

2021년 통영시립도서관 이용자만족도조사에 따른 **이용자 건의사항 조치 결과**

□ 개요

- 조사기간 : 2021. 9. 1. ~ 9. 30.(1개월)
- 조사대상 : 통영시 도서관 3개소(통영시립·충무·꿈이랑도서관) 이용자

분 야	의 건 수 량 현 황		
	반 영	검 토	미반영
장서	5	—	—
대출서비스	3	—	1
문화행사 및 프로그램	5	1	—
시설	1	—	1
민원응대 및 기타서비스	2	—	2

□ 장서

번호	이용자 건의사항		검토 결과	조치결과 및 개선방안
1	신간도서 부족		반영	신속집행 지침에 따라 상반기에 도서 구입이 집중되어 하반기에는 신간도서가 부족한 상황임. 따라서 하반기 추경을 통해 예산을 확보하여 신간도서가 확충될 수 있도록 하겠음.
2	인기도서일 경우 여러 권 구비, 추가구매 요구		부분 반영	장서 구입 시 베스트셀러, 화제의 도서를 최우선으로 수서하고 있음. 다양한 도서를 구입하기 위해 복본 구입은 지양하고 있으므로 인기 도서일 경우 3개 도서관 모두 구비하여 수요를 맞추도록 노력하겠음.
3	수서 요구	영어원서 구비 큰글자도서 확대 해양이나 향토도서 구입	반영	내년도 도서 구입 시 반영하겠음.
4	신간도서 목록 게시		반영	도서관 홈페이지에 신간도서 목록을 게시하여 이용자들이 볼 수 있도록 하겠음.

5	아동도서 파 · 훼손된 책 교체	반영	수시로 자료 상태를 검토, 선별하여 파 · 훼손 도서는 최대한 수리하고 수리 불가 시 복본 구입하도록 하겠음
---	-------------------	----	--

□ 대출서비스

번호	이용자 건의사항	검토 결과	조치결과 및 개선방안
1	대출권수 확대 요구	미반영	통영시립 · 충무 · 꿈이랑 · 옥지도서관 통합 20권까지 대출가능하며 매달 마지막 주 수요일 두배로데이, 도서관 주간, 독서의 달에 대출 권수 확대 행사를 운영하고 있으므로 적극 이용 부탁드립니다.
2	자가대출반납기 교체, 추가 요구	반영	통영시립도서관은 2022년 종합자료실 내 자가대출반납기를 추가 구입 예정이며 충무도서관은 2022년 자가대출반납기 내부 PC를 교체하여 성능 향상 및 이용편의성을 높일 예정임.
3	반납도서 제자리에 빨리 비치 할것	반영	자료실 내 반납도서 정리를 더 자주하여 이용에 불편함이 없도록 하겠음.
4	예약도서가 연체 중일 경우 반납 독촉할것	반영	전체적인 연체도서 관리를 철저히 하도록 하고, 특히 예약이 있는 도서일 경우 연체도서 회수에 더욱 노력하겠음.

□ 문화프로그램

번호	이용자 건의사항	검토 결과	조치결과 및 개선방안
1	대면 강좌 참여인원 늘렸으면 좋겠음	반영	코로나19로 인한 사회적 거리두기로 강좌 인원을 축소하여 운영하였으나 단계적 일상 회복 지침에 따라 인원을 확대하여 운영할 예정임.

2	실버계층 참여 프로그램 개설	반영	고령화 사회에 발맞춰 어르신들을 대상으로 스마트 기기 사용 강좌, 자서전쓰기 등 다양한 독서문화프로그램을 계획·운영 예정임.
3	저녁시간 강좌 개설 요구	반영	시립·충무·꿈이랑도서관이 야간개관을 시행함에 따라 12월 1일 개강한 꿈이랑도서관 야간 강좌를 시작으로 주간에 참여가 어려운 직장인 대상으로 다양한 프로그램을 운영할 예정임.
4	비대면 강좌 다양하게 개설, 참여인원 확대	검토	비대면 강좌는 대면 강좌에 비하여 참여율이 저조하여 강좌 운영에 어려움이 있으나, 도서관을 방문하기 어려운 이용자들을 위하여 지속적으로 강좌 개설을 추진하도록 하겠음.
5	홈페이지 강의 신청자 목록 전체 공개가 아닌 개별조회 할 수 있도록 시스템 개선	반영	현재 신청자 전체 목록은 관리자만 볼 수 있으며 강의 신청확인 시 개별 조회 가능하도록 변경 완료.
6	통영 식재료를 활용한 성인 요리교실 지속 운영 요구	반영	사라져가는 통영의 향토음식의 명맥을 잇고 접근성을 높이기 위해 다양한 통영 식재료를 활용한 요리프로그램을 지속적으로 운영할 계획임.

□ 시설

번호	이용자 건의사항	검토 결과	조치결과 및 개선방안
1	학습실 공간 확대 요구	미반영	학습실 면적이 한정되어 공간 확장은 어렵지만, 학습실 수시 점검으로 자리만 차지하는 등의 공간 낭비가 없도록 하겠음.
3	시립도서관 유아자료실 책장 간 거리 너무 가까움	반영	유아자료실 면적이 한정되어 공간 확장은 어려우나, 유아 자료의 정기적인 점검을 통해 불필요한 자료를 수시로 제적·교체하여 서가 공간을 확보하고, 적절한 책장 거리 유지 예정.

□ 민원응대 및 기타 운영 관련

번호	이용자 건의사항	검토 결과	조치결과 및 개선방안
1	직원들 조금 더 친절했으면 좋겠음	반영	11월초 자료실 근무자 포함 도서관 전직원을 대상으로 이용자 의견 공유 및 하반기 친절 교육을 시행하였으며 앞으로 더욱 친절한 서비스를 제공할 수 있도록 지속적으로 노력하겠음.
2	작은도서관 상호대차, 도서검색 서비스 시행	부분 반영	작은도서관 상호대차 운영은 인력이 부족하여 불가함. 다만, 2022년 도서관 홈페이지에 공립작은도서관(안정·달아·더팰리스) 자료 검색시스템을 구축하여 작은도서관 활성화 및 이용편의성을 높일 예정임.
3	충무도서관 휴관일 변경 요구	미반영	이용자의 불편을 줄이기 위하여 도서관 정기 휴관일을 월요일, 금요일로 나누어 공백 없이 운영중임. 금요일은 시립도서관·꿈이랑도서관은 운영중이므로 가급적 상기 도서관 이용을 부탁드립니다.
4	미수동 무인도서반납함 재설치 요구	미반영	무인도서반납함 재설치는 어려우나 2022년도 U-도서관 서비스 지원 사업에 선정되어 통영해양관광공원(미수동 소재)에 스마트 도서관을 설치하여 24시간 무인 대출반납 서비스를 제공할 예정이므로 적극 이용바람.