

# 공공도서관의 사회적 가치 평가지표 개발에 관한 연구

## Research on Development of Social Value Evaluation Indicators for Public Libraries

노영희 (Younghee Noh)\*

### 초 록

본 연구에서는 도서관의 사회적 가치를 평가할 수 있는 평가지표를 개발하고자 하였으며, 이를 위해 1차적으로 도서관의 가치에 대해 연구한 60여 개의 국내·외 논문들을 총체적으로 분석하여 예비 평가지표를 도출하였다. 도출한 예비 평가지표를 토대로 11명의 전문가를 선정하여 3차에 걸친 델파이조사를 실시하여 최종평가지표를 개발하였다. 최종평가지표는 공공도서관의 사회적 가치를 크게 지역 사회 개발, 지역 사회의 연계, 지역 주민의 삶의 질 향상, 지역 주민의 평등화, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 등의 5가지 평가영역과, 13개 평가항목, 64개 평가지표로 구성된다. 향후에는 이를 기반으로 공공도서관의 사회적 가치를 측정하는 연구가 수행되어야 할 것으로 보인다.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to develop evaluation indicators for evaluating the social value of libraries and, for this, first of all, preliminary evaluation indicators were derived by analyzing comprehensively about 60 domestic and overseas papers which researched on the value of libraries. On the basis of the derived preliminary evaluation indicators, 11 experts were selected and the final evaluation indicators were developed by conducting Delphi survey three times. The final evaluation indicators are composed of five evaluation areas, which are the divided areas of the social value of libraries, such as the development of local communities, the linkage of local communities, the improvement of local residents' life quality, the equalization of local residents, and the information services necessary for local communities, 13 evaluation items, and 64 evaluation indicators. In the future, it seems that researches to measure the social value of libraries based on this will have to be conducted.

키워드: 가치, 도서관 가치, 사회적 가치, 평가지표, 도서관 평가지표  
value, library value, social value, evaluation indicator, library evaluation indicator

\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr)

■ 논문접수일자: 2017년 4월 10일 ■ 최초심사일자: 2017년 6월 7일 ■ 게재확정일자: 2017년 6월 25일  
■ 정보관리학회지, 34(2), 181-214, 2017. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.181]

## 1. 서론

가치(value)와 영향력(impact)의 개념은 오랫동안 문헌상에서 다양하게 정의되고 있다. 두 개념은 서로 관련이 있다고 정의되고 있지만(Cram, 1999), 가치가 있는 것이 영향력이 없거나 가치가 없는 것이 영향력이 있을 수도 있다. 영향력은 이용자에게 서비스가 미치는 효과로 정의되고 있으며(Lockyer, Conyers, & Creaser, 2006; Markless & Streatfield, 2006; Poll & Payne, 2006), 가치는 정보의 사용 및 그 사용의 효과로부터 이용자가 얻는 혜택이라고 정의되고 있다(Urquhart & Hepworth, 1995, p. 33). 이런 의미에서 보면 영향력은 가치의 한 측면으로 해석된다. 영향력은 성과(outcome)와 관련된다고 보여지며 두 용어는 서로 바꾸어 사용할 수 있는 용어라고 주장되기도 한다(McNicol, 2005). 그러나 성과적도는 개입의 효과를 결정하는데 사용되고, 영향력 척도는 개입이 차이를 만드는지를 발견하기 위해 사용된다고 함으로써 두 개념은 차이가 있다고 주장하는 학자들이 많다(Bawden et al., 2009; Folio, 2009; Lockyer, Conyers, & Creaser, 2006; Abels, Cogdill, & Zach, 2004; Brettle et al., 2011, p. 20). 한편, 표순희(2008)는 가치, 영향력, 결과, 효과, 혜택 등의 개념에 대해 정리했으며, 그에 따르면 결과와 효과, 영향력은 서비스 이후 변화된 어떠한 현상으로 이용자나 서비스의 사전 의도와는 상관없이 가치중립적인 방향으로 단기간 혹은 장기간에 걸쳐 나타나는 것을 말한다. 반면 혜택은 사전 의도와는 상관없이 나타나지만 부정적인 측면이 없는 유용한 효과를 의미하며 결과나 영향력에 비해 좀 더 넓은

개념을 나타낸다. 가치는 이러한 유용한 효과인 혜택에 대해 이용자가 자신의 주관적 중요성을 부여한 것으로 결과, 영향력, 혜택으로 발생하는 모든 긍정적 효과에 대한 이용자의 최종적 판단이 포함된 개념으로 이용자의 유용성과 주관적 인지를 강조하고 있다.

한편, 평가(evaluation)는 다양한 이해관계자들을 위한 가치(worth or value)를 평가하는 것(Carman & Fredericks, 2008; McDavid, Huse, & Hawthorne, 2006; Newcomer, Hatry, & Wholey, 2004)이며, 관심을 가지고 있는 것의 '의미(significance)', '강점 또는 가치(merit or worth)'를 결정하기 위한 것으로도 정의된다(Scriven, 1991). 이와 같이 평가를 둘러싼 다양한 접근은 많은 연구자에 의해 나타난다(Rutman, 1984; Brudney & Nezhina, 2012). Rutman(1984)은 평가의 목적을 후원자, 이사, 조직의 리더, 관리자와 프로그램 평가자, 수혜자, 자원봉사자 등 자원봉사 프로그램의 결과에 대해서 각기 다른 정보를 알고 싶어 하는 이해관계자들의 욕구에 부응하기 위함이라고 표현한 바 있으며, 이는 곧 평가의 내용을 디자인하고 어떤 결과들을 얻을 것인지에 초점을 맞추게 한다고 주장한 바 있다. 또한 Brudney와 Nezhina(2012)는 이해관계자가 누구인지 밝히는 것은 평가의 목적과 목표를 분명히 하는 첫 단계가 될 수 있다고 언급하였다. 특히, 자금제공자, 사회적 투자자, 비영리기관, 그리고 사회적 기업은 사회적 변화(social change)라는 공통된 목표로 통합되어 있기 때문에, 단순한 산출, 성과가 아닌 사회적 변화가 있음을 규명하기 위해서는 어떤 접근방법이 필요하고, 왜 그러해야 하는지를 규명해야만 하는 것이다.

맥킨지에 따르면(Mckinsey, 2016), 사회적 영향력 평가의 목표는 프로그램의 가치를 증진하기 위한 것으로, 현재 수준보다 더 나은 수준으로의 향상을 목표로 하는 것이라고 주장한 바 있다. 즉 사회적 영향력 평가를 함으로써, 조직으로 하여금 더 나은 기획을 하도록 하고, 더 효과적으로 집행하도록 하며, 성공적으로 이니셔티브를 가져가도록 하기 위한 것이다. 아울러, 사회적 영향력 평가는 책무성을 촉진하고, 이해관계자와의 의사소통을 촉진하며, 희소한 자원의 할당을 도와준다.

도서관은 사회에서 매우 중요한 인프라 중의 하나로서 도서관이 국가 및 지역사회에 갖는 영향력은 매우 커지고 있는 것으로 밝혀지고 있다(표순희, 2008). 그럼에도 도서관이 이 사회에 가지는 영향력 및 그 가치에 대해 밝히고 인지할 필요가 있는 것은 최근에 대학도서관을 비롯한 전문도서관에 대한 존재 가치가 평가절하되고 있고, 이로 인해 현장 사서들의 위축 우려가 높아지고 있기 때문이다. 또한 기존의 선행연구를 분석해 본 결과(표순희, 2008), 지금까지의 연구결과는 경제적 가치 및 교육적 가치를 매우 심층적으로 평가하고 있으나 다양한 각도에서 접근한 연구는 없는 것으로 조사되었기 때문이다. 따라서 국민들의 생활수준과 문화 복지에 대한 요구가 높아지는 환경에서 지역사회의 도서관에 대한 기대치를 높이고 확인할 필요가 있다고 본다.

이에 본 연구는 공공도서관이 이 사회에 미치는 영향력을 포괄하는 가치를 평가하기 위한 평가지표를 개발하고자 수행되었으며, 도서관의 사회적 가치에 대해 논하고 평가한 문헌들을 집중적으로 분석하고, 전문가 검토 및 현장

의견을 기반으로 평가지표를 개발하여 제시하고자 하였다. 본 연구 결과는 이후 경제적, 문화적, 교육적 가치의 평가지표를 개발하는데 기초자료가 될 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 사회적 가치 평가방법 및 평가요소

본 연구에서는 공공도서관의 사회적 가치에 대해서 다루고 있으며, 여기에서 가치는 영향력의 개념을 포함하는 개념으로 사용하고 있다. 따라서 사회적 영향력과 관련된 문헌 및 평가 관련 연구도 포괄적으로 다루고 있다.

미국정부의 1960년대 공공정책에 대한 평가에서 출발한 사회적 영향력 평가는 30년이 지난 후에야 학자 및 기관들로부터 관심을 받기 시작했으며, 사회적 영향력은 사람들이 살아가고, 일하고, 상호관계를 맺고, 그들의 필요를 충족시키기 위해 조직하고, 사회의 구성원으로서 대처하는 방식을 변경시키는 공공 또는 민간의 조치로, 이로 인한 사람들의 모든 사회적이고 문화적인 결과라고 이해되고 있다(Burdge & Vanclay, 1996). 이는 정부정책이 사회 및 문화영역에 변화를 일으키고 개인의 삶을 변화시킬 수 있음을 의미한다(이란희, 최병대, 2014).

또한 UNEP(2002)는 자원봉사활동의 '사회적 영향력 평가'를 위한 모델 구축에서 "사람들과 사회의 구성원을 범위로 하여 어떤 계획된 조치를 통해 그들이 살아가고, 일하고, 상호관계를 맺고, 조직하고 기능하는 제방식의 변화"로 정의한 바 있다. 그 외의 정의를 제시하면

다음과 같다. 이 외에도 사회적 가치 및 영향력에 대한 정의를 제시하면 <표 1>과 같다.

한편, 사회적 영향력 평가에 대해 다양한 개념 정의가 시도되었지만, 평가방법은 해당영역 및 관점에 따라 약간의 차이를 보임을 알 수 있다(Burdge & Vanclay, 1996; Centre for Good Governance, 2006; Cosslett, Buchan, & Smith, 2004). 즉, 사회적 가치를 측정하는 방법은 기관의 고유목적에 따라 다양하게 개발되어, 분야나 특성에 따라 적절한 측정도구가 사용될 수 있다. 세계적으로 사회적 가치를 측정하기 위한 주요 평가 체계는 다음과 같이 조사되었

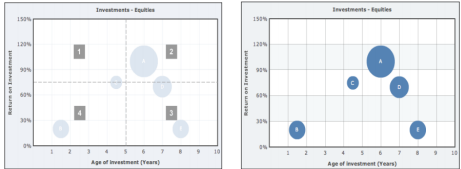
다. 이 중에서 차세대 SROI(Social Return On Investment)는 수작업에서 자동화로 변화를 추구하고, 검증이 가능한 전자시스템으로 구축될 필요가 있음을 강조하고 있다. 또한, 1) 신뢰할만한 기존의 비용정보와 프로그램 실행·결과시스템을 연계하고, 2) 화폐적 성과와 비화폐적 성과 모두를 분석하고 파악하며, 3) 다양한 이해관계자의 참여로 그들의 물음에 보다 적절하고 보다 효율적으로 답해 줄 수 있는 'Next SROI platform'을 제안하고 있다(Gair, 2009). 이 외에도 사회적 영향력의 평가방법을 제시하면 <표 2>와 같다.

<표 1> 사회적 가치 및 영향력에 대한 정의

구분	주요내용
Burge & Vanclay (1996)	사람들이 살아가고, 일하고, 상호관계를 맺고, 그들의 필요를 충족시키기 위해 조직하고, 사회의 구성원으로서 대처하는 방식을 변경시키는, 공공 또는 민간의 조치로, 이로 인한 사람들의 모든 사회적이고 문화적인 결과
UNEP(2002)	사람들과 사회의 구성원을 대상으로 이루어지는 것으로, 사람들이 살아가고, 일하고, 상호 관계를 맺고, 그들 자신을 조직하고 기능하는 방식의 변화를 꾀하는 어떤 계획된 조치
Centre for Good Governance (2006)	사회구성원으로서 욕구에 부응하기 위해 인간이 하는 공적 또는 사적 활동의 결과로서 일, 놀이, 삶의 방식의 변화를 가져오는 것으로 활동을 한 사람들의 변화, 누구에게 혜택이 되고 또 누구에게 그렇지 않은가를 밝혀내는 것
Brudney & Nezhdina (2012)	대단위 커뮤니티나 사회에서 이뤄지는 활동, 프로그램이나 이니셔티브의 효과나 결과

<표 2> 사회적 영향력 평가방법

구분	주요내용
SROI (Social Return On Investment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SROI는 기업 경제활동의 사회적 성과를 화폐가치로 환산하여 측정할 수 있도록 하는 도구</li> <li>• SROI의 측정법은 관련된 사람이나 조직의 경험이나 공헌에 따라 변화하고 있음</li> <li>• 사회적·환경적·경제적 결과물을 측정함으로써 만들어진 변화에 대해 이야기하고 그것들을 상징하기 위해 급전적 가치를 사용하여 표현(예를 들어, 3:1의 비율은 £1을 투자하여 £3의 사회적 가치를 얻는 것을 의미함)</li> <li>• SROI에는 두 가지 유형이 있음                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가성(Evaluative) SROI는 이미 일어난 실제 결과에 기반하여 소급하여 수행하는 것</li> <li>- 예측성(Forecast) SROI는 실행하고자 하는 활동이 의도했던 결과를 달성했을 때 얼마나 많은 사회적 가치가 창출될 것인지를 예측하는 것</li> </ul> </li> </ul>
BSC (Balanced Scorecard)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재무적인 측면과 더불어 고객, 내부 프로세스, 학습과 성장 등 기업의 성과를 종합적으로 평가하는 균형 잡힌 성과측정기표로써 4가지 관점의 성과지표를 도출하여 성과를 관리하는 성과관리 시스템</li> <li>• 단기적 성격의 재무적 목표가치와 장기적 목표가치들 간의 조화를 추구</li> </ul>

