

공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식에 관한 연구

- 2008년 전국 도서관 운영평가 중 공공도서관 평가지표를 중심으로 -

A Study on the Perception of Librarians on the Usefulness of Measures in Public Library Operation Assessment: in the 2008 Korean Library Operation Assessment

윤 명 희(Myung-Hee Yoon)*

김 기 영(Giyeong Kim)**

목 차

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 서 론 | 3.3 설문조사 |
| 1.1 연구의 필요성과 목적 | 3.4 자료분석 |
| 1.2 연구의 범위와 한계 | 4. 분석결과 |
| 2. 이론적 배경 | 4.1 항목별 유용성 차이 분석 |
| 2.1 우리나라 공공도서관 평가 사례 | 4.2 그룹간 유용성 차이 분석 |
| 2.2 선행연구 | 4.3 사서의 특성에 따른 차이 분석 |
| 3. 연구방법 | 4.4 개방형 질문에 대한 분석 |
| 3.1 연구가설의 설정 | 5. 결론 및 제언 |
| 3.2 설문지 설계 | |

초 록

이 연구에서는 2008년 전국 공공도서관 평가사업에서 제시되었던 평가지표에 대해 현장사서들이 인식하는 실제 업무에의 유용성을 조사하였다. 자치단체 대, 중, 소그룹 및 교육청 대그룹에 속하는 사서들을 대상으로 설문조사 한 결과, 항목별 유용성에서는 계획부문이나 계량화된 측정이 용이한 항목에서 유용성이 높았고, 인적자원이나 시설과 같은 항목에서는 유용성이 낮았으며, 도서관 그룹별, 혹은 사서의 특성에 따른 유용성 차이는 기각되었다. 이러한 분석을 토대로 향후 공공도서관 평가 사업의 개선방안을 제시하였다.

ABSTRACT

In this study, we investigate the usefulness of the measures of the 2008 Korean Public Library Operation Assessment as perceived by librarians in practice using a survey. The survey was answered by librarians in large, medium, and small-sized libraries managed by local autonomous bodies and in large-sized libraries that belong to local education authorities. The survey results show that whereas the usefulness of items was higher in planning area and those items that can be easily counted, and usefulness of items in human resources and facilities was lower. There are no significant results in differences by library size and by the characteristics of librarians. Based on the results, we suggest a direction for the improvement of the Korean Public Library Operation Assessment.

키워드: 공공도서관 평가, 평가지표, 유용성

Public Library Assessment, Evaluation Measure, Evaluation Indicator, Usefulness

* 파주시 중앙도서관 사서(mhyoon@paju.go.kr)

** 연세대학교 문헌정보학과(gkim@yonsei.ac.kr)

논문접수일자: 2009년 8월 18일 최초심사일자: 2009년 8월 24일 게재확정일자: 2009년 9월 7일

한국문헌정보학회지, 43(3): 221-245, 2009. [DOI:10.4275/KSLIS.2009.43.3.221]

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

조직경영에서 '평가'는 계획 실행의 성과 및 결과를 측정하는 활동이다. 그러므로 평가는 성과 및 결과가 당초 목적에 어느 정도 도달했는지 진단하고 향후 계획수립에 반영하는 통제 기능으로서 역할을 하며, 기관의 존재이유에 대해 정당성과 가치부여를 강화시키는 역할을 하기도 한다. 도서관 조직에서 평가는 도서관이 지속적인 변화를 추구하여 궁극적으로 도서관의 사명을 달성하고 이용자 만족도를 높이려는 도서관 경영의 핵심 사항이라 할 수 있다(김규한, 남영준 2008).

우리나라 공공도서관 현장에서 평가에 대한 관심이 일어나기 시작한 것은 매우 최근의 일이다. 1985년 대한도서관연구회가 민간단체 차원에서 처음으로 전국 공공도서관을 평가한 바 있었으나, 대한도서관연구회의 활동 중단으로 지속되지 못하였다.

이후 1998년 문화관광부에서 전국 문화기반 시설 관리운영평가의 일환으로 전국 공공도서관 평가가 실시되었고, 2002년 광역자치단체 단위의 경기도 공공도서관 평가를 실시하였다. 이런 평가사업은 2006년 도서관법의 개정과 도서관정보정책위원회의 발족 등과 더불어 2007년 국립중앙도서관에서 실시한 공공도서관 평가 시범사업이 실시되었고, 2008년 전국 단위의 도서관에 대한 종합적인 운영평가 사업이 실시되기에 이르렀다(이용남, 홍현진 1999: 도서관정보정책위원회 2008).

2008년 도서관정보정책위원회에서 실시했

던 도서관 평가사업의 목적 역시 도서관 운영의 효율성을 높이고, 단위 도서관의 자기진단 도구로서의 역할을 함으로써 도서관의 양적 성장을 촉진시키고, 질적 성장을 유도하기 위하여 실시되었다(도서관정보정책위원회 2008). 이러한 정부차원의 전국단위 공공도서관 평가는 단위 도서관에서 업무계획을 수립하고 실행하는 준거 틀로서 활용될 수 있으며, 평가를 통해 제공되는 우수도서관에 대한 인센티브는 해당 자치단체에서 도서관의 위상을 높여주고, 여타의 도서관에 새로운 자극과 운영개선을 독려하는 역할을 할 수 있다. 또한 국가적으로는 현재의 공공도서관 수준을 파악하고 미래의 도서관 발전 전략을 수립하는 중요한 도구로서 활용될 수 있을 것이다. 그러나 이런 평가사업의 긍정적 역할은 개별 단위 도서관이 평가사업에 가지는 인식과 활용 정도에 따라 그 성공여부가 달려 있다고 할 수 있다. 즉, 평가지표를 개발하고 이를 실행하는 국가기관의 목적이 이를 활용하는 단위도서관의 그것과 일치하지 않을 수 있기 때문에, 평가사업의 성공적 추진을 위해서는 반드시 단위도서관과 사서들의 평가사업에 대한 인식과 의지를 높이는 일이 선행되어야 한다.

2008년 전국 공공도서관 평가지표는 1998년 문화관광부에서 실시한 전국 공공도서관 평가지표 및 2002년 이후 개발되어 실시된 경기도 공공도서관 평가지표, 그리고 2007년 국립중앙도서관에서 실시한 공공도서관 평가지표들을 분석하여 통합 재편성한 지표로서 도서관 전체 업무를 포괄적으로 다루고 있으며, 전국의 공공도서관을 10개의 그룹으로 세분화하여 각 단위 도서관 특성에 부합하는 지표로서 기능하기 위

한 구체적 노력의 산물이라 할 수 있다(김규환, 남영준 2008; 도서관정보정책위원회 2008).

그러나 평가지표 개발의 과정은 연구진과 국가 정책 실무진들에 의해 이루어졌고, 평가지표로서 실제로 활용된 것은 불과 1년밖에 되지 않았기 때문에, 2009년 평가가 진행중인 현재 시점에서 이 평가지표가 현장에서 어떻게 유용하게 활용되고 있는지를 조사하는 것은 평가지표의 완성도를 높이는 선행요건이며, 이를 통해 평가지표 개발자의 목적과 평가지표를 활용하는 현장의 요구들이 균형을 이루었을 때 평가사업은 보다 성공적으로 당초 목적을 달성할 수 있을 것이다.

이에 본 고에서는 2008년 실시된 전국 공공도서관 평가 지표가 현장 사서들에게 어느 정도 유용하게 활용되고 있는지를 조사하고자 한다. 평가 관련한 선행연구들은 공공도서관 역할과 기능 변화에 따른 다양한 평가지표와 측정방법에 관한 연구들이 대부분이었고, 평가지표를 활용하는 사서들에 대한 연구는 거의 없었다. 이에 본 고에서는 사서들이 이 평가지표를 어떻게 활용하고 있는지, 유용하게 활용된다면 어떤 지표가 더 유용하게 활용되고 있고, 유용하게 활용되지 않는다면 어떤 이유 때문인지를 살펴보고자 한다. 또한 이런 조사를 토대로 평가지표가 유용하게 활용되기 위한 선결요건들을 제시하여 향후 지속될 공공도서관 평가사업의 발전방향을 제시하는데 도움이 되고자 한다.

1.2 연구의 범위와 한계

본 고의 연구범위는 다음과 같다.

첫째, 공공도서관을 대상으로 한 여러 가지 평가지표 중에서 2008년 전국 공공도서관 평가 때 활용되었던 평가지표를 대상으로 한다. 특히 1000점 만점으로 이루어진 지표를 대상으로 하며, 당시 평가 그룹핑에 근거하여 실시하였다.

둘째, 위 지표에 대한 현장 사서들의 유용성 정도에 대한 실증적 연구로서 향후 유용성에 영향을 미치는 요인분석 등을 위한 탐색적 연구로서 제한하였다.

본 고는 조사대상을 자치단체 중앙관 대, 중, 소그룹과 교육청 대그룹에 국한하여 조사하였기 때문에 조사결과를 전체 그룹 및 전체 사서들을 대상으로 일반화하는 데는 한계가 있다.

2. 이론적 배경

2.1 우리나라 공공도서관 평가 사례

우리나라에서 전국 공공도서관 평가는 1985년 대한도서관연구회에서 민간단체 차원에서 처음으로 시도되었다. 이 때의 평가는 당시 공공도서관 실정에서 가장 급하게 개선해야 할 부분을 도서관평가제도로써 뒷받침하기 위해 실시되었다. 대한도서관연구회에서 마련한 평가지표는 모두 5개 영역에 16개 항목으로 구성되었는데, 대부분 이 단체가 표방하고 활동하던 방향을 가늠할 수 있는 내용의 지표들이었다. 그러므로 평가지표가 전체적으로 포괄적이지 못하고, 지표의 선정이나 가중치 부여에 있어 연구회가 추구하는 활동 목표에 집중된 모습을 보여주었다. 이런 한계에도 불구하고 대한도서관 연구회의 평가 사업은 우리나라에서

최초로 전국의 공공도서관을 대상으로 실시한 평가 작업이라는 점에서 의미가 있다(이용남, 홍현진 1999).

