

정보활용교육이 학습자의 교육만족도와 충성도에 미치는 영향 분석

- K대학 도서관 사례를 중심으로 -

Analyzing the Impact of Information Literacy Education on Learners' Educational Satisfaction and Loyalty: A Case Study of K University Library

진 은 미 (Eunmi Jin)*

박 은 경 (Eungyung Park)**

초 록

본 연구는 원격대학 도서관의 정보활용교육이 학습자의 교육만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석하고, 온·오프라인 수업환경 및 학습자 특성에 따른 교육만족도의 차이를 파악하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 원격대학인 K대학 도서관의 정보활용교육을 수강한 학습자를 대상으로 설문조사를 실시하고 다양한 통계분석을 진행하였다. 분석 결과, 온라인 환경의 '접근성' 및 '상호작용성', 오프라인 환경의 '상호작용성'이 교육만족도에 유의미한 영향을 미쳤으며, 교육만족도는 도서관 재이용 및 학업지속성과 같은 충성도 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로, 정보활용교육의 개선 방안으로 상호작용 지원체계 강화, 연령대별 맞춤형 교육 계획 수립, 수업 연계를 통한 정보활용교육 확대 등을 제안하였다.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of information literacy education on learners' educational satisfaction and loyalty in an open university library, and to examine differences in educational satisfaction based on online and offline learning environments and learner characteristics. A survey was conducted targeting learners who participated in information literacy education at K University Library. Various statistical analyses were performed on the collected data. The results revealed that "accessibility" and "interactivity" in the online environment, as well as "interactivity" in the offline environment, had a significant impact on educational satisfaction. Additionally, educational satisfaction was found to influence loyalty factors such as library reuse and academic persistence. Based on these findings, the study recommends improvement strategies for information literacy education, including strengthening the interactive support system, developing tailored educational plans by age group, and expanding information literacy education through integration with academic courses.

키워드: 정보활용교육, 교육만족도, 원격대학 도서관, 온·오프라인 수업환경, 학습자 특성

Information Literacy Education, Educational Satisfaction, Open University Library, Online and Offline Learning Environments, Learner Characteristics

* 한국방송통신대학교 중앙도서관 사서(jinsilver123@knou.ac.kr) (제1저자)

** 경기대학교 문헌정보학과 부교수(eunpark@kgu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2024년 11월 25일 논문심사일자 : 2024년 11월 25일 게재확정일자 : 2024년 12월 5일
한국비블리아학회지, 35(4): 203-221, 2024. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2024.35.4.203>

* Copyright © 2024 Korean Biblia Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

정보활용능력(Information Literacy)은 현대 정보사회에서 학습자가 정보에 접근하고 이를 평가하며 활용할 수 있는 기초적인 역량을 의미한다. 이러한 능력은 학습자가 자기주도적으로 학업을 수행하고 학습목표를 달성하는데 중요한 역할을 한다. 대학도서관은 이러한 정보활용능력을 높이기 위해 다양한 지원과 교육을 제공하는 중요한 기관이다. 정보활용교육은 학습자가 필요한 정보를 효과적으로 검색하고 평가하여 활용할 수 있도록 돕는 과정으로 정의되며(Zurkowski, 1974), 이는 학습자의 성공적인 학습경험을 얻는데 필수적이다.

현재 디지털 정보자원이 넘쳐나는 시대에 정보활용교육의 중요성은 더욱 부각되고 있다. 많은 학습자들이 온라인 환경에서 학습을 진행하고 있으며, 정보의 양이 방대해짐에 따라 정보의 질을 평가하는 것이 점점 더 어려워지고 있다. 따라서 대학도서관은 학생들의 학습과 교수들의 연구, 평생교육을 위해 도서관 이용법, 정보 탐색 및 정보 처리 방법 등에 관한 교육을 체계적으로 제공해야 한다. 이러한 교육을 통해 학습자의 정보활용능력이 강화될 때, 학습자는 효과적으로 학습목표를 달성할 수 있다.

정보활용교육의 품질과 효과성을 평가하는 중요한 지표로는 학습자의 교육만족도와 충성도를 측정하는 것이 있다. 교육만족도는 학습자가 교육을 받은 후 느끼는 주관적 감정 상태로, 교육 전반에 대한 만족 정도를 의미한다(박지영, 2014; 유혜은, 2022). 높은 교육만족도는 도서관 재이용 의사와 타인 추천 의도를 유발하여 충성도로 이어질 수 있다(김규환, 남영준,

2007; 김선애, 2008). 또한 교육만족도는 학습자의 지속적인 도서관 이용을 촉진하며, 도서관의 서비스 품질 향상과도 직결되어진다.

원격대학 환경에서는 학습자가 스스로 학습을 수행해야 하며, 대면 수업보다 온라인 수업이 대부분을 차지함에 따라 정보활용교육의 필요성이 더욱 강조되고 있다. 조창현(2017)은 원격대학 도서관 이용자들의 서비스 품질을 평가하며 도서관 이용자 교육의 중요성을 강조하였고, 장한슬(2020)은 온·오프라인 학습이 병행되는 원격대학에서 학습자 특성에 따른 세분화된 이용자 교육의 필요성을 제안하였다. 이러한 연구들은 원격대학에서 학습자 교육의 중요성을 보여주고 이용자 교육을 제안하지만, 현재까지 원격대학 도서관에서 정보활용교육에 대한 학습자의 교육만족도와 충성도를 분석한 연구는 여전히 부족하다. 특히 원격대학 도서관에서 정보활용교육에 대한 학습자의 특성에 따른 교육만족도와 충성도를 체계적으로 분석한 사례는 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 원격대학인 K대학 도서관의 정보활용교육이 교육만족도와 충성도에 미치는 영향을 분석하고, 온·오프라인 수업 환경에 따른 교육만족도의 차이 및 학습자 특성에 따른 차이를 파악하고자 한다. 이를 통해 원격대학 도서관의 정보활용교육 개선 방안을 제시하고자 한다. 본 연구는 도서관의 정보활용교육의 품질을 향상하는데 기여하고, 학습자들이 보다 효과적으로 정보활용능력을 향상시킬 수 있는 기반을 마련하며, 궁극적으로 대학도서관의 정보활용교육의 역할을 강화하고 학습자의 자기주도적 학습을 지원하는데 기여하고자 한다.

2. 선행연구

2.1 정보활용교육

정보활용능력(Information Literacy)은 Zurkowski(1974)에 의해 처음 사용된 이후 여러 학자들에 의해 다양하게 정의되어 왔다. ALA(American Library Association, 1989)는 이를 이용자나 학습자가 스스로 필요한 정보를 인식하고 접근하여 평가하며 활용할 수 있는 능력으로 정의하였다. 정보활용능력은 정보의 필요성을 인식하고 적절성을 평가한 후, 이를 바탕으로 정보를 재구성하고 활용하는 과정에서 정보기술과 매체 사용 능력까지 포함하는 포괄적인 개념으로 이해된다(정재영, 2018). 즉, 정보활용능력은 단순한 정보 검색 능력에 그치지 않고 정보를 평가하는 능력과 비판적으로 사고하는 능력까지 포함되며, 평생학습을 위해 학습자가 필수적으로 갖추어야 할 능력으로 여겨진다(Candy, 2002).

