

공공도서관 공공성 측정 연구*

- 지역 주민의 인식을 기반으로 -

A Study on Measuring the Publicness of Public Libraries: Based on the Perception of Local Residents

김혜영 (Hyeyoung Kim)**

김기영 (Giyeong Kim)***

목차

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. 서론 | 4. 분석 방법 |
| 2. 공공도서관의 공공성 | 5. 분석 결과 |
| 3. 공공성 관련 특성 고찰 | 6. 논의 및 결론 |

초록

본 연구는 수혜자의 관점에서 공공성을 측정할 수 있는 척도를 개발하고, 도서관 이용 경험, 지역 주민의 개인적 특성, 도서관 서비스 유형에 따라 공공성에 대한 인식 차이를 측정하였다. 이를 위해 공공성 관련 특성들을 문헌 고찰을 통해 분석하여 공공성 측정 지표로 통합하였고, 서울시 5개 자치구의 지역 공공도서관 15곳을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 도서관 공공성은 '참여반응성, 절차공정성, 상황평등성'의 3가지 요인으로 구성되며, 각 요인은 도서관과 지역 주민 간 상호작용 속에 형성되는 서로 다른 측면을 보여준다는 점을 발견하였다. 이를 바탕으로 도서관 이용 경험과 서비스 기간, 지역 주민의 직업 환경과 지역활동경험, 도서관 서비스 유형 등에 따라 어떠한 공공성의 측면을 강화해 나가야 하는지를 제시하였다. 공공성을 강화할 수 있는 서비스 경험이 제공될 때, 보다 많은 지역 주민이 혜택을 누릴 수 있으며, 이로써 도서관의 존재가치를 증명할 수 있을 것이다.

ABSTRACT

This study developed a scale for measuring publicness and examined the differences in perception of publicness according to library usage experience, personal characteristics of local residents, and types of library services. The survey was conducted on 15 local public libraries in 5 districts of Seoul, targeting library users and local residents. As a result, it was found that the publicness of libraries is composed of three factors: participatory responsiveness, procedural fairness, and situational equality, which demonstrate different aspects formed through the interaction between library users and local residents in the local community. The study derived ways to enhance publicness and presented in detail which aspect of publicness needs to be enhanced according to library usage experience and service period, local residents' occupational environment and experience of local activities, and types of library services. The study suggests that when service experiences that enhance publicness are effectively provided, more local residents can benefit from them, and the value of the library's existence can be demonstrated.

키워드: 공공성, 이용자 인식, 도서관 서비스, 실증 연구

Publicness, User Perception, Library Services, Empirical Study

* 본 연구는 연세대학교 문헌정보학 대학원 박사학위논문 일부를 요약한 것임.

** 연세대학교 문헌정보학과 강사(youngdrewa@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 8396 9721) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 부교수(gkim@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6110 9923) (교신저자)

논문접수일자: 2023년 4월 21일 최초심사일자: 2023년 5월 3일 게재확정일자: 2023년 5월 20일

한국문헌정보학회지, 57(2): 241-269, 2023. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.2.241>

© Copyright © 2023 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

도서관 서비스에서 공공성은 누구나에게 열려 있고 접근하기 쉬운 것을 의미한다. IFLA와 유네스코 공공도서관 선언(1994)에서는 도서관이 인종, 국적, 나이, 성별, 종교, 언어, 신체장애, 경제력, 취업상태, 교육 수준과 관계없이 지역사회의 구성원이면 누구나 이용할 수 있어야 하며, 지역사회의 다양한 자원과 서비스를 통해 지식, 정보, 창작물에 대한 접근을 보장해야 함을 천명하였다(Koontz & Gubbin, 2010). 지역사회의 참여와 활동의 중심지로서 도서관은 지역주민들 누구나 접근할 수 있는 공유 자원이며, 무료로 접근을 제공함으로써 평등을 촉진하고 모든 구성원이 학습과 성장의 기회를 가지도록 보장한다. 특히 소외되어 있는 지역과 계층의 정보 격차를 줄이고, 개인적, 직업적 발전을 위한 기회를 제공한다는 측면에서 높은 공공성을 갖고 있다.

그러나 이러한 도서관의 근간이 되는 공공성에 대해 그 개념을 구조화하거나 측정하려는 시도는 찾기 어렵다. 공공성은 도서관계에서 지향해야 하는 당연한 가치로서, 여러 개념들과 구분없이 통합적으로 담론을 형성해왔다. 공공성에 대한 명확한 이해와 함께, 공공성을 측정할 수 있는 도구를 통해 개별 도서관의 공공성 정도를 파악하고 이를 통해 공공성을 향상시킬 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다.

공공성은 공적인 것이 무엇인지에 대한 오랜 학문적 논의 속에 공공(the public)의 속성과 그 의미가 당대 사회의 인식을 반영하여 변화해 왔다. 행정학, 정치학, 교육학, 건축학 등의 다양한 학문 분야에서 공공성은 여러 관점이

조합된 특성으로 설명되어 왔으며, 각 관점은 주요한 통찰력을 내포하고 있다(Williamson & Luke, 2019). 공공성을 주로 논의하고 있는 행정학 분야에서는 공공조직 경영의 관점에서 공공성을 고찰하고 측정하고자 시도하였다(Bozeman, 1987). 이에 수혜자의 관점에서 도서관이 위치한 지역사회의 사람들에게 도서관의 공공성에 대한 인식이 어떻게 형성되어 있는지 파악하는 것이 필요하다.

본 연구의 목적은 공공성의 측정가능한 척도를 개발하고, 도서관 이용 경험, 지역 주민의 개인적 특성, 도서관 서비스 유형에 따라 공공성에 대한 인식 차이를 측정하는 것이다. 이를 통해 도서관 공공성을 향상시키기 위한 도서관 서비스 방향성을 도출한다. 연구 목적을 달성하기 위해, 우선 선행연구에서는 공공성 관련 특성들에 대한 문헌 고찰을 통해 공공성에 내포된 관점들을 포착하여 공공성을 구성하는 요소를 파악한다. 이를 토대로, 공공성 측정 도구를 개발하고 서울시 5개 자치구의 지역 공공도서관 총 15곳을 선정하여 지역주민을 대상으로 설문조사를 실시한다. 설문조사 결과를 토대로, 요인분석을 통해 공공성을 재구성한다. 또한 t-검정, ANOVA 분석, 효과 크기 비교 분석을 통해 도서관 이용 경험, 지역 주민의 개인적 특성, 도서관 서비스 유형에 따라 공공성 인식 정도에 차이가 있는지 확인한다. 이를 바탕으로, 지역 주민의 도서관 공공성 인식을 높이기 위한 서비스 방향성을 제안한다. 이를 위해 다음과 같이 연구질문(RQ)을 설정하였다.

- RQ 1. 공공성은 단일 개념인가? 복합 개념이라면 공공성을 구성하는 하위 요소는

무엇인가?

- RQ 2. 인식된 공공성은 도서관 이용 경험, 지역 주민의 개인적 특성, 도서관 서비스 유형의 3가지에 따라 어떻게 달라지는가?

2. 공공도서관의 공공성

공공도서관은 지식, 정보, 창작물에 대한 접근을 보장하며, 지역사회의 구성원이면 누구나 이용할 수 있어야 한다(Koontz & Gubbin, 2010). 이에 대해 Scott(2011)는 공공도서관이 공동체 구축 거점으로서 사회통합과 참여, 형평성을 증진하는 곳이며, 시민 참여를 촉진하는 동시에 자원과 지역사회 간 가교 역할을 한다는 점을 강조하였다. 하용삼과 문재원(2011)은 로컬 공공성 개념을 통해 주민이 물리적 장소에서 관계를 맺으며 자기 정체성을 만들어가는 공적 영역으로서의 공공도서관을 제시하였다.

공공성 관련 특성들을 중심으로 공공도서관의 역할을 제시하는 연구도 진행되었다. 윤희윤(2017, 65-67)은 공공성의 구성요소를 공익성(public interest), 공민성(citizenship), 공개성(openness), 공정성(fairness)으로 보고, 공공도서관이 이에 기반을 두고 있으므로 공공성을 띤다고 보았다. 김선호(2019)는 공공도서관의 포용성에 초점을 두어 UN 세계인권선언서의 차별금지 및 정보접근의 자유에 관한 권리를 근거로 성 소수자를 포함한 공공도서관 이용자 모두에게 소장자료에 대한 포용적 접근의 자유를 허용해야 한다고 주장하였다. 또한 강진주와 고은경(2017)은 듀이의 공공성 개념을 중심으로 공공도서관이 유아의 도서관 운영 경험을

통해 공적 의사결정에 참여하고, 공중의 권리와 책임을 자각하는 교육 경험을 제공하는 역할을 해야 한다고 보았다. 그 밖에도 책무성과 사회적 책임을 중심으로 공공도서관을 고찰하거나(Soltani-Nejad et al., 2021), 도서관의 책무성과 인정을 공공도서관의 주요 요건으로 제시한 연구(Kann Christensen & Andersen, 2009)도 이루어졌다.

공공도서관의 운영주체에 따라 공공성에 차이를 보인다는 연구도 진행되었다. 윤희윤(2017, 73-74)은 공공도서관은 설립 주체인 지방자치단체 또는 교육행정기관이 직접 운영할 때 공공성을 담보할 수 있다고 보았다. 그는 공공도서관의 기능과 서비스, 관리 운영을 제3섹터나 민간에게 위탁할 경우, 입관료나 주차료 등을 징수할 수 있어 주민의 심리적, 경제적 부담을 가중하기 때문에 공공성을 낮춘다고 주장하였다. 그는 행정기관이 직접 설립하고 운영할 때 공공성이 가장 높고, 민간이 설립하여 운영할 때 공공성이 낮다고 보았다. 조찬식과 조미아(2011)도 운영주체의 도서관 전문성이 낮으면 비용 절감을 통한 이윤 추구를 목표로 하게 됨에 따라 도서관의 공공성, 공익성, 책무성이 훼손되고, 결국 도서관 서비스 질이 낮아지는 결과를 가져온다고 보았다.

반면, 공공도서관이 민간위탁으로 운영되면 직영으로 운영될 때보다 이용자 만족도가 전반적으로 높게 나타난다는 연구 결과(황혜신, 차성중, 2011)도 제시되었다. 해당 연구 결과, 위탁 기관이 시민단체일 때 이용자 만족도가 가장 높았으며, 다음은 문헌정보학 전공이 개설된 대학 등과 같은 교육기관에 위탁된 경우였으며, 가장 낮은 경우는 시설관리공단 위탁인

것으로 나타났다. 광동철(2004)의 연구에서도 공공도서관 세 곳의 사서와 이용자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 공공도서관의 민간위탁을 인지하고 있는 이용자의 80% 이상이 사서의 인식과는 달리 민간위탁 이전보다 운영 상황이 개선되었다고 생각하고 있으며, 전반적으로 민간위탁 중인 공공도서관 직원의 서비스 수준에 만족하는 것으로 나타났다. 그는 이를 근거로 공공도서관의 민간위탁에 대해 이용자가 긍정적 효과와 부정적인 결과를 동시에 표출한다고 보고, 민간위탁의 성과 분석에서 나타난 부정적 결과를 개선할 수 있는 합리적인 제도적 장치를 마련해야 함을 주장하였다.

