국립중앙도서관

2019년 디지털도서관 사용성 조사

결과보고서_정성부문

2019. 12

Copyright © 2019 KRi. All rights reserved.

KRi 코리아리서치

목 차

KRi Paradigm : Leader

Ⅰ 조사 개요 ····· 03

Ⅱ 조사 결과 요약 ····· 08

Ⅲ 디지털도서관 이용태도 및 행동 ····· 13

Ⅳ 디지털도서관 이용 관련 평가 ····· 22

Ⅴ 주요 이용 서비스 및 공간 개선에 대한 의견 ····· 34

Ⅵ 디지털도서관 활성화를 위한 개선방안 ····· 42

PART Ⅰ. 조사 개요

1. 조사 개요
2. 응답자 특성

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

(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

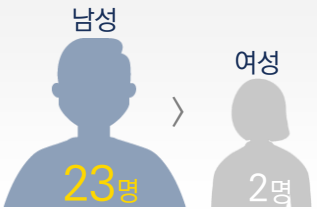
No	성명	성별	나이	직업	주로 이용하는 시설
그룹1	서 OO	남성	60대 이상	무직	디지털열람실
그룹1	기OO	남성	60대 이상	회사대표	디지털열람실
그룹2	김OO	남성	30대	IT개발자	디지털열람실, 스튜디오
그룹2	김OO	남성	30대	교수	디지털열람실, 스튜디오
그룹3	박OO	남성	40대	프리랜서	주로 온라인콘텐츠 이용(방문 거의 X)

2. 응답자 특성

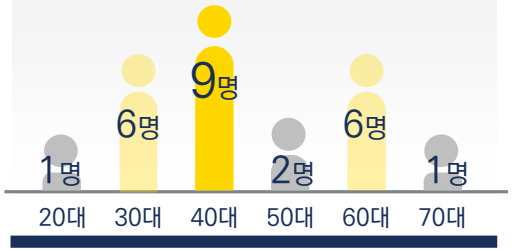
국립중앙도서관

- 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

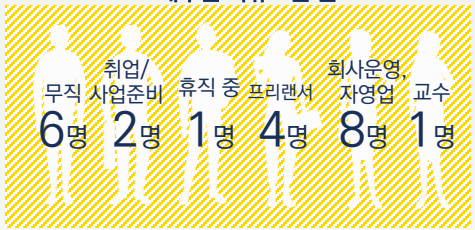


연령별



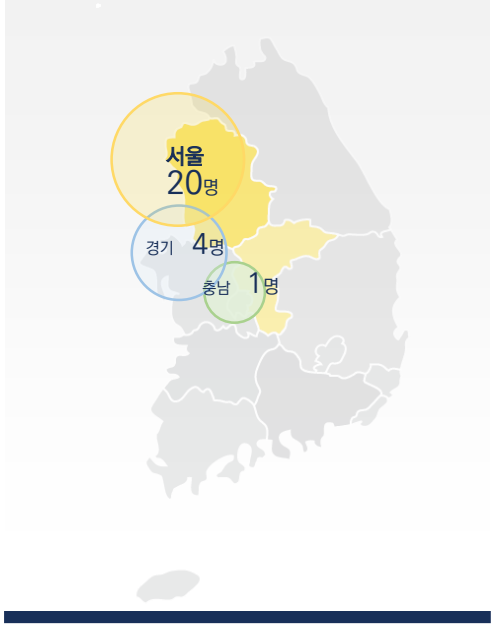
직업

대부분 자유로운 분



그렇지 못한 분

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 Ⅱ. 조사 결과 요약

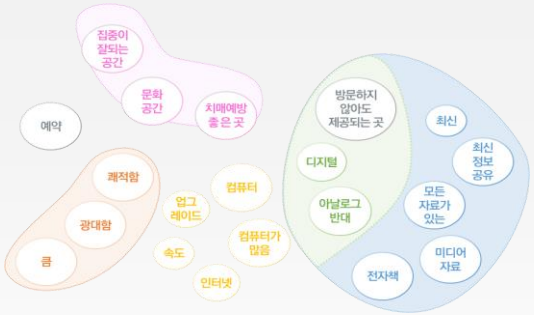
KRi Paradigm : Leader

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

국립중앙도서관

2. 디지털도서관 이용 관련 평가

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 ➔지주 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 좋지 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 최고**라고 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

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

국립중앙도서관

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

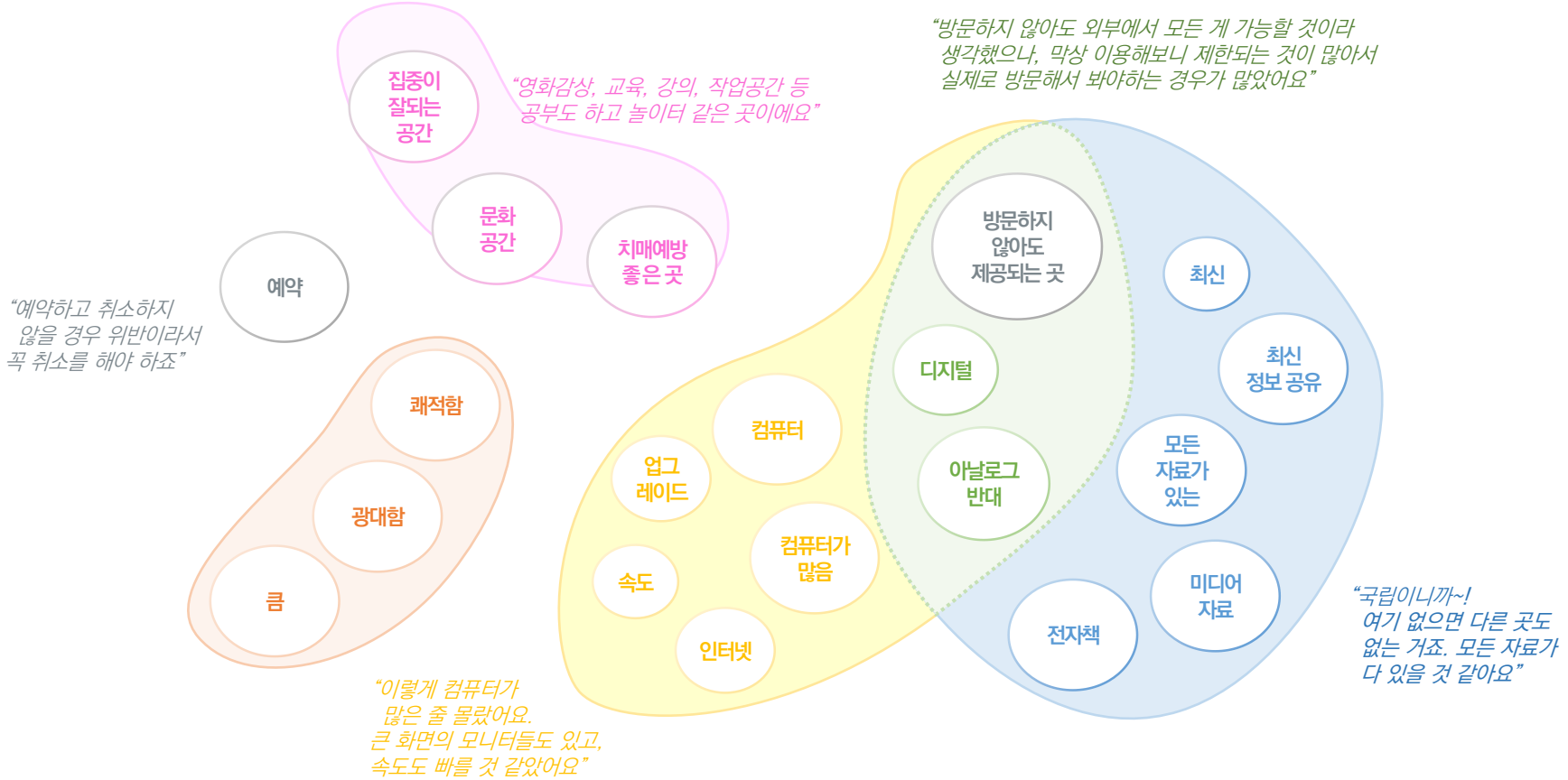
PART Ⅲ. 디지털도서관 이용태도 및 행동

1. 자유 연상 이미지
2. 나에게 디지털도서관의 의미
3. 타 도서관 대비 장/단점
4. (IDI대상) 디지털도서관에서의 하루일과
5. (IDI대상) 디지털도서관 VS. 본관 이용정도

1. 자유 연상 이미지

국립중앙도서관

‘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?

