

# 수원시 도서관 이용자 만족도 분석과 발전 방안\*

## Analysis of User Satisfaction of Suwon Public Libraries and Development Strategies

임 성 관 (Seong-Kwan Lim)\*\*

조 수 연 (Soo-Youn Cho)\*\*\*

박 은 경 (Eungyung Park)\*\*\*\*

### < 목 차 >

I. 서론

II. 이론적 배경

III. 연구 방법론

IV. 연구 결과

V. 결론 및 제언

**요약:** 본 연구의 목적은 수원시 공공도서관의 현황을 실증적으로 분석하고, 지역 주민과 도서관 관계자를 대상으로 설문조사와 인터뷰를 통해 수요 기반의 서비스 개선 방향과 중장기 발전 전략을 제시하는데 있다. 이를 위해 수원시 도서관 이용자·비이용자 989명을 대상으로 설문조사와, 도서관 관계자 8명을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 실시하였다. 주요 결과로 이용자들은 사서의 친절성과 전문성에 대해 높은 만족도를 보이면서 도서관 운영 전반에 대해서도 긍정적으로 평가한 반면, 디지털 서비스에 대한 만족도는 상대적으로 낮았다. 또한 이용자의 70% 이상이 30대 이하로 특정 연령대에 편중되어 있었으며, 대출과 학습 공간의 이용에 집중되어 있었다. 사서 1인당 봉사대상 인구는 전국 평균보다 높아 인력 부족의 문제도 확인되었다. 이상의 결과를 바탕으로 사서 인력의 단계적 충원, 세대 통합형 서비스 체계 구축, 복합문화 공간으로써의 정체성 확립, 그리고 물리적·인지적 접근성 제고 방안을 제시하였다.

**주제어:** 수원시 공공도서관, 지역 주민, 도서관 관계자, 인식 조사, 중장기 종합발전계획

**ABSTRACT:** The objectives of this study are to empirically analyze the current status of Suwon Public Libraries and make a mid- to long-term development strategies. A survey was conducted with 989 library users and non-users, and a focus group interviews was held with eight library staff members. The results show that users reported high satisfaction with librarians' friendliness and professionalism and evaluated the overall library operations positively. In contrast, satisfaction with digital services was comparatively low. Library staff identified the excellent accessibility and extensive facility infrastructure, while the lack of professional librarians and budgetary constraints were weak. Based on these findings, the study proposes expansion of librarian staffing, intergenerational service system, reinforcement of the library as multifunctional cultural space, and enhancement of physical and cognitive accessibility.

**KEYWORDS:** Suwon Public Libraries, Local Residents, Library Staff, Perception Survey, Mid- to long-term Comprehensive Development Plan

\* 본 연구는 2025년에 수행된 수원시 도서관 중장기 발전 기본계획[2025-2029] 최종 보고서 내용을 요약·보완한 것임.

\*\* 경기대학교 교육대학원 초빙교수(kglimpro@kgu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6363 6794) (제1저자)

\*\*\* 경기대학교 교육대학원 초빙교수(swaniejoe@naver.com / ISNI 0000 0005 0571 1458) (공동저자)

\*\*\*\* 경기대학교 문헌정보학과 교수(eunpark@kgu.ac.kr / ISNI 0000 0004 8009 4886) (교신저자)

• 논문접수: 2025년 11월 19일 • 최초심사: 2025년 12월 5일 • 게재확정: 2025년 12월 12일

• 한국도서관·정보학회지, 56(4), 353-378, 2025. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.56.4.202512.353>

※ Copyright © 2025 Korean Library and Information Science Society

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## I. 서론

21세기 지식정보사회에서 도서관은 지역 주민의 평생학습, 문화 및 사회적 소통을 지원하는 핵심 플랫폼으로 기능하고 있다. 특히 지역의 인구 구조 변화, 사회문화적 특성, 디지털 기술의 확산은 공공도서관이 지속적으로 변화해야 함을 보여준다. 이에 지방자치단체는 지역 주민의 요구와 환경을 반영한 도서관 현황 분석과 중장기 발전 전략 수립을 필수적 과제로 인식하게 되었으며, 이는 법적·제도적으로도 강조되고 있다. 『도서관법』(2025)은 지방자치단체가 지역의 지식정보 자원을 기반으로 한 복합적 서비스를 개발·운영해야 함을 명시하고 있어, 지역 차원의 실태조사와 전략 기획은 정책적인 책무에 해당한다.

『도서관법』(2025)에 따라 매 5년마다 국가 차원에서 수립되는 『도서관발전종합계획』은 도서관의 기본 방향을 제시하고 있다. 그럼에도 실제 도서관 서비스의 성과는 개별 지역의 사회·문화적 특성과 주민 요구를 얼마나 충실히 반영하느냐에 크게 좌우된다. 왜냐하면 지역 단위의 도서관 현황 분석, 운영체계 검토, 이용자 요구를 반영한 계획 수립은 지방자치단체의 정책 실행력을 높이는데 핵심적인 역할을 하기 때문이다. 따라서 이재환과 정철(2023)은 중앙 정부 차원에서의 종합적인 도서관 또는 관련한 법과 정책 계획들을 바탕으로 지역의 특성이나 정책적 지향 등을 반영한 자체적인 도서관 발전 정책 수립과 추진이 더욱 필요하다고 하였다.

수원시는 경기도 내에서 규모와 위상이 가장 큰 도시로, 2025년 8월 기준 27개의 공공도서관을 운영하고 있으며 향후 3곳이 추가 개관될 예정이다. 이에 따라 도시 전체의 도서관 전략 체계를 재정비하고, 양적 확대와 더불어 운영 체계 전반에 수원시의 특성을 반영할 수 있는 전략을 설정할 필요가 있다. 즉, 수원시 전체 도서관 네트워크 안에서 어떤 방식으로 시너지 효과를 창출할 것인가에 대한 전략적 논의가 필요한 상황이다. 이 과정에서 수원시 도서관 이용자들의 인식 조사는 정책적 타당성을 확보하는 중요한 절차가 될 것이며, 그 결과는 발전 방향 수립을 위한 핵심 자료로서의 역할을 할 것이다.

본 연구의 목적은 수원시 공공도서관의 현황을 실증적으로 분석하고, 지역 주민과 도서관 관계자를 대상으로 설문조사와 인터뷰를 통해 수요 기반의 서비스 개선 방향과 중장기 발전 전략을 제시하는데 있다. 이를 통해 수원시가 미래지향적 도서관 체계를 구축하는데 필요한 기초 자료를 제공하고, 지역 맞춤형 도서관 정책 수립을 위한 실증적 근거를 마련하고자 한다. 본 연구의 의의는 첫째, 수원시 도서관의 현황을 이용자 관점과 운영 관점에서 분석함으로써 지역 기반 도서관 발전 전략 수립의 기반을 제공한다는 점이다. 둘째, 향후 수원시 도서관 종합발전계획 수립 과정에서 활용 가능한 정책 제안과 운영 개선 방향을 제시함으로써 지방자치단체 도서관 정책의 실행력을 높이는데 기여한다. 셋째, 지역 특성을 반영한 도서관 정책 연구 사례를 제시하여 향후 타 지자체의 도서관 발전 전략 수립에 적용 가능한 모델을 제공한다는 점에서 학술적·정책적 의의를 갖는다.

## II. 이론적 배경

### 1. 수원시 도서관의 기본 정보

수원시에는 2025년 8월 기준 총 27개의 공공도서관이 있으며, 그 중 시립도서관은 25개이고 교육청 소속 도서관은 2개이다. 구별 분포를 보면 팔달구 6개, 권선구 6개, 장안구 4개, 영통구 9개로, 권선구의 호매실도서관, 장안구의 복수원도서관, 영통구의 광고홍재도서관이 거점도서관의 역할을 수행하고 그 외는 지역의 분관 형태로 운영되고 있다. <그림 1>은 수원시 공공도서관의 구별 분포도이다.



<그림 1> 수원시 공공도서관 구별 분포 (2025년 8월 기준)  
(출처: 수원시 도서관사업소([https://www.suwonlib.go.kr/#lib\\_list\\_04](https://www.suwonlib.go.kr/#lib_list_04)))

이어서 다음의 <표 1>은 수원시의 구별 면적과 인구를 비중과 함께 정리한 것이다.

<표 1> 수원시 구별 면적과 인구 현황

구별	면적(㎡)(%)	인구(명)(%)
권선구	47,181,724.6㎡(38.96%)	372,788명(30.29%)
장안구	33,341,689.6㎡(27.53%)	281,473명(22.87%)
영통구	27,712,955.8㎡(22.89%)	369,715명(30.05%)
팔달구	12,865,016.9㎡(10.62%)	206,614명(16.79%)
총면적 및 인구	121,101,386.9㎡(100%)	1,230,590명(100%)

수원시의 면적은 약 121km<sup>2</sup>로 권선구(47.2km<sup>2</sup>), 장안구(33.3km<sup>2</sup>), 영통구(27.7km<sup>2</sup>), 팔달구(12.8km<sup>2</sup>)로 구성된다. 2025년 5월 기준 수원시의 인구는 약 123만 명으로 전국 기초자치단체 중 가장 많으며, 구별 인구는 권선구가 약 37만 명, 영통구가 약 36만 명, 장안구가 약 28만 명, 팔달구가 약 20만 명이다. 동수원 지역(영통·광교)은 대규모 개발로 인구가 계속 증가하고 있으나, 서수원은 농지와 군사 시설로 개발이 제한되고 팔달구는 원도심으로 기반시설이 낙후되어 있다. 이로 인해 구별 인구 분포와 생활환경 격차가 크며 도서관 접근성과 서비스 수준도 지역마다 상이하다. 특히 인구가 밀집된 영통구의 도서관 수용력 부족과 서수원의 낙후된 생활 인프라가 공공도서관의 균형 있는 배치와 운영에 어려움을 주고 있다.

