

도서관 성과지수 측정을 위한 국제표준 요지 (상)

조 윤 희 역*

목차 : (상)

- I. 개요
 - II. 성과측정 일반
 - 1. 범위와 적용분야
 - 2. 관련 표준
 - 3. 용어 정의
 - 4. 채용기준과 기술형식
 - 5. 성과지수의 사용
 - 6. 유지관리
 - III. 이용자 인식
 - 1. 이용자 만족도
- (이상 번호 기재)

(하)

- IV. 이용자 봉사업무
 - 1. 전반
 - 2. 자료의 제공
 - 3. 자료의 출납과 대출
 - 4. 도서관 상호대차
 - 5. 참고봉사와 정보검색
 - 6. 도서관 설비
- V. 맺음말
 - 1. 자료의 수서
 - 2. 자료의 정리
 - 3. 편목

ISO 11620 : 1998 Information and Documentation - Library Performance Indicators(1998년 4월1일 발행)는 전세계 모든 도서관에서 관중, 규모에 관계없이 성과측정을 위해 사용할 수 있도록 작성된 국제표준 규격이며, 본고는 이 ISO 11620을 요약번역한 것임.

I. 개요

도서관 성과지수는 관중별, 규모별 구별 없이 모든 도서관에서 성과측정에 적용할 수 있도록 작성된 국제표준규격 지침이다. 본 규격의 주요 목적은 전세계 모든 도서관의 성과측정을 위한 지침으로서 각 도서관의 성과지수를 나타낼 수 있는 성과측정 실시방법에 관한 정보를 공유하는데 있다.

지금까지 많은 문헌 연구에서 성과측정에 관한 표준화된 지수의 개발 필요성이 제기 되었으며, 도서관 성과지수로 개발된 이 국제 규격은 서구에서 널리 사용되고 있는 지수이거나 문헌을 통해 빈번하게 언급되었던 것들이다.

ISO 11620에서 채택한 각 성과지수는 현장 경험이나 일반화의 필요성을 반영하여, 투입 및 자원을 기초로 지금까지 많은 문헌에서 빈번하게 언급되었던 것들을 검증을 통하여 채택하였

* 한국보건산업진흥원 정보자료실(cho519@khidi.or.kr)

다. 이 국제 표준의 제정으로 도서관 성과지수의 측정과 함께 전세계 모든 도서관이 표준화된 절차 및 데이터 수집과정을 통해 성과측정을 효율적으로 수행할 수 있도록 국제 규격이 마련되었다.

ISO 11620은 도서관 성과측정에 관한 지수들을 구체적으로 설명하고 있으며, 모든 관중에서 사용할 수 있도록 그 지수를 규정하고 있다. 또한 처음 도입하는 도서관에서도 손쉽게 활용할 수 있도록 성과측정을 어떻게 수용하면 좋은가에 대한 안내도 제시하고 있다. 이 국제 규격에서 제시하고 있는 모든 성과지수는 각각 고유한 명칭을 가지고 있으며, 표준화된 용어를 사용하고 있다. 각 성과지수는 그 측정의 목적과 정의, 측정방법에 대한 설명과 함께 필요한 데이터의 수집과 분석에 대한 해석과 영향요인을 제시하고 있다.

그러나 도서관 현장에서 시험되거나 문헌적으로 충분히 연구 검증된 표준 지수를 찾아내지 못한 이용자 교육, 도서관 서비스 증진, 전자서비스 전반에 관한 직원의 이용에 관한 성과측정 기준은 마련되지 못했다. 이러한 지수들은 향후 과제로서 계속적으로 연구되어야 할 것이다.

II. 성과측정 일반

1. 범위와 적용분야

모든 나라 모든 관중의 도서관에 적용할 수 있는 지침으로서, 개별 성과지수의 적용상 한계에 관해서는 각 지수의 적용범위에서 기술하고 있다. 성과지수는 같은 도서관의 연차적인 비교를

위해서 사용하거나 도서관간 상호비교가 가능하다. 그러나 이 경우 도서관간 상황의 차이를 고려하거나 지수를 잘 이해하여, 데이터를 주의 깊게 해석하는 세심한 배려가 필요하다.