국립중앙도서관

- 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

이용목적	그룹1	그룹2	그룹3
	공간 > 자료	자료 > 공간	공간, 자료

3. 타 도서관 대비 장/단점

국립중앙도서관

- 대부분 '국회도서관' 이용 경험이 있으며, 그 외 하남시 디지털도서관, 과천시 정보과학도서관 등을 이용하고 있음
- 디지털도서관의 타 도서관 대비 '도서관답다', '쾌적하다', '무료 PC', '다양한 정보 제공' 등을 장점으로, 접근성과 일부 시설 관리 미비 등을 단점으로 인식하고 있음

국립중앙도서관 디지털도서관

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 무료**로 사용할 수 있어서 좋음
9. 70년대 자료 등 일반적으로 찾기 어려운 자료를 소장하고 있음
10. 디지털도서관에 **많은 자료**가 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 고장 나 있음
3. 포토샵 프로그램을 전자책으로 연결해서 보려고 하면 막히는 경우가 있음

요청사항

1. *"국회도서관 자료의 양이 국립중앙도서관보다 부족하고, 반대로 어떤 부분에서는 국회가 많은 경우도 있긴 해요. 두 기관이 연결되었으면 해요"*

2. *"저 같은 경우는 그림 그리는 일이라서 편람이라고 그래서 기계 쪽 같은 경우는 도표수치가 0.3ML다. 그러면 0.3ML에 해당하는게 4피트다 그러면 쫙 그 표가 있는데 그거를 전자책으로 연결하면 막혀요. 이부분이 혹시 개선이 될까요?"*

VS

타 도서관

국회도서관의 장점

1. 최신 **자료 찾기가 수월**함
2. **특화 자료 분류**가 잘되어 있음

국회도서관의 단점

1. 1층 로비에 의자가 있어서, 모여서 이야기 하는 분위기가 형성되어 있음
2. 천장이 낮고, 옆좌석과 너무 붙어있어 복잡한 느낌임

하남도서관의 장점

1. 생긴지 얼마 되지 않아서 쾌적함
2. **게임 시설도 구비**되어 있어서 좋음

타 도서관의 단점

1. 이용자 및 대기자가 많음
2. 2시간 이용하면 자동 로그아웃 → 집중이 되려고 하면 끝남
3. 데이터베이스가 전혀 연결이 안되어 있는 곳이 많음
4. 노후화가 심함

국회도서관 NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY

하남시디지털도서관 Hanam City Digital Library

과천시정보과학도서관

더불어 으뜸 관악구

부산광역시립시민도서관 THE BUSAN METROPOLITAN SIMIN MUNICIPAL LIBRARY

율곡기념도서관 YULGOK LIBRARY 단국대학교 도서관

4. (IDI대상) 디지털도서관에서의 하루일과_1) 그룹1 이용자(1/2)

국립중앙도서관

처음 이용한 시기	2012년, 명예퇴직 후
도서관 방문 빈도	주 4~5일(평일)
이용 목적	초기 3년은 구직활동, 그 이후에는 문서 작업 (주로 교회말씀 정리)
도서관 인지 경로	지인 추천

제 소개를 간단히 하면요~

7년 정도 다닌 것 같아요. 회사 명퇴를 하고 정보도 얻고 구직도 하려고 갔어요. 구직은 잘 안 되고 나이도 있으니까 거의 포기를 했죠. 그래서 최근 4년 정도는 교회 말씀 요약 정리하러 평일에 4~5일 오고 있어요. 출퇴근 하는 느낌으로 오후 6시에 집으로 돌아갑니다. 처음 여기 왔을 때, 일단 크고 광대하고, 컴퓨터도 몇 십 명, 몇 백 명이 이용 할 수 있다는 게 놀라웠어요. '아 이런 곳이 있구나' 생각했죠.

명퇴 후, 지인 소개로 방문하게 된 도서관

나이가 50 중반 돼서 명퇴를 하게 되면 도서관에 가고 싶었어요. 퇴직을 하고 여러 군데 돌아다니잖아요. 그 중에 하나 도서관을 가고 싶었어요. 공부도 하고. 책도 봐야겠다 그러고 싶었는데 누구한테 물어봤더니 조달청 옆에 있다고 해서 거기를 지나가다 본 거 같아요. 그래서 '아 거기구나. 도서관이구나' 그래서 간 거죠. 그래서 본관을 온 거죠. 본관을 와서 보니까 제가 목적으로 하는 게 이력서도 작성해야 되고 잡 웹사이트 보려면 디지털로 봐야 되는데 그게 있다고 하니까 잘 됐다 해서 본관에 왔다가 안 거죠. 친구가 알려준 거죠.

출근하는 기분으로 다니는 도서관

은퇴하면 출근을 했으면 좋겠는데 마땅히 갈 데가 없거든요. 옛날에 직장생활을 할 때 통근시간이 1시간 정도였어요. 도서관을 다니면서 출근했을 때 기분을 느끼고..그러려니 하고 해요. 처음에는 남들 직장 가는 것처럼 나왔어요. 54살에 명퇴하고 일하는 것처럼, 출근하는 기분으로 나오는거죠. 퇴근할 때도 그렇게…

나에게 도서관은 편하고 도움되는 공간

도서관은 저에게 너무 편하고 도움되는 곳입니다. 옛날에는 집에서 데스크탑도 있었는데. 5-6년 전부터 애들이 노트북으로 바꾸고.. 컴퓨터가 없어지니까 할 수 없이 나와야 해요. 여기가 편하죠. 편하게 마음대로 정리할 수도 있고. 요즘 도서관 공사해서 안가니까 너무 허전해요. 빨리 끝나기를 바라고..

하루일과

- **8:30** 집에서 출발 (버스, 지하철 환승)
- **9:30** 디지털도서관 도착
  1) 디지털열람실 예약함
  2) 자판기 커피 한잔
  3) 본관 뜰에서 20~30분 체조
- **10:30** 디지털열람실
- **12:50** 추가 연장
- **13:00** 점심 (조달청 식당 이용)
- **14:30** 디지털열람실
- **18:00** 집으로 출발

4. (IDI대상) 디지털도서관에서의 하루일과_1) 그룹1 이용자(2/2)

국립중앙도서관

처음 이용한 시기	2014년
도서관 방문 빈도	주 3~4회(평일, 주말)
이용 목적	문서 작업(광산 관련), 미디어프로그램 이용, 자료 수집
도서관 인지 경로	검색

제 소개를 간단히 하면요~

저는 원래 무역업을 했다가, 잘 안돼서 광산회사를 시작했는데 제가 해보지 않았던 분야라서 자료가 많이 필요하고, 책 읽는 것도 좋아해서 도서관에 자주 오게 되었어요. 계절, 주말, 평일 상관없이 옵니다.
저는 사무실이 서초동이라서 출근했다가 특별한 일이 없으면 바로 도서관으로 오는 경우가 많아요.
금, 광산 이쪽은 데이터가 많이 필요해서 관련 자료를 보러 자주 옵니다.

사무실 업무도 도서관에서

필요할 때는 연장해서 이용하기도 하는데, 제가 직접 자료를 보고싶은 게 있어서 점심 식사 이후에도 도서관에서 시간을 보낼 때가 있어요.

나에게 도서관은 집중이 잘 되는 공간

저는 도서관 다니면서 도움을 많이 받고 있습니다. 나름대로 생각할 시간도 있고, 책도 보고 데이터도 보고, 필요한 작업도 하고..
자주 다니다 보니 집처럼 편한 느낌이 있죠.
저는 큰 불만도 없고 이런 시설이 있는 것 자체가 너무 좋다고 생각해요.

젊은이들이 많이 이용했으면..

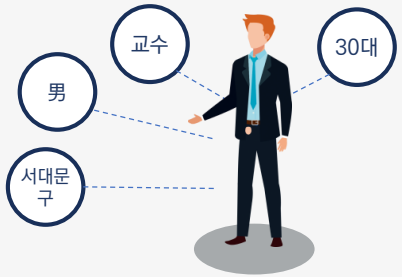
도서관에 나이 많은 사람들이 시간 떼우러 오는 것.. 바람직하지 않다고 봐요. 좋은 시설들이 있으니 내일을 짊어지고 갈 젊은 친구들이 와서 공부도 많이 하고 자료도 이용하고. 필요한 사람들이 와서 잘 이용했으면 좋겠어요.

하루일과

- **8:00** 집에서 폰으로 예약
- **9:00** 사무실 출근
- **11:00** 아점식사, (주로 서초역 근처에서 드심) 걸어서 이동
- **12:00** 디지털열람실 이용
- **15:00** 보통 퇴실, 가끔 밤 10시까지 본관에 가서 책도 봄

4. (IDI대상) 디지털도서관에서의 하루일과_2) 그룹2 이용자(1/2)

국립중앙도서관



처음 이용한 시기	2010년, 디지털도서관 개관 후
도서관 방문 빈도	월 2회(화요일 오후)
이용 목적	연구 조사 자료 수집 등
도서관 인지 경로	검색

제 소개를 간단히 하면요~

저는 원래 기본적으로 '도서관'에 관심이 많은 사람이라, 직접 검색해봤어요. 이런 곳이 있는지. 본관을 먼저갔다가 디지털도서관이 있어서 디지털도서관을 이용하기 시작한 거죠.

저는 대학교수인데요, 주로 시간이 많이 남는 편입니다. 계절이나 그런 것 가리지 않고 시간되면 와야죠.

예전에 디지털도서관 생기기 전, 본관에 '이용자 위원회'가 있었는데 이용자가 위원활동을 하는건데요, 제가 4년정도 했었습니다.

도서관 이용 패턴

저는 수업이 없는 오후(주로 화요일)에 디지털도서관으로 오고, 주말인 토요일에는 국회도서관에 주로 방문하는데요, 국회도서관에는 최신자료, 특화자료를 찾으러가요. 보통 국회에 관련된 자료들이 한 곳에 모여있죠.

