

공공도서관 평가제도 연구

문 성 빈

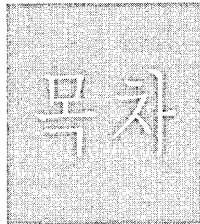
연세대학교 문헌정보학과 교수

sbmoon@yonsei.ac.kr

이 지 연

연세대학교 문헌정보학과 교수

jlee01@yonsei.ac.kr



1. 서론
2. 국내·외 공공도서관 평가 사례
 - 2.1 국내 도서관 평가지표 사례
 - 2.2 국제적 도서관 기준 사례
 - 2.3 국외 공공도서관 평가지표 사례
3. 평가지표 개발 모형
4. 연구의 방법
 - 4.1 문헌조사
 - 4.2 전문가의 의견 수렴
 - 4.3 이용자 요구 조사
 - 4.4 관리자 및 사서의 인식 조사
 - 4.5 평가지표와 제도운영방안의 검증
5. 연구의 진행에서 고려할 사항

1. 서론

정보화시대의 도래와 함께 개인의 창의력 함양과 지식정보 제공의 장으로서 공공도서관의 사회적 역할과 책임은 점차 확대되고 있다. 이에 따라 공공도서관도 사회적 변화에 대응하고자 운영 개선 방안과 도서관 발전 계획을 모색해 왔다. 하지만 발전을 위한 다각적인 노력에도 불구하고 공공도서관들은 사회적으로 도서관의 발전 노력에 상응하는 사회적 평가를 얻지 못하고, 우리 사회에서 그 위상과 정체성을 제대로 확립하지 못하고 있는 것이 사실이다(이종권 2005). 이것은 일반인들의 공공도서관에 대한 그릇된 인식에도 문제가 있지만 보다 근본적으로는 공공도서관이 스스로의 서비스와 운영에 대해 체계적이고 다원적인 평가를 통해 이용자의 요구를 충족시키는 정보서비스를 개발하고 개선하는 활동을 적극적으로 수행하지 않고 있는 데서 그 원인을 찾을 수 있을 것이다. 따라서 공공도서관이 지역주민의 요구에 부응하는 서비스를 제공하고 변화된 환경에 능동적으로 대응하여 지속적인 도약과 발전을 이루기 위해서는 체계적이고 과학적인 평가지표와 평가제도가 반드시 뒷받침되어야 한다.

도서관계와 학계에서는 새롭게 변화한 환경에 맞추어 공공도서관의 조직과 서비스에 대해 평가하는 방법에 대해서 이미 많은 연구들을 수행해왔다. 그러나 대부분의 연구들에서 취해진 방법들은 일반적으로 도서관 서비스의 일부분이나 도서관의 규모 또는 경제성 측면에 대해서만 평가하는 단편적인 것들이었다. 다시 말해, 도서관 시스템의 특정 서비스, 이용자 만족도 부문 또는 장서규모에 대한 계량적 분석 등 공공도서관의 일부 요소들에서만 평가를 실시하는 것이 주를 이룬 것이다. 실제로 다수의 평가기준을 동시에 적용해서 공공도서관의 성과, 운영, 서비스 품질 등을 복합적으로 평가한 연구들은 많지 않다.

이에 문화관광부에서는 정부차원에서 1998년부터 전국의 공공도서관에 대해 종합적인 평가를 실시해왔다. 그러나 문화관광부에서 시행하는 전국차원의 평가 작업은 공공기관의 행정적인 평가라는 특성으로 인해 복합적인 평가지표를 적용하지 못하고, 단순히 공공도서관의 운영실태에 대한 일반적인 조사에 그치고 있다(홍현진, 이용남 1999). 그리고 문화관광부의 평가지표는 공공도서관의 관리운영에 주로 초점을 두고 있어 이용자의 실질적 요구나 서비스 품질의 측면에 대한 평가로써 부족한 면이 있다.

공공도서관 평가에 있어서 이러한 한계점을 보완하고 도서관 조직운영 상황과 서비스에 대해 엄밀히 평가하며, 이용자의 다양한 요구를 종합적으로 고려하는 다면적인 평가지표를 개발하는 것이 시급하다. 공공도서관의 성과와 현황 그리고 이용자의 기대사항에 대해 다각적으로 파악할 수 있는 평가지표를 통해 공공도서관의 현 상황과 문제점을 정확히 진단할 수 있고, 이를 토대로 하여 공공도서관의 활성화와 발전방안을 모색할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 변화하는 정보환경에서 이용자의 요구, 도서관 조직의 운영, 도서관 서비스의 품

질을 총체적으로 반영하는 포괄적이고 다면적인 도서관 평가지표를 개발하는 것을 목적으로 하고 있다. 현재 전체 연구의 초기 단계를 진행하는 상태로서, 국내외 공공도서관 평가사례를 조사하고 본 연구의 설계 및 이용자 설문 사전조사를 실시하였다. 향후 실시될 설문의 본조사 단계와 전문가 의견을 바탕으로 새로운 평가지표를 개발하고 이를 효과적으로 운영하는 방안을 제시하고자 한다.

2. 국내·외 공공도서관 평가 사례

2.1 국내 도서관 평가지표 사례

2.1.1 문화관광부의 『전국 문화기반시설 관리운영 평가』

1998년 문화관광부에서 실시한 '전국 문화기반시설 관리운영 평가'는 도서관 정책을 담당하는 정부의 차원에서 공공도서관을 최초로 평가한 것이다. 이는 전국의 문화기반시설 관리운영에 대해 평가하여 인센티브를 부여함으로써 문화기반시설의 확충과 운영개선을 도모한다는 정책사업의 일환으로 전국의 공공도서관을 평가하게 된 것이다. 평가의 목적은 평가를 통해 우수한 기관을 포상함으로써 경쟁을 통한 운영개선의 효과와 바람직한 관리운영의 척도를 제시하는 포상과 계몽의 의도였다(이원태 2003). 평가항목과 평가지표는 평가를 진행하면서 수정과 보완을 거듭해왔으며 목표, 조직, 재정, 시설, 자료, 봉사, 협력의 항목에 대해 50개 이상의 세부지표로 평가를 실시해왔다. 평가지표의 내용은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 문화관광부의 2002년 공공도서관 평가지표

평가	세부평가지표	가중치	배점	
목표설정 및 비전	1. 3년 이상 중장기 발전계획 수립 및 추진실적	2	10	
	2. 경영혁신을 위한 계획수립 및 실천 여부	4	20	
	3. 우수서비스 및 운영개선 사례	4	20	
	소 계	10	50	
조직 및 인력	4. 조직의 구성과 업무분장 규정	1	5	
	5. 관장의 전문성 및 대외활동	4	20	
	6. 도서관 직원 현황	2	10	
	7. 봉사대상인구 1천명당 직원 및 사서직원 수	2	10	
	8. 사서직원의 업무별 현황	1	5	
	9. 사서직원의 법정기준 도달률	2	10	
	10. 전문성 증진을 위한 교육훈련체계	3	15	
	11. 의사결정 과정에 있어서의 외부 전문인력 참여	3	15	
	12. 자원봉사자 및 인턴제도 활용	2	10	
	소 계	20	100	
	재정	13. 예산의 규모 및 구조	1	5

