

# 사서교사 이미지가 학교도서관 이용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구\*

## The Effects of Teacher Librarians' Images on the User Satisfaction of School Libraries

천 희 선 (Hee Sun Cheon)\*\*

박 지 흥 (Ji-Hong Park)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 이용자들이 사서교사에 대해 어떠한 이미지를 가지고 있는지 알아보고 그 이미지에 따라 학교도서관 이용자만족도를 알아봄으로서 학교도서관 활성화방안을 제시하였다. 조사방법은 서울, 경기지역 10개의 중, 고등학생을 대상으로 설문과 심층면담을 실시하였다. 분석결과, 사서교사의 이미지유형은 전문성있는 이미지와 적극적인 이미지, 단순한 업무이미지로 분류되었고 전문성있는 이미지와 적극적인 이미지는 학교도서관이용자만족에 정(+)<sup>의 상관계수를 가지고 있는 것으로 나타났고 단순한 업무이미지는 부(-)의 상관계수를 가지고 있는 것으로 나타났다. 사서교사와 이미지와 학교도서관 만족도는 학교도서관 재이용의사와 추천의도에서도 유의한 영향을 보여주었다. 사서교사이미지와 학교도서관 이용자만족을 높이기 위해서는 사서교사의 적극적인 태도와 전문성을 신장하려는 노력이 필요하고 이용빈도가 낮을수록 사서교사의 이미지를 단순한 업무이미지로 보고 있으므로 이용빈도를 높이기 위한 다양한 독서교육이 필요하다. 본 연구는 사서교사이미지가 학교도서관 이용자만족도에 긍정적인 영향을 미침을 파악하고 학교도서관 활성화를 위한 개선방안을 제안했다는 점에서 의의를 가진다.</sup>

### ABSTRACT

The purpose of this study is to suggest how to activate the school library by examining how the users' perceive teacher librarians. For this purpose, questionnaires and in-depth interviews were conducted for students in 10 middle and high schools in Seoul and Gyeonggi. Analyses lead to these findings: the image types of teacher librarians were classified as professional image, active image, and simple-work image. Multiple regression analysis was used to examine the effect of teacher librarians images on school library user satisfaction. In order to enhance the teacher librarians images and school library user satisfaction, it is necessary to strive to cultivate the active attitude and professionalism of teacher librarians. Also, as the frequency of use is lower, the teacher librarians' images are viewed as simple work. Therefore, it is required to consider various reading events and reading education to raise the frequency of use. This study shows that the teacher librarians' images have a positive effect on school library users' satisfaction and suggests improvement plan for school library activation.

키워드: 사서교사이미지, 이용자만족, 재이용의도, 추천의도

Teacher Librarian Image, User Satisfaction, Reuse Intention, Recommendation Intention

\* 본 연구는 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

\*\* 연세대학교 교육대학원 사서교육 석사과정(mint56@yonsei.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(jihongpark@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2018년 11월 10일 논문심사일자 : 2018년 12월 4일 게재확정일자 : 2018년 12월 10일  
한국비블리아학회지, 29(4): 35-55, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.035]

## 1. 서론

오늘날 인간과 지식이 결정적인 역할을 하는 지식기반사회에서 인적자원의 효율적이고 효과적인 개발·활용은 국가 미래에 결정적인 역할을 한다. 인적자원을 양성하는 기관으로서의 학교는 ‘자주인, 창의인, 문화인, 세계인’이라는 인간상을 추구하고 있으며 이 인간상이 갖는 가장 핵심적인 역량은 창의적이고 자기주도적인 학습능력으로 설명된다(권은경 2011). 이러한 학교교육 목표달성을 지원하는 핵심시설로 지식정보사회에서는 학교도서관 활성화가 주목 받고 있다. 학교도서관의 핵심기능은 정보 및 아이디어에 대한 물리적 접근 및 지적 접근을 제공하는 것이다(IFLA 2015).

이에 따라 학교도서관의 사서교사 역할이 중요해지고 있다. 사서교사라는 명칭에는 사서로서의 역할과 교사로서의 역할을 해야 한다는 가장 기본적인 조건이 내포되어 있고, 정보매체 전문가로서의 역할과 교육적 활동을 하는 교사로서의 역할 두 가지 모두 중요하다(한윤옥 1997).

사서교사의 역할이 중요해짐에 따라 이들의 이미지 또한 주목받고 있다. 학생들의 인식은 사서개인의 자질과 행동에 의해 영향을 받는다. 학생들은 사서가 자신을 좋아할 경우에 도서관 방문도 선호하게 되었다(서영민 2005). 이에 따라 사서교사의 이미지는 학교도서관 전체의 이미지를 대표한다 할 수 있고 중요하다.

학교도서관의 주된 “이용자” 또는 고객이라 함은 학생과 교사로 볼 수 있고 학교도서관이 이들을 위해 존재함으로써 이용자 만족도는 매우 중요한 요소이다.

사서교사의 효율적인 학교도서관 운영과 교육활동 실천을 위해서는 학생들이 사서교사에 게 무엇을 기대하고 있는가를 정확히 파악하고 있어야 한다. 이처럼 사서교사가 자신의 역할을 분명히 이해하는 일은 학교도서관의 효율적인 기능을 위해서 더 없이 중요하다.

따라서 학교도서관의 주체인 이용자가 생각하는 사서교사 이미지에 따라 학교도서관만족도에 영향을 줄 수 있는지 고민해 볼 필요가 있다.

본 연구의 목적은 사서교사의 이미지가 학교도서관 이용자 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 이를 통해 학교도서관의 활성화 방안이 나아가야 할 방향을 제시함에 기여할 것을 기대한다.

본 연구는 학생들의 사서교사에 대한 이미지를 독립변수로 설정하고 이미지에 따라 학교도서관이용자만족도, 재이용의도, 추천의도에 어떠한 영향이 있는지를 파악한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같이 연구 질문을 설정하였다.

- 연구 질문 1: 사서교사이미지 유형 중 어떤 변수가 더 큰 영향을 미치는가?
- 연구 질문 2: 사서교사의 이미지에 따라 학교도서관 이용자만족도가 달라지는가?
- 연구 질문 3: 사서교사의 이미지에 따라 학교도서관 재방문의사가 달라지는가?
- 연구 질문 4: 사서교사의 이미지에 따라 학교도서관 추천의도가 달라지는가?

## 2. 이론적 배경

### 2.1 학교도서관의 사서교사 역할과 직무

ALA도서관 용어사전(1996)에서는 사서교사를 ‘교사로서 그리고 사서로서 모든 서비스를 할 수 있는 훈련된 사람’으로 정의하고 있다. 학교도서관이 정보 활용교육기관으로서의 역할수행을 위해서는 학교도서관의 교육주체인 사서교사가 교사의 정체성을 지니고 역할을 수행할 수 있는 조건이 마련되어야 한다(김입숙 2011).

