

조직적 관점에서의 도서관 유효성에 관한 연구

윤 혜 영 *

〈목 차〉

- | | |
|--------------------|---------------------|
| I. 서론 | 3. 과정 모델 |
| 1. 도서관 유효성의 개념 | 4. 다수고객 모델 |
| 2. 도서관 유효성의 조직적 접근 | III. 도서관 조직유효성 사례연구 |
| II. 도서관 조직유효성 모델 | IV. 결론 |
| 1. 목표달성 모델 | 참고문헌 |
| 2. 체제자원 모델 | Abstract |

I. 서론

일상생활에서의 개인 혹은 집단의 행위나 의사결정의 결과를 판단하고자 할 때는 의식적이든, 무의식적이든 간에 그것은 항상 유효성에 관련된다. 더욱이 공통의 목표를 달성하기 위하여 개인들로 구성되는 조직의 경우 유효성의 제고는 필수적이라 할 수 있다. 그것은 조직이 환경과의 상호작용을 통해서 조직이 필요한 자원을 환경으로부터 획득해야 할 뿐 아니라, 조직의 존재가 정당화되기 위해서는 환경이 필요로 하는 조직의 기능을 수행해야만 하기 때문이다.

실로 조직유효성은 모든 조직의 기능과 활동의 결과인 동시에 그것들을 구성

* 중부대학교 인문사회과학대학 문헌정보학과 전임강사

하고 설계하는데 있어서의 중심적인 기준변수가 되는 것이다. 즉, 조직유효성은 모든 조직연구의 중심과제인 것이다.

도서관 조직도 예외는 아니어서, 문헌정보학 분야는 지난 30여년 전부터 도서관 유효성 연구에 대해 많은 노력을 해왔다. 도서관 유효성 평가는 문헌정보학 연구자와 도서관 경영자 모두에게 중요한 관심사이며, 그 동안 성과(performance), 산출(output), 평가(evaluation), 질(quality) 등의 용어로 대변되는 상당한 수의 평가방법과 기준이 개발 되어왔다. 그러나 도서관 유효성 평가에 있어서 중요한 점은 전체로서의 도서관 조직 분석을 강조한다는 것이다(Pritchard, 1996 : 572). 전체 도서관의 조직유효성은 도서관이 제공하는 일련의 서비스에 대한 평가가 아닌, 도서관과 외부환경과의 관계를 고려하는 동태적 관점에서 도서관을 분석하는 것이다. 이 관점은 도서관 체제가 환경과 계속적인 상호작용에 의해 유지되고 있다고 본다.

그러므로 도서관은 과거와 같이 직감이나 경험 또는 임기응변에 의존하던 도서관 경영체제에서 탈피하여 보다 체계적이며 합리적인 조직운영체제를 갖추지 않으면 안될 것이다. 동시에, 정보량의 급속한 팽창과 정보요구의 다양화, 그리고 정보기기의 발달 등에 기인하는 환경의 변화에 도서관 조직은 민감하게 대응하여 적응하지 않으면 그 기능을 다할 수 없을 것이다. 이와 같이 급변하는 환경변화에 따라 유연하게 변혁하고 적응할 수 있는 도서관 조직발전을 위해서는 도서관 유효성에 대한 인식의 전환이 요구된다.

외국에서는 도서관 조직유효성의 이론에 대한 논의가 최근에 이루어져 왔지만(McDonald, 1987; Childers and Van House, 1989; Cullen and Calvert, 1993), 우리나라에서는 아직까지도 경험적인 조직유효성 연구 두편(윤혜영, 1997; 김명옥, 1998)을 제외하고, 이론적인 연구는 거의 없는 실정이다. 따라서 본 연구는 미국과 한국에서 이루어진 도서관 조직유효성에 관한 경험적 연구의 비교·분석을 통해 조직유효성 이론에 대한 이해를 넓히고자 한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위해서는 조직유효성의 개념에 대한 확고한 이해가 선행되어야 할 것이다. 그러나, 조직은 서로 다른 이해관계를 갖는 구성

원들로 이루어져 있을 뿐만 아니라 다양한 환경적 요구에 응하도록 되어 있기 때문에 조직유효성에 대한 정의나 그 평가기준이 단순하거나 명확하지 않다는 데 문제가 있다. 따라서 본 연구는 먼저 조직유효성에 대한 이론적 접근방법의 재확립을 시도할 것이다. 이를 통하여 도서관 조직유효성에 대한 개념을 보다 명확히 할 수 있을 것으로 기대된다.

1. 도서관 유효성의 개념

1960년대 이후로 '도서관 유효성'에 대한 많은 연구가 이루어져 왔지만, 도서관 유효성이라는 용어는 아직도 단일 용어로 정립되지 않은 채 사용되고 있다.

연구자들에 따라서 도서관 유효성은 목표를 달성하는 것으로 정의하기도 하고 (Hamburg, Ramist and Bommer, 1972; Haak, 1976; Lancaster, 1977; Parker, 1978; McClure, 1978; Van House, Weil and McClure, 1990), 성과를 최적화하기 위해 자원들을 효율적으로 이용함으로써 측정하기도 한다(Trueswell, 1969; Orr, 1973). 그 외 이용자 만족과 동일한 것으로 도서관 유효성을 정의하는 연구자들도 있다(Lancaster, 1977). 이와 같이 여러 연구자들이 나름대로 도서관 유효성을 정의했으나, 유효성의 개념, 연구설계와 분석방법 등에서 기본가정과 접근을 달리하고 있는데, 이들 연구관점들을 종합해 보면 기존의 연구들은 다음과 같은 문제점과 한계 및 시사점을 내포하고 있다.

첫째, 유효성의 개념이 단일하게 정의되어 있지 않고, 설사 정의되어 있다 하더라도 연구자마다 의미하는 바가 다르기 때문에 연구결과를 비교하는 것이 불가능하며, 일관된 연구결과를 보이지 않고 있다. White(1977)는 유효성을 '이용자에 대한 서비스의 질 또는 정보의 가치'라고 정의하지만, 여기서 '질' 또는 '가치'가 무엇을 의미하는지는 말하지 않았다. 따라서 유효성에 대한 명확한 개념정립이 필요하다.

