

# 외국학술지지원센터(FRIC) 평가지표 개발에 관한 연구\*

## A Study on the Development of Evaluation Measures and Indicators for Foreign Research Information Centers

오 동 근(Dong-Geun Oh)\*\*

여 지 숙(Ji-Suk Yeo)\*\*\*

최 성 열(Sung-Yeol Choi)\*\*\*\*

### < 목 차 >

I. 서론	중요도 분석
1. 연구의 필요성 및 목적	3. 평가지표의 체계
2. 평가와 지표의 개념	4. 평가지표 총괄요약표 및 평가정의서의 개발
3. 선행연구	5. 시범평가 및 후속작업
II. 외국학술지지원센터 평가지표의 개발	III. 결론
1. 연구절차 및 방법	
2. 최초 평가지표(안)의 항목별	

### 초 록

이 연구는 국가적 차원에서 외국학술지의 효율적 이용을 위해 설립된 외국학술지지원센터들의 운영전반과 성과를 평가하기 위한 평가지표를 개발하기 위해 시도된 것이다. 이를 위해 이 연구에서는 평가지표를 운영전략과 운영시스템, 운영성과의 세 부문으로 나누고, 이를 다시 8개 세부부문, 16개 지표, 35개 세부지표로 구분하여 제시하였다. 각각의 지표는 AHP 전문가설문조사 결과 도출된 가중치로 배점을 결정하였으며, 최종점수는 운영전략부문 190점, 운영시스템부문 440점, 운영성과부문 370점, 총 1,000점 만점으로 구성하였다. 개발된 평가지표를 바탕으로 평가지표정의서를 개발하였으며, 이 정의서를 기반으로 시범평가와 자체평가를 실시하여, 차후의 실제평가에서 나타날 수 있는 문제점들을 검토하도록 하였다.

키워드: 외국학술지지원센터, 한국교육학술정보원, 외국학술지, 도서관평가, 평가지표

### ABSTRACT

This study recommends the evaluation measures and indicators to evaluate the operations and performance of each Foreign Research Information Centers (FRIC) established to support the effective and efficient use of the foreign academic journals at the national level. The indicators are comprised by 3 major sections, subdivided into 35 sub-indexes. Each of indicators is scored according to the weights derived from the AHP survey to the related researchers and the practitioners. As a result, total score of 1,000 is distributed to 3 major sections of operational strategy section (190), operational systems section (440), and operational outcomes (370). Based on the evaluation indicators, measure dictionary is developed, followed by preliminary tests both by the parent organization and by each centers, in order to check the feasibility of the measurement.

Keywords: Foreign Research Information Centers, FRIC, Korea Education & Research Information Service, KERIS, Foreign Journals, Library Evaluation, Evaluation Indicators

\* 이 연구는 한국교육학술정보원이 2011년에 지원한 “외국학술지지원센터 효과분석 연구” (연구자료 CR 2011-7)의 연구결과 중 “외국학술지지원센터 평가지표의 개발”의 내용을 바탕으로 한 것임.  
\*\* 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)(제1저자 겸 교신저자)  
\*\*\* 계명대학교 문헌정보학과 강사((wuhaha@chol.com)(공동저자)  
\*\*\*\* 경북과학대학 유아교육과 교수(heart@kbsu.ac.kr)(공동저자)  
• 접수일: 2012년 5월 24일 • 최종심사일: 2012년 6월 1일 • 최종심사일: 2012년 6월 28일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

외국학술지는 학술연구자들이 연구활동을 수행하는 데 필수적으로 수반되는 연구환경의 구성에 중요한 역할을 한다. 또한 연구자들이 외국학술지를 이용하기 위해 가장 많이 의존하는 곳의 하나로 도서관을 꼽을 수 있다. 따라서 대학도서관 및 전문도서관에서는 이러한 외국학술지의 구독 및 이용에 상당히 큰 비중을 두고 있다. 그러나 외국학술지의 경우 환율과 외국으로부터의 입수 등의 이유로 그 구독 및 이용 등이 다른 자료들에 비해 도서관에게 많은 부담을 주는 것이 사실이다. 그리고 이러한 부담과 더불어 외국학술지의 중복구독은 도서관 예산의 중복집행으로 인한 낭비의 우려도 가지고 있다.

이러한 상황을 해결하기 위한 방안으로 교육과학기술부의 계획 및 지도, 감독 아래 운영되고 있는 외국학술지지원센터(FRIC: Foreign Research Information Center)는 2006년 경북대학교의 시범 운영을 시작으로, 2011년 현재 전국에서 9개의 지원센터가 운영되고 있다. 각 외국학술지지원센터는 담당분야에 대한 인쇄본 외국학술지의 구독 및 서비스를 담당하고 있으며, 그 분야의 국내 외국학술지의 센터로서의 역할을 수행하고 있다.<sup>1)</sup>

교육과학기술부는 2009년-2011년까지 7개 외국학술지지원센터에 대해 매년 20억 이상을 지원하였으며, 2012년에는 9개 외국학술지지원센터로 확대하여 지원하고 있다. 교육과학기술부의 지원에 대해 각 외국학술지지원센터는 지원금에 대한 대응자금을 확보하여 담당분야의 인쇄본 외국학술지를 구독하고 있다. 국내 외국학술지의 효과적이고 효율적인 구독 및 이용을 위해 실시하고 있는 외국학술지지원센터 사업은 교육과학기술부 및 각 센터의 노력으로 각 분야의 연구자들에게 유익한 연구 환경을 제공해주고 있다. 그러나 계속간행이라는 학술지의 특성과 이 사업의 목적 중 하나인 외국학술지의 중복구독으로 인한 문제를 해결을 위해서는, 이를 장기적·효율적으로 운영할 수 있는 여건이 보장되어야 할 것이다.

이러한 외국학술지지원센터 사업의 효율적인 운영을 위해서는 외국학술지지원센터에 대한 성과 측정과 체계적인 평가를 통해 차후의 운영을 위한 진단 및 개선방안을 도출할 필요가 있다. 외국학술지지원센터의 사업실적에 따른 정기적 성과평가와 이러한 평가를 통해 센터별 성과목표를 달성할 수 있도록 유도하기 위해서는 합리적이고 객관적인 평가체제 및 평가지표의 개발이 무엇보다도 중요하다. 이를 위해서는 기존의 정량적인 평가와 특정 외국학술지지원센터에 대한 개별연구자들의 정성적 평가에 더하여, 모든 외국학술지지원센터에 공통적으로 적용할 수 있는 체계적인 평가지표

1) 외국학술지지원센터의 일반적인 개요와 현황에 대해서는, 오동근, 황재영, 여지숙, "이용자와 상호대차담당자가 인식하는 외국학술지지원센터(FRIC)의 서비스품질과 고객만족도 분석," 정보관리연구, 제43권 제2호(2012), pp.25-27. 참조.

의 도출과 적용이 필요할 것이다.

이러한 맥락에서 이 연구는 외국학술지지원센터의 운영을 평가하기 위한 평가지표를 개발하기 위해 시도된 것이다. 구체적으로 이 연구에서는 외국학술지지원센터의 사업성과에 대한 정성적 지표와 정량적 지표(고객만족도 포함)를 함께 활용하여 측정의 한계에서 비롯된 문제점을 해결하고, 지표 후보항목에 대한 전문가의견을 종합적으로 수렴하여 최종의 지표항목 및 지표별 가중치를 설정하였다. 평가지표에는 외국학술지지원센터의 특성을 반영한 지표를 포함하여 설정하며, 이를 기반으로 설정한 성과분석모델을 제안하였다. 이 성과분석모델은 정량적 지표 및 정성적 지표를 각각 점수화하여 제시하였다.

