

# 은평구립도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과 보고

2017. 4.



은평구립도서관

은평구립도서관을 이용하는 모든 이용자를 대상으로 도서관 서비스 전반에 대한 이용 실태 및 만족도를 조사·분석하고, 이 결과에 따른 개선안을 다음과 같이 정리 하였습니다.

## 1 도서관 이용 실태 및 만족도 조사 개요

### 가. 실시 목적

이용자 중심의 도서관 행정서비스 체계 구축과 도서관 현장을 기초로 한 도서관 운영의 활성화를 기하고자 이용자들의 의견을 수렴하여 그 결과를 도서관 운영에 반영하여 이용자 중심의 도서관 행정서비스를 개선하는데 그 목적이 있다.

- 1) 각 팀별 이용자들의 프로그램 및 시설에 대한 만족도를 알아보고,
- 2) 건의사항 및 전반적인 의견 제시를 통하여 소수의 의견을 파악하고,
- 3) 도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과보고서를 통하여 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보하고자 한다.

### 나. 조사 기간

2017년 3월 29일 수요일 ~ 4월 14일 금요일

### 다. 조사 대상

우리 도서관 모든 이용자

설문응답부수(총428부)

오프라인 조사(500부 배포, 416부 회수, 회수율 83.2%), 온라인 조사(12부)

### 라. 조사 방법

질문지법

중복 답변 및 미 답변은 분석에서 제외함

### 마. 조사 경로

도서관 종합자료실, 정기간행물실, 어린이/다문화자료실, 디지털자료실, 일반열람실 5개 자료실과 홈페이지에서 실시

## 2 도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과 분석

### 가. 조사의 기본 사항

#### 1) 자료의 수집 방법 및 회수율

‘2017년 이용자 만족도 조사’는 2017년 현재 우리 도서관을 이용하고 있는 모든 이용자를 대상으로 온라인과 오프라인으로 실시되었으며, 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였다. 단, 조사 결과의 정확성을 위해 미취학 아동 및 초등학교 저학년은 조사대상자에서 제외되었으며, 설문 조사는 각 자료실에 100부씩 배포 후 회수 된 416부, 온라인 조사 참여자 12부를 반영한 총 428부의 결과이다.

[각 자료실 설문지 배부 및 회수 현황]

구 분	설문지(부)
설문지 배 부	500
설문지 회 수	416
설문지 회수율	83.2%
총 428부(온라인 12부 포함) 회수	

#### 2) 설문 내용 및 문항

본 설문조사의 내용은 총 7개의 부분을 29개 세부문항으로 나누어 구분하였다.

[설문 내용과 문항]

조사 항목	조사 내용	문항 수
설문대상자 관련 질문	성별, 연령, 직업	-
도서관 이용 경험에 관한 질문	도서자료 대출 경험/ 직원에게 정보 문의 경험/ 문화프로그램 참여 경험	3
도서관에 대한 의견	신간 도서 소장 만족도, 소장 자료 만족도, 희망 도서 신속 만족도, 비치 희망 특성화 자료/ 조명 및 냉·난방 시설 만족도, 전산 장비 만족도 /직원 신뢰도, 직원 친절도/ 방문 편의성, 도서관 이정표/ 문화프로그램 정보 제공, 참여희망 프로그램, 프로그램 대상별 개설 강좌수 만족도, 특성화 프로그램 운영 만족도, 소외계층 프로그램 만족도, 프로그램 운영 일정 만족도, 희망 프로그램, 추천 프로그램/ 독서동아리 참여 유무/ 참여하지 않는 이유	7
온라인서비스에 관한 질문	인터넷 도서자료의 이용 및 검색/ 홈페이지의 디지털 자료 만족도, 홈페이지의 최신정보 업데이트 만족도/ 모바일서비스 만족도, 모바일서비스 디자인 및 아이콘 배열 만족도, 모바일서비스 개선점 및 의견, 휴대용 스마트폰 충전기 만족도	3

정기간행물실에 관한 질문	정기간행물실 자료 열람 및 정보 검색 경험/ 가장 많이 이용한 자료/ 희망 잡지 자료 및 의견	3
작은도서관에 관한 질문	작은도서관 도서자료 이용 및 대출 경험/ 작은도서관 최초 접근 경로/ 정기적 이용 작은도서관의 유무/ 정기적 이용 작은도서관의 유형	4
책단비서비스에 관한 질문	책단비서비스 대출 유무/ 서비스 최초 접근 경로/ 불편 사항/ 불편 사항 해결 방법/ 전체적 만족도	5
도서관 전체적 만족도	이용 만족도/ 지속적인 이용 의향/ 도서관 추천 의향	3
자유로운 의견 기재		1

## 나. 조사의 결과 분석

본 이용자 만족도 조사는 은평구립도서관 이용자들의 이용 및 만족도를 조사·분석하여 개선점을 파악하고, 보다 나은 도서관 서비스 제공을 하기 위한 것이며 참고해야 할 주요사항들은 다음과 같이 나타났다.

### 1) 설문 대상자에 대한 내용

은평구립도서관을 이용하는 이용자의 성별 비율은 남성이 61%로 여성 39%에 비해 22% 많은 것으로 나타났다. 이용자의 주 연령층은 40대가 25%로 가장 많고 이어 20대, 50대, 30대 순이며, 직업군은 무직 21%, 회사원 17%, 대학(원)생 13%, 전문직, 전업주부, 자영업이 각각 12%로 이용하고 있는 것으로 나타났다.

### 2) 도서관 이용 경험에 대한 내용

도서관의 도서자료를 대출·반납한 적이 있는 이용자는 84%였고 사서를 통한 참고봉사까지 제공 받은 이용자는 73% 비율로, 많은 이용자가 사서를 통해 자료를 찾고 있다고 답하였다. 반면 문화프로그램 이용 경험 질문에서는 82%의 이용자가 참여해본 적이 없다고 답변하였다.

### 3) 도서관 장서에 대한 내용

도서관의 장서 관련한 설문 조사를 분석해 본 결과, 내가 원하는 신간 도서 보유 만족도에 대한 의견은 44% 이상 만족도를 나타냈고, 내가 찾는 분야의 장서에 대한 만족도는 54%로 나타났으며, 희망도서 구입의 신속함에 대한 만족도는 보통이라는 의견이 46%로 가장 많았다. 희망하는 특성화 자료에 대한 의견은 다문화 서양서가 56%, 큰글씨책이 17%로 나타났다.

### 4) 도서관 시설에 대한 내용

도서관 시설 관리가 잘되어 있어 독서 및 학습하기에 불편이 없다는 질문에는 이용자의

77%가 만족한다는 의견이 나왔고, 컴퓨터, DVD 등의 자료를 이용하는데 불편함 없이 만족한다는 의견이 72%로 나타났다.

#### 5) 도서관 직원에 대한 내용

직원 서비스 항목에 대하여, 이용자가 정보 및 상담을 원할 때 사서들이 기대수준을 충족시켜줬는지에 대한 질문은 응답자의 75%가 그런 편이다 또는 매우 그렇다고 답하였고, 직원들이 이용자에게 친절하게 응대하는지에 대한 질문에는 84%의 높은 만족도를 나타냈다.

#### 6) 도서관 방문 편의성에 대한 내용

도서관에 방문 편의성 및 이정표 안내와 관련하여서는 이용자분들의 45%가 불편하다고 응답하였다.

#### 7) 도서관 문화프로그램에 대한 내용

문화프로그램에 대한 정보 접근성 질문에는 57% 만족한다는 의견을 보였다. 문화프로그램 내용에 대한 부분은 응답자의 85%가 보통이상 만족하고, 대상별 개설 강좌수에 대해서도 90%가 보통이상 만족하는 것으로 나타났다. 또한 특성화 프로그램(인문고전, 향토, 다문화, 치매 등)에 대한 질문에는 87%가 보통이상 만족한다고 답변하였다. 소외계층(이주노동자, 결혼이민여성, 다문화가정 어린이) 프로그램에 대한 만족도는 40%로 나타났고, 프로그램 운영 요일 및 시간에 대한 만족도는 39%의 이용자만 만족하였다. 독서동아리에 참여하고 있는 이용자는 아주 낮은 수치로 나타났고 참여하지 않는 이유로는 관심없다/개인사유가 가장 큰 비중을 차지했다.

