

# 이용자 여정 분석을 통한 특성화고등학교 학교도서관 활성화 방안 연구

## A Study on Ways to Vitalize Specialized High School Libraries through User Journey Analysis

변 건 우 (Kunwoo Byun)\*

송 기 호 (Gi-Ho Song)\*\*

### 초 록

본 연구는 산업 현장 맞춤형 인재를 양성하는 특성화고등학교의 교육 목표 달성에 있어 핵심 지원 기관인 학교도서관이 학생들의 실무 중심적 정보 요구에 효과적으로 부응하지 못하는 현실에 주목했다. 기존 연구가 장서 구성의 양적 문제에 집중한 것과 달리, 본 연구는 5A 고객 경로 모델(인지, 호감, 질문, 행동, 옹호)을 분석 틀로 활용하여 학생들의 정보 탐색 과정에서 발생하는 단절의 원인을 규명하고, 이를 바탕으로 실효성 있는 학교도서관 활성화 방안을 모색하고자 하였다. 이를 위해 K 특성화고등학교 영상비즈니스과 3학년 학생들을 대상으로 FGI를 실시하여 그들의 이용자 여정을 심층적으로 분석했다. 분석 결과, 학생들은 SNS 알고리즘과 인적 네트워크를 통해 정보를 인지하고, 즉각적인 실용성과 시각적 매력을 지닌 콘텐츠에 호감을 느꼈다. 궁금증이 생겼을 때는 유튜브나 교사에게 질문하는 폐쇄적 정보 생태계가 관찰되었으며, 이 과정에서 학교도서관은 완전히 소외되어 있었다. 드물게 시도된 도서관 이용 행동은 자료의 노후화와 낮은 접근성으로 인해 부정적 경험으로 귀결되었고, 이는 긍정적 옹호 행위의 부재로 이어지는 부정적 피드백 순환 구조를 형성했다. 이러한 발견은 특성화고 도서관의 문제가 단순한 장서 부족이 아닌, 학생들의 이용자 여정 전반에 걸친 총체적 단절에 있음을 시사한다. 따라서 본 연구는 특성화고등학교 학교도서관의 역할을 수동적인 자료 소장 공간에서 벗어나, SNS를 활용한 콘텐츠 마케터, 신뢰 기반의 커뮤니티 허브, 학생 주도의 참여형 플랫폼으로 재정의하여 단절된 이용자 여정을 연결하는 통합적 경험 설계 전략을 제안한다.

### ABSTRACT

This study investigates why specialized high school libraries often struggle to meet students' practical information needs. Unlike previous research focused on collection size, this study uses the 5A Customer Path model (Aware, Appeal, Ask, Act, Advocate) to identify points of disconnection in the student information journey and propose effective vitalization strategies. Through Focus Group Interviews (FGIs) with video business students, the study found that students become Aware of information via social media and personal networks, feeling Appeal towards practical, visual content. When they Ask questions, they turn to a closed ecosystem of YouTube and teachers, completely marginalizing the library. Infrequent attempts to Act by using the library led to negative experiences due to outdated materials, creating a negative feedback loop and a lack of positive Advocacy. These findings indicate the problem is not a mere lack of resources but a comprehensive disconnection. Therefore, this study proposes an integrated experience design strategy to restore this broken path by redefining the library as a proactive content marketer, a trust-based community hub, and a student-led participatory platform.

키워드: 특성화고등학교, 이용자 여정, 5A 고객 경로, 장서, 커뮤니티 허브, 참여형 플랫폼

Specialized High School, User Journey, 5A Customer Path, Collection, Community Hub, Participatory Platform

\* 국립공주대학교 박사과정, 한국문화영상고등학교 교사(inbluewater@korea.kr) (제1저자)

\*\* 국립공주대학교 문헌정보교육과 교수(giho7@kongju.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2025년 8월 15일 논문심사일자 : 2025년 8월 22일 게재확정일자 : 2025년 8월 27일  
한국비블리아학회지, 36(3): 129-146, 2025. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2025.36.3.129>

© Copyright © 2025 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

### 1.1 연구의 필요성

급변하는 직업 세계에 대응하기 위한 조기 직업 교육의 중요성이 부각되면서, 산업 현장 맞춤형 인재를 양성하는 특성화고등학교의 교육적 역할이 재조명되고 있다. 최근 교육부(2024)가 「협약형 특성화고등학교 육성 계획」을 발표하며, 지자체·교육청·기업이 협약을 통해 '지역에 필요한 맞춤 교육을 실현하고, 지역과 함께 성장하는 인재를 양성하겠다'는 비전을 제시한 것'은 이러한 흐름을 잘 반영한 것이다.

이러한 교육 목표의 중심에서 특성화고등학교 도서관은 단순한 독서 공간을 넘어 학생들의 성공적인 직업 역량 개발과 진로 설계를 지원하는 '커리어 정보 허브'로서의 정체성을 가져야 한다. 이것은 일반계 고등학교 도서관이 교양 함양과 대입 지원에 중점을 둔다면, 특성화고등학교 도서관은 학생들의 구체적인 전공 분야와 직결되는 실무 중심의 정보 요구를 충족시켜야 할 명확한 책무를 지닌다는 의미이다.

특성화고등학교 도서관의 장서는 학생들의 직업적 성장을 위한 가장 핵심적인 도구이자 자원이다. 학생들은 도서관 장서를 통해 교실 수업만으로는 얻기 힘든 최신 산업·기술 동향, 자격증 취득과 포트폴리오 제작에 필요한 구체적인 실무 지식, 미래 유망 직업 및 산업 현장에 대한 깊이 있는 정보를 얻을 수 있어야 한다. 즉, 도서관의 장서는 단순한 지식의 집합이 아니라, 학생이 미래의 전문 직업인으로 성장하는 데 필

요한 실질적인 탐색과 학습의 기회를 제공하는 통로 그 자체이다.

그러나 학교 교육의 핵심 지원 기관인 특성화고등학교 도서관이 이러한 학생의 고유한 요구에 효과적으로 부응하지 못하고 역할의 한계를 보인다는 비판이 꾸준히 제기되어 왔다(김현희, 2006). 교육부가 발간한 「전국 학교도서관 운영 매뉴얼」(교육부, 2023)에서도 학교 유형의 특수성을 고려하지 않은 채 장서 구성의 양적 균형에 초점을 맞추고 있다. 특히, 이 매뉴얼은 장서 구성과 프로그램 운영 등에서 일반고와 특성화고를 구분하지 않음으로써, 결과적으로 특성화고등학교 도서관이 학생의 고유한 정보 요구에 부응하지 못하게 만드는 정책적 배경으로 작용하고 있는 실정이다.

따라서 특성화고등학교 도서관 장서 문제는 단순히 무엇이 부족한지를 따지는 정적인 질문을 넘어, 학생이 '왜(Why)' 도서관을 외면하고, '어떻게(How)' 다른 경로로 정보를 탐색하는지에 대한 과정 중심의 심층적 이해가 필요하다. 나아가, 이렇게 규명된 근본적인 단절의 원인을 바탕으로 실질적인 해결책, 즉 학생들의 발길을 돌릴 수 있는 '도서관 활성화 방안'을 모색하는 새로운 연구가 절실한 시점이다.

### 1.2 연구 목적 및 방법

본 연구의 목적은 특성화고등학교 학교도서관 이용 학생의 이용자 여정 분석을 통해 그 문제점을 진단하고, 이를 바탕으로 실효성 있는 활성화 방안을 제시하는 것이다. 이를 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 특성화고 학생들의 이용자 여정은 5A 고객 경로(인지, 호감, 질문, 행동, 옹호)에 따라 어떠한 특성을 보이는가?

둘째, 5A 고객 경로 분석 결과는 학생들과 단절된 이용자 여정을 개선하고 학교도서관을 활성화하기 위해 학교도서관 운영 및 서비스 전략을 어떻게 개선해야 하는지에 대한 실천적 함의를 제공하는가?

