

| SRI-정책-2023-11 |

책 읽는 문화도시 수원을 위한 도서관 정책방향

Library Policy for Reading Cultural City Suwon

최지연

CONTENTS

연구요약

01 서론	01
제1절 연구배경 및 목적	
제2절 연구 범위와 방법	
02 정책동향	03
제1절 정책환경	
제2절 중앙정부 및 경기도 정책	
제3절 수원시 정책	
03 도서관 이용자 조사	15
제1절 이용자 만족도 조사(2022년)	
제2절 이용자 및 사서직 FGI	
04 수원시 도서관 정책방향	37
제1절 정책방향 및 비전	
제2절 정책과제	
참고문헌	42

연구요약

연구목적

- 「독서문화진흥법」 개정에 의한 독서문화진흥 시행계획 수립 의무화에 따른 계획 수립 및 수원시 도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 현황 검토 필요
- 수원시 민선8기 「수원을 새롭게, 시민을 빛나게」 비전에 맞는 새로운 수원 완성 및 제3차 법정문화 도시 지정에 따른 「책 읽는 문화도시 수원」을 조성하기 위한 수원시 도서관 운영 및 발전 방향 정책 제시

주요 내용 및 결과

- 고령층의 증가, 다문화 인구의 증가, 저 출산 및 전반적인 인구감소, DNA 산업 기술발전과 이로 인한 정보매체의 다양화와 인쇄매체의 하락 등 사회적·기술적 변화는 전통적인 도서관의 기능과 역할에 변화를 가져오고 있음
- 도서관을 둘러싼 환경적 변화에 대응하여 국내외적으로 도서관들이 기능적 역할에서 벗어나 사회적 역할 강화로 방향을 설정해가고 있음
- 문화생활이 보편화 되면서 시민들의 문화적 욕구가 다양해지고 있으므로 도서관 또한 다양한 계층의 시민들이 쉽게 접근하여 정보와 문화를 접할 수 있는 일상 속 공간으로서의 역할이 요구되고 있음
- 도서관 이용자 만족도 조사와 FGI를 통해 아직까지 수원시민의 대다수는 책을 읽고 빌리는 전통적인 의미의 공간으로 도서관을 인식하고 이용하고 있지만 한편으로는 소통과 휴식을 위한 공간으로서 도서관에 대한 가치를 부여하고 있음
- 따라서, 수원시 도서관은 수원시민 모두에게 열려있으며 누구나 불편 없이 접근할 수 있어야 하며 시민들이 책과 만나고 지식을 나누고 서로 소통하는 공간이 되어야 함을 비전으로 설정할 것을 제안함

정책제언

- 소외계층 서비스 확대를 통한 도서관의 공공성 강화
 - 시민들의 도서이용을 위해 제공하는 도서관의 일상적인 서비스를 넘어 향후에는 점차 증가하는 고령인구 및 다문화인구 등 다양한 처지의 정보소외계층을 위한 서비스를 확대하는 것이 필요함
- 문화도시 수원을 위한 도서관의 역할 제고
 - 지식정보의 소통이라는 도서관 본래 기능에 대한 제고와 더불어 생활 속 문화공간으로 기능을 확대하여 인문지식과 정보를 강화하고 지식정보 공간 네트워크의 헤드 기능을 수행하는 한편, 인문클럽을 위한 활동공간을 제공하도록 함
- 정보환경 변화에 따른 도서관 서비스 개발
 - 정보매체 선호도 변화에 대응하여 독서정책 및 도서관 서비스 전략을 구축하고 도서관의 디지털 자료를 모바일로 편리하게 이용할 수 있는 환경을 구축하도록 함
- 선도적인 도서관 정책을 수행하기 위한 정책기반 정비
 - 변화하는 정책 환경에 대한 파악과 이에 대한 대응, 더 나아가 미래를 위한 준비를 할 수 있는 적절한 정책기반이 정비되어야 하며 특히, 예측되는 수원시 재정악화에 대비하는 도서관 운영전략을 모색하는 것이 필요함

비전	소통하는 지식 열린 공간 함께 하는 도서관			
정책과제	소외계층 서비스 확대를 통한 공공성 강화	문화도시 수원을 위한 도서관 역할 제고	정보환경 변화에 따른 도서관 서비스 개발	선도적인 도서관 정책 수행을 위한 기반 정비
	<ul style="list-style-type: none"> • 정보소외계층 아웃리치 서비스 확대 개발 • 정보격차해소를 위한 서비스 기반 구축 • 다양성 도서관 강화 : 다문화서비스 확대 • 장애인 접근성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역학 전문특화도서관 강화 • 장서 정책 수립 및 보존서고 구비 • 정보 큐레이션 강화 • 인문클럽 동아리 활동 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 웹사이트 및 모바일 앱 개선 • 디지털 아카이빙 전략 • 디지털 정보공유 활동을 위한 온라인 플랫폼 강화 • 전자책 온라인 서비스 개선 및 이용률 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관중장기 발전계획 수립 • 이용자 소통 강화 • 사서 역량 강화 • 조직체계 개선

주제어: 수원시 도서관, 도서관 환경변화, 공공성, 인문도시, 정책기반 정비

01

서론

제1절 연구배경 및 목적

1 · 연구배경

- 「독서문화진흥법」 개정에 의한 독서문화진흥 시행계획 수립 의무화에 따른 계획 수립 및 수원시 도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 현황 검토 필요
- 법정문화도시 조성계획과 연계한 독서문화진흥 정책을 추진하기 위한 수원시 도서관 정책 기본방향 제시 필요

제6조(연도별 시행 계획) ①문화체육관광부장관, 관계 중앙행정기관의 장, 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 이 조에서 “시·도지사”라 한다) 및 「지방자치법」 제198조제1항에 따른 서울특별시·광역시 및 특별자치시를 제외한 인구 50만 이상 대도시(이하 “대도시”라 한다)의 시장은 기본 계획에 따라 연도별 시행 계획(이하 “연도별 시행 계획”이라 한다)을 수립하여 시행하여야 한다.

※ 인구 50만 이상 대도시 연차별 독서문화진흥 시행계획 수립시행 의무화(시행일 2023. 5. 4)

2 · 연구목적

- 수원시 민선8기 「수원을 새롭게, 시민을 빛나게」 비전에 맞는 새로운 수원 완성 및 제 3차 법정문화도시 지정에 따른 「문화도시 수원」을 조성하기 위한 수원시 도서관 운영 및 발전 방향 제시

제2절 연구 범위와 방법

1 연구 범위

□ 내용적 범위

- 수원시 도서관 운영 및 발전 방향 정책 수립 및 과제 도출

□ 시간적 범위

- 기준년도 : 2023~2026(민선8기)

2 연구 방법

□ 문헌연구

- 관련 정책현황
- 이용자 설문조사

□ 관계자 FGI 및 전문가 자문

- 도서관 사서직 FGI를 통한 도서관 운영 평가
- 전문가 자문을 통한 미래전망 모색

□ 도서관 이용자 대상 FGI

- 이용경험, 만족도, 정책요구 사항 등

02

정책 동향

제1절 정책환경

1 정책환경 변화

□ 인구구조의 변화 : 고령화 및 다문화사회 가속화

- 한국은 2018년데 고령자비율이 14.3%로 고령 사회로 진입했으며, 2026년에는 20.8%로 초고령 사회로 진입할 것으로 전망하고 있음
- 외국인 주민 비율 2006년 1.1%(주민등록 인구 대비)에서 2021년 4.1%(총인구 대비)로 약 4배 가량 증가하는 등 외국인 주민이 지속적으로 증가하고 있음
- 수원시 또한 고령인구 비율 2012년 7.5%에서 2022년 12.4%로 증가했으며, 2022년 외국인 주민 수는 34,087명으로 안산시 82,640명에 이어 기초지자체중 2위를 차지

□ 기술적 변화 가속화 : DNA 산업의 발전 및 디지털 플랫폼의 확산

- DNA(Data:Network:AI) 산업의 발전으로 빅 데이터와 인공지능에 기반 한 초지능화와 인터넷을 통한 초연결사회 실현
- 인터넷과 정보통신의 발달로 초연결사회가 출현하면서 전자상거래는 물론, 음식배달, 모빌리티, 숙박, 교육, 영화, 금융 등 다양한 디지털 플랫폼이 일상화되었음
- 초지능화와 초연결은 인간의 역할에 의문을 던지며 일자리의 변화를 예고하고 있음
 - 세계경제포럼(WEF, World Economic Forum)이 발표한 <일자리의 미래(Future of Jobs 2023)>에 따르면 인공지능(AI)과 기술혁신으로 2023년부터 2027년까지 5년간 6,900만 개의 새로운 일자리가 창출되고 8300만 개의 일자리가 사라질 것으로 전망하고 있음

□ 정보매체의 다양화와 인쇄매체 비중 감소

- 다양한 미디어의 사용이 활성화됨에 따라 정보전달매체로서의 인쇄매체의 경쟁력 감소
- OTT 서비스 이용률은 2019년 41.0%에서 2021년 81.7%로 증가(세대별 OTT 서비스 이용 현황, 2022)하는 반면 성인 독서율은 2019년 55.7%에서 2021년 47.5%로 하락하는 등 독서율은 점점 하락하고 있음(2021 국민 독서실태조사)

□ 문화적 욕구 다양화

- 문화생활이 보편화 되면서, 다양한 문화 장르를 넘나들며 문화를 소비하는 옴니보어(Omnivore)¹⁾ 문화향유 성향이 확대되고 있음(2022년 평균 15.1개 여가활동 참여, 국민여가활동조사 2022)
- 사회서비스 영역 간 중복 욕구를 가진 사람의 비율 32.9%로 나타나고 있고, 사회서비스 영역 중 문화영역 서비스에 대한 욕구가 가장 높음(2021년 사회서비스 수요 실태조사)
- 생활거리 내에서 일상적인 휴식과 문화 활동을 위한 공간으로서 도서관에 대한 요구 증가

2 • 도서관 정책 및 서비스 이슈

□ 공공도서관 역할 및 전통적 사서 역할에 대한 도전

- UNESCO/IFLA는 공공도서관의 기능 수행에서 문헌과 도서에 대한 강조보다 지식에 대한 접근 통로로서 시민에 대한 지원과 활동에 중점을 두고 특히 문화의 맥락에서 공공도서관의 공간적인 특성과 공간에서 이루어지는 활동을 강조함
- 사서의 직업 가치와 윤리, 자격 요건도 변화하고 있으며 따라서 새로운 교육과정과 내용이 필요로 되고 있음
 - 미국도서관협회, 미국전문도서관협회 등에서는 사서의 윤리적 가치로 다양성(Diversity), 형평성(Equity), 포용성(Inclusion), 접근성(Accessibility)을 들고 있음

□ 저작권법 및 개인정보보호 강화 경향

- 저작권이 강화되고 개인정보보호에 대한 의식이 높아지면서 이와 관련된 이슈들이 발생하고 있음
- 예) 대한출판문화협회(출협)는 전자책 대출 서비스를 하는 경기도사이버도서관 상대로 저작권 침해금지 및 손해배상 청구소송을 진행한 사례가 있음

1) 미국의 사회학자 R. A. Peterson(1992)이 제시한 고급문화와 하급문화를 가리지 않는 포괄적인 문화취향을 이르는 개념

□ 도서관 운영주체의 문제

- 도서관 수가 증가함에 따라 직영과 위탁운영이라는 운영방식에 대한 이슈 발생
 - 전국 지자체 도서관의 운영방식은 직영 986개, 위탁 250개로 직영의 비율이 높음(2022년)
- 국가도서관위원회는 공공도서관의 공공성과 공익성을 강조하며 민간위탁의 경우 전문성 약화와 고용 불안정 등으로 인해 서비스 질이 저하되므로 직영을 권장하고 있음