대한도서관연구회 이후 정부차원의 도서관 평가사업으로 1998년 문화관광부에서 실시한 전국문화기반시설 관리운영 평가사업이 있다. 이것은 문화관광부에서 전국 문화기반시설의 관리운영을 평가하여 인센티브를 부여함으로써 문화기반시설의 확충과 운영개선을 도모한다는 정책사업의 일환으로 실시되었으며 문화기반시설의 하나로 도서관이 포함되었다. 평가항목과 평가지표는 평가를 진행하면서 수정과 보완을 거듭해왔으며 목표, 조직, 재정, 시설, 자료, 봉사, 협력의 항목에 대해 50개 이상의 세부지표로 평가를 실시해 왔다(문성빈, 이지연 2007, 35). 이 평가는 국가차원의 첫 번째 도서관 평가사업이었고, 이용자 반응 중심의 평가이기보다는 공급자 중심의 평가지표로 구성되었고, 산출부문 못지 않게 투입부문 평가의 비중이 크고 질적 평가이기 보다는 양적 평가였다는 평가를 받고 있다. 또한 전국 도서관의 체제정비와 운영개선을 유도하기 위한 행정적 목적의 평가였다(이용남, 홍현진 1999).

광역단위 평가사업으로 가장 최근까지 시행되고 있는 도서관에 관한 종합적인 평가로는 경기도 공공도서관 평가가 있다. 이것은 2002년부터 현재까지 지속되고 있는 평가로서 해마다 평가사업 전반을 평가한 보고서 작성을 통해 평가지표 및 방법을 보완하고 있다. 또한 다양한 방법을 병행하여 평가를 실시하여 실제적인 평가가 될 수 있는 방안을 모색해 오고 있다. 이 평가는 경기도 전체 도서관을 시설, 자료, 직원수를 토대로 대, 중, 소규모, 사립공공으로 구

분하여 평가의 형평성을 고려하고자 하였고, 서면 평가, 온라인 부문 평가, 통계 평가, 현지 평가 등 4개의 영역으로 나누어 총 70개의 평가지표로 구성되어 있다. 이와 같이 광역단위의 평가로서 다양한 방법과 절차를 거쳐 경기도내 도서관의 성장과 발전을 도모하였으나, 도내 평가로 국한되어 그 영향과 파급효과가 제한된다는 한계가 있다(문성빈, 이지연 2007; 경기도, 경기도사이버중앙도서관 2007).

이런 앞선 평가사업을 토대로 2007년 전국 단위 도서관 평가에 대한 시범평가를 실시하였고, 시범평가 결과 도서관 규모나 역할 등에 따른 그룹핑의 필요성이 제기되어, 공공도서관의 특성과 현실에 맞게 도서관 역할, 운영주체, 봉사대상인구에 따라 10개 그룹으로 나누어 2008년 전국 단위 도서관 평가가 실시되었다. 평가 영역은 계획, 재정, 서비스, 전자서비스, 장서관리, 인적자원, 시설, 홍보, 교류협력, 지역사회 유대의 10개 영역 40개 항목으로 이루어졌다. 평가방법은 서면평가와 현지조사를 병행하고 있으며, 국가통계시스템을 통해 평가데이터를 DB화하여 도서관 정책 수립의 기초 데이터로 활용하고자 하였다. 통계를 통해 다각적 분석을 가능하게 하고, 사안에 따라 평가가 가능한 상시적인 평가체계를 구축하고자 하였다(도서관정보정책위원회 2008).

2.2 선행연구

우리나라 공공도서관 평가 관련 연구는 이용남, 홍현진의 연구(1999)가 대표적이다. 먼저 '공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구'에서는 우리나라 공공도서관의 내외부 평가작업

이 거의 실시되지 않는다는 현실을 반영하여 평가연구에 대한 포괄적인 연구의 시급성을 말했다. 이에 따라 공공도서관 성과평가 이론의 발전과정을 살피고, 이론적 고찰을 바탕으로 공공도서관의 자료, 직원, 이용자 봉사, 시설, 예산, 운영관리의 5개 영역에서 총 62개 평가지표를 제시하였다. 바로 이어 '우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구'에서는 앞서 제시한 평가지표에 대해서 공공도서관 일선 현장의 관계자들이 판단하고 있는 중요성을 파악하기 위하여 관리층, 사서직, 이용자 그룹 각각에게 각 항목의 중요도를 물어 그룹별 중요도를 비교 분석하였다. 분석결과, 제시한 전체 지표의 유용성을 밝혔고, 관리자, 사서와 같은 도서관측 집단은 자료, 직원, 예산, 운영관리 지표에 대한 인식도가 높았고, 이용자 집단은 이용자봉사영역, 시설영역의 지표에 대한 유용성에 관심이 높았다.

최은주(2002)는 전국 문화기반시설 관리운영평가의 서면조사 자료에 근거하여 '이용자 서비스 관련 항목이 공공도서관 평가에 미치는 영향에 관한 연구'를 실시하였다. 이 연구는 전국의 공공도서관에서 실시하는 이용자서비스 현황을 파악하고 이용자 서비스 관련 요인 가운데 어떤 것들이 우수도서관 평가 판정에 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다. 이를 위해 전국 문화기반시설 평가시 상위 11%에 해당하는 31개 우수도서관과 전체 도서관의 이용자서비스 관련 항목을 비교 분석하여 우수도서관 판정에 이용자서비스가 영향을 미치는지를 파악하였다. 즉, 우수도서관으로 선정되기 위해서는 소장 자료의 활발한 대출과 이용, 봉사대상인구 1인당 이용회수가 높을수록 우수도서관

으로 선정될 가능성이 높다는 것을 밝혔다.

김규환, 남영준(2008)은 도서관의 활동 영역(투입, 과정, 산출, 결과)을 평가할 수 있는 다면적인 성과지표의 개발이 필요함을 역설하고 국내외 평가사례에 기초한 공공도서관의 통합적 성과지표를 제안하였다. 김정택(2009)은 'BSC 기반 공공도서관 성과지표 모형 개발에 관한 연구'에서 공공도서관의 사명을 달성하고 성과를 제고할 수 있는 성과지표 모형을 개발하고자 BSC에 기반한 학습 및 성장 관점, 내부 프로세스 관점, 자원 관점, 이용자 관점의 4가지 관점 아래 12개의 핵심성과지표 모형을 도출하고, 도출된 성과지표 모형의 중요도를 공공도서관 사서집단을 대상으로 설문을 실시하여 상대적 가중치를 산정하였다.

또한 이용남(2000)은 '우리나라 공공도서관 평가의 적실성 제고를 위한 연구'에서 1999년 전국 공공도서관 평가 자료를 분석하여 봉사대상 인구 기준적용상의 문제점을 찾아내 개선안을 제시하고자 하였고, 차미경(2003)은 공공도서관 운영의 책임자로서 도서관의 계획과 평가에 중심적인 역할을 하는 공공도서관장들의 인식 조사를 통해 미국의 주 공공도서관 기준이 각 도서관 계획과 평가활동에 실제로 유용한지를 조사하였다. 조사결과 미국 공공도서관장들은 도서관 기준을 개별도서관 계획과 평가에 유용한 도구로 인식하고 있었다. 특히 지역사회 주민의 도서관 계획·평가활동 참여도가 높을수록 도서관 기준은 더욱 유용하고, 제공자료와 서비스 관련 항목이 도서관 내부 운영 관련 항목보다 더욱 유용하다고 했다. 이것은 도서관 기준이 지역사회 환경을 무시한 것이 아니라 오히려 지역주민과의 관계에 도움을 주는

도구라는 것을 말해 준다.

문성빈, 이지연(2007)은 공공도서관 성과지표 개발에 관한 연구에서 국제적 기준, 국내외 평가지표 사례, 평가제도 연구위원회 구성 및 운영, 이용자의 요구조사, 사서의 인식 조사 등을 거쳐 8개 영역 36개 항목을 평가지표를 개발하였다.

이상과 같은 선행연구를 토대로 본고는 아래와 같은 방법에 의해 공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식에 대해 조사하였다.

3. 연구방법

3.1 연구가설의 설정

2008년 공공도서관 평가지표는 10개 영역 40개 지표로 이루어졌다. 이 평가지표 10개 영역은 도서관 전체 업무를 총괄적으로 표현하는 영역이며, 이 영역은 다시 40개 지표로 세분화되었다. 이 지표 중 현장의 사서들에게 어느 항목이 가장 유용성이 높고, 가장 유용성이 낮은지 알아보는 항목별 유용성의 차이를 조사하고자 <가설 1>을 설정하였다.

<가설 1> 도서관 평가지표 유용성에 대한 사서의 인식에는 항목별로 유의미한 차이가 있다.

또한 2008 전국 도서관 운영평가는 2007 시범평가에서 대도시, 중소도시, 농어촌으로 그룹 평했을 때 동일 그룹 내 점수 차이가 크게 나타났던 문제점을 해결하고자 10개 그룹으로 세분화하였다(도서관정보정책위원회 2008). 따라

서 이런 그룹별 특성이 그룹별 평가 유용성에도 영향을 미치는지 조사하기 위하여 <가설 2>를 설정하였다.

<가설 2> 도서관 평가지표 유용성에 대한 사서의 인식에는 도서관 그룹별로 유의미한 차이가 있다.

