

# 대학도서관평가 표준지표 개발에 관한 연구\*

## A Study on the Development of Standard Indicators for College & University Libraries' Evaluation

김기영 (Giyeong Kim)\*\*  
최상기 (Sang-Ki Choi)\*\*\*  
김주섭 (Ju-Sup Kim)\*\*\*\*  
안혜림 (Hye-Rim Ahn)\*\*\*\*\*

### 목 차

1. 서론	4.2 설문조사
2. 이론적 배경	5. 평가 모형 제안
2.1 대학도서관 평가의 목적 및 요구조건	5.1 평가 항목 선정 방향 및 특징
2.2 선행 연구	5.2 평가 모형에 따른 분야별 항목 구성
3. 연구의 방법 및 절차	5.3 평가 절차 및 방법
4. 분석결과	5.4 연차별 개선방안
4.1 전문가 심층 면담	6. 결론

### 초 록

본 연구는 대학도서관 경영평가를 위한 표준지표 및 평가방법의 개발을 목표로, 다양한 이해관계자들의 의견 수집 및 합의를 통하여 평가체계 안을 제안하였다. 이를 위해 우선 대학도서관 평가의 목적과 요구조건을 살펴보고, 다수의 이해관계자의 의견에 기초하여, 심층면담, 설문조사, 포커스 그룹 등을 이용한 다단계 합의의 방법으로 평가지표를 추출하였으며, 이의 구성 및 배점체계 등을 개발하였다. 전반적 평가체계는 과정적 접근을 큰 틀로 하여, 내부적/기능적인 과정 범주와, 외부적/서비스중심적인 자원 및 결과 범주를 고려하였으며, 범주들 간의 중요도의 균형 속에서 조사 분석 결과의 항목별 중요성에 따라 배점체계를 구축하였다. 더불어 평가방법 및 연차별 평가개선 로드맵을 제시하였다. 평가체계의 개발을 통해 본 연구는 대학도서관 평가활동에 기여할 뿐 아니라 대학도서관의 성과요소 및 예측변인들에 대한 논의의 활성화에도 기여할 수 있기를 기대한다.

### ABSTRACT

This study aims to develop standard indicators and methodology for college & university libraries' evaluation based on the agreement among various stake-holders, then suggests a new evaluation system. For the goal, we identify purposes and required conditions, then develop indicators for the evaluation through open-ended interviews, a questionnaire survey, and focus group for reaching an agreement on the included indicators among the stake-holders, finally we construct the overall evaluation structure and weighting system. The overall structure is developed based on process-centered approach, then both the internal and functional viewpoint and external and service-oriented viewpoint are considered. The weighting system is based on the balance among the process categories, such as resources, process, and output elements. Additionally, we suggest methodology for the evaluation and annual improvement process for ongoing improvement of the evaluation system. We expect that the results from this study will contribute not only to the evaluation activities but also to active discussions on library performance and its predictor factors.

키워드: 대학도서관평가, 과정 중심적 접근, 성과, 평가과정, 평가도구개선

Evaluation in College & University Libraries, Process-Centered Approach, Performance, Evaluation Process, Evaluation Tool Improvement

\* 이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A5A2A03032589).

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 교수(choisk@jbnu.ac.kr) (교신저자)

\*\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 강의전담교수(jusup.kim@gmail.com)

\*\*\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과(july830426@gmail.com)

논문접수일자: 2014년 8월 4일 최초심사일자: 2014년 8월 11일 게재확정일자: 2014년 8월 20일  
한국문헌정보학회지, 48(3): 303-334, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.3.303]

## 1. 서론

대학도서관은 대학의 연구경쟁력 및 교육역량 강화와 밀접하게 연관된 핵심 인프라로서, 대학의 연구경쟁력은 도서관의 구독 및 소장 자료량에 비례하며, 대학도서관에 대한 1달러 투자는 4달러의 외부연구비 창출 효과가 있다(교육과학기술부 2008). 반면 우리나라의 대학도서관은 그 위상이 낮고, 모기관인 대학에의 기여에 대한 인식이 열악한 형편이다. 국가의 대학 관련 정책 및 개별 대학의 계획 수립에 있어서 대학도서관에 대한 고려도 따라서 매우 미흡한 수준이다(곽동철, 윤정옥 2011). 이에 따라 대학 및 국가 차원의 관심제고를 위한 정기적이고 체계적인 대학도서관 평가의 필요성이 제기되어 왔다. 또한 평가를 통해 대학들 간 지식 인프라의 비교 및 벤치마킹을 가능하게 하고, 도서관 내부 경영과정의 개선을 도모하는 요구도 지속적으로 커지고 있다.

2010년 교육과학기술부의 주관으로 시행된 대학도서관 평가는 공모 형태로 진행되어 많은 대학도서관이 불참하기는 했으나, 우리나라 대학도서관의 현황을 객관적이고 포괄적으로 점검할 수 있는 평가 모형 및 지표를 개발하고 실제 평가에 적용하였다는 데 의의가 있다(곽동철, 윤정옥 2011). 또한 이유정 등(2012)의 연구 등 2010년 대학도서관 평가에 적용된 평가 모형 및 지표를 수정 보완하기 위한 노력도 계속되고 있다.

그러나 2010년 현재까지 제안되거나 사용된 평가도구들의 평가지표를 보면 항목 구분 및 포함된 지표에 기능적인 관점이 지배적이다. 예를 들면 일반 지표, 공동활용 지표, 도서관 기본경

영 현황 지표, 특성화, 이용자만족도로 항목을 구분하거나(곽동철, 윤정옥 2011), 이러한 구분을 조정하여 서비스 지표를 추가하는(이유정 등 2012) 등 대학도서관을 여러 기능의 합으로 보는 관점이 강하여 기능 간의 관계, 과정적 요소, 그리고 성과요소 등이 명확히 드러나지 않는 면이 있다. 또한 평가를 위한 배점체계의 근거가 약한 측면도 보인다. 나아가, 1990년대 이후 전 세계적으로 활발하게 연구되고 있는 서비스 품질 및 가치 연구의 결과 또한 크게 고려되지 않은 것으로 판단된다.

이에 따라 본 연구에서는 기존의 대학도서관 평가도구의 강·약점에 대한 분석을 기반으로, 사서들의 의견들을 다수 수렴하여 수용성이 높은 대학도서관 평가도구를 개발하는 것을 목표로 한다. 기존의 평가항목 및 배점을 수정하여 새로운 평가항목을 포함시킨 새로운 평가도구는 평가 시행 이후 실제 평가결과가 효과적이었는가를 지속적으로 검토하여 개선할 필요가 있다. 특히 새로운 평가도구의 개발은 실무자 및 이해관계자의 다양한 의견 수렴을 기반으로 한 질적 접근이 주요한 방법이 되기 때문에 양적 분석을 통한 확증이 곤란하다는 한계가 있다. 그러므로 평가 수행 후 평가결과를 양적으로 검토함으로써 지속적으로 개선해야 할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 평가항목 및 배점체계 뿐 아니라, 평가활동의 과정과 함께 연차별 평가도구 개선을 위한 계획을 함께 제안한다. 이를 통해 대학도서관 실무 그룹 및 연구자 그룹 뿐 아니라, 다양한 이해관계자들 사이에서 대학도서관 경영의 기능과 과정 그리고 성과에 대한 관심을 제고할 수 있을 뿐 아니라, 대학도서관이 적절한 경영 목표 및 수단을 탐색하고 수행

하는 데에 일조할 수 있을 것이다.

본 연구에서 대학도서관 평가도구는 다양한 실무자 및 연구자들의 의견에 대한 합의를 기반으로 개발된다. 이를 위해 심층면담, 설문조사, 그리고 포커스 그룹 등, 다양한 의견 수집 방법을 적용한다. 우선 기존의 대학도서관 평가도구들을 살펴보고, 이를 통해 가능한 평가항목들을 목록화 하고, 이 평가항목 목록을 기반으로 면담 및 설문조사를 진행한 후, 면담 및 설문조사 분석결과를 기반으로 포커스 그룹을 진행하여 최종 평가도구를 개발한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 대학도서관 평가의 목적 및 요구조건

Henri Fayol의 경영관리의 14원칙으로부터 시작된(Wren et al. 2002) 경영관리의 필수 요소에 대한 논의는 Gulick and Urwick(1937)에 의해 제시된 소위 POSDCORB라 불리는 7가지 경영요소(계획수립, 조직화, 충원, 지휘, 조정, 보고, 예산)로 통합되었고, 현대에는 이를 크게 계획수립(Planning), 조직화(Organizing), 통제(Controlling), 지휘(Leading)의 4요소로 나누거나(Daft 2006) 아니면, 계획수립과 통제를 합하여 하나의 요소로 한, 3요소로 나누어(Hellriegel et al. 2005) 이해하고 있다. 여기에서 평가는 조정(Coordination) 및 통제(Control)에 포함되어 있는 것으로, 경영과정 및 기능에 있어서 항상 핵심적인 요소로서 인식되어 왔다. 즉, 평가는 주어진 목표를 달성하기 위해 주어진 자원으로 활동을 통해 결과를 이루어 낸다고 할 때, 과연

이루어낸 결과가 주어진 목표를 얼마나 달성하였는가를 판단하는 주요한 경영과정이다. 나아가 통제가 단지 결과가 나타난 이후의 사후평가에 머무르는 것이 아니라 경영과정의 다양한 시점에서 이루어짐으로써(신민식, 권중생 2006) 예상되는 경영과정의 부(不)적 효과를 최소화하고 있어, 평가는 조직경영의 전 과정에서 상시적으로 수행되어야 하는 중요한 기능이다. 이를 통해 조직은 조직의 목표를 좀 더 수월하게 달성하기 위한 내부의 프로세스 개선을 꾀한다.

도서관 경영에 있어 평가는 조직의 경영과정에 대한 검토와 개선이라는 원래의 목적에 중점을 두었다. Lancaster(1988)는 랭가나단의 도서관학의 5법칙을 기반으로 도서관에서의 평가가 해당 도서관에서 5법칙이 잘 지켜지고 있는지, 개선할 사항은 없는지를 검토하는 것이라고 하였다. 이는 기본적으로 내부프로세스의 개선에 평가의 주 목적을 두고 있는 것이라 할 수 있다. 그러나 도서관학의 5법칙의 수행을 검토하는 것이 도서관의 존재이유(raison d'être)를 나타내는 것이라는 지적은 간접적으로 평가가 도서관의 경영자원에 대한 정당성 확보의 목적도 있음을 시사하고 있다.

윤희윤(2001a)은 Crawford(2000)의 도서관 서비스 평가의 필요성에 대한 기술을 다음과 같이 8가지로 정리하였다: 1) 예산 및 지출의 정당성 확보를 위한 근거로서; 2) 현재의 서비스를 검토하고 개선방안을 마련하기 위한 근거로서; 3) 문제해결 가능성을 확인하는 도구로서; 4) 이용자의 요구를 확인하는 근거로서; 5) 도서관 이용자 집단에 대한 홍보도구로서; 6) 아웃소싱 업무 검토도구로서; 7) 이용자의 참여

도구로서; 그리고 8) 개선방향을 탐색하기 위한 기초자료로서 평가의 필요성을 논의하였다. 이러한 8가지 필요성을 살펴보면, 일반 조직경영에서의 평가의 주요 목적인 내부프로세스의 개선(2,3,6,8번) 이외에도, 도서관의 경영자원 확보를 위한 근거로서, 즉, 도서관의 자원할당을 위한 외부 의사결정에 영향을 미치기 위한 목적으로서의 의미(1번)가 부각되어 있고, 마케팅 목적으로서 경영환경의 조사(4번), 홍보자료 생산(5번), 그리고 적극적 이용자마케팅의 도구(7번)로서의 의미도 함께 부각되어 있다. 즉, Crawford의 8가지 평가의 필요성은 도서관경영자원 확보, 내부프로세스 개선, 도서관 마케팅, 그리고 이용자 요구파악의 4가지 목적을 추구하고 있다고 정리할 수 있다.

