

도서관 이용만족도
설문 결과보고서

2008. 3.

부산대학교 도서관

목 차

I. 설문조사 목적	3
II. 설문조사 방법	3
설문지 작성	3
조사내용	3
조사과정, 대상 및 결과분석	4
III. 조사결과 및 분석	6
도서관 이용의 보편적 성향	6
자료이용에 대한 이용자들의 의식	11
사서에 대한 이용자들의 의식	23
이용교육에 대한 이용자들의 의식	29
시설에 대한 이용자들의 의식	34
홈페이지에 대한 이용자들의 의식	48
홍보 및 소식지에 대한 이용자들의 의식	54
종합문항 결과 및 분석	61
IV. 결론 및 제언	63

- 도서관에 대한 고객(이용자)의 인식을 파악 업무 개선 참고자료 활용
- 도서관 장·단기 발전계획 수립을 위한 기초자료 활용
- 이용자들의 요구를 분석 도서관 시설개선과 신·증축시 반영

가. 설문지 작성

- 이전 설문사례 조사 및 설문지 수집·분석
- 설문 문항 작성 및 내부 검토
- 최종 설문지 작성
- 설문프로그램 제작, 홈페이지 탑재

나. 조사내용

- 도서관 이용의 보편적 성향
 - ① 이용 빈도 ② 이용 목적 ③ 주 이용 자료 ④ 도서관 이용 관련 주 이용 정보원
- 자료이용에 대한 이용자들의 의식
 - ① 자료 만족도 ② 우선 확충 희망 자료 ③ 비 소장 자료 발견시 대처 방법
 - ④ 부재자료 발견시 대처 방법 ⑤ 자료이용시 도움이 필요한 경우 대처방법
 - ⑥ 사서에게 자료이용 도움 요청시 만족도 ⑦ 사서에게 도움을 요청하지 않는 이유
 - ⑧ 자료이용을 위해 개선해야 할 점 ⑨ 도서관 연장·휴일개관에 대한 만족도
 - ⑩ 신분별 대출 책 수 확대에 대한 만족도
- 사서에 대한 이용자 의식
 - ① 업무처리의 적극성 ② 이용자에 대한 친절성 ③ 답변의 신속성 ④ 답변의 전문성
 - ⑤ 이용자 편의를 위한 융통성

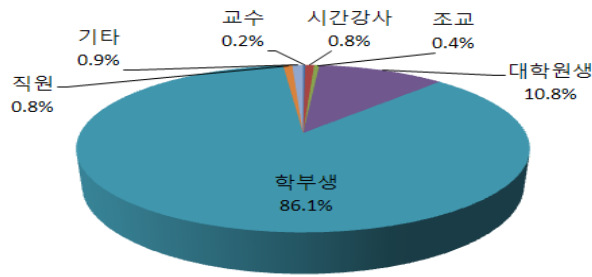
- 이용교육에 대한 이용자들의 의식
이용교육 참여 여부, 참여 동기, 도서관 이용 도움 정도 및 참여하지 않는 이유
- 도서관 시설에 대한 이용자들의 의식
 - ① 시설별 만족도 ② 우선적으로 개선해야 할 시설 ③ 출입관리시스템 만족도
 - ④ 출입관리시스템의 열람실 분위기 개선 정도 ⑤ 열람실 좌석관리시스템 만족도
 - ⑥ 도서관 신·증축시 우선적으로 설치 희망하는 시설
- 도서관 홈페이지에 대한 이용자들의 의식
 - ① 홈페이지에 대한 만족도 ② 개선되어야 할 점
 - ③ My Library 기능 사용여부, 기능 만족도 및 주로 활용하는 기능
- 도서관 홍보 및 소식지에 대한 이용자들의 의식
 - ① 도서관 서비스, 사업 관련 정보 인지도 ② 도서관 서비스, 사업관련 정보 얻는 곳
 - ③ 도서관 소식지 이용여부, 도움 정도, 관심 있게 보는 기사
 - ④ 소식지 내용과 편집에 대한 의견
- 도서관에서 우선하여 추진해야 될 사업

다. 조사과정, 대상 및 결과분석 방법

- 조사과정
 - 설문기간 : 2007. 9. 18. ~ 10. 12.
 - 응답자수 : 3,595명

- 조사대상
 - 신분별 구성

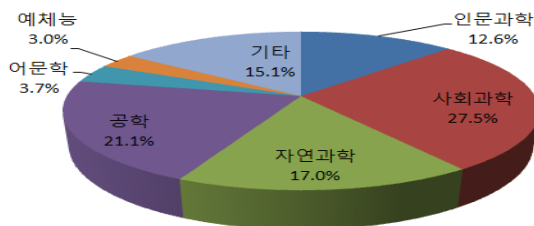
구분	교수	시간강사	조교	대학원생	학부생	직원	기타	계
응답자(명)	7	27	16	390	3,094	28	33	3,595
비율(%)	0.2	0.8	0.4	10.8	86.1	0.8	0.9	100



[그림 1] 신분별 구성 비율

- 전공별 구성

구분	인문과학	사회과학	자연과학	공학	어문학	예체능	기타	계
응답자(명)	454	986	612	759	134	107	543	3,595
비율(%)	12.6	27.5	17.0	21.1	3.7	3.0	15.1	100.0



[그림 2] 전공별 구성 비율

■ 결과분석 방법

- 전체 응답자의 수를 백분율로 표시한 빈도 분석과 신분별, 전공별 분석

① 신분별 분석

- 응답자 비율이 고르게 분포되지 못하고 학부생 응답자가 86%로 거의 대부분을 차지
- 학부생 그룹과 기타 그룹(학부생 제외한 응답자) 으로 구분 분석

② 전공별 분석

- 인문과학, 사회과학, 자연과학, 공학, 예체능, 어문학, 기타의 7개 분야로 조사
- 인문사회과학/어문학, 자연과학/공학, 예체능의 3개 그룹화 하여 분석
- 전공에 “기타”라고 응답한 경우는 제외

□ 도서관 이용의 보편적 성향

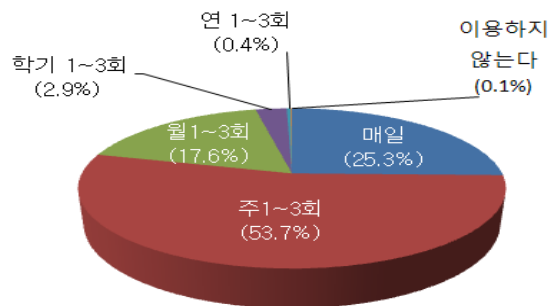
1. 도서관 이용 빈도

(단위 : 명, %)

내용	전체	신분별		전공별*		
		학부생	기타**	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매일	911 (25.3)	867 (28.0)	44 (8.8)	397 (25.2)	390 (28.4)	13 (12.1)
주1~3회	1,932 (53.7)	1,716 (55.5)	216 (43.1)	890 (56.5)	665 (48.5)	57 (53.3)
월1~3회	634 (17.6)	434 (14.0)	200 (39.9)	245 (15.6)	266 (19.4)	31 (29.0)
학기 1~3회	101 (2.9)	64 (2.1)	37 (7.4)	36 (2.3)	44 (3.2)	5 (4.7)
연 1~3회	13 (0.4)	10 (0.3)	3 (0.6)	5 (0.3)	5 (0.4)	0 (0.0)
이용하지 않는다	4 (0.1)	3 (0.1)	1 (0.2)	1 (0.1)	1 (0.1)	1 (0.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)

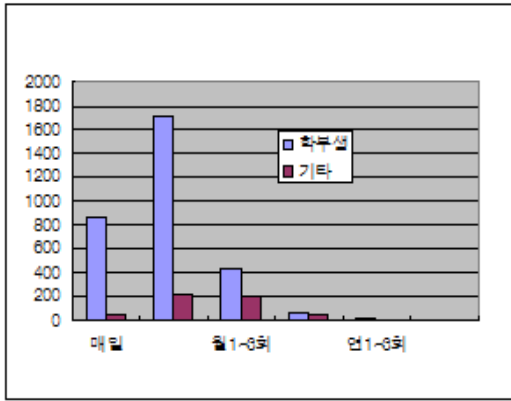
* 기타 응답자 543명은 제외한 수치임

** 학부생을 제외한 교수, 직원, 강사, 조교 등을 포함



[그림 3] 도서관 이용 빈도

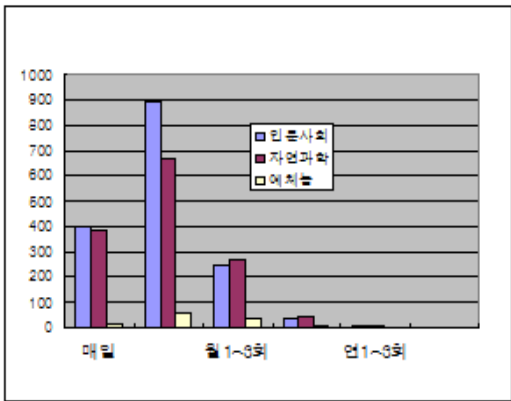
전체 응답자중 53.7%(1,932명)가 주1~3회, 25.3%(911명)가 매일 이용한다고 응답. 전체 설문조사 응답자의 79%(2,843명)가 주1회 이상 도서관을 이용하는 것으로 나타났다. 자세한 이용 빈도는 [그림 3] 과 같다.



[그림 4] 신분별 이용횟수

각 신분별 이용횟수는 [그림 4]와 같다.

학부생의 경우 전체 응답내용과 선호도 차이가 없었으나, 기타 그룹의 경우 '매일' 이용하는 사람보다 '월 1~3회' 이용자가 높게 나타났다.



[그림 5] 전공별 이용횟수

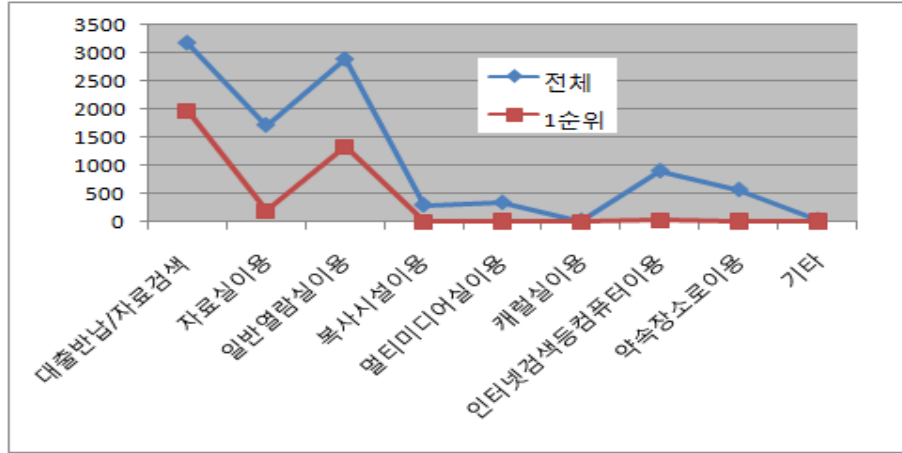
각 전공별 이용횟수는 [그림 5]와 같다.

인문사회/자연과학 모두 전체 응답내용과 비슷하게 나타났다으나, 예체능의 경우 '주1~3회' 이용이 가장 많았으며, 다음으로 '월1~3회' 로 나타났다.

2. 도서관 이용 목적(우선순위에 따라 3가지 선택)

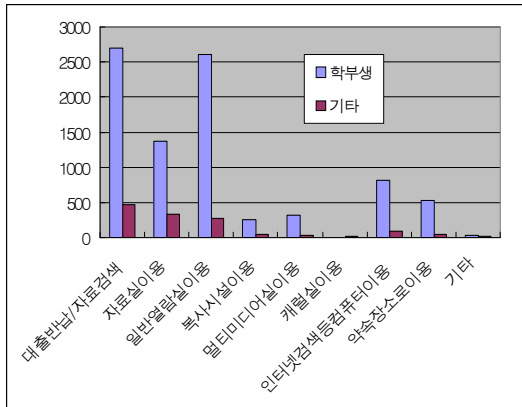
(단위 : 명, %)

보 기	전체	1순위	신분별		전공별		
			학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
대출/반납/자료검색	3,174 (31.9)	1,970 (54.8)	2,702 (31.3)	472 (35.7)	1,418 (32.6)	1,167 (30.9)	96 (32.8)
자료실 이용	1,716 (17.2)	205 (5.7)	1,377 (16.0)	339 (25.7)	794 (18.3)	619 (16.4)	52 (17.8)
일반열람실 이용	2,884 (29.0)	1,342 (37.3)	2,609 (30.2)	275 (20.8)	1,201 (27.6)	1,155 (30.6)	73 (24.9)
복사시설 이용	299 (3.0)	6 (0.2)	256 (3.0)	43 (3.3)	108 (2.5)	144 (3.8)	8 (2.7)
멀티미디어실 이용	343 (3.5)	17 (0.5)	316 (3.6)	27 (2.0)	157 (3.6)	119 (3.1)	6 (2.1)
캐럴실 이용	22 (0.2)	7 (0.2)	6 (0.1)	16 (1.2)	14 (0.3)	6 (0.2)	0 (0.0)
인터넷(컴퓨터) 이용	904 (9.1)	22 (0.6)	811 (9.4)	93 (7.0)	363 (8.3)	352 (9.3)	42 (14.3)
약속장소로 이용	571 (5.7)	12 (0.3)	525 (6.1)	46 (3.5)	275 (6.3)	190 (5.0)	13 (4.4)
기타	38 (0.4)	14 (0.4)	27 (0.3)	11 (0.8)	20 (0.5)	25 (0.7)	3 (1.0)
계	9,951 (100)	3,595 (100)	8,629 (100)	1,322 (100)	4,350 (100)	3,777 (100)	293 (100)



[그림 6] 도서관 이용 목적

전체 응답대상자 10,785명(3가지 복수응답)중 92.3% 응답, 대출/반납/자료검색 31.9%로 가장 많았으며, 다음으로 일반열람실 이용 29.0%로 나타났다. 기타로는 과제 수행을 위한 팀 모임, 휴식, 사물함 이용, ATM 기기 이용 등이 있었다. 자세한 이용 목적은 [그림 6]과 같다.

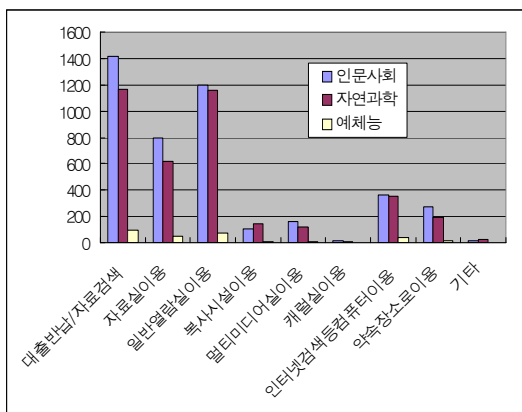


[그림 7] 신분별 이용목적

우선순위에서 1순위로 대출/반납 및 자료검색을 선택한 사람이 54.8%, 일반열람실 이용 37.3%로, 전체 응답자 중 92.1%가 대출반납과 일반열람실 이용을 주 목적으로 삼고 있었다.

신분별 이용목적은 [그림 7]과 같다.

학부생의 경우 전체 빈도와 큰 차이 없이 대출/반납과 자료검색, 일반열람실 이용, 자료실 이용의 순이었으나 기타 그룹의 경우 자료실 이용이 열람실 이용보다 높게 나타났다.



[그림 8] 전공별 이용목적

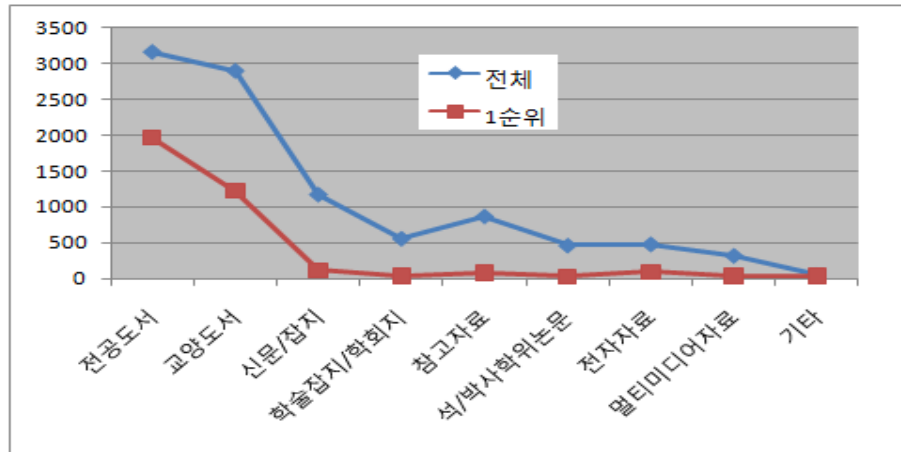
전공별 이용목적은 [그림 8]과 같다.

전공별로는, 인문사회/어문학 전공자의 경우 복사실보다 멀티미디어자료실 이용이 많았으나, 자연과학과 예체능은 반대로 나타났다.

3. 도서관에서 주로 이용하는 자료(우선순위에 따라 3가지 선택)

(단위 : 명, %)

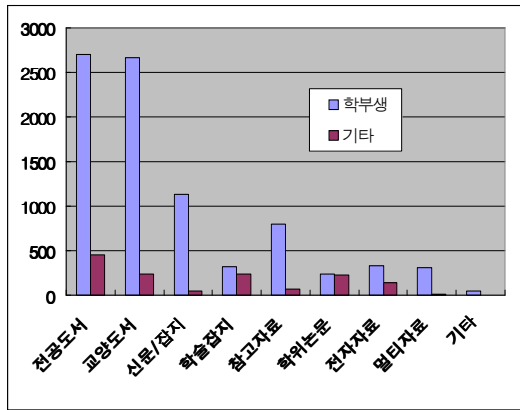
보기	전체	1순위	신분별		전공별		
			학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
전공도서	3,165 (31.7)	1,963 (54.6)	2,708 (31.6)	457 (31.9)	1,411 (31.9)	1,187 (31.5)	98 (32.0)
교양도서	2,901 (29.0)	1,224 (34.0)	2,666 (31.2)	235 (16.4)	1,254 (28.3)	1,029 (27.3)	90 (29.4)
신문/잡지(사사, 교양)	1,175 (11.8)	114 (3.2)	1,129 (13.2)	46 (3.2)	499 (11.3)	469 (12.5)	34 (11.1)
학술잡지/학회지	559 (5.6)	34 (1.0)	317 (3.7)	242 (16.9)	248 (5.6)	226 (6.0)	13 (4.3)
참고자료(사전,판람,연감 등)	870 (8.7)	80 (2.2)	802 (9.4)	68 (4.7)	317 (7.2)	391 (10.4)	31 (10.1)
석/박사 학위논문	463 (4.6)	26 (0.7)	236 (2.7)	227 (15.8)	242 (5.5)	156 (4.2)	18 (5.9)
전자자료(ebook/전자저널 등)	480 (4.8)	87 (2.4)	333 (3.9)	147 (10.3)	257 (5.8)	161 (4.3)	3 (1.0)
멀티미디어자료 (DVD 등)	321 (3.2)	33 (0.9)	314 (3.7)	7 (0.5)	154 (3.5)	109 (2.9)	9 (2.9)
기타	54 (0.6)	34 (1.0)	50 (0.6)	4 (0.3)	41 (0.9)	35 (0.9)	10 (3.3)
계	9,988 (100)	3,595 (100)	8,555 (100)	1,433 (100)	4,423 (100)	3,763 (100)	306 (100)



[그림 9] 도서관에서 주로 이용하는 자료

전체 응답 대상자 10,785명(3가지 복수응답)중 92.6%가 응답, 전공도서 31.7%로 가장 많이 선택하였으며, 다음으로 교양도서 29.0% 순이었다. 자세한 내용은 [그림 9]와 같다.

우선순위에서도 1순위로 전공도서를 선택한 사람이 54.6%로 가장 많았으며, 다음으로 교양도서 34.0%, 신문/잡지 3.2%, 전자자료 2.4%, 참고자료 2.2%, 학술잡지/학회지, 기타 각 1.0% 멀티미디어 자료 0.9% 순이었다.



[그림 10] 신분별 이용자료

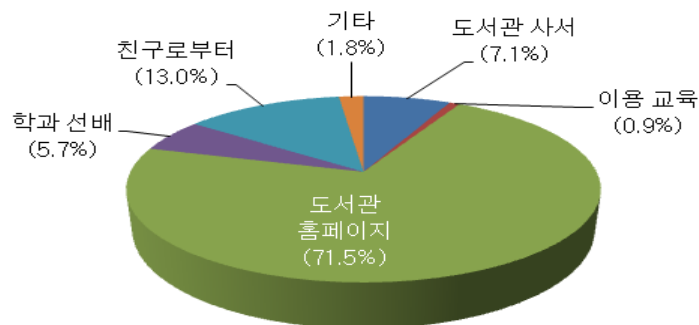
신분별로 이용하는 자료는 [그림 10]과 같다. 학부생의 경우 전공도서, 교양도서, 신문, 참고자료 순으로 이용하였으며, 기타 그룹은 전공도서, 학술잡지, 교양도서, 학위논문 순으로 이용하였다.

