

공공도서관의 학습조직 특성 연구

A Study on the Characteristics of Learning Organizations in Public Libraries

송 현 경 (Hyunkyung Song)*

< 목 차 >

I. 서론	IV. 분석 결과
II. 이론적 배경	V. 결론
III. 연구설계	

요약: 본 연구는 공공도서관별 학습조직 특성과 운영방식 및 규모에 따른 학습조직 특성을 분석하였다. 또 공공도서관의 서비스 품질을 조사하였으며 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 분석하였다. 이를 위하여 본 연구는 한국의 수도권에 위치한 공공도서관 7곳의 사서 83명, 이용자 343명을 대상으로 설문조사를 실시하여 학습조직 특성인 학습 기회 창출, 탐구 및 대화 촉진, 협력 및 팀 학습 독려, 학습 체계 구축, 권한 위임, 조직과 환경의 연계, 학습 전략적 리더십과 서비스 품질 차원인 서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원, 도서관 장소 차원을 조사하였다. 연구 결과, 학습조직 각 요인들은 5점 만점에 3.4점 이상으로 공공도서관들은 대체로 학습조직 기반을 갖춘 것으로 나타났다. 본 연구는 공공도서관 별 학습조직 차이를 운영방식 및 규모에 따라 집단화하여 비교하고자 하였으나 이는 쉽지 않았다. 이에 따라 학습조직에 영향을 주는 다른 요인이 있을 것으로 판단되었다. 이에 더하여 학습조직 특성과 서비스 품질은 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구는 탈관료제 조직 특성 중 하나인 학습조직 특성이 공공도서관에서 어떻게 나타나는지 살펴보았다는 데 의의가 있다.

주제어: 공공도서관, 학습조직, 서비스 품질, 운영방식, 규모

ABSTRACT: This study analyzed the characteristics of the learning organization according to its characteristics, the operation method and size of each public library. In addition, the service quality of public libraries was investigated so that it was also analyzed the correlation between the characteristics of the learning organization and the quality of the service. To achieve the research objectives, 83 librarians and 343 users across seven public libraries in South Korea's metropolitan areas were surveyed. The investigation covered various dimensions of learning organizations: creating continuous learning opportunities, promoting inquiry and dialogue, encouraging collaboration and team learning, creating systems to capture and share learning, empowering people toward a collective vision, connecting the organization to its environment, and providing strategic leadership for learning. Also it was investigated aspects of service quality: affect of service, information control, and library as place. As a result of the study, for the learning organization characteristics, more than 3.4 out of 5 were qualified to have foundation of learning organizations. One attempted to categorize according to its operational method and size and compare learning organization differences between public libraries, however it was not easy to see the clear differences. Therefore it was judged that there might be another unidentified factor which gives an affect on learning organization. Furthermore, it was found that there was a positive correlation between learning organization traits and service quality. This study might signify by looking into how the learning organization, which is one of the post-bureaucratic organizational traits, appears in public libraries.

KEYWORDS: Public Library, Learning Organization, Service Quality, Operation Method, Size

* 내일신문 기자, 명지대학교 문헌정보학과 겸임교수(funnysong@naeil.com / ISNI 0000 0005 0806 5623)

• 논문접수: 2023년 11월 21일 • 최초심사: 2023년 11월 27일 • 게재확정: 2023년 12월 11일
• 한국도서관·정보학회지, 54(4), 335-358, 2023. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.4.202312.335>

* Copyright © 2023 Korean Library and Information Science Society
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.

I. 서론

공공도서관은 점차 빨라지는 사회 변화와 기술 발전, 지역사회의 요구에 부응하여 다양한 서비스를 개발하여야 한다. 특히, 코로나 19 등의 영향으로 기술 발전 및 확산이 더욱 급속화하면서 공공도서관들은 이에 대응한 다양한 서비스들을 개발하여 지역사회의 요구에 부응하는 것이 중요해졌다. 이를 위해서는 공공도서관의 전문 인력인 사서들이 능동적으로 사회 변화 및 기술 발전에 관심을 갖고 학습하고 토론하며 이에 대응한 다양한 서비스를 개발하여 조직의 역량으로 축적하여야 한다. 또한 공공도서관 조직은 이와 같은 사서들의 학습을 독려하고 지원하는 체계를 갖추어야 한다.

조직 구성원들이 사회 변화에 대응하여 적극적으로 학습하고 업무를 수행하며 팀 혹은 부서 단위는 물론, 조직 전반적으로 조직 구성원들의 학습을 지원하는 체계를 갖춘 조직을 학습조직이라고 한다. 급변하는 현대 사회에서 조직 구성원들의 경쟁력을 강화함으로써 조직의 성과를 높이고자 많은 조직들은 학습조직에 관심을 갖고 이를 조직에 적용하기 위하여 노력하고 있다(Marsick & Watkins, 1999; Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1997; Senge, 2006).

도서관 조직 역시 다른 분야 조직과 마찬가지로 변화하는 사회에 대응할 경쟁력을 갖추기 위하여 학습조직을 조직에 적용하기 위하여 노력하고 있다. 도서관은 서비스를 개발하여 이용자에게 제공하는 업무가 핵심인 기관으로 양질의 서비스를 제공하는 데 조직 구성원의 경쟁력이 중요하다는 점에서 학습조직을 조직에 적용하는 데 보다 관심을 기울일 필요가 있다. 이에 따라 도서관 조직들은 학습조직을 채택해 왔으며, 문헌정보학 분야에서도 학습조직을 주제로 한 연구가 꾸준히 수행되어 왔다(Evans, 2013; Moran & Morner, 2018).

국내에서도 학습조직과 관련한 연구는 각 분야에서 다양하게 수행되는 것으로 나타났다(김명섭, 서숙영, 최명숙, 2021; 최현지, 박선형, 2022). 다만, 도서관을 대상으로 학습조직을 중심으로 수행한 연구는 중요성에 비하여 거의 수행되지 않은 것으로 나타났으며(배을규, 김미선, 김대영, 2011), 이는 공공도서관 분야도 마찬가지이다.

이에 따라 본 연구는 공공도서관이 양질의 서비스를 생산할 수 있는 토대가 되는 조직 특성으로 학습조직 특성을 살펴보고자 한다. 공공도서관별 학습조직 특성을 파악하고 공공도서관 운영방식 및 규모에 따른 차이가 있는지 살펴본다. 또한 본 연구는 조직 특성인 학습조직 특성과 조직 성과의 관계를 보고자 학습조직 특성과 서비스 품질 간 관계를 살펴본다. 이를 위하여 연구 대상 공공도서관에 대한 서비스 품질을 조사하고자 하며 공공도서관의 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 살펴보고자 한다. 이는 학문적으로 의미가 있을 뿐 아니라 사회 변화에 적극적으로 대응하기 위하여 다양한 조직 특성에 관심을 갖는 공공도서관 현장에도 도움을 줄 수 있을 것으로 보인다.

이와 같은 논의를 기반으로 본 연구는 다음과 같은 연구질문을 제시한다.

- 연구질문 1. 공공도서관의 학습조직 특성 및 서비스 품질은 각각 어떻게 나타나는가?
연구질문 2. 공공도서관의 학습조직 특성과 서비스 품질 간 관계는 어떻게 나타나는가?

II. 이론적 배경

1. 학습조직

학습조직은 끊임없이 학습하고 스스로를 변화시키는 조직으로 정의되며(Watkins & Marsick, 1993), 특정 조직 구조라기보다는 조직에 내재한 철학 혹은 사고방식을 의미한다. 다만, 조직 현장에서 구현될 때, 학습조직은 대체로 팀제에서 구현되어 왔다. 물리적 경계를 최소화한 가운데 조직 구성원들이 조직 전체에 걸쳐 정보를 공유하고 협업하는 것이 중요하기 때문이다(Robbins, Coulter, & DeCenzo, 2017). 또한, 개방형 의사소통, 보다 수평적인 계층 구조, 분산된 의사결정 구조 등을 특징으로 한다(Moran & Morner, 2018).

학습조직은 환경이 빠르게 변화하는 가운데 치열한 경쟁 환경에서 경쟁력을 유지하기 위한 조직 특성의 하나로 관심을 받고 있다(Gibson, 2009; Griffin, 2017). 그간 조직이 일반적으로 채택하던 전통적 조직 유형인 관료제 조직의 경우, 권한의 위계가 엄격하고 규칙과 질서를 따라야 하는 가운데 신속한 의사결정이 미흡하여 빠르게 변화하는 현대 사회에 대응하기가 적절하지 않다는 평가를 받아왔다. 이에 따라 여러 조직들은 관료주의 조직과 다른 조직 유형으로 변화를 꾀하고자 학습조직을 채택하였다.

