

국립디지털도서관 정보광장 이용자의 만족도 및 이용행태에 관한 연구*

A Study on the User Satisfaction and Information Behavior of Information Commons in the National Digital Library of Korea

장 윤 금 (Yunkeum Chang)**

이 지 수 (Jisu Lee)***

이 혜 영 (Hyeyoung Lee)****

목 차

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 1. 서론 | 3.2 분석방법 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적 | 4. 연구의 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 4.1 이용자의 일반적 특성 |
| 2.1 정보광장의 개념 변화 | 4.2 이용행태 및 인식 |
| 2.2 국내외 선행연구 | 4.3 이용자 인지, 이용경험 및 만족도 |
| 2.3 NDL 정보광장 운영 현황 | 4.4 공간별 이용행태 분석 |
| 3. 연구의 방법 | 5. 결론 및 제언 |
| 3.1 연구대상 및 내용 | |

초 록

본 연구는 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장 이용자를 대상으로 이용자만족도 설문조사를 통하여, 현재 정보광장의 서비스가 이용자의 만족도를 얼마나 성취하고 있는가를 분석하고, 도서관의 공간별 이용행태를 분석하였다. 이용자만족도는 정보광장 11개 공간/시설에 대해 이용자들이 지각하는 전반적인 만족도를 측정할 수 있게 하였으며, 각 공간별 이용자의 특성을 살펴보았다. 또한 정보광장 개관 이후 실시된 이용자만족도와 현재 이용자 만족도의 점수를 비교·분석하였다. 분석결과 정보광장에 대한 이용자의 전반적인 만족도는 개관 이래 큰 변화 없이 지속적으로 높게 나타났으며, 특히 정보광장의 공간 중 '디지털열람실'의 만족도 점수가 83.8점으로 가장 높았으며, 'UCC 스튜디오'의 만족도가 70.8점으로 가장 낮게 나타났다.

ABSTRACT

This study examines user satisfaction and information behavior of information commons in the National Digital Library (NDL) of Korea through survey method. It analyzed service quality factors that affect the overall user satisfaction, and users' information behavior according to the physical spaces/facilities in the information commons. User satisfaction factors were developed to measure library satisfaction in all aspects of the eleven physical spaces/facilities of information commons service, and information behavior on eleven physical spaces/facilities in information commons were explored by users' character. According to survey findings, overall level of user satisfaction was maintained highly since the beginning of NDL. In particular, the facility of 'Productivity Computer Cluster' was ranked highest as 83.8 and the 'UCC Studio' was ranked lowest as 70.8 among the eleven facilities in information commons.

키워드: 정보광장, 이용자만족도, 이용행태, 국립중앙도서관, 국립디지털도서관
Information Commons, User Satisfaction, Information Behavior, National Library of Korea,
National Digital Library

* 본 연구는 2013년 국립중앙도서관의 『정보광장 이용행태 분석을 통한 운영 개선방안 연구』를 위한 연구
용역 보고서의 일부 내용을 수정·보완한 것임.

** 숙명여자대학교 문헌정보학과 교수(yunkeum@sm.ac.kr) (제1저자)

*** University of North Texas 박사, 현 숙명여자대학교 강사(jisulee0423@gmail.com) (교신저자)

**** 숙명여자대학교 문헌정보학과 박사과정(juejong@gmail.com) (공동저자)

논문접수일자: 2014년 4월 16일 최초심사일자: 2014년 5월 12일 게재확정일자: 2014년 5월 16일
한국문헌정보학회지, 48(2): 201-220, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.201]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

정보광장(Information Commons: IC)의 개념은 1993년 미국 아이오와대학교도서관에 최초로 도입되었으며, 이후 전 세계의 도서관에 적용되어 확산되고 있는 추세이다. 이러한 정보광장은 대학 내 학생들의 협업 학습효과에 대한 인식의 확산, 정보 공유에 대한 시대적 요구, 디지털 매체의 발전과 더불어 도서관 공간에 대한 새로운 역할을 모색하게 만들었다. 초기 대학도서관을 중심으로 적용되던 정보광장의 기본 개념은 점차 공공도서관으로 확산되었고, 물리적 공간 뿐 아니라 이용자 중심 및 창조적 학습 광장으로 변화하는 등 기관의 목적과 역할에 따라 다양한 방식으로 발전되고 있다.

국립중앙도서관 디지털도서관(National Digital Library: 이하 NDL)은 국가대표도서관으로서 디지털 정보환경에 적합한 대국민 정보서비스 정책을 실현하고자 2009년 개관되었다. 즉, '균등한 정보 접근을 위해 모든 사람이 편리하게 사용할 수 있는 개방형 서비스'를 제공한다는 목표 아래 Donald Beagle이 처음 제시한 정보광장의 개념을 도입하였다.

NDL 정보광장 이용자들의 요구를 상세히 이해하고, 이에 부응하는 서비스 제공을 위해 NDL의 정책방향, 포털서비스, 이용자중심 서비스 등에 대한 다각적인 제안이 이루어진 바 있다. 장윤금 외(2008)는 디지털도서관 정보서비스 정책 수립을 위한 핵심요인으로 이용자, 시스템, 콘텐츠에 대한 내용과 이를 지원하는 시스템의 유용성, 수행성 등이 포함되어야 하며,

네트워크 구축을 통한 연계와 활용 가능한 서비스 지원 등이 필요하다는 것을 강조하였다. 이외에도 국내 환경에 적합한 포털서비스 모형 및 구성요소에 대한 제안(이수상 2006), 이용자 요구 분석을 통한 NDL의 대국민서비스 방향 제안(국립중앙도서관 2010) 등이 이루어진 바 있다.

그러나 그동안 진행된 NDL 정보광장의 이용자에 대한 연구는 2010년부터 매년 진행된 '정보광장 사용성 조사'와 'NDL 정보광장 이용자 만족도 조사 및 활성화 방안 연구' 등을 통해 이용자만족도 조사를 실시하고 그 결과를 검토 및 분석하는데 국한되었고, 조사결과가 실제 NDL 정보광장의 이용자 서비스 향상에 크게 반영되지 못한 경향이 있는 것으로 나타나고 있다.

따라서 본 연구는 NDL 정보광장에 대하여 실제 이용자들이 얼마나 만족하고 있는지에 대한 공간별 서비스 만족도를 분석하여 각 요인들이 NDL 정보광장의 전반적 만족도와 이용자의 특성별로 미치는 영향을 조사하고자 하였다. 특히 정보광장에 대한 이용자 만족도와 더불어 NDL 정보광장의 운영 목적을 토대로 국립중앙도서관 디지털도서관이 국가대표도서관으로서 잠재적 이용가능성 있는 새로운 형태의 서비스를 모색하고자 하였다. 본 연구에서 수행된 이용자의 만족도 조사를 통한 정확한 이해와 분석결과는 NDL 정보광장의 효과적인 운영과 관리를 위한 개선방안을 제시하는데 있어 중요한 척도가 될 수 있으며, 향후 정보광장의 활성화 계획을 수립하기 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

이를 위해 첫째, 정보광장의 이론적 배경 및 선행연구를 통해 정보광장의 개념 및 철학의 변화를 살펴보고 정보광장 및 이용자에 관한 국내

외 연구의 동향과 NDL 정보광장의 운영 현황을 조사하였다.

둘째, 국립디지털도서관 정보광장 공간별 서비스에 대한 이용자의 만족도 및 이용행태 조사를 통해 정보광장의 공간별, 이용자별 특징을 파악하였다. 정보광장 내 11개 공간에 대하여 공간별 이용자의 일반적 특성, 정보광장의 이용 횟수, 이용 시간, 이용 목적, 이용 이유, 정보광장 공간/시설에 대한 이용자 인지, 이용경험 및 만족도, 가장 자주 이용하는 공간/시설, 가장 개선이 필요한 공간/시설 및 각 공간별 이용행태 등을 조사·분석하였다.

