

6. 공공도서관 경영 패러다임

공공도서관경영론

2학년 1학기

목차

- 패러다임 변화
- 도서관 홍보
- 성과평가
- 위탁경영문제

1. 패라다임 변화

1.1 행정패라다임

변화

① 업적 및
성과에 의
한 통제

② 시장에
의한 통제

③ 고객주
의로의 전
환

④ 계층제
의 완화

1. 패라다임 변화

1.1 행정 패라다임

경영환경

① 도서관 아웃소싱 위탁경영

② 도서관 위축

③ 시스템 환경 변화

④ 도서관법 개정

⑤ 지식정보격차 해소

⑥ 사회적 위상의 상대적 약화

⑦ 정보 입수의 독점 지위 상실

⑧ 이용자 서비스 및 품질 평가 비중 증대

⑨ 예산 지출 모형의 변화

⑩ 인력 관리 조직 구조 변화

⑫ 하이브리드 도서관 도입

1. 패라다임 변화

1.1 행정 패라다임

정체성



〈그림 2〉 도서관 관계법령에서의 공공도서관의 정체성



〈그림 3〉 광역자치단체의 공공도서관 담당부서 성격

윤희윤. (2017). 공공도서관 정체성의 혼란과 극복방안. 한국도서관·정보학회지, 48(3), 1-20.

1. 패라다임 변화

1.1 행정 패라다임

정체성

〈표 2〉 광역자치단체 및 교육청의 공공도서관 정책·업무 담당부서 비교

구 분	광역자치단체	담당부서의 성격				교육청
		문화	평생학습	문화	평생학습	
서 울	문화본부 문화예술과	■			■	평생진로교육국 평생교육과
부 산	기획관리실(교육협력담당관)		■		■	교육국 건강생활과
대 구	시민행복교육국 교육청소년정책관		■		■	교육국 평생체육보건과
인 천	문화관광체육국 문화예술부서	■			■	교육국 평생교육체육과 평생교육팀
광 주	문화관광체육국 문화도시정책관	■			■	교육국 미래인재교육과
대 전	문화체육관광국 문화예술과	■			■	교육국 교육정책과
울 산	행정지원국 인재교육과		■		■	교육국 평생교육체육과
세 종	균형발전국 문화체육관광과	■			■	교육정책국(세종시교육연구원 평생학습부)
경 기	교육협력국 도서관정책과		■		■	교육2국장 평생교육과
강 원	문화관광체육국 문화예술부서	■			■	지식정보과 평생학습담당
충 북	문화체육관광국 문화예술산업과	■			■	교육국 과학국제문화과
충 남	문화체육관광국 문화정책과	■			■	교육정책국 행정과
전 북	문화체육관광국 문화예술과	■			■	교육국 미래인재과
전 남	관광문화체육국 문화예술과	■			■	행정국 행정과(평생교육팀)
경 북	문화관광체육국 문화융성사업단	■			■	교육정책국 과학직업과
경 남	문화관광체육국 문화예술과	■			■	교육국 과학직업과
제 주	문화체육대외협력국 한라도서관	■			■	교육국 미래인재교육과
계	-	13	4	0	17	-

윤희윤. (2017). 공공도서관 정체성의 혼란과 극복방안. 한국도서관·정보학회지, 48(3), 1-20.

1. 패라다임 변화

1.1 행정 패라다임

도서관패라다임

〈표 2〉 도서관 패러다임의 변화

구 분	전통적 도서관 패러다임	새로운 도서관 패러다임
대상자료	•아날로그형 자료 (도서, 인쇄잡지, 마이크로자료, 시청각자료 등)	•디지털 자료 (E-book, 전자잡지, 웹DB, 인터넷 정보 등)
장서개발	•소장중심의 수집패러다임(Just-in-Case)	•제공중심의 접근패러다임(Just-in-Time)
자료정리	•수작업(오래지낸 목록)과 카드목록시스템	•전산화(카피목록)와 DB 구축
보존관리	•실물보존, 소극적 폐기관	•디지털 아카이빙, 적극적 폐기문
이용봉사	•카드목록 검색, 관외대출, 관내이용, 자료복사, 참고서비스	•OPAC 검색, 원격접근과 브라우징, 다운로드, 온라인 정보서비스, 메일서비스
정 채 성	•실물공간(방문체)으로서의 도서관(paper library)	•가상공간(접근노드)으로서의 정보공유지 (information commons)