사서교사는 교사, 교수활동의 동반자(instructional partner), 정보전문가(information specialist), 학교도서관 프로그램 운영자(program administrator)로서 학생들의 정보 활용능력 향상을 위한 교과과정 개발할 뿐 아니라, 학교에서 이루어지는 모든 학습 활동의 구체적 계획에 참여하여 학교도서관을 활용한 다양한 교수 학습활동에 기여해야 한다. 사서교사의 직무유형은 학교도서관운영관리업무, 자료관리업무, 교육정보서비스업무, 디지털정보관리업무로 구분할 수 있고 이안에서의 사서교사의 역할은 교사, 교수파트너, 정보전문가, 학교도서관 경영자로 정의한다. 첫째, 사서교사는 학생과 교사라는 한정된 이용자를 대상으로 서비스하며 학교교육 목적 달성을 위한 정보제공을 중점적으로 수행하는 교사이다. 또한 일반사서와는 다르게 교사와 사서의 역할을 동시에 수행하기 때문에 교수, 학습에 대한 전문성을 가져야 한다. 둘째 사서교사는 교수파트너로서 교과교사와 협력하여 교육정책수립과 교육과정개발과정에서의 적극적인 역할을 담당해야하며 교과교사의 수업설계를 지원해야한다. 셋째, 사서교사는 정보전문

가로서 모든 형태의 정보자원을 확보하고 평가하는데 전문성과 리더십을 발휘해야하며 학생들이 효과적으로 정보탐색, 접근, 평가할 수 있도록 구체적인 방법을 제시해야한다. 넷째, 사서교사는 학교도서관 경영자로서 학교도서관 운영계획을 수립하고 다양한 교육활동과 연계해야한다.

#### 2.1.1 사서교사의 이미지

학교조직에서 사서교사의 상징화된 이미지는 학생의 독서동기와 학업성취를 극대화하기 위하여 학생에게 자극을 제시하는 핵심적 위치에 있는 만큼 시설, 프로그램, 학교조직, 정보와 함께 중요한 자원으로 인식되고 있다. 학교도서관이 효과적인 교수행동을 전개하기 위해서는 이용자들을 열렬한 지지자(advocate)로 만들어야 한다. 학교조직 내에서 사서교사가 교육과정 속에 독서교육을 교사들과 학생들에게 지원함은 물론 학교도서관의 전문적 역할을 수행함으로써 종합적인 이미지를 구축하는 노력이 필요하다. 사서교사는 기존의 이미지 문제점을 연구하여 장기적으로 관리해야하며 원활한 의사소통을 통한 호감적 이미지 형성을 위하여 다양한 활동을 하도록 노력해야 한다.

학교 조직에서 사서교사의 이미지 역할은 첫째, 학교조직 전체의 이미지에 영향을 미친다. 즉 사서교사의 이미지는 학생들의 학교생활에 있어 의사결정과정에 영향을 미침으로서 효율적 학교운영에 기여한다. 둘째, 학교의 차별화 수단이 된다. 오늘날은 현대화된 시설 수준의 향상으로 학교마다 평준화되어 차별화되기 어렵다(홍설아 2011). 따라서 사서교사의 상징화된 이미지는 학교도서관의 질을 평가하고 나아가서 학

교의 질을 평가하는 구성요소가 된다. 셋째, 사회적 지지를 얻는 수단이 된다. 각 학교조직에서 사서교사의 이미지가 긍정적으로 형성되어 있으며 학교조직에서 사서교사에 대한 일반 대중의 여론이 좋게 구축되어 적극적인 사회적 지지를 얻을 수 있다(박민식 2002). 이상과 같이 학교조직에서 사서교사의 상징화된 이미지는 학교조직의 활동에 있어서 중요한 영향을 미치고 있다. 따라서 이러한 사서교사의 이미지의 유형을 알아보고 학교 조직 내에서의 사서교사의 이미지 빌딩을 구축해야 할 것이다.

## 2.2 이용자 만족도

### 2.2.1 고객만족

도서관 서비스 및 서비스이용자에 대한 문헌정보학 분야의 학문적 관심은 국내외적으로 그 역사가 깊다. 이는 도서관의 준립근거가 이용자의 다양한 정보욕구를 충족시키기 위한 정보서비스의 제공에 있다는 사실과 밀접한 관련이 있다(이성신 2013). 공공적 성격을 가지는 비영리 조직 및 이윤창출이 목적인 영리조직 모두 다 조직경영의 최종목표 중 하나는 고객만족이다. 고객에게 제공하는 서비스 또는 제품에 대한 고객의 만족수준을 높이고 이를 통한 조직에 대한 이용고객의 충성도를 높이는 것이다. 도서관 서비스에 대한 이용자들의 강한 충성도를 확보하여 이용자층을 안정적으로 다수 확보하는 것은 가장 중요한 도서관 서비스경영의 목표이다(이성신 2013).

고객만족(Customer satisfaction)이란 고객의 기대에 부응한 결과로서 상품의 재구입과 서비스의 재이용이 이루어지고 신뢰감이 지속

되는 상태로 제공하는 제품이나 서비스에 대하여 고객이 얻게 되는 만족정도를 의미한다(이영희 2008). 고객만족을 높이기 위한 고객만족도 조사 분석의 궁극적 목적은 고객 만족도를 마케팅 또는 조직의 목표관리 및 성과측정의 지표로 삼는 데 있다. 고객만족이란 즉 제품이나 서비스를 구매하거나 이용한 후 그로 인해 얻는 보상과 이익이 투입된 결과이기도 하다. 즉 제품이나 서비스에 대한 태도(인식)와 매우 비슷하다고 할 수 있다. 또한 고객의 재구매 의사에 따라 의도가 얼마나 행동으로 이어지는가 역시 중요한 지표라고 할 수 있다. 이는 도서관 분야에서도 동일하게 적용되는 것으로 도서관경영진의 입장에서는 초기사용보다는 지속적인 이용의도를 형성하는 것이 가장 중요할 것이다(이보람, 박지홍 2011). 학교도서관의 경우 고객은 전반적인 이용자인 학생과 교사이고 도서관의 경영자이자 직원은 사서교사로 정의할 수 있다.

### 2.2.2 이용자만족

이용자 만족이란 고객의 성취반응을 의미하는 것으로 고객의 기대를 충족하는 것이라고 할 수 있으며 구매하기 전 상품에 대한 기대와 구매한 후 상품성상에 대한 소비자의 평가로 정의한다(최영진 2002). 이용자 측면에서 서비스와 제품의 품질측정 도구로 이용자만족도는 보편적 도구가 되었다. 도서관의 고객인 이용자만족과 관련된 정의로 표순희, 차성중(2009)은 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족 지표 개발연구에서 Elliott(1995)와 Oliver(1997)의 정의를 종합하여 '만족은 일반적으로 특정한 거래나 서비스에 대한 이용자 혹은 고객 개인의

감정적 반응으로 정의되는데 고객의 실제 경험과 기대 간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정과 구매 경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 종합적 심리상태를 의미한다.'고 제시하였다. Applegate(1997)는 만족을 궁극적으로 고객의 내면에서 경험한 상황이라고 정의하면서 도서관과 관련하여 고객 만족을 도서관 서비스나 프로그램에 대한 개인적이고 감성적인 반응이라고 규정하고 있다(신유정 2014). 즉, 이용자가 도서관에 대한 기대치의 수준을 높이면 도서관에 대한 더욱 나은 서비스를 요구하게 되고 따라서 도서관은 더욱 많은 일을 하게 되는 동기가 생기가 된다(김윤실 2002). 이러한 상황은 도서관을 운영하는 직원에게는 새로운 도전이자 서비스수준의 향상 계기가 된다. 이러한 목적을 위해서 도서관에서는 이용자요구, 만족의 정도, 이용자의 이용빈도 등을 파악하여 측정도구로 활용 할 수 있다. 도서관 경영자로서 이러한 외적 요인을 근거로 경영구조를 개선하거나 이용자들의 가치기준을 다시 설정하는 데 도움이 된다. 학교도서관의 경우 도서관 경영자이자 도서관 직원은 사서교사이고 이용자는 주로 학생이다. 학생의 이용자만족을 파악한다면 도서관 서비스의 질 향상뿐 아니라 학교도서관을 활성화할 수 있을 것이라 기대한다.

