

# 논문

## 대학도서관 평가 동향과 과제

전북대학교 중앙도서관  
곽병희

### < 목 차 >

1. 서 론
    - 1.1 연구의 필요성 및 목적
    - 1.2 연구 내용 및 방법
  2. 이론적 배경
    - 2.1 대학도서관 평가제도의 변화
    - 2.2 대학도서관 평가패러다임 변화
    - 2.3 선행 연구
  3. 대학도서관 평가의 동향
    - 3.1 한국
    - 3.2 일본
    - 3.3 미국
    - 3.4 국제기구
    - 3.5 논의 사항
  4. 결 론
- 참고문헌

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

대학은 국가와 사회의 발전에 커다란 영향을 끼치며 발달하여 왔다. 현재 급변하는 사회 환경속에서 대학교육은 지식기반사회의 도래와 더불어 더욱 중요시되고 있다. 국가 및 사회에 미치는 영향으로 인하여 대학교육에 대한 관심이 증대하면서 대학평가의 중요성도 더불어 커지고 있다.

1982년부터 시작된 우리나라 대학평가의 발전과정을 보면 1992년까지 10년 동안의 장학적 동료평가의 시기를 거쳐 1994년부터 2001년까지 7년 동안의 평가인정제가 도입 시행되었으며 2001년부터 2006년까지 5년 주기의 2주기 평가인정제가 시행되었다. 그러나 대학평가의 시행과정에서 논란이 없었던 것은 아니다. 주기의 문제와 관련해서는 사회적 변화와 대학여건 변화를 감안하여 주기를 단축해야 한다는 주장이 있는가 하면 주기를 더 연장해야 한다는 견해도 있어 왔다. 또한 지표와 항목 등에 있어 대학의 특성을 감안하지 않고 획일적인 잣대로 평가한다는 비판이 없지 않았다. 그리고 정량적인 것과 정성적인 지표간의 균형을 맞추거나 오히려 정량보다는 정성적인 지표를 활용해야 된다는 견해도 중요한 쟁점의 하나가 되었다.<sup>1)</sup>

대학도서관 평가에 있어서도 평가항목 및 지표 설정의 불합리성, 대학도서관 위상에 걸맞는 가중치 설정, 정량적 지표의 편중 문제 등이 문제점으로 지적되어 왔다. 상기와 같은 비판에도 불구하고 대학교육협의회에서 실시하던 대학종합평가인정제가 대학교육 및 대학도서관의 물리적인 환경을 한 단계 발전시키는데 공헌을 하고 있는 것으로 평가받고 있는 것도 사실이다.

새 정부가 들어선 이후 대학의 경쟁력 강화를 위한 새로운 고등교육 질 관리체제인 정보공시와 대학 자체평가제가 도입되었다. 이는 정보공시와 대학 자체평가를 법제화하여 대학의 설립목적, 특성화 전략에 기반한 대학발전을 위한 자기진단과 점검을 체계적으로 추진하기 위한 평가체제를 구축하기 위한 목적에서 추진되었다. 그러므로 이러한 대학사회의 평가시스템 변화에 능동적으로 대처하고, 대학도서관 평가와 관련하여 그동안 제기되었던 문제점에 대한 합리적인 대안을 모색해 보기 위하여 국내외 대학도서관 평가 관련 동향과 향후 과제에 대하여 검토해 볼 필요성이 있다.

따라서 대학평가를 통하여 국내 대학들이 교육여건과 내용면에서 국제 경쟁력을 가진 대학으로 발전하도록 유도하고, 국제적 기준에 부합하는 평가제도와 기준

1) 이현청, “대학평가의 현재와 미래,” 교육개발, 제34권, 제3호(2007), p.23.

을 개발하기 위해서는 무엇보다도 선진 외국의 대학도서관 평가에 대한 최근 동향의 파악이 요구된다. 그러므로 본 연구는 국내외 선진 평가시스템의 발전 동향을 소개함으로써 우리나라 대학도서관의 평가시스템 발전방안과 향후 과제를 함께 모색하는데 그 목적이 있다.

## 1.2 연구 내용 및 방법

현재 진행되고 있는 국내 외의 대학도서관평가 동향을 파악하여 우리나라 대학도서관 평가의 발전 방안을 모색해 보고자 다음과 같은 내용들을 수행하였다.

첫째, 대학도서관 평가 관련 국내 문헌연구를 통하여 대학도서관 평가의 전반적인 내용과 동향을 분석하였다.

둘째, 선진국의 대학도서관 평가 동향을 살펴보기 위하여 미국, 일본 및 국제기구의 대학도서관 평가 관련 동향과 내용을 살펴보았다.

셋째, 국내 외 대학도서관 평가 동향과 내용을 바탕으로 우리나라 대학도서관 자체평가시스템의 개발과 운영에 있어서 시사점을 도출하였다.

## 2. 이론적 배경

대학도서관 평가 동향의 이론적 배경으로 대학도서관 평가제도의 변화, 대학도서관 운영환경의 변화로 인한 평가 패러다임의 변화를 살펴보고자 한다.

### 2.1 대학도서관 평가제도의 변화

우리나라는 1982년부터 한국대학교육협의회에 의해 대학평가가 이루어져왔는데 대학종합평가와 학문분야평가로 나누어 시행되어 왔다. 1980년대 대학평가는 동료평가에 의한 자율적 장학평가의 성격을 갖고 있었으며 주로 기본 교육여건에 대한 기관평가에 치중하였다. 1982년부터 1992년까지 10년 동안 5년 주기의 평가를 시행한 후 1990년대로 접어들면서 대학종합평가(accreditation)체제로 전환하게 되었다.<sup>2)</sup> 이에 따라서 한국대학교육협의회는 1994년에 대학교육의 수월성 추구, 대학경영의 효율성 제고, 대학의 자율성 신장, 대학간의 협동성 진작, 대학 재정지원의 확충 등을 목적으로 종합평가인정제를 도입하였다. 제1주기(1994-2000)의 대학종합평가인정제 실시로 전반적인 대학교육의 여건을 일정 수준 이상으로 끌어올리는 조성적 목적과 학사운영을 포함한 대학 경영의 사회적 책무성을 제고하는 목적을 어느 정도 달성한 것으로 평가되었다.

<sup>2)</sup>이현청, 전개 논문, pp.21-22.

제2주기(2001-2006) 대학종합평가는 21세기의 시대적·사회적 요구에 부응하는 대학교육을 유도하고, 개별대학의 특성화·차별화 전략의 수립과 추진을 권장하며, 대학교육의 질을 국제적 수준으로 향상시키는데 목적을 두고 실시되었다.<sup>3)</sup>

그러나 앞으로는 대학교육협의회에서 주관하여 실시하던 대학종합평가는 실시하지 않고, 대신에 ‘고등교육법’ 개정(법률 제8638호, 2007.10.17)<sup>4)</sup>으로 모든 대학들이 의무적으로 2년에 1회 이상 자체평가<sup>5)</sup>를 실시해야 한다. 또한 ‘교육관련기관의 정보공개에 관한 특별법’ 제정(법률 제8492호, 2007.5.25)으로 정보공시제가 도입되어 법에 규정한 항목에 관한 정보를 의무적으로 공시해야 한다. 이러한 대학 자체평가의 실시 목적은 우선적으로 대학의 설립목적, 특성화 전략에 기반한 대학발전을 위한 자기진단과 점검이며, 이를 위한 평가체제를 구축하는 것이다. 그러므로 자체평가는 대학이 자기 발전을 위한 진단과 점검을 자발적으로 실시할 때 진정한 의미를 지닐 수 있다. 대학의 특성과 발전계획을 반영할 수 있는 대학 자율 평가지표 도입과 정보공시 항목에 기반하여 평가지표를 개발·사용하도록 하고 있다. 이를 통하여 내부의 자원배분, 대학의 발전계획 수립·보완시 활용할 수 있는 컨설팅형 평가로 전환하고자 하는 것이다.<sup>6)</sup>

## 2.2 대학도서관 평가패러다임 변화

### 1) 운영 환경의 변화

#### (1) 소장매체의 변화

지식정보화사회에서는 정보의 생산과 소비가 다양한 형태로 나타나며 정보를 수록하는 매체도 다양하게 변화하고 있다. 이에 따라 종전의 인쇄매체가 대부분을 차지하는 도서관 자료가 점차 전자매체자료의 비중이 높아지고 있고, 분야에 따라서는 전자매체로만 정보가 생산되어 이용자에게 제공되고 있다. 따라서 이러한 소장매체의 변화는 도서관 장서구성의 변화와 더불어 정보이용 환경과 서비스 이용

3) 한국대학교육협의회, 대학종합평가편람(서울 : 한국대학교육협의회, 2006), p.3.

4) 제11조의2(평가) 제1항 “학교는 교육과학기술부령으로 정하는 바에 따라 해당기관의 교육·연구, 조직·운영, 시설·설비 등에 관한 사항을 스스로 점검·평가하여 그 결과를 공시하여야 한다.”

5) ‘고등교육기관의 자체평가에 관한 규칙’(교육과학기술부령 제21호, 2008.12.18 공포, 2009.1.1 시행) 제2조(자체평가 정의) “자체평가”란 ‘고등교육법’ 제2조에 따른 학교가 해당기관의 교육·연구, 조직·운영, 시설·설비 등 학교운영의 전반에 대하여 종합적으로 점검·분석·평가하는 것을 말한다.

6) 성태제 등, 대학 자체평가 모형 개발 연구(서울 : 한국대학교육협의회, 2009), pp.7-8.

형태에도 많은 영향을 미치게 되었다.

### (2) 정보이용 환경의 변화

각종 통신 기반 시설과 정보시스템의 발전으로 인하여 도서관의 정보이용 환경에서도 많은 변화를 경험하게 되었다. 소장 중심의 전통적인 도서관에서 접근 중심의 디지털도서관으로 도서관의 운영 환경이 변화함에 따라서 물리적인 장소로서의 도서관과 논리적인 개체로서의 도서관<sup>7)</sup> 개념이 혼재해 있으며, 물리적인 건물 속에 존재하는 정보와 네트워크상에 존재하는 정보자원이 혼재해 있다.<sup>8)</sup> 이에 따라 도서관의 물리적 공간개념과 도서관 업무도 전자화된 업무환경으로 변화하고 있다. 또한 도서관의 운영 환경은 책과 인간관계의 함수에서 정보와 네트워크의 관계로 그 중심이 이동되고 있으며, 도서관의 기능도 ‘지식의 보존’에서 ‘지식으로의 접근’으로 그 기능이 전환되고 있다.<sup>9)</sup> 따라서 이러한 정보이용 환경의 변화는 정보서비스 형태에서도 많은 변화를 초래하였다.

### (3) 정보서비스 환경의 변화

오늘날 도서관의 업무는 도서관 중심에서 이용자 중심으로, 정보자료의 소장 중심에서 접근 중심으로 나아가고 있다. 이를 달리 표현하면, 도서관이 추구해야 할 경영관리의 중심이 ‘모든 정보는 도서관으로부터’, ‘모든 정보는 이용자를 위하여’라는 방향으로 변화되고 있음을 뜻한다.<sup>10)</sup> 이러한 정보서비스 환경 변화에 따라서 서비스의 형태도 기존의 단순 정보제공에서 전문화, 맞춤화되는 서비스로 변화하고 있다. 최근에는 교수 및 학생들의 강의와 수업활동을 효율적으로 지원하기 위하여 학문 영역별 특정 주제의 전문지식을 이수한 사서에 의한 주제전문서비스가 활발하게 도입되고 있다. 앞으로 도서관 정보서비스는 이러한 서비스 환경의 변화와 이용자의 다양한 요구를 분석하여 효율적으로 정보서비스를 제공할 수 있는 유연한 시스템을 구축하여야 한다. 나아가 구축된 시스템을 이용자가 효과적으로 활용할 수 있도록 하기 위하여 하드웨어 측면 뿐만 아니라 운영마인드나 제도적 측면

7) Stuart A. Sutton, Future Service Models and the Convergence of Function : The Reference Librarian as Technician, Author and Consultant. In Kathleen Low[ed.]. Roles of Reference Librarians : Today and Tomorrow(New York : The Haworth Press, 1996), p.132.

