

# 대학도서관 시범 평가에 관한 연구

## A Research on the Pilot Evaluation of Academic Libraries

곽 동 철(Dong-Chul Kwack)\*

윤 정 옥(Cheong-Ok Yoon)\*\*

### 초 록

이 연구는 우리나라 대학도서관 평가에 적용할 수 있는 평가 모형과 평가 지표를 개발하고, 이들의 실제 적용 가능성과 타당성을 검증하기 위한 목적으로 2010년 9월부터 11월 사이 대학도서관 시범 평가를 수행한 결과를 다루고 있다. 이번 시범 평가는 제1단계는 정량평가, 제2단계는 정성평가, 제3단계는 이용자 만족도 설문조사로 진행하였고, 총점 1,000점을 배점하였다. 모두 58개 대학이 지원하여 특성화 3개 부문, 대·중·소 대학 규모별로 각각 우수대학 1개 및 전체 최우수대학을 선정하였다. 이번 시범 평가는 평가 방식의 유동성, 촉박한 일정, 상이한 대학 규모와 특성 반영 제한 등 문제점이 있었으나, 기존 통계 데이터의 활용, 대학도서관 현황의 객관적 분석 시도, 대학당국의 관심 제고 등의 효과를 볼 수 있었다.

### ABSTRACT

This research reports the results from the pilot evaluation of academic libraries in Korea conducted from September through November 2010 to test the applicability and feasibility of an evaluation model and evaluation indicators developed by this research team. In the first and second stages of this pilot evaluation, quantitative and qualitative indicators were respectively used, and in the third stage a survey for user satisfaction was conducted. Out of 58 applicants which applied for this evaluation, a total of 9 libraries were selected as excellent libraries for each group classified according to the size of a library (large, medium, and small) in 3 areas of specialization and 1 library was awarded the best performed library. Despite such limitations as the use of experimental indicators and a pressing schedule, there were some positive effects including the use of formal statistics, an objective assessment of current status of academic libraries, and the improved interest of university administration in academic libraries.

키워드: 대학도서관, 도서관 평가, 평가 지표, 도서관 특성화, 이용자 만족도

Academic Library, Library Evaluation, Evaluation Indicators, Library Specialization,  
User Satisfaction

---

\* 청주대학교 인문대학 문헌정보학전공 교수(kwackdc@cju.ac.kr)

\*\* 청주대학교 인문대학 문헌정보학전공 교수(jade@cju.ac.kr)

논문접수일자 : 2011년 5월 23일 논문심사일자 : 2011년 6월 3일 게재확정일자 : 2011년 6월 16일

## 1. 서론

이십일 세기 지식기반사회에서 대학이 고등 교육기관으로서 어떤 수준의 교육, 연구 및 학술 능력을 가지고 있는지는 많은 나라들의 전략적 관심 대상이다. 뛰어난 대학이란 국가에서 필요한 우수한 인적 자원을 양성할 뿐만 아니라, 국제사회에서 국가 경쟁력을 제고할 수 있는 기본 조건이 되기 때문이다.

대학도서관은 대학의 핵심 기반이자 지원시설로서 이러한 대학의 교육, 연구 및 학술 경쟁력에 기여한다. 대학도서관의 역할을 제대로 인식하고 있는 주요 선진국들은 대학도서관의 지적, 물적 및 인적 자원의 현황 및 서비스의 수준을 지속적으로 파악하고, 이를 개선하려는 노력을 기울이고 있다. 그러나 우리나라에서는 국제사회에서 최상위권의 대학을 갖지 못할 뿐만 아니라, 대학의 기본 기능을 지원하는데 있어서 대학도서관이 가진 잠재력에 대한 인식이 아직도 미흡하다.

대학도서관이 대학의 기본 기능을 적절히 지원하고 대학 발전에 기여할 수 있기 위해서는 장서, 시설, 서비스, 전문인력 등 제반 요소를 적정 수준으로 갖추어야 한다. 따라서 주요한 선진국들에서는 대학의 수준을 평가하는 데 대학도서관의 현황을 중요한 기준 요소들 가운데 하나로 간주하며, 대학도서관 자체만 가지고도 정기적으로 평가를 수행하고 있다. 이들은 대학도서관의 현재 상태를 점검하고, 미래의 발전 및 개선 방향성을 확인하기 위한 목적으로 수행되며, 매년 혹은 일정기간에 한 번씩 정기적으로 평가를 수행한다. 미국의 Association for Research Libraries나 영국의 SCONUL 등이

매년 대학도서관 관련 데이터를 수집하고 평가하는 것이 가장 대표적인 사례라고 할 수 있다.

우리나라에서는 아직 대학도서관이 대학 내에서 그 중요도를 인정받고, 적절한 위상을 확보하지 못하고 있으므로, 중앙일보와 같은 민간 기관이나 대학교육협의회가 주관하는 대학 평가에서도 대학도서관 관련 항목들은 그리 큰 비중을 갖지 못한다. 대학도서관이 대학 평가에서 중요시 되지 않음에 따라 대학 내에서 발전을 위한 재정 투자나 정책적 지원의 우선순위에 밀리게 되는 것은 당연한 결과라고 하겠다.

이 연구는 대학도서관이 이러한 문제점을 개선할 수 있도록 대학 내 핵심 기반시설로서 위상을 확립하고, 대학의 학습, 연구 및 제반 학술 활동을 충분히 지원할 수 있는 능력을 갖추기 위해서는 대학도서관 평가가 필요하다는 전제로 진행되었다. 대학도서관 평가를 통해 각 대학도서관과 모기관인 대학이 현재 상태를 체계적으로 분석 및 이해하고, 상이한 대학도서관들 간 비교와 경쟁을 통해서 동반성장할 수 있는 기반을 조성할 수 있기 때문이다.

이러한 필요성에 따라 먼저 우리나라 대학도서관 평가에 적용할 수 있는 평가 모형과 평가 지표를 개발하였고, 이들의 실제 적용 가능성과 타당성을 검증하기 위하여 2010년 9월부터 11월 사이에 교육과학기술부와 한국교육학술정보원의 지원으로 대학도서관 시범 평가를 수행하였다. 대학도서관 평가 모형의 구축 및 평가 지표의 개발 과정은 다른 연구에서 상세히 살펴본 바 있고(곽동철, 윤정옥 2011), 이 연구에서는 시범 평가의 진행 과정을 검토하여 성과 및 향후 개선방안 등을 논하고자 하였다.

