국립중앙도서관

2019년 디지털도서관 사용성 조사

요약보고서

2019. 12

Copyright © 2019 KRi. All rights reserved.

KRi 코리아리서치

목 차

※ 2019년 디지털도서관 사용성 조사 ····· 03

Ⅰ 정량조사 개요 ····· 05

Ⅱ 디지털도서관 정보광장 ····· 12

Ⅲ 디지털도서관 온라인서비스 ····· 29

Ⅳ 정성조사 개요 ····· 34

Ⅳ 디지털도서관 정성조사 ····· 39

※ 2019년 디지털도서관 사용성 조사

KRi Paradigm : Leader

1. 조사 개요

국립중앙도서관

	2019년 디지털도서관 사용성 조사		
	정보광장 이용자 조사	온라인 서비스 이용자 조사	핵심이용자 정성조사
조사대상	디지털도서관 정보광장 이용자	디지털도서관 온라인 서비스 이용자	디지털도서관 핵심이용자
조사규모 (목표표본)	500명	500명	• FGI : 3그룹(1G당 6~7명 진행) • IDI : 5명
조사방법	구조화된 설문지를 활용한 온라인 및 대면 면접조사	구조화된 설문을 이용한 온라인 조사	FGI 및 IDI
조사내용	• 이용행태 및 인식 • 개인 및 그룹공간 이용경험 및 만족도 • 시설 및 환경 만족도 • 디지털콘텐츠 이용경험 및 만족도 • 예약시스템 만족도 • 이용자지원 서비스 만족도 • 교육·문화 프로그램 이용경험 및 만족도	• 디지털콘텐츠 • 온라인 서비스 이용 • 전반적 만족도	• 디지털도서관 주요 서비스 및 향후 서비스 방향 • 디지털도서관 전반적 이용행태

PART Ⅰ. 정량조사 개요

KRi Paradigm : Leader

1. 조사 개요

	정보광장 이용자 조사	온라인서비스 이용자 조사
조사 대상	조사 기간 중 디지털도서관 정보광장 이용자	디지털도서관 온라인서비스 이용자
조사 방법	구조화된 설문을 이용한 온라인 및 대면 면접 조사	구조화된 설문을 이용한 온라인 조사
표본수	469명	571명
조사 내용	▪ 디지털도서관 이용 현황 ▪ 개인 및 그룹공간 경험 및 만족도 ▪ 시설 및 환경 만족도 ▪ 디지털콘텐츠 및 서비스 만족도 ▪ 예약시스템 만족도 ▪ 이용자 지원 서비스 만족도 ▪ 교육·문화 프로그램 경험 및 만족도 ▪ 디지털도서관 추천 의향	▪ 디지털콘텐츠 이용 현황 ▪ 디지털콘텐츠 및 디지털콘텐츠 서비스 만족도 ▪ 온라인서비스 이용 만족도 ▪ 전반적 만족도 ▪ 온라인서비스 추천 의향
조사 기간	온라인 조사 : 2019년 10월 23일 ~ 11월 4일 대면면접조사 : 2019년 10월 25일 ~ 10월 26일	2019년 10월 24일 ~ 11월 1일

디지털도서관 정보광장 및 온라인서비스 개선을 위해
이용자의 Needs를 분석 및 만족도 향상을 위한 개선 사항을 파악함

2. 분석 방법

1) 종합 만족도 산출

차원별 만족도 정의

- 차원 만족도 = $\sum_{i=1}^{n}$(항목만족도 x 항목중요도)
- 차원별 만족도의 산정 : 만족도 산출을 위해 각 평가항목별로 측정된 7점 척도를 100점으로 환산한 산술평균값

매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족
1	2	3	4	5	6	7
0점	16.67점	33.33점	50.00점	66.67점	83.33점	100점

종합 만족도 산출 정의

- 종합 만족도 = $\sum_{i=1}^{n}$(차원별 전반적 만족도 x 차원중요도)

중요도 정의

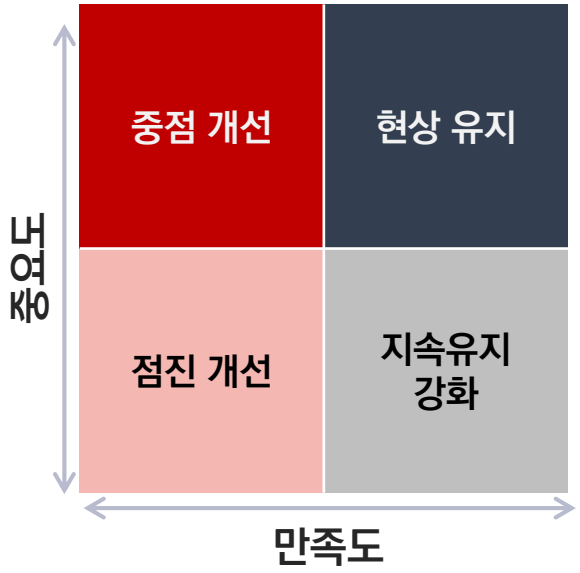
- 항목별 중요도의 산정 : 각 차원별 '전반적 만족도'와 '평가항목'간 상관분석(correlation analysis)을 통한 상관계수를 산정하여 차지하는 비율을 적용
- 차원별 중요도의 산정 : 각 차원별 '전반적 만족도'와 '전반적 만족도(Q22)'간 상관분석(correlation analysis)을 통한 상관계수를 산정하여 차지하는 비율을 적용

2. 분석 방법

2) IPA 분석

IPA (Importance Performance Analysis)

- **전체, 각 분야별 차원간의 중요도 대비 평가점수를 비교함으로써 이용자가 중요하게 생각하는 속성 파악을 위해 서비스 차원 특성의 중요도와 만족도를 메트릭스 형태로 정리한 Map 분석**
  - 각 차원별 중요도와 만족도(평가점수) 간의 상대적 비교분석으로써 서비스 품질 차원간 우선 순위를 파악하고 나아가 효율적인 개선 활동을 유도하기 위한 분석 툴임
  - **전체를 4개 영역으로 나누며, 중점 개선 영역, 점진 개선 영역, 지속유지강화 영역, 현상 유지 영역으로 분류됨**



중점 개선	▪ **중점 개선 영역: 만족도 제고 및 안정성 확보 노력** 차원의 중요도가 높은 반면, 만족도가 낮아 집중적으로 관리 및 개선이 시급한 영역
현상 유지	▪ **현상 유지 영역: 적극 권장하는 최우수 영역** 차원의 중요도도 높고 만족도 수준도 높아 현상 유지가 필요한 영역
점진 개선	▪ **점진 개선 영역: 만족도 제고를 위한 점진 개선** 현재의 만족도 수준은 낮고 전체 만족도의 중요도가 낮은 항목이나 향후 만족도 향상을 위해 점진적으로 관리하고 개선이 필요한 영역
지속유지 강화	▪ **지속유지강화 영역: 안정성 확보 노력** 현재의 만족도 수준은 높으나 차원 중요도가 낮아 관리가 잘 이루어지지 않을 수 있는 영역으로 만족도 개선을 위해 지속유지 강화가 필요한 영역

2. 분석 방법

3) 척도에 관한 설명

- 본 조사에서는 7점 척도법(7 Point Interval Scale)을 사용하였으며, 이는 가장 일반적인 리커트(Likert)식 측정 척도로서, 중앙값이 4점(보통)으로 집중화 현상이 발생할 수 있다는 단점이 있으나, 응답자의 응답 및 척도의 언어화가 쉽고, 100점 환산이 편하다는 점에서 가장 많이 사용하는 척도임
- 일반적으로 7점 척도 평균은 만족도 관련 질문의 경우 1점은 “매우 불만족”, 2점은 “불만족”, 3점은 “약간 불만족”, 4점은 “보통”, 5점은 “약간 만족”, 6점은 “만족”, 7점은 “매우 만족”으로 구성되나, 본 조사에서는 Reverse 하여 설문조사를 진행하였음
- 따라서, 7점을 100점으로 환산한 평균은 0점~14.3점 미만은 “매우 만족”, 14.3점~28.6점 미만은 “만족”, 28.6점~42.9점 미만은 “약간 만족”, 42.9점~57.1점 미만은 “보통”, 57.1점~71.4점 미만은 “약간 불만족”, 71.4점~85.7점 미만은 “불만족”, 85.7점~100점은 “매우 불만족”으로 구성됨

7점 척도

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
매우 불만족	불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	만족	매우 만족

100점 환산 평균

국립중앙도서관

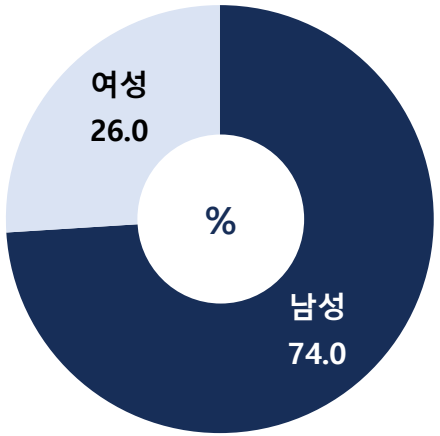
3. 응답자 특성

1) 정보광장 이용자

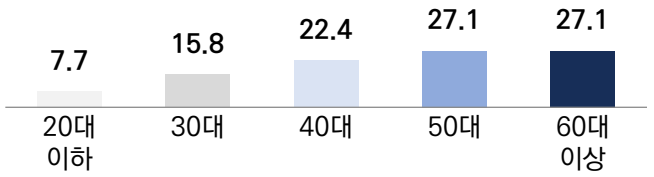
- 응답자 성별로는 '남성'이 74.0%, '여성'이 26.0%임
- 연령별로는 '50대'와 '60대 이상'이 각 27.1%, '40대' 22.4%, '30대' 15.8%, '20대 이하' 7.7% 순임
- 직업별로는 '회사원/공무원/교직원'의 비율이 45.0%로 가장 높게 나타났으며, '기타/없음'(32.4%)이 그 다음으로 높았음
- 월평균 방문 빈도는 '10회 이상'이 40.5%로 가장 많음
- 1회 방문 시 평균 이용시간은 '3~6시간 미만'의 비율이 43.9%로 가장 높게 나타남

