우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구

A Study of the Evaluation Indicators in Korean Public Libraries

이 용 남(Yong-Nam Lee)*
홍 현 진(Hyun-Jin Hong)**

목 차

1. 서 론
1. 1 연구의 필요성과 목적
1. 2 우리나라의 공공도서관 평가사례
2. 연구방법
2. 1 평가지표 선정 및 설문지 작성
2. 2 조사대상 및 설문지 배포회수
2. 3 자료분석
3. 분석결과 및 논의
3. 1 평가지표 중요도 순위
3. 2 집단간의 중요도 차이 분석
3. 2. 1 집단간의 상관관계 분석
3. 2. 2 집단간 차이의 유의성 검증
3. 2. 3 집단별 평가지표 중요도 순위
4. 결론 및 제언

초 록

이 연구는 필자들의 선행연구로 이미 제시되었던 공공도서관 평가지표에 대해 도서관 관리층과 사서직은 물론 이용자들이 생각하는 중요성에 대한 인지도를 비교, 분석하였다. 전국의 공공도서관을 무선표집하여 설문 조사하였는데, 분석된 결과는 공공도서관 평가작업을 위한 지표선정 및 가중치 부여 등의 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

ABSTRACTS

This study is a nationwide survey of Korean public libraries to identify and analyze the usefulness of 69 evaluation indicators of a public library proposed by the authors in the previous paper. A random sample of respondents including library managers, librarians, and users rated the usefulness of each indicator in assessing the performance of a public library. The results of this study could be used as the basic data in the evaluation of public libraries by selecting appropriate indicators and giving weight on each indicator according to the specific evaluation purpose.

* 한성대학교 인문대학 문헌정보학과 교수
** 전남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수
접수일자 1999년 10월 29일

1. 서 론

1. 1 연구의 필요성과 목적

모든 조직이 해당 조직의 구성원이나 이해 당사자들이 표방하고 있는 목표에 얼마나 도달하고 있는가를 합리적으로 평가하는 일이 효율적 경영의 필수 과정임은 말할 나위가 없거니와, 비영리 조직일지라도 도서관이 예외일 수는 없다. 그러나 우리 나라 도서관의 현장이나 학계에서 이에 대한 관심은 그동안 외국에 비해 상대적으로 취약한 형편이었다.

우리 나라의 도서관 현장에서 평가문제에 대한 관심이 본격적으로 확산되기 시작한 것은 1994년 대학교육협의회에서 추진한 대학종합평가인정제의 평가지표 중에 대학도서관 관련 항목이 포함되면서부터라고 할 수 있다. 그러나 대학 전체 평가과정에서의 대학도서관 평가는 전체 100개 평가지표 중 5개 지표뿐이며, 가중치는 전체의 4.2%에 불과해 엄격한 의미의 도서관 종합평가로 받아들이기에 어려운 점이 많았다. 공공도서관 분야에서는, 1985년 대한도서관연구회가 민간단체 차원에서 처음으로 전국의 공공도서관을 평가한 바 있으나 그 이후에는 지속되지 못하다가(대한도서관연구회 1985), 1998년에 이르러 문화관광부가 정부차원으로 전국의 공공도서관에 대해 본격적으로 운영성과를 평가하고(한국. 문화관광부 1998) 이를 매년 추진하기로 함으로써 도서관평가에 대한 관심에 불을 붙였다.

우리의 학계에서는 대체로 1990년대부터 도서관평가에 관심을 갖기 시작했다고 볼 수 있다. 외국 학자의 도서관평가 관련 저서가 90년대 초에 번역되었으며(F. W. Lancaster 1990), 대학종합평가인정제 이후에 이에 대한 문제점 및 개선책 중심으로 몇 편의 대학도서관평가 연구나 서비스 질에 대한 평가연구가 발표되었다(김정현 1995, 서혜란 1996, 장혜란 1997, 이상복 1998). 그러나 공공도서관 대상의 평가 연구는 별로 시도되지 않던 중, 본 연구자들이 이에 관련된 여러 이론의 발전과정을 비교 분석하고 평가지표안을 제시한 연구(홍현진, 이용남 1999) 와 문화관광부 평가에 대해 현장 사서들이 의견 제시한 글이 몇 편(한국공공도서관발전연구회 1999) 있을 정도이다.

문화관광부에서의 공공도서관평가 작업은 중앙정부 부처에서 계획된 후 전국적인 행정조직과 설문서를 통해 제한된 기간 내에 조사평가가 수행되는 과정에서, 부득이 관계단체 및 소수의 학자들에게 의견을 물어 평가지표를 선정하고 지표의 중요도를 결정할 수밖에 없었는데, 이에 따라 지표의 선정과 가중치 부여과정에 완전성을 기하기는 어려운 일이었다.

위와 같은 실정을 감안할 때, 우리 현실에 적합한 공공도서관 평가지표를 개발하는 일과 그 지표에 대해서 공공도서관 일선 현장의 관계자들이 판단하고 있는 중요성에 대한 인지도를 파악하는 일은 매우 긴요한 일이라 판단된다. 이러한 필요에 따라, 이 연구는 이미 연구자들의 기존 논문에서 제시된 공공도서관 평가지표에 대해 도서관 관리층과 사서직은 물론 일반 이용자들이 생각하고 있는 중요도를 비교 분석하는데 목적을 두고 있다.[1)]

이러한 연구 결과는 우리 나라의 공공도서관 체제정비에 큰 기여를 하리라고 판단되는

문화관광부 차원의 연례적인 도서관 평가작업에 구체적인 도움을 주는 효과를 기대할 수 있을 것이다.

1. 2 우리 나라에서의 공공도서관 평가 사례

1. 2. 1 민간단체 차원의 시도

우리 나라에서 공공도서관 평가에 대한 필요성을 인식하고, 평가지표를 마련하여 전국의 공공도서관을 대상으로 평가를 한 것은 1985년에 '대한도서관연구회'[2]가 실시한 것이 처음이라고 판단된다. 당시 대한도서관연구회는 우리 나라의 침체된 공공도서관을 자극하고 개선동기를 부여하기 위한 가장 시급한 과제가 바로 도서관 평가제도라고 생각하고 평가지표와 기준을 마련한 후, 전국의 공공도서관을 자체적으로 평가하였던 것이다.

당시 대한도서관연구회의 기관지에 실린 공공도서관 평가제도의 취지를 보면, "현재의 주어진 여건에서나마 무엇부터 어떻게 고쳐나가야 하겠는가 하는 공공도서관 운영 개선의 방향을 제공하는 나침반의 구실을 하고, 서로 견주어보는 자(尺) 구실을 하는데 목적이 있다"고 밝히고 있다(엄대섭 1985, 1). 즉, 대한도서관연구회는 우리 나라의 당시 실정에서 공공도서관이 가장 급하게 개선해야 할 부분을 도서관평가제도로서 뒷받침하려고 하였던 것이다. 위의 연구회에서 마련한 평가지표는 모두 5개 영역에 16개 항목으로 구성되었는데(부록 2참조) 대부분 이 단체가 표방하고 활동하던 방향을 가늠할 수 있는 내용의 지표들이었다. 이들 평가지표와 가중치를 분석하고, 평가제도 시행에 따른 여러 설명(대한도서관연구회 1985, 2-5)을 종합하여 보면 다음과 같은 사실을 알 수 있다.

첫째, 평가영역 별로 볼 때에 가장 강조된 부문은 운영봉사 영역(40%)과 자료영역(20%)이며, 항목 별로 볼 때는 '관외대출 장서운영'과 '개가열람제 장서관리'가 전체 가중치의 30%의 비중을 차지하였다는 점이다. 이는 당시의 공공도서관들로 하여금 '공부방 탈피'라는 절대절명의 과제에 동참시키려는 대한도서관연구회의 활동 방향성에서 비롯되었다고 볼 수 있다.

