

공공도서관 운영평가지표의 개선 내용에 관한 연구

A Study on the Improvement in Evaluation Indicators of Public Libraries

김 홍 렬(Hong-Ryul Kim)*

〈 목 차 〉

- | | |
|---------------|----------------------|
| I. 서론 | 1. 평가지표의 도달률 분석 |
| 1. 연구의 목적 | 2. 공공도서관 통계지표와의 비교 |
| 2. 연구내용 및 방법 | 3. 공공도서관 운영평가 의견 조사 |
| 3. 선행연구 | III. 개선항목 선정 및 개선 내용 |
| II. 조사내용 및 분석 | IV. 결론 |

초 록

평가지표(evaluation indicator)란 공공기관이나 기업 등에서 공정한 평가를 진행하기 위해 작성하는 문서로서, 평가표 작성에 앞서 그 기준이 되는 사항을 정하고 이를 명시한 문서를 말한다. 평가지표에는 평가기준과 평가요소, 평가항목, 평가방법, 배점 등 평가 전반에 관한 사항이 구체적으로 명시되어야 하며, 이를 통해 평가의 공평성과 투명성을 확보할 수 있다. 본 연구는 공공도서관 운영평가지표의 효용성 정도를 면밀히 분석하여 실제 운영평가에서 개별 도서관 담당자가 평가내용을 이해하기 쉽고, 평가지표를 통해 객관적이고 신뢰성 있는 데이터를 수집할 수 있도록 개선이 필요한 평가지표 항목을 선정하고 이에 대한 개선 내용을 제시하는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 본 연구에서는 한국 공공도서관 운영평가지표의 면밀한 분석과 평가지표의 평균 도달률, 운영평가지표와 통계지표와의 비교분석을 통하여 개선이 필요한 항목을 선정하고 이에 대한 개선 내용을 제시하였다. 제안된 내용은 향후 공공도서관의 운영평가지표의 개선에 반영될 수 있다.

키워드: 도서관 운영평가, 평가지표, 공공도서관, 통계지표

ABSTRACT

This study was to investigate the usefulness of the measures of the Korean Public Library Operation Assessment. The analyzed data were collected through a fulfillment degree of the evaluation indicators and the opinions of librarians for public libraries evaluation indicators. Same time, the comparative analysis of public library statistical indicators and evaluation indicators was performed. Based on the results of the analysis, I was selected assessment items that need to delete and modify. The improvements proposed in this study will provide a direction for the improvement of the Korean Public Library Operation Assessment. And may be applied to improve the process of the public library evaluation.

Keywords: Library performance evaluation, Evaluation indicator, Public library, Statistical indicator

* 전주대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(hykim505@jj.ac.kr)

• 접수일: 2013년 5월 19일 • 최초심사일: 2013년 6월 2일 • 최종심사일: 2013년 6월 27일

I. 서론

1. 연구의 목적

평가는 일정한 기준이나 지표에 근거하여 경영의 전반적인 사항, 즉 인력, 장서, 시설, 재정, 서비스 등에 대해 정량적 혹은 정성적으로 분석 평가하는 경영프로세스로 모든 조직체에서 반드시 수행해야 하는 필수적인 기능이다. 평가지표(evaluation indicator)란 공공기관이나 기업 등에서 공정한 평가를 진행하기 위해 작성하는 문서로서, 평가표 작성에 앞서 그 기준이 되는 사항을 정하고 이를 명시한 문서를 말한다. 평가지표에는 평가기준과 평가요소, 평가항목, 평가방법, 배점 등 평가 전반에 관한 사항이 구체적으로 명시되어야 하며, 이를 통해 평가의 공평성과 투명성을 확보할 수 있다.¹⁾ 이러한 의미에서 도서관의 운영평가는 관종별 개별도서관이 목표달성을 위해 수립한 연간 실행계획이나 서비스 등 업무결과에 대하여 특정한 평가기준이나 지표에 근거하여 그 효율성과 실효성을 진단하여 문제점을 규명하고 개선방향을 유도하는 것으로 해석할 수 있다. 궁극적인 도서관 운영평가의 목표는 도서관 운영평가를 통해 도서관의 서비스 환경을 개선하고, 업무의 프로세스나 내용을 조직의 목표달성에 맞도록 개선하고자 하는데 있으며, 이를 위해 각종 도서관의 평가는 자기 진단적 성격을 갖는 필수적인 기능이다.

우리나라에서 전국적으로 도서관 운영평가가 시작되기 시작한 것은 2008년부터이다. 전체적인 도서관의 성장을 견인하기 위하여 시작된 도서관운영평가는 국가차원에서 종합적이고 체계적인 도서관 운영평가를 추진함으로써 도서관운영의 효율성과 질적 성장을 제고하고, 도서관 인프라 확충 및 도서관 품질제고를 통해 국민에게 양질의 문화생활 여건을 제공하고자 하는 궁극적인 목적을 가지고 있다.²⁾ 지난 몇 년간 실시된 도서관 운영평가를 통해 도서관 운영 및 서비스 환경을 개선할 수 있는 실질적인 효과가 나타났을 뿐만 아니라 이를 바탕으로 우리나라 도서관이 성장 발전하는 전기가 되었다. 그러나 도서관 운영평가가 도서관 발전의 견인차 역할을 수행하고 있음에도 불구하고 평가의 지표수가 너무 많고, 도서관 통계지표와 운영지표의 중복으로 인한 도서관현장의 이중 작업, 이미 모든 도서관에서 목표치를 달성한 불필요한 지표, 도서관 현장의 상황에 부합하지 않는 평가지표의 존재 등 불필요하거나 비 핵심적인 지표들을 통폐합, 수정하여 도서관현장이 상황에 부합하는 핵심적인 지표를 중심으로 도서관의 평가지표를 개선할 필요성이 있다.

이를 위하여 본 연구는 공공도서관 운영 평가지표의 세밀한 검토를 바탕으로 도서관 운영평가지

1) 네이버백과사전. 평가지표 <<http://terms.naver.com/entry.nhn?cid=4628&docId=1831726&mobile&categoryId=4628>> [인용 2013. 4. 15].

2) 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부, 전국도서관 운영평가 결과보고서(서울 : 문화체육관광부, 2011), p.1.

표의 도달률을 분석하고 통계지표와 평가지표의 비교, 공공도서관 운영자의 의견을 종합하여 공공도서관 운영평가지표의 개선내용을 밝히고자 한다.