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

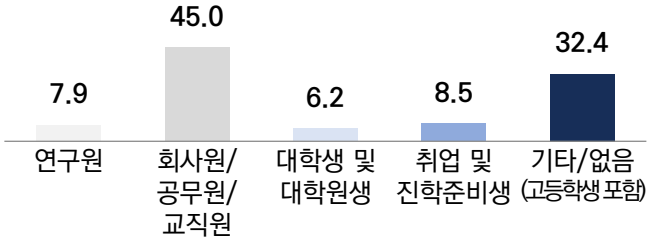
성별



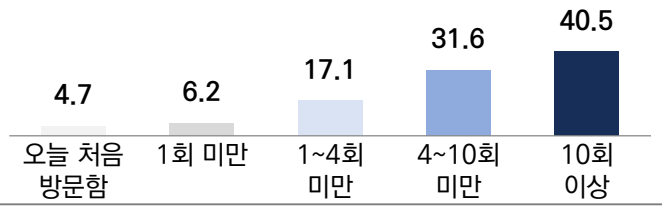
연령별



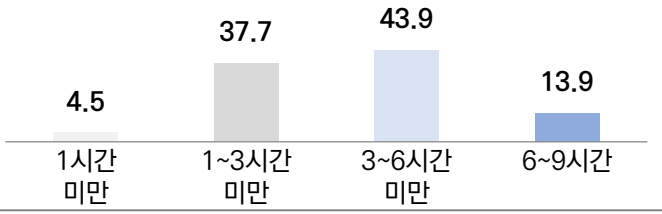
직업별



월평균 방문 빈도별



1회 평균 이용시간별



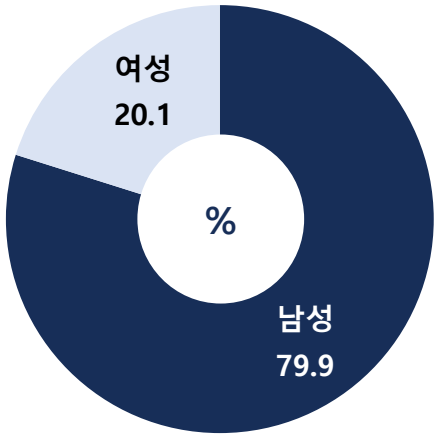
3. 응답자 특성

2) 온라인서비스 이용자

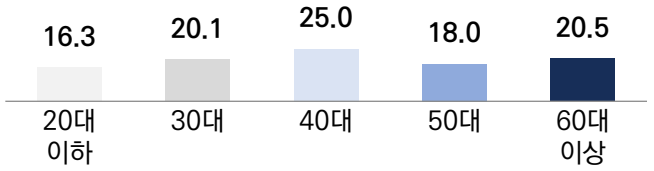
- 응답자 성별로는 '남성'이 79.9%, '여성'이 20.1%임
- 연령별로는 '40대'가 25.0%, '60대 이상' 20.5%, '30대' 20.1%, '50대' 18.0%, '20대 이하' 16.3% 순임
- 직업별로는 '회사원/공무원/교직원'의 비율이 49.4%로 가장 높게 나타났으며, '기타/없음'(22.2%)이 그 다음으로 높았음
- 월평균 방문 빈도는 '1회 미만(31.7%)'과 '1~4회 미만(34.0%)'이 상대적으로 높게 나타남
- 1회 방문 시 평균 이용시간은 '1시간 미만'의 비율이 41.5%로 가장 높게 나타남

(Base : 온라인서비스 이용자 전체 571명, 단위 : %)

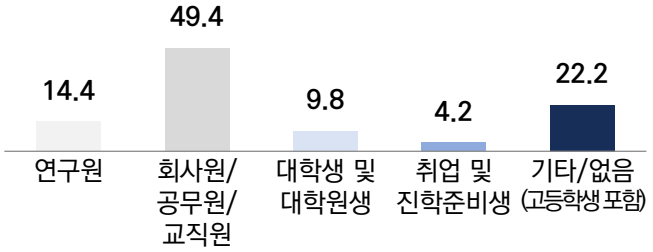
성별



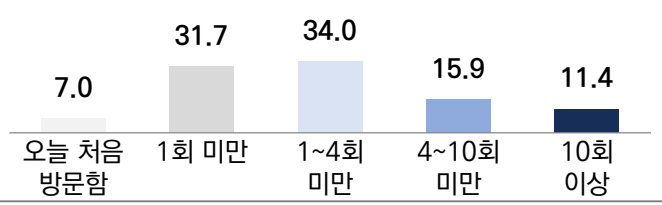
연령별



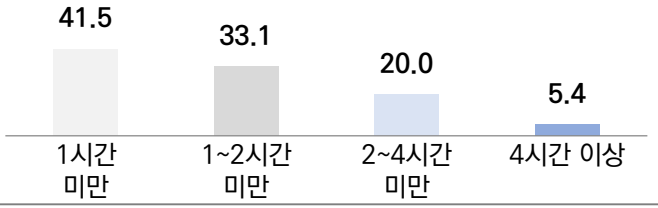
직업별



월평균 방문 빈도별



1회 평균 이용시간별



PART Ⅱ. 디지털도서관 정보광장

1. 디지털도서관 정보광장 이용자 만족도

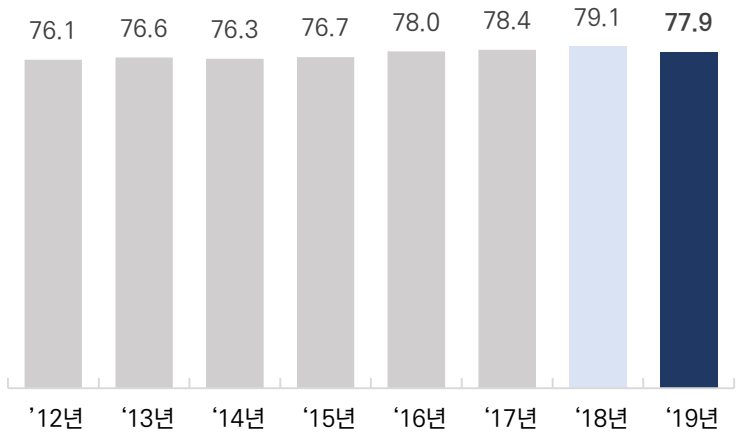
국립중앙도서관

2019년 정보광장 종합 만족도 점수는 77.9점으로 2018년 대비 1.2점 하락함
IPA 개선사항 분석 결과, 중점 개선영역은 '시설 및 환경', '이용자 지원 서비스', '디지털콘텐츠 및 서비스', '예약시스템' 차원으로 도출됨

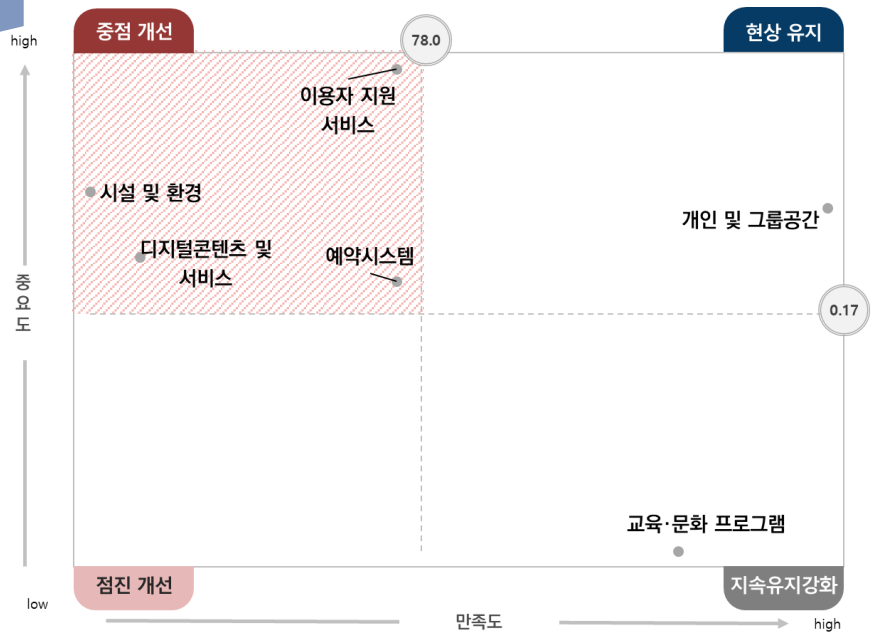
정보광장 이용자

종합 만족도

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : 점)



IPA 분석



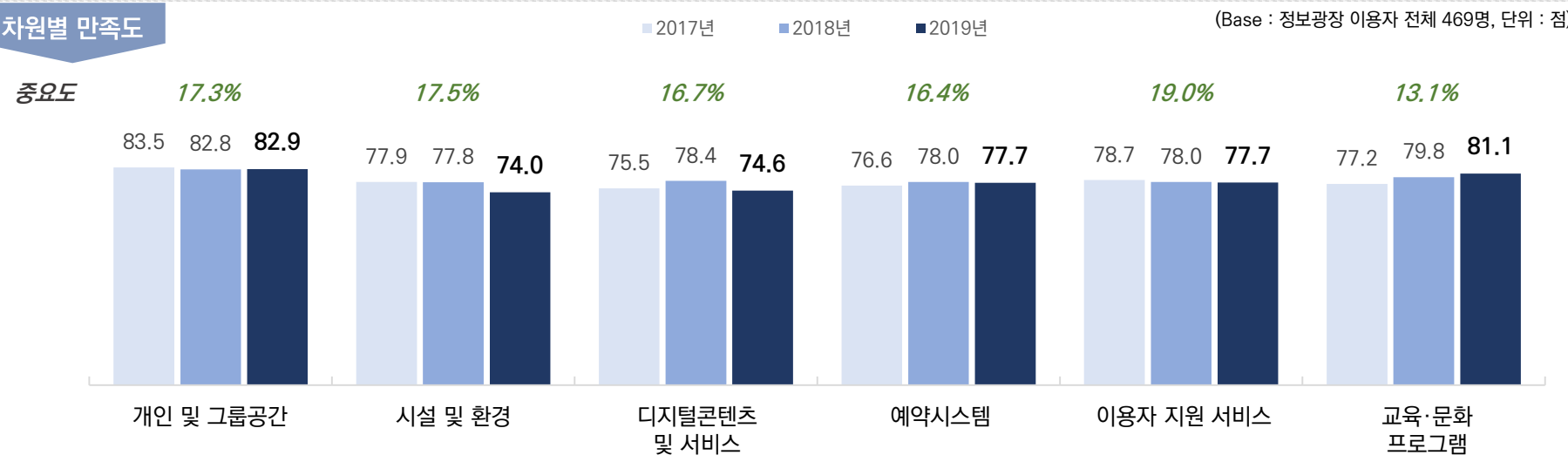
2. 디지털도서관 정보광장_1) 차원별 만족도(요약)

차원별 만족도 점수는 '개인 및 그룹공간'의 만족도 점수가 상대적으로 가장 높게 나타났으며, '시설 및 환경' 만족도가 상대적으로 가장 낮음

정보광장 이용자

차원별 만족도

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : 점)



