

대학도서관 이용자의 실태 및 만족도 연구

유 옥 순

(군산대학교 주거·가족아동학전공)

본 연구는 신축된 군산대학교 중앙도서관을 대상으로 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 10%에 해당하는 740명을 표본으로 선정하여 설문지를 배포하였고, 672명으로부터 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 정보검색 및 도서대출/반납을 하려는 의도로 주로 전공도서를 이용하기 위한 것으로 파악되었다.

2. 도서관에서 제공하는 서비스 학생들은 전공자료에 대한 만족도가 가장 낮았고, 세부적인 자료 이용측면에서는 전공, 교양, 정기간행물 및 참고자료 모두 최신성의 측면에서 가장 낮은 만족도를 나타내었다. 따라서 도서관 측에서는 지속적인 최신자료를 확보하고 서비스하여야 하는 것으로 파악되었다.

3. 도서관에서 운영하는 웹사이트에 대해서 학생들은 홈페이지나 게시판의 도움이 크다 한 점과 도서관 이용의 주목적이 자료 검색인 점을 감안할 때 웹사이트의 중요성은 점점 더 부각할 것으로 판단된다.

4. 신축된 도서관의 환경과 시설에 대해서는 무엇보다도 도서관의 환경시설 중에서는 기능적인 면을 중요시 생각하였고, 만족도 평가에서는 대체로 만족하고 있었다. 그러나 도서관의 기능적 측면의 하나인 학생 개인물품 및 가방 보관시설에 대해서는 상대적으로 낮게 평가를 하여 이에 대한 보완이 요구된다. 그리고 학생들은 이용자 서비스, 웹사이트, 환경·시설 등의 전체적 측면에서 신축도서관은 만족스러운 것으로 평가되었다.

5. 학생들로부터 신축도서관에서 개선되어야 할 점을 파악한 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.