□ 정보의 과잉과 선별

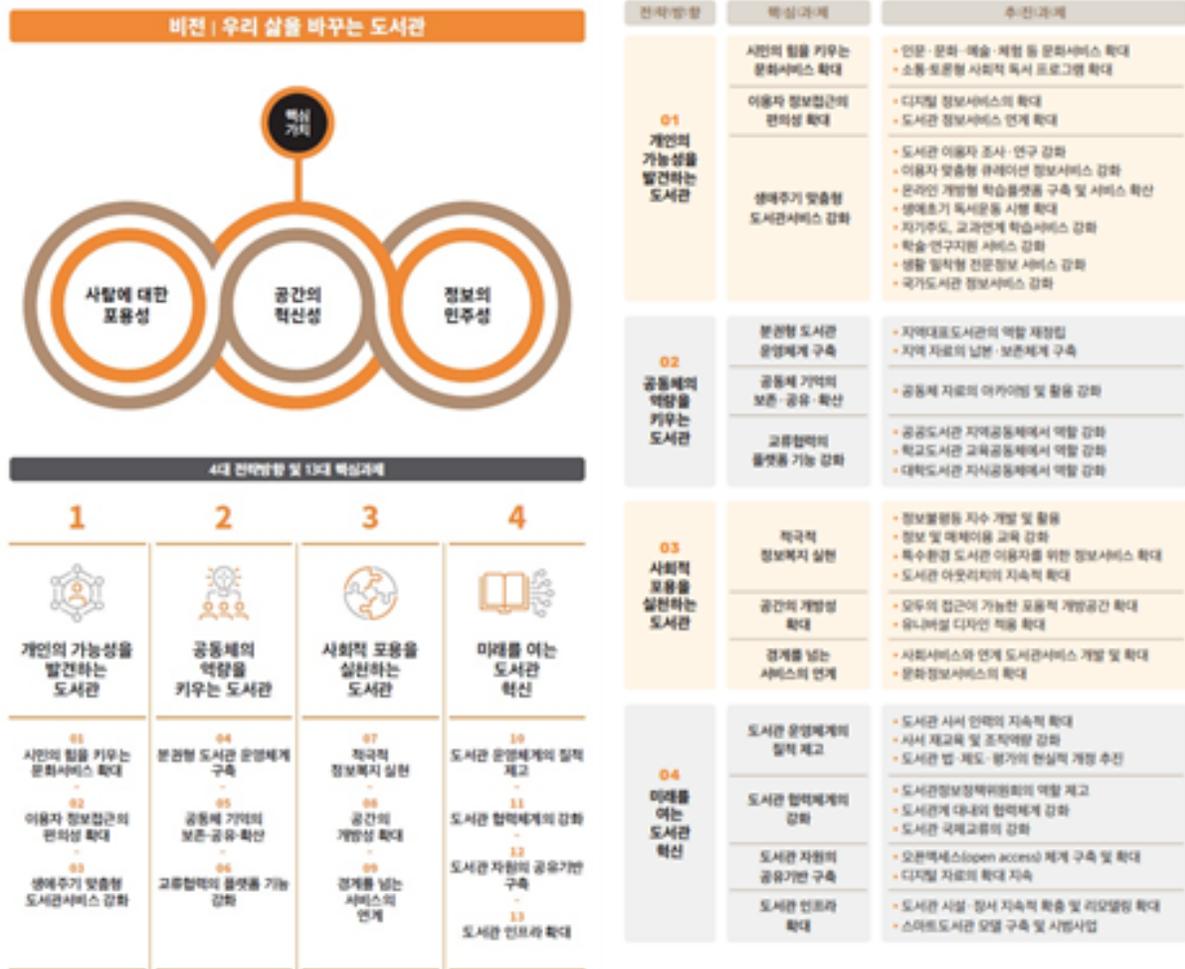
- 정보의 홍수 환경에서는 정보에 대한 메타인지가 필요해지고 정보를 제대로 선별해내는 능력이 중요해짐
- 2022년 납본 기준 신간 발행 종수는 61,181종으로 도서관 자료구입을 위해 점점 더 많은 노력이 필요해지고 있음

제2절 중앙정부 및 경기도 정책

1 제3차 도서관발전종합계획(2019년~2023년)

- 제3차 도서관발전종합계획은 ‘우리의 삶을 바꾸는 도서관’을 비전으로 구축하고, 사람에 대한 포용성, 공간의 혁신성, 정보의 민주성을 핵심가치로 선정하여 4대 전략방향과 13개 핵심과제, 36개 추진과제를 제시함
 - 도서관이 소통의 장으로서 개인의 삶을 바꾸고, 사회를 변화시켜 나갈 수 있도록 함
 - 사람과 삶이 있는 도서관 및 우리 삶이 더욱 밀착되어 삶의 변화를 촉진할 수 있도록 도서관을 만들고자 함
- 4대 전략방향 및 13대 핵심 가치는 다음과 같음
 - 개인의 가능성을 발견하는 도서관 : 시민의 힘을 키우는 문화서비스 확대, 이용자 정보접근의 편의성 확대, 생애주기 맞춤형 도서관서비스 강화
 - 공동체 역량을 키우는 도서관 : 분권형 도서관 운영체계 구축, 공동체 기억의 보존·공유·확산, 교류협력의 플랫폼 기능 강화
 - 사회적 포용을 실천하는 도서관 : 적극적 정보 복지 실현, 공간의 개방성 확대, 경계를 넘는 서비스의 연계
 - 미래를 여는 도서관 혁신 : 도서관 운영체계의 질적 제고, 도서관 협력체계의 강화, 도서관 자원의 공유기반 구축, 도서관 인프라 확대

그림 2-1 | 제3차 도서관발전종합계획(2019~2023)



2 · 제3차 독서문화진흥기본계획(2019년~2023년)

□ 제3차 독서문화진흥기본계획은 「독서문화진흥법」 제5조에 근거한 법정계획으로 독서와 개인과 공동체의 위기 해결과 사람의 사회의 변화를 가져와 혁신적 포용국가 달성에 기여하도록 체계적인 기본계획을 수립

- 개인적 독서에서 사회적 독서로, 공급 중심에서 수요자 중심의 쌍방향 독서로 독서 패러다임 및 핵심가치 변화
- 사람이 있는 문화비전 2030 비전 실현 및 지속가능성과 사람의 자율성이 보장되는 혁신적 포용국가 비전 실현을 위한 독서계획의 연계성 제고
- 독서위기 대응 및 지속가능성을 위한 제도적 기반 조성

□ 5대 의제 및 추진 방향은 다음과 같음

- 사회적 독서 활성화 : 독서공동체/독서동아리 활성화, 참여 형 독서, 지역콘텐츠 연계 독서, 독서역량(질적 독서) 제고, 독서나눔문화/재능기부, 독서 사회적 기업, 50+(신중년) 참여 독서/사람책
- 포용적 독서복지 : 독서권 확립 및 보편적 독서복지 체계, 독서가치 정립 및 확산
독서소외인 권리 강화, 다문화·특수계층 등 독서 복지 강화
- 생활 속 맞춤 독서 : 독서요인 세분화 및 맞춤형 독서, 가족과 함께하는 가정독서, 책 읽는 직장생활, 책 읽는 즐거움을 위한 독서역량/독서콘텐츠 개발, 생활권역 책 읽는 환경 조성
- 미래 독서 생태계 : AI 기반 참여형 독서플랫폼 개발 운영, 융복합 디지털 콘텐츠·인문독서 확산, 취약계층 디지털 독서 격차 해소, 맞춤형 독서정보·북 큐레이션
- 독서정책 협력체계 : 독서문화진흥위원회 및 독서진흥전담기구 설립, 독서문화진흥법 개정

그림 2-2 | 제 3차 독서문화진흥기본계획(2019년~2023년)

비전	사람과 사회의 변화를 이끄는 독서
목표	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 독서율 '17년 59.9% → '23년 67.4% ◆ 독서동아리 참여율 3% → '23년 30%
전략 및 중점 과제	전략 1. 사회적 독서 활성화
	(중점과제 1) 함께 하는 독서공동체 확산 지원
	(중점과제 2) 일상에서 책 읽는 환경 조성
	(중점과제 3) 나와 우리가 만드는 독서문화 정착
	전략 2. 독서의 가치 공유 확산
	(중점과제 4) 사람 중심 독서로 공감능력 제고
	(중점과제 5) 50+(신중년) 참여 독서 실현
	(중점과제 6) 대중매체 연계 독서문화 확산
	(중점과제 7) 독서나눔문화 활성화
	전략 3. 포용적 독서복지 실현
	(중점과제 8) 생애주기별 맞춤독서 강화
	(중점과제 9) 학교독서 생활화
	(중점과제 10) 포용적 독서복지 체계 구축
전략 4. 미래 독서생태계 조성	
(중점과제 11) 독서정책기반 조성	
(중점과제 12) 디지털 독서 확산 기반 마련	
(중점과제 13) 독서가치 및 독서요인 분석 연구 강화	

3 · 경기도 도서관 발전종합계획

- 경기도 도서관 발전종합계획은 국제적 동향과 사회·환경적 변화를 고려하여 경기도 도서관의 중장기적 비전과 목표를 선포함
- 미래는 사람의 가치가 최우선이며 도서관도 사람의 가치를 중시하는 다양한 서비스 개발이 필요
 - 미래의 도서관은 사람을 중시하는 주민친화형으로 공간 바꿈이 필요하며, 지역주민이 자유롭게 만나고 다양한 책과 지혜를 공유하는 장으로서 커뮤니티 기능을 강화해야 함
 - 아울러, 도서관은 지식정보의 보고이자, 문화향유의 기회를 제공하는 공간으로 역할을 수행해야 함
- 추진과제는 비전과 목표를 달성하기 위한 4가지 핵심과제와 19개의 세부과제, 그리고 과제별 업무를 제안함
- 4가지 핵심과제 및 19개 세부과제는 다음과 같음
 - 미래를 준비하는 도서관 : 공공도서관 확충, 도서관 전문 확충 및 역량 강화, 도서관 조직 체계 정비, 지능형 도서관 서비스 개발, 제 4차 산업 기술기반 도서관 서비스 운영, 남북 도서관 교류 협력
 - 지식으로 소통하는 도서관 : 이용자 맞춤형 독서서비스 제공, 지역 자료 아카이빙 지원확대, 장서개발을 통한 정보서비스 확대, 도서관 협력 체계 강화, 지역공동체 활성화를 위한 작은 도서관 지역, 생활밀착형 서비스를 위한 지역사회 협력
 - 누구에게나 열린 도서관 : 경기도사이버도서관 기능 강화, 정보 불평등 개선, 사회적 포용을 실천하는 공간 조성, 도서관 홍보 확대
 - 도서관의 허브, 대표 도서관 : 참여와 네트워크 기반 대표 도서관 건립 추진, 조직과 인력기반 마련, 서비스 추진전략 수립

그림 2-3 | 경기도 도서관발전계획의 비전·정책목표·추진과제



제3절 수원시 정책

1. 법정 문화도시 조성계획

- 수원의 도시건립 이념과 도시가 지닌 역사적 과정을 통해 수원의 문화도시 조성계획 비전은 ‘서로 살피고 문제에 맞서는 문화도시’로 설정
- 핵심가치에 따른 추진과제는 다음과 같음
 - 시민가치 : 수원 문화도시 협치 구조 형성, 문화 인재 양성 수원은 학교, 시민주도 R&D 수원은 실험실, 문화예술교육, 웰컴투수원(문화다양성)
 - 마을가치 : 문화도시 거점 공간 지정, 도시문화 커뮤니티, 공간실험(도시공간 플랜B)
 - 지역가치 : 인문도시 아카이브, 도시여행, 로컬콘텐츠 제작 및 유통, 인문도시주간, 수원공공 예술
 - 생태가치 : 도시 내 생생문화 플랫폼, 슬기로운 공유문화 등

그림 2-4 | 문화도시 수원 비전



자료 : 수원시(2021), 2021 수원시 문화도시 조성계획. pp.144, 156.