1. 패러다임 변화

1.1 행정패러다임

경영패러다임

〈표 3〉 도서관 경영패러다임의 변화

구 분		전통적 경영패러다임	새로운 경영패러다임
경영기준		• 도서관(보존) 중심의 경영관리 (프롤레타리아트적 사고)	• 이용자(제공) 중심의 경영관리 (코페르니쿠스적 사고)
경영 기법	계획	• 자관중심의 종합적 계획 • 전담적 경영의지의 결여	• 벤치마킹과 전략적 사고 • 이용자 요구를 반영한 혁신전담
	집행	• 계급중심의 권위주의와 확장주의 (hierarchy, Parkinson's law) • 법령·규칙에 의한 관리 • 경쟁적 수단의 제한적 활용	• 기능중심의 전문성과 다운사이징 (team-based, downsizing) • 업적·성과에 의한 관리 • 시장시스템의 적극적 활용
	평가	• 하향식 직무평가 • 정량적 지표(소장책수, 직원수, 연면적, 대출통계 등)의 투입-산출 평가	• 다면적 직무평가 • 정량·정성적 지표(소장책수, 접근·이용의 편의성, 서비스 만족도)의 투입-성과 평가
경영형태		• 직영+부분적 아웃소싱	• 직영(아웃소싱)+위탁경영+지정관리자제도+민간 자금 활용사업 등

1. 패러다임 변화

1.1 행정패러다임

경영방식다원화

아웃소싱

- 도서관의 일상업무 중 일부를 외주. 도서관 지사하에 실시

위탁관리

- 도서관의 감시감독등을보유한다는 전제하에 업무의 일부 또는 전체를 공단 또는 민간에 위탁

PFI(민간자본유치)

- 민간의 자금, 경영 능력 및 기술능력을 활용해 도서관의 설계, 건설, 유지관리, 운영등을 수행. 사회 자본의 경비 및 공공서비스에 대한 공공기관의 부담을 민간에게 이양

1. 패러다임 변화

1.1 행정패러다임

PFI

가. 도입이유

- 재정적자해소, 경제활성화 및 공공서비스 실적 제고
- 민간의 참여기회제공, 시장 경쟁원리에 따른 공공서비스 효율제고

나. BTL(Build-Transfer-Lease)

- 민간이 건설한 시설 및 운영 서비스에 정부가 대가를 지불(임대)하고 사용하는 방식

다. BTO(Build-Transfer-Operate)

- 국가나 지자체 사업자로 채택된 민간이 비용을 부담하여 건설하고 운영하면서 사용료와 수수료를 징수하여 비용을 환수하는 방식

1. 패라다임 변화

1.1 행정패라다임

BTL BTO

	BTL	BTO
대상시설	사용료 부과로 투자 비 회수가 어려운 영 역	사용료 부과로 투자 비 회수 가능 영역
사업리스크	민간 위험 부재	민간이 위험부담
예	도서관, 학교	고속도로, 철도

1. 패라다임 변화

1.1 행정패라다임

도서관 BTL 장단점

장점

- 예산이 많이 드는 사업에 민간 투자를 유치해 공공시설을 앞당겨 공급하여 국민의 시설편의 이익 조기 향유
- 민간은 협약기간내 임대료를 받아 투자금 회수
- 민간의 공공사업 투자 기회 제공

단점

- 규모가 커져서 장기적으로 정부의 비효율적 재정지출이 됨
- 정부의 재정 부담으로 도서관 위탁운영을 초래할 가능성
- 일본의 사례처럼 민간영리기관에 의해 운영이 위탁되는 상황 초래 가능

1. 패러다임 변화

1.1 행정 패러다임

퀴즈 6-1

- 1) 도서관의 지식정보격차 해소 기능은 매우 강조되고 있다.
- 2) 도서관의 사회적 위상의 상대적 약화는 경영 환경을 복잡하게 만드는 요인 중 하나이다.
- 3) 도서관은 소장 중심의 수집 패러다임으로 변해가고 있다.
- 4) 도서관은 기능 중심의 전문성과 다운사이징의 경향을 보인다
- 5) 사용료 징수로 투자비 회수가 가능한 사업은 BTL 방식을 채택한다.

