

공공도서관 어린이 독서프로그램의 성과 측정을 위한 프레임워크 개발에 관한 연구*

A Study on the Development of Frameworks for Outcomes Measurement of Reading Programs for Children in a Public Library

박성재 (Sung Jae Park)**

한상우 (Sang Woo Han)***

초 록

본 연구는 공공도서관에서 어린이를 대상으로 진행되는 독서프로그램의 성과를 측정하기 위한 프레임워크 개발을 목적으로 한다. 프레임워크 개발을 위한 이론적 토대로 성과 평가에 기반 한 로직모델을 적용하였다. 로직모델의 요소로 제안된 6개 요소 중에서 가정과 외부적 요인을 제외한 투입, 활동, 산출, 성과 요인을 중심으로 프로그램 평가 프레임워크를 개발하였다. 연구결과로, 서울 시내 한 공공도서관에서 연구기간 동안 진행된 4개의 프로그램에 대한 평가 프레임워크와 성과측정을 위한 지표를 제안하였다. 프로그램별로 다양한 성과지표의 개발이 가능하지만 본 연구에서는 도서관 데이터를 기반으로 측정 가능한 지표를 중심으로 제안하였다. 본 연구 결과가 사례 연구로 진행되었지만 대상 프로그램이 공공도서관에서 일반적으로 진행되는 프로그램이라는 점에서 타 도서관의 어린이 대상 프로그램의 평가 프레임워크로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to develop frameworks for evaluating reading programs for children provided by a public library. Logic Model based on outcome evaluations was applied for the framework development. While the logic model is generally composed of six factors, the frameworks developed in this study has four factors including input, activity, output, and outcome. Additionally, this study suggests outcome indicators which were driven from library data. Even though the evaluation frameworks were developed from specific programs operated by a public library, those might be able to be used to evaluate other libraries' programs for children since the target programs are commonly provided by public libraries.

키워드: 성과, 로직모델, 공공도서관, 독서프로그램, 프레임워크 개발, 데이터 기반 outcomes, logic model, public library, reading program, developing framework, data-driven

* 이 논문은 2014년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2014S1A5A2A03066128).

** 한성대학교 도서관정보문화트랙 부교수(spark@hansung.ac.kr) (제1저자)

*** 광주대학교 문헌정보학과 조교수(swhan@gwangju.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2018년 8월 27일 ■ 최초심사일자: 2018년 9월 28일 ■ 게재확정일자: 2018년 9월 30일
■ 정보관리학회지, 35(3), 311-325, 2018. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2018.35.3.311]

1. 서론

도서관의 사회적인 역할과 그에 따른 활동에 대한 평가는 오랫동안 중요하게 인식되어 왔고, 어떤 도구를 이용하여 얼마나 의미있게 측정해 낼 것인가 하는 것은 여러 연구자들의 주된 관심사항이었다. 도서관은 사회적 존재로서, 도서관의 활동이 유익하고 훌륭한 성과를 거둔다는 것은 도서관이 봉사하고 있는 지역의 이용자들에게 긍정적인 영향을 주고 있다는 의미이며, 곧 도서관의 가치를 평가할 수 있는 바로미터라고 이해할 수 있다. 그러나 지금까지 도서관에서 제공하는 여러 활동은 그 노력과 성과에 비해 그 가치를 제대로 인정받지 못하고 있다는 문제점이 있다. 도서관은 지역사회 내에서 정보센터로서, 교육, 문화, 복지, 커뮤니티 센터로서의 기능을 담당하고 있으나 이러한 기능과 역할을 통해 창출되는 가치를 측정할 수 있는 도구 개발에 대한 연구가 미진한 것이 현실이다. 따라서 도서관의 성과에 대한 측정 방법의 개발은 상당히 중요한 의미를 가지며 개선이 요구되는 상황이다.

도서관의 활동에 대해 제대로 평가하고 가치를 향상시킬 수 있는 평가로 기존의 산출(output)에 대한 평가보다는 성과(outcome)를 측정하는 것이 의미가 있을 것으로 판단된다. 성과는 하나의 프로그램이 기획 단계에서 대상 이용자들에게 기대한 변화로 활동의 결과물인 산출에 의해 발생하는 변화로서(박성재, 이용구, 2015), 성과 중심의 평가는 서구 학계에서 오래전부터 언급되고 논의되어 오고 있다. 도서관에서 성과 중심의 평가를 한다는 것은 도서관이 이용자에게 어떠한 영향을 미쳤는지를 측정함으로써 왜

도서관에 오게 되었는지, 도서관을 통해 어떠한 이점이 있는지에 대한 분석을 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 기존에 이루어졌던 도서관 중심의 산출 평가에서 벗어나 이용자의 변화를 측정하고 이를 통해 도서관의 가치를 만들어 내는 새로운 평가방식이 요구되는 상황이다.

도서관과 같은 공공기관에서 생산되는 성과를 측정하기 위해 사용되는 모델로 로직모델(logic model)을 들 수 있다. 로직모델은 영리조직보다는 비영리조직에서 주로 사용되는데, 제공되는 서비스의 영향력을 측정하는 측정모델로서 프로그램 이론을 바탕으로 주로 단위 프로그램의 성과측정을 위해 사용되어 왔다. 최근 로직모델을 활용하여 조직성과를 측정하는 확대된 로직모델이 비영리조직 전체의 성과관리를 위한 성과측정모델로 제시되고 있다(지은구, 2012). 로직모델은 조직 내에서 발생하는 여러 활동에 대해 투입, 산출, 성과를 각 단계로 구분하여 전체적인 과정을 도식화하여 전체적인 흐름을 명확하게 분석할 수 있고 최종의 성과를 단기, 중기, 장기적 성과로 구분하여 조직이 추구하는 성과를 종합적으로 분석하고 이해할 수 있는 특징을 지닌 모델이다.

