

제57회 전국도서관대회(온라인)

위기를 기회로!  
뉴노멀시대의 도서관 생존전략

2020. 10. 29.(목)

09:00~10:20

국립중앙도서관



SDC 성남도시개발공사

도서관사업TF | 수정도서관 | 중원도서관

**들어가며**

---

## 추진배경

공공도서관은 지역사회의 일원이다.

도서관법에 따르면 ‘공공도서관이라 함은 공중의 정보이용·문화활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 국가 또는 지방자치단체가 설립·운영하는 도서관 또는 법인, 단체 및 개인이 설립·운영하는 도서관을 말한다.’라고 정의하고 있다. 수정·중원도서관은 원도심을 거점으로 한 성남시 공공도서관으로 지역사회에 거주하는 공중을 대상으로 정보서비스를 제공하고, 문화프로그램을 운영하며, 독서 활동을 펼치고, 평생교육의 기회를 제공하고 있으며, 도서관활동을 보다 충분히 수행하기 위해서 지역사회의 중심에 있어야 함을 인지하고 지역사회의 의견을 수렴하고 협력하여 시민과 함께하는 도서관의 모습을 그리고 있다.

개관 20주년을 맞은 성남시 수정·중원도서관은 2020년 현재, 대내외적인 환경변화를 겪으며 도서관 방향에 대해 고민하고 현황에 부응할 수 있는 방안을 모색하며 선제적으로 대응하고 있다. 성남 원도심 재개발로 인한 봉사대상 인구 감소와 정보통신기술의 발달 및 스마트폰 보급으로 인한 책 매체 선호도 감소 등으로 인한 도서대출 권수 감소, 시설 노후화에 따른 관리비 증가와 비정규직의 정규직 전환에 따른 인건비 증가 등은 경영 효율성의 문제로 나타나고 있다. 더욱이 최근 발생한 코로나19 바이러스의 확산으로 도서관을 비롯한 사회 전반에 부정적 영향을 미쳤다. 도서관계의 기본적인 대응은 이용자 방문 시 발생할 수 있는 감염을 예방하기 위하여 열람서비스를 중지하고 이용자의 방문을 금지하는 것이었다.

누구도 예상하지 못하였던 상황에서 도서관 운영은 나름의 시행을 거듭하면서 분명 적절한 대응도 이루어지고 있다. 다만, 이런 환경의 변화에 어떻게 대비하고 어떤 역할을 수행할 수 있는 가를 검토하고 대응방안을 수립하는 것이 필요하다고 판단하였다. 대응방안의 수립을 통해 도서관은 서비스의 지속가능성을 확보할 수 있을 것이며, 또한 위기상황에서 사회의 통합과 안정에 기여하는 지역사회의 일원으로서 그 기능을 수행할 수 있을 것이다.<sup>1)</sup>

도서관 전체를 관통하는 거대한 변화 원인인 디지털 사회와 코로나19 팬데믹 상황에서의 새로운 표준(뉴노멀)이 무엇인지를 확인하고, 디지털 디바이드 극복을 위한 공동체 구성원의 IT역량강화(디지털 리터러시)와 사회적응을 위한 평생교육을 기반으로 과학기술의 진보에 적응 또는 활용하는 언(UN)택트 사회의 온(ON)택트화 방향으로 나아가고자 한다.

한편, 사전적 의미로 뉴노멀(New Normal)이란<sup>2)</sup> 시대 변화에 따라 새롭게 부상하는 표준이며, 시대란, 역사적으로 어떤 표준에 의하여 구분한 일정한 기간이다. 결국 코로나 뉴노멀 시대는 새로운 표준에 따라 변화된 세상에 적응하고 진화에 나가야 하는 시대이다.

이제 우리는 새로운 길을 가야한다. 코로나 사태가 종식된 후에 상황이 예전으로 돌아갈 것인지 알 수 없다. 우리가 확실히 아는 것은 도서관이 코로나19의 상황 변화를 면밀히 관찰하여야 하며, 새롭게 주어진 코로나 현 과제에 적극적으로 부응할 수 있는 방법을 모색하여야 한다는 점이다. 코로나 뉴노멀시대에 도서관의 새로운 기준은 무엇이며, 위기 상황 중에 시작되었으나 코로나19 이후에도 지속될 가능성이 있는 도서관 활동과 동향은 무엇인지 찾아야만 하는 것이다.

1) 김성원. 감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구. 한국문헌정보학회지. 제54권 제2호 (2020) p.248

2) 2003년 로저 맥나미(Roger McNamee, 미국 벤처투자가)에 의해 처음 사용되었는데 예전 미국의 글로벌 금융위기와 IT버블과 같은 큰 변화 이후에 과거에 대해 반성하고 새로운 질서를 모색하기 위해 새로운 표준과 규칙들이 생겨나게 됨

EBLIDA(유럽도서관정보문서협회, European Bureau of Library information and Documentation Association)은 ‘① 급속히 확산되는 사회적 거리두기 : 잘 연결된 2미터 도서관, ② 기술이 새로운 방식으로 도서관을 변화시킨다. ③ 예측불가능한 경제적 지형: 도서관의 예산 구조를 검토한다. ④ 중앙 및 지역 단위에서의 도서관 거버넌스, ⑤ 기후변화와 관련된 기회와 위협을 잊지 말자.’의 내용으로 뉴노멀(new normal)을 규정하였다.<sup>3)</sup>

즉, 코로나19 사태의 현재, 도서관 장서와 서비스에 대한 보편적인 접근성이라는 불가분의 원칙이 훼손되고, 도서관 공간 활용을 재설계하면서 결과적으로 도서관 서비스를 재구성하고 있다. 2미터 거리를 두고 서로 접촉하지 않는 사회에서는 “완전한 셀프서비스” 중심의 무인도서관이라는 개념이 증진될 위험이 있고, 동시에 시민들이 만나서 아이디어와 의견을 교환하는 “제3의” 장소로서의 도서관 개념이 축소될 수 있음을 염두해 두어야 한다. 또한, 워크숍과 강의, 토론, 공연, 프리젠테이션 등을 제공하는 커뮤니티센터, 만남의 장소, 제3의 공간으로서 도서관을 발전시키는데 장기적인 영향을 끼칠 것이다. 도서관 내의 이용자의 수를 제한하는 조치는 도서관 기능의 범위를 좁혀 잠재적으로 도서관의 활동 실적에 부정적인 영향을 끼칠 수 있기 때문이다. 현장에서는 도서관 서비스를 직접 제공할 수 없기 때문에 책 꾸러미를 가정까지 배달해주는 책배달 서비스를 시행하고 있으며 독서에 대한 이용자들의 요구에 부응하기 위해 도서관 서비스를 정교하게 조율하고 있다. 코로나19 이후에는, 늘어난 디지털 자료에 대한 수요와 디지털 플랫폼 이용 급증에 대해 도서관은 디지털 접근성을 높이며, 혁신적인 서비스를 제공하고 기존 서비스를 조정하는 역할을 하여야 할 것이다. 지역사회 중심의 도서관, 즉 거리두기를 지키면서 사람들이 왕래하고, 자료가 순환되며, 아이디어가 교환되는 온(on), 오프(off)의 열린 공간으로써 자리매김해야 할 것이다.

따라서, 이번 사례발표에서는 성남시 수정·중원도서관은 독서에 대한 변화된 접근성 정책과 사회적 거리두기, 장서위생에서부터 발전하고 있는 맞춤형 도서관 서비스 등 현장에서 이루어지고 있는 도서관 대응과정과 전략을 소개하고자 한다.

## 추진과정

도서관의 3요소는 시설(혹은 공간), 자료, 사서이며 이용자를 더해 4요소로 구분한다. 이들 요소 중 무엇 하나 중요하지 않은 것이 없지만, 새롭게 추가된 ‘이용자’는 도서관 존재 이유에 초점을 두었을 때 가장 중요한 부분이자 최근 변화된 도서관 트렌드를 보여주는 요소이다.

그러나, 코로나19 사태는 도서관 환경을 바꾸고 있다. ‘비대면·비접촉’ 상황은 이용자 아무도 도서관에 오지 않는 일이 가능하게 했고, 휴관과 개관을 거듭하며, 도서관은 각각의 방식으로 강제로 변화해야만 했다. 유튜브, 페이스북, 인스타그램, 카카오톡 채널을 넘어 실시간 유튜브 생중계와 줌(Zoom)을 이용한 행사와 소규모 독서모임까지. 지난 10년의 변화보다 코로나 이후 3~4개월의 변화가 더 컸다는 이야기가 나올 정도다.<sup>4)</sup> 긍정적인 면만 봤을 때 이번 위기는 이용자들에게 가장 가까운 ‘스마트폰 안의 도서관·랜선도서관’으로 성장할 수 있는 기회가 될 수도 있지만, 부정적인 면을 살펴보면, 디지털 접근의 양극화에 따른 차별적 정보 제공과 공동체 중심의 역할(대면) 부재도 존재한다.

전국의 공공도서관이 코로나바이러스감염증(COVID-19) 탓에 휴관과 개관을 되풀이하고 있

3) 국립중앙도서관 웹진(world library) 외국 연구자료(상세) 참고

4) 이임복. ‘뉴노멀의 시대, 미래도서관이 갖추어야 할 3가지 키워드’. 서울지식이음축제포럼.

다. 지식과 사람이 만나는 플랫폼으로서의 장소성을 강조하던 공공도서관은 미증유의 위기상황에서도 이용자를 위한 대체서비스를 제공하는 등 최선을 다하고 있다. 이름처럼 스마트하지 않다고 눈총을 받던 ‘스마트도서관’이 빛을 발하는가 하면, 드라이브스루, 도서배달, 예약대출 등으로 공공도서관의 서비스 공백을 메우려고 애를 쓰고 있다. 공공도서관이 현재 상황에서 어떻게든 정보서비스를 멈추지 않기 위한 노력을 하면서도, 누구도 미래를 예측할 수 없다는 사실에 암울하기만 하다. 포스트코로나 시대를 논했으나 시간이 흐르면서 위드(with) 코로나를 언급할 만큼, 감염병과 함께 살아가는 현실이 되었다. 영국의 민간 싱크탱크 NESTA는 포스트코로나 시대의 한가지 사실로 “코로나 이전으로 돌아갈 수 없다(There will be no ‘back to normal’)고 선언하며 6가지 요구사항을 제시하였다. 그 중에는 격리된 사회 환경에서 부정적 영향과 세대간·인종간·젠더간의 갈등이 더 심화될 것이기 때문에 ‘사회적 연대와 협력’이 요구되며, 원격근무 온라인 교육 및 랜선 문화향유가 일반화되는 생활 속에서는 오히려 ‘오프라인 감성’이 요구될 것이라고 하였다. 또한 기술 차원에서 제4차 산업 디지털 기술 활용이 급속히 촉진되어 디지털 의존도와 사이버 범죄에 증가할 것이므로 ‘디지털 정보보호와 사이버 인권윤리’가 요구된다고 하였다.<sup>5)</sup> 비대면 시대의 공공도서관 서비스는 어떤 모습일까? 전자책 수요가 증가할 것이라고 하고, 물리적인 도서관의 불필요성을 언급하기도 한다. 즉, 디지털 정보원에 대한 수요는 빠르게 증가할 것이고, 공공도서관은 시민들의 디지털 접근성이나 수용성, 활용성을 제고시켜야 할 또 하나의 의무가 생겼다고 할 수 있다.

이에, 수정·중원도서관은 도서관이 중심이 되기보다는 이용자, 즉 시민이 중심이 되고, 시민이 참여하며, 시민과 함께 만들어가는 도서관을 구상하여 공공도서관에 대한 인식과 요구를 파악하고, 분석결과에 따라 코로나19 상황에 적절한 대면 및 비대면서비스로 전환하고 더 나아가 포스트코로나시대의 도서관 모델과 비전을 모색하여 뉴노멀시대에 대응하고자 하였다. 가장 먼저 지역사회 분석을 통해 지역의 특성을 이해하고, 수정·중원도서관이 나아가야 할 방향에 대해 함께 고민하고 소통하는 시간을 갖고자 시민과 도서관 관계자를 모시고 토론회를 개최하였다. 그리고 사람들이 많이 모이는 중심지로 나아가 지역 주민을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 지역사회에서 마을공동체의 거점으로서 생활 속 독서 운동을 위해 오랜 시간 노력해 온 작은도서관 관계자를 만나 인터뷰하였으며, 이러한 일련의 과정을 통해 시민들의 요구와 생각을 더욱더 구체화할 수 있었다. 이렇게 모아진 시민들의 의견을 반영하여 시민이 원하는 도서관의 요구사항을 파악하고 새로운 비전과 전략을 담은 중장기 계획을 수립할 수 있었다. 성남시민들은 수정·중원도서관이 지역사회 거점기관으로 성장하기 위해 우선적으로 필요한 부분을 ‘안락한 독서 공간’, ‘자료이용 공간’ 및 ‘시설환경 개선’으로 꼽았으며, 정부의 생활 SOC 지원사업과 각종 공모사업을 통해 도서관 노후시설을 단계적으로 개선하고, 그 실행과정을 유튜브와 SNS 등을 통해 실시간 소통, 공유함으로써 시민이 원하는, 시민이 꿈꾸는 도서관이 무엇인지 확인하고 실천할 수 있었다.

내용의 순서를 소개하면, 먼저 시민 및 지역사회, 관계자들의 요구를 파악하여 도서관의 현 위치를 돌아보는 과정을 가지고, 도서관이 무엇이 변해야 하는지 시민의 의견을 수렴하여 도서관을 진단하였다. 이어서 수렴된 시민의 의견과 코로나19 상황에서의 실제 도서관 현장에 적용하는 과정을 소개하고, 포스트코로나시대에 따른 보다 확고한 도서관 모델과 비전을 제시하여 뉴노멀 시대를 대응할 계획을 전개하고자 한다.

5) 이정수. 비대면 시대, 도서관 콘텐츠의 방향. 서울지식이음축제포럼. 서울도서관 관장

## I . (1단계) 코로나19 이전

---

1. 이해관계자 의견 수렴
2. 수정·중원도서관 중장기 발전계획 수립

## I. (1단계) 코로나19 이전 상황

갈수록 책 읽는 사람이 줄어들고, 종이에서 전자책으로 독서환경이 다채로워지는 시대에 독서 생활은 어떤 식으로 변화하고 있을까? 에서 시작하였다. 지식정보화시대의 도래는 디지털 환경을 급속도로 확산시켰을 뿐 아니라 역설적으로 독서의 중요성을 새삼 느끼게 하였다. 전체적으로 책 읽는 사람의 수와 독서량은 줄어들었으나 독서 시간은 오히려 반등했는데, 책 읽는 사람이 전보다 더 많이 읽고, 전자책 확산이 주요했다는 분석이 나온다.

2019년 11월에 문화체육관광부가 발표한 「2019 국민독서실태조사」 결과에 따르면 지난 1년간(2018년 1월 1일 ~ 2019년 9월 30일) 성인 종이책 연간 독서율은 52.1%, 독서량은 6.1권으로 2017년(격년마다 조사)보다 각각 7.8%, 2.2권 감소했다. 2009년 독서율 71.7%와 비교했을 때 10년 사이 약 20%포인트 감소한 셈이다. 독서율은 지난 1년간 일반도서(교과서, 학습참고서, 수험서, 잡지, 만화 제외)를 한 권이상 읽은 사람의 비율로, 독서율 52.1%란 국민 절반 가량만이 1년에 책 한 권 이상 읽었다는 의미이다. 여기에 독서량 6.1권을 결합해보면 1년간 국민 절반이 책을 두 달에 한 권 가량 읽었다는 해석이 가능하다. 종이책이 고전한 반면 전자책은 전체적으로 증가세를 보였다. 전자책 독서율은 성인 16.5%, 학생 37.2%로 2017년보다 각각 2.4%포인트, 7.4%포인트 증가했다.<sup>6)</sup> 주목할 점은 평일 독서 시간의 증가다. 2019년 성인 평일 기준 평균 독서 시간(종이책 + 전자책 독서)은 31.8분으로 2017년 대비 8.4분 증가했다. 그 중 책 읽는 사람들(1년에 한 권 이상 읽는 사람)의 평일 독서 시간은 36.7분(2017년)에서 89.4분(2019년)으로 2.4배 증가했다. 시간 여유가 많은 연휴에 독서를 많이 한다는 통념을 뛰어넘는 이례적 결과인데, 문화체육관광부 관계자는 “이유까지 조사하지 않아 정확히 알 수 없으나, 여가를 중시하게 되면서 연휴에는 (긴 시간이 필요한) 여가를 즐기고, 평일에는 틈틈이 책을 읽은 것이 아닌가 싶다” 고 말했다.<sup>7)</sup> 독서율과 독서량은 감소하고, 독서 기간만 증가한 상황은 안 읽는 사람은 더 안 읽고, 읽는 사람은 더 많이 읽는 ‘부익부 빈익빈’ 현상이 강화된 것으로 해석된다. 독서의 필요성은 알지만, 책에 흥미를 느끼지 못하는 사람이 국민 절반인 상황, 독서의 재미를 모르는 이에게는 가르치고, 아는 이에게는 강화하는 노력이 필요한데, 그 작업이 말처럼 쉽지 않은 상황이다.

이런 변화대응의 문제의식에서 출발한 수정·충원도서관은 진정으로 시민들에게 공공도서관으로서의 소임과 역할을 다하고 있는지, 우리를 둘러싼 환경은 어떻게 변화하고 있으며 우리는 어디로 가야 하는 지에 대한 고민과 함께 그 곳에는 어떻게 도달할 수 있으며, 우리는 지금부터 무엇을 해야 하는가에 대한 과제에 놓이게 되었다.

### 1. 이해관계자 의견 수렴

대내외적인 환경변화에 적극적으로 대처하는 유연하고 미래발전적인 기관으로 성장하기 위하여 성남도시개발공사에서는 2018년 12월 경영혁신위원회 도서관사업TF를 발족하고 도서관 정체성 및 기능 재정립을 위한 일련의 활동을 추진하였다. (그림 1)과 같이 올해 개관 20주년을 맞이하는 수정·충원도서관의 미래발전 전략 수립을 위하여 도서관사업TF와 수정·충원도서관 35명의 사서들은 현장을 직접 발로 뛰며 이해관계자들의 의견을 적극적으로 경청하였다.

6) 문화체육관광부. 「2019 국민독서실태조사」. 2020

7) 독서신문. 책으로 세상을 비평하다. 2020. 3월호



(그림 1) 이해관계자 의견수렴 과정

### 가. 제1·2회 거점도서관 토론회 : 도서관 미래모습 파악

토론회는 '수정·중원도서관의 정체성을 찾아서' 라는 주제로 급변하는 시대적 요구에 파악하고 지역 거점도서관으로서 나아가야 할 방향을 시민들과 함께 고민하는 자리로 삼고자 하였다. 도서관을 사랑하는 성남시민과 작은도서관 관계자, 분야별 전문가들을 초청하여 도서관을 둘러싼 급변하는 내·외부 환경과 시민들이 기대하는 도서관 모습에 대해 함께 고민하고 토론하는 시간을 마련하였다.

