

결과 보고서

[응답자 구성 현황]

- ◎ 설문응답부수(총 449부)
오프라인 조사(500부 배포, 409부 회수, 회수율 82%) / 온라인 조사(40부)
- ◎ 거주지별 응답자 현황
전체 조사대상자 449명 중에서 438명이 질문에 답하였고, 은평구 내 거주자는 382명(87%)로 나타났으며, 그 외 거주자가 56명(13%)인 것으로 파악됨.

<거주지별 응답자 현황>

구 분	전 체	은평구	은평구 외
응답(명)	438	382	56

- ◎ 연령별 응답자 현황
전체 조사대상자 449명 중 444명이 질문에 답하였고, 그 결과 40대 참여자가 138명(31%)로 가장 높게 나타남. 그 뒤를 이어 30대가 106명(24%), 20대 102명(23%), 50~64세 60명(13%), 65세 이상 21명(5%)를 차지하였으며, 10대가 17명(4%)으로 가장 낮게 조사됨.

<연령별 응답자 현황>

구 분	전 체	10대	20대	30대	40대	50~64세	65세 이상
응답(명)	444	17	102	106	138	60	21

- ◎ 성별 응답자 현황
전체 조사대상자 449명 중에서 405명이 질문에 답하였고, 남성 221명(55%), 여성 184명(45%)로 남성 응답자의 비율이 조금 더 높은 것으로 나타남.

<성별 응답자 현황>

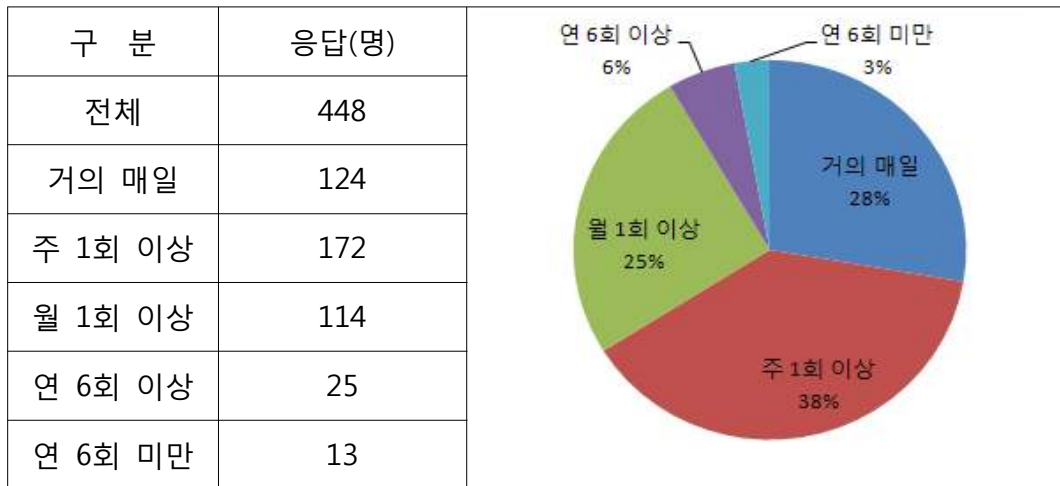
구 분	전 체	남	여
응답(명)	405	221	184

[선택형 질문에 대한 응답 결과 분석]

도서관 이용에 관한 질문

[질문 1] 귀하께서 도서관을 이용하는 주기는?

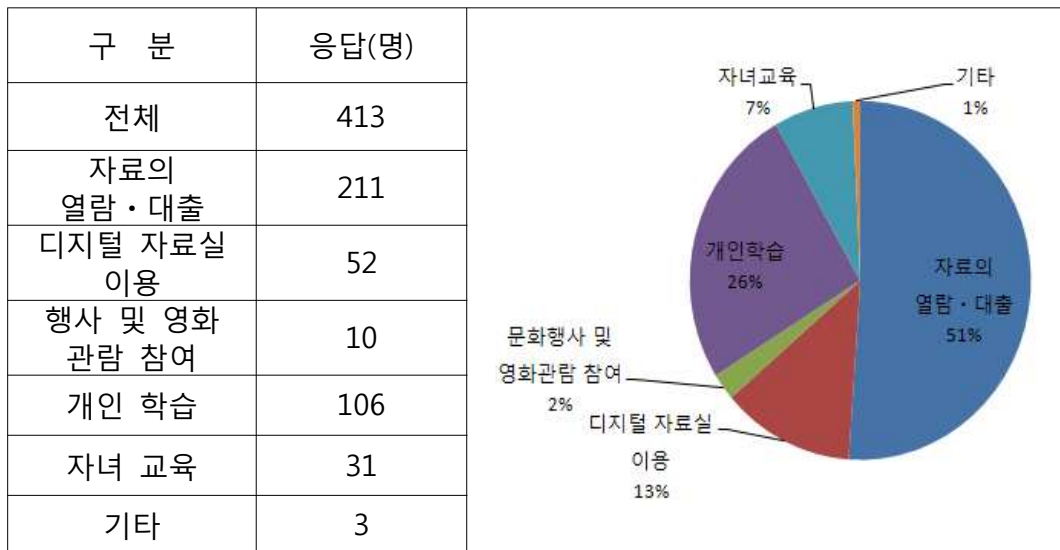
<도서관 이용 주기>



☞ 448명의 응답자 중 주 1회 이상 이용하는 이용자가 172명(38%)로 주를 이루었으며, 거의 매일 이용하는 이용자 124명(28%), 월 1회 114명(25%), 연 6회 이상 25명(6%), 연 6회 미만 13명(3%)으로 조사됨.

[질문 2] 귀하께서 도서관을 이용하는 목적은 무엇입니까?

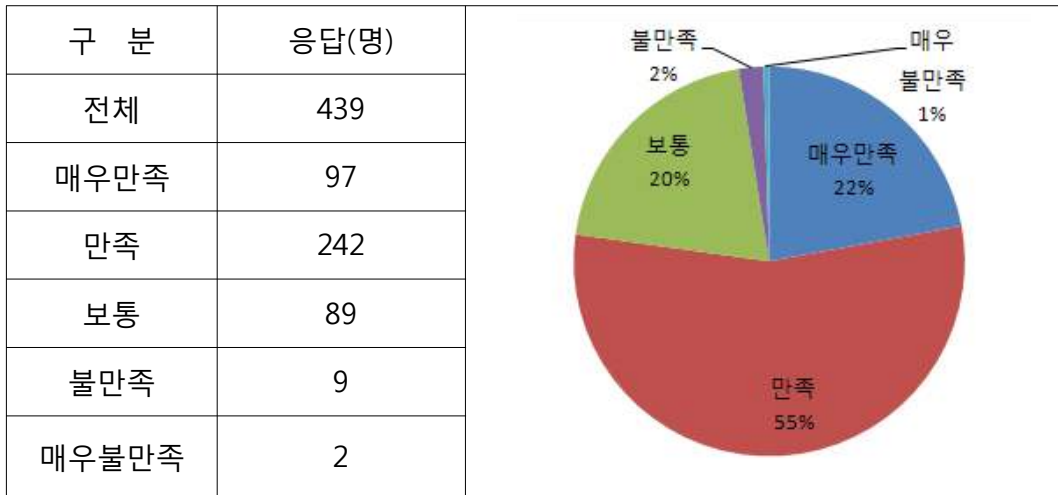
<도서관 이용 목적>



☞ 도서관 이용 목적에 대한 의견은 413명이 답하였고, 자료의 열람 및 대출 211명(51%), 개인학습 106명(26%), 디지털 자료실(인터넷 등) 이용 52명(13%), 자녀교육 31명(7%), 문화행사 및 영화관람 참여 10명(2%), 기타 3명(1%)으로 나타남.