8) 尾城孝一. “東京工業大學電子圖書館(TDL:Titech Digital Library)의設計と構築-「電子圖書館」を求めて-”, 大學圖書館研究, 第58號(2000), pp.1-15. 황영환역. “전자도서관(TDL:Titech Digital Library)의 설계와 구축 : 도쿄공업대학의 사례”, 도서관 문화 제42권, 제1호(2001), p.16.

9) 濟賀宣昭, “電子圖書館經營論,” 現代の圖書館, 第36卷, 第4號(1998), p.276.

10) 이상복, “21세기 대학도서관의 전망과 과제,” 제36차 국공립 대학도서관 도서관·정보학 학술 세미나 (서울 : 육군사관학교도서관, 2001), p.6.

면에서도 환경적 변화에 효율적으로 대처할 수 있어야 할 것이다.

상기와 같이 대학도서관을 둘러싼 운영환경의 변화요인으로 소장매체, 정보이용 환경, 정보서비스의 변화를 살펴보았다. Todaro<sup>11)</sup>는 이러한 도서관과 정보환경의 변화모습을 과거 전통적인 도서관과 오늘날의 도서관을 대비하여 <표 1>과 같이 설명하고 있다.

<표 1> 도서관과 정보환경의 패러다임 변화

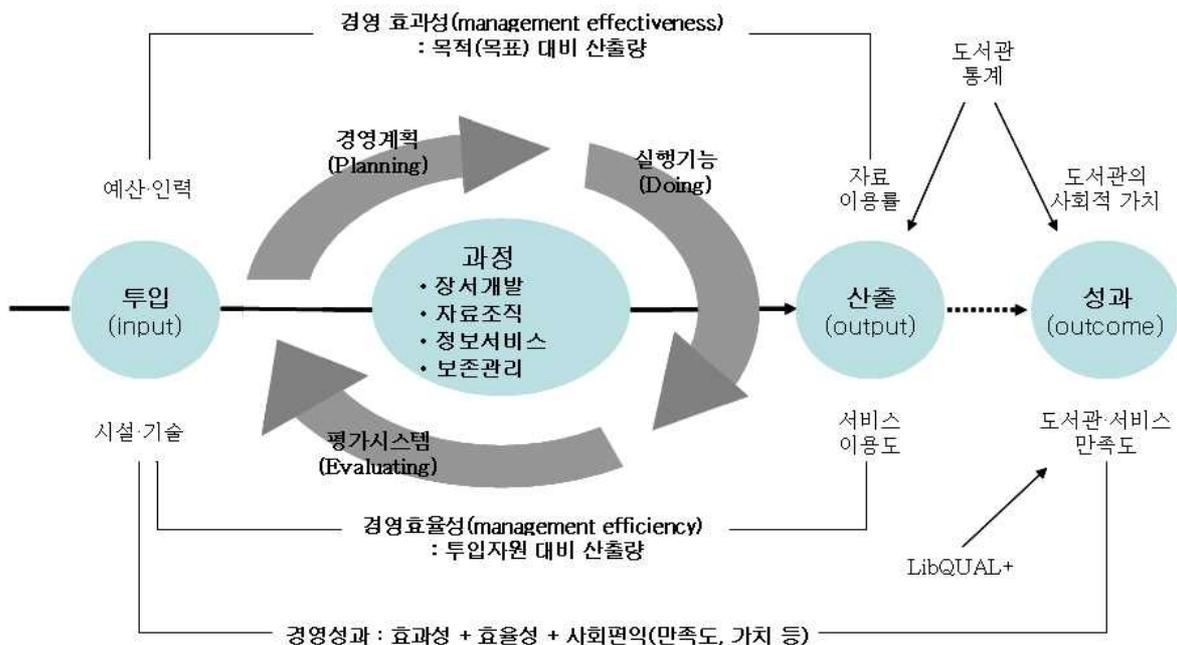
과 거	현 재
1.서비스는 도서관 개관시간 중에만 이용가능	많은 서비스들은 하루 24시간, 주 7일(언제나) 이용 가능
2.개별 이용자에게 제한적인 기술 제공	개별 이용자들에게 폭넓은 기술 제공
3.한정된 장소에서 개별 작업만 가능	한 장소 또는 네트워크상에서 여러 작업 가능
4.도서관서비스(하드웨어, 소프트웨어, 이용자의 요구)에 대한 변화요구가 연1회 또는 18개월에 한번 발생	도서관 서비스에 대한 변화요구가 매달 또는 2-3달마다 발생-지속적인 재평가가 필요
5.프린트매체에 대한 높은 의존도	전자매체와 프린트매체에 대한 높은 의존도
6.대부분의 자료가 프린트형태로만 이용가능하며, 색인정도만 전자매체로 이용가능	원문이 전자매체로 이용가능하며, 때로는 오직 전자매체로만 이용 가능한 것이 있음
7.이용자들의 요구, 학습 및 지식수준을 쉽게 파악할 수 있음	이용자들은 매우 다양한 정보요구와 학습과 지식수준을 가지고 있어 이용자들의 요구사항을 재빨리 파악하거나 맞추기가 쉽지 않음
8.이용자들은 적절한 시간을 프린트자료와 색인을 찾는데 소비함.	이용자들은 더 많은 시간을 도서관 하드웨어에 소비함.
9.복사와 같은 전통적인 서비스 가능	프린팅, 다운로드, 기본적인 컴퓨터기술들(자료 입력)과 같은 새로운 기술들이 기존서비스에 추가됨
10.기본적인 예산편성은 자료구입과 구축을 위한 것임	주로 하드웨어나 소프트웨어 자원 등과 관련된 것에 예산편성이 늘어남
11.도서관투어, 일대일 안내, 유인물등과 같은 전통적인 도서관 교육을 제공	소그룹, 가상교육과 같은 이용자교육이 기존의 교육에 추가됨
12.질적, 양적 계획수립	데이터에 입각한 계획, 전략에 초점을 맞춘 계획수립
13.자료에 대한 업데이트 계획이 연간 1-2회	자료에 대한 급격한 변화가 더욱 빈번한 업데이트와 많은 비용을 발생시킴
14.직원들을 위한 제한된 하드웨어/소프트웨어 기술	모든 사람을 위한 확장된 하드웨어/소프트웨어 기술
15.많은 시간을 프로그램교육에 투자하기보다는 콘텐츠를 찾고 이용하는 법에 투자	더 많은 시간들을 프로그램사용법, 검색법등에 투자

<sup>11)</sup>Julie Todaro, "21st Century Academic Libraries in Higher Education," American Association of State Colleges & University(AASCU) Academic Affairs Winter meeting, February 8, 2008, Tempe, Arizona. (<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/future/lita.pdf>) [cited 2008.10.14]

16.직접 참고봉사	직접 참고봉사, 가상, 디지털 참고봉사
17.고정되어 있고, 컴퓨터에 내장된	휴대성
18.우리가 구입한 (서비스 또는 패키지)것만 제공	자유롭게 이용 가능한 정보자원을 선택할 수 있는 접근을 제공
19.사서에 의해 기획된 콘텐츠	공유된 공간에서 사서, 이용자 등에 의해 기획된 콘텐츠
20.도서관은 혼자 앉아서 공부하는 조용한 장소	활기참. 각종장비. 일대일 교수방식의 하드/소프트웨어

## 2)평가 패러다임의 변화

도서관 경영평가의 전모를 도시한 <그림 1>에서 종래에는 투입에서 산출에 이르는 미시적 평가에 초점을 맞추어 목표 대비 산출량을 측정하는 경영의 효과성, 투입자원 대비 산출량을 평가하는 경영의 효율성을 강조하였다. 그러나 최근에는 국내외를 막론하고 기업체의 경영성과에 대한 마인드와 기법이 국가 및 지방의 행정기관에도 적극적으로 대입됨에 따라 평가대상에서 제외되었거나 사각지대에 위치하던 도서관의 경영성과 및 고객만족에 대한 평가도 강화되는 추세이다.<sup>12)</sup>



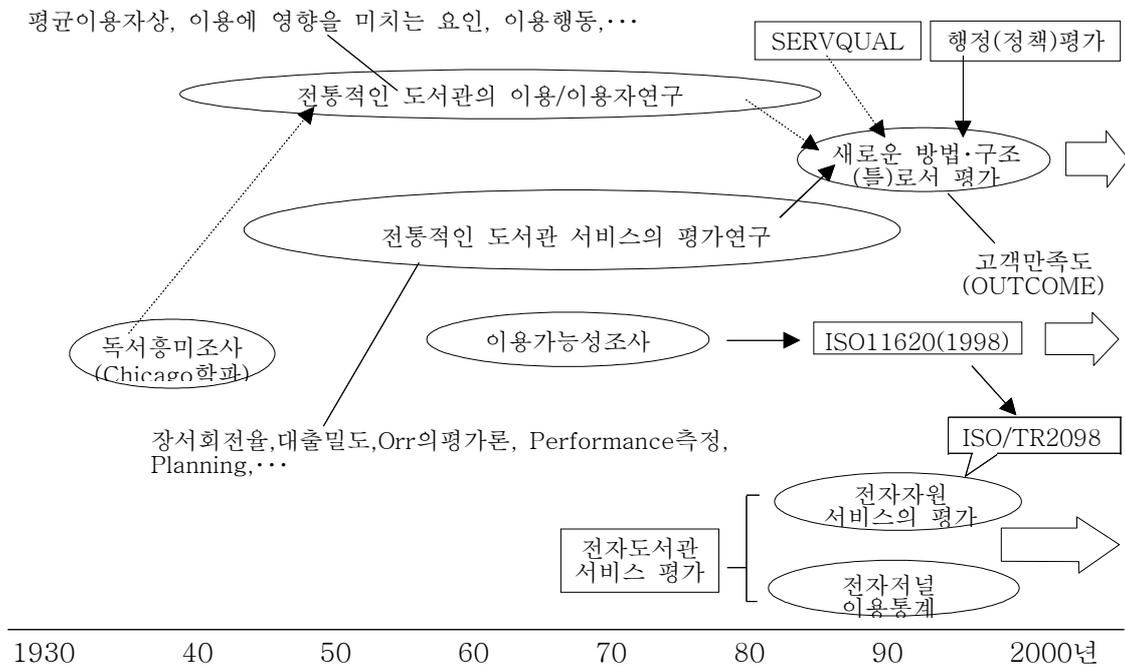
<그림 1> 도서관 평가대상과 경영성과 관계

(출처) 윤희운, “도서관 경영패러다임과 기법의 변화,” 한국도서관·정보학회지, 제38권 제3호(2007), p.19

12) 윤희운, “도서관 경영패러다임과 기법의 변화,” 한국도서관·정보학회지, 제38권 제3호 (2007), pp.19-20

인터넷 이용을 기반으로 하여 전자적인 정보자원의 직접적인 액세스를 도서관이 제공하도록 한 이후, 정보의 입수와 이용이라는 관점에서 정보 이용의 편의성은 현저히 향상되어 왔다. 예를 들어, 도서관자료의 전자화, 상용 데이터베이스나 전자저널의 이용 등 인터넷상의 정보자원의 액세스 지원 등 여러 종류의 서비스가 도서관에 의해 제공되고 있고, 실제로 많은 이용자가 그 혜택을 받고 있다. 이와 같이 전자적인 도서관의 서비스 효과와 유용성을 높이기 위하여 그것에 대한 평가가 중요한 열쇠가 된다.

