

문서번호	교육문화과-113139
결재일자	2015.10.23.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제214호

주 무 관	도 서 관 성 팀 장	교 육 문 화 과 장	기 획 재 정 국 장	부 구 청 장	
이수경	유진숙	김미경	장기현	10/23 정연찬	
협 조					



이용자 중심의 도서관 정책수립을 위한

도서관 환경 및 이용 실태조사 결과 보고

기 간 : 2015. 8. 10 ~ 10. 10(2개월)

과업내용

- 도서관 역할에 대한 이론적 배경 조사
- 동작구 공공도서관 실태조사
- 동작구 도서관의 바람직한 역할 탐색을 위한 벤치마킹
- 제시된 역할의 원활한 수행을 위한 도서관의 발전 방향 제안

조사결과

- 구립도서관은 공간, 자료, 인력의 측면에서 여타 지역보다 낮은 수준
- 도서관 존재의 인식수준은 낮음(충성도 높은 이용자 일부 존재)
- 벤치마킹 대상 도서관들은 거점도서관이 존재
- 도서관에 대한 기대 향상과 인지도 강화를 위한 도서관 노출 요구

활용방안 : 2016년 도서관 발전전략 수립에 기초자료로 활용 등

기 획 재 정 국
(교육문화과)

이용자 중심의 도서관 정책 수립을 위한

도서관 환경 및 이용 실태조사 결과 보고

동작구 도서관 환경 및 이용 실태조사 용역 결과를 분석 이용자 중심의 효율적인 도서관 정책 수립을 위한 기초자료로 활용코자 함.

I 추진근거 및 배경

■ 추진근거

- 도서관법 제14조, 제15조(도서관발전종합계획의 수립, 연도별 시행계획의 수립)
- 도서관 간 연계방안을 통한 사용자 중심 도서관 정책 수립 (구청장지시사항 제23호)

■ 추진배경

- 주민들의 도서관 질적 성장 요구(양적 확대에 치중)
- 도서관을 둘러싼 환경 변화로 새로운 기능 요구
- ⇒ **도서자료의 수집·대출 기능에서 커뮤니티와 주민의 창조활동 공간으로**
- 도서관 자원(동작도서관, 동문고, 사립작은도서관)의 연계를 통한 질적 성장 필요
- 행복플랜 '10분내 도서관 조성'으로 아이도 엄마도 행복한 안심교육 실현
- 구청장과 현장데이트 '동작톡톡' 도서관 관련 요구 등 수렴 필요
- ⇒ **권역별 허브도서관 확보 추진 및 도서관 신설 등**
- 서울시 자치구의 도서관 추진과정 및 성과 조사 필요 ⇒ **벤치마킹** 도입

■ 추진경위

- 도서관 환경 및 이용 실태 조사 계획 : 부구청장 방침 제67호(2015. 7. 27.)
- 착수보고회 개최 : 2015. 8. 13
- 중간결과 보고 : 2015. 9. 24
- 결과보고회 개최 : 2015. 10. 12
- 보완사항 요구 및 완료 : 2015. 10. 13 ~ 10. 20

II

실태조사개요

기 간 : 2015. 8. 10 ~ 10. 10(2개월)

과업내용

- 도서관 역할에 대한 이론적 배경 조사
- 동작구 공공도서관 실태조사
 - 동작구 도서관 관련 계획 및 조직 조사
 - 동작구 지역환경 및 도서관 현황 조사
 - 동작구 도서관 이용자 행태 및 인식 조사·분석
 - 동작구 도서관에 대한 동작구민의 요구 조사·분석
- 동작구 도서관의 바람직한 역할 탐색을 위한 벤치마킹
- 제시된 역할의 원활한 수행을 위한 도서관의 발전 방향 제안

