

# 공공도서관 평가의 최근 변화 분석 및 향후 방향에 대한 제안

## Analysis of Recent Changes in Public Library Evaluation and Recommendations for Future Directions

감 미 아 (Miah Kam)\*

이 지 연 (Jeeyeon Lee)\*\*

### 초 록

본 연구는 2022년 전국 도서관 운영평가 중 공공도서관에 집중하여, 최근 변화 양상을 분석하고 향후 방향성을 논의하고자 하였다. 본 연구에서는 공공도서관 평가의 정성·정량평가 비율 변화 및 변화 전·후 평가 결과의 특성을 분석하였다. 우선 각 정성평가 및 정량평가의 비율 변화에 따른 과거와 현재의 평가 결과 비교 분석을 수행한 후, 도서관의 규모에 따른 그룹화에 대해 실효성을 논하고자 하였다. 더 나아가서는 각 평가점수에 대한 계산 방식의 변화 및 총점과의 상관관계 분석을 통한 새로운 정량평가 변수의 발견을 시도하였다. 이러한 과정을 통해 표준화 및 개별화를 적용한 변수의 계산 방식, 다양한 영역에 대한 비중의 균형화, 도서관들의 자발적인 평가 참여를 고무할 방안을 제안하였다.

### ABSTRACT

This study focused on the public library evaluation indicators in 2022 to examine the changes and improvement recommendations. In addition, this study analyzed the results of changes in the proportion between the qualitative and quantitative evaluation. Eventually, there was a comparison between the current and previous evaluation outcomes. Furthermore, we examined the effectiveness of the current evaluation groupings of libraries. Then, we tried to discover new quantitative evaluation variables that affected the evaluation score calculation. Finally, we proposed a method for estimating variables through standardization and individualization, as well as a scheme to encourage the voluntary participation of public libraries in the evaluation.

키워드: 공공도서관 평가, 정성평가, 정량평가

Public Library Evaluation, Qualitative Evaluation, Quantitative Evaluation

---

\* 연세대학교 문헌정보학과 강사(makiyama@hanmail.net) (제1저자)

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2023년 2월 13일 논문심사일자 : 2023년 2월 14일 게재확정일자 : 2023년 2월 24일  
한국비블리아학회지, 34(1): 189-207, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.189>

※ Copyright © 2023 Korean Biblia Society for Library and Information Science

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

## 1. 서론

국내 공공도서관 운영에 대한 평가는 2008년 '전국 도서관 운영평가' 시행 후 현재까지 15년간 이어져 왔고, 지금의 모습으로 형성되는 과정에서 실효성과 효과성에 대해 끊임없이 논의가 이루어져 왔다(김홍렬, 2013; 차미경, 표순희, 2015). 이에 도서관계의 전국 도서관 운영평가에 대한 관심과 도서관 서비스 질 향상을 위한 고민, 일선 사서들의 의지가 바탕이 되었다고 할 수 있다.

운영평가는 지금까지 치열한 논의를 통해 변화를 거듭해왔다. 특히 2022년 평가지표는 기평가데이터 분석결과, 심층면담 및 델파이조사 분석결과, 도서관종합발전계획, 공청회 의견, 의견조회 결과 등의 다양한 의견을 반영하여 변경되었다(문화체육관광부, 2022b). 이번 변화에 주목할 점은, 2022년 운영평가에서 정성평가의 비중이 전례 없이 높게 책정되었다는 점이다. 새로 변경된 평가에서 공공도서관 부문 총 300점 중 정성평가에 240점을 부여하여 총점의 80%가 정성평가로 이루어졌는데, 이는 지금까지의 정량평가 위주 평가와 상반되는 변화이다. 바로 전년도인 2021년에는 755점 배점 중 정량 525점, 정성 230점으로 이루어져 예전처럼 정량평가의 비중이 상대적으로 컸던 반면, 한 해 만에 대대적인 변경이 이루어졌음을 알 수 있다.

이러한 변화의 결과, 비중이 높아진 정성평가에서 상위 점수를 받은 다양한 도서관들의 새로운 서비스 사례들이 주목을 받게 되었다. 이들 도서관은 특히 학생, 취약계층 및 특수환경의 이용자, 소상공인, 청·장년층 및 노인층 대상

서비스와 디지털시대 및 코로나19 환경 기반 서비스 등(문화체육관광부, 2022b)을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이처럼 정성평가의 확대를 통해 단위도서관들이 제공하는 새로운 서비스의 발굴이 가능해졌다.

예전과 같이 정량평가 위주의 단순 점수순 줄 세우기만을 통해서선 현 공공도서관의 운영 및 서비스 제공 실태를 알기가 어렵다. 평가의 주된 목적은 생존과 성장을 이루는 것(Bopp & Smith, 2011)이다. 즉 제대로 된 평가는 효과적으로 운영되고 있는 도서관을 발견해낸 후 이들에 격려를 수행하고, 훌륭한 사례를 공유하여 도서관의 가치를 사회에 밝히며, 중국에는 전국의 공공도서관 서비스 질을 더욱 향상시켜 성장하도록 하는 것이다. 이렇듯 도서관의 운영에 대한 정성평가는 우리 주변에 평범하게 존재하는 도서관들의 존재가치를 높인다는 데서 '생존'의 가능성을, 다양한 서비스 발굴을 통해 도서관 간 벤치마킹의 기회를 부여한다는 데서 전반적인 '성장'을 일으킬 수 있도록 한다.

'전국 도서관 운영 평가지표 및 평가체계 개선 사업(문화체육관광부, 2020b)'에서는 사서들을 대상으로 평가에 대해 다음의 심층 인터뷰 결과를 도출한 바가 있다. 평가에는 모든 도서관이 참여하도록 하는 것이 중요한데, 이를 위해서는 정성평가가 필요하며, 다양한 사례를 모으는 것이 유용하다는 것이다. 정량평가가 높은 비중을 차지했던 때 수치만으로는 좋은 평가 결과를 기대하기 어렵다고 판단한 도서관들이 정성평가 자체를 포기하는 경우도 있었다고 한다. 특히 규모가 작거나 봉사대상 인구가 적은 경우, 혹은 새로 생긴 도서관의 경우 더욱

그러하였다. 한편 포상을 경험한 사서들의 경우에는 좀 더 진취적이고 도전적인 사고를 가지게 되었고, 새로운 아이디어로 다양한 사업에 도전하려는 의지가 생겨, 포상 자체가 도서관 서비스는 물론 사서의 성장에도 긍정적인 영향을 미치고 있었다.

그렇기에 우리는 이러한 인터뷰를 통해 정성평가의 확대를 기반으로 한 좋은 사례 발굴과 공유가 중요함을 알게 되었다. 잘 운영되고 있는 도서관을 응원함으로써 도서관들의 도전을 불러일으키고, 사회적인 영향을 줄 수 있는 도서관으로 발돋움할 수 있게 도서관 운영평가가 이를 도와주어야 함을 알 수 있다(문화체육관광부, 2020b).

다만 정성평가의 경우 전문가의 평가로 이루어지는데, 평가자마다 평가 내용 및 방식에 대해 다르게 인지하고 같은 현상에 대해서도 점수를 달리 매기는 부분이 생길 수 있어, 이에 대한 우려의 목소리가 적지 않다. 특히 사서들의 인식에 대해 조사를 한 윤명희, 김기영(2009)의 연구에서도 평가의 공정성 및 객관성에 대한 사서들의 의문을 발견할 수 있다. 이 응답 결과 분석을 통해 평가지표의 객관적 측정 가능성, 도서관 제출 자료에 대한 신빙성, 제출 자료 작성의 일관성 및 진위 여부, 평가 절차 및 방법의 객관성과 공정성에 사서들이 전반적으로 의문을 가지고 있음을 발견하였다.

이와 같은 현 변화 양상 및 정성평가에 대한 현장에서의 상반되는 인식을 살펴보았을 때, 과거의 정량 중점 평가와 비교하여 실제로 긍정적인 변화가 일어났는지, 구체적인 변화는 무엇인지, 정성평가의 비중이 늘어난 현재 평가에 있어 신뢰성을 어떻게 확보할 것인지에 대한 논

의가 함께 들어가야 하는 것으로 보인다. 특히 정성평가에서 신뢰성을 확보하는 동시에, 정성평가에서 이루고자 하는 부분을 정량평가에서 발견할 수 있는지, 이를 발견한다면 정량평가로 일부 전환하여 정성·정량이 적절히 배분된 평가를 이루고 신뢰성과 효과성을 모두 획득하는 방안 도출은 가능할 것인지에 대해서도 논의할 필요가 있다.

