

2019년 독서프로그램 및 자료실 이용자 만족도 조사 결과보고



2019. 12.

인천광역시평생학습관
INCHEON LIFELONG EDUCATION CENTER
[기 획 정 보 부]

1 목 적

- 만족도 조사를 통한 이용자의 의견 수렴 및 자료실 활성화 모색
- 소장 자료에 대한 만족도 및 요구사항을 조사 분석하여 2020년 장서 확보 계획에 반영
- 다양한 주제의 책 읽기를 통한 폭넓은 독서 능력 배양 및 정서 함양

2 큰 거

- 도서관법 제28조(공공도서관 업무)
- 기획정보부-123(2019.1.31.)호: 2019년 주요업무계획

3 추진개요

구 분	내 용		
기 간	2019. 11. 18.(월) ~ 12. 6.(금)		
방 법	설문지(지면)		
내 용	- 자료실 시설, 환경개선, 자료, 서비스 분야 등 - 독서프로그램 수업내용, 강사, 시설 분야 등		
대 상	어린이자료실	디지털자료실	독서프로그램
배포부수	150부	50부	90부
회수부수	150부	50부	87부
설문문항	13개 문항	10개 문항	10개 문항
만 족 도	92.4%	92%	96.5%

1. 독서프로그램 만족도 현황

구 분	2018년			2019년			비고
	상반기	하반기	평균	상반기	하반기	평균	
프로그램 만족도	100	92.5	96.3	95	95.4	95.2	
강사 만족도	93.0	87.5	90.3	100	100	100	
독서 만족도	100	89.0	94.5	94	94.3	94.2	
평균 만족도	97.6	89.7	93.7	96.3	96.6	96.5	

- 2018년과 독서프로그램 평균 만족도를 비교하면 93.7%→96.5% 로 2019년에 2.8% 상승했음.

2. 독서프로그램 설문 조사 결과

가 기본항목

- 참가자 **성별**은 남자 44%, 여자 56%로 나타났으며, 참가자 **나이**는 유아 프로그램에서는 6세 21%, 7세 18%로 나타났고, 초등프로그램에서는 3학년 책꾸러기와 5학년 책동우리가 13%로 같은 수업을 듣는 4학년과 6학년 보다 높게 나타남.
- 참가자들이 사는 **지역**은 동춘동이 26.4%로 가장 많았고, 송도동 21.8%, 선학동과 청학동이 12.6% 순으로 학습관에서 가까운 지역에 사는 참가자들이 많은 것으로 보임.
- 프로그램을 **알게 된 경로**는 ‘문자메세지’를 통해서가 신청한 참가자가 가장 높은 50%로 나타났으며, ‘평생학습관 홈페이지를 통해서’ 신청한 참가자들도 41.2%로 높게 나타났음.

나 수업, 강사, 시설 만족도

- 프로그램에 대한 전반적인 **수업 만족도**는 매우 만족 79.3%, 만족 16.1%로 만족 이상 응답이 95.4%로 상반기 95%보다 0.4% 상승함.
- 수업을 진행한 **강사 만족도**는 매우 만족이 89.7%, 만족이 10.3%로 만족 이상 응답자가 100%로 높은 만족도를 보임.

- 수업이 이루어진 **교실(시설) 만족도**는 유아프로그램이 진행된 어린이자료실 도란도란 아가방과 310호 강의실이 조금 추웠다는 의견이 있어 **90.8%**의 만족도를 보였음.

다 독서 만족도

- 독서프로그램이 **독서습관**에 도움이 되었는지에 관한 설문에서는 매우 그렇다 69%, 그렇다 25.3%로 **94.3%**의 응답자가 긍정적으로 응답함.
- 가장 **기억에 남는 수업**으로는 유아 프로그램은 비눗방울 놀이, 방귀풍선 만들기, 크리스마스 책트리 만들기 등 **신체놀이와 만들기 수업**이 높게 나타났으며, 초등 프로그램은 명화퍼즐 만들기, 자연물 탐색 야외수업, 타임캡슐 만들기 등 **만들기와 야외수업**이 높게 나타났다.

3. 자료실 만족도 현황

구분	어린이자료실		디지털자료실		비고
	2018년	2019년	2018년	2019년	
시설 만족도	92.6	96			
자료 만족도	84	85.3	96	98	
서비스 만족도	93.6	95.9			
평균 만족도	90.1	92.4	96	98	

- 2018년과 자료실 평균 만족도를 비교하면 어린이자료실은 90.1% → **92.4%** 로 2019년에 **2.3% 높게** 나타났으며, 디지털자료실은 2018년도에 서비스(친절도) 만족도 항목만 조사하여, 해당 항목은 96% → **98%** 로 2019년에 비해 **2%** 높게 나타났음.

4. 어린이자료실 설문 조사 결과

가 기본항목

- 어린이자료실 주 이용자는 **여성**이 88%, 남성이 12%로 여성 이용자가 대부분을 차지하고 있으며, 주 이용 **연령층**은 40대와 30대가 각각 33.3%, 30.7%로 전체 응답자의 64%를 차지하고 있고, 50대가 12.7%, 60대가 8%를 나타내고 있음.

- 자료실 이용자의 **거주지**는 동춘동 60%, 송도동 20%로 전체 응답자의 80%이며, 연수동, 선학동 등 기타 지역이 20%로 나타남.
- 어린이자료실 이용자의 자료실 **방문 이유**에 관한 응답으로는 **도서대출**이 55.5%, **평생프로그램 참여 시 시간활용**이 21.6%, **자녀독서교육 향상**이 11.9%, **자녀독서프로그램 참여**가 10.1%로 나타남.
- 자료실 방문 이유로 **도서 대출**이 가장 큰 부분을 차지하고 있으나, **평생프로그램 참여 시 시간활용**이 21.6%로 두 번째로 높게 나와 프로그램 참여자의 자료실 방문이 큰 비중을 차지하는 것으로 분석됨.

나 시설분야

- 자료실 시설 중 개선되었으면 하는 부분은 미응답이 50.7%로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 서가가 13.3%, 유아방 및 수유실이 11.3%이 나타남. 미응답이 과반수 이상 나온 것은 크게 개선 되어야 할 부분은 없다는 것이 다수의 의견이라 분석되며, 그 외 의견으로는 서가에 대한 개선이 가장 큰 비중을 차지하였음.
- 2019년 자료실 환경개선에 대한 만족도 조사 항목에서는 96%가 만족 이상으로 응답하여, 환경개선 부분은 대부분 만족하고 있다고 분석됨.
- **시설분야**의 만족도 조사에서 2018년에는 92.6%가 만족 이상을 응답하였고, 2019년에는 96%가 만족 이상을 응답하여 전년대비 **3.4% 상승함**.

다 자료분야

- 도서 **보유량**에 대한 만족도는 매우 만족 15.3%, **만족 70%**로 만족이상 답변이 85.3%로 나타났으며, 보통이 14%, 불만족이 0.7%로 나타남.
- 자료실 연속간행물 보유량에 대한 만족도는 매우 만족이 14.7%, **만족이 70.7%**로 만족 이상 답변이 85.4%로 나타났으며, 보통과 불만족이 각각 13.3%, 1.3%로 나타남.
- 자료실 **신간도서 제공**에 관한 만족도에서는 **만족이 62%**, 매우만족이 23.3%로 만족 이상 답변이 85.3%로 나타났으며 보통이 12.7%, 불만족이 2% 순으로 나타남.
- **유·아동 도서의 확충**을 희망하는 분야는 **자연과학이 28.6%**로 가장

높게 나타났고, 역사 17.1%, 미술 14.3%, 위인, 영어도서가 각 11.4%, 문학이 8.6%, 동요, 전집, 교통수단이 2.9%로 나타나 자연과학 분야와 음악·미술 등 예술 분야의 자료 요구도가 높은 것으로 분석됨.

- **일반도서**의 희망구입 분야로는 **문학과 여행**이 각 15.%로 가장 높게 나타났으며, 역사와 자녀교육, 건강 분야가 각 12.8%, 인문학과 미술 분야가 각 7.7%, 자기계발이 5.1%, 음악, 영상, 환경, 요리가 각 2.6%로 나타남. 이는 문학, 역사, 건강, 인문, 미술 등 일반 교양부분과 자녀교육 등의 자료 요구도가 높은 것으로 분석됨.
- **연속간행물**의 경우 여행이 29.4%로 가장 높게 나타났으며, 건강, 미술, 음악, 과학이 각 11.8%, 교양, 문학, 독서 등이 각 5.9%로 나타남. **여행, 건강, 음악, 미술 등 취미와 일반교양 분야**의 요구도가 높은 것으로 분석됨.
- **자료분야**의 전체적인 만족도 조사에서 2018년에는 84%가 만족 이상을 응답하였고, 2019년에는 85.3%가 만족 이상을 응답하여 전년대비 1.3% 상승함.