[질문3] 귀하께서는 도서관 이용 전반에 대하여 얼마나 만족하십니까?

<도서관 전체 만족도>

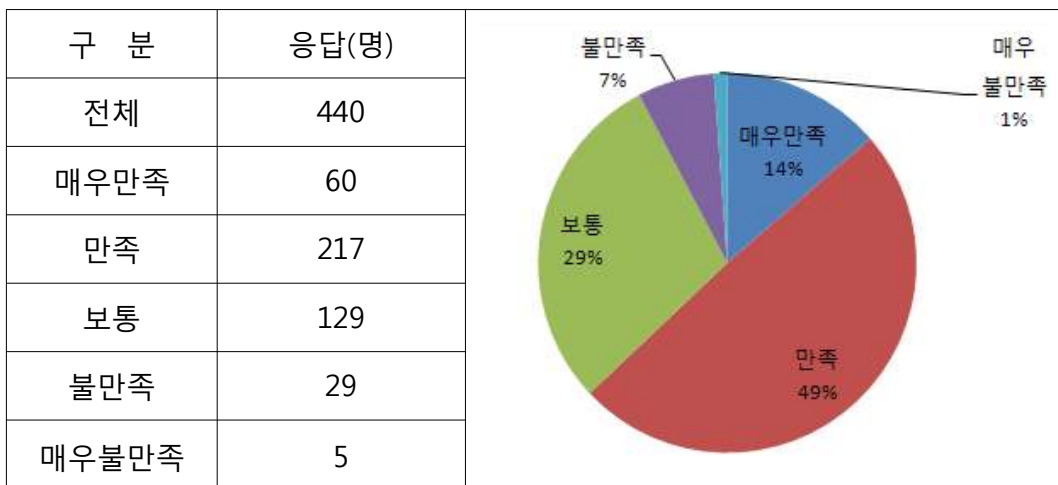


☞ 도서관의 전체적인 이용 만족도에 439명이 응답하였으며, 만족이 242명(55%), 매우 만족 97명(22%), 보통 89명(20%), 불만족 9명(2%), 매우 불만족 2명(1%)으로 집계됨.

자료 · 자료실 이용에 관한 질문

[질문 4] 도서관 소장 자료(도서, 비도서, 잡지/신문)에 대하여 얼마나 만족하십니까?

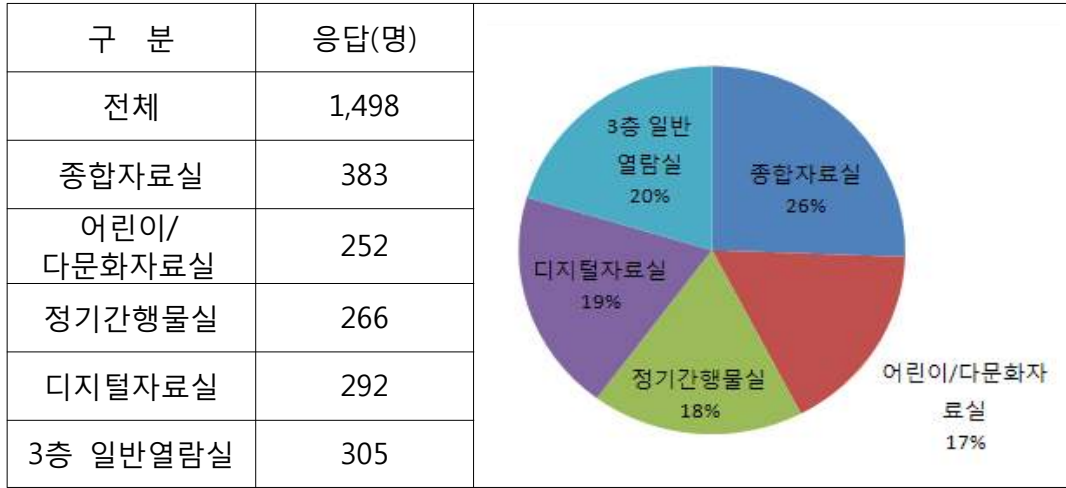
<소장자료 만족도>



☞ 도서관 소장 자료 만족도에 대한 의견은 440명이 답하였고, 만족 217명(49%), 보통 129명(29%), 매우 만족 60명(14%), 불만족 29명(7%), 매우 불만족 5명(1%)으로 조사됨.

**[질문 5] 귀하께서 주로 이용하는 자료실과 자료실의 전반적인 만족도는?
[중복선택 가능]**

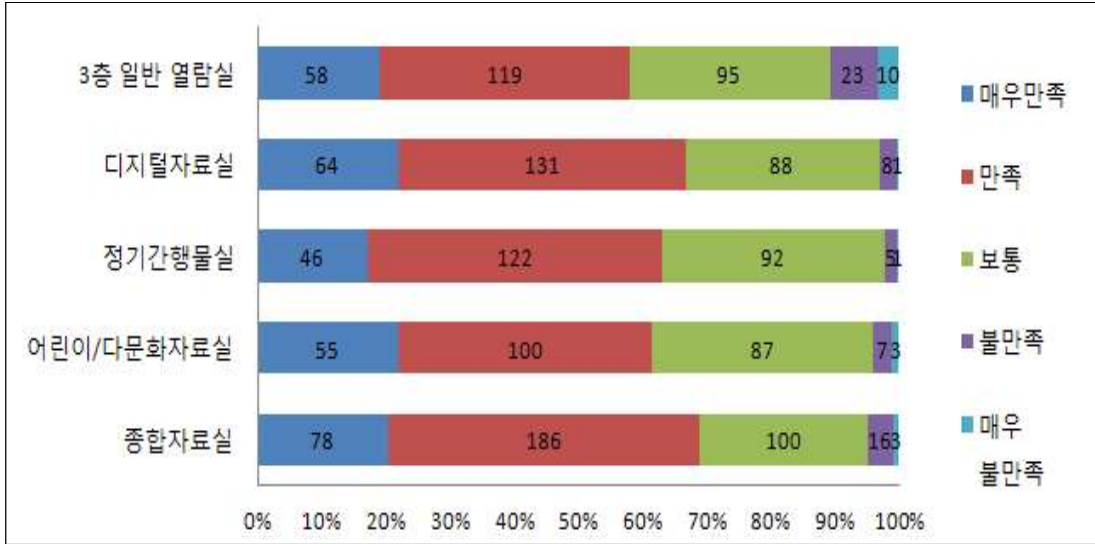
<주로 이용하는 자료실>



☞ 주로 이용하는 자료실에 대한 의견은 1,498명이 답하였고, 종합자료실이 383명(26%)로 가장 많았으며, 이어서 3층 일반열람실 305명(20%), 디지털자료실 292명(19%), 정기간행물실 266명(18%), 어린이/다문화자료실 252명(17%)로 조사됨.