여기서 조사대상 그룹은 전체 10 그룹 중 자치단체 중앙관 대, 중, 소 그룹간 비교로 국한하여 조사하였다. 또한 운영주체에 따라 자치단체와 교육청 그룹으로 나누었는데, 이 때 평가사업에 상대적으로 더 많은 관심과 정책을 반영할 것이라고 예측되는 중앙관에 해당하는 대그룹간을 비교하고자 <가설 3>를 설정하였다.

<가설 3> 도서관 평가지표 유용성에 대한 사서의 인식에는 자치단체 중앙관 대그룹과 교육청 대그룹 사이에 유의미한 차이가 있다.

사서의 개별적 특성에 따라 평가사업에 대한 인식의 정도가 다르고, 평가지표 활용도에서도 차이가 있을 것으로 예측하여 <가설 4>, <가설 5>, <가설 6>를 설정하였다.

<가설 4> 도서관 평가지표 유용성에 대한 사서의 인식에는 취득자격증별로 유의미한 차이가 있다.
<가설 5> 도서관 평가지표 유용성에 대한 사서의 인식에는 직급별로 유의미한 차이가 있다.
<가설 6> 도서관 평가지표 유용성에 대한 사서의 인식에는 경력별로 유의미한 차이가 있다.

3.2 설문지 설계

설문지 작성은 2008년 공공도서관 평가지표

10개 영역 40개 항목에 기초하여 만들어졌다.

10개 영역을 총 29개 항목으로 구성하였고, 유용성 정도를 리커트 5척도를 사용하여 측정하였다. 유용성을 물어보는 각각의 문항은 ‘~에 도움이 된다’라고 표현되는 질문지로 작성하였고 이에 대해 매우 그렇다(5), 그렇다(4), 보통(3), 그렇지 않다(2), 매우 그렇지 않다(1)로 구분하여 표시하였다. 마지막 문항은 평가지표가 유용해지기 위한 선결요건 또는 2008년 도서관 평가사업의 문제점에 대해 자유롭게 의견을 개진 할 수 있도록 개방형 질문을 넣었다. 응답자 정보에는 도서관명, 성별, 사서자격증, 직급, 경력을 표시하도록 하였다(부록 1 참조).

3.3 설문조사

조사대상 도서관은 2008년 전국 공공도서관 평가사업에 참여했던 도서관 10개 그룹 중에서 특정 그룹간 비교를 하기 위해서 자치단체 중앙관의 대그룹, 중그룹, 소그룹 3개 그룹으로만 제한하여, 각 그룹에서 20명씩 총 60명을 조사대상으로 선정하였다. 또한 대그룹간 비교를 위해서 교육청 대그룹 도서관 5개관에서 20명을 선정하여 자치단체와 교육청 대그룹 비교를 위한 자료를 수집하고자 하였다. 그리고 사서의 특성에 따른 집단간 비교를 위해서 각 도서관 사서들의 직급과 경력, 담당업무가 고루 분포되도록 하였다. 그룹별 조사대상자 선정 수는 그룹별 20명씩 4

개그룹(자치단체 중앙관 대·중·소, 교육청 대그룹)의 사서 80명을 조사하고자 하였다.

그러나 설문지 배포과정에서 당초 예상했던 한 도서관당 4부의 설문지 회수가 어려웠다. 특히 자치단체 중앙관 소그룹의 경우 사서인원수가 1-2명에 불과한 도서관이 많아서 조사대상 도서관 수를 늘려 설문을 배포하였고, 한 도서관에 속한 사서가 현재 근무지만 중앙관과 분관으로 나뉘었을 경우 도서관명에 상관없이 서로 설문에 응해 주었기 때문에 실제로 수집된 자료는 당초 계획과는 다소 차이를 나타냈다. 설문지 회수현황은 <표 1>과 같다.

설문지는 pre-test를 거쳐 문맥이나 오타 등을 수정하였고, 완성된 설문지는 조사대상 도서관에 전화를 걸어 의뢰한 후 e-mail로 배포하였다. 6월 11일부터 15일까지 회수하였다.

3.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS 12.0 을 이용하여 아래와 같은 과정을 거쳐 분석하였다.

첫째, 평가지표에 대한 항목별 유용성의 차이를 비교하기 위하여 평균과 표준편차를 산출하였고, 이를 통해 <가설 1>을 분석하였다. 또한 항목별로 유의미한 인식도의 차이를 나타내는데 어느 정도의 평균차이가 나는지를 알아보기 위하여 각각의 항목쌍에 대한 다수의 t 검정(Paired-Samples t-test)을 실시하였다.

<표 1> 수집된 설문지 회수 현황

교육청 대그룹	자치단체 중앙관			총 계
	대그룹	중그룹	소그룹	
4개관 18명	8개관 33명	8개관 20명	9개관 16명	29개관 87명

둘째, 평가지표에 대한 그룹 간 유용성의 차이를 비교하기 위하여 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 평가지표에 대한 사서의 취득자격증별, 직급별, 경력별 유용성의 차이를 비교하기 위하여 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

4. 분석결과

4.1 항목별 유용성 차이 분석

항목별로 사서들의 유용성에 대한 인식이 어

느 정도 차이가 나는지를 조사한 결과, <표 2>와 같다. 분석결과 '계획 - 2' 항목의 유용성이 가장 높고, '시설 - 1' 항목의 유용성이 가장 낮게 나타났다. 항목별 유용성 분석결과를 정리하면 <표 2>와 같다.

이 결과를 그래프로 나타내면 <그림 1>과 같다.

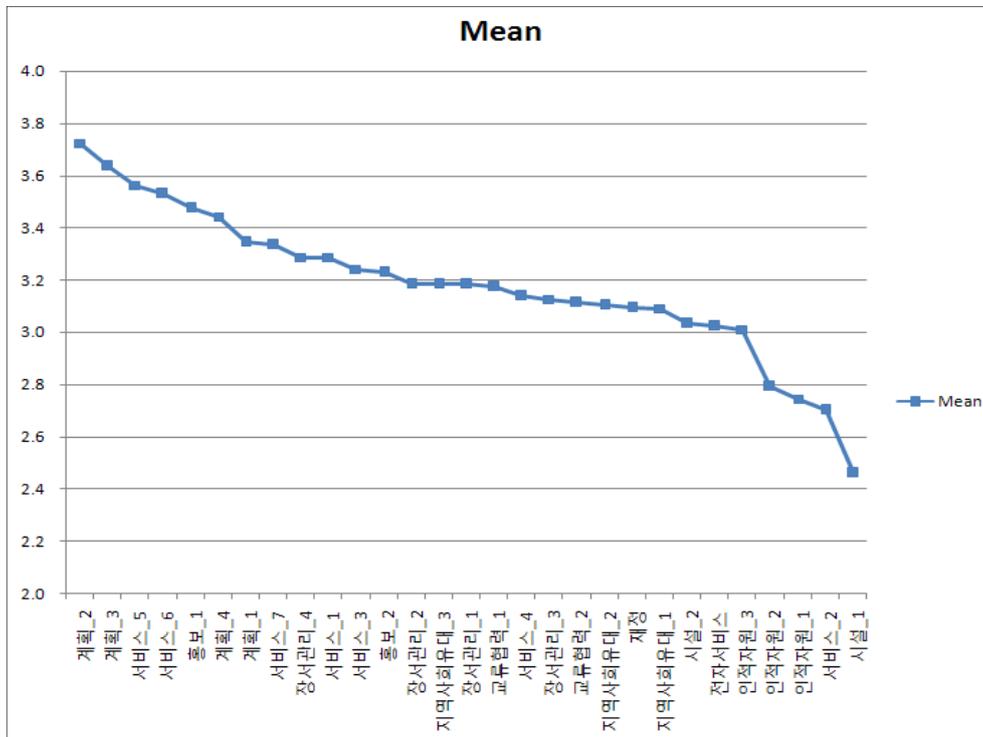
그래프에서 보면 평균값은 최고 3.72에서 최하 2.46까지 분포하고 있는데, 여기서 각 항목별 유용성에 유의미한 차이가 있는지를 조사하고자, 각 항목별 유의도를 다수의 T-test로 측정하였다. 그 결과는 <표 3>과 같다.

T-test 결과 $p < .05$ 수준에서 항목별로 유의미한 차이가 있기 위해서는, 분산의 영향력이

<표 2> 항목별 유용성의 평균과 표준편차

영역	문항	평균 (Mean)	표준편차 (SD)
계획 - 2	도서관평가가 중장기 발전계획을 수립하도록 하는데 도움이 된다.	3.72	0.73
계획 - 3	도서관 평가가 도서관 운영개선을 위한 자체평가를 실시하도록 하는데 도움이 된다.	3.64	0.77
서비스 - 5	도서관 평가가 문화프로그램 확충하도록 하는데 도움이 된다.	3.56	0.82
서비스 - 6	도서관 평가가 독서진흥 프로그램 확충하도록 하는데 도움이 된다.	3.53	0.82
홍보 - 1	도서관 평가가 도서관 홍보를 활성화하도록 하는데 도움이 된다.	3.48	0.84
계획 - 4	도서관 평가가 조직의 사명·비전·목표·핵심가치를 수립하도록 하는데 도움이 된다.	3.44	0.83
계획 - 1	도서관평가가 지역사회 구성원의 특성을 파악하는 업무를 추진하는데 도움이 된다.	3.34	0.87
서비스 - 7	도서관평가가 도서관 이용교육 또는 정보활용교육 프로그램을 실시하도록 하는데 도움이 된다.	3.33	0.83
장서관리 - 4	도서관평가가 명문화된 장서개발 지침을 수립하도록 하는데 도움이 된다.	3.29	0.85
서비스 - 1	도서관평가가 대출건수 증가를 위한 노력을 증진하는데 도움이 된다.	3.29	0.89
서비스 - 3	도서관평가가 다양한 참고봉사를 실시하도록 하는데 도움이 된다.	3.24	0.89
홍보 - 2	도서관평가가 도서관 소식지 또는 간행물 발간을 증가하는데 도움이 된다.	3.23	0.79
장서관리 - 2	도서관평가가 장서구성 주제의 다양성을 증진하는데 도움이 된다.	3.18	0.83
지역사회유대 - 3	도서관평가가 타 기관과의 협력을 강화하도록 하는데 도움이 된다.	3.18	0.88
장서관리 - 1	도서관평가가 자료구입 예산을 적극적으로 확보하도록 하는데 도움이 된다.	3.18	0.87