라 서비스분야

- 직원의 **친절도**에 관한 만족도에서는 **매우 만족 79.3%**, 만족 17.3%로 만족이상 응답이 전체 응답자의 96.6%를 차지하였음.
- 자료실에서 운영하는 **프로그램**에 관한 만족도에서는 **매우 만족이 72%**, 만족이 21.3%로 프로그램 참여 응답자의 93.3%가 만족이상의 응답률을 나타냈으며, 보통이 4%, 이용한적 없다는 응답이 2%로 나타남.
- 2018년 **독서프로그램** 만족 조사에서는 **참여한 적 없음이 42.4%**로 프로그램 참여도가 저조하였으나, 2019년도에는 **미 참여자가 2%**로 나타나 다양한 독서프로그램 운영으로 많은 이용자가 참여한 것으로 분석됨.
- 2018년에는 독서프로그램 참여자 중 92.5%가 만족 이상을 응답하였고, 2019년에는 독서프로그램 참여자 중 95.2%가 만족 이상을 응답하여 전년대비 2.7% 상승함.
- 독서프로그램 운영에 대해서는 대부분 만족하고 있으나, 기타 의견에서는 독서프로그램을 더 **다양화하고 확대해 달라는 의견이 다수** 나와 프로그램 확대에 대한 관심과 요구도가 매우 높은 것으로 분석됨.
- **서비스분야**의 전체적인 만족도 조사에서 2018년에는 93.6%가 만족

이상을 응답하였고, 2019년에는 95.9%가 만족 이상을 응답하여 전년 대비 2.3% 상승함.

5. 디지털자료실 설문 조사 결과

가 기본항목

- 디지털자료실 설문 조사 응답자 **성별**은 남성이 42%, 여성이 58%로 나타났으며, 주 이용 **연령층**은 40대가 34%로 가장 많은 비율을 차지했고, 그 다음은 50대가 22%로 40~50대가 전체 응답자의 56%를 차지하고 있음. 전년도 대비 50~60대 응답률이 대폭 증가했고, 10대 이용자의 응답률이 감소했음.
- 자료실 이용자의 **거주지**는 동춘동, 송도동이 각각 34%로 전체 응답자의 68%로 많으며, 기타 거주지로는 간석동, 논현동, 송의동, 인현동 등 연수구 외 지역이 18%로 나타남.
- 디지털자료실 이용자의 자료실 **방문 이유**에 관한 응답으로는 인터넷 검색 및 프린터 이용이 29.1%, 컴퓨터를 이용한 개인학습이 27.8%로 높아, 순수하게 디지털자료실 컴퓨터 이용을 목적으로 하는 사용자의 비중이 증가한 것으로 분석됨. 기타 의견으로는 학술정보이용이 있었음.

나 시설분야

- 자료실 시설 중 **개선되었으면 하는 부분**은 “없음”이 48%로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 컴퓨터 성능, 냉난방이 각각 12%로 동일하게 나타남. 거의 절반에 해당하는 응답자가 시설 개선 요구사항이 없는 것으로 보아 크게 개선되어야 할 부분은 없는 것으로 분석됨.
- 기타 의견으로는 프린터 이용 개선(신용카드 결제) 등이 있었음.
- **2019년 자료실 환경개선(시설 및 집기 교체)**에 대한 만족도 조사 항목에서는 92%가 만족 이상으로 응답하고, 불만족 의견은 없는 것으로 나타나 환경개선 부분은 대부분 만족하고 있다고 분석됨.

다 자료분야

- 자료실 **신간 DVD 제공**에 대한 만족도는 매우 만족 32%, 만족 56%로

응답자의 88%가 만족 이상으로 답하였고, 불만족 응답자수는 1명으로 대부분의 이용자가 신간 DVD 제공에 만족하고 있음으로 분석됨.

- 디지털자료실 **잡지 및 신문 보유량**에 대한 만족도는 매우 만족 32%, 만족 52%로 응답자의 84%가 만족 이상으로 답하였고, 보통이 8%, 불만족이 8% 순으로 나타남.

라 서비스분야

- 디지털자료실 직원의 **친절도**에 관한 만족도에서는 매우 만족 66%, 만족 32%로 만족 이상 응답이 전체 응답자의 98%를 차지하였고, 불만족 응답자수는 0명으로 나타남.

5 총평 및 반영계획

- 2020년 독서프로그램의 효율적 운영을 위한 **강사협의회** 및 **수업 모니터링** 결과와 학습자의 **설문조사 의견**을 반영하여 수업 개발과 강사 발굴을 통해 **신규 프로그램 개설 필요** (고전 다시 읽기, 주제별 특화 프로그램 등)
- 2020년에는 설문 의견을 반영하여 더 많은 학습자가 참여할 수 있도록 기존 상·하반기 독서프로그램 운영이 아닌 **수시 모집·운영으로 변경**하여 연중 내내(방학기간 포함) 다양한 주제의 독서프로그램 운영 예정
- 독서프로그램 및 각 자료실 사업 운영 시 홈페이지 및 SNS를 통한 지속적인 **홍보활동 강화**
- 2020년 장서확보계획 수립 시 장서의 **희망 요구 분야 확보** 및 정기간행물 구독에 적극 반영
- 자료대출 확대행사를 월1회에서 주1회로 확대 운영하며, 기타 자료실 활성화 계획을 수립하여 다양한 독서프로그램과 연계한 체계적인 홍보 방안 강구
- 상호대차 운영 요청에 대하여 인천광역시교육청 통합공공도서관 **홈페이지 구축** 후 인천광역시교육청 공공도서관 **상호대차 운영** 예정

- 디지털자료실 10대 이하 이용자 감소에 따라, **어린이자료실과 연계**한 다각적 홍보 필요
- DVD 대출 및 시청을 위한 이용자 증가를 위한 양질의 신착자료 확보

■ 건의사항 반영 계획

구분	건의 내용	반영 계획
독서 프로그램	▪ 다양한 주제의 독서프로그램 개설	▪ 기존 상·하반기 독서프로그램 운영에서 수시 모집·운영으로 변경하여 다양한 대상과 폭넓은 주제로 프로그램 운영 예정
	▪ 방학프로그램 운영	▪ 방학 기간(1~2월, 7~8월) 단기 프로그램 개설
	▪ 학부모 독서프로그램 운영	▪ 학습자의 요구에 따라 2020년에 학부모 독서프로그램 개설 예정
	▪ 영·유아 프로그램 운영 희망	▪ 북 스타트 프로그램 신규 운영 예정
	▪ 어린이 영화상영 유지	▪ 토요일 영화상영은 주제를 정하여 영화를 선정하고 다양한 연계행사를 통해 적극 홍보 예정
	▪ 냉·난방 및 강의실 기자재 고장	▪ 학습에 불편함이 없도록 냉·난방 및 기자재의 지속적인 관리 예정
어린이 시설 분야	▪ 창가가 추워요.	▪ 자료실은 이중창이 아닌 단창으로 냉·난방에 취약하므로 추후 예산을 확보하여 이중창으로 교체할 수 있도록 노력
	▪ 유아방에 앉을 수 있는 책상과 의자가 있었으면 합니다.	▪ 유아방은 영·유아를 위한 공간으로 현재 바닥에 앉는 탁자와 유아용 의자가 비치되어 있으므로 책상과 의자 사용은 유아방 밖 자료실에서 이용하도록 안내
어린이 자료 분야	▪ 아이들 교과서에 실려 있는 도서들이 도서관에 구비되어 있으면 좋겠어요	▪ 도서구입 시 교과연계도서를 구입할 수 있도록 적극 반영
	▪ 유명한 책들은 너무 낡았습니다. 교체 부탁드립니다.	▪ 수시로 도서 상태를 체크하고 스테디 셀러인 경우 교체 구입예정
	▪ 지역 간행물을 비치해주세요.	▪ 2020년 장서확보계획 수립 시 반영
어린이 자료 대출	▪ 도서대출 2배 행사를 자주 시행해 주시면 좋겠습니다. ▪ 상호대차 대출·반납이 용이하게 이루어질 수 있었으면 좋겠습니다.	▪ ‘도서대출 2배로 데이’ 확대 운영 예정 (월1회→주1회) ▪ 인천광역시교육청 통합공공도서관 홈페이지 개편과 함께 상호대차 운영 예정

구분	건의내용	반영계획
디지털 시설 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 컴퓨터 주변에 먼지가 많아요. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 즉시 추진
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프린터 신용카드 결제 - 연수도서관 참조 ▪ 프린터 이용 편의성 개선 요망 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관련 부서 협의후 반영 예정
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 헤드폰(헤드셋)이 자주 고장남 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 요청시 즉시 헤드폰 교체 (여분의 헤드셋 구비되어 있음)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 실내온도 조절(건조, 답답합니다.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 수시 온도 체크하여 불편함이 없도록 조치
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 컴퓨터 윈도우 10으로 변경 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 윈도우10 버전의 하드보안관 구입·설치가 필요하여 2020년 예산 확보하였으며, 1월 추진예정
디지털 자료 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최신의 DVD로 보유량 확대 요구 ▪ DVD 고장난게 꽤 있어요. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 수시로 DVD 상태 체크하고, 구입 예정
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DB pia 원문보기 서비스 개설 ▪ 외국정기간행물(Economist, Financial 등의 on-line 구독 서비스 필요! Times, Wall Street Journal) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인천광역시교육청통합전자도서관 사이트 안내(e-article, 전자잡지)
디지털 기타 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대화 소리 등 소음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개별 지도 및 이용 안내
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 좌석 독점 사용 방지 요청 ▪ PC 사용 시간 연장 요청 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 디지털자료실 운영 규정에 따라 처리

2019년 상반기 독서프로그램 만족도 설문조사

개 요

- 목 적: 프로그램 운영 현황 분석 및 발전 방안 모색
- 기 간: 2019. 5. 21.(화) ~ 5. 30.(목)
- 대 상: 프로그램 참가자 학부모 45명, 초등학생 참가자 55명
- 회수율: 96%(응답자: 86명)

설문분석

1. 프로그램에 참여한 학생의 성별은?