## 2. 평가와 지표의 개념

평가(evaluation)란 사전적 의미로써는 사물이나 그 속성에 대한 가치를 판단하는 것이다. 어떤 사물 또는 그 속성에 대해 가치판단하기 위해서는 판단의 준거(criteria) 또는 표준(standard)이 존재해야 한다. 일반적으로 운영체제에 대한 평가는 평가주체, 평가대상, 접근방법에 따라 구분될 수 있다. 먼저, 평가주체에 따라 내부평가와 외부평가로 구분된다. 내부평가는 프로그램의 결정이나 집행을 담당하는 사람이나 그들이 속한 조직체의 다른 구성원이 행하는 평가로써 자체평가라고도 한다. 외부평가는 정책의 결정이나 집행을 담당기관이 아닌 외부의 제3자가 수행하는 평가이다. 또한 평가대상에 따라 기관평가와 프로그램평가로 구분된다. 기관평가는 기관의 주요업무 전반에 대한 기관단위의 다원적 종합평가라고 할 수 있다. 프로그램평가는 특정프로그램 또는 한 기관 전체의 프로그램, 정책의 하위영역으로써의 프로그램을 평가대상으로 한다. 접근방법에 따라서도 평가는 결과중심평가와 과정중심평가로 구분되는데, 결과중심평가는 프로그램이 집행되고 난 후의 산출 또는 성과를 평가한다. 과정중심평가는 업무의 성과보다는 프로그램의 생산과정 또는 기관내부의 운영과정을 평가한다.<sup>2)</sup>

한편 지표(indicator)는 특정사상이나 현상을 대표하는 수치 내지 기호로 정의될 수 있으며, 규범적 성격과 기술적 성격의 관점을 동시에 가지고 있다. 규범적 성격의 관점에서 지표는 사회의 합의된 가치 및 목적과 관련된 것으로 이에 대한 현황과 발전추이를 나타내야 하는 것으로 정의되며, 기술적 성격의 관점에서는 지표를 규범적 상태를 포함하여 사회의 주요 관심사나 사회의 상태 또는 현황을 정확하게 측정·보고해주는 기출치로 규정된다.<sup>3)</sup> 외국학술지지원센터의 평가는 외부평가 및 기관평가, 결과평가의 성격을 가지며, 따라서 이 연구에서는 외국학술지지원센터 전반에 대한 평가지표를 개발하였다.

2) 배주미, 정익중, 박현진, 아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형개발 연구(서울: 한국청소년상담원, 2009), p.4.

3) 한상신, 이상돈, 오현석, 인적자원 지수 및 지표 개발(서울: 한국직업능력개발원, 2003), p.14.

### 3. 선행연구

대학도서관을 평가하기 위한 평가지표개발에 대한 연구로, 곽동철, 윤정옥<sup>4)5)</sup>은 대학도서관 평가를 위한 지표를 개발하였다. 이 지표는 일반현황(예산, 인력, 서비스) 및 전국 대학 공동활용영역(종합목록, 상호대차, 원문공유)과 특성화지표(도서관 기본경영 현황, 특성화 분야), 이용자만족도 지표로 나누어 정량 및 정성적인 지표를 개발하고, 이 지표를 적용하여 시범평가를 실시하였다. 곽동철<sup>6)</sup>은 또한 대학도서관을 평가하기 위해 대학도서관의 기본적인 현황지표(장서, 자료구입비, 사서직원 수)와 경영지원지표(장서, 예산, 인력, 정보서비스기획·행정)로 나누어 평가지표를 개발하였다.

곽철완 등<sup>7)</sup>은 모두 6개 분야, 즉 도서관경영(도서관계획, 자체평가, 업무규정, 홍보), 인적자원(직원비율, 직원교육, 도서관장), 정보자원(단행본, 연속간행물, 비도서 및 기타자료, 전문DB, 장서 폐기), 예산 및 시설자원(예산, 시설), 정보이용(장서이용, Web DB 이용, 이용률), 정보자원(이용자 교육, 강의연계서비스, 모바일서비스, 정보봉사, 장애인서비스, 지역 기여도, 상호대차)로 나누어 지표를 개발하였다. 윤희운<sup>8)</sup>은 자료, 예산, 인력, 시설·설비, 정보화, 이용자봉사로 평가항목을 나누고, 각 항목별 평가지표에 가중치를 배정한 평가모형을 개발하였다.

대학도서관에 대한 평가지표개발에 대한 연구 외에도 외국학술지지원센터에 대한 연구로, 최재황<sup>9)</sup>은 K대 외국학술지지원센터의 9개월간의 원문복사서비스의 월별통계를 기반으로 하여 이용대상자, 건수, 빈도, 서비스대상 학술지, 학술지의 발행빈도 등으로 분석하여 외국학술지지원센터 원문복사서비스의 개선방안을 제시하였다. 또한 최재황<sup>10)</sup>은 K대 외국학술지지원센터 이용자를 대상으로 학술지와 원문복사서비스의 품질에 대한 이용자만족도를 조사하였다. 또한 최재황, 박용재<sup>11)</sup>는 외국학술지지원센터에 대한 경제적 가치에 대한 연구도 함께 수행하였다. 심원식, 박홍석<sup>12)</sup>은 국내 도서관의 해외학술지 구독으로 인한 문제점인 중복구독을 지적하면서, 체계적인 외국학술지의 구독 및 공유를 위해 국가적 차원에서 이를 관리하기 위해 외국학술지지원센터를 설립하여 운영할 것을 제안하였다.

4) 곽동철, 윤정옥, “대학도서관 평가지표의 개발에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제2호(2011), pp.309-323.  
5) 곽동철, 윤정옥, “대학도서관 시범평가에 관한 연구,” 한국비블리아학회지, 제22권, 제2호(2011), pp.279-294.  
6) 곽동철, “대학도서관 평가지표 개발과 실행방안에 관한 고찰,” 한국비블리아학회지, 제19권, 제1호(2008), pp.113-130.  
7) 곽철완 등, “대학도서관 평가지표 개발 연구,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008), pp.147-170.  
8) 윤희운, “국내 대학도서관의 평가모형개발에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제3호(2001), pp.45-75.  
9) 최재황, “외국학술지지원센터의 원문복사서비스 개선방안,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제1호(2008), pp.83-94.  
10) 최재황, “외국학술지지원센터의 학술지 및 원문복사서비스의 만족도 분석,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008), pp.69-85.  
11) 최재황, 박용재, “Bass 확산모형 추정에 의한 외국학술지지원센터 원문복사서비스의 경제적 가치 분석,” 情報管理學會誌, 第25卷, 第1號(2008), pp.61-74.  
12) 심원식, 박홍석, “해외인쇄학술지의 확보와 유통의 개선에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제37권, 제4호(2006), pp.289-303.

