

작은도서관 운영평가 지표 개선에 관한 연구*

A Study on the Improvement of Evaluation Indicators for Small Library Operations

김 보 일 (Bo-il Kim)**

목 차

- | | |
|------------------------|--------------------|
| 1. 서 론 | 4. 작은도서관 운영자 요구 조사 |
| 2. 작은도서관 운영평가 기준 분석 | 5. 결 론 |
| 3. 작은도서관 운영평가 지표(안) 제안 | |

초 록

기존에 개발되어 활용되고 있는 평가지표는 비효율적 배점 구성과 실제 작은도서관 환경과 괴리된 평가항목 및 세부지표 그리고 작은도서관 정책 마련에 필요한 기초자료로서 가치 미비 등의 측면에서 개선할 필요가 있다. 따라서 피평가자인 작은도서관의 요구를 반영하여 정량평가에 의한 계량적 평가뿐만 아니라 작은도서관의 기본적 목적과 가치를 평가할 수 있는 정성적 평가를 포함하는 작은도서관 운영평가 지표(안)을 제안하였다. 제안한 작은도서관 운영평가 지표(안)은 평가방법 및 세부지표의 평가척도 다변화를 통해 작은도서관 자체 운영점검과 수준을 가늠할 수 있는 자기점검을 위한 평가가 되도록 하였다.

ABSTRACT

The small library evaluation index, which was previously developed and is currently in use, needs to be improved because of two major reasons: inefficient allocation of points along with evaluation items and detailed indicators that are different from the actual environment of small libraries; and the lack of value as basic data for preparing policies relevant to small libraries. Therefore, the present study proposed a small library operation evaluation index (draft) that includes not only a quantitative evaluation but also a qualitative evaluation that allows the evaluation of the basic purpose and value of small libraries by reflecting the demands of the small libraries that are being evaluated. The proposed small library operation evaluation index (draft) was made to be an evaluation for self-inspection that enables small libraries to autonomously conduct operation evaluation and gauge their level by diversifying the evaluation methods and the evaluation scale of detailed indicators.

키워드: 작은도서관, 운영평가, 평가항목, 세부지표, 자기점검

Small Library, Operation Evaluation, Evaluation Items, Detailed Indicators, Self-Inspection

* 이 논문은 (사)어린이와 작은도서관협회 <작은도서관이아름답다 지원센터>의 '2017년 작은도서관 정책연구 지원사업'으로 수행된 결과를 발췌·요약한 것임.

** 서대문구립 이진아기념도서관 관장(boil58@hanmail.net)

논문접수일자: 2018년 1월 17일 최초심사일자: 2018년 1월 17일 게재확정일자: 2018년 2월 12일
한국문헌정보학회지, 52(1): 5-34, 2018. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.005]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

최근 수년간 작은도서관에 대한 사회적 관심의 증대와 범국가적 작은도서관 지원 정책의 마련으로 전국에 작은도서관의 설립 및 운영이 크게 증가하고 있다. 문화체육관광부(2017)에 따르면 2016년 기준 현재 전국 각 지역에 산재하고 있는 작은도서관은 공립 작은도서관이 1,403개관, 사립 작은도서관이 4,511개관 총 5,914개관이 운영되고 있는 것으로 조사되었다. 이는 전국 공공도서관 수의 약 6배 이상에 해당하는 규모이다.

국가 및 지방자치단체에서도 지속적으로 증가하고 있는 작은도서관에 대하여 객관적인 평가를 통해 작은도서관의 정책 방향 설정과 운영 활성화 및 질적 향상 그리고 체계적인 지원 방안 등을 마련하고자 노력하고 있다. 작은도서관 평가지표로는 문화체육관광부에서 실태조사 결과를 토대로 실시하고 있는 작은도서관 평가지표와 개별 지방자치단체에서 자체 개발한 작은도서관 평가지표 등이 있다. 특히 지방자치단체의 작은도서관 평가지표의 경우 문화체육관광부의 작은도서관 평가지표를 토대로 개별 지방자치단체에서 해당 지역의 작은도서관 운영 실태와 평가를 통한 운영지원을 위하여 지표를 개발하여 활용하고 있다. 그러나 기존에 개발되어 활용되고 있는 평가지표는 비효율적 배점 구성과 실제 작은도서관 환경과 괴리된 평가항목 및 세부지표 그리고 작은도서관 정책 마련에 필요한 기초자료로서의 가치 미비 등의 측면에서 개선할 필요가 있다.

따라서 이 연구에서는 피평가자인 작은도서관의 요구를 반영하여 정량평가에 의한 계량적 평가뿐만 아니라 작은도서관의 기본적 목적과 가치를 평가할 수 있는 정성적 평가를 포함하는 작은도서관 운영평가 지표를 개발하는데 목적이 있다. 이를 통해 작은도서관 정책의 기초 자료로서 작은도서관 운영을 활성화하고 지원하는데 도움이 되도록 하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

이 연구는 작은도서관의 환경 변화를 고려하여 운영 실태와 운영자 요구를 반영한 작은도서관 운영평가 지표(안)를 개발하는 것이다. 따라서 이 연구에서는 국내의 작은도서관 관련 주요 평가지표에 대한 분석을 하고자 하며, 주요 평가지표로 국내의 경우 문화체육관광부 개발 작은도서관 평가지표와 개별 지방자치단체 자체 개발 평가지표를 분석하고, 국외의 경우 작은도서관에 대한 평가지표가 별도로 없기 때문에 작은도서관 관련 타 관종의 평가지표를 분석하고자 한다.

연구의 목적을 달성하기 위해서는 다음과 같이 연구를 수행한다.

첫째, 작은도서관 운영평가 지표 범위 설정을 위한 문헌연구를 통해 국내외의 작은도서관 관련 실태조사와 평가기준을 조사하여 분석한다.

둘째, 문헌연구를 통한 작은도서관 관련 실태조사 및 평가기준 분석 결과를 바탕으로 유사항목의 통합과 신규 항목을 개발을 통해 항목을 도출하고 세부지표를 설정한다.

셋째, 작은도서관 관련 전문가 집단을 대상으로 델파이 조사를 통해 작은도서관 운영평가 항목 및 세부지표에 대한 검증을 하고자 한다.

넷째, 델파이 조사를 통한 전문가 집단의 검증을 바탕으로 작은도서관 운영평가 항목 및 세부지표를 수정·보완하여 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’을 제안하고, 이에 대하여 실제 작은도서관을 운영하는 운영자를 대상으로 활용도 및 중요도를 측정해 요구도 조사를 실시한다.

다섯째, 작은도서관 운영자 대상의 요구도 분석 결과를 토대로 작은도서관 운영평가 항목과 세부평가지표 간의 평가배점 비율을 결정하는데 도움이 될 수 있도록 기초자료를 제공한다.

1.3 선행연구

국내외의 작은도서관 운영평가와 관련하여, 국내 도서관은 공공도서관과 연계한 작은도서관 운영평가 지표에 관한 연구가 활발하게 이루어지고 있다. 국내에서의 작은도서관 운영평가에 대한 연구로 유양근, 박송이(2010), 안인자, 윤소영, 차성중(2011), 차성중, 안인자, 윤소영(2012), 조미아, 변현주, 김보일(2013), 김보일, 조미아, 변현주(2015) 등의 연구를 중심으로 살펴보면 국내에서는 공공도서관뿐만 아니라 작은도서관이 활성화됨에 따라 정치적, 제도적, 작은도서관 운영평가 지표 개선 등에 대한 연구가 활발히 진행됨을 알 수 있었다. 그럼에도 소수의 사서와 자원봉사자들이 운영하는 작은도서관에 대한 평가는 현실적으로 개선되고 있

지 않는 실정이다. 이에 작은도서관을 지원하는 중앙정부, 지방자치단체뿐만 아니라 작은도서관을 운영하는 운영자들의 요구를 조사하여 작은도서관만의 평가지표 개발이 필요하다.

국외의 경우 국내 도서관 환경과 개념의 차이로 인해 작은도서관의 개념이 뚜렷하지 않아 작은도서관과 가장 유사한 공공도서관의 운영평가와 관련된 연구를 분석하였다. 그 결과 原田安啓(2009)와 Matthew Closter(2015) 등을 중심으로 국외의 공공도서관 평가 관련 연구를 분석한 결과 국외의 경우 공공도서관 운영평가에 대한 중요성을 인식하고 있었으며, 평가 방법에 있어서는 국내와 달리 도서관 자체적인 목표를 세워 목표달성률을 평가하고 있다. 그리고 작은도서관 운영평가지표는 이용자들에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 척도로 사용하고 있었으며, 타 도서관과 평가 점수를 비교하여 도서관의 장기적인 목표를 세우는데 중점적으로 이루어지고 있었다.

이상으로 국내외 공공도서관 및 작은도서관 운영평가에 대한 선행 연구를 분석한 결과, 작은도서관 운영평가 지표는 평가기관 즉 평가자뿐만 아니라 평가를 받는 피평가자들의 의견 반영과 개별 작은도서관의 특수성에 맞게 개선할 필요가 있을 것이다.

2. 작은도서관 운영평가 기준 분석

작은도서관에 대한 평가는 운영현황을 파악하고, 기본 목적과 가치에 따른 운영을 활성화할 수 있도록 이루어지고 있다. 하지만 작은도서관에 대한 평가는 국내를 제외하고 국외에서는 별도로 이루어지지 않고 있다. 이는 작은도서관에

대한 국내외의 도서관 생태계와 환경의 차이에서 기인하고 있다. 따라서 이 연구에서는 작은도서관 운영평가 지표의 범위를 설정하기 위해 국내의 작은도서관 관련 주요 운영평가 기준과 국외의 작은도서관과 같은 공공의 성격을 가지는 공공도서관에 관련한 주요 운영평가 기준을 분석하였다.

2.1 국내 작은도서관 관련 운영평가 기준

국내 작은도서관 관련 운영평가 기준은 「작은도서관 진흥법」에 근거한 문화체육관광부의 실태조사 및 운영평가를 중심으로 개별 지방자치단체에서 작은도서관 운영활성화 및 지원을 위해 운용하고 있는 평가지표가 있다. 따라서 문화체육관광부의 작은도서관 운영평가 지표와 주요 지방자치단체 중 서울시·경기도·창원시의 작은도서관 운영평가 지표에 대해 조사·분석하였다.

2.1.1 문화체육관광부

(1) 평가 목적

문화체육관광부는 2012년 「작은도서관 진흥법」이 제정되면서 작은도서관 운영 실태조사를 매년 실시하며 작은도서관의 운영진단표를 개발하여 작은도서관 운영진단표에 의한 운영진단 및 지원제도를 시행하였다. 이후 운영진단표를 평가시스템으로 전환하여 ‘작은도서관’ 통합홈페이지를 통해 지역 내 작은도서관의 운영평가를 시행할 수 있도록 하고 있다. 이러한 문화체육관광부의 작은도서관 운영평가는 작은도서관의 운영사항 및 성과를 객관적으로 측정하고, 지원방안에 대한 체계적 근거를 마련하고

자 운영 평가를 시행하고 있다. 그리고 작은도서관의 운영 활성화 및 질적 향상을 위하여 작은도서관에 대한 효율적 지원 체제를 제도적으로 개선하고, 운영 성과를 지속적으로 관리하고자 노력하고 있다.

(2) 평가방법

1년 단위로 실시되는 전국 작은도서관 운영 실태조사 결과를 토대로 작은도서관 홈페이지를 통해 표준 평가모델을 활용하여 자동평가가 가능하도록 되어 있다. 그리고 각 지방자치단체에서는 표준 평가모델의 항목 및 세부지표를 선택·수정하여 별도의 평가가 가능하다. 이는 작은도서관의 주요 운영 현황 파악과 기본 정보 등을 확인 할 수 있는 주요한 기초 자료로 활용되므로, 운영 실태조사의 조사 항목을 작은도서관 운영평가 체계 및 지표 구성에 최대한 반영하는 것이 평가 결과 산출에 효과적이다.