2. 홍보

2.1 필요성

개요 필요성

도서관의 업무나 서비스를 이용자에게 알려 이에 대한 이용자의 이해를 증진시키기 위한 도서관의 활동

필요성

- 공공도서관도 지역주민들에게 도서관 현황과 운영 상황, 그리고 특별한 프로그램에 대하여 다양한 방법과 매체를 활용하여 홍보해야만 공공도서관에 대한 지역주민의 인식이 바뀌고, 이용률이 올라 갈 수가 있음

주요 내용

- 봉사종류, 이용방법, 도서관 자료 및 시설, 문화 활동

2. 홍보

2.2 방법

방법



인쇄 매체 이용 홍보

시청각 매체 이용 홍보

설치물 이용 홍보

각종 행사 이용 홍보

언론 매체 이용 홍보

2. 홍보

2.2 방법

방법

영화관, 영상미디어센터, 영화갤러리가

어우러지는 아리랑시네센터

아리랑미디어센터 시네센터 4층

- 영상멀티미디어의 모든 분야를 경험할 수 있는 곳
- 촬영, 녹음, 편집, DVD제작, 녹화, 상영, 인터넷 방송 시설 구비
- 다양한 영상멀티미디어 교육 프로그램 운영
(포토샵 배우기, 디지털캠코더 배우기, 홈비디오 만들기, 영상편집 배우기)
- 영상작품제작을 위한 최첨단 영상 제작 시설과 장비 대여
- 영상제적을 위한 기술지원 제공

문의전화 : (02)3291-5990~2

찾아오시는 길



- 지하철로 오실 때
 - 4호선 영등포역에서 하차
 - 7번 출구 - 도보 10분
 - 2번 출구 - 406, 2번 역출구에서 '아리랑로'를 따라 직진
 - 5호선 연남역에서 하차
 - 1번 출구 연남역출구 - 406번 역출구에서 '아리랑로'를 따라 직진
- 지하철로 오실 때
 - 5호선 연남역에서 하차
 - 5호선 연남역출구에서 하차
 - 5호선 연남역출구에서 하차
- 주차장 안내(시내버스정류장 부속주차장 있음)
 - 연남역(정류장)에서 하차하는 5호선 연남역출구에서 하차
 - 연남역(정류장)에서 하차하는 5호선 연남역출구에서 하차

우136-060 성북구 돈암동 538-98 아리랑로길 문의전화 : (02)3291-4990-2

성북구도서관리관

이용안내 / 이용시간 및 휴관일

상	이 용 시 간		휴관일
	구 분	평 일	
어린이 유아실	아침 (3월~10월)	09:00 ~ 18:00	09:00 ~ 17:00
	오후 (11월~2월)	09:00 ~ 17:00	
문화정보실 다목적강의실	아침 (3월~10월)	09:00 ~ 20:00	09:00 ~ 17:00
	오후 (11월~2월)	09:00 ~ 19:00	

회원가입 및 도서대출

- 회원가입** 성북정보도서관 회원은 즉시 이용 가능
신규회원가입자는 사진1매, 신분증 지참.
- 도서대출** 성북구민 3책 / 14일
성북구를 제외한 서울 지역 거주자 2책 / 14일
단, 직장인은 재직증명서, 학생은 학생증 지참.
초등학생 아하는 부모님동의서, 등본 지참.
- 대출방법** 회원증을 발급(즉시발급) 받은 뒤 자료 대출
- 연체규정** 연체일수만큼 대출정지
- 범 의 위** 도서관 홈페이지를 통해 직접 가입,
반납연기신청, 희망도서신청, 디지털콘텐츠 등 이용

'나의 보물창고'



