

국립중앙도서관 서비스의 미래 방향성 및 개선방안에 대한 연구*

A Study on Future Direction and Improvement of Services for National Library of Korea

박 옥 남 (Ok Nam Park)**, 이 정 미 (Jeong-Mee Lee)***

배 경 재 (Kyung-Jae Bae)****, 차 성 종 (Sung-Jong Cha)*****

초 록

국립중앙도서관은 국가대표도서관으로 국가문헌의 구축을 통한 지식문화유산의 보고이며 국가지식정보의 유통관리 및 제공을 위한 서비스 센터로서의 역할을 수행하여 왔다. 최근 도서관을 둘러싼 환경의 변화에 대응하기 위한 도서관의 변화를 촉구하는 목소리가 커지고 있다. 국립중앙도서관 역시 국가도서관으로서 도서관서비스의 미래 대응방안을 고민하고, 서비스 추진과제를 고민해야 할 시점이다. 본 연구는 국립중앙도서관의 서비스 방향수립 및 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 본 연구는 국립중앙도서관 서비스 현황 및 이해관계자 요구분석, 국내외 도서관 정책분석, 국외 국가도서관 서비스 사례 분석을 실시하였다. 국가대표도서관으로서의 국립중앙도서관 서비스 발전방향에 대한 고민은 현재 다른 도서관의 서비스 발전방향에 대한 고민의 초석이 될 수 있을 것으로 기대된다.

ABSTRACT

The National Library of Korea is the nation's representative library, serving as a repository of knowledge and cultural heritage, and as a service center for the distribution/management, and provision of national knowledge and information. Recently, the library has been increasingly urged to respond to changes in the environment surrounding the libraries. It is time for National Library of Korea to consider the future directions and improvements of library services. This study is aimed at providing future directions and policies regarding library services. Analysis on library services in national libraries: This study analyzed the current state of the services of NLK, the current states of the services of major national libraries, and stakeholder analysis. It is expected that the service direction for NLK can be a cornerstone of the service directions for other libraries.

키워드: 국립중앙도서관, 도서관서비스, 도서관서비스 사례, 국가도서관, 이해관계자 분석
National Library of Korea, Library Service, Library Service Practice, National Library,
Stakeholder Analysis

* 본 연구는 2017년 '국립중앙도서관 도서관서비스와 유기적 공간구성에 관한 연구'의 일부분을 수정·보완한 것임.

** 상명대학교 문헌정보학과 부교수(ponda@smu.ac.kr) (제1저자)

*** 서울여자대학교 문헌정보학과 교수(jmlee@swu.ac.kr) (공동저자)

**** 동덕여자대학교 문헌정보학과 부교수(kjbae@dongduk.ac.kr) (공동저자)

***** 송의여자대학교 문헌정보과 조교수(sjcha@sewc.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2017년 11월 27일 논문심사일자: 2017년 12월 15일 게재확정일자: 2017년 12월 19일
한국비블리아학회지, 28(4): 269-299, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.4.269]

1. 서론

국립중앙도서관은 국가대표도서관으로 국가 문헌의 구축을 통한 지식문화유산의 보고이며 국가지식정보의 유통관리 및 제공을 위한 서비스 센터로서의 역할을 수행하여 왔다. 국립중앙도서관은 도서관법 제18조 및 제19조에 따라 국내외 지식정보를 망라적으로 수집·정리하여 국민이 편리하게 이용할 수 있도록 제공하고 후대의 이용을 위하여 보존하며, 국내 도서관계의 발전을 지원·선도하여야 할 책임이 있다. 이러한 사명을 수행하기 위하여 『국립중앙도서관 2014-2018』 중장기 계획을 통해 국민의 정보접근권 강화 및 도서관서비스 고도화 방안을 주요 목표로 제시하고 국가 지식정보자원 수집·보존 강화, 지식정보자원 이용서비스 고도화, 도서관계 발전을 위한 지원·협력 강화 등의 주요 추진과제를 수행하고 있다.

최근 도서관을 둘러싼 환경의 변화가 심상치 않다. 2016년 세계경제포럼에서 제4차 산업혁명이 주요 키워드로 제시되면서, 디지털(Digital), 물리적(Physical), 생물학적(Biological) 영역의 경계가 사라지면서 융합되고 맞춤형 서비스, 빅데이터, 클라우드, 인공지능, 3D 프린팅, 로봇, 사물인터넷 등이 주요 키워드로 대두되는 등 정보환경의 변화가 그 어느 때보다 빠르게 예견되고 있다. 이러한 정보환경에 대응하기 위하여 미국도서관협회 정보기술정책국(American Library Association, Office for Information Technology Policy)은 미래 도서관의 변화를 종이자료의 감소와 디지털라이징의 가속화, 지식하이퍼링크, 지식자료의 디지털 서비스 확대, 정보접근의 양방향으로의 전환, 하이브리드 도서

관, 전통적인 서비스와 최첨단 서비스의 융합을 제시하고 있는 등 미래 도서관 서비스에 대한 담론이 활발하게 진행되고 있다. 2017년 6월 개최된 미국도서관협회가 주관하는 전미도서관대회에서 ‘스스로 변모하는 도서관’(Transforming Our Libraries, Ourselves)을 주제로 선정하고 ‘도서관의 변화’를 촉구하고 있다.

국제도서관협회연맹(International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)은 2015년 12월, 변화하는 정보환경 속에서 2016년부터 2021년까지 IFLA가 이루어낼 전략계획을 발표하였다. IFLA의 핵심 전략방향은 다음과 같다. 첫째, 정보, 교육, 연구, 문화, 사회적 참여의 핵심 제공자가 되도록 전략과 도구를 개발함을 명시하는 ‘사회에서의 도서관’, 둘째, 도서관이 지역사회에서의 콘텐츠 제작과 재사용을 촉진하는 혁신의 촉매제로 활동할 수 있는 역량을 구축하고자 함을 명시하는 ‘정보와 지식’, 셋째, 다양한 형태의 문화유산을 보호하고 문화유산 활동을 최대한 잘 조율하기 위해 도서관 정보서비스 분야를 지원해야 함을 명시하는 ‘문화유산’, 마지막으로 모든 차원에서 도서관 정보서비스 분야의 목소리를 높일 수 있는 역량을 개발해야 함을 명시하는 ‘역량 구축’이다.

IFLA의 국가도서관 분과에서도 IFLA의 이 네 가지 전략적 방향에 따른 이니셔티브를 제시하고 있다. 첫째, 사회의 도서관으로서 국가도서관은 다른 도서관을 지원하기 위한 표준 및 도서관 업무목록을 작성하고, 둘째, 모든 형태의 정보와 지식에 대한 공평하고 시공간의 제약 없는 접근을 제공하며, 이를 위한 디지털화, 접근정책 수립 및 소셜 미디어를 통한 홍보

를 장려한다. 셋째, 국가문화유산 수집, 보존, 제공을 강조하고, 문화유산 기관 및 타 도서관과의 협력을 통해 표준 및 사례 가이드라인을 개발한다. 넷째, 도서관 역할을 강조하기 위하여 사서의 역할을 강화하며, 사서는 다양한 이해관계자 속에서 도서관의 역할을 강조할 수 있어야 한다.

이러한 도서관 환경변화에 대응하기 위하여 최근 들어 주제 전문화, 스마트 정보서비스, 문화기관의 융복합(라키비움) 서비스 확대 등이 제시되고 있으며(곽승진 2016) 국외 국가도서관 역시 변화를 위한 노력을 기울이고 있다. 음성파일의 디지털화(미국의회도서관, 영국국립도서관), 가족사디지털 아카이브(호주국립도서관), 셀프 퍼블리싱 서비스(영국국립도서관)를 통한 저자출판지원 프로그램, 비즈니스 센터 운영(영국국립도서관, 호주국립도서관)을 통한 취업 및 창업지원서비스, 클라우드 기반 도서관 시스템 구축을 위한 플랫폼 개발(호주국립도서관), 팟캐스트, 모바일 애플리케이션을 통한 교육 및 문화프로그램의 제공(영국국립도서관, 호주국립도서관) 등 변화하는 환경에 대응하기 위한 서비스의 다각화를 모색하고 있다.

이에 본 연구는 국가도서관으로서 국립중앙도서관의 서비스 발전방안을 고민하고 서비스의 미래 방향성을 제시하고자 한다. 2017년은 국립중앙도서관 중장기발전계획인 『국립중앙도서관 2014-2018』이 마무리되는 시점으로 추후 국립중앙도서관 중장기계획 수립에 포함될 수 있는 도서관서비스를 위한 미래 방향성 및 개선방안을 고민해야 할 시점이다. 그간 다양한 연구를 통해서 국립중앙도서관 고객만족도

(오동근, 조현양, 최성열, 여지숙 2010), 국가도서관의 주제별 특화(이용재 2015), 국립중앙도서관 분관 수립을 위한 건립방안(곽동철, 심경, 윤정옥 2009) 및 분관의 발전전략(윤희윤, 장덕현 2016) 등 국립중앙도서관 관련 연구는 진행된 바 있었으나, 국립중앙도서관 분관 및 디지털도서관을 중심으로 한 서비스 개선방안에 대한 연구는 많이 진행되지 않았다. 서비스를 위한 미래 방향성 및 정책은 국립중앙도서관의 대내외 환경에 대한 이해를 기반으로 한다. 이를 위해 본 연구는 국립중앙도서관 서비스 현황 및 이해관계자 요구분석, 국내외 도서관 정책분석, 국외 국가도서관 서비스 사례 분석을 실시하였다. 국가대표도서관으로서의 국립중앙도서관 서비스 발전방향에 대한 고민은 현재 우리 공공도서관, 대학도서관, 다른 국가도서관의 서비스 발전방향에 대한 고민의 초석이 될 수 있을 것으로 기대한다.

2. 방법론

본 연구는 국립중앙도서관 서비스 미래 방향성 및 정책수립을 위하여 다음의 방법을 활용하였다.

첫째, 2014년부터 2016년까지 기존 수행되었던 국립중앙도서관 정책 및 서비스 현황에 대한 분석을 실시하여 국립중앙도서관 서비스 운영목표, 방향 및 현황을 분석하였다. 둘째, 다양한 이해관계자 요구를 분석하기 위하여 일반 이용자, 내부직원, 도서관 및 유관기관 전문가를 대상으로 면담을 실시하였다. 셋째, 국외 국가도서관의 중장기 계획, 정책, 서비스 운영사

〈표 1〉 방법론

방법론	상세
1. 국립중앙도서관 정책 및 서비스 현황 분석	- 정책분석: 『국립중앙도서관 2010』, 『국립중앙도서관 2009-2013』, 『국립중앙도서관 2014-2018』 분석 - 서비스 현황 분석: 『2016 국립중앙도서관 연보』, 『2015 국립중앙도서관 연보』, 『2014 국립중앙도서관 연보』 및 웹사이트 분석
2. 국가도서관 미래 대응전략 및 서비스 현황	- 미국의회도서관, 일본국립국회도서관, 중국국가도서관, 프랑스국립도서관, 영국국립도서관의 정책 및 서비스 현황조사
3. 이해관계자 요구분석	- 일반이용자, 내부 도서관 운영자, 국내 문헌정보학 연구자 및 현장 전문가 면담
4. 국립중앙도서관 서비스 방향 및 전략 제시	- 국립중앙도서관의 미래 서비스 방향 및 개선방안 도출

례 등을 분석하여 국가도서관의 서비스 동향을 조사하였다. 넷째, 이러한 조사·분석을 바탕으로 시사점을 도출하고 이에 따른 국립중앙도서관 서비스 대응전략 및 추진 방향을 제시하였다(〈표 1〉 참조).

3. 국립중앙도서관 미래 대응전략 및 서비스 현황

3.1 도서관 정책

국립중앙도서관이 그동안 추진해왔던 서비스 방향성을 분석하고 앞으로의 시사점을 도출하기 위하여 국립중앙도서관 정책 분석을 실시하였다. 이를 위하여 『국립중앙도서관 2010』, 『국립중앙도서관 2009-2013』, 『국립중앙도서관 2014-2018』에 대한 분석을 수행하였다. 정책별 목적, 추진과제, 세부추진과제를 중심으로 분석하여 서비스 방향성의 일관성 및 변화를 분석하였다.

2005년 개관 60주년을 맞이하면서 국립중앙도서관은 『국립중앙도서관 2010』을 발표하고 도서관의 세계화와 더불어 ‘국민 속으로 파고

드는 열린 도서관 구현’을 중점 추진 목표로 설정하였다. 『국립중앙도서관 2010』은 핵심가치와 지향점으로 크게 ‘한국 지식문화 유산의 자존심과 보고’, ‘지식정보의 유통관리 및 제공 서비스 센터’, ‘도서관 정책·연구의 거시체’, ‘국내외 도서관의 교류·협력 창구’로 설정하였다.

『국립중앙도서관 2009-2013』은 21세기 지식정보화 시대 지식문화의 중추기관으로서 우리나라 문화발전을 주도할 수 있는 세계일류 국가대표도서관으로 도약 계기를 마련하고, 모든 국민, 특히 정보소외계층의 정보접근(이용)권을 신장하는 장치로서의 도서관 역할 확대, 평생교육시대 국민들의 생활밀착형 문화체험·학습공간으로서 도서관 기능 확대를 목표로 설정하였다. 이를 실현하기 위한 주요 추진과제로 ‘세계지식허브로서의 디지털도서관 운영’, ‘국가대표도서관으로서의 역량강화’, ‘고품격의 도서관 서비스 및 인프라 구축’, ‘글로벌 도서관 교육협력 강화’, ‘국가대표 어린이청소년도서관의 전문화·효율화’를 선정하였다.