추진방법 : 전문 학술 연구원에 의한 실태조사

용역업체 : 연세대 산학협력단



III

조사결과 및 분석

총 평

- 도서관 장서의 양과 다양성 부족, 공간 부족으로 도서관 정보제공 기능 등 역할 구실 부족
- 모든 벤치마킹 도서관들은 기본적으로 중앙(거점, 대표)도서관 · 분관(분원)체제로, 유기적 · 통합적인 협력체제로 구축되어 있음
 - ⇒ 성북구, 군포시, 파주시, 퀸즈, 블루클린 사례 소개 분석 접목
- 동작구민들은 공통적으로 독서, 운동, 봉사활동 등과 같은 취미 정보 요구를 가지고 있음
 - ⇒ 지역 중심 정보로 지역정보의 수집, 제공 및 지역 유관기관과의 협력을 통해 제공 가능
- 도서관 체계 재정립, 도서관 자원 향상 및 구민대상 인지도 향상을 위해 공공도서관 제도적 틀에 대한 전반적 제안사항
 - ⇒ 가장 시급하게 개선 분야는 구민들의 도서관에 대한 낮은 인지도를 개선하는 것
 - 도서관 서비스 및 프로그램 홍보 채널의 다변화, 1~2개 도서관에서의 특색 사업 개발·시행
 - ⇒ 도서관 직원 대상 능력 개발 및 강화, 도서관 조직 개발 제안
 - ⇒ 도서관 발전 및 동작구에 대한 도서관 기여도 증대를 위한 장기적 마스터 플랜 제안
 - 도서관 관련 조례 등 동작구 공공도서관의 제도적 틀에 대한 전반적 재검토를 위해 3~5년 기간으로 한 장기적 마스터 플랜 제안

① 도서관 역할에 대한 이론적 배경 조사

○ 조사대상 : 도서관법의 국내·외 문헌정보학 서적,
각국 도서관협회 자료

○ 조사결과 : 도서관은 도서관 자료를 수집·정리·분석·보존
하여 공중에게 제공함으로써

①정보제공 ②독서진흥 ③평생교육영역지원,

④문화활동 진작 ⑤지역의 정보격차 해소 ⑥교육센터 ⑦지역 화합 및 경제 기여
등의 기능을 하는 시설임



➔ 구립도서관 기능에 따른 분석

▪ 정보기능 ⇨ **부족** : 거점이 되는 도서관의 장서 부족(약 8만권이상 보유 필요)

- 거점도서관 역할을 하는 사당솔밭 (25,383권) 및 상도국주 도서관 (36,101권) 의 장서량이 상대적으로 취약
- 장서구성상 문학류의 비중 (43%) 이 높고 예술 (3%) 및 기술과학 (5%) 의 비중이 낮음.

▪ 독서기능 ⇨ **부족** : 도서관별 독서회 조직 소수 존재

- 독서진흥사업은 각 도서관 내에서 개별적으로 운영되며, 도서관 외에서 노출도가 높은 사업이 부족함
- "동작 북 페스티벌" 기획 및 실행의 전 단계에서 시민들의 활발한 참여를 꾀할 필요가 있음.

▪ 문화기능 ⇨ **부족** : 1회 프로그램의 참가자가 소수 (평균 10명 이내, 최대 20명)

- 문화프로그램 공간은 개별도서관이 소규모에서 비롯⇨장기적으로 도서관 규모의 확충을 통해 해결해야 할 사항
- 문화프로그램이 어린이를 위주로 운영⇨성인 및 청소년 대상의 문화프로그램을 적극 개발할 필요

▪ 평생교육기능 ⇨ **부족** : 문화기능과 중복되며 공간 및 대상자의 다양화 필요

- 성인 및 청소년 대상의 문화프로그램을 적극 개발할 필요
- 관내 평생교육기관과의 협력을 꾀하는 것이 현실성이 있음

▪ 지역정보센터 기능 ⇨ **부족** : 지역정보에 대한 수집 및 제공 부족

- 제한된 평생교육기능, 관내 관련기관과의 연계협력부족 등과 연관
- 관내의 문화예술 및 평생학습 관련 기관들과의 협력을 적극적으로 추진할 필요 있음
- 협력을 위해서는 도서관을 전반적으로 지휘감독하는 시설관리공단 도서관운영팀이 관내 관련기관과의 범협력적 양해 각서 (MOU) 의 체결을 통해 시작할 것을 제안

② 동작구 도서관 실태조사

○ 지역환경 및 도서관 현황 조사

- 지역환경 : 면적, 인구, 산업환경, 교육환경, 문화환경
 - 인구현황 : 전입비율이 높고, 상도·사당지역 인구 多, 2~40대 연령 多
 - 교육환경 : 유치원 38원, 초등학교 21교, 중학교 16교,등학교 9교, 대학교 4교, 학원(보습, 음악, 미술 등) 549개, 교습소 373개, 평생교육시설 66개
 - 문화환경 : 동작구청 위탁으로 동작구민회관 등 9개소
- 도서관 현황

