지털 콘텐츠의 시장동향, 정보화의 흐름에 주시하고 이용자에 대한 끊임없는 연구와 노력이 필요하다 할 것이다. 이를 위해서는 공공도서관의 효율적인 디지털 콘텐츠 구축을 위한 방안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

다양한 내용의 디지털콘텐츠를 구비하도록 하여야 한다. 정보제공의 역할자로서 시장 동향과 이용자의 정보요구 분석, 콘텐츠 이용행태 등에 대한 조사, 분석을 통해 효율적인 콘텐츠를 제공할 수 있어야 한다. 또한 웹상에서 다양한 정보자료들이 산재해 있으며 하루가 다르게 정보자료가 쏟아지고 있다. 이러한 정보의 자원을 이용자들이 쉽게 활용할 수 있도록 노력을 하여햐 할 것이며, 다양한 참고정보원을 구축하고 체계적으로 정리하여 이용자가 쉽게 접근할 수 있도록 홈페이지 등을 통해 제공되어져야 할 것이다.

끝으로 이용자가 요구하는 직원서비스, 콘텐츠, 예약제도, 시설등 좋은 환경을 마련하고, 교육 및 연구, 학습에 필요한 콘텐츠를 개발 및 확충하여, 이용자들이 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 적극적인 홍보와 이용자에 대한 교육, 직원의 친절한 서비스와 전문성이 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 한계로는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 연구의 편의성을 고려하여 조사대상을 제주지역 6개 도서관에 한정하였고, 둘째로 공공도서관 디지털자료실 서비스 대상 층이 매우 다양한 계층으로 이루어져 있어 단기간에 걸친 설문조사에 의해 중소도시 등 각기 지역적인 특성과 다양한 시설규모를 가진 전국 공공도서관으로 확대하여 일반화시키기에는 한계가 있다. 셋째, 설문응답 척도에서 ‘전혀 아니다-매우 그렇다’와 같은 방식으로 설정하여야 하나 본 논문에서는 ‘매우 그렇다-매우 아니다’로 조사하여 통계 측정값이 다소 크게 나타날 수 있다.

참 고 문 헌

곽승진. “디지털도서관 이용자의 이용실태 분석” : LG상남도서관 사례를 중심으로. 국회도서관보 36(2) : 3-16, 1999.

김순희. “하이브리드 디지털도서관에서의 디지털 정보자료 구축 및 이용에 관한 연구”, 제41회 전국도서관대회 主題發表論文集, 문화관광부 : 한국도서관협회 : 61-112, 2003.

김태수외. “디지털도서관”, (주)사이텍미디어, 2000.

김찬영. “대학도서관에 전자정보실의 현황과 운영요원의 정보화 태도에 대한조사”, 부산대학교 석사학위논문, 2001.

남영준. “전자도서관 구축에 따른 장서의 디지털 우선순위 연구”, 도서관학논집 29 : 343~379, 1998.

박길철외. 인터넷 세대를 위한 멀티미디어. 서울 : 사이텍미디어. 2003.

박영혜. “디지털도서관을 위한 전자정보원의 구축과 그 발전방안에 관한 연구 : 경인지역소재 전문대학 도서관을 중심으로, 인하다핵교 행정대학원 석사학위논문 2000.

백향기. “대학도서관 성과측정 : 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 2000.

송인숙. “고객만족조사법”, 시그마프레스, 2002.

송지은. “공공도서관 디지털자료실 활성화방안에 관한 연구 : 전북지역 공공도서관을 중심으로, 전북대학교 정보과학대학원 정보과학과 문헌정보 석사, 2005.

심상순. “대학도서관 전자정보실의 공간구성 단위면적 기준”, 경북대학교 대학원 석사학위논문, 1997.

우수명. ″마우스로 잡는 SPSS 12.0″, 인간과 복지, 2005.

유사라. “국가과학기술전자도서관 이용자 정보요구와 이용 행태 분석”. 한국문헌정보학회지 36(1) : 25-40, 2002.

유안나외. “시스템간 연계활용을 통한 전자저널 원클릭서비스” : NUCLIS21에서 ND니 연계활용 사례를 중심으로, 제42회 전국도서관대회 主題發表論文集, 문화관광부 : 한국도서관협회 : 39-71, 2004.

유재일. “디지털도서관을 통하여 정보서비스 향상에 관한 연구”. 단국대학교 경영대학원 석사학위논문. 1999.

이동철. 대학도서관 이용요인에 관한 연구, 文獻情報學會集 (明知大學交 文獻情報學會). P.42. 1995.

이상복. “도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰”. 한국문헌정보학회지. 32(3) : 265-280, 1998.

이종권. “공공도서관 서비스질의 고객평가에 관한 연구”. 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 2002.

정진식외. “디지털도서관 정보서비스” 한국도서관협회, 2002.

차충환. “대학도서관 디지털자료실 이용자 만족도 조사 및 분석 : 정석학술정보관을 중심으로, 인하대학교 경영대학원 경영정보전공, 2004.

