



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

대학도서관 멀티미디어실에 대한 이용자 만족도 분석

-서울동북부사립대학교도서관을 중심으로-



2015년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

박세미

석사학위논문
지도교수 김양우

대학도서관 멀티미디어실에 대한 이용자 만족도 분석

—서울동북부사립대학교도서관을 중심으로—

The User Satisfaction Analyses for the Multimedia Room of
Academic Libraries in the Northeast Seoul

2014년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

박세미

석사학위논문
지도교수 김양우

대학도서관 멀티미디어실에 대한 이용자 만족도 분석

—서울동북부사립대학교도서관을 중심으로—

The User Satisfaction Analyses for the Multimedia Room of
Academic Libraries in the Northeast Seoul

위 논문을 문헌정보학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

박세미

박세미의 문헌정보학 석사학위논문을 인준함

2014년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

대학도서관 멀티미디어실에 대한 이용자 만족도 분석

-서울동북부사립대학교도서관을 중심으로-

한성대학교 대학원
문헌정보학과
문헌정보학전공
박 세 미

대학도서관 멀티미디어실과 관련된 기존 연구의 경우, 대학도서관 멀티미디어실에 관한 각종 요구충족 및 서비스 개선을 위한 연구가 다수 있었으나, 연구 범위와 데이터 분석방법이 제한적으로 이루어져 왔다. 주요 미비점은 다음과 같다. 첫째, 대학도서관 멀티미디어실 전공계열 및 이용행태에 입각한 만족도 차이를 식별하지 않았다. 둘째, 전체만족도에 영향을 끼치는 도서관 제반 요인의 영역(자료, 자료검색, 장비 및 시설, 서비스 담당자)만족도간의 차이를 식별하지 못하였다. 셋째, 개선방안 도출과 관련하여 ‘이용자’ 집단만을 조사대상으로 하였으며, ‘서비스 담당자’들의 의견을 조사대상에 포함되지 않았다는 부분이다.

이에 본 연구에서는 대학도서관 멀티미디어실 현황과 이용자 만족도 조사를 통해 현재의 대학도서관 멀티미디어실의 상황을 진단 후, 첫째, 대학도서관 멀티미디어실 이용자 전공계열이 이용행태에 끼치는 영향을 알아보고, 둘째, 멀티미디어실 이용자 만족도에 영향을 끼치는 영역만족도 요인들과 전체만족도간의 관계를 규명하고, 셋째, 이용자 및 서비스 담당자가 제시하는 대학도서관 멀티미디어실의 개선점을 발견하고자 하였다. 연구 과정에는 문헌조사 및 현장조사와 이용자 대상의 설문조사, 서비스 담당자 대상의 면접조사를

병행하였다.

본 연구에서의 분석결과를 토대로 한 제언 사항은 다음과 관련되는데, 첫째, 장비 및 시설의 확충 필요성, 둘째, 자료의 확충 필요성, 셋째, 이용자 교육의 확대 필요성 등이다.

【주요어】 대학도서관, 멀티미디어실, 이용자 만족도, 설문조사, 면접조사



목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구방법 및 한계점	3
1.3 연구질문	3
II. 이론적 배경	5
2.1 멀티미디어실의 개념	5
2.2 대학도서관 멀티미디어실의 현황	7
2.3 선행연구	9
2.4 기존연구를 토대로 한 설문영역 도출	15
III. 연구방법	18
3.1 연구대상	18
3.2 자료 수집 및 신뢰도 검증	18
3.3 자료 분석	21
IV. 연구결과	22
4.1 이용행태 및 만족도 분석결과	22
4.1.1 연구대상자의 이용행태	22
4.1.2 만족도 분석결과	24

4.2 개선요인 분석결과	34
4.2.1 이용자 개선요인	34
4.2.2 서비스 담당자 개선요인	35
4.3 분석결과 요약 및 논의	42
4.3.1 전공계열별 이용행태에 대한 분석결과 및 논의	42
4.3.2 영역별 이용자 만족도 분석결과 및 논의	43
4.3.3 개선방안 분석결과 및 논의	44
 V. 결론 및 제언	 47
 참고문헌	 49
부 록	52
 ABSTRACT	 61

표 목 차

<표 1> 서울동북부사립대학교도서관 멀티미디어실 일반현황	8
<표 2> 서울동북부사립대학교도서관 멀티미디어실 시설현황	9
<표 3> 멀티미디어실 만족도 평가 영역	15
<표 4> 멀티미디어실 이용자 만족도 설문지 영역 및 하위요소	17
<표 5> 대학도서관 멀티미디어실 이용자 만족도 설문 내용	19
<표 6> 대학도서관 멀티미디어실 서비스 담당자 면접조사 내용	20
<표 7> 영역의 신뢰성검증	20
<표 8> 연구질문별 분석방법	21
<표 9> 연구대상자의 학내소속, 전공계열 및 방문횟수	22
<표 10> 연구대상자의 방문목적 및 사용기기	23
<표 11> 전공계열별 방문횟수 차이	24
<표 12> 전공계열별 멀티미디어실 방문목적	25
<표 13> 전공계열별 주로 사용하는 기기 차이	26
<표 14> 전공계열별 만족도 차이 검증	27
<표 15> 멀티미디어실 방문횟수별 각 영역만족도 차이 검증	28
<표 16> 멀티미디어실 자료의 이용자 만족도	29
<표 17> 멀티미디어 자료검색의 이용자 만족도	30
<표 18> 멀티미디어실 장비 및 시설의 이용자 만족도	31
<표 19> 멀티미디어실 서비스 담당자에 대한 이용자 만족도	32
<표 20> 멀티미디어실 전체의 이용자 만족도	33
<표 21> 각 영역만족도별 전체만족도에 미치는 영향	34
<표 22> 멀티미디어실 만족도를 증가시키기 위해 개선되어야 할 요인	35
<표 23> 멀티미디어실에 대한 서비스 담당자의 인식	36
<표 24> 서비스 담당자가 제시한 멀티미디어실 개선방안 및 향후 계획 ...	38
<표 25> 멀티미디어실 이용자에 대한 서비스 담당자 답변	39
<표 26> 멀티미디어실 자료에 대한 서비스 담당자 답변	40
<표 27> 멀티미디어 자료검색에 대한 서비스 담당자 답변	40

<표 28> 멀티미디어실 장비 및 시설에 대한 서비스 담당자 답변 41



I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

컴퓨터와 네트워크의 발달은 대학도서관에서 소장중인 자료의 다양화와 관련기기의 발달로 이어지고 있다. 이러한 상황에서 대학도서관은 인쇄자료뿐만 아니라 멀티미디어 형태의 정보를 이용 할 수 있는 새로운 방법과 형태의 정보제공이 필요하게 되었는데, 즉 대학도서관이 제 역할을 바르게 수행하기 위한 발전하는 정보기술과 콘텐츠를 이용할 수 있는 시설인 멀티미디어실의 역할이 부각되었다.

대학도서관 멀티미디어실 설치의 당위성을 구체적으로 설명하면 다음과 같다. 첫째, 과거에는 도서관이 종이책을 중심으로 지식정보를 제공하여 왔으나, 최근 정보통신기술의 발달로 디지털화된 자료를 통한 지식정보의 생산, 유통 이용이 급증해왔다. 둘째, 인터넷 등 다양한 정보 매체 생산이 증가하는 가운데 이용자들이 원하는 정보를 쉽고 편리하게 이용할 수 있게 하기 위해서는 과거의 인쇄자료 위주의 도서관체제로는 정보제공 기능을 원활히 수행하는데 어려움이 있다. 셋째, 대학도서관은 이러한 변화하는 환경에서 멀티미디어 편집, 미디어제작, 어학학습, 위성방송 시청, DVD/VTR 시청, e-books, e-learning 등 디지털정보원 및 기능 중에서 이용자들에게 양질의 항목을 선정·개발하여 적시에 제공할 수 있어야 한다.

이와 같은 멀티미디어실의 필요성은 앞선 기존연구에서도 강조된바 있다. 즉 도서관의 정보자료 및 인적자원을 기반으로 정보서비스와 정보기술을 결합하여 이용자들의 연구 및 학습을 지원하는 통합서비스 공간으로서 멀티미디어실로서의 기능을 하게 되었다(정기열, 2008). 또한 대학도서관 자료는 텍스트, 이미지, 비디오 등의 다양한 형태의 멀티미디어 정보로 디지털화되고 네트워크상에서 쉽게 접근하여 검색 및 활용을 가능하게 할 필요성이 제기되고 있다(배성락, 2011).

대학도서관 멀티미디어실과 관련된 기존 연구의 경우, 대학도서관 이용자의 멀티미디어실에 관한 각종 요구충족 및 서비스 개선을 위한 연구가 다수 있었으나(백혜숙, 2004; 정기열, 2008; 배성락, 2011; Junping, et al., 2008; Bailey & Tierney, 2009; Khan & Shafique, 2011; Lian, et al., 2012), 연구범위와 데이터 분석방법이 제한적으로 이루어져 왔으며, 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 멀티미디어실 전공계열 및 이용행태간의 만족도 차이를 식별하지 않았다. 우선 전공계열은 상이한 학문 영역별로 차별화된 서비스를 제공할 수 있다는 점에서 중요한 조사대상으로 생각된다. 방문 목적 및 방문 횟수, 주요 사용기기를 포함한 ‘이용행태’ 또한 이용자 만족도와의 관계라는 측면에서 의미 있는 조사 대상으로 판단된다. 특히 ‘방문목적’의 경우, 학술목적 중심인가, 여가 및 휴식이 목적인가는 이용자 만족도 및 자료구비와 관련하여 주요한 조사대상으로 생각되었다.

둘째, 전체만족도에 영향을 끼치는 도서관 제반 요인의 영역(자료, 자료검색, 장비 및 시설, 서비스 담당자)만족도간의 차이를 식별하지 못하였다. ‘자료’, ‘자료검색’, ‘장비 및 시설’, ‘서비스 담당자’는 기존연구에서 도서관의 주요 평가항목으로 제시된 사항으로, 각 구성요소들이 이용자 만족도에 주는 영향력의 차이는 중요한 분석요소로 생각된다.

셋째, 개선방안 도출과 관련하여 ‘이용자’ 집단만을 조사대상으로 하였으며, ‘서비스 담당자’들의 의견을 조사대상에 포함되지 않았다는 부분이다. 이는 ‘서비스 담당자’가 멀티미디어실 개선을 위한 핵심적인 전제 조건인 ‘예산’과 관련된 사항에 대해 답변해 줄 수 있다는 점에서 중요한 미비점으로 생각된다. 따라서 이상의 세 가지에 따른 추가연구가 요구되고 있다.

이에 본 연구에서는 대학도서관 멀티미디어실 이용자 만족도를 통해 현재의 대학도서관 멀티미디어실의 현황을 조사 한 후, 첫째, 대학도서관 멀티미디어실 이용자들의 전공계열이 이용행태에 끼치는 영향을 알아보고, 둘째, 멀티미디어실 이용자 만족도에 영향을 끼치는 영역만족도 요인들과 전체만족도간의 관계를 규명하고, 셋째, 대학도서관 멀티미디어실에 대한 이용자 및 서비스 담당자 의견을 파악하여 이에 따른 개선점을 발견하고자 한다.

1.2 연구방법 및 한계점

본 연구는 문헌조사연구와 현장조사 및 설문과 면담조사를 통해 실증적 연구를 진행하였다. 문헌조사연구를 통해서는 대학도서관이 가지는 멀티미디어실의 의미와 역할, 중요성 및 만족도 연구에 대한 기존연구를 조사하였다.

실증적 연구의 경우, 서울동북부사립대학교도서관(이하 서동도협으로 약칭함)의 도서관 중 설문조사를 거절한 대학교를 제외한, 8개 대학교의 멀티미디어실을 대상으로 진행하였으며, 이용자 만족도에 관한 사항을 조사하기 위해서 8개 대학교의 멀티미디어실의 별도 공간 설치여부 및 시설의 수량, 리모델링 연도, 자료제공방식, 이용자 서비스 여부를 조사하였다. 설문조사는 대학도서관 멀티미디어실의 각 학교당 이용자 30명씩 총 240명을 대상으로 실시하였으며, 면담조사의 경우 설문대상 8개 대학도서관중 면담을 거절한 3개 학교를 제외한 5개 학교의 멀티미디어실 서비스담당자를 대상으로 조사하였다.

다만 국내 대학도서관 전체를 조사하기 못하고, 서동도협에 한정하여 조사한 것은 본 연구의 한계점이라고 하겠다.

1.3 연구질문

본 연구의 연구질문은 다음과 같다.

연구질문 1. 대학도서관 멀티미디어실의 전공계열별 소속이 이용행태에 영향을 미치는가?

연구질문 1.1 전공계열별 방문횟수의 차이가 있는가?

연구질문 1.2 전공계열별 방문목적의 차이가 있는가?

연구질문 1.3 전공계열별로 주로 사용하는 기기의 차이가 있는가?

연구질문 1.4 전공계열별 각 영역만족도의 차이가 있는가?

연구질문 1.5 방문횟수별 이용자 만족도의 차이가 있는가?

연구질문 2. 대학도서관 멀티미디어실 이용자의 만족도는 어떠한가?

연구질문 2.1 이용자의 세부만족도, 영역만족도, 전체만족도는 어떠한가?

연구질문 2.2 영역만족도별 전체만족도에 끼치는 영향의 차이는 어떠한가?

연구질문 3. 대학도서관 멀티미디어실 이용자 만족도를 증가시키기 위해 개선되어야 할 요인은 무엇인가?

연구질문 3.1 이용자가 제시하는 개선요인은 무엇인가?

연구질문 3.2 서비스 담당자가 제시하는 개선요인은 무엇인가?