내용	명수	비율
· 남	39명	45%
· 여	47명	55%
계	86명	100%



프로그램 참가자 성별은 남자가 39명, 여자가 47명으로 여학생이 좀 더 많이 참여함

2. 프로그램에 참가자의 나이는?

내용	명수	비율
· 6세	17명	20%
· 7세	16명	19%
· 8세(1학년)	8명	9%
· 9세(2학년)	6명	7%
· 10세(3학년)	14명	16%
· 11세(4학년)	6명	7%
· 12세(5학년)	9명	10.4%
· 13세(6학년)	10명	11.6%
계	86명	100%



참가자의 나이는 동화랑놀자, 영어동화놀이터 수업 참가자인 6,7세 유아가 많았고, 책꾸러기 참가자인 초등 3학년이 14명(19%)으로 높은 비율을 차지함

3. 살고 있는 동네는 어디인가요?

내용	명수	비율
• 옥련동	7명	8%
• 선학동	11명	13%
• 연수동	9명	10.4%
• 청학동	12명	14%
• 동춘동	22명	25.6%
• 송도동	17명	20%
• 기 타	8명	9%
계	86명	100%



참가자가 제일 많이 거주하는 곳은 동춘동(25.6%)과 송도동(20%)으로 나타났으며, 8명(9%)을 차지하는 기타 지역으로 비교적 먼 거리의 구월동과 논현동에 거주하는 참가자도 나타남

3-1. 자녀가 수강한 프로그램은 어떻게 알고 참여하였습니까? (6,7세 유아 학부모만 응답)

내용	명수	비율
• 평생학습관 홈페이지	16명	48%
• 문자메세지	15명	46%
• 지인의 소개	2명	6%
• 기타	-	-
계	33명	100%



프로그램을 알게 된 방법은 평생학습관 홈페이지를 통해서가 16명(48%)으로 가장 많았고, 문자메세지를 통해서라고 응답한 학부모가 15명(46%), 지인의 소개로 응답한 학부모가 2명(6%)을 차지함

4. 수업은 쉽고 재미있었나요?

내용	명수	비율
• 매우 그렇다	63명	73%
• 그렇다.	19명	22%
• 보통이다	4명	5%
• 그렇지않다	-	-
• 전혀 그렇지 않다	-	-
계	86명	100%



프로그램 만족도는 매우그렇다 63명(73%), 그렇다 19명(22%)으로 그렇다 이상이 95%로 높게 형성됨

5. 이 수업을 듣고 책이 좋아졌나요??

내용	명수	비율
• 매우 그렇다	74명	86%
• 그렇다.	12명	14%
• 보통이다	-	-
• 그렇지않다	-	-
• 전혀 그렇지 않다	-	-
계	86명	100%

수업 후 독서 선호도



프로그램 참가 후 독서에 대한 변화는 매우그렇다 74명, 그렇다 12명으로 긍정적 답변이 100%를 형성함

6. 다음에도 다시 참여하고 싶은가요?

내용	명수	비율
• 매우 그렇다	71명	82%
• 그렇다.	10명	12%
• 보통이다	5명	6%
• 그렇지않다	-	-
• 전혀 그렇지 않다	-	-
계	86명	100%

다음번 참여 여부



다음번 프로그램 참가여부는 매우그렇다 71명, 그렇다 10명이 응답하여 94% 비율로 높게 형성됨

7. 이 수업을 다른 사람에게 추천하고 싶은가요?

내용	명수	비율
• 매우 그렇다	56명	65%
• 그렇다.	23명	27%
• 보통이다	7명	8%
• 그렇지않다	-	-
• 전혀 그렇지 않다	-	-
계	86명	100%

추천여부



프로그램 추천 여부는 매우그렇다 56명, 그렇다 23명으로 92%가 추천하겠다고 응답함

8. 가장 기억 남는 수업은 무엇입니까?

[6,7세 동화랑 놀자]

- 여러 가지 색깔 크레파스 스크레치 놀이
- 나비의 성장과정
- 우리의 몸과 신체놀이

[6,7세 영어동화 놀이터]

- 동물인형 역할극
- 색깔 깃발 게임
- 그림카드 보며 노래하기

[1~2학년 책꿈나무]

- 독서신문 만들기
- 제기차기
- 민화모자 만들기

[3~4학년 책꾸러기]

- 티슈동화(이야기 창작) 만들기
- 내가 좋아하는 것 글쓰기
- 콩 주머니 돌리기

[5~6학년 책동우리]

- 신기한 시간표 만들기 '만일 나라면~' 상상해보기.
- 인권에 관한 토론수업
- 나를 즐겁게 하는 행복습관

9. 수업에 대해서 하고 싶은 말을 적어주세요.

[6,7세 동화랑 놀자]

- 다양한 놀이활동을 통해 책을 접하게 해주셔서 감사합니다.
- 선생님의 긍정적이고 밝은 모습에 아이들도 항상 즐거워하는 것 같아 좋았습니다.
- 아이가 너무 좋아해요, 감사합니다.
- 즐거운 분위기로 수업을 진행해 주셔서 감사드립니다.

[6,7세 영어동화 놀이터]

- 이런 좋은 프로그램은 자주 하였으면 좋겠어요.
- 영어도서와 영어노래를 통해 독서환경을 마련해주셔서 감사합니다.
- 방학 없이 수업을 계속 했으면 좋겠어요.
- 초등영어 프로그램도 개설되었으면 좋겠습니다.

[1~2학년 책꿈나무]

- 선생님이 재미있게 수업해주셨어요.
- 만들기 수업이 재미있었어요.
- 놀이수업을 많이 해주세요.
- 수업이 재미있어서 다음에도 또 신청할거예요.

[3~4학년 책꾸러기]

- 선생님이 여러 가지를 가르쳐주셔서 좋았습니다.
- 야외수업을 자주했으면 좋겠어요.
- 책을 더 가까이 하는 계기가 되었습니다. 다음번에도 또 신청할게요.
- 아주 재미있었고, 친구들한테도 추천하고 싶어요!

[5~6학년 책동우리]

- 수업 계속 했으면 좋겠어요.
- 책을 더 많이 알게 되었고 재미있는 수업과 게임으로 책이 좋아졌다.
- 학교수업에 무척 도움이 되었고, 논리적으로 생각을 키울 수 있어서 좋았다.
- 발표를 많이 할 수 있어서 좋았습니다.

2019년 하반기 독서프로그램 만족도 분석 결과

개요

- 목 적: 프로그램 운영 현황 분석 및 발전 방안 모색
- 기 간: 2019. 11. 18.(월) ~ 12. 6.(금)
- 대 상: 유아프로그램 학부모 35명, 초등학생 참가자 55명
- 회수율: 97%(응답자: 87명)

설문분석

1. 프로그램에 참여한 학생의 성별은?

내용	명수	비율
· 남	38명	44%
· 여	49명	56%
계	87명	100%



프로그램 참가자 성별은 남자가 38명, 여자가 49명으로 여학생이 좀 더 많이 참여함.

2. 프로그램에 참가자의 나이는?

내용	명수	비율
· 6세	18명	21%
· 7세	16명	18%
· 8세(1학년)	10명	11%
· 9세(2학년)	5명	6%
· 10세(3학년)	11명	13%
· 11세(4학년)	8명	9%
· 12세(5학년)	11명	13%
· 13세(6학년)	8명	9%
계	87명	100



참가자의 나이는 동화랑놀자, 영어동화놀이터 수업 참가자인 6, 7세 유아가 39%로 많았고, 초등 프로그램은 3, 5학년의 참가자가 4, 6학년 보다 높은 비율을 차지함.

3. 살고 있는 동네는 어디인가요?

내용	명수	비율
• 옥련동	7명	8%
• 선학동	11명	12.6%
• 연수동	10명	11.5%
• 청학동	11명	12.6%
• 동춘동	23명	26.4%
• 송도동	19명	21.8%
• 기 타	6명	7.1%
계	87명	100



참가자가 제일 많이 거주하는 곳은 평생학습관 인근 동춘동(26.4%)과 송도동(21.8%)으로 나타났으며, 6명(7.1%)을 차지하는 기타 지역으로 비교적 먼 거리의 남구와 남동구에 거주하는 것으로 나타남.