지금까지 문헌정보학 분야에서 성과 측정에 대한 연구는 있었으나 전반적으로 도서관의 성과를 평가하는 지표의 개발 등과 관련된 연구들(김규환, 남영준, 2008; 김정택, 2009; 김효숙, 김혜경, 2008; 박성우, 장우권, 2011)이었고, 실제 도서관의 서비스를 평가한 사례는 매우 미미한 상황이다. 이러한 상황에서 본 연구는 로직모델에 기반하여 도서관에서 서비스하는 프로그램을 단계별로 분석하고 성과를 측정할 수 있는 프레임워크의 개발을 목적으로 한

다. 또한 성과 측정에 필요한 데이터는 도서관의 KOLAS와 내부 시스템에 구축되어 있는 회원, 대출, 프로그램 운영과 관련된 데이터를 추출하여 성과지표와 프레임워크의 설계에 사용하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 성과에 대한 정의

도서관의 다양한 서비스를 평가하는 관점에서 회원수, 대출수, 주제이용빈도, 시설현황 등의 산출 개념으로는 도서관을 제대로 평가하고 가치를 이해하기에는 부족함이 있다. 이에 도서관의 평가와 관련된 최근의 연구동향을 살펴보면 서비스가 제공하는 산출에서 그 서비스가 산출해 내는 혜택이라는 성과를 중심으로 평가하는 방향으로 이동하고 있음을 알 수 있다(권나현, 2015). 성과는 논리적으로 서비스의 직접적인 결과물인 산출 이후에 발생하는 것으로 프로그램이 궁극적으로 추구하는 목표와 연결된다는 점에서 산출과 성과는 구분될 필요가 있다. 그간 도서관에서 주로 수행되었던 이용자 만족도 평가나 산출에 기반한 평가는 도서관의 본질적인 목적과는 거리가 있어 도서관의 성과를 제대로 보여주지 못하고 있어 도서관이 추구하는 바를 얼마나 달성했는지를 보여주는 즉, 목적지향적이며 이용자 중심의, 그리고 가치를 보여줄 수 있는 평가 틀이 요구되는 상황이다(박성재, 이용구, 2015).

이처럼 성과의 중요성을 인식하고 도서관의 성과 측정은 물론 나아가 이용자와 사회에

미치는 영향으로서 성과를 이해하고 실증적으로 측정하려는 연구는 아직 초기단계로 볼 수 있다. 차미경과 표순희(2008)는 성과에 대한 연구를 수행하면서 ‘향유’라는 개념을 이용하여 성과를 연구하였다. 향유는 “공공도서관이 제공하는 자료와 다양한 서비스를 이용하고 즐기며 누림으로써 정서적, 심리적, 정신적 욕구를 충족하고 삶의 질을 확보하는 활동”으로 정의하고 총 46개 항목으로 세분하여 제시하였다. 경기도 주민을 대상으로 한 연구는 공공도서관이 지역사회에 제공하는 기여를 실증적으로 측정하고자 시도했다는 의의를 찾을 수 있다.

2012년 미국 대학 및 연구소도서관협회(ACRL)가 선정한 도서관의 핵심 이슈 10개 중의 하나는 ‘도서관 가치 알리기(Communicating value)’이다(ACRL, 2012, pp. 311-312). 여기서 핵심은 도서관이 가지고 있는 가치가 무엇인지 말하고 지역사회에서 도서관의 역할과 그 역할을 통해 발생하는 사회의 변화에 대해서 지역사회와 소통하는 것이다. 도서관의 가치를 알리고 지역사회에 기여하기 위해서는 도서관의 가치를 평가받을 수 있는 성과를 측정하고 그로 인한 변화를 예측하는 것이 중요할 것으로 판단된다. 이러한 연장선상에서 본 연구의 목적인 성과측정 프레임워크의 설계의 중요성에 대한 의미를 들 수 있을 것이다.

2.2 로직모델의 개요

로직모델은 프로그램의 근본적인 논리를 묘사한 모형으로 프로그램의 구성요소들 간의 논리적 관계로서 프로그램의 자원 및 활동과 의

도된 결과 사이의 관계의 지도이다. 사회과학 분야에서 평가를 위한 틀로 자주 활용될 뿐 아니라 로직모델을 개발하는 과정은 사고의 방법 또는 과정으로 이해할 수 있어 투입, 활동, 이를 통한 편익이나 변화 간의 관계를 논리적으로 연결하여 제시한다(박성재, 이용구, 2015; 이석민, 2011). 로직모델은 기본적으로 투입, 활동, 산출, 성과로 구성되어 있다(〈그림 1〉 참조). (1) 투입은 프로그램에 들어가는 자원으로 인력, 재화, 시설 등 프로그램을 운영하기 위한 다양한 자원을 의미하고, (2) 활동은 목적을 달성하기 위해 프로그램에서 선택하여 실제로 행해지는 활동을 의미한다. (3) 산출은 하나의 행위에 대한 즉각적인 결과물로서 활동의 수행을 문서화할 수 있는 즉, 직접적으로 측정이 가능한 요소를 의미한다. 마지막으로 (4) 성과는 궁극적인 목표를 달성하기 위한 움직임에 따른 변화를 말한다. 로직모델에서 성과는 단기, 중기, 장기성으로 나뉘고 이들 성과 간에도 논리적인 관계가 설정된다. 즉, 단기성인 태도, 지식, 기술의 변화는 중기성인 행동의 변화로 나타난다. 이는 장기적인 성과인 서비스의 궁극적인 목적, 즉 사회적 지위나 사회적 환경의 변화로 나타난다(박성재, 이용구, 2015). 이 외에 로직모델에 추가가 가능한 요소로 프로그램이 진행되기 전의 가정이나 환경의 특징인 상황(context)과 프로그램 또는 개입을 통해 지역 사회, 조직 안에서 발생하는 의도하거나 의도하지 않은 변화인 영향력(impact)이 있다. 그러나 본 연구에서는 공공도서관에서 운영하는 프로그램이 줄 수 있는 성과를 측정하는 관점에서 외부의 요인은 제외하고 기본 구성 요소만을 다루었다.



〈그림 1〉 로직모델의 기본 구성 요소

3. 로직모델을 이용한 평가 프레임워크 개발

3.1 어린이 독서프로그램의 분석

본 연구의 연구대상인 서울 소재 공공도서관은 지역내 유아, 어린이, 청소년, 성인, 노인, 장애인 등 다양한 이용자 계층에 대한 서비스가 원활하고 관내 연계 도서관이 총 13개로 향후 본 연구의 결과물인 성과 측정 프레임워크를 확산하여 적용하기에 적절할 것으로 판단되어 선택하였다. 특히 어린이 이용자를 대상으로 하는 관련 프로그램이 원활히 수행되고 있어 본 연구에서는 어린이 독서 프로그램을 대상으로 선정하였다. 대상 프로그램은 “꾸러기열람실”, “어린이 독서회”, “어린이 독서교실”, “북스타트 데이”의 4가지 프로그램으로 상세 내용은 〈표 1〉과 같다.

