Journal of Korean Library and Information Science Society
Vol. 56, No. 1

OPEN ACCESS

공공도서관 통계 데이터 업무에 대한 담당자의 경험과 인식 분석*

Exploring Librarians' Experiences and Perceptions of Public Library Data Work

이 종 욱(Jongwook Lee)**, 박 선 재(Sunjae Park)***
이 명(Myeong Lee)****, 오 상 희(Sanghee Oh)*****

〈 목 차 〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 개념적 배경 및 관련 연구
Ⅲ. 연구방법
Ⅳ. 연구결과
Ⅴ. 논 의
Ⅵ. 결 론

요 약 : 본 연구는 공공도서관 통계 데이터 업무를 담당하는 담당자들이 겪는 경험과 고민, 그리고 이를 해결하기 위한 전략을 분석하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 영남 지방의 A 광역시와 B 도 산하의 공공도서관에서 통계 업무를 담당하는 사서 10명을 대상으로 심층 면담을 실시하였다. 연구 결과, 담당자들은 데이터 수집 – 내부 검증 – 입력 – 외부 검증으로 이어지는 체계적인 업무 프로세스를 확립하고 있었다. 또한 통계 총괄 담당자와 각 부서의 수집 담당자 간 긴밀한 소통을 통해 업무를 분담하고, 데이터 수집 기준과 방식을 논의하는 것으로 나타났다. 공공도서관 통계는 단순한 데이터 입력을 넘어 도서관 운영평가 및 정책 수립의 핵심 자료로 활용되므로, 담당자들은 업무의 중요성을 깊이 인식하고 백데이터 활용, 내부 협의, 외부 문의 등의 전략을 통해 데이터의 정확성과 일관성을 유지하려 노력하고 있었다. 그러나 조사 항목 해석의 차이, 자료관리시스템의 불안정성, 데이터 입력 오류 등에 대한 문제가 제기되기도 했다. 본 연구 결과는 공공도서관 통계 업무에 대한 이해도를 높이고, 조사 방식과 업무 프로세스를 개선하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

주제어 : 공공도서관, 통계 데이터, 통계 업무, 사서

ABSTRACT : This study investigates the experiences and concerns of public librarians responsible for statistical data management and explores strategies to address related challenges. In-depth interviews were conducted with ten librarians handling statistical tasks at public libraries in Metropolitan City A and Province B in the Yeongnam region. Findings revealed that librarians had established a systematic workflow involving data collection, internal verification, data entry, and external verification. Effective communication between the overall statistics coordinator and department-specific data collectors ensured efficient task distribution and discussions on data collection standards. Recognizing the importance of public library statistics in performance evaluation and policy development, they employed strategies such as utilizing backup data, conducting internal consultations, and addressing external inquiries to maintain data accuracy and consistency. Despite these efforts, issues such as varying interpretations of survey items, unstable data management systems, and data entry errors were reported. This study's findings are expected to improve the understanding of public library statistical tasks and contribute to enhancing survey methods and workflow processes.

KEYWORDS : Public Library, Statistical Data, Data Work, Librarian

* 이 논문은 2023년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (과제번호: NRF-2023S1A5A2A21087977).
** 경북대학교 문헌정보학과 부교수(jongwook@knu.ac.kr / ISNI 0000 0004 6830 6145) (제1저자)
*** 경북대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정(qpgreen@naver.com) (공동저자)
**** Assistant Professor, Department of Information Sciences and Technology, George Mason University(mlee89@gmu.edu / ISNI 0000 0005 0674 4278) (공동저자)
***** 성균관대학교 문헌정보학과 부교수(sangheeoh@skku.edu / ISNI 0000 0004 7877 1761) (교신저자)

• 논문접수: 2025년 2월 28일 • 최초심사: 2025년 3월 8일 • 게재확정: 2025년 3월 14일
• 한국도서관·정보학회지, 56(1), 55-77, 2025. http://dx.doi.org/10.16981/kliss.56.1.202503.55

※ Copyright © 2025 Korean Library and Information Science Society
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

Ⅰ. 서 론

도서관은 운영의 가치와 영향력을 객관적으로 입증해야 할 필요성이 점점 커지고 있다(Laitinen, 2013). 도서관이 사회적・경제적 가치를 창출하는 기관으로 인식되면서, 운영의 정당성을 증명해야 하는 사회적 요구가 증가하고 있기 때문이다. 이를 위해서는 도서관 운영의 성과를 명확하게 보여줄 수 있는 구체적인 근거의 제시가 필수적이다. 도서관 운영 과정에서는 인력, 자료 및 시설, 예산, 이용 등의 다양한 영역에서 데이터가 생성된다. 이러한 데이터는 수집 및 분석을 통해 정량적 지표로 변환될 수 있으며, 이를 효과적으로 활용하면 도서관의 운영 현황과 성과를 보다 체계적으로 보여줄 수 있다.

이러한 정량적 지표는 도서관이 객관적인 데이터에 기반한 근거 기반 의사결정(evidence-based decision making)을 내리는 데에도 기여한다(Lakos, 2007). 특히, 도서관 통계는 국가 또는 지역 차원의 도서관 정책 수립에 근거자료가 되며, 도서관 간 비교를 통해 개별 도서관의 예산확보와 서비스 계획에 참고자료로 활용될 수 있다(차미경, 2002). 이와 함께, 도서관의 현황 파악과 전략 방향 수립 과정에서도 객관적인 데이터를 활용하며, 의사결정의 투명성 및 책무성을 강화해야 한다는 요구가 점차 증가하고 있다(Massis, 2016). 따라서, 도서관의 현황 및 성과, 그리고 이용자 요구를 효과적으로 반영할 수 있는 통계 데이터와 이용 패턴 데이터의 체계적 수집과 활용이 필수적이다.

우리나라는 1955년 한국도서관협회에서 발행한『韓國圖書館一覽表(한국도서관일람표)』를 시작으로『한국도서관통계』,『한국도서관연감』등으로 명칭 변경이 변경되며 도서관 통계를 지속적으로 간행하였다. 2008년부터는 '전국도서관통계'가 국가승인통계로 등록되면서, 이를 통해 수집된 국립・공공・학교・대학・전문 도서관 데이터가 2009년부터 '국가도서관통계시스템'을 통해 제공되고 있다(문화체육관광부, 발행년불명; 이용구, 김선아, 2021). '전국도서관통계'의 일환으로 전국 단위 공공도서관 통계조사가 1년 주기로 8개 영역(도서관 기본정보, 소장자료, 시설 및 설비, 인적지원, 예산현황, 이용 및 이용자, 장애인 및 어린이서비스, 전자서비스)에서 실시되고 있다(문화체육관광부, 2025). 공공도서관 통계조사에 응하는 개별 도서관의 통계 담당자는 '국가도서관통계시스템'을 통해 데이터를 입력하고, 이용자는 해당 시스템을 통해 도서관 현황에 대한 종합적인 통계 데이터를 제공받는다.

특히, 국가 차원에서 수집・관리되는 공공도서관 통계는 도서관의 핵심 영역에 대한 현황을 종합적으로 제시하여 도서관 발전계획 수립에 활용하거나 도서관 이용 패턴을 분석하는 연구에 활용되고 있다. 예를 들어, 공공도서관의 발전계획 수립 시 현황을 분석하고, 전략을 도출하는 데 기초자료로 활용되고 있으며(강지혜 외, 2023; 이수영 외, 2023), 공공도서관 프로그램 현황을 분석하여 활성화 방안을 제시하는 연구도 이루어졌다(심효정, 2023). 또한 공공도서관 이용에

영향을 미치는 요인을 분석하는 연구에서도 통계 데이터가 중요한 자료로 활용되고 있다(이경진, 2020; 이경진, 송명규, 2020).

도서관 통계 데이터의 활용이 확대되면서, 통계지표의 타당성을 비롯한 신뢰성과 일관성 확보가 더욱 중요해지고 있다. 이에 따라 통계지표 개선을 위한 연구들이 수행되고 있으나(조현양, 김홍렬, 2012; 차미경, 2002) 주로 관리자 관점에 초점을 맞추어 실제 도서관 현장에서의 통계 업무 인식과 과정에 대한 논의는 다소 미흡한 측면이 있었다. 해외에서도 도서관의 성과 측정을 위한 통계지표에 관한 연구(Hamburg et al., 1972; Worthington, 1999)는 이루어진 적이 있으나, 통계 업무에 관한 연구는 드문 실정이다. 각 도서관과 지방자치단체의 규정이나 조직에 따라 통계 업무의 범위와 방법 등이 다를 수 있고, 이는 통계 데이터의 일관성이나 관리 프로세스 등에 영향을 끼칠 수 있다. 따라서 실무 차원에서 통계 데이터를 수집・정제하고 이를 입력하는 과정에서 통계 담당자가 겪는 경험, 고민, 그리고 이를 해결하기 위한 전략을 분석하는 것은 통계 데이터에 대한 이해도를 높이는 데 기여할 뿐만 아니라 통계조사 방식과 지표의 적절성을 검토하고 개선하는 데 근거자료로 활용될 수 있다.

