



계명대학교 대학생들의 도서관 이용만족도

<The satisfaction of Library Use in Keimyung University Students>

소속: 계명대학교 통계학과 4학년 성명: 박채령, 서지영

연구목적

- 도서관 이용 만족도 파악
- 도서관 서비스 개선
- 이용자들의 요구사항을 충족시킬 효과적인 방안 강구

연구배경

- 교육시장의 개방, 교육환경 변화
- 보다 좋은 품질의 교육서비스를 제공
- 대학을 발전시킬 경쟁력 확보를 위함

연구방법

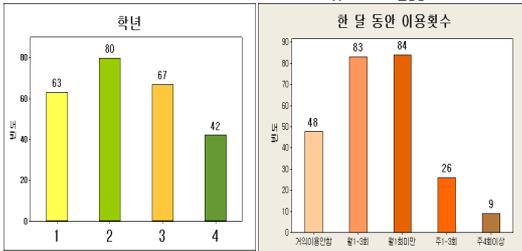
- 빈도분석
- 교차분석
- 요인분석과 신뢰도분석
- T검정과 분산분석
- 상관분석과 회귀분석

통계분석

빈도분석

이산형 변수에 대한 계산표: 성별, 학년, 이용빈도

성별	카운트	백분율	학년	카운트	백분율	이용빈도	카운트	백분율
남	133	52.78	1	63	25.00	거의이용안함	48	19.20
여	119	47.22	2	80	31.75	월1~3회	83	33.20
			3	67	26.59	월1회미만	84	33.60
			4	42	16.67	주1~3회	26	10.40
						주4회이상	9	3.60
						N=	250	



성별은 남자가 53%정도로 가장 높았고, 학년은 2학년, 3학년, 1학년 4학년 순으로 높았고 이용횟수는 월1회 미만과 월1회~3회가 66%이상을 차지했다.

교차분석

H0: 성별에 따라 이용횟수에 차이가 없다.
 H1: 성별에 따라 이용횟수에 차이가 있다

성별	이용빈도	카운트	백분율
남	거의이용안함	12	9.02
남	월1~3회	68	51.13
남	월1회미만	20	15.04
남	주1~3회	24	18.05
남	주4회이상	9	6.77
남	모두	9	133
여	거의이용안함	37	31.09
여	월1~3회	15	12.61
여	월1회미만	65	54.62
여	주1~3회	2	1.68
여	주4회이상	0	0.00
여	모두	119	100.00
모두	거의이용안함	49	19.44
모두	월1~3회	83	32.94
모두	월1회미만	86	33.73
모두	주1~3회	26	10.32
모두	주4회이상	9	3.57
모두	모두	252	100.00

P값이 = 0.000 이므로 H0를 기각할 수 있다. 즉, 성별에 따라 이용횟수에 차이가 있다고 할 수 있다.

요인분석

변수	요인1	요인2	요인3	요인4	공통성
성별	0.071	-0.153	0.151	0.733	0.588
학년	0.044	-0.096	0.207	0.588	0.574
이용빈도	0.034	0.045	-0.254	0.574	0.503
자료만족도	0.089	0.151	-0.025	0.277	0.503
자료다양성	0.040	-0.075	0.050	0.773	0.665
자료충분성	0.108	-0.016	0.017	0.665	0.628
정보충분성	-0.021	-0.059	0.035	0.628	0.608
냉/난방	-0.043	-0.076	-0.172	0.608	0.566
개관휴관일	-0.021	-0.064	-0.001	0.566	0.458
공간배치	-0.065	0.039	0.261	0.458	0.390
서비스편리함	-0.062	-0.049	-0.118	0.390	0.714
홈페이지내용	0.063	0.009	0.027	0.714	0.692
도서목록	0.267	0.092	0.224	0.692	
직원태도					
변산 % Var	2.2311	2.0841	1.9816	1.5944	7.8912
	0.172	0.160	0.152	0.123	0.607

요인분석결과 고유값과 크롬바 알파, 요인 적재값이 기준치를 만족함으로써 신뢰성과 타당성을 만족 하는 것으로 나타났다. 13개의 변수가 4개의 인자로 묶였다.

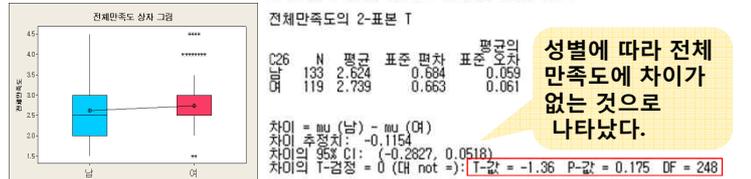
연구모형



인자들의 기술통계량

변수	카운트	평균	표준 편차
자료만족도	252	3.0565	0.5041
시설만족도	252	3.0053	0.4755
서비스만족도	252	3.3909	0.4755
전체만족도	252	2.6786	0.6753

T-검정



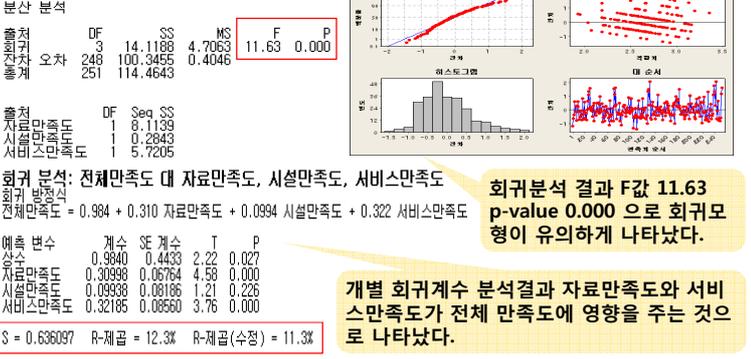
분산분석

학년	N	평균	그룹화
1	63	2.9246	A
2	42	2.8393	A
3	67	2.8060	A
4	80	2.7031	B

상관분석

상관 분석: 자료만족도, 시설만족도, 서비스만족도, 전체만족도	자료만족도	시설만족도	서비스만족도
전체만족도	0.266	0.104	0.181
	0.000	0.099	0.004

회귀분석



결론

- ◆ 성별에 따라 이용횟수에 차이가 있음 - 남자가 월1회~3회 이용하는 경우가 가장 많음
- ◆ 성별에 따라 전체만족도에는 차이가 없음
- ◆ 학년에 따라 시설만족도에 차이가 있는 것으로 보임 - 1학년이 가장 만족, 1학년과 2학년이 차이가 보임
- ◆ 자료만족도가 전체 만족도에 영향을 미침 - 최신자료와 다양한 자료들을 충분히 제공하고 전자 정보 또한 충분히 제공하도록 한다.
- ◆ 서비스 만족도가 전체 만족도에 영향을 미침 - 홈페이지를 좀 더 알찬 내용으로 구성 하도록 한다. 직원들의 서비스 교육을 통해 직원태도를 개선한다.
- ◆ 시설의 만족도도 중요하지만 그보다 충분한 자료와 편리한 서비스를 제공으로 고객만족을 실현 하도록 한다.