2018년 12월에 개최한 첫 번째 토론회의 주제는 <정체성을 찾아서>로 정하였다. 발제자로 김홍렬 한국도서관협회 기획정책위원회 위원장과 윤송현 前 초롱이네도서관 총대장이 각각 '지역사회 공공도서관', '북유럽 공공도서관 운영사례'를 주제로 책, 사람, 공간이 만드는 개방형 도서관 모델을 제시하고 지역 공동체와의 협치를 강조하며 토론회 참석자와 수정·중원도서관의 역할, 시민들이 기대하는 도서관의 모습 등에 대해 다양한 의견을 나누었다.

2019년 2월에 개최한 두 번째 토론회의 주제는 <함께 만드는 우리 도서관의 미래>로 정하였다. 신남희 은평구립 구산동도서관마을 관장, 장대은 성남 호도애작은도서관 관장, 김효숙 前 수정·중원도서관 평생학습지원팀장이 '마을도서관의 탄생, 그리고 과제', '거점도서관에 바란다', '시민을 위한 도서관, 공간을 그리다'를 주제로 도서관의 혁신과 발전을 기대하는 시민들과 열띤 토론을 나누는 시간을 가졌다.



(그림 2) 제1회 지역거점도서관 토론회



(그림 3) 제2회 지역거점도서관 토론회

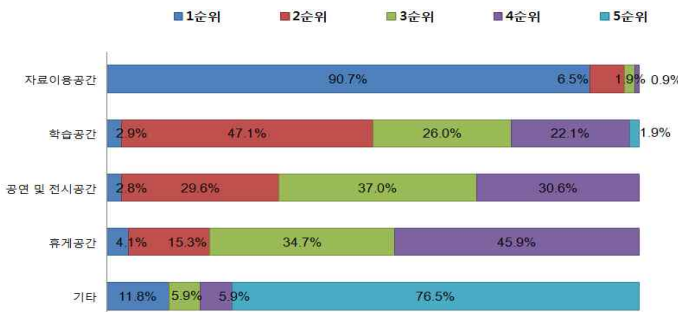
두 차례의 토론회를 통해 도서관의 혁신과 발전을 기대하는 시민들이 적지 않음을 확인할 수 있었다. 제1회 토론회를 통해 복합 문화시설로서의 공공도서관, 지역사회 커뮤니티의 중심축으로서의 기능이 확대되고 있음을 파악하고, 도서관 포지셔닝 재정립을 위한 브랜드 전략, 이용자 중심의 장서확충 및 특화사업 운영 등의 노력이 필요하다는 결론을 얻을 수 있었다.



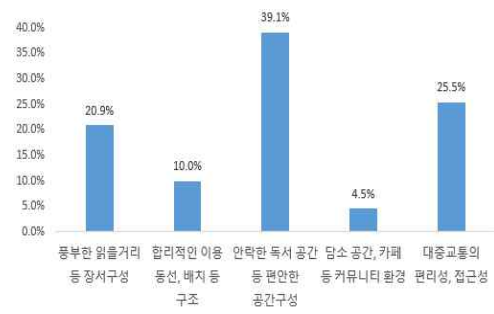
제2회 토론회는 지역주민과 함께 더불어 지속, 성장하는 거점 도서관이 되기 위하여 무엇을 해야 하는지, 다음세대를 준비하는 열린 공간으로써 수정·중원도서관이 나아가야 할 방향 등에 대해 함께 고민하고 토론하는 시간이 되었다. 두 차례의 토론회를 통해 급변하는 사회환경 속에서 도서관의 변화와 혁신에 대한 필요성 및 당위성, 이를 기대하는 관계자 및 시민들의 바람을 재차 확인하는 기회가 되었다.

**나. 작은도서관 관계자 인터뷰: 작은도서관이 기대하는 공공도서관(개방성, 공간성 등)**

성남시 120개 공사립 작은도서관 관계자를 대상으로 한 인터뷰는 수정·중원도서관이 거점 도서관으로서의 역할 재정립에 필요한 다양한 관점의 의견을 수렴하기 위한 과정으로서, 폐관 및 인터뷰 거절 등을 제외하고 총 113개관을 대상으로 실시하였다. 2019년 1월 16일부터 22일까지 작은도서관을 운영하는 사서, 자원봉사자 등 작은도서관 관계자들을 직접 찾아가 인터뷰하였다. 성남시에는 2019년 1월 기준 120개의 공사립 작은도서관이 있다. 코로나19 이전 상황이지만, 작은도서관 관계자들이 생각하는 도서관 공간구성의 중요도는 (그림 4)과 같이 ‘자료이용 공간’을 1순위로 꼽았고, 도서관 신축 및 리모델링시 고려되어야 하는 항목으로 <표 3>과 같이 ‘안락한 독서 공간’이 가장 중요하다는 의견이었다.



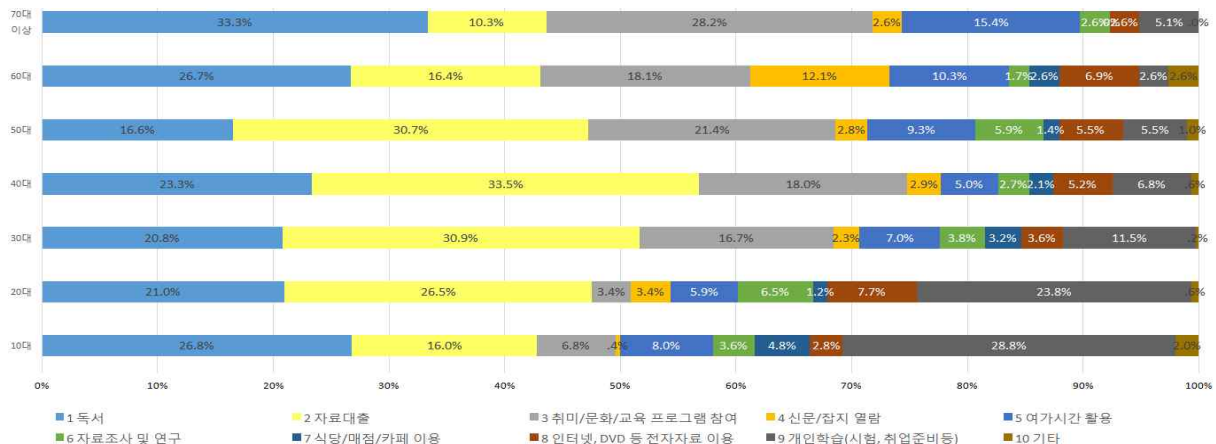
(그림 4) 도서관 공간구성 중요도



(그림 5) 리모델링시 우선순위 고려사항

**다. 시민 설문조사: 도서관 인식 및 요구분석을 통한 미래상 의견수렴**

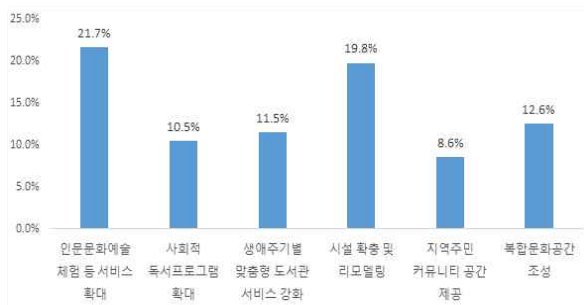
2019년 3월 27일부터 4월 26일까지 시민 1,200명(유효설문 1,058부)을 대상으로 설문 조사를 진행하였다. 설문은 원도심 지역을 중심으로 유동인구가 많은 전통시장, 지하철 역사, 대형 쇼핑센터, 환승주차장 등에 찾아가 수정·중원도서관 중장기 계획 수립을 위해 필요한 다양한 사항에 관해 설문을 실시하였고, 도서관 이용자뿐만 아니라 도서관 이용 경험이 없는 시민들에게도 설문을 배포하여 수정·중원도서관의 미래상에 관한 다양한 의견을 수렴하였다.



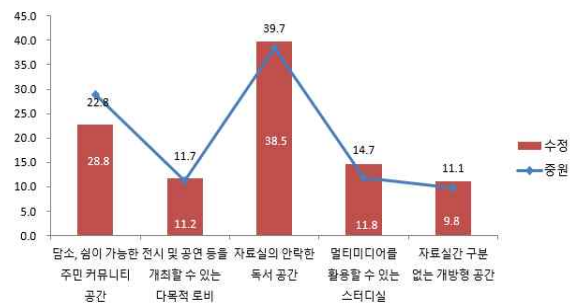
(그림 6) 연령별 도서관 방문목적

연령별로 도서관을 방문하는 목적을 묻는 질문에 위의 (그림 6)과 같이 응답하였는데, 생애주기별로 도서관 이용목적에 많은 차이가 있었는데, 10~20대는 개인학습(일반열람실)을 위한 이용(28.8%, 23.8%)이 많고, 30~50대는 도서대출(30.9%, 33.5%, 30.7%)이 가장 많은 반면, 60~70대는 독서(관내 열람, 26.7%, 33.3%)이 가장 많았다. 특히 어르신 프로그램의 활성화 등으로 인해 70대 이상에서 프로그램 수강을 목적으로 하는 방문(28.2%) 비율이 두드러졌다

시민들이 기대하는 도서관으로서의 역할은 무엇이 있을까? 성남시 각 공공도서관이 지역거점도서관으로서 그 역할을 충실하게 수행하기 위해서는 아래 (그림 7)와 같이 인문·문화·예술체험 등 문화서비스의 확대(21.75)를 1순위로 들었다. 다음 리모델링 복합 문화공간 조성(12.6%), 생애주기별 맞춤형 서비스 강화(11.5%) 등의 순으로 답하였다.



(그림 7) 거점도서관 역할 강화 필요 요인



(그림 8) 도서관 신축 및 리모델링시 고려사항

수정·중원도서관 리모델링시 우선적으로 고려되어야 할 사항에 대해 시민들은 위의 (그림 8)과 같이 응답하였는데, 도서관마다 요구하는 사항이 약간 차이는 있지만 가장 우선적으로 고려되어야 할 사항으로는 자료의 안락한 독서공간을 모두 꼽았다. 이는 작은도서관 관계자 인터뷰를 통해 확인한 바와 같이 자료이용 공간에 대한 중요도(그림 4)와 리모델링시 우선 고려되어야 할 사항(그림 5)과 일맥상통한다고 할 수 있다.

## 라. 전문가 워크숍

두 차례의 토론회와 작은도서관 관계자 인터뷰, 성남시민 대상 설문조사를 통하여 시민들의 의견을 수렴한 후 도서관 중장기 전략을 수립하는 과정에서 2019년 6월 말 도서관계 전문가와의 워크숍을 개최하였다. 통찰력을 가진 전문가들에게 현재 활동하고 있는 자리에서 느끼는 공공도서관에 대한 전망을 들어보고 수정·중원도서관 발전전략에 반영할 수 있도록 자리를 마련하였다.



(그림 9) 전문가 워크숍 사진

김홍렬	전주대학교 문헌정보학 교수 (한국도서관협회 공공도서관위원회 위원장)
박영애	의정부도서관 팀장 ('도서관, 건축에 길을 묻다' 공동저자)
심효정	한국도서관협회 본부장
윤승현	前, 초롱이네도서관 총대장(청주아나바나협동조합 이사장)
장대은	호도애작은도서관 관장

이처럼 수정·중원도서관은 각계 각층의 다양한 의견수렴과 외부기관 우수사례에 대한 벤치마킹, 수차례의 브레인스토밍을 통해 우리 도서관에 접목 가능한 방안을 도출하여 수정·중원도서관의 미래전략 수립을 위한 기초자료로 활용하였다.

## 2. 수정·중원도서관 중장기 발전계획 수립

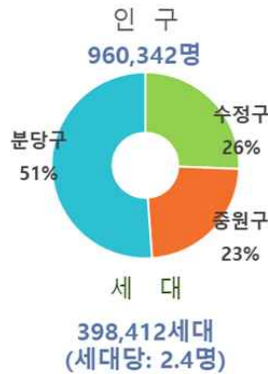
### 가. 성남 지역사회 분석

경기도의 중앙부, 서울의 남동부에 위치한 성남시는 면적 141.64km<sup>2</sup>, 2019년 말 기준 인구 96만 규모의 도시로, 면적으로만 보면 경기도 전체의 1.3%에 불과하지만, 인구는 기초자치단체 중 수원, 고양, 용인에 이어 4위, 전국적으로도 경남 창원을 포함해 인구가 다섯 번째로 많은 큰 규모의 도시이다.<sup>8)</sup>

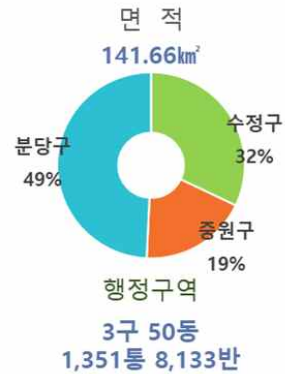


(그림 10) 성남시 지도

※ 출처: 성남시청 홈페이지



(그림 11) 구별 인구 비율



(그림 12) 구별 면적 비율

성남시는 크게 ‘원도심’으로 불리는 수정·중원구와 ‘신도심’인 분당구로 구분할 수 있다. 구별 인구 현황 및 면적 등을 살펴보면 (그림 11)와 같이 수정구 245,994명, 중원구 223,349명, 분당구 490,999명으로 분당구의 인구가 전체의 51%를 차지하고 있고, 면적에서도 (그림 12)과 같이 141.64km<sup>2</sup>, 중 49%가 분당구에 속해 있다.<sup>9)</sup>

수정·중원구는 1960년대 서울시 인구증가 문제와 무허가 판자촌의 급격한 증가로 인한 도시문제를 해결하기 위하여 성남에 철거민 이주택지를 조성하면서 도시를 이루게 되었고, 분당구는 1990년대 정부의 주택공급 정책 및 수도권 기능 분담 등을 목적으로 개발된 1기 분당 신도시와 2000년대 2기 신도시인 판교의 대단지 아파트 건립을 통해 형성되었다. 도시의 형성과정에서 차이가 있듯 남북 단으로 갈린 원도심인 수정·중원구와 신도심인 분당구는 인구와 면적, 지리적 위치를 넘어 주거환경과 교육 시설, 문화시설, 소득수준의 차이로까지 이어졌고, 원도심에 위치한 수정·중원도서관은 신도심과 원도심의 독서, 문화 및 평생교육 전반에 걸친 격차 해소를 위해 노력해오고 있다.

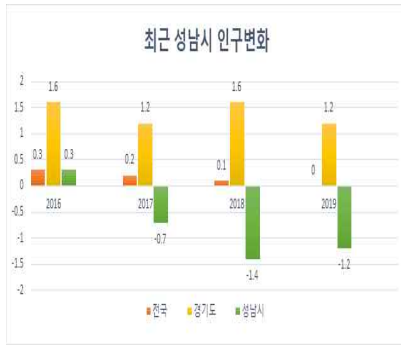
최근 몇 년 들어 사회 전반적인 경기침체와 부동산가격 급등 및 성남시 원도심의 재개발 여파로 성남시 인구는 점점 감소하는 추세이며<sup>10)</sup>, 구별 인구를 중심으로 소외계층 인구 비율과 가구 총소득을 분석해 보면, (그림 14)와 같이 다문화, 장애인, 저소득층, 노인 등 소외계층 인구가 수정구 인구의 32.4%, 중원구 인구의 26.7%를 차지하고 있으며, 특히 수정구는 외국인, 이민자 등 다문화 인구와 저소득층 인구의 비율이 높고, 중원구는 장애인과 노인 등의 인구 비율이 높다.<sup>11)</sup>

8) 국가통계포털. [online] [cited 2020. 8. 30.] <[http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M\\_01\\_01&vwcd=MT\\_ZTITLE&parmTabId=M\\_01\\_01#SelectStatsBoxDiv](http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv)>

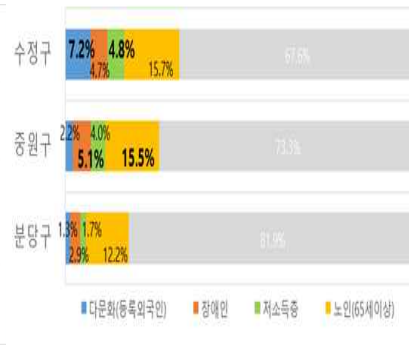
9) 성남시 통계. [online] [cited 2020. 8. 30.] <<https://www.seongnam.go.kr/stat/>>

10) 통계청. 국가통계포털. [http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT\\_1B040A3&checkFlag=N](http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1B040A3&checkFlag=N) [cited 2020. 9. 1]

11) 성남시 통계. <[https://www.seongnam.go.kr/stat/newStat/newStat.do?menuIdx=1001709&p\\_category\\_idx=5&category\\_idx=32](https://www.seongnam.go.kr/stat/newStat/newStat.do?menuIdx=1001709&p_category_idx=5&category_idx=32)> [cited 2020. 8. 30.]



(그림 13) 성남시 인구변화



(그림 14) 소외계층 인구 비율

행정 구역별	월평균 가구 총소득		
	200만 원 미만	200만 원 이상~600만 원 미만	600만 원 이상
분당구	16.7%	48.9%	34.4%
중원구	36.0%	56.8%	7.2%
수정구	41.0%	50.3%	8.7%

<표 1> 월평균 가구 총소득 비율

월평균 가구 총소득을 비교해보면 수정·중원구와 분당구의 차이를 더욱 명확히 알 수 있다. <표 1>과 같이 월평균 가구 소득 200만 원 이하가 수정구는 41.0%, 중원구는 36.0%인데 반해 분당구는 600만 원 이상인 가구가 34.4%를 차지하고 있어<sup>12)</sup>, 제3차 도서관발전종합계획의 핵심가치인 사람에 대한 포용성, 정보의 민주성 실현을 위해 성남시 원도심에 위치한 수정·중원도서관의 역할이 매우 중요하다는 것을 알 수 있다.

#### 나. 성남시 공공도서관 현황

2020년 9월 말 기준 <표 2>와 같이 성남시에는 16개 공공도서관이 있으며 이 중 2개관은 어린이도서관이다. 공공도서관은 소재지별(구별)로 수정구에 5개관, 중원구에 3개관, 분당구에 8개관이 있고, 운영 주체별로는 교육청 운영 1개관과 성남도시개발공사 위탁 2개관, 시직영 13개관으로 구분할 수 있다.<sup>13)</sup>

(2020년 9월 말, 장서현황은 6월 말 기준)

구분	순번	도서관명	운영 주체	개관 시기	연면적(㎡)	장서수(권/점)
수정구 (5개관)	1	수정도서관	성남도시개발공사	2000.10.	7,923	344,965
	2	논골도서관	성남시	2014.03.	285	18,015
	3	경기성남교육도서관	경기도교육청	1983.07.	3,897	296,053
	4	북정도서관	성남시	2020.01.	8,579	34,195
	5	위례도서관	성남시	2020.08.	5,199	15,781
중원구 (3개관)	6	중원도서관	성남도시개발공사	2000.05.	13,164	355,716
	7	해오름도서관	성남시	2018.12.	4,255	55,203
	8	중원어린이도서관	성남시	2010.11.	10,560	111,932
분당구 (8개관)	9	중앙도서관	성남시	2001.11.	13,018	360,595
	10	분당도서관	성남시	1999.10.	8,525	304,853
	11	서현도서관	성남시	2019.01.	12,599	58,993
	12	구미도서관	성남시	2018.04.	6,824	220,164
	13	무지개도서관	성남시	2013.09.	775	41,237
	14	판교도서관	성남시	2010.03.	10,271	212,436
	15	판교어린이도서관	성남시	2015.04.	6,273	103,623
	16	운중도서관	성남시	2013.04.	1,930	63,768

<표 2> 성남시 도서관 현황

12) 성남시. 2019년(제10회) 성남시 사회조사 보고서. [online] [cited 2020. 8. 30.]