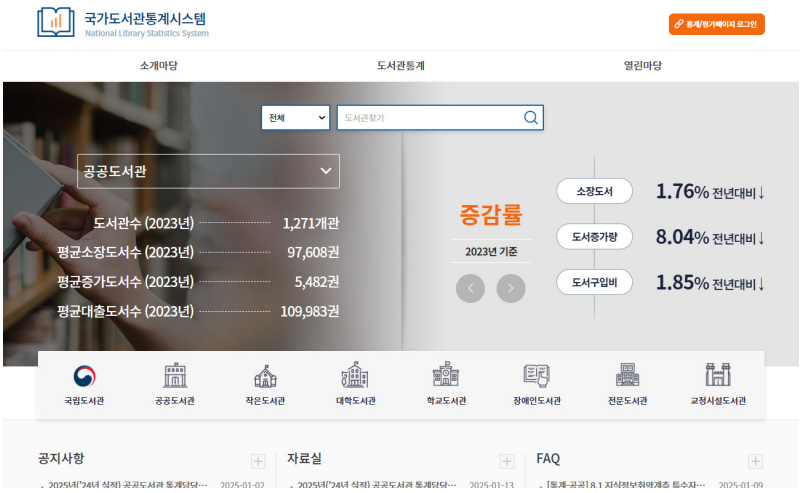
따라서 본 연구에서는 국내 공공도서관 통계 담당자들을 대상으로 면담 조사를 실시하여 이들의 통계 업무 실태를 심층적으로 조사, 분석하였다. 구체적으로, 공공도서관 통계 데이터의 수집 및 입력 과정을 조사하고, 이러한 과정에서 담당자가 겪는 어려움과 해결 전략을 탐색하고, 통계지표의 신뢰성과 일관성을 확보하기 위한 노력을 조사하였다.

Ⅱ. 개념적 배경 및 관련 연구

1. 전국공공도서관통계조사 개요

‘전국공공도서관통계조사’는 전국의 공공도서관을 대상으로 1년 주기로 8개 영역에 걸쳐 실시되는 통계조사로 조사 작성 및 결과 제공에 ‘국가도서관통계시스템’을 활용한다(문화체육관광부, 2025). 이 조사에 응한 도서관의 통계 담당자는 해당 시스템을 통해 데이터를 입력하며, 이용자는 국가도서관통계시스템 웹사이트를 통해 국내 도서관 현황에 관한 종합 통계정보를 제공받는다.

데이터 입력 요청은 매년 상반기에 문화체육관광부와 한국도서관협회로부터 공문 형식으로 발송되며, 해당 공문을 통해 전국 공공도서관은 전년도 1월 1일부터 12월 31일까지의 실적 및 현황에 대한 통계 데이터를 입력한다. ‘2025년도 전국 공공도서관 통계조사 계획’(문화체육관광부, 2025)에 따르면, 문서에는 조사 항목별 입력 지침서, 주요 질의응답, 국가도서관통계시스템 이용 방법 등이 포함되어 있어 도서관 통계 담당자가 데이터 입력을 원활하게 할 수 있도록 돕는다.



〈그림 1〉 국가도서관통계시스템 홈페이지
(https://www.libsta.go.kr)

조사내용은 크게 8개 영역 즉, 도서관 기본정보, 서비스 협력 현황, 소장자료, 시설 및 설비, 직원 현황, 예산, 이용 및 이용자, 지식정보 취약계층 및 어린이 서비스 영역으로 구성되어 있다. 도서관의 기본정보 영역에는 도서관명과 등록사항, 주소, 설립주체, 운영방식 등의 하위 항목이 있으며, 서비스 협력 현황 영역에는 이동도서관과 작은도서관 정보 항목이 포함된다. 소장자료 영역에는 도서자료 수와 비도서자료 수, 연간증가 및 제적자료 수 등이 포함되며, 시설 및 설비 영역에는 면적, 좌석 수, 설비 및 시스템 관련 항목이 있다. 직원 현황 영역에는 도서관장 및 분관장의 신분과 인적자원 현황, 그리고 직원 교육 현황과 관련된 항목이 존재하며, 예산 영역에는 이전 회계연도 결산액과 도서관 총예산 항목이 하위 항목으로 존재한다. 이용 및 이용자 영역에는 회원 등록자 수 및 이용자 수, 봉사대상지역 및 봉사대상자 수, 대출 현황, 이용자 교육, 프로그램 실시횟수 및 참가자 수 등의 항목이 있다. 지식정보 취약계층 및 어린이 서비스 영역에는 장애인용 특수자료 수, 지식정보취약계층 봉사대상자 수와 서비스 이용 수, 관련 예산 항목을 비롯하여 어린이도서관을 제외한 어린이서비스 관련 하위 항목이 존재한다.

2. 공공도서관 통계 관련 연구

공공도서관 통계연구는 크게 통계 항목 및 지표 개선 연구와 현황분석 연구 그리고 도서관 이용 영향 요인 분석 연구로 구분할 수 있다. 기존 연구들은 공공도서관 통계 항목의 타당성과 신뢰성 확보 방안을 모색하고, 축적된 통계를 활용하여 도서관 운영 실태를 분석하고, 나아가 공공

도서관 이용에 영향을 미치는 요인을 탐색하는 데 초점을 맞추어왔다. 관련 선행연구들의 내용을 요약하면 아래와 같다.

첫째, 공공도서관 통계의 신뢰성과 일관성 확보를 위해서는 통계 항목 및 지표의 개선이 중요하다. 따라서, 차미경(2002)은 우리나라 공공도서관 통계 수집 체계를 타당성, 신뢰성, 일관성, 유용성, 신속성 측면으로 분석하고, 국가 단위의 공공도서관 통계 시스템 구축 필요성을 제기하였다. 또한 주요 국가 단위 공공도서관 통계 사례를 비교, 분석하여 통계 항목과 수집 체계의 개선 방향을 제시하였다. 차미경(2002)은 이 연구에서 신뢰성 있는 통계 항목 개발뿐만 아니라, 통계 정의와 수집 방법에 대한 명확한 지침 제공, 담당자 교육, 그리고 제도적 지원이 필수적이라고 강조하였다.

이와 유사한 맥락에서, 조현양과 김홍렬(2012)은 도서관 관종별 차이와 현장의 상황을 고려하여 공공도서관 통계지표의 개선방향을 제시하였다. 이들은 먼저 공공도서관 통계조사의 지표별 응답률을 조사하여 지표 및 항목의 중요도를 분석하였으며, 우리나라 도서관법, 도서관법시행령 등의 법률 조항 내용 분석을 통해 통계지표에 반영할 수 있는 항목을 추출하였다. 또한 한국도서관기준연구의 공공도서관 기준과 독일, 미국, 영국, 일본의 공공도서관 통계지표를 우리나라 공공도서관 통계지표와 비교분석하고, IFLA에서 제시한 국제도서관통계 항목을 조사하였다. 연구 결과, 자동 입력 기능 도입, 공공도서관 특성을 반영한 항목 추가, 중복 항목조정 및 통합, 응답률이 낮은 항목 삭제, 미래지향적 도서관 서비스 및 디지털도서관 환경을 반영하는 것 등의 개선 방안을 제시하였다.

다음으로 강윤호와 박영애(2009)는 공공도서관 평가에 활용되는 국가도서관통계의 신뢰성과 객관성을 검토하였다. 이를 위해 공공도서관 현장의 도서관 업무(운영) 일지에서 통계 수집의 근거가 될 수 있는 항목을 조사하고, 통계 자동 수집이 가능한 도서관리 프로그램의 사용 현황을 분석하였다. 그 결과, 국가도서관통계 시스템의 일부 항목은 현장에서 수집 가능한 데이터와 차이가 있어 일관된 기준 적용이 어렵고, 용어 설명 부족으로 해석 차이가 발생하여 데이터 신뢰성이 저하될 우려가 제기되었다.