구분	주요내용
IRIS(The Impact Reporting and Investment Standards)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미션 지향적인 조직에 대한 사회, 환경, 재무적 성과를 보고하는 범세계적인 Reporting 형식</li> <li>• 경영성과(사회적 성과 및 경제적 성과) 관련하여 이해하기 쉽고 단순하게 표준 항목을 정의</li> </ul>
CEA (Cost-effectiveness Analysis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여러 정책대안 가운데 가장 효과적인 대안을 찾기 위해 각 대안이 초래할 비용과 산출 효과를 비교·분석하는 기법을 의미함</li> <li>• 이 기법은 특정 프로젝트에 투입되는 비용들은 금전적 가치로 환산하나, 그 프로젝트로부터 얻게 되는 편익 또는 산출은 금전적 가치로 환산하지 않고 산출물 그대로 분석에 활용하는 특징을 지님</li> <li>• 이 기법은 산출물을 금전적 가치로 환산하기 어렵거나, 산출물이 동일한 사업의 평가에 주로 이용됨</li> </ul>
CBA (Cost-benefit Analysis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여러 정책대안 가운데 목표 달성에 가장 효과적인 대안을 찾기 위해 각 대안이 초래할 비용과 편익을 비교·분석하는 기법을 의미함</li> <li>• 즉 어떤 프로젝트와 관련된 편익과 비용들을 모두 금전적 가치로 환산한 다음 이 결과를 토대로 프로젝트의 우수성을 평가하는 방법을 의미함</li> <li>• 각 대안의 비교에는 비용편익비(B/C ratio), 순현재가치(net present value), 내부수익률(IRR) 등의 기준이 사용됨</li> </ul>
Robin Hood Foundation Benefit-Cost Ratio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비용의 현재가치에 대한 편익의 현재가치의 비율, 즉 편익을 비용으로 나누어 그 비율의 결과가 가장 큰 대안을 선택하는 방법</li> <li>• 가장 일반적으로 이용되는 경제적 능률성의 척도</li> <li>• 대안분석에서 적절한 사회적 할인율이 적용되었을 경우 편익-비용비가 1보다 큰 투자사업은 타당성 있는 것으로 판단함</li> <li>• 현재가치는 미래에 발생할 편익과 비용을 할인한 현 시점의 시간적 가치를 의미함</li> </ul>
Acumen Fund BACO Ratio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumen Fund는 가난한 사람들에게 효과를 줄 수 있는 비즈니스 모델을 수행하는 비영리단체, 중소기업, 대기업 등 다양한 단체들에게 투자를 하는 글로벌 벤처임</li> <li>• BACO(Best Available Charitable Option) Ratio의 목적은 투자된 포트폴리오에 대한 투자 기회의 유망한 채택 대비 자선적인 보조금의 효과성 측정에 있음</li> <li>• <math>\text{순비용} / \text{총사회적 임팩트} = \text{BACO Ratio}</math></li> </ul>
William and Flora Hewlett Foundation Expected Return	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Global Development Program에 Expected Return 분석법을 사용</li> <li>• Expected Return 분석은 자선사업의 전반적인 전략을 시사함</li> <li>• Expected Return을 측정하는 것은 현존하는 아이디어, 지식을 일관적이고 수량화된 양식으로 이해하는 작업이며, 사업의 성공가능성과 잠재적 투자에 대한 영향력을 분석함</li> </ul> $\text{Benefits in a perfect world(세계적 차원의 편익)} \times \text{Likelihood of success(성공 가능성)} \times \text{The Philanthropy's contribution(자선사업의 기여도)} / \text{Cost} = \text{Expected return}$
Center for High Impact Philanthropy Cost per Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자선적 기부 효과의 최대화 측정. 기부의 효과에 대해 자선가들에게 정보와 도구를 제공함으로써 자선의 효과적인 분야를 정의할 수 있음</li> <li>• 효과 당 비용을 측정하며, 효과 당 비용을 평가하기 위해서 자선가들은 가능한 2요소에 접근이 가능해야 함</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 사회적 효과: 성공을 위해 객관적이고 구체적으로 측정 되어지는 사회적 효과</li> <li>2) 비용: 자선가나 효과를 실행하게 하는 다른 자원에 의해서 만들어지는 투자로써 측정되는 비용</li> </ol>
Foundation Investment Bubble Chart	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 버블차트는 산업 집단을 설명하고 증명하는, 잘 알려진 도구임</li> <li>• 버블차트는 같은 그래프 내에서 구성되어진 변수들을 사용하여, 상대적인 경제적 활동을 평가하기 쉽도록 만들어짐</li> <li>• 각각의 축에 대한 기대치와 크기를 가지는 그들의 상대적 위치에 관련된 지분을 비교, 투자 기간별 수익을 도표로 나타내어 파악함</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <p>* 1분면 - 최상의 투자, 2분면 - 좋은 투자, 3분면 - 썩 좋지는 못한 투자, 4분면 - 적당한 투자</p> <p>* 1분면 - 최상의 투자, 2분면 - 좋은 투자, 3분면 - 썩 좋지는 못한 투자, 4분면 - 적당한 투자</p>
DEA (Data Envelopment Analysis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DEA 모형은 Charnes et al.(1978)이 Farrell의 상대적 효율성의 개념을 토대로 하여 의사결정단위(DMU: Decision Making Unit)의 효율성 평가를 위해 개발</li> <li>• 이는 다수의 투입 및 산출요소를 동시에 고려하여 효율적 DMU를 준거집단으로 기준으로 설정하여, 비효율적인 DMU의 상대적 효율성을 측정하는 방법임</li> </ul>

한편, 사회적 가치를 평가하기 위해서는 평가의 관점을 확정해야 한다. 본 연구에서는 사회적 가치 평가의 개념정의를 '일련의 정책(프로그램)으로 인해 특정지역의 개인, 조직, 사회를 변화시키는 힘이 무엇인지를 측정하고 평가하는 것'으로 하고자 한다. 이 경우 개인이면 누구를, 조직이면 어떤 조직을, 사회이면 어디까지를 대상으로 설정하는지 등 대상 및 내용의 구체화가 요구된다. 따라서 이를 보다 구체화하여 사회적 가치 자체를 측정하고 평가할 수 있는 지표를 개발할 필요가 있다. 이를 위해 기존 각 분야에서 이루어진 연구를 통해 본 연구의 사회적 가치 및 영향력 평가지표 개발의 주요 준거들을 제시할 수 있을 것이다. 기존 연구자들은 연구자의 관심사와 관점에 따라 사회적 가치 및 영향력에 대한 다양한 평가요소를 제시하고 있다(Burdge & Vanclay, 1996; Cosslett, Buchan, & Smith, 2004; Centre for Good Governance, 2006; Brudney & Nezhina, 2012; 김순양, 2006; 강황선, 2009; 한국노인종합복지관협회, 2009).

## 2.2 사회적 가치에 대한 선행연구

사회적 가치 및 영향력과 관련된 선행연구는 상당히 많이 있으나, 도서관의 사회적 가치 및 영향력과 관련된 선행연구는 없는 것으로 보인다. 따라서 타 분야에서 수행된 선행연구를 집중적으로 분석하고, 이를 우리분야에 적용할 수 있는 방안을 모색해야 한다.

이란희, 최병대(2014)는 자원봉사활동의 사회적 영향력 평가를 위한 모델 구축연구에서 사회적 영향력 평가의 모델을 구축하였으며, 구축

된 모델은 'VOS 사회적 영향력 평가 모델'이라고 명명하였다. 사회적 영향력 평가모델이 자원봉사분야에서 차지하는 함의는 자원봉사활동을 가격, 값 등으로 측정하고자 했던 최근의 시도와는 달리, 여전히 자원봉사활동은 경제적 가치로 측정할 수 없는 사회 변화적 기제를 가지고 있음을 확인하는 계기가 되었다.

조영복, 신경철(2013)은 사회적 가치 측정 방법 및 지표개발에 관한 해외 사례를 분석하고 우리나라의 사회적 기업이 창출하는 사회적 가치를 측정할 수 있는 지표를 개발하고자 하였으며, 측정 방법에 대한 비교와 함께 사회적 가치 측정 지표은행은 SROI 측정방법에 근거하여 제시하였다. 본 연구에서는 사회적 가치 창출 지표은행을 모든 사회적기업에 적용할 수 있는 범용지표와 업종별지표로 구분하여 개발하였으며, 범용지표에는 사회적기업에 주된 가치로 사용하고 있는 고용과 함께 내부경영시스템, 사회목적실현, 혁신 및 성장의 분야에서, 그리고 업종별지표에는 사회복지, 보건/가사/간병, 보육/교육, 환경, 문화/예술/관광, 제조, 물류 및 도소매업종에서 각각 제시하였다. 문철우(2014)도 국내 사회적기업 및 유사조직의 사회적 가치를 평가하기 위하여 10개의 지표영역을 도출하였다.

최영문(2012)도 기업의 사회적 책임원가와 기업가치 연구에서 지속적 성격의 지출과 자발적 성격의 지출은 주식가치와 양(+)의 관계를 보임으로써 기업가치 증가에 기여하는 긍정적인 효과가 있는 반면, 일시적 성격의 지출과 비자발적 성격의 지출은 기업 가치에 부정적인 효과를 초래하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아직도 일시적, 비자발적 지출에 대해 기업의 비

용부담 증가 원인으로 인식하고 있는 것으로 추정된다. 한편, 연도별 지출액의 효과는 특이한 결과는 없으나, 최근에 지출한 것일수록 더 큰 영향을 미치고 있으며, 산업별 분석에서는 중공업 등과 같이 중장비 등 설비자산 비중과 환경관련성이 높은 산업의 경우 기업 가치에 미치는 그 효과가 더 큰 것으로 나타났다.

정군오와 이영수(2004)는 전자정부 서비스가 제공하는 경제적인 가치를 '사용자의 가치'로 계측하고자 하였다. 즉 인터넷과 정보기술을 활용한 전자정부 서비스가 제공하는 경제적인 가치를 계측하는데 필요한 핵심적인 요인들을 분석하였다.

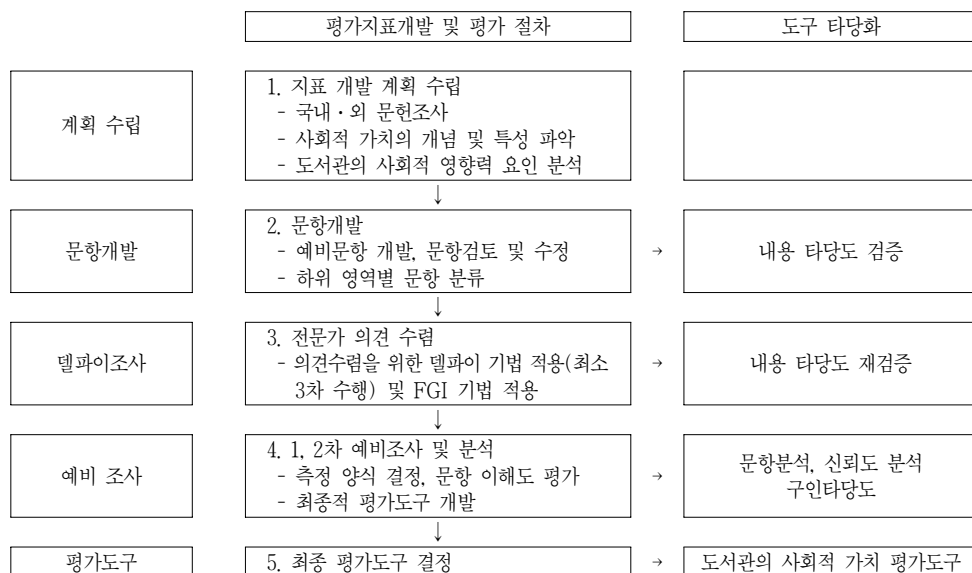
위의 연구를 보았을 때 사회적 가치나 영향력 측정은 주로 기업의 가치를 측정하는데 초점이 맞추어져서 진행된 것을 볼 수 있다. 그러나 도서관 측면에서 보았을 때 도서관은 학생들이 미래직업을 준비하는데 도움을 주거나, 인종, 수

입, 계급, 연령, 성별에 관계없이 정보에 접근할 수 있도록 함으로써 시민의 민주주의를 실현시키고, 부모와 자식의 관계를 발전시킨다. 또한 노숙자들이 사회에 적응할 수 있도록 기회를 제공하는 등 다양한 측면에서 사회적 영향력이 있으며, 그 가치는 측정될 수 있을 것이다.

### 3. 연구설계 및 방법론

#### 3.1 연구절차

본 연구에서는 공공도서관이 이 사회에 미치는 영향력을 포괄하는 가치를 평가하기 위한 평가지표를 개발하고자 하였으며, 본 연구의 목적을 달성하기 위해 국내·외 사례조사, 문헌분석 방법, 델파이기법을 사용하였다. 그 구체적인 연구절차 및 방법을 제시하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 도서관의 사회적 가치 도출과정 및 연구절차

특히 델파이조사 단계에는 사례조사 및 문헌 분석방법에 의해 도출된 결과, 즉 1차적으로 개발된 예비 평가지표에 대해 전문가 의견 수렴을 하는 과정으로서, 총 11명으로 구성된 전문가 집단으로부터 타당성 및 전문성을 검증받았다고 하였다.

### 3.1.1 델파이기법을 통한 전문가 의견 수렴

델파이기법은 중요 문제에 대한 다수의 안중에서 어느 것을 채택하기 위한 의사결정이나 예측 평가를 하기 위한 조사방법으로, 조건부 반복 앙케이트법이라고도 한다. 선정된 다수의 전문가집단을 대상으로 설문조사를 실시하고 설문결과를 집계하여 집계된 설문결과를 알려주고, 이를 참고하여 다시 응답하는 과정을 거쳐 전문가집단의 의견을 조율하고 종합하여 정리하는 방법이다. 전문가집단은 공개되지 않을 뿐만 아니라 대면협의 방법에서 발생할 수 있는 다수의 횡포, 권위 있는 한 사람에 의한 발언의 영향, 사전조율에 의한 집단 역학적 약점, 한번 취한 입장의 고수 등 바람직하지 못한 심리적 효과를 피할 수 있다(이중성, 2001).

### 3.1.2 델파이조사 과정

본 연구에서는 델파이조사를 위해 전문가집단을 구성하였으며, 관련분야 전문가들을 선정하였다. 전문가집단은 도서관의 가치 및 영향력과 관련하여 연구논문을 발표하였거나 도서관의 가치에 대한 토론에 참여 경력이 있는 전문가들로 구성하였으며, 교수 및 현장사서를 전문가로 위촉하였다. 현장사서의 경우 관중별로 10년 이상의 경력자를 위촉하게 되는데, 공공도서관의 평가지표이기 때문에 공공도서관

사서만 해야 하는지 아니면 본 연구에서는 관중별로 골고루 위촉해야 하는지에 대해서는 고민이 필요한 부분이라 할 수 있다. 본 연구진은 공공도서관의 사회적 평가지표를 평가하기 위한 지표이지만 관중별로 위촉한 이유는, 본 연구에서 개발된 공공도서관 평가지표는 다른 관중에도 상당히 적용될 수 있는 부분을 상당히 가지고 있고, 또한 다양한 시각 및 각도에서 지표의 타당성이 논의될 필요가 있었기 때문이다.

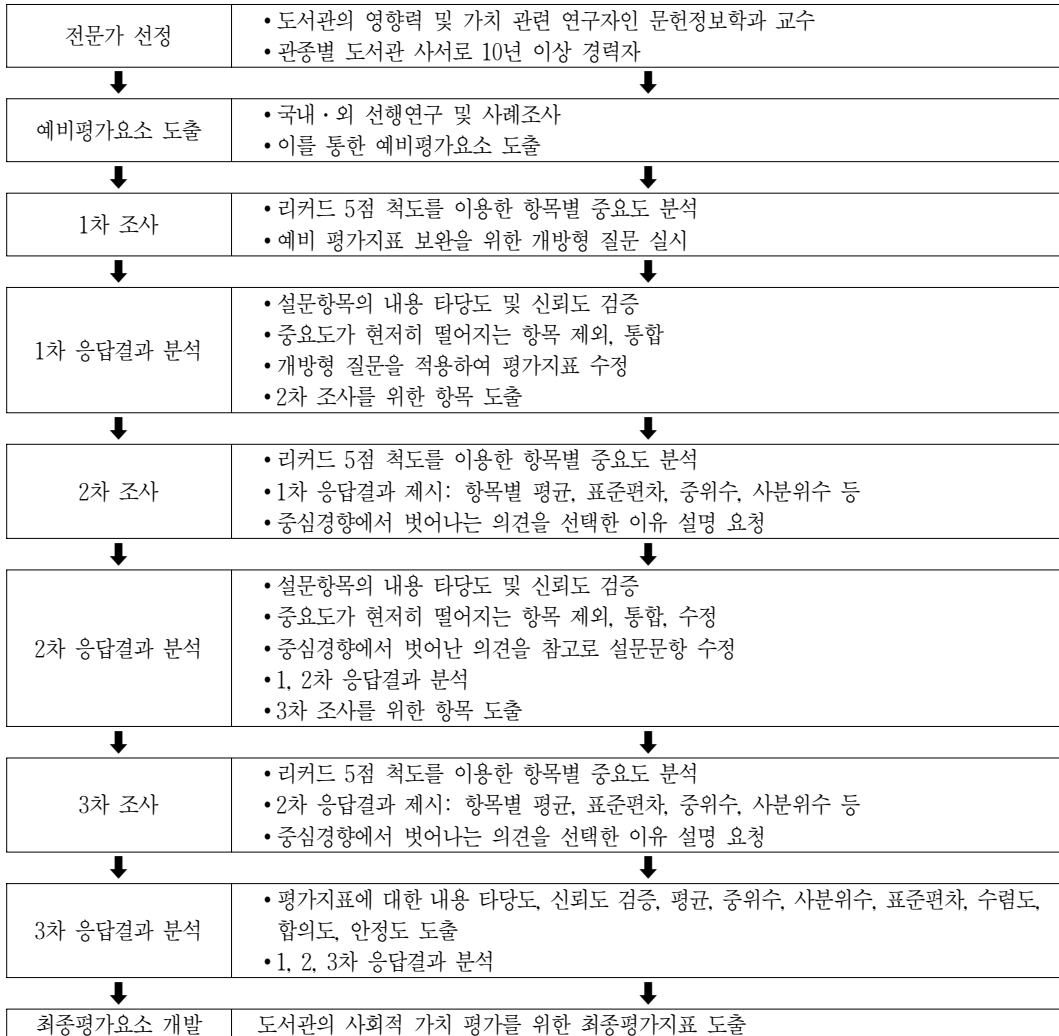
국내·외 선행연구 및 사례조사를 기반으로 도서관의 가치를 측정할 예비 평가지표를 도출하였다. 도출된 예비 평가지표는 전문가집단을 대상으로 총 3차에 걸쳐 조사를 실시하였으며, 각 회 차의 조사를 실시한 후 분석을 통해 평가요소를 수정·보완하여 최종적으로 도서관의 사회적 영향력 평가지표를 개발하였다(〈그림 2 참조〉).