이 국제 규격에는 개인이나 사회에 대한 도서관의 영향을 평가하는 지수가 포함되어 있지 않으며, 성과지수는 도서관의 모든 서비스 활동 및 이용에 대응하고 있지 못하다. 이는 규격을 작성한 시점에 그와 같은 지수가 제안되거나 충분히 검증되지 않았고, 지수로 채용하기 위한 기준을 만족하고 있지 못했기 때문이다. 따라서 이 국제 규격에서 제시하지 않은 성과지수의 사용을 배제하지 않는다.

2. 관련 표준

ISO 2789 : 1991

Information and documentation - International library statistics¹⁾

3. 용어 정의

다음과 같이 용어를 정의한다.

- 접근 용이성(accessibility) - 서비스 혹은 시설에의 도달이나 이용의 용이.
- 적절성(appropriateness) - 특정 활동 평가에 대한 지수의 적당성.
- 이용 가능성(availability) - 이용자 요구가 있는 경우, 도서관이 실제로 어느 정도 자료, 설비, 서비스를 제공할 수 있는가의 가능성.
- 자료(document) - 물리적 형태나 특성에

1) ISO 2789의 주요 목적은 도서관 상호간이나 다른 나라의 도서관간 상호비교를 용이하게 하는 것이다. 그러나 이 규격은 도서관 성과지수에 초점을 맞추거나 성과지수를 이끄는 최선의 데이터 수집방법에 대해 기술하고 있는 것이 아니다. 그 新版은 현재 재평가 작업중이다.

관계없이 자료 단위로 처리될 수 있는 기록된 정보[ISO2789].

- 유효성(effectiveness) - 소정의 목적을 어느 정도 달성할 수 있는가를 나타내는 척도.
- 효율성(efficiency) - 소정의 목적을 달성하기 위해 어느 정도 자원을 활용했는가를 나타내는 척도.
- 평가(evaluation) - 서비스나 설비 유효성, 효율성, 유용성 및 적합성을 측정하는 과정.
- 설비(facilities) - 도서관 이용자를 위해 마련된 장치나 열람석 등으로 복사기, 온라인 단말기, CD-ROM용 컴퓨터, 독서석이나 열람캐털 등을 포함한다. 단, 화장실, 휴게실, 공중전화는 제외한다.
- 목표(goal) - 합의된 일련의 방침 실시로 달성되어야 하는 바람직한 상태.
- 지수(indicator) - 어떠한 활동(사건, 대상, 사람)의 가치를 평가하기 위해 사용되는 수량적 질적인 기술, 즉 수치, 기호, 언어적 표현과 그와 관련된 방법.
- 도서관(library) - 자료의 集積을 유지하고, 직원의 서비스 제공으로 이용자에게 정보, 조사 연구, 교육, 레크레이션 등의 요구를 만족시키기 위해 자료를 용이하게 이용할 수 있도록 하는 것을 주목적으로 하는 조직이나 조직의 일부[ISO2789]. 이것은 도서관에 대한 최소한의 조건으로서 이외의 자료 및 서비스의 추가가 가능하다. 자료는 전통적 유형과 전자적 형태로 접근이 가능하며, 자관의 장서이외의 자료를 이용할 수 있도록 서비스를 확장해도 된다.
- 대출(loan) - 일정기간 자료를 이용하기 위해 직접 이용자에게 빌려주거나 다른 기

관에 자료를 빌려주는 것[ISO2789]. 이용을 위해 기록된 모든 대출을 포함하며, 도서관간 상호대차와 갱신도 포함한다.