둘째, 자료영역(20%)과 예산영역(10%)이 모두 '도서관자료의 확충'을 뒷받침하기 위한 평가항목으로만 구성되어 있는바, 이들 또한 '공부방 탈피'란 화급한 과제의 연결 선상에서 추진되어야 할 도서관의 기본정책으로 인식하였던 것이다.

셋째, 공공도서관 평가지표가 전체적으로 포괄적이지 못하고, 지표의 선정이나 가중치

1) 도서관 조직의 활동 목표를 형성하고, 수정하며, 유지하는 중심적인 구성요소는 관리층과 직원 그리고 환경(이용자와 사회)이라는 R. R. Dumont과 P. F. Dumont(1982, 14-16)의 논리를 수용한다면, 일차적으로 공공도서관 관리층과 사서직 그리고 이용자들이 생각하는 평가지표의 중요성에 대한 인지도는 평가작업을 위한 지표의 선정 및 가중치 부여에 있어 중요한 기초자료가 될 수 있을 것이다.

2) 대한도서관연구회는 엄대섭을 비롯한 공공도서관 운동에 관심이 있던 학계 및 현장의 일부 인사가 중심이 되어 전근대적인 우리나라 공공도서관의 개혁과 발전을 도모하고자, 1983년부터 1987년까지 실천적 활동을 전개하던 민간운동 단체이었다. '공공도서관의 발전 및 운영개선 촉진', '공공도서관에 대한 사회인식 고취', 그리고 '국민대중의 공공도서관 이용촉진'이란 3대 목표 아래 공공도서관의 관외대출 및 개가제 권장운동, 이동도서관 전용 차종 개발 및 보급운동, 대정부 및 언론 설득운동 등의 세부 활동을 전개하였다.

부여에 있어 이 연구회가 추구하는 활동 목표에 집중된 모습을 보이고 있는데, 이는 당시의 공공도서관의 여건과 현실을 바탕으로 하여 전국 공공도서관의 체제를 정비하고 자극을 주려는 의도로 풀이된다.

대한도서관연구회의 평가 결과는 총점에 따라 A-D 등급을 부여하는 방식으로 각 도서관을 자극함으로써 운영개선을 꾀하고자 1985년 9월에 전국 127개 도서관을 대상으로 첫 번째 평가작업을 실시하였다.[3] 대한도서관연구회가 여러 사정으로 87년부터 실질적 활동을 중단함에 따라 도서관 평가사업도 그후에 지속되지는 못하였으나, 이 사업은 우리 나라에서 전국의 공공도서관을 대상으로 최초로 실시한 평가작업이란 점에서 의미가 있다고 하겠다.

1. 2. 2 정부차원의 평가 실시

도서관 정책을 담당하는 정부의 중앙부처 차원에서 공공도서관을 평가한 것은 문화관광부에서 1998년 9-11월 전국적으로 실시한 것이 처음이라고 할 수 있다. 문화관광부에서는 전국의 문화기반시설 관리운영을 평가하여 인센티브를 부여함으로써 문화기반시설의 확충과 운영개선을 도모한다는 정책사업의 일환으로 전국의 공공도서관을 평가하게된 것이다.[4] 문화관광부는 1998년 8월에 한국도서관협회에 평가지표 및 기준에 대한 자문을 요청하고 상기 협회에서 제출한 초안을 일부 수정하는 등의 절차를 거쳐 평가작업을 수행하였다.

평가지표는 자료영역 4개항, 직원영역 4개항, 봉사영역 14개항, 시설영역 7개항, 운영관리영역 14개항 등 총 43개항으로 구성되었다(부록 3 참조). 평가영역별 가중치를 부여한 기준은 첫째, 지역주민들에 좋은 서비스를 얼마나 제공하고 있는가(봉사영역), 둘째, 도서관의 각종 자원을 효과적으로 활용하고 있는가(관리운영 영역), 셋째, 법에 정해진 각종 기준을 제대로 지키고 있는가(자료, 직원, 시설 영역)순으로 설정하였다고 밝히고 있다. 그래서 5개 영역 중 가장 중요하다고 생각되는 봉사영역에 30.5%의 비중을, 운영관리 영역에 24.5%, 자료, 직원, 시설 영역에 각기 15%씩 비중을 두고, 각 영역은 다시 몇 개의 세부 항목으로 나누었던 것이다. 아울러 개별 공공도서관의 운영실태를 정확하게 평가하기 위해서는 질적인 평가가 수행되어야 하겠지만, 아직 우리 실정에 적합한 질적 평가도구가 마련되어 있지 않을 뿐 아니라 현실적으로도 조사가 어려워 현 운영실태를 객관적으로 반영한다고 생각하는 내용들에 대한 계량적 평가지표를 중심으로 평가하게 되었다고 밝히고 있다. (한국. 문화관광부 1998, 16)

전국 공공도서관에 대한 평가는 행정지시를 통한 설문지 조사의 방법으로 실시하였다.평가 결과에 따라 우수 도서관의 명단과 운영개선이 요구되는 최하위 도서관의 명단이 보고

3) 이 평가결과 A등급은 천안시립도서관과 서울시립정독도서관 등 2개관, B등급은 충북학생도서관 등 31개관, C등급은 정주시공공도서관 등 76개관, D등급은 거제군립도서관 등 18개관으로 나타났다. 이 결과는 출판물로 공표하지 않았기 때문에 대한도서관연구회에서 소장하고 있던 행정서류를 근거로 하였다.

4) 공공도서관, 박물관, 미술관, 문예회관, 문화의 집 등 5개 분야가 포함되어 있는 이들 문화기반시설에 대한 평가의 실무는 문화관광부의 태스크포스팀인 '문화정책포럼팀'이 주관하여 수행하였다.

서와 언론을 통해 발표되고, 연말에 개최된 평가보고 대회에서 우수 도서관과 지방자치단체에 대한 시상 및 자료구입비 국고지원의 혜택이 부여되었다.

문화관광부에서는 이 작업을 연례적인 사업으로 추진할 방침인바, 1998년도 공공도서관 평가의 의미와 특성을 다음과 같이 정리할 수 있을 것이다.

첫째, 도서관 정책을 담당하는 국가 차원의 첫 번째 도서관 평가작업이란 점이다.

둘째, 우리 나라 공공도서관 실정을 전제로 하여 지표를 마련하는 과정에서, 산출부문 못지 않게 투입부문 평가의 비중이 크고, 질적인 평가이기 보다 양적인 평가, 또한 이용자 반응 중심의 평가이기보다는 공급자 중심의 평가지표로 구성되었다는 점이다.

셋째, 특정 도서관을 대상으로 조직 유효성을 측정하려는 것이 아니라, 전국 도서관의 체제정비와 운영개선을 유도하기 위한 행정적 목적의 평가란 점이다.

2. 연구방법

2. 1 평가지표 선정 및 설문지 작성

이 연구의 설문지는 본 연구자들의 논문(홍현진, 이용남, 1999)에서 제시한 공공도서관의 평가지표를 바탕으로 하였다. 이 논문에서의 지표는 공공도서관의 자료, 직원, 이용자 봉사, 시설, 예산·운영관리 등 5개 영역에서 총 62개의 평가지표로 구성되어 있으나 표본 도서관으로 선정된 도서관 중 일부 도서관들을 대상으로 한 예비조사 수행 결과에서 제기된 7개의 지표를 새로이 추가하였다.

도서관 관리층(관장, 과장), 사서 및 이용자를 대상으로 하여, 도서관 성과를 판단하기 위한 지표로서 각 항목들이 얼마나 중요하다고 생각하는지에 따라 응답토록 하였는데, 중요도 측정은 5단계 리커트 척도[5]를 사용하였다.

2. 2 조사대상 및 설문지 배포, 회수

조사대상 공공도서관의 선정은 공공도서관협의회 발행 〈공공도서관 요람, 1999〉와 한국도서관협회편인 〈한국도서관통계, 1998〉을 기준자료로 삼았는데, 〈공공도서관 요람〉에 수록된 375개관 중 홀수 번째로 기입된 공공도서관을 대상으로 하였다. 그러나 대상 도서관들 중에 분관이거나 공공도서관의 명칭이 바뀐 도서관 등이 있어 이를 제외한 175개관을 대상으로 하여 설문지를 배포하였다.

