

모두를 위한 도서관으로 Step Up !

2020. 10.

파 주 시

파주시 | 모두를 위한 도서관으로 Step Up!

□ 추진배경

- 2005년 개관하여 노후된 시설 자료의 포화상태로 시민들의 지속적인 이용감소와 만족도 저하로 지역에서 도서관의 역할에 대한 고민 증가
- 코로나19 발생으로 다중이용시설인 도서관을 안전하고 지속적으로 이용할 수 있는 다양한 방안 및 포스트코로나시대를 준비하는 공공플랫폼으로서의 역할 필요

□ 추진내용

- 지역주민들로 구성된 국민디자인단 운영으로 다양한 의견 및 요구 조사
* 시민설문조사 3회, 고객여정맵, 만다라트기법을 활용한 아이디어 도출, 계층별 인터뷰, 전문가 집단 회의 9회 개최
- 시민의 입장에서 본 '중앙도서관'의 문제점 발견 및 해결방안 논의
- 코로나19시대, 안전하고 지속가능한 온라인 서비스 발굴 및 제작

□ 추진성과 및 기대효과

- 지역에서 시민들이 원하는 실질적이고 생활과 밀접한 '중앙도서관'의 새로운 역할을 인식하는 계기가 되었으며, 공간개선을 위한 밑거름 역할을 함.
* 시민 설문조사결과 디자인단 의견을 반영한 공간 재구성 실시
- 재난시대 계층에 맞는 온라인 및 비대면형태의 정보·지식제공으로 도서관의 역할 및 공공플랫폼으로서의 역할 확대

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

| 국민디자인단 운영 前(AS-IS) | 국민디자인단 운영 後(TO-BE) |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 이용자입장이 고려되지 않은 시설 및 시대의 흐름이 반영되지 않은 '자료'만 있는 일방적 공간 • 새로운 이용자의 유입이 적고 한정된 이용자들만 지속 이용 • 코로나19등 외부요인으로 지속적 서비스 불가능 및 시민들의 불안 증가 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자와 지역에서 필요로 하는 「자료+공간+콘텐츠」가 있는 공간으로 재구성 • 3~5층 공간 재구성을 위한 예산 확보 - 이용자 설문결과 반영한 공간디자인 조성으로 새로운 이용형태 제안 • 재난시대 안정적이고 지속적인 온라인 콘텐츠 발굴 및 제공 |

□ 향후계획

- 지역시민과 이용자들이 필요로 하는 생활밀착형 공간 구성 및 콘텐츠 제공으로 지역사회 변화 유도

1 모두를 위한 도서관으로 Step Up! (경기도 파주시)

| 과제유형 | 기획-단독과제 | 정책분야 | 문화/관광 |
|----------------|---------------|-------|---|
| 주관기관 (협업기관) | 경기도 파주시 중앙도서관 | 과제담당자 | 김은숙 주무관 연락처 : 031-940-5146 이메일 : supia@korea.kr |

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 지역주민들의 도서관에 대한 실질적 요구를 파악하여 다양한 계층이 이용하는 지역공동체의 새로운 역할을 수행하며, 코로나19등 재난시에도 안전하고 지속적인 서비스 제공을 제공
- ◆ (주요고객) 파주시민 및 도서관 이용자(비이용자 포함)
- ◆ (추진기간) '20. 3 ~ 10
- ◆ (소요예산) ('20) 2,400백만원
- ◆ (추진내용)
 - '05년 개관이후 각 자료실의 자료와 공간의 포화상태, 식당 및 노후된 시설로 이용자 정보접근의 편의성 저하 등, 지속적 민원 유발 및 문제점 발견
 - 중앙도서관 이용시민, 도서관 비이용자 및 공간 전문가 등 다양한 의견 수렴을 위한 시민 디자인단구성(13명), 서울·경기지역 우수도서관 탐방 및 결과보고(국민디자인단)
 - 지역 내 시민을 위한 문화시설이 한정적이며, 도서관의 다양한 역할에 대한 인식보다 일부 한정된 시민들의 위한 독서실 및 학습기능이 우선시 됨
 - 생활SOC 사업의 생활문화센터 및 도서관 시설개선을 위한 예산확보(2,400백만원)
 - 모두의 접근이 가능한 포용적 개방공간으로의 확대 및 유니버설 디자인 적용된 공간디자인 조성(도서관 3~5층) → 시민디자인단 활동결과 반영 → 공간 제안서 작성 및 협상에 의한 계약 진행
 - 지역(파주)에서 '중앙도서관'의 역할에 대한 내부 고민 증가 : 거점 역할수행으로, 실질적으로 이용 하는 시민들의 요구에 대해서는 파악이 어려움. 또한, 도서관을 이용하지 않는(혹은 안하는)시민들에게 도서관을 적극적으로 알리는 것이 필요함.
 - 시민대상 설문조사 실시(3회), 시민디자인단 및 시민대상 고객여정맵 실시(2회)
 - 코로나19로 장기간 도서관 휴관의 장기화 및 서비스의 중단으로 도서관이 '잊혀질' 위기에 직면, 접근의 어려움을 극복한 온라인 채널 구축
 - 내부직원 워크숍 진행, 문 닫힌 도서관 대신 시니어, 주니어, 성인 대상 온라인 소통