## 2. 이용자 만족도

이용자 만족이란 고객의 성취 반응을 의미하는 것으로 고객의 기대를 충족하는 것이라고 할 수 있으며, 구매하기 전 상품에 대한 기대와 구매한 후 상품 성과에 대한 소비자의 평가로 정의할 수 있다(최영진, 2002). 고객 만족 등 고객 중심 개념은 기업의 발전에 필요한 상품, 즉 제품과 서비스에 대한 고객의 인지가 중요하다는 것을 인식한 민간 부문에서 시작되었다. 공공도서관을 비롯한 공공 서비스 부문에서도 이용자 서비스의 치열한 경쟁 상황이 도래함에 따라 이용자 중심의 경영인 마케팅 분야의 고객 중심 경영 이론과 기법들이 공공 부문에서도 자리 잡게 되었다. 이러한 이용자 중심 서비스에 대한 이용자 만족 평가 제도는, 이를 성공적으로 활용한 기업들의 경험과 사례를 바탕으로 공공 분야에서도 그 중요성이 인식되면서 보편적 제도로 시행되기 시작하였다. 이용자 만족도는 이용자 측면에서 서비스 및 제품의 품질을 측정하기 위한 도구로 개발되어 기관의 품질에 대한 성과를 측정하는 보편적인 도구가 되었다(최만호, 2016).

Parasuraman et al.(1988)은 도서관 이용자 만족도는 이용자가 도서관 서비스, 자료, 공간 등에서 경험한 실제 수준과 기대 수준 간의 차이에 따라 형성되는 총체적 평가로 이해될 수 있다고 하였다. 따라서 도서관 이용자 만족도 조사는 도서관의 서비스 품질의 주요 구성 요인들을 파악하고 이를 개선함으로써, 이용자의 만족도를 높이는 것이 재방문율을 높이며 도서관의 발전에도 대단히 중요한 일임을 알 수 있다(최만호, 2016).

## 3. 선행연구

도서관 이용자 만족도 관련 연구는 관중을 불문하고 꾸준히 수행되어 왔다. 차성종(2011)에 따르면 국내 공공도서관 이용자 만족도와 관련한 연구들은 미국대학교 도서관연구팀에서 개발한 LibQual+의 모형을 기반으로 1990년대 후반부터 계속 이루어져 왔다. 이에 본 장에서는 국내에서 수행된

공공도서관 이용자 만족도 관련 연구와, 지방자치단체의 도서관 종합발전계획 수립을 위한 인식 조사 관련 연구를 중심으로 선행연구를 고찰하였다.

정미옥(2024)은 3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관 서비스품질이 이용자 만족도와 이용자 충성도에 어떻게 영향을 미치는가를 파악하기 위해 서울 및 경기도 21개의 공공도서관에서 이용자 설문조사를 실시하여 유효표본 353부를 분석하였다. 그 결과, 서비스품질의 물리적환경품질(PQ), 상호작용품질(IQ), 결과품질(OQ)은 이용자 만족도(US)에, 서비스품질의 결과품질(OQ)은 이용자 충성도(UL)에 영향을 미친다는 결론을 도출하였다.

김보라와 김혜영(2024)은 C시의 6개 공공도서관 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 도서관 불안을 측정하고 어떠한 불안 요인이 이용자 만족도와 충성도에 영향을 미치는지 분석하였다. 그 결과, 공공도서관 이용자들의 불안을 '직원의 전문적 서비스', '심리적·정서적 인식', '물리적·공간적 인식', '도서관 자원 및 프로그램 이용'의 4가지 요인에서 확인하면서, 이 중 '물리적·공간적 인식'은 만족도와 충성도 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '직원의 전문적 서비스'는 만족도에만 유의한 영향을 미친다는 결론을 도출하였다. 나아가 연구 결과를 통해 공공도서관의 물리적 환경과 서비스 품질을 개선함으로써 이용자들의 불안을 감소시키고 만족도와 충성도를 높일 수 있음을 강조하였다.

방정민과 박지홍(2025)은 설문조사와 통계 분석을 통해 키오스크 서비스 품질이 이용자 만족도와 서비스 지속 의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 이를 통해 공공도서관 이용 활성화를 위한 기기 성능과 이용자 편의성을 높이고자 하였다. 연구 결과, 유용성, 사용용이성, 유희성은 만족도와 지속 사용 의도에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 유용성이 가장 중요한 요인으로 나타났다. 또한 이용자 만족도가 높을수록 서비스를 계속 사용하려는 의도도 높아진다는 결과를 도출했다.

이상의 연구들은 서비스품질 모형, 도서관 불안 요인, 키오스크 품질 요인이라는 측면에서 공공도서관 이용자들의 만족도를 각각 조사했다. 이에 이용자 만족도는 공공도서관과 이용자 측면에서 각각 결정되는 요인이라는 점을 알 수 있다.

이어서 지방자치단체의 도서관 종합발전계획 수립을 위한 인식 조사 관련 연구로 심효정과 전경선(2025)은, G시 공공도서관을 대상으로 주민과 사서 인식 조사를 실시하여 발전계획 수립의 핵심 요인을 도출하였다. G시는 1990년대부터 신도시 개발로 인해 급격한 도시 개발이 추진되면서 최근 인구가 100만 명을 넘어 특례시로까지 성장했다. 그러나 서울의 배후 도시로 개발되면서 서울과의 접근성이 높은 신규 개발 지역을 중심으로 인구가 집중되었고, 문화 인프라는 이러한 발전 속도를 따라가지 못하고 불균형하게 배치되는 등의 문제가 나타났다. 이러한 상황에서 도서관은 지역 내 문화 격차를 해소하는 핵심적 역할 수행을 요구받았다. G시는 2024년 12월 기준 공공도서관 20개관, 공립 작은도서관 11개관, 스마트도서관 10개소를 운영하고 있다. 하지만 조직 운영 측면

에서 도서관 인프라를 총괄할 '지역 중앙관'이 부재하며, 도서관 건물의 노후화, 인력 및 예산, 전문인력 부족으로 인해 프로그램 운영에 한계가 있는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서는 G시의 주민과 사서들의 인식을 종합하여 공공도서관 발전을 위한 중점 목표로 도서관 접근성, 서비스 취약 지역 중심의 도서관 확충, 운영 조직 개편, 전문 인력 확충, 거점도서관 체계 구축, 신간 도서 및 전자자료 확보, 특성화 주제 개발, 생애주기별 맞춤형 정보서비스, 복합문화공간 기능 확대 등을 주요 과제로 제시하였다.

장인호 외(2023)는 정선군의 공공도서관 운영에도 공동체의 행복과 발전, 누구나 찾고 싶고 머물고 싶은 도시의 가치를 실현하기 위해 구체적인 비전과 세부 시행계획, 인력 운영계획, 운영예산 등의 운영관리 방안을 마련하고, 이를 토대로 효율적인 도서관 운영과 관내 도서관들의 연계 협력 방안을 구축해야 하는 상황에서, 정선군의 지역 현황과 특성을 살펴보고 공공도서관을 분석하여 지역 특성과 주민 만족도·수요 조사를 토대로 '군민의 건강한 삶을 함께하는 생활밀착형 도서관'을 비전으로 설정하였다. 또한 성장 지원, 복합문화 교류, 지속가능성, 지역사회 협력이라는 네 가지 전략을 제시하였다.

이수영 외(2023)는 도봉구가 4차 산업혁명 시대 새로운 정보기술의 확산과 사회적 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있도록 새로운 역할을 재설정하여야 하며, 정부 정책 및 서울시 기조에 맞춘 연계 목표와 실행 방안의 설정을 위해 공공도서관의 운영 현황과 이용자 만족도를 분석하였다. 그 결과 이용자들의 전반적으로 높은 서비스 만족도를 확인하였으며, 이를 바탕으로 지역사회와 이용자의 요구에 부합하는 장서 확충, 세대 공감 프로그램 제공, 개방형 공간 구성, 이용자 중심의 체험형 복합문화 공간 조성 등을 운영 전략으로 제시하였다.

노영희 외(2020)는 김포시 시립도서관 운영이 20년이 된 시점에서, 김포시 지역별로 산재해 있는 도서관 전체의 체계를 재정립함으로써 타 지역과 차별화할 수 있는 김포시 도서관만의 특화된 비전과 전략 설정의 필요성이 대두되어, 김포시 도서관이 위치한 지역의 특성, 문화 복합기관으로서의 역할 강화 및 이용자 요구와 4차 산업혁명 등 급변하는 사회변화 속에서 도서관의 양적 성장(인프라 구축 등)과 질적 성장(독서·문화 서비스 등)을 위한 대책이 마련을 위해 공공도서관의 이용자 및 비이용자를 대상으로 인식 조사를 실시하였다. 그 결과 도서관별 특성화, 이용자 중심의 복합문화 공간 서비스 지향, 수요자 기반 장서개발, 시민 참여형 서비스 개발의 필요성을 제시하였다.

지방자치단체는 지역 특성을 반영한 독서문화 환경 조성 과 도서관 발전 전략을 마련하기 위하여 5년 단위의 중장기 발전계획을 수립하고 있으며, 이에 따라 도서관 발전계획 수립 사례와 관련 연구가 지속적으로 이루어지고 있다. 이러한 계획들은 지역의 환경 분석, 도서관의 운영 현황, 주민 요구조사를 기반으로 실효성 있는 전략을 제시하고 있다.

이상의 연구들은 지방자치단체 공공도서관의 운영 현황, 지역의 환경 및 관련 정책, 지역 주민의 요구 조사를 통합적으로 분석하여 실천 가능한 전략을 제시하고 있다. 따라서 본 연구에서도 이용자

만족도 및 수원시 도서관 관계자들과의 면담 결과를 바탕으로 수원시 도서관의 중장기 발전계획 수립을 위한 근거를 마련하고, 나아가 적정 방안을 제시하고자 하였다.

### Ⅲ. 연구 방법론

#### 1. 연구 설계

수원시 도서관의 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식 조사는 지역 주민과 도서관 관계자들을 대상으로 실시되었다. 지역 주민을 대상으로 실시한 설문조사에서는 도서관 이용 경험이 있는 이용자와 비이용자로 구분하였고, 현재 수원시 도서관에 대한 전반적인 이용 현황과 만족도, 이용자 요구 및 기대사항 등을 조사하였다. 도서관 관계자를 대상으로 실시한 포커스 그룹 인터뷰에서는 도서관 현황을 조사하고 발전 전략에 대한 의견을 파악하였다. 세부적인 연구 절차와 방법은 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구 절차 및 방법

#### 2. 설문 및 면담 조사 문항 구성

본 연구를 위한 설문 및 면담 조사 문항은 최근 수립된 지방자치단체의 도서관 중장기 발전계획 가운데 충청남도 제2차 도서관 발전종합계획(2024-2028), 인천광역시 공공도서관 중장기 발전계획(2024-2028), 고양시 제3차 도서관 발전종합계획(2024-2028), 성동구 공공도서관 발전계획(2023-2027), 안양시 공공도서관 중장기 발전계획(2022-2026)을 참고하여 구성하였다.