외국학술지지원센터는 대학도서관을 거점으로 하여 운영되고 있으며, 도서관이 다루는 정보자료 중에서도 인쇄본 외국학술지를 그 대상으로 하고 있다. 그리고 그 서비스는 외국학술지지원센터를 방문하는 이용자와 원문복사서비스를 신청하는 이용자들을 대상으로 하고 있다. 따라서 기존의 대학도서관 평가를 위한 지표 외에, 외국학술지지원센터의 평가지표는 이러한 특성들을 반영할 필요가 있다.

## II. 외국학술지지원센터 평가지표의 개발

### 1. 연구절차 및 방법

#### 1) 기본원칙

외국학술지지원센터 평가지표는 계획-활동-평가의 3대 관리과정의 원칙에 입각하여 평가의 기본틀을 설정하였다. 이러한 3대 관리과정의 원칙에 입각하여 운영전략, 운영시스템, 운영성과에 대한 3가지 부문으로 구분하였으며, 이 세 부문에 대한 균형적 고려로 장기적 성과 창출기반을 마련하고자 하였다. 또한 운영성과평가를 통해 외국학술지지원센터의 사업계획수립 및 운영시스템으로의 피드백정보를 제공하고자 하는 데 목적이 있다.

#### 2) 주요 평가부문의 정의

3대 관리과정원칙에 입각하여 선정한 운영전략, 운영시스템, 운영성과에 대한 균형적 고려로 장기적 성과창출 기반마련을 위해 평가부문을 3가지로 구성하였다. 첫째, 운영전략부문은 센터운영방향, 계획 및 전략에 초점을 두고 평가지표를 구성하였다. 둘째, 운영시스템부문은 센터운영활동, 노력, 시스템, 효율성에 초점을 두고 평가지표를 구성하였다. 셋째, 운영성과부문은 센터운영성과, 결과, 효과성에 초점을 두고 평가지표를 구성하였다.

#### 3) 최초 평가지표(안)에 대한 전문가 자문조사의 개요

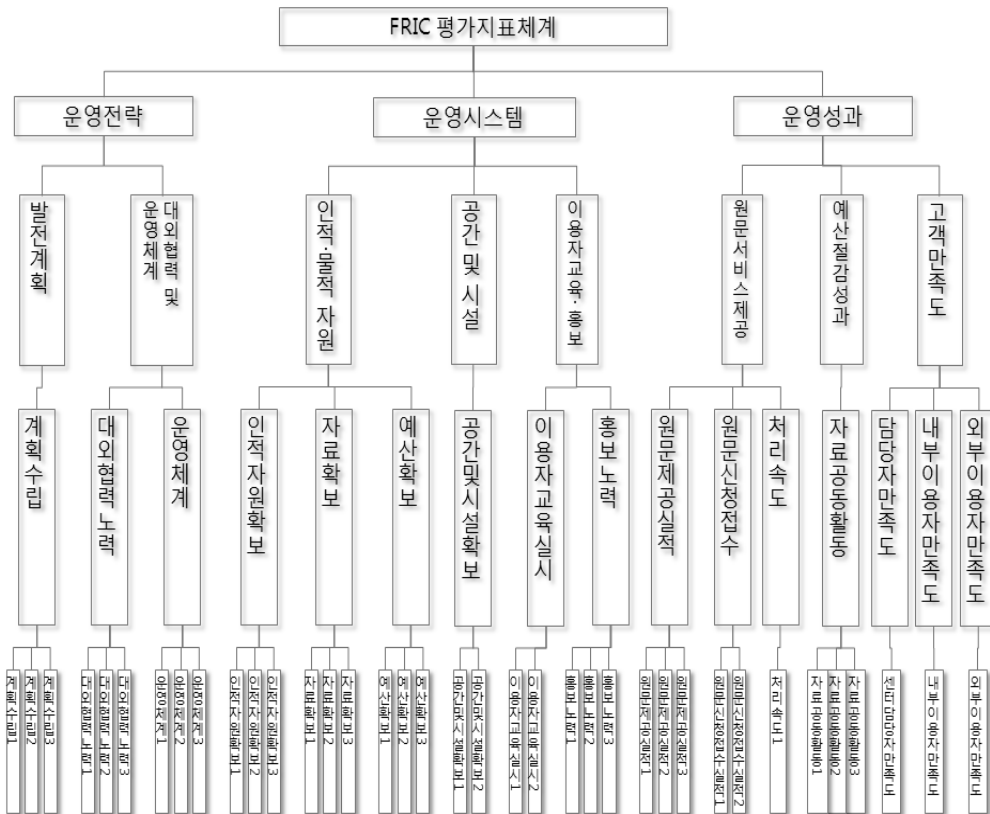
평가지표개발은 대학도서관 평가지표 및 도서관 성과평가 지표, 상호대차서비스의 평가지표와 관련된 선행연구문헌을 조사하여 평가지표풀(pool)을 만들고, 7개 외국학술지지원센터를 방문하여 담당자와 면담과정에서 이 풀에 대한 의견 및 조언을 구하였다. 이러한 절차를 거쳐 작성된 평가지표(안)에 대해 전문가 자문조사를 실시하였다. 개별평가지표는 2010년 교육과학기술부가 시행한 '대학도서관평가지표'와 국제표준도서관성과지표인 ISO11620: 2007, 그리고 연속간행물 및 상호대차의 평가요소를 참조하여 설정하였다. 이를 통해 도출한 최초 평가지표(안)에 대해 문헌정보학과

6 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

교수 5명, 박사학위를 소지한 전문도서관 사서 2명으로 구성된 총 7명의 자문위원<sup>13)</sup>을 대상으로 2011년 9월 23일부터 9월 27일까지 우편서베이 방법을 활용하여 실시하였다. 전문가 자문조사는 연구진이 제시한 3개 부문, 8개 세부부문, 16개 지표, 37개 세부지표(고객만족도 17개 항목 별도)에 대해 자문단이 필수, 선택, 중복, 삭제 등의 의견을 제시하는 방법으로 진행하였다.

4) 최초 평가지표체계(안)

연구진이 제시하고 전문가자문조사를 거친 3개 부문, 8개 세부부문, 16개 지표, 37개 세부지표 최초 평가지표체계(안)는 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 최초 FRIC 평가 지표체계(안)

13) 교수 5명(경기대학교, 경북대학교, 덕성여자대학교, 부산대학교, 충남대학교), 문헌정보학과 사서 2명(한국과학기술정보연구원 지식기반실, 한국해양과학도서관).

