

어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스를 위한 평가지표의 개발과 적용*

Developing and Applying the Evaluation Measures for Public Library Service to Children

오동근**, 김종성***, 최성열****, 여지숙*****, 박상후*****

목 차

1. 서론	3.1 어린이서비스 평가지표의 개발절차
2. 어린이서비스를 위한 평가지표의 개발방향	3.2 평가지표의 도출과 배점
2.1 평가지표개발의 현황	3.3 영역별 평가를 위한 평가영역 및 지표
2.2 평가지표개발의 방향	4. 샘플도서관에 대한 평가지표의 적용
3. 어린이서비스 평가지표의 개발과 적용	5. 결론 및 제언

초 록

이 연구에서는 어린이도서관과 공공도서관의 어린이서비스 전반에 대한 평가지표를 제시하기 위해, 선행연구를 통한 이론적 검토를 바탕으로 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 적용할 수 있는 평가지표를 개발하였다. 평가지표는 서비스품질영역(담당인력, 자료 및 정보자원, 면적, 기타 서비스)과 고객만족도를 각각 50%씩 반영하도록 설계되었으며, 4개 영역별 평가지표를 설정하고 설정된 서비스품질영역의 평가지표에 따른 23개 평가척도를 개발하였다. 평가지표 및 척도의 개발은 본 연구팀이 이 사업과 일련의 연구과정으로 수행한 '공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구'에 참여한 자문위원들과 국립어린이청소년도서관의 의견을 적극적으로 참조하고, 학계와 어린이도서관과 공공도서관의 어린이서비스 담당사서를 대상으로 설문조사를 실시하여, 이를 보완하였으며, 18개 샘플도서관에 이를 적용하여 그 타당성을 검토하였다.

ABSTRACT

This study develops a set of measures for public library services to children. It is designed to use both measures for library service quality including personnel, library materials and resources, spaces for the service, and other services, and those for library customer satisfaction on equal basis. It specifies 23 scales for 4 each dimensions of measures for service quality, based on the suggestions both from the consulting members of specialists and from the personnel of the National Library for Children and Young Adults, and from the results obtained from the analysis on the questionnaires from the public librarians to children and researchers in this fields. This measures were testified by applying to 18 sample libraries.

키워드: 어린이서비스 - 평가지표, 평가지표 - 어린이서비스, 공공도서관 - 어린이서비스, 어린이도서관, 고객만족도 - 공공도서관, 고객만족도 - 어린이서비스

Measures - Public Library Service to Children, Public Library Service to Children - Measures, Children's Library, Library Customer Satisfaction - Public Library Users

* 이 연구는 국립어린이청소년도서관에서 지원한 "공공도서관 어린이서비스 평가지표 개발사업"의 보고서 제1부의 내용을 바탕으로 한 것임.

** 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)

*** 계명대학교 문헌정보학과 조교수(kjs1010@kmu.ac.kr)

**** 경북과학대학 유아교육과 교수(heart007@hanmail.net)

***** 계명대학교 · 경북대학교 문헌정보학과 강사(wuhaha@chol.com)

***** 계명대학교 사서교육원 강사(lis98@kmu.ac.kr)

논문접수일자 2007년 11월 30일

게재확정일자 2007년 12월 11일

1. 서론

미래의 주인공인 어린이는 어린이도서관은 물론 공공도서관의 주요고객이다. 따라서 이들에게 좀 더 양질의 만족스럽고 개선된 서비스를 제공할 수 있도록 하는 방안을 모색하고자 하는 것은 모든 도서관의 공통된 관심사일 것이다.

이러한 점에서 어린이서비스의 기준과 가이드라인을 개발하고, 서비스 전반에 대한 지속적인 평가를 통해 그 서비스수준을 높일 수 있도록 하는 것은 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스의 전반적인 발전을 위한 필수적인 사업이라고 할 수 있을 것이다.

그러나 유감스럽게도 아직까지 어린이도서관이나 공공도서관의 어린이서비스에 대한 포괄적이고 광범위한 서비스평가나 품질측정은 실시된 적이 없었다. 이러한 맥락에서 이 연구에서는 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스에 대한 평가지표를 개발하였다.

이 연구에서는 현행의 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 대한 각종 데이터를 수집하고 이를 바탕으로 현장사서와 전문가들의 의견을 반영하여 서비스품질영역(담당인력, 자료 및 정보자원, 면적, 기타 서비스)과 고객만족도를 각각 50%씩 반영하는 평가지표를 개발하였다. 또한 영역별 평가지표를 설정하고 설정된 서비스품질영역의 평가지표에 따른 평가척도를 개발하고, 이를 18개 샘플도서관을 대상으로 검증하였다.

아울러 어린이도서관 및 공공도서관 어린이

자료실에 근무하는 직원과 어린이도서관 연구자를 대상으로 하는 평가지표에 대한 인터넷 설문조사(1차 144명/386명, 2차 49명/107명)를 실시하였다. 회수된 데이터에 대한 기본적인 통계분석을 실시하고 그 결과에 대해 구체적으로 분석하였다. 이 분석데이터와 “공공도서관 어린이서비스기준 개발 연구”(김중성, 오동근, 2007)를 위해 수집된 어린이서비스 관련데이터 및 본 연구진 수집 추가데이터를 바탕으로 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스의 평가지표를 개발하였다.

2. 어린이서비스를 위한 평가지표의 개발방향

2.1 평가지표개발의 현황

공공도서관을 대상으로 한 평가지표에는 IFLA/UNESCO의 공공도서관 가이드라인과 국제표준화기구의 도서관성과평가를 위한 국제표준인 ISO 11620, 미국공공도서관협회(PLA)의 공공도서관 성과 측정, 영국 문화·매체·체육부(DCMS)의 공공도서관에 대한 지침과 평가, 미국연구도서관협회(ARL)의 LibQual+ 등의 해외기준과 문화관광부의 공공도서관평가기준, 경기도 공공도서관 평가지표, 한국도서관기준 등¹⁾의 국내기준이 있다. 공공도서관에 관련된 평가척도의 연구도 이미 상당수가 이루어져 있다(유병장, 2004; 이용남, 홍현진, 1999).

그리고 어린이서비스에 대한 기준은 IFLA

1) 이 기준들은 한국정보관리학회(2007)의 “공공도서관 평가지표 개발”에서 상세히 검토되었으므로, 여기서는 그에 대한 구체적인 분석은 생략하고자 한다.

의 어린이서비스가이드라인과 영국도서관협회(LA)의 어린이서비스기준, 미국도서관협회(ALA)의 어린이서비스기준 등의 해외기준과 한국도서관협회(KLA)의 공공도서관기준 중 어린이서비스에 대한 것 등²⁾이 있다.

이와 같이 공공도서관에 대한 기준 및 평가와

어린이서비스 기준에 대한 연구는 많은데 비해서, 어린이도서관만을 위한 평가척도는 찾기 어려운 실정이다. 국제적으로는 Walter(1992)가 공공도서관의 어린이서비스를 위한 척도를 제안한 바 있다. Walter와 이 연구를 비교하면 <표 1>과 같다.