셋째, 국립디지털도서관 정보광장의 개관 시점인 2009년의 이용자 만족도 조사 결과와 본 연구의 결과를 비교하여 이용자의 만족도 및 이용행태의 변화를 분석함으로써 정보광장의 향후 서비스 모형을 제시하고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 정보광장의 개념 변화

2.1.1 정보광장의 개념 및 철학

정보광장에 대한 개념은 Donald Beagle(1999)에 의해 처음 제기되었고, 정보광장의 개념을 도입한 기관의 성격 및 목적에 따라 다르게 정의되어 왔다. 정보광장은 디지털 정보환경에서 이용자의 다양한 정보요구를 충족시키기 위해 협력 공간을 제공하고, 디지털 정보기술과 자원, 전문적 정보서비스를 하나의 공간에서 통합적으로 제공하는 특징을 가지고 있다. 물리적 광장(Physical Commons), 가상 광장(Virtual

Commons), 문화적 광장(Cultural Commons)으로 구분하여 단순히 정보자원을 제공하는 과거 도서관 서비스의 역할을 확장하였다. 초기의 정보광장은 단순히 도서관의 온라인 목록과 CD롬 등의 전자 자료를 비치한 온라인 공간과 이용자가 이러한 시설들을 이용할 수 있도록 마련한 물리적 공간을 일컫었다. 이후 인쇄본 자료의 배치와 서비스의 결합으로 확장, 재구성되면서 정보광장이라는 새로운 공간으로 인식되었다. 이러한 공간에 열람서비스 데스크와 개인 학습 공간 및 그룹 스터디룸이 추가되면서 새로운 기술 환경과 전통적 도서관의 공간이 결합한 새로운 공간으로 인식되기 시작하였다(Beagle 1999).

2.1.2 컴퓨터열람실 vs. 정보광장

Demas(2005)는 정보광장의 가장 큰 특징은 열람서비스와 IT가 하나의 서비스로 통합된 점이라고 보았다. 또한 Beagle(1999)은 유기적 서비스를 강조하며, 정보광장은 이용자의 정보요구를 충족시키기 위해 IT, 열람서비스, 미디어서비스 등 다양한 분야의 서비스가 하나의 팀으로 움직이는 것이라고 강조하였다. 즉, 도서관 기능의 가장 중심에 이용자를 두고, 이용자가 자연스럽게 협업하며 도서관의 여러 서비스를 편하게 이용하는 것이라고 설명하였다(Stephens 2008). 따라서 정보광장의 가장 큰 장점은 이용자에게 필요한 모든 것이 한 곳에서 해결될 수 있는 물리적 장소라는 사실을 강조하였다. 대부분의 정보광장은 대학이나 학술기관에서 먼저 도입되었고, 점차 공공도서관과 전문도서관으로 확산되는 경향이 있다. 초기 정보광장의 개념을 받아들인 대학도서관들은

기존의 컴퓨터열람실에 새로운 소프트웨어와 정보서비스를 결합하여 정보광장으로 변모시켰다.

2.1.3 커먼스 2.0(Commons 2.0)의 등장

2000년대 정보광장을 도입한 다수의 도서관들은 점차 초기의 하이브리드 타입의 물리적 공간 구성에서 탈피하여 좀 더 문화적, 가상적 공간 창조에 몰입하였다. Steiner(2009)는 대학도서관의 커먼스 2.0에서 나타나는 공통적 특징은 협업이 가능한 학습 공간의 제공, 타 부서와 기관과 도서관의 협업 활동의 증가, 각 기관마다 다양한 방식의 정보광장 구현, 정보의 수용이 아닌 정보의 창조공간 등과 같은 특징을 가지고 있다 하였다. Bennett(2008)는 기본적 정보광장이 단지 '지식검색(knowledge seeking)'을 용이하게 하는 것을 강조하는 것에 반해 새로운 커먼스 2.0은 지식과 지혜의 창출을 강조한다고 보았다. 따라서 커먼스 2.0에서 학습과 배움은 중요한 사회화 과정 중 하나이며, 커먼스 2.0은 도서관의 공간 자체가 지식창출의 중요한 계기이자 도구이며, 학습에 직접적인 영향을 미친다고 하였다(Sommerville and Harlen 2008).

새로운 정보환경에 적응하기 위해 시작한 정보광장의 철학과 개념은 도서관의 목적과 기능, 이용자의 이용행태와 요구, 디지털 기술과 발전을 반영하며 다양한 방식으로 시도되고 있다. Beagle이 제시한 정보광장의 세 가지 분류(물리적 광장, 가상적 광장, 문화적 광장)는 초기에는 물리적 광장에 집중하여 시도되는 경우가 대부분이었으나, 현재는 점차 확장되어 도서관의 물리적 공간과 문화적 공간, 가상적 공간으로 다각적으로 시도되고 있다. 도서관의 공간

은 더이상 수집과 관리, 열람을 위한 수동적 공간이 아니라 공간을 통해 이용자가 영감을 얻을 수 있고 창조적 사고력을 키울 수 있는 학습광장, 커먼스 2.0으로 발전해 나가고 있다고 하겠다.

2.2 국내외 선행연구

국내외 여러 연구자들은 정보광장 이용자의 만족도 및 요구 등을 조사함으로써 디지털 정보의 증가에 따른 서비스 변화의 필요성과 이용자들의 도서관 정보 및 공간 활용 방식의 변화에 따른 서비스 방안을 모색하였다.

Malenfant(2006)는 대학 도서관 정보광장 이용자를 대상으로 만족도 설문조사를 실시하였다. 대부분의 학생들은 일반 도서관에서 정보광장으로 리모델링을 한 후에 도서관을 더욱 자주 이용하며, 정보광장에 대하여 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 특히 정보광장의 컴퓨터 열람실과 전자통신 기기의 사용성에 대하여 매우 만족하는 경향을 보였다. Wong(2009)은 설문과 관찰을 통해 새롭게 구축된 대학 도서관 정보광장 이용자의 이용성, 만족도 및 요구사항, 정보광장의 장단점 및 미래의 발전방향을 조사하였다. 조사결과 정보광장에 대한 전반적인 만족도는 다소 높았으며, 대학생들은 학업을 위한 협업 공간과 정보검색 및 과제를 위한 공간을 필요로 하는 것으로 나타났다. 정보광장의 단점은 복잡한 공간, 전자기기의 부족, 휴식 및 협업 공간의 부족으로 나타나 좀 더 조용한 공간과, 컴퓨터 기기의 추가 및 협업공간의 확장을 요구하는 것으로 분석되었다. 또한 Bickley와 Corral(2011)은 대학도

서관 정보광장 사서의 역할 및 능력에 대한 학생들의 인식에 대하여 설문조사를 실시하였다. 조사결과 대부분의 학생들은 정보광장 사서의 분야별, 업무별 역할들의 차이에 대하여 인식하지 못하는 것으로 나타난 반면, 정보광장 사서의 전반적인 서비스와 특히 참고서비스에 대해서는 긍정적인 생각을 갖고 있는 것으로 분석되었다.

국내 연구에서 정재영(2007)은 대학도서관의 효과적인 공간 활용과 이용자 서비스를 위해서 해외 대학도서관에서 급속히 퍼진 정보광장 개념을 도입, 국내 적용 방안을 모색하였다. 미국 애리조나(Arizona) 대학도서관과 인디애나(Indiana) 대학도서관의 러닝 커먼스(Learning Commons)를 모델로 국내 정보광장 도입에 필요한 시설 및 공간에 대해 분석하였다. 대학도서관을 대상으로 다양한 유형의 정보와 시설, 장비 및 공간의 통합을 통해, 이를 활용하여 학습과 교육의 연계를 지향하는 공간 설계를 시도했다. 정미경(2008)은 대학도서관을 중심으로 적용되고 있는 정보광장의 개념을 학교도서관의 현실에 맞도록 개편, 학교도서관에서 정보광장 도입을 시도하였다. 이상복 외(2009)는 NDL의 정보광장 모형을 공공도서관에 적용하기 위해 공공도서관의 정보광장 개념의 정립과 도입에 따른 공공도서관 건축에 대한 기본구상을 개발하였다. 즉, 정보광장의 개념이 공동도서관에 적용되기 위해서는 이용자의 능동적인 움직임에 따른 시각적 개방성이 중요하며, 물성에 대한 부담감을 줄이기 위한 생태적 건축 방식을 채택할 것을 권장하였다. 남태우, 류반디(2012)는 정보광장의 핵심적인 기본 원칙이 적용된 경기도 성남의 느티나무도서관 사례를

소개하였다. 공공도서관에 정보광장을 적용하기 위해서는 방의 개념을 지양하고 공간을 통합하여, 도서관의 기능이 공간에 따라 단절되지 않고 연계성을 확보하도록 해야 하는 점과 다양한 이용자의 요구와 공간의 효율적인 활용이라는 측면에서 가변적인 물리적 공간 환경을 조성하여야 한다고 분석하였다.