영역	문항	평균 (Mean)	표준편차 (SD)
교류협력 - 1	도서관평가가타 관중 도서관과의 협력을 증진하도록 하는데 도움이 된다.	3.17	0.83
서비스 - 4	도서관평가가 상호대차를 활성화 하도록 하는데 도움이 된다.	3.14	0.85
장서관리 - 3	도서관평가가 연간 장서증가량을 높이는데 도움이 된다.	3.13	0.83
교류협력 - 2	도서관평가가 작은도서관, 공사립문고와의 연계 서비스를 활성화하도록 하는데 도움이 된다.	3.11	0.88
지역사회유대 - 2	도서관평가가 도서관 운영위원회를 활성화 하도록 하는데 도움이 된다.	3.10	0.79
재정	도서관평가가 예산을 적극적으로 확보하도록 하는데 도움이 된다.	3.09	0.96
지역사회유대 - 1	도서관평가가 관장 및 직원의 지역사회 활동 참여를 독려하는데 도움이 된다.	3.09	0.79
시설 - 2	도서관평가가 장애인을 위한 편의시설을 확충하는데 도움이 된다.	3.03	0.98
전자서비스	도서관평가가 전자서비스를 활성화 하도록 하는데 도움이 된다.	3.02	0.86
인적자원 - 3	도서관평가가 직원 교육을 확대하는데 도움이 된다.	3.01	0.97
인적자원 - 2	도서관평가가 사서직원 자격기준을 강화하도록 하는데 도움이 된다.	2.79	0.97
인적자원 - 1	도서관평가가 최고관리자의 자격기준을 강화하도록 하는데 도움이 된다.	2.74	0.98
서비스 - 2	도서관평가가 자료실 개관일수를 적절하게 조정하는데 도움이 된다.	2.70	0.89
시설 - 1	도서관평가가 자료실 면적을 확충하는데 도움이 된다.	2.46	0.94



<그림 1> 항목별 평균값

〈표 3〉 항목쌍에 대한 T-test 결과

항목쌍	Mean Difference	t	sig.(2-tailed)
계획 - 2 - 서비스 - 3	0.48	4.74	0.00*
계획 - 2 - 장서관리 - 4	0.44	5.17	0.00*
계획 - 2 - 서비스 - 1	0.44	4.29	0.00*
계획 - 2 - 서비스 - 7	0.39	4.41	0.00*
서비스 - 5 - 장서관리 - 2	0.38	4.29	0.00*
서비스 - 5 - 홍보 - 2	0.33	4.11	0.00*
계획 - 2 - 계획 - 4	0.28	3.71	0.00*
서비스 - 5 - 장서관리 - 4	0.28	2.95	0.00*
계획 - 2 - 홍보 - 1	0.23	2.58	0.01*
서비스 - 5 - 서비스 - 7	0.23	2.95	0.00*
계획 - 2 - 서비스 - 6	0.20	2.23	0.03*
계획 - 2 - 서비스 - 5	0.16	1.97	0.05
계획 - 2 - 계획 - 3	0.09	1.38	0.17
서비스 - 5 - 홍보 - 1	0.07	0.83	0.41
서비스 - 5 - 서비스 - 6	0.03	0.62	0.53

* p < .05

있기는 하지만 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 분산에 대해 서로 큰 차이가 없으므로, 대체로 평균값의 차이가 0.16 보다 커야 함을 알 수 있었다.

이와 같은 평균값의 차이는 〈표 4〉와 같이 3~4가지 범주로 구분할 수 있다. 〈표 4〉는 평균값에 의한 4가지 범주화와 특성에 대해 정리한 것이다.

〈표 4〉에서 평균값이 가장 상위에 해당하는 항목들은 아래와 같은 세 가지 특성을 가지고 있음을 알 수 있다.

첫째, 평균값이 3.2 이상 되는 항목을 살펴보면, ‘계획’ 부문에 해당하는 문항의 유용성이 높다는 것을 알 수 있다. 즉, 중장기 발전계획 수립(계획 - 2), 자체평가(계획 - 3), 사명 및 목표 수립(계획 - 4), 지역사회 조사(계획 - 1) 및 장서관리 지침 수립(장서관리 - 4)과 같은 항목에서의 유용성이 높게 나타났다. 도서관 경영

에서 계획의 수립은 목표를 설정하고, 목표를 달성하기 위해 어떻게 해야 하는지를 결정하여 미래를 준비하는 것이다. 계획수립은 시간이 필요하지만, 효과적인 경영을 위해 반드시 필요한 것이다(Evans, Ward, and Rugaas 2000).

그러나 현장 사서들은 계획의 중요성은 인식하고 있으나, 부족한 인력과 많은 업무량 속에서 계획 수립의 단계를 체계적으로 이행하기 어렵다. 이것은 〈표 9〉에서 사서들의 응답을 통해서도 알 수 있다. 사서들은 현재 자신이 담당하고 있는 업무에 대해서 단기적이고 시급을 요하는 업무계획은 필요할 때마다 수시로 수립하고 있으나 도서관의 총괄적이고 중장기적 업무 계획의 수립은 잘 이루어지지 못하거나 미처 파악하지 못하는 경우가 많다. 그런데 평가 지표에 이 부분이 제시됨으로써 계획이나 지침의 중요성을 다시 인식하게 되고, 이에 따라 중

〈표 4〉 평균값에 의한 범주화와 특성

구분	평균 (Mean)	항목	평가지표	평가척도	분석		
상	3.4 이상	계획 - 2	중장기 발전계획의 수립	수립여부	① 계획		
		계획 - 3	자체평가 실시	실시여부, 평가주기, 보고서 발간 여부	① 계획		
		서비스 - 5	문화프로그램 현황	인구대비 참가자수 실적	② 양적측정		
		서비스 - 6	독서진흥 프로그램 현황		② 양적측정		
		홍보 - 1	도서관 홍보 내역	홍보종류, 실적	② 양적측정		
		계획 - 4	조직의 사명, 비전, 목표, 핵심가치 수립	수립·공표여부, 이용자참여여부	① 계획		
	3.2~3.4	계획 - 1	지역사회 조사	실시여부, 정기성, 문서화	① 계획		
		서비스 - 7	도서관이용교육 또는 정보활용교육 실시여부	실시여부 및 실적	③ 실시여부		
		장서관리 - 4	명문화된 장서개발 지침 수립	수립·공표여부, 문서화	① 계획		
		서비스 - 1	봉사대상 1인당 대출건수	전년평균치 대비 도달율	② 양적측정		
		서비스 - 3	다양한 참고봉사 실시	실시여부	③ 실시여부		
		홍보 - 2	도서관 소식지 또는 간행물 발간 여부	소식지, 간행물 발간 건수	② 양적측정		
		중	3.2~2.8	장서관리 - 2	장서구성 주제의 다양성	류별장서현황(지니계수)	① 상, 하의 특징 병행 ② 질측정 도구로서 지표측정 척도의 구체성빈약
				지역사회유대 - 3	타 기관과의 협력	협력 기관 수	
장서관리 - 1	자료구입 예산			전체예산대비 몇 %			
교류협력 - 1	타 관중 도서관과의 협력			협력 기관 수			
서비스 - 4	상호대차 실시여부			실시여부 및 실적			
장서관리 - 3	연간 장서증가율			전년장서수 대비 도달율			
교류협력 - 2	작은도서관, 공사립문고와의 연계 서비스			연계 기관 수			
지역사회유대 - 2	도서관 운영위원회			구성원 현황 및 운영회수			
재정	봉사대상 1인당 예산			전년예산기준치대비 증가율/ 전년대비 예산증가율			
지역사회유대 - 1	관장 및 직원의 지역사회 활동 참여여부			참여 빈도수			
시설 - 2	장애인 편의시설			장애인 시설 설치여부			
전자서비스	9개 세부항목 실시여부			다양한서비스실시여부 및 실적			
인적자원 - 3	직원교육프로그램 체계			직원 교육시간 및 참여직원비율			
하	2.8 미만			인적자원 - 2	사서직원 자격	기준치 도달율	
		인적자원 - 1	최고관리자의 자격	전공, 자격, 경력			
		서비스 - 2	자료실 개관일수	기준치 대비 도달율			
		시설 - 1	자료실 면적	전체건물대비 자료실면적			

장기 계획 수립, 자체평가 시행, 조직의 사명 제시, 지역사회 조사, 장서관리지침 등에 대해 검토하고 이행하려고 노력하고 있는 것으로 보여진다.