하루일과

- 모바일로 전날 예약, 지하철 이용
- **11:30** 3호선 독립문역 출발
- **12:00** 도서관 식당에서 가끔 점심을 먹음
- **13:00** 디지털열람실 이용 or 스튜디오
- **14:30** 본관으로 이동
- **16:00** 집으로 출발

4. (IDI대상) 디지털도서관에서의 하루일과_2) 그룹2 이용자(2/2)

국립중앙도서관

처음 이용한 시기	2014년
도서관 방문 빈도	거의 매일(평일, 주말)
이용 목적	자료 조사, 수집 작업 공간으로 이용
도서관 인지 경로	지인소개 (개발자 커뮤니티에서 소개)

제 소개를 간단히 하면요~

원래 예전에 제가 부산에 있다가 서울에 왔을 때도 도서관을 자주 이용했어요. 그 때 느낌이 되게 좋았거든요. 이런 저런 책 같은 거를 보다 보니까 자기가 편하게 일하는 데가 좋다고 하는 게 있더라고요. 그래서 제가 회사 다니면서 얼마 전에 중국에 출장으로 1년 6개월 정도 있었는데. 많이 힘들었거든요. 저도 나이도 계속 차고 뭔가 이제는 내가 원하는 삶을 살아볼 때가 된 것 같다. 그래서 회사를 나오고, 어디서 무엇을 할까 생각을 했을 때 일 하기에는 제가 개발자다 보니까 혼자 공간도 필요 없고 그러다 보니까 도서관에 있을 때가 제일 좋았어요 행복하고. 제가 책 보는 것도 좋아하니까. 그래서 도서관 때문에 근처로 이사 오게 된 거죠. 왜냐면 버스로 왔다 갔다 하기도 하지만 여차하면 밤 늦게까지 있어도 걸어 다닐 수 있고. 제 입장에서는 여기만한 데가 없어서.

본격적으로는 2014년에 많이 이용했어요. 2014년에서 2015년은 자주 이용했죠.
부산에 살 때도 가끔씩 서울 올라오면 들렀다가곤 하고…근데 2016년부터 2018년 초까지는 거의 이용을 못했어요.
회사를 외국에서 다닌 기간도 있고…그리고 저번달에 신논현쪽으로 이사를 왔어요.

도서관 시설을 이용하며 사업구상 중

디지털도서관에 대해서는 다 구할 수 있을 것 같은 이미지가 있어요. 이용을 하면서 둘러보니 세미나실이나 UCC 교육 같은 걸 보며 '저것도 괜찮네'라는 생각이 들어서 이용해보기도 했어요. 교육을 들어보니 스튜디오를 쓰게 되었고…
나중에는 지금 구상 중인 사업에 다 연결시킬 수 있을 것 같아요. 마침 3~4개월 공사니까 슬슬 (사업)준비를 하면 되고…

본관 앞 뜰에서 산책도 즐김

제가 원래 산책을 좋아해서요. 본관 앞 뜰에서 산책 좋아해서 오는 것도 있어요.
아침에 수영하러 갈 때 가는 산책로가 도서관까지 이어져 있더라고요.

하루일과

- **6:30** 기상
- **7:00** 수영
- 740번 버스로 이동
- **8:30** 도서관 편의점에서 아침
- **9:00** 짐 맡기고, 책 빌리기, 예약하기
- **9:30** 화장실 다녀와서 책 받음 — UCC스튜디오 이용하거나, 본관 or 디지털열람실
- **11:00** 점심식사, 디지털열람실 또는 본관에서 개인 업무(자료 읽기 등)
- **17:30** 저녁식사
- **21:00** 귀가

5. (IDI대상) 디지털도서관 vs 본관 이용정도

국립중앙도서관

IDI 진행 결과, 그룹별로 디지털도서관과 본관 이용정도에 대해서는 아래와 같음. 대부분 본관을 병행해서 이용하고 있음

그룹 1

직업 : **무직**
이용목적 : **문서 작업**

과거	현재
5 : 5	10 : 0

"명예퇴직을 하고, 3년은 구직활동을 할 겸 본관에 책을 보러 왔다가 이력서도 작성하려고 디지털도서관을 이용했지만, 지금은 문서편집만 하느라 본관에 안가요"

그룹 2

직업 : **교수**
이용목적 : **연구조사, 자료수집**

과거	현재
5 : 5	5 : 5

"개관했을 때부터, 꾸준히 다녔어요. 자료수집도 하고 요즘에는 제 모습도 찍어서 자기소개서 등에 활용하려고 스튜디오 공간도 활용하고 있어요"

그룹 3

직업 : **프리랜서**(IT 개발자)
& 대학원생(논문 작성 중)
이용목적 : **논문 관련 자료수집**

과거	현재
1 : 9	1 : 9

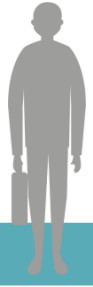
"디지털 관련 자료는 집에서 주로 많이 보고 본관에서 책을 보는 것을 아직은 더 좋아합니다"

직업 : **광산 관련 회사 CEO**
이용목적 : **문서 작업, 미디어프로그램 이용, 자료수집**

과거	현재
5 : 5	5 : 5

"가끔 본관에서 늦게까지 책을 보기도 하지만, 대부분 광산 관련 자료를 찾고, 서류작업을 해요. 특히, 지도 등 그림 관련 자료 편집을 할 때도 있어서 그때는 미디어편집실을 이용하고 있어요"

직업 : **사업구상 중**(IT개발자)
이용목적 : **자료수집**



현재	미래
1 : 9	5 : 5

"본관 쪽에도 노트북을 이용할 수 있는 곳이 있어서 요즘은 그쪽에서 많이 해요. 이유는 디지털도서관이 조금 어두운 것 같거든요"

PART Ⅳ. 디지털도서관 이용 관련 평가

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가
2. 디지털콘텐츠 이용 현황 및 평가
3. 기타서비스 이용 현황 및 평가

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가_요약

국립중앙도서관

- 디지털열람실은 10명 중 9명 이용으로 가장 이용 경험이 많으며, 그 다음으로는 미디어자료이용실을 많이 이용하는 편임
- 특징적인 부분은 그룹2의 경우, 미디어편집실을 이용하는 층과 스튜디오를 이용하는 층은 중복되지 않았으며,
  그룹3의 경우, 다른 그룹 대비 복합상영관의 이용 경험이 많았음

이용현황

구분	디지털열람실	미디어자료이용실	미디어편집실	스튜디오	노트북이용실	복합상영관	세미나실
	24명	18명	6명	5명	11명	7명	4명
그룹1	O				O	O	O
	O		O		O		
	O	O			O		
	O	O			O		
	O	O			O		
	O	O				O	
	O	O	O				
	O	O					
	O	O					
그룹2	O		O		O	O	
	O	O	O		O		
	O			O	O		O
	O	O		O	O		
	O	O	O				
	O	O	O				
	O			O			
				O			
그룹3	O	O			O		
	O				O		
	O	O		O		O	O
	O	O				O	O
	O	O				O	
	O	O				O	
	O	O					
	O	O					

특징

10명 중 9명	10명 중 7명	그룹2에서 이용하며, 미디어편집실과 스튜디오 이용은 겹치지 않음	10명 중 4명	그룹3의 50% 이용 경험 있음. 타 그룹대비 경험 높음	10명 중 1명

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가_1) 디지털열람실

국립중앙도서관

디지털열람실은 열람공간이 많고, 이용 시간 제한이 없으며(연장 가능) 3면 모니터 좌석이 있어서 좋은 반면, PC 및 주변 시설에 대한 일부 관리가 부족한 부분 및 직원들의 컴퓨터 관련 지식이 부족하여 자주 발생되는 문제에 대해 대응이 불가하다는 점에서는 부정적 인식이 존재함

Positive

다른 도서관 대비 열람공간도 많아 대기시간이 짧고, 1일 이용시간이 길며, 반복이용 가능

"다른 도서관은 보통 1회 이용시간이 2시간인데요, 디지털도서관은 3시간이라서 좋아요"

"1일 1회 이용 종료 전에 또 예약할 수 있어서 좋아요"

"모니터 3대가 있는 자리도 있어서 유용합니다"

열람실 공간이 넓고 독립적인 공간을 제공, 일부 PC의 모니터가 3개, 검색속도 빨라서 도움이 됨

"디지털열람실 안에 들어오면 천장도 높고, 자리도 많고 좋아요"

"개인 공간이 넓은 편이죠"

"모니터도 크고, 일부 자리에는 모니터가 3개인 자리도 있어요~ 여러가지 일을 동시에 할 때 너무 좋죠"

"자료 찾기 위해서 검색을 해 보면 다른 도서관 대비 비교적 빨라요~!!"

Negative

PC 오류, 느림, 디스크 용량 부족, PC 관련 기기 및 주변 관리 소홀 → PC 교체 및 체계적인 관리 필요

"PC도 어떻게 보면 연한이 있고 시대에 따라 기능이 어느 정도 받쳐서 올라가고 있는데 시대에 따라서 하드웨어도 같이 올라갔어야 됐는데 그 부분은 좀.."

"PC에서 작업하다가 자주 날라가요.. 개선되길.."

