

우리나라 공공도서관의 효과성 차원에 대한 연구

A Study on the Dimensions of Effectiveness in Korean Public Libraries

홍 현 진(Hyun-Jin Hong)*

이 용 남(Yong-Nam Lee)**

목 차

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 서론 | 4. 성과지표의 순위 |
| 2. 조직효과성 | 5. 효과성 차원 |
| 2.1 조직효과성의 개념 | 5.1 선호 효과성 차원 |
| 2.2 조직효과성의 측정 | 5.2 성과 효과성 차원 |
| 3. 연구방법 | 6. 결론 및 제언 |

초 록

'우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구'의 후속 연구인 본 논문은 공공도서관의 효과성 지표와 차원(요인)을 설정하는 것을 목표로 하고 있다. 설문지 조사를 위해 전국 공공도서관 중 175 개관을 표본으로 선정하고, 도서관 관계자 집단들에게 자신이 근무하는 도서관의 성과를 평가하도록 하였다. 설문지 결과는 요인 분석(factor analysis) 방법으로 11개의 효과성 차원으로 추출되었는데, 이 차원들은 조직효과성의 일반적인 4가지 모델에 적합한 것으로 판명되었다.

ABSTRACTS

The second research of "a study of the evaluation indicators in Korean public libraries" had as its major objective the identification of indicators and broad dimensions of public library effectiveness in Korea. The managers and librarians of the 175 public libraries in the sample were asked to rate the performance of their libraries. Factor analysis was used to derive 11 dimensions of effectiveness. The dimensions fit four different models of organizational effectiveness.

키워드: 조직효과성, 효과성 차원, 공공도서관 효과성

* 전남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(hjhong@chonnam.chonnam.ac.kr)

** 한성대학교 지식정보학부 교수

접수일자 2001년 2월 28일

1. 서론

이 연구는 '우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구'(이용남, 홍현진 1999)의 후속 연구이다. 지난번 연구는 공공도서관의 관계자 집단들간에 '공공도서관 평가지표 사이에 중요도의 인식 차이가 있는가'의 문제를 규명하려는 것인데 반해, 이번 연구는 '공공도서관의 성과에 바탕을 둔 효과성의 지표와 차원(요인)은 무엇인가'를 조사하여 핵심 측정지표를 확립할 수 있도록 공공도서관의 효과성 차원을 규명하기 위한 것이다. 또한 지난번 연구에서 밝혀진 공공도서관 관계자 집단들 사이의 평가지표에 대한 중요도의 인식 차이와 본 연구의 성과를 통한 도서관의 효과성 차원간의 차이를 비교하고, 조직효과성의 어떤 모델이 도서관 효과성의 차원을 가장 잘 나타내는지 규명하기 위한 것이다.

효과성은 목표 달성, 성과 측정, 고객 만족 등의 여러 가지 해석이 가능하다(Hernon 1987; Robbins and Zweig 1988; Mostert, Eloff, and von Solms 1989; Van House, Weil, and McClure 1990; Van House and Childers 1993; Whitlach 1992). 이러한 효과성의 정의에는 크게 네 가지 관점이 존재한다. 첫째, 효과성이란 목적을 달성하는 것이다. 둘째, 효과성은 성과를 최적화 하기 위해 자원을 효율적으로 사용하는 것이다. 셋째, 효과성은 도서관에서 일하는 인력과 그들이 업무에서 느끼는 만족도를 측정하는 것이고, 네 번째는 고객 만족과 동일하게 생각하는 것이다. Hernon은 성과지표를 통한 효과성의 측정을 제안하였다. 즉, "도서관이 중요하다고 주장하는 사항에 대하

여 어느 정도의 성과를 내고 있는가?" 라는 것이다(Hernon 1987, 449).

이 연구는 효과성에 대한 다양한 모형을 경험적으로 조사했다. 도서관의 효과성 연구에 많이 쓰이는 목표 모형과 기타 모형들을 조직의 효과성이라는 보다 큰 맥락에서 보았다. 효과성의 정의나 측정에 대한 관심은 모든 종류의 조직에 갈 수 밖에 없음에도 불구하고 도서관의 효과성에 대한 문헌들은 일반적으로 다른 분야의 연구와 동떨어진 경향이 있었다. 조직효과성의 개념은 매우 복잡하여서 그 의미와 측정은 다양하지만, 조직분석에 있어서 핵심적 개념임에는 틀림없다. 사회과학에서 대부분의 연구변인들과 마찬가지로 조직효과성은 하나의 구성개념(construct)이기 때문에 객관적인 현상의 결과로부터 추론됨으로써 표출된다.

효과성에 대한 접근법이 다양하고 효과성이 다차원적인 속성을 지니기 때문에 이에 대한 측정도 복잡하다. 초기에는 효과성을 표현하는 단일 척도를 밝혀내려는 시도가 많았으나 현재는 효과성에 대한 다수의 지표와 차원을 밝히려는 시도가 많이 이루어지고 있다.

도서관의 효과성에 대한 넓은 영역, 또는 내재된 차원은 비슷한 응답을 보이는 지표들을 묶음으로써 밝혀낼 수 있다. 요인 분석은 지표들을 묶기 위해 지표들 사이의 상관 관계를 이용하므로 도서관 효과성의 차원과 요인을 밝혀낼 수 있다. 이 접근법에 내재된 가정은 일관되게 유사한 점수를 얻는 지표는 같은 차원을 측정하고 있다는 것이다. 즉 어떤 조직이 하나의 지표 상에서 우수한 성과를 내고 있다고 보여질 때, 역시 일관되게 다른 지표

상에서도 우수한 성과를 내고 있다면, 두 지표는 도서관 효과성의 같은 차원을 내포하고 있는 것이다.

이 연구에서는 공공도서관 효과성의 여러 차원(요인)을 폭넓게 조사하기 위해, 공공도서관 관계자 집단들 사이의 평가지표에 대한 유용성의 인식 차이와 실제 성과 평가를 통한 효과성의 차원을 추출해서 이를 비교·분석하고자 한다. 그리고 이와 함께 조직효과성의 다양한 분류 모델들을 통해 요인 분석 결과 나온 도서관의 효과성 차원들을 적용시켜 보고, 조직효과성의 어떤 모델이 도서관 효과성의 차원을 가장 잘 나타내는지 규명하고자 한다.

2. 조직효과성

2.1 조직효과성의 개념

조직효과성에 대한 정의는 개별 연구자가 조직을 보는 시각과 접근 방법에 따라 다양하게 정의되어 왔다. Argyris(1964)는 조직이 수행해야 할 세 가지 핵심적 활동인 목표 달성, 조직자체의 유지, 외부 환경에의 적응을 효과적으로 수행하는 정도를 조직효과성이라고 정의한다. Etzioni(1982)는 “한 조직이 목표를 달성하는 정도”로 정의하고 있다. Cameron과 Whetten (1983)은 “조직에 대한 개념 정의가 다양해짐에 따라 조직효과성 모델도 다양해진다. 따라서 조직효과성의 평가준거가 연구자들 간에 일관성 없이 채택되어 온 것은 연구자들이 취하는 조직효과성에 대한 개념정의의 다양성에서 기인한다”고 하였다.

일부 연구자들은 조직효과성의 평가준거를 분석함으로써 조직효과성 모델을 분류하였다. Campbell(1981)은 기존의 조직효과성 연구에서 채택된 준거를 개관하여 30개의 효과성 준거를 추출하였다. 그는 이러한 조직효과성 준거를 기초로 조직효과성 모델을 목표지향 모델과 자연체계 모델로 이분하였다. 첫째, 목표지향 모델은 조직요구의 달성수준을 나타내는 지표를 조직효과성의 준거로 삼은 모델이다. 둘째, 자연체계 모델은 조직이 자연체계와 유사하기 때문에 조직의 요구는 매우 복잡하고 역동적이며 정의하기 어렵다고 전제한다. 이 모델에서는 조직요구의 달성수준보다는 자기개발, 만족, 인간관계, 경영참여 및 성취감 등과 같은 개인요구의 달성 수준을 나타내는 지표를 조직효과성의 평가준거로 채택한다.

Quinn과 Rohrbaugh(1983)는 네 가지 조직효과성 모델을 제시하였다. 첫째, 인간관계 모델은 내부지향적이면서 인간관계적인 측면들을 효과성 평가의 준거로 삼는 모델이다. 둘째, 내부과정 모델은 내부지향적이면서 통제적인 가치를 효과성의 평가준거로 삼는 모델이다. 셋째, 개방체계 모델은 외부지향적이면서 유연성있는 가치를 효과성 평가의 준거로 삼는 모델이다. 넷째, 합리적 목표 모델은 외부지향적이면서 통제적인 가치를 효과성의 평가준거로 삼는 모델이다. 즉, 생산성, 효율성(efficiency), 목표의 설정 및 달성을 평가준거로 채택하는 모델이다.

조직의 효과성에 대한 연구 중에서, Cameron의 연구에서는(Cameron and Whetten 1983, Quinn and Cameron 1983) 특히 다음과 같은 중

요한 결론을 얻었다. 즉, 효과성은 다차원적으로 구성되어 있어 단일 척도로는 조직을 충분히 묘사할 수 없다는 것이다. 그리고 조직의 효과성에 대한 정의는 한 가지로는 충분하지 않으며 조직의 효과성을 정의하기 위한 네 가지의 일반적인 접근법이 밝혀져 있다고 했다. 첫째, 목표 모형 또는 합리적 시스템 모형에서는 조직을 특정한 목표를 달성하기 위해 만들어진 도구로 본다. 둘째, 과정 또는 자연 시스템 모형에서는 조직은 특정한 목표를 달성하려할 뿐만 아니라 사회적 구성 단위로서의 조직을 유지하기 위한 활동도 해야 하는 공동체로 정의하고 있다. 셋째, 열린 시스템 또는 시스템 자원 모형에서는 조직과 조직이 처한 환경과의 상호 의존성을 강조한다. 넷째, 다중 관계자 접근 방법은 관계자 만족 모형이라고 불리기도 하는데, 여기에서는 효과성을 조직에 전라적으로 관계된 사람들의 필요와 기대를 만족시키는 정도라고 정의한다.

이상의 모형들이 서로 양립하지 않는 것은 아니며, 오히려 조직적 성과나 가치의 다른 측면들을 강조하는 것으로 보아야 할 것이다. 각기 다른 조직적 환경에서는 다른 접근법이 적합할 것이다. 한 조직에서도 조직의 서로 다른 관계자 집단들은 효과성에 대해 다른 정의나 모형을 적용할 것이고, 같은 효과성 모형에 대해서도 그 우선 순위나 기호가 다를 것이다. 이 연구에서는 위의 연구들 중 Cameron의 조직효과성 분류모형을 참고해 요인분석 결과 나온 도서관의 효과성 차원들을 적용시켜 보고자 한다.

2. 2 조직효과성의 측정

효과성에 대한 접근법이 다양하고 효과성이 다차원적인 속성을 지니기 때문에 이에 대한 측정도 복잡하다(Cameron 1978; Jobson and Schneck 1982; Quinn and Rohrbaugh 1983; Van House and Childers 1993; Cullen and Calvert 1993). 초기에는 효과성을 표현하는 단일 척도를 밝혀내려는 시도가 많았으나 현재는 오히려 효과성에 대한 다수의 지표와 차원을 밝히려는 시도가 많이 이루어지고 있다.