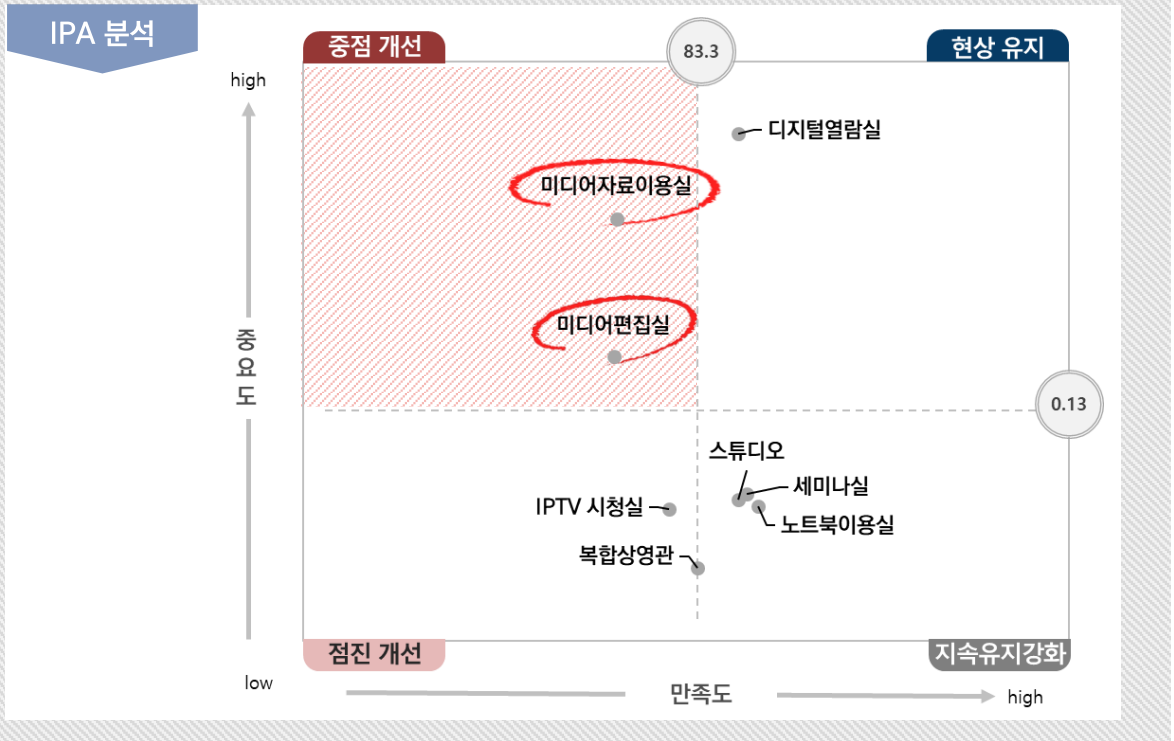
중점 개선사항

개인 및 그룹공간	시설 및 환경	디지털콘텐츠 및 서비스	예약시스템	이용자 지원 서비스	교육·문화 프로그램
• 미디어자료이용실 • 미디어편집실	–	• 충분성	–	• 민원제기 용이성	–

2. 디지털도서관 정보광장_2) 개인 및 그룹공간

정보광장의 '개인 및 그룹공간'의 중점 개선 항목은 '미디어자료이용실'과 '미디어편집실'로 분석됨
공통적인 개선사항으로는 '이용규칙 위반자 제재 미흡' 및 '컴퓨터 오류(에러)'가 언급됨

개인 및 그룹공간 IPA 분석



중점 개선사항 및 불만족사항

미디어자료이용실

1. 콘텐츠 및 최신자료 부족
2. 이용규칙 위반자 제재 미흡
3. 컴퓨터 오류(에러)

미디어편집실

1. 편집 프로그램 부족
2. 컴퓨터 오류(에러)
3. 이용규칙 위반자 제재 미흡

2. 디지털도서관 정보광장_2) 개인 및 그룹공간(VOC)(1/2)

국립중앙도서관

디지털열람실 불만족 이유 (N=15)

불만족 이유	사례수
컴퓨터 오류(에러)	(4)
이용규칙 위반자 제재 미흡	(4)
인터넷 속도	(3)
콘텐츠 부족	(1)
좌석 배치/좌석 수	(1)
신체에 맞지 않는 의자	(1)

미디어자료이용실 불만족 이유 (N=9)

불만족 이유	사례수
콘텐츠 및 최신자료 부족	(3)
이용규칙 위반자 제재 미흡	(2)
컴퓨터 오류(에러)	(1)
예약 절차	(1)
좌석 배치/좌석 수	(1)

미디어편집실 불만족 이유 (N=4)

불만족 이유	사례수
편집 프로그램 부족	(2)
컴퓨터 오류(에러)	(1)
이용규칙 위반자 제재 미흡	(1)

세미나실 불만족 이유 (N=1)

불만족 이유	사례수
개인자료 반입 금지	(1)

스튜디오 불만족 이유 (N=1)

불만족 이유	사례수
기기 및 장비 부족	(1)

*) 디지털열람실 기타(1명), 미디어자료이용실 기타(1명), 노트북이용실 기타(1명) 생략함

2. 디지털도서관 정보광장_2) 개인 및 그룹공간(VOC)(2/2)

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

구분	세부내용	사례수
장비 개선 관리	PC 성능을 개선했으면	(55)
	노후된 디지털 장비(키보드 등)를 교체했으면	(12)
	헤드셋/마우스/키보드가 청결했으면	(9)
	휴대폰 충전시설이 있었으면	(5)
	PC 수를 늘렸으면	(4)
	IPTV를 더 설치했으면	(3)
	헤드셋이 편안했으면	(3)
추가 시설/ 공간 확충 및 관리	편의 시설을 확충했으면	(13)
	디지털열람실 좌석수를 늘렸으면	(9)
	시설의 전반적인 공간을 확충했으면	(5)
	소프트웨어 성능 향상	(4)
	노트북이용 공간을 확대했으면	(3)
	복합상영관을 축소했으면	(3)
	세미나실 추가공간을 확보했으면	(3)
	부대 시설을 개선했으면	(3)

구분	세부내용	사례수
환경개선	실내 환경이 청결했으면	(17)
	노후된 시설물을 개·보수했으면	(14)
	이용자의 편의성을 도모했으면	(7)
	이동 동선을 짧게 했으면	(3)
프라이버시 및 질서유지	방음 처리가 잘됐으면	(11)
	패널티를 강화했으면	(11)
	개인 공간이 확대됐으면	(8)
	옆자리 사람으로부터 프라이버시가 보호됐으면	(6)
인터넷속도/ 소프트웨어 성능 향상	인터넷 속도가 빨랐으면	(15)
	인터넷 연결이 안정적이었으면	(12)
	PC 운영 체계를 개선했으면	(3)
	시스템 업그레이드 했으면	(3)
안내자료 부착	이용 관련 안내자료를 질서 있게 부착했으면	(9)

*) 기타 15.6%(73명), 모름 6.8%(32명), 없다 26.4%(124명)는 생략함
*) 개선사항은 0.6% 이상 응답값만 제시함

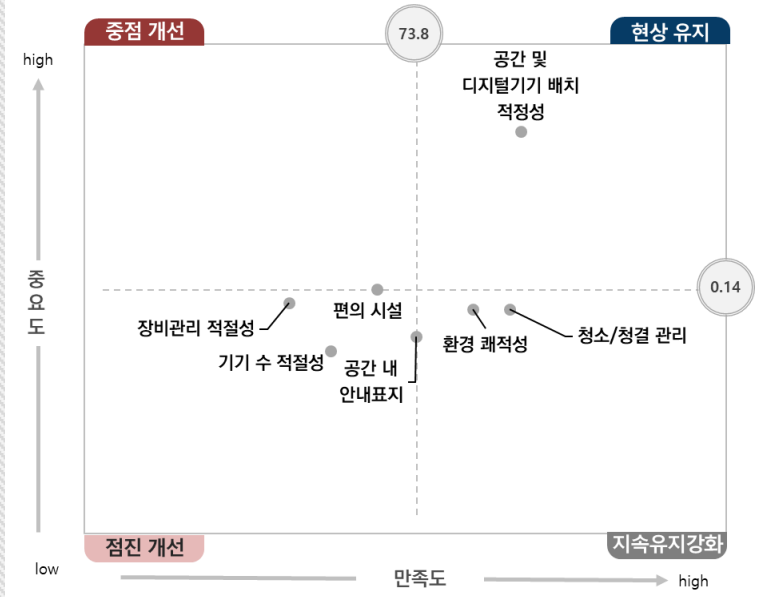
2. 디지털도서관 정보광장_3) 시설 및 환경

국립중앙도서관

**‘시설 및 환경’에 대한 개선사항으로는 ‘환경개선’ 관련 응답비율이 가장 높았으며,
세부적인 내용으로는 ‘실내 환경이 청결했으면’, ‘화장실이 청결했으면’, ‘노후된 시설을 개·보수 했으면’ 등이 언급됨**

시설 및 환경 IPA 분석

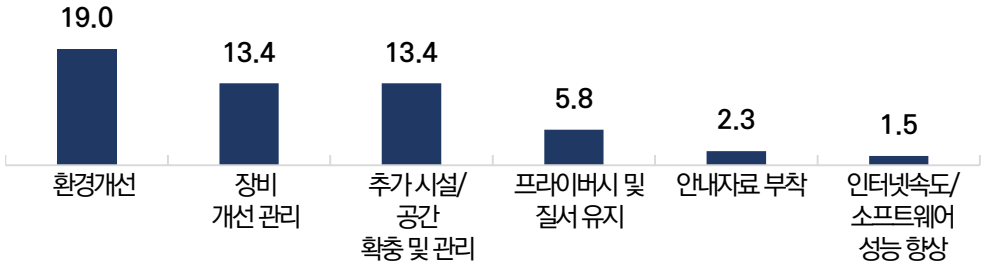
IPA 분석



시설 및 환경 개선사항

개선사항

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)



*) 기타 5.1%(24명), 모름 10.9%(51명), 없다 31.8%(149명)는 생략함

시설 및 환경개선

1. 실내 환경이 청결했으면
2. 화장실이 청결했으면
3. 노후된 시설을 개보수했으면

장비 개선 관리

1. PC 성능을 개선했으면

추가시설 확충

1. 편의 시설을 확충했으면

2. 디지털도서관 정보광장_3) 시설 및 환경(VOC)

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

구분	세부내용	사례수
환경개선	실내 환경이 청결했으면	(22)
	화장실이 청결했으면	(17)
	노후된 시설을 개·보수 했으면	(13)
	쾌적한 냉난방 온도를 유지했으면	(12)
	공기청정기를 설치했으면	(8)
	이용자의 편의성을 도모했으면	(6)
	부대시설을 개선했으면	(4)
	화장실에 비데 설치했으면	(4)
	앞으로 더 나은 발전을 했으면	(3)
장비 개선 관리	PC 성능을 개선했으면	(35)
	헤드셋/마우스/키보드가 청결했으면	(9)
	노후 디지털 장비를 교체했으면	(8)
	PC 수를 늘렸으면	(6)
	헤드셋이 편안했으면	(5)

구분	세부내용	사례수
추가 시설/공간 확충 및 관리	편의 시설을 확충했으면	(28)
	화장실을 확충했으면	(8)
	시설 공간을 확충했으면	(7)
	디지털열람실 좌석수를 늘렸으면	(6)
	전화 부스를 확대했으면	(6)
	복사 시설을 확대했으면	(5)
	실버 대상 시설이 구비되었으면	(3)
프라이버시 및 질서유지	방음 처리가 잘됐으면	(12)
	앞자리 사람으로부터 프라이버시가 보호됐으면	(7)
	개인 공간이 확대됐으면	(4)
	이용 에티켓이 있었으면	(4)
인터넷속도/ 소프트웨어 성능 향상	인터넷 속도가 빨랐으면	(4)
	다양한 상용 프로그램을 사용할 수 있었으면	(3)
안내자료 부착	이용 관련 안내자료를 질서 있게 부착했으면	(11)