도서관의 평가는 긴 역사와 전통을 갖고 있으며, 그 계보의 개요를 살펴보면 <그림 2>과 같다. <그림 2> 횡축의 연대는 도서관 평가에 관한 중요한 움직임과 관련을 갖고 있다. 도서관 평가에 관한 최근의 동향은 첫째는 도서관 성과지표에 관한 국제적인 표준규격인 ISO11620의 제정과 그 활용이며, 둘째는 성과(outcome)측정과 SERVQUAL<sup>13)</sup> 등 새로운 관점, 평가방법의 도입이다. 전자는 도서관 평가를 정량적인 지표로 규정한 것으로 향후 평가활동에 있어서 하나의 기준이 될 것이다. 다만 전자적인 서비스에 관한 지표는 2003년 11월 ISO/TR 20983(제1판)으로 출간되었는데, 향후 전자적인 서비스의 평가는 이 보고서가 하나의 모형이 될 것으로 예상된다.<sup>14)</sup>



<그림 2> 도서관 평가론의 계보(개념도)

(출처) 岸田和明, “電子的な圖書館サービスの評價への取り組みとその課題” 情報の科學と技術, 第54卷 第4號(2004), P.163.

13)SERVQUAL은 Parasuraman, Zeithaml, Berry가 기대-불일치 패러다임을 근거로 보편적인 서비스 품질을 측정할 수 있는 평가도구이며, LibQUAL+는 Cook, Heath, Thompson이 SERVQUAL 모형을 문헌정보학 분야에 적합하도록 수정, 개선한 모형임.

14)岸田和明, “電子的な圖書館サービスの評價への取り組みとその課題” 情報の科學と技術, 第54卷 第4號(2004), pp.162- 163.

도서관 평가는 전통적으로 이용자 수나 대출 책수, 소장 자료수 등 투입지표 중심의 정량적인 평가가 중요시되는 경향이 있었지만, 앞으로는 정보서비스를 이용한 결과, 이용자의 만족도와 같은 성과측정 지표가 중요시 될 전망이다. 또한 정보서비스의 품질을 측정하는 SERVQUAL, LibQUAL+과 같은 평가기법과 행정(정책)평가의 중요성이 도서관 업무 영역에 활용될 전망이다.

## 2.3 선행연구

도서관 평가에 대한 연구의 흐름을 시대별로 살펴보면, 1970년대는 공공도서관이 평가의 주요 대상이었으며, 1980년대에는 대학도서관으로 이어져 평가가 활발하게 전개되었다. 한편 1990년대에 고객중심의 개념이 비영리기관인 도서관에 도입되면서 대학도서관을 중심으로 이용자 중심의 서비스 평가에 관한 연구가 활발하게 이루어졌으며, 1990년대 후반에 들어서면서 성과측정에 관한 연구가 국제적인 관심으로 발전하게 되었다. 2000년대에는 정보의 접근과 이용이 전통적인 도서관에서 네트워크를 통한 접근으로 급속히 변모함에 따라서 전자도서관의 성과측정, 웹 자원 및 전자정보자원의 서비스 측정에 관한 문제들이 다루어졌다.<sup>15)</sup>

대학도서관 평가와 관련한 선행연구를 대학도서관 운영의 주요 구성요소인 정보자원과 시설, 정보서비스, 직원을 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 대학도서관 정보자원 관련 평가로 특정 주제 분야의 장서를 권장도서목록과 대조 평가함으로써 소장서의 소장률, 효율성을 측정하는 연구<sup>16)17)18)</sup>와 대학도서관 장서평가 방법론에 관한 연구<sup>19)</sup>가 수행되었다. 또한 평가의 계량화와 표준화가 요구되는 최근의 경향에 적합한 컨스펙터스(Conspectus)<sup>20)</sup>를 이용한 새로운 장서평가<sup>21)</sup>가 시도되

15)박희숙, 전문도서관 평가지표 개발에 관한 연구(박사학위논문, 이화여자대학교, 2008), pp.22-23.

16)이경민, 대학도서관 장서구성에 관한 연구 : 특히 경영학 자료를 중심으로, 석사학위논문(성균관대학교 대학원, 1984).

17)양병훈, 대학도서관장서의 효율성에 관한 연구 : 전남대학교 도서관 정치학·사회학 집서를 중심으로(석사학위논문, 연세대학교대학원, 1984).

18)김채옥, 이화여자대학교 도서관의 여성학분야 장서평가(석사학위논문, 이화여자대학교대학원, 1988).

19)한명환 등, “대학도서관 장서평가 방법론,” 국립대학도서관보, 제12집(1994), pp.171-190.

20)컨스펙터스는 기존 장서강도와 장래 수집하고자 하는 장서의 강도에 대한 개요나 요약이다. 이 개요나 요약은 주제와 분류기호순으로 배열되며, 각 주제별로 기존 장서강도와 장차 수집하고자 하는 장서 강도에 대한 수준을 ‘0’에서 ‘5’라는 표준화된 기호로 나타낸다.

었다.

대학도서관의 시설 기준 평가관련 연구로 우리나라 실정을 고려하여 이론적으로 정립한 공간구성요소 단위별 소요면적 기준안<sup>22)</sup>을 근거로 공간구성요소별 소요면적을 사례를 들어 산출한 후, 이를 기초로 시설 규모 평가를 위한 최저기준 모형안을 제시한 연구<sup>23)</sup>가 수행되었다.

대학도서관의 운영 주체인 인적자원, 특히 사서직원 평가에 관한 연구는 전무한 실정이고, 다만 대학도서관 직원규모 평가를 위한 최저기준에 관한 연구<sup>24)</sup>가 수행되었다.

정보서비스 관련 선행연구로 초기에는 참고서비스 평가 관련 연구<sup>25)26)27)</sup>가 주류를 이루었으나 대학도서관 서비스에 있어서 고객 중심 서비스의 개념이 도입되면서 대학도서관이 제공하는 서비스 품질평가에 관한 다양한 연구<sup>28)29)30)31)</sup>가 시도되었다. 또한 대학도서관의 전반적인 서비스 품질이 도서관의 이용에 따른 전반적인 만족도와 도서관의 지속적인 이용의사에 미치는 영향을 분석하는 연구<sup>32)33)</sup>

21)박진희, 컨셉터를 이용한 장서평가 연구(박사학위논문, 연세대학교대학원, 1997).

22)손정표, 대학도서관의 직원·자료·시설계획에 관한 연구(박사학위논문, 연세대학교대학원, 1993), pp.60-66.

23)손정표, “우리나라 대학도서관의 시설규모 평가를 위한 최저기준에 관한 고찰 : 대학 설립·운영규정과 관련하여,” 도서관, 제52권, 제3호(1997), pp.29-47.

24)손정표, “우리나라 대학도서관 직원규모 평가를 위한 최저기준에 관한 고찰,” 사대도협회지, 제1집(2000), pp.13-31.

25)노옥순, “참고사서의 단계적 분석,” 한국문화연구원논총, 제29집(1977), pp.83-104.

26)배순자, “마케팅조사의 결합분석법을 활용한 참고봉사의 평가에 관한 연구,” 도서관학, 제21집(1991), pp.141-168.

27)박준식, 문정순, “참고봉사 평가의 이론적 접근:비밀조사법을 중심으로,” 문헌정보학보 제5집(1993), pp.89-112.

28)유재욱, “웹기반 도서관서비스의 품질평가에 관한 연구: 대학도서관을 중심으로,” 한국비블리아, 제6집(2002), pp.67-87.

29)이두영, 김희전, “SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관서비스 품질평가에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제20권, 제2호(2003), pp.73-91.

30)김동숙, “대학도서관 서비스 품질평가를 위한 라이브퀵 플러스(LibQUAL+) 적용 연구,” 한국정보관리학회 학술대회논문집(2006), pp.41-48.

31)황재영, 이응봉, 김종환, “디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제3호(2007), pp.55-79.

32)김규환, 남영준, “대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007), pp.135-159.

가 수행되었다.

대학도서관 평가의 대상과 방법에 있어서도 초기에는 장서 규모, 시설 면적, 직원과 같은 투입된 자원을 중심으로 하는 정량적인 평가가 수행되었으나, 점차 산출과 성과를 중시하는 평가로 발전하였다. 이에 따라서 자료포락분석<sup>34)</sup>(DEA: Data Envelopment Analysis)기법을 이용한 도서관 운영의 효율성을 측정하는 연구<sup>35)36)37)</sup>가 수행되었다.

한편 대학도서관의 운영이 물리적인 시설에서 네트워크를 통한 정보의 접근과 이용이 가능한 디지털도서관으로 변모함에 따라서 웹 사이트의 신뢰성<sup>38)</sup>, 사용성<sup>39)</sup>에 관한 연구가 수행되었다. 또한 그동안 대학도서관의 평가업무를 주관해 온 대학교육협회의 도서관 관련 평가항목, 평가지표 및 척도가 디지털 기반 도서관 운영환경에서의 문제점을 지적하고 이를 개선하기 위한 평가모형에 관한 연구<sup>40)41)42)</sup>가 지속적으로 수행되었다.

### 3. 대학도서관 평가의 동향

- 
- 33)김선애, “대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K대학도서관의 이용자를 대상으로,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제3호(2008), pp.281-299.
- 34)자료포락분석은 비영리적 의사결정단위(DMU: Decision Making Unit)의 상대적 효율성을 측정할 목적으로 제안된 분석기법으로 다양한 분야에서 효율성 측정도구로 널리 적용되어 왔음.
- 35)한두완, 홍봉영, “DEA를 이용한 도서관의 효율성 평가,” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제3호(2002), pp.275-286.
- 36)김선애, “DEA를 이용한 대학도서관의 효율적 평가: 프랑스의 대학도서관을 중심으로,” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제2호(2004), pp.137-160.
- 37)조성한 등, “DEA를 이용한 국립대학도서관 경영효율성 분석,” 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제1호(2009), pp.253-274.
- 38)김영기, “AHP를 이용한 웹 사이트 신뢰성 평가 모델 개발,” 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제4호(2008), pp.51-69.
- 39)이응봉, 이주현, “디지털도서관 웹사이트 사용성 평가기준 개발에 관한 연구,” 정보관리학회지, 제20권, 제3호(2003), pp.129-153.
- 40)윤희운, “국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제4호(2001), pp.45-75.
- 41)곽병희, 이두영, “디지털 환경에서 대학도서관 평가지표 개발에 관한 연한,” 정보관리학회지, 제19권, 제4호(2002), pp.257-296.
- 42)곽철완 등, “대학도서관 평가지표 개발 연구,” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2001), pp.147-170.

대학도서관 평가동향을 살펴보기 위하여 한국과 일본, 미국 및 국제기구의 대학도서관 평가 관련 기준과 지표 분석을 통하여 대학도서관 관련 평가 동향을 살펴보고자 한다.

### 3.1 한국

#### 1) 한국도서관협회 ‘대학도서관평가기준’

한국도서관협회 대학도서관위원회는 그동안 대학도서관 관련 평가기준의 불합리한 사항을 개선하고자 한국 도서관 기준<sup>43)</sup>이 제정된 이후 20년이 경과하여 <표 2>와 같이 새로운 대학도서관평가기준을 제안하였다. 주요 내용은 도서관을 독립 영역으로 하여 이용자서비스, 정보화, 자료, 인적자원, 시설, 예산 등 6개 평가부문으로 나누고, 그 아래 23개의 평가항목과 26개의 평가지표를 설정하였다.<sup>44)</sup> 이 대학도서관 평가기준은 도서관협회를 중심으로 문헌정보학 관련 전문가 그룹의 폭넓은 의견을 수렴하여 대학도서관에서 적용할 수 있는 평가기준을 만들었다는 점에서 의의가 있다.

그러나 제안된 평가기준은 첫째, ‘자료’의 평가부문에서 장서수나 연속간행물 구독 종수 등 투입지표만 제시되어 투입된 자료들이 어떻게 활용되고 있는지를 측정할 수 있는 산출 지표의 개발이 미흡하며 둘째, ‘시설’의 평가부문에서 현재 대학도서관이 전통적인 시설과 네트워크를 기반으로 하는 디지털 환경이 공존하여 운영되고 있는 점을 고려해 볼 때, 정보시스템에 대한 접근성과 네트워크 환경과 같은 디지털 환경에서 고려될 수 있는 지표의 개발이 미흡한 실정이다. 셋째, ‘이용자 서비스’평가 부문에서 이용자에 대한 서비스의 질을 높이기 위하여 서비스 개선 실적을 평가한다고 명시하고 있으나 오늘날 대학도서관의 정보서비스가 개인화·맞춤화로 변화해 가고 있으며, 이용자 중심의 서비스로 패러다임이 전환되고 있는 점을 고려해 볼 때, 이용자에게 제공된 서비스가 어떻게 활용되고 있으며 또한 이용자들의 만족도는 어떠한가 등 구체적인 성과 지표의 개발이 미흡한 실정이다.