성과 측정 프레임워크의 개발에 있어 가장 먼저 수행되어야 하는 것은 해당 프로그램을 운영하기 위한 업무 프로세스를 전체적으로 이해하고 분석하는 단계이다. 본 연구에서 대상으로 하는 어린이 독서 프로그램에 대한 데이터를 추출하기 위해서 각 프로그램의 담당자가 작성한 계획문서, 결과보고 문서, 프로그램 참여 신청대상, 도서관 홈페이지의 개요 등의 정보를 이용하였다. 아직까지 공공도서관의 프로그램 운영을 위한 별도의 시스템이 구축되어 있지 않아 프로그

〈표 1〉 어린이 독서 프로그램 내역

(2015.7 기준)

| 서비스명 | 프로그램 설명 |
|----------|--|
| 꾸러기 열람실 | 어린이를 대상으로 한 도서전시, DVD 상영, 스토리텔링을 포함한 다양한 독서·문화 프로그램 |
| 어린이 독서회 | 어린이도서연구회가 지원하는 어린이 독서회로 사서와 지역활동가가 엄선된 국내 창작동화를 읽어주는 활동을 기본으로 함 |
| 어린이 독서교실 | 여름, 겨울방학 기간을 이용하여 매회 다른 주제로 다양한 독서체험 및 도서관이용방법 등에 대한 교육을 진행 |
| 북스타트 데이 | ‘책읽는 00’ 조성을 위한 유아대상 독서진흥프로그램으로 어려서부터 책에 가까워질 수 있도록 독서육아 프로그램을 제공하여 생애 최초 독서문화 환경 조성에 기여하는 것을 목적으로 함 |

〈표 2〉 로직모델 유닛 구성을 위한 공통 요소

| 출처 | 요소명 | 요소 설명 |
|----------|---------|--|
| 계획 문서 | 배경, 필요성 | 프로그램을 운영하게 된 배경으로 성과와 관련하여 프로그램의 성과 도출에 이용 |
| | 목적 | 프로그램 운영을 통하여 성취하고자 하는 바로 프로그램의 성과 도출에 이용 |
| | 프로그램 개요 | 프로그램의 전반적인 사항을 정리한 내용으로 투입, 활동 도출에 이용 |
| | 세부내용 | 프로그램의 하위 활동으로 활동, 산출 도출에 이용 |
| | 향후 일정 | 프로그램을 운영하기 위해 계획된 활동으로 투입, 활동 도출에 이용 |
| 결과 문서 | 추진실적 | 프로그램을 운영한 후 수행된 내용에 대한 결과로 투입, 활동, 산출 도출에 이용 |
| | 운영평가 | 프로그램의 운영 종료 후 시사점, 참가자의 평가, 향후 보완책 등으로 산출, 성과 도출에 이용 |
| 신청대상 | 회원정보 | 프로그램에 참여하는 참가자 정보로 투입, 성과 도출에 이용 |

램 수행 과정을 전체적으로 이해하기 위해서는 연구원의 수작업이 필요했다. 본 연구의 목적인 성과 측정 프레임워크를 개발하기 위한 로직모델의 설계 단계에서 필요한 프로그램별 유닛을 추출하기 위해 각각의 문서에서 추출한 공통 요소는 〈표 2〉와 같다.

3.2 로직모델의 개발

앞서 어린이 독서프로그램의 분석 결과에 따라 프로그램별로 유닛을 생성하고 해당 유닛이 로직모델의 투입-활동-산출-성과의 단계에 적합하도록 분류한 후 각 단계별 유닛 간의 연결성을 고려하고 예상되는 영향 관계에 대해 설정

하는 단계를 거쳤다. 특히, 성과 단계에 있어 해당 프로그램의 결과로 나타날 수 있는 성과를 단기, 중기, 장기로 구분하고 성과 간에도 어떻게 영향을 미칠 것인지 고려해야 할 필요가 있다. 연구 과정에서 설계된 로직모델은 도서관의 해당 프로그램 담당자와 협의 과정을 거쳐 최종적으로 완성하였다. 아울러, 본 연구에서는 어린이 독서 프로그램이 운영되기 위한 사서의 계획 단계부터 최종적으로 참여자가 얻을 수 있는 성과까지 전 단계를 대상으로 설계하였다.

3.2.1 꾸러기 열람실

꾸러기 열람실 프로그램은 매달 정기적으로 운영되는 프로그램으로 어린이를 대상으로 하

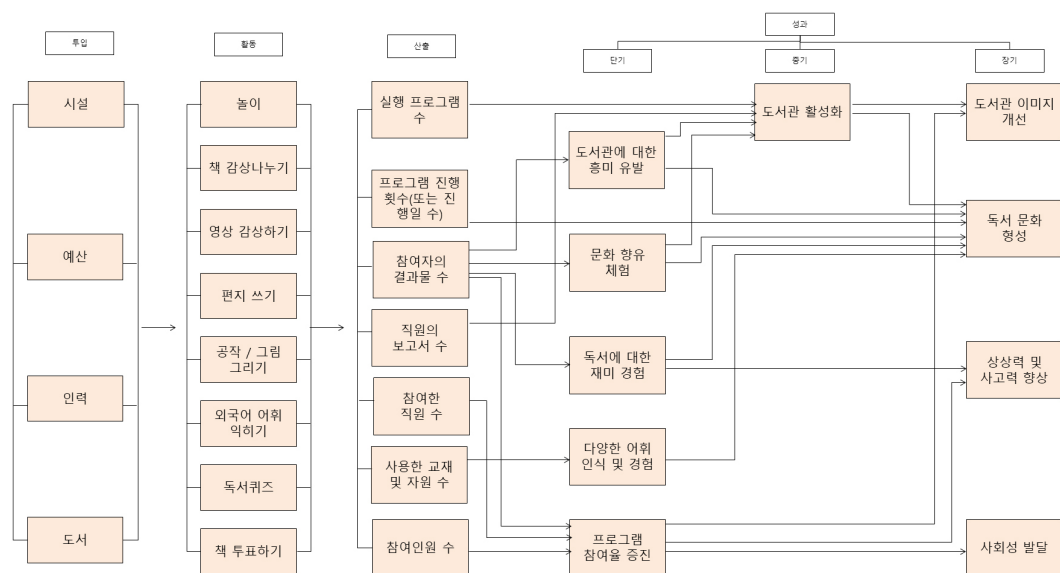
여 도서전시, DVD 상영, 스토리텔링을 포함한 다양한 독서·문화 프로그램을 제공하는 프로그램으로 도서관의 운영 담당자와 자원봉사자들을 위주로 운영되고 있다. 정기적으로 운영되는 프로그램인만큼 고정적인 투입 및 산출이 나타났고, 활동에 있어서는 모든 활동이 한번의 프로그램에서 나타나지는 않았지만 일정 수준 반복되고 있어 상황에 따라 가감이 가능하도록 최대한 많은 활동을 포함하였다. 꾸러기 열람실에 대한 로직모델은 <그림 2>와 같다.