13) 성남시 통계. [online] [cited 2020. 8. 30.] <[https://www.seongnam.go.kr/stat/newStat/newStat.do?menuIdx=1001710&p\\_category\\_idx=6&category\\_idx=43](https://www.seongnam.go.kr/stat/newStat/newStat.do?menuIdx=1001710&p_category_idx=6&category_idx=43)>

## 다. 수정·중원도서관 기본현황

성남시 공공도서관 16개관 중에서도 원도심인 수정구, 중원구 지역에서 거점도서관 역할을 수행하고 있는 수정·중원도서관의 기본현황은 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 수정·중원도서관 기본현황

(2020년 6월 말 기준)

구분	수정도서관	중원도서관
개관일	2000. 10. 25.	2000. 5. 2.
소재지	성남시 수정구 수정로332번길 32	성남시 중원구 원터로17번길 46
인력	33명 (사서 14명)	40명 (사서 16명)
예산	3,241,593천원	3,755,620천원
시설	· 연면적: 7,923㎡ (2,397평) · 규 모: 지하 1층, 지상 4층 (1,115석)	· 연면적: 13,164㎡ (3,982평) · 규 모: 지하2층, 지상 4층 (1,566석)
장서	· 도서 및 비도서: 344,965권/점 · 전자자료: 성남시 전자도서관 공동 이용(전자책, 전자잡지, 오디오북, 온라인 학술 DB)	· 도서 및 비도서: 355,716권/점 · 전자자료: 성남시 전자도서관 공동 이용(전자책, 전자잡지, 오디오북, 온라인 학술 DB)
실별 개요	· 자료실: 문헌정보실·연속간행물실, 어린이·가족열람실, 전자정보실 · 열람실: 장애인열람실, 일반열람실(2개실) · 교육실: 문화교실, 세미나실 등(5개실)	· 자료실: 제1·2문헌정보실, 어린이·가족열람실, 전자정보실, 다문화한가족실 · 열람실: 장애인열람실, 일반열람실(4개실) · 교육실: 문화교실, 병아리교실 등(6개실)
이용 ※개관일수 (62일)	· 회원수: 52,559명 · 이용자: 72,540명(1일평균 994명) · 대 출: 93,524권/점(1일평균 1,336권/점)	· 회원수: 77,829명 · 이용자: 87,719명(1일평균 1,415명) · 대 출: 113,999권/점(1일평균 1,900권/점)
운영 프로 그램	· 문화교실: 19강좌(방학특강 포함) · 시민정보활용교육: 10강좌 · 독서회: 6개회 · 소외계층서비스&기관협력: 17종	· 문화교실: 18강좌(특강, 실버 포함) · 시민정보활용교육: 4강좌 · 독서문화프로그램: 13종 · 소외계층서비스&기관협력: 17종
특이 사항	· 특성화: 곤충, 족보자료 · 스마트도서관: 수정구청 내 · 북카페, ‘어쩌면 인생책’ 코너	· 특성화: 여행·지역자료, 다문화서비스 · 스마트도서관: 탄천종합운동장, 성남지하상가 내 · 시민의서재, ‘삼가연정’ 카페(노인 일자리 창출)

※ 인력현황은 도서관사업TF 인원 포함, 운영프로그램은 정규강좌 기준(1회성 프로그램 제외)

## 라. 수정·중원도서관 미래 전략



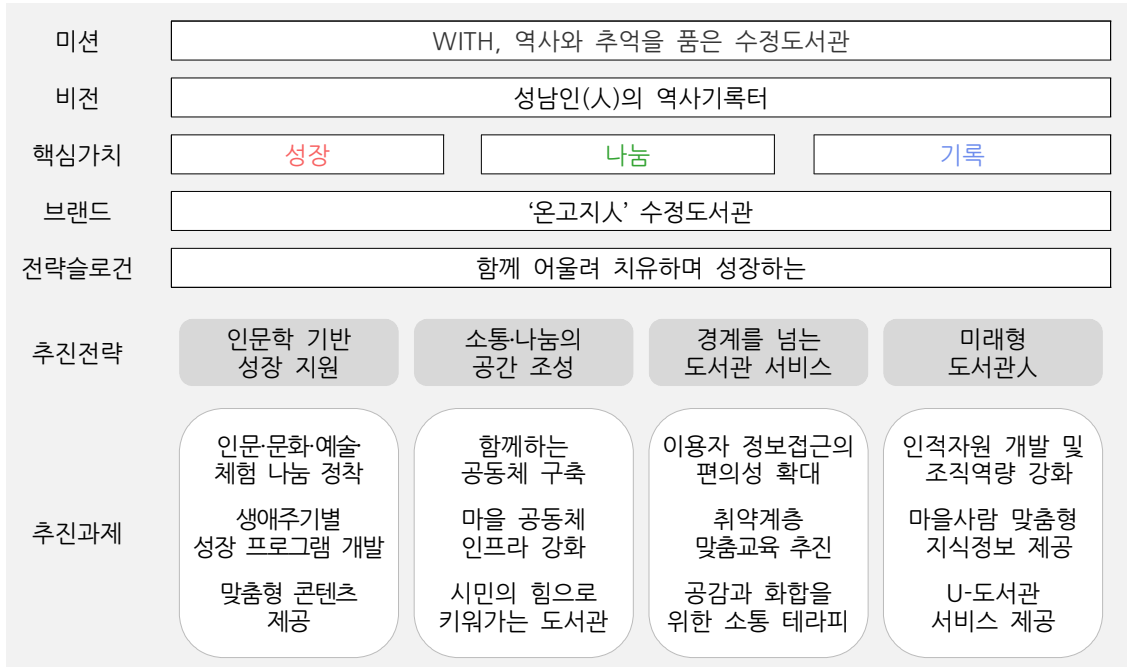
(그림 15) 도서관을 둘러싼 외부환경(거시환경)

도서관을 둘러싼 거시적 환경은 위의 (그림 15)와 같이 수정구·중원구(원도심)은 분당구(신도심)에 비해 도서관을 포함한 문화시설이 취약한 편이고, 지식정보 소외계층인 장애인·노인·저소득층 및 결혼이민자 등 다문화가정이 다수 거주하고 있다. 국가적 문제이기도 저출산·고령화 및 학령기 인구의 감소와 원도심 재개발로 인한 급속한 인구 이주 등으로 봉사대상 인구 감소율이 크며, 정보 매체의 다변화, 신도심 대비 1인당 독서량의 현격한 차이 등은 수정·중원도서관이 앞으로 해결해야 할 숙제이다.



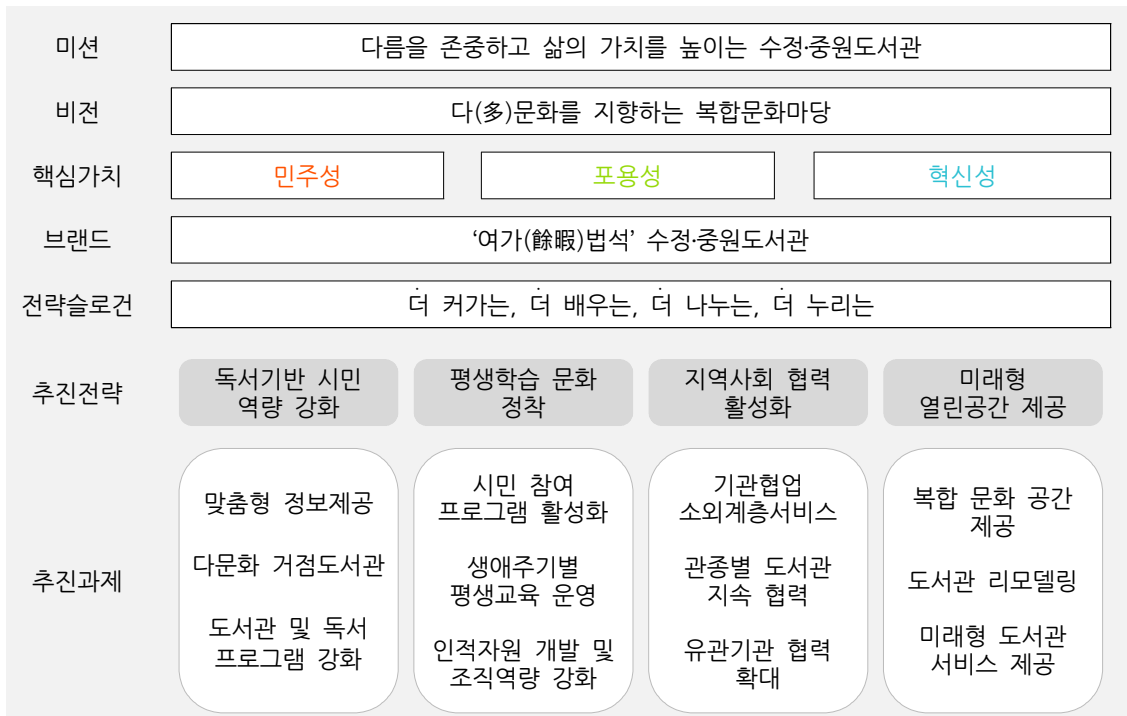
다음은 코로나 이전 상황에 발표한 도서관 미래발전 전략으로, 도서관을 둘러싼 다양한 외부요인과 지역사회의 특성 및 요구, 시민과 전문가들의 의견을 수렴하여, 시대 요구에 부응하고 시민이 원하는 새로운 도서관으로 성장하기 위한 2020~2025 수정·중원도서관 미래전략이다.

### 1) 수정도서관 미래전략



(그림 16) 수정도서관 2025 비전 및 전략체계도

### 2) 중원도서관 미래전략



(그림 17) 중원도서관 2025 비전 및 전략체계도

이처럼 성남도시개발공사 수정·중원도서관은 지역사회를 이해하기 위해 수많은 데이터를 조사·분석하였고, 도서관 전문가 및 지역사회 활동가들을 모시고 시민과의 열린 토론을 통해 수정·중원도서관이 나아갈 방향에 대해 함께 모색하였으며, 길거리로 직접 나아가 시민 및 작은 도서관 관계자를 만나 많은 대화를 나누어 시민이 바라보는 공공도서관의 인식과 요구에 맞춘 공공도서관의 미래모습을 담아내기 위해 노력하였으며, 이런 일련의 과정을 통해 성남시 수정·중원도서관이 코로나19 상황에서도 원도심 거점도서관으로 성장하기 위해 우선적으로 추진해야 할 과제를 알 수 있었다.

도서관의 역할은 시대와 요구에 따라 변해야 한다. 코로나19 바이러스가 전 세계를 공격하면서 도서관이 제 기능을 할 수 없는 상황을 인식하고 도서관이 더 이상 '지식을 전하는 물리적 공간'에 머무르지 않고 미래 사회와 시민에게 '지혜'를 나누는 플랫폼으로 진화하고 물리적 공간을 넘어 시공의 제약없이 연결하는 가상의 공간이 되어야 함을 인지할 수 있었다. 지금까지 책과 책상이 도서관의 핵심 미디어였다면 이제는 디지털 미디어와 클라우드가 중심이 되어 다양한 디지털서비스를 제공해야 한다.<sup>14)</sup>

위기라고 여겨지는 지금을 잘 들여다보면 거기에 기회가 있다. 코로나로 갇힌 삶을 살고 있는 시민들에게 성찰과 치유의 힘을 제공하는 공간으로 도서관이 존재해야 한다고 한다.<sup>15)</sup> 도서관에 대한 사회적 요구를 이렇게 크게 실감하면서 동시에 사회적으로 요구하는 그 자체만으로도 도서관의 존재 가치는 증명되고 있는 것이다. 이에 발맞춰 도서관은 사회가 요구하는 도서관 역할을 탁월하게 수행하여 새로운 영역으로 확장할 수 있어야 한다.

이제 도서관은 변화해야 한다. 비대면 트렌드가 코로나19로 인해 없던 것이 생긴 것이 아니라 4차 산업혁명 기술발전과 디지털화하고 있는 과정에서 가속화되었다는 특징이 있다.<sup>16)</sup> 팬데믹 선언보다 앞선 2월 말부터 무기한 임시 휴관과 제한적 이용 등을 겪으며 많은 사람들이 외부 활동의 제약을 받고 이른바 '집콕' 시간을 갖게 되었으며, 상대적으로 시공간의 제약이 적은 디지털 콘텐츠 이용이 증가하고 있다. 이러한 상황에서 도서관은 기존 공간과 자료, 사서의 역할, 서비스의 방법과 방향에 대한 변화를 고민하고 준비하여야 한다.

---

14) 김묘은. 'AI 시대 사서 고생하지 않는 방법'. 서울지식이음축제포럼, 디지털리터러시교육협회. (2020.10.5.)

15) 경향신문. 임석재. "기고: 코로나19 시대, 공공도서관의 사회적 책임" (2020.7.11)

16) 박태연. '언택트 시대의 사서' 서울지식이음축제포럼. 전북대학교 문화융복합 아카이빙 연구소. (2020.10.5.)

## II . (2단계) 코로나19, 현재

---

1. 코로나19, 도서관 운영
2. 코로나19, 도서관 서비스 운영



## II. (2단계) 코로나19, 현재

### 1. 코로나19, 도서관 운영

#### 가. 국내외 도서관계 대응

세계보건기구(WHO)가 정한 이번 감염병의 공식 명칭은 ‘코로나 바이러스 팬데믹 (Coronavirus Disease(COVID-19) Pandemic)’이다. 코로나 감염병 확산 상황은 기본적으로 국민의 생명, 신체, 재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 재난에 속한다. 코로나 바이러스의 확산에 따라 상당수의 도서관들은 이용자에 대한 열람 및 방문 서비스를 중지하고 도서관을 휴관하고 있다. 각국의 환경과 코로나 바이러스 확산 정도에 따라 도서관 서비스의 제공 범위는 상이하나, 코로나 바이러스가 확산된 국가의 경우 예외 없이 사회적 거리두기의 실행을 위해 도서관을 잠정 폐쇄하고 있는 상황이다. IFLA는 감염병 위기수준별 도서관의 대응단계를 5 단계로 나누어 제시하고 각 단계에서 도서관이 고려해야 하는 사항들을 정리하여 제공하고 있다. IFLA에서 각 단계별로 제시 한 내용을 정리하면 다음 <표 4>와 같다(IFLA 2020a).<sup>17)</sup>

도서관 서비스단계	권고 사항	
일상적 서비스 제공	- 출입구 체온측정 - 손소독제 제공 - 유증상자 출입제한(유증상 직원 재택 관찰)	- 비누와 온수 제공 - 표면 청결유지(비품, 설비, 전산기 등) - 감염병 관련 정보의 제공
일부 서비스 제한	- 다수 참석하는 프로그램 제공 재고려(특히 고령자, 위험군 대상) - 소독 및 방역 시행 - 학습공간의 폐쇄 검토 - 재택근무 환경구축, 가능 서비스 제공방안 수립 등	- 완구 및 공용 설비 등 감염위험물 제거 - 상황 악화시 단계별 대응방안 검토
최소 서비스 제공	- 열람공간의 전면 폐쇄 - 창구를 통한 대출, 반납기를 통한 반납(드라이스루 방식 적용가능) - 전자책 대출, 원격학습 및 교습 지원	- 반납된 장서의 일정기간 격리 - 직원 재택근무 방안 수립
완전 폐쇄	- 직원 재택근무, 불가피한 경우 사회 거리 확보 - 이용자에게 대안적 이용방안에 대한 정보제공 - 이용가능한 디지털 자원의 이용 촉진 - 도서관 공간 및 설비의 보건목적 활용검토	- 유관부서 지원(관련 정보 수집 등) 방안 - 저작권을 확보 자원에 한 원격 낭독회 - 대출자료 기간연장, e-Books 대출한도 상향 - 홈페이지와 유리창을 통한 디지털 자원 안내
재 개관 준비	- 점진적 재개관 방안 수립(안전확보) - 정기적 소독 및 방역 절차 수립 - 안전한 재개관이 가능한 시점 결정	- 동시 이용자수 제한 및 거리 확보방안 검토 - 직원 안전 확보를 위한 장비 및 훈련

<표 4> IFLA 도서관 서비스 제공 단계별 권고사항

우리나라 도서관계의 대응은 다음 <표 5>과 같다.<sup>18)</sup>

위기경보수준	도서관계의 대응현황	선포일	비고
관심/주의	- 감염병 확산동향 주시	2020. 1. 8 2020. 1. 20	지자체, 개별 도서관 차원 대응
경계	- 도서관정보정책위원회: [신종코로나바이러스] 확산 대비 공공(작은)도서관 대응지침 수립 - 현장: 소독 및 방역 강화, 예방행동수칙 배너설치, 개인 소독제 비치 및 마스크 착용 권고	2020. 1. 27	문체부 도서관정보정책위원회
심각	- 도서관정보정책위원회: 휴관 및 제공서비스 현황 조사 → 조사에 따른 코로나19 대응 공공도서관 대체서비스 현황 공유(2020. 4. 1.) - 현장: 휴관, 비대면 서비스 제한적 제공	2020. 2. 22	도서관정보정책위원회 현황조사 시행

<표 5> 감염병 위기경보 단계별 국내 도서관계의 대응현황

17) 김성원. (2020). 감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구. 한국문헌정보학회지. 제54권 제2호 p.252

18) 박태연. 오효정.(2020). 미디어 이슈를 통해 본 포스트코로나 시대의 도서관 서비스 연구. 한국도서관정보학회지. 제51권 제3호 p.251~279

도서관은 대표적인 다중 ‘밀집’ 이용 시설이자 ‘밀폐’ 시설이며, 다수의 공공도서관은 독서실 형태의 열람실을 제공함에 따라 ‘밀집’시설에도 해당하는 ‘3밀’ 시설로 분류되며 방문 계층에 제한을 두지 않는다는 점에서 어린이와 노약자들을 포함한 불특정 다수에 의해 전염과 확산이 쉬운 공간이다. 이에 도서관 현장의 대응은 각 지역 상황에 따라 개별적으로 이루어지게 되었다. 코로나19로 인한 임시 휴관이 장기화됨에 따라 개별 도서관 차원에서 각 기관 상황에서 수행가능한 기초적인 언(UN)택트 서비스를 발굴하여 제공하고 있다. 그러나 이전에 경험해보지 못한 사상 초유의 사태에서 이러한 대응 방식과 언(UN)택트 서비스의 제공이 어떤 성과를 가져올 수 있을지는 예상하기 힘든 상황이다. 그럼에도 불구하고 코로나19의 조기 종식이 현실적으로 불가능해진 상황에서 성남시 수정·중원도서관은 현재 대응 방식과 서비스에 대해 논의와 발굴을 거듭하고 있다. 더불어, 이런 일련의 사례를 통해 감염병 확산에 대응하고 도서관 서비스의 지속가능성을 확보하는 방안을 모색하며, 언(UN)택트 시대의 도서관 서비스의 방향성도 확인할 수 있으리라 기대한다.

