

학교도서관 이용동기가 도서관 서비스품질인식에 미치는 영향: 자기결정성 이론(self-determination theory) 기반 연구*

The Influence of School Library Use Motivation on the Library Service Quality Perception: A Study Based on Self-Determination Theory

이성인 (Sung In Lee)**

박지홍 (Ji-Hong Park)***

초 록

최근 자기주도적 학습, 평생교육이 강조되면서 교육과정에서 학교도서관의 중요성이 부각됨에 따라 학교도서관의 구조적, 제도적, 운영적 관점에서의 연구들이 주로 이루어지고 있다. 그러나 학교도서관이 자율성 기반의 자기주도적 교육 운영에 핵심적인 역할을 수행한다는 점을 고려하면 학교도서관 이용자의 자율적 내적동기와 같은 미시적인 주제에 대한 고찰이 필요하다. 이에 본 연구는 자기결정성 이론을 기반으로 학교도서관 이용 동기에는 어떠한 유형이 더 중요한지, 학교도서관 이용 동기가 서비스 품질에 미치는 영향은 어떠한지에 대해 고찰하였다. 또한 학교도서관 이용 동기와 서비스 품질 인식이 도서관 이용자의 학년에 따라 어떻게 달라지는가에 대해서도 알아보았다. 포커스 그룹 인터뷰를 통한 예비 연구를 기반으로 서울에 소재한 4개의 고등학교와 2개의 중학교 학생 588명을 대상으로 학교도서관 이용 동기가 도서관 서비스 품질 인식에 미치는 영향에 대해 설문조사를 실시하였다. 서비스 품질, 그리고 서비스 품질 요소 중 서비스 감성, 정보제어, 도서관 장소를 중속 변수로 각각 설정하였을 때, 네 가지 경우 모두 내재적 동기요인이 외재적 동기요인보다 더 많은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 중학생과 고등학생 집단을 각각 별도의 대상으로 설정하였을 때에도 두 집단 모두 내재적 동기가 높을수록 서비스 품질을 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 본 연구는 자기결정성 이론을 학교도서관 서비스에 적용하였다는 점, 이론을 토대로 구분한 동기 유형의 영향력을 측정하였다는 점, 그리고 학교도서관 서비스 향상을 위해 미시적 요인에 초점을 맞추었다는 점에서 의의를 가진다.

ABSTRACT

Recently, the emphasis on self-directed learning and lifelong education is increasing the importance of school libraries in the curriculum. Accordingly, various studies have been conducted mainly from a structural, institutional and operational point of view. However, more research is necessary on the micro topics such as school library users' autonomous intrinsic motivations in the sense that school libraries play key roles in autonomy-based self-directed education. This study aims at finding out what types of school library use motivations are more important and the degree to which the use motivations affect the school library service quality based on the self-determination theory. In addition, this study examines how the use motivations and the perceived service quality vary depending on the school grade of the library users. Based on a focus-group-interview pilot study, a questionnaire survey was administered on the effects of school library motivations on perceived library service quality to 588 students from 5 high schools and 2 middle schools in Seoul. When the service quality and its components, service affect, information control, and library as place were set as dependent variables, in all these four cases, intrinsic motivations were more significant than extrinsic motivations. In addition, when middle school students and high school students were selected as separate analysis target groups, the results of both analyses show that the higher the intrinsic motivations were, the higher the perceived service quality was. The contribution of this study is that it applies the self-determination theory to school library service, measures the influence of motivation type based on the theoretical basis, and focuses on micro aspects to improve school library services.

키워드: 학교도서관, 이용동기, 서비스품질, 자기결정성 이론
school library, use motivation, service quality, self-determination theory

* 이 논문은 연세대학교 교육대학원 석사학위논문 수정·요약본임.

이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2019S1A5C2A03083499).

** 연세대학교 교육대학원 석사과정 학생 (si912@yonsei.ac.kr) (제1저자)

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

■ 논문접수일자: 2020년 2월 25일 ■ 최초심사일자: 2020년 3월 9일 ■ 게재확정일자: 2020년 3월 21일

■ 정보관리학회지, 37(1), 51-78, 2020. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2020.37.1.051>

© Copyright © 2020 Korean Society for Information Management

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

학교도서관은 다양한 자료 및 프로그램을 활용하여 학생들의 자율성을 유도함으로써 자기주도적 교육과정 운영에 필수적인 역할을 담당한다. 학교도서관이 이러한 역할을 온전히 담당하기 위해서 교육인적자원부(2007)는 “모든 학생이 자기 주도적 탐구학습을 할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 학교도서관의 기본시설 및 장서를 확충하고 동시에 교육과정 운영에 도서관 활용수업을 강화한다.”라고 명시하며 정책적으로 학교도서관을 지원하고 있다. 실제로 학교도서관의 물리적인 환경 개선(강봉숙, 정영미, 2018)과 학교도서관의 교육적 활용(고유진, 정은희, 2015)에 관심이 집중되고 있다. 예를 들어, 국어교과와의 협동수업 이후 학생의 학습흥미와 학습전이를 촉진시킴으로써 학업성취도 향상에 긍정적인 영향을 주고 있다(기민진, 2013).

학교도서관의 이러한 긍정적 역할은 학생들의 자율적 참여를 기반으로 하고 있다. 그러나 학교도서관 현장에서 학생들의 실제 이용 동기는 자율적인 경우와 비자율적인 경우가 공존하고 있다. 예를 들어, 흥미 충족을 위해 독서 및 대출하는 내재적동기(intrinsic motivation)와 수업시간에 필요한 자료 준비를 위해 도서관을 이용하거나 수행평가를 위해 도서관 활동에 참여하는 외재적동기(extrinsic motivation)가 공존하고 있다. 또한 이러한 동기 유형에 따라 서비스 품질이 상이하게 인식된다는 이전 연구들이 존재한다. 예를 들어, 학습동기 유형에 따라 서비스품질, 기대-만족도, 태도 등이 유의한 차이를 보였으며(구자혜, 2009), 교육서비스의 질

이 고객만족도에 미치는 영향은 학습동기 유형에 따라 달라졌다(박근희, 2011). 스마트폰 서비스와 같은 기업서비스 분야에서도 이용 동기가 서비스 품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(김현우, 이형주, 전상택, 2017).

이와 같이 학교도서관이 중요한 역할을 수행하는 자기주도적 교육환경에서 실제 학교도서관 이용동기에는 자율적인 동기와 비자율적인 동기가 함께 존재하고 있다는 문제가 있다. 또한 실제 학교도서관 현장에서도 서로 다른 동기유형이 존재하므로 자기주도적 교육환경에서 이러한 서로 다른 동기들이 학교도서관 서비스품질인식에 어떤 영향을 미치는지에 대해 살펴볼 필요가 있다. 그럼에도 불구하고, 학교도서관 관련 이전 연구에서 이러한 영향관계에 관한 연구는 찾아보기 힘들다.

따라서 본 연구의 목적은 학교도서관 이용자의 내재적(자율적) 동기와 외재적(비자율적) 동기 유형에 따라 도서관 서비스품질이 어떻게 영향을 받는지 검증하는데 있다. 이를 위해, 자기결정성 이론(self-determination theory)을 기반으로 동기 유형을 개념화하여 각각의 유형이 이용자의 서비스품질인식에 미치는 영향도 및 원인에 대해 설문 및 인터뷰를 수행하여 살펴보고자 한다.

본 연구는 학교도서관 이용동기 및 서비스품질 간의 관계를 탐구함으로써 학교도서관 서비스 개발 및 세분화의 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 자기결정성 이론을 학교도서관 현장에 적용한 이론적 의미 또한 찾을 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 학교도서관의 역할

『도서관법』(법률 제15167호) 제38조에 따르면 학교도서관은 학생 및 교원 등의 교수, 학습 활동을 지원하기 위해 학교교육에 필요한 도서관 자료의 수집, 정리, 보존 및 이용서비스를 제공하는 업무를 수행한다. 그리고 교육 자료의 통합관리 및 이용, 시청각자료 및 멀티미디어 자료의 개발, 제작 및 이용, 정보공유체제의 구축 및 이용을 제공하는 역할을 하며 도서관이 용지도, 독서교육, 협동 수업 등을 통한 정보활용 교육과 함께 그밖에 기능 수행에 필요한 업무를 한다고 규정하였다.

한국도서관협회(2013)의 『한국도서관기준』에서 제시한 학교도서관의 역할 및 기능을 살펴보면 첫째, 지식정보사회에 맞춰 교육환경 변화에 능동적인 대처를 통해 교육목표 달성에 기여하고, 교육 과정의 전개에 필요한 다양한 정보자원을 제공하는 종합적인 학습 환경을 조성한다. 둘째, 교수 및 학습 활동에 필요한 인쇄, 영상, 디지털 자료 등 모든 형태의 정보자원을 갖추어 학생들이 자신의 능력과 수준에 알맞은 정보자료를 활용하도록 개별 학습을 적극적으로 지원한다. 셋째, 학교도서관은 교육과정에 알맞은 최대한의 자료제공을 통해 자료 중심의 교육을 실천함으로써 열린 교육과 자기주도적 학습을 지원하고 과제해결 능력을 육성하여 평생교육의 기초를 마련한다. 넷째, 정보자료 활용을 통해 탐구력 및 창의력 증진에 노력하고, 상상력을 개발, 촉진시켜 보다 바람직한 시민으로서의 삶을 누릴 수

있도록 지원한다.

이와 같이 학교도서관은 도서관 이용지도 및 도서관 자료의 활용법 지도, 독서교육, 정보활용교육, 도서관 활용수업과 같은 교육활동뿐만 아니라 사회성 및 공동체 역량 지도와 같은 평생학습사회에서 요구 받는 사회, 문화적 역량을 함양시켜주는 포괄적인 역할도 수행하며, 더불어 정보이용권을 제한 받지 않는 정보 평등의 중심지로서의 역할도 수행한다(송기호, 2017). 따라서 학교도서관은 다양한 매체를 아우르고 교수-학습 과정을 전개하는데 있어 직간접적으로 중심적인 기능을 수행한다고 볼 수 있다.

2.2 도서관 이용 동기 및 영향 요인

동기는 개인이 어떠한 목표를 달성하기 위해 행동을 불러일으키고 지속하게 하는 내적인 에너지이며 욕구와는 구분된다. 욕구는 개인의 무의식적인 심리상태를 나타내는 반면, 동기는 의식적인 심리상태이며 행동을 직접적으로 유발시키는 상황지향적이고 상황지배적인 개념이라고 할 수 있다. 이에 개인의 행동을 유발시키기 위해서는 욕구가 활성화된 동기적 요인이 필요하다(Berelson & Steiner, 1964).