단기성과는 프로그램에 참여한 후 참여자의 인식, 지식 등에 변화가 발생할 수 있는 유닛들로 구성되어 있다. 꾸러기 열람실 프로그램에 참여한 어린이는 도서관에 대한 흥미가 유발되고 독서를 하는 재미를 경험할 수 있을 것이다. 프로그램의 구성상 독서만이 아닌 영화 관람이나 스토리텔링 등 여러 문화 프로그램을 향유하는 체험도 할 수 있고, 매달 운영되는 프로그

램인만큼 지속적으로 참여할 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 체험을 한 어린이는 꾸러기 열람실만이 아닌 다른 프로그램에도 참여할 기회가 확대될 수 있고 이는 도서관의 여러 활동이 활성화될 수 있는 중기 성과로 이어질 것으로 기대된다. 중기 성과를 바탕으로 장기적으로는 프로그램 참여자의 상상력 및 사고력의 향상, 사회성의 발달, 독서문화가 형성되고, 부가적으로 참여자가 갖는 도서관에 대한 이미지도 개선될 것으로 기대된다.

3.2.2 어린이 독서회

어린이 독서회 프로그램은 매년 1회 3개월 동안 주1회로 진행되는 정기적인 프로그램으로 사서와 지역 자원활동가가 엄선된 국내 창작동화를 읽어주는 활동을 기본으로 하고 있고, 도서 전시, 낭독회 등 부가적인 활동이 수행되고 있었다. 어린이 독서회의 활동은 매년 다소 차



<그림 2> 꾸러기 열람실 성과 측정 로직모델

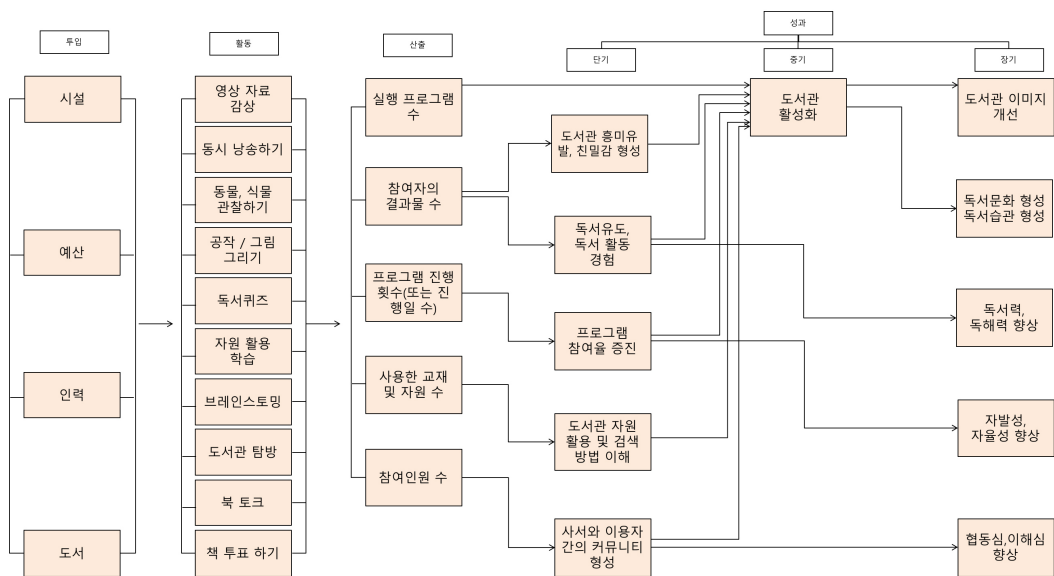
이를 보이기도 했으나 크게 차이가 발생하지 않는 공통적인 활동이 유지되었다. 어린이 독서회에 대한 로직모델은 <그림 3>과 같다.

어린이 독서회 프로그램은 12주에 걸쳐 비교적 장기간 지속된 프로그램으로 참여하는 어린이들은 프로그램에 참여하는 기간 내에도 단기 성과를 달성할 수도 있었다. 어린이 독서회에 참여하면서 다양한 독서활동을 경험하게 되고, 횟수가 반복됨에 따라 참여자 간, 참여자와 사서간의 친밀감과 커뮤니티가 형성되는 성과를 보일 것으로 기대하였다. 아울러 반복적인 도서관 이용으로 도서관의 자원 활용에 대한 이해가 높아지고 타 프로그램에 대한 참여도 역시 높아질 것으로 볼 수 있을 것이다. 이러한 성과들은 도서관 활성화에 기여할 것으로 판단되며, 참여자는 다양한 독서경험을 통해 독서력, 독해력의 향상은 물론 자발성, 협동심이 배양될 것으로 기대된다. 또한, 독서문화의 형성

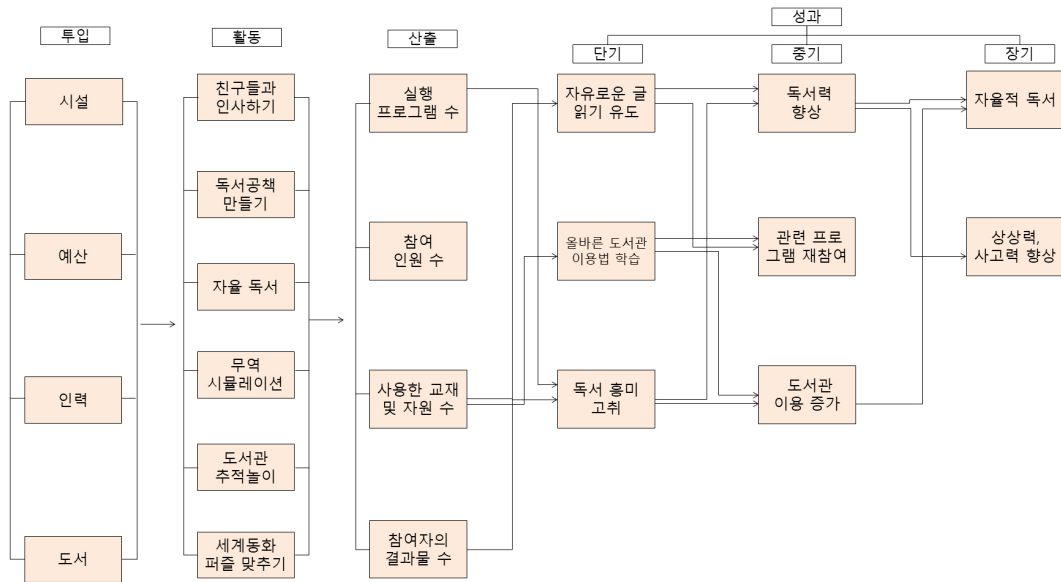
및 지역사회 내 도서관의 이미지 개선을 통한 가치의 향상 역시 기대되고 있다. 실제 해당 도서관의 결과 보고 문서에 나타난 프로그램 참여자의 평가에서 프로그램에 대한 호감을 표시하며 향후 지속적으로 동 프로그램에 참여하겠다는 의사를 밝힌 것으로 나타났다.