인터넷의 등장과 정보통신기술의 발전으로 정보량이 폭발적으로 증가하면서, 정보활용능력을 제고하기 위한 정보활용교육의 중요성이 더욱 커졌다. Zurkowski(1974)는 정보활용교육에 대하여 이용자가 스스로 정보가 필요한 시점을 인식하고, 정보를 검색 및 평가하여 효과적으로 사용할 수 있도록 지원하는 교육이라고 정의하였다. Mercado(1999)는 온라인 환경에서 정보 접근, 선택, 평가 능력의 향상을 위한 교육의 필요성을 강조하였다. 또한, 웹 데이터베이스의 전문화와 세분화에 따라 전자정보와 원격 이용을 위한 교육이 도서관에서 제공되어야 한다고 언급하였다. 이에 따라 대학도서관은

학습자가 정보활용능력을 함양할 수 있도록 돕는 역할을 수행할 필요가 있다. 정재영(2018)은 정보활용교육을 평생교육 및 학술연구를 위한 도서관 이용법과 정보 검색 및 처리 방법을 교육하는 과정으로 정의하였다. 이를 위해 도서관에서는 ‘이용교육’, ‘이용자교육’, ‘도서관교육’, ‘도서관활용교육’, ‘정보리터러시’, ‘정보문해교육’ 등 다양한 용어로 학습자에게 정보활용능력을 함양하기 위한 교육을 제공하고 있다.

대학도서관의 정보활용교육에 관한 연구는 주로 두 가지 주제로 나누어진다. 첫째, 정보활용교육의 효과에 관한 연구로, 박연경과 이용정(2021)은 대학도서관의 온라인 정보활용교육이 정보활용능력 향상에 효과적이며 디지털 도서관을 이해하고 활용하는데 도움이 된다는 긍정적인 결과를 제시하였다. 현명섭(2016)은 대학도서관의 정보활용교육이 이용자의 유형이나 성별과 관계없이 정보활용능력을 향상시키며, 전공이나 학년에 따른 차이는 없음을 보여주었다. 둘째, 정보활용교육의 개선 및 활성화 방안에 관한 연구로, 홍성우(2017)는 정보활용교육 참여 저조의 원인으로 교육에 대한 인식과 홍보 부족을 지적하고, 이를 보완하기 위해 홍보강화와 교육 내용 보강을 제안하였다.

정보활용교육은 원격대학 도서관에서도 특히 중요한 역할을 한다. 원격대학은 학습자가 시공간 제약 없이 학습할 수 있는 열린 교육 형태(Van den Brande, 1993), 학습자 구성에서 고령자, 주부, 직장인 등 성인학습자가 주를 이루며, 이들의 연령, 거주지역, 직업 등 사회적 배경이 매우 다양하고 중도 탈락률이 높은 특징이 있다(대학정보교육협의회, 2024). 원격대학 학습자는 교수나 동료 학습자와의 접촉이 적고

대부분 스스로 학습해야 하므로, 자기주도적 학습능력과 정보활용능력을 기르는 것이 필수적이다. 따라서 원격대학 도서관은 학습자 교육의 중요성이 강조되고 있고(조창현, 2017; 장한솔, 2020) 정보활용교육을 강화할 필요가 있지만, 관련 실증 연구는 여전히 부족한 실정이다.

2.2 교육만족도와 충성도

만족도와 충성도 개념은 기업의 고객 만족에서 출발하였다. Tse와 Wilton(1988)은 고객 만족을 소비자가 사전에 기대한 것과 소비 후 실제 경험한 제품 성과 간의 차이에 대한 반응으로 정의하였다. 고객 만족도는 고객이 느끼는 제품 및 서비스의 품질을 측정하는 중요한 도구로, 고객이 인식한 서비스 품질이 고객 만족을 이끌고, 이 만족은 충성도로 이어진다고 보았다(김선애, 2006; 이유재, 박현아, 2020).

이 개념을 도서관에 적용하면, 이용자 만족도는 도서관 서비스 전반에 대한 이용자의 만족 정도를 의미하며(노효진, 2019), 충성도는 도서관 재이용 의도, 재방문 의사, 타인 추천 의도 등을 나타낸다(김규환, 남영준, 2007; 김선애, 2008). Ladhari와 Morales(2008)는 도서관 서비스 품질에 대한 이용자의 인식된 가치가 도서관 추천 의도와 같은 충성도로 이어질 수 있다고 설명하였다. 교육만족도는 도서관 교육에 초점을 맞춘 개념으로, Campbell et al.(1976)은 이를 특정 교육 목표나 요구를 달성한 후 학습자가 느끼는 주관적인 감정 상태로 정의하였다. 박지영(2014)은 교육만족도를 학습자가 교육 수강 후 느끼는 교육 전반에 대한 만족 정도로 정의하였고, 유혜은(2022)은 교육

의 구성요소에 대해 이용자가 느끼는 주관적인 반응 상태라고 설명하였다.

만족도와 충성도에 관한 연구로는 손창기(2007)가 공공도서관 문화 프로그램의 서비스 품질(강사, 직원 서비스, 시설/장비)과 만족도 및 재이용 의도 간의 관계를 분석하였다. 이 연구에서는 특히 강사와 직원의 상호작용성(수강자에 대한 관심, 요구에 대한 응대, 불만사항 대응)과 시설/환경 요인(기자재, 냉난방, 조명, 청결 상태)이 만족도에 미치는 영향을 확인하였다. 연구 결과, 교육내용, 직원의 지원 및 서비스, 시설 및 장비가 만족도에 유의미한 영향을 미친다고 나타났다. 박경애(2007)는 강사(강의 방법, 강의내용), 교육환경(방음, 조명, 환기시설), 프로그램 내용(교육시간 및 횟수), 접근성에 대한 만족도 조사를 실시하였다. 강사 및 교육 내용에는 높은 만족도(79.6%)를 보였지만, 교육시설에 대해서는 낮은 만족도(55.7%)를 나타내어, 교육공간 확보와 환경개선의 필요성을 지적하였다. 박지영(2014)은 공공도서관 평생교육 프로그램이 만족도에 미치는 요인들을 분석하고, 만족도가 도서관 충성도와 인식 수준에 미치는 영향을 조사하였다. 강사자질(지도방법, 성실성), 교육 내용, 교육자료, 교육 기간, 청결 상태, 등록 절차 등이 교육만족도에 유의한 영향을 미친다고 밝혔다. 유혜은(2022)은 대학도서관 온라인 정보활용교육이 교육만족도에 미치는 요인을 분석하며, 교육구성(콘텐츠, 방법), 온라인 교육 환경(접근성, 사용자 인터페이스), 학습자 특성(참여도, 자기효능감)을 주요 항목으로 도출하였다. 연구 결과, 교육구성, 온라인 교육서비스 환경, 학습자 특성이 모두 교육만족도에 유의한 영향을 미쳤고, 특

히 인터페이스와 접근성이 교육만족도에 중요한 영향을 미쳤으나 상호작용성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 교육목표에 맞는 콘텐츠 구성과 멀티미디어 콘텐츠 활용, 인터페이스 개선 및 업데이트를 통해 접근성을 높일 필요가 있다고 제안하였다.

