

# 은평구립도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과 보고

2019. 3.



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

□ 2019년 1월 29일 화요일 ~ 2월 26일 화요일

### 다. 조사 대상

□ 우리 도서관 모든 이용자

□ 설문응답부수(총414부)

오프라인 조사(450부 배포, 397부 회수, 회수율 88.2%), 온라인 조사(50부 실시, 17부 응답, 응답율 34%)

### 라. 조사 방법

□ 질문지법(총 54문항)

□ 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	414
설문지 회수율	82.8%
총 414(온라인 17부 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 40대가 28%로 가장 많고 이어 50대, 30대, 20대, 60대 순이며, 직업군은 회사원 21%, 무직 14%, 기타 13%, 전업주부 12%, 전문직 11%, 대학(원)생, 자영업 10%, 초·중·고등학생 총 9%가 이용하고 있는 것으로 나타났다.

#### 2) 도서관 이용 경험에 대한 내용

도서관의 도서자료를 대출·반납한 적이 있는 이용자는 87%, 사서를 통한 참고봉사까지 제공 받은 이용자는 69%로 많은 이용자가 사서를 통해 자료를 찾고 있다고 답하였다. 반면 문화프로그램 이용 경험 질문에서는 67%의 이용자가 참여해 본 적이 없다고 답변하였다. 도서관 외관을 보았을 때 느껴지는 이미지에 대하여 수려한 자연과 맞닿아 있는 숲속도서관이 61%로 가장 많고 이어 특성화 도서 등 다양한 장서를 구비한 자료 중심 도서관, 효율적인 자동화기기, 정보 탐색, 상상 & 창작에 최적화된 미래 지향적 도서관으로 느껴진다고 답하였다.

#### 3) 도서관 장서에 대한 내용

도서관의 장서 관련한 설문 조사 결과, 신간 도서 보유 만족도의 84%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답하였고, 분야별 장서 현황에 대한 만족도 역시 86%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답하였다. 희망도서 구입의 속도에 대한 만족도는 '보통이다' 이상 90%, 자료실 내의 특성화 자료(대활자도서, 다문화자료)가 도서 선택 시 도움이 된다는 의견 '보통이다' 이상 88%로 나타났다.

#### 4) 도서관 시설에 대한 내용

도서관 시설 관리가 잘되어 있어 독서 및 학습하기에 불편이 없다는 질문과 컴퓨터 및 DVD, 비디오 등의 자료 이용 시설이나 장비에 대한 질문의 응답으로 각각 92%, 90%로 나타났으며, 디지털자료실 노트북좌석 현황 확인을 위한 좌석예약전용 서비스가 필요하다

는 의견은 46%로 나타났다.

도서관에서 메이커스페이스 공간이 생긴다면 필요하다고 생각되는 의견으로는 3D프린터 이용교육, 아두이노 교육, 관련 분야 전문가 배치, 수공예 창작 실험, 스마트폰 이용교육, 영상콘텐츠 제작을 위한 이용 공간 및 설비 대여, 영상 편집 교육, 음악/영화 감상실, 전자 출판교육, 소프트웨어 교육 등의 의견이 나타났다.

#### 5) 도서관 직원에 대한 내용

직원 서비스 항목에 대하여, 이용자가 원하는 정보에 대한 문의에 대하여 사서들이 기대수준을 충족시켜줬는지에 대한 질문은 응답자의 69%가 ‘그런 편이다’ 또는 ‘매우 그렇다’고 답하였다. 직원들이 이용자에게 친절하게 응대하는지에 대한 질문 또한 81%가 ‘그런 편이다’ 또는 ‘매우 그렇다’고 답하며 높은 만족도를 보였다.

#### 6) 도서관 방문 편의성에 대한 내용

도서관에 방문 편의성 및 이정표가 잘 설치되어있는가에 대한 응답은 ‘그렇지 않다’ 미만으로 각각 53%, 45%로 이용자분들이 불편하다고 응답하였다.

#### 7) 도서관 문화프로그램에 대한 내용

문화프로그램에 대한 정보 접근성 질문에는 50% 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 85%가 보통이상 만족한다고 답변하였다. 소외계층(이주노동자, 결혼이민여성, 다문화가정 어린이) 프로그램에 대한 만족도는 82%가 보통이상 만족하는 것으로 나타났다. 독서동아리에 참여하고 있는 이용자는 1%로 낮은 수치로 나타났다. 참여하지 않는 이유로는 관심없다/개인사유가 71%로 가장 큰 비중을 차지했다.

#### 8) 도서관 온라인서비스에 대한 내용

도서관 홈페이지의 도서 검색 및 열람에 대한 질문에 대하여 60%가 활용한 적이 있다고 대답하였고 홈페이지 전반적인 서비스 및 최신정보 업데이트에 대한 질문에 대하여 96%가 보통이상의 만족도로 높게 나타났다. 도서관 메일링리스트와 홈페이지 추천도서는 책을 선택하는데 도움이 되는가에 대한 만족도는 92% 보통이상으로 나타났다. 카카오 알림톡 및 카카오스토리(친구톡)를 통해 정보를 받아볼 의향이 있는지에 대한 질문에 대해 84%의 보통이상 만족하는 것으로 나타났다.

#### 9) 책단비서비스에 대한 내용

책단비서비스 이용 경험에 대한 질문에 73%의 이용자가 이용해 본 적 없다고 답하였다. 책단비서비스를 처음 접하게 되는 경로는 홈페이지(도서관/은평구청)을 통해 알게 되는 경우가 44%, 다음으로 은평구 공공도서관 방문을 통해 알게 되는 경우가 36%로 높은 것을 알 수 있었다. 책단비서비스를 이용하면서 불편하다고 생각하는 부분은 대출 권수 제한(24%), 이용가능 장소 제한(21%)과 도서 수령에 걸리는 기간(20%) 순으로 높은 것으로 나타났다. 이용자가 책단비서비스의 불편사항을 해결하는 방법으로는 도서관 유선문의가 47%로 가장 많았다.