최은주. “디지털도서관과 사회과학정보원”, 한국도서관협회, 2000.

황금숙. “디지털도서관론” 학문사, 2000.

황일원. “대학도서관 전자정보실의 서비스품질 평가에 관한 연구 : K대학교 도서관을 중심으로”. 계명대학교 대학원 석사학위논문. 2003.

Calvert, Philip, and Peter Hernon Surveying service quality within university libraries in New Zealand Journal of Academic Librarianship, 23(5): 408～415, 1996.

Cook. Colleen, and Fred M. Heath. User's perception of library quality:A LibQUAL+ Qualtitative study. Library Trends 49(4) : 548～583, 2001.

Hebert, Francoise. Servece quality: An investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. Library & Information Science Research 16: 3～21, 1994.

Hernon, Peter, and Ellen Altman. Service quality in academic libraries NJ : Ablex, 1996.

Hernon, Peter, and Philip J. Calvert. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. Journal of Academic Librarianship 22(5): 387～391, 1996.

L. A. Martin "User Studies and Library Planning" Library Tends, 24(3), : 494～495, 1976.

M. A. Gelfand. 대학도서관 : 이병목 역, 서울 : 한국도서관협회. 1981. P. 15.
Nitecki, Danuta Ann. An assessment of the applicability of SERVQUAL dimenssions as customer-based criteria for evaluating quality of service in an academic library. Ph. D. diss., University of Maryland, 1995.

Nunnally, J. c. Psychometric Theory, 2nd ed. New York : McGraw Hill, 1978.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Quality and Its Implications for Future Research". Fournal of Marketing, Vol, 49. 1985.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. and Leonard L. Berry. "SERVQUAL :Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Percepitons of Service Quality", Journal Retailing, Spring, 1988.

Abstract

Development and penetration of IT networks means the advent of digital, multimedia era. In this fast-changing environment, the importance of libraries as a key institute of national knowledge infrastructure is ever increasing and various contents are vigorously developed and produced. In addition, the usage of high-tech equipments that enables us to acquire information anytime, anywhere is rising with the expansion of home networks. Against this backdrop, libraries need to create an environment that can provide information on multimedia contents to fit diverse information needs of users and strengthen functions of library as a knowledge information provider. As knowledge information services of libraries are enhanced, however, its role of narrowing digital divide over region, class as a social safety panel is increasing.

For this reason, this study seeks efficient digital data operational procedure by analyzing users' satisfaction of digital data room. To this end, a survey was conducted on digital data room users to identify customer service factor, facility & equipment factor, operation rule factor, digital contents factor, user's education factor. We used 5 aspects of SERVQUAL, which is tangibles, reliability, responsiveness, credibility and empathy for research purpose. First, customer service on digital data will similarly influence on satisfaction. Second, facility & equipment will similarly influence on satisfaction. Third, operation hour on digital data room will similarly influence on satisfaction. Fourth, digital data reservation system will similarly influence on satisfaction. Fifth, digital contents will similarly influence on satisfaction. With these assumptions, this study identified the influences and the relations of independent variables and subject variables by setting customer service, facility & equipment, reservation-based operation, time-based operation and

contents as subject variables for measuring satisfaction.

After analyzing these factors, time-based operation factor out of five independent variables was rejected while customer service, facility & equipment, contents, reservation-based operation factors were adopted. That means positive recognition on each evaluation factors of digital data room by users. Facility factor and reservation factor was especially influential than other factors in fulfilling user's satisfaction. For customer service part, easy access on digital data room should be made by hiring highly trained personnel and facilities & equipments should be upgraded to meet the demands of users. On top of that, various contents should be provided and more user-friendly, easily accessible reservation system should be made through streamlined administrative system.

Consistent researchs and efforts need to be made on users by recognizing user's needs, market trends of contents and digitalization. In addition, basic supporting means such as budget or personnel should be guaranteed on developed country level to raise user's satisfaction.

공공도서관 디지털자료실
이용실태 및 만족도에 관한 설문지

- 제주지역 공공도서관을 중심으로 -

안녕하십니까?

저는 제주대학교 경영대학원 경영정보학과에서 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

유비쿼터스 시대가 개막되었고 여러 가지로 변화된 환경에서 도서관의 역할을 제고하기 위하여 디지털자료실 이용자 여러분의 이용실태 및 만족도를 조사하고자 합니다.

이 설문지는 제주지역 공공도서관을 중심으로 디지털자료실을 이용하는 이용자를 대상으로 실시하고 있으며, 각 항목에는 정답이 없으므로 귀하가 생각하시는 바를 솔직하게 답변해 주시면 됩니다.
응답해 주신 내용은 학문적인 연구목적으로만 사용될 것이며 자료도 익명으로 처리가 될 것임을 분명히 약속드립니다.

여러 가지로 번거로우시겠지만, 설문에 성의껏 응답해 주신다면 본 연구에 많은 도움이 될 뿐만 아니라 공공도서관 디지털자료실운영에 큰 기여를 하리라 생각합니다. 이용자 여러분의 성의 있고 솔직한 답변을 부탁드립니다.

