

# 전국 공공도서관 운영평가의 성과에 관한 연구

- 2010년 ~ 2013년도를 중심으로 -

## A Study on the Results of the National Evaluation on Public Library Management During 2010~2013

차 미 경 (Mikyeong Cha)\*

표 순 희 (Soon Hee Pyo)\*\*

### 초 록

‘전국 도서관 운영평가’는 대통령소속 도서관정보정책위원회에서 2008년부터 매년 시행하고 있으며 거의 모든 공공도서관이 평가에 참여하고 있다. 본 연구에서는 전국도서관 운영 평가의 성과를 분석하기 위하여 제 1차 도서관발전종합계획 기간(2009년~2013년) 가운데, 동일한 평가 지표가 적용된 2010년 실적부터 2013년 실적까지 4년간의 평가 데이터를 대상으로 규모를 기준으로 한 범주별 분석과 수도권과 비수도권으로 나눈 지역 간 분석을 실시하였다. 분석 결과 계획과 장서구성 등 내부 운영 역량 개선의 측면에서는 전반적으로 긍정적 효과를 거두었으나, 수도권과 비수도권 사이의 격차는 개선되지 않았으며, 도서관 그룹 별로 투입 자원과 도달률 사이의 상관관계가 다르게 나타남을 발견하여 이를 고려한 정책 수립이 필요함을 제안하였다.

### ABSTRACT

Since 2008, the Presidential Committee on Library and Information has conducted ‘National Library Management Evaluation,’ and almost all of the public libraries have participated in the evaluation. In order to find the effect of the Evaluation on the public libraries, this study analyzed four years of the performance scores (2010~2013) during the period of the 1<sup>st</sup> National Library Development Plan 2009~2013, which used the same measurement, were analyzed by the size groups and regions. The results indicated positive effect on the quality of the internal process such as planning and collection building. Yet attainment gap remains between metropolitan and the other regions, and also different relationship exists between input and attainment among the public library size groups. It suggested the policy development considering the library size and the regional difference.

키워드: 공공도서관, 평가, 정책, 평가지표, 공공도서관 운영

Public Library, Evaluation, Policy, Assessment Indicator, Public Library Management

\* 이화여자대학교 문헌정보학과 교수(cha@ewha.ac.kr)

\*\* 성균관대학교 정보관리연구소 선임연구원(shpyo88@hanmail.net)

논문접수일자 : 2015년 6월 1일 논문심사일자 : 2015년 6월 7일 게재확정일자 : 2015년 6월 12일  
한국비블리아학회지, 26(2): 241-268, 2015. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.241]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 배경과 목적

전국 도서관 운영평가는 2007년 대통령 소속 도서관정보정책위원회의 출범과 더불어 발표된 『도서관발전종합계획 2009~2013』의 주요 사업 중 하나로 2007년 시범평가를 거쳐 2008년부터 공공, 학교, 교도소, 병영, 전문도서관을 대상으로 실시되고 있다. 공공도서관의 경우 매년 거의 모든 공공도서관이 평가에 참여하고 있으며, 도서관 정보정책위원회는 도서관 운영 평가 항목을 통하여 도서관 운영의 가이드라인을 제시하고, 그 도달 정도를 측정함으로써 도서관 운영의 발전을 유도해왔다. 이러한 점에서 전국 도서관운영평가는 공공도서관 발전을 위한 주요 정책 수단의 역할과 기능을 갖는다.

그러나 개별 공공도서관에 대한 기관 평가의 성격으로 진행되는 전국 공공도서관 운영평가는 도서관마다 각기 다른 환경적 특성과 기관 내부의 여건을 평가에 적절히 반영하는 것이 매우 어렵다는 점에서 평가 결과의 해석과 활용에 주의가 요구된다. 공공도서관의 경우 지역사회 환경과 인구 구성 등과 같은 외부 환경이 도서관의 거의 모든 지표에 영향을 미침에도 이를 평가에서 적절히 반영하기는 사실상 거의 불가능하다. 또한, 개별 도서관이 갖고 있는 인력 예산 등 투입 자원과 운영 체계 등과 같은 내부 조건에 상당한 차이가 존재하기 때문에 기관 평가를 통한 상호 비교를 위해서는 유사한 도서관들로 준거 집단을 구성하여야 한다. 이러한 과정에서 평가의 목적에 따라 여러 기준들 가운데 선택 조정하여야 하나 조직의 문화나 목표처럼 계량화하

기 어려운 변수들도 있어 준거집단의 구성도 한계를 지닐 수밖에 없다. 실제로 해외에서 국가 단위 공공도서관 평가를 수행한 사례는 많지 않으며, 이보다는 도서관의 성과를 다각도로 측정할 수 있는 통계 항목을 개발하고 신뢰성 있는 데이터의 수집과 활용 도구를 체계화하는 데 주력하고 있다.

그럼에도 불구하고 도서관발전종합계획의 중점적인 추진 전략으로 공공도서관 운영평가를 실시하게 된 배경에는 공공도서관 건립과 운영의 질적 개선의 필요성과 함께 도서관 평가를 정책 수립 및 구현을 위해 유효한 수단으로 보는 인식이 자리 잡고 있다. 실제 『도서관발전종합계획 2009~2013』에서는 1998년부터 2003년까지 문화관광부 전국문화시설관리운영평가의 일환으로 진행된 전국 공공도서관 평가가 지방자치단체간 경쟁을 유도함으로써 공공도서관의 성장과 발전을 위해 기여하였다고 진단한 바 있다.

전국 공공도서관 운영평가는 도서관 운영의 효율화 및 성과 확대를 위해 변화하는 도서관 환경에 맞춰 꾸준히 지표의 개발과 수정이 이루어지고 있으며 매년 운영평가 결과가 분석되어 공공도서관의 운영 측면에서의 정책적 성과를 확인할 수 있도록 하고 있다. 그러나, 이는 다음해 평가와 시행을 위한 지표의 수정 및 결과 해석을 위한 단편적인 내용만을 포함하고 있어 장기간 지속되어 온 운영평가 자체의 정책적 성과에 대한 포괄적이고 심층적인 내용을 살펴보기에는 한계가 있다. 따라서 『도서관발전종합계획 2009~2013』의 주요 추진 사업인 공공도서관 운영평가가 실시되고 2차 『도서관발전종합계획 2014~2018』이 시작되는 현재, 전

국의 공공도서관 운영평가가 단위 도서관 운영의 측면뿐만 아니라 평가 정책 자체가 국내 도서관에 미친 영향력 등을 종합적이고 실증적으로 분석하고 그 의미를 살펴볼 필요가 있다.

본 연구에서는 『도서관발전종합계획 2009~2013』의 추진전략으로 국가차원에서 실시한 전국의 공공도서관 운영평가의 결과를 종합적으로 분석하고 그 성과와 의미를 찾고자 한다. 이와 같은 연구 목적은 다음과 같은 연구문제를 통해 달성하고자 하였다.

첫째, 공공도서관의 운영평가로 인해 도서관의 운영 및 서비스가 향상되었는가?

둘째, 공공도서관 운영 및 서비스의 향상과 관련이 있는 요인은 무엇인가?

셋째, 누적된 평가결과를 통해 얻을 수 있는 정책적 시사점은 무엇인가?

운영 및 서비스의 향상 여부에 대한 분석은 자기 진단과 경쟁을 통한 운영 개선 및 서비스의 촉진이라는 정책적 목적 달성을 살펴보기 위한 것이며, 운영 및 서비스와 관련 있는 요인의 파악은 향후 공공도서관 평가 및 정책 방향과 수립 시 참고할 수 있는 시사점을 확인하기 위한 것이다.

## 1.2 연구의 내용과 범위

본 연구에서는 공공도서관 운영평가의 결과 분석을 위하여 먼저, 도서관발전종합계획에서 제시하는 정책 및 사업 목표를 정리하고 연도별 지표의 구성과 변화를 살펴보았다. 도서관 정책의 목표와 지표를 통해 도서관 평가가 달성하고자 하는 정책 목적 및 운영 방향을 파악

하였다. 다음으로 전국 도서관 운영평가에 참여한 공공도서관이 제출한 데이터를 바탕으로 평가점수 및 도달률을 분석하였다. 각 세부 연구 목적을 달성하기 위한 연구전략과 방법은 다음과 같다.

첫째, 운영평가로 인한 도서관의 운영 및 서비스 향상은 지표의 도달률을 통해 살펴보았다. 각 지표 영역 및 항목의 도달 정도, 도달률, 도달률 상하위를 차지하는 지표, 지표 영역과 항목별 도달 정도의 차이를 연도별, 도서관의 지역별, 규모별로 비교하여 운영 및 서비스 향상 및 그 정도가 도서관 환경 및 지역 간 격차가 존재하는지, 격차가 나타나는 평가 영역이 무엇인지를 파악하고자 하였다.

둘째, 공공도서관 운영 및 서비스의 향상과 관련이 있는 영향요인 파악을 위해서 평가 항목 중 도달률에 의미 있는 상관관계가 있는 항목변수를 살펴보았다. 특히, 예산, 직원, 시설과 같은 외부의 투입 요소에 해당하는 항목과 서비스 및 운영과 관련한 산출요소 간에 상관관계를 분석하여 운영과 서비스에 미치는 영향 정도를 분석하였다. 이러한 상관관계는 평가 실시 초기 데이터와 최근의 데이터를 비교 분석함으로써 평가 결과의 변화를 효과적으로 파악할 수 있도록 하였다. 평가 결과 데이터의 분석은 SPSS를 활용하여 기술통계, T검정으로 도달률을 비교하였으며 운영평가의 효과 분석은 지표 변수 간 상관관계를 통해 수행하였다.

셋째, 누적된 평가결과를 통해 얻을 수 있는 정책적 시사점을 도출하였다. 도달률이 높은 상위지표 및 하위지표를 통해 향후 지표 수정에 필요한 근거를 마련하고 그룹 간, 지역 간

도달 정도의 격차 정보는 도서관 환경에 맞는 평가 운영 방안 및 중점적으로 지원해야 하는 영역을 제시하였다. 또한 영향요인 분석 결과는 도서관 운영과 서비스 향상에 중요한 역할을 하는 요소를 파악하여 향후 국가 도서관 정책에 반영할 수 있도록 하였다.

본 연구는 2008년부터 2013년까지 문체부에서 실시한 전국 공공도서관 운영평가의 결과 데이터를 분석 대상으로 하였는데 평가 결과 데이터는 전국 공공도서관의 총 도달률과 각 지표에 대한 도달 점수로 구성되어 있다. 분석 데이터의 연도별 범위는 제 1차 도서관발전종합계획이 시작되는 해인 2009년부터 2013년을 대상하였으나, 분석 결과의 정확한 비교가 가능하도록 동일한 평가 지표가 적용된 2010년 실적을 평가한 2011년부터 2013년 실적을 평가한 2014년까지 4년간의 평가 데이터를 대상으로 하였다.

분석 대상 데이터는 운영 평가 지표를 기반으로 산출된 정량적 데이터만을 대상으로 하였고 이용자만족도 조사 결과는 실사 대상 도서관만을 대상으로 시행되었으므로 분석에서 제외하였다. 또한 분석의 단위로 도서관 규모를 기준으로 나누어진 평가 그룹 별 비교와 수도권과 비수도권으로 구성된 지역 별 비교를 사용하였다. 본 연구에서 지역별 분석을 광역 단체별 상세 구분이 아닌 서울, 경기, 인천 지역을 포함하는 수도권과 그 외 지역인 비수도권으로 구분한 이유는 매년 발표된 평가보고서에서 광역단체별 비교가 이미 보고된 바 있으며, 수도권 지역 공공도서관과 그 외 비수도권 지역 공공도서관 사이의 차이와 특성을 거시적으로 파악할 필요가 있다고 판단되었기 때문이다.