『국립중앙도서관 2014-2018』은 ‘창조적 지식문화강국을 선도하는 국가대표도서관’이라는 비전아래, ‘국가 지식정보자원 수집·보존 강화’, ‘지식정보자원 이용서비스 고도화’, ‘도서관계

발전을 위한 지원·협력 강화'를 추진목표로 설정하였다. '국가 지식정보자원의 수집·보존 강화'를 위하여, 국가 지식정보자원 수집 기반 구축, 국가 지식정보자원의 망라적 수집, 국가 지식정보자원 보존관리 강화 등의 과제를 추진하고 있다. '지식정보자원 이용서비스 고도화'를 위하여 국가서지 표준화 및 활용성 제고, 지식정보서비스 선진화, 이용자별 정보서비스 고도화를 추진과제로 설정하였다. '도서관계 발전을 위한 지원·협력 강화'를 위하여 도서관 전문인력 직무역량 제고, 국내·외 도서관 지원 및 교류·협력 강화, 도서관 발전을 위한 조사연구 강화를 추진하고 있다.

3.2 최근 도서관 서비스 동향

『도서관법』 제2조 3항에 따르면 도서관 서비스를 “도서관이 도서관자료와 시설을 활용하여 공중에게 제공하거나 지원하는 대출·열람·참고서비스, 각종 시설과 정보기기의 이용서비스, 도서관자료 입수 및 정보해득력 강화를 위한 이용지도교육, 공중의 독서활동 지원 등 일체의 유·무형의 서비스”로 정의하고 있다. 이에 본 연구는 『국립중앙도서관 2014-2018』, 『2016 국립중앙도서관 연보』, 『2015 국립중앙도서관 연보』, 『2014 국립중앙도서관 연보』 및 웹사이트 분석을 수행하였으며, 그 결과 국립중앙도서관

서비스 범주를 대출·열람·참고서비스, 디지털 정보자원 구축 및 제공, 주제전문서비스, 전시·교육·문화프로그램, 홍보로 도출하고 현황을 분석하였다.

3.2.1 대출·열람·참고서비스

2015년 현재 폐가 되어 있는 자료는 국립중앙도서관 웹사이트를 통해 자료를 신청하고 이용할 수 있으며, 개가 되어 있는 자료는 자료실에서 자유롭게 이용하거나 다른 자료실에서 이용할 경우 '자료대출반납기'에서 관내대출 처리 후 이용할 수 있다. 국립중앙도서관에서 제공하는 참고정보서비스는 대면상담, 전화상담, 사서에게 물어보세요, 참고정보원, 기타(이메일), 책바다서비스, 야간도서관 운영 등의 유형으로 제공된다. 2014년 이후 참고정보서비스는 대면상담은 물론, 전화상담, 이메일 상담이 소폭 증가하고 있는 추세이며, 2016년 정보봉사실과 주제별 자료실에서 제공한 참고질의응답 처리 건수는 모두 141,774건이며, 상담업무 가운데 대면상담 111,411건, 전화상담 24,187건, 기타(이메일 등) 6,101건이 처리되었다. 질의응답 서비스의 품질증진을 위하여 운영 우수 도서관 포상, 만족도 향상을 위한 추가질의 기능 추가, 참여도서관 담당자들을 대상으로 워크숍 개최, 찾아가는 교육, 홍보리플릿 제작·배포 등이 이루어지고 있다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 본관 대출·열람·참고서비스 현황

	대면상담	전화상담	사서에게 물어보세요	참고정보원	기타 (이메일)	책바다서비스	야간도서관운영
2014	113,207	18,390	1,375	192	7,642	11,081	59,846명/ 181,009책
2015	111,308	22,254	1,525	150	5,788	15,353	49,298명/ 151,319책
2016	111,411	24,187	1,677	307	6,101	17,500	71,653명/ 168,091책

3.2.2 주제전문서비스

국립중앙도서관의 주제전문서비스는 독도관련 서비스, 근대문학 정보서비스, 고문헌 서비스, 한국관련 지식정보자원 서비스를 중심으로 제한적으로 이루어지고 있다. 독도관련 서비스는 국립중앙도서관이 수집한 미국의회도서관 한국고지도 영인본, 해외 주요도서관의 한국관련 주제어, 국내의 독도 관련 자료를 바탕으로 독도·동해 관련 패널 및 영상 제작·전시, '독도로 보는 우리역사 컬렉션' 구축 및 소개, '국민과 함께하는 영토영해강연' 등의 서비스를 제공하고 있다. 근대문학 정보서비스는 2014년 근대문학정보센터를 설치한 이래 한국근대문학 해제집 및 근대문학 전문 잡지 『근대문학』 발간, 전시·전시참고도서 코너를 운영하여 상설전시 실시, 한국근대문학 해제집 및 근대문학 전문 잡지 『근대문학』 발간, 이달의 사서추천도서, 작가소개, 신착자료 코너, 참고정보원 등 다양한 정보안내 게시는 물론, 근대문학정보협력망을 운영하여 이용서비스 전략 및 근대문학자료 이용활성화를 도모하고 있다. 고문헌 서비스는 고문헌 해제 및 발간, 한국고전적종합목록시스템(KORCIS) 구축 및 운영, 전시 및 강좌 등의 서비스를 제공하고 있다. 마지막으로 한국관련 지식정보자원의 발굴 수집을 강화하기 위하여, 개화기 이후 외국인, 외국정부 또는 외국거주 한국인이 발간한 한국관련 자료 등 외국에서 생산된 한국관련 자료를 발굴 수집하고 있으며, 2016년에는 NARA 소장 한국 관련 자료를 디지털화하는 등 해외 소재 한국 관련 자료의 디지털화를 지속적으로 추진하고 있으며 수집한 자료의 목록 및 원문정보를 국립중앙도서관 웹사이트를 통해 제공하고 있다. 또한 세종

도서관을 중심으로 정책정보에 대한 주제전문서비스가 제공되고 있다.

3.2.3 디지털 정보자원 구축 및 이용서비스

국립중앙도서관이 소장하고 있는 자료 중 귀중본, 유일본을 비롯하여 가치가 있는 자료를 대상으로 국가 원문 데이터베이스를 구축하여 온라인 서비스를 제공하고 있다. 국가자료 원문 구축 대상 자료는 개인문고, 고서, 고지도, 관보, 교과서, 단행본자료, 독도 관련자료, 연속간행물, 인문과학분야 박사학위논문, 정부간행물 등을 포함한다. 디지털화 자료는 국립중앙도서관 웹사이트를 통해 원문유형별/원문주제별 검색이 가능하며 협약도서관 전송을 통한 열람서비스를 제공하고 관외 무료 열람을 확대하고 있다. 원문 DB 관외 이용도서관은 2014년 39개관, 2015년 34개관에서 2016년 92개관으로 점차 확대하고 있다.

2016년 웹사이트 개편 사업을 통하여 디지털 서고와 디지털컬렉션을 디지털컬렉션(nlcollection.nl.go.kr)으로 통합하여 디지털컬렉션 웹사이트를 통해 서비스를 제공한다. 2016년의 경우 '조선왕실자료', '국토연구자료', '우리나라 국민 가요 원곡을 찾아서', '지리지의 나라 조선' 등의 디지털컬렉션이 신규 구축되었다. 주요자료 원문 DB 이용현황을 살펴보면, 고지도, 관보, 독도관련자료, 신문, 연속간행물, 한국고전백선, 한국관련 외국어자료, 한글판 고전소설에 대한 이용이 높은 것을 알 수 있다.

이와 함께 웹사이트 아카이빙(OASIS) 서비스를 통해 소멸되기 쉽고 당대의 지식문화 유산으로서 미래 세대에 전송해야 할 인터넷 자료를 국가적인 차원에서 수집·보존하기 위하

여 시작하였으며, ‘이세돌-구글 알파고 대국’, ‘한일 위안부 협상’, ‘메르스(MERS)’ 등 국가적 이슈·재난·주제 분야에 대한 웹 자원 컬렉션을 구축하고 포괄적 웹사이트 수집 시범을 추진하고 있다. 오아시스 웹사이트를 통해 검색, 주제별·가나다순 브라우징, 시간순 및 테마별 컬렉션 브라우징이 가능하다.

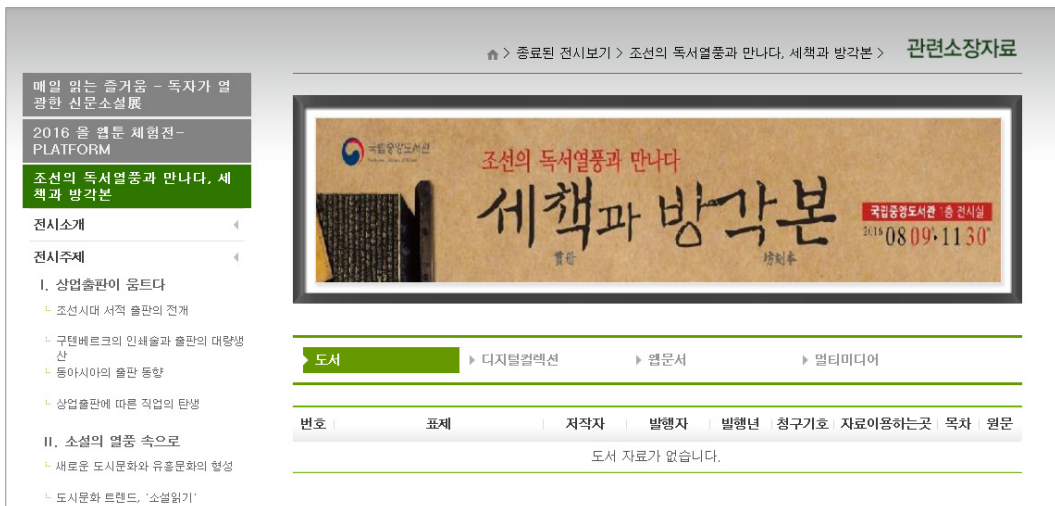
3.2.4 교육·전시·문화프로그램

교육 프로그램은 인문학 강연, 인문학 탐방, 고문헌 강좌, 영도영해강연 등 ‘인문학’ 중심의 교육과 디지털도서관에서 실시하고 있는 정보활용교육이 가장 대표적이다. 디지털도서관에서 실시하고 있는 정보활용능력 교육 프로그램이 가장 대표적으로 IT분야 전문가 특별 강연, 디지털콘텐츠 제작교육, 학술연구 활동 지원교육, 정보화 기초 교육 등을 시행하고 있어 이용자의 디지털 리터러시 향상을 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있다. 온라인 교육은 2014년

이후 4회 제공되었다.

전시는 행사전시 및 주제 자료실을 중심으로 한 기획전시가 주를 이루고 있다. 고문헌 주제별 전시가 매년 3-4회 개최되고 있으며, 지도자료실에서 ‘지도와 우리나라 그리고 독도와 동해’ 전시가 2012년 7월부터 상설 운영되고 있다. 전시는 온라인으로도 구현되어 온·오프라인에서 전시를 볼 수 있도록 제공된다. 그러나 상대적으로 행사 및 주제전시가 강조되고 있어 기관전시나 상설전시의 보완이 요구되며, 전시에 대한 해설이나 관련 자료에 대한 정보가 부족하다(〈그림 1〉 참조).

문화프로그램은 ‘문화가 있는 날’ 행사의 일환으로 시행되는 ‘저자와의 만남’ 프로그램이 가장 대표적이다. 2014년 4회 558명, 2015년 4회 487명, 2016년 5회 791명이 참석하였으며, 초청작가의 강연, 독자와의 대화, 사인회로 진행되었다. 그 외에 영상자료 상영프로그램이 운영된다. 영상자료 상영프로그램은 소회의실 공간을 활용한



〈그림 1〉 ‘조선의 독서열풍과 만나다 - 세책과 방각본’ 온라인 전시 관련 소장자료 제공화면

영화자료 상영 및 복합상영관 공간을 활용한 다큐멘터리 및 강연 영상자료 등이 대표적이다. 영화프로그램은 2016년 100회, 2,961명이 관람하였으며, 다큐멘터리 및 강연 영상자료는 2016년 79회, 407명이 관람하였다. 그 외에 학술심포지엄 및 독서대회 등이 개최되었다.

3.2.5 홍보

국립중앙도서관은 소셜 미디어, 도서관 웹페이지, 메일, 브로셔 및 관련 언론보도자료 제공 등을 통해 홍보하고 있으며, 네이버 오픈캐스트를 발행하여 디지털컬렉션 정보를 공유하고, 블로그를 운영하여 온라인을 통한 이용자와의 소통채널을 제공하고 있다. 국립중앙도서관 블로그는 공지사항, 이벤트, 영화 및 전시에 대한 공지 외에, 디지털 서고, 디지털 세상과 도서관, 사서들이 원하는 책 등의 메뉴가 운영되고 있다. 이와 함께 페이스북, 트위터 등의 소셜 미디어를 운영하고 있는데, 페이스북 페이지는 2017년 6월 기준 좋아하는 이용자가 4,547명, 소식을 받아보는 이용자가 4,516명이다. 2017년 5월 1일부터 6월 15일까지 41건의 게시물을 업로드 하였으며 게시물별 가장 좋아요가 많이 늘린 횟수는 65회, 가장 많이 달린 댓글의 수는 1건, 가장 많이 공유된 횟수는 16회였다. YouTube는 한 달에 한번 '사서추천도서'가 업로드되고 있다.

