

대학생의 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향에 관한 연구*

The Effects of College Students' Library Satisfaction on College Life Satisfaction

유병희 (Grace B. Yu)**

박소연 (Soyeon Park)***

초 록

본 연구는 대학 도서관 이용 만족도가 대학생의 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 이를 위하여 서울 소재 두 곳의 사립 대학교 대학생들 360명을 대상으로 두 차례의 설문조사를 실시하였다. 일차 조사 결과, 시설 만족도와 교육 서비스 만족도의 영향을 통제한 상황에서, 대학 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이차 조사에서는 도서관 서비스 품질 변수를 세 가지 차원(직원, 자원 및 서비스, 시설 및 환경)으로 추가하였으며, 분석 결과, 도서관 서비스 품질이 도서관 이용 만족도에 유의한 영향을 미치고, 도서관 이용 만족도는 대학 생활 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 재확인되었다. 또한 두 집단 분석 결과, 도서관 이용 수준이 높은 집단에서 낮은 집단보다 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향이 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 한 이론적, 실무적 시사점이 논의되었다.

ABSTRACT

This study aims to investigate the effects of college students' library satisfaction on college life satisfaction. In order to test this relationship, two surveys were conducted involving 360 college students at two universities in Seoul. The results of the first survey show that after controlling for the educational service satisfaction and facilities satisfaction, there is a significant influence of college students' library satisfaction on college life satisfaction. The second study added variables for the three components of library service quality (librarian service quality, library resources and service quality, and library facilities and environmental quality). The results of the second survey show that there is a significant influence of library service quality on college library satisfaction, and again a significant influence of college students' library satisfaction on college life satisfaction. Moreover, the results of two group analysis show that the influence of college library satisfaction on college life satisfaction is stronger in high usage group than low usage group. The theoretical and practical implications of this study are discussed.

키워드: 대학 도서관 만족도, 대학 생활 만족도, 서비스 품질
college library satisfaction, college life satisfaction, service quality

* 본 연구는 2017년도 덕성여자대학교 교내연구비 지원에 의해 이루어졌음.

** 덕성여자대학교 경영학과 조교수(byungheeyu@duksung.ac.kr) (제1저자)

*** 덕성여자대학교 문헌정보학과 교수(sypark@duksung.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2017년 8월 19일 ■ 최초심사일자: 2017년 9월 12일 ■ 게재확정일자: 2017년 9월 17일
■ 정보관리학회지, 34(3), 67-87, 2017. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.3.067]

1. 서론

사회 전반적 소득 수준의 향상과 더불어 삶의 질에 대한 관심이 높아지면서 이에 대한 연구들도 주목받고 있다. 특히 긍정 심리학 분야의 주관적 안녕감(subjective wellbeing) 개념이 도입된 이래로(Diener, Emmons, Larson, & Griffin, 1985), 국가별 도시별 삶의 질(quality of life) 또는 생활 만족도(life satisfaction)에 대한 다양한 연구들이 이어지고 있다.¹⁾ 삶의 질 관련 연구는 심리학, 사회학, 경영학, 경제학, 행정학 등의 분야에서 핵심 연구 분야로 자리 잡았으며, 이 분야의 선행 연구들은 삶의 질 또는 만족감에 영향을 미치는 개인적, 환경적 요인들을 규명함과 동시에 이를 통해 사회 구성원의 전반적인 삶의 질을 향상시키는 방안들을 모색하여 왔다. 특히 마케팅 및 소비자 심리 분야에서는 다양한 소비 상황 속에서 소비자의 삶의 질을 극대화하고, 이를 저해하는 요소를 구조적으로 감소시키려는 정책적 연구들이 활발하게 수행되어 왔다.

동일한 맥락에서 대학 교육 서비스 소비자이자 이용자인 대학생들의 대학 생활 만족도(college life satisfaction)와 관련된 연구들도 꾸준히 수행되어 왔다(Sirgy, Lee, Grzeskowiak, Yu et al., 2010; Yu & Lee, 2008). 대학 생활 만족도는 교육 서비스, 행정 서비스, 시설 및 환경 서비스 등 대학에서 제공하는 다양한 서비스 요소에 대한 만족도와 관련된 성과변수이며, 재학생들이 평가한 대학 생활 만족도는 대학 서비스 평가 지표로 활용될 수 있다. 한편, 이러한

연구들 중 대학 도서관이 대학생들의 대학 생활 만족도에 미치는 고유한 영향을 조사한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다.

도서관 마케팅 분야에서도 도서관 서비스 개선을 통한 이용자 만족도 및 충성도 강화를 위한 다양한 연구들이 활발히 진행되어 오고 있으나, 도서관 이용 경험이 이용자 삶의 질에 미치는 영향을 직접적으로 검증한 연구는 드문 상황이다. 기존 도서관 마케팅 연구들은 도서관 서비스 품질 평가 요소의 규명 및 측정 척도의 개발, 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향에 관한 연구에 집중되어 왔으며(오동근, 2013), 도서관 만족도가 대학 생활 만족도, 혹은 지역 생활 만족도에 미치는 영향 등에 대한 연구는 매우 제한적으로 수행되어 왔다. 그러나 최근 김보람과 이병기(2016)는 고등학생의 학교 도서관 이용 경험이 이들의 행복감에 유의한 영향을 미치는 것을 발견하였으며, 김희섭, 이미숙, 강보라(2015)는 평생교육기관의 정보화 교육이 장년층 이용자들의 삶의 질 향상에 유의한 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 또한 노영희와 박양하(2017)는 공공 도서관 서비스가 삶의 질 범주에 미치는 영향력에 대한 인식을 이용자와 사서를 대상으로 조사하였다. 이러한 최근 연구들은 공공 도서관과 학교 도서관의 서비스가 이용자의 삶의 질 향상과 밀접한 연관성이 있음을 제시한다. 따라서 지금까지 연구되지 않은 대학 도서관 이용자 만족도와 대학생의 삶의 질, 즉 대학 생활 만족도 간의 관계에 대한 조사가 필요한 시점이다.

또한 대학 도서관 이용 경험이 대학 생활 만

1) 본 연구에서는 삶의 질(quality of life)과 생활 만족도(life satisfaction)를 혼용해서 사용하기로 한다.

족도에 미치는 영향 및 조절 요인의 효과 규명은 대학 생활 만족도 제고를 위한 도서관의 전략적 기여 방안을 구체적으로 제시하게 한다. 만일 대학 재학생들의 도서관 이용 수준(도서 대출 빈도, 방문 빈도 등)의 높고 낮음에 따라 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향이 조절된다면 도서관은 학생들의 도서관에 대한 관심과 참여도를 높임으로써 도서관 이용을 장려하는 프로그램을 시행해야 한다는 전략적 방안을 얻을 수 있다.

이에 본 연구에서는 대학생의 대학 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 직접적인 영향을 파악하고자 한다. 이를 위하여 첫째, 문헌 연구를 통해 기존 도서관 이용 및 포괄적인 정보 탐색관련 활동이 이용자의 전반적 생활 만족도에 미치는 영향에 대해 조사하고자 한다. 둘째, 대학교 재학생들을 대상으로 두 차례의 설문 조사를 실시함으로써 대학 도서관 이용 만족도와 대학 생활 만족도의 관계를 조사하고자 한다. 일차 조사에서는 도서관을 제외한 시설 만족도와 교육 서비스 만족도의 영향을 통제된 상황에서 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 고유한 영향을 분석하고자 하였다. 이차 조사에서는 구체적인 도서관 이용 경험에 집중하여 도서관 서비스 품질 요소 변수를 도입하고, 도서관 서비스 품질이 도서관 이용 만족도에 미치는 영향과 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 조사하고자 하였다. 본 연구에서는 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 검증 및 재확인하기 위하여 두 차례의 설문 조사를 수행하였다. 마지막으로, 이러한 연구 결과를 토대로 대학생의 대학 생활 만

족도 제고를 위한 대학 도서관의 역할 및 대학 도서관 경쟁력 증대를 위한 전략적 방안을 논의하고자 한다.

