

은평구립도서관 이용 실태 및 만족도 조사 결과 보고

2020. 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

□ 2020년 1월 15일 수요일 ~ 2월 14일 금요일 (31일간)

다. 조사 대상

- 우리 도서관 모든 이용자
- 설문응답부수(총390부)
오프라인 조사(450부 배포, 350부 회수, 회수율 77.7%), 온라인 조사(50부 실시, 40부 응답, 응답률 80%)

라. 조사 방법

- 질문지법(총 56문항)
- 중복 답변 및 미 답변은 분석에서 제외

마. 조사 경로

도서관 종합자료실, 어린이/다문화자료실, 열린공간자료실(정기간행물코너, 디지털자료실), 일반열람실 4개 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	390
설문지 회수율	78%
총 390(온라인 40부 포함) 회수	

[표1] 자료의 수집 방법 및 회수율

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 63%로 여성 37%에 비해 26% 많은 것으로 나타났다. 이용자의 주 연령층은 40대가 23%로 가장 많고 이어 20대, 60대, 30대와 50대 순이며, 직업군은 회사원 27%, 무직 26%, 대학(원)생 13%, 전문직 11%, 전업주부 9%, 자영업 8%, 초·중·고등학생 총 5%가 이용하고 있는 것으로 나타났다.

2) 전반적 도서관 이용 경험에 대한 내용

도서관의 도서자료를 대출·반납한 적이 있는 이용자는 89%, 사서를 통한 참고봉사까지 제공 받은 이용자는 75%로 많은 이용자가 사서를 통해 자료를 찾고 있다고 답하였다. 반면 문화프로그램 이용 경험 질문에서는 67%의 이용자가 참여해 본 적이 없는 것으로 나타났다.

3) 도서관 장서에 대한 내용

도서관의 장서 관련한 설문 조사 결과, 신간 도서 보유 만족도의 86%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답하였고, 분야별 장서 현황에 대한 만족도 역시 91%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답하였다. 희망도서 구입의 속도에 대한 만족도는 '보통이다' 이상 95%, 자료실 내의 특성화 자료(대활자도서, 다문화자료)가 도서 선택 시 도움이 된다는 의견 '보통이다' 이상 95%로 나타났다. 더불어 자료실 내의 신간 도서 코너, 각종 추천 도서 코너가 책을 선택하는데 도움이 된다는 의견의 '보통이다' 이상이 92%로 만족한다고 답하였다.

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 '보통이다' 이상으로 만족한다는 의견이 각각 94%, 96%로 나타났으며, 디지털자료코너 노트북좌석 현황

확인을 위한 좌석예약전용 서비스에 대해 '보통이다' 이상이 총 80%로 나타났다.

생활 SOC사업을 통한 2층 열린공간자료실(정기간행물코너, 디지털자료코너, 정보공유공간) 조성 및 개선에 대한 이용자 편의성에 대한 질문의 응답으로 97%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답하였다. 지하 1층 느린 학습자를 위한 시끄러운 도서관 조성에 대한 이용자 편의성에 대한 질문으로 94%가, 독서·문화 환경을 위한 휴식과 사색의 공간인 생각숲길과 석교개방에 대한 편의성에 대한 질문의 응답으로 98%가 '보통이다' 이상으로 나타났다.

5) 도서관 직원에 대한 내용

직원 서비스 항목에 대하여, 이용자가 원하는 정보에 대한 문의에 대하여 사서들이 기대 수준을 충족시켜줬는지에 대한 질문은 응답자의 96%가 '보통이다' 이상으로 답했다. 직원들이 이용자에게 친절하게 응대하는지에 대한 질문 또한 96%가 '보통이다' 이상으로 답하여 높은 만족도를 보였다.

6) 도서관 방문 편의성에 대한 내용

도서관에 방문 편의성 및 이정표가 잘 설치되어있는가에 대한 응답은 '보통이다' 이하가 각각 73%로 이용자들이 불편하다고 응답하였다.

7) 도서관 문화프로그램에 대한 내용

문화프로그램에 대한 정보 접근성 질문에는 93% '보통이다' 이상으로 만족한다는 의견을 보였다. 문화프로그램 내용에 대한 부분은 응답자의 87%가 '보통이다' 이상으로 만족하고, 대상별 개설 강좌 수에 대해서도 85%가, 특성화 프로그램(인문고전, 향토, 다문화, 치매 등)에 대한 질문에는 90%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답변하였다. 소외계층(이주노동자, 결혼이민여성, 다문화가정 어린이) 프로그램에 대한 만족도는 88%가 '보통이다' 이상으로 만족하는 것으로 나타났다. 프로그램 운영 일정에 대한 만족도는 92%가 '보통이다' 이상으로 나타났다. 독서동아리에 참여하고 있는 이용자는 4%로 나타났다. 참여하지 않는 이유로는 '관심 없다'와 '개인사유가' 75%로 가장 큰 비중을 차지했다.

8) 도서관 온라인서비스에 대한 내용

도서관 홈페이지의 도서 검색 및 열람에 대한 질문에 대하여 70%가 활용한 적이 있다고 대답하였고 도서관의 홈페이지는 전자책, 오디오북 등 디지털 자료가 풍부하다에 대한 질문에 대하여 97%가 보통이상의 만족도로 높게 나타났다. 도서관의 신간도서 정보, 문화행사 개최 정보 등 최신정보 안내 및 업데이트에 대한 질문에 대하여 각각 97%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 하였다. 도서관의 메일링리스트와 홈페이지 추천도서, 도서관의 각종 북큐레이션 서비스는 내가 책을 선택하는데 도움을 준다는 데 대한 만족도는 93% '보통이다' 이상으로 만족한다고 나타났다. 도서관 모바일서비스(리브로피아)의 도서 검색 및 열람에 대한 질문에 대하여 60%가 활용한 적이 있다고 대답하였고 카카오톡 및 카카오톡스토리(친구톡) 서비스에 대해 65% 받아볼 생각이 있다고 답하였다.