공공도서관이 공공재원이 투입되어 누구나 무료로 이용할 수 있는 곳이기 때문에 공공성을 띠는 점을 강조하는 관점도 존재한다. 19세기 근대 공공도서관 태동의 역사에서, 민주주의의 미래가 교육받은 시민에게 달려 있고, 누구나 공동체가 보유한 자원에 자유롭게 접근할 권리가 있다는 사회적 분위기 속에서 공공도서관의 기본 이념이 형성되었다(Dawson, 2014). 1833년, 미국 역사상 최초로 전적으로 시민 세금으로 지원되는 지역 공공도서관이 뉴햄프셔주의 피터버러에 설립되었으며, 이 공공도서관은 모두에게 무료로 개방되었다. 2년 후에 뉴욕주는 교육구에 세금 인상 권한을 부여하여, 지역 학교가 시민 모두에게 개방되는 도서관을 운영하도록 함으로써 공공성을 띠게 되었다(Murray, 2009).

우리나라에서도 공공도서관 입장료나 자료 대출 비용을 지불하고 이용해야 했던 시기에 공공성에 관한 논란이 존재하였다. 도서관계 등의 노력으로 인해 공공도서관 입장료나 자료 대출

비용이 폐지되었고, 공공도서관은 이용요금을 지불하지 않고 무료로 이용가능한 시민의 공공자원이라는 인식이 형성되기 시작하였다. 현재의 공공도서관은 어떠한 차별 없이 누구나 평등하게 이용할 수 있도록 시민의 세금의 재원으로 서비스가 제공되는 공공기관(이종권, 노동조, 2021, 81)으로 인식되고 있다. 이처럼 공공성의 관점에서 볼 때, 공공도서관은 공공재원이 투입되어 개인이 이용료를 지불하지 않고 누구나 이용할 수 있는 공공기관으로 발전되어 왔다.

3. 공공성 관련 특성 고찰

공공성은 사람들이 도서관 서비스에서 기대하는 가치, 정신, 지향점 등을 담고 있는 복합적인 특성으로서 선행 연구에서는 공공성 관련 특성을 중심으로 도서관 공공성을 탐색하였다. 이에 본 연구에서도 여러 분야의 기존 연구에서 나타난 공통적 특성으로, 평등성, 형평성, 공정성, 참여성, 책임성의 5가지를 연구 범위로 포함하여 이론적 고찰을 진행하였다. 각 특성에 담겨있는 여러 분야의 관점을 파악하고 조작적 정의를 함으로써 공공성에 관한 인식을 통합적으로 포함한 공공성 측정 지표를 구성하였다.

3.1 평등성(equality)

평등성은 도서관 서비스 분야에서 누구나 도서관이 제공하는 서비스나 도서관이 가진 정보나 자료에 접근할 수 있는 특성을 포함한다. 소득 수준, 성별, 장애 등의 어떠한 제약 조건이나

장벽 없이 서비스에 접근 가능하도록 하는 접근성의 개념에는 공공의 자원을 사용한다는 전제가 깔려 있다. 공공재의 속성을 가진 도서관 서비스에 이용 요금을 부과하게 되면 지불 능력에 따라 평등하고 자유로운 접근이 제한될 수밖에 없다.

평등성은 분배의 원칙에서 형평성(equity)과 비교되거나 대조되는 개념으로 논의되어 왔다. 평등성에 기반한 분배의 원칙에서는 동일한 양의 자원 배분을 중요시하는 반면, 형평성에 기반할 경우 동일한 양의 배분보다는 수혜자의 상황에 맞춘 배분을 더 중시한다(Törnblom & Vermunt, 2007). 평등성에서 말하는 동일한 양의 배분은 곧 누구나 동등하게 접근할 기회의 정도로 볼 수 있으며, 서비스 관점에서 이는 접근성(accessibility)의 개념으로 설명될 수 있다(Baker & Lutz, 2000).

접근성의 하위요소로서 Penchansky & Thomas (1981)는 ‘가용성(availability), 물리적 접근성(accessibility), 수용성(acceptability), 편의성(accommodation), 비용적정성(affordability)’의 5가지를 제시하였다. 첫째, 가용성은 이용자가 원하는 시점에 서비스가 존재하는지를 의미한다. 둘째, 물리적 접근성은 서비스 공급 위치가 이용자의 위치와 근접한 공간적·시간적 정도를 뜻한다. 셋째, 수용성은 서비스 제공자의 이용자의 개인적 특성(나이, 성별, 종교 등)에 대한 차이를 수용하는 정도를 의미한다. 넷째, 편의성은 이용자가 서비스를 편리하게 이용하는 정도이다. 다섯째, 비용적정성은 서비스 이용 비용에 대한 지불가능 의지를 의미한다.

서비스 접근성에서 정보의 비대칭성이 취약계층에 불리하게 작용한다는 Le Grand(2007)

의 연구 결과를 기반으로, 정보 접근성에 대한 실증 연구가 진행되었다(김은정, 김유리, 2020; 김제선, 문용필, 2012). 김은정, 김유리(2020)는 서비스 접근성을 물리적 접근성, 비용 접근성, 정보 접근성의 세 가지 변수로 구성하고, 서비스 접근성이 사회서비스 효과성에 미치는 영향을 측정하였다. 이 연구에서 정보 접근성은 서비스 이용 전에 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어느 정도 용이했는지로 측정되었다.

이를 토대로 본 연구에서는 평등성을 ‘개인이 어떠한 장애요소 없이 서비스에 원활하게 접할 수 있도록 하는 물리적, 심리적, 기술적, 비용적, 정보적 측면의 인식 정도’로 정의하였다.

3.2 형평성(equity)

형평성은 개인의 상황과 요구, 능력, 기여도 등에 비례하여 개인이 받는 이익을 차등적으로 배분함에 따라 개인이 공정하다고 인식하는 정도로 이해되어 왔다. 형평성 이론은 Adams(1965)와 Homans(1974)의 연구를 기반으로 분배적 정의, 분배적 공정성, 결과의 공정성 등의 다양한 개념으로 분화되었다. 이 연구에서 형평성은 “사람 각자가 지각한 투입과 산출의 비율을 사회속에서 타인 또는 다른 집단과 비교할 때 느끼는 정도”로 정의되었다(Berger et al., 1972). 여기서 투입은 조직에 대한 기여도를 의미하며, 산출은 조직 서비스를 통한 요구 충족 또는 혜택 정도로 볼 수 있다.

형평성은 분배적 정의(distributive justice) 관점에서 포용성 개념과 관련된다. 포용성은 자원배분에서 형평성을 높이기 위해 사회적 배제(exclusion)를 줄이고자 하는 노력과 그 결과

로 정의될 수 있다. 사회적 배제는 특정 사회 집단의 기회에 대한 제약이 발생하는 것으로, 하층 계급의 빈곤, 저소득층의 가난에 대한 논의에서 출발하여 사회적 소외, 양극화, 분열, 격리, 사회적 유대 등에 대한 논의로 확장될 수 있다(정병순 외, 2017). 즉, 포용성은 사회적 약자나 소외계층에 대한 포용을 통해 분배적 정의를 통해 형평성을 달성하고자 하는 방향을 담고 있다.

이와 달리, 포괄성은 서비스 범위의 관점에서 지역 단위의 시·공간적 범위에 있는 보다 포괄적인 지역 주민의 다양한 요구를 다루는 정도에 관심이 있다. 포괄성은 보건 의료 분야에서 일차 의료(primary care)의 핵심 속성 중 하나로 다루졌다. 일차 의료는 성별, 질병 유무나 종류, 신체 장기별 구분 없이 제공되며 예방에서 치료, 재활 등의 의료 서비스뿐만 아니라 영양 상담, 가족 계획 등의 다양한 문제와 상태까지 광범위한 서비스를 제공한다(O'Malley & Rich, 2015). 보건 의료 분야에서 포괄성의 개념은 크게 두 가지 의미를 담고 있는데, 첫째, 환자의 의료 요구를 충족하기 위해 모든 범위의 서비스를 직간접적으로 제공하는 의미에서 포괄적인 서비스 범위를 의미한다. 둘째, 환자 건강의 신체적, 정서적, 사회적 측면을 고려하면서 지역사회 맥락을 고려하여 치료하는 정도로, 전인적인 관리(whole-person care)를 포함한다. 이에 공공도서관 서비스의 관점에서 포괄성은 지역 주민의 정보 요구와 상황을 통합적으로 고려하여 다양한 범위의 서비스를 직간접적으로 제공한다는 의미로 이해할 수 있다. 이처럼 형평성은 서비스 혜택의 분배 방식과 그 결과와 관련하여 형성되는 인식을 담고 있

는 특성이다.

따라서 본 연구에서 형평성은 ① 분배적 정의 관점에서 포괄성의 의미가 포함된 개인의 요구와 역량, 기여도에 따라 정당하게 서비스를 받는다고 인식하는 정도와, ② 포용성의 의미가 포함된 사회적 약자나 소외계층에 대한 서비스 의지 정도를 통합하여 구성되었다.

3.3 공정성(fairness)

공정성은 본인의 투입량 대비 산출량을 타인과 비교하여 주관적으로 인식하는 Adams(1965)의 공정성 이론에 기반을 두고 있다. 공정성은 크게 분배공정성, 절차공정성, 상호작용 공정성의 세 가지 유형으로 나눌 수 있다(Seiders & Berry, 1998). 분배공정성이 결과에 바탕을 둔 공정성이라면, 절차공정성과 상호작용 공정성은 결과에 도달하는 과정에서 제도나 시스템에 관계 갖는 주관적인 인식에 해당한다(Törnblom & Vermunt, 2007).

첫째, 분배공정성은 투입에 대한 산출 비율이 서로 균형을 이룸에 따라 교환에 참여하는 당사자 간 차별이 없는 상태를 의미한다. 의사 결정이나 배분의 결과가 어느 한쪽으로 치우치지 않은 것이 공정하다고 인식된다. 둘째, 절차공정성은 공공조직의 의사결정이나 자원의 분배 결과에 이르는 절차나 시스템이 공평하다고 인식되는 정도를 의미한다. 분배공정성과는 달리, 절차공정성은 결과에 도달하기까지의 과정과 절차와 같은 조직 구조 환경에서 인식된다(Thibaut & Walker, 1975; Leventhal, Karuza, & Fry, 1980). 절차공정성은 절차가 시행되는 분야에서 사람이 가지는 태도에 영향을 미친다

(Törnblom & Vermunt, 2007). 절차 공정성의 정도에 따라 사람이 인식하는 공공조직의 정당성과 의사결정자에게 갖는 평가가 달라질 수 있다(Tyler, 1990). 셋째, 상호작용 공정성은 조직의 의사결정 과정에서 개인이 인식하는 공정한 대우나 태도라고 볼 수 있다(Bies & Moag, 1986; Seiders & Berry, 1998). 상호작용 공정성은 대인공정성(interpersonal justice)과 정보공정성(informational justice)으로 구분되기도 하는데, 대인공정성은 대인 관계에서 개인이 인식하는 공정한 대우나 태도의 정도이며, 정보공정성은 조직의 의사결정 과정과 결과와 관련된 정보 제공 정도를 인식하는 정도로 볼 수 있다(Colquitt, 2001).

