

# 대학도서관 이용자의 실태 및 만족도 조사

A Study on the Conditions and Satisfaction  
of users in a University Library

유 옥 순\*

( Ryou, Ok-Soon )

\* 도서관장, 자연과학대학 생활과학부 주거·가족아동학 전공 교수

# 대학도서관 이용자의 실태 및 만족도 조사

## I. 서 론

### 1.1 조사필요성 및 목적

대학은 학문을 연구하는데 그 일차적인 목적을 두며 특히 대학도서관은 그러한 목적을 수행할 수 있도록 지원해 주는 중추적 역할의 공간이다. 뿐만 아니라 최근 대학 도서관의 열람실은 학생들에게 개인 학습공간으로 활용되고 있고, 새로운 정보와 지식을 탐구하는 대학생활의 중심의 장소가 되고 있으므로 무엇보다 대학생활에서는 중요한 곳으로 인식되고 있다.

이러한 대학도서관의 중요성의 인식으로 우리 대학교는 2002학년도 2학기에 신축한 중앙도서관(전자정보도서관)과 황룡도서관(학습도서관)을 운영하게 되었다. 따라서 그 동안 중앙도서관을 이용하고있는 이용자 집단인 학생들의 이용실태를 조사 분석하고 도서관의 이용자 서비스에 대한 문제점을 파악하여 더 좋은 환경개선과 양질의 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용할 계획이다.

### 1.2 조사방법

본 연구는 우리 대학교 중앙도서관에 관한 이용자의 의견을 파악하는데 그 목적을 둔 것이므로, 설문지법으로 접근하였다. 설문지 내용은 도서관을 계획 관리하는 입장에서 필요하다고 판단하는 내용을 중심으로 하였다. 그 내용은 ① 신축도서관 이용실태 ② 소장자료에 대한 만족 ③ 도서관 정보 제공 서비스 ④ 도서관 웹사이트를 통한 서비스 ⑤ 환경과 시설에 대한 만족 ⑥ 도서관 직원의 서비스 자세와 이용자 서비스 개선 요구사항 등 6개 항목으로 나누어 구성하였다. 설문지의 내용은 2003년 10월 11일~10월 15일 연구자의 편의에 따라 자연대학 학생 30명을 대상으로 예비조사를 실시한 후, 그 결과에 따라 일부 문항을 수정하였다.

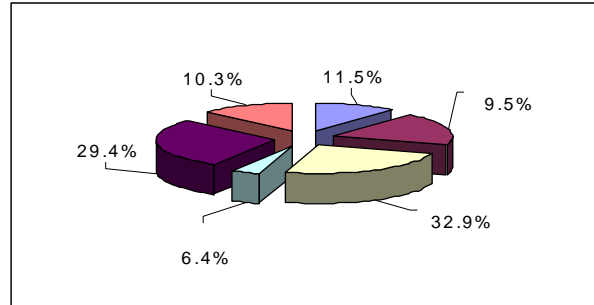
조사대상은 우리 대학교 학생을 모집단으로 하였으며, 전교생<sup>1)</sup>의 8%에 해당되는 학생을 표본수로 정하였다. 본 조사는 2003년 10월 27일~11월 4일에 600명의 학생을 대상으로 설문지를 배포하였고, 487명으로부터 설문지를 회수하였다. 회수된 설문의 자료 분석은 SPSS/PC+(Statistical Package for Social Science/Personal Computer+)를 이용하였다.

1) 2003년 10월말 기준으로 군산대학교의 등록학생은 7,500명으로 파악되었다.

## II. 도서관 이용자 현황

### 2.1 전공분야 분포

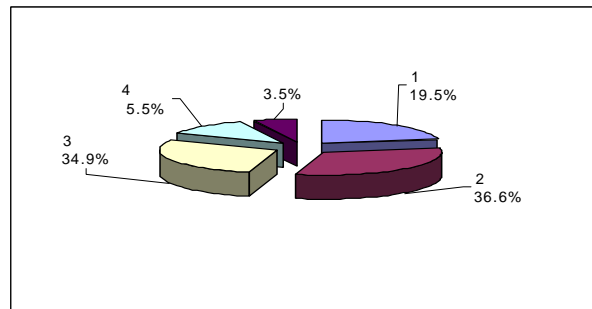
응답 학생들의 전공 분야는 다음의 <그림 1>과 같이 자연과학 32.9(160명), 공학 29.4%(143명), 인문과학 11.5%(56명), 해양학 10.3%(50명), 사회과학 9.5%(46명), 예·체능 6.4%(31명)로 조사되었다. 자연과학계열의 응답자가 전체의 32.9%로 가장 많았고, 다음으로 공학 29.4%이었으며, 자연과학과 공학의 학생이 전체 응답자의 62.3%이었다. 이러한 응답자의 비율은 우리 대학교의 전공분야별 학생수 비율과 비교하여 보면 유사하였다.



<그림 1> 응답자 전공별 구성분포

### 2.2 학년 및 성별 분포

응답자의 학년별 구성을 살펴본 결과, 학부생의 경우 1학년 19.5%(95명), 2학년 36.6%(178명), 3학년 34.9%(170명), 4학년 5.5%(27명)이었고, 대학원생은 3.5%(17명)로 파악되었다<그림 2>. 이 결과 우리 대학교에서 도서관을 이용할 수 있는 학생은 주로 학부생 특히 2학년, 3학년의 비중이 높다고 판단되었다.



<그림 2> 응답자의 학년별 구성 분포

또한 응답자의 성별을 파악한 결과 남학생 41.6%(202명), 여학생 58.4%(283명)로 여학생의 비중이 16.8%더 높았다.

## III. 신축도서관 이용 실태

### 3.1 도서관 이용 정도

조사대상자의 신축도서관 이용 정도를 살펴본 결과<표 1>, 일주일에 1~2회가 42.6%로 가장 많았고, 한 달에 1~2회가 29.8%, 거의 매일 이용하는 학생들이 11.7%로 나타났다. 거의 매일 혹은 일주일에 1~2회 이용하는 학생의 경우를 도서관을 자주 이용하는 학생으로 보면, 조사대상자의 약 54.3%에 해당하는 학생은 도서관 이용도가 높은 것으로 나타났다. 그렇지만 한 학기에 1~2회 이용이 9.5%, 년 1~2회 이용이 2.5%, 도서관을 전혀 이용하지 않는 경우가 3.9%로 조사되어, 조사 학생의 15.9%는 거의 도서관을 이용하지 않는 경우임을 알 수 있었다.