이 연구에서 사용된 설문지는 모두 세 가지 종류로서 도서관장 및 과장용 설문지와 사서용 설문지, 그리고 이용자용 설문지로 구성되었다. 총 175개 도서관 중 과장이 있는 큰 규모의 도서관에는 관장용, 과장용, 사서용 설문지 각1부 및 이용자용 설문지 2부 등 총 5부로 설문조사하고, 관장과 사서만 있는 도서관에는 관장용, 사서용 설문지 각1부, 이용자용 설문지 2부 등 총 4부로 설문조사했으며, 관장만 있는 소도서관은 관장용 설문지 1부, 이용자용

5) 5점 척도는 5(대단히 중요함), 4(중요함), 3(보통임), 2(중요하지 않음), 1(전혀 중요하지 않음)단계로 구성되어 있으며, 의견이 없거나 모르는 경우에는 '기타' 란에 표시하도록 하였다.

설문지 2부 등 총 3부로 설문조사를 했다.

총 765부의 설문지는 1999년 7월 23일에 1차로 발송했는데, 2주일 후의 회수율은 약 38%였다. 이에 다시 2차로 협조문을 발송한 결과 응답률은 62%가 되었다. 통계결과의 신뢰성을 더 높이기 위해 응답하지 않은 도서관을 직접 방문하거나 전화로 노력한 결과, 최종적으로 총 578부(도서관장용 설문지 : 129부, 과장 및 사서용 설문지 : 192부, 이용자용 설문지 : 257부)가 회수되어, 회수율은 전체의 약 76%에 해당된다. 이 중에서 사서용 설문지 1부와 이용자용 설문지 2부의 설문지는 응답 미숙으로 제외하고, 총 575부의 설문지가 이 연구의 통계분석에 이용되었다.

2. 3 자료분석

2. 3. 1 측정도구의 신뢰도 검증

평가지표의 중요도 측정에 대해서는 크론바하 알파(Chronbach alpha)테스트 방법으로 신뢰도 검증을 하였다. 각 영역별 평가지표들의 크론바하 알파계수는 〈표 1〉에서 보는 바와 같이 모두 0.7 이상의 수준으로 나타났다. 또한 각 해당변수들의 설문문항들을 항목분석을 통해 제거 시에도 크론바하 알파계수 값을 증가시키는 문항이 없으므로 모든 문항을 추후 분석에 사용하기로 한다. 측정도구가 신뢰성을 인정받기 위한 절대적 기준은 없으나 일반적으로 크론바하 알파계수 수준으로는 0.8 이상이 그 기준이 되고 있다. 그러나 분석단위가 조직수준인 경우에는 크론바하 알파계수가 0.6 이상이면 적당한 수준으로 인정하고 있다. 따라서 본 연구에서 사용한 변수들의 신뢰도는 대체적으로 합당한 수준이라고 하겠다.

〈표 1〉 신뢰성 계수

평가 영역	항목수	Chronbach's Alpha
자 료	9	0.9063
이용자 봉사	20	0.8681
직 원	10	0.9107
시 설	7	0.7776
예산 · 운영관리	23	0.9329
합 계	69	0.9678

2. 3. 2 자료분석 방법

이 연구에서는 공공도서관 조직의 평가지표들을 설정하고 이 지표들에 대해 공공도서관의 관리층, 사서, 이용자 집단으로 나누어, 응답자 집단간의 평가지표의 중요성에 대한 인식도 관계를 규명하고자 하였다. 통계적 분석에는 SAS(Statistical Analysis System) 프로그램을 이용하여 다음과 같은 과정을 거쳤다.

첫째, 평가지표의 중요도를 비교하기 위하여 평균치와 변산도인 표준편차를 산출하였다.

둘째, 도서관 관리층, 사서, 이용자 등 3개 집단간의 평가지표들의 순위상관관계를 알아보기 위하여 Spearman's rho를 구하였다.

셋째, 평가지표의 중요성에 대한 3개 집단간의 인식도 차이를 분석하기 위해 ANOVA 분석을 하였다.

넷째, 도서관 관리층 및 사서들을 '도서관측' 집단으로 묶어 '이용자' 집단과의 인식도 차이를 알아보기 위하여 t-검증을 하였다.

〈표 2〉 평가지표의 중요도 평균치와 표준편차

	평 가 지 표	평균	표준편차		평 가 지 표	평균	표준편차
자료	1. 봉사대상인구 대비 장서수	4.22	0.87	이용자봉사	34. 연간 문화교육프로그램 실시일수	3.52	0.89
	2. 봉사대상인구대비 연간증가 장서수	4.09	0.96		35. 도서관 이외의 지역단체 등이 실시한 프로그램 수	3.28	0.93
	3. 봉사대상인구대비 연간구입 장서수	4.17	0.98		36. 이용교육 프로그램 실시 여부	3.67	0.97
	4. 봉사대상인구 대비 연속간행물수	3.89	0.98		37. 봉사대상인구 대비 이용 교육프로그램 참가자수	3.53	0.95
	5. 봉사대상인구 대비 시청각자료수	3.77	1.03		38. 직원의 봉사수준(친절, 봉사태도)	4.52	0.68
	6. 봉사대상인구 대비 전자매체자료수	3.89	1.07		39. 봉사의 신속성(소요시간)	4.34	0.77
	7. 전체자료수 대비 이용자료수	4.06	0.90	시설	40. 봉사대상인구 대비 건물면적	3.90	0.95
	8. 전체자료수 대비 참고봉사제공건수	3.89	0.91		41. 1주일간의 총 개관시간	3.82	0.87
	9. 도서관 자료의 질적수준 (최근 5년간 입수자료의 비율)	4.21	0.83		42. 건물의 접근용이성	4.37	0.77
					43. 총좌석수 대비 일반열람실 좌석수	3.29	1.12
					44. 총좌석수 대비 어린이실 좌석수	3.62	0.98
					45. 장애인 봉사시설 여부	3.76	1.01
					46. 장서보호설비 여부	3.84	1.00
직원	10. 도서관장의 전문성(사서직 여부)	4.40	0.86	예산·운영관리	47. 봉사대상인구 대비 도서관 예산액	4.27	0.95
	11. 봉사대상인구 대비 전문직 사서수	4.43	0.84		48. 봉사대상인구 대비 도서관 자료비	4.35	1.93
	12. 봉사대상인구 대비 전체직원수	3.99	0.94		49. 예산총액 대비 자료구입비 비율	4.20	0.89
	13. 전체직원 대비 전문직(사서) 비율	4.26	0.90		50. 봉사대상인구 대비 연속간행물비	3.95	0.94
	14. 전체직원 대비 보조직원 비율	3.45	0.99		51. 봉사대상인구 대비 전자매체 비용	3.93	1.01
	15. 직원의 재교육 프로그램 실시여부	4.30	0.84		52. 봉사대상인구 대비 연간 증가예산	4.06	0.98
	16. 직원의 연간재교육프로그램시간	4.00	0.86		53. 외부지원금 수령여부	3.74	1.07
	17. 총직원수 대 이용자료수	3.88	0.90		54. 운영예산 대비 이용자료수	3.94	0.83
	18. 총직원수 대 참고봉사제공건수	3.81	0.84		55. 운영예산 대비 참고봉사 제공건수	3.74	0.87
	19. 직원의 사기(후생복리제도 등)	4.24	0.95		56. 도서관 자체 평가작업 실시 유무	3.84	0.91
이용자봉사	20. 봉사대상인구대비 도서관등록자수	3.81	0.86		57. 도서관 정책 절차의 성문화정도	3.85	0.84
	21. 봉사대상인구대비 도서관이용회수	3.97	0.85		58. 지역사회에 대한 조사분석 여부	3.83	0.88
	22. 봉사대상인구대비 연간 대출수	4.02	0.83		59. 각종 위원회 설치 여부/종류	3.19	1.00
	23. 인구대비 관내자료 이용회수	4.06	0.81		60. 업무전산화 수준	4.43	0.78
	24. 자료접근성(자료탐색시 충족률)	4.23	0.81		61. 자원봉사제 실시여부, 참여자수	3.60	0.94
	25. 검색목록 유무	4.15	0.88		62. 협력망 구축 여부/참여 여부	3.86	0.95
	26. 참고봉사 기록 작성, 유지 여부	3.58	0.89		63. 이동도서관 운영 여부	3.68	1.07
	27. 인구 대비 참고봉사 처리건수	3.62	0.83		64. 인구 대비 이동도서관 이용자수	3.60	1.00
	28. 참고봉사 제공완성도	3.95	0.85		65. 도서관 특성화사업(특수집서 등)	3.72	1.03
	29. 연간 상호대차 건수	3.23	0.93		66. 멀티미디어를 통한 마케팅 여부	3.78	1.05
	30. 상호대차 입수자료수 대비 대출자료수	3.48	0.96		67. 도서관의 이용자 만족도	4.40	0.79
	31. 요구문헌 제공률	3.71	0.95		68. 지역사회 복리에 대한 기여도	4.31	0.72
	32. 문화·교육 프로그램 종류	3.83	0.91		69. 지적자유 지원(정보공개활동 등	4.02	0.84
	33. 인구대비 프로그램 활동 참여율	3.74	0.90				