한 조직이 여러 활동 영역에서 활동하는 경우, 이 때 각각의 영역에 대한 효과성은 다르다. 이는 특히 넓은 범위의 관계자들을 만족시켜야 하는 공공 부문의 조직이 그러하다. 따라서 조직의 효과성을 평가할 때에는 평가자가 조직의 활동 영역들을 명시적으로 분리하고, 각 영역에 대해 개별적으로 평가를 행해야 한다. 한 조직의 서로 다른 관계자들은 조직에서 활동이 가능한 영역들에 대한 우선 순위가 다를 것이다. 즉 한 가지 조직의 유형에 대해 다수의 활동 영역에 대한 정의가 가능하다는 것이다. 따라서 사람들이 조직을 평가할 때 사용하는 기준은 각 개인이 내린 조직의 활동 영역에 대한 정의에 따라 달라진다. 대부분의 조직에서는 기존의 연구자들이 각각의 목적에 따라 사용한 다양한 종류의 지표와 척도의 형태가 이미 존재한다. 따라서 연구해야 할 과제는 지표의 개발뿐만이 아니라 그 동안 사용된 지표를 밝히는 것이다. 또한 지표들을 일관성 있고 중복되지 않게 줄여서, 내재되어 있는 기준과 지표에 반영되어 있는 차원을 찾아야 한다. 내재된 차원, 또는 도서관의 효과성에 대

한 넓은 영역은 비슷한 응답을 보이는 지표들을 묶음으로써 밝혀낼 수 있다. 요인분석은 지표들을 묶기 위한 지표들 사이의 상관관계를 이용하며, 도서관 효과성의 차원과 요인을 밝혀낼 수 있다.

효과성의 '차원'은 '넓은 관점에서의 조직의 한 측면'으로, 조직의 효과성을 평가할 때는 이 차원에 대해 검사를 해야 한다. 차원은 또한 '지표'라는 '보다 구체적인 효과성의 항목'으로 이루어져 있다. 예를 들어 서비스 이용 편의성이라는 차원에 대한 지표에는 정보 요구 처리의 신속성이 있을 것이고, 경영상의 절차라는 차원에 대한 지표로는 조직의 유연성이나 변화할 수 있는 능력 등이 가능할 것이다. 지표는 효과성의 '척도'로서, 조직을 묘사할 수 있는 잣대의 기능을 할 수 있다. 척도는 지표에 비해 보다 명확하고 구체적이다. 척도는 객관적(1주일간의 총 개관시간 등)이거나 개념적(직원들이 평가하는 도서관의 변화에 대한 개방성 등)이다. 지표가 효과성을 조사하는데 있어 어느 곳에 초점을 맞추어야 할지를 시사한다면, 척도는 이 초점에 대한 구체적인 수단-잣대-를 제공한다. 어떠한 지표는 척도와 동일하기 때문에 더 이상의 조치가 필요 없다. 예를 들어 예산의 크기는 그 자체로 척도이다. 어떠한 지표는 정성적이기 때문에 적절한 조치가 매우 어렵다. 예를 들어 이용자에 대한 서비스의 품질과 같은 지표는 여러 가지 척도를 만들어 낼 수 있지만, 그 중 어떤 것도 이 지표의 개념을 구체적으로 표현할 수 없다. 즉, 척도는 이용할 수 있는 형태의 지표인데, 지표

는 척도보다 약간 더 추상적인 판단의 기준이며, 지표는 차원으로 묶일 수 있는 것이다.

3. 연구방법

이 연구는 효과성이 다양한 차원을 지닌다는 것을 보여준 Van House와 Childers(1993)의 방법론을 이용하였다. 그들의 연구는 비영리 단체내의 조직효과성에 대한 과거의 연구, 특히 Cameron(1981)의 연구에서 비롯된 것인데, 내부 참가자의 조직적 성과에 대한 주관적인 인식을 분석한 것에 근거하고 있다.

이 연구의 설문지는 지난번 연구(이용남, 홍현진 1999)에서 제시한 공공도서관의 평가 지표를 바탕으로 하였다. 단, 이 논문에서는 측정지표에 대한 척도가 개발되지 않았더라도 공공도서관의 효과성을 측정하기에 적합하다고 판단된 지표 11개를 추가로 포함시켜 총 80개의 평가지표를 대상으로 하였다.

도서관 관리층(관장, 과장)과 사서를 대상으로 하여, 실제 도서관 성과에 대해 지표들을 평가하도록 하였다. 각 응답자들은 '이상적이라고 생각하는 도서관과 비교해서 귀 도서관은 어떻게 평가할 수 있겠는가?'라는 질문을 받았고(이하 '성과 질문'이라 함), 측정은 5단계 리커트 척도¹⁾를 사용하였다. 지난번 연구에서 했던 응답자들의 인식도에 대한 질문은 '도서관 운영성과를 판단하기 위한 근거자료로서 각 지표들이 얼마나 중요하다고 생각하는가?'라는 지표의 유용성에 관한 것이었다

1) 5점 척도는 5(대단히 높음), 4(높음), 3(보통임), 2(낮음), 1(대단히 낮음) 단계로 구성되어 있다.

(이하 '선호 질문'이라 함).

조사대상 공공도서관은 지난번 연구와 동일한 175 개 도서관을 대상으로 하였다. 총 338 부의 설문지를 2000년 7월 21일에 1차로 발송했는데, 2주일 후의 회수율은 약 30%였다. 이에 다시 2차로 협조문을 발송한 결과 응답률은 51%가 되었다. 통계결과의 신뢰성을 더 높이기 위해 응답하지 않은 도서관을 직접 방문하거나 전화로 노력한 결과, 최종적으로 총 240부가 회수되어, 회수율은 전체의 약 71%에 해당된다. 이 중에서 4부의 설문지는 응답 미숙으로 제외하고, 총 236부의 설문지가 본 연구의 통계분석에 이용되었다.

통계적 분석에는 SAS(Statistical Analysis System) 프로그램을 이용하여 다음과 같은 과정을 거쳤다.

첫째, 평가지표의 중요도를 비교하기 위하여 평균치와 변산도인 표준편차를 산출하였다.

둘째, 도서관 관리층, 사서 집단간의 평가지표들의 순위상관관계를 알아보기 위하여 Spearman's rho를 구하였다.

셋째, 성과지표들의 평가를 통한 영역을 설정하기 위해 요인분석(Factor Analysis)을 하였다.

4. 성과지표의 순위

〈표 1〉은 공공도서관의 80개 성과 지표에 대하여 도서관 관리층, 사서의 평균 득점(총괄 평균 득점)을 평균 점수순으로 정리한 것이다. 모든 응답자의 점수를 1(최하점)에서 5(최고점)까지의 범위로 평균을 냈다. 도서관 관리층

과 사서집단의 응답은 비슷하여, 그들을 하나로 보아도 된다는 것이 증명되었다($r=.96, .01$ 에서 유의미함). 목록의 맨 위에 위치하는 사항은 사서들이 자기 도서관의 성과가 가장 좋다고 보는 것이다. 맨 밑에 위치하는 사항은 자기 도서관의 성과가 좋지 않다고 보는 것이다. 표준 편차가 크다는 사실은 이 목록 위에서 가깝게 위치하는 사항 사이에서는 순위가 큰 의미가 없음을 나타낸다.

리스트의 최상위에 위치하는 두 가지 사항은 이용자가 원하는 개관시간의 충족정도, 직원의 친절정도/봉사태도로써, 공공도서관의 이용자에 대한 서비스 요소이다. 상위 10위의 다른 내용은 관리자의 경영능력, 도서관장의 전문성, 직원의 전문성, 교육 등 경영자와 직원의 자질에 관한 세 가지 사항, 업무 전산화에 관한 두 가지 사항, 정보서비스에 관한 두 가지 사항(이용자료 비율과 서비스의 신속성), 그리고 도서관 건물의 접근성에 관한 한 가지 사항이다.

이 연구에서 조사 대상이 된 관리층과 사서들은 담당 도서관들이 전반적으로 우수한 성과를 거두지 못하는 것으로 평가하였다. 총 80개의 지표 가운데 19개만이 5점 가운데 3점 이상의 성과 점수를 받았다. 물론, 도서관 성과에 대하여 관리층과 사서가 평가한 점수는, 어느 정도 스스로를 평가한 것이지만, 이는 각종 위원회 현황, 관리자의 지도력, 직원의 서비스 제공 등과 같이 자기 조직의 다른 구성원에 대한 평가이기도 하다. 일반적으로 도서관들은 자체 평가에 있어서 서비스 부문에 가장 높은 평가를 하였고, 예산관계(연간 증가 예산, 연속 간행물 비용, 전자매체자료 비용)에 관한 항목