전공별로는 전체 이용 빈도의 순서와 큰 차이 없이 나타났다.

4. 도서관 이용을 위해 주로 정보를 얻는 곳

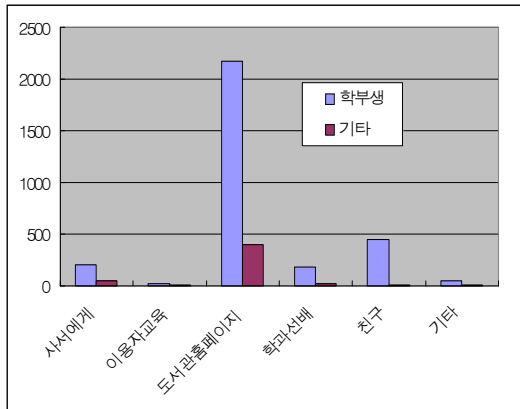
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
도서관 사서에게 1:1 질문	256 (7.1)	204 (6.6)	52 (10.4)	129 (8.2)	83 (6.1)	7 (6.5)
도서관 이용 교육을 통해서	32 (0.9)	24 (0.8)	8 (1.6)	18 (1.2)	6 (0.4)	0 (0.0)
도서관 홈페이지	2,569 (71.5)	2,176 (70.3)	393 (78.4)	1,107 (70.3)	993 (72.4)	82 (76.6)
학과 선배들로부터	207 (5.7)	187 (6.0)	20 (4.0)	82 (5.2)	82 (6.0)	6 (5.6)
친구로부터	466 (13.0)	451 (14.6)	15 (3.0)	208 (13.2)	183 (13.3)	10 (9.4)
기타	65 (1.8)	52 (1.7)	13 (2.6)	30 (1.9)	24 (1.8)	2 (1.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 11] 도서관 이용 정보를 얻는 곳

응답자 중 71.5%가 도서관 홈페이지, 다음으로 친구, 사서, 학과 선배 순으로 응답하였다. 기타의견으로 “스스로 정보를 얻는다”(23명), “도서관내 게시물”(8명)이 있었다. 자세한 내용은 [그림 11]과 같다.



[그림 12] 신분별 도서관 정보 얻는 곳

신분별 응답결과는 [그림 12]와 같다.

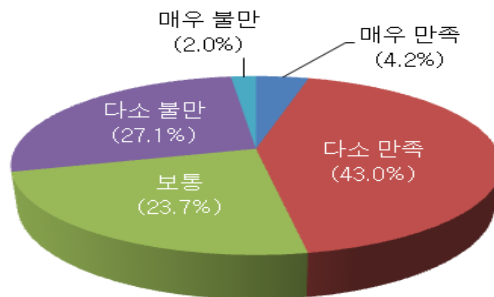
학부생의 경우 전체 빈도 순서와 차이가 없었으나, 기타그룹의 경우 도서관 홈페이지 다음으로 도서관 사서, 학과 선배, 친구 순으로 나타났다.

□ 자료이용에 대한 이용자들의 의식

5. 소장 자료에 대한 만족도

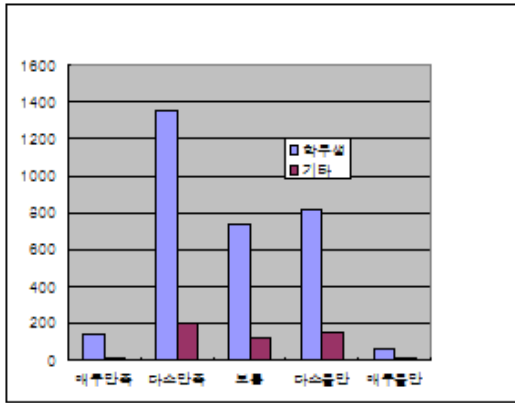
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	150 (4.2)	136 (4.4)	14 (2.8)	65 (4.1)	53 (3.9)	10 (9.3)
다소 만족	1,546 (43.0)	1,352 (43.7)	194 (38.7)	629 (40.0)	624 (45.5)	43 (40.2)
보통	853 (23.7)	731 (23.6)	122 (24.4)	354 (22.5)	344 (25.1)	27 (25.2)
다소 불만	975 (27.1)	819 (26.5)	156 (31.1)	481 (30.5)	335 (24.4)	25 (23.4)
매우 불만	71 (2.0)	56 (1.8)	15 (3.0)	45 (2.9)	15 (1.1)	2 (1.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 13] 소장자료에 대한 만족도

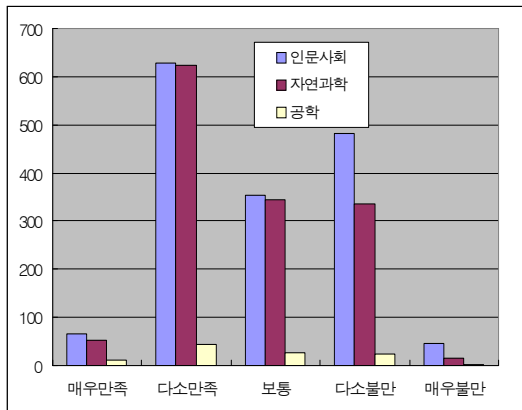
전체 응답자중 47.2%가 만족, 23.7% 보통, 29.1%는 불만이라고 응답. 자세한 내용은 [그림 13]과 같다.



[그림 14] 신분별 만족도

신분별 응답결과는 [그림 14]와 같다.

학부생의 경우 만족 48.1%, 불만 28.3%, 기타그룹 41.5% 만족, 불만 34.1%.



[그림 15] 전공별 만족도

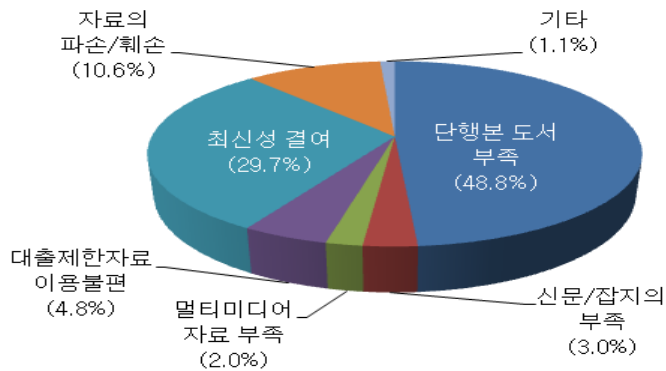
전공별 응답결과는 [그림 15]와 같다.

인문사회/어문학은 44.1% 만족, 33.4% 불만, 자연과학/공학 49.4% 만족, 25.5% 불만, 예체능 49.5% 만족, 25.3% 불만으로 나타났다.

5-1. 소장 자료에 대한 불만 요인

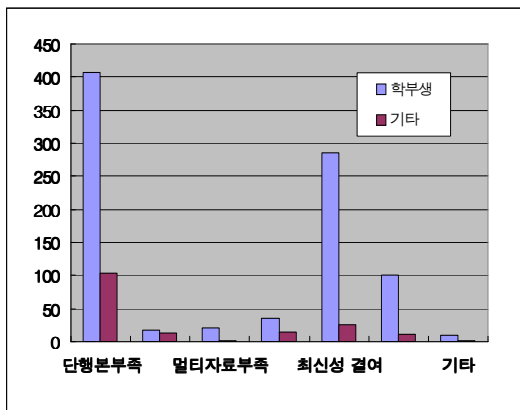
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학 /공학	예체능
단행본 도서(전공/교양/참고자료 등)의 부족	510 (48.8)	407 (46.5)	103 (60.2)	259 (49.4)	167 (47.7)	10 (41.7)
구독 신문/잡지(학술, 시사, 교양 포함)의 부족	31 (3.0)	18 (2.1)	13 (7.6)	19 (3.6)	12 (3.4)	3 (12.5)
멀티미디어 자료(DVD, 테이프 등)의 부족	21 (2.0)	20 (2.3)	1 (0.6)	13 (2.5)	5 (1.4)	0 (0.0)
대출 제한자료(참고자료/학위논문 등)가 많아 불편	50 (4.8)	35 (4.0)	15 (8.8)	26 (5.0)	21 (6.0)	1 (4.1)
자료의 최신성 결여	311 (29.7)	285 (32.6)	26 (15.2)	144 (27.5)	114 (32.6)	5 (20.8)
자료의 파손 및 훼손	111 (10.6)	100 (11.4)	11 (6.4)	57 (10.9)	27 (7.7)	4 (16.7)
기타	12 (1.1)	10 (1.1)	2 (1.2)	6 (1.1)	4 (1.2)	1 (4.2)
계	1,046 (100)	875 (100)	171 (100)	524 (100)	350 (100)	24 (100)



[그림 16] 소장자료 불만요인

소장자료에 대한 불만 요인으로 단행본 도서의 부족 48.8%, 자료의 최신성 결여 29.7%, 자료의 파손 및 훼손 10.6%로 나타났다. 기타 의견으로 “필요한 자료가 밀양캠퍼스에 있어서 불편하다”, “검색은 되지만 책이 없다”가 있었다. 자세한 내용은 [그림 16]과 같다.



[그림 17] 신분별 불만요인

신분별 응답결과는 [그림 17]과 같다.

학부생의 경우 자료의 부족, 자료의 최신성 결여, 자료의 파손 및 훼손 순이었으나, 기타 그룹의 경우 자료의 부족, 최신성 결여 다음으로, 대출제한에 따른 불만을 나타냈다.

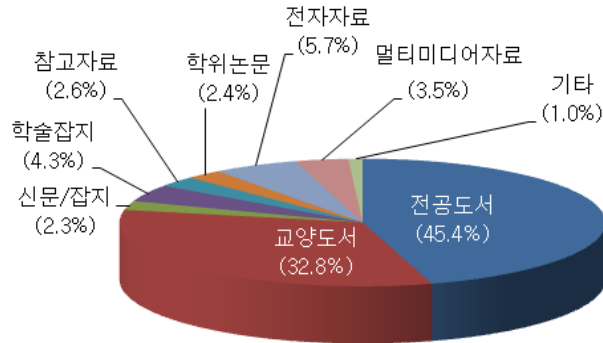
전공별 응답은 전체 빈도 순서와 차이 없었다.

6. 도서관에 우선 확충 희망 자료

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
전공도서	1,632 (45.4)	1,383 (44.7)	249 (49.7)	633 (40.2)	708 (51.7)	51 (47.6)
교양도서	1,178 (32.8)	1,130 (36.5)	48 (9.6)	567 (36.0)	389 (28.4)	26 (24.3)
신문/잡지(시사, 교양)	82 (2.3)	74 (2.4)	8 (1.6)	35 (2.2)	25 (1.8)	2 (1.9)
학술잡지/학회지	155 (4.3)	93 (3.0)	62 (12.4)	70 (4.5)	66 (4.8)	5 (4.7)
참고자료(사전, 편람, 연감, 통계자료 등)	95 (2.6)	92 (3.0)	3 (0.6)	31 (2.0)	40 (2.9)	9 (8.4)
석/박사 학위논문	88 (2.4)	64 (2.1)	24 (4.8)	59 (3.7)	16 (1.2)	3 (2.8)
전자자료(e-book/학술DB/전자저널 등)	204 (5.7)	116 (3.7)	88 (17.5)	102 (6.5)	73 (5.3)	3 (2.8)
멀티미디어자료(DVD, 테이프 등)	127 (3.5)	110 (3.6)	17 (3.4)	63 (4.0)	40 (2.9)	6 (5.6)
기타	34 (1.0)	32 (1.0)	2 (0.4)	14 (0.9)	14 (1.0)	2 (1.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)

전체 응답자중 전공도서 45.4%, 교양도서 32.8%, 전자자료 5.7% 순으로 나타났으며, 대부분 전공 및 교양도서 확충을 요구하였다. 기타 의견에는 “자격증 및 영어 관련 수험서 구입” 요구가 있었다. 자세한 내용은 [그림 18]과 같다.



[그림 18] 우선 확충 희망 자료

신분별로 학부생은 전공도서, 교양도서, 전자자료, 멀티미디어자료, 학술잡지 순으로 확충을 희망하였으며, 기타그룹은 전공도서, 전자자료, 학술잡지, 교양도서 순으로 교양도서 보다는 전자자료와 학술가치가 있는 학술잡지/학회지 확충을 희망했다.

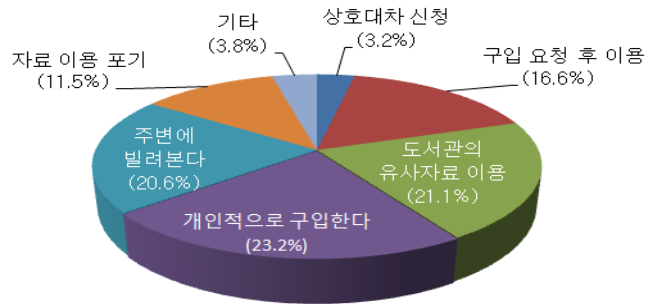
전공별로는 인문사회/어문학, 자연과학/공학 모두 전공도서, 교양도서, 전자자료, 학술잡지, 멀티미디어

어자료 순, 예체능의 경우 전공도서, 교양도서 다음으로 참고자료, 멀티미디어 자료, 학술잡지 순으로 확충을 희망했다.

7. 비소장 자료에 대한 대처 방법

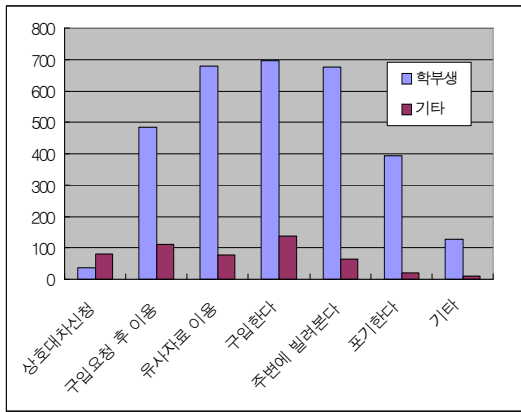
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회 /어문학	자연과학 /공학	예체능
상호대차(원문복사서비스)를 신청한다	115 (3.2)	36 (1.1)	79 (15.8)	51 (3.2)	51 (3.7)	3 (2.8)
도서관에 구입요청(희망도서 신청) 후 이용	597 (16.6)	485 (15.7)	112 (22.3)	274 (17.4)	219 (16.0)	13 (12.1)
도서관에 있는 유사자료를 이용한다	758 (21.1)	680 (22.0)	78 (15.6)	291 (18.5)	309 (22.5)	23 (21.5)
개인적으로 구입해서 이용한다	835 (23.2)	696 (22.5)	139 (27.7)	423 (26.9)	278 (20.3)	34 (31.8)
친구나 주변에 가지고 있는 사람에게 빌린다	739 (20.6)	676 (21.9)	63 (12.6)	292 (18.6)	304 (22.2)	20 (18.7)
자료 이용을 포기한다	414 (11.5)	394 (12.7)	20 (4.0)	161 (10.2)	173 (12.6)	6 (5.6)
기타	137 (3.8)	127 (4.1)	10 (2.0)	82 (5.2)	37 (2.7)	8 (7.5)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 19] 비소장 자료 대처 방법

개인적으로 구입한다 23.2%, 도서관내 유사자료 이용 21.1%, 주변의 지인에게 빌려 본다 20.6% 순으로 나타났다. 기타 의견의 92%(126명)는 타 대학도서관이나 집 근처 공공도서관을 이용한다고 응답. 자세한 내용은 [그림 19]와 같다.



[그림 20] 신분별 대처방법

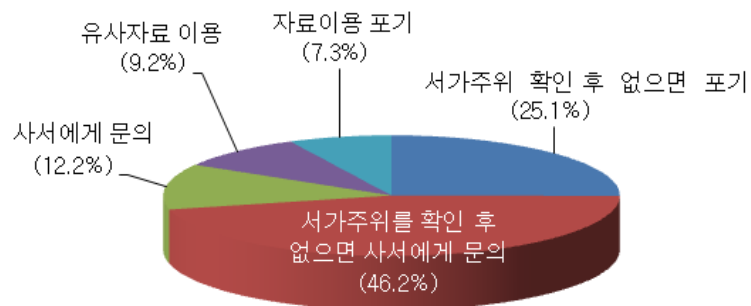
신분별로 학부생은 “개인적으로 구입”, “도서관의 유사자료 이용”, “친구나 주변 사람에게 빌려본다” 순으로 나타났으나, 기타그룹의 경우 “개인적으로 구입” 다음으로 “도서관에 구입요청(희망도서) 후 이용한다”로 응답. 학부생에 비해 적극적으로 도서관 서비스를 활용하는 것으로 나타났다.

전공별로는 개인적으로 구입, 친구나 주변 사람, 도서관의 유사자료 이용 순으로 차이 없이 나타났다.

8. 부재자료에 대한 대처 방법

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/어문학	자연과학/공학	예체능
서가 주위와 자료실내 열람유무를 확인 후 없으면 이용을 포기한다	902 (25.1)	819 (26.5)	83 (16.6)	406 (25.8)	326 (23.8)	24 (22.4)
서가 주위와 자료실내 열람유무를 확인 후 없으면 사서에게 문의한다	1,660 (46.2)	1,361 (44.0)	299 (59.7)	753 (47.8)	613 (44.7)	52 (48.6)
사서에게 바로 문의해서 도움을 받는다	440 (12.2)	364 (11.7)	76 (15.1)	184 (11.7)	188 (13.7)	11 (10.2)
도서관에 있는 유사자료를 이용한다	330 (9.2)	299 (9.7)	31 (6.2)	127 (8.1)	148 (10.8)	10 (9.4)
자료 이용을 포기한다	263 (7.3)	251 (8.1)	12 (2.4)	104 (6.6)	96 (7.0)	10 (9.4)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 21] 부재자료에 대한 대처 방법

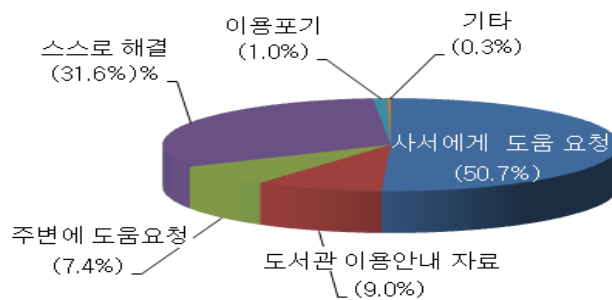
전체 응답자중 과반수를 넘는 58.4%가 사서에게 도움을 요청하고 있으며, 9.2%는 유사자료를 활용한다고 응답한 반면, 서가 주위와 자료실을 찾은 후 없으면 자료 이용을 포기한다 25.1%, 그냥 이용을 포기한다 7.3%로 찾는 자료가 없을 경우 32.4%의 이용자가 자료이용을 포기하는 것으로 나타났다. 자세한 내용은 [그림 21]과 같다.

신분별 응답과 전공별 응답에서는 전체 응답 순서와 차이가 없었다.

9. 자료검색 등 누군가의 도움이 필요할 경우 대처 방법

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
사서에게 도움 요청	1,821 (50.7)	1,488 (48.1)	333 (66.5)	786 (49.9)	689 (50.3)	65 (60.7)
도서관 이용안내자료 이용	324 (9.0)	295 (9.5)	29 (5.8)	132 (8.4)	139 (10.1)	11 (10.3)
주변의 이용자에게 도움 요청	267 (7.4)	248 (8.0)	19 (3.8)	123 (7.8)	101 (7.4)	9 (8.4)
스스로 해결한다	1,137 (31.6)	1,024 (33.1)	113 (22.5)	513 (32.6)	425 (31.0)	22 (20.6)
이용을 포기한다	37 (1.0)	31 (1.0)	6 (1.2)	16 (1.0)	14 (1.0)	0 (0.0)
기타	9 (0.3)	8 (0.3)	1 (0.2)	4 (0.3)	3 (0.2)	0 (0.0)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 22] 누군가의 도움이 필요할 때 대처방법

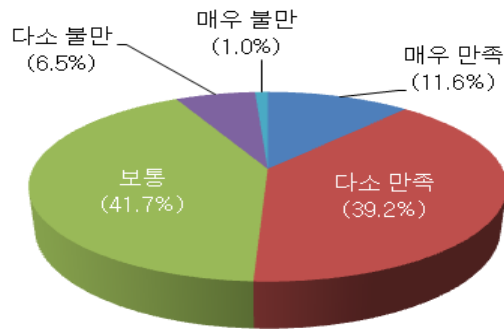
전체 응답자중 사서에게 도움 요청 50.7%, 스스로 해결 31.6%, 도서관 이용안내 자료 이용 9.0%, 주변의 이용자에게 도움 요청 7.4%, 이용포기, 기타 순으로 나타났다.