먼저 설문조사는 도서관 서비스 수요자인 시민과 이용자들의 이용 경험과 인식, 서비스 만족도, 이용자 행태적 특성 및 개선 요구사항을 실증적으로 파악하여 도서관 중장기 발전계획 수립의

근거로 활용하기 위해 실시되었다. 주요 조사 내용은 응답자 기본 정보를 시작으로 도서관 이용 실태, 도서관 서비스 이용 경험 및 만족도, 도서관 비이용 요인, 도서관 서비스 개선을 위한 요구사항이다. 설문조사를 위한 구조화된 설문지의 문항 구성은 다음의 <표 2>에 제시하였다.

<표 2> 설문조사 문항 구성

구분		항목
응답자 기본 정보		성별
		나이
		직업군
		현 거주지
		가장 많이 이용하는 도서 분야
도서관 이용 경험	이용자	이용 경험 여부
		이용 빈도
	비이용자	이용 목적
		이용하지 않는 이유
도서관 서비스 만족도		전반적인 만족도
서비스 개선사항		스마트 도서관 서비스 만족도
향후 도입이 필요한 서비스 및 공간		개선·강화되기 바라는 점
		서술형

이어서 면담 조사를 위한 질문 항목은 크게 수원시 ‘도서관 현황’과 ‘발전 전략’이라는 주제로 구성하였다. 그 가운데 ‘도서관 현황’에는 ‘수원시 도서관 운영의 강·약점’, ‘이용자 요구 변화’, ‘물리적 인프라 평가’, ‘코로나-19 이후 운영 환경 변화’, ‘대내외적 여건’, ‘도서관 발전을 위한 필요 요소’, ‘도서관 비전’, ‘조직 효율화 및 협력 방안’을, ‘발전 전략’에는 ‘도서관 공간 혁신 방안’, ‘도서관 효율적 운영 방안’, ‘도서관 특성화 전략’, ‘장서개발 및 자료 서비스 개선’, ‘독서 문화 프로그램 발전방안’, ‘독서 문화 진흥 서비스 강화’, ‘지역 자원 협력망 구축’을 포함시켰다. 도서관 관계자 대상의 면담 조사 문항은 <표 3>에 정리하였다.

<표 3> 도서관 관계자 대상 면담 조사 문항 구성

주제	항목	문항
도서관 현황	수원시 도서관 운영의 강·약점	현재 수원시 도서관 운영에서 가장 큰 강점과 약점은 무엇이라고 생각하십니까?
	이용자 요구 변화	수원시 도서관 이용자들의 요구가 최근 몇 년간 어떻게 변화했다고 생각하십니까?
	물리적 인프라 평가	수원시 도서관의 물리적 인프라(시설, 장비 등)의 현재 상태를 어떻게 평가하십니까?
	코로나-19 이후 운영 환경 변화	코로나-19 이후 도서관 운영 환경의 변화 중 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?
	대내외적 여건	수원시의 대내외적 여건은 어떻다고 생각하십니까?
	도서관 발전을 위한 필요 요소	수원시 도서관이 발전하기 위해 무엇이 필요할까요?
	도서관 비전	수원시 도서관은 어떤 비전을 갖고 있어야 할까요?
	조직 효율화 및 협력 방안	수원시 도서관 조직이 효율적으로 운영되기 위해 무엇이 필요하다고 생각하십니까?

수원시 도서관 이용자 만족도 분석과 발전 방안

주제	항목	문항
발전 전략	도서관 공간 혁신 방안	수원시 도서관의 공간 활용에서 현재 가장 시급하게 개선해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까?
		신규 건립 예정인 금곡동, 이목동, 매탄동 도서관의 공간 구성에서 특히 중점을 두어야 할 요소는 무엇입니까?
	도서관 효율적 운영 방안	수원시 도서관 조직 구조에서 현재 가장 비효율적이라고 생각되는 부분은 무엇입니까?
		적정 인력 확보를 위한 단계적 접근 방안으로 어떤 전략이 가장 현실적이라고 생각하십니까?
	도서관 특성화 전략	수원시 도서관이 특성화를 추진한다면 어떤 주제나 분야가 가장 적합하다고 생각하십니까?
		도서관별 맞춤형 특성화 프로그램을 개발할 때 가장 중요하게 고려해야 할 요소는 무엇입니까?
	장서개발 및 자료 서비스 개선	수원시 도서관의 현 장서 구성에서 도서관 역할에 따른 장서개발이 적절히 이루어지고 있다고 생각하십니까? 가장 보완이 필요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?
		공동 보존 서고의 효율적 운영을 위해 어떤 시스템이나 전략이 필요하다고 생각하십니까?
	독서 문화 프로그램 발전 방안	현재 수원시 도서관의 독서 문화 프로그램 중 가장 성공적이라고 평가되는 것은 무엇이며, 그 이유는 무엇입니까?
		생애주기별 독서 문화 프로그램 운영에서 개발이 필요한 대상이나 연령대는 어디라고 생각하며, 이를 개선하기 위한 방안은 무엇입니까?
	독서 문화 진흥 서비스 강화	제4차 독서문화진흥 기본계획(2024-2028)과 연계하여 수원시 도서관이 중점적으로 추진해야 할 서비스는 무엇이라고 생각하십니까?
		수원시의 지역적 특성을 고려할 때, 어떤 독서 진흥 서비스가 가장 효과적일 것으로 예상하십니까?
지역 자원 협력망 구축	도서관의 운영 효율성과 자생력 향상을 위해 어떤 지원 방안이 가장 필요하다고 생각하십니까?	
	수원시 도서관과 유관기관 간의 연계 서비스 모델 개발에서 가장 중요한 요소는 무엇이라고 생각하십니까?	

### 3. 데이터 수집

본 연구의 데이터 수집은 세 단계로 진행되었다.

첫째, 도서관 지표를 통한 현황 분석은 국가도서관통계시스템(2025)에서 제공하는 2024년 기준 데이터를 활용하여 수원시 공공도서관의 현황을 경기도 및 전국 평균과 비교하는 방식으로 이루어졌다. 1관 당 장서 수, 사서 수, 방문자 수, 대출도서 수, 인구 수, 1인당 장서 수, 사서 1인당 봉사대상 인구 등의 지표에 수원시, 경기도 및 전국의 수치를 상호 비교하여 장서 보유 수준, 이용률, 인구밀도, 인력 배치의 특징을 검토하였다. 이를 통해 수원시 도서관의 강점과 구조적 과제를 파악하였다.

둘째, 설문조사는 수원시 도서관에 대한 지역 주민들의 이용 경험과 인식, 서비스 만족도, 이용자 행태적 특성, 개선 요구사항, 향후 도입이 필요한 서비스와 공간에 관하여 파악하기 위해 실시되었다. 설문조사는 2025년 4월 25일부터 5월 26일까지 30일 동안, 구별 인구비례 기반 할당표본 구성으로 대표성을 확보한 뒤 수원시의 4개 구에 있는 각 도서관마다 설문지를 100부씩, 4개 구에서 같은

수의 초·중·고등학교를 선정해 각 50부씩, 대학교에 50부를 배포 및 회수하는 오프라인 방식으로 실시하였다. 그 결과 수거된 총 1,000부 가운데 불성실한 응답 11부를 제외한 총 989건을 유효 표본으로 선정하여, SPSS 분석을 통한 변수 설정 및 코드화 작업 수행으로 결과를 도출하였다.

셋째, 관계자 면담 조사는 수원시 도서관에 대한 도서관 관계자들의 인식을 보다 세부적으로 확인하기 위하여 포커스 그룹 인터뷰 형식으로 진행하였다. 포커스 그룹 인터뷰는 2025년 4월 25일에 선경도서관에서 실시하였다. 포커스 그룹 인터뷰에 참여한 수원시 도서관 관계자는 시립 도서관의 구별 대표 도서관에 소속된 총 8명으로, 관장이 3명, 팀장이 4명, 운영위원회 위원이 1명으로 구성되었다. 도서관 관계자 대상 면담 조사를 위한 항목은 이용자 요구변화, 물리적 인프라 현황 평가, 도서관 발전을 위한 필요 사항, 도서관 공간 혁신 및 효율적 활용 방안, 인력 배치 및 운영 방식, 자생력 향상을 위한 지원 체계 및 협력 방안의 6가지로 구성하였다. 본 연구에서는 개방형 코딩 절차를 적용하여 인터뷰 결과 데이터를 분석하였다. 우선 모든 인터뷰 텍스트의 핵심 개념(concept)을 도출하고, 이를 중심으로 응답 내용을 재구성하고 요약함으로써, 인터뷰 자료가 함의하는 주제와 내용을 제시하였다.

## IV. 연구 결과

연구 결과는 도서관 지표 현황 분석, 설문조사, 도서관 관계자 인터뷰 결과를 각각 설명하고, 설문조사와 관계자 인터뷰를 종합 분석하여 제시하였다.

### 1. 도서관 지표 현황 분석

수원시 도서관의 지표 현황 분석 결과는 수원시 1관 당 도서관 지표 현황을 <표 4>에 제시하였다.