〈표 1〉 성과지표의 순위

| 평가 지표 | 평균 | 표준 편차 | 평가 지표 | 평균 | 표준 편차 |
|---|------|-------|--|------|-------|
| 1. 1주일간의 총 개관시간 (이용자가 원하는 개관시간의 충족 정도) | 3.72 | 0.80 | 42. 자원봉사제 실시여부 및 자원봉사자수 | 2.51 | 1.10 |
| 2. 직원의 친절정도/봉사태도 | 3.59 | 0.73 | 43. 참고봉사 처리건수 | 2.50 | 0.98 |
| 3. 관리자의 경영능력 | 3.33 | 0.89 | 44. 도서관 이외의 지역단체 등이 조직·실시한 프로그램 수 | 2.48 | 1.07 |
| 4. 업무 전산화 수준 | 3.32 | 0.88 | 45. 운영예산 대비 참고봉사 제공건수 | 2.47 | 0.92 |
| 5. 도서관 건물의 접근용이성 | 3.32 | 1.19 | 46. 협력망 구축 여부/협력망 참여 여부 | 2.45 | 1.07 |
| 6. 전체직원수 대비 이용자료수의 비율 | 3.27 | 0.97 | 47. 지역사회에 대한 조사·분석 여부 | 2.40 | 0.95 |
| 7. 직원의 질(교육, 전문성, 자질 등) | 3.23 | 0.76 | 48. 총좌석수 대비 참고열람실 좌석수 | 2.39 | 0.96 |
| 8. 검색목록 유무 | 3.23 | 0.95 | 49. 도서관의 특성화사업 | 2.34 | 1.09 |
| 9. 도서관장의 전문성 | 3.17 | 1.17 | 50. 직원 중 보조직원의 비율 | 2.33 | 0.97 |
| 10. 정보요구 처리의 신속성(서비스의 속도) | 3.16 | 0.79 | 51. 문헌제공률(전체 요구 문헌 대비 제공률) | 2.33 | 1.01 |
| 11. 자료접근성(자료 탐색시 충족률) | 3.15 | 0.80 | 52. 도서관 자체 평가작업 실시 유무 | 2.32 | 1.02 |
| 12. 지역주민들의 연간 대출(관외)수 | 3.13 | 0.91 | 53. 예산총액 대비 자료비용과의 비율 | 2.29 | 0.91 |
| 13. 조직의 변화에 대한 적응성 | 3.08 | 0.83 | 54. 지역주민수 대비 건물면적 | 2.29 | 0.96 |
| 14. 도서관의 체계적인 계획수립과 추진여부 | 3.07 | 0.92 | 55. 이용(자) 교육 프로그램 실시 여부 | 2.25 | 0.96 |
| 15. 전체 장서에서 최근 5년간 입수자료의 비율 | 3.06 | 0.90 | 56. 지역주민수 대비 이용(자) 교육 프로그램 참가자수 | 2.24 | 0.96 |
| 16. 지역주민들의 도서관내 자료 이용횟수 | 3.03 | 0.87 | 57. 도서관의 출판물 발행의 종류와 질 | 2.21 | 0.89 |
| 17. 지역주민들의 연간 도서관 이용횟수 | 3.03 | 0.93 | 58. 직원의 사기/직원을 위한 각종 후생복지제도 또는 인센티브 | 2.20 | 0.92 |
| 18. 도서관의 이용자 만족도 | 3.00 | 0.89 | 59. 연속간행물 중수 | 2.19 | 0.90 |
| 19. 지역주민 중 도서관 등록자수 | 3.00 | 0.90 | 60. 이동도서관 운영 여부 | 2.18 | 1.49 |
| 20. 도서관의 연간 프로그램 실시일수 | 2.97 | 1.08 | 61. 참고봉사 관련기록의 작성, 유지 여부 | 2.14 | 0.99 |
| 21. 도서관의 공간이용 활용도 | 2.94 | 1.00 | 62. 장애인 봉사시설 여부 | 2.12 | 1.03 |
| 22. 전체자료수 대비 이용된 자료수 | 2.92 | 0.91 | 63. 직원 중 사서직원의 비율 | 2.11 | 0.92 |
| 23. 도서관 정보봉사의 지역사회와의 관련성 | 2.90 | 0.87 | 64. 도서관 직원의 총수 | 2.10 | 0.84 |
| 24. 문화·교육 프로그램 종류 | 2.88 | 1.14 | 65. 지역주민수 대비 이동도서관 이용자수 | 2.09 | 1.33 |
| 25. 정보봉사 형태의 다양성 | 2.87 | 0.86 | 66. 도서관의 전문직 사서수 | 2.08 | 0.89 |
| 26. 지적자유활동 여부/정보공개활동 여부 | 2.86 | 0.88 | 67. 지역주민수 대비 도서관 자료비용 | 2.07 | 0.87 |
| 27. 도서관 정보봉사의 지역사회 복리에 대한 기여정도 | 2.86 | 0.93 | 68. 멀티미디어를 통한 마케팅(홍보) 여부 | 2.04 | 1.13 |
| 28. 지역주민들의 도서관 시설 및 기자재 이용 횟수 | 2.84 | 0.95 | 69. 지역주민수 대비 도서관 예산액 | 2.00 | 0.82 |
| 29. 운영예산 대비 이용자료수 | 2.83 | 0.90 | 70. 전문직 직원의 재교육 프로그램 실시 여부 및 프로그램 종류 | 1.99 | 0.82 |
| 30. 참고봉사 제공완성도 | 2.83 | 0.99 | 71. 외부지원금 수령여부 | 1.95 | 0.97 |
| 31. 도서관 정책, 절차, 규정의 성문화 정도 | 2.81 | 0.91 | 72. 지역주민수 대비 연속간행물 비용 | 1.91 | 0.78 |
| 32. 지역주민들의 프로그램 활동참여율 | 2.80 | 1.11 | 73. 지역주민수 대비 연간 증가 예산 | 1.89 | 0.79 |
| 33. 연간 자료 증가량(교환, 기증, 구입 포함) | 2.77 | 0.89 | 74. 장서보호설비 여부 | 1.89 | 0.95 |
| 34. 전체직원수 대비 참고봉사 제공건수의 비율 | 2.74 | 1.02 | 75. 전문직 직원의 연간 재교육 프로그램 시간 | 1.84 | 0.78 |
| 35. 도서관이 소장하고 있는 총 장서수 | 2.73 | 0.85 | 76. 시청각자료수 | 1.78 | 0.77 |
| 36. 도서관 건물의 편의성/쾌적한 환경 | 2.73 | 1.04 | 77. 전자매체자료수 | 1.73 | 0.85 |
| 37. 도서관 이용자 유형의 다양성/특수집단에 대한 서비스 | 2.67 | 0.94 | 78. 지역주민수 대비 전자매체자료 비용 | 1.64 | 0.79 |
| 38. 연간 구입 자료의 증가량 | 2.66 | 0.88 | 79. 상호대차를 통한 입수자료 대비 대출자료(도서관간의 상호협력 정도) | 1.49 | 0.76 |
| 39. 전체자료수 대비 참고봉사 제공건수 | 2.60 | 0.96 | 80. 연간 상호대차 건수 | 1.47 | 0.75 |
| 40. 총좌석수 대비 어린이열람실 좌석수 | 2.52 | 1.04 | | | |
| 41. 각종 위원회 설치여부/종류 | 2.51 | 1.04 | | | |

과 직원 재교육, 도서관간의 상호협력 관계 등에 있어서 가장 낮은 평가를 하였다.

이 연구와 미국, 뉴질랜드의 연구를 비교해 보면 도서관의 성과평가에 있어서 많은 차이가 있는 것을 알 수 있다. 미국의 연구(Van House and Childers 1993)에서는 61개의 지표 중 34개가 3 이상의 점수를 받았고(1-4의 점수 중에서), 뉴질랜드 연구(Cullen and Calvert 1993)에서는 95개의 지표 중 81개가 3 이상의 점수를 얻었다(1-5의 점수 중에서). 그러나 이 연구에서는 80개의 지표 중 19개 만이 5점 가운데 3 이상의 성과 점수를 받아서 미국과 뉴질랜드의 경우와는 다르게 관리층과 사서들이 자신이 근무하는 도서관에 점수를 낮게 주었다. 하지만 도서관의 다른 관계자 그룹에 대한 설문 결과의 결과는 다를 수 있으며 평균의 절대값은 중요하지 않다. 성과의 정도를 평가하는데 중요한 것은 다른 지표들과 비교된 상대적인 평가라고 하겠다.

지난번 연구에서 사서들이 공공도서관의 성과를 평가하는데 가장 중요한 것으로 뽑은 지표인 직원의 친절정도/봉사태도는 이 연구의 도서관 성과 평가에서 2위에 올랐다. 사서 자신들의 자기 만족 성향을 보이는데 미국의 연구에서도 매우 비슷한 결과가 보였다(Van House and Childers 1993).

순위를 통해 우리나라 공공도서관의 이용률과 서비스에 대한 평가를 알 수 있다. 정보요구 처리의 신속성, 지역주민 중 도서관 등록자 수, 지역주민들의 연간 도서관 이용회수, 도서관 내에서의 도서 등의 이용량과 같은 지표들이 모두 80개의 지표 중 상위 20위 이내에 들어있다.

도서관의 성과에 대해 관계자 그룹들이 중요하다고 인식하고 있는 지표의 순위를 밝혀낸 지난번 연구와 실제 도서관의 성과 순위를 조사한 이번 연구를 비교하면 다음과 같다. 즉, 각각의 관계자 그룹이 선정한 순위에서 상위 10위에 오른 지표들과 실제 성과의 순위에서 상위 10위에 오른 지표들을 비교해 보면 5개의 지표가 중복이 된다. 이들은 직원의 친절정도/봉사태도, 도서관 건물의 접근용이성, 업무전산화 수준, 도서관장의 전문성, 정보요구 처리의 신속성 등이다. 이는 공공도서관의 실제 성과와 도서관의 성과에 대한 관계자 그룹의 바람이 상관관계가 높다는 것을 보여준다. 그러나 지난번 연구에서 상위 10위에 나타난 지표 중 도서관의 전문직 사서수, 지역주민수 대비 도서관 자료비용, 전문직 직원의 재교육 프로그램 실시 여부 및 프로그램 종류 등은 이번 연구 하위 20위 권에 속해 있어, 지표의 중요도에 대한 인식은 높으나 실제 성과에 있어서는 매우 낮다는 것을 보여주고 있다.

5. 효과성 차원

5. 1 선호 효과성 차원

‘도서관 운영성과를 판단하기 위한 근거자료로써 각 지표들이 얼마나 중요하다고 생각하십니까’라는 지난번 연구의 질문에 의거해 도서관 관계집단들이 선호하는 효과성의 요인(차원)을 분석하였다.

요인의 수는 다양한 표준적인 기준을 이용

해 결정되었다. 요인의 수는 1.0 보다 큰 고유값(eigenvalue)을 가지는 요인의 수에 의해 제한되었다. 요인의 수를 조정해야 하는가의 여부를 결정하기 위해 고유값의 그래프 모양을 검사했다. 요인의 수를 약간 많게 하거나 약간 적게 해서 요인 분석을 해 보았고, 이 결과를 통해 수렴 여부와 해석 가능성, 그리고 설명된 변량의 퍼센트를 조사했다.

요인을 이름짓는 유용한 접근법은 중요한 부분을 차지하는(이 경우에는 0.4 이상으로 정의되었음) 모든 변수를 포함하고 중요도가 높은 변수를 더 강조하는 적절한 이름을 선택하는 것이다.

이러한 기준을 사용해서, 모든 관계자 그룹의 답변을 조합한 요인 분석을 통해 일곱 가지의 요인, 즉 차원을 얻어냈다. 이 차원들은 적합한 해석이 가능하고, 55.04 %의 변량을 설명하고 있다(부록 1) 참조).

이 요인들은 프로그램 및 도서관 운영, 자료 이용 서비스, 물적 자원, 직원, 참고봉사 및 정보제공, 도서관 이용도, 물리적 설비 등이다. 요인분석에서 요인 적재치가 0.4 이하로 나온 2개의 지표, 요인 1의 55번 문항(운영예산 대비 참고봉사 제공건수)과 요인 3의 48번 문항(지역주민수 대비 도서관 자료비용)은 이 분석에서 설명되지 않은 채로 남게 되었다.

프로그램 및 도서관 운영으로 이름붙여진 첫 번째 요인은 20개의 지표를 포함하고 있는데, 지역 사회의 정보에 대한 요구를 도서관이 만족시키는 정도와 지역 사회가 도서관의 다양한 서비스를 이용하는 정도에 관련된 개념이 잡다하게 혼합되어 있다. 이 요인 중에서 가장 중요도가 높은 지표는 도서관 이외 지역

단체에서 조직·실시한 프로그램 수이다. 외부지원금 수령여부라는 지표도 이 요인에 포함되어 있다. 이 지표는 물적 자원을 설명하는데 더 가깝다고 생각할 수도 있다. 그러나 지표들이 이렇게 묶였을 때 도서관과 지역 사회와의 상관 관계가 명확해진다. 이러한 고찰은, 비록 내재된 관계를 확실히 알 수 있기까지는 많은 관점에서 자료를 재검토해야 하지만, 이 분석 방법의 유효성을 확인해 준다.

두 번째 요인은 자료 이용 서비스에 관련된 11개의 지표를 포함하고 있다. 이 중 가장 중요도가 높은 변수는 정보요구 처리의 신속성이다. 그리고 이용자의 만족도와 직원의 친절 정도를 포함하는 다른 지표들이 그 뒤를 차지하고 있다. 세 번째 요인은 물적 자원에 대한 지표들을 담고 있는데, 자료수와 예산이라는 두 가지 주요 개념이 혼합되어 있다. 네 번째 요인은 직원에 관한 7개의 지표를 포함하고 있는데, 직원수와 직원의 재교육, 도서관장의 전문성 등 직원의 전문성에 관련되어 있다. 다섯 번째 요인은 참고봉사 및 정보제공에 관련된 7개의 지표로써 문헌제공률, 참고봉사 제공완성도 등의 지표들이다. 여섯 번째 요인은 도서관 이용도에 관한 요인으로써 지역주민들의 도서관 이용회수와 도서관 등록자수 등 지역주민들의 도서관 이용도에 대한 지표들이 포함되어 있다. 소수의 지표로 구성되어 있는 마지막 요인은 물리적 설비와 관련된 것이다.

이 연구와 미국, 뉴질랜드의 연구에서는 다른 지표가 사용되었지만, 몇 가지 공통된 개념을 끌어낼 수 있다. 이 연구의 요인 2(자료 이용 서비스)는 뉴질랜드 연구의 요인 2(문서와

정보의 제공)와 미국 연구의 요인 4(자료에 대한 접근성)와 관련되어 있고, 이 연구의 요인 7(물리적 설비)과 뉴질랜드 연구에서의 요인 5(인적, 물질적 자원)는 미국 연구의 요인 5(시설)와 거의 정확히 일치한다. 또한 이 연구의 요인 1(프로그램 및 도서관 운영)과 이용자의 방문 및 활동과 지역 사회에 대한 도서관의 영향에 관련된 지표들을 포함하고 있는 뉴질랜드 연구의 요인 1(도서관과 지역사회와의 조화) 사이에는 강한 유사성이 내재되어 있다. 이 연구의 요인 3(물적 자원)은 자료수와 예산이라는 협소한 영역에 초점이 맞추어져 있어서, 미국과 뉴질랜드 연구에서의 비슷한 요인들과 일치되는 것이 없다.

