

공공도서관 사서들의 혁신행동이 서비스 품질에 미치는 영향 연구

A Study on the Effects of Librarians' Innovative Work Behavior on Service Quality in Public Libraries

송 현 경 (Hyunkyung Song)*

목 차

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 서론 | 4. 분석 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 논의 |
| 3. 연구방법 | 6. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위하여 본 연구는 수도권 공공도서관 7곳의 사서 및 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 사서 데이터 77건, 이용자 데이터 309건을 분석 대상으로 삼았다. 사서를 대상으로 혁신행동을, 이용자를 대상으로 서비스 품질을 조사하였다. 분석 결과, 혁신행동의 완성 단계인 아이디어 구현은 정보통제 차원에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 혁신행동의 첫 단계인 아이디어 생성은 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아이디어 생성에 머무르고 아이디어 홍보와 구현 등 다음 단계로 나아가지 않는 상황은 서비스 품질을 저하시키는 것으로 해석되었다. 본 연구는 공공도서관에 혁신행동 개념을 적용하였으며 공공도서관 사서들의 혁신행동이 서비스 품질에 미치는 영향을 실증 연구를 통해 제시하였다는 데에서 의의를 찾을 수 있다.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the impact of public library librarians' innovative work behavior on service quality, which is an indicator of organizational performance. To achieve this goal, the study surveyed both librarians and users of seven public libraries in the Seoul metropolitan area and assessed 77 cases of librarian data and 309 cases of user data. The innovative work behaviors of librarians and the quality of service provided to users were examined. The analysis showed that idea realization, the final stage of innovative work behavior, was beneficial for information control. However, idea generation, the initial stage of innovative behavior, adversely affected the affect of service and information control dimensions. The situation where the process stalled at the idea generation stage without progressing to the next stage (idea promotion or realization), was interpreted as leading to decreased service quality. The significance of this study is that it applied the concept of innovative work behavior to public libraries and suggested the impact of public librarians' innovative work behavior on service quality using an empirical method.

키워드: 공공도서관, 사서, 혁신, 혁신행동, 서비스 품질

Public Library, Librarian, Innovation, Innovative Work Behavior, Service Quality

* 내일신문 기자, 명지대학교 문헌정보학과 겸임교수

(funnysong@naeil.com / ISNI 0000 0005 0806 5623)

논문접수일자: 2024년 1월 22일 최초심사일자: 2024년 2월 1일 게재확정일자: 2024년 2월 10일

한국문헌정보학회지, 58(1): 417-439, 2024. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.417>

* Copyright © 2024 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

사회 변화와 기술 발전이 갈수록 빨라지는 가운데 공공도서관 이용자들의 요구는 빠르게 변화하며 다양화하고 있다. 이에 따라 공공도서관들은 이용자들의 변화하는 요구에 신속하고 안정적으로 대응하여 다양한 서비스를 개발하고 운영해왔다. 특히, 코로나19 상황에서 공공도서관들은 다양한 대출/반납 및 비대면 서비스를 개발하고 실행에 옮겼으며 최근엔 뉴노멀 시대를 맞아 대면 서비스뿐 아니라 비대면 서비스도 지속적으로 이어가고 있다.

이처럼 공공도서관이 사회 변화에 맞추어 이용자들이 필요로 하는 서비스를 개발, 제공하여 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 조직 전체의 지속적인 혁신이 기반이 되어야 한다. 혁신은 개인, 팀 혹은 조직에 새로운 아이디어, 절차 등을 의도적으로 도입 및 적용하여 혜택을 주는 것으로 정의된다(West & Farr, 1990). 특히, 혁신은 조직의 장기적인 생존을 위해 중요한 것으로 인식되어 각 조직과 연구자들의 지속적인 관심을 받아왔다(Scott & Bruce, 1994; West & Farr, 1990). 도서관 분야에서도 도서관의 지속적인 발전을 위해서는 사서들의 전문성과 이를 지지하는 조직문화를 바탕으로 한 혁신이 필요하다는 논의가 제시되었다(김갑선, 2021).

조직의 혁신은 각 조직 구성원들의 혁신행동(Innovative Work Behavior)을 바탕으로 실행된다. 혁신의 요소 중 하나인 사람은 아이디어를 개발하고 전달하며 이에 반응하고 수정한다(Van de Ven, 1986). 각 조직은 조직 구성원들의 이와 같은 행동을 기반으로 새로운 아이디어를 생각해내고 실행에 옮겨 업무 방식에

변화를 이끌어 내거나 새로운 제품 혹은 서비스를 생산 및 운영할 수 있다. 이를 공공도서관에 적용하면, 공공도서관 조직의 혁신은 사서들이 다양한 아이디어를 생각해내고 이를 업무 및 서비스에 적용하는 혁신행동이 있을 때 가능하다고 설명할 수 있다.

이에 본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동에 주목하여 사서들의 혁신행동이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 실증적 분석을 수행하고자 한다. 조직 구성원의 혁신행동에 관한 연구는 국내외에서 꾸준히 수행되어 왔으나(김승곤, 설현도, 2021), 도서관을 사서들의 혁신행동 관점에서 살핀 연구는 많이 수행되지 않은 것으로 지적되고 있다(김갑선, 2021). 특히, 본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 영향을 미치는지 실증적으로 분석한다는 점에서 의의가 있다. 덧붙여 본 연구는 사서들의 행동이 보다 효과적으로 서비스 품질의 향상으로 연결될 수 있도록 노력하는 공공도서관 현장에도 의미가 있을 것으로 보인다. 이와 같은 논의를 기반으로 본 연구는 다음과 같은 연구질문을 제시한다.

- 연구질문 1. 공공도서관 사서들의 혁신행동은 어떻게 나타나는가.
- 연구질문 2. 공공도서관 사서들의 혁신행동은 서비스 품질에 어떻게 영향을 미치는가.

2. 이론적 배경

2.1 혁신행동

혁신은 시간이 지남에 따라 제도적 맥락 내

에서 다른 사람들과 상호작용을 하면서 아이디어를 개발하고 구현하는 것으로 정의할 수 있다(Van de Ven, 1986). 조직 구성원들은 새로운 절차를 자신의 업무나 조직에 적용한다. 이들은 새로운 기술을 탐색하거나 목표 달성을 위한 새로운 방법을 제안하고 적용하며 새로운 아이디어 구현을 위한 자원을 조사하고 확보하는 등의 활동을 한다(Yuan & Woodman, 2010). 조직의 효율성을 위한 혁신의 중요성은 널리 받아들여지고 있으며(Scott & Bruce, 1994), 직원들의 혁신행동을 바탕으로 조직의 지속가능성이 높아진다는 데 대체로 동의해왔다.

혁신에는 이익을 얻고자 하는 의도적 노력이 포함된다. 혁신으로부터 얻는 이익은 경제적 이익은 물론, 개인적 성장, 만족도 증가, 팀 결속력 향상, 의사소통 향상, 사회에의 긍정적 영향 등을 포함한다(West & Farr, 1990). 또한, 혁신행동은 팀 또는 조직의 일상적 활동을 넘어서는 작업을 수행하는 것을 의미한다. 팀이나 조직이 속한 환경은 매우 역동적이므로 팀 혹은 조직의 일상적 활동은 급격한 변화에 적응하지 못할 수 있다. 이에 따라 조직 구성원들은 새로운 방법, 접근 방식 또는 절차를 개발, 구현하여야 한다(Shih & Susanto, 2011).

혁신행동은 단계적으로 구성되는데, 아이디어의 생성, 아이디어에 대한 홍보, 아이디어 구현의 3단계로 구성될 수 있다(Janssen, 2000, 2005; Scott & Bruce, 1994). 아이디어 생성 단계에서 혁신적인 개인은 문제를 인식하고 새로운 아이디어 혹은 해결책을 생성하거나 채택한다. 다음 단계에서 개인은 조직 구성원들에게 새로운 아이디어를 홍보하고 이에 대하여 지지를 확립하고자 노력한다. 조직의 새로운

과업이 될 수 있는 아이디어를 실제 업무에서 구현하기 위해서는 조직 구성원들의 지원이 필수적이기 때문이다. 다음으로 개인은 새로운 아이디어를 실제 업무에 적용하여 시제품 혹은 새로운 서비스를 생산하는 등 아이디어를 현장에서 구현하는 단계에 이르게 된다. 혁신행동을 측정하기 위한 조사도구는 6개 항목으로 구성된 단일 차원으로 처음 만들어져 활용되었다(Scott & Bruce, 1994). 이어 이를 바탕으로 몇몇 항목이 더해지고 보완되어 아이디어의 생성, 홍보, 구현 등 3개 요인을 하위 차원으로 하는 측정도구가 개발되었다(Janssen, 2000).