## 나. 도서관 운영 현황

### 1) 성남시 공공도서관 운영 현황

#### 가) 성남시 공공도서관 운영

2020년 2월 8일 코로나19 지역사회 확산으로 부분운영에 들어간 성남시 공공도서관은 감염병 상황에 따라 전면휴관, 부분운영, 재휴관을 반복하였으며, 현재 30% 이내 시설개방으로 도서관을 운영하고 있다.

기간	운영형태	대응 활동	비고	
2. 8. ~	부분운영	- 감염병 예방 수칙 공지 - 상호대차 불가	- 자료 대출반납만 가능 - 프로그램 임시중단연기	코로나19 확산 (경계단계)
2. 25. ~	전면휴관	- 프로그램 운영 중단, 연기 - 전자책, 스마트도서관, 무인예약대출기 등 비대면 대출 홍보 - 휴관 장기화에 따른 자료서비스(사전예약대출) 실시(4. 16.)		코로나19 위기경보 심각단계 격상
5. 20. ~	부분운영	- 운영시간 단축(09:00~18:00), 대출반납만 가능 - 프로그램 비대면 서비스 운영 (유튜브 채널)		코로나19 생활 속 거리두기
5. 30. ~	전면휴관	- 사전예약대출 서비스 제공 - 비대면 독후활동 운영(활동키트 제공) - 휴관 장기화에 따른 비대면 대출서비스 강화 (스마트도서관 2권 → 4권 대출권수 확대, 7. 22.)		수도권 지역 방역 조치 강화
7. 28. ~	부분운영	- 자료열람실 및 일반열람실 30%이내 개방 - 문헌정보실 야간 운영(09:00~20:00) - 방역관리 강화(1일 3회 방역, 전자출입명부 도입 등)		수도권 방역 강화 조치 조정 방안
8. 19. ~		- 운영시간 축소(20:00→18:00) - 자료 대출반납만 가능		수도권 사회적 거리두기 강화조치
8. 20. ~	전면휴관	- 자료대출 서비스 강화 (사전예약 외 상호대차, 예약도서, 희망도서 추가)		사회적 거리두기 2단계 격상
10. 13. ~ 현재	부분운영	- 자료열람실 및 일반열람실 30%이내 개방 - 스마트도서관 대출권수 재확대 (11.2.~ 4권→6권)		사회적 거리두기 1단계 하향 조정

〈표 6〉 성남시 도서관 코로나19 대응

#### 나) 성남시 공공도서관 대응조치

코로나19 재난 위기경보가 경계단계로 상향됨에 따라 성남시 공공도서관 단계별 대응계획이 마련되었고, 감염병이 장기화되면서 방역관리 지침도 수립되었다.

구분	주의 단계	경계 단계	심각 단계
조치 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 도서관 행사 중단</li> <li>▪ 방역 물품 비치</li> <li>▪ 건물 방역</li> <li>▪ 이용자 예방수칙 홍보</li> <li>▪ 직원 예방교육 및 마스크 착용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 어린이자료실 이용제한 (대출, 반납만 가능)</li> <li>▪ 도서관 정기프로그램 중단</li> <li>▪ 이용자 예방수칙 철저</li> <li>▪ 관내 작은도서관 휴관권고</li> <li>▪ 일반열람실 휴실 및 자료실 이용제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 도서 대출, 반납 외 모든 시설물 이용금지(1차)</li> <li>▪ 전체 휴관(2차)</li> </ul>

〈표 7〉 코로나19 성남시 공공도서관 단계별 대응계획

구분	주요내용
방역관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 방역 협력체계 구축</li> <li>▪ 방역관리대장 작성 및 관리</li> <li>▪ 1일 3회 일반열람실 방역, 주2회 이상 개방시설 소독, 월1회 이상 전문소독</li> <li>▪ 뚜껑 있는 쓰레기통 비치</li> <li>▪ 출입문 일원화 및 출입자 발열 체크, 출입관리대장 작성</li> <li>▪ 방역관리자 지정</li> <li>▪ 방역지침 게시 및 이용자 안내</li> <li>▪ 손소독제 비치</li> <li>▪ 이용자 집중 방지</li> </ul>
도서관 종사자	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 의심자 발생 시 조치사항 숙지</li> <li>▪ 방역지침 등 이용자 안내문 게시</li> <li>▪ 이용자 안전거리를 위한 동선 확보</li> <li>▪ 자료실 및 일반열람실 주기적 환기</li> <li>▪ 확진환자 발생시 조치</li> <li>▪ 마스크 착용</li> <li>▪ 반납도서 책소독</li> </ul>

〈표 8〉 성남시 공공도서관 주요 방역관리 지침

## 2) 성남시 전자도서관 활용 현황

전자자료는 디지털 포맷으로 축적되고 네트워크로 유통되는 전자형 출판, 제작물의 집합체로서 전자책, 전자잡지 등을 말한다. 성남시는 전자도서관을 운영하고 있으며 성남시립도서관의 회원증을 발급받은 회원(정회원)은 누구나 이용이 가능하다.

### 가) 전자도서 구성 및 보유현황

#### ○ 전자자료 구성

- 전자책(대출·반납 및 예약 가능), 동영상북, E-러닝, 키즈북, 오디오북 등
- 온라인 학술DB(국내학회지 원문 서비스(DBpia)) - 전자잡지

#### ○ 전자도서 보유현황

- 전자책(45,688종 97,647권), 오디오북(1,065종 1,065권) ※2020. 9월 기준

### 나) 전자도서관 이용 현황

- 회원가입수: 19,756명 / 접속자수: 83,527명 / <콘텐츠> 대출권수: 260,783권
- 이용현황(기간: 2019. 1월 ~ 2020. 9월)



(그림 18) 성남시 전자도서관 이용현황

전자도서관 이용현황을 보면 2020년 3월을 기점으로 신규 가입 회원수, 접속자수, 대출수 등 이용률이 2배 가까이 증가하였음을 알 수 있다. 코로나19 상황에 따른 도서관 이용의 어려움으로 디지털 자료 이용의 급증 현상과 등교 연기 및 온라인 개학 등의 사회적 변화로 인한 디지털 정보원에 대한 수요가 증가한 것으로 판단된다. 따라서, 공공도서관은 시민들의 디지털 접근성과 활용성을 제고시켜야 할 의무가 생겼다고 하겠다.

### 3) 수정·중원도서관 방역 대응

#### 가) 수정·중원도서관 추진 상황

코로나19 재난 위기경보에 따라 도서관 임시휴관이 장기화됨에 따라, 정부 기본지침과 성남시 대응지침에 따른 대응체계 마련하였다. 도서관은 다중밀접시설로서 감염병 상황에 취약할 수밖에 없는 구조적 특성을 가지고 있지만, 코로나19 감염병의 선제적 관리 및 예방과 전문방역업체의 철저한 방역 시스템을 통해 위생을 더욱 강화하고 있다.

구분	주의 단계	경계 단계	심각 단계
휴관	2020. 2. 8. ~	2020. 2. 20. ~	2020. 2. 25. ~
조치 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자체 대응반 구성운영</li> <li>■ 소독 및 방역강화 등 도서관 위생관리 재점검</li> <li>■ 내·외부 행사 자제</li> <li>■ 관할보건소와 비상연락 및 유기적 협조체계 유지</li> <li>■ 대출·반납만 가능(모든시설불가)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자체 대응반 가동 및 일일상황보고(재난안전실)</li> <li>■ 손소독제 비치 및 이용객 발열체크</li> <li>■ 소독·방역 매일 실시</li> <li>■ 문화교실·행사 취소</li> <li>■ 종사자 마스크 착용</li> <li>■ 임시휴관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 경계단계 조치 계획 실행, 문화교실·행사 온라인 실시</li> <li>■ 도서관 이용 최소화</li> <li>■ 전면휴관</li> </ul>

<표 9> 코로나19 수정·중원도서관 대응단계별 조치

#### 나) 수정·중원도서관 방역관리

구분	주요내용
방역관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전문방역업체(월 1회 이상) 및 자체소독(주2회 이상)</li> <li>■ 공용 물건 및 기기(손잡이, 승강기 등) 소독(매일 3회 이상)</li> <li>■ 손 소독제 및 소독살균 물티슈 비치 ■ 항균필름 부착, 책 소독, 수시 환기(매일 3회 이상) 등</li> </ul>
출입자 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 출입문 일원화, 마스크 착용, 발열체크, 전자출입명부 및 출입관리대장 병행, 출입증 발급 및 패용</li> </ul>
비상대응체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 예방대책반: 관장, 팀장, 상황근무자 ■ 비상대응체계: 직원 재해 비상연락망 유지</li> <li>■ 의심환자 발생 시 상황보고</li> </ul>

<표 10> 수정·중원도서관 방역사항

#### 다) 자료 소독

2015년에 책소독기를 구입하여 이용자들의 쾌적한 도서 이용을 지원하고 위생적인 독서환경 기반을 조성하였다. 코로나19로 인한 전면휴관 기간 동안 이용 후 반납된 도서는 책소독기에서 1차 살균, 소독한 후 2차로 5일간 보관기간을 거쳐 재이용 되었다. 부분운영 중인 현재는 책소독기를 거쳐 배가된 자료를 소독티슈를 이용하여 수시로 소독하고 있다. 2021년에는 책소독기를 추가 구입하여 각 자료실과 스마트도서관에 설치할 예정이다.

#### 라) 방역장비 설치 및 지역방역 활동


도서관 방역 지침에 따라 코로나19 감염 예방을 위해 도서관 출입구를 일원화하고 손 소독, 마스크 착용, 체온체크, 출입명부를 작성하고 있으며, 안내데스크, 식당 등에 비말 방지 투명 칸막이를 제작 설치하였다. 직원을 비롯한 도서관 근무자 전원이 1일 2회 체온체크를 하고 고온(37.5° 이상)일 경우 귀가조치 하고 있다. 매일 도서관 개방시간 전 시설물을 소독하고, 계단 손잡이, 엘리베이터 버튼, 검색PC 등 이용자 접촉이 잦은 곳은 수시로, 일반열람실 등 이용자 착석공간은 매일 정기적으로 방역하고 있다.

자료소독	비말칸막이	이용공간 방역
		
		

#### 4) 소독 전담팀 구성 및 지역사회 방역 활동

코로나19 대응으로 선제적 예방 활동으로 소독 전담팀을 구성하여 합동 방역활동을 하였다. 휴관으로 인한 유희인력을 활용하여 도서관은 물론 지역사회 감염 확산 방지를 위해 지하상가, 공영주차장 등 지역사회 다중이용시설의 시설물 방역활동과 기부활동을 추진하였다.

- 기 간: 2020. 2월 ~ 5월
- 활동내용
  - 다중이용시설 방역: 압축식 분사소독, 소독티슈 활용 이용고객 접촉시설물 소독
  - 지역사회 기부활동: 해피빈 모금함 기부, 희망나눔 도서 기부

다중이용시설 방역 활동	해피빈 모금함 기부 (수정도서관)	희망나눔 도서기부 (중원도서관)	언론보도 및 SNS 홍보
			

## 2. 코로나19 시대의 도서관 서비스 운영

### 가. 자료 및 독서정보 제공

#### 1) 사전예약 도서 대출(워킹스루 서비스)

코로나19로 인해 2월말부터 공공도서관들은 일제히 휴관에 들어갔다. 성남시 공공도서관도 2월 25일부터 공공도서관 및 작은도서관이 임시휴관에 들어갔고, 도서대출 서비스 등이 전면 중단되었다. 집에서 머무르는 시간은 늘었지만 책을 읽고 싶어도 책을 대출할 수 없는 상황이 길어지면서 도서 대출에 대한 시민들의 요구가 증가하였고, 전자책과 스마트도서관 등의 이용을 홍보하였으나 성남시 전체 독서 수요를 감당하는 것은 역부족이었다. 이에 대면 접촉을 최소화 하면서 시민들의 독서 욕구를 충족할 수 있는 사전예약대출서비스를 도입하게 되었다.

비대면 도서 대출에 비교적 빠르게 반응한 지자체도 있었지만, 성남시의 경우 코로나 거점병원과 교회의 집단감염으로 인해 늦게 서비스를 시작하게 되었다. 4월 16일부터 시립 공공도서관을 중심으로 홈페이지 사전예약을 통해 신청한 도서를 도서관 입구에 마련된 수령처에서 빠르게 수령할 수 있게 하였다.

- 대상·장소: 성남시 도서대출 회원(정회원), 공공도서관 외부 수령처
- 운영시간: 월요일~일요일 10:00~18:00 (휴관일 및 법정공휴일 제외)

- 대출권수: 1인 6권(유아 10권), 대출기간 14일
- 대출방법: 홈페이지 사전예약코너에서 신청 후 도서관 외부 수령처에서 도서 수령
- 반납방법: 도서 수령처 및 무인반납기

신청도서 수령시 동시간대 쏠림현상 및 이용자간 접촉을 최소화하기 위해 시간당 예약 가능 인원 20명~25명으로 제한하였고, 반납도서는 책소독기를 통해 철저하게 소독한 후 5일간 대출을 제한하여 시민의 건강과 안전을 위해 노력하였다.

사전예약 신청 안내	신청도서 준비	사전예약도서 수령처
 <p>중원도서관 워킹스루 대출·반납 서비스 2020. 5. 20(수) - 6. 30(화) 10:00-18:00 상호대차 불가, 휴관일(공휴일, 법정공휴일) 외 폐관 홈페이지 [이용자마당] - [회원층 사전예약도서] 클릭 문의 ☎031-752-3913 <a href="https://srnlb.go.kr/pw">https://srnlb.go.kr/pw</a> * 성남시공공도서관 사전예약 대출·반납 서비스 2020.5.15(월) ~ 신청 진행시까지 / 10:00-18:00(평일) 홈페이지 <a href="https://www.srnlib.go.kr">https://www.srnlib.go.kr</a> 참조</p>		

## 2) 스마트도서관

도서관정보정책위원회는 제3차 도서관발전종합계획의 정책과제 중 하나로 ‘스마트도서관 모델 구축 및 시범사업’을 제시하였다. 미래지향형 도서관 인프라를 구축하고 이용자에게 대한 선제적 서비스를 개발 보급한다는 내용이다. 다중이 접근하기 쉬운 곳에서 언제든지 비대면으로 이용 가능한 스마트도서관의 효용성은 점점 높아지고 있으며 시민의 지식정보 접근 편의성 향상 및 지역 독서문화 활성화에 기여할 것으로 기대된다. 수정·중원도서관은 현재 3곳의 공공장소에 스마트도서관을 설치하여 운영하고 있으며 연내 2곳을 추가하여 서비스를 확대할 계획이다. 2021년에는 안심하고 스마트도서관 책을 이용할 수 있도록 각 스마트도서관에 책소독기를 병행하여 설치할 예정이다.

### ○ 추진방향

- 코로나 시대 ‘생활속 거리두기’에 적합한 비대면 도서관의 장점 부각
- 홍보시 생동감 있는 영상 제작, SNS 홍보 확대
- 스마트도서관별 이용자의 동선을 고려하여 새로운 지점에 추가 홍보

### ○ 홍보강화

- 홍보 동영상 제작 홍보(유튜브 등 SNS 활용), 홈페이지 팝업 게시
- QR코드 부착 이용 안내문 배포, 버스정보시스템 탑재, 현수막 게시
- 사전예약대출용 가방을 활용한 대출고객 및 직원 대상 홍보

### ○ 장서개발

- 기존 신간 교양도서 위주 → 스테디셀러, 베스트셀러 보강, 복본 비치(8월)
- 이용성향 분석으로 일반도서 대 아동도서 비율 조정(8월)

### ○ 시스템 개선 및 편의기능 추가

- 대출권수 확대 2권 → 4권(7. 22.) → 6권(11. 2. 예정)
- 홈페이지 별도 메뉴 개설, 소장도서 실시간 검색 기능 추가(9. 15.)

### ○ 이용자 설문조사 및 요구사항 반영

- 신간, 베스트셀러 등 다양한 도서 구비 요청 - 기기 추가 설치



<p>유튜브 동영상 홍보</p> 	<p>이용안내문 QR코드 부착</p> 	<p>이용법, 대출권수 홍보</p> 
<p>수정구청</p> 	<p>탄천종합운동장</p> 	<p>중앙지하상가(신흥역)</p> 

### 3) 책배달 서비스

온라인 수업 및 도서관 휴관으로 독서환경에서 소외되어 있는 원도심 시민들에게 양질의 도서를 제공하여 코로나19 사태 속에서도 맞춤형 독서활동을 할 수 있도록 기존 택배를 통한 도서대출 외에 희망일자리사업 참여자를 활용한 책 배달 서비스를 실시하게 되었다.

#### ○ 개요






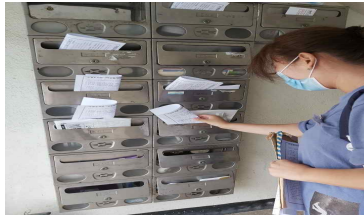
- 운영기간: 2020. 8. 10. ~ 12. 31.
- 대 상: 도서관 인근 거주 가정 및 상가
- 도서구성: 추천꾸러미(추천도서, 베스트대출도서 등 200세트) 또는 이용자 신청도서
- 내 용: 주1회, 3~6권, 대출기간 7일

#### ○ 운영방법

- 매주 지정 요일에 정해진 장소 방문, 대면접촉 없이 문앞까지만 배달
- 차회 대출방문시 반납도서 회수 - 반납된 도서는 책 소독 후 다른 이용자 대출

#### ○ 추진실적

- 수정도서관 (8월 31일 기준) 92명 746권 / (9월 29일 기준) 97명 1,552권
- 중원도서관 (8월 31일 기준) 23명 101권 / (9월 29일 기준) 191명 948권

<p>책 배달 책 준비</p> 	<p>배달 모습</p> 	<p>문 앞 전달</p> 
<p>회수도서 책소독기로 소독</p> 	<p>현수막 홍보</p> 	<p>인근지역 방문 홍보</p> 

#### 4) 독서정보 제공

코로나19 상황으로 인해 자료실 출입이 제한되면서 시민들이 서가에서 직접 책을 고르거나 북큐레이션을 참고하여 책을 고를 수 없게 되었다. 사전예약으로 대출할 수는 있지만 책에 대한 정보가 없는 상태에서 막연히 보고 싶은 책을 선택하기는 어려울 것으로 예상되었다. 수정·중원도서관은 야외 공간을 활용하거나 온라인으로 독서정보를 제공하는 방법을 모색하였다.