### 2.3 용어 정의

- 사서교사이미지

본 연구에서 의미하는 사서교사이미지는 중등학교 사서교사에 대한 학교조직 구성원으로서 학생이 느끼는 상징화된 감정, 태도, 인상 등을 의미한다.

- 이용자만족도

학교도서관에서의 이용자는 학생, 교사, 학부모, 지역주민 등 다양하게 존재하지만 본 연구에서의 학교도서관의 주이용자는 학생으로 보았다. 따라서 주이용자인 학생의 시각으로 사서교사이미지를 분석하고 학생의 학교도서관 만족도를 평가하는 설문을 하였다. 경영학과의 서비스마케팅부분에서 “고객” 개념에 대응하는 문헌정보학분야의 용어는 “이용자”로 보고 이용자만족도는 이용자가 지각하는 사서교사의 태도나 능력을 통해 받는 서비스에 대한 평가라고 정의한다.

## 3. 연구방법

### 3.1 사서교사이미지 요인분석

사서교사의 이미지 구성요인을 파악하고자 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 사서교사 이미지 요인 분석결과 <표 1>과 같이 사서교사이미지는 3개의 요인으로 추출되어 전문성있는 이미지, 적극적인 이미지, 단순업무 이미지로 요인을 구분하였다. 설명된 총 분산은 67.623%이며, 유의성 검증을 위한 KMO 측도는 .954로 .70 이상으로 높게 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과 유의한 결과를 보여( $\chi^2=8732.421, p<.001$ ) 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 추출된 각 요인의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 전문성 있는 이미지 0.969, 적극적인 이미지 0.907, 단순업무이미지 0.845로 모든 항목은 0.60을 초과하여 높은 신뢰도를 나타내었다.

〈표 1〉 사서교사 이미지에 대한 요인 분석

항목	전문성 있는 이미지	적극적 이미지	단순 업무 이미지	공통성
도서관을 잘 운영한다	.851	.171	-.142	.773
도서관 환경을 신경쓴다	.843	.192	-.097	.758
책에 대한 정보를 많이 알고 있다	.825	.220	-.193	.767
사서로서의 역할을 수행한다	.821	.219	-.169	.751
독서지도 능력이 뛰어나다	.769	.375	-.136	.751
질서있고 조직적이다	.766	.359	-.082	.723
전문성이 있다	.734	.298	-.158	.653
정보검색이 뛰어나다	.732	.441	-.057	.734
책임감이 있다	.714	.431	-.102	.706
최신의 자료를 유지한다	.712	.397	-.035	.666
지적 수준이 높다	.701	.403	-.077	.660
교사로서의 역할을 수행한다	.691	.368	-.100	.623
전문가로서의 역할을 수행한다	.689	.358	-.097	.613
흥미있는 도서관행사를 계획한다	.689	.348	-.148	.617
친절하다	.683	.338	-.084	.587
하는 일이 정확하다	.681	.304	-.022	.557
독서교육의 전문가이다	.671	.301	-.119	.556
활용수업시 교사와 잘 협조한다	.646	.365	-.025	.551
외향적이다	.401	.792	-.038	.789
창의적이다	.429	.770	-.036	.778
유머가 있다	.290	.763	-.067	.671
진취적이다	.468	.714	-.070	.734
학생의 문제를 잘 파악하고 있다	.351	.688	-.009	.597
자신감이 있다	.338	.660	-.151	.573
대출 반납만 수행한다	-.131	.005	.849	.738
도서관 환경에만 신경쓴다	-.164	-.001	.827	.711
단순 업무만 반복한다	-.143	-.137	.806	.688
교사의 보조적 역할만 수행한다	-.025	-.079	.776	.609
Eigen-value	10.729	5.283	2.923	
분산설명(%)	38.318	18.867	10.438	
Kaiser-Meyer-Olkin	.954			
설명변량(explained variance)	67.623%			
Bartlett의 근사 카이제곱	8732.421***			
구형성 검정 자유도	378			

\*\*\*  $p < .001$  추출 방법: 주성분 분석, 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

### 3.2 학교도서관 만족도 요인분석

학교도서관 이용만족도 요인 분석결과 〈표 2〉와 같이 학교도서관 이용자 만족도는 3개의 요인

으로 추출되어 만족도, 재이용의도, 추천의도로 요인을 명명하였다. 설명된 총 분산은 98.339%이며, 유의성 검증을 위한 KMO 측도는 .770, Bartlett의 구형성 검정에 대한 Approximated

〈표 2〉 학교도서관 만족도에 대한 요인 분석

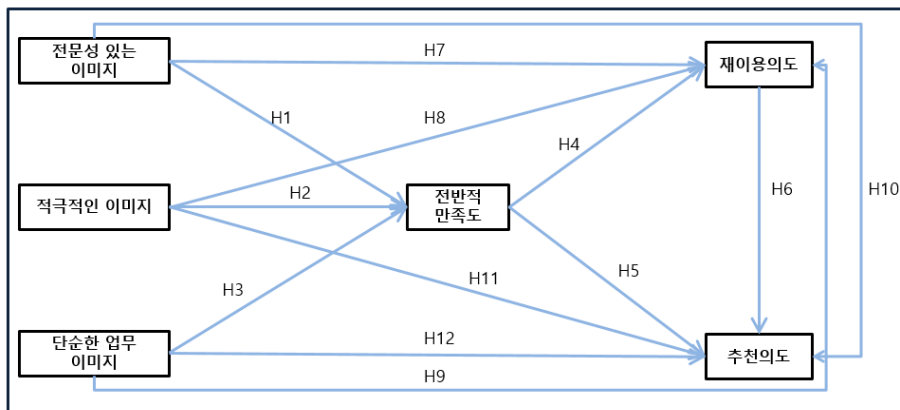
항목	재이용 의도	추천 의도	만족도	공통성
나는 학교도서관을 1개월 이내 다시 이용하겠다	.859	.332	.365	.982
나는 학교도서관을 일주일 이내 다시 이용하겠다	.856	.352	.356	.982
나는 우리학교 사서교사에 대해 친구들에게 알릴 것이다	.361	.862	.340	.989
나는 우리 학교 도서관을 이용하도록 친구들에게 권할 것이다	.327	.854	.390	.988
우리 학교 사서교사에 만족한다	.392	.388	.822	.980
학교도서관에 대해 전반적으로 만족한다	.391	.395	.819	.979
Eigen-value	2.014	2.012	1.874	
분산설명(%)	33.568	33.532	31.239	
Kaiser-Meyer-Olkin				.770
설명변량(explained variance)				98.339%
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱			3655.554
	자유도			15

\*\*\*  $p < .001$

$\chi^2$ 는 3655.554,  $p < .001$ 로 .001의 유의수준에서 유의하여 도서관 역할인식 요인 척도에서의 3 요인 추출은 적절한 것으로 나타났다. 추출된 각 요인의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 전반적 이용 만족 요인이 0.979, 재이용의도 요인이 0.982, 추천의도요인이 0.987로 높은 신뢰도를 나타냈다.

### 3.3 연구모형과 가설

본 연구에서는 사서교사이미지가 학교도서관 만족도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 우선 사서교사이미지를 독립변인으로 설정하였으며 이러한 이미지에 따라 영향을 받는 도서관이용만족도를 종속변인으로 설정하였다. 본 연구의 모형을 도식화하면 〈그림 1〉과 같다.



