

# 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력 평가 지표 개발에 관한 연구\*

## A Study on the Outcome Indicators for Measuring Public Libraries' Impact on the Community

차 미 경(Mikyeong Cha)\*\*

### 목 차

1. 서론	3. 1 개념
2. 영향력 평가	3. 2 개발 환경
2. 1 필요성	3. 3 개발 방법
2. 2 범주	3. 4 평가 과정
2. 3 평가 지표	3. 5 기준에의 반영
3. 결과 지표(outcome indicators)	4. 결론 및 제언

### 초 록

공공도서관이 지역사회에서의 위상을 확립하고 책임성을 제고하기 위하여서는 공공도서관 활동의 결과로 나타난 지역사회와 지역주민에 대한 영향력을 구체적으로 제시할 필요가 있다. 본 연구에서는 문헌 연구를 통하여 공공도서관의 영향력을 경제적 가치, 사회적 공헌, 그리고 정보 능력의 향상 등 세 영역으로 나누어 설명하고, 각각의 측정 방법들을 소개하였다. 마지막으로, 영향력 측정에 사용 가능한 결과 지표(outcome indicators)와 그 개발 과정을 분석하고, 우리나라 공공도서관에 적용이 가능한 지표의 개발 방안을 제시하였다.

### ABSTRACTS

Outcome indicators measuring public libraries' impact on the community and individual community members have a great utility on the accountability improvement, better management, and role enhancement. This study identifies such areas of demonstrating public library impacts as economic value, social contribution, and information literacy, by literature review. A framework pertinent to develop public library outcome indicators is suggested for implementing outcome based evaluation in an individual public library's environment.

키워드: 공공도서관 평가, 영향력 평가, 결과 지표, 평가 지표

Outcome, Outcome Indicator, Impact, Public Library Evaluation, Library Evaluation

- \* 이 연구는 2002학년도 이화여자대학교 교내연구비 지원에 의한 연구임.  
\*\* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학 전공 조교수(cha@ewha.ac.kr)  
논문접수일자 2003년 11월 22일  
게재확정일자 2003년 12월 19일

## 1. 서론

최근 공공도서관 평가 관련 문헌에서 가장 많이 언급되는 단어들로 “질(quality),” “고객(customer),” 그리고 “결과(outcome)” 또는 “영향력(impact)”을 들 수 있다. 이는 평가의 관심이 과거 도서관의 효과적인 운영과 활동의 성과(performance)에 대한 객관적인 측정 중심이었던 것에서 한 단계 나아가 봉사 대상에 대한 실질적인 공헌을 제시하는 방향으로 변화하고 있음을 보여주고 있다고 할 수 있다. 이는 공공도서관 활동이 지역주민에게 미치는 영향력(impact)을 구체적으로 설명함으로써 지역 사회에서의 공공도서관의 지위를 제고하고 필요한 지원을 효과적으로 확보할 수 있기 때문이다.

실제로 공공도서관은 도서관의 운영과 계획에 지역주민의 참여를 유도하고, 이용자 조사나 지역사회분석 등을 실시하여 해당 주민의 특성과 요구가 무엇인지 파악하여 적절한 봉사를 개발하는 등 지역 주민에게 필요한 봉사를 제공하기 위하여 노력하여왔다. 그러나 공공도서관 평가는 아직 지역주민의 인식을 충분히 반영하지 못하고 있는 것이 현실이다. 평가가 대부분 도서관의 자원과 성과를 중심으로 이루어지고 있어 이러한 평가로는 지역사회와 지역주민의 특성과 요구를 충분히 반영하기 어렵다. 이러한 한계를 극복하기 위하여 지역 주민의 관점에서 도서관 서비스의 가치를 설명하려는 연구가 이루어지고 있으며, 지역사회와 지역주민에 대한 도서관의 영향력을 가시화하고 그 영향력을 측정하기 위한 평가 지표로 결과 지표(outcome indicators)의 개발에 대한 관심

도 증가하고 있다(Kyrillidou 2001).

공공도서관 활동의 결과로 나타나는 지역사회와 지역주민에 대한 영향력은 가시화하기 어려우며, 이를 지역주민에게 효과적으로 설명할 수 있는 객관적인 지표의 개발은 더욱 어려운 작업이다. 이 때문에 그 필요성이 오래 전부터 인식되어왔음에도 1990년대 후반에 와서야 영향력을 설명할 수 있는 지표와 이를 측정하기 위한 척도(measurement)의 개발과 관련한 연구 성과가 보고되기 시작하였다. 최근에는 비록 소수이긴 하지만 공공도서관의 계획과 평가에 이를 도입 적용하려는 시도가 이루어지고 있다.

반면에 우리나라 공공도서관 평가 지표에 대한 연구는 아직 투입과 산출물에 집중되어 있고, 지역사회에 대한 영향력을 설명하기에 유용한 결과 지표의 개발에 관한 연구는 거의 이루어지지 않고 있다. 실제 공공 도서관 평가에서도 지역사회와 지역 주민의 생활에 나타나는 영향력 부분은 거의 반영하지 못하고 있다. 현재 문화관광부에서 매년 실시하고 있는 문화기반시설 공공도서관 부분 평가도 관리와 운영 및 산출물(output)을 중심으로 이루어져 평가의 결과를 지역 주민에게 설명하는 데 한계가 있다.

본 연구의 목적은 우리나라 공공도서관에 적용이 가능한 영향력 평가 지표 개발 방안을 모색하는 데 있다. 이를 위하여 본 연구에서는 문헌 연구를 통하여 영향력 평가의 필요성과 접근 방법을 정리하고, 공공도서관의 지역 사회에 대한 영향력이 나타나는 범주를 확인한 다음, 이를 측정하기 위하여 제시된 결과 지표의 사례들을 조사 정리하였다. 마지막으로 우리나라

공공도서관 평가에의 적용 방안을 논의하였다.

## 2. 영향력 평가

### 2.1 필요성

#### 2.1.1 책임성 제고의 측면

지역주민의 세금으로 운영되는 공공기관의 책임성은 기관이 지출한 예산이 지역사회 공공가치(publicly valued goals)의 실현에 얼마나 공헌하였는가에 의하여 판단된다. 공공기관으로서 공공도서관도 봉사 대상이 되는 지역사회 또는 주민의 생활의 향상에 실질적으로 공헌한다는 것을 효과적으로 설명할 수 있을 때 그 책임성을 제고할 수 있다.

문제는 Campell(2002)과 Heinrich(2002)가 지적한 바 있듯이 공공기관 활동은 활동의 직/간접적인 결과를 명확하게 구분하여 파악하는 것이 매우 어렵다는 점이다. 지역사회 또는 지역주민 생활의 변화가 공공도서관 결과인지 지역사회 다른 기관의 활동의 결과인지가 뚜렷하게 구분되지 않는 경우, 어디까지 공공도서관 활동의 결과로 포함할 것인가가 문제가 된다. 이와 같은 측면에서 공공도서관 활동의 결과가 간접적으로 타 분야에 광범위하게 나타나는 경우에도 그 혜택을 전체적으로 파악하기 어렵다. 예를 들어, James(1985)의 연구도 공공도서관과 지역사회 경제 수준과 관련성이 있음을 밝힌바 있으나, 교육을 포함한 기타 인구 사회적인 여건이 경제에 미치는 영향과 공공도서관 활동의 영향을 분리해내지 못하여 지역 경제 발전에 공공도서관이 공헌한

다고 설명하는 데에는 실패한 바 있다.