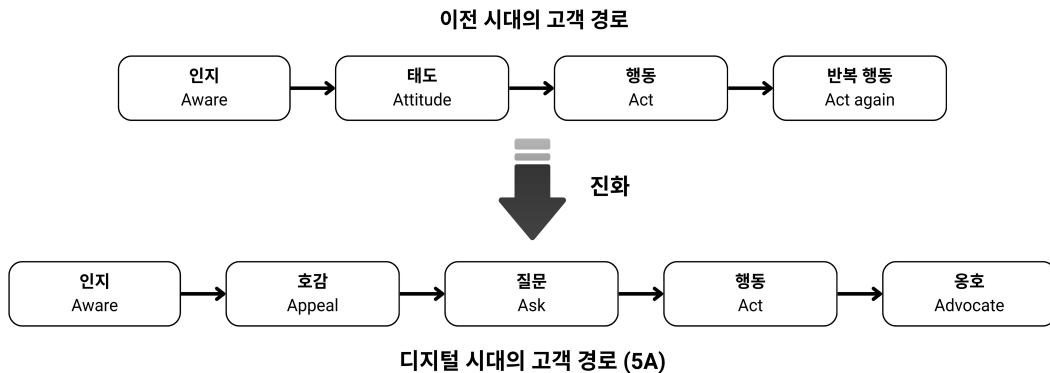
위 연구 문제를 해결하기 위해, 본 연구는 질적 사례연구 방법을 채택하였다. 연구 대상으로는 K 특성화고등학교 영상비즈니스과 3학년 재학생들을 선정하였으며, <그림 1>과 같이 5A 고객 경로 모델의 각 단계를 기반으로 구조화된 질문지를 활용한 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 통해 심층 데이터를 수집하였다. 이후 수집된 자료는 개방 코딩, 축 코딩, 선택 코딩으로 이어지는 주제 분석을 통해 질적으로 분석하였으며, 특성화고 학생들의 도서관 이용 여정에서 발생하는 핵심적인 단절 지점과 개입 시점을 발견하고자 하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 특성화고등학교 교육과정과 정보 요구의 특수성

특성화고등학교는 초·중등교육법 시행령(교육부, 제35556호) 제91조에 따라 ‘특정 분야의 인재 양성을 목적으로 하는 학교로, 학생의 소질과 적성에 맞는 실무 중심의 직업 교육을 제공’한다. 그리고 국가직무능력표준(NCS)(한국산업인력공단, 2018)에 기반한 교육과정(교육부, 2022)은 산업 현장에서 요구하는 직무 능력을 학생이 고교 단계에서부터 체계적으로 함양하도록 설계되어 있다.

이로 인해 특성화고 학생의 정보 요구 및 학교도서관에 대한 기대는 <표 1>에서 보는 바와 같이 대학 진학을 주된 목표로 하는 일반계 고등학생과는 질적으로 다른 양상을 띤다. 우선, 일반계 고등학생의 정보 요구는 주로 ‘진로 및 진학, 교과 학습’과 관련된 정보 요구가 높으며, 학교도서관에 대한 기대도 ‘학업 및 교양 증진



<그림 1> 고객 경로 모델의 진화

(출처: Kotler et al., 2017, 115)

〈표 1〉 고등학교 유형에 따른 정보 요구 특성 비교

구분	일반계 고등학교	특성화고등학교
주요 목표	대학 진학 및 교과 학습 심화	취업 및 해당 분야 전문성 함양
정보 요구의 성격	진로·진학: 대학 및 학과 정보, 입시 전형 교과 학습: 수업 및 시험, 성적 관리 인간관계: 친구, 가족, 교사와의 관계	취업·실무: 구체적인 직무 기술, 산업 동향 진로·자격: 자격증 취득, 포트폴리오 제작 학교 수업: 전공 교과 학습 및 실습
주요 정보원	인터넷, 친구, 개인적 경험, 도서 및 잡지	인터넷, 교사, 친구·선후배, 소셜미디어(SNS)
학교도서관에 대한 기대	학업 및 교양 증진을 위한 학습자료 지원	커리어 개발 및 실무 역량 강화를 위한 전문정보 제공

(출처: 이연옥, 2007, 110-126; 오의경, 2023, 418-421의 내용을 재구성함)

을 위한 학습자료 지원'이다. 반면에 특성화고 학생의 정보 요구는 교과 지식의 확장을 넘어 '특정 전공 분야의 최신 산업 및 기술 동향, 자격증 취득과 포트폴리오 제작에 필요한 구체적인 실무 정보, 그리고 성공적인 취업과 연계되는 진로 설계' 등 매우 실용적이고 목적 지향적인 특성을 갖는다. 따라서 학교도서관에 대한 기대도 '커리어 개발 및 실무 역량 강화를 위한 전문정보 제공'이다. 또한, 정보 요구 해결에 활용하는 주요 정보원의 경우 특성화고 학생은 일반계 고등학생에 비해 교사, 선·후배 그리고 소셜미디어에 더 의존하고 있다.

특성화고 학생의 실용적이고 목적 지향적인 정보 요구는, 교과 학습과 교양 증진을 주된 목표로 하는 기존의 보편적인 학교도서관 모델로는 효과적으로 대응하기 어렵다는 것을 의미한다. 단순히 좋은 책을 비치하는 것을 넘어, 학생의 구체적인 진로 설계와 직업 역량 강화를 직접적으로 지원하는 새로운 정체성이 요구되는 것이다. 따라서 특성화고등학교 도서관은, 학생의 전문적이고 시의성 있는 정보 요구에 직접 부응하는 '커리어 정보 허브'로서 기능해야 할 명확한 책무를 지닌다. 이는 도서관이 학생 개인의 커리어 여정에 동반하는 핵심 파트너가

되어, 그들이 미래의 전문 직업인으로 성장하는데 필요한 실질적인 탐색과 학습의 기회를 제공하는 공간으로 거듭나야 함을 의미한다.

## 2.2 이용자 여정과 5A 고객 경로 모델

디지털 환경의 발달은 이용자들의 정보 탐색 행태를 근본적으로 변화시켰다. 과거의 선형적이고 예측 가능한 탐색 모델과 달리, 오늘날의 이용자는 소셜미디어, 포털, 커뮤니티 등 다양한 디지털 접점(touch points)을 넘나들며 정보를 발견하고, 상호작용하며, 공유하는 복잡하고 동적인 '이용자 여정'을 경험한다. 이러한 변화는 도서관 이용자 연구에 있어, 이용자의 요구를 정적인 상태가 아닌 동적인 과정으로 이해할 필요가 있음을 보여준다.

5A 고객 경로 모델(Kotler et al., 2017)은 바로 이러한 현대적 이용자 여정의 특성을 효과적으로 설명한다. 전통적인 AIDA 모델(인지-흥미-욕구-행동)이 개인의 심리 변화를 선형적으로 묘사한 반면, 5A 모델(인지-호감-질문-행동-호호)은 이용자 간의 '연결성(connectivity)'을 핵심 변수로 도입한 것이 가장 큰 차이점이다.

5A 모델의 각 단계는 다음과 같다. 첫째, 인

지(Aware) 단계는 이용자가 특정 정보원이나 서비스를 처음 알게 되는 과정이다. 둘째, 호감(Appeal) 단계에서는 여러 정보원 중 특정 대상에 매력을 느끼게 된다. 셋째, 질문(Ask) 단계는 호기심을 바탕으로 주변 커뮤니티나 미디어를 통해 적극적으로 정보를 탐색하는 과정이다. 넷째, 행동(Act) 단계는 실제로 해당 정보원을 이용하거나 서비스를 사용하는 구체적인 상호작용을 의미한다. 마지막으로 옹호(Advocate) 단계에서는 긍정적인 경험을 바탕으로 타인에게 자발적으로 추천하고 공유하는 충성도를 보인다.