신분별 응답과 전공별 응답에서는 전체 응답 순서와 차이가 없었다.

10. 사서에게 자료이용 관련 도움 요청시 만족도

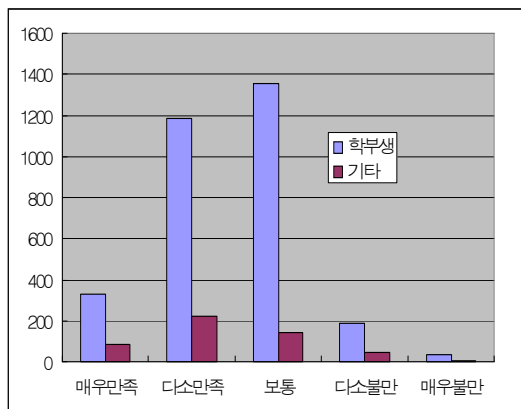
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	418 (11.6)	331 (10.7)	87 (17.4)	169 (10.7)	181 (13.2)	11 (10.3)
다소 만족	1,408 (39.2)	1,188 (38.4)	220 (43.9)	629 (40.0)	529 (38.6)	37 (34.6)
보통	1,499 (41.7)	1,357 (43.9)	142 (28.3)	639 (40.6)	576 (42.0)	46 (43.0)
다소 불만	233 (6.5)	186 (6.0)	47 (9.4)	116 (7.4)	76 (5.5)	10 (9.3)
매우 불만	37 (1.0)	32 (1.0)	5 (1.0)	21 (1.3)	9 (0.7)	3 (2.8)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 23] 사서에게 자료이용 관련 도움 요청시 만족도

전체 응답자중 매우 만족 11.6%, 다소 만족 39.2%, 다소 불만 및 매우 불만 7.5%로 나타났다.



[그림 24] 신분별 만족도

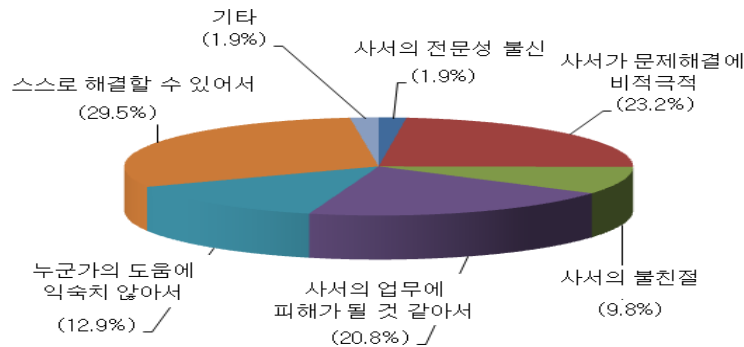
신분별로 학부생은 49.1% 만족, 7% 불만을 나타낸 것에 비해 기타그룹의 경우 61.3% 만족, 10.4% 불만으로 만족과 불만 모두 학부생에 비해 높게 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 50.7% 만족, 8.7% 불만, 자연과학/공학 51.8% 만족, 6.2% 불만, 예체능 44.9% 만족, 12.1% 불만으로 나타났다.

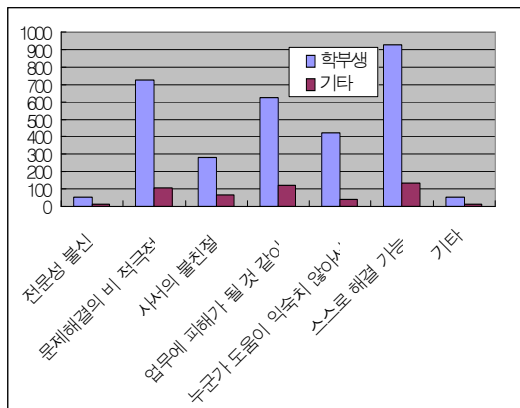
11. 도서관 이용시 사서에게 도움을 요청하지 않는 이유

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
사서의 전문성 불신	69 (1.9)	54 (1.8)	15 (3.0)	33 (2.1)	25 (1.8)	1 (0.9)
사서가 문제해결에 적극적이지 않을 것 같아서	833 (23.2)	724 (23.4)	109 (21.8)	397 (25.2)	302 (22.0)	24 (22.4)
사서의 불친절한 태도	351 (9.8)	281 (9.1)	70 (14.0)	167 (10.6)	111 (8.1)	11 (10.3)
사서의 업무에 피해가 될 것 같아서	746 (20.8)	623 (20.2)	123 (24.5)	342 (21.7)	272 (19.9)	21 (19.6)
누군가의 도움에 익숙치 않아서	464 (12.9)	425 (13.7)	39 (7.8)	174 (11.1)	190 (13.9)	22 (20.6)
스스로 해결할 수 있어서	1,062 (29.5)	929 (30.0)	133 (26.5)	421 (26.8)	445 (32.5)	25 (23.4)
기타	68 (1.9)	56 (1.8)	12 (2.4)	39 (2.5)	25 (1.8)	3 (2.8)
계	3,593 (100)	3,092 (100)	501 (100)	1,573 (100)	1,370 (100)	107 (100)



[그림 25] 사서에게 도움 요청하지 않는 이유



[그림 26] 신분별 이유

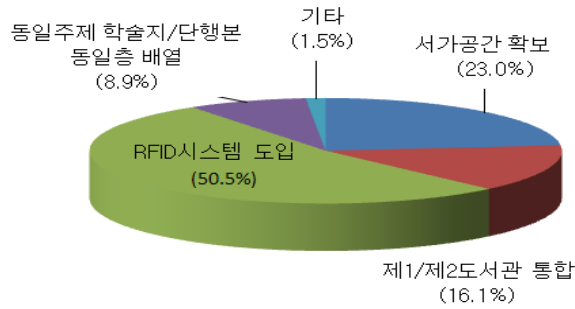
사서에게 도움을 요청하지 않는 이유로는 스스로 해결할 수 있어서 29.5%, 사서가 문제해결에 적극적이지 않을 것 같아서 23.2%, 사서의 업무에 피해가 될 것 같아서 20.8% 순으로 나타났다.

신분별로 사서의 불친절에 대해서 학부생이 기타그룹보다 높고, 우선해서 나타났다.

12. 자료이용을 위해 개선해야 할 점

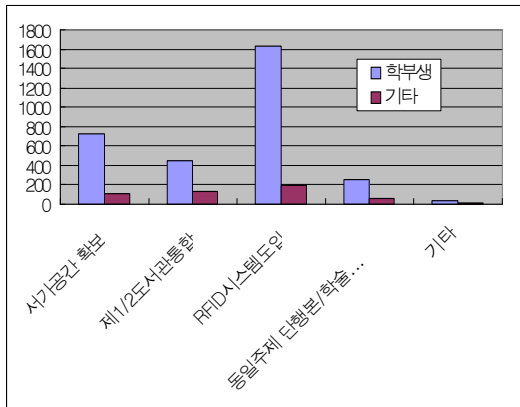
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
충분한 서가 공간 확보	829 (23.0)	724 (23.4)	105 (21.0)	354 (22.5)	316 (23.0)	25 (23.4)
제1도서관과 제2도서관의 통합	579 (16.1)	448 (14.5)	131 (26.1)	229 (14.6)	257 (18.8)	15 (14.0)
계 자리에 없는 자료의 위치 추적이 가능한 시스템(RFID) 도입	1,816 (50.5)	1,626 (52.5)	190 (37.9)	825 (52.4)	652 (47.5)	53 (49.5)
동일 주제의 단행본과 학술잡지의 동일한 장소(층) 배열	318 (8.9)	254 (8.2)	64 (12.8)	134 (8.5)	131 (9.6)	10 (9.4)
기타	53 (1.5)	42 (1.4)	11 (2.2)	32 (2.0)	15 (1.1)	4 (3.7)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 27] 자료이용을 위해 개선되어야 할 점

전체 응답자중 자료의 위치추적이 가능한 RFID 시스템 도입 50.5%, 충분한 서가 공간 확보 23.0%, 제 1/제2도서관 통합 16.1% 순으로 나타났다. 기타 의견으로 자료 부족(10명)과, “캠퍼스간 자료대출에 소장 자료 포함” 요구가 4명 있었다.



[그림 28] 신분별 개선 희망 사항

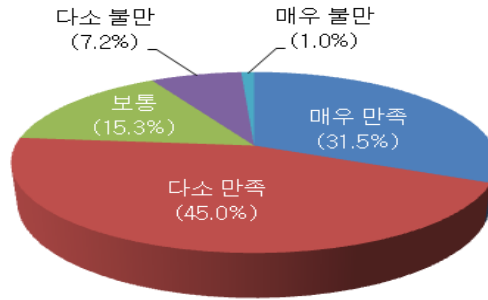
신분별로 학부생은 RFID 시스템 도입, 서가 공간 확보, 제1/제2도서관 통합, 자료배열 순이었으나 기타그룹은 RFID 시스템 도입, 제1/제2도서관 통합, 서가 공간 확보, 자료배열 순으로 나타났다.

전공별로는 전체 이용 빈도와 순위 차이 없었다.

13. 도서관 연장·휴일개관에 대한 만족도

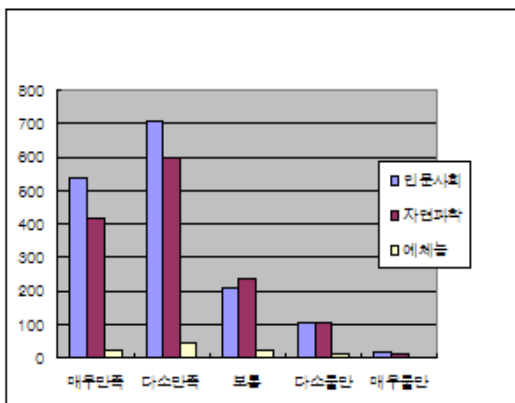
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	1,132 (31.5)	986 (31.9)	146 (29.1)	539 (34.2)	417 (30.4)	24 (22.4)
다소 만족	1,616 (45.0)	1,383 (44.7)	233 (46.5)	706 (44.9)	599 (43.7)	46 (43.0)
보통	549 (15.3)	475 (15.3)	74 (14.8)	210 (13.3)	233 (17.0)	22 (20.6)
다소 불만	261 (7.2)	223 (7.2)	38 (7.6)	102 (6.5)	108 (7.9)	12 (11.2)
매우 불만	37 (1.0)	27 (0.9)	10 (2.0)	17 (1.1)	14 (1.0)	3 (2.8)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 29] 도서관 연장/휴일개관 만족도

전체 응답자중 76.5% 만족, 보통 15.3%, 불만 8.2%로 나타났다



[그림 30] 전공별 만족도

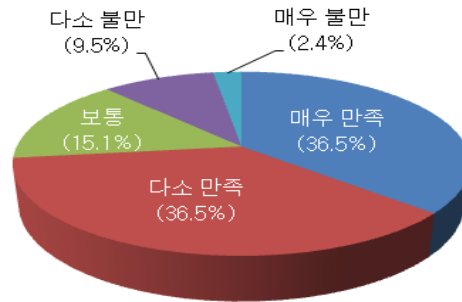
신분별로는 학부생 76.6% 만족, 8.1% 불만,
기타그룹은 75.6% 만족, 9.6% 불만으로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 79.1% 만족, 7.6% 불만,
자연과학/공학 74.1% 만족, 8.9% 불만, 예체능 65.4%
만족, 14.0% 불만으로 나타났다.

14. 대출 책 수 확대에 대한 만족도

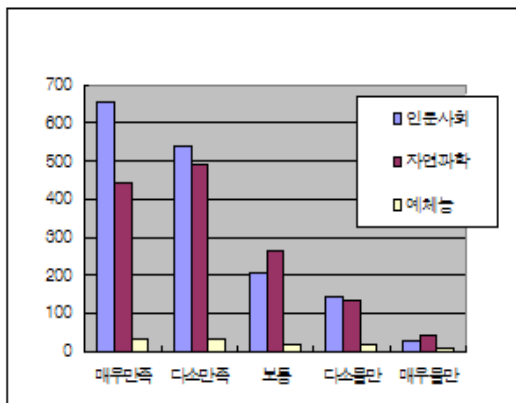
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	1,311 (36.5)	1,085 (35.1)	226 (45.1)	657 (41.7)	441 (32.2)	35 (32.7)
다소 만족	1,314 (36.5)	1,119 (36.2)	195 (38.9)	539 (34.2)	491 (35.8)	35 (32.7)
보통	542 (15.1)	482 (15.6)	60 (12.0)	206 (13.1)	264 (19.3)	16 (15.0)
다소 불만	342 (9.5)	326 (10.5)	16 (3.2)	144 (9.2)	135 (9.8)	15 (14.0)
매우 불만	86 (2.4)	82 (2.6)	4 (0.8)	28 (1.8)	40 (2.9)	6 (5.6)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 31] 대출 책 수 확대 만족도

전체 응답자중 만족 73%, 보통 15.1%, 불만 11.9%로 나타났다.



[그림 32] 전공별 만족도

신분별로 학부생은 만족 71.3%, 불만 13.1%로 나타났으며, 기타그룹은 만족 84.0%, 불만 4.0%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 75.9% 만족, 불만 11.0%로 나타났으며, 자연과학/공학은 68.0% 만족, 불만 12.7%, 예체능은 65.4% 만족, 불만 19.6%로 나타났다. 자세한 내용은 [그림 32]와 같다.

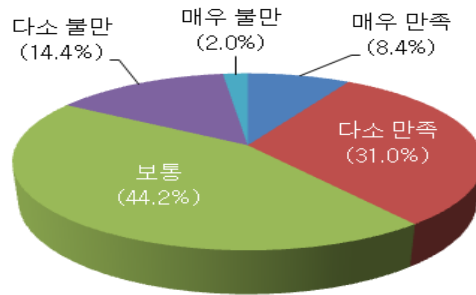
□ 사서에 대한 이용자들의 의식

15. 사서에 대한 만족도

15-1. 적극성

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	303 (8.4)	250 (8.1)	53 (10.6)	114 (7.3)	133 (9.7)	8 (7.5)
다소 만족	1,111 (31.0)	927 (30.0)	184 (36.8)	479 (30.5)	434 (31.8)	28 (26.2)
보통	1,583 (44.2)	1,396 (45.3)	187 (37.4)	669 (42.6)	623 (45.6)	56 (52.3)
다소 불만	515 (14.4)	449 (14.6)	66 (13.2)	268 (17.0)	159 (11.6)	11 (10.3)
매우 불만	73 (2.0)	63 (2.0)	10 (2.0)	41 (2.6)	18 (1.3)	4 (3.7)
계	3,585 (100)	3,085 (100)	500 (100)	1,571 (100)	1,367 (100)	107 (100)



[그림 33] 사서 만족도 : 적극성

전체 응답자중 39.4% 만족, 보통 44.2%, 불만 16.4%로 나타났다.

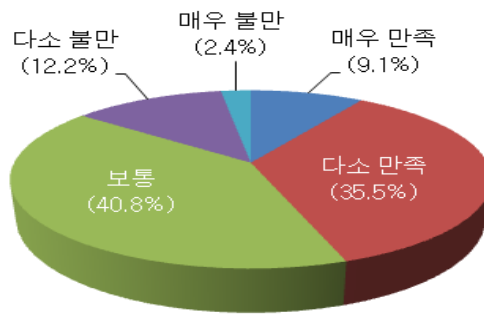
신분별로 학부생은 38.1% 만족, 16.6% 불만, 기타그룹은 47.4% 만족, 불만 15.2%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학은 37.8% 만족, 19.6% 불만, 자연과학/공학은 41.5% 만족, 12.9% 불만, 예체능은 33.7% 만족, 14.0% 불만을 표시했다.

15-2. 친절성

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	326 (9.1)	264 (8.6)	62 (12.4)	125 (8.0)	152 (11.1)	6 (5.6)
다소 만족	1,273 (35.5)	1,082 (35.1)	191 (38.2)	552 (35.2)	490 (35.8)	34 (31.8)
보통	1,462 (40.8)	1,288 (41.8)	174 (34.8)	627 (39.9)	557 (40.8)	52 (48.6)
다소 불만	437 (12.2)	381 (12.3)	56 (11.2)	219 (13.9)	148 (10.8)	9 (8.4)
매우 불만	86 (2.4)	69 (2.2)	17 (3.4)	47 (3.0)	20 (1.5)	6 (5.6)
계	3,584 (100)	3,084 (100)	500 (100)	1,570 (100)	1,367 (100)	107 (100)



[그림 34] 사서 만족도 : 친절성

전체 응답자중 44.6% 만족, 40.8% 보통, 14.6% 불만 표시.

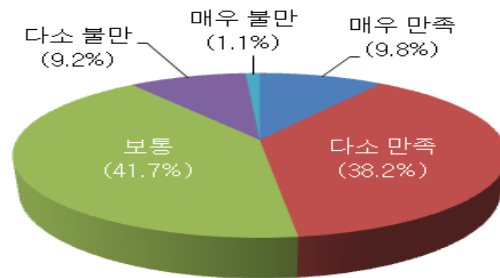
신분별로 학부생은 43.7% 만족, 14.5% 불만, 기타그룹은 50.6% 만족, 14.6% 불만으로 나타났다.

전공별로 인문사회/어문학 43.2% 만족, 16.9% 불만, 자연과학/공학 46.9% 만족, 12.3% 불만, 예체능 37.4% 만족, 14.0% 불만으로 나타났다.

15-3. 응답의 신속성

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	348 (9.8)	291 (9.5)	57 (11.4)	148 (9.5)	150 (11.0)	8 (7.5)
다소 만족	1,365 (38.2)	1,156 (37.6)	209 (41.9)	580 (37.1)	531 (39.0)	33 (30.8)
보통	1,491 (41.7)	1,309 (42.6)	182 (36.5)	636 (40.6)	582 (42.8)	54 (50.5)
다소 불만	329 (9.2)	290 (9.4)	39 (7.8)	175 (11.2)	96 (7.1)	8 (7.5)
매우 불만	40 (1.1)	28 (0.9)	12 (2.4)	26 (1.6)	2 (0.1)	4 (3.7)
계	3,573 (100)	3,074 (100)	499 (100)	1,565 (100)	1,361 (100)	107 (100)



[그림 35] 사서만족도 : 응답의 신속성

전체 응답자중 48.0% 만족, 41.7% 보통, 10.3% 불만이라고 응답.

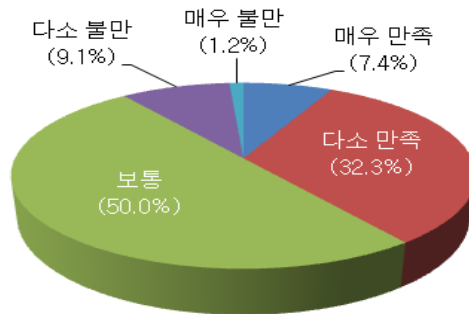
신분별로 학부생 47.1% 만족, 불만 10.3%로 나타났으며, 기타그룹은 53.3% 만족, 불만 10.2%로 나타났다.

전공별로 인문사회/어문학 46.6% 만족, 불만 12.8%, 자연과학/공학은 50.0% 만족, 불만 7.2%, 예체능은 38.3% 만족, 불만 11.2%로 나타났다.

15-4. 답변의 전문성

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	266 (7.4)	220 (7.2)	46 (9.2)	123 (7.9)	104 (7.6)	5 (4.7)
다소 만족	1,154 (32.3)	977 (31.8)	177 (35.4)	500 (31.9)	452 (33.1)	32 (29.9)
보통	1,789 (50.0)	1,566 (50.9)	223 (44.6)	748 (47.7)	698 (51.2)	54 (50.5)
다소 불만	325 (9.1)	281 (9.1)	44 (8.8)	169 (10.8)	102 (7.5)	13 (12.1)
매우 불만	42 (1.2)	32 (1.0)	10 (2.0)	27 (1.7)	8 (0.6)	3 (2.8)
계	3,576 (100)	3,076 (100)	500 (100)	1,567 (100)	1,364 (100)	107 (100)



[그림 36] 사서 만족도 : 답변의 전문성

전체 응답자중 39.7% 만족, 50.0% 보통, 10.3% 불만으로 나타났다.