이용자들이 그들의 욕구 충족을 위한 개인의 욕망과 충동을 이용동기라고 한다. 이는 행동을 일으키게 하는 개인 내부의 추진력 또는 신체의 에너지를 활성화하여 이것을 외부환경에 존재하는 목표 달성을 위해 사용하도록 지시하는 내적인 상태라고 볼 수 있다. 이용동기는 유인 요소와 추진 요소가 합쳐져 복합적으로 작용한다(최영운, 2009).

도서관 이용에 영향을 미치는 요인에는 크게

외적인 환경 요인과 개인적 요인으로 나눌 수 있다. 외적요인 중 하나인 도서관의 입지는 도서관까지 가는 데 걸리는 시간과 물리적인 접근성을 의미하며 입지가 도서관 이용에 영향을 미친다고 알려져 있다(이지원, 유기윤, 김지영, 2017). 경제적 환경요인 또한 도서관이용에 영향을 미친다는 연구도 있다(전계형, 권선영, 2018; 표순희, 고영만, 심원식, 2011). 이 밖에 도서관 서비스도 외적 영향 요인 중 하나로서 서비스의 질적인 측면이 도서관 이용자 수와 간접적인 영향관계에 있으며(권나현, 송경진, 2014), 정보활용교육이 온라인정보원 이용에 긍정적 영향을 미친다는 연구가 있다(Booker, Detlor, & Serenko, 2012).

개인적 요인으로는 개인 독서량(권나현, 송경진, 2014); 이용행태, 사서의 만족도(표순희, 고영만, 심원식, 2011); 개인의 인지된 정보제어수준, 서비스감성, 정보자원의 포괄성(박지홍, 2007); 정보자원의 접근성, 신뢰성, 포괄성, 형식(Joo & Choi, 2016) 등이 있다. 한국 공공도서관은 이용자 자신의 이익과 흥미, 새로움과 즐거움을 추구하려는 가치가 강한 개인들에게 더 활발히 이용되고 있다는 권나현(2018)의 연구도 있다.

2.3 자기결정성 이론 (self-determination theory)

동기의 유형에 따라 인간의 행동이 달라진다는 전제를 통하여 각각의 동기 유형에 따라 행동이 달라지는 패턴을 규명한 자기결정성이론(Deci & Ryan, 2008, 2010)은 5개의 세부 이론으로 구성되었으며, 관련 실험 및 검증을 통해 통합적으로 이론화 되었다.

인간 행동을 유발시키는 이러한 동기는 심리적 요인으로 파악할 수 있으며, 내재적동기(intrinsic motivation)와 외재적동기(extrinsic motivation)로 구분할 수 있다. 내재적동기는 개인의 내면적 욕구에 따라 행동을 유발시키는 동기이며 개인 욕구를 행동으로 실행시키는 데에 초점을 두고 있다. 반면, 외재적동기는 외부 요인들의 개입을 통해 행동을 유발시키는 동기이며 보상, 외부압력, 사회적 요인 등에 초점을 두고 있다.

이러한 동기유형의 구분은 <표 1>과 같이 나타낼 수 있다. 개인의 자율성 인식에 따라 크게 무동기, 외재적동기, 내재적동기로 나눌 수 있으며, 외재적동기는 다시 외재적조절(external regulation), 내재된조절(introjected regulation),

<표 1> 동기 유형

	타율적	자기결정성				자율적
		<=		=>		
동기 유형	무동기	외재적 동기				내재적 동기
조절 유형	무조절	외재적 조절	내재된 조절	확인된 조절	통합된 조절	내재적 조절
인과 소재	비인간적 (impersonal)	(강한)외적 (external)	약한 외적 (somewhat external)	약한 내적 (somewhat internal)	(중간)내적 (internal)	(강한)내적 (internal)

(출처: Deci & Ryan, 2000, p. 237)

확인된조절(identified regulation), 통합된조절(integrated regulation)의 4개의 유형으로 구분할 수 있다. 무동기는 수동적, 회피적, 또는 반대적 행동의 원인이 되며, 이는 불안정 및 무관심의 원인이 될 수 있다. 외재적동기 중 외재적 조절은 자율성과 자기결정성이 가장 약한 상태를 의미하는데 이는 상, 벌, 위협 등의 외부압력에 의한 행동의 원인이 되는 유형으로서 긴장감, 걱정, 관계회피 및 불만족을 초래할 수 있다. 외재적동기 중 두 번째로 자기결정성이 약한 내재된조절은 수치심이나 죄의식을 피하기 위해 자아존중감에 기초한 행동원인이다. 이는 ‘~해야만 한다’는 내적 기대감의 원인이 된다. 확인된조절 유형은 목적달성을 위해 행해지는 외적 조절이 있지만자율성도 갖고 있는 단계이며, 개인적 가치 추구의 원인 요인이다. 통합된조절 유형은 외재적동기중 가장 자율성과 자기결정성이 높은 유형이며 과제 자체의 즐거움보다 결과에 대한 개인적 중요성에 영향을 받기으며, 심리적 만족감을 부여한다. 이러한 확인된조절, 통합된조절 유형의 외재적동기와 함께 내재적동기는 자율성, 역동성, 지속성의 영향을 만들 수 있다.

본 연구에서는 학교도서관 이용자의 이용 동기에 초점이 있으므로 무동기 관점을 제외하고, 자기결정성의 정도에 따라 외재적조절, 내재된조절, 확인된조절, 통합된조절, 그리고 내재적동기의 5개 유형의 동기를 기반으로 한다.

이러한 자기결정성 이론에 관한 연구는 일반적으로 개인의 학습이나 행동, 성격발달 등에 관련하여 다양한 분야에서 이루어지고 있다. 대표적으로 교육분야에서는 학습동기에 대한 연구가 주를 이루고 있다.

이명희와 김아영(2008)은 청소년의 심리욕구

척도를 개발하기 위하여 자기결정성 이론을 기본전제로 삼아 연구하였으며, 이민희와 정태연(2008)은 자기결정이론을 기반으로 동기에 따른 청소년의 학습경로 모형을 검증하여 학업성취도 향상을 위한 전략의 필요성을 강조하였다. 또한 동기에 따른 학술성과 및 중간이탈의 연관성에 대한 Jenó, Danielsen, Raaheim(2018)의 연구를 통해 자기결정력이 학습성취에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. SNS이용동기와 브랜드의 관계성 측면에서 내적동기와 브랜드 애착 간의 영향관계, 외재적 동기와 브랜드 신뢰의 연관성을 분석한 이은지와 구철모(2018)는 각각의 동기와 브랜드 애착 및 신뢰성의 긍정적 영향관계를 규명하였다. 이러한 관련 연구에 기반하여 본 연구에서는 이용동기를 중고등학생의 학교도서관 이용을 유발하는 외적/내적 요인으로 정의한다.

2.4 도서관 서비스 품질

서비스 개념은 일반적 상품의 개념과는 다르다. 서비스는 구매와 소비가 분리되어 있지 않으므로 서비스 이용은 구매와 소비의 경험이 동시에 일어나며 다음과 같은 특징을 가진다. 첫째, 무형성(intangibility)으로 형태가 없고 만질 수 없다. 둘째, 비분리성(inseparability)으로 생산과 소비가 따로 나타나는 것이 아니라 동시에 일어난다. 셋째, 이질성(heterogeneity)으로 품질이 가변적이고 일정하지 않다. 넷째, 이용되지 않은 서비스를 저장할 수 없는 소멸성(perishability)이 있다(Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1985).

서비스 품질은 도서관 서비스에 대한 이용자

의 기대(expectation)와 도서관이 제공하는 서비스에 대한 이용자의 인식(perception)의 차이라고 할 수 있다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). 이러한 갭이론(gap theory)을 적용한 SERVQUAL모델(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)에 기반하여 LibQUAL 모델이 개발되었다.

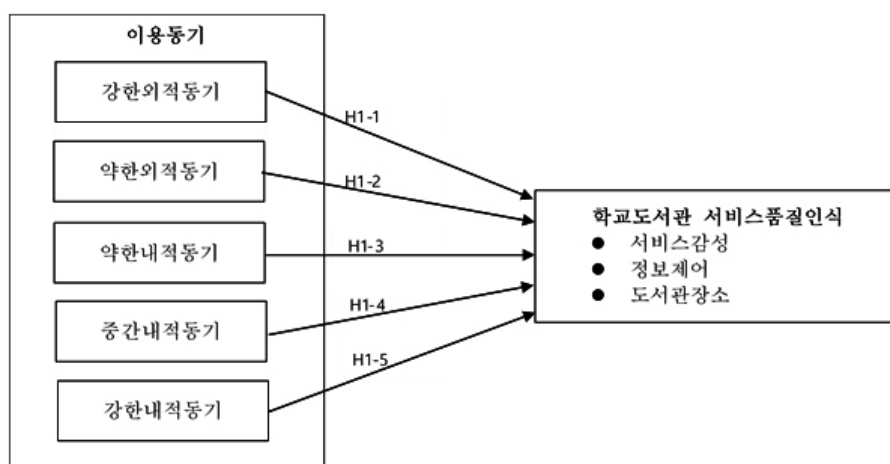
LibQUAL 모델(Cook & Heath, 2001; Cook & Thompson, 2001)은 이용자 인식을 기반으로 도서관 서비스 품질을 측정하기 위해 개발된 모델이며 서비스감성(affect of service), 정보 제어(information control), 도서관장소(library as place)의 3가지 영역에서 22개의 설문항목으로써 인식된 도서관 서비스 품질(perceived library service quality)을 측정하도록 설계되어 있다.

LibQUAL 모델은 갭이론에 기반하지만, SERVQUAL의 갭분석 방식의 문제점 해소를 위해 개발된 SERVPERF 모델에서는 이용자의 인식치만을 적용시켰다. SERVQUAL은

다양한 서비스 품질 평가에 활용되었으나 서비스 품질 평가에서 서비스 이용자의 기대치를 측정하기 쉽지 않다는 문제점과 서비스 이용자의 인식치 만으로도 서비스 품질 측정이 충분하다는 점에서 대안적 서비스 품질 평가 모델로 SERVPERF 모델(Cronin & Taylor, 1992)이 제시되었다. SERVPERF 모델의 서비스 품질 평가 항목은 SERVQUAL과 동일하며 인식치만을 측정한다는 점에서만 차이가 있다. 본 연구에서도 이러한 SERVPERF의 방식을 적용하여 갭분석이 아닌 이용자 인식치만을 적용시켰다.

