

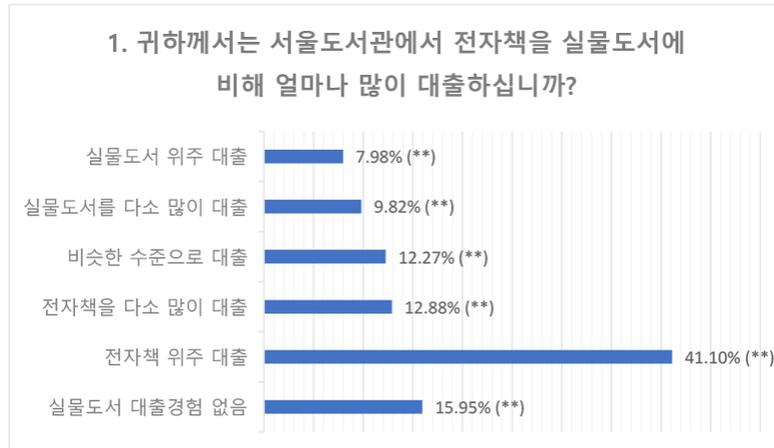
서울도서관 전자책 서비스 만족도조사 결과 상세

□ 설문 내용

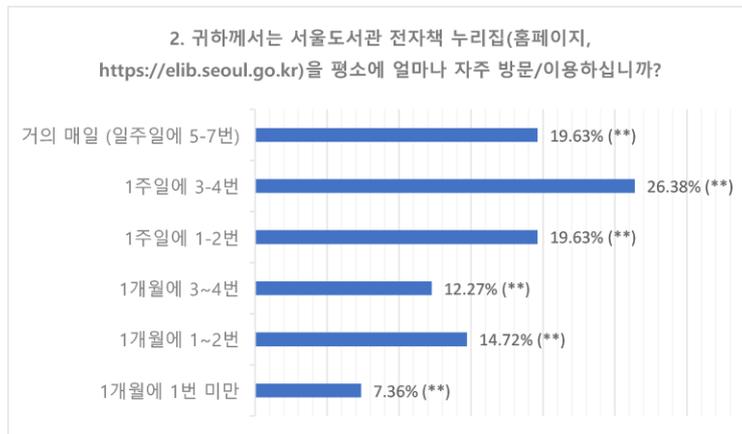
구분	내용
전자책 서비스 이용형태	<input type="checkbox"/> 서울도서관 전자책 이용빈도(실물도서 대비)
	<input type="checkbox"/> 전자책 누리집 방문/이용 빈도
	<input type="checkbox"/> 전자책 누리집 방문 경로
	<input type="checkbox"/> 전자책 서비스 이용 기기
	<input type="checkbox"/> 서비스 이용 종류
전반적인 만족도	<input type="checkbox"/> 서비스 이용 만족도
	<input type="checkbox"/> 활용의 명확성
	<input type="checkbox"/> 정보접근의 용이성
	<input type="checkbox"/> 조작의 편리성
	<input type="checkbox"/> 사용효율성
	<input type="checkbox"/> 일관성과 표준화
	<input type="checkbox"/> 설치형 뷰어 전환 찬성여부 및 이유
	<input type="checkbox"/> 전자책 이용 불만족 이유
세부내용 평가	<input type="checkbox"/> 만족도 향상을 위한 우선 과제
	<input type="checkbox"/> 이용 활성화를 위한 우선 과제
전자책관리시스템 개선사항	<input type="checkbox"/> 개선사항 의견