은평스마트도서관 이용 경험에 대한 질문에 90%의 이용자가 이용해 본 적 없다고 답하였다. 은평스마트도서관을 처음 접하게 된 경로는 지하철역에 설치된 스마트도서관을 보고 알게되는 경우가 37%가 많았으며, 다음으로 도서관방문과 홈페이지를 통해 알게되는 경우가 27%로 많았다. 불편사항으로는 제한된 반납장소 43%, 신간도서 부족 20%가 이용하기에 불편하다고 나타났다. 스마트도서관 희망 설치 장소에 대한 응답으로는 지하철 54%로 나타났으며, 전반적인 만족도는 보통이상 97%로 나타났다.

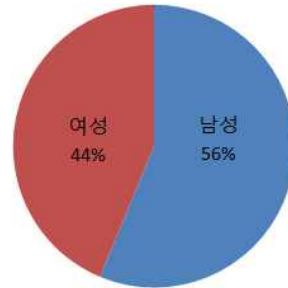
#### 10) 도서관 전체 만족도에 대한 내용

도서관 전체적인 만족도 98%, 지속적인 이용 의향에 대한 질문 99%, 은평구립도서관을 추천할 의향에 대해서 98%의 이용자가 보통 이상으로 만족하였다.

### [응답자 성별]

구 분	전 체	남 성	여 성
응답자 수(명)	398	224(56%)	174(44%)

☞ 전체 응답자 398명 중 ‘남성’ 224명(56%), ‘여성’ 174명(44%)으로 나타났다.



### [응답자 연령]

구 분	전 체	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상
응답자 수(명)	404	33(8%)	58(14%)	67(17%)	114(28%)	77(19%)	55(14%)

☞ 전체 응답자 404명 중 ‘40대’ 114명(28%), ‘50대’ 77명(19%), ‘30대’ 67명(17%), ‘60대’ 55명(14%), ‘20대’ 58명(14%), ‘10대’ 33명(8%) 순으로 나타났다.



### [응답자 직업]

구 분	전 체	초등학생	중학생	고등학생	대학(원)생	회사원
응답자 수(명)	392	2(1%)	17(4%)	16(4%)	39(10%)	84(21%)
		자영업	전문직	전업주부	무직	기타
		39(10%)	43(11%)	46(12%)	55(14%)	51(13%)

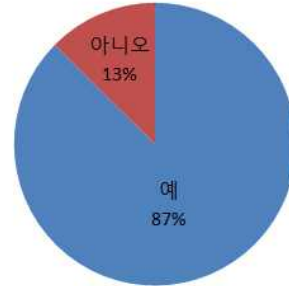
☞ 전체 응답자 392명 중 ‘회사원’ 84명(21%), ‘무직’ 55명(14%), ‘기타’ 51명(13%), ‘전업주부’ 46명(12%), ‘전문직’ 43명(11%), ‘대학(원)생’, ‘자영업’ 39명(10%), ‘초.중.고등학생’ 35명(9%) 순으로 나타났다.



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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	412	360 (87%)	52 (13%)

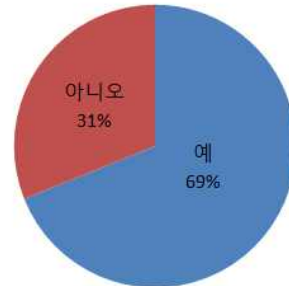
☞ 전체 응답자 412명 중 ‘있다’ 360(87%), ‘없다’ 52명(13%)으로 나타났다.



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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	412	284 (69%)	128 (31%)

☞ 전체 응답자 412명 중 ‘있다’ 284명(69%), ‘없다’ 128명(31%)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)	413	136 (33%)	277 (67%)

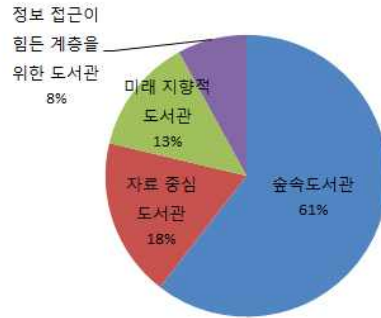
☞ 전체 응답자 413명 중 ‘있다’ 136명(33%), ‘없다’ 277명(67%)으로 나타났다.



**[질문4] 도서관을 이용하거나 방문 또는 외관을 보았을 때 바로 느껴지는 이미지는 무엇입니까?**

구 분	전 체	수려한 자연과 맞닿아 있는 숲속도서관	특성화 도서관 등 다양한 장서를 구비한 자료 중심 도서관	효율적인 자동화 기기, 정보 탐색, 상상 & 창작에 최적화된 미래 지향적 도서관	장애인, 다문화, 노인층 등 정보 접근이 힘든 계층을 위한 도서관
응답자 수(명)	390	236 (61%)	71 (18%)	52 (13%)	31 (8%)

☞ 전체 응답자 390명 중 ‘숲속도서관’ 236명(61%), ‘자료중심 도서관’ 71명(18%), ‘미래 지향적 도서관’ 52명(13%), ‘정보 접근이 힘든 계층을 위한 도서관’ 31명(8%) 순으로 나타났다.



**[질문5] 내가 찾는 신간 도서를 가지고 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	398	12 (3%)	50 (13%)	156 (39%)	147 (37%)	33 (8%)

☞ 전체 응답자 398명 중 ‘보통이다’ 156명(39%), ‘그런 편이다’ 147명(37%), ‘그렇지 않은 편이다’ 50명(13%), ‘매우 그렇다’ 33명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 12명(3%) 순으로 나타났다.