(3) 평가지표

작은도서관 평가지표는 인력, 시설, 자료, 예산, 이용자 서비스, 교류 협력의 영역으로 구성되어 있으며, 이용자 서비스 영역으로 문화프로그램에 대한 실적을 통해 가점 있다. 따라서 작은도서관 평가지표는 기본 100점의 배점과 가점 10점의 배점으로 총 최대 110점의 배점을 두고 있다. 그리고 운영평가를 통해 작은도서관을 6개의 등급으로 구분하고 있다. 또한, 공·사립 작은도서관의 운영 유형에 따라 평가지표를 별도 구성하고 세부 평가지표를 설정하고 있다. 공립 작은도서관 운영 평가지표에는 교류협력 영역에서의 상호대차 서비스 지원 여부, 순회 사서 서비스 지원 여부가 포함되며, 사립 작

도서관 운영 평가지표에는 예산 영역에서의 기관 자부담 정도(여부)가 포함된다.

(4) 시사점

문화체육관광부에서 운영하고 있는 작은도서관 평가지표는 매년 실시되는 작은도서관 실태조사 결과와 연동되어 자동평가가 가능하도록 되어 있다. 이에 자체 작은도서관 평가지표가 없는 지방자치단체에서는 실태조사 결과를 토대로 즉시 평가가 가능하다. 그리고 새로이 작은도서관 평가지표를 개발하고자 할 때 작은도서관 평가지표의 표준 모델로서 유용하게 활용되고 있다.

하지만 문화체육관광부의 작은도서관 평가지표는 지방자치단체의 고유한 특성과 상황을 고려할 수 있는 항목이 평가지표 내 별도 구성이 되어 있지 않다. 또한, 모든 평가는 개별 작은도서관 운영자가 직접 시스템에 운영 실적을 입력하고 있으나 여기에 대한 운영자의 입력 시 실수나 데이터 오류에 대한 점검과 데이터의 객관성을 확보하는데 한계가 있다.

2.1.2 서울특별시

(1) 평가 목적

서울특별시는 자치구별 합동현장평가반 주도하에 작은도서관에 대한 합리적 지원을 위하여 운영 세부영역을 현장평가하고, 평가결과에 따라 지원 대상을 선정·차등 지원함으로써, 한정된 재정적 지원의 효과를 극대화하여 작은도서관 운영활성화에 기여하고자 공·사립 작은도서관 육성지원을 위한 평가를 실시하고 있다. 이를 통해 보다 열정적으로 주민과 밀착하여 운영하는 작은도서관에 대해 차등지원 함으로

써 전반적으로 작은도서관의 운영활성화를 유도하고자 하고 있다.

(2) 평가방법

서울특별시 자체 평가계획 수립 후 현장실사에 의거하여 평가를 실시하며, 자치구 도서관 관련 부서 주관으로 자체 합동현장평가반 편성 후 평가를 실시한다. 합동현장평가반 편성은 자치구 담당자와 작은도서관 전담사서로 구성되며, 공·사립 작은도서관 관계자와 연계한 합동현장평가를 실시한다. 자치구에서는 원활한 평가를 위하여 현장실사 전에 해당 도서관이 도서관 규정, 운영위원 명단, 프로그램 진행표, 소장도서 현황, 대출현황 등을 사전에 준비할 수 있도록 평가대상 도서관에 일정을 공지하고 있다. 그리고 평가를 통해 작은도서관을 3개의 등급으로 구분하고 등급별 운영지원을 차등지원하고 있다.

(3) 평가지표

작은도서관 평가지표는 목적의 적합성 및 재정, 서비스, 장서관리, 시설, 인력자원, 홍보 및 교류 영역으로 구성되어 있으며, 우수운영으로 통한 추가 배점 영역 있다. 따라서 작은도서관 평가지표는 기본 200점의 배점과 가점 10점의 배점으로 총 최대 210점의 배점을 두고 있다.

(4) 시사점

서울특별시의 작은도서관 평가지표는 문화체육관광부의 평가지표와 유사한 형태의 배점구성(기본 배점영역과 추가 배점영역으로 구성)의 형태를 가지고 있다. 그러나 자치구별 자치구 담당자와 작은도서관 전담사서로 구성되

는 합동현장평가반이 개별 작은도서관을 직접 방문하여 세부항목에 대한 관련 증빙자료를 확인 후 평가를 실시하고 있다. 또한 문화체육관광부의 평가지표에서는 포함되지 않았던 목적의 적합성과 편의시설 유무 그리고 홍보 관련 사항에 대하여 평가항목으로 포함시키고 있다.

하지만 서울특별시시의 작은도서관 평가지표는 도서관 시설로서 기본적인 법적 조치사항과 작은도서관 현장 상황을 고려하지 않은 세부항목을 포함하여 구성하고 있다. 그리고 작은도서관 평가항목에 있어 공·사립 작은도서관의 운영 상황이 차이가 있음에도 불구하고 '목적의 적합성 및 재정'의 평가항목 중 재정자립도에 대한 사립 작은도서관만 평가하도록 하는 점 외 나머지 평가에 대해서는 별도 구분 없이 동일한 평가항목을 적용하고 있다. 단, 평가를 통해 운영지원 도서관 선정 시 사립 작은도서관에 대하여 전체 지원관 중 일정 비율(60%) 이상을 선정하도록 하고 있다.

2.1.3 경기도

(1) 평가 목적

경기도는 작은도서관 운영 평가를 종합적이고 체계적으로 추진함으로써 작은도서관 운영의 효율성을 높이고 질적 성장을 제고하고자 작은도서관 평가를 실시하고 있다. 또한, 평가 지표와 관련하여 평가방법 및 평가지표에 대한 의견 수렴과 조정을 위해 시·군 작은도서관 담당자 및 작은도서관 운영자를 대상으로 회의를 개최하고 있다.

(2) 평가방법

경기도는 작은도서관 평가를 3차에 걸쳐 전

수·서면조사와 현장실사의 방법으로 진행하고 있다. 먼저, 1차 전수조사에서는 시·군에서 평가를 실시하며, 이때 자치단체 평가를 통해 정성평가를 실시한다. 그리고 2차 서면심사에서는 경기도 도서관정책과에서 시·군이 제출한 운영평가 자료의 증빙자료를 확인한다. 마지막으로 3차 현장실사 및 평가에서는 도서관 관련 전문기관을 통해 평가결과 C등급 이상의 작은도서관에 방문하여 실사 및 평가를 실시한다.

평가를 통해서는 작은도서관을 6개의 등급으로 구분하고 등급별에 따라 운영지원을 차등 지원하고 있다.

(3) 평가지표

작은도서관 평가지표는 공립 작은도서관의 경우 연간 운영계획 수립 등 14개 평가항목 39개 세부평가항목으로 구성되어 있으며, 사립 작은도서관은 목적의 적합성 및 업무지침의 명문화 등 14개 평가항목 41개 세부지표로 구성되어 있다. 이에 작은도서관 평가지표는 각 평가항목별 배점을 통해 공·사립 작은도서관 모두 300점의 배점을 두고 있다. 이외 기초 지방자치단체의 자율평가지표를 별도로 운영하고 있다.

(4) 시사점

경기도 작은도서관 평가는 공·사립 작은도서관을 구분하며, 3차에 걸친 평가를 실시하고 있다. 특히, 경기도는 정량평가와 시·군의 정성평가를 함께 실시하고 있으며, 모든 평가항목에 대한 증빙자료를 제출하여 검토 후 현장실사 및 평가를 실시함으로써 평가의 공정성을 기하고 있다. 이렇게 경기도에서는 작은도서관에 대해 정량평가 뿐만 아니라 자치단체의 자율조정

평가항목을 통해 정성평가를 실시함으로써 개별 시·군의 작은도서관 특수성을 보장하고 있는 것이 특징적이다.

그러나 경기도는 작은도서관의 열악한 현장 상황에도 불구하고 방대한 평가자료에 대한 증빙자료 제출을 통해 평가를 실시함으로써 작은도서관 운영활성화 및 지원을 하는 것에 있어 또 다른 문제점으로 작용되고 있다. 그리고 기초 지방자치단체 자율 평가에서는 정성평가 항목으로 적절치 않은 정량적 평가항목 및 세부 평가항목이 포함되어 있어 실제적인 정성평가가 이루어지지 못하고 있다.

2.1.4 창원시

(1) 평가 목적

창원시는 「창원시 작은도서관 운영 및 지원에 관한 조례 시행규칙」에 근거해 공립 작은도서관의 운영 현황에 대하여 평가를 실시하고 있으며, 사립 작은도서관에 대해서는 일정 시설기준 및 운영조건을 갖춘 곳 중 자료구입비를 지원하기 위해 평가를 실시하고 있다.

(2) 평가방법

작은도서관을 평가하기 위해 서면평가와 현장평가를 병행하여 운영하고 있다. 운영평가의 공정성을 확보하기 위하여 심사위원단을 구성·운영하며, 심사위원단은 대학교수, 평생학습 전문가, 관계부서 직원 등 5명 이내로 구성한다.

(3) 평가지표

작은도서관 평가지표는 공·사립 작은도서관으로 구분되어 있으며 각각 서면평가와 현장

평가의 평가지표로 구성되어 있다. 공립 작은도서관의 경우 연간 운영계획 및 결과와 전문성 향상 등 20개의 평가항목으로 구성된 서면평가와 보조금과 수탁금 등 11개의 평가항목으로 구성된 현장평가로 구성되어 있다. 그리고 사립 작은도서관의 경우 운영위원회와 시설활용 현황 등 8개의 평가항목으로 구성된 서면평가와 운영현황과 프로그램 운영 실적 등 6개의 평가항목으로 구성된 현장평가로 구성되어 있다. 이에 작은도서관 평가지표는 공·사립 작은도서관 서면평가 70점과 현장평가 30점 총 100점의 배점을 두고 있다.

(4) 시사점

창원시는 조례에 근거하여 작은도서관을 평가하고 있으며, 서면평가와 현장평가의 평가방법을 활용하고 있다. 특히, 공립 작은도서관은 운영지원과 관련하여 회계 관련 중심으로 현장평가를 실시하고 있으며, 사립 작은도서관은 일정 시설기준 및 운영조건을 갖춘 곳 중 평가를 통해 도서구입비를 지원하고 있다는 것이 특징이다. 이러한 평가의 목적 외에 공·사립 작은도서관의 운영 상태에 따른 각각의 평가지표를 개발하여 운영하고 있다는 점도 주목해야 할 특징이다.

2.2 국외 작은도서관 관련 운영평가 기준

국외 작은도서관 관련 평가기준은 별도로 제시되어 있지 않고 있다. 따라서 작은도서관과 가장 유사한 목적을 가진 공공도서관을 대상으로 하는 주요 평가기준에 대해 조사·분석하였다.

2.2.1 국제도서관연맹(IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions, 이하 'IFLA'라 함.)
(장혜란 역; C. Koontz & B. Gubbin 편 2011)

(1) 평가 목적

IFLA는 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인』에서 도서관의 목표 달성을 평가하고 모니터링을 하는데 사용될 수 있는 성과 지표를 제시하고 있다. 이러한 성과 지표는 서비스의 효율, 효과 그리고 품질의 평가 및 개선을 위한 필수적 도구로서 자원, 직원, 서비스, 대출 그리고 기타 활동에 관한 통계의 수를 갖춘 경영의 사결정을 보조할 것으로 보고 있다.

