
2017년 도서관 이용자 만족도 조사 결과보고서



2017.11

동강대학교 도서관

제 목 차 례

I. 서론	1
1. 조사 목적	2
2. 조사의 내용과 범위	2
II. 조사 설계 및 분석 방법	3
1. 조사 내용	4
2. 조사 설계	4
3. 자료 처리 및 분석	5
III. 분석 결과	6
1. 일반 사항	7
2. 만족도 항목별 빈도분석 결과	10
3. 건의(개선)사항	11
4. 만족도 교차분석 결과	12
IV. 결론 및 조치 계획	15
1. 종합 분석	16
2. 건의 사항 및 조치 계획	17
3. 차기 운영 계획 반영	19
4. 도서관 이용자 만족도 조사 평가 결과 분석	19
V. 부록	20
1. 설문지	21

표 차례

[표 1] 조사 대상 및 항목	4
[표 2] 조사 설계	4
[표 3] 자료 처리 및 분석 과정	5
[표 4] 도서관 이용 횟수	7
[표 5] 성별 및 학년별 빈도	8
[표 6] 도서관 이용 목적	9
[표 7] 만족도 항목별 빈도	10
[표 8] 건의(개선)사항	11
[표 9] 재학생 성별 도서관 전반적 만족도	12
[표 10] 학년별 도서관 전반적 만족도	13
[표 11] 재학생/일반인 도서관 전반적 만족도	14
[표 12] 건의 사항	17
[표 13] 건의 사항 및 조치 계획	18
[표 14] 도서관 이용자 만족도조사 평가 결과 분석	19

그림 차례

[그림 1] 도서관 이용 횟수	7
[그림 2] 성별 및 학년별 빈도	8
[그림 3] 도서관 이용 목적	9
[그림 4] 만족도 항목별 빈도	10
[그림 5] 건의(개선)사항	11
[그림 6] 재학생 성별 도서관 전반적 만족도	12
[그림 7] 학년별 도서관 전반적 만족도	13
[그림 8] 재학생/지역주민 도서관 전반적 만족도	14

|

서론

1. 조사 목적
2. 조사 내용과 범위

I. 서론

1. 조사 목적

우리대학 도서관 자체적으로 실시한 도서관 이용자 만족도 조사는 도서관 이용자를 대상으로 설문지 내용을 조사 분석 평가하고 이를 수렴, 평가인증에 대비하고 대학중장기 발전계획에 따라 수요자 중심의 교육환경을 조성하고 도서관 발전에 기여함을 목적으로 한다.

2. 조사의 내용과 범위

○ 조사분야 : 도서관 이용자 만족도 조사
이용횟수, 이용목적 및 인적자원, 장서, 정보사업, 시설, 홍보, 이용, 도서관의 전반적 만족도, 건의사항, 기타의견에 대한 내용으로 조사하였다.

○ 조사대상 : 도서관 이용자인 재학생과 일반인 중에서 도서관 이용 경험이 있는 자를 대상으로 실시하였다. 표본 수 : 총 358명

○ 조사기간 : 2017. 10. 16.(월). - 31(화). 중간고사 기간 실시

○ 조사방법 : 도서관 이용자 중심으로 2학기 중간고사 기간에 설문지에 의한 자기기입방식에 의한 조사를 실시하였다. 설문조사된 내용은 SPSS 20 통계 프로그램을 활용하여 빈도분석과 교차분석을 실시하여 분야 과정별로 만족도를 조사하였다. 만족도는 5점 척도에 의해 평가 되었으며, 매우 만족한다(5점)와 만족한다(4점)에 응답한 자의 비율(%)을 합하여 기재하였다.

II

조사 설계 및 분석 방법

1. 조사 내용
2. 조사 설계
3. 자료 처리 및 분석

II 조사 설계 및 분석 방법

1. 조사 내용

[표 1] 조사 대상 및 항목

조사 대상	조사 항목
도서관 1회 이상 이용한 재학생 및 일반인	1. 일반적인 사항 (3문항) 2. 인적자원에 관한 사항(2문항) 3. 장서에 관한 사항(3문항) 4. 정보사업에 관한 사항(2문항) 5. 시설에 관한 사항(3문항) 6. 홍보에 관한 사항(2문항) 7. 이용에 관한 사항(2문항) 8. 도서관의 전반적 만족도 9. 건의사항 10. 기타의견