둘째, 공공도서관의 운영 실태를 파악하고 장기적인 발전 방향을 도출하기 위해, 통계 데이터를 활용한 현황 분석도 이루어졌다. 이용구와 김선아(2021)는 2007년부터 2020년까지 14년간의 통계 데이터에서 '도서관 기본 정보', '도서관서비스 지원기관 현황'과 '시설 및 설비' 항목에서 보이는 변화 추이와 현황을 분석하였다. 분석 결과 우리나라 공공도서관은 2007년에 비해 2020년에 2배 가까이 증가했고 1인당 GDP와 인구수가 도서관의 양적 증가와 매우 강한 상관관계가 있음을 파악하였다. 또한 위탁 운영 도서관 비율의 증가, 부지 및 연면적 확대, 총 좌석 수 감소, 어린이 열람석과 노인 및 장애인 열람석 증가 등의 변화가 관찰되었다

셋째, 공공도서관 이용 활성화를 위해, 도서관 통계를 이용하여 관련 요인을 분석한 연구도

다수 수행되었다. 박혜리(2017)는 지식정보취약계층 서비스 이용에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 국가도서관통계시스템의 2016년 데이터를 활용하였다. 연구 결과, 지식정보취약계층 관련 예산, 사서 수, 문화 프로그램 실시 횟수, 자원봉사자 수, 자료구입비 예산, 노인 및 장애인 열람석 수의 총 6개의 변수가 서비스 이용에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 더불어, 이경진(2020)은 공공도서관의 이용자와 방문자를 유인 요인을 분석하여, 보다 많은 이용자를 유치하기 위한 전략을 도출하고자 하였다. 이 연구에서는 2018년 전국도서관통계조사의 데이터를 활용하여 공공도서관 방문자 수 및 자료실 이용자 수에 미치는 영향 요인을 분석하였고, 그 결과 자료나 시설 규모와 관련된 변수보다는 문화 혹은 평생교육 프로그램, 도서관 운영, 이용자 활동 등의 측면에서 다양하고 복합적인 변수들이 유의한 영향을 주고 있음을 발견하였다. 이는 공공도서관이 단순한 정보제공 공간을 넘어 문화, 교육의 허브로서의 기능을 강화할 필요성을 시사한다.

앞서 살펴본 연구들은 공공도서관 통계의 활용 가능성과 정책적 의미를 논의하거나, 통계를 기반으로 도서관 운영 현황과 이용 요인을 분석하는 데 집중해 왔다. 또한, 신뢰성 높은 통계지표 구축을 위한 개선 방안을 제시했으나, 대부분 정량적 데이터 분석에 초점을 맞추어 도서관 현장의 통계 수집 및 관리 과정에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 공공도서관 통계 담당자 면담을 통해 통계 수집 과정에서의 경험과 어려움을 분석하고, 실무적 문제를 반영한 개선 방안을 모색하여 보다 효과적인 공공도서관 통계 체계 구축에 기여하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 면담 대상 선정과 면담지 개발

공공도서관 통계 담당자의 업무에 대한 인식과 경험을 살펴보기 위해 영남 지방의 ‘A 광역시’와 ‘B 도’ 산하의 공공도서관에서 통계 업무를 담당하는 사서 10명을 대상으로 면담을 실시하였다. 이때, 사서들이 근무하는 공공도서관의 운영 주체가 지자체 위탁, 지자체 직영, 교육청을 모두 포함되도록 섭외하였다(〈표 1〉 참고).

또한 모집된 10명의 사서 중 9명은 통계 업무 총괄 담당자로서 도서관 내 여러 사서 및 직원들에게 요청하여 전달받은 통계 데이터를 수합한 후 국가도서관통계시스템에 입력하는 업무를 수행하고 있었다. 반면, 나머지 1명은 총괄 담당자가 아니라 자신의 담당 업무와 관련된 통계 데이터를 수집하여 총괄 담당자에게 전달하는 역할을 맡고 있었다.

〈표 1〉 면담참여자 정보

참여자	소재 지역	운영 주체	통계 업무 경력
P1	A광역시 A 구	지자체 위탁	7년
P2	A광역시 B 구	지자체 직영	7년
P3	B도 F 시	교육청	10년
P4	B도 G 시	교육청	3년 6개월
P5	B도 H 시	교육청	1년
P6	A광역시 C 구	교육청	3년
P7	A광역시 D 구	교육청	3년
P8	A광역시 E 군	지자체 위탁	10년
P9	B도 I 시	지자체 직영	3년
P10	A광역시 A 구	지자체 위탁	8년

면담은 전반적인 통계 업무 절차뿐만 아니라 업무 수행에 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있는 요소를 파악할 수 있도록 반구조화된 면담지를 설계하였다(〈표 2〉 참고). 이때 '자료와 도구'와 '지침 및 규정' 항목은 활동이론(activity theory)의 구성 요소를 반영하여 설계하였다. 활동이론은 인간의 활동이 개인, 도구, 규칙, 공동체, 분업 등 다양한 요소의 상호작용을 통해 형성된다는 점을 강조하는 이론으로, 특정 업무의 맥락을 분석하는 데 유용하다(Engeström, 1999, 2015). 본 연구에서 면담 내용을 구성할 때, '자료와 도구' 및 '지침 및 규정' 항목을 활동이론의 구성 요소를 반영하여 설계한 것은 통계 업무가 단순한 개인적 작업이 아니라, 도구(데이터 수집 도구, 소프트웨어 등), 규칙(업무 지침 및 규정), 공동체(도서관 및 행정 기관), 역할(담당자의 책임과 역할 분담) 등의 요소가 결합된 복합적인 과정임을 고려한 것이다. 이를 통해, 담당자가 실제 업무를 수행하면서 어떤 도구를 활용하고, 어떤 규정을 따르며, 조직 내에서 어떤 영향을 받는지를 파악할 수 있다.

〈표 2〉 면담 내용 구성

항목	면담 내용
업무 배경과 적응	- 통계 업무 경력과 담당 업무, 업무 담당 배경 - 통계 업무 적응 경험
업무 절차	- 통계 데이터 수집/검증/입력 과정 - 통계 업무 과정 동안에 겪는 어려운 점과 해결방안
자료와 도구	- 데이터 수집에 활용하는 자료 - 데이터 수집과 입력에 사용하는 도구
지침 및 규정	- 업무에 활용하는 지침이나 규정 유무 - 지침 준수에 대한 자기평가
가치와 중요성	- 개인적인 통계 업무에 대한 인식 - 도서관 및 관할기관 차원의 통계 업무에 대한 인식
데이터 활용	- 통계 데이터의 도서관 내·외부적 활용 사례

2. 자료 수집 및 분석

면담 조사는 2024년 5월부터 7월까지 개별적으로 진행되었다. ‘A’ 광역시에 위치한 사서 6명은 소속 도서관에 직접 방문하여 대면 면담을 실시하였으며, ‘B’ 도에 소재한 사서 4명은 온라인 화상회의 시스템(Zoom)을 활용하여 면담을 진행하였다. 연구자는 면담 전에 참여자에게 면담지를 미리 제공하였으며, 면담 진행 과정에 심층적인 답변을 유도하기 위해 상황에 따라 추가 질문을 하였다. 개별 면담 시간은 평균 45분 내외였다.

자료 분석은 질적 분석 소프트웨어 NVivo 15.0를 사용하여 진행하였다. 면담참여자의 응답에서 통계 데이터 업무 절차에 대한 내용은 데이터 수집, 검증, 입력 단계로 코드를 나눴고, 이후 면담 질문 유형을 고려하여 통계 담당자의 경험, 통계 업무에 대한 인식, 애로사항 등 반복적으로 나타나는 내용을 찾아내어 큰 범주로 코딩하고, 세분화가 필요한 항목은 하위 코드로 분류하였다. 면담 데이터는 한 명의 면담자가 코딩하였고, 신뢰도를 높이기 위하여 코딩이 진행될 때마다 연구진 미팅을 통해 코드를 검토하고 필요한 코드에 대해 반복적으로 논의하였다. 코딩된 자료를 다시 검토하며 하위 코드의 상위 주제를 도출하고, 새로운 상위 코드를 생성하여 정리하는 과정을 반복하였다. 이를 통해 개별 면담 내용으로부터 비롯된 코드들을 구조화하여 면담참여자의 응답에서 의미 있는 결과를 도출하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 통계 데이터 업무 절차

