

대학생들의 도서관 이용만족도 분석을 통한 대학도서관 발전방안에 관한 연구

A Study of the Development Plan of an Academic Library through the User Satisfaction Analysis of Undergraduate Students

유 경 종 (Kyeong-Jong Yoo)*

박 일 종 (Il-Jong Park)**

초 록

본 연구에서는 시설환경, 장서, 서비스, 도서관홈페이지 등에 대한 만족도를 한국사회과학데이터연구원에서 제공하는 KSDC 프로그램을 사용하여, P대학도서관을 이용하는 대학생을 대상으로 2017년 12월 회수한 설문지를 분석하였다. 학생들의 성별, 학년, 전공에 따라 어떤 차이를 보이는지 ANOVA 등의 방법을 사용하여 검정하였고, 설문문항 내 변인간 상관관계의 정도를 Pearson 상관계수를 통하여 검정하였다. 연구결과를 요약하면, ① 남녀의 성별 분석에서 설문조사 참여율도 여학생이 높고, 만족도도 여학생이 높게 나타난 것을 볼 때 남자대학생들을 도서관으로 유인할 수 있는 정책개발이 필요하다. ② 그룹별 만족도에서 자료이용 부분이 가장 높게 나타났고, 시설환경 부분이 가장 낮게 나타났다. 특히 평균분석에서도 지리적 접근성이 가장 낮게 나타났으므로 이용자 접근성을 높일 수 있는 특별 대책이 필요하다. ③ 또한 상관관계 분석에서 이용자서비스 그룹과 시설환경 그룹이 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으므로 이용자서비스를 계획할 때 반드시 시설환경 부분을 함께 고려할 필요가 있는 것으로 보인다. 이외에도 이용자가 건의한 의견을 분석한 발전방안도 제시되어있다.

ABSTRACT

The user satisfaction of environmental facilities, collection, library services including webpage, etc. by using KSDC program provided by Korea Social Science Data Center has been analysed in this study. Also, the undergraduate students using P-academic library on December 2017 were sampled and analysed in this study. ANOVA etc. were used for testing whether gender, academic level and major of students affect the satisfaction, and Pearson correlation coefficient was used for testing the relation among the variables in the attached questionnaire. The major conclusions of this study are: ① The policy development for the library use of male undergraduate students is needed. ② The special counterplan to improve the user accessibility is needed. ③ Also, environmental facilities is absolutely needed when planning to improve user satisfaction. Besides, the development plan prepared after analysing the user opinions in essay form was suggested in this paper, too.

키워드: 이용자만족도, 대학도서관, 이용자서비스, 자료이용, 장서개발, 도서관홈페이지, 시설환경
User Satisfaction, Academic Library, User Service, Material Usage, Collection Development,
Library Webpage, Environmental Facilities

* 부산대학교 중앙도서관 정보개발과장(kjyoo@pusan.ac.kr) (제1저자)

** 계명대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(ipark@gw.kmu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2018년 8월 14일 논문심사일자 : 2018년 9월 15일 게재확정일자 : 2018년 9월 19일
한국비블리아학회지, 29(3): 65-87, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.3.065]

1. 서론

1.1 연구의 목적과 필요성

21세기는 지식정보사회이다. 지식정보사회에서 특징되는 단어는 인터넷과 사회변화이다. 컴퓨터와 통신망의 발전 및 사회변화는 도서관을 장서중심에서 이용자 중심으로, 소장중심에서 접근중심으로, off-line 도서관에서 on-line 도서관으로의 변화를 요구하고 있다.

교육·연구·사회봉사를 수행하는데 핵심적인 도구로 교수 및 학생의 연구와 학습에 필요한 자료를 체계적으로 제공하는 대학의 교육기본시설¹⁾로 정의되는 대학도서관은 '대학도서관의 경쟁력은 대학경쟁력에 비례하며, 대학도서관에 대한 1달러의 투자는 4달러의 외부 연구비 창출효과가 발생한다²⁾'는 교육과학기술부의 발표에도 불구하고 일정 수준 이상의 재원을 도서관에 투자하는 대학은 많지 않다.

최근 10년 간 관종별 도서관의 발전을 비교해 보면 공공도서관과 학교도서관은 정부의 지원이나 지자체 및 교육청의 정책에 힘입어 많은 발전을 이루었으나 대학도서관은 예산이나 직원, 대출책수 등에 있어 감소 또는 동결되어 있는 상황이며, 앞으로도 획기적인 변화 없이는 존립 자체를 장담할 수 없을 정도로 어려운 상황에 직면해 있다.

이처럼 어려운 대학도서관의 문제를 해결하고 발전을 견인하기 위하여 대학도서관 일선과 제도권의 노력으로 『대학도서관진흥법』과 동법시

행령이 제정되어 시행되고 있다. 그러나 대학도서관 존립의 근거가 되는 시설, 예산, 장서, 인력에 대한 정부의 지원없이 각 대학의 학칙에 이를 반영하도록 하고, 도서관 운영의 기본이 되는 도서관 직원들에 대해서는 대학이나 도서관의 규모와 관계없이 최소한의 기준을 충족하도록 하는 등 『대학도서관진흥법』이 대학도서관의 발전을 저해하고 있다는 비판까지 일고 있다.

제도와 법은 도서관을 지탱하는 최소한의 근거와 존립에 대한 명분은 줄 수 있으나 궁극적으로 대학도서관이 존립하고 발전하기 위해서는 시설, 예산, 장서나 직원에 의존하기 보다는 이제는 도서관을 이용하는 이용자에게 관심을 가질 필요가 있다.

즉, 이용자들이 어떠한 사람들로 구성되어 있으며, 어떠한 유형의 자료를 선호하는가를 통계자료나 이용조사 등을 통하여 파악함으로써, 사서들의 견해, 신념, 희망 등 추상적 개념이 아닌 구체적인 증거를 기초로 장서를 관리하고, 교수 등 이용자 집단에 맞는 새로운 서비스를 개발하는 것이 다가오는 4차 산업혁명시대에 대처하는 올바른 도서관의 자세라고 생각한다.

이러한 시각에서 도서관을 가장 많이 이용하는 대학생들이 도서관에서 제공하는 시설, 장서, 홈페이지, 운영서비스 등에 대해서 어떤 인식과 어느 정도의 만족도를 갖고 있는지를 설문 등을 통하여 조사 분석함으로써 도서관의 경쟁력 강화를 위하여 어떤 역할을 할 수 있는지와 이를 위하여 대학도서관 경영에서 고려되어야 할 사항이 무엇인가에 대하여 구체적으로 살펴

1) 이영호, 차미경. 2010. 대학도서관 평가. 한국연구재단 이슈페이퍼-2010-인문총괄-001, 1-109.
2) 박주호. 2008. 대학의 경쟁력 강화를 위한 대학도서관 발전계획(안). 교육과학기술부 대학도서관 발전 계획 공청회 자료집, 1-35.

보는데 본 연구의 목적이 있다.

1.2 연구의 범위와 방법

21세기는 지식정보사회라고 한다. 지식정보 사회는 창의성과 문제해결력이 있는 사람을 필요로 하고, 창의성과 문제해결력이 있는 사람은 스스로 연구하고 학습하는 사람에 의해서 만들어 진다.

창의력과 문제해결력이 있는 사람을 생산하기 위해서는 도서관이 교수와 학생이 필요로 하는 정보를 수집, 정리 유통하여 교육과 연구를 충분히 지원해야 함에도 불구하고 대부분의 대학도서관의 현실은 이용자가 요구하는 정보를 수용하지 못하고 있다.

이러한 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 도서관도 고객의 소리를 경청하고 그들로부터 배우는 것이 중요하며 고객의 소리로 부터 서비스를 개선하기 위한 통찰력을 얻는 것이 중요하다. 이러한 관점에서 본 연구는 P대학 대학생들의 도서관만족도 조사를 사례로 하여 다음과 같이 연구하고자 한다.