절차공정성의 측정 지표로서 Leventhal(1980)은 다음의 6가지를 제시하였다. 절차가 사람과 상황 전반에 일관되게 적용되는 것(일관성), 권위가 이기심이나 이념에 따라 편향되지 않는 것(편향억제), 정확한 정보가 의사결정 시 사용되는 것(정확성), 결점이 있거나 새로운 정보가 있는 경우 부정확한 의사결정을 수정할 수 있는 장치가 있는지(수정 가능성), 문제와 관련된 모든 당사자가 절차에 참여할 기회가 있는 것(대표성), 절차가 일반적인 도덕과 윤리적 기준에 부합하는 것(윤리성)이다.

공정성의 세 가지 유형 중 분배공정성은 분배적 정의의 관점에 기반한 형평성의 개념에 포함하였기 때문에, 본 연구에서 공정성은 절차공정성과 상호작용 공정성에 대한 관점을 토대로, '지역 주민이 조직의 서비스 경험 과정에서 인식하는 절차공정성과 상호작용 공정성 정도'로 정의하고자 한다.

3.4 참여성(engagement)

시민 참여(civic engagement)는 사람들이 지역사회에 참여함으로써 가져오는 영향을 측정하는 척도로 활용되어 왔다. 시민 참여 측정 도구를 설계한 연구(Doolittle & Faul, 2013)에서는 태도와 행동의 두 가지 측면으로 나누어 그 척도를 제시하였다. 첫째, 태도는 개인이 자신의 참여로 지역사회에서 변화를 일으킬 수 있는 지각된 능력에 대해 갖는 지각된 개인적 신념과 감정으로 정의되었다. 둘째, 행동은 사람들이 지역사회에 적극적으로 참여하고 변화를 만들기 위해 취하는 행동으로 이해되었다. 이처럼 시민 참여는 지역사회에서 변화를 일으킬 수 있다는 지각된 태도와 변화를 만들기 위한 행동으로 측정될 수 있다.

시민 참여라는 용어 대신, 공중 참여(public involvement)의 용어를 사용함으로써 공중의 참여를 이끌어내기 위한 보건 의료 연구 분야의 정책 연구가 활발히 수행되었다. 영국 건강연구기관(Health Research Authority)에서 발간한 공중의 참여를 끌어내기 위한 조직 전략 수립 보고서에서는 공중 참여를 “계획, 설계, 전달, 개발, 평가, 관리 및 규제되는 방식에 대해 환자와 공중이 결정에 발언할 수 있도록 하는 다양한 활동”으로 정의하였다(Elliott, 2013). 이 보고서는 정보를 제공하는 최소 참여 수준에서 협력 관계를 이루어 같이 활동하는 최대 참여 수준에 이르기까지 공중이 다양한 방식으로 정책 활동에 참여함으로써 공중의 신뢰를 높이고 공중의 요구를 온전히 이해하여 의사결정의 질을 끌어올릴 수 있다고 강조하였다. 이들 연구는 시민 참여가 사회적 자산과 문제 해

결 능력을 높이고, 이로써 성과를 달성하게 한다고 보았다(Heikkila & Isett, 2007).

주민 참여를 보장하기 위해서는 몇 가지 조건이 요구된다. 본 연구에서는 주민 참여를 보장하기 위한 특성으로 대표성, 개방성, 지역성, 일상성, 지역 협력의 개념을 고찰하였다. 대표성(representative)은 문제에 관련된 당사자를 대변하는 사람이 조직의 정책 의사결정 절차에 공식적으로 개입할 수 있는 정도(Leventhal, 1980)로서, 절차공정성 측정 지표의 하나로 포함되기도 하였다. 개방성(openness)은 지역 주민 누구나 참여를 이끌어내는 특성으로서 지역 주민이 가진 다양한 의견을 파악하여 서비스 정책 수립에 반영하는 데 도움이 될 수 있다(Koontz & Gubbin, 2010). 지역성(locality)도 IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(Koontz & Gubbin, 2010)에서 제시하는 주요한 원칙 중 하나로, 공공도서관에서 제공하는 서비스와 장서가 지방 고유의 요구에 기반하여 정기적으로 평가받을 때, 서비스의 존재 이유인 이용자로부터 외면받지 않는다는 점과 관련된다. 이 가이드라인에서는 지역 문화에 기반하여 서비스를 제공하여야 도서관이 장기적인 성공을 거둘 수 있으며, 이를 위해 도서관 경영진은 이용자와 잠재 이용자에 대한 지역사회 설문조사, 공개회의, 포커스 집단 인터뷰 등을 통해 지역 주민의 요구를 파악해야 함을 강조하였다.

일상성(everydayness)은 매일 도서관을 이용한다는 의미보다는, 주기적인 도서관 이용 행태를 보이면서 일과 중에 습관적으로 도서관을 이용한다는 의미로 이해할 수 있다(양재한, 2000, 178). 주민 참여를 활성화하기 위해서는 주민을 단순히 시설의 이용자로 규정짓지 않고,

주민이 도서관을 자기 자신과 지역의 일상생활을 영위하는 데 있어 필수불가결한 시설로 인식하도록 하는 한편, 주민과의 지속적인 관계를 형성하는 것이 중요하다(이혜연, 2000, 168-169). 지역사회에서 일상생활을 영위하는 가운데 공공도서관에서 유용한 서비스를 제공할수록 도서관이 지역 주민의 삶에 미치는 영향이 커질 수 있다. 이에 일상성은 공공도서관의 정보, 문화, 교육 서비스가 지역 주민의 일상생활에 기반을 두고 이루어짐에 따라 '일상에서 발생하는 다양한 문제를 해결하는 데 도서관 서비스가 도움이 되는 정도'로 정의할 수 있다.

도서관 분야의 협력은 자원의 상호 교환과 공동 활용을 통해 공공이익을 달성하기 위한 목적으로 도서관 협력 프로그램 및 서비스를 수행하는 활동을 의미한다. 도서관 협력 유형은 협정 체결, 도서관 간 자원 상호 교환(상호대차), 공동 활용(종합목록 작성) 및 운영에 이르기까지 관종별, 지역별, 주제별로 다양한 형태의 협력이 존재한다(박병주, 2000, 77). 이러한 도서관의 지역 기반의 협력 활동은 지역 주민이 본인의 일상생활 속에서 도서관이 중요하고 필수적인 기관인 것으로 인식하게끔 하는 공동의 목표를 위해, 유관 기관이 자원을 상호 교환하고 공동 활용하고자 하는 노력을 포괄한다고 볼 수 있다. 이에 기반하여, 참여성은 대표성, 개방성, 지역성, 일상성, 지역 협력의 관점에서 지역 주민의 참여를 이끌어냄으로써 일상생활 속 문제 해결에 도움이 되는 정도로 정의할 수 있다.

3.5 책무성(accountability)

책무성은 법, 규칙, 절차, 정해진 성과 기준 등

과 같은 규정이나 의무를 준수하는 권력에 대한 제재의 의미를 담고 있다. 책무성은 사회 전반이나 조직 내에서 개인의 행동에 대해 법적·정치적 책임을 지는 것이며, 선출되거나 임명된 공무원들을 포함한 정부와 계약을 체결한 이해관계자에게 유권자가 정치적 주권을 위임하게 되면서 갖게 되는 책임을 의미한다(Shafritz, 1992). 이보다 더 포괄적인 의미에서, 책무성은 기본적인 전제 조건인 법의 준수에서 더 나아가, 조직 내·외부의 다양한 이해관계자의 관심과 요구에 대한 반응성(responsiveness)까지도 포함한다(Koppell, 2005). 권력을 위임받은 행위자는 사회가 요구하는 내용과 조직이 존재하는 이유와 정당성에 관한 질문에 효과적인 방법으로 응답하고, 지속적이고 능동적으로 대응해야 할 책무를 지닌다(이형진, 2015).

이러한 책무성은 기록 및 정보의 투명성 측면에서, “책임이 부여된 활동의 결정에 대해 적법하게 생산된 기록을 통해 답변하고 설명하고 정당화할 수 있는 능력”을 의미한다(한국기록학회, 2008, 148). 책무성은 조직이나 사회 내에서 관리·감독 기관에 대응하는 정도뿐만 아니라, 조직의 재산, 문서, 자금 등에 대한 정확한 기록을 유지해야 할 의무까지 포괄한다(Shafritz, 1992). 정확하고 완전하게 생산된 기록을 통해 공공기관은 투명 행정과 책임 행정의 근거를 설명하는 책무를 다할 수 있게 된다. 책무성을 달성하기 위한 조건이자 수단으로서 투명성은 정부 기관의 성과를 시민이 모니터링하고 정책 프로세스에 참여하는 방법에 대한 정보의 가용성(Rawlins, 2008; Wu, Ma, & Yu, 2017)을 의미한다. Haque(2001)는 책무성의 약화가 거버넌스 체계에서 공공서비스의 공공성을 약화

시키는 원인이 된다고 보았다. 이처럼 책무성은 공공성을 구성하는 주요한 특성으로서 법의 준수와 제재, 투명성의 의미를 포함한다고 볼 수 있다.

Koppell(2005)은 책무성을 5가지 지표로 구성하였다. 첫째, 투명성(transparency)은 조직 행동과 성과 평가를 위한 데이터와 정보의 공개 여부, 둘째, 의무 이행성(liability)은 조직과 책임자가 조직 성과로서 긍정적·부정적 결과를 감당하는지 여부, 셋째, 통제 가능성(controllability)은 주인-대리인(principal-agent)의 관계가 명확히 정의되어 있고, 대리인이 주인의 의도대로 수행하는지 여부, 넷째, 책임성(responsibility)은 정관, 내규, 법률, 규칙의 준수 여부, 다섯째, 반응성(responsiveness)은 이해관계자의 요구와 기대를 실질적으로 충족하였는지 여부이다.

Ebrahim & Weisband(2007)는 Ebrahim(2005)에 요약된 책무성에 대한 문헌 검토를 기반으로 4가지 지표를 설정하였다. 첫째, 투명성(transparency)은 공개 조사를 위한 정보의 수집 및 접근 가능 정도, 둘째, 답변 가능성 또는 정당성(answerability, justification)은 조직의 행위와 결정에 대한 명확한 이유 제시와 합리적 질의 보장, 셋째, 규정 준수(compliance)는 절차와 결과의 모니터링과 평가 및 결과를 보고하는 투명성의 강제력, 넷째, 강제 또는 제재(enforcement, sanction)는 앞서 제시한 투명성, 정당성, 규정 준수가 이루어지지 않을 경우 가해지는 처분을 의미한다. Dicke & Ott(1999)는 공공 관리자가 비영리 및 영리 서비스 제공업체와 인적 서비스 계약을 체결할 때 책무성을 보장하기 위해 사용하는 10가지 방법을 제시하였다. 이 방법에는 감사, 모니터링, 허가, 법원, 계약,

윤리 강령, 내부 고발, 결과 기반 평가(outcome based assessment: OBA) 등이 포함된다.

따라서 책무성은 '지역 주민이 조직의 서비스 경험 과정에서 인식하는 정보의 투명성과 규정 준수 여부에 따른 제재 정도, 지역 주민의 요구에 반응하는 정도'를 중점적으로 측정하는 특성이라고 볼 수 있다. 즉, 조직이 시민의 요구와 기대를 적극적으로 이해하고 대응해야 하는 의무 수행 정도로 이해될 수 있다.