이러한 어려움에도 불구하고 공공도서관의 예산 지출을 정당화하고 책임성을 제고할 수 있는 평가 지표에 대한 요구는 지속적으로 증대하고 있다. 이러한 지표는 기본적으로 다음의 세 가지 요소를 갖추어야 한다.

첫째, 결과를 측정할 수 있어야 한다. 평가의 주요 관심은 공공도서관 자원의 확보나 운영 또는 활동 과정에 있는 것이 아니라, 자원의 지출과 활동의 결과로 이루어진 지역사회에 대한 혜택이 무엇인가에 있으며, 따라서 평가 지표는 이를 적절하게 측정할 수 있어야 한다.

둘째, 지역주민이 쉽게 이해할 수 있어야 한다. 평가 결과는 공공도서관과 지역 주민과의 의사소통 수단으로 이용되며, 이를 위하여서는 평가 지표가 지역주민의 가치 인식 또는 공공의 또는 공공의 목적을 적절하게 반영하여야 한다. 계량화된 척도는 지역주민에게 봉사의 결과를 쉽고 객관적으로 설명하기에 유용하다.

셋째, 새로운 봉사의 개발을 장려하여야 한다. 공공도서관은 보다 다양한 지역 주민들에게 실질적인 혜택을 주어야 한다. 이를 위하여서 지속적으로 변화하는 지역주민의 요구를 적절하게 반영하여 개발 제공된 새로운 봉사가 평가 지표에서 반영되어야 한다. 공공도서관의 지역사회에 대한 영향력을 증대하고 이를 효과적으로 설명할 수 있을 때 공공도서관의 책임성도 제고될 수 있을 것이다.

#### 2.1.2 운영의 측면

전통적으로 공공도서관에서 수집해온 자료와 산출량 위주의 평가 지표들은 각 지표에 대하여 갖고 있는 지역 주민의 가치(value)를 반

영하지 못한 채 단순한 수치만을 제공하는 경향이 있다. 따라서 공공도서관이 추구하는 지역 사회와 지역 주민을 기반으로 하는 도서관 운영을 계획하고 실행하기 위해서는 지표 별로 나타난 수치의 의미를 지역 사회의 특성에 맞추어 적절히 해석하는 과정이 반드시 요구된다.

그러나 Pratt(1997)의 연구는 지금까지 사용해 온 지표들이 공공도서관 운영과 관련하여 논리적으로 해석하기가 어렵고, 나아가 지역 주민들에게 잘못 이용될 수도 있다는 점을 보여준다. 이 연구는 미국 공공도서관 통계 보고서에 나타난 봉사 인구 1,000,000 명 이상의 24개 대규모 공공도서관의 자원과 산출량 관련 통계(봉사 인구 1인당 평균 대출량, 참고봉사 제공 건 수, 장서량, 장서 회전율, 지역 주민 가운데 도서관 회원증을 소지하고 있는 주민의 비율) 등을 비교 분석하여 모든 지표에서 상위 25%에 든 도서관이 한 곳도 없음을 발견하고, 이처럼 다르게 나타나는 통계를 토대로 각 도서관의 특징을 설명할 수 있는 논리적인 근거가 찾기가 어렵다는 결론을 내렸다. 이러한 지표들은 자칫 규모 위주의 운영을 초래하기 쉬우며, 지역 주민들이 유사한 지역의 비슷한 규모의 공공도서관들과 자원 대 산출량을 비교하여 도서관 운영의 비효율성을 지적하는 경우, 공공도서관 운영이 잘못된 방향으로 나아갈 수 있다.

공공도서관의 영향력을 보다 직접적으로 설명하는 지표에 의한 현황 평가는 지역 사회와 주민의 공공 가치를 직접적으로 반영하여, 지역 사회와 지역 주민의 요구에 보다 적절하게 대응하는 공공도서관 운영을 가능하게 한다. 나아가 지역사회에 대한 공공도서관의 영향력

을 극대화할 수 있는 방향으로 공공도서관 서비스를 계획과 예산 배분, 인력 배치와 충원이 이루어 질 수 있을 것이다.

### 2. 1. 3 도서관 역할 확대의 측면

지금까지 공공도서관 활동을 보고하는 데 사용된 여러 지표들은 행정가와 정책담당자 그리고 지역 주민들에게 도서관 활동의 가치를 설명하고 설득하는 데에는 그다지 성공적이지 못하였다. 공공도서관 예산을 지원하는 지방정부 관료와 정치인을 포함한 지역사회 내의 여러 집단과의 의사소통에 있어 보다 설득력을 가지려면, 공공도서관 활동의 결과가 지역 사회와 지역 주민의 생활에 나타난 직접적인 변화의 측면에서 제시되어야 할 것이다. 공공도서관 활동이 지역주민과 지역사회에 얼마나 실질적으로 공헌하고 있는지에 대한 공감각이 형성되어야 지역 사회에서의 공공도서관의 지위가 확고해지고 따라서 필요한 예산의 확보도 보다 용이해질 것이다.

정보화를 비롯한 지역 사회 환경의 급속한 변화는 공공도서관의 전통적인 역할과 기능에 있어서의 변화를 요구한다. 영향력 평가는 공공도서관이 지역 사회와 지역 주민의 생활의 어느 영역에서 그리고 어떤 활동을 통하여 공헌해야 하는지에 대한 정보를 제공하여, 결과적으로 변화하는 환경 속에서 공공도서관의 역할과 기능을 재정립하고 새로운 서비스를 개발하는 데 유용하게 활용될 것이다.

## 2. 2 범주

공공도서관의 지역사회 및 지역주민에 대한

영향력은 단기간에 나타나는 경우와 비교적 많은 시간이 소요되어 간접적으로 나타나는 경우가 있다. 지역 주민 개개인이 필요한 정보를 입수하거나, 당면 문제를 해결하거나, 시간을 절약하는 등의 변화는 비교적 단기간에 직접적으로 나타날 수 있는 도서관의 영향력이라고 할 수 있다. 반면에, 정보 능력의 향상, 취업, 학문적 성공, 독서나 정보 이용 행위의 변화 등은 비교적 오랜 기간에 걸쳐 나타나는 영향력이라고 할 수 있다. 이처럼 공공 도서관 활동의 영향력은 지역 주민들 개인 생활에서의 변화로 나타나기도 하지만, 지역의 경제, 사회, 교육 등의 영역에서의 전반적인 변화로 나타나기도 한다. 문헌에서 나타난 공공도서관의 영향력 범주를 정리하면, 경제적 가치, 사회문화적 공헌, 정보능력의 향상을 대표적인 영역으로 들 수 있다.