2. 연구내용 및 방법

먼저, 공공도서관 운영 평가지표의 개선내용을 밝히기 위하여 다음과 같은 내용의 연구를 수행하였다. 먼저 최근 2년간 (2009~2010년) 공공도서관의 운영평가 결과³⁾⁴⁾의 점수를 분석하여 지표별 도달률과 평균도달률을 산출하였다. 도달률의 높고 낮음을 통하여 공공도서관에서 현재 평가지표에서 제시한 기준(목표치)을 어느 정도 달성하고 있는가를 알 수 있어 지표의 효용성과 타당성을 검증할 수 있다. 도달률이 높으면 거의 평가지표에서 제시한 목표치에 가깝게 운영되고 있음을 짐작할 수 있고, 반대로 도달률이 낮으면 도서관 업무나 서비스 환경개선에 더욱 노력해야 함을 알려준다. 둘째, 도서관 통계조사지표와 도서관 운영평가지표의 항목들을 비교분석하여 중복되는 항목을 도출하였다. 현재 도서관에서는 도서관통계조사와 도서관운영평가를 위해 각종 데이터를 입력하고 있다. 이러한 입력은 많은 노력과 시간적인 소모를 가져와 사서들의 업무수행에 많은 지장을 초래하고 있다. 특히 각 지표에 동일한 데이터를 이중으로 입력하는 프로세스는 개선해야 할 것이다. 따라서 본 연구에서는 이들 지표들의 비교를 통하여 중복적인 지표를 조사하고 이들 항목의 통합조정 필요성을 고찰하고자 하였다.

셋째, 도서관 운영평가지표에 대한 도서관 담당자의 의견을 반영하고자 하였다. 도서관정보정책위원회는 문화체육관광부와 공동으로 도서관 운영평가 항목의 적합성과 최우선 개선지표를 파악하기 위하여 전국 도서관 운영평가 담당자를 대상으로 관련 설문을 실시한 바 있다.⁵⁾ 이의 결과는 전국 도서관 운영평가 개선방안 연구⁶⁾에 나타나 있는데, 본 연구는 이 연구에서 수행된 도서관 운영평가지표에 대한 도서관현장 담당자의 의견을 참고하였다. 도서관 담당자의 운영평가지표에 대한 의견은 실제 운영평가지표를 설계하거나 수정하고자 할 때 그 방향을 결정하거나 지표의 통합과 수정, 삭제의 결정에 중요한 고려사항이다.

이상의 조사 및 분석에서 도출한 국내 공공도서관 운영평가지표 항목에 대한 문제점과 분석 결과를 반영하여 우리나라 공공도서관 운영평가지표의 개선 내용을 제안하고자 한다. 제안될 공공도서관 평가지표의 개선 내용을 간략하게 살펴보면, 공공도서관 운영평가조사에서 지표항목의 도달률이 평가지표가 제시한 기준치의 만점에 가까운(기준치의 대략 85% 이상 수준) 항목은 우선적으로 삭제가 필요하다. 또한 운영평가지표에서 중복이 되는 평가 항목들의 통합, 도서관담당자의 평

3) 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부, 2009년 전국도서관 운영평가 결과보고서(서울 : 문화체육관광부, 2010).

4) 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부, 2010년 전국도서관 운영평가 결과보고서(서울 : 문화체육관광부, 2011).

5) 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부, 전국도서관운영평가 개선연구(서울 : 문화체육관광부, 2013).

6) 상계서.

가지표에 대한 의견에서 최우선 개선항목으로 지적된 내용은 가장 시급하게 개선되어야 할 것으로 보인다.

3. 선행연구

본격적인 도서관 운영평가 및 지표개발에 대한 국내의 관심과 논의는 이용남과 홍현진의 연구로부터 시작되었다. 그들은 자료, 직원, 이용자봉사, 시설 및 예산, 운영관리 등 5개 영역에서 모두 69개의 평가지표들을 제시하였다.⁷⁾ 이 연구는 국내의 본격적인 공공도서관 평가에 대한 논의를 불러왔다는 점에서 의의가 크다. 그 후 정현태의 연구가 뒤이어 수행되었는데 그는 6년간 시행된 문화관광부의 공공도서관 관리운영평가의 결과를 분석하여 현재 공공도서관 운영의 현실적인 상황을 파악하고, 미래지향적인 도서관정책을 설계하기 위한 합리적인 가이드라인을 제안하였다.⁸⁾ 이들 연구들을 필두로 많은 공공도서관 평가관련 연구들이 수행되었는데, 본 연구에서는 공공도서관 평가에 관한 선행 연구 가운데 평가지표개발과 지표 및 만족도 분석 등에 관한 대표적인 연구만을 제시하고자 한다.

먼저 공공도서관 평가지표의 개발에 대한 연구를 살펴보면, 국립중앙도서관에서 개발한 지표연구와 문성빈과 이지연이 제안한 평가제도 연구가 대표적이다. 국립중앙도서관에서 공공도서관의 각 영역별 평가지표를 개발하기 위해 연구⁹⁾를 수행하였으며, 이때 개발된 평가지표가 수정보완을 거쳐 현재 공공도서관 운영평가에 사용되고 있다. 문성빈과 이지연은 공공도서관의 평가중요성을 인식하고, 평가지표모형을 개발하기 위한 연구를 수행하였다.¹⁰⁾ 이 연구에서 미국 공공도서관협회의 도서관성과측정지표등 국내의 공공도서관 평가 사례와 IFLA/UNESCO의 공공도서관 서비스 가이드라인과 ISO 11620에서 제시한 도서관성과지표를 바탕으로 이용자지향적인 평가지표의 개발을 논의하였다. 김규환과 남영준은 국제표준화기구와 IFLA는 BSC(균형성과지표)에 기초한 도서관의 성과평가영역(투입, 과정, 산출, 결과)과 성과지표(투입지표, 산출지표, 결과지표)의 유형을 도출하고 국내 외 공공도서관 평가사례를 대상으로 평가영역과 성과지표의 유형을 비교 분석하였다.¹¹⁾ 비교 분석결과에 따라 국내 외 평가사례에 기초한 공공도서관의 통합적 성과지표를 제안하였다. 구체적으로 국제표준화기구 평가사례로부터 4개의 평가관점과 인력자원, 이용, 장서, 시설 등의 세부적 평가영역을 선정하였고 평가영역별 성과지표와 성과측정방법을 제안하였다. 그 밖에 표순희와 차성중은 2009년도 공공도서관 평가에 포함시킬 이용자만족도지표를 개발하였다. 그들은 이용자만족도 지표개발을 통해서 도서관 운영중심의 정량적인 지표에서 오는 불균형을 보완하고자

7) 이용남, 홍현진, “우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구,” 한국문헌정보학회지, 제33권, 제4호(1999), pp.113-131.

8) 정현태, “공공도서관 관리운영평가 6년의 성과와 과제,” 한국비블리아학회지, 제15권, 제1호(2004), pp.69-89.

9) 국립중앙도서관, 공공도서관 평가지표 개발에 관한 연구(서울 : 국립중앙도서관, 2006).

10) 문성빈, 이지연, “공공도서관 평가제도 연구,” 2006년도 한국문헌정보학회 학술발표논문집, pp.127-150.

11) 김규환, 남영준, “공공도서관의 성과지표 개발에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제4호(2008), pp.113-139.

하였다.¹²⁾ 선행연구 및 지표개발 사례를 토대로 이용자만족도 지표항목을 개발하였고, 최종적으로 장서, 직원, 시설, 프로그램, 온라인 서비스, 정보제공정도의 영역에서 10개의 항목이 선정되었다.