2.5 연구모형 및 가설

본 연구에서는 다섯 가지 이용동기가 학교도서관 서비스품질인식에 미치는 영향정도를 분석 검증하고, 이용자의 학년에 따른 이용동기와 도서관 서비스품질인식의 차이를 파악하고자 한다. 앞에서 검토한 이론적 논의를 바탕으로 제시한 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

가설1(H1)은 학교도서관 이용동기가 학교 도서관 서비스 품질 인식에 영향을 미치는 지에 대해 자기결정론을 바탕으로 동기의 종류에 따라 하위 가설(H1-1 ~ H1-5)을 설정하였다. 일반적으로 동기란 어떠한 행동을 하게 하고 그 행동의 방향을 정해주는 요소로서 행동의 강도나 수준을 결정하는 심리적 구조이며 과정이다(한상훈, 2007). 이러한 동기는 행동의 원동력으로 작동하며, 정서적인 흥분을 불러일으키고, 목표의 선택과 결과에 영향을 미치게 된다(임영희, 안주영, 권인탁, 2012). 즉 이러한 동기가 서비스가 지니고 있는 일반적인 특성인 무형성, 변화성, 비분리성, 소멸성(Parasuman, Zeitham & Berry, 1985)에 기인하여 서비스 품질 인식에도 영향을 미친다고 할 수 있다. 이러한 연구는 경영, 마케팅, 스포츠 등 다양한 분야에서 이루어져왔다. 이러한 연구 등에 미루어 학교도서관 이용동기 또한 학교도서관 서비스 품질인식에도 영향을 미칠 것이라고 짐작해 볼 수 있다.

- H1: 학교도서관 이용동기는 학교도서관 서비스 품질인식에 영향을 미칠 것이다.
- H1-1: 강한외적동기는 학교도서관 서비스 품질인식에 영향을 미칠 것이다.
- H1-2: 약한외적동기는 학교도서관 서비스 품질인식에 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 약한내적동기는 학교도서관 서비스 품질인식에 영향을 미칠 것이다.
- H1-4: 내적동기는 학교도서관 서비스 품질인식에 영향을 미칠 것이다.
- H1-5: 강한내적동기는 학교도서관 서비스 품질인식에 영향을 미칠 것이다.

가설2(H2)와 가설3(H3)은 학년별로 학교도서관 이용동기와 서비스품질 인식에 차이가 있는지에 대해 설정하였다. 중학생과 고등학생의 학교 생활의 차이는 학교도서관 이용에도 나타날 것이다. 두 집단의 차이를 보자면 연령에 따른 차이, 고입과 대입을 위한 준비의 차이, 생활 기록부 독서활동 기록에 대한 인식의 차이, 수행평가나 과제를 위한 이용형태, 그리고 중학교에 비해 동아리 활동이 더 중요시되는 고등학교의 환경 등을 들 수 있다. 예를 들어 동아리 활동의 경우 학생의 관심분야나 취미 활동을 잘 드러나게 해주는 것으로 학생생활기록부 기록 항목이기도 하며 수시 전형 자기 소개서에 많이 활용되는 영역이기도 하다. 또한 학년에 따른 이용 동기와 목적에 차이가 존재할 것이다. 교과과정의 차이에서부터 수행평가나 과제물의 난이도에서부터 진로에 대한 의식까지 차이가 있을 것으로 예상된다. 따라서 이용동기 및 목적에 따라 그에 따른 학교도서관 서비스 품질에 대한 만족, 불만족도 다르게 나타날 것이며 인식의 차이가 존재할 것이다.

- H2: 학교도서관 이용자의 학년에 따라 학교도서관 이용동기에는 유의한 차이가 존재한다.
- H3: 학교도서관 이용자의 학년에 따라 학교도서관 서비스 품질인식에는 유의한 차이가 존재한다.

3. 방법론

본 연구는 문헌조사, 포커스그룹 인터뷰, 설

문조사를 사용하여 데이터 수집을 하였으며, 문헌조사부터 통계분석결과 도출까지 약 7개월의 기간에 걸쳐 시행되었다.

3.1 측정지표 개발 및 검증

설문지는 학교도서관 이용동기 53개, 학교도서관 서비스 품질인식 22개, 인구통계학적 정보를 측정하는 요소 7개, 기타 의견 1개, 총 83문항으로 구성되어 있다. 이용동기에 대한 질문은 고경희(2003), 신현규(2013), 여은실(2009), 김지철(2014), 이석영(2009)의 연구와 포커스그룹 인터뷰를 토대로 수정 및 개발하였으며, 서비스품질인식에 관한 질문은 이윤진(2013), 김지혜(2014)의 연구와 LibQUAL의 3가지 영역(서비스감성, 정보제어, 도서관장소)을 기반으로 마련하였다([부록 2] 참조). 또한 서비스품질 인식 변수는 측정항목을 별도로 마련하지 않고 위 3가지 영역의 항목들을 통합하여 측정하였다.

이용동기의 유형은 도서관 이용을 유발하는 동기의 내적 및 외적 정도의 크기를 파악하기 위하여 강한외적, 약한외적, 약한내적, 중간내적, 강한내적 동기로 분리하여 구성하였다. 또한 학교도서관 서비스 품질 인식은 도서관을 이용하는 과정에서 형성된 이용자들의 품질에 대한 인식을 측정하기 위하여 인적서비스, 정보제공서비스, 공간서비스 품질로 구분하였다.

설문지의 문항은 리커트 5점척도를 사용하였으며, 문항의 신뢰성을 확보하기 위하여 내적 일관성을 측정하였으며, Cronbach α 가 0.6 이상이면 적합한 것으로 판단하였다. [부록 2]와 [부록 3]에 의하면 측정지표는 우수한 것으

로 나타났다. 또한 인구통계학적 정보를 측정하는 요소는 성별, 학교유형, 학년, 학교도서관 이용빈도, 학교도서관 서비스 만족도, 학교도서관 방문목적, 학교도서관 이용의 장애요인 등 7개의 문항과 기타 의견을 자유롭게 적는 1개의 문항으로 구성하였다.

3.2 데이터 수집 및 분석

3.2.1 데이터 수집

본 연구에서는 자기결정성이론의 내적 및 외적 동기 지표와 서비스 품질 인식 지표를 측정 척도로 설정하고 설문데이터를 수집하여 통계적 분석을 실행하였다. 본 연구의 데이터 수집 및 분석절차는 사전 포커스그룹 인터뷰 실시 및 분석, 설문지 개발 및 사전설문의 구성 작업, 설문 데이터를 수집하는 과정, 수집된 데이터의 통계분석을 수행하는 분석과정으로 구성되어 있다. 구체적인 데이터 수집 과정은 다음과 같다.

첫째, 포커스 그룹 형식의 인터뷰는 2019년 5월 30일 방과 후에 중학교 2학년 5명, 3학년 3명, 총 8명의 학생을 섭외하여 47분동안 진행하였다. 포커스 그룹방식으로 진행한 이유는 중학생의 경우 일대일로 면담을 진행했을 때 소극적인 태도나 방어적인 태도를 보일 수 있는 반면 또래 친구들과 함께 진행했을 때 공감대 형성이 쉽게 만들어져 좀 더 솔직하고 다양한 의견들을 수집할 수 있기 때문이다.

학교도서관의 이용행태, 목적, 그리고 실제로 도서관에 와서 하는 행위, 학교도서관의 생각했을 때 떠오르는 이미지 등을 중심으로 학교도서관에 대해 자유롭게 이야기 하도록 하였

다. 전 과정을 녹음하여 녹취록을 작성한 후 의미 있는 단어나 문구, 표현 등을 추출하고 이를 분석한 후 설문지 보완 및 추후 분석결과 해석에 활용하였다. 기본 설문문항은 이전 연구를 참고하였으나 기존 연구들은 학교도서관을 대상으로 하지 않았기 때문에 학교도서관이라는 특수성을 반영하고자 포커스그룹 인터뷰를 보완적 수단으로 활용하였다.

둘째, 설문지 배포는 중학교 2개교, 고등학교 4개교를 섭외하여 배포하였다. 고등학교의 경우 여고와 남고로 나뉘는 학교가 많은 관계로 성별의 비율을 맞추기 위해 중학교보다 많은 수의 학교를 섭외 하였다. A중학교의 데이터 수집 기간은 2019년 7월 5일부터 18일까지 100부 배포 후 91부 회수, B중학교는 7월 8일부터 12일까지 220부 배포 후 213부 회수, C고등학교는 7월 3일부터 11일까지 110부 배포 후 106부 회수, D고등학교는 7월 4일부터 12일까지 80부 배포 후 79부 회수, E고등학교는 7월 9일부터 11일까지 80부 배포 후 75부 회수, F고등학교는 7월 5일부터 18일까지 30부 배포 후 28부 회수로 총16일에 걸쳐 620부의 설문지를 배포 후 592부의 설문지를 회수하였다. 592부의 설문지 중 결격 응답이 있는 설문지를 제외한 후 총 588부의 유효한 설문지를 수집하였다.

3.2.2 데이터 분석 방법

포커스 그룹 인터뷰 녹취록을 내용 분석을 통하여 주요 키워드를 추출하였다. 이를 설문 문항 작성에 활용함과 동시에 녹취록의 의미 있는 내용은 설문 데이터의 통계분석 결과 해석에 보완적 도구로 활용하였다. 설문 데이터 분석은 IBM SPSS 25를 활용하여 기술통계분

석과 추론통계분석을 수행하였다. 응답자의 기본적인 인구통계학적 특성과 그들의 학교도서관 이용 특성을 알아보고자 기초통계분석을 수행하였으며, 응답 문항의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석(principal component analysis)과 항목 간 신뢰도검증을 실시하였다. 이렇게 추출된 요인을 바탕으로 상관관계 분석, 다중회귀분석을 실시하여 주요 변수 간의 관계를 검증하였다. 또한 응답자의 학교 유형과 학년에 따른 이용동기 및 서비스품질인식의 차이를 검증하기 위해 이원분산분석(Two-way ANOVA)을 실시하였다.