## 2. 대학도서관 평가 관련 주요 연구 동향 분석

최근 우리나라 대학도서관 평가에 관련하여 수행된 선행 연구들을 살펴보면, 서혜란은 미국에서 4년제 대학 평가인정을 시행하는 6개 지역별 대학평가인정기준의 대학도서관 관련 항목을 분석하였다(서혜란 2004). 이 연구는 미국의 대학평가인정기준은 목적 기반의 평가, 성과중심의 정성적 평가, 학생의 학습성과와 도서관의 교육적 역할 강조, 원격교육 서비스 강화, 규범성과 구체성의 후퇴 등 특성을 가짐을 지적하였다. 이에 따라 우리나라 대학도서관은 투입 중심의 도서관 정량적 평가기준에 대한 반성, 학습성과와 대학도서관 평가 연계 방법 모색, 도서관의 정보활용능력 교육과 도서관이용 교육 강화 및 사서의 교육기능을 강조하는 평가기준 마련, 도서관 평가를 포함한 대학평가인정제에 대한 전반적 인식 제고 등이 필요함을 제안하였다.

안인자와 오세훈은 우리나라 대학도서관 통계와 대학도서관 평가 지표의 현황을 분석하고 도서관 통계와 성과 평가의 관련 지표 항목 간에 요구되는 공통성, 연계성, 특정성 등 연관관계가 떨어짐을 밝혔다(안인자, 오세훈 2008). 이들은 문화관광부의 '도서관통계 실용안'의 통계항목과 한국교육학술정보원의 '평가제도개선안', 한국도서관협회, 국공립대학도서관협의회 및 한국사립대학교 도서관협의회가 산출하는 통계항목 등을 검토하여, 향후 상이한 시스템 간이라도 통계 및 평가항목 간 긴밀한 연계를 형성함으로써 상호충족적인 연구 및 투자를 방지할 수 있음을 강조하였다.

윤희운(2001a, 2001b)은 국내외 대학도서관 평가 지표에 관한 일련의 연구에서 지금까지 우리나라 대학도서관은 막대한 예산이 투입에도 불구하고 적절한 투입-산출의 경제성 분석이 이루어지지 않았음을 지적하고, 대학도서관의 정체성과 존립기반을 증명하기 위한 평가의 필요성을 강조하였다. 그는 평가에 관련된 통계, 기준, 척도, 지표 등 용어의 개념적 유사성과 차별성을 지적하였고, 주요한 국내외 대학도서관 평가 지표의 비교·분석에 근거하여 평가 지표의 지향성을 제시하였다. 또한, 윤희운(2001c)은 우리나라 대학도서관에 적용할 수 있는 평가 모형 개발을 시도하며, 인쇄자료와 디지털정보, 실물소장과 원격 접근, 인간중심의 참고봉사와 기술 집약형 정보봉사, 자료집적소와 정보게이트웨이 등을 종합적으로 측정·평가할 수 있는 모형의 필요성을 강조하였다.

곽동철(2008)은 대학도서관 평가와 관련하여 도서관 현장에 전혀 부가적인 업무 부담을 주지 않는 지표의 설정과 함께 평가 모형을 개발하여 시범평가를 실시하였다. 이러한 대학도서관 평가 지표는 매년 각 대학에서 의무적으로 교육과학기술부와 관련기관에 제출하는 공식적인 자료와 통계수치를 기반으로 설정하였다. 특히 대학경영자나 대학본부의 대학도서관에 대한 일회성이 아닌 지속적인 관심과 지원을 하지 않고는 대학도서관 평가에서 좋은 결과를 얻기 어렵도록 평가지표를 구성하였다.

곽철완, 곽동철, 노동조, 노영희(2008)는 2005년도에 한국교육학술정보원에 의해 개발된 대학도서관 평가지표를 기반으로 2007년도에 도서관정보정책위원회에서 실시한 대학도서관 시범평가 결과와 2008년도에 이에 대한 평가지표 보

완 연구를 통해 세부적인 내용을 수정·보완하여 대학도서관에 적용할 수 있는 평가지표를 제시하였다.

그밖에 우리나라 대학도서관 평가와 관련하여 최근 발표된 연구보고서로는 한국교육학술정보원의 「대학도서관 평가제도 개선방안에 관한 연구」(한국교육학술정보원 2005), 국립중앙도서관의 「한국 도서관통계 실용안 개발을 위한 기초연구」(국립중앙도서관 2006), 교육인적자원부의 「대학도서관 평가 지표 개발 및 실행방안에 관한 연구」(교육인적자원부 2007), 한국연구재단의 「대학도서관 평가」(한국연구재단 2010) 등을 들 수 있다.

이러한 대학도서관 평가 지표 관련 연구들은 2000년대 이후 우리나라의 대학 환경에 적합한 평가의 필요성을 주시시키는 성과를 거두었다. 또한 이들 가운데 특정한 개별 연구가 완전한 평가 지표를 개발하고 제시하는 데까지는 이르지 못하였으나, 누적된 선행 연구들의 결과를 바탕으로 후속 연구들이 새로운 안을 제시하고 발전해 나가는 방향이 설정되었다고 할 수 있다.

### 3. 대학도서관 평가 지표의 개발과 적용

이 연구에서 살펴본 2010년 대학도서관 시범 평가는 우리나라 대학도서관의 평가를 위해 지속적으로 적용할 수 있는 평가 모형과 평가 지표를 개발하고, 이들의 적용 가능성 및 타당성을 검증하기 위한 목적으로 수행되었다. 이러한 대학도서관 시범 평가는 (1) 평가 방법, 절차 및 기준의 확정, (2) 평가에 사용될 정량적

및 정성적 평가 지표의 개발, (3) 시범 평가를 통한 지표의 적용 가능성 평가라는 세 가지 요소로 구성된 대학도서관 평가 모형의 세 번째 단계에 해당한다.

이 대학도서관 평가 지표의 개발과 시범 평가까지의 전 단계에는 연구팀을 비롯하여 교육과학기술부, 한국교육학술정보원 관계자 및 문헌정보학, 교육학, 행정학 등 여러 분야의 교수들로 구성된 대학도서관 전문평가위원단이 참여하여, 심층적 분석 및 토론, 컴퓨터 시뮬레이션과 데이터 분석 등을 통해 절차의 타당성 등을 사전에 검증하였다.

대학도서관 평가 모형의 제1 요소인 '평가 방법, 절차 및 기준의 확정' 단계에서는 시범사업을 다음과 같이 삼단계로 진행하도록 확정하였다. 제1단계는 정량평가, 제2단계는 정성평가, 제3단계는 이용자 만족도 설문조사로 진행하였다. 평가의 제1단계와 제2단계에서는 모든 지원 대학을 평가하고, 제3단계에서는 이전 단계에서 상위점수를 차지한 일정비율의 대학도서관만을 평가하도록 하였다.