### 2. 2. 1 경제적 가치

공공도서관의 지역사회에 대한 경제적 영향력은 크게 지역경제 발전에의 공헌 파악과 공공도서관 활동의 경제적 가치 환산의 두 분야로 나누어 설명할 수 있다. 지역 경제 발전에의 영향력 파악을 위한 연구에서, Fraser, Nelson, and McClure(2002)는 공공도서관의 영향력을 지역경제 전반, 지역기업 발전, 지역 주민의 재정, 그리고 교육 및 지역 사회 기관 등의 4가지 영역으로 나누어 제시한 바 있다. 이 연구는 미국 플로리다 주 공공도서관 이용자를 대상으로 한 인식 조사와 실제 공공도서관의 이용 기록 분석을 바탕으로 하여 각 영역에 포함되는 공공도서관 활동을 제시하였다.

위 연구에 따르면, 우선 지역 경제 전반에

대한 공공도서관의 영향력은 1) 경제 발전을 위한 통계와 자료의 제공, 2) 지역의 기업에 관한 정보의 제공, 3) 부동산 관련 조사 자료의 제공, 4) 지역 사회에 관한 전반적인 정보의 제공 등의 결과로 이루어진다. 지역의 개별 기업 발전은 1) 인구 조사 정보를 포함한 마케팅 정보를 제공, 2) 중소기업과 기업 조사를 위한 자료를 제공, 3) 지역 기업 명부와 기업 관련 데이터베이스를 제공 등 공공도서관 서비스의 영향을 받는다. 또한 1) 새로운 직업 분야에 대한 정보의 이용, 2) 투자 정보를 통한 저축과 이윤의 증가, 3) 기업관련 정보 자원의 이용, 4) 과제의 직접 해결을 통한 비용 절약 등은 지역 주민 개인의 재정에 향상에 공헌한다. 마지막으로 공공도서관은 1) 대학 입시 준비를 위한 도서 제공, 2) 가정에서의 교육, 공교육, 사교육을 무료로 지원, 3) 원격 교육을 받고 있는 지역 주민에게 정보 자원을 제공하고 지원, 4) 유아와 취학 전 아동에게 교육 프로그램과 지원, 및 자원의 제공 등을 통하여 교육 및 지역 사회 기관에 경제적으로 공헌한다.

공공도서관의 이용으로 지역 주민이 절약한 시간도 공공도서관의 경제적 영향력으로 볼 수 있다. 공공도서관이 지역 사회에 미치는 경제적 혜택을 보다 직접적인 척도로 측정 표현하기 위한 방법으로 혜택을 화폐 가치로 환산하는 경우도 있다. 공공도서관이 지역 사회에 제공하는 서비스를 위해 얼마를 지불할 용의가 있는지(willingness-to-pay)를 조사하여 각 도서관 서비스의 시장 가격을 측정하는 방법과 공공도서관 서비스를 중시하는 경우 이를 받아들이기 위해서는 지불해야하는 세금이 어느 정

도나 절약되어야(willingness-to-accept) 하는 지를 조사하는 방법 등이 이용된다(예, Holt, Elliott, and Moore 1999; Sumsion, Hawkins, and Mooris 2002).

이 외에도 상업 기관에서 판매하는 참고 봉사 서비스의 회당 가격, 책 또는 시청각 자료 대여 회사를 이용할 경우 지불해야하는 비용 등 그러나 유사한 공공도서관 서비스의 가치를 환산하기도 한다. 실제 공공도서관 예산을 배정하는 지방 관료와 정책 담당자들은 이와 같이 화폐로 표현된 가치에 많은 관심을 갖는다. 이 방법으로는 직접적이고 단기간에 나타나는 가치 측정에 머무를 수밖에 없으며, 지역 주민이 이 비용을 실제로 지불한다고 확신하기도 어렵다는 한계가 있다.

### 2. 2. 2 사회적 공헌

공공도서관은 주민 누구나 자유롭게 이용하는 지역사회의 중심이다. 이 곳에서의 교류와 의견 교환은 지역사회의 민주화에 기여한다. 또한 공공도서관이 추구하는 모두에게 평등한 정보 접근의 제공은 지역 주민들의 사회 평등(social equity) 실현에 공헌한다. 그리고 공공도서관이 제공하는 다양한 정보 안내 서비스와 교육 프로그램은 다양한 지역 주민 집단을 지역 사회의 일원으로서의 통합(social inclusion)을 보다 공고하게 한다.

사회의 평등과 통합 그리고 민주화에의 공헌을 측정하기 위해서는 이미 수집되어온 자원과 산출 척도에 대한 새로운 접근이 필요하다. 우선 노인 집단, 장애인들, 이민 집단 등 소수 집단을 포함하여 지역사회 여러 집단이 모두 공공 도서관 이용의 혜택을 누리는가가

고려되어야 한다. 기존의 총 합계 또는 평균으로 보고되던 도서관 이용자 또는 이용 횟수 등의 산출 지표로는 공공도서관의 사회적 효과를 설명하기 어렵다. 연령, 성별, 인종, 수입, 취업/실업, 교육 수준 등의 사회 인구학적 특성별로 데이터가 수집 정리 보고되어 얼마나 다양한 배경을 가진 지역 주민이 공공도서관을 이용하는지 알 수 있어야 한다. 장서 구성에 있어서도 다양한 주제, 이해, 배경, 언어의 자료를 포괄하는지에 대하여 측정할 수 있는 지표가 필요하다. 또한 제공되는 정보 봉사와 교육에서도 지역 사회 다양한 집단의 요구를 반영할 수 있도록 개발 이용되는지를 설명할 수 있어야 한다(Usherwood, 1999, 2002).

공공도서관의 사회적 영향력을 파악하기 위한 방법으로 이용자 뿐 아니라 비 이용자 집단을 대상으로 설문 및 전화 조사를 하거나, 거리에서의 면접도 이용한다. 최근에는 특정 이용자 또는 비이용자 집단을 대상으로 한 집단 면접(focused group interview)이 많이 이용되고 있다(예, Durrance 등, 2003).

### 2. 2. 3 정보능력 향상

정보 능력 향상은 대학도서관과 학교도서관에서 도서관의 영향력 또는 혜택으로 오래 전부터 제시되어 온 영역이다. 공공도서관에서 제공하는 정보 자원과 시설을 이용하거나 도서관에서의 이용자 교육을 통하여 지역 주민들은 개인의 정보 이용 관련 기술, 지식, 행위 등을 향상시킬 수 있다.

도서관 이용 빈도와 주당 이용 시간, 대출 도서의 양, 정보 봉사 이용 횟수와 종류, 이용자 교육에의 참여 등의 도서관 산출 지표들과

지역 주민의 정보 능력과의 관련성을 비교 분석함으로써 공공도서관이 지역주민 정보 능력 향상에 미친 영향력을 평가할 수 있다. 그 밖에 도서관 이용 또는 도서관 이용 교육의 이전과 이후의 정보 능력에 있어서의 차이를 비교하는 방법이나 도서관 이용자 집단과 비 이용자 집단의 정보 능력을 비교하는 방법도 이용된다.

정보 능력 측정의 방법으로는 정보 능력 또는 지식에 관한 시험 성적, 정보 이용 행위의 관찰, 그리고 설문 조사 등이 주로 이용된다. 최근 Carter(2002)는 대학 신입생들을 대상으로 도서관 교육 사전과 사후 정보 능력 테스트와 태도 및 이용 조사를 바탕으로 도서관 교육의 영향력을 측정하는 바 있다.