### 1.3 선행연구

공공도서관 운영평가와 관련된 선행연구는 주로 평가 항목과 지표의 개발 및 개선과 관련한 연구, 운영평가 결과에 대한 분석, 평가 결과에 대한 인식 및 활용성과 관련된 연구를 중심으로 이루어졌다.

현재 전국 공공도서관 운영평가를 위한 지표는 이상복(2009)에 기반하지만 도서관 운영평가 이후 지표 개발과 관련된 연구는 대표적으로 김규환, 남영준(2008)에 의해 수행되었다. 이 연구에서는 도서관 성과 및 평가에 대한 심층적인 개념 정의와 함께 투입, 과정, 산출 중심의 정량적 성과측정의 한계를 보완하고자 국내외의 공공도서관 평가 지표를 균형성과지표(Balanced Score Card)에 기초한 통합성과체제의 틀에서 비교 분석하였다. 이용자에게 제공되는 인력, 시설, 예산, 접근과 같은 자원 인프라 영역, 이용 영역, 자원과 서비스에 대한 효율성과 비용 효과성을 보는 효율 영역, 도서관 미래의 잠재력 및 지원 가능성을 보는 가능성 및 개발 영역을 제안하였다.

운영평가는 평가 실시 후 매년 평가결과보고서를 통해 지표의 도달률, 지역간 도달률 등 다양한 측면에서 평가 결과를 분석 제공하고 있다(문화체육관광부 2009~2013). 또한, 결과 분석과 함께 운영평가에 적용되는 지표의 개선안을 제시한 연구가 이상복(2012), 최재황과 차성종(2012), 김홍렬(2013) 등에 의해 수행되었다. 이상복(2012)은 처음 운영평가가 실시된 2008년에서 2011년까지 평가 결과를 분석하고, 공공도서관 250개관을 대상으로 7개 평가 범주별로 표본을 추출하여 도서관 운영평가 인지도, 세부

평가 기준 적합도, 최우선 개선 지표 파악을 조사하였다. 전국 공공도서관 운영평가가 도서관 발전에 기여했다는 평가에 대한 긍정적 응답이 40.7%로 부정적 응답에 비해 높게 나타나 정책 효과를 확인 하였으며 향후 평가 지표의 방향이 성과 중심, 이용 중심, 효율적인 서비스 중심으로 개선되어야 할 것을 제안하였다.

김홍렬(2013)은 2009년과 2010년 공공도서관 운영평가 결과를 지표별 평균 도달률, 통계 지표와 운영평가 지표 항목의 비교, 사서들의 의견을 종합하여 평가지표의 수정, 삭제와 같은 개선을 제안하였다. 최재황과 차성중(2012)은 2011년 공공도서관 운영평가 결과를 분석하여 장서관리 영역과 계획 영역의 평균 도달률이 높는데 비하여 교류협력 영역과 지역사회 유대 영역의 평균 도달률이 낮음을 확인하고, 운영평가가 국가 도서관 정책으로 연결되어야 함을 제시하였다.

또한 윤명희와 김기영(2009)은 전국 공공도서관 운영평가 지표의 유용성에 대한 사서들의 인식 조사를 실시하여 평가 사업이 공공도서관 현장 업무에의 유용성을 확인하고 개선방안을 제시하였다. 평가지표에 대한 설문조사 결과 공공도서관 사서들은 계획수립과 같이 사서의 의지에 따라 업무계획이나 추진 집행에 변화를 가져올 수 있는 평가 항목의 유용성을 높게 인식하고 인력과 시설과 같이 외부적으로 주어지는 항목에 대해서는 유용성이 낮은 것으로 인식하고 있었다. 이 연구에서는 평가지표의 유용성에 대한 사서의 높은 인식, 용이한 측정, 사서 의지에 따라 실현 가능성이 높을수록 유용성이 높음을 밝히고, 평가 운영에 있어 고려되는 봉사 대상 인구, 그룹핑과 같은 실질적인 문

제에 대해 도서관 사서들의 인식과 의견을 제공하였다.

운영평가에 대한 평가를 통해 도서관 정책의 효율성을 높이려는 연구도 이루어졌다. 전국 도서관 운영평가를 대상으로 한 것은 아니지만, 정현태(2004)는 1998년부터 2003년까지 문화관광광부에서 실시한 6년간의 공공도서관 관리운영평가에 대한 연구를 수행했다. 도서관 평가가 처음 이루어진 이후 장기간의 도서관 운영 평가 결과 추이를 바탕으로 향후 도서관 평가의 개선점, 당면한 정책 과제와 같은 현안을 상세하게 분석하였다. 이 연구에서 평가 점수의 지역차이가 더욱 심화되었으며, 인력부족과 시설노후, 예산부족 등의 현안이 지속되고 있음을 확인하였다.

## 2. 전국 공공도서관 운영평가와 평가 지표

### 2.1 운영평가의 목적

공공도서관의 평가는 1998년 국민의 정부 문화정책의 일환으로 고급문화에서 생활문화로의 전환을 내세우며 문화적 생산성 증진과 경쟁력 제고의 방안으로 도서관, 박물관, 미술관, 문예회관, 문화의 집 등 전국 문화시설에 대한 합동평가를 실시한 것이 시작이었다(정현태 2004). 이후 2003년까지 6년간 공공도서관은 운영 전반에 걸친 영역을 평가함으로써 시설운영에 대한 기본적인 현황과 환경을 분석하고 우수 기관에 대한 포상을 통해 정책적 효과를 도모하였다.

전국 도서관 운영평가는 2006년 독자적인 도

서관 정책기관에 의해 수립된 『도서관발전종합계획 2009~2013』에서 ‘도서관 서비스의 선진화로 국민의 삶의 질 향상’이라는 정책 목표를 위한 전략으로 추진되었다. 도서관 접근성 향상 및 서비스 환경 개선의 세부 정책 과제 중 하나로 시작된 전국 도서관 운영평가의 목적은 첫째, 정책 활성화 및 도서관의 서비스 혁신 추진, 둘째, 장서위주의 평가지표를 자원공유, 장서회전을, 문화프로그램 활성화 등의 도서관서비스 품질평가의 방향으로 개선, 셋째, 우수도서관 발굴 및 낙후도서관 지원을 병행하여 지역 간 격차 해소 등으로 이루어져 있다. 이후에도 전국 도서관 운영 평가는 목적의 서술에 약간의 변화는 있으나 도서관 발전의 방향을 제시하고 운영의 효율성, 질적 성장, 서비스 품질 제고를 추구하며 평가 항목을 통한 자기 진단 도구의 제공한다는 일관된 목적을 갖고 수행되었다.

『제 2차 도서관발전종합계획 2014~2018』에서는 전국 도서관 운영평가에 대하여 평가지표의 관중별 도서관 특성 반영 부족 및 지표수 과다로 인한 문제점과 평가 절차의 개선의 필요성을 진단하고, 추진과제로 도서관운영평가 지표 개선 및 중장기정책 평가체계마련, 도서관 관련 평가의 연계성 강화, 도서관 평가결과와 정책반영 강화를 포함하여 평가 정책 수행의 고도화를 도모하고 있다.

## 2.2 운영평가 지표

공공도서관의 평가는 기본적으로 공공도서관이 얼마나 우수한가를 평가하는 것이라 할 수 있다(Childers and Van House 1989). 우수

성을 구성하는 요소와 평가 지표 및 평가 방법에 대한 많은 연구(Childers and Van House 1993; White 2008; Matthews 2011; Pinto 2012 등)가 있으나 Orr(1973)가 제시한 시스템모형에서 크게 벗어나지 않는다. Orr(1973)의 시스템 모형에서 평가 지표는 투입 요소인 자원, 과정 요소인 역량, 산출 요소인 이용, 개인이나 지역 사회, 조직을 위한 최종 성과를 포함하는 영향 요인 등 네 영역으로 이루어진다. 공공도서관 평가에 이 네 가지 영역을 모두 고려하는 경우도 있으나, 평가 목적에 따라 평가 영역과 지표를 선별하여 평가하는 것이 일반적이다.

전국 공공도서관 운영평가의 지표는 1998년 문화관광부에서 실시한 전국 도서관 평가지표, 2002년 개발되어 실시된 경기도 공공도서관 평가지표, 2007년 국립중앙도서관에서 개발하여 시험적으로 평가한 지표를 통합하여 수정 보완한 지표로 앞서 기술한 Orr(1973)의 시스템 모형의 틀 안에서 도서관 운영과 서비스 전반인 자원, 역량, 이용, 영향을 평가할 수 있도록 개발되었다. 2008년 처음 적용된 지표는 계획, 재정, 서비스, 전자서비스, 장서관리, 인적자원, 시설, 홍보, 교류협력, 지역사회 유대 총 10개 영역에서 40개의 지표 항목으로 개발되었으나 이후 지속적인 평가 지표에 대한 검토와 의견 수렴 및 연구(이상복 2012; 김홍렬 2013; 최재황, 차성중 2012)를 통하여 지표의 수정이 이루어졌다. 2009년 지표에는 외부에서 주어지는 자원인 ‘재정’, ‘장서 수’와 당연 서비스인 ‘전자서비스: 도서관 안내’가 없어지고 계획 영역에서 ‘경영혁신 및 운영 개선’, 서비스 영역에서 ‘이용자 헌장’ 등 도서관 서비스 관련 항목이 신설

되었다. 또한, 2008년 대비 2009년에 문화프로그램 및 도서관 관련 프로그램의 실적 평가를 추가함으로써 실질적인 서비스 향상 노력을 유도하였다. 2010년에는 '교류 협력'과 '지역사회 유대'를 현실적으로 반영할 수 있도록 지표와 배점을 수정하였다.

2010년 이후 2013년까지 지표 영역과 항목 및

배점의 변화는 없으나 척도의 변화가 있었는데, 특히 도서관의 업무가 정량적인 척도로만 평가되는 한계에서 오는 오류를 줄이기 위해 2012년부터 정성평가 항목을 추가하였다. 계획, 프로그램, 홍보, 도서관과의 협력 부분에서 구체적인 서비스 내용에 대한 정성평가를 위한 근거 자료 제출이 추가되었다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 전국 공공도서관 운영평가의 지표

영역	세부 평가 지표	배점					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
계획	(1)지역사회 구성원의 특성 파악	20	20	20	20	20	20
	(2)중장기 발전계획의 수립(당해 연도 목표달성도)	-	50	50	50	50(정성)	50(정성)
	- 중장기 발전계획의 수립	30	-	-	-	-	-
	(3)도서관 운영개선을 위한 자체평가 실시 여부	10	10	10	10	10	10
재정	(4)경영혁신 및 운영개선	-	20	20	20	20(정성)	20(정성)
	- 조직의 사명·비전·목표·핵심가치 수립	10	-	-	-	-	-
	- 전체예산 / 봉사대상 인구수	20	-	-	-	-	-
서비스	- 전년대비 예산 증가율	30	-	-	-	-	-
	(5)이용자 서비스 현장 제정 및 이행 실태	-	10	10	10	10	10
	(6)봉사대상 인구 1인당 대출 건수	40	40	40	40	40	40
	(7)자료실 개관 일수	10	10	10	10	10	10
	(8)다양한 참고봉사 실시 여부	20	20	20	20	20	20
	(9)상호대차 실시 여부	10	10	10	10	10	10
	(10)문화프로그램 실적 및 우수성(실적우수성)	-	40	40	40	40(정성)	40(정성)
	- 문화프로그램 현황	20	-	-	-	-	-
	(11)도서관 및 독서 관련 프로그램 실적 및 우수성(실적우수성)	-	40	40	40	40(정성)	40(정성)
	- 도서관 및 독서 관련 프로그램 행사 현황	30	-	-	-	-	-
	(12)노인 및 장애인, 저소득층, 국내 거주 외국인 대상 프로그램 실시 현황	-	30	30	30	30(정성)	30(정성)
	- 노인, 장애인, 국내 거주 외국인을 대상 프로그램 현황	30	-	-	-	-	-
	(13)도서관 이용교육 실시 현황	30	30	30	30	30	30
전자서비스	정보	(14)자료정보	10	10	10	10	10
	안내 서비스	(15)문화행사	10	10	10	10	10
		(16)지역정보	10	10	10	10	10
		(17)계시판 운영	10	10	10	10	10
	이용자 서비스	(18)커뮤니티 운영	10	10	10	10	10
		(19)온라인 참고봉사 제공	10	10	10	10	10
		- 도서관 이용안내	10	-	-	-	-
		(20)모바일 서비스	10	10	10	10	10
전자자료	(21)전자자료 제공 종류와 규모	30	30	30	30	30	