- 사명(mission) - 조직의 목표 및 목표를 달성하기 위한 서비스 전개에 어떠한 선택을 하는가에 대해 명확하게 기술한 상부조직에 의해 승인된 선언.
- 목적(objective) - 조직의 목표달성을 위해 수행하는 개별 활동이 달성해야 할 특정 목표.
- 성과(performance) - 도서관에서 제공하는 서비스 유효성 및 서비스 제공을 위한 자원배분 및 이용 효율성.
- 성과지수(performance indicator) - 도서관의 성과를 나타내기 위해 사용되는 도서관 통계나 기타의 데이터로부터 도출한 수치, 기호, 언어에 의한 표현. 도서관의 성과를 나타내기 위해 사용되는 범위는 단순 집계나 집계한 수치간의 비율을 포함한다.
- 서비스 대상인구(population to be served) - 도서관 서비스나 자료제공 대상이 되는 사람들의 집합.
- 품질(quality) - 명시되거나 잠재적인 이용자 요구를 도서관이 만족시키는 능력과 관련한 서비스의 특징이나 특성의 전체 [ISO8402].
- 경상경비(recurrent expenditure) - 직원 및 경상적 사용이나 대체 자원에 대한 비용.
- 신뢰성(reliability) - 어느 척도가 어느 정도 반복 일관되게 동일한 결과를 나타내는가?
- 자원(resources) - 직원, 자료, 설비, 공간 등을 포함한 도서관의 자산.

- 서비스 대상자(target population) - 개별 도서관의 서비스 대상자나 자료의 주요 이용자로서 상정하는 실제적이고 잠재적인 이용자 집단.
- 서명/표제(title) - 통상적으로 자료에 나타나 있는 정보로, 그 자료를 지적하는데 용이하거나 식별에 이용되며, 빈번하게 그 자료를 다른 자료와 구별하는 단어나 구 [ISO2789]. 측정을 목적으로 하기 때문에 여기에서「서명/표제」란 독자적인 서명/표제를 가진 개별 자료를 말한다.
- 이용자(user) - 도서관의 서비스를 받는 사람.
- 타당성(validity) - 어떤 지수에 의해 측정을 의도하고 있는 것이 실제로 어느 정도 측정되고 있는가?

4. 채용기준과 기술형식

성과측정은 도서관에서 제공하고 있는 서비스 및 시행되고 있는 제 활동의 품질이나 유효성을 평가하고, 이러한 서비스나 활동에 분배된 자원의 효율성을 평가하는 도구로서 기능하는데 그 목적이 있다.

이 국제 규격은 도서관 현장에서의 광범한 사용이나 연구자의 검토 및 문헌으로 충분히 검증된 성과지수를 채택하고 있다. 모든 성과지수는 제시한 채용기준을 만족시키며, 기술형식에 의거하여 기록된다. 개정시 성과지수로 추가되려면, 이러한 채용기준과 기술형식에 부합되는 것이어야 한다.

■ 채용기준

이 국제 규격에 포함되어 있는 도서관 성과지

수는 철저히 검증되어 타당성이 확인되었거나 문헌으로 검증된 것이어야 한다. 그러나 실제 도서관 현장에서 널리 사용되고 있는 성과지수는 명확하게 문헌상으로 검증되지 않은 것도 채용하고 있다. 지수는 다음의 채용기준에 의거하여 검증되었다.