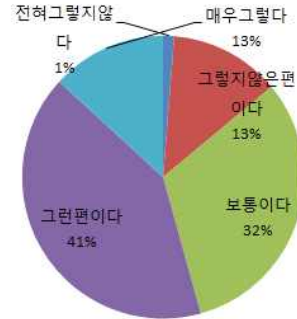




**[질문6] 내가 찾는 분야의 도서를 잘 갖추고 있다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	394	5 (1%)	50 (13%)	125 (32%)	162 (41%)	52 (13%)

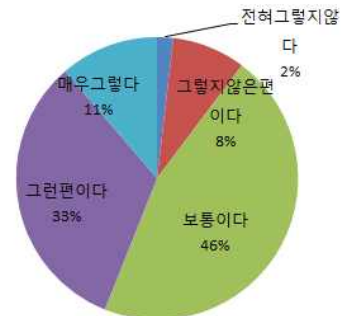
☞ 전체 응답자 394명 중 ‘그런 편이다’ 162명(41%), ‘보통이다’ 125명(32%), ‘매우 그렇다’ 52명(13%), ‘그렇지 않은 편이다’ 50명(13%), ‘전혀 그렇지 않다’ 5명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문7] 희망도서 신청 시, 신속하게 도서구입이 된다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	380	7 (2%)	32 (8%)	174 (46%)	124 (33%)	43 (11%)

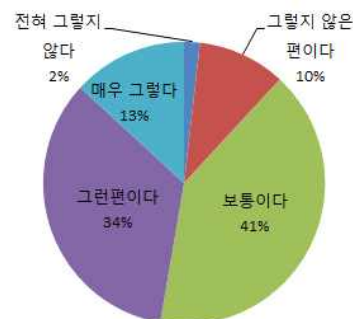
☞ 전체 응답자 380명 중 ‘보통이다’ 174명(46%), ‘그런 편이다’ 124명(33%), ‘매우 그렇다’ 43명(11%), ‘그렇지 않은 편이다’ 32명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 7명(2%) 순으로 나타났다.



**[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)	387	7 (2%)	39 (10%)	158 (41%)	132 (34%)	51 (13%)

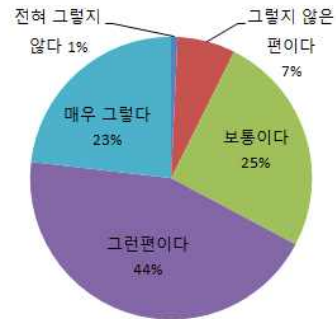
☞ 전체 응답자 387명 중 ‘보통이다’ 158명 (41%), ‘그런 편이다’ 132명 (34%), ‘매우 그렇다’ 51명(13%), ‘그렇지 않은 편이다’ 39명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 7명(2%) 순으로 나타났다.



**[질문9] 이 도서관의 시설은 관리가 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)	406	3 (1%)	27 (7%)	103 (25%)	179 (44%)	94 (23%)

☞ 전체 응답자 406명 중 ‘그런 편이다’ 179명(44%), ‘보통이다’ 103명(25%), ‘매우 그렇다’ 94명(23%), ‘그렇지 않은 편이다’ 27명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문10] 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)	399	1 (0%)	40 (10%)	98 (25%)	188 (47%)	72 (18%)

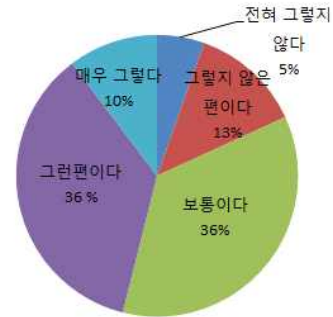
☞ 전체 응답자 399명 중 ‘그런 편이다’ 188명(47%), ‘보통이다’ 98명(25%), ‘매우 그렇다’ 72명(18%), ‘그렇지 않은 편이다’ 40명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0%) 순으로 나타났다.



[질문11]현재 디지털자료실 노트북좌석은 선착순으로 이용하고 있으나, 좌석현황 확인을 위해 좌석예약전용이 필요하다고 생각한다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	369	20 (5%)	47 (13%)	132 (36%)	132 (36%)	38 (10%)

☞ 전체 응답자 369명 중 ‘보통이다’, ‘그런 편이다’ 132명(36%), ‘그렇지 않은 편이다’ 47명(13%), ‘매우 그렇다’ 38명(10%), ‘전혀 그렇지 않다’ 20명(5%) 순으로 나타났다.



[질문12] 도서관에서 메이커스페이스 공간이 생긴다면 필요하다고 느끼는 서비스를 적어주세요.

구 분	주 관	응답자 수(명)	54
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 3D 프린터 이용교육</li> <li>* 아두이노 코딩교육</li> <li>* 관련 분야 전문가 배치</li> <li>* 수공예 창작 실험</li> <li>* 스마트폰 이용 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 영상컨텐츠 제작을 위한 이용 공간 및 설비 대여</li> <li>* 영상 편집 교육</li> <li>* 음악/영화 감상실</li> <li>* 전자 출판교육</li> <li>* 소프트웨어 교육</li> </ul>		

[질문13] 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)	399	2 (1%)	5 (1%)	115 (29%)	204 (51%)	73 (18%)

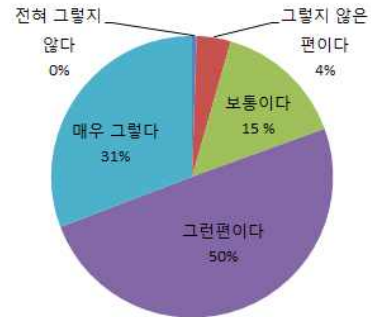
☞ 전체 응답자 399명 중 ‘그런 편이다’ 204명(51%), ‘보통이다’ 115명(29%), ‘매우 그렇다’ 73명(18%), ‘그렇지 않은 편이다’ 5명(1%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문14] 이 도서관의 직원은 친절하다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	406	2 (0%)	16 (4%)	61 (15%)	202 (50%)	125 (31%)

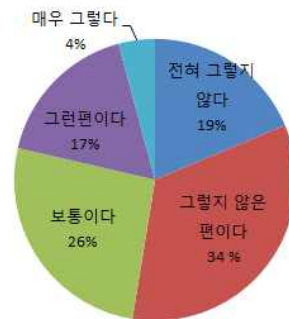
☞ 전체 응답자 406명 중 ‘그런 편이다’ 202명(50%), ‘매우 그렇다’ 125명(31%), ‘보통이다’ 61명(15%), ‘그렇지 않은 편이다’ 16명(4%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0%) 순으로 나타났다.



