공공도서관 조직성과와 조직 커뮤니케이션과의 관계 연구: LibQUAL+^{TM} 모형에 따른 서비스 품질을 중심으로

A Study on the Relationship between Organizational Performance and Organizational Communication in Public Libraries: Based on Service Quality Measured with LibQUAL+^{TM}

김지혜 (Jihae Kim)*
김기영 (Giyeong Kim)**

초 록

조직 커뮤니케이션은 하나의 사회적 체제인 조직에서 구성원의 정보전달 행위를 통해 공동의 목표를 달성하는 과정이며 조직구조의 한 요소이다. 목표달성의 정도와 서비스의 질을 포함하는 효과성, 만족도 등은 조직성과로 표현될 수 있으며 도서관 조직성과로 간주될 수 있는 서비스 품질은 LibQUAL+^{TM} 모형을 통해 측정될 수 있다. 본 연구에서는 조직 커뮤니케이션을 공공도서관 조직성과를 향상시키는 조직요소로 LibQUAL+^{TM} 모형에 따른 서비스 품질을 조직성과로 설정하고 이들의 관계를 통해 커뮤니케이션의 특성이 차원별 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 것을 그 목표로 한다. 이를 위해 수도권에 위치한 8개 공공도서관의 사서 및 이용자 대상 설문조사를 통한 통계적 분석을 시행한다. 연구결과 도서관의 상향, 수평, 하향 커뮤니케이션은 품질의 3개 차원(서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원, 도서관 공간 차원)에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

Organizational communication is an element of organizational structure formation; it is also a process of achieving organizational goals through the information sharing among the staff members in the organization as a social system. Organizational performance is a multidimensional concept composed of efficiency and effectiveness and satisfaction. Effectiveness implies service quality and the degree of goal achievement. Service quality by using the LibQUAL+^{TM} model can be considered as an objective performance measure for libraries. This study aims to identify the effect of organizational communication in public libraries on service quality as a performance measure using the LibQUAL+^{TM} model through statistical analyses of the results from questionnaire surveys of librarieans and users in 8 public libraries in Seoul metropolitan area. The result says the characteristics of organizational communication(upward, horizontal, downward communication) affects the three elements in the library service quality, such as affect of service, information control and library as place.

키워드: 조직 커뮤니케이션, 조직성과, 라이브퀄, 서비스 품질
organizational communication, organizational performance, LibQUAL+^{TM}, service quality

* 연세대학교 문헌정보학과 일반대학원(rayjay625@naver.com) (제1저자)
** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자 : 2014년 8월 16일 ■ 최초심사일자 : 2014년 9월 1일 ■ 게재확정일자 : 2014년 9월 17일
■ 정보관리학회지, 31(3), 65-87, 2014. 〔http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.3.065〕

1. 서 론

1.1 연구의 필요성과 목적

조직이란 협동의지를 가지고 공통의 목표라는 미래 상태를 지향하는 지속적인 사회적 체제 혹은 구조의 한 종류이다(Barnard, 1983; Kats & Kahn, 1966). 조직의 정의는 특성 혹은 구성요소를 규정하는 형태로 다양한 것들이 존재하는데 이는 조직 요건을 상대적으로 부각시키려는 시도라고 할 수 있다(오석홍, 2011). 조직요건은 목표, 2인 이상의 집합체, 규범적 질서, 권한의 계층, 의사전달체제, 유인체제 등 구조, 기술 및 환경을 대표적으로 들 수 있다(Scott, 1966). 도서관은 이러한 요건들과 정의에 부합한 공공 조직이며 국내 공공도서관 조직의 출발은 1920년 최초 건립이후 1964년 현대적 의미의 공공도서관 조직들이 설립되는 시점으로 고려할 수 있다(남태우, 2013).

조직의 구조, 과정, 환경 등 내·외적 요건들을 파악하고 당해 조직 및 목표에 대한 이해를 기반으로 관리·개선하는 것은 조직의 발전과 생존에 필수적인 활동이다. 도서관 현장 및 학계의 조직에 대한 관심과 조직관리 실태 및 수준을 문헌을 통해 살펴보면 해당 분야에 대한 연구나 기록이 상대적으로 부족하다. 송정숙(2010)은 2001년부터 2010년 사이 문헌정보학계 석·박사 학위논문을 중심으로 연구현황을 분석했는데 이중 조직관련 연구는 14건, 0.97% 수준이다. 해당 연구의 주제도 대부분 직무 및 직제개발, 개인 차원의 전문성·직무만족·리더십 강화에 관한 것으로 도서관 경영 분야 내에서도 제한적으로 연구되었음을 살펴볼 수 있다. 이는 도서관이 공공조직의 성격을 가지며 정부기구의 일부로서 존재해온 배경과도 관련이 있을 것이며 도서관 조직의 성격을 규명하는 연구에 대한 필요성을 나타낸다. 도서관을 비롯하여 공공부문을 둘러싼 사회·경제·행정·기술 등 환경과 패러다임이 지속적으로 급변하고 있는 가운데 생존과 발전을 위해 도서관 조직성과를 향상시킬 수 있는 조직관리 및 조직혁신에 대한 관심과 필요성은 더 많이 요구된다.

본 연구는 조직의 3대 요소 중 하나로 조직구조의 근간이며 동시에 조직과정의 효과적인 관리기제로 작용할 수 있는 조직 커뮤니케이션과 도서관의 성과로 간주될 수 있는 서비스 품질과의 관계를 살펴보고자 한다. 조직 커뮤니케이션 유형별 특성을 보이는 집단의 서비스 품질 차이를 이용자 관점에서 조사함으로써 커뮤니케이션과 조직성과간의 관계를 살펴보고자 한다. 이를 위해서 공공도서관 조직 커뮤니케이션을 내부 구성원의 설문과 현황조사를 통해 파악하고, 해당 도서관의 서비스 품질은 이용자 설문을 하여 커뮤니케이션과 성과로서 서비스 품질의 관계를 조사한다.

조직요소로서 커뮤니케이션이 도서관의 성과와 어떤 관계가 있는지 살펴봄으로서 도서관 조직의 발전과 지속을 위한 커뮤니케이션의 필요성과 관리 방향을 제시하는데 이 연구의 목적이 있다.

1.2 연구의 방법과 범위

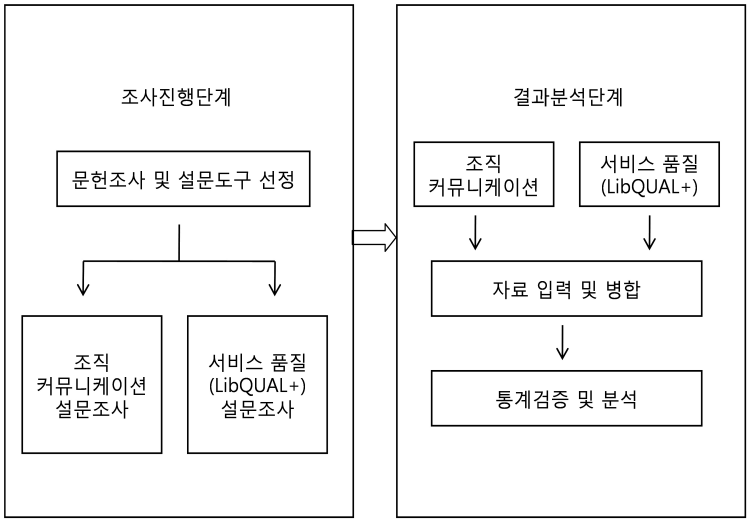
문헌정보학 분야에서 조직 커뮤니케이션과 조직성과의 관계는 도서관 경영 내에서도 타 주제분야에 비해 적게 다루어졌다. 그 범위도 조

직성과에 기여하는 조직관리 요소로 다루기 보다는 사서와 이용자와의 관계에서 커뮤니케이션과 서비스의 만족, 사서간 커뮤니케이션을 통한 대인관계개선, 성취도 향상에 관한 것으로 커뮤니케이션의 대인적 측면과 제한된 기능에만 초점을 맞춰온 것을 문헌들을 통해 살펴볼 수 있다.

조직 커뮤니케이션은 다양한 유형과 차원이 존재하며 조직에서 정보흐름의 주요소로 효과적인 목표달성 및 조직의 유지와 확장을 위한 필수 요소이다. 또한 커뮤니케이션의 지속적인 과정과 형태는 조직구조에 영향을 받고 동시에 구조를 형성하는 주요소이기도 하다.

본 연구에서는 조직성과인 서비스 품질과 조직관리 및 구조적 측면에서 조직 커뮤니케이션과의 관계를 알아본다. 도서관 조직성과는 LibQUAL+^{TM} 모형에 따라 서비스 품질을 측정한다. 성과에 기여하는 관리요소로서 커뮤니케이션은 구조적 분류인 공식적, 비공식적 커뮤니케이션 중 공식적 커뮤니케이션과 전달방향에 따른 상향적, 하향적, 수평적 커뮤니케이션 유형의 수준을 조사한다.

