

학교도서관 사서의 SNS활용과 업무성과의 영향요인 연구*

A Study on Influence Factors of the Task Performance with Utilizing SNS by School Librarians

변 회 균 (Hoi-Kyun Byeon)**

조 현 양 (Hyun-Yang Cho)***

목 차

| | |
|------------------|---------------------------|
| 1. 서론 | 3.1 측정도구의 구성 및 변인의 조작적 정의 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적 | 3.2 데이터 수집 및 분석 |
| 1.2 연구의 방법 및 제한점 | 3.3 연구모형 |
| 2. 이론적 배경 | 4. 실증분석 |
| 2.1 학교도서관 사서의 과업 | 4.1 기초통계분석 |
| 2.2 선행 연구 | 4.2 연구모형 적합도 및 가설검증 |
| 3. 연구 설계 | 5. 결론 |

초 록

이 연구는 학교도서관 사서가 자신의 과업을 수행함에 있어 SNS를 어떻게 이용하고, 과업의 특성과 1인 운영체제의 특성으로 인하여 SNS를 활용하는 것이 자신의 성과에 영향을 미치는 지를 파악하고자 하였다. 사서의 과업, SNS이용 및 성과에 대한 상관관계를 객관적으로 설명하기 위해서 기술수용모델(Technology Acceptance Model)과 과업-기술 적합도(Task-Technology Fit)의 결합을 통하여 사서과업-SNS기술적합도의 모형을 제시하였다. 229건의 설문조사를 분석한 결과, 학교도서관 사서의 업무적인 SNS활용이 자신의 성과에 영향을 미친다는 것을 증명하였다. 또한 학교도서관 사서가 SNS를 활용하는 것이 단순히 개인적 취향이나 업무를 방해하는 요소만 있는 것이 아니라, 과업의 특성이나 1인 운영체제와 같은 조직의 특성으로 인해 업무성과를 향상시키는 요인이라는 것을 확인하였다.

ABSTRACT

This study aims at examining the ways which a school librarian uses SNS when performing tasks and the use of SNS with the features of the task and the organizational system run by one person affect task performance. In this study, for objective explanation of the interrelation among a librarian's tasks and the use of SNS and performance, the model of a Librarian's Task-SNS Technology Fit was suggested through the combination of the Technology Acceptance Model and the Task-Technology Fit. Based on the result of the survey analysis, their utilization of SNS is not just limited to personal taste nor interferes with their work. Rather, it enhances task performance owing to the characteristics of the tasks or the organization such as the organizational system run by one person.

키워드: 학교도서관, 사서직무, 사서과업, SNS, 역할스트레스, 기술수용모형, 과업-기술적합도
School Libraries, Librarian Task, Social Network Services, Roles Stress,
Technology Acceptance Model, Task-Technology Fit

* 이 연구는 경기대학교 일반대학원 박사학위 논문을 축약하여 재정리한 것임.

** 대림대학교 문헌정보학 겸임교수, (주)리베카 대표이사(hkbyeon@libeka.co.kr) (제1저자)

*** 경기대학교 인문대학 문헌정보학과 교수(hycho@kyonggi.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2014년 10월 22일 최초심사일자: 2014년 11월 10일 게재확정일자: 2014년 11월 18일
한국문헌정보학회지, 48(4): 71-90, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.4.071]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

우리나라 인터넷 이용자 수는 2013년 이후 4천만 명 이상으로 늘어났고, 컴퓨터 및 통신기술의 이용형태는 기존 데스크톱 컴퓨터에서 모바일 중심으로 급격히 변화하고 있다. 인터넷을 이용하는 목적 또한 단순한 정보의 검색에서 자료 및 정보 획득, 그리고 커뮤니케이션 및 커뮤니티의 비중이 점차 증가하고 있다. 특히, 페이스북과 트위터 그리고 최근 카카오토티나 밴드 등의 SNS는 인터넷의 활용을 촉진하는 중요한 매개체가 되었다.

SNS는 자신의 취미와 생각을 공감하는 사람과 온라인상에서 교감을 통하여 새로운 친분을 만든다. 그리고 사람들은 SNS를 통하여 의견 교류와 지식의 공감대를 형성할 뿐만 아니라, 지식인 몇 명이 아닌 집단지성을 통해 보다 빠르게 대중에게 필요한 지식을 보급하는 수단으로 활용되고 있다.

트위터나 페이스북 같은 상용 SNS를 도서관에 접목시키고자 하는 시도는 이미 2000년도 후반부터 진행되어 왔으며, 대학도서관과 전문도서관에서는 정보서비스 제공을 위하여 다양한 형태의 SNS가 활용되고 있다. 특히 과거 도서관 홈페이지나 배너, 그리고 게시판 형태로 진행하던 도서관 홍보를 SNS가 많은 부문 공조 또는 대체하면서 SNS는 도서관서비스를 이용자에게 알리기 위한 중요한 수단으로 등장하였다(변희균, 조현양 2013).

SNS는 1 대 다수의 관계에서 소셜에 대한 정보 전달 기능뿐만 아니라 개인적인 용도에서

점차 업무적 용도로도 이용이 증가하고 있으며, 그 이유는 지금까지 업무적으로 이용하던 의사소통 매체인 전화나 단순 메신저보다 SNS가 가지는 정보의 전달이나 공유의 신속성이나 편리성에 기인하는 것으로 볼 수 있다.