II. 이론적 배경

2.1 멀티미디어실의 개념

멀티미디어실은 초창기에는 각 대학도서관을 중심으로 컴퓨터실이라는 명칭으로 설치되어 단순 인터넷 검색과 문서출력만 가능한 공간이었으나, 현재는 각종 정보원의 활용이 가능한 공간으로 변화하였다. 이와 관련하여 멀티미디어실에 대한 개념 또한 변하여왔다. 현재 각 기관마다 접근하는 관점에 따라 지칭하는 명칭이 각각 다르며, 정의나 개념 또한 모호한 편이다. 그러나 대체로 멀티미디어 기기 사용이 가능하며, 전자정보서비스를 제공하는 공간을 지칭한다는 공통점이 있다고 할 수 있다. 각 명칭의 경우, 국내에서는 1990년대 후반부터 ‘전자정보실’, ‘멀티미디어정보실’, ‘전자도서관’ 등의 다양한 명칭을 사용하고 있으며, 공공도서관의 경우 정부 주도의 도서관 정보화 종합계획에 의해 ‘디지털자료실’로 표준화된 명칭을 사용하고 있다. 따라서 이와 관련하여 멀티미디어실에 대한 선행연구와 현재 사용 중인 유사한 용어를 통해 정의를 살펴보면 다음과 같다.

우선, Raitt(1996, p. 479)는 유사한 용어로서 ‘전자도서관’(Electronic Library)을 “컴퓨터와 텔레커뮤니케이션을 적절하게 적용하여 정보수집, 축적, 검색 및 배포와 도서관의 기본 시스템 통제를 위해 새로운 정보기술을 가장 잘 이용할 수 있는 도서관”으로 정의하고 있으며, “텍스트, 데이터, 비디오 영상, 그림, 음성, 소리 등 모든 형태의 정보를 공간적으로 축적, 종합, 처리 및 접근 할 수 있는 멀티미디어(Multimedia)시스템을 갖춘 공간”이라고 하였다. 이러한 개념은 현재의 멀티미디어실의 개념과 유사한 것으로 생각된다.

MacWhinnie(2003)는 도서관의 자료입수, 제공 등의 본질적인 기능의 중요성을 제시하며, 전자자료와 인쇄자료의 접근, 조사, 협력학습을 위한 공간조성의 중요성을 강조하고, 이러한 공간의 시발점으로 ‘멀티미디어정보실’을 제안하고 있다. 또한, Albanese(2004)는 컴퓨터와 함께 가구를 비치하여 카페나 라운지와 같이 협동학습이 가능한 장소를 제공함으로써, ‘공간’으로서의 ‘멀티

미디어실'을 강조하였다.

한편, 서여화(2006)는 '전자정보실'(Digital Multimedia Center)은 '전자정보를 이용할 수 있도록 관련 시설과 기기를 설치한 자료실'로, 디지털도서관의 하위개념으로 사용되고 있음을 지적하였다. 즉 디지털화된 정보를 네트워크를 통해 이용할 수 있고, 멀티미디어 형태의 시청각자료를 열람할 수 있으며, 위성방송수신, 원격화상강의까지 가능한 교육과 연구보조기능을 겸비한 공간을 의미한다고 하였다. 한편, 디지털자료실의 경우, 도서관을 통하여 책 이외로 생산되는 디지털자료(CD-ROM)와 인터넷 제공 정보를 이용할 수 있는 시설이라 정의하였다.

또한, 정기열(2008)은 '멀티미디어정보실'이 이용자가 독립된 시설의 원스톱 환경에서 전자정보원 및 멀티미디어 서비스 제공을 받으며, 정보자원에 접근 및 활용 가능한 공간이라 하였으며, 배성락(2011)은 '멀티미디어실'을 컴퓨터 및 멀티미디어 기기를 통해 전자정보를 이용할 수 있는 공간임을 제시하였다.

이상과 같은 멀티미디어실의 발전 과정을 돌아볼 때, 1990년대는 주로 '전자도서관' 등 포괄적인 개념을 사용하였으나, 2000년대 들어서 '멀티미디어'의 기능을 강조하는 보다 구체적인 용어를 사용해 왔음을 알 수 있다.

위와 같은 선행연구와 유사 용어에서 제시되는 정의를 종합하였을 때, 멀티미디어실은 CD, VOD, DVD, Blue-ray, 어학자료 및 오디오 자료, 위성방송 및 IPTV 등의 각종 전자매체의 활용과 운용을 위한 응용소프트웨어의 활용이 전제되어야 하며, 별도의 공간에서 멀티미디어 편집, 미디어제작, 어학학습, 위성방송 시청, DVD/VTR 시청, 문서작성 등이 가능한 공간이라고 말할 수 있다. 이에 본 연구에서는 혼란을 피하기 위하여 '멀티미디어실'로 통일하여 기술하고자 한다.

2.2 대학도서관 멀티미디어실의 현황

서울동북부사립대학교도서관협의회(The University Library Council in the Northeast Seoul) 즉 ‘서동도협’은 서울 동북부 지역에 근접한 사립대학교서관 상호간의 업무 협조 및 유대강화와, 정보교환, 업무의 발전을 위한 공동연구 등을 목적으로 결성된 조직이다. 1994년에 설립된 이래로 현재까지 월례회의, 실무위원회, 학술워크샵, 전자정보 공동구매, 각 학교간의 상호대차 및 자료대출 등의 활동을 하고 있다. 규모의 경우 전체적으로 학생 수 7000명에서 9000명 남짓의 중소규모의 12개의 사립대학교서관으로 구성되어 있다.

서동도협 학교를 대상으로 알아본 현장조사로 각 학교의 재학생 수, 멀티미디어실 명칭, 멀티미디어실의 리모델링 년도, 멀티미디어실의 별도 공간 설치여부, 자료 제공방식, 제공 서비스, 멀티미디어 자료검색으로 나누어 조사하였다. 먼저 멀티미디어실의 명칭의 경우 각 학교마다 멀티미디어실에 대한 접근관점이 달라 명칭이 조금씩 다르며, 독립공간 설치여부의 경우 8개교 중 과반수이상인 5개교가 독립된 공간을 보유하고 있었고, 3개교는 다른 자료실과 함께 운영되는 것으로 확인되었다. 자료제공방식의 경우 2개교만이 개가제를 채택하고 있었다. 멀티미디어실에서 제공하고 있는 이용자 서비스의 경우 질의응답 서비스를 기본으로 제공하고 있으며, 멀티미디어실 이용자교육을 겸하는 학교도 2개교가 있는 것으로 확인되었다. 멀티미디어 자료검색은 8개교 모두 멀티미디어 자료만 별도로 검색이 가능했으며, 2개교는 멀티미디어 자료형태별 검색을 지원하였고, 1개교는 입수한 멀티미디어 자료의 가나다순 리스트를 제공하고 있는 것으로 확인되었다(표 1 참조).

<표 1> 서울동북부사립대학교도서관 멀티미디어실 일반현황

학교명	학생수 (명)	명칭	리모델링 년도	독립공간 설치여부	자료제공 방식	서비스	멀티미디어 자료검색
A대학	10,605	멀티미디어실	2006	다른 자료실과 함께 운영	폐가제	질의응답 서비스	자료형태별 검색 가능
						이용자 교육	
B대학	17,653	멀티미디어 정보실	2014	독립공간보유	폐가제	질의응답 서비스	별도 비도서 검색페이지 제공
C대학	8,693	이용자 서비스실	2009	다른 자료실과 함께 운영	폐가제	질의응답 서비스	비도서자료의 가나다순 리스트제공
D대학	6,030	멀티미디어실	2006	독립공간보유	폐가제	질의응답 서비스	별도 비도서 검색페이지 제공
E대학	7,606	디지털정보실	2012	독립공간보유	폐가제	질의응답 서비스	자료형태별 검색 가능
						이용자 교육	
F대학	7,186	전자정보 자료실	2009	독립공간보유	개가제	질의응답 서비스	별도 비도서 검색페이지 제공
						이용자 교육	
G대학	7,625	멀티미디어 정보자료실	2010	독립공간보유	폐가제	질의응답 서비스	별도 비도서 검색페이지 제공
H대학	7,655	멀티미디어 정보실	2003	다른 자료실과 함께 운영	개가제	질의응답 서비스	별도 비도서 검색페이지 제공

현장조사 및 각 학교 대학도서관 홈페이지를 살펴본 결과, 멀티미디어실 시설의 경우 주로 PC와 DVD를 필수적으로 갖추고 있는 것으로 나타났다. 또한 해당 학교에서 보유중인 자료 유형에 따라 어학기, 오디오 플레이어, 카세트 플레이어, MF리더기 등을 제공하고 있는 것으로 나타났다(표 2 참조)

<표 2> 서울동북부사립대학교도서관 멀티미디어실 시설현황

보유시설	학교별 시설 수량							
	A대학	B대학	C대학	D대학	E대학	F대학	G대학	H대학
PC	45	44	51	92	60	82	71	7
DVD 플레이어	5	22	51	20	15	60	10	30
어학기	1		6				2	1
오디오 플레이어							3	1
비디오 플레이어			16					
카세트 플레이어			16					2
스캐너	1	1	1	1		7	1	6
컬러프린터							1	1
컬러플로터								1
케이블TV							5	
MF리더기							1	
비디오 편집기								2
동영상 편집기								3

2.3 선행연구

선행연구의 경우 ‘대학도서관 멀티미디어실 만족도’, ‘대학도서관 멀티미디어

어실 관련 연구’, ‘멀티미디어 관련 연구’, ‘대학도서관 만족도 관련 연구’, ‘기타 관종의 멀티미디어실 만족도’의 5개 영역으로 먼저 구분될 수 있다. 이러한 5개 영역의 연구를 본 연구와의 관련성에 따라 살펴보았다. 우선 ‘대학도서관 멀티미디어실 만족도’와 ‘대학도서관 멀티미디어실 관련 연구’에 해당되는 국내 연구를 살펴보면 다음과 같다.

배성락(2011)은 S대학교를 대상으로 ‘멀티미디어실’ 이용행태 및 이용자 만족도를 조사·분석하였다. 배성락은 최근 대학도서관의 멀티미디어실의 기능이 디지털 및 전자형태의 각종 정보를 수집·관리하는 전자정보센터로 확대되고 있는 반면에, 대학도서관 현장에서의 멀티미디어실이 본래의 의도와 목적대로의 기능을 제대로 수행하지 못하고 있다는 전제하에 멀티미디어실에 대한 이용행태와 서비스 이용자 만족도를 측정·분석하였다. S대학교 재학생 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 조사 결과 멀티미디어실 이용자 주로 여가선용 및 휴식을 위해 멀티미디어실을 이용하고 있으며, 대체로 DVD 자료를 이용하는 것으로 나타났다. 또한 이용자 만족도의 경우 전반적인 만족도는 높게 나타났지만, 이용교육의 경우 교육이수 여부에 따라 만족도에 다소 차이가 나타남을 확인하였다.

정기열(2008)은 마산·창원지역 대학도서관을 중심으로 전문대학과 종합대학으로 나누어 ‘멀티미디어실’ 운영현황과 이용자 만족도간의 대학별 차이점을 분석하여 멀티미디어실의 개선 및 발전방안과 활성화 방향을 제시하였다. 이를 위해 멀티미디어정보실 이용자를 모집단으로 표본을 추출하여 멀티미디어실 이용유경험자 200명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과 이용행태의 경우, 과반수이상인 주 1회 이상 이용하며, 멀티미디어실 방문목적의 경우 최신정보검색이 가장 많은 것으로 조사되었다. 이용자 만족도의 경우 대체로 만족하는 수준인 것을 조사되었으며, 모든 요인에서 종합대학보다 전문대학이 만족도가 다소 높게 나타남을 확인하였다.

백혜숙(2004)는 전자정보원의 중요성을 강조함과 더불어 도서관에서 전자정보원 생산처리 및 제공하는 역할을 수행할 수 있어야 한다고 주장하였다. 또한 각 대학도서관에서는 멀티미디어실을 설치 및 운영해야 하고, 현재 운영하고 있는 대학이 많아지고 있음을 언급하였다. 이에 한국 도서관 통계에

(2003)에 수록된 광주 및 전남지역의 국립대 2개, 사립대 2개 대학도서관 ‘멀티미디어실’ 이용자 만족도 및 운영 실태를 분석하였다. 총 27개 문항의 설문지를 E-mail 또는 직접방문을 통해 조사하였으며, 조사 결과 전반적으로 사립대학의 만족도가 국립대학보다 더 높게 나타났고, 도서관 홈페이지 활성화를 통한 멀티미디어실 인식 개선이 필요함을 확인하였다.

따라서 이상의 세 연구는 앞서 언급한대로 영역만족도 요인들과 전체만족도간의 상관관계 규명 및 전체만족도에 영향을 끼치는 영역만족도 요인간의 차이를 식별하지 못하여 추가연구가 요구되는 바이다.

이지원(2000)은 국내 대학도서관 멀티미디어실의 개념 및 설치현황, 서비스에 대한 이용자 요구와 이용패턴에 대하여 연구하였다. 멀티미디어실 개념의 경우, 멀티미디어실은 디지털도서관의 하위개념이며, 네트워크를 통한 전자정보 확인 및 시청각자료 열람, 원격화상 강의 기능을 수행할 수 있는 교육과 연구보조기능 공간임을 주장하였다. 이용자 이용패턴의 경우 OPAC, CD-ROM, Internet을 중심으로 이용자 이용패턴을 연구한 논문을 중심으로 문헌조사를 실시하였으며, 멀티미디어실 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과, 멀티미디어실 활성화를 위해서는 멀티미디어실의 부족한 공간의 문제 해결, 전담인력 배치, 최신 콘텐츠 제공, 전담인력을 통한 정보서비스 제공 및 질의응답이 이루어져야 함을 주장하였다.

심상순(1997)은 대학도서관 멀티미디어실의 공간구성에 대한 기초연구를 통해 멀티미디어실에 대한 정의를 다음과 같이 주장하였다. 멀티미디어실은 전자정보원 검색 및 이용자교육, 교육매체 제작 등의 다양한 기능을 보유하고 있는 복합공간이며, 이를 효율적이고 체계적으로 운영하기 위해서는 관련된 전문지식을 갖춘 전문가를 배치해야 하며, “One-Stop-Research”의 개념 실현이 멀티미디어실에서 실현되어야 함을 주장하였다. 이에 88개의 4년제 대학도서관을 중심으로 설문조사를 실시하였으며, 이 중 전자정보실이 설치된 33개관 중에서 6개관을 대상으로 멀티미디어실의 실태를 분석하였다. 조사 결과 멀티미디어실의 공간구성의 경우 크게 이용자공간, 자료수장 및 장비보존공간, 직원공간, 부대공간인 것으로 조사되었다.