9) 책단비서서비스에 대한 내용

책단비서서비스 이용 경험에 대한 질문에 79%의 이용자가 이용해 본 적 없다고 답하였다.

책단비서서비스를 처음 접하게 되는 경로는 은평구 공공도서관 방문을 통해 알게 되는 경우가 47%, 다음으로 홈페이지(도서관/안내메일/SNS)를 통해 알게 되는 경우가 33%로 높은 것을 알 수 있었다. 책단비서서비스를 이용하면서 불편하다고 생각하는 부분은 이용 가능 장소(36%), 대출 권수 제한(23%), 기타(16%)와 도서 수령에 걸리는 기간(11%) 순으로 높은 것으로 나타났다. 이용자가 책단비서서비스의 불편사항을 해결하는 방법으로는 도서관 전화 문의가 46%로 가장 많았으며, 홈페이지 게시판 문의(20%)가 뒤를 이었다. 책단비서서비스에 대한 응답자의 전반적인 만족은 95%가 '보통이다' 이상으로 만족도가 높은 것으로 나왔다.

10) 스마트도서관에 대한 내용

은평스마트도서관 이용 경험에 대한 질문에 78%의 이용자가 이용해 본 적 없다고 답하였다. 은평스마트도서관을 처음 접하게 된 경로는 도서관 방문의 경우가 34%로 가장 많았으며, 지하철역에 설치된 스마트도서관을 보고 알게 되는 경우가 33%로 그 뒤를 이었다. 불편사항으로는 제한된 반납장소 44%, 신간도서 부족 31%로 나타났다. 스마트도서관 희망 설치 장소에 대한 응답으로는 지하철역 53%로 가장 높게 나타났으며, 스마트도서관의 전반적인 만족도는 97%가 '보통이다' 이상으로 만족한다고 답했다.

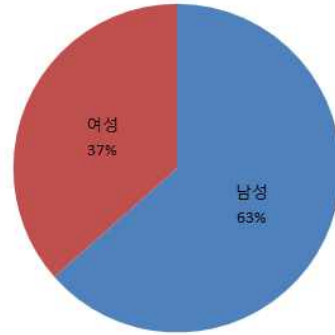
11) 도서관 전체 만족도에 대한 내용

도서관 전체적인 만족도 98%, 지속적인 이용 의향에 대한 질문 99%, 은평구립도서관을 추천할 의향에 대해서 97%의 이용자가 '보통이다' 이상으로 만족하였다.

[응답자 성별]

구 분	전 체	남 성	여 성
응답자 수(명)	389	247 (63%)	142 (37%)

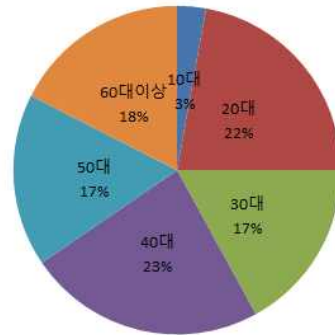
☞ 전체 응답자 389명 중 ‘남성’ 247명(63%), ‘여성’ 142명(37%)으로 나타났다.



[응답자 연령]

구 분	전 체	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상
응답자 수(명)	388	11 (3%)	86 (22%)	66 (17%)	91 (23%)	66 (17%)	68 (18%)

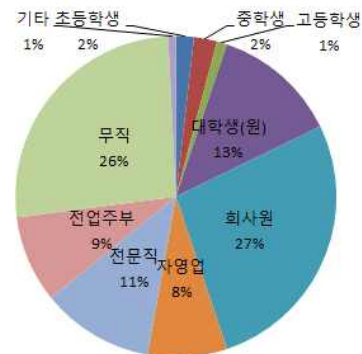
☞ 전체 응답자 388명 중 ‘40대’ 91명(23%), ‘20대’ 86명(22%), ‘60대 이상’ 68명(18%), ‘50대’와 ‘30대’ 각 66명(17%), ‘10대’ 11명(3%) 순으로 나타났다.



[응답자 직업]

구 분	전 체	초등학생	중학생	고등학생	대학(원)생	회사원
응답자 수(명)	388	7 (2%)	9 (2%)	4 (1%)	49 (13%)	105 (27%)
		자영업	전문직	전업주부	무직	기타
		31 (8%)	44 (11%)	34 (9%)	102 (26%)	3 (1%)

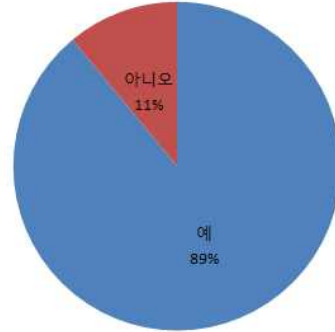
☞ 전체 응답자 388명 중 ‘회사원’ 105명(27%), ‘무직’ 102명(26%), ‘대학(원)생’ 49명(13%), ‘전문직’ 44명(11%), ‘전업주부’ 34명(9%), ‘자영업’ 31명(8%), ‘초.중.고등학생’ 20명(5%), ‘기타’ 3명(1%) 순으로 나타났다.



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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	390	347 (89%)	43 (11%)

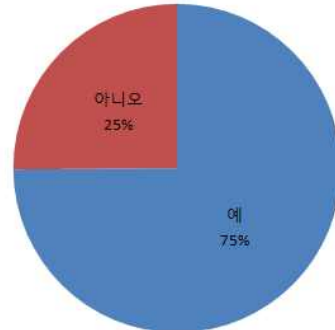
☞ 전체 응답자 390명 중
‘있다’ 347명(89%),
‘없다’ 43명(11%)으로 나타났다.