3.2.6 시사점

국립중앙도서관의 서비스 현황분석을 통한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 국립중앙도서관의 비전은 지력강국 실현, 지식문화의 중추기관, 지식문화강국을 선도하는 역할로 문화융성의 터전이 확대·강조되

고 있다. 국립중앙도서관이 중점적으로 추진해 오고 있는 과제는 지식정보자원의 수집·보존을 바탕으로 한 정보제공, 대국민 정보 접근권 강화를 위한 서비스 제공, 복합문화공간으로서의 역할제고와 사회문화교육 기능을 수행하기 위한 복합문화서비스가 대표적이다.

둘째, 국립중앙도서관 장서에서 인문과학이 차지하는 비중이 가장 크고, 원문DB 구축량 역시 고서, 일본어자료, 인문과학분야 박사학위논문, 한국관련 외국어자료가 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 이용량 역시 고지도, 독도관련자료, 한국고전백선, 한글판고전소설, 한국관련 외국어자료 등 인문학 원문DB의 이용률이 높은 것으로 나타났다. 문화프로그램도 인문학 탐방 및 강좌, 고문헌 및 근대문학과 관련한 전시·교육 프로그램이 제공되는 등 인문학 컬렉션을 중심으로 운영되고 있는 것을 파악하였다.

셋째, 최근에는 학문분야는 물론, 독도, 근대문학, 고문헌, 한국관련 지식정보 서비스 등 국가적 문화유산 분야를 발굴하여 참고정보원을 구축하는 등 서비스 품질을 고도화시키기 위하여 노력하고 있으나, 주제분야의 참고면담을 수행할 수 있는 주제전담사서의 확보는 미흡하다.

넷째, 이용자교육 프로그램 역시 주제 분야별 강연은 물론 리터러시 교육 등으로 확대하고 있으며, 전시·문화 프로그램 역시 기획 및 행사 전시 위주의 프로그램으로 운영되고 있다. 상대적으로 온라인 교육 및 전시와 같은 온라인 플랫폼을 활용한 프로그램의 실시가 부족하다.

마지막으로, 협력기관을 확대하여 국립중앙도서관이 구축한 자료에 대한 열람 및 이용을 확대하고 있으며, 국립중앙도서관은 소셜 미디어, 도서관 웹페이지, 메일, 브로셔 및 관련 언론보도자

료 제공 등을 통해 홍보하고 있다. 그룹에도 불구하고 소셜 미디어 게시물을 받아보는 이용자나, 댓글, 공유 등의 이용자 참여가 저조하다.

4. 국가도서관 미래 대응전략 및 서비스 동향

4.1 미국의회도서관

4.1.1 도서관 정책

미국의회도서관(Library of Congress)은 미국의 국가도서관일 뿐만 아니라 세계 최대의 도서관으로, 미국 국가도서관의 역할은 물론, 의회도서관의 역할, 저작권 사무국, 장애인도서관 서비스센터, 의회 연구지원서비스의 역할을 담당하고 있다. 미국의회도서관은 지난 2세기동안의 전략적 방향의 맥락 안에서 다음 세기의 발전방향을 고려하는 중장기 플랜을 『미국의회도서관의 전략계획 2016-2020』을 통해 제시하고 있다. 『미국의회도서관의 전략계획 2016-2020』에 따르면 수집, 목록, 보존 등의 서비스 유지는 물론, 최첨단 산업기술의 적용, 운영 모범사례 제시, 온라인 자료, 프로그램 및 출판물 통한 지식공유, 파트너십을 통한 장서·자원·전문지식의 공유 등을 목적으로 서비스, 장서, 창의성, 협력, 역량강화, 기술, 조직구조 등의 7개 전략을 제시하고, 도서관의 핵심기능을 다음과 같이 정의하고 있다.

- 의회 및 도서관 이용자들에게 고유한 연구 및 참조서비스 제공
- 디지털 자료에 대한 전자적 접근을 확보

- 저작권법 시행, 법 및 정책 관련 문제에 대한 전문지식 제공을 통한 대중에 대한 봉사와 관련한 미 저작권청의 법적 책임을 지지
- 학습문화 조성, 적절한 기술 제공, 효과적인 업무흐름을 통해 직원들의 권한 강화
- 대중 프로그램, 간행물, 온라인 프레젠테이션을 통해 도서관 장서, 직원 전문성 및 그에 기반 한 학문성의 범위와 가치 입증
- 자료의 보존 및 보존과 관련한 자료 및 관행의 과학적 시험방법 혁신
- 도서관 및 정보과학 선진사례를 명시하고 모범을 보이며, 모든 국내외 도서관의 역할모델을 제공

4.1.2 최근 도서관 서비스 동향

미국의회도서관이 제공하고 있는 서비스를 살펴보면, 주제, 언어, 자료유형에 따라 자료실(Research Center)을 구분하여 연구지원 및 참고정보서비스를 제공하고 있다. 현재 신문 및 연속간행물, 필사본 자료실의 경우, 폐가제로 운영하고 있으며 외국자료의 경우 개가제와 폐가제를 혼합하고 있다. 연구 목적으로 미국의회도서관의 장서를 이용하기 위해서는 열람자 등록 카드를 발급받아야 한다. 등록 열람자는 의회도서관, 법률도서관, 음악분과의 자료를 요구할 수 있는 LC 온라인 카탈로그를 이용할 수 있다. 미국의회도서관은 의회와 연방정부 주요 단위에 기밀자료를 포함한 객관적이며 즉시적인, 우수한 품질의 준비된 정보를 제공하고 있다. 2014년 이후 미국의 입법정보를 제공하는 공식사이트인(Congress.gov)의 콘텐츠를와 서비스를 강화하기 위한 노력을 지속하고 있다.

또한 미국의회도서관과 유네스코, 34개의 협력 기관이 함께 만든 세계디지털도서관 프로젝트인 World Digital Library, 미국 역사 및 문화에 관련된 900만 점 이상의 문헌, 필사본, 악보, 지도, 문서 등을 제공하는 디지털화된 문화유산 자료 게이트웨이 서비스인 American Memory, 1690년부터 현재까지 미국에서 발행된 모든 신문 정보를 제공하는 프로젝트인 Chronicling America와 같은 다양한 디지털 컬렉션 구축이 계속적으로 진행되었다.

도서관은 이에 그치지 않고 유튜브에 도서관 채널(<http://www.youtube.com/loc>)을 열어 서 역사적인 영상자료뿐만 아니라 최신의 콘텐츠(도서관에서 개최된 강좌, 미국 입법절차에 대한 개관, 매년 개최되는 미국의회도서관 북 페스티벌 영상 등)를 제공하고 있다.

미국의회도서관은 온라인 방문뿐만 아니라 오프라인 방문 및 아웃리치 프로그램을 통한 공공성 강화를 위해 노력하고 있다. 또한 교육 자료 제공 및 강연을 제공하고 있다. 교육 자료는 학생 및 평생학습자와 교수자 등을 대상으로 구분하여 제공되며, 독서자료, 미국역사, 고등학교 대상 시, 의회도서관 온라인 컬렉션 하이라이트, 의회도서관 소장 흥미로운 과학 등의 교육자료 및 지도안이 제공된다.

4.2 일본국립국회도서관

4.2.1 도서관 정책

일본국립국회도서관(National Diet Library)은 국가도서관인 동시에 국회도서관으로 의회 활동 보좌는 물론, 국민에게 도서관 서비스를 제공하고 있다. 일본국립국회도서관은 2012년

7월 『일본국립국회도서관 사명과 목표 2012-2016 (National Diet Library, Mission Strategy 2012-2016)』를 수립하고 6개의 중장기목표와 전략을 통해 국회활동의 보좌, 수집 및 저장, 정보접근, 협력 및 저장, 동일본 대지진 아카이브, 운영관리의 목표를 수립하고 이를 위해 국회서비스의 고도화, 국회 생산 정보에 대한 국민접근의 정비, 외부와의 연계강화, 전자적으로 유통되는 정보의 수집, 과학기술 정보의 정비, 문화적 자산의 수집, 자료보존, 디지털화, 참고정보서비스, 이용환경의 정비 등의 전략을 수립하였다. 그 내용은 다음과 같다.

- 국회활동의 보좌(국회서비스의 고도화, 국민의 국회정보에 대한 접근제공, 외부와의 연계)
- 수집 및 보존(국내 출판물의 망라적 수집, 국회정보서비스, 디지털정보 수집, 문화적 자산의 수집)
- 정보접속(이용환경의 정비, 자료의 디지털화 및 온라인을 통한 제공, 참고정보서비스 향상, 장애인서비스 향상, 서지정보의 이용 및 활용 촉진, 국내외 일본 관련 정보 자원의 접근)
- 협력 및 연계(일본 국내외 관계 기관과 연계 및 협력 추진, 책과 도서관에 대한 홍보)
- 동일본 대지진 아카이브(콘텐츠 수집 및 보존, 검색 및 이용서비스 지원)
- 운영관리(인재육성, 시설정비, 투명성 높은 효율적 운영관리)

4.2.2 최근 도서관 서비스 동향

일본국립국회도서관은 장서 확충을 위해

납본을 통해 입수되는 디지털자원의 범위 확대를 위해 2015년부터 2020년까지 DRM에 의해 보호되는 구매 가능한 온라인출판물을 국내 출판사와 함께 협력 수집하는 실험적인 프로젝트를 추진하고 있다. 또한 “Free Data Service”를 개설하여 도서관 장서의 서지정보 및 일본 출판물의 서지정보, ISIL(International Standard Identifier for Libraries and Related Organizations) LOD 등의 다양한 도서관 데이터를 공중에게 개방하는 서비스를 제공하고 있다.

한편 일본국립국회도서관에서 직접 디지털화한 콘텐츠를 일본 공공도서관과 대학도서관으로 전송해주는 서비스를 제공 중에 있다(Digitized Contents Transmission Service for Libraries). 2017년 3월 현재 일본국립국회도서관에 소장 중인 절판된 도서 149만여 권의 디지털 이미지가 일본에 있는 800개 이상의 도서관에서 열람이 가능하다. 일본국립국회도서관은 이 서비스를 해외 도서관으로 확장 하려는 계획을 갖고 있다. 외부와의 커뮤니케이션 채널로서 2016년 3월에 영문 트위터 계정을 개설하였으며, 2017년 1월에 시청각자료실을 전자매체실과 통합하여 재개관하였다.

4.3 중국국가도서관

4.3.1 도서관 정책

중국국가도서관(National Library of China)은 총 25만 평방미터 규모의 세계에서 3번째로 큰 규모의 도서관이다. 중국국가도서관은 2013년 9월 중국국가도서관 설립 104주년을 기념하여 일련의 서비스강화정책을 내놓았다. 주요 내용은

아래와 같다(국립중앙도서관 World Library, 중국국가도서관).

- 도서관 출입 나이 기준 완화, 미성년자들을 위한 서비스 확대(만 13세 이상 출입가능으로 변경)
- 디지털도서관 서비스 강화(디지털 도서관 모바일 앱 서비스 강화)
- 소장도서 검색시스템 구축과 이용강화, 사회교육 기능 제공(중점 주제문헌도입, 미성년자 등 특수 그룹의 도서관 사회 교육 기능 및 서비스 제공)
- 독자 서비스 관리 강화, 서비스 정교화 수준 제고

또한 사회주의 핵심 가치관을 바탕으로 한 문예창작 지원, 공공문화서비스 공급확대, 문화유산보호발전, 문화산업발전을 위한 체제보완, 중국문화세계화 등을 2016년 주요 문화 부문 중점 목표로 삼고 있다. 기본 공공문화서비스 수준을 높여 지역 간 문화향유수준 격차를 줄이고자 전국의 박물관, 기념관, 공공 도서관, 미술관 등 공익성 문화시설의 건설 및 무료개방 등 다양한 공공 서비스를 제공할 수 있도록 재정 지원을 추진하고 있다.

4.3.2 최근 도서관 서비스 동향

중국국가도서관은 도서관의 사회적 기여를 강화하기 위한 일환으로 다양한 프로젝트를 수행중이다. 문화적 기여를 위해 “National Literature Strategic Reserve” 프로젝트, “Protection Initiative of Chinese Ancient Books” 프로젝트, “Protection Initiative of Documents during

the Minguo Period” 프로젝트, “A Hundred Classic Books of Chinese Traditional Culture” 프로젝트 등을 진행 중이며 이 프로젝트들은 중국의 제13차 5개년 계획의 국가문화 개발의 일환으로 시행중이다.

또한 국가의 경제적 기여를 위해 ‘혁신과 기업가를 위한 서비스’(Innovation and Entrepreneurship Services)를 준비하여 시행 중이다. 이는 과학적 연구와 과학연구기관 및 고등교육 기관의 교육을 지원하기 위한 것으로 2016년 1년간 9,808건의 정보서비스 상담건수를 기록하였다. 또한 ‘베이징-톈진-허베이 협력적 혁신 분석 보고서’를 발간하였으며, ‘새로운 미래의 창조 - 도서관 메이커캠프’ 행사를 주최하기도 하였다.