이는 도서관평가의 긍정적 측면으로서 인사발령에 의해서 수시로 사람이 바뀌고, 신규 직원에 대한 체계적 교육시스템이 부족한 각 도

서관의 현실을 고려할 때, 현재 평가지표는 전체 직원들에게 도서관이 지녀야 할 사명과 비전을 제시하고, 이에 따라 지역사회 이용자 및 비이용자를 조사하며 중장기 발전계획을 수립하고 이용자 만족도 조사를 통해 이에 대한 자체평가를 해 나가는 것을 독려함으로써 조직적으로 견고한 도서관 운영 시스템을 만드는 데

에 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 증가하는 도서관 서비스의 종류를 점검하여 도서관 서비스의 질적 향상에 본질적으로 기여하는 요소를 찾아가는 과정으로도 볼 수 있다. 이 부분에 대한 유용성이 다른 항목에서보다 유의미하게 높았던 것은 바로 이러한 중요성과 실현 가능성이 반영되어 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

둘째, 계량화하기에 용이한 항목에의 유용성이 높았다. 문화프로그램 참여자수(서비스 - 5), 독서프로그램 참여자수(서비스 - 6), 대출건수(서비스 - 1), 홍보회수(홍보 - 1), 간행물 발간건수(홍보 - 2)는 계량화된 수치 현황을 제출하고 이에 대한 산술적 자료를 토대로 점수가 매겨지는 항목이다. 이런 항목들은 질적 수준에 대한 평가적도는 고려되지 않으며, 다른 항목들에 비해 현장에서 계량화하거나 증빙 자료를 준비하기 용이한 지표들에 해당한다. 또한 이 항목들은 지표로서의 중요성과 정책결정자의 관심 증대에 따라 실현가능성이 높은 항목들이다.

한편, 자료구입 예산(장서관리 - 1)과 도서관 예산에 해당하는 '재정' 항목은 계량화된 수치를 제시하여 비교적 용이하게 평가 점수가 예측 가능한 항목임에도 불구하고 유용성의 정도가 상대적으로 낮았다. 그것은 예산확보에 대한 사서의 실현가능성 정도를 나타내는 것이라 할 수 있다. 즉 독서프로그램이나 문화프로그램, 홍보실적 등은 실무적인 업무로서 사서의 의지에 따라 실적의 증가가 가능하며, 정책결정자의 의지와도 상충되지 않는 업무인 반면에 예산확보의 문제는 사서의 의지와 더불어 또 다른 요소들이 필요함을 반증하는 것이라

할 수 있다. 결과적으로 사서의 입장에서 보았을 때, 중요성 및 측정의 용이성과 더불어 실현가능성이 높은 항목일수록 유용성이 높게 조사되는 것으로 판단된다.

셋째, 중요하지만 특별한 강제 장치가 없어서 평소 개선이 잘 안 되는 업무에 대해서도 유용성의 정도가 높았다. 정보활용교육(서비스 - 7)이나, 참고서비스의 활성화(서비스 - 3) 등은 사서들의 입장에서 중요하다고 생각되는 업무이지만 쉽게 개선되기 어려운 업무에 해당한다. 마찬가지로 시설 부문에서도 자료실 면적(시설 - 1) 보다 장애인 편의시설(시설 - 2)이 유용성의 정도가 높은 것으로 나타났는데, 그것은 장애인 시설의 확충은 사서들은 중요하다고 인식하고 있지만 쉽게 개선하기 어려운 업무에 속하기 때문이다. 그러나 평가지표에 이 항목이 반영됨으로써 조직적으로 이런 서비스에 대응하도록 공감대를 형성할 수 있다는 측면에서 그 유용성이 상대적으로 높았던 것으로 볼 수 있다. 또한 평가적도가 이들 항목에 대해 참고서비스 완성도(Van House et al. 1987)와 같은 질적 척도를 요구하기 보다는 실시여부와의 관련 실적만으로 측정되고 있기 때문에 측정이 용이하고, 이 지표를 통해 충분히 실현가능하다는 점에서 유용성이 높게 나타났다고 볼 수 있다.

유용성이 하위에 해당하는 항목들은 <그림 1>에서 평균값이 급격히 떨어지는 부분으로, 주로 인력과 시설에 관한 항목이 여기에 속한다. '시설'이나 '인적자원', '개관일수(서비스 - 2)'와 같은 항목은 사서 개인의 의지나 노력에 따라 변화하기 어렵다고 인식한 항목들에 속한다. 즉, 앞서 유용성이 높은 상위의 항목들에 속

하는 '계획' 부분과 '프로그램의 개설과 확충 및 홍보, 서비스' 등은 사서의 의지에 따라 어느 정도는 개선이 가능하고 더 나은 평가를 받을 수 있는 항목이라고 한다면, 시설이나, 열람규칙에 속하는 개관일수, 인적자원과 같은 요소들은 사서의 의지와 자율성의 정도가 적다고 인식했기 때문에 그 유용성이 낮게 나타난 것으로 판단된다. 전체적으로 사서들의 개별적 의지 정도에 따라 개선 가능한 부분의 유용성이 높은 반면에, 사서들의 의지와 상관도가 떨어지는 부분의 유용성이 낮게 나타났다. 그러므로 유용성의 정도는 현장 사서들의 자율성 정도와도 상통한다고 할 수 있고, 아울러 사서의 의지와 사서가 인식한 실현가능성이 평가지표의 유용성에 영향을 미치는 주요한 요인으로 판단된다.

마지막으로, 평균값이 3.2~2.8에 해당하는 항목들은 대체로 유용성이 상위와 하위에 속하는 특징들이 혼재되어 있으며, 측정이 용이하지 않은 항목이다. 즉 지역사회활동(지역사회유대 - 1), 운영위원회(지역사회유대 - 2), 타 기관과 협력(지역사회유대 - 3), 타 관중 도서관과 협력(교류협력 - 1), 작은도서관과의 연계(교류협력 - 2) 등의 항목은 질적 수준을 가늠하기 위한 평가지표를 계량화된 수치로 단순화시킨 척도에 의해 측정되는데, 이를 측정할 증빙자료 속에서 이에 대해 뚜렷하게 점수의 차등을 구분하기 어려운 항목들에 속한다. 즉 단순히 수치로만 점수를 차등하기에 변별력이 부족한 것들이 많아 측정의 용이성이 떨어지는 항목에 해당한다. 예를 들어 지역사회유대 항목에서 관장 및 직원의 지역사회 참여 여부를 참여빈도수로 측정하고자 했는데, 자치단체 직원 도서관의 경우 지역사회 행사에는 당연히

참석해야 하는 경우가 많은데 이에 근거한 빈도수로 지역사회와의 유대정도를 측정한다거나, 타 기관과의 협력의 정도를 협력기관수로만 측정하는 것은 질적 수준을 너무 단순화시킨 수치 척도라 생각된다. 그러므로 현장 사서들은 이 지표가 무엇을 요구하는 지표인지를 정확히 인식하기 어려웠기 때문에 유용성에서 그 높고 낮음을 분간하기 애매한 '보통' 수준의 점수를 얻은 것으로 보여진다.

이와 같은 항목별 유용성 순위를 선행연구 이용남, 홍현진의 '우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구'에서 연구자들이 제시한 평가지표 69개 항목에 대해 관리자층, 사서, 이용자층 각각의 응답자들이 중요하다고 판단한 상위 10개의 지표들과 비교해 보면(표 5, 표 6 참조), 선행 연구에서 중요성에 대한 상위 10개 영역이 본 고에서 유용성이 낮은 하위 10개 영역과 비슷하다는 것을 알 수 있다. 이것은 관리자, 사서, 이용자가 중요하다고 인식하는 것과 그것을 현실에서 적용할 수 있다고 생각하는 부분에 차이가 있다는 것을 의미한다. 도서관 운영의 질적 개선은 사서들의 노력에 의해서 개선될 수 있는 부분과 함께, 인적자원 확보 및 예산 운영관리, 시설의 확충 등을 실현할 수 있는 상위의 국가 정책적 시스템의 개선이 요구되고 있으나, 우리나라 행정체계 내에서 사서들의 노력이나 의지에 의해서 개선의 폭이 매우 좁다고 생각하기 때문에, 유용성에서는 낮게 나타난 것으로 판단된다. 이러한 판단은 <표 9>의 개방형 질문에서 평가 후 국가적 정책적 지원 및 개선이 필요하다고 응답한 것을 통해서도 확인되고 있다. 그렇기 때문에 이 부분에 대한 보다 포괄적이고 강제력을 가질 수 있는 접근

〈표 5〉 이용남, 홍현진의 연구결과와 본 고의 연구결과 비교(1)

이용남, 홍현진의 연구에서 중요도가 높은 상위 10위 항목	본 고에서 유용성이 낮은 하위 10위 항목
① 직원의 봉사수준(친절정도, 봉사태도)	① (시설 - 1) 자료실 면적
② 업무전산화 수준	② (서비스 - 2) 자료실 개관일수
③ 봉사대상인구 대비 전문직 사서수	③ (인적자원 - 1) 최고관리자의 자격기준
④ 도서관의 이용자 만족도	④ (인적자원 - 2) 사서직원의 자격기준
⑤ 도서관장의 전문성(사서직 여부)	⑤ (인적자원 - 3) 직원교육 확대
⑥ 건물의 접근 용이성	⑥ (전자서비스) 전자서비스 활성화
⑦ 봉사대상인구 대비 도서관 자료비용	⑦ (시설 - 2) 장애인 편의시설 확충
⑧ 봉사의 신속성(정보요구 처리시간)	⑧ (지역사회유대 - 1) 관장 및 직원의 지역사회 활동 참여
⑨ 지역사회 복리에 대한 기여도	⑨ (재정) 예산 확보
⑩ 직원의 재교육 프로그램 실시 여부	⑩ (지역사회유대 - 2) 도서관 운영위원회 활성화

〈표 6〉 이용남, 홍현진의 연구결과와 본 고의 연구결과 비교(2)

영역	〈표 5〉의 중요도 항목번호	〈표 5〉의 유용성 항목번호
직원	① ③ ⑤ ⑩	③ ④ ⑤ ⑧
예산·운영관리	② ④ ⑦ ⑨	② ⑨ ⑩
시설	⑥	① ⑦
이용자봉사	⑧	⑥

과 기제가 있어야 이 평가사업이 단위 도서관의 발전에 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

여기서 사서들이 인력확보, 시설확충, 예산 확보와 같은 항목에서 이런 인식을 가지게 된 이유를 좀 더 자세히 살펴보면 첫째, 사서들이 현장에서 주로 관리의 업무를 하는 직위를 가진 사람이기 보다는 실무를 담당하는 담당자로서 스스로를 경영과 관리의 주체로서 생각하기 보다는 실무자로서 인식하고 있다는 것이고, 둘째, 총액임금제, 총정원제 등 사서들이 현장에서 겪는 여러 가지 경험 속에서 단순히 한 도서관만의 문제가 아님을 경험적으로 인식했기 때문으로 판단된다. 그러므로 이 항목에 대한 유용성의 차이 분석은 향후 최종 의사결정자이며, 기관의 정책과 계획을 주도하는 기관장의 인식에 따라 어떻게 다른지로 대체하여 조사해 보는 것도 유의미할 것이라 생각된다.