2. 조사 설계

[표 2] 조사 설계

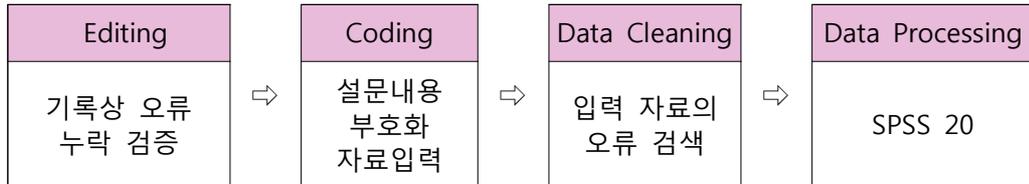
표본 집단	동강대학교 재학생 및 일반인
설문지 회수	358건
조사 기간	2017. 10. 16(월) - 31(화) 2학기 중간고사기간 실시
조사 방법	구조화된 설문지를 활용한 직접 조사

도서관 이용자 만족도 조사를 위해 도서관 1회 이상 이용한 재학생 및 일반인을 대상으로 2017. 10. 16(월) - 31(화) 2학기 중간고사 기간 실시 400부를 배포하여 358부(89%)를 회수 하였음

3. 자료 처리 및 분석

- 수집된 자료(Raw Data)는 Editing ⇨ Coding 과정을 거쳐 SPSS (Statistical Package for the Social Science) 20 통계분석 프로그램으로 전산처리함

[표 3] 자료 처리 및 분석 과정



- 수집된 자료 중에서 응답내용이 부실하거나 데이터가 불확실한 설문지는 응답자에게 재확인 후에 보정하였고, 오류 발견 시에는 예비표본에서 재조사를 실시한 후 유효 표본을 선정함
- 기본적으로 무응답 및 불성실 답변은 결측값 처리하였음

