

# 은평구립도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과 보고

2018. 2.



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 이용자 중심의 도서관 행정서비스를 개선하는데 그 목적이 있다.

- 1) 각 팀별 이용자들의 프로그램 및 시설에 대한 만족도 조사
- 2) 건의사항 및 전반적인 의견 제시를 통하여 소수의 의견을 파악
- 3) 도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과보고서를 통하여 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보

### 나. 조사 기간

2018년 1월 30일 화요일 ~ 2월 13일 화요일

### 다. 조사 대상

우리 도서관 모든 이용자

설문응답부수(총425부)

오프라인 조사(450부 배포, 397부 회수, 회수율 85%), 온라인 조사(50부 실시, 28부 응답, 응답율 56%)

### 라. 조사 방법

질문지법(총 48문항)

중복 답변 및 미 답변은 분석에서 제외

### 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

#### - 자료의 수집 방법 및 회수율

구 분	설문지(부)
설문지 배 부	500
설문지 회 수	397
설문지 회수율	85%
총 425부(온라인 28부 포함) 회수	

### 나. 조사의 결과 분석

본 이용자 만족도 조사는 은평구립도서관 이용자들의 이용 및 만족도를 조사·분석하여 개선점을 파악하고, 더 나은 도서관 서비스 제공을 하기 위하여 참고해야 할 주요사항들을 정리한 것이다.

#### 1) 설문 대상자에 대한 내용

은평구립도서관을 이용하는 이용자의 성별 비율은 남성이 56%로 여성 44%에 비해 12% 많은 것으로 나타났다. 이용자의 주 연령층은 30대가 28%로 가장 많고 이어 40대, 20대, 50대 순이며, 직업군은 무직 18%, 전업주부, 회사원 17%, 대학(원)생, 자영업 14%, 전문직 11%, 초·중·고등학생 총 9%가 이용하고 있는 것으로 나타났다.

#### 2) 도서관 이용 경험에 대한 내용

도서관의 도서자료를 대출·반납한 적이 있는 이용자는 78%, 사서를 통한 참고봉사까지 제공 받은 이용자는 71%로 많은 이용자가 사서를 통해 자료를 찾고 있다고 답하였다. 반면 문화프로그램 이용 경험 질문에서는 31%의 이용자가 참여해 본 적이 없는 것으로 나타났다.

#### 3) 도서관 장서에 대한 내용

도서관의 장서 관련한 설문 조사 결과, 신간 도서 보유 만족도는 '보통이다' 38%, '그런편이다' 43%, 분야별 장서 현황에 대한 만족도는 '보통이다' 26%, '그런편이다' 41%, 희망도서 구입의 속도에 대한 만족도는 '보통이다' 37%, '그런편이다' 36%로 나타났다. 자료실 내의 추천도서, 도서관 관련 전시가 책 선택 시 도움이 된다는 의견은 34%, 특성화 자료(대활자도서, 다문화자료)가 도서 선택 도구로서의 가치에 대한 만족도는 48%로 나타났다.

#### 4) 도서관 시설에 대한 내용

도서관 시설 관리가 잘되어 있어 독서 및 학습하기에 불편이 없다는 질문에 '그런 편이다' 36%로 나타났다. 컴퓨터 및 DVD, 비디오 등의 자료 이용 시설이나 장비에 대한 만족도는 총 86%로 나타났다.

#### 5) 도서관 직원에 대한 내용

직원 서비스 항목에 대하여, 이용자가 정보 및 상담을 원할 때 사서들이 기대수준을 충족시켜줬는지에 대한 질문은 응답자의 63%가 '그런 편이다' 또는 '매우 그렇다'고 답하였

다. 직원들이 이용자에게 친절하게 응대하는지에 대한 질문에는 76%로 나타났다.

#### 6) 도서관 방문 편의성에 대한 내용

도서관에 방문 편의성 및 이정표 안내와 관련하여서는 이용자분들의 31%가 불편하다고 응답하였다. 도서관 이정표가 잘 설치되어있는가에 대한 응답은 '보통이다'라는 의견이 30%로 나타났다.

#### 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 84%가 보통이상 만족하는 것으로 나타났다. 또한 특성화 프로그램(인문고전, 향토, 다문화, 치매 등)에 대한 질문에는 85%가 보통이상 만족한다고 답변하였다. 소외계층(이주노동자, 결혼이민여성, 다문화가정 어린이) 프로그램에 대한 만족도는 94%가 보통이상 만족하는 것으로 나타났다. 프로그램 운영 요일 및 시간에 대한 만족도는 보통이상이 83%로 나타났다. 독서동아리에 참여하고 있는 이용자는 9%로 나타났고 참여하지 않는 이유는 관심없다/개인사유가 61%로 나타났다.

#### 8) 도서관 온라인서비스에 대한 내용

도서관 홈페이지의 도서 검색 및 열람에 대한 질문에 대하여 62%가 활용한 적이 있다고 대답하였고 디지털자료가 풍부한지에 대한 만족도는 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않은 편이다' 총 60%로 나타났다. 도서관 메일링리스트와 홈페이지 추천도서는 책을 선택하는데 도움이 되는가에 대한 만족도는 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않은 편이다'가 57%로 나타났다. 도서관 모바일서비스 리브로피아에 대한 만족도는 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않은 편이다'가 51%로 나타났다.

#### 9) 책단비서비스에 대한 내용

책단비서비스 이용 경험에 대한 질문에 36%의 이용자가 이용해 본 적이 있다고 답하였다. 책단비서비스를 처음 접하게 되는 경로는 은평구 공공도서관 방문을 통해 알게 되는 경우가 30%, 다음으로 홈페이지(도서관/은평구청)를 통해 알게 되는 경우가 24%로 높은 것을 알 수 있었다. 책단비서비스를 이용하면서 불편하다고 생각하는 부분은 이용가능 장소 제한과 대출 권수 제한이 높은 것으로 나타났다. 이용자가 책단비서비스의 불편사항을 해결하는 방법으로는 도서관 유선문의가 56%로 나타났다. 책단비서비스에 대한 응답자의 전반적인 만족은 90% 보통 이상으로 나타났다.