<표 1> Walter와 본 연구에서 제안한 어린이서비스 평가영역 비교

Walter		본 연구제안 평가지표	
도서관 이용	도서관을 이용하는 14세 이하 어린이 수	담당 인력	사서 자격증 소지 담당직원의 수
	특정 시간에 도서관에 있는 어린이 수		사서 자격증 미소지 담당직원의 수
	어린이가 사용하는 특정 유형의 가구나 시설(유치원생용 의자 또는 컴퓨터)의 비율		담당인력의 학력
담당인력의 어린이실 근무경력			
정보 자원 이용	어린이자료의 연간 대출 평균	자료 및 정보자원	담당인력의 재교육 참여 횟수
	어린이의 관내이용 자료 수		자원봉사자의 활동시간
	어린이자료 중 대출되는 자료의 수		어린이 단행본 자료의 양(권수)
정보 자원 유용성	어린이의 정보자원 검색성공 퍼센트		어린이 연속간행물 자료의 양(종수)
	숙제에 필요한 정보자원의 탐색비용		어린이 비도서자료의 양(건수)
	도서관장서 중 그림책의 성공적인 탐색 퍼센트	어린이 자료 구입비의 규모	
정보 서비스	어린이의 질문에 대한 정보서비스 수행 비율	기타 서비스	자료선정기준 및 선정위원회 유무
	어린이의 질문에 대한 정보처리의 수		어린이 자료 연간 폐기율
프로 그램	어린이프로그램의 참석자 수		연간 개설강좌의 수
			개설 강좌의 다양성
지역 사회와의 관계	지역사회 학급의 도서관 연간 방문 횟수 지역사회 어린이보호센터와 도서관의 접촉 횟수 지역사회와 어린이서비스담당사서의 연간 접촉 횟수		1회 대출권수
			대출기간
		1일 평균 대출권수	
지역 사회와의 관계	지역사회 학급의 도서관 연간 방문 횟수 지역사회 어린이보호센터와 도서관의 접촉 횟수 지역사회와 어린이서비스담당사서의 연간 접촉 횟수	1일 평균 방문자 수	
		연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적	
		어린이 열람실 면적	
		전체 도서관면적 대비 어린이 열람실 면적	
지역 사회와의 관계	지역사회 학급의 도서관 연간 방문 횟수 지역사회 어린이보호센터와 도서관의 접촉 횟수 지역사회와 어린이서비스담당사서의 연간 접촉 횟수	영유아 서비스 공간의 규모	
		어린이 열람실 면적 대비 영유아 서비스 공간 면적의 비율	
		영유아 서비스 공간 면적의 비율	
지역 사회와의 관계	지역사회 학급의 도서관 연간 방문 횟수 지역사회 어린이보호센터와 도서관의 접촉 횟수 지역사회와 어린이서비스담당사서의 연간 접촉 횟수	전반적인 만족도	
		부문별 서비스품질 만족도	
		충성도	

2) 이 기준들은 김중성, 오동근(2007) "공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구"에서 상세히 검토되었으므로, 여기서는 그에 대한 구체적인 분석은 생략하고자 한다.

Walter의 평가지표에 비해, 본 연구에서 제안한 평가지표는 어린이도서관과 공공도서관 어린이서비스의 구성요소를 인력, 정보자원 및 서비스, 면적(건물)으로 크게 구분하여, 평가지표에 도서관 경영의 3요소에 대한 평가가 모두 이루어질 수 있도록 하였다. 이와 더불어 Walter의 평가지표는 어린이서비스에서 지역사회와의 관계를 통해 공공도서관 어린이서비스의 평가에 도서관의 이용자의 의견을 평가에 반영하도록 하였다. 이 연구에서는 보다 더 적극적으로 이용자의 의견을 반영하기 위해 본 연구진이 개발한 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스품질과 고객만족도를 평가하기 위한 모델(가칭 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) 어린이서비스용)³⁾을 이용하여 이용자만족도를 평가에 포함시킬 수 있도록 하였다.

2.2 평가지표개발의 방향

이 연구는 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 실제 적용 가능한 평가척도를 제시하기 위해 먼저 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 대한 평가지표를 설정하였다. 이 평가지표는 이 사업과 일련의 연구과정으로 수행한 '공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구'(김종성, 오동근, 2007)에서 제시한 어린이서비스 기준(안)⁴⁾과 본 연구진의 문헌조사와 국내외의 평가제도에 대한 사례조사를 바탕

으로 마련하였다.

이 평가지표를 바탕으로 '공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구'에 참여한 5명의 자문위원들의 의견과 어린이청소년도서관의 의견, 학계와 어린이서비스 담당사서 설문조사를 적극 참조하여, 평가척도의 초안을 작성하였다. 특히 이 평가척도는 어린이서비스담당사서들을 대상으로 본 연구진이 개발한 인터넷설문지를 이용하여 2차에 걸쳐 실시하여, 본 평가척도에 실제성과 현실성을 반영하였다.

평가척도의 초안은 이 사업에 협력한 18개 도서관을 대상으로 예비테스트와 전문가위원들의 의견을 통해, 실제 어린이도서관과 공공도서관 어린이서비스에 적용가능성과 타당성을 검증하였다. 예비테스트 대상 도서관은 국립어린이청소년도서관과 협의를 통해 어린이 전용도서관, 대도시 소재도서관, 중소도시소재도서관, 농어촌 소재도서관으로 나누어 선정하여, 모든 관중에서 제공하는 어린이서비스를 본 평가척도가 평가할 수 있는 가능성 또한 검증하였다.

3. 어린이서비스 평가지표의 개발과 적용

3.1 어린이서비스 평가지표의 개발 절차

어린이서비스 평가지표 개발 절차는 어린이

3) 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스품질과 고객만족도를 평가하기 위한 모델(가칭 LCSI(Library Customer Satisfaction Index) 어린이서비스용)에 대해서는 차후 별도의 지면을 통해 발표할 예정이다.

4) 이 기준은 『한국도서관기준, 2003년판』의 공공도서관기준과 학교도서관의 기준으로부터 체제와 주요 지표설정원리를 참조하였고 국제도서관연맹(IFLA)의 어린이서비스 가이드라인과 영국, 미국, 캐나다, 호주 등의 어린이서비스 기준을 참조하여, 지역특성과 규모특성을 반영한 평균수준의 실행기준을 제시하였다.

서비스 평가를 개발, 어린이서비스 평가지표 초안 개발, 어린이서비스 평가지표 타당화, 어린이서비스 평가지표 최종안 개발 순으로 진행되었으며, 이를 요약하면 <그림 1>과 같다.

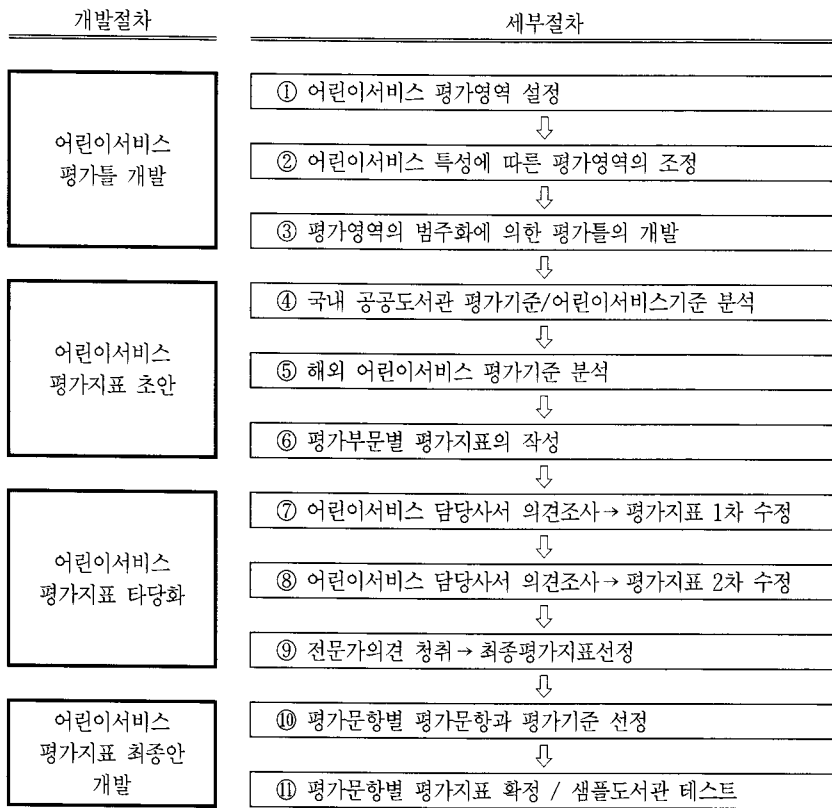
어린이서비스의 평가척도 개발 과정에서는 도서관계의 의견을 조사하기 위하여, 전문가는 물론 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스 담당자, 국립어린이청소년도서관 및 각종 도서관에서 근무하는 어린이 도서관관련 사서, 어린이도서관 연구자들을 대상으로 설문조사

실시하였다. 그리고 최종적으로 개발된 평가지표에 대한 의견을 5명의 자문위원⁵⁾과 18개 샘플도서관의 어린이서비스 담당사서를 대상으로 예비테스트와 의견수렴과정을 거쳤다. 이 과정을 요약하여 제시하면 <표 2>와 같다.