III

분석 결과

1. 일반 사항
2. 만족도 항목별 빈도 분석 결과
3. 건의(개선) 사항
4. 만족도 교차 분석 결과

Ⅲ 분석 결과

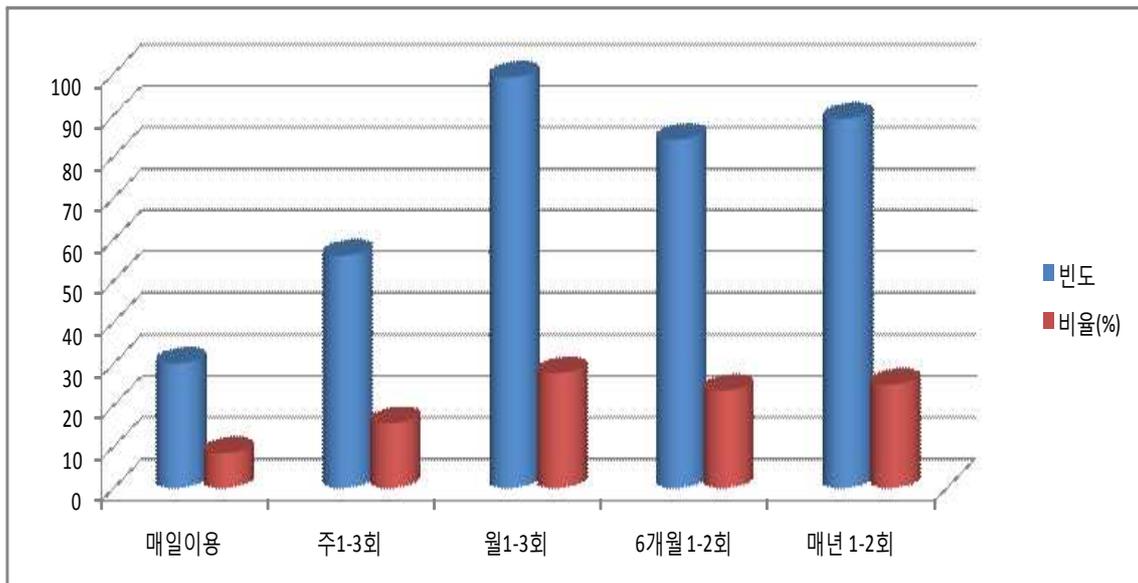
1. 일반 사항

가. 도서관 이용 횟수 빈도 분석

○ 응답자 358명을 분석한 결과 이용횟수는 월 1-3회가 27.7%로 가장 높게 나왔으며, 매일이용이 8.4%로 가장 낮게 나왔음

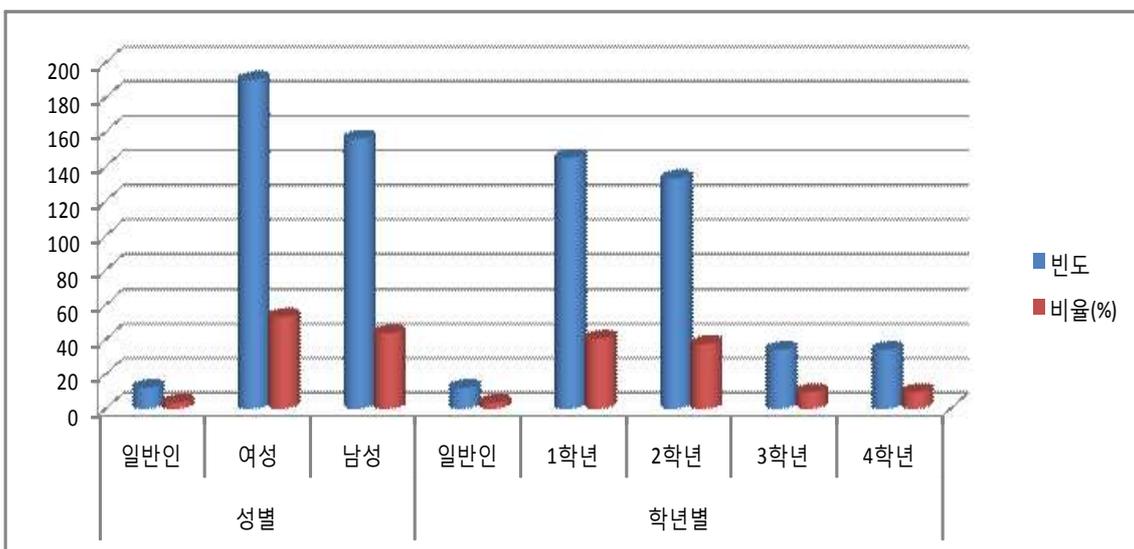
[표 4] 도서관 이용 횟수

연번	이용 횟수	빈도	비율(%)
1	매일이용	30	8.4
2	주1-3회	56	15.6
3	월1-3회	99	27.7
4	6개월 1-2회	84	23.5
5	매년 1-2회	89	24.9
합계		358	100.1



나. 성별/학년별 빈도 분석

- 응답자 358명을 SPSS 20에서 빈도분석을 통해 통계처리 함.
- 인원통계 빈도분석 결과 응답인원은 총 358명으로 재학생 346명 일반인 12명으로 조사됨.
- 재학생 (성별, 학년)을 살펴보면 남성이 43.6%, 여성이 53.1%으로 여성이용자의 비율이 높은 것으로 나타남.
- 재학생의 학년별로는 1학년이 40.5%으로 가장 높은 것으로 나타남.

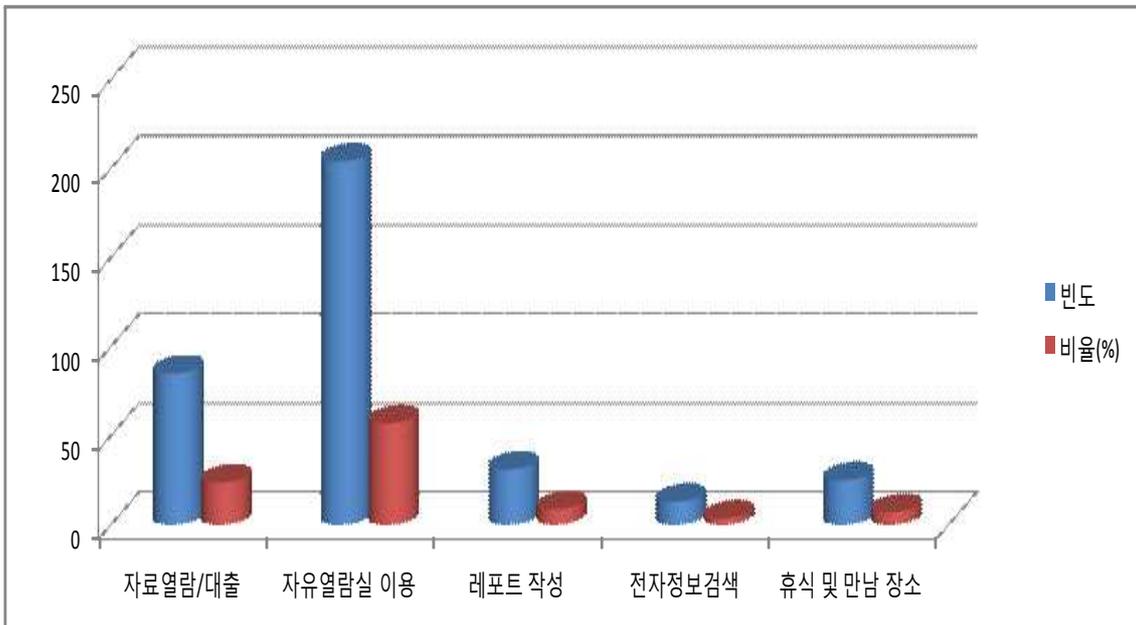


다. 도서관 이용 목적 빈도 분석

○ 도서관 이용 목적을 빈도 분석한 결과 자유열람실 이용이 57.0%로 가장 높았으며, 다음으로 자료열람 및 대출이 23.7%로 높았다. 분석결과로 보면 자유열람실 이용과 자료열람 및 대출이 도서관을 이용하는 주요 목적임을 알 수 있음

