

---

# 대학도서관 리모델링 전·후의 공간구성에 관한 이용자 만족도 조사 연구\*

- C대학교 중앙도서관을 중심으로 -

## A Study on User Satisfaction Research about Spacial Composition before and after Remodeling University Library Focused on C University Library

남영준(Young-Joon Nam)\*\* , 문정현(Jung-Hyun Moon)\*\*\* , 이현정(Hyun-Jung Yi)\*\*\*\*

---

### 【초 록】

대학도서관은 대학교육과 상호 관련되어 있다. 지식 정보사회에는 대학의 경쟁력을 키우고 나아가 국가경쟁력을 강화하기 위해 대학도서관이 발전적으로 운영되어야 한다. 교수와 학생들의 연구 및 학습활동을 지원할 수 있는 적절한 시설과 시스템을 갖추어야만 대학도서관 본연의 기능과 역할을 성취할 수 있을 것이다. 본 연구에서는 C대학교 중앙도서관 중심으로 공간구성의 변화를 분석하고, 그에 따라 리모델링 전·후의 이용자 만족도를 조사하여 이용자들의 공간구성에 대한 만족도와 그 결과를 분석하였다. 이 연구의 결과로는 이용자가 원하는 도서관 공간 활용 가운데 열람공간과 휴게공간에 대한 중요도를 파악할 수 있었다. 이러한 결과는 향후 도서관 서비스의 질을 높이거나, 도서관 이용자 만족도를 조사·연구하는 연구자들에게 좋은 참고자료가 될 것이다.

### 【키워드】

대학도서관, 리모델링, 공간구성, 이용자 만족도

### 【Abstract】

University libraries are involved in college education and college education is also involved in university libraries. To the knowledge information society increases the competitive power of the university and the academic library which national competitive power strengthens further must be operated developmentally.

Professors and students to support research and learning activities appropriate facilities and systems must be equipped with features and the role of university libraries will be fulfilled properly. In this study, we analyze changes in the configuration space, and accordingly remodel before and after the user satisfaction survey of spatial configuration on the users' satisfaction and the results are to analyze based on C University Library. As a result of this study, the library space was utilized to determine the importance of purpose in the future, these results increase the quality of library service or library user satisfaction survey. Study will be a good reference for researchers.

### 【Keywords】

University Library, Remodeling, Spatial Composition, User's Satisfaction

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

우리나라의 교육법 제108조에서는 대학 및 대학원을 포함한 고등교육의 목적에 대해 “국가와 인류사회의 발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 광범위하고 정밀한

---

\* 이 논문은 2009년도 중앙대학교 연구장학기금 지원에 의한 것임.

\*\* 중앙대학교 문헌정보학과 교수(namyj@cau.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 중앙대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정(wunggirl03@naver.com) (공동저자)

\*\*\*\* 중앙대학교 대학원 문헌정보학과 박사과정(caulis98@gmail.com) (교신저자)

논문접수일자 : 2009년 11월 1일    논문심사일자 : 2009년 11월 20일    게재확정일자 : 2009년 12월 5일

응용방법을 교수, 연구하는 동시에 협동정신이 풍부한 지도적 인격을 도야하는 것"이라고 기술하고 있다. 대학도서관의 목표는 교수와 학생들의 학문연구를 위해 이용 가능한 자료를 충분히 제공하여 교육효과를 높이고 동시에 전반적인 대학의 질을 향상시키는 것에 있다. 또한 이용자들이 요구하는 정보요구를 충족시키기 위해 소비해야 할 시간과 기타의 비용을 최소화함과 동시에 이용자 정보요구의 만족도를 최대화하는 것을 목적으로 한다.

대학도서관은 날로 증가하는 정보의 양과 첨단기기를 이용한 자료의 처리, 검색 등을 수용하고 대처해야 하는 상황 속에서 기존의 시설과 구조로는 위와 같은 목적을 달성할 수 없는 한계점에 이르고 있다. 대학도서관은 도서를 대출하는 서비스로 만족하는 것이 아닌 디지털 사회의 다양한 고객의 다양한 요구를 수용할 수 있도록 운영되어야 하고 웹정보시스템과 멀티미디어 프로그램을 제공하고 지원할 수 있도록 변화해야 한다(유양근 2005). 즉, 각 대학도서관은 이용자의 연구활동을 최대한 지원하는 체제로 구축되어야 한다. 준공된지 20~30년이 넘은 대학도서관들이 기능 및 시설에 대하여 리모델링을 계기로 하여 이용자 요구를 조사하고 이를 공간구성에 적절히 반영하고자 노력하고 있다.

이 연구에서는 최근에 리모델링을 실시한 C대학교 중앙도서관을 중심으로 리모델링 전·후의 공간구성 변화를 분석하고, 그에 따라 이용자 만족도를 조사하여 현재 이용자들의 공간구성에 대한 만족도를 측정하고 향후 대학도서관의 리모델링이나 신축시 효율적인 계획 방향을 제시하고자 한다.

## 1.2 연구의 내용과 방법

이 연구는 C대학교 중앙도서관의 공간변화를 분석하고, 이용자 만족도를 조사·분석하여 향후 도서관의 이용자 서비스 개선책을 마련하는데 중요한 도구로 사용될 수 있으며, 타 대학도서관에서 리모델링을 계획할 시 기초자료로 활용될 수 있다고 본다. 이를 위해 이 연구에서는 다음과 같이 연구범위와 연구방법을 설정하였다.

첫째, 대학도서관 및 리모델링에 관련한 문헌조사를 실시하였다. 문헌조사는 각종 논문과 보고서, 건축용어사전, 관련 단행본 등을 조사하였다.

둘째, 조사 기관은 최근에 리모델링을 실시한 C대학교의 중앙도서관을 대상으로 하였다.

셋째, 대학도서관을 방문하여 실제 도서관 공간구성을

조사·분석하였다. 리모델링을 담당한 직원과의 상담을 통해 리모델링 전·후의 공간구성 변화를 조사하고, 이를 분석하였다.

넷째, 공간구성의 서비스에 대한 이용자 만족도를 설문문을 통하여 조사한 후, 그 결과를 분석하였다.

설문대상은 도서관 전체 이용자 집단 중 C대학교 학부생과 대학원생을 대상으로 선정하였다. 리모델링 전·후의 이용자 만족도를 조사·비교하기 위하여, 전체 학생 중 리모델링 전·후의 도서관을 모두 이용하고 서비스를 경험한 학생들로 설문 대상을 제한하였다.

## 1.3 선행연구

대학도서관의 리모델링 만족도에 관한 선행연구는 다음과 같다. 국내에서 리모델링과 관련된 논문은 주로 리모델링 전·후의 공간구성 및 배치의 변화에 관한 논문이 대부분이다. 그 외에 리모델링을 실시하기 전, 효율적인 리모델링을 위한 기준과 방안 등을 제시하기 위해 많은 건축계획 연구들도 진행되고 있다.

주정준 등(2007a)은 우리나라의 정보화 정책에 따른 리모델링 도서관의 성능개선 전·후 상태에 대하여 대학도서관과 공공도서관을 각각 5곳씩 선정하여, 이용자 및 관리자의 만족도를 분석하고, 정보환경의 변화에 대한 다양한 공간계획과 효율적인 리모델링의 계획방향을 제시하였다. 그에 앞서 주정준 등(2007b)은 대학도서관의 리모델링에 따른 성능개선의 체계적인 평가를 위하여 리모델링 전·후의 내부공간에 대한 공간구성 및 면적변화에 대하여 개선현황과 계획내용을 파악하였으며, 기존 내부공간의 성능개선과정에서 나타난 문제점과 리모델링 내용을 분석하여 향후 대학도서관의 리모델링이나 신축 시 효율적인 계획 방향을 제시하고자 하였다.

앞의 두 논문은 최상의 서비스를 제공하기 위하여 리모델링 전·후의 공간구성 변화를 연구하고 도서관의 건물성능 만족도를 조사하였으나, 공간구성의 변화나 면적구성 비율의 변화에 초점을 맞추었기 때문에 도서관과 도서관의 공간 자체를 서비스로 인식하기보다는 서비스 제공을 위한 단순한 건물로 인식하는 한계를 보였다.

이준오(2005)는 신축 및 증축한 대학도서관을 대상으로 도서관의 적절한 공간배치와 이용방안을 살펴보고 H여자대학의 실정에 맞는 도서관 모델을 제안하고자 하였다. 이에 연구자는 대학도서관의 리모델링을 하는 과정에 있어서 타 대학의 사례를 벤치마킹함으로써 직원

들의 업무 효율화를 증진하는데 적합한 공간배치를 구상하고자 하였으나 일반적인 계획안에 그쳤다.

다음의 두 논문은 대학도서관의 이용자 만족도에 대한 연구이다. 리모델링과 관련된 주제는 아니지만, 이러한 연구를 통해 리모델링 시 도서관과 설계자가 고려해야 할 사항들과 이용자의 만족도에 영향을 주는 요인들을 추출할 수 있다.