43) 한국도서관협회, 한국 도서관 기준(서울 : 한국도서관협회, 1981).

44) 한국도서관협회, 대학도서관평가기준(서울 : 한국도서관협회, 2001).

<표 2> 한국도서관협회 대학도서관 평가기준

평가 부문	평가항목 및 가중치	주요 지표
1.이용자 서비스 (14) [23%]	1. 도서관 소장장서 관외대출 실적(3)	· 최근 3년간 재학생 1인당 연간 대출 책수
	2. 상호대차, 원문복사 교류실적(3)	· 최근 3년간 연평균 상호대차 및 원문복사 교류 실적
	3. 서비스 개선 실적 (2)	· 최근 3년간 서비스 개선 실적
	4. 이용자 교육의 적절성 (2)	· 최근 3년간 이용자 교육 방법 및 실적
	5. 지역사회 봉사 (2)	· 최근 3년간 지역사회에 대한 개방정도
	6. 특성화를 위한 자료수집 혹은 DB 구축 실적 (2)	· 최근 3년간 특성화를 위한 자료수집 혹은 DB구축 실적
2.정보화 (10) [17%]	1. 정보처리 및 서비스 시스템 구축의 적절성 (2)	· 도서관 정보화 관련 시스템 구축 및 효율성
	2. DB 구축 (6)	· 소장 장서수 대비 서지DB 구축 장서수 비용 · 자관 구축 전문(Full Text) DB 구축 실적 · 최근 3년간 연평균 외부 DB 도입 금액
	3. 네트워크 가입 및 운영실적 (2)	· 최근 3년간 연평균 공동 목록 및 DB 구축 실적
3. 자료 (14) [23%]	1. 장서확보의 적절성 (4)	· 재학생 1인당 장서수
	2. 장서확충 실적 및 구입 단행본의 평균 단가 (3)	· 최근 3년간 재학생 1인당 평균 장서증가 수 및 구입 단행본의 평균단가
	3. 연속간행물 구독 종수 및 종당 평균 단가(5)	· 최근 3년간 학과(전공)당 외국 연속간행물 구독종수 및 종당 평균단가 · 최근 3년간 학과(전공)당 국내 연속간행물 입수 종수
	4. 비도서자료 구입의 적절성 (1)	· 최근 3년간 연평균 비도서자료 구입액
	5. 장서폐기의 적절성(1)	· 최근 3년간 증가수 대비 폐기 장서 비율
4. 인적 자원 (10) [17%]	1. 직원 수의 적절성 (3)	· 직원 1인당 장서 수와 재학생 수
	2. 직원 구성의 적절성 (3)	· 전체 도서관 직원 수 대비 사서직원 수 비율 및 사서자격증 평가지수
	3. 전문직 관리자 및 부서장 보임의 적절성 (2)	· 관리자 및 부서장의 전문직 보임 비율
	4. 직원 재교육의 적절성 (2)	· 최근 3년간 연평균 직원 재교육 실적
5. 시설 (6) [17%]	1. 도서관 공간확보의 적절성 (2)	· 재학생 1인당 도서관 면적(m <sup>2</sup> )
	2. 열람좌석 확보의 적절성 (1)	· 열람좌석당 재학생 수
	3. 적정환경의 유지 및 이용자 편의 시설 (3)	· 냉난방시설을 비롯한 제반 환경 및 각종 이용자 편의시설
6. 예산 (6) [10%]	1. 도서관 예산의 적절성 (3)	· 최근 3년간 대학 전체예산(경상예산) 대비 도서관예산 비율
	2. 자료 구입비 규모 (3)	· 최근 3년간 재학생 1인당 연평균 자료구입
총60점 [100%]	총 23개 항목	

## 2) 한국대학교육협의회 ‘대학 자체평가 모형’

그동안 대학교육협의회가 실시하여 왔던 대학종합평가는 ‘고등교육법’ 개정(법률 제8638호, 2007.10.17 공포)으로 모든 대학들이 의무적으로 2년에 1회 이상 자체평가를 실시하도록 평가체제가 변화되었다. 대학 자체평가는 대학 구성원들이 자기 대학을 평가해 봄으로써 구성원들로 하여금 대학 활동 및 성과에 대한 진단과 발전 방안을 스스로 찾아 볼 수 있게 하는데 있다. 따라서 대학 자체평가의 기본 방향은 대학에서 의무적으로 공시하도록 되어 있는 항목(공시항목)을 필수지표로 자체평가를 실시하여야 하고, 대학의 특성과 발전전략을 반영할 수 있는 평가지표(선택지표) 등을 대학 스스로 채택하여 실시하도록 하고 있다.

한국대학교육협의회에서 개발한 ‘대학자체 평가모형’의 평가 항목을 살펴보면, 13개 정보공시 항목과 대학 자체평가 시범대학 운영결과 및 외부 평가기관인 한국대학교육협의회와 중앙일보의 평가항목을 종합하여 정보공시 항목 외에 9개의 항목을 추가하여 대학 자체평가 항목을 총 22개로 구성하였다. 13개의 정보공시 항목과 대학특성에 맞게 자율적으로 개발한 9개 평가항목을 살펴보면 <표 3>와 같다.<sup>45)</sup>

<표 3> 대학 자체평가 평가항목

구 분	평가 항목
정보공시항목 (13개)	1. 학교규칙 등 학교 운영에 관한 규정 2. 교육과정 편성 및 운영 등에 관한 사항 3. 학생의 선발 방법 및 일정에 관한 사항 4. 충원율, 재학생수 등 학생현황에 관한 사항 5. 졸업 후 진학 및 취업 현황 등 학생 진로에 관한 사항 6. 전임교수 현황에 관한 사항 7. 전임교수의 연구성과에 관한 사항 8. 예·결산 내역 등 학교 및 법인의 회계에 관한 사항 9. 「고등교육법」 제60조부터 제62조까지의 시정명령 등에 관한 사항 10. 학교발전 계획 및 특성화계획 11. 교수의 연구·학생에 대한 교육 및 산학협력 현황 12. 도서관 및 연구에 대한 지원 현황 13. 그밖에 교육여건 및 학교운영 상태 등에 관한 사항
대학자체 개발 평가항목(9개)	14. 교수·학습, 학생 지원 15. 학생교육 연구성과 실적

45)성태제 등, 대학 자체평가 모형개발 연구(서울 : 한국대학교육협의회, 2009), pp.182-186.

	16. 강의평가 17. 대학 만족도 및 평판도 18. 행정서비스 19. 경영목표 수립 및 실행 20. 국제화 21. 지역사회에 대한 기여도 22. 복지 및 문화시설
--	---

(출처) 성태제 등, 대학 자체평가 모형개발 연구, 서울 : 한국대학교육협의회, 2009, p.184.

상기 자체평가 모형이 확정된 자체평가 항목이 아니더라도, 대학도서관과 직접 관련된 항목은 ‘12번 도서관 및 연구에 대한 지원 현황’으로 종전의 대학교육협의회 ‘대학종합평가편람’중 대학도서관 평가 관련 가중치가 17점(3.4%)<sup>46)</sup>인 점을 상기할 때, 자체평가에서도 대학도서관이 차지하는 비중이 높지 않을 것으로 예측된다. 따라서 향후 구체적인 대학도서관 관련 자체 평가항목을 개발할 때 대학도서관의 사명과 역할에 부합하는 평가를 받을 수 있도록 도서관 구성원들의 관심과 노력이 요구된다.

### 3.2 일본

#### 1) 일본 대학기준협회 ‘대학설치기준’

일본의 대학평가와 관련된 기준 및 인정시스템은 오늘날까지 많은 변천을 하고 있다. 대학평가에 대한 최초의 구상은 미국의 평가인정방식 도입으로 1947년에 창설된 ‘대학기준협회’에 의하여 시도되었다. ‘대학기준협회’는 대학의 최소한의 기준인 ‘대학기준’을 제정하여 회원교와 회원이 되려고 하는 대학에 적용하였다. 1956년 문부성령에 의하여 대학의 설치인가를 위한 ‘대학설치기준’이 정해진 이후, ‘대학기준’은 협회의 회원교로서 대학에 요구되는 기준으로서 지속적인 개정을 하여 왔다.

1991년 ‘대학설치기준’이 대폭적으로 완화되고 나서 일본의 대학은 교육·연구 활동을 자유롭게 할 수 있게 되었는데, 이것은 다른 한편으로 ‘대학설치기준’에 의하여 일정한 정도 확보될 수 있었던 교육·연구의 질을 각 대학이 스스로 유지해

<sup>46)</sup> ‘교육여건 및 지원체제’ 영역의 ‘정보지원체제’ 평가부문의 도서관 관련 평가 항목(15점)과 ‘대학 경영 및 재정’영역 아래의 ‘예산편성 및 집행’ 항목의 평가지표로 설정된 ‘도서구입비 규모(2점) 포함.

야 하는 상황이 되었다. 많은 대학에서 교육·연구를 비롯한 다양한 활동에 대하여 검토하는 ‘자체점검·평가’ 활동이 행해진 것도 이러한 상황을 반영한 것이다.<sup>47)</sup>

일본의 ‘대학설치기준’은 대학도서관 설치운영에 관한 가장 구체적인 내용을 가지고 있는 법령으로서 제8장(교지, 교사 등의 시설 및 설비)의 제36조(교사 등 시설), 제37조2(교사의 면적), 제38조(도서 등 자료 및 도서관)<sup>48)</sup> 등에서 상세한 규정을 제시하고 있다. 이들 관련 규정의 내용은 우리나라의 ‘대학설립 운영규정’에서의 도서관 관련 규정과 유사한 내용을 보여주고 있다. 제38조의 내용은 우리나라 ‘대학설립 운영규정’ [별표2] 교사시설의 구분중 교육기본시설에서 도서관의 공간운영지침이 간략히 언급되었던 것에 비하여 별도의 조항을 두고 상세한 도서관 운영지침을 제시하고 있다는 점에서 부러운 규정이다. 특히 대학도서관 운영의 주요 요소인 자료구성과 업무체계, 공간설정, 좌석운영 등의 기초적 운영여건에 대하여 일반적인 원칙을 천명하고 있다는 점에서 유익한 내용을 보여주고 있다.

다만 그 표현이 도서관운영의 일반 원칙만을 제기하는데 머물면서, 자료 수집량과 공간구성 및 직원배치, 좌석비율 등에서 구체적인 수량적인 기준을 포기하고 있는 점은 과거의 기준과 많은 차이를 가지게 하는 내용이다. 특히 제38조 각항의 표현에서 이들 규정이 해당요건을 “갖추도록 한다” 혹은 “~에 노력한다”와 같이 일반적인 운영원칙 위주로 규정하고 있는 점은 대학도서관 시설, 자료, 직원의 운영기준 설정에 대한 구체적인 기준을 요구하고 있는 우리에게 많은 시사점을 제공하고 있다.<sup>49)</sup>

47)허귀진 등, 국내의 대학평가의 동향(서울 : 한국대학교육협의회, 2002), pp.86-89.

48)제38조(도서 등 자료 및 도서관)

- 1.대학은 학부의 종류, 규모 등에 따라서 도서, 학술잡지, 시청각자료, 기타 교육연구에 필요한 자료를 도서관을 중심으로 체계적으로 갖추도록 한다.
- 2.도서관은 전항의 자료 수집, 정리 및 제공을 행하는 외에 정보의 처리 및 제공서비스를 정비하여 학술정보의 제공에 노력하는 것과 함께 전항의 자료 제공에 관하여 다른 대학의 도서관 등과 협력에 노력하도록 한다.
- 3.도서관에는 그 기능을 충분히 발휘하기 위하여 필요한 전문직원, 기타 전임직원을 두도록 한다.
- 4.도서관에는 대학의 교육연구를 촉진할 수 있도록 적당한 규모의 열람실, 레퍼런스룸, 정리실, 서고 등을 갖추도록 한다.
- 5.전항의 열람실에는 학생의 학습과 교원의 교육연구를 위해 충분한 수의 좌석을 갖추도록 한다.