이를 위해서는 도서관의 규모나 단순 횟수를 나타내는 수치에서 떠나, 실제로 각 도서관이 일선에서 잘 수행하고 있는 특정 요인에 대한 새로운 발견이 필요하다고 본다. 즉 변화된 지 금과 같이 앞으로도 정성평가의 비중을 높게 유지하여 향후 정성평가로만 평가가 수행되도록 점차 변화시켜 나갈 것인지, 아니면 효과적인 정량평가의 변수를 추가적으로 발견해내어 정량평가와 정성평가를 균형 있게 이루어내도록 할 것인지를 고민하고 논의해야 할 시점이 비로소 되었다고 본다.

본 연구에서는 2022년에 달라진 평가지표에 대한 분석을 시작으로, 예전(2019년)의 평가 결과와 비교하여 변화된 지점에 대해 짚어간다. 그런 후, 정성과 정량의 비중이 달라진 상황에서 2019년도와 2022년의 평가점수 상위 도서관 그룹이 달라졌는지, 차이점은 어디서 발견되는지를 살펴보고자 하였다. 이어 정량평가 중 현재와 계산을 달리하면 발견해낼 수 있는 점은 무엇인지, 국가도서관통계시스템 데이터의 변수 중 정량평가로 채택할 수 있는 것은 무엇인지, 이를 통해 개선된 새로운 평가방식의 제시가 가능한지를 파악하고자 한다. 이러한 과정을 거쳐 모든 도서관이 함께 적극적으로 움직이고 의욕적으로 참여할 수 있는 평가의 장을 조성하

고, 공공도서관계의 새로운 변화와 성장을 이루어 낼 방안에 대해 고민하고 제안하였다.

## 2. 선행연구 검토

공공도서관 평가 관련 연구는 해외동향 분석을 통해 함의를 도출한 연구, 공공도서관 운영 평가 실시가 운영성과에 미친 영향을 분석한 연구, 특정 가치 혹은 영역에 관한 공공도서관 평가지표를 개발한 연구, 평가지표 유용성과 관련된 사서의 인식 조사 분석 연구, 평가항목의 개선 내용 제안 연구, 사회적 가치 평가를 위한 평가지표 개발 연구, 정보불평등 측정 평가지표 제안 연구 등으로 구분된다.

우선 권나현 외(2021)는 기존에 주로 활용되던 도서관 균형성과표 기반 모델의 대안으로 최근 들어 주로 적용되는 이론모델인 논리모델을 조사하고, 미국 동부에 위치한 공공도서관 세 곳의 현장방문과 심층면담을 통해 성과평가에 관한 해외동향을 살펴봄으로써, 국내 공공도서관 성과평가에 주는 시사점을 도출하였다. 이 연구에서는 지역사회 및 지역주민에 끼치는 영향 측정, 서비스 가치와 영향에 대한 논리모델 적용, 국제적 및 국가적 차원의 성과평가 도구 개발 노력, 성과지표 영향 및 결과 지표 측정 시도 등의 경향을 발견하였다. 사례조사 결과 미국 주요 도시지역의 공공도서관의 양적 산출지표가 영향지표보다 우세한 것으로 나타나, 성과평가 실무에서 활용되기 위한 목적으로의 영향지표의 개발과 적용은 아직까지 미흡한 것으로 드러났다. 이러한 발견을 바탕으로, 저자들은 개별 공공도서관의 중장기발전계획 수립과 성과

평가 및 성과평가 지표 구성을 유기적·논리적으로 연계하여 구성할 것을 제안하였다.

다음으로 노영희(2017)는 도서관이 갖는 다양한 사회적 가치에 주목하면서, 공공도서관의 사회적 가치를 평가하기 위한 평가지표를 개발하여 제시하였는데, 이는 공공도서관의 평가영역을 구성하는 데에서도 사회적 가치를 고려할 필요성을 환기한다는 점에서 유의미하다. 이 연구에서는 도서관의 가치를 연구한 국내외 논문들에 대한 문헌분석을 토대로 예비 평가지표를 구축한 후, 관련 전문가를 대상으로 한 세 차례의 델파이조사를 바탕으로 5개 평가영역, 13개 평가항목에 걸친 총 64개의 평가지표를 도출하였다. 흥미롭게도, 이 연구에서 제시된 다양한 평가영역, 평가항목, 평가지표들은 권나현 외(2021)에서 강조한 공공도서관이 지역사회 및 지역주민에 미치는 영향을 측정하고자 하는 최근의 경향, 도서관 성과지표로서 결과 지표 및 영향지표에 주목하는 최근의 경향과도 밀접히 연결되고 있었다.

차미경, 표순희(2015)는 2010~2013년의 전국 도서관 운영평가 데이터를 활용하여, 전국 공공도서관 운영평가 자체가 운영성과에 실제로 긍정적인 영향을 미쳤는지를 도서관 규모별 범주 구분과 수도권/비수도권 구분을 중심으로 분석하였다. 분석한 결과, A그룹(지자체 및 교육청의 중규모, 대규모 도서관)이 B그룹(소규모 도서관, 사립도서관, 어린이 도서관)에 비해 도달률이 10%p 이상 높은 것으로 나타났으며, 전자서비스 영역에서 해당 기간 두 그룹 모두 도달률이 증가하였음이 확인되었다. 두 그룹 모두 도달률 상위지표에는 행사안내와 개관일수가, 도달률 하위지표에는 대출건수가 자리하였

다. A그룹의 경우 수도권 소재 도서관과 비수도권 소재 도서관의 도달률 격차가 10%p 이상인 반면, B그룹의 경우에는 그 격차가 2~3%p에 지나지 않은 것으로 분석되었다.

이 외에도 공공도서관의 평가영역이나 가치와 관련하여 주목할만한 연구들이 존재한다. 노영희, 장로사(2019)는 국제 및 국내의 관심에 주목하면서, 초점집단면접법(FGI: Focus Group Interview)과 델파이기법을 활용하여 도서관에 적용할 수 있는 정보불평등 측정지표를 개발하였다. 저자들은 3차에 걸친 FGI와 델파이 조사를 분석하여 최종적으로 접근, 역량, 활용이라는 3개의 평가영역, 12개의 평가항목에 걸쳐 총 30개의 평가지표를 도출하였다. 이 연구는 도서관의 평가영역 중 하나로서 정보불평등의 중요성을 환기하였다는 점에서 의미가 있다.

박희진, 김진목, 차성중(2021)은 공공도서관 사서의 가치와 전문성을 높여야 한다는 논의는 계속되어왔으나 사서의 역량을 측정하고 진단하기 위한 도구개발 연구는 거의 수행되지 않았음에 주목하면서, 공공도서관 사서를 대상으로 한 공통역량 자가진단 도구를 개발하여 제시하였다. 이 연구는 향후 사서 관련 평가지표 개발 필요성이 제기될 경우 참고할 수 있는 지표 목록을 보여준다는 점에서 의미가 있다.

김보일, 김중애(2013)는 공공도서관에 있어 보편적 접근성을 비롯한 보편성 원리가 중요하다는 점에 착안하면서, 유니버설디자인 원리를 공공도서관 서비스에 적용하여 보편성 평가지표를 제안하였다. 유니버설디자인을 적용하여 보편성, 편의성, 인지도, 안전성, 경제성이라는 다섯 요소를 도출하였으며, 이를 정책, 시설 및 설비, 정보자원, 인적자원, 이용자 서비스, 홍보

라는 여섯 가지 평가영역에 적용하였다. 이 연구는 공공도서관의 주요한 지향 혹은 평가 가치로서 보편성의 중요성을 환기할 뿐만 아니라, 이러한 원리를 공공도서관 평가에 적용할 수 있는 구체적인 지표를 제시하였다는 점에서 의미가 있다.