[질문2] 귀하께서는 도서관 직원에게 정보를 문의한 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	390	292 (75%)	98 (25%)

☞ 전체 응답자 390명 중 ‘있다’ 292명(75%),
‘없다’ 98명(25%)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)	386	98 (33%)	288 (67%)

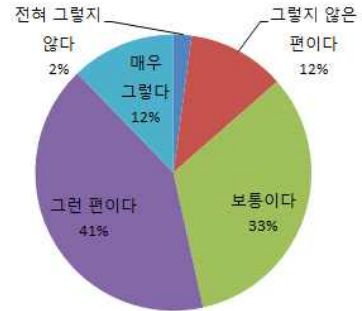
☞ 전체 응답자 386명 중 ‘있다’ 98명(33%),
‘없다’ 288명(67%)으로 나타났다.



[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)	376	8 (2%)	43 (12%)	124 (33%)	155 (41%)	46 (12%)

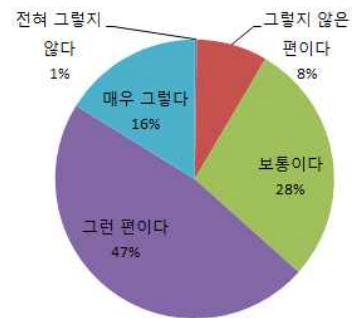
☞ 전체 응답자 376명 중 ‘그런 편이다’ 155명(41%), ‘보통이다’ 124명(33%), ‘매우 그렇다’ 46명(12%), ‘그렇지 않은 편이다’ 43명(12%), ‘전혀 그렇지 않다’ 8명(2%) 순으로 나타났다.



[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)	377	1 (1%)	31 (8%)	106 (28%)	178 (47%)	61 (16%)

☞ 전체 응답자 377명 중 ‘그런 편이다’ 178명(47%), ‘보통이다’ 106명(28%), ‘매우 그렇다’ 61명(16%), ‘그렇지 않은 편이다’ 31명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(1%) 순으로 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)	372	2 (1%)	16 (4%)	144 (39%)	139 (37%)	71 (19%)

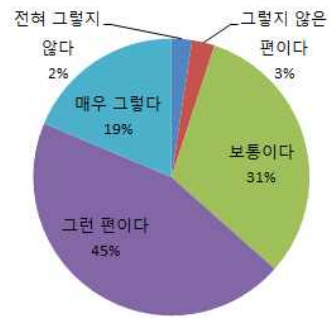
☞ 전체 응답자 372명 중 ‘보통이다’ 144명(39%), ‘그런 편이다’ 139명(37%), ‘매우 그렇다’ 71명(19%), ‘그렇지 않은 편이다’ 16명(4%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 나타났다.



[질문7] 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)	375	9 (2%)	10 (3%)	118 (31%)	168 (45%)	70 (19%)

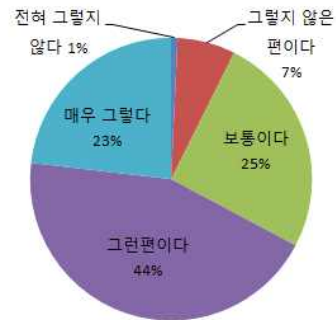
☞ 전체 응답자 375명 중 ‘그런 편이다’ 168명(45%), ‘보통이다’ 118명(31%), ‘매우 그렇다’ 70명(19%), ‘그렇지 않은 편이다’ 10명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 9명(2%) 순으로 나타났다.



[질문8] 자료실 내의 신간 도서 코너, 각종 추천 도서 코너는 내가 책을 선택하는데 도움을 준다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	374	8 (1%)	13 (7%)	93 (25%)	175 (44%)	85 (23%)

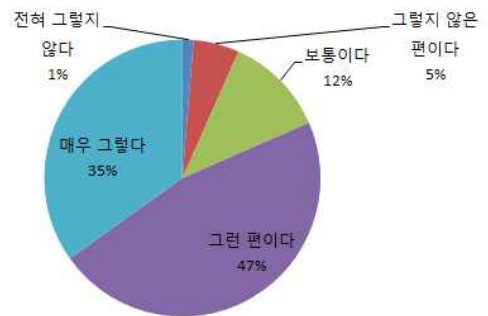
☞ 전체 응답자 374명 중 ‘그런 편이다’ 175명(44%), ‘보통이다’ 93명(25%), ‘매우 그렇다’ 85명(23%), ‘그렇지 않은 편이다’ 13명(7%), ‘전혀 그렇지 않다’ 8명(1%) 순으로 나타났다.



[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)	390	5 (1%)	21 (5%)	46 (12%)	182 (47%)	136 (35%)

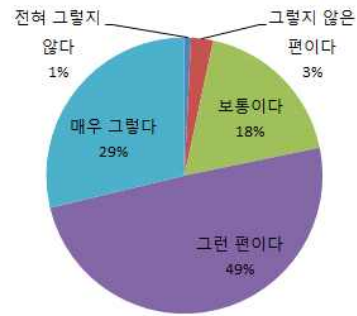
☞ 전체 응답자 390명 중 ‘그런 편이다’ 182명(47%), ‘매우 그렇다’ 136명(35%), ‘보통이다’ 46명(12%), ‘그렇지 않은 편이다’ 21명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 5명(1%) 순으로 나타났다.



[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)	386	3 (1%)	10 (3%)	71 (18%)	191 (49%)	111 (29%)

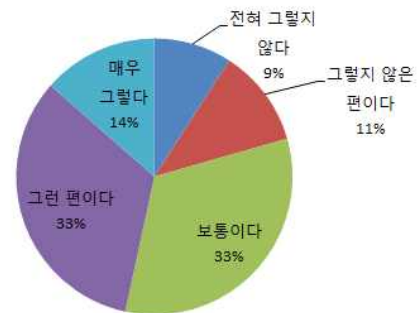
☞ 전체 응답자 386명 중 ‘그런 편이다’ 191명(49%), ‘매우 그렇다’ 111명(29%), ‘보통이다’ 71명(18%), ‘그렇지 않은 편이다’ 10명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%) 순으로 나타났다.