유양근(2005)은 대학교육과 대학도서관의 상호관련적 기능을 고찰하고 대학도서관의 운영상의 문제점과 발전계획을 수립하기 위하여 K대학 학부생을 표본 집단으로 하여 설문지를 통하여 이용자 만족도를 조사 분석하였다. 이용자의 요구사항의 달성도로 보고 대학도서관 개선책을 모색하는 기초 자료로 활용할 수 있도록 하였으며 대학도서관의 발전적 운영계획을 세우는데 중요한 평가척도가 될 수 있다. 이 연구는 대학도서관의 역할과 기능을 중시하고 있으며, 그에 따른 서비스의 역할과 기능도 중요하게 다루고 있다. 정보환경의 변화에 따른 이용자 만족도를 조사·분석함으로써 대학도서관의 서비스 개선 방안을 모색하였다.

이만수(2001)는 대전대학교 중앙도서관 봉사 유형에 따른 서비스에 대한 이용자 만족도를 조사, 분석해서 서비스의 질을 개선하여 중앙도서관을 효율적으로 운영하기 위한 정보를 제공하고, 이용자 만족 위주의 중앙도서관 봉사 효과를 증진시키는데 기여하고자 하였다. 자료, 시설, 서비스의 만족도 등 일반적이고 전반적인 사항들을 설문대상으로 삼아 다양한 요소들을 연구하였다.

지금까지 살펴본 바와 같이 기존의 선행연구들은 대학도서관 이용자의 만족도를 조사하거나, 리모델링 전·후의 공간구성 변화에 대한 연구들이 대부분이다. 따라서 본 연구에서는 이 두 방향의 선행연구들을 바탕으로 대학도서관 리모델링 전·후의 공간구성을 비교·분석하고, 실제 사례조사를 통하여 이에 대한 이용자 만족도를 조사하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 대학도서관과 리모델링

#### 1) 리모델링의 정의

일반적으로 리모델링이란, 노후된 건축물의 본래 기능을 회복시키거나 개선시키기 위한 개/보수를 의미하

는 것으로 정보화, 첨단화에 적극적으로 대응하기 위한 혁신적이면서도 새로운 기능의 추가 및 변경 등의 전면적인 개/보수 내용을 포함하고 있다(주정준 등 2007b). 즉, 리모델링은 기존의 방식을 그대로 유지해도 건물의 운영에 문제가 없으나, 가치를 향상시키기 위해 성능을 개선시키는 선택사항이다.

건축용어사전(1998)에서는 리모델링(remodeling)을 “개장, 개조하는 것, 건축의 경우는 마감 부분에 사용되는 일이 많다”라고 정의하며, 리노베이션(renovation)은 “개조·개장, 주요 구조를 크게 개변하지 않고 기존 건축물의 일부 또는 전부를 바꾸어 만드는 것”이라고 정의한다.

김영배(2000)는 리모델링이란 “기존건물의 구조적, 기능적, 미관적, 환경적 성능이나 에너지 성능을 개선하여 거주자의 생산성, 쾌적성 및 건강을 향상시킴으로서 건물의 가치를 상승시키고 경제성을 높이는 것”이라고 정의하였다.

리모델링은 학술적으로 엄밀히 정의된 용어는 아니나, 우리나라에서는 법적 용어로 규정됨으로써 널리 사용되고 있다. 이에 반해 일본에서는 리모델링에 해당되는 용어로 리폼(reform)과 리뉴얼(renewal)이라는 용어를 주로 사용하며, 유럽에서는 모더니제이션(modernization)이라는 용어를 사용하고 있다(임태모 2000). 이와 같이 각 나라별로 사용하고 있는 용어와 개념은 조금씩 차이가 있으나, 공통적으로 기존 건물의 성능을 개선시키는 활동을 지칭하고 있으므로 우리가 사용하고 있는 리모델링과 유사한 용어로 볼 수 있다.

#### 2) 대학도서관 리모델링의 필요성

일반적으로 건축 리모델링의 필요성은 경제적 요인, 주변 환경적 요인, 물리적 요인으로 볼 수 있다. 경제적 요인으로는 유지관리비 절감, 건축물 부가가치 향상 등이 있고, 주변 환경적 요인으로는 쾌적한 공간 창출, 업무 능력 향상 등이 있으며(최동환 2003) 물리적 요인으로는 각종 부재가 화학적, 물리적으로 기능이 저하되는 데에 있다.

우리나라는 1960년대 산업화를 거치면서 새로운 건물에 대한 수요가 급증하였음에도 불구하고, 여전히 도시의 건축물 대부분을 노후화 되도록 방치하고 있다. 이러한 상황에서 대학도서관의 리모델링은 건축물의 노후화로 인한 원인과 대학이 가지고 있는 시간적 연속성과 역사성, 교육성, 건립 당시의 지역성 등의 특성에 의해 발생된다. 특히 노후화로 인한 원인은 도서관의 기능성 및

안전성 등의 가치가 저하되면서 발생하는데, 크게 물리적 노후화와 시대적 노후화로 구분할 수 있다. 물리적 노후화는 각종 부위의 노후화 및 구조체, 내·외장 등의 노후화를 가리키며, 시대적 노후화는 시대 및 사회의 변화에 따른 요구 수준의 향상과 기술 혁신 등을 의미한다.

디지털 시대에도 인쇄형태의 장서가 많이 이용되고 있는 것이 사실이고 최신의 장서를 수집하고 소장하는 것은 여전히 대학도서관의 중요한 역할 중 하나이다. 매년 지속적으로 증가하고 있는 장서량으로 인해 서가와 공간의 부족 문제는 끊임없이 제기되고 있다. 장서공간 이외에도 학술연구실, 스터디 룸, 멀티미디어실 등 교수 및 학생들의 연구활동을 지원하고 도서관을 친숙한 공간으로 다가갈 수 있도록 하기 위한 다양한 공간영역도 반드시 필요하다. 따라서 대학도서관 리모델링 시 전체적인 공간을 넓히면서, 공간 활용을 효율적으로 분배하여 다양한 영역의 서비스를 이용자에게 제공할 수 있도록 해야 한다.

### 3) 대학도서관의 시설기준 및 일반원칙

한국도서관협회는 한국도서관기준에서 대학도서관의 시설에 대하여 다음과 같은 일반원칙과 시설기준을 제시하였다. 일반원칙에서는 대학도서관의 역할과 기능에 기초한 공간에 대한 기본요건을 충족하도록 제시하고 있다. 시설기준에서는 대학도서관의 공간구성의 면적배분의 기준과 대학의 편제정원에 의한 열람석수 기준, 자료공간의 면적, 부대시설 및 공유공간의 요소, 적재하중, 정보검색 및 이용교육을 위한 단말기 확보 및 장비기준, 장애인 등을 위한 편의시설 기준, 조도, 온·습도, 소음기준 등을 망라적으로 다루고 있다.

이 기준은 대학도서관이 갖추어야 할 일반적인 원칙 뿐만 아니라, 시설의 세부사항까지 제시하고 있다. 최신의 정보자원을 적시에 한정된 공간에서 소장·관리하는 것은 매우 어려운 일이다. 더구나 이용자들을 위한 열람실 및 편의시설 등까지 갖추기에는 예산이 턱없이 부족하다. 따라서 관계자들은 기준을 제시하는 것으로 그치는 것이 아니라, 이를 수행하고 이용자들에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 현실적인 지원이 뒷받침되어야 할 것이다.

## 2.2 대학도서관 리모델링과 공간구성

공간구성(Configuration)은 공간 규모 및 위치, 면적,

치수, 형상 등을 주요 항목으로 하는 건축적 개념이다(김치환 2001). 물리적인 건물을 구성하는 공간은 끊임 없이 성장하고 변화하며 대학도서관의 형태와 그 구성원의 증감에 따라서 새로운 공간 요구가 발생하며, 이용자의 공간 요구에 대한 정기적인 검토와 공간관리가 필요하다.

정보기술의 발달과 다양한 매체의 출현은 도서관 정보자원의 형태와 이용자 이용행태, 도서관 제공 서비스 등에 많은 변화를 가져왔다. 과거에 비해 이용자들은 더 많은 디지털 형식의 정보를 원하고 있으며, 컴퓨터를 활용한 정보검색 및 활용은 꾸준히 증가하고 있다. 이러한 변화에 맞추어 도서관에서도 다양한 전자형태의 자원을 수집하고, 이를 제공하기 위한 여러 시설물들을 갖추고 있다.

정보자원 형태의 변화로 이를 활용하기 위한 여러 시설들이 설치되고 도서관 공간계획에 대한 관심도 증폭되었지만, 아직까지 이용자 중심의 도서관 공간구성에 대한 연구는 많이 이루어지지 않고 있다. 최근 대학도서관의 신규 건립 및 기존 도서관에 대한 수요는 꾸준히 늘어나고 있으나, 도서관 이용자의 행태 분석 및 해석을 통한 도서관 공간구성에 대한 실용적인 연구는 미진한 실정이다. 지금까지 대부분 도서관을 신축하거나 리모델링을 할 때 이용자들의 요구와 편의 위주에서 설계되었다기보다는 건축 편의주의나 행정편의 주의 등에 의해 이루어졌다고 할 수 있다. 따라서 이용자들의 편의에 의해 건축되는 도서관이 될 수 있도록 공간구성이 설계되어야 한다(김태승 등 2008).