조직도		도서관 관련 법규 및 관내 구립도서관 현황			
		동작구 도서관 운영 조례·규칙			
		서울특별시 동작구 구립도서관 설치 및 운영에 관한 조례			
		서울특별시 동작구 구립도서관 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙			
		서울특별시 동작구시설관리공단 도서관운영내규			
		구분	도서관명	주소	규모(m ²)
시립	동작	장승배기로 94 (노량진2동)	1,973		
구립	사당솔밭	솔밭로86 (사당5동)	1,724		
	상도국주	매봉로 37 (상도1동)	525		
	동작어린이	장승배기로 16길 98 (노량진2동)	444		
	대방어린이	대방동길 55 (대방동)	391		
	동작샘터	동작대로29길 63-26 (사당2동)	241		
	약수작은	양녕로22바길 64 (상도4동)	122		
	본동작은	노량진로 32길 10 (노량진1동)	119		

➔ 동작구 현황 조사에 따른 분석

- 조직현황 ⇨ 도서관 조직 단계가 길다.
- 법령현황 ⇨ 독서진흥법령 제정 및 도서관 법령 일관성이 없어 개정 필요
- 시설현황 ⇨ 구립도서관 평균면적은 약 509m²(누계 3,566m²/7개소)-작은규모
- 장서현황 ⇨ 양 및 다양성에서 부족(동작도서관 1개소 장서수 비슷)

- 동작구 도서관 장서구성은 벤치마킹도서관과 비교시 문학류의 비중이 높으며, 기술과학 및 예술 분야의 장서가 취약
- 이는 어린이도서관 및 작은도서관이 비교적 많아 (7관중 4관) 문학류에 치중된 어린이 도서의 비율이 높기 때문
- 도서관은 전반적으로 성인 대상의 자료를 더욱 개발할 필요가 있으며, 특히 예술분야 및 기술과학 분야의 보충이 요구됨

- 도서관서비스 ⇨ 다양한 서비스 미제공으로 특화서비스 필요
- 기타도서관 ⇨ 관리·운영 미흡

- 관내 공·사립작은도서관 평균면적 약 62m²
- 사립작은도서관은 교회(9개), 아파트 내(6개), 개인(1개), 주민공동체(1개)로 관리·운영 미흡

○ 도서관 설문조사·만족도조사

- 조사대상 : 도서관 별, 불특정 50명의 성인 이용자, 총 328명의 이용자
- 조사방법 : 도서관 방문 및 이용자 1명씩 설문 요청 및 회수

➔ **설문·만족도조사조사에 따른 분석**

- 지리적으로 가장 근접한 이용자들이 다수(사유 : 낮은 접근성 · 작은규모)
- 직원 서비스와 충성도는 **4점이상**, 주차, 접근성, 장애인시설은 **3점미만**
- 도서관 장서와 관련 **3.3점**, 문화프로그램 **3.5점**
- 도서관 이용자들의 공공도서관 가치 인식은 4.5(5점 만점)으로 높은수준

• 구립도서관에 대한 기타 의견

- ① 사당솔밭도서관 : 상호대차 서비스 확대, 공공장소 무인 대출 반납기 도입, 자료 확충, 정기간행물 확충, 개방시간 연장, 휴관일 유연화, 노트북 열람실 확충, 휴게시설 확충, 주차 공간 협소
- ② 상도국주도서관 : 주차장 확보, 지리적 접근성 지적, 신간자료 확충 요구, 대출 권 수 제약 불만, 공유도서제 적극 도입 찬성, 다양한 기준의 추천 도서목록 제공, 좌석 시설 확충, SNS를 통한 홍보 및 안내 서비스 제안
- ③ 동작어린이도서관 : 주차장 확보, 지리적 접근성 지적, 자료 확충 요구, 대출 권 수 제약 불만, 도서관 문화프로그램 확충 요구, 자녀 책 읽어 주는 공간 확보 요구 다수, 도서관 사서 인력 부족 지적, 도서관 임무, 사명에 충실 요구
- ④ 대방어린이도서관 : 주차 문제 미비한 교통편 지적, 자료 확충 요구 다수, 도서관 문화프로그램 확충 요구, 동작구 도서관 수의 확충 요구, 공간 부족 문제, 대출 서비스 확대 요구, 대출 기한 불만, 도서관 분위기 형성 요구, 휴게시설 확충 요구

○ 심층면접조사

- 대 상 : 피면접자 10명(연령, 거주지, 직업 다양) - 남성·여성 50%
- 조사방법 : 피면접자와 1:1 장시간 면담을 통하여 일상생활과 관련된 취미, 생활 교육정보·직업과 관련 요구, 문화시설 이용 도서관에 대한 인식 조사