윤명희, 김기영(2009)은 공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식을 조사하였다. 설문조사를 분석한 결과, 사서들은 인적자원이나 시설과 관련한 항목보다는 계획수립 관련 항목의 유용성이 더 높다고 인식하고 있었으며, 수량화하기 힘든 지표보다는 수량화하기 쉬운 지표의 유용성이 더 높다고 보는 것으로 나타났다. 조사 결과를 토대로, 저자들은 도서관 운영의 질적 측면을 평가하는 지표의 병행 개발 필요성, 평가의 공정성을 담보할 수 있는 객관적이고 체계적인 평가 시스템 구축의 필요성, 도서관 그룹화의 기준으로서 도서관의 봉사대상 인구 설정에 관한 재고 필요성, 도서관 개선 방안을 실제로 적용시킬 수 있는 법적, 행정적 기제 담보의 필요성, 평가지표를 적극적으로 활용하여 도서관 서비스의 질적 제고를 이루기 위한 사서들의 의식적 노력의 필요성 등을 제안하였다.

김홍렬(2013)은 평가지표의 평균 도달률이 높은 항목들은 평가지표로서의 가치가 떨어진다는 점을 밝혀냈으며, 공공도서관 통계지표를 통해서도 획득 가능한 평가지표들은 통합하여 수집함으로써 데이터를 효율적으로 생산하고 사서들의 부담을 줄이는 것이 타당하다 하였다. 도서관 운영평가 담당자를 대상으로 한 설문조사 결과, 개선이 최우선으로 요구되는 영역은 인적자원, 서비스, 전자서비스, 장서 관리, 지역

사회유대 순인 것으로 나타났다. 저자는 종합적인 분석결과를 바탕으로, 도서관 대출 권수, 자료실 개관일수, 다양한 참고봉사의 실시 여부, 상호대차의 실시, 장서 구성의 주제 다양성(특성화 장서), 최고 관리자의 전문성과 리더십, 사서 및 직원현황, 도서관자료실 면적, 장애인을 위한 편의시설, 도서관운영위원회의 구성과 실적 등 개선이 필요한 평가항목 10개를 선정하고 구체적인 개선 내용을 제시하였다.

상기 선행연구들에서 제시된 제안이나 시사점들은 2022년 변화된 공공도서관 운영평가 지표에도 일정 부분 반영된 것으로 보인다. 2022년 공공도서관 운영평가 지표를 살펴보면, 사회적 가치와 보편성이라는 원칙을 반영한 지표 구성, 정보불평등이나 사서 영역과 관련한 지표 수정 및 보강, 불필요하다고 평가되어왔던 지표들의 삭제 등도 발견된다. 하지만 2022년에 이루어진 공공도서관 운영평가 지표 변화가 실제로 이러한 변화로 인한 기대효과를 산출하고 있는지, 실제 그 전과의 양적, 질적 변화는 무엇인지, 식별될 수 있는 대표적인 긍정적 변화는 무엇인지, 잠재적인 부정적 변화가 있다면 무엇인지 등을 분석한 연구는 아직 수행되지 않았기에, 본 연구에서 이를 실행하고 제안사항을 도출해내고자 하였다.

### 3. 평가 변경사항의 비교

본 장에서는, 2022년과 2019년도 평가의 변화에 대해 살펴보고, 두 연도 간 평가결과를 비

교하여 분석하고자 한다. 본 장에서 사용한 자료는 '국가도서관통계시스템'에서 확보한 '2022년(21년 실적) 공공도서관 통계데이터'<sup>1)</sup>와, '2022년도(21년 실적) 전국 도서관 운영평가 지표(문화체육관광부, 2022a)', '2019년도(18년 실적) 전국도서관 운영평가 결과보고서(문화체육관광부, 2020a)', '2022년도(21년 실적) 전국도서관 운영평가 결과보고서(문화체육관광부, 2022b)', 2020년 '전국 도서관 운영 평가지표 및 평가체계 개선 사업(문화체육관광부, 2020b)' 보고서 작성 시 확보한 2017~2019년 전국 도서관 운영평가 데이터, 2022년 운영평가 결과 총점 및 정성·정량평가 점수이며, 이 자료들은 2019년도와 2022년도의 비교를 위해 4장에서도 활용되었다.

#### 3.1 평가지표 변화

본 연구에서 비교 대상으로 보는 2019년도 척도를 보면, 총 1,000점 중 정량평가가 800점을, 정성평가가 200점을 가지고 있다. 한편 2022년 변화된 척도에서는 총 300점 중 정성평가가 240점, 정량평가가 60점을 가져, 정성과 정량의 비중이 예전과는 정반대로 바뀌었다고 볼 수 있다.

2019년 평가지표에는 있었지만, 2022년에 변경 및 삭제된 것은 다음과 같다. 2019년의 '지역사회 유대 활동 실적'이 정량평가에서 '지역공동체에서 역할 강화'의 정성평가로 바뀌었으며, 2019년 '도서관 시설환경'에 대한 면적, 이용자 공간 등에 대한 정량적 지표는 공간의 혁신성

1) <https://www.libsta.go.kr/statistics/public/stat>

에 대해 도서관이 스스로 인식한 대로 체크할 수 있는 '공간의 혁신성(정량)' 부분으로 바뀌었다. 또한 2019년의 '정보서비스 연계' 부분이 2022년에는 '상호대차'와 도서관 간에 서지데이터 및 프로그램을 공유하는지 여부를 체크하는 '도서관 빅데이터 공유'로 이름을 달리하여 제시되었다.

그 외 정량적 지표에서는 대대적인 삭제가 이루어졌는데, 그 항목들은 도서관장의 사서직급 및 경력, 사서직원 수, 사서수 증가치, 직원 교육훈련, 자료구입비 증가율, 장서 증가수, 장서개발지침 수립, 특성화 장서 소장 여부, 홍보 마케팅, 스마트서비스, 프로그램 실적, 동아리 운영 실적, 정보소외계층 정보격차해소 활동 관련 문항이다.

2019년도와 2022년도에 함께 들어가 있는 평가항목은 '도서관 영향에 대한 인식조사'(2019년도에는 지역사회 이용자의 만족도 파악, 이용자 만족도 조사 및 반영 실적), '도서관 연간 계획 수립'(2019년도에는 중장기계획 수립에서 개별계획의 포함 여부 등), 자료대출실적, 자료대출 증가율, 상호대차 실적, 서비스 혁신 사례 등이다. 특히 '서비스 혁신 사례'는 2019년에 1,000점 만점 중 100점을 부여하여 10%의 비중을 차지했다면, 2022년에는 300점 중 200점을 부여하여 약 66.7%로 비중이 크게 늘게 되었다.

여기서 주목할 점은, '전국 도서관 운영 평가 지표 및 평가체계 개선 사업(문화체육관광부, 2020b)' 보고서에 나와 있는 사서 대상 심층면담 및 델파이 조사 결과이다. 2019년 평가지표에 대해 논의되기를, 심층면담에서는 '사서직원 수'와 '교육훈련'에 대해 삭제하지 않고 유지하

는 방향으로 이야기가 되었고, '도서 대출권수'에 대해서는 의견이 나뉘고 있었다. 델파이 조사에서도 비슷한데, '사서직원 수', '자료구입비'(장서 증가수와 통합) 및 '정보격차해소' 부분에 대한 삭제를 반대하고 있었다. 또한 '도서 대출권수'에 대해서는 심층면담 결과와 동일하게 삭제 및 유지에 대한 의견이 나뉘고 있었다. 협력서비스에 대한 삭제 여부 또한 합의되지 않았다. 심층면담에서 특히 삭제하기를 원하는 것은 '연간장서 증가수', '상호대차', '스마트서비스', '동아리 재정지원' 부분이었는데, 델파이에서도 비슷하게 '스마트서비스'와 '동아리 재정지원' 부분에 대한 삭제를 요구했으며, '특성화 자료 유무'에 대해서도 삭제를 요청하였다.

이러한 심층면담 및 델파이조사 결과와 2022년 변경이 된 평가지표를 분석해보면, 현장의 사서들이 삭제보다는 유지를 요구하였던 '사서직원 수', '사서 수 증가치', '자료구입비(장서증가수)', '직원 교육 훈련', '정보소외계층 및 정보격차해소 활동'에 대한 정량적 평가항목이 삭제되어 있어, 이에 대한 고려가 다시금 필요함을 알 수 있었다. 이에 본 연구의 4장에서는, 해당 부분에 대해 새롭게 계산을 시도하여, 2022년 결과와 비교하여 보았을 때 상관관계가 어느 정도 나타나는지를 살펴보고 해당 항목들을 유지하는 것이 의미 있을지에 대해 분석하고자 하였다.