□ 지역 특성화 전략으로 인문도시 추진

○ 배경

- 인문도시 10년의 성과를 바탕으로 시민 주도적 실천을 통한 생활 속 인문도시 추진 필요
- 문화도시를 통해 공동체 삶에 필요한 존중, 배려, 돌봄 등 인문적 가치에 주목하여, 시민 주도적 실천을 통해 도시를 만들어 가는 과정을 특화사업화

○ 추진방향

- 시민의 삶 속에서 인문상상과 실천이 가능한 인문도시를 지향하며 총 6개 분야 사업을 통해 시민주도 R&D 방식으로 추진

○ 전략

- 수원화성 문화지구 거점으로, 1만인 인문클럽을 통해 수원 곳곳으로 확산
- ‘인문클럽’은 인문적 가치에 대해 일상적으로 대화하고 실천하는 시민모임으로 문화도시 사업의 워킹그룹으로 활동할 수 있도록 지원하며 이 인문클럽 활동은 공공과 민간의 인문 공간(독립서점, 공방, 북 카페, 도서관, 복합 공간 등)을 매개로 수원 전역으로 확산시킴

그림 2-5 | 인문도시 특성화전략



자료 : 수원시(2021), 2021 수원시 문화도시 조성계획. p.291

2 · 도서관 운영 현황

- 운영 중인 수원시 시립도서관은 총 20개이며, 도서관 사업소 직영 도서관은 17개, 위탁 운영 도서관은 3개임
 - 어린이 도서관 3개소는 공공위탁으로 운영되고 있으며 위탁기관은 수원문화재단임
 - 2026년~2030년 사이에 건립 계획인 도서관은 4개임
- 시립도서관을 제외하고 수원시 내에 위치하고 있는 공공도서관은 공립 및 시립도서관을 포함하여 7개임

표 2-1 | 수원시립 공공·어린이도서관 세부현황

구분	운영	장안구	권선구	팔달구	영통구
수원시 도서관	수원시 도서관 사업소	북수원도서관 대추골도서관 일월도서관	호매실도서관 서수원도서관 한림도서관 버드내도서관	선경도서관 중앙도서관 창룡도서관 화서다산도서관	광교홍재도서관 영통도서관 태장마루도서관 광교푸른숲도서관 매여울도서관 망포글빛도서관
	수원문화재단 위탁운영	슬기샘어린이도서관	지혜샘어린이도서관		바른샘어린이도서관
	건립예정	이목지구도서관(2026)	금곡동 도서관(2026) 고색역융복합시설(2030)		영통1구역도서관(2027)
기타 공공 도서관	경기도 교육청	경기중앙교육도서관	경기평생교육학습관		
	수원시청소년 청년재단			한아름도서관	
	수원시장애인 종합복지관				사랑샘도서관
	영통종합 사회복지관				반달어린이도서관
	대한불교 진각종			화홍어린이도서관	
	수원YMCA		희망샘도서관		

자료 : 수원시 도서관 사업소 홈페이지 및 내부자료

- 시립도서관에 외에 수원시 내 작은 도서관은 총 158개이며, 설립주체별로는 공립 2개, 사립 156개로 구분됨(2023년 5월 기준)
 - 공립은 직영 1개, 위탁 1개로 운영됨
 - 사립으로는 주체별로 새마을문고 46개, 종교단체 50개, 아파트 40, 법인단체 3개, 일반단체 10개, 개인 7개로 구분됨
 - 지역별로는 장안구 35개, 권선구 55개, 팔달구 27개, 영통구 41개가 분포되어 있음

표 2-2 | 수원시 작은도서관 세부현황

유형	시설명
공립	인도레작은도서관, 도담어린이작은도서관
사립	향기샘작은도서관, 파장동새마을문고, 천천푸르지오글터, 천천책마루 작은도서관, 조원2동새마을문고, 조원1동새마을문고, 정자3동천일새마을문고, 정자2동새마을문고, 정자2동 정2새마을문고, 정자1동새마을문고, 율천동 밤밭새마을문고, 율전신일아파트 작은도서관, 율전삼성새마을작은도서관, 웅기중기 작은도서관, 예담작은도서관, 연무동새마을문고, 아시아문화도서관, 신명새마을작은도서관, 수원 열린도서관, 송죽동새마을문고, 솔향기작은도서관, 솔로몬작은도서관, 소피아도서관, 샬롬작은도서관, 새마을문고율천동분회, 새마을문고영화동분회, 삼성알밤문고, 브레네 작은도서관 별지, 두견마을작은도서관, 늘채움작은도서관, 그린빌새마을작은도서관, 광민작은도서관, 경기남부경찰청 작은도서관, N호목천작은도서관, N가온마을작은도서관, 희망나라 작은도서관, 호반센트럴 도서관, 호매실벨섬시티14단지 작은도서관, 호매실동새마을문고, 현대작은도서관, 행복한 산책, 해님달님작은도서관, 하늘나라 작은도서관, 푸른비전 작은도서관, 푸른꿈 금곡작은도서관, 평동새마을문고, 칠보샘도서관, 칠보마을작은도서관, 칠보꿈꾸는도서관, 지혜의 샘 작은도서관, 종려나무도서관, 제일드림 작은도서관, 작은도서관 새봄, 잉글리쉬 작은도서관, 입북동새마을문고 등

자료 : 수원시 도서관사업소 홈페이지, 작은도서관 안내 홈페이지, 수원시청 홈페이지

그림 2-6 | 수원시 공공·어린이도서관 분포도

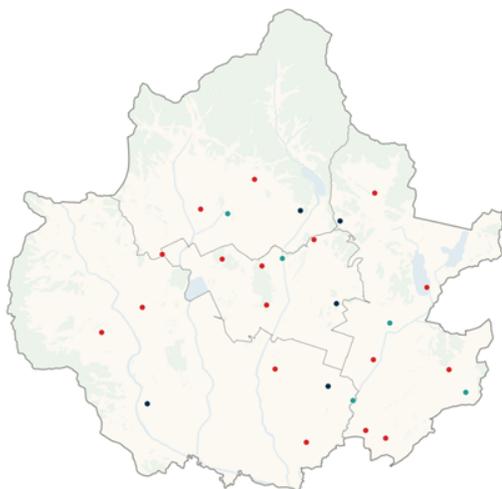


그림 2-7 | 수원시 작은도서관 분포도



● 공공도서관(시립) ● 공공도서관(기타) ● 어린이도서관 ● 작은도서관

03

도서관 이용자 조사

제1절 이용자 만족도 조사(2022년)

- 수원시 도서관에서 2022년 말에 국가도서관통계시스템 「2022 전국 도서관 운영평가」 지표에 따라 실시한 설문조사 결과자료를 가지고 분석하였음

1 • 조사개요

- 기 간 : 2022. 11. ~ 12.
- 방 법 : 도서관 이용자 대상 온·오프라인 설문조사
- 대 상 : 수원시 도서관 이용자 766명

표 3-1 | 이용자 만족도 조사 응답자 수

(단위 : 명)

구 분		응답자 수(명)
전 체		766
성별	남성	263
	여성	503
연령	10대	23
	20대	122
	30대	211
	40대	253
	50대	115
	60대 이상	42
도서관	광고푸른숲 도서관	28
	매여울 도서관	47
	버드내 도서관	100
	북수원 도서관	83
	태장마루 도서관	78
	한림 도서관	141
	호매실 도서관	100
	광고홍재 도서관	76
	서수원 도서관	113

□ 설문내용

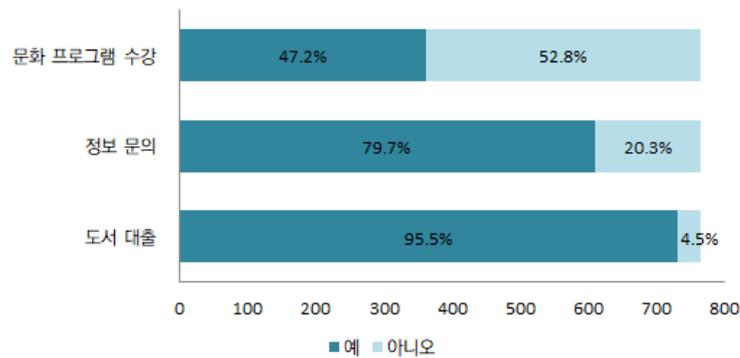
- 도서관 이용경험
- 도서관의 사회적 영향 : 유용성, 의미, 사회 기여도
- 도서관 장서 평가 및 이용행태
- 서비스 이용 경험 : 전자잡지, 희망도서
- 도서관 평가 : 장서, 직원, 시설, 문화프로그램, 홈페이지, 방문편의성
- 도서관 이용만족도 및 종합의견

2 • 조사내용

1) 도서관 이용 경험

- 도서관 이용 현황에 따르면 도서대출 경험, 정보문의, 문화 프로그램 수강 순으로 이용한 것으로 났으며 도서 대출이 95%로 가장 높은 비중을 차지하고 있음.

그림 3-1 | 도서관 이용경험



2) 도서관의 사회적 영향

□ 도서관의 유용성

- 정보를 찾고 활용하는 능력(4.07)이 가장 높았으며, 교육 및 학습기회(3.98), 새로운 관심사나 아이디어(3.95) 순으로 나타남
- 구직활동을 위한 정보 활용(3.44)이 가장 낮은 점수로 나타남

그림 3-2 | 도서관의 유용성

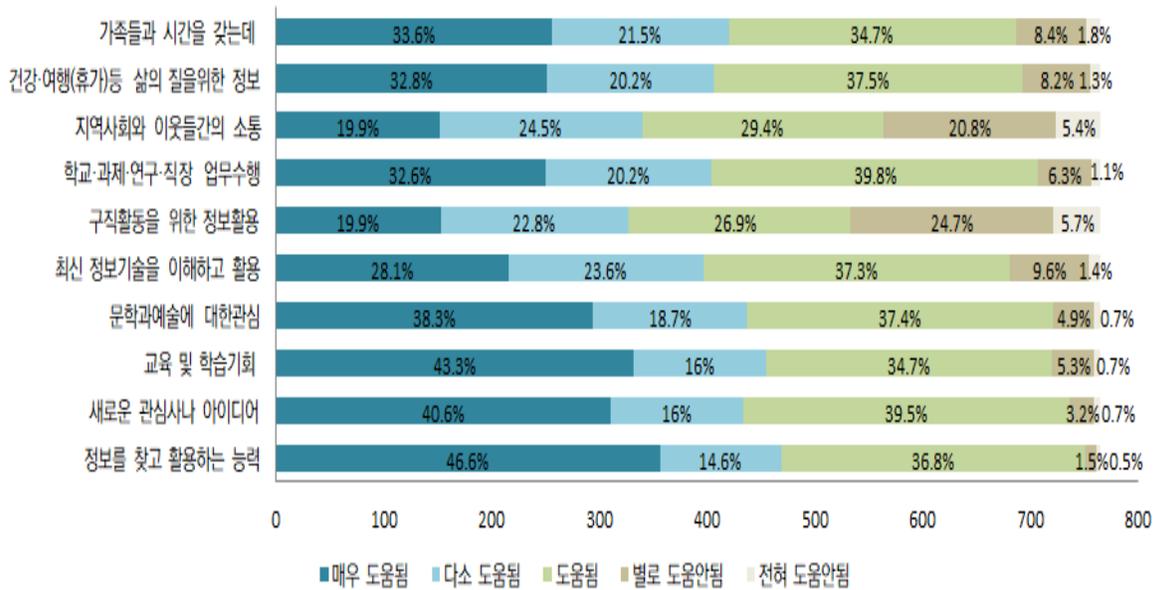


표 3-2 | 도서관의 유용성

(단위 : 명, 점)