[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)	384	35 (9%)	44 (11%)	126 (33%)	127 (33%)	52 (14%)

☞ 전체 응답자 384명 중 ‘그런 편이다’ 127명(33%), 보통이다 126명(33%), ‘매우 그렇다’ 52명(14%), ‘그렇지 않은 편이다’ 44명(11%), ‘전혀 그렇지 않다’ 35명(9%) 순으로 나타났다.

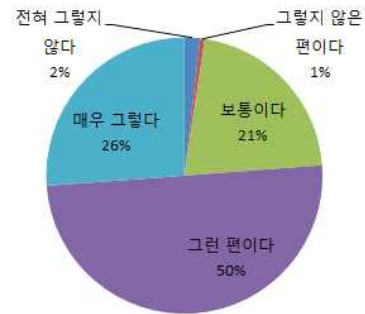


[질문12] 생활 SOC사업을 통한 2층 열린자료실(정기간행물코너, 디지털자료코너) 조성 및 개선이 이용자 편의성 향상에 도움이 된다고 생각한다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	382	7 (2%)	2 (1%)	82 (21%)	191 (50%)	100 (26%)

☞ 전체 응답자 382명 중

‘그런 편이다’ 191명(50%),
 ‘매우 그렇다’ 100명(26%),
 ‘보통이다’ 82명(21%), ‘전혀 그렇지 않다’ 7명(2%), ‘그렇지 않은 편이다’ 2명(1%), 순으로 나타났다.

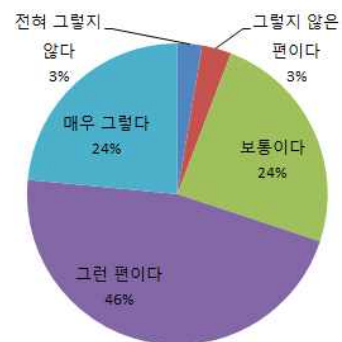


[질문13] 지하 1층 느린학습자를 위한 시끄러운 도서관 조성이 이용자 편의성 향상에 도움이 된다고 생각한다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	379	10 (3%)	12 (3%)	92 (24%)	176 (46%)	89 (24%)

☞ 전체 응답자 379명 중 ‘그런 편이다’

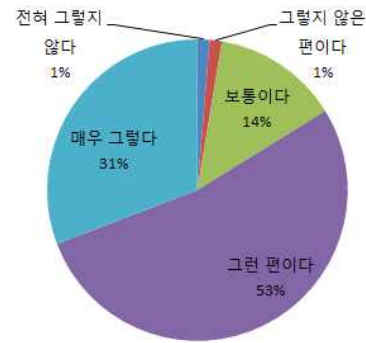
176명(46%), ‘보통이다’ 92명(24%),
 ‘매우 그렇다’ 89명(24%), ‘그렇지 않은 편이다’ 12명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 10명(3%), 순으로 나타났다.



[질문14] 독서·문화 환경을 위한 휴식과 사색의 공간인 생각숲길과 석교개방이 편의성 향상에 도움이 된다고 생각한다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	383	5 (1%)	5 (1%)	52 (14%)	203 (53%)	118 (31%)

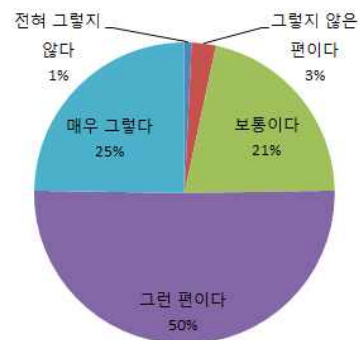
☞ 전체 응답자 383명 중 ‘그런 편이다’ 203명(53%), ‘매우 그렇다’ 118명(31%), ‘보통이다’ 52명(14%), ‘그렇지 않은 편이다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 각 5명(1%) 순으로 나타났다.



[질문15] 이 도서관의 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)	384	3 (1%)	10 (3%)	82 (21%)	194 (50%)	95 (25%)

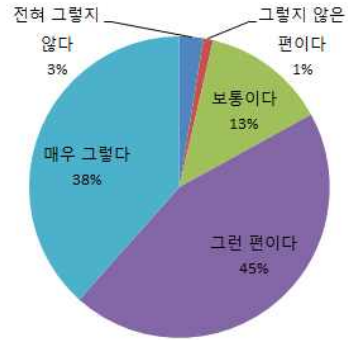
☞ 전체 응답자 384명 중 ‘그런 편이다’ 194명(50%), ‘매우 그렇다’ 95명(25%), ‘보통이다’ 82명(21%), ‘그렇지 않은 편이다’ 10명(3%), ‘전혀 그렇지 않다’ 3명(1%) 순으로 나타났다.



[질문16] 이 도서관의 직원은 친절하다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	388	10 (3%)	4 (1%)	52 (13%)	173 (45%)	149 (38%)

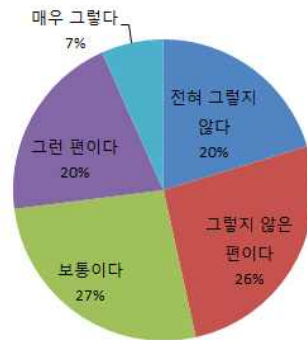
☞ 전체 응답자 388명 중 ‘그런 편이다’ 173명(45%), ‘매우 그렇다’ 149명(38%), ‘보통이다’ 52명(13%), ‘전혀 그렇지 않다’ 10명(3%), ‘그렇지 않은 편이다’ 4명(1%) 순으로 나타났다.



