
2015년도 전문연구정보활용사업 이용자 만족도 조사 결과

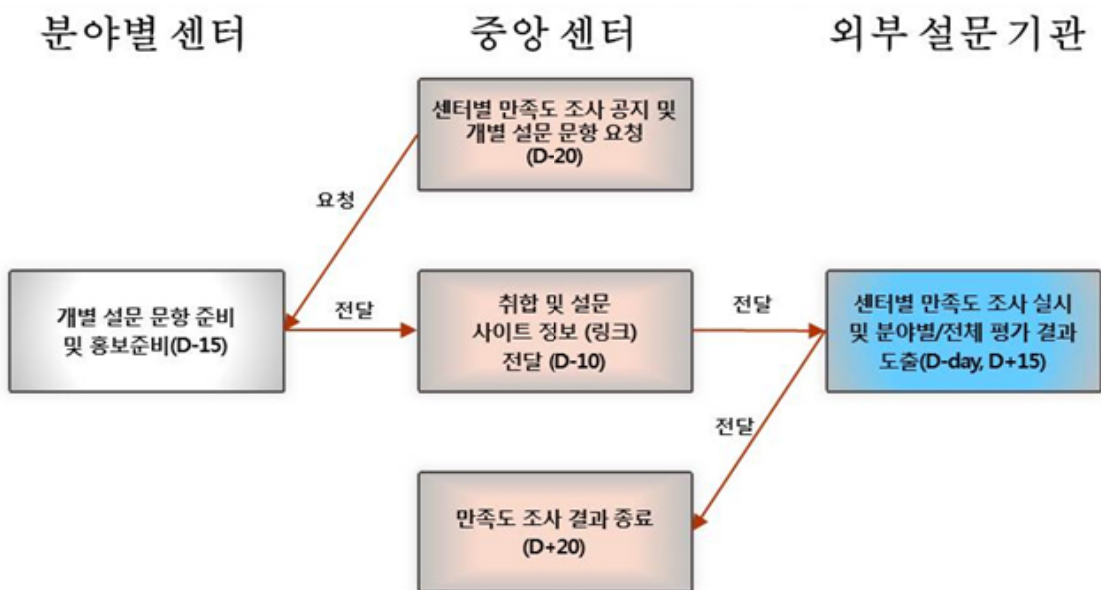
2015.01.20

기초과학연구정보센터

□ 설문환경

- 조사대상 : 기초과학연구정보센터 서비스 이용자
- 조사주체 : 미래창조과학부/한국연구재단
- 조사기관 : 기초과학연구정보센터
- 조사양식 : 정형화된 설문양식 활용
- 조사내용 : 센터 현황 및 지식정보 우수성 등(붙임 참조)
 - 이용 만족도 : 7개 항목(인터넷 접속환경, 운영과 관리, 의견수렴, 콘텐츠, 정보 신뢰도, 정보 획득력, 서비스 개선 노력)
 - 이용자 정보 : 4개 항목(직책, 학력, 이용기간, 평균 방문 수)
- 조사방법 : 서베이 몽키즈 온라인 설문조사
(<https://ko.surveymonkey.com>)
- 조사기간 : 2015년 1월 12일(월) ~ 19일(월), 8일간
- 분석방법 : 빈도분석, 교차분석
- 총응답자 : 80명

□ 진행 프로세스



□ 만족도 평가 항목

- 인터넷 접속환경, 운영과 관리, 의견수렴, 콘텐츠, 정보 신뢰도, 정보 획득력, 서비스 개선 노력,
- 항목별 평가(전문성, 신속성, 다양성, 정확성, 유용성, 차별성, 편의성).

□ 만족도 산출방법

- 각 설문 항목에 대해 매우만족, 만족, 보통, 불만족, 매우불만족의 5점 척도로 답변을 구한 후 아래 표와 같이 5점 환산 도출.

만족도 항목	5점 [매우만족]	4점 [만족]	3점 [보통]	2점 [불만족]	1점 [매우불만족]	합	5점 환산	100점 환산
만족도 항목	응답수×5점	응답수×4점	응답수×3점	응답수×2점	응답수×1점	총 응답수 합(b)	합계(a)/총 응답수(b)	5점치에 대한 100점 환산
	소계	소계	소계	소계	소계	합계(a)	5점치 환산(a/b)	

※ 5점 환산 = 합계(a) / 총 응답수(b)

- 5점 환산을 이용해 아래 표와 같이 100점 환산 도출.