3. 연구방법

3.1 대상기관 배경

K대학교는 국내 최초이자 유일한 국립 원격 고등교육기관으로, 1972년 2년제 학사과정으로 개교하였으며, 1981년에는 5년제로, 1991년에는 최종적으로 4년제로 개편되었다(K대학교 홈페이지, 2024). 원격대학은 원격교육 방식을 통해 고등교육을 제공하는 기관으로, 「고등교육법(제20466호)」에 의한 방송통신대, 사이버대학, 「평생교육법(제19588호)」에 의한 원격대학 형태로 구분된다. 2024년 기준으로 총 22개의 원격대학(방송통신대학 1개교, 사이버대학 19개교, 원격대학 형태의 교육시설 2개교)이 운영되고 있다. 이 중 K대학교는 온라인 서비스 중심의 사이버대학과 달리 교육, 평가, 서비스에서 온·오프라인 방식을 혼합한 교육 환경을 제공하고 있다. 주요 교육매체는 TV강의와 인터넷이며, 수업은 온라인과 오프라인 출석수업을 병행하여 진행된다. 또한 평가는 온라인 과제 제출과 오프라인 시험을 함께 시행하고 있다(한국원격대학협의회, 2024). 물리적 시설망으로는 대학 본부와 13개 지역 대학, 3개 학습센터 및 31개 시·군 학습관을 두어

대면 서비스를 제공하고 있다. K대학교의 재학생 수는 2023년 기준 92,075명으로, 국내 원격 대학 전체 재학생 수인 220,092명의 약 42%를 차지하고 있다(대학정보교육협의회, 2024). 이 대학은 일반 대학에 비해 입학이 용이하지만 중도탈락률이 일반 대학보다 약 3배 높다.

K대학 도서관은 자체적으로 온라인 홈페이지와 전국에 물리적 시설망을 갖추어 학습자에게 다양한 학습의 접근점을 제공하고, 정보활용교육을 대면 및 비대면 방식으로 병행하여 제공한다. 2023년에 개편된 홈페이지에서는 소장자료 검색, 전자자료 제공, 자료 큐레이션, 상호대차 등 다양한 연구학습지원 서비스를 제공하며, 대학본부 내 중앙도서관을 비롯하여 전국의 지역 대학, 학습센터, 시·군 학습관에 도서관을 두어 서비스를 운영하고 있다(K대학교 중앙도서관 홈페이지, 2024).

K대학 도서관 정보활용교육은 학습지원을 통한 학습자의 중도탈락을 예방하고 도서관 이용을 활성화하는 것을 목적으로 한다. 교육은 학기 초 온라인 과제물 제출 기간과 연계하여 실시되며, 각 회차별로 2교시로 운영된다. 교육 내용은 1교시 과제물 작성법(과제물 계획, 문제 파악, 자료수집, 작성, 제출)과, 2교시 도서관 정보활용교육(도서관 소개, 자료 이용안내, 도서관 서비스 안내)으로 구성된다. 세부 내용으로는 홈페이지 및 실물도서관 이용법, 소장자료 및 학술DB, 전자책, 이러닝 등 전자자료 이용법, 참고문헌 작성 및 표절검사 방법, RISS 및 협약 도서관 이용법, 자료대출 및 복사 택배서비스 등이 포함된다. 교육은 줌을 활용한 온라인 비대면 방식과 도서관 방문 대면 방식으로 병행하여 운영되고 있으며, 2024년 1학기 기준으로 정

보활용교육은 총 54회가 열렸고, 1,090명의 학습자가 참여하였다. 이 중 대면 교육은 41회에 912명이, 비대면 교육은 13회에 178명이 참여하였다.

3.2 연구모형 및 가설 설정

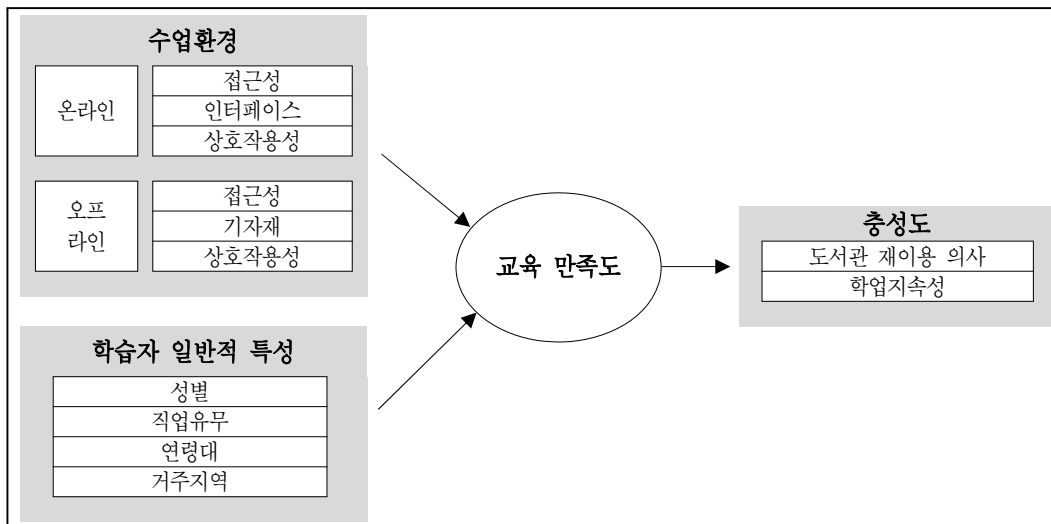
본 연구는 원격대학 도서관 정보활용교육이 학습자의 교육만족도와 충성도 간에 영향관계를 분석하고자 하였다. 선행연구(박지영, 2014; 유혜은, 2022)에서 살펴본 교육만족도 측정을 위해 제시된 특성 요인(강사, 시간, 콘텐츠, 수업환경, 서비스) 중, 본 연구에서는 특히 K대학교 도서관의 정보활용교육이 대면 및 비대면 방식으로 병행 운영되는 점과 수강자가 원격대학 학습자를 대상으로 한다는 특성에 주목하였다.

이를 바탕으로, 온·오프라인 수업환경 요인과 학습자의 일반적 특성을 독립변인으로, 교육만족도를 종속변인으로 설정하였다. 또한, 정

보활용교육이 도서관 및 학교 충성도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 교육만족도를 독립변인으로, 충성도를 종속변인으로 설정하였다. 연구 모형은 <그림 1>과 같다.

이를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 1-1 원격대학 도서관 정보활용교육의 온라인 수업환경 요인(접근성, 인터페이스, 상호작용성)은 교육만족도에 영향을 미친다.
- 1-2 원격대학 도서관 정보활용교육의 오프라인 수업환경 요인(접근성, 기자재, 상호작용성)은 교육만족도에 영향을 미친다.
- 2-1 성별에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.
- 2-2 직업유무에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.
- 2-3 연령대에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.