[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)	389	79 (20%)	102 (26%)	103 (27%)	79 (20%)	26 (7%)

☞ 전체 응답자 389명 중 ‘보통이다’ 103명(27%), ‘그렇지 않은 편이다’ 102명(26%), ‘그런 편이다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 각 79명(20%), ‘매우 그렇다’ 26명(7%) 순으로 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)	388	52 (13%)	106 (27%)	128 (33%)	76 (20%)	26 (7%)

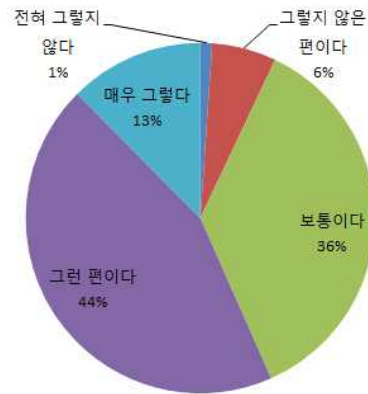
☞ 전체 응답자 388명 중 ‘보통이다’ 128명(33%), ‘그렇지 않은 편이다’ 106명(27%), ‘그런 편이다’ 76명(20%), ‘전혀 그렇지 않다’ 52명(13%), ‘매우 그렇다’ 26명(7%) 순으로 나타났다.



[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)	374	4 (1%)	22 (6%)	134 (36%)	168 (44%)	46 (13%)

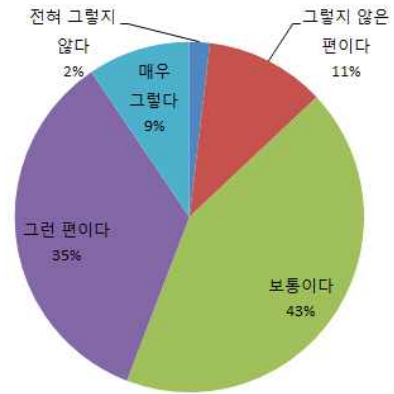
☞ 전체 응답자 374명 중 ‘그런 편이다’ 168명(44%), ‘보통이다’ 134명(36%), ‘매우 그렇다’ 46명(13%), ‘그렇지 않은 편이다’ 22명(6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(1%) 순으로 나타났다.



[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)	369	7 (2%)	41 (11%)	158 (43%)	128 (35%)	35 (9%)

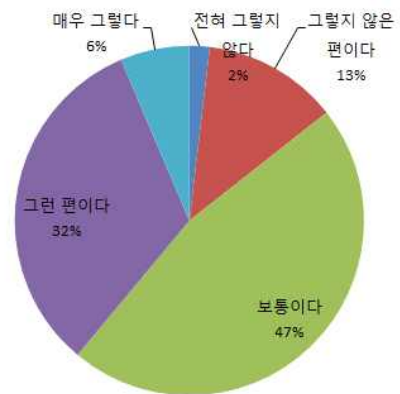
☞ 전체 응답자 369명 중 ‘보통이다’ 158명(43%), ‘그런 편이다’ 128명(35%), ‘그렇지 않은 편이다’ 41명(11%), ‘매우 그렇다’ 35명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 7명(2%) 순으로 나타났다.



[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)	375	7 (2%)	47 (13%)	175 (47%)	122 (32%)	24 (6%)

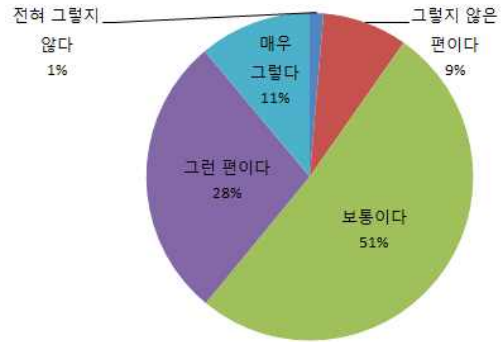
☞ 전체 응답자 375명 중 ‘보통이다’ 175명(47%), ‘그런 편이다’ 122명(32%), ‘그렇지 않은 편이다’ 47명(13%), ‘매우 그렇다’ 24명(6%), ‘전혀 그렇지 않다’ 7명(2%) 순으로 나타났다.



[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)	369	5 (1%)	31 (9%)	189 (51%)	103 (28%)	41 (11%)

☞ 전체 응답자 369명 중 ‘보통이다’ 189명(51%), ‘그런 편이다’ 103명(28%), ‘매우 그렇다’ 41명(11%), ‘그렇지 않은 편이다’ 31명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 5명(1%) 순으로 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)	367	2 (1%)	42 (11%)	182 (50%)	106 (29%)	35 (9%)

☞ 전체 응답자 367명 중 ‘보통이다’ 182명(50%), ‘그런 편이다’ 106명(29%), ‘그렇지 않은 편이다’ 42명(11%), ‘매우 그렇다’ 35명(9%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(1%) 순으로 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)	353	2 (0%)	27 (8%)	195 (55%)	101 (29%)	28 (8%)

☞ 전체 응답자 353명 중 ‘보통이다’ 195명(55%), ‘그런 편이다’ 101명(29%), ‘매우 그렇다’ 28명(8%), ‘그렇지 않은 편이다’ 27명(8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 2명(0%) 순으로 나타났다.

[질문25] (24번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다. 응답자) 희망 요일 및 시간을 기재하여 주십시오.

구 분	주 관	응답자 수(명)	13
*주말 *주말 오전 *평일 20시 이후(퇴근 후 참여 희망) *월요일 10시~12시			

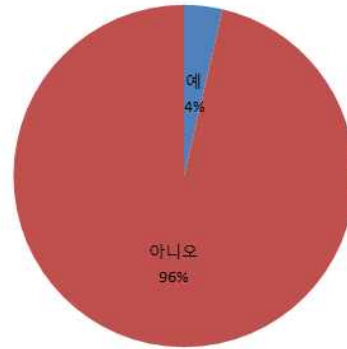
[질문26] 추천하고 싶은 프로그램이 있다면 기재해 주시기 바랍니다.