이러한 평가의 목적 및 필요성은 또 다른 두 가지 관점을 나누어 볼 수 있는데 이는 활동 및 과정으로서의 평가와 결과로서의 평가이다. 결과로서의 평가는 자료로서의 역할을 하며, 정당성의 근거자료, 홍보자료, 이용자 요구확인 근거자료, 아웃소싱 업무 검토자료, 내부프로세스 검토 및 개선 기초자료 등으로서의 역할을 한다. 이에 비해 활동 및 과정으로서의 평가는 평가과정에 도서관의 사서 및 이해관계자가 참여함으로써 획득되는 효과를 목적으로 하는데, 이해관계자 참여를 통한 홍보 및 마케팅 도구 역할, 그리고 사서의 참여를 통한 직무교육 및 목표공유 도구역할을 할 수 있다. 이는 평가를 통한 효과의 극대화를 위해서는 평가결과 뿐 아니라 평가과정에 대한 고려도 필요함을 나타낸다.

도서관의 평가는 주로 정량적 혹은 정성적인 척도(measures)를 기반으로 한 평가 지표(indicators,

index)를 이용하여, 평가가 필요한 요소들의 상태 및 수준을 표현하는 방법을 취하고 있으며, 이러한 평가 활동 또한 하나의 작은 경영과정으로서 평가계획, 평가조직 구성, 평가 수행, 평가의 평가라는 과정적인 요소들로 이루어져 있다. 평가의 목적, 전 경영과정에서 이루어져야 하는 평가의 필요성 등을 기반으로 한 평가지표가 가져야할 조건으로 윤희운(2001a)은 다양한 관련 문헌들의 검토를 통해; 1) 도서관 경영목표 및 전략계획의 반영; 2) 도서관 경영의 전 과정을 포괄; 3) 측정대상의 정확한 반영; 4) 지표의 용어 및 개념 명확화; 5) 실측가능성; 6) 지표의 단순성을 제시하였다. 목표 및 전략계획을 반영한다는 것은 평가지표가 도서관의 목표 및 전략계획의 달성 정도를 표현하는 데에 초점을 두어야 한다는 의미로, 측정대상을 정확히 반영하여야 한다는 것은 측정대상이 평가를 통해 검토하고자 하는 개념을 명확하게 반영하고 있어야 한다는 의미로 이해될 수 있다. 지표의 용어 및 개념의 명확화는 각 지표의 개념적 정의 뿐 아니라 조작적 정의 또한 명료하게 제시되어야 한다는 의미로 해석될 수 있다.

실측가능성은 단순히 대상의 측정가능성뿐만 아니라, 그러한 측정에 소요되는 비용 또한 함께 고려하여 경영과정 내에서 일상적으로 측정이 가능하게 해야 한다는 의미로 해석될 수 있다. 이러한 실측가능성은 매우 중요하다. 즉, 측정하고자 하는 대상이 저비용으로 용이하게 측정될 수 없다면, 그 대상이 앞서 이야기한 경영목표 및 전략계획을 잘 반영하고 측정대상을 정확하게 반영하고 있더라도 일상적으로 측정할 수 없으므로 평가지표로 사용하기는 곤란할 것이다. 그러나 이것이 다른 한편으로 용이하

게 측정된다면 평가지표가 될 수 있다는 의미로 해석되면 곤란할 것이다. 따라서 평가체계에 포함되는 각각의 평가지표들은 위에서 이야기한 평가지표의 요건들을 두루 충족하여야 할 것이다. 마지막으로 지표의 단순성은 지표를 도서관의 이해관계자들에게 수용시키는 데에 매우 중요하다. 즉, 하나의 지표가 매우 복잡한 척도간의 연산으로 구성되어 있다면 그 지표가 도서관의 이해관계자들에게 쉽게 수용될 수 없을 것이며, 따라서 도서관 평가의 제1목적인 예산에 대한 정당성 확보의 근거로서 기능을 하는 것이 곤란해 질 것이다.

평가지표는 단지 도서관 내부인원에게 내부 프로세스의 개선을 위해 이용되는 것이 아니라 도서관 외부의 이해관계자에게 홍보의 도구로, 그리고 예산의 정당성 확보의 근거로 이용되므로, 평가지표의 객관성이 기본적으로 요구되기는 하지만, 만약 평가가 단일 도서관을 대상으로 하는 것이 아니라 다수의 도서관을 대상으로 하는 것이라면, 다수의 도서관 간의 비교를 가능케 하는 평가지표의 객관성은 더욱 중요하다. 도서관간의 평가 결과 비교를 통해 내부프로세스를 개선하는 벤치마킹은 도서관 평가에 있어 또 다른 중요한 목적이 되고 있으며(Powell 2006), 다수의 도서관에 대한 평가에 있어 특별한 의미를 지닌다. 왜냐하면 다수의 도서관 평가가 국가 혹은 지역 수준에서 도서관집단에 대한 정책 자료 생산 목적 및 단순 비교의 목적을 넘어서 개별도서관의 내부적인 목적 또한 강조되어, 다수의 도서관에 대한 평가의 필요성이 강화되기 때문이다. 즉, 국가 수준의 도서관 평가는 국가적 정책지원, 단순 비교와 같은 정부의 필요성뿐만 아니라, 평가에 참여한 개

별도서관에도 평가 참여의 필요성을 강화시키는 역할을 한다. 따라서 도서관 평가가 다수의 도서관에 적용될 때, 평가의 목적은 Crawford의 8가지 목적 이외에 벤치마킹이라는 목적을 추가하는 것이 적절할 것으로 판단된다. 이에 따른 평가지표의 조건에는 언급된 객관성 이외에도 평가 참여 도서관 모두에게 적용될 수 있는 공통성이라는 조건이 추가되어야 한다. 지표의 객관성은 각 지표의 조작적 정의를 통해서도 일정정도 확보될 수 있지만, 나아가서 지표의 점수를 상대평가화하거나, 지표간의 가중치를 부여함으로써도 확보될 수 있다. 지표의 공통성은 지표가 평가대상 전체 도서관 혹은 일정한 범주의 도서관에 적용될 수 있는가를 검토하여야 한다.

본 연구에서는 다수의 대학도서관을 대상으로 한 평가체계를 개발하는 것이 그 목적이므로, 평가의 목적은 다음처럼 정리될 수 있다.

- 1) 경영자원 확보에 대한 정당성의 근거
- 2) 도서관 내부 경영프로세스의 개선
- 3) 도서관간 비교를 통한 벤치마킹
- 4) 도서관 마케팅의 도구
- 5) 이용자 요구 파악
- 6) 사서 및 도서관 직원의 평가과정 참여를 통한 교육

그리고 이러한 목적을 위해 요구되는 평가지표의 조건은 다음처럼 정리될 수 있다.

- 1) 도서관 경영 목표와 전략계획의 반영: 경영목표 달성을 파악하는 데에 영향을 미치는 항목

- 2) 지표의 의미와 측정대상의 명확한 연결을 위한 개념적 정의: 각 지표의 의미
- 3) 지표의 객관성을 위한 조작적 정의: 각 지표를 위한 척도의 측정 및 지표의 계산 방식
- 4) 도서관에의 적용 향상을 위한 지표의 공통성: 모든 도서관에 공통적으로 적용되는가를 검토
- 5) 측정 및 평가의 일상화를 위한 측정 용이성: 요구되는 척도의 측정 가능성을 검토
- 6) 측정 및 평가의 일상화를 위한 비용의 효율성: 요구되는 척도 측정에 들어가는 비용 검토
- 7) 이해관계자의 지표의 수용성 향상을 위한 지표의 단순성: 척도의 수 및 연산의 단순성 검토

## 2.2 선행 연구

대학도서관의 평가에 대한 연구는 크게 기존 평가도구의 비교를 통한 이론적 연구, 평가도구 개발연구, 그리고 개발된 평가체계 사후검토 연구 등 3가지 연구로 나누어 살펴볼 수 있다. 여기에서는 최근 발표된 국내의 대학도서관 평가 관련 연구를 살펴보도록 한다. 우선 기존의 다양한 평가체계의 비교를 통한 대학도서관 평가의 이론적 논의를 한 연구(윤희운 2001a; 2001b)를 보면, 대학도서관 평가에 있어서 평가의 목적 및 그 목적에 기반한 평가항목의 요구조건들을 주로 다루었다. 둘째, 대학도서관 평가체계 개발 연구 중 윤희운(2001c)의 연구는 앞서의 이론적 연구를 바탕으로 하여 대학평가의 한 요소로서의 대학도서관 평가 및 독

립적인 대학도서관평가를 모두 고려한 종합적 평가모형을 개발, 제안하였으며, 곽동철과 윤정옥(2011)은 대학도서관의 특성화에 중점을 두고, 다양한 정성적 평가요소 및 이용자만족도 항목을 도입하여 평가도구를 개발, 제안하였다.

마지막으로는 기존의 개발된 평가체계에 대한 사후 검토를 통해 개선안을 도출한 연구로서 이유정 등(2012)은 곽동철, 윤정옥(2011)의 연구를 기반으로 한국교육학술정보원(KERIS)에서 위탁 수행한 '2010 대학도서관시범평가'를 대상으로 참여도서관 사서의 평가에 대한 인식을 설문조사의 기술통계를 사용하여 사후 검토하였다. 이를 통해 저자들은 평가항목 및 항목 간 구성 및 배점에 대한 개선안을 제안하였다. 한편 유현숙(2013)은 동일한 '2010 대학도서관시범평가'의 평가데이터를 기술통계 및 상관분석을 사용하여 항목별 대학의 분포 및 항목 간 상관관계를 분석한 후 시범평가 참여 대학도서관의 특성 및 평가항목 간 높은 상관관계를 보이는 항목의 통합 등을 제안하였다.

본고에서는 이 중 가장 최근의 실제 평가사례인 곽동철, 윤정옥의 안 및 이를 분석한 이유정 등의 개선안이 이전의 다양한 평가 사례들에 대한 논의가 함축되어 있으며 또한 그 장단점을 고려하여 제안되었다는 전제 하에 이에 대해 간략히 살펴보도록 한다.

먼저, 곽동철과 윤정옥(2011)은 대학도서관의 특성화를 고려한 우리나라 대학도서관 평가에 적용할 수 있는 평가 지표(일반 현황 지표, 전국 대학 공동활용 지표, 특성화 지표 및 이용자 만족도 지표)를 개발하여 2010년에 대학도서관을 대상으로 시범평가를 실시하였는데 그 평가항목의 전반적 구성 및 배점체계는 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 2010년 대학도서관 시범평가 평가지표 요약(곽동철, 윤정옥 2011)

구분		지표	배점
일반 지표	200	예산	70
		인력	70
		서비스	60
공동활용 지표	200	종합목록	50
		상호대차	70
		원문공유	80
도서관 기본경영 현황 지표	100	도서관 발전계획	40
		도서관 이용자교육	20
		도서관 홍보	20
		도서관장의 위상	20
특성화 분야	300	사업 추진 배경	30
		추진체계 및 방법	30
		세부 추진 내용	100
		주요 사업 성과	100
		향후 발전 방안 및 파급효과	40
이용자 만족도 지표	200	도서관 서비스에 대한 이용자 만족도	200
계	1,000		

각 범주별 구성은 다음과 같다. 먼저 대학도서관의 '일반 지표'에는 200점이 배점되었으며 세부 항목은 예산(70점), 인력(70점), 서비스(60점)로 총 9개의 평가지표항목으로 구성되어 있다. 각 항목의 평가지표는 기존의 통계시스템을 활용한 평가항목을 사용하였다. 특징은 일관성 있는 평가를 위하여 가중치 부여 등에 대한 보정을 시행하였으며, 또한 '인력' 부분의 경우, 일반 대학과 전문대학 등의 비교에서 나타나는 학생 수와 사서 수 부분에 대한 형평성의 차이를 근거로 향후 보완 및 개선을 제안하였다.

대학도서관의 '전국 대학 공동활용 지표'에는 200점이 배점되었으며 세부 항목은 종합목록(50점), 상호대차(70점), 원문공유(80점) 등 총 13개의 평가지표항목으로 구성되어 있다. 이 지표는 대학도서관이 학술정보 공동활용에의 기

여 수준 측정의 필요성을 고려한 것으로, 제공건수와 제공 비율을 모두 지표로 사용함으로써 규모가 큰 대학과 작은 대학들의 형평성 문제를 극복하여 상호보완 기능을 하도록 하고 있다. 대학도서관의 '도서관 기본 경영 현황 지표'에는 100점이 배점되었으며, 이 범주의 지표들은 범주형 변수의 형태로 질적인 특성을 가지고 있으며, 따라서 평가 항목별 증빙자료를 요구하고 있다.