## 2. 최초 평가지표(안)의 항목별 중요도 분석

### 1) AHP 조사의 개요

분석적 계층화 방법(AHP: analytic hierarchy process)은 1970년대 초 펜실바니아대학의 Tomas Saaty에 의해 개발된 계층분석적 의사결정방법으로 의사결정과정을 단순화시킴으로써 복잡한 문제에 대해 효과적인 의사결정을 할 수 있도록 해주는 도구이다.<sup>14)</sup> AHP는 다수의 대안에 대해 다면적인 평가기준과 다수의 주체에 의해 의사결정이 이루어지며, 의사결정의 계층구조를 이루고 있는 요소간의 쌍대비교(pair-wise comparison)를 통해 평가자의 지식, 경험 및 직관을 포착하고자 하는 의사결정방법이다.<sup>15)</sup>

AHP에서 가중치의 추정은 상위계층의 요소하에서 각 하위요소가 다른 하위요소에 비해 우수한 정도를 나타내주는 수치로 구성되어 있는 쌍대비교행렬(pair-wise comparison matrix)을 구성하는 것으로 시작된다. 이 행렬로부터 고유치(eigenvalue)를 이용하여 각 계층마다 정규화한 하나의 우선순위벡터를 산출하고, 계층의 최상위에 위치한 의사결정을 달성할 수 있도록 최하위계층에 있는 대안들의 상대적인 우선순위 벡터를 산출한다.<sup>16)</sup>

문헌조사 및 전문가 설문조사 결과 선정된 외국학술지지원센터에 대한 최초 평가지표(안)을 대상으로 부문, 세부부문, 지표, 세부지표로 계층화하여 의사결정구조를 설정하였다. 설정된 부문, 세부부문, 지표, 세부지표계층에 기반하여 항목별 쌍대비교가 가능하도록 설문지를 작성하고, 전문가집단을 대상으로 설문조사를 2차에 걸쳐 실시하여 평가지표의 상대적 가중치를 산정하였다. 구체적으로 살펴보면, 첫째, 상대적 가중치산정은 AHP 방법을 사용하였으며, 도출된 평가지표간 쌍대비교를 수행하여 상대적 가중치를 산정하였다. 둘째, 일관성지수(consistency index)를 이용하여 각 설문 응답에 대한 일관성을 검증하였으며, 일관성 지수가 0.1 이상인 설문지는 상대적 가중치 산정에서 제외하였으며, 유효한 자료에 대해 항목별 기하평균을 종합하는 방법으로 일관성지수를 계산하였다. 또한 1:1 쌍대비교의 취약점인 일관성 결여를 판단하기 위해 설문자료 항목 중 평가자별 일관성비율(consistency ratio)이 0.2 이하이면 일관성이 있다고 판단하였다. 셋째, 가중치평균을 이용하여 가중치를 종합하였다.

전문가집단 구성은 교수 및 자문위원 7명, 교육과학기술부 사업담당관 1명, 외국학술지지원센터 담당자 9명(각 센터별 1명, 2011년 추가선정 외국학술지지원센터 포함), KERIS 담당자 2명, 대학도서관 상호대차담당자 5명으로 총 24명에게 평가지표 가중치를 산정하도록 하였다.

14) 김정택, 대학도서관 성과지표 모형개발을 위한 상대적 가중치 연구(박사학위논문, 충남대학교 대학원 문헌정보학과, 2008), p.15.  
 15) 박기석, 배병환, 조규성, "AHP를 활용한 R&D 부문의 BSC 관점별 가중치 도출," 경영교육논총, 제42집 (2006), p.121.  
 16) 김혜숙, "초·중등학교의 교육정보화 수준에 대한 평가: AHP 지수산출을 중심으로," 아시아교육연구, 제10권, 제4호(2009), p.37.

2) 부문, 세부부문 AHP 분석 결과

AHP 분석 결과, 외국학술지지원센터 운영평가시 운영시스템부문, 운영성과부문, 운영전략부문 순으로 우선순위를 두는 것으로 나타났다. 운영시스템부문에서는 인적·물적자원, 운영성과부문에서는 원문서비스제공, 운영전략부문에서는 대외협력 및 운영체계를 1순위로 선정하였으며, 구체적인 내용은 <표 1>과 같다.

<표 1> 부문과 세부부문에 대한 AHP 분석 결과

부문	가중치	우선순위	세부 부문	가중치	우선순위
운영전략	0.198	3	발전 계획	0.341	2
			대외협력 및 운영체계	0.659	1
운영시스템	0.441	1	인적·물적자원	0.607	1
			공간 및 시설	0.134	3
			이용자교육 및 홍보	0.259	2
운영성과	0.361	2	원문서비스 제공	0.488	1
			예산절감성과	0.234	3
			고객만족도	0.279	2

3) 운영전략부문의 지표, 세부지표 AHP 분석 결과

운영전략부문의 AHP 분석 결과, 계획수립지표는 당해연도 발전계획수립 및 자체평가 실시여부에 대한 세부지표를 1순위, 대외협력노력지표는 외국학술지지원센터 활용확대를 위한 관련사업과 연계 및 협력노력 정도에 대한 세부지표를 1순위, 운영체계지표는 외국학술지 선정기준 및 선정절차의 적정성에 대한 세부지표를 1순위로 선정하였으며, 구체적인 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 운영전략부문의 지표, 세부지표 AHP 분석 결과

세부 부문	지표	가중치	우선 순위	세부지표	가중치	우선 순위
발전 계획	계획 수립	1.000	1	대학도서관 발전계획 중 외국학술지지원센터 관련내용 포함 여부	0.342	2
				외국학술지지원센터 중장기 발전계획수립의 적절성	0.316	3
				당해연도 발전계획수립 및 자체평가 실시 여부	0.342	1
대외 협력 및 운영 체계	대외 협력 노력	0.462	2	교내외 및 도서관 내외기관 및 부서와 협력체제 구축 정도	0.328	2
				외국학술지지원센터 사업추진을 위한 대학경영진 참여유도 노력 정도	0.321	3
				외국학술지지원센터 활용확대를 위한 관련사업과 연계 및 협력노력정도	0.351	1
대외 협력 및 운영 체계	운영 체계	0.538	1	외국학술지 선정기준 및 선정절차의 적정성	0.529	1
				외국학술지지원센터관련위원회(운영위원회, 자료선정위원회 포함) 구성 및 활용정도	0.170	3
				전체예산의 합리적 운용 (전체사업비 중 운영비 비율 등)	0.301	2



4) 운영시스템부문의 지표, 세부지표 AHP 분석 결과

운영시스템부문의 AHP 분석 결과, 인적자원확보지표는 담당인력의 연속간행물 담당업무 근무연수에 대한 세부지표를 1순위, 자료확보지표는 도서관전체 연속간행물 중 외국학술지지원센터 지정분야 연속간행물 종수에 대한 세부지표를 1순위, 예산확보지표는 대응자금확보 등 예산확보노력에 대한 세부지표를 1순위, 공간 및 시설확보지표는 도서관전체 면적 중 외국학술지지원센터 면적에 대한 세부지표를 1순위, 이용자교육실시지표는 교수대상 외국학술지지원센터 교육프로그램 실시횟수 및 참여인원에 대한 세부지표를 1순위, 홍보노력지표는 다른 도서관 및 다른 기관에 대한 원문제공서비스의 홍보활동에 대한 세부지표를 1순위로 선정하였으며, 구체적인 내용은 <표 3>과 같다.