#### 8) 도서관 온라인서비스에 대한 내용

도서관 홈페이지의 도서 검색 및 열람에 대한 질문에 대하여 62%가 활용한 적이 있다고 대답하였고 디지털자료의 만족도는 50%로 나타났다. 도서관 모바일서비스 리브로피아에 대한 전반적인 만족도는 46%로 나타났다.

#### 9) 정기간행물실에 대한 내용

정기간행물 자료의 열람 및 정보 검색에 대한 질문에는 54%가 이용한 적이 없다고 답하였고, 이용 경험자는 일반 잡지, 신문 등의 간행물을 가장 많이 이용한 것으로 나타났다.

#### 10) 작은도서관에 대한 내용

작은도서관 자료를 이용한 적이 있다는 이용자는 19%였고, 그 중 52%의 이용자가 작은도서관을 접근한 첫 경로는 직접적인 방문이라고 답하였다. 정기적으로 이용하는 작은도서관이 있는지에 대한 질문에는 37%가 있다고 하였으며, 유형으로는 주민센터와 아파트 내 작은도서관이 대부분인 것으로 나타났다.

## 11) 책단비서서비스에 대한 내용

책단비서서비스 이용 경험에 대한 질문에 79% 이용자가 이용해 본적 없다고 답하였다. 책단비서서비스를 처음 접하게 되는 경로는 홈페이지를 통한 이용자가 51%, 은평구 공공도서관 방문을 통해 알게 되는 경우가 36%인 것을 알 수 있었다. 책단비서서비스를 이용하면서 불편하다고 생각하는 부분은 도서대출 권수 제한과 낮은 접근 장소로 나타났다. 이용자가 책단비서서비스의 불편사항을 해결하는 방법으로는 도서관으로 유선문의가 가장 많았으며, 근무시간 이외에는 홈페이지 이용안내를 통해 확인한다고 답하였다. 책단비서서비스에 대한 응답자의 전반적인 만족은 99% 보통 이상으로 만족도가 아주 높은 것으로 나왔다.

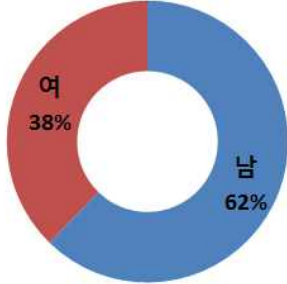
## 12) 도서관 전체 만족도에 대한 내용

도서관 전체적인 만족도에 대해서는 97%의 이용자가 보통 이상으로 만족하였다. 지속적인 이용 의향에 대한 질문에는 97%의 이용자가 이용하겠다는 의견을 주었으며 주변에 은평구립도서관을 추천할 의향에 대해서는 99% 이용자가 그럴 것이라고 답변하였다.

### [응답자 성별]

구 분	전 체	남 성	여 성
응답자 수(명)	422	262(62%)	160(38%)

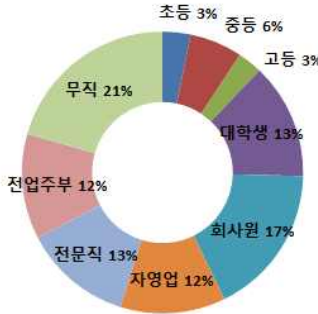
☞ 전체 응답자 422명 중 ‘남성’ 262명(62%), ‘여성’ 160명(38%)으로 나타났다.



### [응답자 직업]

구 분	전 체	초등학생	중학생	고등학생	대학(원)생	회사원
응답자 수(명)	416	12 (3%)	25 (6%)	11 (3%)	54 (13%)	71 (17%)
		자영업	전문직	전업주부	무직	기타
		51 (12%)	54 (13%)	52 (12%)	86 (21%)	

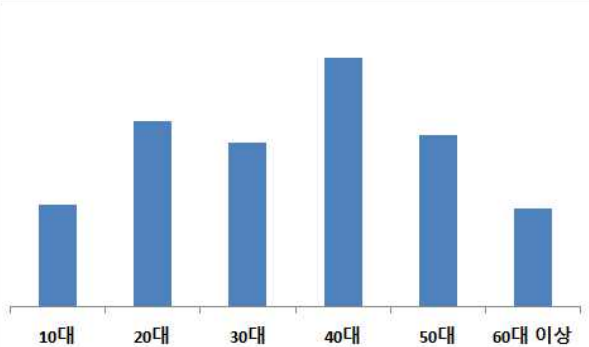
☞ 전체 응답자 416명 중 ‘무직’ 86명(21%), ‘회사원’ 71명(17%), ‘대학(원)생’ 54명(13%), ‘전문직’ 54명(13%), ‘전업주부’ 52명(12%), ‘자영업’ 51명(12%), ‘초.중.고등학생’ 48명(12%), 순으로 나타났다.



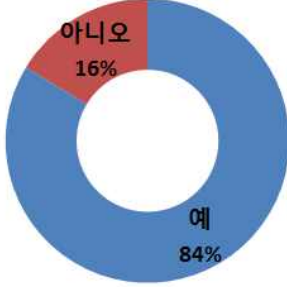
### [응답자 연령]

구 분	전 체	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상
응답자 수(명)	415	43 (10%)	79 (19%)	70 (17%)	108 (26%)	75 (18%)	40 (10%)

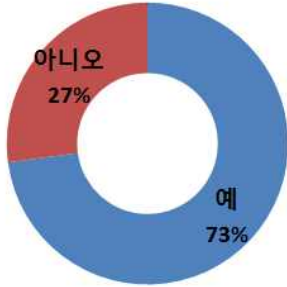
☞ 전체 응답자 415명 중 ‘40대’ 108명(26%), ‘20대’ 79명(19%), ‘50대’ 75명(18%), ‘30대’ 70명(17%), ‘10대 이하’ 43명(10%), ‘60대 이상’ 40명(10%) 순으로 나타났다.



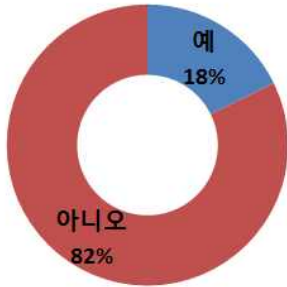
**[질문1] 귀하께서는 도서관의 도서자료를 이용해 보거나 대출한 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	422	354 (84%)	68 (16%)
<p>☞ 전체 응답자 422명 중 ‘있다’ 354명(84%), ‘없다’ 68명(16%)으로 나타났다.</p>			

**[질문2] 귀하께서는 도서관 직원에게 정보를 문의한 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	420	307 (73%)	113 (27%)
<p>☞ 전체 응답자 420명 중 ‘있다’ 307명(73%), ‘없다’ 113명(27%)으로 나타났다.</p>			

**[질문3] 도서관에서 진행하는 ‘전시회/특강/강좌/공연/공모전’ 등의 문화프로그램을 이용해 보신 적이 있으십니까?**

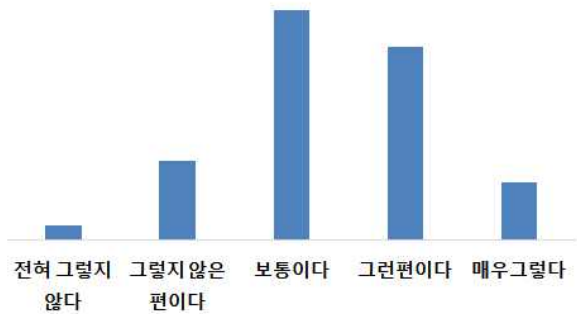
구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	423	76 (18%)	347 (82%)
<p>☞ 전체 응답자 423명 중 ‘있다’ 76명(18%), ‘없다’ 347명(82%)으로 나타났다.</p>			