## 3.2 자료분석방법

본 연구는 전문가 집단을 대상으로 한 3차의 델파이조사를 통해 최종평가요소를 개발하기 위하여 신뢰도 검증, 내용 타당도 검증을 실시하고, 이를 충족한 요소에 대하여 평균과 표준편차를 기준으로 평가요소를 채택하였다. 데이터는 SPSS 21.0을 이용하여 신뢰도분석, 빈도분석(평균, 중위수, 사분위수(25백분위수, 75백분위수), 표준편차)을 실시하였으며, 이를 토대로 내용 타당도를 측정하였다.

### 3.2.1 신뢰도(Reliability) 및 내용 타당도(Content Validity) 검증

신뢰도 검증의 경우 Cronbach  $\alpha$  계수로 측정



〈그림 2〉 델파이조사 절차

하였다. 델파이조사의 경우 일반화 가능도 계수로 신뢰도를 측정할 수 있는데, 이는 Cronbach α 계수와 동일하다(이종성, 2001).

내용 타당도는 검사문항이 측정하고자 하는 내용영역을 잘 반영하는지를 평가하는 것이다. 본 연구에서의 내용 타당도는 Lawshe(1975)가 제안한 내용 타당도 비율(Content Validity Ratio, CVR)을 기준으로 분석하였다. 내용 타

당도 비율은 패널 수에 따라 최소값 이상이 되었을 때 문항에 대한 내용 타당도가 있는 것으로 판단되며, 기준은 〈표 3〉과 같다.

### 3.2.2 타당도(Validity) 및 안정도(Stability) 검증

델파이기법의 타당도는 전문가 패널들의 문항에 대한 의견수렴(수렴도)과 합의정도(합의

〈표 3〉 응답자 수에 따른 내용타당도 비율(CVR) 최소값

응답자 수	CVR 최소값	응답자 수	CVR 최소값	응답자 수	CVR 최소값
10	.62	14	.51	30	.33
11	.59	15	.49	35	.31
12	.56	20	.42	40	.29
13	.54	25	.37		

〈표 4〉 최종평가지표 채택 기준

요소	내용 타당도	수렴도	합의도	안정도	평균	표준편차
기준	0.62 이상	0.5 이하	0.75 이상	0.8 이하	3.0 이상	0.8 미만

도)를 분석함으로써 검증할 수 있다(이중성, 2001). 수렴도는 델파이조사를 통해 얻은 응답 결과가 한 점에서 모두 수렴했을 때 0의 값을 가지며, 의견 편차가 클 경우 값이 커진다. 반면 합의도의 경우 응답자 사이에 어느 정도 합의가 이루어졌는가를 검증하는 것으로, 완전 합의 했을 때 1의 값을 가지며, 의견 편차가 클 경우 수치가 감소한다. 즉, 수렴도는 0에 가까울수록, 합의도는 1에 가까울수록 전문가들의 의견에 합의가 이루어진 것으로 본다. 수렴도 분석식은  $[(75 \text{ 백분위수} - 25 \text{ 백분위수})/2]$ 이며, 합의도 분석식은  $[1 - ((75 \text{ 백분위수} - 25 \text{ 백분위수})/\text{중앙값})]$ 이다(강용주, 2008).

안정도의 경우 반복되는 설문과정에서 패널들의 설문응답의 차이가 적어서 응답의 일치성이 높은 경우 안정도가 확보되었다고 보는데, 이는 변이계수(Coefficient of Variation)로 측정하며, 분석식은  $[\text{표준편차}/\text{산술평균}]$ 이다. 일반적으로 변이계수가 0.5 이하인 경우 추가적인 설문이 필요 없으며, 0.5~0.8인 경우 비교적 안정적이고, 0.8 이상인 경우는 추가적인 설문이 필요한 것으로 본다(노승용, 2006).

최종평가요소 선택의 경우 연구자들에 따라 다양한 기준을 적용하고 있는데, 노승용(2006)의 연구에 따르면 이민홍, 이재정(2011), 차성미(2010) 등은 평균 3.5 이상, 표준편차 0.8 미만의 요소를 채택하였고(안진성, 2011), 이영순은 내용 타당도를 충족하면서 평균 3.5 이상, 표준편차 0.8 미만, 김진선(2015)은 내용 타당도를 충족하면서 평균 4.0 이상, 혹은 평균 3.5 이상 표준편차 0.8 미만의 요소를 채택하였다.

본 연구에서는 3차 응답(최종 설문)을 기준으로 〈표 4〉에 제시한 내용 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도, 평균, 표준편차를 모두 충족한 요소에 한해 최종평가요소로 채택하였다.

### 3.3 예비 평가지표 개발

#### 3.3.1 도서관의 가치 관련 연구분석결과

해외에서는 매우 활발하게 도서관의 가치를 증명하고자 하는 연구가 수행된 것을 알 수 있는데, 미국도서관협회(ALA)에서는 도서관이 지역경제 및 지역사회에 어떠한 영향력을 가지는지에 대해 연구한 자료들을 분석하여 제공

하고 있다. 연구결과를 종합적으로 분석해 보면, 도서관은 경제적, 사회적, 교육적, 문화적 가치가 있으며, 설문조사를 통한 주민들의 인식조사, 문헌분석방법 등을 통해 그 가치를 증명하고 있다. 연구대상 지역은 미국을 포함하여 캐나다, 한국 등 매우 폭넓으며, 연구결과

는 커뮤니티 구축에의 영향력, 레크레이션, 건강증진, 민주화, 연구에의 기여, 리더십, 지역의 경제적 가치 증대 등으로 매우 폭넓다. 그 외 국내·외에서 수행된 각종 사회적 가치 관련 문헌을 종합적으로 정리해서 제시하면 <표 5>와 같다.

<표 5> 도서관의 가치 및 영향력에 대한 연구

연구논문	코드
A Case Study of a Rural Iowa School Preparing to Meet New State Guidelines for School Libraries	A-1
Achieving school readiness: Public libraries and national education goal no. 1	A-2
An Economic Valuation Study of Public Libraries in Korea	A-3
Are they really ready to work?: Employers' perspectives on the basic knowledge and applied skills of new entrants to the 21st century U.S. workforce	A-4
Books, Babies, and Libraries: serving infants, toddlers, their parents & caregivers	A-5
Change in School Librarian Staffing Linked with Change in CSAP Reading Performance, 2005 to 2011	A-6
Community impact and benefits	A-7
Daniel Fujiwara Ricky Lawton Susana Mourato March 2015	A-8
Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work	A-9
Dividends: the value of public libraries in Canada	A-10
Effective School Libraries: Evidence of Impact on Student Achievement	A-11
Every child ready to read @ your library	A-12
First Day of Class: The Public Library's Role in "School Readiness"	A-13
How do public libraries function as meeting places?	A-14
Leisure Role of Public Libraries: User Views	A-15
Libraries, churches, and schools: The literate lives of mothers and children in a homeless shelter	A-16
Making cities stronger: public library contributions to local economic development	A-17
Maryland's Successful Campaign to Increase Library Funding	A-18
Minnesota Public Libraries' Return on Investment	A-19
Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U.S. libraries	A-20
Perceptions of libraries, 2010: context and community: a report to the OCLC membership	A-21
Powerful libraries make powerful learners: the Illinois study	A-22
Preschool Story Time: Fun and Learning in the School Library	A-23
Proof of the Power: Recent Research on the Impact of School Library Media Programs on the Academic Achievement of U.S.	A-24
Public access computing and Internet access in public libraries: The role of public libraries in e-government and emergency situations	A-25
The role of public libraries in children's literacy development	A-26

연구논문	코드
School Librarians Rock! Librarians' Powerful Impact on Literacy Development: Reflections of Teacher Candidates	A-27
The economic and job creation benefits of Ontario public libraries	A-28
The Economic Contribution of Wisconsin Public Libraries to the Economy of Wisconsin	A-29
The Economic impact of public libraries on South Carolina a study prepared	A-30
The economic value of the Free Library in Philadelphia	A-31
The Link between Public Libraries and Early Reading Success	A-32
The Public Place of Central Libraries: Findings from Toronto and Vancouver	A-33
The Seattle Public Library central library: economic benefits assessment: the transformative power of a library to redefine learning, community, and economic development	A-34
UK Scholarly Reading and the Value of Library Resources: Summary Results of the Study Conducted Spring 2011	A-35
Users consider library services increasingly important	A-36
Using the Contingent Valuation Method To Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in an Academic Library	A-37
Values-Oriented Factors Leading to Retention of School Librarian Positions: A School District Case Study	A-38
What's the Big Idea? Science and Math at the Library for Preschoolers and Kindergarteners	A-39
경쟁력 강화를 위한 한국형 공공도서관 연구	B-1
공공도서관 이용자의 혜택 측정에 관한 연구	B-2
공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구	B-3
유서비스 사회적 가치 측정을 위한 평가모델	B-4
이용자 학술지원을 위한 지식관리시스템 구축에 관한 연구	B-5
자원봉사활동의 사회적 영향력 측정지표 개발 연구	B-6

### 3.3.2 도서관의 사회적 가치 예비 평가지표 도출

본 연구에서는 ALA에서 제시한 목록 및 국내 연구 결과를 분석하고 핵심적인 내용을 구조화하여 예비 사회적 가치 평가지표를 도출하였다. <표 5>의 문헌들은 도서관의 가치 및 영향력에 대해서 주로 다루고 있으며, 이 논문들에서 도서관의 사회적 가치와 관련된 항목들을 추출하였다. 총 500여 개의 항목이 도출되었다. 이러한 항목들을 분석하여 유사하거나 중복되는 항목들은 가장 대표성이 높은 항목을 중심으로 정리하였다. 또한 정리된 평가항목들을

그룹핑하여 평가영역을 도출하였다. 전문가 토론과 연구진이 10여 차례의 심도있는 토론과정을 거쳐 최종적으로 예비 평가영역과 평가항목들을 도출하였다.

이러한 과정을 거쳐 도출된 예비 평가지표는 도서관의 사회적 가치를 크게 지역 사회 개발, 지역 사회의 연계, 지역 주민의 삶의 질 향상, 지역 주민의 평등화, 지역 사회에 필요한 정보 제공서비스 등의 5가지 평가영역이다. 지역사회 개발 영역에는 도서관이 지역사회의 발전을 위해 어떤 역할을 하고 있고 이로 인해 지역주민이 도서관을 어떻게 평가하고 있는지에 대한

항목을 포함하였다. 지역사회 연계 영역에는 지역주민의 연계성 및 커뮤니티에 강화에 어떻게 기여하고 있고 이로 인해 그 성과가 어떻게 나타나고 있는지에 대한 항목을 포함하였다. 지역 주민의 삶의 질 향상 영역에는 도서관이 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 구체적으로 어떤 역할을 하는 지에 대한 항목을 포함시켰다. 지역주민 평등화 영역의 경우, 도서관은 지역 주민의 평등화에도 기여한다고 할 수 있는데, 특히 정보기술 및 서비스를 평등하게 제공함으로써 취약주민의 사회적응력을 높인다고 할 수 있기 때문이다. 또한 도서관은 지역 사회에 필요한 정보제공서비스를 제공함으로써 그 사회적 가치가 높아진다고 할 수 있는데, 특히 지역사회의 실생활에 필요한 정보를 제공함으

로써 도서관의 가치에 대한 체감도는 높아질 수 있다고 본다. 따라서 이와 관련된 항목을 지역사회 의 필요정보제공서비스 영역에 포함시켰다.

지역 사회 개발 영역은 3개의 평가항목으로 구분하였고, 총 23개의 평가지표를 개발하였다. 지역 사회의 연계 영역은 3개 평가항목, 총 21개의 평가지표를 개발하였다. 지역 주민의 삶의 질 향상 영역은 3개의 평가항목, 총 17개의 평가지표를 개발하였다. 지역 주민의 평등화 영역은 2개의 평가항목, 총 11개의 평가지표를 개발하였으며, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 영역은 3개의 평가항목, 총 16개의 평가지표를 개발하였다. 그 구체적인 내용은 <표 6>과 같다.

<표 6> 설문지의 내용과 문항 구성

평가영역	평가항목	출처	평가 지표 수
지역 사회 개발 (23개)	도서관은 커뮤니티 활동을 위한 다양한 공간을 제공한다.	A-14, A-16, A-18, A-19, A-29, A-33, B-3	7
	도서관은 사람과 아이디어를 연결하는 것을 돕는다.	A-14, A-19, A-20, B-4, B-5	7
	도서관의 사회적 역할에 대한평가는 높아지고 있다.	A-18, A-19, A-21, A-29, A-31, A-33, A-36, B-6	9
지역 사회의 연계 (21개)	도서관은 지역커뮤니티의 생성과 강화에 기여한다.	A-14, A-18, B-6	6
	도서관은 지역주민의 연계성 강화에 기여한다.	A-20, B-3, B-6	11
	도서관은 대인관계 향상에 기여한다.	A-16, B-6	4
지역 주민의 삶의 질 향상 (17개)	도서관은 이용자의 삶의 질 향상에 기여한다.	A-17, A-18, A-33, B-6	9
	도서관은 레크레이션 강화에 기여한다.	A-14, A-15, A-16, A-33	6
	도서관은 지역주민의 건강증진에 기여한다.	A-8, A-20	2
지역 주민의 평등화 (11개)	도서관은 취약계층의 사회적응력 향상에 기여한다.	A-16, A-17, A-19, B-3	6
	도서관은 도서관서비스의 제공을 통해 지역주민의 평등화에 기여한다.	A-9, A-29, B-1	5
지역 사회에 필요한 정보제공서비스 (16개)	도서관은 정부정보의 제공자이다.	A-10, A-20, A-25	5
	도서관은 지역커뮤니티에게 필요한 정보를 제공한다.	A-14, A-19, B-3, B-6	6
	도서관은 기업 및 취업 정보를 제공한다.	A-17, A-19, B-2, B-3	5
계			88

## 4. 도서관의 사회적 가치 평가지표 개발

본 연구에서는 도서관의 사회적 가치 및 영향력 평가지표와 관련된 국내·외 60여 건의 자료 분석을 통해 도출된 예비 평가지표를 기반으로 델파이기법을 통한 조사를 실시하였다. 델파이 조사는 3차에 걸쳐 수행되었으며 단계별 조사 결과 및 분석 결과는 다음과 같다.