영역	세부 평가 지표	배점					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
장서 관리	(22)자료구입 예산	50	50	50	50	50	50
	(23)장서구성의 주제 다양성	50	40	40	40	40	40
	- 장서의 수 / 봉사대상 인구수	40	-	-	-	-	-
	(24)연간 장서증가율	20	20	20	20	20	20
	(25)명문화된 장서개발 지침 수립 여부	50	30	30	30	30	30
인적 자원	(26)최고 관리자의 전문성 및 경력	30	30	30	30	30	30
	(27)사서직원 현황	50	30	30	30	30	30
	(28)전문성 증진을 위한 직원 교육훈련 체계	50	50	50	50	50	50
시설	(29)전체 건물 면적 대비 자료실 면적 비율	20	20	20	20	20	20
	(30)장애인을 위한 편의시설	20	20	20	20	20	20
홍보	(31)도서관 홍보 활동 실시 현황	40	40	40	40	40(정성)	40(정성)
	(32)도서관 소식지 또는 간행물 발간 여부	30	30	30	30	30	30
교류 협력	(33)타 관중 도서관과의 협력	20	20	20	20	20	20
	(34)작은 도서관, 공사립 문고와의 연계 서비스	30	30	30	30	30(정성)	30(정성)
지역 사회 유대	- 관장 및 직원의 지역사회 주요 위원회 참여 여부	10	10	-	-	-	-
	(35)지역사회 유대 활동의 우수성	-	-	30	30	30(정성)	30(정성)
	- 타 기관과의 협력	20	20	-	-	-	-
	(36)도서관 운영위원회 구성 및 실적	-	30	30	30	30	30
	- 도서관 운영위원회 구성	50	-	-	-	-	-
계		1000	900	900	900	900	900

※ 굵은 글씨의 지표는 B그룹 도서관 적용 지표임

각 지표에 대한 점수 산출을 위한 척도는 목표표로 하는 수준의 실적을 등급화 하여 지표에 할당된 배점을 만점으로 차등적인 점수를 부여하였다. 정성평가가 포함된 지표의 척도는 정성적 평가 내용의 중요성에 따라 정량적 척도와 각각 다른 비율로 적용되어 부여되었다. 즉, 작은 도서관 및 공사립 문고와의 연계 서비스의 경우 연계 서비스 유무와 연계 서비스 실시 건수를 구분하여 배점하였다.

운영평가 지표와 척도는 지속적인 검증과 평가를 통해 수정이 이루어 졌는데 공공도서관의 태생적인 환경 즉, 예산이나 면적, 장서와 같은 외부 투입 요소에 초점을 맞추기 보다는 도서관 운영에 초점을 맞춰 서비스, 홍보, 협력 등에 대한 노력을 평가할 수 있는 방향으로 수행되

었다. 평가의 실행에 있어서도 도서관 외부 환경에 따른 불합리한 평가를 방지하기 위해 평가 지표를 도서관의 운영주체, 도서관의 역할, 봉사대상 인구수로 구분한 평가 그룹으로 나누어 적용 하였다(〈표 2〉 참조).

36개 지표를 모두 적용하여 평가하는 A그룹에 속하는 도서관은 교육청 및 지자체의 대규모, 중규모 도서관이 포함되며 21개의 지표만을 선별적으로 적용하여 평가하는 B그룹의 도서관은 소규모 도서관, 어린이 도서관 및 사립도서관이 포함된다. B그룹 도서관은 계획수립, 참고서비스, 장서개발지침, 직원훈련, 간행물 발간 등 소규모 도서관에서 수행하기 어렵다고 판단되는 지표들이 제외되었다.

〈표 2〉 전국 공공도서관 운영평가를 위한 도서관 범주화

	교육청 대그룹	교육청 중그룹	교육청 소그룹	지자체 대그룹	지자체 중그룹	지자체 소그룹	어린이. 사립	합계
2010년	73	52	102	120	122	155	75	699
2011년	76	62	104	113	153	176	86	759
2012년	76	51	104	116	167	178	94	786
2013년	76	51	104	118	194	186	98	827
평가그룹	A그룹		B그룹	A그룹		B그룹		3,071

### 3. 결과 분석

#### 3.1 데이터 처리

4년간 평가에 참여한 도서관의 수는 앞서 기술한 〈표 2〉와 같이 총 3,071개관으로 실제 분석한 데이터는 2013년 도달률 및 지표 점수가 수록되지 않은 7개 기관을 제외한 총 3,064개 도서관의 평가 데이터를 대상으로 하였다. 평가 결과 데이터는 36개의 평가지표에 대한 조사 대상 도서관의 도달 점수로 지표 당 1개 혹은 2개 이상의 설문 문항이 변수화 되어 있다.

본 연구에서는 연구 목적에 맞는 분석을 위해 원 평가 결과 데이터를 다음과 같이 처리하였다. 먼저, 도서관 평가 결과 데이터에서 분석과 관계없으며 익명성이 요구되는 도서관명, 도서관 주소 관련 항목을 삭제하고 도서관 코드, 평가 그룹, 운영 주체 소속, 지표 총점, 도달률, 개별 지표들에 변수명을 부여하였다. 다음으로 연구 목적에 맞는 분석을 위해 다양한 변수를 추가로 생성하였는데, 시도구분, 수도권/비수도권, 대/중/소규모, 평가 연도를 구분하여 변수를 추가하였다. 수도권은 서울, 경기, 인천지역을 포함하였고, 대중소규모는 평가 범주

화 기준에 의하여 구분하였다.

또한, 세분되어 있는 평가 지표 점수를 통합하였다. 처음 평가 결과 데이터에 의해 부여된 변수는 평가를 위해 구성된 상세한 설문 항목별 변수이다. 예를 들면, 〈지표 8〉의 '다양한 참고봉사 실시 여부'의 척도는 '참고봉사 실시 여부', '참고봉사 실적 건수'로 구분되어 있고 이를 측정하기 위한 설문 문항 및 평가 데이터도 구분 되어 있다. 이를 '다양한 참고봉사'라는 하나의 지표 점수로 합산하여 필요에 따라 하나의 지표에 하나의 점수를 사용할 수 있도록 하였다.

더불어 분석을 위해 요구되는 지표별 도달률, 영역별 도달률 등을 각 지표의 배점을 기준으로 새롭게 추가 생성하였다. 평가 데이터에서 도달률은 A그룹 도서관의 경우 900점, B그룹 도서관은 500점을 기준으로 하여 총 지표에 대한 점수를 합산한 비율이다. 새롭게 추가된 지표별 도달률은 1개의 지표에 1개 이상의 척도로 구성된 지표를 통합하여 지표 배점의 비율로 산출한 것을 의미하며, 지표 영역별 도달률은 해당 지표 영역에 포함된 다수의 지표를 영역별 배점 비율로 나타낸 것이다.

### 3.2 도달 수준 분석

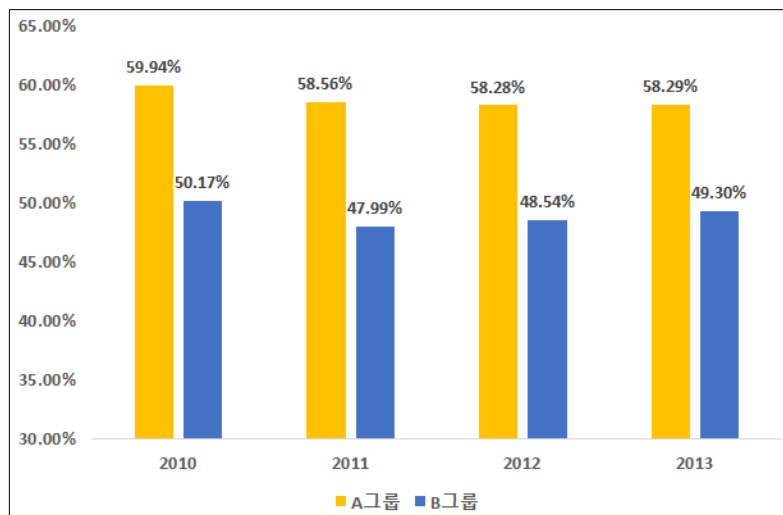
#### 3.2.1 평가 범주별 분석

운영평가를 통한 도서관 4년간의 평균 도달률은 53.96%로 중간을 약간 상회한다(〈그림 1〉 참조). 평가 범주별로 보면 대중규모 도서관이 속한 A그룹의 도달률은 2010년 59.9%에서 2013년 57.9%로 T검증 결과 차이가 없는 것으로 나타났다. 소규모 도서관이 속한 B그룹은 2010년 50.2%에서 2013년 48.8%로 소폭 하락하였으나 B그룹 또한 통계적으로 차이가 없다. 그러나 A그룹은 B그룹보다 약 10% 내외의 높은 도달률을 보여 평가 그룹간 도달률은 큰 차이를 나타냈다.

지표 영역에 따른 연도별 총 도달 정도를 보면 〈표 3〉과 같다. A그룹 도서관들은 2013년 기준으로 볼 때 전자서비스, 장서, 시설의 도달률이 60% 이상으로 높고 협력 영역이 약 42% 수준으로 가장 낮게 나타났다. 2010년에 비해

2013년 도달치가 증가한 지표 영역은 전자서비스, 장서, 시설부분으로 나타났으나 통계적으로 차이가 나지 않았다. 인력, 협력, 지역유대는 거의 유사하며 계획, 서비스, 홍보 영역은 2010년에 비해 2013년에는 감소하였다. 특히, 계획 영역은 2011년에 비해 2012년, 2013년 10% 이상 하락을 보이고 있는데 이는 2012년부터 정성평가로 인한 엄격한 평가기준 때문인 것으로 보인다(문화체육관광부 2014).