도서관 분야에서도 조직의 혁신 및 조직을 이끌어가는 전문 인력인 사서들의 혁신행동은 중요하다. 공공도서관의 경우, 혁신을 통해 새로운 절차를 도입하고 업무 환경을 최적화할 수 있다. 또한 대외 관계를 긍정적으로 변화시키고 관리 등에 필요한 예산을 절감할 수 있다(Kermani & Solhdoost, 2017). 사서들의 혁신행동은 새로운 서비스 창출에도 영향을 미친다(Srirahayu, Sridadi, & Ekowati, 2024). 예컨대 공공도서관들은 최근 기술의 발전 및 이에 따른 이용자들의 수요에 맞추어 블로그, 인스타그램, 유튜브 등 다양한 온라인 톨과 메타버스, 증강현실(AR), 가상현실(VR) 등 다양한 기술들을 서비스에 적용함으로써 이용자들의 만족도를 높이기 위해 노력하고 있다. 또한, 공공도서관 장소는 사회의 변화에 맞추어 지역 주민들을 위한 소통과 교류의 장소로 거듭나고 있다. 사서들은 혁신행동을 바탕으로 이와 같은 새로운 서비스를 개발하고 운영할 수 있다.

다만, 도서관 분야에서 사서들의 혁신행동과 관련된 연구는 그 중요성에도 불구하고 많이

수행되지 않은 것으로 나타났다(김갑선, 2021). 우선, 말레이시아 대학도서관 사서들을 대상으로 아이디어의 생성, 홍보, 구현에 대하여 도서관 관장의 경험과 해석을 이해하는 질적 연구가 수행되었다(Sa'ari, Roslim, & Mohd Tahir, 2018). 다음으로 대만 공공도서관 사서를 대상으로 한 연구에서 직무몰입과 리더-구성원 교환이론은 사서들의 혁신행동에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(Peng, 2020). 인도네시아 공공도서관을 대상으로 한 연구에서 변혁적 리더십과 혁신풍토는 사서들의 혁신행동에 정적(+) 영향을(Srirahayu, Sridadi, & Ekowati, 2024), 이란 공공도서관을 대상으로 한 연구에서 혁신풍토는 혁신행동에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kermani & Solhdoost, 2017), 국내에서는 대학도서관 사서가 인식하는 근거기반실무 지식과 조직문화 유형이 혁신행동에 미치는 영향을 파악하는 연구가 수행되었다(김갑선, 2021).

지금까지 살펴본 결과, 사서들의 혁신행동과 관련된 연구는 선행요인과 혁신행동의 영향 관계를 밝히는 데 집중되었다(Middleton & Hall, 2021; Sa'ari, Idrus, & Jaafar, 2016). 사서들의 혁신행동이 도서관의 조직 성과에 어떠한 영향을 미치는지 주목한 연구는 드물었다. 이에 따라 본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고자 한다.

2.2 혁신행동이 조직 성과에 미치는 영향 연구

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향을 보

고자 관련 선행연구를 살펴본다. 도서관 분야 사서들의 혁신행동에 관한 연구가 중요성에 비하여 많이 수행되지 않았으므로(김갑선, 2021), 본 연구는 보다 범위를 확장하여 각 분야 조직 구성원의 혁신행동이 조직 성과에 미치는 영향에 관한 선행연구를 살펴보고자 한다. 우선, 혁신행동이 조직 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 연구를 보면, 이라크 서비스 기업을 대상으로 한 연구에서 조직 구성원들의 혁신행동은 조직 구성원들이 인식하는 조직 성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Shareef, 2023), 사우디아라비아 병원을 대상으로 한 연구에서 조직 구성원들의 혁신행동은 조직 성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(Alshahrani et al., 2024). 튀르키예 교사들을 대상으로 한 연구에서 혁신행동은 직무 성과에 정적(+) 영향을(Balkar, 2015), 한국 호텔 종사자를 대상으로 한 연구에서 혁신행동은 직무 성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim & Koo, 2017).

국내에서 발표된 연구의 경우, 중국 서비스 기업을 대상으로 한 연구에서 혁신행동의 하위 요인 3개는 모두 조직 성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(범청나, 2019). 품질 경영프로그램을 도입한 제조업을 대상으로 한 연구에서 혁신행동은 품질경영활동에 정적(+) 영향을, 품질경영활동은 경영성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(허태훈, 2013). 또한, 호텔 및 서비스기업, 공조직을 대상으로 한 연구에서 혁신행동은 직무 성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(김석주, 한진수, 2021; 노상희, 2019; 현재호, 2019; 황서현, 2015). 중국 산동성 소재 중소기업을 대상으로

한 연구에서 혁신행동은 직무 성과 중 효율성에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근무의 질에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(중위, 2018).

반면, 혁신행동이 조직 성과에 영향을 미치지 않거나 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 연구를 보면, 말레이시아 기업을 대상으로 한 연구에서 혁신행동은 직무 성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(Abdullah, Wahab, & Shamsuddin, 2019). 네덜란드 교사들을 대상으로 한 연구에서 교사들의 혁신행동은 직무 관련성이 낮은 동료 보다 직무관련성이 높은 동료와의 관계에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(Janssen, 2003). 보다 구체적으로 혁신행동은 갈등에는 정적(+) 영향을, 관계 만족도에는 부정적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내 연구의 경우, 서울과 경기 지역 기업을 대상으로 한 연구에서 혁신행동이 팀 갈등에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다(박경규, 신이현, 최항석, 2012).

종합하면, 혁신행동은 조직 성과에 대체로 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며(박예중, 윤창근, 2022; 이태규, 2021; Bandar et al., 2019; Leong & Rasli, 2014), 일부 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(Shih & Susanto, 2011). 또한, 혁신행동이 조직 성과에 미치는 영향을 분석하는 과정에서 혁신행동을 단일 차원으로 분석한 경우가 대부분인 것으로 확인되었다. 다만, 혁신행동이 조직 성과에 미치는 영향에 관한 도서관 분야 연구는 거의 수행되지 않은 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 실증 연구를 수행

하고자 한다. 또한, 혁신행동을 다차원으로 분석하여 혁신행동을 구성하는 각 단계별로 서비스 품질에 미치는 영향을 살펴봄으로써 보다 정밀하게 공공도서관에서 나타나는 혁신행동의 의미를 파악하고자 한다.

2.3 서비스 품질

서비스는 형태가 존재하지 않는 무형성, 서비스를 제공할 때마다 다른 이질성, 생산과 소비의 비분리성, 소비하지 않으면 사라져버리는 소멸성 등 고유한 특성들을 지니고 있다(안광호, 하영원, 박홍수, 2010; Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1985). 그리고 이와 같은 서비스의 고유한 특성들로 인하여 서비스는 제품과 달리 품질을 측정하기가 어렵게 된다. 서비스의 고유한 특성에 따라 서비스 품질은 서비스를 제공받은 소비자의 인식을 기반으로 측정하는 개념으로 발전하였으며(Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1985), 서비스 품질을 측정하는 척도인 서브퀄(SERVQUAL)의 개념이 제시되었다(Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1985; 1988). 서브퀄은 소비자가 기대한 서비스(Expected service)와 인지된 서비스(Perceived Service) 간 차이를 측정하며 그 차이의 크기와 방향에 따라 서비스 품질을 측정하는 개념이다. 소비자가 기대한 서비스가 인지된 서비스 보다 높다면, 소비자에게 서비스 품질은 만족스럽지 못하다는 의미이다. 또한, 그 차이가 크다면 서비스 품질의 만족스럽지 못한 정도가 크다는 의미가 된다. 또한, 기대한 서비스가 인지된 서비스 보다 낮다면, 소비자에게 서비스 품질은 만족스럽다는 의미이며

그 차이가 크다면 서비스 품질의 만족스러운 정도가 크다는 의미가 된다.