### 4.1 델파이조사 결과

#### 4.1.1 1차 델파이조사 분석

1차 델파이조사에서는 선행연구를 통해 도출된 5개의 예비 평가영역, 14개 평가항목, 88개 평가지표를 대상으로 적합성을 평가하였다. 1차 설문문의 경우 선행연구를 통해 도출된 예비 평가지표의 누락을 고려하여 개방형 문항을 포함하였다. 조사기간은 2016년 8월 25일 ~ 9월 4일까지였으며, 조사에 참가한 11명의 패널 모두 성실하게 응답하여 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였으며, 1차 델파이조사 분석 결과는 다음과 같다(〈표 7〉 참조).

첫째, 내용 타당도는 Lawshe(1975)가 제안

한 내용 타당도 비율의 기준 중 응답자 11명 기준 최소값이 0.59이다. 1차 델파이조사 결과 내용 타당도 비율이 0.59 이하인 지표는 지역 사회 개발 영역에서 9개 지표, 지역 사회의 연계 영역에서 15개 지표, 지역 주민의 삶의 질 향상 영역에서 4개 지표, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 영역에서 11개 지표로 나타났다. 1차 델파이조사에서 내용 타당도를 만족하지 못한 평가요소는 총 88개의 평가지표 중 39개였다. 반면 내용 타당도에 있어 15개 평가지표는 1.00으로 모든 응답자가 적합함을 인정하였다.

둘째, 1차 델파이조사 타당도 검증을 위해 수렴도 및 합의도를 분석하였다. 수렴도 평가 기준인 0.5를 초과하는 항목은 88개 항목 중 18개 항목이었으며, 합의도 평가 기준이 0.75 미만인 항목은 25개 평가 항목이었다. 응답의 일치성을 확인하는 안정도는 모든 항목에 있어 0.8 이하로 매우 안정적인 것으로 나타났다.

셋째, 1차 델파이조사에 대한 전문가 의견을 반영하여 2차 델파이조사를 위하여 주제가이드 평가지표를 수정하였다. 내용의 명확화를 위하여 1개 평가지표를 수정하였으며, 전문가의견을 반영하여 4개 평가지표에 대하여는 신규로 적용하였다. 내용 타당도 및 수렴도, 합의도를

〈표 7〉 1차 델파이조사 전문가 개방형 의견 및 적용 결과

영역	적용	결과
지역 사회 개발	신규	'도서관의 사회적 역할에 대한 평가는 높아지고 있다.' 항목에 추가
	수정	'도서관은 부모와 자녀가 함께 리터러시 개발에 적극적으로 참여 할 수 있는 공간을 제공한다.'로 수정함
지역 주민의 삶의 질 향상	신규	'도서관은 레크레이션 강화에 기여한다.' 항목에 추가
지역 주민의 평등화	신규	'도서관은 취약계층의 사회적응력 향상에 기여한다.' 항목에 추가
지역 사회에 필요한 정보제공서비스	신규	'도서관은 지역커뮤니티에게 필요한 정보를 제공한다.' 항목에 추가

통과하지 못한 문항에 대하여는 1차 설문임을 감안하여 삭제하지 않고 2차 설문 문항에 포함시켰다. 이로 인하여 1차 설문의 경우 총 88개 평가지표에서 2차 설문의 경우 92개의 평가표로 확장되었다.

#### 4.1.2 2차 델파이조사 분석

2차 델파이조사에서는 1차 델파이조사 분석을 통해 도출된 사항을 반영하여, 5개의 평가영역, 14개 평가항목, 92개 평가지표를 대상으로 적합성을 재평가하였다. 전문가 의견을 반영하여 4개의 신규 평가지표를 설문항목에 추가하였다. 2차 설문조사의 경우 1차 조사에 응답한 응답결과와 함께 전체 전문가 평가 및 중위수, 25백분위수, 75백분위수 등을 설문지에 제시함으로써 분석결과를 토대로 의견을 조율할 수 있도록 하였다. 조사기간은 2016년 9월 12일 ~ 9월 28일까지였으며, 1차와 동일한 패널을 대상으로

조사하였고, 모두 성실하게 응답하여 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였다. 2차 델파이조사 분석 결과는 다음과 같다(〈표 8〉 참조).

첫째, 내용 타당도는 1차 델파이조사와 같은 0.59를 기준으로 하였다. 2차 델파이조사 결과 내용 타당도 비율이 0.59 이하인 지표는 지역 사회 개발 영역에서 8개 지표, 지역 사회의 연계 영역에서 11개 지표, 지역 주민의 삶의 질 향상 영역에서 4개 지표, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 영역에서 9개 지표로 나타났다. 2차 델파이조사에서 내용 타당도를 만족하지 못한 평가요소는 총 92개 평가지표 중 32개로 1차 응답결과(88개 중 39개 평가요소)에 비해 항목에서 의견 일치율을 이루었다. 92개의 평가지표 중 41개 평가지표는 내용 타당도 비율이 1.00으로 모든 응답자가 필요함을 인정하였다.

둘째, 2차 델파이조사 타당도 검증에 위해 수렴도 및 합의도를 분석하였다. 수렴도 평가 기

〈표 8〉 주제가이드 평가요소 3차 설문 수정사항

영역	적용	결과
지역 사회 개발	수정	'지역주민들은 지역 내 도서관을 신뢰한다.'는 항목을 '도서관이 제공하는 정보와 프로그램 및 운영방식 등에 대하여 신뢰한다.'로 수정함
	수정	'지역주민들의 도서관에 대한 관심이 더 높아지고 있다.' 지표를 '도서관에 대한 의존도와 긍정적 마인드가 높아진다.'로 수정함
지역 사회의 연계	수정	'지역사람들이 어려운 일이 있을 때 도서관을 통해 관련 정보를 제공 받아 해결한다.'로 수정함
	이동	'도서관은 더 좋은 직업을 찾기 위한 새로운 기술을 익히는데 기여한다.' 지표는 '지역주민의 삶의 질 향상' 평가영역으로 이동
지역 주민의 삶의 질 향상	수정	'지역주민들은 도서관이 집 근처에 있을 경우, 도서관을 언제든지 이용할 수 있다는 점에서 선호한다.'로 수정함
	수정	'도서관은 이용자에게 긍정적인 영향을 준다.(ex: 적극적인 자세, 활력, 새로운 시도 등)'로 수정함
	수정	'도서관이 있는 지역의 주민들은 삶의 만족도가 높은 편이다.'로 수정함
지역 사회에 필요한 정보제공서비스	수정	'지역의 중소 산업체 및 연구기관이 필요한 정보를 제공한다.'로 수정함

준인 0.5를 초과하는 평가지표는 92개 평가지표 중 8개였으며, 합의도 평가 기준 0.75 미만인 평가지표는 13개로 1차에 비해 전문가 상당수의 의견이 일치하였다. 응답의 일치성을 확인하는 안정도는 1차 설문과 마찬가지로 모든 항목에서 0.8 이하로 매우 안정적인 것으로 나타났다.

셋째, 2차 델파이조사에 대한 전문가 의견을 반영하여 3차 델파이조사를 위하여 평가지표를 수정하였다. 첫째, 지역 사회 개발 평가영역에서 전문가의 의견을 반영하여 2개의 평가지표의 내용을 수정하였다. 둘째, 지역 사회의 연계 평가영역에서는 1개의 평가지표 내용 수정과 '도서관은 더 좋은 직업을 찾기 위한 새로운 기술을 익히는데 기여한다.' 지표는 '지역 주민의 삶의 질 향상' 평가영역으로 변경하였다. 셋째, 지역 주민의 삶의 질 향상 평가영역에서는 3개의 평가지표 내용을 수정하였으며, 넷째, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 평가영역에서 1개의 평가지표 내용을 수정하였다.

#### 4.1.3 3차(최종) 델파이조사 분석

3차(최종) 델파이조사에서는 2차 델파이조사 분석을 통해 도출된 사항을 반영하여 5개의 평가영역, 14개 평가항목, 92개 평가지표를 대상으로 전문가 의견을 수렴하였다. 3차 델파이조사의 경우 2차 조사에 응답한 응답결과와 함께 전체 전문가 평가 및 중위수, 25백분위수, 75백분위수 등을 제시함으로써 분석결과를 토대로 의견을 조율할 수 있도록 하였다. 또한 25백분위수~75백분위수 이외의 영역에 의견을 준 이유에 대한 사유를 설문내용에 포함하여 다른 전문가들의 의견을 확인한 후 자신의 의견을

조정할 수 있도록 하였다. 조사기간은 2016년 10월 3일 ~ 10월 11일까지였으며, 2차와 동일한 패널을 대상으로 조사하였다. 모든 응답자가 성실하게 응답하여 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였다. 3차(최종) 델파이조사 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 내용 타당도는 2차 델파이조사와 같은 0.59 이상을 기준으로 하였다. 3차 델파이조사 결과 내용 타당도 비율이 0.59 이하인 평가지표는 지역 사회 개발 평가영역에서 8개의 평가지표, 지역 사회의 연계 평가영역에서 9개의 평가지표, 지역 주민의 삶의 질 향상 평가영역에서 3개의 평가지표, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 평가영역에서 8개의 평가지표가 내용 타당도 비율을 만족하지 못했다. 3차 설문 중 내용 타당도를 통과하지 못한 항목은 총 92개 평가지표 중 28개의 평가지표로 1차 응답결과(88개 중 39개 평가지표), 2차 응답결과(92개 중 32개 평가지표)에 비해 의견 일치를 이루었다. 내용 타당도에 있어 92개 평가지표 중 46개 평가지표는 내용 타당도 비율이 1.00으로 모든 응답자가 필요함을 인정하였다.

둘째, 3차 델파이조사 타당도 검증을 위해 수렴도 및 합의도를 분석하였다. 수렴도는 92개 평가지표 중 지역 사회 개발 평가영역 중 1개의 평가지표, 지역 사회의 연계 평가영역 중 1개의 평가지표로 총 2개의 평가지표를 제외하고 모두 0.5 이하로 전체 전문가의 의견을 수렴하였다. 합의도 평가 기준 0.75 이상에 부합하지 않은 평가지표는 지역 사회 개발 평가영역 중 2개의 평가지표, 지역 사회의 연계 평가영역 중 3개의 평가지표, 지역 주민의 삶의 질 향상 영역 중 1개의 평가지표, 지역 사회에 필요한 정보제공

서비스 영역에서 1개의 평가지표로 총 7개의 평가지표로, 2차에 비해 전문가의 일치도가 있었다. 응답의 일치성을 확인하는 안정도는 1차, 2차 설문과 마찬가지로 모든 항목 0.8 이하로 매우 안정적인 것으로 나타났다.

4.1.4 1, 2, 3차 델파이조사 비교 및 평가요소 선정  
최종평가요소를 선정하기 위한 3차에 걸친 델파이조사 결과를 비교·분석하였으며, 이를 정리하면 <표 9>와 같다.

<표 9> 1, 2, 3차 델파이 결과

평가 영역	평가항목	평가지표	관정	내용 타당도			평균			중위수			표준편차			수렴도			합의도			안정도		
				1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차
도서관은 커뮤니티 활동을 위한 다양한 공간을 제공한다.		도서관은 부모와 자녀가 함께 리터러시 개발에 적극적으로 참여 할 수 있는 공간을 제공한다.	1차 수정	0.82	1.00	1.00	4.27	4.55	4.55	4.00	5.00	5.00	0.647	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.80	0.15	0.11	0.11
		도서관은 계속교육, 인력개발, 커뮤니티를 위한 공간을 제공 하고 지원한다.		0.64	0.82	1.00	4.36	4.46	4.55	5.00	5.00	5.00	0.809	0.688	0.522	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.19	0.15	0.11
		도서관은 모인공간 컨버런스 장소, 소셜네트워킹을 위한 포럼 장소 등 이용자들이 함께 모여서 토론할 수 있는 장소를 제공한다.	3차 수정	0.82	1.00	1.00	4.36	4.55	4.46	4.00	5.00	4.00	0.674	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.75	0.15	0.11	0.12
		도서관은 북클럽 및 독서모임 등 책을 읽을 수 있는 장소를 제공한다.	3차 수정	0.27	0.45	0.45	3.82	4.00	3.82	4.00	4.00	4.00	0.982	0.775	0.603	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.26	0.19	0.16
		도서관은 영화보러 가기 전, 쇼 평가기 전, 시네마기 전에 친구나 가족을 만나는 사회적 약속 장소로 사용된다.	3차 수정	-0.09	-0.27	-0.45	3.27	3.27	3.18	3.00	3.00	3.00	1.009	1.104	0.874	1.00	1.00	0.50	0.33	0.33	0.67	0.31	0.34	0.27
		도서관은 이용자들이 여가 생활을 할 수 있는 공간(예: 피디오, 음악, 영화 등)을 제공한다.	3차 수정	0.64	0.82	1.00	4.36	4.55	4.55	5.00	5.00	5.00	1.027	0.688	0.522	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.24	0.15	0.11
도서관은 사색, 결별, 합승 등을 위한 전용 공간을 제공한다.		도서관은 사색, 결별, 합승 등을 위한 전용 공간을 제공한다.	3차 수정	0.82	1.00	0.82	4.55	4.73	4.55	5.00	5.00	5.00	0.688	0.467	0.688	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.10	0.15
		도서관은 다양한 이해관계자(지역주민, 이용자, 기업가, 자원봉사자 등)들이 모여 의견을 나누고 협의하는 것을 돕는다.	3차 수정	0.45	0.64	0.82	4.09	4.00	4.09	4.00	4.00	4.00	0.831	0.632	0.539	1.00	0.00	0.00	0.50	1.00	1.00	0.20	0.16	0.13
		인터넷 접속이 필요한 이용자 등은 도서관을 이용한다.	3차 수정	0.45	0.27	-0.09	3.64	3.73	3.36	4.00	4.00	3.00	1.206	0.647	0.674	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.67	0.33	0.17	0.20
		도서관은 이용자들이 다른 사람과 연결하여 사회적 연결을 구축하고 유지하는 것을 돕는다.		0.27	0.27	0.09	4.00	3.82	3.73	4.00	4.00	4.00	0.894	0.751	0.786	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.22	0.20	0.21
		이용자는 관심사의 해결책을 찾기 위해 기타 사회적 활동을 즐기기에 의해 컴퓨터 및 인터넷 지원을 활용하기 위해 도서관을 이용한다.	3차 수정	0.82	1.00	0.82	4.55	4.64	4.55	5.00	5.00	5.00	0.688	0.505	0.688	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.11	0.15
		지역주민은 도서관에서 지역의 문제, 사회적·정치적 이슈 중 자신과 관련된 이슈들을 알게 된다.		0.27	0.27	0.45	3.91	3.82	3.82	4.00	4.00	4.00	0.831	0.982	0.874	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.21	0.26	0.23
도서관은 구성원 간의 사회적 수와 아이디어 교환 등으로 커뮤니티 확장에 기여한다.		도서관은 구성원 간의 사회적 수와 아이디어 교환 등으로 커뮤니티 확장에 기여한다.		0.45	0.45	0.45	4.09	3.91	3.91	4.00	4.00	4.00	0.831	0.944	0.701	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.20	0.24	0.18
		도서관은 상호 커뮤니티케이션 기술을 통해 빠른 지식공유를 가능하게 한다.		0.64	1.00	1.00	4.27	4.46	4.36	4.00	4.00	4.00	0.786	0.522	0.505	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.18	0.12	0.12
		공공도서관의 정보이용기술 활용자로서의 역할은 점점 더 중요해지고 있다.	3차 수정	-0.09	-0.09	0.09	3.73	3.64	3.73	3.00	3.00	4.00	1.104	1.027	1.009	1.00	1.00	1.00	0.33	0.33	0.50	0.30	0.28	0.27
		지역주민들은 도서관이 있다는 것에 만족하며 세상이 잘 돌아가고 있다고 생각한다.		0.82	0.82	1.00	4.27	4.46	4.46	4.00	5.00	4.00	0.905	0.688	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.75	0.21	0.15	0.12
		이용자들은 과거보다 더 도서관을 중요한 기관으로 생각한다.		0.82	1.00	1.00	4.36	4.64	4.55	4.00	5.00	5.00	0.674	0.505	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.80	0.15	0.11	0.11
		비즈니스를 수행하기 위해서는 도서관의 존재가 필수적이라 생각한다.		-0.27	-0.27	0.09	3.36	3.46	3.64	3.00	3.00	4.00	0.809	0.688	0.674	0.50	0.50	0.50	0.67	0.67	0.75	0.24	0.20	0.19
도서관의 사회적 역할에 대한 평가는 높아지고 있다.		대부분의 사람들은 모든 지역에 도서관이 있는 것은 중요하다고 생각한다.		0.82	1.00	1.00	4.55	4.82	4.82	5.00	5.00	5.00	0.688	0.405	0.405	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.15	0.08	0.08
		이용자는 도서관이 지역 내에서 안전하고 중요한 생활의 중심이 되는 공간이라고 생각한다.		1.00	1.00	1.00	4.46	4.73	4.73	4.00	5.00	5.00	0.522	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.80	0.12	0.10	0.10
		공공도서관은 지역사회에서 매우 중요한 자산이다.		1.00	1.00	1.00	4.73	4.82	5.00	5.00	5.00	5.00	0.467	0.405	0	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.10	0.08	0.00
		도서관이 제공하는 정보와 프로그램 및 운영방식 등에 대하여 신뢰한다.	2차 수정	0.64	1.00	1.00	4.36	4.64	4.64	5.00	5.00	5.00	0.809	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.19	0.11	0.11
		도서관에 대한 의존도와 긍정적인 마인드가 높아진다.	2차 수정	0.82	1.00	1.00	4.55	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	0.688	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.10	0.10
		도서관은 지역사회 구성원의 평생교육을 지원하기 위한 기관이다.	1차 추가, 3차 수정	-	0.82	0.82	-	4.46	4.46	-	5.00	5.00	-	0.688	0.688	-	0.50	0.50	-	0.80	0.80	-	0.15	0.15