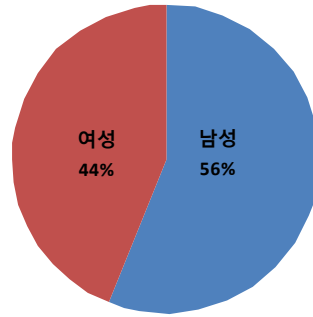
#### 10) 도서관 전체 만족도에 대한 내용

도서관 전체적인 만족도에 대해서는 89%의 이용자가 보통 이상으로 만족하였다. 지속적인 이용 의향에 대한 질문에는 93%의 이용자가 이용하겠다는 의견을 주었으며 주변에 은평구립도서관을 추천할 의향에 대해서는 97% 이용자가 그럴 것이라고 답변하였다.

### [응답자 성별]

구 분	전 체	남 성	여 성
응답자 수(명)	434	238(56%)	187(44%)

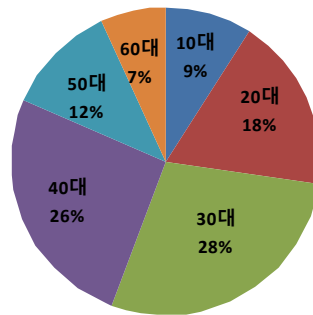
☞ 전체 응답자 425명 중 ‘남성’ 238명(44%), ‘여성’ 56명(54%)으로 나타났다.



### [응답자 연령]

구 분	전 체	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상
응답자 수(명)	425	39 (9%)	77 (18%)	121 (28%)	109 (26%)	50 (12%)	29 (7%)

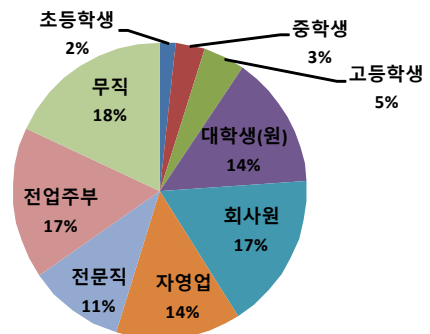
☞ 전체 응답자 425명 중 ‘30대’ 121명(28%), ‘40대’ 109명(26%), ‘20대’ 77명(18%), ‘50대’ 50명(12%), ‘10대 이하’ 39명(9%), ‘60대 이상’ 29명(7%) 순으로 나타났다.



### [응답자 직업]

구 분	전 체	초등학생	중학생	고등학생	대학(원)생	회사원
응답자 수(명)	409	7 (2%)	13 (3%)	19 (5%)	59 (14%)	68 (17%)
		자영업	전문직	전업주부	무직	기타
		56 (14%)	43 (11%)	70 (17%)	74 (18%)	

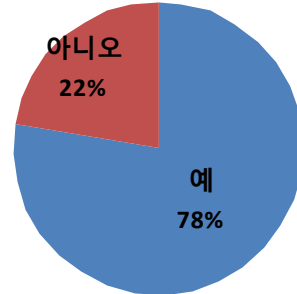
☞ 전체 응답자 409명 중 ‘무직’ 74명(18%), ‘전업주부’ 70명(17%), ‘회사원’ 68명(17%), ‘대학(원)생’ 59명(14%), ‘자영업’ 56명(14%), ‘전문직’ 43명(11%), ‘초.중.고등학생’ 39명(10%), 순으로 나타났다.



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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	424	329 (78%)	95 (22%)

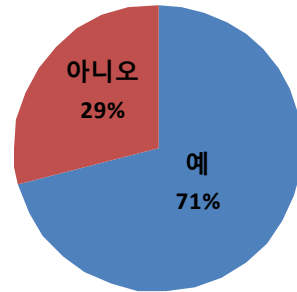
☞ 전체 응답자 424명 중 ‘있다’ 329명(78%), ‘없다’ 95명(22%)으로 나타났다.



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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	409	290 (71%)	119 (29%)

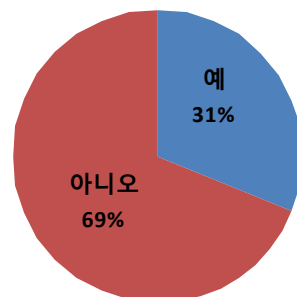
☞ 전체 응답자 409명 중 ‘있다’ 290명(71%), ‘없다’ 119명(29%)으로 나타났다.



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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	414	146 (31%)	268 (69%)

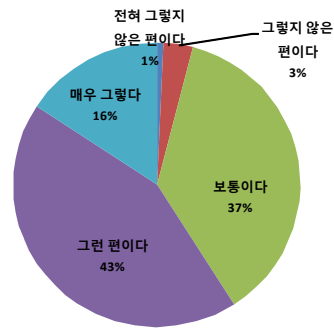
☞ 전체 응답자 414명 중 ‘있다’ 146명(31%), ‘없다’ 268명(69%)으로 나타났다.



**[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)	415	3 (1%)	14 (5%)	153 (38%)	180 (43%)	65 (14%)

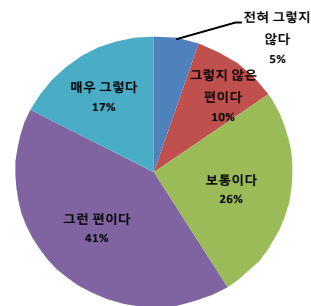
☞ 전체 응답자 415명 중 ‘매우 그렇다’ 65명(14%), ‘그런 편이다’ 180명(43%), ‘보통이다’ 153명(38%), ‘그렇지 않은 편이다’ 14명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%)으로 나타났다.



**[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)	423	22 (5%)	43 (10%)	109 (26%)	175 (41%)	74 (17%)

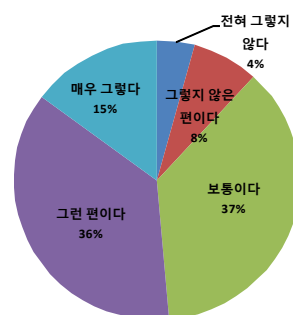
☞ 전체 응답자 423명 중 ‘매우 그렇다’ 74명(17%), ‘그런 편이다’ 175명(41%), ‘보통이다’ 109명(26%), ‘그렇지 않은 편이다’ 43명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 22명(5%)으로 나타났다.