<표 3> 운영시스템부문의 지표, 세부지표 AHP 분석 결과

세부 부문	지표	가중치	우선 순위	세부 지표	가중치	우선 순위
인적 물적 지원	인적자원 확보	0.200	3	자체외국학술지지원센터직원 중 사서자격증 소지 직원수	0.366	2
				담당인력의 연속간행물 담당업무 근무연수	0.375	1
				계교육 및 연수프로그램 평균 참여일수	0.260	3
	자료확보	0.380	2	도서관 전체연속간행물(인쇄본) 중 외국학술지지원센터 지정분야연속간행물 종수	0.400	1
				추가구독한 연속간행물(외국학술지지원지정분야저널) 종수	0.295	3
				외국학술지지원센터 지정분야인쇄저널 종수 중 전자형태로 제공되지 않는 인쇄저널 종수	0.305	2
예산확보	0.420	1	대응자금 확보 등 예산확보 노력	0.486	1	
			도서관 전체자료 구입비 중 연속간행물 구입비(전체)	0.234	3	
			전년대비 연속간행물 구입비 증가실적(외국학술지지원 지정분야)	0.280	2	
공간 및 시설	공간 및 시설확보	1.000	1	도서관전체 면적 중 외국학술지지원센터면적(보존서고포함)	0.665	1
				이용가능한 워크스테이션 수	0.335	2
이용자 교육 및 홍보	이용자 교육실시	0.316	2	교수대상 외국학술지지원센터 교육프로그램 실시횟수 및 참여인원	0.573	1
				학부생 및 대학원생 대상 외국학술지지원센터소개 횟수 및 참여인원	0.427	2
	홍보노력	0.684	1	다양한 방법을 활용한 홍보 및 노력 정도	0.368	2
				다른 도서관 및 다른 기관에 대한 원문제공서비스의 홍보활동	0.402	1
				홈페이지 운영 및 활용, 개선노력정도(운영여부 및 접속건수)	0.230	3

5) 운영성과부문의 지표, 세부지표 AHP 분석 결과

운영성과부문의 AHP 분석 결과 원문서비스제공실적지표는 원문복사 제공실적에 대한 세부지표를 1순위, 원문신청접수실적지표는 최종이용자에 대한 세부지표를 1순위, 자료공동활용지표는 타 외국학술지지원센터와의 분담수서로 인해 구독중지한 저널종수에 대한 세부지표를 1순위, 고객만족도세부부문은 최종이용자 만족도에 대한 세부지표를 1순위로 선정하였다. 한편 고객만족도의 각 지표에서는 AHP를 통한 가중치를 바탕으로 각각 서비스품질 30%, 만족도 30%, 충성도(재이용의

도) 40%의 비율로 점수를 구분하여 배점하였다. 그 평가내용에서는 관련문항의 요인분석 결과에 따라, 상호대차담당자와 자체이용자의 경우는 서비스품질 7문항, 만족도 6문항, 충성도(재이용의도) 3문항의 평균값을 사용하도록 하고, 최종이용자의 경우는 서비스품질 7문항(문항내용은 다름), 만족도 5문항, 충성도(재이용의도) 3문항의 평균값을 사용하도록 하였다. 다만 고객만족도 관련 구조 방정식 모형의 분석에서 최적화한 문항들과, 실제 평가운영상의 편의를 고려하면, 세 집단에 대해 동일한 문항들을 사용하고, 핵심적인 문항들만을 사용할 수 있도록 하기 위해, 만족도 관련 4항목, 충성도(재이용의도) 관련 2항목, 서비스품질 관련 7항목을 사용하는 것도 한 방법이라고 본다.<sup>17)</sup> 운영성과부문의 AHP 분석 결과의 구체적인 내용은 <표 4>와 같다.

<표 4> 운영성과부문의 지표, 세부지표 AHP 분석 결과

세부 부문	지표	가중치	우선 순위	세부지표	가중치	우선 순위
원문 서비스 제공	원문 서비스 제공 실적	0.530	1	원문복사 제공실적	0.373	1
				신청대비 원문 제공실적	0.368	2
				지원금액 대비 원문복사 제공실적	0.259	3
	원문신청 접수실적	0.188	3	자체이용자 원문복사 신청건수	0.353	2
				최종이용자 원문복사 신청건수	0.647	1
처리속도	0.283	2	원문복사 제공처리 평균 소요일수	1.000	1	
예산절감 성과	자료공동 활용	1.000	1	타 외국학술지원센터와의 분담수서로 인해 구독중지한 저널 종수	0.335	1
				권역내 대학도서관과의 분담수서로 인해 구독 중지한 저널 종수	0.334	2
				다른 대학 및 다른 기관의 추천으로 인한 자료 구입실적	0.331	3
고객 만족도	상호대차 담당자	0.275	3	타 대학도서관 상호대차 담당자 만족도	서비스품질	0.29
					만족도	0.33
					충성도(재이용의도)	0.38
	자체 이용자	0.319	2	자체이용자(내부이용자) 만족도	서비스품질	0.29
					만족도	0.33
					충성도(재이용의도)	0.38
	최종 이용자	0.405	1	최종이용자(외부이용자) 만족도	서비스품질	0.29
					만족도	0.33
					충성도(재이용의도)	0.38

### 3. 평가지표의 체계

#### 1) 최종 평가지표체계

전문가집단의 AHP 분석 결과 도출한 최초 평가지표(안)에 대해 연구진과 자문단의 협의를 거쳐

17) 외국학술지원센터에 대한 고객만족도와 그 관련 모형분석에 대해서는, 오동근, 황재영, 여지숙. 전제논문을 참고하기 바란다.

자문위원을 대상으로 자문을 실시하여 외국학술지지원센터 평가지표체계를 최종적으로 확정하였다. 최종적으로 확정된 평가지표체계는 3개 부문, 8개 세부부문, 16개 지표, 35개 세부지표로 구성하였으며, 구체적인 내용은 <표 5>와 같다.

<표 5> 최종 외국학술지지원센터 평가지표의 체계

부문 (3)	세부 부문 (8)	지표 (16)	지표 유형	세부지표(35)		
운영 전략	발전 계획	계획수립	단계/정성	대학도서관 발전계획 중 외국학술지지원센터 관련내용 포함여부 및 중장기 발전계획 수립의 적절성		
			단계	당해연도 발전계획 수립 및 자체평가 실시여부		
	대외협력 및 운영체계	대외 협력노력	정성	교내외 및 도서관 내외 기관 및 부서와 협력체제 구축 정도		
			정성	외국학술지지원센터 사업추진을 위한 대학경영진 참여유도 노력 정도		
		운영체계	정성	센터활용 확대를 위한 관련사업과 연계 및 협력노력 정도		
			정성	외국학술지 선정기준 및 선정절차의 적정성		
운영 시스템	인적자원 확보	인적자원 확보	계량	자체 외국학술지지원센터 직원 중 사서자격증 소지 직원수		
			계량	담당인력의 연속간행물 담당업무 근무년수		
			계량	재교육 및 연수 프로그램 평균 참여 일수		
	자료확보	자료확보	계량	도서관전체 연속간행물(인쇄본) 중 외국학술지지원센터 지정분야 연속간행물 종수 및 구입비		
			계량	추가구독한 연속간행물(외국학술지지원센터 지정분야저널) 종수 및 구입비		
			계량	외국학술지지원센터 지정분야 인쇄저널 종수 중 전자형태로 제공되지 않는 인쇄저널 종수		
			계량	대용자금 확보 등 예산확보 노력		
	예산확보	예산확보	계량	도서관 전체자료구입비 중 연속간행물 구입비(전체)		
			계량	전년대비 연속간행물 구입비 증가실적(외국학술지지원센터 지정분야)		
			계량	외국학술지지원센터 지정분야 인쇄저널 종수 중 전자형태로 제공되지 않는 인쇄저널 종수		
	공간 및 시설	공간 및 시설확보	계량	도서관 전체면적 중 외국학술지지원센터 면적(보존서고포함)		
			계량	이용가능한 워크스테이션 수		
이용자 교육 및 홍보	이용자 교육 실시	교육실시	계량	교수, 대학원생 및 학부생 대상 센터 교육프로그램 실시횟수 및 참여인원		
			정성	다양한 방법을 활용한 홍보 및 노력 정도		
	홍보노력	홍보노력	계량/정성	다른 도서관 및 다른 기관에 대한 원문제공서비스의 홍보활동		
단계/정성			홈페이지 운영 및 활용, 개선 노력 정도(운영여부 및 접속건수)			
운영 성과	원문 서비스 제공	원문 서비스 제공 실적	원문	계량	원문복사 제공실적	
			계량	신청대비 원문제공실적		
			계량	지원금액 대비 원문복사 제공실적		
			원문신청 접수실적	계량	자체이용자 원문복사 신청건수	
			계량	최종이용자 원문복사 신청건수		
	예산절감 성과	자료 공동활용	자료 공동활용	계량	타 외국학술지지원센터과의 분담수서로 인해 구독중지한 저널 종수	
				계량	전국 및 권역 내 대학도서관과의 분담수서로 인해 구독중지한 저널 종수	
				계량	다른 대학 및 다른 기관의 추천으로 인한 자료 구입 실적	
	고객 만족도	고객 만족도	고객 만족도	상호대차 담당자 만족도	계량	타 대학도서관 상호대차 담당자 만족도
				자체이용자 만족도	계량	자체이용자(내부이용자) 만족도
최종이용자 만족도				계량	최종이용자(외부이용자) 만족도	

