

2023년 서울도서관 전자책 서비스 만족도 조사

서울도서관에서는 서울도서관 대출회원에게 누구나, 언제든지 비대면 온라인 환경에서 책을 읽고 들을 수 있도록 전자책관리시스템을 운영하고 있습니다. 이에 서울도서관 전자책 이용과 서비스 개선에 대한 시민 여러분의 의견을 듣고자 아래와 같이 이용만족도 조사를 실시하고자 하니 많은 참여 부탁드립니다. 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의거 통계처리 목적 이외에는 절대 이용되지 않으며 여러분의 비밀이 보장되므로, 잠시만 시간을 내셔서 응답해 주시면 감사하겠습니다.

▶ 참여대상 : 서울도서관 전자자료 대출회원

▶ 조사기간 : 2023. 6. 7. ~ 6. 21.

1. 귀하께서는 서울도서관에서 전자책을 실물도서에 비해 얼마나 많이 대출하십니까?

- ① 실물도서 위주 대출
- ② 실물도서를 다소 많이 대출
- ③ 비슷한 수준으로 대출
- ④ 전자책을 다소 많이 대출
- ⑤ 전자책 위주 대출
- ⑥ 실물도서 대출경험 없음

2. 귀하께서는 서울도서관 전자책 누리집(홈페이지, <https://elib.seoul.go.kr>)을 평소에 얼마나 자주 방문/이용하십니까?

- ① 거의 매일 (일주일에 5-7번)
- ② 1주일에 3-4번
- ③ 1주일에 1-2번
- ④ 1개월에 3~4번
- ⑤ 1개월에 1~2번
- ⑥ 1개월에 1번 미만

3. 귀하께서는 서울도서관 전자책 누리집(홈페이지)을 주로 어떤 경로로 방문하십니까?

- ① 인터넷(포털사이트) '서울도서관' 또는 '서울도서관 전자책' 등의 키워드 검색을 통해
- ② 관련 기관 누리집 방문을 통해(서울시 등)
- ③ 웹사이트 주소(elib.seoul.go.kr) 직접입력
- ④ 즐겨찾기 등록을 통해
- ⑤ 서울도서관 공식앱을 이용하여 전자책 접속
- ⑥ 기타

4. 3번 문항에서 ⑥기타를 선택하신 경우 상세사항을 기재 부탁드립니다.(주관식)

5. 귀하께서 서울도서관 전자책을 이용하시는 주요 기기는 무엇입니까?

- ① 윈도우 PC(윈도우 기반 데스크톱, 노트북 등)
- ② 맥 PC(아이맥, 맥북 등)
- ③ 안드로이드 기기(스마트폰, 태블릿, 범용 전자책 단말기 등)
- ④ iOS/iPadOS 기기(아이폰, 아이패드)
- ⑤ 기타

6. 5번 문항에서 ⑤기타를 선택하신 경우 상세사항을 기재 부탁드립니다.(주관식)

7. 귀하께서 이용해보신 서울도서관 전자책 서비스의 종류는 무엇인지 모두 선택 바랍니다.(복수선택)

※소장형: 매년 구매를 통해 서울도서관에서 해당 자료를 소유하여 이용 대상에게 서비스, 구독형: 전자책 공급업체와 계약을 통해 계약된 자료를 일정 기간동안 이용 대상에게 서비스

- ① 국내 소장형 전자책
- ② 국내 구독형 전자책
- ③ 해외 구독형 전자책(오버드라이브)
- ④ 국내 소장형 오디오북(오디언)
- ⑤ 국내 구독형 오디오북(컨텐츠포탈)

8. 서울도서관 전자책 이용 전반에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족
- ② 다소 만족
- ③ 보통
- ④ 다소 불만족
- ⑤ 매우 불만족

9. (활용의 명확성) 시스템의 메뉴가 명확하게 구분되어 있습니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 다소 그렇다
- ③ 보통이다
- ④ 아니다
- ⑤ 전혀 아니다

10. (정보접근의 용이성) 화면구성 및 메뉴가 사용하기 편리하게 구성되어 있습니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 다소 그렇다
- ③ 보통이다
- ④ 아니다
- ⑤ 전혀 아니다