따라서 이상의 두 연구는 멀티미디어실의 개념 부분과 관련이 있는 것으로

확인하였다.

김정희와 김태수(2009)는 전문도서관을 대상으로 도서관 서비스 품질차원 변수들과 이용자 만족도간의 상관관계 및 상대적 영향력, 차별적 영향력 분석을 통해 전문도서관 환경에 맞는 서비스 품질 구성차원과 이용자 만족도 영역의 변수를 도출하였다. 먼저 설문조사를 통해 실제 이용자들이 느끼는 수준과 기대수준을 측정하였으며, 서비스 측정은 라이브컬 플러스(LibQUAL+)를 바탕으로 조사하였다. 또한 설문조사를 결과를 바탕으로 전문도서관의 이용자를 위한 실질적인 활용방안을 제시하였다. 서비스 품질 구성차원과 이용자 만족도 영역을 위해 도출한 변수는 서비스 품질 차원의 변수(인력자원; 정보자원; 공간자원)와 이용자 만족도 영역 변수(전반적 만족도; 전문적 지원에 대한 만족도; 재이용 의도)이며, 이상의 변수들은 본 연구의 '영역' 구분과 관련된 내용인 것으로 확인하였다.

김선애(2008)는 대학도서관의 전반적인 품질이 도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도와 도서관의 지속적인 이용의사에 미치는 영향을 확인하고자, 유럽의 고객만족도모델(ECSI)을 적용하여 대학도서관의 전체품질 및 도서관 이용에 따른 전체만족도와 지속적인 이용의사(충성도)를 조사·분석하였다. 연구 방법으로는 변인의 정의 측정 및 설문조사를 병행하였는데, 변인의 정의와 측정은 대학도서관 서비스 특징을 고려하여 설정하였으며(전자자원; 인쇄형태자료; 제공프로그램; 도서관 시설/설비; 열람환경; 직원의 전문성 및 태도; 도서관의 유용성; 이용자 만족도; 이용자 충성도), 설문조사의 경우 K대학의 이용자 222명을 대상으로 실시하였다. 조사 결과 이용자들의 충성도 증가를 위한 요인으로, 열람환경품질개선, 인쇄형태자료의 품질 개선, 직원의 전문성 및 태도에 관한 품질개선이 필요하며, 이를 통해 이용자 만족도의 개선을 주장하였으며, 이와 관련된 변수들은 본 연구의 설문문항과 관련 있는 것으로 확인하였다.

차성종(2011)은 국내 공공도서관의 서비스에 대한 이용자 만족도 분석 및 각 품질을 나타내는 세부항목별 요인들이 전체체만족도에 미치는 영향관계를 분석하고자 하였다. 연구 방법으로는 2010년 공공도서관 운영 평가의 이용자 만족도 조사 결과를 바탕으로, 6개 항목의 만족도 변인(장서; 직원; 시설 프

로그램; 온라인서비스; 정보제공정도)과 전반적인 만족도간의 관계 확인을 위해, 각 변인별로 만족도를 측정된 후, 다중회귀분석을 통해 전체 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인과 정도를 분석하였으며, 그 결과 정보제공정도, 시설, 직원이 높았으며, 온라인서비스, 프로그램은 상대적으로 낮았음을 확인하였으며, 이상의 연구 방법은 본 연구의 연구질문 3과 연결될 수 있음을 확인하였다.

노동조와 남민석(2012)는 6시그마 도구를 활용하여 대학도서관 멀티미디어 서비스 개선에 영향을 미치는 변수 도출을 통해 멀티미디어 서비스 프로세스 분석 및 핵심 품질 특성을 지표화 하였다. 연구방법으로는 자료수집의 경우 S 대학교에 근무중인 멀티미디어 서비스 사서 5명을 대상으로 브레인스토밍 및 특성요인도 작성, X-Y Matrix 작성을 하였으며, 근로장학생을 대상으로는 면접조사를 실시해 데이터를 수집하였다. 또한 이용자 의견 수집의 경우 홈페이지 의견 중 멀티미디어 관련 의견만 취합하여 분석하였다. 연구 결과, 자료 선정 전담자 유무; 자료 선정주기; 독립된 멀티미디어실 운영 유무; 자료 배가 방법; 인기자료 안내 여부; 입수자료 통보 여부; 신간 자료 안내 방법; 구입주문처리 방법; 주문자료 진행사항 점검 주기; 자료 신청자 유형; 자료 신청 방법; 반납 시 자료 상태 점검 여부; 소장자료 목록 안내 방법; 연체자료 회수방법으로 총 14개 변수를 도출하였으며, 이상의 14개 변수들은 본 연구의 멀티미디어실 개선 요인(연구질문 4)과 연결될 수 있을 것으로 판단하였다.

이성신(2013)은 고객만족도와 충성도 사이의 상관관계가 높지 않다는 일부 경영학 분야의 연구결과가 공공도서관의 이용자 만족도 및 충성도 관련 지표간의 상관관계분석과 연관이 있는가에 대한 의미와 매개변수를 조사하고자 공공도서관 두 곳의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과 도서관 이용자 만족도와 충성도간의 상관관계는 존재하지만 높은 편은 아님을 확인하였다. 또한 만족도 및 충성도 지표 중 가장 상관관계가 낮은 것으로는 '새로운 도서관 서비스 이용의사'였으며, 가장 상관관계가 높은 것으로는 '타인에게 사용을 권할 의사'인 것으로 나타났다. 한편 이용자만족도와 충성도간에 상관관계에서 영향을 미치는 매개변수는 지리적 접근성; 서비스의 다양성

부족; 주차문제; 도서관 자료의 부족 및 최신성과 다양성 부족; 도서관내의 편의시설 부족한 것으로 나타났으며, 이러한 연구는 본 연구의 설문문항과 관련이 있는 것으로 확인하였다.

다음으로 국외 연구를 살펴보면 아래와 같다. Lian et. al.(2012)은 유비쿼터스 멀티미디어 서비스에 대하여 멀티미디어 장비 및 시설의 중요성을 강조하였다. 현재는 많은 이용자들이 휴대가 간편한 각종 멀티미디어 기기가 널리 보급되어 있어 오디오 및 비디오 스트리밍, 디지털 컬렉션, 온라인 비즈니스 등을 편리하게 이용하고 있어, 멀티미디어 장비 및 시설의 중요성을 언급하였다. 또한 이와 관련하여 개인의 사생활 보호 및 윤리가 중요 사안으로 부각될 것임을 제시하였다.

Khan & Shafique(2011)은 대학생들의 정보요구를 만족시키는데 있어서 대학도서관의 역할과 중요성을 조사하고자 하였으며, 바하왈푸르 이슬라미아 대학의 경영학 석사과정(MBA)과 문헌정보학과 석사생들을 대상으로 설문조사 121부를 통해 정보요구 만족도에 따른 도서관의 역할 및 도서관의 중요성에 대한 인식의 정도를 측정하였다. 분석 결과, 두개 학과 대부분의 학생들 모두 인터넷 서비스 및 각종 멀티미디어 기기와 시청각자료의 증설이 필요하다는 점을 지적하였다. 멀티미디어 자료 및 장비 및 시설에 대한 관심이 높은 것을 확인 할 수 있었으며, 이러한 조사 결과는 본 연구의 중요성을 뒷받침하고 있다.

Bailey & Tierney(2009)은 미국의 20여개 대학도서관 멀티미디어실의 현황을 조사 후, 대학 및 공공, 학교도서관 등의 멀티미디어실 설치 및 예산, 운영 현황, 이용자 통계 등을 조사하였으며, 현황 조사 결과를 토대로 각 도서관 관중 별로 실제 적용 가능한 멀티미디어실 모델을 제시하였다. 이러한 연구는 새로운 멀티미디어실 모델 제시를 통해 본 연구의 멀티미디어실 개선 요인과 연결될 수 있을 것으로 판단하였다.

Junping et. al.(2008)은 도서관 마케팅 방안으로 멀티미디어 자료의 활용 및 유형 분석과 함께, 중국어권 국가의 대학도서관(120개 중국 대학도서관, 25개 홍콩 & 타이완 대학도서관)을 대상으로 멀티미디어실 시설에 관한 설문조사를 시행한 결과, 대부분의 중국 대학 도서관들이 멀티미디어실을 보유

하고 있으며, 홍콩 & 타이완 대학도서관이 중국 대학도서관보다 VOD 제공 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 또한 멀티미디어 자료를 통한 도서관 마케팅의 필요성을 강조하였다. 이러한 연구 내용은 본 연구 설문지 영역의 ‘자료’와 ‘장비 및 시설’ 영역 부분의 설문문항과 관련이 있는 것으로 확인하였다.

2.4 기존연구를 토대로 한 설문영역 도출

이상의 멀티미디어실 관련 선행연구의 설문지 및 관련내용 요소를 국내와 국외로 나눈 후, 각 연구자별로 정리하였으며(표 3 참조), 이들 선행연구에서 공통적으로 발견되는 관련 요소를 확인한 결과, ‘자료’, ‘자료검색’, ‘장비 및 시설’, ‘서비스 담당자’ 총 네 가지인 것으로 나타났다(표 4 참조).

<표 3> 멀티미디어실 만족도 평가 영역

선행연구	만족도 평가 영역
Lian et. al.(2012)	장비 및 시설(성능, 다양성)
배성락(2011)	직원(서비스, 문제해결)
	이용교육(이수경험, 만족도, 교육 필요성)
	활성화 방안(총괄만족도, 개선사항)
	자료(이용서비스 전반, 최신성, 다양성)
	서비스(서비스 만족도, 시설물 불편사항, 활성화 및 홍보방안, 방문결과 만족도)
차성중(2011)	직원(전문성, 친절성)
	시설(적절성, 편리성)
	프로그램(충실성)
	온라인서비스(충분성, 용이성)
	정보제공정도(이용목적 달성 정도)
Khan & Shafique.(2011)	도서관에서 제공 중인 각종 서비스
	자료(최신성, 다양성)

선행연구	만족도 평가 영역
정기열(2009)	콘텐츠(최신성, 다양성) 및 기자재(다양성, 편의성, 인터넷 접속속도)
	서비스 만족도(직원서비스, 총괄, 분위기, 불만요인, 이용시 불편사항 해결책)
	활성화(이용교육 및 홍보)방안
	자료(최신성, 다양성, 목록제공, 이용안내)
	시설(다양성, 수, 성능, 접속속도, 분위기)
Bailey & Tierney(2009)	자료(전문성)
	자료검색(편리성, 기능성)
	장비 및 시설(성능)
	서비스 담당자(이해성, 충분성, 친절성)
김선애(2008)	직원의 전문성 및 태도(전문성 및 능력의 적합성, 협조적인 자세, 충족 정도)
	도서관의 유용성(중요성 및 역할, 개인적 요구 충족 기대, 필요성)
	이용자 만족도(서비스 만족도, 전체만족도, 이상적인 도서관 및 서비스 대비 수준)
	이용자 충성도(재이용, 재방문 의사, 도서관 이용의 개인적 중요성, 타인에게 도서관 이용 권유)
	장서(최신성, 충분성)
Junping et. al.(2008)	자료(다양성)
	장비 및 시설(다양성)
백혜숙(2004)	전자자원(적절성, 요건충족정도)
	인쇄형태자료(적절성, 요건충족정도)
	제공프로그램(질적 수준, 요건충족정도)
	도서관 시설/장비(적절성, 요건충족정도)
	열람환경(편리성, 쾌적성, 유용성, 요건충족정도)

또한 <표 3>을 바탕으로 각각의 선행연구를 본 연구와 가장 유사한 내용의 순서대로 크게 다섯 가지로 구분하여, ‘대학도서관 멀티미디어실 만족도’, ‘대학도서관 멀티미디어실 관련 연구’, ‘멀티미디어 관련 연구’, ‘대학도서관 만족도 관련 연구’, ‘기타 관종의 멀티미디어실 만족도’의 순서로 나누었다. 이를 바탕으로 선행연구로부터 설문지 영역과 각 영역별 하위요소를 도출하였다. 도출한 영역은 앞서 언급한대로 ‘자료’, ‘자료검색’, ‘장비 및 시설’, ‘서비스 담당자’로 총 네 가지이며, 이들 영역의 하위요소는 다음과 같다. 먼저 자료의 경우 ‘최신성’, ‘다양성’, ‘전문성’ 세 가지로 구분하였다. 자료검색의 경우 ‘기능성’과 ‘이용용이성’의 하위요소를 제시하였다. 장비 및 시설의 경우 ‘성

능’, ‘다양성’, ‘편의성’, ‘이용안내’ 네 가지로 구분하였다. 마지막으로 서비스 담당자의 경우 서비스담당자의 ‘이해성’, ‘영역지식’, ‘친절성’ 총 세 가지로 나누어 제시하였다(표 4 참조).

<표 4> 멀티미디어실 이용자 만족도 설문지 영역 및 하위요소

영역	하위 요소	선 행 연 구				
		대학도서관 멀티미디어실 만족도	대학도서관 멀티미디어실 관련 연구	멀티미디어 관련 연구	대학도서관 만족도 관련 연구	기타 관중의 멀티미디어실 만족도
자료	최신성	정기열(2009)	백혜숙(2004)	Khan & Shafique (2011)		차성종(2011)
		배성락(2011)				
	다양성	정기열(2009)	백혜숙(2004)	Khan & Shafique (2011)	김선애(2008)	
		배성락(2011)	Junping et al.(2008)			
자료 검색	전문성		Bailey & Tierney(2009)			차성종(2011)
	기능성		Bailey & Tierney(2009)			차성종(2011)
	이용 용이성		백혜숙(2004)		김선애(2008)	
장비 및 시설	성능	배성락(2011)	Bailey & Tierney(2009)	Lian, et al. (2012)		
	다양성	정기열(2009)	백혜숙(2004)	Lian, et al. (2012)	김선애(2008)	
		배성락(2011)	Junping et al.(2008)			
	편의성	정기열(2009)	백혜숙(2004)		김선애(2008)	
	이용 안내	정기열(2009)				
서 비 스 담 당 자	이해성	정기열(2009)	Bailey & Tierney(2009)		김선애(2008)	
		배성락(2011)				
	영역 지식		Bailey & Tierney(2009)		김선애(2008)	차성종(2011)
	친절성	정기열(2009)	백혜숙(2004)			
			Bailey & Tierney(2009)			

Ⅲ. 연구 방법

3.1 연구대상

본 연구는 대학도서관 멀티미디어실의 운영현황 및 이용자 만족도 연구를 위해 조사대상으로 서울동북부사립대학도서관협의회(서동도협)의 대학도서관 중 설문조사를 거절한 학교를 제외한 8개 학교의 멀티미디어실을 대상으로 선정하였다. 연구방법은 설문조사와 면담조사로 나뉘며, 설문조사의 경우 8개 각 학교당 30명씩 총 240명의 멀티미디어실 이용자를 대상으로 실시하였으며, 면담조사의 경우 설문대상 8개 대학도서관중, 면담을 거절한 3개 학교를 제외한 5개 학교의 멀티미디어실 서비스담당자를 대상으로 시행하였다.