4.4 프랑스국립도서관

4.4.1 도서관 정책

프랑스국립도서관은 프랑소와 미테랑(François Mitterrand), 리슐리의 루브와(Richelieu-Louvois), 아스날(Arsenal), 오페라(Opéra)도서관·박물관, 장 빌라르(Maison Jean Vilar) 및 그 외 2개의 보존관 모두를 통칭하는 것으로 이중 프랑소와 미테랑 도서관은 가장 최근인 1996년에 개관한 도서관이며, 리슐리의 도서관은 국립도서관의 시초로 오랜 역사를 간직한 도서관이다. 프랑스국립도서관은 지난 2017년 2월 28일 프랑스 문화부에 의해서 승인된 2017년에서 2021년까지의 성과협약서(Contrat d’objectifs et de performance 2017-2021)를 발표하였다. 성과협약서는 공공기관의 경영평가 및 점검의 일환으로 시행되는 협약으로 기관의 목적 및 성

과기준을 제시하고 있어서 중장기적인 기관 발전계획의 역할을 수행한다. 이 성과협약은 크게 네 개의 중심목적을 제시한다.

- 이용자와의 관계복원(연구자, 교사, 학생의 적극적 유치는 물론 지역의 잠재적 이용자 및 온라인 이용자 등 이용자 계층의 다양화)
- 실물장서와 디지털 컬렉션의 연속성 보장 및 접근성 촉진(보존서고건립 및 네이티브 디지털자료의 수서 및 보존확충)
- 콘텐츠와 서비스의 생산 및 공유(기반시설 공동활용 및 콘텐츠 공동생산 촉진)
- 모범적이며 책임 있는 경영(역동적인 정책을 통해 기술의 변화 및 직업의 변화 지원)

이와 함께 프랑스도서관은 매체환경의 변화 및 자료의 디지털화를 향후 도서관 사업의 가장 중요한 핵심 영역으로 설정하고, 이를 위한 디지털 로드맵을 별도로 제시하고 있다. 프랑스국립도서관은 지난 20여 년 동안 문화적 영역에서 수행되어 온 문화유산 디지털 컬렉션이 디지털 시대에 혁신과 창의를 위한 사업들에 좋은 재료가 되어왔음을 인정하며, 이를 지속적으로 강화하기 위해 2016년 3월에 디지털 로드맵을 발표하였다. 결국 도서관 본연의 사업으로서 가장 핵심적인 영역을 디지털장서의 지속적인 개발 및 접근으로 정의하고 있음을 알 수 있다.

4.4.2 최근 도서관 서비스 동향

프랑스국립도서관은 프랑소와 미테랑 도서관의 주제별 자료실은 정원을 기준으로 크게 일반자료실과 연구자료실로 나뉜다. 연구자료실 이용

자의 자격요건과 허가절차는 상당히 까다롭다. 18세 이상이어야 하며, 연구자료실 소장자료에 대한 접근을 필요로 하는 학술적, 전문적, 개인적 연구활동에 대한 증명자료를 제출한 후 사서와의 면담을 거쳐 승인을 받아야 한다. 연구자료실 이용자는 폐가자료의 열람을 신청하여 이용할 수 있는데, 2006년 프랑스 국립도서관이 인터넷 자원의 법정 납본을 시행하면서부터는 납본된 인터넷 자원을 시험 서비스 명목으로 열람할 수 있는 특혜도 주어진다(조재순 2013).

프랑스국립도서관의 경우 연구자 서비스를 매우 핵심적인 정보서비스 영역으로 간주하고 있으나, 그렇다고 해서 일반적인 이용자 계층을 경시하는 것은 아니다. 성과협약의 기준 1에서 제시된 것처럼 장기적으로 이용자와의 관계를 중요시하여 잠재적 이용자를 비롯한 다양한 계층의 이용자를 유치하기 위한 노력을 진행하고 있다. 2016년 한 해 동안 도서관 방문자는 1백 2십만 명이며, 온라인 방문건수는 3천만 건을 기록하였다. 온라인 방문 중 거의 절반이 Gallica 디지털도서관 방문 건이며, 그 다음은 온라인 서지 데이터(문화유산 목록, 전시, 일반장서 목록, 프랑스 종합목록, 프랑스 국립도서관 아카이브와 필사본, 데이터서비스) 이용이다.

2016년에 총 1백 2십만 명의 방문이용자중 30만 명 이상의 도서관 방문자는 문화 교육 프로그램 참가를 위한 방문자였으며, 열람실 이용자는 약 90만 명이다. 2016년 프랑스국립도서관 방문이용자의 57%는 학생이며, 35%는 사회활동 인구(구직자 포함)이다. 나머지 7%는 은퇴한 인구이며, 1%는 실업자이다. 사회활동 인구 중에 21%는 교사 또는 고등교육기관의 연구자이다.

4.5 영국국립도서관

4.5.1 도서관 정책

영국국립도서관(British Library)은 역사적인 자료들과 필사본, 지도, 신문, 잡지, 악보에 이르기까지 2013년 현재 약 1억 5천만여 점의 장서량을 보유할 정도의 세계적인 규모의 국립도서관일 뿐 아니라, 영국에서는 국가적인 연구도서관이기도 하다.

영국국립도서관의 모든 서비스는 연구자들 지원을 기본 목표로 하고 있다. 현재 서비스의 특징적인 부분은 특허청 도서관의 지원으로 Business & IP Centre(BIP)를 운영하여 경제 경영분야의 정보 제공을 통하여, 기업가, 발명가, 중소기업 등을 지원하고 있다. BIP는 미래의 국가 경제성장을 위해 정부, 단체, EU 등 여러 곳에서 지원을 받아 경제 활성화를 위해 획기적인 사업안 발굴을 목적으로 한다. 참고정보서비스 부서(Reference services)에서는 각 분야 정보전문가들로 구성된 팀이 있어 다양한 서비스를 제공하고 있다(국립중앙도서관 블로그, 영국국립도서관). 영국국립도서관은 2023년에 50주년을 맞이하는 것을 대비하여 2015년 1월 15일에 『살아있는 지식: 영국국립도서관 2015-2023(Living Knowledge: The British Library 2015-2023)』을 발표하고 영국국립도서관이 50주년을 맞이하는 중요한 시점에 이르렀을 때 이루고자 하는 비전을 제시하고 있다. 영국국립도서관이 제시한 6개의 주요 목적은 관리(물리적 및 디지털 출판물을 포함한 다양한 자원의 관리 및 접근보장), 연구(영국 연구혁신 인프라의 중심축 역할), 사업(국가산업의 지원 및 경제적 성장지원), 문화(문화적 참여활동을 통한 창조산

업 지원), 학습(학생 및 평생학습자를 위한 교육지원), 국제관계(도서관의 국제 커뮤니티 활성화)이다.

4.5.2 최근 도서관 서비스 동향

영국국립도서관은 Living Knowledge의 각 목적 영역에 대한 최근의 활동 및 성과를 달성하기 위한 다양한 도서관서비스를 제공하고 있다. 연구서비스를 위해 2016년 9월에 설립되는 Alan Turing Institute(데이터사이언스를 위한 영국국립기관)과 공동워크숍과 행사를 개최하였다. 데이터 과학자들에게 영국국립도서관 장서, 큐레이션, 기술적 전문성, 예술·인문·사회과학 영역에 걸친 파트너들을 소개하고 연구의 가능성을 함께 논의하였다. 연구자서비스를 제공받기 위해서는 이용자 패스를 등록해야 하며, 또한 영국은 Business & IP센터를 통해 총 8개 지역도서관은 물론 10개의 도시에서 사업 및 시장연구 저작권 등에 대한 정보를 제공하고 있다. 2016년 6만 명이 센터를 방문하였으며, 6,300명의 소규모 사업주와 창업가에게 디지털마케팅부터 재정조달에 이르는 주제에 대한 일대일 어드바이스 세션, 웨비나, 워크숍을 통해 직접적인 도움을 제공하였다.

이외에 1억 5천만여 점의 방대한 장서를 활용하여 정보서비스, 문화행사, 국제협력 등의 주요 도서관 사업을 일관성 있게 연결시키고 있다. 셰익스피어 서거 400주년 기념 전시회와 이벤트, 2015년 3월부터 9월까지 개최된 'Magna Carta: Law, Liberty, Legacy' 전시회 등 다양한 문화프로그램을 기획·운영하고 있다. 2016년에 35,000명 이상의 학생과 성인이 2016년 St Pancras에서의 교육프로그램에 참여할 정

도로 다양한 프로그램으로 학습을 지원하고 있다. 2017년에는 20세기 저자를 설명하는 새로운 'Discovering Literature' 웹사이트를 런칭하고 주요 셰익스피어 전시를 동반하는 교육프로그램을 제공하였다.

4.6 시사점

국의 국가도서관의 미래 대응전략 및 서비스 동향을 조사한 결과 다음의 시사점을 도출하였다.

첫째, 중국과 같이 상대적으로 시민을 위한 공공서비스에 무게 중심을 두는 국가도서관이 있는 한편 프랑스와 같이 국가적인 정보자원의 포괄적 수집과 보존·디지털화, 연구도서관으로서의 기능 등 국가도서관으로서 사명을 강조하는 사례가 있고, 위의 두 가지를 모두 강조하는 도서관이 있는 등 각 국가의 환경과 역사적 배경에 맞게 각자 고유한 도서관의 미래 대응전략을 세우고 있다. 그러나 모든 국가도서관의 사례에서 공통적인 사항은 국가도서관이 모두 연구도서관으로서의 기능을 수행한다는 점이다. 이는 어느 정도 공공서비스는 지역의 공공도서관에 의존할 수 있으며, 국가도서관은 국가의 사회적·경제적인 부문에 실질적인 기여를 해야 한다는 당위성에 근거한 것이기도 하다.

둘째, 국립도서관으로서 고유의 차별화된 분야의 장서수집을 강조하고, 경쟁력 있는 콘텐츠를 바탕으로 문화프로그램과 교육프로그램의 주제를 밀접하게 연결하여 대중적인 성과를 내고 있다. 프랑스국립도서관은 자관에만 존재하는 장서 및 문화 유산자료의 특성을 잘 활용하여, 기관의 가치 있는 고유한 장서로부터 연

구자서비스의 효용성이 출발한다는 것을 잘 보여준다. 영국국립도서관은 1억 5천만여 점의 방대한 장서를 활용하여 정보서비스, 문화행사, 국제협력 등의 주요 도서관 사업을 일관성 있게 연결시키고 있으며, 미국의회도서관은 각종 아웃리치 문화 프로그램을 지속적으로 실시하고 있으며, 이렇게 실시되는 오프라인 콘텐츠를 디지털화하여 온라인 플랫폼에서 서비스하는 등 콘텐츠의 선순환 체계를 조성하고 있다.

셋째, 대부분의 국가도서관에서 장기적으로 우선순위에 두고 있는 핵심 사업은 디지털환경에서 매체변화에 적절히 대처하기 위한 소장자료의 포괄적이고 완전한 디지털화이다. 위에서 언급한 바와 같이 결국 도서관의 경쟁력은 가치 있는 소장장서와 디지털 컬렉션에서 출발하기 때문에 자료 디지털화에 도서관의 상당부분의 예산을 투입하고 있다. 프랑스국립도서관은 디지털장서 개발 및 접근을 지속적으로 강화하기 위해 2016년 3월에 디지털 로드맵을 발표하였다.

넷째, 국립도서관의 경제적 기여를 확대하기 위한 서비스 및 프로젝트가 강화되고 있다. 가장 대표적인 곳은 영국국립도서관으로 이미 10년전부터 비즈니스 분야의 정보서비스를 위한 Business & IP 센터를 운영하고 있으며, 2016년 한 해에만 6만 명이 센터를 방문하고 6,300명이 서비스를 활용하는 등 매우 구체적인 산업적 기여의 성과를 이루어 내고 있다. 중국국가도서관 또한 국가의 경제적 기여를 위해 '혁신과 기업가를 위한 서비스'(Innovation and Entrepreneurship Services)를 준비하여 시행 중이다.

5. 이해관계자 요구분석

5.1 이해관계자 면담

국립중앙도서관 서비스의 이해관계자 요구분석을 위하여 면담을 실시하였다. 면담 참여자는 목적적 표집 방법에 의하여 연구 목적에 적합한 이해관계자를 선정하였다. 면담은 국립중앙도서관 내부 운영자 7명, 국립중앙도서관 이용자문위원회 소속 일반이용자 4명, 국내 문헌정보학 및 각 관 종에서 근무하는 도서관 현장 전문가 7명 등 18명을 대상으로 3회에 걸쳐 실시되었다. 면담은 국립중앙도서관 서비스에 대한 인식 및 태도, 국립중앙도서관 서비스에 대한 문제점 및 개선방안 등의 파악을 통해 국립중앙도서관 도서관서비스의 미래지향적 발전방향을 모색하기 위한 질문내용으로 구성하였다. 면담질문은 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 서비스에 대한 전반적 경험, 만족, 불만족, 어려움점, 개선과제, 국립중앙도서관과 타도서관과의 차별화 전략, 국립중앙도서관이 향후 지향해 나가야 할 도서관서비스의 미래비전 및 방향성 등으로 구성하였다.

면담분석은 녹취록을 여러 번 읽으면서 핵심 내용을 중심으로 내용 분석을 하며 의미 발견(코딩) → 코드 묶음 → 핵심범주 도출 → 주제 도출 등과 같은 방식의 과정을 거쳤다. 또한 모든 면담 내용은 문헌정보학 분야 연구원으로 구성된 코더(coder)가 빠짐없이 기록하고 녹취하였으며, 수집된 자료는 내용분석으로 유목을 분류하여 단위화 및 범주화를 수행하였다. 유목 분류과정에서 일치하지 않는 항목에 관해서는 연구자와 코더들과의 토론을 통해 일치시켜

서 정리하였다. 주요 이해관계자 요구분석 면담 질문 및 내용은 <표 3>과 같다.

주요 면담결과는 다음과 같다.