□ 결과 분석

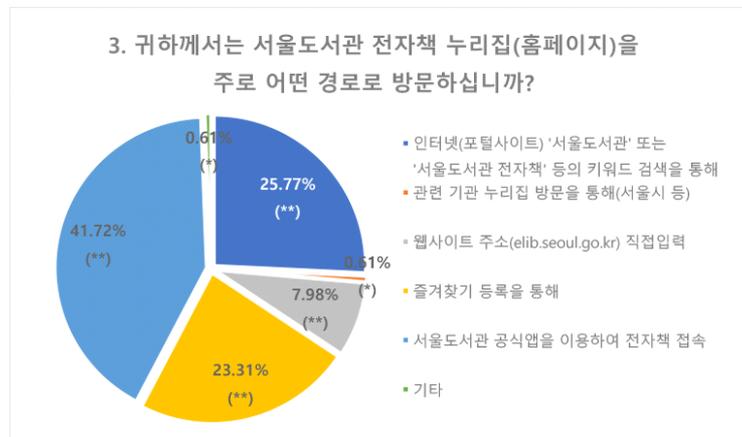
- 조사기간: 2023. 6. 7.~6. 21.(15일)
- 조사대상: 서울도서관 전자자료 대출회원
- 전자책 서비스 이용형태
 - 전자책 서비스 이용자는 실물도서보다 전자책 위주로 대출·이용하고 있음



