

국립중앙도서관 서비스 전환을 위한 서비스 공간 개편에 관한 연구*

곽 승 진, 노 영 희†, 강 봉 숙

충남대학교, 건국대학교, 전북대학교

본 연구는 국립중앙도서관의 이용자 중심 서비스와 공간 개편 방안을 제안하는 데 목적을 두었다. 국립중앙도서관의 역사적 가치를 바탕으로 국가대표 도서관으로서의 정체성을 강화하고, 디지털 및 물리적 공간의 융합을 통해 통합적인 서비스 환경을 구축하는 것이 핵심 방향이다. 이를 위해 국내외 사례와 공간 기획 동향을 분석하여 정보 생산 공간, 소통 공간, 복합문화공간 등의 특성을 반영한 공간 개편 전략을 도출하였다. 주요 결과로는 온·오프라인 자료를 결합한 열람 공간 조성, 디지털 라운지 구축, 장애인 및 정보취약 계층을 위한 접근성 강화, 다목적 활용이 가능한 융합공간 설계 등이 포함된다. 또한, 도서관 전체를 Wi-Fi 환경 기반의 플랫폼으로 전환하여 디지털 콘텐츠와 체험형 서비스를 제공할 필요성을 제시하였다. 연구의 한계로는 국립장애인도서관과 국가문헌보존관의 이전 계획 등이 미완료 상태인 점과 외부 환경 변화를 고려한 종합적 계획 부족이 지적되었다. 본 연구는 국립중앙도서관이 기술 발전과 사회적 요구에 부응하는 미래 지향적 도서관으로 발전하기 위한 기초 자료를 제공하며, 향후 구체적 실행 계획과 추가 연구의 필요성을 제안한다.

주요어: 이용자 중심 서비스, 국립중앙도서관, 디지털 및 물리적 공간 통합, 미래 지향적 도서관, 공간 재구성 전략

* 이 연구는 국립중앙도서관 공간개편 관련 연구지원으로 수행되었으며, 기존의 내용을 보완하여 논문으로 제작성한 것임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 노영희, 건국대학교 문헌정보학과 교수, 충북 충주시 충원대로268, E-mail : irs4u@kku.ac.kr

곽승진, 충남대학교 문헌정보학과 교수(제1저자)

강봉숙, 전북대학교 문헌정보학과 교수(공동저자)

■ 최초투고일 : 2025년 8월 18일 ■ 심사마감일 : 2025년 9월 26일 ■ 게재확정일 : 2025년 10월 15일

1. 서론

제4차 도서관발전종합계획(2024-2028)에서는 도서관의 3대 지향 가치 중 하나로 ‘공동체 성장’을 제시하며, 이는 도서관이 공동체 삶의 조건에서 차지하는 역할과 위상을 재정립하고 확대할 필요성을 시사하고 있다. 현대 사회에서 국민들의 국가 공공성 인식은 단순한 정보 제공에서 벗어나 문화적 향유와 자아 실현이라는 고차원적 욕구로 발전하고 있으며, 이에 따라 도서관은 문화향유 기관으로서의 역할을 재인식해야 한다. 또한, 사서들은 문화 활동의 조력자로서 그 역할과 가치를 새롭게 확립해야 할 시점이다.

4차 산업혁명과 인공지능 시대의 도래는 스마트 미디어와 첨단 기술을 통해 도서관 중심의 역할을 변화시키고 있으며, 이는 교육, 창의, 문화, 휴식, 돌봄, 커뮤니티 공간으로서의 복합적이고 다양화된 도서관 서비스를 요구하고 있다. 특히, 도서관은 가정과 직장 이외에 인간에게 필수적인 자유롭고 편안한 공간으로서 ‘제3의 공간’으로 인식되고 있다. 이 개념은 미국의 도시사회학자 레이 올덴버그(Ray Oldenburg)에 의해 처음 제안되었으며, 스트레스에서 벗어나 즐거움과 커뮤니티를 형성할 수 있는 장소로서 도서관의 새로운 방향성을 제시하고 있다.

국립중앙도서관은 서울특별시 서초구에서 추진하는 ‘서울의 문화 중심축’ 반포대로 문화벨트 조성 프로젝트의 핵심 시설로, 책과 정보, 도서관에 대한 대국민 서비스를 확대하여 서울시뿐만 아니라 전국의 모든 국민들에게 친근한 도서관 공간으로 변화할 필요성이 제기되고 있다. 이러한 연구는 도서관의 전통적인 장서 중심의 역할을 넘어 공간적 측면에서도 선도적 방향성을 제시할 것을 요구한다.

본 연구는 국립중앙도서관의 공간 개편 방안을

마련하여 도서관 정책과 국민들의 인식 전환을 포용하는 이용자 중심의 서비스 전환을 목표로 한다. 이를 통해 온·오프라인 서비스 업무의 통합과 같은 도서관의 변화에 대응하고, 국립중앙도서관이 플래그십(Flagship) 도서관으로서 선도적인 공간 변화 지향점을 정립하고자 한다.

본 연구의 공간적 범위는 국립중앙도서관으로 한정되며, 시간적 범위는 2024년부터 2028년까지의 5년간이다. 내용적으로는 최신 국내외 도서관 서비스 공간 기획 동향 및 혁신 사례를 조사하고, 국립중앙도서관의 현재 서비스 현황과 공간을 분석한 뒤 이용자 중심 서비스 전환을 위한 구체적인 공간 개편 전략을 제시하고 한다.

연구 방법으로는 국내외 도서관 공간 관련 문헌 조사 및 선행 연구 분석, 공간 혁신 사례와 동향 조사, 국립중앙도서관 서비스 담당자의 의견 조사, 전문가 자문 및 실무자와의 협의를 통한 의견 반영 등을 포함한다.

이 연구는 국립중앙도서관이 국가대표도서관으로서 자료의 수집과 보존이라는 기본 역할 외에도 국민을 위한 최고의 복합문화공간으로 거듭나기 위한 기초 자료를 제공한다. 연구 결과는 국립중앙도서관의 정체성을 확립하고 이용자 중심의 공간 개편을 위한 정책 수립 및 실행의 기초 자료로 활용될 뿐만 아니라, 공공도서관의 공간 디자인 선도에 기여할 것이다.

2. 선행연구

도서관 공간에 관한 연구는 다양한 각도에서 수행된 것을 볼 수 있다.

먼저, 이용자 중심의 공간 설계관련 연구이다. 기존 연구들은 도서관 공간 설계에서 이용자의 필요와 선호를 반영하는 것이 중요하다고 강조한다.

Garnar와 Tonyan(2021)은 도서관 공간이 이용자들의 다양한 기대를 충족하도록 설계될 때 이용자 만족도를 높일 수 있다고 주장하였다. Zhu와 Xie(2022)는 몰입형 학습 공간이 학습자의 학습 경험을 크게 향상시킬 수 있음을 실증적으로 제시하였다. 또한, 이용자 중심의 공간설계를 이용자 데이터를 기반으로 한 연구(유성은, 오명원, 2021), 이용자 만족도를 기반으로 한 연구(남영준, 문정현, 이현정, 2009; 배동식, 2019; 임준범, 정사회, 김수영) 2019, 이용자 행동조사를 기반으로 한 연구(김은자, 남준남, 2009) 등이 있다. 이러한 접근은 도서관 공간의 효율성을 증대시키고 이용자 경험을 풍부하게 하는 데 중요한 역할을 한다.

Leung 등(2021)은 도서관 공간 개편 후 이용자 인식과 사회적 자본의 변화를 분석하며, 성공적인 공간 개편을 위해 이용자 참여와 피드백 수집이 필수적임을 강조하였다. 이와 유사하게, Mahmoud 등은(2023) 두바이 공공 도서관에서 공간 개편이 이용자 만족도를 향상시키는 데 기여한 사례를 통해 개편의 효과를 입증하였다. 이러한 연구들은 도서관이 이용자의 요구에 적합한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련한다.