둘째, 도서관 유효성을 측정함에 있어서 중요한 요인 중 하나이면서도 간과되

고 있는 과정요인을 포함시키지 않고 있다는 점이다. 과정요소는 목표를 달성하기 위해 투입된 요소들 사이의 상호작용에 관련되며, 과업 달성을 위한 활동, 과업 달성과정에서 유발하는 사회심리적 환경, 행정적 과정 등을 포함한다. 과업 달성을 위한 활동은 계속 교육, 전문직 발전을 위한 연구 등의 활동에 관련되며, 사회심리적 환경은 사기 등을 의미하며, 행정적 과정은 의사결정, 커뮤니케이션, 인사 평가 등 행정행위를 의미한다. 도서관의 조직유효성은 산출 뿐만 아니라 과정의 요인들도 균형있게 발전되어야 하며, 이러한 균형적 발전을 통해서 이용자 만족이라는 본래의 기능을 더욱 효과적으로 수행할 수 있을 것이다. 대학도서관 조직유효성 연구결과에서 나타난 바와 같이 '도서관 풍토'와 '직무 능력' 등의 차원이 차지하는 비중을 통해서도 그 필요성을 알 수 있다(윤혜영, 1997 : 170).

셋째, 도서관 유효성에 대한 연구가 조직적인 관점에서 접근하지 않고, 도서관의 각 서비스를 측정한 수치들의 총합에 의존하는 경향이 있다는 점이다. Lancaster(1977)는 도서관 유효성을 서비스의 여러 주된 패킷이 각각 별도로 조사하여 종합하는 것이라고 주장한다. Rzasa와 Baker(1972)가 도서관 유효성을 측정하기 위해 사용된 변수는 서가에 배열된 책 수, 총 이용자 수, 실제 도서관 이용자 수, 총 질문 수, 만족스럽게 응답된 질문 수, 사회적 목적으로 자료를 이용하거나 방문한 이용자 수이었다. Orr(1973)는 도서관 서비스의 장점을 측정하기 위한 양적인 측정방법을 제안했으며, Abraham(1980) 역시 Managerial Rating Model을 적용하여 생기는 5가지 측정치들의 총합이 도서관 유효성을 나타낸다고 말한다. 이와 같은 연구에서 개발된 도서관 유효성 측정하기 위한 기준은 연구자의 주관에 의해 선정되므로 이 후 일반적으로 인정되지 못했다.

2. 도서관 유효성의 조직적 접근

도서관 유효성의 개념은 분석 수준에 따라 개인, 집단, 조직 수준에서 분석된다. Cameron(1978b : 19)은 <표 1>에서 조직유효성 영역을 보여주고 있다.

〈표 1〉 조직유효성 영역의 분류 체계

조직측면 분석수준	투 입	과 정	산 출
개 인	개인 자원 수집	개인 “건강”	개인 생산성
집 단	집단 자원 수집	집단 “건강”	집단 생산성
조 직	조직 자원 수집	조직 “건강”	조직 생산성

출처 : Cameron(1978b). Organizational effectiveness : its measurement and prediction in higher education. Yale University. Ph. D. Dissertation. p.19.

분석수준에서 가장 기본적인 차원은 개인의 유효성이다. 개인의 입장에서 보는 견해는 조직을 구성하는 개인의 자원 수집, 개인과 개인 사이의 관계, 개인의 산출과 성과를 강조하고 있다. 집단 유효성은 조직 내의 개인이 조직 내의 다른 사람과 격리된 상태에 있지 않고 작업집단의 한 구성원으로 일을 하기 때문에 개인 유효성을 능가하는 기능을 가지고 있다. 도서관 조직에서는 예를 들면 정리 부서와 참고부서 간의 또는 정리부서와 열람부서 간의 효과적인 상호작용, 즉 부서활동의 효과적인 조정을 포함하며, 이들 부서들의 생산성에 초점을 맞추고 있다. 조직유효성은 조직수준에서의 성과를 강조하며, 개인 유효성과 집단 유효성의 종합 이상을 포함하는 높은 차원의 성과를 나타낼 수 있다.

유효성 연구는 <표 1>에서의 3가지 조직 측면과 3가지 분석 수준을 모두 포함할 수 있다. 그러나 개인 만족도와 조직 생산성 간에는 아무런 관계가 없거나 직접적인 관계가 없다는 이의가 제기되었다(허철부, 1990 : 139). Cameron(1978 b : 24)은 개인유효성을 극대화하는 것과 조직유효성을 극대화하는 것은 같지 않다고 밝히고 있다. 그러므로 현실적으로 이러한 모순되는 관점을 피하기 위해 한 분석 수준(개인, 집단, 조직)에서 그 유효성이 평가되어야 한다. 따라서 조직 전체의 유효성을 평가하기 위해서는 당연히 조직적 수준에서 유효성이 분석되어야 한다.

도서관 조직유효성은 조직적 수준에서의 세 조직 측면과 관련이 있다. 즉 도서관 조직은 개방체제로서 인식되며 투입, 과정, 산출로 구성된다. 투입은 환경으로부터 자원을 유입하여 조직의 행위를 촉발시키고 자극하여 궁극적으로 조직의 생존과 발전에 기여하며, 도서관 시설과 설비, 재정의 합리성, 장서개발, 자료 조직의 요소들을 의미한다. 과정은 투입된 요소들 사이의 상호작용에 관련되며, 직원교육과 자질, 사기, 커뮤니케이션, 의사결정, 인사 평가 등을 의미한다. 산출은 조직활동의 결과로서 도서관 서비스를 의미하며 이용자교육, 정보서비스, 대출시스템, 상호대차, 도서관 평가 등이 포함된다.

도서관 조직과 환경과의 관계는 도서관이 외부환경과 상호작용하는 활동을 의미한다. 그러나 도서관에 영향을 끼치는 모든 외부환경을 분석, 검토하여 조직유효성의 변수로 활용하기는 대단히 어렵고 도서관의 유형에 따라 달라진다.

II. 도서관 조직유효성 모델

조직유효성의 측정기준을 제공하는 조직유효성 모델은 조직을 보는 관점에 따라 그 유형을 다양하게 구분할 수 있다. Steers(1975)는 조직유효성에 관한 접근 방법으로 단일변인 모형(univariate effectiveness models), 다변인 모형(multivariate effectiveness models)을, Yuchtman과 Seashore(1967)는 목표 접근법(goal approach), 기능적 접근법(functional approach), 체제자원 접근법(system resource approach)의 세 유형을 제시했으나, 여기서는 Cameron(1981)의 목표달성 모델(goal model), 체제자원 모델(system resource model), 과정 모델(process model), 다수고객 모델(multiple constituency model)을 중심으로 각 모델의 특성과 장·단점을 비교해 보고 도서관 조직유효성을 평가하는 데 적합한 이론을 탐색하고자 한다.