"느린 컴퓨터 좌석을 적어 놓고, 해당 자리는 피해서 이용하는 편이죠"

"의자 높낮이 조절이 안되는 자리가 있어요"

"PC의 저장용량이 5GB가 안되는 것 같아요.. 적죠"

"키보드 패드 찢어져 있거나, 키보드의 'ㄹ' 눌리지 않는 자리가 있어요"

"청소가 안되어 있어 먼지가 많아요"

" '사용 주의사항' 안내문이 떨어져 있어요"

직원의 컴퓨터 관련 지식 부족 → 자주 발생되는 문제에 대해서는 대응 해주길

"컴퓨터 고장 시에 직원에게 수리 요청하면, 그 직원이 다른 직원에게 연락만 하고 가버리는 등의 아쉬움이 있어요"

"말씀하시고 안내해주시는 부분은 매우 친절한데요, 컴퓨터 관련 사항을 해결 못해주니 아쉽죠"

"직원 대부분이 컴퓨터 관련해서 지식이 부족한 것 같아요"

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가_2) 미디어자료이용실

국립중앙도서관

미디어자료이용실은 '영화 및 동영상 자료 시청 공간'에 대한 만족도가 높은 반면, '최신자료 부족' 및 '영화 외 유형의 자료 찾는 속도 더딤' 등의 부분에서 아쉬움을 제시함

Positive

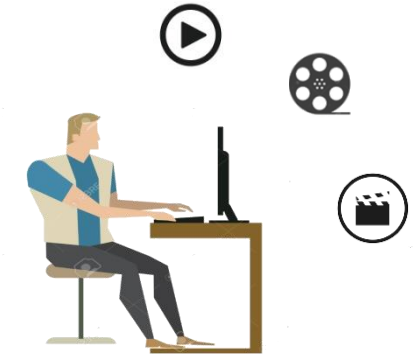
영화 감상 및 필요한 동영상 자료 시청 공간 만족

"영화를 볼 수 있는 곳이에요"
"다양한 영화가 구비되어 있어서 좋아요"
"최신 영화도 잘 나옵니다"
"동영상 자료가 있어서 신청해서 볼 수 있어서 매우 좋습니다"

Negative

옛날 자료는 많지만 최신자료는 부족함

"넷플릭스를 연결해서 최신 미디어 감상이 되었으면 해요"
"전문적인 자료는 많으나, 옛날 자료만 있고 최신자료는 부족한 느낌이에요"



시설 관련 개선 필요 (대형 스크린, 옆자리와 칸막이, 예약시스템)

"모니터가 컸으면 좋겠어요"
"칸막이가 없으니 옆사람에게 내가 보는 자료가 보여서 조금 민망해요"
"개인 이어폰이 잘 안될 때가 있어서 불편해요"
"좌석 예약시스템처럼 바뀌면 좋겠어요"

신청 자료 구비 속도 및 영화 외 자료 찾는 속도 더딤

"영화의 경우, 신청하면 빨리 나오는데, 다큐멘터리 자료 신청 시 직원들이 찾는데 시간이 오래 걸리는 것 같아요"
"신청하는 자료가 반영되었으면 해요"
"자료를 찾으려면 번호를 찾고, 신청한 다음, 기다리는 과정이 복잡하죠"

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가_3) 미디어편집실

국립중앙도서관

미디어편집실은 '사양 좋은 PC', '쾌적한 환경', '다양한 미디어 프로그램 무료' 측면에서 긍정적인 반면,
일부는 'PC 사양이 좋지 않음', '포토샵 설치 PC 부족', '미디어편집실 이용 가이드 부재' 측면을 부정적 요인으로 꼽음

Positive

사양 좋은 PC, 쾌적한 환경

"조용한 공간으로 작업하기가 좋아요"
"PC 사용도 좋은 것 같아요"
"냉난방도 잘 되어서 너무 쾌적해요"

다양한 미디어 프로그램 구비 및 무료 이용 제공

"미디어 프로그램이 다양하게 구비되어 있고 무료로 이용할 수 있어서 좋습니다"
"유료 S/W들을 자유롭게 이용할 수 있는 것이 좋아요"

Negative

PC 사양 다소 부족, 포토샵 프로그램 설치 PC 부족

"작업하다 보면 PC 사양이 조금 부족하다고 느낄 때가 있어요"
"일부 좌석에만 포토샵이 있는데 해당 좌석에 이용자가 항상 차 있어서 다른 이용자들이 이용을 하지 못해요. 좌석 수를 늘렸으면 좋겠습니다"

미디어편집실 이용 가이드 부재, 바닥 청결 개선 필요

"바닥이 섬유질로 된 재질인데, 청소하는 것 같지 않는다고 느껴요"
"편집실 컴퓨터에 교육용 문서(사용설명서)를 파일로 만들어서, 처음 오시는 분들에게 가이드용으로 쓰였으면 해요"

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가_4) 스튜디오

국립중앙도서관

- 스튜디오는 대부분 UCC스튜디오에 대한 의견으로 '고가의 장비 이용 가능'한 부분에 대해서 긍정적 평가, '노란빛 조명'과 '카메라 옵션 초기화 되어있지 않음'에 대해서는 불편한 사항으로 의견을 제시함
- 또한, 민간시설로 '네이버파트너스퀘어'에 대한 벤치마킹의 필요성도 제시되었음

Positive

고가의 장비를 사용할 수 있어서 만족

"UCC 영상 스튜디오가 준방송국 시설이라고 들어서 매우 만족해요"

"비싼 장비를 이용해 볼 수 있는 것 자체로 만족합니다"

"전반적으로 만족하죠"

벤치마킹 요소

네이버파트너스퀘어 시설, 무료교육, 무료이용 등 벤치마킹 필요

"네이버파트너스퀘어가 서울에 3개, 지방에 3개가 있는데, 각 지점마다 테마가 있어요. 어떤 데는 쿠킹 영상을 만들 수 있게 전문화되어 있고 어떤 데는 푸드트럭이 있고… 요즘은 장비가 다양하게 필요하고 초점, 렌즈도 필요하고 편집 같은 것도 프로그램이 필요한데, 그런 식으로 특화되게 맞춰졌는데 여기는 획일화되어 있더라고요. 그런 게 좀 아쉬웠어요"

스튜디오

Negative

조명 빛의 색이 노란빛으로 촬영물의 완성도가 떨어짐

"조명이 노란빛이라서 촬영 시 블루스크린 부분이 화색빛이고, 그래서 노란빛나는 불을 켜지않고 작업하면, 얼굴에 그늘이 져서 조금 보기 좋지 않아요"

"조명이 빨간등이라 약간 불만이에요, 밝은 조명으로 해야 동영상 촬영 시 잘 나와요"

"전반적으로 무료로 제공하는 시설이라는 점이 만족스럽죠. 다만, 도서관 스튜디오 조명은 낡아서 개인적으로 조명을 가져와서 촬영했더니 결과물이 만족스럽더라고요. 조명만 바뀌면 더 만족스러울 것 같아요~!"

소음이 발생되며, 카메라 옵션 등이 초기화 되어 있지 않음

"편집실에 있으면, 소음이 들려요"

"이용하지는 않지만, 스튜디오에서 발생하는 소음이 있음"

"처음 이용시에는 교육을 받았어도 중간중간에 직원을 통해서 다시 도움을 받았어요. (여러사람들이 이용하다보니, 옵션 셋팅들이 변경이 많이 돼서..그게 불편했음)"

1. 정보광장 공간/시설 이용 현황 및 평가_5) 기타 시설

국립중앙도서관

노트북이용실, 복합상영관, 세미나실에 대한 의견은 아래와 같음

노트북이용실
주로 그룹1이용

노트북이용실이 좋아지면 디지털열람실을 가지 않을 것임
파티션 없이 오픈된 공간으로 개인적인 공간이 좁음
현재, 좌석이 부족해 보임

복합상영관
3그룹 모두 골고루 이용

의자가 다 찢어져 있어서 불편함
모르는 사람들이 붙어있는 느낌이라 불편함
모니터 및 헤드폰이 노후되어 불편함

세미나실
주로 그룹2, 그룹3 이용

현재 예약 시, 참여하기로 한 인원이 모두 현장에 있어야만 들어갈 수 있음 → 대표 1명만 있어도 이용할 수 있게 했으면 좋겠음
세미나실에서 박수치면 들림
공간 자체가 노후된 느낌이며, 장비 상태도 좋지 않았음 프로젝터가 이상해서 다른 세미나실로 옮겨서 사용한 적도 있음 시설 중 개선이 가장 시급하다고 생각함

2. 디지털콘텐츠 이용 현황 및 평가_요약

국립중앙도서관

- 디지털콘텐츠 중 전자책은 10명 중 6명이 이용하는 수준으로 가장 이용 경험이 많았으며, 그 다음으로는 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

이용현황

구분	전자책	소장자료 원문 DB	국외학술 DB	국내학술 DB	전자잡지	오디오북	디지털컬렉션
	16명	10명	6명	8명	3명	3명	1명
그룹1	o	o					
	o	o					
	o						o
	o					o	
그룹2	o	o					
	o			o			
	o						
	o						
		o	o	o			
						o	
그룹3	o	o	o	o	o		
	o	o	o	o	o		
	o	o	o	o	o		
	o	o	o			o	
	o	o		o			
	o	o		o			
	o		o				
	o			o			

특징

1. 이용정도 : 전자책 〉 소장자료 원문 DB 〉 국내학술 DB 〉 국외학술 DB 〉 전자잡지 〉 오디오북 〉 디지털컬렉션
2. 전자책은 10명 중 6명이 이용 하는 수준
3. 자료수집의 목적으로 이용하는 경우, 디지털콘텐츠는 외부에서 열람 제한이 있어서, 방문을 통한 이용이 많은 편임

2. 디지털콘텐츠 이용 현황 및 평가

국립중앙도서관

- 디지털도서관의 디지털콘텐츠 전반에 대해서 '국내 최고', 'DB 양이 많음', '원하는 자료 모두 있음'에 대해서 매우 긍정적으로 평가함
- 다만, 저작권 등에 대한 한계 사항을 인지함에도 '외부 이용 허용', '자료 활용 허용' 등의 의견이 제시되었으며, '최신자료 요청', '신문 구독(외부 열람)', '홍보 강화' 등의 의견이 제시됨

(공통) 좋은 부분

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

전자책

"전자책은 컴퓨터를 이용하는 바로 그 자리에서 볼 수 있어 좋아요"

소장자료 원문 DB

국외학술 DB

국내학술 DB

전자잡지

오디오북

"책을 볼 수 있는 방법이 한가지 더 늘어난 거라고 생각되어 이런 서비스가 더 늘어났으면 좋겠어요"

디지털컬렉션

"다른 콘텐츠는 외부 접근이 어려운데, 디지털컬렉션은 잘 돼요"