전반적인 경험에 대해서는 도서관 이용자가 점차 고령화되어가고 있다는 점이 지적되었으며, 특히 디지털도서관은 온라인 자료를 열람하는 공간의 역할보다는 문서편집이나 사적인 목적으로 컴퓨터를 이용하는 공간으로 활용되고 있는 등 서비스 목적과 실제 이용 목적이 상이한 점이 지적되었다. 만족사항으로는 국립중앙도서관에서만 볼 수 있는 희귀본이나 특화자료를 열람할 수 있으며, 다양한 문화프로그램이 제공되고 있다는 점이 언급되었다. 불만사항으로는 국립중앙도서관의 자료와 서비스가 온라인-오프라인으로 구분되어 있어, 이용자들의 자료 이용 동선이 상당히 불편하며, 자료의 획득을 어렵게 한다는 점이 지적되었다. 또한 주제별 온·오프라인 자료가 본관과 디지털도서관으로 분리되어 있어 이에 대한 정보이용의 어려움이 지적되었다. 또한 문화프로그램 운영의 영속성이 아쉬우

며 단순한 강연위주의 프로그램이 많아서 깊이 있는 활동으로 이어지지 못하고 있다는 한계가 지적되었다. 개선방안으로는 국가대표도서관으로서의 명확한 브랜드 제시, 이용자 중심의 도서관 환경 구축, 온라인 콘텐츠 중심의 서비스 개선, 공공도서관과 국가도서관의 차별화 전략이 필요함 등이 제시되었다. 다음은 면담에서 나온 주요 사항을 <표 4>로 정리한 것이다.

5.2 시사점

국립중앙도서관의 다양한 이해관계자 요구 분석을 종합하여 다음의 시사점을 도출하였다.

첫째, 국가대표도서관으로서의 정체성을 나타낼 수 있는 이미지와 국립중앙도서관의 상징성을 드러내는 브랜드가 확고하게 제시될 필요가 있다. 미국, 영국, 프랑스 등 각 국가도서관은 그들만의 도서관서비스 및 공간구성의 이미지와 브랜드를 드러내고 있지만, 우리 국립중앙도서관은 그렇지 못한 실정이다. 이제는 국립

<표 3> 이해관계자 요구분석 면담 질문 및 내용

질문 항목		질문 내용
국립중앙도서관 서비스에 대한 인식		국립중앙도서관 서비스이용의 목적 및 전반적 경험 - 국립중앙도서관과 타도서관의 서비스 차이에 대한 의견 - 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 서비스의 목적과 비전, 기능에 대한 의견
현재 서비스에 대한 분석	만족	- 현재 국립중앙도서관 본관/디지털 도서관 서비스 중 가장 만족도가 높은 분야 - 현재 국립중앙도서관 본관/디지털도서관 서비스 중 가장 만족도가 높은 분야의 유지/계승해야 할 부분
	불만족	- 현재 국립중앙도서관 본관/디지털 도서관 서비스 중 가장 불만족스런 분야 - 현재 국립중앙도서관 본관/디지털 도서관 서비스 중 가장 불만족스런 분야의 문제점
	개선 과제	- 현재 국립중앙도서관 본관/디지털 도서관 서비스 중 가장 개선이 필요한 분야 및 이유 - 국립중앙도서관 본관과 디지털도서관 서비스의 차별화 전략 및 개선방향
국립중앙도서관 도서관서비스 및 공간구성의 미래 방향		- 국립중앙도서관 서비스의 개선 방향 / 향후 발굴해야 할 이용자 - 국립중앙도서관이 향후 지향해 나가야 할 도서관서비스의 미래 비전/방향성

〈표 4〉 이해관계자 면담결과

항목	면담발췌	요약
서비스인식	<ul style="list-style-type: none"> - 사회가 전반적으로 고령화되고 있고 도서관 역시 그렇다. (일반이용자 1) - 디지털도서관은 온라인 자료를 열람하는 곳인데, 이용자들이 주로 문서를 편집하거나 사적인 목적으로 컴퓨터를 이용하는 공간으로 인식되고 있다. (내부운영자 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 고령화 - 도서관 서비스와 실제 이용 사이의 차이
만족	<ul style="list-style-type: none"> - 국립중앙도서관 이용에 있어 분명한 목적의식을 가지고, 고문헌 및 희귀본을 찾는 이용자들이 만족도가 높았다. (내부 운영자 2) - 국립중앙도서관은 '천만장서' 등 우리나라 지적유산을 수집·보존하는 국가 도서관으로 그 역할을 수행하고 있다. (도서관 전문가 3) - 원서 등 학문적으로 깊이 있는 장서가 많아서 도서관에서 문화적 욕구와 학문적 욕구를 모두 충족하고 있다. (일반이용자 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - 고유한 콘텐츠에 대한 높은 만족도
불만족	<ul style="list-style-type: none"> - '작가와와의 대화' 프로그램에 참여했을 때 강의, 질의응답, 현장 답사 등 잊지 못할 추억을 만들었는데, 이 프로그램이 한동안 없어졌다가 올해 다시 시행되었을 때에는 작가의 강의만으로 끝나 아쉬웠다. (일반이용자 1) - 멀티미디어실 등 도서관의 공간에서 정체성이 모호하며 활용이 잘 안되는 공간이 있다. (일반이용자 3) - 온라인 자료와 일반자료를 이용하는 공간이 따로 분리되어 있어서 이용의 어려움이 있다. (일반이용자 3; 내부운영자 6) - 일반이용자와 연구자의 동선이 따로 분리되었으면 한다. 문화적 공간과 학술적 공간의 구분이 필요하다. (일반이용자 3) - 디지털도서관은 도서관의 정체성이 나타나지 않는다. PC방과 같은 별명도 도서관의 정체성이 결여되어 있기 때문이다. (도서관 전문가 2) 	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 연속성 및 깊이의 아쉬움 - 공간의 도서관정체성 확보 - 이용자에 따른 서비스 및 공간차별화
개선 사항	<ul style="list-style-type: none"> - 국립중앙도서관에만 존재하는 특화 컬렉션을 발굴하고, 국가대표도서관만의 특화 이용자를 발굴해야 한다. (도서관 전문가 1) - 미국의회도서관은 브랜드가 되는 프로젝트를 수행함으로써 국가대표도서관으로서의 적절한 이미지를 제시하고 있는데, 우리 국립중앙도서관은 대표도서관에 어울리는 브랜드나 서비스 이미지가 형성되어 있지 않다. (도서관 전문가 1 & 전문가2) 	<ul style="list-style-type: none"> - 확고한 도서관이미지 확보
	<ul style="list-style-type: none"> - 1, 2층은 일반 이용자들을 위한 문화적 공간으로, 3, 4층은 확실하게 학술적 공간으로 구분했으면 한다. (일반이용자 3) - 프랑스 미테랑국립도서관은 일반 이용자와 연구자를 위한 공간을 구분하여 자료와 서비스를 제공한다. 우리 국립중앙도서관도 일반 이용자와 연구자를 위한 공간을 구분하여 운영하는 것을 고민해야 될 시점에 이르렀다고 본다. (도서관 전문가 4) - 참고봉사실을 별도로 두어, 심층적으로 이용자 상담을 진행할 필요가 있다. 이는 이용자들에게도 정보자료 전문가에게 상담 받는 느낌과 효과를 줄 수 있을 것이다. (내부 운영자 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - 일반이용자 및 연구자를 위한 공간의 분리 - 연구지원서비스의 강화
차별화방안	<ul style="list-style-type: none"> - 디지털도서관은 시설이 아닌 콘텐츠 중심의 서비스로 방향을 개선하고, 서비스 타겟도 물리적으로 도서관에 방문하는 이용자가 아닌, 온라인 이용자로 바뀌어야 한다. (내부 운영자 5) 	<ul style="list-style-type: none"> - 디지털도서관의 콘텐츠 중심의 서비스 전환
	<ul style="list-style-type: none"> - 공공도서관은 대출 서비스 기능을 제공하지만, 국립중앙도서관은 대출이 불가능하고 망라적 수집을 하고 있기 때문에 공공도서관에서 얻지 못하는 자료를 제공하여 이용자 요구를 충족시켜주는 역할을 해야 한다. (내부 운영자 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - 국가대표도서관으로서 자료의 차별화, 역할의 차별화

중앙도서관도 그러한 대표 이미지를 형성할 수 있도록 거시적인 서비스 전략을 추진할 필요가 있다.

둘째, 도서관서비스 및 자료의 이용 동선이 편리한 이용자 중심의 도서관 환경을 우선적으로 구축할 필요가 있다. 현재 국립중앙도서관은 자료와 서비스가 온라인-오프라인으로 구분되어 있어, 이용자들의 자료 이용 동선이 상당히 불편하다. 이를 해결하기 위해서는 국립중앙도서관 본관의 서비스 동선을 최소화하고, 이용자 공간을 확보하여 이용자 중심의 환경을 우선적으로 마련하는 것이 필요하다.

셋째, 향후 디지털도서관의 지향점은 온라인 콘텐츠와 서비스를 확대하는 것이다. 디지털도서관은 시설이 아닌 콘텐츠 중심의 서비스로 방향을 개선하고, 서비스 타겟도 물리적으로 도서관에 방문하는 이용자가 아닌, 온라인 이용자로 바뀌어나야 한다. 콘텐츠 중심의 서비스를 실시하기 위해서는 한 공간에 도서, 디지털정보원, DVD 등 온오프라인 콘텐츠를 동시에 활용할 수 있도록 해야 할 것이다.

넷째, 현재 디지털도서관은 자료이용이 아닌 PC이용의 공간으로 한계가 나타나고 있으며, 국립중앙도서관의 이용자가 점점 고령화되고 있다. 다양한 이용자를 확보할 수 있는 콘텐츠, 서비스의 발굴 및 강조가 이루어져야 하며, 국립중앙도서관의 이용자 확대가 이루어져야 한다.

다섯째, 국립중앙도서관은 국가대표도서관의 본연의 기능을 제대로 수행하기 위해서는 국립중앙도서관이 소장한 특화자료에 대한 심도 깊은 서비스를 제공함으로써 자료이용의 활성화를 유도해야 한다. 국외 국가도서관들은 일반

이용자는 물론, 연구자를 위한 자료와 서비스를 제공하고 있다. 또한 이들 각각을 지원하기 위한 서비스의 발굴을 위한 노력을 수행하고 있다.

여섯째, 주제별로 디지털 자료, 인쇄 자료, 학위논문, 연속간행물 등을 한 곳에서 이용할 수 있도록 온·오프라인 자료를 통합하는 것이 필요하다. 이를 통해 이용자들에게 원스톱 서비스를 제공할 수 있고, 서비스 공간도 이에 맞춰 효율적으로 구성될 수 있을 것이다.

마지막으로 국립중앙도서관과 공공도서관 등 타 관종과의 서비스를 차별화하기 위해서는 국가대표도서관 만이 가진 고유의 차별적인 콘텐츠를 드러내는 서비스를 추진할 필요가 있다. 국립중앙도서관의 일반 시민을 상대로 하는 공공도서관서비스 기능을 버릴 수 없다. 하지만 이를 병행하면서 공공도서관 등 다른 일선 도서관에는 없는 국립중앙도서관만의 콘텐츠를 이용자에게 드러내는 전략이 중요하다.

6. 국립중앙도서관 서비스 미래 방향성 및 정책 제언

과거 국립중앙도서관이 자료의 수집·보존의 역할이 컸다면 현재와 미래의 도서관은 자료의 수집·보존·공유의 산실이며 콘텐츠를 재생산하는 공간으로 바뀌어야 한다. 국가도서관 역할 패러다임의 변화는 상당히 급격하게 변화하고 있다. 그러므로 차세대 국립중앙도서관 서비스 구성은 더욱 다양하게 세분화되고 전문화된 형태로 이루어져야 하며, 동시에 국립중앙도서관이 소유하고 있는 천만장서의 브랜

드를 잘 살릴 수 있는, 국가문화유산의 융합지식서비스 제공을 목표로 해야 한다. 이를 위해 본 연구는 다음의 서비스 개선방안을 제시하고자 한다.

6.1 국립중앙도서관 고유의 브랜드 설정

국가대표도서관으로서의 정체성을 나타낼 수 있는 이미지와 국립중앙도서관의 상징성을 드러내는 브랜드의 부재는 이해관계자 분석에서 계속 지적되었다. 한 나라의 도서관은 그 나라 지식능력의 총화이며, 그것을 대표하는 국가대표도서관은 그 나라의 지식 수준을 대변하는 문화적 상징성을 지닌다. 국외 국가대표도서관 사례에서도 미국, 영국, 프랑스 등 각 국가도서관이 그들만의 도서관서비스 및 공간구성의 이미지와 브랜드를 드러내고 있지만, 국립중앙도서관은 그렇지 못한 실정이다. 국립중앙도서관이 국가도서관으로서의 다른 도서관과 차별화되는 고유의 브랜드를 확립해야 할 필요성이 있다. 국립중앙도서관은 자료수집 및 관리를 위한 법적 권한을 보유하고, 이를 통해 국가 지식문화 집합소로서 인쇄 및 디지털 자원의 망라적 수집 및 보존서비스를 제공하고 있다. 이러한 결과로 2015년 개관 70주년을 맞이하여 천만 장서 시대를 열게 되었으며 이것은 우리나라의 누적된 문화적·학술적 창조역량이 일정한 수준에 올라왔음을 보여주는 것이다. '천만장서' 중심의 융합지식정보서비스를 국립중앙도서관의 브랜드로 설정하고 국가지식정보의 망라적 수집·보존기관으로서 국가 최대 장서 소장물 브랜드로 설정할 필요가 있다.