1. 목표달성 모델

목표달성 모델은 목표 접근법 또는 목표 모델이라 부르며, 조직이 공식화된 목표를 달성하는 정도에 따라 유효성을 판단하는 것으로 조직이 기대되는 결과를 달성하는 합리적인 체계라는 이론적 배경에 기인한다. 이 모델의 유효성 분석은 조직목표를 구체화하고, 그 목표들이 달성된 정도를 측정하는 것이다. 그러므로 목표달성 모델이 활용되기 위해서는 다음 두 가지를 전제로 하고 있다. 첫째, 복잡한 조직이라도 조직이 추구하는 궁극적인 목표(사명, 기능)가 있고, 둘째, 궁극적인 목표는 경험적으로 확인할 수 있으며 측정할 수 있다는 것이다.

목표달성 모델에서 무엇보다 중요한 것은 목표이며 이에 따라 평가가 이루어진다. 그렇지만 이 모델에서 가장 큰 단점은 이 목표를 명확히 하기가 어렵다는 점이다. 특히 대학도서관의 경우 목표가 구체적이지 못하고 또한 대개의 경우에는 극히 추상적이거나 포괄적으로 정해져 있기 때문이다. 예를 들어 캘리포니아 대학교 샌디에고 도서관은 그 목표를 다음과 같이 명시하고 있다(Stueart and Moran, 1993 : 46). 첫째, 교육과 연구 프로그램을 적절히 지원할 수 있는 자료의 장서를 제공하고, 둘째 적절한 도서관 시설을 개발하고 유지하며, 셋째, 도서관의 장서, 참고 봉사와 그 밖의 열람 서비스를 대학의 교수, 학생, 직원, 그리고 샌디에고 지역의 개인, 공공기관, 민간기관과 산업체에도 가능한 한 접근할 수 있도록 하고, 이러한 목표를 달성하기 위해 도서관의 목적은 장서와 서비스를 제공하는 데 필요한 자질을 갖춘 직원을 선발, 개발, 유지하는 것이다. 이와 같은 대학도서관 목표들은 도서관의 존재 이유를 표현하는 기본적인고 철학적인 진술에 불과하므로 이것을 가지고 대학도서관 유효성을 평가하는 것은 다소 문제가 있다.

또한 현대의 조직들은 보다 복합적인 환경에서 생겨나기 때문에 조직의 복잡성은 점차 증가하고(Terreberry, 1968 : 606), 조직은 합법성에 대한 지속적인 위기를 극복하기 위해 보다 많고 다양한 목표들을 찾아낸다. 즉 이러한 외적 환경에 있어서 조직이 변화하는 환경에 적응하려고 하기 때문에 조직의 목표가 보다 복잡해지고 변화하게 된다. 결국 조직의 목표는 단순하게 표현될 수는 있지만 실

8 圖書館學論集(第 29輯)

질적으로는 매우 복잡한 의미를 지니고 있으며, 정도의 차이가 있지만 이해관계가 있는 다양한 관련집단이 사용하는 평가 기준이 반영되어 나타난다는 것으로 볼 수 있다. 도서관의 목표도 마찬가지로 이용자유구의 만족과 같은 하나의 목표에서부터 다양한 관련집단으로부터의 많은 목표에 이르기까지 복합적인 의견들을 포함하기 때문에 복잡해진다. 경우에 따라서 어떤 목표들은 환경과 사회에서 요구하는 것이 있는 반면 경영자, 정책, 모체기관의 설립 취지에 의해서 또는 도서관 직원의 요구를 만족시키기 위한 것들도 반영된다.

이러한 목표달성 모델의 단점에도 불구하고 연구자들은 이 측정방법이 유효성 평가에 매우 유용한 것으로 간주하고 있다. Cameron(1986b : 542)에 의하면 목표달성 모델은 명확하고, 많은 사람이 동의하고, 시간제한이 있고, 측정가능한 목표를 지닌 조직에서 가장 유용하다고 제안한다. 그러므로 다음과 같은 사항을 보완한다면 목표달성 모델의 실용성 및 타당성은 증대될 수 있다. 첫째, 조직목표에는 조직구성원의 행동을 관찰하여 파악한 활동목표가 포함되어야 한다. 둘째, 조직목표는 사회적 기대를 반영하는 추상적 용어보다는 달성과 확인 및 측정이 용이한 구체적 용어로 표현되어야 한다. 셋째, 조직목표는 시간에 따라 변화하는 동태적인 실체로 인식되어야 한다. 넷째, 목표설정을 위한 투입자료는 공식목표를 형성하는 데 중요한 영향을 미치는 조직구성원들로부터 받았다는 사실을 확인한다. 다섯째, 조직목표에는 장기목표와 단기목표를 동시에 추구한다는 사실이 인식되어야 한다.

2. 체제자원 모델

체제자원 모델은 1950년대 후반 사회과학에 도입되기 시작한 일반체제 이론(general system theory)을 받아들인 학자들에 의해 목표달성 모델의 대안으로 제시되었다. 체제자원 모델에서의 유효성은 가치있는 자원을 획득하고 활용하는 조직의 능력 정도로 정의하였고, 조직과 환경과의 상호작용에 초점을 두고 있다

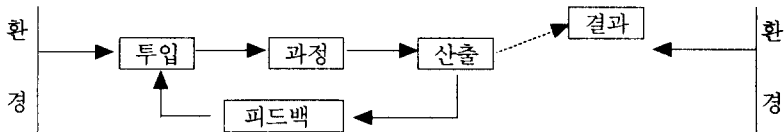
(Brown and Moberg, 1980 : 12).

체제자원 모델은 외부 환경으로부터 투입에 의해 산출에 필요한 원자료를 받아들이고, 이를 조직내의 전환과정을 거쳐 다시 환경으로 산출해 내는 체제이다.

그러므로 체제자원 모델은 조직유효성을 평가함에 있어서 조직활동에 필요한 자원확보 능력, 조직의 건전한 상태, 전환과정의 능력, 외부 환경변화에의 적응 능력, 구성원의 자기만족과 개발 능력, 산출물의 유통 능력, 안정과 균형의 유지 능력 등 조직의 기능 모두를 포괄하여 평가하며, 투입과 산출 사이에 분명한 연계성이 있을 때 유용한 모델이라 할 수 있다.

그러나 체제자원 모델은 투입이 산출에 나쁜 영향을 미칠 수도 있고, 자원을 확보하는 능력만으로 측정되어지는 조직에서 자원 확보만이 조직의 진술된 이념인 것으로 오해할 수 있다는 점이 문제로 지적된다(Scott, 1977). 그리고 자원의 확보에는 실패했으나 유효성이 있는 것으로 평가받는 조직이 있는가 하면 자원의 확보에는 성공했으나 비유효한 조직이 있다는 점이 이 모델의 한계로 지적된다(Cameron and Whetten, 1983 : 8).