3.2 평가지표의 도출과 배점

3.2.1 영역별 평가지표와 고객만족도의 반영

이 연구에서는 어린이서비스 제공자의 관점



<그림 1> 어린이서비스 평가지표의 개발 절차

5) '공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구' 및 이 연구에 자문위원으로 참여한 분들은 다음과 같다: 김영석(명지대학교 문헌정보학과 교수), 김지봉(경기도립중앙도서관 과장), 김혜하(서울시립송파도서관 사서), 송영숙(서울독서교육연구회 회장), 최지혜(부천시립적의 도서관 관장)

〈표 2〉 평가지표개발을 위한 설문조사 및 의견청취 과정

구분	일자	내용	방법
자문위원	2007. 10. 26 ~ 30	평가척도의 선정 및 설문지 구성에 대한 자문	e-mail 및 전화설문
	2007. 11. 19 ~ 22	개별 평가척도에 대한 평가 및 자문	
도서관사서	2007. 11. 2 ~ 12	평가지표개발을 위한 설문(발송 386명, 회신 146명)	인터넷설문
	2007. 11. 15 ~ 21	평가지표개발을 위한 설문 - 1차설문참여자를 대상으로 그 분석결과를 피드백하여 의견을 물음(발송 107명, 회신 49명)	
샘플도서관	2007. 11. 19 ~ 21	평가척도의 예비테스트 및 의견수렴	e-mail 및 Fax조사

만이 아닌, 어린이서비스 이용자의 의견을 평가에 반영하기 위해 고객만족도를 추가하였다. 영역별 평가지표와 고객만족도 평가의 반영비율 결정은 〈표 3〉과 같이, 어린이서비스 담당사서에 대한 설문조사와 전문가의 의견을 반영하여 이루어졌다. 사서들의 1차의견을 토대로 영역별 평가지표 50.69%, 고객만족도 49.31%로 선정하고, 다시 1차의견에 대한 분석결과를 제공하여 사서들의 2차의견을 수렴하였다. 이를 바탕으로 전문가회의를 통해 자문을 구하여, 최종적으로 영역별 평가지표 50.0%, 고객만족도 50.0%로 배점하기로 결정하였다.

이서비스 담당사서의 1차의견을 토대로 담당인력 38.58%, 자료 및 정보자원 31.61%, 면적 17.70%, 기타 서비스 12.12%로 선정하였다. 다시 어린이서비스 담당사서에 대해 1차의견에 대한 분석결과를 제공하여 2차의견을 수렴하였다. 어린이서비스 담당사서의 1차의견과 2차의견에 대한 평균 배점비율을 전문가 의견청취를 통한 자문을 거쳐, 최종적으로 선정된 배점비율은 담당인력은 40.0%, 자료 및 정보자원 35.0%, 면적 15.0%, 기타 서비스 10.0%로 결정하였으며, 구체적인 내용은 〈표 4〉와 같다.

〈표 3〉 영역별 평가지표와 고객만족도의 평가반영 비율

	영역별 평가지표	고객만족도
1차 반영비율	50.69%	49.31%
2차 반영비율	52.56%	47.44%
1차, 2차 평균	51.63%	48.38%
전문가 의견을 가미한 최종 반영 비율	50.00%	50.00%

〈표 4〉 영역별 배점비율

어린이서비스 담당사서 배점비율	담당 인력	자료 및 정보자원	면적	기타 서비스
1차 배점비율	38.58%	31.61%	17.70%	12.12%
2차 배점비율	37.82%	32.51%	18.08%	11.59%
1차, 2차 평균	38.20%	32.06%	17.89%	11.86%
전문가 의견을 가미한 최종 배점 비율	40.00%	35.00%	15.00%	10.00%

3.2.2 영역별 배점 및 평가지표의 도출

평가지표는 크게 담당인력, 자료 및 정보자원, 면적, 기타 서비스의 4개영역으로 구성하였다. 평가지표의 영역별 배점 비율 결정은 어린

담당인력의 문항구성은 사서 자격증소지 담당직원의 수, 사서 자격증 미소지 담당직원의 수, 담당인력의 학력, 담당인력의 어린이실 근무경력, 담당인력의 재교육 참여 횟수, 자원봉사자의 활동시간과 관련된 6문항으로 구성하였다. 자료 및 정보자원의 문항 구성은 어린이 단

행본 자료의 양, 어린이 연속간행물 자료의 양, 어린이 비도서자료의 양, 어린이자료 구입비의 규모, 자료선정기준 및 선정위원회 유무, 어린이 자료 연간 폐기율과 관련된 6문항으로 구성하였다. 면적의 문항구성은 어린이 열람실 면적, 전체 도서관 면적 대비 어린이 열람실 면적, 영유아 서비스 공간의 규모, 어린이 열람실 면적 대비 영유아 서비스 공간 면적의 비율과 관련된 4문항으로 구성하였다. 기타 서비스의 문항 구성은 연간 개설 강좌의 수, 개설 강좌의

다양성, 1회 대출권수, 1일 평균 대출권수, 대출기간, 1일 평균 방문자 수, 연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적과 관련된 7문항으로 구성하였다.

선정된 평가지표에 대한 가중치를 결정하기 위하여 어린이서비스 담당사서에게 1차 인터넷 설문을 실시하였다. 이어 수집된 자료에 대한 평균, 표준편차, 사분범위를 분석하여 어린이서비스 담당사서에게 2차 인터넷설문을 실시하였다. 구체적인 내용은 <표 5>와 같다.

<표 5> 영역별 평가지표의 평균과 표준편차

평 가 지 표	1차				2차			
	M	SD	25 사분 위수	75 사분 위수	M	SD	25 사분 위수	75 사분 위수
사서 자격증소지 담당직원의 수	8.81	1.63	8	10	8.55	1.73	8	10
사서 자격증 미소지 담당직원의 수	6.10	2.50	5	8	5.49	1.75	5	6.5
담당인력의 학력	7.57	1.70	6	9	7.14	1.79	6	8
담당인력의 어린이실 근무경력	8.31	1.54	8	10	8.59	1.32	8	10
담당인력의 재교육 참여 횟수	8.71	1.51	8	10	8.78	1.19	8	10
자원봉사자의 활동시간	7.00	1.98	5	8	6.53	1.52	6	8
어린이 단행본 자료의 양(권수)	8.65	1.33	8	10	8.65	1.08	8	9
어린이 연속간행물 자료의 양(종수)	7.52	1.75	6	9	7.35	1.21	6	8
어린이 비도서자료의 양(권수)	7.38	1.85	6	9	7.10	1.29	6	8
어린이 자료 구입비의 규모	8.69	1.23	8	10	8.96	0.99	8	10
자료선정기준 및 선정위원회 유무	8.13	1.85	7	10	8.08	1.70	7	9
어린이 자료 연간 폐기율	7.58	1.90	7	9	7.44	1.74	7	9
어린이 열람실 면적	8.15	1.36	7	9	8.17	1.23	8	9
전체 도서관 면적 대비 어린이 열람실 면적	8.00	1.56	7	9	7.92	1.18	7	9
영유아 서비스 공간의 규모	7.96	1.64	7	9	7.65	1.18	7	9
어린이 열람실 면적 대비 영유아 서비스 공간 면적의 비율	7.47	1.75	6	9	7.27	1.30	6	8
연간 개설 강좌의 수	7.10	1.81	6	8	7.02	1.13	6	8
개설 강좌의 다양성	7.66	1.85	7	9	7.84	1.03	7	9
1회 대출권수	7.10	1.70	6	8	6.94	1.20	6	8
대출기간	6.92	1.59	6	8	6.98	1.16	6	8
1일 평균 대출권수	7.24	1.64	6	8	6.86	1.38	6	8
1일 평균 방문자 수	7.37	1.74	6	9	7.20	1.53	6	8
연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적	6.68	1.69	5.25	8	6.46	1.60	5.25	8