이 연구에서 경험적으로 도출된 요인은 위에서 간략히 언급한 조직의 효과성에 대한 다른 이론들과도 연관되어 있다. '목표 모형'에서는 산출의 수와 질, 생산성의 척도와 투입을 산출로 바꿀 때의 경제성의 지표인 효율성을 강조하고 있다. 효과성에 대한 가장 중요한 지표나 척도는 산출과 결과에 연관된 것일 것이다. 서비스 산출, 서비스 품질, 넓은 의미의 사회적 영향이 이에 속한다. 이 요소들은 프로그램 및 도서관 운영, 자료 이용 서비스, 참고봉사 및 정보제공과 같은 요인에 속해 있다고 할 수 있겠다.

'과정 모형'에서는 산출 목표 뿐 아니라 조직의 내부적 건강 상태와 효율성을 반영하는 목표가 추가된다. 예를 들어, 관계자의 만족도, 직원의 사기, 운영의 효율성 등이다. 이러한 요소들은 도서관 이용도와 같은 요인에 속한다.

'열린 시스템' 또는 '시스템 확장 모형'에

서는 효과적인 조직을 조직의 환경으로부터 조직의 운영에 필요한 자원을 얻는 조직으로 정의한다. 조직은 환경의 변화를 빨리 감지하고 이 변화에 반응해야 하기 때문에 중요한 지표로는 정보의 획득과 처리, 조직의 유연성과 적응성, 환경과의 연계가 있다. 이러한 요소들은 물적 자원, 직원, 물리적 설비, 도서관 이용도와 같은 요인에서 볼 수 있다.

'관계자 만족 모형'에서는 효과성을 조직에 전략적으로 관계된 사람들의 필요와 기대를 만족시키는 정도라고 정의한다. 이 접근 방법은 조직과 다양한 관계자 그룹과의 의사 소통을 중요시한다. 또한 관계자 그룹에 대한 서비스 산출의 분배와 다양한 그룹의 기호에 맞추어 제공해야 할 서비스의 문제를 중요하게 생각한다. 이러한 측면은 거의 한 가지 요인인 프로그램 및 도서관 운영에서만 보인다.

위의 분석 결과를 보면 효과성에 대한 주요 모형 각각을 적어도 한 가지 이상의 도서관 효과성 요인이 반영하고 있다. 가장 많은 수의 요인을 포함하고 있는 모형은 목표 모형이다. 그러나 도서관 효과성의 개념은 시스템 이론에 근거하고 있다. 이러한 접근법은 도서관의 효과성 결정에 여러 가지 기준이 존재한다는 것을 의미한다. 따라서 도서관 효과성의 요소를 보다 명백히 하기 위해서는 다양한 효과성 모델이 필요하다.

또한 요인들이 한 가지 모형에만 해당하는 것이 아니라는 점도 주목해야 한다. 이는 모형 자체가 상호 배타적이지 않기 때문이다. 예를 들어, 여섯 번째 차원인 도서관 이용도는 과정 모형과 열린 시스템 모형에 모두 속할 수 있다.

5. 2 성과 효과성 차원

‘이상적인 도서관과 비교해서 귀 도서관은 어떻게 평가할 수 있겠습니까’라는 이 연구의 질문에 의거해 도서관 관계집단들이 자기 도서관의 성과를 어떻게 평가하는지를 분석하였다. 이러한 성과 질문을 통해 다음의 두 가지를 알 수 있다. (1)각각의 지표에 대해 도서관이 얼마나 성공적인가, (2)각각의 지표에 대해 도서관 사이의 성과 차이가 어느 정도인가이다.

이 연구에서 추출한 요인의 수에 대한 기준은 1.0 이상인 고유값(eigenvalue)의 수이고, 그 결과 11개의 요인이 추출되었다. 이는 전체의 54.35%의 분산을 나타낸다.

〈부록 2〉는 최적의 요인 분석 방법을 보여준다. 요인 분석의 고유한 특성에 따라, 첫 번째 요인은 분산의 우세한 부분을 보여주고, 각각의 추가 요인은 분산의 급격하게 감소하는 가장자리 부분을 보여준다. 0.40 이상의 중요도가 일반적으로 받아들여지는 척도이다. 따라서 본 요인분석에서 요인 적재치가 0.40 미만으로 나온 7개의 지표는 이 분석에서 제외되었다. 이 문항들은 요인 2의 23번 문항, 요인 4의 38번 문항, 요인 6의 42번, 37번 문항과 요인 8의 29번, 74번 문항, 그리고 요인 11의 49번 문항 등 7개의 지표들이다.

연구 분석 결과 나온 대부분의 요인은 성과 평가에 대한 과거의 연구에서 찾아낼 수 있다. 따라서 이 부분의 논의는 잘 알려지지 않은 요인들에 대한 것으로 한정한다.

여기에서 도서관 경영능력이라고 이름 붙인 열 번째 요인은 도서관의 성과에 필수적인 경영상의 주요 요소를 모두 포함하고 있다. 관리

자의 경영능력, 조직의 변화에 대한 적응성, 체계적인 계획수립과 추진여부, 직원의 사기와 도서관장의 전문성 등이 포함된다. 특히 도서관장의 전문성은 이 요인 중에서 중요도가 두 번째로 높은 지표로써 도서관의 경영능력 요인에서 중요한 부분이라는 것을 나타내주고 있다. 흥미로운 사실은 직원의 사기와 도서관장의 전문성 지표가 본 연구의 요인 분석에서 같은 요인에 속했다는 것이다. 이는 도서관장의 전문성이 도서관의 경영과 가깝게 관련되어 있다는 것을 암시하고, 또한 경영학의 문헌에서 자주 나오는 직원의 사기 등 조직의 인간지향적인 관리가 경영의 중요 부분이라는 주장을 뒷받침해 준다.

첫 번째 요인은 가장 알려져 있지 않다. 이 요인이 도서관의 효과성을 모형화하는 기존의 시도와 그다지 관련이 없기 때문이다. 여기에 속한 지표들을 통틀어 가장 일반적으로 관련되는 단어는 “프로그램”이다. 이 차원은 전반적으로 이용자에게 프로그램을 전달하는 도서관 서비스에 관련되어 있다.

두 번째 요인은 지난번 필자들의 연구에서 사서와 이용자가 가장 중요한 것으로 평가한 지표인 직원의 친절정도, 봉사태도를 포함하고 있는데, 이 차원은 지역사회 관련성 및 서비스라는 이름으로 가장 잘 표현된다. 이 명칭은 이 차원에서 명확히 나타나는 지역사회와 이용자에 대한 배려를 강조하고 있다.

도서관 이용도라는 네 번째 요인에는 지역 주민들의 도서관 이용회수, 연간 대출수, 전체 자료수 대비 이용된 자료수 등과 같은 전체 산출에 대한 지표들이 중심을 이루고 있다. 도서관의 산출이 지역 사회의 필요와 얼마나 잘

일치하는가에 대한 인식이 이 요인의 이름과 관련되어 있다.

참고봉사라는 일곱 번째 요인에 내재된 개념은 이용자들에게 참고봉사 서비스를 제공하는 것과 관련되어 있고, 이용자들이 도서관의 장서를 효과적으로 이용할 수 있게 하는 이용자 지향적인 조직의 문화를 포함하고 있다. 여기에 포함되는 지표들은 참고봉사 제공건수와 참고봉사 제공완성도, 운영예산 대비 참고봉사 제공건수, 전자자료수 대비 참고봉사 제공건수 등이다. 여덟 번째 요인은 상호대차를 포함하고 있고, 이 요인의 이름인 상호대차 서비스를 제공하는 쪽에 관련된 지표들만으로 구성되어 있다. 멀티미디어 자료와 재원이라는 열한 번째 요인은 최근 정보기술의 발전을 반영하는 요인으로써 시청각 자료수, 전자매체 자료수, 전자매체자료 비용 등 멀티미디어 자료의 범위와 재원에 관련된 지표들로 구성되어 있다.

도서관 효과성의 다차원적인 속성은 11개 차원을 앞에서 설명한 조직효과성에 대한 네 가지 모형과 맞추어 보는 것으로도 설명할 수 있다. 각각의 요인은 조직효과성에 대한 한 가지 이상의 모형에 적합하다.

'목표 모형'의 요소에는 멀티미디어 자료와 재원, 참고봉사, 지역사회 관련성 및 서비스, 도서관 프로그램 및 운영 요인 등이 속한다고 할 수 있겠다.

'열린 시스템 모형'에는 투입 자원, 시설 및 환경, 직원과 재교육 요인 등이 포함되며, 내부 '과정 모형'에는 도서관 경영능력, 상호대차 서비스, 이동도서관 운영 요인 등이 속한다. 마지막으로 '관계자 만족 모형'에는 지역사회 관련성 및 서비스, 도서관 이용도, 도서

관 프로그램 및 운영 요인 등이 적합하다고 하겠다. 이는 본 연구에서 추출된 효과성에 대한 11개 요인들이 조직효과성에 대한 네 가지 주요 모형을 잘 포함하고 있다는 것을 나타낸다고 하겠다.

지난번 필자들의 연구와 이번 연구에서는 공공도서관 효과성 연구의 데이터로부터 공공도서관 효과성 기준을 마련하기 위하여 두 가지 방법을 이용하여 왔다. 각 단계별 목적과 이에 따른 분석이 다르기 때문에 두 차례 연구에서 요인이 달라지는 것은 불가피하다. 그렇지만 두 차례 연구에서 추출된 요인들을 비교함으로써 관계자 그룹이 생각하는 효과성과 실제 도서관의 성과 사이에 공통점을 밝혀낼 수 있다. 지난번 연구에서는 선호하는 지표조사를 통해 7개의 요인을 밝혀 냈다. 이는 본 연구에서 도서관의 성과에 대한 조사를 통해 밝혀진 11개의 요인과 대조를 보인다. 본 연구의 요인들은 보다 작은 범위에 초점이 맞추어져 있다.

지난번 연구의 첫 번째 요인인 프로그램 및 도서관 운영은 본 연구의 다섯 가지 요인에 분산되어 있으나, 대부분의 지표는 도서관 프로그램 및 운영과 지역사회 관련성 및 서비스에 들어있다. 또한 기존 연구의 참고봉사 및 정보제공은 대부분의 지표가 본 연구의 참고봉사와 상호대차 서비스 요인에 포함되어 있다. 나머지 주요 요인들은 두 단계 사이에서 유사한 모습을 보여주고 있으나 정확히 일치하는 요인은 없다. 이는 도서관의 관계자 그룹이 중요하다고 인식하는 성과지표와 실제 도서관의 성과에 대한 지표 사이에서 추출된 효과성 요인들이 매우 유사하다는 것을 보여준다. 조직의 효과성에 대한 주요 모형은 선호

또는 성과 질문의 접근법에 따라 각각 측정했을 때, 최소 한 개 이상의 모형이 효과성의 요인에 의해 표현되었다. 이는 현재 사용되고 있는 지표 - 즉, 문헌에 언급되어 있는 지표 - 들이 조직효과성에 대한 거의 모든 모형을 반영한다는 것과 각각의 지표가 특정한 도서관 관계자 그룹의 관점을 설명하는데 있어 유효성을 지닌다는 것을 의미한다.