6.2 지식정보서비스 강화

6.2.1 전문지식정보서비스

국립중앙도서관 천만장서 및 학술자료를 바탕으로 전문적인 정보서비스를 강화할 필요가 있다. 국립중앙도서관은 전문적인 학술연구자료 및 특성화자료를 바탕으로 전문지식정보서비스를 제공해야 한다. 영토·영해, 근대문학, 고문헌, 한국관련 지식정보, 학술정보에 대하여 지속적으로 국가지식문화유산을 발굴하고 있으며, 소장 자료의 디지털화, 협력기관 확대를 통한 고유한 장서를 확보하고 있다. 그럼에도 불구하고 이러한 장서의 이용가능성을 도모할 수 있는 서비스는 아쉽다. 부분적으로 주제게이트웨이 구축, 소장자료에 대한 목록발간이 이루어지고 있기는 하나 주제전문서비스의 제공은 아직 미흡하며 이해관계자 요구 분석에서도 지식정보자원을 바탕으로 한 연구지원서비스 확대가 강조되었다.

미국의회도서관은 연구지원서비스를 제공하는 자료실을 'Research Center'로 명명하고, 주제전문사서를 통한 주제전문서비스를 제공하는 등 국가의 문화적 중추기관으로 기여하기 위한 방안을 모색하고 있으며, 영국국립도서관은 Living Knowledge를 통해 연구도서관으로서의 활동이 국가적 경제성장과 혁신에 직접적으로 기여하는 것으로 인식하고 있다. 일본국립국회도서관은 특수 장서 자료실(Special Material Room)과 일반 자료실로 구분하여 운영하고 있으며, 특수 장서 자료실인 인문, 비즈니스, 과학, 음악자료, 현대 일본 정치 및 역사 자료실 등을 중심으로 연구지원서비스가 이루어지고 있다. 프랑스국립도서관 역시 자료실을 일반자료실과

연구자료실로 구분하여 운영하고 하고 연구자료실을 중심으로 연구지원서비스를 운영하고 있다.

국립중앙도서관 장서 및 원문DB 구축·이용량에서 인문학이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 국립중앙도서관 주요 업무 계획에서도 근대문학 자료, 고서, 한국학 자료 등 인문학이 계속적으로 강조되고 있다. 이러한 국립중앙도서관의 도서관 운영방향, 장서의 특성화 및 이용행태 등을 고려할 때 근대문학, 고문헌, 문학·역사·철학, 지도 등 국립중앙도서관의 특화 컬렉션인 '인문학'을 중심으로 전문지식정보서비스를 우선 실시할 수 있다.

전문지식정보서비스를 실시하기 위해서는 이용자가 필요로 하는 자료에 대한 One-Stop 정보 접근 서비스를 제공할 수 있는 정보 게이트웨이 구축, 주제전문사서의 맞춤형 연구컨설팅 서비스, 연구자를 위한 정보활용 및 연구공간제공 등이 뒷받침되어야 한다.

6.2.2 큐레이션 기반의 맞춤형 서비스

국립중앙도서관은 국가 최대의 지식문화유산기관으로서 커넥터의 역할을 강조하기 위하여 큐레이션 서비스를 강조해야 한다. 현재 국립중앙도서관 자료실은 최근 3년 자료를 위주로 배가하고 있으나, 최근 1년 자료의 이용비중이 높으며, 전체적으로 폐가자료를 서고자료신청대를 통해 이용하는 비중이 높다. 국립중앙도서관이 국가납본도서관으로서 국가최대의 장서를 수집하고 있으나, 개가자료실에 배가할 수 있는 자료에는 한계가 있으므로 자료의 이용은 서고자료신청대를 통한 이용자의 검색에 의존해야 한다. 현재 「이용도서 Top 10」, 「신착자료코너」, 「기관추천도서」 등을 통해 북큐

레이션을 적용하고 있으며 참고정보원의 경우, 학문분야에 따른 주제키워드를 선별하고 도서관 소장자료 및 정보원을 제공하는 등의 큐레이션이 이루어지고 있다. 그러나 최근 큐레이션 연구경향을 살펴보면 맞춤형 큐레이션 서비스가 강조되고, '중요한 정보를 빠르고 넓게 확산되도록 돕는 커넥터(Connector, 전파자)'들의 핵심적 역할이 강조되고 있다(김희경 2017). 보다 세분화된 큐레이션 서비스를 통해 도서관 자료의 이용도를 높이고, 국립중앙도서관이 소장한 자료에 대한 이용자 인지도를 높일 수 있는 기회를 제공할 것이다. 국립중앙도서관 서비스를 위하여 적용할 수 있는 큐레이션은, 본관 및 디지털도서관 자료 배가 및 정보포털에 포함될 콘텐츠 선정, 데이터 분석을 통한 디지털 큐레이션이 가능하다. 북큐레이션 서비스는 본관 및 디지털도서관 배가자료 선정에 적용될 수 있는데, 특히 현재 이용자가 관심 있어 하는 이슈, 전문지식을 강조할 수 있는 테마, 국립중앙도서관의 특화장서 등을 고려한 장서 큐레이션을 실시할 수 있다. 디지털 큐레이션은 이용자 프로필 분석, 이용자 디지털 콘텐츠 및 자료실 이용장서 분석, 도서관 이용행태 등의 데이터 분석을 통해 실시간 인기검색어, 연관어, 검색어 자동추천 서비스, 검색어 관련 베스트 자료, 연관자료 및 연관 프로그램 제공을 제공할 수 있다.

6.2.3 교육·전시·문화프로그램 확대

국립중앙도서관의 교육·전시프로그램은 고문헌, 근대문학 등 국립중앙도서관 소장 장서를 중심으로 한 기획전시 및 행사전시가 주를 이루고 있으며, 상대적으로 국립중앙도서관을 홍보할 수 있는 기관전시 및 온라인 교육 및 전시와

같은 온라인 플랫폼을 활용한 프로그램의 실시가 부족하다. 교육 및 문화프로그램은 이용자 만족도 제고는 물론, 장서의 이용을 확대하고 도서관 브랜드를 강화하기 위한 방향으로 설정되어야 한다.

국외 국가도서관은 오프라인은 물론 온라인 전시를 통하여 디지털 컬렉션에 대한 전시를 제공하고, 국가의 역사·문화, 도서관 특성화 자료, 도서관에 대한 기관 전시를 중점적으로 제공한다. 미국의회도서관의 경우, 네 개의 주요 테마 - 도서관의 현재 및 전통, 미국의 과거와 기록, 세계 문화 및 역사, 20세기 이후의 사건, 개인 및 저작 -를 중심으로 전시가 구성되며, 각 전시는 전시개요, 연관자료, 관련 담당자 및 섹션으로 구분하여 자세한 정보를 제공하고 있고 구텐베르크 성경을 상설전시로 운영하고 있다. 프랑스 국립도서관은 루이 14세의 지구본(The Globes of Louis, XIV)(2009년 9월 시작)과 정원의 발견(디스커버리)(2011년 12월 시작)을 상설전시로 운영하고 있다.

국립중앙도서관 전시는 디지털 컬렉션을 활용한 온라인 전시의 확대, 국가문화유산제공기관으로서 한국의 역사·문화에 대한 전시, 특성화 자료에 대한 전시를 확대할 것을 제안한다. 국립중앙도서관의 가장 대표적인 귀중자료를 선정하여 상설전시로 운영하고, 기관전시 역시 상설전시로 운영하여 천만장서, 특성화 장서, 변화하는 도서관의 모습을 강조하고 국가 지식 정보센터로서의 국립중앙도서관 위상을 증진할 필요가 있다. 또한 온라인 교육 확대, 교육자료의 공개 및 교육영상의 YouTube 공개 등을 통하여 교육 커리큘럼 및 교육자료의 이용가능성을 증진시킬 필요가 있다.

6.3 유기적 서비스 제공을 통한 정보이용 개선

6.3.1 온/오프라인 자료 통합서비스

국립중앙도서관은 자료매체 중심의 본관 및 디지털도서관 운영체제를 유지하고 있어, 자료 획득을 위한 이용자 동선이 불편하며 온·오프라인 도서관 구조로 변화하는 정보환경에 따른 빠른 대응이 어렵다. 이해관계자 분석에서도 현재 국립중앙도서관은 자료와 서비스가 온라인-오프라인으로 구분되어 있어, 이용자들의 자료 이용 동선이 효율적이지 못한 것이 개선사항으로 지적되었다.

최근 온라인과 오프라인의 경계가 허물어지고 있으면서, O2O, 즉 온라인(online)과 오프라인(offline)을 유기적으로 연결하여 온라인의 고객을 오프라인으로 유인하는 접근방식이 강조되고 있다. 실제 국외 국가도서관 사례를 살펴보면, 미국의회도서관은 비즈니스, 법, 신문 및 연속간행물, 과학, 특수 장서, 아프리카 및 중동 등의 주제를 중심으로 자료실을 운영하고, 각 자료실 내에 주제 분야 단행본, 참고도서, 연속간행물 및 디지털 컬렉션을 이용할 수 있도록 하고 있다. 일본국립국회도서관도 비즈니스, 인문, 특수 장서, 정치·역사 등 주제를 중심으로 자료실을 운영하고, 온·오프라인을 각 자료실에서 이용할 수 있도록 운영하고 있다. 영국국립도서관 역시 온라인 자료실이 있긴 하나, 주제중심(아시아 및 아프리카, 비즈니스, 인문, 지도, 특수장서, 과학) 자료실 내에 PC 공간을 제공하고 있다. 호주국립도서관 역시 '자료실 통합 프로젝트(Reading Room Integration Project)'를 실시하여 신문, 마이크로필름, 가족사 자료, 온라인자료 등 여러 유형

의 장서의 통합이용이 가능하도록 하였다.

이러한 추세를 종합해볼 때 국립중앙도서관 역시 디지털 자료 및 인쇄자료를 통합 운영하는 것이 바람직하다. 자료실에 디지털자료를 이용할 수 있는 PC좌석, 노트북좌석, 디지털 단말기 대여 서비스 등 보다 적극적 서비스 환경의 제공이 필요하다.

6.3.2 콘텐츠를 바탕으로 이용자 교육프로그램, 전시, 문화프로그램의 유기적 연결

국립중앙도서관 온라인/오프라인 자료와 프로그램의 One-Stop 이용서비스를 통한 콘텐츠의 선순환구조가 요구된다. 이해관계자 요구 분석에서도 물리적 자료와 디지털자료의 공간 분리에 따른 이용의 어려움이 지적되었으며, 이러한 이유로 디지털도서관은 자료를 이용하는 공간이 아닌, PC를 활용하는 공간으로, 본관의 이용자들이 디지털 콘텐츠를 이용하기 위해서는 디지털도서관으로 다시 이동해야하는 문제점이 발생하고 있다. 국외 도서관의 경우, 디지털 컬렉션에 관련 교육자료 및 도서관 이용교육 및 전시 프로그램 정보를 제공하거나, 역으로 전시정보에 도서관 소장 온·오프라인 자료를 함께 제공하여, 장서와 서비스의 유기적인 연계가 가능하게 하고 있다. 대부분의 기관이 전시에 대한 홍보 및 정보제공 차원에서 전시개요, 연관자료, 관련담당자, 비용, 전시장소 등의 상세한 정보를 제공하고 있으며, 일본 국립국회도서관 및 미국의회도서관의 경우, 전시, 강연회, 전시해설이 함께 이루어지고 있다. 국립중앙도서관 역시 동일한 주제를 바탕으로 전시, 교육이 함께 기획되고, 관련 도서관 소장 정보를 제공하여 프로그램과 장서의 이용이 유

기적으로 연계되어야 한다.

국립중앙도서관의 유일본, 귀중본, 특성화 장서를 중심으로 교육, 전시, 문화프로그램을 기획하고, 기획된 전시·교육·문화프로그램의 운영 시 장서에 대한 정보가 함께 제공하는 것부터 시작할 수 있다. 우리나라의 문화으로 특화한다면 단군신화를 비롯해 다양한 버전으로 전해 내려오는 구전설화집, 근현대문학, 한국의 시대상을 반영할 만한 광고나 영화 등의 포스터 등이 도서관의 기획 전시로 생각해볼 만하다.

6.4 온라인 콘텐츠 중심의 이용서비스 강화

6.4.1 데이터 공개 및 실험서비스

국립중앙도서관의 온라인 콘텐츠 이용 강화를 위한 데이터 공개 및 다양한 실험서비스 제공이 이루어져야 한다. 현재 디지털도서관 내의 미디어편집실, 스튜디오의 이용률은 저조한 편이며 디지털도서관의 서비스는 보다 온라인 콘텐츠 이용을 강화할 수 있는 방향으로 설계되어야 하며, 국립중앙도서관의 콘텐츠 및 데이터를 기반으로 공공도서관과 차별화된 지식정보생산을 위한 지원서비스를 강화할 필요가 있다. 이를 위하여 온라인 '데이터 랩'을 설치하고 국립중앙도서관이 보유한 데이터 세트를 공개하고 다양한 실험서비스를 제공할 수 있다.