3-1. 자녀가 수강한 프로그램은 어떻게 알고 참여하였습니까? (6,7세 유아 학부모만 응답)

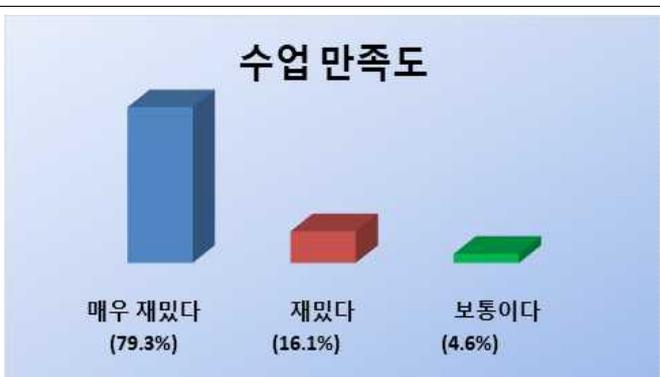
내용	명수	비율
• 평생학습관 홈페이지	14명	41.2%
• 문자메세지	17명	50%
• 지인의 소개	3명	8.8%
• 기타	-	-
계	34명	100%



프로그램을 알게 된 방법은 문자메세지를 통해서가 17명(50%)으로 가장 많았고, 평생학습관 홈페이지를 통해서라고 응답한 학부모가 14명(41.2%), 지인의 소개로 응답한 학부모가 3명(8.8%)을 차지함.

4. 수업은 쉽고 재미있었나요?

내용	명수	비율
• 매우 재밌다	69명	79.3%
• 재밌다	14명	16.1%
• 보통이다	4명	4.6%
• 재밌지 않다	-	-
• 전혀 재밌지 않다	-	-
계	87명	100%



프로그램 만족도는 매우 재밌다 69명(79.3%), 재밌다 14명(16.1%)으로 재밌다 이상이 95.4%로 높게 형성됨.

5. 이 수업을 진행 해주신 선생님이 좋았나요?

내용	명수	비율
• 매우 만족	78명	89.7%
• 만족	9명	10.3%
• 보통	-	-
• 불만족	-	-
• 매우 불만족	-	-
계	87명	100%



강사 만족도는 매우 만족 78명, 만족 8명으로 긍정적 답변이 100%로 나타남.

6. 수업이 이루어진 교실(시설)이 좋았나요?

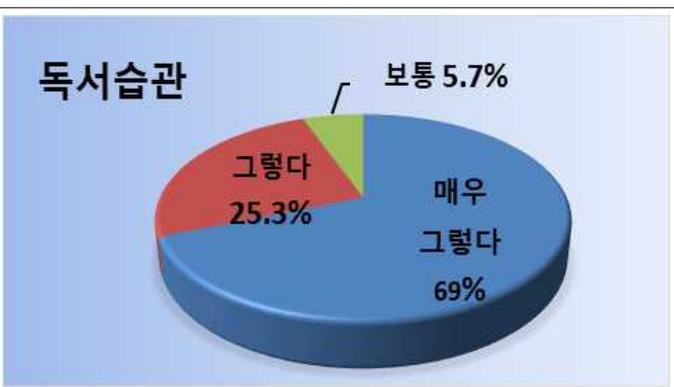
내용	명수	비율
• 매우 만족	64명	73.6%
• 만족	15명	17.2%
• 보통	8명	9.2%
• 불만족	-	-
• 매우 불만족	-	-
계	87명	100%



시설 만족도는 매우 만족 64명, 만족 15명이 응답하여 참여자 대부분인 90.8%가 강의 시설에 만족하는 것으로 나타남.

7. 이 수업이 독서습관에 도움이 되었나요?

내용	명수	비율
• 매우 그렇다	60명	69%
• 그렇다	22명	25.3%
• 보통이다	5명	5.7%
• 그렇지 않다	-	-
• 전혀 그렇지 않다	-	-
계	87명	100%



프로그램이 독서습관에 도움이 되었는지 여부는 매우 그렇다 60명, 그렇다 23명으로 독서프로그램에 참여한 94.3%의 참여자가 독서습관에 도움이 되었다고 응답함.

8. 가장 기억 남는 수업은 무엇입니까?

[6,7세 동화랑 놀자]

- 아이스크림 걸음 (비눗방울 놀이)
- 방귀쟁이 며느리 (방귀풍선 만들기)
- 어깨동무 내동무 (전통놀이)

[6,7세 영어동화 놀이터]

- 얼굴표정과 행동 따라 하기 (손유희)
- 신체놀이 (가위 바위 보 놀이)
- 크리스마스 트리 책 만들기

[1~2학년 책꿈나무]

- 미술관의 초대 (영화퍼즐 만들기)
- 족방울놀이와 사방치기
- 도둑 잡은 고물들 (헌책으로 나만의 팝업북 만들기)

[3~4학년 책꾸러기]

- 콩 주머니 만들기 (내가 좋아하는 것 소개하기)
- 언어 마피아 놀이 (단어 맞추기)
- 야외수업 (자연물 탐색하고 자연놀이 익히기)

[5~6학년 책등우리]

- 빨강연필 (내 소원을 담은 마법연필 만들기)
- 엄마는 파업 중 (토론 및 협상안 작성하기)
- 꿈을 찍는 사진관 (타임캡슐 만들기)

9. 수업에 대해서 하고 싶은 말을 적어주세요.

[6,7세 동화랑 놀자]

- 아이가 좋아하는 신체놀이와 즐거운 독서 체험을 할 수 있어서 좋았습니다.
- 책도 재미있게 읽어주시고 체험 수업도 다양하게 해주셔서 감사합니다.
- 방학에도 독서프로그램이 운영되었으면 좋겠습니다.
- 다양한 재료를 이용하여 매주 책 내용을 수업할 수 있어서 즐거웠습니다.
- 여러 분야의 책을 가지고 수업해 주셔서 아이가 재미있어 합니다.
- 유아 독서프로그램을 더 다양하게 운영해주세요.

[6,7세 영어동화 놀이터]

- 선생님의 수업진행 성의와 열의에 매우 만족합니다.
- 집에서는 하기 힘든 영어독서 수업이 많은 도움이 되었습니다.
- 초등학교 저학년을 위한 영어독서 프로그램이 있었으면 좋겠습니다.
- 영어동화책 수업이 계속 있었으면 좋겠어요.
- 수업이 끝나고도 선생님께서 엄마들을 위해 많이 알려주셔서 감사했습니다.
- 학부모를 위한 영어 독서지도 수업이 개설되었으면 좋겠습니다.

[1~2학년 책꿈나무]

- 선생님이 책을 많이 읽어주셔서 재미있었어요.
- 글씨 쓰고 발표하는 게 재미있어요.
- 친구들과 같이 책을 읽는 시간이 즐거웠어요.
- 책을 읽고 여러 가지 만들기가 재미있어요.

[3~4학년 책꾸러기]

- 야외에서 자연을 관찰하는 활동이 제일 좋았어요!
- 친구들과 의견을 토론하는 것이 즐겁고 신났습니다.
- 책을 읽고 여러 가지 활동을 할 수 있어서 좋았습니다.
- 책을 더 가까이하는 계기가 되었고 선생님이 재미난 이야기를 많이 들려주셔서 감사합니다.

[5~6학년 책동우리]

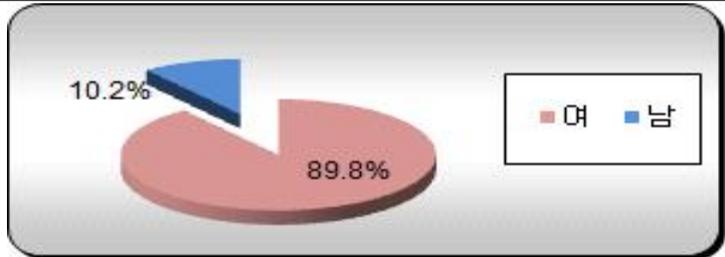
- 처음에는 엄마의 권유로 참여하게 되었는데 생각보다 수업이 재미있었어요.
- 책을 통해 생각을 정리해 볼 수 있어서 좋았고 글쓰기 실력이 늘어난 것 같습니다.
- 학교수업에 무척 도움이 되었고, 논리적으로 생각을 키울 수 있어서 좋았습니다.
- 책을 읽고 친구들과 의견을 나눌 수 있어서 독서가 즐거워졌습니다.

2019년 어린이자료실 이용자 만족도 조사 결과

I. 기본항목

1. 귀하의 성별은?

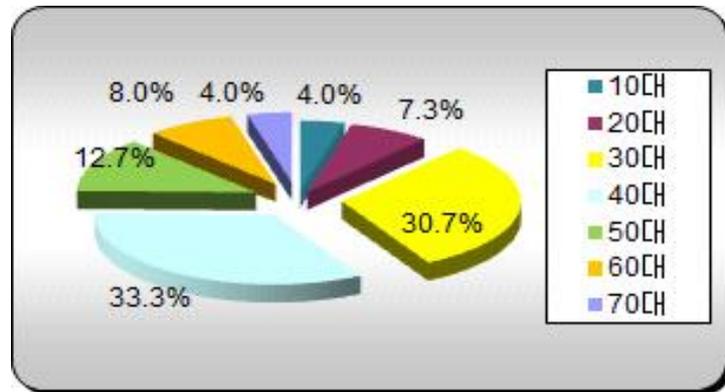
구분	응답자수	비율(%)
여	132	88.0%
남	18	12.0%
계	150	100%



이용자의 성별은 여성이 88%, 남성이 12%로 여성 이용자가 대부분을 차지하고 있음

2. 귀하의 연령대는?