한편 이 연구와 미국, 뉴질랜드 연구와의 비교를 통해 공공도서관의 성과에 대한 요인 중 어느 정도가 국제적으로 통용되는 것인지, 아니면 순수한 지역적인 현상인지를 비교·분석해 볼 수 있다. 즉, 효과성에 내재되어 있는 요인이 모든 나라에서 반복될 정도로 공공도서관의 근본적인 요인인가, 아니면 각국의 사회적, 경제적, 정치적, 역사적, 언어적 배경에 따라 차이가 있을 것인가 하는 점이다.

이 연구의 열 번째 요인인 '도서관 경영능력'과 뉴질랜드 연구의 요인인 '경영의 문화와 방침', 미국의 요인인 '경영의 질'과 매우 비슷하다. 이 요인들은 거의 직원의 사기와 직원의 교육에 대한 같은 지표를 포함하고 있을 정도로 비슷하다. 이 연구의 세 번째 요인인 '투입 자원'은 뉴질랜드 연구의 요인인 '재정상의 투입'과 미국의 요인인 '지출'과 매우 유사하다. 이 연구의 두 번째 요인인 '지역사회 관련성 및 서비스'는 뉴질랜드 연구의 요인인 '지역 사회의 이용과 만족도'와 미국 연구의 '이용 및 지역 사회 효과', '지역 사회와의 적합성'에 비슷한 지표가 나타난다. 이 연구의 '시설 및 환경' 요인은 뉴질랜드 연구의 '물리적 환경' 요인과 미국 연구의 '건물과 건물의 이용 편의성'이라는 요인이 다루는 개

념을 모두 담고 있다. 이 연구들의 주요 요인들 사이에 유사성이 보이는 것은 서구 사회에서 뿐만이 아니라 다른 여러 지역의 공공도서관에 대해서도 같은 요인이 발견될 것이라는 주장을 뒷받침한다.

그러나 이 연구의 다른 요인들은 미국과 뉴질랜드 요인들과 다르다. 이 연구에서 도서관 간의 협력을 나타내는 상호대차 서비스 요인과 이동 도서관 운영 요인은 다른 나라 연구의 요인들 중에 직접 비교 가능한 것이 없다. 또한 이 연구의 요인 중 멀티미디어 자료와 자원 역시 정보기술의 발달로 최근에 더욱 중시되는 부문이기 때문인지 다른 연구와 일치하는 요인이 없다.

다른 연구들에서 발견된 요인과 일치하지 않는 요인이 있다는 사실은 공공도서관의 효과성 요인에 대해 지역적인 특성을 찾으려고 한 이 연구가 타당하다는 것을 입증하고 있다. 물론 요인에 이름을 붙이는 과정에 주관적인 판단이 개입되기 때문에 서로 다른 연구에서 만들어낸 요인을 비교할 때는 주의가 필요하다. 서로 다른 두 가지 요인에 겹보기에는 비슷해 보이는 이름이 붙여지기도 한다. 이러한 일은 여기에서 비교되는 두 연구에서도 일어나고 있다. 예를 들어 이 연구에서의 직원과 재교육이라는 요인은 직원의 수와 직원 재교육 프로그램 종류와 시간 등 정량적인 면을 강조하고 있지만, 미국 연구에서의 직원은 직원의 질과 직원의 이용자와의 접촉과 같은 지표를 포함하는 정성적인 요인이다.

그러나 전반적으로는 공공도서관 사이에 존재하는 사회적, 조직적 문화의 차이에도 불구하고 여러 나라의 연구들에서 많은 유사한 지

표들이 함께 묶여져, 공공도서관들에 공통적인 성과 기준이 있음을 시사해 준다고 하겠다. 이러한 기준이 지난번 연구에서 중요한 가치를 갖는 핵심 요인으로 판단되었던 기준과 함께 우리나라 공공도서관을 위한 성과 측정 기준 작성에 기여할 수 있을 것이다.

6. 결론 및 제언

이 연구는 '우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구'의 후속 작업으로서 공공도서관의 효과성 요인에 대한 실증적인 연구이다.

이 연구의 결과는 공공도서관의 효과성 구조와 요인 개발에 기여할 수 있는 여러 가지 의미를 제공하고 있는데, 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 관리층과 사서들의 평가를 분석한 결과 11개의 효과성 요인이 추출되었고, 이는 전체의 54.35%의 분산을 나타낸다. 효과성의 요인(차원)은 '넓은 관점에서의 조직의 한 측면'인 바, 이 요인 각각은 공공도서관의 전체적인 효과성을 평가하려는 모든 시도에 폭넓게 포함되어야 할 것이다.

둘째, 도서관 전체에 대한 평가가 아니라 도서관 업무 영역별로 평가하고자 할 때는, 목적에 따라 평가자가 요인별 영역들을 명시적으로 분리하고, 각 영역에 대해 평가를 행해야 한다. 본 연구의 요인분석에서는 각 요인의 설명력이 큰 순서대로 지표가 제시되어 있으므로 이를 선별적으로 선택해서 개개 요인들과 지표에 대해서 영역별 평가에 활용하는 것이 가능하다. 특히 도서관과 같이 여러 관계자들을 만족시켜야 하는 공공부문의 조직인 경우

에는 각 영역에 따른 효과성이 다르다고 하겠다. 그러나 조직으로서의 도서관에 대한 이해를 증진시키기 위해서는 개별적인 프로세스와 전체 도서관의 효과성과의 관계를 가능한 한 상세하게 파악하여야만 하며, 도서관 전체의 효과성과 부분적인 측정 지표를 통합할 수 있는 틀이 개발되어야 한다.

셋째, 이 연구에서 추출된 11개의 효과성 요인들이 이론적으로 제시되었던 조직효과성의 주요 모형들을 잘 표현하는 것으로 나타나고 있다. 즉, 효과성의 주요 모형에 대해 한가지 이상의 도서관 효과성 요인이 이를 반영하여 효과성의 다차원적인 속성을 보여주고 있다. 이는 현재 본 연구에서 사용되고 있는 지표들이 조직효과성에 대한 주요 모형을 모두 반영한다는 것과 각각의 지표가 특정한 도서관 관계자 그룹의 관점을 설명하는데 있어 유효성을 지닌다는 것을 의미한다.

이 연구의 요인분석 결과는 도서관 효과성의 구성에 대한 논의를 명확히 하는데 도움을 줄뿐만 아니라 지표에 내재된 요인에 대한 이해를 통해 경영상의 의사 결정을 내리고 도서관 내의 평가와 도서관간의 비교를 하는데 필요한 척도를 가장 적은 수로 만들어 낼 수 있을 것이다. 도서관의 효과성에 대한 정의와 지표들 간의 관계에 대한 보다 나은 이해는 도서관 효과성의 결정 요소를 밝혀내기 위한 필수 불가결한 전제 조건이다.

널리 사용되는 공공도서관의 산출 척도들은 일부 효과성 요인에 집중되어 있는 경향이 있는 바, 이용 및 지역 사회의 영향 요인·도서관 내부의 서비스 요인 등이 그러하다. 그러나 이 연구의 분석을 통해 산출 척도는 도서관의

효과성에 대한 11개의 요인 중에서 오직 일부 요인에만 관련되어 있음을 알 수 있다. 효과성을 구성하는 모든 범위의 요인을 다루기 위해서 다른 척도들이 필요하다. 또한 이 연구에서 가장 많은 수의 요인을 포함하고 있는 모형은 목표 모형이다. 그러나 이는 응답자들이 선택을 하는 지표의 표현에 대한 특성이나, 도서관의 산출 척도와 같은 도서관의 효과성에 대한 과거 연구의 목표 지향적인 편향성으로 인한 인위적인 산물일 가능성이 있다. 공공도서관의 관계자 유형에 따라 도서관의 효과성을 바라보는 관점은 매우 복잡하기 때문에 공공도서관은 여러 가지 다른 측면에서 동시에 평가되어야 할 것이다.

이제까지의 연구를 통해 얻어진 결과를 바탕으로 본 연구자들은 향후 연구를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 조직효과성에 대하여는 일반적으로 효과성의 정의에 대한 합의 부족, 변수의 운용과 측정의 어려움, 실험자가 만든 기준에 대한

과다 의존 등의 문제들이 지적되고 있다. 따라서 도서관의 효과성에 대한 지속적인 연구가 수행되어 이론적, 경험적인 연구결과들의 축적을 통해 본 연구결과의 타당성을 다시 검증해볼 필요가 있을 것이다.

둘째, 이 연구에서 도서관 효과성 요인은 응답자들이 등급을 매기도록 되어 있는 지표와 이들 지표들에 내재된 요인에 의해서만 결정된다. 그러나 공공도서관의 효과성 요인들이 이 지표들에만 국한되지는 않을 것이다. 따라서 이 연구에서 쓰인 80개의 지표보다 포괄적이거나 보다 세부적인 지표의 목록이 연구되어야 할 것이다.

셋째, 이 연구의 위치는 기존 연구의 성과를 실제적인 성과 척도로 바꾸는 단계의 연구이다. 각각의 척도들은 그 유효성을 검증해야 하고, 자료 수집 방법에 있어 비용 효과성을 보여줄 수 있는 실험이 필요하다. 이에 따라 각각의 척도에 대해 작은 규모의 연구가 지속적으로 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 이용남, 홍현진. 1999. 우리나라 공공도서관에 대한 평가지표 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(4): 114-131.
- Argyris, C. 1964. *Personality and Organization: The Conflict between Systems and the Individual*. New York: Brothers, Publishers.
- Cameron, Kim. 1978. "Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education." *Administrative Science Quarterly*, no. 23: 604-29.
- Cameron, Kim. 1981. "Domains of Organizational Effectiveness in Colleges and Universities." *Academy of Management Journal*, no. 24: 25-47.
- Cameron, Kim S. and D. A. Whetten, 1983. "Organizational Effectiveness: One Model of Several?" In *Organizational*

- Effectiveness: A Comparison of Multiple Models*, edited by K. S. Cameron and D. A. Whetten, 1-20. New York: Academic Press.
- Cameron, Kim S. and M. Tschirhart. 1992. Postindustrial Environments and Organizational Effectiveness in Colleges and Universities. *Journal of Higher Education*, no. 63: 87-108.
- Campbell, John P. 1981. "On the Nature of Organizational Effectiveness." In *New Perspective on Organizational Effectiveness*, edited by Paul S. Goodman, Johannes M. Pennings and Associates, 13-55. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- Cullen, R. and P. Calvert. 1993. "Further Dimensions of Public Library Effectiveness: Report on a Parallel New Zealand Study." *Library and Information Science Research*, no. 15: 143-164.
- Etzioni, A. 1982. *Modern Organizations*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall Inc.
- Heron, P. and C. R. McClure. 1987. *Unobtrusive Testing and Library Reference Services*. Norwood, N. J.: Ablex Publishing Corporation.
- Jobson, J. D. and R. Schneck. 1982. "Constituent Views of Organizational Effectiveness: Evidence from Police Organizations." *Academy of Management Journal*, no. 25: 25-46.
- Mostert, D. N. J., J. H. P. Eloff, and S. H. von Solms. 1989. "A Methodology for Measuring User Satisfaction." *Information Processing & Management*, no. 5: 545-556.
- Quinn, R. E. and J. Rohrbaugh. 1983. "A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis." *Management Science*, no. 29: 363-77.
- Quinn, R. E. and K. Cameron. 1983. "Organizational Life Cycles and Shifting Criteria of Organizational Effectiveness: Some Preliminary Evidence." *Management Science*, no. 29: 33-51.
- Robbins, J. and D. Zweizig. 1988. *Are We There Yet?: Evaluating Library Collections, Reference Services, Programs, and Personnel*. Madison, Wisconsin: University of Wisconsin-Madison, School of Library and Information Studies.
- Van House, N. A. and T. A. Childers. 1993. *The Public Library Effectiveness Study: The Complete Report*. Chicago: American Library Association.
- Van House, N. A., B. T. Weil, and C. R. McClure. 1990. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago: American Library Association.
- Whitlatch, J. B. 1992. "Getting Close to the Customer." *The Journal of Academic Librarianship*, no. 5: 281-284.