평가 영역	평가항목	평가지표	관정	내용 타당도			평균			중위수			표준편차			수렴도			합의도			안정도		
				1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차
지역 사회의 연계	도시관은 지역커뮤니티의 생산과 강화에 기여한다.	지역주민은 도서관에서 인터넷을 사용하여 이메일, 채팅, 토론 등에 참여하여 지역 커뮤니티를 생성한다.		0.09	0.27	0.45	3.64	3.64	3.73	4.00	4.00	4.00	0.924	0.505	0.467	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.25	0.14	0.13
		지역주민은 도서관에서 작가, 정치인과의 만남, 각종 강의 등 조직화된 모임에 참여한다.		0.82	0.82	0.82	4.36	4.36	4.36	4.00	4.00	4.00	0.674	0.674	0.674	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.15	0.15	0.15
		도서관은 해당 지역에 비즈니스를 유치함으로써 지역커뮤니티 개발에 기여한다.		-0.45	-0.64	-0.82	2.91	2.91	2.91	3.00	3.00	3.00	0.944	0.831	0.701	1.00	0.00	0.00	0.33	1.00	1.00	0.32	0.29	0.24
		도서관은 해당 시대에 중요한 새로운 것을 배우는데 도움이 된다.		0.64	1.00	1.00	4.09	4.36	4.27	4.00	4.00	4.00	0.944	0.505	0.467	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.23	0.12	0.11
		도서관은 건강한 지역사회 형성에 도움을 준다.		0.82	1.00	0.82	4.64	4.82	4.73	5.00	5.00	5.00	0.674	0.405	0.647	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.15	0.08	0.14
	도시관은 지역주민의 일과 생활 강화에 기여한다.	도서관을 통해 지역사회에 대한 소속감이 생겼다.		0.27	0.45	0.45	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.894	0.775	0.775	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.22	0.19	0.19
		도서관을 통해 지역사회의 행사, 세미나 등에 더 많이 참여하게 되었다.		0.82	1.00	1.00	4.18	4.36	4.36	4.00	4.00	4.00	0.603	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.14	0.12	0.12
		도서관을 통해 지역사회 단체에 대한 기부나 후원을 더 많이 하게 되었다.		-0.27	-0.09	0.09	3.27	3.46	3.64	3.00	3.00	4.00	0.647	0.522	0.674	0.50	0.50	0.50	0.67	0.67	0.75	0.20	0.15	0.19
		도서관을 통해 지역사회에 대한 관심이 높아졌다.		0.64	0.64	0.82	4.00	3.82	4.00	4.00	4.00	4.00	0.632	0.405	0.447	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.16	0.11	0.11
		도서관은 지역사회 조직에 대한 이해를 증가시킨다.	3차 수평	-0.45	-0.27	-0.09	3.27	3.27	3.46	3.00	3.00	3.00	0.786	0.647	0.82	0.50	0.50	0.50	0.67	0.67	0.67	0.24	0.20	0.24
		도서관을 통해 타인 또는 지역사회에 도움이 되었다.		0.45	0.82	1.00	4.00	4.18	4.18	4.00	4.00	4.00	0.775	0.603	0.405	1.00	0.50	0.00	0.50	0.75	1.00	0.19	0.14	0.10
		도서관을 통해 해당 지역이 점점 좋아지고 있다.		0.45	0.82	0.82	4.27	4.36	4.27	5.00	4.00	4.00	0.905	0.674	0.647	1.00	0.50	0.50	0.60	0.75	0.75	0.21	0.15	0.15
		지역사관들이 이러한 일이 있을 때 도서관을 통해 관련 정보를 제공 받아 해결한다.	2차 수평	-0.09	-0.09	-0.09	3.46	3.27	3.46	3.00	3.00	3.00	0.82	0.786	0.522	0.50	0.50	0.50	0.67	0.67	0.67	0.24	0.24	0.24
		도서관을 통해 지역사회민들의 관계가 향상되어 어려운 일이 있을 때 서로 돕는다.		0.09	0.45	0.45	3.64	3.64	3.73	4.00	4.00	4.00	0.924	0.674	0.467	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.25	0.19	0.13
		도서관은 지역사회 구성원으로서 동질감과 소속감을 높인는데 기여한다.	3차 수평	1.00	1.00	1.00	4.36	4.46	4.55	4.00	4.00	5.00	0.505	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.80	0.12	0.12	0.11
도서관을 통해서 이용자는 커뮤니티 단체, 자원봉사단체를 조직하거나 참여한다.		0.45	0.64	1.00	3.91	4.00	4.09	4.00	4.00	4.00	0.701	0.632	0.302	0.50	0.00	0.00	0.75	1.00	1.00	0.18	0.16	0.07		
도시관은 대인관계 향상에 기여한다.	도서관은 가족 간의 관계를 발전시키는 데 도움이 된다.	3차 수평	0.27	0.45	0.45	3.91	3.91	3.82	4.00	4.00	4.00	0.831	0.944	0.874	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.21	0.24	0.23	
	이용자는 도서관 프로그램 참여를 통해 대인관계를 확대한다.		0.45	0.64	1.00	4.00	4.00	4.09	4.00	4.00	4.00	0.775	0.632	0.302	1.00	0.00	0.00	0.50	1.00	1.00	0.19	0.16	0.07	
	도서관의 프로그램 참여를 통해 이용자의 대인관계가 좋아진다.	3차 수평	0.45	0.45	0.45	4.00	3.91	3.82	4.00	4.00	4.00	0.775	0.701	0.603	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.19	0.18	0.16	
지역 주민의 삶의 질 향상	도시관은 이용자의 삶의 질 향상에 기여한다.	지역주민들은 도서관이 집 근처에 있을 경우, 도서관을 인식하고 더 자주 이용할 수 있다는 점에서 선호한다.	2차 수평	1.00	1.00	1.00	4.73	4.82	4.91	5.00	5.00	5.00	0.467	0.405	0.302	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.10	0.08	0.06
		도서관은 자기개발, 직장에서의 필요와 정보 플랫폼 수혜와 관련된 자료를 제공하여 이용자의 개인생애성 향상에 기여한다.		0.82	1.00	1.00	4.55	4.82	4.91	5.00	5.00	5.00	0.688	0.405	0.302	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.15	0.08	0.06
		도서관은 더욱더 사용과 주기의 편의시설 가치를 제공한다.	3차 수평	0.82	0.82	0.82	4.36	4.55	4.36	5.00	5.00	5.00	0.924	0.688	0.924	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.21	0.15	0.21
		도서관은 지역주민들에게 새로운 시도 및 활력의 기회를 제공한다.		0.82	1.00	0.82	4.46	4.64	4.27	5.00	5.00	5.00	0.688	0.505	1.191	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.11	0.28
		도서관이 있는 지역의 주민들은 삶의 만족도가 높은 편이다.	2차 수평	1.00	1.00	1.00	4.64	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	0.505	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.11	0.10	0.10
		도서관은 이용자가 새로운 지식·기술을 습득하여 성장하고 발전할 수 있도록 돕는다.		1.00	1.00	1.00	4.82	4.82	4.82	5.00	5.00	5.00	0.405	0.405	0.405	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.08	0.08	0.08
	도시관은 레크리에이션 강화에 기여한다.	도서관은 이용자의 경력 관리에 도움을 준다.		0.09	0.09	0.27	3.55	3.55	3.64	4.00	4.00	4.00	0.82	0.522	0.505	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.23	0.15	0.14
		도서관은 이용자에게 긍정적인 영향을 준다.(ex: 학구적인 자세, 활력, 새로운 시도 등)	2차 수평	0.82	1.00	1.00	4.64	4.82	5.00	5.00	5.00	5.00	0.674	0.405	0	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.15	0.08	0.00
		도서관을 통해 자기 개발 역량 개발에 대한 관심이 높아진다.	3차 수평	1.00	1.00	1.00	4.55	4.55	4.46	5.00	5.00	4.00	0.522	0.322	0.522	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.75	0.11	0.11	0.12
		도서관은 더 좋은 직업을 찾기 위한 새로운 기술을 익히는데 기여한다.	2차 수평	0.45	0.45	0.64	3.64	3.64	3.73	4.00	4.00	4.00	0.674	0.674	0.647	0.50	0.50	0.00	0.75	0.75	1.00	0.19	0.19	0.17
		도서관은 극장 세트 디자인, 사진 전시회, 영화에 대한 연구, 소규모 비즈니스 개발 및 미니 리오 각성 등에 관한 정보를 제공하여 이용자의 문화 참여의 기회를 지원한다.		0.27	0.64	0.64	3.82	3.91	3.91	4.00	4.00	4.00	0.751	0.539	0.539	0.50	0.00	0.00	0.75	1.00	1.00	0.20	0.14	0.14
		도서관은 지역사회에 중요한 각종 문화행사 및 이벤트를 지원한다.		0.82	1.00	1.00	4.36	4.36	4.36	4.00	4.00	4.00	0.674	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.15	0.12	0.12

평가 영역	평가항목	평가지표	관정	내용 타당도			평균			중위수			표준편차			수렴도			합의도			안정도			
				1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	
지역 주민의 평등화	도서관은 지역주민의 건강증진에 기여한다.	이용자는 지역에서 개최되는 각종 여가활동 등에 대한 정보를 알게 된다.		0.64	1.00	1.00	4.36	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	0.809	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.19	0.10	0.10	
		도서관은 이용자에게 여가를 즐길 수 있는 기회를 제공한다.		0.82	1.00	1.00	4.46	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	0.688	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.10	0.10	
		도서관은 스트레스를 해소하고 일상생활의 압박으로부터 탈피할 수 있도록 돕는다.		0.82	1.00	1.00	4.46	4.64	4.64	5.00	5.00	5.00	0.688	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.11	0.11	
		도서관은 이용자가 각종 책과 비디오, 테크레이션 관련 자료를 제공함으로써 이용자의 여가시간을 개선시킨다.		0.64	1.00	1.00	4.46	4.82	5.00	5.00	5.00	5.00	0.82	0.405	0	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.18	0.08	0.00	
		어린이들의 정서적 사회적 학습적 성장을 지원하고 건전한 여가활동을 할 수 있도록 지원한다.	1차 추가	-	0.82	1.00	-	4.64	4.82	-	5.00	5.00	-	0.674	0.405	-	0.50	0.00	-	0.80	1.00	-	0.15	0.08	0.08
		도서관은 지역사회의 건강 및 웰빙 증진에 기여한다.		-0.09	0.09	0.27	3.55	3.64	3.64	3.00	4.00	4.00	0.934	0.674	0.505	0.50	0.50	0.50	0.67	0.75	0.75	0.26	0.19	0.14	
	도서관은 지역주민의 건강증진에 기여한다.	이용자들은 의학 및 건강정보(다이리트 정보, 의사정보, 자신 또는 주변사람의 병에 관한 연구, 건강보험정보, 알인력 약품에 대한 정보)를 찾기 위해 도서관을 이용한다.		-0.27	-0.09	-0.09	3.46	3.46	3.46	3.00	3.00	3.00	0.688	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.67	0.67	0.67	0.20	0.15	0.15	
		도서관은 소수집단(노인, 장애인, 취약계층 등)에게도 평등한 정보와 기회를 제공한다.		1.00	1.00	1.00	4.64	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	0.505	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.11	0.10	0.10	
		도서관은 노숙자, 이주민, 장애인 등이 사회에 적응할 수 있도록 기회를 제공한다.		0.64	1.00	1.00	4.18	4.55	4.55	4.00	5.00	5.00	0.751	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.80	0.18	0.11	0.11	
		도서관은 장애인을 위해 일자리 찾기, 세금보고 양식 작성, 어린이 프로그램, 이동도서관 운영, 교육 및 특별 프로그램 제공, 필요에 따라 제공하는 서비스 등을 제공한다.		0.82	1.00	1.00	4.46	4.55	4.55	5.00	5.00	5.00	0.688	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.15	0.11	0.11	
		도서관은 다문화가족이 지역 사회 및 네트워크에 적응하는데 있어서 매우 중요한 기관이다.		0.82	1.00	1.00	4.36	4.64	4.64	4.00	5.00	5.00	0.674	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.75	0.80	0.80	0.15	0.11	0.11	
		도서관은 이주민들에게 리더십, 언어숙달, 각종 입시지원, 지원, 경제적 자신감을 가질 수 있는 자원제공 등의 측면에서 매우 중요한 역할을 한다.		1.00	1.00	1.00	4.46	4.46	4.46	4.00	4.00	4.00	0.522	0.522	0.522	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.12	0.12	0.12	
지역 주민의 평등화	도서관은 취약계층의 사회적응력 향상에 기여한다.	도서관은 이주민들이 직업탐색, 기본적 인 컴퓨터 사용법, 직장에서 필요한 능력, 직장에서 사용되는 각종 도구에 대한 사용법 등을 익힐 수 있도록 인력개발활동을 지원한다.		0.64	0.82	1.00	4.00	4.09	4.09	4.00	4.00	4.00	0.894	0.539	0.302	0.50	0.00	0.00	0.75	1.00	1.00	0.22	0.13	0.07	
		병원, 교도소, 병원 등 시설 수 용자들에게도 정보 접근 및 계속 교육의 기회를 제공한다.	1차 추가	-	0.82	1.00	-	4.27	4.27	-	4.00	4.00	-	0.647	0.467	-	0.50	0.50	-	0.75	0.75	-	0.15	0.11	
		도서관서비스, 컴퓨터 인터넷 접속을 누구에게나 무료로 제공함으로써 개인의 개발 및 전문성 개발에 기여한다.		0.82	1.00	1.00	4.46	4.82	5.00	5.00	5.00	5.00	0.934	0.405	0	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.21	0.08	0.00	
		도서관은 경제적 능력에 관계없이 개인의 능력을 신장시켜 개인의 경제력 상승에 도움을 준다.		0.82	0.82	1.00	4.27	4.27	4.27	4.00	4.00	4.00	0.647	0.647	0.467	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.15	0.15	0.11	
		도서관은 다양한 정보원 정보 기술, 교육자료 등의 비용을 지불하지 않고 접근하여 이용할 수 있도록 한다.		1.00	1.00	1.00	4.73	4.82	5.00	5.00	5.00	5.00	0.467	0.405	0	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.10	0.08	0.00	
		도서관은 모든 사람들이 평등하게 책을 정보, 인터넷 및 프로그래밍, 기타 다른 정보자원에 접근할 수 있도록 한다.		1.00	1.00	0.82	4.73	4.82	4.73	5.00	5.00	5.00	0.467	0.405	0.905	0.50	0.00	0.00	0.80	1.00	1.00	0.10	0.08	0.19	
지역 사회에 필요한 정보제공 서비스	도서관은 정보제공 서비스	도서관은 다양한 정보원에 의해 생산된 정보를 수집하여, 정보정부의 주요 제공자가 된다.	3차 수정	0.09	0.45	0.64	3.73	3.91	4.09	4.00	4.00	4.00	1.009	0.701	0.701	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.27	0.18	0.17	
		도서관은 이용자의 수입에 관계없이 다양한 정보정부에 접근할 수 있는 가장 기본적인 접근점이다.		0.27	0.45	0.45	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.894	0.775	1	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.22	0.19	0.25	
		이용자는 도서관에서 정부의 프로그램 및 서비스 중요한 정보부서, 자신에게 영향을 주는 법이나 규정에 대한 정보를 얻는다.		0.45	0.64	0.82	4.00	4.09	4.27	4.00	4.00	4.00	0.775	0.701	0.647	1.00	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.19	0.17	0.15	
		이용자는 도서관을 통해 각종 라이선스 신청서를 다운받아 제출할 수 있으며, 법적문제에 대한 도움을 받는다.		-0.27	-0.27	-0.09	3.55	3.27	3.27	3.00	3.00	3.00	0.82	0.647	0.786	0.50	0.50	0.50	0.67	0.67	0.67	0.23	0.20	0.24	
		도서관은 정부서비스에 접근하는 방법, 전자문서 작성하는 방법 등에 있어서 도움을 준다.		0.27	0.27	0.45	3.73	3.64	3.64	4.00	4.00	4.00	0.905	0.505	0.674	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.24	0.14	0.19	