도서관 역시 환경의 영향을 받고 이에 대응하여야 하는 개방형 체계로서 도서관과 사서들은 환경의 요구에 적합한 조직 유형 중 하나로 학습조직을 중시하고 있다(Moran & Morner, 2018). 도서관과 학습조직 관련, 도서관의 학습조직 구현에 정답은 없으며 학습조직은 각 조직의 주된 가치를 기반으로 다르게 만들어지는 것으로 나타났다. 학습조직의 핵심 구성 요소로는 개별 학습과 학습을 독려하는 조직 분위기 조성이 중요하게 생각되었다(Rowley, 1997). 특히, 코로나19 상황에서 사서들은 다양한 새로운 서비스들을 개발하여 제공하여야 했으며 이를 계기로 사서들이 스스로 다양한 지식정보를 습득하여 최신 기술을 배우고 이를 위한 동기를 부여하는 것이 중요해졌다. 호주의 한 대학도서관은 학습 문화를 구축하기 위하여 조직 구성원들과 학습조직과 관련한 공통의 목표를 수립하고 사서들이 학습에 투자할 수 있도록 투명한 체계를 구축하고 제도적 장벽을 제거하는 데 주력했다. 또 사서들이 자율적으로 학습에 참여할 수 있도록 뉴스레터를 발간하고 각자의 학습을 공유하도록 지원하였다(Thorpe, 2021).

국내 공공도서관의 경우에도 비교적 보통 수준 이상으로 학습조직화를 위한 기반 풍토가 조성되었

다고 판단되었다(배을규, 김미선, 김대영, 2011). 우리나라 공공도서관의 경우, 사서들이 학습동아리 활동을 하거나 직무연수와 각종 학회 및 학술대회에 참여하는 방식으로 사회 변화와 기술 발전 및 도서관에의 적용에 대하여 연구하고 있다. 또 개별 사서에 따라 석박사 학위를 취득하는 방식으로 학습을 이어간다. 이와 같은 사서들의 학습에 대해 부서 및 조직 차원에서 지원을 할 수 있다.

보다 구체적으로 학습조직의 특성을 보면, 7가지 차원으로 제시할 수 있으며 이는 각각 개인 수준, 팀 수준, 조직 수준으로 구분할 수 있다(Marsick, 2013; Marsick & Watkins, 1999; 2003). 개인 수준을 살펴보면, 우선, 학습조직은 조직 구성원들이 업무를 기반으로 학습할 기회를 제공하는 조직으로 조직 구성원들에게는 교육과 성장을 위한 기회가 주어진다. 다음으로 학습조직은 업무 수행 과정에서 조직 구성원들의 탐구 및 대화가 촉진되는 조직을 의미한다. 조직 구성원들은 자신의 의견을 표현할 수 있는 생산적이고 합리적인 기술을 습득하며 다른 의견을 듣고 탐구하는 역량을 갖출 수 있다.

팀 수준에서는 협업과 팀 학습이 독려된다. 팀 구성원들은 함께 학습하며 업무를 수행하고 이를 기반으로 팀 구성원들의 다양한 업무 방식 및 사고 유형에 접근할 수 있다. 이와 같은 협력 활동은 팀에서 가치 있는 것으로 평가받으며 팀 구성원들은 협력 활동에 따른 보상을 받을 수 있다.

조직 수준에서는 조직 전반적으로 조직 구성원들의 학습을 공유할 수 있는 체계를 구축하는 것이 중요하다. 조직은 조직 구성원들의 학습 과정 및 결과를 공유할 수 있는 다양한 유형의 기술을 활용한 체계를 구축하여야 하며 학습 체계는 업무 수행 과정과 연동되어야 한다. 또한 모든 조직 구성원은 학습 체계에 접근할 수 있어야 한다. 또 조직 구성원들은 조직 공동의 비전을 수립하고 실행하는 데 적극적으로 참여하며 의사 결정에 대한 권한 및 그에 따른 책임을 위임받을 수 있다. 이에 따라 조직 구성원들은 자발적으로 학습을 하도록 동기를 부여받게 된다.

다음으로 조직은 조직 활동이 조직을 둘러싼 다양한 환경과 연결되어 있다는 사실을 중시하며 활동하여야 한다. 조직 구성원들은 조직을 둘러싼 환경을 조사하고 정보를 활용하여 업무를 수행할 수 있다. 또 자신의 업무가 조직 전체에 미치는 영향을 인식할 수 있도록 지원을 받을 수 있다. 마지막으로 조직의 관리자는 조직 전반에 통용되는 학습모델을 제시하고 지원하여야 하며 성과를 창출하기 위해서 학습을 전략적으로 이용하여야 한다.

이를 보면, 학습조직에서 학습과 업무는 별개가 아니라 통합된다. 조직 구성원들은 학습을 기반으로 보다 적극적으로 업무를 수행하며 업무를 통하여 학습을 할 수 있다(Watkins & Marsick, 1993). 또한, 학습조직은 개인 수준에서의 학습으로는 완성되지 않는다. 개인 수준의 학습을 기반으로 팀 수준과 조직 수준으로도 학습을 수행하여 변화하는 환경에 대응하고자 노력하여야 한다(Marsick & Watkins, 2003).

이와 같은 논의를 기반으로 1990년대에 이르러 7가지 차원을 기반으로 조직의 학습조직 정도를 측정할 수 있는 DLOQ(The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire)가 개발

되어 활용되었다. 영어 외에 14개 언어로 번역되었으며 38개국 이상의 국가에서 활용되는 등 관심을 받는 것으로 나타났다(Marsick, 2013).

2. 서비스 품질

서비스는 눈에 보이는 제품이 아니며 제공자와 소비자에 따라, 또 제공될 때마다 다르게 완성되는 이질성을 갖고 있다. 또한 생산과 소비가 분리되지 않는 비분리성을 특성으로 한다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). 제품과 구별되는 이와 같은 서비스의 특성으로 인하여 서비스 품질을 측정하는 것은 쉽지 않은 것으로 여겨져 왔다.

이에 따라 서비스 품질은 제품의 사양에 대한 객관적인 품질 측정과는 달리, 제공받은 소비자들의 인식에 기반을 하여 측정하는 개념으로 발전하였다. 이를 기반으로 서비스 품질을 측정하는 도구인 서브퀄(SERVQUAL)이 제시되었다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988). 소비자들이 서비스를 제공받기 이전에 갖는 서비스에 대한 기대 혹은 예측을 측정하고 실제로 제공받은 서비스로 인하여 인지된 인식을 측정한 이후, 두 측정치의 차이를 구하여 그 차이의 크기와 방향에 따라 서비스 품질을 결정하는 개념이다. 예컨대, 소비자의 기대 수준이 실제 서비스를 받은 이후 인지된 인식 수준 보다 높을 때, 두 측정치의 차이는 음수(-)가 되며 서비스 품질은 만족스럽지 못하게 된다. 또한, 기대 수준과 인지된 인식 수준 간 차이의 크기가 커질수록 특정 소비자에게 인지된 불만족, 혹은 만족은 점점 더 커지게 된다. 서브퀄은 서비스 품질을 측정하는 5개의 차원으로 구성되었다.

도서관 분야 서비스 품질 측정의 경우, 소비자의 기대와 인지된 인식의 차이를 측정하는 서브퀄 개념을 도서관에 적용한 라이브퀄(LibQUAL+)이 개발되어 활용되고 있다. 라이브퀄의 경우 3가지 차원인 서비스의 감성적 차원(Affect of Service), 정보통제 차원(Information Control), 도서관 장소 차원(Library as Place)으로 도서관의 서비스 품질 차원을 구성하였다. 서비스의 감성적 차원은 사서가 이용자에게 제공하는 서비스 차원에 대하여 공감성, 대응성, 신뢰성 등을 측정하며 정보통제 차원은 장서 및 전자자원 등의 범위, 탐색의 용이성, 장비의 활용성 등을 측정한다. 또한 도서관 장소 차원은 도서관 장소가 이용자에게 실용적이면서도 안식처와 같은 상징적인 장소로 인식되는지 측정한다(Kyrillidou, 2009).