대학도서관은 교육과 학술연구의 중심적 역할을 수행하며 정보환경의 변화에 민감하게 반응해야 한다. 따라서 대학도서관은 다양한 형태의 자료를 수집할 뿐만 아니라, 정보자원에 대한 통합적 접근 공간을 함께 제공해야 한다. 또 매체를 활용한 교육·학술연구의 기능과 이용자를 위한 문화·휴식공간의 기능도 수행해야 한다.

## 3. C대학교 중앙도서관의 리모델링 전·후의 공간구성 변화 분석

이 장에서는 리모델링 전·후의 각 층 공간구성을 살펴보고 리모델링 전의 문제점과 리모델링 후의 개선점을 정리하였다.

### 3.1 리모델링 전의 공간구성과 문제점

C대학도서관은 2008년 12월 13일 부터 2009년 8월까지 약 8.5개월에 걸쳐 리모델링을 실시하였다. C대학도서관에서 리모델링을 추진하게 된 배경은 건물의 노후화가 가장 큰 원인이었다. 중앙도서관이 개관한지 약 60년의 세월이 흘러 건물 및 시설의 노후가 상당히 진행되었기 때문에 리모델링 사업을 진행하였다. 또 매년 많은 학생들이 입학하고 학습을 위해 도서관을 방문하지만, 학생 수에 비해 자유열람실의 공간이 협소하여 대다수의 학생들이 불편을 겪고 있었다. 리모델링 전의 각 층 공간구성은 아래 <그림 1>과 같다.

#### 1) 1층

열람실과 종합인력개발센터, 학생생활상담센터가 배

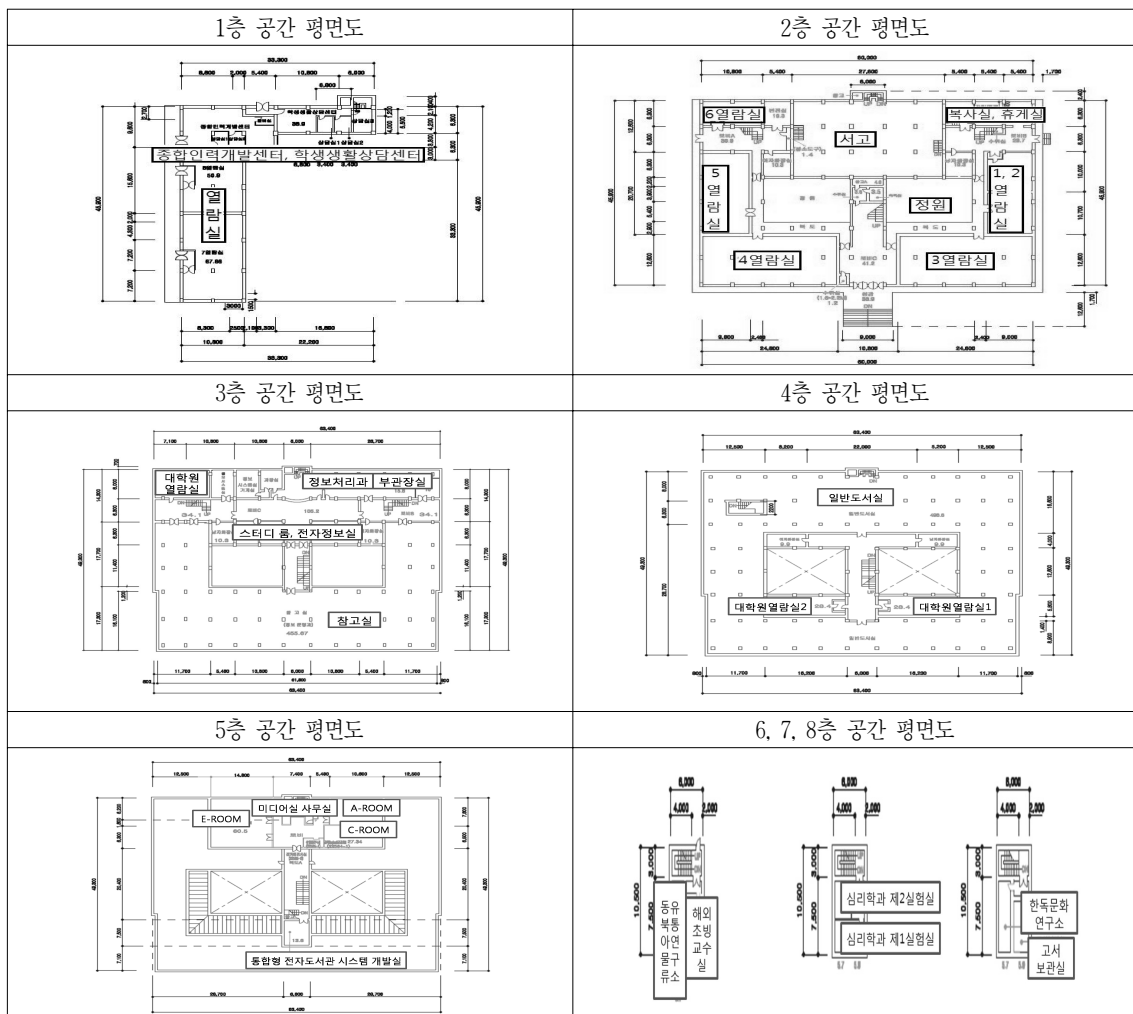
치되어 있었다. 센터 안에 상담실이 있어 학생들이 직원과의 상담을 통해 미래의 계획을 세우고 취업을 하는데 필요한 정보를 수집할 수 있었다.

#### 2) 2층

주로 이용자들의 학습과 휴식을 취하는 공간으로 사용되었다. 열람실과 복사실, 매점, 휴게실 등이 있었다.

#### 3) 3층

정기간행물과 학위논문 등을 이용할 수 있는 참고실(정보운영과)이 가장 큰 공간을 차지하였으며, 그 외에 부관장실, 정보처리과, 각 과장실, 정보시스템실, 전자정보실, 대학원열람실, 스터디 룸, English Corner 등이 배치되어 있었다.



<그림 1> 리모델링 전의 공간구성

4) 4층

주로 이용자(학생)를 위한 열람실과 일반도서실로 구성되어 있었다. 일반도서실에서는 단행본 등을 검색 및 열람할 수 있으며, 대출/반납도 가능하다.

5) 5층

주로 미디어실을 이용하는 층으로 컴퓨터와 다양한 종류의 디지털 자원을 이용할 수 있었다. 그 외 취업클리닉실, 검색 및 cyber 심리검사실, 잡카페전시실, 통합형 전자도서관 시스템 개발실 등이 있었다.

6) 6층, 7층, 8층

6~8층은 도서관의 주 업무와 기능을 수행하는 것보다는 연구소와 실험실 등으로 이용되었다.

위와 같은 리모델링 이전의 C대학교 중앙도서관 공간 구성은 다음과 같은 측면의 문제점이 도출되었다. 해당 내용은 아래의 <표 1>과 같다.

전체적으로 각 실별 공간의 위치와 이용도에 따라 동선이 길어지면서 불편함이 있고 열람석, 커뮤니티 공간, 부대시설의 부족, 내부공간의 쾌적성 등의 문제점이 있다. 이를 개선하기 위해 도서관 리모델링이 실시되었으며, 계획 및 설계 단계에서 여러 가지 채널의 요구사항을 수용하고자 하였고 토론과 협의 과정을 거쳤다.

3.2 리모델링 후의 공간구성과 개선점

리모델링 계획의 우선 고려사항은 자유열람실의 공간

을 확충하는 것이었다. 이를 전제로 스터디 룸, 멀티미디어실 등 다양한 영역의 공간들을 효율적으로 배치하여 이용자들이 보다 많은 서비스를 제공받을 수 있도록 설계하였다. 또한 리모델링 과정에서 보다 효율적이고 쾌적한 환경의 도서관 서비스를 제공하기 위해 도서관 직원과 시설관리과 직원, 건설부 직원, 총학생회 등이 모여 여러 협의를 거친 후 합리적인 공간구성을 도출하였다.

구 도서관 건물과 신 도서관 건물 모두 총 8층 높이로, 도서관의 전체적인 구조와 규모는 큰 차이가 없으나, 기존의 도서관 건물은 지상 1층부터 8층까지였으며, 리모델링 후 현재의 도서관 건물은 지하 1층부터 지상 7층으로 변화되었다.

리모델링 후의 변화된 층별 공간구성은 아래 <그림 2>와 같다.

1) 지하 1층

도서관 업무 공간으로 도서관장실, 전자정보팀, 정보처리1팀 등이 있으며, 종합인력개발센터, 국가고시지원센터, 학생생활상담센터가 배치되어 있다.