국내외의 정보광장 관련 선행연구를 조사한 결과, 국외의 경우에는 정보광장에 대한 논의가 주로 대학도서관에 집중되어 있는 반면, 국내의 경우는 점차 공공, 학교, 국립, 작은도서관으로 확산되어 다양한 도서관의 형태에서 정보광장을 어떻게 적용할 수 있을지에 초점을 두고 있는 것으로 나타났다. 또한 최근에는 정보광장 이용자 및 공간의 이용행태와 만족도 조사뿐만 아니라 정보광장 이용자와 사서에 대한 논의로 점차 세분화되어 간다는 점도 특징이라 할 수 있다.

2.3 NDL 정보광장 운영 현황

국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장(NDL)의 물리적 구성은 <표 1>에 나타난바와 같이 지하1층에서 지하3층으로 구성되어 있으며, 모든 방문자에게 개방된 공간과 사전에 등록된 이용자가 개인의 필요에 따라 기기 및 자료를 이용하는 공간으로 구분하여 운영되고 있다.

2009년 개관당시에 비해 2014년 현재, 정보광장의 층별 주요기능에는 큰 변화는 없으나 장애인 지원시설인 '도움누리터'가 '국립장애인도서관' 건립과 함께 '장애인정보누리터'로 통합되어 디지털도서관 지하2층에서 본관 1층으로 이전하여 서비스를 운영하고 있다. 한편, 지하3층

〈표 1〉 정보광장 공간/시설 운영 현황

구분	공간명칭	예약여부	총 좌석수	비고
개별 이용공간 (B2)	디지털열람실	○	252석	일체형PC 210대, 멀티태스킹용 3면 모니터 PC 30대, 대형 모니터 PC 12대
	미디어자료이용실	○	48석	32인치 모니터 40대, 22인치 모니터 8대
	노트북이용실	×	83석	전원비치좌석 54개, 사이드좌석 29개
	미디어편집실	○	12석	영상/이미지 전용 편집 프로그램 22인치 모니터 12대
	다국어정보실	×	20석	영어(8석), 베트남어(3석), 프랑스어(3석), 일본어(3석), 중국어(3석)
	IPTV	×	5석	IPTV(맞춤형 TV) 5대
그룹 이용공간 (B2)	세미나실	○	8실	실 규모에 따라 3-16명 수용 전자칠판, LCD 모니터, 프로젝터 등
	복합상영관	○	4실	52인치 모니터 4대, 무선헤드폰
	영상·음향 스튜디오	○	1실	카메라, 디지털오디오믹서 등
	UCC 스튜디오	○	1실	카메라, 블루스크린 등
로비 공간(B3)	전시실	×	1실	도서관 기획 전시 및 대관 전시 관람

〈표 2〉 연도별 운영일수 및 일평균 이용자수, 방문자수 통계

연도	운영일수	일평균 이용자수(명)	총 방문자수(명)
2009	168	675	113,396
2010	302	693	209,564
2011	304	702	213,631
2012	300	725	217,640

※ 총 방문자수는 출입게이트 기준으로 순방문자수(unique visitors, 한 사람이 하루에 몇 번을 출입하던지 1회로 카운트)를 의미함.

에 위치하던 ‘다국어정보실’은 ‘도움누리터’ 이전으로 인한 공간활용 목적과 외국인 및 이민자 등에 대한 통합된 서비스로 운영하는 것이 합리적이라는 판단 하에 지하 2층으로 서비스 공간을 이동하였다.

정보광장의 이용시간은 오전 9시부터 오후 6시까지이며, 기기 점검 등 시스템 안정화를 위해 매주 월요일마다 휴관하던 것을 2013년 9월

1일부터 둘째, 넷째, 월요일만 휴관하고 있다. 2009년-2014년까지 정보광장의 일일 평균이용자수 및 총 방문자수는 지속적으로 증가되는 것으로 나타났으나, 운영일수를 두 배 이상 늘린 2009년에서 2010년 사이에 큰 폭으로 증가한 이후로는 큰 차이가 없는 것으로 나타나고 있다(〈표 2〉 참조).

3. 연구의 방법

3.1 연구대상 및 내용

NDL 정보광장 이용자의 만족도 및 이용행태를 조사하기 위하여 정보광장 방문 이용자를 대상으로 2013년 10월 22일부터 26일까지 5일 동안 설문조사를 실시하였다. 일반 이용자를 대상으로 배포된 총 400부의 설문지 중, 총 378부를 회수하여 유효응답률 94.5%의 회수율을 보였다.

이용자의 만족도 및 이용행태를 위한 조사문항 중 선택형 문항은 '단일응답' 또는 '복수응답'으로 구성되었으며, 이용자의 만족도를 조사하기 위한 정보광장의 각 공간 및 시설별 만족도와 적절성에 대한 문항은 모두 5점 척도를 갖는 리커트 척도를 사용하여 측정하였다.

이용자의 다양한 의견을 수렴하기 위한 서술형 문항은 정보광장의 11개 공간에 대해 자주 이용하는 이유 및 개선이 필요하다고 생각하는 이유 등으로 분류하여 질문하였다.

3.2 분석방법

본 연구에서 수집된 유효표본의 데이터에 대한 통계처리는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 이루어졌다. 모든 선택형 문항은 빈도분석 및 교차분석을 하여 정보광장의 11개 공간별 이용자의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 직업) 및 공간별 이용행태를 문항별 총수, 백분율 교차빈도분석 및 평균을 분석하였으며, 만족도의 각 항목은 100점 만점 기준으로 환산하여 제시하였다. 또한 서술형 문항은 엑셀(Excel) 프로그램을 이용하여 내용을 분석하였다.

4. 연구의 결과

4.1 이용자의 일반적 특성

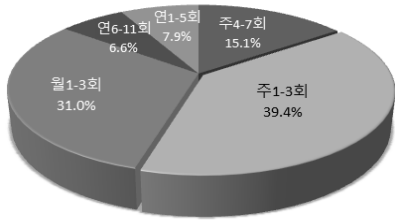
본 이용자만족도 조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 총 378명의 응답자 중 '남자' 248명(65.7%), '여자' 130명(34.3%)이었으며, 연령에 따라서는 '20대'가 133명(35.2%), '30대'가 76명(20.3%), '40대'가 57명(15.1%), '50대'가 54명(14.3%), '60대 이상'이 54명(14.3%), 그리고 '10대'가 3명(0.8%)의 순으로 나타나, 10대를 제외한 이용자 중 연령이 낮을수록 정보광장을 더 많이 이용하는 것으로 나타났다.

또한 응답자의 직업을 살펴보면, 총 378명의 응답자 중 '학생'이 97명(25.7%)으로 가장 높게 나타났고, '기타(무직, 은퇴, 취업준비 중)'가 91명(24.1%), 다음으로는 '전문직'이 84명(22.2%), '사무 관리직'이 42명(11.1%), '기술직'이 24명(6.3%)의 순으로 나타났으며 '상업' 또는 '전업주부'가 각각 7명(1.9%)으로 가장 낮은 비율로 나타났다.

4.2 이용행태 및 인식

4.2.1 NDL 이용횟수

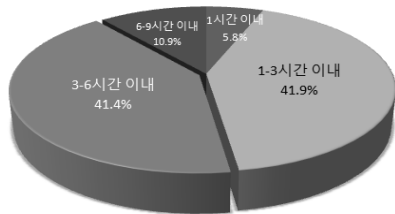
정보광장 이용횟수에 대한 질문에 대하여 총 378명의 응답자 중 '주1-3회' 149명(39.4%)으로 가장 많았으며, '월1-3회'가 117명(31.0%), '주4-7회'가 57명(15.1%), '연1-5회'가 30명(7.9%), 그리고 '연6-11회'가 25명(6.6%)의 순으로 응답하였다(〈그림 1〉 참조).



