

# 2015년 온·오프라인 이용자 만족도 조사 보고서



은 평 구 립 도 서 관

은평구립도서관을 이용하는 모든 이용자를 대상으로 도서관 서비스 전반에 대한 만족도를 조사·분석하고, 이 결과에 따른 개선안을 다음과 같이 정리하였습니다.

#### [응답자 구성 현황]

- ◎ 우리도서관을 방문하는 이용자에게 무작위로 500부의 질문지를 배포하여 총 413부를 회수(회수율 82.6%)하였고, 온라인 응답자 25부를 반영한 총 438부의 구성현황은 남자 234명(53.4%), 여자 204명(46.6%)이었으며 응답자 연령층은 20대, 30대, 40대가 주를 이루었다.

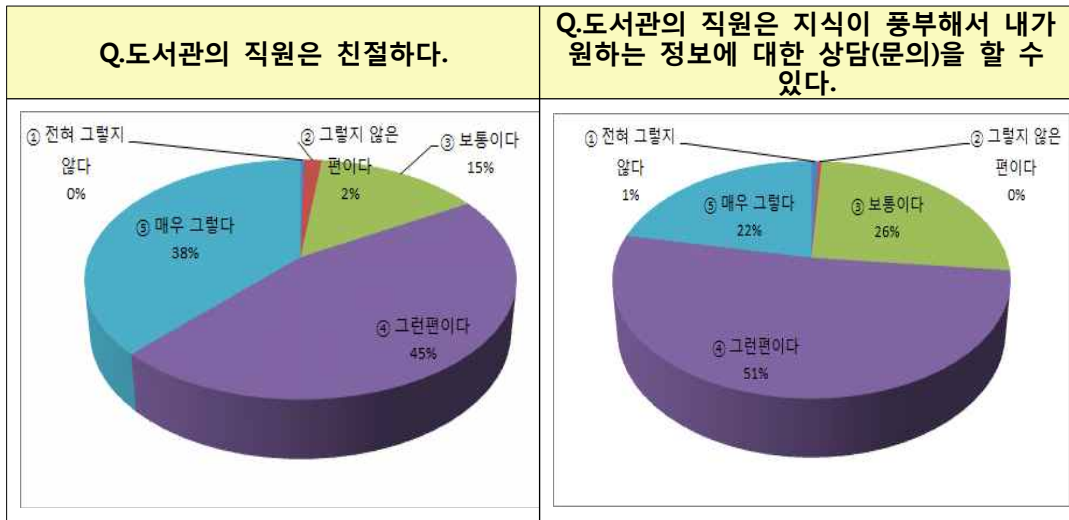
#### [선택형 질문에 대한 응답 결과 분석]

##### ◎ 도서관 장서 구성에 대한 문항

도서관의 장서 구성과 관련한 설문 조사를 분석해 본 결과 신간도서 만족도, 소장 장서의 만족도, 희망도서 신청과정과 관련한 이용자들의 만족도는 보통이상으로 응답한 인원이 85%이상으로 조사되었으며, 불만 비율은 10%내외로 나타났다. 이용자들의 만족도를 더욱 높일 수 있도록 최신 자료 구입 확대 및 균형 장서구성으로 이용자의 만족도를 높이기 위한 노력을 지속해야 할 것으로 판단된다.