2022년 평가척도에서 정량적인 점수를 매기는데 있어 중요한 역할을 하는 평가그룹이 있다. 이는 도서관 규모 등으로 그룹화한 것인데, 전에는 A~E의 다섯 그룹으로 나누었다면 2022년에는 195개 관씩 묶어 규모 순으로 A~F의 여섯 그룹으로 나눈 후 점수를 따로 부여하게 되었다. 이 방식은 '시설: 봉사대상 인구 1인당

연면적(30점), '장서: 봉사대상 인구 1인당 도서(인쇄)자료 수(30점)', '예산: 봉사대상 인구 1인당 예산(자료구입비+운영비, 인건비 제외: 30점)', '인력: 직원(전체 정규직 직원) 1인당 봉사대상 인구수(10점)'을 부여하여, 총점을 기준으로 내림차순 구분되었다. 여기서 봉사대상 인구는 '행정구역(기초지방자치단체)인구 / 공공도서관 수'로 이루어지고, 그룹 분류 기준에 설립 주체(지자체, 교육청, 사립) 구분은 따로 없었다. 그룹별 도서관 비율은 각 16.7%(195개 관씩, F그룹 194개 관)로 그룹 간 유사하게 구성되었다.

이 그룹은 평가척도에서 다음 <표 1>과 같이 사용되는데, 이러한 계산 방식은 그룹별로 묶어 그 내에서 순위를 매긴 후 순위에 따라 배점을 달리 주는 방식이다. 이 방식은 규모별로 잘 운영되고 있다고 판단되는 도서관에 규모 내에서 상대적으로 배점을 크게 줄 수 있다는 장점은 있으나, 그룹 내 하위 도서관의 경우(예: A 그룹의 195번째 도서관) 바로 아래 그룹 내의 상위 도서관(B그룹의 1번째 도서관)과 비교했을 때 비슷한 운영 결과를 보여도 크게는 12점 이상의 점수 차이를 가지게 된다는 문제점을 가지고 있었다. 이는 순서 매김이 이미 되어 있는 그룹들 내에서 다시 순서 매김을 함으로써

배점을 달리하는 방식으로, 어느 그룹에 속하는지에 따라 점수가 크게 좌우되어버리는 점이 심각한 문제점으로 판단되었다. 그리하여 본 연구의 4장에서는, 이처럼 전체적으로 보았을 때는 높은 점수에 해당할 수 있었지만 그룹 내 상대적 평가를 통해 낮은 점수를 받게 되는 상황을 경계하고자, '개별화' 및 '표준화'를 이룬 점수 매김을 제안하면서 더 나은 방안을 모색해보았다.

### 3.2 평가 결과 비교

본 절에서는 정량·정성평가의 결과, 2019년·2022년 결과를 비교하여 제시하였다. 이를 위해 STATA SE/17.0 통계분석 소프트웨어 및 Excel 소프트웨어를 활용하였고 ANOVA, 회귀, 상관관계 분석을 수행하였다.

2019년도 총 1,038개 도서관과, 2022년도 총 1,208개 도서관 중에서 총점, 정량평가, 정성평가 모두에서 결측치를 가지는 40개 관을 제외한 1,168개 도서관을 중심으로 분석을 수행하였다.

#### 3.2.1 정량 및 정성평가 설명력

확보한 2019년 1,038개 도서관의 총점과 정

<표 1> 평가그룹별 자료 대출 수 평가 기준

번호	평가 기준	배점
1	평균 자료 대출 수(평가그룹별)의 +40% 이상	15
2	평균 자료 대출 수(평가그룹별)의 +20~ +40% 미만	12
3	평균 자료 대출 수(평가그룹별)의 -20~ +20% 미만	9
4	평균 자료 대출 수(평가그룹별)의 -40~ -20% 미만	6
5	평균 자료 대출 수(평가그룹별)의 -40% 미만	3
6	자료 대출 없음	0

량평가 총점, 정성평가 총점을 활용하여 단순 회귀분석을 통해 설명력을 확인하였다. 즉 정량평가와 정성평가가 각각 총점을 설명하는 데에 얼마나 영향력이 있는지를 파악해보고자 하였다.

2019년 정량평가의 총점에 대한 설명력은 다음과 같다. 총점을 종속변수로, 정량평가 총점을 설명변수로 하여, 수정 결정계수는 0.9535가 나왔다. 이에 정량평가 총점이 전체 총점의 변이를 95.35% 설명할 수 있는 것으로 나왔는데, 2019년도 정량평가가 80%의 비중을 차지했던 것으로 미루어보아 그 비중보다 더 큰 설명력을 지니고 있다고 말할 수 있다. 한편 정성평가의 경우 수정 결정계수가 0.6474로 나와, 정성평가 결과가 총점에 대해 64.74% 설명할 수 있는 것으로 드러났다. 여기서 알 수 있는 것은, 정성에 대한 설명력 또한 높은 편이긴 하지만, 정량척도가 총점을 거의 결정한다고 볼 수 있을 것이다.

다음은 동일한 방식으로 2022년의 1,168개 도서관을 살펴보았다. 2022년에는 정량평가가 20%의 비중을 가지고 있는데, 단순회귀분석 결과 수정된 결정계수가 0.4780으로 나와, 정량평가 총점이 총점의 변이를 47.8% 설명하고 있었다. 여기에서 정량평가의 비중은 20%인데, 설명력은 2019년의 20% 비중을 지닌 정성평가의 설명력(64.74%)보다 훨씬 적음을 알 수 있다. 즉, 2022년의 정량평가가 2019년의 정성평가보다 총점에 미치는 영향력이 크지 못했음이 나타났다. 반면 정성평가 총점을 설명변수로 한 단순회귀분석 결과 수정 결정계수는 0.9792로 나타나, 정성평가 총점은 총점을 97.92% 설명하고 있었다. 이는 같은 80%의 비중을 가졌던 2019년의 정량지표보다 높은 설명력을 가졌다

고 판단할 수 있다. 특히 정성평가의 마지막 항목이었던 '3-3. (미래를 여는) 도서관 서비스 혁신 사례'는 전체 총점 300점 중 200점을 지닌 정성적 지표인데, 이 항목만으로 단순회귀분석을 수행했다니 수정된 결정계수로 0.9615가 나와, 총점 중 약 67%를 차지함에도 2019년 80%의 비중을 가졌던 정량평가 총점보다도 총점의 변이를 더 잘 설명하고 있었다.

두 시기 모두 80%의 비중을 가졌던 지표가 95%를 넘어서는 설명력을 지녀, 그 비중에 비해 더 많은 역할을 하고 있음을 알 수 있었으며, 특히 2022년에는 정성평가로의 비중이 커져 정성평가의 결과가 총점 결과를 크게 좌우했음을 알 수 있었다.

### 3.2.2 상관관계 및 그룹 구성 비교

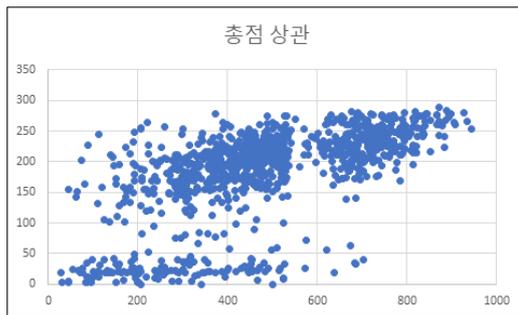
우선 총점 점수 상위 100개(상위 10%) 도서관에 대해서 2019년도와 2022년도를 비교하여 보았는데, 둘 간에 같은 도서관이 44개 있었기에 중복도 44%였으며, 하위 100개(하위 10%) 도서관의 경우 중복도가 48%였다. 이처럼 상하위 10%의 도서관에 대해 정성 및 정량의 비중이 달라졌을 때, 과반수는 다른 도서관이 선정되는 것으로 미루어보아 변화의 영향력을 짐작할 수 있다.