통계적 차이는 없으나 지속적으로 상승한 지표 영역인 전자서비스는 모바일 서비스의 도달값이 2010년(5.25)에 비해 2013년(6.44) 증가하였고, 전자자료도 2010년(21.83)에 비해 2013년(22.10) 소폭 상승하였다. 장서 영역의 지표는 자료구입예산, 신규구입도서수는 감소하고 있으나 장서개발노력, 특성화장서, 특성화장서 전략은 꾸준히 증가하고 있어 외부 투입 자원은 줄고 있으나 사서들의 노력이 이러한 하락 지표들을 상쇄하고 있는 것으로 나타났다. 하락



〈그림 1〉 연도별 평가 그룹에 따른 도달률

〈표 3〉 지표 영역에 따른 연도별 도달 수준(A그룹)

	배점	2010		2011		2012		2013	
		점수	도달률	점수	도달률	점수	도달률	점수	도달률
계획	100	62.6	62.64%	64.8	64.82%	55.0	54.98%	54.96	54.96%
서비스	230	136.0	59.15%	120.5	52.37%	118.8	51.65%	117.20	50.96%
전자서비스	100	65.5	65.48%	63.6	63.57%	65.1	65.14%	66.21	66.21%
장서	140	92.3	65.95%	93.8	67.00%	94.6	67.57%	93.70	66.93%
인력	110	62.9	57.20%	64.8	58.89%	63.0	57.25%	62.85	57.14%
시설	40	24.5	61.19%	25.3	63.23%	25.4	63.54%	25.48	63.70%
홍보	70	39.6	56.53%	38.4	54.83%	34.7	49.59%	35.07	50.10%
협력	50	20.9	41.90%	21.5	42.93%	20.5	41.02%	20.78	41.57%
지역유대	60	35.1	58.44%	34.4	57.41%	34.4	57.26%	35.49	59.14%
총점	900	539	59.94%	527	58.56%	512	56.83%	512	56.86%

한 지표 영역인 서비스는 대출 건수의 감소가 2010년 25.44건에서 2013년 9.64건으로 두드러졌다.

소규모 도서관으로 구성된 B그룹의 영역 및 연도별 도달 정도는 〈표 4〉와 같다. 연도별 변화를 보면 통계적 차이는 없으나 전자서비스, 장서, 지역유대 영역에서 상승하였고 서비스 영역과 홍보 영역에서 하락세를 보이고 있다. 전자서비스 영역에서는 전자자료가 2010년 13.83에서

2013년 14.52로 증가하였고 전자자료, 자료정보 안내 등 모든 상세 지표가 미미하나 지속적으로 증가하고 있다. 지역사회유대 영역에서도 정성평가로 진행된 지역사회유대 내용이 2010년 8.64에서 2013년 9.43으로 증가하여 소규모 도서관에서 지역사회와의 유대가 긍정적인 성과를 보여주고 있다.

A그룹과 유사하게 서비스 영역에서는 대출 건수의 감소가 가장 큰 하락 지표이며 홍보에

〈표 4〉 지표 영역에 따른 연도별 도달 수준(B그룹)

	배점	2010		2011		2012		2013	
		점수	도달률	점수	도달률	점수	도달률	점수	도달률
계획	20	7.31	36.57%	7.31	36.54%	7.16	35.80%	7.13	35.65%
서비스	120	54.86	45.71%	48.04	40.03%	49.66	41.38%	50.24	41.87%
전자서비스	80	36.62	45.78%	35.55	44.44%	36.81	46.01%	38.61	48.26%
장서	110	73.21	66.56%	74.93	68.12%	74.80	68.00%	75.26	68.42%
인력	30	12.26	40.86%	12.02	40.05%	12.03	40.11%	11.98	39.93%
시설	40	19.38	48.46%	20.89	52.21%	20.95	52.38%	21.00	52.51%
홍보	40	24.50	61.24%	18.70	46.76%	17.15	42.88%	17.38	43.46%
지역유대	60	22.72	37.86%	22.52	37.53%	24.14	40.24%	24.91	41.52%
총점	500.00	250.86	50.17%	239.95	47.99%	242.71	48.54%	246.52	49.30%

서도 대표적 홍보의 내용이 2010년 27.51에서 2013년 22.36으로 감소하였다. 서비스 영역이 대출 건수의 감소로 전체적으로 하락했음에도 불구하고 이용자 교육부분은 2010년(17.61)에 비해 2013년(19.02) 증가하였다.

상위 및 하위의 도달에 포함된 지표들의 도달률을 살펴보았다. 상위 5위 이내의 도달을 보이는 지표는 <표 5>, <표 6>과 같이 A 및 B그룹 모두 개관일수와 행사안내가 각각 도달 1, 2위의 지표로 나타났다.

<표 5> 상위 도달률 지표

연도	그룹	1순위		2순위		3순위		4순위		5순위	
		지표	도달률(%)	지표	도달률(%)	지표	도달률(%)	지표	도달률(%)	지표	도달률(%)
2010	A	개관일	98.91	행사안내	93.19	이용교육	81.55	게시판	75.61	신규구입 도서	74.71
	B	개관일	97.77	행사안내	79.73	신규구입 도서	79.10	도서관면적	68.31	자료예산	67.59
2011	A	개관일	97.50	행사안내	92.19	이용교육	80.07	게시판	75.03	신규구입 도서	74.44
	B	개관일	95.37	행사안내	79.73	신규구입 도서	79.10	도서관면적	68.31	장서다양화	67.59
2012	A	개관일	98.83	행사안내	93.05	이용교육	82.40	게시판	74.63	장서다양화	72.59
	B	개관일	97.66	행사안내	79.20	도서관면적	73.72	신규구입 도서	72.93	장서다양화	71.51
2013	A	개관일	96.63	행사안내	92.73	이용교육	81.34	특성화장서	74.15	운영위원회	73.61
	B	개관일	95.67	행사안내	80.26	신규구입 도서	75.10	도서관면적	70.98	장서다양화	70.82

<표 6> 하위 도달률 지표

연도	그룹	1순위		2순위		3순위		4순위		5순위	
		지표	도달률(%)	지표	도달률(%)	지표	도달률(%)	지표	도달률(%)	지표	도달률(%)
2010	A	사서수	39.13	작은도서관 협력	39.55	출판	40.19	소외 프로그램	44.41	지역유대	45.07
	B	커뮤니티	24.28	소외 프로그램	25.48	지역정보	25.84	장애시설	28.60	지역유대	28.80
2011	A	대출	24.90	작은도서관 협력	38.71	사서수	39.66	출판	40.22	소외 프로그램	41.58
	B	대출	21.63	소외 프로그램	24.58	지역정보	25.34	커뮤니티	26.02	지역유대	28.32
2012	A	대출	24.90	작은도서관 협력	37.35	사서수	38.96	출판	40.45	지역유대	43.11
	B	대출	21.63	소외 프로그램	26.12	커뮤니티	26.84	지역정보	27.02	장애인 시설	31.04
2013	A	대출	24.10	작은도서관 협력	36.75	소외 프로그램	38.00	사서수	38.18	출판	41.57
	B	대출	20.67	소외 프로그램	25.52	지역정보	25.95	커뮤니티	26.29	지역유대	31.10

A그룹의 경우 3, 4위의 지표가 이용자교육이나 게시판 등과 같이 서비스 관련 지표가 포함되어 있고 2010년, 2011년 포함된 신규 구입 도서가 2012년, 2013년 장서 다양화나 운영위원회와 같이 인적 서비스가 지원됨으로써 얻게 되는 지표로 변화하였다. 반면, B그룹은 3, 4위 지표가 신규구입도서, 도서관 면적 등 외부 투입 관련 지표로 구성되어 있어 A그룹 상위 지표와 차이를 보인다.

하위 도달률 5위 미만에 포함된 지표는, A, B그룹 모두 대출 건수가 1위로 나타났다. 다음으로 낮은 도달률을 보인 지표는 A그룹은 작은도서관협력, B그룹은 소외계층프로그램으로 나타났다. B그룹의 경우 장애시설과 같은 물리적 환경, 지역정보, 커뮤니티 등 지역사회와의 유대 활동의 도달률이 낮게 나타났다. 도서관 직원수의 도달률이 A그룹에서만 하위 지표에 포함된 것은 대중규모 도서관의 인력 부족 현상을 보여주는 것이며, 도서관의 가장 기본적인 서비스인 도서 대출 건수가 A, B그룹 모두

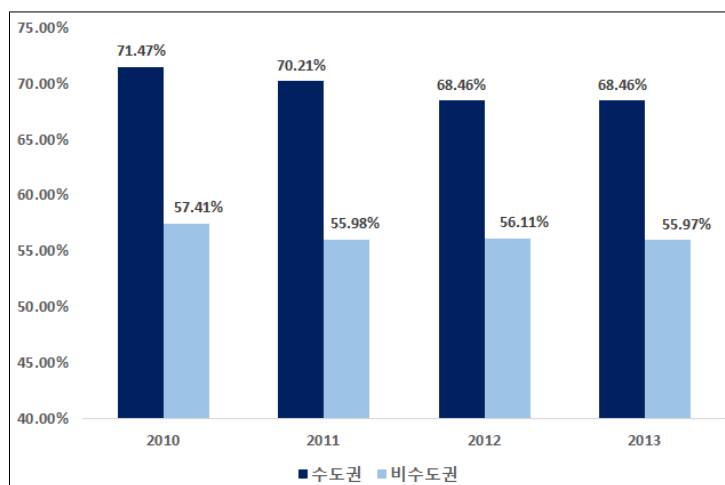
가장 낮은 도달율을 보이는 것은 도서관의 가장 기본적인 서비스의 부진으로 이 두 지표의 도달률 상승을 위해 정책적 노력이 요구된다.

### 3.2.2 수도권과 비수도권 비교

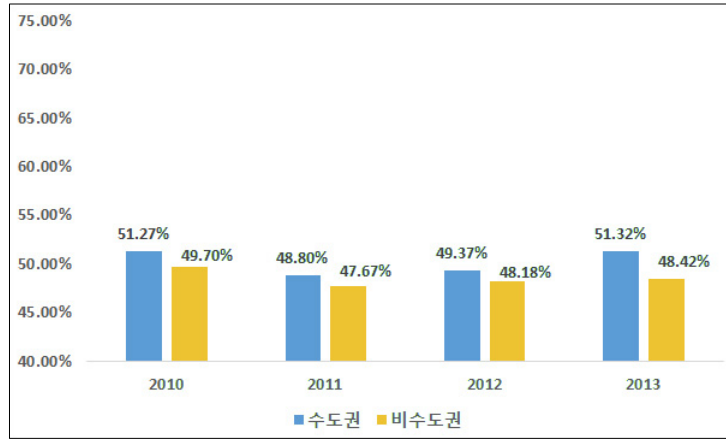
본 연구에서 지역은 서울, 경기, 인천 지역을 포함하는 수도권과 이외 지역을 포함하는 비수도권으로 구분하여 분석하였다. 지역에 따른 도달률의 비교 결과를 평가 그룹과 연도별로 살펴보면 <그림 2>, <그림 3>과 같다.

A그룹 도서관은 수도권과 비수도권 도서관의 평균 도달률이 각각 2010년 71.47%와 57.41%, 2013년도 68.46%와 55.97%로 수도권 도서관들의 도달률이 10% 이상의 높다. B그룹의 경우도 수도권과 비수도권 도서관의 도달률의 차이가 각각 2010년 51.27%와 49.70%, 2013년 51.32%, 48.42%로 수도권 도서관들의 도달률이 더 높으나 그 격차는 2%에서 3%로 A그룹의 도서관 간 격차에 비해 낮다.

A그룹 도서관의 지표 영역별 도달률은 앞서



<그림 2> 수도권과 비수도권의 도달률(A그룹)



〈그림 3〉 수도권과 비수도권의 도달률(B그룹)

분석한 평가 범주별 결과와 유사하다. 다만, 전자서비스의 경우 수도권이 2010년 75.73에서 2013년 72.83으로 약간 감소를 보인 반면 비수도권 도서관에서는 2010년 63.23에서 2013년 64.13으로 증가를 보이고 있고 특히, 모바일 서비스와 전자자료에서 비수도권 도서관의 증가가 지속적으로 있다. 장서의 경우 수도권, 비수도권 모든 도서관이 2010년에 비해 2013년에는 도달률이 증가하였다.