2 추진배경

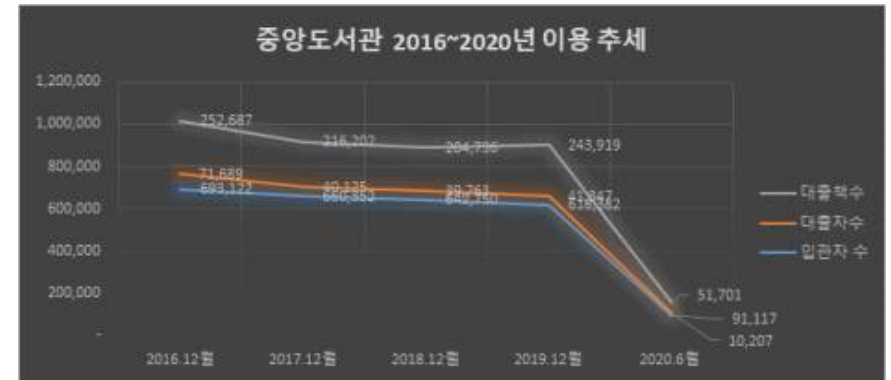
- 낡고 오래된 공간, 폐쇄적인 공부방, 포화상태의 도서로 시민들의 이용률이 낮아져, 미래(모두)를 위한 새로운 공간 제안 필요
- 지역시민들의 도서관에 대한 역할과 인식 개선 및 지역의 정체성이 반영되고 지역에서 부족한 문화공간으로서의 역할 확대
- 코로나19로 도서관의 새로운 규범(new normal-온라인&비대면)에 대한 도전이 요구

□ 파주시 중앙도서관 현황

- 2005년 개관하여, 파주시 관내에서는 중앙도서관의 역할을 충실히 수행하고 있으나, 개관당시와 2020년 현재의 지역 내 도서관 수 증가로 이용자 감소 및 만족도 저하
- 파주시 도서관 개수 증가 현황 (2020.09.31.기준)

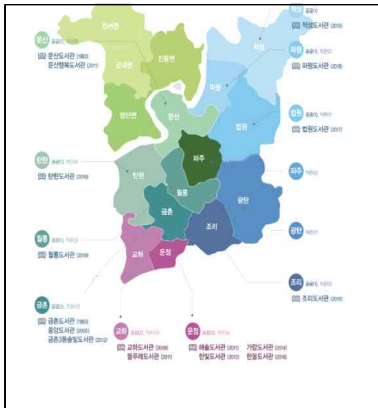
| 2005년 | | 2010년 | | 2020년 |
|----------------|---|----------------------------|---|---|
| 4개 도서관 | | 7개 도서관 | | 18개 도서관 |
| 금촌, 문산, 법원, 중앙 | → | 금촌, 문산, 법원, 중앙, 교하, 적성, 조리 | → | 금촌, 문산, 법원, 중앙, 교하, 적성, 조리, 행복어린이, 해솔, 물푸레, 솔빛, 한빛, 가람, 탄현, 파평, 한울, 월롱, 솔이홀 |

- 2016~2020년(5년)간 도서관 이용자, 대출자, 대출책 수 이용현황



□ 추진 필요성

- 파주시 북부권역과 남부권역의 문화격차 심화로 북부권역을 관할하는 중앙도서관의 역할이 중요하나, 실제로 도서관의 다양한 역할과 서비스를 경험해보진 못한 시민들에게는 「**개인학습=공부방 & 독서실**」이라는 인식이 강함.



【파주시 공공도서관 현황】

【중앙도서관 공부방】

- 파주시 시민들의 도서관 이용 패턴

- 도서관서비스를 경험하고 긍정적 느낌을 받은 사람들은 지속적으로 이용하며 【충성고객】이 되나, 도서관을 이용하지 않은 사람에 아예 이용하지 않음 【도서관을 1도 모름】
- 유아 및 초등저학년(3~4학년)까지는 부모와 동반하여 도서관을 자주이용하나, 중학생 및 청소년시기에는 도서관 이용 없음. 시니어 계층도 **노안, 거동불편등으로 이용이 줄어들며, 시니어 계층**을 위한 다양한 대체자료를 경험하지 않은 시민들 또한, 도서관은 【**나와 별개의 공간**】이라고 생각함.
- 파주 남부권(교하, 운정 신도지 지역)은 젊은 이주민 세대(평균 연령 36세)와 자녀들로 대출 및 도서관 이용률이 높으며 그에 따른 다양한 독서문화서비스 제공
- 파주 북부권은 인구의 감소로 문화시설확충이 저조하며, 도서관에 대한 요구도 나 이용경험이 상대적으로 낮음.

- 다양한 매체를 활용한 홍보채널 및 지속적 업데이트가 이루어지거나 내부직원(공무원) 혹은 도서관에 비이용자의 관심도 저조

- * 파주시 중앙도서관 홈페이지(lib.paju.go.kr/jalib)
- * 파주시 중앙도서관 블로그(blog.naver.com/pajulibrary)
- * 파주시 중앙도서관 페이스북(www.facebook.com/pajuja)
- * 파주시 중앙도서관 인스타그램(https://www.instagram.com/paju.jalib/)
- * 파주시 중앙도서관 유튜브 https://www.youtube.com/channel/UCiFwhnrUrv6i0D2SUf_3Vg

| 홈페이지 | 블로그 | 페이스북 | 인스타그램 | 유튜브 |
|------|-----|------|-------|-----|
| | | | | |

- 금촌권역 지역주민을 위한 도서관? VS 파주시 18개 도서관의 거점역할수행을 위한 도서관?