둘째, 평가지표의 비교분석이나 평가지표의 효용성 및 만족도분석, 실제 운영평가연구 등 평가지표의 활용에 대한 연구가 있다. 먼저 윤명희와 김기영은 공공도서관 운영평가지표에 대해 사서들이 인식하는 실제 업무에서의 유용성 정도를 조사하였다.¹³⁾ 항목별 유용성에서는 계획부문이나 계량화된 측정이 용이한 항목에서는 유용성이 높았고, 인적자원이나 시설과 같은 항목에서는 유용성이 낮게 나타났다. 최재황과 차성종은 전국 699개 공공도서관의 2010년 한해동안 운영실적을 평가한 결과를 분석하여 운영평가의 시사점을 도출하고자 하였다.¹⁴⁾ 평가결과 전체 영역의 평균도달률은 56.6%로 나타났고, 장서관리영역과 계획영역이 높은 도달률을 보인 반면, 교류협력영역과 지역사회유대영역은 낮은 도달률을 보였다. 따라서 우리나라 공공도서관의서비스향상을 위해서는 타 관중 및 지역사회 다른 기관과의 적극적인 협력이 모색되어야 함을 제안하고 있다. 이와 같이 도서관 평가지표와 개발이나 유용성과 지표의 비교분석, 성과지표사례 등에 대한 연구가 국내에서 다수 이루어지고 있다. 그러나 본 연구는 기존에 실시한 운영평가의 결과 및 통계지표와의 비교, 전국 도서관현장 사서들의 의견을 바탕으로 현재의 공공도서관 운영평가지표를 면밀하게 검토하고, 이를 통하여 향후 공공도서관 운영평가지표의 개선 항목을 선정하고 개선내용을 제안했다는데 그 의의가 있다 하겠다.

II. 조사내용 및 분석

1. 평가지표의 도달률 분석

먼저, 본 연구는 2년 동안(2009~2010) 공공도서관 현장에서 운영평가 조사 시 표기한 항목들을 대상으로 평균지표 도달률을 조사하여 분석하였다. 공공도서관 운영평가지표는 계획, 서비스, 전자서비스, 장서관리, 인적자원, 시설, 홍보, 교류협력, 지역사회유대 등 9개 영역에 걸쳐 36개 지표로 구성되어 있다. 평가지표도달률은 전체 응답도서관이 평가지표에서 제시한 기준(목표치)을 어느 정도 달성하고 있는가를 측정하는 비율이다. 평균도달률이 높게 나타나면 날수록 평가지표에서 제시한 기준에 가깝게 달성하고 있다는 의미이다. 평균도달률은 지표의 효용성과 타당성을 검증하는

12) 표순희, 차성종, “공공도서관 평가를 위한 이용자만족도 지표 개발에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009), pp.329-350.

13) 윤명희, 김기영, “공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제3호(2009), pp.221-245.

14) 최재황, 차성종, “전국 공공도서관의 운영평가 분석에 관한 연구,” 한국도서관정보학회지, 제43권, 제1호(2012), pp.173-200.

6 한국도서관·정보학회지(제44권 제2호)

데 활용할 수 있다. 특히 평가지표에 대한 응답률과 도달률이 현저하게 높은 항목들은 거의 모든 도서관에서 시행하고 있는 항목으로 볼 수 있으며 이는 도서관의 업무나 운영을 개선한다는 평가 본연의 목적과 취지를 달성하는데 효용성이 떨어지는 것으로 이를 삭제하거나 보완해야 한다. 각 항목별 운영평가지표의 평균 도달률은 아래의 <표 1>에 제시되어 있다.

<표 1> 공공도서관 운영평가지표의 응답률평균 도달률

영역	세부평가지표	09도달률 (%)	10도달률 (%)	평균도달률 (%)	
I. 계획	(1) 지역사회 구성원의 특성 파악	81.0	74.0	77.5	
	(2) 중장기 발전계획의 수립	78.3	76.0	77.1	
	(3) 도서관 운영개선을 위한 자체평가 실시여부	70.0	66.0	68.0	
	(4) 경영혁신 및 운영개선	24.4	26.5	25.4	
II. 서비스	(5) 이용자서비스현장(행정서비스현장)제정 및 이행실태	44.0	61.0	52.5	
	(6) 봉사대상 인구 1인당 대출권수	58.0	53.3	55.6	
	(7) 자료실 개관 일수	98.0	98.0	98.0	
	(8) 다양한 참고봉사 실시 여부	68.3	68.0	68.1	
	(9) 상호대차실시 여부	61.2	62.0	61.6	
	(10) 문화프로그램 실적	73.5	84.0	78.7	
	(11) 도서관 및 독서관련 프로그램 실적	87.0	88.0	87.5	
	(12) 노인 및 장애인, 저소득층, 다문화가족 등 특수계층을 위한 서비스 현황	76.3	69.0	72.6	
	(13) 도서관 이용교육 실시 현황	80.8	76.3	78.5	
	III. 전자서비스	정보안내 서비스	(14) 자료정보	55.0	61.0
(15) 문화행사			87.0	72.0	79.5
(16) 지역정보			48.0	30.0	39.0
이용자서비스		(17) 게시관운영	60.0	65.0	62.5
		(18) 커뮤니티 운영	42.0	45.0	43.5
		(19) 온라인참고서비스 제공	37.0	44.0	40.5
		(20) 모바일서비스	49.0	51.0	50.0
전자자료	(21) 전자자료 제공 종류와 규모	64.2	68.0	66.1	
IV. 장서관리	(22) 자료구입예산	70.8	68.0	69.4	
	(23) 장서관리의 주제 다양성	49.0	50.0	49.5	
	(24) 연간 장서 증가율	80.0	79.5	79.7	
	(25) 명문화된 장서관리 지침 수립 여부	63.0	65.0	64.0	
	(26) 최고 관리자의 전문성 및 경력	91.0	83.0	87.0	
V. 인적자원	(27) 사서 및 직원 현황	41.0	40.7	40.8	
	(28) 전문성 증진을 위한 직원 교육훈련체계	68.0	53.5	60.7	
	(29) 도서관 자료실 면적 (자료, 공간, 이용자공간 비율)	60.5	87.0	73.7	
VI. 시설	(30) 장애인을 위한 편의시설	48.0	55.5	51.7	
	(31) 도서관 홍보 활동 실시 현황	61.8	92.8	77.3	
VII. 홍보	(32) 도서관 소식지 또는 간행물 발간 여부	48.3	59.7	54.0	
	(33) 타 관중 도서관과의 협력	45.5	49.5	47.5	
VIII. 교류협력	(34) 작은도서관 (문고 포함)과의 연계서비스	67.3	71.3	69.3	
	(35) 지역사회 유대 활동의 우수성	-	83.3	83.3	
IX. 지역사회유대	(36) 도서관 운영위원회의 구성 및 실적	69.3	64.7	67.0	