## 2) 정성지표 평가방법

정성지표는 5단계 절대평가의 방법으로 평가한다. 평가방법은 세부평가내용 각 항목에 대해 개별적으로 평가하지 아니하고 세부평가내용 전체를 대상으로 S등급(100점~90점), A등급(90점미만~80점), B등급(80점미만~70점), C등급(70점미만~60점), D등급(60점미만)으로 적용하였다. 등급간 점수차는 만점×0.1로 계산하였다.

## 3) 정량지표 평가방법

정량지표는 개별지표 특성에 따라 계량평가와 단계별평가로 구분하여 적용하였으며, 평가등급은 S등급, A등급, B등급, C등급, D등급으로 구성하였다. 단계별평가는 평가내용을 수치화·객관화함으로써 계량지표와 같이 평가점수를 명확히 산정할 수 있는 경우에 적용하였다. 등급간 점수차는 만점×0.2로 계산하였다. 정성지표와 관련된 데이터는 KERIS 및 7개 외국학술지지원센터로부터 제공받았다.

## 4) 외국학술지지원센터 평가점수 부여기준

외국학술지지원센터 평가의 최종점수는 1,000점을 만점으로 구성하였다. 세부적으로는 운영전략 부문 190점, 운영시스템부문 440점, 운영성과부문 370점으로 점수를 부여하였다.

## 4. 평가지표 총괄요약표 및 평가정의서의 개발

외국학술지지원센터를 평가하기 위해 이 연구를 통해 개발된 평가지표의 3개 부문, 35개 지표, 지표유형, 배점에 대한 구체적인 내용은 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 총괄요약표 (시범평가자 포함)

부문	번호	세부지표	지표 유형	배점	시범평가자	
					위원	연구진
운영 전략 (190점)	1	대학도서관 발전 계획 중 외국학술지지원센터 관련내용 포함여부 및 중장기 발전계획 수립의 적절성	단계/정성	40	○	
	2	당해연도 발전계획 수립 및 자체평가 실시 여부	단계	20	○	
	3	교내외 및 도서관 내외 기관 및 부서와 협력체제 구축 정도	정성	20	○	
	4	외국학술지지원센터 사업추진을 위한 대학경영진 참여유도 노력 정도	정성	20	○	
	5	센터 활용 확대를 위한 관련사업과 연계 및 협력노력 정도	정성	20	○	
	6	외국학술지 선정기준 및 선정절차의 적정성	정성	40	○	
	7	센터관련위원회(운영위원회, 자료선정위원회 포함) 구성 및 활용정도	정성	10	○	
	8	전체예산의 합리적 운용(전체사업비 중 운영비 비율 등)	계량	20		○
운영 시스템 (440점)	1	자체 외국학술지지원센터 직원 중 사서자격증 소지 직원수	계량	20		○
	2	담당인력의 연속간행물 담당업무 근무년수	계량	20		○
	3	재교육 및 연수프로그램 평균 참여일수	계량	10		○
	4	도서관전체 연속간행물(인쇄본) 중 외국학술지지원센터 지정분야 연속간행물 종수 및 구입비	계량	40	미포함	
	5	추가 구독한 연속간행물(외국학술지지원센터 지정분야저널) 종수 및 구입비	계량	30		○
	6	외국학술지지원센터 지정분야 인쇄저널 종수 중 전자형태로 제공되지 않는 인쇄저널 종수	계량	30		○
	7	대용자금 확보 등 예산확보 노력	계량	50		○
	8	도서관 전체자료구입비 중 연속간행물 구입비(전체)	계량	30	미포함	
	9	전년대비 연속간행물 구입비 증가실적(외국학술지지원센터 지정분야)	계량	30	미포함	
	10	도서관 전체면적 중 외국학술지지원센터 면적(보존서고포함)	계량	40		○
	11	이용가능한 워크스테이션 수	계량	20		○
	12	교수, 대학원생 및 학부생 대상 외국학술지지원센터 교육프로그램 실시 횟수 및 참여인원	계량	40		○
	13	다양한 방법을 활용한 홍보 및 노력 정도	정성	30	○	
	14	다른 도서관 및 다른 기관에 대한 원문제공서비스의 홍보활동	계량/정성	30	○	○
	15	홈페이지 운영 및 활용, 개선 노력 정도(운영여부 및 접속건수)	단계/정성	20	○	○
운영 성과 (370점)	1	원문복사제공 실적	계량	40		○
	2	신청대비 원문 제공 실적	계량	40		○
	3	지원금액 대비 원문복사 제공 실적	계량	20		○
	4	자체이용자 원문복사 신청건수	계량	10		○
	5	최종이용자 원문복사 신청건수	계량	20		○
	6	원문복사 제공처리 평균 소요일수	계량	50		○
	7	타 외국학술지지원센터와의 분담수서로 인해 구독중지한 저널 종수	계량	30		○
	8	전국 및 권역내 대학도서관과의 분담수서로 인해 구독중지한 저널 종수	계량	30	미포함	
	9	다른 대학 및 다른 기관의 추천으로 인한 자료구입 실적	계량	30	미포함	
	10	타대학 도서관 상호대차 담당자 만족도	계량	30		○
	11	자체이용자(내부이용자) 만족도	계량	30		○
	12	최종이용자(외부이용자) 만족도	계량	40		○
합 계				1,000		

14 한국도서관·정보학회지(제43권 제2호)

이 연구에서는 개발한 평가지표를 외국학술지지원센터의 평가에 적용하기 위해 평가정의서를 각 세부지표별로 개발하였다. 이 중 정성지표와 계량지표에 대한 평가정의서의 예를 제시하면 <표 7>, <표 8>과 같다.