➔ **심층면접 조사에 따른 분석**

- 정보를 도서관이 아닌 인터넷 또는 지인을 통해서 얻고 있으나, 정확성 부족
- 도서관에 대하여 접근성 불편, 노년층 이용 편이성 떨어짐 ⇨ 도서관은 필요시설로는 인식
- 정보 요구를 해결하기에 미흡하다고 인식 ⇨ 도서관에 대한 기대향상과 인지도 강화

• 공공도서관에 대한 구민 요구

- ① 일반 정보요구 : 취미, 생활, 교육 정보요구
- ② 전문 정보요구 : 아이템 획득, 동향, 교육 정보요구
- ③ 도서관 인식 향상 요구 : 낮은 도서관 접근성, 최신자료 및 전자자료 부족, 도서관 존재 미인지, 어린이 및 중고생 중심의 공간으로 인한 불편함 ⇨ 도서관 미이용으로 이어짐 ⇨ 도서관 인프라 확충 및 다양한 서비스 요구

- 도서관 노출도 증대 서비스 및 사업의 시행이 요구됨 ⇨ 상호대차서비스 확대 및 홍보 강화, 책축제 등 운영, 자료 구입비 확보

③ 동작구 도서관의 바람직한 역할 탐색을 위한 벤치마킹 조사

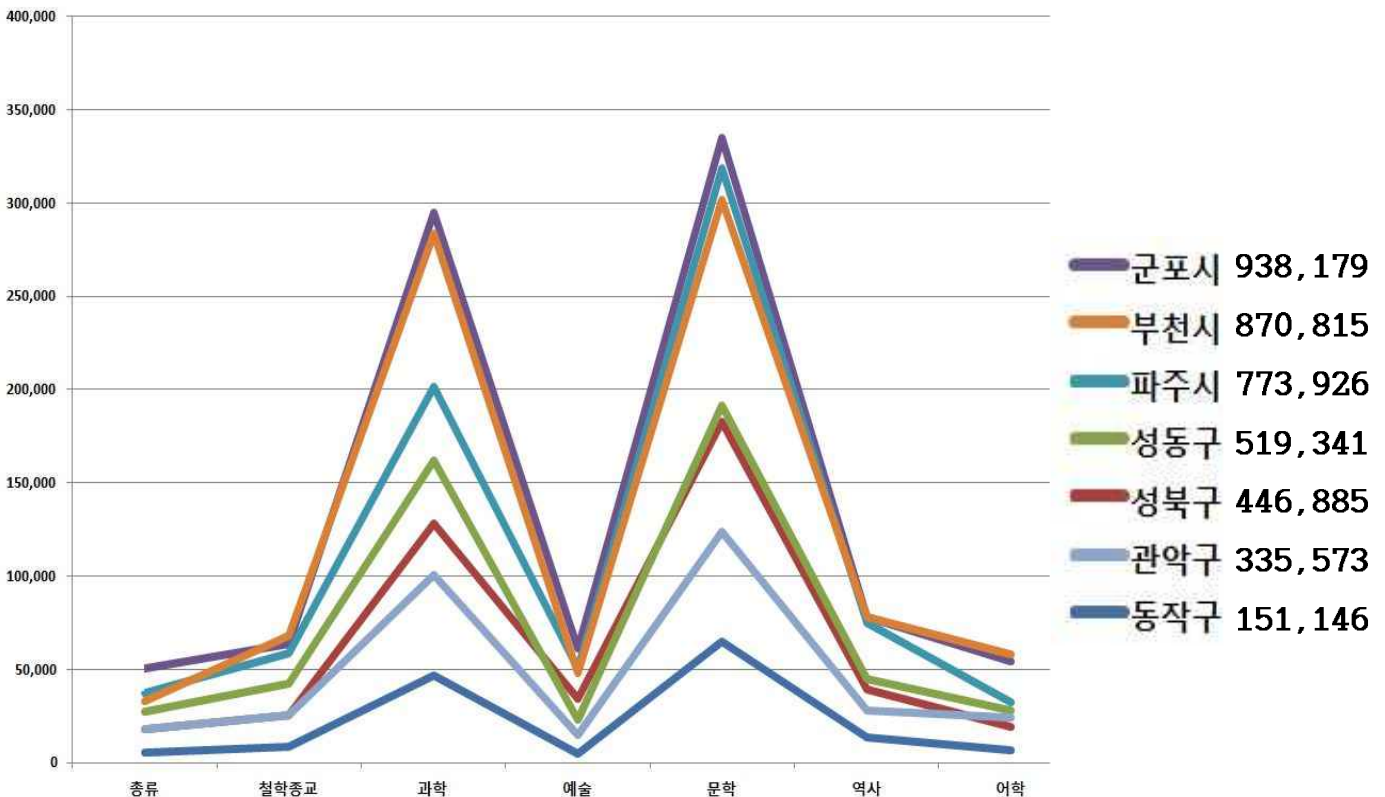
- 대 상 : (국내) 성북구, 성동구, 관악구, 군포시, 부천시, 파주시
(국외) 영국 타워햄릿츠, 미국 퀸즈, 미국 브루클린
- 선정사유 : 문화체육관광부 주관 도서관운영평가 수상경력 있음
- 방 법 : 도서관 체계, 조직구조, 법령, 장서, 도서관 주요 서비스
- 공통사항 : 중추역할을 하는 규모가 큰 거점도서관이 있음, 문화재단 위탁 또는 직영(경기도) 거점도서관의 규모 및 장서가 높은수준, 향토자료서비스, 연구지원서비스(개인학습용 공간 제공), 공익서비스(세미나실), 북카페 운영