**[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)	422	18 (4%)	32 (8%)	155 (37%)	154 (36%)	63 (15%)

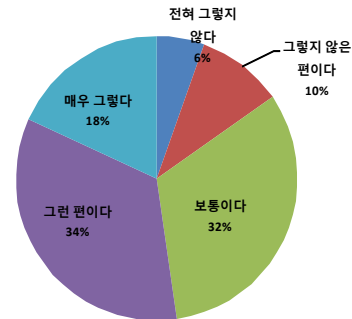
☞ 전체 응답자 422명 중 ‘매우 그렇다’ 63명(15%), ‘그런 편이다’ 154명(36%), ‘보통이다’ 155명(37%), ‘그렇지 않은 편이다’ 32명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 18명(4%)으로 나타났다.



[질문7] 자료실 내의 추천도서, 도서관 관련 전시는 내가 책을 선택하는데 도움이 된다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	417	23 (6%)	41 (10%)	135 (32%)	142 (34%)	76 (18%)

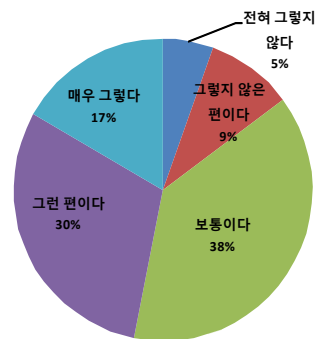
☞ 전체 응답자 417명 중 ‘매우 그렇다’ 76명(18%), ‘그런 편이다’ 142명(34%), ‘보통이다’ 135명(32%), ‘그렇지 않은 편이다’ 41명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 23명(6%)으로 나타났다.



[질문8] 자료실 내의 특성화 자료(대활자도서, 다문화자료)는 내가 책을 선택하는데 편의를 준다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	424	23 (5%)	40 (9%)	162 (48%)	128 (30%)	71 (17%)

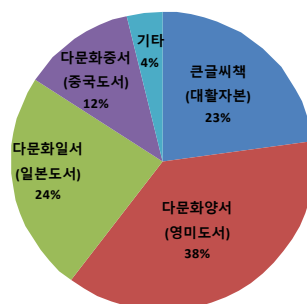
☞ 전체 응답자 424명 중 ‘매우 그렇다’ 71명(17%), ‘그런 편이다’ 128명(30%), ‘보통이다’ 162명(48%), ‘그렇지 않은 편이다’ 40명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 23명(5%)으로 나타났다.



[질문9] 비치를 원하는 특성화 자료를 선택해 주시기 바랍니다.

구 분	전 체	큰글씨책 (대활자본)	다문화 서양서 (영미도서)	다문화일서 (일본도서)	다문화중서 (중국도서)	기타
응답자 수(명)	416	95 (23%)	156 (38%)	99 (24%)	50 (12%)	16 (4%)

☞ 전체 응답자 416명 중 ‘다문화 서양서’ 156명(38%), ‘다문화일서’ 99명(24%), ‘큰글씨책’ 95명(23%), ‘다문화중서’ 50명(12%), ‘기타’ 16명(4%) 순으로 나타났다.





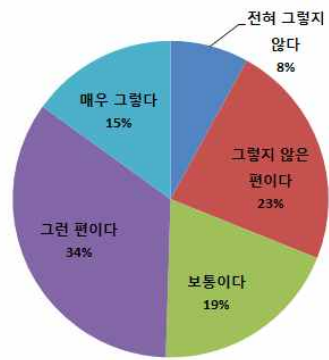
**[질문10] (9번 질문의 기타의견) 그 외 원하는 특성화 자료?**

구 분	주 관	응답자 수(명)	15
* 소설책		* 취업 관련 자료(도서 및 수험서 포함)	
* 건강 관련 잡지		* 제테크 관련 도서	
* 기독교도서		* 심리 관련 도서	
* 한국도서		* 대학생 대상 전문 도서	
* 독일어도서		* 빅북	
* 취미 도서(사진, 예술 등)		* 이중언어 관련 도서	
* 계절(가을) 관련 도서			
* 수학 교양 · 전공 도서			
* 한자 관련 도서			

**[질문11] 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)	412	33 (8%)	95 (23%)	80 (19%)	142 (34%)	62 (15%)

☞ 전체 응답자 412명 중 ‘매우 그렇다’ 62명(15%), ‘그런 편이다’ 142명(34%), ‘보통이다’ 80명(19%), ‘그렇지 않은 편이다’ 95명(23%), ‘전혀 그렇지 않다’ 33명(8%)으로 나타났다.



**[질문12] 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)	422	24 (6%)	37 (9%)	126 (30%)	153 (36%)	82 (19%)

☞ 전체 응답자 422명 중 ‘매우 그렇다’ 82명(19%), ‘그런 편이다’ 153명(36%), ‘보통이다’ 126명(30%), ‘그렇지 않은 편이다’ 37명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 24명(6%)으로 나타났다.



**[질문13] 디지털자료실 PC 이용시간은 2시간으로 이용하기에 불편함이 없다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	413	40 (10%)	57 (14%)	119 (29%)	115 (28%)	82 (20%)

☞ 전체 응답자 413명 중 ‘매우 그렇다’ 82명(20%), ‘그런 편이다’ 115명(28%), ‘보통이다’ 119명(29%), ‘그렇지 않은 편이다’ 57명(14%), ‘전혀 그렇지 않다’ 40명(10%)으로 나타났다.