체제자원 모델은 조직을 하나의 개방체제로 전제한다. 도서관도 또한 투입과 피드백을 위해 환경에 의존하는 개방체제이다(Coughlin and Gertzog, 1997 : 5). 따라서 도서관을 개방체제로 볼 때, 이 관점에 의해 도식화한것으로 <그림 1>이 있다(Van House, Weil and McClure, 1990 : 6).



<그림 1> 일반 시스템 모델

출처 : Van House, N. A., B. T. Weil and C. R. McClure (1990). Academic library performance : A practical approach. Chicago : ALA, p. 6.

<그림 1>에서 투입은 환경으로부터 유입되는 자원이며, 직원, 설비, 자료 등이

있다. 과정은 자원을 산물로 전환하는 활동들을 말하며, 수서, 목록, 참고업무 등이 있다. 산출은 도서관이 생산하는 산물과 서비스이며, 자료 접근, 온라인 목록, 참고 질문에 대한 응답 등이 있다. 결과는 도서관 산출이 환경에 미치는 영향을 말하며, 예를 들면 도서관 이용이 학생들의 지식에 영향을 주는 정도가 있다. 환경은 투입요소를 제공하고 산출요소를 소비하며 의사결정에 영향을 미치는 환경을 말하며, 여기서는 도서관의 모기관을 의미하나, 제한되어 있는 것은 아니다. 피드백은 도서관이 과정요소와 산출요소를 개선하고 자원을 얻도록 하는 체제와 환경 둘 다로부터 오는 정보를 뜻한다.

투입은 일반적이면서 쉽게 측정할 수 있다. 그러므로 대부분의 도서관 측정연구는 투입이 많으면 많을수록 더 많은 산출을 초래할 것이라는 가정 아래 투입에 초점을 맞추어왔다. 결과적으로 목표달성 모델과 체제자원 모델은 여러 가지 면에서 차이가 있는 것 같지만 큰 틀에서 보면 체제자원 모델이 목표달성 모델의 발전된 형태인 것을 알 수 있다. 즉 자원의 확보가 조직의 목표가 될 수 있기 때문이다.

3. 과정 모델

과정 모델은 조직유효성을 결과로 보지 않고, 과정으로 보는 견해이다. 즉 투입-과정-산출의 개방체제에서 과정 영역의 내적 기능상태를 조직유효성의 기준으로 보는 접근방법이다. 그러므로 내적 기능상태가 좋을수록 목표의 적정화가 이루어지며, 산출의 질이 향상되고, 전환과정에서의 소비가 적어져 조직유효성이 높아진다.

이 모델은 목표를 적정화하고, 이에 대해 체제적 접근을 시도하며, 조직속의 인간의 행동에 초점을 맞추는 3개의 측면에서의 조직유효성을 강조한다(Steers, 1977). Steers의 과정 모델은 조직유효성 측정의 기준을 제시하기보다는 조직유효성 결정변인들을 중시하고 있다. 즉 조직유효성에 영향을 미치는 요인으로 조직

의 구조적 특성 그리고 기술, 환경특성, 조직원들의 능력, 성격, 흥미, 역할지각, 동기수준 등 조직원의 특성 그리고 의사결정방법, 자원 및 환경관리, 지도성의 행사, 변화와 혁신의 전략 등 경영활동상의 특성을 들고 있다.

한편 조직유효성의 측정은 조직내외의 관련 집단들의 상호작용 과정과 요구를 지각하는 과정, 그리고 이러한 여러 상황하에서 조직이 적절한 대책을 세우고 수행해 나가는 과정들의 탐색이 포함되어야 한다고 주장하기도 한다(Pfeffer, 1977). 효과적인 조직은 자원의 상호의존성의 형태를 정확히 지각하고 상호의존에 크게 영향을 미치는 집단들의 요구를 파악하여 그에 대처한다는 것이다.

Jones(1976)는 유효성이 자료와 이용자의 상호작용에서 창조적인 사서의 능력이라고 주장한다. Shaughnessy(1990)는 유효성이 도서관 조직 문화의 산물이라고 주장한다. 윤영대(1990)는 “대학도서관 조직건강성 진단에 관한 연구”에서 유효성의 측정 기준으로 개인적 차원에서는 직무만족을, 집단적 차원에서는 응집성을, 조직적 차원에서는 조직 풍토를 나타내는 15개의 기준을 제시하고 있다.

그러나 이와 같은 과정 모델은 조직 기능의 어떤 측면을 평가하는 데는 효과적이지만, 외부구성원의 관심, 자원의 확보와 바람직한 결과가 고려되지 않았기 때문에 한 단위로서 조직의 유효성을 평가하지 못한다는 지적을 받고 있다. 그리고 과정에 대한 자료 수집이 어렵고, 과정이라는 수단을 강조함으로써 목표를 소홀히 하기 쉽고, 대부분의 과정에 대한 자료가 부정확할 수 있다는 데 문제가 있다.

4. 다수고객 모델

다수고객 모델은 1970년대 중반에 들어오면서 목표달성 모델이나 체제자원 모델의 대안으로 제시된 접근방법이다(Connolly, Conlon and Deutsch, 1985 : 216). 이 모델이 목표달성 모델, 체제자원 모델과 다른 점은 유효성의 기준을 단일한 것이 아니라 여러 요인으로 구성된 것으로 간주하고, 유효성의 기준을 선정할 때 조직과 직접 또는 간접적으로 관련있는 집단 즉 고객의 가치와 선입관을 반영하

는 데 있다. 조직과 직접, 간접적으로 관련 있는 고객들은 조직의 성과를 배분함에 있어서 어떤 집단의 기호가 충족되는가에 관심을 가진다. 즉 고객들은 조직이 최소한 자신들을 만족시킬 수 있다면 조직은 효과적이라고 판단한다. 그러므로 조직유효성을 객관적인 측정기준에 의해 평가할 수 있다고 하더라도 조직이 효과적으로 운영되고 있는가에 대한 답은 불가피하게 결국 누구에게 질문하는가에 따라 달라질 수 밖에 없다. 개인은 조직과 관련하여 여러가지 다른 이해관계를 가지고 조직의 소유자 또는 관리자, 고용인, 고객, 공급자, 규제자 등으로 관여하기 때문에 서로 다른 평가를 내릴 수 있다.