**[질문15] 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)	407	76 (19%)	138 (34%)	106 (26%)	70 (17%)	17 (4%)

☞ 전체 응답자 407명 중 ‘그렇지 않은 편이다’ 138명(34%), ‘보통이다’ 106명(26%), ‘전혀 그렇지 않다’ 76명(19%), ‘그런 편이다’ 70명(17%), ‘매우 그렇다’ 17명(4%) 순으로 나타났다.



**[질문16] 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)	407	50 (12%)	135 (33%)	133 (33%)	73 (18%)	16 (4%)

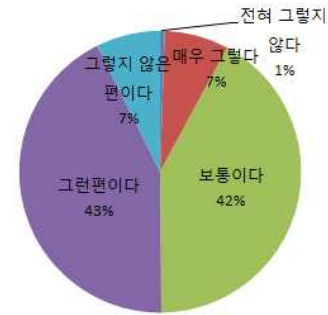
☞ 전체 응답자 407명 중 ‘그렇지 않은 편이다’ 135명(33%), ‘보통이다’ 133명(33%), ‘그런 편이다’ 73명(18%), ‘전혀 그렇지 않다’ 50명(12%), ‘매우 그렇다’ 16명(4%) 순으로 나타났다.



**[질문17] 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)	393	2 (1)	29 (7%)	165 (42%)	168 (43%)	29 (7%)

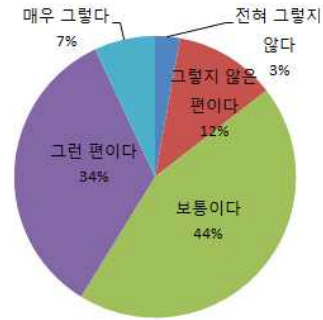
☞ 전체 응답자 393 중 ‘그런 편이다’ 168명(43%), ‘보통이다’ 165명(42%), ‘매우 그렇다’, ‘그렇지 않은 편이다’ 29명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문18] 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)	386	11 (3%)	45 (12%)	171 (44%)	132 (34%)	27 (7%)

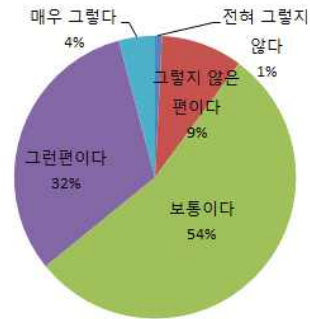
☞ 전체 응답자 386명 중 ‘보통이다’ 171명(44%), ‘그런 편이다’ 132명(34%), ‘그렇지 않은 편이다’ 45명(12%), ‘매우 그렇다’ 27명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 11명(3%) 순으로 나타났다.



**[질문19] 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)	385	3 (1%)	36 (9%)	208 (54%)	122 (32%)	16 (4%)

☞ 전체 응답자 385명 중 ‘보통이다’ 208명(54%), ‘그런 편이다’ 122명(32%), ‘그렇지 않은 편이다’ 36명(9%), ‘매우 그렇다’ 16명(4%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%) 순으로 나타났다.

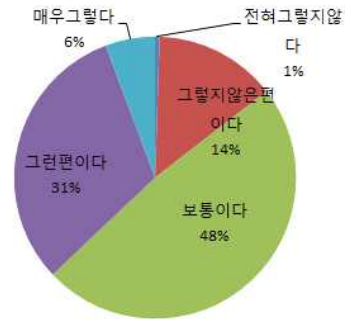


[질문20] 도서관 특성화 프로그램이 풍부하게 운영되고 있다.

(인문고전, 향토, 다문화, 치매 등)

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	386	2 (1%)	54 (14%)	187 (48%)	121 (31%)	22 (6%)

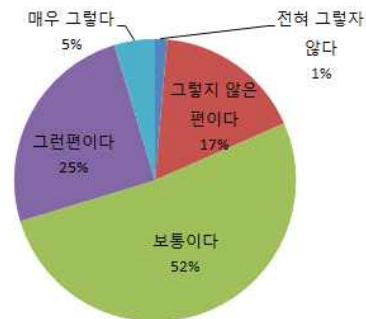
☞ 전체 응답자 386명 중 ‘보통이다’ 187명(48%), ‘그런 편이다’ 121명(31%), ‘그렇지 않은 편이다’ 54명(14%), ‘매우 그렇다’ 22명(6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 나타났다.



[질문21] 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)	364	5 (1%)	62 (17%)	189 (52%)	91 (25%)	17 (5%)

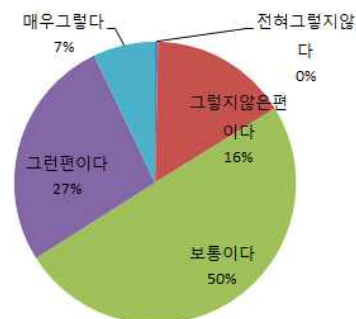
☞ 전체 응답자 364명 중 ‘보통이다’ 189명(52%), ‘그런 편이다’ 91명(25%), ‘그렇지 않은 편이다’ 62명(17%), ‘매우 그렇다’ 17명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 5명(1%) 순으로 나타났다.