**[질문14] (13번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.)**

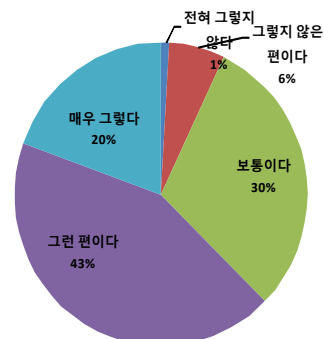
**응답자 희망 이용 시간?**

구 분	주 관	응답자 수(명)	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 3시간</li> <li>* 4시간 이상</li> <li>* 4시간</li> <li>* 원하는 시간만큼</li> <li>* 3시간 30분</li> <li>* 이용자가 없을 때는 융통성 있게 조절</li> <li>* 연장 2회, 4시간</li> </ul>			

**[질문15] 이 도서관 직원은 지식이 풍부해서 내가 원하는 정보에 대한 상담 (문의)을 할 수 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	420	4 (1%)	26 (6%)	127 (30%)	181 (43%)	82 (20%)

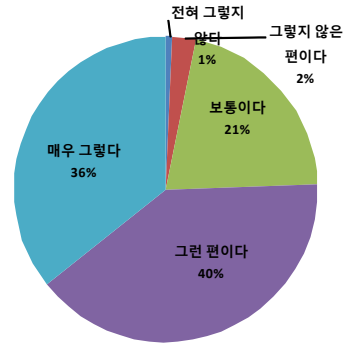
☞ 전체 응답자 420명 중 ‘매우 그렇다’ 82명(20%), ‘그런 편이다’ 181명(43%), ‘보통이다’ 127명(30%), ‘그렇지 않은 편이다’ 26명(6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(1%)으로 나타났다.



**[질문16] 도서관의 직원은 친절하다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	409	3 (1%)	10 (2%)	87 (21%)	163 (40%)	146 (36%)

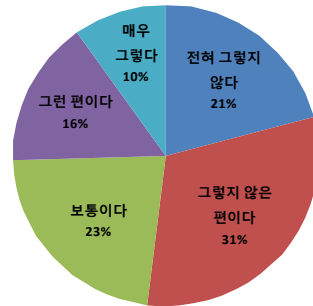
☞ 전체 응답자 409명 중 ‘매우 그렇다’ 146명(36%), ‘그런 편이다’ 163명(40%), ‘보통이다’ 87명(21%), ‘그렇지 않은 편이다’ 10명(2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%)으로 나타났다.



**[질문17] 이 도서관은 도보, 자전거 등으로 방문하거나 대중교통(버스, 지하철 등)을 이용해 오기 편하다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	416	87 (21%)	129 (31%)	94 (23%)	65 (16%)	41 (10%)

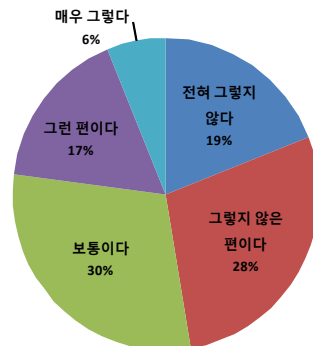
☞ 전체 응답자 416명 중 ‘매우 그렇다’ 41명(10%), ‘그런 편이다’ 65명(16%), ‘보통이다’ 94명(23%), ‘그렇지 않은 편이다’ 129명(31%), ‘전혀 그렇지 않다’ 87명(21%)으로 나타났다.



**[질문18] 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)	418	80 (6%)	118 (28%)	124 (30%)	70 (17%)	26 (6%)

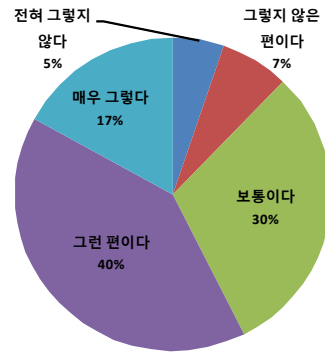
☞ 전체 응답자 418명 중 ‘매우 그렇다’ 26명(6%), ‘그런 편이다’ 70명(17%), ‘보통이다’ 124명(30%), ‘그렇지 않은 편이다’ 118명(28%), ‘전혀 그렇지 않다’ 80명(6%)으로 나타났다.



**[질문19] 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)	423	22 (5%)	30 (7%)	128 (30%)	171 (40%)	72 (17%)

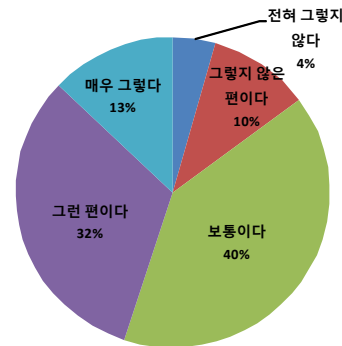
☞ 전체 응답자 423명 중 ‘매우 그렇다’ 72명(17%), ‘그런 편이다’ 171명(40%), ‘보통이다’ 128명(30%), ‘그렇지 않은 편이다’ 30명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 22명(5%)으로 나타났다.



**[질문20] 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)	411	18 (4%)	43 (10%)	165 (40%)	132 (32%)	53 (13%)

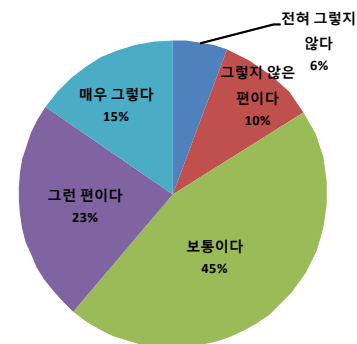
☞ 전체 응답자 411명 중 ‘매우 그렇다’ 53명(13%), ‘그런 편이다’ 132명(32%), ‘보통이다’ 165명(40%), ‘그렇지 않은 편이다’ 43명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 18명(4%)으로 나타났다.



**[질문21] 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)	422	24 (6%)	44 (10%)	190 (45%)	99 (23%)	65 (15%)

☞ 전체 응답자 422명 중 ‘매우 그렇다’ 65명(15%), ‘그런 편이다’ 99명(23%), ‘보통이다’ 190명(45%), ‘그렇지 않은 편이다’ 44명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 24명(6%)으로 나타났다.

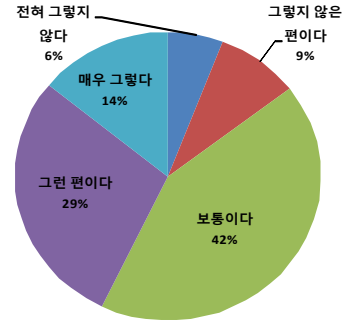


[질문22] 도서관 특성화 프로그램이 풍부하게 운영되고 있다.