<각 자료실의 전반적인 만족도>

구분	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	합계
종합자료실	78 (20%)	186 (49%)	100 (26%)	16 (4%)	3 (1%)	383 (100%)
어린이/ 다문화자료실	55 (22%)	100 (40%)	87 (35%)	7 (3%)	3 (1%)	252 (100%)
정기 간행물실	46 (17%)	122 (46%)	92 (35%)	5 (2%)	1 (0%)	266 (100%)
디지털 자료실	64 (22%)	131 (45%)	88 (30%)	8 (3%)	1 (0%)	292 (100%)
3층 일반열람실	58 (19%)	119 (39%)	95 (31%)	23 (8%)	10 (3%)	305 (100%)
합계	301 (20%)	658 (44%)	462 (31%)	59 (4%)	18 (1%)	1,498 (100%)

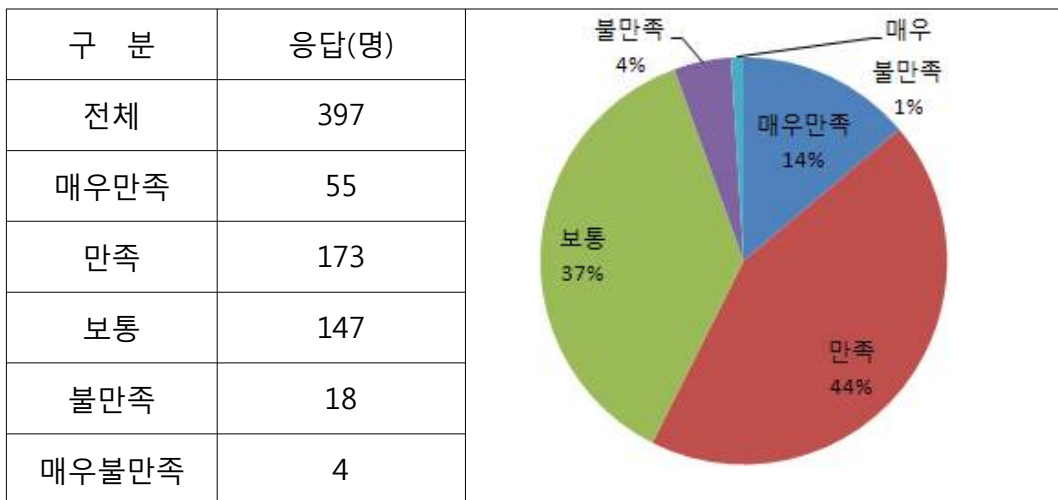


☞ 각 자료실의 전반적인 만족도의 경우, 매우만족 또는 만족이 959명(64%)으로 나타났으며, 보통이 462명(31%), 불만족 또는 매우 불만족이 77명(5%)로 집계됨.

- 종합자료실 : 신간도서 부족, 노트복석 확장, 냉방 문제, 음식물 반입 규제 강화, 일일사물함 설치
- 어린이/다문화자료실 : 신간도서 부족, 냉난방 문제
- 정기간행물실 : 어두운 조명, 냉난방 문제
- 디지털자료실 : 노트복석 부족, 냉난방 문제, 환기 문제
- 3층 일반열람실 : 시설 노후화, 화장실 냄새, 담배 냄새, 잡담 및 소음, 환기 문제

질문 6 희망도서 신청과 관련하여 신청 반영도와 입수기간(평균 10~15일)에 대한 만족도는?

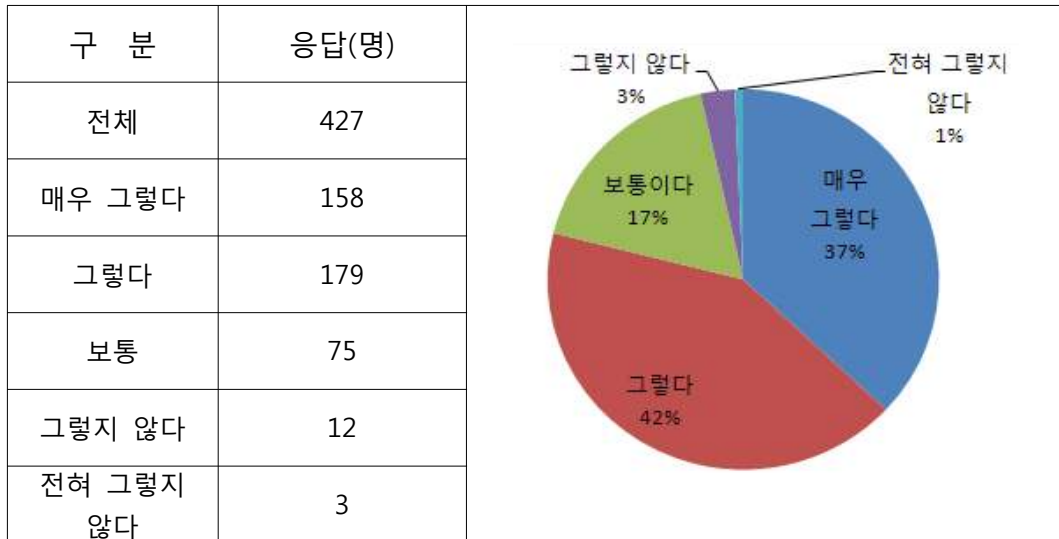
<희망도서 만족도>



☞ 희망도서 신청권수에 대해서는 397명의 응답자 중 228명(58%)의 이용자가 매우만족 또는 만족한다고 답하였으며 147명(37%)이 보통, 22명(5%)은 불만족인 것으로 조사됨.