(2) 평가방법

성과 지표는 도서관에 대한 투입(서비스 전체나 일부에 사용된 자원)과 산출(수행된 활동의 결과로 성취된 것)을 측정하기 위한 것이다. 이와 같은 성과 지표에 대한 측정은 도서관 서비스의 효과가 향상되고 있는가를 알아보기 위하여 매년 시행되고 있다. 또한, 도서관 서비스의 성공에 대한 유용한 지표를 얻는 다른 방법으로 투입과 산출에 대한 측정치를 유사한 크기와 특징을 갖고 있는 다른 공공도서관과 비교하고 있다.

(3) 평가지표

평가 지표는 6개 영역(이용, 자원, 인적자원, 질적, 비용, 비교)으로 구분되며, 25개의 세부지표로 구성되어 있다. 이러한 지표 이외에 지역사회 조사를 이용한 시장연구를 통해 비이용자와 드러나지 않은 요구를 파악하도록 하고 있다.

(4) 시사점

IFLA의 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인』에 제시된 성과 지표는 통계 수치에 따른 투입과 산출의 평가지표를 통해 주요 성과지표를 측정할 수 있도록 하고 있다. 이외에 정량적인 평가지표 뿐만 아니라 질적 평가를 위한 평가지표를 통해 정성적 평가가 함께 이루어지도록 하고 있다. 특히, 봉사대상 인구에 대한 통계를 바탕으로 도서관의 주요 성과 지표를 측정하도록 설정되어 있다. 그러나 정확한 인구통계를 확인하기 어려운 곳은 인구추정치, 비용과 이용자 및 방문자 통계 비교, 유사한 특징을 가진 타도서관의 지표 등을 사용할 수 있도록 하고 있다.

2.2.2 미국(대통령 소속 도서관정보정책위원회 · 문화체육관광부 2012)

(1) 평가 목적

미국도서관협회 산하 미국공공도서관협회(PLA: The Public Library Association, 이하 'PLA'라 함.)는 1973년에 출간된 『Performance Measures for Public Libraries』를 기초로 1982년 『Output Measures for Public Libraries』 발간하여 공공도서관에서 성과 측정을 위한 도구와 의사결정과 문제해결을 위한 수단으로 사용할 수 있도록 하고 있다.

(2) 평가방법

미국 PLA의 공공도서관 성과 측정을 위한 지표에서는 공공도서관 서비스의 결과를 정량화하여 측정할 수 있도록 설계되어 있다.

(3) 평가지표

미국 PLA의 공공도서관 성과 측정 지표는

1982년 당시 12개 지표였으나, 1987년에 이 지표를 일부 변경·통합하여 현재는 10개의 평가지표(도서관 방문수, 등록자수, 대출자료수, 도서관 내 자료이용수, 장서회전율, 자료접근성, 문헌제공율, 참고봉사 제공건수, 참고봉사 제공완성도, 프로그램 참여수)로 구성돼 있다.

(4) 시사점

미국은 공공도서관의 성과 측정을 위해 소장장서 수, 전체 대출자료 수 등 단순한 수치에 의한 평가지표를 설정하지 않고 단순 수치를 활용하여 도서관의 성과를 계량화하여 측정할 수 있는 지표로 설정하고 있다. 이에 10개의 평가지표 모두 단순 수치를 계량화하여 측정되도록 설정이 되어 있다. 그러나 공공도서관의 서비스를 모두 수치로 측정할 수 없으며, 공공도서관의 목적과 개별 공공도서관의 운영 방향에 대한 평가에 대해서는 정성적 평가를 통해 보다 효율적인 측정이 가능함을 간과해서는 안 될 것이다.

2.2.3 영국(국립중앙도서관 2014)

(1) 평가 목적

영국의 공공도서관법인 「Public Libraries and Museums Acts」 제7조는 ‘포괄적이고 효율적인 도서관 봉사’에 대한 책무를 규정하고 있다. 이 규정을 근거로 문화 미디어 스포츠부(DCMS: Department for Culture, Media and Sport, 이하 ‘DCMS’라 함.)는 영국도서관협회와 협력 하에 2000년 5월 공공도서관 평가의 기준안인 ‘Standards for Modern Public Libraries: A Consultation Paper’를 발표하였다. 이후 각계의 의견을 수렴하여 영국 내 모든 공공도서관

에 적용되는 기준을 결정했고, 2001년에 DCMS의 공식 기준인 ‘Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment’를 발표하였다.

(2) 평가방법

모든 영국 공공도서관은 이 지표를 이용한 평가를 하고 있으며, 일부 지표에는 수치 기준을 제시하고 있으나 기준을 반드시 충족해야 하는 제한은 없다.

(3) 평가지표

기준은 아래와 같이 8개의 목표에 세부적으로 PLS(Public library standards)라 불리는 19개의 평가 기준을 설정하고 있다.

- 이용자가 편리하고 적절한 접근이 가능하도록 한다.
- 개관시간을 제공한다.
- 이용자의 전자적 접근이 가능하도록 한다.
- 만족할만한 자료 대출 및 예약 서비스를 제공한다.
- 공공도서관의 이용을 촉진해야 한다.
- 제공하는 서비스가 이용자를 만족시키도록 한다.
- 이용자가 이용할 수 있도록 책과 자료를 선택해 주어야 한다.
- 적절한 수의 자격 있는 직원을 제공해야 한다.

(4) 시사점

영국은 정성적인 공공도서관 목표를 설정하고 수치를 통한 정량적인 측정이 가능할 수 있

도록 기준을 제시하고 있다. 주로 이용자의 도서관 서비스 이용에 따른 기회 가치를 측정하는 기준으로 구성되어 있으며, 일부 기준에서는 정성적인 측정이 필요한 경우도 있다.

2.2.4 일본(日本図書館協會)

(1) 평가 목적

일본은 도서관 관련 일련의 기준이나 법의 개정과 더불어 공공도서관에서 평가의 중요성이 부각되었다. 이에 2001년 문부과학성에서 고시한 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」을 통해서도 공공도서관이 수치 목표를 설정하고 자기평가를 실시하는 노력 의무를 마련하고 있다. 이후 2008년에는 도서관법이 일부 개정되면서 도서관법에서도 도서관의 운영 상황에 관한 평가와 개선 및 운영 상황에 관한 정보 제공의 의무를 규정하였다. 도서관법 개정 후 2012년에는 「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」을 통해 자기 평가 외에 외부 평가나 제3자 평가를 실시하도록 명시하게 되었다. 이러한 평가의 근거를 토대로 도서관은 해당 도서관의 운영 상황에 대한 평가를 실시하고, 그 결과에 따라 도서관 운영의 개선을 도모하기 위해 필요한 조치를 취하고 있다.

(2) 평가방법

일본의 도서관 평가는 개별 도서관 및 지역에 따라 평가방법에 다소 차이를 보이고 있으나 대체로 투입, 산출, 효과, 효율로 이루어진 평가표의 구조를 기본으로 자기평가와 외부평가를 실시하고 있다. 먼저 자기 평가는 '지표의

설정→목표치 설정→실적 수치에 의한 평가' 순서로 이루어지며, 목표치는 지표에 따라 과거 '3년 평균과 비슷' 또는 '전년 실적과 비슷' 등으로 구분하고 있다. 이를 통해서도 도서관의 운영 및 서비스 제공 현황을 평가하고 있으며, 실적 평가항목 별 평가지표의 평가 점수 등에 의해서도 평가를 하고 있다. 외부평가는 도서관 외부의 기관이나 단체 또는 전문가에게 의뢰하여 평가를 실시하고 있다. 특히 외부 평가에서는 정량평가를 하지 않고 '평가의 내용'과 '과제'를 통해 서술평가를 실시하고 있다.

(3) 평가지표

일본은 개별 도서관에서 평가할 사항에 따라 평가지표를 설정하고 평가를 하고 있으며, 단일 척도를 이용하여 집계하는 지표도 있지만 자원량과 이용 규모의 차이를 떠나 비교하기 위한 복수의 척도를 조합한 지표를 많이 사용하고 있다. 이에 일본은 자료의 최신성, 대출밀도, 실질대출 밀도, 장서 회전율 등의 평가지표로 구성된 전통적인 도서관 평가지표와 자기 점검을 위한 도서관 평가 주요 지표로 평가지표가 구성되어 있다. 자기 점검을 위한 평가지표에서는 투입지표, 중간적 지표,¹⁾ 산출지표, 성과지표로 이루어진 평가영역을 통해 『日本の図書館』의 조사 항목에 포함되어 있는 개별 평가지표를 활용하여 설정하고 있다.

(4) 시사점

일본의 경우 작은도서관 평가에서 목표를 설정하여 달성 정도에 따라 평가를 하는 자기점검

1) 중간적 지표: 이전에 입력이나 산출 중 하나로 구분됐던 것으로, 도서관측의 노력에 의한 수치가 달라진다고 생각되는 것을 의미한다.

을 위한 평가와 외부 단체 및 전문가에게 의뢰하여 평가하는 서술평가를 실시하고 있다. 특히, 개별 도서관의 최근 3년 동안의 평균치 또는 전 년도의 실적을 목표로 설정하여 평가함으로써 개별 도서관 간의 환경에 따른 상대적 차이에 대한 평가 결과를 극복할 수 있도록 하고 있으며, 목표 및 결과에 대한 객관성을 담보하는데 긍정적이다. 그러나 투입과 산출 그리고 성과로 이어지는 평가지표는 경영학 측면의 평가로 대부분 정량적인 평가지표로 구성되어 있으며, 작은도서관의 개별 특성을 이해하고 정성적인 측면에서 평가하기 위해서는 제한점이 있다.

2.3 작은도서관 운영평가 지표 개선 기본방향

국내의 주요 작은도서관 관련 평가지표를 분석한 결과 작은도서관의 환경 변화를 고려하여 운영 실태와 운영자 요구를 반영한 작은도서관 운영평가 지표(안)로 개선되어야 한다. 특히, 작은도서관 운영자의 요구를 반영한 평가지표 및 항목별 배점 조정과 주민 생활밀착형 작은도서관으로서 지역 특성을 고려한 운영평가 지표의 유연성 확보 그리고 실효성 있는 작은도서관 정책 수립과 지원을 위한 기초자료로 활용될 수 있도록 해야 한다. 따라서 작은도서관 평가 지표는 다음과 같은 방향에서 개선되어야 한다.

2.3.1 작은도서관 운영자의 요구 반영

경기도의 경우 시·군 작은도서관 담당자 및 작은도서관 운영자들이 평가지표에 대한 의견 수렴과 조정을 위해 회의를 개최하고 있으나 개별 시·군의 입장을 개진하는 수준이다.

따라서 이 연구에서는 작은도서관과 관련하여

더 다양한 이해 당사자들과 상시적으로 운영되는 협의체를 구성하여 작은도서관 평가지표에서 불필요한 평가항목은 제거하고 평가항목별 배점 비율을 조정하여 작은도서관 평가의 당위성과 목적성이 달성되도록 해야 한다. 이를 통해 작은도서관의 환경 변화를 고려한 운영 실태와 운영자 요구를 반영하며, 실효성 있는 작은도서관 정책 수립과 지원을 위한 기초자료로서 기대효과를 거둘 수 있는 평가지표를 개발해야 한다.

2.3.2 작은도서관의 특성에 적합한 정성적 평가지표 비중 확대

기존에 사용하고 있는 작은도서관 평가지표는 대부분 공·사립 작은도서관을 구분하고 있으며, 일부 평가지표에서만 정성평가를 함께 운영하고 있다. 그리고 이러한 계량적 평가는 성과 위주의 평가항목으로 단순한 수치로만 작은도서관을 평가하게 된다. 국제도서관연맹과 영국 그리고 일본의 경우에는 정량평가 뿐만 아니라 정성평가를 위한 평가지표를 함께 설정하고 있다.

