

23. 정보과학도서관 행정서비스 이행기준

1. 고객중심의 정보과학도서관

1. 고객중심의 도서관운영

- 가. 우리 정보과학도서관에서는 직원 조직도를 부착하여 책임감 있는 서비스를 제공할 것입니다.
- 나. 고객이 방문하여 문의할 경우 미소로서 맞이하겠습니다.
- 다. 고객이 원하는 자료를 쉽게 찾을 수 있도록 친절히 안내해 드리겠습니다.
- 라. 노약자나 장애인이 방문할 경우 원하는 곳까지 동행하여 안내하겠습니다.
- 마. 정보과학도서관 홈페이지 및 게시판을 활용하여 안내 행사 및 이용 안내를 게시함으로써 이용에 도움이 되도록 하겠습니다.
- 바. 이용하시고자 하는 자료가 이미 대출중인 경우 도서대출 예약제도를 실시하여 고객의 불편을 최소화하겠습니다.
- 사. 복사기 및 프린터 상태를 수시로 점검하여 항상 양호한 인쇄와 복사 상태가 유지될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 아. 대출시스템의 고장등 부득이한 경우를 제외하고는 자료대출 신청후 10분 이내에 대출하도록 하겠습니다.

2. 다양한 자료비치와 정보제공

- 가. 정보과학도서관 홈페이지를 통하여 도서관을 직접 방문하지 않으셔도 자료의 소장 여부를 확인할 수 있도록 하겠습니다.

- 나. 연 4회 자료선정위원회 심의를 통하여 전문적인 지식을 가진 전문인과 고객의 의견을 수렴하여 자료확충에 최선을 다하겠습니다.
- 다. 고객이 희망하는 도서는 주문 후 10일 이내에 구입·비치하고 진행상황을 홈페이지상으로 확인하실 수 있도록 하겠습니다.
- 라. 각 자료실 신간코너를 마련하여 이용자 열람 편의제공에 최선을 다하겠습니다.
- 마. 상호대차 등 도서관간 협력사업개발을 통해 고객에 대한 정보서비스의 질을 높이겠습니다.
- 바. 정기적인 서가정비를 통하여 고객의 자료이용에 불편이 없도록 하겠습니다.
- 사. 각종 자료발간을 통하여 도서관 및 독서정보를 제공할 예정입니다.
- 아. 정보과학도서관에 적합한 특색 정보자료를 집중 수집하여 보다 폭넓고 전문적인 지식정보 제공에 노력하겠습니다.

3. 문화 및 평생 교육서비스 제공

- 가. 교육문화, 독서 등 도서관 성격에 부합하는 다양한 프로그램을 운영하도록 하겠습니다.
- 나. 어린이, 청소년들의 과학적 탐구력과 사고력을 향상시키기 위한 수준 높은 다양한 과학프로그램을 제공하도록 하겠습니다.
- 다. 장애인을 위한 다양한 편의시설의 확충으로 문화혜택의 수혜를 균등하게 하겠습니다.
- 라. 다양한 독서 프로그램 운영을 통하여 독서생활화 운동을 적극적으로 전개하겠습니다.
- 마. 홈페이지, 과천시정소식지, 현수막 등 각종 홍보매체를 통하여 고객의 많은 참여를 유도하겠습니다.

4. 고객에게 알려드리는 정보

가. 대출받은 도서를 기한 내에 반납하지 아니하고, 연체하였을 경우에는 정지되며, 대출정지 기간은 다음과 같습니다.

- 연체한 일수
- 연체한 자료가 여러 권일 경우 연체 기간이 가장 긴 자료의 연체 일수 적용
- 대출도서를 분실하고도 변상하지 아니하면 변상할 때까지 연체일수를 포함하여 대출 정지

5. 결과 평가 및 활용

가. 고객께서는 인터넷 홈페이지, 우편, 전화, 팩스, 직접방문 등 다양한 방법으로 다음 사항을 신고하거나 건의하실 수 있습니다.