'특성화 분야'는 5개의 범주 중 가장 많은 300점이 배점된 범주로 대학도서관 특성화 평가를 위해 세 개 분야 가운데 한 분야를 선택적으로 기술하는 것으로서 사업 추진 배경, 추진체계 및 방법, 세부 추진 내용, 주요 사업성과 그리고 향후 발전 방안 및 파급 효과를 정성적으로 평가한다. 마지막으로 대학도서관의 '이용

자 만족도 지표'는 200점 배점으로, 15개 설문항목으로 구성되어 있다. 이것은 ARL이 개발한 LibQUAL+™ 도구를 기반으로 그 22개 항목 중 일부 채택하여 수정한 것이다. LibQUAL+™의 설문문항들은 서비스의 정서, 정보 제어 및 장소로서의 도서관이라는 차원에서 서비스의 질을 다루고 있으며, 전세계적으로 대학도서관들을 중심으로 한 다양한 관종의 도서관들이 만족도 조사도구로서 사용하고 있다.

이러한 광동철과 윤정옥의 대학도서관 평가 모형에 대한 특징을 윤희운(2001c)의 모형과의 비교를 기반으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 지표간의 일대일 대응이 정확히 이루어지지 않는으나, 윤희운의 지표들이 자료, 예산, 인력, 시설설비, 정보화, 이용자봉사 등 7가지 기능중심의 통계적 평가항목으로 구성되었다면, 광동철, 윤정옥의 모형은 이러한 통계적 항목에 기반한 평가항목의 비율이 현저히 줄어들었다는 점이다. 전체적인 구성에서 일반지표와 공동활용지표, 그리고 기본경영현황지표 중 일부만이 이러한 통계적, 정량적 특성을 띠고 있어 전반적으로 전체 배점의 50%를 넘지 않는다. 이는 기본경영현황지표 및 특성화분야의 지표들로서 알 수 있듯이, 기존에 지적되어 온 정성적인 항목의 부족을 보완하려는 의도로 파악되나, 다른 한편으로는 객관성의 약화 등이 우려되기도 한다. 실제로 이유정 등(2012)은 특성화분야의 항목을 독립시킬 것을 제안하였는데, 이러한 제안의 배경으로서 객관성의 약화를 들 수 있을 것이다. 둘째로 특성화지표의 강화이다. 특성화지표는 범주형인 도서관기본경영 현황 100점과 서술형인 특성화 분야지표 300점 등 전체가 정성적인 항목으로 이루어져

있으며, 총 400점(전체의 40%)의 점수가 배정되어, 대학도서관의 장기적인 전략 부분을 충분히 검토할 수 있도록 구성되었다(광동철, 윤정옥 2011).

셋째로는 이용자만족도 지표의 강화이다. 윤희운(2001c)의 모형에서 만족도는 '전반적인 봉사만족도'의 한 항목으로 대학종합평가와 자체평가에서 5-6%의 비중을 차지하였는데, 광동철과 윤정옥의 모형에서는 15개 문항으로 이루어진 이용자 설문조사를 기반으로 한 결과에 200점(전체의 20%)을 배정하여, 성과 측면에서 이용요인 뿐 아니라 만족도요인을 강화하였다는 특징이 있다. 그러나 소수응답 및 도서관 특성의 영향을 고려하여 점수 환산에 다양한 기제들을 마련하고 있음에도 불구하고, 설문조사 절차 및 비용의 문제는 계속 검토해야 할 것으로 보인다.

마지막으로 언급되어야 할 점은 전체 항목의 구성을 특징으로 들 수 있다. 윤희운(2001c)의 모형에서는 도서관의 경영활동을 7가지 기능으로 나눈 기능적, 내부적 접근이 기반이 되었다고 한다면, 광동철과 윤정옥의 모형에서는 기존의 기능적 구분을 크게 일반지표, 공동활용지표, 특성화, 그리고 이용자만족 등 4부분으로 구성하였는데, 이는 기존의 기능적 접근과 서비스적, 외부적 접근이 혼재된 측면이 있다. 즉, 도서관의 활동을 내부의 시각에서 각 부분은 '무엇을 하는 것인가'라는 접근으로부터, 외부의 시각에서 각 부분이 '무엇을 위한 것인가'라는 접근으로 관점의 변화를 보여주고 있다.

이유정 등(2012)은 앞서의 광동철과 윤정옥의 모형에 기반한 '2010년 대학도서관 시범평가'를 대상으로 평가참여 도서관에 근무하는 사서

들의 의견 조사 및 분석을 기반으로 수정된 평가모형을 제시하였다. 이유정 등의 모형은 도서관의 전반적인 운영 상태를 포함하고, 이를 과정의 관점에서 투입, 산출, 성과로 구분하여 전체적으로 이 세 요소의 균형을 고려하였다는 점이 기본방향이며, 그 특성을 다음과 같은 4가지로 제시하였다.

- 1) 대학도서관 평가에서 특성화 분야의 분리
- 2) 도서관의 전반적 업무 평가를 위한 서비  
스지표 신설
- 3) 공동활용 부분의 배점 하향조정
- 4) 정보자원, 시설 및 공간, 자체평가, 교육  
훈련, 통계 등의 항목 신설

이유정 등(2012)이 제시한 평가모형의 전반

적 구성 및 배점은 <표 2>와 같다.

이유정 등의 개선안의 방향은 정성적 부분의 축소 및 기능적 요소의 추가로 요약할 수 있으며, 이용자 만족도 지표는 부분적인 수정을 제외하고는 큰 틀에서 광동철과 윤정옥의 모형과 큰 변화가 없다. 이는 크게 보면 윤희윤의 모형(2001c)과 광동철과 윤정옥의 모형(2011)의 절충으로 볼 수 있으며, 최근 대학도서관에 추가된 기능적 요소들(연구 및 강의지원 등)의 고려 또한 그 특징으로 살펴볼 수 있다.

이유정 등의 모형의 또 다른 특징으로는 도서관의 활동을 과정적으로 접근했다는 데에 있다. 비록 각각의 과정에 대한 명료한 정의가 제공되지는 않았지만, 투입, 산출 및 성과 등 도서관의 활동을 크게 3가지 과정으로 나누고 이에 대한

<표 2> 이유정 등(2012)의 제안모형

구분		지표	배점
일반 지표	200	예산	60
		인력	60
		정보자원	50
		시설 및 공간	30
공동활용 지표	100	종합목록	30
		상호대차	30
		원문공유	40
도서관 기본경영현황 지표	100	목표 및 전략	30
		조직관리	30
		도서관 홍보	20
		도서관의 위상	20
서비스 지표	200	연구 및 강의 지원	40
		디지털 서비스	40
		이용자 교육	40
		자료 이용 및 관리	40
		학습·문화 지원	40
이용자 만족도 지표	200	도서관 서비스에 대한 이용자 만족도	200
계	800		

지표간의 균형을 시도하여, 대학도서관 평가에 있어 새로운 관점을 제시한 점은 의미가 있는 것으로 판단된다. 다만, 내부적 관점에서 기능 지표의 추가를 외부적 관점이 강한 작동철과 운영 모형을 구성할 수 수정하지 않으면서 시도함과 동시에 과정적 접근 또한 고려하였기 때문에 전반적인 구성에서 일관성과 명확성이 충분치 못한 모형이 된 것으로 판단된다. 즉, 내부적(기능적 관점), 외부적(서비스 관점), 및 과정적인 세 가지 관점이 혼재된 측면이 있다.

유현숙(2013)은 2010 대학도서관 시범평가 결과를 통계적으로 분석하였다. 여기에서 유현숙은 기술통계 및 상관분석을 주요 통계기법으로 평가지표의 조정 및 개선을 주장하였으며, 평가항목의 타당성 검증을 위한 요인분석의 활용가능성을 제안하였다. 우선 정량적 지표의 총점과 각각의 지표 간 상관관계를 분석하여 '자료구입비'와 총점과의 높은 상관관계를 밝혔고, '대학공동활용 지표' 중 일부 평가지표들은 대학도서관 규모와 유의한 상관성을 밝힘으로서 학교 규모라는 외부변수의 영향력을 확인하였다. 또한 평가지표 간 상관분석을 통해 높은 상관관계를 보이는 지표 간 통합 혹은 수정의 필요성을 주장하였다. 이러한 분석기법은 개발된 평가모형의 지속적인 개선 및 수정에 효과적일 것으로 판단된다.

지금까지 살펴본 최근의 국내 대학도서관을 위한 평가모형 및 이에 대한 논의를 살펴보면, 평가에 있어서 전반적인 구성을 규정하는 관점 혹은 접근의 변화, 최근 대학도서관에 나타나는 기능적 변화, 지표의 객관성을 담보로 한 평가 모형의 수용성, 대학의 규모 및 사회경제적 변화와 같은 외부변수의 통제, 평가 자료의 수집

및 분석의 효율성을 위한 중복지표의 통제 등이 대학도서관 평가모형의 개발에 고려되어야 할 주요 요인으로 나타남을 알 수 있다. 이러한 고려사항들은 평가의 목적 및 기본조건들과 함께 새로운 평가모형의 개발에 있어 중요하게 고려되어야 할 것으로 판단된다.

### 3. 연구의 방법 및 절차

새로운 평가모형의 개발은, 기존의 통계 항목 및 평가모형을 기반으로 한 개선과는 차이가 있으므로, 개발 방법에 있어 정량적인 접근이 곤란하다. 따라서 본 연구에서는 평가모형의 개발에 다양한 내부 이해관계자의 의견 청취 및 분석, 그리고 합의를 바탕으로 한 평가모형 개발방법을 채택하였다. 이러한 접근은 유현숙(2013)의 연구에서 보여주었듯이 사후 평가 결과의 정량적 분석을 통한 지속적인 개선작업을 수반한다. 따라서 평가모형 개발에 있어 모형의 전반적 구성 및 지표의 개발 뿐 아니라 지속적인 개선을 포함한 평가활동의 과정적 접근이 요구된다.

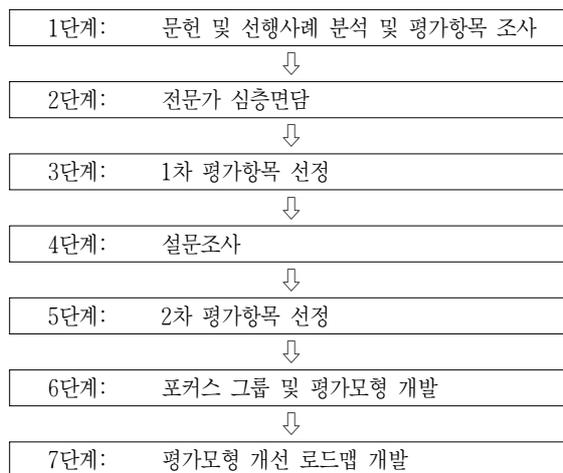
본 연구는 다음과 같은 절차를 거쳐 수행되었다.

- 1) 대학도서관 평가와 관련된 국내외 문헌 및 선행 사례를 분석하여 대학도서관의 평가를 위해 제시된 모든 평가 항목과 항목별 중요도, 평가 지표를 조사하고, 주요 평가 항목들을 정리한다. 조사대상은 연구논문, 각종 연구 보고서, 정책포럼, 세미나자료, 회의자료 등 다양한 형태의 자

- 료를 포괄한다.
- 2) 첫 번째 단계에서 도출한 주요 평가 항목들을 바탕으로 전문가 심층면담을 실시한다. 면담대상자는 경력, 근무도서관 특성 등을 고려해 선정하며, 조사된 평가항목의 목록을 서면으로 사전 전달한 후 서면으로 각 항목에 대한 의견 수집과 동시에 이를 바탕으로 개별 면담한다. 이러한 면담 결과는 피면담자의 허가 하에 녹취하여 서면의견과 함께 분석자료로 활용한다.
  - 3) 심층면담 결과 분석을 기반으로 1차 평가항목을 선정한다. 평가항목의 선정은 기본적으로 다양한 평가항목들을 전문가의 의견에 기반하여 걸러내는(Screening) 방식으로 진행하며, 새로운 항목의 추가는 가급적 배제한다.
  - 4) 1차 선정된 평가 항목으로 설문지를 작성한 후 대학도서관 사서를 대상으로 설문조사를 실시한다. 설문조사의 주 내용은 선정된 각각의 평가항목에 대해 사서들이

- 인식하는 중요도이다. 설문대상은 전국에 산재한 다양한 특성의 10개 대학도서관을 선정하여, 해당 도서관에 근무하는 사서를 대상으로 하였으며, 이메일과 우편을 통해 배포, 수거되었다. 대학도서관의 선정, 이메일 및 우편의 이용은 설문조사의 응답률 향상을 주 목적으로 하였다.
- 5) 기술통계를 기반으로 하여 설문조사 결과를 분석한 후 1차 선정된 평가항목들을 대상으로 2차 선정을 진행한다. 선정에 있어서는 각 항목별 중요도의 평균점수가 주요 기준으로 채택되었다.
  - 6) 연구자들로 포커스그룹(focus group)을 실시하여 최종 항목 선정 및 평가모형을 구성한다.
  - 7) 평가 수행 절차 및 사후 평가모형 개선을 위한 로드맵을 개발한다.