도서관 분야에서는 서비스를 제공받은 소비자의 인식을 기반으로 서비스 품질을 측정하는 라이브퀄의 개념을 적용한 라이브퀄(LibQUAL+)이 개발되어 활용되고 있다. 라이브퀄은 서비스의 영향력(Affect of Service), 정보통제 차원(Information Control), 도서관 장소 차원(Library as Place) 등 3개 차원으로 구성된다. 서비스의 영향력의 경우, 사서와 이용자 사이에서 이루어지는 도서관 서비스에 대하여 공감성, 대응성, 신뢰성 등을 측정한다. 정보통제 차원의 경우 장서 및 전자자원의 범위 및 접근성 등에 대하여 측정한다. 도서관 장소 차원의 경우 도서관의 물리적 환경의 실용성과 함께 도서관 장소가 안식처로서의 상징성을 갖는지 등을 측정한다(Kyrillidou, 2009).

라이브퀄은 각 항목에 대하여 이용자의 최소 기대치(minimum levels of service quality), 희망 기대치(desired levels of service quality), 현재 인식치(perceived levels of service quality)를 측정하여 각 기대치와 인식치 간 차이를 측정하며 그 차이의 크기와 방향에 따라 서비스 품질을 측정한다. 최소 기대치란 이용자가 받아들일 수 있는 최소 수준을, 희망 기대치란 이용자가 원하는 서비스 수준을 말한다. 현재 인식치란 실제로 이용자가 제공받은 서비스를 기반으로 인식한 인식치를 의미한다. 이에 따라 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 인식한 서비스 품질이 최소

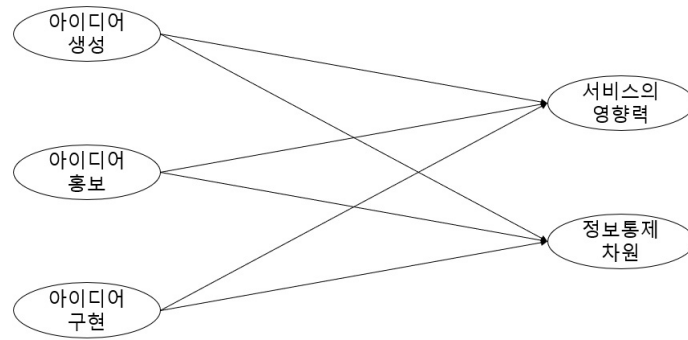
로 기대한 서비스 품질 보다 낮다는 의미이다. 서비스 우위도가 양수(+)이면 이용자가 인식한 서비스 품질이 원하는 서비스 품질 보다 높다는 의미이다(ARL, 2021).

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향에 관하여 분석하고자 한다. 혁신행동은 아이디어 생성, 아이디어 홍보, 아이디어 구현을 중심으로 3개 요인으로 구성한다. 서비스 품질은 도서관의 서비스 품질을 측정하는 라이브퀄 중 사서와 이용자 사이에서 이루어지는 도서관 서비스 수준을 나타내는 서비스의 영향력과 도서관의 자료와 관련한 도서관 서비스 수준을 나타내는 정보통제 차원을 중심으로 2개 요인으로 구성한다. 그리하여 공공도서관 사서들의 혁신행동이 서비스 품질에 미치는 영향을 파악한다. 이에 따른 연구가설은 다음과 같으며, 연구모형은 〈그림 1〉과 같다.

- H1. 공공도서관 사서들의 혁신행동은 서비스의 영향력에 영향을 미친다.
 - H1-1. 공공도서관 사서들의 아이디어 생성은 서비스의 영향력에 영향을 미친다.
 - H1-2. 공공도서관 사서들의 아이디어 홍보는 서비스의 영향력에 영향을 미친다.
 - H1-3. 공공도서관 사서들의 아이디어 구현은 서비스의 영향력에 영향을 미친다.



〈그림 1〉 연구모형

- H2. 공공도서관 사서들의 혁신행동은 정보통제 차원에 영향을 미친다.
- H2-1. 공공도서관 사서들의 아이디어 생성은 정보통제 차원에 영향을 미친다.
- H2-2. 공공도서관 사서들의 아이디어 홍보는 정보통제 차원에 영향을 미친다.
- H2-3. 공공도서관 사서들의 아이디어 구현은 정보통제 차원에 영향을 미친다.

3.2 조사 도구

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동과 서비스 품질 각각에 대한 조사 도구를 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 개발하였다. 혁신행동은 사서를 대상으로, 서비스 품질은 이용자를 대상으로 조사하였다. 우선, 혁신행동 조

사 도구는 Janssen(2000)의 혁신행동 조사 도구를 활용하여 국내 공공도서관 특성에 맞게 수정, 보완하였다. 이에 따라 아이디어 생성은 3개 항목, 아이디어 홍보는 2개 항목, 아이디어 구현은 1개 항목으로 구성되었다. 이 외 인구통계학적 특성 등 7개 항목을 추가하여 총 13개 항목을 개발하였다. 이는 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다. 혁신행동 조사 도구는 〈표 1〉과 같다.

다음으로 본 연구는 서비스 품질 조사 도구를 개발하기 위하여 라이브렐(ARL, 2021)을 활용하여 국내 공공도서관 특성에 맞게 수정, 보완하였다. 라이브렐 중 서비스의 영향력과 정보통제 차원을 중심으로 8개 항목을 개발하였으며 인구통계학적 특성 등 5개 항목을 추가하여 총 13개 항목을 개발하였다. 정보통제 차원

〈표 1〉 혁신행동 조사 도구

측정 변수		세부 측정 내용	문항 수	근거
혁신행동	아이디어 생성	문제 해결 아이디어 개발, 새로운 기술 적용 등	3	Janssen(2000)
	아이디어 홍보	조직 내 핵심 인물 및 구성원 지지 획득	2	
	아이디어 구현	실용적 가치 판단	1	
인구통계/개인 특성		성별, 나이, 최종학력/사서자격증, 경력 등	7	-
계			13	-

〈표 2〉 서비스 품질 조사 도구

측정 변수		세부 측정 내용	문항 수	근거
서비스 품질	서비스의 영향력	신뢰감, 문제해결역량 등	7	ARL(2021)
	정보통제 차원	인쇄자료 확보	1	
인구통계/개인 특성		성별, 나이, 직업/도서관 이용목적 등	5	-
		계	13	-

의 경우, 후술할 조사 도구의 타당성 및 신뢰도 검증 과정에서 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 를 기준으로 한 신뢰도 검증을 바탕으로 '인쇄자료 확보'라는 하나의 항목으로 수정되었다. 라이브컬의 정보통제 차원과는 구성에 있어 차이가 있으나 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 를 기준으로 한 신뢰도 검증 과정을 거쳤으며 해당 항목의 의미를 고려해 정보통제 차원을 대표할 수 있을 것으로 판단하였다. 이는 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다. 서비스 품질 조사 도구는 〈표 2〉와 같다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구는 연구대상으로 2023년(2022년 실적) 문화체육관광부 국가도서관통계시스템 통계를 기준으로 통계적 유의성을 확보하기 위하

여 정규직 사서 10명 이상이 근무하는 공공도서관 중 7개 공공도서관을 선정하였다. 연구의 현실적 제약을 고려하여 수도권에 위치한 도서관으로 연구 대상을 한정하였다. 다음으로 본 연구는 2023년 10월 11일부터 27일까지 연구대상 공공도서관을 중심으로 하여 혁신행동은 사서를 대상으로, 서비스 품질은 이용자를 대상으로 측정하였다. 각 도서관별로 사서 10명 이상, 이용자 30명 이상에 대한 조사를 계획하였으며 최종적으로 사서 데이터 77건, 이용자 데이터 309건을 분석대상으로 삼았다. 연구 대상 공공도서관의 특성 및 각 도서관별 최종 데이터 수는 〈표 3〉을 통하여 확인할 수 있다.