공공도서관 운영평가지표 평균 도달률의 분석은 본 연구가 진행될 당시 평가내용이 공개된 2009-2010년 2년 동안의 응답 내용을 대상으로 분석되었다. 분석의 항목은 공공도서관 운영평가영역 9개, 36개 평가지표 항목에서 수행되었다. 평균도달률이 가장 높은 세부평가지표는 자료실개관 일수로 약 98%도달률을 나타냈다. 이것은 거의 모든 도서관에서 백점 만점에서 약 98점을 기록하고 있다는 의미이다. 따라서 이 운영평가지표는 도서관의 업무환경을 개선하고, 업무 효율성을 높인다는 본연의 의미를 더 이상 가지지 못하는 것으로 볼 수 있다. 그 다음으로는 도서관 및 독서관련 프로그램 실적이 87.5%, 최고관리자의 전문성 및 경력이 87.0%, 지역사회 유대활동의 우수성이 83.3%로 4개 평가지표 항목이 평균도달률이 80%를 상회하고 있는 것으로 나타났다. 평균도달률이 70% 이상인 세부평가지표는 연간장서증가율 79.7%, 정보안내서비스 가운데 문화행사 안내가 79.5%, 문화프로그램실적 78.7%, 도서관 이용교육실시현황이 78.5%, 지역사회 구성원의 특성 파악이 77.5%, 도서관 홍보활동 실시현황이 77.3%, 중장기발전계획의 수립이 77.1%, 도서관자료실면적이 73.7%, 노인, 장애인, 저소득층 등 특수계층을 위한 서비스 현황이 72.6% 등 9개 세부지표로 조사되었다. 이들 지표들은 비교적 평균도달률이 높은 항목들이다. 반면에 평균 도달률이 30%대 이하로 현저하게 낮게 나타나는 세부지표들을 살펴보면, 경영혁신 및 운영개선이 25.4%, 정보안내서비스 가운데 지역정보제공의 도달률이 39%로 나타났다. 이를 근거로 볼 때 경영혁신 및 운영개선이 현재 공공도서관에서 가장 낙후되거나 무관심한 업무분야인 것을 알 수 있다. 이 외에도 온라인참고서비스제공, 사서 및 직원현황, 커뮤니티 운영, 타관중 도서관과의 협력 등이 비교적 낮은 도달률을 보였다. 이러한 결과는 공공도서관의 사서의 부족, 의사소통창구의 부재, 타 관중 도서관과의 낮은 협력관계 등 현재 공공도서관이 안고 있는 문제를 그대로 보여주고 있다.

종합해볼 때, 36개 세부평가지표의 평균도달률이 80%이상 현저하게 높은 항목들인 자료실개관 일수, 도서관 및 독서관련 프로그램 실적, 최고관리자의 전문성 및 경력, 지역사회 유대활동의 우수성은 도서관 환경 여건을 고려하여 평가지표에서 삭제하거나 조정하는 등 평가지표의 개선이 반드시 필요할 것으로 사료된다.

2. 공공도서관 통계지표와의 비교

공공도서관 운영평가지표는 공공도서관 통계지표와 완전하게 일치한 항목을 가지고 있거나 유사한 항목을 가지고 있는 경우가 많다. 따라서 공공도서관 현장에서 매년 평가지표 및 통계지표를 입력해야 하는 사서들의 업무 부담을 덜어주고 효율적인 데이터의 생산을 위해서 궁극적으로는 이들 지표들을 통합하여 수집하고 이들을 활용하는 것이 타당할 것이다. 따라서 이들 지표들을 비교하여 중복정도를 고찰하고, 나아가 도서관운영평가지표를 개선하는 것이 바람직할 것이다. 아래의 <표 2>는 공공도서관 운영평가지표와 통계지표를 비교한 것이다.

〈표 2〉 공공도서관 운영평가지표와 통계지표의 비교

영역	세부평가지표	공공도서관 통계지표와의 일치도		
① 계획	(1) 지역사회 구성원의 특성 파악	×		
	(2) 증장기 발전계획의 수립	×		
	(3) 도서관 운영개선을 위한 자체평가 실시여부	×		
	(4) 경영혁신 및 운영개선	×		
② 서비스	(5) 이용자서비스현장(행정서비스현장) 제정 및 이행실태	×		
	(6) 봉사대상 인구 1인당 대출권수	○		
	(7) 자료실 개관 일수	○		
	(8) 다양한 참고봉사 실시 여부	×		
	(9) 상호대차실시 여부	△		
	(10) 문화프로그램 실적 및 우수성	△		
	(11) 도서관 및 독서관련 프로그램 실적 및 우수성	△		
	(12) 노인 및 장애인, 저소득층, 다문화가족 등 특수계층을 위한 서비스 우수성	△		
	(13) 도서관 이용교육 실시 현황	△		
	③ 전자서비스	정보안내서비스	(14) 자료정보	×
			(15) 문화행사	×
			(16) 지역정보	×
		이용자서비스	(17) 게시판운영	×
(18) 커뮤니티 운영			×	
(19) 온라인참고서비스 제공			△	
(20) 모바일서비스			×	
전자자료		(21) 전자자료 제공 종류와 규모	○	
④ 장서관리		(22) 자료구입예산	○	
	(23) 장서구성의 주제 다양성	○		
	(24) 연간 장서 증가율	○		
	(25) 명문화된 장서개발 지침 수립 여부	×		
	(26) 최고 관리자의 전문성 및 경력	△		
⑤ 인적자원	(27) 사서 및 직원현황	○		
	(28) 전문성 증진을 위한 직원 교육훈련체계	○		
⑥ 시설	(29) 도서관 자료실 면적 (자료, 공간, 이용자공간 비율)	△		
	(30) 장애인을 위한 편의시설	×		
⑦ 홍보	(31) 도서관 홍보 활동 실시 현황	×		
	(32) 도서관 소식지 또는 간행물 발간 여부	×		
⑧ 교류협력	(33) 타 관중 도서관과의 협력	×		
	(34) 작은도서관(문고)과의 연계서비스	△		
⑨ 지역사회유대	(35) 지역사회 유대 활동의 우수성	×		
	(36) 도서관 운영위원회의 구성 및 실적	×		

* ○ : 일치, △ : 부분일치, × : 불일치

공공도서관 운영평가지표 전체 9개 영역, 36개 세부평가지표 가운데 공공도서관 통계지표와 완전히 일치되는 세부지표 항목은 봉사대상 인구 1인당 대출권수, 자료실 개관일수, 전자자료 제공 종류와 규모, 자료구입예산, 장서구성의 주제다양성, 연간장서증가율, 사서 및 직원현황, 전문성 증진을 위한 직원 교육훈련체계 등 전체 36개 항목 가운데 8개 항목(22.2%)으로 나타났다. 부분적

으로 일치하는 항목은 상호대차실시여부, 문화프로그램실적 및 우수성, 도서관 및 독서관련프로그램 실적 및 우수성, 노인 및 장애인, 저소득층, 다문화가족 등 특수계층을 위한 서비스 우수성, 도서관 이용교육 실시현황, 온라인참고서비스제공, 최고관리자의 전문성 및 경력, 도서관자료실면적, 작은도서관과의 연계서비스 등 9개 항목으로 전체의 25%를 차지하고 있었다. 부분적으로 일치하는 항목도 정성적인 부분을 제외하고 정량적인 부분은 완전일치하는 것이다. 종합적으로 완전일치와 부분일치하는 세부평가항목을 전부 합치면 17항목으로 전체의 47.2%로 나타나, 도서관 운영평가지표의 절반에 가까운 세부지표 항목들이 공공도서관 통계지표와 중복되는 것으로 확인되었다.