49)한윤옥, 김환식, 정현태, 대학도서관과 학교도서관 관련 법령정비를 위한 기초연구(서울 : 한국교육학술정보원, 2005), pp.99-101.

## 2)일본 국립대학도서관협의회 ‘대학도서관 자기점검·평가지침’

일본 국립대학도서관협의회의 대학도서관 자기점검·평가지침은 대학도서관의 자기 점검·평가 활동을 실시할 때 지표가 되는 구체적인 항목을 나타냈다. 평가 지침의 구성은 <표 4>와 같이 대학도서관의 활동을 「이용자서비스」 「서비스 기반 업무(서비스를 실현하기 위해 필요한 각종 자원 및 환경 정비)」 및 「경영 계획」으로 대별하고, 그 아래에 활동 영역과 활동 항목을 세분화하였다. 또한 각 활동 항목에 대해서는 점검·평가 과정에서 필요한 점검·평가 대상을 열거함과 아울러 점검 방식 및 평가의 시점을 명시하였으며, 특히, 점검 방식이나 평가의 시점은 각각의 대학 도서관의 활동 목적이나 환경에 따라서 다른 것이 예상되기 때문에 예시를 제시하였다.<sup>50)</sup> 본 평가지침의 특징은 이용자 중심의 세밀한 평가 영역과 항목이 구성되어 있었으나 전통적인 도서관을 기반으로 하는 평가지표의 구성으로 디지털 환경에서 요구되는 평가 항목과 지표의 개발은 미흡하였다.

<표 4> 일본 국립대학도서관협의회 자기점검·평가지침

대영역	활동 영역	활동 항목
이용자 서비스	자료제공서비스	- 열람(관내 이용) - 자료대출 - 문헌복사 - 신착도서 및 잡지 전시 - 지정·추천도서 - 자료제공 - 지역주민에의 서비스
	참고조사 정보검색서비스	- 서지소재조사 - 레퍼럴서비스 - 문헌 및 사항조사 - 정보검색(온라인 및 CD-ROM 등)
	정보발신봉사	- 신착자료안내(목차, SDI 등) - 오리지널 DB 제공 - 도서관 활동정보 BBS, 전자메일 봉사
	상호대차	- 타기관과의 협력 - 문헌복사 - 현물대차 - 학내 상호협력
	시설 및 설비 이용	- 시설제공(자습실, AV, 자료실 등) - 설비제공(OHP, AV기기, Computer 등)
	이용지원	- 이용안내(오리엔테이션, 도서관 이용안내 등) - 이용지도 - 강연, 전시회 - 안내사인(관내 안내도, 자료배치도, 서가표시 등)
서비스 기반업무	자료선정수집	- 출판정보의 파악 - 발주, 수증, 교환 - 분담수집협정(학내, 지역, 전국) - 자료선정 - 검수 등의 처리, 등록
	자료조직	- 목록데이터 작성(기술목록, 전거파일, 분류, 주제어 등) - OPAC(온라인 열람목록)의 구축 - OPAC DB 유지
	배치보존	- 배치결정과 배가 - 개가도서 및 참고도서의 관리

50) 國立大學圖書館協議會 自己評價基準檢討委員會, “國立大學圖書館における自己點檢評價についてよりよき實施に向けて提言,” 大學圖書館研究, 第42號(1993), pp.77-80.

		- 서고관리 - 자료열화보존 대책(제본, 보수, 방충, 탈산처리 등)	- 보전결과와 재배치
	공동보존	- 분담보존협정(학내, 지역, 전국)	
	정보제공 시스템의 도입	- 신기술 및 이용동향 파악 - 기타 DB 선정, 수집, 계약	- 뉴미디어(CD-ROM 등)수집 - 온라인서비스, 벤더 등과 계약
	정보제공 환경의 정비	- 컴퓨터 시스템의 도입 - 네트워크 접속 - 팩스네트	- DB 검색시스템(OPAC 포함) - 게이트웨이의 확보 - 메뉴얼 정비
	정보발신체제정 비	- 오리지널 DB 작성(각종 학내 정보와 문헌정도 등) - 도서관 BBS, 전자메일시스템	
	시설정비	- 공간계획과 배분 - 설비	- 건물
경영계획	기본계획	- 기본개념설정, 장래계획서(기능, 시설, 조직운영, 계획 등) - 연간계획서	- 예산요구, 외부자료
	운영조직	- 도서관장 - 위원회 활동(운영, 자기평가, 전문위원회 등) - 규정, 규칙류의 정비	- 도서관조직 - 도서관협의회 등 참가
	인사	- 조직편성 - 채용 - 연수 - 현장환경정비 - 방재훈련	- 업무의 개선 - 인사이동 - 메뉴얼 정비 - 정기건강진단
	예산	- 집행계획의 작성	- 예산관리
	홍보활동	- 출판계획(도서관보 등)	- 학내 홍보지 참가

### 3) 일본 사립대학도서관협회 ‘대학도서관 자기점검·평가방법 지침’

일본 사립대학도서관협회는 1995년에 자기점검·평가방법 지침 작성위원회를 발족시키고 1996년부터 도서관의 자기점검·평가 활동을 개시하여 3년간에 걸쳐서 자기점검·평가방법 지침을 완성하였다.

자기점검·평가방법 지침은 각 도서관이 자기 점검·평가를 실시할 때 필요한 점검 과제를 제시하고, 점검방법과 분석·평가 방법 등을 제시하고 해설한 것이다. 본문은 2부로 구성되었는데, 제1부는 「자기 점검·평가 방법」, 2부는 「대조표」로 되어 있다. 「자기 점검·평가 방법」은 도서관 서비스에 초점을 맞추어 구성되어 있는데, 교육 지원, 도서관의 공개, 이용자 교육, 참고서비스, 전자정보서비스, 관내 이용·대출, 접근성, OPAC, 도서관 상호협력 등 9개 평가부문으로 되어 있다.<sup>51)</sup>

반면에 대조표는 <표 5>와 같이 서비스, 정보자원, 시설·설비, 직원, 조직·운

51) 杉山誠司, “私立大學圖書館における經營改革としての自己點檢評價活動,” 現代の圖書館, 第38卷, 第1號 (2000), pp.10-11.

영, 등 5개 대항목 아래에 중항목·소항목·점검세목·점검 시점으로 구성되어 있으며, 도서관 활동 전반에 걸쳐서 점검 항목을 세분화하고, 점검의 시점을 명확하게 명시하고 있다. 52)

일본 사립대학도서관협회의 대학도서관의 자기점검·평가 방법 지침은 도서관 활동의 전 영역에 걸쳐서 아주 세밀하게 평가 항목을 구성하고 있으며, 또한 디지털 환경에서 요구되는 평가항목으로 전자정보서비스, 정보원에 대한 접근성, 도서관 상호협력, 도서관 공개 등의 평가항목은 바람직하다고 볼 수 있다.

<표 5> 일본 사립대학도서관협회 자기점검 및 평가방법 대조표

대항목	중항목	소항목
I. 서비스	1. 서비스의 기본 개념	5
	2. 정보서비스	4
	3. 도서관이용서비스	7
	4. 컴퓨터서비스	5
	5. 장서관리	3
	6. 도서관협력, 협력체제의 정비, 협력내용	8
	7. 이용자 교육서비스	2
	8. 홍보 활동	4
II. 정보자원	1. 수집, 장서구축	3
	2. 조직화	9
	3. 보존·제적	5
III. 시설·설비	1. 시설의 설계	2
	2. 이용자를 위한 시설·설비	3
	3. 도서관 활동을 위한 시설·설비	2
	4. 도서관운영 관리를 위한 시설·설비와 운용·유지개선	2
	5. 방재·안전	1
IV. 직원	1. 도서관 직원의 구성·배치	7
	2. 도서관 직원의 자질	4
	3. 관리자	4
	4. 도서관의 자주성과 직원의 윤리	2
	5. 도서관 직원의 교육·연수	3
	6. 도서관 직원의 지위	2
V. 조직·운영	1. 대학에서 도서관의 위치 부여	3
	2. 도서관 운영의 기본 방침	4
	3. 도서관 운영체제의 정비	5
	4. 도서관 재정	3
	5. 자기점검 및 평가	3
계	27 항목	105항목

### 3.3 미국

52) 私立大學校圖書館協會, 自己點檢評價手法ガイドライン(東京: 同協會 自己點檢評價手法ガイドライン 作成委員會, 1999).

## 1) 미국의 ‘대학평가인증제’

대학평가인증제란 어떤 대학 또는 교육프로그램의 성취수준과 품질이 동료집단으로 구성된 평가인증기구가 설정한 일정한 기준에 도달하였는지를 정기적으로 평가하고 그 결과에 따라서 평가인증기구 회원기관으로서의 자격을 인정함으로써 교육의 질을 사회적으로 보장하는 제도라고 정의할 수 있다.<sup>53)</sup>

미국의 대학평가인증제는 6개의 지역별 종합평가와 70여 개의 학문분야별 프로그램 평가로 운영되고 있으며, 주된 특징은 첫째, 평가기구가 비정부적인 조직(NGO)이라는 점 둘째, 평가기준의 주안점을 개별 대학의 독자성·다양성에 기초한 자체 발전 노력의 확인에 두고 있다는 점 셋째, 현지 방문평가의 중요성을 강조한다는 점 등이다. 즉, 미국의 평가인증에 있어서 진정한 목표는 정기적인 자기 진단과 평가 전문기구에 의한 현지 방문평가를 통하여 대학교육의 질적 발전을 도모하려는 것이다.<sup>54)</sup>

미국의 평가인증기관의 도서관 관련 평가항목과 기준은 각 지역별 평가를 실시하는 주체에 따라 약간 상이하다. 예를 들어, New England Association of School and College의 경우, ‘도서관 및 기타 교육시설’, Southern Association of Colleges and School의 경우, ‘도서관, 컴퓨터 및 학습시설’ 등이다. 미국 지역별 대학평가인증협의회의 평가인증기준에 나타난 전반적인 경향을 대학도서관에 초점을 맞추어 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 모든 평가인증기준들이 예외없이 목적기반 평가모형(goal-based assessment model)을 강조하고 있다. 즉, 대학의 모든 단위기관들과 교육프로그램의 목표는 대학의 사명과 목적의 달성을 지원하는데 맞춰져야 하며 대학 평가는 그런 목표의 달성정도를 측정하는 것이 되어야 한다는 것이다.

둘째, 각 대학이 평가인정을 받기 위한 최소기준을 제시해주는 평가인증기준은 초기에는 정량적 기준의 성격이 강했지만 시간이 지나면서 정성적 기준이 강화되는 경향을 보여주고 있다.

셋째, 학생의 학습 성과(student learning outcomes)를 강조하는 방향으로 나아가고 있다.

넷째, 도서관의 교수 역할(teaching role)이 강조되고 있다.

다섯째, 정보기술을 교육에 접목시킨 원격교육 또는 전자교육이 늘어남에 따라 평가인증기준에 이러한 새로운 형태의 교육에 대한 평가항목을 포함시키고 있다.

여섯째, 대학도서관과 관련하여 기준의 규범성과 구체성이 후퇴하는 경향을 보이고 있다.<sup>55)</sup>

53)서혜란, “미국의 대학평가인증기준에 나타나는 대학도서관 평가기준의 최근 경향,” 한국비블리아, 제15권, 제2호(2004), pp.255-270.

54)정진위 등, 대학평가 국제비교 연구(서울 : 한국대학교육협의회, 2000), p.10.

## 2) 미국도서관협회의 ‘대학도서관기준’

1979년 미국도서관협회 대학 및 연구도서관부회(Association of College and Research Libraries)에서 ‘대학도서관기준’을 처음으로 채택하였으며, 1989년에 특별 위원회인 대학도서관 기준검토위원회는 ‘대학도서관을 위한 기준(Standards for University Libraries)’을 개정하였다.