[표 6] 도서관 이용 목적

연번	이용 목적	빈도	비율(%)
1	자료열람/대출	85	23.7
2	자유열람실 이용	204	57.0
3	레포트 작성	31	8.7
4	전자정보검색	13	3.6
5	휴식 및 만남 장소	25	7.0
합계		358	100

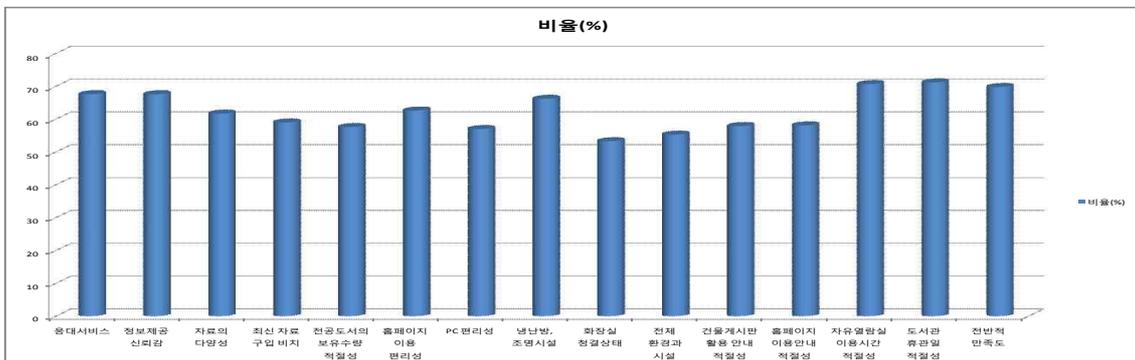


2. 만족도 항목별 빈도 분석 결과

○ 산출근거는 빈도 분석 결과로서 설문지 문항 4번(만족)과 5번(매우만족) 합한 수를 전체 응답자에 대해 비율로 표시함

○ 아래 표를 보면 이용 항목의 도서관 휴관 적절성이 71.2%로 가장 높게 나왔으며, 시설 항목의 화장실 청결상태가 53.3%로 가장 낮게 나왔다.

○ 만족도 조사결과 낮게 도서관 화장실의 청결상태 및 도서관 홍보의 만족도를 높이기 위해 도서관 화장실의 청결상태를 수시로 확인하고 노후된 시설의 교체와 도서관 안내의 적극적인 홍보가 필요함.

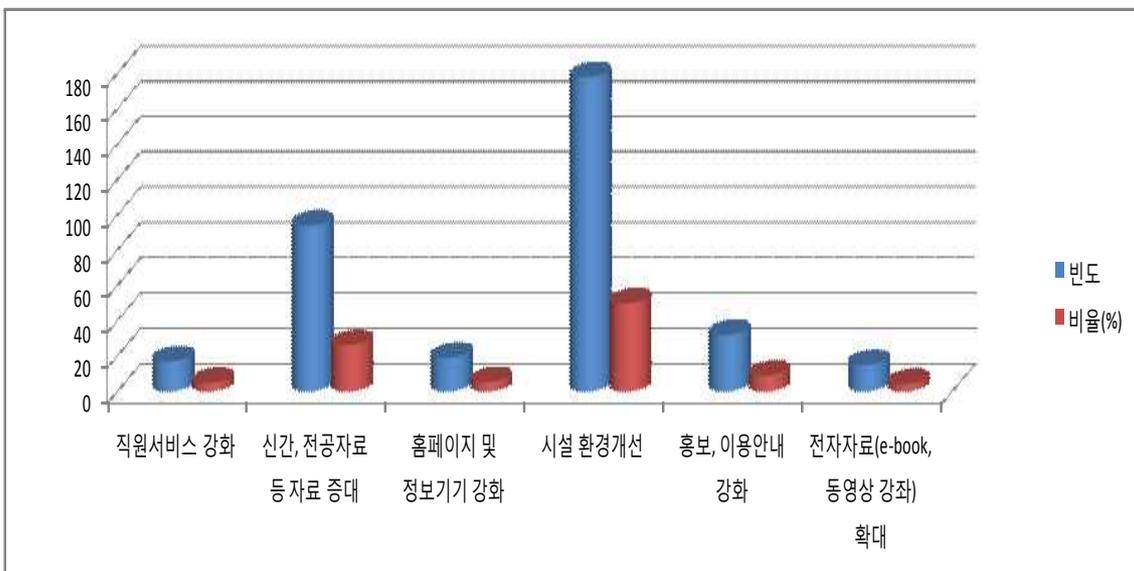


3. 건의(개선)사항

○ 산출근거는 건의(개선)사항 빈도 분석 결과로서 설문지 11문항의 선택 사항을 빈도와 비율로 산출하였음.