4. 분석결과

4.1 인구통계학적 특성 및 학교도서관 이용 특성

응답자(N=588)의 인구통계학적 특성과 학교도서관 이용 빈도, 전반적인 이용만족도, 이용목적, 이용 장애요인은 <표 2>와 같다. 학교는 모두 서울 소재이며 남학생(39.8%)보다 여학생(60.2%)의 응답비율이 높았다. 학교도서관 이용빈도는 일주일에 1~2회가 35.7%(210명)으로 가장 비율이 높았고 거의 이용하지 않는다 라는 항목이 19.7%(116명)의 응답을 보여 두 번째로 비율이 높았다. 세 번째는 한 달에 1~2회가 18.2%(107명), 네 번째는 일주일에 3~4회가 14.8%(87명), 다섯 번째 비율이 가장 낮은 응답은 10.9%(64명)으로 거의 매일 이용한다고 나타났다. 학교도서관 이용만족도는 매우 그렇다 41.3%(243명), 대체로 그렇다 38.9%

〈표 2〉 응답자의 인구통계학적 특성 및 학교도서관 이용 특성(N = 588)

구분	항목	응답수	비율(%)	
성별	남학생	234	39.8	
	여학생	354	60.2	
	합계	588	100	
학교유형	중학교	A	88	15.0
		B	213	36.2
		소계	301	51.2
	고등학교	C	106	18.0
		D	78	13.3
		E	75	12.8
		F	28	4.8
	소계	287	48.8	
합계	588	100		
학교도서관 이용 빈도	거의 매일	64	10.9	
	일주일에 3~4회	87	14.8	
	일주일에 1~2회	210	35.7	
	한 달에 1~2회	107	18.2	
	거의 이용하지 않음	116	19.7	
	합계	584	99.3	
학교도서관 이용 만족도	전혀 그렇지 않다	2	0.3	
	그렇지 않다	6	1.0	
	보통이다	104	17.7	
	대체로 그렇다	229	38.9	
	매우 그렇다	243	41.3	
	합계	584	99.3	
학교도서관 이용 목적 (중복선택)	도서관 정보자료 이용 및 도서 대출/반납을 위하여	291	30.9	
	독서하기 위하여	250	26.5	
	도서관활용수업(독서수업) 때문에	126	13.4	
	쉬는시간 휴식공간 및 친구들과 놀기 위해서	101	10.7	
	개인적인 공부를 위하여	136	14.4	
	기타	39	4.1	
	합계	943	100	
학교도서관 이용 장애 (중복선택)	도서관 시설이 마음에 들지 않아서	16	2.5	
	이용할 자료가 부족해서	59	9.2	
	독서에 흥미가 없어서	127	19.8	
	사서선생님과 친하지 않아서	14	2.2	
	시간이 없어서	278	43.2	
	기타	149	23.2	
	합계	643	100	

(229명) 보통이다 17.7%(104명), 그렇지 않다 1.0%(6명), 전혀 그렇지 않다 0.3%(2명) 순으로 만족도의 긍정적 응답(매우 그렇다 혹은 대체로 그렇다)이 부정적 응답(그렇지 않다 혹은 전혀 그렇지 않다)보다 높은 비율로 나타났다. 학교도서관 이용목적은 중복선택이 가능한 질문으로 도서관 정보자료 이용 및 도서 대출 반납을 위하여 라는 답변이 30.9%(291명)으로 가장 높았고 독서를 하기 위해 라는 답변은 26.5%(250명)으로 두 번째 높은 비율을 보였다. 다음으로는 개인적인 공부를 위해서가 14.4%(136명), 도서관활용수업(독서수업) 때문에 13.4%(126명), 쉬는 시간에 휴식공간으로 이용 및 친구들과 놀기 위해서가 10.7%(101명), 기타 4.1%(39명)의 응답을 보였다.

4.2 타당도 및 신뢰도 분석

학교도서관 이용자의 이용동기가 도서관 서비스품질 인식에 미치는 영향을 검증하기 위하여 독립변수 및 종속변수에 적용한 질문의 타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 주성분 분석(PCA: Principal Component Analysis)을 사용하였고, 요인회전방법으로는 varimax 방식을 적용하였다. 요인분석 결과, 몇몇 항목들의 소속 그룹에 변동이 있었다. 3개의 항목이 강한 외적동기에서 약한 외적동기로, 4개의 항목이 중간 내적동기에서 약한 내적동기로, 5개의 항목이 강한 내적동기에서 약한 내적동기로, 그리고 3개의 항목이 강한 내적동기에서 중간 내적동기로 수정되었다. 모든 측정 문항들의 요인적재량(factor loading)이 0.40 이상인 항목들을 추출하였다. 독립변수(이용동

기)에서는 강한 외적동기 유형의 요인적재량은 0.469 이상 0.760이하, 약한 외적동기 유형은 0.551 이상 0.872 이하, 약한 내적동기 유형은 0.408 이상 0.804이하, 중간 내적동기 유형은 0.545이상 0.800 이하, 강한 내적동기 유형은 0.576 이상 0.839 이하의 값을 나타내어 측정문항의 타당도를 확보하였다. 문항들을 대상으로 신뢰도 분석을 수행한 결과 모든 변수들에서 사회과학 분야에서 일반적인 신뢰도 인정 기준인 Cronbach's α 값 0.6 이상이 나왔다. 각 유형별 Cronbach's α 값은 강한외적동기 0.749, 약한 외적동기 0.951, 약한내적동기 0.954, 중간내적동기 0.873, 강한내적동기 0.937로 신뢰도를 확보하였다. 상세내용은 [부록 1]과 같다.

종속변수(서비스품질 인식)에서는 서비스 감성의 요인적재량은 0.759 이상 0.819 이하, 정보 제어는 0.505 이상 0.599 이하, 도서관 장소 0.476 이상 0.691 이하 값을 나타내어 측정문항의 타당도를 확보하였다. 또한 종속변수의 문항들을 대상으로 신뢰도 분석을 수행한 결과 각 유형별 Cronbach's α 값은 서비스 감성 0.965, 정보 제어 0.886, 도서관 장소 0.855로 신뢰도를 확보하였다. 상세내용은 [부록 2]와 같다.

4.3 상관관계 분석

주요 변수 간의 상관관계 분석을 실시하여 변수들의 관련성 정도를 파악하였다(〈표 3〉 참조). 독립변수 중 외적동기는 외적동기들끼리 내적동기는 내적동기들끼리 상대적으로 더 큰 양적 상관관계를 보였다. 강한외적동기는 약한외적동기와 가장 큰 상관관계(.536)를 보였고, 그 다음 내림차순으로 약한내적동기(.373),

〈표 3〉 상관관계 분석 결과

	강한 외적동기	약한 외적동기	약한 내적동기	중간 내적동기	강한 내적동기	서비스감성	정보제어	도서관장소
강한외적동기	1							
약한외적동기	.536**	1						
약한내적동기	.373**	.387**	1					
중간내적동기	.322**	.371**	.520**	1				
강한내적동기	.160**	.119**	.679**	.578**	1			
서비스감성	.052	-.145**	.246**	.102*	.373**	1		
정보제어	.149**	-.026	.244**	.210**	.286**	.356**	1	
도서관장소	.066	-.094*	.298**	.158**	.401**	.515**	.517**	1

*p<.05, **p<.01

중간내적동기(.322), 강한내적동기(.160)의 순으로 상관관계정도를 보였다. 강한외적동기와 서비스감성, 도서관장소, 그리고 약한외적동기와 정보제어를 제외하고 모든 변수들은 유의한 상관관계를 보였다. 이러한 관계성을 기초로 하여 변수 간의 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4.4 이용동기와 서비스 품질인식 간의 영향분석

독립변수와 종속변수 간 영향관계와 영향력을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 수행하였다. 동일한 5개의 독립변수와 서로 다른 종속변수로 총 6회의 다중회귀분석을 수행하였다. 첫 번째는 서비스품질 인식을 종속변수로, 두 번째는 서비스품질 인식 중 한 요소인 서비스감성 요인을 종속변수로, 세 번째는 서비스품질 인식 요소인 정보제어 요인을 종속변수로, 네 번째는 서비스품질 인식 요소인 도서관장소를 종속변수로 설정하여 수행하였다. 추가적으로 다섯 번째와 여섯 번째는 각각 중학생과 고등

학생 집단으로 구분하여 서비스품질 인식을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 수행하였다.

첫 번째로 5개의 이용동기를 독립변수로 도서관 서비스품질 인식을 한 개의 종속변수로 설정하여 분석한 결과(〈표 4〉 참조), 회귀모형은 $R^2 = .246$ 으로 24.6%(수정된 계수 23.9%)의 설명력을 보였다. 한편, 다중공선성(multicollinearity) 존재여부 측정을 위해 VIF(variance inflation factor) 값을 확인하였고 모두 3 미만으로 다중공선성이 없는 것으로 판정되었다. 보통 VIF 값이 3, 5, 10 이상이면 다중공선성이 있다고 판정한다. 본 분석에서는 가장 보수적인 기준 값인 3을 적용하였다. 또한 표준화계수 값인 β 의 상대적 비교를 통해 독립변수들의 상대적 영향력을 비교하였다.

5개의 이용동기 중, 강한외적동기($\beta = .171$, $p < .01$), 약한외적동기($\beta = -.284$, $p < .01$), 약한내적동기($\beta = .139$, $p < .05$), 강한내적동기($\beta = .364$, $p < .01$)가 서비스품질 인식에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유의한 영향요인 중, 약한외적동기는 부(-)의 영향을 보여 약한외적동기는 서비스품질 인식에 부정적인 영향요인으

로 판단할 수 있다. 이는 중학생과 고등학생으로 구분하여 수행한 추가 다중회귀분석 결과(〈표 8〉과 〈표 9〉 참조)에서도 동일하게 나타난다. 약한외적동기가 서비스품질 인식에 부(-)의 영향을 미치는 것은 약한외적동기가 높을수록 학생들이 도서관서비스 품질을 낮게 인식하는 것으로 판단할 수 있다. 이는 서비스품질 인식에 외적동기가 다소 부정적 영향을 미친다는 점을 나타낸다.

전반적으로 내적요인이 보다 큰 영향요인으로 작용하며 강한내적동기가 가장 큰 영향요인으로 판정되었다. 이러한 내적요인의 중요성은 중학생과 고등학생으로 구분한 추가 다중회귀분석 결과(〈표 8〉과 〈표 9〉 참조)에서도 파악할 수 있다. 이는 이용자가 도서관 서비스 이용

을 내재적으로 좋아해야 학교도서관 서비스품질 인식이 높아질 수 있다는 결과를 보여주고 있다.

두 번째로 5개의 이용동기를 독립변수로 설정하고 도서관 서비스품질 인식 중 하나의 요소인 서비스감성을 종속변수로 설정하여 분석한 결과(〈표 5〉 참조), 회귀모형은 $R^2 = .198$ 로 19.8% (수정된 계수 19.1%)의 설명력을 보였으며 다중공선성은 없는 것으로 판정되었다(VIF < 3). 5개의 이용동기 중, 강한외적동기($\beta = .128, p < .01$), 약한외적동기($\beta = -.252, p < .01$), 중간내적동기($\beta = -.118, p < .05$), 강한내적동기($\beta = .386, p < .01$)가 서비스감성 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 중, 약한외적동기와 중간내적동기는 부(-)의 영향을

〈표 4〉 이용동기가 서비스품질에 미치는 영향 관계(N = 588)

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	VIF
	B	표준오차(SE)	β		
강한외적동기	.117	.030	.171	3.890**	1.489
약한외적동기	-.218	.035	-.284	-6.180**	1.635
약한내적동기	.089	.035	.139	2.534*	2.334
중간내적동기	-.023	.030	-.036	-.749	1.769
강한내적동기	.209	.032	.364	6.552**	2.381

$R = .496$ $R^2 = .246$ Adjusted $R^2 = .239$ * $p < .05$ ** $p < .01$

〈표 5〉 이용동기가 서비스감성에 미치는 영향 관계(N = 588)

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	VIF
	B	표준오차(SE)	β		
강한외적동기	.102	.036	.128	2.826**	1.489
약한외적동기	-.226	.043	-.252	-5.316**	1.635
약한내적동기	.072	.043	.095	1.680	2.334
중간내적동기	-.088	.037	-.118	-2.400*	1.769
강한내적동기	.259	.038	.386	6.739**	2.381

$R = .445$ $R^2 = .198$ Adjusted $R^2 = .191$ * $p < .05$ ** $p < .01$

보여 이들이 서비스감성 요인에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 외적동기 집단과 내적동기 집단 각각에서 정(+)의 영향력과 부(-)의 영향력을 함께 고려했을 때 전반적으로 내적요인이 외적요인보다 다소 많은 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 전반적인 서비스품질 인식뿐만 아니라 서비스감성 요소에서도 내적인 이용동기가 더 많은 영향을 미친다는 점을 파악할 수 있다.