**[질문4] 내가 찾는 신간 도서를 가지고 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	402	8 (2%)	56 (14%)	161 (40%)	137 (34%)	40 (10%)

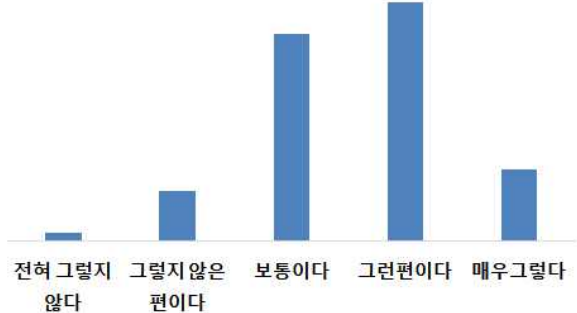
☞ 전체 응답자 402명 중 ‘매우 그렇다’ 40명(10%), ‘그런 편이다’ 137명(34%), ‘보통이다’ 161명(40%), ‘그렇지 않은 편이다’ 56명(14%), ‘전혀 그렇지 않다’ 8명(2%)으로 나타났다.



**[질문5] 내가 찾는 분야의 도서를 잘 갖추고 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	410	6 (1%)	36 (9%)	147 (36%)	168 (41%)	53 (13%)

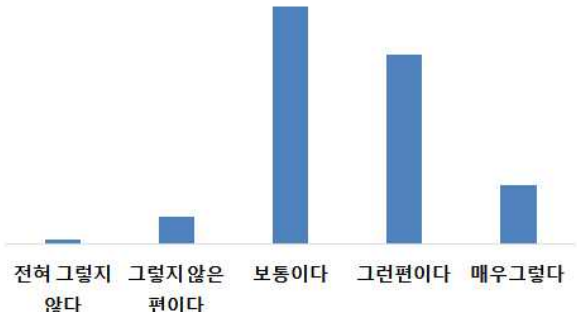
☞ 전체 응답자 410명 중 ‘매우 그렇다’ 53명(13%), ‘그런 편이다’ 168명(41%), ‘보통이다’ 147명(36%), ‘그렇지 않은 편이다’ 36명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 6명(1%)으로 나타났다.



**[질문6] 희망도서 신청 시, 신속하게 도서구입이 된다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	369	3 (1%)	20 (5%)	169 (46%)	135 (37%)	42 (11%)

☞ 전체 응답자 369명 중 ‘매우 그렇다’ 42명(11%), ‘그런 편이다’ 135명(37%), ‘보통이다’ 169명(46%), ‘그렇지 않은 편이다’ 20명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%)으로 나타났다.



[질문7] 비치를 원하는 특성화 자료를 선택해 주시기 바랍니다.

구 분	전 체	큰글씨책 (대활자본)	다문화 서양서 (영미도서)	다문화일서 (일본도서)	다문화중서 (중국도서)
응답자 수(명)	276	46 (17%)	155 (56%)	44 (16%)	31 (11%)

☞ 전체 응답자 276명 중 ‘다문화 서양서’ 155명(56%), ‘큰글씨책’ 46명(17%), ‘다문화일서’ 44명(16%), ‘다문화중서’ 31명(11%) 순으로 나타났다.

[질문8] 이 도서관의 시설은 잘 되어 있어 독서 및 학습을 하기에 불편함이 없다. (조명, 냉·난방 시설)

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	417	0 (0%)	21 (5%)	73 (18%)	206 (49%)	117 (28%)

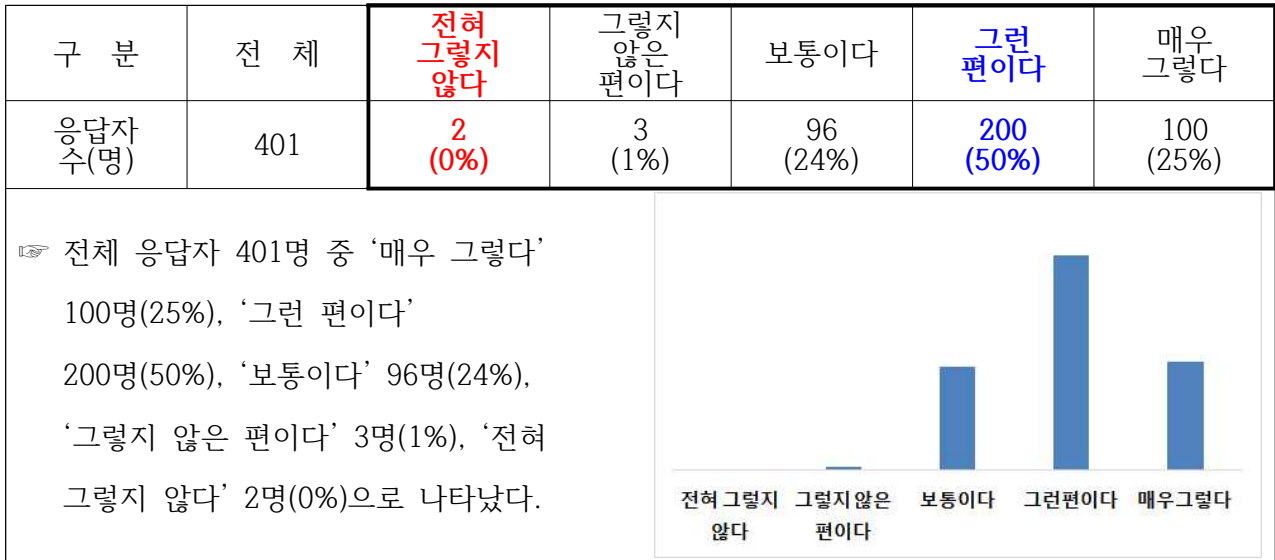
☞ 전체 응답자 417명 중 ‘매우 그렇다’ 117명(28%), ‘그런 편이다’ 206명(49%), ‘보통이다’ 73명(18%), ‘그렇지 않은 편이다’ 21명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.

[질문9] 이 도서관은 컴퓨터를 이용하거나 DVD, 비디오 등의 자료를 이용할 수 있는 시설이나 장비가 잘 갖추어져 있어 이용하기 편하다.

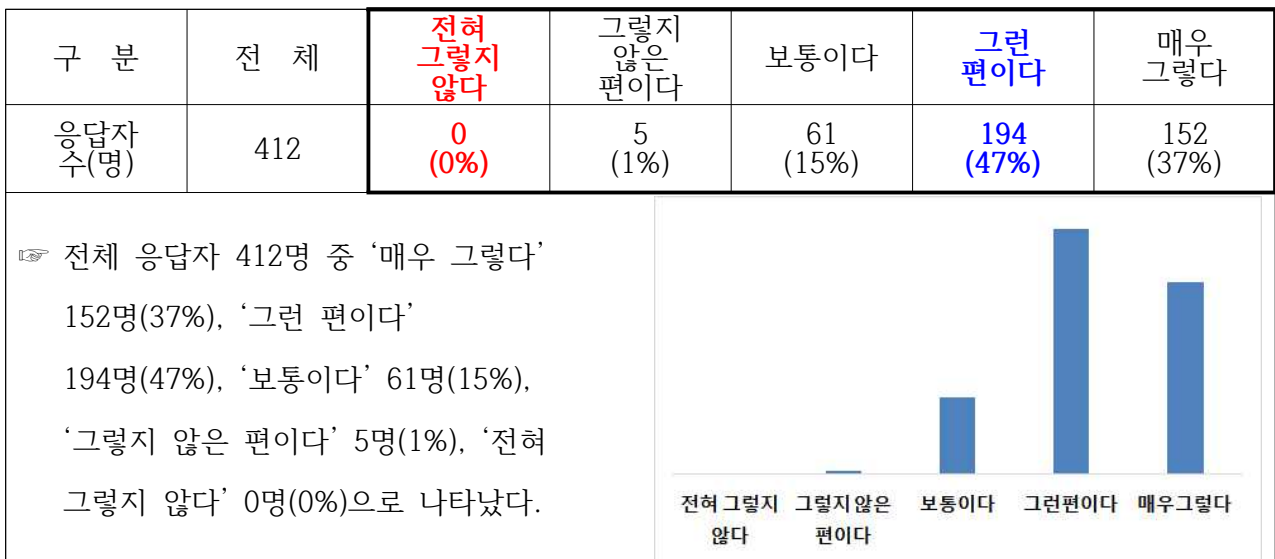
구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	405	4 (1%)	20 (5%)	89 (22%)	195 (48%)	97 (24%)

☞ 전체 응답자 405명 중 ‘매우 그렇다’ 97명(24%), ‘그런 편이다’ 195명(48%), ‘보통이다’ 89명(22%), ‘그렇지 않은 편이다’ 20명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(1%)으로 나타났다.