특히 본 연구에서는 학생들이 정보를 인지하고(Aware), 매력을 느끼며(Appeal), 질문하고(Ask), 이용하며(Act), 마침내 추천하는(Advocate) 5A 모델의 전 과정이 단순한 '요구'나 '탐색'을 넘어선다는 점에 주목했다. 이는 정보와 관련된 인간의 총체적 경험을 다루는 정보행동(Information Behavior)의 개념과 맞닿아있다. 따라서 본 연구에서 '이용자 여정'이란, 단순히 서비스를 이용하는 과정을 넘어, 특성화고 학생들이 특정 정보 요구를 해결하기 위해 정보를 인지하고 탐색, 활용, 공유하는 총체적인 정보행동의 과정을 의미하며, 5A 모델을 통해 그 여정의 단계별 특성과 단절 지점을 분석하고자 한다.

이 모델의 여러 단계 중에서도 '질문(Ask)' 단계와 '옹호(Advocate)' 단계는 5A 고객 경로 모델의 핵심이라 할 수 있다. '질문' 단계는 이용자가 더 이상 수동적인 정보 수용자에 머무르지 않고, 커뮤니티나 소셜미디어를 통해 능동적으로 궁금증을 해결하는 과정을 보여준다. 또한 '옹호' 단계는 긍정적 경험을 한 이용자가 자발적으로 정보를 공유하고 추천하며 다

른 이용자의 '인지(Aware)' 단계에 직접적인 영향을 미치는 순환 구조를 설명한다. 이러한 특징 때문에 5A 고객 경로 모델은 디지털 네이티브인 특성화고 학생들이 복합적인 디지털 환경 속에서 정보를 탐색하고 소비하는 과정을 심층적으로 분석하는 데 매우 유용한 이론적 틀을 제공한다. 즉 5A 경로 모델은 특성화고 학생의 정보 요구를 개별적인 정보원의 목록이 아닌, 커뮤니티와의 상호작용을 포함하는 동적인 '여정'으로 파악할 수 있는 유용한 분석적 틀로 적합하다. 또한, 학생의 이용자 여정에서 나타나는 심리적·행동적 단계를 구체적으로 조명하고, 각 단계에서 작용하는 핵심 요인과 잠재적 단절 지점이 무엇인지 탐색할 수 있는 이론적 토대를 마련할 수 있다. 이는 기존의 정적인 관점에서 벗어나 이용자의 실제 경험 경로에 기반한 문제해결 방안을 모색하는 데 중요한 시사점을 던진다.

물론 5A 고객 경로 모델은 일반적으로 고객과의 연결성을 전제로 한 성공적인 여정을 분석하는 데 활용된다. 그러나 본 연구에서는 이 모델을 역으로 적용하여, 학생들이 학교도서관을 이용하지 않는 현상을 '단절된 여정'이라는 관점에서 분석하는 진단적 프레임워크로 삼았다. 즉 5A 모델을 성공적인 이용자 여정의 청사진으로 보고 학생들의 실제 경로와 비교함으로써, 단순히 도서관을 외면한다는 사실을 넘어 인지(Aware) 단계부터 옹호(Advocate) 단계에 이르기까지 각 단계별 단절의 지점과 원인을 총체적으로 규명하고자 하였다. 이러한 접근은 단절된 경로를 복원하기 위한 실천적 방안 역시 각 단계의 특성에 맞게 입체적으로 설계해야 한다는 논리적 근거를 제공한다.

### 2.3 선행 연구

특성화고등학교 도서관에 관한 연구는 크게 장서 구성의 문제점을 진단하는 연구와 이용자 인 학생의 정보 요구 및 행태를 분석하는 연구, 두 가지 흐름으로 진행되어 왔다. 우선, 장서 구성의 구조적 문제에 대한 연구는 대부분의 특성화고등학교 도서관이 교육부(2023)에서 제시한 일반적인 주제별 구성 비율을 따르고 있어, 전공 분야의 전문성을 충분히 반영하지 못하고 있음을 공통으로 지적한다. 특히, 박지영(2005)과 허윤정(2011)은 일반계 및 전문계 고등학교 장서의 주제 편중 현상과 기준 불일치 문제를 비판하며, 학교 특성을 고려한 장서 기준의 다양화 필요성을 제기하였다. 또한, 변건우(2024)는 경기 북부 14개 특성화고의 데이터를 실증적으로 분석하여, 학생의 실제 전공 분포와 장서 구성 간의 심각한 불균형을 통계적으로 입증하였다. 이 연구는 특성화고 도서관 장서 구성의 구조적 문제점을 명확히 규명했다는 점에서 의의가 크지만, 왜 이러한 불균형이 지속되는지에 대한 원인 분석까지는 나아가지 못했다는 한계를 지닌다.

특성화고 학생의 정보 요구 및 이용행태에 관한 김현희(2006)와 오수연(2010)의 연구는 주로 설문조사나 면담을 통해 특성화고 학생과 교사가 전공 관련 최신 자료, 실습 및 자격증 관련 자료, 취업 정보 등을 중요하게 요구하고 있음을 보여준다. 오의경(2023)은 여기서 더 나아가, 특성화고 학생들이 정보 요구 해결을 위해 인터넷 포털, 교사, 친구·선후배를 압도적으로 선호하는 반면, 학교도서관은 거의 이용하지 않는 현실을 구체적으로 보여주었다. 특히, 학생들이 '취업' 및 '진로·진학' 관련 정보 문제 해

결에 가장 큰 어려움을 겪고 있다는 사실은, 도서관이 학생들의 가장 절실한 정보 요구를 해결해 주지 못하고 있음을 시사한다.

한편, 소셜미디어 데이터를 활용하거나(임정훈, 2020), 에듀테크 기반의 이용자 참여를 분석하는(송기호, 2024) 등 디지털 환경에서의 이용자 행태를 이해하려는 시도가 이루어지고 있다. 이러한 연구들은 본 연구가 지향하는 동적 접근법과 문제의식을 공유하지만, 대부분 마케팅 활성화나 교육 프로그램 설계에 초점을 맞추고 있어, 이를 학생들의 이용자 여정과 연계한 통합적 서비스 전략과 직접적으로 연결하는 연구는 미비한 실정이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 선행 연구들은 특성화고등학교 도서관 장서 구성의 양적 문제점을 진단하고 이용자의 정적인 정보 요구를 파악하는 성과를 거두었다. 그러나 왜 학생이 도서관을 외면하는지, 그리고 그들의 실제 이용자 여정이 어떻게 이루어지는지에 대한 분석이 결여되어 있다. 따라서 본 연구는 5A 고객 경로 모델이라는 새로운 분석 틀을 통해 특성화고등학교 학생의 실제 이용자 여정에서 발생하는 단절의 원인을 규명하고, 이를 해결하기 위한 특성화고등학교 학교도서관 활성화 방안을 모색하고자 한다.

## 3. 특성화고등학교 도서관 이용 학생의 이용자 여정 분석

### 3.1 분석 대상 선정 및 절차

본 연구는 특정 맥락 속 현상을 깊이 있게

탐색하는 데 적합한 질적 사례 연구 방법을 채택하였다. 이는 통계적 일반화보다는 특정 사례에 대한 풍부하고 심층적인 이해를 통해 이론적 통찰을 얻는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 FGI를 주된 자료 수집 방법으로 활용하여, 참가자의 상호작용 속에서 생생하고 다각적인 데이터를 확보하고자 하였다.