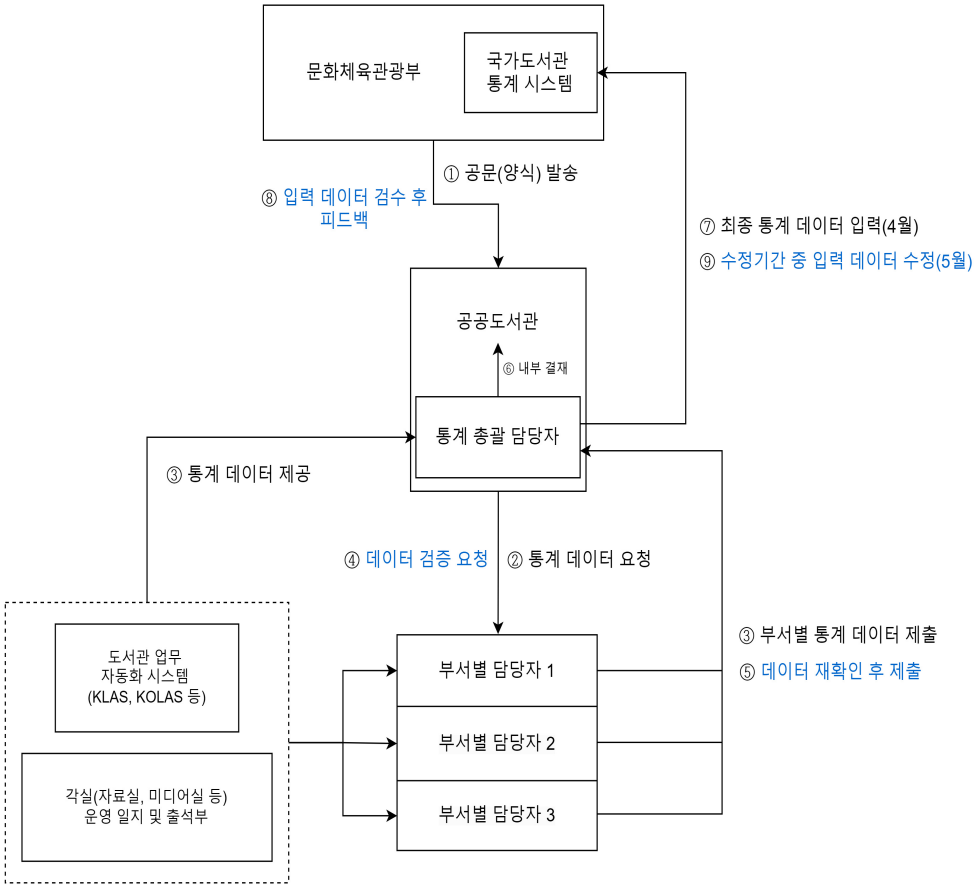
다음 〈그림 2〉는 면담참여자들의 답변을 토대로 공공도서관의 통계 업무 과정을 도식화한 것이다. 이는 면담에 참여한 각 공공도서관의 통계 업무 담당자마다 세부적으로 차이를 보이는 내용은 제외하고, 대부분의 통계 업무 담당자가 언급한 일반적인 통계 업무 과정을 파악하여 정리한 것이다. 이때 ①, ②, ③, ⑦은 행정적 데이터 처리 업무 절차이고, ④, ⑤, ⑧, ⑨는 통계 데이터 검증 업무 과정에 해당한다.

통계 데이터 업무는 먼저, 문화체육관광부에서 각 공공도서관으로 공문을 발송하면서 시작된다(①), 데이터 입력 요청을 받은 공공도서관 통계 총괄 담당자는 각 부서별 담당자들에게 필요한 항목 값을 요청한다(②). 이후 통계 총괄 담당자는 운영일지, 업무일지 등의 도서관 내부 자료와 도서관의 자료관리시스템에서 추출한 데이터, 그리고 각 부서별 담당자들로부터 전달받은(③) 데이터를 수합한다. 입력 양식에 맞게 수합된 통계 데이터는 통계 총괄 담당자 및 각 부서별 담당

자가 검수하며(④, ⑤), 검수가 완료된 후 통계 총괄 담당자가 통계 데이터 최종본을 작성하여 소속 도서관 관장의 결재를 받는다(⑥).

내부 결재가 이루어진 후 통계 총괄 담당자는 최종 통계 데이터를 국가도서관통계시스템에 입력하고(⑦), 입력된 데이터는 전국도서관통계조사 검증에 참여하는 지자체별 총괄 담당자, 한국도서관협회, 문화체육관광부의 검증을 거친다. 이후 수정 요청사항이 전국도서관통계 홈페이지에 게시되며(⑧), 공공도서관의 통계 총괄 담당자는 이를 확인하고, 수정 가능 기간 내에 데이터를 수정한다(⑨).

본 연구에서는 문화체육관광부에서 공문을 발송하는 절차를 제외한 8개의 절차를 크게 '수집-내부 검증-입력-외부 검증'의 4단계로 나눠 각 절차를 구체적으로 분석하였으며, 그 내용은 다음과 같다.



〈그림 2〉 통계 데이터 업무 프로세스

가. 수집

일반적인 공공도서관의 통계 업무 과정은 문화체육관광부가 공공도서관에 국가도서관통계시스템에 통계 데이터를 입력하라는 요청을 보내면서 시작되었다. 입력 요청을 받은 공공도서관 통계 업무 총괄 담당자는 도서관 열람실 담당 사서와 총무과, 기획과 등 다른 부서의 수집 담당자들에게도 통계 입력에 필요한 데이터를 양식에 맞게 수집하도록 요청하였다. 이 과정에서 통계 업무 분장을 위해 총괄 담당자와 부서별 수집 담당자들이 함께 회의를 진행하는 도서관도 있었다.

> "… 통계 업무의 경우에 요청을 받을 때마다 애매한 부분이 많거든요. 그래서 처음에 (입력 요청이) 오면, 업무 분장을 위해 전체 회의를 한 번 열어요. 담당자들 모두 불러모아 '이러한 항목들을 제출해야 할 것 같은데, 어떻게 분담할 건지'를 논의하는 거죠. 각 담당자별로 업무를 정하다 보면 예산이나 참여 이용자 수 같은 항목들이 중복될 수 있기 때문에, 어떤 항목을 누가 입력할 것인지 협의한 후 값을 추출하고 있어요." (P5)

총괄 담당자는 부서별 수집 담당자들에게 업무 메신저나 구두로 필요한 데이터를 요청하고 있었으며, 이들을 통해 입수하는 데이터에만 의존하지 않고 소속 도서관의 자료관리시스템, 운영일지, 업무일지, 도서관 기본 통계자료 등 다양한 경로를 활용하여 필요한 데이터를 수집하고 있었다.

> "[데이터 수집은] 제가 가지고 있는 통계 데이터를 활용하기도 하고, 우리 도서관 현황과 같은 기본 통계에서 변하지 않은 부분은 그대로 씁니다. 그 외에는 통계로 수치화된 자료나 주요 업무 계획서, 그리고 작년 통계 업무 자료 등을 참고하죠. 무조건 [모든 데이터를] 수집 담당자들에게서 받아서 취합하는 것이 아니라. 제가 직접 확인하고 처리할 수 있는 부분은 직접 수행합니다." (P3)

한편, 이 외에도 필요한 데이터를 도서관 외부에서 확보하는 경우도 있었다. 전자자료를 타 도서관과 함께 공동 구매하고 이용하는 경우 해당 도서관으로부터 데이터를 제공받았으며, 몇년 치 데이터를 확보해야 하는데 소속 도서관의 자료관리시스템이 불안정한 경우 도서관 외부 업체에 요청하여 획득하는 경우도 존재했다(P2).

면담에 참여한 대부분의 총괄 담당자들은 통계 데이터를 수집하는 데 있어 참고하는 도서관 차원의 자체적인 지침이나 가이드라인이 별도로 존재하지 않는다고 밝혔다. 다만 일부 총괄 담당자(P5, P6, P7)는 통계조사 양식에 있는 조사 항목들이 어떤 것을 의미하는지, 전년도 조사 항목 값을 어떻게 산출하였는지에 대한 설명이 첨부된 파일을 따로 보관하고 있다고 답변하였다. 일부 면담참여자들은 이러한 파일을 '백데이터'라는 용어로 지칭하기도 했다.

"가이드나 매뉴얼은 없습니다. [공식적으로 문서화된 자료는 없고] 백데이터는 있어요. 백데이터처럼 간단한 자료는 있지만, 가이드라인이나 공식적인 매뉴얼은 없습니다." (P7)

"백데이터는 … 세부 항목이 무엇인지, 특정 데이터가 어떻게 산출되었는지를 적어두는 거죠. 예를 들어, 상호대차 2,953건의 경우, 책바다가 2,000건, 책나래가 900건, 집단 대출이 53건으로 구성되었다는 것을 한눈에 파악할 수 있도록 엑셀이나 한글 파일로 정리해 두는 것이죠." (P7)

나. 내부 검증

면담참여자들은 모두 수집 단계에서 얻은 데이터를 취합한 뒤 검증 과정을 진행한다고 밝혔다. 또한 대부분의 도서관에서는 국가도서관통계시스템에 최종 입력하기 전에 통계 데이터의 최종본을 작성하는 것으로 나타났다. 이는 총괄 담당자가 각 부서별 담당자로부터 데이터를 1차로 취합한 후, 평균 2회의 검증 과정과 내부 결재를 거쳐 최종본을 완성하는 방식으로 이루어지고 있었다. 검증 과정과 관련하여 면담에 참여한 모든 도서관의 통계 업무 총괄 담당자가 최소 2번 이상의 검증을 거친다고 답변했다.