Arirang Digital Public Library
아리랑정보도서관

www.arirang.go.kr

2. 홍보

2.2 방법

방법



2. 홍보

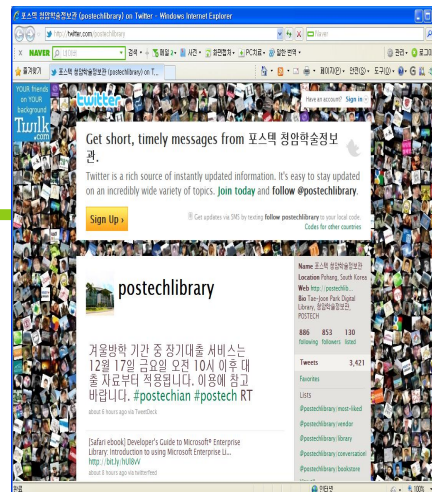
2.2 방법

방법

캠페인 이용 홍보

사이버공간홍보 : 홈페이지, SNS, 블로그, 메일링

관련단체 이용 홍보



2. 홍보

2.2 방법

SNS

〈표 10〉 기존 도서관마케팅 방법과 도서관 SNS 마케팅 방법 비교

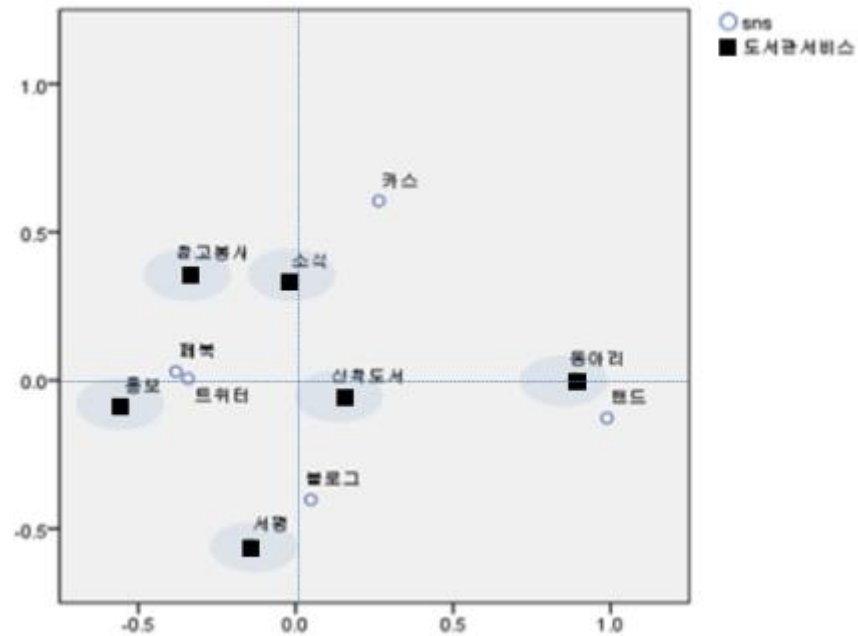
기존 도서관마케팅		도서관 SNS 마케팅	
방법 및 내용	비율(%)	SNS홍보내용	비율(%)
홍보출판물 배포(인쇄물 배포)	14.50	도서관 이용관련소식	21.79
포스터(벽보, 관내 게시물, 관외 게시물)	12.25	도서관행사안내	26.92
광고(TV, 라디오 등 매체광고)	1.32		
특별행사(이벤트)	9.27	도서관 자료 이용관련	11.54
홍보게시물(구두, 내부매체, 외부매체, 전자매체)	8.28		
홈페이지	14.57	자료추천	12.18
E-mail 및 문자 메시지 홍보	11.92		
홈페이지	14.57	도서관 칼럼 및 기사	5.77
기사화(신문, 도서관소식지, 전자매체 기사화)	10.26		
분위기(친근감 있는 이미지 전달)	2.32	일상 및 잡담	6.41
PR(동영상, TV, 라디오 등을 통한 도서관이미지 전달)	1.66		
개인접촉(이용자와의 대면: 소모임, 동호회 등)	2.98	사진 및 동영상 자료	12.18
전시(관내 외 전시회)	10.60		

김지은, 노영희. (2013). 도서관 SNS 마케팅
활성화 방안에 관한 연구. 한국비블리아학회
지, 24(3), 157-180.