이 연구는 대학생의 대학 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 파악함으로써 기존 도서관 마케팅 연구 범위의 확장에 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 또한 본 연구의 결과는 대학 도서관 및 공공 도서관이 이용자의 삶에 대한 만족도 증대에 기여할 수 있는 방안을 모색하는 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

2. 이론적 배경

2.1 대학 생활 만족도

개인의 다양한 욕구 충족과 긍정적인 정서 경험은 이들의 전반적인 삶에 대한 만족도 인식에 영향을 미친다. 상향전이이론(bottom-up spill over theory)에 따르면 삶을 구성하는 다양한 차원(family life, work life, social life, financial life, leisure life 등)에 대한 만족도는 개인의 전반적인 삶에 대한 만족도 평가에 영향을 미치며 차원별 상대적 영향력은 개인의 각 차원에 대한 참여도에 따라 달라질 수 있다(이동진, 유병희, 2008; Sirgy, Rahtz, & Lee, 2004). 따라서 대학 생활 만족도(college life satisfaction)란 대학생들이 대학 생활 속에서 경험하는 전반적인 욕구 충족 및 정서 경험으로 측정될 수 있으며(Arslan & Akkas, 2014; Sirgy et al., 2010; Yu & Lee, 2008), 대학 생활이 대학생들의 삶에서 차지하는 비중을 고려할 때 이는 이들의

전반적인 삶에 대한 만족도에 중요한 영향을 미칠 것으로 예상된다.

소비 경험과 소비자의 전반적인 삶에 대한 만족감을 연구해온 연구자들에 따르면, 소비 경험을 통한 긍정적 감정은 소비 대상에 대한 만족도뿐만 아니라 소비자의 전반적인 삶에 대한 만족과 행복감을 유의하게 높이는 것으로 나타났다. 특히 이러한 영향은 유형적 제품의 영역 대비 경험적 속성이 강한 서비스의 영역(여행, 레저 경험 등)에서 더 강하게 나타나는 것으로 보고되고 있다(Nawijn & Veenhoven, 2013; Newman, Tay, & Diener, 2014). 따라서 대학생을 교육 서비스 이용자의 관점에서 바라볼 때, 대학에서 제공하는 각종 교육, 행정, 시설관련 서비스 경험은 대학생들의 대학 생활 만족도, 그리고 이들의 전반적 삶에 대한 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있다.

2.2 도서관 이용 만족과 성과

이용자 중심적 도서관 운영의 중요성이 강조되면서 2000년도 중후반 이후 도서관 서비스 개선을 위한 많은 연구가 진행되어 왔다. 특히 각종 도서관 유형에 따른 도서관 서비스 품질 측정 척도 개발을 위한 연구가 주축을 이루어 괄목할만한 성과를 거두었으며(오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석, 2009; 오윤정, 이성숙, 2014), 특히 오동근(2013)의 연구에서는 20명의 전문가와 800여 명의 공공 도서관 이용자를 대상으로 한 설문 조사 결과를 토대로 공공 도서관 고객 만족도 지수 간략판인 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite를 개발 및 제안하였다.

이와 같은 도서관 성과 측정과 관련된 연구들은 도서관 이용 충성도, 도서관에 대한 긍정적 구전의향 등 도서관과 이용자 간의 관계적 성과 연구로 이어지고 있다(김규환, 남영준, 2007; 김선애, 2008; 오윤정, 이성숙, 2014; 유병희, 박소연, 2016; 이성신, 2013a; 이성신, 2014; 이영수, 2014; 장윤금, 2007). 특히 유병희와 박소연(2016)은 도서관 이용자의 도서관 전환에 따르는 절차적, 관계적 전환비용 인식이 도서관에 대한 정서적 몰입에 영향을 미침을 실증한 바 있다. 이와 함께 도서관 마케팅 및 포지셔닝 전략을 다룬 연구들도 다수 진행되었다(이성신, 2013b; 이용재, 2012).

2.3 도서관 이용 만족도와 대학 생활 만족도

기존 국내외 연구에서 도서관 이용 만족도와 대학 생활 만족도 및 전반적 삶에 대한 만족도 간의 상관관계를 직접적으로 다룬 연구는 많지 않다. 그러나 포괄적인 의미에서 도서관 이용 경험 및 정보탐색 활동 정도가 대학 생활 만족도 및 전반적인 삶에 대한 만족도에 미친 영향 등을 다룬 기존 연구들은 <표 1>과 같다.

3. 연구 방법

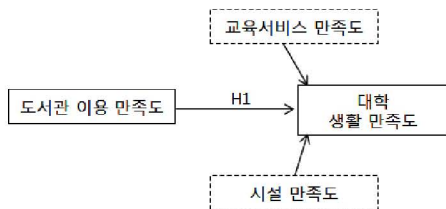
3.1 연구 설계 및 연구 모형

본 연구는 대학 도서관 이용 만족도가 대학 생활의 대학 생활만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 두 차례의 설문 조사를 설계하였다.

〈표 1〉 도서관 이용/정보탐색 만족도와 삶에 대한 만족도의 관계 관련 기존 연구

Context	핵심 논의 사항	출처
스마트 기기 활용 정보탐색	고령층 온라인 정보활동(정보 활용수준, 정보 활용시간)이 삶에 대한 만족감에 미치는 영향 검증	강보라, 김희섭, 이미숙 (2014)
공공 도서관	공공서비스 영역 가운데 도서관서비스가 경찰, 여가, 복지 서비스와 함께 시민의 지역사회 삶의 질에 유의한 영향을 미침	고명철(2013)
	공공 도서관 서비스가 다양한 삶의 차원에 대한 만족도에 유의한 영향을 미침	노영희, 박양하(2017)
고등학교 도서관	국내 고등학교 학생들의 도서관 관련 요인(도서관 이용정도, 도서 대출 정도, 도서관 시설, 환경)이 이용자들의 행복지수에 유의한 영향을 미침	김보람, 이병기(2016)
지역 평생교육기관 등 정보화교육기관	장노년층 정보화교육이 삶에 대한 만족감을 유의하게 증대시킴	김희섭, 이미숙, 강보라 (2015)
대학 도서관	대학 생활 만족도에 영향을 미치는 세 가지 서비스 차원(교육 차원, 사회적 차원, 시설 차원) 가운데 시설 차원의 세부 영역으로 도서관 이용 만족도 측정	Arslan & Akkas(2014), Sirgy et al.(2010), Yu & Lee(2008)

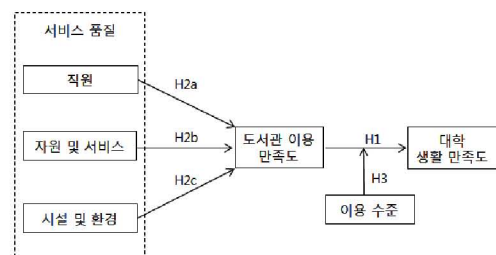
일차 조사는 예비 조사의 성격을 가지며, 도서관을 제외한 시설 만족도와 교육 서비스 만족도의 영향을 통제한 상황에서 대학 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 고유한 영향을 파악하고자 하였다(〈그림 1〉 참조). 이는 지나치게 단순화된 다중 회귀분석모형 하에서 명세화의 오류(specification error)로 인해 회귀계수 추정치 왜곡을 피하기 위함이며, 따라서 대학 생활 만족도와 관계가 높은 핵심 변수들(교육 서비스 만족도, 시설 만족도)을 통제변수로 사용하였다(Granger & Newbold, 1974; Thursby & Schmidt, 1977).