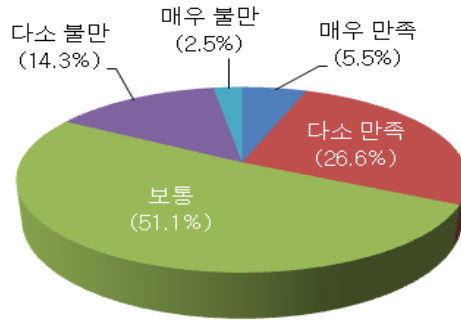
신분별로는 학부생 39.0% 만족, 불만 10.1%, 기타그룹은 44.6% 만족, 불만 10.8%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 39.8% 만족, 불만 12.5%, 자연과학/공학 40.7% 만족, 불만 8.1%, 예체능 34.6% 만족, 불만 14.9%로 나타났다.

15-5. 융통성

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	198 (5.5)	162 (5.3)	36 (7.2)	83 (5.3)	89 (6.5)	3 (2.8)
다소 만족	952 (26.6)	820 (26.6)	132 (26.5)	391 (24.9)	388 (28.5)	18 (16.8)
보통	1,827 (51.1)	1,582 (51.4)	245 (49.2)	775 (49.5)	692 (50.8)	69 (64.5)
다소 불만	510 (14.3)	442 (14.4)	68 (13.7)	266 (17.0)	174 (12.8)	11 (10.3)
매우 불만	88 (2.5)	71 (2.3)	17 (3.4)	52 (3.3)	19 (1.4)	6 (5.6)
계	3,575 (100)	3,077 (100)	498 (100)	1,567 (100)	1,362 (100)	107 (100)



[그림 37] 사서 만족도 : 융통성

전체 응답자중 32.1% 만족, 51.1% 보통, 16.8% 불만으로 나타났다.

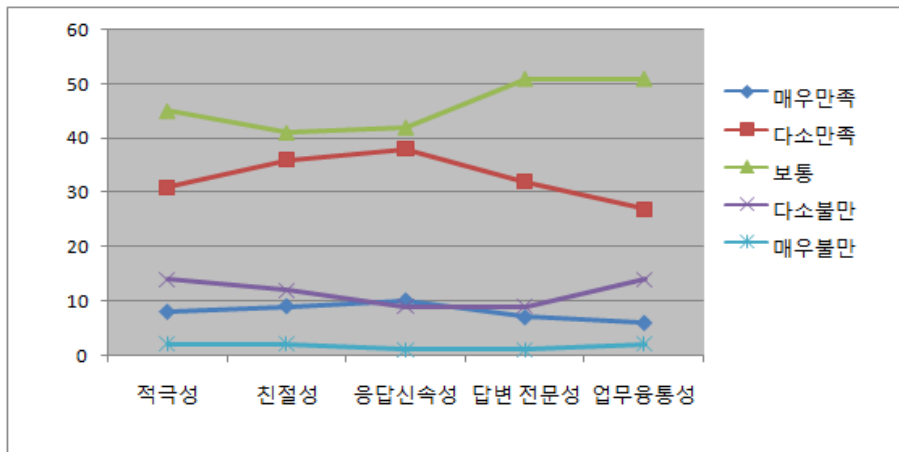
신분별로는 학부생 31.9% 만족, 불만 16.7%, 기타그룹은 33.7% 만족, 불만 17.1%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 30.2% 만족, 불만 20.3%, 자연과학/공학 35.0% 만족, 14.2% 불만, 예체능 19.6% 만족, 불만 15.9%로 나타났다.

[사서 종합평가]

(단위 : %)

항목	적극성	친절성	신속성	전문성	융통성	계
매우만족	8.4	9.1	9.8	7.4	5.5	40.2
다소만족	31.0	35.5	38.2	32.3	26.6	163.6
보통	44.2	40.8	41.7	50.0	51.1	227.8
다소불만	14.4	12.2	9.2	9.1	14.3	59.2
매우불만	2.0	2.4	1.1	1.2	2.5	9.2
계	100	100	100	100	100	500



[그림 38] 사서에 대한 만족도 종합

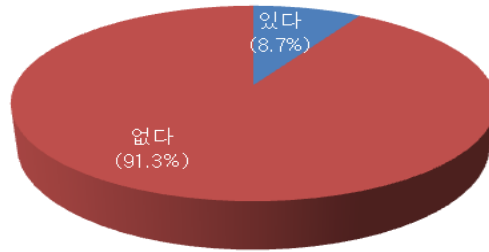
사서 종합평가에서 사서에 대해 만족한다는 비중이 가장 높은 부문은 응답의 신속성과, 친절성으로 나타났으며, 업무 전문성과 융통성에 대해서는 보통이 가장 높게 나타났다. 5개 항목 중 불만률에 있어서는 융통성이 16.8%, 적극성이 약16.4%로 가장 높게 나타났다.

□ 이용교육에 대한 이용자 의식

16. 이용교육 참여 여부

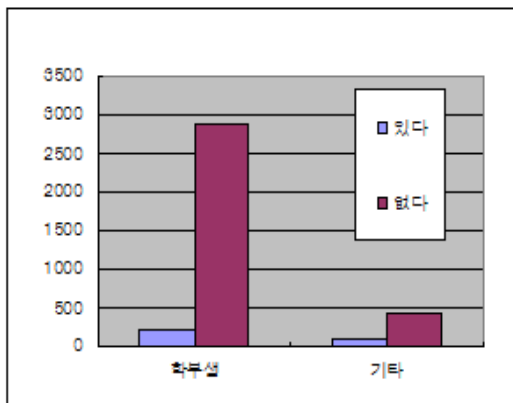
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
있다	312 (8.7)	223 (7.2)	89 (17.8)	156 (9.9)	98 (7.2)	8 (7.2)
없다	3,283 (91.3)	2,871 (92.8)	412 (82.2)	1,418 (90.1)	1,273 (92.8)	99 (92.8)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



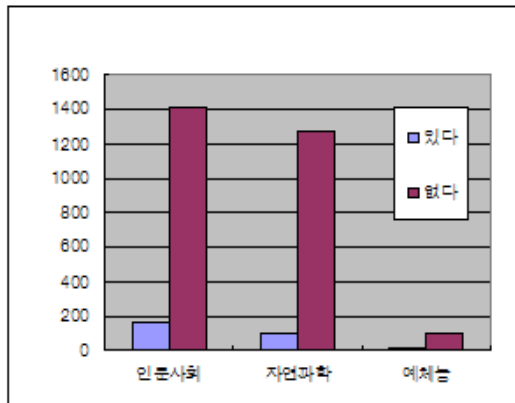
[그림 39] 이용교육 참여도

전체 응답자중 8.7%가 이용교육을 받은 경험이 있는 것으로 나타났다.



[그림 40] 신분별 참여도

신분별로는 학부생 7.2%, 기타그룹 17.8%가 이용교육을 받은 경험이 있는 것으로 나타났다.



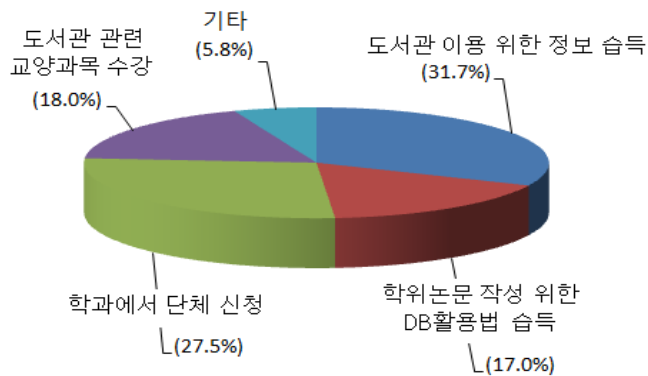
전공별로는 인문사회/어문학 9.9%, 자연과학/공학, 예체능 각각 7.2%가 이용교육을 받은 경험이 있는 것으로 나타났다.

[그림 41] 전공별 참여도

16-1. 이용교육을 받게 된 동기

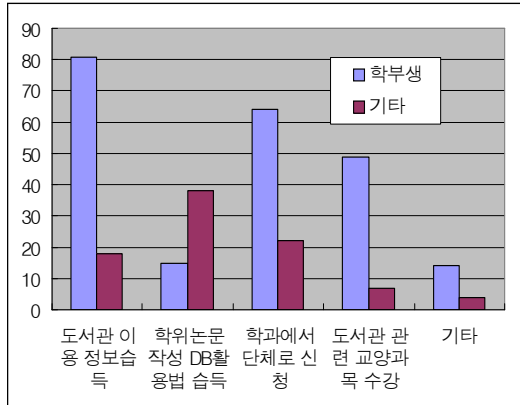
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
도서관 이용을 위한 정보 습득	99 (31.7)	81 (36.3)	18 (20.2)	42 (27.5)	36 (36.7)	5 (62.5)
학위논문을 쓰기 위한 DB활용법 습득	53 (17.0)	15 (6.7)	38 (42.7)	29 (19.0)	14 (14.3)	1 (12.5)
학과에서 단체로 신청	86 (27.5)	64 (28.7)	22 (24.7)	58 (37.9)	12 (12.3)	2 (25.0)
도서관 관련 교양과목 수강	56 (18.0)	49 (22.0)	7 (7.9)	12 (7.8)	26 (26.5)	0 (0.0)
기타	18 (5.8)	14 (6.3)	4 (4.5)	12 (7.8)	10 (10.2)	0 (0.0)
계	312 (100)	223 (100)	89 (100)	153 (100)	98 (100)	8 (100)



[그림 42] 이용교육 참여 동기

31.7%가 도서관 이용을 위한 정보 습득, 학과에서 단체 신청 27.5%, 도서관 관련 교양과목 수강 18.0%, 학위논문을 쓰기 위한 DB 활용법 습득, 기타 순으로 응답.



[그림 43] 신분별 교육 동기

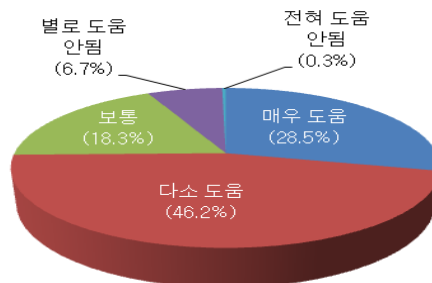
신분별로 학부생은 도서관 이용을 위한 정보습득, 학과에서 단체로 신청 순으로 나타났으나, 기타그룹은 학위 논문을 위한 DB활용법 습득, 학과에서 단체로 신청 순으로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학의 경우 학과에서 단체로 신청, 도서관 이용을 위한 정보 습득 순으로, 자연과학/공학의 경우 도서관 이용을 위한 정보습득, 도서관 관련 교양과목 수강, 예체능의 경우 도서관 이용을 위한 정보 습득, 학과에서 단체로 신청 순으로 나타났다

16-2. 이용교육의 도움 정도

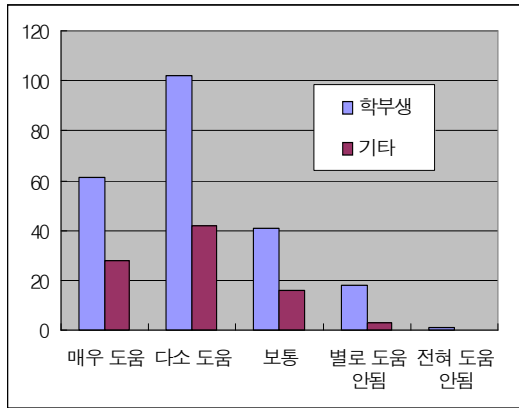
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/어문학	자연과학/공학	예체능
매우 도움	89 (28.5)	61 (27.3)	28 (31.4)	44 (28.8)	28 (28.6)	0 (0.0)
다소 도움	144 (46.2)	102 (45.7)	42 (47.2)	67 (43.8)	48 (49.0)	5 (62.5)
보통	57 (18.3)	41 (18.4)	16 (18.0)	28 (18.3)	18 (18.3)	3 (37.5)
별로 도움 안됨	21 (6.7)	18 (8.1)	3 (3.4)	13 (8.5)	4 (4.1)	0 (0.0)
전혀 도움 안됨	1 (0.3)	1 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
계	312 (100)	223 (100)	89 (100)	153 (100)	98 (100)	8 (100)



[그림 44] 이용교육 도움 정도

74.7%가 도움이 되었다고 답했으며, 보통 18.3%, 도움 되지 않았다 7.0%로 나타났다.



[그림 45] 신분별 이용교육 도움정도

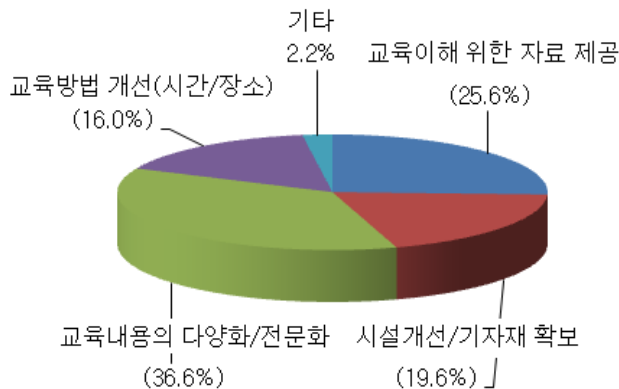
신분별로는 학부생 73.0%가 도움 되었다, 도움 되지 않았다 8.6%로 나타났으며, 기타그룹은 78.6%가 도움 되었다, 도움이 되지 않았다 3.4%로 나타났다.

전공별로 인문사회/어문학 72.6%, 자연과학/공학 77.6%, 예체능 62.5%가 도움 되었다. 반면, 인문사회/어문학 9.1%, 자연과학/공학 4.1%, 예체능 0%는 도움되지 않았다고 응답하였다.

16-3. 이용교육의 개선 점

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/어문학	자연과학/공학	예체능
교육 이해 위한 더 많은 자료 제공	80 (25.6)	55 (24.7)	25 (28.1)	32 (20.9)	28 (28.6)	2 (25.0)
시설개선 및 실습을 위한 기자재(컴퓨터 등)확보	61 (19.6)	42 (18.8)	19 (21.4)	28 (18.3)	19 (19.4)	1 (12.5)
교육내용의 수준별 다양화, 전문화	114 (36.6)	79 (35.4)	35 (39.3)	64 (41.9)	30 (30.6)	4 (50.0)
교육방법 개선 (교육 장소/시간)	50 (16.0)	42 (18.8)	8 (9.0)	23 (15.0)	19 (19.4)	0 (0.0)
기타	7 (2.2)	5 (2.3)	2 (2.2)	6 (3.9)	2 (2.0)	1 (12.5)
계	312 (100)	223 (100)	89 (100)	153 (100)	98 (100)	8 (100)



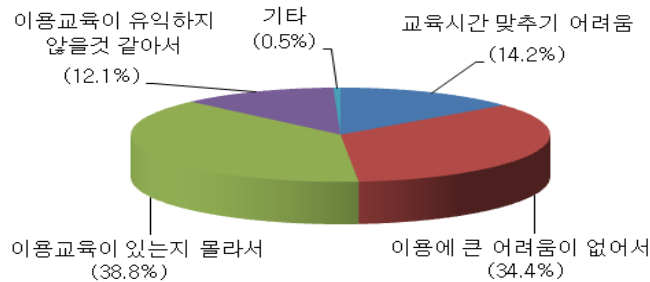
[그림 46] 이용교육 개선점

교육내용의 수준별 다양화/전문화 36.6%, 교육 이해를 위해 더 많은 자료 제공 25.6%, 시설개선과 실습 기자재 확보 19.6% 순으로 응답했다. 신분별/전공별 응답에서는 전체 응답과 순서의 차이가 없었다.

16-4. 도서관 이용교육을 받지 않은 이유

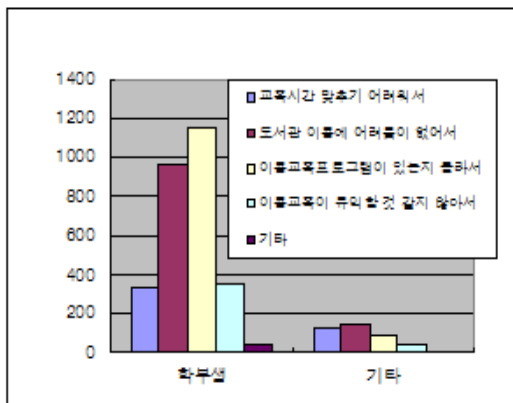
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/어문학	자연과학/공학	예체능
교육 시간 맞추기가 어려워서	467 (14.2)	340 (11.8)	127 (30.8)	202 (14.5)	187 (14.8)	9 (9.2)
이용에 크게 어려움이 없어서	1,129 (34.4)	979 (34.1)	150 (36.4)	485 (35.0)	431 (34.2)	22 (22.5)
이용교육 프로그램이 있는지 몰라서	1,272 (38.8)	1,181 (41.1)	91 (22.1)	496 (35.8)	499 (39.5)	54 (55.1)
교육이 유익(도움)할 것 같지 않아서	397 (12.1)	355 (12.4)	42 (10.2)	191 (13.8)	132 (10.5)	11 (11.2)
기타	18 (0.5)	16 (0.6)	2 (0.5)	12 (0.9)	13 (1.0)	2 (2.0)
계	3,283 (100)	2,871 (100)	412 (100)	1,386 (100)	1,262 (100)	98 (100)



[그림 47] 이용교육 받지 않는 이유

전체 응답자중 이용교육프로그램이 있는지 몰라서 38.8%, 도서관 이용에 크게 어려움이 없어서 34.4%, 교육시간 맞추기가 어려워서 14.2%, 이용교육이 유익할 것 같지 않아서 12.1%, 기타 순으로 나타났다.



[그림 48] 신분별 교육받지 않는 이유

신분별로 학부생의 경우 전체 빈도와 같이 이용프로그램이 있는지 몰라서가 41.1%로 가장 높게 나타났으나, 기타그룹은 도서관 이용에 큰 어려움이 없어서 36.4%로 가장 높게 나타났다.

전공별로는 전체 빈도의 순서와 차이 없이 나타났다.

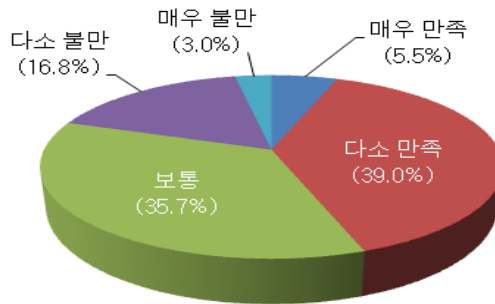
□ 시설에 대한 이용자 의식

17. 도서관 시설 및 환경 만족도

17-1. 제2도서관 일반열람실

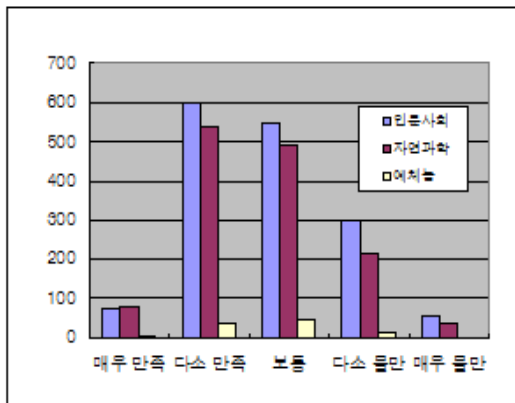
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	198 (5.5)	183 (5.9)	15 (3.0)	73 (4.7)	79 (5.8)	5 (4.8)
다소 만족	1,397 (39.0)	1,242 (40.3)	155 (31.2)	597 (38.0)	540 (39.5)	38 (36.9)
보통	1,277 (35.7)	1,046 (33.9)	231 (46.5)	544 (34.7)	490 (35.8)	45 (43.7)
다소 불만	600 (16.8)	515 (16.7)	85 (17.1)	298 (19.0)	217 (15.9)	14 (13.6)
매우 불만	109 (3.0)	98 (3.2)	11 (2.2)	57 (3.6)	41 (3.0)	1 (1.0)
계	3,581 (100)	3,084 (100)	497 (100)	1,569 (100)	1,367 (100)	103 (100)



[그림 49] 시설/환경만족도 : 2도서관 일반열람실

44.5% 만족, 35.7% 보통, 불만 19.8%로 나타났다.



[그림 50] 전공별 시설만족도

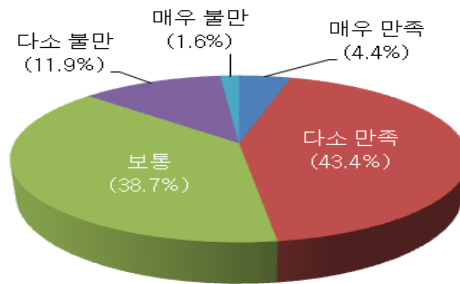
신분별로는 학부생 46.2% 만족, 19.9% 불만, 기타그룹은 34.2% 만족, 19.3% 불만으로 응답.

전공별로는 인문사회/어문학 42.7% 만족, 22.6% 불만으로 나타났으며, 자연과학/공학 45.3% 만족, 불만 18.9%, 예체능 41.7% 만족, 불만 14.6%로 나타났다.