##### ◎ 직원신뢰성 및 친절도에 관한 문항

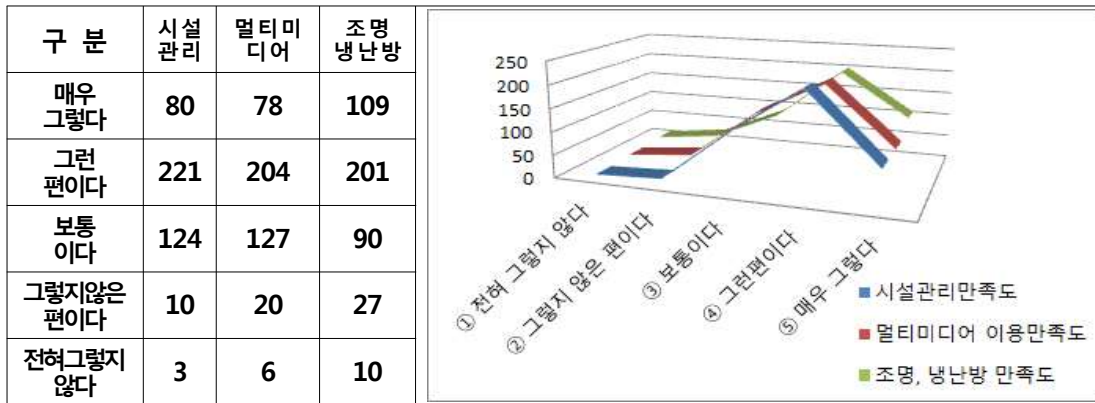
이번 이용자 만족도 조사에서는 향상된 질적 서비스 개선을 위한 측면으로 직원의 친절도와 전문성을 묻는 조사를 실시하였다. 도서관 직원들의 친절도에 대한 만족도는 보통 이상이 98%로 표출되어 높은 긍정적 평가를 이루었다. 직원의 전문 지식을 통한 참고서비스와 관련한 질문에는 99%가 보통 이상으로 만족한다는 평가를 하여 직원들의 전문성에 대한 상당수준의 신뢰를 보여주었다.



◎ 도서관 시설이용의 편의성과 관련한 문항

도서관 시설·환경과 관련된 문항의 경우 시설 관리가 잘 되어 있어 독서 및 학습을 하기에 불편함이 없다는 질문에는 97%의 응답자가 보통이상으로 평가하였다. 멀티미디어 이용에 관한 질문에도 94%의 응답자가 보통이상으로 평가하였으며, 조명, 냉·난방 시설은 92% 이상의 응답자가 보통이상이라고 평가하였다.

[시설관리 및 멀티미디어 시설, 조명, 냉·난방이 잘 되어있는가?] (단위: 명)



**문화프로그램 관련 질문**

◎ 문화프로그램 이용경험 및 만족도

우리도서관에서 진행하는 전시회/특강/강좌/공연/공모전 등의 문화프로그램 참여 여부에 대한 설문에서 34%의 응답자가 참여경험이 있다고 답하였다. 이는 작년대비 8% 증가한 수치로 공모프로그램 등을 적극 활용한 강좌/공연/전시회/특강/공모전 등 다양한

문화프로그램을 꾸준히 진행하였기에 얻어진 성과라고 평가된다.

**<문화프로그램 이용 경험>**

구 분	전 체	이용경험 있음	이용경험 없음
응답자 수(명)	438	147 (34%)	291 (66%)

**<문화프로그램 정보 습득관련 만족도>  
(홈페이지/메일/SNS/포스터등)**

구 분	전 체	매우만족	만 족	보 통	불만족	매우 불만족
응답자수(명)	399(100%)	50(13%)	179(45%)	151(38%)	18(4%)	1(0%)

**<문화프로그램 구성 만족도 및 참여의향>**

구 분	전 체	매우만족	만 족	보 통	불만족	매우 불만족
응답자수(명)	396(100%)	63(16%)	123(31%)	170(43%)	32(8%)	8(2%)