연구목적 달성을 위해 조직성과와 조직 커뮤니케이션에 대한 실증 연구 및 도서관 서비스 품질, 조직 커뮤니케이션과 서비스 품질 측정에 관한 문헌조사를 선행한다. 성과 측정 대상 기관 선정은 커뮤니케이션 특성을 살펴볼 수 있는 조직선정을 위해 홈페이지 및 도서관 통계DB 등을 중심으로 조직현황 조사를 수행하고 해당 도서관 직원을 통해 현황에 대한 자료를 수집한다. 선정된 조직의 직원 대상으로 커뮤니케이션 측정을 위한 설문조사를 수행하고 각각의 도서관 이용자에 대해서는 해당 도서관의 서비스 품질 조사를 위해 LibQUAL+^{TM} 모형을 사용한 만족도 조사를 수행, 연구가설을 설정하고 통계적 유의성을 확인하였다. 그 연구절차는 〈그림 1〉과 같다.



〈그림 1〉 연구진행절차

1.3 이론적 배경

1.3.1 조직성과

성과의 개념은 효과성의 개념과 혼재되어 사용되기도 하며 학자마다 다양한 개념과 견해 차이를 보이고 있다. 조직성과는 사회의 한 시스템으로서의 조직이 수단과 자원의 오용없이 조직 구성원에 대한 부당한 강압을 초래하지 않고 조직의 목표를 달성하는 것으로 객관적으로 측정할 수 있는 결과이다(Porter, 1968; Georgopolous & Tannenbaum, 1975).

조직성과는 다차원적 개념으로 비용절감 노력, 조직 내적인 능률적 방법 모색과 같이 투입 대비 산출의 비율을 나타내는 능률성, 목표로 한 서비스나 재화의 산출, 달성도, 산출물의 품질을 나타내는 효과성, 조직구성원이 조직 내에서 공정하게 취급받고 직무에 긍정적 태도를 가짐으로서 조직성과 증진에 중요한 역할을 하게 된다는 공정성의 개념으로 이루어져 있다.

공공도서관의 활동은 다양한 형태의 도서관 이용자 서비스를 통해 나타나며 이는 도서관 조직의 목표지향적 활동이며 동시에 고객봉사, 구성원의 인식목표에도 속한다. 이용자 서비스는 도서관 서비스 품질과 만족 차원에서 이용자의 지각을 통해 측정될 수 있으며 도서관 조직의 유지와 성장을 위한 자원 확보 등 조직 효과성에 주요한 영향을 미친다.

도서관의 제반 활동의 총체적 결과로 나타나는 서비스의 품질은 특정 서비스의 우수성에 대한 이용자의 전반적인 판단이나 태도 즉 '지각된 서비스 품질'이라고 정의된 바 있다(Parasuraman & Zeithaml, 1985). 이에 제안된 서비스 품질 모형이 SERVQUAL로 고객의 기대와 실제 수행된 서비스와의 비교로부터 인식된 결과 혹은 차이(gap)를 서비스 품질로 보고 이 차이가 작을수록 품질이 높은 것으로 보았다. 서브퀄은 기대 개념을 기반으로 하고 있는데 이 기대를 측정함에 있어 고객 개개인이 갖게 되는 개념적 모호성에 대한 비판이 제기되어 그 대안으로 Cronin & Taylor(1992)가 SERVPERF 모형을 정립하였다. 이는 '서비스품질=성과(performance)'라는 공식으로 표현할 수 있으며 서비스 품질을 지각 수준만으로 성과로서 측정하고자 한 것이다.

서비스 품질은 고객의 지각을 통한 고객 지향적 개념이며 서비스 결과 뿐아니라 과정에 대한 평가, 경험 및 태도와 관련되어 있다. 도서관 제반활동의 산출로 간주될 수 있는 무형의 서비스에 대한 품질평가와 만족은 도서관 조직의 유지 및 발전 등 조직효과성 측면에서 조직성과로 고려될 수 있다.

1.3.2 LibQUAL+^{TM} 모형

도서관 서비스 품질 평가의 도구로 LibQUAL+^{TM} 모형은 이용자들의 인식과 기대를 최소 수준, 현재 인식 수준, 희망 기대 수준 3가지 범주에서 9점 척도로 묻고 각 수준간의 갭 분석을 통해 평가한다. 이는 Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985)가 제시한 '지각된 서비스 품질'이란 개념을 사용하며 소비자의 지각과 기대 간의 차이와 방향, 정도로서 품질을 기대와 성과의 개념에 연결 지은 갭 기반 서비스 품질 방법인 서브퀄에 근거한다.

서비스 품질은 3개의 차원으로 이루어져 있는데, 사서가 이용자에게 확신과 신뢰를 전달하는 능력, 지식과 태도, 개별적 관심과 배려,

이용자에게 즉각적으로 서비스를 제공하고 돕고자 하는 의지와 같은 서비스의 감성적 차원(Affect of Service: AS)과 단위 도서관에서 망라적 장서의 제공에 대한 양과 질의 문제로부터 오프라인 공간 외 정보 포맷을 달리한 온라인 공간 상의 정보접근에 대한 부분을 포함하는 정보통제 차원(Information Control: IC)이 있다. 마지막으로 도서관 공간 차원(Library as Place: LP)으로 학습, 협업, 만남을 위한 실용적인 공간에 대한 커뮤니티의 요구에 부응하는 능력을 평가하는 것이다.

도서관 서비스를 세 가지 차원에서 세 개의 범주로 측정한 LibQUAL+^{TM}을 통해 구한 값으로 서비스 품질평가를 해석하는 방법은 크게 세 가지가 있다.

첫째, 서비스 품질 데이터를 해당 도서관 내에서 시간적으로 해석하는 것, 둘째, 희망 기대치와 최소 기대치간의 차이인 허용범위(zone of tolerance)를 기준으로 해석하여 일정 시점의 이용자 관점을 통한 성과를 살펴보고 전략수립 등 의사결정을 지원할 수 있다. 셋째, 동등집단(peer group) 혹은 기관에 대한 벤치마킹으로 서비스 품질 데이터를 해석하는 방법이다. 벤치마킹 도구로 대표적인 것이 규준화 점수(norm score)로 피험집단의 성과에 대한 정보를 제공하기 위해 참고 그룹 또는 규준화 샘플의 전체 분산과 비교해서 산출한 점수이다. LibQUAL+^{TM} 모형의 최대 특징은 다른 도서관간 및 서비스 설정에 대해 공통으로 사용할 수 있는 비교를 위한 규준값이 제공 가능한 조사 도구의 개발을 목표로 한 점에 있다(노경란, 2004).

서비스 품질 평가도구로서 LibQUAL+^{TM} 모형은 이용자 중심의 측정도구이며 문헌정보학 분야에서 서비스 품질 측정을 위한 갭 분석 이론의 적합성 확인, 지속적으로 누적된 연구 데이터 및 연구결과를 통한 데이터 표준화, 웹 기반 조사를 통한 투명한 평가 결과, 광범위하고 대규모의 일괄 관리가 가능하며 성과측정의 효율성에 대한 표준화 정도를 알게 해주고 성과 측정 비용의 절감 등 의의를 가진다(김윤실, 2002).

1.3.3 조직 커뮤니케이션

조직은 공동의 목표를 가진 두 명 이상의 사람이 모인 위계질서를 가진 집합체로 외부환경과 상호작용을 하며 일정 기간 존속하는 존재이다(Stephen, 2005). 구성원들의 '유형화된 상호작용'을 통해 역할, 지위, 권력, 규범이란 구조를 가지며(Scott, 1992), 구성원들의 목표 지향적 상호작용은 조직 과정에 해당하며 이 과정이 구조의 양태에 영향을 미친다(오석홍, 2011).

커뮤니케이션은 조직과정의 주요 요소로 여러 과정을 복합하는 관리과정에 해당한다. 즉 둘 이상의 조직 구성원간의 정보전달 행위를 통해 특정 상황 하에서 갈등 조정 및 해결과 구성원간의 공감대 형성, 외부환경과의 상호작용 등 기능을 수행하며 조직의 공동 목표를 달성해가는 과정으로 조직의 구조를 형성하는 것이 조직 커뮤니케이션이다.

조직 커뮤니케이션의 유형분류는 다양하나 주요한 것으로 구조적 특성에 기반한 공식성, 비공식성을 기준으로 한 분류, 전달방향을 기준으로 한 분류, 발·수신자의 수를 기준으로 한 분류, 매체 또는 통로를 기준으로 한 분류, 전달망의 형태를 기준으로 한 분류가 있다.

공식성은 권한 및 책임, 의무가 규정된 것을 말하며, 비공식성은 개인의 요구에 바탕을 둔

개인 간의 접촉 및 상호작용을 말한다(홍순이, 1998). 즉 공식적 커뮤니케이션은 조직에서 공식적으로 규정된 체계와 절차를 기반으로 한 것으로 조직목표, 가치, 비전 등을 공유하거나 구성원 간 업무분담, 조정 및 협의 등을 진행한다. 이는 당사자 간의 권한 관계를 중심으로 상향적, 하향적, 수평적 커뮤니케이션 형태로 나눌 수 있다(Dunham, 1984).

비공식적 커뮤니케이션은 조직의 공식적 규범 및 경로 외에서 나타나는 것으로 조직의 역동성과 창조성을 부여하기도 하지만, 공식적 커뮤니케이션을 교란시키거나 정보를 왜곡시킴으로써 효율성을 저하시키기도 한다(홍기선, 1984).

전달방향을 기준으로 한 수직적 커뮤니케이션으로 상향적 커뮤니케이션은 조직의 수직적 계층관계에서 하위에서 상위로 전달되는 커뮤니케이션이다. 관리층에 새로운 아이디어 제공 등으로 보다 나은 의사결정을 이끌 수도 있고 직원 참여를 통해 직무관여나 몰입을 유도할 수 있다(왕경숙, 2004). 업무나 문제의 보고, 현황 보고, 건의, 정책 질문 및 의견 개진 등 제안제도, 보고제도 등을 통해 이루어진다.