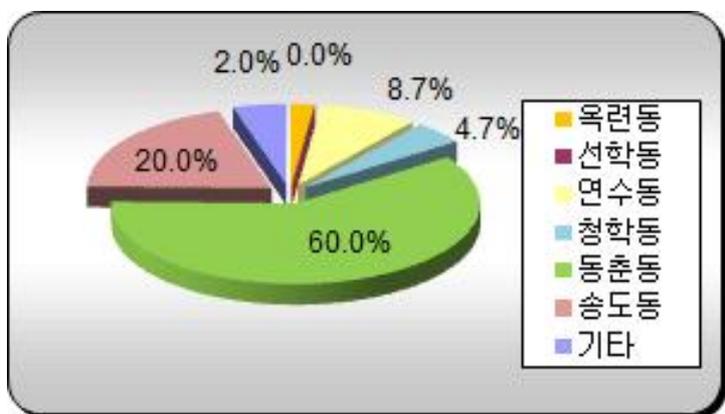
구분	응답자수	비율
10대	6	4.0%
20대	11	7.3%
30대	46	30.7%
40대	50	33.3%
50대	19	12.7%
60대	12	8.0%
70대	6	4.0%
계	150	100%



주 이용 연령층은 40대와 30대가 각각 33.3%, 30.7%로 전체 응답자의 64%를 차지하고 있고, 50대가 12.7%, 60대가 8%를 나타내고 있음.

3. 귀하의 거주지는?

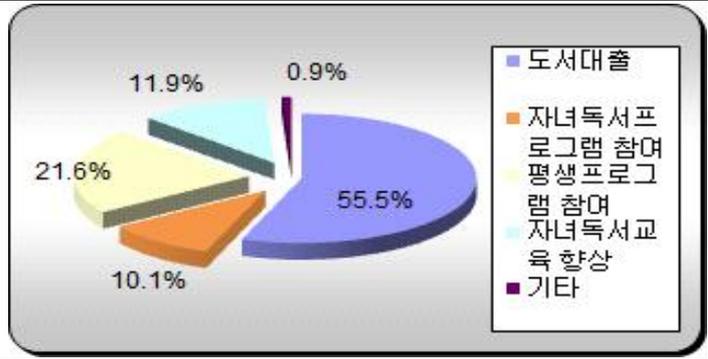
구분	응답자수	비율
옥련동	3	2.0%
선학동	0	0.0%
연수동	13	8.7%
청학동	7	4.7%
동춘동	90	60.0%
송도동	30	20.0%
기타	7	4.7%
계	150	100%



이용자의 거주지는 동춘동이 60%, 송도동이 20%로 전체 응답자의 80%를 나타내고 있으며, 연수동, 선학동 등 기타 지역이 20%를 차지하고 있음.

4. 자료실 방문 이유는?(복수응답 2개까지)

구 분	응답자수	비율
도서대출	126	55.5%
자녀독서프로그램 참여	23	10.1%
평생프로그램 참여 시	49	21.6%
자녀독서교육 향상	27	11.9%
기타	2	0.9%
계	227	100%

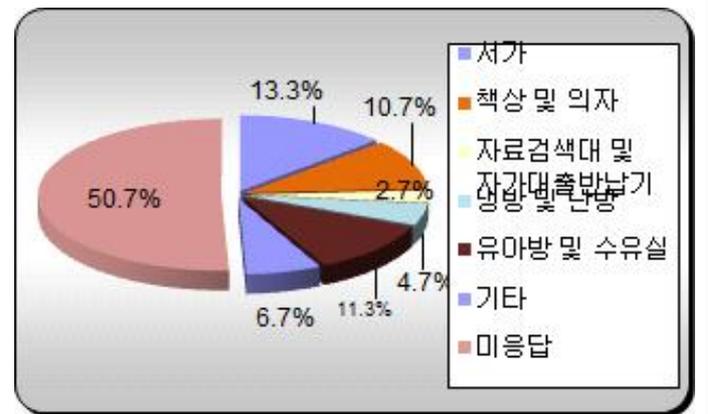


어린이자료실 이용자의 자료실 방문 이유에 관한 응답으로는 도서대출이 55.5%, 평생프로그램 참여 시 시간활용이 21.6%, 자녀독서교육 향상이 11.9%, 자녀독서프로그램 참여가 10.1%로 나타남. 자료실 방문 이유로 도서대출이 가장 큰 부분을 차지하고 있으나, 평생프로그램 참여 시 시간활용이 21.6%로 두 번째로 높게 나와 프로그램 참여 시 자료실 방문에 큰 비중을 차지하는 것으로 분석됨.

II. 시설분야

5. 자료실의 시설 중 개선되었으면 하는 부분은?

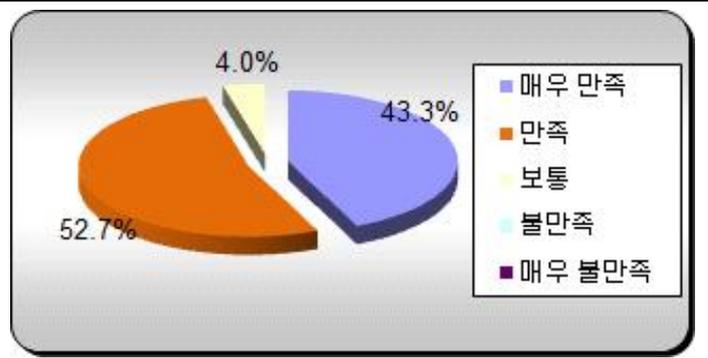
구 분	응답자수	비율
서가	20	13.3%
책상 및 의자	16	10.7%
자료검색대 및 자가대출반납기	4	2.7%
냉방 및 난방	7	4.7%
유아방 및 수유실	17	11.3%
기타	10	6.7%
미응답	76	50.7%
계	150	100%



자료실 시설 중 개선되었으면 하는 부분은 미응답이 50.7%로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 서가가 13.3%, 유아방 및 수유실이 11.3%이 나타남. 미응답이 과반수 이상 나온 것은 크게 개선 되어야 할 부분이 없는 것으로 분석됨.

6. 2019년 자료실 환경개선(공조기, 신발장, 자동문, 바닥 등)에 대해 어떻게 생각하십니까?

구 분	응답자수	비율
매우 만족	65	43.3%
만족	79	52.7%
보통	6	4.0%
불만족	0	0.0%
매우 불만족	0	0.0%
계	150	100%

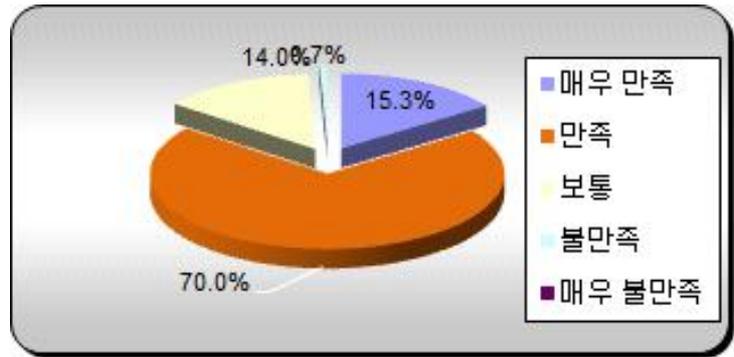


2019년 자료실 환경개선에 대한 만족도 조사 항목에서는 96%가 만족이상으로 응답하여, 환경개선 부분은 대부분 만족하고 있다고 분석됨.

Ⅲ. 자료분야

7. 자료실의 도서 보유량에 만족하십니까?

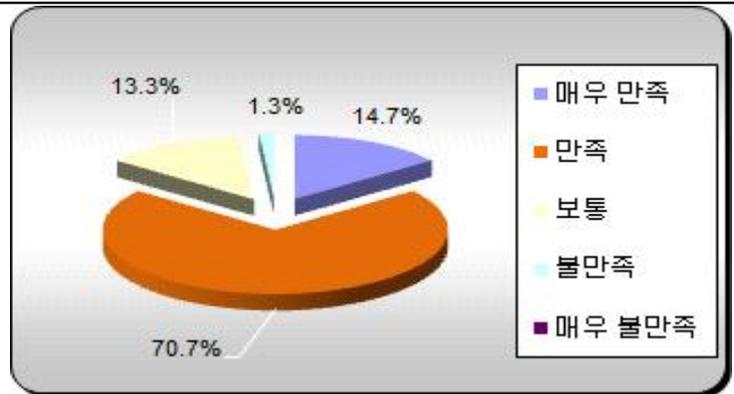
구분	응답자수	비율
매우 만족	23	15.3%
만족	105	70%
보통	21	14%
불만족	1	0.7%
매우 불만족	0	0.0%
계	150	100%



자료 이용에 관한 설문 중 자료실 도서 보유량에 대한 만족도는 매우 만족 15.3%, 만족 70%로 만족이상 답변이 85.3%로 나타났으며, 보통이 14%, 불만족이 0.7%로 나타남.

8. 자료실의 연속간행물 보유량에 만족하십니까?