구 분	주 관	응답자 수(명)	32
<p>* 초청 관련 프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> - 작가 초청 강좌 - 시인 초청 낭독회 - 강사 초청 강좌 - 성우 초청 동화 읽기 - 지역 문화 활동가들과 만남 <p>* 독서 및 교양 관련 프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성인 독서모임 - 독서리뷰쓰기 강좌 - 북스타그램 운영 강좌 - 유튜브(YouTube)활용 독서프로그램 - 글쓰기 강좌 - 필사 강좌 - 외국어 강좌 - 원데이클래스 - 숲해설 강좌 - 서예 강좌 - 명화 감상 및 토론 - 성평등, 페미니즘 주제 영화 관람이나 강좌 - 여성주의 강좌 <p>* 부모 및 학생 관련 프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> - 부모교육 강좌 - 자녀 자기주도학습 강좌 - 참여 가능한 공연 - 어린이 북아트 강좌 - 코딩교육 - 초등학생 대상 한국사 강좌 - 청소년 인문학프로그램 			

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

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	386	14 (4%)	372 (96%)

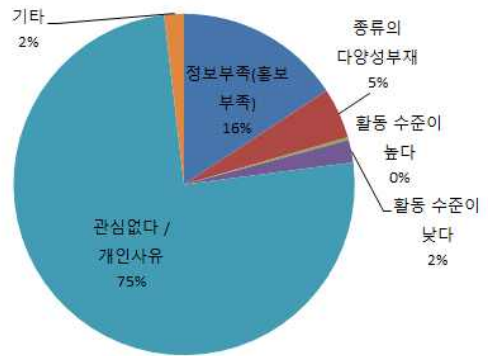
☞ 전체 응답자 386명 중 ‘있다’ 14명(4%), ‘없다’ 372명(96%)으로 나타났다.



[질문28] 독서토론 동아리에 참여하지 않는 이유는 무엇입니까?

구 분	전 체	정보부족 (홍보부족)	종류의 다양성 부재	활동 수준이 높다.	활동 수준이 낮다.	관심 없다/개인 사유	기타
응답자 수(명)	375	59 (16%)	18 (5%)	1 (0%)	8 (2%)	282 (75%)	7 (2%)

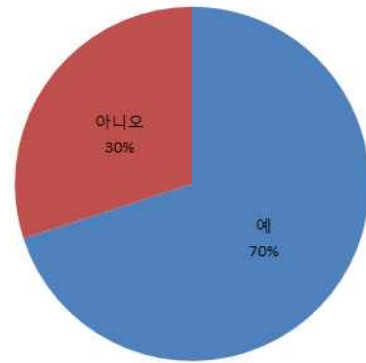
☞ 전체 응답자 375명 중 ‘관심 없다/개인사유’ 282명(75%), ‘정보부족 (홍보부족)’ 59명(16%), ‘종류의 다양성 부재’ 18명(5%), ‘활동 수준이 낮다’ 8명(2%), ‘기타’ 7명(2%), ‘활동 수준이 높다’ 1명(0%) 순으로 나타났다.



[질문29] 귀하께서는 최근 1년간 인터넷을 통해 도서관의 도서자료를 열람하거나 정보를 검색해 보신 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	390	273 (70%)	117 (30%)

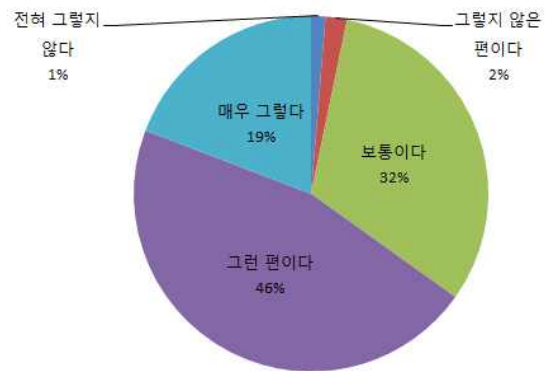
☞ 전체 응답자 390명 중 '있다' 273명(70%), '없다' 117명(30%)으로 나타났다.



[질문30] 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)	307	4 (1%)	6 (2%)	97 (32%)	141 (46%)	59 (19%)

☞ 전체 응답자 307명 중 '그런 편이다' 141명(46%), '보통이다' 97명(32%), '매우 그렇다' 59명(19%), '그렇지 않은 편이다' 6명(2%), '전혀 그렇지 않다' 4명(1%) 순으로 나타났다.



[질문31] 이 도서관은 신간도서 정보, 문화행사 개최 정보 등 최신정보 안내 및 업데이트가 빠르다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	278	1 (1%)	6 (2%)	97 (35%)	123 (44%)	51 (18%)

☞ 전체 응답자 278명 중 ‘그런 편이다’ 123명(44%), ‘보통이다’ 97명(35%), ‘매우 그렇다’ 51명(18%), ‘그렇지 않은 편이다’ 6명(2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(1%) 순으로 나타났다.



[질문32] 이 도서관의 메일링리스트와 홈페이지 추천도서, 도서관의 각종 북큐레이션 서비스는 내가 책을 선택하는데 도움이 된다.

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	277	4 (2%)	14 (5%)	112 (40%)	103 (37%)	44 (16%)

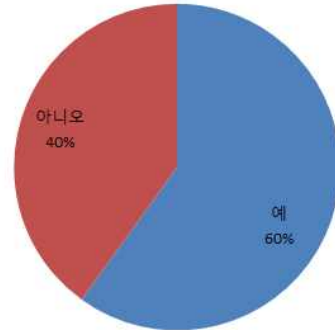
☞ 전체 응답자 277명 중 ‘보통이다’ 112명(40%), ‘그런 편이다’ 103명(37%), ‘매우 그렇다’ 44명(16%), ‘그렇지 않은 편이다’ 14명(5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 4명(2%) 순으로 나타났다.