2. 홍보

2.2 방법

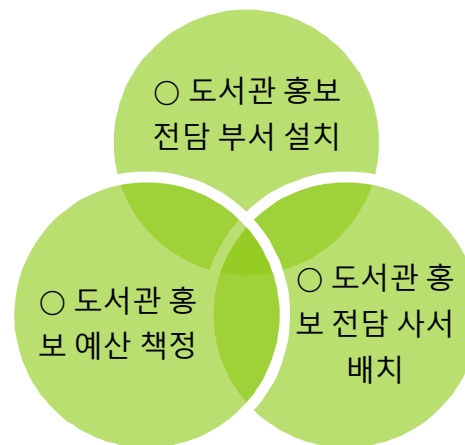
공공도서관의
SNS



2. 홍보

2.3 전략

고려사항



2. 홍보

2.3 전략

퀴즈 6-2

도서관의 업무나 서비스를 이용자에게 알려 이에 대한 이용자의 이해를 증진시키기 위해 홍보가 필요하다

인쇄매체를 이용한 홍보는 제작이 어렵지 않으며, 시간과 비용이 비교적 적게 들고, 대상자와 장소에 구애받지 않음

페이스북, 트위터 등을 이용한 도서관 홍보가 활성화되고 있다

대부분의 공공도서관은 홍보 전담부서와 사람을 배치하고 있다

SNS를 활용한 홍보는 장애인 고령자등 취약계층에게도 차별 없이 닿을 수 있는 홍보 방식이다.

3. 성과평가

3.1 목표

목표

- 현행 도서관의 서비스 수준을 보여줄 수 있는 지표를 만들어 차후의 변화를 비교
- 다른 도서관과 서비스 수준을 비교
- 도서관 정보서비스의 존립 이유를 정당화
- 도서관 서비스나 업무의 비효율적 부분을 파악하여 개선

3. 성과평가

3.2 대상

대상



3. 성과평가

3.3 도구

도구

(1) TQM (Total Quality Management)

(2) SERVQUAL

(3) 6시그마

(4) 균형성과평가 BSC(Balanced Score card)

3. 성과평가

3.4 전국도서관운영평가

참고. 라이브 쿨

LibQUAL+

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	Not
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
2) Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
3) Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
4) Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	Not
6) Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
7) The printed library materials I need for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
8) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
9) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
10) The electronic information resources I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	Not
11) Employees who have the knowledge to answer user questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
12) A comfortable and inviting location	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
13) Employees who deal with users in a caring fashion	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
14) Modern equipment that lets me work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
15) Employees who understand the needs of users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	Not
16) Easy-to-use access tools that allow me to find what I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
17) A gateway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
18) Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
19) Making information easily accessible	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
20) Print and/or electronic journal collections	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Not
When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
	Low	High	Low	High	Low	High	Not
21) Community space for group learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3				

3. 성과평가

3.4 전국도서관운영평가

도서관운영평가

1차 평가: 서면평가(정량_정성)

2차 평가: 실사평가 + 이용자만족도 조사

3차 평가: 위원회 심의



3. 성과평가

3.4 전국도서관운영평가

도서관운영평가

〈표 1-3〉 2017년 전국도서관 운영평가 지표

구분	평가영역	평가항목	배점	총점
공공 도서관	도서관경영(260) [정량160, 정성100]	계획·정책연계(정성100)	200	1,000점 [정량800] [정성200]
		교류협력	60	
	인적자원(145)	인적자원	145	
	시설환경(30)	시설	30	
	정보자원(220)	장서	165	
		정보자원 협력	55	
	도서관서비스(345) [정량245, 정성100]	정보서비스	115	
		독서·문화서비스	90	
		정보격차해소서비스	40	
		혁신사례 및 우수성(정성)	100	

병영 도서관	도서관경영(20)	계획·정책실행 ※ 사단급 이하는 미평가	10	100점 사단급 이상 [정량85] [정성15]
		교류협력	10	
	인적자원(10)	인적자원	10	
	시설환경(10)	시설의 편의성	10	
	정보자원(30)	장서	20	사단급 미만 [정량80] [정성20]
		대출	10	
	도서관서비스(30/40) 사단급 이상 [정량15, 정성15] 사단급이하 [정량20, 정성20]	독서 및 도서관행사	15/20	
		독서활동 사례(정성)	15/20	

구분	평가영역	평가항목	배점	총점
교도소 도서관	도서관경영(10)	교류협력	10	100점 [정량85] [정성15]
	인적자원(20)	인적자원	20	
	시설환경(10)	시설의 편의성	10	
	정보자원(30)	장서	30	
	도서관서비스(30) [정량15, 정성15]	대출	10	
		독서활동(정성15)	20	