2) 1층

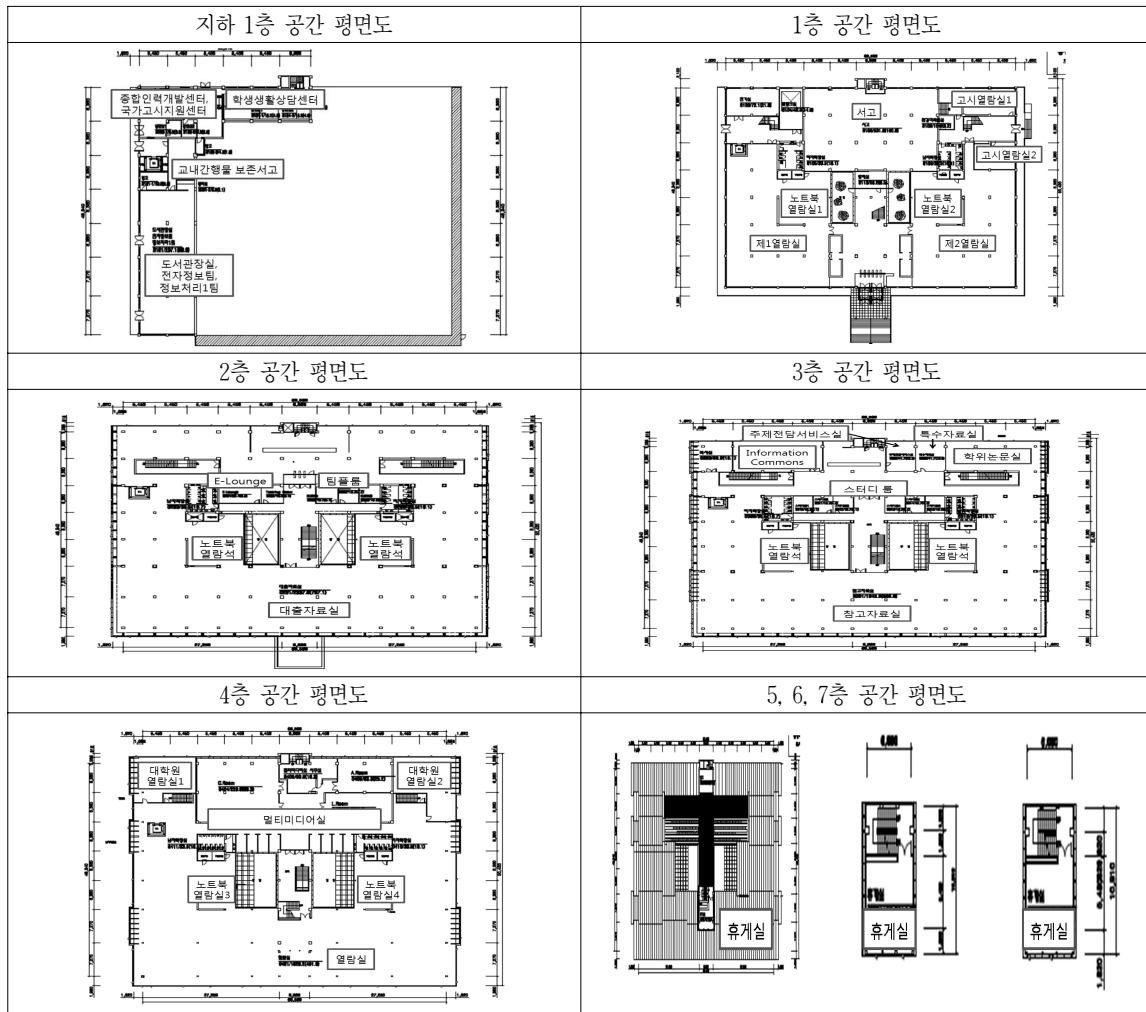
여러 열람실이 위치하고 있다. 일반열람실, 노트북열람실, 고시열람실 등으로 구성되어 있다.

3) 2층

대출자료실이 주 기능을 하고 있다. One-Stop 서비스센터와 팀플 룸, Tutoring Room, E-Lounge 등으로 구성되어 있으며 노트북 열람석도 배치되어 있다.

<표 1> 리모델링 전의 문제점

구분	내용	비고
1) 열람석부족	- 2002년 12월 자리배석시스템 도입하였으나 열람석부족과 개인소지품유현상의 악순환 - 도서관에서 알람양식을 만들어 공식시 안내문을 붙이도록 유도	이용자측면
2) 일반도서실 접근성	- 단행본 자료실이 4층에 위치하고 있어 이용에 불편	이용자측면
3) 커뮤니티공간부족	- 커뮤니티 또는 그룹미팅을 통한 학습공간의 부재로 요구사항이 많았음	이용자측면
4) 휴게공간부족	- 자판기 앞 자투리 공간에 몇 석의 의자만을 배치했을 뿐 적절한 휴게공간의 부재	이용자측면
5) 서가공간부족	- 서가 간 거리가 좁아져서 열람시 불편 - 조도가 맞지 않아서 서가 아래쪽에 배가되는 자료를 이용하기 어려움 - 적재하중의 한계	이용자측면 운영자측면
6) 출입관리	- 정문과 서문의 주출입구는 학생증 또는 신분증 확인 절차 없이 개방되어 출입인원 파악에 어려움 - 주출입구 상주관리인력 배치의 어려움	이용자측면 운영자측면
7) 기타	- 전반적인 시설 낙후와 냉난방시설의 노후로 열람실 이용 중 소음발생 - 관리상의 어려움	운영자측면



〈그림 2〉 리모델링 후의 공간구성

4) 3층

참고자료실이 위치하여 국내·외 정기간행물, 대학간행물, 참고도서 등을 열람할 수 있다. 그 외에 학위논문실과 주제전담서비스실, 특수자료실 등이 있으며, 노트북 열람석과 스터디 룸, 복사실도 있다. 리모델링 후 새로운 개념의 정보공유공간(Information Commons) 철학이 반영된 새로운 정보서비스 공간을 배정하였다.

5) 4층

이 층의 대부분은 여러 유형의 열람실로 구성하였다. 그 유형을 살펴보면, 일반열람실을 비롯하여, 대학원열람실, 노트북열람실, 미디어실 등으로써 열람자들을 함께 있도록 하여 4층의 공간관리에 효율성을 고려하였다. 즉, 휴일과 같이 열람실만을 개방할 경우에 도서관 전체를 개방하지 않고 최소공간만을 개방하는 것은 도서관

공간관리의 효율을 높이기 때문이다.

6) 5층, 6층, 7층

5~7층은 편의점과 휴게실 등의 용도로 공간을 배정하였으며, 이는 편의점과 휴게실을 아래에 배치할 경우에 전체 도서관에 냄새와 소음으로 도서관 연구환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 특별히 고려한 것이다.

리모델링 이후의 C대학교 중앙도서관이 제시한 개선 내용을 요약하면 다음 <표 2>와 같다. 이는 이용자 측면과 운영자 측면을 고려한 것이다.

3.3 층별 공간구성 변화

C 대학 도서관의 리모델링은 열람석의 확대와 함께

〈표 2〉 리모델링 후의 개선점

구분	내용	비고
1) 열람석부족	- 열람석의 확충(1,701-3,401석)	이용자측면
2) 일반도서실 접근성	- 대출자료실로 개칭 - 3층으로 위치 이동(주출입구 기준으로는 2층)	이용자측면
3) 커뮤니티공간부족	- 총 11개의 공간 생성, 예약시스템도입 - 팀스터디룸 6개, 팀플룸 3개(24시간 개방), 튜터링룸 1개(교수학습센터전용), English Lounge 1개	이용자측면
4) 휴게공간부족	- 기존에 다른 용도로 사용되던 연구실 등을 이전 - 5-7층에 편의점과 함께 배치함	이용자측면
5) 서가공간부족	- 전체 서가 교체 - 하중 보강을 위한 기둥 추가	이용자측면 운영자측면
6) 출입관리	- 동선 고려, 정문으로 주출입구를 일원화 - 24시간 관리인력배치 - 서문은 고시열람실 전용으로 전환	이용자측면 운영자측면
7) 기타	- 냉난방시스템 정비 - CCTV, 향온 향습 장치 설치	운영자측면

정보서비스 공간을 강화하는 것을 목표로 하였다. 이는 전체 면적을 14,258.2㎡로 확대하여, 리모델링 전보다 공간적으로 2,003.91㎡로 단순 확대한 것 이외에 층별로 서비스 공간도 재배정하여 이용자 편의성도 확대하였다. 다음 〈표 3〉은 리모델링 전·후의 층별 도서관 서비스 공간구성의 변화를 요약한 것이다. 변화의 초점은 각 층별로 도서관 이외의 기능을 가진 공간들을 최소화하고 이용자 편의를 도모한 것이다. 예를 들면 동북아물류유통연구소 등과 같은 기관들을 관외로 이전하고, 해당공간을 도서관 라운지로 재조정함으로써 이용자 편의 공간을 확대하였다. 이는 Information Commons 서비스 철

학이 추구하는 이용자 중심의 개방된 공간서비스로써 도서관 환경개선의 목표를 지향한 변화이다.