11. (조작의 편리성) 방금 전 방문했던 페이지로 쉽게 돌아갈 수 있는 구조입니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 다소 그렇다
- ③ 보통이다
- ④ 아니다
- ⑤ 전혀 아니다

12. (사용효율성) 사용중 오류가 장애가 발생하지 않고 안정적인 서비스가 제공되고 있습니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 다소 그렇다
- ③ 보통이다
- ④ 아니다
- ⑤ 전혀 아니다

13. (일관성과 표준화) 아이콘이나 스타일, 색감 등이 모든 화면에서 일관성 있게 표현되어 있습니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 다소 그렇다
- ③ 보통이다
- ④ 아니다
- ⑤ 전혀 아니다

14. 2022년 11월에, 서울도서관은 전년도 전자책 서비스 만족도조사 결과를 반영하여 설치형(앱, exe) 뷰어에서 웹뷰어로 전환을 하였습니다. 미지원 기기(범용 전자책단말기, 맥 등)에 대한 지원 확대와 추가적인 기능(야간 모드, TTS(향후 예정)) 강화를 위한 것이 목적이었으나, 이후 게시판 등에서 이용자의 불편사항이 많이 발생하고 있음을 확인하였습니다. 설치형 뷰어로 전환 시 기존 단점이 다시 발생하더라도, 웹뷰어에서 발생하는 근본적인 문제가 해결되기 전까지는 현재 웹뷰어에서 발생하는 불편 등 문제점을 보완하기 위해 설치형 뷰어로 다시 전환하고자 합니다. 귀하께서는 설치형 뷰어 전환에 찬성하십니까?

- ① 매우 찬성
- ② 다소 찬성
- ③ 상관없음
- ④ 다소 반대
- ⑤ 매우 반대

15. 설치형 뷰어 전환 찬성 또는 반대에 관해 구체적인 의견이 있으시면 기재 부탁드립니다.(주관식)

16. 서울도서관 전자책 이용 중 불만족하신 부분이 있다면 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 원하는 정보를 찾기가 어려움
- ② 원하는 전자자료가 부족함
- ③ 민원처리 등 서비스가 늦거나 답변이 부실
- ④ 호환성이 떨어짐
- ⑤ 기능이 다양하지 않음
- ⑥ 시스템 속도가 느리거나 작동이 되지 않음
- ⑦ 없음
- ⑧ 기타

17. 16번 문항에서 ⑧기타를 선택하신 경우 상세사항을 기재 부탁드립니다.(주관식)

18. 서울도서관 전자책관리시스템 운영에 대한 전반적인 만족도 향상을 위해서 중요하게 추진해야 할 사항은 다음 중 무엇이라고 생각하시는지 모두 선택 바랍니다.(복수선택)

- ① 접근성 (필요한 정보서비스에 쉽게 접근하고 이용할 수 있어야 한다)
- ② 편의성 (각종 서비스를 편리하게 이용할 수 있어야 한다)
- ③ 자료의 다양성 (보다 많은 전자자료를 이용할 수 있어야 한다)
- ④ 기능성 (정보서비스 이용 시 보다 많은 기능이 구현되어야 한다)
- ⑤ 디자인 (최근 트렌드를 반영한 디자인으로 구성하여야 한다)
- ⑥ 시스템 안정성 (서비스가 중단되지 않고 안정적으로 운영되어야 한다)
- ⑦ 담당자의 신속한 대응 (질의·건의 등에 대해 담당자가 신속하게 대응하여야 한다)
- ⑧ 기타

19. 18번 문항에서 ⑧기타를 선택하신 경우 상세사항을 기재 부탁드립니다.(주관식)

20. 서울도서관 전자책 서비스에 대한 시민들의 이용 활성화를 위해서 우선적으로 추진해야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 대시민 홍보
- ② 시스템 접근 편리성
- ③ 시스템 속도 및 안정성
- ④ 지원 기종 확대
- ⑤ 예산 추가 확보
- ⑥ 전자책 시스템 기능 강화
- ⑦ 기타

21. 20번 문항에서 ⑦기타를 선택하신 경우 상세사항을 기재 부탁드립니다.(주관식)

22. 서울도서관 전자책 누리집 및 뷰어에 대해 참고할 의견이 있으시면 기재 부탁드립니다.(주관식)

설문에 참여해주셔서 감사합니다.