3.2.3 어린이 독서교실

어린이 독서교실 프로그램은 매년 2회 여름과 겨울 방학 기간을 이용하여 개최되는 행사로 다양한 독서 관련 활동 및 도서관 이용법 교육 등을 진행하고 있다. 매회 4일 정도 사서, 자원활동가 등이 주축이 되어 프로그램을 운영하고 있으며, 매회 다른 주제로 다양한 활동을 하고 있어 어린이 독서교실 로직모델에서 활동 단계의 유닛은 매번 달라질 수 있으며, 2014년 겨울 어린이 독서교실을 예시로 한 로직모델은 <그림 4>와 같다.



<그림 3> 어린이 독서회 성과 측정 로직모델



〈그림 4〉 어린이 독서교실 성과 측정 로직모델

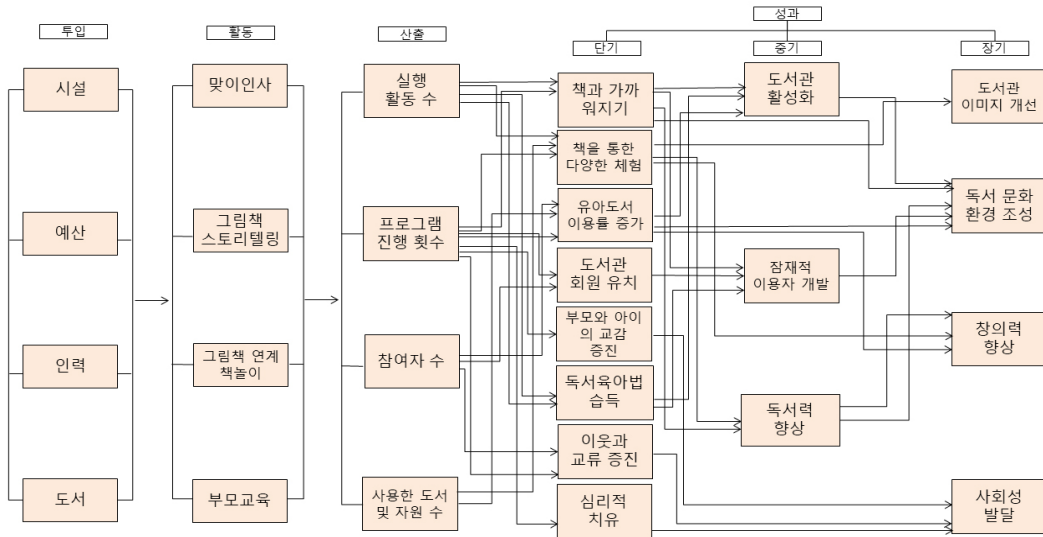
어린이 독서교실의 주된 단기 성과는 프로그램의 활동 내용상 어린이가 자유롭게 독서를 할 수 있는 습관을 유도하고 독서에 대한 흥미를 고취시키는 것이다. 친구들과 함께 다양하고 즐거운 환경에서 독서를 하고 도서관에서 머무르는 활동을 통해 어린이들의 독서력이 향상될 것을 기대해볼 수 있다. 또한 프로그램에 참여하는 기간 동안 여러 권의 독서를 함으로써 독서에 대한 관심이 향상되고 이는 독서력의 향상 및 도서관 이용 증가를 유도할 것으로 예상해볼 수 있다. 이러한 중기 성과를 통해 결국 프로그램에 참여한 어린이는 장기적으로 자율적인 독서습관과 독서를 통한 상상력, 사고력 향상이라는 성과를 얻을 수 있을 것이다.

3.2.4 북스타트 데이

북스타트 데이는 '책읽는 ○○' 조성을 위한 유아대상 독서진흥프로그램으로 어려서부터 책

과 가까워질 수 있도록 독서육아 프로그램을 제공하여 관내 지역 주민의 최초 독서문화 환경을 조성하고자 하는 프로그램이다. 북스타트 데이는 매월 정기적으로 시행되며, 앞선 프로그램들과 달리 참여 대상 자체가 18~36개월 아기와 부모이므로 실질적으로는 영유아를 둔 부모라고 이해할 수 있다. 북스타트 데이의 주요 내용은 그림책 스토리텔링, 그림책 연계 책놀이 활동 등으로 영유아가 직접적으로 성과를 내기에는 현실적으로 어려움이 있고 간접적인 경험을 통해 독서문화에 대한 친근감을 높임과 동시에 독서를 통한 육아의 관점에서 부모를 대상으로 하는 활동이 주가 된다고 보는 것이 옳을 것이다. 이러한 관점에서 설계한 북스타트 데이의 로직모델은 〈그림 5〉와 같다.