3가지 차원에 대해 라이브퀄은 이용자들이 수용할 수 있는 최소 서비스 수준인 최소 기대치(minimum levels of service quality), 원하는 서비스 수준인 희망 기대치(desired levels of service quality), 제공받은 서비스에 대한 인식인 현재 인식치(perceived levels of service quality)를 측정하여 그 차이의 크기와 방향을 평가한다. 현재 인식치와 최소 기대치의 차이, 현재 인식치와 희망 기대치의 차이는 각각 서비스 적정도(Service Adequacy), 서비스 우위도(Service Superiority)라 불린다. 서비스 적정도가 음수(-)이면 이용자가 인지한 서비스 품질 수준이 최소로 기대한 서비스

품질보다 낫다는 것을 뜻한다. 서비스 우위도가 양수(+)이면 이용자가 인지한 서비스 품질 수준이 원하는 서비스 품질 수준보다 높음을 뜻한다(ARL, 2021).

2000년 이후 35개국 1340개 이상의 도서관이 라이브퀵을 서비스 품질 측정에 활용하고 있다(ARL, 2023).

3. 학습조직 특성과 조직 성과 간 관계 연구

본 연구는 공공도서관의 학습조직 특성 및 조직 특성인 학습조직 특성과 조직 성과인 서비스 품질 간 관계를 살펴보고자 한다. 이에 따라 보다 범위를 넓혀 각 분야 학습조직 특성과 조직 성과 간 관계를 살펴보고자 한다.

학습조직 특성과 조직 성과 간 관계에 관한 연구들은 학습조직이 관심을 받기 시작한 이후, 서비스 조직과 환대 산업 등을 대상으로 학습조직 특성이 조직 성과에 미치는 영향 분석, 혹은 학습조직 특성과 조직 성과 간 상관관계 분석 등으로 꾸준히 연구되었다(김평수, 이광렬, 이영석, 2006; 박혜민, 2008; Ellinger, Ellinger, & Keller, 2002; Ellinger et al., 2002; Goh, Chan, & Kuziemsky, 2013; Oh, 2014).

우선, 대만의 병원을 대상으로 한 연구에서 학습조직은 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(Tsai, Wu, & Chung, 2010). 개인 수준과 조직 수준 학습조직은 서브퀵의 5가지 차원에, 팀 수준 학습조직은 4가지 차원에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중국 여행사를 대상으로 팀 학습 풍토가 조직 성과에 미치는 영향에 관한 연구도 수행되었다(Peng et al., 2022). 조직 구성원을 대상으로 팀 학습 풍토 등을, 고객을 대상으로 고객 만족, 성과 기반 서비스 품질을 조사하였다. 연구는 팀 학습 풍토는 조직 구성원의 서비스 적응적 행동 및 학습 목표 지향, 고객 만족, 성과 기반 서비스 품질에 긍정적으로 연관된다고 분석하였다. 또한 개인 수준의 학습 목표 지향은 조직 구성원의 서비스 적응적 행동에 영향을 미치며 이는 성과 기반 서비스 품질에 긍정적으로 연관된다고 분석하였다.

다음으로 IT 기업 직원들을 대상으로 서비스 품질 관리에 대하여 분석한 질적 연구의 경우, 학습 조직을 서비스 품질을 관리하기 위한 방안의 하나로 연구하였다(Soltani, Chau, & Liao, 2012). 연구 결과, 서비스 품질의 실수와 실패는 가치 있는 학습 경험으로 전환되어 장기적으로 고객의 신뢰를 얻는 것으로 분석되었다. 아울러 국내 의료기관 구성원들을 대상으로 한 연구에서 교육프로그램 참여와 직무스킬평가, 직무경험 등 지속적 학습활동은 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(최용암, 2014). 국내 민간경비산업 특수경비원을 대상으로 한 연구에서 학습능력과 학습문화 등 조직학습은 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(김평수, 조철규, 2018).

도서관 분야의 경우, 미국 대학도서관을 대상으로 한 연구에서 학습조직과 조직 성과는 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Haley, 2010). 연구에 따르면 조직 성과 중 학생 당 참고서비스 이용의

경우, 학습조직 하위 요인 중 지속적인 학습과 학습 지원 체계와 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 도서관 자원 중 총 지출 대비 자료 구입비 비율은 학습조직 하위 요인 중 팀 학습, 권한 부여, 환경 연계 차원과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 대만 대학도서관을 대상으로 학습조직이 조직 지식 성과에 미치는 영향에 관한 연구도 수행되었다(Yu & Chen, 2015). 연구에서 지속적인 학습 기회 창출, 학습을 포착하고 공유하는 체계 창출, 학습을 위한 전략적 리더십 제공은 조직 지식 성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

국내 도서관 분야의 경우, 학습조직과 조직 성과인 조직몰입의 관계를 본 연구에서 공공도서관 학습조직 특성의 하위 요인인 환경과 연계된 전략적 리더십, 수행 개선을 위한 조직 체계, 조직 구성원 간 상호작용은 사서들의 정서적 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다(배을규, 김미선, 김대영, 2011). 또한 조직 구성원을 위한 학습 지원은 지속적 몰입에, 환경과 연계된 전략적 리더십, 수행 개선을 위한 조직 체계는 규범적 몰입에 영향을 미치는 것으로 드러났다. 공공도서관 조직 구성원들에게 조직 전체의 전략이나 목표에 대한 이해와 조직 성과 창출과 연결되는 학습 기회가 제공될 때, 조직 혹은 업무에 대한 몰입도가 높아지는 것으로 분석되었다.

이와 같은 논의를 바탕으로 본 연구는 공공도서관의 학습조직 특성을 분석하고자 한다. 선행연구 분석 결과, 국내에서 공공도서관 학습조직에 관한 연구는 중요성에 비하여 많이 수행되지 않은 것으로 나타났다. 특히, 공공도서관 운영방식 및 규모에 따른 학습조직 특성 분석은 물론, 학습조직 특성과 서비스 품질 간 관계 분석은 거의 수행되지 않은 것으로 나타났다.

이에 따라 본 연구는 공공도서관별 학습조직 특성과 함께 공공도서관 운영방식 및 규모에 따른 학습조직 특성을 살펴본다. 또한 연구 대상 공공도서관별 서비스 품질과 공공도서관 운영방식 및 규모에 따른 서비스 품질을 살펴본다. 이어 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 분석한다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구가설

본 연구는 연구 대상 공공도서관별 학습조직 특성 및 공공도서관의 운영방식과 규모에 따른 학습조직 특성을 분석하고자 한다. 또 연구 대상 공공도서관별 서비스 품질 및 공공도서관의 운영방식과 규모에 따른 서비스 품질을 살펴본다. 이어 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 분석한다.

학습조직적 특성은 DLOQ(Marsick & Watkins, 1999; 2003; Marsick, 2013)의 7가지 차원인 지속적 학습 기회 창출, 탐구 및 대화 촉진, 협력 및 팀 학습 독려, 학습 체계 구축, 권한 위임, 조직과 환경의 연계, 학습 전략적 리더십으로 구성한다. 서비스 품질은 도서관 서비스 품질 측정도구인

라이브퀵의 3가지 차원인 서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원, 도서관 장소 차원으로 구성한다.

우선, 본 연구는 공공도서관별 학습조직 특성을 구하여 차이를 보이는 공공도서관들끼리 집단화하여 각 집단끼리 비교하고자 하였다. 이와 함께 운영방식과 규모에 따른 학습조직 특성을 분석하고자 한다. 이에 더하여 본 연구는 공공도서관별 서비스 품질을 구하여 차이를 보이는 공공도서관들끼리 집단화하여 각 집단끼리 비교하고자 하였다. 이와 함께 운영방식과 규모에 따른 서비스 품질을 분석하고자 한다. 이어 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 분석한다. 이에 따라 본 연구는 이와 관련한 연구가설을 도출하였다.

가설 1. 공공도서관별 학습조직 특성은 차이가 있을 것이다.

가설 1-1. 공공도서관 운영방식에 따른 학습조직 특성은 차이가 있을 것이다.

가설 1-2. 공공도서관 규모에 따른 학습조직 특성은 차이가 있을 것이다.

가설 2. 공공도서관별 서비스 품질은 차이가 있을 것이다.

가설 2-1. 공공도서관 운영방식에 따른 서비스 품질은 차이가 있을 것이다.

가설 2-2. 공공도서관 규모에 따른 서비스 품질은 차이가 있을 것이다.

가설 3. 공공도서관의 학습조직 특성과 서비스 품질은 정적(+) 상관관계가 있을 것이다.

가설 3-1. 공공도서관의 학습조직 특성 각 하위 요인과 서비스 품질 각 하위 요인은 정적(+) 상관관계가 있을 것이다.