이 기준에는 대학도서관의 일반적인 목적과 대학도서관의 중요성, 각 대학교의 개별적인 특성과 그러한 특성을 지닌 대학교에 봉사하는 대학도서관의 개별적인 특성을 강조하고 있다. 이 기준은 목적과 목표의 설정, 목적 개발에 고려해야 할 요소, 성과의 측정과 여망의 성문화, 평가기준 등 4개 영역으로 구성되어 있다. 그 중 평가기준의 항목은 기획, 예산의 적절성, 인적자원의 적절성, 장서의 적절성, 건물 및 비품의 적절성, 장서의 접근성과 구득성, 보존과 보전, 자원 활용, 봉사의 적절성으로 구성되어 있다.<sup>56)</sup>

한편 미국 ‘대학도서관을 위한 기준(Standards for College Libraries)’은 1959년 제정된 이래 세 차례 개정하였으며, 2000년 1월 미국도서관협회 산하 각종 위원회의 심의를 거쳐 새로운 대학도서관 기준을 제정하였다. 이 기준은 학사학위 및 석사학위 수준의 학술프로그램을 지원하고 있는 도서관에 적용하도록 제정되었는데, 이 기준의 특징은 다음과 같다.

첫째, 이전의 대학도서관 기준들이 재정지원, 공간, 자료, 직원활동과 같은 자원과 프로그램의 투입지표에 크게 의존한데 반하여 새로운 기준은 투입지표에 병행하여 산출과 성과지표까지도 고려하고 있다.

둘째, 도서관과 사서의 효과성을 평가하기 위하여 정량적 및 정성적 지표를 제공하고 있는데, 이러한 투입지표, 산출지표, 성과지표의 측정은 대학의 사명에 명시된 사항을 달성하기 위하여 사용할 것을 권고하고 있다.

셋째, 이 기준은 도서관 계획·평가·성과평가, 서비스, 이용자교육, 정보자원, 접근, 직원, 시설, 커뮤니케이션과 상호협력, 관리, 예산 등 10개 평가부문으로 세분화시켜 평가항목을 제시하였다.<sup>57)</sup>

55)서혜란, 전개논문, pp.261-265.

56)Association of College & Research Libraries, "Standards for University Libraries : Evaluation of Performance", College and Research Libraries News, Vol.50, No.8(1989). pp.679-691.(이병목 역, "미국 대학도서관을 위한 기준," 국회도서관보, 제29권, 제5호(1992), pp.59-73.)

57)ALA, ACRL, "Standards for College Libraries 2000 Edition"  
<<http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>>[cited 2006.7.27]

미국의 대학도서관은 우리나라와 일본의 사례에서 살펴본 바와 같이 성문화된 대학도서관 평가기준보다도 ‘대학 및 연구도서관협회(Association of College and Research Libraries :ACRL)’와 같은 도서관 관련 전문기관에서 인증한 ‘고등교육 도서관 기준’<sup>58)</sup> ‘대학생을 위한 대학도서관 서비스지침’<sup>59)</sup> ‘대학도서관 미디어자원 지침’<sup>60)</sup> 등 다양한 기준을 활용하고 있다. 이러한 기준중 ‘고등교육 도서관 기준’은 2000년에 제정된 ‘대학도서관기준’과 비교하여 4가지 중요한 사항에서 차이가 있다.

첫째, 전문기관에서 대학원대학에 이르기까지 모든 종류의 고등교육기관에 적용 되도록 제정되었다.

둘째, 도서관 기준과 주요 원칙은 개별 도서관의 설립목적 범위내에서 개별 목적을 달성할 수 있도록 제정되었다.

셋째, 이 기준은 도서관의 효율성과 학생들의 학습 성과를 지원하는데 초점을 맞추었다.

넷째, 이 기준은 동료기관 및 종단적 비교를 위한 비교항목을 제공하여 타 기관과의 비교 평가하도록 권장하였다. 또한 이 기준에는 도서관 운영의 개별 요소 및 정보서비스 항목을 평가하기 위한 지침을 제공하기 위하여 질의형식 뿐만 아니라 정량적, 정성적 측정 방법이 사용되었다.<sup>61)</sup>

미국 ‘고등교육 도서관기준’의 내용을 살펴보면, 구체적인 질의형식을 빌어 운영의 기준을 제시하고 있다. 즉, 상기에서 예시한 기준 및 지침은 질적인 기준을 제시하고 있으며, 특히 ‘고등교육 도서관 기준’과 ‘대학생을 위한 대학도서관 서비스 지침’은 대학도서관이 기본적으로 가져야 할 수량화된 기준은 제시하지 않았다.<sup>62)</sup> 이는 미국 도서관기준의 운영사례를 검토해 본 결과, 초기에는 매우 구체적인 양적기준에 집착하여 오다가, 어느 정도 대학과 이에 소속된 대학도서관의 활동이 다양한 시기에 이르면 개별도서관의 다양성을 반영하기 위한 시도로서 질적기준을 포함하는데 노력하였고, 마침내는 양적 기준의 유동적 속성을 이유로 질적 기

<sup>58)</sup>ALA, ACRL, “Standards for Libraries in Higher Education(2004),”

<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.html>>[cited 2008.10.17]

<sup>59)</sup>ALA, ACRL, “Guidelines for University Library Services(2005),”

<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.html>>[cited 2008.10.17]

<sup>60)</sup>ALA, ACRL, “Guidelines for Media Resources in Academic Libraries(2006),”

<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.html>>[cited 2008.10.17]

<sup>61)</sup>ALA, ACRL, “Standards for Libraries in Higher Education,” op. cit., p.1

<sup>62)</sup>곽동철, 윤정옥, 곽철완, 도서관 시설, 자료 및 사서직원 배치기준에 관한 연구(서울 : 문화관광부, 2007), pp.142-152.

준을 선호하는 경향으로 발전하여 왔음을 확인할 수 있다.<sup>63)</sup> 그대신 다른 동료기관과 비교할 수 있는 평가항목을 투입, 산출척도로 제시하여 자관의 상대적인 강점과 약점을 분석할 수 있도록 하였다. 따라서 대학도서관 기준을 이용하여 비슷한 규모의 타 대학도서관과 비교함으로써 자관의 효율성을 측정하도록 권장하고 있는데, ‘고등교육 도서관기준’에서 나타난 비교 항목은 투입, 산출영역의 7개 평가항목에서 17개 지표를 제시하고 있으며, 구체적인 내용은 <표 6>과 같다.

<표 6>미국 고등교육 도서관기준의 비교항목

영역	평가항목	평가 지표	비 고
투입	장서	소장 장서비율	정규 학생 및 교수 대비
		연간 장서 증가율	"
	예산	자료구입비 비율	"
		도서관 예산중 인쇄물 구입비 비율	
		마이크로폼 구입비 비율	
		전자자료 구입비 비율	
		도서관 예산중 정규직 인건비 비율	
		파트타임 인건비 비율	
		근로장학생 인건비 비율	
		도서관 예산중 기타 운영예산 비율	네트워크인프라, 설비
	직원	도서관 정규직원 비율	정규 학생 및 교수 대비
	시설	도서관 공간 비율	"
		도서관 좌석 비율	"
	이용자 서비스	이용자교육 참석 비율	이용자교육 대상학생 대비
		컴퓨터 비율	정규 학생 및 교수 대비
산출	장서	자료대출 비율	"
	이용자 서비스	상호대차 요청 비율	"
		상호대차에서 대여받는 비율	"
		상호대차에서 자료대여받는데 소요되는 시간, 성공비율, 비용	"
		상호대차에서 자료를 대여하여 주는데 소요되는 시간, 성공비율, 비용	"
		참고질의 비율	"

(출처) ALA, ACRL, “Standards for Libraries in Higher Education, 2004.

### 3.4 국제기구

63)한윤옥, 김환식, 정현태, 전계서, pp.96-97.

## 1) ISO 도서관 성과지표

국제표준기구(ISO) 산하의 기술위원회(ISO/TC46: Information and Documentation) 및 소위원회(SC8: Statistics and Performance Evaluation)의 주도로 제정된 'ISO 11620'은 크게 두 부분으로 구성되어 있다. 전반부는 기준 그 자체이며, 후반부는 부록이다. 일반적으로 모든 도서관에 적용할 수 있는 5개 영역중 2개 영역(서비스 촉진, 인적자원의 활용가능성 및 이용)을 제외하고, 3개의 영역(이용자 인식, 이용자 서비스, 기술서비스 업무)으로 구성되었으며, <표 7>과 같은 성과지표가 포함되어 있다.<sup>64)</sup>

이 국제 규격의 주요한 목적은 도서관에서 성과지표의 사용을 권장하며, 성과평가 실시방법에 관한 지식을 넓히는 데 있다. 이 국제 규격은 도서관 성과지표의 요건을 구체적으로 설명하고 있으며, 모든 관중에서 사용할 수 있는 일련의 지표를 규정하고 있다. 또한 아직 사용 경험이 없는 도서관에 대해서는 이 규격을 어떻게 수용하면 좋은가에 대한 지침도 제시하고 있다.<sup>65)</sup>

<표 7> ISO 도서관 성과지표

평가영역	평가항목	평가지표
이용자 인식	일반	이용자 만족
이용자 서비스	일반	서비스 대상자의 이용률
		이용자당 비용
		서비스 대상자당 방문횟수
		방문당 비용
	자료제공	자료의 이용 가능성
		요구된 자료의 이용가능성
		요구된 자료의 소장률
		요구된 자료의 일정 기간내 이용가능성
		서비스 대상자당 관내 이용수
		자료 이용률
	자료검색	폐가서고에서 평균 자료검색 시간
		개가제에서의 평균 자료검색 시간
	자료대출	장서회전율
		서비스 대상 인구당 대출수

64) 윤희윤, “국내외 대학도서관 평가지표의 비교분석,” 정보관리학회지, 제18권, 제3호(2001), p.242.

65) International Organization for Standardization. ISO 11620 : Information and Documentation - Library Performance Indicators(Geneve : ISO, 1998), p. iv.

		서비스 대상 인구당 대출 자료수
		대출 1건당 비용
		직원 1인당 대출수
	도서관 상호대차	도서관 상호대차 속도
	참고봉사	정답률
	정보탐색	서명검색의 성공률
		주제검색의 성공률
	시설	시설의 이용 가능성
		시설의 이용률
		좌석 점유율
컴퓨터시스템의 가용성		
기술서비스 업무	자료수집	수서의 평균 소요시간
	자료정리	정리의 평균 소요시간
	편목	종당 편목비용

## 2) ISO 전자도서관 성과 지표

국제표준화기구 제46 전문위원회의 제8분과(TC46/SC8)에서는 ISO11620에 포함되지 않았던 전자도서관 서비스에 관한 지표를 Technical Report ISO/TR 20983으로 2003년에 발표하였다. ISO/TR 20983 기술보고서는 <표 8>과 같이 전자도서관서비스 평가를 위한 성과지표를 제공하고 있는데 주요 평가항목은 전자도서관서비스 제공, 문헌검색, 참고서비스, 이용자교육, 시설, 인적자원의 유용성과 이용 등으로 구성되어 있다.<sup>66)</sup>

<표 8> ISO 전자도서관 성과지표

영역	항목	성과지표
공공서비스	일반	서비스 대상자의 전자적 서비스 이용율
	전자도서관 서비스 제공	전자자료 수집에 소요되는 경비의 비율
	문헌검색	접속(session)당 다운로드된 문헌수
		데이터베이스 접속당 비용
		다운로드된 문헌당 비용

66) International Organization for Standardization, ISO/TR 20983 : Information and Documentation - Performance Indicators for electronic library service( Geneva : ISO, 2003).