(인문고전, 향토, 다문화, 치매 등)

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	424	25 (6%)	37 (9%)	180 (42%)	122 (29%)	60 (14%)

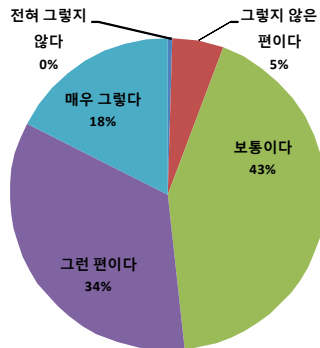
☞ 전체 응답자 424명 중 ‘매우 그렇다’ 60명(14%), ‘그런 편이다’ 122명(29%), ‘보통이다’ 180명(42%), ‘그렇지 않은 편이다’ 37명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 25명(6%)으로 나타났다.



[질문23] 소외계층(다문화인, 저소득층, 노약자, 장애인)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)	404	2 (0%)	21 (5%)	172 (43%)	138 (34%)	71 (18%)

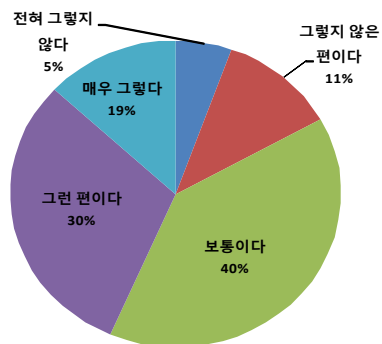
☞ 전체 응답자 404명 중 ‘매우 그렇다’ 71명(18%), ‘그런 편이다’ 138명(34%), ‘보통이다’ 172명(43%), ‘그렇지 않은 편이다’ 21명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0%)으로 나타났다.



[질문24] 이 도서관의 문화프로그램 운영 일정이 적당하여 참여하기 쉽다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	420	23 (5%)	48 (19%)	166 (30%)	128 (40%)	55 (11%)

☞ 전체 응답자 420명 중 ‘매우 그렇다’ 55명(11%), ‘그런 편이다’ 128명(40%), ‘보통이다’ 166명(30%), ‘그렇지 않은 편이다’ 48명(19%), ‘전혀 그렇지 않다’ 23명(5%)으로 나타났다.



[질문25] (24번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.)

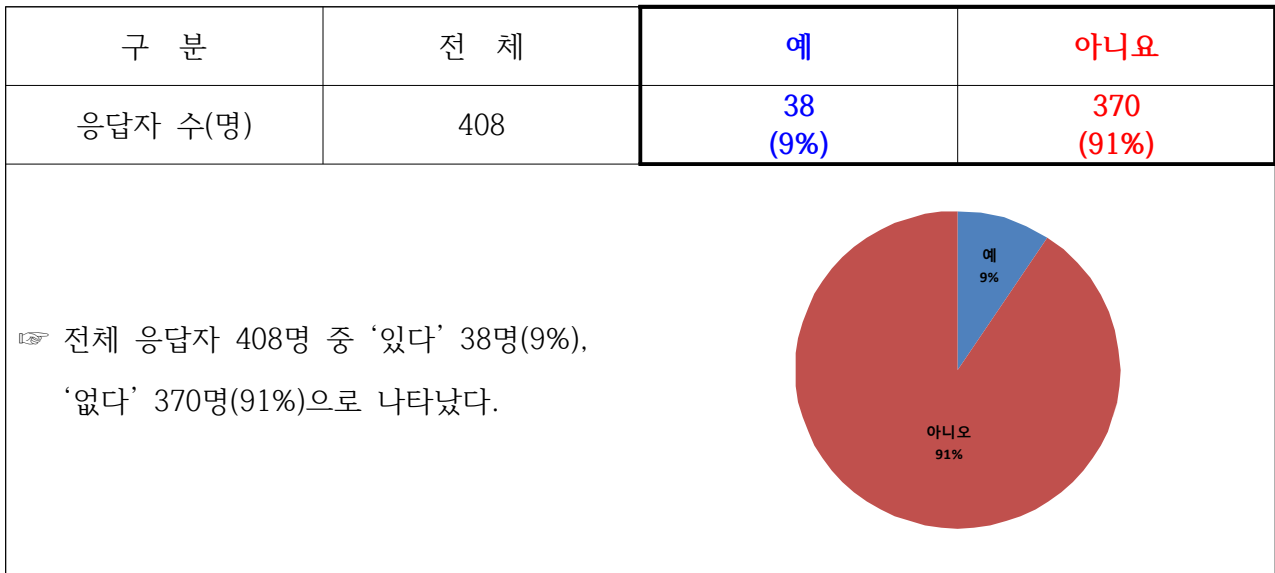
희망 요일 및 시간?

구 분	주 관	응답자 수(명)	4
<p>*평일 낮시간                      *직장인 참여 가능 시간 (평일 8시부터 또는 주말시간)                      *주말                      *18시 이후</p>			

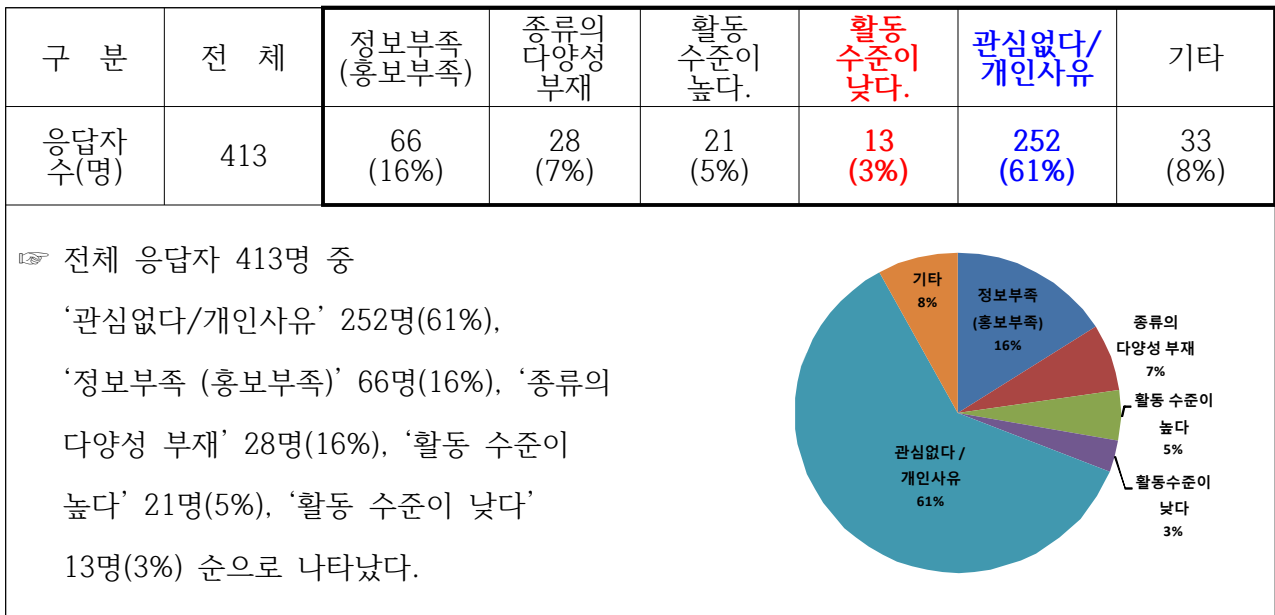
[질문26] 추천하고 싶은 프로그램이 있다면 기재해 주시기 바랍니다.