3.2 자료 수집 및 신뢰도 검증

자료 수집은 앞에서 분석된 4가지 영역인 멀티미디어실 이용자 만족도 설문지 영역 및 하위요소를 바탕으로, 설문조사를 2014년 9월 30일부터 2014년 10월 8일까지 약 2주간 진행하였다. 면접조사의 경우 2014년 11월 6일부터 2014년 11월 11일까지 진행하였다. 또한 자료 수집을 위해 현장조사 8회, 설문조사 8회, 면접조사 5회씩 총 21회를 방문하였으며, 설문조사의 경우 비교적 이용률이 높은 오후 시간대(오후 3시부터 오후 6시)를 선정하여 조사하였다. 한편 본 연구의 자료수집 이후 1개 학교가 서동도협에 추가로 가입함에 따라, 본 연구의 연구대상에는 포함시키지 않았다.

이용자 만족도 설문지 구조는 총 25개 항목이며 주요 항목을 ① 자료, ② 자료검색, ③ 장비 및 시설, ④ 서비스 담당자, ⑤ 전체만족도로 크게 다섯 가지로 구조화 하였다. 설문지 측정 방법은 5점 Likert Scale을 시행하였으며, 1점 매우 그렇지 않다, 2점 그렇지 않다, 3점 보통, 4점 그렇다, 5점 매우 그렇다로 나누어 측정하였다(표 5 참조).

<표 5> 대학도서관 멀티미디어실 이용자 만족도 설문 내용

구 분	항 목
이용행태 (5문항)	학내소속, 전공계열, 방문횟수, 방문목적, 주로 사용하는 기기
자료 (4문항)	소장자료의 최신성 만족도
	소장자료의 다양성 만족도
	소장자료의 전문성 만족도
	소장자료의 전체 만족도
자료검색 (3문항)	자료검색의 기능성 만족도
	자료검색의 이용용이성 만족도
	자료검색의 전체 만족도
장비 및 시설 (6문항)	인터넷 접속속도 만족도
	장비 및 시설의 성능 만족도
	장비 및 시설의 다양성 만족도
	장비 및 시설의 편의성 만족도
	장비 및 시설의 이용안내 만족도
	장비 및 시설의 전체 만족도
서비스 담당자 (5문항)	서비스 담당자의 이해성 만족도
	서비스 담당자의 영역지식 만족도
	서비스 담당자의 친절성 만족도
	서비스 담당자의 자발적 도움 만족도
	서비스 담당자의 전체 만족도
전체 만족도 (2문항)	멀티미디어실 전체 만족도
	멀티미디어실 개선 요인

면접조사지에서는 크게 6가지 영역 즉 ‘멀티미디어실에 대한 서비스 담당자의 인식’, ‘멀티미디어실 개선방안 및 향후 계획’, ‘이용자’, ‘자료’, ‘자료검색’, ‘장비 및 시설’에 대한 의견과 개선 방안을 조사하였고, 실제 질문은 총 16문항이다(표 6 참조).

<표 6> 대학도서관 멀티미디어실 서비스 담당자 면접조사 내용

구 분	항 목
멀티미디어실에 대한 서비스 담당자의 인식 (4문항)	멀티미디어실의 장점
	멀티미디어실의 만족 요인
	멀티미디어실의 불만족 요인
	멀티미디어실 예산 증가시 추가하고 싶은 사항
멀티미디어실 개선방안 및 향후 계획 (3문항)	멀티미디어실 개선을 위해 필요한 부분
	멀티미디어실 발전을 위한 필요 사항
	멀티미디어실의 미래지향적 향후 발전계획
멀티미디어실 이용자 (3문항)	주요 사용하는 기기
	사용 빈도가 낮은 기기
	이용자의 멀티미디어실 방문 목적
자료 (2문항)	이용자가 선호하는 자료유형 및 주제
	전문적인 자료소장에 대한 견해
자료검색 (1문항)	멀티미디어 자료검색기능 개선사항
장비 및 시설 (3문항)	제외하고 싶은 장비 및 시설
	추가하고 싶은 장비 및 시설
	반드시 입수해야 하는 장비 및 시설

또한 설문지의 신뢰도 검증의 경우 본 연구에서는 Cronbach's α 를 사용하였으며, 내적 일관성에 의한 신뢰성을 검증하였다. 또한 설문항목의 경우 신뢰성을 인정받기 위한 절대적인 기준은 없으나 일반적으로 알파(Alpha)계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있으며, 본 연구에서 사용한 측정도구의 신뢰성은 대부분 0.6 이상으로 나타나기 때문에 모든 설문항목은 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다(표 7 참조).

<표 7> 영역의 신뢰성검증

영역	Alpha
멀티미디어실 자료	.883
멀티미디어 자료검색	.912
멀티미디어실 장비 및 시설	.866
멀티미디어실 서비스 담당자	.869

3.3 자료 분석

본 연구에서는 설문지의 각 문항을 점수화 하여 연구질문별로 통계처리 하였으며, SPSS/WIN 통계프로그램 18.0을 활용하였다. 사용된 분석방법은 빈도분석, ANOVA, 평균값제시, 다중회귀분석, 내용분석이다(표 8 참조).

<표 8> 연구질문별 분석방법

연구질문	분석방법	분 석 내 용
연구질문 1		전공계열별 소속이 이용행태에 따른 이용자 만족도의 차이
연구질문 1.1	빈도분석	전공계열별 방문횟수의 차이
연구질문 1.2	빈도분석	전공계열별 방문목적의 차이
연구질문 1.3	빈도분석	전공계열별 주로 사용하는 기기
연구질문 1.4	ANOVA	전공계열별 각 영역만족도의 차이
연구질문 1.5	ANOVA	방문횟수별 이용자 만족도의 차이
연구질문 2		멀티미디어실 이용자 만족도 분석
연구질문 2.1	평균분석	이용행태를 제외한 전체 설문 문항의 세부만족도, 영역만족도, 전체만족도별 평균
연구질문 2.2	다중회귀분석	각 영역만족도별로 전체만족도에 끼치는 영향의 차이
연구질문 3		멀티미디어실 개선요인 제안
연구질문 3.1	빈도분석	이용자가 제시하는 개선요인과 관련된 설문답안을 토대로 빈도분석
연구질문 3.2	내용분석	서비스 담당자가 제시하는 개선요인분석

또한 본 연구의 실증분석은 95% 신뢰수준에서 유의미한 차이가 있는지를 통계적으로 분석하였다.

IV. 연구 결과

4.1 이용행태 및 만족도 분석결과

4.1.1 연구대상자의 이용행태

연구대상자의 이용행태를 학내소속, 전공계열, 멀티미디어실 방문횟수, 멀티미디어실 방문목적, 주로 사용하는 기기로 나누어 빈도분석을 실시하였다. 학내소속의 경우, 학부생이 95.0%로 압도적으로 높게 나타났으며, 대학원 석사가 2.5%, 대학원 박사가 0.4% 순으로 구성되어 있다. 따라서 이용자의 절대다수가 학부생인 것으로 나타났다. 전공계열의 경우 자연과학 및 공학이 32.9%로 가장 높게 나타났으며, 사회과학, 인문과학, 예체능 순으로 분포되어 있다(표 9 참조).

<표 9> 연구대상자의 학내소속, 전공계열 및 방문횟수

		응답자 수	퍼센트(%)
학내소속	학부생	228	95.0
	대학원 석사	6	2.5
	대학원 박사	1	.4
	기타	5	2.1
전공계열	인문과학	58	24.2
	사회과학	63	26.3
	자연과학 및 공학	82	34.2
	예체능	37	15.4
멀티미디어실 방문횟수	주 2~3회	119	49.6
	주 1회	55	22.9
	월 2~3회	25	10.4
	월 1회	3	1.3
	학기당 1~2회	12	5.0
	거의 방문하지 않는다	16	6.7
	기타	10	4.2
합 계		240	100.0

또한 <표 9>에서 나타났듯이 멀티미디어실 방문 횟수의 경우 주 2-3회가 49.6%로 과반수 가까이인 것으로 나타났으며, 주 1회가 22.9%, 월 2-3회가 10.4%, 거의 방문하지 않는다는 응답이 6.7% 등의 순으로 구성되어 있다. 따라서 멀티미디어실 이용자의 과반수이상인 72.5%가 주 1회 이상 멀티미디어실을 방문 하는 것으로 나타났다.

멀티미디어실 방문 목적의 경우 과제 및 연구수행이 45.8%로 과반수 가까이 나타났으며, 개인공부 22.8%, 여가 및 휴식 16.1%, 자료인쇄 10.2% 등의 순으로 구성되어 있다. 또한 주로 사용하는 기기의 경우 PC가 68.6%로 대부분을 차지하였으며, 프린터 18.2%, A/V기기 7.5%, 스캐너 4.4% 등의 순으로 분포되어 있다(표 10 참조). 따라서 이용자의 PC에 대한 의존도가 높은 것으로 나타났다.

<표 10> 연구대상자의 방문목적 및 사용기기

		응답자 수	퍼센트(%)
멀티미디어실 방문목적	과제 및 연구수행	179	45.8
	개인공부	89	22.8
	여가 및 휴식	63	16.1
	자료인쇄	40	10.2
	국내외 학술정보 이용	11	2.8
	기타	9	2.3
	소 계	391	100.0
주로 사용하는 기기	PC	218	68.6
	프린터	58	18.2
	A/V기기	24	7.5
	스캐너	14	4.4
	어학기	2	.6
	기타	2	.6
	소 계	318	100.0

*복수응답

4.1.2 만족도 분석결과

(1) 전공계열별 이용행태

1) 전공계열별 방문횟수의 차이

‘전공계열별 방문 횟수 차이’의 경우, ‘주 2~3회’는 49.6%로 과반수 가까이 인 것으로 나타났으며, ‘주 1회’ 22.9%, ‘월 2~3회’ 10.4%, ‘거의 방문하지 않는다’ 6.7% 등의 순으로 인 것으로 확인하였다. 전공계열에 따라서는 ‘인문과학’계열에서 ‘주 2~3회’ 방문한다는 응답이 각각 58.6%로 다른 전공계열보다 더 높게 나타났으며, 자연과학 및 공학은 월 2~3회 방문한다는 응답이 18.3%, 예체능은 주 1회 방문한다는 응답이 29.7%로 각각 타 전공계열보다 더 높게 나타났다(표 11 참조).

<표 11> 전공계열별 방문횟수 차이

		방 문 횟 수							Total
		주 2~3회	주 회	월 2~3회	월 1회	학기당 1~2회	거의 방문안함	기타	
전 공 계 열	인문과학	34	10	2	1	5	3	3	58
		58.6%	17.2%	3.4%	1.7%	8.6%	5.2%	5.2%	100.0%
	사회과학	34	14	5	1	3	5	1	63
		54.0%	22.2%	7.9%	1.6%	4.8%	7.9%	1.6%	100.0%
	자연과학 및 공학	37	20	15	0	3	4	3	82
		45.1%	24.4%	18.3%	.0%	3.7%	4.9%	3.7%	100.0%
	예체능	14	11	3	1	1	4	3	37
		37.8%	29.7%	8.1%	2.7%	2.7%	10.8%	8.1%	100.0%
	Total	119	55	25	3	12	16	10	240
		49.6%	22.9%	10.4%	1.3%	5.0%	6.7%	4.2%	100.0%

2) 전공계열별 방문목적의 차이

다음으로 학생들의 전공에 따른 방문 목적을 살펴본 결과, ‘과제 및 연구수행’ 45.8%로 과반수 가까이인 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘개인공부’ 22.8%, ‘여가 및 휴식’ 16.1%, ‘자료인쇄’ 10.2% 등의 순으로 나타났다. 전공계열에 따라서는 인문과학은 과제 및 연구수행이 42.2%, 사회과학은 43.9%, 자연과학 및 공학은 48.5%, 예체능은 49.2%로 모두 과제 및 연구수행이라는 응답이 가장 높게 나타났다(표 12 참조).

<표 12> 전공계열별 멀티미디어실 방문목적

		방 문 목 적						Total
		개인공부	과제 및 연구수행	여가 및 휴식	자료인쇄	국내외 학술정보 이용	기타	
전 공 계 열	인문과학	26	43	15	14	2	2	102
		25.5%	42.2%	14.7%	13.7%	2.0%	2.0%	100.0%
	사회과학	23	43	14	12	4	2	98
		23.5%	43.9%	14.3%	12.2%	4.1%	2.0%	100.0%
	자연과학 및 공학	29	64	22	10	4	3	132
		22.0%	48.5%	16.7%	7.6%	3.0%	2.3%	100.0%
	예체능	11	29	12	4	1	2	59
		18.6%	49.2%	20.3%	6.8%	1.7%	3.4%	100.0%
	Total	89	179	63	40	11	9	391
		22.8%	45.8%	16.1%	10.2%	2.8%	2.3%	100.0%

*복수응답

3) 전공계열별 주로 사용하는 기기의 차이

학생들의 ‘전공계열에 따른 주요 사용하는 기기의 차이’를 살펴본 결과, ‘PC’가 68.6%로 대부분을 차지하였으며, ‘프린터’ 18.2%, ‘A/V기기’ 7.5%,

‘스캐너’ 4.4% 등의 순으로 나타났다. 전공계열에 따라서는 ‘인문과학’, ‘사회과학’, ‘자연과학 및 공학’, ‘예체능’ 모두 ‘PC’를 주로 사용한다는 응답이 각각 65.9%, 69.1%, 70.1%, 68.8%로 가장 높게 나타났다(표 13 참조).