2. 조사도구

본 연구는 공공도서관의 학습조직적 특성과 서비스 품질 각각에 대한 조사도구를 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 개발하였다. 우선, 학습조직적 특성 조사도구는 Marsick & Watkins(2003)의 DLOQ를 활용하여 국내 공공도서관 특성에 맞게 수정, 보완하였다. 학습 기회 창출 차원은 7개 항목을, 탐구 및 대화 촉진, 협력 및 학습 독려, 학습 체계 구축, 권한 위임, 조직과 환경의 연계, 학습 전략적 리더십 등 6개 차원들은 각 6개 항목씩 개발하였다. 이 외 인구통계학적 특성 등 8개 항목을 추가하여 총 51개 항목을 개발하였다. 이는 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다. 학습조직적 특성 조사도구는 <표 1>과 같다.

다음으로 부가적으로 분석할 서비스 품질 조사도구는 라이브퀵(ARL, 2021)을 활용하여 국내 공공도서관 특성에 맞게 수정, 보완하였다. 서비스의 감성적 차원은 9개 항목, 정보통제 차원은 7개 항목, 도서관 장소 차원은 5개 항목을 개발하였다. 이 외 인구통계학적 특성 등 6개 항목을 추가하여 총 27개 항목을 개발하였다. 이는 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다. 분석에는 현재 인식치를 활용하였다. 서비스 품질 조사도구는 <표 2>와 같다.

〈표 1〉 학습조직 특성 조사도구

측정 변수		세부 측정 내용	문항 수	근거
학습 조직 특성	학습 기회 창출	실수 및 업무 수행 과정 중 발생한 문제로부터 학습 기회 창출 등	7	Marsick & Watkins (2003)
	탐구 및 대화 촉진	조직 구성원 간 의견 수렴 및 질의응답 등	6	
	협력 및 팀 학습 독려	팀 혹은 부서의 운영과정 중시 및 보상 체계 구축 등	6	
	학습 체계 구축	조직 수준의 쌍방향 의사소통 체계 구축, 최신 정보의 신속한 반영 및 관리 등	6	
	권한 위임	조직 구성원에게 업무 선택권 부여, 조직 비전에 대한 기여 지원 등	6	
	조직과 환경의 연계	조직 구성원에 대한 일과 생활의 균형 지원, 지역사회와 협력 등	6	
	학습 전략적 리더십	관리자들의 최신 정보 공유, 조직 구성원들에 대한 학습 기회 부여 노력 등	6	
인구통계/개인 특성		성별, 나이, 최종학력/사서자격증, 경력 등	8	-
계			51	

〈표 2〉 서비스 품질 조사도구

측정 변수		세부 측정 내용	문항 수	근거
서비스 품질	서비스의 감성적 차원	공감성, 적극성, 문제해결능력 등	9	ARL (2021)
	정보통계 차원	인쇄자료 및 전자자료 소장, 자료 접근성 등	7	
	도서관 장소 차원	개인 및 단체활동 장소 제공 등	6	
인구통계/개인 특성		성별, 나이, 직업/도서관 이용목적 등	6	-
계			27	

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 연구대상으로 2023년(2022년 실적) 문화체육관광부 국가도서관통계시스템 통계를 기준으로 통계적 유의성을 확보하기 위하여 정규직 사서 10명 이상이 근무하는 공공도서관 중 운영 방식, 규모(정규직 사서 수 기준)가 상이한 7개 공공도서관을 선정하였다. 연구의 현실적 제약을 고려하여 수도권에 위치한 공공도서관을 대상으로 연구를 수행하였다. 연구대상 도서관 특성은 〈표 3〉과 같다.

다음으로 본 연구는 2023년 10월 11일부터 27일까지 연구대상 공공도서관을 대상으로 하여 학습조직적 특성은 사서를 대상으로, 서비스 품질은 이용자를 대상으로 측정하였다. 각 도서관별로 사서 10명 이상, 이용자 30명 이상에 대한 조사를 계획하였으며 최종적으로 사서 데이터 83건, 이용자 데이터 343건을 분석대상으로 삼았다.

본 연구는 연구 대상 공공도서관별 학습조직 특성을 분석하기 위하여 비모수적 기법인 Kruskal-Wallis 를 활용하였다. 이어 공공도서관 운영방식과 규모에 따른 학습조직 특성을 분석하기 위하여 일원 배치분산분석을 활용하였다. 또 연구 대상 공공도서관별 서비스 품질 및 공공도서관 운영방식과

규모에 따른 서비스 품질을 분석하기 위하여 일원배치분산분석을 활용하였다. 마지막으로 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 살펴보기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

〈표 3〉 연구대상 공공도서관 특성

	A관	B관	C관	D관	E관	F관	G관
설립주체	교육청	교육청	교육청	지방자치단체	지방자치단체	지방자치단체	지방자치단체
운영방식	직영	직영	직영	위탁	위탁	직영	직영
사서 수(약)	16명 이상	16명 이상	15명 이하	16명 이상	16명 이상	15명 이하	15명 이하
사서직 관장	유	유	유	유	유	무	유

IV. 분석 결과

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자 중 사서의 특성을 보면, 여성이 60명(72.3%), 남성이 23명(27.7%)으로 나타났다. 나이는 30대가 35명(42.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 이어 40대가 20명(24.1%), 20대가 14명(16.9%), 50대가 13명(15.7%) 등의 순으로 나타났다. 최종 학력의 경우 대졸이 67명(80.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 대학원졸(석사)이 12명(14.5%)으로 뒤를 이었다. 보유 자격증으로는 2급 정사서가 63명(75.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

정규직 여부로는 정규직이 62명(74.7%), 비정규직이 21명(25.3%)으로 나타났으며 사서 경력은 5년 미만이 31명(37.3%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 이어 5~10년 미만이 18명(21.7%), 10~15년 미만이 15명(18.1%), 20년 이상이 13명(15.7%) 등의 순으로 나타났다. 직급의 경우 실무자급이 68명(81.9%), 중간관리자급이 15명(18.1%)으로 나타났다. 이는 〈표 4〉를 통해 확인할 수 있다.

다음으로 조사대상자 중 이용자의 특성을 보면, 여성이 247명(72.0%), 남성이 96명(28.0%)으로 나타났다. 나이는 30대가 161명(46.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 이어 40대가 106명(30.9%), 20대가 57명(16.6%), 50대가 17명(5.0%) 등의 순으로 나타났다. 직업의 경우 사무직이 158명(46.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 뒤를 이어 전업주부가 74명(21.6%), 학생이 36명(10.5%) 등의 순으로 나타났다.

도서관 방문 빈도는 한 달에 1~5회가 177명(51.6%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 일주일에 2~3회가 97명(28.3%), 6개월에 1~5회가 55명(16.0%) 등의 순으로 나타났다. 방문 목적의 경우 자료의 열람, 대출, 반납이 202명(58.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 개인학습 및 사무가 75명(21.9%), 컴퓨터 및 기타 기기 이용이 28명(8.2%)으로 나타났다. 이는 〈표 5〉를 통해 확인할 수 있다.

〈표 4〉 조사대상자 중 사서 특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남성	23	27.7	사서 자격증	준사서	9	10.8
	여성	60	72.3		2급 정사서	63	75.9
연령	20대	14	16.9	정규직 여부	1급 정사서	11	13.3
	30대	35	42.2		정규직	62	74.7
	40대	20	24.1	비정규직	21	25.3	
	50대	13	15.7	사서 경력	5년 미만	31	37.3
	60대 이상	1	1.2		5~10년 미만	18	21.7
최종 학력	전문대졸	3	3.6		10~15년 미만	15	18.1
	대졸	67	80.7		15~20년 미만	6	7.2
	대학원졸(석사)	12	14.5	20년 이상	13	15.7	
	대학원졸(박사)	1	1.2	직급	중간관리자급	15	18.1
			실무자급		68	81.9	

〈표 5〉 조사대상자 중 이용자 특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남성	96	28.0	방문 목적	자료의 열람, 대출, 반납	202	58.9
	여성	247	72.0		개인학습 및 사무	75	21.9
연령	20대	57	16.6		컴퓨터/기타 기기 이용	28	8.2
	30대	161	46.9		도서관 프로그램 참여	19	5.5
	40대	106	30.9		동아리, 소모임 활동	10	2.9
	50대	17	5.0		휴식 및 지인과의 만남	8	2.3
	60대 이상	2	0.6		기타	1	0.3
직업	사무직	158	46.1	방문 빈도	거의 매일	13	3.8
	전문직	23	6.7		일주일에 2~3회	97	28.3
	생산, 노무직	12	3.5		한달에 1~5회	177	51.6
	판매, 서비스직	9	2.6		6개월에 1~5회	55	16.0
	자영업	14	4.1		거의 이용하지 않음	1	0.3
	전업주부	74	21.6				
	학생	36	10.5				
	취업준비생	11	3.2				
	은퇴 및 무직	1	0.3				
	기타	5	1.5				

2. 조사도구의 신뢰도 분석

본 연구는 학습조직 특성과 서비스 품질을 측정하는 조사도구의 신뢰성을 분석하기 위하여 내적 일관성을 측정하는 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 활용하였다. 본 연구에서 크론바흐 알파 계수는 대체로 0.8 이상으로 나타났으며 일부 0.7 이상인 경우도 있는 것으로 나타나 조사도구의 신뢰도가 높은 것으로 판단하였다.