첫째, 도서관발전을 위한 이론적 배경을 강화하고, 중복연구를 배제하기 위하여 대학도서관의 만족도와 경영개선 등 발전방안을 제시하는 선행연구를 살펴본다. 이를 통하여 선행연구와 P대학도서관의 만족도 분석에서 어떤 차이와 상관관계가 있는지는 분석하고 이를 통하여 발전방안을 제시한다.

둘째, 대학도서관의 전반적인 경영개선을 위해서는 교수, 직원, 대학원, 학부, 기타 지역주민들의 소리를 들을 필요가 있음에도 불구하고, 이번 연구에서는 설문문항의 복잡성과 연구의 난이

도를 줄이기 위하여 도서관을 가장 많이 이용하는 대학생만을 대상으로 하고, 전체를 대상으로 하는 연구는 후속연구에서 수행하고자 한다.

셋째, 연구의 범위는 P대학에 재학중인 약 20,000명의 대학생을 대상으로 설문을 조사하고, 연구방법으로는 설문에 응답한 재학생들의 성별, 학년, 전공을 독립변인으로 하고, 도서관 소장장서, 자료이용, 도서관홈페이지, 이용자서비스, 시설환경에 관한 문항을 종속변수로 하여 설문문항을 작하여 조사를 실시하였다.

네째, 설문문항은 연구영역별로 이용자들의 요구를 잘 반영할 수 있도록 5점 척도를 사용하고, 5개 영역(도서관 소장장서, 자료이용, 도서관홈페이지, 이용자서비스, 시설환경) 25개 문항으로 설계하고 분석과 검증방법으로는 각 영역별 설문문항을 SPSS를 사용하여 그룹핑하고 평균값으로 각 영역별 차이와 상관관계를 분석하였다.

다섯째, 회수된 설문지는 SPSS 프로그램을 사용하여 학생들의 성별, 학년, 전공에 따라 어떤 차이를 보이는지 빈도분석, 평균분석, 독립표본 t-검정, ANOVA를 통하여 검정하고, 설문 문항이 상호간에 상관관계가 있는지를 Pearson 상관계수를 통하여 검정하였다. 전공분석을 위하여 임의로 인문과학계열, 사회과학계열, 자연과학계열, 응용과학계열, 예체능계열로 그룹핑하였다. 인문과학계열에는 인문대학, 사회과학계열에는 경제통상/경영대학, 법과대학, 사범대학, 사회과학대학이 포함되고, 자연과학계열에는 자연과학대학, 생명자원과학대학, 생활환경대학이 포함되고, 응용과학계열에는 공과대학, 나노생명과학대학, 약학대학, 간호대학에 포함되고, 예체능계열에는 예술대학과 스포츠과학대학을 포함하였다.

끝으로 결론부분에서는 앞서 분석된 결과와 논의를 통하여 결론을 도출하고, P대학교도서관을 활성화할 수 있는 방안을 제안하였다.

2. 선행연구

곽병희(2007)는 '대학도서관 이용자 만족도 조사'에서 도서관 직원, 정보자원, 시설, 정보서비스가 이용자 만족도에 미치는 영향을 전국 11개 교육대학교도서관에 근무하는 직원과 이용자를 대상으로 설문조사를 통하여 살펴본 결과, 대학도서관 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인으로 첫째, 직원, 둘째, 정보자원, 셋째, 정보서비스, 넷째, 시설 순으로 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다고 밝혔다.

김선애(2008)는 '대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구'에서 전자자원, 인쇄형태자료, 제공프로그램, 도서관시설, 열람환경, 직원의 전문성·태도 등 6개의 변인으로 설문지를 구성하여 분석한 결과 도서관의 전반적인 품질 중 인쇄형태자료, 열람환경, 직원전문성·태도가 이용자만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그중 열람환경이 가장 큰 영향력을 발휘하는 것으로 나타났다고 밝혔다.

박상후, 오동근(2007)은 '서비스품질지각에 기반한 대학도서관 이용자 만족도와 충성도 분석'에서 대학도서관의 서비스품질차원(도서관 직원, 서비스지원, 자료 및 정보자원, 시설 및 장비)에 대한 지각이 이용자의 전반적인 만족도, 서비스의 중요성, 충성도(재이용의도)에 미치는 영향을 밝히기 위해 K대학교 도서관을 이용하는 대학생 403명을 대상으로 설문조사를 실시하

고 분석한 결과 각 서비스품질차원은 모두 이용자의 전반적인 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다고 밝혔다.

유경중(2011)은 '성과창출을 위한 대학도서관 경영의 추진전략에 관한연구'에서 대학도서관 경영에서 고려되어야 할 사항으로 성과창출을 목표로 계획을 수립하여 업무를 추진하는 전략이 필요하며, 성과를 창출할 수 있는 구체적인 추진전략으로 대학도서관 관련 법률과 운영규정에 대한 이해가 필요하고, 도서관 발전 계획 수립, 대학도서관 평가 준비, 통계자료 활용, 직원 능력 개발, 장서운영정책의 수립, 주제전문사서제도 도입, 독서프로그램 운영, 기획 및 행사 프로그램 운영, 전자도서관의 운영, 도서관 협력시스템 구축 등의 방안을 제시하였다.

유경중, 박일중(2007)은 '대학도서관 이용자를 통한 경영개선 연구'에서 C대학교도서관의 학술정보시스템(LAS)에 구축되어 있는 장서와 대출기록 및 고객관련 데이터를 수집하여 이를 분석하고 그 결과를 고객관계관리(CRM)에 적용할 수 있는 방안을 제시하였다. 수집된 자료는 C대학교도서관에서 소장하고 있는 대출이 가능한 단행본 총 269,387책의 서지데이터와 고객 12,281명의 데이터, 이용자 대출기록 39,269건이다. 대출기록 분석 데이터에서 관계 변수로 이용자 신분, 대출빈도, 대출책수와 대출횟수, 출판년도를 추출하여 데이터 마이닝 기법으로 분석하고, 상관계수로 검증하였다.

이만수(2001)는 '대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구'에서 대진대학교 중앙도서관의 서비스에 대한 이용자 만족 정도를 조사해 본 결과, 시설에 대하여 대체로 만족하고 있으나 도서관 이용을 지원하고 있는 서비스 영역에서

는 불만족하는 것으로 응답하였으며, 단행본, 연속간행물은 만족하나, 학위논문 외 대부분이 불만족한 것으로 나타났다. 또한 사서와 이용자간의 커뮤니케이션이 부족하며, 사서들에 대하여 전문성과 능력은 인정하나 무성의와 사무적인 태도에 대하여 부정적으로 나타났다. 사서들은 이용자들에게 제공하는 서비스와 그의 노력에 대하여 적극적으로 알릴 필요가 있다. 또한 요구와 불만 사항을 계속적으로 수렴할 수 있는 통로로 홈페이지 게시판을 이용하면 좋을 것이라고 밝혔다.

이은규(2007)는 '대학도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구'에서 북미를 비롯한 세계 여러 국가에서 사용되고 있는 LibQUAL+모형을 이주대학교 중앙도서관 서비스 품질 평가에 적용하여 서비스 품질이 이용자의 총체적인 도서관 이용 만족도에 미치는 영향을 알아본 결과 다중회귀분석에서는 도서관 서비스 품질이 총체적인 도서관 이용 만족도에 유의한 영향을 미친다는 것을 밝혔으며 총체적인 도서관 이용 만족도와 도서관의 유용성 평가에도 유의한 상관관계가 있음을 밝혔다. 또한 신분 유형별로 도서관 서비스 품질에 대한 평가와 총체적인 도서관 이용 만족도 그리고 도서관의 유용성 평가에 차이가 있음을 밝혔다.

