

논 단

도서관 서비스의 질적 향상을 위한 이용자 만족도 조사 분석¹⁾

박 경 호
(중앙도서관 정보관리과)

< 목 차 >

I. 추진 배경	IV. 만족도 조사 분석 결과
II. 만족도 조사 개요	1. 도서관 자료 및 서비스
1. 조사의 범위	2. 도서관 시설 및 공간
2. 조사의 방법 및 절차	3. 본관 리모델링
III. 이용자 분석	4. 서술형 응답
1. 응답자 현황	V. 결론 및 제언
2. 도서관 이용 행태	

I. 추진 배경

대학도서관은 인류의 사색, 관찰, 연구의 결과인 도서와 기타 기록물을 수집, 정리, 보존, 축적하는 동시에 이를 교수와 학생에게 제공하는 정보 중심지(Information Commons) 역할을 담당하고 있다. 대학 내의 연구 활동과 교육 활동을 지원하는 기관으로서 뿐만 아니라 정보를 제공하는 중추 기관으로서 그 역할은 나날이 증대되고 있으며, 이러한 역할을 능동적으로 수행하기 위해서는 객관적인 자료에 근거한 이용자 연구가 선행되어야 한다.

도서관은 이용자에게 품질 높은 서비스를 제공해야 할 책무를 지니고 있다. 이를

1) 본고는 2017년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사 분석 결과를 분석·정리한 것이다.

위해서는 현재의 상태를 객관적으로 평가하고 그 평가 결과를 토대로 도서관 서비스의 질적 향상과 환경 개선의 기회로 활용해야 한다. 또한 도서관은 이용자가 원하는 서비스의 수준을 파악하고, 이를 근거로 더욱 선진적인 대학도서관 운영을 위해 도서관에서 제공하는 다양한 서비스에 대한 이용자 만족도의 조사·분석이 필요하다.

이 연구는 대학도서관의 주된 이용자인 교수·학생·직원의 대학도서관 서비스에 대한 만족도를 분석하여, 이용자가 원하는 서비스의 수준과 비효율적인 서비스 요소를 파악하여 이용자들에게 더욱 나은 서비스를 제공하는 데 그 목적이 있다.

연구 목적을 달성하기 위하여 설정한 구체적인 연구 과제는 아래와 같다.

첫째, 도서관 자료에 대한 이용자의 만족도 수준은 어떠한가?

둘째, 도서관 서비스에 대한 이용자의 만족도 수준은 어떠한가?

셋째, 도서관 공간에 대한 이용자의 만족도 수준은 어떠한가?

넷째, 본관 리모델링을 위한 이용자의 요구 수준은 어떠한가?

II. 만족도 조사 개요

1. 조사의 범위

이 연구는 [표 1]과 같이 ‘2017년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사’를 중심으로 하고 있다. 설문조사는 2017년 11월 7일부터 11월 17일까지 11일간 진행하였으며, 총 40개 항목 43개 문항으로 구성된 설문을 실시하였다. 발송대상은 현재 서울대학교 구성원으로 이메일 주소를 갖고 있는 교수·학생·직원 등 63,418명이었다.

[표 1] 2017년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사 개요

설문명	2017년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사
조사기간	2017. 11. 7. ~ 2017. 11. 17.
조사방법	설문조사시스템 활용
문항수	40개 항목 43개 문항
응답형식	리커트 척도(Likert Scale) 5단계
발송자수	7,296명(메일발송 63,418명)
응답자수	3,122명(응답률 약42.8%)

총 2회에 걸쳐 메일을 발송한 결과 7,296명이 메일을 확인하였고, 그 중 3,122명의 구성원이 설문조사에 참여하여 메일 확인자 기준 약 42.8%의 응답률을 보였다.

설문문항은 리커트 척도(Likert Scale) 5단계로 구성하였으며, 조사 문항 구성은 응답자의 피로도를 줄이기 위한 방법의 하나로 필수 응답 요소를 설정하지 않아 응답자의 응답률은 100%였으며, 40개 항목 43개 문항을 응답하는 데 소요된 평균 응답 시간은 740초로 문항 당 17초 정도가 필요했던 것으로 나타났다.

이메일로 발송하는 설문조사시스템의 특성 상 응답 경로는 컴퓨터와 노트북 등을 활용한 응답이 2,273명이었으며 스마트폰 등을 활용한 응답은 849명이었다.

2. 조사의 방법 및 절차

이 연구는 서울대학교 중앙도서관에서 도서관의 주 요소인 소장자료, 이용 서비스, 시설에 대한 이용자 만족도를 조사하였다. 조사 방법으로는 설문조사를 활용하였으며, 도서관 각 부서에 설문 문항에 대한 타당도 검증 후 설문 문항을 구성하였다.

조사대상은 교수·학생·직원 등 서울대학교 구성원 전체를 모집단으로 하였다. 설문항목은 모두 6개 영역으로 ① 이용자 분석, ② 도서관 자료, ③ 도서관 서비스, ④ 도서관 IT 및 홈페이지, ⑤ 도서관 공간 및 시설, 그리고 ⑥ 도서관 본관 리모델링을 대비한 리모델링 시의 개선 의견 등이며, 설문조사시스템을 활용하여 조사하였다.

중앙도서관 이용자 중 대다수를 차지하는 학생 신분의 참여도를 높이기 위해 중

간고사와 기말고사 등의 학사일정을 고려하여 2017년 11월 7일부터 17일까지 11일간 설문조사를 진행하였으며, 중앙도서관이 제공하는 자료와 각종 서비스에 대한 이용실태 및 만족도를 분석하여 도서관 서비스의 문제점 및 개선방안을 도출하고자 하였다.

이 연구는 ‘2017년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사’를 중심으로 분석을 진행하였으며, 일부 항목은 이전에 실시했던 만족도 분석 결과를 부분적으로 사용하였다.

Ⅲ. 이용자 분석

1. 응답자 현황

2017년 하반기 이용자 만족도 조사의 신분별 응답자 수는 아래 [표 2]와 같이 학부생이 1,096명으로 가장 많았고 이어 석사과정 686명, 박사과정 443명, 연구생 154명, 교수 113명, 연구원 133명, 직원 463명, 기타 34명으로 나타났다. 교수, 학생, 직원 등의 응답자 비율을 신분별로 나누어 보면 학부생(35%), 석사과정(22%), 박사과정(14%), 연구생(5%) 등 학생이 전체 응답률의 76%를 차지했다.

[표 2] 신분별 응답자 현황

(단위: 명, %)

구분	학부생	석사	박사	연구생	교수	연구원	직원	기타	계
인원	1,096	686	443	154	113	133	463	34	3,122
백분율	35.11	21.97	14.19	4.93	3.62	4.26	14.83	1.09	100

※ 기타: 시간강사, 부설학교 교원 등

전체 응답자 3,122명에 대한 소속기관별 현황은 아래 [표 3]과 같다. 경영전문대학원, 공학전문대학원, 국제농업기술대학원, 법학전문대학원, 의학전문대학원 등의 전문대학원은 학제적으로 동일한 학문 영역인 소속 단과대학에 포함하여 집계하였다.

[표 3] 소속기관 별 응답자 현황

(단위: 명, %)

소 속 기 관	인 원	백분율	소 속 기 관	인 원	백분율
인문대학	275	8.81	음악대학	31	0.99
사회과학대학	311	9.96	의과대학(의학대학원)	155	4.96
자연과학대학	310	9.93	자유전공학부	63	2.02
간호대학	55	1.76	치의학대학원	50	1.60
경영대학(경영전문대학원)	74	2.37	보건대학원	60	1.92
공과대학(공학전문대학원)	579	18.55	행정대학원	49	1.57
농업생명과학대학(국농원)	231	7.40	환경대학원	45	1.44
미술대학	37	1.19	국제대학원	25	0.80
법학대학(법학전문대학원)	50	1.60	융합과학기술대학원	32	1.02
사범대학	252	8.07	연구시설	48	1.54
생활과학대학	74	2.37	행정기구	139	4.45
수의과대학	48	1.54	기타	82	2.63
약학대학	47	1.51	총 계	3,122	100

공과대학이 579명(18.55%)으로 가장 많은 응답자수를 보였고, 이어 사회과학대학 311명(9.96%), 자연과학대학 310명(9.93%), 인문대학 275명(8.81%), 사범대학 252명(8.07%) 순으로 많은 응답자수를 나타내고 있다. 이들 5개 단과대학의 응답률은 55.32%(1,727명)로 전체 응답자의 절반 이상을 차지하고 있으며, 이는 구성원 수에 따른 응답률과 어느 정도 비례하는 것으로 볼 수 있다.