17-2. 제1·제2도서관 자료실

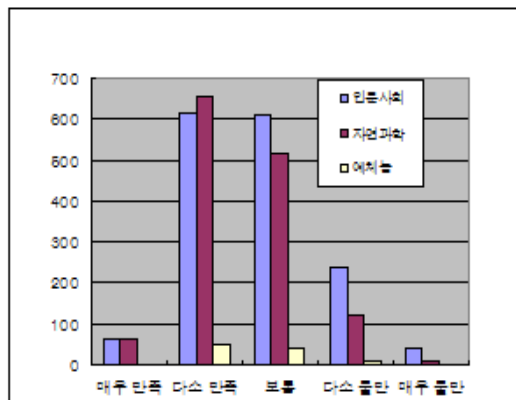
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	157 (4.4)	143 (4.6)	14 (2.8)	63 (4.0)	64 (4.7)	0 (0.0)
다소 만족	1,554 (43.4)	1,367 (44.3)	187 (37.5)	616 (39.2)	654 (47.9)	49 (46.7)
보통	1,386 (38.7)	1,177 (38.2)	209 (42.0)	609 (38.8)	514 (37.6)	43 (40.9)
다소 불만	428 (11.9)	357 (11.6)	71 (14.3)	241 (15.4)	124 (9.1)	11 (10.5)
매우 불만	57 (1.6)	40 (1.3)	17 (3.4)	41 (2.6)	10 (0.7)	2 (1.9)
계	3,582 (100)	3,084 (100)	498 (100)	1,570 (100)	1,366 (100)	105 (100)



[그림 51] 시설/환경만족도 : 제1/2도서관 자료실

전체 응답자중 47.8%(1,711명) 만족, 38.7%(1,386명) 보통, 불만 13.5%(485명)로 나타났다.



[그림 52] 전공별 만족도

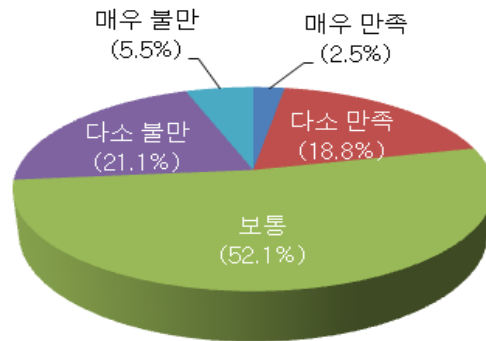
신분별로 학부생 48.9% 만족, 12.9% 불만, 기타그룹은 40.3% 만족, 불만 17.7%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 43.2% 만족, 18.0% 불만, 자연과학/공학 52.6% 만족, 9.8% 불만, 예체능 46.7% 만족, 불만 12.4%로 나타났다.

17-3. 자유평서관(구 과학분관)

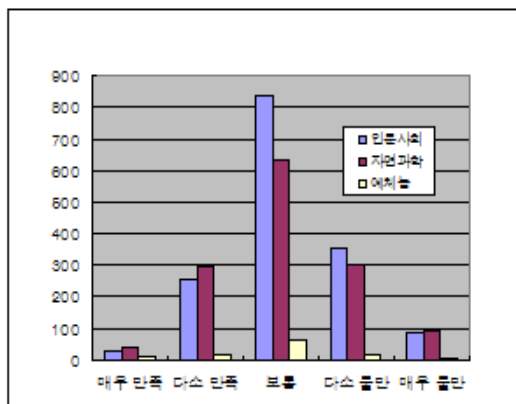
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	90 (2.5)	83 (2.7)	7 (1.4)	27 (1.7)	40 (2.9)	6 (5.9)
다소 만족	669 (18.8)	590 (19.2)	79 (16.2)	252 (16.2)	295 (21.7)	17 (16.7)
보통	1,853 (52.1)	1,581 (51.6)	272 (55.6)	840 (53.9)	635 (46.7)	64 (62.7)
다소 불만	750 (21.1)	644 (21.0)	106 (21.7)	353 (22.7)	302 (22.2)	13 (12.7)
매우 불만	194 (5.5)	169 (5.5)	25 (5.1)	85 (5.5)	89 (6.5)	2 (2.0)
계	3,556 (100)	3,067 (100)	489 (100)	1,557 (100)	1,361 (100)	102 (100)



[그림 53] 시설/환경만족도 : 자유평서관

전체 응답자의 21.3% 만족, 52.1% 보통, 불만 26.6%로 나타났다.



[그림 54] 전공별 만족도

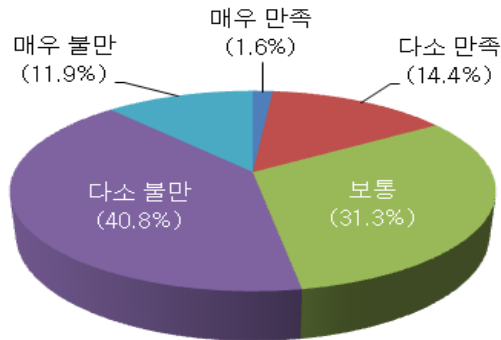
신분별로 학부생 21.9% 만족, 불만 26.5%, 기타그룹 17.6% 만족, 불만 26.8%로 나타났다.

전공별로 인문사회/어문학은 17.9% 만족, 불만 28.2%, 자연과학/공학은 24.6% 만족, 불만 28.7%), 예체능은 22.6% 만족, 불만 14.7%로 나타났다.

17-4. 휴식공간(매점 및 휴식시설 등)

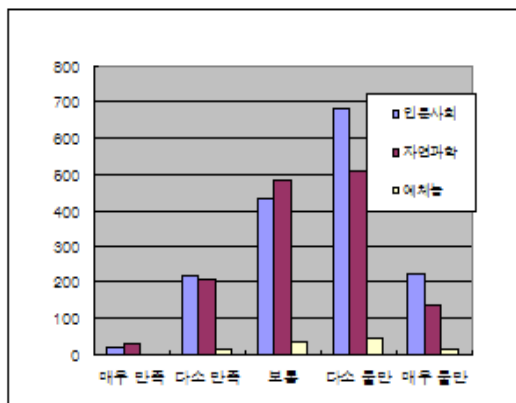
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	57 (1.6)	54 (1.8)	3 (0.6)	19 (1.2)	30 (2.2)	0 (0.0)
다소 만족	517 (14.4)	452 (14.6)	65 (13.0)	219 (13.9)	207 (15.1)	13 (12.2)
보통	1,121 (31.3)	913 (29.6)	208 (41.8)	430 (27.4)	484 (35.4)	36 (34.0)
다소 불만	1,463 (40.8)	1,298 (42.1)	165 (33.1)	681 (43.4)	509 (37.3)	43 (40.6)
매우 불만	425 (11.9)	368 (11.9)	57 (11.5)	221 (14.1)	136 (10.0)	14 (13.2)
계	3,583 (100)	3,085 (100)	498 (100)	1,570 (100)	1,366 (100)	106 (100)



[그림 55] 시설/환경만족도 : 휴식공간

전체 응답자중 16.0% 만족, 31.3% 보통, 52.7% 불만으로 나타났다.



신분별로 학부생은 16.4% 만족, 54.0% 불만, 기타그룹은 13.6% 만족, 불만 44.6%로 나타났다.

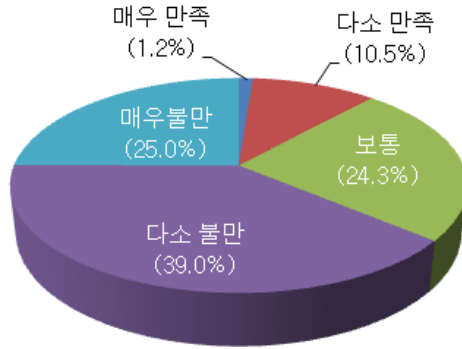
전공별로는 인문사회/어문학 15.1% 만족, 57.5% 불만, 자연과학/공학 만족 17.3%, 47.3% 불만, 예체능 12.2% 만족, 53.8% 불만으로 나타났다.

[그림 56] 전공별 만족도

17-5. 화장실

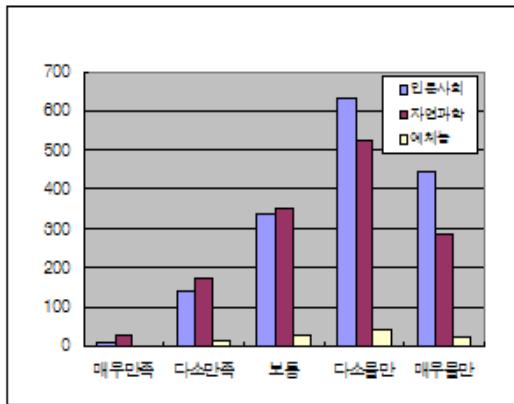
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	43 (1.2)	39 (1.3)	4 (0.8)	9 (0.6)	26 (1.9)	1 (0.9)
다소 만족	377 (10.5)	309 (10.0)	68 (13.6)	142 (9.1)	171 (12.5)	14 (13.2)
보통	869 (24.3)	712 (23.2)	157 (31.5)	338 (21.6)	354 (26.0)	30 (28.3)
다소 불만	1,392 (39.0)	1,209 (39.3)	183 (36.7)	630 (40.3)	525 (38.5)	41 (38.7)
매우불만	892 (25.0)	805 (26.2)	87 (17.4)	444 (28.4)	288 (21.1)	20 (18.9)
계	3,573 (100)	3,074 (100)	499 (100)	1,563 (100)	1,364 (100)	106 (100)



[그림 57] 시설/환경 만족도 : 화장실

전체 응답자중 11.7% 만족, 보통 24.3%, 불만 64.0%로 나타났다.



[그림 58] 전공별 만족도

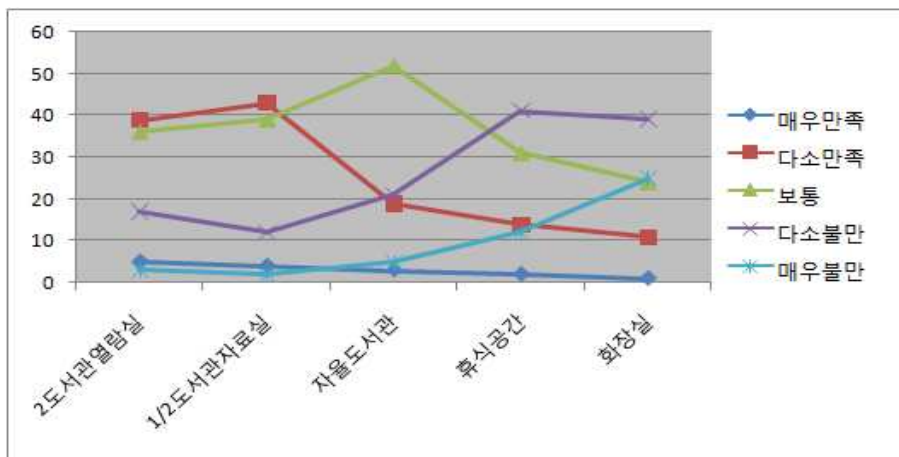
신분별로는 학부생 11.3% 만족, 불만 65.5%, 기타그룹은 14.4% 만족, 불만 54.1%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 9.7% 만족, 불만 68.7%, 자연과학 14.4% 만족, 불만 59.6%, 예체능 14.1% 만족, 57.6%는 불만으로 나타났다.

[시설/환경 만족도 종합]

(단위 : %)

항목	매우만족	다소만족	보통	다소불만	매우불만	계
제2도서관 일반열람실	5.5	39.0	35.7	16.8	3.0	100
제1,2도서관 자료실	4.4	43.4	38.7	11.9	1.6	100
자율도서관	2.5	18.8	52.1	21.1	5.5	100
휴식공간	1.6	14.4	31.3	40.8	11.9	100
화장실	1.2	10.5	24.3	39.0	25.0	100
계	15.2	126.1	182.1	129.6	47.0	500



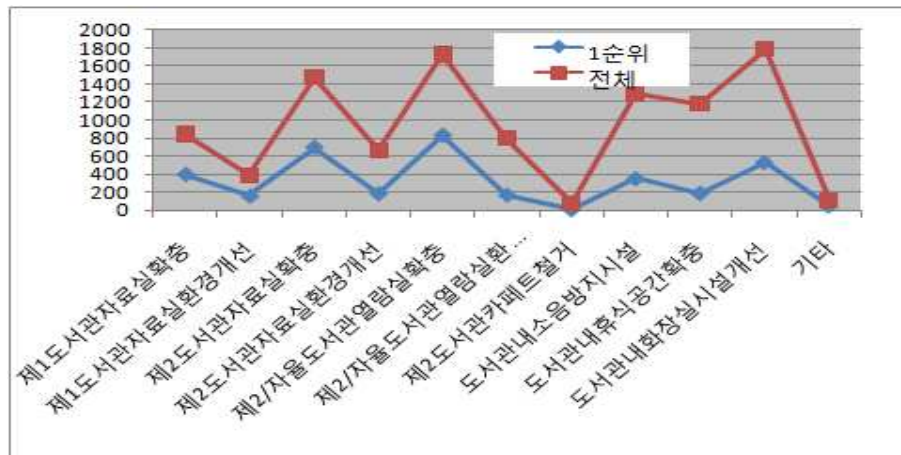
[그림 59] 시설/환경만족도 종합

시설/환경만족도에서 제1/2도서관 자료실에 대한 만족도가 가장 높았으며, 그 다음은 제2도서관의 일반열람실로 나타났다. 휴식공간, 화장실은 만족도가 낮게 나타났으며 이 가운데 화장실 만족도가 11.7%로 가장 낮게 나타났다.

18. 우선개선이 필요한 시설(우선순위 3가지 선택)

(단위 : 명, %)

보기	전체	1순위	신분별		전공별		
			학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
제1도서관 자료실 (열람석) 확충	840 (8.1)	400 (11.1)	695 (7.8)	145 (10.3)	218 (4.8)	467 (11.7)	51 (15.2)
제1도서관 자료실 학습 환경 (조명/냉·난방) 개선	385 (3.7)	160 (4.5)	288 (3.2)	97 (6.9)	105 (2.3)	215 (5.4)	21 (6.2)
제2도서관 자료실 (열람석) 확충	1,476 (14.3)	702 (19.5)	1,280 (14.4)	196 (14.0)	721 (15.7)	497 (12.5)	47 (14.0)
제2도서관 자료실 학습 환경 (조명/냉·난방) 개선	665 (6.5)	188 (5.2)	550 (6.2)	115 (8.2)	358 (7.8)	218 (5.5)	16 (4.8)
제2도서관/자율도서관의 일반 열람실 공간 (열람석) 확충	1,726 (16.7)	834 (23.2)	1,573 (17.7)	153 (10.9)	745 (16.3)	660 (16.6)	47 (14.0)
제2, 자율도서관의 일반열람실 학습 환경(조명/냉·난방) 개선	794 (7.7)	171 (4.8)	714 (8.0)	80 (5.7)	354 (7.7)	301 (7.5)	19 (5.6)
제2도서관 자료실 카펫 철거	73 (0.7)	11 (0.3)	49 (0.6)	24 (1.7)	39 (0.8)	27 (0.7)	2 (0.6)
도서관내 소음 방지시설 마련	1,293 (12.6)	353 (9.8)	1,082 (12.1)	211 (15.1)	574 (12.5)	506 (12.7)	36 (10.7)
도서관내 휴식 공간 확충	1,178 (11.4)	191 (5.3)	1,011 (11.3)	167 (11.9)	576 (12.6)	394 (9.9)	41 (12.2)
도서관내 화장실 시설 개선	1,784 (17.3)	533 (14.8)	1,590 (17.8)	194 (13.8)	837 (18.3)	637 (16.0)	52 (15.5)
기타	100 (1.0)	52 (1.5)	79 (0.9)	21 (1.5)	53 (1.2)	61 (1.5)	4 (1.2)
계	10,314 (100)	3,595 (100)	8,911 (100)	1,403 (100)	4,580 (100)	3,983 (100)	336 (100)

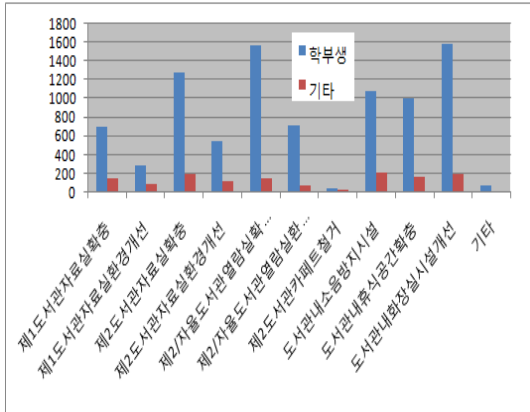


[그림 60] 개선이 필요한 시설 순위

전체 응답 대상자 10,785명(3가지 복수응답) 중 96% 응답. 도서관내 화장실 시설 개선 17.3%, 제2도서관과 자율도서관의 일반열람실 공간 확충 16.7%, 제2도서관 자료실 확충 14.3%, 도서관내 소음방지 시

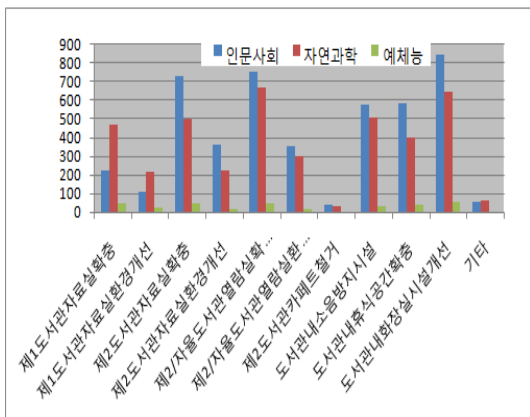
설 마련 12.6%, 도서관내 휴식 공간 확충 11.4% 순으로 나타났다. 기타 의견에는 사물함 설치, 출입시스템 개선, 정수기 설치, 엘리베이터 증대 등이 있었다. 자세한 내용은 [그림 59]와 같다.

개선 1순위로는 전체 순위와 달리 제2/자율도서관 열람실 확충이 가장 높았으며, 다음으로 제2도서관 자료실 확충으로 나타났다.



[그림 61] 신분별 개선 순위

신분별로 학부생의 경우 화장실 개선, 도서관 일반열람실 공간 확충, 기타 그룹은 도서관내 소음방지 시설, 제2도서관 자료실 확충 순으로 나타났다. 자세한 내용은 [그림 61]과 같다.



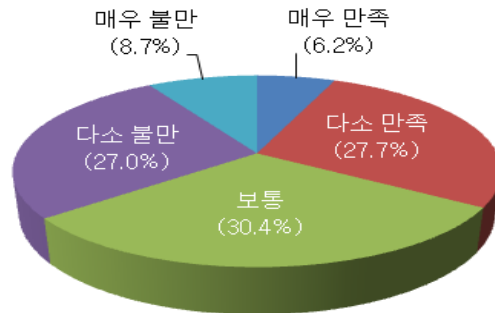
[그림 62] 전공별 개선 순위

전공별로 인문사회/어문학은 화장실 시설 개선, 일반열람실 공간 확충, 자연과학/공학은 도서관 일반열람실 공간 확충, 화장실 시설 개선, 예체능은 화장실 개선, 제1도서관 자료실 확충 순으로 나타났다. 자세한 내용은 [그림 62]와 같다.

19. 출입관리시스템 운영 만족도

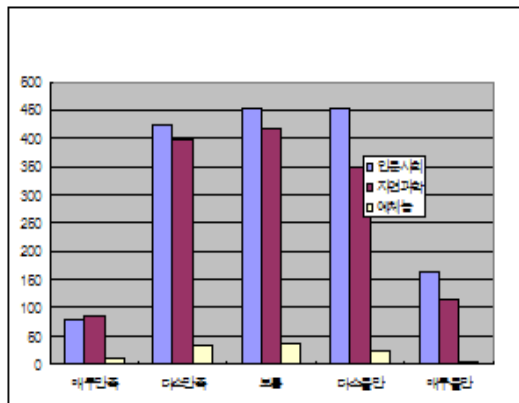
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	223 (6.2)	193 (6.3)	30 (6.0)	79 (5.0)	88 (6.4)	12 (11.2)
다소 만족	995 (27.7)	838 (27.1)	157 (31.3)	424 (27.0)	400 (29.2)	32 (29.9)
보통	1,093 (30.4)	945 (30.5)	148 (29.5)	455 (28.9)	419 (30.6)	37 (34.6)
다소 불만	971 (27.0)	842 (27.2)	129 (25.8)	452 (28.7)	351 (25.6)	22 (20.6)
매우 불만	313 (8.7)	276 (8.9)	37 (7.4)	164 (10.4)	113 (8.2)	4 (3.7)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 63] 출입관리시스템 운영 만족도

전체 응답자 만족도는 매우 만족 6.2%, 다소 만족 27.7%, 보통 30.4%, 다소 불만 27.0%, 매우 불만 8.7%로 나타났다.