따라서 작은도서관 평가지표는 정량평가에 의한 계량적 평가뿐만 아니라 작은도서관의 기본 목적과 가치를 평가할 수 있는 정성적 평가를 함께 운영할 수 있는 평가지표 개발과 비중을 확대해야 한다. 이를 통해 주민 생활밀착형 작은도서관으로서 지역과 도서관 특성에 유연한 평가지표가 될 것이다.

2.3.3 문화체육관광부 작은도서관 실태조사 항목과 연계한 평가지표 개발 고려

문화체육관광부는 「작은도서관 진흥법」에 근거하여 매년 작은도서관 실태조사를 실시하고 있으며, 일부 지자체에서는 이외는 별도로 자체

작은도서관 평가를 실시하고 있다. 하지만 이로 인해 개별 작은도서관에서는 여러 번의 실태조사 및 운영평가를 위해 준비해야 하는 수고스러움이 발생되고, 실태조사 및 운영평가 내용에 있어서도 상당한 부분이 중복되고 있다. 일본의 경우에도 『일본의 도서관』에 포함된 조사항목을 활용하여 자기 점검을 위한 평가지표를 구성하고 있다.

따라서 작은도서관 평가지표 중 정량평가에 대해서는 문화체육관광부의 작은도서관 실태조사와 연계하여 평가항목 및 평가지표를 활용하고, 정성평가에 대해서는 개별 자치단체에서 작은도서관 및 관련 이해당사자들과 협의를 통해 평가항목 및 평가지표와 평가방법을 협의해 개발할 수 있도록 해야 한다. 이를 통해 개별 작은도서관의 평가에 대한 부담 감소와 지자체 담당자의 업무가 경감되며, 실효성 있는 작은도서관 평가결과를 도출할 수 있을 것이다.

2.3.4 평가방법의 다양화를 통한 평가의 공정성 제고

작은도서관 평가방법에 대해 우리나라 주요 작은도서관 평가지표 운영사례를 분석한 결과 주로 작은도서관 운영자가 작성 또는 입력하는 형태인 서면(온라인)조사와 지자체 담당자 또는 작은도서관 전담사서가 직접 현장을 방문하여 평가를 실시하는 현장조사로 이루어지고 있다. 이러한 평가방법은 정량적 평가에 적합한 방법으로 정성적 평가에는 부적합하다. 그리고 정성적 평가를 위해서는 관리자 측면에서 뿐만 아니라 실제 작은도서관을 운영하는 측면에서 함께 평가를 할 수 있는 방안이 필요하다. 즉, 작은도서관 평가를 위해서 정량적 평가는 작

도서관 운영자가 필요한 사항을 작성 또는 입력하고 지자체 담당자 또는 작은도서관 전담사서가 이를 평가하는 방법으로 진행하며, 정성적 평가는 지자체 담당자 또는 작은도서관 전담사서와 작은도서관 운영자 그리고 이용자 등으로 구성된 그룹에 의해 평가를 하는 방안을 제안한다.

2.3.5 자기점검을 위한 평가지표로서의 역할을 추구

평가의 사전적인 의미는 '사람이나 사물의 가치나 수준 따위를 일정한 기준에 의해 따져 매김'을 뜻한다. 즉 평가는 일정한 기준에 의거 사람이나 사물의 가치 및 수준을 측정하는 것이며, 작은도서관에 있어서도 본래의 목적과 가치를 측정하여 평가하는 것이 바람직한 평가라 할 수 있다. 그러나 기존의 작은도서관에 대한 평가에서와 같이 피평가자 중심의 평가를 통해 결과에 따라 등급별 순위를 매겨 서열화를 만드는 것은 아니다. 앞서 국내외 작은도서관 관련 평가기준을 분석한 결과에서도 국내의 경우 대부분 운영 지원을 위해 작은도서관을 평가하고자 순위에 따른 서열을 매기고 있으나, 국외의 경우 평가를 통해 타 도서관과의 비교평가가 아니라 자체 운영점검과 수준을 가늠할 수 있는 평가를 시행하고 있다.

따라서 이 연구에서는 작은도서관의 평가가 피평가자 중심의 평가가 아니라 작은도서관의 자기점검을 위한 평가가 되도록 개별 평가지표 및 평가척도를 개발하고자 한다. 이러한 평가지표에 의한 평가를 통해 작은도서관은 개별 작은도서관 또는 자치단체의 작은도서관 중 어느 정도 수준의 운영을 하고 있으며, 어떠한 성과를 내고 있는지 등을 파악하고 향후 운영에

있어 작은도서관 목적에 따른 방향성을 제시하는데 도움이 될 수 있을 것이다.

3. 작은도서관 운영평가 지표(안) 제안

본 장에서는 앞서 선행연구 및 국내외 주요 작은도서관 관련 평가지표를 분석한 결과를 토대로 평가항목과 세부평가지표로 구성되는 작은도서관 운영평가 지표(안)을 제안하였다. 단, 「도서관법 시행령」 제3조 제1항 관련 '도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준'에 따른 작은도서관 법적 기준인 '면적, 장서수, 열람석수'는 작은도서관의 준거 기준으로 운영평가를 위한 지표에서는 제외한다.

3.1 작은도서관 운영평가 항목 도출

작은도서관 운영평가 항목을 도출하기 위해 앞서 국내외 작은도서관 관련 운영평가 기준의 분석을 토대로 개별 기준별로 작은도서관 운영평가 항목을 도출하였다. 도출된 작은도서관 운영평가 항목 중 중복되거나 유사한 내용의 경우는 통합하고 작은도서관 법적 기준과 관련된 항목은 제외하였다. 이를 바탕으로 작은도서관 운영평가를 위한 항목을 정량평가 항목은 '정보자원, 운영 인력, 예산, 운영 프로그램, 지역사회 교류'의 5개와 정성평가 항목은 '목적성, 만족도, 특성화' 3개 총 8개로 도출하였다.

이를 정리해 보면 <표 1>과 같다. 단, 공·사립 작은도서관의 구분은 항목에서 구분하지 않고 세부지표 설정을 통해 한다.

정량평가는 작은도서관을 규모에 따라 평가하지 않고 개별 작은도서관의 상황에 따른 적정성을 평가하고자 하는 것이며, 정성평가는 계량화된 운영 실적이 아니라 작은도서관의 정체성과 특성을 평가하고자 하는 것이다.

3.2 작은도서관 운영평가 세부지표 설정

앞서 제시한 작은도서관 운영평가 항목의 의미 및 목표를 근거로 하여 개별 항목별 세부지표를 설정하였다. 항목별 세부지표는 앞서 분석한 작은도서관 운영평가 기준 가운데 항목별 의미 및 목표에 따라 중복되거나 유사한 내용의 경우 통합하고 작은도서관 운영평가 지표 개선의 기본방향에서 보완·수정을 통해 설정하였다. 특히, 세부지표의 설정에 있어 기존 평가지표에서와 같은 단순 수치에 의한 실적은 지양함으로써 작은도서관 규모의 평가결과에 대한 영향을 최소화 하도록 하였다.

평가항목별 세부지표의 구성을 보면 정량평가로 정보자원 4개, 운영 인력 3개, 예산 2개, 운영프로그램 3개, 지역사회교류 4개로 구성되며, 정성평가로 목적성 3개, 만족도 3개, 특성화 1개로 구성된다. 공·사립 작은도서관의 구분으로 보면 공립 작은도서관은 예산 평가항목에서 1개 세부지표와 지역사회 교류 평가항목에서 1개 세부지표가 사립 작은도서관에 대비해 평가되지 않는다. 따라서 작은도서관 운영평가 항목별 세부지표를 보면 공립 작은도서관은 21개 세부지표로 구성되며, 사립 작은도서관은 23개 세부지표로 구성된다.

작은도서관 운영평가 항목별로 설정한 세부지표를 정리해 보면 <표 2>와 같다.

〈표 1〉 작은도서관 운영평가 항목 도출

구분	국내				창원시	국외			적은도서관 평가항목	
	문화부	경기도	경기도	경기도		IFLA	미국	영국		일본
정량 평가	자료	서비스(대출 및 이용자수) 장서관리	연간대출권수 및 연간이용자 수(공립) 장서수 및 연속간행물수 (공립, 사립) 연간대출권수 및 연간이용자 수(사립)	자료전정(공립, 사립) 장서관리(공립, 사립)	이용(대출 실적, 전자서 비스 실적, 운영 시간 등) 자원(인구별 자원수) 자료접근성	대출자료수 도서관 내 자료이용수 장서외전용 자료접근성	만족할만한 자료 대출 및 예약 서비스를 제공한다. (장서 관련) 이용자가 이용할 수 있도록 책과 자료를 선택해 주어 야 한다.	장서수 개가 자료수 예약건수 대출자료수 연간접수자료수 인구 당 대출자료수 장지 구입 종수 신문 종수 장서회전을 단체 대출수	정보자원	
	인력	인력자원	전담인력수 및 전문성(공립, 사립) 전담인력교육(공립, 사립)	전문성 향상(공립) 자원봉사자(공립) 도서관 운영 인력	인적자원(직원비율 등)	-	-	작절한 수의 자료가 있는 자원 을 제공해야 한다.	직원 직원수 전담+비상근, 임시+위탁, 파견 전임 사서율(%)	운영 인력
	예산	목적의 적합성 및 재정(예산 및 재정)	예산규모의 적절성(공립, 사립) 재정자립도(사립)	예산집행 및 결산의 일치성(공립) 수입금 활용도(공립, 사립) 수입금의 인건비 사용(공립)	비용(서비스 기회 비용)	-	-	-	도서관 예산(인건비 제외) 자료구입비 인구당 자료구입비	⇒ 예산
	이용자 서비스	서비스(독서문화 프로그램)	프로그램 운영현황 및 실적 (공립) 독서문화프로그램 운영현황 및 실적(사립)	프로그램 개설 및 운영실적(공립) 프로그램 운영의 체계성(공립) 프로그램 발표 및 전시회(공립, 사립) 독서관련 문화행사(공립, 사립)	-	프로그램 참여수	-	-	-	운영 프로그램
	교류 협력	홍보 및 교류	상호대차서비스 및 실적 (공립) 지역사회 교류협력 및 홍보 (공립, 사립) 개관일 및 개관시간(공립, 사립)	지역사회 기여(공립, 사립) 학술동아리(공립) 홍보실적(공립) 동아리(소모임) 현황(공립, 사립)	-	도서관 방문수	이용자가 편리하고 적절한 접근이 가능하도록 한다. 개관시간을 제공한다. 이용자의 질적 접근이 가능하도록 한다.(온라인 목록 관련) 공공도서관의 이용을 촉진 해야 한다.	개관일수 방문자수 집회 행사 참가 인원 홈페이지 접근 건수	지역사회 교류	
정성 평가	-	목적의 적합성 및 재정(예산 및 재정 제외)	연간운영계획수립(공립) 업무지침 및 규정의 명문화 (공립) 작은도서관 명칭 사용(사립) 설립목적의 적합성 및 업무 지침의 명문화(사립)	운영 계획 및 결과(공립, 사립) 운영위원회(공립, 사립) 도서관 운영 현황(공립, 사립)	-	-	-	만족할만한 자료 대출 및 예약 서비스를 제공한다. (오래한 자료 처리 기간) 제공하는 서비스가 이용자 를 만족시키도록 한다.	참고서비스, 독서안내 접수건수 항목별 및 전체 도서관 이용자 만족도 직원의 직장 만족도	⇒ 만족도
	-	서비스(만족도 조사)	-	-	질적(만족도조사)	자료접근성 문헌제공율 참고봉사 제공건수 참고용사 제공완성도	-	-	특성화	
비고	· '시설' 제외	· '시설' 제외	· '시설 및 설비영역' 제외 (공립, 사립) · '전산기기' 제외(공립, 사립)	· '시설활동 현황' 제외(공립, 사립)	· '비교' 제외	· '등록자수' 제외	· '이용자의 질적 접근이 가능하도록 한다.(시설) 제외	· '인구' 제외 · '도서관' 제외 · '점유 면적' 제외 · '유료 등록자수' 제외 · '유료 등록자' 제외 · '이용자 단말기' 제외	-	