<표 1> 도서관 이용빈도

구 분	빈도 (명)	백분율 (%)
거의 매일	57	11.7
일주일 1-2회	207	42.6
한달 1-2회	145	29.8
한 학기 1-2회	46	9.5
년 1-2회	12	2.5
전혀 이용하지 않음	19	3.9
계	671	100.0

### 3.2 도서관 이용 목적

조사대상 학생은 어떠한 목적으로 도서관을 이용하고 있는지 7개의 항목을 제시하고 주요 이용 목적을 중요도에 따라 1, 2, 3 순위로 조사한 결과는 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 도서관 이용 목적

이 용 목 적	1순위 (명.%)	2순위 (명.%)	3순위 (명.%)	지적건수 합(%)
도서잡지를 찾기 위하여	69(14.4)	87(18.3)	89(18.8)	245(17.2)
최신문헌을 찾기 위하여	18(3.8)	40(8.4)	63(13.3)	121(8.5)
학업관련 정보를 얻기 위하여	130(27.1)	102(21.5)	100(21.1)	332(23.2)
학습 및 가벼운 읽을 거리를 위하여	86(17.9)	66(13.9)	73(15.4)	225(15.7)
도서 대출/반납을 하기 위하여	125(26.0)	106(22.3)	75(15.9)	306(21.4)
전자정보검색을 위하여	28(5.8)	40(8.4)	37(7.8)	105(7.3)
약속장소로 활용하기 위하여	12(2.5)	27(5.7)	26(5.5)	65(4.6)
해외 학습지를 이용하기 위하여	12(2.5)	7(1.5)	10(2.1)	29(2.0)
계	480(100.0)	475(100.0)	473(100.0)	1,428(100.0)

응답 학생들은 도서관을 이용하는 목적의 1순위에서는 ‘학업관련 정보를 얻기 위하여(27.1%)’를 가장 많이 지적하였고, 1, 2, 3순위를 모두 집계한 결과에서도 ‘학업관련 정보를 얻기 위하여(23.2%)’를 가장 많이 지적하였으며, 다음으로는 ‘도서 대출/반납을 하기 위하여(21.4%)’를 지적하였다. 이러한 결과로 볼 때 학생들이 주로 학업관련 정보 수집 및 도서 대출/반납을 위해 도서관을 이용하고 있음을 알 수 있었다.

### 3.3 이용 자료원

자료를 얻기 위하여 도서관을 이용할 때 가장 많이 이용하는 자료원의 1, 2, 3순위를 파악한 결과, 1순위 자료원으로 ‘전공도서 (59.5%)’를 가장 많이 지적하였고, 2순위 자료원으로는 ‘교양도서 (30.2%)’, 3순위 자료원으로는 ‘참고자료 (30.3%)’를 지적하였다<표 3>. 1, 2, 3 순위를 모두 집계한 결과에서 보면, 학생들은 전공도서 자료(30.5%)를 도서관에서 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3> 학생이 이용하는 자료원

자 료 원	1순위 (명, %)	2순위 (명, %)	3순위 (명, %)	지적관수 합(%)
전공도서 (단행본)	287(59.5)	88(18.6)	63(13.5)	438(30.5)
정기간행물 (학술잡지, 학회지 등)	30(6.2)	80(16.9)	123(26.5)	233(16.5)
참고자료 (연감, 통계, 자료 등)	43(8.9)	133(28.1)	141(30.3)	317(22.4)
교양도서 (단행본)	94(19.5)	143(30.2)	97(20.9)	334(23.5)
전자자료 (비디오테이프, CD, 웹 DB 등)	28(5.8)	30(6.3)	41(8.8)	99(7.0)
계	482(100.0)	482(100.0)	482(100.0)	1,421(100.0)

## IV. 도서관의 자료 이용에 관한 만족도

### 4.1 전공자료(단행본)

전공자료(단행본)에 대한 만족도는 다양성이 3.00점, 충분성이 2.83점, 적합성이 2.98점, 최신성이 2.70점이 있다<표 4>. 전공자료의 다양성과 적합성이 보통으로 나타났으며, 전반적으로 이용자들은 전공자료에 대한 만족도가 보통이하로 나타났다. 특히 전공자료의 최신성에 대하여 불만족한 것으로 파악되었다. 따라서 도서관 측에서는 가장 많이 이용되고 있는 전공자료를 보다 더 충분하게 최근 것으로 확보하여 학생들이 전공 지식을 쌓아 가는데 적합한 자료를 신속히 제공받을 수 있도록 해야 할 것으로 본다.

<표 4> 전공자료에 관한 만족도

구 분	점수 (평균값)	계	매우 만족 (5점)	만 족 (4점)	보 통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)
다양성	1.465 (3.00)	487 (100.0)	15 (3.1)	124 (25.6)	223 (46.1)	103 (21.3)	19 (3.9)
충분성	1.378 (2.83)	487 (100.0)	12 (2.5)	78 (16.1)	237 (49.0)	138 (28.5)	19 (3.9)
적합성	1.450 (2.98)	487 (100.0)	13 (2.7)	95 (19.6)	268 (55.4)	93 (19.2)	15 (3.1)
최신성	1.313 (2.70)	487 (100.0)	14 (2.9)	65 (13.4)	216 (44.6)	146 (30.2)	43 (8.9)
계	5.606 (2.88)						

### 4.2 교양자료

교양자료(단행본)에 대한 만족도는 전체적으로 볼 때 보통 이상(3.03)으로 나타났다. 다양성 3.13점, 충분성 2.98점, 적합성 3.09점, 최신성 2.90점으로 나타났다<표 5>.

<표 5> 교양자료에 관한 만족도

구 분	점수 (평균값)	계	매우만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)
다양성	1.525 (3.13)	487 (100.0)	17 (3.5)	136 (28.0)	242 (49.9)	80 (16.5)	10 (2.1)
충분성	1.451 (2.98)	487 (100.0)	11 (2.3)	98 (20.3)	267 (55.4)	98 (20.3)	7 (1.5)
적합성	1.503 (3.09)	487 (100.0)	18 (3.7)	99 (20.5)	292 (60.3)	66 (13.6)	9 (1.9)
최신성	1.410 (2.90)	487 (100.0)	12 (2.5)	87 (18.0)	254 (52.5)	109 (22.5)	22 (4.5)
계	5.889 (3.03)						

교양자료는 그 만족도가 보통이상이었으나 최신성의 점수가 가장 낮게 나타나 이용자들이 불만이 있는 것으로 파악되었다. 따라서 교양자료에 대해서도 보다 최근의 신간자료를 확보하는데 적극적으로 노력해야 할 것으로 본다.