분야	매우 도움됨	다소 도움됨	도움됨 ²⁾	별로 도움안됨	전혀 도움안됨	환산점수
정보를 찾고 활용하는 능력	357	112	282	11	4	4.07
새로운 관심사나 아이디어	311	123	303	23	6	3.95
교육 및 학습기회	332	123	266	39	6	3.98
문학과 예술에 대한 관심	294	144	284	38	6	3.91
최신 정보기술을 이해하고 활용	216	181	284	74	11	3.72
구직활동을 위한 정보 활용	153	174	206	189	44	3.44
학교·과제·연구·직장 업무수행	250	155	303	49	9	3.80
지역사회와 이웃들 간의 소통	152	188	224	160	42	3.49
건강·여행(휴가)등 삶의 질을 위한 정보	252	155	286	63	10	3.79
가족들과 시간을 갖는데	256	165	266	65	14	3.82

2) 리커트 척도에서 응답범주는 긍정과 부정의 양 극단과 중립 범주가 들어가 있어야 하나 이 설문은 척도는 긍정 범주가 부정 범주보다 많은 오류가 있어 통계적 유의미성이 떨어지지만 이용자들의 응답 경향을 보는 참고자료로 활용가능한 것으로 보아 사용하였음

□ 도서관이 개인에게 주는 의미

- 도서관에서 다양한 사람을 만나다(4.22)로 가장 높았으며, 도서관은 머물고 싶은 안전한 장소다(4.19), 도서관에서 새로운 영감을 얻어 성장한다(3.99)순으로 나타남
- 도서관에서 생각과 표현의 자유를 얻는다는 (3.54)점으로 가장 낮은 점수로 나타남

그림 3-3 | 도서관이 개인에게 주는 의미

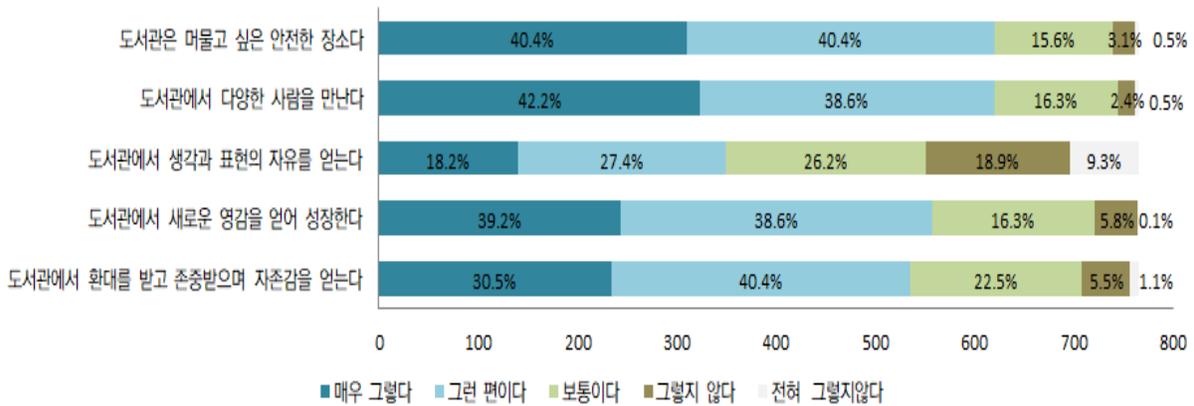


표 3-3 | 도서관이 개인에게 주는 의미

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	환산점수
도서관에서 환대를 받고 존중받으며 자존감을 얻는다	234	301	173	49	9	3.95
도서관에서 새로운 영감을 얻어 성장한다	243	315	163	44	1	3.99
도서관에서 생각과 표현의 자유를 얻는다	140	210	201	145	70	3.54
도서관에서 다양한 사람을 만나다	324	296	125	17	4	4.22
도서관은 머물고 싶은 안전한 장소다	310	310	120	22	4	4.19

□ 도서관의 지역사회 기여도

- 지역사회 기여도는 모두를 위한 양질의 평생학습(3.95), 지역문화의 발전(3.87), 정보 불평등 개선(3.87) 순으로 나타남
- 지역사회 활성화와 공동체 복원은 (3.78)로 가장 낮은 점수로 나타남

그림 3-4 | 도서관의 지역사회 기여도

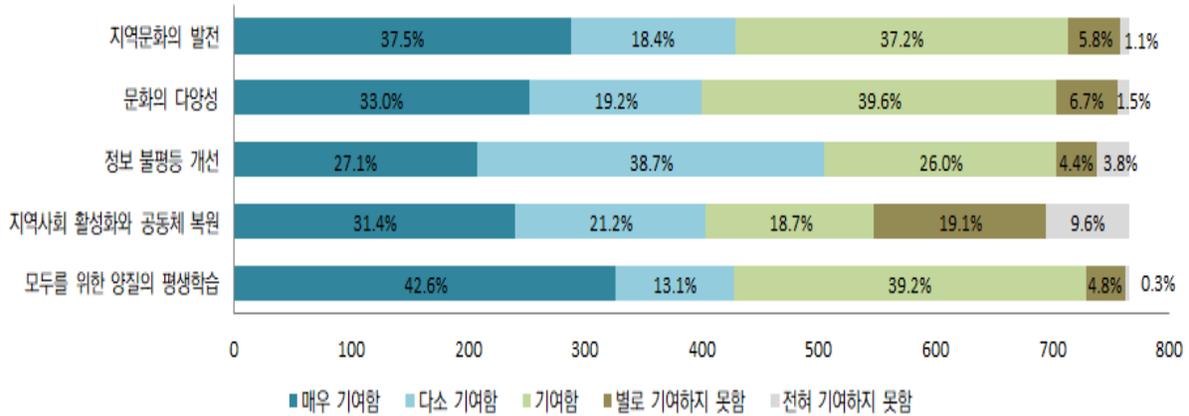


표 3-4 | 도서관의 지역사회 기여도

(단위 : 명, 점)

구분	매우 기여함	다소 기여함	기여함	별로 기여하지 못함	전혀 기여하지 못함	환산점수
모두를 위한 양질의 평생학습	327	101	301	34	3	3.95
지역사회 활성화와 공동체 복원	241	163	144	147	141	3.78
정보 불평등 개선	301	297	299	304	285	3.87
문화의 다양성	34	58	39	52	45	3.80
지역문화의 발전	3	7	7	10	7	3.89

3) 도서관 장서

□ 도서관 장서

- 자료 구성의 만족도는 원하는 도서를 갖추고 있다(3.77), 정기간행물을 갖추고 있다(3.73), 신간 도서를 갖추고 있다(3.67) 순으로 나타남

그림 3-5 | 도서관 장서

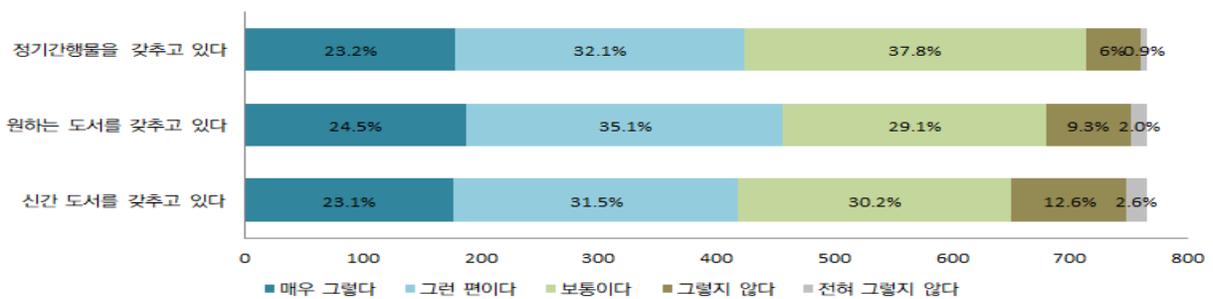


표 3-5 | 도서관 장서

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	환산점수
신간 도서를 갖추고 있다	177	242	232	97	18	3.67
원하는 도서를 갖추고 있다	188	269	223	72	14	3.77
정기간행물을 갖추고 있다	178	246	290	46	6	3.73

□ 자료이용 행태

- 분야별 자료 이용 행태에 대해서는 복수선택으로 응답하였으며 문학(한국, 기타문학), 사회과학(경제, 법, 교육, 민속), 자연과학(수학, 화학, 식물) 순으로 나타남
- 총류(컴퓨터, 사전)의 이용 분포는 가장 낮은 점수로 나타남

표 3-6 | 자료이용 행태

(단위 : 명)

총류	철학	종교	사회과학	자연과학	기술공학	예술	어학	문학	역사
23	113	55	324	180	177	93	101	432	243

- 정기간행물 분야에 대한 분야별 이용 분포는 복수 선택으로 응답하였으며 경영/경제(469), 과학(469), 시사(397) 순으로 나타남
- 육아(67)는 가장 낮은 이용 분포를 보이는 것으로 나타남

표 3-7 | 정기간행물 이용 행태

(단위 : 명)

컴퓨터	도서관	출판	철학	종교	교육	수험 정보	경영/경제	시사	과학	의학	육아	가정	미술	스포츠	영화	취미	어학	문학	역사	지역
184	311	148	215	134	387	228	469	397	469	332	67	285	181	337	182	312	362	264	370	353

4) 서비스 이용 경험

□ 전자잡지 서비스

- 전자잡지 서비스 이용경험으로는 예(348), 아니오(418)로 나타남에 따라 전자 잡지 이용경험이 없는 경우가 있는 것으로 나타남

그림 3-6 | 전자잡지 서비스 이용 경험

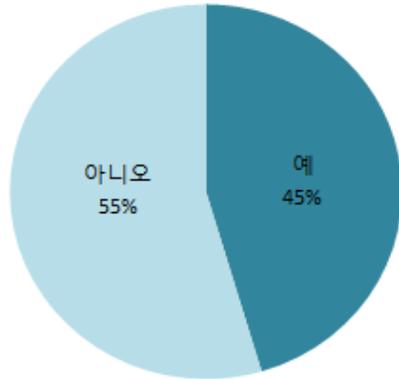


표 3-8 | 전자잡지 서비스 이용 경험

(단위 : 명)

구분	전자잡지 서비스(명)
예	348
아니오	418
총계	766

□ 희망도서 서비스

- 희망도서 서비스 이용경험은 예(563), 아니오(203)로 응답하여 대체로 희망도서서비스 이용을 해본 경험이 있는 것으로 나타남
- 희망도서 서비스를 이용하는 이유는 최신도서이용(419), 기타(169), 우선대출(118)순으로 주로 최신도서 이용을 목적으로 이용하는 것으로 나타남

그림 3-7 | 희망도서 서비스 이용경험

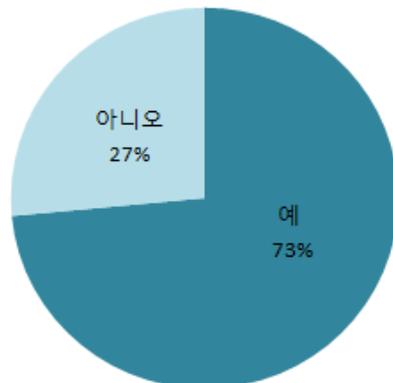


표 3-9 | 희망도서 서비스 이용경험

(단위 : 명)

구분	희망도서 서비스(명)
예	563
아니오	203
총계	766

5) 도서관 직원 평가

□ 도서관 직원 평가

○ 도서관 직원에 관한 평가에서는 친절도가(4.17), 상담문의(3.98)순으로 나타남

표 3-8 | 도서관 직원 평가

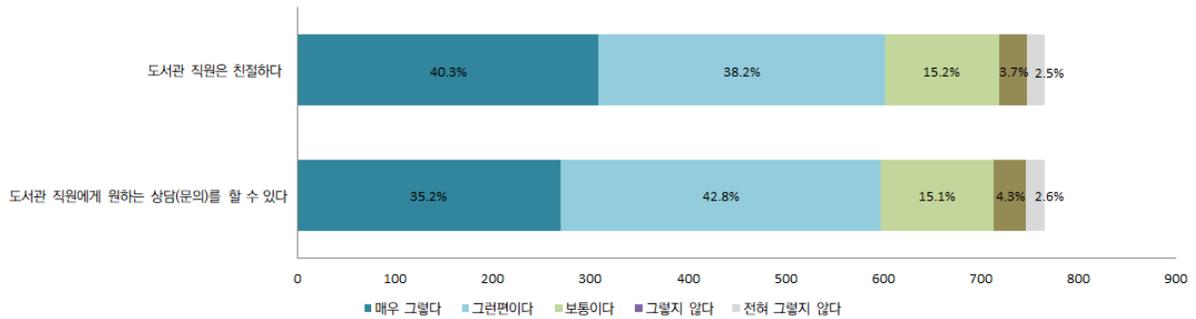


표 3-10 | 도서관 직원 평가

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런편이다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	환산점수
도서관 직원에게 원하는 상담(문의)를 할 수 있다	220	328	116	33	19	3.98
도서관 직원은 친절하다	309	293	117	29	18	4.17