- ①18개 도서관의 도서관리시스템(kolas) 통합관리, ②정보통신 서버 및 네트워크 관리, ③파주시 도서관 대표 홈페이지 관리, ④파주시 도서관 운영위원회 개최, ⑤독서마라톤, ⑥장서관리정책 및 지침 관리, ⑦북부권역도서관 7개소 관리, ⑧파주시 유일의 칸막이 공부방 등 중앙도서관의 역할이 광범위하여, 정작 인근의 지역주민(금촌 및 인근지역)들이 필요로 하는 서비스 대한 제공이 어려움.

- 실제로 이용하는 시민들을 위한 요구도나 서비스가 부족하며, 중앙도서관만의 특성을 느낄 수 없음.

- 코로나19로 도서관 전면 휴관 및 이용자 서비스 중단의 장기화가 지속되고 있으며, 사회적 거리두기의 단계별 변화로 도서관의 임시휴관→재개관이 반복, 안정적인서비스 제공 불가능 → 시민들 민원 증가 및 대면서비스를 대체할 서비스에 대한 요구 증가

- 2005년 개관 후 16년이 지나 시설의 노후화가 지속되고 있으며, 주변 상권의 변화(주변상권의 변화, 도서관 앞 편의점 운영)로 5층 식당의 폐업, 이동도서관 사업의 일몰로 도서관 공간의 비효율적 운영 (2019년~ 현재까지)



3 추진내용

□ 파주시 중앙도서관 국민디자인단 이해하기



- 국민디자인단 공개 모집 및 선발
 - 공개모집을 통한 시민디자인단 선발(접수인원 : 9명/ 선발인원 4명)
 - 분야 전문가 및 서비스 디자이너 등 12명으로 구성된 국민디자인단 구성 완료
- 발대식 및 킥오프 미팅
 - 서비스디자인의 활동 및 역할공유, 중앙도서관의 기존 활동 공유
 - 파주시 도서관사(史)에 대한 강의로 국민디자인단 과제에 대한 이해도 높임
 - * 파주시에서 중앙도서관은 어떻게 성장하였고, 시민들에게 어떤 역할을 수행하고 있는가?



- 국민요구 발견하기 : 타도서관 운영사례, 내부직원 및 시민 설문조사
 - 시민디자인단의 벤치마킹을 통해, 우수도서관 운영사례를 살펴보고 '우리도서관과 무엇이 다른가?, 어떻게 운영되고 있는가'에 대한 의견 공유
 - 의정부 가재울도서관, 현대 디자인라이브러리, 느티나무도서관, 서울 양재도서관
 - 도서관 이용객 심층 인터뷰 및 새도잉
 - 도서관을 이용하는 주요 정책수요자를 세 개의 그룹으로 나누어 도서관 이용 형태 및 도서관 서비스 새도잉, 심층인터뷰 진행



- 도서관 이용자 및 비이용자 설문조사를 통한 도서관 이용형태 & 문제점 파악



- 설문조사 기간 : 5. 22 ~ 5. 24

- 설문조사 장소 : 중앙도서관소재 인근 금촌 지역 아파트 단지, 상가가 밀집되고 유동인구가 많은 금릉역 근처
- 설문조사 인원 : 155명
- 중앙도서관 조직 및 내부직원 업무 만족도(피로도) 조사
 - 설문조사 기간 : 2020. 5. 8 ~ 12
 - 설문조사 대상 : 중앙도서관 직원 22명
 - 설문문항 : 업무만족도, 상사의 업무지시, 직원 간 의사소통 및 직장 내 분위기, 직상생활 만족도 등 총 13개 항목 조사
 - 내부직원 설문조사의 한계 : 공무원 및 기간제근로자, 비서직원들의 의견을 듣기에는 어려움이 있었음. 기존 관료조직의 견고한 틀을 국민디자인단 활동으로 변화시키기에는 한계가 있음 느낌.