감사합니다.

2006년 월

제주대학교 경영대학원 경영정보학과

지도교수 : 김 근 형
연 구 자 : 김 봉 석
연 락 처 : (064)725-6611
E-mail : kbs1634@hanmail.net

□ 기초조사 항목

※ 모든 질문에 다음과 같이 번호위에 "✓"표 해주십시오.
✓① ② ③ ④ ⑤

○ 성 별 : 남_____ 여_____

○ 직 업 : 중·고생____ 대학생____ 직장인___ 주부___ 기타___

○ 지 역 : 제주시____ 서귀포시____ 읍·면지역_____ 기타_____

○ 연령대 : 11~20세_____ 21~30세 _____ 31~40세_____
41~50세_____ 51~60세_____ 60세이상_____

Ⅰ. 일반사항

1. 귀하의 디지털자료실 이용횟수는 어느정도 되십니까?
① 거의매일 ② 주 1회 이상 ③ 월 1~3회 ④ 2~3개월에 1회 ⑤ 처음이용

2. 디지털자료실은 무엇을 하는 곳 이라고 생각하십니까?
① 인터넷 PC방이다. ② 인터넷과 영화, CD-ROM, DVD 등의 자료를 보는 곳이다.
③ 디지털화된 다양한 형태의 자료 및 정보를 제공하는 곳이다.
④ 인터넷, 디지털 컨텐츠 및 각종 S/W를 통한 학습 및 연구에 도움이 되는 곳이다.
⑤ 기 타( )

3. 귀하께서는 디지털자료실의 각종 매체 이용방법을 어떻게 익히셨습니까?
① 직원의 도움으로 ② 친구나 옆 사람의 도움으로 ③ 혼자서
④ 여러 번의 시행착오와 경험에 의해 ⑤ 기 타

4. 귀하께서 디지털자료실을 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?
① 인터넷정보검색( ) ② 문서작성( ) ③ 동영상강의( ) ④ 어학, 교양, IT 자료( ) ⑤ CD-ROM(ACD, VCD)( ) ⑥ DVD( ) ⑦ e-book( ) ⑧ Microform자료( ) ⑨ 학위논문(국회도서관등의 원문)검색( ) ⑩ 기타 ( )

Ⅱ. 직원 서비스에 대한 질문입니다.

	매 우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	매 우 아니다
1. 컴퓨터 및 전산장비 운영에 대한 직원의 전문성은 충분하다	①	②	③	④	⑤
2. 소프트웨어 운영에 대한 직원의 전문성은 충분하다	①	②	③	④	⑤
3. 디지털 자료실에 근무하는 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
4. 문의 및 요구사항에 대하여 직원은 신속하게 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 시설 및 기자재에 대한 질문입니다.

	매 우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	매 우 아니다
1. 디지털자료실의 컴퓨터 및 프린터기의 대수는 충분하다.	①	②	③	④	⑤
2. 디지털자료실 내 컴퓨터 및 이용 장비의 성능은 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 디지털 자료실내 이용자용 네트워크의 통신속도는 빠르다.	①	②	③	④	⑤
4. 디지털자료실의 코너별 구성은 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 디지털자료실의 기기 및 장비는 용이하게 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 디지털 자료실의 운영제도에 대한 질문입니다.

	매 우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	매 우 아니다
1. 디지털 자료실을 이용하기 위한 예약제도는 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 개인이 1회 이용할 수 있는 할당시간은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
3. 예약취소제도는 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 디지털자료실의 전체 운영시간은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5. 온라인 게임, 채팅 등의 사용에 대하여는 제재를 가하고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 디지털 콘텐츠에 대한 질문입니다.

	매 우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매 우 아니다
1. 전문 학술용 자료는 충분히 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 학습용 자료는 충분히 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 영상자료는 충분히 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 교양자료는 충분히 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 귀하께서 원하는 자료는 항상 이용할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 이용자교육에 대한 질문입니다.

	매 우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매 우 아니다
1. 디지털자료실 이용방법에 대한 자료는 디지털 자료실 내에 충분히 비치되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 디지털자료실 이용방법에 대하여 직원은 충분하게 설명해준다.	①	②	③	④	⑤
3. 디지털자료실 이용방법에 대하여 정기적으로 이용자 교육을 실시한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅶ. 만족도에 대한 질문입니다.

	매 우 그렇다	그렇다	보통이다	아니다	매 우 아니다
1.나는 본 도서관의 디지털자료실을 앞으로도 계속 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 본 도서관의 디지털자료실 이용을 친구나 주위사람들에게 추천하겠다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 본 도서관의 디지털자료실에 대하여 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤

※ 번거로운 설문에 성의껏 응답해 주신 점 거듭 감사드립니다. 빠뜨린 항목은 없는지 다시 한 번 확인하여 주시고, 기일 내에 제출할 수 있도록 협조 부탁드립니다. 또한 이 설문을 바탕으로 미비한 점을 계속 보완하고 향상시켜 도민이 원하는 디지털도서관으로 거듭나겠습니다.