"일단 제가 값을 취합하면, 제가 전체적으로 한 번 검토하고 작년 데이터와 비교해요. 이 과정에서 값이 지나치게 차이가 나거나 이상한 부분이 발견되면 해당 담당자에게 연락하여 피드백을 받아요. 1차 검증이 끝난 후에는 계장님과 과장님들께 한 번 더 검토를 받고, 마지막으로 각 담당자들에게 전체 파일을 다시 공유해요." (P4)

다. 입력

자체 검증과 내부 결재 과정을 거친 후에는 통계 업무 총괄 담당자가 주로 단독으로 통계 시스템에 데이터 입력하였다. 한 면담참여자(P10)는 데이터를 한 사람이 입력하는 것이 입력 업무를 배분하는 것보다 혼란을 줄일 수 있다고 답했다. 그러나 일부 도서관에서는 데이터를 수집한 각 부서의 담당자들이 최종본을 받아 자신이 수집한 데이터를 직접 입력하는 방식도 운영되고 있었다. 이러한 방식을 채택한 도서관의 통계 담당자는 자신이 수집한 익숙한 데이터를 직접 입력하는 것이 실수를 줄일 수 있고, 총괄 담당자는 이들이 입력한 데이터를 검증하는 단계가 있기 때문에 업무의 효율성도 높일 수 있다고 언급하였다. 또한 국가도서관통계시스템에는 여러 명의 사서가 동시 접속이 되고 저장이 되기 때문에 가능한 것이라고 설명했다.

한편 데이터 입력 과정에서는 '전국공공도서관통계조사' 공문에 첨부된 입력 방법을 참고하는 것으로 드러났다. 데이터를 입력한 면담참여자는 해당 설명을 읽고 소속 도서관의 통계 데이터 최종본을 국가도서관통계시스템의 조사 항목에 맞게 입력한다고 응답했다. 또한 데이터 입력 시

오기입 가능성을 줄이기 위해 입력 과정에서도 검증을 병행하는 도서관도 있었다.

> “통계를 입력하라는 공문이 오면, [입력 방법에 대한] 파일이 첨부되어 있어요. 어떻게 입력하는지에 대해 자세하게 안내되어 있어서, 그걸 참고하면 쉽게 입력할 수 있어요.” (P4)

라. 외부 검증

데이터가 입력된 후에도 통계 업무는 끝나지 않았다. 데이터 입력 기간이 종료된 후에는 전국도서관통계 홈페이지에 전국 공공도서관 통계조사 데이터 수정 요청 공지가 게시되었다. 수정 기간은 약 일주일이며, 1차와 2차(최종) 수정 기간이 차례로 공지되었다. 이 기간 동안 각 공공도서관의 통계 업무 총괄 담당자는 수정 기간 안내 공지를 확인하고, 수정 사항이 있을 경우 정해진 기한 내에 데이터를 다시 입력해야 했다.

> “[데이터 입력이] 완료된 후에도 한 번 더 확인하라는 [공문이] 오거든요. 특정 항목에서 이상치가 발생할 수도 있잖아요. 이를 확인하라는 의미로 2차 검증이 진행되는 것 같아요. 검증 요청 [공문]이 오면 내가 입력한 값이 맞는지, 각 담당자가 수정할 사항이 없는지를 다시 확인하죠.” (P6)

2. 통계 업무 담당 배경과 적응 과정

면담참여자의 통계 업무 경력은 1년부터 10년에 이르기까지 다양했다. 참여자들은 인사이동 후 업무 분장이 이루어짐에 따라 모두 자연스럽게 통계 업무를 담당하게 되었으며, 도서관의 서무와 주무가 통계 업무를 맡는 경우와 근무 연차가 쌓이며 맡게 되는 경우가 존재했다. 통계에 대한 지식이 있다거나 통계 업무에 특화되어 해당 업무를 담당하는 경우는 거의 없었다.

> “업무 담당은 자연스럽게 맡게 돼요. … 공모 사업을 제외한 모든 업무는 업무 분장표에 따라 미리 정해져요. 그래서 저는 [부서를] 옮길 때마다 그 업무를 [자동적으로] 맡게 되는 거예요. 그래서 이 통계 업무에 특화되어 있거나, 해당 직원이 통계 관련 지식이 있다거나, 오래 근무했는지와는 상관없습니다.” (P3)

한편, 통계 담당자들은 통계 업무 외에도 도서 구입, 수서, 작은도서관 개관, 도서관 운영평가, 도서관 프로그램 운영, 외부 자료 계획 수립, 공모 사업 개발, 분관 도서관 장서관리, 도서관 행정 업무(서무나 주무) 등 다양한 업무를 담당하고 있었다. 몇몇 참여자들로부터 인력 부족으로 인해 한 담당자가 맡는 업무의 개수나 역할 범위가 확대되어 있어, 업무량이 과도하다는 의견이 제시되었다.

업무 적응은 같은 도서관에 근무하는 전임자에게서 인수인계를 받거나 타 도서관으로 이동한 전임자가 이전에 제출한 통계 데이터 결과물을 보고 익히는 방식으로 이루어졌다. 해당 과정에서 문화체육관광부에서 발송하는 공문인 '전국 공공도서관 통계 조사계획'에 포함된 통계조사 지침서가 주로 활용되었다.

> "그렇게 어렵지는 않았어요. 어려워도 하나하나 배워가면서 전임자에게 물어보고, 전임자가 다른 도서관으로 옮겼다면 그 도서관에 전화를 걸어 물어보기도 했어요. 아니면 문화체육관광부의 도서관 정책기획단의 담당자에게도 문의했고요. … 또 지침이 있거든요? 지침뿐만 아니라 설명회도 있어서, 설명회에 가서 열심히 듣고 지침을 열심히 숙지했어요. 그래도 잘 모르는 것이 있을 때는 도서관 정책기획단이나 전임자에게 다시 묻곤 했어요." (P7)

통계 업무 적응 난이도에 대해서는 대체로 유사한 응답이 나타났다. 대부분의 참여는 통계 업무 자체에 적응하는 데 큰 어려움을 느끼지 않았다고 답했으나, 여러 담당자에게 필요한 데이터를 요청하여 이를 수합하거나 자료관리시스템으로부터 원하는 데이터 값을 추출하기 위해 필요한 조건을 설정하는 방법을 익히는 데에는 시간이 소요되었다는 언급이 있었다(P5). 또한 면담참여자들은 이러한 문제를 해결하고 업무에 적응하기 위해서 전임자와 타 도서관 통계 업무 담당자, 도서관 정책기획단 담당자에게 연락하거나, 전국도서관통계조사 설명회에 참여하여 문의하는 등의 노력을 기울였다고 응답하였다.

3. 업무 전략과 활용 도구

통계 업무의 정확성과 효율화를 위한 전략은 크게 네 가지 즉 1) 기록화, 2) 업무 분담, 3) 협의, 4) 문의로 구분할 수 있다. 먼저 '기록화' 전략은 매년 진행되는 '전국공공도서관통계조사'를 대비하여 내부적으로 기안문이나 데이터 산출 기준 등을 별도로 정리해두거나 자료실 이용자 수 등 1년 치 누적값이 필요한 데이터를 정기적으로 작성해두는 것을 의미한다. 일부 도서관에서는 전자를 "백데이터"라고 부르기도 했다. 이러한 백데이터를 활용하는 도서관의 면담참여자들은 수집 담당자가 해당 파일을 참고함으로써 보다 정확한 통계 데이터를 확보할 수 있으며, 이를 통해 도서관 내 통계 데이터 수집의 일관성을 높일 수 있다고 설명했다.

> "저도 가장 중요하다고 생각하는 건 백데이터에요. 특정 항목 값이 어떻게 나왔는지, 이 통계가 어떻게 나왔는지 아는 것이 중요해요. 통계 데이터를 일정하게 유지하는 것이 중요하기 때문이죠. 그래서 [수집 담당자들에게] 항상 백데이터까지 함께 받고 있어요." (P6)

후자에 해당하는 기록화 전략은 업무 일지 작성 전략으로, 업무 일지는 도서관 실적 데이터 가운데 연간 누적값이 필요한 자료실 이용자 수, 프로그램 참여자 수 등을 월별로 기록하는 것이다. 면담참여자들은 도서관에서 자체적으로 이러한 데이터를 기록해 두고, 통계조사나 도서관 운영에 활용한다고 답했다.

> "우리 도서관은 매달 업무 일지를 작성해요. 일지에는 매일 이용자 수, 방문자 수를 기록하고, 한 달에 한 번씩 대출자 수, 대출 건수, 회원 수, 프로그램 참여자 수도 기입해요." (P8)

두 번째 업무 전략은 '업무 분담'이었다. 앞서 '통계 업무 프로세스'의 입력 단계에서 언급한 것처럼 일부 도서관에서는 통계 업무를 총괄하는 담당자가 각 팀 또는 부서별 담당자들과 함께 데이터를 수집하기도 했고, 입력 단계에서는 각자 맡은 항목을 분담하여 데이터를 입력하는 경우가 있었다. 해당 도서관의 총괄 담당자는 이러한 방식이 업무의 효율성을 높이는 데 도움이 된다고 응답했다.