3. 성과평가

3.4 전국도서관운영평가

도서관운영평가

평가영역(배점)	평가항목	세부 평가지표	배점	정량	정성
1. 도서관경영 (260)	계획·정책연계 (200)	1-1 지역사회 이용자의 만족도 파악 및 정책 반영 (일부 정성평가)	150	50	100
		1-2 「도서관발전종합계획」과 연계된 중장기 발전계획의 수립	50	50	-
	교류·협력 (60)	1-3 타 관종 도서관과의 협력	30	30	-
		1-4 지역사회 유대 활동 실적	30	30	-
	-	1-5 도서관경영 영역 혁신 사례 및 우수성(정성평가)	[선택형]	-	-
2. 인적자원 (145)	인적자원 (145)	2-1 최고 관리자의 전문성 및 경력	50	50	-
		2-2 사서직원수 (전년대비 사서수 증가치 포함)	40	40	-
		2-3 전문성 증진을 위한 직원 교육훈련	55	55	-
		2-4 인적자원 영역 혁신 사례 및 우수성(정성평가)	[선택형]	-	-
3. 시설환경 (30)	시설 (30)	3-1 자료실 면적(자료 공간, 이용자 공간) 비율	30	30	-
		3-2 시설환경 영역 개선 사례 및 우수성(정성평가)	[선택형]	-	-
4. 정보자원 (220)	장서 (165)	4-1 자료구입비 (전년대비 자료구입비 증가율 포함)	50	50	-
		4-2 연간 장서 증가수 (전년대비 구입도서 증가율 포함)	50	50	-
		4-3 장서개발정책 수립 및 실행 실적	65	65	-
	정보자원 협력 (55)	4-4 정보자원 협력서비스	55	55	-
		4-5 정보자원 영역 혁신 사례 및 우수성(정성평가)	[선택형]	-	-
5. 도서관 서비스 (345)	정보서비스 (115)	5-1 도서대출권수 (전년대비 도서 대출권수 증가율 포함)	50	50	-
		5-2 다양한 정보서비스 실시 여부 및 실적	35	35	-
		5-3 도서관 스마트서비스	30	30	-
	독서문화 / 정보격차해소 (230)	5-4 독서·문화프로그램 수행 실적	60	60	-
		5-5 독서동아리 운영 및 활성화 실적	30	30	-
		5-6 정보소외계층을 위한 정보격차해소 활동 및 프로그램 실적	40	40	-
		5-7 도서관서비스 영역 혁신 사례 및 우수성(정성평가)	100	-	100
합 계			1,000	800	200

3. 성과평가

3.4 전국도서관운영평가

〈표 1-6〉 2017년 전국도서관 운영평가 수상 도서관 주요 실적

구분	관종	도서관명	주요 실적
대통령 표창	공공도서관	서울특별시 교육청 어린이 도서관 (서울)	진로독서정보 및 교과연계 학습정보 신설 제공 등 이용자 요구사항을 반영한 장서개발과 맞춤형 독서정보서비스를 제공하고, 이용자 및 외부 전문가 의견수렴과 반영으로 도서관간 협력체계 활성화에 노력함, 지식정보 취약 계층별 대체자료 확충 및 프로그램 확대 등 소외계층 서비스 강화에도 기여함
	학교도서관	소화 초등학교 (경기)	전교생 창의인성독서프로그램을 통해 체계적 독서지도와 독서역량 강화에 힘쓰고, 독서 한마당 '책향기 독서축제' 등 독서 관련 문화프로그램 운영과 방학독서체험활동 프로그램을 통한 진로독서교육 등 학교도서관이 독서교육의 중심점 역할을 하는데 기여함
국무총리 표창	대구광역시립중앙도서관 (대구)	대구광역시립중앙도서관 (대구)	홈페이지 개선 요구를 반영한 온라인 서비스, PC, 보존서고 모바일 설치 등 자료 이용환경 개선요구를 반영한 오프라인 서비스, 자격증 취득 과정, 시민기자 양성 과정, 고전 인문학당 등 시민들의 요구를 반영한 주·야간 강좌 개설 등 수요자 맞춤 프로그램의 적극적 개발을 통해 스마트하고 편리한 도서관서비스 제공에 기여함
	공공도서관	노원정보도서관 (서울)	성인 인문학 프로그램 운영을 통한 인문 소양 증진 및 자기주도적 평생교육기회 제공, 노원구 구립도서관 통합운영 고도화, 이용자 편의시설 개선, 청소년 독서 및 진로설계 관련 특성화 장서 구축 등 지역주민의 독서열 증진과 서비스 제고에 기여함
	대구광역시립달성도서관 (대구)	대구광역시립달성도서관 (대구)	이용자 의견을 반영한 맞춤형 장서개발로 소장자료 이용만족도 향상, 평생교육강좌 수강생 만족도 분석과 반영을 통한 어학·자격증·실버프로그램 등 운영, 도서관 및 정보화 시설 환경개선을 통한 편리하고 쾌적한 시설물 제공 등 이용자 만족도 향상에 다양한 노력을 기울임
	공공도서관	조원도서관 (서울)	- 학교교과과정 연계 사업 지원, 희망도서 구입 주기 단축을 통한 신속한 서비스 제공, 영유아 프로그램, 직장인 야간강좌, 성인 인문학 강좌 등 시민제안 평생교육강좌 운영을 통한 수요자 맞춤 도서관 운영과 서비스 향상에 기여함 - 장서만족도 조사를 반영한 독립형 치매도서(자료) 코너 설치 및 운영, 이용자 선호도가 반영된 연속간행물 선정 구독, 대환자본, 점자도서, 다문화자료, 어르신 자서전 등 계층별 다양한 도서와 자료 제공 등 이용자 중심의 다양한 서비스를 제공하는 등 독서환경 개선에 기여함