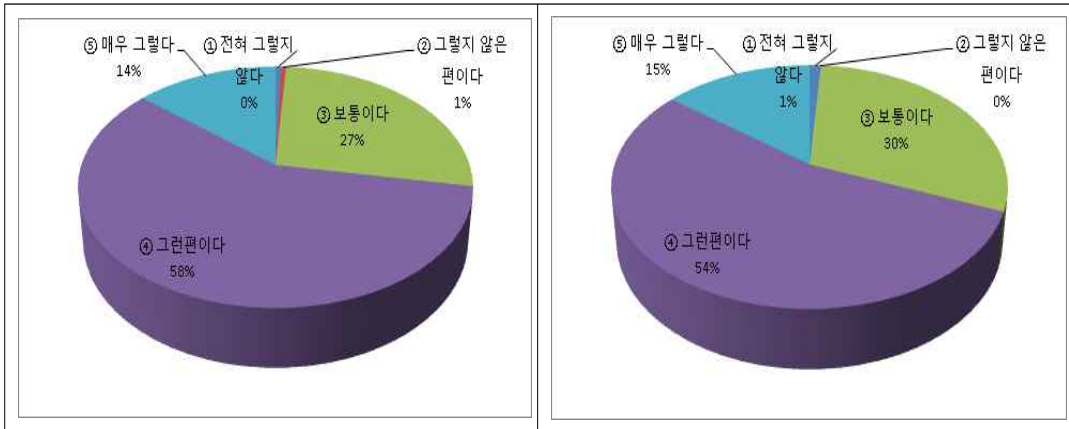
**홈페이지 및 모바일 인터페이스에 관한 질문**

◎ 홈페이지 콘텐츠 보유 규모 및 최신성 유지 관련

도서관 홈페이지의 디지털콘텐츠 보유와 관련한 만족도는 94%이상이 보통이상으로 응답하였다. 최신정보 업데이트 역시 96%이상이 보통이상으로 평가하였다. 이는 도서관 홈페이지에서 제공 중인 콘텐츠의 이용 및 정보 업데이트와 관련하여서는 대체적으로 만족하고 있는 결과로 분석된다. 다만 개선관련 의견에서 제시된 콘텐츠 추가비치 요청 등의 요구사항을 보완하기 위한 전자자료의 확충이 필요할 것으로 생각된다.

◎ 모바일 서비스 어플리케이션 이용만족도

Q.은평스마트도서관 모바일서비스 만족도	Q.리브로피아 모바일서비스 만족도
-----------------------	--------------------



도서관 모바일 서비스에 대한 만족도는 99% 이상 보통이상의 만족을 나타냈다. 어플리케이션 불만족은 1% 내외로 조사되었으며, 이는 도서관에서 제공 모바일 서비스에 관하여 대체적으로 만족하고 있는 결과로 분석된다.

◎ 홈페이지 및 모바일서비스 이용환경

우리 도서관의 이용자 인터페이스의 높은 만족도는 통합 도서관 홈페이지와 모바일서비스(은평스마트도서관/리브로피아) 운용 및 모바일 충전서비스의 실시에 따른 것으로 사료되며, 앞으로 홈페이지와 모바일 서비스 보강을 통해 더욱 안정화된 인터페이스를 구축해 나아가야 할 것이다. 더불어 전자책 등의 디지털 콘텐츠의 활발한 이용을 유도하기 위한 콘텐츠 확충 등의 지속적인 개선책을 마련해야 할 것으로 평가된다.

**책단비서비스에 관한 질문**

◎ 책단비서비스 이용 경험 및 만족도

책단비에 대한 전반적인 평가 및 개선요청과 관련하여 먼저 만족도의 경우 97%의 이용자가 보통이상으로 만족스럽다고 표현하였으며, 불만족의 의견은 3%에 불과하여 이용자의 만족도가 매우 높은 것으로 나타났다.