〈표 2〉 작은도서관 운영평가 항목별 세부지표

구분	작은도서관 평가항목	세부지표	운영유형	
			공립	사립
정량평가 (Ⅰ)	1. 정보자원	1-1 지난 1년 동안 증가한 장서 중 최근 3년 이내에 발행한 장서의 비율	√	√
		1-2 지난 1년 동안의 대출도서에 대한 장서회전율	√	√
		1-3 소장 도서의 균형적인 구성(주제, 유형 등) 비율	√	√
		1-4 특화 장서(테마도서, 북 큐레이션 등) 제공 현황	√	√
	2. 운영 인력	2-1 직원 및 자원봉사자 1명당 이용자 수	√	√
		2-2 직원 및 자원봉사자 중 사서 자격증 보유 인력	√	√
		2-3 직원 및 자원봉사자의 1인 평균 전문 교육 이수 시간	√	√
	3. 예산	3-1 이용자 1인당 평균 자료구입비	√	√
		3-2 재정자립도	-	√
	4. 운영 프로그램	4-1 연간 독서문화 프로그램 운영 실적	√	√
		4-2 취약계층 ²⁾ 독서문화 프로그램 운영 실적	√	√
		4-3 프로그램의 계획, 홍보, 평가 등을 통한 체계적 운영	√	√
	5. 지역사회 교류	5-1 지역사회 다른 도서관 간 협력망 구축 여부	-	√
		5-2 지역사회 다른 기관 및 단체 간 협력 실적	√	√
		5-3 지역사회 작은도서관 홍보 실적	√	√
		5-4 지역주민 및 단체에 대한 공간 및 시설 제공 현황	√	√
정성평가 (Ⅱ)	6. 목적성	6-1 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부	√	√
		6-2 도서관 명칭 및 외부에 눈에 띄는 입간판 설치 사용	√	√
		6-3 연간 운영계획 수립 및 운영위원회 운영을 통한 운영의 투명성	√	√
	7. 만족도	7-1 이용자의 도서관 이용에 대한 만족도	√	√
		7-2 이용자의 도서관 재이용 의도	√	√
		7-3 운영자(직원 및 자원봉사)의 만족도	√	√
	8. 특성화	8-1 설립주체, 특수목적(특화), 지역 특성에 따른 작은도서관 서비스 우수사례 (최대 3건)	√	√

3.3 작은도서관 운영평가 항목 및 세부지표 검증

앞서 설정된 작은도서관 운영평가 항목에 따른 세부지표에 대하여 검증하고자 전문가 집단의 의견을 수렴하고자 2회에 걸쳐 델파이 조사를 실시하였다. 전문가 조사를 통해서 작은도서관 운영평가를 위해 설정한 평가방법·평가항목·세부지표에 대하여 평가지표로서의 적합성에 대한 검증을 실시한다. 전문가 조사를 위한 전문가 집단의 패널은 10년 이상 작은도서관

관 운영을 하고 있는 운영자 5명과 작은도서관 관련 단체 관계자 2명, 광역 자치단체 작은도서관 담당자 2명 등 총 9명으로 구성하였다.

3.3.1 1차 전문가 조사

1차 전문가 조사는 작은도서관 운영평가 지표(안)에 대하여 전문가를 대상으로 작은도서관 평가지표로서의 적합성에 대해 평정 및 자유의견 개진을 통한 개방식 조사를 실시하였다. 적합성 평정은 리커트(Likert) 식 5단계 평정에

2) 취약계층에는 다문화, 장애인, 어르신, 저소득층, 조손가정, 편부모, 특수 계층 등을 포함한다. 단, 특수목적 도서관의 경우 해당 계층에 대한 실적은 제외한다.

따라 적합성 정도를 측정하도록 하였다. 조사 기간은 2017년 5월 16일부터 6월 15일이었으며, 전화 및 이메일(e-mail)을 통해 조사를 실시하였다. 필요시 직접 방문하여 조사에 대한 설명과 함께 진행하였다.

1차 전문가 조사 결과 9명 모두 조사에 대한 응답 회신을 하였으며, 응답한 조사 결과를 바탕으로 제시한 평가항목에 대한 지표로서의 적합성을 검증하기 위하여 문항 내용타당도 지수(I-CVI)를 산출하였다. 산출한 문항내용타당도 지수 분석 결과가 .78 이상인 평가지표를 보편성 평가지표로서 유의한 지표로 판단하였다. 이러한 이유는 일반적으로 3-5인의 전문가 집단이 평가한 경우 1.00, 6-10인의 전문가 집단이 평가한 경우 .78 이상의 문항내용타당도 지수를 가지는 문항들로 척도를 구성할 수 있기 때문이다.

1차 전문가 조사를 통한 문항 내용타당도 지수 분석 결과, 총 23개 세부지표 중 문항 내용타당도 지수가 .78 이상인 세부지표가 19개, 문항 내용타당도 지수가 .78 이하인 세부지표는 4개로 나타났다. 문항 내용타당도 지수가 .78 이하로 나타나 작은도서관 평가지표로 유의하지 않은 것으로서 판단되는 4개 세부지표 중 1개(1-4: 특화장서 제공 현황)는 전문가 조사 결과 정량평가 보다 정성평가를 통한 세부지표로 적정하다는 의견을 수용해 평가방법 변경 존치하였다. 이외 내용타당도 지수가 .78 이상인 세부지표 중 1개(4-3: 프로그램의 체계적 운영)에 대해서도 전문가 조사 결과 작은도서관 평가를 위한 세부지표로서 적정하나 평가방법에 있어 정량평가 보다 정성평가로 적합하다는 의견을 수용하여 평가방법을 변경하였다. 신규 설정한

세부지표로 작은도서관 운영의 안정성을 평가할 수 있도록 상근 형태 전담직원 및 자원봉사자의 유무를 '2. 운영 인력' 평가항목에 설정하였다. 이에 따라 1차 전문가 조사 의견을 반영하여 기존의 평가방법·평가항목은 변동 없이 세부지표에서 변경되어 정량평가에서는 '정보 자원, 운영인력, 예산, 운영프로그램, 지역사회 교류'의 5가지 평가항목 13개 세부지표와 정성평가로 '목적성, 만족도, 특성화'의 3가지 평가항목 8개 세부지표로 총 21개 세부지표로 재구성하였다.

3.3.2 2차 전문가 조사

2차 전문가 조사에서는 1차 전문가 조사에서의 적합성 검증 결과를 바탕으로 재구성된 평가방법·평가항목·세부지표에 따른 작은도서관 운영평가 지표(안)에 대하여 전문가를 대상으로 작은도서관 평가지표로서의 적합성에 대해 평정 및 자유의견 개진을 통한 개방식 조사를 실시하였다. 적합성 평정은 리커트(Likert)식 5단계 평정에 따라 적합성 정도를 측정하도록 하였다. 조사 기간은 2017년 6월 20일부터 7월 3일이었으며, 전화 및 이메일(e-mail)을 통해 조사를 실시하였다.

2차 전문가 조사 결과 9명 모두 조사에 대한 회신을 하였으며, 회신한 결과를 바탕으로 제시한 평가항목에 대한 지표로서의 적합성을 검증하기 위하여 문항 내용타당도 지수(I-CVI)를 산출하였다. 산출한 문항 내용타당도 지수 분석 결과가 .78 이상인 평가지표를 보편성 평가지표로서 유의한 지표로 판단하였다. 2차 전문가 조사를 통한 문항 내용타당도 지수 분석 결과, 총 21개 세부지표 중 문항 내용타당도 지수가

.78 이상인 세부지표가 20개, 문항 내용타당도 지수가 .78 이하인 세부지표는 1개로 나타났다. 문항 내용타당도 지수가 .78 이하로 나타나 작은도서관 평가지표로 유의하지 않은 것으로서 판단되는 1개 세부지표(5-1: 지역사회 다른 도서관 간 협력망 구축 여부)는 삭제하였다. 이에 따라 2차 전문가 조사 의견을 반영하여 작은도서관 운영을 평가할 수 있도록 수정·보완해 재구성하였다. 재구성한 작은도서관 운영평가 지표(안)는 평가방법·평가항목에 대해서 변경이 없었으며 정량평가에서는 '정보자원, 운영인력, 예산, 운영프로그램, 지역사회 교류'의 5가지

평가항목 12개 세부지표와 정성평가로 '목적성, 만족도, 특성화'의 3가지 평가항목 8개 세부지표로 총 20개 세부지표로 재구성하였다.

3.4 작은도서관 운영평가 지표(안) 제안

작은도서관 운영평가 지표(안)은 <표 3>과 같이 정량평가와 정성평가로 구분되며 총 8개 평가항목 20개 세부지표로 구성되어 있다. 운영 유형에 따라서는 공립 작은도서관 19개 세부지표와 사립 작은도서관 20개 세부지표로 구성되어 있다.

<표 3> 작은도서관 운영평가 지표(안) 제안

구분	작은도서관 평가항목	세부지표	운영유형	
			공립	사립
정량평가 (Ⅰ)	1. 정보자원	1-1 지난 1년 동안 증가한 장서 중 최근 3년 이내에 발행한 장서의 비율(장서의 최신성 평가)	√	√
		1-2 지난 1년 동안의 대출도서에 대한 장서회전율(정보자원 이용 수준 평가)	√	√
	2. 운영 인력	2-1 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 유무(운영 인력의 적정성 평가)	√	√
		2-2 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 1명당 이용자 수(운영 인력의 적정성 평가)	√	√
		2-3 직원 및 자원봉사자 중 사서 자격증 보유 인력(운영 인력의 전문성 평가)	√	√
		2-4 직원 및 자원봉사자의 1인 평균 전문 교육 이수 시간(운영 인력의 전문성 평가)	√	√
	3. 예산	3-1 이용자 1인당 평균 자료구입비(핵심 예산 평가)	√	√
		3-2 재정자립도(사립 작은도서관에 만 해당되며, 안정적 예산 확보 평가)	-	√
	4. 운영 프로그램	4-1 연간 독서문화 프로그램 운영 실적(운영 프로그램 실적 평가)	√	√
		4-2 취약계층 독서문화 프로그램 운영 실적(취약계층 운영 프로그램 실적 평가)	√	√
정성평가 (Ⅱ)	5. 지역사회 교류	5-1 지역사회 다른 기관 및 단체 간 협력 실적(지역사회 협력 실적 평가)	√	√
		5-2 지역사회 작은도서관 홍보 실적(지역사회 홍보 실적 평가)	√	√
	6. 목적성	6-1 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부(공공시설로서의 기본 가치 평가)	√	√
		6-2 도서관 명칭 및 외부에 눈에 띄는 입간판 설치 사용(작은도서관의 정체성 평가)	√	√
		6-3 연간 운영계획 수립 및 운영위원회 운영을 통한 운영의 투명성(작은도서관 운영의 투명성 평가)	√	√
		6-4 프로그램의 계획, 홍보, 평가 등을 통한 체계적 운영(프로그램의 체계적 운영 평가)	√	√
	7. 만족도	7-1 이용자의 도서관 이용에 대한 만족도(서비스 품질 평가)	√	√
		7-2 운영자(직원 및 자원봉사)의 만족도(양질의 서비스 영향력 평가)	√	√
	8. 특성화	8-1 설립주체, 특수목적(특화), 지역 특성에 따른 작은도서관 서비스 우수사례(최대 3건에 대한 우수사례 평가)	√	√
		8-2 특화 장서(테마도서, 추천도서 등) 제공 현황(특화 장서 제공 평가)	√	√

3.4.1 정량평가

정량평가는 작은도서관의 규모에 따라 측정 결과에 차이를 보이는 양적 평가를 지양하고 개별 작은도서관의 특성과 환경 그리고 서비스 가능성 등을 고려하여 해당 작은도서관에 대해 적정성을 평가하고자 하는 것이다. 이를 위해 작은도서관의 '정보자원', '운영 인력', '예산', '운영 프로그램', '지역사회 교류'의 5개 평가항목과 12개 세부지표를 설정하였다. 정량평가의 평가항목별 구체적인 평가 내용은 다음과 같다.