<그림 1> 연구 모형

2-4 거주지역에 따라 원격대학 도서관 정보활용 교육의 교육만족도에 차이가 있다.

3-1 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도는 도서관 재이용 의사에 영향을 미친다.

3-2 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도는 학업지속성에 영향을 미친다.

연구모형 및 가설에 대한 변수의 조작적 정의는 다음 <표 1>과 같다.

온라인 수업환경의 하위 변인들을 정의하기 위해 유혜은(2022)이 제시한 온라인 교육 서비스 환경 요인을 참고하였다. 이는 코로나19 이후 급격히 변화한 온라인 교육 환경을 반영한 최신 연구로, K대학의 온라인 수업환경 요인으로 적용하는데 적합하였다. 오프라인 수업환경 요인은 선행연구(박경애, 2007; 손창기, 2007; 박지영, 2014)에서 제시된 교육 시설 및 환경 요인 중, 본 연구의 온라인 수업환경 요인과 비교 가능하고 K대학 환경에 적용 가능한 요인들로 재구성하였다. 교육만족도는 학습자가 교육 전반에 대해 느끼는 만족 수준을 의미하며, 이를 측정하기 위해 박지영(2014), 유혜은(2022)

의 연구를 참고하였다. 충성도는 도서관 및 학교에 대한 충성도를 함께 다루기 위해 김규환, 남영준(2007)과 박지영(2014)의 연구를 바탕으로, 도서관 재이용 의사를 변인으로 설정하였다. 또한, 정보활용교육이 원격대학의 충성도에 미치는 영향을 파악하기 위해 ‘학업지속성’을 충성도 요인으로 포함하였다.

3.3 데이터 수집

본 연구는 가설검증을 위해 설문조사를 실시하였다. 설문지 내용의 타당성을 확보하기 위해 문헌정보학과 석·박사 과정 학생과 K대학교 현장에서 근무하는 석사학위 소지 사서 10명의 의견을 수렴하였으며, 이를 기반으로 설문지의 측정항목을 검증하고 보완하여 최종 설문지를 작성하였다. 또한, 신뢰성 확보를 위해 정보활용 교육 현장을 4차례 방문하여 설문조사를 실시하였다. 각 변인들의 측정 항목 간 내적 일관성을 평가하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 활용하여 신뢰도 분석을 수행하였다.

설문지는 네 가지 분야로 구성되었다. 이는

<표 1> 변수별 조작적 정의

변수		조작적 정의	관련연구	
수업 환경	온라인	접근성	언제 어디서든 다양한 기기로 안정적으로 교육에 접속 가능한 정도	유혜은(2022)
		인터페이스	음향, 화면 등 교육 플랫폼의 메뉴와 기능 사용이 편리한 정도	
		상호작용성	교육 중 문제 발생 시 개별 요청에 대한 신속한 처리 및 대응 정도	
	오프 라인	접근성	교육장인 실물 도서관 방문이 용이한 정도	박경애(2007)
		기자재	교육장 내 마이크, 빔프로젝터 등 기자재가 충분히 구비된 정도	손창기(2007)
		상호작용성	교육 중 문제 발생 시 개별 요청에 대한 신속한 처리 및 대응 정도	박지영(2014)
교육만족도		교육 후 느끼는 긍정적인 정서 상태로 교육 전반에 대한 만족 수준	박지영(2014) 유혜은(2022)	
충성도	도서관 재이용 의사	도서관을 다시 방문 또는 이용할 의사가 있는지 여부	손창기(2007)	
	학업지속성	학업을 중단하지 않고 학기를 마칠 의지가 있는지 여부	박지영(2014)	

원격대학교 정보활용교육의 온·오프라인 수업환경, 교육만족도, 충성도, 응답자의 일반적 특성을 포함하였다. 설문항목은 온라인 수업환경 3문항(접근성, 인터페이스, 상호작용성), 오프라인 수업환경 3문항(접근성, 기자재, 상호작용성), 교육만족도 1문항, 충성도 2문항(도서관 재이용 의사, 학업지속성), 응답자의 일반적 특성 4문항(성별, 직업유무, 연령대, 거주지역)으로 구성되었다. 응답 측정은 리커트 5점 척도를 사용하였다.

조사대상은 K대학교 도서관으로 선정하였으며, 조사는 2024년 2월 22일에서 3월 8일까지 총 4회에 걸쳐 정보활용교육 수강자 384명을 대상으로 진행되었다. 교육 종료 후 설문지 QR코드와 URL을 배포하여 온라인으로 응답을 수집하였으며, 총 121부의 응답지를 회수하였다. 이 중 120부(온라인 수강자 응답지 67부, 오프라인 수강자 응답지 53부)를 유효 설문지로 채택하였다.

수집된 자료는 SPSS 27판 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석 절차는 다음과 같다. 첫째, 가설 검증에 앞서 설문 측정항목 간 내적 일관성을 평가하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 사용한 신뢰도 분석(Reliability Test)을 수행하였다. 그 다음에 측정 변수의 기술통계량 분석, 인구통계학적 특성 확인을 위한 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 둘

째, 정보활용교육의 온·오프라인 수업환경 요인이 교육 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 셋째, 응답자의 일반적 특성에 따른 교육만족도의 차이를 검증하기 위해 집단 수에 따라 독립표본 t-검정 및 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 넷째, 정보활용교육의 전반적인 교육만족도가 충성도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 단순회귀분석(Single Regression Analysis)을 실시하였다. 모든 분석의 유의수준은 0.05로 설정하였다.

4. 연구결과

4.1 신뢰성 분석

각 측정요인 내 문항들이 일관성 있게 측정되고 있는지 확인하기 위하여 크론바흐 알파 계수를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 크론바흐 알파 계수는 설문 문항들이 유기적으로 관련되어 있는지를 평가하는 문항 내적 일관성 신뢰도 검증방법이다. 알파계수가 0.6에서 0.7 미만일 경우 수용 가능 수준, 0.7 이상에서 0.8 미만은 양호한 수준, 0.8이상에서 0.9미만은 우수한 수준으로 판단한다(박지영, 2014). 본 연구의 변인에 대한 신뢰도 분석 결과는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 신뢰도 분석 결과

변인구분	측정요소	측정문항 수	Chronbach's alpha
독립변인	온라인 수업환경	3	.780
	오프라인 수업환경	3	.756
종속변인	충성도	2	.850

분석 결과, 온라인 수업환경의 크론바흐 알파 계수 값은 0.780, 오프라인 수업환경은 0.756, 충성도는 0.850으로 모두 0.7 이상으로 나타나 내적 일관성이 확인되었으며, 신뢰성이 확보되었다고 판단하여 모든 데이터를 분석에 활용하였다.

균은 4.46(표준편차=0.59), 교육만족도 평균은 4.24(표준편차=0.73), 오프라인 수업환경 평균은 4.00(표준편차=0.63) 순으로 나타났다. 전체적으로 모든 값이 보통 수준보다 높은 것으로 확인되었다.