<표 13> 전공계열별 주로 사용하는 기기 차이

		주로 사용하는 기기						Total
		PC	A/V기기	어학기	스캐너	프린터	기타	
전 공 계 열	인문과학	54	2	1	2	22	1	82
		65.9%	2.4%	1.2%	2.4%	26.8%	1.2%	100.0%
	사회과학	56	7	0	4	14	0	81
		69.1%	8.6%	.0%	4.9%	17.3%	.0%	100.0%
	자연과학 및 공학	75	12	0	5	15	0	107
		70.1%	11.2%	.0%	4.7%	14.0%	.0%	100.0%
	예체능	33	3	1	3	7	1	48
		68.8%	6.3%	2.1%	6.3%	14.6%	2.1%	100.0%
	Total	218	24	2	14	58	2	318
		68.6%	7.5%	.6%	4.4%	18.2%	.6%	100.0%

*복수응답

4) 전공계열별 만족도의 차이

먼저 영역별 만족도 차이 검증에 대해 ANOVA 분석 결과를 살펴보면 ‘멀티미디어실 자료’, ‘멀티미디어실 장비 및 시설’, ‘멀티미디어실 서비스 담당자’, ‘멀티미디어실 전체’의 경우 ‘예체능’ 계열이 타 전공 계열보다 만족도가 상대적으로 높게 나타났고, 반면에 ‘멀티미디어 자료검색’의 경우 ‘자연과학 및 공학’ 계열이 만족도가 상대적으로 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다(표 14 참조).

<표 14> 전공계열별 만족도 차이 검증

		응답자 수	평균	표준편차	F	p
멀티미디어실 자료	인문과학	58	3.81	.805	.890	.447
	사회과학	63	3.70	.944		
	자연과학 및 공학	82	3.74	.843		
	예체능	37	3.97	.799		
멀티미디어 자료검색	인문과학	58	3.78	.773	.329	.804
	사회과학	63	3.70	.927		
	자연과학 및 공학	82	3.83	.717		
	예체능	37	3.73	.932		
멀티미디어실 장비 및 시설	인문과학	58	3.69	.959	1.023	.383
	사회과학	63	3.65	1.003		
	자연과학 및 공학	82	3.61	.857		
	예체능	37	3.92	.795		
멀티미디어실 서비스 담당자	인문과학	58	3.41	.879	.919	.433
	사회과학	63	3.43	.756		
	자연과학 및 공학	82	3.52	.878		
	예체능	37	3.68	.818		
멀티미디어실 전체	인문과학	58	3.83	.653	1.835	.141
	사회과학	63	3.71	.728		
	자연과학 및 공학	82	3.76	.810		
	예체능	37	4.05	.743		

또한 <표 12>의 전공계열별 방문목적 분석결과와 <표 14>의 내용을 비교하였을 때, 예체능 계열의 이용자들이 멀티미디어실에 대한 만족도는 높지만, 멀티미디어실 방문횟수가 높은 편은 아닌 것으로 나타났다.

5) 방문횟수별 이용자 만족도의 차이

방문횟수에 따른 이용자 만족도의 차이를 살펴본 결과, 유의한 차이를 보이지 않았다. 다만 모든 영역에 있어서 멀티미디어실 방문 횟수가 많을수록 만족도가 높게 나타났다(표 15 참조).

<표 15> 멀티미디어실 방문횟수별 각 영역만족도 차이 검증

		응답자 수	평균	표준편차	F	p
멀티미디어실 자료	주 2~3회	119	3.92	.935	2.136	.077
	주 1회	55	3.76	.793		
	월 2~3회	25	3.48	.714		
	월 1회 이하	31	3.55	.624		
	기타	10	3.80	.919		
멀티미디어 자료검색	주 2~3회	119	3.87	.843	1.539	.192
	주 1회	55	3.80	.755		
	월 2~3회	25	3.60	.645		
	월 1회 이하	31	3.55	.850		
	기타	10	3.50	1.080		
멀티미디어실 장비 및 시설	주 2~3회	119	3.70	.962	.518	.723
	주 1회	55	3.76	.793		
	월 2~3회	25	3.68	.900		
	월 1회 이하	31	3.48	.926		
	기타	10	3.80	1.033		
멀티미디어실 서비스 담당자	주 2~3회	119	3.56	.880	.864	.486
	주 1회	55	3.47	.858		
	월 2~3회	25	3.48	.714		
	월 1회 이하	31	3.26	.729		
	기타	10	3.60	.843		
멀티미디어실 전체	주 2~3회	119	3.87	.823	1.059	.378
	주 1회	55	3.82	.641		
	월 2~3회	25	3.68	.627		
	월 1회 이하	31	3.61	.615		
	기타	10	4.00	.943		

(2) 이용자 만족도 분석

1) 이용자의 세부, 영역 및 전체만족도 분석

먼저 ‘멀티미디어실 자료’의 경우, 모든 문항에서 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’의 긍정적인 응답이, ‘매우 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’의 부정적인 응답보다 더 높은 것으로 나타났다. 또한 자료의 ‘영역만족도’는 5점 만점에 3.78점으로, 다른 문항에 비해 상대적으로 높은 점수를 보인 반면, ‘자료의 전문성’의 경우는 3.48점으로 다른 문항보다 상대적으로 낮은 점수를 보였다(표 16 참조).

<표 16> 멀티미디어실 자료의 이용자 만족도

멀티미디어 자료		응답자 수	퍼센트(%)	평균	표준편차
자료의 최신성	매우 그렇지 않다	4	1.7	3.55	.827
	그렇지 않다	6	2.5		
	보통	119	49.6		
	그렇다	77	32.1		
	매우 그렇다	34	14.2		
자료의 다양성	매우 그렇지 않다	0	0	3.64	.826
	그렇지 않다	17	7.1		
	보통	89	37.1		
	그렇다	97	40.4		
	매우 그렇다	37	15.4		
자료의 전문성	매우 그렇지 않다	2	.8	3.48	.868
	그렇지 않다	23	9.6		
	보통	104	43.3		
	그렇다	80	33.3		
	매우 그렇다	31	12.9		
자료영역 만족도	매우 그렇지 않다	4	1.7	3.78	.855
	그렇지 않다	6	2.5		
	보통	77	32.1		
	그렇다	104	43.3		
	매우 그렇다	49	20.4		
합 계		240	100.0		

‘멀티미디어 자료검색’ 영역의 이용자 만족도의 경우, ‘모든 문항에서 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’의 긍정적인 응답이, ‘매우 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’의 부정적 응답보다 압도적으로 더 높은 것으로 나타났다. 또한 ‘자료검색의 이용용이성’의 경우 5점 만점에 3.79점, ‘영역만족도’는 3.77점, ‘자료검색의 기능성’은 3.67점으로 나타나, 모든 문항이 5점 만점에 3점 이상으로 나타나 중간 이상의 만족도를 보였다(표 17 참조).

<표 17> 멀티미디어 자료검색의 이용자 만족도

멀티미디어 자료검색		응답자 수	퍼센트(%)	평균	표준편차
자료검색의 기능성	그렇지 않다	20	8.3	3.67	.857
	보통	81	33.8		
	그렇다	98	40.8		
	매우 그렇다	41	17.1		
자료검색의 이용용이성	매우 그렇지 않다	1	.4	3.79	.847
	그렇지 않다	15	6.3		
	보통	65	27.1		
	그렇다	111	46.3		
	매우 그렇다	48	20.0		
자료검색영역 만족도	그렇지 않다	12	5.0	3.77	.821
	보통	79	32.9		
	그렇다	102	42.5		
	매우 그렇다	47	19.6		
합 계		240	100.0		

‘멀티미디어실 장비 및 시설’ 영역의 이용자 만족도의 경우, 모든 문항에서 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’의 긍정적인 응답이, ‘매우 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’의 부정적인 응답보다 더 높은 것으로 나타났다. 또한 ‘장비 및 시설의 편의성’은 5점 만점에 3.75점, ‘영역만족도’는 3.69점으로, 다른 문항에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면에, ‘장비 및 시설의 다양성’은 3.42점으로, 다른 문항보다 상대적으로 낮은 점수를 보였다. 이러한 결과는 다양한 멀티미디어

기기의 제공 필요성을 보여주고 있다(표 18 참조).

<표 18> 멀티미디어실 장비 및 시설의 이용자 만족도

멀티미디어 장비 및 시설		응답자 수	퍼센트(%)	평균	표준편차
인터넷 접속속도	매우 그렇지 않다	10	4.2	3.58	1.098
	그렇지 않다	28	11.7		
	보통	71	29.6		
	그렇다	74	30.8		
	매우 그렇다	57	23.8		
장비 및 시설의 성능	매우 그렇지 않다	5	2.1	3.54	.938
	그렇지 않다	20	8.3		
	보통	94	39.2		
	그렇다	80	33.3		
	매우 그렇다	41	17.1		
장비 및 시설의 다양성	매우 그렇지 않다	2	.8	3.42	.934
	그렇지 않다	33	13.8		
	보통	103	42.9		
	그렇다	66	27.5		
	매우 그렇다	36	15.0		
장비 및 시설의 편의성	매우 그렇지 않다	2	.8	3.75	.857
	그렇지 않다	12	5.0		
	보통	78	32.5		
	그렇다	101	42.1		
	매우 그렇다	47	19.6		
장비 및 시설의 이용안내	매우 그렇지 않다	5	2.1	3.57	.921
	그렇지 않다	20	8.3		
	보통	86	35.8		
	그렇다	92	38.3		
	매우 그렇다	37	15.4		
장비 및 시설 영역 만족도	매우 그렇지 않다	2	.8	3.69	.914
	그렇지 않다	22	9.2		
	보통	71	29.6		
	그렇다	99	41.3		
	매우 그렇다	46	19.2		
합 계		240	100.0		

‘멀티미디어실 서비스 담당자’ 영역의 이용자 만족도의 경우, ‘서비스 담당자의 자발적 도움’은 ‘매우 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’의 부정적인 응답이 약 38%로, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’의 약 21%보다 더 높게 나타났으며, 이를 제외한 나머지 문항은 모두 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’의 긍정적인 응답이 ‘매우 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’의 부정적 응답보다 더 높은 것으로 나타났다(표 19 참조).

<표 19> 멀티미디어실 서비스 담당자에 대한 이용자 만족도

멀티미디어실 서비스 담당자		응답자 수	퍼센트(%)	평균	표준편차
서비스 담당자의 이해성	매우 그렇지 않다	0	0	3.55	.791
	그렇지 않다	14	5.8		
	보통	111	46.3		
	그렇다	84	35.0		
	매우 그렇다	31	12.9		
서비스 담당자의 영역지식	매우 그렇지 않다	1	.4	3.53	.781
	그렇지 않다	9	3.8		
	보통	122	50.8		
	그렇다	77	32.1		
	매우 그렇다	31	12.9		
서비스 담당자의 친절성	매우 그렇지 않다	2	.8	3.68	.897
	그렇지 않다	20	8.3		
	보통	75	31.3		
	그렇다	99	41.3		
	매우 그렇다	44	18.3		
서비스 담당자의 자발적 도움	매우 그렇지 않다	21	8.8	2.80	.995
	그렇지 않다	71	29.6		
	보통	96	40.0		
	그렇다	39	16.3		
	매우 그렇다	13	5.4		
서비스 담당자 영역 만족도	매우 그렇지 않다	3	1.3	3.50	.838
	그렇지 않다	16	6.7		
	보통	109	45.4		
	그렇다	83	34.6		
	매우 그렇다	29	12.1		
합 계		240	100.0		

또한 <표 19>에서 나타났듯이 ‘서비스 담당자의 자발적 도움’의 경우 5점 만점에 2.80점으로 중간 이하의 만족도를 보인 반면에, 이를 제외한 나머지 문항은 모두 5점 만점에 3점 이상으로 나타나 중간 이상의 만족도를 보였다 (표 20 참조). 4개 영역(자료, 자료검색, 장비 및 시설, 서비스 담당자)을 포괄하는 멀티미디어실 전체 만족도의 경우, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’의 긍정적인 응답이 약 68%로, ‘매우 그렇지 않다’와 ‘그렇지 않다’의 약 3%보다 압도적으로 높게 나타났으며, 평균 또한, 5점 만점에 3.81점의 만족도를 보였다 (표 20 참조).

<표 20> 멀티미디어실 전체의 이용자 만족도

		응답자 수	퍼센트(%)	평균	표준편차
전체 만족도	매우 그렇지 않다	1	.4	3.81	.746
	그렇지 않다	7	2.9		
	보통	67	27.9		
	그렇다	127	52.9		
	매우 그렇다	38	15.8		
합 계		240	100.0		

2) 영역만족도별 전체만족도에 미치는 영향분석

각 영역만족도별로 전체만족도에 미치는 영향은 먼저 회귀분석을 시행하기 전에 다중공선성, 독립성, 정규성, 등분산성의 조건을 검정하였다. 다중공선성을 확인한 결과 공차한계의 경우, 모든 독립변수에서 0.579 이상으로 나타나 0.1보다 컸고, 분산팽창요인(Variance Inflation Factor; VIF) 또한 모든 변수에서 1.726 이하로 나타나 10 이하임을 확인하였다. Durbin-Watson 값의 경우, 1.964로 2에 가까워 독립변수 간의 다중공선성이 없는 것을 확인하였다. 잔차 분석결과 표준화된 잔차의 범위가 -6.150~2.127로 등분산성을 만족하였으며, 정규성 확인과 모형의 적합성을 확인하였다($F=71.827$, $p<.001$). 설명력의 경우 55.0%를 설명하며 ‘멀티미디어실 장비 및 시설’($\beta=.466$, $p<.001$)과 ‘멀티미디어실 서비스 담당자’($\beta=.249$, $p<.001$)가 정(+)적인 영향

을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 4개 변수 중 영향력의 순위는 ‘멀티미디어실 장비 및 시설’과 ‘멀티미디어실 서비스 담당자’에 대한 만족도 순으로 나타났으며, 이는 멀티미디어실 이용자 만족도에 ‘장비 및 시설’이 가장 큰 영향을 주는 요인임을 보여주고 있다(표 21 참조).