### 4.3 정기간행물자료

학술잡지나 학회지 등의 정기간행물에 대한 전체적인 만족도는 2.97점이었고, 부분적으로 살펴보면 자료의 다양성 3.05점, 충분성 2.95점, 적합성 3.00점, 최신성이 2.88점으로 나타났다<표 6>. 응답자의 만족도는 교양자료보다 낮은 상태인 보통 수준에 가까웠다. 즉, 불만족과 만족의 중간상태에 있는 것으로 파악되었다. 한편 전자자료 및 정기간행물의 내용은 주로 인터넷으로 이용하기 때문에 <표 3>의 만족도에서 4, 5 순위로 나타난 것으로 보이며, 또한 정기간행물실이 이용하기 어려운 4층에 위치한 이유로도 볼 수 있다. 따라서 정기간행물 자료의 입수 및 확보에 대한 서비스에 노력을 기울여야함은 물론이고, 공간의 조정 또한 필요할 것으로 보인다.

<표 6> 정기간행물에 관한 만족도

구 분	점수 (평균값)	계	매우만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)
다양성	1.483 (3.05)	487 (100.0)	16 (3.3)	108 (22.5)	273 (57.0)	70 (14.6)	12 (2.5)
충분성	1.436 (2.95)	487 (100.0)	12 (2.5)	78 (16.3)	297 (62.1)	82 (17.2)	9 (1.9)
적합성	1.462 (3.00)	487 (100.0)	11 (2.3)	86 (18.0)	311 (65.1)	60 (12.6)	10 (2.1)
최신성	1.404 (2.88)	487 (100.0)	12 (2.5)	68 (14.2)	298 (62.3)	78 (16.3)	22 (4.6)
계	5.785 (2.97)						

### 4.4 참고자료

연감이나 통계자료 등의 참고자료 이용에 관한 전체적인 만족도는 2.90점이었고, 세부적으로 자료 이용 만족도를 살펴보면 다양성 2.95점, 충분성 2.88점, 적합성 2.91점으로 나타났으며, 최신성의 측면은 2.84점으로 낮게 나타났다<표 7>. 참고자료의 최신성에 대하여 불만족한 것으로 나타나 자료를 충분하게 확보하여 최신의 자료를 신속하게 구입하여 서비스해야 할 것으로 본다.

이와 같이 도서관 자료에 관한 학생들의 만족도를 조사한 결과, 학생들은 전공자료에 대한 만족도가 2.88점으로 가장 낮았고, 교양자료에 대한 만족도가 3.03점으로 가장 높았다. 그리고 세부적인 자료 이용측면에서

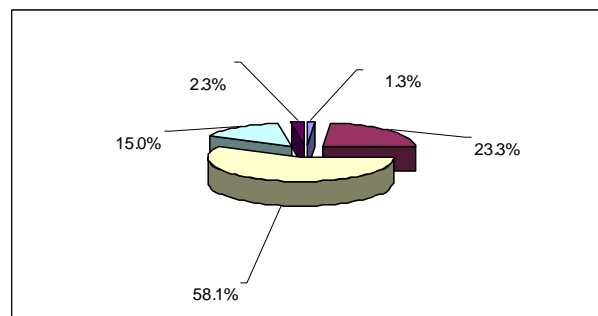
과악한 결과 전공, 참고, 정기간행물 자료 모두 최신성의 측면에서 가장 낮은 만족도를 나타내었다. 따라서 지속적으로 최신자료를 확보하고 서비스하는데 보다 관심을 기울여야 할 것으로 여겨진다.

<표 7> 참고자료에 관한 만족도

구 분	점수 (평균값)	계	매우만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)
다양성	1.435 (2.95)	487 (100.0)	10 (2.1)	91 (19.1)	287 (60.3)	72 (15.1)	16 (3.4)
충분성	1.404 (2.88)	487 (100.0)	9 (1.9)	77 (16.2)	289 (60.8)	84 (17.7)	16 (3.4)
적합성	1.418 (2.91)	487 (100.0)	10 (2.1)	73 (15.4)	308 (64.4)	68 (14.3)	16 (3.4)
최신성	1.383 (2.84)	487 (100.0)	11 (2.3)	62 (13.1)	297 (62.5)	84 (17.7)	21 (4.4)
계	5.640 (2.90)						

#### 4.5 전자정보검색실의 검색도구에 대한 만족도

전자정보검색실의 검색도구에 대하여 만족도를 조사한 결과는<그림 3>와 같다. 매우 만족과 만족의 긍정적인 평가의 비율(24.6%)이 부정적 평가의 비율(17.3%)보다 다소 높게 나타났다. 그러나 부정적 평가 측면에도 귀 기울여 도서관 측에서는 이용자 불만이 제기 되는대로 해결할 수 있는 서비스 자세가 필요하다고 본다.

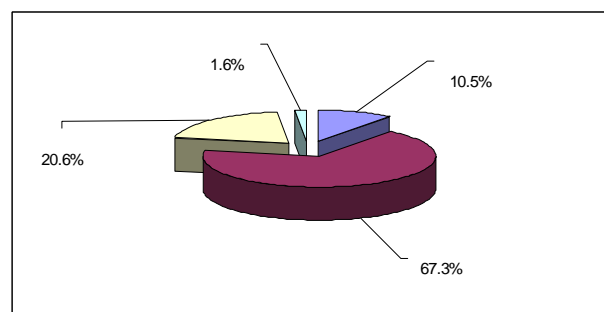


<그림 3> 전자정보검색실의 검색도구 만족도

## V. 도서관 정보제공 서비스에 관한 만족도

### 5.1 대출 책 수

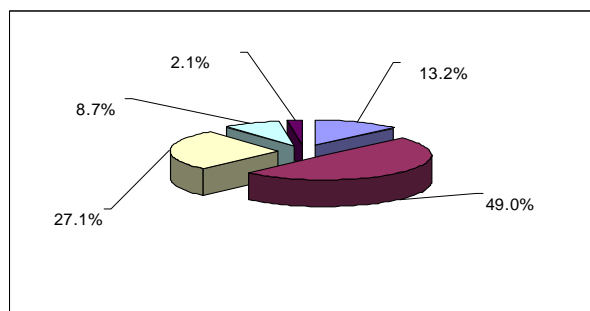
도서관의 대출 책 수를 학부생 5책, 대학원생 10책으로 대출하고 있다. 이에 대하여 어떻게 생각하는지를 살펴본 결과<그림 4>, 대출 책 수에 대하여 아주 적절하다 10.5%(51명), 적절하다 67.3%(327명), 부족하다 20.6%(100명), 아주 부족하다 1.6%(8명)으로 파악되었다. 따라서 77.8%의 많은 학생들이 대출 책 수에 대하여 적절하다고 응답하여 이용자들이 자료이용에 만족을 느끼고 있는 것으로 파악되었다.