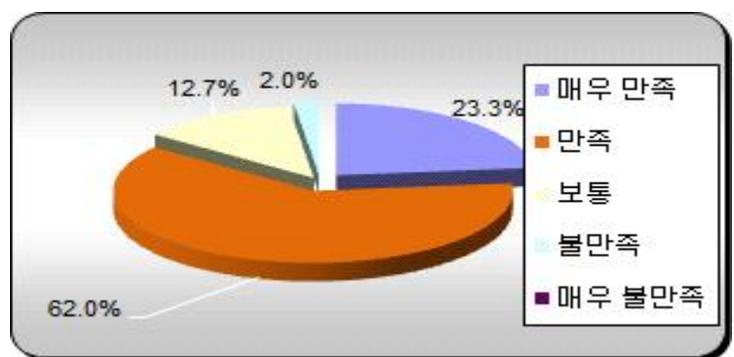
구분	응답자수	비율
매우 만족	22	14.7%
만족	106	70.7%
보통	20	13.3%
불만족	2	1.3%
매우 불만족	0	0.0%
계	150	100%



자료실 연속간행물 보유량에 대한 만족도는 매우 만족이 14.7%, 만족이 70.7%로 만족 이상 답변이 85.4%로 나타났으며, 보통과 불만족이 각각 13.3%, 1.3%로 나타남.

9. 자료실의 신간도서 제공에 만족하십니까?

구분	응답자수	비율
매우 만족	35	23.3%
만족	93	62%
보통	19	12.7%
불만족	3	2.0%
매우 불만족	0	0.0%
계	150	100%

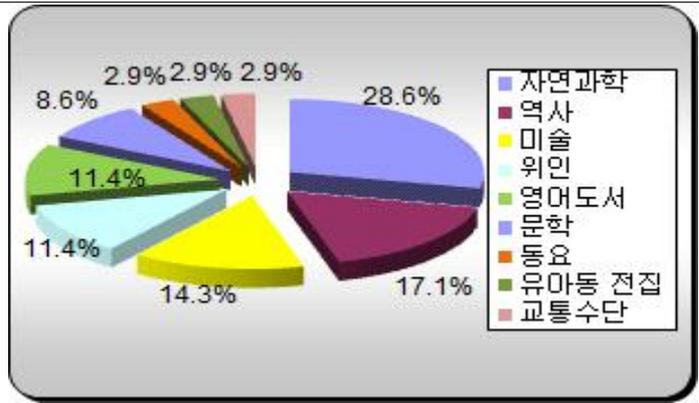


자료실 신간도서 제공에 관한 만족도에서는 만족이 62%, 매우만족이 23.3%로 만족 이상 답변이 85.3%로 나타났으며 보통이 12.7%, 불만족이 2% 순으로 나타남.

10. 확충을 희망하는 유·아동, 일반도서의 분야 및 희망 연속간행물을 적어주세요.

유·아동도서의 희망구입 분야

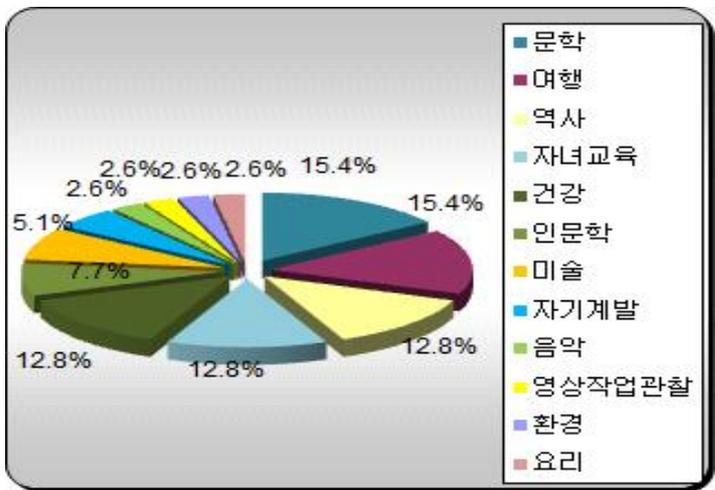
분 야	응답자수	비율
자연과학	10	28.6%
역사	6	17.1%
미술	5	14.3%
위인	4	11.4%
영어도서	4	11.4%
문학	3	8.6%
동요	1	2.9%
유아동 전집	1	2.9%
교통수단	1	2.9%
계	35	100%



유·아동 도서의 확충을 희망하는 분야는 자연과학이 28.6%로 가장 높게 나타났고, 역사 17.1%, 미술 14.3%, 위인, 영어도서가 11.4%, 문학이 8.6%, 동요, 전집, 교통수단이 2.9%로 나타나 자연과학 분야와 음악·미술 등 예술 분야의 자료 요구도가 높은 것으로 분석됨.

일반도서 희망구입 분야

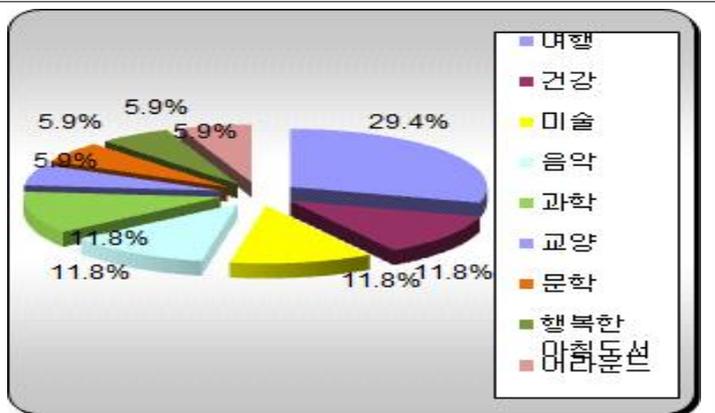
분 야	응답자수	비율
문학	6	15.4%
여행	6	15.4%
역사	5	12.8%
자녀교육	5	12.8%
건강	5	12.8%
인문학	3	7.7%
미술	3	7.7%
자기계발	2	5.1%
음악	1	2.6%
영상작업관찰	1	2.6%
환경	1	2.6%
요리	1	2.6%
계	39	100%



일반도서의 희망구입 분야로는 문학과 여행이 각 15%로 가장 높게 나타났으며, 역사와 자녀교육, 건강 분야가 각 12.8%, 인문학과 미술 분야가 각 7.7%, 자기계발이 5.1%, 음악, 영상, 환경, 요리가 2.6%로 나타남. 이는 문학, 역사, 건강, 인문, 미술 등 일반 교양부분과 자녀교육 등의 자료 요구도가 높은 것으로 분석 됨.

연속간행물 희망구입 분야

분 야	응답자수	비율
여행	5	29.4%
건강	2	11.8%
미술	2	11.8%
음악	2	11.8%
과학	2	11.8%
교양	1	5.9%
문학	1	5.9%
행복한 아침도서	1	5.9%
어라운드	1	5.9%
계	17	100%

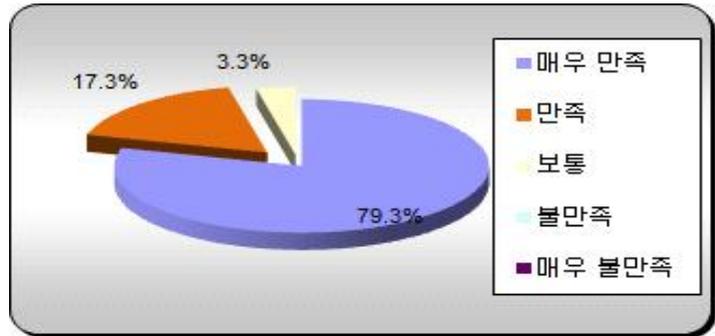


연속간행물의 경우 여행이 29.4%로 가장 높게 나타났으며, 건강, 미술, 음악, 과학이 각 11.8%, 교양, 문학, 독서 등이 각 5.9%로 나타남. 여행, 건강, 음악, 미술 등 취미와 일반교양 분야의 요구도가 높은 것으로 분석 됨.

IV. 서비스분야

11. 자료실 이용 시 직원의 친절도에 대해 어떻게 생각하십니까?

구 분	응답자수	비율
매우 만족	119	79.3%
만족	26	17.3%
보통	5	3.3%
불만족	0	0.0%
매우 불만족	0	0.0%
계	150	100%

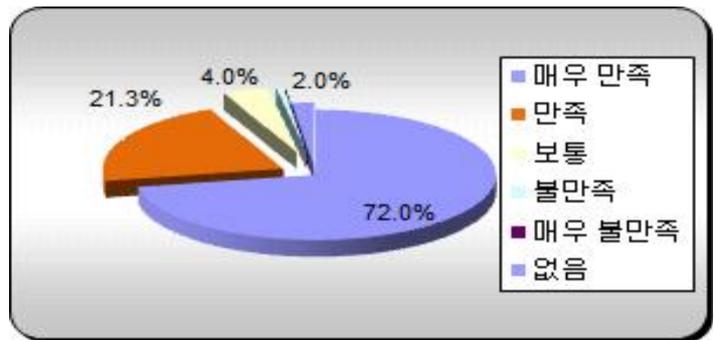


직원의 친절도에 관한 만족도에서는 매우만족 79.3%, 만족 17.3%로 만족이상 응답이 전체 응답자의 96.6%를 차지하였으며, 보통이 3.3%로 나타남.

12. 자료실에서 운영하는 프로그램에 만족하십니까?