〈부록 1〉 요인분석(선호도)

| 문항 번호 | 요 인 항 목 | 요인 1 | 요인 2 | 요인 3 | 요인 4 | 요인 5 | 요인 6 | 요인 7 |
|----------|-----------------------------|----------------------|-----------------|----------|-------|--------------------|------------|-----------|
| | | 프로그램 및 도서 관 운영 | 자료 이용 서비스 | 물적 자원 | 직원 | 참고봉사 및 정보 제공 | 도서관 이용도 | 물리적 설비 |
| 35 | 도서관 이외 지역단체에서 조직·실시한 프로그램 수 | 0.64 | -0.01 | 0.14 | 0.10 | 0.24 | 0.15 | 0.20 |
| 34 | 도서관의 연간 프로그램 실시일수 | 0.63 | -0.09 | 0.04 | 0.06 | 0.16 | 0.17 | 0.38 |
| 33 | 지역주민들의 프로그램 활동참여율 | 0.62 | 0.01 | 0.07 | 0.10 | 0.16 | 0.17 | 0.31 |
| 37 | 지역주민수 대비 이용(자) 교육 프로그램 참가자수 | 0.61 | 0.08 | 0.12 | 0.24 | 0.31 | 0.17 | 0.07 |
| 36 | 이용(자) 교육 프로그램 실시 여부 | 0.59 | 0.19 | 0.10 | 0.27 | 0.34 | 0.09 | 0.05 |
| 32 | 문화·교육 프로그램 종류 | 0.57 | 0.01 | 0.07 | 0.10 | 0.13 | 0.08 | 0.33 |
| 66 | 멀티미디어를 통한 마케팅(홍보) 여부 | 0.56 | 0.43 | 0.13 | 0.16 | 0.17 | 0.02 | -0.01 |
| 59 | 각종 위원회 설치여부/종류 | 0.56 | 0.02 | 0.09 | 0.11 | 0.13 | 0.23 | 0.02 |
| 46 | 장서보호설비 여부 | 0.53 | 0.41 | 0.08 | 0.13 | 0.12 | -0.12 | 0.12 |
| 63 | 이동도서관 운영 여부 | 0.53 | 0.26 | 0.09 | 0.05 | -0.04 | 0.10 | 0.06 |
| 65 | 도서관 특성화사업(지역향토자료 수집 등) | 0.53 | 0.30 | 0.12 | -0.03 | 0.18 | 0.15 | -0.08 |
| 64 | 지역주민수 대비 이동도서관 이용자수 | 0.53 | 0.23 | 0.12 | -0.01 | -0.07 | 0.32 | 0.09 |
| 45 | 장애인 봉사시설 여부 | 0.52 | 0.41 | 0.06 | 0.11 | 0.12 | -0.05 | 0.25 |
| 58 | 지역사회에 대한 조사·분석 여부 | 0.49 | 0.38 | 0.23 | 0.14 | 0.16 | 0.22 | -0.04 |
| 62 | 협력망 구축 여부/협력망 참여 여부 | 0.49 | 0.31 | 0.22 | 0.11 | 0.26 | 0.09 | -0.14 |
| 53 | 외부지원금 수령여부 | 0.47 | 0.38 | 0.34 | 0.07 | 0.05 | 0.05 | 0.09 |
| 57 | 도서관의 정책, 절차, 규정의 성문화 정도 | 0.46 | 0.35 | 0.17 | 0.21 | 0.10 | 0.24 | 0.04 |
| 56 | 도서관 자체 평가작업 실시 유무 | 0.44 | 0.41 | 0.12 | 0.10 | 0.21 | 0.15 | 0.01 |
| 61 | 자원봉사제 실시여부 및 자원봉사자수 | 0.43 | 0.22 | 0.18 | 0.14 | 0.13 | 0.12 | 0.04 |
| 54 | 운영예산 대비 이용자료수 | 0.40 | 0.27 | 0.32 | 0.05 | 0.13 | 0.35 | 0.11 |
| 55 | 운영예산 대비 참고봉사 제공건수 | 0.39 | 0.26 | 0.29 | 0.06 | 0.28 | 0.37 | 0.09 |
| 39 | 정보요구 처리의 신속성(요구처리 소요시간) | 0.13 | 0.71 | 0.20 | 0.22 | 0.20 | 0.13 | 0.02 |
| 67 | 도서관의 이용자 만족도 | 0.27 | 0.62 | 0.10 | 0.04 | 0.29 | 0.09 | 0.06 |
| 38 | 직원의 친절정도/봉사태도 | 0.00 | 0.62 | 0.11 | 0.16 | 0.05 | 0.21 | 0.15 |
| 60 | 업무 전산화 수준 | 0.20 | 0.62 | 0.24 | 0.21 | 0.08 | 0.09 | 0.04 |
| 19 | 직원의 사기/후생복지제도 또는 인센티브 | 0.27 | 0.58 | 0.19 | 0.22 | 0.08 | -0.01 | -0.12 |
| 68 | 지역사회 복리에 대한 기여정도 | 0.20 | 0.58 | 0.06 | 0.20 | 0.07 | 0.22 | 0.03 |
| 9 | 전체 장서에서 최근 5년간 입수자료의 비율 | 0.08 | 0.55 | 0.36 | 0.08 | 0.12 | 0.17 | 0.17 |
| 49 | 예산총액 대비 자료비용과의 비율 | 0.32 | 0.51 | 0.47 | 0.16 | 0.06 | 0.03 | 0.06 |
| 69 | 지적자유활동 여부(정보공개활동 여부) | 0.29 | 0.51 | 0.16 | 0.17 | 0.08 | 0.18 | 0.07 |
| 42 | 건물의 접근용이성 | -0.01 | 0.46 | 0.17 | 0.20 | 0.26 | 0.06 | 0.35 |
| 24 | 자료접근성(자료탐색시 충족률) | 0.02 | 0.45 | 0.18 | 0.17 | 0.36 | 0.25 | 0.15 |
| | 고유값 | 8.28 | 7.05 | 6.57 | 4.79 | 4.33 | 4.19 | 2.77 |
| | 변량기여율 | 12.00 | 10.22 | 9.52 | 6.94 | 6.28 | 6.07 | 4.01 |
| | 누적기여율 | 12.00 | 22.22 | 31.74 | 38.68 | 44.96 | 51.03 | 55.04 |

〈부록 1〉 계속

| 문항 번호 | 항 목 | 요 인 | | | | | | |
|----------|----------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------|------------|----------------------------|--------------------|-------------------|
| | | 요인 1 프로그램 및 도서관 운영 | 요인 2 자료 이용 서비스 | 요인 3 물적 자원 | 요인 4 직원 | 요인 5 참고봉사 및 정보 제공 | 요인 6 도서관 이용도 | 요인 7 물리적 설비 |
| 4 | 연속간행물 종수 | 0.12 | 0.07 | 0.74 | 0.25 | 0.20 | 0.10 | 0.05 |
| 1 | 도서관이 소장하고 있는 총 장서수 | 0.04 | 0.12 | 0.72 | 0.02 | 0.11 | 0.19 | 0.07 |
| 5 | 시청각자료수 | 0.22 | 0.05 | 0.72 | 0.32 | 0.16 | 0.10 | 0.04 |
| 6 | 전자매체자료수 | 0.23 | 0.10 | 0.72 | 0.25 | 0.18 | 0.09 | 0.01 |
| 3 | 연간 구입 장서수 | 0.07 | 0.30 | 0.72 | 0.16 | 0.11 | 0.15 | 0.10 |
| 2 | 연간 증가 장서수 | 0.02 | 0.28 | 0.70 | 0.15 | 0.11 | 0.18 | 0.11 |
| 50 | 지역주민수 대비 연속간행물 비용 | 0.36 | 0.40 | 0.57 | 0.19 | 0.04 | 0.02 | 0.12 |
| 51 | 지역주민수 대비 전자매체자료 비용 | 0.49 | 0.39 | 0.57 | 0.16 | 0.04 | -0.04 | 0.09 |
| 52 | 지역주민수 대비 연간 증가 예산 | 0.37 | 0.42 | 0.56 | 0.21 | 0.00 | 0.06 | 0.13 |
| 47 | 지역주민수 대비 도서관 예산액 | 0.29 | 0.49 | 0.53 | 0.25 | 0.04 | 0.03 | 0.15 |
| 7 | 전체자료수 대비 이용된 자료수 | 0.07 | 0.10 | 0.44 | 0.33 | 0.21 | 0.39 | -0.06 |
| 8 | 전체자료수 대비 참고봉사 제공건수 | 0.08 | 0.12 | 0.41 | 0.21 | 0.40 | 0.40 | -0.13 |
| 48 | 지역주민수 대비 도서관 자료비용 | 0.16 | 0.22 | 0.26 | 0.14 | 0.04 | -0.14 | 0.19 |
| 13 | 직원 중 사서직원의 비율 | 0.04 | 0.29 | 0.21 | 0.73 | 0.08 | 0.12 | 0.00 |
| 11 | 도서관의 전문직 사서수 | 0.11 | 0.28 | 0.27 | 0.69 | 0.03 | 0.09 | 0.01 |
| 12 | 도서관 직원의 총수 | 0.07 | 0.18 | 0.21 | 0.66 | 0.00 | 0.17 | 0.15 |
| 15 | 전문직 직원의 재교육 프로그램 종류와 실시 여부 | 0.23 | 0.25 | 0.23 | 0.65 | 0.18 | 0.03 | -0.13 |
| 16 | 전문직 직원의 연간 재교육 프로그램 시간 | 0.27 | 0.21 | 0.19 | 0.62 | 0.19 | 0.16 | -0.10 |
| 14 | 직원 중 보조직원의 비율 | 0.14 | 0.12 | 0.11 | 0.57 | 0.13 | 0.19 | 0.19 |
| 10 | 도서관장의 전문성(사서직 여부) | 0.11 | 0.09 | 0.11 | 0.56 | -0.01 | 0.03 | 0.05 |
| 31 | 문헌제공률(전체 요구 문헌 대비 제공률) | 0.20 | 0.21 | 0.16 | 0.09 | 0.70 | 0.04 | 0.08 |
| 30 | 상호대차 입수자료수 대비 대출자료수 | 0.29 | 0.08 | 0.17 | 0.09 | 0.70 | 0.07 | 0.11 |
| 29 | 연간 상호대차 건수 | 0.41 | 0.02 | 0.14 | 0.03 | 0.64 | 0.11 | 0.14 |
| 28 | 참고봉사 제공완성도 | 0.13 | 0.31 | 0.12 | 0.14 | 0.58 | 0.18 | 0.07 |
| 27 | 참고봉사 처리건수 | 0.25 | 0.11 | 0.10 | 0.05 | 0.56 | 0.37 | 0.14 |
| 26 | 참고봉사 관련기록의 작성, 유지 여부 | 0.35 | 0.14 | 0.09 | 0.03 | 0.53 | 0.24 | 0.12 |
| 25 | 검색목록 유무 | -0.04 | 0.25 | 0.10 | 0.14 | 0.41 | 0.20 | 0.30 |
| 21 | 지역주민들의 연간 도서관 이용횟수 | 0.31 | 0.18 | 0.08 | 0.11 | 0.17 | 0.68 | 0.15 |
| 22 | 지역주민들의 연간 대출(관외)수 | 0.24 | 0.21 | 0.14 | 0.10 | 0.15 | 0.67 | 0.13 |
| 23 | 지역주민들의 도서관내 자료 이용횟수 | 0.15 | 0.24 | 0.11 | 0.03 | 0.15 | 0.65 | 0.18 |
| 20 | 지역주민 중 도서관 등록자수 | 0.31 | 0.06 | 0.13 | 0.21 | 0.04 | 0.60 | 0.12 |
| 17 | 전체직원수 대비 이용자료수의 비율 | 0.12 | 0.02 | 0.12 | 0.40 | 0.24 | 0.56 | 0.05 |
| 18 | 전체직원수 대비 참고봉사 제공건수의 비율 | 0.16 | 0.09 | 0.17 | 0.40 | 0.33 | 0.51 | -0.02 |
| 43 | 총좌석수 대비 일반열람실 좌석수 | 0.23 | 0.00 | 0.01 | -0.11 | 0.04 | 0.16 | 0.71 |
| 41 | 1주일간의 총 개관시간 | 0.10 | 0.10 | 0.12 | 0.02 | 0.25 | 0.14 | 0.67 |
| 44 | 총좌석수 대비 어린이열람실 좌석수 | 0.35 | 0.18 | 0.09 | 0.10 | 0.08 | 0.10 | 0.59 |
| 40 | 지역주민수 대비 건물면적 | 0.19 | 0.26 | 0.25 | 0.29 | 0.13 | 0.06 | 0.44 |
| | 고유값 | 8.28 | 7.05 | 6.57 | 4.79 | 4.33 | 4.19 | 2.77 |
| | 변량기여율 | 12.00 | 10.22 | 9.52 | 6.94 | 6.28 | 6.07 | 4.01 |
| | 누적기여율 | 12.00 | 22.22 | 31.74 | 38.68 | 44.96 | 51.03 | 55.04 |