스마트 도서관의 개념은 디지털 기술과 공간 구성을 결합하여 이용자 경험을 혁신적으로 개선하는 데 중점을 둔다. Iqbal과 Rafiq(2023)는 디지털 환경에서의 이용자 성공 요인을 분석하여, 기술이 공간 활용도를 극대화하고 이용자 만족도를 높이는 데 기여할 수 있음을 제시하였다. 황미영(2015)은 공공도서관 이용자 공간을 중심으로 지식정보시설의 통합형 하이브리드 공간 모형을 제안하였으며, 도서관 공간에 나타나는 창조적 인터페이스 요소에 대해서도 연구하였다. 그리고 4차 산업혁명시대 교육혁신을 위한 학습공유공간으로서 대학도서관 공간구성을 제안한 연구도 수행된 바 있다(이영주, 2022). 이러한 기술적 통합은 도

서관 공간이 단순히 정보를 제공하는 장소를 넘어, 디지털 혁신을 수용하는 다목적 공간으로 진화하도록 돕는다.

한편, 도서관 공간은 이용자 간 소통과 협업을 촉진하는 사회적 허브로 기능할 수 있다. Dai 등(2021)은 도서관 서비스가 공동체 참여를 활성화하고, 사회적 상호작용을 증진하는 데 기여할 수 있음을 보여주었다. 도서관의 소통적 공간에 대한 사서의 인식조사를 기반으로 도서관의 활성화 방안을 모색한 연구(노영희, 김윤정, 2020)를 포함하여, 도서관 공간의 소통적 특성을 기반으로 도서관의 역할의 재정립을 제안하는 연구도 수행된 바 있다(김윤정, 노영희, 2023). 이러한 연구는 도서관 공간이 단순한 정보 접근의 장에서 벗어나 사회적 네트워킹과 협업의 중심지로 전환될 가능성을 시사한다.

이용자 중심의 도서관 공간 설계와 개편은 현대 도서관 운영에서 필수적인 요소로 자리 잡고 있다. 학습과 사회적 참여를 촉진하는 공간 설계, 디지털 기술과의 통합, 이용자 피드백을 통한 지속적인 개선 등은 성공적인 도서관 공간 개편의 핵심 요인으로 제시된다. 향후 연구는 이와 같은 다각적인 접근을 구체적으로 적용하고 평가하는 방향으로 진행될 필요가 있다.

3. 사례조사 및 국립중앙도서관 현황 분석

1) 최신 국내·외 도서관 서비스 공간 기획 동향 및 사례조사

(1) 사례조사 범위 및 내용

본 연구에서는 국내외의 주요 도서관을 대상으로 사례조사를 실시하였다. 사례 도서관은 플래그십

도서관의 특성과 가능성을 분석하기 위해 상징성, 공간·시설의 혁신성, 지역사회 연계 프로그램의 우수성, 운영 체계의 독창성 및 대표성 등을 기준으로 선정하였다.

국내 도서관은 총 7개관으로, 세종시립도서관, 전주 꽃심도서관, 전주 영화정보도서관, 충남도서관, 의정부미술도서관, 서초구립방배숲환경도서관, 대구 고산도서관이 포함되었으며, 대학도서관으로는 충남대학교 도서관과 전남대학교 도서관 등 2개관이 조사 대상에 포함되었다.

국의 도서관은 총 10개관으로, 국가도서관으로는 독일 국립도서관, 네덜란드 국립도서관, 프랑스 국립도서관 미테랑 도서관, 싱가포르 국립도서관 등이 포함되었으며, 공공도서관으로는 독일 스투트가르트 시립도서관, 네덜란드 암스테르담 OBA 도서관, 미국 시애틀 공공도서관 등이 조사 대상에 포함되었다. 또한 대학 및 전문도서관으로는 미국 UCSD의 Geisel 도서관, UCLA의 Charles E. Young Research 도서관, Getty 도서관 등 3개관의 사례를 분석하였다.

사례조사 내용은 도서관 서비스 공간 기획과 운영 동향을 중심으로 이루어졌다.

첫째, 공간 기획의 관점이다. 국립도서관의 주 출입구 개방성을 확대하면서도 납본 도서 보호를 위한 체계적 접근 방식을 조사하였다. 싱가포르 국립도서관의 공공 공간과 연구 공간의 분리 운영 사례는 대중 접근성과 연구 환경 조성의 균형을 보여준다.

둘째, 소통 강화 측면이다. 사서와 이용자 간, 이용자 상호 간의 소통을 극대화하기 위한 공간 구성과 서비스 사례를 포함하였다. 예를 들어, 독일 프랑크푸르트 국립도서관의 Book A Librarian 캠페인과 미국 시애틀 공공도서관의 대화형 공간 운영 사례가 조사되었다.

셋째, 창의성 촉진 측면이다. 메이커스페이스와

정보 활용 교육 공간 사례를 통해 창의적 활동과 학습을 지원하는 도서관의 역할을 탐구하였다. 특히, San Diego 공공도서관의 IDEALab과 LA 공공도서관의 Octavia Lab이 주목되었다.

넷째, 융합과 지속가능성 측면이다. 다양한 매체와 공간 활용 사례, 디지털 기술 도입, 생태적 운영 방안을 통해 도서관의 지속가능한 발전 모델을 탐구하였다. 프랑스 미테랑 도서관과 독일 스투트가르트 공공도서관의 지속가능한 운영 사례가 대표적이다.

(2) 사례조사 분석결과 및 시사점

본 연구는 국립중앙도서관이 국가대표도서관으로서 자료의 수집과 보존이라는 기본 역할 외에도 국민을 위한 최고의 복합문화공간으로 거듭나기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 사례를 보면, 최근 도서관 이용자들의 정주형 이용 패턴 증가와 공간 자체를 즐기는 경향을 반영하여 선도적인 서비스 공간 개념을 제시함으로써 도서관 공간 혁신을 도모하고 있는 것을 알 수 있다.

사례조사 분석결과를 기반으로 다섯 가지의 시사점을 도출하였다. 첫째, 국립도서관의 납본 도서 보호와 서비스 공간 개방성 확보의 동시 노력이 필요하다. 예컨대 프랑스의 미테랑 국립도서관은 대규모 기록 보존소와 일반 이용자를 위한 열린 공간을 물리적으로 분리하면서도, 전시와 문화 행사를 통해 공간의 개방성을 유지하는 전략을 활용하고 있다. 이는 보존과 서비스 제공 간의 균형 모델로 주목할 만하다.

둘째, 사서와 이용자, 이용자와 이용자 간의 소통 공간이 강조되어야 한다. 전주 꽃심도서관은 설계 단계에서 지역 주민의 의견을 반영하여, 서가 중심이 아닌 마을 사랑방 형태의 열린 공간을 조성함으로써 지역 공동체의 교류 거점 역할을 수행하고 있다.

〈표 1〉 도서관별 주요 특징

| 관명 | 국가 | 유형 | 주요 특징 |
|----------------------------------|------|----|---------------------------------------|
| 전주 꽃심도서관 | 한국 | 공공 | 지역 문화 상징 반영, 주민 참여 설계, 전통적 공간 감각 강조 |
| 세종시립도서관 | 한국 | 공공 | 행정도시 중심의 복합문화공간, 개방형 열람실과 융복합 콘텐츠 제공 |
| 스투트가르트 시립도서관 | 독일 | 공공 | 아트리움 중심의 개방형 구조, 사색·정서 치유 공간 배치 |
| 암스테르담 OBA | 네덜란드 | 공공 | 문화예술 전시, 디지털 창작공간, 24시간 열람 운영 |
| UCSD Geisel 도서관 | 미국 | 대학 | 디지털 리소스 중심, 협업·연구 기반 학습공간 |
| 미테랑 도서관 | 프랑스 | 국가 | 기록 보존과 시민 접근 공간의 이원화 구조, 전시·이벤트 공간 운영 |
| 의정부미술도서관 | 한국 | 공공 | 예술 전문 도서관, 전시 연계 독서공간 |
| Getty Research Institute Library | 미국 | 전문 | 예술사 전문 컬렉션, 디지털 아카이브 구축 |

셋째, 정보 접근을 넘어 정보 생산의 공간으로 전환이 요구된다. 네덜란드의 OBA 도서관은 디지털 콘텐츠 제작 공간, 팟캐스트 녹음실 등 이용자 중심의 정보 생성 기능을 탑재하여, 단순한 열람 공간을 넘어 창의적 생산 공간으로 확장되고 있다.