※ 100점 환산 시 기본점수(c) : 20점

※ 100점 환산 시 평점간격(d) : 20점

※ 100점 환산 시 만족도 점수 해석 기준 :

매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
20점	40점	60점	80점	100점

※ 100점 환산 = 기본점수(c) + 평점간격(d) * (5점환산-1)

□ 만족도 산출

만족도 항목	5점	4점	3점	2점	1점	합	5점 환산	100점 환산	
인터넷의도 만족도	29명x5점	35명x4점	12명x3점	2명x2점	2명x1점	80명(b)	327/2,069a/b)	81.75	
	145	140	36	4	2	327(a)	4.0875		
운영과 관리 만족도	25명x5점	33명x4점	20명x3점	1명x2점	1명x1점	80명	320/2,069	80.00	
	125	132	60	2	1	320	4.0000		
이용자 의견수렴 만족도	24명x5점	41명x4점	14명x3점	0명x2점	1명x1점	80명	327/2,069	81.75	
	120	164	42	0	1	327	4.0875		
서비스 컨텐츠도 만족도	31명x5점	27명x4점	20명x3점	1명x2점	1명x1점	80명	326/2,069	81.50	
	155	108	60	2	1	326	4.0750		
정보 신뢰도 만족도	31명x5점	41명x4점	7명x3점	0명x2점	1명x1점	80명	341/2,069	85.25	
	155	164	21	0	1	341	4.2625		
정보 획득력 만족도	16명x5점	54명x4점	7명x3점	2명x2점	1명x1점	80명	322/2,069	80.50	
	80	216	21	4	1	322	4.0250		
서비스 개선노력 만족도	30명x5점	36명x4점	13명x3점	0명x2점	1명x1점	80명	334.00/2,069	83.50	
	150	144	39	0	1	334	4.1750		
항목별 만족도	전문성	신속성	다양성	정확성	유용성	차별성	편의성	28.39/7	81.11
	4.375	4.038	3.875	4.063	4.25	3.85	3.938	4.0556	
평균 만족도	각 항목의 5점 환산치 수를 합산하여 만족도 항목수로 나눔							32.77/8	81.92
								4.0960	

※ 100점 환산 시 만족도 점수 해석 기준

매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
0~20점	21~40점	41~60점	61~80점	81~100점

□ 설문조사 이용자 정보

○ 이용자 직책

① 교수	28	35.0%
② 연구원	9	11.3%
③ 회사원	11	13.8%
④ 공무원	6	7.5%
⑤ 학생	11	13.8%
⑥ 기타	15	18.8%

○ 이용자 학력

① 학사과정	2	2.5%
② 학사	26	32.5%
③ 석사과정	3	3.8%
④ 석사	6	7.5%
⑤ 박사과정	7	8.8%
⑥ 박사	34	42.5%
⑦ 기타	2	2.5%

○ 전문연구정보센터를 언제부터 알고 있었는지

① 3개월 미만	5	6.3%
② 3개월 이상 ~ 1년 미만	13	16.3%
③ 1년 이상 ~ 2년 미만	15	18.8%
④ 2년 이상 ~ 3년 미만	7	8.8%
⑤ 3년 이상 ~ 4년 미만	8	10.0%
⑥ 4년 이상 ~ 5년 미만	7	8.8%
⑦ 5년 이상	25	31.3%

○ 일주일에 평균 몇 번 정도 방문하는지

① 주 1회 이하	49	61.3%
② 주 2~3회	21	26.3%
③ 주 4~5회	5	6.3%
④ 하루에 한번	2	2.5%
⑤ 매일 여러 번	3	3.8%

전문연구정보센터 이용자 만족도 설문문항

미래창조과학부와 한국연구재단에서는 전문연구정보센터 이용자 여러분의 의견을 듣고자 설문조사를 실시합니다.

현재 전문연구정보센터는 연구 분야별로 총 7개의 센터로 구성되어 있으며, 각 센터별 이용자 의견을 반영하고자 설문을 진행하고 있습니다.

본 설문조사의 목적은 전문연구정보센터의 발전 방향을 모색하고 전문연구정보센터 이용자를 위한 보다 나은 정보 및 서비스 제공을 위해 변화의 기회로 삼고자 합니다.