<그림 4> 대출 책 수

## 5.2 도서관 개관 시간

도서관 열람실과 대출실의 개관시간에 대한 학생 의견을 만족도로 조사한 결과<그림 5>, 만족 49.0%(237명), 보통 27.1%(131명), 매우만족 13.2%(64명), 불만족 8.7%(42명), 매우 불만족 2.1%(10명)으로 나타났다. 이용자들은 열람실과 대출실의 개관시간 연장에 대하여 62%가 만족을 하고 있는 것으로 보아 앞으로 적극적인 방향으로 보완이 필요하다고 본다.



<그림 5> 개관 시간에 대한 만족도

## 5.3 자료가 도서관에 없을 경우 해결 방법

학습에 꼭 필요한 자료가 우리 도서관에 없을 경우 응답자들은 어떻게 해결하고 있는지를 조사한 결과<표 8>, 이용을 포기하고 그냥 나온다고 응답한 결과가 35.9%로 가장 많이 나타났다. 다음으로는 도서관에 있는 유사한 자료를 이용한다라고 응답한 경우가 26.0%, 도서관 직원에게 문의하여 다시 한번 확인한다라고 한 경우가 16.1%, 도서관에 구입 요청 후 이용하거나(9.7%), 구입이 가능하면 구입한다라고 한 경우가 9.5%로 나타났으며, 상호 대차를 이용하여 해결하는 것은 2.9%에 그쳤다. 조사결과 이용자들은 학습에 꼭 필요한 자료가 도서관에 없을 경우 과반수의 이용자들이 그냥 나오는 것으로 나타났다. 따라서 학생들의 문제해결 방법이 소극적인 것으로 판단되므로 홍보와 이용교육이 필요하며 다양한 자료를 충분하게 확보하여야 하고, 나아가 학생들의 보다 적극적으로 상호대차의 방법이나 도서관 구입 신청의 방법을 보다 잘 활용할 수 있도록 유도하는 것도 필요하다고 생각된다.

<표 8> 자료가 도서관에 없을 경우 해결방법

구분	인도 (명)	백분율 (%)
상호대차를 신청한다	14	2.9
도서관에 구입요청 후 이용한다	47	9.7
도서관에 있는 유사한 자료를 이용	126	26.0
직원에게 문의하여 다시 확인한다	78	16.1
구입이 가능하면 구입한다	46	9.5
이용을 포기하고 그냥 나온다	174	35.9
계	663	100

## 5.4 도서관 자료를 찾을 때 문제가 생길 경우

이용자들에게 도서관에서 자료를 찾을 때 컴퓨터검색방법, 자료의 소장유무 및 위치, 오배열 등으로 문제가 발생할 경우 어떻게 하는지 살펴본 결과 문의한다라고 응답한 경우가 58%, 문의하지 않는다고 응답한 경우가 42%로 나타났다. 문의하지 않는 경우 그 이유는 “업무에 방해가 될 것 같아서”가 42%, “불친절한 태도 때 문에”가 18%로 나타났다. 이러한 결과에서 볼 때 이용자들은 도서관에서 문제가 생길 경우 직원에게 문의하는 비율이 더 높게 나타났지만, “문의하지 않는다”, “불친절”이 60%에 달하여 이용자들이 적극적으로 문의하여



만족할 수 있도록 직원들의 성의 있는 자세가 필요하다고 본다.

## VI. 도서관의 기타 서비스에 관한 만족도

### 6.1 평소 도서관 직원의 일상적인 서비스자세

평소 도서관 직원의 일상적인 서비스 자세를 살펴본 결과<표 9>, 성의 있게 잘 도와준다 라고 응답한 경우가 36.9%(178명)로 가장 높았다. 다음으로 능력은 있으나 성의가 없다 라고 응답한 경우가 24.5%(118명), 이용자를 도와주려는 자세가 되어있지 않다 라고 응답한 경우가 19.7%(95명), 문제해결의 능력이 없는 듯 하다 라고 응답한 경우가 10.0%(48명)으로 나타났다.

<표 9 > 직원의 일상적인 서비스 자세

구 분	빈도 (명)	백분율 (%)
성의 있게 잘 도와준다	178	36.9
능력은 있으나 성의가 없다	118	24.5
문제해결의 능력이 없는 듯 하다	48	10.0
이용자를 도와주려는 자세가 되어있지 않다	95	19.7
기타 의견	43	8.9
계	483	100.0

### 6.2 도서관 이용 시 도움이 되는 서비스

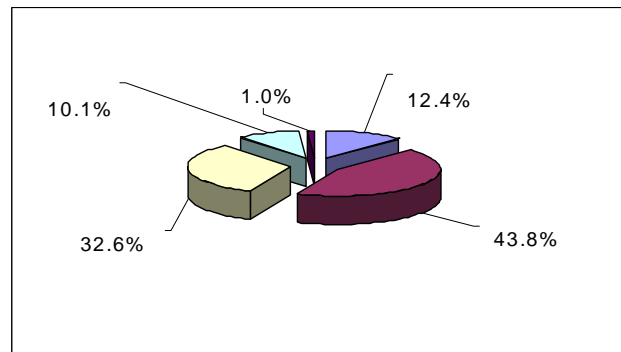
도서관을 이용할 때 도움이 되는 서비스를 조사한 결과<표 10>, 홈페이지나 게시판의 안내가 도움이 된다고 답한 경우가 52.5%(283건)로 가장 많았고, 다음으로 각 자료실에 있는 직원의 참고서비스가 16.0%(86건), 도서관 이용안내 책자 제공이 13.5%(73건), 문의할 때마다 제공하는 안내서비스라고 답한 경우가 13.0%(70건)로 나타났다. 따라서 이용자들은 도서관 홈페이지나 게시판의 안내를 통해 가장 큰 도움을 받는 것으로 파악되었고, 이는 웹사이트의 중요성을 강조하는 것으로서 도서관 측에서는 웹사이트를 통하여 신속하게 접근 가능한 이용 안내 서비스가 필요하다고 여겨진다.