B그룹 수도권 도서관의 지표별 도달 추이 또한 평가 범주별 분석과 유사하게 나타난다. 인력, 지역유대 영역은 2010년에서 2013년 간 큰 차이가 없고 서비스, 홍보 영역은 약간의 감소를 보이고 있으며 계획(운영개선사례), 전자서비스(게시판, 전자자료), 장서(특성화 장서전략)영역에서는 수도권 비수도권 모두 증가하였다. 서비스 영역에서는 앞서 상위 및 하위지표를 보인 대출량의 감소가 서비스 영역의 도달률 감소에 큰 영향을 주고 있으며 홍보에서는 대표적 홍보내용이 두 지역 모두 전반적으로 감소하여 가장 큰 영향을 주고 있다.

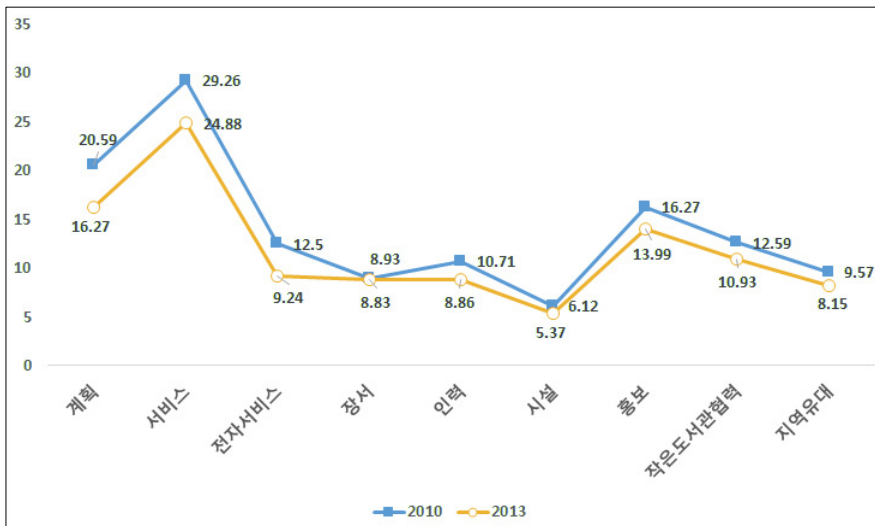
두 평가 그룹에서 수도권과 비수도권 도서관 간 격차를 수도권 도서관의 지표 도달값에서 비수도권 도서관의 지표 도달값을 뺀 값으로 살펴보았다(〈표 7〉 참조). A그룹 도서관들의 수도권과 비수도권 도서관 간 도달값의 차이는 계획 영역에서 2010년 20.59에서 2013년 16.27로, 홍보 영역에서도 2010년 16.27에서 2013년 13.99로 감소하는 등 다른 영역의 지표 간 도달값의 차이가 감소하고 있다. 즉, 〈그림 4〉에서 보는 바와 같이 2010년의 격차 그래프가 2013년에는 하락하여 A그룹 도서관들은 수도권과 비수도권의 지표 도달에 있어 지역 간 격차가 감소하고 있다.

반면, B그룹 도서관들은 A그룹 도서관과는 다른 양상을 보여준다(〈그림 5〉 참조). 먼저, 영역별 평균 도달값에 있어 비수도권 지역 평균 도달률이 수도권에 비해 높아 수도권 도달값에서 비수도권 도달값을 뺀 수치가 음수를 나타내는 지표영역이 나타났다. 서비스 영역의 지표가 대표적으로 2010년 이후 2013년까지 음수를 나타내 수도권의 B그룹 도서관들 보다 비

〈표 7〉 수도권과 비수도권의 도달값의 편차

	지역간 차이* (A그룹)				지역간 차이(B그룹)			
	2010년	2011년	2012년	2013년	2010년	2011년	2012년	2013년
계획	20.59	20.38	15.53	16.27	1.06	0.93	0.61	1.91
서비스	29.26	28.13	24.33	24.88	-3.27	-2.55	-2.74	-0.59
전자서비스	12.5	15.59	13.38	9.24	3.2	2.11	2.29	3.52
장서	8.93	9.87	8.62	8.83	2.25	2.43	6.22	6.77
인력	10.71	9.89	6.4	8.86	1.18	0.66	1.51	1.55
시설	6.12	4.86	4.27	5.37	0.31	0.76	-0.28	1.19
홍보	16.27	15.57	15.46	13.99	1.25	0.48	-1.02	1.02
작은도서관협력	12.59	12.24	12.69	10.93	-	-	-	-
지역유대	9.57	11.56	6.03	8.15	1.86	0.85	-0.64	-0.89

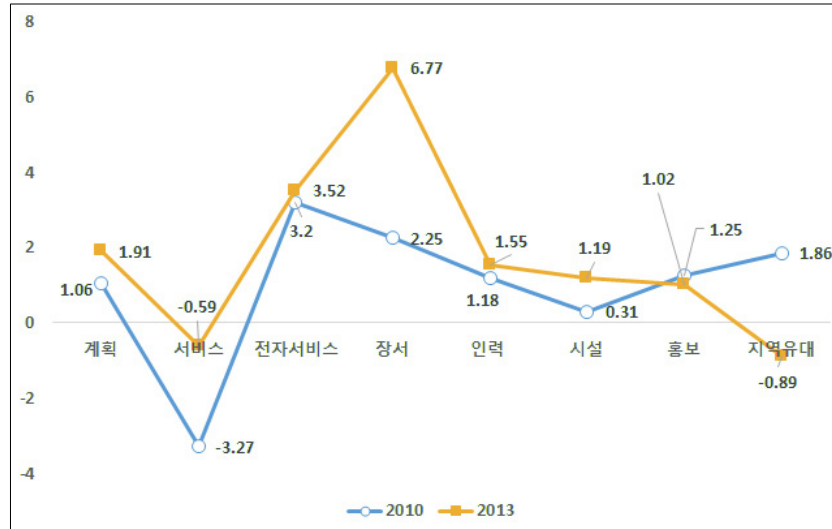
※ 지역간 차이 = 수도권의 영역별 지표 도달값 - 비수도권의 영역별 지표 도달값



〈그림 4〉 A그룹 도서관의 수도권과 비수도권 도달값의 차이

수도권의 B그룹 도서관들이 더 높은 도달값을 보이고 있다. 다음으로 이와 같은 B그룹 도서관들의 지역 간 격차가 2010년에 비해 2013년 더 커지고 있는 지표 영역이 나타났다. 홍보와 지역유대 영역을 제외한 계획, 서비스, 전자서비스, 장서, 인력, 시설 영역의 두 지역간 지표 도달값의 차이는 2010년에 비해 2013년 증가하여

B그룹 도서관들의 수도권과 비수도권간 지역 격차는 더 높아진 것을 볼 수 있다. 장서 영역은 2010년에 수도권 도서관과 2.25의 격차를 보였던 것이 2013년에는 6.77로 격차가 급격히 증가하여 지역간 격차를 명확히 보여주고 있고 반면 지역유대는 격차가 2010년 1.86에서 2013년 -0.89로 감소해 격차 범위를 줄이고 있다.



〈그림 5〉 B그룹 도서관의 수도권과 비수도권 도달값의 차이

이상의 분석결과는 도서관 운영에 있어 수도권과 비수도권의 지역 간 격차가 존재함을 보여준다. 운영평가지표를 기준으로 할 때, 수도권에 위치한 도서관의 운영과 서비스가 비수도권에 위치한 도서관들에 비해 더 높은 수준을 유지한다고 할 수 있다. 이 격차는 도서관의 규모에 따라 달리 나타나는데 대중규모에 속하는 A그룹 도서관들은 2010년 이후 지속적으로 이러한 격차가 감소하고 있는 반면 소규모에 해당하는 B그룹 도서관들의 격차는 많은 오히려 더 증가하고 있다.

지역별로 상위 도달률 지표를 비교해 보면 A그룹의 경우 수도권과 비수도권 모두 앞서 평가 범주별로 분석한 결과와 비슷하나(〈표 5〉 참조) 2013년에는 수도권 도서관에서 관장의 전문성이, 비수도권은 운영위원회 지표가 포함된 것이 특징적이다. 지역에 따른 하위 도달률을 보이는 것은 수도권 도서관의 지표 도달률이 비수도권에 비해 큰 폭으로 높아 의미가 크지

않다. 수도권 및 비수도권 B그룹 도서관의 상위 도달률 지표는 70% 이상 도달률을 보여 두 지역 모두 대출, 지역사회, 소외계층프로그램으로 두 지역 동일하게 나타났다.

### 3.3 상관관계 분석

#### 3.3.1 평가 범주별 분석

앞서 지표의 도달값 및 도달률로 운영평가의 결과를 종합적으로 살펴보았다면 본 장에서는 수년간 추진된 운영평가 결과에서 찾을 수 있는 정책적 시사점을 지표 간 상호 관련성을 통해 분석하였다. 36개 항목의 평가지표는 도서관 운영 및 서비스와 관련된 핵심 요소들로 구성된 만큼 이러한 핵심 요소들이 어떠한 관련성을 가지고 있는가를 살펴봄으로써 향후 도서관 운영 및 서비스 향상에 제공하는 시사점을 확인하고자 하였다.

〈표 8〉 투입 지표와 서비스 및 산출 변수 간 상관관계(A그룹)

	자료예산				사서수				도서관 면적			
	2010		2013		2010		2013		2010		2013	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
지역분석	-.136**	.009	.023	.634	.259***	.000	.306***	.000	.270***	.000	.184***	.000
발전계획	-.159**	.002	.042	.380	.317***	.000	.376***	.000	.202***	.000	.300***	.000
자체평가	-.115*	.028	-.030	.529	.258***	.000	.264***	.000	.192***	.000	.163**	.001
운영개선	-.046	.380	.016	.734	.362***	.000	.364***	.000	.334***	.000	.284***	.000
이용현장	-.089	.087	-.033	.487	.259***	.000	.315***	.000	.242***	.000	.233***	.000
대출	-.054	.298	-.025	.598	.082	.117	.042	.377	.102	.052	.112*	.019
개관일	-.017	.747	.113*	.019	-.015	.777	.038	.426	-.014	.791	.112*	.020
참고봉사	-.113*	.031	.074	.120	.345***	.000	.351***	.000	.277***	.000	.291***	.000
상호대차	-.099	.057	-.046	.339	.253***	.000	.199***	.000	.186***	.000	.129**	.007
프로그램	-.123*	.018	.050	.293	.290***	.000	.351***	.000	.227***	.000	.223***	.000
독서프로그램	-.058	.264	.095*	.048	.299***	.000	.361***	.000	.326***	.000	.279***	.000
소의프로그램	-.147**	.005	.026	.591	.353***	.000	.352***	.000	.279***	.000	.254***	.000
이용교육	-.028	.597	.069	.152	.304***	.000	.282***	.000	.335***	.000	.169***	.000
정보안내	-.018	.734	.026	.585	.259***	.000	.296***	.000	.236***	.000	.264***	.000
문화행사	-.081	.120	.013	.782	.279***	.000	.244***	.000	.129*	.014	.185***	.000
지역정보	-.108*	.038	.038	.431	.254***	.000	.306***	.000	.293***	.000	.250***	.000
게시판	-.136**	.009	.106*	.027	.288***	.000	.306***	.000	.179**	.001	.172***	.000
커뮤니티	-.068	.193	.022	.647	.221***	.000	.296***	.000	.277***	.000	.180***	.000
온라인참고	-.121*	.020	.046	.334	.325***	.000	.331***	.000	.307***	.000	.224***	.000
모바일서비스	-.006	.908	.049	.303	.205***	.000	.220***	.000	.207***	.000	.252***	.000
전자자료	-.106*	.043	.032	.500	.219***	.000	.220***	.000	.182***	.000	.133**	.005
장서다양성	-.061	.244	.023	.631	-.001	.982	.125**	.009	.059	.260	.096*	.046
특성화장서	-.152**	.003	.038	.426	.071	.177	.135**	.005	.017	.746	.076	.111
장서증가	.205***	.000	.311***	.000	.330***	.000	.215***	.000	.198***	.000	.191***	.000
장서개발전략	-.127*	.015	-.034	.474	.255***	.000	.253***	.000	.096	.066	.149**	.002
관장전문성	-.054	.299	.097*	.043	.360***	.000	.279***	.000	.272***	.000	.153**	.001
사서수	-.001	.982	.125**	.009	.312***	.000	.352***	.000	.219***	.000	.192***	.000
사서교육	-.041	.439	.106*	.027	.130*	.013	.273***	.000	.169**	.001	.248***	.000
도서관면적	.059	.260	.096*	.046	.169**	.001	.248***	.000	.178**	.001	.189***	.000
장애인시설	-.100	.054	.040	.399	.279***	.000	.269***	.000	.167**	.001	.224***	.000
홍보	-.127*	.015	.060	.213	.337***	.000	.353***	.000	.310***	.000	.336***	.000
출판	-.041	.432	.068	.155	.380***	.000	.394***	.000	.352***	.000	.260***	.000
타관종협력	-.143**	.006	-.002	.970	.290***	.000	.383***	.000	.198***	.000	.164**	.001
작은도서관협력	-.104*	.046	.093	.052	.213***	.000	.277***	.000	.287***	.000	.213***	.000
지역유대	-.087	.095	.020	.677	.356***	.000	.365***	.000	.268***	.000	.270***	.000
운영위원회	-.070	.181	.086	.073	.252***	.000	.288***	.000	.226***	.000	.130**	.006