4.2 측정변수의 기술통계량 분석

본 연구의 측정변인에 대한 최소값, 최대값, 평균, 표준편차를 확인하기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 결과는 <표 3>과 같다.

분석결과, 충성도의 평균값이 4.50(표준편차=0.55)로 가장 높았으며, 온라인 수업환경 평

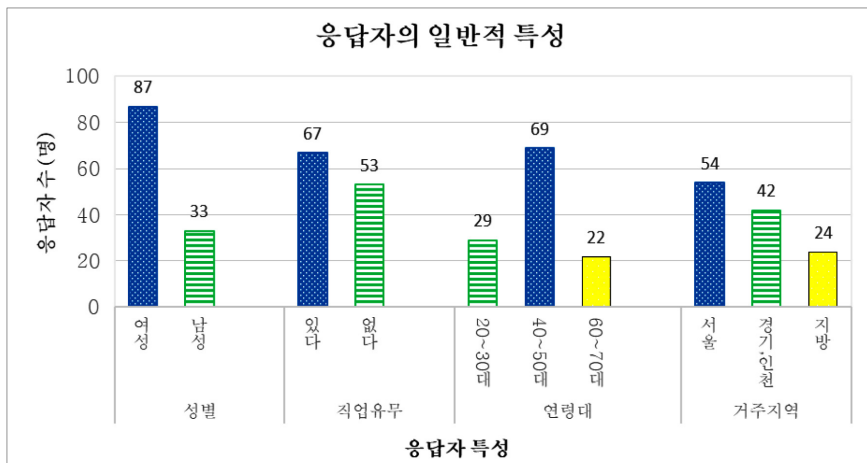
4.3 표본의 일반적 특성

본 연구에서 참여한 응답자의 일반적 특성은 <그림 2>와 같다.

응답자 120명에 대한 성별 분포를 살펴보면 여성은 72.5%(87명), 남성은 27.5%(33명)로 여성 비율이 높았다. 직업 유무에 대해서는 직업이 있다고 응답한 비율이 55.8%(67명), 없다고

<표 3> 변인의 기술통계 분석 결과

변인구분	최소값	최대값	평균	표준편차
온라인 수업환경	2.33	5.00	4.46	0.59
오프라인 수업환경	2.00	5.00	4.00	0.63
교육만족도	2.00	5.00	4.24	0.73
충성도	3.00	5.00	4.50	0.55



<그림 2> 응답자의 일반적 특성

응답한 비율이 44.2%(53명)였다. 연령대 분포는 20~30대가 24.2%(29명), 40~50대가 57.5%(69명), 60~70대가 18.3%(22명)로 40~50대의 비율이 가장 높게 나타났다. 거주지역은 서울이 45%(54명)였고, 수도권이 35%(42명), 그 외 지역이 20%(24명)로 나타났다.

4.4 가설 검증

4.4.1 정보활용교육 수업환경 요인이 교육 만족도에 미치는 영향 검증

원격대학 도서관 정보활용교육의 온·오프라인 수업환경 요인이 교육만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다. 다중회귀 분석은 두 개 이상의 독립변수와 한 개의 종속변수 간 인과관계를 분석하는 방법으로(송지준, 2015), 유의성 여부는 F값의 유의확률(p)을 통해 판단한다. p값이 .05보다 작은 경우 회귀모형이 적합하다고 판단한다. 더빈-왓슨 검정(Durbin-Watson Test)을 통해

잔차의 독립성을 확인하기 위한 검증으로, 통계량이 2에 가까울수록 독립성이 있다고 본다. 또한, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF) 값은 다중공선성 여부를 판단하며, VIF 값이 10 미만일 경우 다중공선성에 문제가 없다고 판단한다.

다중회귀분석 결과는 <표 4>와 같다.

첫째, 가설 1.1의 원격대학 도서관 정보활용교육 온라인 수업환경 요인(접근성, 인터페이스, 상호작용성)이 교육만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=22.177, p<.001$), 회귀모형의 설명력은 51.4%(수정된 R 제곱은 49.0%)로 확인되었다($R^2=.514, adjR^2=.490$). 더빈-왓슨 통계량은 2에 근사한 값인 1.845로 나타나 잔차의 독립성 가정에 문제가 없음을 보여 주었다. 분산팽창지수(VIF)가 모두 10 미만으로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 평가되었다.

회귀계수의 유의성을 검증한 결과, 온라인

<표 4> 온·오프라인 수업환경 요인과 교육만족도 간의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	VIF
		B	표준오차	베타(β)			
교육만족도 - 온라인	(상수)	1.019	.478		2.133	.037	
	접근성	.281	.114	.289	2.462*	.017	1.789
	인터페이스	-.009	.154	-.008	-.061	.952	2.369
	상호작용성	.497	.099	.555	5.011***	<.001	1.588
$F=22.177(P<.001), R^2=.514, adjR^2=.490, D-W=1.845$							
교육만족도 - 오프라인	(상수)	2.380	.576		4.134	<.001	
	접근성	.014	.119	.017	.118	.907	1.554
	기자재	-.247	.176	-.223	-1.407	.166	1.827
	상호작용성	.657	.144	.657	4.572***	<.001	1.496
$F=7.808(P<.001), R^2=.323, adjR^2=.282, D-W=2.049$							

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

수업환경의 접근성($\beta=.289, p=.017$)과 상호작용성($\beta=.555, p<.001$)은 교육만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 온라인 수업환경의 인터페이스는 p 값($p=.952$)이 .05 이상으로 나타나 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 1.1의 온라인 수업환경 요인에 따른 가설은 지지되었으며, 온라인 수업환경의 상호작용성과 접근성은 교육만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인되었다. 표준화 계수를 비교하면 상호작용성이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 그 다음이 접근성으로 나타났다.

둘째, 가설 1.2의 원격대학 도서관 정보활용교육 오프라인 수업환경 요인(접근성, 기자재, 상호작용성)이 교육만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F=7.808, p<.001$), 회귀모형의 설명력은 32.3%(수정된 R 제곱은 28.2%)로 확인되었다($R^2=.323, \text{adj}R^2=.282$). 더빈-왓슨 통계량은 2에 근사한 값인 2.049로 나타나 잔차의 독립성 가정에 문제가 없으며, 분산팽창지수(VIF)도 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제도 없는 것으로 평가되었다.

회귀계수의 유의성을 검증한 결과, 오프라인 수업환경의 상호작용성($\beta=.657, p<.001$)은 교육만족도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 오프라인 수업환경의 접근성($p=.907$)과 기자재($p=.166$)는 p 값이 .05 이상으로 나타나 통계적으로 유의한 영향은 없는 것으로 확인되었다. 가설 1.2의 오프라인 수업환경 요인에 따른 가설은 지지되었으며, 오프라인 수업환경 요인 중 상호작용

성이 교육만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인되었다.

4.4.2 응답자의 일반적 특성에 따른 교육만족도 차이 검증

응답자의 일반적 특성에 따른 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도 차이를 검증하기 위하여 집단 간 비교분석인 독립표본 t-검정 또는 일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 독립표본 t-검정은 두 집단 간 하나의 종속변수에 대한 평균의 차이를 검증하기 위해 사용되고, 일원배치 분산분석은 세 집단 이상의 독립변수에 따른 종속변수의 평균 차이를 검증하기 위해 사용된다(송지준, 2015). 유의수준은 0.05로 설정하였으며, 유의확률(p)값이 0.05보다 작은 경우 가설이 유의하다고 판단한다.