3. 분석결과 및 논의

3. 1 평가지표 중요도 순위

〈표 2〉에는 전체 설문 대상자들이 응답한 평가지표에 대한 평균치와 표준편차 등 서술적 통계량이 제시되어 있다. 전체 응답자들이 중요하다고 판단하는 상위 10개의 지표를 순위별로 보면 다음과 같다.

① 직원의 봉사수준(친절정도, 봉사태도)
② 업무전산화 수준
③ 봉사대상인구 대비 전문직 사서수
④ 도서관의 이용자 만족도
⑤ 도서관장의 전문성(사서직 여부)
⑥ 건물의 접근용이성
⑦ 봉사대상인구 대비 도서관 자료비용
⑧ 봉사의 신속성(정보요구 처리시간)
⑨ 지역사회 복리에 대한 기여도
⑩ 직원의 재교육 프로그램 실시 여부

한편, Van House와 Childers가 미국 공공도서관 관련자(도서관 경영자, 도서관 서비스 직원, 이용자, 도서관 이사진, 지방공무원, 도서관 후원회, 지역유지)들을 대상으로 연구한 결과에서 중요하게 인식된 상위 지표는 다음과 같은 바(1993, 26-27), 우리와 좋은 비교가 된다.

① 개관시간의 편리성
② 자료의 다양성
③ 봉사형태의 다양성
④ 직원의 봉사태도, 친절도
⑤ 지역사회에 대한 봉사의 적절성
⑥ 자료의 질
⑦ 요청 자료의 제공 가능성
⑧ 도서관 봉사에 대한 지역사회의 인지도
⑨ 도서관 접근의 용이성

이번 조사의 결과를 미국의 연구결과와 비교하여 볼 때, 우리나라도 일반적인 지표들은 중요도에 있어서 대체로 비슷한 경향을 보이고 있으나, '업무전산화 수준' 항목과 '도서관장의 전문성(사서직 여부)' 항목이 높게 나타난 것은 특수한 경우라고 생각한다. 이들 항목을 도서관 평가지표로서 제시한 외국 문헌은 많지 않은데, 우리의 경우에는 상위 5위 이내의 지표로 나타나고 있다는 사실은 특수한 우리나라의 도서관 환경으로부터 비롯된 것이라고 할 수 있겠다. 즉, 아직까지는 열악한 도서관 환경과 도서관장으로서의 전문성이 인정받지 못하고 있는 우리의 도서관 현실에서 중요한 의미를 부여할 수 있는 지표라고 하겠다.

그리고, 중요도가 낮다는 반응을 보인 최하위 10개 지표를 역순위로 보면 다음과 같다. 그렇다 하더라도, 이 지표들도 평균치로 보면 모두 3.0 이상으로서 각 집단 별 응답자들이 평가지표로서 유용하다고 인식하고 있음을 알 수 있다.

① 각종 위원회 설치 여부/종류
② 연간 상호대차 건수
③ 도서관 이외의 지역단체 등이 실시한 프로그램 수
④ 총 좌석수 대비 일반열람실 좌석수
⑤ 전체직원 대비 보조직원 비율
⑥ 상호대차 입수자료수 대비 대출자료수
⑦ 연간 문화·교육 프로그램 실시일수
⑧ 봉사대상인구 대비 이용(자) 교육 프로

그램 참가자수
⑨ 참고봉사 관련기록의 작성, 유지 여부
⑩ 자원봉사제 실시 여부 및 자원봉사자수

3. 2 집단간의 중요도 차이분석

3. 2. 1 집단간의 상관관계 분석

Spearman's rho 테스트를 이용해 도서관 관리층, 사서, 이용자 집단간의 상관관계와 도서관측 집단과 이용자 집단과의 순위 상관관계를 측정한 결과는 다음과 같다.

- 관리층과 사서 (.956)
- 관리층과 이용자 (.875)
- 사서와 이용자 (.810)
- 도서관측(관리층, 사서)과 이용자 (.845)

이 결과를 보면 관련 집단들간에 높은 상관관계를 보이고 있는데, 특히 도서관 관리층과 사서 사이에 관점이 상당히 일치하는 것을 볼 수 있다. 이들만큼은 아니더라도, 도서관 관리층과 이용자간에도 높은 상관관계를 볼 수 있다. 또한 사서와 이용자간의 상관관계가 높기는 하지만 다른 집단들에 비하면 상대적으로 가장 관점의 일치가 적은 집단으로 나타났다. 이 결과를 미국의 Van House와 Childers의 연구(1993), 그리고 뉴질랜드의 Cullen과 Calvert이 행한 연구(1993, 143-164) 결과와 비교하면 다음과 같다.

미국의 연구에서는 도서관 경영자, 도서관 서비스 직원, 도서관 이사진, 지방공무원, 도서관 후원회, 지역유지 등으로 연구에 포함된 관계자들이 일곱 그룹인데 비해서 뉴질랜드의 연구에 포함된 관계자 그룹은 사서, 이용자, 자문위원 등으로 더 적기 때문에 관계자 그룹 사이에 지표의 순위에 따른 상관관계가 더 크게 나타나는 경향이 있었다.

비교의 목적에서 볼 때, 미국의 연구에서의 '위원회'라는 관계자 그룹은 뉴질랜드의 연구에서는 자문위원과 가장 가깝다. 위원회는 뉴질랜드에서 자문위원이 행하는 자금 지원과 보고 임무와 가장 가까운 일을 수행하고 있기 때문이다. 뉴질랜드의 연구에서 Spearman's rho 테스트를 이용해 세 관계자 그룹에 대한 상관관계를 측정해본 결과는 사서와 이용자 .88, 사서와 자문위원 .83, 자문위원과 이용자 .85 등으로 모두 상관관계가 높게 나타났다. 이에 비해, Van House의 연구에서 집단간 상관관계는 도서관 경영진과 이용자 .57, 도서관 경영진과 도서관 서비스 직원 .97, 도서관 경영진과 위원회 .90, 도서관 서비스 직원과 이용자 .58, 도서관 서비스 직원과 위원회 .91, 위원회와 이용자 .65 등으로 나타났다.

미국의 연구에서는 도서관 경영진과 사서 모두가 도서관 위원회와 관점이 많이 일치했다. 그러나 도서관의 경영과 관련된 그룹과 이용자 사이에는 관점이 그리 일치하지 않았다. 한편 뉴질랜드의 연구에서는 미국의 연구만큼 사서와 자문위원이 높게 일치하지는 않았지만, 사서와 자문위원 모두 도서관의 평가지표에 대한 인지도에 있어 이용자의 관점에 가까운 양상을 보였다.