➔ 도서관 벤치마킹에 따른 분석

- 도서관서비스 ⇨ 향토자료, 장애인을 위한 서비스 제공

- 연구지원서비스 : 개인용 칸막이 책상, 스탠드가 구비된 개인학습용 공간 제공, 노트북 전용석 별도 제공
- 심화연구지원서비스 : 각기 다른 분야의 전문 인력들이 지식창조와 공유를 통하여 지적 자산을 연계
- 공익서비스 : 세미나실, 컨벤션룸, 북카페 운영

- 장서규모 및 구성 ⇨ 벤치마킹 도서관에 비해 양 및 다양성 부족
철학종교, 예술, 어학분야 장서 확충 필요



▪ 공간규모 및 구성 ⇨ 연면적 5,000m²규모의 거점도서관 필요

- 벤치마킹 지역은 최소 1개 이상의 거점 역할을 하는 도서관이 있으며, 이러한 도서관의 규모는 최소 5,000 m² 임
 - 성북정보도서관 6,667 m²
 - 성동구립도서관 5,692 m²
 - 관악문화관도서관 6,322 m²
 - 군포중앙도서관 12,268 m²
 - 부천상동도서관 5,426 m²
 - 파주교하도서관 8,547 m²
 - 파주중앙도서관 6,388 m²
- 벤치마킹 지역의 도서관은 자료실, 열람실, 문화프로그램실 이외에 킥 벤치룸, 컴퓨터교육장, 정보화교육실, 브라우징룸, 영화감상실, 시청각 실, 소극장, 어린이 소극장, 노트북실 등과 같은 다양한 시설공간을 지역 주민에게 제공
- 동작구 도서관의 공간 구성은 다양하지 않으며, 이는 제한적인 물리적공간이 주 원인인 것으로 파악됨. 이는 공간 구성의 다양성이 단기간에 해결되기 어려운 문제임을 의미
- 장기적으로 동작구는 최소 5,000m²의 거점 역할을 할 수 있는 공공도서관이 요구되며, 이 도서관에는 다양한 규모의 문화프로그램실 (2실 이상), 어르신을 주 대상으로 주민들의 정보화교육을 할 수 있는 정보화교육실, 다양한 전시가 가능한 다목적 브라우징 룸, 영화 상영 및 다양한 구민 대상 행사가 가능한 최소 100석 규모의 소극장, 노트북 이용자를 위한 노트북실, 디지털 및 온라인 자료의 이용을 위한 디지털자료실 등으로 구성할 필요가 있음

④ 제시된 역할의 원활한 수행을 위한 도서관의 발전 방향 제안

○ 동작구 도서관체계

- 구청 도서관육성팀, 시설관리공단 도서관운영팀, 3관장 7도서관 체계로 직급상 낮은 수준
 - ⇨ 공공도서관 역할 수행을 위한 관점 변화, 주민 요구에 대한 즉각적 대처, 지역 기관과의 협력 등을 위해 도서관체계의 전반적 재조정이 요구됨
 - ⇨ 거점도서관 위주로 7개 구립도서관간의 체계를 정립