평가 모형의 제2 요소인 '평가에 사용될 정량적 및 정성적 평가 지표의 개발' 단계에서 다음과 같은 평가 지표 및 측정 항목을 확정하였다:

(1) 정량평가 지표: 정량평가 지표는 <표 1>에 보는 바와 같이 평가의 제1단계에서 사용하는 대학도서관의 '일반 현황 지표' 및 '전국 대학 공동현황 지표'를 포함하고 있다. '일반 현황 지표'에는 200점이 배점되었으며 도서관의 예산(70점), 인력(70점) 및 서비스(60점)의 세 개 영역에서 모두 9개 지표항목이 포함되어 있다. '전국 대학 공동활용 지표'에는 200점이 배점되

〈표 1〉 일반 현황 지표 및 전국 대학 공동활용 지표

구분		지표	배점
일반 현황 지표 (200)	예산 (70)	도서관자료구입비/대학총예산	30
		재학생 1인당 연간자료구입비	20
		최근 3년간 자료구입비 증가율	20
	인력 (70)	재학생 1,000명당 도서관직원 수	30
		재학생 1,000명당 사서직원 수	20
		직원 1인당 평균 교육·연수 참여시간	20
	서비스 (60)	도서관방문자수/봉사대상자 수	20
		대출책수/봉사대상자 수	20
		도서관홈페이지접속건수/봉사대상자 수	20
전국 대학 공동활용 지표 (200)	종합목록 (50)	온라인 서지·소장 구축 건수	10
		수정·통합·삭제 건수	10
		연간 증가 책(종)수 대비 업로드 건수	20
		종합목록 회원기관 선호도	10
	상호대차 (70)	상호대차 원문복사 제공 건수	20
		상호대차 도서대출 제공 건수	10
		상호대차 원문복사·대출 제공율	20
		제공처리 평균 소요 일수	10
		상호대차 회원기관 선호도	10
	원문공유 (80)	학위논문 원문 제공 건수	20
		학술논문 원문 제공 건수	20
		학위논문 원문 제공 비율	20
		학술논문 원문 제공 비율	20

있으며 종합목록(50점), 상호대차(70점), 원문공유(80점)의 세 개 영역에서 모두 13개 지표 항목이 포함되어 있다.

또한 평가의 제2단계에서 사용하는 '특성화 지표'에서 '1. 도서관 기본 경영 현황 지표'(100점)도 정량평가 지표에 해당된다. '도서관 기본 경영 현황 지표'에는 <표 2>에 보는 바와 같이 도서관 발전계획(40점), 도서관 이용자 교육(20점), 도서관 홍보(20점), 도서관장의 위상(20점)의 네 개 지표항목이 포함되어 있다.

(2) 정성평가 지표: 정성평가 지표에는 평가의 제2단계에서 사용하는 '특성화 지표'(400점) 가운데 '2. 특성화 분야 지표(300점)'가 해

당된다. 이 지표는 대학도서관의 3개 특성화 분야의 사업성과를 서술한 내용을 객관적으로 평가할 수 있게 한 것으로, 대학도서관 특성화 제1분야는 '교육·연구지원 서비스의 특성화 및 고도화' 분야, 특성화 제2분야는 '콘텐츠 확충과 대학 내 지식정보유통의 중추적 역할 강화', 그리고 특성화 제3분야는 '지역사회 연계 및 대외협력 활성화'로 확정하였다.

(3) 이용자 만족도 지표: '이용자 만족도 지표'는 학생, 교수, 교직원 등 대학 구성원들이 대학도서관 장서, 시설, 직원 및 서비스전반에 대하여 갖는 만족도 및 요구충족 수준을 파악할 수 있도록 개발하였다. '이용자 만족도 지표'

에는 200점을 배점하고, <표 3>에 보는 바와 같이 '매우 불만족 --- 매우 만족' 범주 내 7점 척도로 열다섯 개 설문항목을 사용하여, 각 항목은 로 평가하도록 하였다.

<표 2> 도서관 기본 경영 현황 지표

평가항목	평가 지표	평가척도
1. 도서관 발전계획(40)	• 도서관 중·장기 발전 계획 수립 및 업무규정 성문화 여부(각 10점씩)	<input type="checkbox"/> 도서관 중·장기발전계획(3년 이상)이 수립되어 있음
		<input type="checkbox"/> 대학 중·장기발전계획 속에 도서관발전계획이 수립되어 있음
		<input type="checkbox"/> 2009년 발전계획 수립과 이에 대한 2010년 자체평가를 계획함
		<input type="checkbox"/> 도서관 업무규정(스텝매뉴얼)이 성문화 되어 있음
2. 도서관 이용자교육(20)	• 도서관 이용자에 대한 교육 유형(각 5점씩)	<input type="checkbox"/> (신입생, 신입교원) 오리엔테이션 실시
		<input type="checkbox"/> 정기적(또는 수시) 교육프로그램 실시
		<input type="checkbox"/> 교양 교과목으로 실시
		<input type="checkbox"/> 사이버(온라인) 교육 실시
3. 도서관 홍보(20)	• 도서관 홍보를 위한 활용 매체 종류(각 2.5점씩)	<input type="checkbox"/> 대학신문 <input type="checkbox"/> 리플렛 <input type="checkbox"/> 안내책자 <input type="checkbox"/> 이벤트
		<input type="checkbox"/> 이메일 <input type="checkbox"/> 웹진 <input type="checkbox"/> 교내 홈페이지(대학계시관)
		<input type="checkbox"/> SNS(Social Network Service: 블로그, 트위터...)
		<input type="checkbox"/> 기타방법( )
4. 도서관장의 위상(20)	• 도서관장의 대학 내 위상 정도(각 5점씩)	<input type="checkbox"/> 도서관장이 부총장임
		<input type="checkbox"/> 도서관장이 교무위원임
		<input type="checkbox"/> 도서관장이 인사위원임
		<input type="checkbox"/> 도서관장 또는 부관장(사서장 등)이 전문직임

<표 3> 이용자 만족도 지표

[설문문항]
1. 우리 대학도서관 직원들은 이용자의 질문에 신속하고 정확하게 답변한다.
2. 우리 대학도서관 직원들은 이용자에 대한 서비스에 전문성을 갖고 있다.
3. 우리 대학도서관 안내 데스크의 모든 직원들은 업무를 잘 수행하고 있다.
4. 우리 대학도서관은 교수·학습에 필요한 인쇄자료를 충분히 제공한다.
5. 우리 대학도서관은 교수·학습에 필요한 전자정보자원을 충분히 제공한다.
6. 우리 대학도서관 웹사이트는 혼자서 정보를 찾기 편하도록 구성되어 있다.
7. 우리 대학도서관은 쾌적한 열람공간을 충분히 제공한다.
8. 우리 대학도서관은 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있게 하는 정보기기(PC, 인터넷 등)를 제공한다.
9. 우리 대학도서관은 소집단 학습이나 공부를 위한 커뮤니티공간을 제공한다.
10. 우리 대학도서관에는 찾고자하는 자료가 제자리에 놓여있다.
11. 우리 대학도서관은 신뢰할 수 있는 정보와 그렇지 않은 정보를 구별할 수 있도록 지도해준다.
12. 우리 대학도서관은 교수·학습에 필요한 정보기기(PC, 프린트, 인터넷 등)를 제공한다.
13. 우리 대학도서관 온라인 검색시스템은 항상 안정적으로 운영되고 있다.
14. 타 대학 자료를 복사 신청하면 도서관 간 상호대차를 통해 약속된 시일 내에 받아볼 수 있다.
15. 전반적으로 우리 대학도서관이 제공하는 전체적 서비스의 품질에 만족한다.