4. 분석 방법

4.1 표본 수집

서울시 25개 자치구 중에서 직영, 시설관리공단, 문화재단법인, 사단법인, 학교법인, 협동조합 등의 다양한 운영주체 유형이 포함될 수 있도록 5개 자치구를 선정하였다. 또한 2021년 회계연도 기준으로, 설립연도, 좌석 수(규모), 이용자 수, 프로그램 수, 도서관구입 결산액을 고려하였고, 최대한 도서관 규모가 큰 순서대로 선정하되, 자치구별 균형이 맞도록 3곳씩 총 15곳을 선정하였다. 비이용자 그룹은 코로나19가 확산된 2019년을 기준으로 도서관 이용 경험이 1년 이내에 없는 이용자로 설정하였다. 이에 따라 서울시 5개 자치구의 15곳의 도서관 이용자와 비이용자를 대상으로 2022년 1월 8일부터 1월 23일 까지 다음의 방식으로 설문을 진행하였다.

코로나19 상황으로 인해 대면접촉이 아닌 QR 코드 안내판을 통해 제공한 설문조사 웹페이지 URL로 각자의 모바일로 접속하여 설문 응답을 진행하도록 하였다. 각 도서관 입구와 근처 길

거리에서 설문 참여자를 직접 모집하는 방식으로 현장 조사를 진행하였다. 동시에 온라인 지역 카페와 SNS 지역 모임 등에 설문 모집 글을 올리고 설문 참여자 전원에게 모상품권을 증정하는 이벤트와 주관식 문항에 성실히 응답한 참여자 50명을 추첨하여 커피 쿠폰을 증정하는 이벤트를 동시에 진행하였다. 각 도서관당 이용자 표본을 최소 20건 이상 확보하기 위해 표본 수가 부족한 도서관의 경우 해당 도서관 입구에서 현장 조사를 추가로 진행하였다. 그 결과, 818건이 회수되었으며, 데이터 전처리를 통해 이상치 26건을 제거하여, <표 1>과 같이 총 792건을 분석 데이터로 사용하였다.

4.2 조사 도구 개발

설문 문항은 표본 확인, 도서관 이용 경험, 도서관 공공성, 응답자 특성을 묻는 영역으로 구성되었으며, 명목척도와 리커트 7점 척도를 사용하였다. 표본 확인 문항은 지역구, 도서관 이용 경험, 주된 이용 도서관을 묻는 3개 문항으로 구성되었다. 도서관 이용 경험에 대한 문항은 방문 경험과 서비스 경험으로 나누어 구성했으며, 방문 경험은 방문 빈도, 형태, 체류 시간을 묻고, 서비스 경험은 서비스 경험 유형과 기간을 수집하는 문항들로 구성하였다. 도서관 공공성 문항은 선행 연구를 참조하여 평등성 6개 문항, 형평성 5개 문항, 공정성 5개 문항, 참여성 5개 문항, 책무성 5개 문항으로, 총 26개 문항으로 구성되었다. 또한 재구성된 공공성 요인을 검증하는 데 활용하기 위해 공공성을 비롯하여 유사한 가치를 담고 있는 '공공성, 공공가치, 공공이익, 삶의 불평등, 사회적

〈표 1〉 데이터 수집 결과

구분	자치구	운영주체	순번	도서관명	응답자(명)		전체
					이용자	비이용자	
1	가구	사회복지법인+ 사단법인+ 협동조합	1	A도서관	61	32	159
			2	B도서관	26		
			3	C도서관	29		
2	나구	문화재단	4	D도서관	48	22	130
			5	E도서관	22		
			6	F도서관	27		
3	다구	직영+ 재단법인+ 사단법인	7	G도서관	73	24	156
			8	H도서관	20		
			9	I도서관	24		
4	라구	시설관리 공단	10	J도서관	45	27	181
			11	K도서관	21		
			12	L도서관	50		
5	마구	시설관리 공단	13	M도서관	85	31	166
			14	N도서관	20		
			15	O도서관	24		
합계					656	136	792

〈표 2〉 5개 지표별 세부 변수에 대한 조작적 정의

지표	변수	조작적 정의	출처
평등성	물리적 가용성	물리적 거리상으로 원하는 시점에 이용 가능한 정도	Penchansky & Thomas (1981)
	시간적 가용성	시간적으로 원하는 시점에 이용 가능한 정도	
	디지털 편의성	IT 시스템이나 디지털 기술을 통해 보다 편리하고 쉽게 접근가능한 정도	
	비용적합성	비용 부담에 영향받지 않고 적합한 서비스가 안정적으로 제공되는 정도	
	심리적 수용성	편안하고 친근하게 서비스에 접근 가능하도록 수용되는 정도	
형평성	정보 접근성	서비스 이용 전, 서비스 관련 정보를 얻는 것이 용이한 정도	김은정, 김유리(2020)
	요구 기준	개인의 요구나 상황에 부합한 서비스 정도	Adams(1965), Homans(1974)
	역량 기준	개인의 역량 수준에 맞춘 서비스 정도	
	기여도 기준	타인과 비교 시, 조직에 대한 개인의 기여도에 따라 혜택을 받는 정도	
	포용성	사회적 약자나 소외계층을 대상으로 하는 서비스 정도	정병순 외(2017)
포괄성	지역 주민 전체를 포괄한 보편적 서비스 정도	O'Malley & Rich(2015)	
공정성	편향억제	서비스 과정에서 이기심이나 이념, 주관적 편견에서 자유로운 정도	Leventhal(1980), Koontz & Gubbin(2010)
	일관성	서비스 절차가 상황에 걸쳐 일관되게 적용되는 정도	
	조정가능성	새로운 정보가 있는 경우 서비스가 유연하게 조정되는 정도	
	정확성	지역사회에 대한 정확한 정보에 기반하여 의사결정이 이루어지는 정도	
	상호작용성	서비스 과정에서 예의와 존중으로 나를 대우하는 정도	Bies & Moag(1986)

지표	변수	조작적 정의	출처
참여성	대표성	문제 관련 당사자의 대변인이 공식적 의사결정에 개입하는 정도	Leventhal(1980)
	개방성	문제와 관련된 다양한 당사자의 의견이 조사되어 반영되는 정도	Koontz & Gubbin (2010)
	지역성	지역만의 특성이 반영된 서비스가 구성되는 정도	양재한(2000), 이해연(2000)
	일상성	지역 주민 일상의 문제 해결에 서비스가 도움이 되는 정도	박병주(2000)
	지역협력	지역 내 다양한 이해관계자가 유기적 협력을 통해 서비스를 연계하는 정도	Rawlins(2008), Koppell(2005)
책무성	투명성	정보의 기록화 및 사전 공개 정도	Ebrabim & Weisband (2007)
	공개성	요청 시 정보의 가용성 정도	
	규정 준수	서비스 절차와 결과에 대한 모니터링 및 평가 체계에 대한 자발적 전략 수립 및 보고 정도	Koppell(2005), Ebrahim(2005)
	제재	도서관 성과의 긍정적, 부정적 평가에 따른 처분 가능 정도	
반응성	지역 주민의 요구를 적극적으로 이해하고 충족하려는 태도		

주. 전체 설문지는 학위논문 부록을 참고

책임'의 5개 문항을 추가로 설계하였다. 이어서, 자유 기술 문항과 응답자 특성을 수집하기 위한 9개 문항을 설계하였다. 도서관 공공성의 5개 특성을 비롯하여, 도서관 공공성 요인을 검증하기 위해 설계된 측정하기 위한 지표들에 대한 조작적 정의 및 출처는 <표 2>와 같다.

4.3 데이터 분석 방법

설문 데이터의 분석은 SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 빈도 분석, 기술 통계 분석, 상관관계 분석, 요인 분석 및 신뢰도 분석, t-검정 및 ANOVA 분석, 효과 크기 검정을 통해 이루어졌다. 첫째, 빈도 분석을 통해 응답자의 인구 사회학적 특성, 도서관 이용 특성, 지역 주민 개인의 특성을 분석하였다. 둘째, 기술 통계 분석을 통해 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등을 통해 다중공선성을 확인하였다. 셋째, 요인 분석은 측정도구별로 KMO의 MSA와 Bartlett의 구형성 검정을 통해 자료의 타당성을 검증하고, 주

성분 분석을 통해 요인을 추출하였다. 신뢰도 분석은 cronbach's alpha 계수를 활용하였다. 넷째, t-검정 및 one-way ANOVA 분석을 통해 도서관 이용 경험 정도, 개인적 특성, 서비스 유형에 따른 공공성 인식 정도의 차이를 분석하였다.

5. 분석 결과

본 연구는 공공성이 관련 특성과의 연관성 속에서 어떠한 요소로 구성되어 있는지를 밝히고, 공공성 인식 정도가 도서관 이용 경험, 지역 주민의 개인적 특성, 도서관 서비스 유형의 3가지에 따라 달라지는지 검증하였다. 그 결과는 다음과 같다.

5.1 인구통계학적 정보 분석

도서관 이용자와 비이용자로 구분하여 분석

한 인구통계학적 정보는 다음과 같다. 응답자의 인구사회학적 특성으로 성별, 연령, 최종 학력, 직업 환경, 가구 유형, 지역 거주 기간을 조사한 결과는 <표 3>과 같다. 성별의 경우 여성이 632명(79.8%), 남성이 160명(20.2%)으로 여성이 남성보다 3배 이상 많았다. 연령은 30대가 376명(47.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 40대가 244명(30.8%), 20대가 69명(8.7%), 50대가 48명(6.1%), 60대 이상이 36명(4.5%),

10대가 19명(2.4%) 순으로 나타났다. 최종 학력은 대학교 졸업이 581명(73.4%)으로 가장 많았으며, 이어서 대학원 졸업 이상이 137명(17.3%), 고등학교 졸업 이하가 74명(9.3%) 순으로 나타났다.