□ 도서관 문화 프로그램 만족도

○ 도서관 문화 프로그램 만족도는 문화프로그램에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있다(3.95), 문화 프로그램 중 참여하고 싶은 프로그램이 있다(3.79)로 나타남

그림 3-9 | 도서관 문화프로그램 만족도

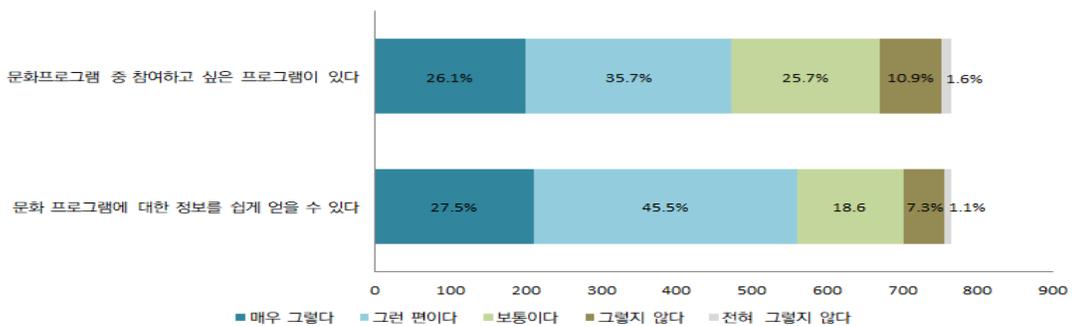


표 3-11 | 도서관 문화 프로그램 만족도

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	환산점수
문화 프로그램에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있다	211	349	143	54	9	3.95
문화프로그램 중 참여하고 싶은 프로그램이 있다	200	274	197	82	13	3.79

□ 도서관 시설 만족도

- 도서관 만족도 조사 시설 만족도는 시설관리가 잘 되어 있어 독서하기에 불편함이 없다 (4.23), 도서관 내 시설장비가 잘 갖추어져 있다(4.14)순으로 나타남

그림 3-10 | 도서관 시설 만족도

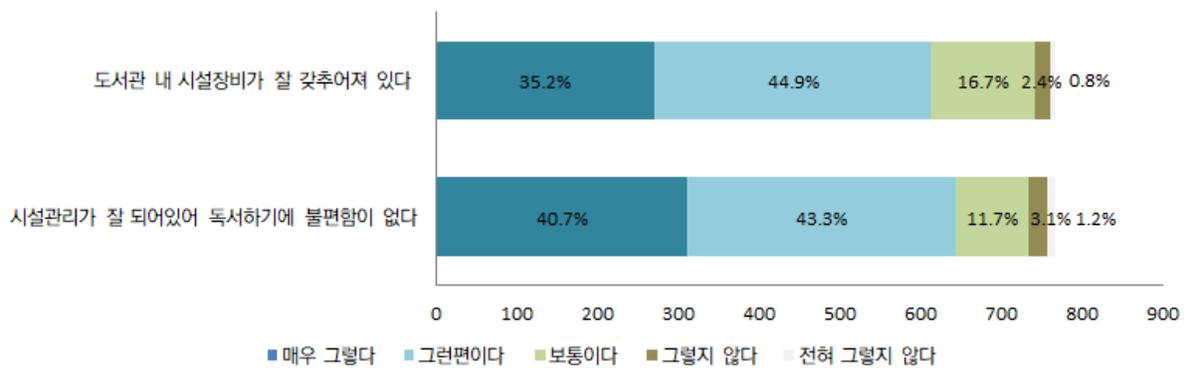


표 3-12 | 도서관 시설 만족도

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	환산점수
시설관리가 잘 되어있어 독서하기에 불편함이 없다	312	332	90	24	8	4.23
도서관 내 시설장비가 잘 갖추어져 있다	270	344	128	19	5	4.14

□ 도서관 홈페이지(모바일앱) 이용경험

- 도서관 홈페이지(모바일앱) 이용경험은 예(621), 아니오(145)로 응답하여 대체로 도서관 홈페이지 이용을 해본 경험이 있는 것으로 나타남

그림 3-11 | 도서관 홈페이지 이용경험

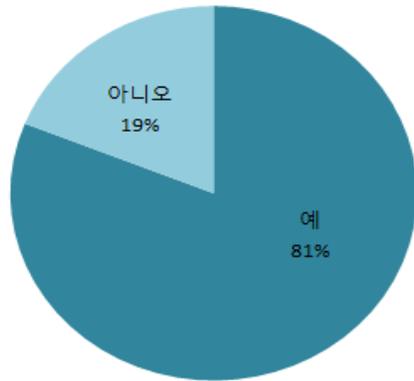


표 3-13 | 도서관 홈페이지 이용경험

(단위 : 명)

구분	홈페이지 이용경험(명)
예	621
아니오	145
총계	766

- 도서관 홈페이지 만족도는 원하는 기능을 이용하기 쉽도록 메뉴 구성이 잘 되어있다(3.82), 최신정보 업데이트가 빠르다(3.76), 전자책, 오디오 북 등 디지털 자료가 풍부하다(3.66)순으로 나타남

그림 3-12 | 도서관 홈페이지(모바일앱) 평가

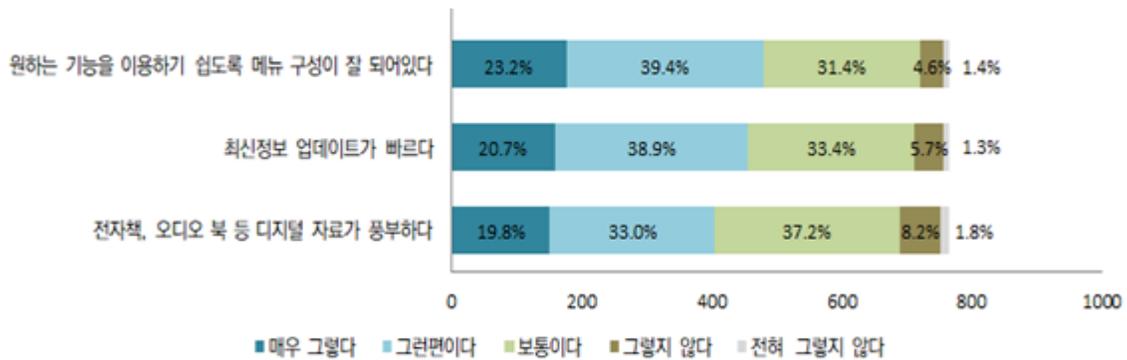


표 3-14 | 도서관 홈페이지(모바일앱) 평가

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런편이다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	환산점수
전자책, 오디오 북 등 디지털 자료가 풍부하다	152	253	285	63	13	3.66
최신정보 업데이트가 빠르다	159	298	256	44	9	3.76
원하는 기능을 이용하기 쉽도록 메뉴 구성이 잘 되어 있다	178	302	241	36	9	3.82

□ 도서관 방문 편의성

- 도서관 방문 편의성은 도서관은 대중교통을 이용하기 편하다(4.10), 도서관은 찾아가기 쉽도록 이정표가 잘 설치되어있다(4.01)순으로 나타남

그림 3-13 | 도서관 방문 편의성

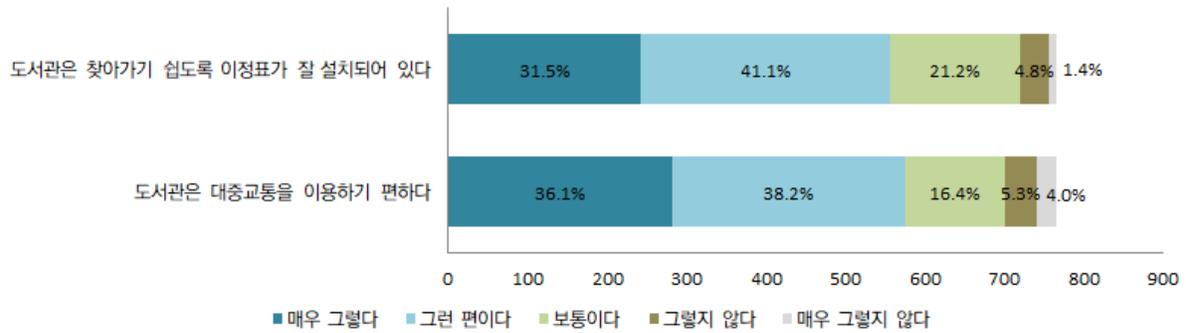


표 3-15 | 도서관 방문 편의성

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다	환산점수
도서관은 대중교통을 이용하기 편하다	282	293	126	41	24	4.10
도서관은 찾아가기 쉽도록 이정표 잘 설치되어 있다	242	315	163	37	9	4.01

6) 도서관 이용 만족도

- 도서관 만족도는 도서관을 지속적으로 이용할 의향이 있다(4.50), 주변사람들에게 추천할 의향이 있다(4.36), 도서관에서 전반적으로 만족한다(4.25)순으로 나타남

그림 3-14 | 도서관 이용 만족도

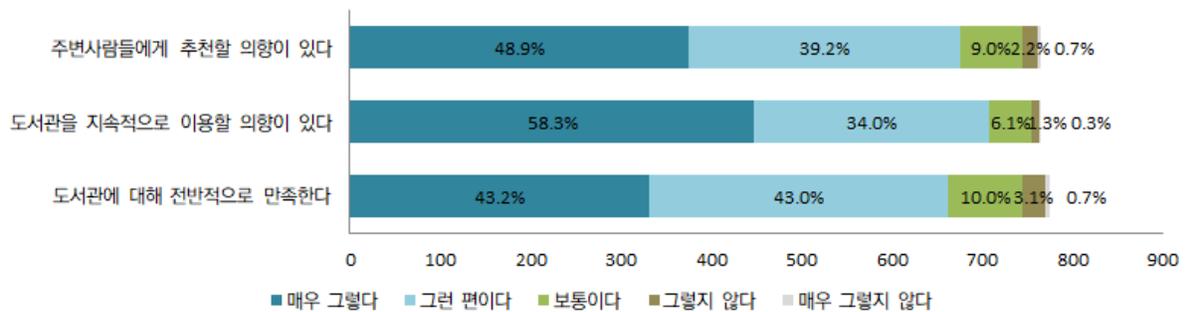


표 3-16 | 도서관 이용 만족도

(단위 : 명, 점)

구분	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다	환산점수
도서관에 대해 전반적으로 만족 한다	332	330	83	25	6	4.25
도서관을 지속적으로 이용할 의향이 있다	447	261	47	8	3	4.50
주변사람들에게 추천할 의향이 있다	375	301	69	17	4	4.36

7) 도서관 이용자 종합의견

표 3-17 | 도서관 이용자 종합의견

구분	종합 의견
만족도 및 발전방향	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적으로 만족하나 책이 훼손될 경우 신간 도서 구입 희망 • 어린이 북, 영어 리더스, 챗터 북 등 유아 관련 도서 확충 필요 • 비대면으로 이용할 수 있는 문화 프로그램 증설 • 휴게실, 개인 공간, 자습실 공간 활용 • 다양한 분야의 정기간행물 발행 • 전자 책, 디지털 자료 이용 시 직원들의 안내 희망 • 유아 및 성인을 위한 학습 프로그램 개설 희망 • 도서관을 따뜻한 분위기로 만들어, 독서에 집중할 수 있도록 분위기 조성 마련 • 열람실, 독서실 시설 관리 필요 • 대여 서비스, APP, 홈페이지 관리 필요