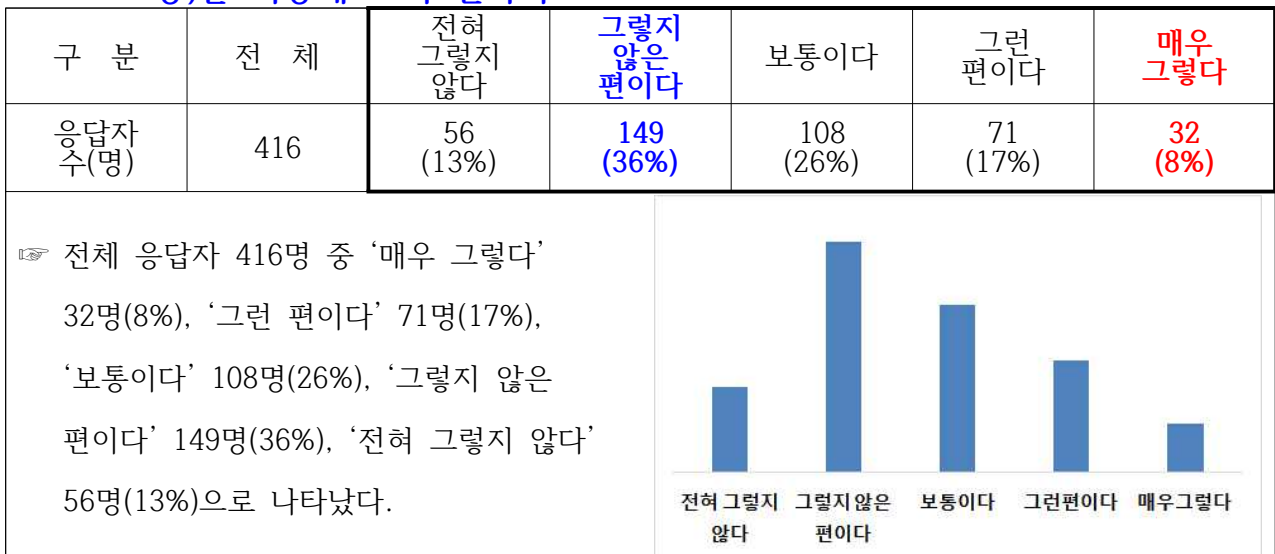
[질문10] 이 도서관 직원은 지식이 풍부해서 내가 원하는 정보에 대한 상담 (문의)을 할 수 있다.



[질문11] 도서관의 직원은 친절하다.



[질문12] 이 도서관은 도보, 자전거 등으로 방문하거나 대중교통(버스, 지하철 등)을 이용해 오기 편하다.



**[질문13] 이 도서관은 찾아가기 쉽도록 이정표가 잘 설치되어 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	410	41 (10%)	125 (30%)	134 (33%)	85 (21%)	25 (6%)

☞ 전체 응답자 410명 중 ‘매우 그렇다’ 25명(6%), ‘그런 편이다’ 85명(21%), ‘보통이다’ 134명(33%), ‘그렇지 않은 편이다’ 125명(30%), ‘전혀 그렇지 않다’ 41명(10%)으로 나타났다.

**[질문14] 이 도서관이 진행하는 문화프로그램에 대한 정보는 쉽게 얻을 수 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	392	3 (1%)	31 (8%)	133 (34%)	161 (41%)	64 (16%)

☞ 전체 응답자 392명 중 ‘매우 그렇다’ 64명(16%), ‘그런 편이다’ 161명(41%), ‘보통이다’ 133명(34%), ‘그렇지 않은 편이다’ 31명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%)으로 나타났다.

**[질문15] 이 도서관의 문화프로그램은 내용이 알차 내가 참여했거나 참여하고 싶은 프로그램이 있다.**

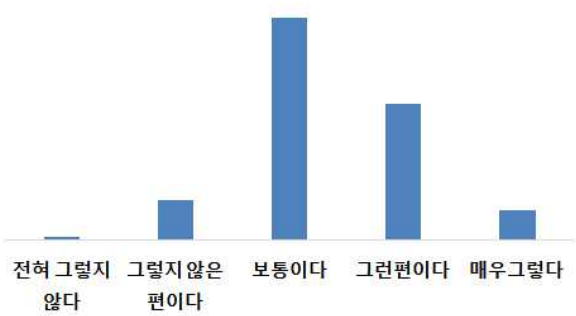
구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	389	11 (3%)	47 (12%)	171 (44%)	128 (33%)	32 (8%)

☞ 전체 응답자 389명 중 ‘매우 그렇다’ 32명(8%), ‘그런 편이다’ 128명(33%), ‘보통이다’ 171명(44%), ‘그렇지 않은 편이다’ 47명(12%), ‘전혀 그렇지 않다’ 11명(3%)으로 나타났다.

**[질문16] 도서관 프로그램의 대상별(성인, 청소년, 어린이) 개설 강좌수가 적당하다고 생각한다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	389	4 (1%)	36 (9%)	200 (52%)	122 (31%)	27 (7%)

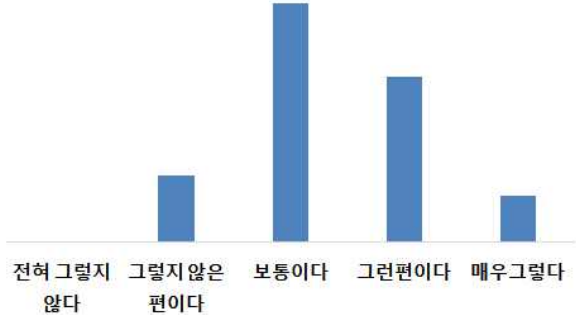
☞ 전체 응답자 389명 중 ‘매우 그렇다’ 27명(7%), ‘그런 편이다’ 122명(31%), ‘보통이다’ 200명(52%), ‘그렇지 않은 편이다’ 36명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(1%)으로 나타났다.



**[질문17] 도서관 특성화 프로그램이 풍부하게 운영되고 있다. (인문고전, 향토, 다문화, 치매 등)**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	384	0 (0%)	50 (13%)	177 (46%)	123 (32%)	34 (9%)

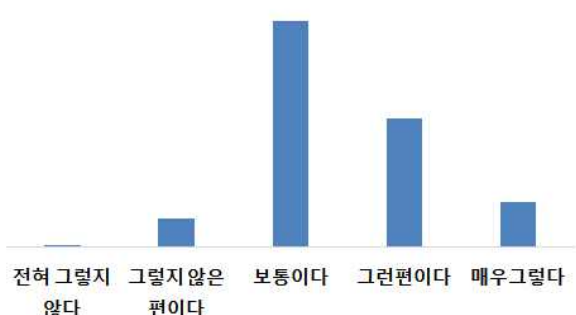
☞ 전체 응답자 384명 중 ‘매우 그렇다’ 34명(9%), ‘그런 편이다’ 123명(32%), ‘보통이다’ 177명(46%), ‘그렇지 않은 편이다’ 50명(13%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.