따라서 이들 중복 항목들의 조정 및 개선, 그리고 도서관 운영평가지표와 통계지표의 통합수집 및 활용 방안을 적극적으로 모색해야 할 것으로 보인다.

3. 공공도서관 운영평가 의견 조사

본 연구는 공공도서관 운영평가 지표의 개선방향을 도출하는데 도서관정보정책위원회의 연구를 참조하였다¹⁵⁾. 도서관정보정책위원회는 문화체육관광부와 공동으로 도서관 운영평가 항목의 적합성과 최우선 개선지표를 파악하기 위하여 전국 도서관 운영평가 담당자를 대상으로 관련 설문을 실시한 바 있다. 이 설문은 2012년 4~5월에 걸쳐 실시되었으며, 공공도서관은 약 250개관을 대상으로 수행되었다. 공공도서관 운영평가 세부지표에 대한 설문 결과는 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 최우선 개선 평가영역

평가영역	응답률
① 계획(중장기 발전계획, 자체운영평가 등)	7.2%
② 서비스(개관일수, 문화프로그램 등)	12.7%
③ 전자서비스(정보안내서비스, 전자자료 등)	10.3%
④ 장서관리(장서연간 증가율 등)	10.0%
⑤ 인적자원(직원현황, 교육훈련체계 등)	32.7%
⑥ 시설(시설면적, 편의시설 등)	6.0%
⑦ 홍보(홍보활동 실시현황 등)	4.3%
⑧ 교류협력(타 관중 도서관과의 협력 등)	8.0%
⑨ 지역사회유대(연계서비스 등)	8.8%
합 계	100.0%

위의 <표 3>에서 보는 바와 같이 9개 평가영역 가운데 인적자원(직원현황, 최고지도자의 전문성 및 경력, 교육훈련체계 등)의 개선의견이 32.7%로 나타나 최우선적으로 개선이 시급한 영역임을

15) 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부, 전국도서관 운영평가 개선방안 연구(서울 : 문화체육관광부, 2012).

밝히고 있었다. 그 다음으로 서비스(개관일수, 문화프로그램 등)영역이 12.7%, 전자서비스(정보안내서비스, 전자자료 등)영역이 10.3%, 장서관리(장서연간증가율 등)영역이 10.0%, 지역사회유대(연계서비스 등)영역이 8.8%의 순으로 개선할 필요성이 있는 영역으로 응답하였다. 특히 인적자원 영역에서는 사서 및 직원현황이 가장 시급하게 개선해야 할 지표로 나타났으며, 서비스영역에서는 개선해야 할 지표로 봉사대상 1인당 대출권수, 특수계층을 위한 서비스, 문화프로그램 실적 현황 등의 순으로 높게 응답되었다.

이들 우선적으로 개선해야 한다는 응답이 높은 세부지표들은 삭제나 통합, 수정을 통하여 반드시 운영평가지표의 개선에 반영되어야 할 것이다.

또한 아울러 운영평가영역이 개선이 필요한 이유에 대해서도 조사하였는데, 이의 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 운영평가영역 개선이 필요한 이유

개선이 필요한 이유	응답률
① 평가내용이 중복되기 때문에	5.6%
② 평가내용이 도서관평가와 직접적으로 관련이 없기 때문에	17.2%
③ 평가방식이 명확하지 않기 때문에	45.0%
④ 평가방식이 복잡하여 응답이 어렵기 때문에	15.9%
⑤ 기타	16.3%
합 계	100.0%

운영평가영역 개선이 필요한 이유 가운데 ‘평가방식이 명확하지 않기 때문에’가 45.0%로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 ‘평가내용이 도서관평가와 직접적으로 관련이 없기 때문에’가 17.2%이며, ‘평가방식이 복잡하여 응답이 어렵다’는 의견도 15.9%나 차지하였다. 따라서 평가항목을 설정할 때 평가안내문을 상세하게 기술하여 평가자자 어려움이 없이 평가를 수행할 수 있도록 해야 하며, 또한 평가지표들은 반드시 도서관의 운영평가와 부합되는 항목으로 설정해야 한다.

Ⅲ. 개선항목 선정 및 개선 내용

이상과 같이 평가지표의 도달률, 평가지표와 통계지표와의 비교, 도서관운영평가 담당자의 설문 의견조사 결과를 바탕으로 현재 시행하고 있는 공공도서관 운영평가지표 중에서 개선해야 하거나 문제가 있는 주요 항목을 선정하고 그 근거를 제시하여 향후 우리나라 공공도서관 운영평가지표의 개선 및 수정 방안을 제시하는데 도움이 되고자 하였다.

1) 도서관의 대출 권수

이 항목은 전국도서관 운영평가 개선 의견조사에서 최우선적으로 개선을 요구하는 항목 중 하나이다. 현재 이 항목은 국민 1인당 대출권수를 기준으로 하는데, 이에 대한 객관적인 데이터를 산출하기 어렵다. 또한 관외대출만 제한하는 평가방식이 명확하지 않고, 특정 도서관의 봉사대상 인구를 파악하기 어려울 뿐만 아니라 도서관 수가 상대적으로 적은 지역이나 소규모 도서관은 평가대상 봉사대상 인구수가 많아 매우 불리한 평가 항목이 될 수 있다. 아울러 배점방식에서도 전년도 평균 대출권수의 +40%이상이어야만 만점을 받을 수 있어 지속적으로 대출을 증가 시키지 않으면 안 되는 구조인 것으로 확인되고 있다. 현실적으로는 대출권수를 매년 큰 폭으로 상승시키는데도 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서 이에 대한 평가방식을 보다 명확히 하기 위하여 관외대출로 제한하지 말고 대출을 증빙할 수 있는 모든 대출(관외, 관내, 인쇄, 전자자료 포함)을 평가에 포함하는 타당할 것으로 본다.

2) 자료실 개관 일수

자료실 개관일수에 대한 2010년도 응답률은 응답대상 도서관의 99.8%를 보였으며, 응답 도서관 전체의 평균점수는 9.8점으로 대부분의 도서관들이 기준 개관일수의 90% 이상에 도달하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 도달률이 90%를 상회하기 때문에 평가지표로서의 변별력이 낮을 뿐만 아니라 도서관 업무환경을 개선하는 도서관 운영평가의 근본적인 목적을 달성한 것으로 보이기 때문에 삭제하는 것이 타당하다.

3) 다양한 참고봉사의 실시 여부

이 항목은 공공도서관에서 참고봉사는 핵심 업무이자, 대부분의 도서관에서 수행하는 필수업무이므로 이 항목을 평가하는 것은 큰 의미가 없는 측면이 없지 않다. 또한 참고봉사의 실시여부나 종류를 평가하는 것 보다는 얼마만큼 어떻게 서비스를 수행하고 있는가에 대한 평가가 훨씬 의미가 있다. 따라서 참고봉사의 종류나 방법 등은 평가지표로 삭제하는 것이 타당할 것이다.