- 행정서비스헌장 미준수 사례 및 기타 이용시 불편사항
- 정보과학도서관 운영전반에 관한 건의 및 제도개선사항 등
- 직원의 친절봉사 모범사례

※ 전화번호 : 02-2150-3001 ~ 3004

홈페이지 : <http://www.gclib.go.kr>

나. 고객에게 약속한『서비스 이행표준』이 약속대로 잘 이행되고 있는가를 고객만족도조사를 통해 연 1회 이상 평가하고 그 결과를 인터넷 홈페이지나 게시판 등을 이용하여 발표하겠습니다.

다. 인터넷 홈페이지에 『도서관에 바란다』코너를 설치하여 고객의 다양한 의견을 수렴하겠습니다.

라. 평가결과 및 수렴된 의견은 정보과학도서관서비스헌장의 개선에 적극 활용할 것입니다.

2. 시정 및 보상조치

1. 잘못된 서비스로 인한 불편을 건의해 올 경우 즉시 사실을 확인하여 조치하겠습니다.

2. 즉시 조치가 어려운 상황은 민원이 접수된 날로부터 7일 이내 처리하고 장기간을 요하는 상황은 중간 처리 사항을 알려드리겠습니다.
3. 민원 접수후 7일 이내에 중간 연락이 없거나 무성의하게 처리하여 고객께서 재방문하신 경우에는 1만원 상당(문화상품권)으로 보상을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
시설관리	운영팀	2150-3001 ~ 3004	507-8576
자료이용안내, 도서관견학	정보봉사팀	2150-3011 ~ 3013	
도서구입신청, 기증도서, 홈페이지 관리	수서정리팀	2150-3021 ~ 3024	
교육문화 및 과학프로그램운영	과학문화팀	2150-3031 ~ 3038	507-8624
문원도서관이용, 도서관안내, 강좌안내	문원도서관	2150-3080(회원증발급) 2150-3061(강좌안내)	

각실별 전화번호 안내

(정보과학도서관)

실 별	전화번호	실 별	전화번호
문학.미디어센터(4층)	2150-3015 ~ 6	꿈나무자료실(지하1층)	2150-3043 ~ 4
정보자료센터(3층)	2150-3018 ~ 9	실험 실습실(2층)	2150-3035 ~ 6 2150-3037 ~ 8
새싹자료실(1층)	2150-3041 ~ 2	안내데스크(1층)	2150-3008~9

(문원도서관)

실 별	전화번호	실 별	전화번호
일반자료실	2150-3071~2	스마트도서관안내	2150-3071~3
어린이열람실	2150-3081~2		

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 정보과학도서관 이용시에는 질서와 정숙을 유지하여 다른 이용자에게 방해가 되지 않도록 유의하시고 특히 건물 내에서의 휴대전화 사용 및 힐리스 (바퀴달린 신발)등의 착용은 자제해 주십시오.
2. 정보과학도서관은 다양한 계층이 이용하는 공공기관이므로 공공질서를 문란케 하는 등 타인에게 불쾌감을 주거나 불미스러운 행동을 할 경우에는 퇴관 조치하겠습니다.
3. 도서대출회원증은 본인만 사용 가능하므로 타인에게 양도 및 대여할 수 없습니다. 타인의 도서대출회원증을 사용하시면 회원자격이 상실됩니다.
4. 도서대출회원증을 분실하였을 경우 타인이 사용할 우려가 있으니 즉시 신고하여 주시기 바랍니다.
5. 대출하신 자료는 다른 고객들이 이용하는데 불편함이 없도록 기일내 반납하여 주시기 바랍니다.
6. 자료실을 이용하실 경우 개인소지품은 사물함에 보관하시기 바랍니다.
7. 자료실에서는 1인이 1좌석을 사용하시기 바라며, 좌석을 대신 맡아 두는 일이 없도록 하시기 바랍니다.
8. 음식물 섭취는 지정된 장소에서만 해주시고 정보과학도서관내 비품 및 시설물을 깨끗하게 사용하여 주십시오.