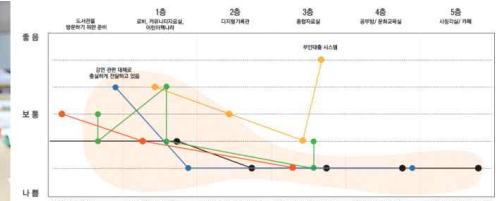
□ 진짜문제 정의하기 & 서비스 목표 수립

- 도서관 이용객의 도서관 이용 목적 & 불편한 점
 - 발견과정에서 도출한 도서관서비스 이용 목적, 만족도, 불편요소 정리

세대별 도서관을 방문하는 이유

| 10 | 20 | 20 | 30 | 30 | 40 | 50 |
|---|---|--|--|---|---|---|
| 진로 선택과 대학 진학을 위한 준비에 따른 남학생 | 자기공부, 전공 관련 정보검색이 필요함 | 미래를 위한 자기개발과 관심 정보검색이 필요함 | 소모임과 스테디가 필요한 직장 남자는 편입자 | 아이들과 함께 도서관을 자주 찾는 주부 | 휴식과 나만의 시간이 필요한 주부 | 문화강좌를 듣고자 하는 중년 직장인 |
| 도서관 이용 현황 : 어떻게 자주 왔는지, 원하는 시간/기간 공부 하려는 방문인원 | 관심 있는 분야(아동도서, 아동 미술, 상사지도, 실용 관련 도서) 책 내용도 보고 그 주제와 관련된 다른 책들도 구경하고 싶고 또 친절한 직원도 중요함 | 활발하고 여러 분야에 관심이 있을 때 도서관에서 어떤 책을 읽어야 할지 고민하고, 영어회화에 관심이 있어 도서관에서 영어 관련 책을 대출하려 함 | 다른 분야의 책도 대출하거나 실용 도서에 관심이 많음. 특히 자녀 관련 책을 많이 읽고 싶지만 도서관에 없으면 대출이 안됨 | 아이들이 책 읽는 습관을 길러주고 싶지만 책이 도서관을 자주 찾는 것만으로는 안됨. 도서관에서 아이들을 위한 프로그램을 자주 하는 것만으로는 안됨 | 휴식이 있고 자아의 완성에 관심이 있어 아동, 교육과 나의 취미활동에도 적극적임 | 조용하며 공부하고 싶고, 특히 자녀 관련 책을 많이 읽고 싶지만 도서관에 없으면 대출이 안됨 |
| 친구들도 책을 보러 도서관을 오는 것 | 사생활 공간이 없다면 도서관을 올 수 없기 때문에 고집 | 도서관이 무료인데 책 대출을 할 수 없으니 도서관을 찾지 않음 | 개인적으로도 관심 있는 콘텐츠의 도서를 찾아보고 싶은 도서 행사들이 있는지 궁금함 | 아이들과 같이 방학이 없었는데 대형 아이돌이 도서관 오는 것을 좋아함 | 도서관 가까이 살고 있어 시간을 내서 도서관이나 나만의 휴식 시간을 가꾸고 자주 방문하면 | 도서관 이용 목적, 업무 이외의 분야에 시간을 보내고자 도서관을 이용한다. 사진, 음악, 과학 등 다양한 분야에 관심이 많음 |
| 정보는 검색엔 주로 인터넷을 통해서 | 아무래도 책은 읽어 보지 않으면 알 수 없다 | 도서관에서 대출한 책을 대출하고 싶지만 도서관에서 대출하지 않음 | 도서관에서 대출한 책을 대출하고 싶지만 도서관에서 대출하지 않음 | 가끔 시간할 때 이용해서 주변에 행사가 열리면 참여함 | 주변의 다른 도서관도 종종 방문함 | 도서관에서 진행되는 강연 프로그램 중에서 시간이 있으면 들 수 있는 편임 |
| | | 도서관에서 나온 출판물 관심사항 통해 새로운 출판물 만나길 기대하기 특문이다 | 도서관이 구경 거리를 충족시켜주길 바라는 마음으로 방문함 | | | |

○ 고객여정맵



- 피소나, 고객여정맵을 통해 도출된 시민들의 의견을 취합하여 파주 중앙도서관 서비스 목표 수립
- 서비스 목표 수립

| 현재 도서관서비스 | 전달방식 | 서비스 목표 |
|----------------|------------|-----------------------------------|
| 폐쇄적인 공간 | ▶ 협상에 의한계약 | ▶ 누구나 찾고 싶어하는 공간 |
| 대면서비스로 한정된 서비스 | ▶ 온라인 시스템 | ▶ 도서관의 공간에 제약이 없는 24시간 접근 가능한 서비스 |
| 이용하지 않은 시민다수 | ▶ 적극적 홍보 | ▶ 시니어, 청소년 등 계층의 구분없이 찾을수 있는 열린공간 |

□ 아이디어 발전하기

- 서비스 목표를 구체화 시킬 수 있는 아이디어 구체화 진행
- 만다라트 기법을 활용한 아이디어 워크숍



- 도서관을 찾지 않는 시민에게 어떻게 서비스를 전달할 수 있을까?
- 시나리오

| 구분 | 성명/소속/직위 | 역할 |
|-----|--|--|
| 국민 | 분야 전문가 | 서동찬 (이음파트너스 디자인랩 연구소장) ○ 공간디자인 전문가 |
| | | 이종창 (도서관정보정책위원회 위원/ 前가람도서관장) ○ 도서관 운영 전문가 |
| | | 박영애 (의정부 미술도서관 팀장) ○ 도서관 운영 전문가 및 도서관 건축 관련 전문가 |
| | 정책수요자 | 박진미 (금촌지역 도서관 이용자) ○ 금촌지역 거주 이용자로 도서관 주 이용자 및 청소년자녀가 자원봉사활동중 |
| | | 김민선 (금촌지역 도서관 비이용자) ○ 금촌지역 거주자(비이용자로 20대 청년 계층의 의견 제공) |
| | | 이동구 (교하지역 도서관 이용자) ○ 교하지역 도서관 열혈이용자로 도서관 이용경력 풍부하여 다양한 의견제시 |
| | | 윤설희 (프리랜서 활동가) ○ 출판단지 근무경력이 있는 어린이 잡지 편집자로 직장인의 시각에서 보는 도서관의 역할 제안 |
| | | 이주형 (타지역 도서관 이용자) ○ 타지역 도서관 이용자로 도서관 외부인의 시각으로 도서관에 대한 의견 전달 |
| | 서비스 디자이너 | 강동선 교수 (한양여자대학교) ○ 국민디자인단 서비스 디자이너 퍼실리테이터 |
| | | 이경하 ○ 국민디자인단 서비스 디자이너 |
| 공무원 | 국민디자인단 담당 정지선 팀장 (파주시 중앙도서관) ○ 과제 추진사항 및 진행사항 총괄 | |
| | 사업담당 김은숙 주무관 (파주시 중앙도서관) ○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여협조, 결과보고서 작성 및 활동결과 실행 | |