〈부록 2〉 요인분석(성과)

| 문항 번호 | 요 인 항 목 | 요인 1 | 요인 2 | 요인 3 | 요인 4 | 요인 5 | 요인 6 | 요인 7 | 요인 8 | 요인 9 | 요인10 | 요인11 |
|----------|-----------------------------------|---------------------|----------------------|----------|------------|----------|---------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| | | 도서관 프로그램 및 운영 | 지역사회 관련성 및 서비스 | 투입 자원 | 도서관 이용도 | 참고 봉사 | 시설 및 환경 | 직원과 재교육 | 상호 대차 서비스 | 이동 도서관 운영 | 도서관 경영 능력 | 멀티미디 어 자료 와 계원 |
| 32 | 도서관의 연간 프로그램 실시일수 | 0.82 | 0.14 | 0.10 | 0.13 | 0.11 | -0.02 | 0.11 | -0.03 | 0.05 | 0.07 | 0.04 |
| 30 | 문화·교육 프로그램 종류 | 0.80 | 0.17 | 0.11 | 0.11 | 0.01 | 0.00 | -0.03 | -0.01 | -0.01 | 0.09 | 0.10 |
| 31 | 지역주민들의 프로그램 활동참여율 | 0.71 | 0.28 | 0.05 | 0.30 | 0.02 | 0.02 | 0.00 | 0.10 | -0.01 | 0.16 | 0.16 |
| 34 | 이용(자) 교육 프로그램 실시 여부 | 0.60 | 0.19 | 0.05 | 0.07 | 0.19 | 0.26 | 0.12 | 0.15 | 0.04 | 0.08 | 0.09 |
| 35 | 지역주민수 대비 이용(자) 교육 프로그램 참가자수 | 0.58 | 0.16 | 0.03 | 0.23 | 0.14 | 0.23 | 0.09 | 0.16 | -0.05 | 0.14 | 0.05 |
| 55 | 각종 위원회 설치여부/종류 | 0.54 | 0.20 | -0.04 | 0.07 | 0.10 | 0.16 | 0.10 | 0.15 | 0.12 | 0.07 | 0.01 |
| 33 | 도서관 이외의 지역단체 등이 조직·실시한 프로그램수 | 0.52 | 0.22 | 0.07 | 0.09 | 0.02 | 0.01 | 0.03 | 0.15 | 0.03 | 0.03 | 0.13 |
| 57 | 자원봉사제 실시여부 및 자원봉사자수 | 0.51 | 0.19 | 0.00 | 0.13 | 0.12 | 0.12 | 0.20 | 0.08 | 0.11 | 0.08 | 0.06 |
| 62 | 멀티미디어를 통한 마케팅(홍보) 여부 | 0.46 | 0.35 | 0.05 | -0.10 | 0.14 | 0.25 | 0.04 | 0.19 | 0.31 | 0.11 | 0.04 |
| 52 | 도서관 자체 평가작업 실시 유무 | 0.42 | 0.26 | 0.01 | 0.10 | 0.14 | 0.25 | 0.25 | 0.18 | 0.07 | 0.14 | -0.05 |
| 53 | 도서관 정책, 절차, 규정의 성문화 정도 | 0.42 | 0.24 | -0.02 | -0.05 | 0.14 | 0.22 | 0.28 | -0.07 | 0.03 | 0.14 | -0.12 |
| 77 | 지역주민들의 도서관 시설 및 기자재 이용 횟수 | 0.42 | 0.27 | 0.13 | 0.27 | 0.16 | 0.23 | 0.02 | 0.00 | 0.16 | 0.01 | 0.08 |
| 71 | 도서관 정보봉사의 지역사회와의 관련성 | 0.25 | 0.66 | 0.17 | 0.22 | 0.16 | 0.18 | -0.01 | 0.20 | 0.15 | 0.09 | 0.09 |
| 68 | 정보요구 처리의 신속성 (요구처리 소요시간) | 0.31 | 0.61 | 0.06 | 0.10 | 0.17 | 0.08 | 0.19 | 0.07 | 0.00 | 0.09 | -0.01 |
| 72 | 지역사회 복리에 대한 기여정도 | 0.27 | 0.60 | 0.15 | 0.20 | 0.15 | 0.16 | -0.10 | 0.14 | 0.10 | 0.12 | 0.22 |
| 69 | 정보봉사 형태의 다양성 | 0.37 | 0.59 | 0.09 | 0.11 | 0.19 | 0.11 | 0.14 | 0.11 | 0.11 | 0.22 | -0.03 |
| 66 | 직원의 친절정도/봉사태도 | 0.16 | 0.54 | 0.00 | 0.10 | 0.18 | 0.16 | 0.01 | 0.05 | 0.03 | 0.33 | 0.03 |
| 63 | 도서관의 이용자 만족도 | 0.31 | 0.52 | 0.07 | 0.16 | 0.29 | 0.20 | 0.05 | 0.14 | 0.12 | 0.19 | 0.01 |
| 65 | 직원의 질(교육, 전문성, 자질 등) | 0.23 | 0.51 | 0.12 | 0.13 | 0.18 | 0.06 | 0.19 | -0.07 | 0.02 | 0.30 | 0.06 |
| 56 | 업무 전산화 수준 | 0.31 | 0.51 | 0.05 | 0.17 | -0.05 | 0.16 | 0.02 | -0.06 | 0.12 | -0.11 | 0.13 |
| 70 | 도서관 이용자 유형의 다양성 (특수집단에 대한 서비스) | 0.13 | 0.49 | 0.17 | 0.19 | 0.10 | 0.22 | 0.12 | 0.13 | 0.22 | -0.08 | -0.02 |
| 54 | 지역사회에 대한 조사·분석 여부 | 0.43 | 0.49 | 0.00 | 0.07 | 0.07 | 0.31 | 0.09 | 0.18 | 0.09 | 0.01 | 0.05 |
| 73 | 지적자유희동 여부(정보공개활동 여부) | 0.15 | 0.45 | 0.16 | 0.09 | 0.21 | 0.07 | 0.08 | 0.18 | 0.09 | 0.22 | -0.10 |
| 22 | 자료접근성(자료탐색시 충족률) | 0.29 | 0.40 | 0.09 | 0.26 | 0.18 | 0.08 | 0.09 | 0.02 | -0.03 | 0.05 | -0.13 |
| 61 | 도서관 특성화사업(지역향토자료 수집 등) | 0.36 | 0.40 | 0.11 | -0.04 | 0.21 | 0.19 | 0.11 | 0.16 | 0.32 | 0.05 | 0.13 |
| 58 | 협력망 구축 여부/협력망 참여 여부 | 0.28 | 0.40 | 0.18 | -0.01 | 0.03 | 0.18 | 0.26 | 0.14 | 0.28 | 0.06 | -0.03 |
| 23 | 검색목록 유무 | 0.22 | 0.33 | 0.07 | 0.18 | 0.19 | 0.10 | 0.11 | -0.02 | 0.12 | -0.09 | -0.19 |
| 고유값 | | 7.32 | 6.06 | 5.48 | 4.89 | 3.93 | 3.71 | 3.19 | 2.42 | 2.41 | 2.32 | 1.76 |
| 변량기여율 | | 9.15 | 7.58 | 6.84 | 6.11 | 4.91 | 4.64 | 3.99 | 3.02 | 3.01 | 2.90 | 2.20 |
| 누적기여율 | | 9.15 | 16.73 | 23.57 | 29.68 | 34.59 | 39.23 | 43.22 | 46.24 | 49.25 | 52.15 | 54.35 |