이보람(2011)은 '대학도서관 인적 서비스의 이용자 만족도 및 지속의도에 관한 연구'에서 대학도서관 이용자의 인적 서비스에 대한 지속의도는 타성적 충성도에 의한 것으로 이를 대체할 서비스가 나타나면 그들의 이용을 중단할 수 있다는 사실을 도출하였다. 이상의 분석 결과를 근거로 대학도서관의 이용자 만족도를 높이고 지속의도를 확보할 수 있는 실질적인 방안을 제

시하였다. 또한, 도서관 직원의 서비스 자세 개선, 인적 서비스로의 접근성 향상, 정규 인력의 확보, 홍보 및 마케팅의 노력을 시도할 때, 인적 서비스의 지속의도를 기대할 수 있음을 밝혔다.

최현석, 박철용(2014)은 '도서관 이용자 만족도를 매개변수로 하는 이용자 충성도에 관한 연구'에서 제공자료 만족도, 환경 및 시설 만족도, 서비스 만족도는 이용자 만족도의 매개에 의해 서뿐만 아니라 직접적으로도 이용자 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 밝혔다.

3. 연구의 설계

3.1 P대학교 현황

P대학은 1946년 5월 진리, 자유, 봉사의 건학이념으로 설립된 대한민국 최초의 종합 국립 대학이다. 개교 이후 70년의 시간을 거치며 산업화와 민주화 소용돌이를 오롯이 견뎌내며 수많은 인재를 배출하면서 대한민국 발전의 밑거름이 되어왔다.

현재 P대학은 부산, 양산, 밀양, 아미동 캠퍼스를 잇는 4개의 멀티 캠퍼스를 구축하고, 16개의 단과대학과 12개의 전문·특수대학원, 93개의 연구시설, 46개의 지원·부속시설이 설치되어 있다. 그리고 이러한 다양한 조직 속에서 3,524명의 교원과 554명의 직원, 27,102명의 학생들이 창조적 지식공동체를 형성하며 교육환경 선진화, 융합과 혁신의 창의적 통섭형 엘리트 인재 양성을 위해 노력하고 있다.

특히 P대학의 연구·교육 경쟁력의 핵심이 되는 10,000여명의 교원과 석·박사 과정 학생

은 끊임없는 교육, 연구, 개발의 노력으로 각종 지표에서 국립대 1위의 우수한 연구 및 교육성과를 기록하고 있다. 또한 정부에서 추진하는 각종 재정지원 사업에도 적극 참여하여 2014년 지방대학 특성화 사업(CK-1), 2015년 학부교육 선도대학(ACE) 육성사업, 2016년 소프트웨어(SW) 중심대학으로 선정되는 등 대외적으로 뛰어난 성과를 내고 있다.

한편 2016년 개교 70주년을 맞은 P대학은 학생의 미래, 교수의 긍지, 직원의 보람이 공존하는 국립대학으로 나눔과 봉사를 실현하며, 글로벌 명문대학으로 도약을 준비하고 있다.

3.2 P대학교 도서관 현황

1946년 개교와 함께 설립된 P대학교도서관은 부산캠퍼스의 중앙도서관(문학예술자료관, 인문사회과학자료관, 과학기술자료관)과 새벽별도서관(보존서고, 열람실) 및 법학도서관, 양산캠퍼스의 의생명과학도서관, 밀양의 나노생명과학도서관 등 6개 주제도서관 체제로 이루어져 있다.

현재 관장을 포함 47명의 직원이 근무하고 있으며, 건물면적은 중앙도서관을 포함한 5개 도서관의 전체 면적은 359,511㎡이고 열람좌석수는 5,649석이다.

도서관 자료실의 기본적인 이용시간은 월요일부터 금요일까지는 오전 9시부터 오후 6시까지이고, 토요일 오전과 학기중에는 저녁 9시까지 연장개방을 하고 있다.

도서관의 소장 장서는 총 250만여 권으로 단행본 220만여 권, 연속간행물 7만여 종(전자저널 포함) 등이며, 고문헌자료실, iCOMMONS,

북한자료실, 지도자료실, 취업정보자료실, 외국학술지지원센터 등 특화된 자료실과 UN·EU·IMF자료, 약보자료, 독서치료자료 등 전문화된 자료 코너가 있다.

2017년 도서관 전체 자료구입비는 67억48백만원이고, 이중, 단행본 및 e-Book 구입비로 13억9천만원, 학술지 및 연간물구독비로 12억8백만원, 전자자료구입비로 39억23백만원을 지출하였다. 이용실적으로는 중앙도서관을 포함한 전체 이용자 수는 3백72만명이고, 단행본 및 e-Book 대출책수는 355,166책이고, 전자잡지를 포함한 온라인 자료이용 건수는 3백73만건이다.

또한 이용자의 연구·학습활동에 필요한 정보 조사 제공, 이용교육서비스, SCI급 논문분석 서비스, 학과별 학술정보가이드 등 전문 서비스를 제공하고 있으며, 참여형 도서관을 위한 각종 기획 전시회, 저자와의 만남, 독서 프로그램 등 다양한 체험형 문화 프로그램을 운영하고 있다.

3.3 연구 설계

P대학교 도서관을 발전시키는데 이용자가 가장 중요하다는 가정 하에 도서관을 가장 많이 이용하는 학생들이 도서관에서 제공하는 시설, 장서, 홈페이지, 운영서비스 등에 대해서 어떤 인식과 어느 정도의 만족도를 갖고 있는지를 설문문을 통하여 조사하여 분석함으로써 도서관의 경쟁력 강화를 위하여 어떤 역할을 할 수 있는지와 이를 위하여 대학도서관 경영에서 고려되어야 할 사항이 무엇인가에 대하여 구체적으로 살펴보기 위하여 <표 1> 설문지 설계와 같이 설문지를 설계하고 분석하고자 한다.

〈표 1〉 설문지 설계

연구영역	문항
1. 연구자 분석	1) 성별, 2) 학년, 3) 전공
2. 소장장서	1) 최신자료의 충분성, 2) 단행본자료의 포괄성, 3) 연속간행물자료의 충분성, 4) 전자자료의 충분성
3. 자료이용	1) 자료의 접근성, 2) 자료배치의 정확성, 3) 대출/반납의 정확성, 4) 대출/반납 기간의 적절성, 5) 캠퍼스간 자료이용 편의성, 6) 타기관 자료이용 편의성
4. 도서관홈페이지	1) 검색의 편의성, 2) 질의응답 용이성, 3) 구성의 편의성, 4) 내용의 충분성
5. 이용자 서비스	1) 학술정보가이드 가치성, 4) 도서관서비스에 대한 안내와 홍보, 2) 이용자 교육의 충분성, 3) 독서/문화 프로그램의 다양성, 5) 사서의 문제 해결 능력
6. 시설환경	1) 지리적 접근성, 2) 각종 안내표시의 적절성, 3) 개인 열람공간의 충분성, 4) 그룹 학습공간의 충분성, 5) 장비관리의 적절성, 6) 시설관리의 적절성

4. 연구의 결과와 논의

4.1 표본의 수집 결과

설문조사 방법은 P대학교 대학생을 대상으로 하여 한국사회과학연구원에서 제공하는 온라인설문조사(My-Survey)³⁾ 프로그램을 이용하여 온라인으로 설문을 조사하였다.

설문조사기간은 2017년 11월 1일부터 2017년 11월 10일 까지 수행되었으며 총 설문참여자 수 213명으로 나타났으며 자세한 내용은 〈표 2〉, 〈표 3〉, 〈표 4〉와 같다.

4.2 빈도분석

4.2.1 응답자 분석

1) 성별

성별에 대한 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 남성은 90명, 여성은 123명으로 각각의 백분율은 42.3, 57.7%로 나타났다.