<표 21> 각 영역만족도별 전체만족도에 미치는 영향

영역	B	표준오차	베타	t	유의확률	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
(상수)	.933	.187		5.000	.000		
멀티미디어실 자료	.095	.050	.109	1.900	.059	.579	1.726
멀티미디어 자료검색	.089	.050	.098	1.803	.073	.644	1.552
멀티미디어실 장비 및 시설	.381	.046	.466	8.286***	.000	.605	1.653
멀티미디어실 서비스 담당자	.221	.044	.249	4.993***	.000	.773	1.294
F=71.827*** p<.001 R ² =.550 Durbin-Watson=1.964							

***p<.001

4.2 개선요인 분석결과

4.2.1 이용자 개선요인

멀티미디어실 만족도를 증가시키기 위해 이용자가 제시한 개선되어야 할 요인의 경우, ‘시설, 기기 성능 개선(pc, 인터넷 속도 등)’이 31.3%로 가장 높게 나타났으며, ‘다양한 자료 필요’가 12.5%, ‘고장난 시설, 기기 수리, 교체’가 11.7%, ‘새로운 시설, 기기 추가’가 9.4% 순으로 ‘시설 및 기기’와 관련된 응답이 과반수 가까이임을 확인하였다. 이는 연구문제 2.2의 회귀분석결과에서 ‘장비 및 시설’ 영역이 이용자 만족도와 연관성이 큰 것으로 나타났듯이, 만족도를 위해 개선되어야 할 요인에서도 ‘장비 및 시설’에 대한 항목이 빈도

수가 높게 나타난 것을 알 수 있었다(표 22 참조).

<표 22> 멀티미디어실 만족도를 증가시키기 위해 개선되어야 할 요인

	응답자 수	퍼센트(%)
시설, 기기 성능 개선(PC, 인터넷 속도 등)	40	31.3
다양한 자료 필요	16	12.5
고장난 시설, 기기 수리, 교체	15	11.7
새로운 시설, 기기 추가	12	9.4
이용 설명(매뉴얼) 필요	11	8.6
친절도 향상	10	7.8
편안한 공간, 이용 자리 부족	6	4.7
검색기능 개선	3	2.3
기타	15	11.7
합 계	128	100.0

4.2.2 서비스 담당자 개선요인

(1) 멀티미디어실에 대한 서비스 담당자의 인식

멀티미디어실의 장점에 대한 질문의 답변으로, 다양한 기기와 자료의 활용이 멀티미디어실의 장점이라고 생각한 담당자는 4명인 반면, 3명은 휴식, 즉 학생들이 멀티미디어실에서 과제가 아닌 다양한 자료를 보거나 즐기는 장소라고 이야기 하고 있다. 특히 한 담당자는 “도서관 내 다른 공간보다도 멀티미디어실은 휴식이나 여가가 강조된 공간이다.” 라고 말하면서 멀티미디어실의 휴식의 기능을 강조하고 있었다.

또한 ‘이용자가 생각하는 멀티미디어실의 만족 요인’과 ‘이용자가 생각하는 멀티미디어실의 불만족 요인’에서 만족하는 요인으로는 ‘멀티미디어 자료열람 및 기기활용’이라고 과반수이상이 생각한 반면에, 불만족 요인으로는 손상되었거나, “오래된 자료에 대하여 이용이 불편하므로 불만족 할 것이다.” 라고 모든 담당자들이 제시하였다. 그 외에도 ‘부족한 시설’이나 ‘프로그램 수’ 또는

‘복잡한 기기 사용법’이라는 의견이 있었다(표 23 참조).

<표 23> 멀티미디어실에 대한 서비스 담당자의 인식

질 문	서비스 담당자의 주요 답변 내용	답변학교
멀티미디어실의 장점	다양한 기기와 멀티미디어 자료의 활용	4
	휴식	3
	과제수행	2
	인쇄	1
	개가제로 인한 자료 브라우징	1
이용자 만족 요인	멀티미디어 자료열람 및 기기활용	3
	우수한 기기 성능	2
	학술 검색	1
	기존 시설(PC 좌석) 개선	1
	그룹 열람실 이용	1
이용자 불만족 요인	부족한 시설 또는 프로그램 수	2
	복잡한 기기 사용법	2
	손상 또는 오래된 형태의 자료	2
	자료의 관외대출 불가	1
	부족한 자료	1
	고정된 자세의 자료 열람	1
	청구기호순 배가의 자료 브라우징	1
	2인 열람석 부재	1
예산 증가시 추가하고 싶은 사항	영화 단체 상영 공간(시어터)	2
	학술 관련 자료 확충	2
	보유중인 시설의 성능 개선	2
	PC 및 DVD 시설 추가	1
	그룹 토의실	1
	콘텐츠 생산이 가능한 시설 추가(E-books, 영상물 제작)	1

한편 <표 23>에서 보는 바와 같이 ‘예산 증설시 추가하고 싶은 사항’의 경우, 모든 담당자들이 ‘자관의 사정에 맞는 시설의 추가 및 개선’이라고 강조하였다. 해당 시설로는 대표적으로 ‘영화 단체 상영 공간(시어터)’이라고 제시하였으며, 이는 앞서 이용자 만족요인 부분과 더불어 ‘장비 및 시설’이 멀티미디어실에 있어 중요한 요인임을 뒷받침 하고 있다. 또한 학술과 관련된 자료 확충이 필요하다고 답한 서비스 담당자는, “전문적이고 학술적인 멀티미디어

어 자료의 경우, 오락성 있는 자료에 비해 그 수가 적은 편이지만, 대학도서관의 교수학습지원을 위해서라도 반드시 필요하다.”고 강조하였다.

(2) 멀티미디어실 개선방안 및 향후 계획

개선 방안에 대한 질문에서 과반수이상의 담당자들이 멀티미디어실에 대한 예산 확대와 도서관에 대한 인식 개선을 말한 반면, 도서관 관련 행정제도 및 저작권법 개선과 비도서 자료의 분류체계 및 목록규칙 개정이 필요하다고 말한 담당자의 의견이 있었다. 특히 ‘비도서 자료의 분류체계 및 목록규칙 개정’의 경우 멀티미디어실 자료를 개가제로 운영 중인 도서관의 서비스 담당자는 “현재의 KDC나 DDC 분류체계로는 멀티미디어자료의 상세한 분류가 어려워 현재 저자기호에 의존한 분류에 가까워 청구기호 순으로 배가할 경우, 브라우징 기능이 현저히 떨어져 이용자의 이용이 어려운 편이다.”라고 멀티미디어 자료의 분류 및 목록의 개선이 필요함을 언급하였다. 한편 폐가제로 운영 중인 학교의 한 서비스 담당자는 “멀티미디어 자료의 경우 기존 분류체계로는 상세한 분류가 어려워 현재 폐가제로 운영 중이며, 등록번호순으로 배가하고 있다. 현재 이를 보완하기 위한 주제별 검색을 도입하고자 한다.”라고 말하였다(표 24 참조).

한편, 멀티미디어실 발전을 위한 필요 사항으로는 학술 관련 자료의 확충과 예산의 확대, 도서관에 대한 인식 개선 등의 의견이 있었다. 특히 ‘개선을 위해 필요한 부분’과 ‘멀티미디어실 발전을 위한 필요 사항’에서 ‘예산 확대’와 ‘도서관에 대한 인식 개선’이라는 항목이 동일하게 나타났다. 따라서 이는 많은 멀티미디어실 서비스 담당자들이 멀티미디어실 발전을 위해 필요한 부분이라고 인식하고 있음을 나타내고 있다.

또한 모든 서비스 담당자들이 지향하는 멀티미디어실의 방향이 다른 관계로 미래지향적인 발전계획에 대해서는 서로 생각이 다른 면을 보여 각기 상이한 답변을 보였다. 특히 ‘멀티미디어실 자료’와 관련된 답변은 ‘사용 빈도가 낮은 자료형태의 보존 및 처리’, ‘전자자료(E-learning, E-books) 확충’,

‘VOD 서비스’, ‘수업관련자료의 수집 및 열람, 보존’라고 자료와 관련하여 과반수이상(4개 학교)이 응답하였다(표 24 참조).

<표 24> 서비스 담당자가 제시한 멀티미디어실 개선방안 및 향후 계획

질 문	서비스 담당자의 주요 답변 내용	답변학교
개선을 위해 필요한 부분	예산 확대	3
	도서관에 대한 인식 개선	3
	도서관 관련 행정제도 및 저작권법 개선	2
	비도서 자료의 분류체계 및 목록규칙 개정	2
	VOD 서비스	1
멀티미디어실 발전을 위한 필요 사항	학술 관련 자료 확충	2
	예산 확대	2
	도서관에 대한 인식 개선	2
	인력(사서) 추가	1
	공간 확대	1
	전자자료(E-learning, E-books) 확충	1
	도서관의 지역주민 개방	1
	수업관련자료의 수집 및 열람, 보존	1
미래지향적 향후 발전계획	사용 빈도가 낮은 자료형태의 보존 및 처리	1
	무선인터넷 사용 가능 지역 확대	1
	VOD 서비스	1
	전자자료(E-learning, E-books) 확충	1
	도서관의 지역주민 개방	1
	수업관련자료의 수집 및 열람, 보존	1
	휴게 공간 기능 확대	1
	이용자 소유의 멀티미디어 기기 활용 확대 (무선키보드 및 무선마우스 대출)	1

(3) 멀티미디어실 이용자에 대한 서비스 담당자의 답변

멀티미디어실 이용자에 대한 서비스 담당자의 답변으로는 이용자의 멀티미디어실 방문 목적이 ‘과제수행’과 ‘개인공부’가 대부분이라고 과반수이상이 답하였다. 이는 앞서서 이용자를 대상으로 한 조사와 동일한 결과를 보여주었다.

이용자들이 멀티미디어실에서 주로 사용하는 기기의 경우, 모든 서비스 담당자들이 ‘PC’와 ‘DVD’를 사용한다고 말하였으며, 한 서비스 담당자는 “PC는 멀티미디어기기라고 보기 어렵지만 과제 및 연구수행을 위해서는 필수 시설이기에 가장 넉넉한 수량을 보유해야 한다.” 라고 이용자들이 많이 사용하는 ‘장비 및 시설’의 확충 필요성을 강조하였다.

한편, 어학기 및 오디오 플레이어의 사용 빈도가 가장 낮다고 대부분의 서비스 담당자들이 말하였으며, 이는 멀티미디어 기기가 발전함에 따라 사용 빈도가 낮아진 것으로 보여, 기기 대체의 필요성을 제시해주고 있다(표 25 참조).

<표 25> 멀티미디어실 이용자에 대한 서비스 담당자 답변

질 문	서비스 담당자의 주요 답변 내용	답변학교
이용자의 멀티미디어실 방문 목적	과제수행	5
	개인공부	3
	정보검색	2
	여가 및 휴식	2
	개인 노트북 사용	1
	인쇄	2
주요 사용 기기	PC	5
	DVD 플레이어	5
	스캐너	2
	이미지 편집기	1
사용 빈도가 낮은 기기	어학기 및 오디오 플레이어	3
	비디오 플레이어	1
	위성방송	1

(4) 자료에 대한 서비스 담당자의 답변

대부분의 서비스 담당자들이 이용자들은 오락성이 있는 영화 자료를 선호한다고 응답하였다. 반면에 ‘학술 관련 자료의 소장’에 대해서는 전문적인 자료는 필요하다고 서비스 담당자들 전원이 강조하였으나, 학술 관련 자료와 오락성 있는 자료의 소장비율의 정도는 서비스 담당자마다 조금씩 견해가 다른 것으로 나타났다. 또한 학술 관련 자료의 필요성은 인지하고 있으나 다양한 콘텐츠 구비가 어렵다는 의견이 있었다(표 26 참조).

<표 26> 멀티미디어실 자료에 대한 서비스 담당자 답변

질 문	서비스 담당자의 주요 답변 내용	답변학교
이용자 선호의 자료유형 및 주제	오락성 있는 영화 자료	4
	수업자료 및 교양자료	1
전문적인 자료소장에 대한 견해	학술 관련 자료는 필요함	5
	다양한 콘텐츠 구비가 어려움	2
	소장하고 있으나 부족함	1
	전체 소장 자료 중 10~20% 정도 구입	1

(5) 자료검색에 대한 서비스 담당자의 답변

자료의 검색기능 개선의 경우, 다른 형태의 자료보다 전자자료가 우선적으로 정렬되어야 한다는 의견이 있었다. 그 외에도 멀티미디어 자료 검색시 해당 자료의 표지나 영화관련 자료의 경우, 검색시 이해를 돕기 위한 포스터 등의 이미지 자료 지원이 필요하다는 의견이 있었다(표 27 참조).

<표 27> 멀티미디어 자료검색에 대한 서비스 담당자 답변

질 문	서비스 담당자의 주요 답변 내용	답변학교
멀티미디어 자료검색기능 개선사항	다른 자료보다 전자자료 우선 정렬	2
	특별히 없음(현재에 만족)	1
	주제별 검색 필요	1
	멀티미디어 자료 검색시 관련 이미지 지원	1

(6) 장비 및 시설에 대한 서비스 담당자의 답변

제외하고 싶은 장비 및 시설의 경우, ‘어학기 및 오디오 플레이어’라는 의견이 있었다. 이는 앞서 ‘사용 빈도가 낮은 기기’와 연관성이 있는 것으로 보인다.

한편 자관의 사정 및 각 서비스 담당자가 생각하는 멀티미디어실에 대한 견해가 달라 답변이 다양한 형태로 제시되었으나, 영화 단체 상영 공간(시어터)에 대해서는 과반수 이상이 멀티미디어실에 추가하고 싶다고 응답하였다. 다만 이와 관련하여 한 서비스 담당자는 “단체 영화 상영공간의 경우 공간의 설치비용이 높고, 단체 열람시 저작권법을 준수하는 한도에서 상영해야 하는 만큼, 시설 도입 이전에 저작권법을 반드시 확인해야 한다.” 라는 의견이 있었다.