**질문 7 종합자료실을 평일 오후 10시까지 연장 운영하는 것이 시간의
구애 없이 자료를 편리하게 이용하는데 얼마나 도움이 되십니까?**

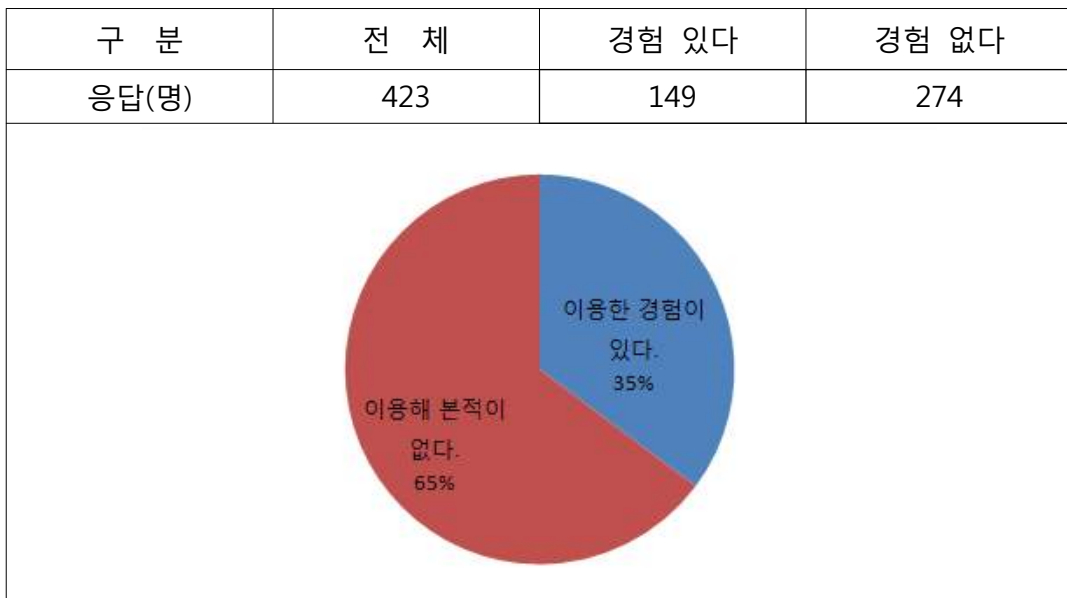
<희망도서 만족도>



☞ 종합자료실 평일 연장 운영에 대한 조사에 의하면, 매우 그렇다와 그렇다가 337명(79%)로 평일 오후 10시까지 종합자료실을 연장 운영하는 것이 시간의 구애 없이 자료를 편리하게 이용하는데 도움이 된다는 것을 알 수 있음.

질문 8 책단비서비스(자동예약대출/반납서비스)를 이용해 본 적이 있으십니까?

<책단비 이용 여부>



☞ 책단비서비스(자동예약대출/반납서비스) 이용도에 대한 조사를 보면, 149명(35%)가 이용해 본적이 있다고 답하였고, 274명(65%)은 이용해 본적이 없다고

응답함. 이용해 본적이 없다고 답한 경우는 그 이유로는 '직접 도서관을 방문하는 것이 좋다', '수령처가 멀다' 등의 의견이 주를 이룸.

다음은 문화프로그램에 관한 질문입니다.

[질문 9] 도서관의 문화프로그램에 참여하신 경험은?

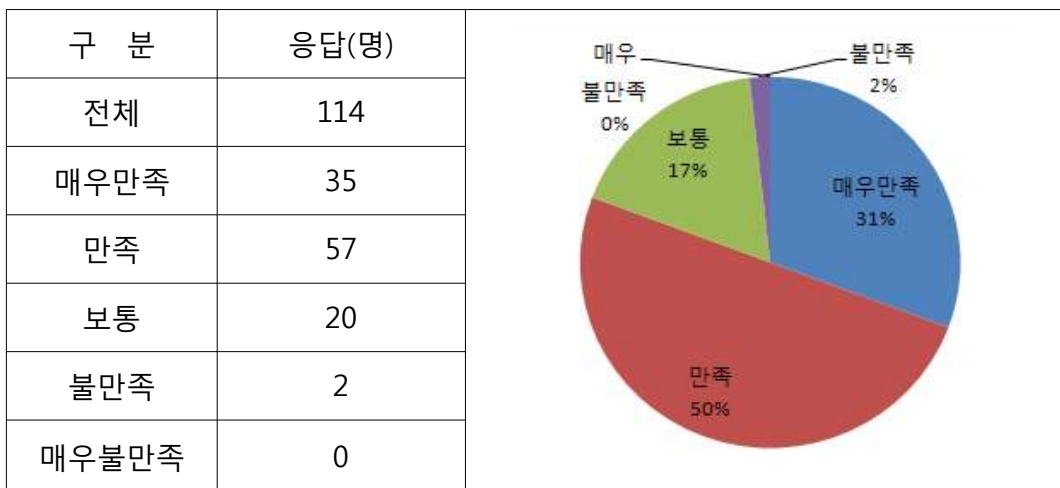
<문화프로그램 참여>



☞ 우리 도서관 문화프로그램 참여에 대해서는 114명(26%)이 경험이 있다고 답했으며, 325명(74%)이 참여 경험이 없다고 답하였음.

[질문 9-1] (문9. ① 응답자) 도서관의 문화프로그램에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까?

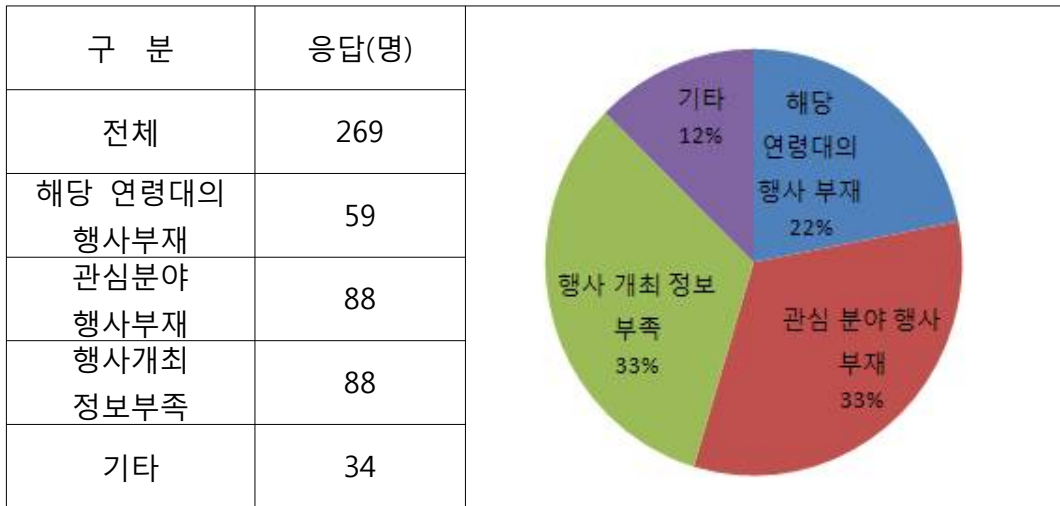
<문화프로그램 만족도>



☞ 문화프로그램에 대한 만족도 조사 결과에 따르면, 92명(81%)가 만족하는 하고 있으며, 보통이 20명(17%), 불만족이 2명(2%)으로 조사됨.