[그림 64] 전공별 만족도

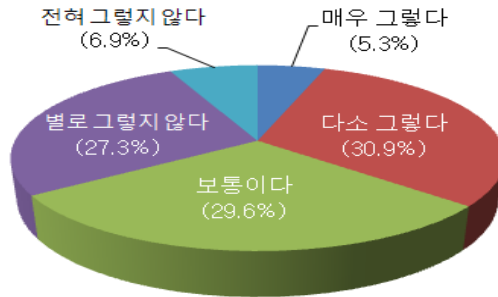
신분별로는 학부생 33.4% 만족, 36.1% 불만을 나타냈으며, 기타그룹은 37.3% 만족, 불만 33.2%로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학은 32.0% 만족, 39.1% 불만, 자연과학/공학은 35.6% 만족, 33.8% 불만, 예체능은 41.1% 만족, 24.3% 불만으로 나타났다

20. 출입관리시스템으로 인한 열람실 분위기 개선 정도

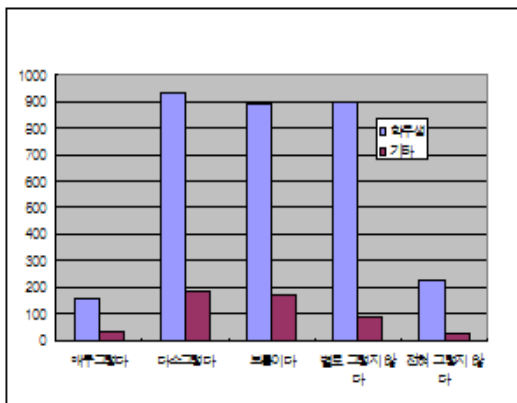
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 그렇다	190 (5.3)	158 (5.1)	32 (6.4)	71 (4.5)	78 (5.7)	7 (6.5)
다소 그렇다	1,109 (30.9)	926 (29.9)	183 (36.5)	502 (31.9)	420 (30.6)	36 (33.6)
보통이다	1,064 (29.6)	892 (28.8)	172 (34.3)	441 (28.0)	403 (29.4)	34 (31.8)
별로 그렇지 않다	983 (27.3)	894 (28.9)	89 (17.8)	448 (28.5)	366 (26.7)	25 (23.4)
전혀 그렇지 않다	249 (6.9)	224 (7.3)	25 (5.0)	112 (7.1)	104 (7.6)	5 (4.7)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



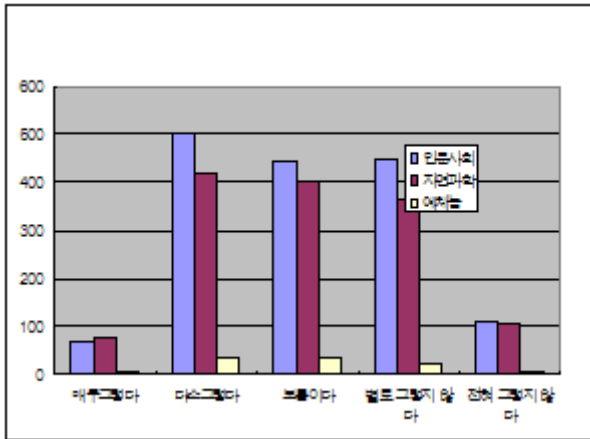
[그림 65] 출입관리시스템 열람분위기 개선정도

전체 응답자중 개선되었다 36.2%, 보통 29.6%, 개선되지 않았다 34.2%로 나타났다.



신분별로 학부생은 35.0% 개선되었다, 개선되지 않았다 36.2%로 나타났으며, 기타그룹은 42.9% 개선되었다, 개선되지 않았다 22.8%로 나타났다.

[그림 66] 신분별 개선정도



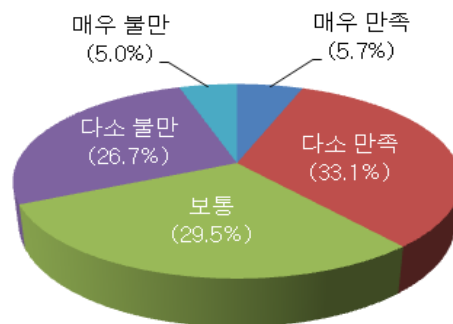
전공별로 인문사회/어문학은 36.4%가 개선되었다, 개선되지 않았다는 35.6%로 나타났으며, 자연과학/공학은 36.3% 개선되었다, 개선되지 않았다는 34.3%, 예체능은 40.1% 개선되었다, 개선되지 않았다 28.1%로 나타났다.

[그림 67] 전공별 개선정도

21. 열람실 좌석관리시스템 운영 만족도

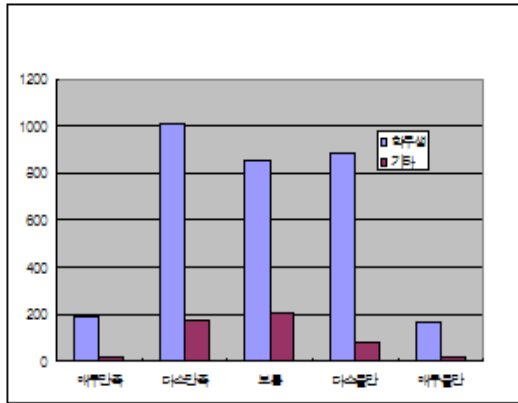
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	205 (5.7)	185 (5.9)	20 (4.0)	74 (4.7)	79 (5.8)	6 (5.6)
다소 만족	1,190 (33.1)	1,011 (32.7)	179 (35.7)	512 (32.5)	474 (34.5)	40 (37.4)
보통	1,061 (29.5)	854 (27.6)	207 (41.3)	481 (30.6)	373 (27.2)	37 (34.6)
다소 불만	959 (26.7)	881 (28.5)	78 (15.6)	422 (26.8)	366 (26.7)	23 (21.5)
매우 불만	180 (5.0)	163 (5.3)	17 (3.4)	85 (5.4)	79 (5.8)	1 (0.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



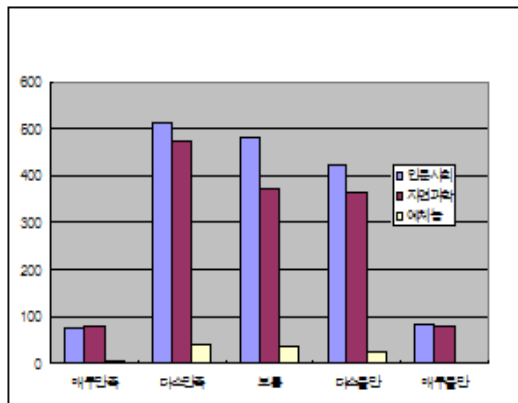
[그림 68] 좌석관리시스템 운영 만족도

전체 응답자중 만족 38.8%, 보통 29.5%, 불만 31.7%로 나타났다.



[그림 69] 신분별 만족도

신분별로 학부생 38.6% 만족, 불만 33.8%로 나타났으며, 기타그룹은 39.7% 만족, 불만 19.0%로 나타났다.



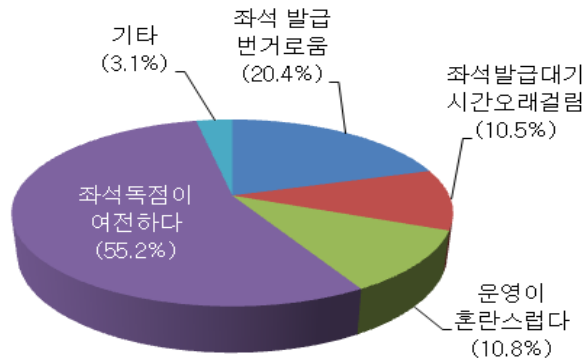
[그림 70] 전공별 만족도

전공별로는 인문사회/어문학은 37.2% 만족, 불만 32.2%, 자연과학/공학은 40.3% 만족, 불만 32.5%, 예체능은 43.0% 만족, 불만 22.4%로 나타났다.

21-1. “불만”이라고 답한 이유

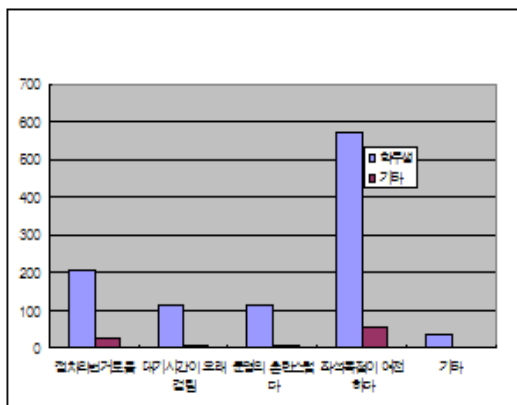
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/어문학	자연과학/공학	예체능
좌석 발급/반납 등 절차가 번거롭다	232 (20.4)	205 (19.6)	27 (28.4)	102 (20.1)	97 (21.8)	8 (33.3)
좌석발급을 위한 대기 시간이 많이 걸려 불편하다	120 (10.5)	115 (11.0)	5 (5.3)	46 (9.1)	53 (11.9)	2 (8.3)
운영기간(시험기간 미운영)이 유동적이어서 혼란스럽다	123 (10.8)	117 (11.2)	6 (6.3)	50 (9.9)	40 (9.0)	3 (12.5)
다양한 방법을 통한 좌석독점이 여전하다	628 (55.2)	573 (54.9)	55 (57.9)	290 (57.2)	222 (49.9)	7 (29.2)
기타	36 (3.1)	34 (3.3)	2 (2.1)	19 (3.7)	33 (7.4)	4 (16.7)
계	1,139 (100)	1,044 (100)	95 (100)	507 (100)	445 (100)	24 (100)



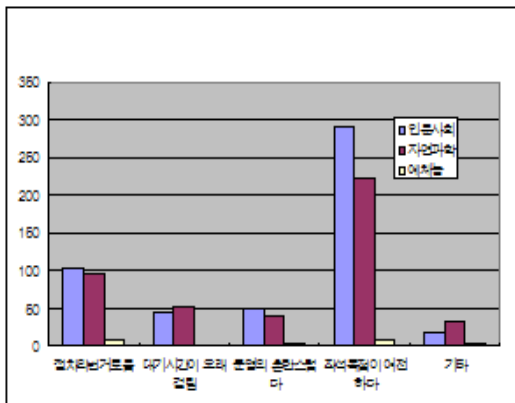
[그림 71] 좌석관리시스템 불만 이유

전체 응답자중 좌석독점이 여전하다 55.2%, 절차가 번거롭다 20.4%, 운영기간(시험기간 미 운영)이 유동적이어서 혼란스럽다 123명 순으로 높게 나타났으며, 기타 의견으로 이용 시간이 짧아 연장을 해야 하는 것이 불편하다, 잦은 기계 고장이 있었다.



신분별로 학부생은 좌석독점이 여전하다 54.9%, 좌석발급/반납 등 절차의 번거로움 19.6%, 기타 그룹은 좌석독점이 여전하다 57.9%, 발급/반납 등 절차의 번거로움 28.4%로 불만 순서는 차이 없이 나타났다.

[그림 72] 신분별 불만이유



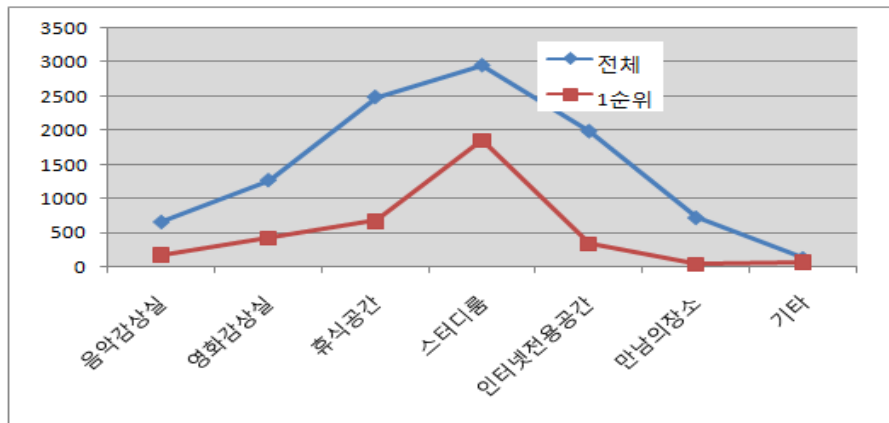
전공별 불만 이유는 인문사회/어문학은 좌석독점이 여전하다 57.2%, 좌석발급/반납 등 절차의 번거로움 20.1%, 유동적인 운영기간으로 인한 혼란 9.9% 순이었으며, 자연과학/공학은 좌석독점이 여전하다 49.9%, 좌석발급/반납 등 절차의 번거로움 21.8%, 대기시간 소요에 따른 불만 11.9%, 예체능은 좌석발급/반납 등 절차의 번거로움 33.3%, 좌석독점이 여전하다 29.2%, 기타 16.7% 순으로 나타났다.

[그림 73] 전공별 불만이유

22. 도서관 신·증축으로 공간 확보시 설치 희망하는 시설(우선순위 3가지 선택)

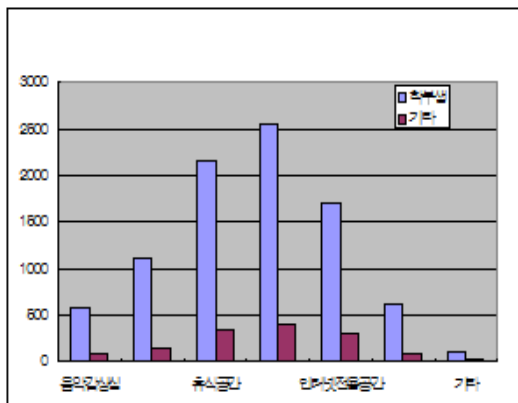
(단위 : 명, %)

보기	전체	1순위	신분별		전공별		
			학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
음악감상실	663 (6.5)	177 (4.9)	584 (6.6)	79 (5.7)	286 (6.3)	233 (6.0)	40 (12.6)
영화감상실	1,276 (12.4)	431 (12.0)	1,122 (12.7)	154 (11.0)	588 (13.0)	433 (11.2)	57 (18.0)
휴식공간	2,493 (24.4)	674 (18.7)	2,154 (24.4)	339 (24.3)	1,072 (23.8)	963 (24.8)	64 (20.2)
스터디룸	2,958 (28.9)	1,853 (51.5)	2,552 (28.9)	406 (29.0)	1,303 (28.9)	1,135 (29.2)	77 (24.3)
인터넷 전용 공간	1,993 (19.5)	341 (9.5)	1,694 (19.1)	299 (21.4)	876 (19.4)	756 (19.5)	57 (18.0)
만남의 장소	725 (7.1)	45 (1.3)	628 (7.1)	97 (6.9)	309 (6.9)	305 (7.9)	15 (4.7)
기타	130 (1.2)	74 (2.1)	106 (1.2)	24 (1.7)	74 (1.7)	56 (1.4)	7 (2.2)
계	10,238 (100)	3,595 (100)	8,840 (100)	1,398 (100)	4,508 (100)	3,881 (100)	317 (100)



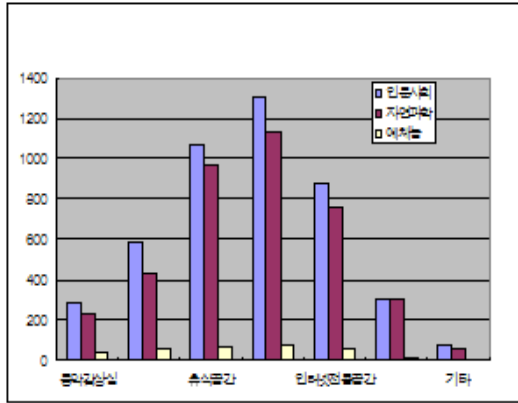
[그림 74] 신/증축시 설치 희망 순위

전체 응답 대상자 10,785명(3가지 복수응답) 중 94.93% 응답, 스터디룸 28.9%, 휴식공간 24.4%, 인터넷 전용공간 19.5% 순으로 나타났다. 기타 의견에는 어학 연습실 설치가 7명 있었다. 1순위에서는 스터디룸 51.5%, 휴식공간 18.7%, 영화감상실 12.0%, 인터넷 전용공간 9.5% 순으로 희망했다.



[그림 75] 신분별 희망시설

신분별로 학부생은 스터디룸 28.9%, 휴식공간 24.4%, 인터넷 전용공간 19.1%, 영화감상실 12.7% 순이었으며, 기타그룹은 스터디룸 29.0%, 휴식공간 24.3%, 인터넷 전용공간 21.4%, 영화감상실 순으로 순서 차이 없이 나타났다.



[그림 76] 전공별 희망시설

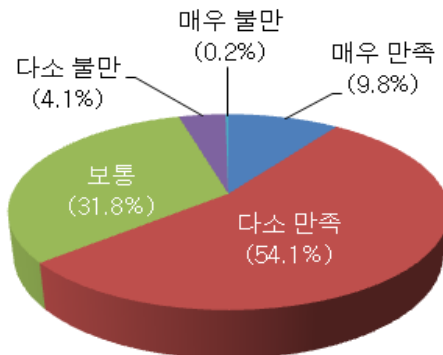
전공별로 인문사회/어문학 및 자연과학/공학은 스티디룸, 휴식공간, 인터넷 전용공간, 영화감상실, 만남의 장소, 음악감상실, 기타 순으로 같았으나, 예체능의 경우 음악감상실, 만남의 장소가 순서를 달리해서 나타났다.

□ 홈페이지에 대한 이용자 의식

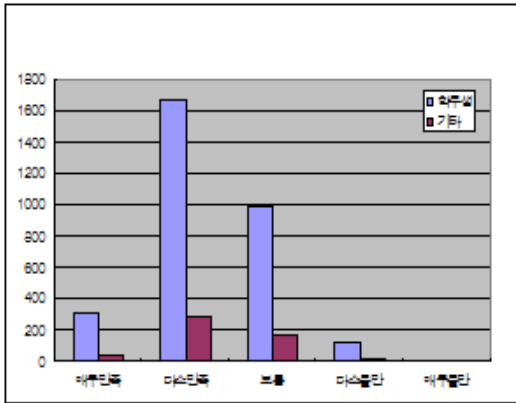
23. 도서관 홈페이지 만족도

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/어문학	자연과학/공학	예체능
매우 만족	351 (9.8)	317 (10.2)	34 (6.8)	151 (9.6)	132 (9.6)	8 (7.5)
다소 만족	1,945 (54.1)	1,667 (53.9)	278 (55.5)	839 (53.3)	737 (53.8)	61 (57.0)
보통	1,142 (31.8)	979 (31.6)	163 (32.5)	508 (32.3)	443 (32.3)	33 (30.8)
다소 불만	148 (4.1)	126 (4.1)	22 (4.4)	69 (4.4)	58 (4.2)	5 (4.7)
매우 불만	9 (0.2)	5 (0.2)	4 (0.8)	7 (0.4)	1 (0.1)	0 (0.0)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



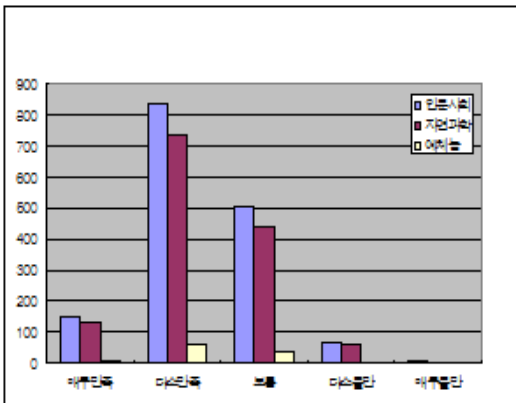
[그림 77] 도서관 홈페이지 만족도



[그림 78] 신분별 만족도

전체 응답자중 63.9% 만족, 보통 31.8%, 불만 4.3%로 나타났다.

신분별로 학부생 64.1% 만족, 보통 31.6%, 불만 4.3%, 기타그룹 62.3% 만족, 보통 32.5%, 불만 5.2%로 나타났다.