## 4. 대학도서관 시범 평가의 과정과 결과

### 4.1 시범 평가의 기본 방향

이 연구에서 살펴본 대학도서관 평가 시범사업은 대학도서관 평가 지표의 적용 가능성 및 타당성을 검토하기 위한 목적으로 2010년 9월부터 11월 사이 수행되었다. 이 시범 평가의 실시는 다음과 같은 기본 방향에 따라 수행되었다.

첫째, 평가 지표를 단순화하고, 기존 온라인 통계 시스템 데이터를 활용하고자 하였다. 여기에서 대학도서관 평가를 위한 평가 지표 개발 시 교육과학기술부의 '대학정보공시'에 포함된 항목과 한국교육학술정보원(이하 KERIS라 칭함)의 학술정보자원 시스템에 구축된 통계데이터를 최대한 활용함으로써 평가에 참여하는 기관들로 하여금 데이터 수집, 작성 및 제출에 따른 추가적 업무 발생이나 시간 소요를 가능한 한 절감하도록 하였다.

둘째, 대학 규모에 따른 평가결과의 편중 현상을 방지하고자 하였다. 시설, 예산, 인적 자원 등 기존 자원 면에서 규모가 크고 유리할 수 있는 대규모 대학들과 다른 대학들 간의 형평성을 고려하여 평가 참여기관 신청서를 접수한 후, 경쟁률을 고려하여 등급을 조정하였다. 대학의 구성원 크기에 따라 대·중·소그룹으로 삼등분하는 기준을 지원상황을 고려하여 정하도록 하였다.

셋째, 투입(Input) 중심의 평가에서 산출(Output) 중심의 평가로 단계적으로 전환하고자 하였다. 그동안 외부의 여러 대학 평가 지표가 도서관의 재정, 시설, 장서 등 투입 측면의

요소를 강조하였던 것에 비하여 이번 시범 평가에서는 도서관의 기본 기능인 서비스의 중요성을 강조하고, 향후 이에 대한 관심을 보다 강화하기 위해 학내구성원을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하여 산출 측면에도 주목하도록 하였다.

넷째, 개별 대학도서관의 발전에 기반한 전체 도서관 발전을 지향하고자 하였다. 이 시범 평가에서 개별 대학도서관의 현황과 성과를 분석하고 바람직한 수범 사례를 다른 모든 대학도서관들과 그들의 모기관인 대학들이 주목하게 함으로써 장기적으로는 우리나라 대학도서관 전체가 발전하게 하는 방향에서 접근하고자 하였다. 궁극적으로는 국가 차원의 지식관리 및 공유의 가치를 지향하도록 하였다.

다섯째, 당해 연도의 현황보다 전년 대비 향상도의 중요성을 강조하고자 하였다. 이 시범 평가가 2010년에 처음 시행됨에 따라 많은 대학도서관들이 현재 시점에서 미비한 사항은 즉각 개선하기 어려울 수 있다. 따라서 개별 대학도서관과 모기관들이 이번 시범 평가를 계기로 현황을 점검하고 향후 이를 보완 및 개선할 수 있도록 관심을 유도하고, 차후 평가에서는 전년 대비 향상도 및 지속적 발전 계획의 수립이 보다 중요한 요소가 되게 하였다.

여섯째, 공모 단위를 캠퍼스가 아닌 대학으로 한정하고자 하였다. 이번 시범 평가에서는 대학이 두 곳 이상의 캠퍼스로 분리되어 운영 중인 경우에 복수의 대학도서관이 있더라도 하나의 대학으로 합산하여 신청하게 하였다. 사실상 대부분 대규모 대학들이 복수의 캠퍼스 및 대학도서관을 가지고 있으므로 개별 캠퍼스 대학도서관을 각각 신청하게 할 경우 이들은

복수의 엔트리를 갖게 되고, 중소규모 대학도서관들과의 형평성 문제가 생길 수 있으므로 이를 배제하도록 하였다.

일곱째, 정량적 평가와 정성적 평가를 병행하고자 하였다. 이 연구에서 대학도서관 평가지표를 개발하는 과정에서 도서관 성과의 정성적 측면과 정량적 측면이 가능한 한 균형있게 반영될 수 있도록 시도하였다. 이번 시범 평가에서는 총 1,000점을 기준으로 정량적 평가 700점과 정성적 평가 300점을 배점하고, 이를 계량지표 400점, 특성화지표 400점(도서관 기본경영현황 100점 + 특성화 사업 300점)을 기준으로 3배수 후보 도서관을 선정한 후, 이용자만족도 지표 200점을 합산하여 최종적으로 우수도서관을 선정하였다.

#### 4.2 시범 평가의 단계별 시행

##### 4.2.1 제1단계: 대학도서관 일반 현황 및 공동활용 지표 평가

모두 400점이 배점된 시범 평가의 제1단계에서는 대학도서관 일반 현황 및 공동활용 지표 평가가 이루어졌다. 이번 시범 평가에 신청한 대학도서관은 모두 58개로 이들 가운데 국립대학은 21개 대학(36.2%), 사립대학은 37개 대학(63.8%)이었다.

이 대학들의 지역별 분포를 살펴보면, 서울에

소재한 대학이 23개 대학(39.7%)으로 가장 많은 수를 차지하였고, 그 다음은 부산 소재 대학으로 모두 6개 대학(10.3%)이었다. 그밖에 경기·인천 및 대구지역에서 각각 5개 대학(8.6%)이 신청하였고, 전남·전북 지역과 충남·대전 지역에서 각각 4개 대학(6.9%), 그리고 강원과 충청북지역에서 각각 3개 대학(5.2%)이 신청하여, 전국적으로 비교적 고른 분포를 보였다.

이들 58개 지원 대학을 재학생수를 기준으로 대·중·소 세 개 그룹으로 구분하였다. <표 4>에 보는 바와 같이 대규모 대학은 재학생 수 20,000명 이상의 19개교, 중규모 대학은 재학생 8,000명 이상-20,000명 미만의 18개교, 소규모 대학은 8,000명 미만의 21개교로 구분하였다.