4) 상호대차의 실시

상호대차는 도서관간 협력사업의 일환으로 예산과 인력부족의 부분을 극복하고 이용자에게 최대의 서비스를 제공하기 위해서 필요한 부분이다. 그러나 상호대차는 동일 관중 또는 서로 관련성이 높은 일부의 관중(학교, 작은도서관)과 집중적으로 실시하는 경향이 있어, 좀 더 적극적인 상호대차실시, 즉 다양한 관중과의 상호대차 실시를 유도한다는 측면에서 동일 관중을 제외한 다른 관중과의 상호대차뿐만 아니라 동일지역의 도서관을 제외한 타 지역 도서관과의 상호대차에도 높은 가산점을 부여하는 등 평가지표의 일부를 변경할 필요성이 있다.

5) 장서구성의 주제 다양성 : 특성화장서

특성화장서 개발지침이나 전략의 수립과 적용에 대한 평가 지표는 평가지표 ‘명문화된 장서개발 지침 및 수립여부’와 중복되는 지표이며, 또한 공공도서관에서 특성화 장서를 일단 한 번만 구성하면 좋은 점수가 향후 계속 지속될 수 있는 평가항목이다. 따라서 이 항목은 ‘명문화된 장서개발 지침 및 수립여부’에서 반영하는 것으로 하고 폐지하는 것이 타당하다. <표 5 참조>

<표 5> 장서구성의 주제 다양성 : 특성화장서 부분

번호	기준	배점
1	장서개발 지침이나 장서개발 특성화 전략에 의해 특성화된 장서가 있다	10
2	장서개발 지침이나 장서개발 특성화전략은 없으나 특성화된 장서가 있다	5
3	특성화된 장서가 없다	0

6) 최고관리자의 전문성과 리더십

이 평가지표에서 전공 및 경력부분의 도달률이 80%이상을 상회하는 것으로 나타났다.

<표 6> 최고관리자의 전문성과 리더십 평가지표

전공①	배점(10)	자격②	배점(10)	경력③	배점(10)
문헌정보학	10	정사서 1급	10	10년 이상	10
행정/경영	8	정사서 2급	8	5~10년 미만	8
기타	6	준사서	6	1~5년 미만	6
-	0	자격증없음	4	1년 미만	4

위의 표에서 최고관리자의 전문성을 평가하는 지표로 전공과 자격, 경력의 세 가지로 평가하고 있다. 대부분의 관장들은 문헌정보학전공에 10년 이상의 경력을 가진 사람들이어서 전공과 경력에서의 도달률이 매우 높게 나타나 이를 개선하는 것이 바람직하다. 반면에 자격 부분은 관장의 보임에 대한 법률적인 규정으로도 적용하고 있고 전문성을 평가하는 유일 지표로 활용할 수 있기 때문에 유지하는 것이 바람직하다. 대신에 급변하는 도서관환경과 정보환경에 대처하기 위한 도서관 최고 관리자로서의 리더십 부분이 더욱 중요해지고 있다. 따라서 이 부분을 반영할 새로운 지표가 설정되어야 할 것으로 보인다. 최고관리자의 리더십부분의 평가지표는 다음과 같은 내용이 포함될 수 있을 것이다.

최고관리자의 리더십 평가 항목 : 도서관의 최고관리자는 도서관을 대표하며, 도서관의 목표를 달성하기 위하여 계획을 입안하고, 실행하며, 통제하는 관리기능에 책임을 가진다. 최고관리자가 수행한 업무 중에서 도서관 경영지침의 수립, 도서관의 비전 제시, 모든 구성원들과 정규적인 의사소통의 기회 부여 및 도서관업무추진과 관련한 대외활동의 수행을 평가한다.

도서관 경영지침의 수립 : 최고관리자가 도서관의 예산확보, 장서, 직원, 서비스의 개선과 가시적인 성과를 목적으로 직접 도서관의 연간 경영지침을 수립하는 경우

도서관 비전 : 도서관의 방향성과 가치, 차별성을 담고 있는 실행 가능한 비전, 사명, 목표

커뮤니케이션 : 집단과 조직 구성원들과의 자유로운 의사소통의 기회를 부여하고, 이의 정규화 여부를 평가

대외활동 : 도서관발전과 관련된 대외 정책 활동, 대외 협력활동을 말하는데, 의회나 공식적인 행사에 도서관을 대표하여 참석하여, 도서관의 확충, 예산확보, 직원 충원 등 실질적인 성과를 가져온 경우에 한함.

7) 사서 및 직원 현황

기존의 평가결과에서 이 항목은 도달률이 가장 낮게 나타나는 지표중 하나인데, 그 이유는 개별 도서관이 달성할 수 있는 지표의 값이 너무 높게 정해져 있기 때문이고, 평가방법이 복잡하기 때문에 많은 도서관 평가 담당자로부터 최우선적으로 개선되어야 할 평가지표로 선정된 바 있다. 그러나 이 지표를 폐기하면 공공도서관에서 사서의 고용문제가 발생할 수도 있는 바 개선하는 방향으로 추진되어야 할 것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 이에 대한 면밀한 검토를 한 바, 평가 방법의 변경이 최우선적으로 모색되어야 함을 밝혀내었다. 즉, 도서관법시행령에서 제시하고 있는 사서의 배치기준을 적용하였는데, 시행령에서는 건물면적과 장서의 수 등 2가지 기준 중 하나의 기준을 적용하여 적정 사서직원을 산출하도록 규정하고 있다. 그러나 기존의 운영평가 기준에는 이 두 가지 기준을 합산(건물면적을 기본인원+장서수를 추가인원)하여 적정 사서인원을 산출하여 적용하도록 하고 있어, 현재 공공도서관의 평가에서 만점의 배점을 받은 도서관이 하나도 나타나지 않는 오류를 범하고 있다.(2010년 평가결과, 30점 만점에 평균 12.2점) 따라서 향후 개선될 공공도서관 운영평가지표에는 이 두 가지 기준을 활용하되, 적용에는 그 중 유리한 하나의 기준을 선택할 수 있도록 기준을 완화시켜야 한다.

1. 내용 : 사서수를 통한 인적자원 파악, 사서는 1급, 2급 정사서, 준사서를 포함한다.
2. 척도 : 사서직원만 평가대상으로 함. 도서관법시행령을 기준으로 목표치를 설정한다
 - 정규사서직원 : 직제상 도서관의 정규 사서직원 현원 수
 - * 사서직은 사서직으로 채용된 자만을 의미하며, 장서는 도서+비도서 자료임을 의미한다.
 - 법정사서직원 : 건물면적에 의한 사서직원, 장서 수에 의한 사서직원
 - * 도서관법시행령[별표2] : 도서관의 사서직원 배치기준에 근거

[도서관 건물면적이 330제곱미터 이하인 경우에는 사서직원 3명을 두되, 면적이 330제곱미터 이상인 경우에는 그 초과하는 330제곱미터마다 사서직원 1명을 더 두며, 장서가 6천 권 이상인 경우에는 그 초과하는 6천 권마다 사서직원 1명을 더 둔다.]

3. 적용방법 : 아래 제시한 배치기준 1, 2 중 유리한 것 하나 택일할 수 있다.