3 • 시사점

- 아직까지 수원시민의 대다수는 책을 읽고 빌리는 전통적인 의미의 공간으로 도서관을 인식하고 이용하고 있음
 - 이용자의 95.4%가 도서자료를 이용하거나 대출한 경험이 있는 반면 문화 프로그램 이용 경험은 47.3%로 절반에 미치지 못하고 있는데 이는 도서관 이용자 대다수는 도서자료 이용을 주목적으로 하고 있음을 보여줌
 - 도서관의 유용성에 대한 질문에 대해 ‘정보를 찾고 활용하는 능력을 높이는 데’와 ‘교육 및 학습기회를 갖는 데’가 높은 점수를 받고 있음
 - 지역사회에 대한 도서관의 기여도에서도 모두를 위한 양질의 평생학습이 가장 높은 점수를 받고 있음

- 전통적인 이용방식과 인식에 비해 소통과 휴식을 위한 공간으로서 도서관에 대한 가치를 부여하고 있음
 - 도서관의 유용성에 대해 ‘지역사회와 이웃들을 알아가는 데’와 도서관의 지역사회 기여도에 서 ‘지역사회 활성화와 공동체 복원’이 낮은 점수를 받고 있는데 반해 도서관의 의미에 대해서는 ‘다양한 사람을 만나고’ ‘머물고 싶은 안전한 나를 위한 장소’가 가장 높은 점수를 받고 있음
 - 현재의 도서관의 이용양태는 정보와 학습이지만 시민들의 소통과 휴식에 중요한 역할을 할 수 있음을 보여주고 있음
- 수원시 도서관에 대한 이용자의 전반적인 만족도는 높은 편임
 - 도서관의 물리적 특성과 관련된 요소인 도서관 시설이나 장비 등의 하드웨어와 교통 편의성이 4점대로 높은 만족도를 나타내고 있음
 - 반면에 장서나 문화프로그램 같은 기능과 서비스 측면은 3점대의 점수를 보여 물리적인 요소에 비해 만족도가 상대적으로 낮은 편임
 - 도서관 이용에 대한 전반적인 만족도는 대체로 4점대 이상으로 높은 수준이며 지속적으로 이용할 의향이 있음을 보여주고 있음
 - 효과적인 정책방향의 모색을 위해 도서관 이용 만족 및 불만족 원인에 대한 구체적인 파악을 하는 것이 필요함
- 도서관 장서에 대한 이용자들의 욕구 및 이용행태와 공공도서관 본래 역할 사이의 적절한 균형을 갖춘 장서정책 수립이 필요함
 - 수원시 도서관 이용자가 가장 자주 이용하는 도서 분야는 문학이고 정기간행물은 시사교양으로 나타나고 있음
 - 신간 이용의 만족도와 희망도서 서비스 이용 이유를 통해 이용자들의 신간 도서 이용에 대한 요구가 높음을 알 수 있음
 - 이용자들의 도서 선택의 주된 기준은 관심 주제이거나 베스트셀러이며 추천도서나 도서관 북큐레이션인 경우는 매우 적은 비율에 해당하고 있음
- 아직까지 수원시 도서관 이용자의 전자잡지나 전자도서 이용률이 낮은 것으로 나타남
 - 전자잡지 서비스 이용경험이 낮은 것은 전자매체에 익숙하지 않기 때문일 수도 있으나 전자도서 환경의 편의성이 낮기 때문일 수도 있음
 - 지속적으로 이용추이를 파악하는 한편 전자도서 환경의 변화에 대응하는 전략을 모색하는 것이 필요함

제2절 이용자 및 사서직 FGI

1 • FGI 개요

- 조사 목적 : 수원시 도서관 운영 및 서비스 현황 파악
- 조사 대상 : 도서관 이용시민, 사서직(8~9급, 팀장급, 관장급)
 - 도서관 이용시민 : 19명 (여 19)
 - 도서관 사서직 : 15명 (남 3, 여 12)
- 조사 방법 : 그룹인터뷰 실시
- 조사 기간 : 2023. 5. 9. ~ 5. 23.
- 조사 내용
 - 도서관 이용 시민
 - 도서관 이용 행태 : 주된 도서관 이용목적, 도서관 이용 빈도, 자주 이용하는 분야의 자료, 대출서비스(희망도서, 상호대차, 책나루, 전자책 등), 기타(동아리, 문화프로그램 등)
 - 도서관 서비스 평가 : 도서 대출(자료구비, 이용 등), 직원(친절, 전문성 등), 시설 (편의성, 관리현황 등)
 - 도서관 홈페이지/모바일앱 평가 : 디지털 자료(전자책, 오디오북 등), 최신정보(신간도서, 문화행사 등), UI 편의성
 - 문화 프로그램 평가 : 필요성, 다양성 및 질
 - 기타 의견 : 도서관의 의미와 가치, 건의/요구사항 등
 - 도서관 사서직 : 도서관 업무 현황, 문화 프로그램 관련 논의, 도서관 정책 방안 모색 등
 - 직무상황 : 직무 문제점/애로점, 주된 민원
 - 수원시 도서관의 현황 평가 : 도서관 수, 사서/직원 수, 장서 수, 공간, 이용자수, 이용도서현황, 문화프로그램, 기능 수행정도, 타 지역 비교, 우수 서비스, 수원시 정책, 중앙정부 정책
 - 도서관과 사서, 책에 대한 견해 : 공공도서관의 기능/역할, 미래 전망, 책의 미래, 사서 직무와 미래전망
 - 도서관 및 독서진흥 정책 제안 등

표 3-18 | 이용자 FGI 참여자

도서관 이용자	참석자	성별	나이	거주 지역
1차 2023.5.9. 창릉도서관	A	여	54	인계동
	B	여	52	이목동
	C	여	48	정자동
	D	여	45	조원동
	E	여	42	인계동
2차 2023.5.10. 일월도서관	F	여	45	조원동
	G	여	44	정자동
	H	여	44	이목동
	I	여	51	정자동
	J	여	53	정자동
3차 2023.5.11. 광고홍재도서관	K	여	34	이목동
	L	여	46	망포동
	M	여	48	매탄동
	N	여	47	하광교동
4차 2023.5.16. 호매실도서관	O	여	46	오목천동
	P	여	50	금곡동
	Q	여	52	매교동
	R	여	54	금곡동
	S	여	40	하광교동

표 3-19 | 사서직 FGI 참여자

도서관 이용자	참석자	성별	나이	근무 연한
1차 2023.5.19. 팀장급	A	여	43	7년
	B	여	48	9년
	C	남	47	9년
	D	남	38	8년
	E	여	45	8년
2차 2023.5.23. 사원급	F	여	28	3년
	G	여	27	2년
	H	여	28	3년
	I	남	29	3년
	J	남	30	4년
3차 2023.5.23.오후 관장급	K	여	56	18년
	L	여	54	16년
	M	남	55	15년
	N	여	54	16년

2 • 이용자 FGI 결과

□ 도서관 이용 목적

- 주로 도서이용을 목적으로 방문하지만 개인 공부나 동아리 활동을 위해서도 이용함
- 주말인 경우, 아이와 함께 동반하여 도서관을 방문하는 빈도가 높은 편으로 나타남

□ 도서관 서비스 현황

- 상호대차 서비스의 이용이 가장 활발했으며 희망도서 서비스 또한 호응이 높음
 - 대기기간이나 통보방식, 권수 제한 등 서비스의 세부사항에 대해서는 일부 불편을 표시하기도 함
 - 희망도서 서비스의 경우 좀 더 신속하게 대출할 수 있다는 점에서 도서관보다 서점에서의 대여를 더 자주 이용하고 있음
- 책 나루 무인 서비스는 서비스 특성상 지역주민들의 실제 이용이 많지는 않으나 인지는 하고 있음

□ 모바일 이용현황

- 주로 도서대출을 위한 검색 목적으로 사용되며, 다른 용도로는 거의 이용하지 않고 있음
 - 도서 제목 검색은 원활하지만 주제 검색이 없는 불편함을 제기함
- 오디오 북이나 전자책의 이용 빈도수가 낮은 편이며, 특히 핸드폰으로 이용할 시 불편함이 크기 때문에 이용하지 않는다고 함

□ 도서관 내 교육 프로그램 현황

- 성인을 위한 교육 프로그램을 실시할 경우 대체로 수강인원이 많은 것으로 나타남
 - ‘길 위의 인문학’ 등 인문학 강의에 대한 평가가 좋음
- 유아를 대상으로 하는 프로그램은 주로 학부모의 만족도가 높은 편으로 나타남
 - 육아를 위한 구연동화, 책 읽기 수업은 선호도가 높고 관련 프로그램을 많이 개설하기를 희망함

□ 희망 프로그램

- 희망 교육 프로그램에 대한 요구가 다양하기에 수요조사를 통해 주민들이 선호하는 프로그램을 개설하는 것을 제시하기도 함
 - 힐링, 치유 등을 목적으로 시를 주제로 한 교육 프로그램, 각 도서관마다의 특색을 살린 테마별 교육프로그램 등
- 북 콘서트, 시인 초청, 지역 주민 작가 등을 섭외하여 진행하는 프로그램들 통해 지역 주민들이 도서관에 대한 진입장벽을 낮추고 책과 더 가까워지는 계기가 될 것이라고 보고 있음
- 북스타트 등 아이와 함께 할 수 있는 활동들 중 일부가 중단되어 아쉬움을 표명하기도 함
- 어린이, 노년층, 경단녀, 취약계층 등 다양한 계층, 연령층에 따른 프로그램 개설이 필요하다는 의견도 있음
- 그 밖에도 영화상영, 공연, 북 토크, 전시 개최 등 다양한 프로그램이 열리기를 희망하고 있음

□ 도서관 사서 및 직원

- 도서관 직원들은 문의사항에 대해 친절히 응대하고 도와줘서 이용에 불편함이 없는 것으로 나타남
 - 주된 문의사항은 서적의 위치를 묻거나 찾는 것과 관련된 사항임
- FGI 응답자들은 단순 문의 외에 주제 관련 문의는 해 본 적이 없으면 사서직과 일반직원을 구분해서 인식하지는 못하는 것으로 나타남
- 도서관을 단순히 책을 빌리는 시설을 넘어 보다 주민들이 다양하게 이용할 수 있기 위해서 사서들이 더 적극적이기를 요구함

□ 도서관 불만 및 요구사항

- 독서 모임 등의 활동 시에 책의 복본이 부족한 경우들이 종종 발생하고 신간이나 인기도서는 대출을 위해 몇 달씩 대기하기도 하는 이용이 많은 도서들은 복본 비치율을 높이기를 희망함
- 도서 훼손방지방안, 훼손도서 교체, 도서 식별 스티커 붙이는 위치(특히 그림책) 등 도서관 관리에 대한 세부적인 요청들이 있었음
- 도서관의 유휴공간들을 주민들에게 개방해서 동아리 활동이나 다양한 형태의 모임을 위해 편하게 이용할 수 있기를 요구함

- 대부분의 도서관의 주차공간이 협소한 것에 대해 도서 열람이나 프로그램 참여를 위한 도서관 방문 시에는 도보나 대중교통을 이용하는 것에 문제가 없으나 도서 대출이나 반납 시에는 차를 이용할 수 밖에 없음을 호소함
 - FGI 참여자 대다수가 주차장에 장시간 주차를 하는 것은 문제가 있다고 인식하나 도서 대출과 반납에 필요한 제한적 주차장 이용은 좀 더 용이해질 필요가 있음에 동의함
 - 광고도서관 같이 주차장 유료화도 고려해 볼만한 대안으로 제시됨
- 휴게실 및 개인 공간의 관리가 다소 미흡한 도서관도 있으므로 이에 따른 개선, 낙후된 시설의 경우, 리모델링을 통해 시설 구축 등을 희망하고 있음