위의 연구들을 보면 공통적으로 도서관의 관리자 그룹과 사서, 위원회, 자문위원 등은 아주 높은 상관관계를 보이고 있으나, 연구에 따라서 차이가 있기는 하지만 도서관의 관리

자와 사서, 자문위원 등은 이용자 집단과 상대적으로 차이를 나타내고 있다.

3. 2. 2 집단간 차이의 유의성 검증

〈부록 1〉은 설문 응답자 3개 집단간의 중요도 차이가 통계적으로 의미있는가 검증하기 위해 일원적 분산분석(ANOVA)을 한 결과를 보여주고 있다. 관리층, 사서, 이용자 등 세 집단간에는 총 39개의 지표에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 응답 집단들간에 유의한 차이를 보이는 39개의 지표들을 튜키 다중비교 검증을 통해 분석한 결과 이 중 34개의 지표에서 0.05 미만의 유의 수준으로 세 집단간에 분산차이를 보이고 있다. 이 튜키 다중비교 검증결과로 나타난 응답자 유형간의 평균치 차이를 보면 다음과 같다. 즉 자료 영역에서는 유의한 차이를 보인 6개의 지표 중 5개 지표에서 이용자 → 관리층, 사서 순으로 그 평균값이 높아지는 것으로 나타나 자료 영역에 있어서는 이용자들보다 관리층과 사서들의 평가지표에 대한 인식도가 높은 것으로 나타났다. '전체자료수 대비 참고봉사제공 건수' 지표는 자료 영역에서 유일하게 사서와 관리층의 평균치 차이를 보인 지표로서 사서가 특히 관리층에 비해서 이 지표의 유용성에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

직원 영역에서는 '도서관장의 전문성(사서직 여부)' 지표에 있어서 평균치 차이가 이용자, 관리층 → 사서 순으로 높게 나타나 이 지표의 유용성에 대해서는 사서집단의 인식도가 가장 높은 것으로 나타났다. 이외의 지표들에서는 이용자들의 인식도가 관리층과 사서에 비해서 낮은 것으로 나왔으며, 전문직 직원의 재교육 프로그램 실시 여부와 시간에 관련된 지표들에 대해서는 집단들간의 차이가 이용자 → 관리층 → 사서 순으로 높게 나타났다. 직원의 사기 지표도 이용자 → 관리층, 사서 순으로 나타남으로써 도서관의 운영관리 측면에서의 이 지표의 중요성을 도서관인들이 높게 인식하고 있는 것으로 보인다.

이용자봉사 영역에서는 문화·교육 프로그램 종류, 봉사대상인구 대비 프로그램 활동 참여율 등에서 사서 → 이용자 순으로 나타나 이용자들이 이의 중요성에 대해 높게 인식하고 있음을 보여주고 있다. 직원의 봉사수준(친절정도, 봉사태도) 지표는 이용자 → 사서 → 관리층 순으로 나타나 이 지표에 대해 이용자들이 다른 지표들과는 상대적으로 가장 높은 평가점수를 주었음에도 불구하고 다른 집단들과 유의한 차이를 보이고 있다. 즉, 이 지표는 이용자들뿐만이 아닌 도서관의 관리층, 사서 등 모든 집단이 가장 중요하다고 인식하는 지표로서 앞으로 도서관의 평가지표를 설계할 때 가장 중요하게 다루어야 하겠다.

시설 영역에서는 1주일간의 총 개관시간에 있어서는 사서 → 이용자 순으로 나타나 이용자들이 사서에 비해서 이 평가지표가 유용하다고 인식하고 있음을 보여주고 있다.

예산·운영관리 영역에서는 모든 지표들의 평균치가 이용자 → 사서, 관리층 순으로 나타나 도서관인들이 도서관의 운영관리 영역 지표들의 중요성에 대해 보다 높은 인식을 하고 있는 것으로 나타났다.

한편 관리층과 사서를 도서관측의 집단으로 보고 이용자 집단과의 인지도간의 차이를 분석하기 위해 t-검증을 실시한 결과가

ANOVA 분석과 함께 〈부록 1〉에 제시되어 있다. 이 표를 보면 총 41개의 지표들에서 도서관측 집단과 이용자 집단간에 유의한 차이가 나타났으며, 나머지 지표들 간에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 유의한 차이가 나타난 지표들에서는 거의 대부분이 도서관측 집단이 이용자 집단에 비해서 높은 것으로 나타났다. 그러나 이용자봉사 영역과 시설 영역의 지표들에서는 이용자 집단이 도서관측 집단에 비해서 높게 나타났다.

이용자봉사 영역 중에서는 연간상호대차 건수, 봉사대상인구 대비 문화·교육프로그램 활동 참여율, 연간 문화·교육 프로그램 실시일수 지표, 그리고 시설 영역 중에서는 1주일간의 총 개관시간, 총 좌석수 대비 일반열람실 좌석수 지표는 이용자 집단이 도서관측 집단에 비해서 높게 나타났다.

t-검증 결과를 종합적으로 분석해보면 전반적으로 도서관측 집단이 이용자 집단보다 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이용자봉사 영역, 시설 영역지표에서는 이용자 집단이 도서관측 집단보다 높게 차이를 보이고 있다. 즉 전반적으로 도서관측 집단은 자료나 직원, 예산·운영관리 지표에 대한 인식도가 높은 반면, 이용자 집단은 도서관 이용에 있어서 그들에게 실질적으로 피부에 부딪히는 이용자봉사 영역, 시설 영역의 지표에 대한 유용성에 관심이 높은 것으로 해석된다. 따라서 이용자봉사, 시설부문 등은 앞으로 이용자들의 입장에서 이들의 의견을 적극적으로 수렴하고 반영하는 운영과 평가가 필요하다고 하겠다.

3. 2. 3 집단별 평가지표 중요도 순위

도서관 관리층, 사서, 이용자 집단간에 평가지표의 중요도 순위에 나타나는 유사점과 차이점을 비교하고 이를 다른 연구들과 비교하고자 한다.

관리층, 사서, 이용자 3 집단간에 10위 내에 공통적으로 나타나는 지표들은 다음과 같은 5개의 지표들이다.

- 직원의 봉사수준(친절정도, 봉사태도)
- 업무 전산화 수준
- 도서관의 이용자 만족도
- 봉사대상 인구 대비 전문직 사서수
- 봉사대상인구 대비 도서관 자료 비용

〈표 3〉에는 각 집단별로 상위 5위까지의 평가지표, 〈표 4〉에는 관리층, 사서, 이용자간 영역별 최상위 평가지표들을 열거하고 있다. 이

〈표 3〉 관리층, 사서, 이용자의 평가지표 인지도 상위 5순위 리스트

순위 \ 응답자	관 리 층	사 서	이 용 자
1	직원의 봉사수준	인구 대비 사서수	도서관 이용자 만족도
2	인구 대비 사서수	도서관장의 전문성	직원의 봉사수준
3	업무전산화 수준	직원 재교육실시여부	건물의 접근 용이성
4	봉사의 신속성	업무전산화 수준	도서관장의 사서직 여부
5	전체직원 대비 사서비율	직원의 봉사수준	업무전산화 수준

〈표 4〉 관리층, 사서, 이용자의 영역별 최상위 평가지표

영역 / 응답자	자 료	직 원	이용자 봉사	시 설	예산 · 운영관리
관리층	인구대비 장서수	인구 대비 사서수	직원의 봉사 수준	건물의 접근 용이성	업무전산화 수준
사 서	전체자료수 대비 이용자료수	인구 대비 사서수	직원의 봉사수준	건물의 접근 용이성	업무전산화 수준
이용자	인구대비 장서수	도서관장의 사서직여부	직원의봉사수준	건물의 접근 용이성	도서관의 이용자 만족도

표를 보면 관리층이 1순위로 선정한 '직원의 봉사수준(친절정도, 봉사태도)' 지표에 대해 사서들은 5위로, 이용자들은 2위로 선정했다. 한편 이 지표에 대한 인지도를 다른 외국의 연구들과 비교해 보면, 미국 Van House와 Childers의 연구의 경우, 도서관 경영자와 위원회에 의해 이 지표는 2위에 올랐고, 직원은 1위로 인지했으며, 이용자들은 4위로 인지했다. 뉴질랜드 Cullen과 Calvert의 연구에서도, 이 지표는 사서와 이용자가 모두 1위로 선정했고, 자문위원은 2위로 선정했다. 도서관 평가지표로서는 세계적으로 중요하게 인식되고 있는 지표라고 할 수 있겠다.