질문 9-2 (문9. ② 응답자) 도서관의 문화프로그램에 참여하지 않은 이유는?

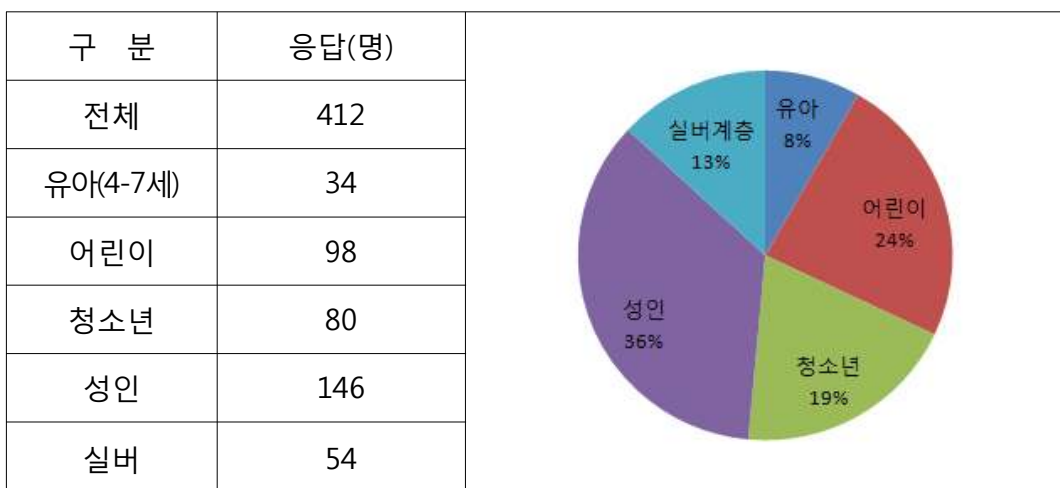
<문화프로그램 불참 이유>



☞ 문화프로그램의 불참 이유에 대한 조사 결과에 따르면, 관심 분야 행사 부재와 행사 개최 정보 부족이 동일하게 88명(33%)로 나타났으며, 해당 연령대의 행사 부재라고 응답한 이용자가 59명(22%), 그 밖에 기타가 34명(12%)으로 조사됨.

질문 10] 귀하께서는 어느 연령층의 문화행사가 확대 운영되어야 한다고 생각하십니까?

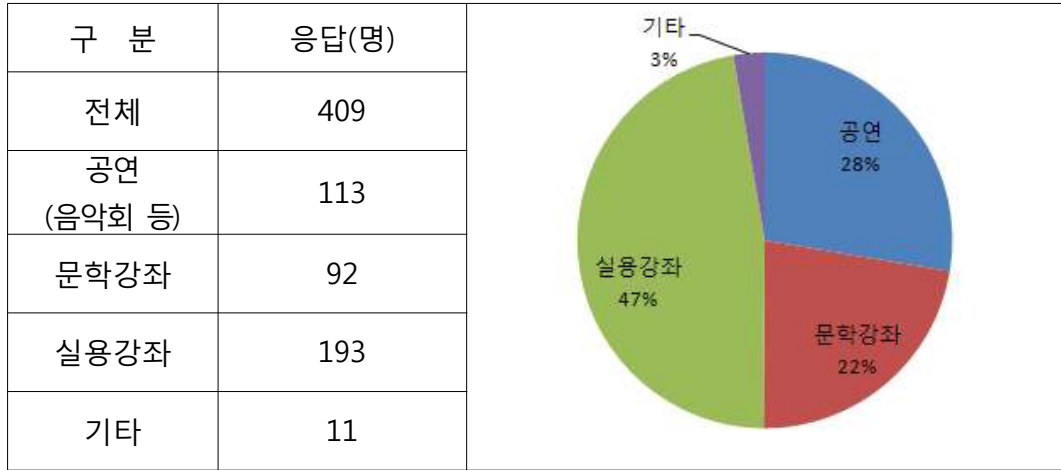
<문화프로그램 확대 연령층>



☞ 문화프로그램에 참여자의 연령층 확대 실시에 따른 조사 분석 결과, 성인이라고 응답한 이용자가 146명(36%)로 가장 높았으며, 다음으로 어린이 98명(24%), 청소년 80명(19%), 실버계층 54명(13%), 유아 34명(8%) 순으로 나타남.

[질문 11] 귀하께서는 아래의 항목 중 어떠한 문화프로그램에 관심이 있으십니까?

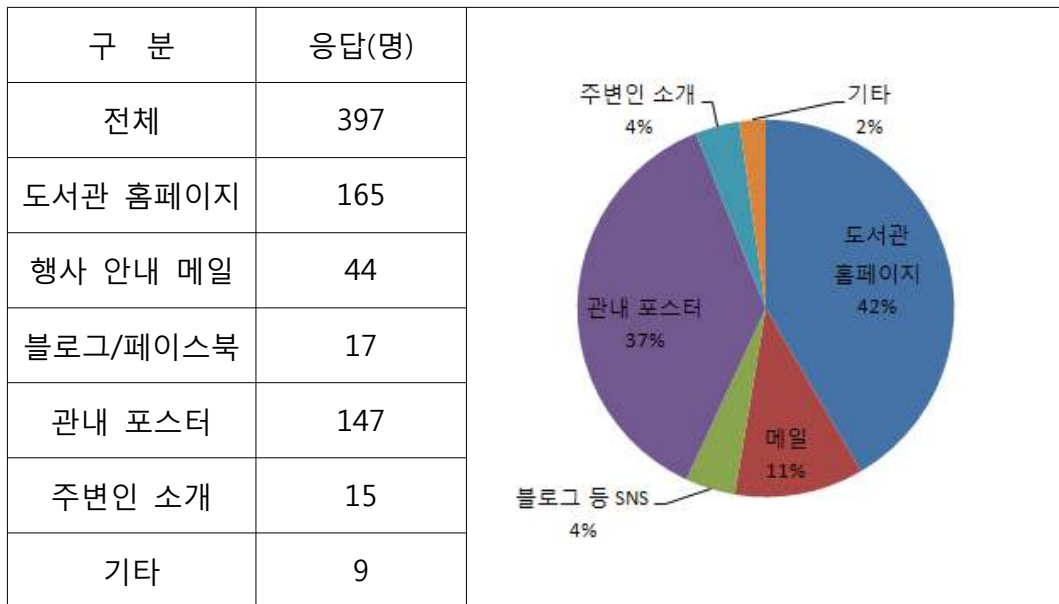
<문화프로그램 기호 조사>



☞ 문화프로그램의 기호도에 대한 조사에서는 실용강좌 193명(47%), 공연 113명(28%), 문학강좌 92명(22%), 기타 11명(3%)의 결과를 보여줌.