〈그림 1〉 연구 모형(일차 조사)

이차 조사에서는 대학 도서관 만족도와 대학 생활 만족도의 관계를 재검증하고자 하였다. 보

다 정교한 조사를 위하여 두 번째 조사에서는 ‘도서관 서비스 품질’ 변수를 추가하였다. 구체적으로 세 가지 차원의 도서관 서비스 품질(① 직원, ② 자원 및 서비스, 그리고 ③ 시설 및 환경)이 도서관 이용 만족도 및 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 파악함으로써 도서관 이용 만족도의 선후행적 관계를 파악하였다. 아울러 이 조사에서는 도서관 이용 수준의 조절효과도 검증하였다(〈그림 2〉 참조).



〈그림 2〉 연구 모형(이차 조사)

이처럼 본 연구에서 두 번의 설문 조사를 실시한 이유는 교육 서비스 만족도와 시설 만족도 측정 항목의 방대함으로 인하여 이들 항목과 도서관 서비스 품질 차원별 만족도 항목을

함께 측정하는 것에 무리가 있다고 판단했기 때문이다.

3.2 연구 가설

본 연구에서 규명하고자 하는 연구 문제 및 가설은 다음과 같다.

- **연구문제 1.** 대학 도서관 이용 만족도는 대학 생활 만족도에 고유하고 유의한 영향을 미치는가? (일차 조사, 이차 조사)
 - 가설 1. 대학 도서관 이용 만족도는 대학생의 대학 생활 만족도를 높일 것이다.
- **연구문제 2.** 대학 도서관 이용자가 지각하는 도서관 서비스 품질은 도서관 이용 만족도에 유의한 영향을 미치는가? (이차 조사)
 - 가설 2a. 대학 도서관 이용자가 지각하는 도서관 직원 서비스 품질이 높을수록 도서관 이용 만족도는 높아질 것이다.
 - 가설 2b. 대학 도서관 이용자가 지각하는 도서관 자원 및 서비스 품질이 높을수록 도서관 이용 만족도는 높아질 것이다.
 - 가설 2c. 대학 도서관 이용자가 지각하

는 도서관 시설 및 환경 품질이 높을수록 도서관 이용 만족도는 높아질 것이다.

- **연구문제 3.** 대학 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향은 도서관 이용 수준에 따라 조절되는가? (이차 조사)
 - 가설 3. 대학 도서관 이용 수준이 높은 그룹에서 낮은 그룹보다 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향이 높을 것이다.

3.3 연구 대상

본 연구는 서울지역 대학생을 모집단으로 선정하여 표본을 추출하였다. 두 차례의 설문조사는 서울 소재 두 곳의 사립 대학교 학부 재학생을 대상으로 각 대학 교내에서 설문지를 배포하는 형식으로 진행되었으며, 응답자 선정에 있어서 특별한 조건을 두지는 않았다.

총 420부의 설문 가운데 대학 생활 경험이 부족하다고 여겨지는 1학년 학생 집단과 불성실한 응답은 분석에서 제외되었다(유효 응답률: 85.7%). 설문 응답자의 특성은 <표 2>와 같으며 전반적으로 이들 응답자들은 대학 생활 평가

〈표 2〉 설문 응답자 특성

	일차 조사	이차 조사
설문 시점	2016년 3월	2016년 9월
설문 장소	서울 소재 사립대학교(남녀공학)	서울 소재 사립대학교(여대)
총 응답	200부	220부
사용된 응답	180부(90%)	180부(81.8%)
학년 분포	2학년 53명(30.5%), 3학년: 75명(41.7%), 4학년 52명(28.9%)	2학년 70명(38.8%), 3학년 74명(41.1%), 4학년 36명(20.0%)
성별	남: 108명(60%) 여: 72명(40%)	여: 180명(100%)
거주 형태	통학: 95명(52.8%), 기숙사: 85명(47.2%)	-

를 위한 대표성 있는 집단이라고 판단하였다. 또한 구체적인 도서관 서비스 품질 인식을 측정한 이차 조사 설문 응답자들의 경우, 한 달 평균 1.9권의 도서를 대출하였고, 일주일 평균 2.5회 도서관을 방문하였으며, 일주일 평균 도서관 홈페이지를 1.8회 접속하였다. 그리고 도서관에서 진행되는 행사(도서관 이용자 교육, 각종 세미나 및 문화 행사)에 한 학기 평균 0.7회 참여한 것으로 나타나 본 조사의 응답자로서 적절한 도서관 이용 관여도를 갖고 있는 것으로 나타났다.

3.4 설문 항목

본 연구에서는 기존 연구에서 타당성이 검증

된 설문 항목들을 사용하였으며, 모든 문항은 Likert scale 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다. 일차 조사에서 교육 서비스 만족도는 강의, 평판, 과제의 세 가지 차원으로 구성되었으며 각 차원은 2-5개의 문항으로 측정되었다(〈표 3〉 참조). 시설 만족도는 강의실, 학생 식당, 건강 증진 시설, 안전, 환경, 기숙사 등의 여섯 가지 차원으로 구성되었으며 각 차원은 4-6개의 문항으로 측정되었다. 도서관 이용 만족도는 도서관 이용 경험과 관련된 6개의 항목으로 측정되었다. 마지막으로 대학 생활 만족도는 대학 생활에 대한 전반적인 만족 수준에 대한 3개의 문항으로 측정되었다. 이들 측정 문항은 국내 설문 응답자의 이해를 돕기 위해 다소 수정되었다.

〈표 3〉 일차 조사 설문 항목

연구 변수		측정 항목	참고문헌
교육 서비스 만족도	강의	각 항목에 대한 만족도 수준 - 강의의 품질, 교수의 주제에 대한 지식 수준, 교수와의 접근 가능성, 강의실에서의 상호작용, 적절한 교육 자료의 활용	Sirgy et al. (2010)
	평판	- 대학의 평판, 교수의 평판	
	과제	- 전반적 과제량, 난이도, 내용	
도서관 이용 만족도		• 이 도서관은 전반적으로 만족스럽다 • 이 도서관은 이용자가 이용하기에 편리하게 구성되어 있다. • 도서관 직원들은 적절한 지식과 능력을 갖추고 있다. • 이 도서관의 대출, 반납, 자료검색 등 각종 서비스는 만족스럽다 • 이 도서관의 강의연계 서비스(지정도서 등)는 만족스럽다 • 이 도서관의 단행본자료(책)와 신간자료 및 디지털자료는 이용자가 이용하기에 충분하다.	
시설 만족도	강의실	각 항목에 대한 만족도 수준 - 위치, 의자, 조명 시설, 음향시설, 크기, 기자재, 온도 조절 등	
	학생식당	- 서비스 전반, 음식의 질, 다양성, 시설, 접근 가능성 등	
	건강증진	- 서비스 전반, 건강증진센터 직원, 시설 등	
	안전	- 서비스 전반, 경비 수준, 교내 주행 단속 등	
	환경	- 캠퍼스 외관, 위치, 통학 거리 등	
	기숙사	- 기숙사 품질, 유지 보수, 안전, 위치와 편리성, 추첨 방식 등	
대학 생활 만족도		• 나는 전반적으로 우리 대학에서의 생활에 만족한다. • 나는 우리 대학에서 지내는 것을 만족스럽게 생각하고 있다. • 나의 학교 친구들은 전반적으로 우리 대학에서의 생활에 대해 만족할 것 같다.	