넷째, 사람과 기술이 공존하는 공간 설계가 필요하다. UCSD Geisel 도서관은 첨단 정보기술 기반의 디지털 리소스를 제공하는 동시에, 소규모 협업 공간과 라운지 공간을 통해 이용자 중심의 하이브리드 공간 경험을 제공한다.

다섯째, 창의력과 즐거움을 제공하는 장소성 마케팅 전략이 중요하다. 의정부미술도서관은 ‘책+예술+체험’을 결합한 전시형 도서관 모델로, 특정 주제와 지역성을 결합한 브랜드 공간으로 자리 잡았다.

2) 국립중앙도서관 서비스 공간 현황 분석 결과

국립중앙도서관 서비스 공간 현황 분석은 총 10개의 주요 공간을 중심으로 이루어졌으며, 실제 현장 방문 조사, 도서관 운영자 및 실무자와의 면

담, 공간별 이용 현황 관찰을 통해 정성적·정량적 분석을 병행하였다. 특히, 각 공간의 설계 목적과 실제 활용 간의 간극, 이용자 흐름, 공간의 개방성과 기능적 유연성 등을 중점적으로 살펴보았다. 이러한 방법을 통해 국립중앙도서관의 서비스 공간이 현재 이용자 요구에 얼마나 부합하고 있는지, 그리고 미래 지향적 개선 방향은 무엇인지에 대한 기초 자료를 확보하였다

(1) 분석의 필요성과 목적

국립중앙도서관의 서비스 공간 현황 분석은 도서관의 효율적인 운영 방향성을 설정하고, 이용자와 직원 간의 공감대를 형성하기 위해 필수적이다. 방대한 계획보다는 실질적인 문제 해결을 위한 방향성 제시가 중요하며, 이를 통해 도서관의 트렌드와 변화에 부합하는 공간과 서비스 융합을 추진할 수 있다. 특히, 2021년 조직 개편 이후 서비스 공간과 디지털도서관의 융합 필요성이 제기됨에 따라, 온오프라인 서비스의 접점에서 변화와 혁신을 도모해야 한다. 이러한 분석은 직원 의견을 수렴하여 공간과 서비스 개편에 대한 공감대를 형성하고, 국립세종도서관과 비교하여 국립중앙도서관의 밝고 환한 공간 조성을 목표로 한다.

또한, 백색 소음 등 환경 요소의 개선을 통해 이용자와 직원 모두에게 쾌적한 공간을 제공할 필요성이 있다.

본 분석의 궁극적인 목표는 국립중앙도서관의 공간을 효율적으로 개편하여 이용자 편의성을 높이고, 국제적 우수 사례를 벤치마킹하여 도서관 서비스의 질을 향상시키는 데 있다. 이를 통해 도서관은 공간과 서비스의 융합을 실현하고, 이용자 중심의 혁신적인 서비스 공간으로 변화할 수 있는 기반을 마련할 것이다. 이와 함께 서비스 전환의 성공적인 추진을 통해, 국립중앙도서관이 지역 사회와 국제적 도서관 네트워크 내에서 경쟁력 있는 모델로 자리 잡을 수 있을 것이다.

(2) 분석결과 및 공간개편의 방향성

첫째, 로비 및 입구 공간이다. 로비와 입구 공간은 도서관의 첫인상을 결정짓는 중요한 영역으로, 개방감과 현대적 분위기를 제공할 수 있도록 개선이 필요하다. 이를 위해 환한 조명과 투명 유리문을 설치하여 개방감을 조성하고, 디지털 정보 키오스크를 통해 방문객 안내의 효율성을 높이는 것이 중요하다. 또한, 백색 소음 시스템을 도입하여 쾌적한 환경을 제공하고, 뉴욕 현대미술관(MOMA) 중간 식당과 같은 개방적이고 친근한 로비 공간을 마련하는 것이 효과적이다.

둘째, 1층 카페 및 휴식 공간이다. 1층 공간은 도서관 이용자들이 자연광과 주변 뷰를 즐기며 독서와 휴식을 취할 수 있는 장소로 개선될 필요가 있다. 이를 위해 국립중앙도서관 1층에 카페를 신설하고, 창문을 허물어 외부 경관을 최대한 활용해야 한다. 또한, 스웨덴 말뫼 중앙도서관과 미국 시애틀 공공도서관의 사례를 참고하여 카페와 휴식 공간의 자연스러운 연결을 도모해야 한다.

셋째, 디지털도서관이다. 디지털도서관은 전통적인 자료와 디지털 자료를 융합한 공간으로 변

모해야 하며, 야간 운영을 위한 동선을 최적화하고 통합형 디지털 서비스 공간을 마련해야 한다. 핀란드 오디 도서관의 디지털 스튜디오와 같은 제작 공간을 도입함으로써 이용자들이 창의적이고 생산적인 활동을 할 수 있도록 지원해야 한다.

넷째, 연구지원서비스 공간이다. 연구지원서비스 공간은 온오프라인의 통합 서비스를 제공하는 형태로 개선되어야 한다. 이를 통해 영국 런던 브리티시 라이브러리와 같은 온라인 자료 접근성을 높이고, 독일 베를린 중앙도서관의 연구지원 공간을 벤치마킹하여 연구자들에게 최적화된 서비스를 제공해야 한다.

다섯째, 정보광장 및 자료열람실이다. 자료 열람 공간은 자연광을 최대한 활용하여 밝고 개방적인 환경을 제공해야 한다. 일본 오사카 중앙도서관과 스페인 마드리드 공공도서관의 사례를 참고하여 편안한 좌석과 최신식 설비를 도입함으로써 이용자들의 편의를 극대화해야 한다.

여섯째, 사서 및 직원 공간이다. 사서와 직원 공간은 의견 수렴을 바탕으로 쾌적하고 협력적인 환경을 조성해야 한다. 네덜란드 델프트 공과대학교 도서관의 직원 휴식 공간과 캐나다 밴쿠버 공공도서관의 협업 공간을 모델로 삼아, 직원들의 만족도를 높이고 업무 효율성을 강화해야 한다.

일곱째, 이벤트 및 프로그램 공간의 필요성이다. 이벤트와 프로그램 공간은 다양한 문화적 교류와 활동이 가능하도록 다목적 공간으로 조성되어야 한다. 오스트리아 비엔나 중앙도서관과 프랑스 파리 공공도서관의 사례를 참고하여, 국제회의장 대어를 통한 이벤트와 워크숍을 활성화하고, 다양한 프로그램 운영 공간을 마련해야 한다.

여덟째, 어린이 및 청소년 공간이다. 어린이와 청소년 공간은 색감과 디자인을 고려하여 매력적이고 창의적인 환경으로 조성되어야 한다. 독일 슈투트가르트 공공도서관과 덴마크 코펜하겐 중앙도

서관의 사례를 기반으로, 연령별로 특화된 공간을 마련하고 프로그램 운영을 통해 적극적인 참여를 유도해야 한다.

아홉째, 장애인 및 정보취약 계층 공간이다. 장애인과 정보취약 계층을 위한 공간은 접근성을 강화하는 방향으로 개선되어야 한다. 노령 친화적 설계와 에스컬레이터 설치, 캐나다 토론토 공공도서관의 사례를 참고한 장애인 친화적 공간 조성을 통해 모든 이용자에게 편리한 환경을 제공해야 한다.

열째, 실감서재 및 특화 공간이다. 혁신적인 특화 공간은 도서관의 차별성을 부각시키는 데 중요한 역할을 한다. 싱가포르 리 쿤 유 기념 도서관과 홍콩 중앙도서관의 사례를 벤치마킹하여, 실감서재와 테마별 공간을 도입해 이용자들에게 독창적인 경험을 제공해야 한다.

즉, 종합적인 방향성으로, 국립중앙도서관의 공간 개편은 이용자 중심의 접근성과 편안함을 증대시키는 방향으로 진행되어야 한다. 디지털과 전통 자료의 융합을 통해 혁신적인 서비스를 제공하고, 문화적 협업을 촉진하는 다목적 공간을 마련함으로써 도서관의 기능을 다각화해야 한다. 이러한 개선은 직원과 이용자의 의견을 반영하여 지속적으로 발전시켜 나가야 하며, 장기적인 로드맵을 통해 안정적이고 지속 가능한 도서관 환경을 구축해야 한다.