이 연구에서 조사된 3개 집단 모두에서 10위 이내로 포함된 지표들은 '직원의 봉사수준(친절정도, 봉사태도)', '봉사대상 인구수 대비 전문직 사서수', '업무전산화 수준', '봉사대상 인구 대비 도서관자료 비용', '도서관의 이용자 만족도' 등이다.

이와 비교해서 미국과 뉴질랜드의 경우는 도서관 서비스의 양과 질, 그리고 서비스에 대한 접근성 지표들이 상위에 선정되어 있다. 미국의 연구에서 모든 응답 대상자 집단으로부터 10위 이내에 들어간 지표들은 '도서관 개관시간의 편리성', '직원의 친절정도, 봉사태도', '자료의 범주(다양성)', '봉사형태의 다양성', '지역사회에 대한 봉사의 적절성', '자료의 질' 등으로 나타났다. 뉴질랜드의 연구에서 모든 응답 대상자들로부터 10위 이내에 든 지표는 '직원의 친절정도, 봉사태도', '자료의 질', '경영상의 능력' 등이었다.

이와 유사한 지표로서 이 연구에서는 '자료의 질적 수준' 지표에 대해 이용자 집단이 10위 이내로 꼽고 있으며, '자료 접근성' 지표는 이용자 집단이 10위 이내로, 그리고 관리층 집단과 사서 집단이 20위 이내로 포함시키고 있다. 이외에 '봉사의 신속성' 지표에 대해서는 관리층 집단과 사서가 10위 이내에, 그리고 이용자 집단이 20위 이내에 포함시키고 있는 것으로 나타났다.

또한 미국의 연구에서 모든 그룹에게 높은 점수를 받은 '개관 시간'은 한국과 뉴질랜드의 연구에서는 그만큼 중요하게 평가되지 않았다. 그 이유는 이용자들과 사서들이 현재의 상태에 만족하고 있을 수도 있겠고, 또 한편으로는 한국의 경우에는 사서수가 절대적으로 부족한 열악한 상황에서 이에 대한 인식이 상대적으로 부정적일 수도 있으며, 뉴질랜드의 경우에는 사회 전반적으로 서비스업의 이용가능 시간이 적기 때문인 것으로 보인다.

위의 여러 연구들을 비교해보면 우리나라의 경우는 아직까지, 도서관의 인적자원, 예산 등

이 미비하기 때문에 이러한 기본적인 문제들의 해결이 시급한 것으로 보인다. 그러나 우리나라에서도 도서관직원, 예산 등의 문제 외에는 미국과 뉴질랜드의 경우와 같이 도서관 서비스의 양과 질, 그리고 서비스에 대한 접근성 지표들이 상위에 선정됨으로써 앞으로 보다 다양하고 신속한 서비스의 개발, 특히 지역사회의 요구와 일치되는 서비스와 자료의 개발이 중요한 것으로 나타나고 있다.

한편 이 연구에서 3개 집단 모두에서 평가지표 하위 10위에 속하는 것으로 나타난 지표들은 다음과 같다. (다만, 이 지표들도 평균치로 보면 모두 3.0 이상으로서 각 집단의 대다수의 사람들이 평가지표로서 유용한 지표로 평가하는 지표들이다). 이들은 '상호대차 입수자료수 대비 대출자료수', '도서관이외의 지역단체 등이 실시한 프로그램 수', '참고봉사 관련기록의 작성, 유지 여부', '각종 위원회 설치 여부/종류', '연간 상호대차 건수' 등이다.

Van House 등의 연구에서는 '에너지 효율성', '자료회전율', 그리고 '다른 서비스/행사와 비교한 도서관 이용도' 등의 지표 등이 모든 응답자 집단간에 하위 10위에 속하는 것으로 나타났다.

설문지의 마지막 부분에서는 도서관의 성과를 평가하는 지표로서 중요하다고 판단되는 항목이 있으면 추가로 기입해달라는 항목이 있었다. 추가로 기입된 지표들은 연구자들이 제시한 평가지표들과 의미상 같은 맥락의 항목들이 많았다. 연구자들의 평가지표에 제시되지 않았던 항목들은 다음과 같다.

즉, 자료 영역에서는 장서의 제적비율, 전체 자료 중 시청각 자료 및 전자매체 자료의 이용 비중도 등이 제기 되었으며, 직원 영역에서는 직원의 자기개발, 직원의 해당 도서관 장서 내용 파악 정도, 참고사서의 전문화 정도 지표가 제안되었고, 이용자봉사 영역에서는 장애인에 대한 자료 배달 여부, 지역의 특성화 프로그램 지표가 제시되었다. 시설 영역에서는 건물의 환경, 이용의 쾌적도(냉·난방 시설 및 가동 일수), 미화상태, 회의실 및 세미나 전용 공간, 전시실(작품전시 등) 지표가 건의되었다. 예산·운영관리 영역에서는 전년 대비 예산의 증액비율, 장서구입비 확보(장서 구입비의 국비지원 확충 및 지방비 중 일정액의 고정액 확보), 정책결정자의 관심 및 지원, 도서관이 소속된 상급기관에서 생각하는 도서관 인식도, 독립된 도서관 조직정도, 기관장과 지역주민과의 관계, 기관장의 예산운영에 대한 자율성, 도서 대출기간의 탄력성, 부가 서비스(휴게실, 식당, 매점 등의 시설 및 서비스) 등의 지표에 대한 의견들이 제안되었다. 이 중 특히 정책결정자의 지원과 관심부분, 도서관의 재정적 독립성, 쾌적한 환경에 대한 언급이 많았으며, 이러한 부분들은 앞으로의 연구에 반영될 수 있는 부분이라고 하겠다.

4. 결론 및 제언

이 연구에서는 기존의 '공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구'에서 제시한 평가모형에 대한 실증적인 연구를 수행하였다. 즉, 자료, 직원, 이용자봉사, 시설, 예산·운영관리 등 5개 영역의 69개 평가지표들의 중요성에 대한 공공도서관 관리층(관장 및 과장급), 사

서, 이용자들의 인지도를 파악하고 응답자 유형에 따른 인지도의 차이점과 특성을 살펴보고자 175개 공공도서관의 765명을 대상으로 설문조사를 하였다. 578부가 회수되어(회수율 76%), 지표의 중요성 인지도 순위 산출, 집단간의 상관관계를 알아보기 위한 Spearman's rho 산출, 집단간의 차이를 분석하기 위한 ANOVA 및 t-검증의 통계처리를 하였다.

이 연구의 결과는 공공도서관의 성과평가에 관련된 이론 및 평가지표 개발에 기여할 수 있는 여러 가지 의미를 제공하고 있는데, 정리하여 보면 다음과 같다.

첫째, 이 연구는 우리나라 공공도서관의 평가지표에 대한 실증적 연구인데, 이론적으로 제시되었던 지표들에 대한 도서관 관계자와 이용자들의 인지도 분석에서도 그 타당성이 입증되었다. 즉, 본 연구자들에 의해서 제시되었던 모든 평가지표들이 5단계 리커트 척도에서 중간 수준인 3점 이상으로 나와 평가지표로서의 유용성이 입증되었다고 할 수 있겠다.