하향적 커뮤니케이션은 관리층으로부터 공식적인 경로를 통해 하달되는 것으로 업무지시, 명령, 설명, 업무평가, 조직목표와 이념 설정과 전달이 해당된다. 관리자가 업무이해가 명확한 상태에서 정확하게 적시에 이루어질 경우 조직의 효율성을 얻을 수 있으나 업무나 분위기 파악이 정확치 않은 상태에서 과도하게 이루질 때 구성원의 갈등과 불만을 야기한다.

수평적 커뮤니케이션은 조직내 위계 수준이 동등한 구성원 혹은 부서간의 커뮤니케이션으로 대표적인 것이 업무협조이다. 업무조정의 기능과 효과적인 결과를 촉진할 수 있는 가능성을 높이고 조직 효율성을 향상시킨다.

1.3.4 조직 커뮤니케이션 관련 연구

조직 커뮤니케이션과 조직 효과성 또는 성과에 관한 연구들은 대부분 커뮤니케이션 유형 및 만족과 조직 효과성으로서 직무만족, 직무몰입, 이직의도 및 직무스트레스와의 관계에 관한 것이다. 연구집단으로는 간호사, 초등학교 교사, 대학교 직원, 특전부대 군인, 학습지 교사, 공무원 집단 등이 있다. 최성숙(2010)은 초등학교 교사를 대상으로 조직 커뮤니케이션 유형과 효과성 관계에서 공식적 및 비공식적 커뮤니케이션이 직무만족에 정적인 영향을 미친 반면 하향적 커뮤니케이션이 영향을 미치지 못함을 분석하고 이를 교사집단의 전문직으로서 특성으로 제시하였다. 임은하(2010)는 병원조직의 행정조직 및 의료조직의 이중 구조적 특성에 따른 조직 커뮤니케이션의 문제점과 그로 인한 고객 요구 대응체제의 어려움이 의료서비스 품질에 미치는 영향을 살펴보았다. 조직 커뮤니케이션의 전략적 운영을 통해 조직의 이중적 구조에서 나타나는 문제점과 조직성과로서 서비스 품질에 긍정적인 영향을 미치는 커뮤니케이션 주요 요소를 도출하였다.

도서관 조직에서 커뮤니케이션과 성과에 관한 연구로는 참고사서, 아동사서 등 전문사서와 이용자와의 대인적 측면에 따른 커뮤니케이션과 만족도, 대학도서관 사서의 소외감과 커뮤니케이션 폐쇄성 등에 따른 커뮤니케이션 수준 측정과 개인적 차원의 커뮤니케이션 책임과 개선에 관한 것들이 있다. 송기호(2012)는 사서교사 특성 변인에 따른 조직 커뮤니케이션

만족도가 학교도서관의 정보, 교육봉사에 미치는 영향을 전국도서관 운영평가지표를 토대로 교육, 독서프로그램 운영, 정보활용 교육, 도서관 활용수업, 자료 이용현황 등을 측정하여 살펴보았다. 결과 커뮤니케이션 평균 만족도에 따른 업무성과의 차이를 보여주었으나 만족도 평가에 있어서는 이용자 관점보다 도서관 내부 관점 및 기준에 따른 평가가 이루어졌음을 알 수 있다. 조찬식(2014)은 도서관 관리자의 커뮤니케이션 능력과 직원의 주관적 직무성과 및 역할갈등과의 관계를 살펴보았는데 이는 도서관을 경영조직체로 커뮤니케이션을 조직관리 요소로 접근하였다는데 기존의 커뮤니케이션 연구와 다른 의의를 가진다.

국외 연구사례로는 은행직원, 간호사, 소매조직 영업점 직원 등을 대상으로 조직 커뮤니케이션과 조직성과 혹은 효과성 차원으로 직무만족을 중심으로 관계를 밝히고 척도개발에 관한 것이 주를 이루고 있다. Penley & Hawkins (1985)가 커뮤니케이션과 리더십간의 관계 탐색을 통해 커뮤니케이션의 5가지 차원과 17문항의 상급자와 하급자간 대인커뮤니케이션 측정 척도를 도출하였다. Pincus(1986)는 커뮤니케이션 만족과 직무만족 및 직무성과간 관계 연구를 통해 대표적인 커뮤니케이션 척도인 Downs & Hazen의 척도에 최고 경영자의 관계라는 요인을 추가해 9개 요인으로 커뮤니케이션 만족 개념을 구성하였다.

Gray(2004)는 커뮤니케이션 만족 질문지의 커뮤니케이션 요인분석(Communication Factor Analysis: CFA)을 구조방정식 모델을 사용하여 복합 요인을 최소화함으로써 전체적인 신뢰성과 타당성을 향상시켜 Downs & Hazen의 8개 요인중 하급자와의 상향, 하향 커뮤니케이션 요인을 제거하여 7개 요인으로 분석하였다.

2. 공공도서관의 조직커뮤니케이션에 따른 조직성과 조사

2.1 연구모형 및 가설

본 연구에서는 도서관의 인적자원이며 서비스 생산의 주체인 사서의 인식을 통해 조직 운영방식 및 구조적 특성에 해당하는 조직 커뮤니케이션을 살피고 내부 활동의 성과에 해당하는 도서관 서비스 품질과의 관계를 살펴보고자 한다. 이를 위한 조직성과와 서비스 품질에 대한 개념 정의로 조직성과는 Brewer & Seldon (2000)의 효과성 차원으로 도서관 조직이 목표로 하는 서비스 달성도를 이용자 관점에서 측정한 서비스 품질로 정의하였다. 서비스 품질은 Parasuraman 등(1988)의 갭 모형에 따른 기대와 지각의 차이를 측정하는 SERVQUAL 개념과 지각만으로 품질을 측정하는 Cronin & Taylor(1992)의 SERVPERF 모형 개념 두 가지를 채택하여 LibQUAL+^{TM}을 통해 갭과 지각에 해당하는 현재 인식치 모두를 살펴보고자 한다.

서비스 품질은 유형적 실체라기 보다 과정적 요소로 객관적 척도에 의한 측정이 어렵고 고객의 인식으로 측정되며 태도와 관련된 다차원 개념이다(Groonroos, 1984). 갭 모형이 서비스 품질의 과정적 측면이 강조되었다면 SERVPERF는 수행결과 측면에 기초하는 것으로 성과의 협의의 개념을 따르고 결과적 속성에 부합하는 면이 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스의 과정적

측면과 성과의 결과적 속성 각각에 연관성을 가지는 갭과 지각 두 가지 값을 품질의 차원으로 살펴보고자 한다. SERVPERF와 SERVQUAL 모형에 근거해서 서비스 우수성 갭과 지각치 두 가지를 살펴보겠다. 조직 커뮤니케이션 유형을 독립변수로 두고 서비스 품질을 종속변수로 하여 이들 사이의 관계를 검증해 보고자 한다.

분석방법에 있어서는 조직 커뮤니케이션 유형별 집단 범주화를 위해 관련된 변수들을 일변량 일반선형모형(Univariate GLM) 분석을 통해 8개 도서관의 커뮤니케이션 유형별 평균 차이를 비교하고 유의한 차이를 보이는 그룹과 기타 그룹간 0.3의 평균값 갭을 구분하여 상중하 3개 집단으로 나누었다. 이는 성과를 측정하기 위한 서로 다른 조직 커뮤니케이션 특성을 가진 조직군이다. 조직 커뮤니케이션 3개 변인에 대한 각각 3개 그룹과 해당 그룹의 서비스 품질을 일원배치분산분석(ANOVA)을 통해 평균 차이를 살펴보았다.

제시한 연구모형을 검증하기 위한 가설은 조직 커뮤니케이션과 직무성과 및 만족과의 관계를 Downs(1979), Roberts & O'Reilly(1984), Pincus(1984)의 커뮤니케이션 활성화 집단과 직무만족, 직무성과, 직무 몰입 간의 정(+)적 관계, 박창호(1998), 이철우(2000)의 커뮤니케이션 유형별 직무성과와의 관계에 따른 실증적 연구사례들에 기반하였다. 또한 직무만족과 서비스 품질과의 관계는 부제만, 윤우현(2011)의 서비스 산업 종사자들의 직무만족과 서비스 품질과의 정(+)적 관계, 임은하(2010)의 병원 종사자들을 대상으로 한 조직 커뮤니케이션과 의료서비스 품질과의 관계 유의성 등 연구사례에 기반하였다. 이는 조직 커뮤니케이션이 구성원의 동기유발이나 지도력의 개념으로 본 인간 관계론과 이러한 동기유발이 생산성 향상에 기여한다는 인간 자원학파 관점 및 조직의 생산과 유지의 양면적 기능에 기여한다는 신 관료주의 이론적 배경에 기반한다.

그 밖의 상향적, 하향적, 수평적 커뮤니케이션이 조직에 미치는 긍정적 영향 등에 대한 이론적 논의와 선행연구 결과를 바탕으로 전반적인 조직 커뮤니케이션 수준에 따라 목표추구를 위한 조직 활동과 조직 구성원의 동기 등 관리 차이가 발생하여 서비스 품질의 차이가 발생할 것이라는 가정 하에 다음과 같은 연구 문제 및 연구 가설을 설정하였다.