4. 공간별 기능설정 및 공간 배치 분석

1) 면담 및 분석방법

(1) 면담조사대상

본 연구는 국립중앙도서관의 자료중심 공간 및

문화 향유 기능에 따른 공간 배치를 분석하기 위해 내부 구성원을 대상으로 면담분석을 실시하였다. 연구 참여자는 연구 목적에 적합한 참여자를 선별하기 위해 목적적 표집 방법(Merriam & Tisdell, 2016)을 활용하여 모집하였다. 목적적 표집은 연구자가 연구 질문에 대한 심층적 이해를 얻기 위해 특정 기준을 충족하는 참여자를 의도적으로 선택하는 방법으로, 연구 맥락과 관련된 경험, 지식, 또는 특성을 가진 개인을 대상으로 한다. 이 방법은 주로 질적 연구에서 사용되며, 연구 결과의 타당성을 높이는 데 기여한다.

조사는 국립중앙도서관의 온·오프라인 정보서비스를 기획하고 운영하는 내부 운영자 그룹을 대상으로 진행되었다. 총 12명의 내부 직원이 초점집단면담(Focus Group Interview, FGI)에 참여하였으며, 이들은 지식정보관리부장, 지식정보서비스과 5명, 장서개발과, 온라인자료과, 국가서지과, 고문헌과, 운영지원과, 정보기술기반과 각 1명으로 구성되었다. 참여자의 직급은 부장, 과장, 사무관, 주무관으로 골고루 분포되었으며, 다양한 시각을 제공할 수 있는 대표성을 고려하여 선정되었다.

(2) 조사내용

본 연구는 국립중앙도서관의 서비스 및 공간 구성에 대한 내부 운영자들의 인식과 태도, 문제점을 파악하기 위해 설계되었다. 이를 통해 국립중앙도서관의 서비스 및 공간 구성의 미래지향적 발전 방안을 모색하고자 하였다. 조사 내용은 국립중앙도서관 서비스 및 공간 구성의 효율성, 문제점, 개선 방향 등에 대한 심층적 논의를 포함하며, 이를 기반으로 도출된 결과는 도서관 운영의 개선 및 혁신적인 발전 전략을 마련하는 데 활용될 것이다. 초점집단면담 질문은 이 목적을 달성하기 위해 <표 2>에 따라 체계적으로 설정되었다.

<표 2> 면담절차 및 내용

| 구분 | 질문항목 | 질문내용 |
|------|--|--|
| 시작단계 | 국립중앙도서관의 서비스 전환을 위한 서비스 공간구성에 대한 인식 및 태도 | <ul style="list-style-type: none"> • 기존 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 공간구성에 대한 전반적 경험 및 의견 • 서비스 종류, 방법, 주체, 절차에 따른 공간 구성 등에 대한 적절성 |
| 이행단계 | 서비스 공간구성에 대한 문제점 및 개선방향 | <ul style="list-style-type: none"> • 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 공간 중 가장 만족도가 높은 공간 • 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 공간 중 가장 불만족스러운 공간 • 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 공간 중 가장 불만족스러운 공간의 문제점 • 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 공간 중 가장 가장 개선이 필요한 분야와 이유 |
| 종결단계 | 차별화 전략 | • 국립중앙도서관 본관과 디지털도서관 공간구성의 차별화 전략 및 개선 방향 |
| | 공간구성의 미래 방향 | • 국립중앙도서관이 향후 지향해 나가야 할 공간구성의 미래 비전/방향성 |
| | 기타 | • 국립중앙도서관이 향후 새로 발굴 및 조성해 나가야 할 공간 |
| | | • 기타 국립중앙도서관 공간구성과 관련된 의견 |

2) 면담분석 결과

(1) 국립중앙도서관 서비스 공간구성에 대한 인식 및 태도

먼저, 기존 본관 및 디지털도서관의 공간구성에 대해, 핵심간부진은 디지털도서관과 본관의 분리 운영 방식에 대해 효율성을 저해한다고 평가하며, 두 공간의 기능 통합 필요성을 강조하였다. 또한, 물리적 공간과 디지털 공간의 경계를 허물어 이용자 중심의 개방적 학습 환경을 조성해야 한다는 의견이 제시되었다. 디지털도서관이 본래 창작 공간의 기능을 상실하고 PC방처럼 운영되고 있다는 평가도 있었으며, 이를 개선하기 위해 디지털도서관의 전면 개방과 이용자 중심의 공간 재구성이 필요하다는 점이 지적되었다.

다음으로, 서비스 구성에 따른 공간 적절성에 대해, 핵심간부진은 서비스의 중요도에 따라 공간을 우선 배치하는 전략과 이용자 맞춤형 공간 설계가 필요하다는 의견이 있었다. 디지털화된 서비스를 지원하기 위한 공간 재배치와 서비스 오류 및 인력 낭비를 줄이는 유연한 공간 관리 방안이

강조되었다. 특히, IT와 디지털 서비스에 맞춘 공간 설계는 효율적인 도서관 운영의 핵심 요소로 평가되었다.

(2) 서비스 공간구성의 문제점 및 개선방향

첫째, 만족도가 높은 공간의 특징에 관한 것이다. 디지털도서관은 접근성이 우수한 위치에 자리 잡고 있다는 점에서 긍정적인 평가를 받았다. 그러나, 디지털 콘텐츠 접근성과 이용자 중심 설계의 중요성을 재확인하며, 이러한 요소를 다른 공간에도 확대 적용해야 한다는 의견이 제시되었다.

둘째, 불만족스러운 공간의 문제점에 관한 것이다. 사무공간의 과도한 증가로 인해 이용자 공간이 줄어든 점이 주요 문제로 지적되었다. 디지털도서관이 창작 및 학습 공간의 본래 기능을 상실하고, 관리 중심으로 운영되고 있다는 점도 불만족스러운 요소로 언급되었다. 이를 해결하기 위해 사무공간과 서비스 공간의 명확한 구분과 이용자 동선을 고려한 공간 재구성이 필요하다는 의견이 도출되었다.

셋째, 가장 개선이 필요한 분야로, 실내뿐만 아

나라 정원 등 야외 공간으로 서비스를 확장하고, 디지털도서관의 개방성을 강화해야 한다는 의견이 제시되었다. 또한, 공간 배치를 전면적으로 재검토하여 서비스 기능과의 연계성을 강화하고, 디지털 환경에 맞는 공간 재구성이 필요하다는 점이 강조되었다.

(3) 차별화 전략 및 미래 방향

국립중앙공간개선과 관련하여 첫째, 차별화 전략을 위해 디지털과 물리적 공간의 경계를 허물고 통합적 접근을 통해 seamless한 이용자 경험을 제공해야 한다는 의견이 있었다. 이용자의 이동 경로를 중심으로 공간을 재해석하여 효율성을 높이고, 특화된 서비스 공간을 마련하여 다양한 요구를 충족시키는 전략이 필요하다는 점이 언급되었다.

둘째, 공간구성의 미래 비전과 관련하여, 물리적 공간보다 온라인 콘텐츠 제공 중심의 전략이 강조되었으며, 정원 등 야외 공간으로 서비스 범위를 확대해야 한다는 의견이 있었다. 공간의 유연성과 기능성을 강화하여 다양한 서비스 흐름에 맞는 스마트 도서관 구축이 필요하다는 점이 도출되었다.

셋째, 새로 발굴해야 할 공간으로 창작과 학습을 위한 공간을 확충하고, 디지털도서관의 개방성을 강화하며, 문화 향유 공간을 확대해야 한다는 의견이 제시되었다. 또한, 기술과 문화 트렌드를 반영한 혁신적인 공간 조성이 필요하다는 점이 강조되었다.

기타 의견으로, 국립중앙도서관의 정체성을 반영한 공간 설계와 이용자 중심 설계를 통한 포괄적인 접근이 필요하다는 의견이 있었다. 고정된 공간이 아닌 다양한 목적으로 활용 가능한 유연한 공간 운영 방안과 지속적인 발전을 위한 혁신적인 공간 관리 방안이 제안되었다.