**[질문18] 소외계층(이주노동자, 결혼이민여성, 다문화 가정 어린이)을 위한 프로그램 등 다양한 대상으로 프로그램이 진행되고 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	384	2 (0%)	27 (7%)	201 (52%)	116 (30%)	38 (10%)

☞ 전체 응답자 384명 중 ‘매우 그렇다’ 38명(10%), ‘그런 편이다’ 116명(30%), ‘보통이다’ 201명(52%), ‘그렇지 않은 편이다’ 27명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0%)으로 나타났다.



[질문19] 도서관 프로그램 운영 요일 및 시간이 매우 적절하다고 생각한다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	381	4 (1%)	23 (6%)	206 (54%)	121 (32%)	27 (7%)

☞ 전체 응답자 381명 중 ‘매우 그렇다’ 27명(7%), ‘그런 편이다’ 121명(32%), ‘보통이다’ 206명(54%), ‘그렇지 않은 편이다’ 23명(6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(1%)으로 나타났다.

[질문20] (19번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.)

응답자 희망 요일 및 시간?

구 분	주 관	응답자 수(명)	12
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 주말</li> <li>* 주말 10:00</li> <li>* 일요일 오전</li> <li>* 9:00~ 15:00(성인 프로그램), 15:00~18:00(아동 프로그램)</li> <li>* 금요일 오후</li> <li>* 토요일, 일요일</li> <li>* 오전(주부 프로그램), 토요일 오전(그 외 프로그램)</li> <li>* 토요일 오후</li> <li>* 평일 오후(어린이 프로그램)</li> <li>* 토요일 14:00</li> <li>* 주말 오전 및 오후, 평일 저녁</li> <li>* 토요일, 일요일 오전 및 오후</li> </ul>			

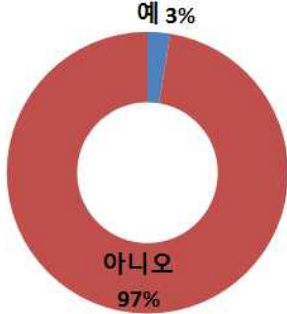
[질문21] 추천하고 싶은 프로그램이 있다면 기재해 주시기 바랍니다.

구 분	주 관	응답자 수(명)	29
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 청소년을 위한 인문학. 사회학 강좌</li> <li>* 문화강좌, 성인 어학프로그램</li> <li>* 취업관련 프로그램</li> <li>* 심리학 강좌</li> <li>* 영어 회화 프로그램</li> <li>* 성인을 대상으로 한 코딩교육</li> <li>* 영어·중국어 기본 어학 강좌 개설</li> <li>* 글쓰기 프로그램</li> <li>* 사회구성원 간의 이해, 타협, 협상의 방법들</li> <li>* 영화상영</li> <li>* 인문학, 철학 강연 70분이내</li> <li>* 정보화 교육(4차 산업 등)</li> <li>* 드론 프로그램</li> <li>* 어린이 독서, 독후 활동 프로그램</li> <li>* 부모교육, 자녀교육</li> <li>* 성인대상 인문학 토론 강좌</li> <li>* 힐링 관련 프로그램</li> <li>* 어린이 백일장</li> <li>* 인문학 강의</li> <li>* 어린이대상 독서인성연관프로그램</li> <li>* 인문, 역사 강연</li> <li>* 요리</li> <li>* 저자와의 만남, 명사특강</li> <li>* 영화토론, 책토론</li> <li>* 작가 강연 프로그램</li> <li>* 프로그래밍, C언어</li> <li>* 유아부 책읽기 등 다양한 프로그램</li> <li>* 중국어 강좌</li> <li>* 명사 초청강의</li> </ul>			

**[질문22] 귀하께서는 도서관에서 운영 중인 독서토론 동아리에 활동하고 있습니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	404	11 (3%)	393 (97%)


☞ 전체 응답자 404명 중 ‘있다’ 11명(3%), ‘없다’ 393명(97%)으로 나타났다.



**[질문23] 독서동아리에 참여하지 않는 이유는 무엇입니까?**

구 분	전 체	정보부족 (홍보부족)	종류의 다양성 부재	활동 수준이 높다.	활동 수준이 낮다.	관심없다/ 개인사유
응답자 수(명)	345	48 (14%)	12 (3%)	4 (1%)	5 (2%)	276 (80%)

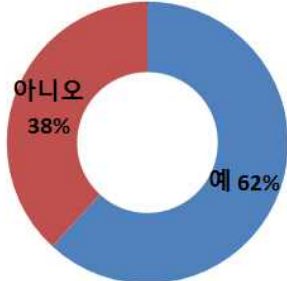
☞ 전체 응답자 345명 중 ‘관심없다/개인사유’ 276명(80%), ‘정보부족 (홍보부족)’ 48명(14%), ‘종류의 다양성 부재’ 12명(3%), ‘활동 수준이 낮다’ 5명(2%), ‘활동 수준이 높다’ 4명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문24] 최근 1년간 인터넷을 통해 도서관의 도서자료를 열람하거나 정보를 검색해 보신 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	414	256 (62%)	158 (38%)

☞ 전체 응답자 414명 중 ‘있다’ 256명(62%), ‘없다’ 158명(38%)으로 나타났다.





[질문25] 이 도서관의 홈페이지는 전자책, 오디오북 등 디지털 자료가 풍부하다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	284	0 (0%)	32 (11%)	124 (44%)	100 (35%)	28 (10%)

☞ 전체 응답자 284명 중 ‘매우 그렇다’ 28명(10%), ‘그런 편이다’ 100명(35%), ‘보통이다’ 124명(44%), ‘그렇지 않은 편이다’ 32명(11%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.

[질문26] 홈페이지는 신간도서 정보, 문화행사 개최 정보 등 최신정보 업데이트가 빠르다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	279	2 (1%)	15 (5%)	108 (39%)	120 (43%)	34 (12%)

☞ 전체 응답자 279명 중 ‘매우 그렇다’ 34명(12%), ‘그런 편이다’ 120명(43%), ‘보통이다’ 108명(39%), ‘그렇지 않은 편이다’ 15명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%)으로 나타났다.

**[질문27] 모바일서비스(리브로피아)서비스에 만족한다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	189	6 (3%)	10 (5%)	87 (46%)	69 (37%)	17 (9%)

☞ 전체 응답자 189명 중 ‘매우 그렇다’ 17명(9%), ‘그런 편이다’ 69명(37%), ‘보통이다’ 87명(46%), ‘그렇지 않은 편이다’ 10명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 6명(3%)으로 나타났다.

**[질문28] (27번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.) 이유?**

구 분	주 관	응답자 수(건)	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 복잡하다.</li> <li>* 예전 어플이 더 편리하다.</li> <li>* 옛날 게 낫다.</li> <li>* 예전 어플은 은평구내 모든 도서관이 검색되었는데, 리브로피아는 각각 도서관을 설치해서 검색해야 한다</li> </ul>			

**[질문29] 모바일서비스(리브로피아) 디자인 또는 아이콘 배열 상태 등에 만족한다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	177	3 (1%)	12 (7%)	89 (50%)	62 (35%)	11 (7%)

☞ 전체 응답자 177명 중 ‘매우 그렇다’ 11명(7%), ‘그런 편이다’ 62명(35%), ‘보통이다’ 89명(50%), ‘그렇지 않은 편이다’ 12명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%)으로 나타났다.