<책단비서비스 이용 경험>

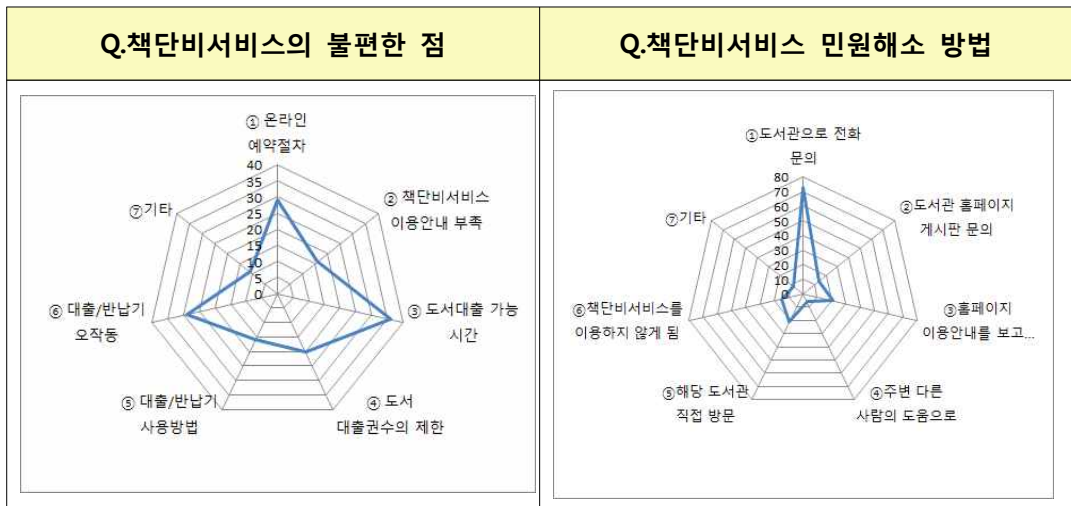
구 분	전 체	이용경험 있음	이용경험 없음
응답자 수(명)	438	167 (38%)	267 (62%)

<책단비서비스 만족도>

구 분	전 체	매우만족	만 족	보 통	불만족	매우 불만족
응답자 수(명)	171(100%)	41(24%)	98(57%)	28(16%)	4(3%)	0(0%)

◎ 책단비서비스 불편한 점 및 민원해소 방법

책단비서비스의 개선점을 묻는 질문에 특이사항으로는 15명(10%)의 이용자가 불편한 점이 발생하였을 때 “서비스 사용을 포기한다”라고 답하였다. 책단비서비스에 대한 이용자의 신뢰성 확보를 위해서는 정확하고 신속한 응대와 더불어, 기기 이상 등의 돌발상황 발생 시 이용자에게 선제적으로 안내하고 양해를 구하는 등의 방법으로 불편함을 최소화 하는 것이 필요한 것으로 판단된다.



◎ 책단비 서비스의 이용자 만족도가 매우 높은 것으로 파악된다. 책단비서비스는 은평구 공공도서관 간 자원공유를 통한 자료 부족 문제 해소 및 예산 절감 효과가 있는 서비스인 만큼 예산과 자원이 허락하는 범위 내에서 확대 운영이 검토되어야 할 것이다. 아울러 책단비서비스의 이용자 편의 개선에 긍정적이고 합리적인 관리방안을 마련하고 불편을 최소화해야 할 것이다.

**도서관 전체적 만족도에 관한 질문**

◎ 도서관 전체적 만족도

우리도서관의 총체적인 이용자 만족도 조사 결과는 78%의 이용자가 만족한다고 응답하였고, 98%의 이용자가 보통 이상으로 우리 도서관에 대해 긍정적인 만족도를 나타냈으며, 지속적인 도서관 이용 의향을 묻는 99%의 응답자가 보통이상으로 계속 이용할 의향이 있다고 응답하였다. 이러한 기대에 부응하기 위해 앞으로도 이용자 편의를 위하여 시설, 환경 및 장서 확충, 정보제공서비스 등에 좀 더 관심을 기울인다면 이용자 만족을 더욱 높일 수 있을 것으로 기대된다.

구 분	전 체	매우 만족	만 족	보 통	불만족	매우 불만족
전체 만족도	435(100%)	74(17%)	264(61%)	88(20%)	6(1%)	3(1%)
계속이용의향	434(100%)	176(41%)	196(45%)	60(14%)	1(0%)	1(0%)
타인추천의향	433(100%)	132(30%)	200(46%)	91(21%)	7(2%)	3(1%)