<표 10> 도서관 이용에 도움이 되는 서비스

구 분	지적건수	백분율 (%)
문의 할 때마다 제공하는 안내서비스	70	13.0
각실 직원의 참고서비스	86	16.0
도서관 이용안내 책자	73	13.5
홈페이지 및 게시판의 안내	283	52.5
기타 의견	27	5.0
계	539	100.0

### 6.3 도서관 이용 교육의 필요성

도서관 이용에 관한 교육의 필요성을 조사한 결과<그림 6>, 필요하다 43.8%, 그저 그렇다 32.6%, 매우 필요하다 12.4%, 필요하지 않다 10.1%, 전혀 필요하지 않다 1.0%로 파악되었다. 응답자의 56.2%는 도서관 이용에 관한 교육이 필요하다고 느끼고 있으며 또한, 이용교육의 시기에 대하여 조사한 결과, <표 11>과 같이 응답자의 45.2%(291명)는 학기초(3~4월)에 이용교육의 적정 시기로 가장 많이 지적하였다. 다음으로 일정한 시간을 정하여 25.9%(167명), 매학기 중에 교육 22.4%(144명), 학과별로 교육일정을 선택하여 4.5%(29명), 기타 의견이 2.0%(13명)이었다. 이러한 결과로 볼 때 도서관측에서는 학기초(3~4월)에 이용자 교육을 실시하여 정보자료를 신속하게 이용할 수 있도록 해야함이 바람직 할 것으로 판단되어진다.



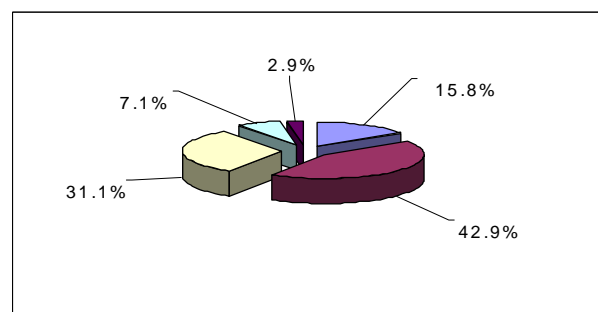
<그림 6> 도서관 이용교육의 필요성

<표 11> 도서관 이용교육의 시기

구 분	빈도 (명)	백분율 (%)
학기초(3~4월)에 교육	291	45.2
학과별로 교육일정 선택	29	4.5
학기 중에 교육	144	22.4
일정한 시간을 정하여	167	25.9
기타 의견	13	2.0
계	667	100.0

### 6.4 신착도서 코너 설치

도서관 자료실 내에 신착도서 코너를 2003학년도 10월부터 설치하여 운영하고 있다. 학생들은 자료를 이용할 때 신착도서 코너에 대하여 어떠한 평가를 하고 있는지 조사한 결과<그림 7>, 만족 42.9%, 보통 31.1%, 매우 만족 15.8%, 불만족 7.1%, 매우 불만족 2.9%로 조사되었다. 보통 이상의 만족을 나타내는 긍정적 평가가 전체 응답자의 89.8%인 것으로 나타나 대부분의 도서관 이용자들은 신착도서 코너 설치에 대하여 만족하고 있는 것으로 파악되었다.



<그림 7> 신착도서 코너 설치 만족도

## VII. 웹사이트 서비스 이용과 만족도

### 7.1 도서관 웹사이트의 이용

도서관 웹사이트를 어느 정도 이용하고 있는지를 살펴본 결과<표 12>, 일주일에 1~2회정도를 이용하는 것이 응답자 전체의 38.3%(185명)로 가장 많았고, 다음으로 한 달에 1~2회를 이용하는 경우가 26.9%(130명)인 것으로 파악되었다. 그 외 전혀 이용하지 않는다 14.7%(71명), 한 학기에 1~2회는 9.3%(45명), 거의 매일 이용한다 5.6%(27명), 년 1~2회 이용한다 5.2%(25명)인 것으로 나타났다. 조사결과 웹사이트를 자주 이용하는 경우 거의 매일 혹은 일주일에 1~2회로 한정하여 볼 때 학생의 43.9% 정도임을 알 수 있었다. 약 44% 정도는 자주 도서관 웹사이트를 이용하고 있으므로 더욱 질 좋은 서비스를 제공해야 된다.

<표 12> 도서관 웹사이트 이용정도

구 분	빈도 (명)	백분율 (%)
거의 매일	27	5.6
일주일에 1~2회	185	38.3
한 달에 1~2회	130	26.9
한 학기에 1~2회	45	9.3
년 1~2회	25	5.2
전혀 이용하지 않는다	71	14.7
계	483	100.0

### 7.2 웹사이트 이용 시 검색항목

도서관 웹사이트에서 자주 이용하는 검색항목을 <표 13>에서와 같이 7개 항목으로 제시하고 이용순위를 1, 2, 3순위로 살펴본 결과, 1순위에서는 자료검색이 이용자의 74.1%로 가장 높았고, 2순위에서는 자료 이용안내가 44.0%, 3순위에서는 국내자료 원문검색이 이용자의 25.8%로 높았다. 1, 2, 3순위에서 지정한 것을 집계한 결과 자료검색을 위하여 웹사이트를 이용하는 것이 30.5%로 가장 높았다. 이러한 결과에서 볼 때 학생들은 자료검색 및 이용에 관한 정보를 얻기 위하여 웹사이트를 검색하는 것으로 나타났으며, 도서관에서 제공하는 웹사이트는 주로 자료 및 정보의 검색을 위하여 이용되고 있음을 알 수 있었다. 따라서 도서관 측에서는 원활한 자료검색을 할 수 있도록 빠르고 신속한 웹사이트를 제공하여야 할 것으로 여겨진다.