시범 평가의 제1단계에서 한국교육학술정보원(KERIS), 한국교육개발원(KEDI), 한국과학기술정보연구원(KISTI) 등의 기초 통계 데이터를 상호 비교·검토하고, 각 항목별 특성에 따라 등급별 부여 점수를 결정하였으며, 다음과 같은 과정을 통해 산출된 점수를 제1단계 '대학도서관 일반현황 및 공동활용 지표 평가'의 점수로 확정하였다. 먼저 연구진이 KERIS 및 한국대학도서관연합회와 점수 부여 방안을 논의한 후, 엠브레인(여론조사기관)에 의뢰한 시뮬레이션을 통해 구간을 구분하고, 구간별 부여 점수를 확정하였다. 특히 극소수의 월등한 대학을 제외하고 점수별로 해당 대학이 구간별로 골고

<표 4> 2010년 대학도서관 시범 평가 신청 대학 규모 구분

대학 규모	재학생 수	학교 수
대규모	20,000명 이상	19개교
중규모	8,000명 이상 - 20,000명 미만	18개교
소규모	8,000명 미만	21개교
지원 대학 총수		58개교

루 분포되도록 점수 부여 구간을 설정함으로써 최대한 형평성을 유지하고자 시도하였다.

#### 4.2.2 제2단계: 특성화 지표 평가

모두 400점이 부여된 시범 평가의 제2단계에서 '도서관 기본 경영 현황'(100점)과 '특성화 사업'(300점) 내용을 평가하였다. 연구팀과 평가위원들이 모든 지원 대학의 접수 서류를 일일이 검토하여 '도서관 기본 경영 현황'을 확인하였고, 특성화 각 분야별로 제1차 평가 결과를 A(5%, 매우 우수), B(30%, 우수), C(30%, 양호), D(30%, 미흡), E(5%, 매우 미흡)의 다섯 개 그룹으로 구분한 후, 각각의 등급 간 점수 차를 10점 이내로 채점하였다. 이어서 제2차 평가에서도 평가위원들이 서로 다른 분야를 맡아 상기 방법으로 평가하였다. 최종적으로 제1차 및 제2차 평가 점수를 평균값으로 산정하여 1차 순위를 결정하고, 전체 평가위원의 세부 논의를 거쳐 특성화 세 개 분야의 각 분야별 최종 순위를 확정하였다.

#### 4.2.3 제3단계: 이용자 만족도 평가

시범 평가의 제3단계인 '이용자 만족도' 평가에는 200점이 배점되었고, 앞서 제1단계 및 제2단계의 평가에 근거하여 최종 시상 대상이 될 우수도서관의 총수, 즉 10개 도서관의 3배수에 해당하는 30개 대학만을 평가하였다. 이 단계에서 각 대학별로 재적 인원 수에 따라 수집된 설문 대상자 중 교수는 전원, 재학생은 1,000명 이상인 경우에는 1,000명, 1,000명 미만인 경우에는 전원을 대상으로 이메일로 설문을 발송하고, 각각 응답 선착순 10%에 해당하는 인원수의 데이터만 수집·분석하여 결과를 도출하도

록 하였다. 그러나 재학생은 1,000명 이상인 경우에 그 응답률이 기대 이하로 저조하여 전원에 대해 추가로 설문을 발송하였다.

#### 4.2.4 최종단계: 현장 실사

이번 시범 평가에서 특성화 세 분야의 각 분야 및 학교 규모별 그룹(대, 중, 소)의 1-3단계 평가에서 최고 득점을 함으로써 최종 후보가 된 10개 대학을 대상으로 현장 실사를 시행하였다. 이 현장실사는 평가위원들로 구성된 실사팀이 직접 방문하여 제출 서류의 내용을 확인하고 관계자 인터뷰를 통하여 정확성을 검증하는 단계로서 시행하였다.

현장 실사 대상인 10개 대학을 실사팀이 직접 방문하여 다음과 같은 내용으로 진행된 2-3 시간 정도의 평가를 통해 현황을 최종 확인하였다. 우선 실사팀이 방문한 지원 대학도서관이 특성화사업 정성평가 부분을과워포인트 슬라이드 20쪽 내외, 15분 이내 프리젠테이션으로 현황을 발표하게 하였고, 특성화사업 담당자를 면담하고 서류를 확인 및 검증하였다. 이들은 특성화사업 정량평가(도서관 기본 경영 현황) 관련 제출 제반 자료를 검토하고, 필요 시 현장에서 자료를 요구하여 확인하는 단계를 거쳤다.

## 5. 시범 평가의 단계별 분석

### 5.1 제1단계: 일반 현황 및 공동활용 지표의 점수 분포

이번 대학도서관 시범 평가에 지원한 58개

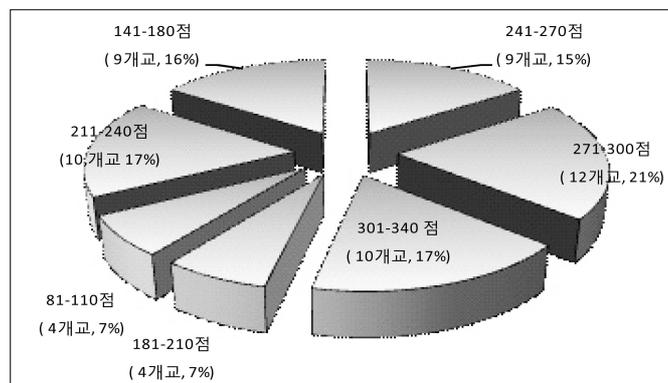
대학도서관의 제1단계 평가에서 측정된 일반 현황 및 공동활용 지표의 점수 분포는 <그림 1>에 보는 바와 같다. 총점 400점인 이 지표의 평균 점수는 237점이며, 점수가 가장 높은 대학은 336점으로 가장 낮은 대학의 85점보다 251점이 높다. 전체의 점수를 살펴보면 301-340점 구간에 10개 대학(17.2%)이 분포해 있고, 271-300점 구간에 12개 대학(20.7%), 241-270점 구간에 9개 대학(15.5%), 211-240점 구간에 10개 대학(17.2%), 181-210점 구간에 4개 대학(6.9%), 141-180점 구간에 9개 대학(15.5%)이 각각 분포해 있다. 111-140점 구간에는 한 대학도 없었고, 나머지 4개 대학(6.9%)은 81-110점 구간에 속해 있었다.

이들 지표 점수만을 볼 때, 점수 상위 10개 대학은 모두 대규모 대학들이며, 12위에 대규모 대학 1개와 더불어 비로소 소규모 대학 1개와 중규모 대학 1개가 공동 점수로 이름을 올리고 있다. 한편 하위 점수 10위까지는 모두 중규모 대학 3개, 소규모 대학 7개가 차지하고 있다.