[질문33] 귀하께서는 최근 1년간 도서관 모바일서비스(리브로피아)를 통해 도서관의 도서자료를 열람하거나 정보를 검색해 보신 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	387	232 (60%)	155 (40%)

☞ 전체 응답자 387명 중 '있다' 232명(60%), '없다' 155명(40%)으로 나타났다.



[질문34] 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)	233	6 (2%)	21 (9%)	55 (24%)	104 (45%)	47 (20%)

☞ 전체 응답자 233명 중 '그런 편이다' 104명(45%), '보통이다' 55명(24%), '매우 그렇다' 47명(20%), '그렇지 않은 편이다' 21명(9%), '전혀 그렇지 않다' 6명(2%) 순으로 나타났다.



[질문35] (34번 질문에 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않은 편이다. 응답자) 이유?

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

- * 신간 전자도서 부족
- * 카카오톡 비 사용자

[질문36] 모바일서비스(리브로피아)에 대해 개선할 점이나 좋은 의견 있으시면 기재하여 주십시오.

구 분	주 관	응답자 수(건)	15
<ul style="list-style-type: none"> * UI(User Interface, 사용자 인터페이스) 개선 * 열람실 현황 정보 제공, 좌석번호 확인 기능 추가 * 책단비 기계에서 모바일 바코드 읽히지 않음 * 도서검색 시 도서관 통합 검색 기능 추가 * 전자도서 수 부족 * 상호대차 예약서비스 기능 추가 			

[질문37] 도서관에서는 페이스북, 블로그, 트위터를 서비스 중입니다. 위 3가지 서비스를 포함하여 가장 본인이 선호하는 SNS를 적어주세요.

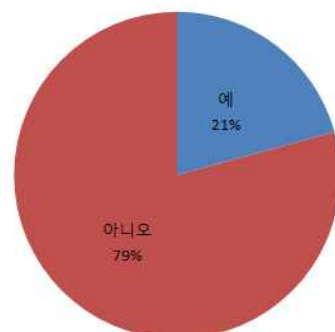
(예 : 페이스북, 블로그, 트위터, 카카오톡, 인스타그램, 밴드, 구글플러스 등)

구 분	주 관	응답자 수(건)	60
<ul style="list-style-type: none"> * 블로그 * 트위터 * 인스타그램 * 카카오톡 * 텔레그램 * 구글플러스 			

[질문38] 귀하께서는 최근 1년간 책단비서비스를 통해 대출한 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	460	134 (21%)	326 (79%)

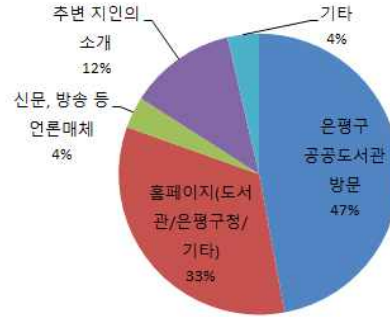
☞ 전체 응답자 460명 중 ‘있다’ 134명(21%), ‘없다’ 326명(79%)으로 나타났다.



[질문39] 책단비서서비스를 처음 접하게 된 경로는 어떻게 되십니까?

구 분	전 체	은평구 공공도서관 방문	홈페이지 (도서관 안내메일/SNS)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개	기타
응답자 수(명)	138	65 (47%)	46 (33%)	5 (4%)	17 (12%)	5 (4%)

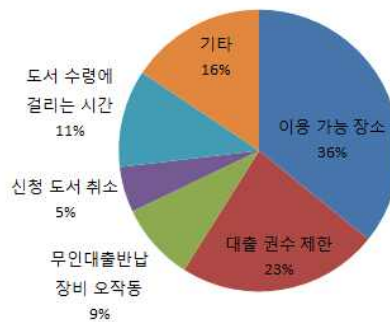
☞ 전체 응답자 138명 중 ‘은평구 공공도서관 방문’ 65명(47%), ‘홈페이지(도서관/안내메일/SNS)’ 46명(33%), ‘주변 지인의 소개’ 17명(12%), ‘신문, 방송 등 언론매체’와 ‘기타’ 각 5명(4%) 순으로 나타났다.



[질문40] 책단비서서비스를 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)	134	48 (36%)	31 (23%)	12 (9%)	7 (5%)	15 (11%)	21 (16%)

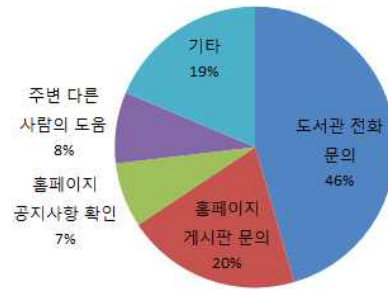
☞ 전체 응답자 134명 중 ‘이용 가능 장소’ 48명(36%), ‘대출 권수 제한’ 31명(23%), ‘기타’ 21명(16%), ‘도서 수령 소요 시간’ 15명(11%), ‘대출/반납 오작동’ 12명(9%), ‘신청 도서 취소’ 7명(5%) 순으로 나타났다.



[질문41] 책단비서비스 이용 상의 불편한 점을 어떻게 해결하셨습니다까?

구 분	전 체	도서관 전화 문의	홈페이지 게시판 문의	홈페이지 공지사항 확인	주변 다른 사람의 도움	기타
응답자 수(명)	134	61 (46%)	27 (20%)	10 (7%)	11 (8%)	25 (19%)

☞ 전체 응답자 134명 중 ‘도서관 전화 문의’ 61명(46%), ‘홈페이지 게시판 문의’ 27명(20%), ‘기타’ 25명(19%), ‘주변 다른 사람의 도움’ 11명(8%), ‘홈페이지 공지사항 확인’ 10명(7%) 순으로 나타났다.