○ 아래 표를 보면 시설 환경개선 항목이 49.9%로 가장 높게 나왔으며, 두 번째로 신간, 전공자료의 자료증대가 26.3%로 나왔으며, 전자자료 확대가 4.2%로 가장 낮게 나왔다.

○ 건의사항의 분석결과를 보면 노후된 도서관 시설 특히 화장실의 환경 개선이 필요하며, 또한 열람탁자, 의자의 보수와 교체가 필요하고, 최신자료의 확충을 위해 노력해야 함.

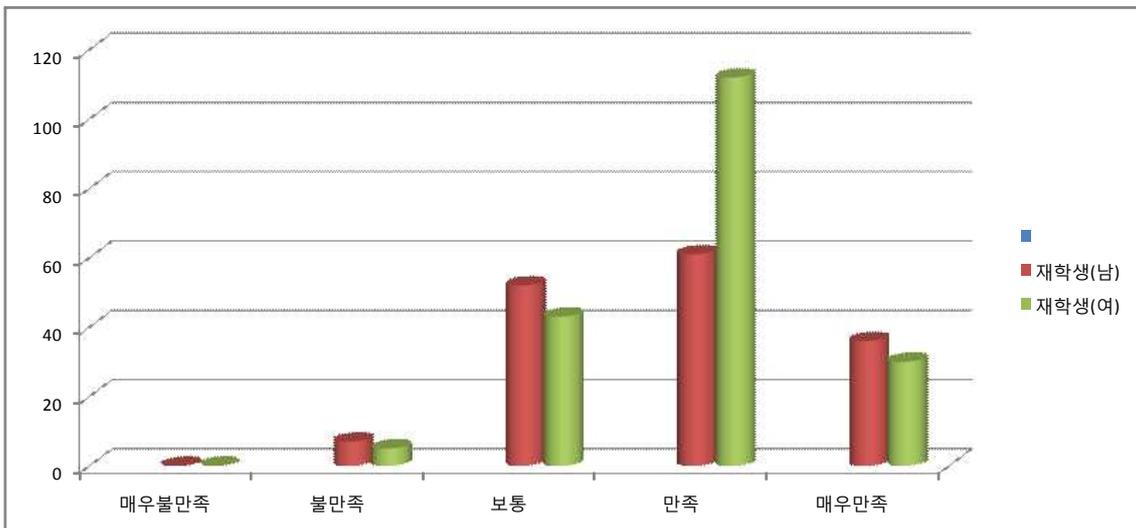


4. 만족도 교차 분석 결과

○ 산출근거는 교차분석 결과로서 설문지 문항 4번(만족)과 5번(매우만족) 합한 수를 전체 응답자에 대해 비율로 표시함

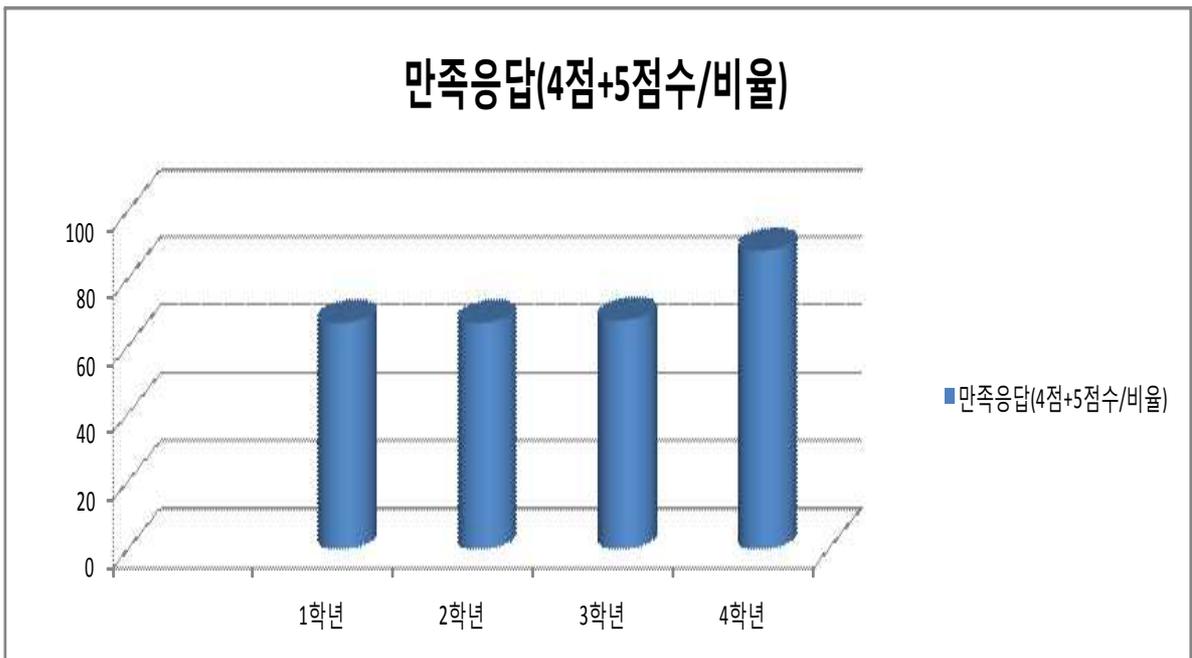
가. 재학생 성별 도서관 전반적 만족도

분석결과를 보면 재학생 여학생의 전반적인 만족도가 74.7%로 남학생의 62.2% 보다 높게 나왔으며, 전반적인 만족도는 68.45% 만족응답 결과가 나왔다.



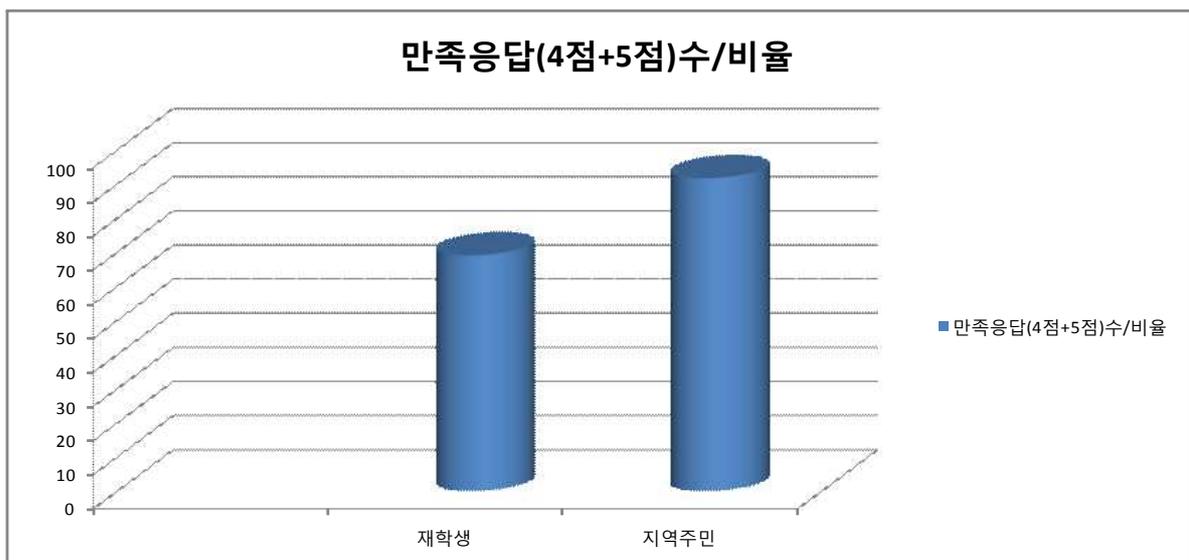
나. 학년별 도서관 전반적 만족도

학년별 분석결과를 보면 4학년이 88.2%로 가장 높게 나왔으며, 1,2학년이 66.9%로 만족도가 가장 낮게 나왔음.