다수고객 모델은 조직이 다양한 관련집단을 동시에 만족시킬 수 없다는 가정에 근거를 두고 있으며, Friedlander와 Pickle(1968), Cameron(1978a), Whetten(1978), Jobson과 Schneck(1982)등이 이 가정을 지지하고 있다. 이 모델에서 고객(constituency)이라는 용어는 조직의 활동과 관련하여 유사한 기호나 이해관계를 지닌 개인 또는 집단을 말한다. 도서관의 조직유효성을 평가하는 데 있어 다수고객 모델을 적용하기 위해서는 먼저 고객을 파악해야 하고, 조직 성과와 관련된 다양한 집단의 조직유효성에 대한 인식을 측정해야 한다. Childers와 Van House(1989)는 공공도서관 유효성 연구에서 7개 고객집단의 선호도를 조사하였다. 이 때 포함된 고객집단은 도서관 경영자, 도서관 열람부서 직원, 이용자, 관련 도서관 집단, 재단, 지방 관료, 지역 유지였다. 연구 결과 공공도서관 고객집단의 선호도는 놀라울 정도의 유사성을 보였다.

그러나 조직의 모든 고객들을 파악하고자 하는 것은 현실적으로 연구를 수행할 때 어려울 뿐만 아니라, 여러 고객집단들의 선호도에 차이가 있을 때 어떻게 처리할 것인가하는 문제가 제기된다. Pennings와 Goodman(1977 : 171)은 권력적 관점에 따라 가장 영향력있는 집단의 선호가 가장 비중있게 다루어져야 한다고 주장한다. 반면, Keeley(1978 : 285)는 사회정의적 관점에 따라 조직에서 가장 불이익을 받는 집단의 입장에서 조직유효성은 평가되어야 한다고 주장한다.

다수고객 모델에서는 유효성의 판단이 조직과 관련있는 개인과 집단의 다양한 선호에 기초하고 있다. 그러므로 이 모델은 집단에 따라 가치나 선호가 다르기

때문에 갈등을 해결하기 어렵고, 선호는 시간에 따라 변화하며, 한 집단에서도 선호에 차이가 있을 수 있으며, 측정하고자 하는 고객을 식별하는 방법이 모호한 경우가 많다는 점이 단점으로 지적되고 있다.

이러한 단점에도 불구하고 다수고객 모델은 연구자들에게 조직유효성을 측정하는 데 필요한 지침으로 유용적이고 다양한 상황에 적용되고 있다. 이 모델의 장점은 이해관계의 문제에 적용될 수 있는 모델로서 동일한 형태의 여러 조직들의 상대적인 유효성을 비교할 수 있으며, 목표달성 모델이나 체제자원 모델의 유효성을 보완하거나 비교해 볼 수 있는 방법으로 적용될 수 있다는 데 있다. 결국 다수고객 모델은 고객들 사이의 인식의 차이나 갈등을 해소할 수 없다는 제한점이 있다 하더라도 고객집단들 간의 갈등 또는 조직유효성에 대한 인식의 차이를 파악하는 데 매우 유용한 방법이다(Cameron, 1986b : 548-550).

조직유효성 각 모델은 그 나름대로의 장·단점을 지니고 있다. Cameron (1986 : 93)은 이에 관련하여 조직유효성을 평가하기 위해서는 있을 수 있는 접근 방법들 중에서 가장 적절한 방법을 선택함이 요구된다고 했으며, 평가자는 일곱 개의 질문에 대답하여야 한다고 했다.

1. 누구의 관점 즉 어떤 기관의 관점이 고려되고 있는가?
2. 어떤 활동영역을 강조하는가?
3. 어떤 분석수준이 사용되는가?
4. 평가의 목적은 무엇인가?
5. 어떤 시간 틀(time frame)이 사용되는가?
6. 어떤 종류의 데이터를 필요로 하는가?
7. 비교대상이 있는가?

이상에서 살펴 본 바와 같이 많은 문헌에서 조직유효성을 규정하기 위해 노력해왔다. 현재에 이르기까지 다양한 조직유효성 측정모델이 제시되고 있으나, 조

직유효성의 정의와 측정방법에 대한 합의는 이루어지지 않고 있는 실정이다. 왜냐하면 조직에 대한 개념과 강조하는 것에 따라 차이가 있을 수 밖에 없기 때문이다.

Ⅲ. 도서관 조직유효성 사례연구

최근에 와서는 McDonald(1987), Childers와 Van House(1989), Cullen과 Calvert(1993), 윤혜영(1997)의 연구가 수행되었으며, 이들의 연구는 문헌정보학 이외의 많은 관련분야 연구자들이 개발한 조직유효성 모델과 방법을 적용하여 도서관을 평가하고자 한 점에서 도서관 평가 연구의 새로운 시도라 할 수 있다. 이 연구들은 요인분석을 이용하여 도서관 유효성을 구성하는 차원을 찾아내고자 했으며 <표 2>와 같다.

<표 2> 도서관 조직유효성 선행연구

학자	도서관 유형	문항수	고객집단수	조직유효성 차원
McDonald	대학	95	1	대차원 : 장서 적정성, 서지집근/장서이용, 서지집근/외부도서관장서이용, 도서관/이용자공유 목표, 직원개발, 직원규모와 다양성, 사서/교수관계, 도서관평가, 협력기관, 대학지원, 도서관발전방향, 전문직서비스, 장서의 물리적 조직 소차원 : 직원사기, 장서개발, 시설, 대학요구인식, 경영기법, 자료통계, 자료선정시 교수포함
Childers와 Van House	공공	61	7	산출과 투입, 내적 과정, 지역사회적합성, 자료집근 물리적 시설, 경영요소, 서비스제공, 특수집단 서비스 1 관습과 지역사회영향, 기타, 서비스, 경비, 자료, 건물, 건물집근, 지역사회적합성, 지역사회관계, 대중참여, 대규모 자료통계, 경영지질, 직원

학자	도서관 유형	문항수	고객집단수	조직유효성 차원
Cullen과 Calvert	공공	95	3	도서관-지역사회연계, 문헌/정보공급, 투입자원, 경영절차, 인간과 물리적 자원, 지적 접근, 대중참여
윤혜영	대학	68	1	장서관리, 도서관풍토, 직무능력, 시설·설비, 자원 확보, 온라인정보서비스, 예산편성과 지출, 도서관 목표, 도서관의 물리적환경, 도서관장의 역할, 지정자료관리, 도서관목록, 도서관이용, 도서관 서비스, 대외협력

문헌정보학 분야에 Cameron의 조직유효성 이론을 적용한 연구자인 McDonald는 1987년 그의 박사학위 논문에서 대학도서관 조직유효성을 평가하고자 하였다. 그는 문헌조사, 도서관 관장과 의사결정자들과의 비공식 토론과 개인적 경험으로부터 선택된 95개의 문항을 사용하여 대학도서관 관리집단을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 그 결과 대학도서관 조직유효성을 구성하는 13개의 대차원과 7개의 소차원으로 된 20개 차원을 규명한 실증적 연구를 했다.