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 도서관의 입장이 아닌 시민의 입장에서 도서관 새롭게 보기

- 도서관 관리자 및 운영자 입장에서 바라본 공간이 아닌, 실제

- 이용자와 계층별 비이용자의 시각에서 고민하는 도서관의 역할
- 시민설명조사, 고객여정맵으로 도서관을 이용하는 시민입장을 고려한 공간 구성을 위한 제안서 완료
- 계층별 고객여정맵 작성(정책수용자 4명이 계층별 피소나 작성)

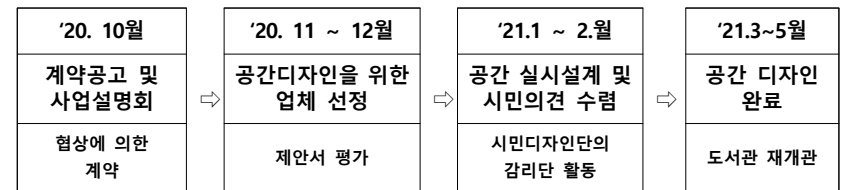
□ 도서관의 새로운 역할제시 및 미래지향적인 공간 조성

- 시민들의 아이디어를 바탕으로 한 중앙도서관 3~5층의 공간조성
- 시민설명조사(3회), 만다라트 아이디어 회의를 통해, 시민들의 요구를 반영한 도서관+기록관+복합문화센터의 공간 구성안 작성
- 시민들의 의견들을 공간조성에 적극 반영하기 위한 최적의 계약방법 진행

【협상에 의한 계약 진행】



【도서관 공간 조성 일정】



□ 코로나19, 새로운 일상에 부합하는 도서관

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 코로나19로 대면회의 및 소통의 어려움 발생

- 코로나19의 발생으로 집단체의 및 시민 설문 조사등을 원활히 진행하는 어려움이 있었음.

5 향후 추진계획

□ 지역에서 시민들이 찾는 공간으로 거듭나기

- 새로운 공간 및 도서관 역할 재정립으로 지역 내 시민들에게 필요한 생활복합문화공간으로 재구성
 - 기존공간과의 조화로운 공간, 온전하게 휴식을 취할 수 있는 휴게 공간, 지역 내 시민들을 위한 커뮤니티 공간, 청소년 및 청년들의 상상력을 펼칠 수 있는 창작 공간 등 도서관의 역할 확대

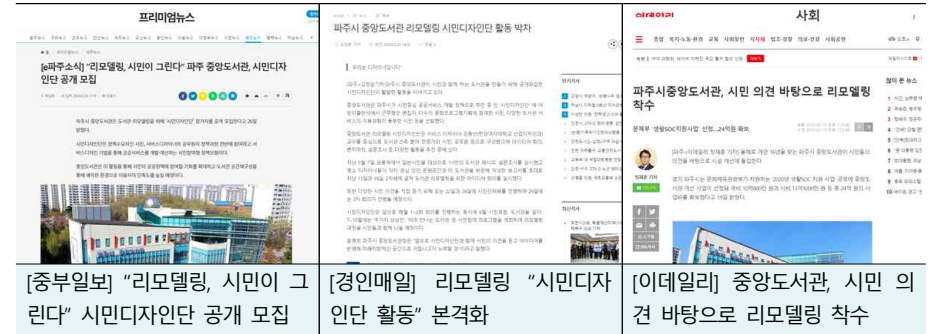
□ 코로나19 이후, 도서관 서비스 제공의 다양한 채널 운영 및 비대면 서비스 지속 제공

- 재난상황에도 안정적으로 비대면 대출이 가능한 「안심도서 대출 서비스」 시스템 구축
 - 도서관 홈페이지 자료검색 후 클릭한번으로 간편 신청
 - * 소요예산 : 700만원
- 어디서든 온라인으로 즐길 수 있는 전자도서관 서비스 제공
 - 전자잡지(215종), 오디오북, 전자책, 시요일 어플로 24시간 이용 가능한 온라인 서비스 지속제공
- 도서관 이용에서 제외되었던 시니어, 청소년, 취업계층 등을 위한 다양한 콘텐츠가 있는 대면, 비대면 프로그램 제공