<표 7> 정성지표 평가정의서(예)

관리번호	1-1-1-1					
세부부문	발전계획	지	표	계획수립		
세부지표	대학도서관 발전계획 중 외국학술지지원센터 관련내용 포함여부 및 중장기 발전계획 수립의 적절성					
지표유형	단계/정성	배	점	40점		
지표정의	○ 대학도서관 발전계획 중 외국학술지지원센터 관련 내용 포함여부 및 중장기 발전계획 수립의 적절성을 평가한다.					
평가내용	① 대학도서관 발전계획 유/무, 도서관 발전계획 중 외국학술지지원센터 관련 내용 포함 여부 - 대학도서관 발전계획은 공식발행 또는 내부 품의 이상의 공식적인 문서로 존재하는 내용에 한함 ② 외국학술지지원센터 중장기 발전계획수립 및 대학도서관과의 연계내용 여부 - 외국학술지지원센터 중장기 발전계획은 3년 이상의 중장기 발전계획 수립 및 대학도서관과의 연계내용 포함여부 등을 고려					
측정산식 (가) (20점)	도서관 발전계획(가)		유	무		
	외국학술지지원센터 관련 내용 포함 여부(가)		포함	미포함		
	배 점		20	10	0	
측정산식 (나) (20점)	외국학술지지원센터 중장기 발전계획 적절성(나)	S (최우수)	A (우수)	B (보통)	C (미흡)	D (매우미흡)
	배 점	20	18	16	14	12

<표 8> 계량지표 평가정의서(예)

관리번호	3-1-1-1					
세부부문	원문서비스 제공	지	표	원문서비스 제공실적		
세부지표	원문복사제공 실적					
지표유형	계량	배	점	40점		
지표정의	○ 원문복사제공 실적을 평가한다.					
평가내용	① 원문복사제공 실적을 계량적으로 평가한다. ② 원문복사증가실적을 계량적으로 평가한다.					
측정산식 (가) (30점)	원문복사 제공실적(가)	S (최우수)	A (우수)	B (보통)	C (미흡)	D (매우미흡)
	배 점	30	24	18	12	6
	건 수	2500건 이상	2000-2500건미만	1500-2000건미만	1000-1500건미만	1000건 미만
측정산식 (나) (10점)	원문복사 증가실적(나)	S (최우수)	A (우수)	B (보통)	C (미흡)	D (매우미흡)
	배 점	10	8	6	4	2
	건 수	30%이상	20%이상-30% 미만	10%이상-20% 미만	5%이상-10% 미만	5%미만

※ (당해년도실적-전년도실적)/전년도실적×100

5. 시범평가 및 후속작업

1) 시범평가 과정 및 절차

평가지표의 실제 활용 가능성을 제고하고 그에 대한 추가의 타당성을 확보하기 위해, 이 연구에서 개발한 평가지표 및 정의서에 따라 7개 외국학술지지원센터에 대한 자문 및 시범평가를 실시하였다.

7명의 자문위원들에게 최종적으로 개발된 평가지표 및 정의서에 대한 자문을 미리 실시하여 확정 한 뒤, 이 지표 및 평가정의서에 따라 시범평가를 실시하였다. 시범평가는 개발된 평가지표 중 평가 가능한 데이터가 확보된 지표에 대해서만 실시하였다(〈표 6〉 참조). 시범평가 대상지표 중 계량지표는 연구진이 평가정의서에 따라 7개 외국학술지지원센터가 제공한 데이터를 기반으로 평가하였으며, 정성지표에 대해서는 한국교육학술정보원(KERIS)에서 위촉한 외국학술지지원센터 평가위원회 위원(5명)이 당해 7개 외국학술지지원센터가 제출한 운영결과보고서를 기반으로 평가가능한 지표만 평가하였다. 시범평가 대상지표는 개발된 평가지표(35개) 중 30개의 지표이며, 이 중 계량지표 5개는 시범평가에서 데이터 미비(센터 미제출, 2011년 데이터 미확보 등)의 이유로 제외하였다. 평가지표의 구성과 시범평가 대상 평가지표는 〈표 9〉와 같다.

〈표 9〉 평가지표 구성 및 배점과 시범평가 대상 지표

평가지표(안)	시범평가	비 고
정 성 5 (110점)	5 (110점)	· 시범평가가 가능한 지표만 평가
단 계 2 (50점)	2 (50점)	상 동
단계/정성 2 (60점)	2(30/30점)	· 단계지표 중 FRIC홈페이지 도서관 및 대학홈페이지 링크 여부는 연구진이 평가(10점) · 나머지 단계/정성지표(50점)는 평가위원이 평가
계량/정성 1 (30점)	1(15/15점)	· 계량 배점(15점)은 연구진이 평가 · 정성지표(15점)는 평가위원이 평가
계 량 25 (750점)	20 (590점)	· 5개 지표(160점)는 시범평가 제외
합 계 35 (1000점)	30 (840점)	· 시범평가 제외지표 5 (160점)

2) 시범 및 자체 평가 결과와 후속작업

시범평가는 2011년 12월 13일 한국교육학술정보원에서 실시하였으며, 평가결과는 연구진이 평가한 계량지표에 대한 배점과 평가위원들이 평가한 정성지표에 대한 배점을 합산하였다.

또한 이 시범평가를 통해 제시된 의견을 평가지표의 개선에 반영하여, “외국학술지지원센터(FRIC) 평가지표(안)”이라는 소책자를 별도로 발행하여, 9개 외국학술지지원센터와 7명의 자문위원, 전문가설문에 참여한 교육과학기술부 및 KERIS, 대학도서관의 관계자에게 발송하여, 최종검토를 요청하였다.

특히 개별 외국학술지지원센터에 대해서는, 이 지표에 따른 자체평가를 통해 차후의 평가에 대비

한 준비를 하면서 나타날 수 있는 추가의 문제점을 검토하고 의견을 제시할 수 있는 기회가 되도록 하였다. 자체평가는 7개 외국학술지지원센터에 평가지표 및 정의서와 자체평가서를 배포하고, 이에 따라 외국학술지지원센터에서 자체적으로 평가를 실시한 뒤 평가서를 회신하도록 하였다. 시범평가 및 자체평가 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 시범평가 및 자체평가 결과

센터	시범평가(840)			자체평가(1,000)			
	계량지표	정성지표	총계	운영전략	운영시스템	운영성과	총계
A	397	147.2	544.2	180	388	290	858
B	413	133.6	546.6	188	326	308	822
C	409	123.0	532.0	168	384	318	870
D	433	150.0	544.2	184	337	331	852
E	470	138.0	544.2	178	354	343	875
F	479	135.6	614.6	164	341	228	733
G	457	155.8	544.2	172	305	290	767

시범평가 결과 계량지표에서는 F센터가 가장 높은 점수였으며, 정성지표에서는 G센터가 가장 높았다. 두 지표의 합산한 결과는 F센터가 가장 높은 평가를 받았다. 자체평가 결과는 센터에 따라 센터에서 현재 평가가 불가능한 항목에 대해서는 배점을 하지 않아 총점상에 차이가 있었다. 자체평가 결과 운영전략에서는 C센터, 운영시스템에서는 A센터, 운영성과에서는 E센터가 가장 높은 점수였다. 총점에서는 E센터가 가장 높았다.