독립표본 t-검정 및 일원배치 분산분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

첫째, 가설 2-1의 성별에 따른 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도 간의 차이 검증을 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과, 유의확률 p 값($p=.994$)은 .05 이상으로 나타나, 수강자 성별에 따른 교육만족도는 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 2.1은 기각되었다.

둘째, 가설 2-2의 직업유무에 따른 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도 간의 차이 검증을 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과, 유의확률 p 값($p=.767$)은 .05 이상으로, 직업 유무에 따른 교육만족도에는 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2.2는 기각되었다.

〈표 5〉 응답자 일반적 특성에 따른 교육만족도와 의 차이검증 결과

구분	집단	표본수	평균	표준편차	t	p	Scheffe
성별	여자	87	4.24	.75	-.007	.994	-
	남자	33	4.24	.71			
직업유무	있다	67	4.22	.71	-2.98	.767	-
	없다	53	4.26	.76			
연령대	20~30대(a)	29	4.52	.69	6.246*	.003	a<b,c
	40~50대(b)	69	4.26	.61			
	60~70대(c)	22	3.82	.96			
거주지역	서울(a)	54	4.13	.75	2.161	.120	-
	수도권(b)	42	4.24	.69			
	그 외(c)	24	4.50	.72			

셋째, 가설 2-3의 연령대에 따른 원경대학교 도서관 정보활용교육의 교육만족도 간의 차이 검증을 위해 일원배치 분산분석을 실시한 결과, 연령대에 따라 교육만족도($F=6.246, p<.003$)에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 집단 간 유의미한 차이를 확인하기 위해 사후검정인 Scheffe의 사후분석(Scheffe's post-hoc analysis)을 실시한 결과, 청년층인 20~30대보다 중장년층인 40~50대 및 60~70대의 교육만족도가 더 높은 것으로 확인되었다. 따라서 가설 2.3은 지지되었다.

넷째, 가설 2-4의 거주지역에 따른 원경대학교 도서관 정보활용교육의 교육만족도 간의 차이

검증을 위해 일원배치 분산분석을 실시한 결과, 유의확률 p 값($p=.120$)은 .05 이상으로 나타나, 거주지역에 따른 교육만족도에는 유의한 차이가 없었다. 따라서 가설 2.4는 기각되었다.

4.4.3 교육만족도가 충성도에 미치는 영향 검증

원경대학교 도서관 정보활용교육의 교육만족도가 도서관 충성도(도서관 재이용 의사, 학업 지속성)에 미치는 영향을 파악하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 단순회귀분석은 독립변수와 종속변수 간에 인과관계를 분석하기 위해 사용된다(송지준, 2015).

단순회귀분석을 실시한 결과는 〈표 6〉과 같다.

〈표 6〉 교육만족도가 도서관 충성도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	S.E.	β	t	p
도서관 재이용 의사	(상수)	3.099	0.293		10.587***	<.001
	교육만족도	.332	.068	.410	4.884***	<.001
$F=23.857 (P<.001), R^2=.168, D-W=1.495$						
학업 지속성	(상수)	2.520	0.263		9.587***	<.001
	교육만족도	0.465	0.061	.574	7.610***	<.001
$F=57.906(P<.001), R^2=.329, D-W=1.709$						

*** $p<.001$

첫째, 가설 3.1에서는 원격대학 도서관 정보 활용교육의 교육만족도가 도서관 재이용 의사에 미치는 영향을 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났고($F=23.857, p<.001$), 회귀모형의 설명력은 약 16.8%로 확인되었다($R^2=.168$). 한편 더빈-왓슨 통계량은 2에 근사한 값인 1.495로 나타나 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 확인되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 교육만족도는 도서관 재이용 의사에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.410, p<.001$). 즉, 교육만족도가 높아질수록 도서관 재이용 의사도 높아진다는 결과가 도출되었다. 따라서 가설 3.1은 지지되었다.

둘째, 가설 3.2에서는 원격대학 도서관 정보 활용교육의 교육만족도가 학업지속성에 미치는 영향을 알아보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났고($F=57.906, p<.001$), 회귀모형의 설명력은 32.9%로 확인되었다($R^2=.329$). 또한, 더빈-왓슨 통계량은 2에 근사한 값인 1.709로 나타

나 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 확인되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 교육만족도는 학업지속성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.574, p<.001$). 즉, 교육만족도가 높아질수록 학업지속성도 높아짐을 확인하였다. 따라서 조작적 가설 3.2는 지지되었다.

4.5 가설검증 결과

본 연구분석 결과, <표 7>과 같이 총 8개의 가설 중 5개의 가설이 채택되었다.

가설검증 요약과 그에 따른 주요 논점은 다음과 같다. 첫째, 원격대학 도서관 정보활용교육의 온라인 수업환경에서 '접근성'과 '상호작용성'이 교육만족도에 유의미한 영향을 미치는 반면, '인터페이스'는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 유혜은(2022)의 연구와 상반된 결과를 보인다. 유혜은(2022)은 온라인 환경에서 '접근성'과 '인터페이스'가 주요한 요인으로 나타났으나, '상호작용성'은 유의한 영향을 미치지 않았다고 밝혔다. 이러한

<표 7> 가설검증 결과 요약

가설	내용	채택여부
1-1	원격대학 도서관 정보활용교육의 온라인 수업환경 요인(접근성, 상호작용성)은 교육만족도에 영향을 미친다.	채택
1-2	원격대학 도서관 정보활용교육의 오프라인 수업환경 요인(상호작용성)은 교육만족도에 영향을 미친다.	채택
2-1	성별에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.	기각
2-2	연령대에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.	채택
2-3	거주지역에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.	기각
2-4	직업유무에 따라 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도에 차이가 있다.	기각
3-1	원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도는 도서관 재이용 의사에 영향을 미친다.	채택
3-2	원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도는 학업지속성에 영향을 미친다.	채택

차이는 각 연구의 표본집단의 특성에 기인한 것으로 보인다. 본 연구의 응답자는 다양한 연령대의 신·편입생 비율이 높아(82%) 학습 적응을 위해 상호작용이 플랫폼의 인터페이스보다 더 중요한 요소로 작용했을 가능성이 있다. 반면, 유혜은(2022)의 연구의 표본은 대학 원생과 학부생으로 구성되어 디지털 환경에 익숙한 집단으로 학습적응보다는 기술적 편의성을 더 중시했을 가능성이 크다. 따라서, '인터페이스'의 유의미성은 학습자의 학습 경험 및 배경에 따라 교육만족도에 영향이 달라질 수 있으며, 교육 설계 시 이를 고려할 필요가 있다. 또한, 본 연구에서 다루진 정보활용교육이 과제물 시험과 연계되어 신·편입생을 주 대상으로 실시되었다는 점을 고려할 때, 학습자의 특성에 맞추어 접근성을 강화하고 즉각적인 피드백 체계를 마련할 필요가 있다.