2) 학년

학년에 대한 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 1학년은 55명, 2학년은 42명, 3학년은 59명, 4학년은 49명, 5학년은 8명으로 각각의 백분율은 25.8, 19.7, 27.7, 23, 3.8%로

〈표 2〉 성별통계

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	남성	90	42.3	42.3
	여성	123	57.7	100.0
	전체	213	100.0	100.0

3) 학생, 교수 및 연구자들의 연구활동을 지원하기 위하여, 학술연구 및 개인업무활동에 필요한 조사업무를 온라인 상에서 편리하게 조사, 분석할 수 있는 시스템으로 학위논문, 학술논문, 연구보고서 등 학술연구를 위해 수행되는 설문조사와 기관 만족도조사, 인식 및 실태조사 등 업무수행과정에서 필요한 설문조사를 지원하는 프로그램임.

〈표 3〉 학년별 통계

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	1학년	55	25.8	25.8	25.8
	2학년	42	19.7	19.7	45.5
	3학년	59	27.7	27.7	73.2
	4학년	49	23.0	23.0	96.2
	5학년	8	3.8	3.8	100.0
	전체	213	100.0	100.0	

〈표 4〉 전공별 통계

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	인문과학계열	23	10.8	10.8	10.8
	사회과학계열	65	30.5	30.5	41.3
	자연과학계열	28	13.1	13.1	54.5
	응용과학과과학	90	42.3	42.3	96.7
	예체능계열	7	3.3	3.3	100.0
	전체	213	100.0	100.0	

나타났다.

3) 전공

전공계열에 대한 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 인문학계열은 23명, 사회과학계열은 65명, 자연과학계열은 28명, 응용과학계열은 90명, 예체능계열은 7명으로 각각의 백분율은 10.8, 30.5, 13.1, 42.3, 3.3%로 나타났다.

4.2.2 소장자료만족도

1) 최신자료의 충분성

최신자료의 만족도에 대한 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 40명, 만족은 110명, 보통은 52명, 불만족은 8명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 18.8, 51.6, 24.4, 13.8, 1.4%로 나타났다.

2) 단행본자료의 포괄성

단행본 자료 포괄성에 대한 만족도에 대한 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 40명, 만족은 115명, 보통은 37명, 불만족은 10명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 22.5, 54, 17.4, 4.7, 1.4%로 나타났다.

3) 연속간행물 자료의 충분성

연속간행물 자료 충분성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 46명, 만족은 96명, 보통은 62명, 불만족은 7명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 21.6, 45.1, 29.1, 3.3, 0.9%로 나타났다.

4) 전자자료의 충분성

전자자료 충분성에 대한 만족도의 빈도분석

을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 46명, 만족은 87명, 보통은 68명, 불만족은 10명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 21.6, 40.8, 31.9, 4.7, 0.9%로 나타났다.

4.2.3 자료이용

1) 자료의 접근성

자료의 접근성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 81명, 만족은 92명, 보통은 34명, 불만족은 5명, 매우 불만족은 1명으로 각각의 백분율은 38, 43.2, 16, 2.3, 0.5%로 나타났다.

2) 자료배치의 정확성

자료배치의 정확성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 81명, 만족은 92명, 보통은 34명, 불만족은 5명, 매우 불만족은 1명으로 각각의 백분율은 38, 43.2, 16, 2.3, 0.5%로 나타났다.

3) 대출/반납의 정확성

대출/반납의 정확성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 97명, 만족은 81명, 보통은 32명, 불만족은 1명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 45.5, 38, 15, 0.5, 0.9%로 나타났다.

4) 대출/반납 기간의 적절성

대출/반납 기간의 적절성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 82명, 만족은 72명, 보통은 43명, 불만족은 14명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 38.5, 33.8, 20.2, 6.6, 0.9%로 나

타났다.

5) 캠퍼스간 자료이용의 편의성

캠퍼스간 자료이용의 편의성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 59명, 만족은 66명, 보통은 78명, 불만족은 7명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 27.7, 31, 36.6, 3.3, 1.4%로 나타났다.

6) 타기관 자료이용의 편의성

타기관 자료이용의 편의성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 45명, 만족은 61명, 보통은 90명, 불만족은 10명, 매우 불만족은 7명으로 각각의 백분율은 21.1, 28.6, 42.3, 4.7, 3.3%로 나타났다.

4.2.4 도서관홈페이지

1) 검색의 편의성

도서관홈페이지 검색의 편의성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 73명, 만족은 94명, 보통은 34명, 불만족은 10명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 34.3, 44.1, 16, 4.7, 0.9%로 나타났다.

2) 질의응답 용이성

질의응답 용이성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 40명, 만족은 72명, 보통은 86명, 불만족은 11명, 매우 불만족은 4명으로 각각의 백분율은 18.8, 33.8, 40.4, 5.2, 1.9%로 나타났다.

3) 홈페이지 구성의 편의성

도서관홈페이지 구성의 편의성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 62명, 만족은 95명, 보통은 42명, 불만족은 12명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 29.1, 44.6, 19.7, 5.6, 0.9%로 나타났다.

4) 홈페이지 내용의 충분성

도서관홈페이지 내용의 충분성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 66명, 만족은 92명, 보통은 47명, 불만족은 5명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 31, 43.2, 22.1, 2.3, 1.4%로 나타났다.

4.2.5 이용자서비스

1) 학술정보가이드 가치성

학술정보가이드 가치성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 48명, 만족은 71명, 보통은 83명, 불만족은 6명, 매우 불만족은 5명으로 각각의 백분율은 22.5, 33.3, 39, 2.8, 2.3%로 나타났다.

2) 이용자 교육의 충분성

이용자 교육의 충분성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 49명, 만족은 83명, 보통은 65명, 불만족은 11명, 매우 불만족은 5명으로 각각의 백분율은 23, 39, 30.5, 5.2, 2.3%로 나타났다.

3) 독서/문화 프로그램의 다양성

독서/문화 프로그램의 다양성에 대한 만족

도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 69명, 만족은 85명, 보통은 48명, 불만족은 8명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 32.4, 39.9, 22.5, 3.8, 1.4%로 나타났다.

4) 도서관 서비스에 대한 안내와 홍보

도서관 서비스에 대한 안내와 홍보에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 41명, 만족은 89명, 보통은 58명, 불만족은 20명, 매우 불만족은 5명으로 각각의 백분율은 19.2, 41.8, 27.2, 9.4, 2.3%로 나타났다.

5) 사서의 문제해결 능력

사서의 문제 해결 능력에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 58명, 만족은 88명, 보통은 59명, 불만족은 5명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 27.2, 41.3, 27.7, 2.3, 1.4%로 나타났다.

4.2.6 시설환경

1) 지리적 접근성

도서관 건물의 지리적 접근성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 40명, 만족은 79명, 보통은 44명, 불만족은 37명, 매우 불만족은 13명으로 각각의 백분율은 18.8, 37.1, 20.7, 17.4, 6.1%로 나타났다.

2) 안내표시의 적절성

안내표시의 적절성에 대한 만족도의 빈도분

석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 72명, 만족은 95명, 보통은 40명, 불만족은 4명, 매우 불만족은 2명으로 각각의 백분율은 33.8, 44.6, 18.8, 1.9, 0.9%로 나타났다.

3) 개인 열람공간의 충분성

개인 열람공간의 충분성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 51명, 만족은 88명, 보통은 49명, 불만족은 22명, 매우 불만족은 3명으로 각각의 백분율은 23.9, 41.3, 23, 10.3, 1.4%로 나타났다.

4) 그룹 학습공간의 충분성

그룹 학습공간의 충분성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 47명, 만족은 71명, 보통은 61명, 불만족은 27명, 매우 불만족은 7명으로 각각의 백분율은 22.1, 33.3, 28.6, 12.7, 3.3%로 나타났다.