본 연구의 연구 절차를 간단히 정리하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구 절차

## 4. 분석결과

### 4.1 전문가 심층 면담

본 연구에서 심층면담은 1) 기존의 평가항목의 중요성 및 필요성에 대한 전문가의 의견 수렴, 2) 다른 평가 항목과의 중복 및 대체 가능성 검토, 그리고 3) 평가 비용 등을 고려한 평가 항목 각각의 측정가능성 및 용이성 검토를 그 목적으로 한다.

이러한 목적을 위해 먼저 기존의 다양한 국내·외 대학도서관 평가 지표 및 통계 항목을 분석하여 84개 평가 항목을 도출하였다. 분석 대상 평가 및 통계도구들은 다음과 같다.

- 1) 2010 대학도서관 시범평가(곽동철, 윤정옥 2011)
- 2) 이유정 등(2012)의 2010 대학도서관 시범평가 개선안
- 3) ISO11620:2008 Information and documentation - Library performance indicators. (International Organization for Standardization 2008)
- 4) ISO2789:2006 Information and documentation - International library statistics. (International Organization for Standardization 2006)
- 5) EQUINOX(Brophy 2001)
- 6) IFLA Global Library Statistics (Ellis et. al. 2009)
- 7) LIBECON(Fuegi and Jennings 2004)
- 8) NISO Z39.7: Information Services and Use: Metrics and Statistics for Libraries

- and Information Providers(National Information Standards Organization 2004)
- 9) LibQUAL+™(Green and Kyrrillidou 2012)
- 10) NCES: Academic Libraries Survey (ALS) (Phan et al. 2011)

도출된 84개 항목은 7개 영역으로 범주화하였는데, 7개 영역은 공간, 서비스, 계획/예산, 이용, 인력, 자료, 전자서비스로서 기능적으로 범주화하였다. 이러한 7개 영역 84개 항목은 항목명, 조작적 정의, 그리고 출처를 기본정보로 하여 심층 면담을 위한 설문지를 작성하였다. 설문지에는 또한 설문 목적 및 피면담자의 기본적인 인구통계항목을 포함하였다.

#### 4.1.1 면담 대상자 선정 및 면담절차

심층면담의 피면담자는 대학도서관 경영 전문가로서 그 선정에 있어서 피면담자 개개인은 대학도서관 근무경력(10년 이상)과 연구경력(박사학위 소지)을 고려하였으며, 피면담자 전체적으로는 근무 도서관의 다양성을 고려하여, 수도권과 지방, 설립주체(국공립 및 사립), 대학의 성격(종합대학 및 특수목적 대학) 등에서의 균형을 고려하여 선정하였다. 피면담자의 수는 10명으로 모두 박사학위를 소지하였으며, 근무 평균연수는 25년으로 10년 이상이 1명, 20년 이상이 9명이었다. 대학별 분포를 보면 수도권(서울, 인천, 경기) 5명, 비수도권 5명이며, 국공립대 재직 4명, 사립대 재직 6명이었다. 또한 대학의 재적학생수로 본 대학규모도 다양하게 분포되었으며, 교육대학교 도서관 및 과학기술 대학교 도서관까지 포함함으로써 다양한 대학도서관 환경에서의 고려사항을 수집하기

위해 노력하였다.

전문가 심층 면담은 다음의 절차로 진행되었다.

- 1) 전문가 조건 검토 및 전문가 풀(pool) 개발
- 2) 심층면담 대상자로 섭외
- 3) 서면 설문조사지 전송(우편)
- 4) 개별 심층면담 일정 조정
- 5) 설문 응답을 바탕으로 심층면담 진행(피면담자의 근무처 주변에서 실시)
- 6) 면담 내용 녹취

사전 설문조사는 기 조사된 7개 영역 84개 항목에 대한 중요성 및 필요성을 점수화하여 표시하도록 하였으나, 각 항목별 상세 의견을 기록할 수 있는 공간을 제공하여 가급적 상세한 기술이 이루어지도록 고려하였다. 따라서 심층면담은 기록된 의견들을 따라가면서 좀 더 심층적인 판단이유를 파악하기 위해 노력하였다. 이러한 판단이유는 단지 항목의 중요성 및 필요성뿐 아니라 대학도서관 경영환경의 변화, 항목의 측정용이성, 타 항목과의 중복성, 대학도서관의 경영 성과 등에 대한 내용을 담고 있어서 대학도서관 경영환경 전반에 대한 다양한 질적 분석이 가능한 데이터를 수집할 수 있었다. 본 연구에서는, 그러나, 평가도구의 개발에 연관된 부분만을 그 분석대상으로 하였다.

심층면담은 최소한 3일 전에 설문지가 배포된 상태에서 설문문항에 대한 검토기간을 충분히 제공하려 하였다. 또한 설문지의 회수는 면담 시에 실시하여, 응답내용과 면담내용의 일관성을 확보하려 하였다. 면담은 피면담자가 익숙한 환경, 즉 피면담자의 근무지 및 그 주변에서 진행하여 외부영향을 가능한 한 배제토록 하였

으며, 면담자를 2명으로 하여 면담 중 면담자간의 면담내용에 대한 즉각적 교차검토가 가능하도록 설계하였다. 심층면담은 면담자와 피면담자간의 인사, 녹음에 대한 허락 요청, 음료수 등의 제공 등 면담환경 정리가 완료되면 최소 1시간 이상의 면담을 진행하였으며, 면담 후 후속 의견 제시 방법 등을 제공하여 면담 이후에도 의견을 제시할 수 있도록 하였다.

면담 후 녹음된 면담내용은 녹취하였고, 녹취내용은 평가항목의 검토를 위해 분석되었다. 참고로 피면담자에게는 약간의 사례비가 지급되었다.

#### 4.1.2 면담 결과의 분석

평가 항목은 전문가 검토 결과 중 필요성 점수를 기준으로 선정되었다. 10점 척도로 매긴 필요성 점수의 평균과 표준편차를 구하고 필요성 점수 평균이 7점 이상인 항목 중 점수의 분포, 즉, 표준편차를 확인하여 표준편차가 1.5 미만이면 채택하고, 1.5 이상이면 향후 논의사항으로 남겨두기로 하였다. 필요성 점수 평균이 6점 이상 7점 미만인 항목은 표준편차에 관계없이 모두 논의사항으로 남겨두었다. 마지막으로 필요성 점수 평균이 6점 미만인 경우 제외하기로 하였다.

평균점수의 기준을 결정할 때 고려한 사항은 검토 후 전체 항목 수이다. 이 단계는 평가항목을 1차로 검토하는 것이 목적이며, 전문가인 피면담자가 공통적으로 낮은 필요성을 판단한 항목을 제외하고는 2차적으로 한 번 더 검토하는 것이 타당하다고 보았기 때문이다. 따라서 최종 목표 항목수인 20-30개 내외의 항목(기존의 대학도서관 평가도구에 일반적으로 포함된 항목

수)에 대체로 2배수 이상의 항목을 선정하려 의도하였다. 또한 표준편차를 고려한 이유는, 표준편차가 크다는 것이 응답자간 항목중요도에 대한 의견이 일치하지 않음을 의미하기 때문이다. 따라서 합의를 위해 좀 더 많은 사람의 의견이 필요한 항목이라고 판단하여 제외시키지 않고 논의를 지속하기로 하였다.

총 84개 항목에 대한 선정 결과 <표 3>과 같이 19개 항목이 채택되고 38개 항목이 논의사항 그리고 27개 항목이 제외항목으로 정리되었다. 또한 연구자들 간의 항목 간 중복성 검토 등을 통하여 5개 논의항목을 제외하였으며, 최종적으로 2차 선정 대상은 총 52개 항목으로 결정되었다.

<표 3> 평가 항목 선정 결과

영역	항목	평균	표준편차	선정	
공간	도서관 공간(이용 면적)	9.10	0.99	채택	
	좌석 수	8.60	1.17	채택	
서비스	공용 컴퓨터 대 수	7.70	1.25	채택	
	연간 컴퓨터 이용 가능 시간	5.10	2.69	제외	
	복사기 수	5.30	2.71	제외	
	이용자 만족도	9.20	0.79	채택	
	대출당 비용	5.80	2.04	제외	
	도서관 방문당 비용	5.70	2.11	제외	
	이용자당 비용	5.50	2.68	제외	
	원문 입수 소요시간	6.20	2.82	논의	
	원문 제공 소요시간	6.80	3.01	논의	
	서비스 창구 수	5.10	2.77	제외	
	운영 시간 / 운영일	6.30	2.54	논의	
	다양한 도서관 서비스 제공 여부	인쇄 문서의 전자자료화 수행 여부	6.70	2.45	논의
		이메일/웹을 통한 도서관 정보서비스 제공	7.10	2.13	논의
		장애인의 이용을 돕는 기술 제공	6.10	1.91	논의
		상업적 채팅서비스를 통한 정보서비스 제공	4.90	1.66	제외
		IM 프로그램 이용 채팅 정보서비스 제공	5.90	2.02	제외
		단문 메시지 서비스 또는 문자 메시지 활용	6.70	2.06	논의
	도서관 행사 참여	7.70	1.49	채택	
	이용자 교육 참여	8.80	1.55	논의	
	도서관 프로그램	7.80	1.75	논의	
	사서/정보공학 전문 교육 참여	4.70	3.77	제외	
	연구 지원	8.80	1.23	채택	
강의 지원	8.60	1.71	논의		
학습 지원 시설 제공	8.40	1.07	채택		
추천 도서 목록 선정	5.70	2.98	제외		
서비스 직원 배치 수	7.50	2.55	논의		
예산 계획	운영경비	9.30	0.67	채택	
	자본 지출	6.90	1.85	논의	
	수입 및 모금	6.80	3.01	논의	

영역	항목	평균	표준편차	선정
예산 계획	자본 원천 소득	5.70	2.75	제외
	모 기관과의 협력	7.60	2.76	논의
	중장기 발전계획의 수립	8.50	0.85	채택
	도서관 홍보 활동 실시 현황	8.40	1.17	채택
	도서관 특성화	7.20	2.82	논의
	도서관 업무규정 존재 여부	7.30	2.95	논의
이용	공용 컴퓨터 점유율	4.90	2.42	제외
	좌석 점유율	5.30	2.21	제외
	복사 수	5.30	2.31	제외
	장서 회전률	7.70	1.83	논의
	비이용 장서 비율	6.60	2.99	논의
	대출 수	8.10	1.20	채택
	상호대차 수	8.20	0.92	채택
	예약 수	5.80	2.04	제외
	이용자 수	7.90	2.69	논의
	활성 대출자 수	6.60	2.27	논의
	도서관 방문 수	8.40	1.17	채택
	관내 이용 수	6.20	2.86	논의
	외부 이용자 이용	5.80	2.20	제외
	외부 이용자 대출	6.70	1.70	논의
	전자적 정보 요청	5.50	3.21	제외
	질의에 대한 정답률	6.40	3.27	논의
인력	인적 요소에 따른 도서관의 위상	7.40	2.07	논의
	직원 수	9.20	0.92	채택
	직원 교육	8.70	1.34	채택
자료	자료 구입 예산	9.30	0.67	채택
	장서 점검 및 폐기 기준 존재 여부	6.50	2.80	논의
	장서 수	7.50	3.54	논의
	제적(withdrawl) 자료 수	7.20	1.75	논의
	신규 입수 자료 수	8.70	1.57	논의
	요청 자료(표제)의 이용 가능성	5.50	3.03	제외
	요청 자료(표제)의 소장률	5.40	3.06	제외
	원문 제공 수	8.20	2.35	논의
	디지털 콘텐츠 구축사업 진행 여부	7.00	1.83	논의
	외부로 전송한 문서 수	4.00	2.67	제외
	외부(비도서관)로부터의 입수 문서 수	4.00	2.75	제외
	목록 기록 수	6.60	2.99	논의
	주제명 목록의 검색 성공률	5.40	2.88	제외
	장서 위치의 정확률	5.80	3.01	제외
	폐가제 서가의 자료 검색 소요시간	5.20	3.01	제외
직원들의 매체(media) 처리 생산성	3.90	2.88	제외	
전자 서비스	개별 서비스의 접속당 비용	6.30	2.91	논의
	데이터베이스 세션당 비용	6.20	2.57	논의
	다운로드당 비용	6.30	2.83	논의