2. 도서관 이용 행태

2.1. 주 이용 도서관

주로 이용하는 도서관은 어디인가를 묻는 질문에는 총 3,120명이 응답하였다. 아래 [표 4]와 같이 중앙도서관 본관과 관정관을 함께 이용하는 것으로 응답한 이용자가 1,410명으로 가장 많았다. 본관만을 단독으로 이용하는 이용자는 393명, 관정관

만을 단독으로 이용하는 이용자는 601명이었다. 분관을 주로 이용하는 것으로 응답한 이용자는 229명이었으며, 도서관을 거의 이용하지 않는 것으로 응답한 이용자는 487명이었다.

[표 4] 주로 이용하는 도서관

(단위: 명, %)

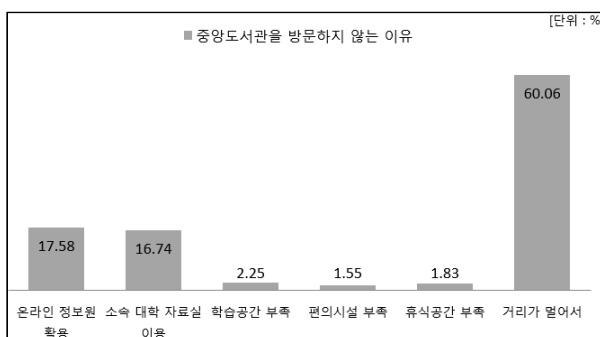
구 분	중앙도서관 ²⁾	본 관	관 정 관	분 관	거의 이용 안함	계
인 원	1,410	393	601	229	487	3,120
백분율	45.19	12.60	19.26	7.34	15.61	100

도서관 이용자의 45.19%는 중앙도서관 본관과 관정관을 함께 이용하는 것으로 나타났다. 본관 또는 관정관만을 단독으로 이용하는 이용자 수는 관정관이 19.26%로 본관의 12.6%보다 높게 나타났으며, 중앙도서관보다 분관을 우선적으로 이용하는 것으로 응답한 이용자는 7.34%로, 총 84.39%의 이용자가 중앙도서관 또는 분관을 이용하고 있는 것으로 응답했다.

응답자의 15.61%(487명)는 도서관을 거의 이용하지 않는 것으로 나타났다. 중앙도서관을 거의 이용하지 않는다고 응답한 이용자들을 잠재 이용자로 분류하고, 이들이 도서관을 이용하지 않는 이유가 무엇이었는지 분석하였다.

중앙도서관을 방문하지 않는 이유에 대해 총 711명이 응답하였으며, 아래의 [그림 1]은 이용자들이 중앙도서관을 방문하지 않는 이유를 세분화하여 나타내고 있다. 60.06%는 중앙도서관과의 물리적인 거리를 이유로 거의 이용하지 않는 것으로 응답했다. 이는 연건캠퍼스와 같이 관악캠퍼스에 위치하지 않은 기관에 소속된 구성원들과 실제로 물리적인 거리에 의해서 중앙도서관을 방문하지 못하는 구성원들이 모두 포함된 결과로 볼 수 있다. 거리가 멀어서 중앙도서관을 방문하지 못하더라도 중앙도서관이 제공하는 각종 서비스는 소속대학 자료실 또는 분관을 통해서 활용하고 있는 것으로 보인다.

2) 본관, 관정관 동시 이용



[그림 1] 중양도서관을 방문하지 않는 이유

2.2. 도서관 방문 횟수

도서관을 얼마나 자주 방문하는지에 대한 결과를 얻기 위한 질의에는 총 3,089명이 응답하였다. 아래의 [표 5]와 같이 매일 방문이 85명(2.75%), 주 3~5회가 382명(12.37%), 주 1~2회가 787명(25.48%), 월 1~2회가 1,245명(40.30%), 거의 이용 안함이 590명(19.10%)이다.

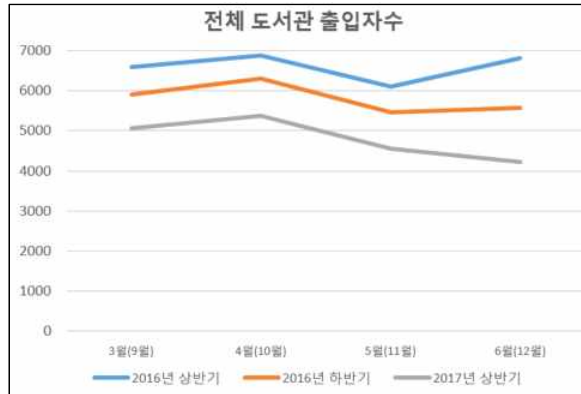
[표 5] 중양도서관 방문 빈도

(단위: 명, %)

구분	매일	주 3~5회	주 1~2회	월 1~2회	거의 이용 안함	계
인원	85	382	787	1,245	590	3,089
백분율	2.75	12.37	25.48	40.30	19.10	100

월 1~2회 방문이 가장 높은 응답률을 보이고 있는데, 이는 자료 대출 및 반납을 위해 도서관을 방문하는 이용자가 적지 않음을 유추할 수 있으며 다음에 기술하고 있는 선호하는 자료의 유형 및 서비스 결과를 통해서도 확인할 수 있다.

아래의 [그림 2]는 2016년 상반기와 하반기, 2017년 상반기의 도서관 출입자 수를 나타내는 그래프로, 동계 및 하계 방학을 제외한 중양도서관을 실제 방문했던 이용자 수를 집계한 것이다.



[그림 2] 중앙도서관 출입자 수

최근 도서관을 직접 방문하는 이용자 수는 지속적으로 감소하고 있다. 도서관 출입의 여부가 도서관 서비스 이용 여부와의 상관관계를 나타내는 것은 아니나, 최근의 도서관 이용이 접근의 개념에서 접속의 개념으로 변화하고 있는 현상과 부합하는 결과로 볼 수도 있다.

2.3. 도서관 이용 시간

도서관 방문 빈도에 이어 도서관을 방문했을 때 얼마나 오랫동안 도서관에 머물고 있는지를 묻는 질의에는 총 3,065명이 응답하였다. [표 6]과 같이 하루 중 도서관 평균 이용 시간이 1시간 미만이라고 응답한 이용자가 1,206명(39.35%), 1~2시간이 1,001명(32.66%), 3~4시간이 595명(19.41%), 5~6시간이 188명(6.13%), 7시간 이상이 75명(2.45%)이었다.

[표 6] 중앙도서관 평균 이용 시간

(단위: 명, %)

구 분	1시간 미만	1~2시간	3~4시간	5~6시간	7시간 이상	계
인 원	1,206	1,001	595	188	75	3,065
백분율	39.35	32.66	19.41	6.13	2.45	100

대다수의 이용자는 도서관에서 머무는 시간이 길지 않았다. 1시간 미만이 39.35%

였고 1~2시간이 32.66%로 70% 이상의 이용자는 도서관 방문 후 2시간 이내에 도서관을 나서는 것으로 보아, 도서관이 제공 중인 서비스 중 특히 일부분의 서비스만 이용 또는 경험하고 있는 것으로 보인다.

도서관 방문 빈도와 도서관 평균 이용 시간에 이어 하루 중 중앙도서관을 주로 이용하는 시간대에 대한 질의에는 총 3,060명이 응답하였다. [표 7]과 같이 06~09시가 41명(1.34%), 09시~13시가 381명(12.45%), 13시~18시가 1,804명(58.95%), 18~21시가 774명(25.29%), 21시 이후가 60명(1.96)이었다.