<표 13> 도서관 웹사이트의 검색항목 순위

자주 이용하는 검색항목	1순위 (명,%)	2순위 (명,%)	3순위 (명,%)	지적전수 합(%)
자료검색	332(74.1)	41(9.6)	18(4.4)	391(30.5)
국내자료 원문 검색	24(5.4)	79(18.5)	105(25.8)	206(16.1)
전자저널 검색	22(4.9)	49(11.5)	71(17.4)	142(11.1)
원문복사 서비스	7(1.6)	20(4.7)	39(9.6)	66(5.2)
자료이용 안내	30(6.7)	188(44.0)	69(17.0)	287(22.4)
질의 응답	9(2.0)	21(4.9)	45(11.0)	75(5.9)
관련 사이트	24(5.4)	29(6.8)	60(14.7)	113(8.8)
계	448(100.0)	448(100.0)	448(100.0)	1,280(100.0)

### 7.3 웹사이트 이용에 대한 만족도

도서관 웹사이트의 수준에 관한 만족도를 조사한 결과<표 14>, 전체 평균 점수는 2.99점으로 보통의 수준으로 나타났으며, 세부적으로 살펴보면 정보제공의 풍부성과 이동의 편리성은 각각 3.08점, 메뉴체계의 적절성은 2.99점, 색상 및 글자의 가독성은 2.95점, 디자인 미적 가치성과 로드의 신속성은 2.92, 2.90점으로 나타났다. 이러한 결과는 웹사이트에서 제시되고 있는 내용 중 정보제공 및 이동과 메뉴체계는 편리하고 적절하게 되어 있으나, 웹디자인과 관련된 색상이나 글자의 가독성(可讀性), 디자인의 미적 가치, 로드의 신속성이 다소 낮게 평가되어 보완이 이루어져야 할 것으로 여겨진다.

<표 14> 웹사이트 이용에 대한 만족도

구 분	점 수 (평균값)	계	매우 높다 (5점)	높다 (4점)	보 통 (3점)	낮다 (4점)	매우 낮다 (1점)
제공정보의 풍부성	1.413 (3.08)	459 (100.0)	12 (2.6)	91 (19.8)	285 (62.1)	63 (13.7)	8 (1.7)
메뉴체계의 적절성	1.374 (2.99)	459 (100.0)	8 (1.7)	72 (15.7)	296 (64.5)	75 (16.3)	8 (1.7)
이동의 편리성	1.411 (3.08)	458 (100.0)	8 (1.7)	104 (22.7)	268 (58.5)	73 (15.9)	5 (1.1)
디자인의 미적 가치성	1.335 (2.92)	457 (100.0)	9 (2.0)	59 (12.9)	284 (62.1)	97 (21.2)	8 (1.8)
색상 및 글자의 가독성	1.349 (2.95)	458 (100.0)	8 (1.7)	60 (13.1)	303 (66.2)	73 (15.9)	14 (3.1)
로드의 신속성	1.329 (2.90)	459 (100.0)	10 (2.2)	66 (14.4)	274 (59.7)	84 (18.3)	25 (5.4)
계	9.624 (2.99)						

## VIII. 중앙도서관의 환경과 시설

### 8.1 도서관 환경과 시설에 대한 만족도

중앙도서관의 전체 환경과 시설에 대하여 조사한 결과<표 15> 응답자들의 평균점수는 3.46점으로 보통이상의 만족도를 나타내어 대부분 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 소음에 대한 방음처리는 2.84점으로 평균점수 보다 낮게 평가되었다. 중앙도서관이 신축건물이기 때문에 전체적으로 거의 모든 항목에서 만족한 것으로 나타났으나, 소음에 대한 방음처리는 다소 낮게 평가 되었으므로 이용에 대한 불편함이 없도록 이에 대한 적극적인 보완이 이루어져야 할 것으로 본다.

<표 15> 도서관 환경과 시설에 대한 만족도

구 분	점 수 (평균값)	계	매우만족 (5점)	만족 (4점)	보 통 (3점)	불만족 (2점)	매우불만족 (1점)
도서관 전체의 환경과 시설	1.677 (3.46)	484 (100.0)	32 (6.6)	225 (46.5)	170 (35.1)	50 (10.3)	7 (1.4)
환기시설 및 쾌적한 공기환경	1.473 (3.04)	484 (100.0)	12 (2.5)	147 (30.4)	204 (42.1)	92 (19.0)	29 (6.0)
조명시설	1.553 (3.21)	484 (100.0)	10 (2.1)	155 (32.0)	248 (51.2)	58 (12.0)	13 (2.7)
소음에대한 방음처리	1.374 (2.84)	484 (100.0)	9 (1.9)	86 (17.8)	237 (49.0)	122 (25.2)	30 (6.2)
냉·난방시설	1.557 (3.24)	480 (100.0)	12 (2.5)	178 (37.1)	216 (45.0)	63 (13.1)	11 (2.3)
청소 및 환경미화 상태	1.574 (3.28)	480 (100.0)	15 (3.1)	186 (38.8)	208 (43.3)	60 (12.5)	11 (2.3)
계	9.208 (3.18)						

## 8.2 도서관 환경과 시설에 대한 중요도

도서관 시설 및 환경에 대한 기능성, 안전성, 건강성, 심미성 중 중요하다고 생각되는 항목에 대하여 우선 순위를 조사한 결과<표 16>, 1순위에는 도서관의 충분한 공간과 위치, 도구 및 시설 등의 기능성이 중요한 것으로 나타났으며, 2순위에서는 환기시설과 조명, 냉·난방시설의 건강성, 1, 2, 3순위에서 지적인 중요도를 집계한 전체적인 결과에서는 건강성과 기능성이 각각 건수의 29.7%와 29.1%로 지적건수가 높았다. 이러한 결과는 도서관의 시설 및 환경을 계획하고자 할 때 중요도 1순위에서 가장 높은 비율을 나타낸 기능성이 우선적으로 고려해야 함을 말해주고 있다.

<표 16> 도서관 이용시 중요도 순위

구 분	1순위 (명,%)	2순위 (명,%)	3순위 (명,%)	지적건수 합 (%)
기 능 성	188(39.2)	100(20.9)	129(27.0)	417(29.1)
안 전 성	81(16.9)	135(28.2)	126(26.4)	342(23.8)
건 강 성	168(35.1)	158(33.1)	100(20.9)	426(29.7)
심 미 성	42(8.8)	85(17.8)	123(25.7)	250(17.4)
계	479(100.0)	478(100.0)	478(100.0)	1,435(100.0)