		거부된 접속율
		원격 OPAC 접속비율
		전체 이용자중 가상이용자 비율
	질의, 참고서비스	전자적으로 제출된 정보질문의 비율
	이용자 교육	1인당 전자서비스 이용교육 참석율
	설비	
		공공 접근 단말기당 이용자수
		단말기(workstation) 이용률
인적자원의 유용성과 이용	직원교육	직원 1인당 정규 IT 관련 교육에 참석한 회수
	직원배치	전자정보서비스를 제공하고 개발하는 사서직의 비율

### 3) IFLA 성과 지표

국제도서관연맹(IFLA)의 학술도서관에서 성과측정을 위한 국제적인 지침은 IFLA의 대학도서관 및 일반 연구도서관 부회의 연구그룹에 의하여 시작되었다. 동 연구그룹은 지침 개발을 위하여 IFLA의 대학도서관 및 일반 연구도서관 부회가 승인한 다음과 같은 기준에 입각하여 지침 개발에 착수하였다. 첫째, 학술도서관을 중심으로 하며 둘째, 모든 나라에 적용할 수 있는 주요 지표를 포함하며 셋째, 모든 유형의 학술도서관에 적용할 수 있는 지표를 개발하며 넷째, 효율성이 아닌 효과성을 측정할 수 있는 지표를 개발하며 다섯째, 이용자 중심적인 지표의 개발에 집중하며 여섯째, 도서관의 부분적인 활동을 측정하는 지표뿐만 아니라 도서관의 전체적인 활동을 측정할 수 있는 지표를 포함한다.<sup>67)</sup> 그리하여 7개 평가영역의 17개의 평가지표를 <표 9>과 같이 발표하였다.

IFLA의 성과지표는 전반적으로 전통적인 도서관을 기반으로 하여 제시된 성과 지표로써 디지털 환경에서 정보의 생산과 유통, 분배, 관리를 고려한 지표를 개발하지 못한 점은 향후 과제로 남아 있다.

<표 9> IFLA 성과지표

평가 영역	평가 항목	평 가지 표
일반적 도서관 이용 및 시설	1. 이용률 2. 요구 대비 개관 시간	1. 도서관 잠재적인 이용자 대비 실제 이용자 비율 2. 이용자 요구 개관시간 대비 실제 개관 시간
장서의 질	3. 전문가의 점검	3. 전문가의 체크리스트나 서지에 열거된 자료중

<sup>67)</sup>Roswitha Poll and Peter te Boekhorst, Measuring Quality : International Guideline for Performance Measurement in Academic Libraries(München : K. G. Saur, 1996), pp.7-8.

	4. 장서이용 5. 주제별 장서이용 6. 이용되지 않는 자료	도서관에서 소장하고 있는 비율 4. 전체장서 대비 특정기간 동안의 문헌 이용 비율 5. 전체 대출자료중 특정 주제 자료의 비율 6. 일정기간 동안 대출되지 않은 문헌의 비율
목록의 질	7. 항목 검색 8. 주제 검색	7. 목록에 기입된 자료중 이용자가 검색한 자료수의 비율 8. 이용자가 찾는 주제와 부합한 자료수의 비율
자료의 이용 가능성	9. 수서 속도 10. 정리 속도 11. 이용가능성 12. 문헌제공시간 13. 상호대차속도	9. 자료의 출판일과 도서관에 입수된 일자간의 소요기간 10. 도서관에 자료가 도착한 일자와 서고에서 이용할 수 있는 일자간의 기간 11. 요구자료 대비 제공된 자료 수 12. 필요한 절차 시작에서 자료이용까지 소요 되는 시간 13. 상호대차를 통하여 요청한 자료에 대한 일정 기간내 제공된 비율
참고서비스	14. 정확한 응답률	14. 참고질문에 대한 정확한 응답비율
원격 이용	15. 원격이용 건수	15. 네트워크를 통해 이용된 건수
이용자 만족	16. 이용자 만족 17. 원격서비스에 대한 이용자 만족	16. 일반적인 이용자 만족도 17. 원격이용을 위해 제공되는 서비스에 대한 만족도

IFLA 성과지표 초판이 발표된 이래 10년 동안 도서관 서비스 뿐만 아니라 학술 커뮤니케이션에서도 많은 변화가 있었다. 도서관들은 전자적 혹은 웹기반의 정보서비스를 지속적으로 제공해 왔다. 그러므로 성과측정은 전자적 자원과 서비스 지표를 포함하여야 하며, 도서관 평가에 있어서도 전통적 형태와 새로운 서비스 형태를 결합하여야 한다.

초판에서 전자도서관 서비스를 위한 2개의 지표만 포함했지만, 개정판에서는 전자서비스를 위해서 특별히 고안된 7개의 지표를 제공하였으며, 나머지 대부분의 지표는 전통적서비스와 전자서비스의 품질 평가와 관련되어 있다. 초판과 관련하여 다른 이슈는 다음과 같다. 비용/효과성에 관한 요구, 일하는 장소와 회합의 공간으로서 도서관, 도서관의 교수 역할, 외부 이용자를 위한 도서관의 기능, 직원의 중요성 등이다.

초판의 17개 지표중 6개 지표는 삭제되었는데, 그 이유는 실무에서 적용하기 너무 어려워 거의 사용되지 않기 때문이며, 또한 전자서비스를 포함하여 최신의 지표로 대체되었기 때문이다. 이 편람은 도서관서비스 평가를 위한 실질적인 도구로서 고안되었으며, 편람에 나타난 40개의 지표는 아래와 같은 기준에 의해 선정되었다.

첫째, 대학과 공공도서관에 일반적으로 제공된 모든 영역의 자원과 서비스를 포함한다.

둘째, 새로운 전자적서비스 뿐만 아니라 전통적인 서비스도 고려하며, 가능하면

통합 된 지표로 두 지표를 결합한다.  
 셋째, 편람에서 기술하고 있는 것과 유사한 형태로 검증된 지표를 선정한다.  
 넷째, 개발되거나 잠재적인 지표를 포함하여 성과지표(BSC)에서 기술한 서비스 품질의 다양한 측면을 포함한다<sup>68)</sup>.  
 IFLA 성과지표의 세부내역은 <표 10>와 같다.

<표 10> IFLA 성과지표(개정판)

평가 영역	평가 항목	평 가 지 표
정보자원, 인프라	1. 학습과 연구 공간으로서 도서관	1. 1인당 이용공간
		2. 1인당 좌석
		3. 요구 대비 개관 시간
	2. 소장 장서	4. 1인당 정보제경 비용
		5. 요구자료의 이용가능성
		6. 거절된 접속(sessions) 비율
		7. 상호대차에 있어 요청 대비 접수 비율
	8. 즉시 이용가능성	
	3. 직원	9. 직원수
	4. 웹사이트	10. 홈페이지로부터 직접 접근
서비스 이용	1. 일반사항	1. 서비스 대상 인구비율
		2. 이용자 만족도
		3. 도서관 방문자수
	2. 학습과 연구 공간으로서 도서관	4. 좌석 이용률
		3. 소장 장서
	6. 장서회전율	
	7. 이용되지 않은 장서 비율	
	8. 1인당 대출수	
	9. 외부이용자의 대출 비율	
	4. 정보서비스	10. 1인당 이용자교육 참석 횟수
		11. 1인당 참고봉사 횟수
	5. 문화 활동	12. 1인당 이벤트 참석횟수
서비스 효율성	1. 일반사항	1. 이용자당 비용
		2. 방문당 비용
		3. 이용당 비용
		4. 직용 비용 대비 자료입수 비용 비율

<sup>68)</sup> Roswitha Poll and Peter te Boekhorst, Measuring Quality : International Guideline for Performance Measurement in Academic Libraries, 2nd rev.ed(München :K. G. Saur, 2007), pp. 7-9.

도서관 잠재력과 발전	2. 소장자료 비용	5. 입수 문헌 처리당 비용	
		6. 다운로드당 비용	
	3. 업무처리/속도	7. 수서업무 처리 속도	
		8. 정리업무 처리 속도	
		9. 업무처리에 있어서 직원의 생산성	
		10. 대출업무 속도	
		11. 상호대차업무 속도	
	4. 업무처리/신뢰성	12. 정확히 답변한 참고질의 비율	
		13. 배가의 정확성	
	1. 전자서비스	1. 전자도서 대비 입수도서 지출 비율	
		2. 전자서비스를 개발, 제공하는 도서관 직원 비율	
		2. 직원 개발	3. 직원 1인당 교육훈련 참석 시간
			4. 특별 기부나 수입에 의한 도서관 예산 비율
3. 예산		5. 도서관에 할당된 기관 예산 비율	

### 3.5 논의 사항

상기에서 국내외 대학도서관 평가 관련 동향을 분석해 보았다. 올해부터 실시되는 대학자체 평가의 대학도서관 부분과 관련한 논의 사항과 향후 과제를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 자체평가 기준 개발과 관련하여 수치화된 정량적 지표와 질적 수준을 측정할 수 있는 정성적 지표의 조화 문제를 고려하여야 한다. 앞서 살펴본 바와 같이 미국, 일본 등 선진국에서는 대학도서관 평가기준과 관련하여 유지되었던 최소기준의 양적 표현들이 자율적인 대학교육의 다양한 현실을 규정하는데 도움이 되지않는다는 자성과 함께 효율적인 교육여건을 조성한다는 명분하에 양적인 기준을 삭제하고, 질적지표로 대체 되었다.<sup>69)</sup> 따라서 정량적 기준과 정성적 기준의 조화문제가 고려되어야 한다.

둘째, 자체평가 시점, 평가기준, 평가방법 등에 대한 일관성, 공정성, 객관성을 확보하기 위하여 향후 보다 심층적인 논의가 필요할 것이다.<sup>70)</sup> 특히 평가기준의

69)한윤옥, 김환식, 정현태, 전게서, pp.89-107.

70) 성태제, 황인성, 대학 자체평가 시범대학 운영 종합보고서(서울: 한국대학교육협의회, 2009), p.283.

경우, 앞서 살펴본 선진국의 경우처럼 서술적인 질적 표현 방식으로 할 것인지, 아니면 낙후된 대학도서관의 현실을 고려하여 수량적인 양적 기준설정을 통하여 질적 성장을 견인하여야 하는지에 대하여 논의가 필요하며, 평가 방법에서도 대학의 규모별, 설립주체별 공정하고, 객관적인 평가가 이루어질 수 있도록 폭넓은 의견수렴이 필요하다.

셋째, 개별 대학도서관의 수준을 상호 비교 평가할 수 있는 항목이 개발되어야 한다.

대학 자체평가는 대학 구성원들이 자기 대학을 평가해 봄으로써 구성원들로 하여금 대학 활동 및 성과에 대한 진단과 발전 방안을 모색하는데 있다. 또한 규모가 비슷한 타 대학도서관과 비교, 평가함으로써 자관의 수준을 측정할 수 있도록 하기 위해서는 대학의 규모와 설립특성을 고려한 표준화된 비교 평가항목을 개발하여야 할 것이다.

넷째, 대학도서관 자체 평가를 확산, 정착시키기 위하여 이를 종합적으로 관리하고, 지원할 기관이 필요하며, 아울러 본 제도가 조속히 정착할 수 있도록 하기 위하여 대학 자체 평가담당자를 위한 안정적인 연수시스템이 개발하여 지원하여야 할 것이다.<sup>71)</sup>

다섯째, 대학도서관의 가장 중요한 목표가 교수와 학습을 지원하는 것이라는 점을 인식할 때 학습 성과와 도서관을 연계시키는 평가방법을 모색할 필요가 있다. 지금까지 대학도서관 평가에 관하여 많은 연구 결과가 축적되었지만 대학도서관이 대학의 목적 달성에 미치는 영향을 가늠할 수 있는 평가방법이나 척도가 많이 개발되지 못했다. 따라서 대학도서관의 정보활용능력교육과 도서관이용교육의 강화와 그에 따른 사서의 가르치는 기능을 강조하는 평가기준도 고려되어야 할 것이다.<sup>72)</sup>

#### 4. 결 론

오늘날 대학평가는 양적 평가에서 질 관리 평가로 패러다임이 변화하고 있으며, 새로운 정보환경의 발전으로 인하여 대학사회의 교육 및 연구 환경도 급속히

71)성태제 등, 전계서, pp.246-247.