〈그림 1〉 연구 모형

- 가설 1. 사서교사의 전문성 있는 이미지가 만족도에 영향을 준다.
- 가설 2. 사서교사의 적극적인 이미지가 만족도에 영향을 준다.
- 가설 3. 사서교사의 단순한 업무이미지는 만족도에 영향을 준다.
- 가설 4. 전반적 만족도는 재이용의도에 영향을 준다.
- 가설 5. 전반적 만족도는 추천의도에 영향을 준다.
- 가설 6. 재이용의사에 따라 추천의도가 달라진다.
- 가설 7. 사서교사의 전문성 있는 이미지는 재이용의도에 영향을 준다.
- 가설 8. 사서교사의 적극적인 이미지는 재이용의도에 영향을 준다.
- 가설 9. 사서교사의 단순한 업무이미지는 재이용의도에 영향을 준다.
- 가설10. 사서교사의 전문성 있는 이미지는 추천의도에 영향을 준다.
- 가설11. 사서교사의 적극적인 이미지는 추천의도에 영향을 준다.
- 가설12. 사서교사의 단순한 업무이미지는 추천의도에 영향을 준다.

이상의 가설을 통해 규명하고자 하는 주요 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 사서교사이미지 유형 하위변인 3가지 중에서 어떤 변수가 더욱 큰 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 이를 통해 학교도서관 이용과정에서 학생들의 만족도를 높이기 위해서 어떤 요인을 중요하게 생각해야 하는지 알 수 있다. 둘째, 사서교사이미지가 도서관 이용자만족도에 긍정적 영향을 미칠

것인지를 분석한다. 셋째, 전반적 만족도가 학생의 재이용의도와 추천여부에 미치는 영향과 사서교사이미지유형이 재이용의도와 추천의도에 직접적 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 이를 통해 학생의 도서관 이용만족도를 높이는 방안을 모색하고자 한다.

### 3.4 자료수집 및 분석 방법

본 연구는 사서교사의 이미지유형을 파악하고 사서교사의 이미지를 평가하기 위한 하위변인을 선정 후 질문지법을 활용하여 결과를 도출하였다. 본 연구에서 사용한 조사 도구는 Dowling(1986)이 개발하여 이경희(1989), 정재숙(1998), 서영민(2005), 박민식(2002) 등이 수정 보완하여 사용한 바 있는 이미지 기술 질문지(IDQ: Image Description Questionre)를 참고하여 이용하였다.

전문성 있는 이미지에는 역할, 업무에서의 사서교사의 기술 및 지도방법과 관련된 전반적인 능력을 의미한다. 적극적인 이미지에는 태도와 자질이 포함되어 있다. 태도 이미지는 대상들과의 접촉이나 교류를 통한 인간관계를 나타내는 몸가짐과 마음가짐을 의미한다. 자질이미지는 사서교사로서 갖추어야 할 인품 또는 인성, 직업에 대한 자긍심을 의미한다. 단순한 업무이미지는 부정적 이미지를 의미한다.

각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되어 있다. 그리하여 사서교사의 이미지를 설명 할 수 있는 항목으로 재구성 한 다음, 예비조사(pilot study)를 거쳐 간편형 질문지로 재구성하였다.

본 연구를 위한 설문지의 내용은 개인적 특성, 학교도서관 이용현황, 사서교사의 이미지, 이용

만족도 부분으로 나누어 각각의 세부 문항을 구성하였다.

본 연구의 표본집단은 서울, 경기 소재 중, 고등학교를 대상으로 사서교사가 3년이상 근무하고 있는 중, 고등학교 10개교이다. 본 조사는 2017년 11월 13일부터 2017년 12월 29일까지 실시하였으며, 실제 분석한 설문지는 총 357부이며, SPSS 24.0으로 통계처리 하였다. 기본적인 표본의 특성과 집단간의 차이, 이용자들의 인식을 분석하고, 사서교사 이미지와 전반적 만족도간의 관계, 이용자 만족도와 지속의도사이의 관계를 살펴보았다. 설문조사와 더불어 심층 및 반구조화 면담을 실시하였다. 이는 연구자의 시각에서 벗어나 연구주제를 다각도로 접근할 수 있는 효율성과 면담과정의 융통성을 동시에 기대할 수 있기 때문이다. 설문대상의 학교 중 도서관 이용빈도에 따라 피면담자는 10명(남학생 4명, 여학생 6명)이었다. 2018년 4월 25일부터 5월 20일 사이에 이루어졌고, 면담소요시간은 40분 가량이다. 면담내용은 피면담자의 동의를 얻은 후 녹음하였고, 면담내용을 전사하여 녹취록을 작성하였다.

## 4. 분석 결과

### 4.1 대상의 일반적 특성

설문에 참여한 응답자는 357명으로 학교급에 따라서는 중학교가 42.3(151명), 고등학교가 57.7%(206명)로 나타났다. 학교별 분포는 고등학교의 경우 A 학교 16.8%(60명), B 학교 14.0%(50명), C 학교 11.5%(41명), D 학교 6.4%

(23명), E 학교 9.0%(32명)으로 나타났다. 중학교의 경우 H 중 6.7%(24명), I 중 13.4%(48명), J 중 6.7%(24명), K 중 9.0%(32명), L 중 6.4%(23명)로 나타났다. 성별분포는 남학생이 37.5%(134명), 여학생은 62.5%(223명)로 여학생의 비율이 남학생의 비율보다 다소 높았다. 학년별 분포는 중학교는 1학년이 17.6%(63명), 2학년이 11.8%(42명), 3학년이 12.9%(46명)이고, 고등학교는 1학년이 24.9%(89명), 2학년이 19.9%(71명), 3학년이 12.9%(46명)로 고등학교 1학년, 2학년, 중학교 1학년 순으로 높았다.

### 4.2 사서교사 이미지에 따른 학교도서관 이용자 만족도

#### 4.2.1 사서교사 이미지와 학교도서관 만족도의 영향

##### 1) 사서교사 이미지와 학교도서관 만족도 간 상관관계

사서교사 이미지와 학교도서관 만족도 간 상관성을 확인하기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 그 결과 전문성 있는 이미지와 적극적인 이미지 간에는 유의한 정(+)적 상관관계를 보였고( $r = .779, p < .001$ ), 전문성 있는 이미지와 단순한 업무 이미지 간에는 유의한 부(-)적 상관관계를 보였으며( $r = -.284, p < .001$ ), 적극적인 이미지와 단순한 업무 이미지 간에는 유의한 부(-)적 상관관계를 보였다( $r = -.198, p < .001$ ). 전문성 있는 이미지, 적극적인 이미지와 만족도, 재이용의도, 추천의도 모두 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. ( $r = .653, p < .001$ )

〈표 3〉 사서교사 이미지와 학교도서관 만족도 간 상관관계

(N=357)

변수	1	2	3	4	5	6
1. 전문성 있는 이미지	1					
2. 적극적인 이미지	.779***	1				
3. 단순한 업무 이미지	-.284***	-.198***	1			
4. 만족도	.653***	.532***	-.247***	1		
5. 재이용의도	.620***	.510***	-.249***	.780***	1	
6. 추천의도	.606***	.547***	-.264***	.783***	.731***	1

\*\*\*  $p < .001$

2) 성별에 따른 사서교사 이미지 및 도서관 만족도

성별에 따라 사서교사 이미지 및 도서관 만족도 차이 검증을 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 〈표 4〉와 같이 전문성 있는 이미지, 단순한 업무 이미지, 그리고 만족도의 모든 요인은 유의한 차이를 보이지 않았고, 적극적인 이미지만 성별에 따라 유의한 차이를 보였다( $t=2.240, p<.05$ ). 평균 비교 결과 남자가 여자보다 높게 나타나, 남학생이 인식하는

사서교사의 적극적인 이미지는 여학생보다 더 긍정적인 것으로 나타났다.