구 분	주 관	응답자 수(명)	21
<p>* 함께 책 읽기                      * 뮤지컬 배우와 함께하는 캐릭터에 대한 공감 및 이해(책 원작, 뮤지컬로 제작되는 작품 연계)                      * 작가와 함께하는 책 읽기 및 글쓰기                      * 아이들이 서로 다름을 이해할 수 있는 프로그램                      * 지역 정치인들과 대화                      * 부모교육(예비부모 포함)                      * 미취학 아동 관련 프로그램(초등학교 입학 예정 대상)                      * 청소년 대상 인문학 강의, 과학실험                      * 수공예강좌, 봉사활동(외부)                      * 인문학교양강좌(예술학 포함)                      * 보드게임(어린이 / 어르신(치매 예방))                      * 언어 교육 프로그램(일본어)                      * 청소년 및 20대 대상 이성교제 강의(성교육, 연애 예절 등)                      * 보드게임(치매예방)                      * 대상별 프로그램(대학생, 주부, 어르신, 장애인)                      * 전문자격 프로그램                      * 향토관련 프로그램                      * 봉사프로그램(청소년 독서 동아리)                      * 독거노인을 위한 자존감 향상 프로그램                      * 아버지 대상 페미니즘 강의                      * 고전 문학 프로그램</p>			

**[질문27] 귀하께서는 도서관에서 운영 중인 독서토론 동아리에 활동하고 있습니까?**



**[질문28] 독서토론 동아리에 참여하지 않는 이유는 무엇입니까?**



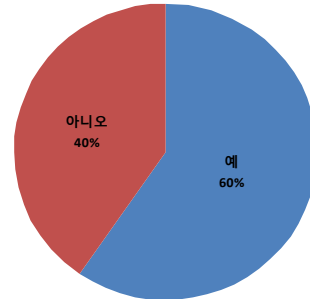
**[질문29] (28번 독서토론 동아리에 참여하지 않는 이유) 기타 의견?**

구 분	주 관	응답자 수(명)	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 운영 시간이 맞지 않음</li> <li>* 도서관 신규 방문(정보 부족)</li> <li>* 직업상 시간 내기 어려움</li> <li>* 도서관 접근성</li> <li>* 시설 개선 필요성을 느낌</li> </ul>			

**[질문30] 최근 1년간 인터넷을 통해 도서관의 도서자료를 열람하거나 정보를 검색해 보신 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	362	216 (60%)	146 (40%)

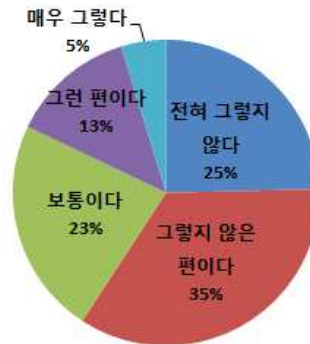
☞ 전체 응답자 362명 중 ‘있다’ 216명(60%), ‘없다’ 146명(40%)으로 나타났다.



**[질문31] 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)	402	99 (25%)	139 (35%)	92 (23%)	53 (13%)	19 (5%)

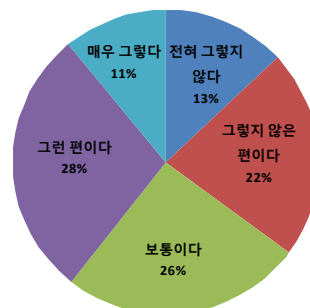
☞ 전체 응답자 402명 중 ‘매우 그렇다’ 19명(5%), ‘그런 편이다’ 53명(13%), ‘보통이다’ 92명(23%), ‘그렇지 않은 편이다’ 139명(35%), ‘전혀 그렇지 않다’ 99명(25%)으로 나타났다.



**[질문32] 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)	399	52 (13%)	88 (22%)	102 (26%)	113 (28%)	44 (11%)

☞ 전체 응답자 399명 중 ‘매우 그렇다’ 44명(11%), ‘그런 편이다’ 113명(28%), ‘보통이다’ 102명(26%), ‘그렇지 않은 편이다’ 88명(22%), ‘전혀 그렇지 않다’ 52명(13%)으로 나타났다.

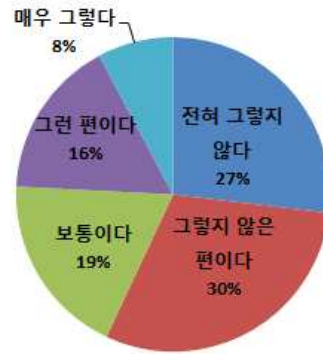




**[질문33] 이 도서관의 메일링리스트와 홈페이지 추천도서는 내가 책을 선택하는데 도움이 된다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	372	100 (27%)	112 (30%)	70 (33%)	61 (16%)	29 (8%)

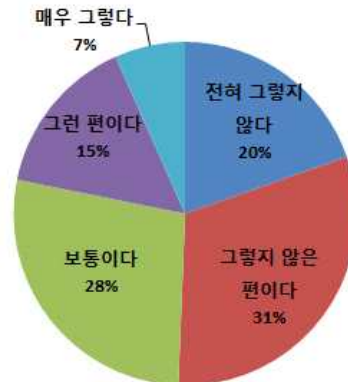
☞ 전체 응답자 372명 중 ‘매우 그렇다’ 57명(15%), ‘그런 편이다’ 100명(27%), ‘보통이다’ 124명(33%), ‘그렇지 않은 편이다’ 51명(14%), ‘전혀 그렇지 않다’ 40명(11%)으로 나타났다.