*) 기타 5.1%(24명), 모름 10.9%(51명), 없다 31.8%(149명)는 생략함
*) 개선사항은 0.5% 이상 응답값만 제시함

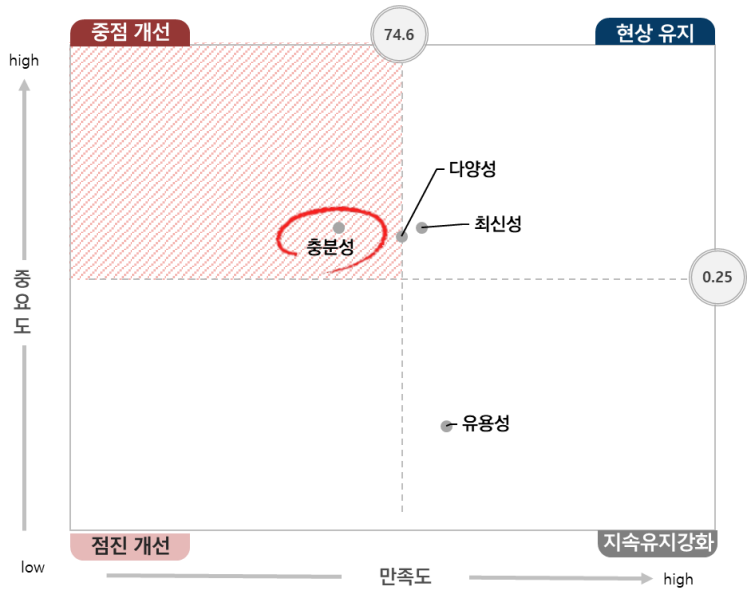
2. 디지털도서관 정보광장_4) 디지털콘텐츠 및 서비스

국립중앙도서관

정보광장의 '디지털콘텐츠 및 서비스' 중점 개선 항목은 '충분성'인 것으로 분석됨
이에 따라 '다양한 자료 제공'에 대한 니즈가 있는 것으로 나타남

디지털콘텐츠 및 서비스 IPA 분석

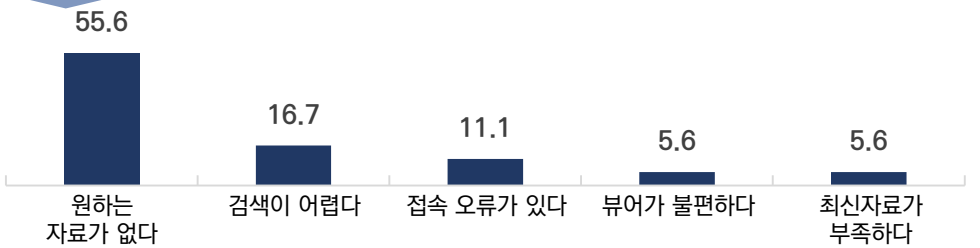
IPA 분석



디지털콘텐츠 및 서비스 개선사항

불만족 사항

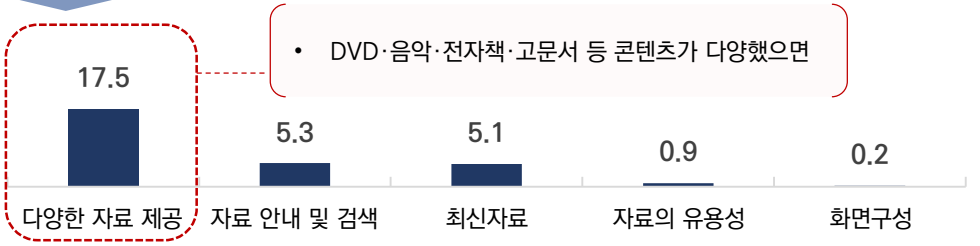
(Base : 디지털콘텐츠 및 서비스 전반적 만족도 "불만족" 응답자 전체 18명, 단위 : %)



*) '모두 다 해당'('원하는 자료 없다, 검색이 어렵다, 접속 오류가 있다, 뷰어가 불편하다, 최신자료 부족) 5.6%로 생략함

개선사항

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)



*) 기타 14.5%(68명), 모름 18.1%(85명), 없다 42.0%(197명)는 생략함

2. 디지털도서관 정보광장_4) 디지털콘텐츠 및 서비스(VOC)

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

구분	세부내용	사례수
다양한 자료 제공	다양한 자료(DVD, 전자책, 고문서 등)가 확충되었으면	(79)
	신문 DB를 구축했으면	(1)
	절판도서 DB를 구축했으면	(1)
	무료 이용이 더 많았으면	(1)
자료 안내 및 검색	자료 검색 방법이 쉬웠으면	(10)
	이용 관련 안내자료를 질서 있게 부착했으면	(9)
	이용이 간편했으면	(6)
최신자료	최신자료 업데이트가 신속했으면	(24)
자료의 유용성	자료의 퀄리티가 높았으면	(3)
화면구성	화면구성이 원활했으면	(1)

*) 기타 14.7%(69명), 모름 18.1%(85명), 없다 42.0%(197명)는 생략함

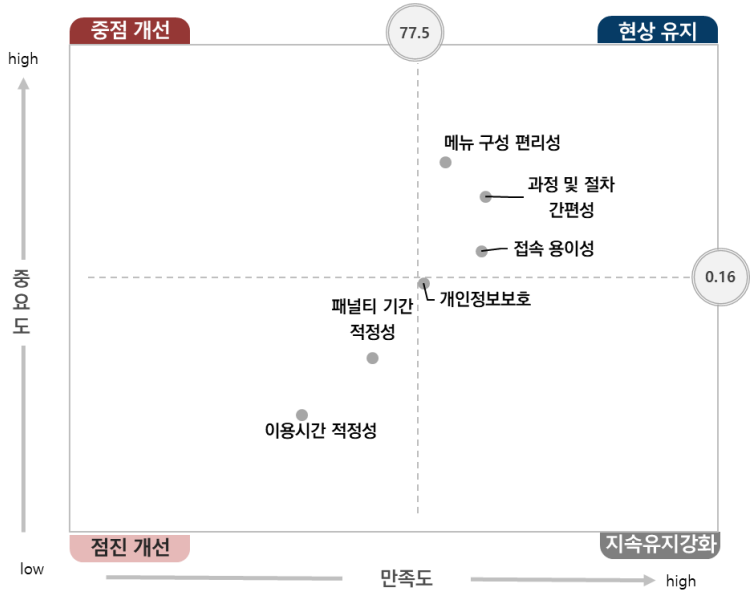
2. 디지털도서관 정보광장_5) 예약시스템

국립중앙도서관

**‘예약시스템’ 개선사항으로는 ‘예약 이용시간 연장’과 관련된 니즈가 가장 많았으며,
그 다음으로, ‘패널티 강화’, ‘시스템 오류’, ‘모바일 예약기능 보완’ 등에 대한 의견이 언급됨**

예약시스템 IPA 분석

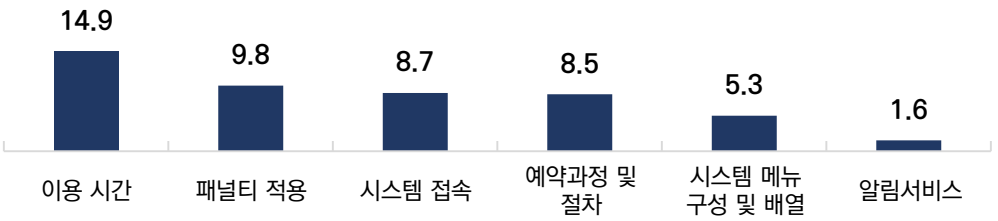
IPA 분석



예약시스템 개선사항

개선사항

(Base : 예약 서비스 이용자 전체 437명, 단위 : %)



*) 기타 3.0%(10명), 모름 12.8%(56명), 없다 43.9%(192명)는 생략함

이용 시간

1 예약 이용 시간이 길었으면

패널티 적용

1 패널티를 강화했으면

시스템접속

1 시스템 오류가 없었으면

2 모바일 예약기능을 보완했으면

2. 디지털도서관 정보광장_5) 예약시스템(VOC)

(Base : 예약 서비스 이용자 전체 437명, 단위 : %)

구분	세부내용	사례수
이용 시간	예약 이용 시간이 길었으면	(54)
	1일 전용실과 단시간 사용자실을 구분 운영했으면	(4)
	20분 이하도 예약할 수 있었으면	(3)
	당일 예약만 접수 받았으면	(2)
	시간을 표시해 주었으면	(1)
	점심시간대의 예약 관련 문제를 개선했으면	(1)
패널티 적용	패널티를 강화했으면	(28)
	일정시간 경과 시 빈 좌석으로 전환했으면	(8)
	패널티 규정 기간을 단축했으면	(7)
시스템 접속	시스템 오류가 없었으면	(18)
	모바일 예약기능을 보완했으면	(14)
	예약시스템 어플 사용시 오류가 안 났으면	(3)
	자동취소 부분을 보완했으면	(2)
	자리 비움 후 재로그인 경우 개선했으면	(1)

구분	세부내용	사례수
예약과정 및 절차	예약이 용이했으면	(31)
	기존 예약 상태에서 수정변경이 가능했으면	(6)
시스템 메뉴 구성 및 배열	예약 시 좌석배치도를 볼 수 있었으면	(12)
	이용 시간 및 추가당일 연장이 시스템에서 자동신청 처리됐으면	(7)
	어르신들을 위한 예약시스템을 보완했으면	(4)
알림서비스	예약 1일전 자동안내 서비스가 있었으면	(4)
	문자 알림 서비스를 제공했으면	(3)

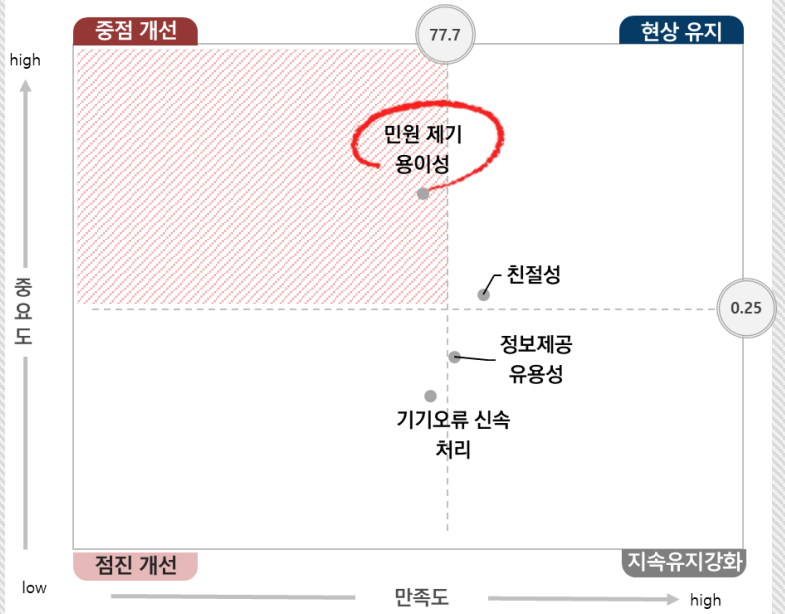
*) 기타 3.0%(10명), 모름 12.8%(56명), 없다 43.9%(192명)는 생략함

2. 디지털도서관 정보광장_6) 이용자 지원 서비스

정보광장의 '이용자 지원 서비스' 중점 개선 항목은 '민원 제기 용이성'으로 분석됨
이와 더불어 '직원이 친절했으면', '직원 내부 교육을 실시했으면'과 같은 개선사항이 언급됨