다음 <표 2>는 2019년의 총점, 정량 및 정성평가와 2022년의 총점, 정량 및 정성평가 점수를 활용하여, 서로 간 상관관계를 나타낸 것이다. 2019년도의 총점과 2022년도의 총점에 대해 상관관계를 내보았을 때, 0.61의 수치를 보여 어느 정도 상관이 있다. 이러한 상관 정도는 <그림 1>의 산점도 그래프에서도 보인다. 특히 정량 점수로 분석했을 때 두 연도 간에는 0.59

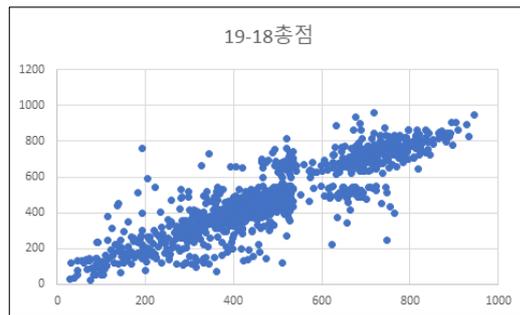
〈표 2〉 2019년, 2022년 점수 상관관계

19 총점 22 총점	19 정량 22 정량	19 정성 22 정성	19 정량 22 정성	19 정성 22 정량	19 정성 19 정량	22 정성 22 정량
0.61	0.59	0.38	0.58	0.40	0.66	0.58

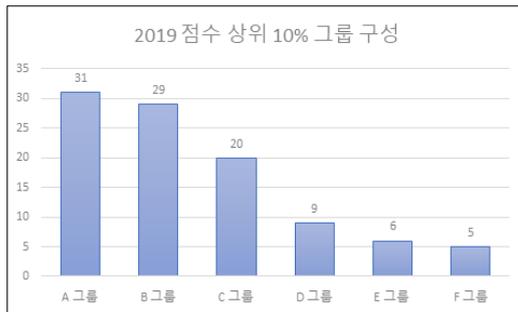
\* 상관계수는 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 제시



〈그림 1〉 2019와 2022 총점 산점도



〈그림 2〉 2019와 2018 총점 산점도



〈그림 3〉 2019년 총점 상위 10% 그룹 구성



〈그림 4〉 2022년 총점 상위 10% 그룹 구성

의 상관성이 나타났으며, 두 연도 모두에 80% 비중을 차지한 2019년도 정량과 2022년도 정성의 점수를 상관분석 해보았을 때 0.58이 나와, 이 또한 어느 정도 상관을 보였다.

2019년도와 2018년도의 총점으로 서로 간 상관관계를 봤을 때 결과는 〈그림 2〉에서와 같이 0.85 이상으로 나타났는데, 이는 2018~2019년도의 정성 및 정량의 비중이 동일하다는 점에서 기인하는 것으로 보인다. 즉 비슷한 평가방식을 가지게 되면 매해 비슷한 도서관들이 높은 점수

를 받을 확률이 높아진다는 것이다. 이를 통해 이번 2022년 기준과 다른 방식의 평가가 진행되면서, 예전에는 주목받지 못했던 도서관에 높은 점수 획득의 기회가 주어졌을 거라 예상할 수 있다.

2019년과 2022년을 비교해봤을 때 상위 10%에 든 그룹(A~F)의 구성이 다르게 나타나는지를 살펴보기 위해 다음 〈그림 3〉과 〈그림 4〉의 그래프 형태로 나타내보았다. 여기서는 2019년도에도 2022년도의 방식인 A~F의 6개 그룹

으로 통일하여 제시하였다. 그 결과, 정량평가를 주로 수행했던 2019년도에는 규모 순서대로 빈도가 나타나고 있었는데, 2022년도에는 C그룹과 E그룹, F그룹이 적은 출현빈도를 보였고, A와 B그룹을 제외하고는 그룹 순서대로 빈도가 나타나진 않음을 알 수 있다. 한편 C그룹의 빈도가 다른 곳에 비해 매우 적는데, 이는 정성평가에서 C그룹이 특히 더 낮은 점수를 받은 경우가 많았기 때문(C그룹 중 정성평가 1위는 202점인데, 이는 전체 도서관 정성평가 점수 중 133등에 해당하는 점수임)인 것으로 보인다.

#### 4. 분석을 통한 평가 방향성 제안

본 장에서는 정량평가 계산 방법의 수정 방안을 제시하고, 이를 기반으로 계산한 후 새로운 정량평가 총점을 도출하였다. 이처럼 새로 도출한 총점 및 각 변수들과, 2022년의 총점 및 정량, 정성평가 점수와의 상관관계 분석을 수행하여, 현재의 지표를 대체할만한 변수가 있는지를 발견하고자 하였다.

##### 4.1 정량평가 계산 방식 수정

###### 4.1.1 그룹별 평균 차이 검증

앞선 '3.1 평가지표 변화'의 <표 1>에서, 그룹 내 순위별로 점수를 차등하여 매기는 것에 대한 문제성을 논한 바 있다. 특히 2019년 평가에서는 이처럼 그룹 내 순위를 매겨 점수를 차등화하는 방식을 여러 항목에 걸쳐 사용하고 있었다. ANOVA 검증을 해본 결과, 이 방식을 사용한 '사서배치율'이나 '자료구입비', '장서증

가율'에서는 A~E 그룹별 평균 차이가 나지 않았다. <표 1>과 같이 각 규모 그룹 내에서 평균을 중심으로 재배치한 점수를 모든 그룹에 동일하게 부여하기 때문에, 당연히 각 그룹 평균은 비슷한 점수를 가지게 될 수밖에 없다. 한편 각 도서관이 개별 기준치를 기반으로 수치를 낸 '면적 기준치 도달률'의 경우 P-값 0.0637을 보여 그룹 간 평균 차이가 없는 것으로 나타났다. 이처럼 각 도서관의 개별적인 도달률 등 특정 기준을 중심으로 수치를 변환하는 것이 도서관 간 규모에 상관없이 표준화를 이루는 방법이 될 수 있다고 보았다.

문화프로그램 강좌 참가자 수, 독서관련 프로그램 수행 실적 등은 '봉사대상 인구수'로 나누어 계산하고 있는데, 그룹에도 ANOVA 분석 결과 두 항목 모두 P-값 0.000을 가져 그룹 간에 통계적으로 유의미한 평균 차이가 나타났다. 이들 항목은 '프로그램'과 관련된 것으로, 표준화를 위해 봉사대상 인구수로 나누었지만, '규모의 경제' 개념과 같은 현상이 일어난 것으로 보인다. 즉 규모가 큰 도서관일수록 표준화를 이룬 이후에도 상대적으로 많은 프로그램을 진행하기 때문에 이러한 결과가 나온 것으로 추측된다. 한편 상호대차 실시 실적의 경우는 프로그램과 같이 봉사대상 인구수로 나누어 제시하였는데도 그룹 간 평균 차이가 없었다. 상호대차의 경우 외부 요인(이용자가 신청해야 서비스를 제공할 수 있는 형식)이 추가 되므로, 도서관 규모와는 상관이 없기에 이러한 결과가 나타났다고 해석할 수 있다.

###### 4.1.2 수정된 계산 방식 제안

앞선 차이 검증에서 발견한 점은, 정량적 계

산을 수행할 때 개별화와 표준화를 이루어야 한다는 것이었다. '개별화'는 자관의 목표 및 과거 상태를 기준으로 현 상태의 발전 여부를 살펴보는 것이고, '표준화'는 도서관의 규모에 상관없이 운영성과를 판단할 수 있도록 하는 방법이다. 이를 위해서 본 연구에서는 규모를 특정 짓는 변수(예: 봉사대상 인구수)로 나누는 방법과 비율의 개념을 전반적으로 채택하고자 하였다.

특히 새로운 변수를 설정할 때는 앞서 언급했던 사서들의 심층 면담 및 델파이 조사 결과를 활용하였다. 사서들이 '사서직원 수', '사서 수 증가치', '자료구입비(장서증가수)', '직원 교육 훈련', '정보소외계층 및 정보격차해소 활동'에 대한 평가의 유지를 요구하고 있어, 이 변수들에 집중하여 새로운 방식으로 계산을 수행해

보고자 하였다. 이에 전반적으로 '사서 관련'과 '장서 관련', '이용자 및 프로그램 관련', '취약계층 관련'한 네 부문으로 묶어 새로운 계산법을 적용한 변수를 제시해보았다.