선정된 평가지표는 <표 6>에서 보는 바와 같이 각 평가지표에 대한 가중치를 계산하였다. 가중치 계산은 어린이서비스 담당사서의 문항별 배점점수에 영역별 배점비율을 곱한 값에 영역별 문항 배점점수의 합계점수를 나눈 값을 최종적으로 가중치로 선정하였다.

<표 7>과 같이 선정된 평가지표에 대해 1차 인터넷설문을 통하여 어린이서비스 담당사서의 의견을 조사하였다. 이어 수집된 자료는 중앙값을 분석하여 어린이서비스 담당사서를 대상으로 2차 인터넷설문을 실시하였다. 2회에 걸쳐 분석된 결과를 전문가 의견청취를 거쳐 최종적인 문항별 배점 점수를 선정하였다. 최종 선정된 문항별 배점 점수와 평가영역별 배점 점수를 통해 최종적인 평가지표별 점수를 확정하였으며, 계산상의 편의를 위하여 200점 만점으로 설정하였다.

3.2.3 영역별 평가지표에 대한 배점 및 등급 부여방법

영역별 평가지표별 배점표는 연구진의 의견을 토대로 평가지표 후보군을 압축하여 선정한 후, 중복된 지표들을 병합하고 평가지표로서 측정이 가능한가를 고려하여 최종적으로 도출하였다. 연구진에서 선정한 영역별 평가지표는 어린이서비스 담당사서의 의견과 자문위원회의 의견을 토대로 총 4개 영역 23개의 평가지표

로 구성하였으며, 각 지표에 대한 최종배점표는 <표 8>과 같다.

본 평가지표에서는 5단계의 척도를 이용하여 각 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스를 평가하였다. 5개의 척도는 매우 우수한 수준으로부터 매우 부족한 수준까지를 의미하며 각 수준에 따라 1점에서 5점 사이의 점수를 부여받게 된다. 척도는 결과작성의 편의상 대체로 'A', 'B', 'C', 'D', 'E'라는 다섯 개의 대문자 알파벳으로 표현하였다.

이러한 등급부여는 "공공도서관 어린이서비스 기준개발 연구"(김종성, 오동근, 2007)의 수행과정에서 수집한 공공도서관 어린이 자료실의 서비스에 관한 전반데이터를 바탕으로 하였으며, 주로 상대평가를 적용하였다. 상대평가는 평가데이터의 성격에 따라 백분율을 이용할 것인가 또는 표준점수를 이용할 것인가를 결정하였으며, 기본적으로 <표 9>와 같이 Z점수를 활용하였다. 그러나 대부분의 도서관이 거의 유사한 수준을 달성하고 있어 정규분포를 이루지 않을 경우에는 실제데이터에 대한 분석을 바탕으로 적절하게 조정하였다. 따라서 여기에서 제시하는 평가지표의 각 등급 'A', 'B', 'C', 'D', 'E'는 반드시 등간척도로 이루어진 것은 아니라는 점에 유의해야 한다.

<표 6> 영역별 평가지표에 대한 가중치의 계산방법

<p>◇ 가중치 계산 방법</p> <p>= {(어린이서비스 담당사서 문항별 배점점수 × 영역별 배점비율)}</p> <p>+ 영역별 문항 배점점수의 합계점수</p>
--

〈표 7〉 영역별 평가지표에 관한 가중치

평가영역	담당인력			자료 및 정보자원			면적			기타 서비스			전문가 최종 (200점 만점)
	40.00%			35.00%			15.00%			10.00%			
	1차	2차	최종	1차	2차	최종	1차	2차	최종	1차	2차	최종	
평가지표													
사서 자격증소지 담당직원의 수	9	9	9										15
사서 자격증 미소지 담당직원의 수	6	5	6										10
담당인력의 학력	8	8	8										13
담당인력의 어린이실 근무경력	9	9	9										15
담당인력의 재교육 참여 횟수	9	9	9										15
자원봉사자의 활동시간	7	7	7										12
어린이 단행본 자료의 양(권수)				9	9	9							13
어린이 연속간행물 자료의 양(종수)				8	8	7*							10
어린이 비도서자료의 양(건수)				7	7	7							10
어린이 자료 구입비의 규모				9	9	9							13
자료선정기준 및 선정위원회 유무				9	9	9							13
어린이 자료 연간 폐기율				8	8	8							11
어린이 열람실 면적							8	8	8				8
전체 도서관 면적 대비 어린이 열람실 면적							8	8	8				8
영유아 서비스 공간의규모							8	7.5	7*				7
어린이 열람실 면적 대비 영유아 서비스 공간 면적의 비율							8	7	7				7
연간 개설 강좌의 수										7	7	7	3
개설 강좌의 다양성										8	8	8	3
1회 대출권수										7	7	7	3
대출기간										7	7	7	3
1일 평균 대출권수										7	7	7	3
1일 평균 방문자 수										8	7	7	3
연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적										7	7	6*	2
합 계													200점

※ 가중치는 중앙값으로 1차 산정하고 동일 중앙값일 경우 상대적으로 평균이 낮은 지표에 대해 조정된 값을 부여하였음.

* 조정된 가중치가 사용된 경우임.

3.3 영역별 평가를 위한 평가영역 및 지표⁶⁾

이 연구에서 제안하는 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 대한 평가영역 및 지표는 다음과 같다. 이 연구에서는 평가지표를 도

서관의 규모별, 유형별로 구분하여 제시하지 않았다. 따라서 실제평가에 적용할 경우에는 모든 규모 및 유형의 도서관에 동일지표를 적용하여 점수를 산정하고, 규모나 유형별로 구분하여 평가하는 것이 바람직할 것이다.

6) 이 부분의 평가영역별 기준 및 각 지표에 대한 설명은 김종성, 오동근(2007), “공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구”의 내용을 참고하고 필요할 경우 그대로 인용하였다.