둘째, 오프라인 수업환경에서 '상호작용성'이 교육만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인되었다. 이는 원격대학 학습자에게 학습 과정에서 신속한 문제해결 지원이 중요한 요소임을 재확인하였다. 그러나 '접근성'과 '기자재'가 교육만족도에 유의한 영향을 미치지 않았다는 결과는 선행 연구(박경애, 2007; 박지영, 2014)와 상반된다. 이러한 차이는 원격대학 학습자의 특성과 시대적 변화에 따른 교육환경의 차이에 기인한 것으로 해석된다. 원격대학 학습자는 직장인, 주부와 같은 성인 학습자로서 시간적 제약이 크고 물리적 접근성이 낮은 환경에서 학습을 수행한다. 이로 인해 공공도서관의 이용자보다 접근성과 기자재 등 물리적 시설에 대한 기대치가 상대적으로 낮을 가능성이 있다. 또한, 선행연구가 진행된 시기는 대면교

육 위주로 물리적 시설에 대한 의존도가 높았던 반면, 디지털 학습 환경이 보편화된 최근에는 학습자들이 물리적 환경보다는 상호작용적 지원과 같은 학습과정의 질적 요소를 더 중시하는 경향이 강화된 것으로 해석된다. 따라서, 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도를 높이기 위해서 오프라인 환경에서도 학습자 요구에 신속하게 대응할 수 있는 지원 체계를 마련할 필요가 있다.

셋째, 학습자 특성이 교육만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, '연령대'만이 교육만족도에 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 특히 40~50대와 60~70대의 교육만족도가 20~30대보다 높은 경향을 보였다. 이는 중장년층 학습자가 최종 학력과의 시간적 간극이 청년층보다 크며, 변화된 교육환경에 적응하려는 필요성을 더 강하게 느껴 정보활용교육에 대한 기대감이 더 크기 때문으로 해석된다. 이에 따라, 연령별 학습자 요구를 반영한 맞춤형 교육 프로그램 개발이 필요하다. 반면, 성별, 직업유무, 거주지 등의 변수는 교육만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았는데, 이는 원격대학의 유연한 학습 시스템이 학습자의 특성과 관계없이 평등한 학습 경험을 제공하고 있음을 의미한다.

넷째, 원격대학 도서관 정보활용교육의 교육만족도는 도서관 재이용 의사와 학업지속성에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정보활용교육이 단순히 도서관 이용 활성화뿐만 아니라 학업 중도탈락 방지에도 기여할 수 있음을 보여준다. 박지영(2014)은 도서관 교육이 도서관 충성도에 미치는 영향을 확인한 바 있으나, 본 연구는 이를 확장하여 도서관 교육이 학업지속성을 높이고 나아가 학교에 대한

충성도를 향상시킬 수 있음을 밝혔다는 점에서 중요한 의미를 가진다. 학습자의 충성도는 학교와 도서관 운영에 중요한 요소이며, 이를 바탕으로 원격대학 도서관은 정보활용교육을 지속적으로 발전시키고 확대할 필요가 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 원격대학 도서관 정보활용교육에서 온·오프라인 수업환경이 교육만족도에 미치는 영향을 분석하고, 응답자의 일반적인 특성에 따른 교육만족도의 차이를 파악하며, 교육만족도가 충성도에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 본 연구의 결과는 유사한 유형의 원격대학 도서관 정보활용교육 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있으며, 도서관에 대한 만족도와 충성도를 높이기 위한 향후 발전방향을 제시하는데 기여할 수 있을 것이다. 그러나 본 연구는 특정 원격대학 도서관 한 곳을 대상으로 진행되었고, 연구 결과를 일반화하는데에는 한계가 있으며, 조사 기간이 한 학기로 제한되어 연구 결과의 일반화에도 제약이 있음을 밝혀 둔다. 향후 연구에서는 대상 기관을 확대하고 장기적인 관점에서 후속 연구를 진행할 필요가 있다.

분석 결과, 온라인 수업환경에서는 '접근성'과 '상호작용성'이, 오프라인 수업환경에서는 '상호작용성'이 교육만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 온라인 수업환경의 '인터페이스'와 오프라인 수업환경의 '접근성' 및 '기자재'는 교육만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 원격대학 학습자들에

게 물리적 교육장의 위치, 설비, 플랫폼보다는 교육과정에 있어 이해하기 쉬운 교육 경험과 상호작용을 더 중시한다는 점을 시사한다. 또한, 원격대학 학습자의 연령대가 교육만족도에 차이를 보였으며, 더불어 교육만족도가 학습자의 도서관 재이용 의사와 학업 지속성에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 확인하였다.

연구 결과를 바탕으로 원격대학 도서관 정보활용교육 개선을 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 정보활용 교육 학습자와의 상호작용 지원 체계를 강화하여야 한다. 온·오프라인 수업환경 모두에서 공통적으로 '상호작용성'이 교육만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났기에, 교육과정 내 신속한 문제해결을 위한 실시간 피드백과 질문응답 체계를 구축할 필요가 있다. 예를 들면, 챗봇을 활용하여 즉각적인 질의응답 채널을 제공하고, 보조강사를 배치하여 수강자의 요구에 신속하게 대응할 수 있는 상호작용 체계를 마련할 수 있을 것이다.

둘째, 연령대별로 세부적인 맞춤형 교육 계획을 수립하여야 한다. 설문조사 응답자 중 40대 이상 학습자의 비율이 76%로 높고, 이들의 교육만족도가 20~30대보다 높은 경향을 보였다. 이는 교육에 대한 필요성과 기대감이 크기 때문으로 보인다. 그러나 중장년층은 청년층에 비해 학습속도, 정보통신기술 사용 수준 및 요구 사항이 다를 수 있으므로 강의 속도, 교육 내용, 난이도 등을 세분화하여 실질적이고 체계적인 맞춤형 교육계획을 수립할 필요가 있다. 또한, 학습자가 교육 신청 전에, 자신의 학습 수준과 요구사항을 사전에 점검하고 적합한 교육을 선택할 수 있도록 자가학습진단 툴을 개발하여 교육 신청페이지에 제공할 것을 권장한다.