영역	항목	평균	표준편차	선정
전자 서비스	전자자료 다운로드 수	8.40	1.07	채택
	상용 DB 이용률	8.60	0.97	채택
	전자도서관 서비스 이용 비율	6.50	2.76	논의
	원격 접속한 사람 수	7.40	2.76	논의
	거부된 세션(접속) 수/비율	4.80	3.08	제외
	전자도서관의 각 서비스에 대한 접속 수	6.40	2.88	논의
	웹사이트 제공 여부	8.10	1.91	논의
	모바일서비스 환경 제공	8.30	1.49	채택
전자 서비스를 제공하는 도서관 직원 비율	5.70	2.98	제외	

제외된 항목의 제외 이유는 크게 4개로 나누어 볼 수 있다. 우선 변화하는 대학도서관 환경에서 그 항목의 중요성이 축소된 경우이다. 예를 들면 '추천도서 목록 선정' 항목에 대해 대학도서관의 현 환경에서 이러한 항목을 중요하지 않다고 보았다. 두 번째로는 측정용이성이 낮은 경우인데 이는 객관적 측정이 곤란한 경우와 측정의 비용과 노력이 많이 소요되는 경우로 나뉜다. 세 번째는 타 항목과의 의미상 중복의 가능성이 보이는 항목으로, 예를 들면 '상업적 채팅서비스 이용정보서비스'와 'IM 프로그램을 이용한 정보서비스'는 중복된 항목으로 판단하였다. 마지막으로 항목의 개념적, 조작적 정의가 모호한 경우인데, 예를 들면 '직원의 매체처리 생산성'은 그 의미 및 측정방법이 모호한 것으로 판단되었다.

한 편, 중요성 점수가 약간 낮거나, 피면담자 간의 의견이 일치하지 않는 논의대상 항목과 더불어 반드시 채택되어야 한다는 의견을 제시한 항목들에 대해서도 피면담자들은 다양한 의견을 제공하였다. 이러한 논의사항은 대략 중요한 것으로 판단되지만 측정하는 데에 곤란한 경우, 측정 대상의 경계가 모호한 경우, 가치판단을 위한 기준의 제시가 필요한 경우 등이 포함되었다.

#### 4.1.3 논의사항

대학도서관 경영전문가의 의견을 종합하면 대학도서관 평가에 대해 각 평가 항목별 필요성과 중요도 이외에 다른 평가 항목과의 중복 및 대체가능성, 그리고 평가/측정의 용이성 등에 대한 고려와 함께 각 평가 항목의 대학도서관에서의 수용성이 논의되었다. 즉, 평가 항목이 대학도서관의 목적에 비추어 중요한 항목이냐에 대한 문제와 함께, 해당 항목의 선정이 충실한 절차에 의해 진행되었는가를 고려할 필요가 있다는 점이 지적되었는데, 그 고려사항은 다음과 같다.

- 1) 대학도서관 평가의 주체 및 수행기관
- 2) 대학도서관 평가위원회 구성 시 평가위원의 구성(대학의 종류, 지역 및 설립주체에 따른 다양한 인원의 참여)
- 3) 대학도서관 관련 기관 및 협회와의 관계 정립
- 4) 대학도서관 평가의 세부 절차 및 충분한 일정
- 5) 대학도서관 평가 항목 선정 절차
- 6) 대학정보공시 및 대학도서관 통계(KERIS의 학술정보통계시스템)와의 연계

이러한 고려사항들은 피면담자들이 평가항목 및 지표의 객관성과 측정가능성 못지않게 절차적 문제에 기반한 수용성을 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다. 따라서 평가도구 개발 시에는 평가도구의 구성 및 지표의 개발 못지않게 절차 속에서 다양한 이해관계자간의 합의에 기반한 평가활동이 요구된다.

한편, 이러한 논의들로 미루어 대학도서관 평가가 기본적인 목적인 대학도서관 내부프로세스 개선 이외에도 대학도서관 간의 비교에 많은 비중을 두고 있는 것으로 판단된다. 이러한 비교를 통한 전체 대학도서관의 경영상태 파악은 한편으로는 개별 대학도서관의 벤치마킹의 기회를 제공하며, 또한 국가 수준의 대학도서관 정책에 중요한 참고자료로서의 가치를 지니지만, 다른 한편으로는 외부와의 비교가 내부의 프로세스 개선과 용이하게 연결될 수 있는가에 대해 문제를 제기할 수 있다. 따라서 내부프로세스 개선자료로 활용하기 위한 대학도서관 성과요소의 지속적인 탐색 등이 요청된다.

한편 피면담자는 대부분 이용자 만족요인을 중요한 평가 항목으로 판단하고 있으나, 동시에 표본추출 및 조사비용 등의 이유로 그 측정용이성을 낮게 보고 있다. 따라서 이용자 만족도 조사는 그 항목의 개발 뿐 아니라 절차 및 비용에 대한 세밀한 고려 및 설계가 요구된다. 이용자 만족도에 대한 의견 중 일부는 다음과 같다.

“이용자 만족도 조사는 조사 항목의 문제보다는 도서관이용자에게 직접 설문하여 진행하는 것이므로 조사결과의 객관성 및 타당성의 확보를 위해 방법, 절차, 시간, 및 비용에 대한 세심한 고려가 필요...”

“고려사항에 대하여 평가주체와 평가대상 도서관의 역할을 명확히 할 필요...”

“이용자 만족도 조사 방법과 절차는 LibQUAL+의 예를 참조하면...”

## 4.2 설문조사

### 4.2.1 조사방법

설문조사를 위한 설문지는 대학도서관 경영전문가와 심층면담을 통해 수집한 항목별 중요도 및 관련의견을 참고하여 개발하였다. 평가지표들은 7개 분야 52개의 평가 항목으로 이루어져 있으며, 다시 94개의 세부항목으로 나뉜다. 각 평가지표들은 그 중요도를 7점 척도로 평정하도록 구성하였다. 설문조사의 목적은 심층면담의 목적과 유사하며, 설문조사에서는 심층면담결과로 선정된 평가항목의 확인 및 논의 항목에 대한 채택/제외 결정에 있어서의 합의 도달에 있다.

설문조사는 그 대상을 전국 대학도서관에 재직 중인 사서로 설정하였으며, 설문지 배포대상은 무작위로 250명을 선정하였다. 설문조사기간은 2013년 11월 18일부터 29일까지 12일간이었으며, 배포 및 회수는 이메일과 우편을 이용하였다. 배포된 설문지 중 회수된 설문지는 233부로 93%의 높은 회수율을 나타내었다.

### 4.2.2 조사 결과의 분석

평가지표를 선정을 위한 기준은 각 평가항목의 중요성 점수 평균을 고려하였다. <표 4>는 설문문항의 평점 분포를 0.1점 단위로 빈도수를 나타낸 결과이며, <그림 2>는 해당 표를 그

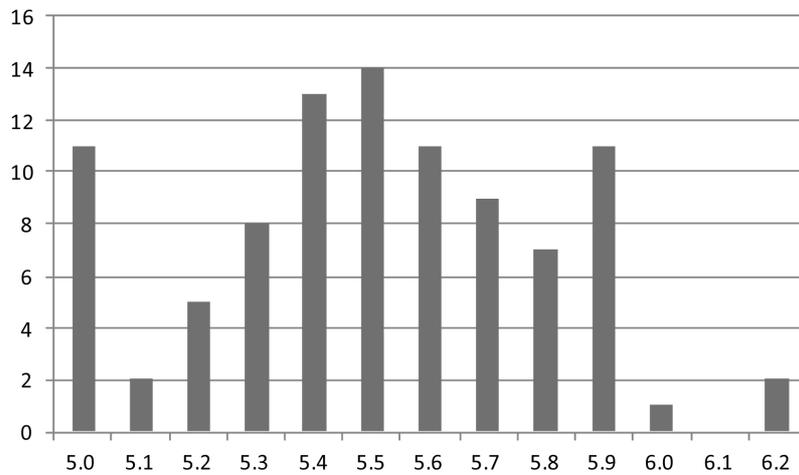
래프로 작성한 것이다. 이를 기반으로 점수 평균이 5.4점 이상이면 평가 항목으로 채택하고, 5.2~5.3 이면 후보항목으로, 5.2 미만이면 해당 항목을 제거하기로 하였다. 채택항목은 최종 평가 항목으로 제안모델에서 제시할 것이며 후보항목은 추후 논의를 통해 평가 항목으로 포함시킬 것인지 결정하기로 하였다. 총 94개 평가 항목에 대한 조사 결과, 54개 세부항목이 채

택되고 22개 세부항목이 후보, 그리고 18개 세부항목이 제거 항목으로 결정되었다.

〈표 5〉는 설문조사 결과로 선정된 7개 분야 34개 항목 및 54개의 세부 항목을 나타낸 것이다. 22개의 후보세부항목은 검토 결과, 측정용이성 및 중요성을 고려하였을 때 평가항목으로서의 채택이 곤란하다고 판단되어 최종적으로 제거하기로 결정하였다.

〈표 4〉 평점별 빈도수

평점	5.0	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8	5.9	6.0	6.1	6.2	계
빈도수	11	2	5	8	13	14	11	9	7	11	1	0	2	94



〈그림 2〉 평점별 빈도분포

〈표 5〉 각 분야별 선정 평가 항목 표

분야	항목	세부 항목
서비스	이용자 만족도	다문항 설문조사 실시
	원문 입수 소요시간	원문 요청 후 도서관 도착 소요시간
	원문 제공 소요시간	도서관 도착 후 이용자 제공 소요시간
	도서관 서비스 제공 다양성	1. 이메일/웹을 통한 도서관 참고 서비스 제공 여부 2. 단문 메시지 서비스 또는 문자 메시지 활용 여부

분야	항목	세부 항목	
서비스	연구 지원	1. 정기적으로 최신학술정보를 제공 2. 연구 관련 문헌조사를 위한 서비스 체계를 갖추 3. 주제별 또는 학과(부)별 장서 선정	
	강의 지원	강의 관련 교재 구입	
	학습 지원 시설 제공	1. 멀티미디어실 2. 다양한 세미나실/단체학습실 3. 정보이용교육실	
	서비스 직원 배치 수	전체 직원 수 100명 당 이용자 서비스 배정 직원 수	
예산/ 계획	운영경비	1. 인건비 2. 장서 입수 비용 3. 장서 유지 비용 4. 외부 원문 입수 및 상호대차 비용 5. 대여/유지 보수 비용	
	자본 지출	컴퓨터 시스템에 대한 지출	
	수입 및 모금	모 기관에서 온 수입	
	중장기 발전계획의 수립	1. 도서관 중장기발전계획(3년 이상)이 수립 2. 대학 중장기 발전계획에 도서관발전계획이 수립 3. 전년도 발전계획 수립과 금년 자체평가 계획	
	도서관 홍보 활동 실시 현황	1. 대학신문 2. 리플렛 3. 안내책자 4. 이벤트 5. 교내 홈페이지(대학게시판) 6. SNS	
	도서관 특성화(정성평가)	1. 교육·연구지원 서비스의 특성화 및 고도화 2. 콘텐츠 확충을 통한 대학 내 지식정보유통의 중추적 역할 강화	
	도서관 업무규정 존재	도서관 업무규정이 규정, 내규 등으로 성문화	
	이용	상호대차 수	전체 원문 제공 또는 상호대차 요청 중 성공적 완료 건수
		원문 제공 수	1. 학위논문 원문 제공 건수 2. 학술논문 원문 제공 건수
	인력	인적 요소에 따른 도서관의 위상	도서관장 또는 부관장(사서장 등)이 전문직임
직원 수		서비스 대상 인구 수 당 정규 직원 수	
직원 교육		정규 직원 수 당 교육에 참가한 시간 수	
자료	장서 점검 및 제적/폐기 기준 존재	장서 제적/폐기 기준 혹은 지침이 성문화	
	장서 수	자료 유형별 종 수	
	신규 입수 자료 수	자료 유형별 연간 증가 수	
	디지털 콘텐츠 구축사업 진행 여부	1. 학위논문 2. 교내간행물	
	목록 기록 수	자동화 비율	
전자 서비스	DB 세션당 비용	각 DB의 세션 수 당 데이터베이스구독/개발 비용	
	다운로드당 비용	전자 자료의 다운로드 당 전자자료 구독/개발 비용	
	전자자료 다운로드 수	서비스 대상 인구 1인 당 전자 자료 다운로드 수	