(1) 정보자원

'정보자원'은 이용자가 원하는 정보에 대하여 작은도서관을 통해 접근 및 이용가능 하게 되는 자원 즉, 소장 도서를 의미한다. 이에 작은도서관은 법적 기본 장서를 토대로 다양한 수준 및 형태의 정보자원을 구축하여 이용자가 원하는 정보에 접근 및 이용 가능 하도록 해야 한다. 특히 이용자에게 대한 최신 정보 제공을 위해 소장 도서가 최신성이 유지되도록 해야 한다. 따라서 '정보자원' 평가항목에서는 신간도서의 장서 구성 비율을 통해 장서의 최신성을 평가하고 장서회전율을 통해 실제 작은도서관의 정보자원 이용 수준을 평가하고자 한다.

(2) 운영인력

'운영 인력'은 작은도서관의 서비스를 제공하는데 있어 직·간접적으로 필요한 인력을 의미하며, 여기에는 직원 및 자원봉사 인력을 포함한다. 단, 자원봉사 인력은 작은도서관에서 정기적으로 자원봉사 활동을 하는 인력을 의미한다. 이러한 운영 인력은 작은도서관 서비스를 제공하는데 필요한 기본 지식을 가져야 하며,

이에 필요한 교육을 받아야 한다. 따라서 '운영 인력' 평가항목에서는 인력 1명당 이용자 수를 통해 적절한 서비스 범위를 평가하고, 사서 자격증 보유 인력과 전문 교육 이수 시간을 통해 운영 인력의 전문성을 평가하고자 한다.

(3) 예산

'예산'은 작은도서관 운영에 필요한 예산을 의미하며, 항목 별로 예산규모는 적절해야 한다. 그러나 작은도서관의 운영유형과 규모 등에 따라 예산의 차이가 있으며, 특히 사립 작은도서관의 경우 민간에서 자생적으로 설립된 만큼 운영에 필요한 예산의 안정적인 확보가 중요하다. 따라서 '예산' 평가항목에서는 이용자 1인당 자료 구입비를 통해 전체 예산 규모에 대한 평가가 아니라 규모에 관계없이 작은도서관 핵심 예산에 대한 평가와 사립 작은도서관의 운영 지속을 위한 안정적인 예산 확보를 평가하고자 한다.

(4) 운영 프로그램

'운영 프로그램'은 정보자원이 매개가 되는 서비스뿐만 아니라 독서·문화·평생교육 프로그램 등도 포함한다. 이에 작은도서관은 이용자의 요구를 반영하여 다양한 양질의 프로그램을 제공해야 하며, 일반 이용자뿐만 아니라 취약계층에 대한 프로그램 운영을 통해 지역사회 공공기관으로서의 역할을 제고할 필요가 있다. 따라서 '운영 프로그램' 평가항목에서는 독서문화 프로그램 운영 실적과 취약계층에 대한 독서문화프로그램 운영 실적 평가를 통해 운영 프로그램에 대한 평가를 하고자 한다.

(5) 지역사회 교류

‘지역사회 교류’는 작은도서관 운영에 따른 타 기관과의 교류를 통한 협력 사항을 의미한다. 이는 지역사회를 기반으로 하는 작은도서관의 특성 및 실태를 볼 때 운영 활성화를 위해 지역사회와의 교류는 반드시 필요한 사항이다. 따라서 ‘지역사회 교류’ 평가항목에서는 지역사회 기관과의 협력과 홍보 등을 통해 지역사회 기관으로서 작은도서관의 역할 제고와 운영 활성화를 위한 지역사회 협력 및 홍보 실적을 평가하고자 한다.

3.4.2 정성평가

정성평가는 양적인 평가가 어려운 작은도서관의 공공시설로서의 역할에 따른 가치와 운영 성과에 대해 평가함으로써 질적 평가를 하고자 하는 것이다. 이를 위해 작은도서관의 ‘목적성’, ‘만족도’, ‘특성화’의 3개 평가항목과 8개 세부지표를 설정하였다. 정성평가의 평가항목별 구체적인 평가 내용은 다음과 같다.

(1) 목적성

‘목적성’은 공공시설로서 작은도서관을 운영하고자 하는 기본가치와 정체성을 내포하는 것이다. 이에 작은도서관은 공공시설로서의 분명한 목적성을 가지고 지역주민에 대한 공정한 서비스를 제공해야 한다. 따라서 ‘목적성’ 평가항목에서는 지역 주민 누구나 이용할 수 있도록 개방 여부와 작은도서관 명칭의 대외적 사용 여부를 통해 작은도서관이 공공시설로서 가지는 기본 가치 및 정체성과 작은도서관 운영 계획 수립 및 운영위원회를 통한 운영의 투명성 그리고 이용자를 위한 양질의 프로그램을

제공하고 지속적인 운영을 하기 위해 체계적인 운영 과정을 평가하고자 한다.

(2) 만족도

‘만족도’는 작은도서관 운영을 통해 서비스를 수혜 받는 이용자뿐만 아니라 서비스 제공자인 운영자의 만족도를 포함하고 있다. 이용자의 만족도는 서비스 품질을 결정하는 요인이며, 운영자의 만족도는 양질의 서비스를 제공하는데 영향을 미치는 요인으로 작용된다. 따라서 ‘만족도’ 평가항목에서는 이용자의 서비스 만족도와 서비스 제공자로서의 운영자 만족도를 평가하고자 한다.

(3) 특성화

‘특성화’는 작은도서관의 다양한 서비스 가운데 설립주체, 특수목적, 지역특성 등에 따라 다른 작은도서관과 달리 특화된 우수성을 의미한다. 따라서 ‘특성화’ 평가항목에서는 작은도서관의 특성화된 우수사례를 발굴하고, 특화 장서 제공에 대해 평가하고자 한다.

4. 작은도서관 운영자 요구 조사

앞서 제안된 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’는 실제 작은도서관 운영하는 운영자의 의견이 반영되지 못하였다. 이에 본 장에서는 작은도서관 운영자를 대상으로 제안한 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’에 대해 작은도서관을 운영하면서 경험한 여러 작은도서관 운영평가 가운데 실제로 평가항목과 세부지표로서 얼마나 활용되고 있는지와 작은도서관 운영자로서 판단했을

때 작은도서관 운영평가를 위한 평가항목과 세부지표로 얼마나 중요한지를 조사하여 요구도를 분석하였다. 요구도 분석은 요구도 분석의 대표적인 방법인 Borich 요구도 모델을 활용하여 작은도서관 운영평가 항목 및 세부지표에 대한 활용도 및 중요도를 통해 분석하였다. 또한, The Locus for Focus 모델을 활용하여 작은도서관 현장에서 실증적으로 요구되는 작은도서관 운영평가 항목 및 세부지표에 대해 상대적인 순위 도출한다. 이러한 요구도 분석의 결과는 기존의 평가자 중심에서 설정된 평가항목 및 세부지표의 비효율적 배점 구성과 실제 작은도서관 환경과 괴리된 점을 개선하고 피평가자의 의견을 반영하여 합리적인 작은도서관 운영평가를 위한 지표를 설정하는데 객관적인 근거자료로 활용된다.

조사 기간은 2017년 10월 12일부터 동년 12월 15일까지이며, 조사 방법은 전국을 7개 권역으로 나누어 진행된 <2017년 작은도서관 운영자 역량강화 워크숍>에 참석한 작은도서관 운영자 488명을 대상으로 조사에 대한 설명 후 설문지를 배부하고 회수하는 형태로 진행하였다. 총 276개

(회수율 56.6%)의 설문지 회수되어 분석하였다.

4.1 활용도 및 중요도 분석

<표 4>는 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’ 가운데 8개 평가항목에 대하여 작은도서관 운영현장에서의 활용도와 중요도를 분석한 것이다. ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 평가항목에 대한 활용도 평가결과 ‘목적성(3.94)’, ‘만족도(3.85)’, ‘운영인력(3.85)’ 순으로 활용도가 높게 조사되었으며, 반면, ‘지역사회 교류(3.58)’와 ‘특성화(3.57)’는 활용도가 낮게 조사되었다. 한편, ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 평가항목에 대한 중요도 평가결과는 ‘정보자원(4.37)’, ‘지역사회 교류(4.34)’ 순으로 중요도가 높게 조사되었으며, ‘특성화(3.98)’는 중요도가 낮게 조사되었다.

따라서 작은도서관 운영평가 지표(안)의 평가항목 중 ‘목적성’과 ‘만족도’는 작은도서관 운영현장에서 평가항목으로 높게 활용되고 있으나, 실제 작은도서관에서는 ‘정보자원’과 ‘지역사회 교류’에 대해 평가항목으로서 중요하게 판단하

<표 4> 작은도서관 운영평가 평가항목의 활용도 및 중요도 분석 결과(전체)

구분	활용도		중요도	
	평균	표준편차	평균	표준편차
정보자원	3.78	1.16	4.37	0.75
운영인력	3.80	0.94	4.23	0.73
예산	3.79	0.84	4.23	0.72
운영프로그램	3.71	0.85	4.19	0.75
지역사회 교류	3.58	1.02	4.34	0.74
목적성	3.94	0.90	4.24	0.74
만족도	3.85	0.85	4.26	0.73
특성화	3.57	0.88	3.98	0.82

고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5〉는 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’ 가운데 20개 세부지표에 대하여 작은도서관 운영 현장에서의 활용도와 중요도를 분석한 것이다. ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 세부지표에 대한 활용도 평가결과 ‘6-1 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부(4.09)’, ‘2-1 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 유무(3.91)’, ‘6-3 연간 운영계획 수립 및 운영위원회 운영을 통한 운영의 투명성(3.84)’, ‘6-4 프로그램의 계획, 홍보, 평가 등을 통한 체계적인 운영(3.84)’, ‘4-1 연간 독서문화 프로그램 운영실적(3.83)’ 순으로 활용도가 높게 조사되었다. 반면, ‘2-3

직원 및 자원봉사자 중 사서 자격증 보유 인력(3.23)’과 ‘4-2 취약계층 독서문화 프로그램 운영 실적(3.43)’은 활용도가 낮게 조사되었다. 한편, ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 세부지표에 대한 중요도 평가결과는 ‘6-1 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부(4.11)’, ‘2-1 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 유무(4.07)’, ‘6-3 연간 운영계획 수립 및 운영위원회 운영을 통한 운영의 투명성(4.05)’ 순으로 중요도가 높게 조사되었다. 반면, ‘2-3 직원 및 자원봉사자 중 사서 자격증 보유 인력(3.49)’과 ‘4-2 취약계층 독서문화 프로그램 운영 실적(3.64)’은 중요도가 낮게 조사되었다.