3) 전문가 면담 주제별 분석 결과

국립중앙도서관의 미래 공간은 디지털과 물리적 공간을 통합한 유연한 환경을 제공하며, 이용자 중심의 서비스 강화, 정체성과 역사성 반영, 실내외 공간 통합, 그리고 혁신적 기술과 트렌드 반영이 핵심 방향으로 제시된다. 이를 통해 국립중앙도서관은 국가대표 도서관으로서의 역할을 강화하고, 다양한 이용자 요구를 충족시키는 공간으로 진화할 수 있을 것이다. 이러한 관점에서 도출된 주제별 분석결과는 다음과 같다.

(1) 국립중앙도서관의 신축 고려

국립중앙도서관은 광복 80주년을 기념하여 새로운 건물 신축을 준비하고 있으며, 디지털 콘텐츠와 오프라인 자원을 통합적으로 운영할 수 있는 방식을 모색하고 있다. 이는 디지털과 물리적 공간의 경계가 점점 사라지는 추세를 반영한 것이다.

(2) 국립중앙도서관의 상징성

국립중앙도서관의 공간은 단순히 차별화 또는 통합 여부를 논의하는 데서 그치지 않고, 도서관의 서비스와 역할을 상징적으로 반영해야 한다. 이를 위해 제한적인 실내 공간을 보완할 수 있는 야외 공간 활용 방안도 고려할 필요가 있다.

(3) 디지털도서관과 오프라인 공간의 연결

오프라인 기반 서비스와 디지털 서비스 간의 명확한 연계를 통해 공간 구성의 효율성을 높여야 한다. 현재의 공간 분리는 서비스 오류와 행정적 비효율성을 초래하고 있어, 이를 개선하기 위한 통합적 공간 운영 방안이 요구된다.

(4) 디지털도서관의 필요성

디지털도서관은 물리적 책이 없는 공간이라는

고정관념에서 벗어나야 하며, 온라인과 오프라인 서비스를 통합적으로 제공해야 한다. 이를 위해 이용자 행동 패턴과 서비스 이용 데이터를 분석하여 불편함을 최소화하고 통합적 서비스를 설계해야 한다.

(5) 국립중앙도서관의 연구 기능

국립중앙도서관의 연구 기능과 디지털도서관의 서비스 기능 간의 갈등을 해결하기 위해, 연구 공간 확보와 효율적 공간 배치가 필요하다. 특히 이용자 공간 확대와 심층적인 연구가 요구된다.

(6) 국립중앙도서관의 핵심 이용자

국립중앙도서관의 주요 이용자 그룹을 명확히 정의하고, 이들의 요구에 맞춘 프로그램과 공간 구성이 필요하다. 특히 문헌정보학 관련 대학생들과 같은 특정 집단을 대상으로 한 접근성 강화 방안이 필요하다.

(7) 디지털도서관의 개방성 확대

디지털도서관은 자유롭게 이용할 수 있는 공간으로 전환되어야 하며, 보관 시설과 관리 시스템을 보완하여 이용자의 접근성을 높이는 방안을 고려해야 한다.

(8) 도서관 박물관의 기능성

도서관의 역사와 가치를 담은 박물관 공간을 조성하여, 도서관의 기여자와 역사적 자료를 전시함으로써 사회적 가치를 증대시킬 필요가 있다.

(9) 도서관의 새로운 기능

도서관은 물리적 공간의 한계를 넘어, 창의적 활동과 기부 문화와 같은 새로운 기능을 지원하는 공간으로 진화해야 한다. 이를 통해 국립중앙도서관의 정체성을 강화할 수 있다.

(10) 디지털도서관의 변화 방향

디지털도서관은 기존의 보존 공간에서 벗어나 기술 발전과 함께 변화하는 유연한 공간으로 설계되어야 한다. 이를 통해 이용자 중심의 서비스와 공간 활용 방안을 제시할 수 있다.

(11) 국가대표도서관으로서의 정체성

국립중앙도서관은 단순히 자료 보관소의 역할에 머무르지 않고, 국가대표 도서관으로서 혁신적인 공간 설계와 서비스를 통해 상징성을 강화해야 한다.

(12) 이용자 중심의 공간 설계

도서관은 모든 이용자 층의 요구를 충족할 수 있는 포괄적이고 유연한 공간 설계를 통해 매력적인 공간으로 자리 잡아야 한다. 물리적 공간과 디지털 콘텐츠의 통합적 활용도 이 과정에서 중요한 요소이다.

5. 이용자 중심 서비스 전환을 위한 구체적인 서비스 공간 기획 및 개편 방안

1) 이용자 중심 서비스 전환을 위한 전략

(1) 도서관서비스

도서관은 지역사회와 구성원의 다양한 요구를 충족하기 위해 자료 이용, 연구 지원, 디지털 자원 접근(컴퓨터와 인터넷 포함), 학습 및 여가 공간 제공, 커뮤니티 프로그램 운영 등 포괄적인 서비스를 제공한다.

도서관법에 따르면, 도서관 서비스는 “도서관자료와 시설을 활용하여 공중에게 제공하거나 지원하는 대출, 열람, 참고서비스, 각종 시설과 정보기

기의 이용서비스, 자료 입수 및 정보 획득력 강화를 위한 이용지도교육, 독서활동 지원 등 모든 유형 및 무형의 서비스”로 정의된다. 특히, 국가도서관은 자국 자료의 법적 수집(납본), 디지털 자원 접근성 제공, 연구 지원, 공공 프로그램 운영 등의 기본적인 역할 외에도, 자국의 문화유산 보존, 학술 연구 지원, 방대한 자료에 대한 국민과 국제사회의 접근성 유지라는 책무를 지니고 있다.

(2) 서비스디자인

서비스디자인은 이용자의 경험을 중심으로 서비스의 진단, 개선, 개발 과정을 수행하는 것으로, 디자인 사고와 방법론을 활용한다. 글로벌 디자인 및 혁신 컨설팅 회사 IDEO는 「Design Thinking for Libraries: A Toolkit for Patron-Centered

Design」를 제작하여 도서관 문제 해결과 서비스 혁신을 위한 서비스디자인 방법론을 제시하였다. 이 툴킷은 빌 & 멜린다 게이츠 재단의 지원과 10개국 40여 명의 사서 협력을 통해 1년 이상의 기간을 소요하여 완성되었으며, 도서관 이용자의 요구를 이해하고 지역사회 도서관의 역할을 강화하는 데 중점을 두고 있다.

(3) 서비스디자인 도구

서비스디자인은 다양한 도구를 통해 이용자 중심의 접근법을 체계적으로 구현한다. 이병기(2016)는 국내 자료를 바탕으로 서비스디자인 도구의 개념을 정리하였으며, 주요 도구들은 서비스디자인 플랫폼(2015), 안전행정부 외(2014), 이용재와 김승인(2011), 한국디자인진흥원(2010) 등의 자료에

<표 3> 서비스디자인 도구

| 도구 | 해석 |
|--------------------------------|--|
| 터치 포인트 (Touch Points) | - 이용자와 공급자간의 다양한 유형의 접촉점을 정의하고 시각화시키기 위해 사용하는 방법 |
| 서비스 블루프린트 (Service Blueprint) | - 서비스 전달 과정에 포함된 모든 요소를 명시하고, 각 당사자들의 관점으로 터치포인트는 물론 그 뒤의 과정까지를 상세하게 도식화하는 방법 |
| 새도우 (Shadowing) | - 대상자의 일상적인 생활을 가능한 눈에 띄지 않게 관찰하고 기록하는 방법 - 조사자는 서비스를 이용하는 이용자들을 그림자처럼 따라다니며 그들의 행동과 경험을 관찰하는 데 사용하는 방법 |
| 페르소나 (persona) | - 상상의 캐릭터를 만들어 실제 이용자들의 니즈와 목적, 행태에 관해 대화를 집중하는데 도움이 되는 방법 |
| 스토리보드 (Storyboard) | - 서비스 콘셉트를 설명하기 위해 그림이나 사진을 이용해서 시나리오를 시각화하는 방법론 |
| 이용자여정지도 (Customer Journey Map) | - 서비스와 인터랙션 개선을 위한 뼈대로서 서비스를 이용하는 이용자의 경험을 시간의 흐름에 따라 기술. 이용자여정지도를 통해 총체적인 서비스 이용자 경험을 조망하고 각 터치포인트 파악 |
| 서비스 사파리 (Service Safaris) | - 서비스를 이해하기 위한 리서치 방법으로 “야생”으로 나가 자신이 생각하는 좋은 예 서비스와 나쁜 예 서비스를 직접 경험을 해보는 것 |
| 서비스스케이프 (Servicescapes) | - 서비스를 구현하는 공간 및 공간 구성요소를 제공하는 물리적 환경과 제공자 및 이용자들과의 사회적 관계를 형성하는 총괄적 환경 |
| 프로토타입 (Service Prototyping) | - 구현되지 않은 서비스를 정책수요자에게 가급적 실제상황과 같은 경험(테스트)으로 제공함으로써 그들의 반응을 관찰하기 위한 일종의 시제품 |
| 이해관계자 맵 (Stake-Holder Map) | - 서비스의 이해관계자와 연결 관계를 총체적으로 파악하기 위한 방법 |

3) 공간개편을 위한 방향 설정

(1) 도서관 공간의 변혁과 혁신 필요성

국립중앙도서관은 국가대표도서관으로서 역사적 가치를 반영하고, 도서관의 도서관으로서 역할을 수행하기 위한 공간 개편이 필요하다. 최신 트렌드에 맞춘 공간구성과 이용자 맞춤형 개편을 통해 범국민적 서비스 제공이 가능한 공간으로 전환해야 한다.