우선, 학습조직 특성과 서비스 품질의 크론바흐 알파 계수는 각각 0.965, 0.903으로 나타났다. 학습조직 특성 중 학습 기회 창출은 0.828, 탐구 및 대화 촉진은 0.875, 협력 및 팀 학습 독려는

0.868로 나타났다. 학습 체계 구축은 0.840, 권한 위임은 0.885, 조직과 환경의 연계는 0.768, 학습 전략적 리더십은 0.883으로 나타났다.

서비스 품질 중 서비스의 감성적 차원은 0.889, 정보통제 차원은 0.783, 도서관 장소 차원은 0.704로 나타났다. 이는 각각 <표 6>, <표 7>을 통해 확인할 수 있다.

<표 6> 학습조직 특성 조사도구의 신뢰도

구분	문항 번호	Cronbach's α
학습 기회 창출	1~7	0.828
탐구 및 대화 촉진	8~13	0.875
협력 및 팀 학습 독려	14~19	0.868
학습 체계 구축	20~25	0.840
권한 위임	26~31	0.885
조직과 환경의 연계	32~37	0.768
학습 전략적 리더십	38~43	0.883
전체		0.965

<표 7> 서비스 품질 조사도구의 신뢰도

구분	문항 번호	Cronbach's α
서비스의 감성적 차원	1~9	0.889
정보통제 차원	10~16	0.783
도서관 장소 차원	17~21	0.704
전체		0.903

3. 기술통계

본 연구는 학습조직 특성과 서비스 품질에 대하여 기술통계를 분석하였다. 우선, 학습조직 특성의 평균은 3.59점으로 나타났다. 학습조직 특성 중 학습 기회 창출은 3.55점, 탐구 및 대화 촉진은 3.74점, 협력 및 팀 학습 독려는 3.66점으로 나타났다. 또 학습 체계 구축은 3.42점, 권한 위임은 3.48점, 조직과 환경의 연계는 3.56점, 학습 전략적 리더십은 3.75점으로 나타났다. 왜도와 첨도의 경우 특이사항이 나타나지 않아 정규성이 확보된다고 판단하였다. 이는 <표 8>을 통해 확인할 수 있다.

<표 8> 학습조직 특성의 기술통계

구분	평균	표준편차	왜도	첨도
학습 기회 창출	3.55	0.64	-0.48	0.26
탐구 및 대화 촉진	3.74	0.67	-0.61	1.15
협력 및 팀 학습 독려	3.66	0.69	-0.20	-0.06
학습 체계 구축	3.42	0.65	-0.11	-0.28
권한 위임	3.48	0.65	-0.16	0.29
조직과 환경의 연계	3.56	0.62	-0.15	0.09
학습 전략적 리더십	3.75	0.70	-0.44	0.25
전체	3.59	0.57	-0.64	0.29

다음으로 서비스 품질의 평균은 4.01점으로 나타났다. 서비스의 감성적 차원은 3.87점, 정보통제 차원은 4.06점, 도서관 장소 차원은 4.10점으로 나타났다. 왜도의 경우 특이사항이 나타나지 않았으며 첨도의 경우 서비스의 감성적 차원과 도서관 장소 차원이 각각 3.07, 4.08로 절대값이 10 이하로 나타남에 따라 정규성이 확보된다고 판단하였다. 이는 <표 9>를 통해 확인할 수 있다.

<표 9> 서비스 품질의 기술통계

구분	평균	표준편차	왜도	첨도
서비스의 감성적 차원	3.87	0.70	-1.38	3.07
정보통제 차원	4.06	0.57	-0.77	1.20
도서관 장소 차원	4.10	0.61	-1.41	4.08
전체	4.01	0.52	-0.64	0.32

4. 공공도서관의 학습조직 특성

가. 공공도서관별 학습조직 특성

본 연구는 각 공공도서관별 학습조직 특성을 분석하기 위하여 Kruskal-Wallis 분석을 수행하였다. Kruskal-Wallis 분석 결과, 조직과 환경의 연계, 학습 전략적 리더십 등 2개 요인이 사후검정에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 학습조직 특성 7개 차원 중 학습 기회 창출, 탐구 및 대화 촉진, 협력 및 팀 학습 독려, 학습 체계 구축, 권한 위임 등 5개 요인은 도서관별 사후검정에 유의한 차이를 나타내지 않았다.

도서관별 사후검정에 유의한 차이가 있는 요인을 중심으로 보면, 조직과 환경의 연계의 경우, A관이 4.06점으로 가장 높은 것으로 나타났으며 F관은 4.02점으로 다음으로 높은 것으로 나타났다. 한편, G관은 3.17점으로 가장 낮은 것으로, B관은 3.21점으로 그 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 사후검정 결과, A관과 F관이 B관과 G관에 비해 조직과 환경의 연계 요인이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 <표 10>을 통하여 확인할 수 있다.

조직과 환경의 연계 요인이 높은 도서관들과 낮은 도서관들의 특성을 비교하기 위하여 A관과 F관 및 B관과 G관의 운영방식, 규모 및 사서직 관장의 유무를 기준으로 집단화하고자 하였으나 공통점을 찾아내기는 어려웠다. A관은 교육청 도서관이며 사서직이 16명 이상 근무하여 상대적으로 규모가 크며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다. F관은 지방자치단체 직영 도서관이며 사서직이 15명 이하 근무하여 상대적으로 규모가 작으며 사서직 관장이 경영하지 않는 도서관으로 분류되었다.

또 B관은 교육청 도서관이며 사서직이 16명 이상 근무하여 상대적으로 규모가 크며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다. G관은 지방자치단체 직영 도서관이며 사서직이 15명 이하 근무하여 상대적으로 규모가 작으며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다.

〈표 10〉 도서관별 조직과 환경의 연계 차이

구분	N	평균	표준편차	χ^2 (Scheffe)
A관	8	4.06	0.73	16.276* (a, f) > b, g)
B관	11	3.21	0.65	
C관	8	3.73	0.52	
D관	14	3.44	0.58	
E관	25	3.56	0.52	
F관	8	4.02	0.66	
G관	9	3.17	0.42	

*p<.05

다음으로 학습 전략적 리더십의 경우, A관이 4.08점으로 가장 높은 것으로 나타났으며 G관은 3.07점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 사후검정 결과, A관이 G관에 비해 학습 전략적 리더십 요인이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 〈표 11〉을 통하여 확인할 수 있다.

〈표 11〉 도서관별 학습 전략적 리더십 차이

구분	N	평균	표준편차	χ^2 (Scheffe)
A관	8	4.08	0.67	12.772* (a) > g)
B관	11	3.77	0.85	
C관	8	4.02	0.26	
D관	14	3.64	0.73	
E관	25	3.76	0.61	
F관	8	4.02	0.72	
G관	9	3.07	0.65	

*p<.05

이에 따라 학습조직 특성 중 조직과 환경의 연계, 학습 전략적 리더십 등 2개 요인이 상대적으로 다른 도서관에 비하여 높게 나타난 A관이 학습조직 특성이 가장 높은 도서관으로, 조직과 환경의 연계, 학습 전략적 리더십 등 2개 요인이 상대적으로 다른 도서관에 비하여 낮게 나타난 G관이 학습조직 특성이 가장 낮은 도서관이라 할 수 있다. A관과 G관의 차이점을 보면 운영방식 및 규모가 각각 교육청 도서관이며 상대적으로 큰 규모인 도서관과 지방자치단체 직영 도서관이며 상대적으로 작은 규모라는 차이가 있다.