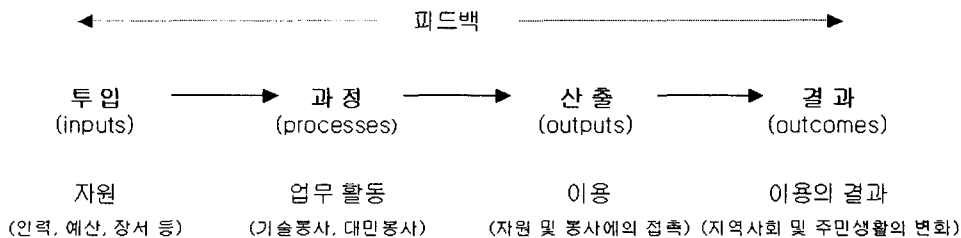
정보 능력이 향상된 결과 이루어진 지역 주민의 교육적 성공(예를 들어 시험 성적 향상), 취업, 수입의 증가, 우수한 저작물의 출판 등도 공공도서관의 영향력 영역에 포함시킬 수 있다.

이 외에도 공공 도서관의 영향력은 문화와 취미 등을 포함한 지역 주민들의 일상생활의 다양한 영역에서 나타난다. 공공도서관에서 기획 제공하는 문화 행사에 참가하거나 지역 예술가들의 작품 전시를 관람함으로써 보다

풍요로운 문화생활을 누릴 있다. 지역 역사에 관한 자료나 족보 등에 관한 정보를 이용함으로써 지역의 역사와 가계에 대한 관심이 높아질 수도 있다.

### 2.3 평가 지표

지금까지 이용되어 온 공공도서관 평가 지표들은 대부분 시스템이론을 기반으로 개발되었다. 시스템이론에서 제시하는 평가 지표들은 <그림 1>과 같이 투입, 과정, 산출, 결과에 대한 지표들로 구성된다. 투입(input)은 자원을 나타내며, 예산, 직원, 장서, 시설과 설비 등이 포함된다. 과정(throughput 또는 process)은 도서관 활동으로 기술 봉사(technical service)와 이용자 봉사(public service) 모두를 포함한다. 산출(output)은 생산량을 의미하는데, 전통적으로 공공도서관의 산출은 주민의 도서관 자원과 봉사와의 접촉, 즉 이용과 이용자 수로 표현된다. 도서 대출량, 정보봉사 횟수 등이 대표적인 예라고 할 수 있다. 결과(outcome)는 산출 즉 이용의 결과 나타나는 지역사회와 지역주민의 생활에 있어서의 변화를 의미한다. 결과는 영향력과 비슷한 의미로 혼용되는데, 일반적으로 활동의 결과로 나타난 긍정적인 변화를 의미한



<그림1> 시스템이론을 기반으로 한 평가 지표 유형

다. 따라서 결과를 측정하여 영향력을 평가할 수 있다.

결과를 측정하기 위하여서는 활동의 결과를 관찰이 가능한 항목으로 구체화하는 작업 즉 결과 지표의 개발이 선행되어야 한다. 개발된 결과 지표들을 항목으로 구체화하고, 각 항목을 적합하고 객관적인 도구와 기준 즉 척도를 사용하여 측정하는 방법으로 공공도서관의 영향력을 평가할 수 있을 것이다.

### 3. 결과 지표(outcome indicators)

#### 3.1 개념

결과(outcome)에 대한 개념 정의는 문헌마다 조금씩 다르게 나타난다. Zweizig 외(1994)는 결과를 지역사회를 위한 변화로 간단히 정의한 바 있으며, 미국 대학 및 연구 도서관협회(Association of College and Research Libraries, ACRL)의 기준(Standards for College Libraries 2000)에서도 결과를 “도서관 자원과 프로그램 접촉의 결과로서 이루어진 이용자의 변화”로 정의하고 있다. Fraser, McClure, and Leahy(2002)도 특정 기관의 개별 또는 복합 활동으로 인해 발생한 명확하게 확인된 결과(results) 또는 최종 생산물(end product)로 정의한 바 있다.

최근 Bertot and McClure(2003)는 “결과(outcome)”가 무엇을 의미하는가에 대한 다양한 견해가 존재하나 이들 사이에는 다음과 같은 공통점이 있다고 주장하였다. 첫째, 결과는 도서관 서비스나 자원의 이용 또는 참여로

이용자 개개인, 이용자 집단, 또는 기관에 나타난 영향력, 혜택, 차이, 또는 변화라는 의미를 포함한다. 둘째, 결과는 계획 과정에서 바람직한 결과를 산출하기 위한 목적과 목표의 설정을 통하여 설정된다. 셋째, 달성하고자 하는 결과는 도서관에 의하여 결정되거나 지역사회에 의해 제시 된다.

결과지표 개발을 위한 연구는 최근 대학 도서관을 중심으로 활발하게 이루어지고 있다(예, Lindauer 1998; Whitmire 2002). 미국 연구도서관협회에서도 도서관 활동의 결과(institutional outcome)를 측정하기 위한 평가 모델을 연구 제시한 바 있다(Fraser, McClure, and Leahy, 2002). 결과 측정 방법을 정리한 Hemon and Dugan(2002)도 결과 측정 중심으로 도서관 평가가 변화하고 있다고 주장하고 결과 측정을 위한 척도를 간접척도와 직접척도로 나누어 제시하였다. 그러나 이들이 제시하는 척도들은 학습 능력 향상 등 주로 학교도서관 또는 대학도서관에 적용될 수 있는 척도들이다.

미국 공공도서관협회에서도 기존의 산출물 중심 평가 안내서(*Output Measures for Public Libraries* 1987)를 대체하는 결과 중심의 평가 안내서(*Counting on Results* 2001; *Counting on Results: Instructional Manual* 2001)를 발표하고 결과 지표들을 제시하였다. 그러나 이 지표들은 새로운 계획 안내서(*The New Planning for the Results* 2001)에서 결정한 13가지 주요 서비스 영역(service responses)에 대한 도서관 활동들을 정리하고, 관련 산출물(outputs)을 측정하기 위한 데이터를 정리하는 수준에 머물러 있다.



### 3. 2 개발 환경

공공도서관의 결과지표 설정은 공공도서관이 지역과 지역 주민에게 어떻게 공헌할 것인가에 대한 지역 주민들의 가치 공유를 바탕으로 한다. 여기에는 공공도서관 서비스에 대한 지역 주민 전체의 합의가 중요하나 현실적으로 다양한 배경을 가진 주민들이 공공도서관 활동에 대하여 합의를 도출하는 것은 쉽지 않은 일이다(Campbell, 2002). Steffen and Lancy(2002)에 의해 이루어진 조사는 동일한 도서관 활동의 결과가 세대 그리고 성별에 따라 다르게 나타나고 있음을 보고한 바 있다. 예를 들어, 도서관에서 신문을 읽는 활동이 여성에게는 주로 즐거움을 주는 반면에 남성들은 정보 획득을 위한 수단으로 인식하고 있었다. 세대별로도 차이가 나타나, 청소년층은 정보 격차의 해소를 공공도서관 이용의 중요한 결과로 지적인 반면에, 성인들은 창업 등의 경제 활동에의 변화, 그리고 노인층은 모임이나 문화 활동에의 참여로 인한 지역 주민들과의 친목 향상을 주요 결과로 인식하고 있었다.