[질문 12] 귀하는 어떠한 경로로 도서관의 문화프로그램에 대한 정보를 얻으십니까?

<문화프로그램 수집 경로>



☞ 이용자들이 도서관 문화프로그램의 관련 정보를 수집하는 경로에 대한 조사에 따르면, 도서관 홈페이지가 165명(42%)로 가장 높게 나타남. 뒤를 이어 관내 포스터 147명(37%), 행사 안내 메일 44명(11%), 도서관 블로그/페이스북/트위터 17명(4%), 주변인 소개 15명(4%), 기타 6명(2%)으로 조사됨.

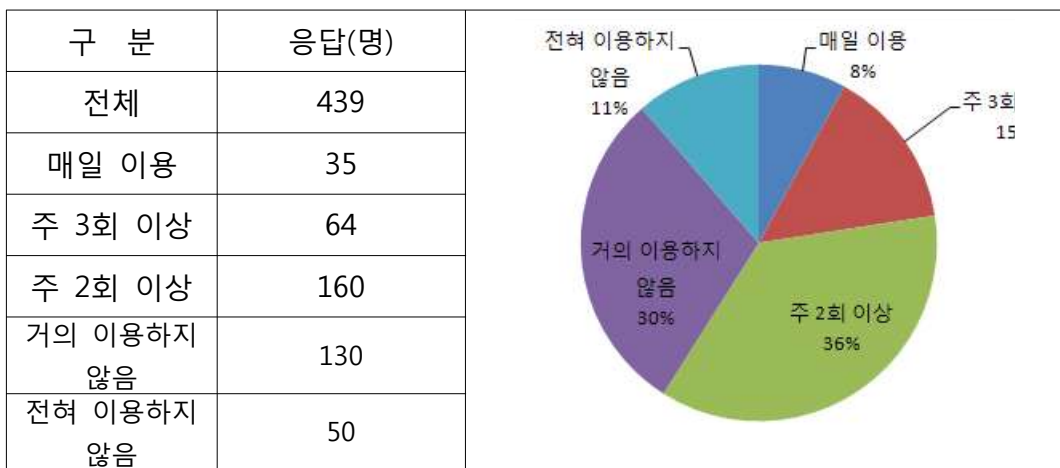
[질문 13] 귀하께서는 도서관 문화프로그램 관련하여 기억에 남는 프로그램이나 개선할 점, 좋은 의견이 있으시면 기재하여 주시기 바랍니다.

☞ 프로그램 실시관련 운영 시간의 다양화, 도서문화축제 및 직업체험, 작가파견 프로그램, 어린이 특화프로그램에 대한 긍정적 답변, 신속하고 정확한 홍보 요청, 프로그램 온라인 접수 요구

다음은 홈페이지 및 기타사항에 관한 질문입니다.

[질문 14] 귀하께서는 도서관 홈페이지를 얼마나 이용하고 계십니까?

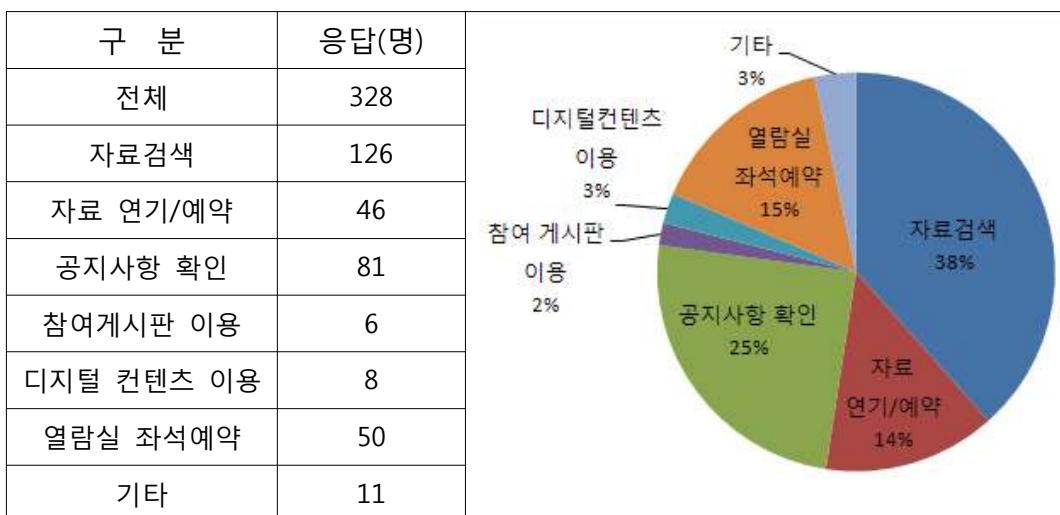
<홈페이지 접속 횟수>



☞ 도서관 홈페이지를 이용 빈도에 대한 조사에 따르면 매일 이용 35명(8%), 주 3회 이상 64명(15%), 주2회 이상 160명(36%), 거의 이용하지 않음 130명(30%), 전혀 이용하지 않음 50명(11%)로 나타남.

[질문 15] (문14. ①~④ 응답자) 도서관 홈페이지를 이용하시는 목적은 무엇입니까?

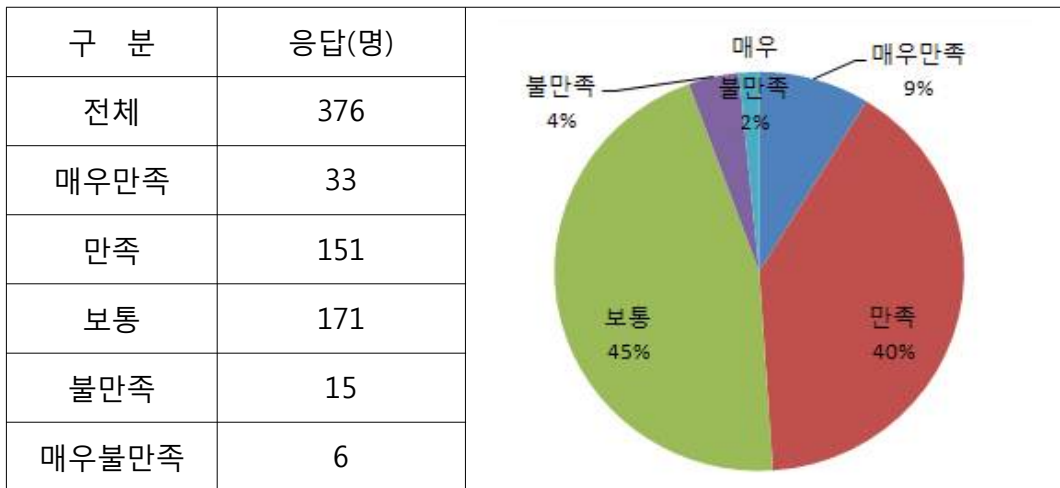
<도서관 홈페이지 이용 목적>



☞ 도서관 홈페이지를 이용하는 목적에 대해서는 126명(38%)의 이용자가 자료검색을 위해 이용한다고 답함. 그 뒤를 이어 공지사항 확인 81명(25%), 열람실 좌석예약 50명(15%), 자료의 연기/예약 46명(14%), 전자책 등의 디지털 콘텐츠의 활용 8명(3%), 참여게시판 이용 6명(2%)으로 조사됨.