나. 운영방식 및 규모에 따른 학습조직 특성

다음으로 본 연구는 공공도서관별 운영방식 및 규모에 따른 학습조직 특성을 비교하기 위하여 운영방식과 규모를 기준으로 학습조직 특성의 각 하위 요인에 대하여 운영방식 및 규모별 일원 배치분산분석을 수행하였다. 다만, 사후검정 결과, 학습조직 특성 7개 요인은 모두 도서관 운영

방식 및 규모에 따른 차이가 나타나지 않았다.

5. 공공도서관의 서비스 품질

가. 공공도서관별 서비스 품질

본 연구는 각 공공도서관별 서비스 품질과 공공도서관의 운영방식 및 규모에 따른 서비스 품질을 분석하기 위하여 일원배치분산분석을 수행하였다. 공공도서관별 서비스 품질을 분석하면, 일원배치분산분석 결과, 서비스 품질 3개 차원 중 3개 차원 모두 사후검정에 유의한 차이를 보이고 있었다. 서비스의 감성적 차원의 경우 C관이 4.40점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 반면, G관은 3.61점으로 가장 낮은 것으로 나타났으며 D관은 3.63점으로 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 사후검정 결과, C관이 D관과 G관에 비해 서비스의 감성적 차원이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 <표 12>를 통하여 확인할 수 있다.

서비스의 감성적 차원이 높은 도서관들과 낮은 도서관들의 특성을 비교하기 위하여 C관 및 D관과 G관의 운영방식, 규모 및 사서직 관장의 유무를 기준으로 집단화하고자 하였으나 공통점을 찾아내기는 쉽지 않았다. C관은 교육청 도서관이며 사서직이 15명 이하 근무하여 상대적으로 규모가 작으며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다. 한편, D관은 지방자치단체 위탁 도서관이며 사서직이 16명 이상 근무하여 상대적으로 규모가 크며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로, G관은 지방자치단체 직영 도서관이며 사서직이 15명 이하 근무하여 상대적으로 규모가 작으며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다.

<표 12> 도서관별 서비스의 감성적 차원 차이

구분	N	평균	표준편차	F(Scheffe)
A관	44	3.87	0.52	6.949*** (c > d, g)
B관	77	4.02	0.51	
C관	28	4.40	0.44	
D관	44	3.63	1.08	
E관	34	3.92	0.63	
F관	33	4.02	0.46	
G관	83	3.61	0.73	

***p<.001

다음으로 정보통제 차원의 경우, C관이 4.44점으로 가장 높은 것으로 나타났으며 G관은 3.85점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 사후검정 결과, C관이 G관에 비해 정보통제 차원이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 <표 13>을 통하여 확인할 수 있다.

〈표 13〉 도서관별 정보통제 차원 차이

구분	N	평균	표준편차	F(Scheffe)
A관	44	3.97	0.49	5.135*** (c > g)
B관	77	4.12	0.48	
C관	28	4.44	0.39	
D관	44	4.17	0.43	
E관	34	3.97	0.53	
F관	33	4.15	0.45	
G관	83	3.85	0.74	

***p<.001

도서관 장소 차원의 경우, C관이 4.41점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 반면, E관은 3.92점으로 가장 낮은 것으로 나타났으며 G관은 3.95점으로 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 사후 검정 결과, C관이 E관과 G관에 비해 도서관 장소 차원이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 〈표 14〉를 통하여 확인할 수 있다.

도서관 장소 차원이 높은 도서관들과 낮은 도서관들의 특성을 비교하기 위하여 C관 및 E관과 G관의 운영방식, 규모 및 사서직 관장의 유무를 기준으로 집단화하고자 하였으나 공통점을 찾아 내기는 쉽지 않았다. C관은 교육청 도서관이며 사서직이 15명 이하 근무하여 상대적으로 규모가 작으며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다. 한편, E관은 지방자치단체 위탁 도서관이며 사서직이 16명 이상 근무하여 상대적으로 규모가 크며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 나타났다. G관은 지방자치단체 직영 도서관이며 사서직이 15명 이하 근무하여 상대적으로 규모가 작으며 사서직 관장이 경영하는 도서관으로 분류되었다.

〈표 14〉 도서관별 도서관 장소 차원 차이

구분	N	평균	표준편차	F(Scheffe)
A관	44	3.99	0.47	3.703*** (c > e, g)
B관	77	4.18	0.45	
C관	28	4.41	0.41	
D관	44	4.23	0.42	
E관	34	3.92	0.55	
F관	33	4.24	0.58	
G관	83	3.95	0.87	

***p<.001

이에 따라 서비스 품질 3개 요인이 상대적으로 다른 도서관에 비하여 높게 나타난 C관이 가장 서비스 품질이 높은 도서관으로, 3개 요인이 상대적으로 다른 도서관에 비하여 낮게 나타난 G관

이 가장 서비스 품질이 낮은 도서관이라 할 수 있다. C관과 G관의 차이점을 보면 운영방식 및 규모가 각각 교육청 도서관이며 상대적으로 큰 규모인 도서관과 지방자치단체 직영 도서관이며 상대적으로 작은 규모라는 차이가 있다.

나. 운영방식 및 규모에 따른 서비스 품질

일원배치분산분석 결과, 서비스 품질 중 서비스의 감성적 차원과 정보통제 차원은 도서관 운영 방식에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 다만, 규모에 따른 차이는 나타나지 않았다. 도서관 장소 차원의 경우, 도서관 운영방식 및 규모에 따른 차이는 나타나지 않았다.

일원배치분산분석 결과 유의한 차이를 보인 요인을 중심으로 보면, 서비스 품질 중 서비스의 감성적 차원의 경우, 교육청 도서관이 평균 4.05점으로 가장 높은 것으로 나타났으며 지방자치단체 직영 도서관은 3.72점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 지방자치단체 위탁 도서관은 3.76점으로 그 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 교육청 도서관은 지방자치단체 직영 및 위탁 도서관에 비하여 상대적으로 서비스의 감성적 차원이 유의하게 높은 것으로 나타났다.

정보통제 차원의 경우 교육청 도서관이 평균 4.14점으로 가장 높은 것으로 나타났으며 지방자치단체 직영 도서관은 3.94점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 지방자치단체 위탁 도서관은 4.09점으로 그 다음으로 낮은 것으로 나타났다. 이에 따라 교육청 도서관은 지방자치단체 직영 및 위탁 도서관에 비하여 상대적으로 정보통제 차원이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 종합하면, 교육청 도서관은 지방자치단체 직영 및 위탁 도서관에 비하여 서비스의 감성적 차원과 정보통제 차원이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 <표 15>를 통하여 확인할 수 있다.

<표 15> 운영방식에 따른 서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원 차이

구분		N	평균	표준편차	F(Scheffe)
서비스의 감성적 차원	교육청(a)	149	4.05	0.53	8.488*** (a > b, c)
	지방자치단체 직영(b)	116	3.72	0.69	
	지방자치단체 위탁(c)	78	3.76	0.92	
정보통제 차원	교육청(a)	149	4.14	0.49	4.215*** (a > b, c)
	지방자치단체 직영(b)	116	3.94	0.68	
	지방자치단체 위탁(c)	78	4.09	0.48	

***p<.001

6. 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계

본 연구는 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 살펴보기 위하여 Pearson의 상관분석을

수행하였다. 상관분석 결과, 학습조직 특성은 서비스 품질($r=.148, p<.01$)과 유의한 정적(+) 상관 관계를 보였다. 하위 요인 간 유의한 관계를 살펴보면, 학습조직 특성의 하위 요인인 협력 및 팀 학습 독려는 서비스 품질의 하위 요인인 서비스의 감성적 차원($r=.170, p<.01$), 정보통제 차원($r=.123, p<.05$)과 유의한 정적(+) 상관관계를 보였다. 또 학습조직 특성의 하위 요인인 학습 체계 구축은 서비스 품질의 하위 요인인 서비스의 감성적 차원($r=.146, p<.01$)과 유의한 정적(+) 상관관계를 보였다.

학습조직 특성의 하위 요인인 권한 위임은 서비스 품질의 하위 요인인 서비스의 감성적 차원($r=.156, p<.01$)과 유의한 정적(+) 상관관계를 보였으며, 학습조직 특성의 하위 요인인 조직과 환경의 연계는 서비스 품질의 하위 요인인 서비스의 감성적 차원($r=.128, p<.05$)과 유의한 정적(+) 상관관계를 보였다. 다음으로 학습조직 특성의 하위 요인인 학습 전략적 리더십은 서비스 품질의 하위 요인인 서비스의 감성적 차원($r=.249, p<.001$), 정보통제 차원($r=.195, p<.001$), 도서관 장소 차원($r=.133, p<.05$)과 유의한 정적(+) 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이는 <표 16>을 통하여 확인할 수 있다.