〈표 5〉 작은도서관 운영평가 세부지표의 활용도 및 중요도 분석 결과(전체)

구분		활용도		중요도	
		평균	표준편차	평균	표준편차
1. 정보자원	1-1	3.60	0.92	3.75	0.80
	1-2	3.55	0.89	3.75	0.84
2. 운영인력	2-1	3.91	1.01	4.07	0.82
	2-2	3.57	0.90	3.74	0.83
	2-3	3.23	1.10	3.49	0.94
	2-4	3.60	0.85	3.74	0.74
	2-5	3.60	0.85	3.74	0.74
3. 예산	3-1	3.37	1.00	3.70	0.85
	3-2	3.66	0.95	3.99	0.90
4. 운영프로그램	4-1	3.83	0.83	3.95	0.72
	4-2	3.43	0.96	3.64	0.81
5. 지역사회교류	5-1	3.53	0.88	3.80	0.79
	5-2	3.60	0.87	3.79	0.74
6. 목적성	6-1	4.09	0.90	4.11	0.80
	6-2	3.81	0.99	3.91	0.82
	6-3	3.84	0.84	4.05	0.75
	6-4	3.84	0.77	3.96	0.73
7. 만족도	7-1	3.72	0.90	3.93	0.78
	7-2	3.61	0.89	3.91	0.79
8. 특성화	8-1	3.78	0.81	3.85	0.79
	8-2	3.54	0.85	3.72	0.78

따라서 작은도서관 운영평가 지표(안)의 세부지표 중 '6-1 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부'는 작은도서관 운영 현장에서 세부지표로서 활용도가 높고 중요하게 판단하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 작은도서관 운영평가 지표(안)의 세부항목 중 '2-3 직원 및 자원봉사자 중 사서 자격증 보유 인력'과 '4-2 취약계층 독서문화 프로그램 운영 실적'은 작은도서관 운영 현장에서 세부지표로서 활용도가 낮으며 상대적으로 중요하다고 판단하지 않는 것으로 나타났다.

4.2 Borich 요구도 분석

Borich 요구도 분석은 작은도서관 운영자 대상으로 이루어진 '작은도서관 운영평가 지표(안)' 가운데 8개 평가항목과 20개 세부지표에 대하여 작은도서관 운영 현장에서의 활용도와 중요도 조사를 결과를 바탕으로 이루어졌다. 즉, Borich 요구도 분석은 활용도와 중요도 간 차이 값들의 합과 바람직한 수준인 중요도의 평균을 곱하고, 이를 전체 사례 수로 나누어 요구도 값

을 구하게 되는데, 이를 살펴보면 바람직한 필요수준에 대한 인식이 높을수록, 현재수준에 대한 인식이 낮을수록 요구도의 값은 더욱 높아지게 됨을 알 수 있다(국립중앙도서관 2016).

〈표 6〉은 작은도서관 운영자가 '작은도서관 운영평가 지표(안)' 가운데 8개 평가항목에 대하여 요구도를 분석한 것이다. 분석 결과 '지역사회 교류'가 3.03으로 가장 높으며 그 다음으로 '정보자원'이 2.56, '운영프로그램'이 2.02로 높은 요구도를 나타내었다. 반면, '작은도서관 운영평가 지표(안)'의 평가항목 중 가장 낮은 요구도 보인 평가항목은 '목적성'으로 1.26을 나타냈다.

따라서 '작은도서관 운영평가 지표(안)'의 평가항목 중 '지역사회 교류'가 활용도와 중요도 간의 차이에서 가장 크게 나타났기 때문에 요구도가 높게 나타난 것이며, 향후 작은도서관 운영평가를 위한 평가항목 활용 및 제언 시 작은도서관의 지역사회 교류에 대해 검토하여 적절한 상대적 비중 및 배점 등을 배분할 필요가 있다.

〈표 7〉은 작은도서관 운영자가 '작은도서관 운영평가 지표(안)' 가운데 20개 세부지표에 대

〈표 6〉 작은도서관 운영평가 평가항목의 Borich 요구도 분석 결과(전체)

구분	차이		Borich 요구도	우선순위
	평균	표준편차		
정보자원	0.59	1.16	2.56	2
운영인력	0.42	0.87	1.79	5
예산	0.44	0.89	1.85	4
운영프로그램	0.48	0.97	2.02	3
지역사회 교류	0.76	1.07	3.03	1
목적성	0.30	0.91	1.26	8
만족도	0.41	0.87	1.76	6
특성화	0.41	0.96	1.61	7

〈표 7〉 작은도서관 운영평가 세부지표의 Borich 요구도 분석 결과(전체)

구분		차이		Borich 요구도	우선순위
		평균	표준편차		
1. 정보자원	1-1	0.16	0.93	0.58	14
	1-2	0.19	0.94	0.72	9
2. 운영인력	2-1	0.16	0.95	0.65	12
	2-2	0.17	0.92	0.64	13
	2-3	0.26	1.03	0.90	5
	2-4	0.14	0.80	0.53	15
3. 예산	3-1	0.33	1.03	1.22	2
	3-2	0.33	0.86	1.33	<u>1</u>
4. 운영프로그램	4-1	0.12	0.88	0.47	17
	4-2	0.21	0.87	0.75	8
5. 지역사회교류	5-1	0.28	0.90	1.05	4
	5-2	0.18	0.83	0.70	10
6. 목적성	6-1	0.02	0.77	0.07	20
	6-2	0.09	0.93	0.37	18
	6-3	0.21	0.75	0.85	6
	6-4	0.12	0.77	0.49	16
7. 만족도	7-1	0.21	0.94	0.81	7
	7-2	0.30	0.91	1.16	3
8. 특성화	8-1	0.07	0.93	0.28	19
	8-2	0.18	0.85	0.69	11

하여 요구도를 분석한 것이다. 분석 결과 '3-2 재정자립도'가 1.33으로 가장 높으며 그 다음으로 '3-1 이용자 1인당 평균 자료구입비'가 1.22, '7-2 운영자(직원 및 자원봉사)의 만족도'가 1.16으로 높은 요구도를 나타내었다. 하지만, '3-2 재정자립도'의 경우 사립 작은도서관에만 적용되는 세부지표로 전체 작은도서관 운영자들의 요구도가 가장 높은 세부지표는 '3-1 이용자 1인당 평균 자료구입비'라 할 수 있다. 반면, '작은도서관 운영평가 지표(안)'의 세부지표 중 가장 낮은 요구도 보인 세부지표는 '6-1 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부'로 0.07을 나타냈다.

따라서 '작은도서관 운영평가 지표(안)'의 세

부지표 중 사립 작은도서관에만 적용되는 '3-2 재정자립도'를 제외하고 '3-1 이용자 1인당 평균 자료구입비'가 활용도와 중요도 간의 차이에서 가장 크게 나타났기 때문에 높은 요구도를 나타낸 것이다. 이에 '3-1 이용자 1인당 평균 자료구입비'와 '7-2 운영자(직원 및 자원봉사)의 만족도'는 향후 작은도서관 운영평가를 위한 평가항목 활용 및 제안 시 세부지표로서 검토하여 적절한 상대적 비중 및 배점 등을 배분할 필요가 있다.

4.3 The Locus for Focus 모델 분석

The Locus for Focus 모델은 중요도의 평균값을 가로 축으로, 중요도와 활용도 간 차이값

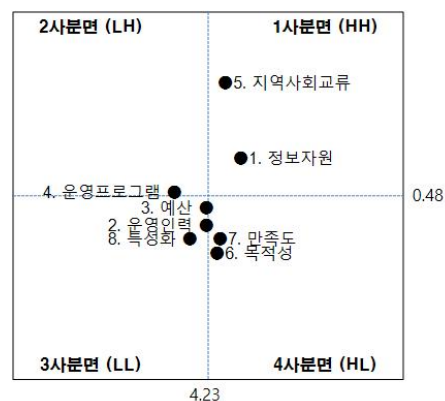
의 평균값을 세로 축으로 하여 4개 분면으로 나누고 우선 순위 군을 확인하는 방법이다. 여기에서 1사분면은 중요도와 활용도의 차이값이 평균보다 높고 중요도 역시 평균값보다 높은 HH분면으로 가장 우선순위가 높은 영역이라 할 수 있고, 2사분면은 중요도가 평균값보다 낮고 중요도와 활용도의 차이가 평균보다 높은 LH분면이다. 반면, 3사분면은 중요도와 활용도의 차이가 평균값보다 낮고 중요도도 평균보다 낮은 LL분면으로 우선순위가 가장 낮은 영역이며, 4사분면은 중요도가 평균값보다 높고 중요도와 활용도의 차이가 평균보다 낮은 HL

분면이다(국립중앙도서관 2016).

〈표 8〉과 〈그림 1〉은 작은도서관 운영자가 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’ 가운데 8개 평가항목에 대하여 요구도를 The Locus for Focus 모델을 활용하여 우선순위를 분석한 것이다. 분석 결과 작은도서관 운영자가 인식하는 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 평가항목에 대한 중요도의 평균은 4.23이고, 중요도와 활용도의 차이값의 평균 0.48로 나타났다. 중요도의 평균을 x축, 중요도와 활용도의 차이값의 평균을 y축으로 하여 제4사분면으로 구분하여 보면, 제1사분면에 해당하는 평가항목들이 중요도에

〈표 8〉 The Locus for Focus 모델을 활용한 작은도서관 운영평가 지표(안)의 평가항목 우선순위 도출

분면	작은도서관 평가항목
1사분면 (HH)	1. 정보자원 5. 지역사회교류
2사분면 (LH)	4. 운영프로그램
3사분면 (LL)	2. 운영인력 3. 예산 8. 특성화
4사분면 (HL)	6. 목적성 7. 만족도



〈그림 1〉 작은도서관 평가항목에 대한 The Locus for Focus 모델 분석 결과

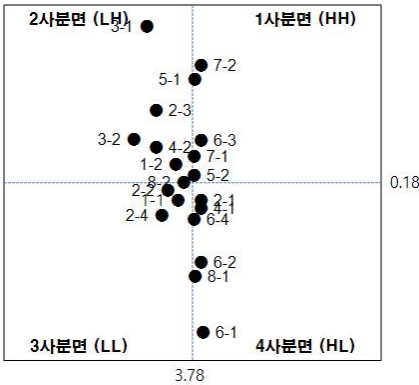
대한 인식이 높고, 중요도와 활용도의 차이값이 높아 우선적으로 고려되어야 하는 것들이다. 따라서 제1사분면에 포함되는 '작은도서관 운영평가 지표(안)'의 평가항목은 '정보자원'과 '지역사회 교류'로 상대적으로 요구가 높은 평가항목이며 가장 우선순위가 높은 것으로 분석

된다. 반면, 제3사분면에 포함되는 '작은도서관 운영평가 지표(안)'의 평가항목인 '운영인력'·'예산'·'특성화'는 상대적으로 요구가 낮은 평가항목이며 우선순위가 가장 낮은 것으로 분석된다.