5) 장비관리의 적절성

장비 관리의 적절성에 대한 만족도의 빈도분

석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 63명, 만족은 92명, 보통은 47명, 불만족은 7명, 매우 불만족은 4명으로 각각의 백분율은 29.6, 43.2, 22.1, 3.3, 1.9%로 나타났다.

6) 시설관리의 적절성

시설관리의 적절성에 대한 만족도의 빈도분석을 실시한 결과 전체 응답자 213명 중에서 매우 만족은 69명, 만족은 91명, 보통은 32명, 불만족은 16명, 매우 불만족은 5명으로 각각의 백분율은 32.4, 42.7, 15, 7.5, 2.3%로 나타났다.

4.3 평균비교 분석

4.3.1 성별 분석

소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 등 5개의 그룹별 만족도에 대한 남녀 연구자의 성별에 대한 평균분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

- ① 소장장서그룹에서 전체평균은 3.84이고, 여자의 평균은 3.85로 남자의 평균만족도 3.82에 비하여 0.02 높게 나타났다.

<표 5> 성별에 의한 평균분석표

성별		소장장서	자료이용	홈페이지	이용자서비스	시설환경
남	평균	3.8222	3.9556	3.8306	3.7000	3.7426
	N	90	90	90	90	90
	표준편차	.72500	.60984	.82178	.72654	.68658
여	평균	3.8476	4.0501	3.9675	3.8764	3.8374
	N	123	123	123	123	123
	표준편차	.69662	.69671	.72708	.74108	.77690
전체	평균	3.8369	4.0102	3.9096	3.8019	3.7973
	N	213	213	213	213	213
	표준편차	.70717	.66156	.76963	.73843	.73989

- ② 자료이용그룹에서 전체평균은 4.01이고, 여자의 평균은 4.05로 남자의 평균만족도 3.96에 비하여 0.05 높게 나타났다.
- ③ 도서관홈페이지그룹에서 전체평균은 3.91이고, 여자의 평균은 3.97로 남자의 평균만족도 3.83에 비하여 0.14 높게 나타났다.
- ④ 이용자서비스그룹에서 전체평균은 3.80이고, 여자의 평균은 3.88로 남자의 평균만족도 3.70에 비하여 0.1 높게 나타났다.
- ⑤ 시설환경그룹에서 전체평균은 3.80이고, 여자의 평균은 3.84로 남자의 평균만족도 3.74에 비하여 0.06 높게 나타났다.

그룹별 만족도 순위는 자료이용(4.01) > 홈페이지(3.91) > 소장장서(3.84) > 이용자서비스(3.80) > 시설환경(3.80) 순으로 나타났다.
 소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비

스, 시설환경 등 5개의 그룹별 만족도가 남녀간에 차이가 있는지를 독립표본 t-검정을 통하여 검정한 결과 유의확률 $p=0.5$ 수준에서 남녀간에 통계적으로는 차이가 없는 것으로 나타났다.

4.3.2 학년 분석

소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 등 5개의 그룹별 만족도에 대한 대학생들의 학년에 대한 평균분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

- ① 소장장서그룹에서 전체평균은 3.84이고, 1학년의 평균은 3.92, 2학년의 평균은 3.88, 3학년의 평균은 3.73, 4학년의 평균은 3.84, 5학년의 평균은 3.78로 1학년의 평균값이 가장 높게 나타났다.

<표 6> 학년별 평균분석표

성별		소장장서	자료이용	홈페이지	이용자서비스	시설환경
1학년	평균	3.9182	4.1061	4.1909	3.9673	4.0758
	N	55	55	55	55	55
	표준편차	.71209	.66463	.62354	.76086	.72352
2학년	평균	3.8810	4.0516	3.9286	3.8095	3.8413
	N	42	42	42	42	42
	표준편차	.68574	.61649	.79112	.74172	.69156
3학년	평균	3.7331	3.9096	3.6356	3.6034	3.5706
	N	59	59	59	59	59
	표준편차	.67891	.63677	.72267	.62200	.64043
4학년	평균	3.8418	3.9932	3.8878	3.8327	3.6803
	N	49	49	49	49	49
	표준편차	.76834	.75688	.84017	.81378	.82414
5학년	평균	3.7812	3.9792	4.0313	3.9000	4.0417
	N	8	8	8	8	8
	표준편차	.67397	.40274	.91063	.71714	.68284
전체	평균	3.8369	4.0102	3.9096	3.8019	3.7973
	N	213	213	213	213	213
	표준편차	.70717	.66156	.76963	.73843	.73989

- ② 자료이용그룹에서 전체평균은 4.01이고, 1학년의 평균은 4.11, 2학년의 평균은 4.05, 3학년의 평균은 3.91, 4학년의 평균은 3.99, 5학년의 평균은 3.98로 1학년의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ③ 도서관홈페이지그룹에서 전체평균은 3.91이고, 1학년의 평균은 4.19, 2학년의 평균은 3.93, 3학년의 평균은 3.64, 4학년의 평균은 3.89, 5학년의 평균은 4.03으로 1학년의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ④ 이용자서비스그룹에서 전체평균은 3.80이고, 1학년의 평균은 3.97, 2학년의 평균은 3.81, 3학년의 평균은 3.60, 4학년의 평균은 3.83, 5학년의 평균은 3.90으로 1학년의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ⑤ 시설환경그룹에서 전체평균은 3.80이고, 1학년의 평균은 4.08, 2학년의 평균은 3.84, 3학년의 평균은 3.57, 4학년의 평균은 3.68, 5학년의 평균은 4.04로 1학년의 평균값이 가장 높게 나타났다.

소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 등 5개의 그룹별 만족도가 학년간에 차이가 있는지를 일원배치 분산분석을 통하여 검정한 결과 홈페이지($p=.004$)와 시설환경($p=.003$) 그룹에서 통계적으로는 차이가 있는 것으로 나타났다.

Tukey HSD를 통한 사후분석결과 홈페이지는 1학년과 3학년 사이에 평균차이 0.55532, 유의확률 0.001의 수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다고, 시설환경에서는 1학년과 3학년 사이에 평균차이는 0.50514, 유의확률은 0.002의 수준에서 차이가 있는 것으로 검정되었다.

4.3.3 전공 분석

소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 등 5개의 그룹별 만족도의 전공에 대한 평균분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

- ① 소장장서그룹에서 전체평균은 3.84이고, 인문과학계열의 평균은 3.71, 사회과학계열의 평균은 3.91, 자연과학계열의 평균은 3.89, 응용과학계열의 평균은 3.82, 예체능계열의 평균은 3.57로 사회과학계열의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ② 자료이용그룹에서 전체평균은 4.01이고, 인문과학계열의 평균은 3.91, 사회과학계열의 평균은 3.95, 자연과학계열의 평균은 4.08, 응용과학계열의 평균은 4.05, 예체능계열의 평균은 4.17로 예체능계열의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ③ 도서관홈페이지그룹에서 전체평균은 3.91이고, 인문과학계열의 평균은 3.88, 사회과학계열의 평균은 3.88, 자연과학계열의 평균은 3.85, 응용과학계열의 평균은 3.94, 예체능계열의 평균은 4.14로 예체능계열의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ④ 이용자서비스그룹에서 전체평균은 3.80이고, 인문과학계열의 평균은 3.83, 사회과학계열의 평균은 3.69, 자연과학계열의 평균은 3.94, 응용과학계열의 평균은 3.84, 예체능계열의 평균은 3.71로 자연과학계열의 평균값이 가장 높게 나타났다.
- ⑤ 시설환경그룹에서 전체평균은 3.80이고, 인문과학계열의 평균은 3.64, 사회과학계열의 평균은 3.74, 자연과학계열의 평균은 3.86, 응용과학계열의 평균은 3.84, 예