[질문 16] (문14. ①~④ 응답자) 귀하께서는 신규 홈페이지에 대하여 얼마나 만족하십니까?

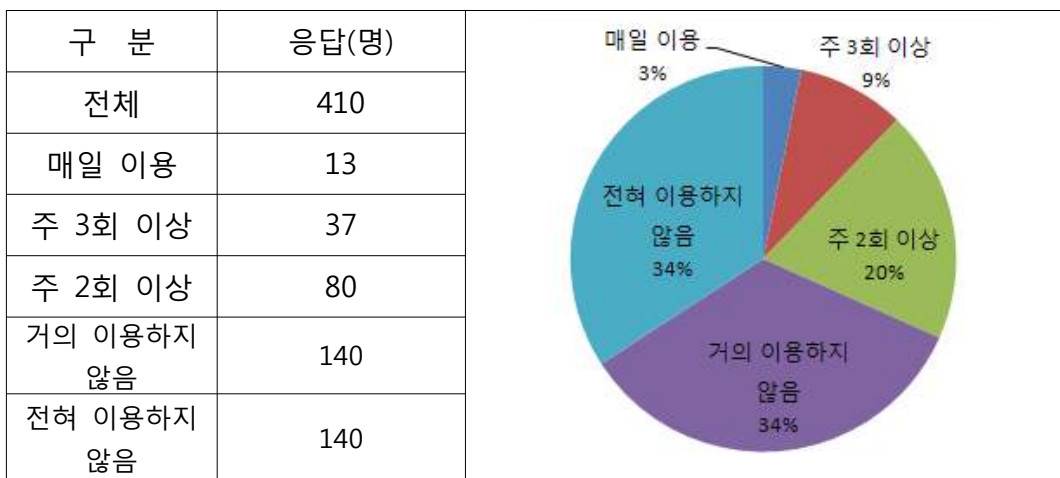
<신규 홈페이지 만족도>



☞ 신규 홈페이지 만족에 대하여 응답자 439명 중 매우 만족 33명(9%), 만족 151명(40%), 보통 171명(45%)으로 355명(94%)이 신규 홈페이지에 대해 긍정적으로 답함. 반면에 불만족과 매우 불만족이라 답한 경우는 21명(6%)으로 조사되었으며, 불만족의 이유로 휴관일 안내 위치 변경, 전자책 접근성 용이, 접속 속도 저하의 의견이 있었음.

[질문 17] 귀하께서는 도서관 모바일서비스(리브로피아)를 얼마나 이용하고 계십니까?

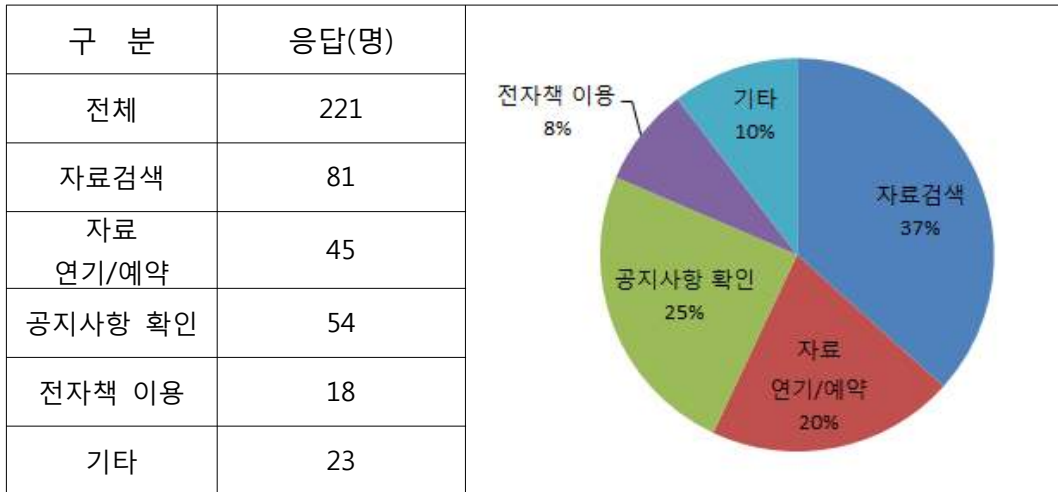
<모바일서비스 이용 횟수>



☞ 모바일서비스 이용 횟수는 전혀 이용 하지 않음과 거의 이용 안함이 140명 (34%)로 동일하게 조사되었으며, 주 2회 이상이 80명(20%), 주 3회 이상이 37명(9%), 매일 이용한다고 답한 이용자가 13명(3%)인 것으로 나타남.

[질문 18] (문17. ①~④ 응답자) 도서관 모바일 서비스(은평스마트도서관/리브로피아)를 이용하시는 목적은?

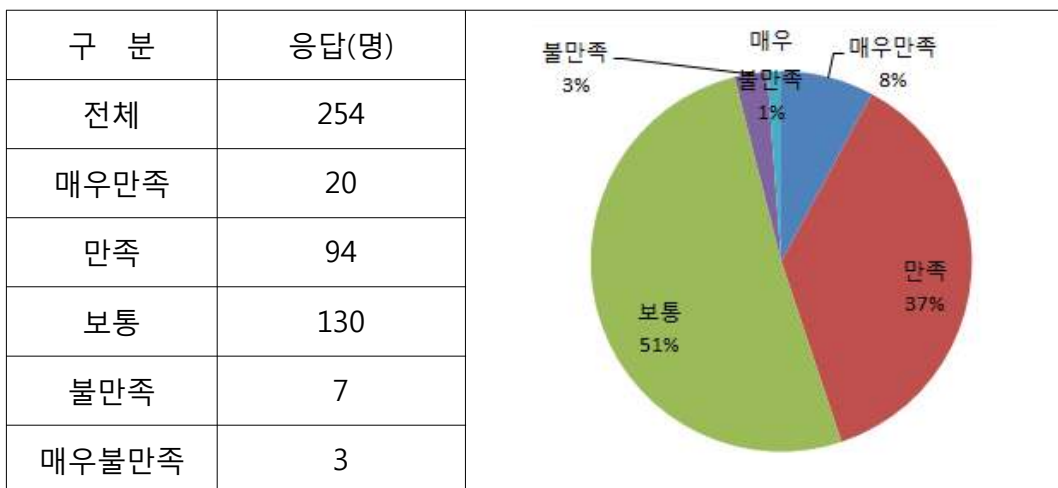
<모바일 서비스 이용 목적>



☞ 모바일서비스를 이용하는 주된 목적으로는 도서관 소장 자료 검색이 81명 (37%), 도서관 공지사항 확인 54명(25%), 자료 반납 연기/예약 45명(20%), 전자책 이용 18명(8%) 순으로 나타남. 기타 의견은 23명(10%)으로 홈페이지 게시판 이용, 일반 열람실 좌석 현황 확인이라고 응답함.