[질문22] 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)	309	1 (0%)	49 (16%)	154 (50%)	83 (27%)	22 (7%)

☞ 전체 응답자 309명 중 ‘보통이다’ 154명(50%), ‘그런 편이다’ 83명(27%), ‘그렇지 않은 편이다’ 49명(16%), ‘매우 그렇다’ 22명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0%) 순으로 나타났다.



[질문23] (22번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.)

희망 요일 및 시간?

구 분	주 관	응답자 수(명)	8
*평일 오전 *직장인 들을 위한 8시 이후 *주말 오후			

[질문24 추천하고 싶은 프로그램이 있다면 기재해 주시기 바랍니다.]

구 분	주 관	응답자 수(명)	26
* 건축 관련 * 경제(재테크)강좌 * 독서 토론 수업 * 독서토론 초·중 주말 교육 * 어린이 독서토론·논술 활동(저학년) * 목공, 도예 * 미술, 여행 관련 인문학 강의 * 부모와 자녀와 함께 할 수 있는 프로그램 * 역사, 경제 청소년 프로그램 * 연극 * 만들기 프로그램 * 인문학 특강 * 예술 치유 특강 * 전통 문화 이해 * 직업 체험 프로그램 * 청소년 진로상담 프로그램 * 코딩 교육 * 취미 생활로 즐길만한 프로그램			



**[질문25] 귀하께서는 도서관에서 운영 중인 독서토론 동아리에 활동하고 있습니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	398	5 (1%)	393 (99%)

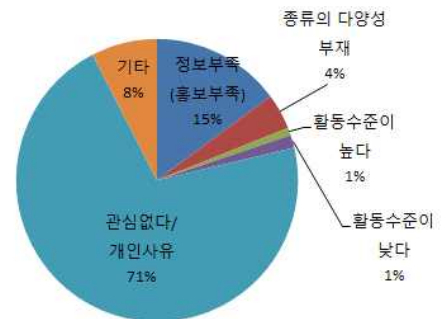
☞ 전체 응답자 393명 중 ‘있다’ 5명(1%), ‘없다’ 393명(99%)으로 나타났다.



**[질문26] 독서토론 동아리에 참여하지 않는 이유는 무엇입니까?**

구 분	전 체	정보부족 (홍보부족)	종류의 다양성 부재	활동 수준이 높다.	활동 수준이 낮다.	관심없다/ 개인사유	기타
응답자 수(명)	343	51 (15%)	14 (4%)	3 (1%)	5 (1%)	244 (71%)	26 (8%)

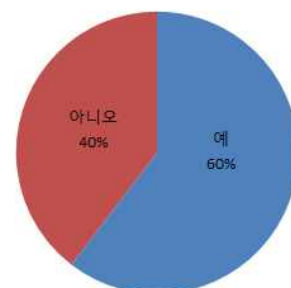
☞ 전체 응답자 343명 중 ‘관심없다/개인사유’ 244명(71%), ‘정보부족 (홍보부족)’ 51명(15%), ‘기타’ 26명(8%) ‘종류의 다양성 부재’ 14명(4%), ‘활동 수준이 낮다’ 5명(1%), ‘활동 수준이 높다’ 3명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문27] 귀하께서는 최근 1년간 인터넷을 통해 도서관의 도서자료를 열람하거나 정보를 검색해 보신 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	394	238 (60%)	156 (40%)

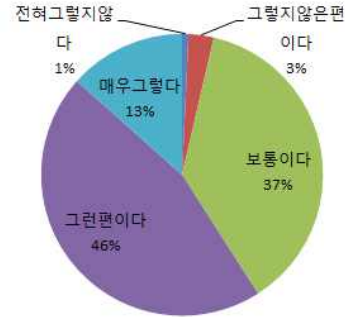
☞ 전체 응답자 394명 중 ‘있다’ 238명(60%), ‘없다’ 156명(40%)으로 나타났다.



**[질문28] 홈페이지 서비스에 만족한다.**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	276	2 (1%)	8 (3%)	103 (37%)	126 (46%)	37 (13%)

☞ 전체 응답자 276명 중 ‘그런 편이다’ 126명(46%), ‘보통이다’ 103명(37%), ‘매우 그렇다’ 37명(13%), ‘그렇지 않은 편이다’ 8명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 나타났다.



**[질문29] (28번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.) 이유?**

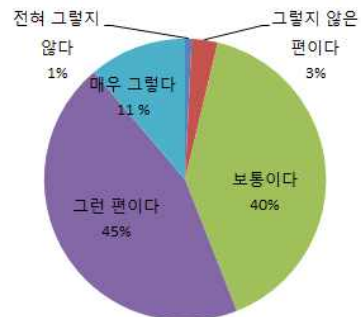
구 분	주 관	응답자 수(명)	3
-----	-----	----------	---

- \* 검색 조건 입력 시 2차 검색 불편.
- \* 도서에 대한 정보가 비직관적이고 리스트가 부족함.
- \* 문화 행사에 대한 안내 및 홍보 부족

**[질문30] 이 도서관의 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)	268	2 (1%)	8 (3%)	108 (40%)	120 (45%)	30 (11%)

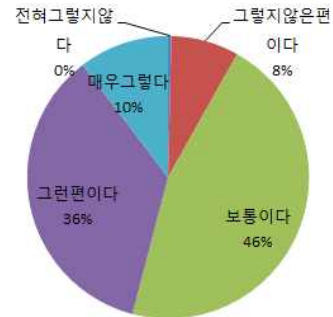
☞ 전체 응답자 268명 중 ‘그런 편이다’ 120명(45%), ‘보통이다’ 108명(40%), ‘매우 그렇다’ 30명(11%), ‘그렇지 않은 편이다’ 8명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 나타났다.