〈표 8〉 영역별 평가지표 배점표

평가 영역	지표항목	배점		영역 배점 (200점 만점)
		비율(%)	점수(점)	
담당 인력	사서 자격증소지 담당직원의 수	7.5	15	80
	사서 자격증 미소지 담당직원의 수	5.0	10	
	담당인력의 학력	6.5	13	
	담당인력의 어린이실 근무경력	7.5	15	
	담당인력의 재교육 참여 횟수	7.5	15	
	자원봉사자의 활동시간	6.0	12	
자료 및 정보자원	어린이 단행본 자료의 양(권수)	6.5	13	70
	어린이 연속간행물 자료의 양(종수)	5.0	10	
	어린이 비도서자료의 양(건수)	5.0	10	
	어린이 자료 구입비의 규모	6.5	13	
	자료선정기준 및 선정위원회 유무	6.5	13	
	어린이 자료 연간 폐기율	5.5	11	
면적	어린이 열람실 면적	4.0	8	30
	전체 도서관 면적 대비 어린이 열람실 면적	4.0	8	
	영유아 서비스 공간의 규모	3.5	7	
	어린이 열람실 면적 대비 영유아 서비스 공간 면적의 비율	3.5	7	
기타 서비스	연간 개설 강좌의 수	1.5	3	20
	개설 강좌의 다양성	1.5	3	
	1회 대출권수	1.5	3	
	대출기간	1.5	3	
	1일 평균 대출권수	1.5	3	
	1일 평균 방문자 수	1.5	3	
	연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적	1.0	2	

〈표 9〉 평가지표 등급 부여의 일반적인 방법

등급	의미	표준 점수 반영	상위
A	매우 우수	Z점수 1점 이상	약 16% 이상
B	우수	Z점수 0점 이상 1점 미만	약 16-50%
C	보통	Z점수 -1점 이상 0점 미만	약 50-84%
D	부족	Z점수 -2점 이상 -1점 미만	약 84-97%
E	매우 부족	Z점수 -2점 미만	약 97% 이하

3.3.1 담당인력 영역 【40%/80점】

[기준] 어린이도서관 및 공공도서관은 도서관의 규모, 이용자 요구 등을 반영하여 어린이 서비스를 위한 적절한 규모의 인력을 배치하고, 지속적인 직무분석과 이용자분석을 통하여 인

적자원을 합리적으로 운영하여야 한다.

- 1) 사서자격증 소지 담당직원의 수 (15점/80점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 어린이서비

스를 위한 충분한 교육을 받고 전문지식을 갖춘 사서자격증(1급 및 2급 정사서, 준사서)을 소지한 정규직 직원을 배치하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	3명 이상	15
B	2명	13
C	1명	11
D	0.5명(겸부)	9
E	0명	0

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우, C 등급은 Z점수가 -1점 이상 0점 미만인 경우, D 등급은 겸부인 경우임. 별도의 어린이 자료실이 없는 경우는 종합자료실 근무자 수의 1/2로 산정함.

2) 사서자격증 미소지 담당직원의 수 (10점/80점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 정규직 직원의 업무를 보조할 보조직원을 배치하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	2명 이상	10
B	1명	8
C	0.5명(겸부)	6
D	0명	0

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우, C 등급은 겸부인 경우임. 별도의 어린이 자료실이 없는 경우는 종합자료실 근무자 수의 1/2로 산정함.

3) 담당인력의 학력(13점/80점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 어린이서비스를 위한 충분한 교육을 받고 전문지식을 갖춘 직원을 배치하여야 한다.]

학력(a)	기준		배점(a+b)
	전공(b)		
대학원졸(7점)	문헌정보학(6점)		13
	유관전공(5점)		12
	기타(4점)		11
대졸(6점)	문헌정보학(6점)		12
	유관전공(5점)		11
	기타(4점)		10
전문대졸(5점)	문헌정보학(6점)		11
	유관전공(5점)		10
	기타(4점)		9

▶유관전공: 유아교육 및 아동학 관련 전공, 경영 및 행정 관련 전공을 말함.

▶산정방법: 담당자가 복수일 경우 개인별로 산정하여 평균값을 구함.

4) 담당인력의 어린이실 근무 경력 (15점/80점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 어린이서비스와 도서관 운영에 대한 충분한 이해와 경험을 가지고 있으며 모든 구성원들과 원만하게 의사소통할 수 있는 경험 많은 사람으로 배치하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	4년 이상	15
B	3년 이상-4년 미만	13
C	2년 이상-3년 미만	11
D	1년 이상-2년 미만	9
E	1년 미만	7

▶산정방법: 담당자가 복수일 경우 개인별로 산정하여 평균값을 구함.

5) 담당인력의 재교육 및 연수 참여 횟수 (15점/80점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 직원의 역량 제고를 위해 적극적으로 교육과 연수의 기

회를 제공하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	4회 이상	15
B	3회	13
C	2회	11
D	1회	9
E	0.5회 이상-1회 미만	7

▶산정방법: 담당자가 복수일 경우 개인별로 산정하여 평균값을 구함.

6) 자원봉사인력의 활동시간(12점/80점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 어린이서비스를 위한 자원봉사인력을 확보하여 활용하는 것이 바람직하며, 다양한 자원봉사인력을 활용하여 서비스프로그램을 다양화 하고 지역사회와 협력적이며 유기적인 관계를 유지하도록 노력하는 것이 바람직하다.]

등급	기준	배점
A	56시간 이상	12
B	28시간 이상-56시간 미만	10
C	14시간 이상-28시간 미만	8
D	7시간 이상-14시간 미만	6
E	3시간 이상- 7시간 미만	4

▶산정방법: 자원봉사인력 전체의 주당 자원봉사 활동시간을 합산하여 산정함.

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우임.

3.3.2 자료 및 정보자원 영역 【35%/70점】

[기준] 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스의 핵심자원인 어린이자료는 어린이의 흥미와 요구, 발달단계, 자료의 주제와 형태 등을 반영하여 포괄적이며 균형 있게 수집하여야 한다.

1) 어린이 자료의 양(단행본 권수)

(13점/70점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 적절한 수의 어린이자료(단행본)를 확보하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	35,000권 이상	13
B	25,000권 이상-35,000권 미만	11
C	12,000권 이상-25,000권 미만	9
D	10,000권 이상-12,000권 미만	7
E	5,000권 이상-10,000권 미만	5

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우, C 등급은 -1점 이상 0점 미만인 경우임.

2) 어린이 연속간행물 자료의 양(종수)

(10점/70점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 적절한 수의 어린이자료(연속간행물자료)를 확보하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	100종 이상	10
B	30종 이상-100종 미만	8
C	20종 이상- 30종 미만	6
D	10종 이상- 20종 미만	4
E	5종 이상- 10종 미만	2

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우임.

3) 어린이 비도서자료의 양(건수)

(10점/70점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 적절한 수의 어린이자료(비도서자료)를 확보하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	2,000건 이상	10
B	1,000건 이상-2,000건 미만	8
C	500건 이상-1,000건 미만	6
D	250건 이상- 500건 미만	4
E	100건 이상- 250건 미만	2

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우임.

4) 어린이 자료 구입비의 규모(13점/70점)

[어린이 자료 구입을 위한 예산은 이용자요구와 서비스정책에 따라 충분하게 배정되어야 하고, 계획과 전략에 따라 안정적으로 집행할 수 있도록 하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	5,000만원 이상	13
B	2,500만원 이상-5,000만원 미만	11
C	1,500만원 이상-2,500만원 미만	9
D	1,000만원 이상-1,500만원 미만	7
E	500만원 이상-1,000만원 미만	5

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

5) 자료선정기준(장서개발지침) 및 선정위원회 유무(13점/70점)

[어린이 자료의 체계적인 개발과 안정적인 관리를 위하여 자료선정기준(장서개발지침)을 성문화하여야 하며, 효율적인 어린이 자료 선정 업무를 위해 어린이자료 선정위원회를 조직하여 자료 선정에 관한 정보와 자문을 받고, 도서관 내외부의 다양한 의견과 견해를 수렴하여 체계적이며 균형 있는 장서를 구성하여야 한다.]

등급	기준		배점
	선정기준	위원회	
A	있음	조직+활동	13
B	있음	조직+미활동	11
C	없음	조직+활동	9
D	없음	조직+미활동	7
	있음	미조직	

6) 어린이자료 연간 폐기율(11점/70점)

[어린이 자료의 질적 수준을 유지하고 이용자의 자료 이용 편의를 제고하기 위하여 수시로 장서를 점검하고 훼손도서를 수선하여야 하며, 자체적인 제적 및 폐기 규정을 제정하여 효과적인 장서 관리가 가능하도록 하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	10% 이상	11
B	5% 이상-10% 미만	9
C	4% 이상- 5% 미만	7
D	3% 이상- 4% 미만	5
E	1% 이상- 3% 미만	3

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, C 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

3.3.3 면적【15%/30점】

[기준] 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스 공간은 봉사대상 인구, 도서관 규모, 지역 특성 등을 고려하여 충분한 면적을 확보하여야 한다.