〈그림 1〉 정보광장 이용 횟수(N=378)

4.2.2 NDL 이용 시간

정보광장을 이용하는 시간에 대한 질문에 대해서는, 총 377명의 응답자 중 '1-3시간 이내'가 158명(41.9%)으로 가장 많았으며, 비슷한 비율로 '3-6시간 이내'가 156명(41.4%)으로 나타났으며, '6-9시간 이내'는 41명(10.9%), 그리고 '1시간 이내'는 22명(5.8%)으로 나타났다(〈그림 2〉 참조).

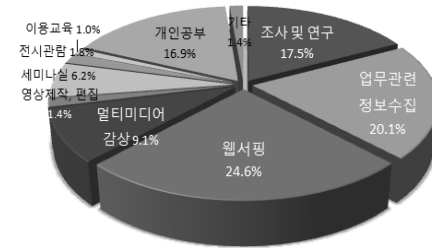


〈그림 2〉 정보광장 이용 시간(N=377)

4.2.3 NDL 이용 목적

정보광장 이용 목적에 대한 질문에는, 총 627개의 복수응답 중 '웹서핑'이 154명(24.6%)으로 가장 많았으며, '업무관련 정보수집'이 126명(20.1%), '조사 및 연구'가 110명(17.5%) 등의 순으로 나타났으며, '전시관람'이 11명(1.8%), '영상제작 및 편집'이 9명(1.4%) 그리고 '이용교육'이 6명(1.0%) 등으로 낮게 나타났다(〈그림 3〉 참조). 따라서 '웹서핑', '업무관련 정보수집' 등의 이용 목적은 이용자가 가장 자주 이용하는

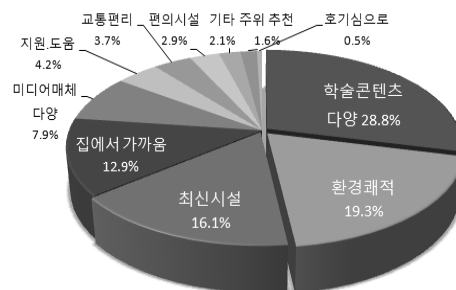
공간으로 응답한 '디지털열람실' 및 '노트북이용실'과 관련이 있다고 볼 수 있다.



〈그림 3〉 정보광장 이용 목적(복수응답, N=627)

4.2.4 NDL 이용 이유

다른 공공도서관이나 정보센터 등의 유사기관을 이용하지 않고 NDL 정보광장을 이용하게 된 이유에 대하여 우선순위를 선택하는 문항에 대해서는, 총 378개의 응답 중 '학술콘텐츠(데이터베이스 등)가 다양해서'가 109명(28.8%)으로 가장 많았으며, '시설 및 환경이 쾌적해서'가 73명(19.3%), '최신시설이 갖추어져 있어서'가 61명(16.1%)의 순으로 나타났다(〈그림 4〉 참조). 따라서 이용자들은 정보광장을 다양한 콘텐츠의 이용뿐만 아니라 쾌적한 공간/시설, 최신 시설 등의 복합적인 이유로 이용하는 것으로 나타났다.



〈그림 4〉 정보광장 이용 이유(N=378)

4.3 이용자 인지, 이용경험 및 만족도

4.3.1 정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 인지 및 이용경험

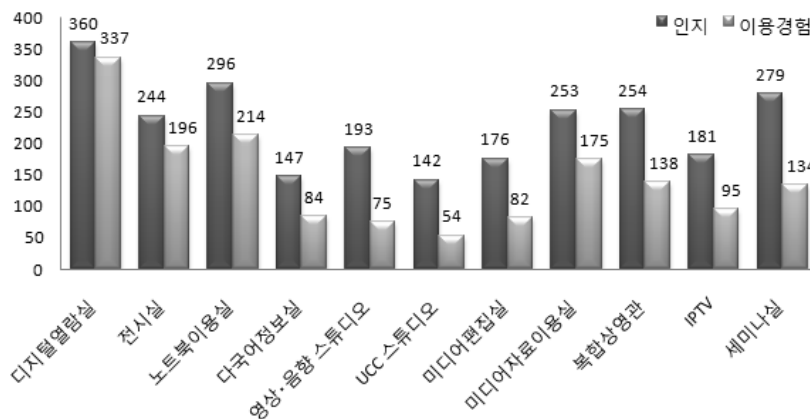
NDL 정보광장에 마련된 공간/시설 중 이용자들이 인지하고 있는 공간/시설에 대한 항목에 대하여, 가장 많은 응답자가 '디지털열람실'을 360명(95.0%)이 인지하고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로는 '노트북이용실'이 296명(78.1%)으로 나타났다. 반면 '다국어정보실'이 147명(38.8%)으로 가장 낮게 인지하고 있는 공간/시설로 나타났다(<그림 5> 참조).

NDL 정보광장에 마련된 공간/시설 중 이용자들이 가장 많이 경험해 본 공간/시설에 대한 항목에 대해서는, '디지털열람실'이 337명(91.1%)으로 가장 많은 응답자가 이용해본 적이 있는 것으로 나타났다. 다음으로 '노트북이용실'이 214명(57.8%), '전시실'이 196명(53.0%) 등의 순으로 나타났다. 반면 'UCC 스튜디오'를 이용해본 응답자가 54명(14.6%)으로 가장 적은 것으로 나타났다.

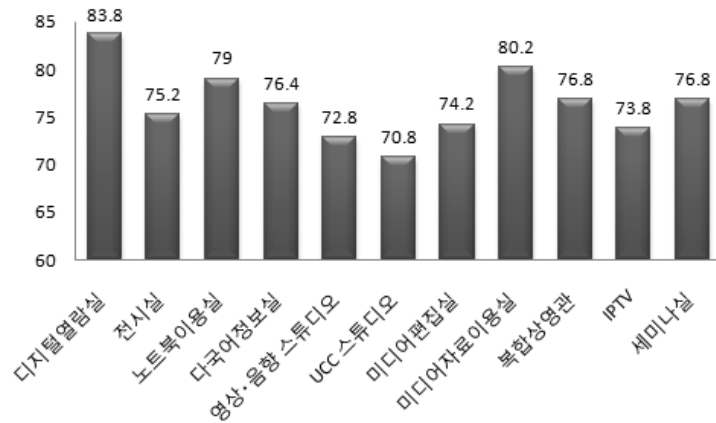
정보광장 공간/시설에 대한 이용자들의 인지 및 이용경험에 대한 조사 결과, 이용자들은 '디지털열람실'과 '노트북이용실'에 대하여 많이 알고 있으면서 또한 이용해본 경험도 많은 공간/시설인 것으로 응답하였다. 반면 '다국어정보실', 'UCC 스튜디오', '영상·음향 스튜디오'와 '미디어편집실'에 대해서는 공간/시설에 대하여 인지하고 있는 응답자도 적었으며, 따라서 이용해본 경험도 낮게 나타났다.

4.3.2 정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 만족도

정보광장의 11개 공간/시설 별 이용자의 이용경험이 있는 경우, 각 공간에 대해 만족하는 정도를 조사하였다. 조사 결과 정보광장의 11개 공간/시설의 모든 만족도점수가 70점이 넘게 나타나 대체적으로 정보광장의 공간/시설에 대하여 만족하는 것으로 나타났다. 이 중 '디지털열람실'의 평균점수가 83.8로 가장 높게 나타났으며, 'UCC 스튜디오'가 70.8로 가장 낮게 나타났다(<그림 6> 참조).