설문조사 결과는 전문연구정보센터 발전을 위한 자료 분석용으로만 사용될 예정입니다.

전문연구정보센터를 이용하시는 연구자 여러분의 많은 참여를 부탁드립니다.

감사합니다.

- 조사주체 : 미래창조과학부, 한국연구재단
- 조사기관 : 전문연구정보 중앙센터
- 조사대상 : 분야별 전문연구정보센터 이용자
- 조사기간 : 2015년 1월 12일(월) ~ 19일(월), 8일간
- 조사방법 : 서베이 몽키즈 온라인 설문조사
- 조사내용 : 센터 현황 및 지식정보 우수성 등

<설문지>

Q1. (평가대상) 연구정보센터 접속 시 인터넷 환경에 대한 전반적인 만족도는?

- 1) 매우 접속이 빠르다
- 2) 빠른 편이다
- 3) 일반적인 웹사이트와 동일하다
- 4) 접속이 잘 되지 않는다
- 5) 매우 접속이 어렵다

Q2. (평가대상) 연구정보센터의 운영과 관리에 대한 전반적인 만족도는?

- 1) 매우 높다
- 2) 높은 편이다
- 3) 보통
- 4) 낮은 편이다
- 5) 매우 낮다

Q3. 이용자 의견에 대한 운영자의 대응이나 이용자 의견수렴에 대하여 (평가대상) 연구정보센터를 어떻게 평가하십니까?

- 1) 매우 능동적으로 잘한다
- 2) 잘하는 편이다
- 3) 보통
- 4) 수동적이다
- 5) 전혀 반응이 없다

Q4. (평가대상) 연구정보센터에서 제공되는 서비스 내용(컨텐츠)에 대한 전반적인 만족도는?

- 1) 매우 높다
- 2) 높다
- 3) 보통
- 4) 낮다
- 5) 매우 낮다

Q5. (평가대상) 연구정보센터에서 제공되는 정보의 신뢰도는?

- 1) 매우 높다
- 2) 높다
- 3) 보통
- 4) 낮다
- 5) 매우 낮다

Q6. 제공되는 정보의 내용에 대한 항목별 평가를 하신다면?

항목	답변				
	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
전문성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
편의성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
차별성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
유용성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
정확성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
다양성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다
신속성	매우 높다	높다	보통	낮다	매우 낮다

Q7. 원하는 정보를 포탈 사이트에서 100% 얻는다고 가정한다면 방문하신 (평가대상) 연구정보센터에서 원하는 정보를 얼마만큼 얻습니까?

- 1) 필요 이상으로 얻는다
- 2) 필요한 것은 얻는다
- 3) 일반 사이트와 별 차이가 없다
- 4) 없는 경우가 많다
- 5) 거의 없다

Q8. 앞에서 평가하신 내용에 대해 방문하시는 연구정보센터에서 서비스 내용의 개선이나 향상을 노력하고 있다고 생각하십니까?

- 1) 적극적으로 노력하는 것 같다
- 2) 노력하는 흔적이 보인다
- 3) 보통
- 4) 기대 이하다
- 5) 전혀 노력하지 않는다

Q9. [이용자분석]직책은?

- 1) 교수
- 2) 연구원
- 3) 회사원
- 4) 공무원

- 5) 학생
- 6) 기타

Q10. [이용자분석]학력은?

- 1) 학사과정
- 2) 학사
- 3) 석사과정
- 4) 석사
- 5) 박사과정
- 6) 박사
- 7) 기타

Q11. [이용자분석](평가대상) 연구정보센터를 언제부터 아시고 이용하시고 계십니까?

- 1) 3개월 미만
- 2) 3개월 이상 ~ 1년 미만
- 3) 1년 이상 ~ 2년 미만
- 4) 2년 이상 ~ 3년 미만
- 5) 3년 이상 ~ 4년 미만
- 6) 4년 이상 ~ 5년 미만
- 7) 5년 이상

Q12. [이용자분석](평가대상) 연구정보센터를 일주일에 평균 몇 번 정도 방문하십니까?

- 1) 주 1회 이하
- 2) 주 2~3회
- 3) 주 4~5회
- 4) 하루에 한번
- 5) 매일 여러 번