6 홍보실적 및 계획

□ 국민디자인단 선정 및 과제 활동 언론홍보

- 경인매일, 중부일보, 경기신문 등 총 20건 기사 보도



□ 오프라인 홍보물 제작 및 찾아가는 시민 의견 수렴

- 문화정보를 제공하는 파주시도서관 소식지 'PLAY' 내 홍보 수록



- 도서관 비이용자를 직접 찾아 지역 아파트 단지, 변화가, 역사 등 다양한 장소에서 시민 의견 수렴 및 과제 홍보를 통한 관심 유도



□ 파주시도서관 홈페이지, 공식블로그, SNS 온라인 홍보

- 도서관 홈페이지 및 SNS 매체를 활용한 온라인 홍보 총 30건
 - 홈페이지 7건, 블로그 7건, 페이스북 6건, 인스타그램 5건, 트위터 5건
- 국민디자인단 회차별 활동 내용을 생생한 사진과 영상을 통해 시민에게 홍보

| | | |
|--|--|---|
| | | |
| <p>[파주시도서관 홈페이지] 디자인단 회차별 활동 공유</p> | <p>[블로그] '파주시민디자인단' 프로젝트 전용 메뉴 생성</p> | <p>[유튜브] 청소년 온라인 콘텐츠 '독서로 공부 알려Dream' 제작</p> |
| | | |
| <p>[페이스북] 디자인단 회차별 활동 공유</p> | <p>[인스타그램] 문제집하기 편 현장스케치 영상 클립 제작</p> | <p>[트위터] 디자인단 회의 내용 공유 및 의견수렴 현장스케치</p> |

- 도서관 공간구성 개선 사업 진행 중, 어린이, 청소년, 시니어 등 계층별 시민들이 참여할 수 있는 프로그램 운영(친가지 상상전, 미리 만나 보는 도서관 등)

※ 필수 첨부자료

첨부1(국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물), 첨부2(국민디자인단 활동 총평)

□ 향후 홍보계획

- 국민디자인단 활동 결과 및 추후 파주시중앙도서관 통합디자인 개발사업 참여활동 지속 홍보
- 유튜브 채널을 활용한 지속적인 온라인 콘텐츠를 제작 및 배포하여 비이용자의 도서관 접근 활성화
 - 청소년 자원봉사 동아리, 지역작가, 사서 및 일반시민이 제작에 참여

첨부1 국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

| 구분 | 일 시 | 장 소 | 참석자 |
|-----|-------------------------------|--|---|
| 1차 | 2020. 3. 10(화) 09:30~12:00 | 파주시 중앙도서관 | 서비스디자이너 1명, 담당공무원등 |
| 2차 | 2020. 3. 24(화) 10:00~12:00 | 파주시 중앙도서관 디지털 기록관 | 국민디자인단1명, 서비스 디자이너1명, 담당공무원 등 |
| 3차 | 2020. 4. 7(화) 10:30~13:30 | 파주시 중앙도서관 커뮤니티자료실 | 국민디자인단 4명, 정책수요자, 전문가 서비스디자이너1명, 담당공무원 등 20명 |
| 4차 | 2020. 5. 6(수) ~ 5.12(화) | 의정부 가재울도서관, 양재도서관, 현대 디자인라이브러리 느티나무 도서관 | 국민디자인단 4명 |
| 5차 | 2020. 5. 8(금) ~ 5. 12(화) | 파주시 중앙도서관 | 서비스 디자이너1명, 담당공무원 |
| 6차 | 2020. 5. 13(수) 10:00~13:00 | 파주시 중앙도서관 디지털 기록관 | 국민디자인단 6명(전문가, 정책수요자등) 서비스디자이너1명, 담당 공무원등 |
| 7차 | 2020. 5. 18(월) 09:00~13:00 | 파주시 중앙도서관 디지털 기록관 | 국민디자인단 6명(전문가, 정책수요자등) 서비스디자이너1명, 담당 공무원등 |
| 8차 | 2020. 5. 22(금) 15:00~17:00 | 파주시 금릉역 인근 아파트단지 | 국민디자인단 2명, 담당공무원 등 |
| 9차 | 2020. 5. 24(일) 10:00~17:00 | 파주시 금릉역 및 인근 아파트 단지 | 국민디자인단 3명 서비스디자이너1명, 담당 공무원등 |
| 10차 | 2020. 5. 29(금) 09:00~13:00 | 파주시 중앙도서관 디지털 기록관 | 국민디자인단 5명 서비스디자이너 1명, 담당공무원 |
| 11차 | 2020. 6. 12(금) 10:00~13:00 | 파주시 중앙도서관 전관 | 국민디자인단 2명, 도서관 이용시민, 서비스디자이너1명, 담당공무원 |
| 12차 | 2020. 6. 26(금) 15:00~18:00 | 파주시 중앙도서관 전관 | 국민디자인단 6명, 서비스디자이너1명, 담당공무원 |

| 구분 | 일 시 | 장 소 | 참석자 |
|-----|--------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 13차 | 2020. 7. 8(수) 09:00~13:00 | 파주시 중앙도서관 디지털 기록관 | 국민디자인단 6명, 전문가 서비스디자이너1명, 담당공무원 |
| 14차 | 2020. 8. 10(월) 14:30~ | 파주시청 공공건축컨설팅팀 | 담당공무원 3명 |
| 15차 | 2020. 9. 10(목) 19:00~21:00 | 비대면 회의 | 국민디자인단 2명, 서비스디자이너1명, 담당공무원 |
| 16차 | 2020. 9. 24(목) 15:00~17:00 | 대면 회의 | 국민디자인단 2명, 서비스디자이너1명, 담당공무원 |
| 17차 | 2020. 10. 11(일) 14:00~16:00 | 파주시 중앙도서관 디지털 기록관 | 국민디자인단 1명, 담당공무원 등 |
| 18차 | 2020. 10. 14(수) 14:00~15:00 | 파주시 중앙도서관 | 담당공무원 |