(공통) 불편사항 및 개선의견

외부 이용 허용

- 모바일에서 보기 어려워서, 디지털도서관에 방문해서 봐야하는 경우가 불편함 외부 프락시서버를 이용해서 쉽게 볼 수 있도록 지원이 되었으면 함

신문 구독(외부)

- 국내학술 DB는 외부에서 거의 이용이 안돼서 불편함, 외부에서 전자책 대출이 가능했으면 좋겠음
- 잡지처럼, 신문도 외부에서 볼 수 있었으면 좋겠음. 조선일보 등 이런 신문이 어려우면 공공기관 신문들이라도 협약을 해서 제공해 주셨으면 함

홍보 부족

- 다른 곳에서 APP에서 오디오북을 다운받아 듣는 것을 좋아하는데, 디지털도서관에 오디오북 콘텐츠가 있는지 인지하기 어려움(접근성 떨어짐)
- 학술 DB가 무엇인지, 전자책이면 뭐가 있는지 안내 부족

최신자료 필요

- 전자책 업데이트가 안됨(신간이 없음)
- DB의 양도 많아지면 좋을 것임(콕 집어서 어느 영역의 DB라기 보다, 전체적으로 양이 많아졌으면 좋겠음)
- 데이터베이스화는 잘 되어있지만 찾는 자료 중 가끔 서치가 안되는 경우에 불편함

자료 활용 허용

- 자료들이 다운로드 됐으면 좋겠음. 혹, OCR로 이용해서 편집해서 사용할 수도 있으면 함
- 저작권 보호 때문에 캡쳐가 안되는 것이 불편함

기타 사항

- 시각장애인이라 도서관 봉사자에게 요청해서 타자를 쳐서 내용을 옮겨야 함
- 조선총독부관보를 보는데 일본어를 몰라서 해석이 안되어 불편함

3. 기타서비스 이용 현황 및 평가_1) 예약시스템

국립중앙도서관

기타서비스 중 예약시스템에 대해서는 '절차 간편성', '모바일/온라인 접근 가능'에 대해서 긍정적이며, '앱과 카드이용증 연계 안됨', '예약이 되지 않는 자리', '세미나실 예약 관련' 등에 대해서 불편한 부분들이 개선되었으면 하는 의견들이 제시됨

예약시스템

예약 앱 〉 현장
출입 카드 〉 앱 (병행)

긍정	**예약 절차** 자체는 **간편함**
	모바일이나 온라인으로 미리 예약할 수 있는 시스템은 좋음
	불편함 없음
부정	앱과 카드 이용증의 연계가 되지 않음
	자리 비움에 대한 명확한 기준 없음
	예약이 되어있는데 시스템에 뜨지 않는 경우가 있음 (시스템 오류)
	자리는 비어 있는데, 예약이 안되는 경우가 있음
	사람이 너무 많아서 예약에 대기시간이 필요할 때가 있음
	세미나실 예약 시, 전원이 예약하는 부분이 불편함
	시간 확인(남은 시간 등)이 약간 불편함

개선요청 의견

"앱의 이용증을...매일 반납을 눌러야 하는 부분이 불편하고, 앱과 카드가 함께 이용되는 부분이 공유 안되는 것 같아서 매우 불편해요"
➔ *24시가 넘으면 매일 반납 등이 자동으로 될 수 있도록 해줬으면…*

"30분 정도 나갔다가 30분 안에 들어오는게 자리비움인지, 1시간 넘게 비워도 되는지 기준을 명확히 했으면 해요"

"지금은 많이 개선됐지만 옛날에는 예약하다 보면 자리를 듬성듬성 있는데 '이거 왜 자리 비었나? 내가 이용하면 안 되나?' 하니까 도서관 정책적으로 비워 놓는 그런 것도 있고. 그런 부분은 상당히 좀.. 장애인 고려해서 비워 둔다고 하는데, 그런 부분도 자기들이 반영을 해서.. 자리는 많은데 내가 이용하고 싶은데 사람이 없는 거예요 그 사람이 어디 있는지 모르고…"

"세미나실 예약 시, 5명이 이용하려고 하면 5명 모두 예약해야 하는 점이 불편합니다. 그룹시설 예약 시, 1명만 예약해도 사용할 수 있게 해야 합니다"

"보통 국회도서관 가면 예약하면 그 자리에 대한 시간이 딱 떠요. 몇 분 몇 분 남았다고. 모바일이라서 불가능한지 모르겠는데 여기는 일일이 다 눌러봐야 되는 거예요"

3. 기타서비스 이용 현황 및 평가_2) 교육 및 프로그램

국립중앙도서관

- 교육 및 프로그램 관련해서는 '유용성'과 '높은 수준'에 대해서 긍정적이나, '다양성', '내용의 광범위함', '인기 강좌의 빠른 마감', '홍보 부족' 측면에서는 다소 부정적인 입장임
- 일부 참석자는 '홍보 부족'으로 인해서 좋은 프로그램(전시 등)을 많은 사람들이 함께하지 못하는 부분에서 매우 아쉬워했음

교육 및 프로그램 →

경험해본 교육 및 프로그램

스튜디오 교육
동영상 편집 교육
지식과 경험을 나누는 강연회
전시 등

인지 경로
관내 포스터 〉
홈페이지 〉 이메일

긍정

- 동영상 편집 교육은 매우 유용했어요
- 전반적으로 프로그램 및 전시 등의 내용이 수준 높음
- 지식과 경험을 나누는 강연은 디지털도서관을 통해서 얻은 경험을 선배들이 와서 공유해줘서 매우 좋았음

"전시같은 부분이 참 아깝다.. 잘 준비되어 있는 부분인데.. 많은 분들이 누릴 수 있었으면 해요"

부정

- DB 교육은 짧은 시간 내에 진행해야 해서 그런지 너무 러프해서 도움이 되지 않았음
- 직장인, 일하는 사람은 신청하기 어려움
- 다양성이 부족함
- 인기있는 강좌는 빨리 마감 됨(1인 유튜브 교육)
- 미디어편집실에 있는 프로그램 교육이 생겼으면 함
- 홍보가 부족하다는 느낌

"주어진 시간에 내에 자세히 알려줄 수 있는 한계가 있어서 그런지.."

"좋은 교육 프로그램이 많은 것 같은데, 더 홍보가 잘돼서 많이 이용했으면 좋겠어요"

3. 기타서비스 이용 현황 및 평가_3) 이용자 지원 서비스

국립중앙도서관

- 이용자 지원 서비스에 대한 평가는 '신속함', '친절함', '용이함' 측면에 대해서는 만족도가 매우 높으나, 다만 데스크 직원들의 '전문성' 측면에서는 다소 부정적인 입장임
- 그 외 '청원경찰의 불친절함', '일부 직원의 CS정신 부족', '요청사항 개선 지연'에 대한 의견이 제시됨

이용자 지원 서비스

주로 문의하는 부분

"PC 및 소프트웨어 관련 문의"

문의하는 방법

"주로 전산 직원을 불러 달라고 해요"

신속함 / 친절함 / 용이함

긍정

- "대체로 도서관 직원에 대한 만족도 높은 편이에요"
- "보관함 문제 발생 시, 신속히 해결해 주셨어요"
- "누구에게 물어 봐야지 고민했던 적은 없었어요. 데스크에 여러분이 계셔서 가서 물어보면 될 것 같았어요"

전문성

부정

- "데스크에 있는 직원들은 컴퓨터 관련해서 전문성은 부족하죠. 오류에 대한 모든 걸 해결해달라는 건 아니지만, 계속 또는 자주 발생되는 오류는 대응할 수 있었으면 좋겠어요"

긍정

- "전산 관련 직원은 매우 전문성이 있죠"

1. 청원경찰 "불친절"

"청경하는 분이 굉장히 사람' 기분 나쁘게 해요 … '당신은 되고 당신은 안 되고' 이러면 기분 나쁘잖아요… 안내를 해야지, 안내도 없이 무조건 도서관 정책이 바뀌었다고 해서 못 갖고 가게 하면 되냐, 도서관 이용객을 죄수 다루듯이 해요. 무조건 막고 따라오라고 하고…"

"청원경찰이 기분 나쁘게 해요. 나는 비가 와서 장화를 갖고 왔는데. 장화가 롱장화거든요. 사물함이 자리가 없더라고요. 제가 그거를 어떻게 해야 하냐고 물어보니까 알아서 하래요. 그러면 들고 가겠다 그러니까 들고 가지는 못 하게 하더라고요. 그 때 얘기하는 게 너무 아랫사람 다루듯이 말을 하니까"

"6시에 문 닫잖아요. 제가 거기에 핸드폰충전기를 놓고 간 적이 있어서 나갔다가 5분인가 10분 정도 돼서 안에서 가지고 나오겠다고 했는데 못 들어가게 하더라고요. 그것만 가져오면 되는데…"

2. 일부 직원 CS정신 부족

"CS정신이 공직사회에서 굉장히 많이 중요한데. 국립중앙도서관은 주로 사서직인데… 전문직인데, 전문직이라서 그런지 굉장히 CS정신이 부족한 것 같아요"

"처음 이용하시는 분들이나 아니면 진짜 모르시는 분들이 있거든요. 테크니컬한 부분들은.. 이런 것들에 대한 인적서비스, 스킨쉽이 조금 약하지 않나? 어떻게 보면 전반적으로 봤을 때는 전문가가 없다 보니까 그런 역량이 부족하지 않나 싶어요"