<그림 5> 정보광장 공간/시설에 대한 이용자 인지 및 이용경험 (명)



〈그림 6〉 정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 만족도 (점수)

4.3.3 가장 자주 이용하는 공간/시설

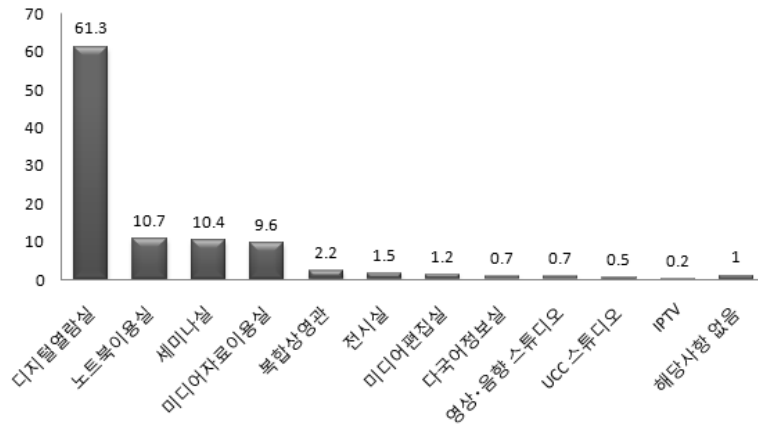
NDL 정보광장에 마련된 공간/시설 중 이용자들이 가장 자주 이용하는 공간/시설에 대한 복수응답을 포함한 응답에 관하여, 총 413개의 응답 중 '디지털열람실'이 253명(61.3%)으로 가장 많았으며, '노트북이용실'이 44명(10.7%), '세미나실'이 43명(10.4%) 등의 순으로 나타났다. 그리고 'IPTV'를 자주 이용하는 응답자가 1명(0.2%)으로 가장 적게 나타났다(〈그림 7〉 참조). '디지털열람실'을 가장 많이 이용하는 이유에 대해서는 '가장 이용하기 편리함', '넓은 공간과 많은 PC', '조용함/분위기가 좋음', '여가/재미를 위해 좋은 공간', '원문, 논문, 학술 DB 검색을 위해', '자료조사, 검색을 위해 필요', '인터넷을 사용하기 위해 필요', '개인 공부/연구를 하기 위해 필요' 등이라고 응답하였다.

4.3.4 가장 개선이 필요한 공간/시설

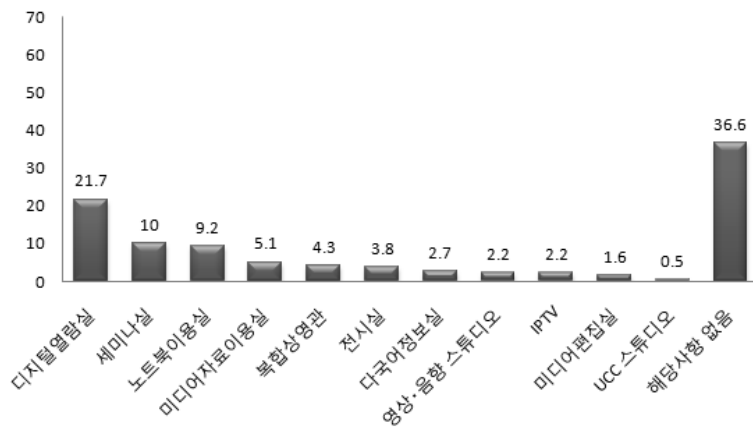
NDL 정보광장의 공간/시설에서 가장 개선이 필요한 공간/시설에 대한 질문에 대하여 총 369명의 응답자 중 가장 많은 응답자가 '해당사

항 없음' 135명(36.6%)이라고 응답하여 개선이 필요한 공간이 없거나 다른 시설을 이용해보지 않아 개선에 대한 의견이 없는 것으로 나타났다. 다음으로는 '디지털열람실' 80명(21.7%)이 높게 나타났다. 반면 'UCC 스튜디오'가 2명(0.5%)으로 가장 낮은 응답률을 나타냈다(〈그림 8〉 참조). '디지털열람실'이 가장 개선이 필요한 이유에 대해서는 '공간이 좁음', '좌석 수/컴퓨터의 수가 부족', '컴퓨터(인터넷)가 매우 느림', '컴퓨터 교체 및 포맷 필요', '청결/쾌적하지 않음', '여름에 온도가 매우 높음', '예약시스템이 불편함' 등이라고 응답하여, 이용자들은 디지털열람실의 공간 및 시설에 대하여 개선이 필요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

분석 결과 NDL 정보광장의 공간/시설에서 가장 개선이 필요한 공간/시설에 대한 응답의 비율은 가장 자주 이용하는 공간/시설의 응답비율과 비슷한 양상을 보였다. 이러한 결과는 이용자가 자주 이용하는 공간/시설일수록 가장 개선이 필요한 공간/시설이라고 생각하는 것으로 볼 수 있다.



〈그림 7〉 가장 자주 이용하는 공간/시설 (%)



〈그림 8〉 가장 개선이 필요한 공간/시설 (%)

4.4 공간별 이용행태 분석

NDL 정보광장의 공간 및 시설별 이용자의 이용행태를 분석하기 위하여 가장 자주 이용하는 정보광장의 공간/시설인 디지털열람실, 노트북 이용실, 미디어자료이용실, 세미나실에 대하여 1) 성별, 2) 연령, 3) 직업, 4) 이용횟수, 5) 이용 시간, 6) 이용목적 등을 교차분석 하였다. '가장 자주 이용하는 정보광장의 공간 및 시설'에 대한

항목에는 총 376명이 응답하였다(〈표 3〉, 〈표 4〉, 〈표 5〉 참조).

4.4.1 디지털열람실

NDL 정보광장의 11개 공간 및 시설 중 '디지털열람실'을 가장 자주 이용한다고 응답한 이용자는 총 376명의 응답자 중 253명(67.3%)이었다. 응답자의 이용행태를 분석해 보면, '남성'이 166명(65.6%), '여성'이 87명(34.4%)이었으

며, 이용자의 연령은 총 375명 중 '20대'가 69명(27.3%)으로 가장 높았으며, 뒤를 이어서 '30대' 55명(21.7%)으로 나타나 '디지털열람실'의 주 이용자의 연령층은 '20-30대'가 가장 많았으며, '10대' 4명(1.6%)을 제외하고는 전체 연령이 전반적으로 '디지털열람실'을 자주 이용하는 것으로 나타났다. 그리고 '디지털열람실'을 자주 이용하는 직업군은 무직, 은퇴자, 구직자를 포함한 '기타' 이용자가 61명(24.2%), '전문직'이 59명(23.4%), '학생'이 54명(21.4%)으로 나타났다.

'디지털열람실'을 가장 자주 이용하는 응답자의 NDL 이용의 주된 목적은 '웹서핑'이 126명(51.4%)으로 가장 높았으며, 이용횟수는 '주 1-3회'가 99명(39.3%), '월 1-3회'가 76명(30.2%)으로 나타났으며, 한 번 이용할 때의 이용시간은 '3-6시간 이내'가 109명(43.3%)으로 나타났다.

대체적으로 '디지털열람실'은 '웹서핑', '조사 및 연구', '개인공부' 등의 다양한 목적과 약 주 1-3회로 자주 정보광장을 이용하는 행태를 가진 이용자가 많은 것으로 분석되었다.

4.4.2 노트북이용실

NDL 정보광장의 11개 공간 및 시설 중 '노트북이용실'을 가장 자주 이용한다고 응답한 이용자는 총 376명의 응답자 중 31명(8.2%)이었다. 응답자의 특성 및 이용행태를 분석해 보면, '남성'이 21명(67.7%), '여성'이 10명(32.3%)이었으며, 이용자의 연령은 '20대'가 16명(51.6%)으로 가장 높게 나타났으며 '10대'를 제외하고는 연령이 낮을수록 '노트북이용실'을 자주 이용하는 것으로 나타났다. '노트북이용실'을 주로 이용하는 직업군은 '학생'이 13명(41.9%), '전문직'이 7명(22.6%)으로 높은 비율로 나타났다.

'노트북이용실'을 가장 자주 이용하는 응답자의 정보광장을 이용하는 주된 목적은 '개인공부'와 '업무 관련 정보수집'이 각각 14명(46.7%)으로 가장 높았다. 이용 횟수는 '주 1-3회'가 12명(38.7%), '월 1-3회'가 8명(25.8%)으로 나타났으며, 한번 이용할 때의 이용시간은 '3-6시간 이내'가 14명(45.2%), '6-9시간 이내'가 10명(32.3%)으로 나타났다.

대체적으로 '노트북이용실'의 이용자들은 '업무 관련 정보수집', '개인공부' 등의 다양한 목적으로 평균 주1-3회로 정보광장을 이용하고 예약시간의 규정이 없어 다른 공간 및 시설보다 장시간으로 이용하는 행태를 보이는 응답자가 많은 공간 및 시설로 분석되었다.