- 내용성(Informative content) - 지수는 개선택이 강구될 수 있도록 활동을 측정하거나 실적을 나타내고, 도서관 성과와 관련된 문제와 결점을 나타내는 도구로서의 내용이어야 한다. 또한 의사결정을 위한 목표 설정이나 예산배분, 서비스나 활동순위 등 정보를 제공하여야 한다.
- 신뢰성(Reliability) - 지수는 같은 상황에 반복 사용될 경우, 일관된 같은 결과를 가져온다는 의미에서 신뢰성을 가져야 한다.
- 타당성(Validity) - 지수는 타당하게 측정을 의도하는 것을 측정할 수 있어야 한다.
- 적절성(Appropriateness) - 지수는 설정된 목적에 부합되고 적절한 것이어야 한다. 측정단위와 척도가 적당하고, 그 측정과정 실행에 필요한 작업은 도서관의 통상적인 업무절차나 물리적 레이아웃 등에 적합하여야 한다.
- 실용성(Practicality) - 지수는 직원의 시간, 직원의 자질, 실시비용, 이용자의 시간과 인내 등의 합리적인 노력으로 입수할 수 있는 데이터를 사용하는 의미에서 실용적이어야 한다. 지수가 도서관간 상호비교를 의도한 것이라면 비교가능성 채용기준이 적용된다.
- 비교가능성(Comparability) - 어떤 도서관 성과지수에 관해 같은 특점의 경우, 특점 정

확성을 고려한 다음 비교되는 도서관의 서비스 품질이나 효율성이 같은 수준을 의미하고 있다면, 그 지수는 도서관간 상호비교로 사용할 수 있다. 이러한 경우, 측정되는 활동이 비교가능한가의 여부를 확인하는 것은 매우 중요하다. 채용기준은 성과지수의 특점에 따라 도서관의 순위를 매기는 것도 가능하지만, 특점이 2배인 도서관이 2배 좋다고 하는 것을 의미하지는 않는다.

■ 기술형식

각 성과지수는 고유 내용을 나타내는 명칭으로서, 정보서비스, 활동, 자원이용에 관해 무엇을 평가하는가의 명확한 목적을 가지며, 측정에 대한 지수의 정의가 기술된다. 측정방법은 수집되어야 할 데이터와 실행되어야 할 계산이 간결하게 기술된다. 지수의 값을 결정하기 위해 측정을 반복할 필요성이나 두 가지나 그 이상의 동등한 방법이 기술되는 경우도 있다. 지수의 해석과 영향요인은 지수가 취할 수 있는 범위를 기술하는 것뿐만 아니라, 최대치, 최소치 혹은 최적치에 가장 의미 있는 상태가 있다면 표기한다. 또한 성과지수의 사용을 진단 수단으로 활용하는 것을 지원하기 위해 측정결과에 영향을 미치는 도서관내외의 요인도 기술하고 있다.

5. 성과지수의 사용

도서관 성과지수는 도서관 평가에 효과적으로 사용할 수 있으며, 도서관 서비스나 기타 활동의 품질이나 유효성은 도서관 자원의 이용 효율성과 함께 도서관의 사명이나 목표, 목적에 비추어 평가된다.

성과지수는 전통적인 도서관의 계획수립이나

평가와 결부되어야 하며, 측정과 평가는 정기적으로 실시되어야 한다. 이를 통해 그 결과가 의사결정 과정으로 전해지고, 도서관이 어떻게 그 사명을 효율적으로 완수할 수 있는가를 이해할 수 있도록 보고되어야 한다.

도서관의 계획수립과 평가도구로서 성과지수는 두 가지의 목적을 가지는데 그 하나는 경영과정에서의 통제를 용이하게 하거나 도서관 직원, 설립모체, 이용자간의 참조나 토의의 기반을 제공하는 것이다. 다른 하나는 같은 사명이나 목적을 가진 다른 도서관이나 정보서비스와의 성과를 비교 분석하는 데 활용된다.

최근 도서관은 이러한 목적으로 다양한 성과지수를 사용하고 있으며, 몇 가지 지수는 이미 널리 사용되어 실용적으로 정착되고 있다. 또한 도서관계에서는 지금까지의 연구성과를 통합하려는 시도가 이루어지고 있다. 이들은 하나의 성과지수를 어떻게 구성하고, 그것들을 일상업무에 어떻게 적용하는가에 관한 도서관 현장의 합의 형성에 기여하고 있다.