북스타트 데이 프로그램의 참여를 통한 단기적인 성과는 프로그램을 직접적으로 경험할 수 있는 부모와 간접적인 경험을 할 수 있는 영유



〈그림 5〉 복스타트 데이 성과 측정 로직모델

아로 구분해서 예상해 볼 수 있다. 부모가 얻을 수 있는 성과는 무엇보다 독서를 통한 육아법을 습득할 수 있고, 함께 하는 부모들과 함께 교류를 증진시킬 수 있으며, 육아에 지친 마음에 대한 심리적인 치유를 얻을 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 아울러 책을 통한 다양한 경험과 이러한 성과와 연계하여 도서관의 새로운 회원으로 활동할 수 있는 계기를 마련할 수도 있을 것이다. 이 과정에서 부모와 아이는 책과 함께 하는 활동을 통해 새로운 방식의 교감이 증진될 것으로 기대해 볼 수 있다. 복스타트 데이 프로그램에 지속적으로 참여하는 부모와 유아는 잠재적으로 도서관의 장기 이용자가 될 수 있을 것이며, 도서관에 친숙함을 느끼는 아이는 익숙한 독서문화 환경에서 창의력과 사회성이 발달하는 어린이로 성장할 수 있을 것이다. 실제 해당 프로그램에 참여한 부모의 프로그램 평가에는 아기가 좋아하는 책을 직접 만들어줄 수 있어서 기쁘고 프로그램의 세부 활

동에 대한 만족도가 매우 높았다는 의견이 나타나기도 했다. 이러한 의견은 중장기적으로 발전적인 성과를 유인할 수 있음을 방증하는 것으로 판단할 수 있을 것이다.

3.3 성과 평가지표의 개발

로직모델의 성과 중 단기 성과는 비교적 짧은 시간 안에 프로그램의 참여와 활동에 따라 나타날 수 있는 지식, 인식, 태도, 기술 등에 대한 변화로 볼 수 있다. 중기와 장기 성과는 상대적으로 긴 시간 동안 추적 관찰을 통해 얻어질 수 있는 성과이며, 이들을 종합해 도서관의 가치로 평가하기에는 상당히 긴 시간을 요구하고 있다. 따라서 로직모델을 기반으로 하는 성과의 측정은 주로 단기 성과를 측정하고 있으며 도서관에 축적되어 있는 데이터를 활용하여 일정 시간 경과 후 중, 장기 성과를 측정해낼 수 있을 것이다.

이를 위해 본 연구에서는 각 프로그램의 단기 성과 측정에 이용할 수 있는 지표를 개발하고자 하였다. 연구의 목적에 나타나는 것과 같이 본 연구에서의 지표는 도서관에서 운영하고 있는 KOLAS에서 추출이 가능한 데이터를 위주로 구성하는 것을 시도하였다. 기 구축된 데이터를 이용한 개별 지표를 설계하고 이를 각 로직모델의 단기 성과에 매핑함으로써 해당 성과에 어떠한 변화가 있는지를 살펴보고자 하였다. 각 프로그램에 공통으로 적용할 수 있는 성

과 측정 평가지표는 <표 3>과 같다.

<표 3>의 평가지표를 바탕으로 각 프로그램별 성과지표를 보면 다음과 같다.

3.3.1 꾸러기 열람실 성과지표

꾸러기 열람실 로직모델에서 볼 수 있는 단기 성과는 도서관에 대한 흥미 유발, 문화 향유 체험, 독서에 대한 재미 경험, 다양한 어휘 인식 및 경험, 프로그램 참여율 증진 등이다. 이 중 프로그램 참여율 증진은 KOLAS에서 획득할

<표 3> 성과 측정 평가지표

| 지표명 | 지표설명 |
|--------------------|---|
| 도서 대출량(L) | - 도서관 전체의 도서 월별 대출현황에 대하여 살펴볼 수 있다. - 도서 대출량(P)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 도서 대출량(P) | - 프로그램 참여자의 도서 월별 대출현황을 살펴볼 수 있다. - 프로그램 참여에 따른 참여자의 도서 대출현황의 변화를 살펴볼 수 있다. - 도서 대출량(L)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 도서 대출인원(L) | - 도서 대출인원 월별 현황을 통해 대출인원의 변화를 살펴볼 수 있다. - 프로그램 운영에 따른 도서 대출 인원의 변화를 살펴볼 수 있다. |
| 월별 대출현황(L) | - 도서관의 월별 대출현황을 살펴볼 수 있다. - 월별 대출현황(P)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 주제별 대출현황(L) | - 도서관의 주제별 대출 현황을 살펴볼 수 있다. - 주제별 대출현황(P)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 주제별/월별 대출현황(L) | - 주제별 대출현황을 월별로 살펴 볼 수 있다. - 주제별/월별 대출현황(P_ALL)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 월별 대출현황(P) | - 프로그램 참여자의 월별 대출 현황을 살펴볼 수 있다. - 프로그램 참여에 따른 월별 대출량의 변화를 살펴볼 수 있다. - 월별 대출현황(L)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 주제별 대출현황(P) | - 프로그램 참여자의 주제별 대출 현황을 살펴볼 수 있다. - 주제별 대출현황(L)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 주제별/월별 대출현황(P_ALL) | - 프로그램 참여자 전체의 주제별/월별 대출현황을 살펴볼 수 있다. - 주제별/월별 대출현황(L)과 비교하여 프로그램의 효과를 살펴볼 수 있다. |
| 대출 주제범위 변화(P) | - 프로그램 참여를 통한 이용자의 대출 주제 변화를 프로그램 참여 전·중·후로 구분하여 살펴볼 수 있다. - 프로그램 참여의 긍정적인 영향으로 다양한 주제범위의 책을 읽게 되었는지를 살펴볼 수 있다. - 월별 대출현황(P)과 월별 대출빈도(P)를 함께 살펴봄으로써 프로그램 참여에 따른 변화의 의미를 알아볼 수 있다. |
| 월별 대출빈도(P) | - 프로그램 참여자의 대출빈도를 통하여 도서관 이용빈도를 살펴볼 수 있다. - 프로그램 참여가 도서관 이용에 긍정적인 변화를 주었는지 살펴볼 수 있다. |
| 대출인원(L) | - 도서관의 월별 대출인원을 살펴볼 수 있다. - 도서관에 방문하여 대출하는 인원의 변화를 살펴볼 수 있다. |

L: 도서관(전체) P: 프로그램 참여자(개인) P_ALL: 프로그램 참여자(전체)

수 있는 데이터가 아닌 별도로 정리되어야 하는 대상이므로 일단 제외하였다. 나머지 성과에 대한 지표는 <표 4>와 같이 정리할 수 있다.