3) 급별에 따른 사서교사 이미지 및 도서관 만족도

〈표 5〉와 같이 급별에 따라 사서교사 이미지 및 도서관 만족도 차이 검증을 위해 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 급별에 따른 사서교사 이미지는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

〈표 4〉 성별에 따른 사서교사 이미지 및 도서관 만족도

(N=357)

구분	성별	N	M	SD	t	p
전문성 있는 이미지	남	133	-0.02	0.87	-0.372	.710
	여	221	0.01	1.07		
적극적인 이미지	남	133	0.15	0.90	2.240*	.026
	여	221	-0.09	1.05		
단순한 업무 이미지	남	133	0.07	1.03	1.072	.284
	여	221	-0.04	0.98		
만족도	남	134	4.28	0.81	-0.167	.868
	여	223	4.30	0.80		
재이용의도	남	134	4.29	0.90	-1.004	.316
	여	223	4.38	0.81		
추천의도	남	134	4.10	0.95	-0.717	.474
	여	223	4.17	0.88		

\*  $p < .05$

〈표 5〉 급별에 따른 사서교사 이미지 및 도서관 만족도

(N=357)

구분	급별	N	M	SD	t	p
전문성 있는 이미지	중등	151	0.02	0.93	0.252	.801
	고등	203	-0.01	1.05		
적극적인 이미지	중등	151	0.08	0.95	1.293	.197
	고등	203	-0.06	1.04		
단순한 업무 이미지	중등	151	-0.03	1.00	-0.442	.659
	고등	203	0.02	1.00		
만족도	중등	151	4.32	0.76	0.574	.567
	고등	206	4.27	0.83		
재이용의도	중등	151	4.37	0.85	0.361	.718
	고등	206	4.34	0.84		
추천의도	중등	151	4.09	0.97	-0.929	.354
	고등	206	4.18	0.86		

사서교사이미지에 대한 도서관이용자만족은 중학생과 고등학생 사이의 차이를 보이지 않았기 때문에 이 연구에서는 통합분석의 근거가 마련되었다.

4) 이용빈도에 따른 사서교사 이미지 및 도서관 만족도

이용빈도에 따라 사서교사 이미지 및 도서관 만족도 차이 검증을 위해 일원배치 분산분석을 실시하였고, 유의한 차이를 보인 변수에 대해서는 Scheffe의 사후검증을 실시하였다. 그 결과 모든 사서교사 이미지 요인과 모든 도서관 만족도 요인에서 이용빈도에 따라 유의한 차이를 보였다.

Scheffe의 사후검증 결과 전문성 있는 이미지는 기타보다 1주일에 1-2회 이상 이용하는 학생이 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났고, 한 달에 1-2회 이하 이용하는 학생보다는 매일 이용하는 학생의 긍정적인 인식이 강한 것으로 나타났다. 즉 자주 도서관을 이용하는 학생일수록 사

서교사에 대해 전문성 있는 이미지 인식 정도가 강한 것으로 판단할 수 있다.

적극적 이미지는 한 달에 1-2회 이하 이용하는 학생보다 매일 이용하는 학생의 긍정적인 인식이 강한 것으로 나타났다. 즉 자주 도서관을 이용하는 학생일수록 사서교사에 대해 적극적인 태도와 자질로 인식하는 것으로 판단할 수 있다.

단순한 업무 이미지는 매일 가는 학생들보다 한달에 1-2회 이하 가는 학생들이나 기타로 응답한 '전혀 가지 않는다', '1년에 한번 간다' 등 도서관의 전혀 방문하지 않는 학생들보다 낮게 나타났다. 이용 빈도가 낮은 학생일수록 사서교사의 업무가 단순하다고 인식하는 것으로 판단 할 수 있다.

만족도는 기타로 응답한 학생들의 만족도가 가장 낮고 도서관을 자주 이용할수록 사서교사에 대한 만족도와 전반적인 도서관 만족도가 높은 것으로 판단 할 수 있다.

재이용의도는 방문횟수가 많음에 따라 재이용

의도 또한 더 높은 것으로 나타났다. 매일 가는 학생이 가장 높고 1주일에 3회이상, 1주일에 1-2회, 한달에 1-2회 이하, 기타 순으로 나타났다.

추천의도는 재이용의도와 같이 도서관을 자주 이용할수록 높은 것으로 나타났다. 그 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 이용빈도에 따른 사서교사 이미지 및 도서관 만족도

(N=357)

구분		N	M	SD	F	p	Scheffe
전문성 있는 이미지	한 달에 1-2회 이하(a)	136	-0.20	1.03	8.670	.000	e<b,c,d a<d
	1주일에 1-2회(b)	94	0.02	1.06			
	1주일에 3회 이상(c)	58	0.35	0.79			
	매일(d)	40	0.51	0.53			
	기타(e)	26	-0.58	1.00			
적극적 이미지	한 달에 1-2회 이하(a)	136	-0.18	1.01	3.720	.006	a<d
	1주일에 1-2회(b)	94	0.02	1.03			
	1주일에 3회 이상(c)	58	0.07	0.90			
	매일(d)	40	0.49	0.90			
	기타(e)	26	-0.09	0.96			
단순한 업무 이미지	한 달에 1-2회 이하(a)	136	0.25	0.99	6.176	.000	d<a,e
	1주일에 1-2회(b)	94	-0.09	1.00			
	1주일에 3회 이상(c)	58	-0.29	1.07			
	매일(d)	40	-0.42	0.80			
	기타(e)	26	0.30	0.75			
만족도	한 달에 1-2회 이하(a)	136	4.06	0.83	15.810	.000	e<b,c,d a<c,d
	1주일에 1-2회(b)	96	4.41	0.72			
	1주일에 3회 이상(c)	59	4.63	0.70			
	매일(d)	40	4.75	0.41			
	기타(e)	26	3.63	0.82			
재이용의도	한 달에 1-2회 이하(a)	136	4.12	0.84	26.079	.000	e<a,b,c,d a<c,d b<d
	1주일에 1-2회(b)	96	4.44	0.75			
	1주일에 3회 이상(c)	59	4.78	0.56			
	매일(d)	40	4.91	0.27			
	기타(e)	26	3.35	0.97			
추천 의도	한 달에 1-2회 이하(a)	136	3.89	0.89	18.579	.000	e<a,b,c,d a<c,d
	1주일에 1-2회(b)	96	4.27	0.77			
	1주일에 3회 이상(c)	59	4.55	0.83			
	매일(d)	40	4.66	0.65			
	기타(e)	26	3.27	0.92			

\*\* p<.01

4.2.2 사서교사 이미지와 만족도 요인 간 영향 관계

1) 사서교사 이미지가 학교도서관 만족도에 미치는 영향

사서교사 이미지가 학교도서관 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고( $F=89.997$ ,  $p<.001$ ), 독립변수들은 종속변수를 약 43.5% 설명하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉과 같이 회귀계수 유의성 검증 결과, 전문성 있는 이미지는 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고( $\beta=.578$ ,  $p<.001$ ), 적극적인 이미지도 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며( $\beta=.281$ ,  $p<.001$ ), 단순한 업무 이미지는 만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=-.148$ ,  $p<.001$ ). 즉 전문성 있는 이미지나 적극적인 이미지가 높을수록 만족도도 높아지는 것으로 검증되었고, 단순한 업무 이미지는 높을수록 만족도는 낮아지는 것으로 판단되었다.