■ 지수의 선택

이 국제 규격에 포함되는 성과지수는 도서관 일반에 상당히 유용한 것이나 도서관은 서로 다른 환경, 서로 다른 서비스 대상, 다양한 독자성(조직 구성, 자원, 관리기구 등)을 가진다. 때문에 전세계 모든 도서관에서 정착되고 있는 성과지수라고 해도 모든 도서관에 반드시 유용한 것은 아니라는 것을 인지하는 것은 매우 중요하다.

도서관은 이용자나 기타 관계자뿐만 아니라, 지방공공단체나 국가라고 하는 모체기관이나 행정당국과 협의하면서, 어떤 지수가 자신들의 상황에 가장 적절한가를 판단할 필요성이 있다. 이 판단은 도서관의 사명, 목표, 목적에 비추어 행

해져야 하며, 공공도서관의 경우라면 지방공공 단체의 정책결정 맥락에 비추어 판단해야 될 것이다.

모든 관계자들은 사용될 성과지수의 적절성에 대해 합의하는 것이 바람직하다. 어떤 도서관에 어떤 성과지수가 가장 적절한가를 판단해야 하며, 데이터를 수집하고 분석하여 그 결과를 경영 전략에 반영하기 위해서 직원들에게도 일정한 기능이 요구된다. 도서관에 따라서는 성과지수의 도입에 앞서, 직원연수나 능력개발을 실시하는 것이 필요할 것이다.

특정도서관에서 사용 할 성과지수를 선택할 경우 다음의 요인을 고려해야 한다.

성과지수는 도서관의 경영진, 설립모체, 서비스 대상자에게 유용한가?

그 기능을 제대로 수행하지 못하는 활동이나 분야가 있는 것을 도서관장이 인식하고 있는가?

성과지수 산출에 필요한 데이터의 수집, 분석에 도서관 직원이 어느 정도 시간을 할애할수 있는가? 성과지수를 산출하는 데는 충분한 담당직원 및 자원이 준비되어야 하며, 담당직원은 일정한 통계적 방법론에 관한 실제적인 지식을 보유한 재원이어야 한다.

외부기관에서 도서관의 특정 서비스분야에 관한 보고를 요구하고 있는가?

개별 도서관에 있어 중요한 독자적인 요인은 성과지수의 선택에 영향을 미친다. 성과지수는 도서관의 목표 및 목적과 관련하여 자관의 운영을 평가할 때에 가장 유용한 것으로서, 관장은 이 점을 깊이 인식하여 성과지수를 선택하여야 한다.

■ 한계점

성과지수의 활용 측면에서 사용자는 모든 성

과지수에서 동시에 최고득점을 얻는 것이 불가능하다는 것을 인식하여야 한다. 이는 이용자 만족도가 높으면 동시에 이용자당 지출이 커진다는 점이다. 성과지수의 득점은 단지 개별 지수의 득점 최고화가 아니라 도서관이 무엇을 달성하려고 하는가의 관점에서 해석되어야 한다.

정확성 측면에서 결과의 해석에 주의해야 한다. 표본오차, 측정과정에서의 주관적 요소, 시간과 자원의 불충분함 등으로 정확성이 결여되는 경우가 있다. 이는 이용자 인식에서의 이용자 만족도나 참고봉사에서 정답율 등이 해당되며, 이 경우 지수가 초기부터 부정확하게 되는 경우가 있음을 의미하기도 한다. 이용자 서비스 업무 중 인구 당 방문횟수나 인구 당 관내 이용 수는 경우에 따라 개괄적인 추정으로 충분하고, 상세하고 정확하게 측정하는 것이 불필요한 경우도 있다.