<기준 1. 건물면적에 의한 사서직원 배치기준>

건물면적(㎡)	사서수(명)	건물면적(㎡)	사서수(명)	건물면적(㎡)	사서수(명)	건물면적(㎡)	사서수(명)
~659	3	660~	4	990	5	1,320	6
1,650	7	1,980	8	2,310	9	2,640	10
2,970	11	3,300	12	3,630	13	3,960	14
4,290	15	4,620	16	4,950	17	5,280	18
5,610	19	5,940	20	6,270	21	6,600	22
6,930	23	7,260	24	7,590	25	7,920	26
8,250	27	8,580	28	8,910	29	9,240	30
9,570	31	9,900	32	10,230	33	10,560	34
10,890	35	11,220	36	11,550	37	11,880	38

<기준 2. 장서수에 의한 사서직원 배치기준>

장서수(권)	사서수(명)	장서수(권)	사서수(명)	장서수(권)	사서수(명)	장서수(권)	사서수(명)
12,000	1	18,000	2	24,000	3	30,000	4
36,000	5	42,000	6	48,000	7	54,000	8
60,000	9	66,000	10	72,000	11	78,000	12
84,000	13	90,000	14	96,000	15	102,000	16
108,000	17	114,000	18	120,000	19	126,000	20
132,000	21	138,000	22	144,000	23	150,000	24
156,000	25	162,000	26	168,000	27	174,000	28
180,000	29	186,000	30	192,000	31	198,000	32
204,000	33	210,000	34	216,000	35	222,000	36

8) 도서관자료실(자료, 공간, 이용자공간 비율)면적

이 항목은 이전의 평가결과를 참조하면, 지역별, 관중별, 그룹별로 큰 격차 없이 점수가 고르게 나타나고 있어, 평가의 변별력이 떨어지는 지표로 볼 수 있다. 또한 기준치 도달률이 90% 이상인 도서관이 응답 도서관의 절반이 넘는 것으로 조사되어 이 평가지표의 수정 또는 삭제가 필요한 항목으로 보인다.

9) 장애인을 위한 편의시설

장애인을 위한 편의시설에 대한 평가는 필요하나, 장애인용 보도나 장애인용 화장실 등의 세부평가항목들은 도달률이 매우 높게 나타나고 있어, 이 항목에 대한 개선이 요구된다. 즉 도달률이 높게

나타나는 항목들은 삭제하고 대신에 새로운 항목을 추가하는 방향으로 전개되어야 할 것으로 보인다. 예를 들면, 장애인전용 검색 공간(또는 검색PC), 음성지원 컴퓨터, 독서확대기 등이 새로운 항목으로 추가될 수도 있을 것이다.

10) 도서관운영위원회의 구성 및 실적

도서관 운영위원회는 지역사회와의 유대 영역에 속하는 평가지표이지만, 이 평가항목은 지역사회 유대와 관련성을 찾기 어렵다. 또한 현실적으로 대부분의 공공도서관에서는 도서관운영위원회가 형식적으로 이루어지고 있는 경우가 대부분이고, 운영위원회의 개최횟수로 평가를 하는 방식은 바람직하지 않다. 따라서 이 항목은 운영평가지표에서 삭제하는 것이 타당한 것으로 판단되며, 대신에 실제 지역사회 또는 지역주민과 공공도서관이 유대관계를 맺고 활동할 수 있는 항목이 평가되어야 할 것으로 보인다. 예를 들면, 도서관 자원봉사의 조직, 재능 및 자료기증, 커뮤니티 조직 등 지역사회 협력활동이 있을 수 있다.

현재 공공도서관과 사회의 협력활동은 매우 다양한 부분에서 전개되고 있다. 대표적인 협력활동은 지역주민들의 도서관 자원봉사, 재능기부, 자료기증, 전시회참여, 지역커뮤니티(동호회)조직, 기부금 등이 그것이다. 이러한 활동의 평가는 도서관을 위한, 도서관을 근거로 한 다양한 협력활동의 내용과 그 내용의 우수성을 평가하고자 하는 것이다.

IV. 결 론

도서관 운영평가는 개별도서관이 목표달성을 위해 수립한 연간 실행계획과 결과를 다양한 평가기준이나 평가지표에 근거하여 효율성과 능률성을 측정하고, 그의 결과를 도서관 업무환경 및 직무에 반영하여 업무개선 방향을 유도한다. 또한 도서관 운영평가는 개별 도서관의 평가를 통해 문제점을 제시하고 규명하여 보나 나은 도서관 서비스의 추진을 위한 지기진단적인 성격을 갖는 필수적인 기능이다. 본 연구는 현재의 공공도서관 운영평가지표의 효용성 정도를 면밀히 분석하여 실제 운영평가에서 개별 도서관 담당자가 평가내용을 이해하기 쉽고, 평가지표를 통해 객관적이고 신뢰성 있는 데이터를 수집할 수 있도록 개선이 필요한 평가지표 항목을 선정하고 이에 대한 개선내용을 제시하는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 본 연구에서는 한국 공공도서관 운영평가지표의 면밀한 분석과 평가지표의 평균 도달률, 운영평가지표와 통계지표와의 비교분석을 통하여 개선이 필요한 항목을 선정하고 이에 대한 개선내용을 제시하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 평균도달률이 가장 높은 세부평가지표는 '자료실 개관 일수'로 약 98%도달률을 나타냈다. 그 다음으로는 도서관 및 독서관련 프로그램 실적이 87.5%, 최고관리자의 전문성 및 경력이 87.0%, 지역사회 유대활동의 우수성이 83.3%로 4개 평가지표 항목이 평균도달률이 80%를 상회하고 있는 것으로 나타났다. 반면에 평균 도달률이 30%대 이하로 현저하게 낮게 나타나는 세부지표들을 살펴보면, 경영혁신 및 운영개선이 25.4%, 정보안내서비스 가운데 지역정보제공의 도달률이 39%로 나타났다. 이를 근거로 볼 때 경영혁신 및 운영개선이 현재 공공도서관에서 가장 낙후되거나 무관심한 업무분야인 것을 알 수 있다. 이 외에도 온라인참고서비스제공, 사서 및 직원현황, 커뮤니티 운영, 타관종 도서관과의 협력 등이 비교적 낮은 도달률을 보였다. 이러한 결과는 공공도서관의 사서의 부족, 의사소통창구의 부재, 타 관종 도서관과의 낮은 협력관계 등 현재 공공도서관이 안고 있는 문제를 그대로 보여주고 있다.

둘째, 공공도서관 운영평가지표 전체 9개 영역, 36개 세부평가지표 가운데 공공도서관 통계지표와 완전하게 일치되는 세부지표 항목은 봉사대상 인구 1인당 대출권수, 자료실 개관일수, 전자자료 제공종류와 규모, 자료구입예산, 장서구성의 주제다양성, 연간장서증가율, 사서 및 직원현황, 전문성 증진을 위한 직원 교육훈련체계 등 전체 36개 항목 가운데 8개 항목(22.2%)으로 나타났다. 공공도서관 운영평가지표 전체 9개 영역, 36개 세부평가지표 가운데 공공도서관 통계지표와 완전하게 일치되는 세부지표 항목은 봉사대상 인구 1인당 대출권수, 자료실 개관일수, 전자자료 제공종류와 규모, 자료구입예산, 장서구성의 주제다양성, 연간장서증가율, 사서 및 직원현황, 전문성 증진을 위한 직원 교육훈련체계 등 전체 36개 항목 가운데 8개 항목(22.2%)으로 나타났다. 부분적으로 일치하는 항목도 9개 항목으로 나타나, 완전일치와 부분 일치하는 세부평가항목을 합치면 17항목으로 도서관 운영평가지표의 절반에 가까운 세부지표 항목들이 공공도서관 통계지표와 중복되는 것으로 확인되었다. 따라서 이들 중복 항목들의 조정 및 개선, 그리고 도서관 운영평가지표와 통계지표의 통합수집 및 활용 방안을 적극적으로 모색해야 할 것으로 보인다.