## IX. 중앙도서관의 이용자 요구

### 9.1 이용자 서비스 개선 요구

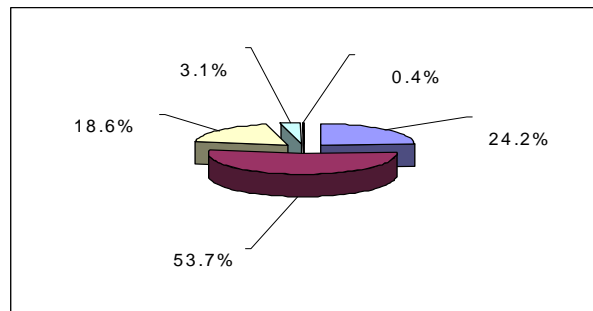
도서관 이용자 서비스 중에서 가장 먼저 개선해야 할 사항 9개 항목을 <표 17>과 같이 제시하고, 개선 1, 2, 3순위를 조사한 결과 1순위에서는 최신 자료의 확보, 2순위에서는 장서량 증대, 3순위에서는 문헌정보 서비스의 다양화를 지적하였다. 전체 1, 2, 3 순위에서 지적인 항목을 집계한 결과에서도, 학생들은 우리대학 도서관에서 가장 먼저 개선되어야 할 사항은 주로 최신자료와 장서량을 증대하는 것이라 생각하고 있었다. 이러한 결과는 앞서 이용자요에 대한 만족도 평가에서 자료의 최신성이 가장 낮게 평가된 것과 같은 맥락으로 해석할 수 있으므로, 도서관 측에서는 앞으로 최신자료 확보를 위한 노력이 필요하다고 여겨진다.

<표 17> 도서관 개선에 관한 순위별 요구

자주 이용하는 검색항목	1순위 (명,%)	2순위 (명,%)	3순위 (명,%)	지적건수 합(%)
최신자료의 확보	200(42.1)	101(21.4)	65(13.8)	366(25.8)
장서량 증대	90(18.9)	139(29.4)	84(17.8)	313(22.0)
문헌정보 서비스 다양화	46(9.7)	72(15.2)	126(26.7)	244(17.2)
웹 검색 시스템 개선	21(4.4)	33(7.0)	49(10.4)	103(7.3)
도서관 시설 현대화	26(5.5)	42(8.9)	53(11.2)	121(8.5)
사서적원 서비스 자세	27(5.7)	27(5.7)	26(5.5)	80(5.6)
도서관 개관 시간 연장	39(8.2)	45(9.5)	44(9.3)	128(9.0)
타 기관 문헌복사 서비스	15(3.2)	11(2.3)	23(4.9)	49(3.5)
기 타	11(2.3)	3(0.6)	2(0.4)	16(1.1)
계	475(100.0)	473(100.0)	472(100.0)	1,420(100.0)

## 9.2 자료실의 S/W 설치 필요성

도서관 자료실(사회·자연과학자료실, 인문과학자료실, 참고·연속간행물자료실)의 이용자용 스캐너 및 문서작성용 S/W 설치에 대하여 조사한 결과<그림 8>, 자료실에서 문서 작성용 S/W 설치가 필요하다 53.7%, 매우 필요하다 24.2%, 그렇지 않다 18.6%로 파악되었다. 위의 결과에서 이용자의 77.9%가 각종 그림자료 등을 스캔 받거나, 레포트 등의 작성을 위해 스캐너 및 문서작성용 S/W 설치가 필요하다고 하였다. 따라서 자료실에서 편리하게 문서를 작성할 수 있는 기자재의 설치가 요구된다.



<그림 8> 자료실의 S/W 설치 필요성

## 9.3 이용자 태도 측면의 개선 요구

도서관 이용자 측면에서의 개선 사항을 파악하기 위하여 다음의 <표 18>과 같이 7개의 항목을 제시하고 불쾌 경험이 있는지를 조사하였다. 그 결과 도서관 이용자들은 자리를 맡아 놓고 이용하지 않을 때(56.3%)에 가장 많이 불쾌감을 느끼는 것으로 나타났다. 다음으로는 도서관내에서 잡담 및 소음(휴대폰 등)으로 시끄러울 때(44.3%) 불쾌감을 느꼈고, 자료훼손 및 낙서를 해놓았을 때(42.0%), 검색용 컴퓨터를 장시간 독점할 때(32.9%), 도서관 내에서 음식물을 먹거나 담배를 피울 때(23.6%) 불쾌감을 느낀 것으로 나타났다.

<표 18> 도서관 이용 시 불쾌감을 느낀 경우

구분	불쾌감 경험	불쾌감 미경험	합계
잡담 및 휴대폰 등으로 시끄러울 때	214명(44.3%)	269명(55.7%)	483명(100.0%)
자료훼손 및 낙서를 해놓았을 때	203명(42.0%)	280명(52.0%)	483명(100.0%)
시설물을 함부로 사용할 때	88명(18.2%)	395명(81.8%)	483명(100.0%)
음식물을 먹거나 담배를 피울 때	114명(23.6%)	369명(76.4%)	483명(100.0%)
자리를 맡아 놓고 이용하지 않을 때	272명(56.3%)	211명(43.7%)	483명(100.0%)
검색용 PC를 장시간 독점할 때	159명(32.9%)	324명(67.1%)	483명(100.0%)
기타 의견	21명(4.3%)	462명(95.7%)	483명(100.0%)

### i) 불쾌감에 대한 대처 방안

위와 같이 도서관을 이용하였을 때 불쾌감을 느꼈다면 어떻게 대처하는 것이 바람직한지 의견을 조사한 결과<표 19>, 도서관 이용 태도에 문제가 있을 경우에는 도서관 이용 규정을 철저히 적용해서 처벌해야 한다는 의견이 응답자의 33.1%로 가장 높았다. 다음으로는 불쾌하지만 참는다 29.5%, 주의를 주는 정도만 한다 20.4%, 현재의 규정보다 강하게 처벌해야 한다가 15.3%로 나타났다. 이러한 조사결과에서 볼 때 처벌을 해야 한다는 대처방법이 응답자의 48.4%로 이들은 누구보다도 도서관을 사랑하고 주인의식을 갖고 있는 입장에서 불쾌감을 주는 학생들에게 처벌이 제시될 수 있기를 바라고 있음을 알 수 있었다.