세 번째로 5개의 이용동기를 독립변수로 설정하고 도서관 서비스품질 인식 중 하나의 요소인 정보제어를 종속변수로 설정하여 분석한 결과(〈표 6〉 참조), 회귀모형은 $R^2 = .121$ 로 12.1%(수정된 계수 11.3%)의 설명력을 보였으며 다중공선성은 없는 것으로 판정되었다(VIF < 3). 5개의 이용동기 중, 강한외적동기($\beta = .168, p < .01$), 약한외적동기($\beta = -.209, p < .01$), 강한내적동기($\beta = .161, p < .01$)가 정보제어 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 중, 약한외적동기는 부(-)의 영향을 보여 이들이 정보제어 요인에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단된다. 정(+)의 영향력과 부(-)의 영향력을 함께 고려했을 때 전반적으로 내적요인이 외적요인보다 다소 많은 영향을 미치는 것

로 판단할 수 있다. 전반적인 서비스품질 인식과 서비스감성 요인과 더불어 정보제어 요인에서도 내적 이용동기가 외적인 이용동기 보다 영향력이 큰 것으로 판단된다.

네 번째로 5개의 이용동기를 독립변수로 설정하고 도서관 서비스품질 인식 중 하나의 요소인 도서관장소를 종속변수로 설정하여 분석한 결과(〈표 7〉 참조), 회귀모형은 $R^2 = .201$ 로 20.1%(수정된 계수 19.4%)의 설명력을 보였으며 다중공선성은 없는 것으로 판정되었다(VIF < 3). 5개의 이용동기 중, 강한외적동기($\beta = .096, p < .05$), 약한외적동기($\beta = -.216, p < .01$), 약한내적동기($\beta = .142, p < .05$), 강한내적동기($\beta = .357, p < .01$)가 도서관장소 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 중, 약한외적동기는 부(-)의 영향을 보여 도서관장소 요인에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 정(+)의 영향력과 부(-)의 영향력을 함께 고려했을 때 전반적으로 내적요인이 외적요인보다 더 많은 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 이전 회귀분석결과와 마찬가지로 도서관장소 요인에서도 내적동기가 외적동기 보다 더 많은 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

〈표 6〉 이용동기가 정보제어에 미치는 영향 관계(N=588)

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	VIF
	B	표준오차(SE)	β		
강한외적동기	.156	.044	.168	3.536**	1.489
약한외적동기	-.217	.052	-.209	-4.206**	1.635
약한내적동기	.096	.052	.110	1.848	2.334
중간내적동기	.072	.044	.084	1.615	1.769
강한내적동기	.125	.047	.161	2.683**	2.381

$R = .348$ $R^2 = .121$ Adjusted $R^2 = .113$ * $p < .05$ ** $p < .01$

〈표 7〉 이용동기가 도서관장소에 미치는 영향 관계(N = 588)

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	VIF
	B	표준오차(SE)	β		
강한외적동기	.080	.038	.096	2.121*	1.489
약한외적동기	-.203	.045	-.216	-4.564**	1.635
약한내적동기	.112	.045	.142	2.505*	2.334
중간내적동기	-.057	.038	-.073	-1.480	1.769
강한내적동기	.251	.040	.357	6.245**	2.381

R=.448 R²=.201 Adjusted R²=.194 *p<.05 **p<.01

다섯 번째로 중학생 집단만을 대상으로 5개의 이용동기를 독립변수로 설정하고 서비스품질 인식을 종속변수로 설정하여 분석한 결과(〈표 8〉 참조), 회귀모형은 R² = .271로 27.1% (수정된 계수 25.8%)의 설명력을 보였으며 다중공선성은 없는 것으로 판정되었다(VIF < 3). 5개의 이용동기 중, 강한외적동기(β =.199, p<.01), 약한외적동기(β =-.229, p<.01), 중간내적동기(β =-.151, p<.05), 강한내적동기(β =.449, p<.01)가 서비스품질 인식에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 중, 약한외적동기는 부(-)의 영향을 보여 서비스품질 인식에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 외적동기 집단과 내적동기 집단 각각에서 정(+)의 영향력과 부(-)의 영향력을 함께 고려했을 때

전반적으로 내적요인이 외적요인보다 더 많은 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 이전 회귀분석결과와 마찬가지로 중학생 집단에서도 외적동기 보다 내적동기가 높을 수록 서비스 품질을 더 높게 인식하는 것으로 판단된다.

여섯 번째로 고등학생 집단만을 대상으로 5개의 이용동기를 독립변수로 설정하고 서비스 품질 인식을 종속변수로 설정하여 분석한 결과(〈표 9〉 참조), 회귀모형은 R² = .238로 23.8% (수정된 계수 22.4%)의 설명력을 보였으며 다중공선성은 없는 것으로 판정되었다(VIF < 3). 5개의 이용동기 중, 강한외적동기(β =.134, p<.05), 약한외적동기(β =-.322, p<.01), 약한내적동기(β =.179, p<.05), 강한내적동기(β =.255, p<.01)가 서비스품질 인식에 유의한 영향을 미치는

〈표 8〉 중학생 집단의 이용동기와 서비스품질 인식 간의 관계(N = 301)

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	VIF
	B	표준오차(SE)	β		
강한외적동기	.127	.039	.199	3.234**	1.529
약한외적동기	-.160	.046	-.229	-3.506**	1.727
약한내적동기	.064	.044	.114	1.453	2.472
중간내적동기	-.090	.038	-.151	-2.380*	1.634
강한내적동기	.238	.039	.449	6.085**	2.200

R=.520 R²=.271 Adjusted R²=.258 *p<.05 **p<.01

〈표 9〉 고등학생 집단의 이용동기와 서비스품질 인식 간의 관계(N = 287)

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	VIF
	B	표준오차(SE)	β		
강한외적동기	.098	.046	.134	2.137*	1.447
약한외적동기	-.268	.055	-.322	-4.878**	1.604
약한내적동기	.132	.057	.179	2.304*	2.213
중간내적동기	.045	.053	.066	.856	2.161
강한내적동기	.156	.054	.255	2.898**	2.858

R=.488 R²=.238 Adjusted R²=.224 *p<.05 **p<.01

것으로 나타났다. 이들 중, 약한외적동기는 부(-)의 영향을 보여 서비스품질 인식에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 외적동기 집단과 내적동기 집단 각각에서 정(+)의 영향력과 부(-)의 영향력을 함께 고려했을 때 전반적으로 내적요인이 외적요인보다 더 많은 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 중학생 집단 대상의 회귀분석결과와 마찬가지로 고등학생 집단에서도 외적동기 보다 내적동기가 높을 수록 서비스 품질을 더 높게 인식하는 것으로 판단된다.

4.5 도서관 이용자 학년에 따른 이용동기와 서비스품질 인식의 평균 차이

학년의 변화에 따라 이용동기와 서비스품질 인식에 차이가 있는지 검증하였다(〈표 10〉 참조). 학년에 따라 중1, 중2, 중3, 고1, 고2, 고3 학년으로 구분하고, 각각의 집단에 해당되는 학교도서관 이용동기와 서비스 품질을 조사하였다.

분산분석을 실행하기 위해서는 독립변수가 명목척도 또는 서열척도로 측정된 변수이고 종속변수는 등간척도나 비율척도로 측정된 변수여야 한다. 본 분석의 경우, 구분 기준이 도서관

이용자의 학년이며, 이들로 구분되는 집단 내에 관측치가 3개 이상인 경우이므로 이용자의 학년이 각각 이용동기와 서비스품질 인식에 미치는 영향을 일원분산분석(One-way ANOVA)을 통해 분석하였다.

그 결과 학년에 따라서 강한외적동기(F=4.367, p<.01), 약한내적동기(F=4.315, p<.01), 중간내적동기(F=12.709, p<.001), 강한내적동기(F=7.054, p<.001), 서비스품질인식(F=4.390, p<.001)에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 반면에 약한외적동기는 학년에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

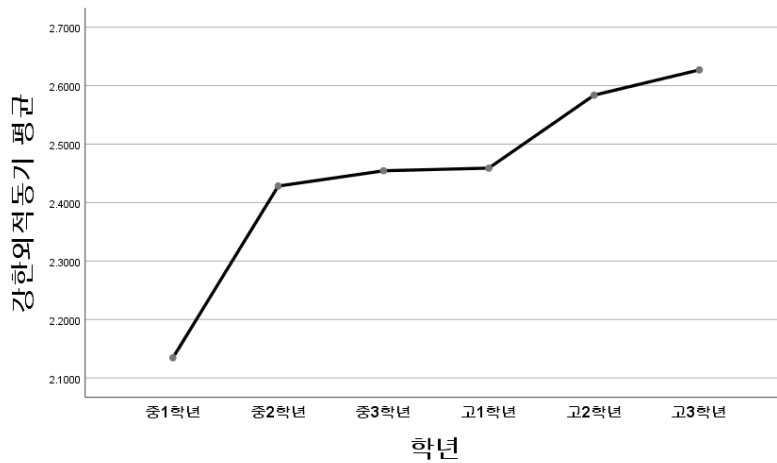
유의한 차이를 보이는 변수에 대해서는 Scheffe 사후분석을 실시하였다. 그 결과 강한외적동기는 중1학년 대비 고1학년과 고3학년이 더 높은 것으로 나타났고, 약한내적동기는 중2학년 대비 중1학년과 중3학년이 더 높은 것으로 나타났다. 중간내적동기는 중1학년과 중2학년 대비 중3학년, 고2학년, 고3학년이 더 높았고, 중3학년과 고1학년 대비 고3학년이 더 높은 것으로 나타났다. 강한내적동기는 중1학년, 중2학년, 고1학년, 고2학년 대비 고3학년이 더 높았다. 마지막으로 서비스품질인식은 중1학년, 중2학년, 중3학년, 고1학년 대비 고3학년이 더 높은 것으로 나타났다.