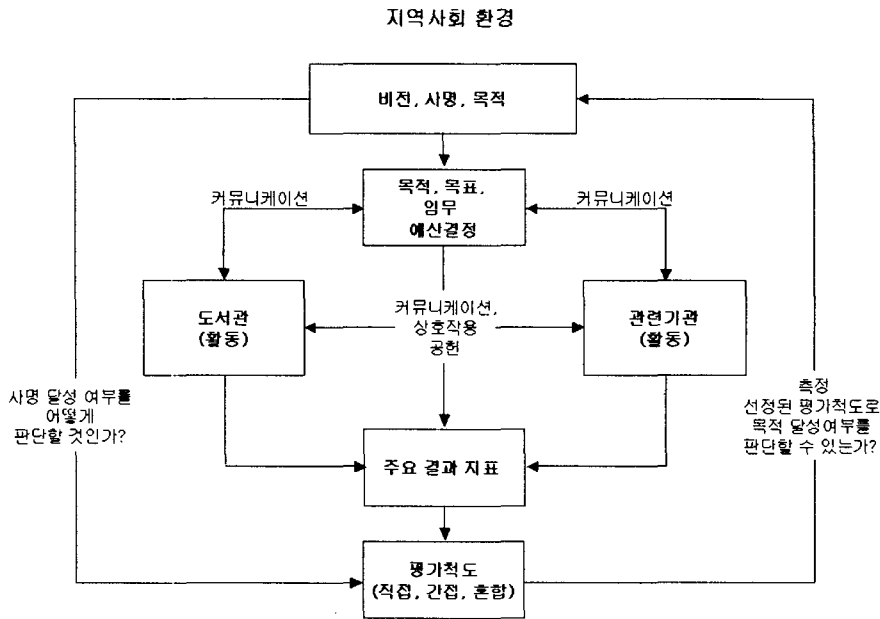
공공도서관의 평가에는 1) 설정하고 있는 목표를 얼마나 잘 달성하였는가를 평가의 기준으로 하는 목표달성모형, 2) 필요한 자원을 얼마나 충분히 확보하였는가를 중점적으로 평가하는 자원 획득 모형, 3) 각 도서관 활동들이 얼마나 잘 수행되는가를 중심으로 하는 과정 중심 모형, 그리고 4) 여러 이해 당사자 집단의 도서관에 대한 인식을 조사 평가하는 이해 당사자 모델 등이다. 공공도서관 결과 지표의 개발과 이를 이용한 평가에도 이 시스템 모형들을 적용할 수 있다.

대학 도서관을 대상으로 이루어진 연구이지만 Fraser, McClure, and Leahy(2002)가 제시한 결과 측정 과정에서도 위 모델들이 이용되었는데, 공공도서관 결과 지표의 개발 과정에도 적용할 수 있을 것으로 보인다(그림 2 참조). 우선 공공도서관 환경에 맞는 비전과 사명을 설정한다. 이를 위하여 지역 사회와 주민에게 어떤 혜택을 제공할 것인지에 대하여 관련 이해 당사자들과의 충분한 논의와 조사의 과정을 거쳐 합의된 방향을 설정한다. 다음, 공공도서관의 비전과 사명을 달성 가능한 목적, 목표로 구체적으로 진술한다. 이를 달성하기 위한 도서관 활동과 그 결과 지표를 결정한다.

### 3. 3 개발 방법

공공도서관이 지역사회와 지역주민의 생활에 실질적으로 영향을 미치는 영역을 확인하여 도서관의 방향을 설정하고 결과 지표를 발굴하기 위하여 다음과 같은 방법이 이용될 수 있다.

1. 내용분석: 문헌에 나타난 공공 도서관의 영향력 또는 혜택의 여러 측면을 수집한다. 공공도서관 계획 문서, 평가 자료, 정책 보고서, 그리고 이전 연구 발표 등을 분석 대상 문서에 포함된다.
2. 정책분석: 공공도서관의 정책과 지역 사회 관련 기관들의 정책을 수집 분석하여 지역 사회 관련 기관들과의 관계 속에서 공공도서관이 추구하는 결과 지표들을 구체화한다.
3. 이해 당사자들의 토론: 공공도서관의 영



〈그림 2〉 결과 지표 개발 환경

[출처: Fraser, McClure and Leahy (2002), p. 520.]

향력이 나타나는 영역과 결과 지표에 대하여 행정 관료, 사서, 이용자, 기타 지역 사회 주민 집단이 참여하는 토론을 통하여 다양한 의견을 수렴한다. 인터넷 토론 그룹을 만들어 운영하는 방법도 있다.

4. 면담조사: 지역 사회 다양한 집단과의 전화 또는 직접 면담으로 이들이 도서관에 기대하거나 경험한 혜택이 무엇인지를 수집한다.
5. 설문조사: 위 네 가지 방법에 의하여 수집된 결과 지표 리스트를 이용하여 지역 주민들의 의견을 조사 분석한다.

이 밖에도 도서관 현장을 방문하여 이용자들의 행위를 관찰하거나, 실제 이용 통계를 분석하는 방법도 이용된다.

공공도서관 활동의 결과 측정을 위한 척도는 지향하는 사명과 비전 그리고 목표의 달성 여부를 어떻게 판단할 것인지를 근거로 결정된다. 그러나 활동의 혜택과 가치가 이용자 집단의 특성에 따라 다르게 나타나고, 이러한 가치가 효과를 측정하는 데 반영되기 때문에 이를 객관적으로 측정할 수 있는 척도를 찾기는 쉽지 않다.

도서관에서 결과 측정을 위하여 가장 많이 이용되어온 척도는 이용자 만족도이다. 이는 공공도서관 활동의 결과로 이용자가 얻은 혜택을 이용자로 하여금 만족의 정도를 직접 평가하게 하는 것으로서, 직접적인 결과뿐만 아니라 현재 가시화되지 않은 간접적인 결과까지도 측정할 수 있다는 장점이 있다. 그러나