<표 4> 꾸러기 열람실 성과지표

| 성과 | 성과지표 설명 |
|----------------|--|
| 도서관에 대한 흥미 유발 | 월별 대출빈도(P) |
| 문화 향유 체험 | 대출 주제범위 변화(P) |
| 독서에 대한 재미 경험 | 월별 대출현황(P/L) 주제별 대출현황(P/L) |
| 다양한 어휘 인식 및 경험 | 월별 대출현황(P/L) 주제별 대출현황(P/L) 대출 주제범위 변화(P) |

꾸러기 열람실 프로그램에 참여함으로써 발생하는 독서에 대한 흥미가 유발되거나 독서에 대한 재미를 경험한 어린이는 자연스럽게 자료의 대출이 증가하고 다양한 주제의 자료를 이용할 것으로 예상해볼 수 있다. 또한 프로그램에 참여한 어린이의 대출 현황을 프로그램에 참여하지 않은 다른 이용자와 비교했을 때 어떤 차이를 보이는지를 추적함으로써 해당 프로그램이 참여 어린이에게 어떤 변화를 줄 수 있는지를 살펴볼 수 있을 것이다.

3.3.2 어린이 독서회 성과지표

어린이 독서회 로직모델에서 볼 수 있는 단기 성과는 도서관 흥미 유발, 친밀감 형성, 독서유도, 독서활동 경험, 프로그램 참여율 증진, 도서관 자원 활용 및 검색방법 이해, 사서와 이용자 간의 커뮤니티 형성 등이다. 이 중 프로그램 참여율 증진, 도서관 자원 활용 및 검색방법 이해, 커뮤니티 형성 등은 별도의 데이터를 이용하여 추적 관찰되어야 하는 성과이다. KOLAS 데이터를 이용하여 측정 가능한 성과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 어린이 독서회 성과지표

| 성과 | 성과지표 설명 |
|---------------------|--|
| 도서관 흥미 유발 친밀감 형성 | 월별 대출현황(P/L) 월별 대출빈도(P) |
| 독서유도, 독서활동 경험 | 월별 대출현황(P/L) 주제별 대출현황(P/L) 대출 주제범위 변화(P) |

어린이 독서회는 12주의 비교적 장기간에 걸쳐 운영되는 프로그램으로 참여 어린이의 단기 성과는 프로그램이 진행되는 중에 나타날 수도 있다. 단적으로 프로그램 진행 중에 참여한 어린이와 참여하지 않는 회원의 대출현황을 비교해 보면 참여한 어린이에게 어떤 변화가 발생하는지를 이해할 수 있고, 참여한 어린이의 프로그램 참여 전과 참여 중의 대출 현황과 주제별 이용 현황을 살펴보면 어떤 변화가 있었는지를 파악할 수 있다. 아울러 프로그램에서 다루어지는 주제와 대출 주제범위를 비교해보면 더욱 정확한 성과를 측정하는 것이 가능할 것으로 판단된다.

3.3.3 어린이 독서교실 성과지표

어린이 독서교실의 로직모델에서 확인할 수 있는 단기 성과는 자유로운 글읽기 유도, 올바른 도서관 이용법 학습, 독서 흥미 고취 등이다. 이 중 KOLAS 데이터를 이용하여 측정 가능한 성과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 어린이 독서교실 성과지표

| 성과 | 성과지표 설명 |
|-------------|---|
| 자유로운 글읽기 유도 | 대출 주제범위 변화(P/L) |
| 독서흥미 고취 | 월별 대출빈도(P) 월별 대출현황(P/L) 대출 주제범위 변화(P) |

어린이 독서교실은 방학기간 중 단기간 내에 운영되는 프로그램으로 매회 다양한 주제로 프로그램이 구성되고 있다. 따라서 단기 성과로 독서흥미 고취의 지표는 참여한 어린이의 대출현황을 참여하지 않는 어린이의 대출현황과 비교했을 때 어떤 변화가 발생하는지 확인할 수 있다. 또한 어린이 독서교실에 참여한 어린이의 프로그램 참여 전, 중, 후의 대출현황 변화 및 이용 주제범위의 변화를 연계하여 분석하면 프로그램이 미치는 직접적인 영향을 예측해 보는 것도 가능할 것으로 판단된다.

3.3.4 북스타트 데이 성과지표

북스타트 데이 프로그램의 단기 성과로는 책과 가까워지기, 책을 통한 다양한 경험, 유아도서 이용률 증가, 도서관 회원 유치, 부모와 아이의 교감 증진, 독서육아법 습득, 이웃과 교류 증진, 심리적 치유 등을 들 수 있다. 이 중 KOLAS 데이터를 이용하여 측정 가능한 성과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 북스타트 데이 성과지표

| 성과 | 성과지표 설명 |
|--------------|--|
| 책과 가까워지기 | 월별 대출현황(P/L) 주제별 대출현황(P/L) 월별 대출빈도(P) |
| 책을 통한 다양한 경험 | 월별 대출현황(P/L) 주제별 대출현황(P/L) 대출 주제범위 변화(P) |
| 유아도서 이용률 증가 | 주제별/월별 대출현황 (P_ALL/L) 도서 대출량(P/L) |
| 심리적 치유 | 대출 주제범위 변화(P) 월별 대출빈도(P) |

영유아를 대상으로 하는 북스타트 데이의 목

적은 책과 가까워지고 책을 이용한 육아, 독서를 가까이 하는 것이다. 이에 북스타트 데이에 참여한 참여자의 월별/주제별 대출현황을 도서관의 일반 현황과 비교하면 어떤 변화가 발생하였는지를 살펴볼 수 있다. 또한 참여자를 대상으로 유아도서의 이용률 변화를 살펴보면 프로그램 참여를 통해 발생할 수 있는 변화를 측정할 수 있을 것이다.

다만 앞의 다른 어린이 독서프로그램과 달리 북스타트 데이에 참여하는 참여자는 회원만이 아니라 지역 내 주민이면 모두 참여할 수 있는 프로그램으로 회원과 비회원의 명확한 활동 비교가 용이하지는 않다. 또한 유아 관련 주제의 자료를 이용하는 이용자 역시 어린이보다는 부모가 이용할 가능성이 매우 높으므로 자료 이용의 변화를 예측하는 것이 쉽지는 않을 것으로 예상된다. 따라서 본 지표의 예측을 정확하게 하기 위해서는 프로그램에 참여한 회원, 프로그램에 처음 참여한 비회원, 비회원 중 도서관 회원이 된 회원 등 참여자 집단을 구분하여 성과를 측정하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 공공도서관 독서프로그램의 성과를 측정하기 위한 프레임워크의 개발을 목적으로 하였으며 이를 위해 서울 소재 한 공공도서관의 어린이 독서프로그램을 대상으로 해당 프로그램 운영의 전반에 걸친 업무를 분석하여 로직모델을 개발하였다. KOLAS에서 획득 가능한 데이터를 이용하여 성과 지표를 설계하여 성과와 지표를 결합하는 방식으로 프레

임워크를 개발하였다. 본 연구는 궁극적으로 도서관의 가치를 높일 수 있는 성과지표의 개발이라는 측면에서 새로운 성과 측정을 시도했다는 것에 의미를 둘 수 있으며 향후 보다 다양한 도서관 프로그램의 성과를 측정하는데 토대 연구가 될 수 있을 것으로 기대하고 있다. 또한, 지금까지 문헌정보학 분야에서 도서관의 성과를 측정하는 연구가 다수 이루어졌음에도 불구하고 실증적으로 성과 위주의 평가를 시도한 경우는 매우 미미한 상황이다. 이러한 상황에서 본 연구의 결과물은 기존의 산출 중심의 평가에서 벗어나 성과에 대한 논의와 사례 연구를 수행하였다는 점에서 평가분야의 학문적 발전을 가져올 수 있을 것이다.