재정	14. 자료구입비 비율	2	10	
	15. 재원개발 및 외부지원금 활용 여부	1	5	
	16. 재정 건전성	1	5	
	소 계	5	25	
시설	17. 도서관의 시설 현황	2	10	
	18. 도서관의 실별 좌석 수	2	10	
	19. 장애인을 위한 편의시설 여부	2	10	
	20. 장서 보호 시설	2	10	
	21. 이용자 정보검색용 PC 보유현황	1	5	
	22. 정기점검 실시 여부	1	5	
	소 계	10	50	
자료	23. 장서구성 현황	2	10	
	24. 최근 3년 내 장서점검 실시여부	1	5	
	25. 연간 구입 및 수증, 교환자료 수	2	10	
	26. 봉사대상 인구 1인당 장서 수	2	10	
	27. 지난 1년 동안 연간 장서증가율	3	15	
	28. 연속 간행물 법정기준 도달률	2	10	
	29. 지난 1년 동안 이용된 자료비율	2	10	
	30. 성문화된 장서개발 지침 여부	1	5	
	소 계	15	75	
봉사	31. 주 이용자계층 파악 정도	1	5	
	32. 지난 1년간 개관일 수	1	5	
	33. 봉사대상 인구 1인당 대출자료 수	2	10	
	34. 봉사대상 인구 1인당 이용회수	1	5	
	35. 상호대차 실시 여부	2	10	
	36. 참고봉사 관련 기록 작성, 유지 여부	1	5	
	37. 참고봉사 요청 건 수 및 완성된 참고봉사 제공 건 수	2	10	
	38. 전화예약, 인터넷 봉사 등 다양한 참고봉사 서비스 실시 여부	2	10	
	39. 문화·교육 프로그램 실시 여부	2	10	
	40. 검색목록 유무	1	5	
	41. 업무 전산화의 수준	1	5	
	42. 도서관 홈페이지 운영	2	10	
	43. 이동도서관(또는 대출문고) 운영 여부	2	10	
	소 계	20	100	
교류협력	홍보	44. 도서관 홍보 활동의 적극성	2	10
		45. 소식지 및 간행물 발간 여부	1	5
		46. 도서관의 각종 규정 공개 여부	1	5
	마케팅	47. 연간 이용자 구조	2	10
		48. 봉사대상 인구 중 이용회원 등록자 비율	1	5
		49. 도서관 이용교육 프로그램 실시 여부	1	5
		50. 도서관 자체 평가 실시 여부	2	10
	협력관계	51. 이용자 의견수렴제도 운영 여부	2	10
		52. 지역 내 각종 문고 지원 여부	1	5
		53. 도서관 온라인 협력망 참여 여부	1	5
		54. 지역 내 타 문화기관과의 협력관계	2	10
		55. 지역주민들의 도서관 부대시설 이용정도	2	10
		56. 도서관 내 이용자 참여모임 운영 여부	2	10
소 계	20	100		
계		100(%)	500(점)	

2.1.2 한국도서관협회의 『한국도서관기준』

한국도서관협회는 1981년 ‘한국도서관기준’을 제정하여 공공도서관에 관한 기준을 마련하였다. 이는 비록 강제적 구속력은 없지만 도서관계의 발전과 개선, 봉사구조의 확립과 경영평가를 위한 가치지표 설정에 크게 기여하였다(김수현 2005). 이후 도서관 내외의 환경이 급변함에 따라 변화에 대응할 수 있는 새로운 기준의 제정이 필요시 되었고 이에 따라 세계도서관연맹의 기준 등을 근거로 하여 2003년 11월 ‘한국도서관기준’이 확정·공포 되었다. 2003년에 발표된 기준은 도서관의 사명, 이용자 봉사 영역을 강조하여 7개 영역(사명과 목적, 조직 및 인적자원, 자료, 시설, 예산, 이용자봉사, 평가)으로 구성되어 있다.

〈표 2〉 한국도서관기준의 주요 평가항목

구 분	주요 평가항목
사명·목적	사명, 목적
조직/인적자원	분관설치, 관장의 직급 및 경력, 사서적 구성비율, 직원배치
자료	도서, 연속간행물, 비도서자료
시설	연면적, 열람석, 면적, 단말기
예산	배정비율
이용자 봉사	이용자 봉사
평가	평가

2.2 국제적 도서관 기준 사례

2.2.1 세계도서관연맹/유네스코(IFLA/UNESCO)의 가이드라인

IFLA/UNESCO는 4년여의 연구결과로 2001년 『The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development』를 출판하였다. IFLA/UNESCO 가이드라인은 도서관 업무 전반에 대해 기술하였고, 전세계 다양한 공공도서관에 적용할 수 있는 기준과 권장안을 제시하였다. 이 지표의 주요내용은 ‘공공도서관의 역할과 목적, 법적 재정적 토대, 이용자의 충족, 장서개발, 인적자원, 경영과 마케팅’이라는 6개의 큰 항목으로 구성되어 있다. 비록 이 가이드라인은 공공도서관을 직접적으로 평가하도록 구성된 평가지표는 아니지만 공공도서관 업무 전반에 대해 일반화된 지침과 기준을 제공하고 있고, 이 가이드라인을 기반으로 국내 공공도서관에 적용할 수 있는 지표개발에 응용하고 활용할 수 있다. IFLA/UNESCO 가이드라인의 주요 내용의 구성은 다음 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 IFLA/UNESCO 가이드라인(2001)의 주요 내용

항 목	세 부 항 목
공공도서관의 역할과 목적	공공도서관의 정의와 목적
	변화를 위한 중개
	정보의 자유
	모든 사람의 정보 접근
	지역의 요구
	지역의 문화
	벽 없는 도서관 등
법적 재정적 토대	공공도서관 법률 제정
	재원 마련
	공공도서관의 행정
	홍보와 활성화
이용자 요구의 충족	잠재적 이용자의 선정
	지역사회에서의 요구 분석
	이용자를 위한 서비스
	고객 관리
	이용자 교육
	협력과 자원 공유
	전자적 네트워크
	서비스에 대한 접근
	도서관 건물 등
	수서 관리 정책
장서개발	자료의 범위
	장서개발
	장서 관리의 원칙
	장서수집을 위한 기준
	전자 정보 시설을 위한 기준
	새로운 도서관에 대한 장서개발 프로그램
	수서와 폐서 비율
	도서관 직원의 기술
인적자원	직원 분류
	윤리적 지침
	도서관 직원의 의무사항
	직원배치 수준
	사서의 교육, 훈련
	경력개발
	업무 환경
	자원봉사 등
	경영 기술
공공도서관의 경영과 마케팅	회계 관리
	도서관 자원의 관리
	인사 관리
	도서관 시스템의 계획과 개발
	변화에 대응
	권한 위임
	관리 도구
	마케팅 및 도서관 활성화 등

2.2.2 국제표준화기구의 ISO 11620

국제표준화기구(ISO)에서는 1998년 4월 전세계 모든 관중의 도서관에 적용할 수 있는 도서관 성과평가를 위한 국제표준인 ISO 11620을 개발하였다. 이 표준은 도서관통계 및 성과평가에 관한 기술위원회의 분과위원회인 ISO TC46 / SC8의 WG4가 개발한 도서관 성과측정지표에 관한 것이다. ISO 11620은 크게 본편과 부록으로 구성되어 있다. 본편은 성과지표의 구성 및 이용에 관한 내용으로서 범위, 규범 참고문헌, 정의, 기준 및 기술적인 구조, 성과지표의 이용, 성과지표 기준의 유지 항목으로 구성되어 있다. 그리고 부록은 성과지표목록, 각 지표에 대한 기술 및 적용에 관한 세부사항, 참고문헌으로 구성되어 있다. ISO 11620의 지표는 이용자 봉사, 자료의 제공, 도서관 설비 등 총 16개 항목으로 구성되어 있다.