일차 조사에서는 전반적인 대학 서비스 경험의 맥락에서 도서관 이용 만족도를 측정하기 위하여 대표적인 도서관 서비스 요소에 대한 만족도를 측정한 반면, 이차 조사에서는 도서관 서비스 품질 요소를 구체적으로 측정된 후 포괄적 도서관 이용 만족도(기대대비, 이상대비, 전반적)를 측정하였다. 특히 도서관 서비스 품질의 경우 공공도서관 이용자를 대상으로 개발된 LCSI(Library Customer Satisfaction Index)

Lite를 적용한 까닭에 서울 소재 여대 문헌정보학과 학부생 10여명을 대상으로 사전 조사를 실시하였다. 사전 조사 결과 '자원 및 서비스' 차원의 로컬 프로그램 문항은 대학생들의 도서관 이용 상황에 적절하지 않아 제외되었다. 그 외에는 학생들의 응답에 문제가 발견되지 않아 기존 문항을 그대로 사용하였다. 측정 개념에 대한 조작적 정의와 구체적인 문항 및 출처는 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 이차 조사 설문 항목

연구 변수		측정 항목	참고문헌
서비스 품질	직원	도서관 사서의 전반적인 서비스 품질 • 전문성: 이 도서관의 직원은 이용자의 질문에 답할 수 있는 전문적 지식과 적절한 능력을 갖추고 있다. • 공감성: 이 도서관의 직원은 친절할 태도로 이용자를 도와주고자 노력하고 있다.	오동근 (2013)
	자원 및 서비스	도서관 자료의 충분성과 이용 편의성 • 충분성: 이 도서관의 단행본자료(책)와 신간자료 등 각종 도서관 자료는 이용자가 이용하기에 충분하다. • 신속성: 이 도서관의 대출, 반납, 자료검색 등 각종 도서관서비스는 신속하게 잘 이루어지고 있다. • 디지털 서비스: 이 도서관의 홈페이지나 디지털자료실 등은 편리하게 이용할 수 있다. • 로컬 프로그램: 이 도서관은 지역주민을 위해 각종프로그램(평생 교육프로그램, 문화행사 등)을 마련하고 있다. (*)	
	시설 및 환경	도서관 시설 및 환경 편의성 • 쾌적성: 이 도서관의 자료실이나 열람실, 화장실 등 각종 시설은 쾌적하게 이용할 수 있다. • 편의성: 이 도서관은 용이하게 접근하여 각종 시설과 장비를 편리하게 이용할 수 있다.	
도서관 이용 만족도		도서관 서비스의 기대대비, 이상대비, 전반적 만족도 • 이 도서관이 제공할 수 있는 이상적인 수준의 서비스에 대비해 볼 때 이 도서관에서 실제로 제공하는 서비스는 만족스럽다. • 이 도서관에 대해 기대했던 서비스에 대비해 볼 때 이 도서관에서 실제로 제공하는 서비스는 만족스럽다. • 이 도서관에서 제공하는 서비스는 전반적으로 만족스럽다.	
대학 생활 만족도		• 나는 전반적으로 우리 대학에서의 생활에 만족한다. • 나는 우리 대학에서 지내는 것을 만족스럽게 생각하고 있다. • 나의 학교 친구들은 전반적으로 우리 대학에서의 생활에 대해 만족할 것 같다.	Sirgy et al. (2010)
도서관 이용 빈도		• 귀하의 학기 중(시험기간 제외) 일주일 평균 도서관 방문 횟수는? • 귀하는 지난 한달 동안 몇 권의 도서를 대출하였습니까?	

* 본 조사에서 제외된 문항

4. 연구 결과

4.1 일차 조사

4.1.1 설문 항목의 신뢰도와 타당도 검증

설문 항목의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위하여, 본 연구에서는 SPSS 24.0과 LISREL 8.5를 사용하였다. 설문 항목은 알파계수(Cronbach's alpha) 및 확인적 요인분석을 통해 정제되었으며, 설문 항목들의 신뢰도와 타당도의 검증을 위하여 확인적 요인분석(CFA)이 수행되었다(Bentler & Chou, 1987). 분석 결과 적합도 지수는 양호한 모델 적합 수준을 충족시키는 것으로 나타났다($\chi^2(128) = 249.019$, $p < 0.01$; CFI = 0.922, GFI = 0.881, NNFI = 0.907, RMSEA =

0.067 <표 5> 참조). 적합도 평가에 사용되는 각 지표는 연구 모형이 분석에 활용된 데이터의 구조를 얼마나 잘 반영하고 있는지를 측정하는 것으로, 일반적으로 GFI, NFI, CFI는 0.9 이상, RMSEA는 0.08 이하이면 모형이 적합하다고 판단할 수 있다(Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008).

타당성 검증을 위해서 수렴 타당도(convergent validity)와 판별 타당도(discriminant validity)를 확인하였다. 구성 개념의 수렴타당도와 관련하여, 모든 요인들의 Cronbach's α 값이 0.7 이상으로 도출되어 문항들의 내적 일관성이 확보된 것으로 확인되었다(기준치: 0.6 이상 수용가능, 0.7 이상 신뢰). 또한 합성 신뢰도(composite reliability)는 0.6을 초과해야 하는데, 이 역시

<표 5> 측정 항목의 신뢰도와 타당도(확인적 요인분석)

연구개념	측정 항목	요인적재값 (t-값)	Cronbach's Alpha	평균분산추출값 (AVE)	합성 신뢰도 (CR)
교육 서비스 만족도	강의	0.691	0.741	0.708	0.751
	평판	0.727			
	과제 부담	0.707			
도서관 이용 만족도	도서관1	0.756	0.839	0.724	0.864
	도서관2	0.718			
	도서관3	0.848			
	도서관4	0.698			
	도서관5	0.644			
	도서관6	0.517			
시설 만족도	강의실	0.678	0.758	0.636	0.797
	학생 식당	0.603			
	건강 증진	0.711			
	안전	0.624			
	환경	0.482			
	기숙사	0.500			
대학 생활 만족도	대학만족도1	0.862	0.835	0.826	0.864
	대학만족도2	0.911			
	대학만족도3	0.687			
$\chi^2(128) = 249.019, p< 0.01$; CFI = 0.922, GFI = 0.881, NNFI = 0.907, RMSEA = 0.067					

충족되었다(Bagozzi & Yi, 1991). 마지막으로 연구 개념과 측정 항목 간에 적재값이 유의하게 나타남으로써 수렴타당성이 검증되었다고 할 수 있다.

판별타당도 검증과 관련하여 <표 6>에서 굵게 표시된 대각의 값은 해당 변수의 AVE 제곱근 값이며, 일반적으로 이 값이 그 변수와 다른 변수 간의 상관관계 값보다 클 경우 판별타당성이 확보된 것으로 간주한다(Chung, Koo, & Kim, 2014). 본 연구에서 사용된 측정변수의 AVE 제곱근 값이 해당 변수와 다른 변수 간의 상관관계 보다 모두 큰 것으로 나타나, 연구 모형이 판별타당성을 확보하였음을 확인하였다. 결과적으로 교육 서비스 만족도, 도서관 이용 만족도 및 시설 만족도로 구성된 본 모형의 측정항목들의 수렴, 판별 타당도가 검증되었음을 알 수 있다.

4.1.2 도서관 이용만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향 검증 대학생의 도서관 이용 만족도가 대학 생활

만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중 회귀분석을 사용하였다. 이때 대학 생활의 핵심 요소인 '대학 교육서비스 만족도'와 '시설 만족도'가 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 함께 고려하기 위하여 이들 두 변수를 통제 변수로 활용하였다. 분석의 간명성을 위하여 이들 변수는 각 개념의 하위차원 요소의 평균으로 계산되었다(교육 서비스 만족도: 강의, 평판, 과제 등 3개 항목의 평균; 시설 만족도: 강의실, 학생 식당, 건강, 안전, 환경, 기숙사 등 6개 항목의 평균). 분석 결과, 이들 두 변수를 통제 한 가운데, 도서관 이용만족도가 대학생의 대학 생활 만족도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타나 가설 1은 지지되었다(표준화 회귀계수: 0.209, $p < 0.01$)(<표 7> 참조). 이와 같은 분석 결과를 토대로 이차 조사에서는 구체적인 도서관 서비스 품질 차원이 도서관 이용 만족도에 미치는 영향 및 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 재검증하고자 한다.