다음으로 여러 면담참여자들은 통계 업무를 수행하는 데 있어 기준을 명확히 설정하는 것이 중요하다고 강조했으며, 이를 위해 '협의'라는 전략이 주로 활용되었다. 다시 말해, 데이터 수집 단계에서 같은 도서관 내에서 수집 기준을 통일하거나, 동일한 운영 주체에 속한 도서관들끼리 최대한 같은 기준을 적용할 수 있도록 협의가 이루어졌다. 예를 들어, 교육청 산하 도서관의 경우 같은 소속 도서관들끼리 어떤 기준으로 데이터를 수집하는지 논의하기도 하였다(P5). 또한 업무 분담을 조율하는 과정에서도 협의가 중요한 역할을 하는 것으로 드러났다.

마지막 전략으로는 소속 시의 타 도서관이나 다른 시의 도서관에 '문의'하는 방식이 있었다. 이 외에도 도서관 정책 기획단의 담당자, 문화체육관광부의 통계조사 담당자, 국가도서관통계시스템 담당자에게 문의하여 답변을 구한 사례가 면담을 통해 확인되었다.

한편 통계 업무에서 빈번하게 사용되는 도구는 주로 'Microsoft Excel'과 '한컴오피스 한글'이었다. 면담을 수행한 모든 도서관에서 해당 프로그램을 활용하여 통계 업무를 수행하고 있었다. 통계 데이터를 추출하는 주요 자원 및 자료로는 '도서관자료관리시스템', '업무 일지', '외부 업체에서 제공받은 데이터', '예·결산 및 회계 데이터' 등이 있었다. 특히 도서관자료관리시스템은 모든 도서관의 업무에 있어 필수적인 프로그램으로, 연구 대상이 된 두 지역에서는 대체로 'K·LAS'와 'KOLAS'를 사용하고 있었다.

4. 업무상 애로사항

면담참여자들은 통계 업무를 수행하면서 겪는 어려운 점에 대해 다양한 측면에서 언급했다. 애로사항은 크게 '데이터 수집', '자료관리시스템 및 국가도서관통계시스템', '심리적 부담', '인적 자원', '조사 항목'의 다섯 가지 측면으로 구분할 수 있었다.

먼저 데이터 수집 측면에서 총괄 담당자들은 필요한 데이터를 취합하는 과정에서 어려움을 느끼고 있었다. 실별로 흩어져 있는 수집 담당자들에게 필요한 데이터를 요청해야 하는데, 여러 담당자로부터 데이터를 받아야 하므로 시간이 많이 소요되며, 전달받은 데이터의 양식을 통일하는 과정도 추가적인 부담으로 작용했다.

> "매일 직원들에게 정보를 요청해야 하고, 또 운영일지 말고 국가도서관 통계도 매년 입력해야 하는데, 여기에는 작은 도서관 현황, 도서관 시설 현황, 직원 교육 현황, 예산 등이 포함되거든요. 이런 것들은 제가 모두 알 수 없기 때문에 거의 모든 직원들에게 정보를 요청하고 있어요. 그러다 보니 요청한 자료를 받는 시기가 제각각이라, 데이터를 수집하는 데 분명히 스트레스가 있죠." (P4)

또한 통계 업무를 처음 맡게 되었을 때 업무 매뉴얼이나 가이드라인이 부족하다는 점도 어려움으로 지적되었다. 몇몇 면담참여자들은 전임자로부터 구두로 설명을 듣고 전년도 통계 데이터를 확인하는 방식으로 통계 업무를 인수인계 받았다고 답했다. 이에 일부 참여자들은 후임자를 위해 백데이터를 작성하여 남겨두고 있다고 답변하기도 했다(P5, P6).

> "만약 인사 이동이 있어서 제가 누군가에게 제 업무를 인계해야 한다면, 제가 기록해 둔 내용에 대해 설명해야겠죠. '이 영역, 저 영역은 나중에 증빙이 필요하니 이렇게 증빙을 남겨야 한다.' 이렇게 이야기 해줘야 하죠. 그리고 통계 데이터를 입력한 화면은 출력할 수 있잖아요? 그걸 출력해 메모를 수기로 남기기도 하고, 이런 식으로 인계를 하면 후임자가 보기에 훨씬 나을 거에요." (P9)

그 외에도 데이터 수집 시 느끼는 어려운 점으로 업무 분담에 관한 의견이 있었다. 한 면담참여자는 통계조사 항목 중 상당수가 자료실 담당자가 파악하고 있는 항목이어서 이들에게 데이터를 요청하고 관련 문의를 하는 것에 업무 부담이 있다고 언급하였다. 이런 점으로 인해 데이터 입력도 수집 담당자가 하는 것이 합리적이라는 의견을 제시하였다(P9).

도서관에서 사용하는 도서관 자료관리 시스템과 관련된 이슈도 보고되었다. 대부분의 참여자들은 장서 수나 대출자 수 등의 데이터를 추출할 때마다 결과값에 조금씩 차이가 발생하는 오류, 추출 기준에 따라 값이 다르게 나오는 오류, 불안정한 서버 상태 등을 경험했다고 답했다. 특히 동일한 기준으로 데이터를 추출하더라도 시점에 따라 수치가 다르게 나타나는 현상이 발생하는 경우가 있었는데, 이에 대한 원인을 시스템 업체에서도 명확하게 파악하지 못하였고 시스템 개선에도 상당한 시간이 소요된다고 응답하였다. 또한 참여자들은 웹 형식의 자료관리시스템의 속도가 느리거나 서버가 불안정한 경우가 있어 한 번에 많은 통계 데이터를 추출하기 어려운 문제점이 있다고 밝혔다. 참여자들은 이러한 문제가 지속되면 통계 데이터의 정확성과 신뢰성에 영향을 미칠 것이라 우려하고 있었다.

"[자료관리시스템을] 돌려보면 똑같은 항목별 기준값을 넣고 실행하는데도 실행 시점마다 아주 미세하게 수치가 계속 변하거든요? … 그러면 안 되는데 시점별로 계속 수치가 바뀌는 부분들, 이런 문제는 시스템 업체에 요청해도 명확한 답을 받기 어렵다 보니 답답하죠." (P1)

통계 업무 수행 과정에서 심리적 부담감도 중요한 애로사항으로 지적되었다. 대다수의 참여자들은 통계 업무가 도서관 운영평가와 연계되기 때문에 상당한 부담감을 느낀다고 답했다. 특히 통계 데이터 결과가 예상보다 낮게 나왔을 경우 도서관의 실적에 영향을 미칠 수 있어 부담이 크다는 의견이 많았다. 또한 입력 단계에서 동료들의 실적을 잘못 기입하거나 데이터의 정확성을 떨어뜨릴 가능성에 대한 걱정도 심리적 압박 요인으로 작용했다. 이러한 부담감은 통계 데이터를 보다 정확하게 관리해야 한다는 책임감으로 이어지는 것과 동시에 업무 스트레스 요인으로 작용하고 있었다.

"항상 이 모든 통계 수치가 운영평가랑 연관되다 보니까 마음에 상당한 부담이 생겨요. … 내 입력 하나가 결과에 반영된다고 생각하면 조금 끔찍하기도 하죠. 어떻게 보면 1년 동안 직원들이 열심히 일한 결과가 제 타이핑 하나로 바뀔 수도 있다는 게..." (P1)

다음으로 인적자원의 부족과 잦은 인사이동이 애로사항으로 지적되었다. 일부 면담참여자들은 도서관 내 사서 인력이 부족하며, 이에 비해 업무량이 많다고 답했다. 또한 잦은 인사이동이 통계 업무의 연속성을 떨어뜨려 데이터의 정확성을 유지하는데 어려움을 준다는 의견도 있었다. 총괄 담당자는 물론 수집 담당자가 자주 바뀌는 경우 통계 데이터 수집 및 입력 과정에 대한 업무 파악이 오래 걸리거나, 기존 기준과 달라지는 경우가 발생할 수 있다는 점이 문제로 언급되었다.

"저희는 인사 이동이 잦은 편이라 담당자가 수시로 바뀌다 보니까, 전임자가 일정 기준을 가지고 업무를 하다가도, 후임자에게 인수인계가 제대로 이루어지지 않으면 후임자는 데이터를 어떻게 추출해야 하는지 파악하기 어려운 경우가 있어요." (P5)

면담참여자들은 이러한 문제를 해결하기 위해 백데이터를 활용하거나 업무 기록을 남기려 노력하고 있었지만, 통계 업무가 국가도서관통계뿐만 아니라 수시로 제출해야 하는 통계도 많아서 업무의 연속성과 일관성을 유지하는 것에 여전히 어려움이 따른다고 답했다.