"저는 자료 작업하다가 한번 자료가 날아간 적이 있는데. 그 때 컴퓨터 무슨 오류였는지 모르겠는데 사용자가 자동로그아웃 되면서 모든 데이터가 삭제되더라고요. 그래서 말씀 드리니까 원인이나 과정은 전혀 알 수가 없고. '자료 많이 날았어요?' 그래서 많이 날았다고 하니까 '시간 줄 테니까 가서 처음부터 하라'고 이게 끝이었어요. 그런데 그거를 3시간 있는 거 중에 2시간 반을 했는데.. 제가 진짜 화가 났는데, 어쩔 수 없는 상황이라 작업은 끝냈지만 그런 식의 응대는 좀 아닌 것 같아요"

3. 요청사항 개선 지연

"3년 전에 건의한 것들이 아직 개선되지 않았어요(가방 보관함, 철제문 소음 등)"

PART Ⅴ. 주요 이용 서비스 및 공간 개선에 대한 의견

1. 창작공간, 열람공간 구분(개편)
2. 1인 미디어 창작실(신규)
3. 창작 세미나실, 창작공간 로비(신규)
4. 노트북 이용공간(확대)
5. 미디어자료이용실 및 편집실(최적화 공간)
6. 태블릿 PC 관내 대여서비스(신규)
7. 다양한 디지털정보자료 제공 확대

1. 창작공간, 열람공간 구분(개편)

국립중앙도서관

창작공간과 열람공간 구분에 대해서 그룹1은 PC 좌석 축소에 대한 우려 등으로 반대, 그룹2는 완벽한 방음 효과가 없다면 반대, 그룹3은 층을 분리해야 한다는 의견 및 대부분 무관심함

창작공간, 열람공간 구분

특징 : 창작공간에는 가벼운 소음을 허용 및 유리문을 설치해서 공간 분리

그룹1 PC 좌석의 축소, 환기 등을 우려해 전반적으로 반대

"창작공간을 이용하는 분들에게 좋을 듯하지만, 디지털열람실 이용자들은 좋지 않을 것 같아요"
"답답한 느낌이 들것 같고, 환기가 잘 안될 것 같아요."
"별로 필요 없어 보여요"

그룹2 방음 효과가 완벽하다면 찬성, 완벽한 방음이 아니면 반대

"열람공간이 줄어들잖아요. 이 특수한 공간(창작공간)들은 이용자들이 많지 않아요. 디지털공간이 많이 줄어들었어요. 제 개인적인 생각은 다수로 이용하는 공간은 늘리고 특수한 공간은 증축을 하든지 해야지…(미디어편집실 이용자)"

그룹3 층을 분리하자는 의견이 강함 일부는 큰 관심이 없음

"굳이 창작공간과 열람공간을 나눠서 운영하는 이유를 모르겠는데요. 만약에 나눌 거면 층을 나눠서 사용하는 게 훨씬 더 맞는 것 같고."

2. 1인 미디어 창작실(신규)

1인 미디어 창작실에 대해서 그룹1은 관심이 큰 공간이 아니어서 반대 또는 중도의 입장이며, 그룹2는 대부분 찬성으로 향후 이용 의향도 있으며, 그룹3은 수요도 적고 경쟁력도 없다고 판단하여 대부분 반대 입장임

1인 미디어 창작실

특징 : 미디어콘텐츠 창작공간으로 소규모 방음 부스 신설

- (위치) 현재 원문DB 공간
- (내용) 1인 미디어 창작자를 위한 소규모 방음 부스
- (규모) 6실 (2m*3m 내외)
- (구성) 조명, 마이크, 웹캠, 배경스크린 등
- (운영) 미디어 콘텐츠 창작 공간

그룹1 이용자가 있을 것 같지만, 다수가 관심이 없어서 반대의견과 중도의견으로 나뉨

"제가 관심이 없으니까. 그런데 굳이 1인실 미디어까지 만들어서 해야 될까 싶기도 하고. 물론 가난한 창작가들을 위해서 해 준다면 좋기는 하겠죠"

"기존 스튜디오의 시스템 외 공간 활용을 목적으로 사용하는 사람들은 신규 공간을 더 선호할 것 같아요"

"트렌드에 맞춰 형식적으로 만든 공간 같아서 별로예요"

그룹2 이용 의향도 있으며, 대부분 찬성

"저는 스튜디오 이용할 때, 제 모습만 찍는 목적이 있어서 이 시설을 더 이용하게 될 것 같아요"

"좋은 것 같아요~!!! 이용자들도 많을 것 같고요"

그룹3 수요도 적도, 경쟁력도 없다고 인지하여 대부분 반대

"디지털도서관에서 제공해야 하는 서비스인지 의문이 들어요"

"공간 대비 두 개로 한다는 거는. 제가 봐서는 효율적으로 장비를 들여놓고 한다고 하면 사용률을 더 높일 수 있기 때문에 좋을 것 같은데. 그렇게 공간을 줄이면서 기존에 촬영할 수 있는 영역이나 그 부분이 줄어들어서 오히려 활용도가 떨어질 우려가 있을 거 같아요"

3. 창작 세미나실, 창작공간 로비(신규)

국립중앙도서관

창작 세미나실과 창작공간 로비에 대해서 그룹1은 큰 관심이 없어서 중도 또는 반대 입장이며, 그룹2는 찬성/반대/중도 입장이 균등했으며, 그룹3은 활용도가 떨어질 것 같다는 판단으로 반대 입장임

창작 세미나실, 창작공간 로비

신규: 창작 세미나실

신규: 창작공간 로비

특징 : 미디어콘텐츠 창작기획 및 소통협업 공간

- (위치) 현재 원문 DB 이용공간
- (내용) 디지털콘텐츠 창작기획 및 준비 공간
- (구성) 테이블, 의자, 소파
- (운영) 디지털콘텐츠 기획회의,
  역량개발・소통・협업・휴식 공간, 대기 공간

그룹1 큰 관심이 없어서 중도 입장과 반대 입장으로 나뉨

"열람실이 줄어든다면 반대입니다"

"이런 공간을 얼마나 사용할지 모르겠네요"

"창작 세미나실은 제대로 되어있으면 가볼만 하죠. 로비에 카페 같은 것도 하고 세미나실도 밑으로 내려보내고…"

그룹2 소음 때문에 대부분 반대 입장

"소음이 허용된다고 안내되어 있으나, 실제로 이용객들이 허용할 만한 수준의 소음보다 더 큰 소음을 낼 것 같아 우려되는데요"

"유리문이 소음을 다 막아줄 수 있을지 의문이에요. 방음이 완벽하다면 좋겠지만.. 조금이라도 들릴 것 같아요"

그룹3 전반적으로 반대 입장

"만약에 공동작업을 해야 되는 상황이라면 세미나실에서도 충분히 가능한 거 아닌가요? "

"디지털도서관에서 왜 이런 서비스를 하는지 모르겠어요. 현재 트렌드를 따라 하는 것 같아요. 그런데 트렌드를 따라가냐 아니면 기본적인 서비스를 제공하느냐에 대한 방향을 고려해야할 것 같아요"

"여기 얼마나 많은 인원이 자주 이용할지 모르겠어요"

4. 노트북 이용공간(확대)

노트북 이용공간 확대에 대해서 그룹1은 대부분 찬성, 그룹2는 찬성 입장이지만 너무 많은 좌석은 반대라는 입장이며, 그룹3 또한 긍정적인 입장임

노트북 이용공간

개편 전	개편 후

특징 : 정보광장 내 계단형 공간에 좌식의자와 이동형 테이블 추가

- (위치) 현재 복합상영관 공간
- (규모) 136석 (106→136석으로 확대)
- (구성) 이동형 테이블, 좌식의자
- (운영) 예약없이 자유롭게 이용

그룹1 대부분 찬성, 일부 중도 입장, 프라이버시 중요

"늘리면 좋을 것 같아요"

"사생활 보호 차원에서, 칸막이나 옆사람하고 거리가 있으면 더 좋을 것 같아요"

"사람들이 많이 이용하면 좋다고 해서 도떼기시장 만드는 거는 저는 아니라고 봐요"

그룹2 너무 많은 노트북 좌석은 반대

"좋은 아이디어인 것 같아요. 다만, 노트북을 이렇게 많이 이용할까요? 지금도 노트북 쪽에는 그렇게 꽉 차는 분위기는 아닌데, 계획에 보니 자리가 너무 많아 보여요"

"현재 이용하는 사람 거의 못 봤는데..트렌드에 맞춘다면 늘리는 것에는 찬성해요"

"저는 컴퓨터 이용하다가 답답할 때 여기에서 걷다가 들어가거든요. 약간 분위기 전환할 공간이 조금 줄어드는 느낌이긴 해요"

"노트북 이용자들이 많기는 한데, 노트북이용실이 있는데 여기도 있으면 좀 많은 것 같아요"

그룹3 긍정적인 반응, 찬성

"괜찮은 것 같아요"

"이동형 테이블이 있어서 노트북 하는 분들은 좋을 것 같다고 생각해요"

5. 미디어자료이용실 및 편집실(최적화 공간)

국립중앙도서관

미디어자료이용실 및 편집실 공간 최적화에 대해서 그룹1은 반대 입장은 아니지만 관심이 없어서 특별한 의견은 없었으며, 그룹2는 S/W 다양성에 대해서 긍정적 반응, 그룹3은 전반적으로 찬성 입장임

미디어자료이용실 및 미디어편집실

개편 전	개편 후	S/W 상세내역

특징 : 미디어자료이용 전용 가구 설치,
열람공간으로 이동 배치, 전용 S/W 제공

미디어자료이용실

- (내용) 영화・음악 등 미디어자료 이용
- (규모) 36석 (2인용 5석)
- (구성) 전용가구 좌석, 기존 테이블형 좌석
- (운영) 미디어자료 이용에 편리한 전용가구를 구비하여 자료 이용환경 최적화