새로 계산한 각 항목은 다음 <표 3>과 같다. 이 계산은 2022년 국가도서관통계자료에 있는 다양한 변수들을 기반으로 이루어졌다. 이들은 사서직원수, 건물연면적, 교육참가자수, 봉사대상 인구수 등 도서관의 규모와 상관없이 개별적인 값으로 표준화하여 평가받을 수 있도록 특정 값에 항목을 나누는 방식을 취하여 생성되었다. 한 예로 '총결산 중 자료구입비 비율'의 경우 총 결산 대비 자료구입비의 비율을 산정하여, 자료구입을 한 금액 수치 자체에 집중하기보다는 비율의 개념으로 바꾸어 다른 도서관들과 같은 선상에서 비교할 수 있도록 하였다.

<표 3> 새로 계산한 변수

부문	계산 항목
사서 관련	건물 연면적 대비 사서직원 수(건물 연면적 1m <sup>2</sup> 당 사서직원 수)
	봉사대상자 수 대비 사서직원 수(봉사대상자 1명당 사서직원 수)
	직원교육(일반, 전문) 시간 ÷ 교육참가자 수
	직원교육(일반, 전문) 시간 ÷ 전체 사서직원 수
장서 관련	총결산 중 자료구입비 비율
	총 자료 수 대비 연간증가 비율(총 연간증가 자료 수÷총 자료 수*100)
	총 자료 수 대비 전자자료 연간증가 비율(총 연간증가 자료 수÷총 자료 수*100)
이용자, 프로그램 관련	총예산 중 프로그램운영 예산비 비율
	봉사대상자 수 대비 등록 수
	총 봉사대상 인구수 대비 홈페이지 접속 수(1인당 몇 건 방문)
	총 봉사대상 인구수 대비 모바일 접속 수(1인당 몇 건 방문)
	오프라인 이용자교육(시간*참여자÷봉사대상자 수)
	온라인 이용자교육(시간*참여자÷봉사대상자 수)
	오프라인 프로그램(횟수*참여자÷봉사대상자 수)
온라인 프로그램(횟수*참여자÷봉사대상자 수)	
취약계층 관련	전체 자료 중 장애인용 특수자료 비율
	취약계층 봉사대상자 수 대비 이용자(이용자÷봉사대상자 수*100)
	취약계층예산÷총예산*100

〈표 3〉과 같이 계산을 진행한 후, 각 변수에 대해 높은 순으로 10점~1점을 부여(상위 10% 10점, 상위 11~20% 9점, 상위 21~30% 8점 등)해나갔다. 그리하여 각 항목은 수치 자체의 크기에 상관없이 순위별로 표준화된 점수를 가지게 되었다.

#### 4.1.3 상관관계 및 그룹 차이 검증 수행

계산하여 표준화된 점수는 2022년 통계 결과에서 가져온 변수들에 대한 계산이었기 때문에, 이를 2022년 평가 결과에 적용하여 비교 분석해보았다. 〈표 4〉와 같이 새로운 계산법을 적용한 후 각 변수는 10점 만점으로 표준화시키고, 이들 18개 변수를 모두 더하여 총 180점 만점의 정량평가를 만들어보았다. 그런 후 2022년의 총점 및 정량평가, 정성평가 총점과 비교하였다.

상관계수를 보면 계산법 적용이 된 총점과 2019년도의 총점이 0.58의 상관관계를 가짐을 알 수 있어, 다소 높은 상관을 보임을 알 수 있다. 다만 차이는, 2019년도는 그룹화를 통한 점수 부여를 시도한 경우가 다수였다면, 본 연구에서의 새로운 계산법은 개별화 및 표준화를 시도하였다는 점이다. 그러한 면에서 비슷한 통계상 변수를 활용하여 평가하고 있는 동일한 정량평가이지만, 아주 높은 상관관계를 보이기 는 어려운 것으로 보인다.

새롭게 계산된 변수들의 경우 기존 A~F의 그룹으로 나뉘었을 때 그룹 간 평균 차이를 보일 것인지를 알아보기 위해 18개의 새로운 변수들을 대상으로 ANOVA를 수행하였다. 그 결과, 통계적으로 그룹 간 평균 차이가 없는 것으로 분석된 것은 ‘총 자료 수 대비 전자자료 연간증가 비율(총 연간증가 자료 수:총 자료 수\*100)’, ‘건물 연면적 대비 사서 수(건물 연면적 1m<sup>2</sup>당 사서직원 수)’, ‘온라인 이용자교육(시간\*참여자/봉사대상자 수)’, ‘전체 자료 중 장애인용 특수자료 비율’로 나타났다. 이들은 ‘사서 수’ 및 ‘연면적’과 같이 법적 및 정책적으로 정해진 수치가 있는 경우라거나, 전자자료 및 온라인 이용자 교육과 같이 시간과 장소에 구애받지 않는, 즉 예산이나 규모에 크게 좌우되지 않는 방식의 서비스에 해당하는 것으로 나타났다. 또한 장애인용 특수자료의 경우는 각 도서관의 취약계층 서비스에 대한 중요성 인식에 따라 확보 정도의 차이가 난다고 보았다. 즉 이 변수는 각 도서관의 취약계층에 대한 투자 비용과 노력을 상대적으로 나타낸다고 판단하기에, 취약계층 서비스에 대한 평가항목으로 이 새로운 변수를 추가하는 것이 의미가 있다고 보았다.

그 외 14가지 변수의 경우, 모두 통계적으로 유의한 그룹별 차이를 보였다. 이 중 12가지 변수는 A그룹일수록 평균이 크고 F로 갈수록 평균값이 줄어드는 모양을 보였다. 반면 ‘총 자료

〈표 4〉 새로운 계산법 적용 후 2019년, 2022년 점수와의 상관관계 분석

	계산법 적용 - 총점	계산법 적용 - 정량	계산법 적용 - 정성
2019	0.58	0.57	0.44
2022	0.43	0.34	0.42

\*상관계수는 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 제시

수 대비 연간증가 비율(총 연간증가 자료 수÷총 자료 수\*100)'의 경우 ANOVA 분석 결과 A그룹과 E그룹, A그룹과 F그룹, B그룹과 E그룹, B그룹과 F그룹 간 통계적으로 유의한 평균 차이가 발견되었는데, 그룹 내 평균을 보면 다른 변수와는 달리 F로 갈수록 대체로 평균이 커지는 변수(평균 A그룹 약 3.88, B그룹 약 3.95, C그룹 약 4.37, D그룹 약 4.72, E그룹 약 5.28, F그룹 약 5.13)로 나타났다. 이러한 결과가 나온 이유는 규모가 작고 자료가 적은 곳일수록 연간 장서의 증가가 유리할 수 있기 때문으로 보였다. 이런 현상은 '평가그룹별 총결산증 자료구입비 비율'에서도 나타나고 있었다. 이는 규모가 작은 도서관의 경우 자료 구입(장서의 증가)에 높은 비율로 투자하는 것이 큰 규모 도서관에 비해 상대적으로 용이하기에 나타난 현상으로 해석할 수 있을 것이다.

이처럼 새로운 계산법으로 개별화와 표준화를 시도해보았을 때 유형이 나뉘고 있음을 알 수 있었다. 평균 차이가 규모에 따라 생기는 경우가 있는가 하면, 오히려 규모가 작은 곳일수록 수치가 높아지는(유리해지는) 경우가 있었고, 표준화로 인해 평균 차이가 사라져 그룹화의 의미가 없어진 경우도 생겼다.