<표 4> 수원시 1관 당 도서관 지표 현황 (2025. 05. 31 기준)

구분	수원시	경기도	전국
1관 당 장서(인쇄자료) 수	148,195	109,018	95,976
1관 당 사서(정규직) 수	4.5	4	4.7
1관 당 방문자 수	193,949	206,367	173,000
1관 당 대출도서 수	139,862	147,854	113,227
1관 당 인구 수	44,185	42,398	39,519
국민 1인당 장서(인쇄자료) 수	3.35	2.57	2.43
사서(정규직) 1인당 봉사대상 인구 수	9,900	10,526	8,435

출처: 국가도서관통계시스템(<https://www.libsta.go.kr>)

〈표 4〉에 제시된 수원시 공공도서관의 지표는 경기도 및 전국 평균과 비교한 결과로, 국가도서관 통계 현황의 2024년 기준에 따르면 장서 보유와 이용률 측면에서는 수원시 도서관이 상대적으로 우수한 수준임을 확인할 수 있다. 1관 당 장서 수는 148,195권으로 전국 평균(95,976권)을 크게 상회하고, 1인당 장서 수도 3.35권으로 전국 평균(2.43권)보다 높아 장서 확보 면에서는 강점을 갖는다. 또한 1관 당 방문자 수와 대출도서 수가 각각 193,949명, 139,862권으로 전국 평균을 상회하여 시민들의 도서관 이용이 활발하고, 도서관이 지역사회에서 중요한 정보·문화 역할을 수행하고 있음을 보여준다.

그러나 이러한 성과에도 다음과 같은 구조적 문제점이 드러났다. 첫째, 1관 당 정규직 사서 수가 4.5명으로 전국 평균(4.7명)보다 적고, 사서 1인당 봉사대상 인구가 9,900명으로 전국 평균(8,435명)보다 약 17.4% 높아, 사서의 업무 부담이 과중한 것으로 나타났다. 이는 장서 관리, 이용자 서비스, 프로그램 운영 등에서 사서의 역량과 시간을 충분히 활용하기 어렵게 만들 수 있는 측면이다. 둘째, 도서관 당 인구가 44,185명으로 전국 평균보다 높아 시설 접근성과 맞춤형 서비스 제공이 제한될 수 있다. 즉, 수원시 도서관은 장서와 이용률에서 우수성을 보이지만, 인력 부족과 높은 인구밀도라는 구조적 제약으로 인해 이용자 만족도와 서비스 품질에 잠재적 한계가 있는 상황이다.

결론적으로 수원시 도서관은 양적 지표에서 강점을 갖지만, 사서 확보 및 서비스 접근성 개선이 향후 정책적·행정적 과제로 남아 있으며, 양적 지표를 넘어 질적 서비스 개선을 위한 전략이 요구된다고 할 수 있다.

이어서 다음의 〈표 5〉는 2024년 12월 31일 기준 수원시 도서관의 이용자 및 대출권수 현황을 정리한 것이다.

〈표 5〉 수원시 도서관 이용자 및 대출권수 현황

도서관명	이용자(명)			대출권수 (권)	대출자수(명)				
	회원 등록	도서관 방문자	자료실 이용자		계	어린이	청소년	성인	
합계	255,342	4,918,816	4,347,107	3,536,424	443,664	72,560	26,511	344,593	
팔달구 (6개)	소계	50,222	732,049	682,304	540,344	109,250	15,263	5,412	88,575
	선경	24,398	220,534	188,687	131,520	25,711	2,553	1,492	21,666
	중앙	12,372	158,703	129,775	101,740	18,304	2,437	715	15,152
	창룡	4,974	167,966	164,539	123,316	18,098	2,839	776	14,483
	화서다산	5,452	174,850	172,321	159,658	19,318	3,096	935	15,287
	한아름	2,877	9,346	26,332	24,110	20,106	2,487	1,416	16,203
화홍어린이	149	650	650	0	7,713	1,851	78	5,784	
권선구 (6개)	소계	49,327	1,040,399	956,415	775,779	92,292	21,212	7,223	63,857
	호매실	13,944	332,374	328,098	262,091	12,631	10,168	2,426	37
	서수원	10,460	197,216	143,577	103,918	852	129	55	668
	한림	7,257	179,752	177,036	141,638	23,796	2,977	1,579	19,240
	버드내	4,430	124,134	119,865	106,287	21,119	2,783	1,087	17,249
	지혜샘어린이	7,550	156,770	142,156	126,048	22,954	2,600	1,654	18,700
희망샘	5,686	50,153	45,683	35,797	10,940	2,555	422	7,963	

도서관명	이용자(명)			대출권수 (권)	대출자수(명)				
	회원 등록	도서관 방문자	자료실 이용자		계	어린이	청소년	성인	
장안구 (4개)	소계	54,815	1,001,686	802,286	665,670	73,518	10,647	4,339	58,532
	복수원	31,007	431,768	253,456	246,349	17,525	2,048	1,124	14,353
	대추골	6,343	195,440	189,939	137,124	17,238	2,835	735	13,668
	일월	10,345	254,115	250,221	203,693	12,471	2,894	472	9,105
	슬기샘어린이	7,120	120,363	108,670	78,504	26,284	2,870	2,008	21,406
영통구 (9개)	소계	100,978	2,144,682	1,906,102	1,554,631	168,604	25,438	9,537	133,629
	광고홍재	13,444	309,081	261,952	254,531	7,023	1,208	283	5,532
	영통	30,867	410,234	295,278	275,338	28,149	3,797	2,110	22,242
	태장마루	10,857	265,667	218,778	196,081	19,303	3,019	1,111	15,173
	광고푸른숲	19,046	290,928	279,421	227,799	22,614	3,024	1,271	18,319
	매어울	8,340	284,222	282,050	201,370	10,382	2,509	410	7,463
	망포글빛	10,346	341,721	337,065	250,826	23,331	2,988	1,585	18,758
	바른샘어린이	5,593	136,756	126,221	105,325	25,398	2,716	1,513	21,169
	사랑샘	1,889	80,384	79,648	27,786	23,050	4,174	932	17,944
반달어린이	596	25,689	25,689	15,575	9,354	2,003	322	7,029	

〈표 5〉에 나타난 수원시 도서관의 2024년 이용자 및 대출 현황을 살펴보면, 총 이용자수는 255,342명, 대출권수는 3,536,424권으로 집계되었다. 구별로는 영통구에서 100,978명이 이용하고 1,554,631권을 대출하여 가장 활발한 이용을 보였으며, 그 뒤를 권선구와 장안구가 뒤를 이었다. 도서관별로는 영통도서관이 275,338권의 도서를 대출하고, 대출 이용자수도 28,149명으로 가장 높은 수치를 기록하였고, 다음으로 망포글빛·광고홍재·복수원도서관 등이 높은 대출 이용을 보였다. 회원 등록자 수가 가장 많은 도서관은 장안구의 복수원도서관으로, 등록 회원수는 31,007명이며, 도서관 방문자수 또한 가장 높은 수치를 보였다. 이상의 결과를 통해 수원시 도서관들은 지역 간 이용 편차가 뚜렷하다는 점을 알 수 있었다. 즉, 영통구를 중심으로 도서관 이용이 집중되는 반면, 팔달구 등 상대적 이용률이 낮은 지역 간 도서관 접근성과 활용도에 격차가 뚜렷하게 있음을 보여주고 있다. 또한 영통도서관, 복수원도서관 등은 회원 수와 대출 실적에서 강세를 보이며, 도서관별 시설, 장서, 프로그램의 차이 등 도서관별 특성과 경쟁력이 이용자 수요에 영향을 주고 있음을 시사한다. 따라서 상대적으로 이용이 저조한 도서관에는 지역 특성과 수요를 반영한 장서 구성, 특화 프로그램 도입, 시민 참여 확대 등 맞춤형 서비스 강화하며 활성화 전략이 요구된다.

## 2. 설문조사 응답자의 인구통계학적 특성

다음의 〈표 6〉은 설문조사 응답자의 인구통계학적 특성을 정리한 것이다.

〈표 6〉 응답자의 인구통계학적 특성

항목		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	474	47.9
	여성	515	52.1
	소계	989	100
나이	10대	431	43.4
	20대	180	18.1
	30대	123	12.3
	40대	100	9.5
	50대	82	8.2
	60대 이상	73	7.4
	소계	989	100
직업군	초·중·고등학생	436	44.7
	대학생	121	12.4
	대학원생	19	1.9
	사무/기술직	97	9.9
	전문직	42	4.3
	자영업/프리랜서	38	3.9
	주부	76	7.8
	은퇴/노년층	47	4.8
	무직/취업 준비생	74	7.6
	기타(교사 등)	25	2.6
	소계	975	100
현 거주지	권선구	309	31.3
	영통구	283	28.6
	장안구	228	23.1
	팔달구	168	17.0
	소계	988	100
가장 많이 이용하는 도서 분야 (복수 선택)	문학	452	24.9
	자기계발/취미	339	18.7
	역사/문화/예술	314	17.3
	과학/기술	256	14.1
	인문/사회과학	246	13.6
	어린이/청소년	115	6.3
	외국어	33	1.8
	기타	59	3.3
소계	1814	100.0	

수원시 도서관 이용자 만족도 조사에 참여한 응답자의 성별 분포는 여성(52.1%)이 남성(47.9%)보다 4.2%(41명) 많았다. 연령 분포는 10대가 전체의 43.4%(431명)로 가장 높은 비율을 차지했으며, 20대가 18.1%(180명), 30대가 12.3%(123명) 순으로 나타나 30대 이하가 전체의 73.8%를 차지하였다. 이와 같이 10대 및 20대의 응답 비율이 높은 것은 설문지 배포가 이루어진 초·중·고등학교 및 대학교에서의 참여가 높았기 때문이다. 반면 50대 이상은 15.6%에 지나지 않아 연령대별 도서관 이용에 큰 격차가 있음을 확인할 수 있었다. 또한 설문조사 결과에서 수원시

도서관 이용자의 약 57%를 차지한 학생층(초·중·고등학생 및 대학생 포함)은 도서관을 주로 학습 공간으로 활용하고 있었다. 한편 응답자들이 자주 이용하는 도서 분야는 문학(24.9%), 자기계발/취미(18.7%), 역사/문화/예술(17.3%)로, 주로 교양과 여가, 자기 성장에 관심이 높다는 점을 알 수 있었다. 이어서 거주지별 분포를 살펴보면, 권선구 31.3%(309명)로 가장 많았고, 영통구 28.6%(283명), 장안구 23.1%(228명), 팔달구 17.0%(168명) 순으로 나타났다. 이는 <표 1>에서 제시된 인구수의 비중 순위와 일치하였다. 상대적으로 높은 비율인 권선구와 영통구는 인구가 밀집하고 젊은 연령층의 이용률이 많은 것으로 보인다. 또한 권선구는 6개, 영통구는 9개의 공공도서관이 지역 내에 위치하고 있어 두 지역의 도서관은 물리적 접근성이 뛰어난 것으로 판단된다. 그럼에도 50대 이상의 도서관 이용률을 높이기 위해서는 적정 서비스 개발이 요구되며, 팔달구와 같은 구도심 지역은 도서관 신축 등을 통한 접근성 개선이 필요함을 보여준다.