본 연구는 혁신행동은 사서를 대상으로, 서비스 품질은 이용자를 대상으로 조사하였기 때문에 상관관계 및 다중회귀분석을 수행하기 위

〈표 3〉 연구 대상 공공도서관 특성 및 각 도서관별 최종 데이터 수

	A관	B관	C관	D관	E관	F관	G관	계
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 유무	유	유	유	유	유	무	유	-
면적	3000㎡ 이상	5000㎡ 이상	1000㎡ 이상	5000㎡ 이상	5000㎡ 이상	5000㎡ 이상	5000㎡ 이상	-
장서량	20만권 이상	15만권 이상	15만권 이상	20만권 이상	20만권 이상	20만권 이상	20만권 이상	-
회원 수	8만명 이상	10만명 이상	10만명 이상	2만명 이상	10만명 이상	2만명 이상	10만명 이상	-
사서 최종 데이터 수	9	8	8	12	25	8	7	77
이용자 최종 데이터 수	44	77	28	44	34	33	83	309

하여 데이터의 통합이 필요하였다. 이에 따라 본 연구는 사서 데이터를 이용자 데이터와 통합하는 방식으로 데이터를 처리하는 과정을 거쳤는데, 사서를 통하여 측정한 데이터 77건에 대하여 각 도서관별로 항목별 평균값을 구하여 도서관 이용자 데이터 309건과 통합하는 방식으로 데이터를 처리하였다. 예컨대, A관 데이터의 경우, 9건의 사서 데이터에 대하여 각 항목별 평균값을 내는 방식을 거쳐 44건의 이용자 데이터와 통합하였다. 다른 도서관 데이터들도 이와 동일한 방식으로 처리하였다. 이때, 사서 데이터 수와 이용자 데이터 수에 차이가 있으나 사서 데이터 수는 각 도서관에 근무하는 사서 수를 고려할 때, 적지 않은 수가 응답한 것으로 판단하였으며 사서 데이터는 사서들의 혁신행동 특성을 조사하는 역할로, 상관관계 및 다중회귀분석을 수행할 때, 그대로 활용하는 것이 아니라 각 도서관별로 항목별 평균값을 구하여 이용자 데이터에 대입하는 방식으로 활용할 것이기 때문에 사서 데이터 수와 이용자 데이터 수의 차이가 분석에 영향을 미치지 않을 것으로 판단하였다.

연구 절차를 보면, 우선, 조사 도구에 대하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증을 실시함으로써 조사 도구의 타당성과 신뢰도를 검증하였다. 이어 기술통계를 분석하여 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하였다. 다음으로 본 연구는 사서 데이터를 이용자 데이터에 통합하는 방식으로 처리한 데이터에 대하여 상관분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저, 사서들의 혁신행동과 서비스 품질 간 상관관계 분석을 통하여 두 변수의 상관성을 파악하였다. 이어 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미

치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구는 분석에 IBM Statistics SPSS 29.0을 활용하였다.

3.4 조사 도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구는 혁신행동과 서비스 품질 조사 도구의 타당성과 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 를 기준으로 한 신뢰도 검증을 실시하였다. 요인분석은 주성분 분석을 활용하였으며 varimax 회전 방식을 활용하였다. 요인적재량은 0.4 이상을 기준으로 분석하였으며 2개 요인 이상에 속하며 요인별 적재량이 0.2 미만일 때에는 해당 항목을 제외하였다. 공통성은 0.5 이상, 설명된 총 분산은 60% 이상, KMO 값은 0.7 이상을 기준으로 분석하였다. 다음으로 Cronbach's α 를 활용하여 신뢰도를 검증하였으며 0.6을 기준으로 분석하였다. 혁신행동 조사 도구에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 <표 4>에서, 서비스 품질 조사 도구에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 <표 5>에서 확인할 수 있다.

혁신행동 조사 도구의 경우, '새로운 기술 적용', '문제 해결의 아이디어 개발', '독창적 방법 고안'이 요인1로, '핵심 인물 지지 획득', '구성원 지지 획득'이 요인2로, '실용적 가치 판단'이 요인3으로 구성되었다. 구성된 항목의 내용을 고려하여 요인1은 '아이디어 생성'으로, 요인2는 '아이디어 홍보'로, 요인3은 '아이디어 구현'으로 명명하였다. 각 신뢰도는 0.7 이상으로 나타났다. 서비스 품질 조사 도구의 경우, '도우려는 의지', '충분한 지식', '문제해결역량', '적극성', '신

〈표 4〉 혁신행동 조사 도구 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

항목	요인적재량			공통성	신뢰도 (Cronbach's α)
	아이디어 생성	아이디어 홍보	아이디어 구현		
새로운 기술 적용	0.837	0.160	0.102	0.736	.808
문제 해결 아이디어 개발	0.796	0.247	0.254	0.758	
독창적 방법 고안	0.759	0.327	0.088	0.691	
핵심 인물 지지 획득	0.171	0.880	0.192	0.840	.713
구성원 지지 획득	0.428	0.748	0.078	0.749	
실용적 가치 판단	0.193	0.175	0.959	0.987	-
Eigen-value	3.261	0.786	0.715	설명된 총 분산: 79.368%	
분산(%)	35.991	25.965	17.412		
표본 적절성의 KMO	0.840				
Barlett의 구형성 검정	근사 카이제곱			152.763	
	자유도			15	
	유의확률			<.001	

〈표 5〉 서비스 품질 조사 도구 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

항목	요인적재량		공통성	신뢰도 (Cronbach's α)
	서비스의 영향력	정보통제 차원		
도우려는 의지	0.759	0.169	0.605	.839
충분한 지식	0.754	0.014	0.589	
문제해결역량	0.754	0.126	0.584	
적극성	0.742	0.182	0.583	
신뢰감	0.715	0.061	0.514	
이용자에 대한 예의	0.671	0.281	0.530	
인쇄자료 확보	0.139	0.975	0.969	-
Eigen-value	3.474	0.880	설명된 총 분산: 62.201%	
분산(%)	46.339	15.862		
표본 적절성의 KMO	0.870			
Barlett의 구형성 검정	근사 카이제곱		660.018	
	자유도		21	
	유의확률		<.001	

퇴감', '이용자에 대한 예의'가 요인1로, '인쇄자료 확보'가 요인2로 구성되었다. 구성된 항목의 내용을 고려하여 요인1은 '서비스의 영향력'으로, 요인2는 '정보통제 차원'으로 명명하였다. 신뢰도는 0.8 이상으로 나타났다.

4. 분석 결과

4.1 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자 중 사서들의 인구통계학적 특성을 보면, 여성이 60명(77.9%), 남성이 17명

(22.1%)으로 나타났다. 나이는 30대가 35명(42.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 이어 40대가 17명(22.1%), 20대가 14명(18.2%), 50대가 11명(14.3%) 순으로 나타났다. 최종 학력의 경우, 대졸이 66명(85.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 보유 자격증의 경우 2급 정사서가 63명(81.8%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

정규직 여부의 경우, 정규직이 58명(75.3%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 비정규직은 19명(24.7%)로 나타났다. 사서 경력은 5년 미만인 32명(41.6%)로 가장 많은 것으로 나타났으며 뒤를 이어 5년 이상~10년 미만이 16명(20.8%), 10년 이상~15년 미만이 12명(15.6%) 등으로 나타났다. 직급의 경우, 실무자급이 67명(87.0%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 중간관리자급은 10명(13.0%)으로 나타났다. 이는 <표 6>을 통해 확인할 수 있다.

다음으로 조사대상자 중 이용자의 특성을 보면, 여성이 216명(69.9%), 남성이 93명(30.1%)

으로 나타났다. 나이는 30대가 147명(47.6%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 이어 40대가 94명(30.4%), 20대가 54명(17.5%)으로 그 뒤를 이었다. 직업의 경우, 사무직이 145명(46.9%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 뒤를 이어 전업주부가 62명(20.1%), 학생이 33명(10.7%) 등의 순으로 나타났다. 도서관 방문빈도는 한 달에 1~5회가 157명(50.8%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 일주일에 2~3회가 86명(27.8%), 6개월에 1~5회가 53명(17.2%) 등의 순으로 나타났다. 방문목적의 경우, 자료의 열람, 대출, 반납이 175명(56.6%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 개인학습 및 사무가 71명(23.0%), 컴퓨터 및 기타 기기 이용이 28명(9.1%)으로 나타났다. 이는 <표 7>을 통해 확인할 수 있다.