(어린이독서프로그램, 도서관주간, 독서의 달, 테마도서전시, 2배로 데이, 토요일영화상영, 별별시네마 등)

구 분	응답자수	비율
매우 만족	108	72.0%
만족	32	21.3%
보통	6	4.0%
불만족	1	0.7%
매우 불만족	0	0.0%
없음	3	2.0%
계	150	100%



자료실에서 운영하는 프로그램에 관한 만족도에서는 매우 만족이 72%, 만족이 21.3%로 프로그램 참여 응답자의 93.3%가 만족이상의 응답률을 나타냈으며, 보통이 4%, 이용한적 없다는 응답 또한 2%로 나타남.

기존 프로그램 운영에 대해서는 대부분 만족하고 있으나, 기타 의견에서는 독서프로그램을 더 다양화하고 확대해 달라는 의견이 다수 나와 프로그램 확대에 대한 관심과 요구도가 매우 높은 것으로 분석됨.

V. 기타 의견

13. 독서프로그램, 영화상영, 각종시설 등 자료실 이용에 관하여 의견이 있으면 적어주세요.

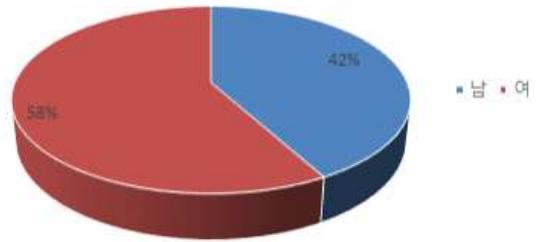
시설분야	<ul style="list-style-type: none"> - 가까운 곳에 편하게 이용 할 수 있어서 좋습니다! - 유아방에 앉을 수 있는 책상과 의자가 있었으면 합니다. - 창가가 추워요.
자료분야	<ul style="list-style-type: none"> - 아이들 교과서에 실려 있는 도서들이 도서관에 구비되어 있으면 좋겠어요. - 유명한 책들은 너무 낡았습니다. 교체 부탁드립니다.
독서프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 유아 독서프로그램 많이 해주세요. - 독서 프로그램은 유아위주가 많고 초등 프로그램의 다양화가 부족한 것 같다. - 방학때도 독서 프로그램 운영 해주세요. - 독서프로그램이 분기별로(봄, 여름, 가을, 겨울) 자주 이루어졌으면 좋겠습니다. - 유아 뿐만 아니라 중학년 기준 프로그램도 있었으면 좋겠고 홍보 활성화도 했으면 좋겠습니다. - 어린이 영화상영 너무 좋습니다.
자료대출	<ul style="list-style-type: none"> - 도서대출 2배 행사를 자주 시행해 주시면 좋겠습니다. - 상호대차 대출, 반납이 용이하게 이루어질 수 있었으면 좋겠습니다.

2019년 디지털자료실 이용자 만족도 조사 결과

1. 귀하의 성별은?

구분	응답자수	비율(%)
남	21	42
여	29	58
계	50	100

성별 응답자 현황

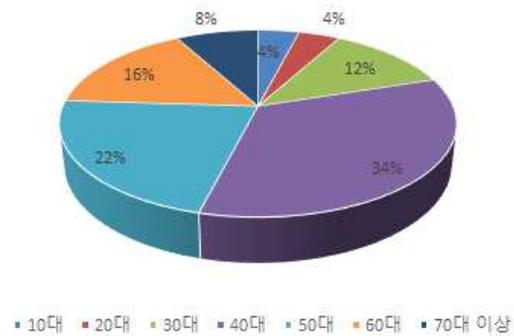


성별분석에서 남자 42%, 여자 58%가 응답에 참여했음.

2. 귀하의 연령대는?

구분	응답자수	비율(%)
10대	2	4
20대	2	4
30대	6	12
40대	17	34
50대	11	22
60대	8	16
70대 이상	4	8
계	50	100

연령대별 응답자 현황

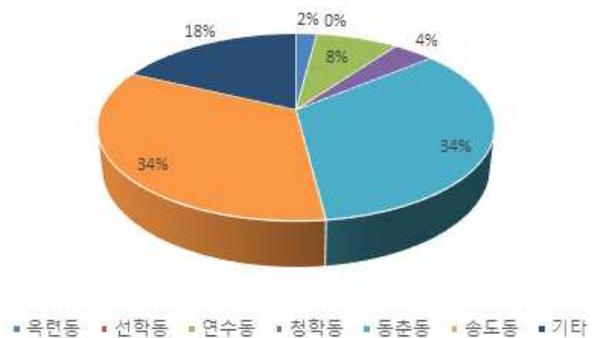


응답자 연령대별로 40대가 34%로 가장 많았고 그 다음이 50대, 60대로 조사됨. 작년에 비해 50~60대의 응답률이 대폭 증가했고 10대 이용자의 응답률이 감소했음을 알 수 있음.

3. 귀하의 거주지는?

구분	응답자수	비율(%)
옥련동	1	2
선학동	0	0
연수동	4	8
청학동	2	4
동춘동	17	34
송도동	17	34
기타	9	18
계	50	100

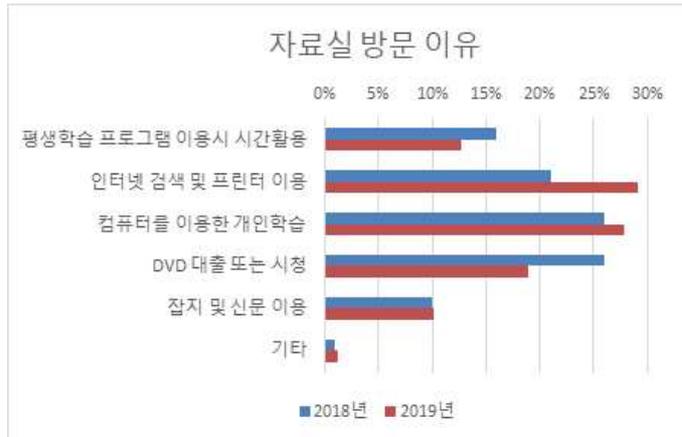
거주지별 응답자 현황



이용자의 거주지는 동춘동, 송도동이 각각 34%로 전체 응답자의 68%로 많으며, 기타 거주지로는 간석동, 논현동 등이 있음.

4. 자료실 방문 이유는?(복수응답 2개까지)

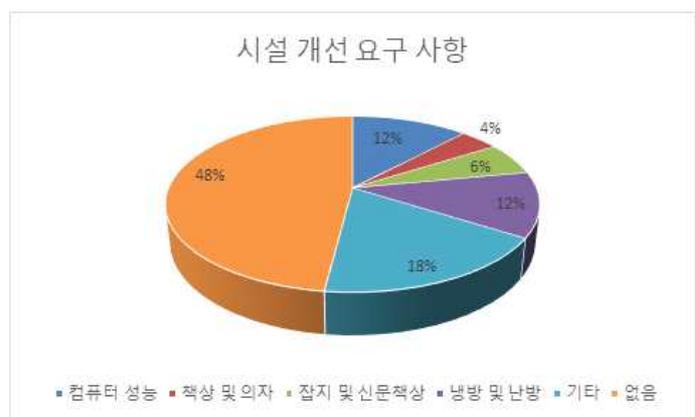
구 분	응답자수	비율(%)
평생학습 프로그램 이용시 시간활용	10	13
인터넷 검색 및 프린터 이용	23	29
컴퓨터를 이용한 개인학습	22	28
DVD 대출 또는 시청	15	19
잡지 및 신문이용	8	10
기타	1	1
계	79	100



이용자의 자료실 방문 이유에 관한 응답은 “인터넷 검색 및 프린터 이용”, “컴퓨터를 이용한 개인학습”이 각각 29%, 28%로 가장 높았고, 전년도 대비 순수하게 디지털자료실 컴퓨터 이용을 목적으로 하는 사용자의 비중이 증가한 것으로 분석됨. 기타 의견으로는 학술정보 이용이 있었음.

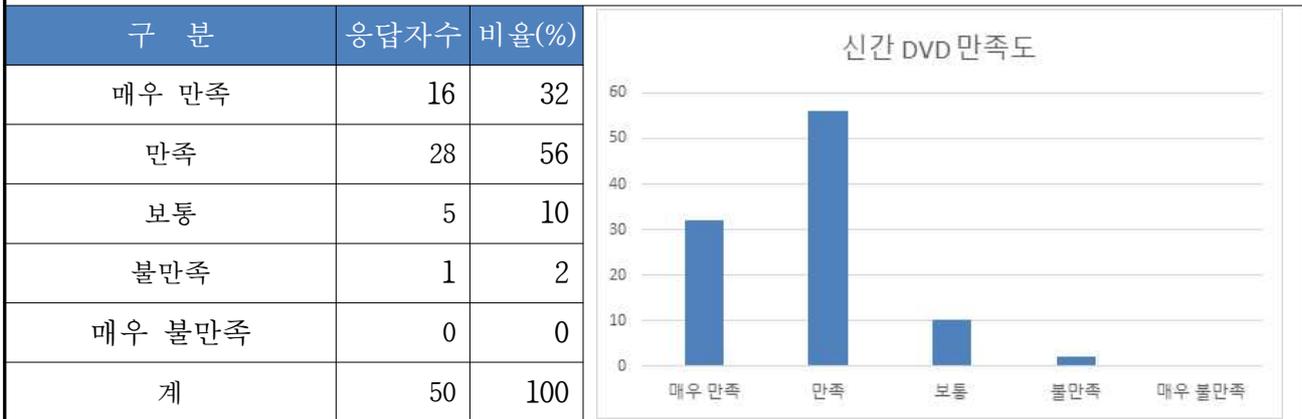
5. 자료실의 시설 중 개선되었으면 하는 부분은?