면담에 있어서도 학생들에게 사서교사 이미지가 학교도서관에 대한 만족도에 영향이 있다는 것을 보여준다.

이용자2: 초등학교 때에는 굉장히 애들을 대하는 태도가 너무 다르셨다. 어떤 애는 잘해주고 어떤 애는 몰아붙인다던지. 그래서 아이들이 도서관에 잘 가지 않았는데 지금의 사서교사는 애들 모두를 평등하게 대하니깐 많이 오게 되고 선생님 자체가 너무 따뜻한 것 같아서 많이 이용하는 것 같다.

이용자9: 사서선생님이 책도 잘 찾아주고 친절하시고 학교도서관도 깨끗하게 잘 정돈된 느낌을 받는다. 그래서 매우 만족한다.

2) 사서교사 이미지와 학교도서관 만족도가 재이용의도에 미치는 영향

사서교사 이미지와 학교도서관 만족도가 재이용의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고( $F=151.520$ ,  $p<.001$ ), 독립변수들은 종속변수를 약 63.5% 설명하는 것으로 나타났다.

〈표 8〉과 같이 회귀계수 유의성 검증 결과, 전문성 있는 이미지는 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고( $\beta=.175$ ,  $p<.001$ ), 적극적인 이미지도 재이용의도에 유의한 정(+)의 영

〈표 7〉 사서교사 이미지가 학교도서관 만족도에 미치는 영향

(N=357)						
종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p
만족도	(상수)	4.290	.032		133.067***	.000
	전문성 있는 이미지	0.465	.032	.578	14.401***	.000
	적극적인 이미지	0.226	.032	.281	7.001***	.000
	단순한 업무 이미지	-0.119	.032	-.148	-3.686***	.000

$F=89.997^{***}$ ,  $R^2=.435$ ,  $adj R^2=.431$

\*\*\*  $p<.001$

〈표 8〉 사서교사 이미지와 학교도서관 만족도가 재이용의도에 미치는 영향

(N=357)

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p
재이용의도	(상수)	1.450	.196		7.410***	.000
	전문성 있는 이미지	0.148	.034	.175	4.297***	.000
	적극적인 이미지	0.082	.029	.097	2.804**	.005
	단순한 업무 이미지	-0.053	.028	-.062	-1.888	.060
	만족도	0.674	.045	.643	14.926***	.000

$F=151.520^{***}$ ,  $R^2=.635$ ,  $adj R^2=.630$

\*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

향을 미치며( $\beta=.097$ ,  $p<.01$ ), 단순한 업무 이미지는 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 한편 만족도는 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.643$ ,  $p<.001$ ). 즉 전문성 있는 이미지나 적극적인 이미지가 높을수록 재이용의도도 높아지는 것으로 검증되었고, 만족도도 높아질수록 재이용의도가 높아지는 것으로 판단되었다.

3) 사서교사이미지, 학교도서관 만족도, 재이용의도가 추천의도에 미치는 영향

사서교사 이미지, 학교도서관 만족도, 재이용의도가 추천의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통

계적으로 유의한 것으로 나타났고( $F=151.520$ ,  $p<.001$ ), 독립변수들은 종속변수를 약 63.5% 설명하는 것으로 나타났다.

〈표 9〉와 같이 회귀계수 유의성 검증 결과, 전문성 있는 이미지는 추천의도에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 그에 비해 적극적인 이미지는 추천의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며( $\beta=.144$ ,  $p<.001$ ), 단순한 업무 이미지는 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 못 하였다. 한편 만족도는 추천의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.494$ ,  $p<.001$ ). 재이용의도 역시 추천의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.269$ ,  $p<.001$ ). 즉 적극적인 이미지가 높을수록 추천의도도 높아지는 것으로

〈표 9〉 사서교사 이미지, 만족도, 재이용의도가 추천의도에 미치는 영향

(N=357)

종속변수	독립변수	B	S.E.	$\beta$	t	p
추천의도	(상수)	0.488	.216		2.258*	.025
	전문성 있는 이미지	0.046	.036	.051	1.275	.203
	적극적인 이미지	0.131	.030	.144	4.323***	.000
	단순한 업무 이미지	-0.052	.029	-.057	-1.815	.070
	만족도	0.558	.059	.494	9.386***	.000
	재이용의도	0.289	.055	.269	5.260***	.000

$F=151.520^{***}$ ,  $R^2=.635$ ,  $adj R^2=.630$

\*\*\*  $p<.001$

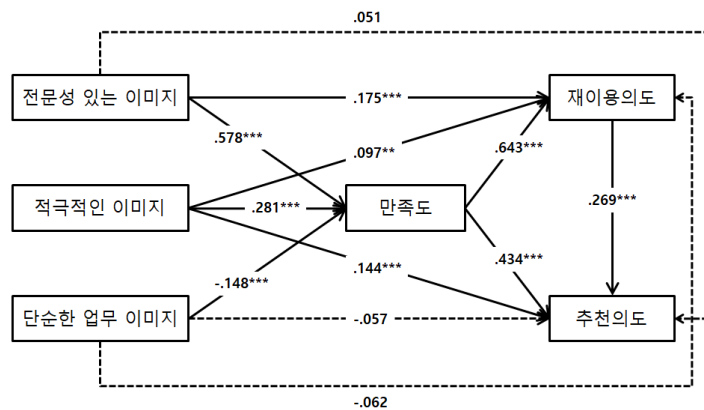
검증되었고, 만족도와 재이용의도가 높아질수록 추천의도 또한 높아지는 것으로 판단되었다.

위의 분석결과를 토대로 사서교사이미지와 만족도간의 영향관계를 표현하면 <그림 2>와 같다.

4) 가설검증

가설1~12까지 검증결과를 표로 요약하면 <표 10>과 같다. 전문성 있는 이미지, 적극적 이미지는 전반적 만족도에 정(+의 영향으로 나타났다. 반면 단순한 업무이미지는 전반적 만족도에 부

(-)의 영향을 줌으로서 단순한 업무이미지가 높을수록 만족하지 못한다는 걸 알 수 있다. 또한 전문성 있는 이미지와 적극적인 이미지는 재이용의도에 정(+의 영향을 주고 전반적 만족도 역시 재이용의도에 정(+의 영향을 준다. 단순한 업무이미지는 재이용의도는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 전문성이미지와 단순한 이미지는 추천의도에는 유의하지 않는 것으로 나타났고 적극적인 이미지는 추천의도에 정(+의 영향을 주는 것으로 나타났다.



<그림 2> 사서교사 이미지와 만족도 요인 간 영향 관계

<표 10> 가설검증결과 요약

구분	경로	결과
H1(1-1)	전문성 있는 이미지 → 만족도	정(+의 영향
H2(1-2)	적극적인 이미지 → 만족도	정(+의 영향
H3(1-3)	단순한 업무 이미지 → 만족도	부(-의 영향
H4(2-1)	전문성 있는 이미지 → 재이용의도	정(+의 영향
H5(2-2)	적극적인 이미지 → 재이용의도	정(+의 영향
H6(2-3)	단순한 업무 이미지 → 재이용의도	유의하지 않음
H7(2-4)	만족도 → 재이용의도	정(+의 영향
H8(3-1)	전문성 있는 이미지 → 추천의도	유의하지 않음
H9(3-2)	적극적인 이미지 → 추천의도	정(+의 영향
H10(3-3)	단순한 업무 이미지 → 추천의도	유의하지 않음
H11(3-4)	만족도 → 추천의도	정(+의 영향
H12(3-5)	재이용의도 → 추천의도	정(+의 영향

### 4.3 논의

본 연구는 사서교사가 이미지가 학교도서관 이용자만족도에 미치는 영향을 파악하는 것이었다. 이를 위해 서울, 경기도 중, 고등학생을 대상으로 설문조사를 하고 심층 면담을 통해 보완하였으며 본 연구에서 설정한 연구가설을 통계적으로 검증하였다.