국립중앙도서관은 링크드 오픈 데이터(LOD)를 발행하여, 서지데이터, 전거데이터, 도서관 정보데이터를 제공하고 있다. 그러나 원천데이터(Raw Data)의 발행은 LOD에 비해 미흡한 편이며, LOD를 활용한 인터링킹(interlinking) 서비스를 제공하고 있으나, 데이터 활용적인 측면에서의 시범서비스 제공은 부족하다. 미국의

회도서관은 MARC Distribution Service를 통해 서지데이터를 자료유형별로 공개하고 있으며, 일본 국회도서관 역시 NDL Lab을 통해 일본국회도서관 소장 문자이미지 데이터 세트, 서지정보, 데이터 활용 사례 공개, 일본국회도서관 데이터 활용 워크숍을 개최하고, 서지정보 검색·시각화 시스템, 디지털자료 번각서비스, 전자 독서 지원 시스템 등의 실험서비스를 공개하고 있다. 전자 독서 지원시스템은 국립정보학 연구소와의 협력을 통해 이루어지며, 디지털 자료 번각서비스는 일본디지털 인문학 학회와의 협력을 통해 이루어진다. 프랑스 국립도서관도 Data Set 사이트를 통해 RDF데이터는 물론, MARC 데이터, 프랑스 국립도서관이 OAI-PMH로 스캔한 문서설명기록 등의 데이터 세트는 물론 데이터 다운로드를 위한 도구(Z39.50, UNIMARC 등) 등을 공개하고 있다.

국립중앙도서관 역시 보유한 원천데이터 및 활용도구, 다양한 활용 서비스의 제공 등이 이루어져야하며, 이를 통하여 국립중앙도서관의 데이터 세트에 대한 인지도를 상승시키고 외부 활용을 극대화해야 한다. 이를 위하여 빅데이터 분석 경험과 기술을 겸비한 협력기관과의 연계가 필수적이며, '시빅 테크(Civic Tech)'¹⁾를 활용하여 국립중앙도서관 데이터 기반 사회문제 해결을 위한 연구를 수행할 수 있다.

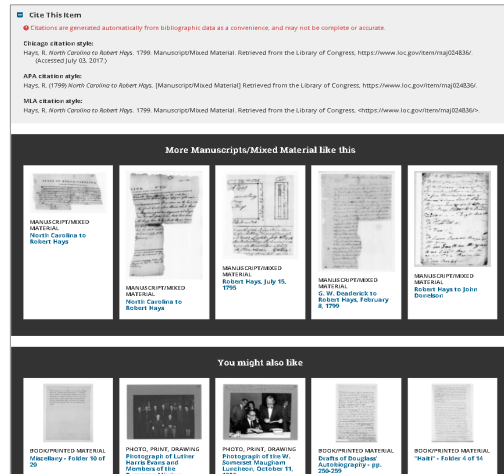
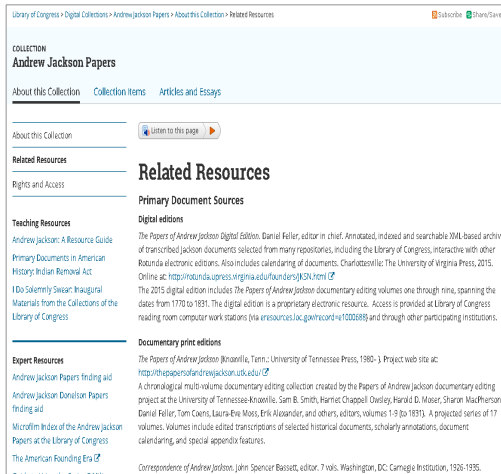
6.4.2 디지털 컬렉션 구축 강화 및 이용접근성 제고를 위한 열린 서비스 제공

국립중앙도서관은 국내외 장서 확충 및 지식정보자원 수집 강화를 주요 업무계획으로 수립

하고, 국내외 온·오프라인 수집 및 소장자료 디지털화 중기계획(2016~2025)을 수립, 대규모 디지털화를 추진하고 있다. 이해관계자 분석에서도 온라인 플랫폼을 활용한 온라인 콘텐츠 서비스 제공이 강조되었다. 국립중앙도서관 서비스는 온라인자료의 수집 및 디지털화 자료의 이용확대 및 접근성 제고를 강조하는 방향으로 제시되어야 한다. 대부분의 국가도서관에서 장기적으로 우선순위에 두고 있는 핵심 사업은 디지털환경에서 매체변화에 적절히 대처하기 위한 소장자료의 포괄적이고 완전한 디지털화이다. 결국 도서관의 경쟁력은 가치 있는 소장장서와 디지털컬렉션에서 출발하기 때문에 자료 디지털화에 도서관 상당부분의 예산을 투입하고 있다. 프랑스국립도서관은 디지털장서 개발 및 접근을 지속적으로 강화하기 위해 2016년 3월에 디지털 로드맵을 발표하였으며, 독일국립도서관은 디지털 환경에서 점차 관리가 어려워지는 다양한 매체에 대한 일관적인 보존과 접근성을 제공하는 사업을 중장기 정책에서 지속적으로 강조하고 있다.

디지털 컬렉션의 이용확대 및 접근성 제고를 위하여 국외 국가도서관 역시 많은 노력을 기울여왔다. 영국국립도서관은 OpenURL기반의 영구식별자를 부여하고, 관심정보 등록, 리뷰나 태그, 관련 논문·디지털 컬렉션·도서관 소장자료, 관련 인물에 대한 정보를 추가 제공하여 자료탐색의 확장을 지원하고 있다. 미국의회도서관의 경우도 영구식별자, 관련자료, 전문가 추천자료, 인용정보, 유사한 자료, 추천자료 등을 제시하고 있다(<그림 2> 참조).

1) 시민이 기술을 활용하여 행정과 지역사회가 안고 있는 문제를 해결하고자 하는 노력을 지칭하는 것으로 시민의 행정참가 및 새로운 서비스 창출을 통한 공공서비스 효율화와 편리성을 향상시킬 수 있다.



〈그림 2〉 미국의회도서관의 디지털 콘텐츠 정보제공화면

국립중앙도서관 온라인자료 수집 및 소장자료의 디지털화에 대한 중점추진은 소장자료에 대한 정보접근 및 유일자료의 디지털화를 통한 독점자료 공개라는 측면에서 계속 강조되어야 한다. 국립중앙도서관 디지털 콘텐츠 접근 제고를 위하여 디지털 컬렉션에 대한 영구적 식별자 제공을 통한 연계검색 서비스, 이용자 평가, 관련자료 및 추천서비스, 인용정보 제공 등을 통하여 디지털 컬렉션의 유연한 접근확대가 이루어져야 한다.

6.5 참여·협력 기반의 국립중앙도서관 역동적 아웃리치 서비스 운영

국립중앙도서관은 잠재적 이용자를 도서관 이용자로 적극적으로 편입시키고, 이용자 및 유관기관도서관 이용자를 콘텐츠 생산자로 참여시키는 등 도서관 이용자의 외연을 넓힐 필요가 있다. 국립중앙도서관은 방문이용자가 고령화되고 있는 것은 이해관계자 면담에서도 문

제점으로 지적되었다. 국가도서관 사례에서 살펴보면, 국가도서관의 사명이 대국민서비스를 통한 모든 형태의 정보와 지식에 대한 공평하고 시공간의 제약 없는 접근제공이라는 점을 고려하면 이용자의 외연을 넓히는 것은 중요하다. 이를 위하여 소셜 미디어를 활용한 역동적인 아웃리치 서비스를 실행하고, 콘텐츠 생산자로서의 이용자 참여를 지원하는 서비스 방안을 고려할 수 있다.

6.5.1 소셜미디어 활용을 통한 이용자 참여 제고

국립중앙도서관은 네이버 블로그 및 페이스북(2017년 6월말 기준, 팔로우 4,547명)을 운영하고 있으나, 상호작용의 유형이 도서관 행사 소식 등 정보배포에 그치고 있어 정보 공유, 수집 및 커뮤니케이션 기능으로서의 소셜 미디어 활용이 제한적이다. 보다 적극적인 이용자 아웃리치를 위하여 온·오프라인 정보자원 안내, 전시, 교육, 문화프로그램 공모, 실시간 민

원처리 및 장서·교육·문화프로그램에 대한 토론 및 커뮤니케이션 수단으로 SNS를 활용할 것을 제시한다.

국가도서관에서 소셜 미디어 활용은 이미 보편적이다. 미국의회도서관은 페이스북 콘텐츠를 도서관 아카이빙 컬렉션으로 채택하는 등 소셜 미디어 콘텐츠를 도서관의 중요 컬렉션으로 유입하고 있다. 페이스북의 경우, 2017년 6월 말 기준 360,613명의 팔로어가 게시물을 받아 보고 있으며 페이스북을 통해 도서추천, 온라인 자원 및 소장자료에 대한 정보공유가 이루어지고 있음을 알 수 있다. 영국국립도서관의 경우, 2017년 6월 말 기준 팔로우가 279,434명에 달하고 있다. 호주국가도서관은 소셜 미디어 정책을 수립하고, 소셜 미디어를 활용한 정보 공유, 수집, 커뮤니케이션 기능 수행전략을 명시하고 있다. 소셜 미디어는 국가도서관과 이용자와의 가장 중요한 커뮤니케이션 수단 중 하나로 활용되고 있으며 정책수립 등 체계적이고 전략적으로 이루어지고 있음을 알 수 있다. 소셜 미디어 활용은 보다 역동적인 아웃리치 서비스의 제공, 이용자와의 연대강화, 도서관 정보 환경 및 이용자 변화에 대한 효율적인 팔로우(follow), 잠재 이용자, 소셜 미디어 이용자를 도서관 이용자로 유입할 수 있는 계기가 될 것이다(권나현 2017).

6.5.2 콘텐츠 생산자로서의 이용자 참여지원

국립중앙도서관 이용자는 정보제공의 수신자 역할에 집중해왔으며, 이용자문위원회 및 이용만족도 조사 등의 소극적인 방법을 통해 국립중앙도서관에 대한 의견을 개진할 수 있었다. 그러나 인터넷 공간에서 롱테일을 아우르는 다

양한 이용자들의 집단지성의 힘은 위키피디아나 셀프 퍼블리싱과 같은 다양한 영역에서 나타나고 있다. 도서관 역시 이용자를 콘텐츠의 수신자가 아닌 적극적 생산자, 공유자, 가공자로서 인식하고 콘텐츠 생산에 적극 참여할 수 있도록 지원해야 한다. 이에 대한 방안으로 이용자 TED 강연, 셀프 퍼블리싱, 데이터 가공 및 분석 참여 등을 고려할 수 있다. 셀프 퍼블리싱은 작가가 직접 저작물을 기획, 편집, 출판하거나 1인 출판사 창업 등을 지원할 수 있는 환경을 의미한다. SNS를 통하여 자신의 생각이나 의견을 공유하기 시작하는 문화가 보편화되고, 자신의 전문분야에 대한 기록을 남겨놓고 싶은 사람들이 직접 글을 쓰기 시작하면서 셀프 퍼블리싱에 대한 관심이 높아지고 있다. 도서관의 사명은 기억유산을 창조하고 후대에 전수되도록 지원하는 일이다. SNS나 사진을 통한 라이프 로깅(Life Logging) 기록들은 휘발성이 매우 강하여 관리나 보존이 어렵다. 일반 국민이 정보의 생산자가 된 오늘의 정보환경에서 개인과 기관, 또는 집단의 기억을 정리하고 유산(Legacy)로 남길 수 있는 서비스를 제공하는 것은 국가도서관의 사명이다(심원식 2017).

이러한 이유로 국가도서관에서 가족사(Family History), 구술사(Oral History)를 수집하고, 국민의 음성을 통해 국가의 중요한 사건에 대한 기록을 채록하는 움직임이 나타나고 있으며, 미국의회도서관의 'American Memory', 중국 국가도서관의 'Chinese Memory', 호주국립도서관의 '가족사 디지털 아카이브' 등이 국가도서관의 기억문화유산을 수집·제공하기 위한 노력들이며, 싱가포르의 'Singapore Memoery Project(SMP) 프로젝트'와 영국국립도서관의

‘셀프 퍼블리싱 서비스’는 개인과 단체가 직접 기억 자료를 만들고 출판할 수 있도록 지원하고 있다. 국립중앙도서관에서 기억이 만들어지고, 체계적인 출판, 관리, 보존으로 이어질 수 있기 위한 서비스를 제공하는 것은 궁극적으로 국가문화유산을 후대에 전승하는 국립중앙도서관 사명을 달성하는데 중요한 역할을 할 수 있으며, 이용자 참여를 확보하는 것은 물론, 현재 디지털도서관의 온라인 콘텐츠 생산 및 활용 공간으로서의 정체성을 확립하는데 도움이 될 수 있다.

이상의 국립중앙도서관 서비스 현황 및 분석을 통한 개선방향 적용모델은 <그림 3>과 같이 요약될 수 있다.

7. 결론

국립중앙도서관은 국가대표도서관으로 국가 문헌의 구축을 통한 지식문화유산의 보고이며 국가지식정보의 유통관리 및 제공을 위한 서비스 센터로서의 역할을 수행하여 왔다. 최근 도서관을 둘러싼 환경의 변화에 대응하기 위한 도서관의 변화를 촉구하는 목소리가 커지고 있다. 국립중앙도서관 역시 국가도서관으로서 도서관서비스의 미래 대응방안을 고민하고, 서비스 추진과제를 고민해야 할 시점이다. 본 연구는 국립중앙도서관의 서비스 방향수립 및 개선 방안을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 국립중앙도서관 서비스 정책 및 현황 분석, 국립중앙도서관 이해관계자 요구분석, 국외



<그림 3> 국립중앙도서관 서비스 미래 방향성

도서관 서비스 동향 및 정책분석을 실시하였다.