아울러 연구자들은 자체평가를 실시했던 각 개별센터 담당자로부터 평가지표들에 대한 피드백을 받았다. 운영전략지표와 관련해서는, 기존의 장기전략에 외국학술지지원센터 관련내용을 포함시켰는지의 여부를 묻는 것은 기간이 짧으므로 불가하다는 것과, 학술지 선정기준이나 예산운용에 관련된 평가에 일률적 기준을 적용하는 것이 무리라는 의견이 있었다. 운영시스템지표에 대해서는, FRIC 담당자에 대한 명확한 정의 필요성과 자격증 및 근무연수 적용상의 문제, 연속간행물 종수로 평가하는 항목들을 비율로 바꾸는 것이 바람직하다는 의견, 종수에 관련된 척도상의 등급간 간격 조정 문제, 특정지표들이 특정센터에 유리할 수 있는 문제점(도서구입비, 이용자교육, 도서관 규모, 지원금액에 따른 평가상의 유불리 등)의 해결, 워크스테이션 수나 홈페이지 운영을 지표에 포함시킨 점 등에 대한 의견이 있었다. 운영성과지표에 대해서는, 원문복사 제공실적의 반영비중에 대해 각 센터의 성과에 따라 센터별로 서로 상반되는 의견들이 있었다.

이러한 시범평가 및 자체평가의 결과들은 외국학술지지원센터의 사업이 시행된 지 그다지 오래 지 않았기 때문에 어느 면에서는 제한된 경험과 성과, 데이터를 바탕으로 한 것이라고 할 수 있다. 따라서 앞으로의 운영과정을 통해 개별 외국학술지지원센터들의 특성을 반영할 수 있는 방안들을 모색하는 것도 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.



### III. 결 론

외국학술지지원센터는 효과적이고 효율적인 국내 외국학술지의 구독 및 이용을 위해 국가적 차원에서 운영되고 있는 사업이다. '외국학술지의 기관별 중복구독을 배제하고, 외국학술정보를 국가가 전략적으로 공동활용하는 인프라를 구축하자'는 취지하에 운영되고 있는 외국학술지지원센터는 2012년부터는 7개 외국학술지지원센터에 2개가 추가되어 9개 외국학술지지원센터로 사업진행 3년차를 맞이하고 있다. 사업초기 외국학술지지원센터의 선정단계를 지나 이제는 장기적인 운영을 목적으로 외국학술지지원센터의 운영을 좀 더 내실 있게 다져가야 할 단계인 것이다. 이러한 단계에서 이 연구는 외국학술지지원센터의 운영을 다각도에서 평가할 수 있는 평가지표를 개발하였다.

이 연구에서 개발한 평가지표는 계획-활동-평가의 3대 관리과정의 원칙에 입각하여 운영전략, 운영시스템, 운영성과 3가지 부문으로 구분하였고, 이 부문은 다시 세부부문과 지표 및 세부지표로 구분하였다. 최종적으로 개발된 평가지표는 3개 부문, 8개 세부부문, 16개 지표, 35개 세부지표로 구성하였다. 각각의 지표는 AHP 설문조사 결과 도출된 가중치로 배점을 결정하였으며, 외국학술지지원센터 평가의 최종점수는 1,000점을 만점으로 구성하였다. 세부적으로는 운영전략부문 190점, 운영시스템부문 440점, 운영성과부문 370점으로 점수를 부여하였다. 그리고 개발된 평가지표를 기반으로 평가지표 정의서를 작성하여, 실제 각 외국학술지지원센터의 평가에 바로 적용할 수 있도록 하였다.

평가지표 및 그 세부지표들은 정성 및 정량적인 평가를 모두 할 수 있도록 하였으며, 지금 현재 각 외국학술지지원센터들이 미비하게 운영하고 있는 지표라 하더라도 각 센터의 체계적인 운영을 유도하기 위한 방편의 일환으로 평가지표에 포함하였다. 평가지표는 현재 각 외국학술지지원센터의 운영에 대한 평가를 위해 활용되지만, 동시에 각 센터들이 이 평가지표를 지침으로 삼아 운영개선에도 활용해야 할 것이기 때문이다.

이 연구를 통해 제시한 평가지표는 외국학술지지원센터들이 협력과 경쟁을 통해 그 서비스를 확대하고, 그 품질과 고객만족도를 증진시키는 데 도움이 될 수 있는 방향으로 설계하고자 하였다. 또한 이 평가지표는 시범평가와 자체평가 등의 피드백을 거쳐 개선을 위한 의견과 함께 지원기관에 제안되었다. 여러 모로 자료와 데이터가 충분히 축적되지 못하여 포괄적이고 균질한 분석에 어려움이 있었으나, 차후 지속적인 서비스를 통해 다양한 경험을 축적해나간다면, 좀 더 심층적인 조사와 분석을 통해 더 유용한 성과를 거둘 수 있을 것으로 판단한다. 아울러 이를 바탕으로 실제 평가상의 난점 등을 고려하여 적용하고, 향후 각 외국학술지지원센터들의 상황변화에 따라 개별지표들을 수정·보완해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 곽동철. “대학도서관 평가지표 개발과 실행방안에 관한 고찰.” 한국비블리아학회지, 제19권, 제1호 (2008), pp.113-130.
- 곽동철. “대학도서관 시범평가에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제22권, 제2호(2011), pp.279-294.
- 곽동철, 윤정옥. “대학도서관 평가지표의 개발에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제2호 (2011), pp.309-323.
- 곽철완 등. “대학도서관 평가지표 개발 연구.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008), pp.147-170.
- 김정택. 대학도서관 성과지표 모형개발을 위한 상대적 가중치 연구. 박사학위논문, 충남대학교대학원 문헌정보학과, 2008.
- 김광석, 오동근, 여지숙. “외국학술지지원센터 운영사업의 비용편익분석.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제1호(2012), pp.287-301.
- 김혜숙. “초·중등학교의 교육정보화 수준에 대한 평가: AHP 지수 산출을 중심으로.” 아시아교육연구, 제10권, 제4호(2009), pp.31-56.
- 박기석, 배병한, 조규성. “AHP를 활용한 R&D 부문의 BSC 관점별 가중치 도출.” 경영교육논총, 제42집(2006), pp.119-137.
- 배주미, 정익중, 박현진 아동청소년 상담·보호·복지기관 평가모형 개발 연구. 서울: 한국청소년상담원, 2009.
- 심원식, 박홍석. “해외인쇄학술지의 확보와 유통의 개선에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제37권, 제4호(2006), pp.289-303.
- 오동근, 황재영, 여지숙. “이용자와 상호대차담당자가 인식하는 외국학술지지원센터(FRIC)의 서비스품질과 고객만족도 분석.” 정보관리연구, 제43권 제2호(2012), pp.23-42.
- 윤희운. “국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제3호 (2001), pp.45-75.
- 정민진. “외국학술지지원센터 성과와 발전방향.” 국립대학도서관보, 제28집(2010), pp.69-80.
- 최재황. “외국학술지지원센터의 원문복사서비스 개선방안.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제1호 (2008), pp.83-94.
- 최재황. “외국학술지지원센터의 학술지 및 원문복사서비스의 만족도 분석.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008), pp.69-85.
- 최재황, 박용재. “Bass 확산모형 추정에 의한 외국학술지지원센터 원문복사서비스의 경제적 가치 분석.” 情報管理學會誌, 第25卷, 第1號(2008), pp.61-74.
- 한국연구재단. 대학도서관 평가. 서울: 한국연구재단, 2010.
- 한상신, 이상돈, 오현석. 인적자원 지수 및 지표 개발. 서울: 한국직업능력개발원, 2003.