##### ○ 추천도서 표지 전시

수정도서관 야외 광장 조형물 벽면을 커다란 게시판으로 삼았다. 오가는 이용자들이 절대 그냥 지나칠 수 없는 위치이다. 기존 문헌정보실 입구에 전시하던 이 달의 대출 베스트도서 10권과 다음 달 권장도서 10권의 표지를 부착하였다.

##### ○ 사서 추천도서 온라인 제공

###### - 【책 읽어주는 사서】 팟캐스트

중원도서관은 2012년부터 사서가 서평을 작성하고 읽어주는 팟캐스트 <책 읽어주는 사서>를 운영하고 있다. 서평은 최근 발행된 도서만을 대상으로 작성하기 때문에 새 책 선택에 도움이 될 것으로 여겨졌고, 그동안 다소 미진한 면이 있던 홍보를 강화할 필요가 있었다. 먼저 ‘책 읽어주는 사서’ 로고를 중원도서관 브랜드인 ‘여가법석’을 적용하여 새로 제작하였으며, 각 서평의 에피소드 이미지를 책 표지가 삽입된 양식으로 작성하여 게시했다. 홈페이지에 서평 텍스트만 올리던 것을 에피소드 이미지를 추가하고 클릭시 방송 페이지로 바로 연결되도록 링크를 추가했다.

###### - 【화제의 책】 유튜브 게시

중원도서관은 매주 이용자들에게 화제가 될 만한 책을 선정하여 홈페이지 및 트위터 등의 SNS에 소개하고 있다. 조금 더 생생한 독서정보를 제공하고자 4월부터 매월 1회, 1권의 책에 대한 소개를 영상으로 제작하여 유튜브에 게시하고 있다.



#### ☞ 자료 및 독서정보 제공에 대하여

수정·중원도서관은 도서관을 직접 찾기 어려운 기관 구성원, 장애인, 임산부 등 지식정보소외계층, 도서관과의 거리가 먼 지역주민 등을 위하여 택배방문 대출과 스마트도서관을 운영하였다. 2020년 다중밀집시설인 도서관에 사람들이 덜 방문하면서도 독서생활을 이어나갈 수 있도록 하는 것이 이들 서비스의 역할 중 하나로 추가되었고, 조금 더 개인화되고 맞춤형 서비스로 사전예약대출, 책배달과 같은 새로운 시도를 하게 되었다. 또 대출창구의 분산과 비대면이라는 측면에서 스마트도서관의 중요성이 부각되었다. 포스트코로나시대 도서관은 한 건물에 장서를 집중화하여 이용자를 불러 모으는 것이 아닌 필요할 때 원하는 곳으로 자료를 보내고 받아볼 수 있는 시스템과 중간매개체를 운영하는 곳이 되어야 할 것이다.



## 나. 강좌 및 행사

### 1) 평생교육

#### 가) 문화교실(온라인교육)

2020년 상반기 평생교육 문화교실은 모든 준비를 끝내고 개강을 준비할 무렵인 2월 말경 큰 장애를 맞게 되었다. 코로나19 위기경보 수준이 심각단계로 격상됨에 따라 성남시 공공도서관 전면 휴관을 실시하게 되어 문화교실 및 독서회 강좌가 취소 또는 연기되는 일이 거듭되다가 결국 운영하지 못하게 되었다. 진행하지 못한 평생교육 프로그램은 9월부터는 비대면 플랫폼을 준비하여 운영함으로써 시민들의 독서·교양·여가생활을 통한 가치 있고 풍요로운 삶을 제공하고 있다.

#### ○ 추진방향

- 도서관 목적과 특성을 고려한 인문·교양·여가·독서 관련 기본 강좌로 운영
- 유아, 어린이부터 성인에 이르기까지 생애주기별 다양한 강좌 운영
- 코로나19 확산 방지를 위하여 운영강좌의 수강인원 10명 내외로 진행
- 상황에 따라 비대면 혹은 대면으로 운영

#### ○ 운영기간: 2020. 9월 ~ 12월

#### ○ 운영강좌: 수정도서관 16강좌(성인7, 어린이9), 중원도서관 24강좌(성인6, 어린이18)

#### ○ 수강인원: 수정도서관 221명(성인120, 어린이101), 중원도서관 288명(성인60, 어린이228)

#### ○ 비대면 수업(Zoom) 플랫폼 구축

- 어린이수업은 분반으로 진행
- 대면수업으로 전환시 사회적 거리두기를 위하여 최소 인원으로 운영



#### 나) 시민 정보활용 교육(온라인교육)

코로나19 위기경보 수준이 심각단계로 격상됨에 따라 정보활용교육 즉, 컴퓨터 교육 역시 취소 또는 연기되는 일이 거듭 되었다. 하반기에는 조금 차분하게 비대면 플랫폼을 준비하였으며, 1인 미디어 시대에 발맞춰 동영상 만들기나 스마트폰 앱 활용 관련 강좌를 강화하였다. 또한 상반기에 취소되었던 강좌를 하반기에 반영 편성하였다.

#### ○ 운영방침

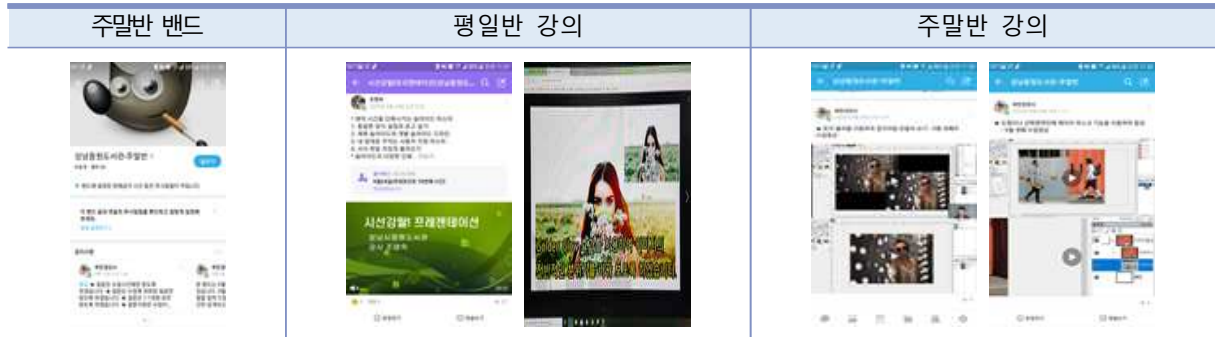
- 기초와 실무 단계별 강좌 및 실생활에 유용한 강좌 운영
- 평일 수업 참여가 어려운 직장인을 위한 주말반 운영
- 시니어(55세 이상), 어린이 등 대상 강좌 개설

#### ○ 운영기간: 2020년 7월~12월, 매월 2강좌

#### ○ 운영강좌: 수정도서관 12강좌 240명, 중원도서관 11강좌 236명

○ 운영방법

- 방법: 네이버밴드에서 온라인 동영상 강의 수강, 녹화된 강의를 수업시작 시간에 밴드에 업로드  
녹화된 강의를 보고 채팅과 댓글로 실시간 질문·답변. 동영상 강의는 수업 후 7일간 제공



코로나19라는 외부상황에 의해 배움의 길이 끊어지고 길을 잃지 않기 위해 반강제적으로 비대면 학습이라는 새로운 플랫폼을 시행하게 되었다. 온라인 강의가 익숙하지 않은 강사와 수강생들을 독려하여 새로운 시대 흐름, 바뀐 환경에 적응하며 배워가는 것 또한 평생학습의 한 부분으로 도입 초기 어려움도 있었지만 기존 현장강의와 달리 녹화된 강의는 반복해서 볼 수 있고 필요할 때 볼 수 있어서 좋다는 의견이 제시되었다. 코로나19 종식이후에도 온오프라인을 병행하는 강의로 나아갈 수 있는 귀중한 경험이 되었다.

2) 독서문화 프로그램

가) 도서관주간 및 독서의 달 (온오프라인 병행)

1964년부터 한국도서관협회에서 매년 4월 12일에서 18일까지 추진하고 있는 도서관주간 행사가 코로나19의 영향으로 독서의 달에 함께 진행하는 것으로 연기되었다. 하지만 9월에도 대대적인 행사를 개최하기에는 많은 어려움이 있었다. 특히 수도권을 중심으로 한 지역감염이 지속되는 상황에서 행사를 추진해야 할지 말아야 할지 많은 고민이 있었고, 앞날을 전혀 예측할 수 없었기에 접촉을 최소화하면서 시민들이 독서의 즐거움을 느낄 수 있도록 온라인을 중심으로 한 비대면 독서문화 행사를 기획하게 되었다.




온라인 강의 플랫폼 줌(Zoom) 등을 활용한 작가 강연과 어린이 특강, 유튜브 생중계를 통한 온라인 마술쇼 등을 운영하였고, 장기간 지속되는 코로나19로 인해 스트레스와 불안감, 우울증에 시달리는 시민들에게 마음에 안정을 줄 수 있는 힐링 체험 행사도 운영하였다.

구분	운영방법	내용	운영결과	비고
작가강연	줌(Zoom)	권기봉 작가의 '지역 역사문화 이야기'	성인 26명	중원도서관
특강	줌(Zoom)	어린이 특강 '세계문화유산으로 배우는 역사'	초3~4학년 30명	중원도서관
	유튜브	지구를 바꾸는 착한 기술 이야기		수정도서관
공연	유튜브 (생중계)	가족 공연 '우주 퍼포먼스 쇼'	이용자 100명	중원도서관
체험행사	워킹스루 도서대출 회원	희망 메시지 '캘리 책갈피&엽서' 나눔	이용자 200명	중원도서관
		한글 한걸음 '한 문장 따라쓰기'		수정도서관

<표 11> 비대면 독서문화프로그램

중원도서관은 매년 도서관주간 중 하루 동안 선착순으로 배부하던 ‘지난 잡지 무료배부’ 행사를 워킹스루 방식으로 분산 운영하였다. 사전에 배부자료의 목록과 날짜, 시간을 홈페이지에 공지하고 이용자들이 편리하게 가져갈 수 있도록 잡지를 묶음 비치하여 혼잡을 최소화하였다.

- 운영기간: 2020. 9. 16.(수)~9. 29.(화) 14:00~17:00 \* 주말 및 휴관일 제외
- 장 소: 도서관 앞, 워킹스루 수령지
- 배부자료: 2018년 구독 잡지, 까사리빙 등 77종
- 운영결과: 81명 참여 665부 배부

작가 강연	공연 유튜브 중계	지난잡지 배부
		

#### 나) 밖으로 나온 도서관(가족백일장 및 독후감상화 대회) (온라인)

수정·중원도서관이 공동 개최하는 ‘밖으로 나온 도서관(가족백일장 및 독후감상화 대회)’은 성남을 대표하는 도서관 축제로, 매년 4월 도서관주간에 시민들이 많이 모이는 공원이나 체육시설 등에서 온 가족이 함께 글도 쓰고 그림도 그리며, 전시, 공연 등 다양한 문화체험을 함께 즐길 수 있는 범시민적 독서문화 축제이다. 하지만 몇 년 전부터 미세먼지 문제와 안전관리 강화로 인해 실외 행사에 어려움이 있었고, 특히 올해는 코로나19로 인해 행사 자체가 전혀 불가능한 상황이 된 것이다. 도서관주간 행사의 일환으로 개최하는 밖으로 나온 도서관은, 도서관주간 기간이 연기되면서 자연스럽게 9월로 행사를 연기하였고, 코로나19 상황을 고려하여 대회운영 방식은 온라인 방식으로 전환 개최하였다. 참여자의 호기심을 유발하고 참가자들의 편의를 도모하기 위하여 별도로 밖으로 나온 도서관 전용 홈페이지를 구축하고, 참가접수 및 부대행사 등을 추진하였다.

- 행사 명: 2020 온라인 밖으로 나온 도서관(제19회 가족백일장 및 제18회 독후감상화 대회)
- 대 상: 성남시민
  - 제19회 가족백일장대회: 초등학교 3학년(10세) ~ 성인
  - 제18회 독후감상화대회: 5세 ~ 초등학교 3학년(10세)
- 운영일정

홈페이지	홍보	접수	예비심사	작품제출	최종심사	발표
대회 홈페이지 개설	SNS, 기관 홍보	온라인 작품 접수	1차 작품 심사 / 입상 후보작 발표	후보작 원본 제출	최종 작품심사	선정작품 발표
(7~8월)	(8~9월)	(9.11~10.4.)	(9.22)	(10.5.~10.11)	(10.14.)	(10.19.)

○ 주요내용

- 대 회: 백일장(산문, 운문 글짓기) 및 독후감상화 그리기
- 이벤트: 아무책(冊) 글짓기, ♥♥챌린지, 미래 도서관 그리기, 펌프 에어로켓 만들기 체험

○ 대회기간: 2020. 9. 11. ~ 10. 4.

○ 참가방법: 대회 홈페이지 <https://sjjwsnlib.modoo.at> 참가접수 및 작품 제출

작년에 대비해 참가인원이 줄기는 했지만 갑작스럽게 대회일정이나 방식 등을 변경한데다가 홍보기간이 짧았던 점 등을 감안할 때 개회 결과는 성공적이었다고 평가할 수 있다.

참가작품	가족백일장			독후감상화	
	초등부	중고등부	일반/단체부	유치부	초등부
2019년	88	85	71	88	169
2020년	93	43	76	99	125

<표 12> 가족백일장 및 독후감상화 대회 참여작

대회 홈페이지	참가 접수창	작품심사
		

다) 문화가 있는 날 (활동키트, 온라인)

매월 마지막 주 문화가 있는 날에는 도서 대출권수 확대 외에도 원화작품 전시, 특강, 독서문화체험 등 다양한 독서문화프로그램을 운영하였다. 하지만 코로나19로 인해 도서관이 휴관함에 따라 문화적 혜택을 누리기 어려운 시민들을 위해 행사를 비대면 온라인 방식으로 전환하여 언 (UN)택트 시대에 맞는 프로그램 개발하고자 노력하였다.

○ 수정도서관 「나라사랑, 가족사랑」 문화체험

- 운영기간: 2020. 7월 ~ 12월
- 운영내용: 「나라사랑, 가족사랑」키트제공, 가정에서 독후활동 재개
- 운영현황: 54명

○ 중원도서관 비대면 특별강좌 및 체험행사 운영

- 운영기간: 2020. 8. 26.~9. 28.(임시휴관 기간중)
- 운영내용
  - [특강] 어린이 대상 독서문화 특별강좌 온라인(줌(Zoom)) 교육
  - [체험] 비대면 체험활동 키트 배부 및 만들기 동영상 유튜브 업로드
- 운영현황: 온라인 특강 2강좌, 3개 비대면 체험행사 총 104명 참여
  - [특강] 보석십자수 꽃 가방걸이 만들기 등 2강좌 29명
  - [체험] 압화 책갈피 만들기 등 3개 75명분 체험키트 배부
  - 꽃게 경주놀이 만들기 등 2개 동영상 유튜브 채널 업로드



온라인 특강 교육화면	온라인 특강 결과물	독후활동영상 유튜브 업로드
체험활동 키트 포장작업	비대면 체험활동 키트 배부	페이스북 홍보

**라) 독서교실(온라인교육)**

최근에는 각 학교 및 학교도서관마다 다양한 독서프로그램을 운영하고 있어서, 공공도서관에서 운영하는 독서교실이 예전만큼 중요한 독서교육 프로그램으로 작용하지는 않고 있다. 하지만 코로나19와 같이 학생이 학교에 등교하지 않고 학교도서관이 정상 운영 할 수 없는 상황에서는 독서교실이 학생들의 중요한 독서 지원 프로그램이 될 수 있을 것이다.

○ 여름 독서교실 <코로나, 인문학, 도서관 싹#3(쓰리)>

- 기간: 2020. 8. 22.(토)~8. 29.(토)
- 대상: 초등 3~4학년 15명
- 내용: 세상을 바꾼 전염병의 역사 등 2강좌(줌(Zoom)), 정보활용교육 도서관 유튜브 채널 게시, 토크 매직쇼(마술공연)

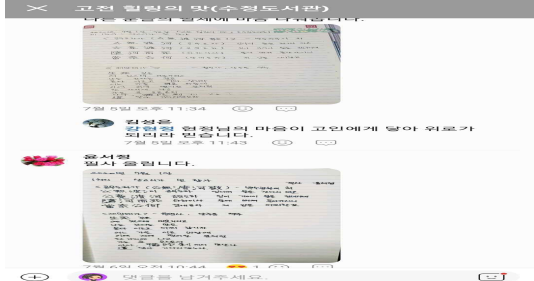


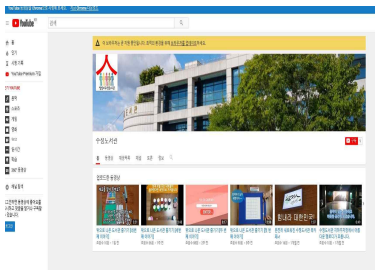
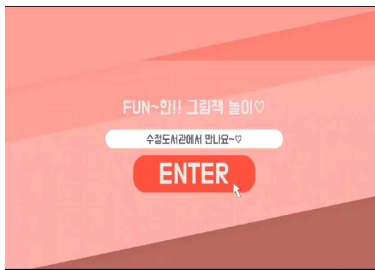
마술공연 시작화면1	마술공연2	마술공연3
온라인 강의		온라인 강좌

## 마) 독서회(온라인)

코로나19로 외출이 어려운 시기에 독서회 회원들을 위하여, 온라인으로 독서 및 글쓰기 수업을 진행하였다. 고전시가를 대상으로 작가 소개 및 작품의 배경, 내용분석을 통한 작품에 내포된 의미를 현대적으로 해석하는 인문학 강의를 추진하였다.

### ○ 온라인 미리 만나는 작가양성 독서회 운영

- 운영내용: 2020 작가양성 독서회 접수자들과 함께하는 온라인 수업으로 고전에 대한 강연 및 필사를 통한 힐링의 시간
- 운영기간 및 현황
  - 2020. 3. 16.~ 7. 31., 89회수업 1,149명 참여
  - 2020. 7. 1.~ 7. 29., 5회 강의, 28명(140)

고전 필사	고전 강의	
		
전래 놀이	유튜브 활동	그림책놀이
		

## 바) 진로 프로그램(기관 방문)

코로나19로 인한 도서관 휴관 및 청소년 감염 확산 방지를 위해 도서관 내에서 진행하던 진로프로그램을 신청기관으로 찾아가서 교육하는 방식으로 변경하여 운영하였다.