〈표 7〉 전공별 평균분석표

성별		소장장서	자료이용	홈페이지	이용자서비스	시설환경
인문과학 계열	평균	3.7065	3.9058	3.8696	3.8261	3.6449
	N	23	23	23	23	23
	표준편차	.68113	.66444	.74189	.54038	.72353
사회과학 계열	평균	3.9115	3.9487	3.8769	3.6923	3.7385
	N	65	65	65	65	65
	표준편차	.63343	.58698	.71278	.69649	.72825
자연과학 계열	평균	3.8929	4.0833	3.8482	3.9357	3.8631
	N	28	28	28	28	28
	표준편차	.61021	.59921	.83428	.68649	.60867
응용과학 계열	평균	3.8194	4.0463	3.9444	3.8400	3.8389
	N	90	90	90	90	90
	표준편차	.77353	.73270	.82259	.81679	.78828
예체능 계열	평균	3.5714	4.1667	4.1429	3.7143	4.0476
	N	7	7	7	7	7
	표준편차	.95431	.65969	.45316	.87069	.79765
전체	평균	3.8369	4.0102	3.9096	3.8019	3.7973
	N	213	213	213	213	213
	표준편차	.70717	.66156	.76963	.73843	.73989

체능계열의 평균은 4.05로 예체능계열의 평균값이 가장 높게 나타났다.

소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 등 5개의 그룹별 만족도가 전공간에 차이가 있는지를 일원배치 분산분석을 통하여 검정한 결과 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로는 차이가 없는 것으로 나타났다.

4.4 상관관계 분석

두 변량 사이에 한쪽이 증가하면 다른 쪽도 증가(또는 감소)하는 경향이 있을 때 이 두 변량 사이에는 상관관계가 있다고 한다. 한쪽이 증가하면 다른 쪽도 증가하는 관계를 양의 상관관계라고 하고, 한쪽이 증가하면 다른 쪽이 감

소하는 관계를 음의 상관관계라고 한다. 두 변량 사이의 상관관계를 표로 나타낸 것을 상관표라 하고 그림으로 나타낸 것을 상관도라고 한다. 2개의 변수 사이에 상관관계가 있는지 어떤지를 수치적으로 판단하는 데는 상관계수라고 불리는 지표를 이용한다.

보통 상관계수의 크기를 설명할 때 Hinkle (2003) 등의 통계학자들은 사회과학에서 있어서 나타난 일반적인 결과로서 0.9에서 1.0 사이의 상관계수 값을 '매우 높은 상관관계'로 0.7에서 0.9사이의 상관계수 값을 '높은 상관관계'로 0.5에서 0.7사이의 상관계수 값을 '적정량의 상관관계'로, 0.3에서 0.5사이의 상관계수 값을 '낮은 상관관계'로 0.0에서 0.3사이의 상관계수 값을 '매우 낮은 상관관계'만을 가지는 것으로 그 일반적인 기준을 정하였다. 도서관 이용자

만족도 설문조사에서 변인 상호간에 상관관계가 있는 지를 검정하기 위하여 변인으로 사용한 ① 소장장서, ② 자료이용, ③ 도서관홈페이지, ④ 이용자서비스, ⑤ 시설환경의 변인 상호간에 상관관계가 있는지를 알아보기 위하여 Pearson의 상관계수(Pearson product moment correlation coefficient)를 이용하여 변인상호간의 상관관계를 살펴본 결과는 <표 8>과 같다.

- ① 소장장서는 유의확률($p \leq .01$ 수준에서 자료이용(.630), 이용자서비스(.623), 홈페이지(.605), 시설환경(.537)과 적정량의 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
- ② 자료이용은 유의확률($p \leq .01$ 수준에서 시설환경(.654), 이용자서비스(.638), 홈페이지(.637)와 적정량의 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
- ③ 홈페이지는 유의확률($p \leq .01$ 수준에서 이용자서비스(.697), 시설환경(.634)와 적정량의 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
- ④ 이용자서비스는 유의확률($p \leq .01$ 수준에서 시설환경(.707)과 높은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언점

최근 10년간 관중별 도서관의 발전을 비교한 논문을 보면 공공도서관과 학교도서관은 지자체나 국가의 지원에 힘입어 발전하고 있으나 대학도서관은 예산이나 직원, 자료의 대출량이 감소하는 등 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

이러한 어려움을 해결하기 위하여 「대학도서관진흥법」이 제정되어 시행되고 있으나 대학도서관의 열악한 환경은 개선되지 않는 것으로 나타났다. 따라서 대학도서관의 어려움을 해결하기 위해서는 제도와 예산에 기반하는 것보다는 도서관을 이용하는 이용자에게 관심을 가질 필요가 있다.

본 연구에서는 P대학도서관을 가장 많이 이용하고 있는 대학생을 대상으로 시설, 장서, 운영서비스, 도서관홈페이지를 내용으로 하는 설문조사를 통하여 만족도를 조사함으로써 P대학도서관의 문제점을 해결하고 발전방안을 제시하고자 이 연구를 수행하였다.

설문조사 방법은 한국사회과학데이터연구원에서 제공하는 KSDC 프로그램을 사용하였으며, 설문조사 기간을 2017년 11월1일부터 11월 10일 까지 10일간 실시하였고 설문에 참여한 학생수는 213명이다.

<표 8> 상관관계 분석표

지표명	소장장서	자료이용	홈페이지	이용자서비스	시설환경
소장장서	1				
자료이용	.630**	1			
홈페이지	.605**	.637**	1		
이용자서비스	.623**	.638**	.697**	1	
시설환경	.537**	.654**	.634**	.707**	1

** : 상관관계가 0.01 수준에서 유의합니다(양측).

회수된 설문지는 SPSS 프로그램을 사용하여 학생들의 성별, 학년, 전공에 따라 어떤 차이를 보이는지 빈도분석, 평균분석, 독립표본 t-검정, ANOVA를 통하여 검정하고, 변인 상호간에 상관관계가 있는지를 Pearson 상관계수를 통하여 검정한 결과는 아래와 같다.

첫째, 응답자 분석중 성별에서는 여학생이 123명으로 57.7%로 높게 나타났고, 학년에서는 3학년이 59명 27.7%로 가장 높게 나타났고, 전공에서는 응용과학계열이 90명 42.3%로 가장 높은 참여율을 보였다.

둘째, 그룹별 만족도 순위에서 자료이용(4.01)이 가장 높게 나타났고, 다음이 홈페이지(3.91) > 소장장서(3.84) > 이용자서비스((3.80) > 시설환경(3.80) 순으로 나타났다. 특히, 시설환경 문항 중 지리적 접근성의 평균 만족도가 3.45로 가장 낮게 나타났다.

셋째, 성별분석을 살펴보면 5개 항목 모두에서 여학생의 만족도가 높게 나타났으나 t-검정을 통한 분석에서는 통계적으로는 차이가 없는 것으로 나타났다.

넷째, 학년별 분석에서는 소장장서, 자료이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 모든 부분에서 1학년이 가장 높게 나타났고, 학년간에 차이가 있는지를 일원배치분산분석을 통하여 검정한 결과 홈페이지와 시설환경 부분에서 통계적으로 차이가 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 전공 분석에서는 소장장서에서는 사회과학계열이 가장 높게 나타났고, 자료이용과 도서관홈페이지, 시설환경 부분에서는 예체능계열이 가장 높게 나타났고, 이용자서비스에서는 자연과학계열의 만족도가 가장 높게 나타났다.

여섯째, 상관관계 분석에서 소장장서, 자료

이용, 홈페이지, 이용자서비스, 시설환경 모두가 상호간에 적정량의 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 특히 이용자서비스와 시설환경은 상호간에 높은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

선행연구와 설문조사 및 검증내용을 바탕으로 앞으로 개선되고 지향되어야 할 부분에 대한 제언점은 다음과 같다.