<표 6> 구성개념 간 상관 계수(Phi matrix)

	a	b	c	d
교육 서비스 만족도 (a)	0.841			
도서관 이용 만족도 (b)	0.359	0.851		
시설 만족도 (c)	0.681	0.714	0.797	
대학 생활 만족도 (d)	0.764	0.404	0.498	0.908

이탈릭체는 95% 신뢰수준에서 유의함, 대각은 AVE 제곱근

<표 7> 다중회귀분석 결과

	표준화 회귀계수	t-값	p-값
가설 1: 도서관 이용 만족도 → 대학 생활 만족도	0.209**	2.744	0.007
교육서비스 만족도 → 대학 생활 만족도	0.579**	8.332	0.000
시설 만족도 → 대학 생활 만족도	-0.004	-0.050	0.960

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

4.2 이차 조사

4.2.1 설문 항목의 신뢰도와 타당도 검증

이차 조사에서도 일차 조사와 같은 절차를 따랐다. 설문 항목의 신뢰도와 타당도 검증을 위하여 확인적 요인분석(CFA)을 수행한 결과, 적합도 지수는 양호한 모델 적합 수준을 충족시키는 것으로 나타났다($\chi^2(45) = 104.289$, $p < 0.01$; CFI = 0.968, GFI = 0.949, NNFI = 0.952, RMSEA = 0.062, <표 8> 참조).

타당성 검증을 위해서 수렴타당도(convergent validity)와 판별타당도(discriminant validity)를 조사하였다. 구성 개념의 수렴타당도와 관련하여, 모든 요인들의 Cronbach's α 값이 0.7 이상으로 도출되어 내적 일관성이 확보된 것으로 확인되었다. 또한 합성 신뢰도(composite reliability)도 기준 값 0.6을 초과하였고, 연구 개념과 측정 항목 간에 적재값이 유의하게 나타나므로써 수렴타당성이 검증되었다고 할 수

있다. 판별타당도 검증과 관련하여 측정변수의 AVE 제곱근 값이 해당 변수와 다른 변수 간의 상관관계보다 모두 큰 것으로 나타나, 연구 모형이 판별타당성을 확보하였음을 확인하였다. 결과적으로 본 모형의 전반적으로 측정항목들의 수렴, 판별 타당도가 검증되었음을 알 수 있다(<표 9> 참조).

4.2.2 동일방법편의(common method bias) 검증

본 연구에서 동일한 응답자를 대상으로 다수의 개념적 문항들을 측정함에 따라, 동일방법편의(common method bias)의 발생 가능성이 있다. 따라서 Cote와 Buckley(1987)의 가이드라인을 따라 잠재적인 동일방법편의의 존재여부를 검증하였다. 세 가지 비교모형 가운데 M1은 모든 측정항목이 측정 방법을 의미하는 하나의 요인(method factor)에 적재되는 method-only model이고, M2는 기존의 확인적 요인분석

<표 8> 측정 항목의 신뢰도와 타당도(확인적 요인분석)

연구개념	측정 항목	요인적재값 (t-값)	Cronbach's Alpha	평균분산 추출값(AVE)	합성 신뢰도 (CR)
직원	직원1	0.600(8.562)	0.707	0.760	0.724
	직원2	0.891(10.777)			
자원 및 서비스	자원1	0.711(11.481)	0.701	0.685	0.723
	자원2	0.751(12.236)			
	자원3	0.580(9.000)			
시설 및 환경	시설1	-	-	-	-
도서관 이용 만족도	만족도1	0.875(18.785)	0.918	0.892	0.921
	만족도2	0.901(19.756)			
	만족도3	0.900(19.657)			
대학 생활 만족도	QCL1	0.956(21.120)	0.892	0.862	0.895
	QCL2	0.868(18.194)			
	QCL3	0.747(14.743)			

$$\chi^2(45) = 104.289, p < 0.01; CFI = 0.968, GFI = 0.949, NNFI = 0.952, RMSEA = 0.062$$

〈표 9〉 구성개념 간 상관 계수(Phi matrix)

	a	b	c	d	e
직원 (a)	0.871				
자원 및 서비스 (b)	0.411	0.827			
시설 및 환경 (c)	0.245	0.320	-		
만족도 (d)	0.464	0.706	0.452	0.944	
대학 생활 만족도 (e)	0.116	0.292	0.287	0.424	0.928
평균	3.67	3.77	3.67	3.72	3.74
표준편차	0.70	0.62	0.79	0.72	0.66

이탈릭체는 95% 신뢰수준에서 유의함, 대각은 AVE 제공근

과 같이 각각의 측정 항목이 의도된 개념(trait factor)에 적재되는 trait-only model이며, M3는 측정 방법과 의도된 측정 개념이 동시에 고려되는 method-and-trait model이다. 세 가지 모델을 비교했을 때, M2와 M3는 M1에 비해 훨씬 좋은 적합도를 보였다. 또한 M3의 적합도는 M2에 비해 유의하게 좋은 것으로 나타났으나(df=17, $\Delta\chi^2 = 41.1$, $p < 0.05$), 그 값이 기준 값 대비 미미한 차이로 판단된다(기준값: df=17, $\Delta\chi^2 = 27.6$). 이러한 결과를 토대로 설문지의 방법적 측면이 연구 결과에 심각한 영향을 미치지 않으며 측정 방법(method)이 아닌 측정하고자 하는 개념(trait)에 의해 자료의 변량이 주로 설명된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 동일방법편의가 발생하지 않은 것으로 결론지을 수 있다(〈표 10〉 참조).

4.2.3 가설 검증

구조방정식 분석에 따른 연구 모형 검증 결과, 모형은 전반적으로 양호한 적합 수준을 보이는 것으로 확인되었다($\chi^2(3) = 11.364$, $p < 0.01$; CFI = 0.978; GFI = 0.985; NNFI = 0.926; RMSEA = 0.096, 〈표 11〉 참조).

구체적으로 도서관 이용 만족도는 대학생의 대학 생활 만족도를 유의하게 높이는 것으로 나타나 가설 1은 지지되었다(가설 1: 경로계수 = 0.460, $p < 0.01$). 또한 도서관 직원 품질, 도서관 자원 및 서비스 품질과 도서관 시설 및 환경 품질은 모두 도서관 이용만족도 증대에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2도 지지되었다(가설 2a: 경로계수 = 0.129, $p < 0.01$, 가설 2b: 경로계수 = 0.402, $p < 0.01$, 가설 2c: 경로계수 = 0.394, $p < 0.01$)(〈표 11〉 참조).

〈표 10〉 동일방법편의 검증

모형	모형 적합도	
M1: Method- only model	$\chi^2 = 712.885$, df = 54, $p = 0.00$; CFI = 0.639, GFI = 0.734, NNFI = 0.559, RMSEA = 0.192	
M2: Trait-only model	$\chi^2 = 104.289$, df = 45, $p = 0.00$; CFI = 0.968, GFI = 0.949, NNFI = 0.952, RMSEA = 0.062	
M3: Method- and-trait model	$\chi^2 = 63.145$, df = 28, $p = 0.00$; CFI = 0.981, GFI = 0.969, NNFI = 0.955, RMSEA = 0.060	df=17, $\Delta\chi^2 = 41.1$, $p < 0.05$

〈표 11〉 가설 검증 결과

가설	경로	표준화 경로계수	t-값
가설1	도서관 이용 만족도 → 대학 생활 만족도	0.460**	8.910
가설2a	직원 → 도서관 이용 만족도	0.129**	2.917
가설2b	자원 및 서비스 → 도서관 이용 만족도	0.402**	8.827
가설2c	시설 및 환경 → 도서관 이용 만족도	0.394**	8.932

$$\chi^2(3) = 11.364, p < 0.01; CFI = 0.978; GFI = 0.985; NNFI = 0.926; RMSEA = 0.096$$

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

도서관 이용 수준에 따른 조절효과와 관련하여 구조방정식을 활용한 두 집단 분석을 실시하였다. 도서 대출 권수에 따라 median split 방식으로 집단을 구분한 결과, 도서 대출이 적은 집단(월 2회 미만)에 비해 대출이 많은 집단(월 2회 이상)에서 도서관 이용 만족도가 대학생 대학 생활 만족도에 미치는 효과는 약 2배 가량 더 큰 것으로 나타났다(저이용 집단: 경로계수 = 0.342, $p < 0.01$, 고이용 집단: 경로계수 = 0.682, $p < 0.01$). 그리고 이러한 차이는 두 집단의 해당 경로계수가 같다고 가정한 통제 모형 대비 99 % 신뢰수준에서 유의한 차이

가 있는 것으로 나타나 가설 3도 지지되었다($\Delta \chi^2(1) = 15.034$)(〈표 12-1〉 〈표 12-2〉 참조). 아울러 도서관 이용 빈도에 따른 두 집단 분석 결과도 이와 동일한 것으로 나타났다.