〈표 4〉 ISO 11620의 도서관 성과지표

측정 항목	성과 지표
이용자 인식	이용자만족도
이용자 서비스	봉사대상인구의 이용률
	이용자당 비용
	봉사대상인구당 도서관 방문회수
	도서관 방문당 비용
자료의 제공	자료의 이용가능성
	요청자료의 이용가능성
	요청자료의 소장율
	요청자료의 일정기간 내 이용가능성
	인구당 관내 이용
	자료의 이용률
자료의 검색	서가의 자료검색 소요시간
	개가제 구역의 자료검색 소요시간
자료의 대출	장서회전을
	인구당 대출수
	인구당 대출중인 자료 수
	대출당 비용
	직원당 대출 수
외부자원의 이용	도서관 상호대차의 속도
질의응답 및 정보조사제공	질의에 대한 정확한 정답률
정보의 검색	서명목록의 검색 성공률
	주제명 목록의 검색 성공률
이용자 교육	
도서관 시설	시설의 이용가능성
	시설의 이용률
	열람실 좌석 점유율
	자동화시스템의 이용가능성
기술 서비스	

자료의 수집	자료 입수 소요시간
자료의 정리	자료정리 소요시간
편목	자료당 편목비용
서비스의 증진	
인적자원의 이용가능성과 이용	

2.2.3 라이브퀄 플러스(LibQUAL+)

라이브퀄 플러스(LibQUAL+)는 미국연구도서관협회(ARL)와 미국 텍사스 에이앤엠 대학교(Texas A&M University)도서관 연구팀이 공동 연구를 통해 서비스 품질 평가방법인 서브퀄(SERQUAL) 모형을 도서관에 적용하여 개발한 도서관 서비스 품질평가 모형이다. 2005년에 적용된 지표는 3개 항목에서 총 22개의 세부지표로 구성되어 있고, 지표의 내용은 아래 <표 5>와 같다.

<표 5> 라이브퀄 플러스 2005년 조사항목

항 목	코 드	내 용
서비스 영향	AS-1	이용자에게 확신을 주는 직원
	AS-2	이용자들에게 개별적인 관심을 제공
	AS-3	항상 예의바르고 친절한 직원
	AS-4	이용자의 질의에 즉각적으로 응답
	AS-5	이용자의 질의에 적절히 응답할 수 있는 충분한 지식을 지닌 직원
	AS-6	최신 정보를 이용하여 서비스를 제공할 수 있는 직원
	AS-7	이용자의 요구를 정확히 이해하는 직원
	AS-8	이용자를 적극적으로 도우려는 태도
	AS-9	이용자 서비스 문제를 다루는데 있어서의 확실성
정보제어	IC-1	가정이나 사무실에서 전자자원에 대한 접근이 가능함
	IC-2	도서관 웹사이트를 통해 원하는 정보에 접근할 수 있음
	IC-3	업무에 필요한 인쇄물 형태의 도서관 자료
	IC-4	전자 정보원
	IC-5	정보의 접근을 보다 쉽게 해주는 최신 장비
	IC-6	원하는 정보를 찾을 때 쉽게 이용할 수 있는 도구
	IC-7	정보의 개별적인 이용을 위해 정보의 접근을 쉽게 할 수 있음
	IC-8	인쇄물 또는 전자 저널
공 간	LP-1	학습 또는 연구하고자 하는 의욕을 고취시키는 분위기
	LP-2	개인적인 활동을 위한 조용한 공간
	LP-3	편안하고 아늑한 장소
	LP-4	공부, 학습 또는 연구를 위한 통로로서의 역할
	LP-5	그룹 학습과 공동 연구를 할 수 있는 커뮤니티 장소 제공

라이브퀄 플러스를 이용하여 도서관 서비스의 품질을 측정하는 방법은 도서관이 제공하는 서비스에 대해 최저서비스 수준(minimum service level)과 기대하는 서비스 수준(desired service

leve), 지각된 서비스 수준을 등간척도로 평가하여 그 사이의 괴리를 측정한다. 그리고 그 결과를 레이더 차트를 이용해 쉽게 알아볼 수 있도록 표현한 것도 라이브럴 플러스의 장점이다.

2.3 국외 공공도서관 평가지표 사례

2.3.1 미국공공도서관협회(PLA)의 공공도서관 성과 측정

미국도서관협회(ALA)는 1982년 공공도서관의 평가방법을 안내하는 지침서인 “공공도서관 성과 측정 - 표준화된 절차의 매뉴얼(Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standard Procedures)”을 개발하였다. 미국 공공도서관협회(PLA)에서는 이 지침서를 편람에 포함시키면서 지표를 보완해왔으며 이를 공공도서관의 평가에 활용하도록 권장하고 있다. 미국 공공도서관협회에서 제시하는 공공도서관 성과 측정에 관한 지표는 <표 6>과 같이 10개의 평가지표로 구성되어 있다.

<표 6> 미국 공공도서관협회의 공공도서관 성과 측정

항 목	평 가 지 표
① 도서관 방문 수	봉사대상 인구 수당 연간 도서관 방문자 수
② 등록자 수	봉사대상 인구 수당 도서관 등록자 수
③ 대출 자료 수	봉사대상 인구 수당 연간 대출 수
④ 도서관 내 자료 이용 수	봉사대상 인구 수당 연간 도서관내 자료 이용 수
⑤ 장서 회전율	소장 자료 수 대비 연간 대출 수
⑥ 자료 접근성	서명, 주제 및 저자명, 브라우저 탐색 충족률
⑦ 문헌제공율	요청한 문헌 대비 일정시간 내에 제공된 문헌의 비율
⑧ 참고봉사 제공 건 수	봉사대상 인구 수당 연간 참고봉사 제공 건 수
⑨ 참고봉사 제공 완성도	봉사대상 인구 수당 참고봉사 제공 건 수당 문의 당일에 완성된 참고봉사 제공건수의 비율
⑩ 프로그램 참여 수	봉사대상 인구 수당 연간 프로그램 참여 수

2.3.2 영국 문화·매체·체육부(DCMS)의 공공도서관에 대한 지침과 평가

영국의 공공도서관법 ‘공공도서관과 박물관 조례(Public Libraries and Museums Act)’ 제7 조에서는 ‘포괄적이고 효율적인 도서관 봉사’에 관한 책무를 규정하고 있다. 이에 따라 영국의 문화·매체·체육부(DCMS: Department of Culture, Media and Sports)는 도서관협회에 협력을 요청하여 2000년 5월 공공도서관 평가의 기준안인 “현대도서관 표준(Standards for Modern Public Libraries: A Consultation Paper)”을 발표하였다. 그 이후 각 계의 의견을 수렴한 후, 영국의 모든 공공도서관에 적용되는 기준을 결정하였고, 2001년에 DCMS의 공식기준인 “Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment”를 발표하였다(윤희운, 2004). 이 기준은 7개의 목표에 세부적으로 공공도서관기준(PLS)이라는 19개의 평가기준을 세

부항목으로 설정하고 있다.