4.2 기술통계

본 연구는 혁신행동과 서비스 품질에 대하여 항목별 기술통계를 분석하였다. 우선, 혁신행동

<표 6> 조사대상자 중 사서 특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남성	17	22.1	사서 자격증	준사서	7	9.1
	여성	60	77.9		2급 정사서	63	81.8
연령	20대	14	18.2		정규직 여부	1급 정사서	7
	30대	35	45.5	정규직		58	75.3
	40대	17	22.1	사서 경력	비정규직	19	24.7
	50대	11	14.3		5년 미만	32	41.6
최종 학력	전문대졸	3	3.9		5~10년 미만	16	20.8
	대졸	66	85.7		10~15년 미만	12	15.6
	대학원졸(석사)	7	9.1		15~20년 미만	7	9.1
	대학원졸(박사)	1	1.3	20년 이상	10	13.0	
				직급	중간관리자급	10	13.0
					실무자급	67	87.0

〈표 7〉 조사대상자 중 이용자 특성

구분		빈도	비율(%)	구분		빈도	비율(%)
성별	남성	93	30.1	방문목적	자료의 열람, 대출, 반납	175	56.6
	여성	216	69.9		개인학습 및 사무	71	23.0
연령	20대	54	17.5		컴퓨터/기타 기기 이용	28	9.1
	30대	147	47.6		도서관 프로그램 참여	18	5.8
	40대	94	30.4		동아리, 소모임 활동	9	2.9
	50대	13	4.2		휴식 및 지인과의 만남	7	2.3
	60대 이상	1	0.3		기타	1	0.3
직업	사무직	145	46.9	방문빈도	거의 매일	12	3.9
	전문직	19	6.1		일주일에 2~3회	86	27.8
	생산, 노무직	12	3.9		한달에 1~5회	157	50.8
	판매, 서비스직	7	2.3		6개월에 1~5회	53	17.2
	자영업	14	4.5		거의 이용하지 않음	1	0.3
	전업주부	62	20.1				
	학생	33	10.7				
	취업준비생	11	3.6				
	은퇴 및 무직	1	0.3				
	기타	5	1.6				

의 경우 가장 평균 점수가 높게 나타난 하위 항목은 아이디어 생성의 '새로운 기술 적용'으로 3.84점으로 나타났다. 뒤를 이어 아이디어 생성의 '문제 해결 아이디어 개발'이 3.73점, 아이디어 구현의 '실용적 가치 판단'이 3.68점으로 나타났다. 왜도와 첨도에서는 특이사항이 나타나지 않았다. 이는 〈표 8〉을 통하여 확인할 수 있다. 이어 본 연구는 서비스 품질의 기술통계를 분

석하였다. 서비스 품질의 경우 가장 평균 점수가 높게 나타난 하위 항목은 정보통제 차원의 '인쇄자료 확보'로 4.06점으로 나타났다. 뒤를 이어 서비스의 영향력의 '충분한 지식'이 3.99점, 서비스의 영향력의 '도우려는 의지'가 3.95점으로 나타났다. 왜도와 첨도에서는 특이사항이 나타나지 않았다. 이는 〈표 9〉를 통해 확인할 수 있다.

〈표 8〉 혁신행동 항목별 기술통계

요인		N	평균	표준편차	왜도	첨도
아이디어 생성	문제 해결 아이디어 개발	77	3.73	0.681	-0.110	-0.080
	새로운 기술 적용		3.84	0.650	-0.132	0.033
	독창적 방법 고안		3.21	0.675	0.513	0.650
아이디어 홍보	구성원 지지 획득		3.27	0.805	-0.074	0.934
	핵심 인물 지지 획득		3.05	0.793	0.069	0.720
아이디어 구현	실용적 가치 판단		3.68	0.697	-0.177	-0.036

〈표 9〉 서비스 품질 항목별 기술통계

요인		N	평균	표준편차	왜도	첨도
서비스의 영향력	신뢰감	309	3.91	0.825	-0.774	1.076
	이용자에 대한 예의		3.87	1.017	-0.669	-0.100
	적극성		3.92	0.849	-0.865	1.056
	충분한 지식		3.99	.901	-0.967	1.126
	도우려는 의지		3.95	0.955	-0.930	0.729
	문제해결역량		3.93	0.907	-0.863	0.850
정보통제차원	인쇄자료 확보		4.06	0.855	-0.897	0.901

4.3 상관관계 분석

본 연구는 혁신행동과 서비스 품질의 상관관계를 살펴보기 위하여 Pearson 상관분석을 실시하였다. 혁신행동은 사서를 대상으로 조사하였으며 서비스 품질은 이용자를 대상으로 조사하였기 때문에 사서 데이터를 이용자 데이터에 통합하는 방식으로 처리한 데이터를 대상으로 분석하였다. 혁신행동과 서비스 품질의 각 하위 요인 간 상관관계를 보면, 서비스 품질의 하위 요인인 정보통제 차원은 혁신행동의 하위 요인인 아이디어 홍보($r=.132$, $p<0.05$)와 정적(+) 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 또한, 정보통제 차원은 혁신행동의 하위 요인인 아이디어 구현($r=.167$, $p<0.01$)과 정적(+) 상관관계를 보였다. 이는 〈표 10〉을 통하여 확인할 수 있다.

4.4 공공도서관 사서들의 혁신행동이 서비스 품질에 미치는 영향

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 서비스 품질에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 수행하였다. 앞서 상관관계 분석과 마찬가지로 사서 데이터를 이용자 데이터에 통합하는 방식으로 처리한 데이터를 대상으로 분석하였다. 우선, 본 연구는 혁신행동의 하위 요인이 서비스 품질의 하위 요인 중 서비스의 영향력에 미치는 영향을 분석하기 위하여 독립변인으로 혁신행동의 하위 요인인 아이디어 생성, 아이디어 홍보, 아이디어 구현을, 종속변인으로 서비스의 영향력을 투입하였다. 이에 따른 최종 모형의 설명력은 1.7%($R^2=.017$)였으며 모형은 적합한 것으로 나타났다($F=2.816$, $p<.05$). Durbin-Watson 통계량은 2.051로 독립

〈표 10〉 혁신행동과 서비스 품질 간 상관관계(N = 309)

구분	1_1.	1_2.	1_3.	2_1.	2_2.
1_1. 아이디어 생성	1				
1_2. 아이디어 홍보	.641**	1			
1_3. 아이디어 구현	.728**	.798**	1		
2_1. 서비스의 영향력	-.029	.101	.068	1	
2_2. 정보통제 차원	.013	.132*	.167**	.316**	1

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

성 가정에 문제가 없으며 분산팽창지수(VIF)는 10 미만으로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

서비스의 영향력에 영향을 미치는 변인을 살펴보면, 아이디어 생성($t = -2.258, p < .05$)은 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났으며 아이디어 홍보와 아이디어 구현은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관 사서들의 혁신행동 중 아이디어 생성의 정도가 낮을수록 서비스의 영향력은 높아진다. 이는 <표 11>을 통하여 확인할 수 있다.

다음으로 본 연구는 혁신행동의 하위 요인인 서비스 품질의 하위 요인 중 정보통제 차원에 미치는 영향을 분석하기 위하여 독립변인으로 혁신행동의 하위 요인인 아이디어 생성, 아이디어 홍보, 아이디어 구현을, 종속변인으로 정보통제 차원을 투입하였다. 이에 따른 최종 모

형의 설명력은 4.4%($R^2 = .044$)였으며 모형은 적합한 것으로 나타났다($F = 5.691, p < .001$). Durbin-Watson 통계량은 2.015로 독립성 가정에 문제가 없으며 분산팽창지수(VIF)는 10 미만으로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

정보통제 차원에 영향을 미치는 변인을 살펴보면, 아이디어 생성($t = -2.850, p < .01$)은 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났으며 아이디어 구현($t = 2.949, p < .01$)은 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 아이디어 홍보는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관 사서들의 혁신행동 중 아이디어 생성의 정도가 낮을수록, 아이디어 구현의 정도가 높을수록 정보통제 차원은 높아진다. 이는 <표 12>를 통하여 확인할 수 있다.