〈표 10〉 학년에 따른 이용동기 차이와 서비스품질인식 차이

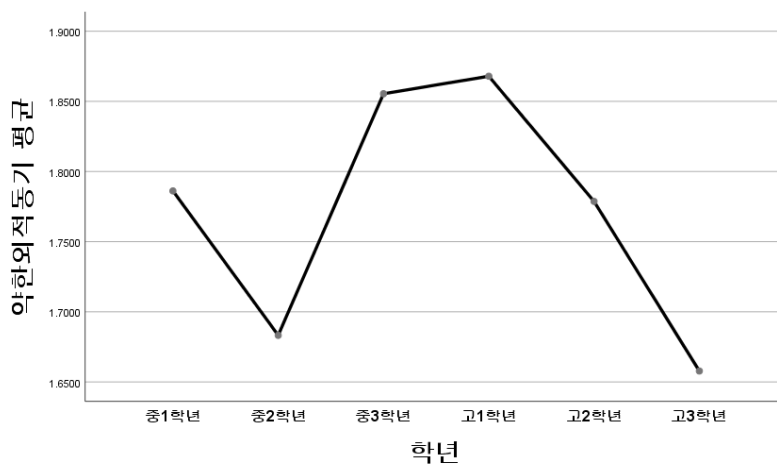
종속변수	집단	표본수	평균	표준편차	F	p	사후검증(Scheffe)
강한외적동기	중1학년	111	2.13	0.78	4.367**	0.001	a<e,f
	중2학년	92	2.43	0.89			
	중3학년	98	2.45	0.77			
	고1학년	112	2.46	0.81			
	고2학년	123	2.58	0.83			
	고3학년	52	2.63	0.90			
	전체	588	2.43	0.83			
약한외적동기	중1학년	111	1.79	0.74	1.107	0.356	-
	중2학년	92	1.68	0.74			
	중3학년	98	1.86	0.78			
	고1학년	112	1.87	0.71			
	고2학년	123	1.78	0.78			
	고3학년	52	1.66	0.64			
	전체	588	1.78	0.74			
약한내적동기	중1학년	111	3.09	0.86	4.315**	0.001	b<a,c
	중2학년	92	2.66	0.98			
	중3학년	98	3.16	0.92			
	고1학년	112	3.07	0.84			
	고2학년	123	3.02	0.88			
	고3학년	52	3.22	0.64			
	전체	588	3.03	0.89			
중간내적동기	중1학년	111	2.15	0.81	12.709***	0.000	a<c,e,f b<c,e,f c<f d<f
	중2학년	92	2.11	0.87			
	중3학년	98	2.60	0.91			
	고1학년	112	2.37	0.82			
	고2학년	123	2.57	0.93			
	고3학년	52	3.09	0.71			
	전체	588	2.43	0.90			
강한내적동기	중1학년	111	3.37	0.95	7.054***	0.000	a,b,d,e<f
	중2학년	92	3.18	1.06			
	중3학년	98	3.52	0.96			
	고1학년	112	3.21	0.87			
	고2학년	123	3.32	1.08			
	고3학년	52	4.05	0.78			
	전체	588	3.39	0.99			
서비스품질인식	중1학년	111	4.05	0.49	4.390**	.001	a,b,c,d<f
	중2학년	92	4.05	0.61			
	중3학년	98	4.02	0.48			
	고1학년	112	4.00	0.64			
	고2학년	123	4.14	0.61			
	고3학년	52	4.40	0.44			
	전체	588	4.09	0.57			

다음은 학년 변화에 따른 이용동기와 서비스 품질인식의 평균 변화를 나타낸 도표이다(〈그림 2〉, 〈그림 3〉, 〈그림 4〉, 〈그림 5〉, 〈그림 6〉, 〈그림 7〉, 〈그림 8〉 참조). 내적동기의 변화 패턴(〈그림 4〉, 〈그림 5〉, 〈그림 6〉 참조)은 서비스 품질인식의 변화 패턴(〈그림 8〉 참조)과 시각적 유사성을 띠고 있다. 특히 강한내적동기(〈그림 7〉 참조)는 서비스품질인식과 매우 유사한

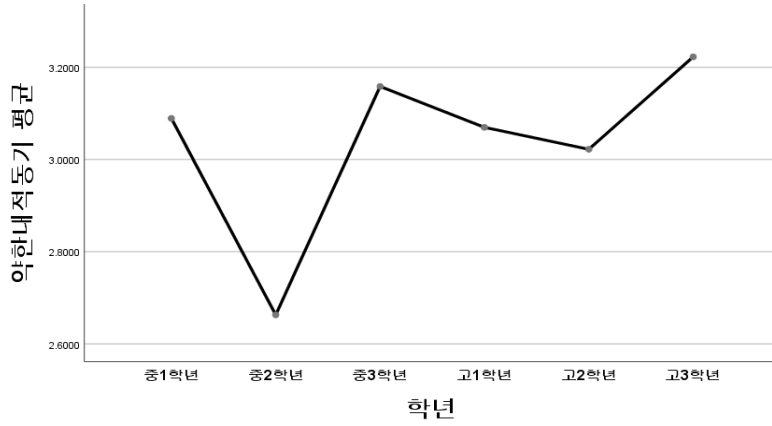
패턴을 보이고 있다. 이는 내적동기가 도서관 서비스품질인식과 높은 연관성을 가진다는 점을 가늠할 수 있다. 이러한 내적동기의 중요성은 이용동기가 서비스품질인식에 미치는 영향을 분석한 회귀분석 결과(〈표 4〉 참조)에서도 확인되었다. 한가지 흥미로운 점은 약한외적동기를 제외한 모든 동기와 서비스품질인식에서 고3학년이 가장 높은 평균점수를 보이고 있다는 점이다.



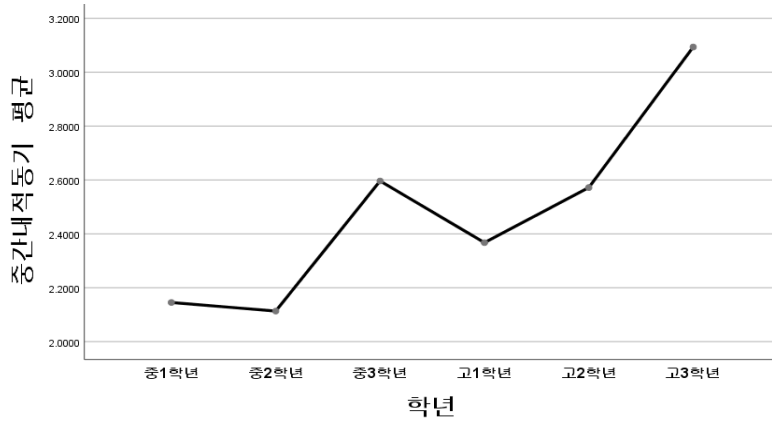
〈그림 2〉 학년 변화에 따른 강한외적동기 평균 변화



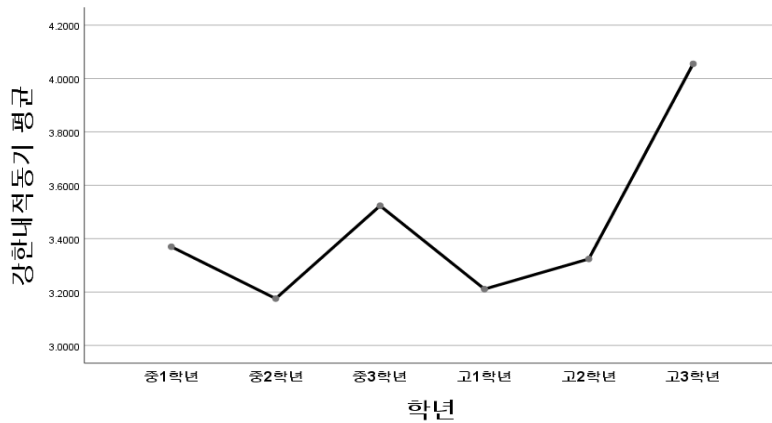
〈그림 3〉 학년 변화에 따른 약한외적동기 평균 변화



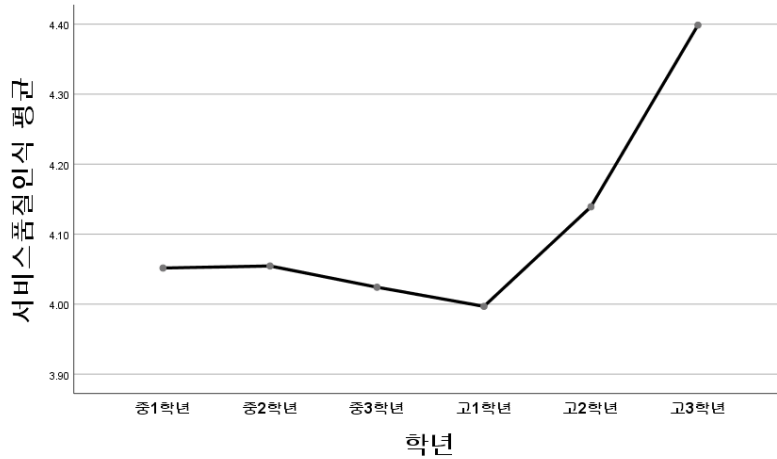
〈그림 4〉 학년 변화에 따른 약한내적동기 평균 변화



〈그림 5〉 학년 변화에 따른 중간내적동기 평균 변화



〈그림 6〉 학년 변화에 따른 강한내적동기 평균 변화



〈그림 7〉 학년 변화에 따른 서비스품질인식 평균 변화

5. 토의 및 결론

본 연구에서는 자기결정성 이론을 기반으로 각각의 학교도서관 이용동기 유형이 이용자의 서비스품질인식에 미치는 영향도와 원인에 대해 살펴보았다. 또한 학교도서관 이용 동기와 서비스 품질 인식이 도서관 이용자의 학년에 따라 어떻게 달라지는가에 대해서도 고찰하였다.

동기 유형별로 영향을 미치는 서비스 품질 인식 차이를 알아보기 한 6가지의 분석에서는 전반적으로 내적 이용 동기가 외적 이용 동기보다 더 많은 영향력을 보였다. 특히 정(+)의 영향력을 보인 강한 내적 동기와 부(-)의 영향력을 보인 약한 외적 동기가 6가지 분석에서 모두 유의하게 나타났다. 이를 통해 서비스 품질 인식 개선을 위해서는 내적 이용 동기를 불러 일으킬 만한 요소와 약한 외적 동기를 상쇄시킬 수 있는 요소에 대해 프로그램 개발 및 도서관 서비스에 대한 연구가 필요할 것이다. 이를 바탕으로 서비스 품질 개선을 위해 학년이나

방문 횟수 또는 환경 등에 맞추어 세분화된 방안을 마련할 수 있을 것이다.