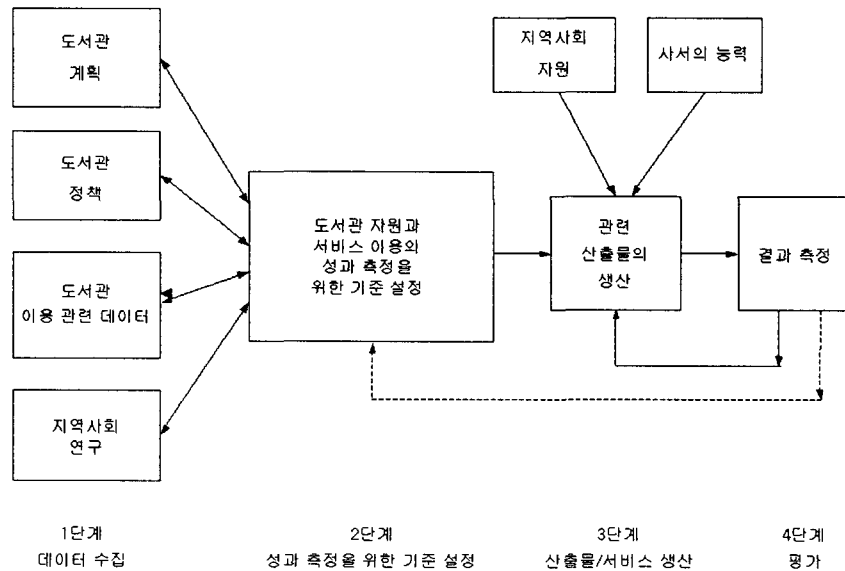
이용자의 만족도는 과거 도서관 이용 경험에 의하여 달라지며 도서관에 대한 이용자 개인의 인식도 만족도에 영향을 미친다. 이 때문에 만족도를 도서관 활동의 효과를 객관적으로 측정하는 척도로 이용하는 데에는 한계가 있다. 이용자 만족도 조사가 도서관 결과를 측정하는 도구라기보다는 이용자의 도서관에 인식을 측정하는 척도이며 공공도서관 결과 측정 도구로 이용하기 어렵다는 측면이 있다.

앞에서 소개한 것처럼 지역 사회와 지역 주민의 경제에 대한 공공도서관 활동의 효과를 화폐 가치로 환산하여 측정하기도 한다. 또한 취업률, 자격시험 합격률 등에 관한 데이터를 이용하거나 설문 조사와 관찰을 통하여 지역 주민의 일상생활에 나타난 변화를 측정하기도 한다. 그러나 아직 공공도서관의 결과를 객관적으로 측정하기에 적절한 척도는 부족한 형편이다. 결과 평가에 관한 연구들도 수집이 비교

적 용이한 자원과 산출 관련 지표들을 지향하는 결과 지표에 맞추어 분석, 종합, 재해석하는 방법을 제시하는 수준에 대부분 머물러 있다. 사회 통합과 평등의 실현에 있어서의 공공도서관의 결과 측정을 위하여 자원과 제공 정보의 다양성 정도를 측정하거나 이용 및 이용자 통계의 인구 집단별 분석을 실시하여 지역 사회의 다양한 주민 집단이 공공도서관의 활동의 혜택을 얻고 있는지를 측정하는 것 등이 그 대표적인 예이다. 공공도서관 결과 측정을 위한 새로운 척도의 개발이 요구된다고 할 수 있다.

### 3. 4 평가 과정

공공도서관의 평가는 지금까지의 자원과 산출물 위주의 평가에서 결과 중심으로 변화할 것이다(Hernon and Dugan 2002). 결과 중심으로 공공도서관을 평가하는 과정은 <그림 3>



<그림 3> 결과 중심 공공도서관 평가의 과정

과 같이 요약할 수 있다.

첫 번째 데이터 수집 단계에서는 도서관 계획과 정책, 도서관 이용 관련 통계, 그리고 지역 사회 분석 자료 등의 도서관과 지역 사회의 현황과 관련한 데이터가 수집된다. 두 번째 단계에서는 성과 측정을 위한 기준을 설정한다. 세 번째 단계에서는 공공도서관의 활동을 통한 산출물의 생산이 이루어진다. 산출물의 생산에는 사서의 능력과 지역 사회의 지원이 영향을 미치므로 이를 고려하여야 한다. 마지막 단계에서 결과를 측정한다. 도서관 결과 전반에 대한 총체적인 평가와 함께 결과 측정이 필요한 특정 서비스에 대한 평가 또는 마케팅 대상으로 선정한 집단을 대상으로 한 결과 평가도 가능하다.

### 3. 5 기준에의 반영

1990년대에 미국을 중심으로 교육기관을 비롯한 정부 및 공공 기관의 운영과 평가의 특징은 결과 측정의 강조라고 할 수 있다(Jackson 1993; Heinrich 2002). 전통적으로 자원과 산출량 위주였던 도서관 기준에도 효과 측정에 관한 부분이 포함되기 시작하고 있다. 대학 도서관의 경우, 지역별 대학도서관 인정 기준(accreditation standards)과 대학 및 연구도서관 협회(Association of College and Research Libraries, ACRL)의 기준(Standards for College Libraries 2000)도 결과 측정을 주요 부분으로 포함하고 있다(Gratch-Lindauer 2002).

미국 공공도서관의 경우에는 계획과 평가 과정과 수단을 안내하는 지침서가 도서관 기준을 오래 전에 대체하였으며, 결과의 측정(Coun-

ting on Results)이라는 서명에서도 알 수 있듯이 공공도서관협회의 지침은 결과 중심의 평가를 권장하고 있다. 이 지침서에서는 결과 중심으로 봉사를 계획하고 봉사의 결과를 직접적으로 평가할 수 있는 측정 지표를 <표 1>과 같이 제시하고 있다. 그러나 여기서 제시하고 있는 지표들은 주로 공공 도서관이 지역 주민 개인의 생활에 미치는 직접적인 결과에 머물러 이 지표만으로는 지역 사회 전반에 걸쳐 간접적이고 장기적으로 미치는 결과까지 평가하기 어렵다.

우리나라의 경우, 현재 공공도서관기준은 없으나, 문화관광부가 매년 실시하고 공공도서관 평가에서 다루는 항목들이 실제로 전국의 공공도서관의 운영의 방향을 안내하는 기능을 한다고 볼 수 있다. 2003년도 평가에서는, 목표설정 및 비전, 조직 및 인력, 재정, 시설, 자료, 봉사, 교류협력(홍보와 마케팅) 등의 7가지 영역, 56개 지표에 대한 평가가 이루어졌다(<표 2> 참조).

평가 지표들을 유형별로 분류하면, 투입과 과정 관련 지표가 대부분이다. 산출 지표는 이용 자료 비율, 봉사대상 인구 1인당 대출자료 수, 봉사대상 인구 1인당 이용회수, 참고봉사 관련 기록 및 참고봉사 제공건수, 연간 이용자 구조, 봉사대상 인구 중 이용회원 등록자 비율, 지역주민들의 도서관 부대시설 이용 정도 등 7항목 정도이며 반영 비중도 총 500점 만점에 최대 55점으로 11% 정도에 불과하다. 결과(outcome) 지표로 분류할 수 있는 항목은 포함되어 있지 않다. 문화관광부의 평가가 도서관의 관리 운영평가임으로 이러한 항목들이 중심이 될 수밖에 없을 것이다. 그러나 우

〈표 1〉 미국공공도서관 협회 평가 지침서의 결과 지표의 예

결과	주요 결과 지표
기본문해(literacy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 독해/작문/수학 능력의 향상</li> <li>- 시민권 획득 시험 준비</li> <li>- 아동 독서 지도</li> <li>- 아동의 과제 해결 지도와 성적 향상</li> <li>- 대중교통수단, 교육, 직업 등 생활 정보</li> <li>- 지역사회활동에 참여</li> <li>- 편지 또는 전자 우편 작성</li> </ul>
기업 및 취업 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 창업</li> <li>- 취업 또는 취업에 필요한 교육 정보</li> <li>- 보다 나은 투자</li> </ul>
교류공간	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신간 도서, 비디오, 음악 확인</li> <li>- 사색, 독서, 집필, 학습을 위한 조용한 공간</li> <li>- 친구, 동료와의 만남</li> <li>- 새로운 친구와의 만남</li> </ul>
일반정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 즐거움을 위한 독서</li> <li>- 취미 교육</li> <li>- 학교, 직업, 지역 단체에 관한 정보 발견</li> <li>- 법적, 사회적, 정치적 이슈를 보다 잘 파악</li> </ul>
정보능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 목록 이용</li> <li>- 웹 탐색</li> <li>- 사서의 조력</li> <li>- 컴퓨터 이용</li> </ul>
지역사회 역사 및 가계연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가계 연구</li> <li>- 새로운 정보원 확인</li> <li>- 문서와 기록의 입수</li> <li>- 다른 사람들과 데이터 공유</li> </ul>