첫째, 남녀의 성별 분석에서 설문조사 참여율도 여학생이 높고, 만족도도 여학생이 높게 나타난 것을 볼 때 남학생을 도서관으로 유인할 수 있는 정책개발이 필요하다.

둘째, 그룹별 만족도에서 자료이용 부분이 가장 높게 나타났고, 시설환경 부분이 가장 낮게 나타났다. 특히 평균분석에서도 지리적 접근성이 가장 낮게 나타났으므로 이용자 접근성을 높일 수 있는 특별 대책이 필요하다. 즉 도서관 주변에 보행자 도로를 확대하고, 사회대쪽에서 도서관으로 바로 진입할 수 있는 도로의 개설이 필요하다.

셋째, 상관관계 분석에서 이용자서비스 그룹과 시설환경 그룹이 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으므로 이용자서비스를 계획할 때 시설환경 부분을 함께 고려할 필요가 있다. 상관관계가 높다는 것은 공통된 패턴이 있다는 의미이므로 심층 분석을 통하여 사업의 재구조화를 하는데 반영할 필요가 있다.

넷째, 소장자료에서는 대출빈도가 높거나 예약 대기자수가 많은 자료의 복본수를 확대하고 도서 상태가 불량한 자료의 정비가 필요하고, 전공서적과 전자자료, 최신 DVD자료 구매를 확대하고, 원서와 더불어 전공관련 번역본 도서의 비치가 필요하다. 또한 새벽별도서관에도 학생들이 많이

이용하는 도서의 비치를 고려할 필요가 있다.

다섯째, 자료이용에서는 예약도서도 캠퍼스 간 대출이 허용되어야 하고, 교육에 사용되는 자료를 도서관에 비치하여 이용자 들이 상시 이용할 수 있도록 하고, 교육내용에는 사서가 하는 업무와 시설에 대한 내용을 포함하여 학생들이 사서들의 서비스를 받을 수 있도록 유도할 필요가 있다. 또한 별치자료의 무인반납기 사용이 가능하도록 시스템을 개발하고, 불편절한 사서가 친절할 수 있도록 사서들의 정기적인 친절교육이 필요하다.

여섯째, 홈페이지에서는 OPAC의 검색시스템과 예약시스템, 모바일 시스템, 모바일 학생증, 클릭어 앱 오류, 도서관 어플 오류 등에 대한 기능개선이 필요하고, 서비스 차원에서 신청자료 도착 메시지와 노후화된 검색프린트기의 교체가 필요하다.

일곱째, 이용자서비스에서 다양한 행사에 대한 만족도가 높았음에도 불구하고, 도서관 행사를 더 많이 확대하고, 문제점으로 지적되는 행사에 대한 안내와 홍보를 강화할 수 있는 방안을 마련하고, 나노캠퍼스에도 중앙도서관처럼 다양한 행사를 할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

여덟째, 시설환경에서는 개인 및 그룹 학습공간의 부족, 열람실 환기와 화장실 관리, 좌석배정시스템의 오류, 사물함 부족, 화장실 휴지 부족, 도서관의 지리적 접근성 부족, 외부이용자 관리 철저, 열람실 테이블 사물 정리 등에 대한 불만을 개선할 수 있는 정책이 필요하고, 더 좋은 도서관을 위하여 새별도서관에 엘리베이터 설치, 자료실에서 노트북 사용 금지, 열람실에 Wi-Fi(와이파이)를 사용할 수 있도록 검토할 필요가 있다.

기타 이만수(2001)의 대진대학교도서관 이용자를 대상으로 한 “대학교도서관 이용자의 만족도 조사”의 선행연구와 본연구에서의 결과를 비교해 선행연구에서는 시설에 대한 만족도가 높고, 자료이용과 직원간의 관계에서 만족도가 낮게 나타났다고 밝혔으나 P대학의 연구결과에서는 상대적으로 시설환경에서 만족도가 가장 낮게 나타나고, 자료이용과 이용자서비스가 높게 나타나 상반된 결과를 보였다. 이러한 결과값에 대한 여러 가지 추론은 가능하나 여기서 만족도에 대한 결과값으로만 비교되기 때문에 물리적인 비교는 불가능하고 다만, 학교의 규모나 학생들의 성향의 차이에서 나타난 결과라고 유추해 볼 수 있다. 다만, P대학의 경우 지리적 접근성에 이용자의 만족도가 낮은 것에 유의할 필요가 있다.

이외에도 경영개선에 관련된 선행연구에서 제시된 성과창출을 목표로 계획을 수립하여 업무를 추진하는 전략과 성과를 창출할 수 있는 구체적인 추진전략으로 대학도서관 관련 법률과 운영규정에 대한 이해가 필요하고, 도서관 발전계획 수립, 대학도서관 평가 준비, 통계자료 활용, 직원 능력 개발, 장서운영정책의 수립, 주제전문사서제도 도입, 독서프로그램 운영, 기획 및 행사 프로그램 운영, 전자도서관의 운영, 도서관 협력시스템 구축 등의 방안을 적극 활용할 필요가 있다.

끝으로 본 연구는 특정 P대학의 대학생만을 대상으로 연구하였으므로 대학도서관을 이용하는 교수, 직원, 대학원생 및 기타 지역주민을 포함하지 못하여 일반화가 부족할 수 있으므로 대학도서관을 이용하는 모든 이용자를 대상으로 하는 것은 물론 평균의 차이가 크지 않은 변인들에 대한 것은 후속연구에서 밝히고자 한다.

참 고 문 헌

- 곽병희. 2007. 대학도서관 이용자의 만족도에 영향을 주는 요인. 『문헌정보학논집』, 9: 59-95.
- 김규환, 남영준. 2007. 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(2): 135-159.
- 김미령. 2015. 이용자 관점의 대학도서관 서비스 품질요소와 속성 및 상대적 중요도 분석. 박사학위논문. 성균관대학교 대학원.
- 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- 김성진. 2013. 대학도서관 모바일 서비스 이용자의 요구와 이용 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(2): 205-230.
- 남영준, 문정현, 이현정. 2009. 대학도서관 리모델링 전·후의 공간구성에 관한 이용자 만족도 조사 연구: C대학교 중앙도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 20(4): 205-222.
- 박상후, 오동근. 2007. 서비스품질지각에 기반한 대학도서관 이용자 만족도와 충성도 분석. 『정보관리연구』, 38(2): 105-126.
- 박세미, 김양우. 2015. 대학도서관 멀티미디어실에 대한 이용자 만족도 분석. 『한국비블리아학회지』, 26(1): 5-33.
- 박일중, 유경중. 2009. 지역간 도서관 정보격차 및 상관관계에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 26(1): 57-80.
- 오동근, 김숙찬. 2006. 대학도서관 전자저널이용자의 이용행태와 만족도에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 23(4): 129-146.
- 유경중, 박일중. 2007. 대학도서관 이용조사를 통한 경영개선 연구. 『정보관리학회지』, 24(3): 93-117.
- 유경중. 2011. 학술연구: 성과창출을 위한 대학도서관 경영의 추진전략에 관한 연구. 『디지털 도서관』, 64: 38-59.
- 유양근. 2005. 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 189-211.
- 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구: 대신대학교 중앙도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 59-89.
- 이보람. 2011. 대학도서관 인적 서비스의 이용자 만족도 및 지속의도에 관한 연구. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 장윤금. 2014. 대학도서관 공간구성 변화 및 평가방안 연구. 『정보관리학회지』, 31(4): 229-248.
- 정충영, 최이규. 2011. SPSSWIN을 이용한 통계분석. 서울: 무역경영사.
- 최현석, 박철용. 2014. 도서관 이용자 만족도를 매개변수로 하는 이용자 충성도에 관한 연구. 『한국데이터정보과학회지』, 25(6): 1301-1313.