(2) 시대가 요구하는 도서관만의 하이라이트

열람공간 내 온·오프라인 자료가 공존하도록 설계하여 다양한 유형의 자료를 이용자의 목적에 맞게 제공해야 한다. 또한, 이용자 친화형 공간을 조성하여 불필요한 출입 절차를 생략하고, 국민 누구나 자유롭게 이용할 수 있는 개방적 도서관을 구축해야 한다.

(3) 국가대표도서관으로서 역할 정립

천만 장서와 실감형 콘텐츠를 활용하여 전시공간과 복합문화공간을 조성하고, 연구전문서비스를 전문화함으로써 이용자에게 실질적인 가치를 제공할 수 있는 공간으로 개편해야 한다.

(4) 디지털정보 + 체험 + 휴게공간의 통합

본관(오프라인)과 디지털도서관(온라인)의 기능을 통합하면서도 이용자 유형에 따라 시설의 성격을 분리하여 전문적이고 폭넓은 서비스를 제공할 수 있는 공간으로 변화시켜야 한다. 실감형 콘텐츠를 제공하는 전문 공간을 통해 사회적 변화와 이용자 요구를 수용할 수 있어야 한다.

(5) 융합공간: 열람실과 통합공간의 변모

도서관 내 열람실과 복도, 홀 등의 경계를 없애고 통합공간으로 변모시켜 공간 활용성을 극대화

해야 한다. 기존의 영역 구분 없이 열람석, 서가, 장애인 열람실, 정기간행물실, 미디어 열람실을 통합하고, 운영 효율성을 높이기 위해 인포메이션 커먼스와 러닝 커먼스를 적극적으로 활용해야 한다.

(6) 개방공간: 열린공간을 통한 확장적 조우

열린 공간은 도서관의 새로운 개념으로, 이용공간 소통과 정보 공유를 위한 중소음 공간, 활동과 열람이 가능한 공간, 그리고 집중 열람이 가능한 무소음 공간으로 구성되어야 한다. 이러한 구성은 이용자 요구를 반영한 다목적 공간 설계의 핵심이다.

(7) 개념공간: 공간에 대한 명확한 개념 설정

도서관의 공간 개념은 점차 변화하고 있으며, 이러한 변화는 도서관 이용 문화의 긍정적인 패러다임 전환에 기여하고 있다. 최근 도서관에서는 학습실이 축소되거나 사라지고, 이를 대체하여 열람공간으로 전환되는 경향이 뚜렷하다. 또한, 멀티미디어 열람실은 종합열람실에 통합되어 운영되는 추세이다. 이러한 변화는 개방형 열람영역로의 전환을 통해 도서관 본연의 기능을 강화하는 데 중요한 기점이 되고 있다.

기존 학습실 중심의 도서관 운영 방식은 공공도서관이 시민 전체를 대상으로 하는 서비스 기관임에도 불구하고, 비교적 적은 비율의 수험생을 중심으로 공간이 구성되는 한계를 보였다. 이는 자료 조사나 열람 등 도서관의 핵심 기능을 필요로 하는 다수의 이용자들에게 적합하지 않은 환경을 제공하며, 효율적인 서비스 제공에 어려움을 초래했다.

개방형 열람공간으로의 전환은 도서관이 모든 시민에게 보다 나은 서비스를 제공하고, 자료 열람과 조사 기능을 활성화하며, 다양한 이용자층의 요구를 충족시키는 데 기여하고 있다. 이는 도서

관 공간의 개념을 명확히 하고, 공공도서관 본연의 목적에 부합하는 공간 활용 방안을 제시하는 중요한 사례라 할 수 있다.

(8) 디지털 라운지: 미래형 플랫폼 공간

현대의 스트리밍 시대는 물리적 공간을 기반으로 하는 전자정보서비스의 한계를 예고하고 있다. 멀티미디어 열람실이나 디지털열람실과 같은 전통적인 전자정보서비스 공간은 곧 사라질 것으로 전망되며, 도서관은 이러한 변화에 대비한 새로운 전략을 모색해야 한다.

미래형 도서관 플랫폼인 Library Information Platform(LIP)은 멀티미디어 열람실을 별도로 구성하지 않고, 도서관 전체를 Wi-Fi 환경준으로 설계하여 무선 태블릿 PC, 노트북 반납기, ICT 관련 첨단 정보기기, 키오스크 등을 포함하는 형태로 운영된다. 이를 통해 이용자는 도서관 어디서든 무선기기 하나만으로 전자정보서비스에 접근할 수 있는 환경을 누리게 된다. 전자정보서비스를 위한 독립적인 물리적 공간은 점차 소멸하고, 보다 다양한 기능과 활용도를 지닌 공간계획이 요구된다.

디지털 라운지는 주제별 특화 장서를 통해 이용자에게 정보 전달이 가능하며, 디지털 자료를 활용한 직관적인 메시지 제공을 목표로 한다. 이 공간은 특화 주제에 대한 직·간접적 체험을 가능하게 하며, 주기적으로 주제를 교체하여 새로운 콘텐츠를 지속적으로 제공한다. 예를 들어, VR 기기를 활용하여 특정 주제를 체험하거나 디지털 자원을 활용한 직관적인 정보 전달이 이루어질 수 있다.

또한, 디지털 라운지는 전 연령층을 대상으로 하는 디지털 문해교육의 허브로 기능할 수 있다. 연령대별로 기획된 다양한 프로그램을 통해 이용자들은 디지털 자원을 활용한 새로운 학습 경험을 할 수 있다.

결론적으로, 디지털 라운지는 단순히 전자정보 서비스를 제공하는 공간을 넘어, 체험과 학습, 정보 접근의 중심지로 도서관의 역할을 확장시킬 수 있는 핵심 요소로 자리 잡을 것이다. 도서관 전체를 Wi-Fi 기반의 디지털 플랫폼으로 전환함으로써, 도서관 이용자들에게 장소와 시간에 구애받지 않는 혁신적인 정보환경을 제공할 수 있다.

4) 미래 도서관을 위한 공간 개편 전략

미래 도서관은 첨단 기술과 창의적 공간, 그리고 생태환경의 조화를 통해 이용자 중심의 공간으로 변화해야 한다. 이를 위한 전략으로 세 가지 기본 방침과 각 방침에 따른 세부 방향을 제안한다.

(1) 공간 개편을 위한 도서관 이용자 중심 세 가지 기본 방침

첫째, 인공지능(AI), 로봇, 데이터 등 첨단 기술을 기반으로 정보, 문화, 예술을 향유할 수 있는 복합문화공간을 조성해야 한다.

둘째, 새로운 아이디어를 탐구하고 창의적 활동을 통해 이용자의 능동적 참여를 유도하는 창의 공간을 마련해야 한다.

셋째, 인간 본연의 자연회귀 욕구를 반영하여 도서관 내외부에서 생태환경과 조화를 이루는 매력적인 공간을 창출해야 한다.

(2) 정보·문화·예술을 향유하는 복합문화공간

미래 도서관은 정보와 문화·예술의 통합적 제공을 통해 복합문화공간으로의 전환을 이루어야 한다.