이용자 지원 서비스 IPA 분석

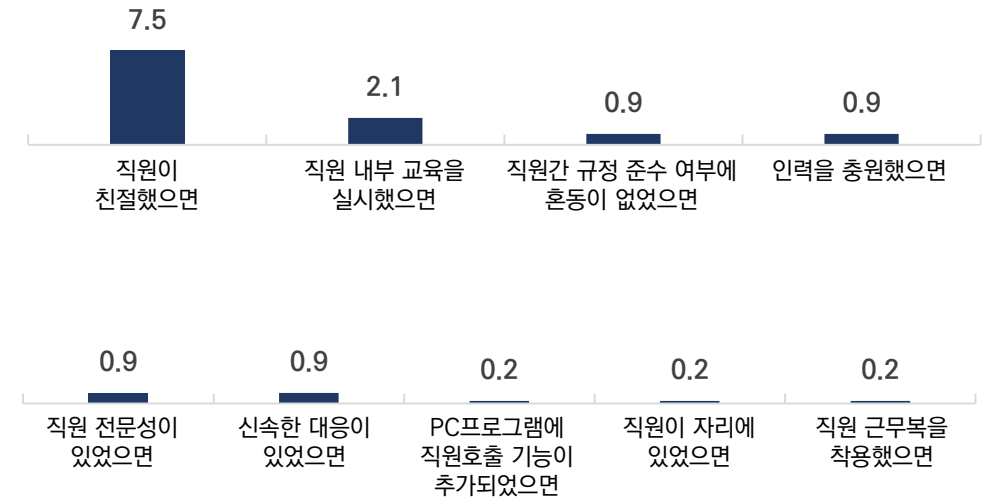
IPA 분석



이용자 지원 서비스 개선사항

개선사항

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)



*) 기타 14.7%(69명), 모름 17.3%(81명), 없다 56.7%(266명)는 생략함

2. 디지털도서관 정보광장_6) 이용자 지원 서비스(VOC)

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

구분	개선사항	사례수
이용자 지원 서비스	직원이 친절했으면	(35)
	직원 내부 교육을 실시했으면	(10)
	직원간 규정 준수 여부에 혼동이 없었으면	(4)
	인력을 충원했으면	(4)
	직원 전문성이 있었으면	(4)
	신속한 대응이 있었으면	(4)
	PC프로그램에 직원호출 기능이 추가되었으면	(1)
	직원이 자리에 있었으면	(1)
	직원 근무복을 착용했으면	(1)

*) 기타 14.7%(69명), 모름 17.3%(81명), 없다 56.7%(266명)는 생략함

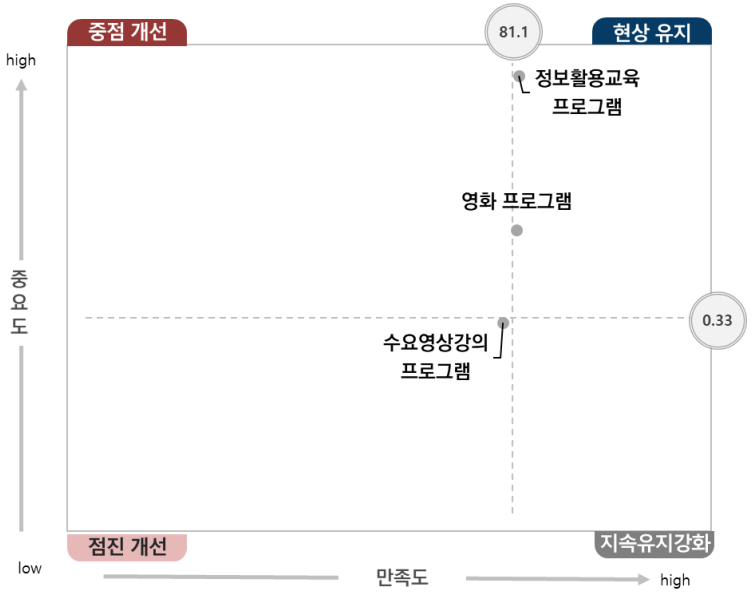
2. 디지털도서관 정보광장_7) 교육·문화 프로그램

국립중앙도서관

‘교육·문화 프로그램’ 개선사항으로는 ‘다양한 프로그램 운영’, ‘홍보 및 안내’와 관련된 의견이 나타남

교육·문화 프로그램 IPA 분석

IPA 분석



교육·문화 프로그램 개선사항

개선사항

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

*) 기타 6.2%(29명), 모름 29.9%(140명), 없다 42.9%(201명)는 생략함

다양한 프로그램

1. 다양한 프로그램을 운영했으면
2. 실생활에 도움되는 교양강좌 개설했으면

홍보 및 안내

1. 홍보를 강화했으면
2. 참여 방법을 안내/교육해줬으면

2. 디지털도서관 정보광장_7) 교육·문화 프로그램(VOC)

(Base : 정보광장 이용자 전체 469명, 단위 : %)

구분	세부내용	사례수
다양한 프로그램 운영	다양한 프로그램을 운영했으면	(55)
	실생활에 도움되는 교양강좌를 개설했으면	(2)
	음악 관련 프로그램이 많았으면	(1)
	인문학 강의를 확대했으면	(1)
	고령이용자를 위한 기초 프로그램이 있었으면	(1)
홍보 및 안내	홍보를 강화했으면	(20)
	참여 방법을 안내/교육해줬으면	(17)
	모집대상 범위를 제시했으면	(1)

구분	세부내용	사례수
운영 시간	야간 프로그램을 운영했으면	(4)
	주말에도 개설했으면	(4)
	정기적으로 운영했으면	(3)
프로그램 품질	강사 수준 제고했으면	(5)
영화 프로그램	영화 콘텐츠를 확대했으면	(1)
	영화 화질을 개선했으면	(1)

*) 기타 6.2%(29명), 모름 29.9%(140명), 없다 42.9%(201명)는 생략함

3. 정보광장 이용자 종합 및 제언

국립중앙도서관

종합 만족도는 77.9점으로 전년 대비 소폭 하락했으며, 이는 차원 중에서 '시설 및 환경' 점수의 하락이 원인인 것으로 보임
다만, 현재 계획 중인 시설 개선 및 다양한 콘텐츠 구비 등이 이용자들의 불만 요소를 해소할 것으로 전망되나,
이후 개선된 시설 및 장비에 대한 지속적인 관리가 필요함

1. 종합 평가
'19년 종합 만족도 점수는 77.9점
('18년 대비 ▼1.2점 소폭 하락)

2. IPA 분석 결과
IPA 분석 결과 중점 개선 차원은 '시설 및 환경'

3. 만족도 향상 포인트

1. 2019년 종합 만족도 점수는 77.9점(2018년 79.1점 대비 ▼1.2점 소폭하락)

❖ **차원별 만족수준**
➔ **'개인 및 그룹 이용시설'(82.9점)**
〉 '교육·문화 프로그램'(81.1점) 〉 '예약시스템'(77.7점), '이용자 지원 서비스'(77.7점) 〉 '디지털콘텐츠 및 서비스'(74.6점) 〉 '시설 및 환경'(74.0점)

❖ **전체 만족도 점수에 가장 큰 영향을 미치는 차원**
➔ **'이용자 지원 서비스'(19.0%)**
〉 '시설 및 환경'(17.5%) 〉 '개인 및 그룹 이용시설'(17.3%) 〉 '디지털콘텐츠 및 서비스'(16.7%) 〉 '예약시스템'(16.4%) 〉 '교육·문화 프로그램'(13.1%)

❖ **디지털도서관 타인 추천 의향 및 이유**
➔ **70.1%**(2018년 90.9% 대비 하락) 추천 의향 있음
추천이유 : '시설이 잘 되어있어서', '환경이 쾌적해서', '다양한 자료가 구비되어 있어서' 등
비추천이유 : '(원하는)자료가 부족해서', '컴퓨터 사양이 낮아서', '사람들(노인)이 많아서' 등

❖ **디지털도서관 정보광장 이용 이유**
➔ 다른 도서관이 아닌 국립중앙도서관 디지털도서관을 이용하는 이유로는 **'쾌적한 시설 및 환경'(63.5%) 〉 '최신 시설 구비'(53.9%)** 〉 '편의/부대시설'(46.1%) 〉 '다양한 학술 콘텐츠'(45.2%) 등

❖ **디지털도서관 정보광장 이용 목적**
➔1순위 응답 기준으로 **'조사 및 연구'(27.3%)** 〉 '인터넷 이용'(23.2%) 〉 '개인 학습'(20.0) 〉 '업무 관련 정보 수집'(15.6%) 등
1+2+3순위 응답 기준으로 **'인터넷 이용'(65.9%)** 〉 '개인 학습'(59.9%) 〉 '업무 관련 정보 수집'(56.3%) 〉 '조사 및 연구'(50.7%) 등

2. IPA 분석 결과 중점 개선 차원은 '시설 및 환경', '이용자 지원 서비스', '디지털콘텐츠 서비스', '예약시스템'

❖ **각 차원별 IPA 분석에서 나타난 중점 개선 항목**
➔ * 디지털콘텐츠 및 서비스 : 충분성 * 개인 및 그룹공간 : 미디어자료이용실, 미디어편집실 * 이용자 지원 서비스 : 민원 제기 용이성

3. 중요도가 높은 차원 및 개선사항은 '이용자 지원 서비스'(직원이 친절했으면) 〉 '시설 및 환경'(환경개선 "실내 환경이 청결했으면")

❖ **'이용자 지원 서비스'에 대한 개선의견은 '직원이 친절했으면'(35명)이 가장 많았으며 대다수 특별한 의견이 없는 것으로 응답됨**
– 두 번째로 중요도가 높은 '시설 및 환경'에 대해서는 '환경개선'(19.0%) 〉 '장비 개선 관리'(13.4%), '추가 시설/공간 확충 및 관리(13.4%) 〉 '프라이버시 및 질서 유지'(6.4%) 등

PART Ⅲ. 디지털도서관 온라인서비스

1. 디지털도서관 온라인서비스 이용자 만족도

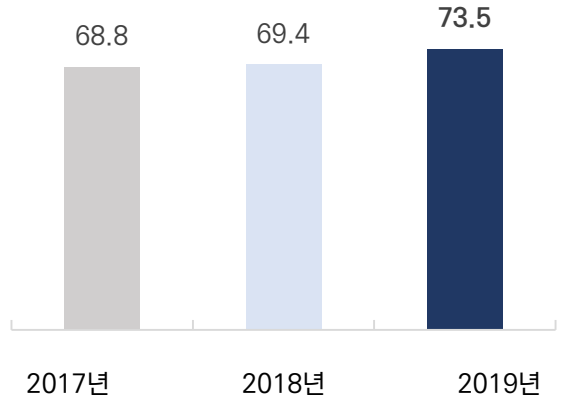
국립중앙도서관

2019년 온라인서비스 이용자 종합 만족도 점수는 73.5점으로 지난 2018년 대비 4.1점 상승함
온라인서비스 이용자의 '디지털콘텐츠 및 서비스' 만족도는 '내용의 유용성' 항목이 77.6점으로 상대적으로 가장 높은 반면 '자료의 충분성' 항목의 경우 만족도가 68.3점으로 가장 낮게 나타남