4.4.3 미디어자료이용실

NDL 정보광장의 11개 공간 및 시설 중 '미디어자료이용실'을 가장 자주 이용한다고 응답한 이용자는 총 376명의 응답자 중 29명(7.7%)이었다. 응답자의 특성 및 이용행태를 분석해 보면, '남성'이 20명(69.0%), '여성'이 9명(31.0%)이었으며, 이용자의 연령은 '20대'가 15명(51.7%)으로 가장 높게 나타났다. 그리고 '미디어자료이용실'을 주로 이용하는 직업군은 '기타'가 12명(41.4%), '학생'이 7명(24.1%), '전문직'이 5명(17.2%)의 비율로 나타났으며, 정보광장을 방문하는 주된 목적은 '멀티미디어 감상'이 13명(46.4%), '조사 및 연구'가 10명(35.7%)의 순으로 나타났다. 응답자의 이용 횟수는 '월 1-3회'가 11명(37.9%), '주 1-3회'가 9명(31.0%)으로 나타났으며, 한번 이용할 때의 이용시간은 '1-3시간 이내'가 15명(53.6%), '6-9시간 이내'가 10명(35.7%)으로 나타났다.

〈표 3〉 정보광장의 공간/시설별 성별, 연령

		남자	여자	합계	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	합계
디지털 열람실	N	166	87	253	4	69	55	44	43	38	253
	%	65.6	34.4	100.0	1.6	27.3	21.7	17.4	17.0	15.0	100.0
노트북 이용실	N	21	10	31	0	16	6	5	3	1	31
	%	67.7	32.3	100.0	0.0	51.6	19.4	16.1	9.7	3.2	100.0
미디어자료 이용실	N	20	9	29	0	15	3	2	4	5	29
	%	69.0	31.0	100.0	0.0	51.7	10.3	6.9	13.8	17.2	100.0
세미나실	N	25	15	40	0	25	10	2	0	3	40
	%	62.5	37.5	100.0	0.0	62.5	25.0	5.0	0.0	7.5	100.0

〈표 4〉 정보광장의 공간/시설별 이용횟수, 이용시간

		주 4-7회	주 1-3회	월 1-3회	연 6-11회	연 1-5회	합계	1 시간 이내	1-3 시간 이내	3-6 시간 이내	6-9 시간 이내	합계
디지털 열람실	N	43	99	76	17	17	252	18	101	109	24	252
	%	17.1	39.3	30.2	6.7	6.7	100.0	7.1	40.1	43.3	9.5	100.0
노트북 이용실	N	6	12	8	3	2	31	1	6	14	10	31
	%	19.4	38.7	25.8	9.7	6.5	100.0	3.20	19.4	45.2	32.3	100.0
미디어자료 이용실	N	4	9	11	3	2	29	0	15	10	3	28
	%	13.8	31.0	37.9	10.3	6.9	100.0	0.0	53.6	35.7	10.7	100.0
세미나실	N	1	18	17	1	3	40	1	22	13	4	40
	%	2.5	45.0	42.5	2.5	7.5	100.0	2.5	55.0	32.5	10.0	100.0

〈표 5〉 정보광장의 공간/시설별 이용목적

		조사 및 연구	업무 관련 정보 수집	웹서핑	멀티 미디어 감상	영상 제작, 편집	세미나실	전시 관람	이용 교육	개인 공부	기타	합계
디지털 열람실	N	79	95	126	34	2	6	9	3	73	7	245
	%	32.2	38.8	51.4	13.9	0.8	2.4	3.7	1.2	29.8	2.9	
노트북 이용실	N	10	14	10	3	0	1	1	0	14	1	30
	%	33.3	46.7	33.3	10.0	0.0	3.3	3.3	0.0	46.7	3.3	
미디어자료 이용실	N	10	6	6	13	1	2	0	0	9	0	28
	%	35.7	21.4	21.4	46.4	3.6	7.1	0.0	0.0	32.1	0.0	
세미나실	N	3	5	3	2	1	29	0	3	6	0	38
	%	7.9	13.2	7.9	5.3	2.6	76.3	0.0	7.9	15.8	0.0	

대체적으로 '미디어자료이용실'은 '멀티미디어 감상', '조사 및 연구' 등의 다양한 목적으로 약 월 1-3회로 정보광장을 이용하는 응답자가 많은 공간 및 시설로 분석되었다.

4.4.4 세미나실

NDL 정보광장의 11개 공간 및 시설 중 '세미나실'을 가장 자주 이용한다고 응답한 이용자는 총 376명의 응답자 중 40명(10.6%)이었다. 응답자의 이용행태를 분석해 보면, '남성'이 25명(62.5%), '여성'이 15명(37.5%)이었으며, 이용자의 연령은 '20대'가 25명(62.5%)으로 가장 높게 나타났다. 그리고 '세미나실'을 주로 이용하는 직업군은 '학생'이 19명(47.5%)로 가장 높게 나타났으며, 정보광장을 이용하는 주된 목적은 '세미나실 이용'이 29명(76.3%)으로 가장 높은 비중을 나타냈다. 정보광장의 이용 횟수는 '주 1-3회'가 18명(45.0%), '월 1-3회'가 17명(42.5%)으로 비슷하게 나타났으며, 한번 이용할 때의 이용시간은 '1-3시간 이내'가 22명(55.0%)으로 가장 높게 나타났다.

대체적으로 '세미나실'은 '세미나실 이용'을 주된 목적으로 방문한 20-30대의 학생 또는 전문직의 이용자가, 주 1-3회 또는 월 1-3회로 정보광장을 이용하는 응답자가 많은 공간 및 시설로 분석되었다.

4.4.5 기타

총 376명의 응답자 중 NDL 정보광장에서 가장 자주 이용하는 공간 및 시설은 중 '다국어 정보실'이 2명(0.5%), '영상·음향 스튜디오'가 1명(2.6%), 'UCC 스튜디오'가 2명(0.5%), '미디어편집실'이 3명(0.8%), '복합상영관'이 3명

(0.8%), '전시실'이 3명(0.8%) 등으로 매우 낮게 나타나 각 공간 및 시설에 대한 응답자의 특성을 밝히는데 어려움이 있었다.

4.4.6 종합 평가

이용자들의 공간 및 시설별 이용행태 분석의 결과 나타나는 특성은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 정보광장의 이용자들이 가장 자주 이용하는 각 공간 및 시설의 이용률은 각 공간 및 시설에 따라 매우 큰 폭의 차이가 있었다. 총 376명의 응답자 중 약 70%가 '디지털열람실'을 가장 자주 이용한다고 응답하였으며, '세미나실', '노트북이용실', '미디어자료 이용실'은 이용률이 5-10% 안팎이었다. 이 외의 다른 각각의 공간 및 시설(전시실, 다국어정보실, 영상·음향·UCC 스튜디오, 복합상영관, 미디어편집실 등)의 이용률은 전체 응답자의 1% 안팎으로 매우 낮았으며 '맞춤형TV시청실(IPTV)'을 가장 자주 이용한다고 응답한 이용자는 1명(0.2%)으로 나타났다.

둘째, 가장 자주 이용하는 응답자가 많은 '디지털열람실'은 모든 연령층과 직업군에서 높은 이용률이 나타났으며, '노트북이용실'과 '세미나실'은 '20, 30대'의 '학생' 또는 '전문직' 이용자의 비율이 높은 것으로 나타났다.

4.4.7 공간별 이용행태의 변화

국립중앙도서관에서는 2009년 5월 NDL 정보광장 서비스 운영을 시작하고, 정보광장의 활용성 극대화과 이용자의 만족도를 증진을 위해 2009년 'NDL 정보광장 이용자 만족도 조사 및 활성화 방안 연구'를 수행한 바 있으며, 2010년

부터 매년 '정보광장 사용성 조사'를 실시해왔다. 디지털도서관 개관 직후인 2009년과 2013년의 이용자 인지 및 이용경험 비교, 매년 진행된 '정보광장 사용성조사' 결과 만족도점수를 비교한 결과는 다음과 같다.