○ 주민 참여 및 소통

- 도서관 관련조직 도토리가 있으나, 낮은 도서관 이용자 수, 낮은 접근성, 낮은 인지도
 - ⇨ 주민과의 소통을 통한 도서관에 대한 기대 향상과 인지도 강화를 위한 도서관 노출도 증대를 위한 서비스 및 사업의 시행이 요구됨

○ 도서관 자원

- 동작구립 공공도서관은 자료 부족 ⇨ 장서확충 필요

- 구립 7개 도서관 누적 단행본 (151,146권) 은 관내 교육청 소속 공공도서관인 동작도서관 1개관의 장서 (153,855권) 보다 낮은 수준임
- 벤치마킹 대상지역들의 중심도서관의 장서량은 최소 83,308권부터 최대 296,107권임.
- 구립 중 장서량이 가장 많은 동작어린이도서관의 장서량 (39,783권) 의 최소 2배에서 최대 7.4배에 이룸
- 낮은 장서량은 심층면담 및 설문조사에서 자료에 대한 낮은 만족도 및 도서관에 대한 낮은 기대치에 대한 근본 원인인 것으로 분석됨

- 대부분 공간이 협소 ⇨ 벤치마킹 지역 수준의 자원을 지닌 거점도서관의 필요

○ 관내 협력

- 동작구 관내 교육청 소속인 시립동작도서관 많은 작은도서관 대학도서관 및 전문도서관 등의 도서관자원이 존재함 ⇨ 도서관 서비스의 강화 및 인지도의 향상을 위해 관내 관련기관들과의 협력의 수준을 향상시킬 필요 있음
- 또한 시립 및 구립 문화 복지시설이 다수 존재함

• 작은도서관 및 문고와의 협력을 위한 요구사항

1. 공공도서관과의 자료 관리시스템 통합을 통한 연계협력 기반 조성
2. 작은도서관 지원
 - 작은도서관 운영 평가를 기반으로 한 차등지원이 원칙
 - 평가 계획 및 과정은 도서관운영위원회의 소위원회 구성 후, 시행 가능
 - 평가 과정에서 공공도서관과 작은도서관 소통기회 확산

○ 도서관 이용의 특성

- 개별도서관 주위 (도보 10분 이내)의 지역주민만이 빈번히 이용하는 모습을 보임
⇨ 구민 전체적으로 도서관 존재의 인식수준은 낮으나 좁은 범위의 충성도 높음
⇨ 접근성 향상 및 마케팅 활동 증대를 통한 구민 전체에 대한 도서관 인지도 향상 및 충성도 높은 이용자의 확대가 요구됨

○ 도서관 인지도 향상 추진

- 단기기간의 도서관의 존재, 위치, 역할, 접근방법에 대한 홍보를 강화해야 함
⇨ 7개 도서관 통합의 Leaflet(전단, 포스터) 제작 후 배포
⇨ 도서관 외에 다양한 배포선 이용(체육시설, 문화시설, 복지시설, 동자치센터 등)
- 도서관 사업의 언론 노출 증대
⇨ 보도자료 배포 강화
⇨ 도서관 사업 특화: 주민요구에 기반하여 도서관운영위원회에서 논의
⇨ 특화분야는 특정 주제분야 보다는 주민의 공통적 요구, 직업분포 등으로 고려할 수 있음
⇨ 도서관 사업 특화를 위한 사업비 지원의 선행이 요구됨
⇨ 새로운 도서관 사업 시행을 위한 예산 및 공간 조건 검토

☐ 2016년 도서관 발전전략 수립에 기초자료로 활용

☐ 제도·법령 및 조직체계에 대한 제안

- 타구 도서관 관련 자치법규 검토 후 법규 제·개정
- 조직체계에 대한 검토 후 **가점도서관** 중심으로 조직 재정비
- 도서관 조직의 체질 강화를 위한 조직개발 노력

☐ 도서관 인지도 강화

- **도서관 노출도 증대**를 위해 **동작북축제**(가칭) 개최
- 공·사립작은도서관 포함 한책사업 추진, 동아리활동 지원
- 구립-사립-학교도서관 인적네트워크 구축을 통한 **협력 수준** 강화

☐ 지역 관련 정보서비스 제공 노력

☐ 장기적 마스터플랜 수립

☐ 도서관 건립 시 시설·규모 기준 정립 방향 결정

- 접근성, **5,000m² 이상 규모**, **세미나실 공간 확보**, 지역 안배

붙임 : 도서관 환경 및 이용 실태 조사 결과보고서 1부. 끝.