셋째, 정보활용교육의 확대하기 위한 방안을 모색하여야 한다. 연구결과, 정보활용교육이 도서관 이용 활성화와 학업 중도탈락 방지에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 도서관은 기존에 제공되던 정보활용교육을 확대하여 더 많은 학습자가 교육 기회를 접할 수 있도록 해야 한다. 이를 위해 학내 교과목과 연계하여 신·편입생을 대상으로 한 교육을 실시하

거나, 학내 스터디 그룹을 활용한 '찾아가는 정보활용교육'을 제공하거나, 학습자가 언제든지 접근할 수 있도록 정보활용교육 튜토리얼을 제작하여 제공하는 등 방안을 고려할 수 있다. 이를 통해 원격대학 도서관은 정보활용교육을 지속적으로 발전시키고, 학습자들이 교육 경험을 향상시킬 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 고등교육법. 법률 제20466호.
- 김규환, 남영준 (2007). 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 135-159. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.2.135>
- 김선애 (2006). 공공도서관 서비스 고객 만족도 평가체계에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(3), 193-208.
- 김선애 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K대학도서관의 이용자를 대상으로. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.3.281>
- 노효진 (2019). 대학도서관 이용자의 공동체의식이 이용자만족도 및 충성도에 미치는 영향 연구. 석사학위논문, 전남대학교.
- 대학정보교육협의회 (2024). 대학 알리미 사이트. 출처: <https://www.academyinfo.go.kr/index.do>
- 박경애 (2007). 공공도서관의 평생교육 프로그램의 만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 인천대학교.
- 박연경, 이용정 (2021). 코로나 시대의 온라인 도서관 이용교육이 정보활용능력에 미치는 영향. 한국도서관·정보학회지, 52(3), 267-285. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.267>
- 박지영 (2014). 공공도서관의 평생교육 프로그램에 대한 만족도가 도서관 충성도 및 인식에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 손창기 (2007). 대구광역시 공공도서관 문화프로그램 실태조사를 통한 고객만족도 분석. 석사학위논문, 계명대학교.
- 송지준 (2015). (논문작성에 필요한) spss/amos 통계분석방법. 파주: 21세기사.
- 유혜은 (2022). 대학도서관 온라인 이용자교육의 교육만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.

- 이유재, 박현아. (2020). 고객만족, 서비스품질, 고객참여행동에 대한 종합적 고찰. *소비자학연구*, 31(5), 49-90. <https://doi.org/10.35736/JCS.31.5.3>
- 장한슬 (2020). 교육공간으로서 원격대학 도서관 역할에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 정재영 (2018). 대학도서관과 정보활용교육. 파주: 경인문화사.
- 조창현 (2017). 우리나라 원격대학 도서관의 서비스 품질에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교, 평생교육법. 법률 제19588호.
- 한국방송통신대학교 중앙도서관. (2024). 출처: <http://library.knou.ac.kr>
- 한국방송통신대학교. (2024). 대학소개. 출처: <https://www.knou.ac.kr>
- 한국원격대학협의회. (2014). 사이버대학종합정보CUinfo.
출처: <http://cuinfo.net/home/intro/summary.sub.action?gnb=11>
- 현명섭 (2016). 대학도서관의 학술정보 이용교육이 정보활용능력 향상에 미치는 영향 분석. 석사학위 논문, 중앙대학교.
- 홍성우 (2017). 대학도서관의 이용자 교육 활성화 방안 연구. 석사학위논문, 중앙대학교.
- American Library Association. (1989). Presidential committee on information literacy: Final report. Washington, D.C.: American Library Association. Available: <https://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
- Candy, P. C. (2002). Lifelong learning and information literacy. Semantic Scholar. Available: <https://www.semanticscholar.org/paper/Lifelong-Learning-and-Information-Literacy-Candy/f94d1b7db0ed803048bf2781fec5bb1daa64c3f7>
- Campbell, A., Converse, P. E., & Rodgers W. (1976). *The Quality of American Life: Perceptions, Evaluations, and Satisfactions*. New York, NY, US: Russell Sage Foundation.
- Ladhari, R. & Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: a study among Canadian public library users. *Library Management*, 29(4/5), 352-366. <https://doi.org/10.1108/01435120810869129>
- Mercado, H. (1999). Library instruction and online database searching. *Reference Services Review*, 27(3), 259-265. <https://doi.org/10.1108/00907329910283395>
- Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204-212. <https://doi.org/10.2307/3172652>
- Van den Brande, L. (1993). R&D on learning telematics in the European Community. *Journal of Computer Assisted Learning*, 9(2), 75-85. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.1993.tb00160.x>
- Zurkowski, P. G. (1974). *The Information Service Environment Relationships and Priorities*. Related Paper No. 5. ERIC. Available: <https://eric.ed.gov/?id=eD100391>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Chung, Jae-Young (2018). *University Libraries and Information Literacy Education*. Paju: Kyungin Publishing.

Enforcement Decree of the Higher Education Act. Presidential Decree No.20466

Enforcement Decree of the Lifelong Education Act. Presidential Decree No.19588.

Hong, Seong-Woo (2017). *A Study on Activation of Library Instruction in Academic Library*. Master's thesis, Chung-Ang University.

Hyeon, Myung-Seop (2016). *The Analysis on the effect of Academic Information Literacy Instruction on Information Literacy in University Library*. Master's thesis, Chung-Ang University.

Jang, Han-Seul (2020). *A Study on the Role of The Open University Library as a Education Space*. Master's thesis, Chung-Ang University.

Jo, Chang-Hyeun (2017). *A Study on Open University's Library Service Quality*. Master's thesis, Chung-Ang University.

Kim, Gyu-Hwan & Nam, Young-Joon (2007). *A study on influences of academic library service quality on the satisfaction and the loyalty of users*. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2), 135-159.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.2.135>

Kim, Sun-Ae (2006). *A study on customer satisfaction framework for public library services*. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3), 193-208.

Kim, Sun-Ae (2008). *A study on the user satisfaction and loyalty of university library users*. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3), 281-299.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.3.281>

Korea National Open University. (2024). *University history*. Available:
<https://www.knou.ac.kr/>

Korea National Open University Library. (2024). *Korea National Open University Library site*. Available: <http://libray.knou.ac.kr>

Korean Council for University Education. (2024). *Higher Education in Korea*. Available:
<https://www.academyinfo.go.kr/index.do>

Korean Council of Open Universities. (2014). *Comprehensive Cyber University Information*. Available: <http://cuinfo.net/home/intro/summary.sub.action?gmb=11>

- Park, Ji-Young (2014). A Study on Influences of Satisfaction for Lifetime Education Program in Public Library on Library Loyalty and Recognition. Master's thesis, Sungkyunkwan University.
- Park, Keyoung-Ae (2007). User Satisfaction for Lifelong Education Program of Public Library. Master's thesis, University of Incheon.
- Park, Yeon-Kyeong & Yi, Yong Jeong (2021). The effects of online user instruction on information literacy ability: suggestions for covid-19 era. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(3), 267-285. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.267>
- Roh, Hyo-Jin (2019). A Study on the Effect of University Library User's Sense of Community on User Satisfaction and Loyalty. Master's thesis, Graduate School Chonnam National University.
- Son, Chang-Kee (2007). Analysis on the User Satisfaction of the Daegu Metropolitan Public Library Cultural Programs. Master's thesis, Keimyung University.
- Song, Ji-Jun (2015). SPSS/AMOS Statistical Analysis Method (Required for Thesis Writing). Paju: 21Segisa.
- Yi, You-Jae & Bak, Hyun-A (2020). A comprehensive review of customer satisfaction, service quality and customer participation behavior. *Journal of Consumer Studies*, 31(5), 49-90. <https://doi.org/10.35736/JCS.31.5.3>
- Yu, Hea-Eun (2022). Factors Influencing User Satisfaction of the Online User Education Program: An Analysis of University Library. Master's thesis, Sungkyunkwan University.