[표 7] 중앙도서관을 주로 이용하는 시간

(단위: 명, %)

구 분	06~09시	09~13시	13~18시	18~21시	21시 이후	계
인 원	41	381	1,804	774	60	3,060
백분율	1.34	12.45	58.95	25.29	1.96	100

대부분의 이용자는 13시~18시 사이에 도서관을 방문하는 것으로 나타났다. 두 번째로 높은 응답률을 보인 18시~21시에 방문하는 이용자의 경우 수업 시간 이후 자료 대출 및 반납, 학습공간 이용 등을 위해 도서관을 방문하는 것으로 볼 수 있으며, 이는 도서관이 21시까지 연장 개방하는 이유와도 부합한다. 06시~09시와 21시 이후에 방문하는 이용자 역시 도서관의 학습공간을 이용하는 이용자로 볼 수 있다.

2.4. 도서관 방문 목적 및 선호 서비스

이용자의 일반적인 특성과 함께 중앙도서관을 방문하는 가장 큰 목적은 무엇인가라는 질의와 도서관을 이용하지 않고 있는 잠재 이용자가 도서관을 방문하게 된다면 가장 이용하고 싶은 서비스는 무엇인가에 대한 질의의 결과는 다음의 [표 8]과 같다.

대부분의 이용자는 자료 대출 및 반납, 학습공간 이용, 자료 조사 및 이용을 도서관 방문 목적으로 응답했으며, 이는 도서관의 일반적인 서비스인 자료 대출 및 반납과 학습공간 이용을 위해 도서관을 방문하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

[표 8] 중앙도서관 방문 목적

(단위: 명, %)

구 분	방 문 목 적		방문 가정 시 목적	
	인 원	백 분 율	인 원	백 분 율
자료 조사 및 이용	406	13.27	82	11.66
자료 대출 및 반납	1,688	55.18	288	40.97
학습지 이용	37	1.21	30	4.27
상호대차 서비스	25	0.82	25	3.56
정보검색실 이용	27	0.88	9	1.28
멀티미디어실 이용	49	1.60	58	8.25
연구지원 서비스	16	0.52	41	5.83
도서관 이용 교육	31	1.01	17	2.42
학습공간 이용	682	22.29	81	11.52
문화프로그램 이용	14	0.46	32	4.55
휴식장소로 이용	58	1.90	30	4.27
편의시설(매점 등) 이용	26	0.85	10	1.42
계	3,059	100	703	100

[그림 3]에서 보듯이 도서관 기방문자 역시 도서관을 방문할 경우의 목적으로, 자료 대출 및 반납, 자료 조사 및 이용, 학습공간 이용 순으로 응답하였다.



[그림 3] 잠재 이용자의 중앙도서관 방문 목적

이상에서와 같이 중앙도서관을 방문하는 대부분의 이용자는 자료 이용 및 학습공간 이용을 위해 방문하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 2016년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사 결과를 통해서도 확인할 수 있는데 아래의 [그림 4]에서 보듯이 본관 이용 시 선호하는 서비스에 대해 대부분의 이용자는 자료 대출 및 반납, 자료 조사 순으로 응답했다.



[그림 4] 본관 이용 시 선호하는 서비스

본관과 달리 관정관 이용 시 가장 선호하는 서비스는 무엇인가를 묻는 질의에 [그림 5]와 같은 결과를 얻을 수 있었다. 관정관 이용 시 선호하는 서비스로 열람실 이용, PC 및 노트북 이용, 그룹스터디룸 이용 순으로 나타났다.



[그림 5] 관정관 이용 시 선호하는 서비스

이상의 결과를 종합해볼 때 중앙도서관을 방문하는 대부분의 이용자는 중앙도서관 본관과 관정관을 함께 이용하는 비율이 가장 높았으며, 월 1~2회, 하루 1시간 미만, 13시~18시 사이에 자료와 학습공간 이용을 위해 도서관을 찾는 것으로 이해할 수 있다.

IV. 만족도 조사 분석 결과

1. 도서관 자료 및 서비스

중앙도서관을 방문하는 이용자들은 자료 서비스를 위해서는 본관을, 학습공간을 이용하기 위해서는 관정관을 방문하고 있었다. 이와 같은 이용자 행태 분석에 이어 중앙도서관이 소장하고 있는 자료와 도서관이 제공하고 있는 각종 서비스, 그리고 이를 뒷받침하기 위한 각종 시설환경에 대한 이용자 만족도 조사를 실시하였다.

1.1. 선호하는 자료의 유형

[표 9]는 선호하는 자료 유형은 무엇인가에 대한 질의에 대해, 신분별로 가장 많은 분포를 보인 학부생, 대학원생, 교수 순으로 구분하여 추출한 응답 결과이다.

[표 9] 선호하는 도서관 자료 유형

(단위: 명, %)

구 분	전 체	신 분 별		
		학 부 생	대학원생	교 수
전공도서	1,951 (29.46)	704 (28.63)	941 (32.70)	84 (34.29)
교양도서	1,756 (26.52)	722 (29.36)	561 (19.49)	42 (17.14)
학술지	604 (9.12)	152 (6.18)	342 (11.88)	26 (10.61)
신문·잡지	96 (1.45)	30 (1.22)	25 (0.87)	3 (1.22)
e-Journal & Database	631 (9.53)	141 (5.73)	360 (12.51)	44 (17.96)
e-Book	284 (4.29)	83 (3.38)	146 (5.07)	15 (6.12)
멀티미디어자료(DVD 등)	435 (6.57)	277 (11.26)	116 (4.03)	9 (3.67)
비도서자료(지도, 악보 등)	68 (1.03)	26 (1.06)	28 (0.97)	2 (0.82)
학위논문	433 (6.54)	173 (7.04)	211 (7.33)	7 (2.86)
참고자료	303 (4.58)	141 (5.73)	111 (3.86)	6 (2.45)
고문헌	61 (0.92)	10 (0.41)	37 (1.29)	7 (2.86)
계	6,622 (100)	2,459 (100)	2,878 (100)	245 (100)

학부생, 대학원생, 교수 모두 전공도서나 교양도서와 같은 단행본, e-Journal 및 Database, 학술지, DVD, 학위논문과 참고자료 등의 순으로 선호하는 것으로 나타나, 단행본 선호 비중이 타 자료 대비 매우 높은 것으로 나타났다.

1.2. 자료 이용의 만족도 수준

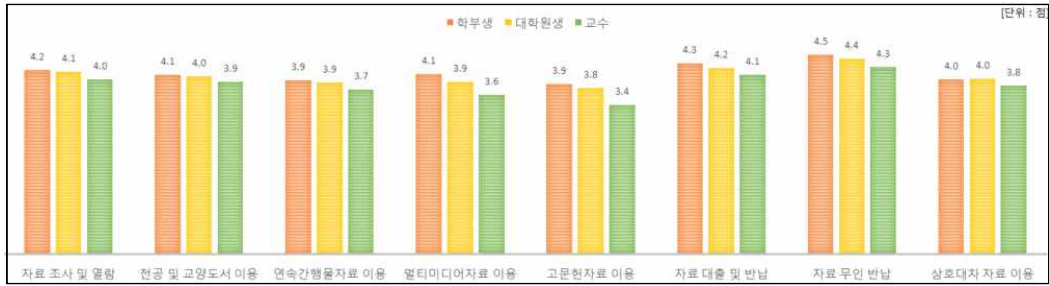
자료의 선호도 수준에 이어 중앙도서관 소장 자료의 만족도 수준에 대한 응답 결과는 [표 10]과 같다. 교육 및 연구에 필요한 충분한 단행본을 소장하고 있는가와, 다양한 종류 및 주제 분야의 학술자료를 소장하고 있는가에 대한 만족도 수준은 상대적으로 높은 것으로 나타났으나, 자료의 최신성과 연속성 지표가 타 항목 대비 다소 낮으므로 앞으로의 장서 개발 정책에 반영할 필요가 있다.