직업 환경은 사기업이 261명(33%)으로 가장 많았고, 다음으로 전업주부가 189명(23.9%), 자영업 및 전문직이 138명(17.4%), 공공기관 및 공무원이 84명(10.6%), 학교(교직원 및 학생)

<표 3> 도서관 이용자 및 비이용자의 인구통계학적 정보(N=792)

인구통계학적 정보	구분	이용자(%) (N=656)	비이용자(%) (N=136)	이용자 및 비이용자(%) (N=792)
성별	여성	536 (81.7)	96 (70.6)	632 (79.8)
	남성	120 (18.3)	40 (29.4)	160 (20.2)
연령	10대	15 (2.3)	4 (2.9)	19 (2.4)
	20대	51 (7.8)	18 (13.2)	69 (8.7)
	30대	321 (48.9)	55 (40.4)	376 (47.5)
	40대	213 (32.5)	31 (22.8)	244 (30.8)
	50대	37 (5.6)	11 (8.1)	48 (6.1)
	60대 이상	19 (2.9)	17 (12.5)	36 (4.5)
최종 학력	고등학교 졸업 이하	51 (7.8)	23 (16.9)	74 (9.3)
	대학교 졸업	496 (75.6)	85 (62.5)	581 (73.4)
	대학원 졸업 이상	109 (16.6)	28 (20.6)	137 (17.3)
직업 환경	자영업/전문직	116 (17.7)	23 (16.3)	138 (17.4)
	사기업	215 (32.8)	46 (33.8)	261 (33)
	사회적 기업	16 (2.4)	6 (4.4)	22 (2.8)
	비영리단체/비정부기구	16 (2.4)	2 (1.5)	18 (2.3)
	공공기관/공무원	74 (11.3)	10 (7.4)	84 (10.6)
	학교(교직원/학생)	60 (9.1)	17 (12.5)	77 (9.7)
	전업주부	157 (23.9)	32 (23.5)	189 (23.9)
	무직	2 (0.3)	1 (0.7)	3 (0.4)
가구 유형	1인 가구	83 (12.7)	26 (19.1)	109 (13.8)
	2인 가구	82 (12.5)	38 (27.9)	120 (15.2)
	3인 가구 이상	491 (74.8)	72 (52.9)	563 (71.1)
지역 거주 기간	2년 미만	72 (11.0)	23 (16.9)	95 (12.0)
	2년 이상~5년 미만	169 (25.8)	34 (25.0)	203 (25.6)
	5년 이상~10년 미만	170 (25.9)	38 (27.9)	208 (26.3)
	10년 이상	245 (37.3)	41 (30.1)	286 (36.1)

가 77명(9.7%), 사회적 기업이 22명(2.8%), 비영리단체 및 비정부기구가 18명(2.3%), 무직이 3명(0.4%) 순으로 집계되었다. 가구 유형은 3인 가구 이상이 563명(71.1%)으로 가장 많았고, 2인 가구가 120명(15.2%), 1인 가구가 109명(13.8%)이었다. 자치구 기준으로 지역 거주 기간은 10년 이상이 286명(36.1%), 5년 이상 10년 미만인 208명(26.3%), 2년 이상 5년 미만이 203명(25.6%)의 비율 차이가 거의 없었고, 2년 미만이 95명(12%)으로 나타났다.

5.2 도서관 공공성 요인 분석 및 검증

도서관 공공성이 평등성, 형평성, 공정성, 참여성, 책무성의 5가지 특성과의 연관성 속에서 어떠한 요소로 구성되어 있는지를 밝혀내고자 기술통계 분석과 요인 분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 정규성 검증은 절대값을 기준으로 왜도가 2, 첨도가 7보다 작은 경우에 정규성이 확보된 것으로 판단한다(West, Finch, & Curran, 1995). 조사 데이터의 왜도는 0.004에서 1.332의 범위에 있으며, 첨도는 0.007에서 1.262의 범위에 있어 정규성을 충족한 것으로 검증되었다.

요인 분석을 통해 공공성을 구성하는 하위 특성을 재구성하였다. 요인은 최대우도법으로 최적화하고, 주성분 분석과 베리맥스 회전으로 구성하였다. 모형의 적합도는 KMO 값 0.7 이상, Bartlett의 구형성 검정 시 유의확률 0.5 미만을 기준으로 하였다. 요인의 설명력은 고유값(Eigen-value) 1.0 이상, 공통성 0.4 이상의 기준을 적용하였다(Costello & Osborne, 2005). 요인적재량은 0.4 이상을 적용하고, 2가지 요인 이상에 속하면서 요인별 적재량의 차이가 0.2

미만이면 문항을 제거하였다. 분석 결과, 최종적으로 3가지 요인이 도출되었으며, KMO의 표본적절성 측정치는 0.903, Bartlett의 등분산 검정의 χ^2 값은 4446.282($p < .001$)로 요인 분석의 적합도가 검증되었으며, 설명된 총 분산은 63.598%로 확인되었다. 이에 따라 5가지 공공성 관련 특성들로 구성된 척도는 <표 4>와 같이 최종적으로 참여반응성, 절차공정성, 상황평등성의 3가지 요인으로 재구성되었다.

참여반응성, 절차공정성, 상황평등성이 도서관 공공성 하위 특성에 해당하는지 확인하기 위해 2단계에 걸쳐 검증하였다. 우선 공공성 확인 문항 5가지에 대한 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석을 진행하고, 다음으로 공공성 확인 요인을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 공공성 확인 문항으로, '공공성, 공공가치, 공공이익, 삶의 불평등, 사회적 책임'의 5가지 문항을 공공성 요인 3가지의 설명력을 검증하기 위해 활용하였다. 5가지 문항에 대한 탐색적 요인 분석 결과는 <표 5>와 같으며, '공공성 확인' 요인으로 명명되었다. 분석 결과, KMO의 표본적절성 측정치는 0.823이었으며, Bartlett의 등분산 검정의 χ^2 값은 2002.700($p < .001$)로 요인 분석의 적합도가 검증되었으며, 설명된 총 분산은 66.224%로 확인되었다. 또한 신뢰도 분석 결과, 크론바흐 알파 계수 값이 0.867로 나타나 높은 신뢰도를 보였다.

둘째, 도서관 공공성 하위 특성 3가지인 '참여반응성, 절차공정성, 상황평등성'을 독립변수로 하고, '공공성 확인' 요인을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, <표 6>과 같이 회귀모형은 통계적으로 유의하게 나타났다($F = 83.776, p < .001$), 회귀모형의 설명력은

〈표 4〉 도서관 공공성의 탐색적 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	기존 특성	요인			공통성	신뢰도 (Cronbach's α)
		참여반응성	절차공정성	상황평등성		
반응성	책무성	0.783	0.103	0.170	0.652	0.829
개방성	참여성	0.747	0.157	0.232	0.637	
제재	책무성	0.744	0.041	0.262	0.624	
지역협력	참여성	0.665	0.171	0.310	0.568	
일상성		0.663	0.211	0.202	0.524	
일관성	공정성	0.140	0.828	0.117	0.718	0.810
편향억제		0.145	0.813	0.152	0.705	
상호작용성		0.239	0.725	0.240	0.640	
비용적합성	평등성	0.045	0.700	0.167	0.520	
역량 기준	형평성	0.279	0.141	0.818	0.766	0.825
요구 기준		0.298	0.175	0.808	0.772	
기여도 기준		0.211	0.327	0.650	0.573	
포괄성		0.364	0.195	0.632	0.569	
아이겐값		3.050	2.667	2.551	설명된 총 분산: 63.598%	
공통분산(%)		23.460	20.512	19.626		

KMO=.903, Bartlett's $\chi^2=4446.282$ (df=78, $p<.001$)

〈표 5〉 도서관 공공성 확인 문항 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

항목	공공성 확인 요인	공통성	신뢰도(Cronbach's α)
공공성	0.822	0.676	0.867
공공가치	0.853	0.727	
공공이익	0.807	0.651	
삶의 불평등	0.751	0.565	
사회적 책임	0.832	0.692	
아이겐값	2.551	설명된 총 분산: 66.224%	
공통분산(%)	19.626		

KMO=.823, Bartlett's $\chi^2=2002.700$ (df=10, $p<.001$)

약 58.3%(수정된 R 제곱은 57.6%)로 나타났다. Durbin-Watson 통계량은 1.900으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 분산팽창지수도 모두 10 미만으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 절차공정성에 포함된 변수 중에서 비용적합성($\beta=.220, p<.001$)

이 가장 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이어서 편향억제($\beta=.083, p<.05$), 일관성($\beta=.075, p<.05$) 순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상황평등성에 포함된 변수 중에서는 포괄성($\beta=.141, p<.001$), 기여도 기준($\beta=.124, p<.001$), 요구 기준($\beta=.102, p<.01$), 역량 기준($\beta=.098, p<.01$) 순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 끝으로

〈표 6〉 도서관 공공성 요인 하위 특성 및 공공성 확인 요인 간 다중회귀분석

종속 변수	독립변수		B	S.E.	β	t	VIF
공공성 확인	(상수)		-4.733	0.153		-30.963***	
	참여 반응성	반응성	0.048	0.024	0.063	2.033*	1.818
		개방성	0.021	0.026	0.026	0.835	1.861
		제재	0.048	0.023	0.065	2.081*	1.847
		지역 협력	0.011	0.023	0.014	0.467	1.751
		일상성	0.100	0.022	0.136	4.617***	1.625
	절차 공정성	일관성	0.064	0.028	0.075	2.311*	1.984
		편향억제	0.070	0.028	0.083	2.516*	2.027
		상호작용성	0.016	0.028	0.018	0.563	1.964
		비용적합성	0.173	0.022	0.220	7.844***	1.469
	상황 평등성	역량 기준	0.079	0.029	0.098	2.728**	2.414
		요구 기준	0.082	0.030	0.102	2.754**	2.569
		기여도 기준	0.091	0.022	0.124	4.105***	1.712
		포괄성	0.105	0.023	0.141	4.633***	1.718

F=83.776(p<.001), R²=.583, adj R²=.576, D-W=1.900

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

참여반응성에 포함된 변수 중에서는 일상성($\beta = .136, p < .001$)이 가장 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이어서 제재($\beta = .065, p < .01$), 반응성($\beta = .063, p < .01$)가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이처럼 공공성 요인 검증을 거쳐, 최종적으로 도서관 공공성은 참여반응성, 절차공정성, 상황평등성의 3가지 요인으로 재구성되었다. 각 요인에 대한 설명은 다음과 같다.

첫 번째 요인인 **참여반응성**은 지역 네트워크에서 다양한 주민 간의 의견 교류를 기반으로 형성되는 지역 주민의 요구에 주민이 반응하고 제재받는 정도를 의미한다. 이 요인에는 참여성에 포함되었던 ‘개방성, 지역협력, 일상성’과 책무성에 포함되었던 ‘반응성, 제재’의 문항이 포함되었다.

두 번째 요인인 **절차공정성**은 서비스 과정에서 지역 주민이 인식하는 서비스 정책의 일관성

과 심리적으로 느끼는 예의와 존중의 태도, 편견과 경제적 비용에서 자유로운 정도를 의미한다. 이 요인에는 공정성에 포함된 ‘일관성, 상호작용성, 편향억제’와 평등성에 포함되었던 ‘비용적합성’이 포함되었다.

세 번째 요인인 **상황평등성**은 조직이 지역 주민에게 혜택을 배분할 때 중시하는 원칙을 의미한다. 이 요인에는 형평성의 개념 중에서 포용성을 제외한 나머지 문항들인 ‘요구 기준, 역량 기준, 기여도 기준, 포괄성’이 포함되었다.

5.3 도서관 이용 경험에 따른 분석

응답자의 도서관 이용 특성으로 도서관 방문 빈도, 방문 유형, 방문 시 체류 시간을 조사하였다. 코로나19로 도서관 방문이 이전과는 달랐던 상황을 최대한 통제하고자 “코로나19 이전 2019년 기준으로 공공도서관 이용 경험”에 해

당한다는 점을 안내 문구로 확인한 뒤에 문항에 답할 수 있도록 하였다. 서울시 5개 자치구의 15곳의 도서관을 1년 이내 이용한 경험이 있는 응답자의 도서관 방문 빈도는 한 달에 1~4회가 297명(37.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 1년에 1~4회가 147명(18.6%), 일주일에 1~4회가 120명(15.2%), 거의 매일이 11명(1.4%)으로 나타났다.