첫째, 사서교사이미지 유형 하위변인 3가지 전문성 있는 이미지와 적극적인 이미지, 단순한 업무이미지 모두 이용자만족도와 상관관계를 가지는 것으로 검증되었다. 전문성 있는 이미지는 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고( $\beta = .578, p < .001$ ), 적극적인 이미지도 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치며( $\beta = .281, p < .001$ ), 단순한 업무 이미지는 만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -.148, p < .001$ ). 즉 전문성 있는 이미지나 적극적인 이미지가 높을수록 만족도도 높아지는 것으로 검증되었고, 단순한 업무 이미지는 높을수록 만족도는 낮아지는 것으로 판단할 수 있다. 사서교사가 학생들에게 호의적이고, 학생 우선주의로 일 처리를 할 때, 다른 교사들과 잘 협력하고 조직적으로 도서관을 운영할 때, 교사로서 해야 할 역할과 사서로서 해야 할 역할을 잘 수행할 때 등 사서교사가 전문성 있다고 느껴질 때 이용자가 가장 큰 만족감을 느끼게 된다.

둘째, 사서교사이미지와 전반적 만족도는 재이용의도와 상관관계를 가지는 것으로 검증되었다. 전문성 있는 이미지는 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고( $\beta = .175, p < .001$ ), 적극적인 이미지도 재이용의도에 유의한 정(+)의

영향을 미치며( $\beta = .097, p < .01$ ), 단순한 업무 이미지는 재이용의도에 유의한 영향을 미치지 못 하였다. 한편 만족도는 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = .643, p < .001$ ). 이로써 사서교사가 전문성 있고 적극적인 이미지를 가질수록 재이용의도 또한 높아짐을 알 수 있다.

셋째, 사서교사 이미지와 만족도, 재이용의도와 추천의도에서는 적극적인 이미지와 만족도, 재이용의도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미친다. 그에 비교해 전문성 있는 이미지와 단순한 업무이미지는 추천의도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 학생들이 다른 친구들에게 학교도서관에 대해 추천해주는 이유에는 사서교사의 업무적인 면보다 사서교사의 친절이나 태도에 더 영향을 받는 것으로 판단된다. 반면 적극적인 이미지는 추천의도에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타나 사서교사의 자질이나 성격에 따라 영향이 있음을 알 수 있다. 적극적 이미지에는 사서교사의 자질을 뜻하는 봉사정신이 강하고 친절하고 책임감이 있으며 진취적인 이미지, 유머 있는 이미지, 똑똑한 이미지들이 포함되어 있다.

본 연구를 통해 사서교사의 이미지가 학교도서관 이용자만족에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 특히 사서교사의 전문성 있는 이미지가 이용자만족에 더 유의하게 나타났다. 이는 사서교사의 업무와 역할 태도가 무엇보다 중요하다는 것을 의미한다. 또한 단순한 업무이미지는 이용 빈도가 낮을수록 높은 것으로 나타나 학교도서관의 만족도를 높이기 위해서는 이용자들의 도서관 이용 빈도를 높이기 위한 개선이 필요하다라는 것을 나타낸다.

## 5. 결론

본 연구에서는 학생들이 사서교사에 대한 어떠한 이미지를 가졌는지 알아보고 그 이미지에 따라 학교도서관 만족도에 영향이 있는지를 알아보는 데에 목적이 있다.

서울, 경기 지역에 소재하고 있는 10개의 중 고등학교에서 357명을 대상으로 설문조사를 하였고, 추후 심층 면담을 통하여 내용을 보완하였다. 이용자의 인구통계학적 특성, 도서관 이용빈도, 사서교사에 대한 인식, 사서교사에 대한 이미지(태도, 역할, 자질, 업무, 전문성)에 따른 학교도서관 이용자만족도(전반적 만족도, 재이용의도, 추천의도)를 파악하였다. 수립된 설문자료는 신뢰도, 타당도를 검토하였고 가설 검증을 위해 교차분석, 상관분석, 조절 회귀분석을 시행하였다. 분석결과 도서관 이용빈도에 따라 사서교사 이미지에 대한 차이가 나타났고, 적극적인 업무이미지, 전문성 있는 이미지, 단순한 업무이미지에 따른 만족도에서 차이가 나타났다. 이상의 결과를 요약하면 다음과 같으며, 연구질문에 따라 도출하였다.

- 연구 질문 1: 사서교사의 이미지 유형은 무엇이 있는가?

사서교사 이미지와 관련해서 태도, 역할, 자질, 업무, 전문성과 관련하여 71개의 문항으로 구성하여 설문한 결과를 요인분석 하였다. 그 결과 3가지의 요인으로 나뉘었고 세 요인의 누적분산 설명력은 67.623%로 나타나 설명력이 60% 이상으로 높게 나타났고, KMO측도는 .954로 .70 이상으로 높게 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과 유의한 결과를 보여( $\chi^2=8732.421$ ,

$p<.001$ ) 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다. 구성된 요인 내 항목의 내용을 바탕으로 요인의 이름을 명명하였는데, 첫 번째 요인은 전문성 있는 이미지, 두 번째 요인은 적극적인 이미지, 세 번째 요인은 단순 업무 이미지로 명명하였다. 따라서 사서교사 이미지 유형은 전문성 있는 이미지, 적극적인 이미지, 단순한 업무 이미지로 구분할 수 있다.

- 연구 질문 2: 사서교사의 이미지에 따라 학교도서관 이용자만족도가 달라지는가?

사서교사 이미지가 학교도서관 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고( $F=89.997$ ,  $p<.001$ ), 독립변수들은 종속변수를 약 43.5% 설명하는 것으로 나타났다. 전문성 있는 이미지나 적극적인 이미지가 높을수록 만족도는 높아지는 것으로 검증되었고, 단순한 업무이미지는 높을수록 만족도가 낮아지는 것으로 판단되었다. 이는 사서교사의 업무와 역할 태도가 무엇보다 중요하다는 것을 의미한다. 심층면담의 결과에서도 학생들은 무엇보다도 사서교사의 친절이나 적극적인 성격에 도서관만족에 영향을 받는 것으로 나타났다. 또한 단순한 업무 이미지는 이용빈도가 낮을수록 높은 것으로 나타나 학교도서관의 만족도를 높이기 위해서는 이용자들의 도서관 이용 빈도를 높이기 위한 개선이 필요하다는 것을 나타낸다.

- 연구 질문 3: 사서교사의 이미지에 따라 학교도서관 재방문의사가 달라지는가?  
사서교사 이미지와 학교도서관 만족도가 재

이용의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고( $F=151.520$ ,  $p<.001$ ), 독립변수들은 종속변수를 약 63.5% 설명하는 것으로 나타났다. 전문성 있는 이미지나 적극적인 이미지가 높을수록 재이용의도도 높아지는 것으로 검증되었고, 만족도도 높아질수록 재이용의도가 높아지는 것으로 판단되었다.

- 연구 질문 4: 사서교사의 이미지에 따라 학교도서관 추천의도가 달라지는가?

사서교사 이미지, 학교도서관 만족도, 재이용의도가 추천의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고( $F=151.520$ ,  $p<.001$ ), 독립변수들은 종속변수를 약 63.5% 설명하는 것으로 나타났다. 적극적인 이미지가 높을수록 추천의도도 높아지는 것으로 검증되었고, 만족도와 재이용의도가 높아질수록 추천의도 또한 높아지는 것으로 판단되었다.