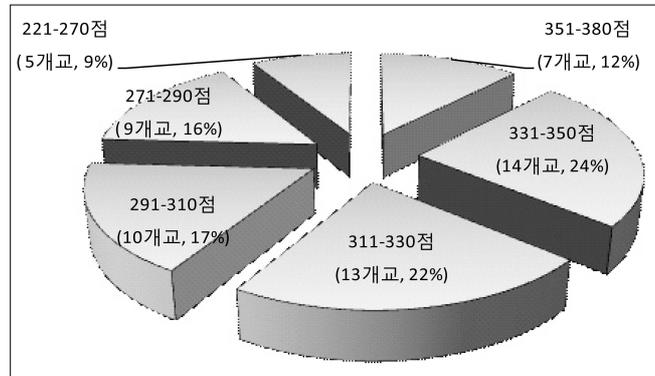
### 5.2 제2단계: 특성화 지표의 점수 분포

대학도서관 시범 평가에 신청한 58개 대학의 특성화 지표의 점수 분포는 <그림 2>에 보는 바와 같다. 총점 400점인 이 지표의 평균 점수는 313점이며, 점수가 가장 높은 대학은 374점, 가장 낮은 대학은 221점으로 그 차이는 153점이다. 전체의 점수를 살펴보면 351-380점 구간에 7개 대학(12.7%)이 분포해 있고, 331-350점 구간에 14개 대학(24.1%), 311-330점 구간에 13개 대학(22.4%), 291-310점 구간에 10개 대학(17.2%), 271-290점 구간에 9개 대학(15.5%), 221-270점 구간에 5개 대학(8.62%)이 각각 분포해 있다. 전체적으로 특성화 지표에서는 비교적 고른 점수 분포를 보이고 있다고 하겠다.

여기에서 58개 신청 대학들의 특성화 지표 점수만을 볼 때, 점수 상위 10개 대학이 반드시 대규모 대학들은 아니었다. 앞서 일반 현황 및 공동활용 지표와는 다소 다른 양상을 보여주었다. 이 특성화 지표 점수의 상위 10개 대학은 1, 2위를 비롯하여 모두 7개의 대규모 대학이 포진하고 있지만, 상위 3, 4, 8위가 소규모 대학



<그림 1> 일반 현황 및 전국 대학 공동활용 지표 점수 분포(N=58개 대학)



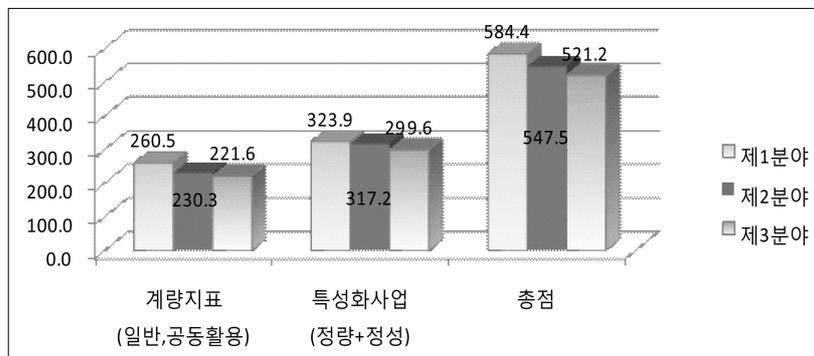
〈그림 2〉 특성화 지표 점수 분포(N=58개 대학)

이고 5위가 중규모 대학이었다. 소규모 대학들이 특성화 지표에서 대체로 낮은 점수 쪽에 자리하고 있는 것은 사실이지만, 특성화 지표 점수만 고려할 때는 반드시 대규모 대학이 뛰어나고, 중·소규모 대학이 상대적으로 불리하다고는 할 수 없었다. 소규모 대학이라 하더라도 특성화 세 영역의 어느 부문에서라도 높은 점수를 받을 수 있는 뛰어난 서비스를 기획하고 수행하는 것은 가능하기 때문이다.

다음 〈그림 3〉은 이번 시범 평가에 지원한 58개 대학의 일반현황 및 공동활용 계량지표, 그

리고 특성화 사업지표의 평균 점수를 특성화 분야 별로 비교한 것이다.

각 특성화 분야별로 보면 일반현황 및 공동활용 계량지표의 평균 점수는 제1분야 지원 19개 대학 평균 260.5점, 제2분야 지원 18개 대학 평균 230.3점, 제3분야 지원 21개 대학 평균 221.6점으로 나타났다. 그리고 특성화 사업 평가 지표의 평균 점수는 제1분야 지원 대학 323.9점, 제2분야 지원 대학 317.2점, 제3분야 지원 대학 299.6점으로 나타났다. 이에 따라 800점 만점의 총점에 대한 평균 점수는 제1분야 지원 대학들



〈그림 3〉 제1·제2단계 평가의 특성화 분야별 평균점수(N=58)

이 가장 높은 584.4점으로 가장 높았고, 제2분야 지원 대학들의 평균 점수가 그 다음인 547.5점, 제3분야 지원 대학은 가장 낮은 521.2점을 기록하였다. 여기에서는 특성화 각 분야 지원대학들의 점수 분포 현황을 기술하였을 뿐, 지원 분야 별 혹은 대학 규모별 점수차의 원인을 분석하거나 인과관계를 이해하지는 않았으나, 차후에 보다 심층적 분석이 필요할 것이다.

### 5.3 제3단계 평가의 결과

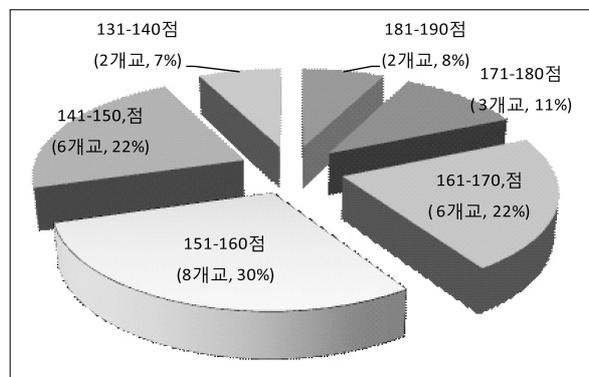
시범 평가의 제3단계 평가에서는 58개 대학 가운데 제1·제2단계 평가에서 각 특성화 분야 별, 그리고 대학 규모별로 각각 3개 대학씩 평가 점수 상위를 차지한 27개 대학을 대상으로 이용자 만족도 설문조사를 시행하였다.