이를 종합하면, 혁신행동 중 아이디어 생성은 서비스 품질에 부적(-) 영향을 미치는 것으로

<표 11> 혁신행동이 서비스의 영향력에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	p	VIF
서비스의 감성적 차원	(상수)	3.390	.728		4.658***	<.001	
	아이디어 생성	-.457	.202	-.188	-2.258*	.025	2.171
	아이디어 홍보	.381	.225	.160	1.690	.092	2.820
	아이디어 구현	.261	.359	.077	.726	.468	3.526

D-W = 2.051, $R^2 = .027$, Adj. $R^2 = .017$, $F = 2.816^*(p < .05)$

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

<표 12> 혁신행동이 정보통제 차원에 미치는 영향

종속변인	독립변인	B	SE	β	t	p	VIF
정보통제 차원	(상수)	1.477	.905		1.633	.104	
	아이디어 생성	-.717	.251	-.234	-2.850**	.005	2.171
	아이디어 홍보	.107	.280	.036	.381	.704	2.820
	아이디어 구현	1.317	.447	.309	2.949**	.003	3.526

D-W = 2.015, $R^2 = .053$, Adj. $R^2 = .044$, $F = 5.691^{***}(p < .001)$

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

〈표 13〉 가설 검증

가설	채택 여부
1-1. 공공도서관 사서들의 아이디어 생성은 서비스의 영향력에 영향을 미친다.	채택
1-2. 공공도서관 사서들의 아이디어 홍보는 서비스의 영향력에 영향을 미친다.	불채택
1-3. 공공도서관 사서들의 아이디어 구현은 서비스의 영향력에 영향을 미친다.	불채택
2-1. 공공도서관 사서들의 아이디어 생성은 정보통제 차원에 영향을 미친다.	채택
2-2. 공공도서관 사서들의 아이디어 홍보는 정보통제 차원에 영향을 미친다.	불채택
2-3. 공공도서관 사서들의 아이디어 구현은 정보통제 차원에 영향을 미친다.	채택

나타났으며 아이디어 구현은 정적(+) 영향을 미치는 요인이 있는 것으로 나타났다. 즉, 아이디어 생성은 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 각각 부적(-) 영향을, 아이디어 구현은 정보통제 차원에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 아이디어 홍보는 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이에 따라 본 연구는 설정한 6개 가설 중 3개의 가설을 채택하였다. 이는 〈표 13〉을 통하여 확인할 수 있다.

5. 논의

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 하였다. 지금까지 살펴본 분석 결과를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 시사점을 도출하였다. 첫째, 본 연구에서 공공도서관 사서들의 혁신행동은 대체로 적극적으로 이루어지는 상태인 것으로 나타났다. 혁신행동과 관련한 각 항목에 대하여 사서들의 응답은 5점 만점에 3점 이상을 나타냈다. 특히, ‘문제해결 아이디어 개발’, ‘새로운 기술 적용’, ‘실용적 가치 판단’ 등 3개 항목은 3.6점 이상으로 나타

났다.

둘째, 혁신행동의 각 단계별 요인을 기준으로 보면, 첫 단계인 아이디어 생성은 서비스의 영향력과 정보통제 차원 각각에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 아이디어 홍보는 서비스의 영향력과 정보통제 차원 각각에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로, 아이디어 구현은 서비스의 영향력에는 유의한 영향을 미치지 않았으나 정보통제 차원에는 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 보면, 혁신행동의 각 단계별로 서비스 품질에 부정적인 영향에서 유의한 영향을 주지 않는 것으로, 나아가 긍정적인 영향을 미치는 경우도 있는 것으로 나타났다. 이때, 혁신행동의 각 요인은 아이디어 생성과 홍보를 거쳐 아이디어 구현으로 이어지는 각 단계들을 요인으로 구성한 것으로 실제로 서비스 품질에 영향력을 미치는 요인은 결국 혁신행동의 최종 단계인 아이디어 구현이라는 점을 해석에 있어 고려할 필요가 있다.

이렇게 볼 때, 아이디어 구현이 서비스의 영향력에는 유의한 영향을 미치지 않았으나 정보통제 차원에는 정적(+) 영향을 미쳤다는 점에서 아이디어 구현으로 완성되는 혁신행동은 서비스 품질에 일정 정도 긍정적 영향을 미친다

고 해석할 수 있다. 이는 혁신행동이 조직 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 일반적 기대와 맥락을 같이 하는 결과이다. 이와 관련, 혁신행동이 조직 성과에 미치는 영향을 연구한 선행연구의 경우, 대체로 혁신행동이 조직 성과에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 본 연구에서 아이디어 구현은 정보통제 차원에 정적(+) 영향을 미친 반면, 아이디어 생성은 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 부적(-) 영향을 미쳤다는 점에서 선행연구와 다른 결과를 가져왔다고 해석할 수도 있다. 그러나 선행연구들은 대부분 혁신행동을 단일차원으로 분석하였으며 본 연구는 혁신행동을 다차원으로 구성하여 분석하였다는 점을 고려할 때, 혁신행동의 세부적인 요인들이 서비스 품질에 미치는 영향을 분석하는 과정에서 결과가 보다 복잡적으로 나타날 수 있다는 점이 고려되어야 하겠다.

셋째, 아이디어 구현이 정보통제 차원에는 정적(+) 영향을 미쳤으나 서비스의 영향력에 유의한 영향을 미치지 않은 것은 서비스의 영향력이 정보통제 차원에 비하여 상대적으로 혁신이 일관된 영향력을 미치기 어려운 요인이기 때문이라고 해석할 수 있다. 정보통제 차원의 경우, 사서들이 자료를 수서하는 방법이나 희망도서를 수서하는 방식 등 업무 처리 절차에 혁신을 줌으로써 이용자들이 서비스의 질적 향상을 인지하게 할 수 있다. 즉, 조직 내에서 절차를 개선하고자 하면 혁신이 완성되며 이는 이용자에게 정보통제 차원의 품질 향상으로 인식된다.

그러나 서비스의 영향력은 정보통제 차원과 비교한다면 이용자들이 서비스 향상을 인지하

기가 보다 어려울 수 있다. 혁신이 이루어져야 하는 대상이 이용자에게 서비스를 직접 제공하는 개별 사서이기 때문이다. 이용자 대응 관련 절차 개선을 개별 사서들에게 공지하고 개별 사서들이 이를 준수하더라도 각 개별 사서들이 개별 이용자들을 대하는 서비스의 범위나 태도 등은 사서마다, 또 사서가 응대하는 이용자마다 다르게 나타날 수밖에 없다. 이와 같은 서비스의 이질성은 서비스의 본질적 특성이기도 하다(Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1985).

다른 한편으로는 이와 같은 서비스의 영향력이 지닌 특성 때문에 서비스의 영향력과 관련해서는 혁신이 확산되기까지 보다 시간이 필요하다고도 해석할 수 있다. 조직 전체의 개별 사서들에게 혁신이 확산되려면 시간이 걸릴 수 있기 때문이다. 실제로 연구자들은 혁신은 시간이 지남에 따라 발전하기 때문에 중단 연구를 수행함으로써 혁신의 과정과 결과를 체계적으로 조사할 것을 제안하고 있다(Van de Ven, 1986). 이를 볼 때, 혁신이 조직 내에 확산되기까지는 시간이 필요하다는 점을 알 수 있으며, 정보통제 차원에 비하여 서비스의 영향력은 보다 혁신이 확산되기까지 시간이 걸리는 요인이라 할 수 있다.

넷째, 아이디어 생성은 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아이디어 생성은 혁신행동의 첫 번째 단계로, 즉각적인 대응이 필요한 상황이나 위협을 개선할 수 있는 기회에서 시작할 수 있다. 또한, 새로운 제품 혹은 서비스 절차, 새로운 시장 진출, 작업 과정 개선, 일반적으로 확인된 문제에 대한 해결책과 관련될 수 있다(De Jong & Den Hartog, 2010). 이처럼 조직 구성

원이 아이디어를 생성하게 되는 상황을 공공도서관에 적용하여 보면, 사서가 혁신행동을 시작하게 되는 이유는 서비스에 문제가 발생하였거나 이용자가 민원을 제기하거나 수서 과정에 문제가 생기는 등 대응이 필요한 상황 때문이라 할 수 있다. 이와 같은 점에서 볼 때, 아이디어 생성 단계에서의 서비스는 질적으로 하향되었거나 문제가 생겼을 가능성이 높다.