4.2 그룹간 유용성 차이 분석

항목별 유용성의 차이를 비교한 것에 이어, 도서관 평가의 유용성이 그룹별로 어떻게 차이가 나는지를 알아보고자 자치단체 중앙관 대, 중, 소그룹 간 유용성 차이를 분석하였다. 분석 결과 29개 항목 중 지역사회 활동(지역사회유대 - 1) 에서만 $F(2, 66) = 3.35(p < .05)$, $R^2 = .10$ 으로 유의미한 그룹간 차이를 나타내었으며, 나머지 항목에서는 유의미한 차이를 볼 수 없었다. 사후검정에서 이 항목 또한 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 그러므로 자치단체 중앙관 대, 중, 소그룹간 유용성에 유의미한 차이가 있다고 하기 어렵다.

이런 결과는 당초 그룹별 특성이 그룹별 유용성 차이에 영향을 미칠 것이라는 가정이 유의미하지 않음을 의미한다. 그것은 자치단체내

에 속한 도서관들이 하나의 시스템으로 운영되어 예산, 인력, 열람규칙 등 운영정책이 중앙관이나 분관에 따라 다르지 않은 현장의 특성을 통해 분석해 볼 수 있다. 즉 한 자치단체내에 속한 도서관들은 그룹별로 상이한 특성을 가졌다고 보다는 자치단체별 도서관 정책에 더 많이 영향을 받는다. 예를 들어 자치단체 중앙관 대그룹에 속하는 고양시 화정도서관과 중앙관 중그룹에 속하는 마두도서관은 규모에 따른 그룹별 특성보다는 자치단체 도서관 특성에 더 많이 영향을 받고 있다. 그러므로 그룹별 대, 중, 소의 특성에 따라 자관의 도서관평가에 가지는 인식이 뚜렷한 특성이나 차이를 나타내지 않은 것으로 볼 수 있다.

또한 자치단체 중앙관 대그룹과 교육청 중앙관 대그룹 사이에 유용성이 차이가 있는지 비교 분석한 결과, 마찬가지로 그룹간 유용성에는 차이가 나타나지 않았다. 이것은 당초 운영주체에 따라 평가에 대한 인식에 차이가 있을 것이라는 가설하에 조사한 것인데, <표 9>의 개방형 질문 분석에서 나타났듯이, 아직은 평가초기단계로서 평가사업 전반에 대한 신뢰도에

대한 문제로 인해 운영주체별 집단간의 뚜렷한 차이가 나타나지 않은 것으로 보인다.

4.3 사서의 특성에 따른 차이 분석

사서의 취득자격증에 따라, 직급에 따라, 경력에 따라 평가지표에 대한 유용성에 차이가 있는지를 분석하였다. 먼저 조사에 참여한 사서들의 현황을 살펴보면 <표 7>과 같다.

일원분산분석에 의한 분석결과 취득자격증에 따른 평가지표에 대한 유용성에서는 최고관리자의 자격기준 강화(인적자원 - 1)에 대해서는 $F(2,82) = 3.30(p<.05)$, $R^2=.08$, 사서직원의 자격기준 강화(인적자원 - 2)에 대해서는 $F(2,82) = 6.12(p<.01)$, $R^2=.13$, 그리고 자료실 면적 확충(시설 - 1)에 대해서는 $F(2,82) = 3.97(p<.05)$, $R^2=.09$ 로 유의미한 차이를 보였으며, 사후검정결과 2급정사서와 준사서간에 인식의 유의미한 차이를 보였다(표 8 참조). 이는 2급 정사서의 경우 경험을 통해서 해당 항목이 사서의 활용의지에 따라 개선이 되거나 도움이 되는 항목이라고 인식한 정도가 준사서 보

<표 7> 조사대상 사서들의 취득자격증, 직급, 경력 현황

구 분	사서자격증		직 급		경 령	
	구분	빈도	구분	빈도	구분	빈도
valid	1급 정사서	6	6급	15	0-5년	39
	2급 정사서	64	7급	26	6-10년	12
	준사서	15	8급	29	11-15년	12
	소계	85	9급	17	15-20년	19
			소계	87	21년 이상	4
				소계	86	
Missing		2		0		1
Total		87	Total	87	Total	87

〈표 8〉 취득자격증에 따른 유용성 분석 결과

영역	문항	2급 정사서	준사서	Mean Difference(I-J)	Sig.
		Mean	Mean		
인적자원 - 1	최고관리자의 자격기준강화에 도움이 된다	2.635	3.333	-0.70	*0.0330
인적자원 - 2	사서직원의 자격기준강화에 도움이 된다	2.625	3.533	-0.91	*0.0025
시설 - 1	자료실 면적 확충에 도움이 된다	2.167	3.067	-0.69	*0.0024

* p < .05

다 낮았기 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다. 이렇게 2급정사서와 준사서간의 인식의 차이를 보이는 항목들은 항목별 유용성 정도에서 가장 유용성이 낮은 항목과도 일치하고 있다. 이는 2급 정사서의 견해가 전체 유용성의 정도에 가장 크게 영향을 미치며, 기술통계에서 드러났듯이 이 조사에 참여한 사서 중 2급 정사서의 비율이 가장 높았던 것을 반영하기도 한다.

그러나, 직급이나 경력에 따른 평가지표의 유용성에 대한 인식에서 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 이러한 결과는 평가지표에 대한 사서들의 인식정도가 그 직급이나 경력여부를 막론하고 유사함을 보여주고 있다. 이것은 평가사업이 이제 시작하는 단계이기 때문에, 평가지표나 평가전반에 걸친 사서들간의 인식에 직급이나 경력에 따라 뚜렷한 차이가 없다는 것을 반영하고 있다.

4.4 개방형 질문에 대한 분석

〈표 9〉는 설문지의 개방형 질문에 대한 응답을 사서들의 긍정적, 부정적 인식으로 나누어 정리하였다. 평가의 긍정적 시각은 앞서의 통계적 분석에서 보인 결과를 재확인할 수 있는 내용들이다. 한편 부정적 측면들은 평가인식 및 사전 준비 부족(인식부족, 평가시스템의 체

계화 정도) 평가항목의 구성에 대한 문제(장서 개발에 소홀, 특성화서비스 지표 부족, 질 측정 지표 부족) 이외에도, 평가의 진행(평가를 위한 인력 부족, 측정의 어려움) 및 결과 활용의 측면(평가결과에 따른 직원의 사기 문제, 수상 기관에 대한 처리) 을 함께 보여주고 있다.

5. 결론 및 제언

이제까지의 분석결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 도서관 평가의 유용성에는 항목별로 유의미한 차이가 있다는 〈가설 1〉에서는 유의미한 차이가 나타났다. 즉, 계획수립과 관련된 항목은 유용성의 정도가 높았고, 시설이나 인적자원과 같은 항목은 유용성이 낮았다. 또한 계량화하기에 용이한 지표가 상대적으로 계량화하기 어려운 지표보다 유용성이 높았다. 즉, 유용성의 정도는 사서의 의지에 따라 업무계획이나 추진 집행에 변화를 가져올 수 있는 항목의 경우에는 그 정도가 높았고, 자치단체 인사 부서가 권한을 가지고 있는 인적자원이나, 이미 건물이 건립되어 리모델링과 같은 변화가 없이 불가능한 자료실 면적 등과 같은 업무에서는 유용성이 낮게 나타났다. 결론적으로 평

〈표 9〉 개방형 질문 분석 결과: 평가사업의 긍정·부정적 측면과 문제점

구분	내용	횟수
평가의 긍정적 측면	· 사서의 업무추진 방향을 잡는데 유용(2) · 평가를 위해 새로운 노력을 하게 됨(2) · 그동안 보지 못했던 부분을 볼 수 있는 기회 제공(1) · 사서의 의지여하에 달린 부분은 유용하나 그 외는 유용하지 못함(1) · 경쟁유도하여 도서관 정적이미지 개선에 도움이 됨(1)	7
평가의 부정적 측면	· 평가를 잘 받기 위해서만 일하는 것이 되고 있음(3) · 평가가 실제 업무에 미치는 영향은 적다(1) · 인력이 부족하여 업무에 방해만 됨(1) · 평가결과에 따라 소속직원의 사기 좌우(1) · 수상기관에 대한 재평가 기간 필요(1) - 다시 수상하지 않도록 유예기간 필요	7
문제점 및 개선해야 할 내용	· 계량화된 측정의 어려움 또는 한계(8) · 지역특성화 서비스가 일반적 평가지표로 측정 불가능(1) · 장서관발, 서비스에 소홀한 측면이 있다(1) · 평가가 이용자 서비스 질 향상에 기여하는지 의문(1) · 이전 수준보다 성장한 측면에 대한 평가 미흡(1)	12
	· 해당자치단체 조직에 영향을 미쳐야 함	7
	· 객관성, 공정성 확보해야 함: 제출자료의 신뢰성 확보	7
	· 그룹평의 재조정 필요	5
	· 평가지표의 개선이 필요(다각적 평가, 구체적, 명확해야함)	5
	· 평가후 국가적, 정책적, 사후 지원 및 개선이 따라야 함 - 인력, 예산, 사서의 권익확대, 근무환경 개선 등	4
	· 최고관리자에 대한 구속력이 있어야 함	3
	· 평가절차 및 방법의 효율적 운영이 필요 - 평가시스템 체계화 - 담당자 교육, 조사방법개선, 조사 원활함 제고	3
	· 사서의 평가업무에 대한 인식부족	1

가지표의 유용성을 높이기 위해서는 사서의 인식에서 중요하고, 측정이 용이해야 하며, 의지에 따라 실현가능성이 높아야 한다는 것을 알 수 있다.