이용자의 능력과 도서관의 성과측면에서 볼 때, 지수는 이용자의 다양한 도서관 활용능력에 상당한 영향을 받는다. 어떤 도서관에서 자료의 이용가능성에 대한 이용자 만족도가 극단적으로 낮다면, 이것으로 몇 가지 가능성을 추정할 수 있다. 이용자가 그 도서관 자료의 탐색방법에 대해 충분한 지식을 가지고 있지 못하거나 그 도서관이 이용자의 요구를 만족시킬 만큼 충분한 자료를 소장하고 있지 못할 수도 있다. 이와 같이 낮은 득점은 다시 검토할 필요가 있는 범위를 나타낸다. 그 결과 도서관 활동과 관련되는 이용자의 지식이나 능력을 향상시키는 전략의 필요성이 시사되기도 하고, 대출기간을 바꾸거나 복본을 구입함으로써, 자료의 이용가능성을 높일 필요성이 시사되기도 한다.

자원과 서비스와의 관계에서 빈약한 성과는 도서관 서비스를 개선하기 위해 자원의 추가를

나타내고 있는 것처럼 보일 수도 있지만, 반드시 그렇지 않다. 실제로 자원과 도서관 서비스 품질간의 상관관계는 그다지 강하지 않다. 도서관 직원의 기능이나 경영방법, 기타 많은 요소가 서비스 품질 향상에 서로 다른 영향을 미친다.

비교측면에서 도서관 성과지수의 첫째 목적은 자기진단이다. 이것은 동일 도서관이 어느 해와 다른 해를 비교한다는 것을 포함하고 있다. 둘째 목적은 도서관 상호간 의미 있거나 유의한 비교를 촉진하는 것이다. 성과지수와 데이터 수집 순서를 표준화하는 것은 이러한 작업을 돕는 것이다. 그러나 상호비교는 각 도서관의 사명, 목표, 목적과 하나의 지수에 기초한 도서관의 성과, 자원, 이용자 집단, 관리기구, 업무과정 등을 충분히 배려해서 행하여야 한다.

6. 유지관리

ISO/TC46/SC8 작업그룹이 이 국제 규격의 유지관리 책임을 진다. 새롭게 개발되는 지수는 사전에 임명된 전문가 그룹에 의해 검토되고, 본 규격의 수정에 관한 기술은 각국 위원회의 투표가 끝나면 즉시 출판된다.

Ⅲ. 이용자 인식

1. 이용자 만족도

■ 목적과 정의

이용자가 도서관 서비스의 전체나 개별 서비스에 어느 정도 만족하고 있는가를 측정하는데 그 목적이 있으며, 도서관 서비스 이용자에게 서비스 전체나 개별 서비스에 대해 5단계 평가법으로 측정한 평균점이다.

■ 측정방법

측정대상이 되는 특정 서비스나 서비스 측면을 리스트한 간단한 5단계 척도의 질문지를 작성한다. 이때 이용자 속성에 관한 질문을 포함시켜도 된다. 이용자는 무작위 표본으로 추출하고, 추출된 이용자를 대상으로 질문지에 기입을 의뢰하여 측정한다.

이용자에 의해 평가된 개별 서비스에 대한 득점 합계

그 서비스의 회답자 수

이 측정은 각 질문마다 성과지수를 산출하며, 각 서비스마다 득점의 빈도 수를 계산해서 백분율로 산출한다. 이것은 이용자의 인식이 취할 수 있는 범위가 어떻게 분포하고 있는지를 나타낸다. 불만족의 원인을 찾거나 여러 서비스간의 상대적인 중요성을 측정하기 위해 특정 질문을 선택해서 사용할 수도 있다. 대체방법으로 구두면담도 가능하다.

■ 해석과 영향요인

이용자의 의견은 대단히 주관적이며 조사시 개별 환경에 상당한 영향을 받는다. 중요하게 영향을 미치는 요인으로는 이용자의 기대도이다. 일반적으로 품질이 높은 서비스 경험이 없는 이용자라면, 낮은 품질에도 만족할 수도 있다는 점이다. 이러한 연유는 도서관간의 상호비교를 어렵게 하는 하나의 요인이다.

- (다음호에 계속) -