본 연구의 목적을 가장 효과적으로 달성하기 위해, 의도적 표집 방법을 통해 연구 대상을 선정하였다. 연구 대상은 경기 북부 지역에 위치한 K 특성화고등학교의 영상비즈니스과 3학년 재학생 6명으로 구성하였다. 이 집단을 선정한 이유는 다음과 같다. 첫째, 영상콘텐츠 제작은 기술과 트렌드가 급변하는 분야로, 학생들이 최신 실무 정보에 대한 요구가 높을 것으로 예상되었다. 둘째, 3학년은 진로 결정과 취업 준비가 본격화되는 시기로, 정보 요구가 매우 구체적이고 뚜렷하게 나타날 것으로 판단되었다. 셋째, 단일 전공 집단을 대상으로 함으로써, 특정 전문 분야의 이용자 여정을 깊이 있게 탐색하고자 하였다. 그리고 자료수집은 다음과 같은 절차로 진행되었다. 우선, 연구자는 2025년

6월 초, 연구 대상 학교의 담당 교사의 협조를 얻어 연구 참여에 자발적으로 동의한 학생들을 모집하였다. FGI 실시에 앞서, 모든 참가자에게 연구의 목적과 과정, 데이터의 익명 처리 방침을 상세히 설명하고 서면 동의를 받았다.

FGI는 약 60분간 교내의 독립된 공간에서 진행되었다. 원활한 상호작용과 심층적인 답변 유도를 위해 5A 경로 모델에 기반한 반구조화된 질문지를 활용했으며, 진행 중 참가자들의 응답에 따라 추가 질문을 통해 유연하게 상호작용하였다. 모든 인터뷰 과정은 참가자들의 동의하에 녹음되었으며, 종료 후 즉시 연구자에 의해 직접 전사되어 분석 자료로 변환되었다. 이 과정에서 참가자의 개인정보는 모두 비식별화 처리되었다.

### 3.2 이용자 여정 자료 수집

본 연구에서는 특성화고등학교 학생이 특정 정보 요구를 해결하기 위해 거치는 심리적·행동적 단계를 분석하고자 5A 고객 경로 모델을 활용하여 학생들의 이용자 여정(〈표 2〉 참조)

〈표 2〉 5A 고객 경로 기반 이용자 여정 분석 틀

5A 경로 단계	학생의 이용자 여정	주요 분석 내용(FGI 질문 핵심)
Aware(인지)	전공 관련 정보 및 도서관 자원의 존재를 처음 알게 되는 과정	주요 정보 인지 채널 도서관 정보 채널로서의 역할 인식
Appeal(호감)	수많은 정보원 중 특정 정보나 자료에 매력을 느끼는 과정	정보/자료의 핵심 매력 요인 선호하는 콘텐츠 유형 및 형식
Ask(질문)	궁금증 해결을 위해 능동적으로 정보를 탐색하고 질문하는 과정	주된 정보 탐색 플랫폼 및 행태 핵심 요구 키워드 및 검색 방식
Act(행동)	실제로 도서관 자료를 이용하거나 관련 활동에 참여하는 과정	도서관 자료 이용 경험(만족/불만족) 기대와 실제 경험 간의 격차 및 장벽 요인
Advocate(옹호)	긍정적 경험을 바탕으로 타인에게 정보를 추천하고 공유하는 과정	자발적 정보 공유 경험 및 동기 잠재적 옹호자로서의 참여 의사

을 살펴보았다. 이를 통해 학교도서관이 각 경로 단계에서 학생들에게 어떤 가치를 제공해야 하며, 특히 어느 지점에서 이용자와의 연결이 단절되는지를 규명할 수 있다. 이는 곧 학교도서관이 학생의 실제 정보 생태계 안에서 실효성 있는 개입 전략을 수립하는 데 중요한 이론적 기반을 제공하는 것을 목표로 한다.

초기 인지-호감-질문 단계에서 학생의 일반적인 정보 생태계를 폭넓게 탐색하고, 후기 행동-옹호 단계에서는 그들의 경험을 학교도서관이라는 특정 맥락과 비교하여 그 간극과 단절 지점을 명확히 규명하는 데 초점을 맞추었다. 이는 학생이 왜 일반적인 탐색 경로에서 학교도서관을 선택하지 않는지에 대한 근본적인 원인을 밝히기 위한 의도적인 설계이다.

자료 수집에 활용된 반구조화된 질문지는 5A 고객 경로의 각 단계별 특성을 파악할 수 있도록 설계되었다. 질문지는 ① 인지(Aware) 단계에서의 정보 인지 채널, ② 호감(Appeal) 단계에서의 정보 매력 요인, ③ 질문(Ask) 단계에서의 주된 탐색 태도 및 키워드, ④ 행동(Act) 단계에서의 실제 이용 경험 및 장벽, ⑤ 옹호(Advocate) 단계에서의 정보 공유 동기 및 추천 요인 등을 포괄하도록 구성하였다.

### 3.3 이용자 여정 자료 분석

자료 분석은 전사된 텍스트 데이터를 대상으로 질적 내용 분석의 한 형태인 주제별 코딩 절차(김영천, 2016)에 따라 개방 코딩, 축 코딩, 선택 코딩의 3단계로 진행되었다. 첫째, 개방 코딩 단계에서는 전사된 자료를 반복적으로 읽으며 의미 있는 최소 단위의 개념들을 추출하

고 코드화하였다. 예를 들어, “유튜브 알고리즘에 떠서 알게 됐어요”라는 응답은 ‘우연한 발견’, ‘알고리즘 추천’ 등으로 코드화하였다. 둘째, 축 코딩 단계에서는 생성된 개방 코드들을 유사성 및 연관성에 따라 범주화하고, 이들을 5A 고객 경로의 각 단계(인지, 호감, 질문, 행동, 옹호)와 연결하는 작업을 수행하였다. 셋째, 선택 코딩 단계에서는 범주화된 내용을 종합하여 이용자 여정의 각 단계를 설명하는 핵심 주제를 도출하고, 경로 간의 관계 및 전체적인 흐름을 설명하는 핵심 스토리를 구성하였다.

이러한 분석 과정의 타당성과 신뢰도를 확보하기 위해, 문헌정보학을 전공한 동료 연구자 2인에게 코딩 결과의 일부를 검토받는 동료 검토 과정을 거쳤다. 전반적으로 검토자들은 FGI 데이터로부터 5A 경로 모델에 맞춰 코드를 적절히 추출했으며, 연구 주제에 맞게 일관성 있는 분석이 이루어졌다고 긍정적으로 평가했다. 이와 더불어 분석의 객관성과 깊이를 더하는 구체적인 제언이 있었다. 예를 들어, 한 검토자는 특정 참가자의 발언이 ‘우연적 발견’ 범주에 더 가깝다는 의견을 제시하여 일부 코드의 범주화를 재조정하는 데 기여했다. 다른 검토자는 분석의 후반부(행동, 옹호 단계)가 학교도서관이라는 특정 맥락에 집중되는 경향을 지적하며, 학생들의 일반적인 정보 탐색 과정과 도서관 이용 경험 간의 ‘단절’이 어떻게 발생하는지를 더욱 명확히 설명할 필요가 있다는 비판적 관점을 제시했다. 본 연구에서는 이러한 검토 의견을 바탕으로 일부 개념 코드의 범주를 수정하고, 선택 코딩 단계에서 각 경로 간의 단절 지점과 그 원인을 더욱 선명하게 부각하는 방향으로 분석을 보완하였다.

### 3.4 분석 결과

FGI를 통해 5A 고객 경로에 따른 특성화고 학생의 이용자 여정을 분석한 결과, <표 3>에서 보는 바와 같이 각 단계별로 뚜렷한 특징과 함께 학교도서관과의 단절 지점이 발견되었으며, 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 인지(Aware) 단계에서 학생들은 자신의 전공 정보를 알고리즘을 통한 우연한 발견과 교사·동료라는 인적 네트워크를 통해 얻는 경향이 뚜렷했다. 계획적인 탐색보다는 유튜브 쇼츠나 인스타그램 릴스 등 플랫폼의 알고리즘에 의해 정보가 ‘알려지는’ 수동적 경험이 지배적이었다. 이러한 특성은 다음 참가자의 말에서 명확하게 드러난다.