### ○ 청소년 진로독서문화프로그램





- 운영내용: 직업별 진로체험, 진로나침반, 책 속 한 줄 캘리그래피 등 3개 강좌, 찾아가는 대면 및 온라인 교육
- 운영기간: 2020. 7. 3.~9. 18.
- 운영현황: 찾아가는 대면교육 성일고 등 5개교 19회 500명, 학교 온라인 플랫폼을 이용한 교육 송신여중(1개교) 1회 14명

### ○ 하늘꿈 학교 진로독서프로그램

- 운영내용: 탈북청소년대안학교 고등학생 대상 직업별 진로탐색 및 체험, 찾아가는 대면교육
- 운영기간: 2020. 5. 22.~9. 25.
- 운영현황: 하늘꿈학교(1개교) 고1~2학년 35명 총 12회 교육

○ 공공도서관 진로독서융합프로그램

- 운영내용: 직업별 진로탐색 및 체험프로그램 찾아가는 대면교육
- 운영기간: 2020. 8. 6.~9. 2.
- 운영현황: 해남지역아동센터 등 3개관 4회 65명

청소년 진로독서 (찾아가는 대면)	청소년 진로독서 (온라인)	하늘꿈학교 진로독서 (찾아가는 대면)	공공도서관 진로독서융합 (찾아가는 대면)
			

**사) 한도서관 한 책 읽기(활동키트, 온라인)**

지역주민, 이용자가 함께 한권의 책을 읽고 생각하며 공통의 공감대를 형성하고, 독서에 대한 사회적 관심을 이끌어 내는 한도서관 한 책 읽기는 한권의 책을 시작점으로 토론, 강의, 독서행사, 문화프로그램, 홍보 등 도서관이 할 수 있는 모든 형태의 활동이 포함된 사업이다. 도서관을 중심으로 연결되는 이 활동들은 도서관에 오지 않더라도 가정에서 함께 할 수 있도록 접근점을 달리하게 되었다.

**【수정도서관】**

○ 2020 한도서관 한 책 읽기 ‘올해의 책’ 선정

- 주 제: 환경 어디까지 아니? - 우리가 알고 지켜야 할 지구 환경 이야기
- 선정과정: 사서 1차 추천 후 이용자 온라인 투표로 최종 선정
- 선정도서: 『지구를 살리는 기발한 물건 10』 (박경화, 한겨레출판)

○ 온라인 아트프린트 전시

- 운영내용: 2020 한도서관 한책읽기 선정도서 『지구를 살리는 기발한 물건 10』 영상 게시
- 운영기간: 2020. 6.23. ~ 7.19
- 게시장소: 수정도서관 유튜브 채널

○ 온라인 독서문화프로그램 운영

[지구를 바꾸는 착한 기술 이야기 ... 꿈꾸는 환경 학교☆적정기술]


- 일 시: 2020. 9. 26.(토) 14:00~16:00
- 운영방법: 줌(Zoom)을 통한 온라인 강의
- 운영내용: 적정기술의 의미와 철학을 설명하고, 이를 쉽게 이해할 수 있도록 만들기 진행.  
친환경적인 조명인 LED바를 활용하고 나무를 이용해서 작은 스탠드 만들기
- 운영대상: 초등학교 3~6학년 10명
- 강 사: 정해원(마을기술센터 핸드즈 대표, 『태양광 메이커 교과서』 저자)



**【중원도서관】**

- 대 상: 도서관 방문 사전예약대출 이용자
- 운영장소: 1층 사전예약대출 코너 앞
- 운영내용
  - 2020년 한책 선정도서 원화 전시(운영기간: 2020. 6. 22.(월)~6. 25.(목))
  - 사전예약 대출 이용자를 위한 한 책 홍보물 배부(컬러링 배부-2020. 6. 22.(월)~)
  - 유튜브에 홍보영상 게시, 줌(Zoom)을 활용한 한 책 특강, 비대면 홍보

**온라인 아트프린트 전시**



**온라인 아트프린트 전시**

지구를 살리는 기발한 물건10

1:44

2020 한도서관 한책읽기 선정도서 온라인 아트프린트 전시(『지구를 살리는 기발한 물건 10』)

수정도서관 · 조회수 124회 · 3개월 전

2020 한도서관 한책읽기 선정도서 『지구를 살리는 기발한 물건 10』의 삽화 이미지와 내용을 영상으로 즐겨보세요. 게시기간: 6.23.(화)~7.19.(일)

수업 시작	수업 장면	수강생이 만든 LED스탠드
		
<p>사전예약대출 수령처 한책 원화전시</p> 	<p>찾아가는 한책전시 (스마트도서관 옆 비대면)</p> 	<p>비대면 한 책 홍보물 배부(스마트도서관 옆)</p> 

**아) 특화 프로그램(온라인)**

중원도서관에서는 특성화 자료인 여행·지역자료와 연계하여, 매년 여행을 주제로 여러 나라의 여행지역을 소개한 도서전, 다양한 국내·외 여행지역 자료 배부, 강좌, 관련 영화 상영, 여행사진 전시회 등을 개최하였다. 하지만 코로나19로 인해 도서관이 휴관하여 관내에서 행사를 개최할 수도, 특화 주제인 여행을 권장할 수도 없게 되었다. 이에 여행분야의 전문가 강의를 통해 여행의 기법 습득으로 지역주민의 여행작가에 대한 도전의식 고양할 수 있도록 여행작가 학교를 운영 하였다. 또, 우리 고장 성남 여행을 주제로 한 도서를 선정하고 지역 명소를 온라인으로 소개하는 여행 전시회를 개최 하였다.



○ 여행작가와 함께 떠나는 <나도 여행작가 입문편>

- 운영일시: 2020. 9. 15.(화)~12. 1.(화) 매주 화요일 19:00~21:00 (12회)
- 대 상: 성남시민, 성인 10명
- 방 법: 줌(Zoom)을 활용한 온라인 실시간 교육
- 강 사: 김글리(작가, 스마트에듀빌더 소속)
- 내 용: 여행콘텐츠 이해, 글쓰기 및 촬영 기법 등 여행작가가 되기 위한 입문 과정

○ 「책 속으로 떠나는 여행이야기」 온라인 전시회

- 직원참여: 여행정보 수집 4명, 동영상 제작 1명
- 수집방법
  - 성남 지역 명소의 사진 및 영상 수집 후 유튜브 동영상 제작, 유튜브 채널 업로드
  - 수집한 자료는 북큐레이션 여행지역자료 코너에 전시하여 개관시 이용자 관람

온라인 전시회	신해철거리 사진 수집	유튜브 채널 업로드
		
여행작가 강의	여행작가 강의	동영상
		

☞ 독서문화 프로그램에 대하여

코로나19로 인해 가장 다양한 고민과 변화가 드러난 곳은 독서문화 프로그램이다. 기존 도서관 방문이용자를 대상으로 한 기획에서 벗어나 가정과 학교, 어디서든 참여할 수 있는 프로그램을 만들고자 했다. 특히 성남시 도서관의 대표 행사로 20여 년간 도서관주간에 개최되던 밖으로 나온 도서관이 4월이 아닌 9월에 온라인으로 열리면서 행사를 준비하던 직원들도 가족이 함께 즐기는 독서축제를 기대했던 시민들도 혼란스러움과 시행착오를 거쳐야만 했다. 다른 프로그램들도 휴관, 부분운영, 재휴관의 반복과 감염 상황에 따른 잦은 학사일정 변동으로 진행에 애로사항이 많았으나 온라인 강좌 및 전시, 활동키트, 찾아가는 프로그램 등 온.오프라인을 병행 기획하여 어려운 시기 다양한 문화활동에 목말라하는 시민들에게 조금이나마 도움이 되고자 했다. 이를 통해 우리 도서관의 온라인 콘텐츠가 조금 더 풍성해진 것은 부차적인 효과일 것이다.

### 3) 인문학 강좌

#### 가) 인문학 특별강좌(온라인)

지역사회가 품은 역사, 사람, 장소의 가치와 소중함을 인식하고 기억, 기록, 보존에 대한 공감대 형성을 위한 프로그램 운영 등 지역 특성을 반영한 특화서비스로 특화도서관 육성 지원 하는 사업이다.

- 기간대상: 2020. 7.~10, 산성마을지기 및 성남시민
- 주요내용: 도서관 주변 재개발을 앞둔 원도심의 유·무형 문화자원 연결을 통한 우리 지역 역사 재인식, 기록, 공동체 의식 강화를 위한 인문학, 드로잉, 자료수집 과정 등
- 일상을 기억하다, 기록하다
  - [마을역사인문학] 기억하다 : 일상의 기록(※게시: 수정도서관 유튜브 채널)
    - 운영방법: 온라인 동영상 강연
    - 일사장소: 2020. 7. 4.(토),수정도서관 북카페(1차) / 7. 12.(일), 성남문화의 집(2차)
    - 내 용: 서울시 철거민 이주정책으로 촉발된 광주대단지 사건 등 마을 역사 인문학
  - 댓글이벤트 행사 및 결과
    - 운영내용: 강의 영상을 보고 강의 관련한 질문 등을 댓글로 올리기
  - 기록하다 추억을 담은 풍경
    - 운영일시: 2020. 7. 21.(화)~9. 8.(화), 매주 화요일 19:00~21:00
    - 내 용: 사라져가는 산성동 골목의 일상을 기록하는 드로잉(작품 활용 홍보물 제작)
  - 기억+기록展 : 운영 사진 및 수강생 작품 등 도서관 SNS를 활용한 온라인 전시(2020. 9.~10.)



#### 나) 인문독서아카데미(온라인)

인문정신 고양 및 독서문화 확산을 위해 문화체육관광부가 주최 (한국출판문화산업진흥원 주관)하는 2020년 인문독서아카데미 공모사업 수행기관으로 선정되어, ‘나태함을 버리고 나를 깨우다’의 주제로 총 15회의 인문학 강연을 진행하게 되었다. 당초 7월 8일~10월 28일 매주 수요일마다 대면으로 진행할 예정이었으나 양방향 온라인(줌(Zoom)) 강연으로 변경하여 진행 중이다.

- 운영시간: 9. 2.(수) ~ 11. 2.(월) 19:00 ~ 21:00
- 운영내용: 위로하는 정신 등 18권의 관련도서에 대한 주제 강의를 줌(Zoom)을 통해 진행

최준영 작가의 ‘독서와 글쓰기’	안광복 작가의 ‘철학자의 명언’

#### 다) 길 위의 인문학(온라인)

지역의 도서관을 거점으로 지역주민의 문화 수요 충족 및 자생적 인문학활동 확산에 기여하고자 문화체육관광부가 주최(한국도서관협회 주관)하는 2020년 길 위의 인문학 공모사업 수행기관으로 선정되어 온라인 인문학 강연을 진행 중이다.

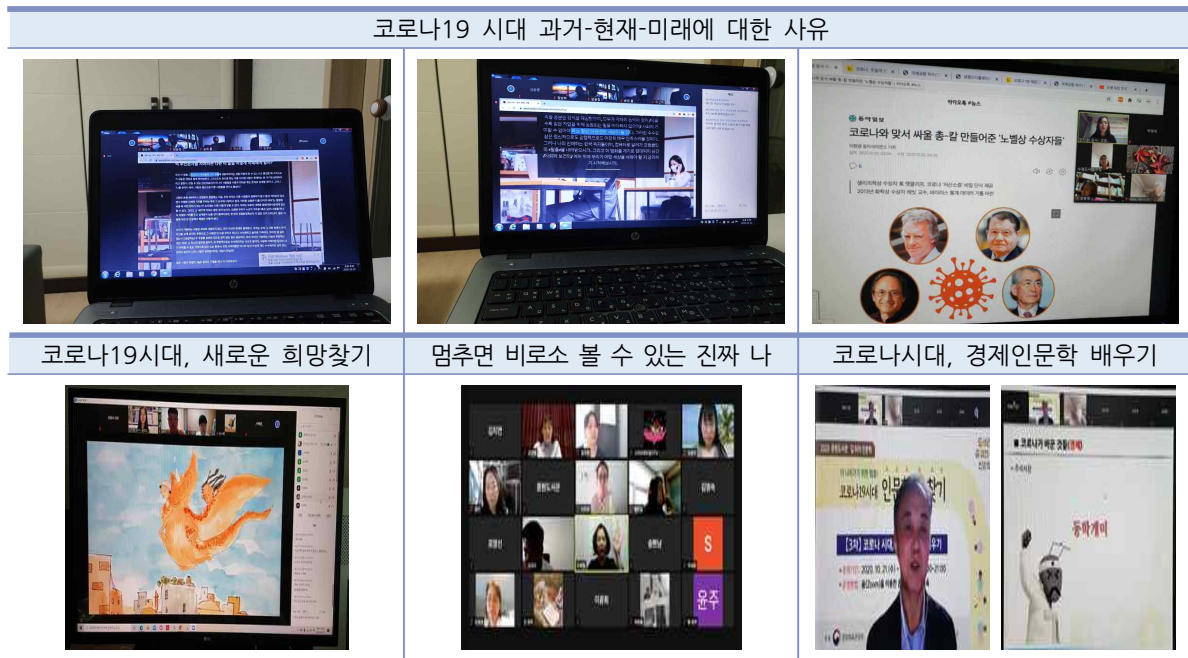
**【수정도서관】**

- 운영기간: 10. 14.(수) ~ 11. 21(토)
- 운영내용: 코로나19 시대 전염병 및 미래에 대한 사유를 주제로 10회 강연 진행

**【중원도서관】**

코로나19로 인한 현재 상황과 관련, 개인과 사회가 재난을 어떻게 극복하고 치유했는지 역사, 문화, 경제 등 다양한 관점에서 새로운 삶의 방향을 찾아보는 인문학적 사유의 시간을 마련하여 양방향 온라인(Zoom) 강연으로 진행 중이다.

- 운영기간: 8. 22(토) ~ 11. 11(수)
- 운영내용: 더 나아가기 위한 멈춤! 코로나19 시대 인문학 길 찾기를 주제로 줌(Zoom)을 통한 온라인 강의 8회, 후속모임 2회



**☞ 인문학 강좌에 대하여**

인문학 강좌는 수년째 도서관의 대표 강좌로 지역민의 교양을 증진하는데 큰 역할을 해왔다. 인문학은 인간에 대한 따뜻한 이해를 바탕으로 코로나19에 지친 우리의 마음 치유하고 자칫 건조해지기 쉬운 사람과 사람 사이의 관계를 완화하는 등 팬데믹 상황에서 꼭 필요한 강좌로 거듭나고 있다. 수정·중원도서관에서는 다양한 인문학 강좌를 통해 이 시대를 사는 사람들에게 힘과 희망을 주고 싶다.

**4) 소외계층 서비스**

**가) 다문화가정(대면, 방문, 체험키드)**

도서관 임시휴관으로 상반기 다문화 프로그램을 운영하지 못했다. 하반기에는 한국어에 능숙하지 못한 수강생의 특성, 초등학교 저학년의 경우 강사와의 커뮤니케이션이 특히 중요함을 고려하여 일부 프로그램은 대면 또는 방문수업, 초등학교 고학년은 온라인으로 프로그램을 진행하고 있다.

### 【수정도서관】

- 기간장소: 2020. 10.~12., 수정초등학교, 산성지역아동센터, 푸른학교지역아동센터
- 운영내용: 그림책, 독후활동지, 체험카드 제공, 줌(Zoom)을 이용한 온라인 교육

### 【중원도서관】

- 기간장소: 2020. 9.~12., 중원도서관 1층 다문화한가족실
- 운영내용:
  - 한국사회 정착지원: 한국어교실, 원예심리테라피, 자녀학습지도코칭, 이용교육, 다문화문고
  - 다문화 인식개선: 한국전통놀이, 찾아가는 책책책 세계동화기차, 띠띠띠! 니하오~ 어린이중국어

### 나) 장애인(방문)

정보접근이 어려운 관내 장애인을 대상으로 장애인의 정보·문화갈증을 해소하고 사회적응력을 높이고자 독서문화 프로그램을 운영하며 공공도서관의 사회적 역할을 다하고자 한다.

### 【수정도서관】

- 기간장소: 2020. 10. 14. ~ 12. 9., 수진중학교, 성남동중학교 특수학급
- 운영내용: 그림을 주제로 그리기, 만들기, 음악 활동을 병행

### 【중원도서관】

- 기간장소: 2020. 11. 5. ~ 11. 26., 행복누리센터
- 대 상: 발달장애인 성인 14명
- 운영내용: 인권 그림책과 함께하는 창의인성 책 놀이

### 다) 저소득층(방문)

도서관과 함께 책읽기는 지역아동센터에 독서문화 프로그램을 지원, 소외계층 어린이들에게 책읽기의 즐거움을 주고 올바른 독서습관 형성 및 정보문화 격차 해소에 기여하고 있다.

### 【수정도서관】

- 기간대상 : 2020. 4. 27. ~ 9. 21, 수정구 관내 해맞이지역아동센터
- 운영내용
  - 사서와 함께하는 프로그램: 도서관, 문화 공연 체험, 책 읽어주세요 운영
  - 강사와 함께하는 프로그램: 책 읽기의 즐거움, 다양한 주제의 책 읽기 및 소통 능력
  - 연극인·작가 등과 함께하는 프로그램: 전문적 예술성을 가진 체험 활동

### 【중원도서관】

- 기간대상: 2020. 7. 22. ~ 11월 2째주, 중원구 내 상대원푸른학교 지역아동센터
- 운영내용(22회 운영)
  - 작가 독서문화 체험프로그램(2회) / 강사 프로그램(12회) / 사서 프로그램(8회)

### ☞ 소외계층에 대하여

도서관에서 대면으로 이루어지는 대부분의 프로그램이 온라인 등으로 전환되었으나, 지식 정보 소외계층을 대상으로 하는 프로그램은 수강생의 특성상 온라인 수업 진행이 어려워 수강인원을 조정하거나 기관 등을 찾아가 수업하는 방식으로 변경하여 운영하고 있다. 코로나 19로 운영되고 있는 프로그램이 감소하고 있는 상황 속에서도 수정·중원도서관은 지식정보 소외계층을 위한 도서관의 역할을 잊지 않을 것이다.




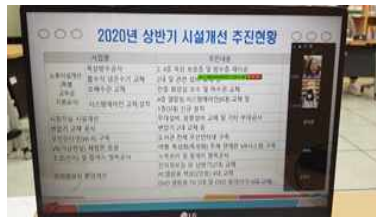


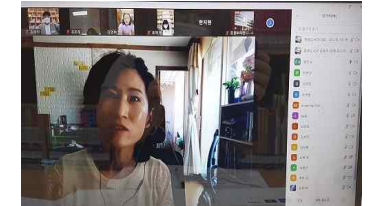

## 다. 지역사회 협력

### 1) 주민 설명회(온라인)

중원도서관이 2020년 하반기 도비지원 노후도서관 시설개선 지원사업에 선정됨에 따라, 지역사회 특성 및 주민들의 독서·문화욕구를 반영한 시설개선 공사를 위하여 주민 설명회를 개최하여 주민 의견을 도서관 운영에 반영하고, 주민 경영참여 기회 확대 및 소통하고 상생하는 열린 도서관 기반을 강화하고자 하였다.

2020년 상반기 시설개선 추진현황 및 하반기 추진계획을 전달하고, 도서관 시설을 이용하면서 느낀 문제점 및 기타 관심 사항에 대해 자율적인 소통의 시간으로 주민 의견 수렴 기회를 마련하였다.