〈부록 2〉 계속

| 문항 번호 | 요 인 항 목 | 요인 1 | 요인 2 | 요인 3 | 요인 4 | 요인 5 | 요인 6 | 요인 7 | 요인 8 | 요인 9 | 요인 10 | 요인 11 |
|----------|-------------------------|---------------------|----------------------|----------|------------|----------|---------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| | | 도서관 프로그램 및 운영 | 지역사회 관련성 및 서비스 | 투입 자원 | 도서관 이용도 | 참고 봉사 | 시설 및 환경 | 직원과 재교육 | 상호 대차 서비스 | 이동 도서관 운영 | 도서관 경영 능력 | 멀티미디 어 자료 와 자원 |
| 3 | 연간 구입 장서수 | 0.04 | 0.03 | 0.86 | 0.13 | 0.07 | -0.04 | -0.09 | 0.05 | 0.12 | 0.07 | -0.02 |
| 2 | 연간 증가 장서수 | 0.03 | 0.01 | 0.79 | 0.14 | 0.08 | 0.06 | -0.13 | 0.12 | 0.21 | 0.04 | -0.01 |
| 44 | 지역주민수 대비 도서관 자료비용 | 0.00 | 0.08 | 0.78 | 0.15 | -0.04 | 0.10 | 0.06 | 0.05 | -0.10 | -0.08 | 0.11 |
| 43 | 지역주민수 대비 도서관 예산액 | 0.07 | 0.12 | 0.69 | 0.18 | -0.06 | 0.15 | 0.10 | 0.02 | -0.03 | -0.08 | 0.19 |
| 45 | 예산총액 대비 자료비용과의 비율 | -0.06 | 0.08 | 0.68 | 0.06 | 0.10 | 0.10 | 0.07 | 0.01 | -0.16 | 0.00 | 0.02 |
| 1 | 도서관이 소장하고 있는 총 장서수 | 0.11 | -0.06 | 0.55 | 0.24 | 0.02 | 0.05 | 0.06 | 0.11 | 0.16 | 0.11 | -0.05 |
| 48 | 지역주민수 대비 연간 증가 예산 | 0.04 | 0.06 | 0.51 | 0.06 | 0.00 | 0.24 | 0.12 | 0.05 | -0.09 | 0.06 | 0.28 |
| 46 | 지역주민수 대비 연속간행물 비용 | 0.07 | 0.09 | 0.51 | 0.11 | -0.01 | 0.29 | 0.22 | 0.06 | 0.02 | -0.18 | 0.32 |
| 64 | 전체 장서에서 최근 5년간 입수자료의 비율 | 0.01 | 0.28 | 0.50 | -0.01 | 0.15 | -0.06 | -0.06 | -0.05 | 0.17 | 0.06 | 0.05 |
| 4 | 연속간행물 종수 | 0.18 | 0.15 | 0.46 | 0.15 | 0.01 | 0.22 | 0.11 | 0.08 | 0.12 | -0.09 | 0.27 |
| 19 | 지역주민들의 연간 도서관 이용횟수 | 0.12 | 0.12 | 0.13 | 0.90 | 0.10 | 0.10 | 0.02 | 0.07 | 0.01 | 0.08 | 0.03 |
| 20 | 지역주민들의 연간 대출(관외)수 | 0.15 | 0.13 | 0.14 | 0.86 | 0.14 | -0.01 | 0.00 | 0.03 | 0.03 | 0.00 | 0.04 |
| 21 | 지역주민들의 도서관내 자료 이용횟수 | 0.12 | 0.13 | 0.11 | 0.83 | 0.22 | 0.03 | 0.00 | 0.05 | 0.05 | 0.07 | 0.10 |
| 18 | 지역주민 중 도서관 등록자수 | 0.11 | 0.13 | 0.23 | 0.75 | 0.11 | 0.15 | 0.05 | 0.09 | 0.00 | -0.05 | 0.08 |
| 16 | 전체직원수 대비 이용자료수의 비율 | 0.15 | 0.25 | 0.16 | 0.53 | 0.41 | -0.12 | 0.00 | -0.03 | 0.02 | -0.02 | 0.06 |
| 7 | 전체자료수 대비 이용된 자료수 | 0.17 | 0.09 | 0.23 | 0.52 | 0.28 | 0.01 | 0.07 | -0.01 | 0.15 | 0.15 | 0.04 |
| 38 | 건물의 접근용이성 | 0.08 | 0.13 | 0.18 | 0.37 | 0.02 | 0.15 | 0.10 | -0.08 | 0.01 | -0.08 | -0.03 |
| 17 | 전체직원수 대비 참고봉사 제공건수의 비율 | 0.18 | 0.14 | 0.07 | 0.34 | 0.69 | 0.08 | 0.06 | 0.16 | -0.07 | 0.02 | 0.04 |
| 25 | 참고봉사 처리건수 | 0.18 | 0.26 | 0.02 | 0.19 | 0.68 | 0.19 | 0.16 | 0.24 | 0.01 | 0.11 | 0.01 |
| 51 | 운영예산 대비 참고봉사 제공건수 | 0.09 | 0.21 | 0.10 | 0.14 | 0.67 | 0.20 | 0.10 | -0.08 | 0.02 | 0.14 | 0.20 |
| 8 | 전체자료수 대비 참고봉사 제공건수 | 0.15 | 0.13 | 0.14 | 0.34 | 0.64 | 0.14 | 0.11 | 0.17 | 0.05 | 0.14 | 0.04 |
| 26 | 참고봉사 제공완성도 | 0.28 | 0.34 | -0.16 | 0.12 | 0.59 | 0.11 | 0.19 | 0.12 | -0.07 | 0.03 | -0.01 |
| 50 | 운영예산 대비 이용자료수 | 0.08 | 0.27 | 0.16 | 0.24 | 0.43 | -0.05 | 0.08 | -0.24 | 0.10 | 0.08 | 0.24 |
| 39 | 총좌석수 대비 일반열람실 좌석수 | 0.05 | 0.12 | 0.19 | 0.02 | 0.14 | 0.66 | 0.19 | 0.13 | 0.06 | 0.10 | 0.02 |
| 75 | 도서관 건물의 편의성/쾌적한 환경 | 0.13 | 0.23 | 0.06 | 0.09 | 0.09 | 0.59 | 0.02 | 0.06 | 0.05 | 0.06 | 0.09 |
| 36 | 지역주민수 대비 건물면적 | 0.05 | 0.16 | 0.18 | 0.00 | -0.12 | 0.45 | 0.00 | 0.14 | 0.03 | 0.03 | 0.21 |
| 41 | 장애인 봉사시설 여부 | 0.33 | 0.06 | 0.01 | -0.04 | 0.21 | 0.44 | 0.13 | 0.01 | 0.09 | 0.04 | -0.09 |
| 40 | 총좌석수 대비 어린이열람실 좌석수 | 0.03 | 0.13 | 0.21 | 0.07 | 0.03 | 0.44 | 0.18 | 0.05 | 0.13 | 0.08 | 0.09 |
| 76 | 도서관의 공간이용 활용도 | 0.29 | 0.16 | 0.09 | 0.16 | 0.21 | 0.43 | 0.05 | 0.05 | 0.05 | 0.12 | -0.12 |
| 24 | 참고봉사 관련기록의 작성, 유지 여부 | 0.21 | 0.18 | -0.06 | 0.13 | 0.30 | 0.40 | 0.20 | 0.32 | 0.12 | 0.15 | -0.05 |
| 42 | 장서보호설비 여부 | 0.33 | 0.04 | 0.22 | 0.16 | 0.08 | 0.38 | 0.08 | 0.20 | 0.09 | -0.01 | 0.05 |
| 37 | 1주일간의 총 개관시간 | 0.20 | 0.17 | 0.04 | 0.14 | 0.03 | 0.24 | 0.07 | -0.04 | 0.10 | -0.04 | -0.12 |
| | 고유값 | 7.32 | 6.06 | 5.48 | 4.89 | 3.93 | 3.71 | 3.19 | 2.42 | 2.41 | 2.32 | 1.76 |
| | 변량기여율 | 9.15 | 7.58 | 6.84 | 6.11 | 4.91 | 4.64 | 3.99 | 3.02 | 3.01 | 2.90 | 2.20 |
| | 누적기여율 | 9.15 | 16.73 | 23.57 | 29.68 | 34.59 | 39.23 | 43.22 | 46.24 | 49.25 | 52.15 | 54.35 |

〈부록 2〉 계속

| 문항 번호 | 요 인 항 목 | 요인 1 | 요인 2 | 요인 3 | 요인 4 | 요인 5 | 요인 6 | 요인 7 | 요인 8 | 요인 9 | 요인 10 | 요인 11 |
|----------|------------------------------|---------------------|----------------------|----------|------------|----------|---------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|
| | | 도서관 프로그램 및 운영 | 지역사회 관련성 및 서비스 | 투입 자원 | 도서관 이용도 | 참고 봉사 | 시설 및 환경 | 직원과 재교육 | 상호 대차 서비스 | 이동 도서관 운영 | 도서관 경영 능력 | 멀티미 어 자료 와 재원 |
| 10 | 도서관의 전문직 사서수 | 0.14 | 0.13 | 0.15 | 0.04 | 0.19 | 0.11 | 0.75 | 0.06 | 0.04 | -0.03 | -0.03 |
| 12 | 직원 중 사서직원의 비율 | 0.10 | 0.17 | 0.17 | -0.03 | 0.20 | -0.01 | 0.65 | -0.11 | 0.01 | -0.10 | 0.03 |
| 11 | 도서관 직원의 총수 | -0.01 | 0.04 | -0.03 | 0.06 | -0.02 | 0.14 | 0.63 | 0.08 | 0.04 | 0.06 | 0.02 |
| 13 | 직원 중 보조직원의 비율 | 0.15 | 0.03 | -0.09 | 0.01 | 0.06 | 0.13 | 0.56 | 0.00 | 0.09 | 0.18 | 0.03 |
| 14 | 전문직 직원의 재교육 프로그램 종류와 실시 여부 | 0.18 | 0.02 | 0.02 | 0.14 | 0.01 | 0.07 | 0.49 | 0.30 | 0.05 | 0.27 | 0.21 |
| 15 | 전문직 직원의 연간 재교육 프로그램 시간 | 0.20 | 0.00 | 0.15 | 0.09 | 0.00 | 0.06 | 0.43 | 0.25 | 0.04 | 0.31 | 0.23 |
| 28 | 상호대차 입수자료수 대비 대출자료수 | 0.13 | 0.14 | 0.18 | 0.01 | 0.11 | 0.16 | 0.10 | 0.73 | -0.01 | 0.04 | 0.09 |
| 27 | 연간 상호대차 건수 | 0.18 | 0.17 | 0.11 | 0.04 | 0.07 | 0.19 | 0.05 | 0.66 | 0.04 | 0.02 | 0.11 |
| 29 | 문헌제공률(전체 요구 문헌 대비 제공률) | 0.34 | 0.29 | 0.06 | 0.08 | 0.33 | -0.02 | 0.00 | 0.38 | 0.04 | -0.03 | 0.10 |
| 74 | 도서관의 출판물 발행의 종류와 질 | 0.21 | 0.15 | 0.17 | 0.05 | 0.11 | 0.19 | 0.08 | 0.28 | 0.14 | 0.19 | 0.04 |
| 60 | 지역주민수 대비 이동도서관 이용자수 | 0.08 | 0.23 | 0.08 | 0.11 | -0.02 | 0.14 | 0.12 | 0.05 | 0.88 | -0.04 | 0.02 |
| 59 | 이동도서관 운영 여부 | 0.13 | 0.22 | 0.08 | 0.07 | 0.00 | 0.17 | 0.11 | 0.00 | 0.84 | -0.06 | 0.05 |
| 78 | 관리자의 경영능력 | 0.38 | 0.28 | -0.03 | 0.07 | 0.19 | 0.07 | 0.20 | -0.03 | -0.08 | 0.57 | 0.02 |
| 9 | 도서관장의 전문성(사서직 여부) | 0.43 | 0.06 | -0.14 | 0.00 | 0.17 | -0.05 | 0.23 | -0.06 | 0.24 | 0.52 | -0.09 |
| 79 | 조직의 변화에 대한 적응성 | 0.38 | 0.38 | -0.05 | 0.10 | 0.17 | 0.20 | 0.17 | 0.02 | -0.03 | 0.52 | 0.02 |
| 80 | 도서관의 체계적인 계획수립(장기, 단기)과 추진여부 | 0.46 | 0.31 | 0.00 | -0.05 | 0.13 | 0.16 | 0.02 | 0.07 | 0.02 | 0.48 | -0.14 |
| 67 | 직원의 사기/후생복지제도 또는 인센티브 | 0.06 | 0.28 | 0.07 | -0.03 | -0.01 | 0.24 | 0.08 | 0.25 | 0.04 | 0.43 | 0.12 |
| 5 | 시청각자료수 | 0.30 | 0.00 | 0.35 | 0.10 | 0.08 | 0.18 | 0.12 | 0.18 | 0.11 | 0.02 | 0.48 |
| 47 | 지역주민수 대비 전자매체자료 비용 | 0.29 | 0.11 | 0.32 | 0.04 | 0.05 | 0.40 | 0.14 | 0.23 | 0.01 | -0.03 | 0.46 |
| 6 | 전자매체자료수 | 0.25 | 0.04 | 0.30 | 0.80 | 0.10 | 0.24 | 0.19 | 0.14 | 0.14 | 0.03 | 0.45 |
| 49 | 외부지원금 수령여부 | 0.01 | -0.01 | 0.18 | 0.06 | 0.15 | -0.05 | -0.01 | 0.03 | -0.02 | 0.01 | 0.38 |
| | 고유값 | 7.32 | 6.06 | 5.48 | 4.89 | 3.93 | 3.71 | 3.19 | 2.42 | 2.41 | 2.32 | 1.76 |
| | 변량기여율 | 9.15 | 7.58 | 6.84 | 6.11 | 4.91 | 4.64 | 3.99 | 3.02 | 3.01 | 2.90 | 2.20 |
| | 누적기여율 | 9.15 | 16.73 | 23.57 | 29.68 | 34.59 | 39.23 | 43.22 | 46.24 | 49.25 | 52.15 | 54.35 |