온라인서비스 이용자

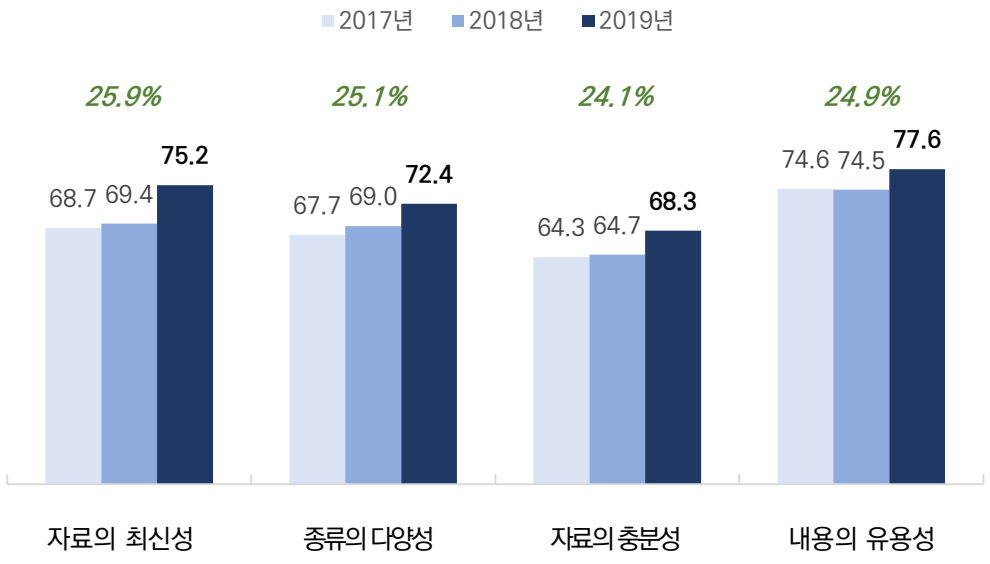
종합 만족도

(Base : 온라인서비스 이용자 전체 571명, 단위 : 점)



디지털콘텐츠 및 서비스 만족도

(Base : 온라인서비스 이용자 전체 571명, 단위 : 점)



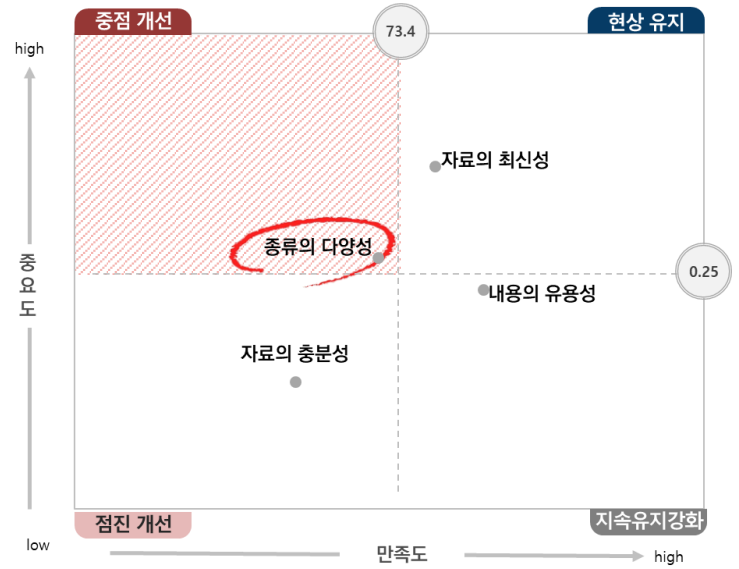
2. 온라인서비스 이용자_디지털콘텐츠 및 서비스

국립중앙도서관

온라인서비스 이용자의 '디지털콘텐츠 및 서비스' 조사 결과, '종류의 다양성'이 중점 개선 항목으로 분석됨
이에 따라, '자료의 다양성'에 대한 개선사항이 언급되어
온라인서비스 이용자 특성에 맞는 자료 제공이 필요한 것으로 판단됨

디지털콘텐츠 및 서비스 IPA 분석

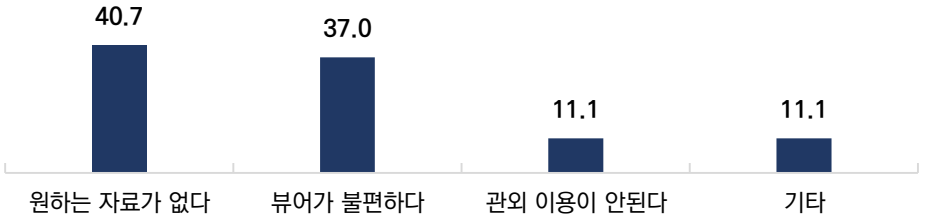
IPA 분석



디지털콘텐츠 및 서비스 불만족/개선사항

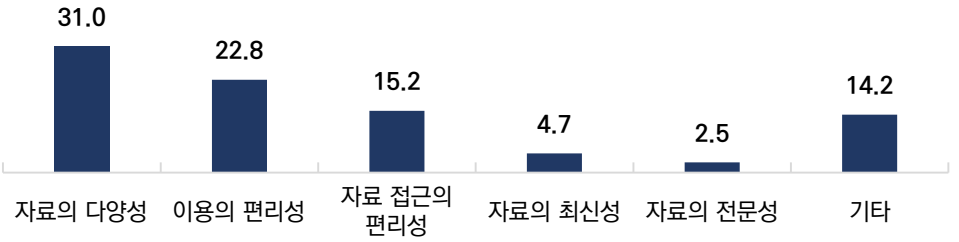
불만족사항

(Base : 디지털콘텐츠 서비스에 "불만족"하는 온라인서비스 이용자 27명, 단위 : %)



개선사항

(Base : 온라인서비스 이용자 전체 571명, 단위 : %)



*) 모름 1.9%(11명), 없다 22.4%(128명)는 생략함

2. 온라인서비스 이용자_디지털콘텐츠 및 서비스(VOC)

(Base : 온라인사용자 전체 571명, 단위 : %)

구분	세부내용	사례수
자료의 다양성	자료 및 콘텐츠가 다양하게 구비됐으면	(102)
	방대한 자료가 구비됐으면	(25)
	다양한 e북을 지원했으면	(21)
	다양한 DB를 제공했으면	(19)
	다양한 해외 자료 검색이 가능했으면	(10)
이용 편리성	이용 편리성을 고려했으면	(25)
	검색이 용이했으면	(24)
	자료 안내 정보가 편리했으면	(11)
	접속이 용이했으면	(10)
	자료를 다운 받을 수 있었으면	(9)
	다운로드 속도가 개선되었으면	(8)
	협약 도서관을 확대했으면	(7)
	가시성을 향상했으면	(6)
	절차를 간소화했으면	(6)
	서비스가 향상됐으면	(5)
	UX에 친화적인 UI를 개선했으면	(4)
	화질이 개선되었으면	(4)
	글씨 크기 조절이 가능했으면	(3)
	예약이 용이했으면	(3)
	미리보기 기능을 강화했으면	(2)
	통일된 뷰어를 사용했으면	(2)
	개인기호에 맞는 분야를 사전 안내했으면	(1)

*) 기타 14.2%(81명), 모름 1.9%(11명), 없다 22.4%(128명)는 생략함

구분	세부내용	사례수
자료 접근 편리성	접근성이 용이했으면	(53)
	관외 접근성이 향상됐으면	(20)
	원문 열람이 가능했으면	(6)
	모바일 접근성이 강화되었으면	(5)
	관외 이용시 로딩속도가 개선됐으면	(1)
	고서를 전면 개방했으면	(1)
	고서에 한해서 구 뷰어로 전환했으면	(1)
자료의 최신성	최신 자료 및 콘텐츠를 업데이트 했으면	(27)
자료의 전문성	자료가 전문적이였으면	(9)
	자료가 질적으로 향상됐으면	(5)

3. 온라인서비스 이용자 종합 및 제언

종합 만족도는 73.5점으로 3년째 지속적으로 상승 추세임
’18년도 결과와 유사하게 만족도가 가장 높은 항목은 ‘내용의 유용성’과 중요도가 가장 높은 항목은 ‘자료의 최신성’이며,
개선사항도 ‘최신자료 요청’, ‘이용 편리성 개선’으로 신규 콘텐츠 업데이트 및
현재 제공되는 서비스를 이용자 측면에서 용이하게 이용 할 수 있도록 지속적인 노력 필요

1. 종합 평가

‘19년 종합 만족도 점수는 73.5점
(‘18년 대비 ▲4.1점 상승)

2. IPA 분석 결과

IPA 분석 결과 중점 개선 항목은 ‘ 자료의 최신성’

3. 만족도 향상 포인트

1. 2019년 디지털콘텐츠 종합 만족도 점수는 73.5점(2018년 69.4점 대비 ▲4.1점 상승)

❖ 항목별 만족수준
➔ ‘내용의 유용성’(77.6점)
〉 ‘자료의 최신성’(75.2점) 〉 ‘종류의 다양성’(72.4점) 〉 ‘자료의 충분성’(68.3점)

❖ 전체 만족도 점수에 가장 큰 영향을 미치는 항목
➔ ‘자료의 최신성‘(25.9%)
〉 ‘종류의 다양성’(25.1%) 〉 ‘내용의 유용성’(24.9%) 〉 ‘자료의 충분성’(24.1%)

❖ 국립중앙도서관 온라인서비스 타인 추천 의향 및 이유
➔ 56.0%(2018년 79.2% 대비 하락) 추천 의향 있음
추천이유 : ‘다양한 자료가 구비되어 있어서’ 〉 ‘이용하기 편리해서’ 〉 ‘방대한 자료 및 DB를 구축해서’ 〉 ‘유용해서’ 등
비추천이유 : ‘자료 및 DB가 다양하지 않아서’ 〉 ‘이용하기 불편해서, 이용 절차가 복잡해서’ 〉 ‘접근성이 안좋아서’ 등

❖ 국립중앙도서관 온라인서비스 이용 목적
➔ ‘조사 및 연구’(38.0%) 〉 ‘업무 관련 정보 수집’(33.8%) 〉 ‘개인 학습’(24.7%)

❖ 외부에서 온라인 자료 이용 시 중요한 점
➔ ‘접속의 용이성’(35.4%) 〉 ‘자료의 다양성’(34.5%) 〉 ‘자료의 충분성’(18.7%) 〉 ‘뷰어의 편의성’(11.4%)

2. IPA 분석 결과 중점 개선 항목은 ‘종류의 다양성’

❖ 점진 개선 ‘자료의 충분성’, 현상 유지 ‘자료의 최신성’, 지속유지 강화 ‘내용의 유용성’

3. 중요도가 높은 항목 및 개선사항은 ‘자료의 최신성’ (자료 및 콘텐츠가 다양하게 구비됐으면)

❖ ‘18년도에 이어서 이용자들은 최신 콘텐츠 업데이트에 대한 니즈가 높으며, 그 외 이용 편리성(이용 편리성 고려 요청, 검색 용이성 향상 등)에 대한 요구가 있었음