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

지표 간 상관성은 지표에 포함된 도서관의 투입 요소인 자료 예산, 도서관 직원 수, 도서관 면적과 같은 외부 요소가 서비스, 홍보, 협력, 지역 유대와 같은 서비스 및 산출 요소와 어떠한 관계가 있는지를 다른 변수 간의 상관계수 및 유의확률의 변화를 통해 살펴보았다. 상관계수는 지표 간 상관성의 정도를 나타내며 유의확률을 통해 상관성의 여부를 알 수 있다. <표 8>은 세 가지의 투입 변수와 산출 및 서비스 지표 변수 간 상관관계를 보여준다. 즉, 유의확률이 유의미할 경우 해당 지표변수 간 상관관계가 있다는 것으로 각 투입 변수에 따른 2010년과 2013년 상관관계를 보여준다.

먼저, 자료 예산의 경우 A그룹 도서관은 2010년 지역분석, 발전계획 수립, 소외계층 이용자 프로그램, 게시판, 특성화장서, 장서증가, 타관중협력과 같은 지표 변수와 유의확률 .001 수준에서 높은 상관관계를 보이고 있다. 그러나 2013년에는 높은 유의확률을 보인 지표 변수가 장서증가와 사서수 두 지표만 나타나고 있으며 .05수준에서 상관관계를 보인 변수도 2010년 자체평가, 참고봉사 등 여러 서비스 관련 지표들이 나타났으나 2013년에는 독서프로그램과 게시판 두 항목만 유의하게 나타나고 서비스 관련 지표들은 상관성이 없는 것으로 나타났다.

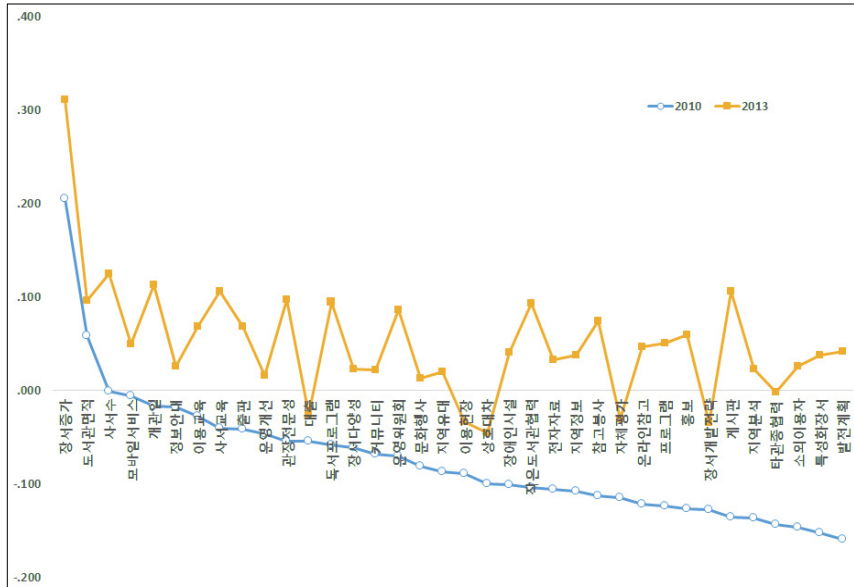
이는 두 항목을 제외한 거의 모든 지표에서 예산과의 상관 관계가 감소한 것을 보여주는 것으로 전반적인 도달률 향상의 결과이며, 특히 적은 예산을 가진 도서관에서의 향상을 보여준다고 할 수 있다.

사서수는 2010년 개관일, 대출 건수, 장서 다양성, 특성화 장서 이외에 모든 지표 변수가 사서수와 관련 있는 것으로 나타났고 이는 2013년

장서 다양성과 특성화 장서도 사서수와 상관관계를 보임으로써 사서수와 같은 인력 변수는 도서관 운영 및 서비스 모든 영역과 상관이 있음을 나타내고 있다. 도서관 면적 또한 사서수와 유사하게 2010년에 비해 2013년 더 많은 지표 변수가 상관관계를 보이고 있다. 개관일이나 대출 건수와 같이 직원 수와 관계없는 변수도 도서관 면적과는 관련이 있는 것으로 나타났다. 특성화 장서전략과 도서관 크기는 상관이 없는 것으로 나타났다.

자료 예산의 상관계수를 보면 서비스 및 산출 지표와 갖는 상관성의 부호가 음의 부호로 나타나 있다. 즉, 자료 예산이 많은 도서관일수록 서비스 및 산출 지표와 음의 상관관계를 갖는 것으로 이러한 음의 상관계수가 2013년에는 많이 감소한 것을 볼 수 있다. <그림 6>은 매년 투입되는 자료 예산이라는 대표적인 외부변수가 다른 지표와 갖는 상관계수를 2010년과 2013년 비교한 것이다. 2010년 대부분 음의 상관계수를 갖는 서비스 및 운영 관련 지표변수들이 2013년 양의 범주로 상승한 것을 볼 수 있다. 즉, 그동안 자료 예산과는 관계없이 혹은 자료예산과는 반비례를 보였던 지표 도달이 평가가 진행되면서 점차 자료 예산과 비례의 관련성으로 전환 되어 자료 예산과 운영 성과간의 관계가 상승한 것을 보여준다.

<표 9>는 B그룹 도서관의 세 가지의 투입 변수와 산출 및 서비스 지표 변수간 상관관계를 보여준다. B그룹 도서관들 또한 자료 예산이 사서수나 도서관 면적에 비해 서비스 및 산출 지표와 상관관계가 있는 지표 변수들의 적게 나타났다. 그러나 연도별 상관관계 변수들의 변화는 A그룹이 2010년에 비해 2013년 더 감소한 것과



〈그림 6〉 2010년과 2013년 자료 예산과 지표 변수의 상관계수 차이(A그룹)

〈표 9〉 투입 지표와 서비스 및 산출 변수 간 상관관계(B그룹)

	자료예산				사서 수				도서관 면적			
	2010		2013		2010		2013		2010		2013	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
운영개선	.018	.745	.068	.185	.236***	.000	.279***	.000	.214***	.000	.172**	.001
이용현장	.011	.835	.119*	.020	.184**	.001	.194***	.000	.178**	.001	.216***	.000
대출	.016	.772	.141**	.006	.042	.448	.091	.074	.132*	.016	.085	.098
개관일	-.030	.592	.175**	.001	.020	.718	.149**	.003	.002	.972	.167**	.001
소외이용자	.042	.446	.075	.144	.220***	.000	.254***	.000	.213***	.000	.150**	.003
이용교육	.042	.449	.087	.090	.290***	.000	.193***	.000	.180**	.001	.114*	.025
정보안내	.046	.398	.045	.380	.221***	.000	.213***	.000	.114*	.038	.177**	.001
문화행사	-.007	.899	.175**	.001	.221***	.000	.225***	.000	.162**	.003	.141**	.006
지역정보	.009	.868	.022	.664	.308***	.000	.201***	.000	.197***	.000	.128*	.012
게시판	-.014	.797	.124*	.015	.195***	.000	.152**	.003	.108*	.049	.176**	.001
커뮤니티	-.057	.302	.115*	.024	.279***	.000	.198***	.000	.120*	.029	.102*	.047
전자자료	-.100	.068	.118*	.021	.097	.078	.108*	.034	.065	.241	.112*	.029
장서다양성	-.138*	.012	.127*	.013	.068	.220	.026	.607	.131*	.017	.116*	.023
특성화장서	.010	.861	.089	.083	-.056	.310	.078	.127	-.098	.074	.021	.682
장서증가	.224***	.000	.321***	.000	.237***	.000	.168**	.001	.244***	.000	.119*	.019
사서수	.068	.220	.026	.607	.244***	.000	.212***	.000	.008	.877	.221***	.000
도서관면적	.131*	.017	.116*	.023	.150**	.006	.111*	.030	.150**	.006	.111*	.030
장애인시설	.003	.963	.125*	.014	.109*	.048	.159**	.002	.190**	.001	.049	.337
홍보	.123*	.026	.155**	.002	.237***	.000	.342***	.000	.271***	.000	.234***	.000
지역유대	.055	.317	.072	.160	.314***	.000	.318***	.000	.255***	.000	.196***	.000
운영위원회	.010	.861	.018	.727	.110*	.045	.232***	.000	.078	.156	.086	.092

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

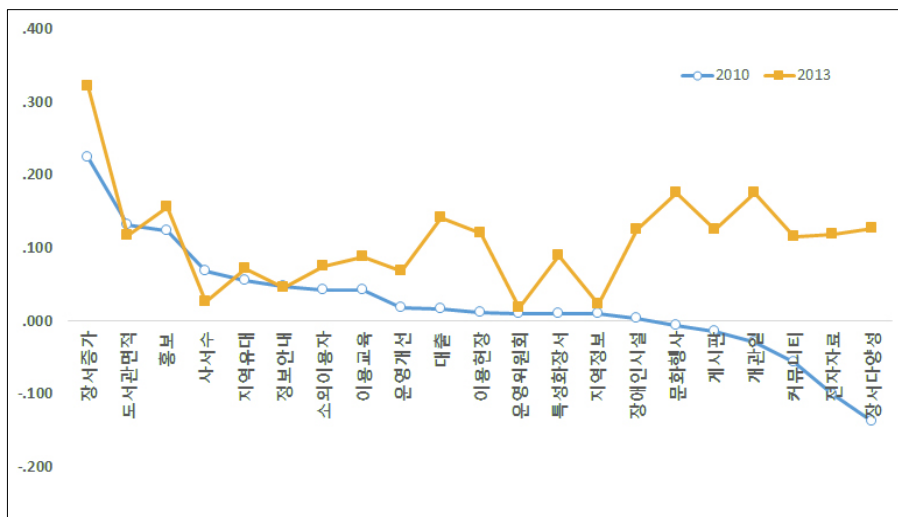
는 달리 B그룹 도서관들은 자료 예산의 상관성이 2010년에 비해 2013년 더 증가하였다. 사서수와 도서관 면적은 A그룹 도서관들과 유사하게 연도에 따른 차이가 크게 나타나지 않았다.