본 연구를 통해 국립중앙도서관은 '국민 속으로 다가가는 열린 도서관 구현'이라는 비전 아래, 야간도서관 운영, 도서관 이용 연령 하향 등을 추진하고, 복합문화공간으로서의 역할 제고와 사회문화교육 기능을 수행하기 위한 복합문화서비스가 강조되고 있음을 파악하였다.

이해관계자 요구 분석을 통해 연구지원서비스 강조, 일반이용자와 연구자를 위한 서비스 및 공간의 분리, 국가대표도서관으로서의 정체성을 나타낼 수 있는 이미지와 국립중앙도서관의 상징성을 드러내는 브랜드 부재, 온·오프라인 자료 이원화로 인한 이용의 한계, 디지털 콘텐츠 중심의 온라인 서비스 강조, 이용자 고려 등이 개선사항으로 파악되었다.

국의 주요 국가도서관의 서비스 및 미래 대응전략에 대한 분석을 통해, 각 도서관이 국가의 환경과 역사적 배경에 맞게 각자 고유한 도서관 미래 대응전략 세우고 대응하고 있음을 파악하였다. 주요 시사점으로 사회적 경제적 기여를 위한 연구도서관 기능의 강화, 디지털환경에서 매체변화에 적절히 대처하기 위한 소장자료의 포괄적이고 완전한 디지털화 및 온라인 플랫폼을 활용한 서비스, 정보와 프로그램의 밀접한 연계를 통한 콘텐츠 선순환 구조, 급격하게

변화하는 정보서비스 환경에 맞게 조직의 변화를 유도하고, 연구서비스를 전문적으로 수행할 수 있는 직원의 전문성 강화 등을 도출하였다.

이에 '천만장서' 중심의 지식정보서비스 제공을 국립중앙도서관 서비스의 브랜드로 설정하고, 연구지원서비스, 큐레이션 기반의 맞춤형 서비스, 온/오프라인 자료 통합서비스, 콘텐츠를 바탕으로 이용자 교육프로그램, 전시, 문화프로그램의 선순환 구조 확립, 데이터 공개 및 다양한 실험서비스, 디지털 컬렉션 구축 강화 및 열린서비스 제공, 참여·협력 기반의 국립중앙도서관 역동적 아웃리치 서비스 운영을 제시하였다.

4차 산업혁명 등 빠른 정보환경의 변화는 국립중앙도서관 서비스에 있어서 지속적인 변화를 추구하고 있다. 국립중앙도서관 서비스는 천만장서를 기반으로 국립중앙도서관이 처한 국가의 환경과 배경에 맞게 고유한 미래전략을 세우고, 변화하는 환경에 적응하기 위하여 계속적으로 진화해야 한다. 또한 국립중앙도서관 서비스의 효율적 운영을 위하여 변화에 유연한 조직을 만들고, 직원의 전문성 강화지원, 지속적인 혁신을 독려하기 위한 장기계획 및 조직의 적극적 유·무형의 지원이 뒷받침되어야 서비스 운영에 대한 확실성을 높일 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

곽동철, 심경, 윤정옥. 2009. 국립중앙도서관 분관의 중·장기 건립 방안 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 119-135.
 광승진. 2016. 미래의 도서관으로 스마트도서관과 라키비움. 『국회도서관』, 53(11): 6-13.
 국립중앙도서관. 2009. 『국립중앙도서관 2009-2013』. 서울: 국립중앙도서관.

- 국립중앙도서관. 2010. 『국립중앙도서관 2010』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2014. 『국립중앙도서관 2014-2018』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2015. 『2014 국립중앙도서관 연보』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2016. 『2015 국립중앙도서관 연보』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2017. 『2016 국립중앙도서관 연보』. 서울: 국립중앙도서관.
- 권나현. 2017. SNS와 도서관. 『월드라이브러리』, 317. [online]. [cited 2017.7.24].
〈<http://wl.nl.go.kr/user/0045/nd24524.do>〉.
- 김윤화. 2016. SNS(소셜네트워크서비스) 이용추이 및 이용행태 분석. 『KISDI Stat Report』, 15(3): 7-12.
- 『한국경제』. 2017. 콘텐츠 큐레이션 시대를 여는 ‘커넥터들의 힘’. 6월 10일. [online]. [cited 2017.6.24].
〈<http://news.hankyung.com/article/2017060939561>〉.
- 심원식. 2016. 4차 산업혁명과 도서관. 『월드라이브러리』, 313. [online]. [cited 2017.7.24].
〈<http://wl.nl.go.kr/user/0041/nd24524.do>〉.
- 오동근, 조현양, 최성열, 여지숙. 2010. 국립중앙도서관 디지털도서관 정보광장에 대한 고객만족도 구조방정식 모형 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 171-187.
- 이용재. 2015. 국가도서관의 주제별 특화 연구 - 국립중앙도서관 부산분관 건립계획 사례를 중심으로. 『디지털도서관』, 78: 3-30.
- 윤희윤, 장덕현. 2016. 국가도서관 지역분관의 발전전략 모형 연구 - 국립세종도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 197-213.
- 조재순. 2013. 도서관을 찾아 떠나다 - 통합과 분담, 연구자 중심 서비스를 보다. 『월간 오늘의 도서관』, 23(1): 39-41.

[웹사이트]

- 국립중앙도서관. [online]. [cited 2017.4.24]. 〈<http://www.nl.go.kr>〉.
- 국립중앙도서관 디지털도서관 블로그. 중국국가도서관·중국국가디지털도서관 [online]. [cited 2017.5.24].
〈<http://blog.naver.com/dibrary1004/220565443750>〉.
- 국립중앙도서관 블로그. 영국국립도서관. [online]. [cited 2017.4.24].
〈<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=dibrary1004&logNo=220574705690>〉.
- 국립중앙도서관 블로그. 프랑스국립도서관. [online]. [cited 2017.4.24].
〈<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=dibrary1004&logNo=220575668704>〉.
- 국립중앙도서관 오아시스. [online]. [cited 2017.4.24]. 〈<http://www.oasis.go.kr>〉.
- 국립중앙도서관 World Library. 영국국립도서관, Living Knowledge: The British Library 2015-2023 발표. [online]. [cited 2017.5.5].

- 〈<http://wl.nl.go.kr/user/0025/nd66685.do?>〉.
- 국립중앙도서관 World Library. 의회와 국가에 봉사하는 미국의회도서관 전략계획 2016-2020. [online]. [cited 2017.5.24]. 〈<http://wl.nl.go.kr/user/0041/nd43460.do?>〉.
- 국립중앙도서관 World Library. 중국국가도서관 설립 104주년 기념, 고품격 서비스를 위한 전진. [online]. [cited 2017.4.24].
- 〈<http://wl.nl.go.kr/user/0044/nd99425.do?View&boardNo=00003051>〉.
- Bibliothèque nationale de France. [online]. [cited 2017.4.24].
- 〈<http://www.bnf.fr/fr/acc/x.accueil.html>〉.
- Bibliothèque nationale de France, Admission to the reading rooms and reader's cards rates. [online]. [cited 2017.5.5].
- 〈http://www.bnf.fr/en/bnf/admission_and_rates/s.admission_to_reading_rooms_research_library.html?first_Art=non#SHDC_Attribute_BlocArticle12BnF〉.
- Bibliothèque nationale de France. Data Sets. [online]. [cited 2017.4.24].
- 〈http://www.bnf.fr/en/professionals/bnf_data_sets.html〉.
- Bibliothèque nationale de France, Performance Contract. [online]. [cited 2017.5.5].
- 〈http://www.bnf.fr/fr/la_bnf/connaitre_bnf/a.contrat_performance.html〉.
- British Library. [online]. [cited 2017.4.25]. 〈<https://www.bl.uk/>〉.
- British Library, British Library Annual Report and Accounts 2015/2016. [online]. [cited 2017.5.5].
- 〈<http://www.bl.uk/aboutus/annrep/2015to2016/annual-report2015-16.pdf>〉.
- British Library, Living Knowledge: The British Library 2015-2023. [online]. [cited 2017.5.5].
- 〈<http://www.bl.uk/projects/living-knowledge-the-british-library-2015-2023>〉.
- IFLA. IFLA 2016-2021 Strategic Plan. [online]. [cited 2017.4.24].
- 〈<https://www.ifla.org/strategic-plan>〉.
- Library of Congress. [online]. [cited 2017.4.24]. 〈<http://loc.gov>〉.
- Library of Congress. MARC Distribution Service. [online]. [cited 2017.4.24].
- 〈<http://www.loc.gov/cds/products/marcDist.php>〉.
- Library of Congress, 2016-2020 Library of Congress Strategic Plan. [online]. [cited 2017.5.5].
- 〈https://www.loc.gov/portals/static/about/documents/library_congress_stratplan_2016-2020.pdf〉.
- National Diet Library. [online]. [cited 2017.4.26]. 〈<http://www.ndl.go.jp/>〉.
- National Diet Library, Mission Strategy 2012-2016. [online]. [cited 2017.5.5].
- 〈<http://www.ndl.go.jp/ko/aboutus/mission2012.html>〉.
- National Diet Library, Free Data Service. [online]. [cited 2017.5.5].

〈<http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/standards/opendataset.html>〉.

National Diet Library, NLD Lab. [online]. [cited 2017.5.5]. 〈<http://lab.ndl.go.jp/cms/>〉.

National Library of China. [online]. [cited 2017.4.26]. 〈<http://www.nlc.gov.cn/>〉.

National Library of China, NLC Introduction. [online]. [cited 2017.4.26].

〈<http://www.nlc.cn/newen/newVisitUs/nlcIntroduction/>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Cho, Jae-Soon. 2013. "Find and Go to the Library - Integration and Sharing, More Researcher-Centric Services." *Monthly Library Today*, 23(1): 39-41.

Kim, Yoon-Hwa. 2016. "SNS Use and Information Behavior." *KISDI Stat Report*, 15(3): 7-12.

Kwack, Dong-Chul, Kyung Shim, and Cheong-Ok Yoon. 2009. "A Research on the Medium- and Long-Term Plan for the Development of the Branches of the National Library of Korea." *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(1): 119-135.

Kwak, Seung-Jin. 2016. "Future library, Smart library and Larchivium." *National Assembly Library of Korea*, 53(11): 6-13.

Kwon, Na-Hyun. 2017. SNS and Libraries. *World Library*, 317. [online]. [cited 2017.7.24]. 〈<http://wl.nl.go.kr/user/0045/nd24524.do>〉.

Lee, Yong-Jae. 2015. "A Study on Subject Specialization of National Library: Focused on the Plan of Establishing Busan Branch of National Libibrary." *Digital Library*, 78: 3-30.

National Library of Korea. 2009. *National Library of Korea 2009-2013*. Seoul: National Library of Korea.

National Library of Korea. 2010. *National Library of Korea 2010*. Seoul: National Library of Korea.

National Library of Korea. 2014. *National Library of Korea 2014-2018*. Seoul: National Library of Korea.

National Library of Korea. 2015. *2014 National Library of Korea Report*. Seoul: National Library of Korea.

National Library of Korea. 2016. *2015 National Library of Korea Report*. Seoul: National Library of Korea.

National Library of Korea. 2017. *2016 National Library of Korea Report*. Seoul: National Library

of Korea.

- Oh, Dong-Geun, Hyun-Yang Cho, Sung-Yeol Choi, and Ji-Suk Yeo. 2010. "An Analysis on the Structural Equation Model for Customer Satisfaction of Information Commons in Digital Library of the National Library of Korea." *Journal of Korea Library and Information Science Society*, 41(2): 171-187.
- Sim, Won-Sik. 2016. 4th Industrial Revolution and Libraries. *World Library*, 313. [online]. [cited 2017.7.24]. <<http://wl.nl.go.kr/user/0041/nd24524.do>>.
- The Power of Connectors for Content Curation. 2017. *Korean Economy*, June 10. [online]. [cited 2017.6.24]. <<http://news.hankyung.com/article/2017060939561>>.
- Yoon, Hee-Yoon and Durk Hyun Chang. 2016. "A Pilot Study on a Strategic Development Plan for a National Branch Library." *Journal of Korea Society for Library and Information Science*, 50(2): 197-213.

[Web sites]

- National Library of Korea. [online]. [cited 2017.4.24]. <<http://www.nl.go.kr>>.
- National Library of Korea Digital Library Blog. National Library of China: Digital Library. [online]. [cited 2017.5.24]. <<http://blog.naver.com/dibrary1004/220565443750>>.
- National Library of Korea Digital Library Blog. British Library. [online]. [cited 2017.4.24]. <<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=dibrary1004&logNo=220574705690>>.
- National Library of Korea Digital Library Blog. National Library of France. [online]. [cited 2017.4.24]. <<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=dibrary1004&logNo=220575668704>>.
- National Library of Korea OASIS. [online]. [cited 2017.4.24]. <<http://www.oasis.go.kr>>.
- National Library of Korea World Library. British Library, Living Knowledge: The British Library 2015-2023. [online]. [cited 2017.5.5]. <<http://wl.nl.go.kr/user/0025/nd66685.do?>>.
- National Library of Korea World Library. Congressional Library Strategic Plan to serve Congress and State 2016-2020. [online]. [cited 2017.5.24]. <<http://wl.nl.go.kr/user/0041/nd43460.do?>>.
- National Library of Korea World Library. Commemorating the 104th Anniversary of the Establishment of the National Library of China, Advancing for High-Quality Service. [online]. [cited 2017.4.24]. <<http://wl.nl.go.kr/user/0044/nd99425.do?View&boardNo=00003051>>.