#### 4. 리모델링 전·후의 이용자 만족도에 대한 실증적 연구

##### 4.1 연구설계

조사대상 도서관의 이용자를 대상으로 공간 변화에 대한 의식과 만족도를 조사하여 도서관 공간구성이 대

〈표 3〉 리모델링 전·후 층별 공간구성 변화

구분	리모델링 전	구분	리모델링 후
1층	7·8열람실, 종합인력개발센터, 학생생활상담센터	지하 1층	도서관장실, 전자정보팀, 정보처리팀, 교내간행물 보존서고, 종합인력개발센터, 국가고시지원센터, 학생생활상담센터, 장애인 전용 엘리베이터
2층	열람실1~6, 복사실, 매점, 휴게실	1층	일반열람실1~2, 노트북열람실1~2, 고시열람실1~2
3층	부관장실, 과장실, 참고실(정보운영과), 전자정보실, 정보시스템실, 정보처리과, 전자정보실, 스터디 Room, English Comer, 대학원열람실3	2층	대출자료실, One-Stop서비스 센터, 정보검색대, 노트북열람석, 팀플 Room 1~3, Tutoring Room, E-Lounge, 노트북열람석
4층	일반도서실, 대학원열람실1~2	3층	참고자료실, 학위논문실, 주제전담서비스실, 특수자료실, 노트북열람석, 복사실, 스터디 Room1~6, Information Commons
5층	미디어실, 잠카페전시실, 통합형전자도서관시스템개발실	4층	대학원열람실1~2, 노트북열람실3~4, 자유열람실3~5, 미디어실
6층	동북아물류유통연구소, 해외초빙교수실	5층	CAU-Lounge(편의점, 휴게실)
7층	심리학과 제1, 제2 실험실	6층	CAU-Lounge(휴게실)
8층	한독문화연구소, 고서보관실	7층	CAU-Lounge(휴게실)

학도서관의 역할과 목표 달성을 위해 기여하는 바를 평가할 수 있다.

본 연구의 조사를 수행하기 위해 설문지를 작성하여 배포하였다. 학생은 다른 이용자층에 비해 대학도서관을 가장 많이 활용하는 집단이다. 따라서 설문대상을 학생, 직원, 교수 등의 전체 이용자 집단가운데 학생으로만 한정하였으며, 학부생과 대학원생으로 나누어 설문을 실시하였다.

설문은 전공과 학과, 학년을 고려하지 않고 총 117명을 대상으로 설문지를 배포하였다. 그 중 17명은 불성실 응답자이거나 리모델링 전의 도서관 이용 경험이 없는 이용자여서 이를 제외한 총 분석대상 이용자를 100명으로 최종 확정하였다. 배포 및 회수는 2009년 10월 27일부터 10월 29일까지 3일 동안에 이루어졌으며, 설문대상자의 인구통계학적 특성은 다음과 같다.

〈표 4〉와 같이 응답자 중 석사과정이 22명(22%)로 가장 많았으며, 다음으로 박사과정 16(16%), 2학년 19(19%), 3학년 17명(17%), 4학년 16명(16%), 1학년 10명(10%)순으로 나타났다. 학부생이 62명(62%), 대학원생이 38명(38%)로 학부생의 비율이 상대적으로 많았다.

전공의 경우 인문사회계열이 47명(47%)로 가장 많았고, 다음으로 이공계(의학포함)이 32명(32%), 예체능계가 21명(21%) 순으로 나타났다.

다음으로 연구대상자의 도서관 이용빈도를 제시하면 〈표 5〉와 같다.

응답자들의 도서관 이용빈도의 경우, 주 1-6회 정도 방문하는 이용자가 49명(49%)로 가장 많았고 다음으로 월 1-3회 정도 방문하는 이용자가 33명(33%), 학기당 1-5회 정도 방문하는 이용자가 14명(14%), 매일 방문하는 이용자는 4명(4%)순으로 나타났다.

〈표 6〉은 도서관 이용목적에 대한 우선순위를 조사한 항목에서 1순위부터 9순위까지 출현횟수를 보여주고 있다.

우선순위는 대출자료실을 이용하기 위한 목적을 1순위로 꼽은 이용자가 69명으로 가장 많았다. 따라서, 이용목적에 따른 전체 우선순위는 대출자료실, 자유열람실, 참고자료실, 연속간행물 및 학위논문 이용, 복사실, 멀티미디어실, 스터디룸, 매점 및 휴게실, 주제전담서비스의 순으로 볼 수 있다. 설문 대상이 학부생과 대학원생으로 구성돼 있기는 하나 향후에 발전적으로 개발할 서비스

〈표 4〉 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)	
신분	학부생	1학년	10	10%
		2학년	19	19%
		3학년	17	17%
		4학년	16	16%
		소계	62	62%
	대학원생	석사과정	22	22%
		박사과정	16	16%
		소계	38	38%
소계		100	100%	
전공	인문사회계	47	47%	
	이공계	32	32%	
	예체능계	21	21%	
	소계		100	100%

〈표 5〉 도서관 이용빈도

구분		빈도	백분율(%)
이용빈도	매일	4	4%
	주 1-6회	49	49%
	월 1-3회	33	33%
	학기당 1-5회	14	14%
	소계	100	100%

〈표 6〉 이용목적에 따른 순위별 빈도

순위	대출 자료실이용	참고 자료실이용	연속 간행물 및 학위 논문 등 이용	주제 전담 서비스 이용	멀티미디어 실 이용	스터디 룸 이용	자유 열람실 이용	복사실 이용	매점 및 휴게실 이용
1	69	2	2	-	-	1	25	-	-
2	21	25	15	1	4	2	26	3	3
3	6	22	17	-	15	7	13	16	4
4	3	16	16	5	7	10	18	12	13
5	-	11	11	6	19	12	6	22	13
6	-	7	10	4	15	25	4	16	19
7	-	10	6	15	15	22	5	13	15
8	1	3	16	16	22	15	2	14	11
9	-	4	7	53	3	6	1	4	22

로 인식되는 주제전담서비스 또는 주제전문서비스에 대한 인지도가 매우 낮음을 확인할 수 있다.

#### 4.2 결과분석

본 절에서는 중앙도서관 리모델링 이후 공간구성에 대한 이용자 인식도를 이용자 만족도와 방문횟수로 나누어 조사하였다. 조사결과는 응답자의 전체적인 인식도와 이용자 특성에 따른 인식도로 구분하여 분석하였다.

##### 1) 리모델링 이후 공간구성에 대한 이용자 만족도가. 전체 응답자들의 만족도

리모델링 후, 공간구성에 대한 전체 응답자의 만족도는 평균 3.90으로 높게 나타났다. 문항별로는 자유열람실에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 대출자료실, 편의시설, 층별 공간구성, 스터디 룸 등의 순으로 만족도가 높게 나타났다.

〈표 7〉에서 대출자료실과 서가 및 원형책상 등의 기

자에 대한 만족도 평균은 비교적 높게 나타났지만, 여러 설문문항 중 두 문항에서만 최소값 1을 가진다. 이는 소수의 의견이지만, 대출자료실 기자재의 이용이 불편한 것으로 유추해 볼 수 있다. 실제로 설문 시 도서관 리모델링 후 불만족하는 점을 기술하는 항목에서 '대출자료실에서 자료를 찾는 일이 더 어려워졌음, 서가의 배열이 불편해짐' 등의 응답이 있었다. 또 기타로 서가의 배열이 불편하여 도서관을 방문하는 횟수가 줄어들었다는 의견도 있었다. 기자재와 같은 구성요소가 이용자의 도서관 방문횟수에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

##### 나. 이용자 특성에 따른 만족도

이용자 특성에 따른 리모델링 이후 도서관에 대한 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과 신분, 전공, 이용빈도에 따라 모든 도서관의 공간에 대한 만족도에 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이에 이용자 특성에 따른 도서관 공간에 대한 만족도 평균과 표준편차를 중심으로 그 차이를 제시하였다.

〈표 7〉 전체 응답자 만족도

문항	빈도	평균	표준편차	최소값	최대값
전체 공간구성에 대한 만족도	100	3.90	.57	2	5
층별 공간구성에 대한 만족도	100	3.72	.65	2	5
자유열람실에 대한 만족도	100	4.17	.71	2	5
스터디 룸에 대한 만족도	100	3.71	.71	2	5
대출자료실에 대한 만족도	100	3.78	.71	1	5
참고자료실에 대한 만족도	100	3.66	.63	2	5
대출반납에 대한 만족도	100	3.51	.62	2	5
서비스접근에 대한 만족도	100	3.43	.82	2	5
편의시설에 대한 만족도	100	3.74	.83	2	5
서가 및 원형책상 등의 기자재에 대한 만족도	100	3.79	.76	1	5

① 과정별 신분에 따른 만족도 차이

〈표 8〉에서와 같이 전체적으로 신분에 따른 공간구성에 대한 이용자만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 〈표 7〉의 전체 만족도와 같이 자유열람실에 대한 만족도의 평균이 가장 높게 나타났다.