“그냥 유튜브 쇼츠 넘기다 보면 ‘이런 영상 편집 기술이 있네’ 하고 알게 되는 경우가 거의 대부분이에요. 제가 뭘 찾으려고 했다기보다는 알고

리즘이 그냥 저한테 알려주는 것 같아요.” (학생 2)

알고리즘 외에 또 다른 중요한 경로는 신뢰도 높은 인적 네트워크였으며, 특히 교사가 중요한 정보 큐레이터 역할을 하고 있었다. 한 학생은 당시의 경험을 다음과 같이 설명했다.

“학교에서 실습 같은 거 하다가 잘 모르는 게 있거나 하면은 이걸 어떻게 해요? 하다가 이걸 이렇게 하는 거야 그리고 하면서 다른 더 좋은 방법이나 여러 가지 연계해서 알려주실 때도 있고 그런 식으로 알게 되는 거예요.” (학생 5)

반면, 이러한 학생들의 정보 생태계에서 학교도서관은 철저히 소외된 ‘침묵하는 정보원’이었다. 전공 관련 신간이 들어와도 홍보가 부족하여 학생들이 인지하지 못하는 상황에 대해 한 참가자는 다음과 같이 지적했다.

<표 3> 5A 경로 모델 기반 이용자 여정 분석 프레임워크

대분류(축 코딩)	중분류(핵심 주제)	소분류(개념 코드) - FGI 응답 예시
1. Aware(인지)	우연적 발견과 비공식적 인지	<ul style="list-style-type: none"> <li>알고리즘 추천: “유튜브 쇼츠 넘기다 알게되요.”</li> <li>인적 네트워크: “선생님들께서 많이 알려주세요.”</li> <li>도서관의 침묵: “신간 들어왔다는 소식이 잘 안 들려요.”</li> </ul>
2. Appeal(호감)	실용성 및 시각적 매력	<ul style="list-style-type: none"> <li>즉각적 효용성: “5분 만에 끝내는 자막 효과 같은 제목에 끌려요.”</li> <li>시각적/형식적 매력: “짧은 영상(숏폼)이 접근성이 좋아요.”</li> <li>성공 사례: “이걸 보고 수행평가 만점 받았다 같은 것도 있으면……”</li> </ul>
3. Ask(질문)	온라인 플랫폼 및 인적 네트워크 중심 탐색	<ul style="list-style-type: none"> <li>유튜브 독점: “막히면 무조건 유튜브에 검색해요.”</li> <li>동료/교사 의존: “안 되면 선생님을 먼저 찾아가게 돼요.”</li> <li>도서관에 대한 무관심: “너무 느리고 답이 나올 것 같지 않아요.”</li> </ul>
4. Act(행동)	기대와 실제 경험 간의 괴리	<ul style="list-style-type: none"> <li>자료의 노후화: “지금 쓰는 프리미어 프로랑 버전이 달라요.”</li> <li>현장성 부재: “촬영 현장에서 쓰는 실무 용어 같은 책은 없어요.”</li> <li>접근의 불편함: “책 찾으러 온 건지 방탈출 카페 온건지……”</li> </ul>
5. Advocate(옹호)	경험 기반의 신뢰와 잠재적 참여	<ul style="list-style-type: none"> <li>효과 입증 후 추천: “제가 직접 해보고 성공했던 것만 알려줘요.”</li> <li>도서관 옹호 행위 부재: “지금은 딱히 추천할 만한 게 잘……”</li> <li>참여 가능성에 대한 긍정: “직접 추천 리스트 만들면 재밌을 것 같아요.”</li> </ul>

“그게 알게 되기가 그렇게 쉽지는 않은 것 같아요. 왜냐하면 애초에 신간이 들어와도 ‘신간이 들어왔다’라고 되는 홍보 자체가 적어서……. 그런 거에 대한 정보는 잘 얻기 어려운 것 같아요.” (학생 5)

결국 인지 단계에서의 이러한 총체적인 단절이 학생들이 도서관을 외면하게 되는 첫 출발선으로 작용하고 있었다.

둘째, 호감(Appeal) 단계에서 학생들은 ‘즉각적인 효용성’과 ‘시각적 형태’라는 두 가지 핵심 요소를 기준으로 콘텐츠에 매력을 느끼고 있었다. 학생들은 추상적인 이론보다 자신의 과제나 작품 제작에 당장 적용할 수 있는 구체적인 노하우와 성공 사례에 강한 호감을 보였다. 학습의 시간과 노력을 절약해 줄 것이라는 기대감이 중요한 유인으로 작용하는 것이다. 이러한 경향은 다음 참가자의 답변에서 잘 드러난다.

“제목부터 바로 써먹을 수 있는 무언가를 약속하는 콘텐츠의 눈이 강한 것 같아요. 예를 들면 ‘5분 만에 끝낸 자막 효과’, ‘조희수 터지는 썸네일 공식’ 이런 것……. 길고 어려운 이론 설명 같은 거는 자주 안 보게 되는 것 같아요.” (학생 3)

이러한 실용성과 더불어, 정보가 제공되는 형식 역시 호감도를 결정하는 핵심 변수였다. 학생들은 긴 텍스트보다는 유튜브 쇼츠나 릴스처럼 짧고 감각적인 영상 콘텐츠를 압도적으로 선호했다. 이는 정보 소비의 용이성이 내용 평가에 앞서는 필터로 작용하고 있음을 보여준다.

“유튜브 쇼츠나 인스타 릴스 같은 요즘에는 짧은 것들이 되게 유행을 하니까 거기 내에서 최대한 빠른 정보를 함축해 놓으니까 훨씬 더 접근성이 좋다고 생각해요. 그래서 자주 시청해요.” (학생 1)

결론적으로 호감 단계에서 학생들은 최소한의 노력으로 즉각적인 보상을 기대할 수 있는 실용적·시각적 콘텐츠를 선호했다. 이는 텍스트 중심의 전통적인 자료를 보유한 학교도서관이 학생들의 초기 관심 단계에서 선택받기 어려운 이유를 명확하게 보여준다.

셋째, 질문(Ask) 단계에서 학생들의 정보 탐색 경로는 ‘유튜브’와 ‘인적 네트워크’라는 두 채널에 거의 독점적으로 집중되는 폐쇄적인 특성을 보였다. 참가자 전원은 과제 수행 중 문제가 발생했을 때, 가장 먼저 유튜브를 통해 해답을 찾는다고 응답했다. 텍스트 정보보다 실제 작업 과정을 시각적으로 보여주는 영상의 압도적인 편의성 때문이었다.

“저는 제 과제를 하다가 좀 막히면 저 대부분 다 유튜브에 검색하거든요. …… 글로 읽는 것보다는 다른 사람들이 하는 행동을 그냥 그대로 보고 따라 하는 게 솔직히 더 100배는 빠르고 편한 것 같아요.” (학생 6)

유튜브 다음으로 중요한 질문 채널은 신뢰할 수 있는 인적 네트워크, 즉 교사와 동료 집단이었다. 인터넷 검색으로 해결되지 않는 문제는 교사에게 질문하거나, 반 단체 채팅방이나 졸업한 선배 등 비공식적 네트워크를 통해 즉각적인 도움을 얻고 있었다.

“그냥 그렇게 더 쉽고 빠르고 간편한 방법이 있는데 굳이 내가 도서관에 가서 있을지 없을지도 모르는 자료를 힘들게 찾아서 보는 시간과 체력이 낭비되는 게 너무 아까워서 잘 안 가게 된 것 같아요.” (학생 5)

질문 단계는 학생들이 가장 능동적으로 정보를 요구하는 시점임에도, 학교도서관은 속도와 편의성, 신뢰도 면에서 다른 정보원에 완전히 밀려 있었다. 이는 학교도서관이 학생들의 실제 학습 과정과 얼마나 유리되어 있는지를 보여주는 세 번째 단절 지점이었다.