- 방문 빈도: 절반 이상이 1주일에 1~2회 이상 방문

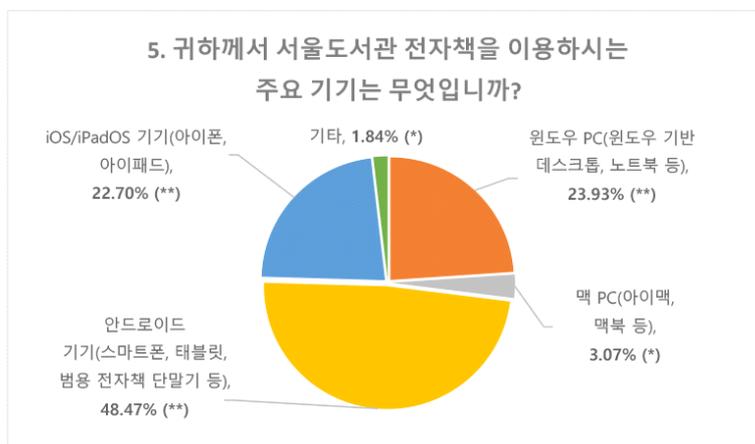


- 방문 경로: 서울도서관 공식앱을 이용해서 접속하는 경우가 가장 많으며, 서울시 등 관련기관 누리집을 경유하여 접속하는 경우는 적음



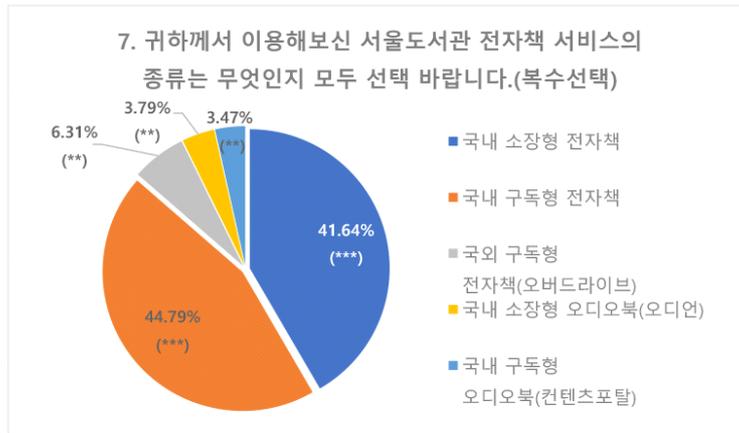
※ 기타(4번 문항): *****

- 전자책 이용 기기: 안드로이드 기기가 가장 많으며, 맥 및 기타 플랫폼 이용자의 비중은 약 5%에 가깝게 확인됨



※ 기타(6번 문항): *****

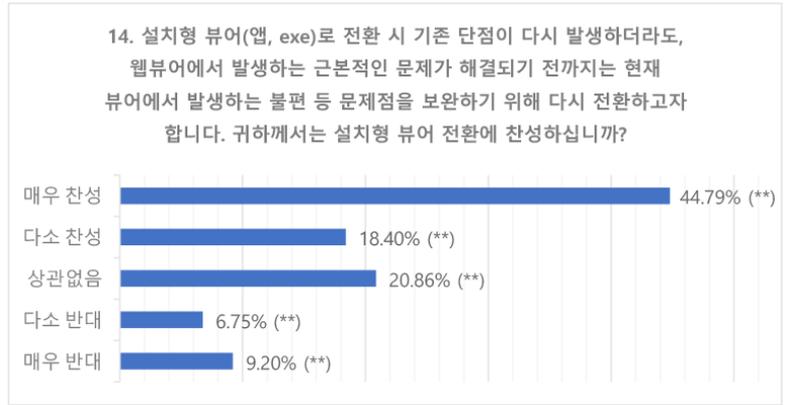
- 서비스 이용종류: 국내 전자책 이용이 가장 많으며, 국내 전자책과 오디오북은 소장형과 구독형이 비슷한 비중임



○ 전반적인 만족도

- 서비스 이용 만족도: 리커트 척도 환산 시 ***** 만족임(5점 만점)
 - ※ 서울시 내부 정보시스템 운영과 관련된 내용이 포함된 관계로 비공개함
- 활용의 명확성: 리커트 척도 환산 시 ***** 항목임
 - ※ 서울시 내부 정보시스템 운영과 관련된 내용이 포함된 관계로 비공개함
- 정보접근의 용이성: 리커트 척도 환산 시 ***** 만족하는 수준
 - ※ 서울시 내부 정보시스템 운영과 관련된 내용이 포함된 관계로 비공개함
- 조작의 편리성: 리커트 척도 환산 시 ***** 수준
 - ※ 서울시 내부 정보시스템 운영과 관련된 내용이 포함된 관계로 비공개함
- 사용효율성: 리커트 척도 환산 시 ***** 항목임
 - ※ 서울시 내부 정보시스템 운영과 관련된 내용이 포함된 관계로 비공개함
- 일관성과 표준화: 리커트 척도 환산 시 ***** 수준
 - ※ 서울시 내부 정보시스템 운영과 관련된 내용이 포함된 관계로 비공개함

- 설치형 뷰어 전환 찬성여부: 찬성이 63.19%, 반대가 15.95%로, 서울도서관 전자책 이용자는 현재 운영 중인 웹뷰어의 만족도가 낮음

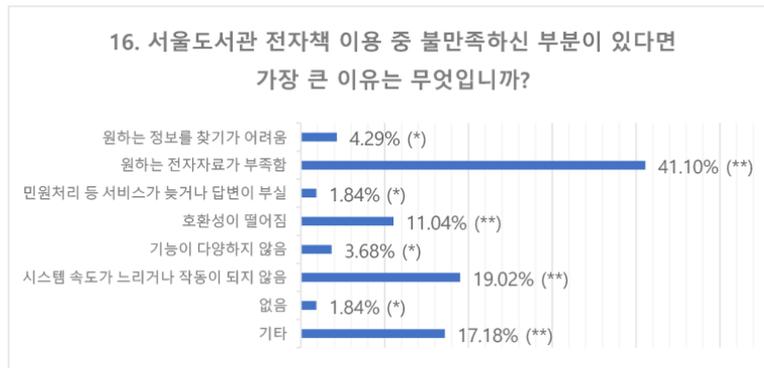


- 설치형 뷰어 전환 찬성/반대 이유(15번 문항)

찬성 의견
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함
반대 의견
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함
기타 의견
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함

- 설치형 뷰어 전환 찬성은, 전자책 전용 단말기(주로 특정 유통사 전용 구형기종)에서 미작동 및 웹뷰어의 불안정성과 기기 내에서 다운로드 불가능과 스트리밍으로 인한 데이터 소모 문제가 주요 이유임
- 설치형 뷰어 전환 반대는, 표준화된 환경에 역행하는 방향이고 익숙하지 않다는 이유로 전환은 바람직하지 않으며 앱 설치로 인한 이용기기의 보안문제 우려가 주요 이유임