또한 반드시 입수해야 하는 장비 및 시설에 대해서는 ‘개인 터치스크린 좌석(전자책 및 오디오북 열람)’이라고 응답하였다. 한편 이와 관련한 기타 의견으로는 현재 음반매장 등에서 사용 중인 ‘DVD의 보안 케이스’ 또는 휴게 공간 확대를 위한 ‘쇼파’설치 등의 의견이 있었다(표 28 참조).

<표 28> 멀티미디어실 장비 및 시설에 대한 서비스 담당자 답변

질 문	서비스 담당자의 주요 답변 내용	답변학교
제외하고 싶은 장비 및 시설	어학기 및 오디오 플레이어	2
	DVD 플레이어	1
	위성방송	1
추가하고 싶은 장비 및 시설	영화 단체 상영 공간(시어터)	4
	개인 터치스크린 좌석(전자책 및 오디오북 열람)	1
	태블릿 PC	1
	VOD 서비스	1
	3D 스캐너 및 3D 프린터	1
	최신형 TV	1
반드시 입수해야 하는 장비 및 시설	개인 터치스크린 좌석(전자책 및 오디오북 열람)	1
	기타(DVD 보안 케이스, 쇼파)	1

4.3 분석결과 요약 및 논의

4.3.1 전공계열별 이용행태에 대한 분석결과 및 논의

전공계열별 방문 횟수 차이의 경우, 과반수 이상이 ‘주 2-3회’인 것으로 나타났다. ‘주 1회’, ‘월 2~3회’, ‘거의 방문하지 않는다’ 등의 순으로 나타났다. 또한 전공계열에 따라서는 ‘인문과학’계열에서 ‘주 2~3회’ 방문한다는 응답이 다른 전공계열보다 더 높게 나타났으며, 예체능의 경우 주 1회 방문한다는 응답이 다른 전공계열보다 더 높게 나타났다. 이는 전반적인 만족도에서 높게 나타난 예체능계열의 이용자들이 반드시 더 많이 방문하는 것이 아님을 보여주고 있다.

전공계열별 방문목적의 경우, ‘과제 및 연구수행’이 가장 큰 비중으로 나타났다. 뒤이어 ‘개인공부’, ‘여가 및 휴식’, ‘자료인쇄’ 등의 순으로 나타났다. 또한 모든 전공계열에서 ‘과제 및 연구수행’이 가장 높게 나타났으며, 이중 ‘예체능’ 계열이 가장 높았다. 이러한 결과를 토대로 무용, 음악, 미술 등 예체능 계열의 학생들이, 과제수행을 위해 멀티미디어실 자료를 많이 활용하는 것을 알 수 있었다. 또한 ‘과제 및 연구수행’이 높은 비중을 보인 것은 선행연구(배성락, 2011)의 ‘여가 및 휴식’과 상이한 점으로서, 과제 및 연구와 관련된 학술자료 확충의 필요성을 제시해주고 있다. 또한 이는 뒤에서 논의한 서비스 담당자의 답변을 통해서도 뒷받침되고 있다. 즉 ‘수업 관련 자료의 수집 및 열람, 보존’이 자료의 확충 필요성과 관련하여 지적된바 있다.

전공계열별 주로 사용하는 기기의 경우, ‘PC’가 대부분을 차지하였고, 뒤이어 ‘프린터’, ‘A/V기기’, ‘스캐너’ 순으로 나타났다. 또한 모든 전공계열이 ‘PC’를 주로 사용한다고 응답하였는데, 이는 PC에 대한 이용자들의 의존도가 높음을 보여주고 있으며, PC가 구체적으로 어떠한 기능을 담당하는지 추가연구가 요구된다 하겠다.

전공계열별 각 영역만족도 차이 검증의 경우, ‘멀티미디어실 자료’, ‘멀티미디어실 장비 및 시설’, ‘멀티미디어실 서비스 담당자’, ‘멀티미디어실 전체’의 경우, ‘예체능’ 계열이 타 전공 계열보다 만족도가 상대적으로 높게 나타났다.

즉 ‘과제 및 연구수행’을 주로 하는 예체능계 학생들(49.2%)이 타 전공계열보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 방문횟수별 이용자 만족도 차이 검증의 경우, 모든 영역에서 멀티미디어실 방문 횟수가 많을수록 만족도가 높게 나타났으나, 통계적으로 의미 있는 차이는 없었다.

4.3.2 영역별 이용자 만족도 분석결과 및 논의

‘멀티미디어실 자료’영역 이용자 만족도의 경우, 모든 문항에서 대체로 만족하는 것으로 나타났으며, ‘영역만족도’가 다른 문항에 비해 상대적으로 높은 점수를 보인 반면, ‘자료의 전문성’의 경우 다른 문항보다 상대적으로 낮은 점수를 보여, 전문성 있는 학술 자료의 확충 필요성을 보여주었다.

‘멀티미디어 자료검색’ 영역의 이용자 만족도의 경우, 모든 세부 문항에서 큰 폭의 만족도를 보였다.

‘멀티미디어실 장비 및 시설’ 영역의 이용자 만족도의 경우, 모든 문항에서 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 또한 ‘장비 및 시설의 편의성’과 ‘영역만족도’의 경우, 다른 문항에 비해 만족도가 상대적으로 높게 나타난 반면에, ‘장비 및 시설의 다양성’은 다른 문항보다 상대적으로 낮은 만족도를 보여, 다양한 장비 및 시설의 확충 필요성을 보여주었다. ‘멀티미디어실 서비스 담당자’ 영역의 이용자 만족도의 경우, ‘서비스 담당자의 자발적 도움’은 만족도가 대체로 낮은 것으로 나타났으며, 이를 제외한 나머지 문항은 모두 일반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 다음으로 ‘자료’, ‘자료검색’, ‘장비 및 시설’ 및 ‘서비스 담당자’ 영역을 포괄하는 ‘멀티미디어실 전체만족도’의 경우, 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 대학도서관 멀티미디어실 이용자의 영역만족도별로 전체만족도에 끼치는 영향의 차이에 대한 분석결과는 다음과 같다. 즉 각 변수 간에 다중공선성이 없는 것을 확인하였으며, 잔차 분석결과 등분산성을 만족하였으며, 정규성 확인과 모형의 적합성을 확인하였다. 또한 설명력의 경우 ‘멀티미디어실 장비 및 시설’과 ‘멀티미디어실 서비스 담당자’가 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 관련 변수 중 영향력의 순위는

‘멀티미디어실 장비 및 시설’과 ‘멀티미디어실 서비스 담당자’에 대한 만족도 순으로 나타나, ‘장비 및 시설’이 가장 중요한 영향요인으로 나타났다. 이러한 요인은 장비 및 시설의 중요성이 높게 나타난 이용자가 제시하는 개선요인을 통해서도 뒷받침되고 있다.

4.3.3 개선방안 분석결과 및 논의

이용자가 제시하는 개선요인의 경우, ‘시설, 기기 성능 개선(PC, 인터넷 속도 등)’이 가장 높게 나타났으며, ‘다양한 자료 필요’, ‘고장난 시설, 기기 수리, 교체’, ‘새로운 시설, 기기 추가’가 순으로 ‘시설 및 기기’와 관련된 응답이 과반수 가까이임을 확인하였다. 이는 위에서 논의한 ‘장비 및 시설’의 중요성을 뒷받침하는 것이다.

다음으로 서비스 담당자가 제시한 개선방안으로는 첫째, 시설 및 자료 확충의 경우, 시설은 ‘PC 및 DVD 플레이어’, ‘태블릿 PC’, ‘3D 스캐너’ 및 ‘3D 프린터’, ‘영화 단체상영 공간(시어터)’의 확충 필요성과 관련된 응답이 있었으며, 자료의 경우 ‘전자자료(e-learning, e-books) 확충’, ‘VOD 서비스’, ‘수업관련 자료의 수집 및 열람, 보존’인 것으로 나타났다. 특히 ‘수업관련 자료의 수집 및 열람, 보존’의 경우, 이용자의 주된 방문 목적이 ‘과제 및 연구수행’인 만큼 각 학교의 교육개발연구원(CTL)과 연계하여 ‘수업관련 자료의 수집 및 열람, 보존’에 대한 방안을 모색할 필요가 있는 것으로 보인다.

둘째, 기존 시스템 개선의 경우, 특히 ‘비도서 자료 분류체계 개선과 목록규칙 개정’ 및 ‘사용빈도가 낮은 어학기 및 오디오 플레이어 설치의 재검토’ 등의 사항이 제시되었다. 특히 ‘비도서 자료의 분류체계 및 목록규칙 개정’에 관련된 답변이 있었다. 서비스 담당자 면접결과 중 “현재의 KDC나 DDC 분류체계로는 멀티미디어자료의 상세한 분류가 어려워 현재 저자기호에 의존한 분류에 가까워 청구기호 순으로 배가할 경우, 브라우징 기능이 현저히 떨어져 이용자의 이용이 어려운 편이다.”라는 점이 지적되었다. 이는 멀티미디어 자료의 분류 및 목록의 개선 필요성을 제시해주고 있다. 또한, 폐가제로 운영

중인 학교의 서비스 담당자는 “멀티미디어 자료의 경우 기존 분류체계로는 상세한 분류가 어려워 현재 폐가제로 운영 중이며, 등록번호순으로 배가하고 있다”고 언급하였다. 이는 검색기능을 보완하기 위한 주제별 검색의 도입 필요성을 제기한 것으로 의미가 있다고 할 수 있다. 한편 카세트테이프나 CD의 사용을 전제로 한 ‘어학기’의 경우, 사용빈도가 낮아져가는 추세이므로 교체 가능성을 고려할 필요가 있겠다,

셋째, 행정 및 법적 제반요인을 뒷받침하는 것으로서, 대체로 ‘도서관에 대한 인식 개선’, ‘예산 확대’, ‘도서관 관련 행정제도 및 저작권법 개선’ 등이 제시되었다. 다수의 학교에서 영화 단체상영 공간(시어터)의 필요성을 언급한 반면, 설치비용의 문제와 더불어 단체열람시 저작권법을 준수해야 한다는 점에서 저작권법의 확인 필요성이 제시되었다. 또한 멀티미디어실에 대한 인식 개선을 수반한 예산확대의 필요성은 중장기적으로 이용자 만족도 제고를 위해 반드시 필요한 사항으로 지적되었다.

한편, 멀티미디어실의 주요 방문목적 중 하나가, ‘과제 및 연구수행’인 반면에 서비스 담당자를 대상으로 한 면담조사 결과에서도 학술 전문자료의 확충 필요성이 제기되었다. 이와 관련하여 현재 멀티미디어실 이용자 교육을 시행하고 있는 학교가 조사대상 8개 학교 중 3개 학교로, 절반 이하만이 시행하고 있는 만큼, 이용자교육을 통해 현재 구비된 학술 전문자료에 대한 홍보가 필요하다고 볼 수 있다. 특히 기존의 연구(정기열, 2008; 배성락, 2011)에서 이용자 교육을 받은 이용자의 멀티미디어실 만족도가 더 높게 나타난 만큼 이용자 만족도 제고를 위해서도 이용자 교육은 긴히 필요한 사항으로 생각된다.

마지막으로 이용자 설문과 서비스 담당자 면담에 대한 분석을 종합한 결과, 멀티미디어실 개선방안에 대한 이용자와 서비스담당자의 견해 중 서로 다른 측면이 있는 것으로 확인되었다. 먼저 이용자의 경우 ‘새로운 시설의 확충’과 ‘기존 시설의 개선’ 등 전반적으로 장비 및 시설과 관련된 개선 방안을 제시한 반면, 서비스 담당자는 시설의 확충과 개선이 중요하지만, 현재 이용 중인 시스템 또는 행정 및 법적 제반요인의 개선 또한 강조하였다. 즉 보다 포괄적인 이용자 만족도 요인을 제시한 것이다. 이에 한정된 표본집단을 대상으로

한 이용자 연구에서는 본 연구에서 수행한바와 같이 서비스 담당자를 대상으로 한 추가 연구의 필요성이 제기된다고 하겠다.



V. 결 론 및 제 언

최근에는 정보통신기술의 발달과 정보환경의 변화로 시대가 급격하게 변화하고 있으며, 이용자들의 요구사항 또한 변화하고 있다. 이에 각 대학도서관들은 멀티미디어실의 중요성을 일찍이 인식하고 운영 중이며, 이용자의 요구를 체계적으로 분석해서 보다 나은 멀티미디어실 운영에 반영해야한다.

본 연구는 대학도서관 멀티미디어실의 현황과 이용자 만족도 조사를 통해 현재의 멀티미디어실의 상황을 진단하고, 멀티미디어실의 활성화를 위한 개선방안을 제안하고자 수행하였다. 또한 연구 수행 과정에서 문헌조사 및 현장조사와 이용자 대상의 설문조사, 서비스 담당자 대상의 면접조사를 병행하였다.

먼저 본 연구의 주요한 분석결과는 다음과 같다

첫째, 이용자의 세부만족도, 영역만족도, 전체만족도별 차이를 살펴보면 다음과 같다.

‘멀티미디어실 자료’ 영역의 이용자 만족도의 경우, 모든 문항에서 대체로 만족하는 것으로 나타난 반면, ‘자료의 전문성’의 경우 다른 문항보다 상대적으로 낮은 점수를 보여, 전문성 있는 자료의 확충 필요성을 보여주었다.

‘멀티미디어실 장비 및 시설’ 영역의 이용자 만족도의 경우, 모든 문항에서 대체로 만족하는 것으로 나타난 반면, ‘장비 및 시설의 다양성’은 다른 문항보다 상대적으로 낮은 만족도를 보여, 다양한 장비의 시설의 확충 필요성을 보여주었다.

둘째, 대학도서관 멀티미디어실 이용자의 영역만족도별로 전체만족도에 끼치는 영향의 차이에 대한 분석결과는 다음과 같다. 4개의 관련 변수 중 영향력의 순위는 ‘멀티미디어실 장비 및 시설’과 ‘멀티미디어실 서비스 담당자’에 대한 만족도 순으로 나타나, ‘장비 및 시설’이 가장 중요한 영향요인으로 나타났다.