이를 종합하면, 학습조직 특성의 하위 요인인 학습 전략적 리더십의 경우 서비스 품질의 하위 요인 3개 모두와 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 다음으로 학습조직 특성의 하위 요인인 협력 및 팀 학습 독려는 서비스 품질의 하위 요인 중 서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원과 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이외 학습조직 특성의 하위 요인인 학습 체계 구축, 권한 위임, 조직과 환경의 연계는 서비스 품질의 하위 요인 중 서비스의 감성적 차원과 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 16> 학습조직 특성과 서비스 품질 간의 상관관계

구분	1	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7	2	2-1	2-2	2-3
1. 학습조직 특성	1											
1-1. 학습 기회 창출	.750***	1										
1-2. 탐구 및 대화 촉진	.463***	.851***	1									
1-3. 협력 및 팀 학습 독려	.980***	.775***	.497***	1								
1-4. 학습 체계 구축	.796***	.408***	.065	.825***	1							
1-5. 권한 위임	.968***	.600***	.296***	.927***	.798***	1						
1-6. 조직과 환경의 연계	.978***	.719***	.500***	.932***	.745***	.955***	1					
1-7. 학습 전략적 리더십	.812***	.316***	-.085	.753***	.712***	.868***	.758***	1				
2. 서비스 품질	.148**	.080	-.033	.147**	.107*	.130*	.107*	.234***	1			
2-1. 서비스의 감성적 차원	.163**	.038	-.042	.170**	.146**	.156**	.128*	.249***	.835***	1		
2-2. 정보통제 차원	.126*	.092	-.028	.123*	.097	.106	.087	.195***	.851***	.572***	1	
2-3. 도서관 장소 차원	.074	.076	-.009	.067	.017	.055	.046	.133*	.811***	.456***	.594***	1

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

V. 결 론

1. 논의

본 연구는 공공도서관별 학습조직 특성 및 운영방식과 규모에 따른 공공도서관의 학습조직 특성을 파악하고자 하였다. 또 조직 특성인 학습조직 특성과 조직 성과인 서비스 품질 간 관계를 조사하고자 하였다. 이에 따라 연구 대상 공공도서관별 서비스 품질 및 운영방식과 규모에 따른 서비스 품질을 조사하였으며 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 분석하였다. 지금까지 살펴본 분석 결과를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 연구 대상 공공도서관의 학습조직 특성 7개 요인은 모두 5점 만점에 3.4점 이상으로 공공도서관들은 대체로 학습조직 기반을 갖춘 것으로 나타났다. 이를 통해 볼 때, 공공도서관 사서들은 업무 수행 과정에서 개인 수준에서 개인 및 조직 구성원들과 자발적으로 업무와 관련한 학습을 추구하고 서로 독려하며 팀 혹은 부서, 조직 수준에서 이와 같은 조직 구성원들의 학습 노력을 적절하게 뒷받침하는 것으로 분석할 수 있다.

둘째, 본 연구는 공공도서관별 학습조직 차이를 운영방식 및 규모에 따라 집단화하여 비교하고자 하였으나 이는 쉽지 않았다. 학습조직 특성이 상대적으로 높게 나타난 A관과 F관은 각각 교육청 도서관이자 규모가 크며 사서직 관장인 도서관과 지방자치단체 직영 도서관이자 규모가 작으며 사서직 관장이 아닌 도서관으로 공통점을 발견하기 어려웠다. 또 학습조직 특성이 상대적으로 낮게 나타난 B관과 G관은 각각 교육청 도서관이자 규모가 크며 사서직 관장인 도서관과 지방자치단체 직영이자 규모가 작으며 사서직 관장인 도서관으로 사서직 관장 도서관이라는 점 외에 공통점을 발견하기 어려웠다.

다만, 학습조직 특성이 상대적으로 가장 높게 나타난 도서관과 가장 낮게 나타난 도서관은 차이를 발견할 수 있었다. 학습조직 특성이 가장 높게 나타난 도서관은 A관으로 교육청 도서관이자 규모가 크며, 학습조직 특성이 가장 낮게 나타난 도서관은 G관으로 지방자치단체 직영이자 규모가 작은 도서관으로 나타났다.

또한 운영방식 및 규모에 따른 공공도서관의 학습조직 특성에 차이가 있을 것이라고 예상하였으나 실제로는 그렇지 않은 것으로 나타났다. 학습조직 특성이 탈관료제 조직 유형의 하나인 만큼 관료제 특성이 강하게 나타날 가능성이 높은 대규모 도서관이나 지방자치단체 직영 도서관에서는 학습조직 특성이 낮을 수 있다고 판단되었지만 분석 결과, 그렇지 않았다. 이에 따라 학습조직 특성에는 운영방식 및 규모 외 영향을 미치는 다른 요인이 있을 것으로 판단된다.

셋째, 학습조직 특성과 서비스 품질은 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 학습 전략적 리더십의 경우 서비스 품질의 하위 요인 3개 모두와 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타나

공공도서관이 보다 중시할 필요가 있는 학습조직 특성의 하위 요인으로 판단되었다. 다음으로 서비스 품질의 하위 요인 2개와 정적(+) 상관관계가 있는 협력 및 팀 학습 독려가 중시되어야 할 학습조직 특성의 하위 요인으로 판단되었다.

학습 체계 구축, 권한 위임, 조직과 환경의 연계는 서비스 품질의 하위 요인 1개씩과 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타나 그 다음으로 중시되어야 할 학습조직 특성의 하위 요인으로 판단되었다.

또한 서비스 품질의 하위 요인과 정적(+) 상관관계가 있는 학습조직 특성의 하위 요인 5개는 모두 팀 수준과 조직 수준의 학습조직 하위 요인으로 나타났다. 이에 따라 학습조직 특성의 강화를 기반으로 서비스 품질을 향상하고자 할 경우, 팀 수준과 조직 수준의 학습조직 특성을 보다 중시하여야 할 것으로 보인다.

본 연구 결과, 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 보다 구체적으로 살필 수 있었다. 우선, 연구 대상 공공도서관의 학습조직 특성 7개 요인은 모두 5점 만점에 3.4점 이상인 가운데 연구 대상 공공도서관의 서비스 품질 3개 요인은 모두 5점 만점에 3.8점 이상으로 나타났다. 이는 학습조직 특성과 서비스 품질의 정적(+) 상관관계를 보여주는 것으로 이해되었다.

또한 연구 대상 공공도서관 중 학습조직 특성이 상대적으로 가장 낮은 G관은 서비스 품질 분석 결과, 서비스 품질이 상대적으로 가장 낮은 도서관으로 나타났다. 이 역시, 학습조직 특성과 서비스 품질 간 정적(+) 상관관계를 보여주는 것으로 이해되었다.

2. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관의 학습조직 특성을 분석하였다. 연구 대상 공공도서관별 학습조직 특성과 함께 운영방식 및 규모에 따른 학습조직 특성을 분석하고자 하였다. 또한 본 연구는 학습조직 특성과 서비스 품질 간 관계를 살펴보기 위하여 공공도서관별 서비스 품질과 함께 운영방식 및 규모에 따른 서비스 품질을 조사하였으며 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계를 분석하고자 하였다. 학습조직 특성은 사회 변화 및 그에 따른 이용자의 요구 변화에 대응하는 데에 적절한 탈관료제 조직 특성 중 하나라는 점에서 학습조직 특성을 분석하는 것은 의미가 있다.

연구 결과, 공공도서관의 학습조직 특성 전체 및 7개 요인은 5점 만점에 3.4점 이상을 보이는 것으로 나타났다. 학습조직 특성이 가장 높은 도서관은 교육청 도서관이며 규모가 큰 도서관으로, 가장 낮은 도서관은 지방자치단체 직영 도서관이며 규모가 작은 도서관으로 나타났다. 다만, 본 연구는 공공도서관별 학습조직 차이를 운영방식 및 규모에 따라 집단화하여 비교하고자 하였으나 이는 쉽지 않았다.

또한 학습조직 특성과 서비스 품질은 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 학습조직 특성의 하위 요인 중 학습 전략적 리더십은 서비스 품질의 하위 요인 3개 모두와 정적(+) 상관관

계를 보이는 것으로 나타났다. 나아가 서비스 품질의 하위 요인과 정적(+) 상관관계가 있는 학습조직 특성의 하위 요인 5개는 모두 팀 수준과 조직 수준의 요인으로 나타났다.