[표 10] 소장자료의 만족도 수준

(단위: 명, %)

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	합 계
충분한 단행본 소장	938 (30.48)	1,510 (49.07)	522 (16.96)	92 (2.99)	15 (0.49)	3,077 (100)
충분한 학술지 소장	893 (29.16)	1,386 (45.26)	662 (21.62)	111 (3.63)	10 (0.33)	3,062 (100)
다양한 자료 소장	976 (31.85)	1,455 (47.49)	528 (17.23)	98 (3.20)	7 (0.23)	3,064 (100)
자료의 최신성	629 (20.54)	1,242 (40.56)	876 (28.61)	272 (8.88)	43 (1.40)	3,062 (100)
자료의 연속성	680 (22.27)	1,433 (46.94)	807 (26.43)	114 (3.73)	19 (0.62)	3,053 (100)

도서관 자료 이용에 대한 신분별 만족도 수준을 묻는 질의에 대한 응답 결과는 [그림 6]과 같다. 학부생, 대학원생, 교수 모두 전반적으로 높은 만족도 수준을 나타내고 있으나, 교수의 만족도 수준이 학부생과 대학원생에 비해 다소 낮게 나타난 것으로 보아 연구자의 교육 및 연구 활동을 위한 학술자료 확충이 필요해 보인다.



[그림 6] 신분별 자료 이용에 대한 만족도 수준

특히 자료 대출 및 반납을 위한 무인 시스템의 만족도 수준이 가장 높은 것으로 나타나, 향후 도서관 리모델링 및 도서관 서비스 개발 시 무인 서비스를 더욱 확충하고, 무인 서비스를 통해 절감된 운영 인력을 보다 효율적으로 재배치하여 새로운 도서관 서비스 영역을 창출할 필요가 있다.

중앙도서관이 소장하고 있는 자료 자체에 대한 만족도 수준을 묻는 질의에 이어, 자료를 이용하면서 가장 먼저 개선되었으면 하는 사항에 대한 이용자의 만족도 수준을 확인하였다. 본 항목은 도서관이 소장하고 있는 자료와 함께 이를 이용하면서 발생할 수 있는 모든 문제에 대한 개선사항을 확인하기 위해 구성하였다.

[표 11]에서 보듯이 개선사항은 소장 단행본 확충, 자료의 최신성 확보, 파손 및 훼손 자료 정비, 대출 가능한 자료 확대, 서가에 없는 자료 점검, 구독 학술지 확충 순으로 나타났으며, 이는 자료 확충 및 이용 편의를 위한 도서관 서비스 개선에 대한 요구로 받아들일 수 있다.

[표 11] 도서관 자료 이용 시의 개선 요구사항

(단위: 명, %)

구분	전체	신분별		
		학부생	대학원생	교수
소장 단행본 확충	678 (22.06)	221 (20.33)	268 (21.27)	39 (34.82)
구독 학술지 확충	320 (10.41)	41 (3.77)	211 (16.75)	21 (18.75)
멀티미디어자료 확충	139 (4.52)	76 (6.99)	40 (3.17)	5 (4.46)
자료의 최신성 확보	598 (19.45)	192 (17.66)	236 (18.73)	16 (14.29)
대출 가능 자료 확대	399 (12.98)	149 (13.71)	158 (12.54)	10 (8.93)
서가에 없는 자료 점검	398 (12.95)	150 (13.80)	166 (13.17)	9 (8.04)
파손 및 훼손 자료 정비	417 (13.57)	211 (19.41)	140 (11.11)	5 (4.46)
체계적인 자료 배열	125 (4.07)	47 (4.32)	41 (3.25)	7 (6.25)
계	3,074 (100)	1,087 (100)	1,260 (100)	112 (100)

자료 이용 시의 개선사항에 대한 신분별 요구사항에 대해 학부생과 대학원생은 소장 단행본 확충, 자료의 최신성 확보, 서가에 없는 자료 점검 순으로 응답했다. 교수는 소장 단행본 확충, 구독 학술지 확충, 자료의 최신성 확보 순으로 응답했으나 학부생과 대학원생에 비해 응답률이 높지는 않았다.

1.3. 희망도서 신청 서비스의 만족도 수준

도서관 자료에 이어 도서관이 제공하고 있는 주요 서비스 중 희망도서 신청 서비스, 우선정리 서비스, 연구지원 서비스, 도서관 이용 교육 서비스에 대한 만족도 수준을 확인하였다.

희망도서 신청 서비스는 도서관에 원하는 자료가 없을 경우, 이용자가 직접 자료를 신청할 수 있는 서비스다. 이러한 희망도서 신청 서비스의 경우 약 25%의 응답자만이 이용 경험이 있는 것으로 응답했으며, 만족도 수준은 아래의 [표 12]와 같다. 희망도서 신청 사이트인 ‘Core Collection’의 접근성을 의미하는 희망도서 신청 방법의 만족도 수준은 전반적으로 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 12] 희망도서 신청 서비스에 대한 만족도 수준

(단위: 명, %)

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	합 계
희망도서 신청 사이트	251 (32.22)	325 (41.72)	147 (18.87)	47 (6.03)	9 (1.16)	779 (100)
희망도서 신청 방법	251 (32.18)	309 (39.62)	148 (18.97)	58 (7.44)	14 (1.79)	780 (100)
희망도서 신청 상한액	154 (19.82)	252 (32.43)	255 (32.82)	80 (10.30)	36 (4.63)	777 (100)

다만, 개인당 희망도서 신청 상한액의 경우 타 지표 대비 다소 낮은 만족도 수준을 나타내고 있다. 이러한 결과는 도서관의 자료 수집 정책 수립 시 참고자료로 활용해 볼 수 있으며, 아울러 희망도서 신청 서비스에 대한 높은 만족도 수준에 비해 다소 낮게 나타난 이용 수준을 볼 때 희망도서 신청 서비스에 대한 적극적인 홍보가 필요해 보인다.

1.4. 우선 정리 서비스의 만족도 수준

우선 정리 서비스는 자료 입수 후 자료실에 아직 비치되기 전의 자료에 대해 이용자가 희망할 경우 우선적으로 정리하여 이용할 수 있게 하는 서비스다. 우선 정리 서비스 역시 매우 낮은 응답률을 보이고 있으며 응답자의 10%만이 이용 경험이 있는 것으로 응답했다. 전반적인 만족도 수준은 [그림 7]과 같이 매우 높은 것으로 나타났다.



[그림 7] 우선 정리 서비스에 대한 만족도 수준

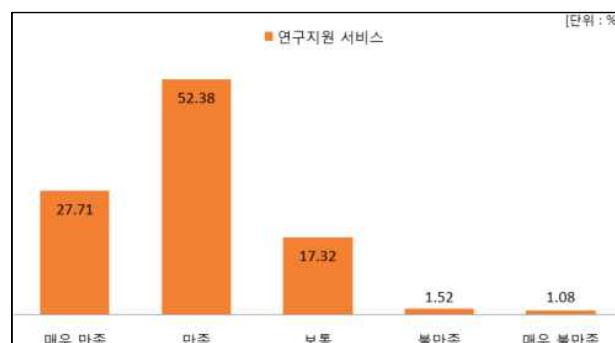
우선 정리 서비스에 이어 도서관에 미 소장자료가 있을 경우 어떻게 대처할 것인가에 대한 질의에 대해서는 [그림 8]과 같은 결과가 나왔다. 주목해야 할 점은 직원에게 문의하겠다는 응답보다 개인적으로 구입하겠다는 응답률이 높게 나타났는데 이 같은 결과로부터 보더라도, 희망도서 구입신청, 상호대차 서비스, 서가에 없는 도서 신청 등과 같은 도서관 서비스를 보다 적극적으로 홍보할 필요가 있다.



[그림 8] 도서관 미 소장 자료에 대한 대처 방법

1.5. 연구지원 서비스의 만족도 수준

연구지원 서비스는 연구 수행에 필요한 선행연구 조사, 자료검색 및 원문의 입수 방법 안내, 참고문헌 작성과 인용 방법, SCI 피인용 횟수 조사 등을 제공하는 서비스다. 연구지원 서비스의 경우 응답자의 15%가 이용 경험이 있는 것으로 응답했으며 전반적인 만족도 수준은 [그림 9]에서처럼 상당히 높은 것으로 나타났다.