**[질문30] 모바일서비스(리브로피아)에 대해 개선할 점이나 좋은 의견 있으시면 기재하여 주십시오.**

구 분	주 관	응답자 수(건)	13
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 리브로피아 이용방법을 홈페이지 등에 알려주시면 좋겠다.</li> <li>* 접속이 잘 안되고, 가족회원 관리가 부족한 거 같다. 또한 어떤 책을 빌려서 반납해야 하는지 잘 모르겠고 희망도서 신청이 안 된다.</li> <li>* 처음 이용 시, 이용하기 헛갈리는 구조, 조금 더 부가설명 필요하다.</li> <li>* 휴대폰 바코드로 열람실을 이용할 수 있었으면 한다. 디자인이 너무 구식이다.</li> <li>* 다양한 전자책(신간) 구비하여 주세요.</li> <li>* 책제목을 클릭하지 않아도 대출중인지 아닌지 알 수 있으면 좋겠다.</li> <li>* 은평구 도서 일괄 검색</li> <li>* 찾는 책을 도서관별로 검색해야 해서 번거롭다. 리브로피아로 바뀌기 전에는 책을 검색하면 어느 도서관에 있는지 상세히 나와서 편리했다.</li> <li>* 나이 타인지 이용방법 인지가 쉽지 않네요. 좀 더 쉬우면 좋겠어요.</li> <li>* 단순화 시켰으면 좋겠다. 산만한 느낌이 든다.</li> <li>* 식당 메뉴도 따로 있었으면 좋겠다.</li> <li>* 적극적인 홍보가 되었으면 좋겠다.</li> <li>* 은평구에서만 10년 넘게 살았는데 통합이 아닌 세부적으로 도서관이 나뉘니까 번거롭다. 예전에는 책을 검색해서 비치되어 있는 도서관으로 갔는데 이제는 은평구 내 도서관을 개별설정해서 일일이 책을 검색한다.</li> </ul>			

**[질문31] 휴대용 스마트폰 충전기 “모바일 충전서비스”에 만족한다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	261	0 (0%)	25 (9%)	106 (41%)	94 (36%)	36 (14%)
<p>☞ 전체 응답자 261명 중 ‘매우 그렇다’ 36명(14%), ‘그런 편이다’ 94명(36%), ‘보통이다’ 106명(41%), ‘그렇지 않은 편이다’ 25명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.</p>						

**[질문32] (31번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.) 이유?**

구 분	주 관	응답자 수(건)	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 100% 충전이 안 된다.</li> <li>* 사용한 적이 없어서 잘 모르겠다.</li> <li>* 서비스에 대해 몰랐다.</li> <li>* 사용한 적이 없다.</li> <li>* 서비스가 있는지 모르고 있다.</li> <li>* 어디에 있는지 모르겠습니다.</li> <li>* 그런 것이 있는지 몰랐다.</li> <li>* 이용해본 적이 없다.</li> <li>* 이런 서비스가 있는지 지금 알았다.</li> </ul>			

**[질문33] 귀하께서는 정기간행물실에서 자료를 열람하거나 정보를 검색해보신 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	168	71 (42%)	97 (58%)

☞ 전체 응답자 168명 중 ‘있다’ 71명(42%), ‘없다’ 97명(58%)으로 나타났다.

**[질문34] 정기간행물실에서 가장 많이 이용하는 자료는 무엇입니까?**

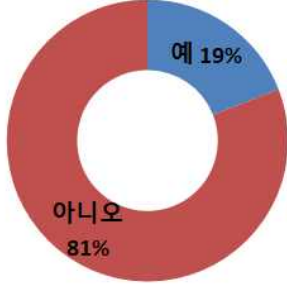
구 분	전 체	일반 잡지, 신문 등의 간행물	우수콘텐츠 잡지	향토자료	효 관련 도서	매월 박연구 자료
응답자 수(명)	171	151 (89%)	9 (5%)	7 (4%)	2 (1%)	2 (1%)

☞ 전체 응답자 171명 중 ‘일반 잡지, 신문 등의 간행물’ 151명(89%), ‘우수콘텐츠 잡지’ 9명(5%), ‘향토자료’ 7명(4%), ‘효 관련 도서’ 2명(1%), ‘매월 박연구 자료’ 2명(1%)으로 나타났다.

**[질문35] 정기간행물실에서 열람하고 싶으신 희망 잡지 자료가 있다면 의견을 적어주시길 바랍니다.**

구 분	주 관	응답자 수(건)	15
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 취업 관련 잡지</li> <li>* Lonely Planet(론리 플래닛) 여행잡지</li> <li>* 고양시 행신도서관과 같이 취업·면접 관련 잡지도 비치하면 좋을 것 같다.</li> <li>* 환경과 식물의 지식 간행물</li> <li>* 헬스조선, 코스모폴리탄</li> <li>* 주택월간지</li> <li>* 월간조선, 월간동아</li> <li>* 과학소년</li> <li>* 인테리어 관련 잡지</li> <li>* 낚시물, 스포츠물 등</li> <li>* EBS 라디오 영어교재 "입이 트이는 영어", "Easy English"</li> <li>* 과학동아</li> <li>* 취미(다도, 오디오 등)</li> <li>* 농구</li> <li>* 잡지 나일론</li> </ul>			

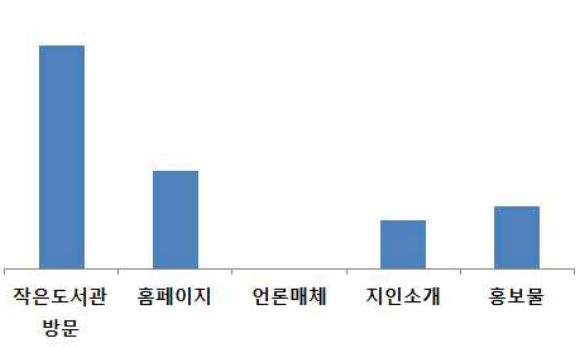
**[질문36] 귀하께서는 최근 1년간 작은도서관의 도서자료를 이용해 보거나 대출한 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	393	75 (19%)	318 (81%)
<p>☞ 전체 응답자 393명 중 ‘있다’ 75명(19%), ‘없다’ 318명(81%)으로 나타났다.</p>			

**[질문37] 작은도서관을 처음 접하게 된 경로는 어떻게 되십니까?**

구 분	전 체	작은도서관 직접 방문	홈페이지 (도서관/ 은평구청)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개	도서관 홍보물
응답자 수(명)	93	48 (52%)	21 (22%)	0 (0%)	10 (11%)	14 (15%)

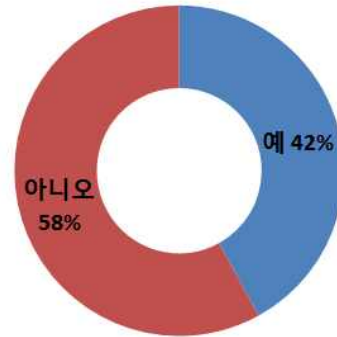
☞ 전체 응답자 93명 중 ‘작은도서관 직접 방문’ 48명(52%), ‘홈페이지(도서관/은평구청)’ 21명(22%), ‘도서관 홍보물’ 14명(15%), ‘주변 지인의 소개’ 10명(11%), ‘신문, 방송 등 언론매체’ 0명(0%) 순으로 나타났다.



**[질문38] 귀하께서는 정기적으로 이용하는 작은도서관이 있습니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	114	48 (42%)	66 (58%)

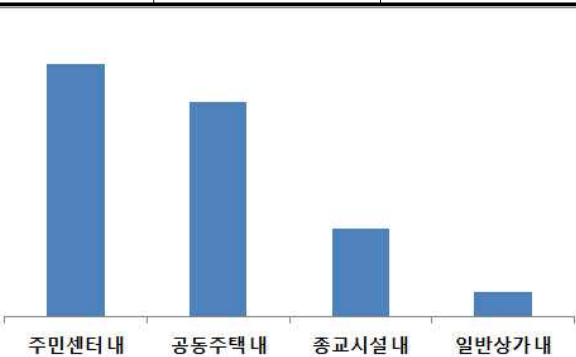
☞ 전체 응답자 114명 중 ‘있다’ 48명(42%), ‘없다’ 66명(58%)으로 나타났다.