### 3. 설문조사 결과

설문조사 결과는 도서관 이용 경험, 이용 목적, 도서관 서비스 만족도 및 개선사항으로 구분하여 집계하였다. 먼저 다음의 <표 7>은 도서관 이용 경험을 이용자와 비이용자로 구분하여 항목별 응답자 수 기준 내림차순으로 정리한 것이다.

<표 7> 도서관 이용 경험 결과

항목	구분	응답자(명)	비율(%)
이용 경험 여부	예	811	83.1
	아니오	165	16.9
	소계	976	100.0
이용자 - 이용 빈도	주 2회 이상	310	36.0
	주 1회	198	23.0
	월 2-3회	143	16.6
	월 1회	61	7.1
	분기(3개월) 1회	56	6.5
	반기(6개월) 1회 이하	93	10.8
	소계	861	100.0
이용자 - 이용 목적 (복수 선택)	도서/자료 대출 및 반납	565	37.8
	학습 공간(열람실, 스터디룸) 이용	497	33.2
	정보 검색/자료 탐색	143	9.7
	휴식 또는 북카페 이용	108	7.2
	자녀와의 방문	56	3.7
	디지털 자료실(PC, 프린터, 인터넷 등) 이용	52	3.5
	문화/독서프로그램 참여	47	3.1
	커뮤니티/소모임 공간 이용	11	0.7
	기타	16	1.1
	소계	1,495	100.0

항목	구분	응답자(명)	비율(%)
비이용자 - 이용하지 않는 이유	관심 부족	48	31.6
	거리 문제	32	20.6
	타 도서관 이용	30	19.4
	시간 부족	23	14.8
	기타 이유	21	13.5
	소계	156	100.0

최근 1년간 수원시 도서관을 이용한 경험이 있는 이용자들의 이용 빈도는 '주 2회 이상'이 36.0%로 가장 많았다. 이어서 '주 1회'가 23.0%, '월 2-3회'가 16.6%로, 이상의 결과를 종합하면 응답자의 75% 이상이 월 1회 이상 정기적으로 도서관을 방문하는 것으로 나타났다. 이는 시민들의 도서관 이용 습관이 형성된 것이자 수원시 도서관이 시민들이 자주 찾는 공간으로 자리매김하고 있다는 증거로 해석할 수 있다. 그러나 여전히 '반기(6개월) 1회 이하'가 10.8%나 있다는 점에서는 이용 격차 해소를 위한 접근성 확대 전략이 필요함을 보여준다. 이는 도서관 서비스가 포용성을 추구하면서 잠재 이용자 발굴에 더욱 노력해야할 필요성에 대한 반증이다.

응답자들의 수원시 도서관 주 이용 목적은 '도서/자료 대출 및 반납(37.8%)'과 '학습 공간(열람실, 스터디룸) 이용(33.2%)'이었다. 이 결과는 수원시 도서관 이용자의 절반 이상을 차지했던 학생들이 도서관 이용 목적을 '학습 공간 이용(33.2%)'이라고 응답한 것과 일치한다. 따라서 수원시 도서관은 학습 생태계(러닝 커먼스)로서의 역할을 계속 유지해나갈 필요성이 있다. 반면 '디지털 자료실(PC, 프린터, 인터넷 등) 이용(3.5%)', '문화/독서프로그램 참여(3.1%)', '커뮤니티/소모임 공간 이용(0.7%)'은 응답 비율이 낮아, 이용자 요구에 대응하는 도서관 서비스 개발 및 제공을 통한 활성화도 필요한 상태이다.

최근 1년간 수원시 도서관을 이용한 경험이 없는 비이용자들은 '관심 부족(31.6%)'을 가장 큰 이유로 꼽았다. 이어서 '거리 문제(20.6)', 학교도서관 등의 '타 도서관 이용(19.4%)', '시간 부족(14.8%)', '온라인 자료 활용, 책 직접 구매 등의 기타 이유(13.5%)' 등이 뒤를 이었다. 이러한 결과가 도출된 것은 도서관 이용 필요성에 대한 전반적 인식의 부족과 거리 및 시간적 제약에 따른 물리적 접근성의 한계 때문일 가능성이 높다. 따라서 이를 극복하기 위한 전략도 필요한 상황이다.

이어서 다음의 <표 8>은 도서관에 대한 전반적 만족도, 스마트 도서관에 관한 만족도, 개선 및 강화되기 바라는 점에 관한 응답 결과를 정리한 것으로, 질문은 5점 리커트 척도(매우 불만족·전혀 필요하지 않음 1점~매우 만족·매우 필요함 5점)를 사용하였다. 도서관 서비스 만족도 및 개선 사항에 대한 설문 결과는 평균점수 기준 내림차순으로 제시하였다.

〈표 8〉 도서관 서비스 만족도 및 개선 사항 결과

항목	구분	평균(/5.0)
전반적인 만족도	직원(사서)의 친절성	4.14
	직원(사서)의 전문성	4.14
	전체적인 도서관 운영 전반	4.05
	열람실·북카페 등 이용 공간의 쾌적함과 서비스	3.97
	다양한 주제의 장서 구비	3.86
	모바일 앱·전자도서관 등의 사용 편리성	3.85
	홈페이지 및 모바일 서비스의 정보 접근성	3.83
	문화 프로그램(공연, 전시 등)의 다양성과 질	3.80
	도서관 체험교실 운영 만족도	3.80
	최신자료의 확보 및 제공 수준	3.78
	전자책·오디오북 등 디지털 자료 이용 편의성	3.77
	독서 프로그램(독서모임, 북토크 등) 운영 만족도	3.76
	교육 프로그램(강연, 체험 등) 운영 만족도	3.70
	푸른숲 책탈 이용 만족도	3.69
	평균	3.86
스마트 도서관 서비스 만족도	스마트 도서관 도서 대출/반납 편의성	3.83
	이용 가능한 도서 종류 및 다양성	3.76
	기기 및 운영 서비스에 대한 전반적 만족도	3.75
	스마트 도서관의 위치 접근성(지하철역 등)	3.74
	기기 사용 방법의 직관적 편의성	3.72
	사용법 안내의 명확성	3.71
평균	3.76	
개선· 강화되기 바라는 점	일반 열람실(독서 공간)·칸막이 열람 공간(개인 학습 공간) 확대	4.06
	초고령화 사회에 적합한 노인 서비스	3.98
	효과적인 도서 검색 및 정보 탐색 시스템	3.98
	자료실(서가) 규모 확대	3.96
	휴식 공간 규모 확대	3.96
	키오스크·모바일을 통한 비대면 도서 대출/반납 확대	3.85
	사회적 약자(장애인, 다문화가족 등)에 대한 서비스 확대	3.83
	주차장 확대	3.82
	사회적 고립 예방을 위한 소통형 독서 프로그램	3.77
	도서관 증축	3.76
	지역 간 도서관 정보 공유 및 연계 서비스 강화	3.75
	독서취약계층 대상 책 배달 서비스	3.64
	프로그램 예약 서비스	3.62
	다문화가정 및 외국인 대상 맞춤형 서비스 확대	3.62
	생활권 기반 '15분 독서 생활권' 조성(동네서점, 북카페 등 연계)	3.62
	AI 기반 도서 추천 서비스 도입	3.60
	대출기간 연장	3.58
	대출가능 권수 증가	3.57
	지역자료 디지털 아카이브 구축	3.52
	프로그램 교육 공간 규모 확대	3.38
	실감형 콘텐츠(VR/AR) 등을 활용한 독서 체험 공간	3.35
	세미나·모임 대여 공간 규모 확대	3.33
	스마트 로봇(안내 로봇) 서비스 도입	3.30
평균	3.68	

수원시 도서관 서비스에 대한 항목별 만족도 조사 결과, 이용자들은 '직원(사서)의 친절성과

전문성'에 대해 각각 4.14로 가장 높은 만족도를 보여 수원시 도서관 서비스의 핵심 경쟁력으로 나타났다. 또한 '전체적인 도서관 운영 전반'에 대한 만족도(4.05)도 긍정적인 평가를 한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 디지털 전환 시대에도 인간 중심 서비스가 중요한 요인임을 반증하고 있다. 반면 '푸른숲 책뜰 이용 만족도(3.69)', '독서·교육 프로그램(3.70~3.76)', '체험교실(3.80)', '문화 프로그램(공연, 전시 등)의 다양성과 질(3.80)' 등 체험·참여형 서비스에 대한 만족도는 상대적으로 낮게 나타나 서비스 프로그램의 질적 향상과 운영의 효율화 방안을 모색할 필요가 있다. 또한 '디지털 자료 이용 편의성(3.77)', '모바일 앱 사용 편리성(3.85)'과 '모바일 서비스의 정보 접근성(3.83)' 등 디지털 정보 서비스에 대한 만족도가 높게 나타나, 이용자 중심의 기술 도입 및 참여성 콘텐츠 다양화와 개발이 지속적으로 유지될 필요성이 있음을 시사해 준다.

이어서 스마트 도서관 서비스에 대한 만족도는 평균 3.76점을 받았다. 세부 항목으로 '도서/대출 반납의 편의성'(3.83점)은 평균보다 높은 점수를 받았으나, '기기 사용 방법의 직관적 편의성'(3.72점), '안내의 명확성'(3.71점)은 평균보다 낮은 점수를 받았다. 특히 응답자 중 10대 이하가 43.4%를 차지한다는 점에서 디지털 네이티브 세대에게 직관성과 명확성이 부족하다는 인식은 사용자 인터페이스와 사용자 경험의 측면에서 개선이 필요함을 보여준다.