- 방법·인원 : 비대면 진행(줌(Zoom) 온라인), 25명
  - 개최일시 : 9. 8(화) 15:00~15:40
  - 주요내용
    - 2020년 상반기 시설개선 추진현황 알림(상반기 시설개선 추진결과 유튜브 영상 시청, 3건)
    - 2020년 하반기 시설개선 추진계획 알림(도비지원(2억) 노후도서관 시설개선 사업, 9~12월)  
[1층] 스마트열람실, 주민 커뮤니티실 [3층] 청소년 체험공간, 고객상담실 및 통합사무실 조성
- ※ 시설개선 주민 설명회시 주민 의견 수렴으로 하반기 공사 진행

상반기 시설개선 업무보고	시설개선 추진현황 보고	상반기 시설개선 유튜브 영상 시청
		
시설개선 및 운영에 대한 의견 개진		시설담당자의 시설개선 관련 답변
		

### 2) 고객 소통 운영위원회(온라인)

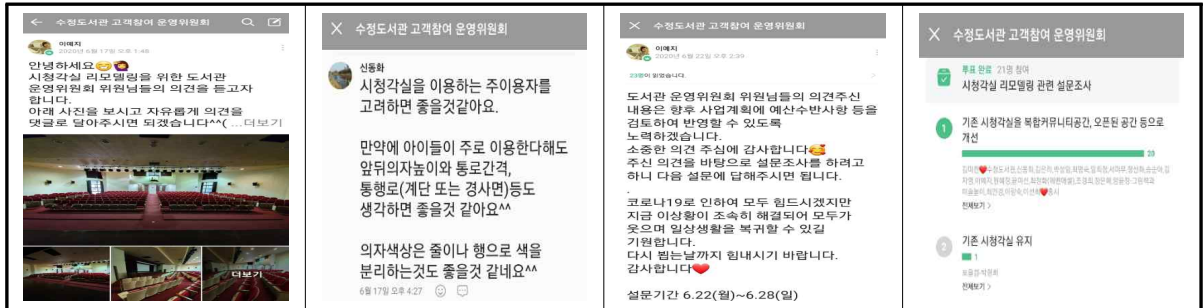
코로나19로 인한 비대면 서비스로 도서관 이용 고객 중심의 고객참여 도서관 운영위원회를 구성하여 도서관의 발전방향을 모색하고 고객 만족도를 향상시키는 고객 중심의 열린 경영을 실현하고자 하였다.

- 개설일자: 2020. 6. 11.(목)
- 가입인원: 총31명

 수정도서관 고객참여 운영위원회 밴드개설	 가입 문자 발송	 운영위원 가입	 의견수렴 및 소통공간 마련
---	---	---	---

○ 주요내용

- 시청각실 리모델링 개선 의견 수렴
- 기존 시청각실 유지 또는 복합커뮤니티공간 등 활용에 대한 설문조사 실시



3) 시민 의견수렴(온라인)

코로나19 이후 생활 속 집콕 온라인 강좌 지원으로 공공도서관 비대면 온라인 독서문화강좌 운영을 실시하기 전·후, '비대면 온라인 독서문화강좌 운영'에 대한 시민 선호도 설문조사 실시하여 시민의 의견을 수렴하였다.

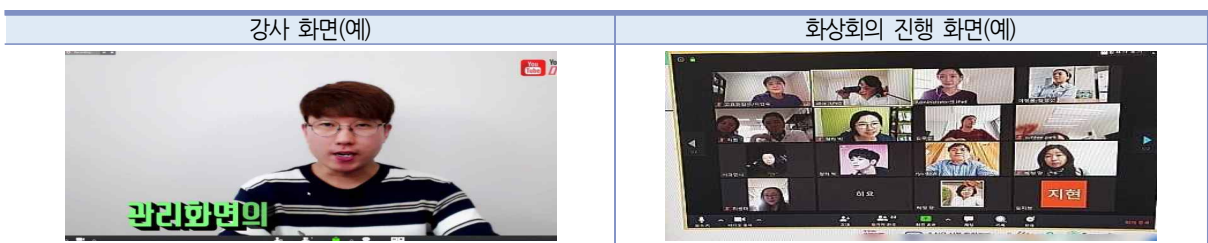
- 설문기간: 2020. 7. 1.(수)~7. 10.(금), 10일간
- 설문내용: 온라인 독서강좌 참여여부, 희망하는 강좌 주제, 운영시간대 등
- 설문방법: 홈페이지를 활용한 온라인 설문 조사
- 설문결과

비대면 온라인 독서 강좌에 대한 긍정적으로 코로나19 장기화 및 동영상수업에 따른 의식 변화로 보이나, 어린이 강좌의 온라인 수업에 대한 불편함을 보이는 이용자도 있었으며, 조사 참여 비율이 학부모인 40대~50대 많아서인지 아이들의 활동 동일시간이거나 활동이 없는 시간을 요청하기도 하였다.

- 추진결과: 온라인 수업 플랫폼, 수업 방식 등 구축

코로나19로 확산으로 인한 사회적 거리두기 2.5단계 발령으로 공공도서관 독서문화 프로그램의 비대면(온라인) 수업 전환에 필요한 플랫폼 운영이 필요하여 비대면 평생교육프로그램 운영현황 조사하고 2020년 온라인 실시간 소통 프로그램으로 온라인 화상수업 플랫폼 '줌(Zoom)' 운영

수업방식 의견수렴	프로그램운영	줌(Zoom) 준비	개강
수강생 및 강사	비대면 온라인 독서문화 프로그램 운영 계획 수립	회원가입 및 사용료 결제	비대면 온라인 독서문화 프로그램 온라인 수업운영
(8. 24.~8. 26.) 수정·중원 평생학습지원팀	(8. 24.~8. 26.) 수정·중원 평생학습지원팀	(8. 26.~9. 7.) 수정·중원 평생학습지원팀	(9. 7.~) 수정·중원 평생학습지원팀



## ☞ 지역사회협력에 대하여

장기휴관으로 이용자가 도서관을 방문하지 못하더라도 다양한 형태의 도서관 서비스 이용이 발생하고 있으며, 코로나 시대 또는 포스트코로나를 대비하여 시민이 어떠한 생각을 갖고 도서관이 어떤 방향으로 어떻게 발전하기를 바라는 것인지를 청취하는 것은 중요한 일이다. 온라인을 활용한 고객소통은 의견 수렴의 창구이기도 하지만 현재 도서관에 오지 못하는 이용자에게 도서관의 상황과 방향성을 홍보하는 창구이기도 하다. 이를 통해 도서관 운영의 투명성 및 신뢰성 확보하고 고객만족도 향상 기대할 수 있다. 코로나19는 다변화하는 사회환경 변화에 맞추어 소통과 공유의 통로 개발하는 전환점이 되었다.

## 라. 신규 구축 및 시설 개선

### 1) 지역연계 디지털북 체험공간 조성

디지털북 체험공간을 수정도서관에 조성함으로써 시민들에게 전자책을 통한 다양한 체험 프로그램 제공 및 디지털 독서 문화를 증진시키고자 하였다.

- 주 최: 한국출판문화산업진흥원
- 기간-장소: 2020. 6. ~ 12., 도서관 2층 로비(3×2m)
- 사업내용: 키오스크, 태블릿PC 등 물품 및 콘텐츠 구입과 연계 프로그램 운영

체험 공간(도서관 로비)	디지털북 체험공간 배치도	체험공간 구상도
		

### 2) VR 시스템 구축

중원도서관 여행·지역정보 특성화 주제와 연계한 VR(가상현실)을 체험할 수 있는 공간 구축 및 체험 프로그램을 운영하여 4차 산업혁명시대 도서관 이용자에게 다양한 체험형 융합서비스를 제공하고자 한다.

#### VR(가상현실, Virtual Reality)

컴퓨터로 만들어 놓은 가상의 세계에서 사람이 실제와 같은 체험을 할 수 있도록 하는 최첨단 기술로 머리에 장착하는 디스플레이 디바이스인 HMD(Head Mounted Display)를 활용해 체험가능



- 추진기간: 2020. 3. ~12.
- 장 소: 1층 로비
- 주요내용
  - VR 체험존을 구축하여 시공간의 제약을 벗어난 다양한 여행지 체험
  - VR 체험 독서문화프로그램 운영



VR 체험공간 구축	VR 체험	체험형 동화구연
		

### 3) 도서관 이용시설 개선

임시휴관과 부분운영이 장기화됨에 따라 도서관 시설물 작동 문제 등 안전사고 발생 예방 및 쾌적한 서비스 환경 제공을 위한 관리로서 노후 시설 및 설비 개·보수 공사가 진행되고 있다.

#### 가) 석면해체 공사

수정·중원도서관은 준공 후 20년을 맞은 노후 건물로 건축당시 천장재로 석면이 함유된 텍스를 사용하였다. 석면건축물의 유해성이 알려진 후 이용자 공간인 자료열람실, 일반열람실, 문화교실 등은 해체공사를 진행하였으나, 예산 등의 문제로 사무실, 서고, 중앙제어실 등 업무 공간은 제외되었다. 휴관 기간을 이용하여 양 도서관은 천장재를 무석면 텍스로 교체하는 공사를 실시하였다.

#### 【수정도서관】

- 공사기간: 2020. 7. 8. ~ 8. 3.
- 공사위치: 서고, 중앙제어실, 사무실, 영사실 등
- 공사내용: 집기류 이동 및 보양작업, 석면해체 및 무석면 텍스 시공, 1층 서고 천정 오픈 방식 채택, 전기, 통신, 건축마감 공사 및 청소

#### 【중원도서관】

- 공사기간: 2020. 6. 15. ~ 7. 9.
- 공사위치: 주차장 경비실, 서고, 중앙제어실, 창고, 문서보관실 등
- 공사내용: 집기류 이동 및 보양작업, 석면해체, 무석면 텍스 시공, 전기·통신·건축마감 공사

집기류 이동	보양 작업	석면타일 철거
		
석면 공기질 측정	공사완료(무석면 텍스 천장)	공사완료(노출형 천장)
		



### 나) 시청각실 시설 개선

중원도서관 시청각실내 노후화된 건축분야, 무대장치 설비 분야, 음향설비 분야, 천장 조명 분야에 대하여 시설을 개선하여 안전사고를 미연에 방지하고 안전한 도서관 실현할 수 있었다. 또한 음향/영상설비 교체로 각종 강연 및 영화상영 시 높은 수준의 영상/음향 제공으로 이용시민의 만족도 향상에 기여할 수 있을 것이다. 향후 장애인등편의법 개정에 따른 전동식 무대 경사로 설치하고, 이용객 안전을 위한 시청각실 의자 교체 설치할 계획이다.

- 기 간: 2020. 2. 11. ~ 2020. 6. 26.
- 금 액: 금181,526천원
- 내 용: 건축(출입문 교체, 바닥재 교체, 벽면 도색, 무대측 벽면 채광창 마감), 무대장치(무대조명, 암막커튼, 현수막, 태극기 롤스크린, 장치 조정 제어) 영상/음향장치(비디오 프로젝트, 승강장치, 롤스크린, 음향장치), 천장조명 등



### 다) 승강기 교체

수정도서관 승강기는 개관 당시 설치한 것으로 20년 동안의 사용으로 상당히 노후된 상태였으며, 승강기 안전점검 기준강화로 교체가 필요하였다. 기존 승강기 철거 및 신규 설치로 2개월의 공사기간이 필요하여 이용자 불편이 우려되는 상황이었으나 도서관휴관 기간을 이용하여 공사를 진행하였으며, 성능이 개선된 승강기로 이용자 안전을 확보하고 에너지 고효율 제품으로 기존대비 약 20% 이상의 에너지 절감 효과도 얻게 되었다.

- 기 간 : 2020. 4. 2. ~ 6. 3.
- 금 액 : 금59,730천원
- 내 용 : 안전기준에 적합한 최신식 승강기 교체, 무선(4G급) 비상통화장치 개설



라) 기타

구분	정비 내용
고객 이용 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 문헌정보실 서가교체, - 열람실 에어컨 공기키트 교체 및 전기설비 교체</li> <li>- 미래열람실 열람테이블 및 의자 교체 - 장애인 열람실 환경개선(벽면 재도색, 의자교체)</li> <li>- 북카페 환경개선(바닥 타일 및 벽면 시트지 교체, 사인물 설치 등)</li> <li>- 컴퓨터교육실 및 전자정보실 PC·모니터교체</li> <li>- 노후승강기 교체공사 - 자가대출반납기 교체</li> </ul>
기타 내외부 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 낮은 축전지 교체 - 비상 발전기 메인 PCB 교체</li> <li>- 기전실 및 지하주차장 배수펌프 교체 - 구내식당 주방기구 소독기 교체</li> <li>- 구내식당 냉난방 덕트 교체 - 흡수식 냉·온수식 세관공사</li> <li>- 도색, 방수(비상계단 벽면, 바닥, 광장벽면, 지하주차장)</li> <li>- 무선인터넷(공공와이파이) 구축 - 석면 텍스 교체 공사</li> </ul>

<표 13> 수정도서관 시설 개선사항

구분	정비 내용
노후시설 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 옥상방수공사: 옥상 보호층 및 방수층 재시공 - 흡수식 냉온수기 교체: 관련 설비 교체 등</li> <li>- 오배수관 교체: 화장실 오수 및 하수관 교체</li> <li>- 시스템에어컨 교체 및 설치: 4층 시스템에어컨 교체 및 1층 신규 설치</li> </ul>
고객 이용 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시청각실 시설개선: 무대설비, 음향설비 교체 및 기타 부대공사</li> <li>- VR(가상현실) 체험존 조성: 여행·특성화(특성화) 주제 연계한 VR시스템 구축</li> <li>- 도서관 전체 무선인터넷(Wi-fi) 구축 - 전자정보실 냉·난방기 교체 설치</li> <li>- 장애인열람실 환경개선: 블라인드 교체, 게시판 신설, 공기정화식물 비치 등</li> <li>- 도서관 가구교체: 열람테이블 및 의자 등 구입·교체</li> </ul>
기타 내외부 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 변압기 교체 공사: 변압기 2대 교체 등 - 석면 해체 공사: 석면텍스타일 천장재 교체</li> <li>- 조경(전지) 및 절개지 벌목공사: 수목관리 및 절개지 벌목공사</li> <li>- 구내식당 배수 트렌치 공사: 식당 트렌치 배수시설 개선</li> <li>- 열람실 도색, 바닥 왁싱 작업, 4층 열람실 천정 텍스(부분) 보수, 식당 타일 보수, 불용물품 폐기</li> </ul>

<표 14> 중원도서관 시설 개선사항



☞ **신규 구축 및 시설 개선에 대하여**

준공 후 20년이 지난 건물들이라 항상 안전문제와 노후된 시설로 쾌적한 환경을 제공할 수 없는 것이 직원들의 마음을 무겁게 했다. 임시휴관을 틈타 올해 정말 많은 공사와 시설개선이 이루어졌지만 아직도 미진한 부분이 많고 이 부분에 대한 개선은 계속적으로 우리의 예산과 노력을 필요로 할 것이다. 여기에 덧붙여 코로나19는 우리에게 또 다른 과제를 안겨 주었다. 밀집 공간은 최대한 지양하고, 사회적 거리를 유지할 수 있는 공간을 제공하며, 온라인이든 오프라인이든 도서관 밖에 있는 이용자를 지원하는 시설, 편리한 방역을 위한 최신 장비를 설치해야 한다. 나아가 코로나19로 바뀐 사회인식과 도서관 이용패턴의 변화는 또 다른 도서관 시설, 장비의 변화를 불러올 것이다.

### **Ⅲ. (3단계) 포스트코로나 시대**

---

1. 자료 및 독서정보에 대한 뉴노멀
2. 강좌 및 행사에 대한 뉴노멀
3. 지역사회 협력에 대한 뉴노멀
4. 시설 및 공간에 대한 뉴노멀

### Ⅲ. (3단계) 포스트코로나 시대

코로나19 이전인 2019년에 공공도서관에 대한 성남시민들의 인식과 요구사항을 분석했을 때, ‘안락한 독서 공간’, ‘자료이용 공간’ 및 ‘시설환경 개선’으로 꼽았으며, 수정·중원도서관은 시설 및 환경개선을 시작으로 도서관 혁신을 위한 다양한 변화를 시도하였다.

급변한 2020년, 코로나19 상황에서는 비대면·비접촉 트렌드에 맞춰 이용자의 요구에 부응하기 위해 도서관 서비스를 정교하게 조율하여 운영하고 있다. 시설적인 면에서는 정부의 생활 SOC 지원사업과 각종 공모사업을 통해 도서관 노후시설을 단계적으로 개선하고 있고 공간적인 면에서도 디지털 접근성을 높일 수 있는 VR구축, 디지털북 체험공간 등 다양한 방법을 모색하고 있다. 또한, 도서관 자료와 디지털 콘텐츠의 접근성을 위해 사전예약대출과 책배달 서비스 및 스마트도서관 확대 운영 등으로 멈춰있는 독서 서비스의 공백을 메우고, 코로나 19 이후 늘어난 디지털 자료에 대한 수요와 디지털 플랫폼 이용 급증에 따른 혁신적인 서비스를 제공하고 기존 서비스를 조정하는 역할을 하고 있다. 더불어 디지털 소외계층의 디지털 디바이드 극복을 위한 공동체 구성원의 IT 역량 및 디지털 리터러시 강화교육도 병행하고 있다. 장기휴관으로 이용자가 도서관을 방문하지 못하더라도 다양한 형태의 도서관 서비스 이용이 발생하고 있으며, 소통과 공유의 통로를 개발하는 전환점이 되었다.

한국도서관협회의 의견서에서 볼 수 있듯이 ‘현장의 사서들은 책소독과 장서점검, 새로운 책의 구입, 정리 등 코로나19가 종식되자마자 국민을 위해 필요한 작업을 수행하고 있으며 ‘지금 상황에서 이용자를 위해 할 수 있는 모든 비대면 서비스를 확대 시행’하고 있다(한국도서관협회 2020). 즉, 도서관은 멈추지 않고 제한적인 수준이지만, 지속적으로 서비스를 제공하고 있다. 더불어, 현장에서 이루어지고 있는 포스트코로나 시대를 실감하고 보다 확고한 도서관 모델과 비전 및 서비스의 지속가능성 확보를 통해 뉴노멀시대를 대응하고자 한다.

먼저, 지속 가능한 서비스 제공을 위해 다음과 같이 기본원칙<sup>19)</sup>을 확인하고 도서관 서비스 기본원칙에 기반하여 수행할 업무와 제공할 서비스에 대해 검토하면 (표 15)와 같다. 이에, 수정·중원도서관은 지속가능한 도서관을 위한 원칙과 방안을 기본으로 다음과 같이 분야별 뉴노멀 시대의 도서관 대응방안을 수립하였다.