**[질문39] 정기적으로 이용하는 작은도서관의 유형은 어떻게 되십니까?**

구 분	전 체	주민센터 내	공공주택 (아파트) 내	종교시설 내	일반상가 내
응답자 수(명)	71	31 (44%)	26 (37%)	11 (15%)	3 (4%)

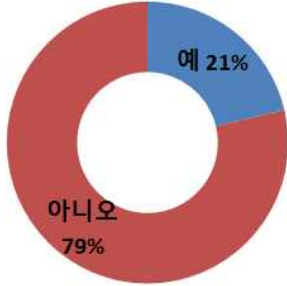
☞ 전체 응답자 71명 중 ‘주민센터 내’ 31명(44%), ‘공공주택(아파트) 내’ 26명(37%), ‘종교시설 내’ 11명(15%), ‘일반상가 내’ 3명(4%) 순으로 나타났다.



**[질문40] 귀하께서는 최근 1년간 책단비서비스를 이용해 보거나 대출한 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	395	84 (21%)	311 (79%)

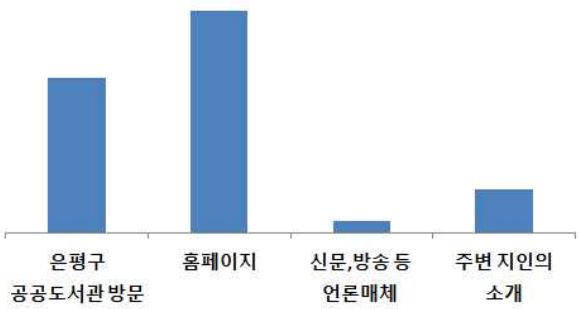
☞ 전체 응답자 395명 중 ‘있다’ 84명(21%), ‘없다’ 311명(79%)으로 나타났다.



**[질문41] 책단비서비스를 처음 접하게 된 경로는 어떻게 되십니까?**

구 분	전 체	은평구 공공도서관 방문	홈페이지 (도서관/은평구청)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개
응답자 수(명)	105	38 (36%)	54 (51%)	3 (3%)	10 (10%)

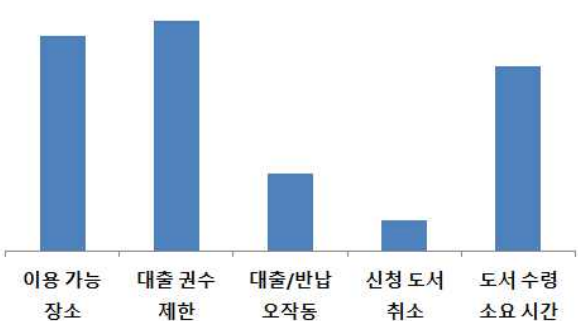
☞ 전체 응답자 105명 중 ‘홈페이지(도서관/은평구청)’ 54명(51%), ‘은평구 공공도서관 방문’ 38명(36%), ‘주변 지인의 소개’ 10명(10%), ‘신문, 방송 등 언론매체’ 3명(3%) 순으로 나타났다.



**[질문42] 책단비서비스를 이용하실 때 가장 불편한 점은 무엇입니까?**

구 분	전 체	이용 가능 장소	대출 권수 제한	대출/반납 오작동	신청 도서 취소	도서 수령 소요 시간
응답자 수(명)	108	31 (29%)	34 (31%)	12 (11%)	4 (4%)	27 (25%)

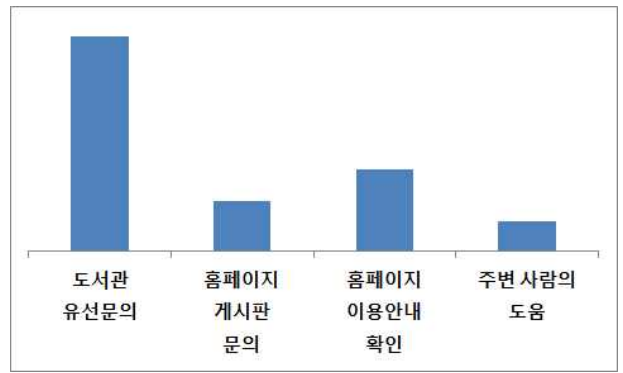
☞ 전체 응답자 108명 중 ‘대출 권수 제한’ 34명(31%), ‘이용 가능 장소’ 31명(29%), ‘도서 수령에 걸리는 시간’ 27명(25%), ‘대출/반납 오작동’ 12명(11%), ‘신청 도서 취소’ 4명(4%) 순으로 나타났다.



**[질문43] 책단비서비스 이용 상의 불편한 점을 어떻게 해결하셨습니까?**

구 분	전 체	도서관 유선문의	홈페이지 게시판 문의	홈페이지 이용안내 확인	주변 사람의 도움
응답자 수(명)	56	32 (57%)	8 (13%)	12 (22%)	4 (8%)

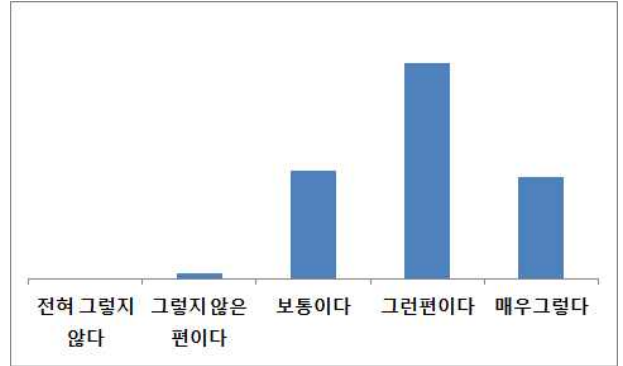
☞ 전체 응답자 56명 중 ‘도서관 유선 문의’ 32명(57%), ‘홈페이지 이용안내 확인’ 12명(22%), ‘홈페이지 게시판 문의’ 8명(13%), ‘주변 사람의 도움’ 4명(8%) 순으로 나타났다.



**[질문44] 책단비서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	108	0 (0%)	1 (1%)	27 (25%)	54 (50%)	26 (24%)

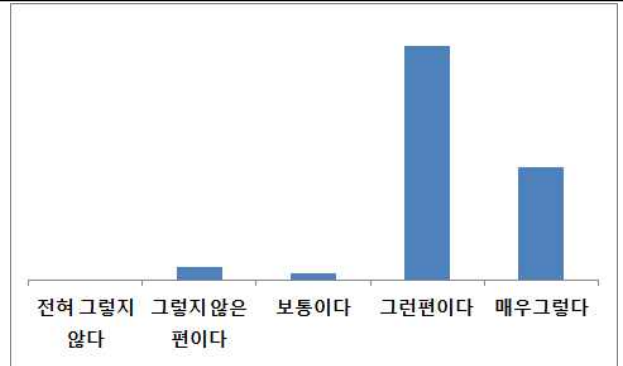
☞ 전체 응답자 108명 중 ‘매우 그렇다’ 26명(24%), ‘그런 편이다’ 54명(50%), ‘보통이다’ 27명(25%), ‘그렇지 않은 편이다’ 1명(1%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.