둘째, 이 연구에서는 설문지 응답자 유형을 도서관 관리층(관장 및 과장), 사서, 이용자로 나누어 응답자 유형별로 평가지표의 중요성에 대한 인지도의 차이점과 특성을 규명하였는데, 그 결과는 앞으로 공공도서관의 성과평가 연구는 물론, 현실적으로 문화관광부의 공공도서관평가 정책 수립 및 세부적인 지침 작성에 도움이 될 것으로 생각한다.

셋째, 전술한 바와 같이, 도서관의 관리층과 사서, 이용자들은 도서관 활동목표 설정의 중심체인 만큼, 각 평가지표의 중요성에 대한 이들의 인지도 정도는 평가지표 선정 및 가중치 부여에 있어 가장 확실한 준거가 될 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구자들이 도서관 성과 측정용 평가지표를 다양하게 제시하였음에도 불구하고, 이들 평가지표는 평가의 목적과 의도에 따라 선별적으로 채택, 사용하는 것이 바람직하다는 생각이다. 자기진단 및 경영개선 자료 수집을 위한 자체평가이거나 소수 공공도서관을 대상으로 한 심층적인 평가인 경우에는 가급적 질적 평가 또는 이용자의 반응을 중심으로 한 평가지표를 채택하는 것이 바람직하다. 그러나 전국적인 도서관의 체제 정비 및 운영개선 유도 목적이거나 전국의 도서관에 대한 행재정 차등 지원을 목적으로 한 행정적 평가인 경우에는 투입요소와 산출요소가 강조된 평가지표를 채택할 수밖에 없을 것이다. 서류보고에 의존하는 전국 도서관 대상의 행정적 평가에서 질적 평가나 이용자 중심 평가는 현실적으로 어려움이 많기 때문이다.

끝으로, 이 연구가 가지고 있는 제약점 및 연구 설계상의 한계점으로 인하여 이 연구 결과는 신중하게 해석되어야 할 것이며, 앞으로 다음과 같은 후속연구가 필요할 것이다.

첫째, 설문 응답 대상 범위에 도서관측 인사와 이용자 뿐 아니라, 공공도서관의 행정과 재정에 영향을 미칠 수 있는 사람들을 보다 폭넓게 포함시킬 필요가 있을 것이다.

둘째, 대상도서관들의 소재 지역(대도시, 농촌 등), 규모에 따른 차이와 설문 응답자들의 인구통계학적 특성에 따른 인지도의 차이 등에 대한 후속 연구도 필요할 것이다.

셋째, 조직 유효성의 차원에서 공공도서관의 성과 측정지표가 보다 포괄적으로 연구될 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

공공도서관협의회. 1999. 공공도서관요람. 서울: 동협의회.

김정현. 1995. 대학종합평가기준 항목 중 도서관관련 항목에 대하여. 『도서관문화』, 36(3): 26-32.

대한도서관연구회. 1985. 공공도서관 평가제도. 『오늘의 도서관』, 제5호: 2-5.

랑카스터, F. W. 1990. 『도서관 서비스 평가론』. 장혜란 역. 서울: 구미무역 출판부.

서혜란. 1996. 대학종합평가인정제 실시에 따른 대학도서관의 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 30(1): 19-34.

엄대섭. 1985. 공공도서관 평가제도는 관운영의 나침반: 국가도서관 정책의 선도기능 되도록. 『오늘의 도서관』, 제5호: 1.

이상복. 1998. 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.

장혜란. 1997. 대학도서관 질적 평가를 위한 모형 개발. 『한국문헌정보학회지』, 31(4): 165-186.

한국공공도서관발전연구회. 1999. '99정기총회 및 세미나. 1999년 4월 22일. [천안]

한국. 문화관광부. 1998. 문화기반시설 관리운영 평가보고서.

홍현진, 이용남. 1999. "공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구." 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 45-67.

Childers, T. A. and N. A. Van House. 1989. " Dimensions of Public Library Effectiveness." *Library and Information Science Research*, vol. 11, 273-301.

Cullen, R. J. and P. J. Calvert. 1993. Further Dimensions of Public Library Effectivenes: Report on a Parallel New Zealand Study. *Library and Information Science Research*, 15(2) 143-164

Dumont, R. R. and P. F. Dumont. 1982. *Assessing the Effectiveness of Library Service.* Champaign: The Board of Trustees of the Illinois.

Van House, N. A. and T. A. Childers. 1993. *The Public Library Effectiveness Study: The Complete Report.* Chicago: American Library Association.

〈부록 1〉 관리층, 사서, 이용자의 평가지표 중요도 ANOVA 분석과 도서관측(관리층과 사서)과 이용자 간의 평가지표 중요도 t분석

지표항목번호	관 리 층(1)		사 서(2)		도서관측(3)		이 용 자(4)		(1)(2)(4) F값	(3)(4) t값
	평균치	표준편차	평균치	표준편차	평균치	표준편차	평균치	표준편차		
1	4.31	0.92	4.28	0.84	4.30	0.88	4.13	0.85	2.57	2.25 *
2	4.25	0.91	4.23	0.87	4.24	0.89	3.89	1.00	9.41 **	4.34 **
3	4.28	0.90	4.31	0.90	4.30	0.90	4.02	1.05	5.96 **	3.44 **
4	4.00	0.96	4.04	0.89	4.02	0.92	3.71	1.02	7.33 **	3.81 **
5	3.91	0.96	3.88	0.89	3.89	0.92	3.62	1.15	5.14 **	3.20 **
6	3.98	0.98	3.95	0.92	3.96	0.95	3.79	1.19	1.87	1.92
7	4.28	0.77	4.32	0.76	4.30	0.76	3.75	0.97	28.19 **	7.50 **
8	3.96	0.86	4.19	0.78	4.08	0.83	3.65	0.95	18.98 **	5.69 **
9	4.28	0.75	4.21	0.85	4.25	0.80	4.15	0.87	1.21	1.36
10	4.34	0.90	4.68	0.62	4.52	0.79	4.25	0.92	13.72 **	3.78 **
11	4.57	0.74	4.71	0.58	4.64	0.67	4.17	0.96	25.49 **	6.96 **
12	4.21	0.83	4.24	0.86	4.23	0.84	3.68	0.98	25.52 **	7.14 **
13	4.49	0.73	4.59	0.65	4.54	0.69	3.91	1.00	39.87 **	8.86 **
14	3.57	0.89	3.62	0.95	3.59	0.92	3.26	1.04	8.09 **	4.00 **
15	4.44	0.70	4.65	0.66	4.55	0.68	3.98	0.91	39.40 **	8.50 **
16	4.07	0.78	4.30	0.74	4.19	0.77	3.76	0.90	21.89 **	6.10 **
17	3.98	0.88	3.92	0.88	3.95	0.88	3.79	0.91	2.50	2.16 *
18	3.92	0.79	3..88	0.83	3.90	0.81	3.70	0.88	3.83 *	2.74 **
19	4.32	0.97	4.50	0.79	4.41	0.89	4.01	0.97	14.67 **	5.15 **
20	3.95	0.80	3.82	0.85	3.88	0.82	3.72	0.90	3.53 *	2.29 *
21	4.02	0.76	3.97	0.84	3.99	0.80	3.94	0.90	0.37	0.69
22	4.12	0.75	4.03	0.77	4.07	0.76	3.95	0.91	2.04	1.75
23	4.14	0.74	4.06	0.74	4.10	0.74	4.02	0.88	1.06	1.20
24	4.27	0.77	4.29	0.74	4.28	0.75	4.17	0.86	1.36	1.63
25	4.27	0.86	4.10	0.86	4.18	0.86	4.11	0.90	1.91	0.98
26	3.63	0.88	3.58	0.88	3.60	0.88	3.55	0.90	0.34	0.69
27	3.64	0.79	3.66	0.83	3.65	0.81	3.58	0.85	0.45	0.93
28	3.88	0.84	4.11	0.82	4.00	0.83	3.90	0.87	3.96 *	1.39
29	3.12	0.88	3.17	0.89	3.15	0.88	3.33	0.97	2.91	-2.36 *
30	3.59	0.90	3.56	0.91	3.58	0.90	3.36	1.01	3.86 *	2.76 **
31	3.74	0.91	3.81	0.91	3.77	0.91	3.63	1.00	1.86	1.81
32	3.88	0.83	3.67	0.90	3.77	0.87	3.91	0.95	3.81 *	-1.75
33	3.72	0.81	3.61	0.85	3.66	0.83	3.83	0.97	3.12 *	-2.22 *
34	3.54	0.82	3.30	0.85	3.42	0.84	3.64	0.92	7.59 **	-3.05 **
35	3.32	0.86	3.21	0.89	3.26	0.88	3.30	0.99	0.66	-0.52