그러나 이와 같은 상황에 맞닥뜨린 조직 구성원이 시작할 수 있는 것은 혁신행동의 첫 번째 단계인 아이디어 생성이며 혁신행동의 완성 단계인 아이디어 구현은 아니다. 아이디어 생성과 아이디어 홍보를 지나 아이디어 구현 단계에 이르러서야 혁신행동은 완성되며 이때에야 비로소 이용자들은 서비스 품질의 향상을 인식하게 된다. 따라서 아이디어 생성 단계가 강화된다는 것은 아이디어 홍보와 아이디어 구현 단계로 넘어가지 못하고 아이디어 생성 단계에 머물러 있다는 의미이기도 하다. 사서들이 아이디어 생성 단계에 있는 동안 서비스에 문제가 생긴 상황은 해결되지 않거나 임시방편으로 해결될 가능성이 높고 서비스 품질은 갈수록 저하될 수 있다. 이에 따라 아이디어 생성에서 아이디어 홍보 및 구현 단계로 나아가는 것이 중요할 것으로 판단된다.

다섯째, 아이디어 홍보는 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 아이디어 홍보 단계는 아이디어 생성 다음 단계로, 관리자 및 조직 구성원들에게 생성한 아이디어를 홍보하고 이를 지지해줄 세력을 구축하는 단계이다. 어느 정도 조직 구성원들이 문제점 및 개선 방향을 인지하고 있는 상황이라 할 수 있다. 그렇지만 아이디

어 홍보 단계는 아이디어 생성 단계를 벗어났다고 하더라도 아이디어 구현을 통하여 혁신행동을 완성하기 이전이므로 이용자들이 실질적으로 서비스의 향상을 인식할 수는 없는 단계이다. 아이디어 생성 단계에만 머물러 서비스 품질이 저하되는 상황은 벗어남으로써 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 부적(-) 영향을 미치지 않게 되었지만 아이디어 구현을 기반으로 혁신행동을 완성하여 서비스 품질에 정적(+) 영향을 미치기에는 이르디는 점에서 서비스 품질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다.

실제로 아이디어 홍보에서 아이디어 구현으로 나아가기까지의 과정은 쉽지 않다. 아이디어 홍보 단계에서 혁신적인 개인은 조직 구성원들은 물론, 관리자들의 동의를 이끌어내야 한다. 특히, 한국 공공도서관의 경우, 관료제적 특성이 아직까지 강하게 남아 있다고 볼 수 있다. 관료제적 조직에서는 아이디어 생성을 하였고 조직 구성원들이 해당 아이디어의 필요성을 인지한다고 하더라도 하향식 의사 결정 구조에서 이에 대한 관리자의 허가를 받기가 쉽지 않을 수 있다. 이와 같은 상황에서 생성된 아이디어는 구현 단계로 넘어가지 못하고 아이디어 홍보 단계에 머무르게 된다.

여섯째, 논의를 종합하면, 혁신행동의 완성인 아이디어 구현은 서비스 품질에 일정 정도 긍정적 영향을 미친다는 점에서 공공도서관 조직은 혁신행동을 강화할 수 있는 조직 특성을 갖출 필요가 있다. 아이디어 생성이 서비스 품질에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났으나 이는 아이디어 홍보와 아이디어 구현 단계로 나아가지 못한 상황에 있기 때문인 것으로

아이디어 생성에서 아이디어 홍보와 아이디어 구현 단계로 나아갈 수 있도록 보다 지원해야 할 필요가 있다. 아이디어 생성 단계에만 머무를 경우, 이용자들은 지속적으로 서비스 품질이 질적으로 저하되었다고 인식하게 될 것이기 때문이다. 이를 위해 각 조직은 조직 구성원들이 아이디어를 생성할 뿐 아니라 이를 적극적으로 조직에 확산시킬 수 있도록 보다 수평적인 의사소통 체계와 함께 새로운 아이디어 제안 및 도입에 긍정적인 조직 문화를 갖출 필요가 있다. 또한 조직의 관리자들도 조직 구성원들의 새로운 아이디어를 채택하고 이를 적극적으로 제도화하는 방식으로 조직 구성원들의 혁신행동을 지원할 수 있다.

6. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향에 관하여 실증적으로 분석하였다. 본 연구는 지금까지 혁신행동에 관한 연구가 거의 이루어지지 않은 공공도서관 분야에 혁신행동의 개념을 적용하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 특히, 공공도서관 사서들의 혁신행동이 조직 성과인 서비스 품질에 미치는 영향 관계에 대해서는 중요성에도 불구하고 연구가 거의 이루어지지 않았다.

분석 결과, 혁신행동의 완성 단계인 아이디

어 구현은 정보통제 차원에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 서비스의 영향력에는 유의한 영향을 미치지 않고 있었는데 이는 서비스의 영향력이 정보통제 차원에 비하여 상대적으로 혁신이 확산되기에 어려운 특성을 갖고 있기 때문으로 풀이되었다. 또한, 혁신행동의 첫 번째 단계인 아이디어 생성은 서비스의 영향력과 정보통제 차원에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 혁신행동의 시작이 문제의 발생이나 지속되어온 문제에 대한 해결책을 찾으려는 시도에서 시작한다는 점에서 아이디어 생성에만 머무르고 아이디어 홍보와 아이디어 구현 등 다음 단계로 나아가지 않는 상황은 서비스 품질이 질적으로 하향하는 데에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이에 본 연구는 아이디어 생성에서 아이디어 홍보와 아이디어 구현으로 나아갈 수 있도록 새로운 아이디어의 제안과 도입에 보다 적극적인 조직 문화를 갖추고 조직 구성원들의 새로운 아이디어를 적극적으로 제도화할 것을 제안하였다.

본 연구는 연구자의 현실적 한계로 인하여 수도권에 위치한 공공도서관들을 대상으로 연구를 수행하였다. 이에 따라 본 연구 결과를 일반화하기 위해서는 여러 지역의 공공도서관으로 분석을 확장하여야 할 것으로 보인다. 또한, 본 연구는 대학도서관 등 다른 종류의 도서관에도 확장하여 적용할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 김갑선 (2021). Effects of knowledge of evidence based practice and organizational culture on innovation behavior of university librarians. *한국도서관·정보학회지*, 52(1), 129-154.
- 김석주, 한진수 (2021). 호텔 종사원의 개인-환경 적합성에 따른 혁신행동이 조직성장에 미치는 영향 연구: 서울지역에 위치한 5성급 호텔을 중심으로. *관광레저연구*, 33(12), 255-274.
<https://doi.org/10.31336/JTLR.2021.12.33.12.255>
- 김승곤, 설현도 (2021). 국내 혁신행동 연구 동향에 대한 고찰. *무역연구*, 17(2), 391-415.
<https://doi.org/10.16980/jtc.17.2.202104.391>
- 노상희 (2019). 지식공유와 혁신행동이 직무성장에 미치는 영향. 석사학위논문, 가천대학교 대학원 경영학과.
- 박경규, 신이현, 최항석 (2012). 혁신행동의 선행요인과 결과요인에 관한 연구. *경상논총*, 30(4), 95-119.
- 박예중, 윤창근 (2022). 공공부문의 혁신행동과 성과: 혁신행동의 결정요인 분석 및 업무성장에 미치는 영향. *현대사회와행정*, 32(3), 63-99. <https://doi.org/10.26847/mspa.2022.32.3.63>
- 범청나 (2019). 혁신행동이 조직성장에 미치는 영향과 조직문화의 매개효과검증. 석사학위논문, 원광대학교 대학원 경영학과.
- 안광호, 하영원, 박홍수 (2010). 마케팅원론 (제5판). 파주: 학현사.
- 이태규 (2021). 항공사 직원의 혁신 행동과 학습 지향성이 직무성장에 미치는 영향. *관광경영연구*, 25(1), 333-351. <https://doi.org/10.18604/tmro.2021.25.1.17>
- 중위 (2018). 정보교류체제와 혁신행동이 직무성장에 미치는 영향. 석사학위논문, 가천대학교 대학원 경영학과.
- 허태훈 (2013). 품질경영활동 매개효과로 인한 혁신행동이 경영성장에 미치는 영향에 관한 연구: 제조업 중심으로. 석사학위논문, 금오공과대학교 컨설팅대학원 컨설팅학과.
- 현재호 (2019). 지식공유, 혁신행동, 직무만족 및 직무성과의 관계. 박사학위논문, 가천대학교 대학원 경영학과.
- 황서현 (2015). 호텔 직원의 직업소명의식과 자기주도학습, 혁신행동 및 직무성과의 구조적관계. 박사학위논문, 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과.
- Abdullah, N. H., Wahab, E., & Shamsuddin, A. (2019). Creative self-efficacy, innovative work behaviour and job performance among selected manufacturing employees. *Journal of Social Sciences Research*, 5(2), 291-297. <https://doi.org/10.32861/jssr.52.291.297>
- Alshahrani, I., Al-Jayyousi, O., Aldhmour, F., & Alderaan, T. (2024). Towards understanding the influence of innovative work behavior on healthcare organizations' performance: the