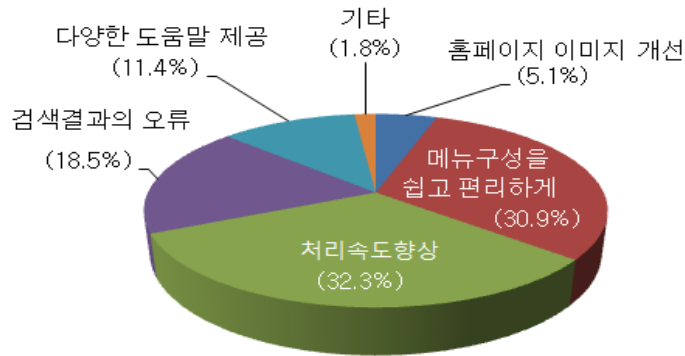
[그림 79] 전공별 만족도

전공별로는 인문사회/어문학은 62.9% 만족, 보통 32.3%, 불만 4.8%로 나타났으며, 자연과학/공학은 63.4% 만족, 보통 32.3%, 불만 4.3%, 예체능은 64.5% 만족, 보통 30.8%, 불만 4.7%로 나타났다

24. 홈페이지에서 개선되어야 할 점

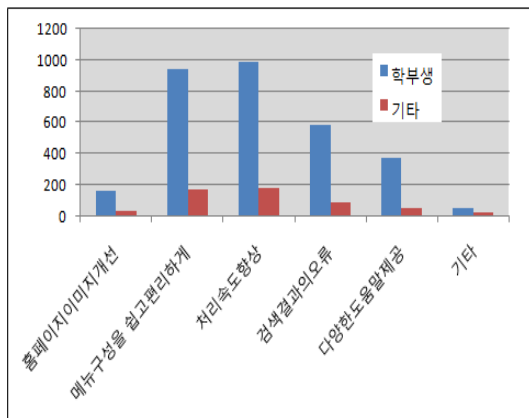
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
홈페이지 이미지 등 디자인	184 (5.1)	160 (5.2)	24 (4.8)	80 (5.1)	71 (5.2)	8 (7.5)
기능/메뉴 구성을 접근하기 쉽고 편리하게	1,109 (30.9)	946 (30.6)	163 (32.5)	466 (29.6)	443 (32.3)	35 (32.7)
메뉴 접속/검색결과 확인을 위한 속도 향상	1,163 (32.3)	991 (32.0)	172 (34.3)	554 (35.2)	426 (31.1)	28 (26.2)
검색/결과의 오류	666 (18.5)	582 (18.8)	84 (16.8)	285 (18.1)	235 (17.1)	21 (19.6)
이용편의를 위한 다양한 도움말(FAQ) 제공	409 (11.4)	366 (11.8)	43 (8.6)	164 (10.4)	154 (11.2)	12 (11.2)
기타	64 (1.8)	49 (1.6)	15 (3.0)	25 (1.6)	42 (3.1)	3 (2.8)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



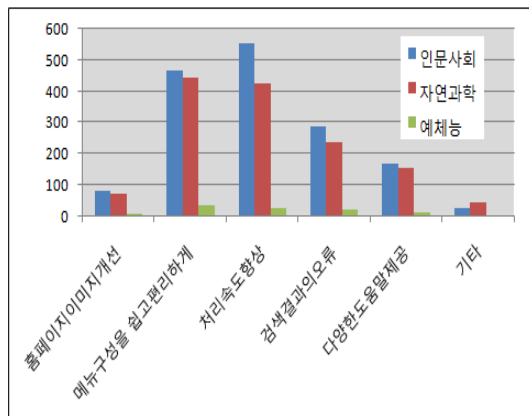
[그림 80] 홈페이지에서 개선되어야 할 점

전체 응답자중 처리속도 향상 32.3%, 기능/메뉴 구성 편리하게 30.9%, 검색/결과의 오류 18.5%, 다양한 도움말 제공 11.4%, 홈페이지 이미지 등 디자인 5.1%, 기타 1.8% 로 나타났다.



[그림 81] 신분별 홈페이지 개선사항

신분별로 학부생은 처리속도 향상 32.0%, 기능/메뉴 구성을 편리하게 30.6%, 검색/결과의 오류 18.8% 순으로 나타났으며, 기타그룹은 처리속도 향상 34.3%, 기능/메뉴 구성의 편리성 32.5%, 검색/결과의 오류 16.8% 순으로 나타났다. 두 그룹 모두 응답비율의 차이는 있으나 동일한 순서를 나타냈다.



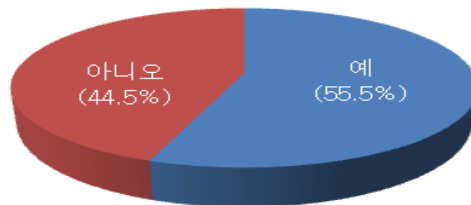
[그림 82] 전공별 홈페이지 개선사항

전공별로 자연과학 및 예체능은 전체 순위와 달리 “기능/메뉴 구성을 접근하기 쉽고 편리하게”와 “메뉴접속/검색결과 확인을 위한 속도향상”이 순위를 달리해서 나타났다.

25. 개인정보 관리기능 'My Library' 기능 활용 여부

(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
예	1,996 (55.5)	1,690 (54.6)	306 (61.1)	959 (60.9)	682 (49.7)	60 (56.1)
아니오	1,599 (44.5)	1,404 (45.4)	195 (38.9)	615 (39.1)	689 (50.3)	47 (43.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 83] My Library 활용 여부

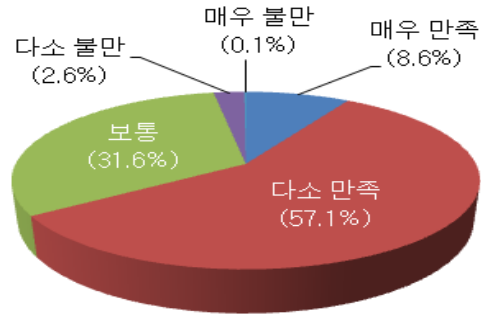
전체 응답자중 55.5%가 사용하고 있으며, 신분별로는 학부생 가운데 54.6%, 기타그룹 가운데 61.1%가 활용하고 있는 것으로 나타났다.

전공별로는 인문사회/어문학 60.9%, 자연과학/공학 49.7%, 예체능 56.1%가 사용하는 것으로 나타났다.

25-1. 'My Library' 기능 만족도

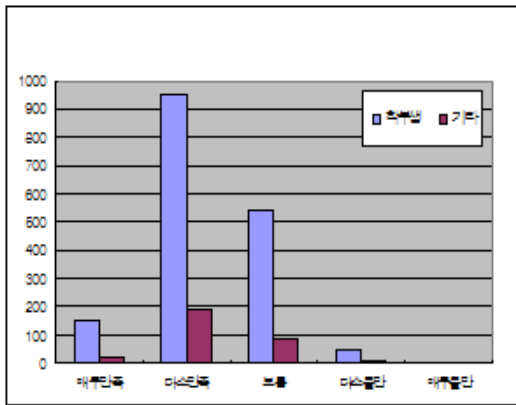
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
매우 만족	172 (8.6)	150 (8.9)	22 (7.2)	75 (7.8)	52 (7.7)	11 (18.3)
다소 만족	1,141 (57.1)	950 (56.2)	191 (62.4)	547 (57.1)	387 (56.8)	29 (48.4)
보통	630 (31.6)	543 (32.1)	87 (28.4)	309 (32.3)	227 (33.3)	18 (30.0)
다소 불만	51 (2.6)	45 (2.7)	6 (2.0)	25 (2.6)	15 (2.2)	2 (3.3)
매우 불만	2 (0.1)	2 (0.1)	0 (0.0)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
계	1,996 (100)	1,690 (100)	306 (100)	958 (100)	681 (100)	60 (100)



[그림 84] My Library 기능 만족도

전체 응답자중 65.7%가 만족, 보통 31.6%, 불만 2.7%로 나타났다.



신분별로는 학부생 65.1% 만족, 보통 32.1%, 불만 2.8%로 나타났으며, 기타그룹은 69.6% 만족, 보통 28.4%, 불만 2.0%로 나타났다.

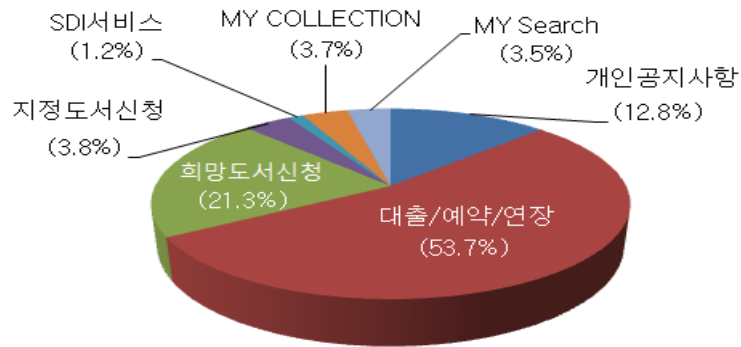
전공별로는 인문사회/어문학은 64.9% 만족, 불만 2.8%, 자연과학/공학은 64.5% 만족, 불만 2.2%, 예체능은 66.7% 만족, 불만 3.3%로 나타났다

[그림 85] 신분별 만족도

25-2. 'My Library'에서 주로 활용하는 기능(해당사항 모두 표시)

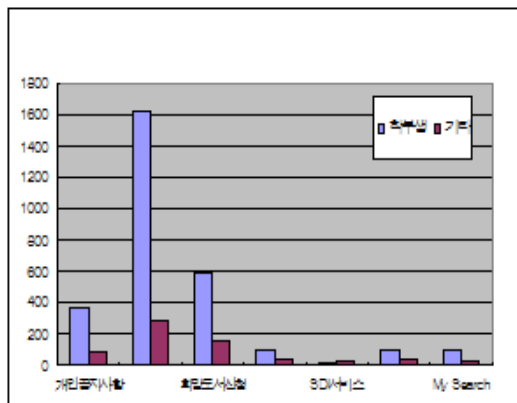
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
개인공지사항	454 (12.8)	363 (12.6)	91 (13.7)	208 (12.4)	177 (14.1)	7 (7.8)
대출/연장/예약	1,904 (53.7)	1,615 (56.1)	289 (43.5)	927 (55.3)	633 (50.5)	53 (58.9)
희망도서신청	753 (21.3)	593 (20.6)	160 (24.1)	369 (22.0)	268 (21.4)	19 (21.1)
지정도서신청	135 (3.8)	102 (3.5)	33 (5.0)	59 (3.5)	57 (4.5)	2 (2.2)
SDI서비스	43 (1.2)	19 (0.7)	24 (3.6)	12 (0.7)	24 (1.9)	2 (2.2)
MY Collection	131 (3.7)	93 (3.2)	38 (5.7)	58 (3.5)	45 (3.6)	5 (5.6)
MY Search	124 (3.5)	95 (3.3)	29 (4.4)	44 (2.6)	50 (4.0)	2 (2.2)
계	3,544 (100)	2,880 (100)	664 (100)	1,677 (100)	1,254 (100)	90 (100)



[그림 86] My Library 주로 사용하는 기능

전체 응답자중 대출/연장/예약 기능 53.7%, 희망도서신청 21.3%, 개인공지사항 확인 12.8%, 지정도서 신청(지정자료 조회) 3.8%, My Collection 3.7%, My Search 3.5%, SDI 서비스 1.2%로 나타났다.



[그림 87] 신분별 활용 기능

신분별로는 학부생 기타 그룹 모두 전체 빈도순서와 차이 없이 나타났으나, 기타그룹의 경우 My Collection과 지정도서신청(지정도서 조회) 기능이 학부생과 우선순위를 달리해서 나타났다.

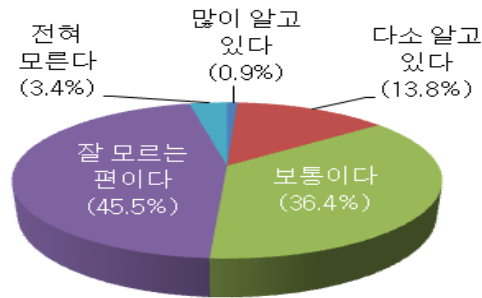
전공별 응답순위의 경우 전체 빈도순위와 차이 없이 나타났으나, 예체능의 경우 My Collection 기능이 네 번째로 높게 나타났다.

□ 홍보 및 소식지에 대한 이용자 의식

26. 도서관 서비스나 사업 관련 정보인지도

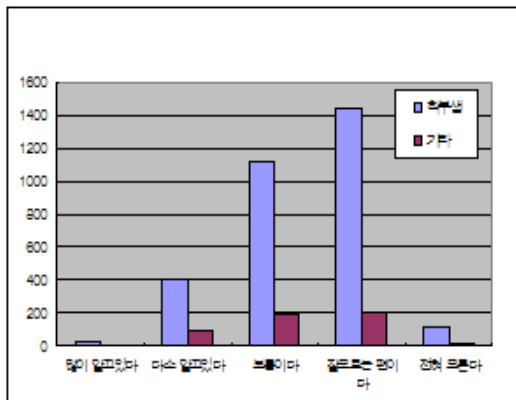
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
많이 알고 있다	33 (0.9)	27 (0.9)	6 (1.2)	21 (1.3)	10 (0.7)	0 (0.0)
다소 알고 있다	496 (13.8)	406 (13.1)	90 (18.0)	267 (17.0)	153 (11.2)	9 (8.4)
보통이다	1,307 (36.4)	1,114 (36.0)	193 (38.5)	570 (36.2)	494 (36.0)	36 (33.6)
잘 모르는 편이다	1,637 (45.5)	1,439 (46.5)	198 (39.5)	665 (42.3)	659 (48.1)	58 (54.2)
전혀 모른다	122 (3.4)	108 (3.5)	14 (2.8)	51 (3.2)	55 (4.0)	4 (3.8)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



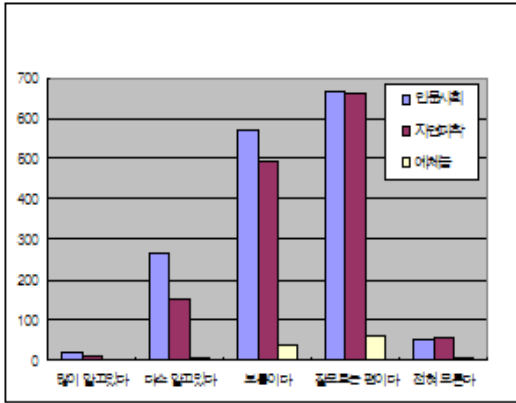
[그림 88] 도서관 사업/정보 인지도

전체 응답자중 알고 있다 14.7%, 보통 36.4%, 잘 모른다 48.9%로 나타났다.



신분별로는 학부생 14.0% “알고 있다”, 50.0% “잘 모른다”. 기타그룹은 19.2% “알고 있다”, 42.3% “잘 모른다”로 나타났다.

[그림 89] 신분별 인지도



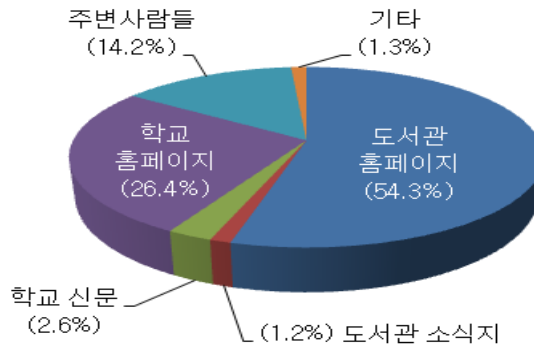
전공별로는 인문사회/어문학 18.3% “알고 있다”, 45.5% “잘 모른다”. 자연과학/공학 11.9% “알고 있다”, 52.1% “잘 모른다”. 예체능 8.4% “알고 있다”, 58.0% “잘 모른다”.

[그림 90] 전공별 인지도

27. 도서관 서비스나 사업 관련 정보를 주로 얻는 곳

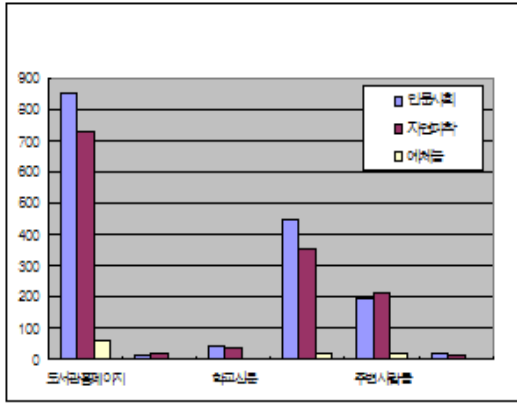
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
도서관 홈페이지	1,952 (54.3)	1,610 (52.0)	342 (68.3)	853 (54.2)	728 (53.1)	63 (58.9)
도서관 소식지	44 (1.2)	40 (1.3)	4 (0.8)	14 (0.9)	18 (1.3)	1 (0.9)
학교 신문	94 (2.6)	81 (2.6)	13 (2.6)	44 (2.8)	39 (2.8)	2 (1.9)
학교 홈페이지 게시판	949 (26.4)	857 (27.7)	92 (18.3)	447 (28.4)	356 (26.0)	22 (20.5)
주변사람들	511 (14.2)	468 (15.1)	43 (8.6)	198 (12.6)	216 (15.8)	17 (15.9)
기타	45 (1.3)	38 (1.3)	7 (1.4)	18 (1.1)	14 (1.0)	2 (1.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 91] 도서관 사업/정보 얻는 곳

전체 응답자중 도서관 홈페이지 54.3%, 학교 홈페이지 게시판 26.4%, 주변사람들 14.2%, 학교신문 2.6%, 기타 1.3%, 도서관 소식지 1.2% 순으로 나타났다. 기타 의견에 도서관내 게시물 이용이(33명) 있었다.



[그림 92] 전공별 정보 얻는 곳

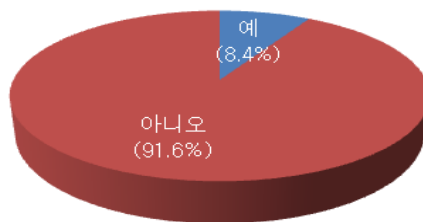
신분별로 학부생과 기타그룹 모두 도서관 홈페이지, 학교 홈페이지 게시판, 주변사람들, 학교신문 순으로 나타났다.

전공별로도 자연과학/공학에서 “도서관 소식지”와 “기타”의 순위만 바뀌었을 뿐 도서관 홈페이지, 학교 홈페이지 게시판, 주변사람들 순으로 전체 순위와 차이없이 나타났다.

28. 도서관 소식지 이용 여부

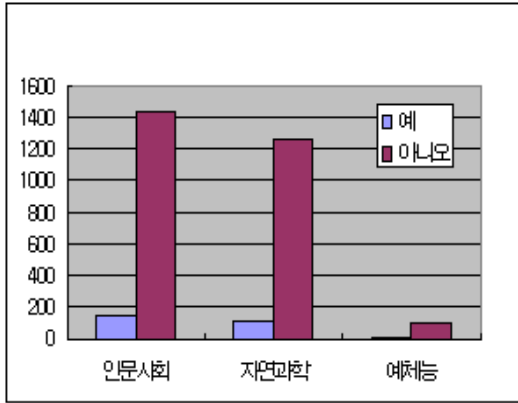
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
예	302 (8.4)	245 (7.9)	57 (11.4)	142 (9.0)	109 (8.0)	5 (4.7)
아니오	3,293 (91.6)	2,849 (92.1)	444 (88.6)	1,432 (91.0)	1,262 (92.0)	102 (95.3)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



[그림 93] 도서관 소식지 이용여부

전체 응답자중 8.4%가 이용 경험이 있는 것으로 나타났다.



[그림 94] 전공별 소식지 이용여부

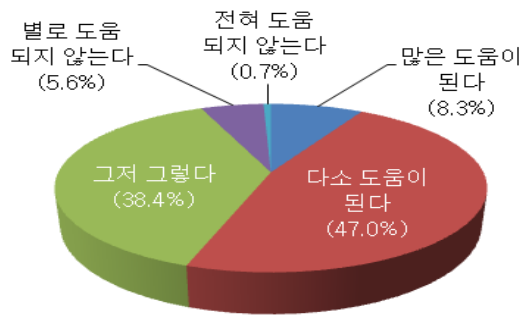
신분별로 학부생 7.9%, 기타그룹 11.4%로 나타났다.

전공별로 인문사회/어문학 9.0%, 자연과학/공학 8.0%, 예체능 4.7%가 이용 경험이 있는 것으로 나타났다.