분야	항목	세부 항목
전자 서비스	상용 DB 이용률	서비스 대상 인구 1인 당 학술 DB 및 e-journal 등 상용 DB 이용 건수
	전자도서관서비스이용비율	서비스대상 인구 중 전자도서관을 이용한 인구 비율
	전자도서관의 각 서비스에 대한 접속 수	서비스 이용 대상 인구 중 전자도서관의 각 서비스에 접속한 수
	웹사이트 제공 여부	웹사이트를 통한 전자적 서비스 제공 여부
	모바일서비스 환경 제공	1. 도서관 앱 또는 모바일 홈페이지 2. 도서관내 wifi 서비스
공간	도서관 공간	서비스대상인구 1인당 면적(m <sup>2</sup> )

## 5. 평가 모형 제안

다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

### 5.1 평가 항목 선정 방향 및 특징

설문조사 결과 선정된 평가 항목은 <표 5>와 같이 7개 분야(서비스, 예산/계획, 이용, 인력, 자료, 전자서비스, 공간), 34개 항목, 54개 세부항목이 선정되었다. 연구자 간 토론을 통해 항목들의 전체 구성을 7개의 기능을 중심으로 하는 것에 대한 논의를 하였으며, 기능별 구성이 합리적인 항목별 가중치 결정에 유리하지 않은 것으로 판단되었다. 이에 따라 이유정 등(2012)이 시도 하였던 과정 중심의 접근을 통한 항목별 가중치를 고려하여, 경영과정을 크게 자원, 과정, 결과의 3개 범주로 나누고, 각각의 범주에 대한 가중치의 균형을 고려하였다. 이에 따라 조정된 평가 지표 구성의 기본방향은 <표 6>과 같다.

### 5.2 평가 모형에 따른 분야별 항목 구성

7개 분야별 기능적 구성을 3개 범주별 과정적 구성으로 재구성하면서 유사한 항목은 통합하고 측정방법이 복잡하거나 측정비용의 문제로 인해 측정가능성이 낮은 항목들은 제거하였

- 서비스 분야의 '원문 입수 소요시간'과 '원문 제공 소요시간' 등은 각 도서관들의 업무환경이 온라인으로 되어 원문을 입수/제공하고 있으므로, 평가의 현실성 측면에서 제거하였다.
- 예산/계획 분야의 '도서관 특성화'는 정성 평가로서 측정에 대한 객관화와 측정용이성을 고려하여 제거하였다.
- 이용 분야의 '원문 제공 수'의 경우 '상호대차 수'와 항목 및 측정 방법이 유사하여 제거하기로 하였다. '대출 횟수'와 '방문자 수'는 설문조사 결과 각각 후보항목과 제거항목이었으나 기존의 연구결과에 비추어 대학도서관을 평가하는데 있어 중요한 항목으로 판단되어 최종 평가 항목에 포함하기로 하였다.
- 전자서비스 분야의 '상용 DB 이용률'과 '전자도서관 서비스 이용 비율'은 측정대상의 불명확성 등으로 인해 측정이 어려울 것으로 예상되어 제거하기로 하였다. '웹사이트 제공 여부'의 경우, 현재 웹사이트를 제공하지 않는 대학도서관이 거의 없기 때문에 제거하였다.

〈표 6〉 평가 항목 구성의 기본 방향

분야	내용	배점
자원	장서 인력 공간 도서관의 위상 서비스 지향	100
과정	다양한 도서관 서비스 지향 연구 지원 강의 지원 중장기 발전계획 도서관 홍보 활동 실시 현황 도서관 업무규정 디지털콘텐츠 구축사업 진행 모바일서비스 환경	110
결과	이용자 만족도 상호대차 수 DB 세션 검색 당 비용 다운로드 당 비용 전자자료 다운로드 수 전자도서관 접속 수 대출 횟수 방문자 수 이용자 교육	90
계		300

이를 통해 평가 항목을 자원, 과정, 결과의 3개의 과정적 범주에 할당하였으며, 3개의 범주는 기본적으로 100점씩 동일한 배점으로 한 균형적 구성을 계획하였으나, 범주별 포함 항목 수 및 설문조사를 통한 개별 항목의 중요도를 고려한 결과 과정 범주를 110점으로, 결과 범주를 90점으로 재조정하였다. 각 범주 내에서의 항목별 배점은 설문조사 결과 나타난 중요도 평균점수로 차등 부여하였다.

한편, 점수의 산정에 있어 일부 항목에서 '표준화점수'를 사용하였는데, 이는 실제 조사치들의 per-capita값에 대한 대학도서관 전체 분포상의 표준화 점수(z-score)를 의미하는 것으로 해당 지표에 대한 한 도서관의 절대 수준과 다

른 도서관과의 상대적 수준의 표현, 그리고 규모 등과 같은 외부변수의 영향력 통제의 목적으로 사용하였다. 규모 요인의 통제 방법으로 일반적으로 사용되는 per-capita값은 효율성이 개입될 수 있으며, 도서관의 규모는 효율성에 영향을 줄 수 있기 때문에 per-capita값만으로는 규모요인을 충분히 통제하는 데에 한계가 있는 것으로 판단하였다.

제시한 평가 항목의 특징은 다음과 같다.

첫째, 제시된 평가 항목은 1차로 기존의 국내외 문헌연구와 선행연구를 통하여 선정된 평가지표를 2차로 전문가 심층면담의 결과를 참고하여 수정·보완하였으며, 3차로 전국의 대학도서관 사서들의 설문조사를 통해 합의된 결

과를 반영하여 선정되었다.

둘째, 이제까지 내부 기능에 치우쳤던 기존 평가와는 달리 투입된 자원과 산출된 결과를 고려하여 세 가지 과정적 범주의 균형을 꾀하였다. 특히 투입된 자원을 도서관에 주어진 것이 아닌 도서관이 획득한 것이라는 관점에서 평가에 반영하였다.

셋째, 과정 범주는 도서관의 내부 관점을 반영하나 자원과 결과 범주는 외부관점으로서 도서관의 대내외적인 관점을 모두 반영하려 노력하였다.

마지막으로 결과 분야에서는 전문가 심층 인터뷰 내용을 반영하여 항목을 단순화 하였다.

### 5.2.1 자원 범주의 평가 항목 및 배점

자원 분야는 <표 7>과 같이 평가 항목을 제시하였다. 기존 '장서 수' 항목을 '자료비(결산액) 자료구입비 및 자료개발비 포함' 항목으로 대체하여 단행본, 학술지, 전자학술지, 전자책 그리고 DB에 대한 자료구입비를 평가하도록 세분화하였다. 이유는 일괄적으로 '장서 수'를 평가하는 것보다 학교 규모를 기준으로 각각의 비율을 평가하는 게 실효성이 있다고 판단했기 때문이다. '도서관 공간'을 평가하는 항목에서 기존의 평가 항목에서는 '서비스대상인구 1인당 면적'을 평가 항목에 두었으나 측정방법이 용이하지 않고 객관화시키기 어렵다는 전문가 의견을 참고하여 '열람석 수'에 대한 평가로 대체하기로 하였다.

<표 7> 자원 분야의 평가 항목과 배점

중항목	배점	소항목	세부항목주)	배점
장서	38	자료비(결산액) 자료구입비 및 자료개발비 포함	인쇄단행본 표준화점수	7
			인쇄학술지 표준화점수	7
			전자학술지 표준화점수	7
			전자책 표준화점수	7
			DB 표준화점수	7
		장서 수	장서수 표준화점수	3
인력	40	사서직	사서직 표준화점수	7
		사서직내 정규직	사서직내 정규직 표준화점수	7
		도서관직원 내 비사서직	도서관직원 내 비사서직 표준화점수	7
		비정규직	비정규직 표준화점수	7
		직원 계속 교육	내부 직원교육 횟수	4
			내부 직원교육 참여 연인원	4
외부교육 참여 일수	4			
공간	14	학습지원시설 제공	멀티미디어실 수용인원 표준화점수	3
			세미나실 및 단체학습실 수 표준화점수	5
			정보이용교육실 수	4
		도서관 공간	총 열람석 수 표준화점수	2
도서관의 위상	3	도서관장 전문직 여부	도서관장 또는 부관장이 전문직임	3
서비스 지향	5	서비스직원 배치 수	서비스직원 배치 수 표준화점수	5
계	100			100

주) 표준화점수: Per-capita값의 도서관전체 분포에서의 z-score

5.2.2 과정 분야의 평가 항목 및 배점

과정 분야의 평가 항목 및 배점은 <표 8>과 같다. 세부적으로, '강의 지원' 항목의 경우, 세부항목에 있어 '강의 관련 교재 구입'이 기존 평가 항목으로 선정되었지만 제거하였고 대신에 후보항목으로 제외하였던 '지정도서제 실시 여부'를 포함하였다. 그리고 동일 항목에서 '장서 개발규정/내규 내 강의계획서 반영 여부', '장서 개발규정/내규 내 공문 발송 반영 여부' 그리고

'장서 개발규정/내규 내 기타 강의정보(수강편람 등) 반영 여부'를 추가하여 장서정책 입안 시 강의계획서와 공문 발송 그리고 강의정보를 참조하는지에 대한 부분을 포함하였다.

5.2.3 결과 분야의 평가 항목 및 배점

결과 분야의 평가 항목은 <표 9>에 제시되어 있으며, 특이한 점은 기존 평가 항목인 'DB 세션 당 비용'을 좀 더 측정이 용이한 'DB 검색

<표 8> 과정 분야의 평가 항목과 배점

중항목	배점	소항목 및 세부항목		배점
도서관 서비스의 다양성	8	이메일 또는 웹을 통한 도서관 참고 서비스 제공		4
		단문 메시지 서비스 또는 문자 메시지 활용		4
연구 지원	12	정기적으로 최신학술정보를 제공		6
		연구 관련 문헌조사를 위한 서비스 체계를 갖추		6
강의 지원	8	지정도서제 실시		2
		장서 개발규정/내규 내 강의계획서 반영		2
		장서 개발규정/내규 내 공문 발송 반영		2
		장서 개발규정/내규 내 기타 강의정보(수강편람 등) 반영		2
중장기 발전계획	20	도서관 중장기발전계획(3년 이상)이 수립		7
		대학 중장기 발전계획 속에 도서관 발전계획이 수립		7
		전년도 발전계획 수립과 금년 자체평가 계획		6
도서관홍보 활동실시 현황	24	대학신문		3
		리플렛		4
		안내책자		4
		이벤트		3
		교내 홈페이지(대학게시판)		5
		SNS		5
도서관 업무규정	15	업무규정	도서관 업무규정(스텝매뉴얼)이 규정, 내규 등으로 성문화	7
		장서개발규정/내규	장서개발규정이 성문화	4
		장서 점검 및 제적/폐기	장서 폐기를 위한 기준 혹은 지침이 있음/장서 폐기 실적여부	4
디지털콘텐츠 구축사업 진행	9	학위논문		6
		교내간행물		3
모바일 서비스 환경	14	도서관 앱 또는 모바일 홈페이지		7
		도서관내 wifi 서비스		7
계	110			110

〈표 9〉 결과 분야의 평가 항목과 배점

중항목	배점	소항목(주)	배점
이용자 만족도	50	서비스 대상 이용자 설문조사 실시	50
상호대차 수	5	전체 원문 제공 또는 상호대차 요청 중 성공적 완료 건수 비율	5
DB 검색 당 비용	5	각 DB의 검색(세션) 당 데이터베이스 비용	5
다운로드 당 비용	5	전자 자료의 다운로드 수 당 전자자료 구독/개발 비용	5
전자자료 다운로드 수	6	서비스 대상 인구 1인 당 전자 자료 다운로드 수	6
전자도서관 접속 수	4	서비스 대상 인구 대비 전자도서관 접속 수의 표준화점수	4
대출 횟수	5	서비스 대상 인구 대비 대출횟수의 표준화점수	5
방문자 수	5	서비스 대상 인구 대비 방문자 수의 표준화점수	5
이용자 교육	5	연간 이용자 교육 참석 인원	5
계	90		90

주) 표준화점수: Per-capita 값의 도서관전체 분포에서의 z-score

당 비용'으로 대체하였으며, '대출 횟수', '방문자 수' 그리고 '이용자 교육'의 경우, 평가 항목 선정에 포함되지 않은 후보항목과 제거항목이지만 대학도서관의 이용률을 나타낼 수 있는 항목이고 기존 연구에서도 평가 항목으로 선정하였기 때문에 포함하기로 하였다. 참고로 항목의 점수 산정에 있어서 'DB검색 당 비용'과 '다운로드 당 비용'은 방향성을 통일하기 위해 역점수화 한다.