넷째, 학생들의 정보 생태계에서 소외되었던 학교도서관이 외면받는 근본적인 원인은 드물게 시도되었던 행동(Act) 단계의 경험에서 명확히 드러났다. 소수 학생들의 도서관 이용 경험은 기대와 현실의 현저한 괴리를 보여주는 ‘실패한 경험’으로 귀결되었다. 실패 경험의 가장 큰 원인은 자료의 노후화와 현장성의 부재였다. 학생들은 도서관의 장서가 빠르게 변화하는 영상 제작 기술을 전혀 따라가지 못한다고 인식했으며, 특히 책에 소개된 소프트웨어 버전이 현재 사용하는 것과 달라 실용성이 떨어진다는 점을 강하게 지적했다.

“전에 큰맘 먹고 편집 관련 책을 빌려봤는데 지금 쓰는 프리미어 프로랑 메뉴 위치가 달라서 되게 당황했던 적이 있어요. 근데 그 책이 몇 년 전에 나온 책이라서 그냥 그걸 깨닫자마자 바로 덮었던 것 같아요. 시간 낭비였어요.” (학생 3)

자료의 낮은 질과 더불어, 자료를 찾는 과정 자체가 주는 어려움, 즉 낮은 정보 접근성도 행

동을 가로막는 주요 장벽으로 작용했다. 한 학생은 원하는 자료를 찾는 과정의 어려움을 다음과 같이 토로했다.

“검색하면 막 숫자 써있고 막 기억 일 어찌고저찌고 써있어요. 근데 그거 막 찾으러 막상 검색을 해서 있다고 해서 찾으러 막 보면은 다 섞여있고 이래 갖고 이게 내가 뭘 책을 찾으러 온 건지 지금 방 탈출 카페를 온 건지 전혀 불편한 게 좀 많은 것 같아요.” (학생 6)

이처럼 어렵게 시도한 도서관 이용 경험마저 ‘시간 낭비’(학생3)나 ‘방 탈출 카페’(학생6)와 같은 부정적 경험으로 귀결되면서, 학생들 사이에서 ‘학교도서관은 전공에 도움이 되지 않는다’는 인식이 더욱 강화되는 결과를 낳았다. 이러한 부정적 경험의 공유는 다른 학생들의 이용 시도 자체를 막는 ‘부정적 피드백 순환’의 핵심적인 원인으로 작용하고 있었다.

다섯째, 앞선 네 단계에서 지속적인 단절을 경험한 학생들에게, 학교도서관에 대한 긍정적인 옹호(Advocate) 행위는 전혀 나타나지 않았다. 옹호는 만족스러운 경험을 바탕으로 자발적으로 정보를 추천하고 긍정적인 입소문을 내는 과정이다. 그러나 인터뷰 참가자 중 누구도 학교도서관의 전공 자료를 추천해 본 경험이 없었으며, 추천할 만한 가치가 있는 정보 자체가 부재함을 명확히 했다.

흥미로운 점은, 도서관의 긍정적 변화를 전제로 하자 학생들의 태도가 적극적으로 변화했다는 것이다. 학생들은 자신들이 직접 도서관 운영에 참여하고 싶다는 의사를 구체적으로 제시했다.

“저희가 직접 전공별로 추천하는 책 리스트를 만들어 가지고 도서관에 비치해 주는 활동 같은 거 하면은 되게 재밌을 것 같아요. 아무래도 저희가 선별해 가지고 배치한 거니까 친구들도 더 믿고 보지 않을까 생각합니다.” (학생 1)

“만약에 좀 규모를 키운다면 학교도서관 인스타 같은 걸 운영해서 카드뉴스 형태로 추천 리스트를 정리해도 괜찮고……. 저희가 직접 튜토리얼 영상을 만들어서 올려두는 것도 도움이 될 것 같아요.” (학생 5)

이처럼 학생들은 수동적인 이용자에 머무르지 않고, ‘학생 큐레이터’나 ‘SNS 운영’과 같은 역할을 통해 도서관의 가치를 함께 만들어가는 ‘공동 생산자’가 될 수 있다는 높은 잠재력을 보여주었다. 이는 학교도서관이 올바른 변화를 시도할 경우, 현재의 단절된 관계를 회복하고 학생들을 능동적인 옹호자로 전환시킬 수 있다는 중요한 가능성을 시사한다.

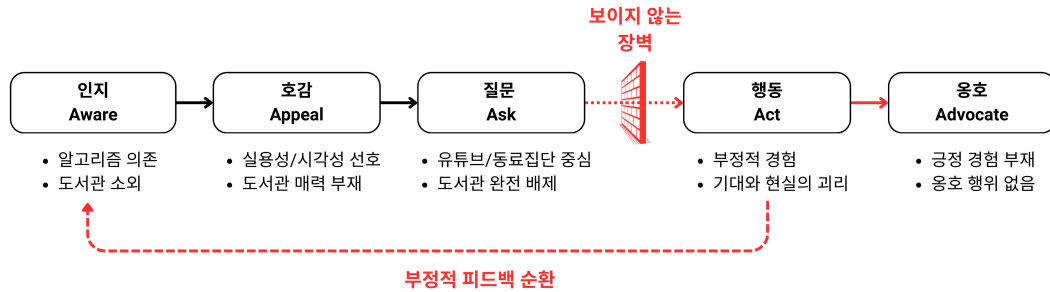
결국 옹호 단계에서 학교도서관은 학생들의 추천 대상에서 완벽히 배제되어 5A 고객 경로의 최종 목적지 도달에 실패했음을 알 수 있다. 하지만 동시에, 학생들의 적극적인 참여 의지는 학교도서관이 올바른 변화를 시도할 경우, 현재의 수동적인 이용자를 능동적인 ‘옹호자’이자 ‘공동 생산자’로 전환시킬 수 있다는 중요한 가능성을 보여준다.

이상의 분석 결과를 종합하면, 특성화고등학교 학생들은 학교도서관을 이용한 이용자 여정에서 다층적인 단절을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 문제는 인지 단계의 실패가 모든 단절의 시작점이라는 점이다. 학생들이 도서관의

존재와 자원을 인지하지 못하기 때문에, 호감을 느낄 기회도, 질문을 던질 이유도, 행동으로 옮길 동기도 원천적으로 차단된다. 특히, 핵심 그룹 면담에서 드러난 ‘실패한 행동 경험(낡은 자료, 불편한 검색)’은 부정적 전자구전(Negative e-WOM)으로 작용하여(Hennig-Thurau et al., 2004), 학교도서관을 이용해 보지 않은 다른 학생들의 인지 단계에까지 영향을 미친다. 이는 한 번의 부정적 경험이 다시 전체 시스템의 입구를 차단하는 ‘부정적 피드백 순환’을 형성하도록 한다. 시스템 사고의 관점에서, 이러한 순환 구조는 한번 형성되면 스스로를 강화하여 쉽게 벗어나기 어려운 시스템적 함정으로 작용한다(Senge, 1990).

5A 고객 경로 모델에 따르면, 이용자는 ‘질문’ 단계를 통해 정보를 탐색하고 신뢰를 구축한 뒤, 이를 바탕으로 ‘행동’ 단계로 나아간다. 그러나 특성화고 학생들의 ‘질문’은 다음 <그림 2>에서 보는 바와 같이 유튜브와 동료 집단이라는 그들만의 폐쇄적인 생태계 안에서 시작되고 완결되었다. 질문이 학교도서관 이용으로 진행되지 못하는 장벽은 학교도서관의 경쟁 상대는 더 이상 다른 도서관이 아니라, 학생들의 일상에 깊숙이 침투한 유튜브와 같은 거대 플랫폼이자, 신뢰를 기반으로 한 동료 집단임을 보여준다. 학생들은 도서관이 제공하는 ‘정제된 지식’보다 유튜브가 제공하는 ‘즉각적인 해답’과 동료가 제공하는 ‘맥락에 맞는 도움’에 더 높은 가치를 부여하고 있었다. 이는 학교도서관이 단순히 좋은 자료를 ‘소장’하는 것만으로는 학생들의 선택을 받을 수 없음을 의미한다.