본 연구는 학교도서관 서비스 개발 및 세분화의 기초자료 활용에서 의미를 찾고자 하며, 자기결정성 이론을 학교도서관 현장에 적용한 이론적 의미 또한 확인해보는 기회를 갖고자 하였다. 따라서 자기결정성 이론을 토대로 5개의 학교도서관 이용 동기가 도서관 서비스 품질 인식에 미치는 영향을 고찰하였고, 다음과 같은 점에서 의미를 가진다고 할 수 있다. 이론적으로 자기결정성 이론의 적용으로 새로운 통찰력을 제공하였으며, 이론을 토대로 구분한 동기 유형의 영향력을 측정하였다. 또한, 학교도서관 서비스 향상을 위해 이용자의 미시적 요인인 동기 요인에 초점을 맞추었다는 점에서 기존 연구와 차별성을 가진다. 실용적 의의로서는 내재적 동기(특히, 강한내적동기)의 중요성을 인식하여 향후 학교도서관 서비스 품질을 향상시키는 데 고려 사항으로 포함시켰다는 점을 들 수 있다. 학생들의 내적 동기를 유발할 수 있는 서비스 및 프로그램을

학년에 따라서 차별화하여 개발할 수 있을 것이다. 예를 들어, 내적동기가 높은 친구들과 함께 모둠 수업, 독서활동, 또는 동아리 활동 등을 진행하여 주변 친구들이 영향을 받아 내적동기가 고취되게 하는 방법도 있을 것이다. 또한 개인 및 집단 상담활동, 내적 동기 고취를 위한 전문가 초청 세미나 등도 활용할 수 있을 것이다.

본 연구는 서울시 소재 중·고등학생들만을 대상으로 하였고, 학교별 학교도서관의 환경이 상이함에 따라 학교도서관 서비스 품질 인식에 차이가 존재할 수 있는 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 보다 정교한 샘플링 방법을 적용하여 분석 결과의 정확성을 향상시킬 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강봉숙, 정영미 (2018). 학교도서관 메이커스페이스 조성 및 운영에 대한 인식. 한국문헌정보학회지, 52(3), 171-192. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.171>
- 고경희 (2003). 자기결정성 이론에 따른 학업적 자기조절 동기유형 탐색. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 심리학전공.
- 고유진, 정은희 (2015). 시각장애학교 교사의 학교도서관 이용 및 활용수업 실태. 이화여자대학교 특수연구소, 특수교육, 14(3), 45-69. <https://doi.org/10.18541/ser.2015.10.14.3.45>
- 교육인적자원부 (2007). 학교도서관 운영편람. 서울: 교육인적자원부.
- 구자혜 (2009). 학습동기 유형에 따른 서비스 품질, 기대/만족도, 태도에 관한 연구: 사이버대학교 호텔관광학과 학생들을 중심으로. 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원, 관광경영학과.
- 권나현 (2018). 개인의 가치관과 공공도서관 이용간의 관계성 분석. 한국문헌정보학회지, 52(2), 143-164. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.143>
- 권나현, 송경진 (2014). 한국 성인의 공공도서관 이용에 영향을 미치는 주요 요인 분석. 한국비블리아학회지, 25(4), 291-312. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.4.291>
- 기민진 (2013). 사서교사와 국어교사의 협동수업이 중학생의 학습흥미와 학업성취도에 미치는 영향에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 47(2), 123-142. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.2.123>
- 김지철 (2014). 중학생의 자기결정성 동기 및 자기주도적 학습능력이 학업성취도에 미치는 영향. 석사학위논문, 동아대학교대학원, 교육학과.
- 김지혜 (2014). 공공도서관 조직성과와 조직 커뮤니케이션과의 관계 연구: 라이브퀵 모형에 따른 서비스 품질을 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김현우, 이형주, 전상택 (2017). 스마트폰 이용동기 요인이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 서비스품질 조절 중심으로. 유통경영학회지, 20(3), 17-27.

<https://doi.org/10.17961/jdmr.20.3.201706.17>

- 박근희 (2011). 대학교육서비스의 질이 학습동기와 만족도에 미치는 영향: 온·오프라인 교육서비스를 중심으로. 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 행정학과.
- 박지홍 (2007). 도서관 서비스 품질평가 도구로서 LibQUAL+TM에 대한 재평가. 정보관리학회지, 24(2), 5-27.
- 송기호 (2017). 한국도서관 운영의 실제. 서울: 한국도서관 협회.
- 신현규 (2013). 자기결정성이론과 계획행동이론의 적용을 통한 지속가능한 관광에 관한 연구: 생태관광의도를 중심으로. 자기결정성이론과 계획행동이론의 적용을 통한 지속가능한 관광에 관한 연구. 박사학위논문, 경희대학교 대학원, 호텔관광학과.
- 여은실 (2009). 자기결정이론의 무동기개념의 타당성 탐색: 동기에 관여하는 목표와 과제가치를 중심으로. 석사학위논문, 한국교원대학교 대학원, 교육학과 교육심리전공.
- 이명희, 김아영 (2008). 자기결정성이론에 근거한 한국형 기본 심리 욕구 척도 개발 및 타당화. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 22(4), 157-174. <https://doi.org/10.21193/kjspp.2008.22.4.010>
- 이민희, 정태연 (2008). 자기결정이론을 토대로 한 학습동기 경로 모형 검증. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 14(1), 77-99.
- 이석영 (2009). 학업적 자기효능감, 자기결정성동기, 학업성취간의 관계 연구. 석사학위논문, 숙명여자대학교 대학원, 교육심리학과 교육심리.
- 이윤진 (2013). 이용자의 인식수준에 따른 대학도서관의 서비스 품질, 지각된 서비스 가치 및 타인 추천의도 간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학전공.
- 이은지, 구철모 (2018). SNS 이용동기가 브랜드 관계에 미치는 영향 관계 고찰: 자기결정이론 적용을 중심으로. 정보시스템연구, 27(1), 67-88. <https://doi.org/10.5859/KAIS.2018.27.1.67>
- 이지원, 유기윤, 김지영 (2017). 토픽모델링을 활용한 공공도서관 방문요인 분석. 대한공간정보학회 학술대회발표집: 248-249.
- 임영희, 안주영, 권인탁 (2012). 대학 평생교육원 프로그램 참여자의 참여 동기, 프로그램 만족도, 행복감의 구조관계 분석. 역량개발학습연구(구 한국HRD연구), 7(1), 45-66.
- 최영운 (2009). 지식검색서비스 특성이 이용동기 및 이용의도에 미치는 영향: 지적호기심의 조절역할을 중심으로. 석사학위논문, 경북대학교 대학원, 경영학부.
- 표순희, 고영만, 심원식 (2011). 공공도서관 이용가치에 영향을 미치는 요인. 한국도서관·정보학회지, 42(2), 323-341. <https://doi.org/10.16981/kliss.42.2.201106.323>
- 한국도서관협회 (2013). 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.
- Berelson, B., & Steiner, G. A. (1964). Human behavior: An inventory of scientific findings. New York: Harcourt, Brace & World.
- Booker, L. D., Detlor, B., & Serenko, A. (2012). Factors affecting the adoption of online library

- resources by business students. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(12), 2503-2520. <https://doi.org/10.1002/asi.22723>
- Cook, C., & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+TM: Qualitative interview study. *Library Trends*, 49, 548-584.
- Cook, C., & Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+TM: Study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49, 585-604.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: Reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(July), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The 'What' and 'Why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182-185. <https://doi.org/10.1037/a0012801>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2010). *Self-Determination*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Jeno, L. M., Danielsen, A. G., & Raaheim, A. (2018). A prospective investigation of students' academic achievement and dropout in higher education: A self-determination theory approach. *Educational Psychology*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/01443410.2018.1502412>
- Joo, S., & Choi, N (2016). Understanding users' continuance intention to use online library resources based on an extended expectation-confirmation model. *Electronic Library*, 34(4), 554-571. <https://doi.org/10.1108/EL-02-2015-0033>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVIQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

Choi, Youngyun (2009). Knowledge search and people with high epistemic curiosity. Master's thesis, Dept. of Business Administration, Graduate School, Kyungpook National University.

- Kang, Bong-Suk, & Jung, Youngmi (2018). Awareness on the establishing and operation of the makerspaces in school libraries. *Journal of the Korea Society for Library and Information Science*, 52(3), 171-192. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.3.171>
- Ki, Min-Jin, & Song, Gi-Ho (2013). A study on the effect of collaborative instruction between a teacher librarian and a Korean language teacher on a middle school student's learning interest and academic achievement. *Journal of the Korea Society for Library and Information Science*, 47(2), 123-142. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.2.123>
- Kim, Hyunwoo, Lee, Hyoung ju, & Jeun, Sang-Taek (2017). A study on smartphone using motivational factors on the impact of using satisfaction and customer loyalty: Focused on service quality controlling variables. *Journal of the Korea Research Academy of Distribution and Management*. <https://doi.org/10.17961/jdmr.20.3.201706.17>
- Kim, Ji-Cheol (2014). The effects of self-determination motivation and self-directed learning ability on academic achievement of middle school students. Master's thesis, Dept. of Education, Graduate School, Dong-A University.
- Kim, Ji-Hae (2014). A study on the relationship between organizational performance and organizational communication in public libraries: Based on service quality measured with LibQUAL+. Master's thesis, Dept. of Library and Information, Graduate School, Yonsei University.
- Ko, Yu-Jin, & Jeong, Eun-hee (2015). A study on teachers' use of the school library and school library-assisted instruction at school for the visually impaired. *Special Education Research*, 14(3), 45-69. <https://doi.org/10.18541/ser.2015.10.14.3.45>
- Koh, Kyoung-hui (2003). A study on the types of academic self-regulation. Master's thesis, Dept. of Psychology. Graduate School, Ewha Womans University.
- Koo, Jahye (2009). A study on service quality, expectation-satisfaction, and attitude by type of study motivation: Focusing on students in department of hospitality and tourism at cyber university. Master's thesis, Dept. of Hospitality and Tourism Management, Graduate School of Tourism, Sejong University.
- Korean Library Association (2013). *Standards for Korean libraries*. Seoul: Korean Library Association.
- Kwon, Nahyun (2018). Personal values and their relationships with public library use. *Journal of the Korea Society for Library and Information Science*, 52(2), 143-164. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.143>
- Kwon, Nahyun, & Song, Kyeong-Jin (2014). A national study explaining the public library use among korean adults - examining the influence of individual characteristics, local library