1) 어린이 열람실 면적(8점/30점)

[어린이서비스 공간에는 봉사대상 인구와 지역 특성에 따라 적정 규모의 열람 공간을 확보하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	400㎡ 이상	8
B	200㎡ 이상-400㎡ 미만	7
C	100㎡ 이상-200㎡ 미만	6
D	50㎡ 이상-100㎡ 미만	5
E	30㎡ 이상- 50㎡ 미만	4

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

2) 전체 도서관 면적 대비 어린이 열람실 면적(8점/30점)

[어린이서비스 공간에는 봉사대상 인구와 지역 특성에 따라 전체도서관 면적 중 일정규모의 열람 공간을 확보하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	20% 이상	8
B	15% 이상-20% 미만	7
C	10% 이상-15% 미만	6
D	5% 이상-10% 미만	5
E	3% 이상- 5% 미만	4

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, C 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

3) 영유아 서비스 공간의 규모(7점/30점)

[어린이서비스를 위한 공간의 한 부분으로서 영유아를 위한 별도의 공간을 설치하여야 하고, 이 공간을 통해 영유아와 보호자를 위한 다양한 서비스를 수행할 수 있도록 하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	100㎡이상	7
B	50㎡ 이상-100㎡ 미만	6
C	30㎡ 이상- 50㎡ 미만	5
D	20㎡ 이상- 30㎡ 미만	4
E	10㎡ 이상- 20㎡ 미만	3

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, C 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

4) 어린이 열람실 면적 대비 영유아 서비스 공간 면적의 비율(7점/30점)

[어린이서비스 공간에는 봉사대상 인구와 지역 특성에 따라 전체도서관 면적 중 일정규모의 영유아 서비스 공간 공간을 확보하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	30% 이상	7
B	20% 이상-30% 미만	6
C	15% 이상-20% 미만	5
D	10% 이상-15% 미만	4
E	5% 이상-10% 미만	3

▶배점기준: A 등급은 약 상위 10%기준, B 등급은 약 상위 20%기준, C 등급은 약 상위 30%기준으로 산정함.

3.3.4 기타 서비스 【10%/20점】

[기준] 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이를 위한 서비스는 열람과 대출 봉사를 비롯하여, 어린이를 위한 다양한 강좌 프로그램을 통한 교육 활동 등을 포괄하여 어린이의 필요와 사정에 따라 다양하게 제공하는 것이 바람직하다.

1) 연간 개설 강좌의 수(3점/20점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 어린이를 대상으로 하는 적절한 수의 교육 및 문화 프로그램을 운영하는 것이 바람직하다.]

등급	기준	배점
A	100회 이상	3
B	30회 이상-100회 미만	2
C	15회 이상- 30회 미만	1

▶배점기준: A 등급은 약 상위 15%기준, B 등급은 약 상위 30%기준, C 등급은 약 상위 50%기준으로 산정함.

2) 개설강좌의 다양성(3점/20점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 어린이를 대상으로 하는 다양한 교육 및 문화 프로그램을 운영하는 것이 바람직하다.]

등급	기준	배점
A	3영역 이상 개설	3
B	2영역 개설	2
C	1영역 개설	1

▶영역구분은 독서 및 도서관 이용 관련 강좌, 문화 및 교양 관련 강좌, 교과학습 관련 강좌를 말함.

3) 1회 대출권수(3점/20점)

[도서관의 장서규모와 이용대상 인구 등을 고려하여 1회 대출권수를 적절하게 설정하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	5권 이상	3
B	4권	2
C	3권	1

▶배점기준: A 등급은 약 상위 30%기준, C 등급은 약 상위 95%기준으로 산정함.

4) 대출기간(3점/20점)

[도서관의 장서규모와 이용대상인구 등을 고려하여 대출기간을 적절하게 설정하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	14일 이상	3
B	10일 이상-14일 미만	2
C	7일 이상-10일 미만	1

▶배점기준: A 등급은 약 상위 50%기준, B 등급은 약 상위 65%기준으로 산정함.

5) 1일 평균 대출권수(3점/20점)

[도서관의 장서규모와 이용대상인구 등에 따라 적절한 수준의 대출이 유지될 수 있도록 하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	1,000권 이상	3
B	500권 이상-1,000권 미만	2
C	100권 이상- 500권 미만	1

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

6) 1일 평균 방문자 수(3점/20점)

[어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스는 적절한 수준의 방문자에게 서비스가 이루어질 수 있도록 하여야 한다.]

등급	기준	배점
A	1,000명 이상	3
B	500명 이상-1,000명 미만	2
C	50명 이상- 500명 미만	1

▶배점기준: A 등급은 Z점수가 1점 이상인 경우, B 등급은 Z점수가 0점 이상 1점 미만인 경우임.

7) 연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적 (2점/20점)

[어린이도서관 및 공공도서관은 정기적으로 어린이를 대상으로 하는 소식지나 신문을 발간하여 도서관 서비스에 대해 안내하고, 독서문화를 활성화하며, 도서관에 대한 어린이와 지역사회의 지지와 참여를 확대하는 것이 바람직하다.]

등급	기준	배점
A	3종류 이상 활용	2
B	1,2종류 활용	1

▶ 활용내용: 어린이용 홈페이지 및 인터넷 사이트 운영, 소식지 발간, 권장도서목록 제작 및 배포, 독서 및 도서관 이용 안내 팸플릿 등 제작 배포를 말함.

4. 샘플도서관에 대한 평가지표의 적용

이 연구에서는 어린이서비스의 영역별 평가지표와 고객만족도를 반영하는 평가지표를 개발하였다. 이상에서 제시한 어린이도서관 및 공공도서관의 어린이서비스 평가지표를 18개 샘플도서관⁷⁾에 적용하여 산정한 평가점수는 <표 10>과 같다. 일반평가지표 점수산정의 기초자료는 “공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구”(김종성, 오동근, 2007)의 수행과정에서 수집된 기초자료와 본 연구를 위해 추가로 수집한 자료를 활용하였고, 18개 도서관의 어린이서비스 담당사서에게 본 연구진에서 개발한 이상의 평가척도를 제공하고 그에 대한 검토의견을 제시받으면서 점수산정에 대해서도 재차 피드백을 받아 확인하였다.

한편 이 연구에서 제안한 공공도서관 어린이서비스 평가지표 최종안에 대해 전문가 5명 중 별도의견을 제시한 2명의 의견과 18개 샘플도서관의 어린이서비스 담당사서들의 의견을 조사한 결과를 평가척도의 4가지 영역으로 구분

하여 제시하면 다음과 같다.

(1) 담당인력

- ▶ 담당인력의 전문서비스 경력을 포함하는 것이 바람직할 것이다.
- ▶ 인력 및 예산상의 부족으로 담당사서의 재교육이 부족한 도서관의 현실에서, 연구모임의 결성 등에 대한 자체적인 재교육을 평가에 반영하는 것이 바람직할 것이다.
- ▶ 담당직원의 수 보다는 도서관 전체 규모에 따른 담당직원의 비율로 반영하는 것이 바람직할 것이다.

(2) 자료 및 정보자원

- ▶ 장서수는 봉사대상 인구기준으로 산정하는 것이 바람직할 것이다.
- ▶ 어린이 연구자료를 포함한 기준을 마련하면 어떨는지.