세부적으로 ‘전체 공간구성에 대한 만족도’는 1학년, 2학년, 3학년이 평균 4.0이상으로 매우 높게 나타났고, 4학년 및 석박사 과정의 경우는 평균 3.75로 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 9〉에서 신분에 따른 공간변화에 대한 만족도 우선순위를 보면 신분별로 차이를 보이고 있다. 1학년, 석

박사 과정은 대출자료실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났고, 2학년, 3학년, 4학년은 자유열람실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 전반적으로 자유열람실의 공간변화에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났고, 다음으로 대출자료실의 공간변화에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다. 특이한 점은 학부생과 달리 대학원생들의 경우 매점 및 휴게실에 대한 만족도 우선순위가 나타나고 있다는 점이다. 이는 대학원생들의 전용도서관이 신축될 경우에 휴게공간도 도서관의 공간 서비스에 포함되어야 하는 것을 의미한다.

〈표 8〉 신분에 따른 리모델링 이후 도서관에 대한 만족도 차이

설문문항	신분	빈도	만족도 평균	F값(df=5)
전체 공간구성에 대한 만족도	1학년	10	4.10±0.87	0.827
	2학년	19	4.00±0.47	
	3학년	17	4.00±0.35	
	4학년	16	3.75±0.57	
	석사과정	22	3.82±0.50	
	박사과정	16	3.81±0.57	
층별 공간구성에 대한 만족도	1학년	10	3.70±0.67	1.075
	2학년	19	3.89±0.65	
	3학년	17	3.71±0.58	
	4학년	16	3.88±0.50	
	석사과정	22	3.44±0.72	
	박사과정	16	3.72±0.65	
자유열람실에 대한 만족도	1학년	10	4.10±0.73	1.590
	2학년	19	4.26±0.80	
	3학년	17	4.41±0.61	
	4학년	16	4.38±0.50	
	석사과정	22	4.00±0.81	
	박사과정	16	3.88±0.61	
스터디 룸에 대한 만족도	1학년	10	3.60±0.84	0.678
	2학년	19	3.58±0.61	
	3학년	17	3.76±0.83	
	4학년	16	3.94±0.83	
	석사과정	22	3.77±0.68	
	박사과정	16	3.56±0.62	
대출자료실에 대한 만족도	1학년	10	4.10±0.87	0.514
	2학년	19	3.79±0.85	
	3학년	17	3.71±0.47	
	4학년	16	3.81±0.83	
	석사과정	22	3.68±0.64	
	박사과정	16	3.75±0.68	
참고자료실에 대한 만족도	1학년	10	3.80±0.91	0.755
	2학년	19	3.79±0.53	
	3학년	17	3.65±0.49	
	4학년	16	3.56±0.49	
	석사과정	22	3.73±0.55	
	박사과정	16	3.44±0.72	

설문문항	신분	빈도	만족도 평균	F값(df=5)
대출반납에 대한 만족도	1학년	10	3.30±0.67	0.267
	2학년	19	3.58±0.69	
	3학년	17	3.47±0.71	
	4학년	16	3.56±0.89	
	석사과정	22	3.55±0.51	
	박사과정	16	3.50±0.63	
서비스 접근에 대한 만족도	1학년	10	3.60±0.84	0.639
	2학년	19	3.58±0.60	
	3학년	17	3.35±0.49	
	4학년	16	3.31±0.60	
	석사과정	22	3.45±0.67	
	박사과정	16	3.31±0.60	
편의시설에 대한 만족도	1학년	10	4.00±0.66	1.686
	2학년	19	4.05±0.71	
	3학년	17	3.41±0.93	
	4학년	16	3.69±0.70	
	석사과정	22	3.55±0.91	
	박사과정	16	3.88±0.80	
서가 및 원형책상 등의 기자재에 대한 만족도	1학년	10	3.90±0.87	0.603
	2학년	19	3.89±0.93	
	3학년	17	3.76±1.03	
	4학년	16	3.56±0.89	
	석사과정	22	3.68±0.64	
	박사과정	16	4.00±0.63	

\* p < .05, \*\* p < .01

〈표 9〉 신분에 따른 공간변화에 대한 만족도 우선순위

구분	응답자수								
	대출자료실	참고자료실	멀티미디어실	스터디룸	자유열람실	복사실	매점 및 휴게실	합계	
신분	1학년	5(50%)	-	1(10%)	1(10%)	3(30%)	-	-	10(100%)
	2학년	6(31.6%)	1(5.3%)	1(5.3%)	-	11(57.9%)	-	-	19(100%)
	3학년	3(17.6%)	1(5.9%)	-	2(11.8%)	11(64.7%)	-	-	17(100%)
	4학년	3(18.8%)	-	1(6.3%)	3(18.8%)	9(56.3%)	-	-	16(100%)
	석사과정	9(40.9%)	1(4.5%)	2(9.1%)	3(13.6%)	6(27.3%)	-	1(4.5%)	22(100%)
	박사과정	9(56.3%)	-	-	-	5(31.3%)	-	2(12.5%)	16(100%)
	합계	35(35%)	3(3%)	5(5%)	9(9%)	45(45%)	-	3(3%)	100(100%)

② 전공에 따른 만족도 차이

도서관 공간배정에 전공별로 차이가 있음을 판단하기 위해 계열을 구분하여 그 만족도를 측정하였다. 계열은 해당 대학교가 교수 평가를 위해 학문영역별로 구분한 기준을 3개 영역으로 원용하여, 인문사회계와 이공계(의 학계 포함), 예체능계로 구분하였다.

〈표 10〉에서와 같이 전체적으로 전공에 따른 공간구성에 대한 이용자만족도에는 차이가 없는 것으로 조사되었다. 이는 대학도서관이 갖는 대학내 이용자들에 대한 공간을 기본으로 하는 보편적인 서비스 제공이라는 점이 적절하게 운용되고 있음을 보여주고 있다. 또한 큰

차이를 보이지 않는 이유는 주제전문서비스와 같은 인적 서비스 제공의 측면의 설문은 수행하지 않았기 때문이다. 단, '전체 공간구성에 대한 만족도'는 예체능계열, 이공계열, 인문사회계열 순으로 조사되어, 공간 리모델링에 대한 계열별 차이는 확인할 수 있었다.

〈표 11〉에서 전공에 따른 공간변화에 대한 만족도 우선순위를 보면 전공분야별로 차이를 보이고 있다. 인문사회계열은 대출자료실과 자유열람실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 이공계열은 자유열람실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났으나 대출자료실에 대한 만족도도 높게 나타나고 있다. 예체능계열은 자

〈표 10〉 전공에 따른 리모델링 이후 도서관에 대한 만족도 차이

설문문항	전공	빈도	만족도 평균	F값(df=2)
전체 공간구성에 대한 만족도	인문사회계	47	3.85±0.55	0.318
	이공계	32	3.94±0.66	
	예체능계	21	3.95±0.49	
층별 공간구성에 대한 만족도	인문사회계	47	3.70±0.65	2.999
	이공계	32	3.56±0.66	
	예체능계	21	4.00±0.54	
자유열람실에 대한 만족도	인문사회계	47	4.21±0.65	0.541
	이공계	32	4.06±0.81	
	예체능계	21	4.24±0.70	
스터디 룸에 대한 만족도	인문사회계	47	3.77±0.66	2.368
	이공계	32	3.50±0.71	
	예체능계	21	3.90±0.76	
대출자료실에 대한 만족도	인문사회계	47	3.77±0.69	0.436
	이공계	32	3.72±0.81	
	예체능계	21	3.90±0.62	
참고자료실에 대한 만족도	인문사회계	47	3.68±0.62	0.067
	이공계	32	3.66±0.74	
	예체능계	21	3.62±0.49	
대출반납에 대한 만족도	인문사회계	47	3.51±0.62	3.629
	이공계	32	3.31±0.53	
	예체능계	21	3.81±0.87	
서비스 접근에 대한 만족도	인문사회계	47	3.38±0.64	0.692
	이공계	32	3.41±0.61	
	예체능계	21	3.57±0.59	
편의시설에 대한 만족도	인문사회계	47	3.77±0.81	1.545
	이공계	32	3.88±0.83	
	예체능계	21	3.74±0.82	
서가 및 원형책상 등의 기자재에 대한 만족도	인문사회계	47	3.74±0.76	0.245
	이공계	32	3.88±0.87	
	예체능계	21	3.76±0.94	

〈표 11〉 전공에 따른 공간변화에 대한 만족도 우선순위

구분	응답자수								
	대출자료실	참고자료실	멀티미디어실	스터디룸	자유열람실	복사실	매점 및 휴게실	합계	
전공	인문사회계열	19(40.4%)	3(6.4%)	1(2.1%)	5(10.6%)	19(40.4%)	-	-	47(100%)
	이공계열	12(37.5%)	-	1(3.1%)	1(3.1%)	15(46.9%)	-	3(9.4%)	32(100%)
	예체능계열	4(19%)	-	3(14.3%)	3(14.3%)	11(52.4%)	-	-	21(100%)
	합계	35(35%)	3(3%)	5(5%)	9(9%)	45(45%)	-	3(3%)	100

유열람실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 이공계열과 예체능계열의 만족도는 도서관 공간의 한 영역인 대출자료실과 자유열람실에 집중되어 있지만, 인문사회계열은 스터디 룸과 참고자료실 등의 공간에도 만족감을 나타내고 있다. 전반적으로 자유열람실의 공간 변화에 가장 만족하고 있으며 다음으로 대출자료실의

공간변화에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

③ 이용빈도에 따른 만족도 차이

〈표 12〉에서와 같이 전체적으로 이용빈도에 따른 공간 구성에 대한 이용자만족도에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 자유열람실에 대한 만족도 평균이 가장 높았다.