〈표 2〉 2003년 공공도서관 평가지표

평가지표	세부평가지표	배점	지표의 성격
목표설정 및 비전	1. 3년 이상 중장기 발전계획 수립 및 추진실적	10	과정
	2. 경영혁신을 위한 계획수립 및 실천 여부	20	과정
	3. 우수서비스 및 운영개선 사례	20	과정
조직 및 인력	4. 조직의 구성과 업무분장 규정	5	과정
	5. 관장의 전문성 및 대외활동	20	투입/과정
	6. 도서관 직원 현황	10	투입
	7. 봉사대상인구 1천명당 직원 및 사서직원 수	10	투입
	8. 사서직원의 업무별 현황	5	투입
	9. 사서직원의 법정기준 도달률	10	투입

조직 및 인력	10. 전문성 증진을 위한 교육훈련체계	15	과정	
	11. 의사결정 과정에 있어서의 외부 전문인력참여(각종 위원회 현황)	15	과정	
	12. 자원봉사자 및 인턴제도 활용	10	과정	
재정	13. 예산의 규모 및 구조	5	투입	
	14. 자료구입비 비율	10	투입	
	15. 재원개발 및 외부지원금 활용 여부	5	투입	
	16. 재정 건전성	5	투입	
시설	17. 도서관의 시설 현황	10	투입	
	18. 도서관 실별 좌석 수	10	투입	
	19. 장애인을 위한 편의시설 여부	10	투입	
	20. 장서 보호 시설	10	투입	
	21. 이용자 정보검색용 PC 보유현황	5	투입	
	22. 정기점검 실시 여부	5	과정	
자료	23. 장서구성 현황	10	투입	
	24. 최근3년 내 장서점검 실시여부	5	과정	
	25. 연간 구입 및 수증, 교환자료 수	10	투입	
	26. 봉사대상 인구 1인당 장서 수	10	투입	
	27. 지난 1년 동안 연간 장서증가율	15	투입	
	28. 연속간행물 법정기준 도달률, 이용 자료 비율	10	투입/산출	
	29. 디지털자료DB 서비스	10	투입	
	30. 성문화된 장서 개발지침 여부	5	과정	
	봉사	31. 주 이용자계층 파악 정도	5	과정
		32. 지난 1년간 개관일 수	5	투입
33. 봉사대상 인구 1인당 대출자료 수		10	산출	
34. 봉사대상 인구 1인당 이용회수		5	산출	
35. 상호대차 실시 여부		10	과정	
36. 참고봉사 관련 기록 및 참고봉사 제공건수		5	산출	
37. 참고봉사서비스 여부		10	과정	
38. 외부 디지털 자료원과의 연계 서비스		10	과정	
39. 문화·교육 프로그램 실시 여부		10	과정	
40. 검색목록 유무		5	투입	
41. 업무 전산화의 수준		5	투입	
홍보	42. 도서관 홈페이지 운영	10	투입/과정	
	43. 이동도서관(또는 대출문고) 운영 여부	10	투입/과정	
	44. 도서관 홍보 활동의 적극성	10	과정	
	45. 소식지 및 간행물 발간 여부	5	과정	
	46. 도서관의 각종 규정 공개 여부	5	과정	
	봉사 마케팅	47. 연간 이용자 구조	10	산출
48. 봉사대상 인구 중 이용회원 등록자 비율		5	산출	
49. 도서관 이용교육 프로그램 실시 여부		5	과정	
50. 도서관 자체 평가 실시 여부		10	과정	
51. 이용자 의견수렴제도 운영 여부		10	과정	
협력 관계		52. 지역 내 각종 문고 지원 여부	5	과정
	53. 도서관 온라인 협력망 참여 여부	5	과정	
	54. 지역 내 타 문화기관과의 협력관계	10	과정	
	55. 지역주민들의 도서관 부대시설 이용정도	10	산출	
	56. 도서관 내 이용자 참여모임 운영 여부	10	과정/산출	
계		500		

리나라의 기관 평가는 결국 기관의 성공 여부에 대한 평가이고, 따라서 기관의 어떤 측면을 어떠한 기준을 이용하여 성공 여부를 판단할 것인가 하는 문제가 중요하다(김지원, 2000). 지역 사회에 대한 영향력 또는 공헌도 기관의 성공 여부를 판단할 수 있는 기준이 될 수 있다. 자원 확보와 업무 수행 과정에 대한 평가 외에 활동의 결과와 지역사회에 대한 영향력을 평가할 수 있는 항목도 포함될 필요가 있다.

#### 4. 결론 및 제언

Drucker(1990)는 비영리조직단체의 과제에 수동적인 기부자를 능동적인 공헌자로 전환시키는 데 있다고 주장한 바 있다. 공공도서관의 이용으로부터 실질적인 혜택을 얻었을 때, 수동적인 이용자에 머물렀던 지역 주민들이 도서관을 적극적으로 지원하는 후원자로 변화될 것이다. 지역주민들이 그들의 삶의 질에 있어서의 변화를 경험할 수 있도록 공공도서관 봉사가 계획 및 제공되고, 이러한 변화를 적절하게 평가하여 지역 사회 여러 집단이 이해하기에 쉬운 형태로 전달될 때, 공공도서관에 대한 지역 사회의 지원은 확대될 수 있을 것이다.

도서관의 영향력을 효과적으로 보여줄 수 있는 결과지표는 아직 지역 사회에서의 기반이 약한 우리나라 공공도서관 환경에서 공공도서관의 위상과 책임성을 확인하고 지역 주

민의 지원을 확보하는 데 매우 유용한 수단이 될 수 있다. 그럼에도 불구하고 우리나라의 도서관 평가는 관리 운영 중심이고, 결과 지표는 평가에 거의 이용되지 않고 있다. 활용이 가능한 결과지표를 설정하기 위한 연구나 조사도 거의 이루어지지 않고 있다. 공공도서관 결과 지표의 개발에 관심이 요구된다.

결과지표의 개발을 위해서는 우선 우리 공공도서관이 추구하는 지역 사회와 주민에 대한 영향력이 무엇인지에 대한 논의가 이루어져야 한다. 우리나라 공공도서관의 영향력은 어느 영역에서 이루어지는지 또는 이루어져야 하는지, 그 영역은 지역 사회마다 다른지, 또 공통 영역이 있다면 어느 부분인지에 대한 조사가 필요하다. 나아가 적어도 이 공통 영역에 대하여서는 도서관들 사이의 상호 비교가 가능한 지에 대한 분석이 이루어져야 한다.