규모가 클수록 사서직원 수, 직원교육, 등록 수, 홈페이지 접속 수, 모바일 접속 수, 프로그램 운영 예산비, 오프라인 이용자교육, 오프라인 및 온라인 프로그램, 장애인용 특수자료 비율, 취약계층예산 등에서 큰 수치를 가지고 있었는데, 이는 앞서 '4.1.1 그룹별 평균 차이 검증'에서 논의한 바와 같이, 큰 규모의 도서관일수록 비율 이상의 높은 수치를 가지고 있는 변수라 볼 수 있다. 표준화를 이룬 이후에도 규모별 차이

가 뚜렷이 나타난다면, 이는 다른 말로는 소규모의 도서관에게 상대적으로 불리하게 작용하는 부분이라 볼 수 있다. 이를 통해 규모가 작을수록 정책적으로 더욱 지원이 필요한 부분에 대한 발견도 가능해질 것이다. 그러나 전처럼 그룹화를 통한 점수부여가 이루어진다면, 그룹 간에 차이가 나타나지 않게 되어 소규모의 도서관들이 맞이하는 어려운 상황들에 대해 밝혀내기가 어려워진다. 표준화를 통해 계산할 시 문제가 되는 지점을 발견할 수 있다는 점과 규모별 차이를 좁힐 방안을 찾을 수 있게 된다는 점에서 이와 같은 표준화가 필수적이라 본다.

#### 4.2 평가항목으로 대체 가능한 변수

이번에는 통계자료 내에 평가항목으로 사용이 가능한 변수가 있는지 추가로 찾아보고자 하였다. 이를 위해서는 2022년 국가도서관통계자료의 전체 데이터와 앞서 계산한 새로운 변수들을 모두 활용하였고, 실제 2022년의 총점·정량·정성 평가점수와 상관계 분석을 수행하였다. 그 결과 <표 5>와 같이 평가항목별 상관관계가 높은(0.4 이상, 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 괄호 안 제시) 변수를 제시하였다.

첫 번째 정성지표인 '1-1. 도서관 영향에 관한 이용자 인식 조사'와 0.4 이상을 가지는 변수는 발견되지 않아, 상관이 높은 변수는 없었다고 본다. 이용자 인식조사의 경우 정량적 데이터만으로 설명하기 어려운 영역이기에 정성적인 방법으로 진행하는 것이 효과적이라 해석할 수 있다.

두 번째 정성지표인 '1-2. (우리 삶을 바꾸는) 도서관 연간 계획'의 경우, '도서관장(분관장)의

〈표 5〉 평가그룹별 자료 대출수 평가기준

평가영역	평가지표	배점
도서관경영	1-1. 도서관 영향에 관한 이용자 인식 조사	정성 15
	1-2. (우리 삶을 바꾸는) 도서관 연간 계획	정성 10
	1-3. 지역 공동체에서 역할 강화	정성 15
시설환경	2-1. 공간의 혁신성	정량 15
도서관 서비스	3-1. 자료이용 및 정보서비스 연계	정량 35
	3-2. 도서관 빅데이터 공유	정량 10
	3-3. (미래를 여는) 도서관 서비스 혁신 사례	정성 200

신분\_직급( $r=.47$ ), '총 정규직 사서( $r=.41$ )', '정규&비정규 사서( $r=.40$ )', '정규직\_사서직\_여( $r=.40$ )', '정규직\_사서직\_정원( $r=.40$ )'과의 상관이 있는 것으로 나타났다. 도서관의 연간 계획과 관련하여서는 전반적으로 '도서관 사서'와 관련한 항목들이 다소간 상관을 가지는 것을 발견하였다. 세 번째 정성지표인 '1-3. 지역 공동체에서 역할 강화'에서도 '총 정규직 사서( $r=.41$ )', '정규&비정규 사서( $r=.40$ )', '정규직\_사서직\_여( $r=.41$ )', '정규직\_사서직\_정원( $r=.42$ )'과의 상관을 보였다. 이를 통해 발견한 것은, 도서관의 전반적인 계획이나 지역협력과 관련한 부분에 있어 사서의 역할이 중요하다는 점이었다. 그렇기에 이들에 대해 평가를 할 시 사서의 역할과 관련된 부분도 함께 정량적 평가로 추가하는 것을 고려할 수 있을 것이다.

'2-1. 공간의 혁신성', '3-1. 자료이용 및 정보서비스 연계', '3-2. 도서관 빅데이터 공유'의 경우 정량지표로 묶어 상관관계를 보았다. 분석한 결과 정량적 자료들과의 상관관계에서 0.4 이상을 가진 변수가 다수였는데, 여기에는 도서관장 신분과 관련된 변수나( $r=.43$ ) 도서관자료 구입과 관련한 변수( $r=.50$ ), 설비\_무인자동대출/반납

기( $r=.50$ )를 비롯하여, 사서 관련( $r=.41\sim.49$ ), 직원교육 관련( $r=.40\sim.42$ ), 인건비 및 자료구입비 등 예산 관련( $r=.41\sim.45$ ), 이용자 수 관련( $r=.53$ ), 봉사대상자 수 관련( $r=.40$ ), 대출권수 관련( $r=.45\sim.63$ ), 어린이 서비스 이용자 수( $r=.40$ ), 온라인 프로그램 관련( $r=.43$ ) 등이 있었다. 특히 대출 권수와 관련하여서는 상관계수가 0.63으로 나타나, 대출 관련 변수와 정량적 평가가 연결되는 것도 의미가 있을 것이라 보았다.

정성평가로 가장 높은 점수를 가지는 '3-3. (미래를 여는) 도서관 서비스 혁신 사례'의 경우 첫 번째 정성지표와 같이 상관계수 0.4 이상을 가지는 변수가 발견되지 못하였다. 그렇기에 이 또한 이용자 인식조사와 마찬가지로 정성평가로서 수행되는 것이 효과적일 것으로 판단되었다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구에서는 2022년 변화한 정성 중심 평가에 대한 전반적인 분석과 2019년과의 차이 분석을 통해 향후 공공도서관 운영평가의 방향

성을 찾고자 하였다. 연구를 수행하는 중 도출할 수 있었던 다음의 몇 가지 사안을 제안한다.

본문의 <그림 1>과 <그림 2>에서 발견한 특이한 점은, 둘 다 가운데 부분이 비어있는 형태의 그래프를 보인다는 점이었다. 총점으로 상관을 나타냈을 때 가운데가 비어있는 모양을 보면, 각 총점이 양옆으로 나뉘어 극과 극의 점수 형태를 보일 것이라 짐작할 수 있다. 이 현상에 대해 살펴보고자, 각 정량 및 정성평가 점수 데이터에 대해 살펴본 결과, 정성평가 부분에서 0점이 많이 등장하여 이로 인해 0점을 받은 도서관과 특정 점수 이상 받은 도서관들의 점수가 나뉜 것으로 보인다. 특히 2017~2019의 경우 평균 700여 개 도서관이 0점을 가지고 있어, 약 70% 정도가 정성평가에 불참한 것으로 판단된다. 특히 2022년에는 정성평가 중심임에도 157개의 도서관이 정성평가에서 0점을 받아, 정성평가 참여율이 높지는 않은 것으로 보인다. 향후 정성평가에 많은 비중을 부여하고 이에 집중하고자 할 시, 정성평가 결과에 따라 평가 총점이 크게 좌우될 수 있으므로 많은 공공도서관이 평가에 참여할 수 있도록 고무시키는 분위기가 무엇보다 중요할 것이다.

평가는 단순히 포상받을 곳과 그렇지 않은 곳을 나누는 것으로 활용하기보다는, 전체 도서관들의 사기진작을 위한 것으로 사용되어야 할 것이다. 그렇기에 훌륭하게 수행되고 있는 사례를 보여주는 것도 의미가 있겠지만, 자관에 대한 홍보와 사기진작, 그리고 이를 바탕으로 이루어지는 전반적인 공공도서관 서비스의 향상이 무엇보다 중요하다 본다. 이를 위해서는 총점이 높은 것뿐만 아니라 지난해와 비교하였을 때 괄목할만한 성장을 이룬 경우 발전

상을 수여하는 것 또한 한 방법이 될 것이다. 이처럼 다양한 포상 방식은 전반적으로 높은 점수를 받지 못할 거라 여겨 포기해버리는 작은 규모 도서관들의 사기진작에 도움이 될 수 있으리라 본다.

‘전국 도서관 운영 평가지표 및 평가체계 개선 사업(문화체육관광부, 2020b)’에서의 인터뷰 결과, 사서들은 정성평가의 비중이 점차 높아지는 상황에서 전문가들 및 현장 사서들 간의 의견 충돌과 평가에 대한 신뢰의 문제를 우려하고 있었다. 정성적 평가방식이 전체 평가에서 높은 비중을 차지하려면 평가하는 전문가들의 객관성 및 전문가들 간 합의가 필수적이다. 평가 결과의 신뢰성을 확보하고 평가자들의 평가에 대한 부담 및 드는 비용과 시간을 줄이기 위해서는, 평가의 정성화를 공고히 다짐과 동시에 어느 정도의 객관성이 담보된 정량 평가에 대한 적극 활용 또한 필요하리라 본다.