4.3 토의

이 연구는 대학생의 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 유의한 영향을 미침을 두 차례의 설문 조사를 통해 검증하였다. 특히 일차 조사에서는 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 고유한 영향을 파악할 수

〈표 12-1〉 도서관 이용 수준에 따른 조절효과

경로	조절변수: 도서 대출 권수(월)			
	낮음(월 2권 미만, 58.0%)		높음(월 2권 이상, 42.0%)	
	표준화 경로계수	t-value	표준화 경로계수	t-value
가설1: 도서관 이용 만족도 → 대학 생활 만족도	0.342**	6.011	0.682**	10.296
가설2a: 직원 → 도서관 이용 만족도	0.143*	2.284	0.130*	2.557
가설2b: 자원 및 서비스 → 도서관 이용 만족도	0.432**	6.744	0.367**	7.203
가설2c: 시설 및 환경 → 도서관 이용 만족도	0.403**	7.361	0.330**	5.875

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

〈표 12-2〉 도서관 이용 수준에 따른 영향력 차이 검증

Constrained Path	df	χ^2	$\Delta \chi^2$	sig.
Free	8	47.981		
도서관 이용 만족도 → 대학 생활 만족도	7	32.947	15.034	$p < 0.01$

있었으며, 이차 조사에서는 도서관 서비스 품질 인식을 토대로 도서관 이용 만족도가 재학생들의 대학 생활 만족도를 높일 수 있음을 재검증하였다. 또한 이차 조사에서는 대학생들의 대학 도서관 이용 수준(도서 대출량, 도서관 방문 빈도)이 높을수록 도서관 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 효과가 커지는 조절 효과를 검증함으로써 모든 연구 가설이 지지되었다.

일차 조사에서는 분석의 간명성을 위해 교육 서비스 만족도와 시설 만족도를 각 하위 구성 항목의 만족도 평균으로 개념화하였다. 그러나 구성 항목들을 개별적으로 투입한 추가 분석 결과, 도서관을 제외한 어떤 시설요인도 대학 생활 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 반면 도서관 이용 만족도는 이들 항목들이 모두 고려된 상황에서도 대학 생활 만족도를 유의하게 향상시키는 것으로 나타났다(<표 13> 참조). 이러한 결과는 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도 증대에 미치는 효과를 더욱 돋보이게 한다.

이러한 결과는 도서관의 효과적인 활용이 대학생들의 학업 성취도에 결정적인 영향을 미치

기 때문인 것으로 예상해볼 수 있다. 또한 2요인 이론(two factor theory)에 근거할 때, 대학 도서관은 일반적인 대학 시설과 같이 위생 요인(hygiene factor)적 성격을 갖는 것이 아니라 학업 성취를 위한 향상 요인(motivating factor)적 특성을 갖는다는 추론이 가능하다(Herzberg, 1966).

본 연구에서는 도서관 이용 만족도의 향상 요인적 특성에 대한 추론을 검증하기 위하여 추가 분석을 실시하였다. 일반적으로 선행 변수가 종속 변수에 미치는 영향이 비례적인 경우 이를 대칭적 효과(effect symmetry)라고 하며, 선행 변수의 영향력이 비례적이지 않은 경우, 이를 비대칭적 효과(effect asymmetry)라고 한다. 이때 위생 요인은 부정적 비대칭효과(negative asymmetric effect)를 보이는 반면, 향상 요인은 긍정적 비대칭효과(positive asymmetric effect)를 보인다. 따라서 도서관 이용 만족도의 긍정적 비대칭효과를 검증하기 위하여 기존 효과 비대칭성 연구의 분석 방법에 따라 도서관 이용 만족도의 더미 변수를 추가 생성하였다(평균값보다 높은 응답에 대해서는 1,

<표 13> 일차 조사 추가 분석: 다중회귀분석 결과

DV = 대학 생활 만족도		표준화 회귀계수	t-값	p-값
IV	강의 만족도	.268**	3.474	0.001
	평판 만족도	.381**	4.799	0.000
	과제 부담 만족도	.074	.914	0.362
	도서관 이용 만족도	.182*	2.331	0.021
	강의실 만족도	-.039	-.481	0.631
	학생 식당 만족도	-.083	-1.161	0.248
	건강 증진 시설 만족도	.021	.291	0.772
	안전 관리 만족도	-.088	-1.275	0.204
	환경 만족도	.066	.810	0.419
	기숙사 만족도	.105	1.399	0.164

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

그 외의 응답에 대해서는 0을 부여)(Lee, Yu, Merunka, Bosnjak, Sirgy, & Johar, 2015). 도서관 이용 만족도 및 도서관 이용 만족도 더미 변수가 대학 생활 만족도에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석 결과(대학 생활 만족도 = $\beta_0 + \beta_1 \cdot \text{도서관 이용 만족도} + \beta_2 \cdot \text{도서관 이용 만족도Dummy} + \varepsilon_1$), 실제로 도서관 이용 만족도 더미 변수는 90% 신뢰 수준에서 대학 생활 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 앞서 추론한 바와 같이 도서관 이용 만족도는 대학 생활 만족도에 긍정적인 비대칭 효과를 갖는 향상요인임을 부분적으로 입증할 수 있었다(〈표 14〉 참조).

이러한 결과는 대학생에게 있어 도서관 이용 만족이 다른 대학 시설에 대한 만족과는 다른 성격을 갖는다는 것을 의미한다. 즉 도서관의 향상 요인적 특성은 도서관 이용 만족도가 높아짐에 따라 재학생들의 대학 생활 만족도가 꾸준히 증가할 수 있다는 것을 의미하며 이는 대학 도서관에 대한 적극적인 지원 및 성과 관리가 필요함을 반증한다고 할 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구의 의의 및 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 대학 도서관 이용 만족도가 대학

생의 대학 생활 만족도에 미치는 영향을 국내에서 처음으로 검증했다는 의의를 갖는다. 기존 도서관 마케팅 및 도서관 서비스 개선에 관한 연구들은 도서관 서비스 품질이 도서관에 대한 만족도와 충성도에 미치는 영향 검증에 집중해 왔다. 그러나 이 연구에서는 새로운 성과 변수인 대학 생활 만족도를 도입함으로써 기존 도서관 이용자 관계 관리 연구의 이론적 확장을 시도했다고 할 수 있다. 이론적 배경에서 논의된 바와 같이, 도서관 이용 및 정보 검색 활동에 따른 이용자 삶의 질 향상 효과에 대한 논의가 시작되고 있기는 하나, 대학 도서관 이용 상황은 일반 공공 도서관 이용 상황에 비해 이용자의 관여도가 상당히 높은 편이다. 따라서 이들 관계의 규명은 대학생들의 대학 생활 만족도 개선을 위해 상당히 중요한 의미를 가진다. 따라서 향후 연구에서는 대학 도서관 서비스 품질 개선의 직접적 성과 변수(도서관 방문 빈도, 도서 대출량, 도서관 이용 만족도 등) 뿐만 아니라 대학 생활 만족도라는 상위차원의 개념을 활용하고, 도서관 서비스 만족도와 대학 생활 만족도 간의 상관관계를 주기적으로 측정·관리함으로써 이를 도서관 이용자들의 만족도 제고 및 장기적인 관계 개선을 위한 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구 결과에 따르면 도서관은 대학생의 대학 생활 만족도를 향상시킬 수 있는 중