도서관 방문 유형은 혼자 가는 경우가 312명(39.4%)으로 가장 많은 비율을 차지했고, 다음으로 자녀와 같이 방문하는 경우가 178명(22.5%), 친구 또는 배우자와 같이 가는 경우가 74명(9.3%), 직장 동료와 가는 경우가 6명(0.8%), 기타 응답은 5명(0.6%)으로 부모님이나 가족과 같이 간다는 응답이 제출되었다. 방문 빈도와 체류 시간의 기술통계 분석 결과, 방문빈도의 평균은 3.01(SD=.736)로, 한 달에 1~4회 정도 도서관에 방문하는 것으로 집계되었다. 체류 시간의 평균은 2.00(SD=.910)으로, 도서관 방문 시 평균 1시간 이상 2시간 미만 머무르는 것으로 나타났다.

도서관 이용 경험에 따라 변수별 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과, <표 7>과 같이 참여반응성에서는 유의한 차이가 나타나지 않은 반면, 절차공정성과 상황평등성에는 유의한 차이가 나타

났다. 절차공정성($t=2.507, p<.05$)에서 이용자($M=0.04$)가 비이용자($M=-0.20$)보다 더 높게 나타났으며, 상황평등성($t=4.907, p<.001$)에서도 이용자($M=0.09$)가 비이용자($M=-0.44$)보다 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 이용자 집단이 도서관 경험을 통해 절차공정성과 상황평등성을 더 높게 인식하게 됨에 따라 도서관 공공성을 높게 인식할 수 있다는 점을 보여준다.

5.4 지역 주민의 개인적 특성에 따른 분석

직업 환경은 앞서 인구사회학적 특성에 있는 동일한 문항의 값을 재코딩하여 구성하였다. 그 결과, 영리조직 환경에 있는 응답자가 261명(33%)으로 가장 많았고, 다음으로 비영리조직(201명, 25.4%), 전업주부(189명, 23.9%), 프리랜서(138명, 17.4%) 순으로 집계되었다.

직업 환경에 따라 변수별 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과, <표 8>과 같이 직업환경에 따라 절차공정성($F=24.303, p<.001$)에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 반면에, 참여반응성, 상황평등성은 직업환경에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다. Scheffe의 사후분석을 실시한 결과, 절차공정성은 영리조직(b)과 프리랜서(c) 직업군이 비영리조직(a)과 전업주부(d)

<표 7> 도서관 이용 경험에 따른 공공성 인식 차이 검증 결과

종속변수	집단	표본수	평균	S.E.	t
절차공정성	이용자	656	0.04	0.99	2.507*
	비이용자	136	-0.20	1.01	
상황평등성	이용자	656	0.09	0.94	4.907***
	비이용자	136	-0.44	1.18	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

〈표 8〉 직업 환경에 따른 공공성 인식 차이 검증 결과

종속변수	집단	표본수	평균	S.E.	F	Scheffe
절차 공정성	비영리조직(a)	201	0.29	0.89	24.303***	b,c<a,d
	영리조직(b)	261	-0.37	1.05		
	프리랜서(c)	138	-0.10	0.96		
	전업주부(d)	189	0.27	0.90		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

직업군에 비해 더 낮은 것으로 나타났다.

지역활동경험의 경우, 활동경험이 없는 응답자(492명, 62.1%)가 활동경험이 있는 응답자(300명, 37.9%) 보다 더 많았다. 지역활동경험 유형별로는, 지역자원봉사 경험이 있는 응답자(194명, 31.9%)가 가장 많았고, 다음으로 주민자치활동(105명, 17.3%), 지역투표참여(102명, 16.8%), 주민자치활동(105명, 17.3%), 지역단체후원(69명, 11.3%), 도서관자원활동(65명, 10.6%), 주민대표활동(47명, 7.7%), 도서관위원회(26명, 4.3%)로 나타났다. 지역활동경험 기간은 2년 이상 5년 미만(103명, 34.3%)과 2년 미만(101명, 33.7%)이 높은 비율을 차지했

고, 이어서 5년 이상 10년 미만(66명, 22%), 10년 이상(30명, 10%) 순으로 나타났다.

지역활동경험 유무에 따라 변수별 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과, 〈표 9〉와 같이 참여반응성($t=2.599$, $p<.05$)이 유의한 차이를 보였고, 활동경험 있음($M=0.12$) 집단이 활동경험 없음($M=-0.07$) 집단보다 더 높게 나타났다. 반면에 절차공정성, 상황평등성은 지역활동경험 유무에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

지역활동경험 기간에 따라 변수별 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과, 〈표 10〉과 같이

〈표 9〉 지역활동경험 유무에 따른 공공성 인식 차이 검증 결과

종속변수	집단	표본수	평균	S.E.	t
참여반응성	활동경험 있음	300	0.12	0.99	2.599*
	활동경험 없음	492	-0.07	1.00	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

〈표 10〉 지역활동경험 기간에 따른 공공성 인식 차이 검증 결과

종속변수	집단	표본수	평균	S.E.	F	Scheffe
상황 평등성	2년 미만(a)	101	0.09	1.03	3.287**	d<a,c
	2년 이상 5년 미만(b)	103	-0.04	1.04		
	5년 이상 10년 미만(c)	66	0.23	0.80		
	10년 이상(d)	30	-0.54	1.22		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

지역활동경험 기간에 따라 참여반응성(F=3.419, p<.01), 상황평등성(F=3.287, p<.05)에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 Scheffe의 사후분석 실시 결과에서 참여반응성은 유의하지 않았다. 상황평등성은 10년 이상(d) 기간 집단이 2년 미만(a)과 5년 이상~10년 미만(c) 기간 집단에 비해 더 낮은 것으로 나타났다. 즉 지역활동경험 기간이 10년 이상 오래된 집단이 2년 미만이나 5년 이상 10년 미만인 집단보다 상황평등성은 더 낮게 인식하고 있었다.

5.5 도서관 서비스 유형에 따른 분석

공공도서관은 지역사회에서 다양한 서비스를 통해 여러 역할을 수행하고 있다. IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(Koontz & Gubbin, 2010)에서는 공공도서관의 목적을 '교육·학습 지원, 지역사회 정보 제공, 개인의 자기 계발 기회 제공, 아동과 청소년의 독서 습관 육성, 지역 문화 및 예술 문화 발전 조성, 대중적 공감과 만남의 장소로서의 사회적 역할'의 6가지로 제시하였다. 우리나라 「도서관법」의 제28조에서는 공공도서관이 수행해야 하는 업무를 6가지 정도로 제시하고 있는데, 첫째, 도서관자료의 수집, 정리, 보존 및 공중에 이용 제공, 둘째, 공

중에 필요한 정보의 제공 및 지방행정에 필요한 정보의 제공, 셋째, 독서의 생활화를 위한 계획의 수립 및 실시, 넷째, 강연회, 전시회, 독서회, 문화행사 및 평생교육 관련 행사의 주최 또는 장, 다섯째, 다른 도서관과의 긴밀한 협력 및 도서관자료의 상호대차, 여섯째, 지역 특성에 따른 분관 등의 설립 및 육성, 그리고 그밖에 공공도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무이다. 즉, 공공도서관의 역할 및 업무는 크게 정보제공(지역 및 개인), 문화행사, 평생교육, 지역모임장소 등으로 정리할 수 있다.

이에 도서관 서비스 유형을 <표 11>과 같이 '정보이용서비스, 시설이용서비스, 문화행사서비스, 지역모임서비스, 디지털활용서비스'의 5가지로 구성하고, 각 서비스 유형별 예시는 공공도서관 웹사이트 여러 곳을 조사하여 정리하였다.

조사 결과, 서비스 경험 유형은 정보이용서비스 유형을 경험한 응답자가 446명(53.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 시설이용(186명, 22.5%), 문화행사(89명, 10.7%), 디지털활용(57명, 6.9%), 지역모임(50명, 6.0%)으로 집계되었다. 서비스 경험 기간은 1년 이상 3년 미만이 228명(39.7%)으로 가장 많았고, 이어서 1개월 이상 1년 미만(146명, 25.4%), 3년 이상 10년 미만(128명, 22.3%), 1개월 미만(39명, 6.8%), 10년 이상(34명, 5.9%) 순이었다.

<표 11> 공공도서관 서비스 유형

순번	서비스 유형	서비스 예시
1	정보이용서비스	도서 대출, 사서에게 묻기, 전시 관람, 콘텐츠 이용
2	시설이용서비스	열람실, 세미나실, 동아리실, 창작 공간
3	문화행사서비스	열린 강좌, 작가와의 만남, 북토크, 공연 관람
4	지역모임서비스	독서 동아리, 마을 책축제, 마을 봉사단, 주민소통 모임
5	디지털활용서비스	웹사이트 이용, 디지털 기술 교육, 3D 상상프린터

도서관 서비스 유형 5가지별로 도서관 공공성 3가지 요인에 대한 효과 크기를 비교·분석하였다. 효과 크기 검증을 위해 에타제곱(eta-squared)을 사용하였으며, 계산 결과는 <표 12>와 같다. 참여반응성에는 문화행사서비스와 지역모임서비스가 유의한 효과 크기를 보였다. 절차공정성에는 정보이용서비스, 디지털활용서비스, 시설이용서비스 순으로 효과 크기를 가지

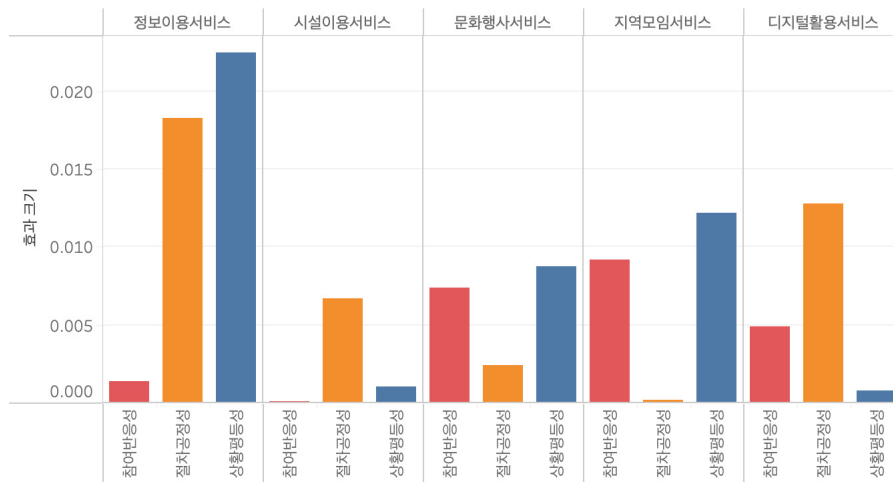
는 것으로 나타났다. 상황평등성에는 정보이용서비스가 가장 큰 효과 크기를 가졌으며, 다음으로 지역모임서비스가 높은 효과크기를 가졌으며, 문화행사서비스가 유의한 효과크기를 보였다. 이를 그림으로 도식화하면 <그림 1>과 같다.

서비스 경험 기간에 따라 잠재변수의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과, <표 13>과 같이

<표 12> 서비스 유형별 도서관 공공성 인식 효과 크기 비교

종속변수	독립변수				
	정보이용서비스	시설이용서비스	문화행사서비스	지역모임서비스	디지털활용서비스
참여반응성	0.001	0.000	0.007*	0.009*	0.005
절차공정성	0.018**	0.007*	0.002	0.000	0.013**
상황평등성	0.022***	0.001	0.009*	0.012**	0.001

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$



<그림 1> 서비스 유형별 도서관 공공성에 대한 효과 크기 비교

<표 13> 서비스 경험 기간에 따른 공공성 인식 차이 검증 결과

종속변수	집단	표본수	평균	S.E.	t
절차공정성	3년 미만	413	-0.13	1.02	-7.076***
	3년 이상	162	0.46	0.84	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

절차공정성($t=-7.076, p<.001$)이 유의한 차이를 보였고, 3년 이상($M=0.46$) 집단이 3년 미만($M=-0.13$) 집단보다 더 높게 나타났다.