〈표 7〉 DCMS의 공공도서관 기준과 평가¹⁾

목 표	공공도서관 기준(PLS)
도서관은 이용자를 위한 편리하고 적절한 접근이 가능하도록 한다.	(1) 도서관의 일정거리 내에 있는 가구의 비율
	(2) 도서관 방문자에게 서비스를 제공하지 못한 시간의 비율
도서관은 이용자를 위한 적절한 개관 시간을 제공해야 한다.	(3) 모든 도서관에 대해 인구 1,000명당 총 개관시간의 합
	(4) 주당 최소 45시간 이상을 개관하는 대규모 도서관의 비율
도서관은 이용자를 위한 전자적 접근이 가능하도록 한다.	(5) 온라인목록을 제공하면서 주당 10시간 개관하는 도서관
	(6) 인구 1,000명당 이용가능한 전자적 워크스테이션의 수
도서관은 자료의 대출과 예약에 있어서 만족할만한 서비스를 제공한다.	(7) 일반적인 도서 대출 기간
	(8) 1회 최대 대출가능 장서 수
	(9) 요청한 자료의 처리 기간
도서관은 공공도서관의 이용을 촉진해야 한다.	(10) 인구 1,000명당 웹사이트 방문자 수
	(11) 인구 1,000명당 도서관 방문자 수
도서관은 제공되는 서비스에 대해 이용자를 만족시키도록 한다.	(12) 특정한 책을 찾는데 성공하는 이용자의 비율
	(13) 정보검색 또는 참고질문을 통해 원하는 정보를 얻게되는 이용자의 비율
	(14) 직원의 지식에 대한 이용자의 평가
	(15) 직원의 도움에 대한 이용자의 평가
도서관은 이용자가 이용할 수 있게끔 책과 자료를 선택해주어야 한다.	(16) 장서에 대한 질적인 지표
	(17) 인구 1,000명당 연간 증가되는 장서 수
	(18) 대출한 자료를 보충하는데 걸리는 시간
도서관은 적절한 수의 자격 있는 직원을 제공하여야 한다.	(19) 인구 1,000명당 직원의 수

3. 평가지표 개발 모형

평가지표의 개발은 이번 연구의 궁극적 목적 중 하나이다. 평가지표의 개발은 도서관에 대한 국제적 기준 참조, 국·내외 평가지표 사례의 참조, 평가제도 기획 위원회의 구성과 운영, 이용자의 요구 조사, 실무자(사서, 관리자)의 인식 조사를 통해 평가지표의 초안을 만들고, 평가지표의 초안을 사전 예비 테스트와 전문가 의견 수렴을 거쳐 실행가능성과 타당성을 검증받는다. 공공도서관의 다양한 측면들을 모두 평가할 수 있는 기준으로 개발하기 위해 본 연구는 다면적인 접근 방법을 취하도록 설계되었으며, 아래와 같은 사항들을 평가지표 개발 요건으로 고려하였다.

첫째, 공공도서관에 대해 다면적·다차원적으로 접근한다. 공공도서관의 성과와 효용에 관련된 모든 요소들을 빠짐없이 정확하게 평가하기 위해 가능한 여러 측면을 고려하여 다차원적으로

1) Department of Culture, Media and Sports(UK), 2000. Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment. 내용 요약

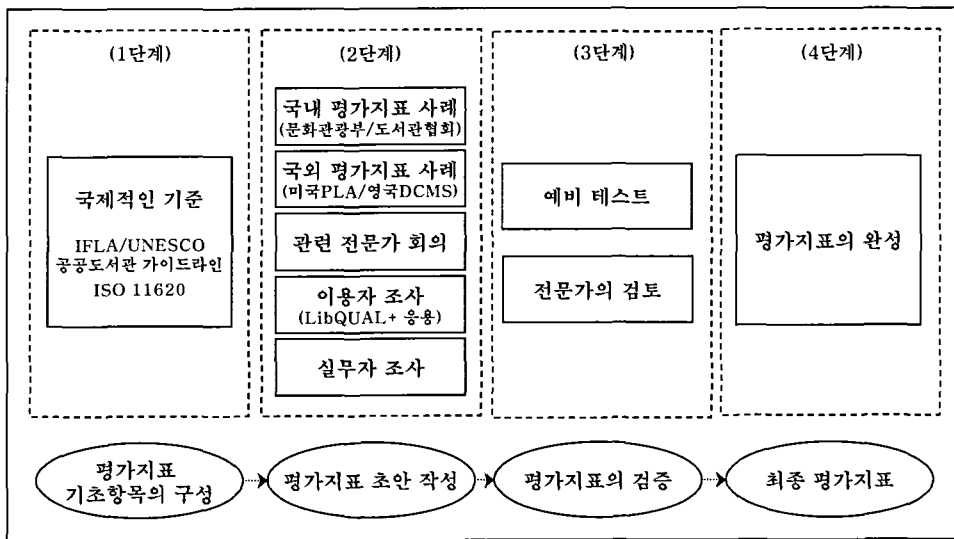
접근할 것이다. 특히, 라이브컬 플러스(LibQUAL+) 모형을 응용하여 평가과정에서 서비스의 품질 평가도 포함시킬 수 있도록 개발한다.

둘째, 각 평가항목에 적절한 가중치를 반영한다. 각 평가항목에 대해 이용자, 실무자, 전문가 집단으로부터 평가지표의 각 항목별 중요성을 묻는 조사를 실시하여 최대한 타당하고 적합한 가중치를 구해낸다.

셋째, 개발된 지표 초안은 전문가와 실무자의 충분한 검토과정을 거친다. 평가지표 초안은 관련 전문가와 실무자들의 검토과정을 거쳐 평가지표 상의 오류와 문제점을 수정하고 보완할 수 있는 기회를 충분히 갖는다.

넷째, 관련된 모든 용어와 개념을 명확하게 하고, 모든 평가지표의 항목들은 자료수집과 표현이 가능하도록 한다. 또한 계산과정과 자료수집이 용이하도록 지표를 구성한다.

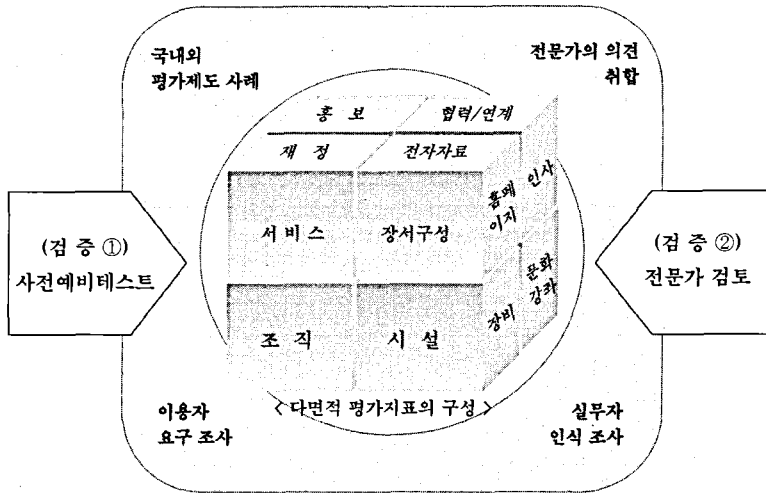
평가지표 개발의 과정은 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 평가지표의 개발 과정

평가지표의 개발은 우선 국제적인 기준인 IFLA/UNESCO의 공공도서관 가이드라인과 국제 표준인 ISO 11620으로부터 평가지표의 구성에 필요한 기초항목을 선정하는 것으로부터 시작하였다. 다음으로 국내외의 평가지표 사례와 여러 관련 문헌의 조사를 통해 가능한 많은 평가지표들을 수집하여 구성하였다. 또한 각계 전문가의 의견을 수렴하여 평가지표의 완성도를 높이도록 계획하였다. 이후, 이용자의 요구 조사와 실무자의 인식을 설문조사를 통해 알아본 후 평가지표 개발과 가중치 적용에 활용하여 평가지표 초안을 작성하도록 한다.

평가지표의 초안은 크게 두 가지 방법을 통해 검증받게 된다. 첫째, 평가지표 초안을 가지고 사전 예비테스트 차원에서 실제로 평가활동을 수행해본다. 둘째, 전문가와 현장관계자의 검토를 받는다. 이와 같이 두 가지 차원의 검증을 통해 평가과정에서 발생 가능한 오류를 최소화하여 평가제도의 완성도를 높일 수 있을 것으로 기대한다.