다. 재학생/일반인 도서관 전반적 만족도

재학생과 지역주민의 분석결과를 보면 지역주민이 91.7%로 재학생 69.1%보다 상당히 높게 만족도가 나와 지역주민들의 도서관에 대해 인식이 재학생에 비해 좋은 것으로 보임.



IV

결론 및 조치 계획

1. 종합 분석
2. 건의 사항 및 조치 계획
3. 차기 운영 계획 반영
4. 도서관 이용자 만족도 조사
평가 결과 분석

IV 결론 및 조치 계획

1. 종합분석

○ 응답자 358명을 이용횟수를 빈도 분석한 결과 이용횟수는 월 1-3회가 27.7%로 가장 높게 나왔으며, 매일이용이 8.4%로 가장 낮게 나왔음

○ 도서관 이용 목적을 빈도 분석한 결과 자유열람실 이용이 57.0%로 가장 높았으며, 다음으로 자료열람 및 대출이 23.7%로 높았다. 분석결과로 보면 자유열람실 이용과 자료열람 및 대출이 도서관을 이용하는 주요 목적임을 알 수 있음

○ 만족도 조사 항목을 빈도분석으로 보면 이용 항목의 자유열람실 이용 시간 적절성이 70.7%로 가장 높게 나왔으며, 시설 항목의 화장실 청결상태가 53.3%로 가장 낮게 나왔음, 그 다음으로 전체 환경과 시설이 55.3%로 낮았다.