도서관운영평가

3. 성과평가

3.4 전국도서관운영평가

퀴즈6-4

서비스 수준은 이용자 희망 도서가 수서되고 정리 조직되어 서가에 배치됨으로써 이용할 수 있는데 까지 소요되는 시간으로 측정할 수 있다.

이용자 서비스 수준은 정보서비스에 대한 이용자의 만족도를 정성적으로 평가할 수 있다

공공도서관 평가 체계는 국가도서관 통계 시스템과 연동된다

모든 관종의 도서관이 동일한 평가 지표에 의해 일률적으로 평가된다.

서브퀵을 응용한 라이브퀵은 통계척도를 사용하여 고객만족을 극대화하기 위한 전사적 전략이다

4. 위탁경영

4.1 도입배경

행정부문

공공도서관의 위탁경영 문제는 IMF라는 국가경제위기를 거치면서 대두

작은 정부 구현을 위한 행정개혁의 움직임을 본격화하면서 공공서비스 부분에 이르기까지 주요 정책 수단들 가운데 하나로 위탁경영을 추진하기 시작



〈그림 1〉 협의의 아웃소싱, 민간위탁, 민영화의 범주

4. 위탁경영

4.1 도입배경

도서관부문

○ 자치단체들이 새롭게 신축하여 개관하는 공공도서관을 직접 경영하지 않고 공무원 총정원제 및 총액임금제를 사유로 내세우며 민간위탁 또는 공단위탁 등 위탁경영으로 몰아가는 경우가 증가

○ 단체들은 수탁을 받은 공공도서관의 경영에 자신들의 이념과 목적을 반영시켜 나가면서 도서관 본연의 경영원칙이나 철학을 도외시할 수 있는 개연성이 있음

4. 위탁경영

4.2 현황

현황

수탁기관

- 공단, 시설관리공단, 문화원(문화재단), 작은도서관만드는사람들, 법인단체(사회복지법인, 비영리단체, 대학, 책읽는사회문화재단, 한우리독서문화운동본부, 종교단체 등)

위탁도서관 지속적 증가 추세

4. 위탁경영

4.3 장단점

장점

- 공무원총정원제내에서 공공도서관 서비스를 확대할 수 있는 대안
- 정부 운영의 효율화 제고
- 도서관 이용자인 주민들은 공단 또는 재단 등에 위탁경영 중인 공공도서관과 정부나 자치단체가 직접 경영하는 공공도서관과의 차이를 느끼지 않으며, 이에 대해 별다른 관심도 갖지 않는 것
- 공공도서관의 지역주민 문화적 욕구 충족 정도는 경영 주체나 방식에 의해 차이가 발생하지는 않음
- 위탁경영 중인 공공도서관에서 창의적인 프로그램을 운영하는 경우도 다수 존재