따라서 특성화고 학교도서관이 당면한 핵심 과제는 단순히 전공 서적을 더 많이 구입하는



〈그림 2〉 특성화고등학교 학생의 5A 고객 경로상 단절된 이용자 여정

것을 넘어, 학생들의 정보 생태계에 진입하여 ‘인지’의 기회를 만들고, ‘질문’ 단계에서 신뢰할 수 있는 대안으로 고려될 수 있도록 ‘보이지 않는 장벽’을 허무는 이용자 여정의 연결이 필요하다.

#### 4. 이용자 여정 분석에 기반한 학교도서관 활성화 방안

분석 결과 나타난 바와 같이 특성화고등학교 학생들이 유튜브와 동료 집단을 통해 정보 요구를 해결하는 현실 속에서, 학교도서관은 더 이상 찾아오기를 기다리는 수동적인 존재가 아닌, 먼저 찾아가는 능동적인 서비스 주체가 되어야 한다. 이러한 역할 재정의에 기반한 실천적 함의는 5A 경로의 단절된 지점을 복원하는 전략으로 구체화될 수 있다. 결론적으로 본 연구는 특성화고 학교도서관의 문제가 단순히 전공 장서의 양적 부족에 있는 것이 아니라, 학생들의 이용자 여정 전반에 걸친 총체적인 단절에 있음을 밝혔다. 따라서 이에 대한 해결책 역시 단편적인 장서 확충을 넘어, 다음과 같이 5A 경로의 각 단계에 맞는 입체적이고 통합적인 경험 설계

전략을 통해 모색되어야 한다.

첫째, 인지·호감 단계의 단절을 복원하기 위해, 특성화고등학교 도서관은 ‘콘텐츠 마케터’가 되어야 한다. 이를 위해 학생들이 머무는 주된 공간인 인스타그램, 유튜브 등의 SNS 채널을 학교 도서관 서비스의 최전선으로 활용해야 한다. 단순히 신간 목록을 공지하는 것을 넘어, 학생들이 호감을 느끼는 ‘바로 써먹는 꿀팁’, ‘전공 관련 최신 트렌드’ 등을 담은 카드뉴스나 숏폼 영상 콘텐츠를 제작하여 배포해야 한다. 이는 학생들이 도서관을 ‘딱딱한 공간’이 아닌 ‘유용한 정보를 주는 채널’로 인지하게 만드는 첫걸음이다.

둘째, 질문 단계에 개입하기 위해, 특성화고등학교 도서관은 신뢰할 수 있는 ‘커뮤니티 허브’ 역할을 수행해야 한다(이영훈 외, 2025). 이를 통해 학생들이 궁금증이 생겼을 때 유튜브 다음으로 고려할 수 있는 선택지를 제공할 수 있다. 예를 들어, 특정 주제(예: 영상 편집, 포트폴리오 제작)에 대한 온·오프라인 자료를 종합하여 제공하는 ‘주제별 큐레이션 보드’를 개발하거나, 학교도서관 홈페이지나 SNS를 통해 ‘전공 질문 Q&A’ 코너를 운영하여 전문교과교사와 협력하는 방안을 모색할 수 있다. 나아가, FGI에서 드러난 ‘소프트웨어 버전’ 문제를

해결하기 위해 도서관 예산으로 어도비 크리에이티브 클라우드 같은 전문 소프트웨어 라이선스나 양질의 온라인 VOD 강좌 이용권을 제공하여, 학생들이 언제나 최신 기술을 습득할 수 있는 실질적인 '기술 지원 허브'가 되어야 한다. 이는 정보의 신뢰성과 접근성 면에서 유튜브와 차별화되는 도서관만의 가치를 제공하는 전략이다.

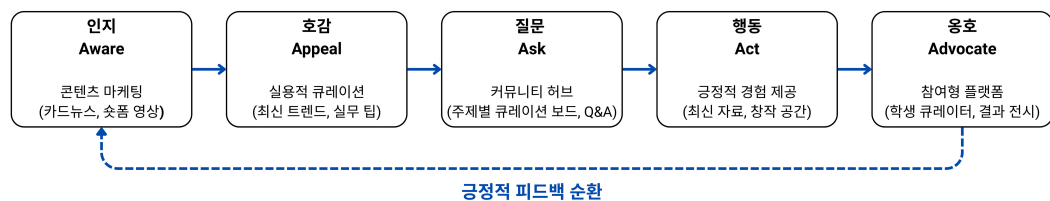
현행 『학교도서관 운영 매뉴얼』(교육부, 2023)이 제시하는 보편적인 정보 활용 교육을 넘어, 본 연구에서 제안하는 전공 중심의 가이드 개발은 특성화고 학생들의 구체적인 요구에 직접적으로 부응하는 필수적인 서비스 개선 방향이라 할 수 있다. 이러한 역할은, '질문' 단계에서부터 도서관을 외면했던 학생들이 스스로 질문을 만들고 답을 찾는 주체로 성장하도록 돕는 구체적인 방법이 될 수 있다.

셋째, 행동 단계의 부정적 피드백 순환을 끊고 긍정적 경험으로 전환하기 위해, 특성화고등학교 도서관은 '참여형 플랫폼'으로 진화해야 한다. 이는 학생들이 정보의 수동적인 소비자를 넘어 도서관의 가치를 함께 만들어가는 '공동 생산자'가 되도록 하는 것이다. 이러한 접근은, 수동적인 정보 소비에 그쳤던 학생들이 동료들과 소통하고 도서관 운영에 직접 기여하며 학습 공동체의 주역이 되도록 만드는 핵심 전

략이다. 이를 통해 부정적 경험으로 끝났던 행동을 긍정적인 성공 경험으로 전환하고, 자발적인 옹호를 이끌어낼 수 있다.

구체적으로, FGI 과정에서 "직접 추천 리스트를 만들면 재밌을 것 같다."는 긍정적 반응을 얻었던 '학생 큐레이터' 제도를 도입할 수 있다. 이 활동을 통해 학생들은 동료들과 논의하며 자신의 전공 분야 도서를 직접 선정하고 추천하는 과정에 주도적으로 뛰어들게 된다. 더 나아가, 학생들이 대출한 도서를 활용하여 만든 프로젝트 결과물을 도서관에 전시하거나 발표할 기회를 제공함으로써, '기대와 현실의 괴리'로 끝났던 행동을 만족스러운 성공 경험으로 전환시킬 수 있다.

특히, 도서관 내에 고사양 편집용 PC와 촬영 장비를 갖춘 '미디어 창작 부스'를 마련하여 학생들이 빌린 자료를 즉시 활용하고 결과물을 만들어 낼 수 있는 환경을 조성한다면, 도서관은 단순한 자료실을 넘어 학생들의 프로젝트를 실현하는 '프로덕션 스튜디오'의 역할을 겸하게 될 것이다. 이는 자신의 지식을 학습 공동체에 공유하며 자연스럽게 도서관을 옹호하는 행위로 이어진다. 이러한 전략들이 유기적으로 작동할 때, <그림 3>과 같이 단절되었던 이용자 여정은 비로소 긍정적인 '선순환' 구조로 전환될 수 있다.