연구문제. 조직 커뮤니케이션의 특성은 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는가.

연구가설 H1. 상향적 커뮤니케이션 수준에 따라 서비스 품질에 차이가 있을 것이다.

연구가설 H2. 하향적 커뮤니케이션 수준에 따라 서비스 품질에 차이가 있을 것이다.

연구가설 H3. 수평적 커뮤니케이션 수준에 따라 서비스 품질에 차이가 있을 것이다.

2.2 조사의 목적과 설계

도서관 조직성과로서 서비스 품질과의 관계를 밝히기 위해 선행연구를 통해 조직성과, 서비스 품질, 조직 커뮤니케이션 관련 개념을 살펴보고 관계에 대한 연구모형을 개발한 후 실증분석을 통해 살펴보고자 한다.

조사대상은 성과 측정 대상기관의 분류를 위

해 조직 커뮤니케이션은 공공도서관 내부 구성원인 사서를 대상으로 하고, 서비스 품질 조사는 선정된 도서관의 성인 이용자로 하였다. 각각의 조사는 해당 분야의 대표적인 척도로 사용되는 설문도구를 사용했으며 2014년 2월부터 3월에 거쳐 직접 해당 공공도서관을 방문하여 설문지 배포 및 회수작업을 실시하였다. 조직 커뮤니케이션의 특성을 조사하기 위해 서울, 경기 지역의 8개 공공도서관 조직의 사서집단을 대상으로 해당 조직의 커뮤니케이션 유형별 만족수준을 설문조사하였다.

도서관 선정기준은 조직의 구조적 특성 지표 중 규모에 해당하는 인적자원을 기준으로 설립연혁 10년 내외의 사서직 10인 정도로 구성된 공공도서관을 중심으로 하되, 교육청 도서관과 같이 순환제 근무를 하는 조직은 중복하여 선택하지 않았다. 조직 커뮤니케이션 변별력을 위해 커뮤니케이션 특성을 보이는 조직을 선택적으로도 선정하였으며, 최고 의사결정자 1인을 제외한 각 조직의 사서직 전체를 대상으로 하여 조직의 전반적인 커뮤니케이션 특성을 도출하는 것을 목적으로 하였다.

조직성과 측정을 위한 이용자 조사는 선정된 도서관의 이용자 최소 20에서 30인을 대상으로 서비스 품질 조사를 수행하였다.

표본과 모집단의 오차는 표본의 크기와 멱함수의 분포를 보이며, 일반적으로 표본크기가 20보다 크면 오차의 크기 변동이 미미하다. 따라서 본 연구에서 서비스 품질을 위한 이용자 조사의 표본 크기는 도서관별 최소 20으로 설정하고, 불성실한 응답을 고려하여 도서관별로 최소 요구크기보다 10 이상의 설문지를 배포하였다. 따라서 개별 도서관 이용자의 설문 배포 수는 30으로 설정, 8개 도서관 이용자 대상 전체 표본크기는 최소 160으로 설정하고 배포수는 도서관별 30으로 설정하였다.

독립 및 종속변수인 두 범주의 조사 내용은 〈표 1〉과 같다.

결과 도출을 위하여 자료의 처리는 데이터 코딩과 크리닝 과정을 거쳐 Microsoft 엑셀과 SPSS 18.0 프로그램을 활용하였다. 측정된 모든 변수들은 각각 빈도, 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 실시하였으며 독립변수의 군집화 및 조직 커뮤니케이션, 서비스 품질간의 연구가설 검증을 위해서는 일변량 일반선형모형, 독립표본 t-test, 일원배치분산분석을 실시하였다. 모든 통계처리는 유의수준 95% 내에서 유의성을 확인하였다.

2.3 조직 커뮤니케이션과 서비스 품질

본 연구에서 조직 커뮤니케이션은 조직 특성

〈표 1〉 조사설계

구 분	조직특성 조사	조직성과 조사
조사항목	조직 커뮤니케이션	서비스 품질(LibQUAL)
조사대상	사서(사서 10인 정도 구성된 공공도서관)	이용자
샘 플 링	전수조사*	기관당 최소 20명 이상
목 적	조직특성의 부여	조직성과 평가

* 최고 의사결정자 1인은 커뮤니케이션 양방향 측정의 어려움으로 제외함

요소로 서비스 품질은 조직성과로 다루어졌다. 우선 성과측정 대상기관의 특성 파악과 군집화를 위한 조직 커뮤니케이션 측정은 구성원의 인식을 조사하는 것으로 측정자 중심의 상향적, 하향적, 수평적 커뮤니케이션 흐름에 대한 전반적인 만족을 통해 평가한다. 보편적인 공공도서관 조직의 관장-과장 또는 팀장급의 중간관리자-사원급 직원 구조에서 상향과 하향의 양방향 측정이 가능한 중간관리자와 사원급 직원을 대상으로 하였으며 최고 의사결정자의 경우 도서관 조직 내에서만 측정시 상향과 하향 양측 측정이 불가능하여 제외하였다. 조사된 조직 커뮤니케이션은 일변량 일반선형모형 분석을 통해 유형별 평균차이를 비교하고 평균값 갭을 비교하여 3개 수준의 집단으로 나누었다.

서비스 품질은 조직 커뮤니케이션 조사 도서관의 이용자를 대상으로 LibQUAL+^{TM} 모형을 사용하여 조사하였다. 커뮤니케이션 만족은 조직 구성원의 지각을 조사하는 것으로 LibQUAL+^{TM}은 이용자의 지각을 통한 태도를 측정하는 지표라는 점에서 공통점을 가진다. 사서 설문조사와 동일한 8개 도서관에 최소 30명을 기준으로 미성년 및 최초 방문자를 제외한 이용자 대상으로 조사하였다. 조사도구인 커뮤니케이션 만족과 LibQUAL+^{TM}은 다년간에 걸쳐 그 신뢰도와 타당성을 인정받고 있는 해당 분야의 보편적인 측정도구를 사용하였다.

2.4 측정도구 및 설문구성

독립변인으로 사용된 커뮤니케이션 만족에 대한 설문지는 대표적 측정도구인 Downs & Hazen의 질문지를 고지효(2002), 박정혜(2002), 김덕애(2012) 등이 공식적, 비공식적 커뮤니케이션에 관한 것으로 재구성한 것을 사용하였다. 문항별 구성내용은 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 조직 커뮤니케이션 설문구성

척도			측정항목	문항	문항번호	출처
커뮤니케이션	공식적 커뮤니케이션	상향적	- 하급자가 업무보고할 때 상급자의 태도 - 하급자가 상급자에게 개인감정을 표현하는 정도 - 하급자의 의견, 제안에 대한 상급자의 수용도, 개방성 - 중요정책에 대한 정보소통의 원활정도	4	Ⅰ-1~4	Downs & Hazen ('77) 고지효 (2002) 김덕애 (2012)
		하향적	- 중요 결정에 대한 상급자의 의사결정 범위 - 문제해결에 대한 상급자의 지시정도 - 문제해결 정보의 출처로써 상급자의 영향력 정도 - 상급자의 지시 전달 수준	4	Ⅰ-5~8	
		수평적	- 업무 관련한 의사표현의 자유로운 정도 - 문제해결에 있어 타부서 동료와 사전협의 정도 - 타부서와 정보공유의 원활한 정도 - 정책결정에 대한 개인의 영향력 정도 - 불확실성, 모험적 상황에서 동료와의 협의 및 결정 정도	5	Ⅰ-9~13	
	비공식 커뮤니케이션		- 비공식 모임이 업무수행에 도움이 되는 정도 - 조직내 비공식 의사소통을 통한 문제해결 정도 - 동료 및 사적모임에서 얻는 정보에 대한 신뢰 정도	3	Ⅰ-14~16	
	기타		업무처리시 사용하는 커뮤니케이션 종류	1	Ⅰ-17	
인구통계학적 변인				6	Ⅲ-1~6	
계				23		

종속변인인 도서관 서비스 품질에 대한 설문지는 LibQUAL+^{TM}을 사용하였으며 서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원, 도서관 공간 차원 3개 서비스 품질 차원에 대한 질문 9개, 8개, 5개 총 22개 문항을 7점 척도로, 인구통계학적 속성에 관한 질문 4문항과 전반적 만족도 2문항, 재이용 의사를 묻는 질문 2문항, 전체 30개 문항으로 구성하였다.

3. 조직 커뮤니케이션과 서비스 품질과의 관계 분석

3.1 표본 특성

본 연구는 조직 특성에 관한 커뮤니케이션 수준 조사 설문과 성과에 관한 도서관 조직 외부 이용자들의 서비스 만족도에 대한 두 개의 설문으로 구성되어 있다.

이용자 만족 설문 응답자는 총8개 도서관 231명이며 커뮤니케이션 설문 응답자는 총8개 도서관 82명이다. 이용자 경우, 미성년자와 최초 이용자를 제외하였다. '월 1회 이하'나 '자주 방문하지 않는다'의 응답자 15.1%를 제외하고 '최소 월 3-5회 이상' 방문하는 이용자가 81.9%이며 기타 연령별 분포는 고르게 이루어졌다. 도서관 이용목적은 대출반납(34.8%), 자료열람(26.8%), 학습(21.7%), 컴퓨터 이용(5.4%), 프로그램 참가(8%), 만남 및 휴식(3.3%)이며 〈표 3〉을 통해 살펴볼 수 있다.