이용자의 개선 요구는 '일반 열람실(독서 공간)·칸막이 열람 공간(개인 학습 공간) 확대(4.06)', '자료실(서가) 규모 확대(3.96)', '휴식 공간 규모 확대(3.96)', '주차장 확대(3.82)' 등 공간 중심성이 뚜렷하게 나타나 개선 및 강화가 시급함을 보여준다. 또한 '효과적인 도서 검색 및 정보 탐색 시스템(3.98)', '초고령화 사회에 적합한 노인 서비스(3.98)', '사회적 약자에 대한 서비스 확대(3.83)', '사회적 고립 예방을 위한 소통형 독서 프로그램(3.77)', '다문화가정 대상 서비스(3.62)' 등이 뒤를 이어, 사회적 포용 기관으로서 도서관의 사회적 역할 확대가 필요함을 시사한다. 반면 'AI 기반 도서 추천 서비스 도입(3.60)' 및 '스마트 로봇(안내 로봇) 서비스 도입(3.30)' 등 디지털 전환에 대한 수요 역시 일부 확인되었으나 전반적으로 낮은 점수를 받아, 향후 기술 도입 시 실질적인 활용성과 필요성에 대한 충분한 검토가 필요할 것으로 보인다.

마지막 문항인 '향후 도입이 필요한 서비스 및 공간'에 대한 질의는 서술형으로 응답을 받았으며, 그 내용을 종합하여 <표 9>에 제시하였다.

<표 9> 향후 도입이 필요한 서비스 및 공간 결과

항목	구분	응답자(명)	비율(%)
향후 도입이 필요한 서비스 및 공간	휴식 및 편의 중심 공간 개선	96	27.7
	학습 및 독서 중심 공간 개선	88	25.4
	장비 및 시설 노후화 개선	49	14.1
	도서관원 서비스	47	13.5
	기술 및 디지털 서비스	34	9.8
	프로그램 및 서비스	26	7.5
	기타 개선 사항	7	2.0
	소계	347	100.0%

〈표 9〉의 결과를 보면 수원시 도서관 이용자들은 향후 도입이 필요한 서비스로 ‘휴식 및 편의 중심 공간 개선’을 가장 많이 꼽았고, 이어서 ‘학습 및 독서 중심 공간’ 이 뒤를 이었다. 또한 ‘장비 및 시설 노후화 개선’ 요구가 높게 나타났고, 반면 ‘기술 및 디지털 서비스’와 ‘프로그램 및 서비스’에 대한 요구가 상대적으로 낮게 나타났다. 이를 통해 이용자들은 첨단 기술보다 도서관 공간의 실용적인 이용을 우선시하고 있음을 알 수 있었다.

이상과 같이 수원시 도서관의 현황과 설문조사를 분석한 결과 개선이 필요한 측면을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 인력 운영의 개편이 필요하다. 수원시 도서관은 사서 1인당 봉사인구가 전국 평균보다 많은 것으로 나타났다. 이는 사서의 전문성 발휘를 통한 이용자 서비스제공의 한계로 이어질 수 있는 문제이기 때문에 개선이 시급하다. 둘째, 다양한 이용자들을 도서관으로 유입시킬 수 있는 방안이 필요하다. 수원시 도서관 이용은 30대 이하가 50대 이상보다 약 4.7배에 달해, 포용적 서비스의 적극적 제공에 한계가 있음을 보여주고 있다. 셋째, 도서관 서비스의 다양성이 필요하다. 대부분의 이용자들은 수원시 도서관을 대출과 학습 공간으로만 활용하고 있다. 따라서 도서관이 복합문화공간으로서의 역할을 충분히 해내지 못하고 있다.

#### 4. 수원시 도서관 관계자 인터뷰 결과 분석

다음의 〈표 10〉은 포커스 그룹 인터뷰를 통해 수렴한 수원시 도서관 관계자들의 의견 가운데 핵심사항을 간략히 요약 정리한 것이다.

〈표 10〉 도서관 관계자 의견 요약

항목	도서관 관계자 의견	요약
수원시 도서관 이용자 요구 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자의 요구 심화로 인한 운영 부담</li> <li>- 내부 조직의 결속력 약화</li> <li>- 코로나-19 이후 비대면 서비스 확대</li> <li>- 권역별 특징 및 이용자 요구 조사 필요</li> <li>- 비대면 및 접근 편의성 요구 증가</li> <li>- 노년층 및 전자 기기 사용자 증가</li> <li>- 공간 및 역할의 다양성 요구 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공간 및 역할의 다양성 요구 증가</li> <li>- 비대면 서비스 및 접근 편의성 요구 증가</li> <li>- 노년층 및 전자 기기 사용자 증가로 디지털 서비스 확대 필요</li> <li>- 권역별 특징 및 이용자 요구 조사 필요성 대두</li> <li>- 코로나-19 이후 비대면 서비스 확대의 가속화</li> </ul>
수원시 도서관의 물리적 인프라 (시설, 장비 등) 현황 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노후화된 도서관의 리뉴얼 필요</li> <li>- 다양한 행사 공간 및 편의 시설이 잘 갖추어져 있음</li> <li>- 접근성, 주차 편리성을 통해 지역문화센터로서의 역할 수행 필요</li> <li>- 신증축 및 단계적 리모델링 필요</li> <li>- 최근 10년 이내 건립 및 리모델링을 마친 곳은 쾌적</li> <li>- 10년 이상 된 도서관 및</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노후화된 도서관 및 서비스 취약 지역 개선 필요</li> <li>- 다양한 행사 공간 및 편의 시설이 잘 갖추어져 있음</li> <li>- 지역문화센터로서의 역할 수행을 위한 접근성과 주차 편리성 확보</li> <li>- 신증축 및 단계적 리모델링을 통한 시설 현대화 필요</li> <li>- 최근 10년 이내 건립 및 리모델링 마친 곳은 쾌적한 환경</li> </ul>
수원시 도서관 발전을 위한 필요 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사서 복무 제도 개선</li> <li>- 특성화 서비스 벤치마킹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사서 전문성 강화 및 특성화 전략을 통한 차별화된 서비스</li> <li>- 사서 복무제도 개선</li> <li>- 당직 수당 도입 등 사서 처우 개선 방안 마련</li> <li>- 타 지역 특성화 서비스 벤치마킹을 통한 차별화 방안 모색</li> </ul>

수원시 도서관 이용자 만족도 분석과 발전 방안

항목	도서관 관계자 의견	요약
수원시 도서관 공간 혁신 및 효율적 활용 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복합화 추진</li> <li>- 5060 세대를 위한 공간 조성 필요</li> <li>- 시각적 공간 구성으로 이용자들의 시각적 경험 강화 필요</li> <li>- 이용자 요구에 맞춘 공간 재구성</li> <li>- 지역 주민을 위한 공간 분배 필요</li> <li>- 공간 및 시스템의 과감한 변화 필요</li> <li>- 유연한 공간 활용 방식 도입</li> <li>- 열람실(공부방) 축소 또는 폐지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복합문화 공간화를 통한 도서관 기능 확장</li> <li>- 다양한 이용자층을 위한 맞춤형 공간 재구성 필요</li> <li>- 유연한 공간 활용 방식 도입으로 가변적 운영 실현</li> <li>- 이용자들의 시각적 경험 강화를 통한 방문 유도</li> <li>- 열람실(공부방) 축소 또는 폐지를 통한 공간 효율화</li> <li>- 5060 세대를 위한 전용 공간 조성 필요성</li> <li>- 신축 도서관의 친환경적 지속가능한 설계 적용</li> </ul>
수원시 도서관 인력 배치 및 운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무량 및 이용자 수요에 따른 인력 재배치 필요</li> <li>- 도서관 운영 방식 차별화 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 운영 방식 차별화를 통한 특성화 추진 필요</li> <li>- 업무량 및 이용자 수요에 따른 체계적 인력 재배치</li> <li>- 통합 관리 기능 강화를 통한 조직 효율성 제고</li> <li>- 도서관정책과 폐지 등 조직 구성 재편</li> </ul>
도서관 자생력 향상을 위한 지원 체계 및 협력 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 큐레이션 등 서점과의 협력</li> <li>- 작은도서관 등록을 까다롭게 할 필요가 있음</li> <li>- 전문성 강화를 위한 운영 인력 보강</li> <li>- 중장기 사업 및 특화 프로그램 운영을 위한 안정적 예산 확보</li> <li>- 도서관에 대한 예산, 정책 지원</li> <li>- 지속가능한 지원과 재원 확보</li> <li>- 국비 사업의 다양화</li> <li>- 상업 공간 조성 등 일부 유료화 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중장기 사업 및 특화 프로그램 운영을 위한 안정적 예산 확보</li> <li>- 전문성 강화를 위한 운영 인력 보강</li> <li>- 국비 사업의 다양화를 통한 재원 확보 방안 모색</li> <li>- 서점 등 유관 기관과 협력 체계 구축</li> <li>- 작은도서관 등록 기준 강화를 통한 품질 관리</li> <li>- 도서관 내 상업 공간 조성을 통한 유료화 추진 검토</li> </ul>

도서관 관계자들은 이용자 요구 변화를 '비대면 서비스 및 접근 편의성 요구 증가'로 진단하였다. 이는 설문 결과의 디지털 서비스 만족도 저하(3.77점)와 역설적 관계로 서비스와 이용자의 기대 수준과 만족도에는 격차가 있는 것으로 해석되었다. 특히 '노년층의 증가와 전자 기기 사용자 증가'에 대한 의견은 50대 이상 비율(15.6%)의 설문 참여 저조와 역시 대조되었다. 이는 잠재적 이용자 층이 존재하며 이용자 연령별 서비스 개발이 필요함을 시사한다.

수원시 도서관의 물리적 인프라(시설 장비) 현황에 관하여 도서관 관계자들은 '다양한 행사 공간과 잘 갖추어진 편의 시설'이라는 긍정적 평가를 하였고, 이는 설문 결과의 높은 운영 만족도(4.05점)와 일치하였다. 이에 노후화된 시설 및 서비스 취약 시설 개선에 대한 관계자 의견은 설문 건의사항에서 제기된 '장비 및 시설 노후화 해결'과 연결된다. 또한 수원시 도서관이 양적 우수성을 바탕으로 취약 부분에 대한 보완을 통해 서비스 품질 향상을 추구할 필요성을 시사한다. 특히 '지역문화센터로의 역할 수행'이라는 관계자들의 의견은 설문에서 도서관 기능의 다층화(지식 제공 37.1%, 편안한 공간 및 휴식·커뮤니티 36.5%)로 나타난 결과와 부합한다. 이는 수원시 도서관의 정체성 확장을 중요한 과제로 인식하고 있다고 해석할 수 있다.