<그림 3> 5A 경로 기반의 '선순환' 이용자 여정 모델

## 5. 결 론

특성화고등학교는 산업 현장 맞춤형 인재 양성이라는 중요한 역할을 수행하고 있으나, 핵심 교육 지원 기관인 학교도서관은 학생들의 실무 중심적이고 전문적인 정보 요구에 효과적으로 부응하지 못하고 있다는 비판이 제기되어 왔다. 이에 본 연구는 기존의 정적인 분석에서 벗어나, 학생들의 실제 정보 탐색 과정을 동적으로 추적하여 문제의 근본 원인을 규명하고 실효성 있는 도서관 활성화 방안을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 5A 고객 경로 모델을 분석 틀로 적용하여, K특성화고등학교 영상비즈니스과 학생들을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 실시하고 그들의 이용자 여정을 심층적으로 프로파일링하였다.

본 연구의 분석 결과, 학생들의 이용자 여정은 인지-호감-질문-행동-옹호의 각 단계에서 학교도서관과 총체적인 단절을 겪고 있음이 확인되었다. 학생들은 SNS 알고리즘과 동료 집단을 통해 정보를 인지하고 탐색하며, 실용성과 시각적 매력이 높은 콘텐츠에 호감을 느끼는 반면, 학교도서관은 이러한 정보 생태계에서 완전히 소외되어 있었다. 특히, '질문' 단계에서부터 고려 대상에서 제외되는 '보이지 않는 장벽'이 존재하며, 드물게 시도된 '행동' 마저 자료의 노후화와 낮은 접근성으로 인해 부정적인 경험으로 귀결되는 '부정적 피드백 순환' 구조가 발견

되었다.

이러한 발견은 특성화고등학교 도서관이 안고 있는 문제는 단순히 전공 장서의 양적 부족에 있는 것이 아니라, 학생들의 이용자 여정 전반에 걸친 총체적인 단절이라고 볼 수 있다. 따라서 이에 대한 해결책 역시 단편적인 장서 확충을 넘어, 5A 고객 경로의 각 단계에 맞는 입체적이고 통합적인 경험 설계 전략을 통해 모색되어야 한다. 이를 위해 특성화고등학교 도서관의 역할을 단순한 '자료 소장 공간'에서 학생들의 이용자 여정 전반에 개입하는 '경험 설계자'로 재정의할 필요가 있다. 특히, 학생들이 가장 많이 사용하는 의사소통 공간(예, SNS)을 중심으로 한 '콘텐츠 마케팅', 신뢰 기반의 '커뮤니티 허브' 역할 강화, 학생 주도의 '참여형 플랫폼' 구축 등을 통해 5A 고객 경로의 각 단절 지점을 복원할 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구는 특정 전문 분야의 단일 학교 사례를 심층적으로 분석하였기에, 연구 결과를 모든 특성화고에 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 다양한 전공 계열과 지역의 학교들을 대상으로 한 반복 연구 및 양적 연구를 통해 본 연구에서 제시된 프로파일링 모델의 타당성을 검증하는 후속 연구가 필요하다. 또한, 본 연구에서 제안한 전략들을 실제 현장에 적용하고 그 효과를 측정하는 실행 연구 역시 의미 있는 후속 과제가 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 교육부 (2022). 2022 개정 특성화고등학교 교육과정 총론 해설서. 세종: 교육부.
- 교육부 (2023). 전국 학교도서관 운영 매뉴얼. 세종: 교육부.
- 교육부 (2024). 협약형 특성화고등학교 육성계획. 세종: 교육부.
- 교육부 (2025). 초·중등교육법 시행령. 제35556호
- 김영천 (2016). 질적연구방법론 I bricoleur (제3판). 서울: 아카데미프레스.
- 김현희 (2006). 실업계 고등학교도서관 활성화를 위한 장서개발에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 박지영 (2005). 학교도서관 장서평가 연구: 대구지역 일반계 고등학교를 중심으로. 석사학위논문, 계명대학교.
- 변건우 (2024). 특성화고등학교 학교도서관 장서구성 발전방안 연구: 경기북부 특성화고등학교를 중심으로. 석사학위논문, 대진대학교.
- 송기호 (2024). 에듀테크 기반 학교도서관활용교육 설계 모형 개발. 한국문헌정보학회지, 58(1), 31-51. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.031>
- 오수연 (2010). 전문계 고등학교도서관의 이용자 요구 분석. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 오의경 (2023). 특성화고등학교 학생들의 정보이용행태 연구: B 특성화고등학교 사례 분석. 국제문화기술진흥원, 9(3), 415-423. <http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.3.415>
- 이연옥 (2007). 고등학생의 정보요구 해결을 위한 도서관서비스 방안. 한국도서관·정보학회지, 38(1), 107-134. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.38.1.200703.107>
- 이영훈, 김수정, 황지호, 정철우 (2025). DEA를 이용한 작은도서관 운영 효율성 평가. 한국경영컨설팅학회, 25(1), 277-287. <https://doi.org/10.71429/kmcr.2025.25.01.22>
- 임정훈 (2020). SNS를 활용한 학교도서관 마케팅 활성화 방안 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 21-41. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.202003.21>
- 한국산업인력공단 (2018). 국가직무능력표준(NCS) 활용기준 연계방안 연구. 울산: 한국산업인력공단.
- 허윤정 (2011). 학교도서관 장서평가 연구: 서울지역 고등학교를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: what motivates consumers to articulate themselves on the internet?. *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), 38-52. <https://doi.org/10.1002/dir.10073>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. 이진원 옮김. 마켓 4.0: 4차 산업혁명이 뒤바꾼 시장을 선점하라. 서울: 더퀘스트.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*.

New York: Doubleday.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Byun, Kunwoo (2024). A Study on the Development of Collection Development in Specialized High School School Library. Master's thesis, Daejin University.
- Human Resources Development Service of Korea (2018). A Study on Linking the National Competency Standards (NCS) Utilization Criteria. Ulsan: Human Resources Development Service of Korea.
- Hur, Yun-Jeng (2011). A Study on School Library Collection Evaluation: With Special Reference to High Schools in Seoul. Master's thesis, Yonsei University.
- Kim, Hyun-Hee (2006). The Study on Development of a Collection of Books to Revitalize Library in Vocational High School. Master's thesis, Chungang University.
- Kim, Young-Cheon (2016). Qualitative Research Methodology I bricoleur (ver.3). Seoul: Academypress.
- Lee, Yeong-Hoon, Kim, Su-Jung, Hwang, Jeeho, & Jeong, Chulwoo (2025). Efficiency evaluation and improvement strategies for small libraries using DEA. Korean Management Consulting Review, 25(1), 277-287. <https://doi.org/10.71429/kmcr.2025.25.01.22>
- Lee, Yeon-Ok (2007). School library information services for satisfying academic high school students' information needs. Journal of Korean Library and Information Science Society, 38(1), 107-134. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.38.1.200703.107>
- Lim, Jeong-Hoon (2020). A study of the use of SNS for the activation of school library marketing. Journal of Korean Library and Information Science Society, 52(2), 127-144. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.202003.21>
- Ministry of Education (2022). 2022 Revised National Curriculum. Sejong: Ministry of Education.
- Ministry of Education (2023). National School Library Operation Manual. Sejong: Ministry of Education.
- Ministry of Education (2024). Industry-Academia-Linked Specialized High School Development Plan. Sejong: Ministry of Education.
- Oh, Eui-Kyung (2023). A study on the information behavior of students in specialized high school: a case study of B specialized high school. The Journal of the Convergence on Culture Technology, 9(3), 415-423. <http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.3.415>

- Oh, Soo-Yoen (2010). A Study on User Needs for Vocational High School Library. Master's thesis, Chungang University.
- Park, Ji-Young (2005). A Study on School Library Collection Evaluation: With Special Reference to General High Schools in Daegu. Master's thesis, Keimyung University
- Song, Gi-Ho (2024). Development of a design model for school library-based instruction under edutech. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 58(1), 31-51. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.031>