첫째, 인쇄매체와 디지털 콘텐츠를 혼용하여 도서, 기록, 박물관, 미술, 과학 등 다양한 콘텐츠를 통합적으로 제공하는 문화·예술광장을 조성해야 한다. 이 공간은 문화와 예술을 향유하며 창의적 아

이디어를 촉진할 수 있는 장소로 기능해야 한다.

둘째, 다양한 정보와 이용자 간의 교류를 통해 지식을 공유하고 창출할 수 있는 정보광장을 구축해야 한다. 이를 통해 도서관은 정보 교류와 협력의 장으로 자리매김할 수 있다.

셋째, 도서관은 주제별 콘텐츠를 연속적으로 제공하며 모든 이용자, 특히 정보취약계층이 자유롭게 접근할 수 있는 디지털 라키비움을 지향해야 한다. 이는 오픈 GLAM(Gallery, Library, Museum)을

실현하는 디지털 중심의 플랫폼으로 발전할 것이다.

(3) 이용자의 능동적 참여를 유도하는 창의공간

창의공간은 단순한 정보 제공을 넘어 이용자의 창의적 활동을 지원하는 환경으로 설계되어야 한다.

첫째, 이용자가 부담 없이 참여하고 창의적 아이디어를 구현할 수 있는 메이커 스페이스를 구축해야 한다. 이 공간은 스마트 플랫폼을 통해 창작과 학습의 기회를 제공할 것이다.

<표 5> 미래 도서관을 위한 공간 구축 전략(안)

| 1. 정보·문화·예술을 향유하는 복합문화공간 | |
|---|--|
| 문화·예술광장 (culture commons) | 인쇄매체와 디지털 콘텐츠를 혼용하여 도서, 기록, 박물관, 미술, 과학 등 다양한 콘텐츠를 통합적이고 체계적으로 제공하고, 문화와 예술을 향유하는 문화·예술 광장으로서 “복합문화공간” |
| 다양한 만남 (high contact) | 정보와 정보의 만남, 정보와 이용자의 만남, 이용자와 이용자의 만남의 장을 마련하여 다양한 정보를 교류하고, 생각을 공유하며 또 다른 지식을 창출할 수 있는 정보공유공간으로서 “정보광장” |
| 접근 (connection) | 다양한 매체 및 주제별 콘텐츠의 상호 연속적인 흐름을 원활하게 하여 지식정보취약계층 등 모든 사람들의 효율적인 이용을 지원하고 오픈 GLAM을 지향하는 “디지털 라키비움” |
| 2. 새로운 아이디어를 탐구하고 이용자의 능동적 참여를 유도하는 창의공간 | |
| 높은 참여도 (high engagement) | 첨단 기술과 장비, 미디어 접근에 대한 부담을 최대한 줄이고, 새로운 아이디어를 탐구하고 창의하고 만들며, 새로운 것을 시도하고, 협업을 지원하는 공간으로서 첨단 장비와 기술, 미디어에의 접근성을 최우선적으로 고려하는 “메이커 스페이스로서 창의공간” |
| 능동적 참여 (participation) | 정보를 보고 체험하는 데 그치지 않고 습득한 정보를 ‘생각’, ‘교류’, ‘공감’함으로써 또 다른 새로운 지식을 창출하는 적극적 이용과 능동적 참여를 지원하는 “지역사회 공동체로서 커뮤니티 허브” |
| 스마트 (smart) | 인공지능과 빅데이터 등 첨단 정보기술을 이용하여 이용자의 정보문해와 데이터 활용 능력을 배양하고 이를 창조적으로 활용할 수 있는 정보 환경으로서 “스마트 도서관” |
| 도서관 서비스 플랫폼 (library service platform) | 인공지능과 클라우드 기반의 자료관리시스템과 디스커버리 기술, 스마트 장비 등을 활용하고 다양한 정보원을 통합하여 제공하는 개인과 사회문제를 해결하는 “도서관 서비스 플랫폼(library service platform)” |
| 3. 생태적 개념을 적용한 매력적인 내외부 공간 | |
| 자연 (green) | 인간의 근본적인 휴식 요소인 자연(green)개념을 적극적으로 도입하여 도서관 내부뿐만 아니라 외부에도 “아름답고 매력적인 도서관 환경” |
| 건강 (health) | 눈의 피로를 줄이고 콘텐츠의 시각적 전달력을 높이는 효율적인 전시환경과 자연스러운 움직임을 유도하는 “사색하고 휴식하는 공간” |
| 호기심 자극 (curiosity) | 시각정보의 과밀 현상이 일어나지 않도록 정보의 주제를 정돈하고 호기심을 자극하는 전시/체험/문화향유 서비스를 제공하는 “큐레이션 서비스” |

둘째, 이용자가 정보를 체험하고, 이를 통해 새로운 지식을 창출할 수 있도록 돕는 커뮤니티 센터를 조성해야 한다. 이 공간은 이용자 간의 교류와 공감을 촉진하며, 지식의 창출과 공유를 중심으로 운영될 것이다.

셋째, 4차 산업혁명 시대에 적합한 첨단 기술을 도입하여 정보 문해력과 데이터 활용 능력을 배양할 수 있는 스마트 도서관을 구현해야 한다. 이를 통해 도서관은 이용자가 창조적 활동을 실현할 수 있는 정보 환경을 제공하게 될 것이다.

(4) 생태적 개념을 적용한 매력적인 공간

생태적 요소를 적극적으로 반영한 공간 설계를 통해 이용자에게 심리적 안정과 매력을 제공해야 한다.

첫째, 도서관 내부와 외부에 자연 요소를 적극 도입하여 아름다운 도서관 정원과 같은 공간을 조성해야 한다. 이는 이용자에게 휴식과 안락함을 제공하는 자연 친화적 환경으로 설계되어야 한다.

둘째, 시각적 피로를 줄이고 전시 콘텐츠의 전달력을 높이는 효율적인 환경을 구축해야 하며, 자연스러운 이동 동선을 유도하는 프롬나드와 같은 휴식 공간을 포함해야 한다.

셋째, 정보의 주제를 정돈하고, 호기심을 자극하는 전시와 체험 프로그램을 제공하여 도서관을 새로운 지식을 탐구하는 매력적인 공간으로 만들어야 한다.

미래 도서관은 정보와 문화·예술을 통합적으로 제공하는 복합문화공간, 창의적 활동과 참여를 지원하는 창의공간, 생태환경과 조화를 이루는 매력적인 공간으로 변모해야 한다. 이러한 전략은 단순히 공간의 물리적 변화를 넘어, 이용자 중심의 혁신적인 경험과 서비스를 제공함으로써 도서관의 사회적 역할과 가치를 확대하는 데 기여할 것이다.

6. 결론 및 제언

1) 결론

본 연구는 국립중앙도서관의 서비스 공간 개편과 발전 방향을 모색하기 위해 국내의 도서관 사례와 공간 기획 동향을 분석하고, 국립중앙도서관의 현재 서비스 현황과 공간 활용 상태를 심층적으로 검토하였다. 이를 통해 국가대표 도서관으로서의 역할을 강화하고, 이용자 중심의 서비스를 실현하기 위한 구체적인 전략을 제안하였다.

국립중앙도서관은 국가적 문화 기관으로서 납본 도서 보호와 서비스 공간 개방성을 동시에 확보해야 한다. 납본 자료의 안전한 관리와 함께 대중이 도서관의 주요 공간에 쉽게 접근할 수 있도록 공간 구조를 재편하는 것이 중요하다. 또한, 도서관은 정보 생산과 창의적 활동의 중심지로 변모해야 하며, 메이커스페이스와 같은 창의공간을 통해 이용자들의 능동적인 참여를 유도할 필요가 있다. 이러한 전환은 디지털 기기와 자료 활용 교육, 그리고 다양한 매체와 자료를 포함한 다목적 공간의 확보를 통해 실현 가능하다.

도서관 공간의 개편은 기술적 혁신과 아날로그 감성의 조화를 이루는 방향으로 나아가야 한다. 디지털 라운지와 같은 미래형 공간을 도입하여 전자정보서비스를 통합적으로 제공하고, VR과 같은 첨단 기술을 활용한 체험형 콘텐츠를 통해 이용자들에게 새로운 경험을 제공할 수 있다. 동시에, 독서와 학습의 본질적 가치를 보존하며 지역 사회와의 상호작용을 증진할 수 있는 개방형 공간과 포토존 등을 조성하여 도서관의 장소성을 강화해야 한다.