단점

- 도서관 직원들의 고용에 대한 불안을 야기 즉, 도서관 직원들은 공공도서관의 수탁자(기관)가 바뀌거나 자치단체가 경영 주체를 변경할 경우마다 신분상의 불안을 느끼게 됨
- 실직의 위협이나 근로의욕 저하 속에서 기회가 닿으면 직접 경영하는 도서관으로 계약직이 아닌 정규직으로 옮겨가고자 함
- 지자체 담당 부서와 수탁자간의 대립 발생 가능
- 수탁자(기관)가, 도서관 경영에 대한 의지가 약하거나 노하우를 갖고 있지 않다면, 이용자인 주민들에 대한 서비스의 질적 수준 저하를 가져올 수 있음

4. 위탁경영

4.3 대안

공공도서관 비영리법인설치

- 그동안 대부분의 지자체는 공무원 총액인건비제도에 걸려 도서관 직원에 대한 공무원 채용의 어려움을 위탁운영으로 해소해 옴
- 그로 인해 발생한 공공성 훼손 등의 문제를 해소하기 위해 시는 관리감독권을 갖고, 도서관 경영은 전문가에 맡기는 비영리 법인 설립
- 공무원이 아니면, 무조건 위탁이라는 폐단을 없애고, 공공의 영역 안에서 추진할 수 있는 제도로 비영리법인에 소속된 사서직을 포함한 직원은 정규직으로 채용

가이드라인의 확립

- 공공도서관민간위탁 가이드라인((사)포럼 문화와도서관 2011
- 위탁을 고려하는 지자체가 공공도서관 본연의 목적을 이해하고, 제대로 자격과 능력을 갖춘 수탁기관을 선정할 수 있도록 돕고자 함을 목적으로 함

지방자치

인천시도서관협회 직원 28명 공채
행정·사서·기술직 등 13일까지 접수

[시민일보] 인천시가 지역 대표도서관을 제외한 시립도서관의 운영과 독서진흥을 위해 전국 최초로 설립한 도서관 전문 법인 인천시도서관협회 직원을 공개채용 한다.

8일 시에 따르면 시립 수봉, 영종도서관과 개관을 앞둔 율목도서관을 운영할 인천시도서관협회 관장을 비롯해 행정직, 사서직, 기술직 등 총 28명을 채용할 계획이다.

시는 '책 읽는 도시 인천 만들기' 사업과 유네스코 세계 책의 수도 신청 등 독서문화진흥 사업을 중점적으로 추진하고 있는 것과 더불어 보다 역동적이고 능력 있는 우수한 인재들을 충원한다는 방침이다.

원서는 6일부터 13일까지 인천시도서관협회 채용대행 홈페이지(<http://ipla.career.co.kr>)를 통해 접수하며 1차 서류전형, 2차 실무 프리젠테이션 면접, 3차 최종면접을 거쳐 최종합격자는 23일 발표한다.

인천시 관계자는 "그동안 시립도서관을 신축해도 공무원 총액인건비제로 인해 운영 인력을 신규 채용하는 데 어려움이 많았다"면서 "비정규직이 양산될 수밖에 없는 불안정한 채용 구조를 갖고 있었다"고 말했다.

따라서 "앞으로 협회가 채용하는 일반 직원은 모두 정규직으로 안정적인 도서관 운영과 전문 역량 육성이라는 두 가지 모두의 목표를 이룰 수 있도록 시가 적극적으로 지원할 예정"이라고 밝혔다.

그러면서 그는 "채용의 공정성과 신뢰성 확보 및 우수한 인재 확보를 위해 채용전문 대행기관을 통한 공개 채용을 통해 모범적인 도서관 전문 법인으로 발돋움하도록 운영에 만전을 기하겠다"고 말했다.

이상태 기자st@siminilbo.co.kr

[시민일보 바로가기]



4. 위탁경영

4.3 대안

퀴즈
6-4

- 1) 민간위탁은 세부 업무를 위탁하여 민간의 책임하에 운영하는 것이다.
- 2) 위탁경영의 수탁기관은 대학, 공단, 법인들이 경영 주체가 되었다.
- 3) 위탁경영은 공공성을 보존하고 사서전문직의 신분을 보장할 수 있는 경영 방식이다.
- 4) 정부나 지자체가 직접 운영하는 경우는 시장경쟁시스템에 의해 서비스 운영의 품질을 통제할 수 있다.