만족도 조사결과 가장 낮게 나온 시설 항목의 화장실 청결상태와 전체 환경과 시설을 깨끗하게 유지하고 만족도를 높이기 위해 노후된 PC의 교체와 도서관 안내의 적극적인 홍보가 필요함

○ 건의(개선)사항 빈도 분석 결과 시설 환경개선 항목이 49.9%로 가장 높게 나왔으며, 신간, 전공자료 등 자료증대가 26.36%로 그 다음으로 높게 나왔음.

건의사항의 분석결과로 노후된 도서관 시설 특히 화장실의 현대화가 필요하며, 신간 및 전공자료의 확충이 필요함

○ 교차분석을 통한 만족도 조사를 분석한 결과 만족(4점), 매우만족(5점)을 합한 비율을 보면 남녀 성별 만족도를 보면 여학생 74.7% 남학생 62.2%로 여학생이 만족도가 더 높았고, 학년별로는 4학년이 88.2%로 가장 높게 나왔으며, 1,2학년이 66.9%로 가장 낮게 나왔음

재학생과 지역주민의 분석결과를 보면 지역주민이 91.7%로 재학생 69.1%보다 상당히 높게 만족도가 나와 지역주민들의 도서관에 대해 인식이 재학생에 비해 좋은 것으로 보임.

2. 건의 사항 및 조치 계획

가. 건의 사항

[표 12] 건의 사항

순위	건의 사항	건의 횟수	비고
1	(벌레)모기가 너무 많음	19	
2	4층 간호과 고정좌석 폐지	19	
3	자료 확충	6	
4	망가진 의자 교체 수선	4	
5	화장실 휴지 비치	4	
6	매일 24시간 개방	3	
7	도서관 시계 이동	2	
8	자유열람실 연장 개방	2	
9	정숙요망, 정숙지도	2	
10	자유 열람실12까지 개방	1	
11	4층 시험기간에는 4학년 뿐만 아니라 다른 학년도 칸막이 허용	1	
12	pc개선	1	
13	동강대학교 학생들만 이용	1	
14	만화자료 의자 불편	1	
15	열람실 책상위 무단 방치 도서 정리	1	
16	흡연지도	1	
17	유료 사물함 비치	1	
18	일반인, 중고등학생 출입 통제	1	
19	전등을 LED로 교체	1	
20	환풍기 설치	1	
합계		72	

나. 조치 계획

[표 13] 건의 사항 및 조치 계획

순위	건의 사항	조치 계획	비고
1	(벌레)모기가 너무 많음	방역건의, 모기퇴치기 설치	진행
2	4층 간호과 고정좌석 폐지(국가고시 시험준비)	간호과와 협의 시험기간 모든학생들이 이용가능	진행
3	자료 확충	신간, 전공 도서 확충, 구입시 반영	진행
4	망가진 의자 교체 수선	30여개 수선	완료
5	화장실 휴지 비치	화장지 비치	완료
6	매일 24시간 개방	시험기간 및 재학생 5명이상이면 개방	완료
7	도서관 시계 이동	열람실 중앙에 배치	완료
8	자유열람실 연장 개방	개방하고 있음	완료
9	정숙요망, 정숙지도	수시 점검	완료
10	자유 열람실12까지 개방	개방하고 있음	완료
11	4층 시험기간에는 4학년 뿐만 아니라 다른 학년도 칸막이 허용	기획처 예산 부서 협의	진행
12	pc개선	검색 컴퓨터 교체	진행
13	동강대학교 학생들만 이용	홍보 및 이용 지도	진행
14	만화자료 의자 불편	의자교체 및 점검	진행
15	열람실 책상위 무단 방치 도서 정리	시험기간 공고후 수거	진행
16	흡연지도	수시 금연 지도	진행
17	유료 사물함 비치	기획처, 사무처 협의	진행
18	일반인 , 중고등학생 출입 통제	지역주민 개방, 중고생 이용 지도	진행
19	전등을 LED로 교체	기획처, 사무처 협의	진행
20	환풍기 설치	기획처, 사무처 협의	진행