**[질문34] 모바일서비스(리브로피아)서비스에 만족한다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	316	62 (20%)	98 (31%)	87 (28%)	48 (15%)	21 (7%)

☞ 전체 응답자 316명 중 ‘매우 그렇다’ 38명(12%), ‘그런 편이다’ 67명(21%), ‘보통이다’ 128명(41%), ‘그렇지 않은 편이다’ 39명(12%), ‘전혀 그렇지 않다’ 14명(4%)으로 나타났다.



**[질문35] 모바일서비스(리브로피아)에 대해 개선할 점이나 좋은 의견 있으시면 기재하여 주십시오.**

구 분	주 관	응답자 수(건)	4
<p>* 복잡하다.                      * 예전 어플이 더 편리하다.                      * 옛날 게 낫다.                      * 예전 어플은 은평구내 모든 도서관이 검색되었는데, 리브로피아는 각각 도서관을 설치해서 검색해야 한다</p>			

[질문36] 도서관에서는 페이스북, 블로그, 트위터를 서비스 중입니다.

위 3가지 서비스를 포함하여 가장 본인이 선호하는 SNS를 적어주세요.

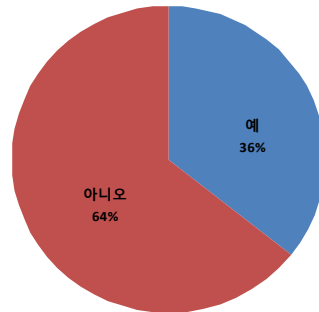
(예 : 페이스북, 블로그, 트위터, 카카오톡, 인스타그램, 밴드, 구글플러스 등)

구 분	주 관	응답자 수(건)	5
*페이스북 연동			
*카카오톡			
*인스타그램			
*블로그			
*밴드			

[질문37] 귀하께서는 최근 1년간 책단비서비스를 이용해 보거나 대출한 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	420	150 (36%)	270 (64%)

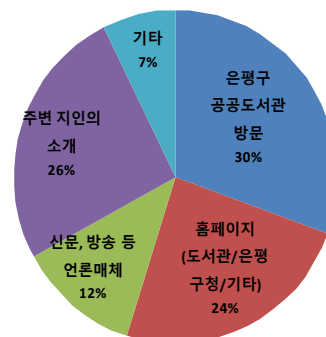
☞ 전체 응답자 420명 중 '있다' 150명(36%), '없다' 270명(64%)으로 나타났다.



[질문38] 책단비서비스를 처음 접하게 된 경로는 어떻게 되십니까?

구 분	전 체	은평구 공공도서관 방문	홈페이지 (도서관/은평구청)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개	기타
응답자 수(명)	246	75 (30%)	60 (24%)	30 (12%)	63 (26%)	18 (7%)

☞ 전체 응답자 246명 중 '은평구 공공도서관 방문' 75명(30%), '홈페이지(도서관/은평구청)' 60명(24%), '주변 지인의 소개' 63명(26%), '신문, 방송 등 언론매체' 30명(12%), '기타' 18명(7%)순으로 나타났다.



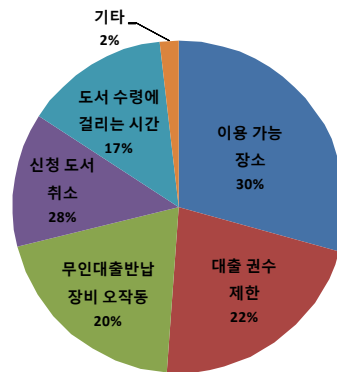
**[질문39] (38번 책단비서비스를 처음 접하게 된 경로) 기타 경로?**

구 분	주 관	응답자 수(건)	3
<p>*인터넷 검색을 통해서 *가족 권유 *반납함 부착 안내문</p>			

**[질문40] 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	기타
응답자 수(명)	211	63 (30%)	47 (22%)	43 (20%)	28 (13%)	30 (14%)	4 (2%)

☞ 전체 응답자 211명 중 ‘이용 가능 장소’ 63명(30%), ‘대출 권수 제한’ 47명(22%), ‘대출/반납 오작동’ 43명(20%), ‘도서 수령 소요 시간’ 30명(14%), ‘신청 도서 취소’ 28명(13%), ‘기타’ 4명(2%) 순으로 나타났다.



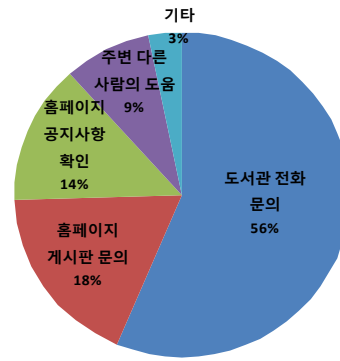
**[질문41] (40번 책단비서비스를 이용 시 가장 불편한 점) 기타 의견**

구 분	주 관	응답자 수(건)	2
<p>* 녹번역 무인 대출기 도서 픽업 시간이 너무 타이트하다. * 도서수령에 걸리는 시간과 정확히 내가 신청하고 언제 책을 받을 수 있는지 미리알고 싶다.</p>			

**[질문42] 책단비서비스 이용 상의 불편한 점을 어떻게 해결하셨습니까?**

구 분	전 체	도서관 유선문의	홈페이지 게시판 문의	홈페이지 이용안내 확인	주변 사람의 도움	기타
응답자 수(명)	94	53 (56%)	17 (18%)	13 (14%)	8 (9%)	3 (3%)

☞ 전체 응답자 94명 중 ‘도서관 유선 문의’ 53명(56%), ‘홈페이지 게시판 문의’ 17명(18%), ‘홈페이지 이용안내 확인’ 13명(14%), ‘주변 사람의 도움’ 8명(9%), ‘기타’ 3명(3%)순으로 나타났다.