〈그림 2〉 평가지표의 개발 모형

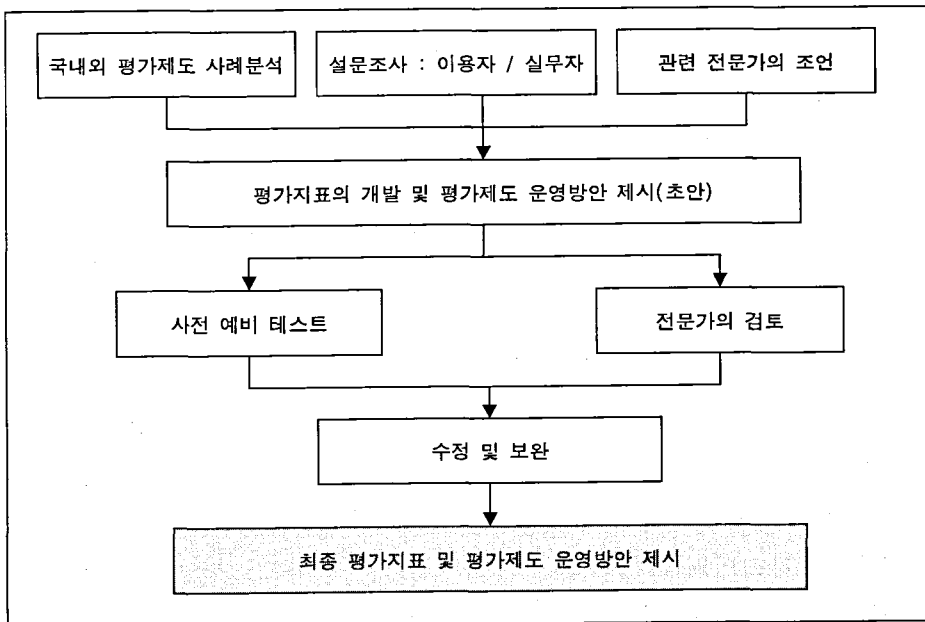
위 〈그림 2〉는 본 연구의 평가지표 개발 모형에 대해 설명하고 있다. 위 모형에서와 같이 평가지표 개발은 다양한 항목을 반영할 수 있는 다면적 지표개발을 목표로 한다. 개발과정에서는 여러 국내외 평가제도 사례를 살펴보고, 각 계의 전문가로부터 다양한 의견을 수렴하여 지표개발에 반영할 것이다. 그리고 이용자 요구사항과 실무자의 인식이 적극적으로 반영하도록 한다. 이후, 1차로 작성된 평가지표는 2단계의 검증단계를 거쳐 평가지표의 문제점을 수정할 수 있는 기회를 갖는다.

4. 연구의 방법

4.1 문헌조사

앞선 2장에서 살펴보았던 국제적인 도서관 기준, 국내의 공공도서관 평가지표, 국외의 평가지표 들은 본 연구에서 새로운 평가지표를 제시하는데 있어서 모두 중요한 참고자료로 활용될 계획이다.

본 연구에서의 평가지표 개발은 IFLA/UNESCO의 공공도서관 가이드라인을 기초로 하여 그 골격을 세운다. IFLA/UNESCO의 가이드라인은 범세계적으로 모든 공공도서관에 보편적으로 적용될 수 있는 공공도서관의 역할과 목적, 법적·재정적 토대, 이용자 요구의 충족, 장서개발, 인적자원, 공공도서관 경영 등에 대해 전반적으로 핵심적인 내용들을 기술해 놓았다. 따라서 공공도서관에 대한 평가지표 개발의 출발점으로써 IFLA/UNESCO의 가이드라인이 도서관 업무의 표준을 충분히 제시하고 있다고 판단한 바, 평가지표의 개발은 IFLA/UNESCO의 가이드라인에서 기술된 공공도서관 기준을 참조하여 공공도서관 업무 분석을 하는 것으로 시작한다. 또한 ISO 11620에서 제시한 국제적인 도서관 표준도 평가지표의 기초적인 카테고리를 구성하는데 참고한다.



〈그림 3〉 연구의 방법과 절차

다음으로 국내외 공공도서관 평가지표 사례들을 분석한다. 국내에 전국적인 규모로 평가가 실시되었던 문화관광부 “전국 문화기반시설 관리운영 평가”의 지표는 본 연구의 선행연구 자료로서 가장 유용하게 활용될 수 있다. 이와 함께 한국도서관협회의 한국도서관기준의 평가항목과 구체적인 내용도 참고자료로서 적극적으로 활용될 것이다.

아울러 해외의 사례들도 평가지표 개발 단계에서 활용한다. 미국 공공도서관 협회의 공공도서관 성과 측정에 관한 매뉴얼은 그 내용이 간결하면서도 공공도서관의 성과를 정확히 짚어주는 지표들만 엄선하여 구성되어 있어 도서관 성과의 계산과 관련된 지표를 개발하는데 도움이 될

것이다. 또한 영국의 문화·매체·체육부의 공공도서관 평가지표는 정의된 목표의 달성여부를 측정하는 지표의 구성이라는 차별화된 접근방법을 이용했다는 점에서 참고할 만한 자료이다.

4.2 전문가의 의견 수렴

평가지표 개발과 운영방안 기획 초기 단계에서 각 계의 의견을 수렴하기 위한 방법으로 학계 지식인·지자체담당자·현장관계자 등의 협조를 통해 아이디어와 조언을 얻기 위한 회의를 실시한다. 회의의 참가자들은 평가지표 설계와 관련하여 다음의 내용들에 대해 토론하여 새로운 평가모형을 개발하는데 방향을 설정하는 역할을 하게 될 것이다.

첫째, 현재 공공도서관을 둘러싼 대·내외 환경에 대해 조사하고, 현재 우리나라 공공도서관계의 강점, 약점, 기회, 위기에 대해 분석한다.

둘째, 본 연구에서 진행하고 있는 평가제도 개발과정에 대해 문제점을 지적해주고, 방법론과 관련하여 개선방안을 제시해준다.

셋째, 앞선 환경 분석을 토대로 현재 국내의 상황을 반영할 수 있는 평가지표에 대해 다양한 아이디어를 제시한다.

넷째, 평가지표를 효율적으로 운영할 수 있는 평가제도 운영방안에 대해 그 방향을 설정하고 기획한다.

전문가 집단은 위와 같은 임무를 수행하기 위해 한두 차례의 회의 또는 세미나 형식의 의견 표출 기회를 마련할 것인데, 이는 아래 <표 8>과 같이 전체 3부로 진행한다. 이를 통해 학계, 지방정부, 공공도서관 현장이라는 각 영역의 의견을 종합적으로 수렴하고 조정할 수 있는 기회를 갖는다.

<표 8> 관련 전문가 회의 또는 세미나의 진행

	주 제	내 용
1부	공공도서관 대·내외 환경분석	지표개발에 앞서 현재 국내 공공도서관이 처한 상황과 문제점에 대해 각 계의 의견을 살펴본다.
2부	평가지표 아이디어 제시	평가지표에 대해 각 계의 아이디어를 수렴한다.
3부	평가제도에 운영방안 기획	평가지표를 효율적으로 운영할 수 있는 평가제도 운영방안에 대해 방향을 설정하고, 제도의 실행과 관련하여 현장 근무자의 의견을 들어 본다.

위 전문가들은 회의의 참여뿐 아니라 본 연구를 진행하는 과정에서 자문의 역할을 맡아 평가모형 개발에 도움을 줄 것이다. 특히, 평가지표의 적절성과 타당성에 대해 묻기 위해 필요에 따라 개별적으로 해당 분야의 전문가들에게 검토 또는 조언을 의뢰할 것이다.