이용자 만족도 지표에는 50점을 배점하고 15개 설문 항목을 설계하여 제시하였다. 15개의 설문 항목은 LibQUAL+™(Green and Kyriallidou 2012; 심원식, 이은철 2013)의 항목을 기초로

2010년 대학도서관 평가(곽동철, 윤정옥 2011)와 이유정 등(2012)의 개선안에서 제시한 이용자 만족도 조사 항목을 참고하여 구성하였다. 제안된 만족도 설문 항목은 LibQUAL+™ 항목 중에서 도서관 서비스에 대한 전반적인 만족도와 정보문해 영향력에 대한 문항을 중심으로 반영하여 대학 구성원을 대상으로 한 이용자 만족도 조사의 취지를 고려하였다. 이렇게 선택된 15개의 설문 항목은 〈표 10〉과 같다. 각 설문 항목은 '매우 불만족'에서 '만족'까지 범주 내 7점 척도로 평가하게 되며, 배점에서 모두 동일한 비중을 가진다.

〈표 10〉 이용자 만족도 지표 설문

설문 문항	1	2	3	4	5	6	7
	← 매우 불만족			매우 만족 →			
1. 도서관 직원들은 나의 요청에 신속하고 정확히 응한다.							
2. 도서관 직원들은 나의 질문과 요청에 답할 수 있는 지식을 충분히 지니고 있다.							
3. 도서관 직원들은 이용자를 배려하는 태도로 나의 요청에 응한다.							
4. 도서관은 나의 학습이나 연구, 교수 활동에 필요한 인쇄 자료를 충분히 제공한다.							

설문 문항	1	2	3	4	5	6	7
	← 매우 불만족			매우 만족 →			
5. 도서관은 나의 학습이나 연구, 교수 활동에 필요한 전자 정보 자원을 충분히 제공한다.							
6. 도서관에 가면 학습이나 연구 의욕을 생긴다.							
7. 도서관에는 개인적인 학습이나 연구에 적합한 공간이 있다.							
8. 도서관에는 여러 명이 모여 진행되는 학습이나 연구, 교수 활동에 적합한 공간이 있다.							
9. 도서관은 나의 학습이나 연구, 교수 활동의 발전에 도움을 주고 있다.							
10. 도서관은 신뢰할 수 있는 정보와 신뢰할 수 없는 정보를 구분할 수 있게 하는 서비스나 접근 경로를 제공하고 있다.							
11. 도서관은 나의 학습이나 연구, 교수 활동에 필요한 정보 탐색 기술을 익힐 수 있는 교육과 훈련을 제공하고 있다.							
12. 도서관 홈페이지와 검색 시스템은 이용하기 편리하게 구성되어 있다.							
13. 나는 도서관이 나를 응대하는 태도에 전반적으로 만족하고 있다.							
14. 나는 도서관이 학습이나 연구, 교수 활동을 위해 지원하는 사항에 전반적으로 만족하고 있다.							
15. 나는 도서관이 제공하는 서비스에 전반적으로 만족하고 있다.							

### 5.3 평가 절차 및 방법

본 연구에서 제안하는 대학도서관 평가의 방법은 다음과 같다. 우선 주관기관은 대학도서관 평가와 대학 평가의 연계를 위해 교육부가 한 축을 맡고, 대학도서관 관련 기초 통계를 담당하고 있는 한국교육학술정보원(KERIS)이 다른 한 축을 맡는 것으로 정리하였다.

평가 관련 의사결정 및 진행은 평가위원회를 통하여 이루어지는데, 위원회는 평가활동에 있어서 실질적인 위원회 활동이 가능하도록 가급적 소수의 인원이 될 필요가 있으나, 다른 한편으로는 평가 대상 도서관들의 평가에 대한 수용성 향상을 위한 합의조직이란 성격을 띠고

있으므로, 관련 이해관계자를 포괄할 필요도 있다. 따라서 본 연구에서는 위원회를 교육과학기술부에서 위촉한 평가위원장을 중심으로 총 13인 이하로 구성되도록 하였으며, 그 구성 인원을 평가대상 도서관의 실무 사서 6인(평가그룹별 1인), 도서관 경영 전문가로서 문헌정보학과 교수 2인, 대학의 경영 전문가로서 대학의 보직교수 2인, 주관기관인 교육부와 한국교육학술정보원에서 각 1인이 되도록 구성하였다. 또한 위원의 임명에 있어서 임명권은 평가위원장과 교육부장관에게 있으나, 각 관련 단체, 예를 들면 사서위원의 선정을 위해서는 국공립대학도서관협의회 및 한국사립대학교 도서관협의회, 한국전문대학도서관협의회, 그리

고 문헌정보학과 교수위원의 선정을 위해서는 한국대학교서관연합회, 혹은 관련 학회 등 관련단체의 추천을 기반으로 함을 제안하여, 임명권자가 임의로 위원회를 구성하는 것을 지양하고 위원의 당연직 성격을 강화하여 구성토록 한다. 또한 평가위원회의 실효성 강화를 위해 특정 평가활동, 예를 들면 만족도 조사 혹은 평가 사후 분석활동 등에 대한 평가위원 및 외부 전문가로 구성된 실무위원회를 둘 수 있도록 한다.

평가 그룹은 크게 일반대학과 전문대학, 대학원대학으로 범주화하되 일반대학과 전문대학에는 재학생 규모에 따라 각각 3개와 2개 세부 그룹을 두어 평가하도록 하였다. 공모 형태의 시범 평가가 이뤄지는 1~3년차에는 공모에 지원하는 도서관이 직접 평가 단위 및 평가 그룹을 판단하고 선택할 수 있도록 한다. 전 대학으로 평가가 의무화되는 4년차부터는 1~3년차에 축적된 통계 데이터를 바탕으로 평가 단위 및 그룹을 지정한다. 특히, 주관기관의 한 축인 KERIS에서는 대학도서관 평가를 위해 이용자 만족도 조사 및 자료 입력이 가능한 평가용 전산 시스템을 구축·운영하여 만족도 조사에 각 대학도서관의 조사 부담을 최소화할 것을 제안한다. 이러한 시스템은 LibQUAL+™의 평가체계를 참조할 수 있다.

평가결과는 공모 형태의 시범 평가로 진행되는 1~3년차 평가에는 개별도서관의 평가 점수와 순위를 공개하지 않고 평가결과에 대한 시상을 한다면 시상 대상 기관의 명단만을 공개한다. 그리고 시범평가가 마무리되는 3년차에는 대학명을 무기명 처리한 각 지표별 통계 및 점수를 활용해 평가 결과 분석 자료집을 발간

하여 활용할 수 있도록 한다. 하지만 평가의 일환으로 진행된 이용자 만족도 조사의 결과는 1년차부터 요청하는 대학에는 모두 제공한다. 평가가 전 대학도서관으로 의무화되는 4년차부터는 모든 평가 결과를 공개한다.

이용자 만족도 조사는 대학의 학사 일정을 고려하여 방학과 시험 기간을 피해 실시하되 연 2회의 실시기간(5월과 10월) 중 대학도서관의 재량에 따라 1회를 선택하여 진행하도록 한다. 각 대학도서관은 구성원들에게 이용자 만족도 조사를 홍보하고 조사에 참여할 수 있는 연결(link)을 제공하며, KERIS는 자체 서버를 통해 웹페이지 형태의 이용자 만족도 조사 프로그램을 제공한다. 각 대학도서관에서 시행되는 이용자 만족도 조사의 문항은 평가 결과에 반영되는 15개의 필수 항목을 포함하되 대학도서관의 요청에 따라 최대 5개 항목을 추가할 수 있도록 한다. 평가 그룹 중 일반대학 중규모 그룹, 대규모 그룹에 속하는 대학도서관에 대해서는 이용자 만족도 조사에 응한 인원이 최소 표본 규모를 넘어야만 이용자 만족도 지표를 반영한다. 이 두 그룹에 대한 최소 표본 규모는 재직 교수 5%, 등록학부생 3%, 등록대학원생 10%로 제안한다. 또한 일반대학 중규모 그룹, 대규모 그룹에 속하지 않는 대학도서관이라 해도 이용자 만족도 조사에 응한 인원이 150명을 넘지 않으면 그 결과를 분석하여 평가에 반영할 수 없도록 규정한다. 이는 표본크기에 따른 오차율을 반영한 수치이다. 이러한 평가방식의 일부를 '2010 대학도서관 시범평가'(곽동철, 윤정옥 2011) 및 이유정 등(2012)의 제안 모형과 비교하면 <표 11>과 같다.

〈표 11〉 평가 절차 및 방법

구분	2010년 시범평가	이유정 등(2012)	제안 모형
평가위원회 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌정보학과 교수 5명</li> <li>• 기타 전공 교수 2명</li> <li>• 교육과학기술부 담당자 1명</li> <li>• 한국교육학술정보원 담당자 1명</li> </ul> <9명>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌정보학과 교수</li> <li>• 기타 전공 교수</li> <li>• 교육과학기술부 담당자</li> <li>• 한국교육학술정보원 담당자</li> <li>• 대학도서관 사서</li> </ul> <총 10명 정도>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위원장 1명</li> <li>• 문헌정보학과 교수 2명</li> <li>• 대학 보직 교수 2명</li> <li>• 교육과학기술부 담당자 1명</li> <li>• 한국교육학술정보원 담당자 1명</li> <li>• 대학도서관 사서 6명</li> </ul> <13명 이하>
평가 단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공모 단위를 캠퍼스가 아닌 대학으로 한정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대학 캠퍼스를 분리하여 평가 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산의 독립성과 도서관장의 존재에 따라 평가 단위를 구분하고 평가 실시</li> </ul>
평가 그룹 구분	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범평가를 신청한 대학의 규모를 재학생 수로 대·중·소 구분</li> <li>• 특성화 주제분야를 1, 2, 3개 분야로 구분</li> </ul> <총 9개 그룹>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대학의 규모를 재학생 수 기준으로 5개로 구분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반대학 3개 그룹</li> <li>• 전문대학 2개 그룹</li> <li>• 대학원대학 1개 그룹</li> <li>• 일반대학과 전문대학 내에서는 재학생 수 기준에 따라 그룹 구분</li> </ul> <총 6개 그룹>

#### 5.4 연차별 개선방안

본안에 따른 대학도서관 평가는 1년차부터 3년차까지는 시범 사업으로 희망하는 대학도서관에 한해 공모 형태로 진행할 것을 제안한다. 시범 평가 기간에는 매년 그 결과에 대해 이해관계자에 대한 설문조사 및 평가결과에 대한 통계분석을 통해 평가 항목을 지속적으로 개선 보완한다. 이때에는 평가항목 및 배점뿐만 아니라 평가방법의 분석과 개선도 포함한다. 따라서 시범평가기간에서 평가위원회는 필요한 실무위원회를 구성하여, 평가의 계획, 시행, 시상뿐만 아니라 사후 평가 분석 및 이에 대한 보고서의 작성 등, 대학도서관 평가체계의 개선에 중점을 두어야 한다. 이를 바탕으로 4년차부터는 모든 대학도서관을 대상으로 의무 평가를 실시토록 한다.

1년차에는 이용자 만족도 조사가 실시되는 5월 이전에 평가용 전산 시스템 구축하며, 1월부터

전산 시스템을 구축하기 시작하여 평가 공모 계획 공지 및 지원서 접수 마감을 병행하고, 4월부터는 본격적인 평가 절차를 진행하도록 한다. 평가를 마친 뒤에는 항목 간 상관관계 및 요인분석을 통해 항목을 조정하고 구조화하여 2년차 평가에 반영한다.

2년차 평가는 1년차와 유사한 일정으로 진행된다. 역시 평가가 끝나면 항목을 조정하고 구조화하는 과정을 거쳐 3년차 평가에 반영한다.