[질문31] 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)	270	1 (0%)	21 (8%)	125 (46%)	95 (36%)	28 (10%)

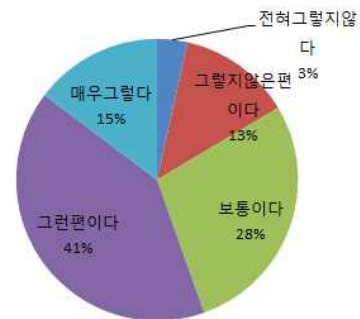
☞ 전체 응답자 270명 중 ‘보통이다’ 125명(46%), ‘그런 편이다’ 95명(36%), ‘매우 그렇다’ 28명(10%), ‘그렇지 않은 편이다’ 21명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0%) 순으로 나타났다.



[질문32] 카카오 알림톡 및 카카오토리(친구톡) 서비스가 된다면 정보를 받아 볼 생각이 있다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	231	8 (3%)	30 (13%)	65 (28%)	94 (41%)	34 (15%)

☞ 전체 응답자 231명 중 ‘그런 편이다’ 94명(41%), ‘보통이다’ 65명(28%), ‘매우 그렇다’ 34명(15%), ‘그렇지 않은 편이다’ 30명(13%), ‘전혀 그렇지 않다’ 8명(3%) 순으로 나타났다.



[질문33] (32번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다.) 이유?

구 분	주 관	응답자 수(명)	6
-----	-----	----------	---

- \* 현재 제공하는 메일 서비스로도 충분
- \* 직접 방문하여 정보를 아는 것이 좋음
- \* 시스템 불안정의 불편함
- \* 카테고리가 맞지 않음

[질문34] 모바일서비스(리브로피아)에 대해 개선할 점이나 좋은 의견 있으시면 기재하여 주십시오.

구 분	주 관	응답자 수(건)	17
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 푸쉬 기능 오류</li> <li>* 접속 오류</li> <li>* 사용중 다운되는 현상</li> <li>* 페이지간 이동이 불편하다</li> <li>* pc로도 충분하다</li> <li>* 아이폰 자동로그인 오류</li> <li>* 상호대차 신청자료만 따로 확인할 수 있으면 좋겠다</li> </ul>			

[질문35] 도서관에서는 페이스북, 블로그, 트위터를 서비스 중입니다.

위 3가지 서비스를 포함하여 가장 본인이 선호하는 SNS를 적어주세요.

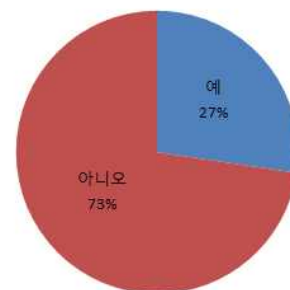
(예 : 페이스북, 블로그, 트위터, 카카오톡, 인스타그램, 밴드, 구글플러스 등)

구 분	주 관	응답자 수(건)	73
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 밴드</li> <li>* 블로그</li> <li>* 카카오톡</li> <li>* 트위터</li> <li>* 인스타그램</li> <li>* 카카오톡</li> <li>* 페이스북</li> </ul>			

[질문36] 귀하께서는 최근 1년간 책단비서비스를 이용해 보거나 대출한 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	395	108 (27%)	287 (73%)

☞ 전체 응답자 395명 중 ‘있다’ 108명(27%), ‘없다’ 287명(73%)으로 나타났다.

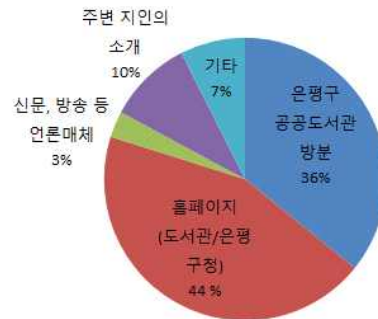


**[질문37] 책단비서비스를 처음 접하게 된 경로는 어떻게 되십니까?**

구 분	전 체	은평구 공공도서관 방문	홈페이지 (도서관/은평구청)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개	기타
응답자 수(명)	134	48 (36%)	59 (44%)	4 (3%)	13 (10%)	10 (7%)

☞ 전체 응답자 134명 중

'홈페이지(도서관/은평구청)' 59명(44%),  
'은평구 공공도서관 방문' 48명(36%),  
'주변 지인의 소개' 13명(10%), '신문, 방송 등 언론매체' 4명(3%) 순으로 나타났다.



**[질문38] (37번 책단비서비스를 처음 접하게 된 경로) 기타 경로?**

구 분	주 관	응답자 수(건)	4
-----	-----	----------	---

- \* 리브로피아
- \* 인터넷
- \* 지하철역
- \* 가족(주변 지인) 권유
- \* 외부반납함 부착 안내문

**[질문39] 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)	117	24 (21%)	28 (24%)	12 (10%)	11 (9%)	23 (20%)	16 (16%)

☞ 전체 응답자 117명 중 '대출 권수 제한' 28명(24%), '이용 가능 장소' 24명(21%), '도서 수령 소요 시간' 23명(20%), '대출/반납 오작동' 12명(10%) 순으로 나타났다.