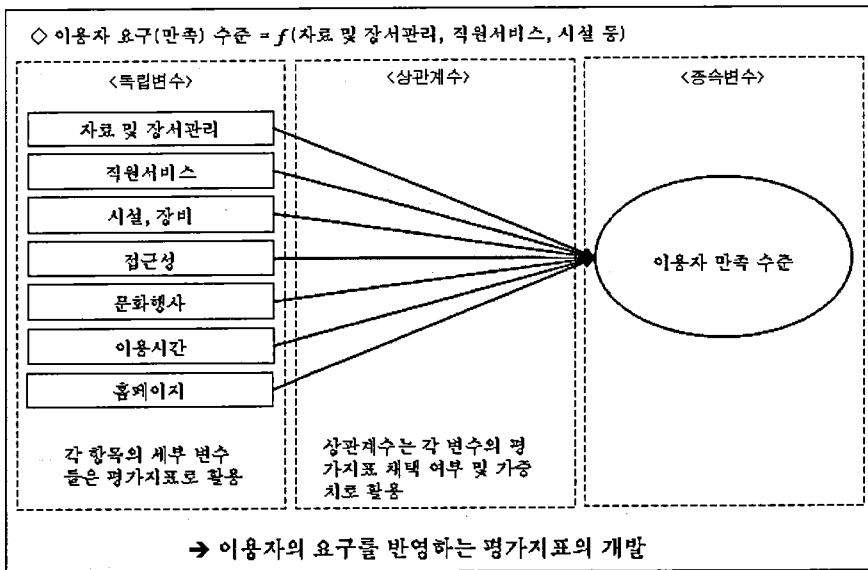
4.3. 이용자 요구 조사

평가지표를 개발하는 과정에서 공공도서관 이용자의 요구사항과 만족수준에 대해 조사하는 과정이 필요하다. 특히, 공공도서관 서비스 질 측면을 정확히 평가하고 파악하기 위해서는 이용과정에서 이용자들이 직접적으로 경험한 서비스에 대해 조사하지 않고서는 최적화된 평가지표의 개발이 불가능하다. 따라서 공공도서관의 서비스 품질 영역을 평가하는 지표를 평가제도에 포함시키기 위해서 이용자의 니즈를 설문조사를 통해 직접적으로 알아보는 것이 중요하다.

이용자 요구 조사를 위해 이번 연구에서 참고한 모형은 라이브퀵 플러스(LibQUAL+) 2005년 모형이다. 라이브퀵 플러스는 기존에 서비스기업의 서비스 질 평가를 위해 고안된 서브퀵(SERVQUAL) 모형을 도서관 평가에 응용한 도서관 서비스 품질 평가 모형으로서 이용자의 기대수준과 만족수준의 차이를 측정하여 서비스의 품질을 평가하는 방법이다.

이번 연구에서는 라이브퀵 플러스 모형을 활용하여 “자료, 직원서비스, 시설, 장비, 접근성, 지리적 접근성, 문화행사”라는 9개의 항목에 대해 이용자들의 기대수준과 만족수준을 묻는 설문조사를 실시한다. 설문조사의 목적은 서비스 품질을 반영할 수 있는 지표개발을 위해 이용자의 요구사항을 조사하는 것이고, 그 대상은 공공도서관의 일부 표본을 선정하여 약 300여명을 대상으로 설문조사를 진행 중이다.

이 조사는 아래 <그림 4>와 같은 분석의 틀 안에서 이루어질 것이다.



<그림 4> 이용자 요구 설문조사의 변인 설계

설문조사는 아래 표와 같이 9개 항목 53개의 질문에 대해 공공도서관에서 직접 이루어진다. 실제 설문에서는 각 항목에 대해 이용자가 기대하는 수준(기대치)을 말하는 각 변수에 대한 중요도와 이용자가 인식한 수준(지각치)을 말하는 이용하는 도서관에서의 만족도를 리커트척도를 이용하여 조사한다. 또한 각 항목별로 전반적인 만족수준을 조사하여 도서관 서비스의 각 세부 변인들(독립변수)이 이용자의 만족수준(종속변수)에 얼마나 영향을 미치는가에 관한 통계분석이 가능하도록 설문지를 구성하였다. 설문조사에서 조사하고자 하는 변인들은 아래 <표 9>와 같다.

<표 9> 이용자의 서비스 요구를 조사하기 위한 조사변인의 구성

항 목	도서관 서비스 문항	항 목	도서관 서비스 문항
자 료	자료의 최신성	장 비	복사기 이용의 편리성
	장서구성의 주제 다양성		복사기의 수
	장서의 충분한 정도		컴퓨터 프린터 이용의 편리성
	멀티미디어 자료의 최신성		컴퓨터실 컴퓨터의 수
	멀티미디어 자료의 충분성		컴퓨터실 컴퓨터의 성능
	연속간행물 종류의 다양성		멀티미디어 장비 이용의 편리성
	희망자료 신청의 신속성		지리적 접근성
	자료보존 상태의 완전성	주차공간의 충분함	
전자자료의 충분성	길거리 안내표지의 충분성		
직원 서비스	직원의 전문성	문화행사	문화강좌 내용의 충실성
	직원의 친절성		문화강좌의 다양성
	사서직원의 수		문화강좌 홍보의 충분성
	안내데스크 직원의 친절성		문화강좌 비용의 적절성
	직원들이 이용자들을 도와주려고하는 적극성		지역사회와 연계 프로그램
자료 접근성	건의사항에 대한 신속한 처리	개관시간	일반열람실 개관 시간의 충분성
	대출 기간의 충분성		자료실 개관 시간의 충분성
	순회도서관, 이동도서관 서비스	홈페이지	공휴일 개관 시간의 충분성
	인터넷을 통한 본문제공 서비스		홈페이지 내용의 최신성
	인터넷을 통한 소장자료 검색 서비스		자료검색의 편리성
	도서검색용 컴퓨터 프로그램의 편리성		신착자료 정보의 제공
	도서검색용 컴퓨터 수		이용안내의 내용의 충실성
이용하기 편한 서가배열	FAQ의 성실한 운영		
시 설	서가(자료실)의 크기		
	열람실 좌석의 수		
	장애인 편의시설		
	냉·난방 시설		
	열람실 공기의 쾌적성		
	매점·식당 시설		
	휴게실 시설		
	식수대 시설		
	화장실의 청결성		

본 설문조사를 통해 이용자들의 서비스 만족수준에 영향을 미치는 변인들에 대해 파악할 수 있고, 그 결과를 평가지표 개발에 반영하는 것이 본 이용자 설문조사의 수행 목적이다. 본 연구에서는 현재 설계한 설문지가 조사과정에서 잘못된 부분은 없는가에 대해 알아보기 위해 일부대상에게 설문지 사전테스트를 실시하였다. 사전테스트에서 응답자들은 비교적 어려움 없이 질문에 응답할 수 있다는 반응을 보였으나, 일부 이해가 어렵다는 용어에 대해서는 일반인들도 쉽게 알 수 있는 표현으로 정정하였다. 비록 적은 수의 사전조사였으나 대부분의 항목에서 기대수준이 만족수준보다 높게 나타난 것으로 나왔다. 사전테스트의 결과는 다음과 같다.