사서 응답자의 경우, 사원급 79.3%, 중간관리자 20.7%이며 근무경력은 '1년 미만' 11%, '1년-5년' 34.1%, '5년-10년' 24.4%, '10년-15년' 6.1%, '15년-20년' 7.3%, '20년 이상' 15.9%로 '10년 이상-20년 미만'의 중간 경력자가 상대적으로 적은 것으로 나타났다.

〈표 3〉 서비스 품질 응답자의 인구 통계적 특성

구분		항목						빈도수(명)	비율(%)
성별(N=225)		남						79	34.2
		여						146	63.2
연령(N=225)		20대						66	28.6
		30대						54	23.4
		40대						61	26.4
		50대 이상						44	19.0
방문횟수(N=224)		거의 매일						29	12.6
		주2-3회						76	32.9
		월3-5회						84	36.4
		월1회 이하						22	9.5
		자주 방문하지 않는다						13	5.6
도서관 이용 목적	수단	대출반납	자료열람	학습	컴퓨터이용	프로그램 참가	만남 휴식		
	빈도(명)	117	90	73	18	27	11		
	비율(%)	34.8	26.8	21.7	5.4	8.0	3.3		

업무처리시 조직 커뮤니케이션으로 도움을 받는 주요 수단들을 살펴보았는데, '상급자의 지시' 20.2%, '동료와의 대화' 19.8%, '결재문서 참조 및 시행' 19%, '조직내 회의' 11.1%, '게시판' 9.9%, '상급자와의 개별면담' 8.7%, '업무보고' 3.2%, '직무교육' 2.8%, '협조문' 2%, '제안제도' 1.6%, '소문' 1.2%, '모임' 등 '기타' 0.8%로 나타났다. 전체적으로 살펴보면 공식적 커뮤니케이션 수단이 69.8%, 비공식적 커뮤니케이션 수단이 30.5%로 나타났다. 〈표 4〉를 통해 살펴볼 수 있다.

3.2 서비스 품질 기술분석

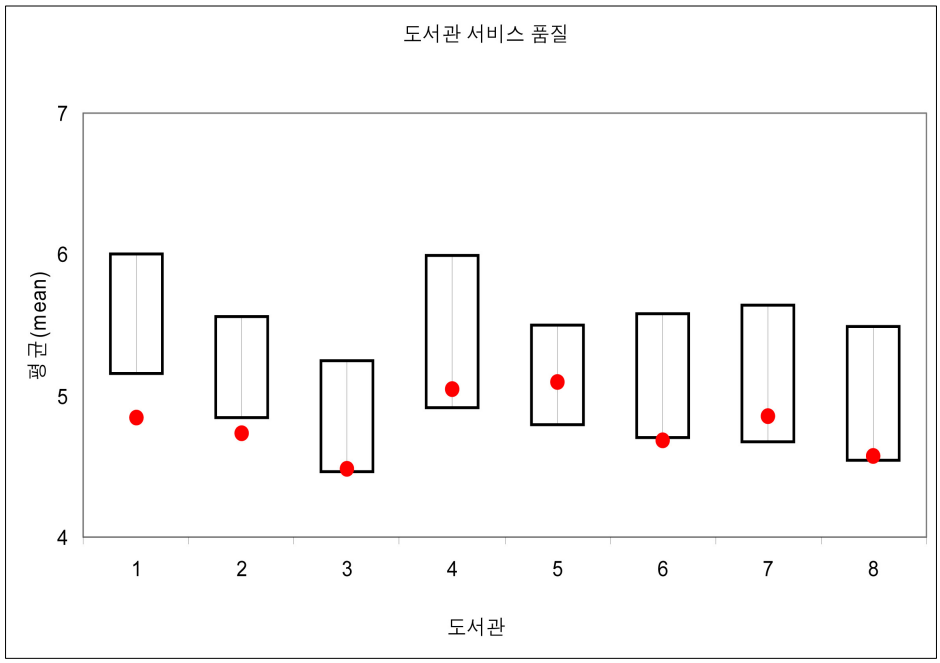
조사 대상 도서관의 전반적인 서비스 품질을 현재 인식치로 살펴보면, 7점 척도에서 서비스의 감성적 차원이 4.09, 정보통제 차원이 3.11, 도서관 공간 차원이 3.6으로 나타났으며 사서와 인적 대면관계를 통한 서비스의 감성적 차원에 비해 정보통제, 도서관 공간 차원에 대한

〈표 4〉 조직 커뮤니케이션 응답자의 인구 통계학적 특성

(단위: 빈도, 비율 %)

구분	항목	빈도수(명)	비율(%)
성별(N=82)	남	13	15.9
	여	69	84.1
연령(N=81)	20대	21	25.6
	30대	34	41.5
	40대	17	20.7
	50대 이상	9	11
학력(N=82)	전문대졸	9	11
	대졸	67	81.7
	대학원 이상	6	7.3
직급(N=82)	사원급	66	79.3
	중간관리자급(팀장 또는 과장)	16	19.5
근무경력(N=82)	1년 미만	9	11
	1년 이상-5년 미만	28	34.1
	5년 이상-10년 미만	20	24.4
	10년 이상-15년 미만	5	6.1
	15년 이상-20년 미만	6	7.3
	20년 이상	13	15.9
담당업무(N=75)	장서개발	16	21.3
	자료조직	18	24
	이용서비스	41	54.7

수단	지시	동료와 대화	결재 문서	회의	게시판	개별 면담	보고	협조문	직무 교육	제안 제도	소문	모임	기타
빈도(명)	51	50	48	28	25	22	8	5	7	4	3	1	1
비율(%)	20.2	19.8	19	11.1	9.9	8.7	3.2	2	2.8	1.6	1.2	.4	.4



	1	2	3	4	5	6	7	8
Perceived	4.8492	4.7367	4.4837	5.0431	5.0977	4.6796	4.8577	4.5788
Desired	6.0069	5.5598	5.2472	5.9963	5.505	5.5785	5.6432	5.4922
Minimum	5.1607	4.8443	4.4593	4.9111	4.7905	4.7097	4.6747	4.5439

〈그림 2〉 도서관별 서비스 품질

* 막대의 상단은 희망 기대치, 하단은 최소 기대치, 점은 현재 인식치를 나타냄.

만족도는 상대적으로 낮게 나타났다. 도서관별 서비스의 현재 인식치와 갭 값을 중심으로 살펴보면 도서관 5가 상대적으로 높은 인식치와 우수성 갭 값을 가지고 있다. 도서관별 서비스의 세 가지 차원을 허용범위 내에서 살펴본 결과는 〈그림 2〉와 같으며 도서관 4, 5, 7이 허용범위 내에 현재 인식치가 존재함으로써 서비스 품질의 수준을 비교해 볼 수 있다.

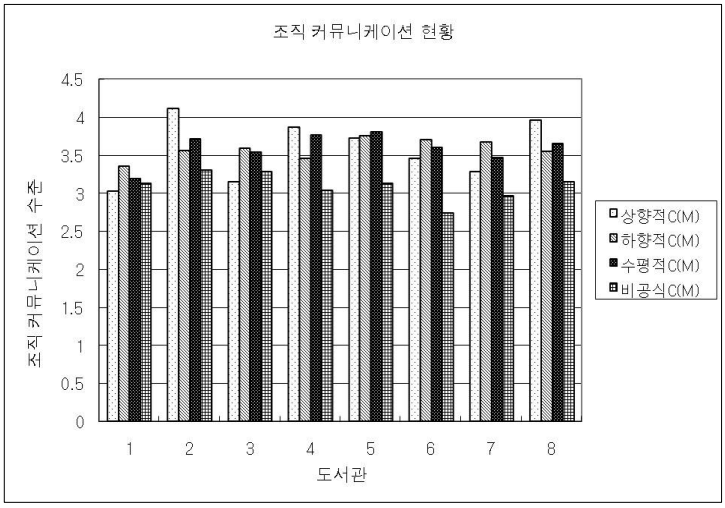
3.3 조직 커뮤니케이션 기술분석

조직 커뮤니케이션에 관한 요인들을 분석 결과 5점 척도 평가에서 전체적으로 3.0 이상을 나타냈으며 공식적 커뮤니케이션에 대한 만족이 상대적으로 높게 나타났다. 공식적 커뮤니케이션 3개 요인의 값이 유사한 수준이나 하향적 및 수평적 커뮤니케이션이 상향적 커뮤니케이션보다 상대적으로 조금 높게 나타났다.

조사 도서관별로 조직 커뮤니케이션 요인별 수준을 살펴보면 평균 3.0 이상의 수준을 보이며 도서관 2, 8이 각각 평균 4.11, 3.95로 상향적 커뮤니케이션이 상대적으로 높게 나타났다. 하향적 커뮤니케이션은 유사한 수준이며 수평적 커뮤니케이션은 도서관 4, 5가 각각 평균 3.76, 3.8

로 높게 나타났다. 각 요인의 평균값들을 비교하면 도서관 1이 3.02, 3.35, 3.18로 전반적인 3개 커뮤니케이션 요인이 낮은 값을 보이고 있다.

본 연구의 가설검증을 위해 조직 커뮤니케이션을 일변량 일반선형모형분석을 통해 평균차이를 비교분석하고 평균의 갭 값을 고려하여 상중하위 3개 그룹으로 나누어 조직의 특성을 개괄하면 〈표 5〉와 같다.