한편, 본 연구는 현실적 제약으로 수도권에 위치한 공공도서관들을 대상으로 수행되었다. 후속 연구에서는 연구 대상의 지역적 확장과 함께 대학도서관 등 도서관 종류에 따른 확장이 가능할 것으로 보인다. 또 공공도서관 운영방식 및 규모 외 학습조직 특성에 영향을 미치는 다른 요인을 찾아내는 후속 연구가 가능할 것으로 판단된다. 나아가 학습조직 특성과 서비스 품질 간 상관관계 분석을 기반으로 학습조직 특성이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구가 가능할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 국가도서관통계시스템 (2023). 2023년(2022년 실적) 공공도서관 입력데이터 최종. 출처:
<https://www.libsta.go.kr/statistics/public/stat>
- 김명섭, 서숙영, 최명숙 (2021). 국내 조직학습과 학습조직 연구 동향 탐색을 통한 인적자원개발 고찰. *인적자원개발연구*, 24(3), 1-29. <https://doi.org/10.24991/KJHRD.2021.09.24.3.1>
- 김평수, 이광렬, 이영석 (2005). 시큐리티 종사자의 조직학습이 조직성장에 미치는 영향. *시큐리티 연구*, 10, 79-102.
- 김평수, 조철규 (2018). 특수경비원의 조직학습이 조직시민행동 및 서비스품질에 미치는 영향. *인문사회21*, 9(5), 767-776. <https://doi.org/10.22143/HSS21.9.5.54>
- 박혜민 (2008). 조직문화와 조직학습 및 지식서비스 품질과의 관계에 관한 연구: 지식서비스산업을 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 정보산업공학과.
- 배을규, 김미선, 김대영 (2011). 공공도서관의 학습조직화 수준이 구성원의 조직몰입에 미치는 영향. *역량개발학습연구(구 한국HRD연구)*, 6(3), 1-22.
- 최용암 (2014). 지속적 학습활동과 조직유효성의 관계에서 조직지원인식과 자기효능감의 조절효과 - 의료기관을 중심으로 -. 박사학위논문, 대전대학교 대학원 경영학과.
- 최현지, 박선형 (2022). 국내 교육학 분야 학습조직(Learning Organization) 연구 동향 분석. *한국교육학연구(구 안암교육학연구)*, 28(4), 321-352. <http://dx.doi.org/10.29318/KER.28.4.13>
- Association of Research Libraries (ARL). (2021). LibQUAL+ 2021 Survey. Libqual+. Available: https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/287_6.pdf
- Association of Research Libraries (ARL). (2023). Survey FAQs. Libqual+. Available: https://www.libqual.org/about/faq_survey
- Ellinger, A. E., Ellinger, A. D., & Keller, S. B. (2002). Logistics managers' learning environments

- and firm performance. *Journal of Business Logistics*, 23(1), 19-38.
<https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2002.tb00014.x>
- Ellinger, A. D., Ellinger, A. E., Yang, B., & Howton, S. W. (2002). The relationship between the learning organization concept and firms' financial performance: an empirical assessment. *Human Resource Development Quarterly*, 13(1), 5-21.
<https://doi.org/10.1002/hrdq.1010>
- Evans, G. E. & Alire, C. A. (2013). *Management Basics for Information Professionals*. (3rd ed.). Chicago: Neal-Schuman.
- Goh, S. C., Chan, C., & Kuziemsky, C. (2013). Teamwork, organizational learning, patient safety and job outcomes. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 420-432. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2011-0032>
- Griffin, R. W. (2017). *Management* (12th ed.). Ohio: Cengage Learning.
- Haley, Q. K. (2010). *The Relationship between Learning Organization Dimensions and Library Performance*. Doctoral dissertation, Department of Counseling, Northern Illinois University, United States.
- Gibson, J. L. (2009). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (13th ed.). Massachusetts: McGraw-Hill Irwin.
- Kyrillidou, M. (2009). *Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden: The "LibQUAL+® Lite" Randomized Control Trial (RCT)*. Doctoral dissertation, University of Illinois, Illinois, United States.
- Marsick, V. J. (2013). The dimensions of a learning organization questionnaire (DLOQ). *Advances in Developing Human Resources*, 15(2), 127-132.
<https://doi.org/10.1177/1523422313475984>
- Marsick, V. J. & Watkins, K. E. (1999). *Facilitating Learning Organizations: Making Learning Count*. Hampshire: Gower.
- Marsick, V. J. & Watkins, K. E. (2003). Demonstrating the value of an organization's learning culture: The dimensions of the learning organization questionnaire. *Advances in Developing Human Resources*, 5(2), 132-151.
<https://doi.org/10.1177/1523422303005002002>
- Moran, B. B. & Morner, C. J. (2018). *Library and Information Center Management* (9th ed.). California: Libraries Unlimited.
- Oh, S. (2015). How learning atmosphere is connected to quality practices: a case study

- of a Korean service firm. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 83-87.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.341>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. (1997). *The Learning Company: A Strategy for Sustainable Development* (2nd ed.). London: McGraw-Hill.
- Peng, J., Xie, L., Zhou, L., & Huan, T. (2022). Linking team learning climate to service performance: The role of individual- and team-level adaptive behaviors in travel services. *Tourism Management*, 91, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104481>
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management* (10th ed.). Massachusetts: Pearson.
- Rowley, J. (1997). The library as a learning organization. *Library Management*, 18(2), 88-91. <https://doi.org/10.1108/01435129710157707>
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization* (2nd ed.). New York: Doubleday/Currency.
- Soltani, E., Chau, V. S., & Liao, Y. Y. (2012). A learning organization perspective of service quality operations in the IT industry. *Strategic Change*, 21(5-6), 275-284. <https://doi.org/10.1002/jsc.1909>
- Tsai, Y., Wu, W., & Chung, H. (2010). How learning organisation influences staff members' service quality. 7th International Conference on Service Systems and Service Management, Tokyo, Japan, 1-6. <https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2010.5530134>
- Thorpe, C. (2021). Transforming a university library into a learning organisation. *Library Management*, 42(6/7), 436-447. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2021-0003>
- Watkins, K. E. & Marsick, V. J. (1993). *Sculpting the Learning Organization: Lessons in the Art and Science of Systemic Change*. California: Jossey Bass.
- Yu, T. & Chen, C. (2015). The relationship of learning culture, learning method, and organizational performance in the university and college libraries in Taiwan. *Libri*, 65(1), 1-14. <https://doi.org/10.1515/libri-2014-1032>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Bae, Eul Kyoo, Kim, Mi Seon, & Kim, Dae Young (2011). The effect of learning organization readiness on organizational commitment in public libraries. *Journal of Korean HRD Research*, 6(3), 1-22.
- Choi, Hyunji & Park, Sunhyung (2022). An analysis of the research trends in learning organization in the Field of Education in South Korea. *The Korea Educational Review*, 28(4), 321-352.
- Choi, Young-Am (2014). Moderating Effects of Perceived Organizational Support and Self-Efficacy in The Relationship of Continuous Learning Activities and Organizational Effectiveness: Centered on Medical Institutions. Doctorial dissertation, Daejeon University, Korea.
- Kim, MyoungSeob, Seo, SookYoung, & Choi, MyoungSook (2021). Human resource development by exploring domestic organizational learning and learning organization research trends. *Korean Journal of Human Resource Development*, 24(3), 1-29. <https://doi.org/10.24991/KJHRD.2021.09.24.3.1>
- Kim, Pyongsoo & Cho, Cheolkyu (2018). The effects of organizational learning on the organizational citizenship behavior and service quality of special security guards. *The Journal of Humanities and Social Sciences*, 21, 9(5), 767-776. <https://doi.org/10.22143/HSS21.9.5.54>
- Kim, Pyong Soo, Lee, Kwang Ryeol, & Lee, Young Suk (2005). Influences of security oractitioners' organizational learning on organizational performances. *Korean Security Journal*, 10, 79-102.
- National Library Statistics system (2023). Public library statistical data final in 2023 (2022 performance). Available: <https://www.libsta.go.kr/statistics/public/stat>
- Park, Hyemin (2008). A Study on the Relation of Organization culture Organizational learning and Knowledge Service Quality: An Empirical Study of Knowledge Service Industry. Master's thesis, Yonsei University, Korea.