28-1. 소식지의 도서관 이용 도움 정도

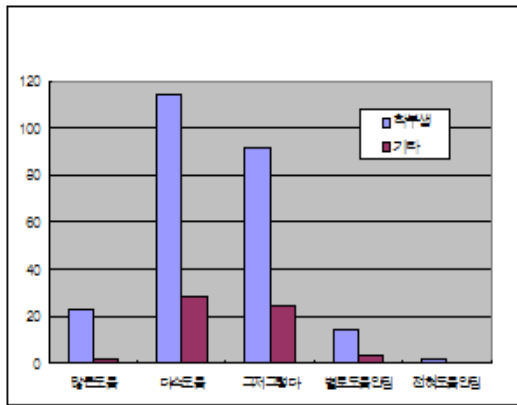
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
많은 도움이 된다	25 (8.3)	23 (9.4)	2 (3.5)	12 (8.5)	7 (6.4)	1 (20.0)
다소 도움이 된다	142 (47.0)	114 (46.5)	28 (49.1)	77 (54.2)	46 (42.2)	1 (20.0)
그저 그렇다	116 (38.4)	92 (37.6)	24 (42.1)	43 (30.3)	52 (47.7)	3 (60.0)
별로 도움되지 않는다	17 (5.6)	14 (5.7)	3 (5.3)	8 (5.6)	4 (3.7)	0 (0.0)
전혀 도움되지 않는다	2 (0.7)	2 (0.8)	0 (0.0)	2 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
계	302 (100)	245 (100)	57 (100)	142 (100)	109 (100)	5 (100)



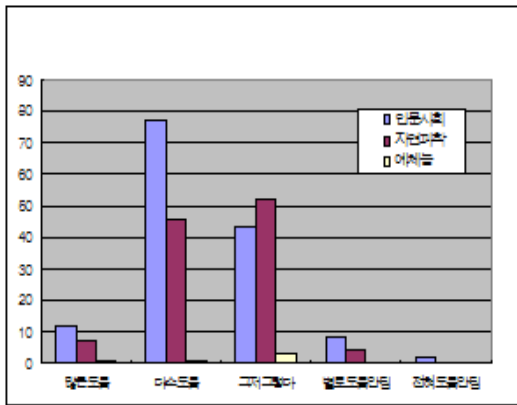
[그림 95] 소식지의 도서관 이용 도움 정도

전체 응답자중 도움 된다 55.3%, 그저 그렇다 38.4%, 도움 되지 않는다 6.3%로 나타났다.



[그림 96] 신분별 소식지 도움정도

신분별로는 학부생의 55.9% 도움 된다, 6.5% 도움 되지 않는다. 기타그룹은 52.6% 도움 된다, 5.3%는 도움 되지 않는다고 응답.



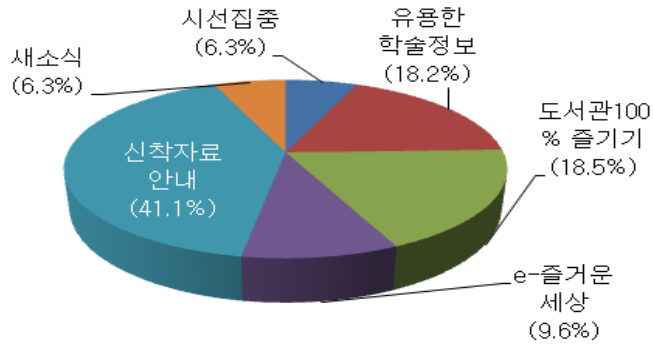
[그림 97] 전공별 소식지 도움정도

전공별로는 인문사회/어문학은 62.7% “도움 된다”, 7.0%는 “도움 되지 않는다”. 자연과학/공학은 48.6% “도움 된다”, 3.7% “도움 되지 않는다”. 예체능 40.0% “도움 된다”고 응답.

28-2. 소식지 기사 중 가장 관심 있는 기사

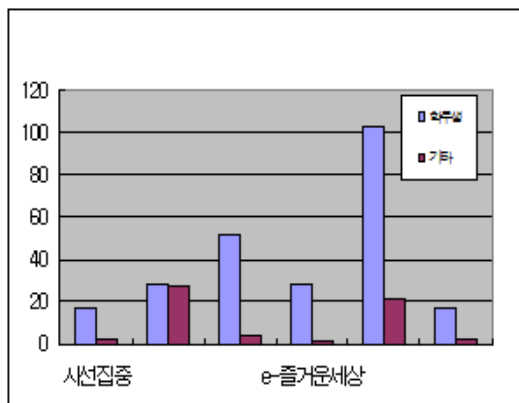
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
최신 서비스를 안내하는 "시선집중"	19 (6.3)	17 (7.0)	2(3.5)	11 (7.4)	4 (3.7)	0 (0.0)
학술 DB 이용법 안내하는 "유용한 학술정보"	55 (18.2)	28 (11.4)	27(47.4)	25 (17.6)	25 (23.2)	2 (25.0)
서비스를 소개하는 "도서관100% 즐기기"	56 (18.5)	52 (21.2)	4(7.0)	21 (15.4)	20 (18.5)	0 (0.0)
문화정보 제공하는 "e-즐거우세상"	29 (9.6)	28 (11.4)	1(1.8)	11 (7.4)	16 (14.8)	0 (0.0)
새로 입수된 "신착자료 안내"	124 (41.1)	103 (42.0)	21(36.8)	65 (45.6)	40 (36.1)	3 (75.0)
도서관 동정을 알려주는 "새소식"	19 (6.3)	17 (7.0)	2(3.5)	9 (6.6)	4 (3.7)	0 (0.0)
계	302 (100)	245 (100)	57(100)	142 (100)	109 (100)	5 (100)



[그림 98] 소식지에서 관심 있게 보는 기사

전체 응답자중 신착자료 안내 41.1%, 도서관 100% 즐기기 18.5%, 유용한 학술정보 18.2%, e-즐거운 세상 9.6%, 시선집중/새소식 각각 6.3%로 나타났다.



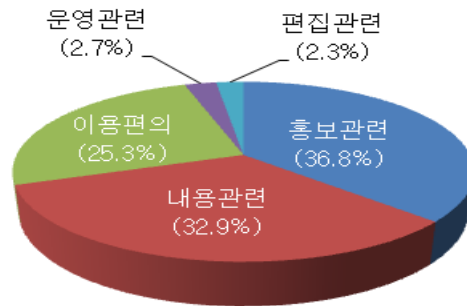
[그림 99] 신분별 관심 있게 보는 기사

신분별로 학부생은 신착자료 안내 42.0%, 도서관 100% 즐기기 21.2%, 유용한 학술정보, e-즐거운 세상 각각 11.4%, 시선집중, 새 소식 각각 7.0% 순으로 나타났다. 기타그룹은 유용한 학술정보 47.4%, 신착자료 안내 36.8%, 도서관 100% 즐기기 7.0%, 시선집중/새 소식 각각 3.5%, e-즐거운 세상 순으로 나타났다.

전공별로 인문사회/어문학은 신착자료 안내 45.6%, 유용한 학술정보 17.6%, 도서관 100% 즐기기 15.4% 순으로 나타났으며, 자연과학/공학은 신착자료 안내 36.1%, 유용한 학술정보 23.2%, 도서관 100% 즐기기 18.5% 순으로, 예체능은 신착자료 안내 3명, 유용한 학술정보 2명 순으로 나타났다.

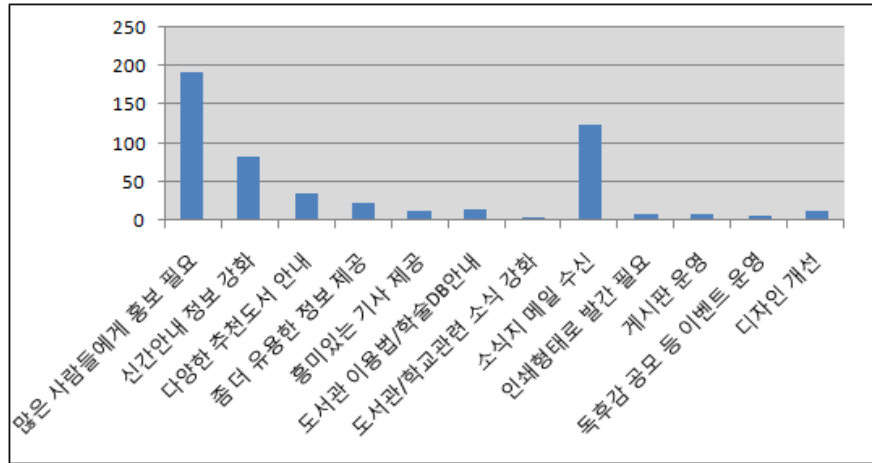
29. 소식지 내용과 편집에 대한 의견

보기		빈도	비율(%)
홍보관련	많은 사람들에게 홍보가 필요하다	193	36.8
내용관련	신간안내에 대한 정보를 강화했으면 좋겠다	82	32.9
	교수, 저명인사, 사서 등 다양한 추천도서 안내	35	
	좀 더 유용한 정보(학과별 유용한 웹사이트 정보 등)	23	
	흥미를 가질 수 있는 내용을 많이 다루어 달라	13	
	도서관 이용법 및 학술DB 이용안내	15	
	도서관, 학교 관련 소식을 보강했으면 좋겠다	5	
이용편의	메일로 받아볼 수 있게 해 주었으면 좋겠다	124	25.3
	인쇄본도 발간, 학교에 배포했으면 좋겠다	9	
운영관련	이용불편 등 이용자와 함께할 수 있는 게시판 운영	8	2.7
	독후감 공모 등 이벤트를 운영했으면 좋겠다	6	
편집관련	보기 쉽고 간결하게 디자인으로 만들어 달라	12	2.3
계		525	100



[그림 100] 소식지에 대한 의견 비율

총 914명이 응답. 이중 소식지를 모른다고 답한 235명과 의견 없음 154명을 제외한 525명의 의견을 살펴보면, 홍보와 관련된 의견 36.8%, 내용 관련 32.9%, 이용 편의 관련 25.3%, 운영 관련 2.7%, 편집 관련 2.3% 순으로 나타났다.



[그림 101] 소식지 내용/편집에 관한 의견 내용

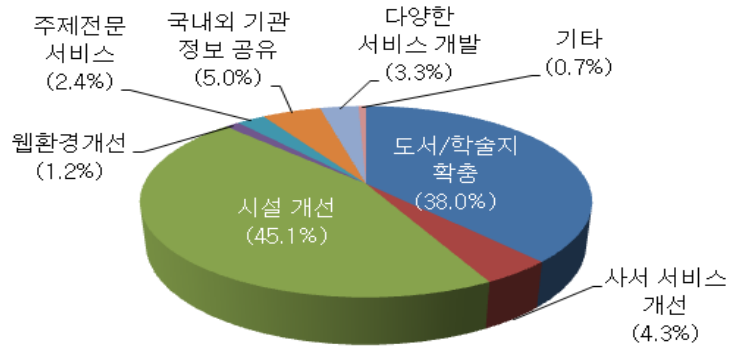
세부적인 내용을 살펴보면 많은 사람들에게 홍보 필요 37%, 소식지의 메일 수신 24%, 신간안내 정보 강화 16%, 다양한 추천도서 안내 7%, 좀 더 유용한 정보 제공 4%, 도서관 이용법과 학술DB 안내 3%, 흥미 있는 기사 제공, 디자인 개선 등 순으로 의견을 제시하였다.

□ 종합문항 결과 및 분석

30. 이용자들을 위해 도서관에서 우선적으로 개선/추진해야 할 사업

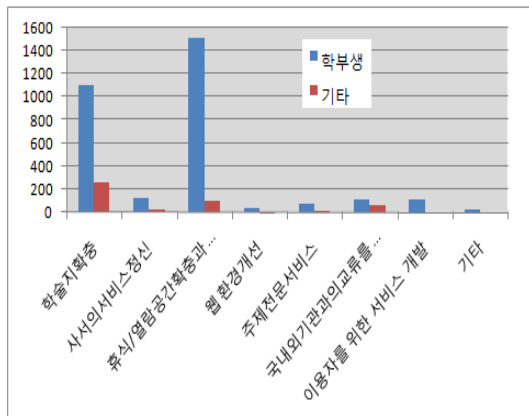
(단위 : 명, %)

보기	전체	신분별		전공별		
		학부생	기타	인문사회/ 어문학	자연과학/ 공학	예체능
충분한 예산 확보를 통한 도서 및 학술지의 확충	1,367 (38.0)	1,102 (35.6)	265 (52.9)	650 (41.3)	475 (34.6)	50 (46.7)
도서관 사서의 서비스 정신과 친절	155 (4.3)	125 (4.0)	30 (6.0)	75 (4.8)	57 (4.2)	6 (5.6)
도서관 신/증축을 통한 휴식/열람공간 확충, 시설개선	1,619 (45.1)	1,517 (49.0)	102 (20.4)	659 (41.9)	667 (48.6)	27 (25.3)
도서관 홈페이지 등 웹 환경 개선	44 (1.2)	40 (1.3)	4 (0.8)	17 (1.1)	23 (1.7)	1 (0.9)
학문주제별 전문사서 양성을 통한 주제전문서비스	87 (2.4)	69 (2.2)	18 (3.6)	40 (2.5)	33 (2.4)	9 (8.4)
국내·외 기관과의 협력 체제를 통한 정보자료 공유	181 (5.0)	110 (3.6)	71 (14.1)	82 (5.2)	62 (4.5)	8 (7.5)
이용자 편의를 위한 서비스(연구/강의지원서비스, 학과전담제 등)개발	119 (3.3)	111 (3.6)	8 (1.6)	44 (2.8)	45 (3.3)	5 (4.7)
기타	23 (0.7)	20 (0.7)	3 (0.6)	7 (0.4)	9 (0.7)	1 (0.9)
계	3,595 (100)	3,094 (100)	501 (100)	1,574 (100)	1,371 (100)	107 (100)



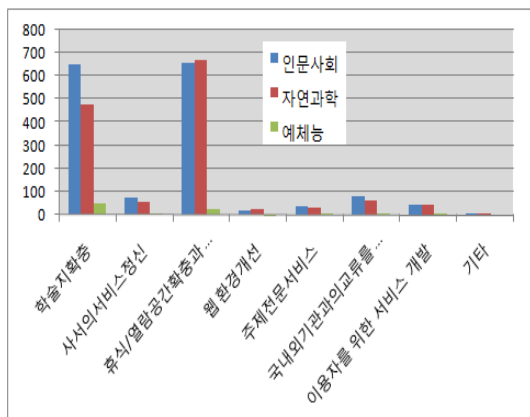
[그림 102] 도서관에서 우선적으로 개선해야 될 사업

전체 응답자중 도서관 신·증축을 통한 휴식/열람공간 확충과 시설 개선 45.1%로 가장 높았으며, 다음으로 충분한 예산 확보를 통한 도서 및 학술지의 확충 38.0%로 나타났다.



[그림 103] 신분별 개선 요구 사업

신분별로 학부생은 “도서관 신/증축을 통한 공간 확보와 시설 개선” 49.0%, “예산확보를 통한 학술지 확충” 35.6% 순으로 나타났으나, 기타그룹은 “충분한 예산 확보를 통한 학술지 확충” 52.9%, “도서관 신/증축을 통한 공간 확보와 시설 개선” 순으로 차이를 보였다.



[그림 104] 전공별 개선 요구 사업

전공별로 인문사회/어문학, 자연과학/공학은 “도서관 신/증축을 통한 공간 확보와 시설 개선” 과 “예산확보를 통한 학술지 확충”에서 응답 비율의 차이를 다소 보였을 뿐 순위는 같았으나, 예체능은 “충분한 예산확보를 통한 학술지 확충” 46.7%, 다음으로 “도서관 신/증축을 통한 공간 확보와 시설개선” 25.3%로 나타났다.

□ 도서관 신증축을 통한 공간확충과 시설 개선 필요

교수 및 학생들은 도서관이 우선적으로 개선/추진해야 할 사업을 묻는 질문에 신·증축을 통한 휴식/열람공간의 확충과 시설개선(46%) 및 충분한 예산확보를 통한 도서와 학술지의 확충(38%)이라고 응답.

- 열악한 도서관 환경개선을 위해 조속한 도서관 신·증축이 이루어져야 하며, 휴식과 열람을 위한 시설과 대학 경쟁력 강화를 위한 240만권 장서확충에 대비한 공간 및 첨단 디지털도서관을 구현하기 위하여 충분한 공간과 예산지원 필요
- 자료이용의 편의와 인력의 효율적 운용을 위해 반드시 도서관 운영의 일원화체제를 위한 공간 구성이 고려 요망

□ 충분한 예산확보를 통한 도서 및 학술지 확충

자료 이용에 대해서는 대체로 만족(71%)하였으나, 단행본의 부족(49%)과 자료의 최신성 결여(30%)에 대한 이용자의 불만 높음.

우선확충을 희망하는 자료로는 전공(45%) 및 교양도서(33%)를 희망하고 있음.

원활한 자료 이용을 위해 개선할 점으로는 자료의 위치추적이 가능한 RFID 시스템 도입(51%), 충분한 서가공간 확보(23%)와 제1/2도서관의 통합(16%)을 요구함.

- Web DB와 전자저널의 수요 증가와 구입비중 확대에 따른 상대적인 단행본 구입비중의 약화에 따른 문제점으로
- 단행본 확충을 위한 충분한 예산 확보와 이용자들이 필요로 하는 전공 및 교양도서 등 최신 자료의 확충이 필요하며
- 확충 장서의 배가를 위한 충분한 서가공간 확보, 장서의 원활한 이용을 위한 동일 주제 자료(단행본/연간물/참고자료 등)의 동일건물 배치 필요

□ **이용자 편의 서비스 제공으로 직원에 대한 만족도 향상**

도서관 평일 연장개관과 휴일개관, 대출 책 수 확대 등 이용자 편의를 위한 서비스 확대와 개선으로 이용자들의 만족도(77%)가 높게 나타남
가장 만족도가 높은 부분은 친절성(48%)과 질문에 대한 응답의 신속성(45%)이며, 다소 만족도가 떨어지는 부분은 융통성과 적극성이다.

- 이용자가 사서를 필요로 하기 전에 사서는 도움을 필요로 하는 이용자를 적극적으로 찾아 서비스를 제공하는 자세와 더불어 업무에 문제가 없는 한 최대한의 융통성 발휘가 필요
- 주제전문 서비스를 통한 연구지원과 이용자 중심의 맞춤서비스를 위한 주제전문사서의 확보와 직원 재교육 프로그램 계획 수립 필요
- 도서관 서비스에 대한 이용자 인식 제고를 위한 홍보 활동 강화 필요

□ **홍보 강화와 이용자에 맞춘 교육프로그램 개발로 이용교육 활성화 필요**

홍보부족과 교육에 대한 인식 부족으로 이용자들의 교육 참여가 저조하였으나, 이용교육 후 도움이 되었다(75%)는 비율은 높게 나타나는 것으로 볼 때 교육에 대한 만족도와 효과는 높은 것으로 보임

- 이용교육의 활성화를 위해 이용교육 대상자들의 생각과 요구사항을 조사하기 위한 설문조사를 실시하고, 분석 결과에 따른 실효성 있는 교육계획을 수립
- 다양한 홍보매체를 통한 적극적 홍보와 주제별 세분화 교육 및 이용자 편의에 맞춘 교육시간 배정, 신분에 맞는 수준별 맞춤식 교육 확대·강화 필요

□ **화장실, 휴식공간 등 기본적인 시설의 개보수와 전면적 리모델링 필요**

시설만족도에서 가장 낮은 만족도를 보인 화장실(12%)과 휴식공간(16%)은, 우선 개선이 필요한 시설을 묻는 11개 항목에서 2위(화장실 시설개선, 17%)와 5위(휴식공간 확충, 11%)로 나타났다.

- 매년 예산 배정을 통한 부분적인 시설 개·보수가 이루어지고 있으나 전반적인 건물의 노후에 따라 개선의 효과가 크지 않음. 부분적인 개·보수는 물론 장기적인 계획을 수립하여

전면적인 리모델링이 필요

□ 학습기능 외에 이용자들을 위한 문화/휴식/여가를 위한 시설 설치 필요

도서관 증축시 가장 설치를 희망하는 시설에 대한 질문에 이용자들은 스터디룸(29%), 휴식공간(24%), 인터넷 전용공간(Online Information Plaza) 20% 순으로 응답하였다.

- 이용자들은 도서관을 단순한 학습 기능 외에 문화/여가/휴식을 누릴 수 있는 복합적인 공간으로 변화를 요구하고 있으며, 최근 도서관을 신축하거나 리모델링을 추진하는 대부분의 대학들이 도서관 본연의 기능 외에 문화와 휴식 기능 강화 추세
- 신·증축 계획인 도서관에는 대학홍보를 위한 전시 공간과 영화·음악감상실 등의 휴식공간을 기본적으로 설치, 문화공간으로서의 역할 수행 필요

□ 홈페이지를 통한 다양한 온라인 서비스 확대

도서관 홈페이지에 대해서는 보통 이상 만족도가 96%로, 각종 도서관 서비스나 정보를 얻는 주 정보원으로 이용하고 있었다. 개선되어야 할 사항으로는 검색 속도와 메뉴 이용의 편리성 등으로 나타났다.

- IT 기술 발달에 따른 다양한 정보 처리와 서비스 기술 도입을 통한 이용자 만족도를 극대화하고, 질 높은 콘텐츠의 지속적인 구축 및 제공으로 이용자의 정보 욕구를 충족시키는 이용자 중심의 서비스 시스템 구축
- 소장자료와 디지털 정보자원을 효율적으로 통합 제공하는 지식정보 포털 시스템 구현으로 통합 검색서비스 강화