상관계수의 부호도 A그룹과 유사하게 사서수와 도서관 면적에서 대부분 양의 부호로 나타났는데 비하여, 자료 예산과 지표 변수간 계수에는 음의 부호로 나타났다. 자료 예산과 음의 상관계수를 보이는 지표변수는 문화행사, 게시판, 이용자커뮤니티, 전자자료, 장서 다양성 4개 항목에만 나타나 A그룹보다 적으며 2013년에는 모든 지표 변수가 양의 상관관계를 보이고 있다(〈그림 7〉 참조). 또한 통계적으로 유의미한 항목도 A그룹에 비하여 B그룹이 적다. 이는 B그룹, 즉 소규모 공공도서관이 A그룹 즉 대규모 도서관에 비하여 자료구입 예산과 평가 결과와의 상관 관계가 적다는 것을 보여준다고 할 수 있다. 또한 사서수가 A그룹 B그룹 모두에서 가장 많은 지표에서 통계적으로 유의미한

상관관계를 보여 사서수가 평가 결과에 가장 큰 관련이 있는 것으로 나타났다.

### 3.3.2 수도권과 비수도권 비교

도서관의 대표적인 외부 투입 요소인 자료 예산, 도서관 직원 수, 도서관 면적이 다른 운영 및 서비스 산출 요소와 갖는 상관관계가 지역별로 어떠한 특성을 보이는지를 분석하였다. A 그룹 도서관들의 자료 예산과 운영 및 서비스 산출 지표와의 상관관계는 지역별로 〈표 10〉과 같이 나타났다. 수도권과 비수도권 모두 2010년에 상관관계가 있는 지표 변수들의 수는 2013년 크게 변화하지 않았으나 상관관계를 보인 지표 변수들은 변화하여 2010년 2013년 동일한 상관관계를 보인 지표는 참고봉사, 장서증가, 작은도서관 협력 3가지로 적게 나타났다. 비수도권의 도서관들도 상관관계를 보인 지표의 수는 2010년과 2013년 큰 차이를 보이지 않으나 게시판, 장서 증가 이외에 지표는 모두 다르게 나타났다.



〈그림 7〉 2010년과 2013년 자료 예산과 지표 변수의 상관계수 차이(B그룹)

〈표 10〉 자료 예산 지표와 서비스 및 산출 변수 간 지역별 상관관계(A그룹)

	수도권				비수도권			
	2010		2013		2010		2013	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
지역분석	-.149	.231	.044	.354	-.131*	.023	-.012	.819
발전계획	-.335**	.006	.063	.186	-.125*	.031	.023	.660
자체평가	-.312*	.011	-.011	.824	-.079	.171	-.043	.414
운영개선	-.260*	.035	.033	.490	.000	.998	-.017	.742
이용현장	-.259*	.035	-.004	.934	-.049	.396	-.034	.523
대출	-.059	.637	.000	.994	-.052	.368	-.029	.586
개관일	-.104	.408	.186***	.000	-.002	.977	.198***	.000
참고봉사	-.372**	.002	.114*	.017	-.039	.496	.060	.261
상호대차	-.130	.300	-.017	.728	-.090	.118	-.034	.523
프로그램	-.239	.053	.070	.144	-.099	.087	.028	.600
독서프로그램	-.203	.103	.114*	.017	-.022	.705	.098	.064
소외이용자	-.264*	.032	.041	.395	-.120*	.037	-.033	.537
이용교육	-.163	.190	.109*	.022	.000	.997	.119*	.025
정보안내	-.224	.070	.050	.293	.028	.630	.028	.592
문화행사	-.290*	.018	.076	.111	-.049	.396	.089	.095
지역정보	-.190	.127	.053	.266	-.089	.122	.012	.815
게시관	-.135	.281	.140**	.003	-.133*	.021	.109*	.040
커뮤니티	-.069	.581	.039	.418	-.063	.279	.008	.886
온라인참고	-.335**	.006	.068	.153	-.071	.218	.017	.748
모바일서비스	-.213	.086	.077	.109	.049	.398	.047	.376
전자자료	-.122	.330	.056	.244	-.102	.078	.038	.471
장서다양성	-.105	.402	.023	.631	-.051	.378	.082	.124
특성화장서	-.256*	.038	.062	.193	-.135*	.020	.022	.673
장서증가	.316*	.010	.341***	.000	.192**	.001	.362***	.000
장서개발전략	-.307*	.012	-.012	.805	-.092	.112	-.052	.329
관장전문성	.076	.546	.135**	.005	-.073	.209	.125	.018
사서수	-.081	.517	.172***	.000	.030	.605	.162**	.002
사서교육	.103	.408	.106*	.027	-.069	.233	.062	.243
도서관면적	.148	.236	.126**	.008	.050	.383	.107*	.043
장애인시설	-.256*	.038	.066	.168	-.067	.250	.024	.657
홍보	-.190	.126	.084	.079	-.112	.053	.068	.203
출판	-.206	.097	.082	.087	.003	.955	.032	.547
타관중협력	-.202	.103	.013	.783	-.129*	.025	-.030	.566
작은도서관협력	-.266*	.031	.105*	.028	-.067	.249	.094	.075
지역유대	-.222	.073	.036	.450	-.056	.334	-.014	.789
운영위원회	-.138	.270	.112*	.019	-.055	.341	.079	.136

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

직원 수와 운영 및 서비스 산출 지표간의 관계는 앞서 분석한 A그룹 결과인 <표 8>의 결과와 유사하게 나타났는데 2013년 수도권 A그룹 도서관들의 직원의 수는 장서의 다양성, 신규 구입 도서 수, 직원 교육 이외에 모든 지표 변수와 상관관계를 나타내고 있다. 비수도권의 A그룹 도서관들은 모든 지표들이 유의확률 0.05 이상의 상관관계를 나타내 수도권보다도 인적 요소가 도서관 운영과 서비스에 더 큰 영향을 주고 있는 것으로 나타났다.

도서관 면적과 지표 간 상관관계는 2013년 수도권의 A그룹 도서관들의 면적은 대출, 개관일수, 상호대차, 전자자료, 장서다양성, 특성화 전략, 직원교육을 제외한 지표와 상관관계를 나타냈다. 그러나 비수도권의 A그룹 도서관들의 경우 장서다양성 이외에 모든 지표가 상관관계를 나타내 수도권 도서관에 비해 비수도권 도서관의 운영과 서비스가 도서관의 물리적 환경과 더 관계가 많음을 알 수 있다.

B그룹 도서관의 경우 도서관의 직원 수는 앞서 평가 범주별 분석 내용과 유사하게 수도권과 비수도권 도서관 모두 각 운영 및 서비스 산출지표와 밀접한 관련성을 보이고 있다. 그러나 자료의 예산과 도서관의 면적이 운영과 서비스 산출지표와 갖는 상관성은 지역 및 연도 별로 차이를 보이고 있다. 먼저, 자료 예산은 수도권에 비해 비수도권 도서관들이 많은 상관관계를 보이고 있다(<표 11> 참조). 이러한 결과는 2010년 비수도권의 B그룹 도서관들이 장서 다양성, 장서증가, 사서수 3개 지표만 자료예산과 상관성을 보이던 것이 2013년에는 세 지표 이외에 서비스 영역, 장서, 홍보 영역 등 4배 가까운 영향 지표들이 나타났다.

또한, 소규모에 해당하는 B그룹 도서관의 도서관 면적이 중요한 서비스 향상의 요인으로 나타나고 있다. 도서관 면적 지표는 수도권에 비해 비수도권에서 더 높은 상관관계를 보이고 있으나 수도권 지역의 도서관들도 2010년에 비해

<표 11> 자료 예산 지표와 서비스 및 산출 변수 간 지역별 상관관계(B그룹)

	수도권				비수도권			
	2010		2013		2010		2013	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
운영개선	.099	.331	.033	.725	-.014	.831	.064	.295
이용현장	.093	.359	.143	.123	-.016	.807	.090	.142
대출	.089	.381	.133	.152	-.017	.802	.150*	.014
개관일	-.055	.586	.112	.228	-.019	.773	.184**	.003
소외이용자	.075	.462	-.082	.381	.028	.674	.143*	.019
이용교육	-.057	.577	.008	.929	.079	.230	.128*	.037
정보안내	-.054	.595	.000	.998	.090	.173	.058	.349
문화행사	.030	.766	.150	.106	-.013	.840	.176**	.004
지역정보	-.102	.317	.054	.566	.058	.376	.018	.767
게시판	.060	.555	.232*	.012	-.035	.594	.075	.223
커뮤니티	-.122	.231	.090	.333	-.017	.801	.112	.067
전자자료	-.245*	.015	.166	.074	-.035	.597	.090	.141

	수도권				비수도권			
	2010		2013		2010		2013	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
장서다양성	-.037	.719	.001	.994	-.171**	.009	.161**	.008
특성화장서	-.032	.753	-.064	.496	.033	.611	.145*	.018
장서증가	.259*	.010	.217*	.019	.223**	.001	.339***	.000
사서수	-.028	.785	-.192*	.038	.161*	.014	.139*	.023
도서관면적	.161	.112	.163	.079	.116	.078	.087	.156
장애인시설	-.024	.813	.027	.775	.021	.755	.173**	.005
홍보	.186	.065	-.006	.951	.097	.141	.219***	.000
지역유대	.024	.812	.012	.895	.068	.000	.078	.204
운영위원회	-.040	.696	-.083	.375	.034	.299	.080	.194

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

<표 12> 도서관 면적 지표와 서비스 및 산출 변수 간 지역별 상관관계(B그룹)

	수도권				비수도권			
	2010		2013		2010		2013	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
운영개선	.159	.117	.190*	.040	.247***	.000	.151*	.014
이용현장	.214*	.033	.316**	.001	.168*	.010	.163**	.008
대출	.224*	.026	.001	.992	.088	.182	.134*	.028
개관일	.001	.989	-.032	.729	.006	.929	.198**	.001
소외이용자	.141	.164	.082	.380	.250***	.000	.183**	.003
이용교육	.113	.264	-.016	.866	.212**	.001	.177**	.004
정보안내	-.037	.717	.196*	.034	.189**	.004	.165**	.007
문화행사	.055	.586	.234*	.011	.214**	.001	.098	.111
지역정보	.188	.062	.119	.203	.201**	.002	.142*	.021
게시판	.120	.239	.176	.057	.111	.090	.168**	.006
커뮤니티	.055	.586	.153	.099	.168*	.010	.064	.295
전자자료	.172	.088	.185*	.045	.008	.902	.074	.227
자료 예산	.161	.112	.163	.079	.116	.078	.087	.156
장서다양성	-.035	.728	-.098	.295	-.123	.061	.054	.383
특성화장서	.221*	.028	.125	.178	.262***	.000	.110	.072
장서증가	.047	.642	.143	.124	-.004	.952	.230***	.000
사서수	.046	.649	.034	.715	.267***	.000	.144*	.019
장애인시설	.163	.107	.055	.559	.211**	.001	.050	.420
홍보	.235*	.019	.187*	.044	.296***	.000	.252***	.000
지역유대	.188	.062	.217*	.019	.289***	.000	.173**	.005
운영위원회	-.064	.527	-.003	.972	.153*	.020	.143*	.019

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

2013년 더 많은 상관관계를 나타내고 있어 소규모 도서관에서 도서관의 물리적 환경의 중요성을 보여주고 있다(〈표 12〉 참조). 소규모 도서관에서 도서관의 면적과 같은 물리적 환경의 높은 상관성은 도서관의 운영과 서비스가 도서관의 면적과 같은 물리적 환경에 기반 한다는 것을 보여준다.