〈표 10〉 이용자 설문조사의 사전테스트 결과 (N=10)

도서관 서비스 문항	기대치	인식치	도서관 서비스 문항	기대치	인식치
자료의 최신성	4.500	3.265	매점,식당 시설	3.825	2.776
장서구성의 주제 다양성	4.288	3.429	휴게실 시설	3.938	3.102
장서의 충분한 정도	4.613	2.449	식수대 시설	3.938	2.776
멀티미디어 자료의 최신성	4.063	3.265	화장실의 청결성	4.400	3.265
멀티미디어 자료의 충분함	4.063	2.122	복사기 이용의 편리성	3.950	3.102
연속간행물 종류의 다양성	3.500	2.612	복사기의 수	4.300	2.776
희망자료 신청의 신속성	3.313	2.514	컴퓨터 프린터 이용의 편리성	3.950	2.612
자료보존 상태의 완전성	3.850	2.449	컴퓨터실 컴퓨터의 수	4.713	3.102
전자자료의 충분함	3.950	2.776	컴퓨터실 컴퓨터의 성능	4.288	2.612
직원의 전문성	4.175	2.776	멀티미디어 장비 이용의 편리성	4.188	2.939
직원의 친절성	4.300	2.612	대중교통의 편리성	4.613	2.776
사서직원의 수	3.413	3.265	주차공간의 충분함	3.188	2.286
안내데스크 직원의 친절성	3.513	2.939	길거리 안내표지의 충분함	3.638	2.776
직원들이 이용자들을 도와주려고하는 적극성	4.088	2.612	문화강좌 내용의 충실성	3.850	3.265
건의사항에 대한 신속한 처리	3.963	3.238	문화강좌의 다양성	3.500	3.592
대출 기간이 충분함	4.050	2.939	문화강좌 홍보의 충분함	2.963	3.102
순회도서관, 이동도서관 서비스	3.263	2.286	문화강좌 비용의 적절성	3.500	2.939
인터넷을 통한 본문제공 서비스	4.288	3.265	지역사회와 연계 프로그램	3.600	2.612
인터넷을 통한 소장자료 검색 서비스	4.513	3.755	일반열람실 개관 시간의 충분함	4.075	3.429
도서검색용 컴퓨터 프로그램의 편리성	4.288	3.755	자료실 개관 시간의 충분함	3.963	3.592
도서검색용 컴퓨터 수	4.400	2.939	공휴일 개관 시간의 충분함	4.313	2.939
이용하기 편한 서가배열	4.300	3.755	홈페이지 내용의 최신성	4.400	3.429
서가(자료실)의 크기	4.275	3.265	자료검색의 편리함	4.275	3.755
열람실 좌석의 수	4.388	2.449	신착자료 정보의 제공	4.275	3.102
장애인 편의시설	3.925	2.612	이용안내의 내용의 충실함	4.050	3.918
냉난방 시설	4.388	3.592	FAQ의 성실한 운영	4.163	3.429
열람실 공기의 쾌적성	4.725	2.776			

4.4 관리자 및 사서의 인식 조사

다면적으로 공공도서관을 평가하기 위해 도서관 운영에 직접적으로 속해있는 공공도서관 실무자의 견해를 수렴하는 과정도 매우 중요하다. 이용자들에게 서비스를 제공하고와 도서관의 관리와 운영에 직접 참여하고 있는 직원과 사서는 도서관의 운영과 서비스에 영향을 미치는 요인들에 대해 현장에서 정확히 파악할 수 있는 위치에 놓여있다. 따라서 보다 완성도 높은 평가지표를 개발하기 위해 본 연구에서는 실무자에 속하는 관리직 직원과 사서로부터 도서관 서비스와 운영에 관한 설문조사를 실시한다.

실무자에 대한 설문조사에서는 기본적으로 이용자에게 질의한 서비스 관련 항목들에 대해 실무자들의 인식을 묻게 될 것이다. 아울러 실무자들에게는 서비스 측면뿐 아니라 도서관의 운영과 관리의 측면에 대해서도 조사한다. 도서관의 운영과 관리에 직접 참여하는 실무자들이 어떠한 요인들을 중요하게 생각하는가에 대한 인식은 도서관 운영·관리와 관련한 지표를 개발하는데 있어서 중요한 참고자료로써 활용할 수 있을 것이다.

설문조사는 전국의 도서관 중 일부를 선정하여 사서 또는 관리직 직원을 대상으로 진행될 예정이다. 실무자들은 서비스 이용고객이 아니므로 이용자 설문조사와는 다르게 각 변수에 대해 중요도에 대해서만 조사하는 설문지를 설계한다. 본 연구는 설문조사를 통해 실무자들이 도서관 서비스와 운영에서 어떠한 요인을 중요하게 인식하는가에 대해 알아볼 것이며, 그 결과를 평가지표 개발과정에 반영한다.

〈표 11〉 실무자(사서 또는 관리자)의 인식을 조사하기 항목의 구성

항 목		도서관 서비스 및 운영
서 비 스	자 료	자료의 최신성
		장서구성의 주제 다양성
		장서의 수
		멀티미디어 자료의 최신성
		멀티미디어 자료의 충분성
		연속간행물 종류의 다양성
		희망자료 신청의 신속성
		자료보존 상태의 완전성
		전자자료의 충분성
		최근 3년내 장서점검 실시 여부
	자료 접근성	대출 기간
		순회도서관, 이동도서관 서비스
		인터넷을 통한 본문제공 서비스
		인터넷을 통한 소장자료 검색 서비스
		OPAC 프로그램의 편리성
		OPAC 컴퓨터 수

시 설	이용하기 편한 서가배열	
	서가(자료실)의 크기	
	열람실 좌석의 수	
	장애인 편의시설	
	냉·난방 시설	
	열람실 공기의 쾌적성	
	매점·식당 시설	
	휴게실 시설	
	식수대 시설	
	화장실의 청결성	
	장서보호 시설	
	시설의 정기적인 관리	
장 비	복사기 이용의 편리성	
	복사기의 수	
	컴퓨터 프린터 이용의 편리성	
	컴퓨터실 컴퓨터의 수	
	컴퓨터실 컴퓨터의 성능	
	멀티미디어 장비 이용의 편리성	
지리적 접근성	장비의 정기적인 관리	
	대중교통의 편리성	
	주차공간의 충분함	
문화행사	길거리 안내표지의 충분성	
	문화강좌 내용의 충실성	
	문화강좌의 다양성	
	문화강좌 홍보의 충분성	
	문화강좌 비용의 적절성	
개관시간	지역사회와 연계 프로그램	
	일반열람실 개관 시간	
	자료실 개관 시간	
홈페이지	공휴일 개관 시간	
	홈페이지 내용의 최신성	
	자료검색의 편리성	
	신착자료 정보의 제공	
참고봉사	이용안내의 내용의 충실성	
	FAQ의 성실한 운영	
	참고봉사 관련 기록 작성, 유지 여부	
	참고봉사 제공 건 수	
전략적 기획	전화예약, 인터넷 봉사 등 다양한 참고봉사 서비스 실시 여부	
	상호대차 실시 여부	
운영 / 관리	조직/HR	2년 이내의 단기 발전계획 수립
		3년 이상의 중장기 발전계획 수립
		사서직원 수의 적절성
		업무분장의 명확한 규정
		직원의 전문성
		승진의 공정성
		직급의 적정성
급여수준과 복리후생 수준		
의사결정 체계의 합리성		

		사서의 교육훈련, 재교육
		부서간 원만한 의사소통
FI		예산의 규모
		자료 구입비용 규모
		재정 건전성
		예산 집행절차의 합리성
		재원마련을 위한 다양한 채널
PR		적극적인 도서관 홍보활동
		도서관 소식지 발간 여부
		홈페이지 또는 도서관내 도서관 이용방법에 관한 충분한 설명
이용자교육		도서관 오리엔테이션 프로그램 운영 여부
		도서관 이용 교육 프로그램 운영여부
협력/연계		지역 내 타 관공도서관과 연계 프로그램 실시 여부
		도서관내 부대시설의 지역사회 제공 여부

4.5 평가지표와 제도운영방안의 검증

4.5.1 사전 예비테스트

전국의 공공도서관 중 5~10%내외를 선정하여 1차로 완성된 평가지표 초안을 가지고 사전점검 차원에서 실제로 평가활동을 수행하게 될 것이다. 이 과정에서 평가지표의 개념이 모호하거나 혼란을 가져오는 것은 없는지, 평가지표의 값이 측정 가능한 것인지, 척도가 측정하고자 하는 내용을 정확히 측정하고 있는지 등 평가지표 적용 현상에서의 문제점을 실질적으로 테스트하는 기회가 될 것이다.