〈표 14〉 이차 조사 추가분석: 효과 비대칭성 검증

DV = 대학 생활 만족도		표준화 회귀계수	t-값	p-값
IV	도서관 이용 만족도	.311**	2.872	0.005
	도서관 이용 만족도 Dummy	.189	1.750	0.082

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

요한 시설요인이라고 할 수 있다. 이는 특히 도서관을 제외한 핵심 시설(강의실, 기숙사 등)에 대한 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향이 유의하지 않은 상황에서 더욱 의미 있는 결과라고 할 수 있다. 뿐만 아니라 본 연구에서는 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향이 항상 요인적 속성을 가지고 있음을 검증하였다. 이는 매우 중요한 발견으로, 향후 연구에서는 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 선형적인 효과뿐만 아니라 효과의 비대칭성에 대해서도 관심을 가질 필요가 있다. 또한 전반적인 도서관 이용 만족도를 구성하는 각 서비스 품질 차원의 효과에 있어서도 일반적으로 가정하는 선형적 효과뿐만 아니라 비대칭적 효과에 대해서도 논의해 볼 필요가 있다. 이는 각 서비스 품질 차원 개선에 대한 전략적 우선순위 결정 및 적절한 자원 배분에 중요한 근거 자료로 활용될 수 있을 것이다.

셋째, 연구 결과에 따르면 도서관 이용 수준이 높은 학생집단은 그렇지 않은 학생집단에 비해 도서관 이용 만족도가 대학 생활 만족도에 미치는 영향이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 도서관 이용자의 이용 관여도 수준 차이에 따라 상위 차원인 대학 생활 만족도에 대한 전이(spillover) 정도 차이가 발생한다는 데에서 그 근거를 찾을 수 있다. 이러한 결과는 학생들의 도서관 이용을 장려함으로써 도서관 이용 관여도를 높이는 것 역시 매우 중요하다는 것을 의미한다. 물론 학생들의 도서관 방문 및 도서 대출량을 높이기 위해서는 도서관 이용 만족도가 선행되어야 할 것이다. 그러나 별도로 대학 도서관은 이용 수준이 낮은 학생들

의 자발적인 이용률 증대를 위하여 다양한 프로그램을 기획할 수 있다. 예를 들어 도서 대출왕 선발대회, 독서 목표 달성 캠페인 등 학생들의 도서 대출 및 도서관 방문을 유도할 수 있는 다양한 동기 부여 프로그램을 기획하는 것이 가능하다. 이를 토대로 학생들의 대학 도서관에 대한 관여도 및 이용량을 높임으로써 대학 도서관 이용 만족도가 학생들의 대학 생활 만족도를 높이는 선순환을 구축하는데 기여할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구는 오동근(2013)의 LCSi Lite를 대학교 도서관 상황에 적용함으로써 그 타당성을 검증함과 동시에 사용처를 확장했다는 의의를 갖는다. 이는 해당 연구에서 향후 연구 방향으로 제시되었던 사항이며 해당 연구에서 개발된 척도가 국내 대학 도서관 대상 연구 모형에서도 활용될 수 있음을 보였다는 점에서 의미가 있다고 할 수 있다.

마지막으로 본 연구에서 사용된 설문 응답은 총 360부로 표본의 규모 차원에서 연구 결론을 도출하는데 적절한 샘플 사이즈라고 할 수 있다.

한편, 본 연구에서는 대학 생활 만족도를 인지적 차원에서 측정하였는데, 향후 연구에서는 이에 대한 검증 작업이 요청된다. 주관적 안녕감 분야 및 소비자 웰빙 분야에서는 대학 생활 만족도를 인지적 차원, 정서적 차원, 전반적 차원 등 다양한 방식으로 측정하고 있는 상황이다(Yu & Lee, 2008). 또한 소비자의 정서적 반응에 집중하여 응답자의 긍정적, 부정적 반응의 차이에 초점을 둔 PANAS 방식이 활용되기도 한다(Watson, Clark, & Tellegan, 1988). 본 연구에서는 도서관 이용자 만족도를 인지적 방식으로 측정한 만큼 대학 생활 만족도 역시 인지적

방식으로 측정하였다. 향후 연구에서는 어떤 측정 방식이 도서관 이용 만족도와 대학 생활 만족도의 관계를 파악하는데 가장 적절한지에 대한 검증이 필요할 것이다.

본 연구의 이차 조사에서는 도서관 서비스 품질 차원 가운데 '시설 및 환경' 품질을 쾌적성과 편의성의 두 항목으로 측정하였으나, 두 가지 문항이 수렴되지 않는 까닭에 쾌적성의 단일 항목으로 분석이 이루어졌다. 이는 편의성 측정 문항이 '자원 및 서비스' 품질의 이용 편의성과 의미적으로 유사하게 이해되었기 때문인

것으로 추정된다. 따라서 향후 연구에서는 대학 도서관 이용 상황에서 이 척도의 타당도를 재검증할 필요가 있을 것으로 보인다.

이와 같은 사항에도 불구하고 본 연구는 도서관 이용 만족도가 대학 재학생들의 전반적 대학 생활 만족도에 미치는 직접적인 효과를 최초로 검증하였다는 의의를 갖는다. 이 연구의 결과가 향후 도서관 이용자들의 만족도 제고 및 이를 통한 대학 생활 만족도 향상을 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 강보라, 김희섭, 이미숙 (2014). 고령층의 온라인 정보활동과 삶의 만족감 관계 분석. 한국문헌정보학회지, 48(2), 159-175. <https://doi.org/10.4275/kslis.2014.48.2.159>
- 고명철 (2013). 공공서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 미치는 영향. 한국거버넌스학회보, 20(2), 243-270. <https://doi.org/10.17089/kg.2013.20.2.011>
- 김규환, 남영준 (2007). 대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 41(2), 135-159. <https://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.2.135>
- 김보람, 이병기 (2016). 학교도서관 이용행태가 고등학생 행복지수에 미치는 영향. 한국도서관·정보학회 하계 학술발표회, 121-128.
- 김선에 (2008). 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 281-299. <https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.3.281>
- 김희섭, 이미숙, 강보라 (2015). 장노년층의 정보화교육 유용성과 삶의 만족감 관계 분석. 한국도서관·정보학회지, 46(2), 113-129. <https://doi.org/10.16981/kliss.46.2.201506.113>
- 노영희, 박양하 (2017). 공공도서관 서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향력에 대한 인식 조사 연구. 한국비블리아학회지, 28(1), 45-77. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.045>
- 오동근 (2013). LCSI(Library Customer Satisfaction Index) Lite 공공도서관용의 개발. 한국문헌정보학회지, 47(4), 335-361. <https://doi.org/10.4275/kslis.2013.47.4.335>
- 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 (2009). 공공도서관 고객만족도(LCSI) 모형 개발 및 측정.