둘째, 도서관 평가의 유용성에 대한 사서의 인식에는 그룹별로 유의미한 차이가 있다는 〈가설 2〉는 기각되었다.

셋째, 도서관 평가의 유용성에 대한 사서의 인식에는 자치단체 중앙관 대그룹과 교육청 대 그룹 사이에 유의미한 차이가 있다는 〈가설 3〉 역시 분석결과 유의미한 차이가 발견되지 않았

다. 이 부분은 자치단체 직영도서관, 교육청 도서관, 민간위탁 도서관 등 운영주체에 따라 구분하여 관리와 의사결정권한을 가진 관장을 조사하는 후속연구가 필요하리라 생각한다.

넷째, 도서관 평가의 유용성에서 사서의 취득자격증에 따라 유의미한 차이가 있다는 〈가설 4〉는 최고관리자의 자격기준 강화(인적자원 - 1), 사서직원의 자격기준 강화(인적자원 - 2)와 자료실 면적 확충(시설 - 1)에서만 유의미한 차이가 나타났다. 이것은 항목별 유용성의 차이에서 가장 유용성이 낮았던 항목과도

일치하는 것으로 2급 정사서의 견해가 전체 유용성의 정도에 가장 크게 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 취득 자격증을 전문성의 한 요인으로 파악하고 이후 전문성의 정도에 따라 유용성의 정도가 어떻게 차이가 나는지를 알아보는 후속연구가 필요할 것이다.

다섯째, 도서관 평가의 유용성에서 사서의 직급과 경력에 따라 유의미한 차이가 있는지를 가정하는 <가설 5> <가설 6>는 분석결과 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

이러한 조사결과와 개방형 질문에 대한 사서들의 응답을 토대로 도서관 평가사업에 대해 몇 가지 문제점과 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 평가지표의 유용성은 도서관의 전체적 업무를 파악할 수 있다거나, 전반적 업무 계획 수립에는 유용하게 활용될 수 있으나 계량화된 지표만 강조되고 질적 성장이나 질 측정도구로서 유용성은 떨어진다. 이것은 단위 공공도서관 사서들에게 운영의 양적 측면만을 강조하게 되어 도서관 서비스 개선과의 연관성이 모호한 상태에서 근무여건이나 인력의 개선 없이 업무량만 증가시키게 될 것이다. 즉, 장서량의 증가나 대출책수 증가, 문화프로그램 개수 증가, 홍보물의 개수 증가 등을 측정하는 계량화된 지표들이 도서관 운영 개선에 도움을 주지 않는 것은 아니지만, 질적 측면을 평가하는 지표와 함께 병행되어야만 실질적으로 도움이 될 수 있을 것이다.

예를 들어 장서증가량만을 측정할 것이 아니라, 폐기 및 제적 도서 수, 장서의 회전율, 당해 년 증가량 대비 이용량 등 자료의 질 측정 지표들이 많이 개발되어야 할 것이다. 또한 주제탐

색 충족율, 서명 충족율, 저자 충족율 등의 자료 이용성과 접근성 등에 관한 지표(Moore 1989)들이 개발되어 자료검색 및 편목업무에서도 개선을 꾀해야 할 것이다.

따라서 도서관 평가지표는 전국적 평가지표로서 가지는 일괄 적용의 단순 수치지표의 한계를 극복하고 질을 측정할 수 있는 지표를 균형 있게 개발하여 단위 업무의 질적 향상을 도모할 수 있어야 할 것이다. 물론 어떤 현황에 대한 계량화는 평가지표 개발자 및 과거의 경험, 통계자료에 크게 의존하지 않을 수 없다. 그러나 척도 선택에 대한 가정들이 명백하게 되고 불완전한 기준들도 그 한계점이 명확하게 인식된다면 유용하게 사용될 수 있을 것이다(홍현진 2003).

둘째, 평가절차 및 방법에서 보다 체계적이고 객관적 시스템이 보완되어야 할 것이다. <표 9>에서 보는 바와 같이 사서들의 응답에서 평가 자체에 대한 공정성과 객관성에 의문을 갖고 있다는 응답이 많았다. 평가지표가 객관적으로 측정 가능한 것인지, 각 도서관에서 제출한 자료가 신빙성 있는 자료인지, 모든 도서관에서 일관된 방법으로 작성했는지, 평가자료 자체에 대한 진위여부를 가릴 수 있는지에 대해 의문을 나타냈다. 또한 평가 절차와 방법에서 객관적이고 공정하게 평가되었는지에 대한 의문을 나타냈다. 해당 도서관의 조직, 규모, 인력, 봉사대상 인구에 따른 그룹핑에 문제제기 하는 응답도 나타났다. 직원이 부족한 곳에서는 업무량만 증가했다는 불만을 나타내기도 했다. 즉, 이런 부정적 인식은 이 지표를 업무추진 기준으로 유용하게 활용하려는 데에 영향을 미치는 것으로 판단된다. 조사결과 사서의 특성에 따른 유용성

인식에 있어서의 유의미한 차이가 나타나지 않았던 것은 이러한 평가자체에 대한 신뢰성에 영향을 받은 것으로도 보인다.

이것은 평가 초기단계에서 발생하는 비체계적이고 비효율적인 방법의 측면을 지적하는 것이기도 하고, 평가사업 자체와 지표에 대한 이해의 부족에서도 기인한다고 할 수 있다. 그러므로 평가지표 및 평가의 목적, 평가지표의 측정방법, 평가자료의 제출방법 등 평가에 따르는 세부사항에 대해 담당자 및 조직단위의 사전 교육을 실시하고, 평가지표와 방법에 대한 상세한 매뉴얼을 작성하여 배포하는 등의 노력이 필요한 것으로 생각된다.

셋째, <표 9>에서도 보이는 바와 같이, 2008년 전국 공공도서관 평가에서 전국 도서관들이 가장 크게 관심을 가졌던 부분은 도서관 그룹핑이었다. 그리고 그룹핑의 결과에 대해서도 여러 가지 의문을 가지고 있었다. 그러므로 이 평가에서 그룹핑을 10개 영역으로 세분화할 필요가 있는지 그리고 봉사대상인구를 그룹핑의 주요기준으로 삼았는데 과연 교육청 산하 도서관이나 한 자치단체내 직영도서관, 민간위탁도서관, 교육청 도서관이 공존하는 자치단체내에서 이들 도서관의 봉사대상인구는 어떻게 설정할 것인가에 대해서 좀 더 논의가 필요한 것으로 보인다.

봉사대상인구는 도서관 평가지표에서 매우 자주 활용되고 중요하다고 생각되는 기준에 해당한다. 그러나 현재의 봉사대상인구를 기준으로 평가하기에는 각 도서관이 처한 상황이 운영주체에 따라 매우 다르기 때문에 그에 따른 공정한 평가를 확보하기 힘들다. 예를 들어 자치단체 중앙관의 경우 그 자치단체의 행정구역

내의 인구 전체를 봉사대상인구로 명확히 설정할 수 있기 때문에 이용자의 접근성을 높이기 위해 도서관을 확충하고 소규모 작은도서관을 조성하고, 이동도서관을 운영하는 등의 활동을 하고 있다. 또한 행정구역 내 모든 도서관을 시스템화하여 예산, 인력, 조직 관리 및 주요정책의 생산 등이 모두 중앙관에서 이뤄지고 있는 곳이 많다. 중앙관은 이와 같은 정책을 분관 및 지역의 서비스 거점에 파급하여 각각의 역할을 할 수 있도록 조정하고 통제하는 역할을 한다. 그러므로 자치단체 중앙관의 평가지표에서 접근성은 매우 중요한 지표가 될 수 있으며, 중앙관을 통한 지역도서관의 시스템화 정도도 매우 중요한 지표가 될 수 있다.

그러나 교육청 산하 도서관이나 직영도서관과 공존하는 민간위탁 도서관은 이런 지역 전체를 포괄해야 하는 조직적 업무가 상대적으로 매우 적다. 또한 자치단체 중앙관에 속한 분관의 경우 평가지표에서 제시되는 예산액, 인력, 계획 등의 지표는 이미 중앙관에서 권한을 가졌거나 개발된 것을 시행하는 수준이기 때문에 이에 대해 개별적으로 평가하는 것은 자칫 무의미할 수 있다. 그러므로 이와 같은 모든 상황을 고려할 때, 자치단체 소속의 공공도서관에 대한 평가는 해당 자치단체를 단위로 하는 것이 바람직한 것으로 보인다. 자치단체 단위로 평가를 하기 위해 평가지표에 접근성 및 지역도서관간 협력의 정도, 각 도서관별 특성화 및 역할 조정 능력 등을 평가할 측정방안을 제시한다면, 운영주체와 상관없이 지역단위 도서관간의 협력이 강화되고 전국적 도서관 협력망을 구축하는 작업에서 진일보를 기대할 수 있을 것이다.