□ 도서관 전망 및 정책 제안

- 유튜브, SNS 확산으로 인해 도서관 이용이 점차 감소하고 있긴 하겠지만 책의 유용성은 여전히 유효하기 때문에 도서관도 유용하며 필요한 시설이라고 여기고 있음
- 저소득층 아동, 다문화가정의 아동 등 책에 대한 경험이 적거나 없고 또 책에 대한 접근도 쉽지 않은 계층들이 아직도 많기 때문에 이런 계층들을 위해서도 공공도서관의 역할이 필요하다는 의견을 줌
- 도서관에서 시간을 보내는 은퇴자들을 흔히 볼 수 있는데 도서관이 노인층을 위한 공간을 제공해주면 좋을 것 같다는 의견도 있음

3 • 사서직 FGI 결과

□ 도서관 전반

- 현재 도서관 수는 적정하나 위치적으로 분포가 고르지 못한 경향이 있음
- 직원 수에 대해서는 대체적으로 도서관 수에 비해 인력이 부족하다는 의견이 전반적이긴 하나 한편으로 전체 수가 적은 것보다 사서직 정규인력 부족을 문제로 지적하는 의견도 있음

□ 도서관 이용자

- 수원시 도서관은 성남시나 과천시 등 타 지역 도서관에 비해 전체 이용자 수가 적은 편이긴 하지만 사회 전반적으로 도서관 이용자가 줄어드는 추세임을 지적함

- 코로나 시기에 방문객 수가 현저히 줄었으나 이후 점차 회복하고 있으며 지역마다 이용편차가 있음
 - 신시가지, 구시가지 등 도서관 입지에 따라 주민 이용 현황, 이용 빈도수가 달라짐
 - 아파트 밀집지역이 도서관 이용율이 높음
 - 노인인구가 많은 지역의 경우 소득수준에 따라 이용객 수가 차이가 나고 있음

□ 도서관 서비스

- 상호대차 서비스가 잘 운영되고 있으며 책 나루 서비스는 주로 지하철에서 직장인들이 주로 이용함
- 희망도서 이용률이 높아지고 있는 추세이나, 신청하는 도서에 대한 개인의 취향 및 성향이 강하게 반영되고 일부분야 도서 편중 현상이 나타나기 때문에 수서의 문제가 발생하고 있음
 - 동작도서관의 재테크 희망도서 잠정 구입 중단과 같은 대책방안 모색이 필요함
- 서비스 고도화에 따라 시민들의 서비스 요구나 만족 한계도 점점 높아지고 또 인근 지자체와 비교로 인한 민원제기 등 이로 인한 서비스 부담의 과중 및 피로도 문제가 발생함
 - 시민요구 만족, 공공도서관의 책무, 그리고 현실적인 수행가능성(인력, 예산 등) 사이에서 균형을 맞추는 것이 쉽지 않음을 토로함

□ 문화 및 교육 프로그램

- 소규모 프로그램 개최 시 시민들의 만족도가 높으며 다양한 프로그램을 제공하여 시민들의 선택의 폭을 넓혀주고 있음
 - 구연동화, 어린이 동화책 읽기 등 유아를 대상으로 한 교육 프로그램 또한 수강률이 높은 편임
 - 에세이, 드로잉, 구연동화 등의 교육 프로그램 참여율이 높고 중장년층을 대상으로 한 글쓰기 수업 등이 수요가 있는 편임
- 계층별, 대상별 다양한 프로그램을 진행하기에는 여러 가지 제약이 있음
 - 저학년 프로그램은 활발하게 진행되고 있으나 고학년일 경우 시간 조절이 어려워 개설이 쉽지 않음
 - 직장인 일 경우 평일 낮시간 모집이 불가하며 실제로 저녁시간에 개설하는 경우에도 그다지 참여자가 많지 않은 편임

- 시민들의 요구는 높으나 실제 도서관 사업예산이 많지 않아 다양한 프로그램을 운영하기에는 한계가 있음
 - 코로나 시기 때 예산이 대폭 삭감되었고 코로나가 풀리면서 점차 증액되고는 있으나 예전에 못 미치는 상황임
 - 유명한 강사, 시인, 등을 초청하는 행사를 하기에는 한계가 있으며 '길 위의 인문학' 등 중앙정부 공모사업을 통해 문화 프로그램을 유지해가고 있는 상황임

□ 사서의 기능과 역할

- 주로 대출 수납 이외에도 다른 행정적 기능을 수행해야하므로 업무량이 과중화 되어 있음
 - 도서관은 다른 일반기관들과 달리 운영시간이 길며(07~23시) 신규 관이 증가될 때마다 최소 기본운영인력이 배치되어야 하기 때문에 인력수요가 많은 기관임
- 도서관 기능과 역할이 변화함에 따라 사서들이 변화하는 추세에 맞춰 전문성 있게 일을 추진할 수 있도록 교육을 강화할 필요가 있음
 - 전통적인 사서 업무 외에 문화프로그램 기획 및 운영, IT 테크놀로지 활용 등 새로운 직무역량이 점점 필요해지고 있음

□ 공공도서관의 역할과 기능

- 시대에 따라 도서관의 변화는 필요하지만 본래의 기능 또한 유지를 해야하므로 다양한 콘텐츠 개발을 통해 조금씩 변화해갈 필요가 있음
 - 현 열람실은 휴게실과 통합하여 운영하고 있으며 과거의 공부방 및 독서실로서의 이미지를 벗어나 있고 공부만 하는 장소가 아니라 책과 함께 쉴 수도 있는 공간으로 확장하여 자연스럽게 도서관을 이용할 수 있도록 운영하고 있음
 - 지역도서관은 점차로 도서 열람이나 대출만이 아니라 다양한 행사나 문화 프로그램 제공, 휴식공간 기능, 주민들의 활동을 위한 장소제공 등 주민친화형 문화공간으로 변화하고 있음
- 공공도서관의 본래의 목적인 공공성을 강화하기 위해서 소외계층 대상의 정보서비스에 대한 기능을 강화할 필요가 있음
 - 정보격차 해소, 소외계층 대상 사업 등에 대한 서비스를 확대하는 방안을 모색하고 있음

4 시사점

□ 도서관에 대한 시민들의 인식

- 도서관은 시민들에게 그 어떤 공공시설보다도 가깝고 유용한 공간으로 활용되고 있음을 확인할 수 있었음
 - 주거지에서 주변 근거리에 위치하고 있으며 새벽부터 밤늦게까지 운영하기 때문에
 - 주민들이 쉽게 접근하고 이용할 수 있음
- 대다수의 이용자들은 아직은 도서관을 도서 열람 및 대출 중심으로 이용하고 있지만 도서관을 자주 이용하는 주민들이 늘어나면서 각종 주민활동과 다양한 문화프로그램을 향유할 수 있는 문화공간으로서의 인식이 높아지고 있음
 - 도서관의 여러 공간을 주민들의 활동과 모임을 위해 개방하기를 희망하고 있으면 다양한 프로그램에 대한 요구도 높음
 - 특히 은퇴자들의 경우 도서관에서 많은 시간을 보내는 사람들이 많은데 고령화에 따른 이런 이용자들이 점점 늘어갈 것으로 예상할 수 있음

□ 도서관 및 사서의 역할과 기능 변화에 대한 대응

- 매체와 기술의 변화발전으로 인해 독서인구가 점점 감소하고 도서관이 제공해야 하는 정보의 형태도 변화하고 있기 때문에 이러한 시대적 변화에 대응해야함
 - 도서관이 단순히 책을 서비스하는 시설이 아니라 정보와 문화를 서비스하는 공간이 되고 있음
- 아직까지는 전자책이나 오디오북 같은 매체의 이용이 적지만 기술이 발전되고 UX(User Experience)/UI(User Interface)가 개선되면 이용이 늘어날 것으로 예상되기에 비인쇄매체 형태의 정보이용 확대에 대한 대비가 필요함
- 도서관에 대한 시민들의 인식이 학습과 도서 대출을 위한 시설에서 문화시설이자 주민 커뮤니티 공간으로 확대되고 있기에 이에 맞는 서비스와 프로그램을 운영해야 하는 필요성이 점점 가속화되고 있음
- 이에 따라 사서들의 업무 또한 전통적인 레퍼런스 서비스 외에 문화 프로그램 기획, 시민활동 기획 및 운영 등과 같은 확대된 전문성이 필요해지고 있기에 역량강화를 위한 지속적인 교육 프로그램이 시행될 필요가 있음

- 도서관의 역할이나 프로그램에 대한 인식이 변화하고는 있으나 아직까지는 대다수의 시민들은 물론이고 행정과 의회 또한 전통적인 도서관에 대한 인식이 강하기 때문에 이에 대한 인식개선이 필요함

□ 시민들의 요구와 공공도서관의 책무 사이의 간극

- 도서 열람이나 대출과 관련한 서비스들에 대한 요구가 점점 높아지면서 시민들의 욕구충족 및 편의제공과 공공도서관의 기본적인 책무 사이의 딜레마가 발생하고 있음
 - 동작도서관의 재테크 희망도서 잠정 구입 중단 사례에서 보듯이 주민들의 희망도서 구입서비스에 충실하다보면 도서관의 전반적인 장서정책과 충돌할 수 있음
- 시민들이 요구하는 서비스 수준에 맞추는 행정을 하는 것은 중요하지만 예산과 인력의 제한, 한편으로 공공성의 영역 등을 고려하여 도서관 서비스의 수준과 범위를 설정하는 것이 필요함
 - 원하는 서비스들을 다 수행하려 하기보다 적절한 수준을 유지하되 주민들과의 소통을 통해 도서관에 대한 이해를 높이는 것이 필요함
- 일반 시민들의 도서관에 대한 접근성은 높아졌으나 여전히 책과 도서관에 대해 장벽이 높은 계층들이 있음
 - 점차로 다문화주민, 노인, 장애인 등 정보소외계층에 대한 서비스와 프로그램 개발에 자원을 집중하는 것이 필요할 것으로 보임

□ 현실적 제약과 문제에 대한 해결방안 모색

- 도서관이 증가되는 것은 바람직한 일이지만 그에 따른 인력과 예산이 적절한 규모로 증가하지 못하기 때문에 시민들이 원하는 다양한 프로그램의 운영이나 서비스 개선 등에 좀 더 많은 행정력을 할당하지 못하는 어려움이 있음
 - 향후 시의 재정전망이 밝지 않기 때문에 이에 대한 방안 모색이 필요함
- 시 행정이나 의회의 도서관에 대한 인식이 도서 열람과 대출에 초점이 맞춰있기 때문에 도서관의 다방면의 공간활용이나 프로그램 추진에 대한 지원이 미흡함
 - 행정이나 의회에 대한 소통을 확대하여 도서관에 대한 인식을 전환시킬 수 있는 노력이 필요함