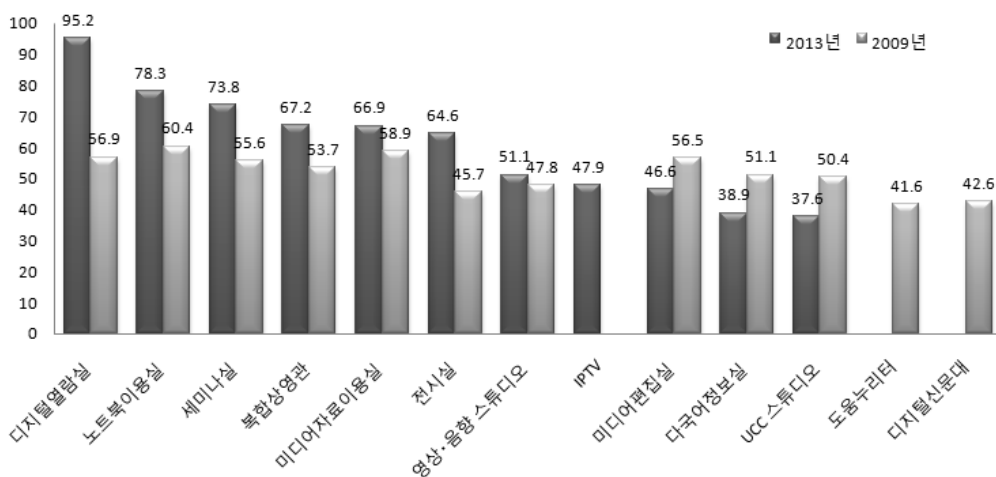
(1) 정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 인지 변화

정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 인지를 살펴보면, 2013년에는 디지털열람실(95.2%), 노트북이용실(78.3%), 세미나실(73.8%) 등의 순으로 나타났고, 2009년에는 노트북이용실(60.4%), 미디어자료이용실(58.9%), 디지털열람실(56.9%) 등의 순으로 나타났다. 2013년 조사결과 응답자의 인지가 가장 높은 시설은 디지털열람실로 2009년 대비 인지 변화의 폭이 가장 컸다. 한편 2009년 대비 2013년의 이용자 인지도를 비교해 보면, 디지털열람실, 노트북이용실, 세미나실, 복합상영관, 미디어자료이용실에 대한 이용자의 인지는 전반적으로 증가하였다

으나, 미디어편집실, 다국어정보실, UCC 스튜디오는 인지도가 낮아진 것으로 분석되었다(〈그림 9〉 참조).

(2) 정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 이용경험 변화

정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 이용경험을 살펴보면, 2013년에는 디지털열람실(89.2%), 노트북이용실(56.6%), 전시실(51.9%) 등의 순으로 나타났고, 2009년에는 디지털열람실(46.3%), 미디어자료이용실(27.5%), 노트북이용실(20.8%) 등의 순으로 나타났다. 이용자가 가장 많은 이용경험을 했다고 응답한 디지털열람실은 2009년 46.3%에서 2013년 89.2%로 이용경험이 크게 증가 하였다. 2009년은 개관 초기로 디지털열람실을 제외하고는 대부분의 공간/시설이 낮은 이용경험을 나타낸 반면, 2013년에는 모든 공간/시설에 대해 전반적으로 이용경험이 상승하였다. 특히 노트북이용실, 전시실, 복합상영관, 세미나실은 2009년에 비해 2013년에는 이



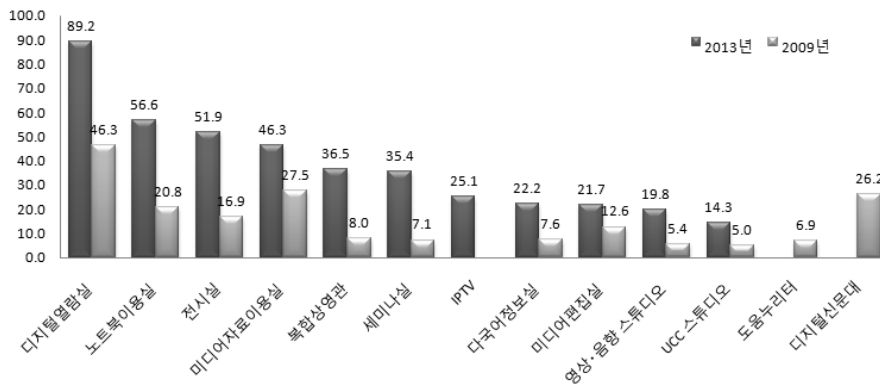
〈그림 9〉 정보광장에 대한 이용자 인지의 변화

용경험이 큰 폭으로 상승하였으며, 반면에 다국어정보실, 미디어편집실, 영상 음향 스튜디오, UCC 스튜디오는 이용경험이 소폭 상승하였고 개관 후 5년이 경과한 2013년에도 20% 내외의 비교적 낮은 이용경험을 보이는 것으로 분석되었다(〈그림 10〉 참조).

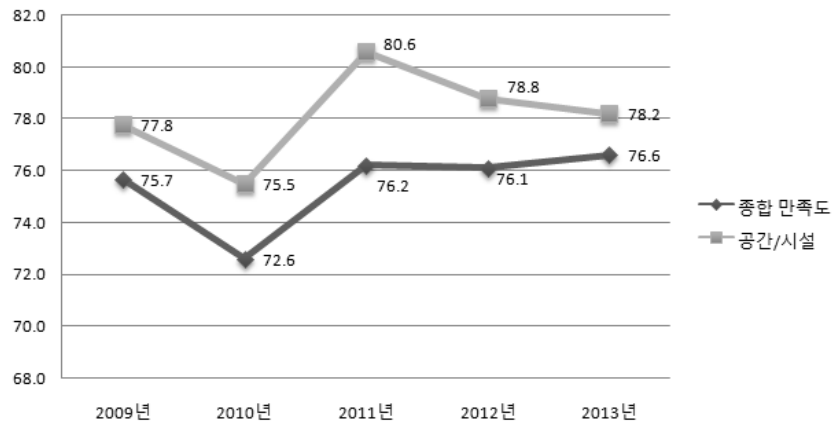
(3) 정보광장 공간/시설에 대한 이용자의 만족도 비교

2009년 '정보광장 이용자 만족도조사' 및 2010

년부터 2012년까지 매년 실시된 '정보광장 사용성 조사' 결과 종합만족도는 2009년 75.7점(연구모형 기준) 2010년 72.6점, 2011년 76.2점, 2012년 76.1점, 2013년 76.6점으로 나타났다. 각각은 조사항목 및 산출기준이 상이하다는 제한점이 있으나 정보광장 이용자 만족도점수를 비교해보면, 정보광장의 공간/시설에 대한 만족도가 종합만족도에 비해 높은 수준을 유지하는 것으로 분석되었다(〈그림 11〉 참조).



〈그림 10〉 정보광장 공간/시설에 대한 이용경험의 변화



〈그림 11〉 정보광장 만족도점수 비교(2009년-2013년)

5. 결론 및 제언

본 연구는 NDL 정보광장 이용자들의 만족도를 이해하고 이를 바탕으로 향후 NDL 정보광장의 새로운 발전전략을 구상하고 서비스 개선을 위한 가이드라인을 제시하기 위한 것이다. 또한 본 연구의 결과는 정보광장 이용자의 이용행태를 조사함으로써 NDL뿐만 아니라 향후 국내 도서관의 정보광장의 개발에 대한 기초자료로 활용할 수 있는 방안을 제안하고자 하였다.

정보광장 공간별 서비스에 대한 이용자 인식과 이용행태 및 만족도 설문조사 결과, 전반적인 정보광장 각 공간 및 시설에 대한 만족도가 평균 '보통' 이상으로 나타났다. 특히 정보광장의 공간 중 '디지털열람실'의 만족도 점수가 83.8점으로 가장 높았으며, 'UCC 스튜디오'의 만족도가 70.8점으로 가장 낮게 나타났다. 또한 응답자 중 NDL 정보광장의 11개 공간 및 시설 중 '가장 자주 이용하는 공간 및 시설'에 대해서는 '디지털열람실'이 약 68%로 가장 높게 나타났으며, 뒤를 이어서 '세미나실', '노트북이용실'의 순으로 나타났다. 그러나 이 외의 다른 공간 및 시설(전시실, 다국어정보실, 영상·음향·UCC 스튜디오, 미디어편집실, 미디어자료이용실, 복합상영관 등)의 이용률은 전체 응답률의 1-2%로 매우 낮게 나타나 공간 및 시설별 이용률의 차이가 매우 큰 것으로 나타났다.