본문에서 제안한 바와 같이 각 정량적도의 표준화를 이룬다면, 국내 공공도서관의 현 상태에 대해서 알아보는 방법으로 운영평가를 활용하는 것 또한 가능해질 것이다. 즉 표준화를 통해 전반적인 국내 공공도서관의 상황에 대해 관망하고, 특이한 패턴이 보이는 경우 이를 집중적으로 분석하여, 정책적인 지원이 더욱 필요한 도서관 및 특정 부문에 대해 살펴보는 것 또한 중요할 것이다.

예로부터 도서관의 3대 요소는 시설, 장서, 사서라고 하는데, 이들의 구성 및 역량은 도서관이 존재하는 데에 지대한 영향을 미친다. 근래에는 거기에 이용자를 더하여 4대 요소에 이르고 있으며, 이들은 모두 공공도서관의 운영평가를 할 시 필수적으로 고려되어야 한다. 현

재 수행하고 있는 정성평가 중 200점에 해당하는 '혁신 서비스'는, '시설'을 이용하여 '이용자'를 위해 '사서'들의 역량 발휘를 통해 일구어낸, 필수 요소들의 복합체라 할 수 있다. 이러한 서비스 사례의 경우 300점 중 200점을 차지한다는 점에서 이 부분이 전체 점수를 좌우할 확률이 높다. 그러므로 도서관의 운영에 있어 기본이 되는 시설이나 장서, 사서에 대해서도 운영평가 내 비중을 높일 필요가 있다. 그 방향성은 도서관 최신 평가 추세를 접목하여 제안한다.

도서관 평가의 최근 경향을 살펴보면, 지역 사회와 함께하는 도서관, 지속가능한 Green 도서관, 디지털화를 적극적으로 이루어내는 도서관에 높은 평가를 하고 있었다(문화체육관광부, 2020b). 즉 지역사회에서의 역할이나 사회적 영향에 대한 고려, 디지털화와 함께 환경에 대한 관심도도 함께 살펴보는 것이 최근 추세인 것이다. 그 외에도 정보리터러시와 관련하여 정보소외계층에 대한 도서관의 역할 또한 중요하게 여겨지고 있다. 이제는 단순한 장서 수나 직원 수, 프로그램의 수 및 이용자 수의

카운트만으로는 평가로서의 한계에 봉착할 수밖에 없다.

이러한 최근 추세를 반영한 평가가 국내 공공도서관계에도 필요한 시점이다. 정성평가를 확대시키는 방향을 고려하는 동시에 이미 확보된 통계자료를 다양하게 활용하여 새롭게 획득할 수 있는 지표들을 개발할 필요가 있다. 단순 카운트보다는, 최근 국내외 도서관계의 이슈를 따라 단위도서관에서 지속적으로 노력하는 부분을 발견해내는 것이 중요하다. 즉 장서 부문에서 디지털화에 대한 고민을, 시설 부문에서 Green과 지속가능성에 대한 고민을 함께 풀어낼 수 있다. 이외에도 서비스를 평가할 시 디지털 관련 서비스 및 지역사회에의 영향력이 높은 서비스, 정보소외계층을 위해 이루어지는 서비스 등에 특히 높은 배점을 주는 방식으로 이를 실현할 수 있다. 다만 이러한 각 부문의 구체적이고도 적절한 비중에 대해서는 향후 공공도서관 전문가 및 현장의 치열한 논의 끝에 합의가 되어야 할 부분이기에, 앞으로도 공공도서관의 운영평가 개선을 위한 노력은 계속되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 권나현, 최영옥, 김선애, 김신영 (2021). 해외 공공도서관의 성과평가 동향과 사례 연구. 한국문헌정보학회지, 55(2), 111-130. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.2.111>
- 김보일, 김종애 (2013). 유니버설디자인 원리에 기초한 공공도서관 서비스의 보편성 평가지표 개발. 한국도서관·정보학회지, 44(2), 137-165. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.137>
- 김홍렬 (2013). 공공도서관 운영평가지표의 개선 내용에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 44(2), 77-95. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.77>
- 노영희 (2017). 공공도서관의 사회적 가치 평가지표 개발에 관한 연구. 정보관리학회지, 34(2), 181-214.

<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.181>

노영희, 장로사 (2019). 도서관에 적용가능한 정보불평등 측정지표 개발 연구. *정보관리학회지*, 36(4), 53-81. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.4.053>

문화체육관광부 (2020a). 2019년도('18년 실적) 전국도서관 운영평가 결과보고서(12-1371748-000002-10).

문화체육관광부 (2020b). 전국 도서관 운영 평가지표 및 평가체계 개선 사업.

문화체육관광부 (2022a). 2022년도('21년 실적) 전국 도서관 운영평가 지표.

문화체육관광부 (2022b). 2022년도('21년 실적) 전국도서관 운영평가 결과보고서(11-1371000-001062-10).

문화체육관광부 (2023). 2022년('21년 실적) 공공도서관 통계데이터.

출처: <https://www.libsta.go.kr/statistics/public/stat>

박희진, 김진록, 차성중 (2021). 공공도서관 사서의 공통역량 평가에 관한 연구. *한국비블리아학회지*, 32(1), 335-360. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.335>

윤명희, 김기영 (2009). 공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식에 관한 연구: 2008년 전국 도서관 운영평가 중 공공도서관 평가지표를 중심으로. *한국문헌정보학회지*, 43(3), 221-245. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.3.221>

차미경, 표순희 (2015). 전국 공공도서관 운영평가의 성과에 관한 연구: 2010년~2013년도를 중심으로. *한국비블리아학회지*, 26(2), 241-268. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.241>

Bopp, R. E. & Smith, L. C. (2011). *Reference & Information Services: an Introduction* (4<sup>th</sup> ed.). 장혜란 옮김 (2014). *참고정보서비스론*. 서울: 조은글터.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Bopp, R. E. & Smith, L. C. (2011). *Reference & Information Services: an Introduction* (4th ed.). Translated by Chang, Hye Rhan (2014). *Reference & Information Services*. Seoul: Joeun Geulteo.

Cha, Mikyeong & Pyo, Soon Hee (2015). A study on the results of the national evaluation on public library management during 2010~2013. *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2), 241-268. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.241>

Kim, Bo-Il & Kim, Jong-Ae (2013). Development of the evaluation indicators for universality of public library services: based on universal design principles. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(2), 137-165. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.137>

Kim, Hong-Ryul (2013). A study on the improvement in evaluation indicators of public libraries.

- Journal of Korean Library and Information Science Society, 44(2), 77-95.  
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.44.2.201306.77>
- Kwon, Nahyun, Choi, Youngok, Kim, Sun-Ae, & Kim, Sin-Young (2021). International trends in public library performance evaluation. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(2), 111-130. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.2.111>
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2020a). 2019 ('18 performance) National Library Operation Evaluation Result Report (12-1371748-000002-10).
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2020b). National Library Operation Evaluation Indicators and evaluation system improvement project.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2022a). 2022 ('21 performance) National Library Operation Evaluation Indicator.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2022b). 2022 ('21 performance) National Library Operation Evaluation Result Report (11-1371000-001062-10).
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2023). 2022 ('21 performance) National Library Operation Evaluation Statistical Data. Available:  
<https://www.libsta.go.kr/statistics/public/stat>
- Noh, Younghee & Chang, Rosa (2019). A study on the development of information inequality measurement indicator optimized for the library. *Korean Society for Information Management*, 36(4), 53-81. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.4.053>
- Noh, Younghee (2017). Research on development of social value evaluation indicators for public libraries. *Korean Society for Information Management*, 34(2), 181-214.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.181>
- Park, Heejin, Kim, Jinmook, & Cha, Sung-Jong (2021). A study on the evaluation of public librarian's core competency value. *Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 32(1), 335-360. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.335>
- Yoon, Myung-Hee & Kim, Giyeong (2009). 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 the Korean Society for Library and Information Science*, 43(3), 221-245. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.3.221>