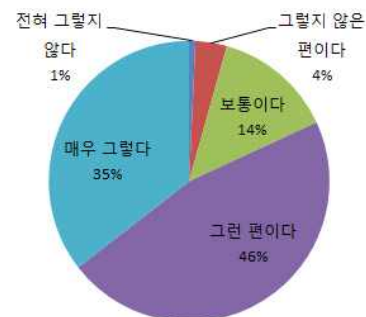
[질문42] (41번 책단비서비스 이용 시 가장 불편한 점) 기타 의견

구 분	주 관	응답자 수(건)	6
<p>* 수령 일자를 지정하거나 예측할 수 없다 * 도서 수령 문자를 받은 뒤 대출까지의 시간이 촉박하다.</p>			

[질문43] 책단비서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	138	1 (1%)	5 (4%)	19 (14%)	64 (46%)	49 (35%)

☞ 전체 응답자 138명 중 ‘그런 편이다’ 64명(46%), ‘매우 그렇다’ 49명(35%), ‘보통이다’ 19명(14%), ‘그렇지 않은 편이다’ 5명(4%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(1%) 순으로 나타났다.



[질문44] 귀하께서는 은평스마트도서관 서비스를 통해 대출한 적이 있으십니까?

구 분	전 체	예	아니요
응답자 수(명)	388	87 (22%)	301 (78%)

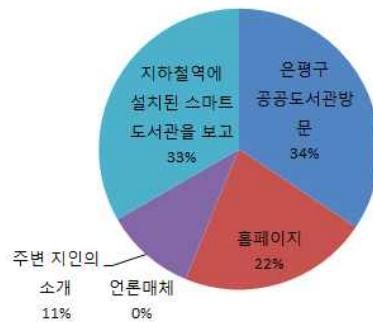
☞ 전체 응답자 388명 중 ‘있다’ 87명(22%), ‘없다’ 301명(78%)으로 나타났다.



[질문45] 은평스마트도서관 서비스를 처음 접하게 된 경로는 무엇입니까?

구 분	전 체	은평구 공공도서관 방문	홈페이지 (도서관/은평구청/기타)	신문, 방송 등 언론매체	주변 지인의 소개	지하철역에 설치된 스마트도서관을 보고
응답자 수(명)	96	33 (34%)	21 (22%)	0 (0%)	10 (11%)	32 (33%)

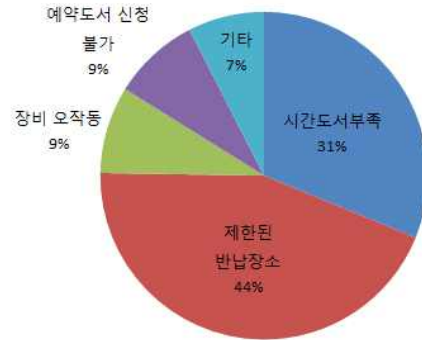
☞ 전체 응답자 96명 중 ‘은평구 공공도서관 방문’ 33명(34%), ‘지하철역에 설치된 스마트도서관을 보고’ 32명(33%), ‘홈페이지(도서관/은평구청)’ 21명(22%), ‘주변 지인의 소개’ 10명(11%), ‘신문, 방송 등 언론매체’ 0명(0%) 순으로 나타났다.



[질문46] 은평스마트도서관을 이용하실 때 가장 불편한 점은 무엇입니까?

구 분	전 체	시간도서 부족	제한된 반납 장소	장비 오작동	예약도서 신청 불가	기타
응답자 수(명)	93	29 (31%)	41 (44%)	8 (9%)	8 (9%)	7 (7%)

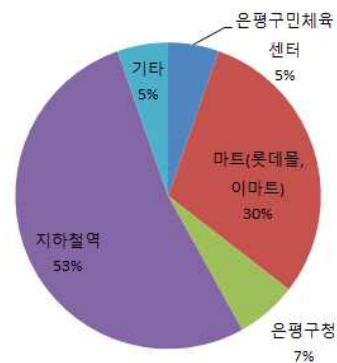
☞ 전체 응답자 93명 중 '제한된 반납 장소' 41명(44%), '시간도서 부족' 29명(31%), '예약도서 신청 불가'와 '장비 오작동' 각 8명(9%), '기타' 7명(7%) 순으로 나타났다.



[질문47] 은평스마트도서관이 추가 설치된다면 어느 곳이 적합하다고 생각하십니까?

구 분	전 체	은평구민 체육센터	마트 (롯데몰, 이마트)	은평구청	지하철역	기타
응답자 수(명)	93	5 (5%)	28 (30%)	6 (7%)	49 (53%)	5 (5%)

☞ 전체 응답자 93명 중 '지하철역' 49명(53%), '마트(롯데몰, 이마트)' 28명(30%), '은평구청' 6명(7%), '은평구민 체육센터'와 '기타' 각 5명(5%) 순으로 나타났다.



[질문48] 은평스마트도서관의 전반적인 만족도는?

구 분	전 체	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
응답자 수(명)	93	2 (2%)	1 (1%)	29 (31%)	46 (50%)	15 (16%)

☞ 전체 응답자 93명 중 ‘만족’ 46명(50%), ‘보통’ 29명(31%), ‘매우 만족’ 15명(16%), ‘불만족’ 1명(1%), ‘매우 불만족’ 2명(2%) 순으로 나타났다.



[질문49] 귀하께서는 은평구립도서관에 대해 전반적으로 만족하십니까?

구 분	전 체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
응답자 수(명)	387	1 (0%)	7 (2%)	50 (13%)	225 (58%)	104 (27%)

☞ 전체 응답자 387명 중 ‘그런 편이다’ 225명(58%), ‘매우 그렇다’ 104명(27%), ‘보통이다’ 50명 (13%), ‘그렇지 않은 편이다’ 7명(2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0%) 순으로 나타났다.