미 교육부의 지원을 받아 공공도서관 조직유효성에 대한 실증적 연구를 실시한 Childers와 Van House(Childers and Van House, 1989; Van House and Childers, 1990)는 문헌조사와 면담을 통해 257개 지표를 만들었고 이 중 61개를 선택하여 공공도서관 유효성을 평가하고자 하였다. 이들의 연구는 선호도 설문지, 성과 설문지, 역할 설문지의 세부분으로 나누어진다. 선호도 설문지는 61개 문항을 사용하여 7개 고객집단, 즉 도서관 경영자, 도서관 열람부서 직원, 이용자, 관련 도서관 집단, 재단, 지방 관료, 지역 유지를 대상으로 도서관 성과에 대해 각 문항의 유용성을 평가하고자 한 것이었다. 7개 고객집단이 응답한 설문지를 통합하여 요인을 분석한 결과, 고객들의 선호도를 기초로 생산된 차원은 8개였다. 다수고객 모델의 경우 다양한 고객집단은 조직의 유효성 평가에 대해 그 선호가 다를 것이라는 가정을 근거로 연구를 수행했으나, 이들의 결과에 따르면 고객집단의 선호도는 놀라울 정도로 유사했다. 성과 설문지는 선호도 질문지에서 사용된 것과 같은 문항을 사용하여 “이 지역사회를 위한 이상적인 공공도서관

관에 비해 귀하 도서관은이 어떻습니까?”라는 질문을 사서에게만 응답하도록 하였다. 이 때, 응답한 사서는 도서관장, 도서관 경영자, 도서관 열람부서 직원이었고, 연구 결과 13개 차원이 추출되었다. 역할 설문지는 McClure, 외(1987)의 『공공도서관의 계획수립과 역할설정 매뉴얼』에서 도서관의 현재 서비스 역할 부분만 사서가 응답하게 한 것이다.

〈표 3〉 McDonald의 조직유효성 요인분석

요인	요 인 명	아이겐값	총 표본분산에 대한 비율 (%)	총 표본분산에 대한 누적배율 (%)
1	장서 적정성	3.98	30.6	30.6
2	서지 접근/ 장서이용	1.65	12.7	43.2
3	서지 접근/ 외부도서관 장서이용	1.30	10.0	53.2
4	도서관/이용자 공유 목표	1.03	7.9	61.1
5	직원 개발	0.96	7.4	68.6
6	직원 규모와 다양성	0.87	6.7	75.2
7	사서/교수 관계	0.72	5.6	80.8
8	도서관 평가	0.61	4.7	85.5
9	협력 기관	0.52	4.0	89.5
10	대학 지원	0.44	3.4	92.9
11	도서관 발전 방향	0.38	3.0	95.8
12	전문직 서비스	0.30	2.3	98.1
13	장서의 물리적 조직	0.24	1.9	100.0

Cullen과 Calvert(Cullen and Calvert, 1993; Calvert, 1994)는 뉴질랜드 국립도서관의 후원을 받아 뉴질랜드 공공도서관 조직유효성을 평가하고자 했다. 이들

의 연구는 조직유효성 모델과 연구방법에서 Childers와 Van House의 연구를 그대로 적용하였다. 이들은 많은 문헌에서 추출된 500개 지표 중 95개를 선택하여 사서, 정부 관료, 이용자라는 세 고객집단을 대상으로 각 지표의 중요성을 평가하고자 하였다. 이 연구는 공공도서관의 성과에 대한 특정 정보가 아닌, 공공도서관 유효성에 대한 인식을 얻고자 한 것이었다. 연구 결과, 7개의 도서관 유효성 차원이 생성되었다.

한국의 대학도서관 조직유효성 평가에서는 사서 수와 장서 수에 의해 총 37개 대학도서관의 주임급 이상 관리집단을 대상으로 선정하여 평가하였다(윤혜영, 1997). 설문지 문항은 대학도서관을 개방 체제로 보고, 환경, 투입, 과정, 산출별로 문항을 구성하였다. 대학도서관 조직유효성에 관한 문항들을 요인분석한 결과 15개의 차원으로 구성된다는 것이 밝혀졌다.

〈표 4〉 윤혜영의 조직유효성 요인분석

요인	요인명	아이겐값	총 표본분산에 대한 비율 (%)	총 표본분산에 대한 누적배율 (%)
1	장서관리	6.36	13.4	13.4
2	도서관 풍토	6.10	12.9	26.3
3	직무 능력	4.12	8.7	35
4	시설·설비	3.87	8.2	43.2
5	자원 확보	3.70	7.8	51
6	온라인 정보서비스	3.15	6.7	57.7
7	예산 편성과 지출	2.53	5.3	63
8	도서관 목표	2.44	5.1	68.1
9	도서관의 물리적 환경	2.39	5.0	73.1
10	도서관장의 역할	2.39	5.0	78.1

요인	요인명	아이겐값	총 표본분산에 대한 비율 (%)	총 표본분산에 대한 누적배율 (%)
11	지정 자료 관리	2.25	4.7	82.8
12	도서관 목록	2.21	4.7	87.5
13	도서관 이용	2.19	4.6	92.1
14	도서관 서비스	2.03	4.3	96.4
15	대의 힘력	1.72	3.6	100.0

위의 도서관 조직유효성 연구 중 공공도서관과 대학도서관을 일률적으로 상호 비교하기가 어렵기 때문에 본 연구에서는 미국과 한국의 대학도서관 조직유효성 연구를 비교·분석하고자 한다. 한국과 미국의 연구에서 각각의 예비조사를 통해 다른 문항들이 사용되었음에도 불구하고, <표 3>과 <표 4>의 많은 부분에서 공통된 조직유효성 차원들을 포함하고 있다. 이 두 연구에서 가장 높은 아이겐값을 가지고 있는 요인은 한국 연구의 요인 1(장서관리)과 미국 연구의 요인 1(장서적절성)이었다. 이것은 대학도서관을 평가하기 위한 요인 중 가장 많은 부분을 차지하는 것이 장서와 관련된 것임을 말해준다. 한국의 연구에서 두 번째의 주요한 차원은 요인 2(도서관풍토)였다. 직원의 창안이나 의견의 반영도, 권한위임, 직원 업무에 대한 독자성, 공정한 인사 관리, 커뮤니케이션 통로 등을 나타내고 있으며, 이는 한국 대학도서관의 창의적이고 참여적인 분위기나 공정한 경영풍토가 높은 유효성 지표가 됨을 반영하는 결과라 하겠다.