#### 4. 결 론

본 연구는 2008년 이후 실시된 전국 공공도서관 운영평가의 성과를 살펴보고자 수행하였다. 운영평가의 성과를 평가 점수와 도달률을 통해 서비스의 향상 여부와 정도를 살펴보고 지표 변수 간 상관관계 분석을 통해서 도서관의 운영과 서비스에 영향을 미치는 요인을 보고자 하였다. 먼저, 공공도서관 평가 데이터 분석에서 도달률을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 평가 범주별 도달률을 보면 2010년 이후 2013년까지 큰 변화 없이 A그룹은 약 60%, B그룹은 약 50% 전후로 나타났고, 그룹 간 도달률의 차이는 10% 이상 나타났다. 공공도서관의 물리적 환경에 따라 불리한 평가를 받지 않도록 한 평가 기준을 적용함에도 큰 차이를 보였다. 두 그룹 모두 전자서비스 영역의 도달률은 점진적으로 증가하여 변화하는 정보환경에 대한 대응이 비교적 좋은 성과를 거두었다고 할 수 있다. A그룹의 경우 장서 영역에서, B그룹에서는 지역유대 영역에서 도달률이 증가하여 운영과 서비스가 향상되고 있음을 볼 수 있다.

둘째, 두 그룹 모두 도달률 상위지표는 개관

일수, 행사안내로 나타났고 하위 지표로는 대출 건수가 공통으로 나타났다. 도달률 상위지표는 평가를 통해 일정 수준의 목표를 달성한 것으로 간주된다. 하위 도달률 지표인 대출 건수는 도서관 수의 증가 등의 외부 요인을 고려하더라도 도서관 서비스의 핵심 지표의 하락에 대한 정책적 대응이 요구된다고 볼 수 있다. A그룹 도서관들의 하위 도달률 지표는 협력, 소외계층프로그램, 직원, 출판 등 다양한 지표영역에서 나타났고 B그룹 도서관들의 하위 도달률 지표들은 대부분 지역정보, 커뮤니티, 지역유대 등과 같이 지역 관련 지표와 소외계층 프로그램에서 나타나 차이를 보였다. 특히, 소규모 도서관에 해당하는 B그룹이 하위로 나타난 지역유대는 약간의 향상은 보이고 있으나 여전히 하위에 있는 지표이고 소외 계층 프로그램 등도 도서관 직원의 노력이 많이 요구되는 지표들로 소수의 인력이 서비스하는 B그룹 도서관들의 도달률이 낮게 나타난 것은 당연한 결과로 볼 수 있다. 지표의 적용과 척도 구성의 융통성이 요구된다.

셋째, 수도권과 비수도권별 지역으로 도달률의 차이를 보면 A그룹의 경우 수도권이 비수도권에 비해 10% 이상의 격차가 났고 상대적으로 B그룹의 격차는 2~3%로 낮아 지역 간 격차는 소규모 도서관 보다 대규모, 중규모 도서관에서 더 나타났다. 이와 같은 대규모 및 중규모 도서관의 뚜렷한 지역 간 격차는 도서관 운영평가의 기본적인 정책 목적과 비교하여 가장 미흡한 성과로 간주된다. 심도 있는 지역 격차의 원인 파악과 함께 격차 해소를 위한 다양한 정책적 방안이 수립되어야 할 것이다.

넷째, 장서영역의 도달률은 수도권, 비수도

권 모든 도서관이 2010년에 비해 2013년 증가하였다. 장서구입예산, 신규 도서구입 수는 지속적으로 하락한 것에 반해 장서의 다양성과 특성화 장서를 위한 노력의 지표는 꾸준히 상승해 외부 투입 자원의 하락에도 공공도서관의 장서 다양성 및 특성화를 위한 도서관의 노력이 나타나 정책적 성과가 뚜렷하게 나타났다.

도달률 분석에 더하여, 운영평가로 인한 도서관 전반적인 변화 혹은 성과 여부를 2010년 및 2013년 36개의 지표 변수 간 상관관계를 통해 살펴보았다. 특히, 도서관의 대표적인 외부 투입 요소인 자료 예산, 도서관 직원 수, 도서관 면적과 다른 운영 및 서비스 산출 지표와의 상관성에 초점을 맞춰 평가 범주별, 지역별로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 세 개의 투입 요소 중 운영과 서비스 산출 지표와 가장 높은 상관성을 보인 지표는 A그룹, B그룹 모두 도서관 직원 수, 도서관 면적, 자료 예산 순이다. 도서관 직원 수는 두 그룹 모두 2010년에 비해 2013년 상관관계를 보인 지표수가 증가하여 도서관 운영과 서비스에 직원이 핵심 요소임을 나타냈다. 자료 예산은 A그룹인 대중규모 도서관에서는 2010년에 비해 2013년 상관성을 보인 지표의 수가 오히려 감소하여 B그룹 도서관에서 증가한 것과는 상반된 결과를 보여 주었다. 지역별로 보면 B그룹의 비수도권 도서관들이 자료 예산과 도서관 면적에 더 많은 상관관계를 보였고 이는 2010년에 비해 2013년 더 상관관계가 높게 나타나 비수도권의 소규모 도서관에서 도서관의 물리적 환경의 중요성이 부각되고 있다. 이러한 결과는 소규모 도서관의 운영과 서비스에서는 예산, 직원, 시설과 같은 중요 투입 요소 모두가 운영

과 서비스 향상에 큰 영향을 주는 요인으로 전국 도서관 운영평가가 목표로 하는 도서관의 서비스가 구현되기 위해서는 일정 규모의 물리적 환경이 요구됨을 알 수 있다.

둘째, 상관계수를 통해 운영평가로 인한 도서관 운영과 서비스의 변화를 볼 수 있다. 세 개의 투입 지표와 운영 및 서비스 지표 간 상관계수에서 2010년 A그룹 도서관의 자료 예산과 다른 지표간의 상관계수가 상당부분 음수로 나타났다. 즉, A그룹 도서관의 경우 2010년 36개의 지표 중 34개의 지표 상관계수가 음으로 나타나 도서관의 자료 예산 규모와 서비스 및 산출 결과가 반비례의 관계를 보였으나 2013년 6개로 감소하였다. 반면, B그룹 도서관에서는 22개 지표 중 7개만이 운영 및 서비스 지표가 자료 예산과 반비례의 관계를 보였다. 이는 전국도서관 운영평가를 통하여 A그룹 도서관들의 운영과 서비스 효율성이 향상되었음을 보여준다고 할 수 있다.

본 연구는 전국도서관 운영평가의 성과를 공공도서관을 대상으로 분석한 연구이다. 특히, 도서관 운영과 서비스에 미치는 영향 요인을 전통적인 투입 요소인 예산, 인력, 면적 세 가지의 측면에서만 살펴보았는데, 이는 평가가 의도한 다양한 목적 달성 여부를 확인할 수 없다는 한계를 지닌다. 예를 들어, 계획 영역의 지표들과의 다른 서비스와의 관련성, 인력 영역 지표와의 관련성 등과 같이 다양한 정책적 의도가 내포된 지표와 서비스와의 관련성을 살펴봄으로써 평가 정책의 성과를 구체적이고 세밀하게 확인할 수 있을 것이다. 또한 본 연구에서는 지역을 수도권과 비수도권의 두 지역으로 나누어 분석하였으나, 농산어촌과 도시지역 간 차

이에 대한 심층적인 분석도 향후 공공도서관 시사점을 제공할 수 있을 것이다.  
발전을 위한 종합적인 국가정책 수립에 필요한

## 참 고 문 헌

- 김규환, 남영준. 2008. 공공도서관의 성과지표 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 113-139.
- 김홍렬. 2013. 공공도서관 운영평가지표의 개선 내용에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(2): 77-95.
- 대통령 소속 도서관정보정책위원회. 2008. 『도서관발전종합계획 2009~2013』. 서울: 대통령 소속 도서관정보정책위원회.
- 대통령 소속 도서관정보정책위원회. 2014. 『제2차 도서관발전종합계획 2014~2018』. 서울: 대통령 소속 도서관정보정책위원회.
- 대통령 소속 도서관정보정책위원회, 문화체육관광부 도서관정보정책기획단. 2008~2014. 『전국 도서관 운영평가 결과보고서』. 서울: 문화체육관광부 도서관정보정책기획단.
- 윤명희, 김기영. 2009. 공공도서관 평가지표 유용성에 대한 사서들의 인식에 관한 연구: 2008년 전국 도서관 운영평가 중 공공도서관 평가지표를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 43(3): 221-245.
- 이상복. 2009. 『전국 도서관 운영평가 지표 연구』. 서울: 문화체육관광부 도서관정보정책기획단.
- 이상복. 2012. 『전국 도서관 운영평가 개선방안 연구』. 서울: 문화체육관광부 도서관정보정책기획단.
- 정현태. 2004. 공공도서관 관리운영평가 6년의 성과와 과제: 1998년~2003년 문화관광부 관리운영평가 결과분석. 『한국비블리아학회지』, 15(1): 69-89.
- 최재황, 차성중. 2012. 전국 공공도서관의 운영평가 분석에 관한 연구: 2011년도 운영평가 결과를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 43(1): 173-200.
- Childers, Thomas A. and Van House, Nancy A. 1989. "The grail of goodness: the effective public library." *Library Journal*, 114(16): 44-49.
- Childers, Thomas A. and Van House, Nancy. 1993. *What's Good? Describing Your Public Library's Effectiveness*. Chicago, IL: American Library Association.
- Matthews, Joseph R. 2011. "Assessing organizational effectiveness: the role of performance measures." *Library Quarterly*, 81(1): 83-110.
- Orr, R. 1973. "Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures." *Journal of Documentation*, 29(3): 315-332.
- Pinto, Leonor Gaspar. 2014. "Library performance continuum and the imperative of meta-evaluation." *Performance Measurement and Metrics*, 15(3): 86-98.

- Van House, Nancy A. and Childers, Thomas A. 1994. "The use of public library roles for effectiveness evaluation." *Library and Information Science Research*, 16(1): 41-58.
- White, Larry Nash. 2008. "Aligning library assessment processes to library's service environment: A conceptual model." *Library Review*, 57(7): 499-513.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Choi, Jae Hwang and Sung-Jong Cha. 2012. "Analysis of 2011 Korean public Libraries' Management Evaluation." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(1): 173-200.
- Joung, Hyun-Tae. 2004. "Outcomes and problems of the management evaluation for Korean public libraries during 1998~2003." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 15(1): 69-89.
- Kim, Gyu-Hwan and Young-Joon Nam. 2008. "A study on development of performance indicators for Korean public libraries." *Journal of Korean Society of Library and Information Science*, 42(4): 113-139.
- Kim, Hong-Ryul. 2013. "A Study on the Improvement in Evaluation Indicators of Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(2): 77-95.
- Lee, Sang-bok. 2009. *A study on the Indicators for Korean Libraries' Management Evaluation*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy.
- Lee, Sang-bok. 2012. *A study on the Improvement of Indicators for Korean Libraries' Management Evaluation*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy.
- Presidential Committee on Library and Information Policy, Presidential Committee on Library and Information Policy. 2008~2014. *Report of National Library Management Evaluation*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism. Committee on Library and Information Policy.
- Presidential Committee on Library and Information Policy. 2008. *Comprehensive Library Advancement Plan 2009~2013*. Seoul: Presidential Committee on Library and Information Policy.
- Presidential Committee on Library and Information Policy. 2014. *Comprehensive Library Advancement Plan 2014~2018*. Seoul: Presidential Committee on Library and Information

Policy.

Yoon, Myung-Hee and Giyeong Kim, 2009. "A study on the perception of librarians on the usefulness of measures in public library operation assessment: in the 2008 Korean Library Operation Assessment." *Journal of Korean Society of Library and Information Science*, 43(3): 221-245.