〈그림 3〉 도서관별 조직 커뮤니케이션 현황

〈표 5〉 조직 커뮤니케이션 현황*

	그룹3(상위)								그룹2(중위)								그룹1(하위)							
도서관	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
상향적 커뮤니케이션		○		○				○			○		○	○	○		○							
수평적 커뮤니케이션				○	○					○	○			○	○	○	○							
하향적 커뮤니케이션					○	○	○			○	○	○				○	○							
전반적 커뮤니케이션		○		○	○			○			○			○	○		○							
복잡화	○		○							○		○			○	○					○	○		
집권화							○		○	○	○	○				○					○	○		
공식화		○					○		○		○	○		○		○					○			

* 조직 커뮤니케이션 유형별 상·중·하 그룹과 도서관별(1~8) 커뮤니케이션 유형에 대한 수준을 나타냄.
예를 들어, 도서관 2의 경우 상향적 및 전반적 커뮤니케이션은 상위 그룹, 수평 및 하향적 커뮤니케이션은 중위그룹에 속함을 나타냄 도서관 1의 경우는 전체 커뮤니케이션이 하위 그룹에 속하며 기타 도서관은 커뮤니케이션 유형별로 중, 상위 그룹에 속함을 이 표를 통해 살펴볼 수 있음.

3.4 가설검증

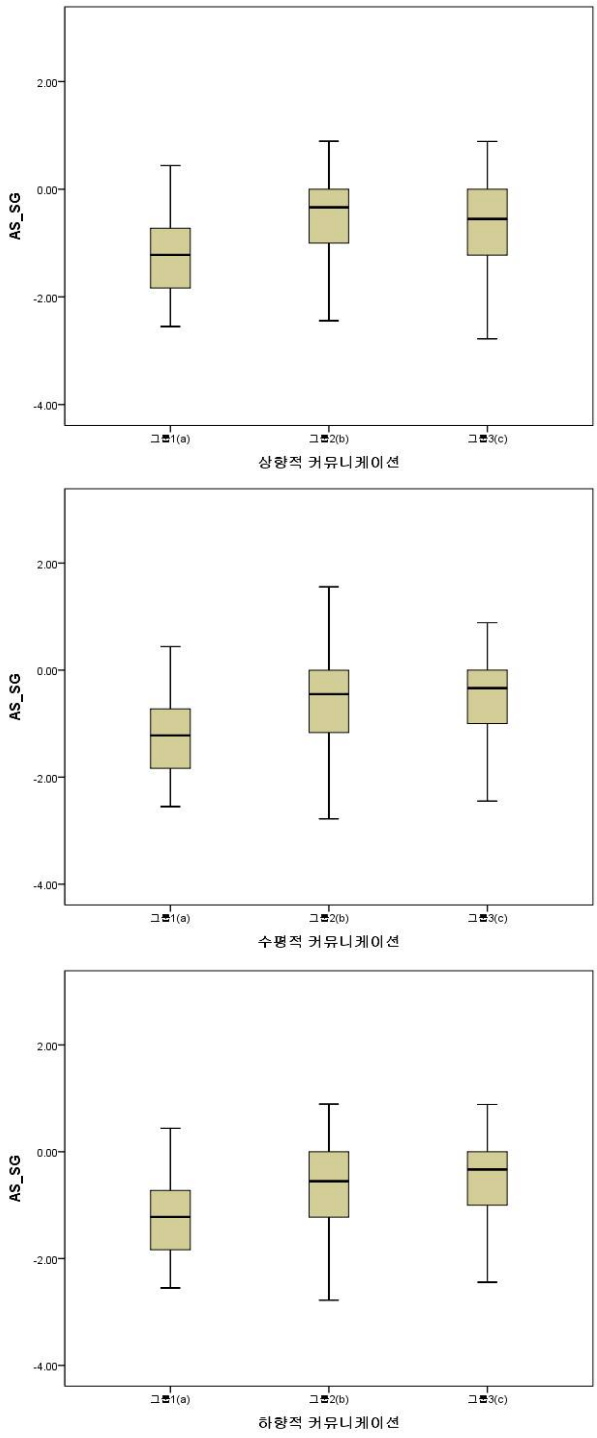
조직 커뮤니케이션 유형별 수준에 따른 서비스 품질의 평균을 비교하기 위해, 커뮤니케이션 유형별로 군집화된 조직군의 서비스 품질을 이용자 설문 231개 케이스에 대한 일원배치분산분석을 실시하였다. 독립변수는 8개 조직의 커뮤니케이션 평균을 상향, 하향, 수평적 커뮤니케이션 세 요인의 수준으로 전체 세 개 변인별 상중하 3개 집단으로 군집화 하였다. 종속변수인 서비스 품질은 LibQUAL+^{TM} 인지값(P: Perceived)과 서비스 우수성 갭 값(SG: Superiority Gap)을 품질의 3개 차원별로 각각 수행하였다.

분석 결과, 서비스 품질을 나타내는 세 가지 차원(서비스의 감성적 차원, 정보통제 차원, 도서관 공간 차원) 가운데 서비스의 감성적 차원 에 대한 상향적 커뮤니케이션 평균에 따른 3개 도서관 그룹간 분산분석 결과 $F(2,228) = 6.583$, $p<.05$, $\eta^2 = .05$로 도서관 그룹 간에는 유의한 차이가 나타났으며, 따라서 상향적 커뮤니케이션은 서비스의 감성적 차원에 영향을 미치는 것으로 판단된다. 서비스의 감성적 차원에 대한 하향적 커뮤니케이션 평균에 따른 3개 도서관 그룹간 분산분석 결과 $F(2,228) = 6.571$, $p<.05$, $\eta^2 = .05$로 유의한 차이가 나타났으며 하향적 커뮤니케이션도 서비스의 감성적 차원에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 수평적 커뮤니케이션 평균의 경우도 $F(2,228) = 6.978$, $p<.05$, $\eta^2 = .06$로 유의한 차이가 나타나 서비스의 감성적 차원과 관계가 있음을 알 수 있다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위해 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 상향적, 하향적, 수평적 커뮤니케이션은 하위 그룹과 중・상위 그룹간의 서비스의 감성적 차원에 있어 서비스 품질 차이가 존재하였다. 서비스의 감성적 차원에 있어서는 모든 유형의 커뮤니케이션이 영향을 미침을 확인할 수 있다.

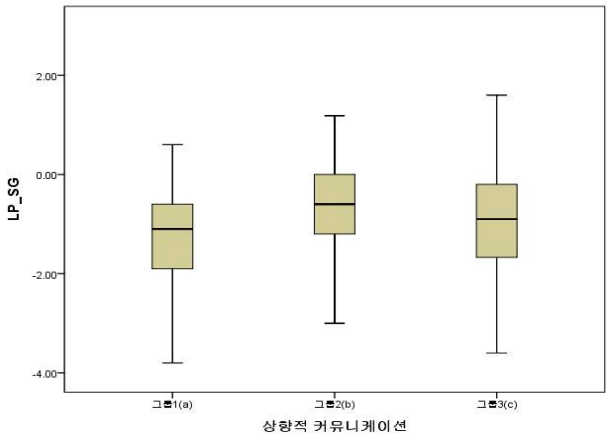
그룹1에 속하는 도서관1과 그룹3에 속하는 도서관4, 5를 대상으로 커뮤니케이션 항목별 평균분석을 통해 특성을 살펴보면, 상향적 커뮤니케이션은 의견, 제안에 대한 상급자의 수용정도, 중요정책에 대한 정보소통의 원활한 정도가 유의한 차이를 나타냈다. 하향적 커뮤니케이션은 상급자의 지시가 전달되는 정도, 수평적 커뮤니케이션은 문제해결시 타부서 동료와 사전협의 정도 및 타부서와 정보공유의 원활한 정도가 유의한 차이를 나타냈다. 즉 전반적인 정보소통과 공유가 잘 이루어지지 않는 집단의 서비스 품질이 유의한 차이를 보이며 낮게 나타남을 알 수 있다.

도서관 공간 차원에 대한 상향적 커뮤니케이션 평균에 따른 3개 도서관 그룹간 분산분석 결과 $F(2, 228) = 3.102$, $p<.05$, $\eta^2 = .03$ 로 도서관 그룹 간에 유의한 차이가 나타났다. 또한 하향적 커뮤니케이션의 경우도 $F(2, 228) = 3.205$, $p<.05$, $\eta^2 = .03$ 로 유의한 차이가 나타났다. 하향적 커뮤니케이션 상위 및 하위 그룹간 도서관 공간 차원에 대한 서비스 품질 차이를 보이는 것을 살펴볼 수 있다.