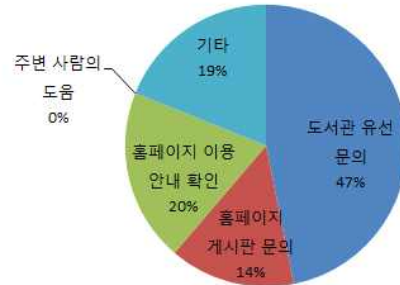
**[질문40] (39번 책단비서비스를 이용 시 가장 불편한 점) 기타 의견**

구 분	주 관	응답자 수(건)	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 신청한 책이 방문이용자 우선으로 취소되는 것이 불편합니다.</li> <li>* 책단비서비스에 대한 홍보를 더 해주세요.</li> <li>* 도서수령에 걸리는 시간과 정확히 내가 신청하고 언제 책을 받을 수 있는지 미리알고 싶다.</li> </ul>			

**[질문41] 책단비서비스 이용 상의 불편한 점을 어떻게 해결하셨습니다까?**

구 분	전 체	도서관 유선문의	홈페이지 게시판 문의	홈페이지 이용안내 확인	주변 사람의 도움	기타
응답자 수(명)	111	52 (47%)	16 (14%)	22 (20%)	0 (0%)	21 (19%)

☞ 전체 응답자 111명 중 ‘도서관 유선문의’ 52명(47%), ‘홈페이지 이용 안내 확인’ 22명(20%), ‘홈페이지 게시판 문의’ 16명(14%) 순으로 나타났다.



**[질문42] (41번 책단비서비스 이용상 불편한점) 기타 해결 방법**

구 분	주 관	응답자 수(건)	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 해결 못했다.</li> <li>* 오류가 수정될 때까지 기다려본다.</li> <li>* 재신청</li> <li>* 혼자 해결</li> </ul>			

**[질문43] 책단비서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	110	2 (2%)	3 (3%)	29 (26%)	65 (59%)	11 (10%)

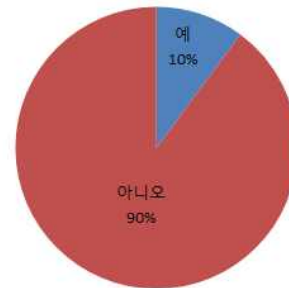
☞ 전체 응답자 110명 중 ‘그런 편이다’ 65명(59%), ‘보통이다’ 29명(26%), ‘매우 그렇다’ 11명(10%), ‘그렇지 않은 편이다’ 3명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(2%) 순으로 나타났다.



**[질문44] 귀하께서는 은평스마트도서관 서비스를 통해 대출한 적이 있으십니까?**

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	384	39 (10%)	345 (90%)

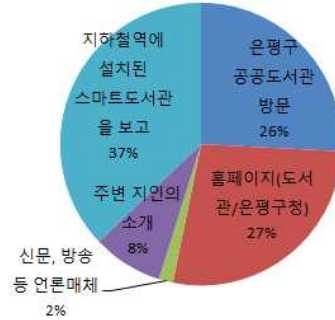
☞ 전체 응답자 384명 중 ‘있다’ 39명(10%), ‘없다’ 345명(90%)으로 나타났다.



**[질문45] 은평스마트도서관 서비스를 처음 접하게된 경로는 무엇입니까?**

구 분	전 체	은평구 공공도서관 방문	홈페이지(도서관/은평구청)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개	지하철역에 설치된 스마트도서관을 보고
응답자 수(명)	62	16 (26%)	17 (27%)	1 (2%)	5 (8%)	23 (37%)

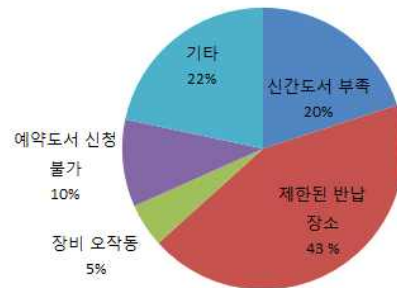
☞ 전체 응답자 62명 중 ‘지하철역에 설치된 스마트도서관을 보고’ 23명(37%), ‘홈페이지(도서관/은평구청)’, ‘은평구 공공도서관 방문’ 16명(26%), ‘주변 지인의 소개’ 5명(8%), ‘신문, 방송 등 언론매체’ 1명(2%) 순으로 나타났다.



**[질문46] 은평스마트도서관을 이용하실 때 가장 불편한 점은 무엇입니까?**

구 분	전 체	신간도서 부족	제한된 반납 장소	장비 오작동	예약도서 신청 불가	기타
응답자 수(명)	60	12 (20%)	26 (43%)	3 (5%)	6 (10%)	13 (22%)

☞ 전체 응답자 60명 중 ‘제한된 반납 장소’ 26명(43%), ‘신간도서 부족’ 12명(20%), ‘예약도서 신청 불가’ 6명(10%), ‘장비 오작동’ 3명(5%) 순으로 나타났다.



**[질문47] (46번 은평스마트도서관 이용 시 가장 불편한 점) 기타 의견**

구 분	주 관	응답자 수(건)	6
-----	-----	----------	---

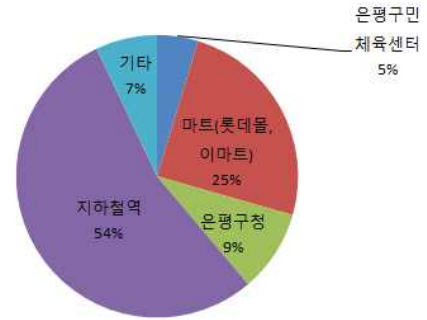
- \* 도서관에서도 반납이 가능했으면 좋겠다.
- \* 위치가 어디에 있는지 모르겠다.
- \* 한국 소설 분야가 부족한 것 같다. (다양한 분야의 도서 구입 희망)



**[질문48] 은평스마트도서관이 추가 설치 된다면 어느 곳이 적합하다고 생각하십니까?**

구 분	전 체	은평구민 체육센터	마트 (롯데몰, 이마트)	은평구청	지하철역	기타
응답자 수(명)	85	4 (5%)	21 (25%)	8 (9%)	46 (54%)	6 (7%)

☞ 전체 응답자 85명 중 ‘지하철역’ 46명 (54%), ‘마트(롯데몰, 이마트)’ 21명(25%), ‘은평구청’ 8명(9%), ‘은평구민 체육센터’ 4명(5%) 순으로 나타났다.