(3) 면적

- ▶ 항상 공간이 부족한 어린이실의 면적에 대한 배점을 좀 더 높여 도서관 건립 때부터 어린이실에 대한 공간확보를 도모하는 것이 좋겠다.
- ▶ 별도의 어린이실, 이야기방, 수유실 유무를 포함시키는 것이 좋겠다.
- ▶ 어린이실 열람시간 및 야간 보육기능을 포함시켜 달라.
- ▶ 장애인 봉사실적과 중학생 1-2학년까지 개방 여부를 포함시키면 어떨는지.
- ▶ 어린이실 멀티미디어 관련 설비 및 활용

7) 이 연구와 고객만족도조사를 위해 협력한 도서관은 다음과 같다: 제주 설문대 어린이도서관, 대구 달서 어린이도서관, 수원 슬기샘 어린이도서관, 부산 계송 어린이도서관, 부평기적의 도서관, 송파 공공도서관, 경기도립 중앙도서관, 대구시립 효목도서관, 대구시립 북부도서관, 대전 구즉도서관, 경북도립 구미도서관, 통영시립 도서관, 충주시립 도서관, 나주공공도서관, 경북도립고령도서관, 경북도립군위도서관, 대구시립 달성도서관, 당진도서관

실적을 포함시켜 달라.

(4) 기타서비스

- ▶ 개설강좌를 사서가 직접 기획·운영하는 프로그램과 강사위탁 프로그램을 구분하는 것이 좋겠다.
- ▶ 개설강좌와 여러 독서와 도서관관련 프로그램을 포함시켜 보강하는 것이 좋겠다.

(5) 기타 의견

- ▶ 등급 구분과 배점 모두 합리적으로 잘 만들었다고 생각합니다. 등급간 점수차도 많이 나지 않고.
- ▶ 전체적으로 세세한 부분예까지 꼼꼼하게 잘 만들었다고 생각합니다.
- ▶ 실제 적용과정에서 문제가 있다면 차후에 일부 수정이 가능하리라고 생각합니다.

〈표 10〉 평가지표 적용 사례*

평가 영역	지표 항목	도서관 유형																			
		어린이 전용도서관						대도시 공공도서관						중소도시 공공도서관				농어촌 공공도서관			
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱		
공공서비스	담당 인력	인력 1	0	15	15	15	15	13	11	11	11	13	13	11	13	11	11	9	9	9	
		인력 2	10	10	10	0	0	0	0	10	8	0	0	8	0	8	0	6	6	6	
		인력 3	10	12	13	13	11	12	12	11	12	12	12	11	12	12	12	12	12	12	
		인력 4	15	9	9	9	9	9	11	15	9	15	11	11	7	7	11	7	9	13	
		인력 5	9	0	10	11	13	9	9	9	11	7	7	15	15	9	0	13	9	9	
		인력 6	8	12	12	8	0	4	10	6	8	8	8	4	6	10	6	4	6	0	
	자료 및 자원	자료 1	5	11	13	9	11	13	13	11	13	9	13	11	11	11	9	7	9	9	
		자료 2	0	6	6	6	4	6	6	10	10	2	10	8	2	8	8	4	2	4	
		자료 3	0	8	6	10	0	4	4	6	8	2	6	8	6	6	6	2	8	6	
		자료 4	9	7	13	13	7	9	11	13	11	11	5	5	13	11	7	7	11	7	
		자료 5	13	7	13	13	7	0	0	0	13	0	13	9	9	13	7	9	13	0	
		자료 6	9	0	0	0	0	11	3	11	3	9	9	3	9	9	5	3	3	0	
	면적	면적 1	5	8	8	8	8	8	6	7	6	7	7	6	8	6	5	5	6	0	
		면적 2	8	8	8	6	8	5	5	4	4	7	5	6	5	0	5	7	5	0	
		면적 3	3	7	7	5	0	7	3	6	4	6	4	0	6	0	0	0	4	0	
		면적 4	6	7	7	7	0	7	3	6	4	7	3	0	5	0	0	0	6	0	
	기타	기타 1	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	0	2	0	2	0	0	3	0	
		기타 2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	0	3	3	
		기타 3	3	1	3	1	0	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	
		기타 4	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	
		기타 5	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	0	2	0	
		기타 6	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
		기타 7	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	
	합계	122	139	169	148	106	130	121	150	149	128	137	129	135	132	99	101	124	85		
	고객만족도	50점 환산 점수(a)	30.50	34.75	42.25	37.00	26.50	32.50	30.25	37.50	37.25	32.00	34.25	32.25	33.75	33.00	24.75	25.25	33.50	21.25	
		고객만족도 점수	81.05	80.18	82.42	80.11	81.90	78.72	78.87	79.94	77.46	79.15	82.04	81.12	83.33	86.11	81.78	79.33	83.72	78.36	
		50점 환산 점수(b)	40.53	40.09	41.21	40.06	40.95	39.36	39.44	39.97	38.73	39.58	41.02	40.56	41.67	43.06	40.89	39.67	41.86	39.18	
	전체 평가점수 (a+b)		71.03	74.84	83.46	77.06	67.45	71.86	69.69	77.47	75.98	71.58	75.27	72.81	75.42	76.06	65.64	64.92	75.36	60.43	

* 각 개별도서관의 설명은 익명성을 유지하기 위해 표시하지 않았음.

이 연구에서 제안한 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 대한 평가척도를 이용하여 18개 도서관을 대상으로 실시한 예비테스트의 결과, 평가지표의 변경 또는 척도적용에서의 문제는 나타나지 않았다.

4개 영역, 23개 항목의 평가척도를 이용한 예비테스트의 결과를 통해 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 대한 일목요연한 평가결과를 도출할 수 있었으며, 이 평가결과를 각 도서관의 현 상태와 앞으로 개선 및 보완해야 할 부분을 파악하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

그리고 이 예비테스트에서 고객만족도 점수를 제외한 평가척도에 따른 평가의 점수와 고객만족도 점수가 다른 양상을 보이는 도서관이 있는 것으로 나타났다. 이것은 도서관 자체에 대한 평가와 더불어 도서관이 마련한 서비스에 대한 이용자의 만족도를 포함시켜야 할 당위성이 이 연구를 통해 파악된 것으로 볼 수 있다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 실제 적용 가능한 평가척도를 제시하기 위해 먼저 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 대한 평가지표를 설정하였다. 특히 이 연구에서는 서비스제공자 중심의 지표뿐만 아니라 이용자의 의견을 반영하는 지표를 개발하기 위해 고객만족도를 평가지표에 반영할 수 있도록 설계하였다. 이 평가지표를 바탕으로 '공공도서관 어린이 서비스 기준 개발 연구'에 참여한 5명의 자문위원들의 의견과 국립어린이

청소년도서관의 의견, 학계와 어린이서비스담당사서에 대한 설문조사를 적극 참조하여, 평가척도의 초안을 작성하였다. 특히 이 평가척도는 어린이서비스담당 사서들을 대상으로 본 연구진이 개발한 인터넷설문지를 이용하여 2차에 걸쳐 설문조사를 실시하여, 본 평가척도에 실제성과 현실성을 반영하고자 노력하였다.

다만 이 연구에서는 평가지표를 도서관의 규모별, 유형별로 구분하여 제시하지 않았다. 따라서 실제평가에 적용할 경우에는 모든 규모 및 유형의 도서관에 동일지표를 적용하여 점수를 산정하고, 규모나 유형별로 구분하여 평가하는 것이 바람직할 것이다.