PART Ⅳ. 정성조사 개요

KRi Paradigm : Leader

1. 조사 개요

국립중앙도서관

	그룹 인터뷰(FGD)	1:1 개별 인터뷰(IDI)
조사 대상	• 그룹1 : 열람공간 주 이용자 7명 • 그룹2 : 창작공간 주 이용자 6명 • 그룹3 : 온라인서비스 이용자 7명(관내, 관외 이용)	• 그룹1 : 열람공간 주 이용자 2명 • 그룹2 : 창작공간 주 이용자 2명 • 그룹3 : 온라인서비스 이용자 1명(주로 관외 이용) • Semi 전화 인터뷰 : 여성 이용자 1명
조사 목적	디지털도서관의 주요 서비스에 대한 이용자 그룹 및 개별 심층 인터뷰를 통해 디지털도서관 서비스 개선과 품질 향상에 활용하기 위함	
조사 내용	1) 디지털도서관 **방문해서 이용할 수 있는 곳** 개인이용공간 그룹이용공간 	2) 디지털도서관 홈페이지 또는 **방문해서 볼 수 있는 디지털콘텐츠** ① 소장자료 원문 DB ② 국내학술 DB (DBpia, 교보스콜라, 한국학 DB등) ③ 국외학술 DB (EBSCO, ProQuest 등) ④ 전자책 ⑤ 전자잡지 (모아진) ⑥ 오디오북 ⑦ 디지털컬렉션 (디지털서고, 전시컬렉션 등) ⑧ 오아시스 (웹자원 검색/ 온라인 수집자료)

2. 응답자 특성

국립중앙도서관

(FGD) 그룹1 : 열람공간 주 이용자

No	성명	성별	나이	직업	주로 이용하는 시설
1	김OO	남성	40대	휴직	디지털열람실, 미디어자료이용실
2	정O	남성	60대이상	무직	디지털열람실
3	전O	남성	60대이상	회사대표	디지털열람실
4	한OO	남성	40대	자영업	디지털열람실, 미디어자료이용실
5	변OO	남성	40대	회사원	디지털열람실
6	박OO	남성	30대	취업준비생	디지털열람실, 미디어자료이용실
7	이OO	여성	40대	프리랜서	디지털열람실

(FGD) 그룹2 : 창작공간 주 이용자

No	성명	성별	나이	직업	주로 이용하는 시설
1	양OO	남성	40대	기계설계업	미디어편집실, 디지털열람실 등
2	홍OO	여성	70대	무직	스튜디오
3	김OO	남성	30대	자영업	미디어편집실, 디지털열람실 등
4	신OO	남성	50대	법무사	스튜디오
5	김OO	남성	50대	무직	미디어편집실, 디지털열람실 등
6	이OO	남성	30대	프리랜서	미디어편집실, 디지털열람실 등

(FGD) 그룹3 : 온라인서비스 이용자

No	성명	성별	나이	직업	주로 이용하는 콘텐츠
1	김OO	남성	40대	회사원	국외학술 DB, 전자책, 전자잡지
2	안OO	남성	40대	프리랜서	소장자료 원문 DB, 국외학술 DB, 전자책, 오디오북
3	이OO	남성	60대이상	무직	소장자료 원문 DB, 전자책
4	김OO	남성	30대	회사원	소장자료 원문 DB
5	장OO	남성	20대	무직	소장자료 원문 DB, 전자책
6	신OO	남성	40대	건축관련업	소장자료 원문 DB, 전자책, 전자잡지
7	유OO	남성	60대이상	보험업	소장자료 원문 DB, 국외학술 DB, 전자책, 전자잡지

In Depth Interview

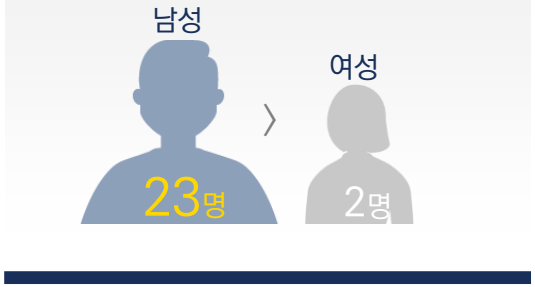
No	성명	성별	나이	직업	주로 이용하는 시설
그룹1	서 OO	남성	60대 이상	무직	디지털열람실
그룹1	기OO	남성	60대 이상	회사대표	디지털열람실
그룹2	김OO	남성	30대	IT개발자	디지털열람실, 스튜디오
그룹2	김OO	남성	30대	교수	디지털열람실, 스튜디오
그룹3	박OO	남성	40대	프리랜서	주로 온라인콘텐츠 이용(방문 거의 X)

2. 응답자 특성

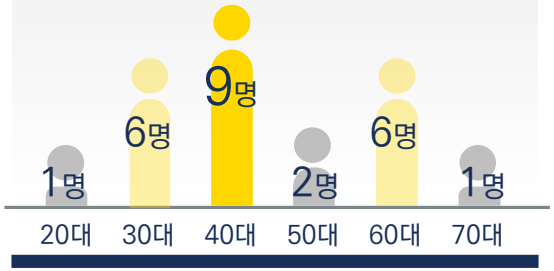
국립중앙도서관

- 2019년 디지털도서관 사용성 조사의 정성조사(FGD, IDI)에 참여해주신 응답자들의 특성은 아래와 같음
- 특징적인 부분은 남성분들이 많았으며, 직업이 없는 경우와 직업이 있어도 시간 활용이 자유로운 분들이 다수였음

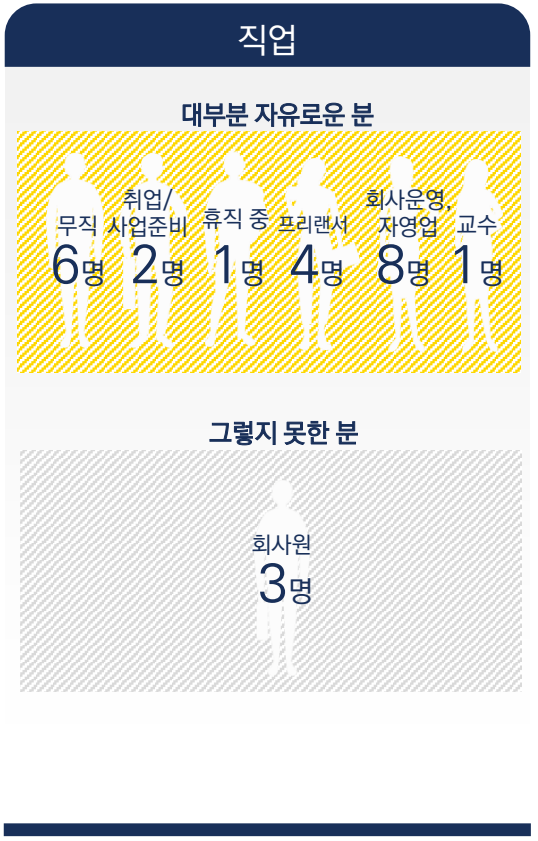
성별



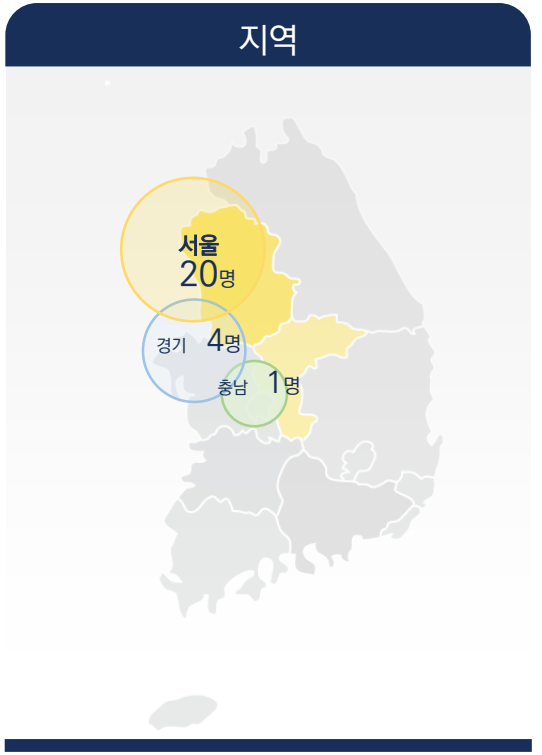
연령별



직업



지역



2. 응답자 특성

국립중앙도서관

- 디지털도서관은 '스스로 찾음' 〉 '지인 소개' 〉 '우연히 발견' 순으로 알게 되었으며, 디지털도서관 최초 방문 시 응답자 모두 국립중앙도서관 본관을 거쳐서 방문함
- 주 이용 목적은 그룹1은 '자료수집', 그룹2는 '미디어 프로그램 이용', 그룹3은 '자료수집'(외부에서 볼 수 없는 자료 열람)으로 그룹별 차이를 보임

인지경로

스스로 찾음 > 지인 소개 > 우연히 발견

- 스스로 찾음: 도서관에 관심이 많아서 찾아보고, 방문해 보고 이용
- 지인 소개: 퇴직한 선배들, 무료로 pc 이용 가능한 곳 정보 공유 커뮤니티 등을 통해 알게 됨
- 우연히 발견: 근처를 지나가다 이용해 봄 도서관 내 물품을 납품하다가 알게 됨

처음 방문한 공간

전원 '본관'을 먼저 방문

본관에서 디지털도서관을 알게 되어,
자료수집이 목적인 분들은 평균적으로 5:5 수준으로 이용

본관 ≫ 디지털 도서관

주 이용 목적

[전 체]

- 9명 자료수집
- 8명 문서작업
- 3명 공부
- 3명 미디어 프로그램 이용
- 3명 영화 감상
- 2명 웹 검색
- 1명 문화생활공간
- 1명 작업 공간

[그룹1]
- 6명 자료수집
- 2명 문서작업
- 2명 웹 검색

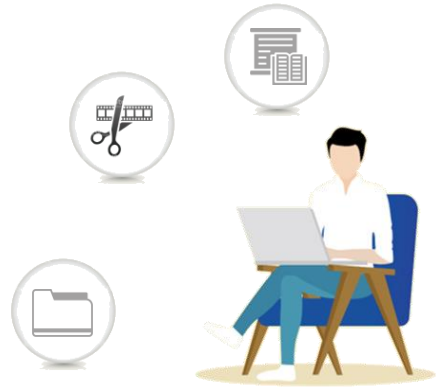
[그룹2]
- 3명 미디어 프로그램 이용
- 2명 자료수집
- 1명 문서작업
- 1명 작업 공간

[그룹3]
- 5명 자료수집
- 3명 공부
- 3명 영화 감상
- 1명 문서작업
- 1명 문화생활공간

1주일 기준 방문 횟수

평균 2.9회(17명 응답 기준)