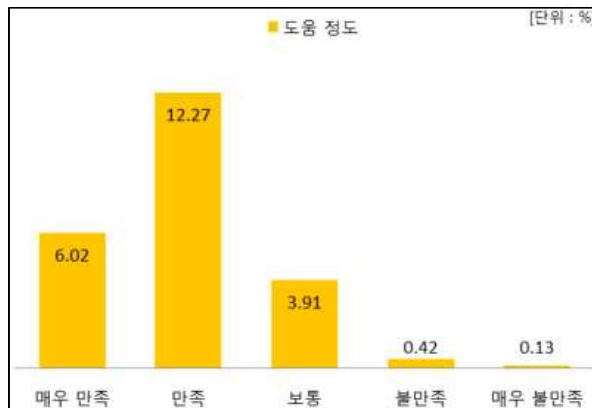


[그림 9] 연구지원 서비스에 대한 만족도 수준

추후 연구지원 서비스를 계속 이용하겠다는가를 묻는 질의에는 석사과정, 박사과정, 교수 순의 높은 만족도 수준을 보이고 있는데, 연구지원 서비스 자체에 대한 학내 구성원의 신분별 만족도 수준은 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

1.6. 도서관 이용 교육 서비스의 만족도 수준

도서관 이용 교육 서비스는 학내 구성원을 대상으로 다양한 이용 교육을 개설하여 학습 및 연구 수행에 유용한 각종 학술정보원의 검색과 활용, 논문 작성에 필요한 팁 등을 제공하는 서비스다. 도서관 이용 교육 서비스의 경우 응답자의 23%가 이용 경험이 있는 것으로 응답했으며 그 도움의 수준에 대해서는 [그림 10]과 같이 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 10] 도서관 이용 교육 서비스의 도움 수준

선호하는 교육 유형의 경우 [표 13]과 같이 오프라인보다는 온라인 교육을, 가장 필요한 교육으로 학술정보 및 DB 활용 교육, 학술 전문가 초청 강의, 서지관리 도구 교육 등이라고 응답했다. 중앙도서관이 제공하고 있는 양질의 이용 교육 서비스에 대한 만족도 수준을 보다 향상시키기 위한 방안으로 중앙도서관 홈페이지를 통한 온라인 교육 서비스의 활성화가 필요한 것으로 파악된다.

[표 13] 선호하는 교육 유형

(단위: 명, %)

구 분	오프라인 집합 교육	온라인 교육	계
인 원	1,121	1,933	3,054
백분율	36.71	63.29	100

2. 도서관 시설 및 공간

2.1. 도서관 학습공간

중앙도서관 본관과 관정관에는 열람실, 정보검색실, 편의시설, 휴식시설 등과 같이 동일한 기능을 수행하는 공간이 존재한다. 본관과 관정관을 구분하지 않고 이들 공간을 학습공간과 부대시설 공간으로 구분하여 만족도 수준을 조사하였다.

다음의 [표 14]와 같이 도서관 학습영역에 대한 만족도 수준은 전반적으로 높은 것으로 나타났다. 그러나 만족도 수준은 관정관이 본관 공간에 비해 다소 높은 것으로 나타났다. 일부 구성원에게만 이용이 허용되는 관정관 캐럴의 경우 그 만족도 수준이 타 공간에 비해 다소 낮게 나타났다.

[표 14] 도서관 학습영역에 대한 만족도 수준

(단위: 명, %)

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	계	
본 관	열람실	623 (20.39)	1,277 (41.79)	970 (31.74)	156 (5.10)	30 (0.98)	3,056 (100)
	정보검색실	570 (18.74)	1,240 (40.76)	1,072 (35.24)	135 (4.44)	25 (0.82)	3,042 (100)
	그룹스터디룸	576 (19.01)	1,116 (36.83)	1,199 (39.57)	112 (3.70)	27 (0.89)	3,030 (100)
관 정 관	열람실	1,037 (34.09)	1,327 (43.62)	621 (20.41)	42 (1.38)	15 (0.49)	3,042 (100)
	정보검색실	886 (29.20)	1,332 (43.90)	745 (24.56)	54 (1.78)	17 (0.56)	3,034 (100)
	스터디가든	872 (28.72)	1,290 (42.49)	809 (26.65)	48 (1.58)	17 (0.56)	3,036 (100)
	그룹스터디룸	984 (32.49)	1,265 (41.76)	706 (23.31)	60 (1.98)	14 (0.46)	3,029 (100)
	캐럴	627 (20.80)	1,090 (36.16)	1,135 (37.66)	110 (3.65)	52 (1.73)	3,014 (100)

관정관에 위치한 열람실, 정보검색실, 그룹스터디룸 등도 동일한 기능을 담당하는 본관 공간에 비해 높은 만족도 수준을 나타냈다. 이 역시 자료 서비스 영역에서 언

급한 대로 학술자료 중심의 본관과 학습공간 중심의 관정관이라는 이용 행태를 반영하고 있는 결과로 볼 수 있다.

2.2. 도서관 홈페이지 및 IT

중앙도서관 홈페이지는 서울대학교의 지식 포털로서 지식정보 게이트웨이 역할을 담당하고 있으며 다양하고 방대한 학술정보를 제공하고 있다. 도서관 홈페이지에 대한 만족도 수준을 묻는 질의에 대한 응답 결과는 [표 15]와 같다.

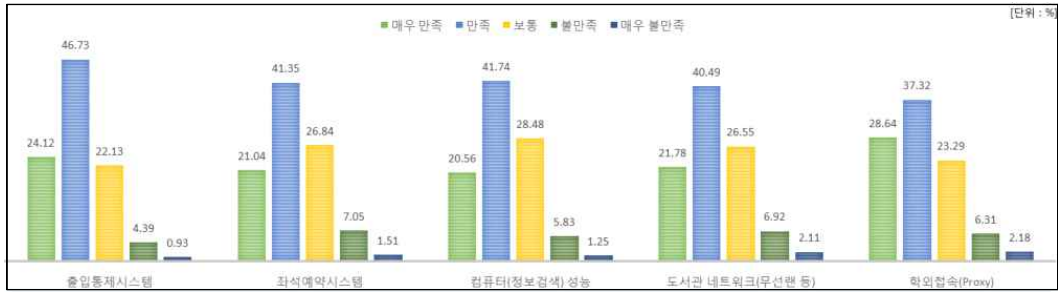
[표 15] 도서관 홈페이지에 대한 만족도 수준

(단위: 명, %)

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	계
화면 구성 및 디자인	703 (22.91)	1,482 (48.29)	685 (22.32)	162 (5.28)	37 (1.21)	3,069 (100)
정보검색의 편의성	693 (22.62)	1,229 (40.11)	742 (24.22)	299 (9.76)	101 (3.30)	3,064 (100)
콘텐츠의 최신성	673 (21.97)	1,360 (44.40)	885 (28.89)	125 (4.08)	20 (0.65)	3,063 (100)
접속 및 응답 속도	622 (20.30)	1,192 (38.90)	793 (25.88)	338 (11.03)	119 (3.88)	3,064 (100)
신속한 질의응답	613 (20.09)	1,171 (38.38)	1,135 (38.20)	106 (3.47)	26 (0.85)	3,051 (100)

도서관 홈페이지 이용에 대한 만족도는 화면 구성 및 디자인, 콘텐츠(정보)의 최신성 부분에서 매우 높은 만족도 수준을 보이고 있다. 홈페이지가 담고 있는 방대한 정보로 인해 접속 및 응답 속도에 대한 만족도 수준은 다소 낮은 것으로 나타났으며, 묻고 답하기 형태를 묻는 신속한 질의응답 부분에서도 상대적으로 다소 낮은 만족도 수준을 보이고 있다.