이 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 어린이서비스 평가지표 개발을 위해 전문가 패널들과 어린이청소년도서관의 의견, 학계와 어린이서비스 담당사서 설문조사를 통한 타당화를 통해 최종적으로 고객만족도 50%와 영역별 평가지표(4개 평가영역, 23개 평가지표) 50%로 구성된 어린이서비스 평가지표를 개발하였다.
2. 어린이서비스 평가지표 영역에 대한 가중치를 백분율로 환산해 보면, 어린이서비스 담당 사서의 평균 배점비율은 담당인력(38.20%), 자료 및 정보자원(32.06%), 면적(17.89%), 기타 서비스(11.86%) 순으로 나타났으며, 전문가 패널들의 의견을 가미하여 최종 배점비율은 담당인력 40.00%, 자료 및 정보자원 35.00%, 면적 15.00%, 기타 서비스 10.00%로 설정하였다.
3. 어린이서비스 평가지표에 대한 가중치를 백분율로 환산해 보면, 사서자격증소지 담당직원의 수 7.5%, 담당인력의 경력 7.5%,

담당인력의 재교육 참여 횟수 7.5%, 담당 인력의 학력 6.5%, 단행본 자료의 양 6.5%, 자료구입비의 규모 6.5%, 자료선정기준 및 선정위원회 유무 6.5%, 자원봉사자의 활동시간 6.0%, 어린이자료 연간폐기율 5.5%, 사서자격증 미소지 담당직원의 수 5.0%, 연속간행물자료의 양 5.0%, 비도서 자료의 양 5.0%, 어린이열람실 면적 4.0%, 전체 도서관 면적대비 어린이열람실 면적 4.0%, 영유아서비스 공간의 규모 3.5%, 어린이열람실 면적 대비 영유아서비스 공간 면적의 비율 3.5%, 개설강좌의 다양성 1.5%, 연간 개설강좌의 수 1.5%, 1회 대출 권수 1.5%, 대출기간 1.5%, 1일 평균 대출 권수 1.5%, 1일 평균 방문자 수 1.5%, 연간 소식지 및 홍보자료 등의 활용실적 1.0% 순으로 나타났다.

한편 이 연구에서 나타난 결과를 바탕으로

추후 더 보완해야 할 사항을 제안하면 다음과 같다.

1. 이 연구에서는 모든 규모의 모든 유형의 어린이도서관 및 공공도서관 어린이서비스에 공통으로 적용할 수 있는 평가지표를 개발하였다. 따라서 후속연구에서는 공공도서관의 규모나 특정유형, 지역의 실정을 반영하여, 어린이 전용도서관, 대도시, 중소도시, 농어촌 등을 구분하여 평가지표를 개발하는 것도 고려해야 할 것이다.
2. 이 연구에서는 샘플도서관을 대상으로 평가지표 적용가능성을 확인하였다. 차후연구에서는 개발된 어린이도서관 및 어린이서비스에 대한 평가지표를 정착시키기 위하여 전체 도서관을 대상으로 평가를 실시하면서 점진적으로 개선할 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 국립어린이청소년도서관. 2006. 『어린이 사서의 전문성 강화를 위한 계속교육프로그램 개발』. 서울: 국립어린이청소년도서관.
- 堀川照代. 2007. 『아동서비스론』. 고향옥 옮김. 파주: 알마.
- 김영석. 2003. 영국의 어린이도서관 서비스에 관한 연구: 셰필드 지역을 중심으로. 『도서관』 58(4): 3-38.
- 김종성, 오동근. 2007. 『공공도서관 어린이서비스 기준 개발 연구』. 서울: 국립어린이청소년도서관
- 김화숙. 2000. 한국 공공도서관의 어린이 봉사에 관한 분석적 연구. 석사학위논문, 계명대학교 대학원.
- 김효정. 1994. 정보사회에 있어서 어린이도서관의 위상. 『한국문헌정보학회지』, 26: 35-51.
- 박옥화. 1997. 공공도서관 어린이봉사 활성화를 위한 방안. 『사회과학논총』, 18: 89-107.

- 송영숙. 1981. 어린이 도서관 봉사의 확대를 위한 프로그램 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 어린이도서관연구소. 2004. 『어린이도서관 길잡이』. 고양: 어린이도서관연구소.
- 어린이와 도서관. 2005. 『어린이와 도서관』. 서울: 어린이와 도서관.
- 오동근. 2005. 공공도서관의 서비스품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 22(4): 61-78.
- 유병장. 2004. 고객 만족을 위한 공공도서관 평가지표에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 35(3): 321-339.
- 이연옥. 2005. 어린이사서의 역할과 전문성 개발방안에 대한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 233-256.
- 이영주. 2004. 어린이도서관의 현황과 발전방안. 부산대학교 대학원.
- 이용남, 홍현진. 1999. 우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(4): 113-131.
- 赤星隆子. 2007. 『兒童圖書館の誕生』. 松戸: 理想社.
- 佐藤娘子. 2003. 『補訂版 兒童サービス論』. 教育史料出版會.
- 주지현. 2004. 어린이도서관 기준에 관한 연구. 석사학위논문, 한양대학교 교육대학원.
- 차미경. 2002. 공공도서관 통계 항목의 설정과 수집 방법의 개선을 위한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 73-87.
- 최경희. 2000. 공공도서관 어린이 장서 평가에 관한 연구: 부산광역시립 P도서관을 사례로. 석사학위논문, 부산대학교 대학원.
- 한국도서관협회 도서관기준작성특별위원회. 2003. 『한국도서관기준, 2003년판』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2006. 『2006 한국도서관연감』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국문화관광정책연구원. 2006. 『국립어린이청소년도서관 중장기 발전방안』. 서울: 한국문화관광정책연구원.
- 한국정보관리학회. 2007. 『공공도서관 평가지표 개발』. 서울: 국립중앙도서관.
- 홍현진, 이용남. 1999. 공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 45-67.
- ALA. 1964. *Standards for children's services in public libraries*. Chicago: ALA.
- Benne, Mae. 1991. *Principles of Children's Services in Public Libraries*. Chicago: ALA.
- Children's Issues Section. 1995. *Standards for public library service to children in Massachusetts*. North Andover: Massachusetts Library Association.
- Connor, Jane Gardner. 1990. *Children's Library Services Handbook*. Oryx Press.
- Cruse, Cheryl, Cart, Michael, Eisenhut, Lynn, Bryan, Marie E., & Peterson, Susan. 2002. *Children's Services Training Manual*. North State Cooperative Library Systems.
- Fasick, Adele M. 1991. *Managing Children's Services in the Public Library*. Libraries Unlimited.
- Gagnon, Ann. 1989. *Guidelines for children's*

- services. Ottawa: Canadian Library Association.
- IFLA, Libraries for Children and Young Adults Section. 2003. *Guidelines for Children's Libraries Services*, Hague: IFLA.
- IFLA, Section of Public Libraries. 1986. *Guidelines for public libraries*. Munich: Saur.
- Ministry of Education. 1962. *Standards of public library service in England and Wales*. London: HMSO.
- Order, Phyllis Van & Pawelak-Kort, Patricia. 2005. *Library Service to Children: A Guide to the History, Planning, Policy, and Research Literature*. Scarecrow Press.
- Order, Phyllis J. Van. 1992. *Library Service to Children: A Guide to the Research, Planning, and Policy Literature*. ALA.
- Ray, Sheila G. 1979. *Children's Librarianship*. Clive Bingley Ltd.
- Rollock, Barbara T. 1988. *Public Library Service for Children*. Shoe String Press.
- Sayers, William C. 1980. *A Manual of Children Libraries*. Gordon Press.
- Sullivan, Michael. 2007. 『어린이 서비스의 기초』. 국립어린이청소년도서관 역, 서울: 국립어린이청소년도서관.
- Sullivan, Michael. 2005. *Fundamentals of Children's Services*. ALA.
- The Youth Libraries Committee of The Library Association. 1997. *Children and young people: library association guidelines for public library services*. London: Library Association.
- Walter, Virginia A. 1992. *Output measures for public library service to children. A manual of standardized procedures*. Chicago: ALA Books.
- Walter, Virginia A. 2001. *Children and Library: Getting It Right*. ALA.