〈표 12〉 이용빈도에 따른 리모델링 이후 도서관에 대한 만족도 차이

설문문항	이용빈도	빈도	만족도 평균	F 값(df=5)
전체 공간구성에 대한 만족도	매일	4	4.25±0.50	0.990
	주 1-6회	49	3.94±0.42	
	월 1-3회	33	3.79±0.73	
	학기당 1-5회	14	3.93±0.73	
층별 공간구성에 대한 만족도	매일	4	3.75±0.95	0.126
	주 1-6회	49	3.76±0.56	
	월 1-3회	33	3.70±0.77	
	학기당 1-5회	14	3.64±0.63	
자유열람실에 대한 만족도	매일	4	4.50±0.57	0.458
	주 1-6회	49	4.20±0.64	
	월 1-3회	33	4.12±0.74	
	학기당 1-5회	14	4.07±0.91	
스터디 룸에 대한 만족도	매일	4	4.00±0.81	0.560
	주 1-6회	49	3.67±0.71	
	월 1-3회	33	3.79±0.69	
	학기당 1-5회	14	3.57±0.75	
대출자료실에 대한 만족도	매일	4	3.50±0.57	0.583
	주 1-6회	49	3.82±0.72	
	월 1-3회	33	3.70±0.68	
	학기당 1-5회	14	3.93±0.82	
참고자료실에 대한 만족도	매일	4	3.50±0.57	1.218
	주 1-6회	49	3.71±0.64	
	월 1-3회	33	3.52±0.66	
	학기당 1-5회	14	3.86±0.53	
대출반납에 대한 만족도	매일	4	3.50±0.57	0.053
	주 1-6회	49	3.51±0.71	
	월 1-3회	33	3.48±0.66	
	학기당 1-5회	14	3.57±0.64	
서비스 접근에 대한 만족도	매일	4	3.50±0.57	0.528
	주 1-6회	49	3.45±0.61	
	월 1-3회	33	3.33±0.54	
	학기당 1-5회	14	3.57±0.85	
편의시설에 대한 만족도	매일	4	2.75±0.95	2.590
	주 1-6회	49	3.88±0.81	
	월 1-3회	33	3.67±0.61	
	학기당 1-5회	14	3.74±0.82	
서가 및 원형책상 등의 기자재에 대한 만족도	매일	4	3.50±1.00	0.225
	주 1-6회	49	3.84±0.87	
	월 1-3회	33	3.76±0.86	
	학기당 1-5회	14	3.79±0.57	

세부적으로 ‘전체 공간구성에 대한 만족도’는 매일 방문, 주 1-6회 방문, 학기당 1-5회 방문, 월 1-3회 방문 순으로 높게 나타났다.

〈표 13〉에서 이용빈도에 따른 공간변화에 대한 만족도 우선순위를 보면 이용빈도별로 차이를 보이고 있다. 매일 방문자는 자유열람실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 주 1-6회 방문자와 월 1-3회 방문자는

물리적인 성능개선에 의한 자유열람실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났으나 대출자료실에 대한 만족도도 높음을 알 수 있다. 학기당 1-3회 방문자는 대출자료실의 공간변화에 가장 만족하는 것으로 나타났다. 전반적으로 자유열람실의 공간변화에 가장 만족하고 있으며 다음으로 대출자료실의 공간변화에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 13〉 이용빈도에 따른 공간변화에 대한 만족도 우선순위

구분		응답자수							
		대출자료실	참고자료실	멀티미디어실	스터디룸	자유열람실	복사실	매점 및 휴게실	합계
이용빈도	매일	1(25%)	-	-	1(25%)	2(50%)	-	-	4(100%)
	주 1-6회	16(32.7%)	2(4.1%)	3(6.1%)	2(4.1%)	26(53.1%)	-	-	49(100%)
	월 1-3회	11(33.3%)	1(3%)	1(3%)	5(15.2%)	14(42.4%)	-	1(3%)	33(100%)
	학기당 1-5회	6(46.2%)	-	1(7.7%)	1(7.7%)	3(23.1%)	-	3(15.4%)	14(100%)
	합계	35(35%)	3(3%)	5(5%)	9(9%)	45(45%)	-	4(4%)	100(100%)

2) 리모델링 이후 방문횟수

가. 전체 응답자들의 방문횟수 증감

중앙도서관 리모델링 이후 응답자들에게 도서관 방문 횟수의 증감에 대해서 조사하였다. 이를 위해서 매우 감소, 감소, 차이없음, 증가, 매우 증가의 5점 척도를 사용하였다. 조사결과, 평균 3.69점, 표준편차 0.76으로 중앙도서관이 리모델링되기 전보다 다소 도서관 방문횟수가 증가한 것으로 볼 수 있다. 구체적으로 증가된 주당 방문횟수를 조사한 결과, 평균 1.29회 정도 방문횟수가 늘어난 것으로 나타났다. 〈표 14〉는 전체 응답자들이 리모델링 이후 방문횟수의 변화를 제시한 것이다.

나. 이용자 특성에 따른 방문횟수 증감

전체 응답자를 대상으로 할 경우, 감소했다는 응답자는 3명(3%), 차이가 없다는 응답자는 40명(40%), 증가했다는 응답자는 42(42%), 매우 증가했다는 응답자는 15명(15%)으로 각각 나타났다. 다음은 이용자 특성에

따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감에 대한 분석결과이다.

① 신분에 따른 리모델링 이후 방문횟수 증감

〈표 15〉에서 신분에 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이가 있는지를 교차 분석한 결과, 신분 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 파악되었다( $X^2 = 27.666, p < 0.05$ ). 따라서 신분에 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이가 있다고 볼 수 있다.

신분별 증가된 주당 방문횟수를 조사한 결과, 1학년은 평균 1.9회, 2학년은 1.6회, 3학년은 1.5회, 4학년은 2회, 석사과정 0.6회, 박사과정은 0.6회 정도가 도서관이 리모델링 후 증가된 평균 방문횟수로 나타났다. 결과적으로 학부생 중 4학년과 1학년이 가장 높은 방문횟수 상승이 이루어졌으며 상대적으로 석사과정과 박사과정은 상승 폭이 미비한 것으로 나타났다.

〈표 14〉 전체 응답자들의 리모델링 이후 방문횟수 증감

구분	평균	표준편차
방문횟수의 증감	3.69	.76
증감된 주당 평균 방문횟수	1.29	1.45

〈표 15〉 신분에 따른 리모델링 이후 방문횟수 증감

구분	방문횟수 증감							카이제곱 검정(df=15)	
	매우 감소	감소	차이 없음	증가	매우 증가	전체	$X^2$	p	
신분	전체	0(0%)	3(3%)	40(40%)	42(42%)	15(15%)	100(100%)	27.666*	.024
	1학년	0(0%)	0(0%)	4(40%)	2(20%)	4(40%)	10(100%)		
	2학년	0(0%)	0(0%)	6(31.6%)	7(36.8%)	6(31.6%)	19(100%)		
	3학년	0(0%)	1(5.9%)	5(29.4%)	11(64.7%)	0(0%)	17(100%)		
	4학년	0(0%)	1(6.3%)	3(18.8%)	8(50%)	4(25%)	16(100%)		
	석사과정	0(0%)	1(4.5%)	13(59.1%)	7(31.8%)	1(4.5%)	22(100%)		
	박사과정	0(0%)	0(0%)	9(56.3%)	7(43.8%)	0(0%)	16(100%)		

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

〈표 16〉 전공에 따른 리모델링 이후 방문횟수 증감

구분	방문횟수 증감							카이제곱 검정(df=15)	
	매우 감소	감소	차이 없음	증가	매우 증가	전체	X <sup>2</sup>	p	
전공	전체	0(0%)	3(3%)	40(40%)	42(42%)	15(15%)	100(100%)	7.509	.276
	인문사회계열	0(0%)	1(2.1%)	20(42.6%)	21(44.7%)	5(10.6%)	47(100%)		
	이공계열	0(0%)	1(3.1%)	16(50%)	11(34.4%)	4(12.5%)	32(100%)		
	예체능계열	0(0%)	1(4.8%)	4(19%)	10(47.6%)	6(28.6%)	21(100%)		

\* p < .05, \*\* p < .01

〈표 17〉 이용빈도에 따른 리모델링 이후 방문횟수 증감

구분	방문횟수 증감							카이제곱 검정(df=15)	
	매우 감소	감소	차이 없음	증가	매우 증가	전체	X <sup>2</sup>	p	
이용빈도	전체	0(0%)	3(3%)	40(40%)	42(42%)	15(15%)	100(100%)	22.957**	.006
	매일	0(0%)	0(0%)	0(0%)	3(75%)	1(25%)	4(100%)		
	주 1-6회	0(0%)	0(0%)	14(28.6%)	24(49%)	11(22.4%)	49(100%)		
	월 1-3회	0(0%)	3(9.1%)	15(45.5%)	12(36.4%)	3(9.1%)	33(100%)		
	학기당 1-5회	0(0%)	0(0%)	11(78.6%)	3(21.4%)	0(0%)	14(100%)		

\* p < .05, \*\* p < .01

② 전공에 따른 리모델링 이후 방문횟수 증감

〈표 16〉에서 전공에 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이가 있는지를 교차 분석한 결과, 전공 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다(X<sup>2</sup> = 7.509 p>0.05). 따라서 전공에 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이가 없다고 볼 수 있다.