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

| 구분 | 단계별 | 주요 활동내용 | 산출물 |
|----|---------------|---|---|
| 1차 | 1단계 (이해하기) | ① 팀구성을 위한 공개모집 : 국민디자인단 활동을 위한 구성원 공개모집 및 디자인 업무 홍보 | - 국민디자인단 공개모집 접수() |
| 2차 | 1단계 (이해하기) | ② 국민디자인단 팀 구성을 위한 사전미팅 활동계획서를 토대로 팀원 선발 | - 국민디자인단 팀원 구성 |
| 3차 | 1단계 (이해하기) | ① 발대식 ② 국민디자인단 오리엔테이션 ③ 서비스 디자인 활동 안내 | - 국민디자인 활동안내 - 서비스디자인에 대 한 이해 및 공유 |
| 4차 | 2단계 (발견하기) | ① 서울·경기도 내 우수도서관 벤치마킹 (가재울, 양재, 현대디자인라이브러, 느티 나무도서관 | -우수도서관 벤치마킹 및 결과보고를 통한 사례공유 - 현장방문, 시민이용형태 연구 |
| 5차 | 2단계 (발견하기) | ① 내부직원 직무 및 업무피로도 설문조사 실시 | - 도서관 직원의 업무피 로도 관련 설문조사 |

| | | | |
|-----|---------------|--|---|
| 6차 | 2단계 (발견하기) | ① 파주시 중앙도서관 및 도서관역할에 대한 이해도 높이기 ② 벤치마킹 결과 발표 ③ 만다라트 기법을 활용한 아이디어 1차회의 | - 파주시 도서관 역사에 대한 강의 - 벤치마킹 결과보고 - 도서관 운영방향과 관련된 8개 키워드 도출 |
| 7차 | 2단계 (발견하기) | ① 만다라트 기법을 활용한 아이디어 2차회의 ② 시민설문조사를 위한 설문지 작성 | - 도서관 역할 및 인식개선, 공간디자인에 적용할 64개 키워드 도출 - '도서관'에 대한 시민인식조사를 위한 설문지 작성 |
| 8차 | 2단계 (발견하기) | ① 지역시민 중 계층별 설문조사 (32부) (어린이, 청소년 및 청년계층, 주부대상) | - 도서관 인근의 거주 시민대상의 설문조사 실시 |
| 9차 | 2단계 (발견하기) | ① 도서관 비이용자대상 계층별 설문조사(1부) → 도서관의 지역 내 역할에 대한 인식 조사 → 도서관을 이용하지 않은 페인 포인트 발견 → '도서관, 왜 이용하지 않나요?'라는 질문 및 결과 도출 | - 도서관 비이용자대상 설문조사 결과 및 분석 |
| 10차 | 3단계 (정의하기) | ① 시민설문조사 결과 분석 및 보고, 공유 ② 시민디자인단이 직접 이용자가 되어 계층별 고객여정맵 실시→ 계층별 입장에 따른 페인포인트 발견→도서관 이용자 입장에서의 불편사항, 개선사항 발굴 | - '도서관을 왜 이용하지 않는지'에 대한 원인파악 |
| 11차 | 3단계 (정의하기) | ① 시민대상 계층별 고객여정맵 실시 (청소년, 5~8세의 유아를 둔 주부, 시니어 계층) ② 도서관을 이용하지 않는 요인 분석 및 인터뷰 | - 계층별 고객여정맵 실시 및 인터뷰 - →도서관 서비스의 문제점 발굴 및 서비스 개선방안 고민 |
| 12차 | 4단계 (발전하기) | ① 시민설문조사 결과내용 심층검토 및 이용자 요구도 분석 ② 9차활동인 고객여정맵 결과내용을 토대로 중앙도서관 각 층별 공간의 페인포 | 문제해결방안 도출 |