- 전자책 이용 불만족 이유: 원하는 전자자료가 부족하다는 의견이 대부분이며, 시스템 작동 문제와 기타도 많은 비중을 차지함

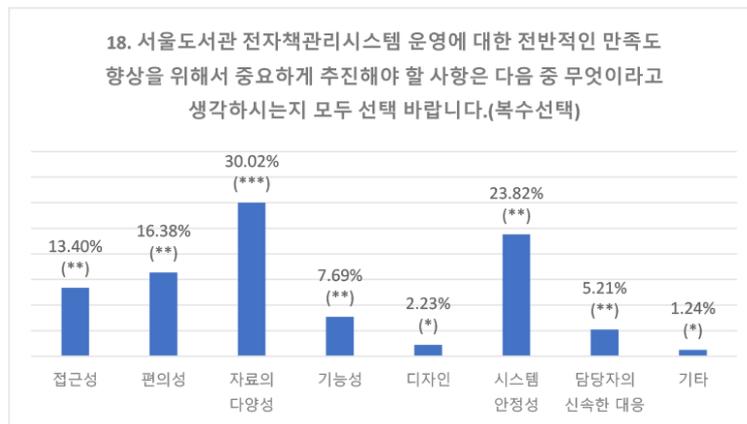


※ 기타 의견(17번 문항, *****)

기타 의견
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함

○ 세부내용 평가

- 만족도 향상을 위한 우선 과제: 자료의 다양성과 함께 시스템 안정성을 우선 사항으로 선택함

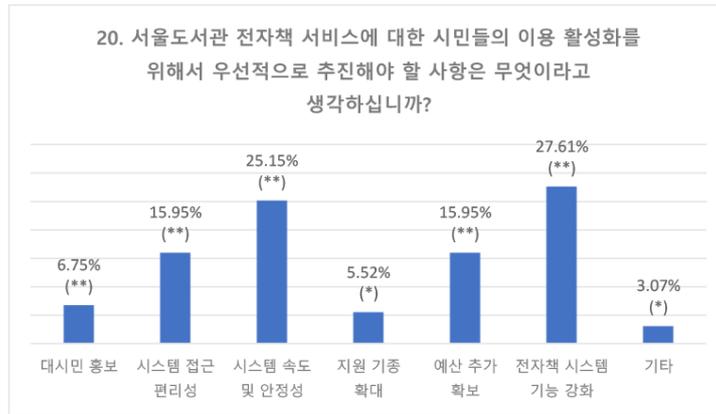


※ 기타 의견(19번 문항, *****)

기타 의견
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함

- 이용 활성화를 위한 우선 과제

: 전자책 시스템 기능 강화가 27.61%로 가장 높으며, 다음으로 시스템 속도 및 안정성 개선이 25.15%를 차지함, 그 외 예산 추가 확보 또한 우선 추진이 필요하다는 의견이 다소 있음



○ 전자책관리시스템 개선사항 의견(21번 문항)

뷰어 관련
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함
콘텐츠 관련
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함
전자책 누리집 관련
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함
기타 의견
응답자 특정이 가능한 주관적인 내용이 포함되어 있는 관계로 비공개함

- 전반적으로 전자책 웹뷰어의 불편함에 대한 의견이 많았음

- 모바일 기기에 대출기간동안 다운로드(DRM 적용된 상태)불가능한 점
- 구형 전자책 단말기 지원이 되지 않는 사항
- 웹뷰어 인터페이스의 불편함
- 특정 유통사의 뷰어 적용을 원하는 의견(서울도서관 전자책 초기 방식)도 존재

- 자료의 다양성 확보 및 희망도서(전자자료) 예약기능이 필요하다는 의견이 있음
- *****
- 다양한 국내외 전자책 사례 참고가 필요하다는 지적 또한 있음

○ 응답자 현황

성별	응답자수(명)	백분율(%)
남성	**	32.12%
여성	***	67.88%
합계	***	100%

연령대	응답자수(명)	백분율(%)
10대 이하	*	0.73%
20대	**	22.63%
30대	**	21.17%
40대	**	28.46%
50대	**	16.79%
60대 이상	**	10.22%
합계	***	100%