마지막으로 면담참여자들은 통계조사 항목과 관련된 어려움도 애로사항으로 꼽았다. 이러한 어려움은 크게 '지침 설명의 부족'과 '조사 항목의 해석 차이'로 나뉘었다. 먼저 '전국공공도서관통계조사'의 입력 지침이 충분히 상세하지 않다는 의견이 있었다. 참여자들은 공문과 함께 제공되는 입력 지침이 더욱 명확하고 세부적인 설명이 제공된다면 담당자들의 문의가 줄어들 것이라고 답

했다. 이러한 문제는 조사 항목의 해석 차이와도 밀접하게 연관되어 있었다. 지침에 항목에 대한 설명이 첨부되어 있더라도 도서관마다 해석이 다를 수 있으며, 이로 인해 동일한 항목이라도 데이터를 추출하는 방식이 달라질 수 있었다. 특히, '도서관 프로그램 참여자 수'나 '자료실 이용자 수'와 같은 항목은 주관적 판단이 개입될 수 있는 대표적인 항목으로 꼽혔다.

> "지침이 조금 더 명확하면 좋겠어요. 지침에 설명이 있어도 도서관마다 해석이 다를 수 있기 때문에. … [예를 들어] 부가적으로 별표를 붙이든, '이런 경우는 이렇게, 저런 경우는 저렇게'라는 식으로 상세하게 설명되어 있으면 담당자들도 수월하게 업무를 수행할 수 있을 거고, 도서관에서 값을 산출하는 과정도 수월해질 것 같아요." (P5)

5. 통계 업무의 가치와 중요성

면담을 통해 통계 업무는 크게 두 가지 측면에서 인식되고 있음이 드러났다. 첫 번째로 통계 데이터가 도서관 운영 및 정책 수립의 근거가 되므로 중요하다는 인식이었다. 면담참여자들은 통계 데이터가 도서관 사업을 추진하는 근거 자료로 활용될 뿐만 아니라, 도서관 서비스 개선을 위한 기반이 되기도 한다고 답했다. 한 면담참여자는 통계 업무 담당자들이 가장 중요시 해야 할 것은 도서관 정책에 깊이 관여해야 하는 것이라고 의견을 내기도 했다.

> "저는 통계 업무 담당자가 가장 중요하게 여겨야 할 것이 도서관 정책에 크게 관여하는 것이라고 생각해요. 통계를 보면 우리가 무엇을 해야 하는지 알 수 있는 거죠. … 통계 담당자는 통계를 보고, 분석하고, 활용하고, 생각하고, 정책을 세울 줄 알아야 한다고 생각해요. 정책을 세울 때는 객관적인 근거가 있어야 하고, 그 객관적인 근거는 '지난날 쌓아온 통계를 보니까 이렇습니다'라고 한다면 누구 하나 이를 부정하지 못하겠죠." (P8)

두 번째로 통계 데이터가 도서관 운영평가와 연계되기 때문에 중요하다는 인식이었다. 통계조사와 도서관 운영평가 항목이 겹치는 부분이 있기 때문에 면담참여자들은 통계 업무가 운영평가와 직결되는 업무라고 인식하고 있었다. 그러나 앞서 기술하였듯이 통계 데이터가 도서관의 한 해 실적을 평가하는 기준이 되다 보니, 통계 업무 담당자들에게 부담으로 작용한다는 의견이 있었다.

> "통계가 거의 항상 운영평가로 이어지다 보니까, 운영평가와 통계는 같이 가는 업무라고 보면 되죠. … 부담스럽죠. 실적이 좋으면 수상이나 평가에서 좋은 결과가 따라오다 보니, 통계 데이터를 입력하거나 운영평가 자료를 제출할 때 굉장히 신경이 많이 쓰여요." (P9)

한편 산출된 통계 데이터는 다음과 같이 활용되고 있었다. 일부 면담참여자들은 주로 도서관 운영 정책이나 서비스 개발 및 개선에 활용되며, 예산 투입 대비 결과를 측정하는 기본 데이터로 사용된다고 응답하였다. 또한 통계 데이터 변화 추이를 관찰하여 새로운 사업 구상 시 방향을 조정하는 데 활용한다는 응답도 있었다. 그러나 몇몇 면담참여자들은 통계 데이터를 활용하는 구체적인 사례를 쉽게 떠올리지 못했으며, 통계조사를 위해 산출한 통계 데이터가 도서관의 정책 방향에 큰 영향을 미친다고 생각하지 않는다고 답하기도 했다.

> "통계 데이터랑 (업무는) 별개에요. 예를 들면, '대출량이 이런 부분에서 좀 적네?'라는 생각이 들어서 이용되지 않은 책을 전시하는 등의 방식으로 활용할 수는 있어도, 우리가 현재 입력하는 통계 데이터에는 크게 신경쓰지 않아요. … 통계가 도서관의 정책 방향에 큰 영향을 미친다고 보지는 않습니다." (P3)

Ⅴ. 논 의

본 연구는 공공도서관 통계 업무 담당자의 경험을 심층적으로 분석하여, 통계 업무의 구조적 특징과 수행 과정에서 활용하는 전략이나 도구, 그리고 업무상의 어려움을 파악하였다. 연구 결과를 바탕으로 주요 논점을 다음과 같이 논의할 수 있다.

첫째, 공공도서관 통계의 신뢰성과 일관성을 높이기 위해 담당자들은 '수집 - 내부 검증 - 입력 - 외부 검증'의 단계별 체계를 확립하고, 통계 총괄 담당자와 각 부서의 수집 담당자 간 긴밀한 소통을 통해 업무를 분담하여 데이터 수집 기준과 방식을 논의하는 것으로 나타났다. 이러한 단계별 절차를 통해 데이터의 정확성을 높이고 있으며, 입력 과정은 물론 입력 후에도 검증을 진행하고 있었다. 더불어 통계 담당자는 내부 및 외부 관계자와의 소통, 다양한 근거자료의 활용, 공식 조사 지침서 외 자체 백데이터 활용 등을 통해 통계의 신뢰성과 일관성 확보에 노력하고 있는 것을 알 수 있었다. 특히, 통계 총괄 담당자는 수집 담당자에게 필요한 데이터를 요청하여 제공받는 것뿐 아니라 여러 유형의 내부 자료를 포괄적으로 활용하여 통계의 일관성을 유지하려고 노력하는 모습을 보였다. 또한 통계조사에 대비하여 필요한 데이터를 사전에 정리하고, 데이터 입력 단계에서 업무 분담을 위한 협의를 진행하는 등 통계의 정확성과 업무의 효율화를 위한 담당자의 전략과 고민도 엿보였다.

둘째, 공공도서관 통계는 도서관 운영평가 및 정책 수립의 핵심 근거로 활용되기 때문에, 담당자들은 업무의 중요성을 깊이 인식하고 책임감을 가지고 수행하고 있었다. 특히, 통계 데이터가 도서관의 성과를 평가하는 주요 지표로 활용되면서, 담당자들은 정확한 데이터를 제공해야 한다는 압박감을 느끼는 동시에, 통계 업무가 도서관 운영 방향을 결정하는 데 기여할 수 있다는 점에

서 자신의 역할을 의미 있게 받아들이고 있었다. 그러나 도서관의 통계 업무는 담당자의 경력이나 전문성과 관계없이 인사이동에 따라 자연스럽게 배정되며, 별도의 전문 교육 없이 전임자로부터 인수인계를 받거나 기존 데이터를 참고하며 익혀가는 방식으로 수행되고 있었다. 특히, 인력 부족으로 인해 한 명의 담당자가 여러 업무를 병행해야 하며, 잦은 인사이동으로 업무의 연속성을 유지하기 어려운 점이 주요한 문제로 지적되었다.

따라서 공공도서관 통계 업무의 신뢰성과 활용도를 높이기 위해서는 담당자의 전문성을 키우는 동시에 지속적인 지원 체계를 마련하는 것이 중요하다. 이를 위해 정기적인 교육과 워크숍을 제공하여 담당자의 역량을 강화하고, 신규 담당자가 업무를 쉽게 익힐 수 있도록 매뉴얼과 가이드라인을 정비해야 한다. 나아가 도서관 내에서 객관적 근거 기반 의사결정을 구현하기 위한 내부 인식뿐만 아니라, 관장 및 관할기관의 인식 개선이 시급한 과제임을 알 수 있다.