| | | | |
|-----|--------------------|---|--|
| | | 인트 분석 및 체험 ③ 코로나19로 도서관 임시휴관에 따른 시민 불편사항 조사 ④ 중앙도서관 공간개선을 위한 제안서 초안 작성 및 의견 조사 | |
| 13차 | 4단계 (발전하기) | ① 시민디자인단 활동 중간보고자료 발표 및 공유 ② 4층 공부방에 대한 이용통계 자료 공유 ③ 공간재구성에 대한 제안서 발표 및 그에 따른 디자인단 의견 도출 및 회의 | -페인포인트를 방만한 공간디자인 구성방향 논의 - 공간 구성을 위한 제안서 작성 및 수정 |
| 14차 | 5단계 (실행전략 전달하기) | ① 공간재구성을 위한 제안서 전문가 검토 (파주시 공공건축팀 총괄건축가 면담) ② 코로나19로 도서관 서비스 중단에 따른 사서, 도서관의 새로운 역할 고민 | 실행을 위한 구체적 방안 실행 |
| 15차 | 5단계 (실행전략 전달하기) | ① 도서관 서비스 중단에 따른 비대면, 온라인 서비스 발굴, 도서관을 이용하지 않는 비이용자를 위한 접근점 확대 | 문제해결방안 도출 |
| 16차 | 5단계 (실행전략 전달하기) | ① 비대면, 온라인 서비스 실행의 구체적 방법 및 일정 논의(시니어, 청소년등 계층별 온라인 프로그램 구체화) | 문제해결방안 도출 |
| 17차 | 5단계 (실행전략 전달하기) | ① 청소년 대상, 온라인 서비스 「독서로 공부 알려Dream」촬영 → 파주시 중앙도서관 유튜브에 게시 | 솔루션 실행 |
| 18차 | 5단계 (실행전략 전달하기) | ① 공간디자인 재구성을 위한 공고 및 사업설명회 개최 | 솔루션 실행 |

첨부2

국민디자인단 활동 총평

□ 국민디자인단 활동 총평

- (국민디자인단) 날씨가 너무 좋았던 5월말 늦 봄. 금릉역 광장에

서 파주 시민들께 설문조사를 진행했던 날이 가장 인상 깊었습니다. 설문조사하면 귀찮기도 하고, 부정적인 이미지가 강해서 피하게 되죠. 하지만 중앙도서관을 위해 시민분들의 의견을 조사하고 있다 말씀을 드리니, 많은 파주 시민들이 가던 길을 멈추고 돌아오셔서 친절히 응해주셨습니다. 이를 보고 저는 파주 중앙도서관이 금릉 시민들에게는 특별한 추억이 있는 공간이고 오랜 시간 함께하고 싶은 공간이라는 것을 알게 되었습니다. 이번 국민디자인단 활동을 통해 보다 더 다양한 방법으로 지식과 추억을 만들어주는 중앙도서관이 되었길 기대합니다.

- (국민디자인단) 디자인단 활동에 중간부터 참여하여 아쉽습니다. 초기부터 참여했다면 더 체계적이고 더 좋은 아이디어가 떠올랐을지도 모르겠습니다. 언택트 시대에 도서관이 변화해야 하는 과제들과 지역에서 역할에 대한 고민이 국민디자인단 활동이후로도 지속적으로 이루어졌으면 좋겠습니다.
- (전문가) 도서관의 문제점을 해결하기 위해 지역 시민들의 의견을 조사하고 시민디자인단이라는 외부시선으로 접근하는 것이 신선하게 다가왔습니다. 코로나19로 인한 언택트 시대에 도서관의 역할도 빠르게 변화하여 지역시민들이 실제로 원하는 서비스를 발굴하고 서비스 해야 할 이유를 생각하는 계기가 되었습니다.
- (전문가) 도서관의 문제점 파악을 위해 내부직원들의 업무와 근무 등 피로도 조사등을 실시하려고 하였으나, 국민디자인단 서비스에 대한 초기 인식 부족으로 내부직원들을 설득하는 것이 어려웠으며, 서비스 디자인의 활동에 대한 전반적인 이해를 도울 수 있는 자료들이 있으면 좋겠다는 생각이 들었습니다.
- (담당자) 서비스디자인이라는 새로운 형태로 도서관의 문제점에 접근하는 것이 좋은 도전과제로 다가왔으며, 도서관을 이용하지

않은 시민들의 의견을 직접 찾아가며 조사하는 과정에서 코로나19등의 예상치 못한 상황을 맞아 신천지로 오해를 받기도 하고, 도서관이 문을 닫아 시민들의 의견을 듣지 못할 때 답답함을 느꼈습니다.

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 국민디자인단 운영에 대한 사전 지식 부족 및 방향설정의 어려움
 - 국민디자인단 운영에 대한 사전지식 부족으로 사업의 방향성에 부합하는지 검토할 여지가 부족하였음. 특히 올해는 코로나19등으로 인해 사전교육등이 없고, 지자체의 담당자들과의 소통만으로는 사업의 방향설정 및 운영취지에 대한 충분한 이해가 어려웠음.
- 코로나19로 시민들의 다양한 의견조사 및 활동의 제약
 - 코로나19로 3월부터 중앙도서관의 시설이용 및 서비스가 모두 중단되어, 시민디자인단들이 시민들의 이용형태, 만족도, 설문조사등 활동수행 전반이 어려웠음. 디자인단 회의도 자주 하지 못했으며, 시민 설문조사등도 코로나19 이전처럼 수행되지 않아, 수요자들의 의견을 적극적으로 조사하는데 어려움이 있었음.
- 국민디자인단 컨설팅 시기 조정 요청
 - 하반기에 이루어졌던 컨설팅의 일정이 사업초반이나 상반기에 이루어지면 좋을 것 같음. 사업의 중반, 혹은 마무리시기에 이루어진 컨설팅으로 사업의 운영방향등을 수정할 수 있는 기회가 거의 없었음. 사업에 대한 충분한 이해와 문제점들이 도출되는 시기가 하반기 일 수 있으나, 컨설팅이 조금 빨리 이루어지면 사업전반에 도움이 될 것 같음.