6. 논의 및 결론

도서관 공공성은 최종적으로 '참여반응성, 절차공정성, 상황평등성'의 3가지 요인으로 구성되었다. 여러 관점으로 중첩되어 있는 개념들이 3가지 요인으로 구성되었으며, 각 요인은 도서관과 지역 주민 간 상호작용 속에 형성되는 서로 다른 측면을 보여준다. **참여반응성**은 도서관 경험이 적은 지역 주민의 참여를 이끌어내고 일상 문제 해결을 위한 요구에 민감하게 반응했을 때, 높게 인식될 수 있는 공공성 측면이다. **절차공정성**은 도서관 경험이 충분히 있는 이용자가 도서관 서비스 과정에서, 도서관 직원과의 상호작용을 통해 인식되는 공공성 측면을 보여준다. **상황평등성**은 도서관 서비스의 혜택이 지역사회 전반으로 분배되고 확산되었을 때 높게 인식될 수 있는 공공성 측면을 담고 있다. 이에 각 3가지 측면의 공공성을 높이기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 참여반응성은 참여성과 책무성이 합쳐진 요인으로서, 도서관이 지역 네트워크를 기반으로 형성되는 다양한 지역 주민의 일상적 요구에 반응하고 제재받는 정도를 의미한다. 도서관이 공공기관으로서 다양한 주민들의 요구에 반응하고 그에 합당한 제재를 받을 수 있는 제도적 장치를 갖췄는지를 파악할 수 있는 측면이라고 볼 수 있다. 따라서 도서관은 지역 주민의 참여반응성을 높이기 위해 주민의 요구

를 파악할 수 있는 다양하고 개방적인 참여 조사 방식을 개발할 필요가 있다. 그렇게 파악된 주민의 요구에 따라 서비스를 개발하고 평가할 수 있는 선순환 구조의 체계 속에서, 지역 주민이 기관의 활동을 이해하고 공감할 수 있는 소통의 장을 마련할 수 있는 제도적 장치가 요구된다.

둘째, 절차공정성은 공정성과 평등성이 합쳐진 요인으로서, 도서관 이용자가 '공정하다'고 인식하는 것은 사서와의 상호작용 과정에서 서비스 절차가 일관된 정책에 따라 실행되고, 심리적으로 예의와 존중, 편견, 경제적 비용에서 자유로운 태도를 경험했을 때라는 것을 보여준다. 공공도서관계에서 이슈화되고 있는 공공대출보상권은 출판계를 중심으로 공공재원으로 도서관의 대출에 대한 비용 청구를 하기 위해 법안화하려는 움직임으로, 도서관 공공성에 대한 논란을 불러일으키고 있다(이호신, 2018). 본 연구 결과는 도서관의 공공재원 확보와 이를 기반으로 하는 안정적인 서비스 공급은 도서관의 공공성을 높이는 데 주요한 요인으로서 작용한다는 것을 보여준다. 현재 도서관이 도서관구입비를 비롯하여 서비스 운영비 등의 공공재원을 넉넉히 확보하고 있지 못한 상황에서, 저작권재권자를 대상으로 하는 추가적인 공공재원 확보가 요구된다면, 시민이 누릴 수 있는 도서관 서비스에 영향을 미치게 되고, 이는 결국 도서관 공공성을 낮추게 되는 원인이 된다는 것을 확인할 수 있다.

셋째, 상황평등성은 형평성이 포함된 요인으로서, 더 많은 포괄적인 지역 주민이 개개인의 요구와 역량, 기여도에 따라 그에 부합하는 서비스 혜택을 평등하게 배분받는다고 인식하는

정도를 의미한다. 포괄성과 포용성은 서로 대비되는 개념으로 형평성에 포함되어 있었으나, 요인 분석 결과 포용성이 제외되었다. 포괄성의 원칙은 폐쇄적인 소수 공동체의 이익을 도모하는 것이 아닌, 지역 주민 누구나 보편적인 혜택을 누릴 수 있도록 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 한다. 따라서 도서관 서비스를 연령대나 특정 집단에 따라 구성하기보다는, 지역 주민 누구나 일상에서 필요로 하는 요구와 역량, 기여도에 따라 기획하는 것이 필요하다. 그로써 더 많은 지역 주민이 서비스 혜택을 보편적으로 누릴 수 있다.

다음으로, 본 연구는 도서관 이용 경험, 지역 주민의 개인적 특성, 도서관 서비스 유형에 따라 3가지 공공성 요인에 대한 인식에 차이가 있는지 측정하였다. 도서관 이용 경험이 있는 집단에서 절차공정성과 상황평등성을 높게 인식하였으며, 서비스 경험 기간이 3년 이상인 집단이 3년 미만인 집단보다 절차공정성을 더 높게 인식하였다. 이러한 결과는 도서관 직원과 이용자 간의 3년 이상 지속되는 상호작용 과정을 통해 이용자가 비로소 '공정하다'는 인식을 높게 가질 수 있다는 것을 보여준다.

지역 주민의 개인적 특성 중에서, 공공성 인식 정도에 유의한 영향을 미치는 것은 직업 환경과 지역활동경험이었다. 이는 Vakkari & Serola (2012)의 성과 지표에 따라 학습, 일/업무, 일상생활, 여가활동 등 일상적 삶의 영역에서 도서관 이용자 개개인이 인식하는 공공도서관 서비스의 혜택을 측정된 결과, 개인의 인구학적 특성에 따라 차이가 나타난다는 연구 결과(권나현, 2015)와 일치하는 부분이다. 해당 연구에서 이용자의 인구사회학적 특성이 도서관 성과

에 영향을 미치는 것으로 분석된 바와 같이 본 연구에서도 지역 주민이 가진 개개인의 특성은 도서관 공공성 인식 정도에 유의한 차이를 가져오고 있었다.

직업 환경 중에서, 영리조직과 프리랜서 집단은 비영리조직과 전업주부 집단보다 절차공정성을 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 영리를 추구하는 집단일수록 절차공정성을 낮게 인식한다는 의미는 도서관 서비스 정책의 일관성과 서비스 과정에서 존중받으며 편견에서 자유로운 정도, 요구에 대한 반응성과 그에 따른 합당한 제재 정도에 대해 부정적으로 인식하고 있다는 것을 의미한다. 따라서 영리조직 환경에 있는 지역 주민의 서비스 경험 과정에서 절차공정성을 높이는 방안을 집중적으로 모색할 필요가 있다.

지역활동경험이 있는 집단은 참여반응성에서 지역활동경험이 없는 집단보다 더 높은 평균을 나타냈다. 따라서 도서관은 다양한 형태의 지역 활동 참여를 끌어내고, 지역 유관기관과의 유기적인 네트워크 속에서 지역 주민이 가진 요구를 파악하여 대처해나갈 필요가 있다. 또한 지역활동경험이 '10년 이상'인 집단은 '2년 미만'인 집단과 '5년 이상 10년 미만'의 집단보다 상황평등성을 더 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 도서관 자원활동이나 지역활동경험이 10년 이상된 지역주민은 상황평등성의 기여도 기준에 따라 본인이 도서관에 기여한 정도를 타인과 비교했을 시 더 많은 혜택을 얻고자 한다는 점을 시사한다. 따라서 도서관은 지역 활동 경험이 오래된 집단이 기여한 정도에 부합하는 다른 형태의 혜택을 제공하는 것이 요구된다. 여기에는 도서관 운영위원회 위원 참여나 참관, 도서관 정책

공청회 초청, 다양한 애드보커시 활동 기획과 운영에 참여하는 것을 지원하는 다양한 방식이 있을 수 있다. 지역활동경험이 오래된 집단이 도서관 서비스 운영과 의사결정 과정에 적극적으로 개입할 수 있는 다양한 경로를 개발함으로써 공공성을 강화할 수 있다.

도서관 서비스 유형에 따라 공공성 인식 정도를 검증한 결과, 도서관이 본질적으로 정보 이용서비스와 지역모임서비스에 집중해야 공공성을 효과적으로 강화할 수 있다는 점을 발견하였다. 정보이용서비스는 상황평등성과 절차공정성에서 가장 높은 효과 크기를 보이는 것으로 나타났다. 이제환(2020)은 도서관 이용자(library users)보다는 정보 이용자(information users)에 집중하는 서구 도서관의 상황을 이야기하며, 도서관의 전문성을 유지하려면 정보적 기능에 자원과 역량을 집중해야 한다고 주장하였다. 그는 대부분의 문화 및 교육 요구는 시설과 장비의 확충과 외부 전문가를 통해 쉽게 대체될 수 있으며, 사서의 직접적이고 전문적인 서비스를 반드시 필요로 하지 않는다고 보았다. 본 연구의 결과는 도서관 조직의 자원을 정보 이용서비스에 우선 집중해야 상황평등성과 절차공정성을 효과적으로 높일 수 있으며, 지역모임서비스와 문화행사서비스는 참여반응성을 높이는 데 활용할 수 있다는 것을 보여준다.

본 연구의 한계는 도서관 공공성에 포함되지 못하고 제거된 변수가 상당수 있었다는 점이다. 특히, '도서관 의사결정과정 참여'와 도서관의 '책무성'에 해당하는 변수들은 설문조사 참여자

의 관련 경험이 부재하여 그에 관한 인식을 포착하기 어려웠다. 이는 도서관 의사결정과정에서 관련 정보가 투명하게 적시에 공유되지 않거나, 도서관 운영위원회가 형식적으로 운영되고 있는 상황에서 비롯된 것으로 유추해볼 수 있다. 따라서 지역 주민의 참여를 끌어내기 위한 보다 다양한 형태의 제도적 장치가 도서관에 도입될 필요가 있으며, 도서관의 지역 협치 정도를 측정할 수 있는 별도의 연구가 요구된다고 볼 수 있다.