그룹1 평균 3.3회 > 그룹2 2.8회 > 그룹3 2.3회



PART Ⅴ. 디지털도서관 정성조사

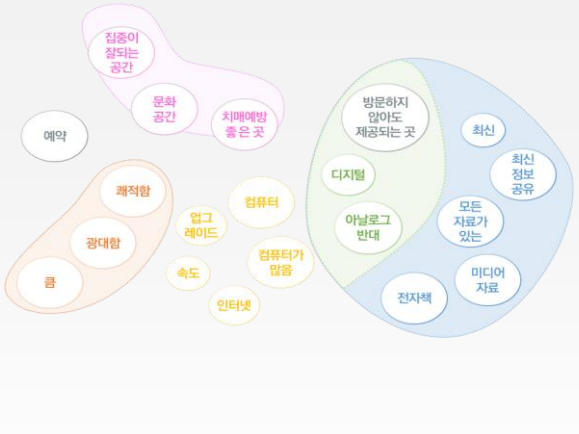
KRi Paradigm : Leader

1. 디지털도서관 이용태도 및 행동

국립중앙도서관

그룹별로 조금씩은 의견의 차이는 있으나, 디지털도서관은 공간 및 자료를 제공해주는 유익한 곳으로 인식하고 있으며, 타 도서관 대비 도서관다운 분위기와 쾌적함, 최신의 자료 및 다양한 정보제공 등에 대해서 매우 긍정적으로 평가하고 있음

1. 자유 연상 이미지



'디지털도서관' 하면 바로 떠오르는 이미지는 '아날로그의 반대', '최신', '자료가 다 있는 곳' 등으로 국립+디지털의 단어로 인해서 다양한 의견이 응답되었으며, 또한 본인에게 제공되는 유익한 측면에서는 '집중', '문화', '개인 공간', 방문 경험에서 발생된 '쾌적함', '큼' 등의 이미지도 연상되었음

2. 나에게 디지털도서관의 의미

그룹1은 '무료+문서작업+웹 검색 '등을 제공하는 공간적 의미가 강했으며, 그룹2는 '영상 편집+포토샵 이용+정보제공' 등의 S/W프로그램 및 자료제공의 의미가 더 강함
그룹3은 외부열람이 불가한 자료를 보기 위해서 방문하는 경우가 있어, 공간과 자료 어느 쪽으로 편향되지는 않았음

3. 타 도서관 대비 장/단점

장점

1. 도서관다운 분위기
2. 좌석과 좌석 간의 공간이 충분함
3. 환하고, 쾌적한 분위기
4. 공간이 넓고 층고가 높아서 답답하지 않음
5. 높낮이 조절 책상 좌석이 있어서 좋음
6. 무료로 PC 이용가능한 점
7. 문서작업하기 편함
8. 어도비프로그램 등 고가의 소프트웨어를 무료로 사용할 수 있어서 좋음
9. 70년대 자료 등 일반적으로 찾기 어려운 자료를 소장하고 있음
10. 디지털도서관에 많은 자료가 있음
11. 국회도서관보다 시설적인 면이나 접근성이 더 좋음
12. 데스크탑 예약이 빠르고 안정적임
13. 고장나게 되면 직원이 신속하게 대응해줌

단점

1. 지하철 역에서 멀어 접근성이 떨어짐
2. 높낮이 조절 책상 좌석 수가 많지 않고, 있어도 고장나 있음
3. 포토샵 프로그램을 전자책으로 연결해서 보려고 하면 막히는 경우가 있음

2. 디지털도서관 이용 관련 평가

국립중앙도서관

디지털열람실은 10명 중 9명 이용으로 가장 이용 경험이 많았음. 특징적인 부분은 그룹2의 경우, 미디어편집실을 이용하는 층과 스튜디오를 이용하는 층은 중복되지 않았으며, 그룹3의 경우, 다른 그룹 대비 복합상영관의 이용 경험이 많았음

평가	디지털열람실	미디어자료이용실	미디어편집실	스튜디오	노트북이용실	복합상영관	세미나실
👍	다른 도서관 대비 열람공간도 많아 대기시간 짧고, 1일 이용시간 길며, 반복이용 가능	영화 감상 및 필요한 동영상 자료 시청 공간 만족	사양 좋은 PC, 쾌적한 환경	고가의 장비를 사용할 수 있어서 만족			
👍	열람실 공간이 넓고 독립적인 공간을 제공, 일부 PC의 모니터가 3개, 검색속도 빨라서 도움이 됨		다양한 미디어 프로그램 구비 및 무료 이용 제공				
👎	PC 오류, 느림, 디스크 용량 부족, PC 관련 기기 및 주변 관리 소홀 ➔ PC 교체 및 체계적인 관리 필요	옛날 자료는 많지만 최신자료는 부족함 신청 자료 구비 속도 및 영화 외 자료 찾는 속도 더딤	PC 사양 다소 부족, 포토샵 프로그램 설치 PC 부족	조명 빛의 색이 노란빛으로 촬영물의 완성도가 떨어짐	파티션 없이 오픈된 공간으로 개인적인 공간이 좁음	의자가 다 찢어져 있어서 불편함 모니터 및 헤드폰이 노후되어 불편함	현재 예약 시, 참여하기로 한 인원이 모두 현장에 있어야만 들어갈 수 있음 ➔ 대표 1명만 있어도 이용할 수 있게 했으면 좋겠음
👎	직원의 컴퓨터 관련 지식 부족 ➔자주 발생되는 문제에 대해서는 대응 해주길	시설 관련 개선 필요 (스크린 크기 UP, 옆자리와 칸막이, 예약시스템)	미디어편집실 이용 가이드 부재, 바닥 청결 개선 필요	소음이 발생되며, 카메라 옵션 등이 초기화 되어 있지 않음	현재, 좌석이 부족해 보임	모르는 사람들이 붙어있는 느낌이라 불편함	공간 자체가 노후된 느낌이며, 장비 상태도 좋 지 않았음 프로젝터가 이상해서 다른 세미나실로 옮겨서 사용한 적도 있음 시설 중 개선이 가장 시급하다고 생각함

디지털콘텐츠 이용빈도는 전자책 〉소장자료 원문 DB 〉 국내학술 DB 〉 국외학술 DB 〉 전자잡지 〉 오디오북 〉 디지털컬렉션 순임 특징적인 부분은 자료수집의 목적인 이용자의 경우 디지털콘텐츠 중 외부열람 제한이 있어서, 방문해서 많이 이용하는 편으로 확인됨

평가

👍

- 국내 최고라고 생각함
- 불편사항 전혀 없음
- 원하는 자료는 거의 다 있어서 만족함
- DB 양이 국회도서관 제외하고 디지털도서관이 가장 많아서 좋음

👎

- 외부 이용 허용 안되는 자료가 너무 많음
- 신문도 외부에서 볼 수 있었으면 좋겠음
- 홍보가 많이 부족한 것 같음
- 전자책 업데이트가 안됨
- 데이터베이스화는 잘 되어있지만 자료 찾기가 불편함
- 저작권 보호 때문에 캡쳐가 안되는 것이 불편함
- 디지털도서관에 오디오북 콘텐츠가 있는지 인지하기 어려움

3. 주요 이용 서비스 및 공간 개선에 대한 의견

국립중앙도서관

**공통적으로 '다양한 디지털정보자료 제공 확대'에 대해서는 찬성 의견이 많았으며,
'태블릿 PC 관내 대여서비스'에 대해서는 조건부로 찬성하는 의견이 많았음
전반적인 그룹에서 이용자 특성상 이용하는 시설에 대해서 관심이 많은 편이나, 잘 이용하지 않는 시설에 대해서는 의견이 없는 편임**

개선 공간	창작공간, 열람공간 구분	1인 미디어 창작실	창작 세미나실, 창작공간 로비	노트북 이용공간	미디어자료이용실 및 편집실	태블릿 PC 관내 대여서비스	다양한 디지털정보자료 제공 확대
구분	개편	신규	신규	확대	최적화공간	신규	확대
그룹1	- PC 좌석의 축소, 환기 등을 우려 - 대부분 반대	- 다수가 관심이 없음 - 반대 의견과 중도 의견으로 나뉨	- 큰 관심이 없음 - 중도 입장과 반대 입장으로 나뉨	- 프라이버시 중요함 - 대부분 찬성 - 일부 중도 입장	- 전용가구 : 의견 나뉨 - S/W : 거의 관심 없음	- 조건부 찬성	- 찬성 3명, 중도, 의견 없음
그룹2	- 방음 효과가 완벽하다면 찬성 - 완벽한 방음이 아니면 반대	- 이용 의향 있음 - 대부분 찬성	- 소음 예상 - 대부분 반대	- 너무 많은 노트북, 좌석은 반대	- 전용가구 : 타인노출 완화 하되, 답답한 느낌 있음 - S/W : 다양성으로 찬성 입장	- 찬성 입장과 반대 입장으로 나뉨	- 찬성 2명, 의견 없음
그룹3	- 층을 분리하자는 의견이 강함 - 일부는 큰 관심이 없음	- 수요도 적도, 경쟁력도 없다고 인지 - 대부분 반대	- 대부분 반대	- 대부분 찬성	- 대부분 찬성	- 조건부 찬성 (세부적인 규정, 이용자 수준 제고)	- 대부분 찬성

4. 디지털도서관 활성화를 위한 개선방안

디지털도서관 활성화를 위한 개선방안으로는 ‘홈페이지 개선’, ‘홍보 확대’, ‘기존 시설 관리 및 이용자 교육 캠페인’, ‘문의사항 및 프로그램에 대한 안내’ 등이 언급됨

홈페이지 개선

세부 내용
• 홈페이지에서 DB로 바로 접속 가능한 UI 조성되었으면 함
• 국립중앙도서관 홈페이지에 들어가면 디지털도서관 메뉴를 찾기 어려움

홍보 확대

세부 내용
• '오늘의 도서관' 및 전시 퀄리티가 좋은데 많은 사람이 이용하지 못해 아쉬움
• 학생이나 젊은 층이 많이 왔으면 좋겠음
• '펭수'와 같은 캐릭터를 활용해 이벤트성 홍보를 하면 좋을 것임
• '대한민국 경찰청' 같은 유튜브 채널이 있으면 좋을 듯함
• 공익광고를 하면 좋을 듯함

기존 시설 관리 및 이용자 교육 캠페인

세부 내용
• 시설에 대한 관리 필요함(사물함, 찢어진 의자 등)
• 전반적인 이용자 의식 개선 필요함 (모두가 같이 쓰는 공간임을 강조)

문의사항 및 프로그램에 대한 안내

세부 내용
• 직원별 문의 창구가 있으면 좋겠음
• 프로그램에 대한 안내책자나 전문가가 있으면 좋겠음

그 외 개선 의견

- 사물함 크기 확대 및 재배치
- 관내 가방 및 가방존 관리
- 관내 물품 반입 허가
- VR 시설 구축
- 가족단위 공간으로 활성화
- 화장실 개수 확대
- 도서관 이용자 교육
- 관내 서점 공간 활용

2019년 디지털도서관 사용성 조사 요약보고서

인　　쇄　2019년 12월 24일

발　　행　2019년 12월 24일

발 행 처　국립중앙도서관 디지털정보이용과

서울특별시 서초구 반포대로 201

Tel. 02-590-6307 / Fax. 02-590-0665

조사기관　㈜코리아리서치인터내셔널

Tel. 02-3415-5129 / Fax. 02-3415-5150

ISBN　979-11-6513-012-1 (세트)

ISBN　979-11-6513-014-5

비매품

KRi 코리아리서치