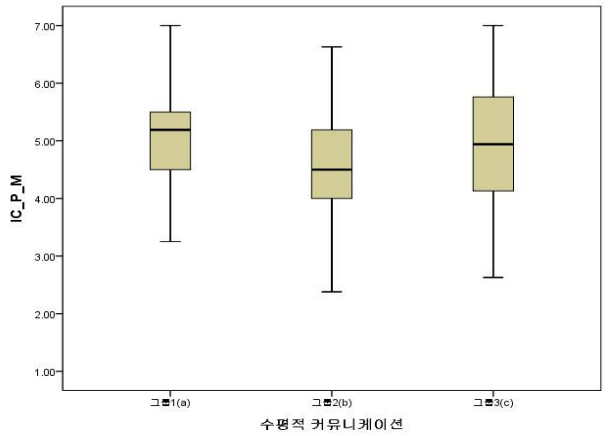
마지막으로 정보통제 차원의 이용자 만족도라 할 수 있는 인지값에 대해 수평적 커뮤니케이션 평균에 따른 3개 도서관 그룹 간 분산분석 결과 $F(2, 228) = 4.461$, $p<.05$, $\eta^2 = .04$ 로 유의한 차이가 나타났다. 커뮤니케이션 중, 하위 그룹간 정보통제 차원과 유의한 차이가 나타났다. 정보통제 차원은 도서관 내부의 장서개발과 자료조



〈그림 4〉 커뮤니케이션 유형별 수준에 따른 서비스의 감성적 차원



〈그림 5〉 커뮤니케이션 유형별 수준에 따른 도서관 공간 차원



〈그림 6〉 커뮤니케이션 유형별 수준에 따른 정보통제 차원

직과 관련된 부분으로 간주할 수 있다.

조직 커뮤니케이션 유형별 수준에 따라 서비스 품질에 차이가 있을 것이란 가설 검증의 결과는 상향적 및 하향적 커뮤니케이션 수준의 경우, 서비스의 감성적 차원과 도서관 공간 차원에 차이가 있음을 확인할 수 있다. 수평적 커뮤니케이션의 경우 서비스의 감성적 차원과 정보통제 차원에 차이를 나타냈다.

3.5 토론

본 연구는 도서관 조직의 성과를 향상시키는 조직관리 차원에서 커뮤니케이션과 서비스 품질과의 관계를 파악하는 것을 목표로 하였다. 이를 위해 조직 커뮤니케이션을 중심으로 조직의 특성을 규정하고 해당 도서관 조직의 서비스 품질을 설문조사를 수행한 후 통계적으로 검증하였다. 서비스 품질은 서비스, 정보통제, 공간 관련 세 가지 차원에 대한 조직 외부 구성원의 기대와 인식간의 차이를 통해 그 우수성 정도를 살펴보거나 서비스 사용 결과 만족이 반영된 인식치를 통해 살펴볼 수 있다. 서비스 생산주체인 조직의 주요소로서 커뮤니케이션은 상향적, 하향적, 수평적이 있으며 유형별 또는 조직별 수준을 달리 한다. 따라서 서비스 생산의 주체인 조직의 커뮤니케이션 수준은 유형별로 상중하 그룹으로 나뉘어 조사되었다.

그 결과, 유형별 및 전반적인 커뮤니케이션 수준 상위 그룹이 서비스의 감성적 차원 우수성이 높았으며 도서관 공간 차원은 상향적, 하향적 커뮤니케이션이 수평적 커뮤니케이션의 경우는 정보통제 차원의 인식치에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스의 감성적 차원은 사서의 공감, 응답, 보증, 신뢰 등과 같은 것이 이용자 관점에서 평가되는 인적자원의 품질에 관한 것이며 정보통제 차원은 도서관의 정보자원과 접근 등 생산활동에 대한 평가라 볼 수 있다. 공간 차원은 도서관 공간에 대한 요구와 이를 기반으로 표출되는 고객의 요구에 부응하는 서비스 품질로 간주할 수 있다.

즉 인적 자원의 품질에 관련해서는 모든 커뮤니케이션 요소에 영향을 받는 것으로 나타나는데 이는 하향적 커뮤니케이션을 통한 지도 및 조직화, 명확화, 상향적 및 수평적 커뮤니케이션을 통한 구성원의 동기유발 등과 관련해 조직 생산성 향상에 기여한다는 인간 자원학파 관점에서 이유를 추론해 볼 수 있다. 또한 다수 선행연구들에서 검증된 조직 커뮤니케이션과 조직성과가 직무만족과 참여의식, 자율성 기반의 직무몰입을 중심으로 나타난다는 점도 고려할 수 있다.

정보통제 차원은 정보자원과 온오프라인상에서의 정보접근에 관한 사항으로 조직 내부 장서개발과 자료조직 직무와 관련된다. 이용자에게 제공되기 전단계로 각각의 직무 연결성과 완결성이 직무 생산단위에서 타부서 동료와 사전협의, 정보공유, 업무관련 의사표현 등 수평적 커뮤니케이션을 통해 품질이 향상될 수 있음을 시사한다.

도서관 공간 차원은 공간에 이용자의 만족도를 평가하는 것으로 상위 단계의 정책방향에 따른 지시나 의사결정에 따른 하향적 커뮤니케이션, 공간에 대한 요구를 수렴하고 제안이나 의견 등 수용정도와 관련한 상향적 커뮤니케이션에 따라 개선될 수 있을 것이라 예측된다.

그 밖에 설문에서 이루어진 추가 질문 중 구

성원 특징을 비교하여 보면 하향적 커뮤니케이션이 상위인 도서관5는 20대 직원(77.8%)과 5년 미만 근무 직원(88.9%) 비율이 타 연령대보다 높다. 상향적 커뮤니케이션이 상위인 도서관4는 30대 직원(54.1%)과 1년-10년 근무 경력자(72.8%)가 상대적으로 높게 나타났다. 모든 커뮤니케이션 유형이 하위그룹에 속한 도서관1은 10년 이상 근무 경력자(30.8%), 1년-5년 경력자(53.8%)이며 40대(30.8%), 50대 이상(7.7%)가 타 도서관에 비해 다수 존재했다. 즉 근무경력이 적고 연령대가 낮은 직원이 다수인 조직에서 하향적 커뮤니케이션이 상위로 나타났으며, 중간 경력자와 30대 직원이 다수인 조직에서 상향적 커뮤니케이션이 상위로 나타났다. 반면 연령이나 근무경력의 구성비 차가 크지 않은 가운데 타 조직에 비해 경력자가 많으며 고연령대가 존재하는 조직의 경우 전반적인 커뮤니케이션이 하위수준으로 나타났다. 이는 조직 커뮤니케이션이 구성원의 근무 경력이나 연령대 등에 따라 적절한 수준과 형태로 고려되어야 함을 시사한다.

조직 커뮤니케이션 수단 부분에서는 하향적이며 수평적 커뮤니케이션이 상위에 속한 도서관5는 상대적으로 타 조직보다 적은 수단을 사용하나 상사의 지시와 개별면담 등 관리자의 영향력이 많이 개입되는 수단이 사용되었으며 동료와의 대화도 상대적으로 높게 나타났다. 상향적, 수평적 커뮤니케이션이 상위에 속한 도서관4는 다양한 커뮤니케이션 수단을 사용하며 관리자의 지시뿐 아니라 직원의 제안과 동료간 대화 등이 유사한 수준으로 나타났으며 타조직에 비해 회의가 높게 나타났다. 도서관1의 경우는 두드러지게 활발한 커뮤니케이션 수단이 보이지 않는 가운데 결재문서가 상대적으로 높게 나타났으며 수평적 커뮤니케이션 활동이 상대적으로 적게 나타났다. 이는 과도한 문서화, 공식화 형태가 직무소외나 단순화 등 커뮤니케이션 폐쇄성을 조장할 가능성에 대해 생각하게 하며 다른 커뮤니케이션 수단의 사용 등 커뮤니케이션 수단의 다양한 사용과 상호 보완효과에 대해서 생각하게 한다.

커뮤니케이션 도구를 사용함에 있어서도 선택과 수준의 중요성을 생각하게 하며 수평적 커뮤니케이션이 원활한 집단이 상향적 및 하향적 등 조직 커뮤니케이션 전반의 활성화에 기여한 다든지 커뮤니케이션 유형별로 촉발효과에 대한 연구도 고려해 볼 수 있겠다.

Leavitt(1965)는 조직을 제품과 서비스 생산에 관한 과업변수, 조직 구성원으로서의 행위자인 인적변수, 권한체계 및 업무 흐름과 커뮤니케이션 체계에 관한 구조변수 등이 상호작용하는 복합적인 시스템이라고 정의하였다. 이들 변수는 성과의 변화를 가져오는 전략적 요소이기도 하다(천명섭, 2011). 조직개발에 대한 다양한 접근법 중 구조적 접근법에는 이러한 조직의 커뮤니케이션 체계를 업무와 조직 특성에 맞도록 설계하는 것이다. LibQUAL+^{TM}에 따라 측정되는 서비스 품질은 이러한 과업, 인적, 기술 및 구조변수를 대변하는 것으로서 각각의 특성에 적합한 조직 커뮤니케이션 체계를 설계함으로서 조직성과에 이바지할 수 있다.

가령 장서개발과 자료조직 부문과 같은 직무단위에서는 수평적 커뮤니케이션이 원활하게 이루어질 수 있는 조직구조 개편과 커뮤니케이션 수단 개발 등을 통해 성과향상을 도모할 수 있다.

공간 및 이에 대한 이용자의 요구와 조직내 정보흐름은 요구수렴과 보고 및 제안 등 상향적 커뮤니케이션과 이에 대한 수용과 정책설정 및 의사결정과 지시를 통한 하향적 커뮤니케이션을 통해 품질이 개선될 수 있다.