- 한국도서관·정보학회지, 40(2), 267-286. <https://doi.org/10.16981/kliss.40.2.200906.267>
- 오윤정, 이성숙 (2014). 공공도서관 서비스 품질과 관계품질, 재이용의도 및 전환의도 간의 관계. *사회과학연구*, 25(3), 33-55. <https://doi.org/10.16881/jss.2014.07.25.3.33>
- 유병희, 박소연 (2016). 도서관 이용자가 지각하는 전환비용이 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. *정보관리학회지*, 33(3), 159-174. <https://doi.org/10.3743/kosim.2016.33.4.159>
- 이동진, 유병희 (2008). 건강관련 웰빙 제품 소비가 삶의 질에 미치는 영향에 관한 모델 연구. *마케팅연구*, 23(3), 37-56.
- 이성신 (2013a). 공공도서관 서비스 이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. *한국비블리아학회지*, 24(1), 83-103. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.1.083>
- 이성신 (2013b). 공공도서관 서비스 포지셔닝 전략. *한국도서관·정보학회지*, 44(1), 279-303. <https://doi.org/10.16981/kliss.44.1.201303.279>
- 이성신 (2014). 도서관 마케팅 모형. *한국도서관·정보학회지*, 45(3), 249-270. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.3.201409.249>
- 이영수 (2014). 대학도서관의 서비스 품질이 지역주민의 만족도와 충성도에 미치는 영향연구. *한국도서관·정보학회 2014년도 동계 학술발표대회*, 209-219.
- 이용재 (2012). 공공도서관 마케팅 전략. *한국도서관·정보학회지*, 43(4), 113-137. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.4.201212.113>
- 장윤금 (2007). 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 41(4), 315-329. <https://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.4.315>
- Arslan, S., & Akkas, O. A. (2014). Quality of College Life (QCL) of students in Turkey: Students' life satisfaction and identification. *Social Indicators Research*, 115(2), 869-884. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0235-9>
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1991). Multitrait-multimethod matrices in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 426-439. <https://doi.org/10.1086/208568>
- Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78-117. <https://doi.org/10.1177/0049124187016001004>
- Chung, N., Koo, C., & Kim, J. K. (2014). Extrinsic and intrinsic motivation for using a booth recommender system service on exhibition attendees' unplanned visit behavior. *Computers in Human Behavior*, 30, 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.035>
- Cote, J. A., & Buckley, R. (1987). Estimating trait, method, and error variance: Generalizing across 70 construct validation studies. *Journal of marketing Research*, 24, 315-318.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larson, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

- Granger, C. W., & Newbold, P. (1974). Spurious regressions in econometrics. *Journal of Econometrics*, 2(2), 111-120. [https://doi.org/10.1016/0304-4076\(74\)90034-7](https://doi.org/10.1016/0304-4076(74)90034-7)
- Herzberg (1966). *The work and the nature of man*. Cleveland, OH: The World Publishing Company.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Lee, D. J., Yu, G. B., Merunka, D. R., Bosnjak, M., Sirgy, M. J., & Johar, J. S. (2015). Effect symmetry of benefit criteria in postpurchase evaluations. *Psychology & Marketing*, 32(6), 651-669. <https://doi.org/10.1002/mar.20807>
- Nawijn, J., & Veenhoven, R. (2013). Happiness through leisure. In T. Freire (Ed.), *Positive Leisure Science* (pp. 193-209). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Newman, D. B., Tay, L., & Diner, E. (2014). Leisure and subjective well-being: A model of psychological mechanisms as mediating factors. *Journal of Happiness Studies*, 15, 555-578. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9435-x>
- Sirgy, M. J., Lee, D. J., Grzeskowiak, S., Yu, G. B., Webb, D., & El-Hansan, K., ... Kuruuzum, A. (2010). Quality of College Life (QCL) of students: Further validation of a measure of well-being. *Social Indicators Research*, 99, 375-390. <https://doi.org/10.1007/s11205-010-9587-6>
- Sirgy, M. J., Rahtz, D., & Lee, D. J. (2004). Further validation and extension of the quality-of-life/community-healthcare model and measures. *Social Indicators Research*, 69, 167-198.
- Thursby, J. G., & Schmidt, P. (1977). Some properties of tests for specification error in a linear regression model. *Journal of the American Statistical Association*, 72, 635-641. <https://doi.org/10.1080/01621459.1977.10480627>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegan, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.54.6.1063>
- Yu, G. B., & Lee, D. J. (2008). A model of quality of college life(QCL) of students in Korea. *Social Indicators Research*, 87(2), 269-285. <https://doi.org/10.1007/s11205-007-9172-9>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기

(English translation of references written in Korean)

Jang, Yunkeum (2007). A study of e-service quality and user satisfaction in public libraries.

- Journal of Korean Society for Library and Information Science, 41(4), 315-329.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.4.315>
- Kang, Bora, Kim, Heesop, & Lee, Misook (2014). An analysis of relationship between older adults' online information activities and their life satisfaction. Journal of Korean Society for Library and Information Science, 48(2), 159-175. <https://doi.org/10.4275/kslis.2014.48.2.159>
- Kim, Bo Ram, & Lee, Byeong Gi (2016). The effects of library use behavior on the happiness indexes of high school students. Summer Conference of the Korean Library and Information Science Society, 121-128.
- Kim, Gyu-Hwan, & Nam, Young-Joon (2007). A study on influences of academic library service quality on the satisfaction and the loyalty of users. Journal of Korean Society for Library and Information Science, 41(2), 135-159. <https://doi.org/10.4275/kslis.2007.41.2.135>
- Kim, Heesop, Lee, Minsook, & Kang, Bora (2015). An analysis of the relationships between the usefulness of information literacy education and life satisfaction on the older adults in Korea. Journal of Korean Library and Information Science Society, 46(2), 113-129.
<https://doi.org/10.16981/kliss.46.2.201506.113>
- Kim, Sun-Ae (2008). A study on the user satisfaction and loyalty of university library users. Journal of Korean Society for Library and Information Science, 42(3), 281-299.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.3.281>
- Ko, Myeong Chul (2013). The effects of citizen satisfaction on community quality of life: the evidence from the city of Sioux Falls city in U. S. The Korean Governance Review, 20(2), 243-270. <https://doi.org/10.17089/kgr.2013.20.2.011>
- Lee, Dong-Jin, & Yu, Grace. B. (2008). Testing a model of perceived quality of life impact (PQOLI) for a well being product: The case of health-related consumer products in Korea. Journal of Korean Marketing Association, 23(3), 37-56.
- Lee, Seongsin (2013a). Correlation between public library service user satisfaction and loyalty and moderator variables. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 24(1), 83-103. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.1.083>
- Lee, Seongsin (2013b). Public library service positioning strategy. Journal of Korean Library and Information Science Society, 44(1), 279-303. <https://doi.org/10.16981/kliss.44.1.201303.279>
- Lee, Seongsin (2014). Library marketing model. Journal of Korean Library and Information Science Society, 45(3), 249-270. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.3.201409.249>
- Lee, Yong-Jae (2012). A study on marketing strategies of public libraries: Focused on New York Public Library. Journal of Korean Library and Information Science Society, 43(4), 113-137.

<https://doi.org/10.16981/kliss.43.4.201212.113>

- Lee, Young Su (2014). A study on the effect of academic library's service quality on community resident's satisfaction and loyalty. Korean Library and Information Science Society Winter Conference, 209-219.
- Noh, Younghee, & Park, Yang Ha (2017). A study of the recognition regarding the influence of public library service to quality of life. The Korean Biblia Society for Library and Information Science, 28(1), 45-77. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.045>
- Oh, Dong-Geun (2013). Developing LCSl(Library Customer Satisfaction Index) Lite for public library. Journal of Korean Society for Library and Information Science, 47(4), 335-361. <https://doi.org/10.4275/kslis.2013.47.4.335>
- Oh, Dong-Geun, Yeo, Ji-Suk, Choi, Sung-Yeol, Lim, Young-Kyu, & Kim, Kwang-Seok (2009). Development and measurement of the public Library Customer Satisfaction Index(LCSI) model. Journal of Korean Library and Information Science Society, 40(2), 267-286. <https://doi.org/10.16981/kliss.40.2.200906.267>
- Oh, Yun-Jung, & Lee, Sung-Sook (2014). Relations among public library service quality, relationship quality, intention to revisit, and intention to shift. Journal of Social Science, 25(3), 33-55. <https://doi.org/10.16881/jss.2014.07.25.3.33>
- Yu, Grace B., & Park, Soyeon (2016). The effects of switching costs on users' loyalty to a library. Journal of the Korean Society for Information Management, 33(3), 159-174. <https://doi.org/10.3743/kosim.2016.33.4.159>