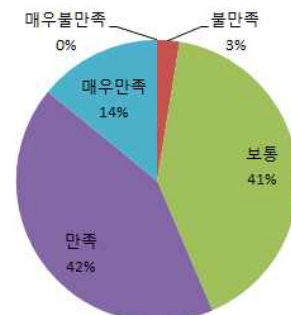
**[질문49] (48번 은평스마트도서관 추가 설치) 기타 의견**

구 분	주 관	응답자 수(건)	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 갈현동사무소</li> <li>* 학교 근처</li> <li>* 불광동 혁신파크</li> </ul>			

**[질문50] 은평스마트도서관의 전반적인 만족도는?**

2구 분	전 체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
응답자 수(명)	78	0 (0%)	2 (3%)	32 (41%)	33 (42%)	11 (14%)

☞ 전체 응답자 78명 중 ‘만족’ 33명(42%), ‘보통’ 32명(41%), ‘매우 만족’ 11명(14%), ‘불만족’ 2명(3%), ‘매우 불만족’ 0명(0%) 순으로 나타났다.



**[질문51] 귀하께서는 은평구립도서관에 대해 전반적으로 만족하십니까?**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	402	0 (0%)	9 (2%)	74 (18%)	244 (61%)	75 (19%)

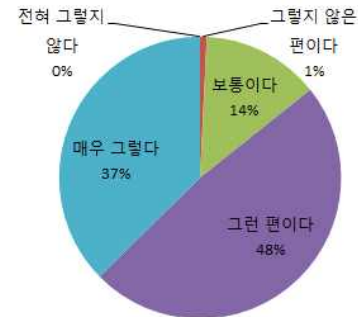
☞ 전체 응답자 402명 중 ‘그런 편이다’ 244명(61%), ‘매우 그렇다’ 75명(19%), ‘보통이다’ 74명 (18%), ‘그렇지 않은 편이다’ 9명(2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%) 순으로 나타났다.



**[질문52] 귀하께서는 은평구립도서관을 지속적으로 이용할 의향이 있으십니까?**

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	398	0 (0%)	3 (1%)	54 (14%)	193 (48%)	149 (37%)

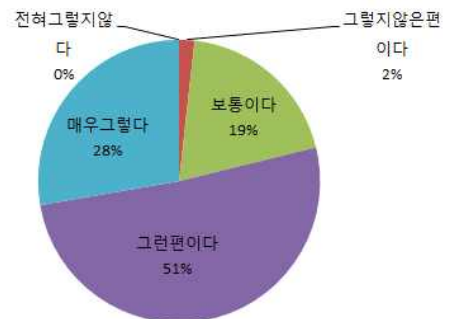
☞ 전체 응답자 398명 중 ‘그런 편이다’ 193명(48%), ‘매우 그렇다’ 149명(37%), ‘보통이다’ 54명(14%), ‘그렇지 않은 편이다’ 3명(1%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%) 순으로 나타났다.



**[질문53] 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)	398	0 (0%)	7 (2%)	77 (19%)	203 (51%)	110 (28%)

☞ 전체 응답자 398명 중 ‘그런 편이다’ 203명(51%), ‘매우 그렇다’ 110명(28%), ‘보통이다’ 77명(19%), ‘그렇지 않은 편이다’ 7명(2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 0명(0%) 순으로 나타났다.



**[질문54] 은평구립도서관에 대한 귀하의 의견을 자유롭게 기재해주시기 바랍니다.**

구 분	주 관	응답자 수(건)	116
<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>- 이정표 추가 제작 및 부착</li> <li>- 시설 청결도 유지(열람실 의자 세탁, 살균 등)</li> <li>- 엘리베이터 전층 운행 요청</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>- 주차 공간 확대</li> <li>- 주차권 횡수제 운영</li> <li>- 2층 실내 복도 휴식 공간 확대</li> </ul> <p><b>* 열람실 이용에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람실 이용시간 확대</li> <li>- 열람실 관리자 태도 개선</li> <li>- 열람실 입 · 퇴실 체크 고장 개선</li> <li>- 초등학생 부모 입회시 출입 가능하도록 요청</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>- 신간도서 확대</li> <li>- 장기 연체 도서 재구입 요청</li> <li>- 낡은 도서 교체</li> <li>- 희망도서 가격 제한</li> </ul> <p><b>* 디지털 자료실 이용에 대한 의견</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- DVD 모니터 교체 요청</li> <li>- DVD 대출시 케이스와 내용물이 일치하는지 확인 요청</li> <li>- 디지털 자료실 이용시간 확대</li> <li>- 노트북 전용석 재배치 요청</li> <li>- 예약 프로그램 불편성 해소</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> <li>- 공용 냉장고 및 전자레인지 비치 요청</li> <li>- 식당 소등 시간 연장</li> </ul>			

**\* 도서관 방문 편의성 의견**

- 접근성 저하 및 교통편 신설

**\* 도서관 문화프로그램에 대한 의견**

- 직장인 프로그램 확대
- 영유아 문화프로그램의 확대
- 문화프로그램의 다양화
- 청소년 참여 독서프로그램 확대
- 성인/청소년 독서 토론, 모임 확대

**\* 도서관 온라인 서비스에 대한 의견**

- Wi-fi 연결 끊김 현상 개선
- 리브로피아 시스템 개선

**\* 책단비 서비스에 대한 의견**

- 연신내 예약대출기 확충
- 예약대출기 셀 개폐 횟수 무제한
- 책단비 서비스 지하철역 확대
- 스마트도서관 홍보
- 책단비 가능 도서관 확대

**\* 정기간행물실에 대한 의견**

- 인기 간행물 구입 요청
- 신문, 잡지 과월호 (2~3년전)도 열람 가능하도록 요청
- 신문 독점 이용자에 대한 관리자 주의 요청