설문조사 응답자 중 이용자의 특성별 이용행태를 살펴본 결과, 자료수집과 교육, 학술 및 연구와 관련한 목적으로 NDL 정보광장을 방문하는 이용자가 전체 응답자의 50%이상으로 나타나 많은 이용자들이 NDL 정보광장의 초기

의 목적인 학술 및 연구, 정보 및 자료를 수집 등을 하기 위해 NDL 정보광장을 방문하는 것으로 나타났다. 2009년 이래 매년 수행된 NDL 정보광장 이용자 만족도 조사 및 사용성 조사와의 비교분석 결과, 이용자의 종합, 공간 및 시설에 대한 만족도 점수는 비슷하게 나타났으며, 디지털열람실, 노트북이용실, 세미나실 등의 공간에 대한 이용자의 인지는 전반적으로 증가하였다.

본 연구 결과를 바탕으로 NDL 및 향후 국내 도서관 정보광장의 발전 방안으로 다음 사항을 제언하고자 한다.

첫째, 본 이용자만족도 조사 결과에서 밝혀진 바와 같이 정보광장의 각 물리적 공간 및 시설에 대하여 구체적인 개선 및 재구성에 대한 방안이 요구된다. 특히 다국어정보실, 복합상영관, 영상·음향·UCC 스튜디오, 미디어편집실 등과, 지하 3층 로비의 공간, 안내데스크 직원 및 물품보관함 등의 서비스 및 시설과 관련된 요인에 대한 품질을 우선적으로 개선하여 이용자의 만족도를 향상시키는 구체적인 활성화 방안이 필요하겠다.

둘째, 이용자만족도 조사 결과에서 나타난 바와 같이, NDL 정보광장의 공간 및 서비스에 대하여 콘텐츠 및 프로그램에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다. NDL 정보광장이 정보의 광장으로서 본연의 기능과 국가 대표도서관으로서 역할을 하기 위해서는, 이용자들이 보다 다양한 디지털정보와 콘텐츠뿐만 아니라 문화적, 가상적 창조를 위한 공간을 이용할 수 있는 기회를 제공해야 할 필요성이 있다. 따라서 다양한 문화 프로그램과 전자정보 제공 확대 등 콘텐츠와 디지털 서비스의 확대가 필요하겠다.

셋째, 국가대표 도서관인 NDL 정보광장은 디지털도서관의 핵심인 '정보'와 디지털 '기술'이 융합된 기관이라 할 수 있고, 이러한 기관을 체계적으로 운영하고 이용자에게 알맞은 서비스를 하기 위해서는 공간별, 연령별 이용자 특성의 조사 결과를 구체적으로 반영하여 이용자의 정보이용과 서비스에 대한 요구를 충족시키

기 위한 전략이 필요하겠다.

넷째, 국내에서 소개되고 있는 정보광장은 운영 목적이나 서비스에 일관성이 분명하지 않은 것으로 나타났다. 이에 정보광장의 활성화 및 이용자 만족도를 향상시키기 위해서는 국내 현황에 맞는 서비스 모형의 구축과 이를 위한 후속 연구가 필요하겠다.

참 고 문 헌

- [1] 국립중앙도서관. 2010. 『2010년도 정보광장 사용성 조사 결과 보고서』. 서울: 국립중앙도서관.
- [2] 국립중앙도서관. 2011. 『2011년도 정보광장 사용성 조사 결과 보고서』. 서울: 국립중앙도서관.
- [3] 국립중앙도서관. 2012. 『2012년도 정보광장 사용성 조사 결과 보고서』. 서울: 국립중앙도서관.
- [4] 국립중앙도서관. 2009. 『NDL 정보광장 이용자 만족도 조사 및 활성화 방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [5] 국립중앙도서관. 2009. 『NDL 정보광장 중장기 발전 방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [6] 남태우, 류반디. 2012. 공공도서관의 IC 적용에 관한 연구: 느티나무도서관의 물리적 공간사례를 중심으로. 『정보관리연구』, 43(1): 23-39.
- [7] 장운금, 노동조, 박승진. 2008. 국립디지털도서관 정책수립에 관한 문헌 및 사례고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 95-117.
- [8] 정미경. 2008. 학교도서관의 Information Commons 도입에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 109-146.
- [9] 정재영. 2007. 대학도서관의 Information Commons(정보공유공간) 도입에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 67-87.
- [10] 이상복, 이정미, 박철완, 박현주. 2009. 공공도서관의 인포메이션커먼스(Information Commons) 적용 기본 구상. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 91-108.
- [11] 이수상. 2006. 디지털도서관의 통합포털 모형 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 23(4): 257-275.
- [12] Beagle, D. 1999. "Conceptualizing an Information Commons." *Journal of Academic Librarianship*, 25: 82-89.
- [13] Bennett, S. 2008. "The Information or the Learning Commons: Which Will We Have?" *The Journal of Academic Librarianship*, 34(3): 183-200.

- [14] Bickley, R. and Corral, S. 2011. "Student perceptions of staff in the Information Commons: a survey at the University of Sheffield." *Reference Services Review*, 39(2): 223-243.
- [15] Demas, S. 2005. "From the Ashes of Alexandra: What's happening in the College Library?" *Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking space*, edited by K. Smith, 25-40. (Washington: CLIR Report)
- [16] Malenfant, C. 2006. "The information commons as a collaborative workspace." *Reference Services Review*, 34(2): 279-286.
- [17] Sommerville, M. and Harlen, S. 2008. "From information commons to learning commons and learning spaces: An evolutionary context." *Learning Commons: Evolution and collaborative essentials*, ed. Barbara Schader, 1-36.
- [18] Steiner, H. and Robert, H. 2009. "The Past, Present, and Possibilities of Commons in the Academic Library." *The Reference Librarian*, 50: 309-332.
- [19] Stephens, M. 2008. A "commons" experience: Five benefits of the information commons. <<http://www.alatechsource.org/blog/2008/11/a-commons-experience.html>>
- [20] Wong, Gabrielle KW. 2009. "Piloting an information commons at HKUST Library." *Reference Services Review*, 37(2): 178-189.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] National Library of Korea. 2010. *Annual Report of Research on the Information Commons Usability 2010*. Seoul: National Library of Korea.
- [2] National Library of Korea. 2011. *Annual Report of Research on the Information Commons Usability 2011*. Seoul: National Library of Korea.
- [3] National Library of Korea. 2012. *Annual Report of the Information Commons Survey 2012*. Seoul: National Library of Korea.
- [4] National Library of Korea. 2009. *A Study on the User Satisfaction and Improvement Management of Information Commons in the NDL*. Seoul: National Library of Korea.
- [5] National Library of Korea. 2009. *A Study on the Medium and Long Term Development Plan of Information Commons in the NDL*. Seoul: National Library of Korea.
- [6] Nam, Tae-Woo and Ryu, Bandee. 2012. "Study on the Application of Information Commons in the Public Library: Focus on the Physical Space of Neutinamu Library." *Journal of information management*, 43(1): 23-39.

- [7] Chang, Yun-Keum, Noh, Dong-Jo and Kwak, Seung-Jin. 2008. "A Review of Literature and Cases for Developing National Digital Library Policies." *Journal of Korean library and information science society*, 39(3): 95-117.
- [8] Jung, Mi-Kyung. 2008. "Study on the Application of the Concept of Information Commons in School Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 109-146.
- [9] Chung, Jae-Young. 2007. "A Study on the Introduction of Information Commons to the University Libraries." *Journal of Korean library and information science society*, 38(1): 67-87.
- [10] Lee, Sang-Bok, Lee, Jeong-Mi, Kwak, Chul-Wan and Park, Hyun-Joo. 2009. "Basic Ideas on the Application of Information Commons in the Public Library." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(2): 91-108.
- [11] Lee, Soosang. 2006. "A Study on the Model Development of Digital Library's Integrated Portal." *Journal of the Korean society for information management*, 23(4): 257-275.