평가영역	평가항목	평가지표	관정	내용 타당도			평균			중위수			표준편차			수렴도			합의도			안정도		
				1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차	1차	2차	3차
도서관은 지역커뮤니티에게 필요한 정보를 제공한다.		도서관은 각종 교육자료 및 여러 가지 자료(도서, 정기간행물, 잡지, 학술지, 여행관련 자료, 오디오북, DVD, 음악자료, 오디오 등)를 수집해서 제공한다.	3차 수정	1.00	1.00	1.00	4.73	4.73	4.55	5.00	5.00	5.00	0.467	0.467	0.522	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.10	0.10	0.11
		도서관은 지역주민에게 정치, 경제, 문화 등 관련 기관에 대한 정보를 제공한다.		1.00	1.00	1.00	4.64	4.64	4.64	5.00	5.00	5.00	0.505	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.11	0.11	0.11
		도서관은 대중교통수단, 교육, 직업 등의 생활정보를 제공한다.		0.64	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	0.632	0.000	0	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.16	0.00	0.00
		도서관은 학교, 직인, 지역단체 등에 관한 정보를 제공한다.		0.64	1.00	1.00	4.09	4.18	4.18	4.00	4.00	4.00	0.701	0.405	0.405	0.50	0.00	0.00	0.75	1.00	1.00	0.17	0.10	0.10
		도서관은 법적, 사회적, 정치적 이슈를 보다 잘 파악하여 제공한다.		0.45	0.45	0.45	3.82	3.64	3.64	4.00	4.00	4.00	0.603	0.674	0.674	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.16	0.19	0.19
		도서관은 이용자가 원하는 정보를 적시에 제공한다.		1.00	1.00	1.00	4.64	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	0.505	0.467	0.467	0.50	0.50	0.50	0.80	0.80	0.80	0.11	0.10	0.10
		지역의 중소 산업체 및 연구기관이 필요한 정보를 제공한다.	1차추가, 2차 수정	-	0.64	1.00	-	4.09	4.27	-	4.00	4.00	-	0.701	0.467	-	0.50	0.50	-	0.75	0.75	-	0.17	0.11
도서관은 기업 및 취업 정보를 제공한다.		도서관은 구인, 구직자들이 필요로 하는 정보를 제공한다.		0.27	0.64	0.82	3.64	3.82	4.00	4.00	4.00	0.809	0.405	0.447	0.50	0.00	0.00	0.75	1.00	1.00	0.22	0.11	0.11	
		도서관은 각종 분야 인력 수급 전망에 대한 정보를 제공한다.	3차 수정	-0.09	0.09	0.09	3.27	3.46	3.46	3.00	4.00	4.00	0.786	0.688	0.688	0.50	0.50	0.50	0.67	0.75	0.75	0.24	0.20	0.20
		이용자는 도서관의 적절한 정보제공을 통해 구직 지원의 도움을 받는다.		0.27	0.27	0.45	3.55	3.64	3.73	4.00	4.00	4.00	0.688	0.505	0.467	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.19	0.14	0.13
		도서관은 취업에 대한 정보를 제공하여 지역주민들의 취업을 도모한다.		0.09	0.27	0.27	3.55	3.64	3.64	4.00	4.00	4.00	0.82	0.505	0.505	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.23	0.14	0.14
		도서관은 취업 또는 취업에 필요한 교육 정보(ex. 자격증, 관련 강연 등)를 제공한다.	3차 수정	0.27	0.45	0.45	3.55	3.64	3.64	4.00	4.00	4.00	0.934	0.674	0.674	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.26	0.19	0.19

## 4.2 최종평가지표 개발

본 연구에서는 선행연구 분석을 통하여 최초 예비 평가지표로 5개의 평가영역, 14개 평가항목, 88개 평가지표로 구성하였다. 이를 대상으로 3차에 걸친 델파이조사를 통해 최종적으로 5개의 평가영역, 13개 평가항목, 64개 평가지표로 구성된 최종평가지표를 개발하였다.

### 4.2.1 지역 사회 개발

지역 사회 개발에 대한 평가는 1차에 3개의 평가항목, 23개의 평가지표로 구성되었다. 이를 3차에 걸친 델파이조사를 통해 최종적으로 3개의 평가항목, 16개의 평가지표를 도출하였다(〈표 10〉 참조).

구체적인 평가지표 도출과정을 살펴보면, 첫째, '도서관은 커뮤니티 활동을 위한 다양한 공간을 제공한다' 평가항목에서 '도서관은 북클럽 및 독서모임 등 책을 읽을 수 있는 장소를 제공

한다' 지표는 내용 타당도(0.59 이상)를, '도서관은 영화 보러 가기 전, 쇼핑하기 전, 시내가기 전에 친구나 가족을 만나는 사적인 약속 장소로 사용된다' 지표는 내용 타당도와 합의도(0.75 이상)를 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 총 2개의 평가지표를 삭제하였다.

둘째, '도서관은 사람과 아이디어를 연결하는 것을 돕는다' 평가항목에서는 '인터넷 접속이 필요한 이용자들은 도서관을 이용한다' 지표는 내용타당도와 합의도가, '도서관은 이용자들이 다른 사람과 연결하여 사회적 연결을 구축하고 유지하는 것을 돕는다', '지역주민은 도서관에서 지역의 문제, 사회적·정치적 이슈 등 자신과 관련 있는 이슈들을 알게 된다', '도서관은 구성원 간의 사회이슈와 아이디어 공유 등으로 커뮤니티 확장에 기여한다' 지표는 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 총 4개의 평가지표를 삭제하였다.

셋째, '도서관의 사회적 역할에 대한 평가는

〈표 10〉 지역 사회 개발 영역의 최종평가지표

평가영역	평가항목	평가지표
지역 사회 개발	도서관은 커뮤니티 활동을 위한 다양한 공간을 제공한다.	도서관은 부모와 자녀가 함께 리터러시 개발에 적극적으로 참여 할 수 있는 공간을 제공한다.
		도서관은 계속교육, 인력개발, 커뮤니티를 위한 공간을 제공하고 지원한다.
		도서관은 모임공간, 컨퍼런스 장소, 소셜네트워킹을 위한 포럼 장소 등 이용자들이 함께 모여서 토론할 수 있는 장소를 제공한다.
		도서관은 이용자들이 여가 생활을 할 수 있는 공간(ex. 비디오, 음악, 영화 등)을 제공한다.
	도서관은 사람과 아이디어를 연결하는 것을 돕는다.	도서관은 사색, 집필, 학습 등을 위한 조용한 공간을 제공한다.
		도서관은 다양한 이해관계자(지역주민, 이용자, 지방자치단체)들이 모여 의견을 나누고 협의하는 것을 돕는다.
		이용자는 관심사의 해결책을 찾기 위해, 기타 사회적 활동을 즐기기 위해 컴퓨터 및 인터넷 자원을 활용하기 위해 도서관을 이용한다.
	도서관의 사회적 역할에 대한 평가는 높아지고 있다.	도서관은 상호 커뮤니케이션 기술을 통해 빠른 지식공유를 가능하게 한다.
		지역주민들은 도서관이 있다는 것에 만족하며 세금이 잘 사용된 곳이라고 생각한다.
		이용자들은 과거보다 더 도서관을 중요한 기관으로 생각한다.
		대부분의 사람들은 모든 지역에 도서관이 있는 것은 중요하다고 생각한다.
		이용자는 도서관이 지역 내에서 안전하고 중요한 생활의 중심이 되는 공간이라고 생각한다.
		공공도서관은 지역사회에서 매우 중요한 자산이다.
		도서관이 제공하는 정보와 프로그램 및 운영방식 등에 대하여 신뢰한다.
		도서관에 대한 의존도와 긍정적 마인드가 높아진다
도서관은 지역사회 구성원의 평생교육을 지원하기 위한 기관이다.		

높아지고 있다’ 평가항목에서는 1차에 전문가 의견을 수렴하여 ‘도서관은 지역사회 구성원의 평생교육을 지원하기 위한 기관이다’의 지표가 추가되었다. 하지만 ‘공공도서관의 정보이용기술 제공자로서의 역할은 점점 더 중요해지고 있다’ 지표는 내용 타당도, 수렴도(0.5 이하), 합의도가, ‘비즈니스를 수행하기 위해서는 도서관의 존재가 필수적이라 생각한다’의 지표는 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 총 2개의 평가지표를 삭제하였다.

#### 4.2.2 지역 사회의 연계

지역 사회의 연계에 대한 평가는 1차에 3개의 평가항목, 21개의 평가지표로 구성되었다. 이를 3차에 걸친 델파이조사를 통해 최종적으

로 3개의 평가항목, 11개의 평가지표를 도출하였다(〈표 11〉 참조).

구체적인 평가지표 도출과정을 살펴보면, 첫째, ‘도서관은 지역커뮤니티의 생성과 강화에 기여한다’ 평가항목에서 ‘도서관은 더 좋은 직업을 찾기 위한 새로운 기술을 익히는데 기여한다’ 지표는 2차 델파이조사에서 전문가 의견을 수렴하여 ‘지역주민의 삶의 질 향상’ 평가영역으로 이동하였다. 한편 ‘도서관은 해당 지역에 비즈니스를 유치함으로써 지역커뮤니티 개발에 기여한다’ 지표는 내용 타당도와 평균이 1, 2, 3차에서 내용 타당도에 만족하지 못하여 삭제하였다.

둘째, ‘도서관은 지역주민의 연계성 강화에 기여한다’ 평가항목에서는 ‘도서관을 통해 지역

〈표 11〉 지역 사회의 연계 영역의 최종평가지표

평가영역	평가항목	평가지표
지역 사회의 연계	도서관은 지역커뮤니티의 생성과 강화에 기여한다.	지역주민은 도서관에서 인터넷을 사용하여 이메일, 채팅, 토론 등에 참여하여 지역 커뮤니티를 생성한다.
		지역주민은 도서관에서 작가, 정치인과의 만남, 각종 강의 등 조직화된 모임에 참여한다.
		도서관은 해당 시대에 중요한 새로운 것을 배우는데 도움이 된다.
		도서관은 건강한 지역사회 형성에 도움을 준다.
	도서관은 지역주민의 연계성 강화에 기여한다.	도서관을 통해 지역사회의 행사, 세미나 등에 더 많이 참여하게 되었다.
		도서관을 통해 지역사회에 대한 관심이 높아졌다.
		도서관을 통해 타인 또는 지역사회에 도움이 되었다.
		도서관을 통해 해당 지역이 점점 좋아지고 있다.
		도서관은 지역사회 구성원으로서 동질감과 소속감을 높이는데 기여한다.
	도서관을 통해서 이용자는 커뮤니티 단체, 자원봉사단체를 조직하거나 참여한다.	
도서관은 대인관계 향상에 기여한다.	이용자는 도서관 프로그램 참여를 통해 대인관계를 확대한다.	

사회에 대한 소속감이 생겼다' 평가지표가 내용 타당도, 수렴도, 합의도가 1, 2, 3차에서 내용 타당도에 만족하지 못하여 삭제하였다. 또한 '도서관을 통해 지역사회 단체에 대한 기부나 후원을 더 많이 하게 되었다', '도서관을 통해 지역사람들의 관계가 향상되어 어려운 일이 있을 때 서로 돕는다' 지표는 내용타당도가, '도서관을 통해 지역사회 조직에 대한 이해가 증가하였다', '지역사람들이 어려운 일이 있을 때 도서관을 통해 관련 정보를 제공받아 해결한다' 지표는 내용 타당도와 합의도가 1, 2, 3차에서 모두 만족하지 못하여 총 5개의 평가지표를 삭제하였다.

셋째, '도서관은 대인관계 향상에 기여한다' 평가항목에서는 '도서관은 부모와 자식의 관계를 발전시키는데 도움이 된다', '도서관의 프로그램 참여를 통해 이용자의 협동심이 높아진다', '도서관의 프로그램 참여를 통해 이용자의 대인관계가 좋아진다' 지표의 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못하여 총 3개의 평가지표를 삭

제하였다. 연구진은 도서관이 가족관계를 포함한 대인관계 향상에 도움이 된다고 생각하여 다양한 각도의 지표기준을 제시하였으나, 전문가들은 하나의 지표로 충분하다는 의견을 3차에 걸쳐 지속적으로 주장하였다. 하나의 문제를 바라봄에 있어서 다양한 의견이 반영되어야 한다고 본다. 또한 시간이 지남에 따라 생각이라는 것은 바뀌어갈 수 있고, 그리고 여기에서 제시되는 지표는 달라질 수 있다고 본다. 본 연구가 이루어지는 이 시점에서는 이것이 답이 될 수도 있다고 생각한다. 따라서 본 연구에서는 4개의 지표로 평가되던 대인관계 지표는 하나로 줄여서 평가하기로 했다.

#### 4.2.3 지역 주민의 삶의 질 향상

지역 주민의 삶의 질 향상 영역에 대한 평가는 1차에 3개의 평가항목, 17개의 평가지표로 구성되었다. 이를 3차에 걸친 델파이조사를 통해 최종적으로 2개의 평가항목, 16개의 평가지표를 도출하였다(〈표 12〉 참조).