셋째, 도서관 담당자의 평가지표에 대한 의견조사에서는 인적자원(직원현황, 최고지도자의 전문성 및 경력, 교육훈련체계 등)의 개선의견이 32.7%로 나타나 가장 개선이 시급한 영역임을 밝히고 있었다. 그 다음으로 서비스(개관일수, 문화프로그램 등)영역, 전자서비스(정보안내서비스, 전자자료 등)영역, 장서관리(장서연간증가율 등)영역, 지역사회유대(연계서비스 등)영역의 순으로 개선할 필요성이 있는 영역으로 응답하였다. 특히 인적자원 영역에서는 사서 및 직원현황이 가장 시급하게 개선해야 할 지표로 나타났으며, 서비스영역에서는 개선해야 할 지표로 봉사대상 1인당 대출권수, 특수계층을 위한 서비스, 문화프로그램 실적 현황 등의 순으로 높게 응답되었다. 다만, 특수계층을 위한 서비스나 문화프로그램에 대한 중요성에 비추어 이의 정량적인 평가는 지속되어야 할 것으로 보이며, 다만, 특수계층을 위한 서비스의 대상이 너무 다양하고, 복잡하여 정확한 통계를 추적하기 매우 어렵기 때문에 보다 쉽고 명확하게 지표를 설정하는 것이 개선되어야 한다.

넷째, 본 연구에서는 조사결과를 바탕으로 도서관운영평가지표를 면밀히 검토한 결과, 단순한 자구수정이나 문구의 조정을 제외한 삭제, 수정 등 대폭 개선이 요구되는 평가항목은 도서관 대출권수, 자료실 개관일수, 다양한 참고봉사의 실시여부, 상호대차의 실시, 장서구성의 주제다양성: 특성화장서, 최고관리자의 전문성과 리더십, 사서 및 직원현황, 도서관자료실 면적, 장애인을 위한 편의시설, 도서관운영위원회의 구성과 실적 등 10개 항목을 선정하였다. 이는 전체 36개 항목 가운데 27.8%에 해당하며, 구체적인 개선내용은 제3장에서 설명하였다.

본 연구에서 제안된 내용은 향후 공공도서관의 운영평가지표의 개선에 반영될 수 있으며, 이를 통해 공공도서관 평가담당자는 보다 효율적으로 신뢰할 수 있는 데이터를 생산할 수 있다. 본 개선내용의 목표는 평가담당자의 입장에서 평가지표를 이해하기 쉽도록 설정해야 하며, 이를 위해 지표명칭의 수정, 새로운 도서관 환경을 반영하는 지표의 생성, 평가항목 간 중복 내용 통합, 지표의 삭제, 전면적인 항목내용개정 등이 있어야 할 것으로 판단된다. 따라서 동일 관종의 모든 도서관에서 실시하고 있는 내용을 반영하는 기본적이고 핵심적인 지표를 중심으로 평가지표를 개선하여 평가의 공정성과 형평성을 보장하고, 이를 통해 객관적인 운영평가 프로세스가 도출되어야 한다. 새롭게 개선되는 미래지향적인 운영평가지표는 도서관현장에서 업무환경의 개선이나 미래의 새로운 서비스 개발을 위해 필수불가결한 장치이자 도구이다.

참고문헌

- 국립중앙도서관. 공공도서관 평가지표 개발에 관한 연구. 서울 : 국립중앙도서관, 2006.
- 김규환, 남영준. “공공도서관의 성과지표 개발에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제4호(2008), pp.113-139.
- 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부. 전국도서관 운영평가 결과보고서. 서울 : 문화체육관광부, 2011.
- 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부. 2009년 전국도서관 운영평가 결과보고서. 서울 : 문화체육관광부, 2010.
- 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부. 2010년 전국도서관 운영평가 결과보고서. 서울 : 문화체육관광부, 2011.
- 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부. 전국도서관운영평가 개선연구. 서울: 문화체육관광부, 2013.
- 문성빈, 이지연. “공공도서관 평가제도 연구.” 2006년도 한국문헌정보학회 학술발표논문집, pp.127-150.

- 윤명희, 김기영. “공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제3호(2009). pp.221-245.
- 이용남, 홍현진. “우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구,” 한국문헌정보학회지, 제33권 제4호(1999), pp. 113-131.
- 정현태. “공공도서관 관리운영평가 6년의 성과와 과제.” 한국비블리아학회지, 제15권, 제1호(2004), pp. 69-89.
- 최재황, 차성중. “전국 공공도서관의 운영평가 분석에 관한 연구.” 한국도서관정보학회지, 제43권, 제1호(2012), pp.173-200.
- 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부. 전국도서관 운영평가 개선방안 연구. 서울 : 문화체육관광부, 2012.
- 표순희, 차성중. “공공도서관 평가를 위한 이용자만족도 지표 개발에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009), pp.329-350.
- International Organization for Standardization, 1998. ISO 11620 : Library and Documentation - Library Performance Indicators. Geneva : ISO.

국한문 참고문헌의 영어 표기

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

- Kim, Gyu-Hwan, Young-Joon Nam. “A Study on Development of Performance Indicators for Korean Public Libraries.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, Vol.42, No.4(2008). pp.113-139.
- Lee, Yong-Nam and Hyun-Jin Hong. “A Study of the Evaluation Indicators in Korean Public Libraries.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, Vol.33, No.4(1999). pp.113-131.
- Yoon, Myung-Hee and Giyeong Kim. “A Study on the Perception of Librarians on the Usefulness of Measures in Public Library Operation Assessment: in the 2008 Korean Library Operation Assessment.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, Vol.43, No.3(2009). pp.221-245.
- Pyo, Soon-Hee and Sung-Jong Cha. “A Study on the Development of User Satisfaction Indicators for Public Library Evaluation.” *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, Vol.43, No.2(2009). pp.329-350.
- Choi, Jae Hwang and Sung-Jong Cha. “Analysis of 2011 Korean Public Libraries’

- Management Evaluation.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.43, No.1(2012). pp.173-200.
- Jung, Hyun-Tae. “Outcome and Problems of the Management Evaluation for Korean Public Libraries During 1998~2003.” *The Journal of Library and Information Science*, Vol.15, No.1(2004). pp.69-89.
- Moon, Sung-Bin and Lee J. Y. “Development of Indicators for Korean Public Library Evaluation.” *Korean Society for Library and Information Science Occasional Paper Series*, No.21(2006), pp.127-150.
- National Library of Korea. *Development of Performance Indicators for Public Libraries*. Seoul : National Library of Korea, 2006.