전공별 증가된 주당 방문횟수를 조사한 결과, 인문사회계는 1.1회, 이공계는 1.2회, 예체능계는 2회 정도가 도서관이 리모델링된 이후 증가한 것으로 나타났다. 결과적으로 예체능계 이용자들이 가장 높은 방문횟수(2회)의 상승을 보였고 상대적으로 인문사회계 및 이공계 이용자들의 상승폭은 1회 정도인 것으로 나타났다.

③ 이용빈도에 따른 리모델링 이후 방문횟수 증감

〈표 17〉에서 이용빈도에 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이가 있는지를 교차 분석한 결과, 이용빈도 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이는 통계적으로 매우 유의미한 것으로 나타났다(X<sup>2</sup> = 22.957, p<0.01). 따라서 이용빈도에 따른 리모델링 이후 방문횟수의 증감의 차이가 있다고 볼 수 있다.

이용빈도에 따른 주당 방문횟수의 증가율을 조사한 결과, 매일 방문자의 경우 2.7회, 주 1-6회 방문자는 1.8회, 월 1-3회 방문자는 0.7회, 학기당 1-5회 방문자는 .02회 정도가 증가한 것으로 나타났다. 결과적으로 매일 방

문하는 이용자들이 가장 높은 방문횟수(2.7회) 상승을 보였고 상대적으로 도서관 방문횟수가 적을수록 리모델링 이후 도서관 방문횟수의 상승폭은 적어지는 것으로 나타났다.

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 C대학교 중앙도서관 리모델링 후의 공간변화에 대한 이용자의 만족도를 설문지를 통해 조사 분석하였다. 설문 조사 결과, 전체적으로 도서관 리모델링 이후의 이용자 만족도가 더 높은 것으로 나타났다. 이는 건물의 신축에 따른 당연한 반응일 수 있으나, 실제 C 대학교도서관에서는 열람실의 확대(과거의 2배)를 통해 이용자 요구를 적극적으로 수용한 결과이다. 이러한 것을 입증하기 위해 리모델링 이후 공간구성에 대한 이용자 만족도를 전체적인 것과 이용자 특성에 따른 것으로 크게 구분하여 조사하였다.

첫째, 전체 응답자들의 만족도는 평균 3.90(만점 5.0)으로 높게 나타났다. 문항별로는 자유열람실에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 대출자료실, 편의시설, 층별 공간구성, 스터디 룸 등의 순으로 만족도가 높게 나타났다.

둘째, 이용자 특성에 따른 만족도는 신분, 전공, 이용빈도에 따라 모든 도서관의 공간에 대한 만족도에 통계

적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 리모델링 이후 방문횟수는 5점 척도를 사용하여 평균 3.69점, 표준편차 0.76으로 중앙도서관이 리모델링 되기 전보다 다소 도서관 방문횟수가 증가한 것으로 확인되었다. 특히 학부생 중 4학년과 1학년이 가장 높은 방문횟수 상승이 이루어졌으며 상대적으로 석사과정과 박사과정은 상승폭이 미비한 것으로 나타났다. 또한 매일 방문하는 이용자들이 가장 높은 방문횟수(2.7회) 상승을 보였고 상대적으로 도서관 방문횟수가 적을수록 리모델링 이후 도서관 방문횟수의 상승폭은 적어지는 것으로 나타났다.

한편, 학생회와 같은 이용자들이 참여하여 정보공유 공간을 개방하여 새로운 정보서비스 공간을 확보하였다. 이 공간에서는 이용자들이 자신들의 정보를 다른 이용자와 공유하여 이를 바탕으로 새로운 정보를 생산하는 협력과 공유의 공간행위가 이루어질 수 있도록 의도하였다. 또한 이용자들은 사서들에게 협력과 공유에 필요한 기기사용법을 포함한 이용자지원서비스를 요구하는 이용자 중심의 공간으로 의도·신설하였다. 이러한 의도에도 불구하고 기대이상의 이용이 이루어지지 않는 것은 리모델링 철학과 서비스 철학이 본격적으로 이루어지기 위해서는 적극적인 홍보와 서비스의 실제 제공을 통해 이용자 활성화 정책이 반드시 수반되어야 한다.

이 논문에서는 연구대상을 공간구성으로 제한하여 연구하였다. 이용자 만족도 조사를 통해 도서관 공간 활용 목적의 중요도를 파악할 수 있었고 이러한 결과는 향후 도서관 서비스의 질을 높이거나, 도서관 이용자 만족도를 조사·연구하는 연구자들에게 좋은 참고자료가 될 것이다. 다만, 만족도 조사를 위한 표본수가 작아 본 연구의 결과만으로 정책결정에 반영하는 등의 목적으로 일반화할 수 없는 한계점이 있고, 리모델링 전에는 이용자 만족도 조사를 시행하지 않아 건축학에서 이전 환경과의 평가비교를 위해 사용하는 '거주후 평가(Post-Occupancy Evaluation)'의 개념을 도입하지 못하였다.

미래의 대학도서관 공간구성을 계획함에 있어서 정보원 및 전자매체의 소장에 따른 원활한 공간배치가 될 수 있도록 유의해야 한다. 도서관 이용자가 이용에 불편을 느끼지 않아야 하며 업무를 하고 있는 직원의 업무 환경도 좋아야 한다. 그러나 현실은 두 부분에서 모두 만족하는 환경을 만들기가 쉽지 않다. 추후의 연구에서 대학도서관의 목적과 기능에 맞는 소음 측면, 시설 측면, 개인공간 측면, 혼잡도, 내·외부 외관이나 이미지효과에

대한 측면 등 사회·심리적, 환경적 요소들에 대해 평가요소를 세분하여 만족도 조사를 실시하여 분석할 필요가 있을 것이다.

## 【참고문헌】

- 곽철완. 2005. 공공도서관 공간구성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 149-167.
- 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- 김성기. 2000. 거주후 평가를 통한 대학도서관의 환경개선에 관한 연구. 『한국실내디자인학회 논문집』, (23): 116-123.
- 김영배. 2000. 『공동주택 리모델링에 관한 연구』. 연세대학교 대학원 건축공학전공 석사학위논문.
- 김치환. 2001. 공간성능평가에 관련된 CAFM System 프로그램 모듈의 기능적 특성. 『대한건축학회 논문집』, 17(2): 57-66.
- 김태승, 김은자. 2008. 도서관 이용자 행태에 따른 공공도서관 공간 구성에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 311-328.
- 류호섭, 류정호. 2005. 학교도서관 리모델링의 추진과정 및 공간구성 현황에 관한 분석. 『열린교육연구』, 13(3): 189-213.
- 유양근. 2005. 대학도서관의 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 189-211.
- 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 59-89.
- 이준오. 2005. 『대학도서관의 공간 재배치에 관한 연구』. 한양대학교 교육대학원 사서교육 전공 석사학위논문.
- 이효성, 이상호. 2001. 공공도서관 이용자 요구변화에 따른 공간구성 분석. 『대한건축학회 학술발표대회 논문집』, 21(2): 163-166.
- 임태모. 2000. 『건축물 리모델링 활성화 방안에 관한 연구』. 중앙대학교 건설대학원 석사학위논문.
- 장용근. 2007. 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 315-329.
- 주정준, 김치환, 정의용. 2007a. 도서관 리모델링의 만족도

- 분석에 관한 연구. 『대한건축학회 논문집』, 23(8): 53-62.
- 주정준, 김치환, 정의용. 2007b. 대학도서관 리모델링 전후의 공간구성변화에 관한 연구. 『대한건축학회 논문집』, 23(7): 107-116.
- 주택법 [일부개정 2009.4.1 법률 제9602호].
- 최동환. 2003. 『리모델링 활성화를 위한 연구』. 한양대학교 산업경영대학원 건축학전공 석사학위논문.
- 한국도서관협회. 2003. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국퍼실리티매니지먼트학회. 2004. 『리모델링의 이해』. 서울: 기문당.
- 현대건축관련용어편찬위원회. 1998. 『건축용어사전』. 서울: 성안당.
- 현택수, 이병태. 2006. 노후공동주택의 거주성능 평가에 관한 사례 연구. 『한국주거학회 논문집』, 17(2): 77-85.
- Boone, Morell D. 2002. Library design-the architect's view. *Library Hi Tech*, 20(3): 388-392.
- Music, Marko. 1996. Building a New University Library in Ljubljana. *Library Management*, 17(4): 34-41.