예비테스트는 평가지표를 조사하는 조사지 양식과 조사지 작성용 매뉴얼을 해당 공공도서관에 보내어 결과를 취합하고 실제로 점수를 계산해보는 과정을 미리 작성한 운영 매뉴얼에 따라 시행해본다. 아울러 조사지 작성과정에서 문제점이나 어려운 점이 있는가에 대해 조사지 작성자로부터 일정 양식으로 피드백을 받는다. 이를 통해 조사지의 질문이 적절하며 쉽게 작성이 가능한 것인가에 대해 파악할 수 있을 것이다.

4.5.2 전문가의 검토

평가제도 모형의 중간발표 과정으로 전문가 세미나를 실시하여 평가지표의 검토를 시행한다. 이 세미나 목적은 최종지표를 도출하기 전에 평가지표 개발과정에서 생각하지 못했던 항목은 없는가에 대해 다시 한번 살펴보고, 모호한 개념이나 용어에 대해 확인을 받는 것이다. 이를 통해 평가제도 모형의 타당성과 완성도를 높일 수 있다.

또한 평가지표와 평가제도 운영방안 초안, 평가실시용 조사지 및 조사지 작성 매뉴얼 등의 결과물들은 일부 전문가들에게 개별적으로 검토를 받는다. 전문가의 개별적인 검토는 이메일을 활

용하여 이루어지며 치명적인 문제점이 발견되면 필요에 따라 델파이 기법을 적용하여 문제를 해결할 것이다. 이 절차를 통해 평가지표 상의 문제점이나 오류들에 대해 최종적으로 수정하고 보완한다.

5. 연구의 진행에서 고려할 사항

본 연구는 기존의 평가제도의 한계를 보완하여 공공도서관을 여러 측면에서 보다 정확하게 평가할 수 있는 모형을 개발하기 위한 연구이다. 여기에서는 이 연구의 목적을 달성하기 위한 연구 방법과 절차에 대해 주로 설명하였다. 이번 장에서는 앞서 제시된 연구방법과 절차를 진행하는 과정에서 반드시 고려해야 할 사항에 대해 몇 가지 언급한다.

앞의 본문에서 제시된 바와 같이 본 연구는 공공도서관의 서비스나 운영과 관련하여 모든 요소를 고려대상으로 넣어 다면적인 평가지표를 구성하고자 계획하고 있다. 그런데 이러한 다면적 접근의 시도로 인해 평가지표가 지나치게 복잡해질 수 있고, 이것은 완성된 지표의 현장 평가실행에서 평가자 작성자들이 어려움을 겪게 될 수도 있는 결과를 가져올 수 있다. 또한 복잡한 지표로 인해 자료의 취합과 평가결과의 표현과정에서 어려움 또는 예기치 못한 문제가 발생할 수 있다. 따라서 본 연구 진행에서 평가지표의 다원적 구성과 동시에 현장에서 평가지표 적용과정에서 예상되는 모든 상황을 반드시 고려하면서 평가지표를 개발해나가야 할 것이다. 이를 위해 설문조사와 전문가 검토를 통해 불필요한 지표항목을 최소화하고 평가제도의 사전 예비테스트 단계에서 평가지표 적용의 어려움에 대해 응답자로부터 반드시 피드백을 받을 예정이다.

다음으로 중요하게 고려할 사항은 평가지표 항목의 정확한 가중치를 적용하는 것이다. 본 연구의 결과물은 공공도서관의 서비스의 특정 부분만 평가하는 것이 아니라 서비스와 운영에 관해 전반적으로 평가하는 종합적인 평가제도이기 때문에 각 항목별로 어느 정도 중요한가를 분석하여 적절한 가중치를 적용하는 것이 중요하다. 가중치 값이 부적절하게 부여되었을 경우 평가결과가 상이하게 나올 수 있으므로 각 가중치 설정에 신중할 필요가 있다. 본 연구에서는 정확한 가중치를 설정하기 위해 이용자 설문조사, 사서의 인식조사, 전문가의 조언과 검토의 방법을 근거로 할 것이다.

공공도서관 평가지표와 그 운영제도 개발과정에서는 도서관에 대해 내부적으로는 업무 전반과 제공되는 정보자원과 서비스의 모든 요소를 조사하고, 외부적으로는 이용자의 기대와 인식을 조사해야 하는 여러 단계의 조사와 분석이 필요하다. 또한 평가지표의 타당성을 높이기 위해 반드시 전문가와 현장에서의 검증단계를 거쳐야 한다. 이와 같이 연구과정에서 여러 단계의 복잡한 절차를 거쳐 진행되는 연구인만큼 각 절차들이 유기적으로 연구의 목적을 수행할 수 있도록 체계적

으로 연구 계획을 세우는 것이 본 연구에서는 무엇보다도 중요하겠다.

참 고 문 헌

- 김윤실. 2002. 『전문도서관의 서비스 품질평가에 관한 연구』. 연세대학교 대학원 박사학위논문. 문화관광부, 한국문화정책개발원. 2000. 『2000년도 전국문화기반시설 관리운영평가 조사지』. 문화관광부.
- 문화관광부. 2001. 『문화기반시설 관리운영 평가연구』. 문화관광부.
- 김주영. 2006. 『신학대학교 도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구』. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 안인자. 2004. 한국도서관 통계 및 지표개발에 관한 기초연구. 『한국비블리아』, 15(2): 5-25.
- 유병장. 2004. 고객 만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 35(3): 321-339.
- 유사라. 2004. 『정보품질과 정보서비스 평가론』 파주: 한울.
- 윤희윤. 2001. 국내의 대학도서관 평가지표의 비교분석. 『정보관리학회지』, 18(3): 239-263.
- 이상복. 1998. 도서관의 이용자 중심 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 30(4): 183-206.
- 이원태. 2003. 『전국문화기반시설 관리운영 평가 개선방안 연구』. 한국문화관광정책연구원.
- 이종권. 2005. 『공공도서관의 서비스 질 평가모델 연구』. 서울: 한국학술정보.
- 이용남, 홍현진. 1999. 우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(4): 113-131.
- 장혜영. 2001. 『도서관 성과평가를 위한 국제표준 ISO 11620의 적용에 관한 연구』. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍현진, 이용남. 1999. 공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 45-67.
- 홍현진. 2005. 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 93-120.
- Abbott, C. 1994. Performance Measurement in Library and Information Services. London : Aslib Publishing LTD.
- Bryson, Jo. 1997. Managing Information Services : An Integrated Approach. Aldershot, England : Goer.

- Bryson, John M. 1999. *Strategic management in public and voluntary services*. Amsterdam ; New York : Pergamon.
- Department of Culture, Media and Sports(UK). 2000. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment*. Department of Culture, Media and Sports(UK).
- Florida Library Association. 2004. *Standard for Florida Public Libraries*. Florida : Florida Library Association.
- IFLA. 2001. *The Public Library Services : IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Hague : IFLA ; Muenchen : K.G. Saur.
- International Organization for Standardization. 1998. *ISO 11620 : Library and Documentation - Library Performance Indicators*. Geneva : ISO.
- Hernon, Peter, and John R. Whitman. 2001. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-based Approach for Libraries*. Chicago: American Library Association.
- Moore, N. 1989. *Measuring the Performance of Public Libraries : A Draft Manual*. Paris : UNESCO.
- O' Connor, D. O. 1982. Evaluating Public Libraries Using Standards Scores : The Library Quotient." *Library Research*, 4: 51-70.
- Parasurman, A, V. A. Zeithaml and L. L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Stueart, Robert D. and Barbara B. Moran. *Library and Information Center Management*. 6th ed. Greenwood Village, CO.: Libraries Unlimited, 2002.