한국 연구와 미국 연구에서 일치되는 차원은 다음과 같다. 요인 3(직무능력)과 요인5(직원 개발)/요인 6(직원 규모와 다양성) ; 요인 6(온라인 정보서비스)과 요인 3(서지 접근/외부도서관 장서이용) ; 요인 8(도서관 목표)과 요인 4(도서관/이용자 공유 목표) ; 요인 9(도서관의 물리적 환경)와 요인 13(장서의 물리적 조직) ; 요인 13(도서관 이용)과 요인 2(서지 접근/장서이용) ; 요인 14(도서관 서비스)

와 요인 12(전문적 서비스).

한국 연구의 요인 5(자원 확보)는 대학으로부터 충분한 연간예산과 전문직원, 비전문직원의 확보를 반영하는 문항을 포함함으로써, 미국 연구의 유사한 요인 10(대학 지원)보다 더 강조되고 있다.

미국의 연구에서는 포함되지 않았으나, 한국의 연구에서 발견되어 한국적 상황을 반영한다고 볼 수 있는 요인은 요인 10(대학도서관장의 역할)이다. 한국에서 대학도서관장의 역할에 대한 주제는 미국에서 보다 더 관심을 끌고 있는데 이는 한국의 대학도서관장이 미국과 달리 90% 이상이 비전문직 관장이기 때문이다(김향신, 1986).

도서관의 가구와 비품, 설비의 확보정도를 나타내는 요인 4(시설·설비), 예산 편성과 지출에서의 전문직원의 참여도를 나타내는 요인 7(예산 편성과 지출)과 목록의 신속성과 신뢰도를 나타내는 요인 12(도서관 목록)은 미국 연구에서 추출된 다른 어떤 차원과도 일치하지 않았다.

IV. 결 론

정보량의 팽창, 이용자 요구의 다양화와 정보기술의 발달로 인한 급변하는 환경에 도서관이 유연하게 적응할 수 있도록 발전시켜 나가기 위해서는 조직의 유효성 제고가 필수적인 과제임이 확실하다. 본 연구는 조직적 관점에서 도서관 유효성에 대한 인식의 확대를 위해 조직유효성에 관련된 기존 모델들의 장단점을 비교·분석하고 문헌정보학 내에서 통합할 수 있는 접근방법을 연구하였다.

본래 도서관 유효성 평가연구는 도서관이라고 하는 단위 조직을 연구 대상으로 하여, 도서관의 기능과 역할에 따른 이해관계자들의 업무 수행의 성공도가 어느 정도인지에 초점을 둔 일련의 모든 연구들을 지칭하는 말이라고 할 수 있다.

따라서 광의적인 의미에서의 도서관 조직유효성의 개념은 도서관 조직의 효과를 탐구하는 모든 연구들을 포괄한다고 할 수 있다.

그러나, 그동안 여러 연구자들에 의해 수행되어 왔던 도서관 성과 측정으로 대변되는 평가 연구들은 너무 단편적이고 비누적이어서, 도서관 유효성에 대해 근본적인 문제를 제기한다. 도서관 유효성은 외부환경과 상호작용하는 개방체제로서 보다 폭넓은 시각으로 보고 평가해야 한다. 이러한 맥락에서 도서관 유효성은 단일 기준에 의해 평가하기보다는 다차원적인(multidimensional) 방식으로 접근을 해나가야 한다. 조직적인 관점에서 접근하는 도서관 조직유효성은 구성요소(construct) 개념으로 인식하여야 한다. 구성요소 개념은 개념(concept)처럼 객관적인 사상을 관찰함으로써 구체화되거나 그 영역이 정확히 설정될 수 있는 것이 아니고 다차원적인 접근으로 설명되며, 복수의 차원 내에서 존재하고 운영되는 것을 뜻한다(Cameron and Whetten, 1983 : 7).

앞 장(III장)에서 살펴본 바와 같이 미국과 한국의 대학도서관 조직유효성 연구에서 조직유효성은 복수의 차원으로 구성되어 있었다. 조직유효성의 이런 속성은 조직의 차원이 다양하고 복수이기 때문에 불가피한 것이다. 따라서 도서관 조직은 일반적으로 복수의 차원내에서 존재하고 활동하나 조직의 모든 차원내에서 유효성을 극대화시킨다는 것은 불가능하다. 도서관 조직의 여러 차원의 이해관계는 모체기관의 목표와 정책, 환경 등을 고려하여 소속도서관이 추구하는 관점에 따라 그 성격이 다르며 상충할 수 있기 때문이다. 그러므로 도서관 조직은 제한된 수의 차원에서 유효할 수 밖에 없고, 어느 한 영역에서의 유효성이 다른 영역에서의 유효성과 반드시 일치하는 것은 아니다.

도서관 조직유효성 연구는 아직까지 타당성을 인정받을 수 있는 이론적인 연구 뿐 아니라 실증적인 연구가 부족하여 앞에서 제시된 유효성 측정기준들이 과연 유효한 지 확실히 말할 수 없다. 이런 문제를 확실히 하기 위해서는 앞으로 더 많은 연구가 필요하다. 미래에는 도서관 조직의 수명주기에 따른 유효성 분석과 도서관 이해관계자 모두의 인식을 고려한 종합적인 조직유효성 평가연구에서 발전이 있기를 기대해 본다.