〈표 9〉와 〈그림 2〉는 작은도서관 운영자가

〈표 9〉 The Locus for Focus 모델을 활용한 작은도서관 운영평가 지표(안)의 세부지표 우선순위 도출

분면	작은도서관 평가항목 세부지표
1사분면 (HH)	5-1. 지역사회 다른 기관 및 단체 간 협력 실적 5-2. 지역사회 작은도서관 홍보 실적 6-3. 연간 운영계획 수립 및 운영위원회 운영을 통한 운영의 투명성 7-1. 이용자의 도서관 이용에 대한 만족도 7-2. 운영자(직원 및 자원봉사)의 만족도
2사분면 (LH)	1-2. 지난 1년 동안의 대출도서에 대한 장서회전율 2-3. 직원 및 자원봉사자 중 사서 자격증 보유 인력 3-1. 이용자 1인당 평균 자료구입비 3-2. 재정자립도(사립에만 해당) 4-2. 취약계층 독서문화 프로그램 운영 실적
3사분면 (LL)	1-1. 지난 1년 동안 증가한 장서 중 최근 3년 이내에 발행한 장서의 비율 2-2. 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 1명당 이용자 수 2-4. 직원 및 자원봉사자의 1인 평균 전문 교육 이수 시간 8-1. 설립주체, 특수목적(특화), 지역 특성에 따른 작은도서관 서비스 우수사례(최대 3건)
4사분면 (HL)	2-1. 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 유무 4-1. 연간 독서문화 프로그램 운영 실적 6-1. 모든 주민에게 도서관을 개방하고 있는지 여부 6-2. 도서관 명칭 및 외부에 눈에 띄는 입간판 설치 사용 6-4. 프로그램의 계획, 홍보, 평가 등을 통한 체계적 운영 8-2. 특화 장서(테마도서, 추천도서 등) 제공 현황



〈그림 2〉 작은도서관 평가항목 세부지표에 대한 The Locus for Focus 모델 분석 결과

‘작은도서관 운영평가 지표(안)’ 가운데 20개 세부지표에 대하여 요구도를 The Locus for Focus 모델을 활용하여 우선순위를 분석한 것이다. 분석 결과 작은도서관 운영자가 인식하는 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 세부지표에 대한 중요도의 평균은 3.78이고, 중요도와 활용도의 차이값의 평균 0.18로 나타났다. 중요도의 평균을 x축, 중요도와 활용도의 차이값의 평균을 y축으로 하여 제4사분면으로 구분하여 보면, 제1사분면에 해당하는 평가항목들이 중요도에 대한 인식이 높고, 중요도와 활용도의 차이값이 높아 우선적으로 고려되어야 하는 것들이다. 따라서 제1사분면에 포함되는 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 세부지표는 ‘5-1. 지역사회 다른 기관 및 단체 간 협력 실적’, ‘5-2. 지역사회 작은도서관 홍보 실적’, ‘6-3. 연간 운영계획 수립 및 운영위원회 운영을 통한 운영의 투명성’, ‘7-1. 이용자의 도서관 이용에 대한 만족도’, ‘7-2. 운영자(직원 및 자원봉사)의 만족도’로 상대적으로 요구가 높은 세부지표이며 가장 우선순위가 높은 것으로 분석된다. 반면, 제3사분면에 포함되는 ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’의 세부지표인 ‘1-1. 지난 1년 동안 증가한 장서 중 최근 3년 이내에 발행한 장서의 비율’, ‘2-2. 전담 운영 인력(직원 및 자원봉사자) 1명당 이용자 수’, ‘2-4. 직원 및 자원봉사자의 1인 평균 전문 교육 이수 시간’, ‘8-1. 설립 주체, 특수목적(특화), 지역 특성에 따른 작은도서관 서비스 우수사례(최대 3건)’는 상대적으로 요구가 낮은 평가항목이며 우선순위가 가장 낮은 것으로 분석된다.

5. 결 론

우리나라 작은도서관은 사회적 관심과 지원 정책을 바탕으로 현재에도 지속적으로 양적인 성장을 계속하고 있다. 그러나 한편에서는 이러한 작은도서관의 양적 성장만큼이나 이제는 운영 활성화를 통한 질적 향상을 꾀해야 한다는 목소리가 커지고 있다.

이를 위해 이 연구에서는 국내외 작은도서관 관련 실태조사 및 평가기준을 분석하고, 그 결과를 바탕으로 유사항목의 통합과 신규 항목을 도출하여 평가항목 및 세부평가지표로 구성되는 작은도서관 운영평가 지표(안)을 설정하였다. 그리고 작은도서관 관련 전문가 집단을 대상으로 연구진에서 제안한 작은도서관 운영평가 지표(안)에 대해 실증분석 하였다. 그 결과 작은도서관 운영평가 지표(안)을 제안하였으며, 정량평가와 정성평가로 구분되는 총 8개 평가항목 20개 세부지표로 구성하였다. 운영 유형에 따라서는 공립 작은도서관 19개 세부지표와 사립 작은도서관 20개 세부지표로 구성되어 있다. 한편, ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’은 실제 작은도서관 운영하는 운영자의 의견이 반영되지 못하였기 때문에 평가항목과 세부지표에 대해 작은도서관 운영자 대상으로 활용도와 중요도를 조사하여 요구도 조사를 실시하였다. 조사 결과는 기존의 작은도서관 운영평가에서의 비효율적 배점 구성과 실제 작은도서관 환경과 괴리된 점을 개선하고, 피평가자의 의견을 반영하여 합리적인 작은도서관 운영평가를 위한 지표를 설정하는데 객관적인 근거자료로 활용되도록 하였다. 특히, 작은도서관의 운영 주체와 운영유형, 작은도서관 운영평가 항목과 세부

지표에 대한 요구도에 따른 우선순위를 확인함으로써 평가 주체나 피평가자인 작은도서관에 따라 차별성 있는 운영평가를 하는데 도움이 되도록 하였다. 또한, ‘작은도서관 운영평가 지표(안)’은 평가방법 및 세부지표의 평가척도 다변화를 통해 작은도서관 자체 운영점검과 수준을 가늠할 수 있는 자기점검을 위한 평가가 되도록 하였다.

이러한 평가는 개별 작은도서관 또는 지방자

치단체의 작은도서관에 대한 순위를 정하기 위한 것이 아니라 작은도서관 운영의 성과와 수준을 가늠할 수 있도록 하는 것이다. 그리고 현재까지 진행된 연구 결과를 바탕으로 이후 작은도서관 운영평가자 또는 피평가자인 작은도서관 운영자가 실제 작은도서관 운영을 평가한다면 실효성 있는 작은도서관 정책과 지원을 위한 기초자료로서의 역할을 할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] 경기도 홈페이지. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.gg.go.kr/>>
- [2] 국가법령정보센터. 『도서관법시행령』. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.law.go.kr/법령/도서관법시행령>>
- [3] 국가법령정보센터. 『작은도서관진흥법』. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=127896#0000>>
- [4] 국립중앙도서관. 2014. 『국립중앙도서관 운영사업 성과분석 평가 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [5] 국립중앙도서관. 2016. 『도서관 장애인서비스 제고를 위한 기준 및 매뉴얼 개선 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [6] 김보일, 변현주, 조미아. 2015. 작은도서관 운영실태 분석을 통한 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(4): 31-52.
- [7] 대통령 소속 도서관정보정책위원회 · 문화체육관광부. 2012. 『전국 도서관 운영평가 개선방안 연구』. 서울: 대통령 소속 도서관정보정책위원회 · 문화체육관광부.
- [8] 문화체육관광부. 2017. 『2016년도 작은 도서관 운영 실태조사 및 운영평가 결과보고서』. 세종: 문화체육관광부.
- [9] 문화체육관광부. 작은도서관홈페이지. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.smalllibrary.org>>
- [10] 서울특별시 홈페이지. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.seoul.go.kr>>
- [11] 안인자, 윤소영, 차성중. 2011. 작은도서관 통계지표 개선에 관한 연구. 『한국도서관 · 정보학회지』, 42(4): 375-393.

- [12] 유양근, 박송이. 2010. 작은 도서관의 효과적인 운영방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 175-192.
- [13] 장혜란 역. Koontz, C. and Gubbin, B. ed. 2011. 『IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(개정판)』. 서울: 한국도서관협회.
- [14] 조미아, 변현주, 김보일. 2013. 운영진단을 통한 유형별 작은도서관 사례분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 47(2): 293-314.
- [15] 차성중, 안인자, 윤소영. 2012. 전국 작은도서관 운영 실태조사 및 분석 연구. 『한국비블리아학회지』, 23(1): 153-178.
- [16] 행정안전부 자치법규정보시스템. 『창원시 작은도서관 운영 및 지원에 관한 조례 시행규칙』. [online] [cited 2017. 2. 18.]
 <http://www.elis.go.kr/newlaib/laibLaws/h1126/laws_list_new.jsp?lawsNum=48900105430092>
- [17] Department for Culture, Media and Sport. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Standards and Assessment*. [online] [cited 2017. 2. 21.]
 <<https://www.plymouth.gov.uk/sites/default/files/NationalLibraryStandards.pdf>>
- [18] Matthew Closter. 2015. "Public Library Evaluation: A Retrospective on the Evolution of Measurement Systems." *Public Library Quarterly*, 34: 107-123.
- [19] Public Libraries and Museums Acts. [online] [cited 2017. 2. 21.]
 <<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1964/75>>
- [20] Roger, W. *Standards for Modern Public Libraries: A Consultation Paper*. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<https://www.rbkc.gov.uk>>
- [21] Zweizig, D. and Rodger, E. J. 1982. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. Chicago: American Library Association.
- [22] 文部科學省. 2013. 『図書館の設置及び運営上の望ましい基準』. [online] [cited 2017. 3. 31.]
 <http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/001/_icsFiles/afieldfile/2013/01/31/1330295.pdf>
- [23] 生涯學習審議會社會教育分科審議會計畫部會図書館専門委員會. 『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準』. [online] [cited 2017. 3. 31.]
 <<http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/235/Default.aspx#3-3-9>>
- [24] 日本図書館協會. 『図書館經營の評價』. [online] [cited 2017. 3. 31.]
 <https://www.jla.or.jp/Portals/0/data/iinkai/...2/11suga_2015-2.pdf>
- [25] 日本図書館協會図書館調査事業委員會編. 2016. 『日本の図書館』. 東京: 日本図書館協會.
- [26] 原田安啓. 2009. "図書館のサービス評価法." 『奈良大學紀要』, 38: 23-37.

- [27] 浜松市立図書館. [online] [cited 2017. 3. 31.]
 <<http://www.lib-city-hamamatsu.jp/outline/hyouka.htm>>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] GyeongGi Province Homepage. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.gg.go.kr/>>
- [2] Korea Ministry of Government Legislation. *Enforcement Decree of the Libraries*. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.law.go.kr/법령/도서관법시행령>>
- [3] Korea Ministry of Government Legislation. *Enforcement Decree of the Small Libraries*. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=127896#0000>>
- [4] National Library of Korea. 2014. *An Evaluation on the Performance of the National Library Operation*. Seoul: National Library of Korea.
- [5] National Library of Korea. 2016. *A Study on the Improvement of Standards and Manuals for Improving Service for the Disabled in the Library*. Seoul: National Library of Korea.
- [6] Kim, Bo-Il, Byeon, Hyeon-Ju and Cho, Mi-Ah. 2015. "A Study on Promotion of Small Libraries through an Analysis on the Current Situation of their Operation." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(4): 31-52.
- [7] Committee on Library and Information Policy · Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2012. *A Study on Evaluation of Public Library Operation in Korea*. Seoul: Committee on Library and Information Policy · Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- [8] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2017. *Report on Operation Status and Evaluation of Operation of Small Libraries in 2016*. Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- [9] Ministry of Culture, Sports and Tourism. A Small Libraries. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.smalllibrary.org>>
- [10] Seoul Metropolitan Government. [online] [cited 2017. 2. 21.] <<http://www.seoul.go.kr>>
- [11] Ahn, In-Ja, Yoon, So-Young and Cha, Sung-Jong. 2011. "A Study to Improve the Statistical Indicators of Small Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(4): 375-393.
- [12] You, Yang-Keun and Park, Song-Yi. 2010. "A Study on the Effective Management Plan for Small Libraries: Focus on Gyeonggi Province." *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 21(1): 175-192.
- [13] Koontz, C. and Gubbin, B. ed. 2011. *IFLA Public Library Service Guideline (Amendment*

- Edition*). Translated by Chang, Hye-Rhan. Seoul: Korean Library Association.
- [14] Cho, Mi-Ah, Byeon, Hyeon-Ju and Kim, Bo-Il. 2013. "A Case Study on Measures to Revitalize Small Libraries of the Type through Operational Diagnostc." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(2): 293-314.
- [15] Cha, Sung-Jong, Ahn, In-Ja and Yoon, So-Young. 2012. "A Study on Nationwide Survey and Analysis of Operating Small Libraries in Korea." *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 23(1): 153-178.
- [16] Ministry of the Interior and Safety Enhanced Local Laws and Regulations Information System. *Enforcement Rule of Ordinance for Small Library Operations and Support in Changwon City*. [online] [cited 2017. 2. 18.]
〈http://www.elis.go.kr/newlaib/laibLaws/h1126/laws_list_new.jsp?lawsNum=48900105430092〉