셋째, 공공도서관 통계는 운영 실태를 반영하고 정책 수립의 근거자료로 활용될 수 있는 중요한 자료이지만, 수집 및 검증 과정에서 몇몇 문제가 존재하는 것으로 나타났다. 담당자들은 백데이터 활용, 내부 협의, 외부 문의 등의 전략을 통해 데이터의 정확성과 일관성을 유지하려 노력하고 있었으나, 항목 해석의 차이, 자료관리시스템의 불안정성, 데이터 입력 오류 등이 데이터의 신뢰성을 낮출 가능성이 있었다. 특히, '전국공공도서관통계조사'의 입력 지침이 충분히 상세하지 않아 도서관마다 해석이 다를 수 있으며, '도서관 프로그램 참여자 수'와 같은 항목에서는 조사 방식의 일관성이 부족할 수 있음이 지적되었다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 통계조사 지침을 보다 구체적으로 정비하고, 데이터 수집 및 검증 절차를 표준화하는 것이 필요하다. 또한, 데이터 검증 과정에서 반복적인 확인이 필수적이지만, 수정 요청이 신속하게 반영되지 않는 등의 비효율적인 절차가 문제로 지적되었다. 따라서, 데이터 입력과 검증 과정을 개선하고 자동화 기능을 강화하여 오류를 사전에 방지하여야 할 것이다.

Ⅵ. 결 론

도서관 통계 데이터 업무는 도서관 전 부서의 현황 및 성과 관련 데이터를 취합하는 작업으로, 담당자는 도서관 운영 전반에 대한 이해와 분석 역량을 갖추어야 함을 알 수 있었다. 하지만 많은 담당자들은 체계적인 교육 없이 실무 경험을 통해 업무를 익혀야 하는 실정이었다. 이러한 과정에서 이들은 상당한 업무 부담과 스트레스를 경험하고 있었으며, 통계 업무의 중요성이 강조됨에도 불구하고 이에 대한 공식적인 인정이나 보상이 부족한 것으로 나타났다. 특히, 통계 담당자는 단순히 데이터 입력의 역할을 넘어 도서관 운영 전반을 이해하고 정책 수립 과정에 기여할 수 있음에도 불구하고 업무의 중요성이 과소 평가되는 경향이 있다. 따라서 통계 업무를 수행하는 담당자들에게

적절한 지원과 보상이 제공될 필요가 있으며, 이를 통해 보다 안정적이고 지속 가능한 통계 운영 체계를 구축할 수 있을 것이다.

본 연구는 공공도서관 통계 업무의 실무적 관점을 심층적으로 조명하고, 통계 담당자의 경험을 기반으로 통계 운영의 현황과 개선 방향을 제안하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 연구의 한계점도 존재한다. 본 연구는 두 개 지역의 사서를 대상으로 면담을 진행하였으므로, 연구 결과를 전국의 공공도서관으로 일반화하는 데에는 한계가 있을 수 있다. 또한, 면담 조사를 중심으로 이루어진 연구이므로 보다 정량적인 분석을 통해 통계 업무 현황을 포괄적으로 파악하여 업무의 효율화 및 개선 방안을 도출할 필요가 있다. 향후 연구에서는 설문조사 등의 방법을 적용하여 더욱 다양한 지역과 규모의 공공도서관을 대상으로 조사 범위를 확대할 필요가 있다. 이를 통해 공공도서관 통계 업무의 체계적 운영과 신뢰성 강화를 위한 보다 실질적인 정책적 시사점을 도출할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

강윤호, 박영애 (2009). 도서관 운영 평가를 고려한 공공도서관 업무(운영)일지 항목 분석. 정보관리학회지, 26(3), 417-434. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.3.417

강지혜, 배경재, 정다희 (2023). 서울지역 구립 공공도서관 중장기 발전계획 수립에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 34(1), 5-26. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.005

문화체육관광부 (2025). 2025년도('24년 실적) 전국 공공도서관 통계 조사계획. 출처: https://www.libsta.go.kr/board/notice/detail/11437

문화체육관광부 (발행년불명). 전국도서관통계 소개. 국가도서관통계시스템. 출처: https://www.libsta.go.kr/libportal/introMdg/statsSysInto/introStatsSysIntoSummary.do

박혜리 (2017). 공공도서관의 지식정보취약계층서비스 이용에 영향을 미치는 요인 분석: 수도권 지역을 중심으로. 2017년도 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 59-64.

심효정 (2023). 공공도서관 독서프로그램 운영 현황분석 및 정책 제안: 국가도서관통계시스템 데이터를 중심으로. 한국비블리아학회지, 34(4), 125-147. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.125

이경진 (2020). 공공도서관 방문자수 및 자료실이용자수에 미치는 영향요인: 2018년 전국도서관 통계를 바탕으로. 한국문헌정보학회지, 54(2), 105-125. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.105

이경진, 송명규 (2020). 공공도서관 고객 규모의 영향요인에 대한 시계열 분석. 한국문헌정보학회

지, 54(4), 195-220. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.4.195

이수영, 양지안, 남재우, 송민선 (2023). 도봉구 공공도서관 중장기 발전계획 수립을 위한 지역 주민 인식 연구. 한국비블리아학회지, 34(4), 183-205. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.183

이용구, 김선아 (2021). 한국의 공공도서관 통계에 대한 분석 연구: 도서관 기본 정보 및 시설 현황을 중심으로. 정보관리학회지, 38(3), 335-356. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.335

조현양, 김홍렬 (2012). 공공도서관 통계지표 항목 설정의 개선방향에 관한 연구. 한국도서관・정보학회지, 43(4), 427-450. https://doi.org/10.16981/kliss.43.4.201212.427

차미경 (2002). 공공도서관 통계 항목의 설정과 수집 방법의 개선을 위한 연구. 한국문헌정보학회지, 36(2), 73-97.

Engestrom, Y. (1999). Activity theory and individual and social transformation. Perspectives on Activity Theory, 19(38), 19-30.

Engestrom, Y. (2015). Learning by Expanding. New York: Cambridge University Press.

Hamburg, M., Ramist, L. E., & Bommer, M. R. (1972). Library objectives and performance measures and their use in decision making. The Library Quarterly, 42(1), 107-128.

Laitinen, M. (2013). Library statistics with confidence: facts from figures with no fear. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, 4, 459-467.

Lakos, A. (2007). Evidence-based library management: the leadership challenge. Portal: Libraries and the Academy, 7(4), 431-450.

Massis, B. (2016). Data driven decision-making in the library. New Library World, 117(1/2), 131-134.

Worthington, A. (1999). Performance indicators and efficiency measurement in public libraries. The Australian Economic Review, 32(1), 31-42.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기
(English translation / Romanization of references originally written in Korean)

Cha, Mi-Kyeong (2002). A study on the national public library statistics program to improve statistics items and collection system. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 36(2), 73-97.

Cho, Hyun-Yang & Kim, Hong-Ryul (2012). A study on the improvement in statistical

indicator of public library. Journal of Korean Library and Information Science Society, 43(4), 427-450. https://doi.org/10.16981/kliss.43.4.201212.427

Kang, Ji Hei, Bae, Kyung Jae, & Chung, Dahee (2023). A research on mid-term and long-term development plan for Nowon-gu public libraries in Seoul. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 34(1), 5-26. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.1.005

Kang, Yoon-Ho & Park, Young-Ae (2009). An analysis of a working diary log of public libraries considering the library evaluation. Journal of the Korean Society for Information Management, 26(3), 417-434. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.3.417

Lee, Kyeong-Jin (2020). The influence factors on the numbers of visitors and reference room users of public libraries: based on the national libraries statistical data 2018. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 54(2), 105-125. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.2.105

Lee, Kyeong-Jin & Song, Myung-Gyu (2020). A time-series analysis of the influence factors on public library patron numbers. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 54(4), 195-220. https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.4.195

Lee, Su Young, Yang, Ji-Ann, Nam, Jaewoo, & Song, Min-Sun (2023). A study on perceptions of users for establishing mid-to-long-term development plan for public libraries in Dobong-gu. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 34(4), 183-205. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.183

Lee, Yong-Gu & Kim, Seon-A (2021). Analysis of public library statistics in Korea: focusing on the overview and facility of public libraries. Journal of the Korean Society for Information Management, 38(3), 335-356. https://doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.335

Park, Hye-Ree (2017). An analysis of factors influencing use of knowledge and information services for vulnerable classes in public libraries. Proceedings of the 2017 Korean Society for Information Management Conference, 59-64.

Sim, Hyo-Jung (2023). A study on the analysis of public library reading program operation status and policy proposal: focusing on National Library Statistics System data. Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science, 34(4), 125-147. https://doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.4.125

The Ministry of Culture, Sports and Tourism (2025). 2025 National Public Library Statistics

Survey Plan (Based on 2024 Performance). Available: https://www.libsta.go.kr/board/notice/detail/11437

The Ministry of Culture, Sports and Tourism (n.d.). Introduction to the National Library Statistics. National Library Statistics System. Available: https://www.libsta.go.kr/libportal/introMdg/statsSysInto/introStatsSysIntoSummary.do