도서관에서는 이용자의 출입 시 반드시 통과해야 하는 출입통제시스템, 열람실과 그룹스터디룸 등 학습공간 이용을 위한 좌석예약시스템, 정보검색을 위한 컴퓨터와 네트워크 시스템, 학외접속 등 다양한 종류의 IT 시스템을 운영하고 있다. 이들 시스템에 대한 만족도 수준은 아래의 [그림 11]과 같이 매우 높은 만족도 수준을 보이고 있다.



[그림 11] 도서관 IT에 대한 만족도 수준

특히, 관정관 신축과 함께 도서관 곳곳에 설치된 게이트 통과를 위한 출입통제시스템에 대한 만족도 수준이 가장 높은 것으로 나타났으며, 타 지표 대비 학외접속(Proxy)에 대한 만족도 수준은 다소 낮았다.

2.3. 도서관 편의시설

[표 16]은 도서관 휴식 및 편의시설 공간에 대한 만족도 수준으로 학습 영역에 대한 만족도 수준과는 조금 다른 결과를 보이고 있다. 대부분의 관정관 공간이 본관에 비해 다소 높은 만족도 수준을 보이고 있으나, 편의시설 공간의 경우는 다른 결과를 보이며 관정관에 비해 본관 공간이 상대적으로 높은 만족도 수준을 나타내고 있다.

[표 16] 도서관 휴식 공간 및 편의시설에 대한 만족도 수준

(단위: 명, %)

구분		매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	계
본관	북카페	659 (21.63)	1,276 (41.89)	1,039 (34.11)	61 (2.00)	11 (0.36)	3,046 (100)
	옥상정원	759 (24.97)	1,269 (41.74)	940 (30.92)	59 (1.94)	13 (0.43)	3,040 (100)
	편의시설(매점 등)	892 (29.20)	1,365 (44.68)	702 (22.98)	81 (2.65)	15 (0.49)	3,055 (100)
관정관	관정마루	701 (23.13)	1,276 (42.10)	998 (32.93)	47 (1.55)	9 (0.30)	3,031 (100)
	로비(전시공간)	666 (21.89)	1,272 (41.81)	1,005 (33.04)	88 (2.89)	11 (0.36)	3,042 (100)
	휴식공간(각 층)	745 (24.48)	1,296 (42.59)	855 (28.10)	129 (4.24)	18 (0.59)	3,043 (100)
	실내정원	743 (24.48)	1,320 (43.49)	891 (29.36)	61 (2.01)	20 (0.66)	3,035 (100)
	편의시설(편의점 등)	683 (22.54)	1,216 (40.13)	854 (28.18)	192 (6.34)	82 (2.81)	3,030 (100)

이러한 결과는 향후 본관 리모델링 시 본관 공간에 마련할 편의시설 구성에 참고 자료로 활용하면 좋을 것 같다.

2.4. 도서관 문화행사 및 홍보

중앙도서관은 학습과 문화, 휴식이 어우러진 복합문화공간으로서의 역할을 수행하고자 다양한 문화행사를 개최하고 있다. [표 17]과 같이 매 학기 종강일에 맞춰 ‘음악이 흐르는 도서관’을 개최하고 있으며, 분기별로 저명 학자를 초청하여 ‘북콘서트’를 개최하고 있다. 관정관 1층 로비에 있는 전시공간에서는 신진 작가를 초청하여 ‘작은 전시회’를 수시 개최하고 있으며, 매주 목요일 ‘정인식 소극장’에서 각종 영화를 정기적으로 상영하고 있다.

[표 17] 도서관 문화행사에 대한 만족도 수준

(단위: 명, %)

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	이동경험없음
음악이 흐르는 도서관(9.13.)	325 (10.66)	570 (18.69)	494 (16.20)	25 (0.82)	11 (0.36)	1,625 (53.28)
제2회 김대식 교수 북콘서트	233 (7.66)	438 (14.40)	573 (18.84)	17 (0.56)	11 (0.36)	1,770 (58.19)
제1회 중앙도서관 작은 전시회	284 (9.33)	592 (19.45)	590 (19.39)	25 (0.82)	12 (0.39)	1,540 (50.61)
아시아 우수 학술도서 전시	246 (8.10)	481 (15.84)	594 (19.56)	20 (0.66)	7 (0.23)	1,689 (55.61)
제1회 중앙도서관 배리어프리 영화제	286 (9.44)	493 (16.27)	491 (16.20)	19 (0.63)	6 (0.20)	1,736 (57.27)
시네마 스토리(매주 목)	365 (12.05)	561 (18.51)	433 (14.29)	25 (0.83)	7 (0.23)	1,639 (54.09)

도서관이 기획 및 개최하고 있는 각종 문화행사에 대한 신분별 만족도 수준에 있어서는 학부생이 대학원생보다 다소 높은 수준의 만족도를 보이고 있으며, 시네마 스토리의 인기가 가장 높은 것으로 나타났다. 5점 척도 수준을 볼 때 전반적인 만족도 수준은 높지 않고 투입 비용 대비 효과 측면에서도 다소 만족스럽지 못한 결과로도 볼 수 있으나, 이용자의 참여 수기 등을 근거로 볼 때 도서관 문화 프로그램에 대한 지속적 수요는 존재하는 것으로 파악된다.

도서관이 제공하는 각종 서비스 및 프로그램, 문화행사 개최 등에 대한 정보를 주로 어디에서 확인하고 있는가에 대한 질의의 경우, 응답자의 대부분은 도서관 홈페이지, 서울대학교 포털, 현수막 등을 통해 인지하는 것으로 나타났다. 반면 페이스

북 등과 같은 SNS 비중은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.



[그림 12] 도서관 서비스 및 각종 정보원 확인 경로

도서관 홍보가 도서관 이용에 도움이 되는가를 묻는 질의에는 [표 18]과 같이 매우 만족 462명(15.23%), 만족 1,430명(47.13%), 보통 937명(30.88%), 불만족 177명(5.83%), 매우 불만족 28명(0.92%)으로 총 3,034명이 응답했으며, 도움의 수준은 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 18] 도서관 홍보의 도움 수준

(단위: 명, %)

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	계
도서관 홍보의 도움 정도	462 (15.23)	1,430 (47.13)	937 (30.88)	177 (5.83)	28 (0.92)	3,034 (100)

3. 본관 리모델링

1974년 준공 후 40여 년이 지난 현재의 본관 건물은 건물 노후화로 인해 여러 가지 문제에 직면해 있다. 중앙도서관은 열악한 본관의 환경 개선을 위한 「본관 리모델링 기금 모금 캠페인」을 진행하고 있으며 이번 설문조사를 통해 리모델링 시 본관 공간 구성을 위한 중요한 참고자료로 활용할 수 있을 것이다.

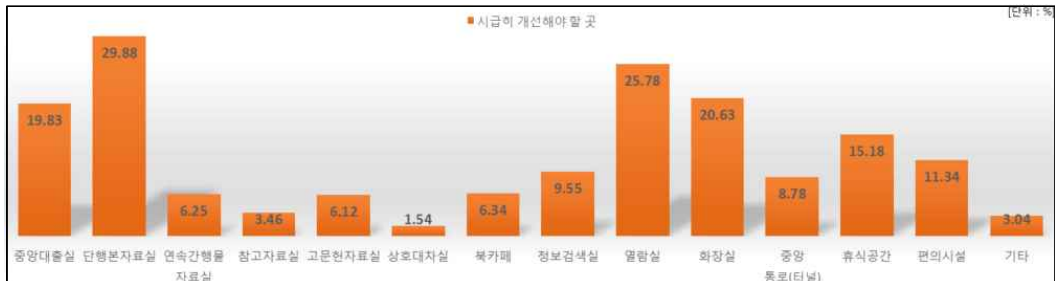
중앙도서관은 본관 리모델링을 위한 리모델링 TF를 구성하여 운영 중이며, TF를 토대로 가장 시급히 개선해야 할 공간에 대한 항목을 구성하여 설문조사를 진행하였다. [표 19]는 본관 리모델링 시 공간 개선에 대한 요구 수준을 나열한 것이다.