[질문 19] (문17. ①~④ 응답자) 귀하께서는 도서관 모바일 서비스(은평스마트도서관/리브로피아)에 대하여 얼마나 만족하십니까?

<모바일서비스 만족도>



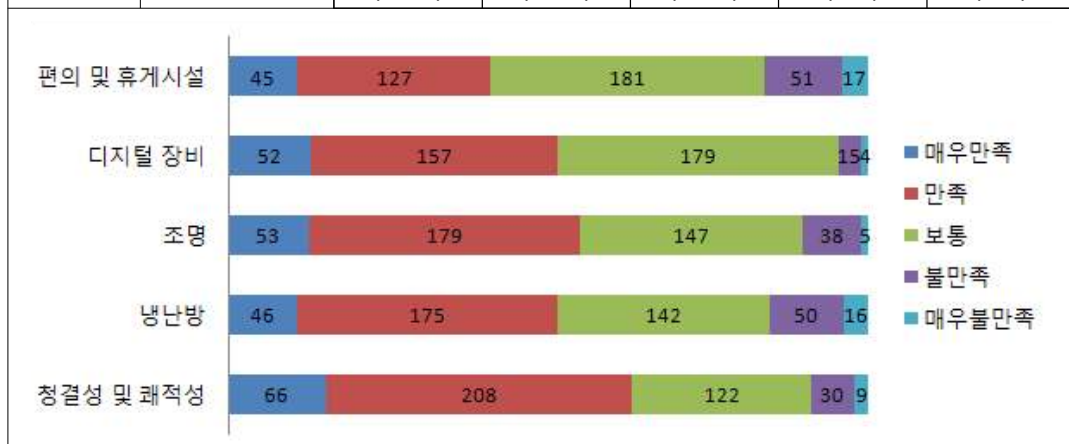
☞ 모바일 서비스 만족도는 응답자 254명 가운데 130명(51%)이 보통의 평가를 보여주었으며, 만족 94명(37%)과 매우 만족 20명(8%)의 결과가 나타남. 불만족은 7명(3%), 매우 불만족은 3명(1%)으로 조사됨.

도서관 시설·환경에 관한 질문

[질문 20] 도서관 시설·환경과 관련한 다음 사항에 대한 귀하의 만족도는?

<도서관 시설·환경 만족도>

구 분	항목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
응답(명)	청결성 및 쾌적성	66 (15%)	208 (48%)	122 (28%)	30 (7%)	9 (2%)
	냉난방	46 (11%)	175 (41%)	142 (33%)	50 (12%)	16 (4%)
	조명	53 (13%)	179 (42%)	147 (35%)	38 (9%)	5 (1%)
	디지털 장비	52 (13%)	157 (39%)	179 (44%)	15 (4%)	4 (1%)
	편의 및 휴게시설	45 (11%)	127 (30%)	181 (43%)	51 (12%)	17 (4%)
	전체	262 (12%)	846 (40%)	771 (37%)	184 (9%)	51 (2%)

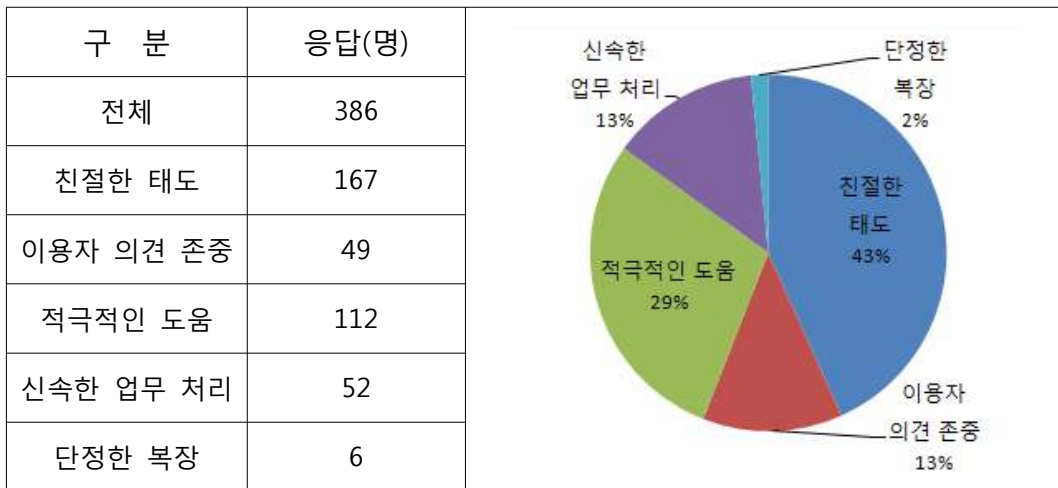


☞ 시설·환경에 대한 이용자만족도는 지수는 전반적인 측면에서 1,108명(52%)가 만족을 보이고 있는 것으로 나타났고, 만족도가 높은 항목으로 청결성 및 쾌적성이 274명(63%), 조명이 232명(55%), 디지털 장비가 209명(52%)으로 조사되었다. 반면, 시설·환경적 요인은 235명(11%)으로 낮은 만족도를 나타냈으며, 이에

따른 이용자들의 의견을 분석해 본 결과, 도서관의 휴게 시설의 확충과 함께 냉난방의 적절한 관리에 대한 개선 의견이 도출됨.

[질문 21] 귀하는 도서관 직원에게 요구되는 가장 중요한 점은 무엇이라고 생각하십니까?

<직원 요구 사항>



☞ 도서관 직원에게 요구되는 가장 중요한 점에 대해 전체 응답자 386명 가운데 친절하 태도 항목이 167명(43%)를 차지하여, 가장 중요한 요인으로 나타남. 그 뒤를 이어 적극적인 도움 112명(29%), 신속하 업무처리 52명(13%), 이용자 의견 존중 49명(13%), 단정한 복장 6명(2%) 순으로 조사됨.

[질문 22] 마지막으로 개선할 점이나 좋은 의견이 있으시면 기재하여 주시기 바랍니다?

☞ 도서관 문화프로그램의 다양화, 노후화 장비 교체, 추천도서 비치, 책단비 서비스의 확대, 게시판 답변의 신속하고 정확한 처리 요구, 식당 서비스 개선, 도서부족 및 신간도서 구비 확대, 흡연 및 소음관련 계도, 냉난방 시설 관리 및 적정 온도 조절을 제시함.