〈표 12〉 지역 주민의 삶의 질 향상 영역의 최종평가지표

평가영역	평가항목	평가지표
지역 주민의 삶의 질 향상	도서관은 이용자의 삶의 질 향상에 기여한다.	지역주민들은 도서관이 집 근처에 있을 경우, 도서관을 언제든지 이용할 수 있다는 점에서 선호한다.
		도서관은 자기개발, 직장에서 필요한 정보, 프로젝트 수행과 관련된 자료를 제공하여 이용자의 개인생산성 향상에 기여한다.
		도서관은 다목적 사용과 주거의 편의시설 가치를 제공한다.
		도서관은 지역주민들에게 새로운 시도 및 활력의 기회를 제공한다.
		도서관이 있는 지역의 주민들은 삶의 만족도가 높은 편이다.
		도서관은 이용자가 새로운 지식·기술을 습득하여 성장하고 발전할 수 있도록 돕는다.
		도서관은 이용자에게 긍정적인 영향을 준다.(ex: 적극적인 자세, 활력, 새로운 시도 등)
		도서관을 통해 자기 개발(역량개발)에 대한 관심이 높아진다.
	도서관은 레크레이션 강화에 기여한다.	도서관은 더 좋은 직업을 찾기 위한 새로운 기술을 익히는데 기여한다.
		도서관은 극장 세트 디자인, 사진 전시회, 영화에 대한 연구, 소규모 비즈니스 개발 및 시나리오 작성 등에 관한 정보를 제공하여 이용자의 문화 참여의 기회를 지원한다.
		도서관은 지역사회에 중요한 각종 문화행사 및 이벤트를 지원한다.
		이용자는 지역에서 개최되는 각종 여가활동 등에 대한 정보를 알게 된다.
		도서관은 이용자에게 여가를 즐길 수 있는 기회를 제공한다.
		도서관은 스트레스를 해소하고 일상생활의 압박으로부터 탈피할 수 있도록 돕는다.
		도서관은 이용자가 각종 책과 비디오, 레크레이션 관련 자료를 제공함으로써 이용자의 여가시간을 개선시킨다.
		어린이들의 정서적, 사회적, 학습적 성장을 지원하고 건전한 여가활동을 할 수 있도록 지원한다.

구체적인 평가지표 도출과정을 살펴보면, 첫째, ‘도서관은 이용자의 삶의 질 향상에 기여한다.’ 평가항목에서 원래 9개의 평가지표로 구성되었으나, 2차 델파이조사에서 전문가 의견을 수렴하여, 지역 사회의 연계 영역에 있었던 ‘도서관은 더 좋은 직업을 찾기 위한 새로운 기술을 익히는데 기여한다’ 지표가 해당 평가항목으로 옮겨져 10개의 항목이 되었다. 그러나 ‘도서관은 이용자의 경력 관리에 도움을 준다’ 지표의 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 평가지표를 삭제하였다.

둘째, ‘도서관은 레크레이션 강화에 기여한다.’ 항목은 1차 델파이조사에서 전문가 의견을 반영

하여 ‘어린이들의 정서적, 사회적, 학습적 성장을 지원하고 건전한 여가활동을 할 수 있도록 지원한다’ 지표가 추가되었다.

셋째, ‘도서관은 지역주민의 건강증진에 기여한다’ 항목은 총 2개의 평가지표가 있었으나, ‘도서관은 지역사회의 건강 및 웰빙 증진에 기여한다’ 지표는 내용 타당성이, ‘이용자들은 의학 및 건강정보(다이어트 정보, 의사정보, 자신 또는 주변사람의 병에 관한 연구, 건강보험정보, 할인된 약품에 대한 정보)를 찾기 위해 도서관을 이용한다’ 지표는 내용 타당성과 합의도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 총 2개의 평가지표를 삭제하였다.

4.2.4 지역 주민의 평등화

지역 주민의 평등화 영역에 대한 평가는 1차에 2개의 평가항목, 11개의 평가지표로 구성되었다. 이를 3차에 걸친 델파이조사를 통해 최종적으로 2개의 평가항목, 12개의 평가지표를 도출하였다(〈표 13〉 참조).

지역 주민의 평등화 영역은 다른 평가영역에 비해 변동사항이 거의 없으며, 1차 델파이조사에서 전문가 의견 수렴을 통해 '병영, 교도소, 병원 등 시설 수용자들에게도 정보 접근 및 계속 교육의 기회를 제공한다'는 평가지표가 '도서관은 취약계층의 사회적응력 향상에 기여한다' 항목에 추가되었다.

4.2.5 지역 사회에 필요한 정보제공서비스

지역 사회에 필요한 정보제공서비스 영역에 대한 평가는 1차에 3개의 평가항목, 16개의 평가지표로 구성되었다. 이를 3차에 걸친 델파이조사를 통해 최종적으로 3개의 평가항목, 9개의 평가지표를 도출하였다(〈표 14〉 참조).

구체적인 평가지표 도출과정을 살펴보면, 첫째, '도서관은 정부정보의 제공자이다.' 평가항목에서 '도서관은 이용자의 수입에 관계없이 다양한 정부정보에 접근할 수 있는 가장 기본적인 접근점이다' 지표는 내용 타당성, 수렴도, 합의도가 '이용자는 도서관을 통해 각종 라이선스 신청서를 다운받아 제출할 수 있으며, 법적

〈표 13〉 지역 주민의 평등화 영역의 최종평가지표

평가영역	평가항목	평가지표
지역 주민의 평등화	도서관은 취약계층의 사회적응력 향상에 기여한다.	도서관은 소수집단(노인, 장애인, 취약계층 등)에게도 평등한 정보와 기회를 제공한다.
		도서관은 노숙자, 이주민, 장애인 등이 사회에 적응할 수 있도록 기회를 제공한다.
		도서관은 장애인을 위해 일자리 찾기, 세금보고 양식 작성, 어린이 프로그램, 이동도서관 운영, 교육 및 특별 프로그램 제공, 집으로 배달해 주는 서비스 등을 제공한다.
		도서관은 다문화가족이 지역사회 및 새로운 사회에 적응하는데 있어서 매우 중요한 기관이다.
		도서관은 이주민들에게 리터러시, 언어습득, 각종 입시시험 지원, 경제적 자신감을 가질 수 있는 자원제공 등의 측면에서 매우 중요한 역할을 한다.
		도서관은 이주민들이 직업탐색기술, 기본적인 컴퓨터 사용법, 직장에서 필요한 능력, 직장에서 사용되는 각종 도구에 대한 사용법 등을 익힐 수 있도록 인력개발활동을 지원한다.
	도서관은 도서관서비스의 제공을 통해 지역주민의 평등화에 기여한다.	병영, 교도소, 병원 등 시설 수용자들에게도 정보 접근 및 계속 교육의 기회를 제공한다.
		도서관서비스, 컴퓨터나 인터넷 접속을 누구에게나 무료로 제공함으로써 개인의 개발 및 전문성 개발에 기여한다.
		도서관은 경제적 능력에 관계없이 개인의 능력을 신장시켜 개인의 경제력 상승에 도움을 준다.
		도서관은 다양한 정보원, 정보기술, 교육자료 등의 비용을 지불하지 않고 접근하여 이용할 수 있도록 한다.
		도서관은 모든 사람들이 평등하게 채용정보, 이벤트 및 프로그램, 기타 다른 정보자원에 접근할 수 있도록 한다.
		도서관은 이용자들이 민족, 수입, 계급, 연령, 성별에 관계없이 정보에 접근할 수 있도록 한다.

〈표 14〉 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 영역의 최종평가지표

평가영역	평가항목	평가지표
지역 사회에 필요한 정보제공 서비스	도서관은 정부정보의 제공자이다.	도서관은 다양한 정부기관에 의해 생산된 정보를 수집하며, 정부정보의 주요 제공처가 된다.
		이용자는 도서관에서 정부의 프로그램 및 서비스, 중요한 정부문서, 자신에게 영향을 주는 법이나 규정에 대한 정보를 얻는다.
	도서관은 지역커뮤니티에게 필요한 정보를 제공한다.	도서관은 각종 교육자료 및 여러 가지 자료(도서, 정기간행물, 잡지, 학술지, 여행관련 자료, 오디오북, DVD, 음악자료, 비디오 등)를 수집해서 제공한다.
		도서관은 지역주민에게 정치, 경제, 문화 등 관련 기관에 대한 정보를 제공한다.
		도서관은 대중교통수단, 교육, 직업 등의 생활정보를 제공한다.
		도서관은 학교, 직업, 지역단체 등에 관한 정보를 제공한다.
		도서관은 이용자가 원하는 정보를 적시에 제공한다.
	지역의 중소 산업체 및 연구기관이 필요한 정보를 제공한다.	
	도서관은 기업 및 취업 정보를 제공한다.	도서관은 구인, 구직자들이 필요로 하는 정보를 제공한다.

문제에 대한 도움을 받는다' 지표는 내용 타당도와 합의도가, '도서관은 정부서비스에 접근하는 방법, 전자문서 작성하는 방법 등에 있어서 도움을 준다' 지표는 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 총 3개의 평가지표를 삭제하였다.

둘째, '도서관은 지역커뮤니티에게 필요한 정보를 제공한다' 항목에는 1차 델파이조사에서 전문가 의견을 반영하여 '지역의 중소 산업체 및 연구기관이 필요한 정보를 제공한다' 지표가 추가되었다. 반면 '도서관은 법적, 사회적, 정치적 이슈를 보다 잘 파악하여 제공한다' 지표는 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 삭제하였다.

셋째, '도서관은 기업 및 취업 정보를 제공한다' 항목에서는 총 5개의 지표 중 '도서관은 구인, 구직자들이 필요로 하는 정보를 제공한다' 지표만 제외하고 모두 내용 타당도가 1, 2, 3차에서 만족하지 못해 총 4개의 평가지표를 삭제

하였다.

본 연구에서는 문헌정보학 교수, 관종별 사서를 대상으로 3차에 걸친 의견수렴 결과 도서관 사회적 가치 측정을 위한 최종평가지표를 도출하였다. 최종 도출된 평가지표는 5개 평가영역, 13개 평가항목, 64개 평가지표를 도출하였다.

구체적으로 지역 사회 개발 평가영역에서는 3개의 평가항목, 16개의 평가지표가 도출되었고, 지역 사회의 연계 평가영역에서는 3개의 평가항목, 11개의 평가지표가 도출되었으며, 지역 주민의 삶의 질 향상 평가영역에서는 2개의 평가항목, 16개의 평가지표가 도출되었다. 또한 지역 주민의 평등화 평가영역에서는 2개의 평가항목, 12개의 평가지표가 도출되었으며, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 평가영역에서는 3개의 평가항목, 9개의 평가지표가 도출되었다(〈표 15〉 참조).

〈표 15〉 도서관의 사회적 가치 최종평가지표

평가	평가항목	평가지표 수
지역 사회 개발 (16개)	도서관은 커뮤니티 활동을 위한 다양한 공간을 제공한다.	5
	도서관은 사람과 아이디어를 연결하는 것을 돕는다.	3
	도서관의 사회적 역할에 대한 평가는 높아지고 있다.	8
지역 사회의 연계 (11개)	도서관은 지역커뮤니티의 생성과 강화에 기여한다.	4
	도서관은 지역주민의 연계성 강화에 기여한다.	6
	도서관은 대인관계 향상에 기여한다.	1
지역 주민의 삶의 질 향상 (16개)	도서관은 이용자의 삶의 질 향상에 기여한다.	9
	도서관은 레크레이션 강화에 기여한다.	7
지역 주민의 평등화 (12개)	도서관은 취약계층의 사회적응력 향상에 기여한다.	7
	도서관은 도서관서비스의 제공을 통해 지역주민의 평등화에 기여한다.	5
지역 사회에 필요한 정보제공서비스 (9개)	도서관은 정부정보의 제공자이다.	2
	도서관은 지역커뮤니티에게 필요한 정보를 제공한다.	6
	도서관은 기업 및 취업 정보를 제공한다.	1
계		64

## 5. 결론 및 제언

도서관의 사회적 영향력이나 가치에 대한 연구는 그다지 많지 않으며, 도서관의 전체적인 가치를 언급할 때 부분적으로 언급되고 있다. 따라서 도서관의 사회적 가치에만 중점을 둔 연구는 반드시 수행되어야 하며, 이런 면에서 본 연구는 의미가 있다고 본다. 본 연구에서 개발된 평가지표는 공공도서관은 물론 다른 유형의 도서관에도 적용할 수 있는 기초도구가 될 것으로 보인다. 또한 본 연구는 도서관의 사회적 가치를 평가해서 제시하는 연구로서 사회적 파급효과가 있을 것으로 보인다.

이에 본 연구에서는 ALA에서 제시한 목록 및 국내 연구 결과를 분석하고 핵심적인 내용을 구조화하여 예비 사회적 가치 평가지표를 도출하였다. 예비 평가지표는 도서관의 사회적 가치를 크게 지역 사회 개발, 지역 사회의 연계,

지역 주민의 삶의 질 향상, 지역 주민의 평등화, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 등의 5가지 평가영역으로 구분하였다. 구체적으로 지역 사회 개발 영역은 3개의 평가항목으로 구분하였고, 총 23개의 평가지표를 개발하였다. 지역 사회 연계 영역은 3개 평가항목, 총 21개의 평가지표를 개발하였다. 지역 주민의 삶의 질 향상 영역은 3개의 평가항목, 총 17개의 평가지표를 개발하였다. 지역 주민의 평등화 영역은 2개의 평가항목, 총 11개의 평가지표를 개발하였으며, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 영역은 3개의 평가항목, 총 16개의 평가지표를 개발하였다.

이를 기반으로 3차에 걸친 델파이조사를 실시하였다. 델파이조사는 11명의 전문가를 선정하여 진행하였으며, 회차마다 전문가의 의견을 수렴하여 지표를 수정, 추가, 삭제하였으며, 최종적으로 5개의 평가영역, 13개 평가항목, 64개

평가지표로 구성된 최종평가지표를 개발하였다. 구체적으로 지역 사회 개발 평가영역에서는 3개의 평가항목, 16개의 평가지표를 도출되었고, 지역 사회의 연계 평가영역에서는 3개의 평가항목, 11개의 평가지표가 도출되었으며, 지역 주민의 삶의 질 향상 평가영역에서는 2개의 평가항목, 16개의 평가지표가 도출되었다. 또한 지역 주민의 평등화 평가영역에서는 2개의 평가항목, 12개의 평가지표가 도출되었으며, 지역 사회에 필요한 정보제공서비스 평가영역에서는 3개의 평가항목, 9개의 평가지표가 도출되었다.

앞에서도 언급하였지만, 평가지표라는 것은 시대의 흐름에 따라 연구자의 사고에 따라, 그

리고 연구에 참여한 많은 전문가 및 상황에 따라 달라질 수 있다고 본다. 본 연구에서는 여러 지표들이 10명의 전문가와 3차에 걸친 문서 커뮤니케이션이 진행되는 동안 생성되고 삭제되었다. 이후 연구에서는 한 단계 더 발전된 연구가 다른 연구진에 의해 이루어질 수 있기를 바란다.

본 연구에서는 공공도서관의 사회적 가치를 측정하는 도구를 개발하였으며, 이후 연구에서는 관중별 사회적 가치를 측정하는 연구가 수행될 필요가 있다고 본다. 또한 도서관의 가치는 문화적인 측면, 교육적 측면, 경제적 측면에서도 측정될 수 있으므로 이에 대한 연구도 수행될 필요가 있다고 본다.

## 참 고 문 헌

- 강용주 (2008). 델파이 기법의 이해와 적용사례. 성남: 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 강황선 (2010). 공공부문 자원봉사활동의 성과 측정에 관한 연구. 한국사회와 행정연구, 21(1), 173-198.
- 김순양 (2006). 사회적기업에 대한 성과평가 지표의 개발 및 적용. 지방정부연구, 12(1), 31-59.
- 김진선 (2015). 대학도서관 온라인 주제가이드 개발 가이드라인 연구. 석사학위논문, 부산대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 노승용 (2006). 델파이 기법(Delphi Technique): 전문적 통찰로 미래예측하기. 국토, 299, 53-62.
- 문철우 (2011). 사회적 가치 측정 도구를 활용한 사회적기업의 자본투자 활성화 방안 연구. 성남: 한국 사회적기업진흥원.
- 안진성 (2011). 델파이기법과 계층적 의사결정방법의 적용을 통한 전통정원의 보존상태 평가지표 개발. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 조경학과.
- 이민홍, 이재정 (2011). 부산광역시 고령친화도 평가 연구. 부산: 부산복지개발원.
- 이란희, 최병대 (2014). 자원봉사활동의 '사회적 영향력평가'를 위한 모델 구축. 한국지방자치학회보, 26(4), 219-243.
- 이종성 (2001). 델파이방법. 서울: 교육과학사.