**[질문43] (42번 책단비서비스 이용상 불편한점) 기타 해결 방법**

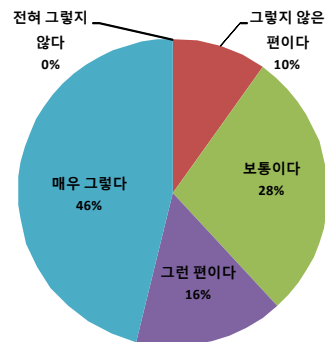
구 분	주 관	응답자 수(건)	3
-----	-----	----------	---

- \* 직접 반납
- \* 오류가 수정될 때까지 기다려본다.
- \* 해결 못했다.

**[질문44] 책단비서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	212	0 (0%)	21 (10%)	60 (28%)	33 (16%)	98 (46%)

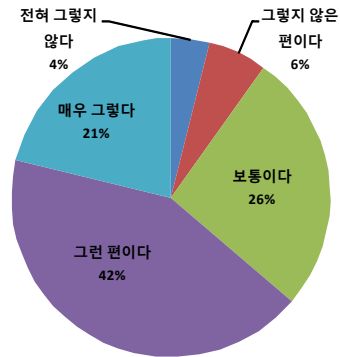
☞ 전체 응답자 212명 중 ‘매우 그렇다’ 98명(46%), ‘그런 편이다’ 33명(16%), ‘보통이다’ 60명(28%), ‘그렇지 않은 편이다’ 21명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%)으로 나타났다.



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

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	413	16 (4%)	25 (6%)	109 (26%)	175 (42%)	88 (21%)

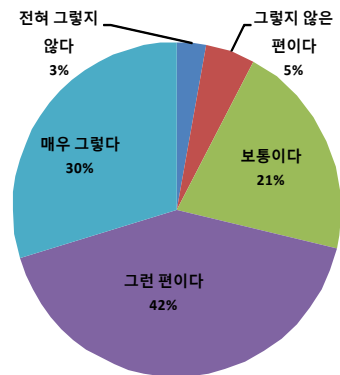
☞ 전체 응답자 413명 중 ‘매우 그렇다’ 88명(21%), ‘그런 편이다’ 175명 (42%), ‘보통이다’ 109명(26%), ‘그렇지 않은 편이다’ 25명(6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 16명(4%)으로 나타났다.



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

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	424	12 (3%)	21 (5%)	89 (21%)	176 (42%)	126 (30%)

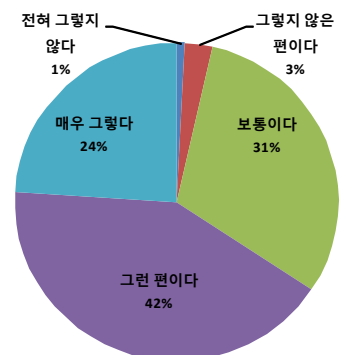
☞ 전체 응답자 424명 중 ‘매우 그렇다’ 126명(30%), ‘그런 편이다’ 176명(42%), ‘보통이다’ 89명(21%), ‘그렇지 않은 편이다’ 21명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 12명(3%)으로 나타났다.



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

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	388	3 (1%)	11 (3%)	119 (31%)	162 (42%)	93 (24%)

☞ 전체 응답자 388명 중 ‘매우 그렇다’ 93명(24%), ‘그런 편이다’ 162명(42%), ‘보통이다’ 119명(31%), ‘그렇지 않은 편이다’ 11명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%)으로 나타났다.



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

구 분	주 관	응답자 수(건)	39
<p><b>* 도서관 이용에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서관 이용시간 확대</li> <li>- 이용자 의식 및 태도 계도</li> <li>- 도서관 연결 통로 개방</li> <li>- 이정표 추가 제작 및 부착</li> <li>- 시설 청결도 유지(열람실 의자 세탁, 살균 등)</li> <li>- 영어 서비스 제공</li> <li>- 엘리베이터 개폐 속도 조정</li> <li>- 냉 · 난방 조절</li> <li>- LED 조명 추가 교체</li> <li>- 소음 관리 및 실내 환기</li> <li>- 화장실 관리 및 절수 개선</li> <li>- 매점 및 문구점 등 편의시설 확충</li> <li>- 공기청정기 설치</li> <li>- 도서관 외벽 개선</li> <li>- 오래된 안내 표지판 교체</li> </ul> <p><b>* 열람실 이용에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람실 이용시간 확대</li> <li>- 열람실 콘센트 개선</li> <li>- 열람실 입 · 퇴실 체크 고장 개선</li> </ul> <p><b>* 자료실(종합 / 어린이 · 다문화) 이용에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대출 권 수 향상(10권)</li> <li>- 복사기 관리</li> <li>- 장기 연체 도서 재구입 요청</li> <li>- 낡은 도서 교체</li> <li>- 도서 오배가 개선</li> <li>- 훼손도서, 장기연체자 관리</li> </ul> <p><b>* 디지털 자료실 이용에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 자료실 이용시간 확대</li> </ul> <p><b>* 식당에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사 가격 인상에 대한 민원</li> <li>- 식당 음식의 영양적 균형 및 질적 향상</li> </ul> <p><b>* 도서관 방문 편의성 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접근성 저하 및 교통편 신설</li> </ul> <p><b>* 도서관 문화프로그램에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성인 문화프로그램의 확대</li> <li>- 문화프로그램의 다양화</li> <li>- 청소년 참여 독서프로그램 확대</li> <li>- 주부 동아리 운영</li> </ul>			

**\* 도서관 온라인 서비스에 대한 의견**

- Wi-fi 연결 끊김 현상 개선
- 리브로피아 서비스 개선

**\* 책단비 서비스에 대한 의견**

- 연신내 예약대출기 확충
- 예약대출기 셀 개폐 횟수 무제한
- 책단비 서비스 지하철역 확대

**\* 정기간행물실에 대한 의견**

- 인기 간행물 구입 요청