도서관의 영향력 또는 공헌을 어떻게 평가하여 지역 주민에게 전달할 것인가에 대한 연구도 필요하다. 결과지표의 설정이 그 예가 될 수 있을 것이다. 영향력을 적절히 평가할 수 있는 타당성 있는 결과지표의 설정은 사서, 행정 관료, 정책 담당자, 및 지역주민 집단을 포함한 이해 당사자들의 도서관 활동의 결과에 대한 인식 조사, 그리고 도서관 관련 정책 자료의 분석 등 경험적인 조사 연구를 토대로 이루어 질 수 있다. 현재 수집하고 있거나 수집이 용이한 통계를 이용한 결과 평가도 가능하다. 결과를 보다 직접적으로 측정할 수 있는 새로운 도구의 개발이 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 김지원. 2000. 지방자치단체의 정책평가를 위한 평가지표의 개발에 관한 연구. 『정책분석평가학회보』, 10(2): 23-48.
- 문화관광부. 2003. 『문화기반시설 관리운영평가 연구』. 서울: 문화관광부.
- 이용남, 홍현진. 1999. 우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(4): 113-131.
- 홍현진, 이용남. 2001. 우리나라 공공도서관 효과성 차원에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(1): 5-25.
- Abend, J. and C. R. McClure. 1999. Recent Views on Identifying Impacts for Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 17(3): 3-29.
- Bertot, J. C. and C. R. McClure. 2003. Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues Considerations, and Moving Forward. *Library Trends*, 51(4): 590-613.
- Campbell, D. 2002. Outcomes Assessment and the Paradox of Nonprofit Accountability. *Nonprofit Management and Leadership*, 12(3): 243-249.
- Carter, E. W. 2002. Doing the Best You can with What You Have: Lessons Learned from Outcomes Assessment. *Journal of Academic Librarianship*, 28(1): 36-41.
- Childers, T. and N. A. Van House. 1993. *The Public Library Effectiveness Study: Complete Report*. Chicago: American Library Association.
- Cullen, R. 1999. Does Performance Measurement Improve Organisational Effectiveness? A Postmodern Analysis. *Performance Measurement and Metrics*, 1(1): 9-30.
- Dresang, E. T., M. Gross, and L. E. Holt. 2003. Project CATE Using Outcome Measures to Assess School-age Children's Use of Technology in Urban Public Libraries: A Collaborative Research Process. *Library and Information Science Research*, 25(1): 19-41.
- Drucker, P. F. 1990. *Managing the Non-Profit Organization; Principles and Practices*. New York, NY: Harper Business.
- Durrance, J. C., and K. E. Fisher. 2003. Determining How Libraries and Librarians Help. *Library Trends*, 51(4): 541-570.
- Durrance, J. C., and K. E. Pettigrew. 2002. Toward Developing Measures of the Impact of Library and Information Services. *Reference and User Services Quarterly*, 42(1): 43-53.
- Fraser, B. T., C. R. McClure, and E. H. Leahy. 2002. Toward a Framework of



- Library and Institutional Outcomes. *portal: Libraries and the Academy*, 2(4): 505-528.
- Fraser, B. T., T. W. Nelson, and C. R. McClure. 2002. Describing the Economic Impacts and Benefits of Florida Public Libraries: Findings and Methodological Applications for Future Work. *Library and Information Research*, 24(2): 211-233.
- Gratch-Lindauer, B. 2002. Comparing the Regional Accreditation Standards: Outcomes Assessment and Other Trends. *Journal of Academic Librarianship*, 28(1): 14-25.
- Heinrich, C. J. 2002. Outcomes-based Performance Management in the Public Sector: Implications for Government Accountability and Effectiveness. *Public Administration Review*, 62(6): 725.
- Hernon, P. and E. Altman. 1998. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago: American Library Association.
- Hernon, P. and R. Dugan. 2002. *An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library*. Chicago: American Library Association.
- Holt, G. E., and D. Elliott. 2003. Measuring Outcomes: Applying Cost-Benefit Analysis to Middle-Sized and Smaller Public Libraries. *Library Trends*, 51(3): 424-440.
- Holt, G. E., D. Elliott, A. Moore. 1999. Placing a Value on Public Library Services. *Public Libraries*, 38(2): 98-99.
- James, S. E. 1985. The Relationship between Local Economic Conditions and the Use of Public Libraries. *Library Quarterly*, 55(2): 255-72.
- Koontz, C. M. et. al. 2001. *Counting on Results: Instructional Manual*. Library Research Services. [cited 2003. 10. 30] <<http://www.lrs.org/documents/cor/manual2.pdf>>.
- Kyrillidou, M. 2002. From Input and Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User. *Journal of Academic Librarianship*, 28(1/2): 42-6.
- Lance, K, C, et al. 2002. *Counting on Results: New Tools for Outcome-Based Evaluation of Public Libraries*. Aurora, CO: Bibliographical Center for Research. [cited 2003. 5. 10] <<http://www.lrs.org/documents/cor/CoRFin.pdf>>.
- Lindauer, B. G. 1998. Defining and Mea-

- asuring the Library's Impact on Campuswide Outcomes. *College & Research Libraries*, 59(6): 546-70.
- Markless, S., and D. Streatfield. 2001. Developing Performance and Impact Indicators and Targets in Public and Education Libraries. *International Journal of Information Management*, 21: 167-179.
- McClure, C. R., B. T. Fraser, T. W. Nelson, and J. B. Robbins. 2000. Economic Benefits and Impacts From Public Libraries in the State of Florida. [cited 2003. 5. 20.] <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/finalreport/>>.
- Morris, A., J. Sumsion, and M. Hawkins. 2002. Economic Value of Public Libraries. *Libri*, 52: 78-87.
- Nelson, S. 2001. *New Planning for Results: a Streamlined Approach*. Chicago: American Library Association.
- Pratt, A. D. and E. Altman. 1997. Live by the Numbers, Die by the Numbers. *Library Journal*, 122(7): 48-49.
- Steffen, N. O., K. C. Lance, and R. Logan. 2002. Time to tell the whole story; outcome-based evaluation and the Counting on Results Project: national project to standardize data collection from patrons. *Public Libraries*, 41(4): 222-228.
- Steffen, N. O., and K. C. Lance. 2002. Who's Doing What: Outcome-Based Evaluation and Demographics in the Counting on Results Project. *Public Libraries*, 41(5): 271-276, 278-279.
- Sumsion, J., M. Hawkins, and A. Morris. 2002. The Economic Value of Book Borrowing for Public Libraries: An Optimisation Model. *Journal of Documentation*, 58(6): 662-681.
- Usherwood, B. and R. Linley. 1999. New Library-- New Measures: A Social Audit of Public Libraries. *IFLA Journal*, 25(2): 90-96.
- Usherwood, B. 2002. Accounting for Outcomes: Demonstrating the Impact of Public Libraries. *Australian Public Libraries and Information Services*, 15(1): 5-13
- Van House, Nancy, M. J. Lynch, C. R. McClure, and D. L. Zweizig, and E. J. Rodger. 1987. *Output Measures for Public Libraries*. Chicago: American Library Association.