구분	내용
원칙①	• 지역사회와 도서관의 안전확보
원칙②	• 단계별 대응(국내 도서관계의 대응현황 주시 및 각 단계별 적합한 대응 고려)
원칙③	• 도서관계의 협력체계 구축 및 역할 분담 - 단체와 협회 등의 비대면 활용 온라인 자원 확보와 공유를 통해 중복 투자 방지
원칙④	• 이용자 요구 반영 및 소통 강화(휴관 기간 중에도 지속적으로 업무 수행 중임을 홍보)
방안①	• 안전 확보(방역 및 소독업무)
방안②	• 대출 및 열람 등 이용자 서비스(스마트도서관, 책배달, 드라이브스루 등의 다양한 형태서비스)
방안③	• 전자자원의 활용과 외부 가능 자원의 탐색 - 전자도서, 오디오북, 팟캐스트 등 전자자원의 활성화와 소장 현황 및 활용 방안 안내
방안④	• 인력 활용 방안(파손도서 수선, 장서점검, 도서 재배열, 책배달서비스 등의 인력 활용 방안 강구)
방안⑤	• 홍보 강화(휴관 상황에서도 지속적 업무 수행과 비대면서비스 추가 수행, 다양한 매체 적극 홍보)

〈표 15〉 도서관 서비스 기본 원칙 및 지속가능 방안

19) 김성원.(2020). 감염병 상황에서의 도서관 서비스 지속가능성에 대한 연구. 한국문헌정보학회지. 제54권 제2호. p.259

## 1. 자료 및 독서정보에 대한 뉴노멀

구분	사 업
언(UN)택트 도서대출	- 워킹스루-드라이브스루 서비스(사전예약 도서대출) - 스마트도서관 확대 - 기관/가정 책배달 서비스(희망 일자리 활용) - 책꾸러미 사업(북큐레이션 확장형)
온라인 독서문화 (홈페이지 및 SNS)	- SNS.팟캐스트 기반 온라인 독서정보 제공 - 온오프라인 독서 및 생활정보 제공(여행지역정보, 독서관장(독서퀴즈)) - 홈페이지 및 SNS 활용 서비스(독서회 확장, 네이버밴드 활용 고전필사) - 온라인 설문조사(고객만족도, 프로그램운영 등) 실시

〈표 16〉 도서관 자료 및 독서정보에 대한 뉴노멀 사업

지식과 사람이 만나는 플랫폼으로서의 장소성을 강조하던 공공도서관이 이용자가 없는 상황이 지속되면서 이용자를 위한 대체서비스를 제공하고 다양한 도서대출 방법을 통해 공공도서관의 서비스 공백을 메우고자 하였다.

휴관을 활용한 장서 점검 및 장서 위생과 자료실 정비를 시작으로 언(UN)택트 도서 대출이 이루어졌다. 드라이브스루와 워킹스루 방법으로 최소화한 대면서비스 도서대출과 스마트도서관 및 책배달 서비스를 통해 비대면 도서대출 서비스를 실시하였다. 특히, 코로나19 상황에서의 가정과 기관에 직접 책을 전달함으로써 멈춰있는 독서 활동에 활력을 불어넣을 수 있었다. 비접촉상황에서 도서대출이라는 과제에 적극적으로 부응할 수 있는 방법이라고 할 수 있다. 이용자가 오지 않는 물리적인 도서관 공간의 불필요성에 대해 우려의 목소리도 있지만, 그보다 코로나19 사태에서 오는 도서의 접근성 부재를 더 고민해야 한다고 생각한다. 코로나19를 전환점으로 맞아 도서관을 떠났던 이용자도 돌아올 수 있도록 새로운 방식을 찾아야 한다. 이용자를 중심으로 편의를 극대화하여 하고, 이용자와의 대면·비대면 접촉을 병행하면서 접근을 높일 수 있는 방법을 찾양 움직여야 한다. **사전예약대출과 책배달 서비스를 통해 멈추지 않은 이용자 대출서비스와 스마트도서관 확대를 통한 독서율 증진에 기여해야 할 것이다. 즉, 사람과 시설, 자원에 대한 철저한 방역관리와 함께 도서에 대한 신속성과 독서정보의 접근성과 편의성 향상을 위해 노력해야 한다.**

## 2. 강좌 및 행사에 대한 뉴노멀

구분	사 업
문화행사	- 가족백일장 및 독후감상화대회(홈페이지 구축) - 문화가 있는 날 온라인 체험(체험 키트 발송 및 온라인 채널 강좌 접속)
온라인 채널 활용 디지털 플랫폼 서비스	- 줌(Zoom) 기반 독서-문화프로그램(여행작가학교, 인문독서아카데미 등) - 유튜브 콘텐츠 제작(집콕 독후활동 영상, 우리마을 역사 인문학 강연)

〈표 17〉 도서관 강좌 및 행사에 대한 뉴노멀 사업

위기라고 여겨지는 지금을 들여다보면 거기에 기회가 있다고 한다. 코로나19로 갇힌 삶을 살고 있는 시민들에게 도서관은 새로운 기회와 치유의 힘을 제공해야 한다. 도서관에 요구되는 사회적 요구에 적극적으로 대응해야 하며, 도서관의 역할은 시대와 요구에 따라 변해야 한다. 비대면 트렌드가 없었던 것이 코로나19 상황에서 갑자기 생긴 것이 아니라 디지털 기술발전으로 영역을 확장되고 있었고 이에 발맞춰 도서관 프로그램을 비대면 온(ON)택트 서비스로 확장·제공하게 되었다.

비대면 학습이라는 새로운 플랫폼에 익숙하지 않은 강사와 수강생들을 독려하여 새로운 시대 흐름, 바뀐 환경에 적응하며 배워가는 평생학습을 도서관이 만들었다. 시행착오를 지나 이제는 웹기반의 수월한 온라인 접근방법과 체계화된 비대면서비스로 만들고 있지만, 처음에는 사서, 강사, 이용자 모두 미흡했던 경우도 있었다. 생각해보면, 코로나19의 상황이 힘들지만 미래 도서관 모습에 보다 빠르게 접근할 수 있었던 기회와 해결할 수 있는 용기 등이 주어지면서, 코로나19 상황에서도 이용자를 만나기 위한 방법을 적극적으로 찾고 성장하는 사서와 강사, 이용자를 만날 수 있었다.

실제, 코로나19로 바깥 활동이 자유롭지 못한 시민들에게 문화교실, 컴퓨터교육, 도서관주간 및 독서의 달에 이루어지는 독서문화활동과 진로프로그램, 인문학강좌 및 소외계층을 위한 폭넓은 독서강좌 프로그램을 제공함으로써 시민들의 문화적 갈증을 해소하고 심리적 안정과 함께 지속적으로 도서관 및 독서에 대한 관심을 유도할 수 있었다. 또한, 코로나 시대에 대응하여 특화자료(여행) 이용자 비대면 서비스 제공 및 온라인 콘텐츠를 확대하는 계기 마련 및 비대면 인문교양 강좌를 통해 코로나 블루 시대의 우울함을 문화적 변화 체험을 통해 극복하도록 기여할 수 있었다. **즉 새로운 접근방식의 비대면 프로그램을 통해 코로나 팬데믹 상황에서도 문화향유 기회 확대, 인문학 대중화, 안정적인 독서기반을 제공하고자 하였다.**

### 3. 지역사회 협력에 대한 뉴노멀

구분	사 업
다양한 고객 소통 서비스	- 네이버밴드 활용 운영위원회(주민 의견 청취) - 줌(Zoom) 활용 주민설명회 - 시민 요구조사(개별유선 통화 및 홈페이지)
홍보	- 찾아가는 도서관 홍보(대면과 비대면의 병행 홍보)

〈표 18〉 지역사회 협력에 대한 뉴노멀 사업

**도서관은 지속가능성을 확보하고 사회적 기구로서 기능을 수행할 수 있는 방안을 모색해야 한다.** 2019년 코로나19 이전 상황에서 이루어진 토론회와 설문조사를 통해 공공도서관에 대한 시민들의 의견과 요구를 파악하여 도서관 발전 방향을 구체화하였다. 2020년 대내외적으로 급변한 환경변화를 겪으면서 보다 적극적인 시민들의 의견을 모으고 협력방법을 제시하였다. 네이버밴드 활용 운영위원회와 줌(Zoom)활용 주민설명회, 온라인 설문조사 실시 등 지속적인 주민 참여와 소통을 이끌어내기 위한 다양한 노력을 하였다.

하반기 시설개선 공사 추진 및 내년도 예산에 반영하고 수요자 중심의 도서관 서비스 향상을 도모하여, 고객과 소통·공유, 협력·상생하는 열린 도서관 기반 강화로 고객만족경영 실천 및 소통과 공감의 도서관을 구축할 수 있었다. 코로나19로 인한 시설 설명회 개최 방식(줌(Zoom) 활용 온라인) 개선으로 향후 다변화하는 사회환경 변화에 맞는 고객과의 소통 통로 개발의 전환점을 마련하였다. 또한, 고객과 소통하는 양방향 시스템 구축으로 다양한 의견 수렴 및 소통의 시간 마련하고 고객중심의 참여형 운영위원회를 만들 수 있었다. 고객소통 운영위원회 개진 사항은 검토하고(2021년 본예산 반영 검토 등), 코로나19에 따른 휴관 지속시 비대면 운영위원회 개최할 계획과 함께 Naver Band를 활용한 상시 고객 의견 수렴하도록 하였다. **비대면 상황에서도 고객이 참여하는 열린 경영 실현으로 도서관 운영의 투명성 및 신뢰성 확보와 도서관 운영 개선사항 등 신속 조치로 고객만족도 향상을 기대할 수 있다.**



#### 4. 시설과 공간에 대한 뉴노멀

구분	사 업
고객 중심 시설(계획)	- [1층] 스마트열람실 및 주민 커뮤니티 공간 조성 [3층] 청소년 체험공간 조성 및 휴게실 확충, 통합 사무실 등

〈표 19〉 도서관 시설과 공간에 대한 뉴노멀 사업

##### ○ 공사내용

위치	추진 전	추진 후	면적
1층	통합사무실	스마트열람실	326.25㎡(98.69평)
	관장실, 순회문고실	주민 커뮤니티 공간	90.00㎡(27.23평)
3층	제1열람실	청소년 체험공간, 휴게실	360.00㎡(108.90평)
	원예교실, 다목적실, 전시실, 스터디실2	고객상담실 및 통합사무실	494.06㎡(149.46평)

〈표 20〉 도서관 시설과 공간에 대한 뉴노멀 사업

코로나19 상황에서도 시민이 중심이 되는 도서관이어야 하는 부분은 변하지 않는다. 오히려 바뀌고 있는 환경에 보다 긴밀하게 접근해야 한다. 비대면·비접촉 트렌드에 맞춰 공간을 혁신하고 자료 연결에 가치를 찾으며, 시민의 경험을 확장시킴으로 삶을 변화시키는 방향으로 구성을 다르게 해야 함이 타당하다.

이에, 안전한 공간을 먼저 고려한 후, 다기능적 도서관으로서 디지털시대의 흐름에 맞는 변화를 추구하고 정체된 도서관이 아닌 다양한 방법으로 지식을 전달하는 곳으로서 역할을 수행하고자 하였다. 휴관 기간 장기화에 맞춰 도서관 시설물 작동 문제 등 안전사고 발생 예방 및 쾌적한 서비스 환경 제공을 위한 관리로서 생활SOC 관련 노후시설을 개선하여 안정성 확보와 효율적 운영, 쾌적한 실내 환경 조성 등 노후 시설 및 설비 개·보수 공사 준공을 진행하였다. 밀집 공간은 최대한 지양하고, 사회적 거리를 유지할 수 있는 공간을 제공하며, 온라인이든 오프라인이든 도서관 밖에 있는 이용자를 지원하는 시설, 편리한 방역을 위한 최신 장비를 설치하였다. 또한, 디지털북 체험공간과 VR 시스템을 구축하는 등 IT 기술 도입으로 시민들에게 일상 생활 속의 다양한 경험을 선사하고 전문적인 테마형 도서관 서비스를 제공하여 포스트 코로나시대에서도 소비되는 공간과 시설일 수 있도록 노력하고 있다.

나가며

---

## 결론 및 제언

절박함이 새로운 문화 콘텐츠를 만든다고 한다. 위기가 지나면 반전도 있다. 지금의 절박함이 새로운 문화 콘텐츠를 만드는 힘이 된다면, 미래의 자신은 어쩌면 더 많은 사람들에게 희망을 주는 주인공이 될지 모른다. 사람은 지식을 생산하고 공유하는 존재이다.<sup>20)</sup>

도서관은 포스트코로나 시대를 지나 뉴노멀시대를 맞이하고 있다. 이미 비대면 상황의 장기화를 준비중이기도 하다. 도서관은 다중밀집시설로서 감염병 상황에 취약할 수 밖에 없는 구조적 특징을 가지고 있는 만큼, 도서관 현장은 이를 서비스의 비대면화로 극복중이며 다양한 대응 서비스를 통해 이용자의 호응을 유도하고 있다. 도서관 현장에서는 대면 서비스의 비대면화, 온라인 기반의 서비스, 비대면 서비스의 개발 등을 통해 외부 상황의 변화에 선제적으로 대응하며 지속가능성을 확보하고 있다.<sup>21)</sup> 또, 책 배달서비스, 드라이브스루 대출 등을 통해 도서 접근성을 높이고 부족한 장서 이용에 대해서는 전자책 이용과 스마트도서관 활용을 높이고 있으며, 기존 도서관에 대한 새로운 공간요구에 대해 적극적으로 검토하고 다중이용시설의 취약점을 어떻게 극복할지에 대한 많은 논의가 이루어질 예정이다.

요컨대, 포스트코로나 시대의 도서관 서비스는 비대면, 디지털화 등 ‘언(UN)택트’라는 시대적 시류와 방향성을 함께 할 것이며, 이러한 상황에 다양한 언(UN)택트 서비스를 선제적으로 대응하여야 한다. (표 21)는 뉴노멀시대의 일련의 도서관 서비스에 대한 제언이다.

구분	내용
환경 변화	- 폭발적으로 늘어난 온라인 콘텐츠 환경(시간과 장소 한계 없음) - 온라인 매체 경험 필연 시대(뉴노멀시대)
논의 사항	- 디지털 소외계층 지원, 온라인 교육·공연 등의 독서 문화 인프라 부족 극복 - 개인정보 보호 및 저작권 보안 취약 - 도서관과 사서의 본질적 업무와 경제성 협의(도서관이 제공해야 하는 것은 책만이 아님) - 새로운 역할과 사명(역할 재정립)
차별화 생존 전략	- 대면 프로그램 병행(사회적 거리두기를 전제로 한 찾아가는 독서문화 서비스) - 시민들의 건강과 안전을 최우선으로 하는 새로운 온(ON)택트 프로그램 개발 - 공유 플랫폼 구축(동영상 채널을 통한 독서 확장 채널 및 공유 디지털콘텐츠 구축) - 라이브 커머스(실시간 방송) 및 창작자 양성(스튜디오 설치) - 정보취약계층이 자유롭게 이용할 수 있는 인터페이스 및 디지털 리터러시 해소 노력 병행 - 이용자와의 관계 유지(플랫폼 구성 및 우선 순위 선택) ☞ 공공도서관은 창의적이며 미래지향적이며 누구나 역량이 개발·향상될 수 있도록 지원

〈표 21〉 뉴노멀시대의 도서관 서비스 제언

첫째, 온라인 매체 경험은 낯설지만 필연적인 시대이다. 키오스크와 배달웹, 폰뱅킹 등은 이미 익숙한 디지털기기이며 디지털화되는 사회현상은 놀랍도록 빠르다. 원격교육과 사이버교육으로만 이루어지던 온라인 수업도 이제는 보편적 트렌드로 여겨진다. 즉, 사회 전체를 관통하는 새로운 흐름인 디지털 과학기술의 진보에 적응하거나 활용하는 방식으로 언컨택트 사회의 컨택트화를 지향해야 한다. 둘째, 빠르게 디지털로 바뀌는 사회에서 디지털 소외계층이 디지털에 더 적응할 수 있도록 다함께 노력해야 한다. 디지털 디바이드 극복을 위한 주민(공동체 구성원)의 IT역량강화 및 사회적응을 위한 평생교육을 강화해야 하며 개방적 공동체의 활

20) 임승규, 장두석 등.(2020). 『포스트코로나: 우리는 무엇을 준비할 것인가』 한빛비즈. p.202~203

21) 박태연, 오효정. (2020). 미디어 이슈를 통해 본 포스트코로나 시대의 도서관 서비스 연구. 한국도서관정보학회. 제51권 제3호 p.266

성화와 소외없는 지역문화를 형성해야 한다. 셋째, 사회적 거리두기를 전제로 대면 및 온(ON)택트 프로그램을 병행 운영하여 다양한 독서문화활동을 전개해야 하며, 도서관과 이용자와의 관계를 기본으로 자료의 접근성과 편의성, 물리적 공간의 재구조화를 모색해야 한다.

위기를 기회로! 뉴노멀시대의 도서관 생존전략은 변화대응의 문제의식에서 출발했다. 도서관사업TF가 조직된 2018년 12월, 시민과 함께한 첫 번째 토론회의 주제는 ‘정체성을 찾아서’였다. 향후 도서관에 대한 변화를 예측하고 우리도서관이 입지한 지역적 특성을 반영하여 앞으로의 20년을 계획하고자 한 첫걸음이었다. 공공도서관은 수집과 보존을 위한 자료중심 도서관에서 도서관을 이용하는 사람, 즉 시민을 위한 공간과 장서로 변모하고 있으며, 2020년 코로나19 상황에서는 ‘언(UN)택트’라는 방식으로 만나고 있다. 이제 포스트코로나시대, 도서관의 대면과 비대면 서비스를 이미 이용하고 있거나 못하고 있는 이용자들의 보이지 않고 들리지 않는 그 무엇인가에 더욱 관심을 가져야 한다. 도서관과 지역사회와의 ‘온(ON)택트’ 방식을 찾아야 하는 것이 공공기관의 존재이유이다.

문화체육관광부 「제3차 도서관발전종합계획」에서 도서관 발전 비전으로 “우리 삶을 바꾸는 도서관”을 제시했다. 원도심 재개발로 잊혀져가는 마을공동체를 기억하고 기록하고자 노력하는 ‘온고지신 수정도서관’, 시민 누구나 일상의 문화와 여가를 함께 누릴 수 있는 복합문화 공간을 추구하는 ‘여가(餘暇)법석 중원도서관! 지나온 20년 보다 다가올 20년을 더욱더 발전하고 변화하고자 준비가 되어 있는 수정·중원도서관은 오늘도 새로운 도약을 설계한다.

## 수 정 도 서 관

[www.snlib.go.kr/sj](http://www.snlib.go.kr/sj)

Tel 031-743-9600

Fax 031-745-9922

13129 수정구 산성로 3332번길 32

## 중 원 도 서 관

[www.snlib.go.kr/jw](http://www.snlib.go.kr/jw)

Tel 031-752-3913

Fax 031-752-1616

13371 중원구 원터로 17번길 46



도서관사업TF | 수정도서관 | 중원도서관