넷째, 전국단위 평가로서 위상을 높이기 위

해 관련 타 부처 즉 정원을 증가시키는 행정안전부 및 광역자치단체, 기초자치단체 등에도 개선방안에 대한 강제력을 행사할 수 있는 법적 행정적 기제가 보완되어야 한다. 유용성 결과에서도 드러났듯이 실제로 도서관 운영에서 중요한 부분중 하나는 인적자원이나 시설부분인데 이 부분에서 평가지표가 현장 사서들에게 유용하게 활용되지 못한다는 것은 이 부분이 사서의 개별적 의지와는 다른 국가적이고 정책적 지원 및 법적 근거가 필요한 부분이기 때문이다. 그러므로 도서관의 질적 성장을 실질적으로 가능하기 위해서는 이런 선결요건의 개선이 필요하고 이런 기본 여건의 개선을 가능하게 하도록 평가가 발달되어야 사서들의 지표에 대한 유용성 정도도 높아질 것이다.

다섯째, 사서들 스스로도 평가지표를 적극 활용하여 도서관의 질적 향상을 위해 의식적으로 노력해야 할 것이다. 앞서 유용성의 정도가 높은 것은 사서의 자율성의 정도와 사서가 인식한 실현가능성의 정도와 관계있다고 말했다. 즉 유용성의 정도가 낮게 나타난 항목을 개선시키기 위해서는 사서 스스로를 실무자의 위치

로만 국한시키지 말고, 관리와 경영을 담당하는 주체로서 해당 자치단체에 인력 및 예산을 요구하는 활동이나 광역 및 중앙부처에 다각적인 방법으로 의견을 개진하는 활동 등을 통해 스스로의 여건을 개선하려는 노력도 병행되어야 할 것이다. 다시 말해, 평가지표의 개발이나 평가 사업이 아무리 훌륭한 대의를 가지고 있다 하더라도 현장의 사서들이 주체적 의식을 갖고 그것을 활용하지 않는다면 그 평가사업의 성과는 미미할 것이다. 그러므로 사서들 스스로도 평가사업이나 이미 개발된 평가지표를 해당 업무에 유용하게 활용하기 위한 노력을 계속 해 나가야 할 것이다.

끝으로 전국 공공도서관 평가 결과 선정된 '우수 도서관'이 과연 이용자들이 체감하는 서비스 만족도에서도 우수한 도서관으로 평가받을 수 있을까라는 의문이 남는다. 즉 아직까지도 이 평가지표는 공급자측의 입장에서 개발되고 측정된 지표이기 때문에 이 평가지표의 유용성을 높이는 것이 이용자 서비스의 질을 높이는 것과 일치할 수 있도록 하는 요인을 찾는 후속연구가 진행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 경기도, 경기도사이버중앙도서관. 2007. 『2006 경기도 공공도서관 평가보고서』. [수원]: 경기도사이버도서관.

[2] 김규환, 남영준. 2008. 공공도서관의 성과지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 113-139.

[3] 김정택. 2009. BSC 기반 공공도서관 성과지표 모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 47-71.

- [4] 도서관정보정책위원회. 2008. 『2008 전국도서관 평가 결과 보고서』. [서울]: 문화체육관광부 도서관정보정책기획단.
- [5] 문성빈, 이지연. 2007. 『공공도서관 평가지표 개발에 관한 연구』. [서울]: 국립중앙도서관.
- [6] 이용남. 2000. 우리나라 공공도서관 평가의 적실성 제고를 위한 연구: 봉사대상인구 적용 문제를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 34(2): 5-20.
- [7] 차미경. 1999. 공공도서관 계획과 평가에 있어서 도서관기준의 유용성: 미국 공공도서관장 인식조사를 중심으로. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 제7집: 29-44.
- [8] 최은주. 2002. 이용자서비스 관련 항목이 공공도서관 평가에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 165-184.
- [9] 홍현진, 이용남. 1999. 공공도서관의 성과평가에 관한 이론적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 45-67.
- [10] 홍현진. 1999. 공공도서관의 성과측정에 관한 고찰. 『한국문헌정보학회 학술발표논문집』, 제7집: 6-25.
- [11] Evans, G. E., Ward, Patricia Layzell, & Rugaas, Bendik. 2000. *Management Basics for information Professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- [12] Van House, N. A., Lynch, M. J., & McClure, C. R. 1987. *Output Measures for Public Libraries*. Chicago: American Library Association.
- [13] Moore, N. 1989. *Measuring the Performance of Public Libraries: A Draft Manual*. Paris: UNESCO.

● 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Gyeonggido, Gyeonggido Cyber Library. 2007. *2006 Gyeonggido Gonggongdoseogwan Pyeong-gabogoseo*. Suwon: Gyeonggido Cyber Library.
- [2] Gyu-Hwan Kim, & Young-Joon Nam. 2008. "A Study on Development of Performance Indicators for Korean Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(4): 113-139.
- [3] Jeong-Taek Kim. 2009. "A Study on Developing BSC-based Public Library Performance Indicator Model." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 47-71.
- [4] Doseogwanjeongbojeongchaekwiwonhoe. 2008. *2008 Jeongukdoseogwan Pyeongga gyeolgwa*. Seoul: Ministry of Culture and Tourism doseogwanjeongbo jeongchaekgihoekdan.
- [5] Sung-Been Moon, & Jee-Yeon Lee. 2007. *Gonggongdoseogwan Pyeonggajipyo Gaebale gwanhan*

Yeongu, Seoul: The National Library of Korea.

- [6] Yong-Nam Lee, 2000. "A Study on Using 'Population of Legal Service Area' as a Criterion for Evaluating Public Libraries in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science* 34(2): 5-20.
- [7] Mi-Kyeong Cha, 1999. "The Utility of State Public Library Standards for Planning and Evaluation: A Survey of Public Library Director's Perceptions." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science Occasional Papers Series* 29-44.
- [8] Eun-Ju Choi, 2002. "A Study on the Impact of User Service-related Items for the Public Library Evaluation." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(2): 165-184.
- [9] Hyun-Jin Hong, & Yong-Nam Lee, 1999. "A Theoretical Study of the Public Library Performance Measurement." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(2): 45-67.
- [10] Hyun-Jin Hong, 1999. "Gonggongdoseogwanui Seonggwajeonge gwanhan Gochal." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science Occasional Papers, Series* 25.

1. 2008년 실시한 전국 공공도서관 평가지표 배점을 고려하여 구성된 설문지입니다. 평가참여 도서관은 각 항목별점수의 합으로 총 점수가 산정됩니다. 그러므로 이런 지표항목이 해당 도서관의 정책 결정 및 주요업무 추진활성화 등에 어느 정도 도움이 되는지 해당 되는 항목에 √표 해 주시기 바랍니다.

평가 영역	질 문	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
		5	4	3	2	1
계획	1) 도서관 평가가 지역사회 구성원의 특성을 파악하는 업무를 추진하도록 하는데 도움이 된다.					
	2) 도서관 평가가 중장기 발전계획을 수립하도록 하는데 도움이 된다.					
	3) 도서관 평가가 도서관 운영개선을 위한 자체평가를 실시하도록 하는데 도움이 된다.					
	4) 도서관 평가가 조직의 사명·비전·목표·핵심가치를 수립하도록 하는데 도움이 된다.					
재정	5) 도서관 평가가 예산을 적극적으로 확보하도록 하는데 도움이 된다.					
	6) 도서관 평가가 대출건수 증가를 위한 노력을 증진하는데 도움이 된다.					
	7) 도서관 평가가 자료실 개관일수를 적절하게 조정하는데 도움이 된다.					
	8) 도서관 평가가 다양한 참고봉사 실시하도록 하는데 도움이 된다.					
서비스	9) 도서관 평가가 상호대차 활성화하도록 하는데 도움이 된다.					
	10) 도서관 평가가 문화프로그램 확충하도록 하는데 도움이 된다.					
	11) 도서관 평가가 독서진흥 프로그램 확충하도록 하는데 도움이 된다.					
	12) 도서관 평가가 도서관 이용교육 또는 정보활용교육 프로그램을 실시하도록 하는데 도움이 된다.					
전자서비스	13) 도서관 평가가 전자서비스 활성화 하도록 하는데 도움이 된다.					
장서관리	14) 도서관 평가가 자료구입 예산을 적극적으로 확보하도록 하는데 도움이 된다.					
	15) 도서관 평가가 장서구성 주제의 다양성을 증진하는데 도움이 된다.					
	16) 도서관 평가가 연간 장서증가량을 높이는데 도움이 된다.					
	17) 도서관 평가가 명문화된 장서개발 지침 수립하도록 하는데 도움이 된다.					
인적자원	18) 도서관 평가가 최고관리자의 자격기준을 강화하도록 하는데 도움이 된다.					
	19) 도서관 평가가 사서직원 자격기준을 강화하도록 하는데 도움이 된다.					
	20) 도서관 평가가 직원 교육을 확대하는데 도움이 된다.					
시설	21) 도서관 평가가 자료실 면적을 확충하는데 도움이 된다.					
	22) 도서관 평가가 장애인을 위한 편의시설을 확충하는데 도움이 된다.					
홍보	23) 도서관 평가가 도서관 홍보를 활성화하도록 하는데 도움이 된다.					
	24) 도서관 평가가 도서관 소식지 또는 간행물 발간을 증가하는데 도움이 된다.					
교류협력	25) 도서관 평가가 타 관중 도서관과의 협력을 증진하도록 하는데 도움이 된다.					
	26) 도서관 평가가 작은도서관, 공사립 문고와의 연계 서비스를 활성화 하도록 하는데 도움이 된다.					
지역사회유대	27) 도서관 평가가 관장 및 직원의 지역사회 활동 참여를 독려하는데 도움이 된다.					
	28) 도서관 평가가 도서관 운영위원회 활성화를 하도록 하는데 도움이 된다.					
	29) 도서관 평가가 타 기관과의 협력을 강화하도록 하는데 도움이 된다.					