[표 19] 본관 리모델링 시 공간 개선에 대한 요구 수준

(단위: 명, %)

구분	매우필요	필요	보통	불필요	매우불필요	계
자료실 내 보행동선	664 (21.89)	1,039 (34.26)	1,033 (34.06)	235 (7.75)	62 (2.04)	3,033 (100)
자료실 내 열람 공간	559 (18.49)	1,214 (40.16)	1,004 (33.21)	191 (6.32)	55 (1.82)	3,023 (100)
열람실 테이블 및 의자	637 (21.11)	1,136 (37.64)	1,018 (33.73)	180 (5.96)	47 (1.56)	3,018 (100)
냉·난방 시설	413 (13.68)	881 (29.19)	1,339 (44.37)	305 (10.11)	80 (2.65)	3,018 (100)
조명 시설	417 (13.83)	914 (30.32)	1,290 (42.79)	322 (10.68)	72 (2.39)	3,015 (100)
화장실 이용 환경	658 (21.82)	936 (31.04)	1,108 (36.75)	250 (8.29)	63 (2.09)	3,015 (100)
엘리베이터 설치 등	519 (17.19)	997 (33.02)	1,143 (37.86)	283 (9.37)	77 (2.55)	3,019 (100)
장애인 편의시설	814 (26.96)	1,194 (39.55)	888 (29.41)	81 (2.68)	42 (1.39)	3,019 (100)
IT 시설 확충	569 (18.84)	1,156 (38.28)	1,084 (35.89)	159 (5.26)	52 (1.72)	3,020 (100)
창의공간 확충	479 (15.87)	953 (31.58)	1,243 (41.19)	252 (8.35)	91 (3.02)	3,018 (100)
휴식공간 확충	676 (22.30)	1,106 (36.49)	1,009 (33.29)	178 (5.87)	62 (2.05)	3,031 (100)
편의시설 확충	617 (20.50)	1,078 (35.81)	1,058 (35.15)	195 (6.48)	62 (2.06)	3,010 (100)

이용자들은 본관 공간의 거의 모든 영역에서 리모델링의 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 나타났다. 본관 리모델링 시 가장 시급히 개선해야 할 공간을 묻는 질의에는 [그림 13]과 같이 특히 단행본자료실과 중앙대출실, 열람실 공간을 가장 시급히 개선해야 할 공간으로 응답했다. 이는 전술한 바와 같이 본관이 소장하고 있는 자료 영역 개선에 대한 요구 수준을 반영하고 있는 것으로 보인다. 이어 화장실, 휴식공간, 편의시설, 중앙 통로 등에 대한 개선 요구가 높게 나타났으며, 본관에 위치한 휴식공간 및 편의시설에 대한 다양한 요구 수준을 확인할 수 있었다.



[그림 13] 본관 리모델링 시 가장 시급히 개선해야 하는 공간

특히, 본관 공간에 대한 신분별 요구 수준에 있어서는 모든 계층에서 본관 공간 개선에 대한 높은 요구 수준을 확인할 수 있었다. IT 시설확충, 본관과 관정관과의 연계, 자료실 내 보행동선, 화장실 이용 환경 등 일부 항목에서는 타 신분 대비 교수 신분에서 높은 요구 수준을 나타내고 있어, 향후 본관 리모델링 시 이들 집단에 대한 면밀한 의견 수렴을 거쳐야 할 것으로 판단된다.

4. 서술형 응답

4.1. R 워드 클라우드³⁾

중앙도서관 이용 시 건의하고 싶은 내용 또는 본관 리모델링에 대한 의견에 대해서는 서술형 의견 형태로 취합하였다. 그 결과를 R 워드 클라우드를 활용하여 분석한 것이 [그림 14]의 데이터 분포이다. ‘서울대학교’, ‘도서관’ 등의 단어를 생략하여 추출하였으며, 가장 많은 분포를 보이며 출력된 단어는 ‘관정’, ‘열람실’, ‘공간’, ‘본관’, ‘자료실’, ‘이용’ 이고, 이어 ‘화장실’, ‘단행본’, ‘불편’, ‘필요’, ‘개선’, ‘대출’ 등이 다음으로 높은 빈도로 출력되었다.

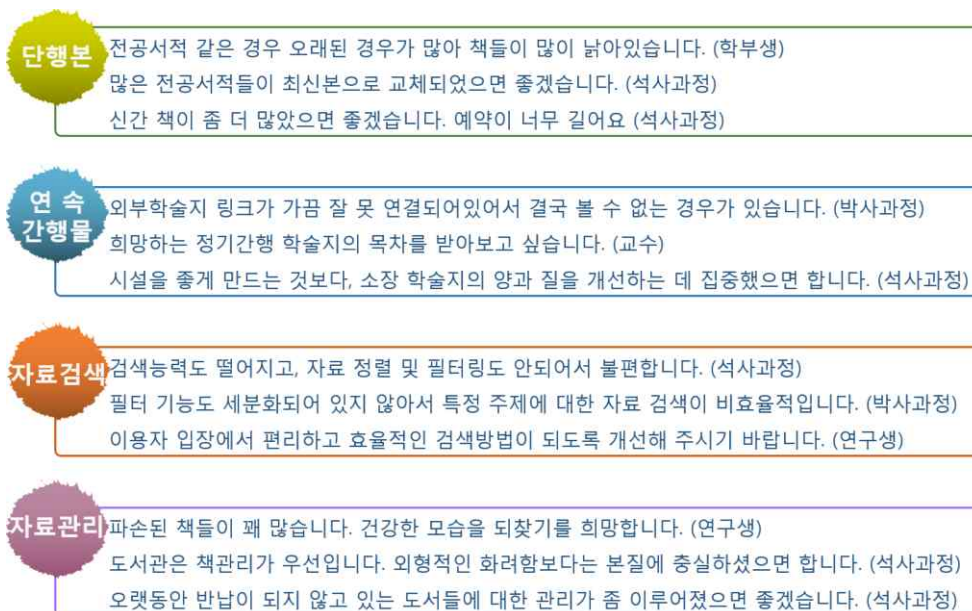


[그림 14] 서술형 응답 데이터 추출

3) 문서의 키워드, 개념 등을 직관적으로 파악할 수 있도록 핵심 단어를 시각적으로 돋보이게 하는 기법으로 방대한 양의 정보를 다루는 빅데이터(big data)를 분석할 때 데이터의 특징을 도출하기 위해 활용한다.

4.2. 도서관 자료

도서관 자료에 대한 서술형 응답 분석 결과는 [그림 15]와 같다. 단행본의 경우 오래된 책들이 많아 신간 서적으로 교체해달라는 의견이 많이 있었으며, 연속간행물은 학술지의 양과 질의 개선과 함께 보다 편리한 접근성 제공을 요청하고 있다.



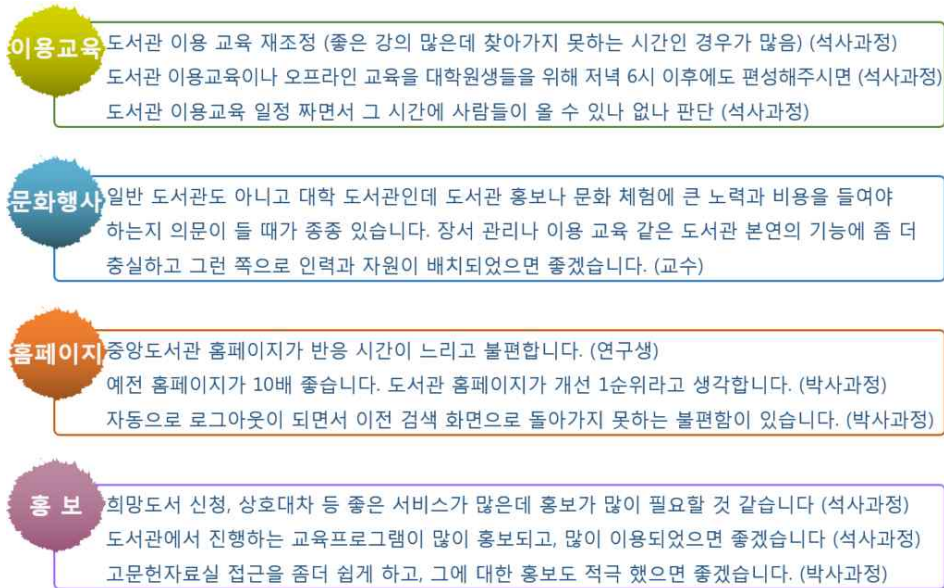
[그림 15] 도서관 자료에 대한 서술형 응답

또한 단행본과 연속간행물은 효율적인 검색 기능을 요구하고 있으며, 자료관리 측면에서는 서가에 없는 도서, 미반납 도서 등에 대한 해결책을 제시해 달라는 의견이 많았다.