그럼에도 본 연구는 그간 공공조직의 한 특성으로서 공공성을 바라보던 경영 내부 관점에서 벗어나, 수혜자 관점에서 공공성을 구성하고 측정했다는 점에서 그 의의가 있다. 또한 추상적인 담론 수준에 머물러 있거나, 여러 관련된 특성들을 통해 공공성을 현상적으로 설명하던 시도에서 더 나아가, 정량적인 방식으로 공공성이 가진 여러 측면을 3가지로 구성하였다. 본 연구는 공공성을 측정 가능한 척도로 구성함에 따라 도서관이 공공성을 높이기 위해서 어떠한 서비스를 지향해야 하는지 구체적인 방향성을 제시하였다. 본 연구의 발견점이 현장에서 유용하게 활용되기 위해서는 도서관 공공성을 주기적으로 측정, 분석하여 개선 방향을 도출하고 이를 반영해나가는 환류 과정이 필요하다. 공공성을 강화할 수 있는 서비스 경험이 효과적으로 지역 주민에게 제공될 때, 보다 많은 사람들이 서비스 혜택을 누릴 수 있으며, 이로써 도서관의 존재가치를 증명해낼 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강진주, 고은경 (2015). 공공기관의 현장조사를 통한 유아의 공공성 이해, Dewey의 공중(the public) 개념을 중심으로. 유아교육학논집, 19(2), 117-141.
- 곽동철 (2004). 우리나라 공공도서관 민간위탁의 성과 분석에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 38(1), 51-75.
- 권나현 (2015). 공공도서관 서비스 성과 평가. 한국문헌정보학회지, 49(2), 169-194.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169>
- 김선호 (2019). 신자유주의와 공공도서관의 성 소수자 포용정책. 대한정치학회보, 27(1), 87-106.
<https://doi.org/10.34221/KJPS.2019.27.1.5>
- 김은정, 김유리 (2020). 사회서비스 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향: 사회서비스 유형별 차이를 중심으로. 지방행정연구, 34(4), 213-237.
<https://doi.org/10.22783/krila.2020.34.4.213>
- 김제선, 문용필 (2012). 노인복지시설의 웹 접근성 실증분석, 경기도를 중심으로. 노인복지연구, 55, 223-247.
- 박병주 (2000). 공공도서관협력망 구성·운영에 관한 연구. 도서관운동연구회 편. 공공도서관 운영론. 서울: 예영커뮤니케이션.
- 양재한 (2000). 공공도서관의 성립과정과 사회적 역할. 서울: 태일사.
- 윤희윤 (2017). 공공도서관정론. 대구: 태일사.
- 이제환 (2020). 한국인의 일상에서 도서관의 의미. 한국도서관·정보학회지, 51(4), 25-57.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.25>
- 이종권, 노동조 (2021). 공공도서관 서비스 경영론 (개정 4판). 서울: 문헌.
- 이형진 (2015). 재단과 책무성. 아름다운재단 기부문화연구소 편. 서울: 아름다운북, 105-125.
- 이혜연 (2000). 공공도서관 운영의 주민참여 방안. 도서관운동연구회 편. 공공도서관 운영론. 서울: 예영커뮤니케이션.
- 이호신 (2018). 공공대출보상권 도입의 타당성에 대한 실증적 검토를 위한 기초 연구, 인기대출도서와 베스트셀러의 비교를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 52(1), 179-202.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.179>
- 정병순, 이성호, 김경철, 박예완, 조현혜 (2017). 서울시 협치친화형 평가체계 구축방안 (서울연 2016-PR-50). 서울연구원.
- 조찬식, 조미아 (2011). 공공도서관의 이해와 분석. 서울: 에듀컨텐츠휴피아.
- 하용삼, 문재원 (2011). 공공성과 로컬리티의 재구성, 공적영역으로서 주민도서관을 중심으로. 철학논

- 총, 66, 421-451.
- 한국기록학회 (2008). 기록학 용어 사전. 서울: 역사비평사.
- 황혜신, 차성중 (2011). 공공도서관의 운영방식 및 위탁방식에 따른 이용자 만족도 비교. 한국정책학회 보, 20(2), 203-232.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social-exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2(4), 267-299.
- Baker, W. E. & Lutz, R. J. (2000). An empirical test of an updated relevance-accessibility model of advertising effectiveness. *Journal of Advertising*, 29(1), 1-14.
<https://doi.org/10.1080/00913367.2000.10673599>
- Berger, J., Zelditch M., Anderson, B., & Cohen B. P. (1972). Structural aspects of distributive justice: a status value formulation. *Sociological Theories in Progress* 2, 119-246.
- Bies, R. J. & Moag, J. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness. In Lewicki, Sheppard eds. *Research on Negotiation in Organizations*, 1, 43-55, London: JAI Press.
- Bozeman B. (1987). *All Organizations Are Public: Bridging Public and Private Organization Theory*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Costello, A. B. & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7), 1-9. <https://doi.org/10.4135/9781412995627>
- Dawson, R. (2014). *The Public Library*. 최성욱 옮김(2015). 공공도서관. 서울: 한스미디어.
- Dicke, L. A. & Ott, J. S. (1999). Public agency accountability in human services contracting. *Public Productivity Management Review*, 22(4), 502-516.
- Doolittle, A. & Faul, A. C. (2013). Civic engagement scale: a validation study. *Sage Open*, 3(3).
<https://doi.org/10.1177/2158244013495542>
- Ebrahim, A. & Weisband, E. (2007). *Global Accountabilities*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511490903>
- Ebrahim, A. (2005). *Call for Participatory Decision Making*, Discussion Paper on World Bank-Civil Society Engagement. Washington, D. C.: World Bank.
- Elliott, J. (2013). *HRA Strategy for Public Involvement*. London: NHS Health Research Authority.
- Haque, M. S. (2001). The diminishing publicness of public service under the current mode of governance. *Public Administration Review*, 61(1), 65-82.

- <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00006>
- Heikkila, T. & Isett, K. R. (2007). Citizen involvement and performance management in special-purpose governments. *Public Administration Review*, 67(2), 238-248.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00710.x>
- Homans, G. C. (1974). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich.
- IFLA. (1994). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. Available:
<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- Kann-Christensen, N. & Andersen, J. (2009). Developing the library: between efficiency, accountability and forms of recognition. *Journal of Documentation*, 65(2), 208-222.
<https://doi.org/10.1108/00220410910937589>
- Koontz, C. & Gubbin, B. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. 2nd ed. IFLA Publications Series 147. Berlin: De Gruyter Saur.
- Koppell, J. G. (2005). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of multiple accountabilities disorder. *Public Administration Review*, 65(1), 94-108.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00434.x>
- Le Grand, J. (2007). Introduction. In *The Other Invisible Hand: Delivering Public Services through Choice and Competition*, Princeton: Princeton University Press.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory?. In Gergen, Greenberg, Willis eds. *Social Exchange, Advances in Theory and Research*. 27-55. New York: Plenum.
- Leventhal, G. S., Karuza, J., & Fry, W. R. (1980). Beyond fairness: a theory of allocation preferences. *Justice and Social Interaction*, 3(1), 167-218.
- Murray, A. P. (2009). *The Library*. 윤영애 옮김(2012). *도서관의 탄생*. 서울: 예경.
- O'Malley, A. S. & Rich, E. C. (2015). Measuring comprehensiveness of primary care: challenges and opportunities. *Journal of General Internal Medicine*, 30(3), 568-575.
<https://doi.org/10.1007/s11606-015-3300-z>
- Penchansky, R. & Thomas, J. W. (1981). The concept of access: definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Rawlins, B. L. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2), 1-20.
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191-227. <https://doi.org/10.1080/01616846.2011.599283>
- Seiders, K. & Berry, L. L. (1998). Service fairness: what it is and why it matters. *Academy of Management Executive*, 12(2), 8-21.

- Shafritz, J. M. (1992). *The Harper Collins Dictionary of American Government and Politics*. New York: HarperCollins.
- Soltani-Nejad, N., Jahanshahi, M., Karim Saberi, M., Ansari, N., & Zarei-Maram, N. (2021). The relationship between social responsibility and public libraries accountability: the mediating role of professional ethics and conscientiousness. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(2), 306-324. <https://doi.org/10.1177/09610006211014260>
- Thibaut, J. W. & Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Törnblom, K. Y. & Vermunt, R. (2007). *Distributive and Procedural Justice: Research and Social Applications* (1st ed.). Abingdon: Routledge.
- Tyler, T. R. (1990). Justice, self-interest, and the legitimacy of legal and political authority. In Mansbridge ed. *Beyond Self-interest*. Chicago: University of Chicago Press, 171-179.
- Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library Information Science Research*, 34(1), 37-44. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>
- West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables, Problems and remedies. In Hoyle ed. *Structural Equation Modeling, Concepts, Issues, and Applications*. Newbery Park: Sage publications, 56-75.
- Williamson, A. & Luke, B. (2019). Publicness and the identity of public foundations. *The Foundation Review*, 11(3), 9. <https://doi.org/10.9707/1944-5660.1482>
- Wu, W., Ma, L., & Yu, W. (2017). Government transparency and perceived social equity: assessing the moderating effect of citizen trust in China. *Administration Society*, 49(6), 882-906. <https://doi.org/10.1177/0095399716685799>

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Ha, Yong-Sam & Mun, Jae-Won (2011). Reconstruction of publicity and locality, focusing on the resident library as a public sector. *Journal of the New Korean Philosophical Association*, 66, 421-451.
- Hwang, Hie-Shin & Cha, Sung-Jong (2011). Contracting out public libraries: comparison of users' satisfaction. *The Korea Association for Policy Studies*, 20(2), 203-232.
- Jeong, Byeongsun, Lee, Sungho, Kim, Kyoung-cheol, Park, Yewan, & Cho, Hyunhye (2017). *A Study on the Establishment of Collaborative Governance Evaluation System in Seoul*

- (Seoul Research Institute 2016-PR-50). The Seoul Institute of Research.
- Jo, Chosik & Cho, Mia (2011). *Understanding and Analysis of Public Libraries*. Seoul: EduHuepia.
- Kang, Jinju & Goh, Eun Kyoung (2015). Young children's understanding of publicness through the investigation of public institutions. *Early Childhood Education Research & Review*, 19(2), 117-141.
- Kim, Eunjeong & Kim, Yu-Ri (2020). The impact of both the possibility of selection and accessibility to social services on service effectiveness: focusing on the differences by social service categories. *The Korea Local Administration Review*, 34(4), 213-237.
<https://doi.org/10.22783/krila.2020.34.4.213>
- Kim, Jesun & Moon, Yongpil (2012). An empirical analysis on web accessibility compliances of the aged welfare facilities-focused on Gyeonggi-do. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 55, 223-247.
- Kim, Seon-Ho (2019). Neoliberalism and public library inclusive policy on sexual minor. *Korean Journal of Political Science*, 27(1), 87-106. <https://doi.org/10.34221/KJPS.2019.27.1.5>
- Korea Society of Archival Studies (2008). *Archival Glossary of Terms*. Seoul: Historical Criticism.
- Kwak, Dongchul (2004). A study on the analysis of results on contracting out of public library services in Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(1), 51-75.
- Kwon, Nahyun (2015). A national study of perceived outcomes of public library services. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2), 169-194.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.169>
- Lee, Hosin (2018). A preliminary research study for empirical analysis on the validity of public lending right: focus on the comparison between popular borrowing books and best sellers. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(1), 179-202.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.179>
- Lee, Hye-yeon (2000). *Citizen Participation Methods in Public Library Management*. In *Library Movement Research Association ed. Theory of Public Library Management*. Seoul: Yeoyoung Communication.
- Lee, Hyung-jin (2015). *Foundations and Accountability*. Beautiful Foundation Donation Culture Research Institute. Seoul: BeautifulBook, 105-125.
- Lee, JaeWhoan (2020). Meanings of library in the daily life of Korean. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 51(4), 25-57.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.51.4.202012.25>

- Lee, Jong-kwon & No, Dongjo (2021). Service Management Theory of Public Libraries (4th ed.). Seoul: Moonhyun.
- Park, Byung-ju (2000). A Study on the Establishment and Operation of Public Library Cooperation Networks. In Library Movement Research Association ed, Theory of Public Library Management. Seoul: Yeoyoung Communication.
- Yang, Jae-han (2000). The Formation Process and Social Role of Public Libraries. Seoul: Taeilsa.
- Yoon, Hee-yoon (2017). Theory of Public Library Management. Daegu: Taeilsa.