이용자 관점에서 조직의 인적자원으로부터 받을 수 있는 서비스 품질을 향상시키기 위해 내부 관리기제로 상하・수평 관계의 커뮤니케이션은 관계 및 정보라는 측면에서 조직 목표 공유와 달성을 위한 자원의 활용과 관리의 주요소로 판단된다. 또한 장서개발 및 자료조직과 관련된 정보통제 차원의 품질은 정보공유 및 사전협의 등을 거쳐 품질의 완결성과 일관성을 기할 수 있는 수평적 커뮤니케이션과 이들을 통합・조정할 하향적 커뮤니케이션의 필요성이 상대적으로 제기되는데 현재와 같이 직능 단위로 분할된 복잡화가 이루어진 도서관 조직구조에서는 해당 커뮤니케이션의 수준에 따라 서비스 품질의 수준을 달리할 것으로 판단된다.

조직 커뮤니케이션은 조직의 성장주기 뿐아니라 조직구조 전반에 관계된 요소로서 성과측정시 조직 커뮤니케이션이 효과적으로 작동 가능한 기반인가에 대한 조직 환경도 고려되어야 할 것이다.

조사된 8개 도서관을 비롯하여 대부분의 공공도서관은 장서개발, 자료조직, 이용서비스의 대구분하에 세부기능단위로 이루어진 자료정리, 열람봉사 형태의 조직구조를 갖추고 있다. 이는 조직 관리 차원에서 최종 산출물 생산을 위해 단계별로 분할한 형태로 기능 단위의 효율성을 꾀할 수 있는 구조이다. 이와 같은 구조는 동일 기능내 커뮤니케이션이나 지시, 통제 등과 같은 하향적 커뮤니케이션 정도가 영향을 미칠 수 있다. 도서관 조직의 경우 대규모 국가도서관이나 소수의 도서관을 제외하고는 공공도서관의 경우 사서인력 10인 정도를 보유한 것이 평균적인 조직규모로 고유 기능별 사서 1인 정도를 생각할 수 있다. 이런 환경에서 조직 커뮤니케이션이 다양한 형태로 조직성과에 영향을 미칠 수 있는 구조인지 고려해볼 일이다. 또한 조직 외부 이용자 관점에서 도서관의 서비스 품질과 해당 품질에 대한 커뮤니케이션을 고려할 때 도서관 조직의 구조가 효과적인지 생각해볼 필요가 있다. 조직 커뮤니케이션이 조직의 필수 요건이며 조직성과에 다양한 형태로 영향을 미칠 수 있다면, 커뮤니케이션이 활성화될 수 있는 기반에 대해 인적, 관리적 측면 뿐아니라 조직 구조적 측면에서도 고려되어야 한다. 커뮤니케이션은 전달망 유형에 따라서도 살펴볼 수 있는데 이는 커뮤니케이션 효과뿐 아니라 리더십이나 리더 출현, 구조 형성 등에도 영향을 주고받는다(Leavitt, 1951). 실제 도서관 조직은 커뮤니케이션 전달망 유형 중 바퀴형 커뮤니케이션에 가까운 조직구조를 보이고 있어 타 기능과의 수평 커뮤니케이션이나 타 부서와의 상하 커뮤니케이션 등이 활성화되기 어려운 구조적 특징을 보인다.

조직 커뮤니케이션과 조직성과와의 관계를 살펴봄으로서 성과 또는 커뮤니케이션을 향상시킬 수 있는 도서관 조직의 구조적 특성, 도서관 서비스 특성 연구의 필요성을 생각할 수 있다. 도서관 조직의 구조와 연관된 커뮤니케이션 전달망 유형에 따라 서비스 품질 차원별 성과에 대한 영향, 커뮤니케이션의 수준을 살펴볼 수도 있을 것이다. 이러한 연구들은 이용자

관점의 서비스 품질 우수성에 기여함으로써 조직의 성과 향상에 기여하는 다양한 조직관리 및 개편 방안을 제공하는데 활용할 수 있을 것이라 기대된다.

4. 결 론

본 연구에서는 도서관이 목표를 지향하고 생존 및 발전하는 사회적 유기체인 조직으로 성과를 달성하기 위해 조직 커뮤니케이션을 중요한 조직 요소로서 간주하였다. 이에 공공도서관 조직을 대상으로 커뮤니케이션 유형과 수준에 따라 도서관 성과로서 서비스 품질의 차이를 확인하였으며 유형별로 서비스 품질의 서로 다른 차원에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. LibQUAL+^{TM}은 도서관의 서비스 품질을 인적자원, 정보자원 및 공간 인프라를 기반으로 한 정보흐름의 품질을 평가하며 도서관 조직의 이러한 자원들은 그 속성에 따라 커뮤니케이션 유형별로 영향을 달리 할 것으로 예측하였다.

본 연구는 도서관의 조직 커뮤니케이션을 조직성과와 연관지어 살펴보았다는 것과 조직 커뮤니케이션을 조직적 차원과 이용자 관점에서 고려해 보았다는데 의의가 있다.

본 연구는 조직규모로 일정 규모의 사서 인력을 보유한 공공도서관을 대상으로 하였기 때문에 특정 유형의 커뮤니케이션과 성과를 서로 다른 규모나 관종의 도서관 조직에 획일적으로 적용하기 어렵다. 연구 결과에서 추론하였던 바대로 성과의 속성, 자원의 규모와 속성, 조직 구조적 특성 등에 따라 적합한 유형과 수준의 조직 커뮤니케이션을 고려해야 할 것이다.

또한 조직 커뮤니케이션에 따른 조직성과를 확인하기 위해 LibQUAL+^{TM} 모형에 따른 서비스 품질 측정방식이 아닌 조직 내・외부의 관점에서 성과를 보다 다각적으로 확인할 수 있는 연구가 이루어질 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

고지효 (2002). 조직내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 전국 교육대학교의 관리직원을 대상으로. 석사학위논문, 제주대학교 행정대학원.

김윤실 (2002). 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교 대학원.

송정숙 (2010). 한국문헌정보학의 연구현황분석. 한국도서관 정보학회지, 41(4), 333-353.

오석홍 (2011). 조직이론. 서울: 박영사.

임은하 (2010). 고객만족 경영과 조직내 커뮤니케이션이 의료서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 숭실대학교 경영대학원.

조찬식, 최항석 (2014). 도서관 관리자의 커뮤니케이션 능력이 직원들의 주관적 직무성과와 역할갈등에 미치는 영향. 한국문헌정보학회지, 48(2), 399-414.

http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.399

최성숙 (2010). 조직내 커뮤니케이션 유형에 따른 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 강원도 춘천시에 근무하는 초등교사를 대상으로. 석사학위논문, 강원대학교 정보과학대학원.

홍순이, 홍용기 (1998). 커뮤니케이션론. 서울: 한올출판사.

Barnard, C.I. (1938). The function of the executive. 8th ed. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Cook, C., Health, F., & Thompson, B. (2002). Score norms for improving library service quality: a LibQUAL+^{TM} study. Libraries and the Academy, 2(1), 13-26.

Cook, C., Health, F., & Thompson, B. (2003). Zones of Tolerance in perceptions of library service quality: a LibQUAL+^{TM} study. portal: Libraries and the Academy, 3(1), 113-123.

Cook, C., Thompson, B., & Kyrilliou, M. (2010). "Does using item sampling methods in library service quality assessment affect score norms?: a LibQUAL+^{TM} Lite study." 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference, 27 May, Chania, Greece.

Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of Marketing, 58, 55-68.

Downs, C.W., & Hazen, M.D. (1973). An empirical and the theoretical investigation of communication satisfaction. Annual Meeting of the Speech Communication Assessment, 8-11 November, New York.

Downs, C.W., & Hazen, M.D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. Journal of Business Communication, 14, 63-73.

Dunham, R.B. (1984). Organizational behavior: People and process in management, Homewood, III: Irwin.

Gray, J., & Laidlaw, H. (2004). Improving the measurement of communication satisfaction. Management Communication Quarterly, 17, 425-448.

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. European Journal of Marketing, 18(4), 30-44.

Katz, D., & Kahn, R. (1978). The social psychology of organization. 2nd ed. New York: Wiley.

Leavitt, H.J. (1965). Applied organizational changes in industry: Structural, technological and humanistic approaches. Handbook of Organization, Chicago, NY: Wiley.

Parasuraman, A., Zeithaml, B.A. et al. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Penley & Hawkins (1985). Studying interpersonal communication in organizations: A leadership application. Academy of Management Journal, 28(2), 309-326.

Pincus, J.D. (1986). Communication job satisfaction and job performance. Human Communication Research, 12, 396-419.

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

Choi, Chan Sik, & Choi, Hang Sok (2014). The influence of the library manager's communication ability on job performance and role-conflict of the library staff. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 48(2), 399-414.
http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.399

Choi, Seong Suk (2010). A Study on influence of communication style in organization job satisfaction: Focused on the elementary school teachers in chuncheon-si. Master's Thesis, Graduate School of Information Science, Kangwon National University.

Kim Yun Sil (2002). A study on evaluating service quality in special libraries. Master's Thesis, Dept. of Library & Information Science, The Graduate School, Yonsei University.

Koh, Ji Hyo (2002). A study on communication effect on duty satisfaction in university organizations. Master's Thesis, Cheju University Graduate School of Administration.

Lim, Eun-Ha (2010). A study on the effect of customer satisfaction management and intraorganizational communication on medical service quality. Master's Thesis, Dept. of Service Management, Soonsil University.

Song, Jung-Sook (2010). Trends in library & information research in Korea: Focused on master's theses & doctoral dissertations from 2001 to 2010. Korea Society for Information & Management, 41(4), 333-353.