시범 평가의 마지막 해엔 3년차에는 최소 9개월의 연구 프로젝트를 진행하여 의무 평가를 위한 최종적인 개선안을 도출할 것을 제안한다. 평가는 1, 2년차와 유사한 일정으로 진행되지만 6월부터 연구 프로젝트가 진행된다. 6월부터 8월까지의 공청회와 심층 면담, 설문조사를 통해 현장의 의견을 수렴하고 8월부터 이듬해 1월까지 1~3년차의 평가 데이터를 정밀 분석한다. 이와 같은 과정을 거쳐 최종적인 개선안이 도출되면 다시 한 번 공청회와 평가위원

회 회의를 거쳐 평가 안을 확정하고 4년차부터의 의무 평가에 적용한다.

## 6. 결 론

본 연구는 대학도서관 경영평가를 위한 표준 지표 및 평가방법의 개발을 목표로, 심층면담, 설문조사, 포커스 그룹 등 다양한 이해관계자들의 의견 수집 및 합의 도구를 사용하여 평가체계를 개발/제안하였다. 이를 위해 우선 대학도서관 평가의 목적과 요구조건을 살펴보았다. 평가의 목적은 경영자원에 대한 정당성 확보, 내부 프로세스 개선 등을 꼽을 수 있으며, 이를 위한 평가도구의 요구조건으로는 목표 및 계획의 반영, 개념적, 조작적 정의, 측정용이성, 측정비용의 효율성, 지표의 단순성 및 공통성 등을 도출하였다. 또한 최근의 국내 대학도서관평가 도구를 살펴 그 관점 및 평가지표의 변화를 살펴보았다. 평가도구의 구성은 도서관 내부의 기능적인 관점에서 외부 지향의 서비스 중심적 관점과, 경영 과정 중심 접근등이 나타나 관점의 변화를 파악할 수 있었으며, 정성적 지표의 강화 추세와 더불어 지표의 객관성, 지표 간 중복성 등이 주요한 고려 특성임을 확인하였다.

이에 따라, 본 연구는 다수의 이해관계자의 의견에 기초한 다단계 합의의 방법으로 평가지표를 추출하였으며, 이의 구성 및 배점체계 등을 개발하였다. 먼저 국내외의 다양한 대학도서관 평가 및 통계체계에서의 항목 및 지표를 조사하고, 조사된 항목 및 지표에 대하여 대학도서관 경영전문가 10인의 심층면담을 통하여 그 중요성 및 관련 의견을 조사하였다. 이를 기

반으로 설문문항을 개발하여 대학도서관 사서 233명을 대상으로 한 설문조사를 실시하였으며, 마지막으로 설문조사를 통해 그 중요성이 인정되는 항목 및 지표를 연구자간 토의를 통하여 선정하였다. 선정된 평가항목들은 경영과정 관점에서 자원, 과정, 결과로 범주화하였으며, 이러한 과정적 접근을 큰 틀로 하여, 내부적/기능적인 과정 범주와, 외부적/서비스중심적인 자원 및 결과 범주를 고려하였다. 범주들 간의 균형을 위해 범주들 간의 중요도는 동일한 것으로 간주하였다. 이러한 체계 내에서 설문조사 결과에서 나타난 각 항목의 중요성을 근거로 배점체계를 구축하였다.

더불어 평가방법 및 연차별 평가개선 로드맵을 제시하였다. 평가방법에 있어서는 개별도서관들의 결과에 대한 수용성을 높이기 위해 다양한 이해관계자 간의 합의를 획득할 수 있는 기재 및 과정을 고려하였다. 특히 평가위원회의 활동에 대한 비중을 높여 평가결과의 수용성 뿐 아니라 평가 과정을 통한 다양한 이해관계자 간의 소통과 객관성 확보에 주력하였다. 연차별 평가 개선 로드맵은, 시범평가기간을 3년으로 두고 기간 중 이해관계자의 설문조사 및 평가결과의 정량적 분석과 같은 연차별 사후활동을 제안함으로써 지속적인 평가도구의 개선을 꾀하였다.

본 연구는 국내의 전체 대학도서관에 대한 평가체계를 개발하는 것을 목표로 하므로 대학도서관 간의 비교 평가에 대한 비중이 높기 때문에 평가지표에서 객관성 및 공통성이 상대적으로 중요하게 고려되었다. 물론 대학도서관의 성과를 이용 및 이용자 만족으로 설정하고, 자원 및 과정 요소 또한 이러한 성과와의 연관성

을 고려하였지만, 대학도서관 간의 비교에 더 많은 중점을 두었으므로 대학도서관 내부 프로세스의 개선에 측면을 검토하였을 때 보충 및 개선할 사항이 있을 것으로 판단된다. 즉, 대학도서관의 성과요소를 더욱 명확히 도출, 확인하고, 이러한 성과요소와의 관계 속에서 향후 자원 및 과정요소들의 평가항목으로서의 필요성을 검토하여야 할 것이다. 이러한 부분은 정성적 방법에 기반한 평가도구의 신규개발에서는 한계가 있을 수 밖에 없으며, 평가의 시행 후 그 결과에 대한 정량적 분석을 통해 지속적으로 개선해 나아가야 할 것으로 판단된다.

내부프로세스의 개선을 위한 고려는 평가지표만의 문제가 아니라 평가방법 전반을 고려하여야 할 것으로 판단된다. 즉, 평가의 사후 활동에서, 평가도구의 개선활동 이외에도 평가결과에 기반한 도서관의 강약점 파악 및 개선활동이 개별도서관의 수준에서 진행되어야 할 것이며, 이러한 활동을 위해 평가주체가 경영 컨

설팅과 같은 개별도서관과의 협력을 통한 경영 프로세스 개선을 목적으로 한 시범적인 사업을 진행할 필요도 있는 것으로 판단된다.

대학도서관 평가는 그 결과를 통해 대학도서관의 활동에 대한 가치 및 정당성을 인정받기 위한 것과 함께, 적절한 평가체계 및 평가지표의 제시를 통해 대학도서관 경영이 나아가야 할 방향을 제시하여 대학의 구성원들이 대학도서관의 활동을 통해 도서관에 대한 인식을 변화시키는 데에 그 의의가 있다. 이는 경영관리 요소에 있어 통제와 계획이 밀접하게 연관되어 하나의 요소처럼 인식(Hellriegel et al. 2005) 되는 것에서 그 근거를 찾을 수 있다. 따라서 본 연구는 대학도서관 평가도구의 개발을 통한 대학도서관 평가활동에의 기여 뿐 아니라 대학도서관 경영에 있어서의 성과요소 및 이와 관련 있는 예측변인들이 무엇이 있는지에 대한 논의의 활성화에도 의미 있는 기여를 할 수 있기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 광동철, 윤정옥. 2011. 대학도서관 평가지표의 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 309-324.
- [2] 광동철, 심경, 윤정옥. 2009. 사서자격제도 개선방안 도출 및 적용에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 193-213.
- [3] 교육과학기술부. 2008. 『대학경쟁력 강화를 위한 대학도서관 발전계획(2009~2013)』. 서울: 교육과학기술부.
- [4] 신민식, 권중생. 2006. 『경영의 이해』. 과주: 범문사.
- [5] 심원식, 이은철. 2013. LibQUAL+를 활용한 국내 대학도서관 서비스 품질 측정 사례 조사. 『정보관리학회지』, 30(2): 245-268.

- [6] 유현숙. 2013. 대학도서관 평가지표에 대한 통계적 고찰. 『사대도협회지』, 14.  
〈<http://kpula.or.kr/public/societypaper/view.php?oid=236&luid=19>〉
- [7] 윤희윤. 2001a. 대학도서관 평가지표의 다의성과 지향성. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 91-115.
- [8] 윤희윤. 2001b. 국내의 대학도서관 평가지표의 분석. 『정보관리학회지』, 18(3): 239-263.
- [9] 윤희윤. 2001c. 국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 45-75.
- [10] 이유정, 박진혁, 조석주, 추가희. 2012. 대학도서관 시범평가 분석 및 평가방안 제안. 『사대도협회지』, 13: 167-193.
- [11] Brophy, Peter. 2001. "Assessing the performance of electronic library services: The equinox project." *New Review of Academic Librarianship*, 7(1): 3-17.
- [12] Crawford, John. 2000. *Evaluation of Library and Information Services*. 2nd Ed. London, UK: Aslib.
- [13] Daft, Richard L. 2006. *The New Era of Management*. Mason, OH: South-Western.
- [14] Ellis, Simon, Heaney, Michael, Meunier, Pierre and Poll, Roswitha. 2009. "Global library statistics." *IFLA Journal*, 35(2): 123-130.
- [15] Fuegi, David and Jennings, Martin. 2004. "International Library Statistics: Trends and Commentary based on the Libecon Data."  
〈<http://collections-r.europarchive.org/dnb/20070703083323/http://www.libecon.org/pdf/InternationalLibraryStatistic.pdf>〉
- [16] Green, David and Kyrrilidou, Martha. 2012. "Procedures Manual."  
〈<http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>〉
- [17] Gulick, Lurher and Urwick, Lyndall. 1937. *Papers on the Science of Administration*. New York, NY: Institute of Public Administration, Columbia University.
- [18] Hellriegel, Don, Jackson, Susan E. and Slocum, Jr., John W. 2005. *Management: A Competency - Based Approach*. 10th Ed. Mason, OH: South-Western.
- [19] International Organization for Standardization. 2008. *ISO 11620: Information and Documentation - Library Performance Indicators*. 2nd Ed. Geneva, Switzerland: ISO.
- [20] International Organization for Standardization. 2006. *ISO 2789: Information and Documentation - International Library Statistics*. 4th Ed. Geneva, Switzerland: ISO.
- [21] Lancaster, Frederick W. 1988. *If You Want to Evaluate Your Library*. Champaign, IL: University of Illinois.
- [22] National Information Standards Organization. 2004. "NISO Z39.7-201X, Information Services and Use: Metrics & Statistics for Libraries and Information Providers - Data Dictionary."

〈<http://www.niso.org>〉

- [23] Phan, Tai, Hardesty, Laura, Hug, Jamie and Sheckells, Cindy L. 2011. "Documentation for the Academic Libraries Survey(ALS) Public-use Data File: Fiscal Year 2010(NCES 2011-367)." Washington, DC: National Center for Education Statistics.

〈<http://nces.ed.gov>〉

- [24] Powell, Ronald R. 2006. "Evaluation research: An overview." *Library Trends*, 55(1): 102-120.  
[25] Wren, Daniel A., Bedeian, Author G. and Breeze, John D. 2002. "The foundations of Henri Fayol's administrative theory." *Management Decision*, 40(9): 906-918.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwack, Dong-Chul and Yoon, Cheong-Ok. 2011. "A research on the development of evaluation indicators for academic libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(2): 309-324.  
[2] Kwack, Dong-Chul, Shim, Kyung and Yoon, Cheong-Ok. 2009. "A study on the improvement of the librarian certification system in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(2): 193-213.  
[3] Ministry of Education, Science and Technology. 2008. *Development Plan of College and University Libraries for Raising Competitiveness of Universities(2009~2013)*. Seoul: Ministry of Education, Science and Technology.  
[4] Shin, Min-Shik and Kwon, Jung-Saeng. 2006. *Understang Management*. Paju: Bobmunsa.  
[5] Shim, Wonsik and Lee, Eun-Chul. 2013. "Service quality assessment of university libraries in Korea using LibQUAL+: A case study." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(2): 245-268.  
[6] Yu, Hyeon-sook. 2013. "Statistical Analysis on the Indicators for the Evaluation of College Libraries." *Journal of the Korean Private University Library Association*, 14.  
〈<http://kpula.or.kr/public/societypaper/view.php?oid=236&luid=19>〉  
[7] Yoon, Hee-Yoon. 2001a. "Multiplicity of meaning and directivity of evaluation indicators for the academic libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 32(3): 91-115.  
[8] Yoon, Hee-Yoon. 2001b. "Comparative analysis on the evaluation indicators of academic libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 18(3): 239-263.  
[9] Yoon, Hee-Yoon. 2001c. "A study on the development of comprehensive evaluation model

for Korean university libraries.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 32(4): 45-75.

- [10] Lee, You-jeong, Park, Jin-hyuk, Joh, Seok-ju and Choo, Ga-hee. 2012. “A proposal of an evaluation plan for college and university libraries based on the analysis of the pilot evaluation.” *Journal of the Korean Private University Library Association*, 13: 167-193.