셋째, 이용자들은 ‘시설 및 기기’의 확충과 개선에 대한 요구가 강하게 나타난 것을 알 수 있었다.

넷째, 서비스 담당자가 제시한 개선방안의 경우 이용자 만족도 개선을 위해

시설 및 자료 확충, ‘비도서 자료 분류체계 개선’ 등의 기존 시스템 개선, ‘도서관 관련 행정제도 및 저작권법 개선’ 등 제반요인의 개선이 지적되었다.

본 연구는 위와 같은 분석결과를 토대로 대학도서관 멀티미디어실의 활성화하기 위하여 다음과 같은 개선방안을 제시하고자 한다.

첫째, ‘장비 및 시설’의 확충이 필요하다. 이는 본 연구의 회귀분석에서 이용자 만족도 요인 중, 가장 큰 영향을 주는 요인으로 밝혀진 것으로서, ‘이용자’들이 제시하는 개선방안에서 그 중요성이 다시 언급된 바 있다. ‘이용자’ 및 ‘서비스 담당자’들이 멀티미디어실 개선방안으로 ‘PC 및 DVD 플레이어’, ‘태블릿 PC’, ‘3D 스캐너’ 및 ‘3D 프린터’, ‘영화 단체상영 공간(시어터)’ 확충 등을 제시한 바, 이와 관련된 개선이 요구된다고 하겠다.

둘째, 자료의 확충이 필요하다. 이는 본 연구의 조사에서 나타난 대학도서관 멀티미디어실 사용 목적 중 ‘과제 및 연구수행’이 가장 큰 비중이었던 것과 관련된 것이다. 과제 및 연구수행을 위한 전문적인 자료의 확충과 ‘전자자료(E-learning, E-books) 확충’, ‘VOD 서비스’, ‘수업관련 자료의 수집 및 열람, 보존’등이 필요하겠다.

셋째, 이용자 교육의 시행이 필요하다. 특히 멀티미디어실의 주요 방문목적이 ‘과제 및 연구수행’으로 나타난 만큼 학술 전문자료의 내용을 소개하는 이용자 교육이 긴요하다고 생각된다. 이용자 교육의 필요성은 선행연구(정기열, 2008; 배성락, 2011)에서도 그 중요성이 제기된 바 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 김선애. (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구 : K대학교
서관의 이용자를 대상으로, 『한국문헌정보학회지』, 42(3), 281-299.
- 김정희, 김태수. (2009). 도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자
만족도 연구, 『정보관리학회지』, 26(3), 69-87.
- 노동조, 남민석. (2013). 6시그마 도구를 활용한 대학도서관 멀티미디어 서비
스 개선 변수 도출에 관한 연구, 『정보관리학회지』, 30(1), 111-129.
- 배성락. (2011). 대학도서관 멀티미디어실의 이용행태 및 개선 방안에 관한
연구 : S 대학도서관을 중심으로, 석사학위논문, 신라대학교 교육대학
원 도서관교육전공.
- 백혜숙. (2004). 대학도서관 전자정보실 운영실태 및 활성화 방안 : 광주·전남
지역 대학도서관의 사례를 중심으로, 석사학위논문, 순천대학교 경영행
정대학원.
- 서여화. (2006). 공공도서관 디지털자료실 운영실태 분석과 정책대안 모색 :
경남지역 공공도서관을 대상으로, 석사학위논문, 신라대학교 교육대학
원 도서관교육전공.
- 심상순. (1997). 대학도서관 전자정보실의 공간구성 단위면적 기준, 석사학위
논문, 경북대학교 대학원 문헌정보학과 도서관학 전공.
- 이지원. (2000). 국내 대학도서관 전자정보실 운영실태 및 이용자 연구, 석사
학위논문, 숙명여자대학교 대학원 문헌정보학과 정보학 전공.
- 이성신. (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석
및 매개변수, 『한국비블리아학회지』, 24(1), 83-103.

- 정기열. (2008). 멀티미디어정보실의 운영 실태 및 이용자 만족도 분석 : 마산·창원지역 대학을 중심으로, 석사학위논문, 대구대학교 대학원 문헌정보학과 정보학 전공.
- 차성중. (2011). 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구 : 2010 공공도서관 운영 평가 이용자만족도 조사 결과를 중심으로, 『정보관리학회지』. 28(1), 285-308.



2. 국외문헌

- Albanese, A. R. (2004). Campus Library 2.0. *Library Journal Archive Content*. 129(7), 30–33.
- Bailey, D. R & Tierney, B. G. (2008). *Transforming Library Service Through Information Commons*. Chicago : American Library Association.
- Khan, S. A. & Shafique, F. (2011). Role of Departmental Library in Satisfying the Information Needs of Students : A Survey of Two Departments of the Islamia University of Bahawalpur. *Pakistan Journal of Library and Information Science*, (12), I1–I6
- Lian, S., Morin, J. -H., Gritzalis, S. & Heileman, G. L. (2012). Special Issue on Ubiquitous Multimedia Services. *Information Systems Frontiers*, 14(3), 477–479.
- MacWhinnie, L. A. (2003), The Information Commons: The Academic Library Of The Future. *Portal: Librarians and the Academy*, 3(2), 241–256.
- Junping, Q., Jinyan, S., Li, L., & Chunlei, Z. (2008). The Application of Multimedia in Academic Library. *MultiMedia and Information Technology, 2008. MMIT '08. International Conference on*, 703–706.

부 록

<부록 1> 대학도서관 멀티미디어실 이용자만족도 설문조사

안녕하십니까. 저는 한성대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사과정 중에 재학 중인 학생으로, 대학도서관의 멀티미디어실 이용자 만족도를 알아보기 위해 본 설문조사를 마련하였습니다.

응답자분의 의견을 바탕으로 현재 대학도서관의 멀티미디어실 이용자만족도를 측정하여 현재의 멀티미디어실 서비스 품질을 측정하고, 불만족 요인을 분석하여 보다 나은 멀티미디어실 이용을 위해 만족도를 개선할 수 있는 방안을 모색하고자합니다.

또한 조사된 모든 내용은 통계법 제33조 및 제34조 규정에 의해 통계작성 목적 이외의 용도로 사용할 수 없으며 비밀이 철저히 보장됩니다. 본래의 연구 목적으로만 활용되며, 해당 목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 중에도 본 설문에 응답해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2014년 10월

한성대학교 대학원 문헌정보학과

지도교수 : 김양우

조 사 자 : 박세미

연 락 처 : 010-9995-3231

E-Mail : liberty032@naver.com

II. 다음은 멀티미디어실 자료에 관한 문항입니다.

아래 문항에 대해 체크해주시기 바랍니다. 매우 그렇지 않다 — 보통 — 매우 그렇다					
1. 멀티미디어실 최신 자료 입수 현황에 대하여 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 멀티미디어실 소장중인 자료가 다양하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 멀티미디어실 소장중인 자료가 전문적이라고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 전반적으로 멀티미디어실 자료에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 멀티미디어실 자료검색에 관한 문항입니다.

아래 문항에 대해 체크해주시기 바랍니다. 매우 그렇지 않다 — 보통 — 매우 그렇다					
1. 멀티미디어실 자료검색은 원하는 기능(자료유형별, 주제별 검색 등)을 전부 제공하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
2. 멀티미디어실 자료검색은 이용자가 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 검색 기능을 제공하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
3. 전반적으로 멀티미디어실 자료검색에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 멀티미디어실 장비 및 시설에 관한 문항입니다.

아래 문항에 대해 체크해주시기 바랍니다. 매우 그렇지 않다 — 보통 — 매우 그렇다					
1. 인터넷 접속 속도에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 멀티미디어 기기(DVD, 블루레이 등) 성능에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 다양한 종류의 멀티미디어 기기가 구비되어있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 멀티미디어 기기를 쉽고 편리하게 이용할 수 있습니까?	①	②	③	④	⑤
5. 멀티미디어 기기 이용 방법 안내에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
6. 전반적으로 멀티미디어실 장비 및 시설에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 멀티미디어실 서비스 담당자에 관한 문항입니다.

아래 문항에 대해 체크해주시기 바랍니다. 매우 그렇지 않다 — 보통 — 매우 그렇다					
1. 멀티미디어실 서비스 담당자는 이용자의 요구를 정확하게 이해하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
2. 멀티미디어실 서비스 담당자는 이용자 질문에 충분한 지식을 가지고 답변합니까?	①	②	③	④	⑤
3. 멀티미디어실 서비스 담당자는 항상 이용자에게 친절합니까?	①	②	③	④	⑤
4. 멀티미디어실 서비스 담당자는 자발적으로 이용자에게 도움을 줍니까?	①	②	③	④	⑤
5. 전반적으로 멀티미디어실 서비스 담당자의 서비스에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 멀티미디어실 전체에 관한 문항입니다.

아래 문항에 대해 체크해주시기 바랍니다. 매우 그렇지 않다 — 보통 — 매우 그렇다					
1. 멀티미디어실에 대하여 전체적으로 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 멀티미디어실 만족도를 증가시키기 위해 개선되어야 할 요인은 무엇이라고 생각하십니까? (특히 II~V 문항에서 ①, ②번을 선택하신 경우, 그 이유를 적어주시기 바랍니다.)					

<부록 2> 대학도서관 멀티미디어실 서비스 담당자 면접조사지

면담 참여자 동의서

- 소 속 : 한성대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사과정
- 연 구 자 : 박세미
- 지도교수 : 김양우
- 휴 대 폰 : 010-9995-3231
- E-mail : liberty032@naver.com
- 연구제목 : 대학도서관 멀티미디어실 이용자만족도에 관한 연구



또한 조사된 모든 내용은 녹음이 되며, 본 연구를 통해서 얻게 될 귀하의 신상에 대한 어떠한 자료도 노출되지 않을 것입니다. 비밀이 철저히 보장되며, 녹음된 인터뷰 내용은 연구 목적 이외의 용도로 사용할 수 없으나, 다시 문서로 전사되어 연구자의 논문사례로 기술될 수 있습니다.

본인은 면담 내용이 녹음 되는 것을 허락합니다. 연구를 위하여 본인의 인터뷰를 허락합니다.

참여자 (인) 연구자 (인)

- 57 -

1. 멀티미디어실에 대한 서비스 담당자의 인식

1-1. 선생님께서 생각하시는 멀티미디어실의 장점은 무엇이라고 생각하십니까?

답변 :

1-2. 선생님께서 생각하시는 멀티미디어실 이용자들이 멀티미디어실에 대하여 만족하는 요인과 불만족하는 요인은 각각 무엇이라고 생각하십니까?

– 만족요인 :

– 불만족요인 :

1-3. 만약 멀티미디어실 예산이 증가할 경우 멀티미디어실에 추가하시고 싶은 사항이 있으십니까?

답변 :

2. 멀티미디어실 개선방안 및 향후 계획

2-1. 멀티미디어실 개선을 위해 필요한 부분은 어떤 것이 있다고 생각하십니까?

답변 :

2-2. 멀티미디어실이 발전하기 위해 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

답변 :

2-3. 선생님께서 생각하시는 멀티미디어실의 미래지향적인 발전 계획(향후 발전 계획)이 있으십니까?

답변 :

3. 멀티미디어실 이용자

3-1. 멀티미디어실 이용자들이 주로 사용하는 기기와, 주로 사용하지 않는 기기에는 어떠한 것들이 있습니까?

답변 :

3-2. 왜 멀티미디어실에 이용자들이 방문했다고 생각하십니까?

(이용자들의 멀티미디어실 방문 목적)

답변 :

4. 멀티미디어실 자료

4-1. 선생님께서 생각하셨을 때, 이용자가 선호하는 자료의 유형 및 주제는 무엇이라고 생각하십니까?

답변 :

4-2. 기존 설문조사 결과 멀티미디어실 주요 방문 목적이 과제 및 연구수행이었습니다. 선생님께서 생각하셨을 때, 전문성 있는 멀티미디어 자료를 잘 구비하고 있다고 생각하십니까? 혹은 전문성 있는 자료 구비를 위해 특별히 수행하는 업무가 있으십니까?

답변 :

5 멀티미디어 자료검색

5-1. 다른 자료유형(예. 단행본)과 비교하였을 때, 멀티미디어 자료 검색 시 개선되었으면 하는 검색기능이 있으십니까?

답변 :

6 멀티미디어실 장비 및 시설

6-1. 현재 구비 중인 장비 및 시설 중 제외하고 싶은 장비나 시설이 있으십니까?

답변 :

6-2. 현재 구비 중인 장비 및 시설 외에 추가하고 싶은 장비나 시설이 있으십니까?

(충분한 예산이 있을 경우)

답변 :

6-3. 추후 멀티미디어실에 반드시 들여야 한다고 생각하는 장비 및 시설이 있으십니까?

(충분한 예산이 있을 경우)

답변 :

6-4. 멀티미디어실 장비 및 시설과 관련하여 가장 많이 들어오는 문의사항은 무엇입니까?

답변 :

ABSTRACT

The User Satisfaction Analyses for the Multimedia Room of Academic Libraries in the Northeast Seoul

Park, Se-Mi

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

The Graduate School, Hansung University

While a number of studies have been conducted on the efforts to meet the requirements for multimedia rooms in academic libraries and improve their service, they have limitations both in the research scope and in the data analysis methods. The principal limitations of the studies are as follows: First, they didn't investigate the variation in user satisfaction with multimedia rooms in university libraries by users' major areas and utilization behaviors. Second, they didn't investigate the variation in user satisfaction with diverse library areas—for example, resources, search screens, equipment and facilities, service providers—which could affect user satisfaction in general. Third, consideration was only given to the user group, with no consideration of service providers' opinions, in presenting an improvement scheme.

Accordingly, this study aimed to examine the current conditions of

multimedia rooms in university libraries through a survey on their status and user satisfaction and then, first, to examine how users' major fields and utilization behaviors affect user satisfaction for the multimedia rooms in university libraries; second, to determine the relationships between the area satisfaction factors affecting multimedia room user satisfaction and satisfaction in general; and third, to discover what to improve at multimedia rooms in university libraries, as indicated by users and service providers. This study involved literature review, field research, a survey in users, and interviews with service providers.

On the basis of the results, the suggestions relate to the improvements of the followings: equipments and facilities, resources, and user education.