지표항 목번호	관 리 층(1)		사 서(2)		도서관측(3)		이 용 자(4)		(1)(2)(4) F값	(3)(4) t값
	평균치	표준편차	평균치	표준편차	평균치	표준편차	평균치	표준편차		
36	3.68	0.88	3.79	0.86	3.74	0.87	3.59	1.08	2.16	1.84
37	3.52	0.86	3.64	0.92	3.58	0.89	3.47	1.02	1.60	1.41
38	4.73	0.54	4.59	0.57	4.66	0.56	4.33	0.76	19.14**	5.89**
39	4.50	0.64	4.52	0.65	4.51	0.64	4.13	0.87	17.52**	5.92**
40	4.01	0.91	3.98	0.88	3.99	0.89	3.79	1.02	3.13*	2.49*
41	3.83	0.80	3.61	0.78	3.72	0.79	3.95	0.94	7.69**	-3.19**
42	4.44	0.69	4.45	0.72	4.44	0.71	4.28	0.84	3.10*	2.49*
43	3.15	0.99	2.82	1.10	2.98	1.06	3.69	1.06	36.11**	-7.98**
44	3.71	0.93	3.45	0.98	3.58	0.96	3.67	1.00	3.31*	-1.07
45	3.74	0.92	3.76	0.89	3.75	0.90	3.78	1.14	0.07	-0.32
46	3.82	0.89	3.92	0.92	3.88	0.91	3.81	1.10	0.71	0.82
47	4.38	0.85	4.47	0.80	4.43	0.83	4.06	1.05	10.88**	4.59**
48	4.43	0.82	4.48	0.78	4.45	0.80	4.21	2.78	1.13	1.48
49	4.29	0.82	4.42	0.80	4.36	0.81	4.00	0.95	12.37**	4.78**
50	4.04	0.94	4.10	0.90	4.07	0.92	3.80	0.96	6.13**	3.46**
51	4.02	0.97	4.01	0.93	4.02	0.95	3.83	1.08	2.45	2.22*
52	4.12	0.94	4.22	0.92	4.17	0.92	3.91	1.03	5.32**	3.13**
53	3.73	1.10	3.90	0.91	3.82	1.01	3.64	1.13	3.13*	2.03*
54	4.02	0.82	3.96	0.74	3.99	0.78	3.86	0.89	1.81	1.81
55	3.79	0.82	3.77	0.81	3.78	0.81	3.70	0.93	0.60	1.07
56	3.90	0.91	3.90	0.80	3.90	0.85	3.76	0.97	1.76	1.87
57	3.98	0.81	3.99	0.79	3.99	0.80	3.68	0.86	9.67**	4.40**
58	3.90	0.85	3.92	0.79	3.91	0.82	3.72	0.95	3.33*	2.57*
59	3.26	0.92	3.17	0.94	3.21	0.93	3.16	1.08	0.51	0.58
60	4.52	0.69	4.65	0.56	4.59	0.63	4.24	0.90	15.75**	5.38**
61	3.66	0.87	3.59	0.94	3.62	0.91	3.57	0.98	0.45	0.66
62	3.86	0.91	4.01	0.90	3.94	0.91	3.77	0.99	3.33*	2.17*
63	3.76	1.05	3.65	0.99	3.71	1.02	3.64	1.13	0.65	0.68
64	3.66	0.97	3.55	0.99	3.60	0.98	3.61	1.03	0.46	-0.11
65	3.80	0.94	3.71	1.02	3.75	0.98	3.69	1.09	0.60	0.78
66	3.86	0.98	3.89	0.92	3.88	0.95	3.66	1.16	3.07*	2.47*
67	4.39	0.78	4.49	0.70	4.44	0.74	4.36	0.85	1.32	1.18
68	4.44	0.66	4.43	0.63	4.44	0.64	4.14	0.79	12.20**	4.94**
69	4.05	0.74	4.11	0.77	4.08	0.75	3.94	0.93	2.21	2.01*

(주) * : $p < .05$ ** : $p < .01$

〈부록 2〉 대한도서관연구회의 공공도서관 평가지표

영역	평가지표	내 용 (측정기준)	배점
운영 및 봉사 형태	장서운영	관외대출제도 실시여부	150
	장서관리	개가제도 실시여부	150
	이용자구조	총 이용자 대비 자료 이용자의 비율(7단계)	50
	이동도서관	이동도서관 운영여부	30
	독서교실	실시여부	10
	기타 활동	각종 프로그램 활동(독서교실 제외)	10
자료	연간증가 책수	전년대비 증가 자료수(5단계 구분)	120
	연속간행물	종수별 10단계(사보. 홍보지 등 제외)	80
인원, 조직	직원의 전문성	총 직원에 대한 사서 직원의 비율(5단계)	80
	관장의 전문성	사서직, 비사서직, 겸임 관장제 등 3단계	50
	총 직원수	설립 주체별로 5단계 구분(시립,도립,군립등)	20
시설, 장비	열람 좌석 구조	총 좌석 수에 대한 개가실 좌석의 비율	60
	아동 열람 좌석	총 좌석 수에 대한 아동실 좌석의 비율	40
	건물	독립 건물 여부	30
	기재	종수별 10단계	20
예 산	자료 구입비	예산 총액에 대한 자료구입비의 비율(6단계)	100
계	자료 구입비	예산 총액에 대한 자료구입비의 비율(6단계)	1,000

〈부록 3〉 문화관광부의 공공도서관 평가기준(1998년도)

영역	평 가 지 표	배점	영역	평 가 지 표	배점
자료	봉사대상인구 1인당 장서량	16	시설	도서관의 공간이용 현황	X
	연간 장서증가율	16		도서관 접근의 용이성	16
	총장서 중 개가실 비치 자료 비율	16		건물 법정기준 도달율	8
	연속간행물 법정기준 도달율	12		총좌석수 대비 일반열람실 좌석	16
	계	60		총좌석수 대비 어린이열람실 좌석	8
직원	도서관장의 사서직 여부	20		장애인을 위한 봉사시설	6
	사서직원 법정기준 도달율	16		소장장서 보호 시설 여부	6
	총직원 중 사서자격증 소지자 비율	12		계	60
	사서직원 교육방법	12	운영	1인당 도서관 이용횟수	4
	계	60		이용자 중 자료대출 이용자 비율	8
봉사	중심이용자 계층 설정 여부 및 정도	5		예산총액 대비 자료구입비 비율	12
	1년중 개관일	5		1인당 도서관 예산액	4
	1인당 자료대출 책수	12		전년대비 예산 증가 여부	4
	장서회전율	12		업무 전산화 수준	12
	검색목록구비 여부	8		운영개선 자료(자체 평가 등)	6
	요청받은 비소장 자료의 처리	8		이용자의 의견 수렴 방법	6
	참고봉사 질문 기록 작성 유지여부	12		운영위원회 여부	12
	문화·교육 프로그램 종류	8		자원봉사제 활용 여부	6
	문화·교육 프로그램 실시 일수	8		협력망 구축 여부	6
	독서클럽 운영 여부	8		문고지원 활동 여부	6
	이동도서관 운영 여부	8		외부의 운영 지원금 수령 여부	6
	출판물 발간 여부	8		운영상의 문제 기술 정도	6
	이용자 교육 프로그램 여부	8		계	98
	도서관 활성화 계획 여부	12			
	계	122			