관계자들은 도서관 발전을 위한 핵심 요소로 '사서 복무제도 개선'과 '특성화 서비스 벤치마킹'을 꼽았다. 이 가운데 '사서 복무제도 개선'은 사서 전문성에 대한 만족도(4.14점)가 높게 나타난 이용자 설문 조사 결과와는 모순되는 부분이지만, 현재 도서관 서비스의 질적 지속성을 유지하기 위해 개선이 필요함을 제안한 것이라 판단할 수 있다. 실제 수원시 도서관의 사서 1인당 봉사대상

인구는 9,900명으로 전국 평균 8,435명보다 높기 때문에, 반드시 개선이 필요한 부분이다. 또한 '특성화 서비스 벤치마킹'에 대한 의견은 이용자들의 설문 조사에서 '체험·참여형 프로그램 만족도(3.69~3.80점)'가 높지 않는 것과 연계하여 질적 차별화 추구의 필요성을 반증한다.

'공간 및 역할의 다양성 요구 증가'에 대한 관계자들의 의견은 복합문화 공간(휴식·편의이용 7.2%, 학습 공간 33.2%)에 대한 이용자들의 요구와 일치했다. 이러한 결과는 도서관 관계자와 이용자의 공감대적 미래 방향성을 담고 있다고 볼 수 있다. 특히 '5060세대를 위한 전용공간 마련'에 대한 관계자들의 의견은 설문 대상자 연령대가 편중되었던 것과 비교하면 미래 이용자층 확대를 위한 전략적 방안 모색의 필요성으로 해석할 수 있다.

관계자들은 도서관 운영 효율화를 위해 '운영 방식 차별화 및 특성화'를 추구하는 것으로 나타나, 설문에서 도서관 이용의 목적이 자료 대출(37.8%)과 학습(33.2%)으로 이원화된 결과에 부합하는 능동적 대응이라고 분석할 수 있다. 도서관 기능 및 공간의 다양화는 도서관별 특성화 전략을 통해 효율화를 높이려는 노력이며, 동시에 이용자 요구에 부응하기 위한 전략으로 해석된다. '체계적 인력 재배치'에 대한 의견도 앞서 '사서 충원 및 복무개선' 의견과 함께 서비스의 효율을 제고하려는 방안으로 제시되었다.

관계자들은 도서관의 자생력 강화를 위해 '안정적 예산 확보'와 '전문 인력 보장'을 제시하였다. 이는 설문에서 조사된 서비스의 높은 만족도(운영 전반 4.05점, 사서 전문성 4.14점)의 지속가능한 발전을 위한 기반 마련으로 분석된다. 특히 '국비 사업의 다양화'로 재원을 다각화하려는 전략을 제시하고, 저점 등 유관기관이나 민관 협력을 통해 이용자들의 복합문화 공간에 대한 요구와 서비스 확장을 추구하는 방안으로 해석할 수 있다. 또한 공공성을 유지하면서 운영 효율화를 확보하려는 전략적 접근이며, 다각적인 지원 방안으로 도서관 기능의 확장과 정체성 확보에 초점을 맞추려는 대응으로 평가된다.

〈표 11〉은 이용자 설문 분석 결과와 도서관 관계자들의 포커스 그룹 인터뷰 결과를 비교 매칭하여 발전 방안을 제시한 것이다.

〈표 11〉 설문 결과와 도서관 관계자 결과의 매칭 결과

항목	설문 결과	도서관 관계자	발전 방안
이용 행태 및 요구 특성	- 월 1회 이상 정기 이용자 75% 이상 - 도서관 주 이용 목적은 자료 대출과 학습 공간 중심	- 공간 및 역할의 다양성 및 복합문화 공간화 요구 증가 - 권역별 이용자 요구조사 필요	- 생활권 기반의 복합문화 공간 확충 - 세대별 맞춤형 서비스 다변화
비용 요인	- 관심, 거리 문제, 시간 부족 - 접근성 및 인지 부족	- 비대면 서비스 및 접근 편의성 요구 - 디지털 서비스 확대 필요	- 온·오프라인 통합 - 접근성 강화, 인지적 접근성 개선 - 홍보, 도서관 이용교육 확대
서비스 만족도 및 품질 인식	- 사서의 친절성, 전문성 - 운영 전반 만족도 높음 - 체험형 프로그램 및 디지털 자료 만족도 낮음	- 사서 복무제도 개선 및 전문성 강화 필요 - 특성화 서비스 벤치마킹 제안	- 전문 인력의 역량강화 - 질적 차별화 중심의 서비스 고도화 추진

수원시 도서관 이용자 만족도 분석과 발전 방안

항목	설문 결과	도서관 관계자	발전 방안
공간·시설 인식	- 열람실·자료실·휴식 공간·주차장 확대 - 시설 노후화 지적	- 노후 도서관 및 취약지역 개선 - 신증축 및 단계적 리모델링 필요	- 지역 균형형 리모델링 - 이용자 중심의 공간 혁신 추진
디지털·비대면 서비스	- 디지털 자료 이용의 편의성 및 직관성 낮음 - AI, 로봇 등 신기술 수요의 낮음	- 비대면 서비스 확대 - 노년층·기기 사용자 증가에 따른 디지털 서비스 확충	- 이용자 중심의 디지털 접근성 개선 - 고령층 친화적 서비스 설계
포용적 프로그램 및 사회적 서비스	- 사회적 약자·노년층 서비스 확대 필요 - 사회적 고립 예방 프로그램의 필요	- 포용적인 도서관 서비스의 확대 - 이용자 맞춤형 공간·프로그램 필요	- 포용적 독서·문화 프로그램 개발 - 세대 간 소통형 커뮤니티 조성
운영·인력·조직 효율화	- 직접적 설문 문항 없음 - 인력 구조 개선을 위해 필요함	- 인력 재배치/통합 관리 - 특성화 운영 필요	- 인력 효율화 기반의 조직 개편 - 도서관별 특화 서비스 추진
예산·협력·자생력 강화	- 직접적 설문 문항 없음 - 만족도 유지를 위한 기반으로 필요함	- 안정적 예산 확보 - 국비사업 다양화 - 민관 협력체계 구축	- 재원의 다각화 - 협력 네트워크 기반의 지속가능한 운영체계 구축

## V. 결론 및 제언

본 연구는 수원시 도서관의 현황을 진단하고 중장기 종합발전계획 수립을 위해 지역 주민과 도서관 관계자를 대상으로 실시한 인식 조사와 면담 결과를 분석하여 향후 발전 전략 마련을 위한 기초 자료를 제시하는데 목적이 있다. 이를 위해 수원시 도서관 이용자 989명과 관계자 8명을 대상으로 조사를 실시하였고 도서관의 구조적 개선점과 발전 방향을 도출하였다. 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 수원시 도서관은 1관 당 장서 수(148,195권)와 1인당 장서 수(3.35권)가 전국 평균을 상회하는 높은 수준이며 지역별 도서관이 균등 배치로 물리적 접근성이 우수한 것으로 나타났다. 둘째, 설문 응답자의 약 78% 이상이 월 1회 이상, 주 2회 이상 이용하는 비율도 36%로 나타나 도서관 이용 수준이 활발하였다. 셋째, 이용자들은 사서의 친절함과 전문성 등 인적 서비스에 대하여 높은 만족도(4.14점)를 보였으며, 도서관 운영 전반(4.05점), 스마트 도서관(3.76점)에 역시 긍정적으로 평가하였다. 넷째, 도서관 관계자들은 다양한 행사 공간과 잘 갖추어진 편의 시설, 뛰어난 접근성과 도서관별 특화 프로그램 운영, 사서 직제의 안정적 운영 등을 수원시 도서관의 강점으로 인식하였다.

그러나 다음과 같은 구조적 문제도 확인되었다. 첫째, 수원시 도서관은 사서 1인당 봉사 대상 인구가 전국 평균보다 많았다. 따라서 이용자들의 만족도 유지와 향상을 위해 인력 자원의 충원 및 인력 구조 조정이 필요한 것으로 나타났다. 둘째, 주 이용자가 30대 이하에 집중되어 있으며 50대 이상은 15.6%에 그쳐 공공도서관의 포용성 확보 측면에서 한계가 있었다. 따라서 다양한 이용자의 도서관 유입을 위한 노력이 필요한 상태였다. 셋째, 도서관 이용 목적이 대출(37.8%)과

학습 공간(33.2%)에 집중된 경향이 있어 복합문화 공간으로써의 역할 확장이 필요하였다. 넷째, 비이용자들의 주요 비이용 사유가 관심 부족한 점을 고려할 때, 인지적 접근성 강화 및 시간과 공간의 물리적 제약 극복을 위한 이용자 유입 전략 마련이 필요한 것으로 나타났다.

더불어 설문 참여자와 도서관 관계자들은 수원시 도서관의 발전을 위해 다음과 같은 개선 요구를 제시하였다. 첫째, 도서관 접근성 취약 지역의 주민들을 위한 신규 도서관 건립과 노후 도서관의 단계적 리모델링이 필요하다. 둘째, 인력 재배치와 사서의 복무제도 개선을 통해 사서의 전문성을 강화하고 특화 서비스를 확대를 요구하였다. 셋째, 디지털 및 비대면 기반 서비스와 이용자 맞춤형 서비스 확대를 요구하였다. 넷째, 예산 확보와 민관 협력체계 구축을 통해 도서관 운영의 안정성을 강화해야 함을 요구하였다.

이상의 결과를 바탕으로 수원시 도서관 발전 전략에 기여할 수 있는 정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 물리적 접근성 및 인프라 재정비가 필요하다. 연구 결과 수원시 도서관은 전국 평균을 상회하는 장서 규모와 균등 배치된 물리적 접근성이 강점으로 확인되었다. 그러나 접근성 취약 지역의 신규 도서관 건립 요구와 노후 시설 리모델링 필요성이 동시에 제기되어, 향후에는 지역별 수요 격차를 고려한 인프라 재편이 요구된다. 이는 단순한 시설 확충이 아닌, 인구구조 변화·생활권 분석 기반의 공간 전략 수립이 필요함을 시사한다.