모두 15개 항목으로 구성된 이용자 만족도 설문을 이용한 조사 결과, 조사 대상인 27개 대학의 평균 점수는 158점이다. 이 지표의 점수가 가장 높은 대학은 187점, 가장 낮은 대학은 137점을 얻어 그 차이는 50점에 이른다. 전체의 점수를 살펴보면 <그림 4>에 보는 바와 같이 최상

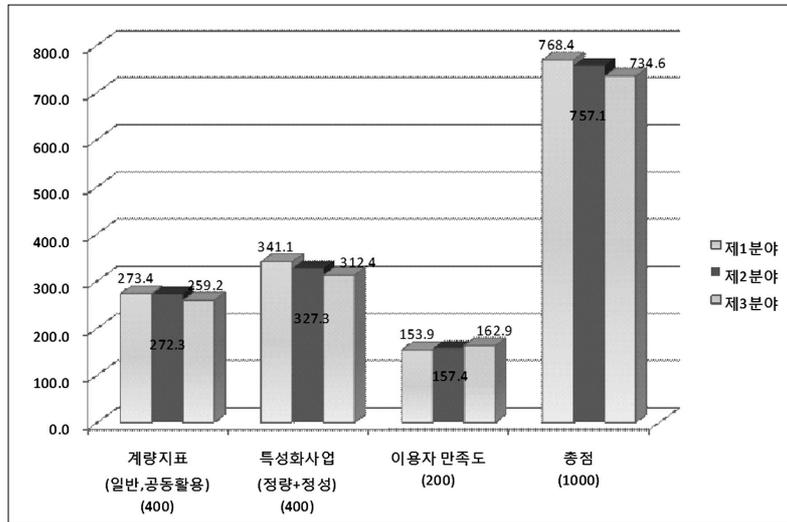
위 181-190점 구간에 2개 대학(7.4%)이 분포해 있고, 171-180점 구간에 3개 대학(11.1%), 161-170점 구간에 6개 대학(22.2%), 151-160점 구간에 가장 많은 수인 10개 대학(29.6%)이 분포해 있다. 141-150점 구간에 6개 대학(22.2%), 131-140점 구간에 2개 대학(7.4%)이 각각 분포해 있다.

여기에서 27개 대학들의 이용자 만족도 조사 점수만을 볼 때 앞서 일반 현황 및 전국대학 공동 활용 지표와는 달리 반드시 대학 규모와 비례해서 이용자 만족도가 크지는 않음을 알 수 있다. 이용자 만족도 조사에서는 최고 점수 1위를 대규모 대학, 2위를 소규모 대학, 3위를 중규모 대학이 차지했고, 상위 10위권만 보면 이들을 포함하여 대규모 대학 3개, 중규모 대학 5개, 소규모 대학 2개가 분포되어 있다. 여기에서 구체적인 상관관계 분석까지는 이르지 않았지만, 어떤 면에서는 중규모 대학의 대학도서관들에 대한 이용자 만족도가 높은 게 아닌가 하는 추정이 가능하다.

<그림 5>는 이번 대학도서관 시범 평가의 제3단계 평가 대상인 27개 대학의 일반현황 및 공



<그림 4> 이용자 만족도 조사 점수 분포(N=27개 대학)



〈그림 5〉 제3단계 평가 대학들의 특성화 분야별 평균 점수(N=27)

동활용 계량지표, 특성화 사업지표의 평균 점수 및 이용자 만족도 평균 점수를 특성화 분야별로 비교한 결과를 보여준다. 여기에서는 각 특성화 분야별, 대학 규모별 최고 점수, 최저 점수 등은 공개 및 분석하지 않았다. 왜냐하면 특성화 분야 및 대학 규모 별로 세분하면 한 그룹에 세 개 대학만이 들어가게 되고, 그 가운데 최고 점수 및 최저 점수를 공개하면 전 과정에서 익명으로 처리한 개별 대학의 점수가 추정 가능하기 때문이다.

이들 27개 도서관의 일반현황 및 공동활용 계량지표의 평균 점수를 특성화 분야별로 보면 제1분야 273.4점, 제2분야 272.3점, 제3분야 259.2점으로 각각 나타났고, 특성화 평가 지표의 평균 점수는 제1분야 341.1점, 제2분야 327.3점, 제3분야 312.4점이었다. 이들의 이용자 만족도 조사의 평균 점수는 제1분야 153.9점, 제2분야 157.4점, 제3분야 162.9점으로 각각 나타났다. 이에 따라 제1단계, 제2단계, 제3단계 점수를 모두 합

친 총점 1,000점에 대한 평균 점수는 제1분야 지원 대학들이 가장 높아 768.4점이었고, 다음으로 제2분야 지원 대학들이 757.1점, 제3분야 지원 대학들이 734.6점으로 나타났다.

이러한 단계별 평가의 결과, 2010년 대학도서관 시범 평가 최우수 도서관은 특성화 제1분야에서 나왔다. 최우수 도서관은 계량지표 점수 322점, 특성화 점수 369점, 이용자 만족도 점수 155점을 얻어 총점 1,000점에서 최고 점수인 846점을 받았다. 이 도서관은 여타 지표에서도 상위권 점수를 얻었지만 특히 특성화 사업 부문에서 매우 높은 점수를 얻었고, 그 결과 최고 점수를 기록하였다.

## 6. 결론 및 제언

오늘날과 같은 지식기반 사회에서 인재 양성 기관이며 학술연구정보의 생산기관인 대학의

발전은 국가 경쟁력 향상에 필수적 조건이라 할 수 있다. 이러한 대학의 교수, 학습, 연구 기능을 지원하는 핵심 기반시설로서 대학도서관의 중요성을 인정하는 주요 선진국들은 장서, 시설, 인적 자원, 서비스 등에 대하여 정기적으로 점검하고 평가함으로써 끊임없는 개선과 발전을 도모하고 있다.

이 연구에서는 우리나라 대학도서관도 정기적이며 체계적인 평가가 필요하다는 인식 하에 대학도서관 평가 모형과 평가 지표를 개발하고, 이를 적용하여 시범 평가를 실시한 결과를 다루었다.

이번 시범 평가에는 모두 58개 대학이 지원하였고, 이들을 정량 평가, 정성 평가 및 이용자 만족도 평가를 병행하여 총점 1,000점이 분산 배점된 삼단계로 평가하였다. 최종적으로 특성화 3개 분야별, 대학규모별로 각각 한 개의 우수대학을 선정하였고, 전체에서 최우수대학을 선정하여 시상하였다.

시범 평가의 전 단계에서 사용된 평가 지표는 대학도서관의 역할 증대 및 대학도서관에 대한 대학의 경영자나 본부의 지원을 끌어낼 수 있는데 초점을 맞추었고, 일부 정량 지표는 각 대학이 교육부 등에 공식적으로 제출한 문서나 기준에 공표된 기본적인 수치에 근거하여 측정하였다. 이번 시범 평가에는 다음과 같은 기본 방향을 설정하여 상이한 성격과 규모의 대학들이 최대한 균등한 기회를 가질 수 있도록 노력하였다.