구 분	응답자수	비율(%)
컴퓨터 성능	6	12
책상 및 의자	2	4
잡지 및 신문책상	3	6
냉방 및 난방	6	12
기타	9	18
미응답	24	48
계	50	100



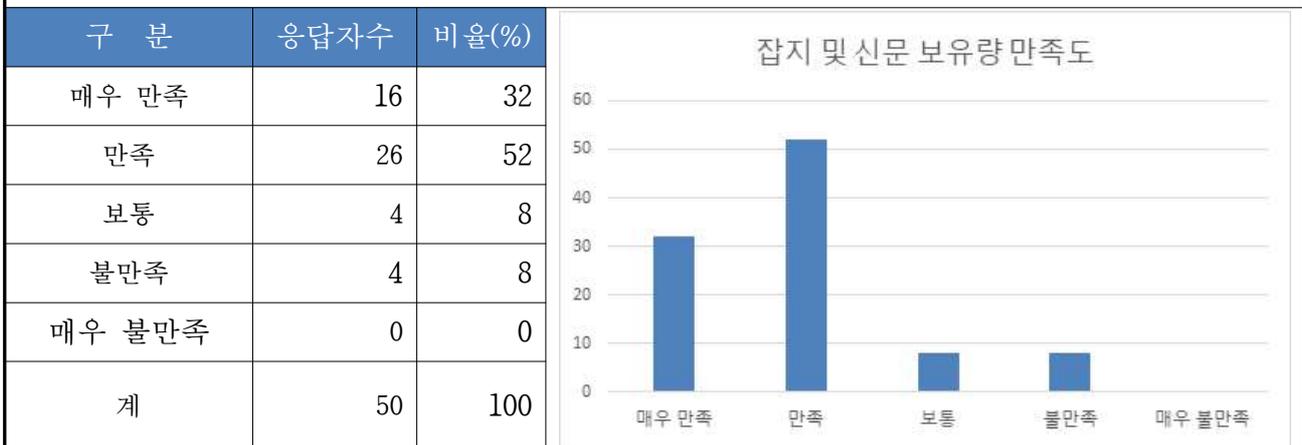
자료실 시설 중 개선되었으면 하는 부분은 미응답이 48%로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 컴퓨터 성능, 냉난방이 각각 12%로 동일하게 나타남. 거의 반절에 해당하는 응답자가 시설 개선 요구사항이 없는 것으로 보아 크게 개선이 필요한 부분은 없는 것으로 분석됨. 기타 의견으로는 프린터 이용 개선(신용카드 결제) 등이 있었음.

6. 자료실의 신간 DVD 제공에 만족하십니까?



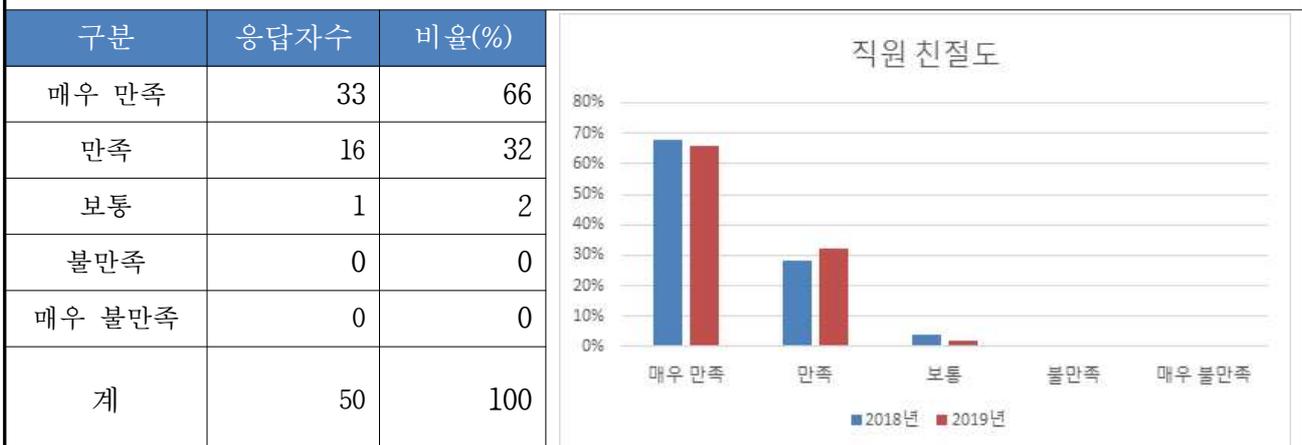
응답자의 88%가 디지털자료실 신간 DVD 제공에 만족하고 있으며, 불만족 응답자수는 1명으로 대부분의 이용자가 신간 DVD 제공에 만족하고 있음을 알 수 있음.

7. 자료실의 잡지 및 신문 보유량에 만족하십니까?



자료실 잡지 및 신문 보유량에 대한 만족도는 매우 만족이 32%, 만족이 52%로 84%가 만족 이상으로 답변했고, 불만족은 8%로 나타남.

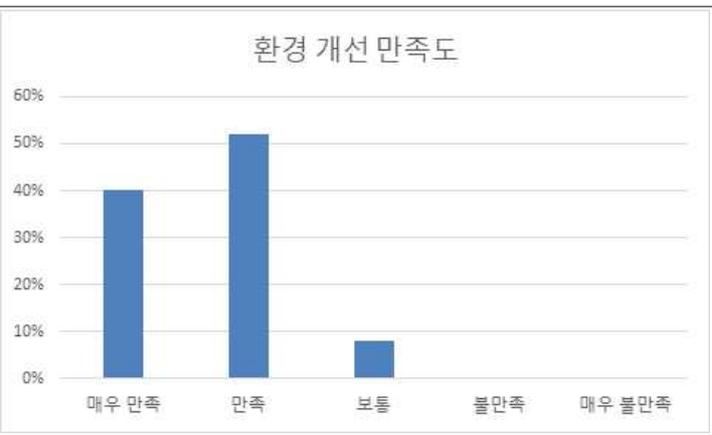
8. 자료실 이용 시 직원의 친절도에 대해 어떻게 생각하십니까?



직원 친절도에 대한 만족도 조사에서는 만족 이상이 98%로 대부분 만족하는 것으로 분석됨. 작년 대비 직원 친절도 보통 이하가 4%에서 2%로 감소한 것을 알 수 있음.

9. 2019년 자료실 환경개선(시설 및 집기 교체)에 대해 어떻게 생각하십니까?

구 분	응답자수	비율(%)
매우 만족	20	40
만족	26	52
보통	4	8
불만족	0	0
매우 불만족	0	0
계	50	100



환경 개선 사업에 대한 만족도는 92%가 만족 이상을 선택하였고, 불만족 의견은 없는 것으로 나타남.

10. 디지털자료실 환경개선 이후 미비한 점이 있거나 자료실 이용과 관련하여 의견이 있다면 적어주시기 바랍니다.

시설분야	<ul style="list-style-type: none"> - 지금처럼 항상 쾌적한 상태를 유지해 주세요. - 모니터 화질이 좀 더 좋았으면 합니다. - 컴퓨터 주변에 먼지가 많아요. - 프린터 신용카드 결제 연수도서관 참조 - 프린터 이용 편의성 개선 요망 - 헤드폰(헤드셋)이 잘(자주) 고장남 - 컴퓨터 윈도우10으로 바꿔주세요. 교육장은 10인데 자료실만 아닙니다. - 특별히 없습니다. 친절하고 깨끗하고 좋습니다. - 검색할 수 있는 공간
자료분야	<ul style="list-style-type: none"> - DVD 많이 구비해주세요. - DVD 고장난게 꽤 있어요. - DVD 좀 최신꺼 해주세요. - 외국정기간행물(Economist, Financial 등의 on-line 구독 서비스 필요! Times, Wall Street Journal) - DB pia 원문보기 서비스 개설
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 가끔 어수선해요. 디지털자료실이지만 대화 목소리가 종종 커서 집중을 방해할 경우가 있습니다. - 할아버지들의 전용이용기관이 아닙니다. 원리 원칙대로 운영하여 주시기 바랍니다. 냄새나요. - 음식물 가져와서 소리나고 거슬려요. 나가서 먹게 해주세요. 노인들의 일방적인 요구사항을 무조건적 수용하여 실내온도를 조절하지 말아주세요. 골아프고 건조 답답합니다. 원래대로 공기를 맑고 시원하게 해주세요. - 몇 개 좌석에 한하여 좌석 예약을 허용함으로 빈좌석 독점 사용을 막아주세요. - 시간이 연장되었으면 좋겠고 책볼수 있는 서적이 많았으면 좋겠습니다.