다만, 이러한 연구 성과에도 본 연구는 다음과 같은 제한점이 있다. 첫째, 본 연구에서 작성한 성과 평가 프레임워크는 사례 연구로서의 성격을 가지므로 전체 공공도서관의 프로그램에 일반화하여 적용하는 것은 무리가 있다. 그러나 로직모형을 설계하는 과정이나 성과지표를 개발하는 과정은 표준화하여 이용할 수 있으므로 본 연구의 결과를 토대로 하여 해당 도서관의 상황에 맞도록 개발하여 평가할 수 있을 것이다. 둘째, 성과지표의 설계에 있어 KOLAS에서 추출하는 데이터를 위주로 설계하는 과정에서 보

다 다양한 성과지표를 설계하는 것에 제한이 있었다. 현실적인 상황에서 공공도서관이 자체적으로 데이터를 생산하고 구축하는 것은 어려움이 있으며 전체 도서관의 데이터를 공유하는 관점에서 볼 때에도 효용성이 떨어질 수 있다. 다만, KOLAS를 통해 생산하고 구축하는 데이터의 종류가 서지정보와 회원정보에 한하지 않고 현재보다 다양화되면 데이터를 이용한 성과의 측정이 개선될 수 있을 것으로 기대할 수 있다. 또한 단기성과와 장기성과로 제시된 이용자 측면에서의 변화를 측정하기 위해 다양한 방법론이 적용될 필요가 있다. 예를 들면, 독서 흥미는 이용자가 느끼는 감정이라는 점에서 이용자 대상 설문지나 면담을 통한 측정이 필요하고, 장기 성과의 하나인 사회성 발달의 경우에는 사회성에 대한 정의와 이를 측정하기 위한 지표의 개발이 요구된다.

후속연구로서 본 연구의 결과물을 토대로 하여 실질적으로 성과를 평가할 수 있는 웹 기반 평가시스템을 구축하는 연구를 수행하고자 한다. 해당 시스템은 여러 도서관에서 생산되는 데이터를 이용하여 사서가 직접 평가를 수행하고 결과를 볼 수 있는 시스템으로 구현하고자 하며 본 연구의 성과지표와 로직모형을 적용하여 성과 평가의 영역을 확장하는데 기여하고자 한다.

참 고 문 헌

- 권나현 (2015). 공공도서관 서비스 성과 평가. 한국문헌정보학회지, 49(2), 169-194.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169>
- 김규환, 남영준 (2008). 공공도서관의 성과지표 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(4), 113-139.
<https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.4.113>

- 김정택 (2009). BSC 기반 공공도서관 성과지표 모형 개발에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 40(1), 47-71. <https://doi.org/10.16981/kliss.40.1.200903.47>
- 김효숙, 김혜경 (2008). 공공도서관 성과측정 도구 개발에 관한 연구. 한국정보관리학회 학술대회논문집, 97-103.
- 박성우, 장우권 (2011). 공공도서관 지적자본 평가지표와 성과의 인과관계 연구. 정보관리학회지, 28(4), 279-307. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.4.279>
- 박성재, 이용구 (2015). 논리모형을 이용한 도서관 성과측정에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 26(2), 269-287. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.269>
- 이석민 (2011). 프로그램 논리모형(Logic Models)의 적용과 사용에 관한 연구. 한국거버넌스학회보, 18(1), 211-242.
- 임여주, 정연경 (2014). 공공도서관 어린이 독서프로그램의 효과 측정 영역 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 48(2), 89-107. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.089>
- 지은구 (2012). 비영리조직 성과측정에 있어 로직모델과 BSC모델의 활용가능성과 한계. 한국사회과학연구, 31(1), 381-407.
- 차미경, 표순희 (2008). 공공도서관 향유지표 개발에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(4), 329-354.
- ACRL Research Planning and Review Committee (2012). 2012 Top ten trends in academic libraries. College & Research Libraries News, 73(6), 311-320.

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

- Cha, Mi-Kyeong, & Pyo, Soon-Hee (2008). A study on the development of enjoyment indicators of public libraries. Journal of the Korean Society for Library And Information Science, 42(4), 329-354.
- Ji, Eun-Gu (2012). The possibility of the using and limitations of logic model and BSC model for measuring performance in non-profit organizations. Korean Journal of Social Science, 31(1), 381-407.
- Kim, Gyu-Hwan, & Nam, Young-Joon (2008). A study on development of performance indicators for Korean public libraries. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 42(4), 113-139. <https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.4.113>
- Kim, HyoSuk, & Kim, HaeKyoung (2008). A study on the development of measuring instrument for the performance of public library. Proceeding of Korea Society for Information Management, 97-103.

- Kim, Jeong-Taek (2009). A study on developing BSC-based public library performance indicator model. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1), 47-71.
<https://doi.org/10.16981/kliss.40.1.200903.47>
- Kwon, Nahyun (2015). A national study of perceived outcomes of public library services. *Journal of the Korean Society for Library And Information Science*, 49(2), 169-194.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169>
- Lee, Seog-Min (2011). A study on the application and use of program logic models. *The Korean Governance Review*, 18(1), 211-242.
- Lim, Yeojoo, & Chung, Yeon-Kyoung (2014). A study of identifying areas to measure the effectiveness of public library reading programs for children. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(2), 89-107.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.089>
- Park, Seong-Woo, & Chang, Woo-Kwon (2011). A study on the cause and effect of assessment index of intellectual capital and performance of the public library. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(4), 279-307.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.4.279>
- Park, Sung-Jae, & Lee, Yonggu (2015). Measuring library outcomes using a logic model. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2), 269-287.
<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.269>