미디어편집실

- (내용) 영상・음향・이미지 편집 공간
- (규모) 12석
- (구성) 일반 PC, 매킨토시 PC 구비(디자인 편집과 출판에 특화)
- (운영) 영상・음향・이미지 편집 전용 S/W 제공
  * 열람 테이블과 일부 PC 재활용

그룹1 전용가구 설치에 대해 의견 나뉨 소프트웨어에는 관심 거의 없음

"전용가구 설치하는 비용에 비해 효율이 별로 없을 것 같아요"

"미디어자료가 보기 위한 것이다보니, 보기 위해 편의시설이 확충되는게 맞다고 생각해요. 영화를 볼 때 이런 좌석이 있으며 좋을 것 같아요"

"소프트웨어 개편안에 에펙 프로그램이 없네요"

그룹2 S/W 다양성으로 찬성, 타인노출 완화 하되, 답답할 것 같은 느낌

"지금 있는 버전은 얼마인지 모르겠는데, 개편되는 SW는 좋은 게 많은 것 같네요 (포토샵, 일러스트레이터, CC 등) "

"지금 있는 포토샵, 일러스트레이터 버전이랑 크게 차이가 없어요"

"(전용가구) 도서관에 가면 이상한 사람들이 많아서 개인공간을 확보하는 건 좋은데, 이 정도는 과한 것 같아요"

"(전용가구) 저는 지금이 좋은데… 이거는 답답할 것 같아요"

"지금도 미디어자료이용실에서 주무시는 분들이 있는데, 이렇게 하면 주무시는 분들이 더 많아질 것 같아요"

그룹3 전반적으로 찬성

"비싼 소프트웨어라서 사람들이 많이 이용할 것 같아요"

" 프리미어 프로는 이 버전이 엄청 비싸거든요. 대부분은 불법 프로그램을 많이 쓰는데, 도서관에 라이선스가 있으면 여기를 많이 이용할 것 같아요"

"오토캐드도 있으면 좋겠어요"

6. 태블릿 PC 관내 대여서비스(신규)

국립중앙도서관

태블릿 PC 관내 대여서비스에 대해서 그룹2 반대자를 제외하고 대부분 찬성하는 편이나, 서비스 제공자 측면과 이용자 측면 모두 규정을 만들어 어느 누구도 불합리하다고 느껴지지 않도록 관리되길 바라는 입장임

태블릿 PC 관내 대여서비스

(의견) 고민이 필요한 부분

1. 분실 및 파손에 대한 규정
2. 규정에 대해서 이용자가 잘 인지할 수 있는 안내
3. 이어폰 및 충전기 함께 제공여부 고민
4. 안드로이드 외의 체제도 준비되었으면 함
5. 이용 시간 제한 등에 대해서 고민 필요

그룹1 조건부 찬성

"휴대폰이 있어서 '굳이' 필요하지는 않을 것 같지만, 휴식시간이나 식사시간에 이용가능 하다면 좋을 것 같아요"

"젊은 사람들이 이용할 것 같아요"

"휴게좌석을 세팅해 놓는다면 태블릿을 빌려서 미디어자료(영화 등)를 볼 수 있다면 좋고, 태블릿 공간(휴게좌석)이 없다면 굳이 사용하지 않을 것 같아요"

그룹2 찬성, 반대 의견 나뉨

"자료 이용 또는 유튜브 보기 쉬워질 것 같아서 좋을 것 같아요"

"예산이나 유지보수, 충전, 분실 등의 방안/기준 마련이 필요해 보여요"

"최신 사양의 기기가 올까요? 태블릿이 최신 사양이 아닐 것 같아요"

그룹3 조건부 찬성 : 세부적인 규정, 이용자 수준 제고 필요

"디지털콘텐츠를 보기에 편한 거죠. PC 앞에서 기다려서 내가 예약을 해야 되는 게 아니라. 이거를 가지고 내가 편한 자리에 가서 볼 수 있잖아요"

"만약에 노트북을 쓰거나 할 때, 저희가 1층에 짐을 맡기고 가야 하잖아요. 굳이 그럴 필요 없이 제가 그냥 가서 태블릿으로 바로 직접 자료를 찾아서 볼 수 있는 거죠"

"태블릿이다 보니까 디지털콘텐츠를 볼 수 있잖아요. 그러면 아마 볼륨이나 이런 거 때문에. 이어폰도 대여를 해 주든지.. 이런 부분도 생각해봐야할 것 같아요"

7. 다양한 디지털정보자료 제공 확대

국립중앙도서관

다양한 디지털정보자료 확대에 대해서는 대부분 긍정적 입장임

디지털열람환경 개선

〈문화예술분야 DB 구독 제공(신규)〉

구분	DB명	주 요 내 용
영상 및 음향 스트리밍	Berlin Philhamonic Digital Concert	베를린 필하모닉의 라이브 공연 실황과 녹화된 공연을 감상할 수 있는 서비스
	Artfilm	행위예술, 댄스, 연극, 디자인, 건축, 비주얼아트, 디지털 아트, 뉴미디어 등 전세계 약 5,000편 이상의 영상 제공
	Naxos Music Library	클래식 위주의 음악 스트리밍 서비스(220만곡) 클래식 음악 관련 텍스트 정보(영어) 제공
예술작품 및 참고도서 DB	China Art Digital Library	중국의 예술(회화, 서예, 조각, 사진, 민속예술) 작품과 학술정보 제공
	Grove Art Online	시각예술 미술사전, 세계 각국 미술관의 이미지 제공
	Grove Music Online	Oxford에서 발행된 모든 음악 사전 전문 수록

〈'20년 학술 DB 구독 (안)〉

분 야	계속 구독 DB	신규 구독 DB
학문 전 분야	EBSCOhost Complete Package ProQuest Central, JSTOR 등	Wiley Online Library, SAGE Premier Package 등
인문/예술	EEBO (Early English Books Online) Public Library Video Online (PVON)등	Berlin Philhamonic Digital Concert Hall China Art Digital Library 등
사회과학	ProQuest Politics Collection Political Science Complete 등	Digital National Security Archive 등
자연/ 기술과학	Environment Complete Nature Online Journal 등	IEL(IEEE/IET, Electronic Library), Science 등

그룹1 찬성 3명, 중도, 의견 없음

"많을 수록 좋죠. 문화예술, 관광, 미국의 도시 소개, 걸어서 세계속으로 등…"
"자료가 더 확대된다면 더 자주 이용 할 것 같아요"
"디지털정보자료에 대한 부가적인 설명이 있으면 좋을 것 같아요"
"90년대 방송콘텐츠 자료는 찾기 어려운데 디지털도서관에 있으면 좋을 듯해요"

그룹2 찬성 2명, 의견 없음

"문화예술 관심이 많고 사업에 일부 사용할 수도 있을 것 같아요."
"기존에 제공되는 서비스가 궁금한데. 괜찮아 보이네요"
"예술에 관한 게 많아서, 관련 공부를 하는 사람에게 필요하거나, 도서관 근처의 예술원에 필요한 자료인 것 같아요"

그룹3 전반적으로 긍정적, 찬성

"메디컬 쪽 관련 DB도 있으면 좋을 것 같아요. 일부 프로퀘스트 쪽에 메디컬 DB가 있지만 메디컬 DB 전용으로 만들어지는 DB가 있을 거거든요. 그런 것도 했으면 좋겠어요"
"온라인 라이브러리, 아이위클리, 아이엘, 사이언스가 마음에 들어서 이용해보고 싶어요. 기존에 디지털도서관에 자료가 없어서 대학을 통해 보거나 일부 구매를 했었거든요"

PART Ⅵ. 디지털도서관 활성화를 위한 개선방안

1. 추가 개선 요청 사항

KRi Paradigm : Leader

1. 추가 개선 요청 사항_1) 전반적인 의견

국립중앙도서관

추가 개선 요청 사항으로는, '내부 직원 업무유형 및 프로그램에 대한 안내', '기존 시설 관리', '이용자 교육', '홍보 확대', '홈페이지 개선' 등의 의견이 아래와 같이 제시됨

"내부 직원 업무유형 및 프로그램에 대한 안내 필요"

"직원들이 꽤 많은데 무슨 일 하는지 전혀 몰라요. 저는 그 분들한테 내가 뭘 물어볼 수 있고 어떤 서비스를 받을 수 있는지 써 놨으면 좋겠어요. 1번, 2번, 3번 좌석이 있는데 은행 가도 대출기계가 있고 뭐가 있고 이런 식이잖아요. 내가 컴퓨터가 안 되면 이 사람한테 물어보고, 뭐가 안 되면 이 사람한테 물어보고. 차라리 그렇게 구분을 해 놓으면 우리도 편하고 그 쪽에도 오해 없이 할 수 있고요"

"동영상 편집프로그램을 써보고 싶은데 사용하지 못해서 안내책자나 물어볼 사람이 도서관에 있으면 좋을 것 같아요"

"기존 시설 관리 및 올바른 이용을 위한 이용자 교육 또는 캠페인 진행"

"관내 기방에 음식물이 묻어 있는 경우를 자주 봤어요. 깨끗하게 관리되었으면 합니다"

"PC에 붙어있던 '이용자 안내사항' 등이 떨어져 있거나, 의자가 찢어져 있는 등 방치된 모습들이 보였어요"

"열람실에서 PC 리셋하는 경우 7분까지도 걸려서 너무 오래 걸려요"

"화장실이나 본인이 사용한 시설은 내 물건처럼 사용했으면 좋겠는데, 다 제 맘 같지는 않더라고요. 그래서 자연스럽게 이용자 교육을 하거나 캠페인을 했으면 좋겠어요"

"좋은 시설 및 프로그램들을 젊은 세대, 더 많은 사람들이 경험할 수 있도록 홍보 확대"