**[질문45] 귀하께서는 도서관에 대해 전반적으로 만족하십니까?**

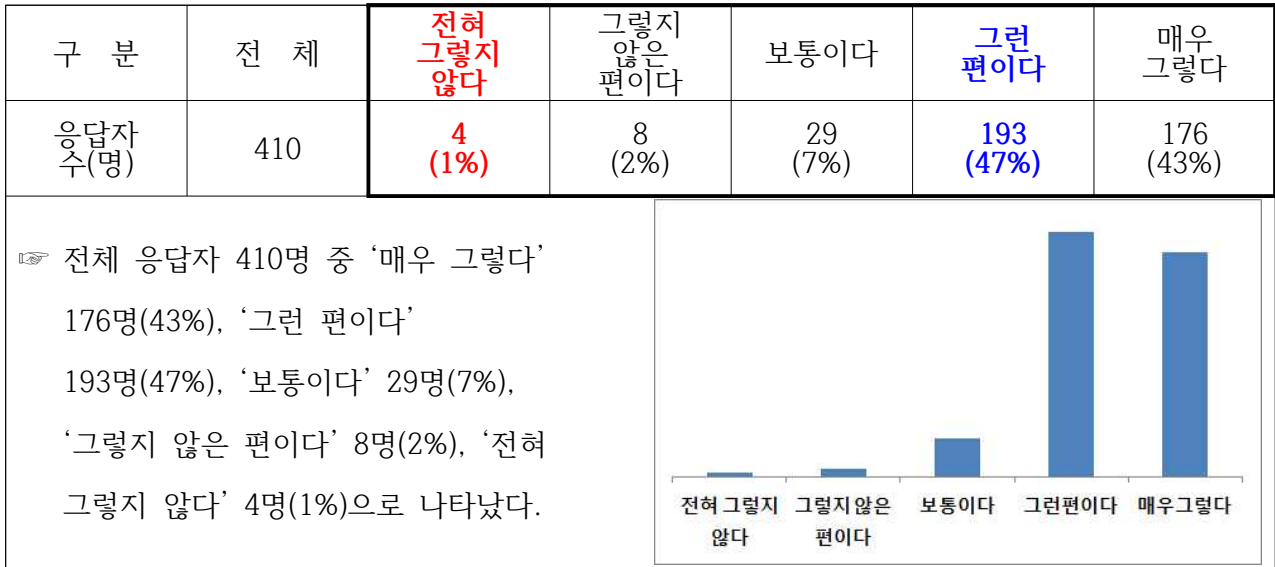
구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	412	0 (0%)	12 (3%)	67 (16%)	226 (55%)	107 (26%)

☞ 전체 응답자 412명 중 ‘매우 그렇다’ 107명(26%), ‘그런 편이다’ 226명(55%), ‘보통이다’ 67명(16%), ‘그렇지 않은 편이다’ 12명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.

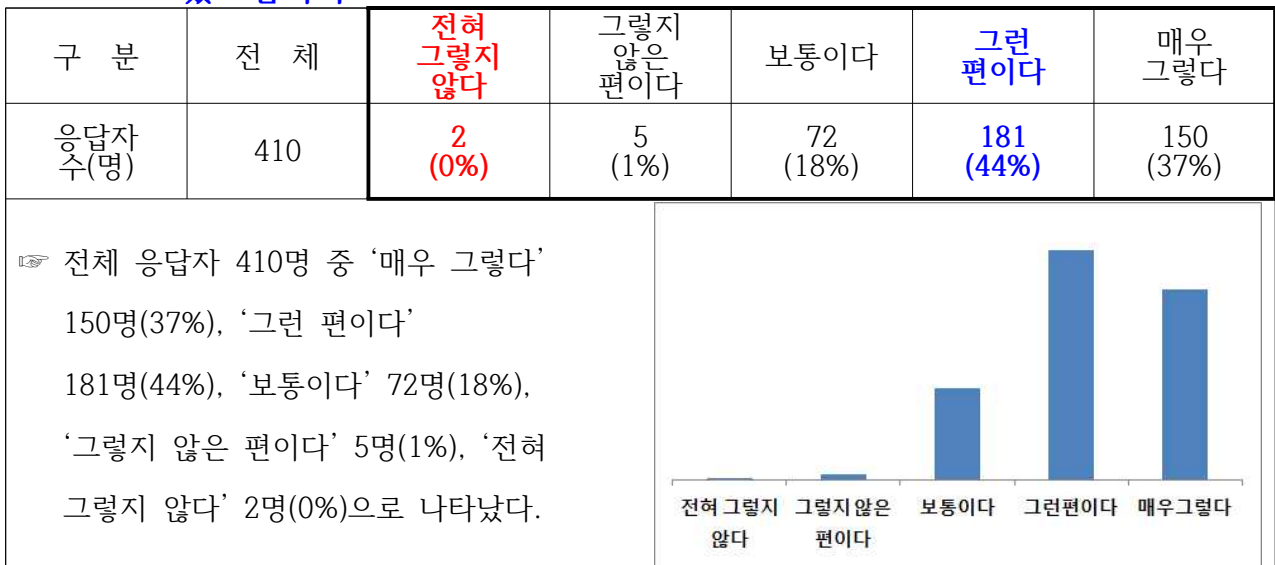




**[질문46] 귀하께서는 도서관을 지속적으로 이용할 의향이 있으십니까?**



**[질문47] 귀하께서는 도서관을 주변 사람들에게 추천하실 의향이 있으십니까?**



**[질문48] 은평구립도서관에 대한 귀하의 의견을 자유롭게 기재해주시기 바랍니다.**

구 분	주 관	응답자 수(건)	114
<p>* 도서관 이용에 대한 의견 : 총 25건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 이용시간 확대(4건)</li> <li>- 대출 기간 확대(1건)</li> <li>- 열람실 이용시간 확대(3건)</li> <li>- 디지털 자료실 컴퓨터 및 노트북 이용시간 확대(5건)</li> <li>- 이용자 의식 및 태도 계도(8건)</li> <li>- 이용자 의사소통 게시판 관내 설치(1건)</li> <li>- 도서기부함 설치(1건)</li> <li>- 노트북 대여(1건)</li> <li>- 고객 중심 서비스 제공(1건)</li> </ul> <p>* 도서관 장서에 대한 의견 : 총 13건</p>			

- 오래된 장서 폐기 권고(1건)
- 신간 및 양서 확대(5건)
- 신간도서 열람 어려움(2건)
- 희망도서 확대(1건)
- 다양한 장서 구비(4건)

**\* 도서관 시설에 대한 의견 : 총 51건**

- 냉·난방 조절(4건)
- 소음 관리 및 실내 환기(2건)
- 열람실 책상(넓게, 칸막이 높게) 교체(8건)
- 열람실 입·퇴실 체크 고장 개선(2건)
- 열람실 및 자료실 바퀴 없는 의자 요청(3건)
- 열람실 증설(여성 및 학생전용 열람실)(1건)
- 디지털 자료실 소음발생 의자 교체(1건)
- 어린이실 책상 및 의자 높이 조절(1건)
- 화장실 관리 및 개선(5건)
- 휴게실 및 매점 등 편의시설 확충(10건)
- 스터디 모임, 의견 나눔 공간 마련 요청(3건)
- 주차 정기권 지역 차별 건의(1건)
- 주차 공간 확보(1건)
- 무료 주차시간 확대(1건)
- 식당 음식의 영양적 균형 및 질적 향상(8건)
- 엘리베이터 층별 이용 불편(1건)
- 건물 낙서 관리(1건)
- 어린이 눈높이에 맞는 안내판 설치(1건)

**\* 도서관 방문 편의성 의견 : 총 10건**

- 접근성 저하 및 교통편 신설(10건)

**\* 도서관 문화프로그램에 대한 의견 : 총 11건**

- 성인 문화프로그램의 확대(1건)
- 문화프로그램의 다양화(2건)
- 영화상영 주말 운영(1건)
- 독서토론 및 독서 클럽 홍보(2건)
- 어린이 주말 문화프로그램 운영(2건)
- 4차 산업 문화프로그램 운영(1건)
- 유아 문화프로그램 주말 운영(1건)
- 중국어 강좌 개설(1건)

**\* 도서관 온라인 서비스에 대한 의견 : 총 3건**

- 와이파이 연결 끊김 현상 개선(2건)
- 검색서비스 개선(1건)

**\* 정기간행물실에 대한 의견 : 총 1건**

- 중국 정기간행물 확보(1건)