본 연구는 국립중앙도서관의 공간 구분과 이용자 중심 서비스 전환을 위한 실행 방안을 제안하였다. 본관과 디지털도서관의 기능을 통합하고, 접근성을

확대하며, 전문적이고 맞춤형 서비스를 위한 공간을 재구성할 필요가 있다. 이를 통해 연구자, 일반 이용자, 장애인 등 다양한 이용자의 요구를 충족시키는 포괄적이고 유연한 공간을 구축해야 한다. 아울러, 본관의 주요 층과 디지털도서관의 각 영역은 데이터 기반의 서비스 개선과 자료 이동 동선을 고려한 최적화된 공간으로 개편되어야 한다.

결론적으로, 국립중앙도서관은 국가대표 도서관으로서의 정체성을 확립하고, 이용자 중심의 혁신적인 서비스와 공간을 제공하는 방향으로 나아가야 한다. 본 연구에서 제안된 방안들은 단기적으로는 이용자 만족도를 높이고, 장기적으로는 도서관이 디지털 시대에 적합한 문화적 허브로서 자리매김할 수 있는 기반을 마련할 것이다. 이를 위해 체계적이고 지속적인 로드맵 수립과 실행이 필요하며, 내외부 환경 변화를 반영한 전략적 대응이 요구된다.

2) 한계 및 제언

본 연구는 국립중앙도서관의 공간 개편 방향성

을 제시했으나, 몇 가지 한계를 가진다. 첫째, 국립장애인도서관 이전 및 국가문헌보존관 건립 계획이 미완료 상태에서 진행되어 제안된 내용의 실행 가능성에 제한이 있을 수 있다. 둘째, 현실적 제약으로 인해 통합사업이 아닌 개별 공간별 사업이 진행될 경우, 각 공간의 일관된 방향성을 설정해야 하는 과제가 남아 있다. 셋째, 이용자 중심의 서비스 개편안을 기초적으로 제안했으나, 외부 환경 변화와 복합적인 요구를 종합적으로 반영한 추가 계획이 필요하다.

따라서, 국립중앙도서관은 국가대표 도서관으로서의 정체성을 강화하고, 첨단 기술과 복합적 이용자 요구를 반영한 미래형 공간으로 도약해야 한다. 이를 위해 공간 개념을 재정의하고, 본관과 디지털도서관의 통합 서비스를 구축하여 효율성을 높여야 한다. 또한, 자료 보존과 서고 재분류를 통해 업무 효율성을 개선하고, 대국민 서비스의 품질을 제고할 수 있는 체계적 로드맵을 마련해야 한다. 간결하고 명확한 계획을 통해 국립중앙도서관이 미래 지향적 도서관의 모델로 자리매김할 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 김윤정·노영희 (2023). 도서관의 소통적 특성을 기반으로 한 공공도서관의 역할정립에 관한 연구. <한국비블리학회지>, 34(1), 97-120.
- 김은자·남준남 (2009). 이용자 행동조사에 근거한 도서관 공간 재구성방향 연구: 과천정보과학도서관과 일본규슈대학부속도서관을 중심으로. <정보관리학회지>, 26(3), 395-415.
- 남영준·문정현·이현정 (2009). 대학도서관 리모델링 전·후의 공간구성에 관한 이용자 만족도 조사 연구: C대학교 중앙도서관을 중심으로. <한국비블리아학회지>, 20(4), 205-222.
- 노영희·김윤정 (2020). 도서관의 소통적 공간에 대한 사서 인식조사에 따른 활성화 방안 연구. <한국비블리아학회지>, 31(4), 5-27.
- 배동식 (2019). 공공도서관의 공간구성과 이용자 만족도에 관한 연구: 대구광역시 공공도서관을 중심으로. <한공간디자인학회 논문집>, 14(1), 173-181.

- 서비스디자인플랫폼 (2015). 서비스디자인방법론. 서울: 서비스디자인플랫폼.
- 안전행정부, 산업통상자원부, 한국디자인진흥원, 디맨드 (2014). 공공서비스디자인 사용설명서. 서울: 안전행정부
- 유성은·오명원 (2021). 이용자 데이터를 기반으로 한 대학도서관의 공간별 이용도 연구: 대학교 H도서관을 중심으로. <한국퍼실리티매니지먼트학회지>, 16(2), 53-62.
- 이병기 (2016). 서비스디자인 방법론을 적용한 도서관서비스 혁신 사례분석. <한국문헌정보학회지>, 50(3), 7-9.
- 이영주 (2022). 4차 산업혁명시대 교육혁신을 위한 학습공유공간으로서 대학도서관 공간구성 제안: 창원대학교 중앙도서관을 중심으로. <한국공간디자인학회 논문집>, 17(3), 111-124.
<https://doi.org/10.35216/kisd.2022.17.3.111>
- 이용재·김승인 (2011). 서비스 디자인 프로세스를 적용한 국내 공공 서비스 디자인 비즈니스 모델 개발. <디자인학연구>, 11(1), 549-559.
- 임준범·정사희·김수영 (2009). 공공도서관 지역분관의 공간계획방향에 관한 연구: 전주시 도서관 이용자요구를 중심으로. <대한건축학회연합논문집>, 11(4), 75-82.
- 한국디자인진흥원 (2010). 서비스디자인시대가 온다. 서울: 한국디자인진흥원.
- 황미영 (2015). 지식정보시설의 통합형 하이브리드 공간 모형 연구: 공공도서관 이용자 공간을 중심으로. <한글내 디자인학회 논문집>, 24(3), 145-155.
- Dai, J., Bartlett, J. C., & Moffatt, K. (2021). Library services enriching community engagement for dementia care: The Tales & Travels Program at a Canadian Public Library as a case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55, 123-136.
- Garnar, M. L., & Tonyan, J. (2021). Library as place: Understanding contradicting user expectations. *Journal of Academic Librarianship*, 47, 102391.
- Iqbal, M., & Rafiq, M. (2023). Determinants of overall user success in an academic digital library environment: Validation of the integrated digital library user success (IDLUS) model. *The Electronic Library*, 41, 387-418.
- Leung, T. N., Chiu, D. K. W., Ho, K. K. W., & Luk, C. K. (2021). User perceptions, academic library usage and social capital: A correlation analysis under COVID-19 after library renovation. *Library Hi Tech*, 40, 304-322.
- Mahmoud, N. S. A., Samanoudy, G. E., & Jung, C. (2025). Assessing user satisfaction determinants for ideal interior programming in public libraries of Dubai. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 24(1), 214-228. <https://doi.org/10.1080/13467581.2023.2292087>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation (4th ed.)*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Zhu, Q., & Xie, X. (2022). Users' needs and expectations of immersive learning spaces in an academic library: A survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55, 371-382.

A Study on Service Space Reorganization for Service Transition in the National Library of Korea

SeungJin Kwak, Younghee Noh, Bong-suk Kang

Chungnam National University, Konkuk University, Jeonbuk National University

This study aims to propose user-centered service and space reorganization strategies for the National Library of Korea. The key direction focuses on strengthening the library's identity as a national institution by leveraging its historical significance and integrating digital and physical spaces to create a unified service environment. To achieve this, domestic and international case studies and spatial planning trends were analyzed, resulting in strategies that reflect characteristics such as information production spaces, communication spaces, and multifunctional cultural spaces. Key findings include the creation of integrated reading spaces combining online and offline resources, the establishment of digital lounges, enhanced accessibility for people with disabilities and underserved communities, and the design of multifunctional converged spaces. Additionally, the study highlights the need to transform the library into a Wi-Fi-based platform that provides digital content and experiential services. Limitations include the incomplete relocation plans for the National Library for the Disabled and the National Archives Preservation Center, as well as the lack of a comprehensive plan considering external environmental changes. This study offers foundational insights for the National Library of Korea to evolve into a future-oriented library that meets technological advancements and societal demands, while emphasizing the necessity of detailed implementation plans and further research.

Keywords: User-Centered Service, National Library of Korea, Digital and Physical Space Integration, Future-Oriented Library, Spatial Reorganization Strategy