- inputs, and local government investments. *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(4), 291-312. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.4.291>
- Lee, Eun-ji, & Koo, Chul-mo (2018). The impact of motivation of using the corporate Facebook on consumer-brand relationship: Focused on a self-determination motivation theory. *Journal of Information Systems*, 27(1), 67-88. <https://doi.org/10.5859/KAIS.2018.27.1.67>
- Lee, Jiwon, Yu, Kiyun, & Kim, Jiyoung (2017). A study on the factors of visiting in public libraries using topic modeling. *Proceedings of Korean Society for Geospatial Information Science*, 248-249.
- Lee, Min Hee, & Jung, Tae Yun (2008). Examination of the learning motivational process models based on self-determination theory. *Korean Journal of Culture and Social Issues*, 14(1), 77-99.
- Lee, Myung Hee, & Kim, Ah Young (2008). Development and construct validation of the basic psychological needs scale for Korean adolescents: Based on the self-determination theory. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 22(4), 157-174. <https://doi.org/10.21193/kjspp.2008.22.4.010>
- Lee, Seok-Young (2009). A study on the relationship between academic self-efficacy, self-determination motivation and academic achievement. Master's thesis, Dept. of Educational Psychology, Graduate School, Sookmyung Women's University.
- Lee, Yoon Jin (2013). A study on the relationship among service quality, perceived service value, and the recommendation according to the user's level of awareness in university library. Master's thesis, Dept. of Library and Information Science, Sungkyunkwan University.
- Lim, Young-Hee, An Ju-Yung, & Kwon, In-Tak (2012). Structural relationships of adult learners' participative motivation, program satisfaction, and their happiness at university based lifelong education centers. *Journal of Korean HRD Research*, 7(1), 45-66.
- Ministry of Education & Human Resources Development (2007). *The guide for school library operation*. Seoul: Ministry of Education & Human Resources Development.
- Park, Geun-hee (2011). The influence of college educational service quality on academic motivation and satisfaction: Focused on comparison of online/offline educational services. Doctoral dissertation, Dept. of Public Administration, Graduate School, Keimyung University.
- Park, Ji-Hong (2007). Toward an evaluation framework of library services: Re-examination of LibQUAL+TM. *Journal of Korean Society for Information Management*.
- Pyo, Soon-Hee, Ko, Young-Man, Shim, Wonsik (2011). A study on the variables affecting public library's use value. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(2),

323-341. <https://doi.org/10.16981/kliss.42.2.201106.323>

Shin, Hyun Kyu (2013). Research on sustainable tourism through the self-determination theory and the application of the theory of planned behavior: Focusing on eco-tourism intention. Doctoral dissertation, Dept. of Hotel Tourism, Graduate School, Kyung-Hee University.

Song, Gi-Ho (2017). School library management. Seoul: Korean Library Association.

Yeo, Eun-Sil (2009). Is a motivation of sdt reality or myth in academic settings?: Focusing on the goal orientations and task value. Master's thesis, Educational Psychology, Graduate School, Korea National University of Education.

[부록 1] 이용동기의 요인분석 결과 및 신뢰도 분석

구분	문항	요인 적재량	고유값 (Eigenvalue)	신뢰계수 (Cronbach's α)
강한 외적 동기	학원, 방과후 수업, 또는 과외 등의 과제를 잘 하기 위해 나는 학교도서관에 간다	.511	1.641	0.749
	시험 성적을 잘 받기 위해 나는 학교도서관에 간다	.469		
	선생님께서 책을 빌리라고 하시기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.555		
	선생님께서 수행평가를 해야 한다고 하시기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.745		
	나의 친구들이 수행평가를 해야 한다고 하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.760		
약한 외적 동기	도서관에 가서 공부하면 부모님이 칭찬해 주시기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.692	8.061	0.951
	도서관에 가서 책을 읽으면 부모님이나 선생님께서 칭찬해 주시기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.705		
	부모님께서 도서관에 가서 공부하라고 말씀하시기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.701		
	학교도서관에 가서 책을 빌리지 않으면 나는 뒤쳐지는 기분이 든다	.684		
	학교도서관에 가서 공부하지 않으면 나는 뒤쳐지는 기분이 든다	.700		
	학교도서관에 가서 수행평가 자료를 찾지 않으면 나 혼자만 점수를 못 받을 것 같은 기분이 든다	.687		
	선생님이나 부모님께 인정받기 위해 나는 학교도서관에 가서 책을 빌린다	.867		
	선생님이나 부모님께 인정받기 위해 나는 학교도서관에 가서 공부한다	.870		
	부모님을 기쁘게 해 드리기 위해 나는 학교도서관에 가서 책을 빌린다	.852		
	부모님을 기쁘게 해 드리기 위해 나는 학교도서관에 가서 공부한다	.872		
	친구들이 나를 똑똑한 학생으로 봐주기를 원하므로 나는 학교도서관에 간다	.802		
	학교도서관에 가서 수행평가 자료를 찾으면 나는 좋은 학생으로 인정받는 느낌이 든다	.782		
	학교도서관에 가서 친구들과 모둠과제를 하면 나는 좋은 학생으로 인정받는 느낌이 든다	.790		
학교도서관에 가서 생활기록부에 등록될 독후감을 쓰면 나는 좋은 학생으로 인정받는 느낌이 든다	.551			
약한 내적 동기	도서관의 긍정적인 면을 높게 평가하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.608	17.964	0.954
	도서관에 가는 것이 중요하다고 생각하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.745		
	책을 읽는 것이 중요하다고 생각하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.783		
	공부하는 것이 중요하다고 생각하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.735		
	도서관은 책을 꾸준히 읽는데 도움을 주기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.767		
	도서관은 학교수업에 도움을 주기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.687		
	도서관은 학원수업에 도움을 주기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.511		
	도서관은 숙제를 친구와 함께 하는데 도움을 주기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.438		
	도서관은 원하는 고등학교나 대학교에 가는데 도움을 주기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.716		
	시험공부를 위한 지식을 쌓는데 도움을 주기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.681		
	학생으로서 책을 읽으면 지적성장을 하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.804		
	책을 읽는 것은 가치 있는 일이라고 믿기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.752		
	더 나은 사람이 되기 위해 나는 학교도서관에 간다	.775		
	도서관에 가는 것이 미래의 나에게 도움이 된다고 생각하기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.789		
	지금 책을 읽지 않으면 나중에 후회할지도 모르기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.652		
	궁금한 것을 해결하기 위해 나는 학교도서관에 간다	.539		
	공부하면서 모르는 것을 알기 위해 나는 학교도서관에 간다	.502		
책을 읽는 것을 좋아해서 나는 학교도서관에 간다	.526			
도서관에서 공부하면 집중이 잘 되어 나는 학교도서관에 간다	.408			
다양한 정보나 지식을 얻기 위해 나는 학교도서관에 간다	.601			
중간 내적 동기	학교도서관은 친구들과 함께 놀 수 있는 장소라고 생각한다	.800	2.060	0.873
	학교도서관은 친구를 만날 수 있는 좋은 장소라고 생각한다	.782		
	친구와 학교도서관에 함께 가는 것이 나에게 중요하다	.680		
	학교도서관은 친구들과 숙제의 답을 공유하기 좋은 장소라고 생각한다	.659		
	심심해서 나는 학교도서관에 간다	.584		
	방과 후에 핸드폰을 가지고 시간을 보내기 위해 나는 학교도서관에 간다	.545		
쉬는 공간이 필요해서 나는 학교도서관에 간다	.617			

구분	문항	요인 적재량	고유값 (Eigenvalue)	신뢰계수 (Cronbach's α)
강한 내적 동기	나는 학교도서관에 가는 것이 재미있다	.834	3.236	0.937
	나는 학교도서관에 있는 시간이 즐겁다	.839		
	학교도서관에 있는 시간에 나는 만족감을 느낀다	.819		
	학교도서관에 가는 것으로 인해 나는 기쁨을 느낀다	.809		
	도서관에서 여유시간을 보내는 것을 좋아해서 나는 학교도서관에 간다	.655		
	나는 이유없이 학교도서관에 가는 것을 좋아한다	.576		
	도서관에 가면 마음이 편해지기 때문에 나는 학교도서관에 간다	.614		
Kaiser-Meyer-Olkin		.947		
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	26844.771***	
		df	1378	

***p<.001

[부록 2] 서비스품질 인식의 요인분석 결과 및 신뢰도 분석

구분	문항	요인 적재량	고유값 (Eigenvalue)	신뢰계수 (Cronbach's α)
서비스 감성	사서 선생님은 학생들에게 신뢰감을 준다	.769	9.707	0.965
	사서 선생님은 학생들에게 관심을 보여준다	.805		
	사서 선생님은 학생들에게 친절하다	.784		
	사서 선생님은 학생들의 질문에 답변할 준비가 되어있다	.813		
	사서 선생님은 학생들의 질문에 답변할 수 있는 지식을 가지고 있다	.810		
	사서 선생님은 학생의 입장에서 학생들을 돕고자 한다	.819		
	사서 선생님은 학생들의 정보요구를 정확하게 이해하고 있다	.810		
	사서 선생님은 항상 학생들을 기꺼이 도와주려고 한다	.759		
	사서 선생님은 학생들의 도서관 이용문제를 해결할 수 있는 능력이 있다	.808		
정보 제어	학교도서관은 학교홈페이지(또는 독서교육종합지원시스템)를 통해 이용 가능하다	.507	3.522	0.886
	학교홈페이지(또는 독서교육종합지원시스템)를 통해 필요한 정보를 찾을 수 있다	.505		
	학교도서관은 필요한 책들을 충분히 가지고 있다	.599		
	학교도서관은 필요한 전자자료(cd, dvd 등)을 충분히 가지고 있다	.582		
	학교도서관은 필요한 책을 찾을 수 있게 최신 시설을 갖추고 있다	.570		
	학교도서관은 스스로 정보를 찾을 수 있는 온라인 검색시스템이 있다	.572		
	학교도서관은 스스로 정보를 찾을 수 있게 안내가 잘 되어 있다	.557		
학교도서관은 필요한 책들과 전자자료를 충분히 가지고 있다	.598			
도서관 장소	학교도서관은 학습과 배움의 장소를 제공한다	.671	1.670	0.855
	학교도서관은 개인적인 학습이나 독서를 위한 조용한 분위기를 제공한다	.517		
	학교도서관은 편리하고 쉽게 찾을 수 있는 곳에 위치해 있다	.666		
	학교도서관은 새로운 지식을 얻는 장소를 제공한다	.691		
	학교도서관은 모둠활동이나 모둠학습 등을 위한 모임 공간을 제공한다	.476		
Kaiser-Meyer-Olkin		.937		
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	10462.232***	
		df	231	

***p<.001