참 고 문 헌

- 김명옥(1998). 대학도서관의 조직구조가 조직유효성에 미치는 영향요인에 관한 연구. 상명대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 김향신(1986). 대학도서관 관장직에 관한 연구. 『도서관』, 287 : 5-27.
- 윤영대(1990). 대학도서관 조직건강성 진단에 관한 연구. 『도서관학』, 19집, 63-112.
- 윤혜영(1997). 대학도서관의 조직유효성에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문(미간행).
- 허철부(1990). 『최신 조직행동론』. 서울 : 형설.
- Abraham, T. (1980). Managerial Rating : A Library Effectiveness Model. In *Library Effectiveness : A State of the Art*. New York : ALA.
- Brown, W. B. and D. J. Moberg (1980). *Organization Theory and Management : A Macro Approach*. New York : John Wiley and Sons.
- Cameron, K. (1978a). Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education. *Administrative Science Quarterly*, 23, 604-632.
- _____ (1978b). Organizational Effectiveness : Its Measurement and Prediction in Higher Education. Yale University. Ph. D. Dissertation.
- _____ (1981). Domains of Organizational Effectiveness in Colleges and Universities. *Academy of Management Journal*, 24, 25-47.
- _____ (1986b). Effectiveness as Paradox : Consensus and Conflict in Conceptions of Organizational Effectiveness. *Management Science*, 32, 5, 539-553.
- Cameron, K. and D. A. Whetten (1983). Organizational Effectiveness : One Model or Several. In *Organizational Effectiveness : A Comparison of Multiple Models*. ed. by K. Cameron and D. A. Whetten. New York : Academic.
- Childers, T. and N. A. Van House (1989). Dimensions of Public Library Effectiveness. *Library and Information Science Research*, 11, 273-301.

- Connolly, T., E. J. Conlon and S. J. Deutsch (1985). Organizational Effectiveness : A Multiple Constituency Approach. *Academy of Management Review*, 5, 211-217.
- Coughlin, C. M. and A. Gertzog (1997). Lyle's *Administration of the College Library*. Mutuchen : Scarecrow.
- Cullen, R. J. and P. J. Calvert (1993). Further Dimensions of Public Library Effectiveness : Report on a Parallel New Zealand Study. *Library and Information Science Research*, 15, 2, 143-164.
- Friedlander, F. and H. Pickle (1968). Components of Effectiveness in Small Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 13, 2, 289-304.
- Haak, J. R. (1976). Goal Determination. In *A Reader in Library Management*. ed. by R. Shimmon. Hamden : Linnet.
- Hamburg, M., L. E. Ramist and M. R. W. Bommer (1972). Library Objectives and Performance Measures and Their Use in Decision Making. *Library Quarterly*, 42, 1, 107-128.
- Jobson, J. D. and R. Schneck (1982). Constituent Views of Organizational Effectiveness : Evidence from Police Organization. *Academy of Management Journal*, 25, 1, 25-46.
- Jones, K. H. (1976). Creative Library Management. In *A Reader in Library Management*. ed. by R. Shimmon. Hamden : Linnet.
- Keeley, Michael (1978). A Social-Justice Approach to Organizational Evaluation. *Administrative Science Quarterly*, 23, 3, 272-292.
- Lancaster, F. W. (1977). *The Measurement and Evaluation of Library Services*. Washington : Information Resources.
- McClure, C. R. (1978). The Planning Process : Strategies for Action. *College and Research Libraries*, 39, 456-66.
- McClure, C. R., A. Owen, D. L. Zweizig, et al. (1987). *Planning and Role Setting for Public Libraries : A Manual of Options and Procedures*. Chicago : ALA.
- McDonald, J. A. (1981). *Academic Library Effectiveness : An Organizational*

- Perspective*. Drexel University. Ph. D. Dissertation.
- McDonald, J. A. and L. B. Micikas (1994). *Academic Libraries : The Dimensions of Their Effectiveness*. New Directions in Information Management. No. 32. Westport : Greenwood.
- Orr, R. H. (1973). Measuring the Goodness of Library Services : A General Framework for Considering Quantitative Measures. *Journal of Documentation*, 29, 315-332.
- Parker, S. (1978). A Conceptual Framework for the Performance Measurement of a Canadian Federal Government Health Sciences Library Network. In *Quantitative Measurement and Dynamic Library Service*. ed. by Ching-Chih Chen. Poenix : Oryx.
- Pennings, J. M. and P. S. Goodman (1977). Toward a Workable Framework. In *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco : Jossey-Bass
- Pfeffer, J. (1977). Usefulness of the Concept. In *Perspectives on Organizational Effectiveness*. ed. by P. S. Goodman and J. M. Pennings. San Francisco : Jossey-Bass.
- Pritchard, Sarah M. (1996). Determining Quality in Academic Libraries. *Library Trends*, 44, 3, 572-594.
- Scott, W. R. (1977). Effectiveness of Organizational Effectiveness Studies. In *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. ed. by P. S. Goodman and J. M. Pennings. San Francisco : Jossey-Bass.
- Shaughnessy, T. W. (1990). Assessing Library Effectiveness. *Journal of Library Administration*, 12, 1, 1-8.
- Steers, R. M. (1975). Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 20, 546-558.
- _____ (1977). *Organizational Effectiveness : A Behavior View*. Santa Monica : Goodyear.
- Stueart, R. D. C. and B. B. Moran (1993). *Library and Information Center Management*. 4th ed. Englewood : Libraries Unlimited.

- Terreberry, S. (1968). The Evolution of Organizational Environments. *Administrative Science Quarterly*, 12, 4, 590-613.
- Trueswell, R. W. (1969). User Circulation Satisfaction vs. Size of Holdings at Three Academic Libraries. *College and Research Libraries*, 30, 204-213.
- Van House, N. A., B. T. Weil and C. R. McClure (1990). *Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach*. Chicago : ALA.
- Whetten, D. A. (1978). Coping with Incompatible Expectation : An Integrated View of Role Conflict. *Administrative Science Quarterly*, 23, 2 254-271.
- Yuchtman, E. and S. E. Seashore (1967). A Systems Resource Approach to Organizational Effectiveness. *American Sociological Review*, 32, 4, 891-903.

A STUDY ON THE LIBRARY EFFECTIVENESS FROM AN ORGANIZATIONAL PERSPECTIVE

Hye-Young Yoon *

〈Abstract〉

Effectiveness is a major concern in organizations of all sorts. Library researchers have been particularly active recently in trying to define, measure, and promote library effectiveness.

The purpose of this study is to place library effectiveness in the context of theoretical and empirical work on organizational effectiveness. Four major approaches to organizational effectiveness can be identified. The goal model defines an effective organizations as one that meets its goals. The system resource model emphasizes the organization's need to acquire resources from its environment. The process model sees organizations as social systems seeking to survive and maintain their equilibrium. The multiple constituencies defines effectiveness as the degree to which the needs and expectations of strategic constituencies are met. These models are not necessarily contradictory but may be seen as emphasizing different aspects of organizational performance or values.

This study also reports four findings of the library effectiveness. They are significant as the empirical investigation into the dimensions of the construct of library effectiveness. The result shows that organizational effectiveness of libraries is, indeed, a multidimensional construct, implying that no single measure of effectiveness is sufficient to describe an organization.

* Full-Time Instructor, Dept. of Library & Information Science, Joongbu University