- 조영복, 신경철 (2013). 사회적기업의 사회적 가치 측정을 위한 지표개발에 관한 연구. *사회적기업연구*, 6(1), 51-82.
- 정근오, 이영수 (2004). 전자정부 서비스의 사회적 가치측정에 관한 연구. 서울: 정보통신부.
- 조윤정 (2014). 유서비스 사회적 가치 측정을 위한 평가모델. 박사학위논문, 성균관대학교 일반대학원, 건축학과.
- 차미경 (2003). 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 37(4), 311-328. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2003.37.4.311>
- 차성미 (2010). (A) means-end chain approach to identifying foreign consumer value structure for Korean restaurants. 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 식품생명학과.
- 천예지, 김정인 (2010). 경쟁력 강화를 위한 한국형 공공도서관 역할 연구. *도서관연구소 웹진*, 49. Retrieved from [http://nl.go.kr/krili/webzine/publish/krili/201001\\_01/pdf/practice\\_0129.pdf](http://nl.go.kr/krili/webzine/publish/krili/201001_01/pdf/practice_0129.pdf)
- 최성환, 황정숙 (2001). 이용자 학술지원을 위한 지식관리시스템 구축에 관한 연구. 제8회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 43-48.
- 최영문 (2012). 기업의 사회적 책임원가와 기업가치 관계 연구. *회계연구*, 17(1), 1-22.
- 표순희 (2014). 공공도서관 이용자의 혜택 측정에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 48(2), 307-329. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.307>
- 한국노인종합복지관협회. (2009). Community Impact사업 노인자원봉사활동을 통한 사회자본의 인지적 형성과 의료비절감 효과에 관한 연구. 서울: 한국노인종합복지관협회.
- 한국자원봉사문화 (2013). 자원봉사활동의 사회적영향력 측정지표 개발 연구. 서울: 서울시자원봉사센터.
- Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places?. *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>
- Abels, E. G., Cogdill, K. W., & Zach, L. (2004). Identifying and communicating the contributions of library and information services in hospitals and academic health sciences centers. *Journal of the Medical Library Association*, 92(1), 46.
- Ash, V., & Meyers, E. (2009). Every child ready to read@ your library. *Children and Libraries*, 7(1), 3-7.
- Barrett, L. (2010). Effective school libraries: evidence of impact on student achievement. *School Librarian*, 58(3), 136-140.
- Barron, D. D., Williams, R. V., Bajjaly, S., Arns, J., & Wilson, S. (2005). The economic impact of public libraries on South Carolina. University of South Carolina.
- Bawden, D., Calvert, A., Robinson, L., Urquhart, C., Bray, C., & Amosford, J. (2009). Understanding our value: Assessing the nature of the impact of library services. *Library and Information*

- Research, 33(105), 62-89.
- Baykan, M. (2006). Maryland's successful campaign to increase library funding. *Computers in Libraries*, 26(8), 16-19.
- Becker, S., Crandall, M. D., Fisher, K. E., Kinney, B., Landry, C., & Rocha, A. (2010). *Opportunity for all: How the American public benefits from internet access at US libraries*. Washington: Institute of Museum and Library Services.
- Berk & Associates (2005). *The Seattle public library central library: Economic benefits assessment: The transformative power of a library to redefine learning, community, and economic development*. Washington: The Firm.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., Langa, L. A., & McClure, C. R. (2006). Public access computing and Internet access in public libraries: The role of public libraries in e-government and emergency situations. *First Monday*, 11(9). <https://doi.org/10.5210/fm.v11i9.1392>
- Brettle, A., Maden-Jenkins, M., Anderson, L., McNally, R., Pratchett, T., Tancock, J., Thornton, D., & Webb, A. (2011). Evaluating clinical librarian services: A systematic review. *Health Information and Libraries Journal*, 28(1), 3-22. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2010.00925.x>
- Brudney, Jeffrey L., & Nezhina, Tamara G. (2012). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success* (2nd ed.). N.J.: John Wiley & Sons.
- Burdge, R. J., & Vanclay, F. (1996). Social impact assessment: A contribution to the state of the art series. *Impact Assessment*, 14(1), 59-86.
- Carman, J. G., & Fredericks, K. A. (2008). Nonprofits and evaluation: Empirical evidence from the field. *New Directions for Evaluation*, 2008(119), 51-71. <https://doi.org/10.1002/ev.268>
- Carnegie-Mellon University Center for Economic Development (2006). *Community impact and benefits*. Pittsburgh, PA: Carnegie Mellon University Center for Economic Development.
- Casner-Lotto, J., & Barrington, L. (2006). *Are they really ready to work? Employers' perspectives on the basic knowledge and applied skills of new entrants to the 21st century US workforce*. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED519465.pdf>
- Celano, D., & Neuman, S. (2001). *The role of public libraries in children's literacy development*. Pennsylvania, PA: Pennsylvania Library Association.
- Centre for Good Governance (2006). *A comprehensive guide for social assessment*. Telangana: Centre for Good Governance. Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/cgg/unpan026197.pdf>
- Collier, J. (2007). *School librarians rock! librarians' powerful impact on literacy development*:

- Reflections of teacher candidates. *Ohio Media Spectrum*, 59(1), 29-36.
- Cosslett, C., Buchan, D., & Smith, J. (2004). *Assessing the social effects of conservation on neighbouring communities: Guidelines for department of conservation staff*. New Zealand: Department of Conservation. Retrieved from <http://www.doc.govt.nz/documents/science-and-technical/docts29.pdf>
- Cram, J. 1999. Six impossible things before breakfast: A multidimensional approach to measuring the value of libraries. 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 27-31.
- Diamant-Cohen, B. (2007). First day of class: The public library's role in "school readiness." *Children & Libraries*, 5(1), 40-8.
- Diamond, D., Gillen, K. C., Litman, M., & Thornburgh, D. (2010). The economic value of the free library in Philadelphia. Fels Institute of Government. Retrieved from <https://libwww.freelibrary.org/assets/pdf/about/fels-report.pdf>
- Economics, N. S. (2008). The economic contribution of Wisconsin public libraries to the economy of Wisconsin. *North Star Economics*. Retrieved from <https://dpi.wi.gov/sites/default/files/imce/pld/pdf/wilibraryimpact.pdf>
- Ewbank, A. D. (2011). Values-oriented factors leading to retention of school librarian positions: A school district case study. *School Library Media Research*, 14.
- Fitch, L., & Warner, J. (1998). Dividends: The value of public libraries in Canada. *The Bottom Line*, 11(4), 158-179. <https://doi.org/10.1108/08880459810242399>
- Folio (2009). Maximising the impact of your service (Maxim). Retrieved from <http://foliomaxim.pbworks.com/w/page/6853635/FrontPage>
- Fraser, B. T., Nelson, T. W., & McClure, C. R. (2002). Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work. *Library & Information Science Research*, 24(3), 211-233. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(02\)00123-8](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(02)00123-8)
- Gair, Cynthia (2009). SROI act II: A call to action for next generation SROI. San Francisco: REDF. Retrieved from [https://ccednet-rdec.ca/files/ccednet/pdfs/2009-REDF\\_SROI\\_Act2.pdf](https://ccednet-rdec.ca/files/ccednet/pdfs/2009-REDF_SROI_Act2.pdf)
- Gauder, B. (2011). Perceptions of libraries, 2010: Context and community. OCLC Online Computer Library Center. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED532601.pdf>
- Greene, E. (1991). *Books, babies, and libraries: Serving infants, toddlers, their parents & caregivers*. Chicago: American Library Association.
- Harless, D. W., & Allen, F. R. (1999). Using the contingent valuation method to measure patron

- benefits of reference desk service in an academic library. *College & Research Libraries*, 60(1), 56-69. <https://doi.org/10.5860/crl.60.1.56>
- Hayes, E., & Morris, A. (2005). Leisure role of public libraries user views. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(3), 131-139. <https://doi.org/10.1177/0961000605057480>
- Immroth, B. F., & Ash-Geisler, V. (1995). Achieving school readiness: Public libraries and national education goal no. 1: with a "Prototype of public library services for young children and their families." Chicago: ALA.
- Jokitalo, P. (2010). Users consider library services increasingly important. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 43(3), 10.
- Ko, Young Man, Shim, Wonsik, Pyo, Soon-Hee, Chang, Ji Sang, & Chung, Hye Kyung (2012). An economic valuation study of public libraries in Korea. *Library & Information Science Research*, 34(2), 117-124. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.11.005>
- Krueger, K. S. (2008). A case study of a rural Iowa school preparing to meet new state guidelines for school libraries. University of Northern Iowa.
- Lance, K. C. (2001). Proof of the power: Recent research on the impact of school library media programs on the academic achievement of US public school students. ERIC Digest. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED456861.pdf>
- Lance, K. C., & Hofschire, L. (2012). Change in school librarian staffing linked with change in CSAP reading performance, 2005 to 2011. Denver, CO: Colorado State Library, Library Research Service. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED572250.pdf>
- Lance, K. C., & Marks, R. B. (2008). The link between public libraries and early reading success. *School Library Journal*, 54(9), 44-47.
- Lance, K. C., Rodney, M. J., & Hamilton-Pennell, C. (2005). Powerful libraries make powerful learners. Illinois School Library Media Association.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575.
- Leckie, G. J., & Hopkins, J. (2002). The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *The Library Quarterly*, 72(3), 326-372.
- Lockyer, S., Conyers, A., & Creaser, C. (2006). Value and impact measurement programme: report for WGPI, SCONUL. Retrieved from [http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/vamp\\_final\\_report.pdf](http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/vamp_final_report.pdf)
- MacGillivray, L., Lassiter Ardell, A., & Saucedo Curwen, M. (2010). Libraries, churches, and schools: The literate lives of mothers and children in a homeless shelter. *Urban Education*,

- 45(2), 221-245.
- Manjarrez, C. A. (2007). Making cities stronger: Public library contributions to local economic development. Retrieved from [http://webarchive.urban.org/UploadedPDF/1001075\\_stronger\\_cities.pdf](http://webarchive.urban.org/UploadedPDF/1001075_stronger_cities.pdf)
- Markless, S., & Streatfield, D. (2006). Evaluating the impact of your library. London: Facet Publishing. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1852618>
- McDavid, J. C., Huse, I., & Hawthorn, L. R. L. 2006. Program evaluation and performance measurement: An introduction to practice. Los Angeles: Sage.
- Mckinsey (2016). Social impact assessment portal. Retrieved from <http://mckinseyonsociety.com/social-impact-assessment/>
- McNicol, S. (2005). The challenge of strategic planning in academic libraries. *New Library World*, 106, 496-509. <https://doi.org/10.1108/03074800510634982>
- Newcomer, Kathryn E., Hatry, Harry P., & Wholey, Joseph S. (2004). Handbook of practical program evaluation. New York: John Wiley & Sons.
- Poll, R., & Payne, P. (2006). Impact measures for libraries and information services. *Library Hi Tech*, 24(4), 547-562. <https://doi.org/10.1108/07378830610715419>
- Rupp, R. (2009). What's the big idea? Science and math at the library for preschoolers and kindergarteners. *Children & Libraries*, 7(3), 27-31.
- Rutman, L. (1984). Evaluation research methods: A basic guide (2nd ed.). CA: Sage.
- Sawyer, R. (1996). The economic and job creation benefits of Ontario public libraries. *The Bottom Line*, 9(4), 14-26.
- Schwindt, M., & Tegeler, J. (2010). Preschool story time: Fun and learning in the school library. *School Library Monthly*, 26(6), 14-15.
- Scriven, M. (1991). Evaluation Thesaurus (4nd ed.). London: Sage Publications.
- Skurla, J., Jacobson, J., Jaeschke, J., Jacobson, J., McTavish, D., & McIntosh, C. (2011). Minnesota public libraries' return on investment. Retrieved from [http://melsa.org/melsa/assets/File/Library\\_final.pdf](http://melsa.org/melsa/assets/File/Library_final.pdf)
- Tenopir, C., Volentine, R., & King, W. (2012). UK scholarly reading and the value of library resources: Summary results of the study conducted Spring 2011. Retrieved from <https://www.jisc-collections.ac.uk/Documents/Reports/UK%20Scholarly%20Reading%20and%20the%20Value%20of%20Library%20Resources%20Final%20Report.pdf>
- UNEP (2002). UNDP Human development report. Retrieved from [http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/263/hdr\\_2002\\_en\\_complete.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/263/hdr_2002_en_complete.pdf)

Urquhart, C., & Hepworth, J. B. (1995). The value to clinical decision making of information supplied. London: British Library Research and Development Department.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기  
(English translation of references written in Korean)

- An, Jin-Sung (2011). Developing evaluation criteria for historic gardens preservation condition by applying delphi technique and analytic hierarchy process. Ph.D. dissertation, The Graduate School of Sungkyunkwan University.
- Cha, Mi-Kyeong (2003). A study on the outcome indicators for measuring public libraries' impact on the community. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 37(4), 311-328. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2003.37.4.311>
- Cha, Sungmi (2010) (A) means-end chain approach to identifying foreign consumer value structure for Korean restaurants. Ph.D. dissertation, The Graduate School of Yonsei University.
- Cho, Young-Bohk, & Shin, Kyung-chul (2013). Study on development of indicators for measuring social value of social enterprise. *Social Enterprise Studies*, 6(1), 51-82.
- Choi, Sung-Hwan, & Whang, Jung-Suk (2001). A study on implementation of knowledge management system supporting the scholarly and scientific communication among the users. *Proceedings of the 8th Conference of Korean Society for Information Management*, 43-48.
- Choi, Young-Moon (2012). A study on the relation between the firm-value and the costs of the firm social responsibility. *Korean Journal of Accounting Research*, 17(1), 1-22.
- Chun, Ye-Ji, & Kim, Jung-In (2010). Study on the role of Korean public libraries to enhance competitiveness. *Library Research Institute Webzine*, 49. Retrieved from [http://nl.go.kr/krili/webzine/publish/krili/201001\\_01/pdf/practice\\_0129.pdf](http://nl.go.kr/krili/webzine/publish/krili/201001_01/pdf/practice_0129.pdf)
- Jeong, Gun-O, & Lee, Young-Su (2004). The measurement of economic valuation in e-Government service. Seoul: Ministry of Information and Communication.
- Jo, Yun-Jung (2014). U-service evaluation model focused on social value measuring. Ph.D. dissertation, Department of Construction Engineering, Sungkyunkwan University.
- Kang, Hwang-Sun (2010). A study of performance measurement on volunteering activity in public sector. *Korean Society and Public Administration*, 21(1), 173-198.
- Kang, Yong Ju (2008). Understanding and application of delphi technique. Seongnam: Korea Employment Agency for the Disabled.

- Kim, Jin-Sun (2015). A study on developing guidelines for online subject guides in university library. Master's Thesis, The Graduate School of Education, Pusan University.
- Kim, Soon-Yang (2006). A study on the performance evaluation of social enterprises. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 12(1), 31-59.
- Korea Association of Senior Welfare Centers (2009). A study on the cognitive formation of social capital and the effect of reducing medical expenses through elderly volunteer activities in community impact works. Seoul: Korea Association of Senior Welfare Centers.
- Korea Volunteer Culture (2013). A study on social influence indicators of volunteer activities. Seoul: Seoul Volunteer Center.
- Lee, Jong-Seong (2001). Delphi method. Seoul: Kyoyookbook.
- Lee, Min-Hong, & Lee Jae-jung (2011). Evaluation of the elderly affinity of Busan Metropolitan City. Busan: Busan Welfare Development Institute
- Lee, Ran-Hee, & Choi, Byeong Dae (2014). Building a model for 'social impact assessment' of volunteer activities. *Journal of Korean Association for Local Government Studies*, 26(4), 219-243.
- Moon, Chul-Woo (2011). A study on the activation of capital investment by social firms using social value measurement tool. Seongnam: Korea Social Enterprise Promotion Agency.
- Pyo, Soon-Hee (2014). A study on measuring the benefits of public libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(2), 307-329.  
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.307>
- Rho, Seung-Yong (2006). Delphi technique: Predict the future with professional insights. *Planning and Policy*, 299, 53-62.