72)서혜란, 전계논문, p.264.

변모하고 있다. 따라서 도서관의 역할과 기능도 변화된 대학사회의 환경에 부합하는 새로운 위상을 정립해야 하는 전환점에서 있다.

이에 대학도서관 평가 관련 문헌연구를 통하여 국내 평가시스템의 문제점과 동향을 살펴보았으며, 나아가 미국, 일본, 국제기구 등 선진국의 평가시스템의 기준 동향을 분석해 봄으로써 향후 우리 대학도서관 평가시스템의 발전과 관련하여 논의하여야 할 점과 과제를 살펴보았다. 본 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

우리나라의 경우, 그동안 대학교육협의회에서 주관하여 운영해 오던 대학종합평가는 2006년 2주기 평가로 마무리되고, 2008년 2월에 개정된 ‘고등교육법’ 제11조의2항에 명시된 ‘대학 자체평가’가 2009년 1월부터 각 대학별로 자율적으로 실시하게 되었다. 이러한 대학 평가시스템의 변화에 따라서 새로운 평가제도가 대학과 대학도서관의 발전을 견인할 수 있는 제도로 그 역할을 다하기 위해서는 평가기준, 평가방법, 항목의 설정, 평가척도 개발 등 대학도서관 관련 실무자, 교수, 전문가들로 구성된 협의회에서 객관적이고 합리적인 평가지침 개발을 위한 충분한 협의와 의견수렴과정을 거쳐야 할 것이다.

미국의 대학도서관 평가와 관련하여 지역별 평가인정협의회의 평가인정기준과 미국도서관협회의 대학 및 연구도서관부회(ACRL)에서 생산한 각종 대학도서관 관련 지침을 활용하고 있다. 대학도서관 관련 전체적인 흐름은 초기의 정량적인 평가기준에서 서비스 품질 평가와 같은 정성적인 평가로 변화하고 있으며, 또한 평가기준의 기술도 수량적인 기술방식에서 벗어나 개별 대학의 다양성을 반영하기 위하여 서술적인 질적 표현 방식으로 변화하고 있다.

일본의 경우도 1991년 교육개혁의 일환으로 공포된 대학설치기준의 일부 개정을 통하여 이전까지 유지되었던 정량적 기준을 모두 삭제하고 질적 기준으로 대체되었다. 이는 대학도서관과 관련하여 유지되었던 최소기준의 양적 표현들이 개성적이고 자율적인 대학교육의 다양한 현실을 규정하는데 도움이 되지 않는다는 자성과 함께 보다 효율적인 교육여건을 조성한다는 명분에서 질적 기준으로 변화하고 있다.

ISO, IFLA와 같은 국제기구에서 제정한 평가기준의 흐름은 학술정보의 생성, 관리, 이용, 커뮤니케이션의 변화를 반영하여 전통적인 서비스 뿐만 아니라 전자적 서비스도 고려하고 있으며, 도서관에서 제공하는 서비스 품질과 관련하여 성과

측정의 지표와 도서관 운영의 효율성을 측정하는 방향으로 나아가고 있다.

상기와 같은 대학도서관 평가 관련 국내외 평가시스템의 동향 분석을 통하여 대학도서관 자체 평가 실시와 관련하여 논의 사항과 향후 과제를 살펴보았다.

### < 참고 문헌 >

- 곽동철. “대학도서관의 변화추이 및 전략적 발전 방향에 관한 고찰.” 한국도서관·정보학회지, 제37권, 제4호(2006), pp.225-246.
- 곽병희, 이두영. “디지털 환경에서 대학도서관 평가지표 개발에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제19권, 제4호(2002), pp.257-296.
- 곽철완 등. “대학도서관 평가지표 개발 연구.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008), pp.147-170.
- 김규환, 남영준. “대학도서관의 서비스 품질이 이용자 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007), pp.135-159.
- 김선애. “대학도서관의 이용자만족도와 충성도에 관한 연구: K대학도서관의 이용자를 대상으로.” 한국문헌정보학회지, 제42권, 제3호(2008), pp.281-299.
- . “DEA를 이용한 대학도서관의 효율적 평가 : 프랑스의 대학도서관을 중심으로.” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제2호(2004), pp.137-160.
- 김영기. “AHP를 이용한 웹 사이트 신뢰성 평가 모델 개발.” 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제4호(2008), pp.51-69.
- 김용근. “대학도서관이 당면하고 있는 현실적인 문제.” 한국도서관·정보학회지, 제34권, 제2호(2003), pp.297-315.
- 김정택, 한복희. “대학도서관 성과지표 모형 개발을 위한 상대적 가중치 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제4호(2008), pp.71-96.
- 김희섭, 정영미. “온라인 정보의 경제적 가치 평가 모델 개발과 적용.” 정보관리학회지, 제22권, 제2호(2005), pp.165-183.
- 백향기. “대학도서관 평가제도의 문제점과 개선방안.” 도서관문화, 제36권, 제3호(1995), pp.143-157.
- 서혜란. “대학종합평가인정제 실시에 따른 대학도서관의 평가에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제30권, 제1호(1996), pp.19-34.
- . “미국의 대학평가인정기준에 나타나는 대학도서관 평가기준의 최근 경향.” 한국비블리아, 15권, 2호(2004), pp. 255-270.

- 성태제 등. 대학 자체평가 모형 개발 연구. 서울 : 한국대학교육협의회, 2009.
- , 황인성. 대학 자체평가 시범대학 운영 종합보고서. 서울 : 한국대학교육협의회, 2009.
- 양병훈. “대학도서관 장서평가 방법에 관한 고찰 : 장서개발 측면을 중심으로.” 국회도서관보, 제28권, 제4호(1991), pp.42-58.
- 오동근. “대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로.” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제4호(2002), pp.123-145.
- 유재욱. “웹기반 도서관서비스의 품질평가에 관한 연구 : 대학도서관을 중심으로.” 한국비블리아. 제6집(2002), pp.67-87.
- 윤희윤. “국내 대학도서관의 평가모형 개발에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제4호(2001), pp.45-75.
- , “도서관 경영패러다임과 기법의 변화.” 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제3호(2007), pp.5-19.
- 이두영, 김희전. “SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관서비스 품질평가에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제20권, 제2호(2003), pp.73-91.
- 이상복. “21세기 대학 도서관의 전망과 과제.” 제36차 국공립 대학 도서관·정보학 학술세미나. 서울 : 육군사관학교도서관, 2001.
- 이용봉, 이주현. “디지털도서관 웹사이트 사용성 평가기준 개발에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제20권, 제3호(2003), pp.129-153.
- 이제환. “디지털도서관의 품질평가에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제1호(2004), pp.143-172.
- 이현청. “대학평가의 현재와 미래.” 교육개발, 제34권, 제3호(2007), pp.20-27.
- 장덕현, 최원찬. “대학도서관 전자저널 평가모형 개발에 관한 연구: P대학교 기계공학 분야를 중심으로.” 정보관리학회지, 제25권, 제4호(2008), pp.165-184.
- 장혜란. “대학도서관 질적 평가를 위한 모형 개발.” 한국문헌정보학회지, 제31권, 제4호(1997), pp.165-186.
- 전우홍. “대학, 이제 생각을 바꾸자 : 대학평가정책의 방향.” 교육개발, 제34권, 제3호(2007), pp.28-33.
- 정영미. “해외 학술지 원문제공서비스의 경제적 가치 평가를 위한 모델 개발 및 프로토타입 연구.” 한국문헌정보학회·한국정보관리학회·국립중앙도서관도서관연구소 추계공동학술발표논문집(2008), pp.235-265.
- 차미경. “대학평가인정제의 실시와 대학도서관 자원의 변화에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제17권, 제2호(2000), pp.101-118.

- 채균식, 이응봉. “전자도서관 웹사이트 평가모델 개발을 위한 AHP 기법 활용에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제3호(2004), pp.103-118.
- 한국대학교육협의회. 국내외 대학평가의 동향. 서울 : 한국대학교육협의회, 2002.
- . 대학종합평가편람. 서울 : 한국대학교육협의회, 2006.
- . 제2주기 대학종합평가 종합보고서. 서울 : 한국대학교육협의회, 2007.
- . 제22회 대학교육 정책포럼 : 글로벌 대학순위 평가의 실제와 대응. 서울 : 한국대학교육협의회, 2007.
- 한국도서관협회. 대학도서관기준. 서울 : 한국도서관협회, 2003.
- . 대학도서관평가기준. 서울 : 한국도서관협회, 2001.
- 한두완, 홍봉영. “DEA를 이용한 도서관의 효율성 평가.” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제3호(2002), pp.275-286.
- 한운옥, 김환식, 정현대. 대학도서관과 학교도서관 관련 법령정비를 위한 기초연구, 한국교육학술정보원 연구보고서. 2005.
- 홍현진. “도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰.” 한국도서관·정보학회지, 제36권, 제2호(2005), pp.93-120.
- 황재영, 이응봉, 김종환. “디지털도서관의 e-서비스품질 평가에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제3호(2007), pp.55-79.
- 國立大學圖書館協議會 自己評價基準檢討委員會. “國立大學圖書館における自己點檢・評價についてよりよき實施に向けて提言.” 大學圖書館研究, 第42號(1993), pp.77-80.
- 徳原直子. “圖書館パフォーマンス指標と 圖書館統計の國際標準化の動向.” 現代の圖書館, 第40卷 第3號(2002), pp.129-143.
- 私立大學校圖書館協會. 自己點檢・評價手法ガイドライン. 東京 : 同協會 自己點檢・評價手法ガイドライン 作成委員會, 1999.
- 杉山誠司. “私立大學圖書館における經營改革としての自己點檢・評價活動.” 現代の圖書館, 第38卷, 第1號(2000), pp.10-11.
- 岸田和明. “電子的な圖書館サービスの評價への取り組みとその課題.” 情報の科學と技術, 第54卷 第4號(2004), pp.162-167.
- . “情報・情報システムの評價の概要と.” 情報の科學と技術, 第57卷 第8號(2007), pp.366-371.
- 日本圖書館情報學會研究委員會 編. 圖書館の 經營評價. 東京 : 勉誠出版, 2003.
- 逸村 裕. 竹内比呂也 編. 變わりゆく大學圖書館. 東京 : 勁草書房, 2005.
- 濟賀宣昭. “電子圖書館經營論.” 現代の圖書館, 第36卷, 第4號(1999), pp.274-285.

蒲生英博. “大學圖書館における評價指標報告書(Version 0)の作成とその後の動向-特に 電子圖書館サービス關係評價指標について-.” 情報の科學と技術, 第54卷 4號(2004), pp.183-189.

Association of College & Research Libraries. “Standards for College Libraries 2000 Edition.” <<http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>>[cited 2008.10.17]

Association of College & Research Libraries. “Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students”. 2005.  
<<http://www.ala.org/acrl/acrlstandards/standardslibraries.html>>[cited 2008.10.17]

Association of College & Research Libraries. “Standards for Libraries in Higher Education”.2004.<<http://www.ala.org/acrl/acrlstandards/standardslibraries.html>>

International Organization for Standardization. ISO 11620 : Information and Document - Library Performance Indicators. Geneve : ISO, 1998.

International Organization for Standardization. ISO/TR 20983 : Information and Documentation - Performance Indicators for electronic library service. Geneve : ISO, 2003.

Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, Measuring Quality : International Guideline for Performance Measurement in Academic Libraries. München : K. G. Saur, 1996.

Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst, Measuring Quality : International Guideline for Performance Measurement in Academic Libraries, 2nd rev.ed. München : K. G. Saur, 2007.

Sutton, Stuart A. “ Future Service Models and the Convergence of Functions.” In The Roles of Reference Librarians : Today and Tommow. edited by Kathleen Low. New York : Haworth Press, 1996.

Todaro, Julie. “21st Century Academic Libraries in Higher Education.” American Association of State Colleges & University(AASCU) Academic Affairs Winter meeting, February 8, 2008, Tempe, Arizona.  
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/future/lita.pdf>>[cited 2008.10.14]