3. 차기 운영 계획 반영

- 도서관 운영관리
 - 도서관 위생 관리 철저 - 화장실청결, 방역 등
 - 열람실 이용 효율화 관련 자리독점 금지 강화
 - 시설물 지속적인 관리
 - 시험기간 자유열람실 24시간 특별관리 - 정숙, 금연지도 등
 - 기자재 점검 : 열람탁자, 의자 점검 및 수선 요청
 - 유로 사물함 설치 건의

- 부서별 협조 요청
 - 화장실 환경개선 요구 ⇨ 사무처, 기획처
 - 서가 구입 예산 확보 ⇨ 기획처
 - 유로 사물함 설치 건의 ⇨ 사무처, 기획처

4. 도서관 이용자 만족도조사 평가 결과 분석

[표 14] 도서관 이용자 만족도조사 평가 결과 분석

구 분		내 용
평가 개요	평가 대상	- 우리대학교 도서관 이용자 358명
	평가 시기	- 2017 10. 16(월) - 31(화) 2학기 중간고사 기간 포함
	평가 방법	- 도서관 이용자를 통한 설문 조사
평가 결과	우수한 점	- 도서관 이용시간 및 휴관일 - 직원의 응대서비스, 정보제공 신뢰감 - 냉난방 조명시설
	미흡한 점	- 전공도서의 보유수량 미흡 - 도서관 이용 안내 홍보
	개선할 점	- 자료 확충 (전공도서, 신간 등) - 도서관 이용 안내 홍보 - 위생 문제 (열람실 청소, 화장실 청결, 방역 등) - 중고등학생 출입 문제 - 자리독점 문제 - 도서관 시설 현대화 - 화장실, 서가, 사물함 등

V

부 록

1. 설문지

설문지

(2017학년도 도서관 이용자 만족도 조사)

도서관에서는 이용현황 및 만족도를 파악하여 도서관 발전계획 수립을 위한 기초자료로 활용하고자 이 설문조사를 실시하오니 바쁘시더라도 느끼신 점을 체크하여 주시면 감사하겠습니다. 본 조사의 모든 내용은 통계법 제33조에 의거, 비밀이 보장되며 응답해주신 모든 사항은 오직 참고 자료로만 활용됩니다.

[이용현황]

1. 귀하께서는 도서관 이용 횟수가 어떻게 되십니까?

- ① 매일이용() ② 주1-3회() ③ 월1-3회() ④ 6개월에 1-2회() ⑤ 1년에 1-2회()

도서관을 이용한 적이 한 번도 없었다면? 아래 질문에 응답 할 수 없습니다.

2. 설문지 작성자

- ① 재학생인 경우 : 남, 여. ② ()학년, ③ ()과(학부)
④ 외부 일반(졸업생포함)인 경우()

3. 도서관을 이용하는 가장 큰 목적은 무엇인가요?

- ① 자료열람/대출() ② 자유열람실 이용() ③ 레포트 작성() ④ 전자정보검색() ⑤ 휴식 및 만남장소()

구분 [서비스]	설문항목	매우 만족 ⑤	만족 ④	보통 ③	불만족 ②	매우 불만족 ①	
4	인적자원 (직원)	① 도서관 직원의 응대 서비스					
		② 도서관 직원의 정보 제공 신뢰감					
5	장서	① 자료의 다양성					
		② 최신 자료 구입 비치					
		③ 전공도서의 보유수량 적절성					
6	정보사업	① 도서관 홈페이지와 검색시스템의 이용 편리성					
		② 도서관 PC활용과 편리성					
7	시설	① 도서관 냉·난방, 조명 시설					
		② 화장실 및 청결 상태					
		③ 도서관 전체 환경과 시설					
8	홍보	① 건물게시판 활용한 이용안내의 적절성 (건물별 도서관게시판 이용 홍보)					
		② 도서관 홈페이지 이용 안내 적절성 (홈페이지 게시판, 공지사항 등)					
9	이용	① 자유열람실 이용시간의 적절성 (평시: 07:00 - 22:00, 시험기간: 24시간 개방 확대)					
		② 도서관 휴관일의 적절성 (휴관 : 추석, 설 명절 연휴 3일간 휴관)					
10	도서관의 전반적 만족도						
11	건의(개선)사항 (우선순위 1가지)	① 직원서비스 강화() ② 시간, 전공자료 등 자료 증대() ③ 홈페이지 및 정보기기 강화() ④ 시설 환경개선() ⑤ 홍보, 이용안내 강화() ⑥ 전자자료(e-book, 동영상 강좌) 확대()					
12	기타의견 (자유롭게 기술)						

2017. 10. .

동강대학교 도서관

설문에 응해 주셔서 감사합니다. 수고하셨습니다.