첫째, 평가 지표의 단순화와 기존 온라인통계 시스템 데이터의 활용.

둘째, 대학 규모에 따른 평가결과의 편중 현상 방지.

셋째, 투입 중심의 평가에서 산출 중심의 평가

로 단계적 전환.

넷째, 개별 대학도서관의 발전에 기반한 전체 도서관 발전 지향.

다섯째, 당해 연도의 현황보다 전년 대비 향상도의 중요성 강조.

여섯째, 공모 단위를 캠퍼스가 아닌 대학으로 한정.

일곱째, 정량적 평가와 정성적 평가 병행.

그럼에도 불구하고 이번 시범 평가의 결과로 몇 가지 제한점이 드러났고, 다음과 같은 개선점이 필요한 것으로 판단되었다.

첫째, 이번 시범 평가에서 제시한 기본 평가 지표, 특성화 지표, 이용자 만족도 지표별 점수 배분 방식은 시험적이며 유동적이었으므로, 향후 정기적인 대학도서관 평가 시행 시에는 보다 확정적이며 안정적인 점수 배분 방식이 개발되어야 할 것이다.

둘째, 지원하고자 하는 대학도서관의 업무 부담을 줄이기 위하여 일부 정량 지표를 기존 통계 데이터 등을 사용하였음에도 불구하고, 일정이 다소 촉박함으로 인하여 많은 대학이 지원을 포기하는 상황이 발생하였다. 향후에는 사실상 시간이 많이 소요되는 특성화 부문의 보고서 등을 작성할 수 있도록 사전에 일정을 공지하고 충분한 지원서 작성 시간을 허용해 주어야 할 것이다.

셋째, 대학 규모에 따른 불공정성이 없도록 기준을 정하였음에도 대부분의 전문대학이나 일부 소규모 4년제 대학들은 아예 지원을 포기하였다. 향후 '대학도서관진흥법'이 제정되고 전체 대학도서관을 평가 대상으로 할 경우, 미리 도서관의 규모를 대·중·소로 구분하여 지원하게 함으로써 규모와 무관한 평가의 공정성에

대한 확신을 줄 필요가 있다.

넷째, 이번 시범 평가에서 이용자 만족도 평가는 제1·제2단계에서 상위 점수를 차지한 대학들만을 대상으로 제3단계에서 시행하였다. 그러나 향후에는 모든 지원 도서관을 대상으로 이용자 만족도를 조사하는 것도 고려해 보아야 하며, 평가 실시 후에는 각 도서관에게 이용자 만족도의 항목별 분석 자료를 제공함으로써 이용자와 직접 관련된 사항을 개선하는 데 참조할 수 있게 하는 것도 바람직하다.

한편 이번 시범 평가에서 지원 대학도서관들을 분석하는 과정에서 향후 대학도서관의 발전 방향에 대한 의미있는 시사점을 발견하였다. 우선, 예산, 인력, 서비스를 포함하는 일반 현황 및 상호대차 등 공동활용 지표 점수만을 볼 때는 대규모 대학도서관들이 분명 모든 면에서 우수한 것은 사실이었다. 그러나 특성화 지표라는 측면에서도 그들이 상대적으로 유리하기는 하지만, 반드시 중·소규모 대학의 절대 우위에 있는 것은 아니었다. 왜냐하면 중·소규모 대학이라 하더라도 교육·연구지원 서비스의 특성화 및 고도화, 콘텐츠 확충과 대학내 지식 정보유통의 중추적 역할 강화, 지역사회 연계 및 대외협력 활성화와 같은 특성화 부문에서 눈에 띄는 서비스를 제공하는 대학도서관들이

있었기 때문이다. 말하자면 장서, 인력 등 기본적인 여건이 다소 미비한 점이 있더라도 서비스 자체에는 대학도서관 자체의 창의성이나 역동성, 적극성 등이 충분히 반영될 수 있는 부분이 있다는 것이다.

또한 이용자 만족도 역시 대학의 규모와 반드시 정비례하지는 않는 것으로 보였다. 왜냐하면 분명 장서나 예산, 직원 등 대규모 대학도서관이 유리한 여러 조건이 있음에도 불구하고, 오히려 중규모 대학의 대학도서관들에 대한 이용자 만족도가 높음을 암시하는 결과가 나타났기 때문이다. 이 연구에서는 이러한 사실의 통계적 상관관계를 분석하는 단계까지 나아가지는 못하였으나 향후 이를 보다 심층적, 체계적으로 이해하기 위한 노력이 필요한 것으로 보였다.

이 대학도서관 시범 평가의 목적이 대학도서관 평가 지표의 적용 가능성 및 타당성을 측정하는 것이었으므로, 이 연구 또한 그 과정과 결과를 기술하는 데 초점을 맞추었다. 그러나 향후 이 평가 대상 대학도서관들에서 나타난 것처럼 대학도서관의 장서, 예산, 인력, 서비스 등 정량적 측면만으로는 설명하지 못하는 특성화 서비스의 역량이나 이용자 만족도 등과의 상관관계를 본격적으로 분석함으로써 대학도서관의 발전 방향을 모색하기 위한 추가적 연구가 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

곽동철. 2008. 대학도서관 평가 지표 개발과 실행 방안에 관한 고찰. 『한국비블리아학

회지』, 19(1): 113-130.

곽동철, 윤정옥. 2011. 대학도서관 평가 지표 개

- 발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 309-324.
- 곽철완, 곽동철, 노동조, 노영희. 2008. 대학도서관 평가지표 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 147-170.
- 교육인적자원부. 2007. 『대학도서관 평가 지표 개발 및 실행방안에 관한 연구』. 서울: 동 자원부.
- 국립중앙도서관. 2006. 『한국 도서관통계 실용안 개발을 위한 기초연구』. 서울: 동 도서관.
- 서혜란. 2004. 미국의 대학평가인정기준에 나타나는 대학도서관 평가기준의 최근 경향. 『한국비블리아학회지』, 15(2): 255-270.
- 안인자, 오세훈. 2008. 대학도서관 통계항목과 평가항목의 상관적 관계에 대한 연구. 『한국비블리아학회지』, 19(1): 61-87.
- 윤희윤. 2001a. 대학도서관 평가지표의 다의성과 지향성. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 91-115.
- \_\_\_\_\_. 2001b. 국내외 대학도서관 평가지표의 비교분석. 『정보관리학회지』, 18(3): 239-264.
- \_\_\_\_\_. 2001c. 국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 45-75.
- 한국교육학술정보원. 2005. 『대학도서관 평가제도 개선방안에 관한 연구』. 서울: 동 연구원.
- 한국연구재단. 2010. 『대학도서관 평가』. 서울: 동 재단.