- mediating role of transformational leaders. Arab Gulf Journal of Scientific Research, 42(1), 198-216. <https://doi.org/10.1108/AGJSR-09-2022-0167>
- Association of Research Libraries (ARL) (2021). LibQUAL+ 2021 Survey. Libqual+.
- Balkar, B. (2015). The relationships between organizational climate, innovative behavior and job performance of teachers. International Online Journal of Educational Sciences, 7(2), 81-92. <https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007>
- Bandar, N. F. A., Malek, F. A. B., Hassan, Z., Sabil, S., Ibrahim, D. K. A., Md Nor, N. N. B., & Balang, R. V. (2019). The relationship between innovative work behaviors and subjective career success among employees in selected private organisation. International Journal of Engineering and Advanced Technology, 8(6 Special Issue 3), 389-395. <https://doi.org/10.35940/ijeat.F1070.0986S319>
- De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. Creativity and Innovation Management, 19(1), 23-36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2010.00547.x>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort reward fairness and innovative work behaviour. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73(3), 287-302. <https://doi.org/10.1348/096317900167038>
- Janssen, O. (2003). Innovative behaviour and job involvement at the price of conflict and less satisfactory relations with co-workers. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 76(3), 347-364. <https://doi.org/10.1348/096317903769647210>
- Janssen, O. (2005). The joint impact of perceived influence and supervisor supportiveness on employee innovative behaviour. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78(4), 573-579. <https://doi.org/10.1348/096317905X25823>
- Kermani, Z. J. & Solhdoost, F. (2017). Relationship between innovation climate and innovative behavior of librarians: case study in organization of libraries, museums and documentation center of Astan Quds Razavi. International Journal of Information Science and Management, 15(1), 59-72.
- Kim, M.-S. & Koo, D.-W. (2017). Linking LMX, engagement, innovative behavior, and job performance in hotel employees. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 29(12), 3044-3062. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2016-0319>
- 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, United States.
- Leong, C. T. & Rasli, A. (2014). The relationship between innovative work behavior on work role performance: an empirical study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 592-600. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.717>
- Middleton, L. & Hall, H. (2021). Workplace information literacy: a bridge to the development of innovative work behaviour. *Journal of Documentation*, 77(6), 1343-1363. <https://doi.org/10.1108/JD-03-2021-0065>
- 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.
- Peng, Y.-P. (2020). Relationship between job involvement, leader-member exchange, and innovative behavior of public librarians. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(2), 441-450. <https://doi.org/10.1177/0961000618810378>
- Sa'ari, H., Roslim, N., & Mohd Tahir, M. R. (2018). Librarians' innovative behavior patterns in public research universities: a solution in turbulent times. *Proceedings of the European Conference on Management, Leadership & Governance*, 238-244.
- Sa'ari, H., Idrus, M., & Jaafar, F. (2016). The influence of organisational climate in stimulating innovative behaviour among human capital in Malaysian academic libraries. *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, 400-406.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37, 580-607. <https://doi.org/10.2307/256701>
- Shareef, R. A. (2023). Employee perception of ethical corporate social responsibility on organizational performance: the role of intellectual capital, and employees' innovative work behavior. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities & Social Sciences*, 7(1), 98-106.
- Shih, H. & Susanto, E. (2011). Is innovative behavior really good for the firm? Innovative work behavior, conflict with coworkers and turnover intention: moderating roles of perceived distributive fairness. *International Journal of Conflict Management*, 22(2), 111-130. <https://doi.org/10.1108/10444061111126666>
- Srirahayu, D. P., Sridadi, A. R., & Ekowati, D. (2024). Leadership as an enabler of innovation climate and innovative work behavior in Indonesia's public libraries. *Public Library Quarterly*, 43(2), 260-282. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2262866>

- Van de Ven, A. (1986). Central problems in the management of innovation. *Management Science*, 32, 590-607.
- West, M. A. & Farr, J. L. (1990). *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*. Chichester: Wiley.
- Yuan, F. & Woodman, R. W. (2010). Innovative behavior in the workplace: the role of performance and image outcome expectations. *Academy of Management Journal*, 53(2), 323-342.
<https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.49388995>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ahn, Kwang Ho, Ha, Young Won, & Park, Heung Soo (2010). *Principles of Marketing* (5th. ed.). Paju: Hakhyunsa.
- Fan, Jingna (2019). *Influence of Innovation Behavior on Organizational Performance and Mediation of Organizational Culture*. Master's thesis, Wonkwang University, Korea.
- Heo, Tae-Hoon (2013). *An Management Performance Evaluation due to Innovation Behaviour by Introduction of Quality Management System as Intervening Variable: focused on Korean manufacturing industry*. Master's thesis, Kumoh National Institute of Technology, Korea.
- Hwang, Seo-Hyun (2015). *The Structural Relationship among Hotel Employees' Sense of Calling, Self-directed Learning, Innovation Behavior and Job Performance*. Doctoral dissertation, Sejong university, Korea.
- Hyun, Jae Ho (2019). *The Relationships of Knowledge Sharing, Innovative Behavior, Job Satisfaction and Job Performance*. Doctoral dissertation, Gachon University, Korea.
- Kim, Kapseon (2021). Effects of knowledge of evidence based practice and organizational culture on innovation behavior of university librarians. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(1), 129-154.
- Kim, Seung-Kon & Seol, Hyun-Do (2021). A review on the conceptual and measurement issues in innovative work behavior in Korea. *Journal of International Trade & Commerce*, 17(2), 391-415. <https://doi.org/10.16980/jitc.17.2.202104.391>
- Kim, Sok-Ju & Han, Jin-Soo (2021). A study on the influence relations of person-environment fit, innovative behavior, and job performance of hotel employees: focusing on five star hotels in seoul region. *Journal of Tourism & Leisure Research*, 33(12), 255-274.

<https://doi.org/10.31336/JTLR.2021.12.33.12.255>

Lee, Taegyu (2021). Effects of innovation behavior and learning orientation of airline staff on job performances. *Journal of Tourism Management Research*, 25(1), 333-351.

<https://doi.org/10.18604/tmro.2021.25.1.17>

Noh, Sang Hee (2019). The Effects of Knowledge Sharing and Innovative Behavior on Job Performance. Master's thesis, Gachon University, Korea.

Park, Kyung-Kyu, Shin, Yi-Hyun, & Choi, Hang-Sok (2012). Antecedents and outcomes of innovative behavior. *Gyeongsangnonchong*, 30(4), 95-119.

Park, Yejong & Yun, Changgeun (2022). Innovative behavior and performance in the public sector: determinants of innovative behavior and their impacts on performance. *Modern Society and Public Administration*, 32(3), 63-99.

<https://doi.org/10.26847/mspa.2022.32.3.63>

Zhong, Wei (2018). The Effect of the Transactive Memory System and Innovative Behavior on the Job Performance. Master's thesis, Gachon University, Korea.