04

수원시 도서관 정책방향

제1절 정책방향 및 비전

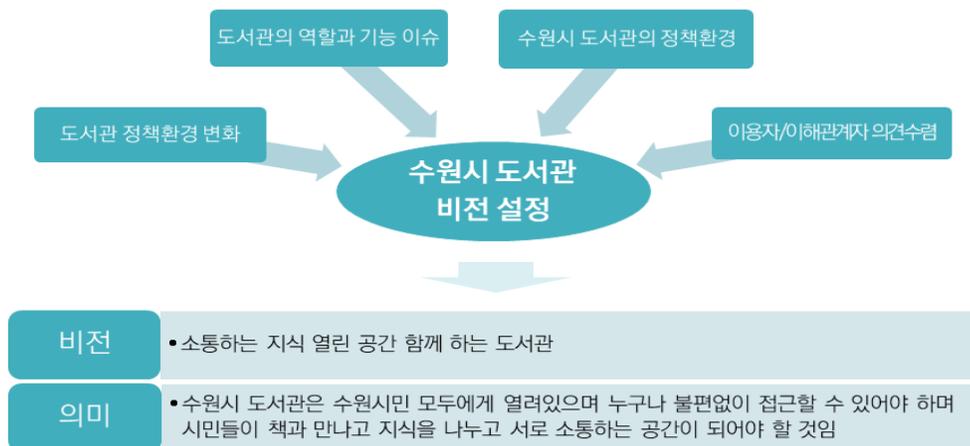
1. 수원시 도서관 정책 환경

- 수원시 도서관은 2012년 9개에서 2023년 20개(위탁 어린이도서관 포함)로 지난 10년간 2배 이상 증가했고 2030년까지 4개를 추가로 건립할 계획임
 - 수원시 도서관의 1관당 인구수는 44,110명으로 전국 41,517명 및 경기도 43,979명에 비해 높은 편임
 - 관내 및 전국 공공도서관 상호대차 서비스를 비롯하여 책 나루(무인) 스마트 도서관, 책 배달 서비스, 희망도서 신청 서비스 등 시민편의를 위한 다양한 서비스를 제공하고 있음
 - 한편 증가한 도서관 수 및 서비스로 인하여 인력 및 운영주체에 관한 문제가 제기되고 있음
- 수원시는 2021년 12월 지역문화진흥법에 따라 문화체육관광부 장관이 지정하는 법정 ‘문화도시’(3차)로 지정받아 문화도시 조성사업 2년차를 맞이하고 있음
 - 문화도시 수원에는 ‘위민’과 ‘실사구시’의 도시철학을 반영하여 ‘서로를 살피고 문제에 맞서는 문화도시 수원’이라는 비전을 설정하고 지역의 문제를 문화적으로 해결하고 시민과 함께 만들어가는 도시를 지향하고 있음
 - 민선5기 이후 10여년 인문도시 사업을 추진하면서 이루어놓은 성과를 바탕으로 법정 문화도시 조성사업의 지역특성화 전략으로 인문사업을 추진하고 있음
- 수원시는 2019년부터 재정압박에 직면하였으며 향후로도 재정여건이 녹록치 않은 상황임
 - 2022년 기준 수원시는 재정자립도, 재정자주도, 1인당 지방세 부담액, 1인당 세출예산액, 순편익 모두에서 유사자치단체 평균보다 낮은 수준임
 - 수원시의 재정 악화는 도서관 사업과 서비스를 위한 충분한 예산을 확보하는데 어려움을 야기하고 있음

2 • 도서관 정책방향

- 급변하는 사회적·기술적 환경은 전통적인 도서관의 기능과 역할에 변화를 가져오고 있음
 - 고령층의 증가, 다문화 인구의 증가, 저 출산 및 전반적인 인구감소, 기술발전으로 인한 인쇄 매체의 하락 등은 도서관 특히 공공도서관의 역할과 기능에 대한 재고를 필요로 하고 있음
 - 국제적으로도 문헌과 도서에 대한 강조보다 지식에 대한 접근 통로로서 시민에 대한 지원과 활동에 중점을 두고 특히, 문화의 맥락에서 공공도서관의 공간적인 특성과 공간에서 이루어지는 활동을 강조하고 있음
- 국내외적으로 도서관들이 기능적 역할에서 벗어나 사회적 역할 강화로 방향을 설정해가고 있음
 - 중앙정부 제3차 도서관발전종합계획과 독서문화진흥계획은 도서관이 공동체 소통의 장으로서 개인의 삶을 바꾸고, 우리 사회를 변화시켜 나갈 수 있도록 하겠다는 것을 목표로 하고 있으며 독서 또한 개인적인 행위에서 사회적 행위로 확대시키고자 하고 있음
 - 경기도 도서관발전종합계획은 커뮤니티 기능을 강화한 주민친화형 공간이자 지식정보의 보고이면서 문화향유의 기회를 제공하는 공간으로서 역할을 수행해야 함을 명시함
- 다양한 계층의 시민들이 쉽게 접근할 수 있는 일상 속 공공공간으로서의 역할이 요구되고 있음
 - 현재 수원시 도서관의 기본적인 시설과 서비스에 대한 시민들의 만족도는 높은 편임
 - 이제는 보다 더 저소득층 청소년, 노인 등 정보소외계층에게 책과 문화를 제공하는 공간이기를 요구받고 있음

그림 4-1 | 도서관 비전 설정 과정



- 수원시 도서관의 비전으로 ‘소통하는 지식 열린 공간 함께 하는 도서관’을 제안함
 - 비전은 도서관 정책 환경의 변화, 수원시의 환경, 시민들의 의견들을 고려하여 설정함
 - 수원시 도서관은 수원시민 모두에게 열려있으며 누구나 불편 없이 접근할 수 있어야 하며 시민들이 책과 만나고 지식을 나누고 서로 소통하는 공간이 되어야 함을 의미함

그림 4-2 | 수원시 도서관 비전 및 정책과제(안)

비전	소통하는 지식 열린 공간 함께 하는 도서관			
정책과제	소외계층 서비스 확대를 통한 공공성 강화	문화도시 수원을 위한 도서관 역할 제고	정보환경 변화에 따른 도서관 서비스 개발	선도적인 도서관 정책 수행을 위한 기반 정비
	<ul style="list-style-type: none"> • 정보소외계층 아웃리치 서비스 확대 개발 • 정보격차해소를 위한 서비스 기반 구축 • 다양성 도서관 강화 : 다문화서비스 확대 • 장애인 접근성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역학 전문특화도서관 강화 • 장서 정책 수립 및 보존서고 구비 • 정보 큐레이션 강화 • 인문클럽 동아리 활동 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 웹사이트 및 모바일 앱 개선 • 디지털 아카이빙 전략 • 디지털 정보공유 활동을 위한 온라인 플랫폼 강화 • 전자책 온라인 서비스 개선 및 이용률 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관중장기 발전계획 수립 • 이용자 소통 강화 • 사서 역량 강화 • 조직체계 개선

제2절 정책과제

1 • 소외계층 서비스 확대를 통한 공공도서관 역할 강화

□ 정책추진 내용

- 정보격차해소를 위한 서비스 기반 구축
- 저소득층, 고령층, 다문화가정, 학교 밖 청소년, 교정시설 등 정보소외계층을 위한 아웃리치 서비스 확대 개발
- 다양성 도서관을 강화하여 다문화서비스 확대
- 장애인을 법정 설비를 완비하여 장애인 접근성 제고

□ 정보소외계층에 대한 서비스의 강화를 우선적으로 수행하여 공공도서관으로서의 역할 강화 필요

- 시민들의 도서이용을 위해 제공하는 도서관의 일상적인 서비스는 다양하게 개발되어 왔으며 이에 대한 시민들의 만족도도 높은 편임
- 따라서 향후에는 점차 증가하는 고령인구 및 다문화인구, 다양한 처지의 정보소외계층들을 위한 서비스를 확대하는 것이 필요함

2 • 문화도시 수원을 위한 도서관 역할 제고

□ 정책추진 내용

- 선경도서관의 수원학 및 지역학 특화전문도서관 기능 강화
- 장서 정책 수립 및 보존서고 구비
- 정보 큐레이션 서비스 확대
- 인문클럽·동아리 활동 지원

□ 법정 문화도시 사업의 지역특성화 전략인 인문도시 조성을 위한 도서관의 역할을 제고해야 함

- 지식정보의 소통이라는 도서관 본래 기능에 대한 제고와 더불어 생활 속 문화공간으로 기능 확대
- 인문지식과 정보를 강화하고 지식정보 공간 네트워크의 헤드 기능 수행하는 한편 인문클럽을 위한 활동 공간 제공

3 • 정보환경 변화에 따른 도서관 서비스 개발

□ 정책추진 내용

- 도서관 웹사이트 및 모바일앱 개선
- 디지털 아카이빙 및 디지털 정보공유 활용을 위한 온라인 플랫폼 강화
- 전자책 온라인 서비스 개선

□ Data·Network·AI 기술 발전에 부응하는 도서관 전략 및 서비스 방안을 모색하는 것이 필요함

- 정보매체 선호도 변화에 대응하여 독서정책 및 도서관 서비스 전략을 구축하는 것이 필요함
- 도서관의 디지털 자료를 모바일로 편리하게 이용할 수 있는 환경을 구축하도록 함

4 • 도서관 정책 기반 정비

□ 정책추진 내용

- 도서관 중장기 발전계획 수립
 - 교육문화프로그램, 홍보 전략, 도서관 별 특화전략 등을 포함하도록 함
- 도서관 이용자 소통강화를 위한 방안 모색
- 지속적인 재교육을 통한 사서 역량 강화
- 사서직의 사업소-본청 순환근무 개선 등 정책수행 역량을 제고하기 위한 조직 체계 개선

□ 변화하는 환경에 대응하여 선도적인 도서관 정책을 수행하기 위한 조직 및 인력 등 정책기반을 정비하는 것이 필요함

- 변화하는 정책 환경에 대한 파악과 이에 대한 대응 및 미래를 위한 준비하기 위해서는 이에 적절한 정책기반이 마련되어 있어야 함
- 특히, 수원시 재정악화에 대비하는 도서관 운영전략을 모색하는 것이 필요함

참고문헌

REFERENCE

국문 자료 |

- 경일사회연구원. (2019). **수원시 도서관 중장기(2019~2023) 발전 기본계획 연구**. 수원시.
- 김종진·윤자호·홍종윤. (2020). **공공도서관 민간위탁 운영과 도서관 사서 노동실태**. KLSI Issue Paper. 한국노동사회연구소.
- 도서관정보정책위원회. (2019). **제3차 도서관발전 종합계획(2019~2023)**. 대통령직속도서관정보정책위원회.
- 문화체육관광부. (2019). **제3차 독서문화진흥 기본계획(2019~2023)**. 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. (2021). **2021년 국민 독서실태 조사**. 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. (2022). **2022년 국민여가 활동조사**. 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. (2022). **2022년('21년 기준) 공공도서관 통계조사 결과보고서**. 문화체육관광부.
- 보건복지부. (2021). **2021년 사회서비스 수요 실태조사**. 보건복지부.
- 안남연·이창원. (2022). **수원시 공공도서관 현황 조사 및 발전 방향 연구**. SRI 이슈&포커스. 수원시정연구원.
- 경기도. (2018). **경기도 도서관 발전종합계획(2019~2023)**. 경기도.
- 경기도. (2022). **2022 경기도 공공도서관 연감**. 경기도.
- 행정안전부. (2021). **지방자치단체 외국인 주민 현황**. 행정안전부.

영문 자료 |

- World Economic Forum. (2023). **Future of Jobs Report 2023**. World Economic Forum

신문기사 / 웹페이지 / 통계자료 |

국가도서관통계시스템 <https://www.libsta.go.kr/>

수원시청. (2021). **2021년 전국 문화기반시설 총람**. <https://www.suwon.go.kr/index.do>

수원시청. (2023). **2023 작은도서관 운영현황**. <https://www.suwon.go.kr>

연합뉴스. (2021). **출판계 '전자책 대출' 경기도사이버도서관 상대 저작권 침해소송**. <https://www.yna.co.kr/>

한겨레. '재테크 공부'는 자기 돈으로'...'단타' 도서신청에 공공도서관 불매선언 2023.5.4.
https://www.hani.co.kr/arti/culture/culture_general/1090557.html

연구책임자 최지연 (수원시정연구원 연구위원)
참여연구원 도연진 (수원시정연구원 위촉연구원)
연구 자문위원 심효정 (청주대학교 문헌정보학과 교수)
조미아 (경기대학교 문헌정보학과 교수)

SRI-정책 2023-11

책 읽는 문화도시 수원을 위한 도서관 정책방향

Library Policy for Reading Cultural City Suwon

발행인 김성진

발행처 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

(우편번호) 16429

전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000

<http://www.suwon.re.kr>

인쇄 2023년 07월 14일

발행 2023년 07월 14일

ISBN 979-11-6819-125-9 (93300)

© 2023 수원시정연구원

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.

최지연. 2023. 「책 읽는 문화도시 수원을 위한 도서관 정책방향」. 수원시정연구원.

비매품