종합해보면 학교도서관이용자만족도는 사서교사의 이미지에 따라 향상할 수 있다. 학생들은 사서교사의 태도, 역할, 업무와 같은 전문성 있는 이미지와 자질이 포함된 적극적인 이미지를 높게 평가할 때 전반적 만족도와 재이용의도가 높게 나타났고 단순한 업무이미지와 같이 대출반납만 수행하거나 단순 업무만 반복하는 이미지 일 경우 만족도는 낮게 나타났다. 중학

생과 고등학생 간의 학교간 차이는 크게 나타나지 않았고 성별에 따른 사서교사이미지 차이를 보면 여학생보다는 남학생이 사서교사의 이미지를 더 높게 판단하는 것으로 나타났다. 이용빈도에 따른 사서교사 이미지 차이는 유의미하게 나타나 일주일에 1~2회 이하 방문과 매일 방문하는 학생들이 거의 오지 않는 학생과 한 달에 1~2번 방문하는 학생들보다 전반적으로 이미지를 높게 평가하였다.

이와 같은 분석결과를 바탕으로 사서교사의 이미지개선을 통해 이용자의 만족도를 높인다는 결과를 알 수 있다. 특히 사서교사의 전문성과 적극적인 태도, 다양한 독서활동에 의해 이러한 이미지 개선이 가능한 것으로 판단되었다.

학생들은 사서교사의 역할과 업무에 대해 단순히 대출반납과 학생을 도와준다는 의견들이 많았다. 보편적으로 보이는 업무 외에는 자세하게 사서교사가 어떤 역할을 하는지 인지하지 못하였다. 또한 학생들은 사서교사를 대체로 잘 웃고 착하고 친절한 사람으로 평가하였다. 사서교사의 적극적이고 학생을 먼저 생각해주는 태도를 통한 따뜻한 느낌이 학교도서관에 대한 만족으로 이어졌다. 이는 사서교사가 학생을 어떤 자세로 대하는지에 따라 학교도서관의 이용 빈도와 연관이 있음을 나타낸다. 그러므로 사서교사는 항상 친절하고 능동적인 태도로 이용자인 학생들에게 학교도서관에 대한 호감과 애착을 높일 수 있도록 하여야 한다.

## 참 고 문 헌

- 권은경. 2011. 학교도서관 활용교육의 현상에 대한 분석연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(4): 139-164.
- 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 박사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김임숙. 2011. 『학교도서관 업무 수행을 위한 사서교사의 정보추구행태에 관한 연구』. 박사학위논문. 경기대학교 교육대학원, 사서교육과.
- 문헌정보학용어사전 편찬위원회 편. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 개정판. 서울: 한국도서관협회.
- 박민식. 2002. 『중등학교 학생이 인지하는 체육교사의 이미지』. 석사학위논문. 영남대학교 교육대학원, 체육교육전공.
- 서영민. 2005. 『사서교사의 이미지에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교교육대학원, 사서교육전공.
- 송기호. 2007. 학교도서관 법과 제도 개선 방안 『인문과학논집』, 17: 71-100.
- 신유정. 2014. 『학교도서관 사서직원의 직무만족도가 이용자의 서비스품질 인식 및 만족도에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 안인자. 2003. 사서교사의 직무분석을 통한 양성기관의 교과과정 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 37(3): 79-95.
- 우윤희, 김종성. 2014. 우리나라 창작동화에 나타난 도서관 사서. 『한국문헌정보학회지』, 48(1): 277-298.
- 이보람, 박지홍. 2011. 인적 서비스의 이용자 만족도 및 지속의도의 이해: 대학도서관의 연구. 『정보관리연구』, 42(3): 187-210.
- 이성신. 2013. 공공도서관 서비스 이용자만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 『한국과학기술정보연구원』, 24(1): 83-103.
- 이영희. 2008. 『서비스마케팅』. 서울: 두남.
- 표순희, 차성종. 2009. 공공도서관 평가를 위한 이용자 만족도 지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 329-350.
- 한윤옥. 2001. 전문직으로서의 사서교사에 대한 사회문화적 전망에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 211-234.
- AASL and AECT. 1988. *Information Power: Guidelines for School Library Media Programs*. Chicago: AASL & AECT.
- Elliott, K. 1995. "A comparison of alternative measures of service quality." *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 1(1): 33-44.
- Guralnik, D.B. 1984. *Webster's New World Dictionary of the American Language*. New York: Simon & Schuster.

- Hartzell, G. 2002. "The principal's perceptions of school libraries and teacher-librarians." *School Libraries Worldwide*, 8(1): 92-110.
- Oliver, R. L. 1993. "Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response." *Journal of Consumer Research*, 20(December): 418-430.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- A Dictionary of Literary Information, A Compiling Committee. 2010. *A Dictionary of Literary Information. A Revised Edition*. Seoul: Korean Library Association.
- Ahn, In-Ja. 2003. "Developing a Curriculum of School Librarians Using a Job Analysis." *Korean Society for Library and Information Science*, 37(3): 79-95.
- Han, Yoon-Ok. 2001. "Socio-Cultural Perspectives on the Image of Teacher-Librarian as Profession." *A Study on the Development of User Satisfaction Indicators for Public Library Evaluation*, 35(3): 211-234.
- Kim, Im-Sook. 2011. *A Study on the Information Seeking Behavior of Teacher Librarians for Job Performance in School Libraries*. Ph. D. Diss., Graduate School of Kyonggi University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Yun-Sil. 2002. *A Study on Evaluating Service Quality in Special Libraries*. Ph. D. diss., Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Kwon, Eun-Kyung. 2011. "A Study on the Current State of Library Assisted Instruction." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 45(4): 139-164.
- Lee, Bo-Ram and Ji-Hong Park. 2011. "Towards an Understanding of User Satisfaction and Continuance Intention in Human-Mediated Services." *Information Management Research*, 42(3): 187-210.
- Lee, Seong-Sin. 2013. "Correlation Between Public Library Service User Satisfaction and Loyalty and Moderator Variables." *Korea Institute of Science and Technology Information*, 24(1): 83-103.
- Lee, Young-Hee. 2008. *Services Marketing*. Seoul: Doonam.
- Park, Min-Sik. 2002. *The image of physical education teachers perceived by junior high school students*. M.A. thesis. Graduate School of Education of Yeungnam University, Department of Physical Education.
- Pyo, Soon-Hee and Sung-Jong Cha. 2009. "A Study on the Development of User Satisfaction

- Indicators for Public Library Evaluation.” *A Study on the Development of User Satisfaction Indicators for Public Library Evaluation*, 43(2): 329-350.
- Seo, Young-Min. 2005. *A Study on the Image of the Teacher-librarian*. M.A. thesis. Graduate School of Education of Chung-Ang University, Department of Library and Information Science.
- Shin, You-Jeong. 2014. *A Study on Effects of Job Satisfactions of Librarians in Schol Libraries on User' Satisfactions and Perspectives on Service Qualities*. M.A. thesis. Graduate School of Education of Sungkyunkwan University, Department of Library and Information Science.
- Song, Ki-Ho. 2007. “A Study on the Improvement of School Library Law and System.” *Journal of Humanities*, 17: 71-100.
- Woo, Yun-Hee and Jong-Sung Kim. 2014. “Reflections of Libraries and Librarians in Korean Children's Literature.” *Korean Society for Library and Information Science*, 48(1): 277-298.