둘째, 인력 구조 개선과 사서 전문성 강화가 시급하다. 수원시 도서관은 사서 1인당 봉사 대상 인구가 전국 평균보다 많아 인력 부담이 높은 것으로 분석되었다. 그럼에도 이용자 만족도는 매우 높다는 점에서, 현재의 서비스 품질이 과소 인력에 의해 장기적으로 유지되기 어렵다는 구조적 위험을 내포하고 있다. 이에 따라 사서 충원, 인력 재배치, 복무제도 개선을 통한 전문성 강화가 중장기적 도서관 경쟁력의 핵심 정책 과제로 제기된다.

셋째, 생애주기별·계층별 포용성 확대가 정책적으로 요구된다. 수원시 도서관의 주 이용자가 30대 이하에 집중되고 50대 이상 이용률이 낮다는 점은 초고령화 사회의 공공도서관으로서 포용성 측면에서 한계가 있음을 보여준다. 따라서 다양한 세대·계층의 이용을 이끌어낼 맞춤형 서비스 개발, 특히 중장년·노년층을 위한 디지털 역량 지원, 건강·문화 프로그램 연계가 필요하다.

넷째, 이용 목적 다변화와 복합문화공간으로서의 기능 강화가 필요하다. 이용자들의 수원시 도서관 이용 목적이 대출·학습 중심에 머물러 있다는 점은 수원시 도서관이 지닌 풍부한 인프라 대비 문화·커뮤니티 플랫폼으로서의 잠재력이 충분히 활용되지 못하고 있음을 의미한다. 그러므로 향후 정책에서는 도서관을 지역 문화·교육·커뮤니티 거점으로 재정의하고 역할 다변화를 추진해야 한다.

다섯째, 비이용자 유입을 위한 인지적 접근성 강화 방안이 요구된다. 비이용자의 주요 사유가 ‘관심 부족’이라는 점은 물리적 접근성이 양호하더라도 도서관 서비스의 인지적 접근성 부족이

가장 큰 문제임을 시사한다. 따라서 적극적 홍보, 참여 유도형 프로그램 개발 및 운영, 모바일 기반 접근성 확대 등 이용자 경험 중심 전략이 필요하다.

여섯째, 디지털·비대면 서비스 확대가 필요하다. 이용자와 도서관 관계자 모두 디지털 서비스 강화 필요성을 제기하였으며, 스마트 도서관 서비스에 대한 긍정적 평가(3.76점)도 도출되었기 때문에, 디지털·비대면 서비스는 계속 발전할 가능성이 높다. 따라서 정책적으로 인공지능 기반 추천, 비대면 대출·반납, 온라인 독서 플랫폼, 메타버스형 교육 콘텐츠 등 디지털 전환을 체계적으로 추진할 필요가 있다.

일곱째, 예산 안정성 및 민관 협력체계 확보가 필요하다. 새로운 서비스 개발과 인력 확충, 시설 개선 등을 위해서는 재정 안정성이 필수적이다. 그러므로 공공 예산뿐 아니라 민간 후원, 지역 기업의 사회적 책임에 관한 의무 활용, 시민 자원봉사 네트워크 등 다양한 파트너십 구축이 전략적 과제로 도출된다.

수원시 도서관은 이미 우수한 자원과 인프라를 갖추고 있다. 따라서 이상에서 제안한 바와 같이 문화·교육 정책과의 연계 등 지속 가능한 운영 체계가 구축되고 민관 협력이 확대되며 인구 구조 변화 대응 및 사회적 포용성을 강화한다면, 수원시 도서관은 지역 혁신의 허브로 발전할 수 있을 것이다. 또한 디지털 전환 시대에 걸맞은 공공 정보 접근권 선도 모델을 구축하고 복합문화 공간화를 통해 지역 커뮤니티 거점으로써의 역할을 강화한다면 수원시는 도서관 도시라는 브랜드 구축도 가능할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 고양시 (2024). 고양시 제3차 도서관발전종합계획(2024-2028). 고양: 고양시 도서관센터.
- 국가도서관통계시스템 (2025). 출처: <https://www.libsta.go.kr>
- 김보라, 김혜영 (2024). 공공도서관 이용자들의 불안 심리가 도서관 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 58(4), 251-276.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.4.251>
- 노영희, 장인호, 강지혜, 신영지, 박우정 (2020). 김포시 도서관 중장기 종합발전계획 수립을 위한 인식 조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 227-253.  
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- 도서관법 (2025). 출처: <https://www.lawnb.com/Info/ContentView?sid=L000000830&DA=TWA>
- 방정민, 박지홍 (2025). 공공도서관 키오스크 서비스품질이 이용자 만족도와 지속의도에 미치는 영향. 한국비블리아학회지, 36(1), 127-149.

- <http://dx.doi.org/10.14699/KBIBLIA.2025.36.1.null.55348>
- 성동구 (2023). 성동구 공공도서관 발전계획(2023-2027). 서울: 성동구청.
- 심효정, 전경선 (2025). G시 도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 인식 조사 연구. 한국도서관·정보학회지, 56(1), 157-183. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.1.202503.157>
- 안양시 (2022). 안양시 공공도서관 중장기 발전계획(2022-2026). 안양: 석수도서관.
- 이수영, 양지안, 남재우, 송민선 (2023). 도봉구 공공도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 지역주민 인식 연구. 한국비블리아학회지, 34(4), 183-205.  
<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.183>
- 이제환, 정철 (2023). 지역 공공도서관 정책의 추이와 과제: 광역자치단체를 사례로 하여. 한국도서관·정보학회지, 54(3), 1-32. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.1>
- 인천광역시 (2024). 인천광역시 제4차 도서관발전종합계획(2024-2028). 인천광역시: 도서관발전진흥원.
- 장인호, 노영희, 강지혜, 박우정 (2023). 정선군의 도서관 정책혁신전략을 기반으로 한 도서관 중장기 종합발전계획 수립연구. 한국도서관·정보학회지, 54(3), 295-320.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.295>
- 정미옥 (2024). 3차원 서비스품질 모형을 적용한 공공도서관 서비스품질이 이용자 만족도와 이용자 충성도에 미치는 영향. 한국문헌정보학회지, 58(2), 289-316.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.2.289>
- 차성중 (2011). 우리나라 공공도서관의 이용자 만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영 평가 이용자 만족도 조사 결과를 중심으로. 정보관리학회지, 28(1), 285-308.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.1.285>
- 최만호 (2016). 공공도서관의 공간구성요인이 이용자 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 서경대학교.
- 최영진 (2002). 상업스포츠센터의 서비스품질과 고객만족 및 구매 후 행동과의 관계. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 충남도서관 (2023). 충청남도 제2차 도서관 발전종합계획(2024-2028). 홍성: 충남도서관.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

- Anyang City (2022). A Mid- to Long-Term Development Plan for Anyang City Public Libraries(2022-2026). Anyang: Seoksu Library.
- Bang, Jung-Min & Park, Ji-Hong (2025). The influence of public library kiosk service quality on user satisfaction and continuance intention. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 36(1), 127-149.  
<http://dx.doi.org/10.14699/KBIBLIA.2025.36.1.null.55348>
- Cha, Sung-Jong (2011). A study on the user satisfaction of public library users in Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1), 285-308.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.1.285>
- Chang, In-Ho, Noh, Young-Hee, Kang, Ji-Hei, & Kwak, Woo-Jung (2023). A study on the establishing a mid- to long-term comprehensive development plan based on Jeongseon-gun's library policy innovation strategy. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(3), 295-320.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.295>
- Choi, Man-Ho (2016). A Study on the Effect of Space Configuration Factors of the Public Library upon the User Satisfaction. Dissertation thesis, Seokyeong University.
- Choi, Young-Jin (2002). The Relationship of Service Quality of Commerical Sports Center to the Customer Satisfaction and Post Purchase Behavior. M.A. thesis, Jungang University.
- Chungnam Library (2023). The Second Comprehensive Library Development Plan(2024-2028) for Chungcheongnam-do. Hongseong: Chungnam Library.
- Goyang City (2024). Goyang City 3rd Library Development Comprehensive Plan(2024-2028). Goyang: Goyang City Library Center.
- Incheon Metropolitan City (2024). Incheon Metropolitan City's 4th Comprehensive Library Development Plan(2024-2028). Incheon: Library Development Promotion Agency.
- Jeong, Mi-Ok (2024). A study on the effect of public library service quality on user satisfaction and user loyalty according to Brady & Cronin's three-dimensional service quality model. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 58(2), 289-316. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.2.289>

- Kim, Bo-Ra & Kim, Hye-Young (2024). A study on the effect of public library users' anxiety on user satisfaction and loyalty. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 58(4), 251-276. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.4.251>
- Lee, Jae-Whoan & Jung, Chul (2023). Progress and problems in local public library policies of South Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(3), 1-32. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.1>
- Lee, Su-Young, Yang, Ji-Ann, Nam, Jae-Woo, & Song, Min-Sun (2023). A study on perceptions of users for establishing mid- to long term development plan for public libraries in Dobong-gu. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 34(4), 183-205. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.183>
- Library Act (2025). Available:  
<https://www.lawnb.com/Info/ContentView?sid=L000000830&DA=TWA>
- National Library Statistics System (2025). Available: <https://www.libsta.go.kr>
- Noh, Young-Hee, Chang, In-Ho, Kang, Ji-Hei, Shin, Young-Ji, & Kwak, Woo-Jung (2020). A study on the recognition of mid- to long-term comprehensive development plan for the library in Gimpo city. *The Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(1), 227-253. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.227>
- Seongdong-gu (2023). *Seongdong-gu Public Library Development Plan(2023-2027)*. Seoul: Seongdong-gu Office.
- Sim, Hyo-Jung & Jeon, Kyung-Sun (2025). A study on the awareness for establishing a mid- to long-term development plan for local government libraries: focusing on the case of G city. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 56(1), 157-183. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.1.202503.157>