<표 19> 불쾌감에 대한 대처

구 분	빈 도 (명)	백분율 (%)
불쾌하지만 참는다	139	29.5
주의를 주는 정도만 한다	96	20.4
도서관 규정을 적용하여 처벌해야한다	156	33.1
현재의 규정보다 강하게 처벌해야 한다	72	15.3
기타 의견	8	1.7
계	655	100.0

## X. 요약 및 결론

### 10.1 요약

본 조사 연구는 중앙도서관을 신축하여 개관 1년 1개월이 지난 시점에서 학생들의 이용 및 만족도를 조사 분석하여 개선점을 파악하고, 보다 나은 도서관이 될 수 있도록 그 방향을 설정하기 위한 것이다. 설문지법을 채택하여 조사 연구를 진행하였으며, 조사대상은 전교생의 8%에 해당하는 600명을 표본으로 선정하여 설문지를 배포하였고, 487명으로부터 설문지를 회수 받았으며 SPSS/PC+를 이용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과는 도서관 이용, 도서관 서비스, 도서관 웹사이트, 도서관 평가, 개선 요구로 다음과 같이 요약할 수 있다.

1) 도서관을 이용하는 학생들은 수업이외의 시간에 자율적으로 이용하였고, 이용 빈도는 주로 일주일 1~2회 정도를 이용하고 있었으며, 그 목적은 학업에 관련된 정보 수집 및 도서대출/반납을 하기 위하여 이용하는 것으로 파악되었다.

2) 도서관에서 제공하는 정보서비스에서 이용율이 가장 높은 전공자료에 대해서 만족도가 가장 낮았고, 전공, 교양, 정기간행물 및 참고자료 모두 최신성의 측면에서 낮은 만족도를 나타냈다. 따라서 특히 최신 전공자료를 지속적으로 확보하여 서비스 하는데 관심을 기울여야 한다.

그 외 대출 책 수(학부생: 5책, 대학원생: 10책)에 대하여 응답자의 77.8%가, 자료실의 1시간 연장 근무에 대해서는 89.3%가 만족하고 있었다.

그리고 도서관 이용에 관한 교육은 응답자의 56.2%가 필요성을 느끼는 것으로 나타났으며, 교육시기는 학기 초(3~4월)가 적절한 것으로 파악되었다.

3) 도서관에서 운영하는 웹사이트에서 응답학생의 74.1%가 자료검색을 자주 하고 있는 것으로 나타났고, 전체적인 웹사이트에 대한 만족도 측정 결과, 보통 수준으로 평가되었다. 그러나 세부적으로 살펴볼 때 색상, 글자의 가독성, 디자인의 미적인 측면에서는 상대적으로 낮게 평가되었으므로 이에 대한 보완이 이루어져야 할 것으로 여겨진다.

4) 중앙도서관의 환경과 시설에 대해서는 무엇보다 환경시설 중에서는 기능적인 면을 중요시하였고, 만족도 평가에서는 대체로 만족하고 있었다. 그러나 소음에 대한 방음처리는 다소 낮게 평가되어 이에 대한 보완이 요구된다. 그리고 이용자 서비스, 웹사이트, 환경과 시설 등의 전체적 측면에서 중앙도서관은 만족스러운 것으로 평가되었다.

5) 중앙도서관의 이용자 요구에 있어서 개선되어야 할 점을 조사한 결과, 최신자료의 확보, 장서량의 증대를

가장 우선적으로 제시하였다. 이는 앞서 이용자료에 대한 만족도 평가에서 자료의 최신성을 가장 낮게 평가한 것과 같은 결과이므로 도서관 측에서는 최신자료 확보를 위한 적극적인 노력이 필요하다고 여겨진다. 또한 자료실(사회·자연과학, 인문과학, 참고·연속간행물자료실)에 응답자의 77.9%가 스캐너 및 문서작성용 S/W 설치를 요구하였다.

한편 도서관을 이용하는 학생들은 자리 맡아놓기, 휴대폰 사용 등으로 서로간에 열람실에서 불편감을 느낀 것으로 파악되었다. 이러한 불편감에 대해 학생의 입장에서는 도서관 측에서 어떠한 제재를 가함으로 불편감이 해소될 수 있기를 바라고 있었다. 그러나 이는 자료실이나 열람실 이용 시 제기되는 문제이므로 도서관 측에서도 노력을 하겠지만, 앞서 학생들의 자율적인 선도가 요구되어진다.

## 10.2 결 론

지금까지 대학당국의 인식 저하로 대학도서관은 대학 내에서 큰 위상을 가지지 못했고 투자의 우선 순위에서 항상 밀려왔다. 이러한 문제는 부족한 정보자원, 정보지원 체계 미비 등의 문제로 대학도서관 서비스의 낮은 질로 나타났다.

본 조사연구에서 나타났듯이 도서관이 제 역할을 수행하기 위해서는 첫째, 이용자가 원하는 자료를 다양하고, 신속하게 제공 할 수 있어야 하고 둘째, 자료 이용을 보다 용이하게 접근하도록 지원 할 수 있어야 한다.

위에서 말하는, 원하는 자료 제공은 도서관 예산과 관련된 문제로서 대학 전체 예산 중 도서관이 차지하는 비율이 1.4%정도에서 앞으로 최소한 2%이상 증액되어야 한다. 또한 자료 이용을 적절하게 지원하는 것은 도서관 서비스 및 제반 이용 환경요소로서 검색도구, 대출 책 수, 개관시간, 직원의 정보봉사 태도, 도서관 이용 교육, 환경 및 시설 등이었다. 앞서 언급된 다양한 측면에 좀 더 관심을 기울인다면 이용자 만족을 더욱 높일 수 있을 것이다.

## <참고문헌>

1. 강원석(1986). 대학도서관 열람실 환경의 사용자요구에 관한 평가연구. 연세대학교대학원. 석사학위논문
2. 강원양(1986). 대학도서관 열람실환경의 사용자요구에 관한 평가연구. 연세대학교대학원. 석사학위논문
3. 강은영(1997). 부산대학교 학습도서관 이용자서비스 평가에 관한 연구. 부산대학교대학원. 석사학위논문
4. 박경희(1991). 국회도서관 이용자분석을 통한 봉사방안에 관한 연구. 국회도서관보
5. 박봉용(1996). 대학도서관 이용자의 거주 후 평가에 관한 연구. 영남대학교 환경대학원. 석사학위논문
6. 윤희운(1998). 대학도서관 문헌제공서비스의 현황분석과 강화방안. 도서관학논집
7. 이명희(1992). 대학도서관의 이용자 서비스 평가에 관한 연구 : 이화여자대학교 도서관을 중심으로 이화여자대학교대학원. 석사학위논문
8. 이준우(2001). 대학도서관의 이용자서비스 개선에 관한 연구. 전북대학교 정보과학대학원. 석사학위논문
9. 조윤희(1990). 대학도서관 참고서비스에 대한 학생들의 인식수준 연구. 이화여자대학교대 학원. 석사학위 논문