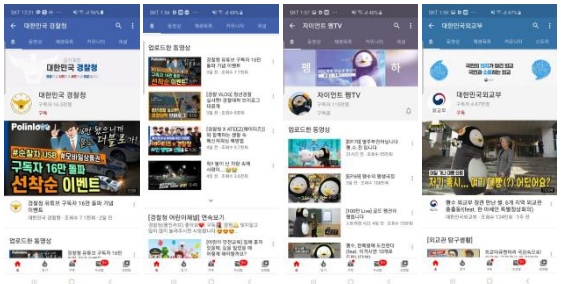
"국내 공공기관에서 발행하는 잡지(오늘의 도서관) 중에서 가장 으뜸인 것 같아요. 그리고 관내에서 하는 전시회의 퀄리티도 매우 높은데 많은 사람들이 함께하지 못하니 대단히 아쉽죠"

"학생, 젊은 층이 많이 올 수 있도록 홍보해주세요. 그 친구들에게 정말 필요한 곳 같아요. 우리의 미래이니…"

"전국민 대상으로 하는 홍보보다는, 이벤트성으로 '캐릭터를 활용' 하는 것도 좋을 것 같아요. 요즘 EBS 캐릭터 중에 '펭수'라고 있어요. 외교부도 가고 공공기관도 방문하면서 간접 홍보를 해주던데요"

"유투브를 활용해서 시설 이용 정보, 잡지 소개 등을 해주는 채널을 만들면 좋을 것 같아요. 유투브 채널 중에 '대한민국 경찰청'이 잘되어 있어요"

"공익광고도 해주면 어때요? '야~어디가? 어~~디지털도서관' 아니면 TV드라마 또는 프로그램에 일부 등장 시키는 것도 좋을 것 같아요"



"홈페이지 가독성 개선 및 다른 기관들과 연계 서비스 확대 요청"

"홈페이지에서 DB로 바로 접속 가능한 UI가 조성되었으면 해요. 보면 뭔가 너저분하게… 어차피 여기를 찾는 사람은 학술 같은 거를 찾기 위해서 들어온 사람하고, 이거를 이용하기 위해서 들어온 사람이니까.. 이 사람은 DB 찾는 걸로 바로 가게 해 주고, 이 쪽에서는 저 같이 컬렉션이나 이런 거를 보거나.. 이렇게 분리가 되면 좋을 것 같아요"

"처음에 들어갔을 때는 디지털도서관이 그냥 집에서 모든 거를 할 수 있는 그런 모든 장치라고 생각했는데 그게 아니어서 실망했는데. 똑같은 것 같아요. 처음에 국립중앙도서관 홈페이지 들어갔을 때 디지털도서관을 찾지 못했어요"

"국립중앙도서관이랑 다이렉트로 연결되는 PC를. 예산상 많이 못 들여놓겠지만 소규모라도 만들어서 그러면 물론 국립중앙도서관을 직접 찾아가는 거만큼의 혜택은 못 누리겠지만, 그래도 최소한 어느 정도의 커버를 할 수 있을 것 같아요"

"국회도서관에서 볼 수 있는 그런 논문자료나 이런 것 들이랑 중앙도서관에서 볼 수 있는 논문 자료랑 합체가 될 필요가 있겠다. 뿌리에서 연결되는 걸로 해 주면 좋겠다 라는 생각은 있어요. 마치 국회도서관은 '내가 국회도서관에 있는 사람이야. 나는 여기 있는 사람들만 허용할 거야' 약간 그런 느낌이 없지 않거든요. 그래서 제가 접근하기가 어려웠어요"

11. 추가 개선 요청 사항_2) 기타 의견

국립중앙도서관

그 외 일부 기타 의견으로 아래와 같은 사항들이 제시됨

사물함 크기 확대 및 재배치

"사물함 편리성을 높여줘야 해요. 사람들이 몰리는 시간에는 들어갈 때 많이 밀릴 때가 있어요"

"사물함 개수는 많으면 많을수록 좋겠지만, 지금은 개수보다는 사물함 1개의 크기와 사람이 몰릴 때에도 너무 밀리지 않도록 공간배치가 필요해요"

관내 가방 및 가방존 관리

"관내에서 음식을 드시는 경우도 많이 봤어요. 그래서 그런지 가방 안에 음식물이 묻어 있는 경우가 많아요"

"그냥 생각없이 소지품을 넣었는데..이상한 음식물질이 묻어서 기분이 좋지 않았어요"

"가방존 철제문이 세게 닫힐 때 귀가 너무 아파서 건의했으나, 해결해준다고 하고 3년 동안 해결이 되지 않고 있어요"

관내 물품 반입 허가

"책 몇 권만 갖고 들어가게 해 주세요. 기본 취지는 이해는 하는데요.. 그거 때문에 이용객들이 현저히 적어진 것 같아요. 내가 갖고 있고 내가 지금 봐야 되는 자료가 있는 데 그거를 못 갖고 들어간다는 말이죠. 그게 말이 안되는 것 같아요"

"가방 보관하는 시스템 없애기.. 그거 하는 데는 여기 밖에 없어요. 다른 데는 놓고 가라는 데가 없어요"

"국회도서관은 개인적인 책을 한두 권을 가져가도 되는 걸로 알고 있거든요. 여기는 진짜 너무 엄격한 게, 얼마 전에 전단지를 봤는데 노트북 가방도 못 들고 가게 하는 거예요. 그게 엄격해서… "

VR 시설 구축

"유료 서비스로 하더라도 디지털 개념에 맞게.. VR공간도 만들면 좋을 것 같아요"

"디지털도서관에 와서 검색도 VR로 해볼 수 있게 구축해도 좋을 것 같아요"

가족단위 공간으로 활성화

"가족의 문화공간으로 형성되어서 이용할 수 있도록 하면 좋을 것 같아요"

"연령별 맞춤 컨텐츠를 제공해서.. 활용될 수 있도록 하면 가족단위로 올 수 있지 않을까요?"

화장실 개수 확대

"화장실이 몰리는 시간대가 몇 번 있는데, 그 때마다 너무 기다려요. 시설 좀 늘려주세요"

도서관 이용자 교육

"공동체 그런 게 좀 서로 조심하는 게 좋을 것 같아요. 왜냐면 자기 집이 아니잖아요. 내가 쓰면 다른 사람도 쓸거고… 누가 쓰고 간 뒷자리 보면 엉망으로 해놓고 가고.. 그런 거는 최소한 지킬 거는 지켜야 되는데, 이런 부분을 교육을 해줬으면 좋겠어요"

"도서관 이용교육을 해서 공동물건 등에 대해서 잘 이용하도록 했으면 좋겠어요(자연스럽게)"

관내 서점 공간 활용

"이용자가 별로 없어 보이는데요. 서점보다는 이용자들이 중고책을 팔고 살수 있는 장터로 활용되었으면 좋겠어요"

11. 추가 개선 요청 사항_3) 여성 이용고객 관련

국립중앙도서관

- 여성 이용고객 시선에서 디지털도서관의 주 이용자는 '나이 많은 남자분', 여성 이용 고객이 적은 이유는 '자료수집 외 PC 이용 목적으로는 카페를 주로 이용해서', 이용하면서 불편했던 부분은 '여성 전용 휴게공간 부재'임
- 전반적으로 여성 이용 고객 확보를 위해서 여러가지 시도를 해도 오지 않을 것 같다는 입장임

주 이용 고객은 누구일까?

"나이 많은 남자분 "

"국립중앙도서관 및 구립도서관을 이용하는데 , 보통 도서관에 나이드신 남성분이 가장 많은 것 같아요"

왜 여성 이용자가 왜 적을까?

자료수집 외 PC 이용 목적으로는 "집", "카페" 이용

"도서관에 자료수집을 하시는 분 외에 PC를 이용하고자 오시는 분들이 많은 것 같아요.
그런데 젊은층 및 여성들은 PC 이용을 대부분 집이나 카페에서 즐겨 하는 것 같아요"

여성으로서 디지털도서관을 이용하시면서 불편하셨던 점은?

여성 전용 휴게공간 필요

"기존 휴게실에 가면 모두 남자분들이라서 들어가기가 민망해요"

"휴게실을 편하게 이용하고 싶은 마음이 큰데요. 여성 전용 휴게공간이 생기면 좋을 것 같아요"

여성과 남성의 공간을 분리한다면? 여성 이용자들이 늘어날까요?

공간분리는 환영, 그렇지만 PC 줄어드는 건 반대, 안 올 사람들은 안 올 듯

"공간이 분리된다면 당연히 여성공간을 이용하겠지만, 전체 이용가능한 PC 좌석 수가 줄어든다면 그건 반대 입장입니다"

"여성공간을 분리한다고 해도 제 생각에는 지금 안 오는 분들은 그냥 안 올 것 같아요. 큰 의미는 없을 것 같아요"

기타 불편 사항은?

노숙자같은 이용자 두려움, 도서관 내 통화할 경우 제지필요/ 도서관 셔틀 운영 요청

"자주 이용하시는 분들은 제가 말씀드리는 노숙자 같은 남성 분들을 알거 예요. 안전상의 이유로 도서관 가기가 꺼려집니다"

"일부 노인 남성분이 전화부스가 있는데도 도서관 내에서 통화를 해요. 이부분은 좀 관리해주세요"

" 강남성모병원은 서초역에서 셔틀버스 운영하는데, 도서관도 운영하면 좋을 것 같아요. 서초역에서 도서관까지 오르막이라 걸어가기가 힘들어요~!"

2019년 디지털도서관 사용성 조사 결과보고서(정성)

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 979-11-6513-016-9

비매품

KRi 코리아리서치