4.3. 도서관 서비스

도서관 서비스의 경우 구성원들이 실제로 접하고 있거나 필요한 부분에 대한 의견이 많았다. 도서관 이용 교육 서비스의 경우 더욱 많은 이용자들이 참여할 수 있도록 교육 시간 조정을 요구하는 의견이 많았으며, 도서관 문화행사의 경우 비용 대비 효과 측면에서 도서관 본연의 업무인 장서 관리 및 서비스에 더 많은 노력을

기울여줄 것을 요구하는 답변도 있었다.



[그림 16] 도서관 서비스에 대한 서술형 응답

도서관 홈페이지의 반응 속도가 느리다는 의견도 적지 않았으며, 도서관 서비스 및 행사에 대한 홍보의 필요성을 언급한 응답자도 있었다.

4.4. 도서관 시설 및 공간

이 설문을 통해 우리는 중앙도서관 본관 리모델링에 대한 구성원들의 다양한 요구를 확인할 수 있었다. 리모델링을 할 경우 관정관과 본관의 동선이 더욱 편리하게 개선되기를 희망하고 있으며, 특히 단행본자료실에 대한 개선 요구는 전반적으로 매우 높게 나타났다.

**관정관
연 계**

3층에도 본관과 관정관 연결 통로가 생긴다면 더 수월할 것 같습니다. (학부생)
관정관과 연결이 유기적으로 되어있지 않다 느껴집니다. (학부생)
본관과 관정관 이동통로가 있었으면 해요 중간에!! 매번 아래로 내려갔다 가기가 참.. ㅎㅎ (석사과정)

**단행본
자료실**

본관자료실에 책을 빌리기전 충분히 확인할 수 있는 곳곳에 자리가 많았으면 좋겠습니다. (석사과정)
단행본 자료실을 20년 넘게 사용했는데 아직도 가끔 길을 잃곤 합니다. (교수)
미로같은 단행본 자료실의 빠른 개선을 희망합니다. (직원)

편의시설

관정관의 편의시설은 학생들로부터 악명이 자자하다. CU 직원들의 태도불량과 더불어 학우들이
원치않는 롯데리아, 휴, 파리바게트 등 입점한 매장들은 시중 가격보다 더 비싸기마저 하다.
학우들의 의견을 반영해 가게를 새로 입점했으면 한다. (학부생)

화장실

중도 열람실 화장실 수리 필요합니다. 악취가 열람실까지 퍼집니다.ㅠㅠ (학부생)
제발 화장실 좀 개선 부탁드립니다. 2018년에 화장실 번기가 휴지에 막힌다는게 말도안됩니다. (연구생)
본관 열람실의 화장실 악취가 학습하는 학우들에게까지 영향을 미친다. 개선이 반드시 필요. (학부생)

[그림 17] 도서관 공간 및 리모델링에 대한 서술형 응답

또한 관정관 편의시설에 대한 불만과 함께 본관의 화장실, 조명, 환기, 냉·난방 등에 대한 다양한 의견을 확인할 수 있었으며, 이는 본관 리모델링 추진 시 유용한 참고자료로 활용할 수 있을 것으로 기대한다.

V. 결론 및 제언

이 연구는 도서관의 현재 상태를 객관적으로 진단하고 그 진단 결과를 토대로 더욱 개선된 도서관 서비스를 제공하기 위해 추진되었다. 2017년 하반기 중앙도서관 이용자 만족도 조사 결과를 중심으로 분석한 이 연구를 통해 수집된 이용자의 다양한 의견은 도서관 서비스의 질적 향상과 환경 개선을 위한 기초자료로써 유용하게 활용할 수 있을 것이다.

이 연구에서는 이용자 만족도 분석 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 도서관을 이용하지 않는 가장 큰 원인은 물리적 접근성이다. 온라인 정보원 활용, 소속 대학 자료실 이용 역시 도서관의 물리적 거리가 멀어서 나타나는 현상으로 볼 수 있다. 따라서 온라인 학술 정보원 확충 및 접근성 개선, 소속 대학 자료실 등의 지원 강화를 통해 도서관의 물리적 제약을 개선하고, 나아가 각 분관을 활성화

하여 캠퍼스간의 물리적 거리를 좁히는 노력이 필요할 것이다.

둘째, 이용자는 주로 월 1~2회, 자료 대출 및 반납의 목적으로 1~2시간 내 도서관을 이용하고, 가장 많이 방문하는 시간은 13시~21시 사이이다. 따라서 이를 참고하여 도서관 규정, 행사, 서비스 개발 시 이용자의 이용시간, 목적 등의 패턴을 고려한 정교한 기획이 필요할 것이다.

셋째, 선호하는 자료에 있어서는 전공도서, e저널, 학술지, 학위논문 등 학술적인 자료의 선호도가 높았지만, 이에 못지않게 교양도서, DVD 등 멀티미디어 자료의 선호도 또한 높음을 확인할 수 있었다.

넷째, 희망도서, 우선정리, 상호대차, 연구지원, 이용교육 서비스 등 전통적으로 제공하는 학술관련 서비스의 만족도는 전반적으로 높은 것으로 나타났으나, 기타 행사의 전반적인 만족도는 대체로 낮게 나타났다.

따라서 전통적인 학술관련 서비스는 보다 강화하되, 기타 행사는 최소화하는 것이 바람직해 보이며 만일 새로운 행사를 추진하더라도 문화 행사 위주의 구성으로 좀더 내실 있는 행사 기획이 필요하다고 판단된다.

다섯째, 도서관 홍보, 안내의 주된 채널은 홈페이지, 서울대포털, 현수막 순으로 조사되어, 향후 도서관 홍보 시 이들 매체의 활용에 선택과 집중을 통해 도서관 홍보, 안내에 소요되는 비효율을 제거하는 것이 바람직해 보인다.

여섯째, 전반적 시설 만족도는 높은 것으로 나타났으나, 이는 현재 기준에서 어느 정도 만족한다는 의미이지, 절대적으로 만족한다는 의미로 파악하기에는 어려움이 있다. 그 이유는 본관 리모델링 추진 시 공간 개선에 관하여 장애인 편의시설, 휴식 공간 확충, 자료실 열람 공간 등 본관 전 부분에 걸쳐 개선이 필요하다고 응답하였기 때문이다. 특징적인 점은 장애인 편의시설에 대한 개선 요구가 가장 높게 나타났다는 것이다. 향후 리모델링 추진 시 장애인 이용 편의 개선을 위한 노력이 무엇보다 더욱 필요할 것이다.

이 연구는 이용자와의 지속적인 소통을 위해 노력하였다는 점에서 큰 의의가 있다. 우리가 기울이는 현재의 노력이 과연 이용자들에게는 어떻게 받아들여지고 있는가, 어떤 도움이 되는가에 대해 파악하는 것, 즉 서비스 제공자와 이용자와의 간극을 줄이는 것은 결국 도서관의 존립, 나아가 우리의 존재에 대한 당위성을 의미한다. 이용자와의 지속적인 소통은 도서관과 이용자 모두 상생 발전할 수 있는 원천이다.

앞으로도 지속적으로 이용자 만족도 조사가 실시되어야 하며 보다 완벽한 이용자

만족도 조사를 위하여 추후 보다 실제적인 이용자 요구 분석을 위한 설문 문항의 유효성 강화 및 고도화가 요구된다. 또한, 조사결과 왜곡 방지를 위한 설문 시점 선정 및 다양한 설문 기법 활용도 요구된다.