Hinkle, Dennis E., William Wisersma, and Stephen G. Jurs. 2003. *The Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. 5th ed. Boston, MA: Houghton Mifflin Company.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chang, Yun-Keum. 2014. "A Study of the Changes in University Library Space and their Assessment Strategies." *Journal of Korean Society for Information Management*, 31(4): 229-248.
- Choi, Hyun-Seok and Cheo-Lyong Park. 2014. "A Study on Library Users' Loyalty with Users' Satisfaction as a Moderating Variable: K University Case." *Journal of the Korean data & information science society*, 25(6): 1301-1313.
- Jeong, Chung-Young and Yi-Gyu Choi. 2011. *Statistical Analysis Using SPSS-WIN*. Seoul: Trade Management.
- Kim, Gyu-Hwan and Young-Joon Nam. 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.
- Kim, Mi-Ryung. 2015. *Analyzing user's perceptions on quality elements and attributes of university library services and their relative importance*. Department of library and Information Science, Graduate School of Sungkyunkwan University.
- 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.
- Kim, Sung-Jin. 2013. "User Needs and Uses of Mobile Services in Academic Libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(2): 205-230.
- Kwak, Byeong-Heui. 2007. "Influential Factors on Users' Satisfaction of University Libraries in Korea." *Society for Library and Information Science Journal*, 9: 59-95.
- Lee, Bo-Ram. 2011. *A Study on the User Satisfaction and Continuance Intention of Human Services in Academic Libraries*. Dept. of Library and Information Science The Graduate School of Yonsei University.
- Lee, Man-Soo. 2001. "A Study on Satisfaction of the User Academic Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 32(3): 59-89.
- Nam, Young-Joon, Jung-Hyun Moon, and Hyun-Jung Yi. 2009. "A Study on User Satisfaction Research about Spacial Composition before and After Remodeling University Library

- Focused on C University Library.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(4): 205-222.
- Oh, Dong-Geun and Sock-Chan Kim, 2006. “A Study on the Behaviors and Customer Satisfactions of University Library Users of the Electronic Journals.” *Journal of Korean Society for Information Management*, 23(4): 129-146.
- Park, Il-Jong and Kyeong-Jong Yoo. 2009. “A Study of the Information Disparity through Libraries among Four Regional Groups in Korea on the Subject of Three Types of Libraries.” *Journal of Korean Society for Information Management*, 26(1): 57-80.
- Park, Sang-Hoo and Dong-Geun Oh, 2007. “Customer Satisfaction and Loyalty of Academic Library Users Based on Their Perceptions of Library Service Quality.” *Journal of Information Management*, 38(2): 105-126.
- Park, Se-Mi and Yang-Woo Kim, 2015. “The User Satisfaction Analyses for the Multimedia Room of Academic Libraries in the Northeast Seoul.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(1): 5-33.
- Yoo, Kyeong-Jong and Il-Jong Park, 2007. “A Management Improvement Study by the use Survey of an Academic Library - Focused on the Analysis of Circulation Records of the C-Academic Library Users.” *Journal of Korean Society for Information Management*, 24(3): 93-117.
- Yoo, Kyeong-Jong. 2011. “A Study of Promoting Strategies for Producing Results in the University Library Management.” *Digital Library*, 64: 38-59.
- You, Yang-Keun. 2005. “A Study on Satisfaction of the Academic Library User Service.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(3): 189-211.

[부록] 도서관 이용자서비스 만족도 조사

안녕하십니까?

우리도서관에서는 도서관이 제공하고 있는 각종 서비스에 대한 만족도를 대학생들을 대상으로 조사하여, 향후 도서관 환경 및 서비스 개선을 위한 기초자료로 활용하고자 합니다. 도서관에 대한 생각을 솔직하게 응답해 주시면 도서관 서비스의 품질을 개선하는 데 커다란 도움이 될 것입니다. 감사합니다.

- ※ 본 조사의 결과는 통계 처리되며, 조사목적 이외의 다른 용도로 절대 이용되지 않습니다.
- ※ 설문기간: 2017년 11월 1일 ~ 11월 10일 (10일간)

2017. 11. 1.

P대학교 도서관

이메일(E-mail)을(를) 입력해 주시기 바랍니다.

- * 본 문항은 응답여부를 확인하기 위한 수단으로 사용됩니다. 특히 중복체크를 위해 사용됩니다.
- * 개인 응답에 관한 내용은 절대 공개되지 않습니다.

※ 설문방법: 가장 많이 이용하는 도서관을 중심으로 응답바랍니다.

※ 이메일 주소는 응답여부(특히 중복체크)를 확인하기 위한 것입니다.

I. 응답자 통계처리를 위한 기본문항입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 신분은 무엇입니까?

- ① 학부 1학년 ② 학부 2학년 ③ 학부 3학년 ④ 학부 4학년 ⑤ 학부 5학년

3. 귀하의 소속대학(기관)은 어디입니까?

- ① 인문대 ② 사회대 ③ 자연대 ④ 공대 ⑤ 사범대 ⑥ 경제통상/경영대
⑦ 약대 ⑧ 생활환경대 ⑨ 예술대/스포츠과학부 ⑩ 의대/치의대/한의대/간호대
⑪ 나노과학기술대 ⑫ 생명자원과학대 ⑬ 법대 ⑭ 기타 ()

II. 도서관 소장자료에 관한 문항입니다.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 최신자료를 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 단행본 자료를 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 연속간행물 자료(학술저널, 학회지 등)를 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 전자자료(전문의 논문, e-Book 등)를 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 도서관 자료이용에 관한 문항입니다.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 자료실과 서가의 구성은 내가 원하는 자료를 찾기 쉽게 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 찾는 자료가 제자리에 배치되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 자료의 대출/반납은 오류 없이 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
4. 대출 가능 책 수와 기간은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5. 캠퍼스간 자료대출서비스는 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
6. 타기관 자료이용서비스는 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤

IV. 도서관 홈페이지에 관한 문항입니다.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 홈페이지의 자료검색 기능은 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
2. 홈페이지를 통한 질의응답이 용이하다.	①	②	③	④	⑤
3. 홈페이지의 구성은 내가 원하는 정보를 찾기 쉽게 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 홈페이지의 내용은 내가 원하는 정보를 충분히 담고 있다.	①	②	③	④	⑤

V. 도서관 이용자서비스에 관한 문항입니다.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 학과별 학술정보가이드는 연구와 학습에 도움이 된다. ※ 참고: http://libguides.pusan.ac.kr (학과별 학술정보가이드는 전공과 관련된 다양한 학술정보를 제공하는 서비스로 현재 100여 개의 학과별 학술정보가이드를 제공하고 있습니다.)	①	②	③	④	⑤
2. 이용자교육은 도서관 자료 및 시설 이용에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
3. 독서관련 프로그램 및 문화행사를 다양하게 진행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 도서관서비스에 대한 안내와 홍보가 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 사서는 이용자의 문제 해결에 충분한 도움을 준다	①	②	③	④	⑤

VI. 도서관 시설 및 환경에 관한 문항입니다.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1. 도서관은 지리적으로 접근하기 좋은 곳에 위치하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 각종 안내 표시(자료/시설물 위치 안내, 층별 안내 등)는 자료와 시설을 이용하는 데 큰 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
3. 개인 열람공간(열람실, 열람좌석)을 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 단체 연구와 학습을 위한 공간(그룹스터디룸, 세미나실 등)을 충분히 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 도서관의 장비(컴퓨터, 복사기, 대출반납기 등)는 잘 관리되고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 도서관의 시설(조명, 환기, 소음, 냉난방, 청소 등)이 잘 관리되고 있다.	①	②	③	④	⑤

VII. 도서관에 대한 의견 및 개선 요청에 관한 문항입니다.

도서관에 대한 의견 및 개선요청이 있으면 자유롭게 적어주세요.