학교도서관은 여러 명의 사서가 근무하는 다른 관종의 환경과는 달리 사서교사 또는 사서가 혼자서 도서관을 운영해야 하는 대부분 1인 운영체제이다. 학교도서관 사서는 도서관 운영뿐만 아니라 이용자를 위한 다양한 정보봉사서비스에 이르기까지 1인이 여러 가지 역할을 수행해야 한다. 학교도서관 사서들에게 도서관 운영과 교직원, 학생 및 학부모를 모두 상대해야 하는 역할과다에 따른 어려움이 발생한다. 이로 인하여 사서 개인의 역량에 따라 학교도서관의 활성화 정도에 차이가 발생하기도 한다.

학교도서관 사서들은 이러한 문제를 극복하고, 도서관 운영에 필요한 전반적인 지식 및 노하우를 얻기 위해 다양한 매체를 활용하고 있으며, 특히 SNS의 활용은 다른 매체들에 비해 급격히 증가하는 추세이다. 이러한 현실을 고려하여 학교도서관 사서가 SNS를 개인적 취미 이외에 업무적으로 어떻게 활용하고 있는지, 만약 활용하고 있다면 어떠한 요인 때문에 이용하고, 그러한 행위가 자신의 성과에는 어떻게 영향을 미치는지에 대해 알아볼 필요가 있다.

이 연구의 목적은 학교도서관 사서가 업무를 수행함에 있어 '과업-SNS기술적합'과 SNS의 업무적 활용이 사서들의 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 SNS기술특성과 사서의 역할스트레스가 '과업-SNS기술적합'과 SNS이용에 어떻게 영향을 미치는지를 파악해 보고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 제한점

이 연구에서 차용한 연구절차는 다음과 같다. 첫째, 학교도서관 사서의 과업적 특성, SNS의 특성 및 정보기술의 수용에 대한 선행조사를 실시하고 본 조사에 필요한 설문문항을 설계하였다. 둘째, 문항들에 대한 검증을 위해 수정 델파이 기법으로 2차례에 걸쳐, 분야의 전문가 패널의 의견을 수렴하였다. 셋째, 정제된 설문문항으로 양적연구인 설문조사를 실시하였고, 마지막으로 선행연구를 참조하여 구조방정식의 연구모형을 설계하였다.

설문문항의 표집방법은 비확률적 표집방법 중 편의모집으로 서울과 경기도 및 인근지역의 초·중·고 학교도서관 사서들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 사용된 분석도구는 SPSS 20.0 버전의 통계패키지를 이용하여 기초통계 분석을 실시하고, AMOS 8.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석으로 타당성 및 신뢰성을 검증하였다. 또한 독립표본 t-검정과 일원배치 분산분석을 통해 차이 검증을 실시하고 구조방정식 모형의 적합도와 가설을 검증하였다.

이 연구에서의 설문대상은 서울·경기도 및 인근지역의 사서들을 대상으로 진행하였으며, 타 지역의 학교도서관의 환경적 요인과 SNS의 인식차이가 존재할 수 있다. 또한 학교도서관 운영인력은 여러 형태가 존재하나, 이 연구에서 사용하는 '학교도서관 사서'는 경기도 교육청(2013)에서 지정한 학교도서관을 담당하는 전문 인력으로 학교도서관 진흥법에 근거하여 '사서교사', '실기교사', '사서', '기간제 사서교사'를 '학교도서관 사서'로 통칭하였다. 또한 정규직과 비정규직의 직책도 구분하지 않았다.

SNS는 계속 진화하고 있는 서비스이며 의견이 다소 분분하나 이 논문에서는 서비스의 이용자들이 자기가 관심 있는 주제나 정보를 공유하기 위해 사이버 상으로 묶어주는 것으로, 네이트온, 카카오톡, 카카오톡, 밴드, 카페(다음, 네이버 등), 블로그(다음, 네이버 등), 싸이월드, 트위터, 페이스북, 티스토리, 유튜브, 플리커 등을 말한다.

2. 이론적 배경

2.1 학교도서관 사서의 과업

과업(Task)은 '업무'라고도 하며, 특정 목적을 달성하기 위하여 수행하는 기본 활동이다. 과업과 관련된 용어는 직위, 직무 등이 있으며, 혼용되기도 하지만 엄밀히 구분하면 의미상 차이가 있다. 김신영(2009)은 과업이란 어떤 특정 목적을 달성하기 위한 신체적, 정신적 노력을 포함하여 업무에 참여하는 개인의 개별 활동의 집합으로서 직무에서 수행해야 할 목표를 달성하기 위한 가장 기본적인 작업 단위들이며, 구체적으로 기능적인 측면에서 세분된 동작을 연결하여 특정한 작업을 수행하는 직무의 하위개념으로 정의하였다.

Perrow(1967)는 과업을 "특정한 대상물을 변화시키기 위해 도구나 기계장치의 도움을 받거나 또는 도움 없이 그 대상물에 대해 개인이 행하는 모든 활동"이라고 보았다. 또한 과업을 모호성(number of exception)과 분석가능성(analyzability)의 두 차원으로 구분하고 과업 달성을 위해 필요한 기술을 정의하였다. 여기

서 모호성은 다양성 또는 예외성으로도 볼 수 있다. 모호성은 과업 수행 중 생길 수 있는 예측하지 못한 상황의 빈도를 의미하며, 분석가능성은 문제해결을 위한 분석가능성 정도이다.

모호성이 높다는 것은 과업이 단순하거나 반복적이지 않고 예외적인 상황이 빈번히 발생할 수 있음을 의미한다. 반면, 분석가능성이 높다는 것은 과업이 일정한 절차나 명확한 처리절차가 존재하여 업무의 세분화가 가능하고 업무 처리절차가 간단하다는 것이다.

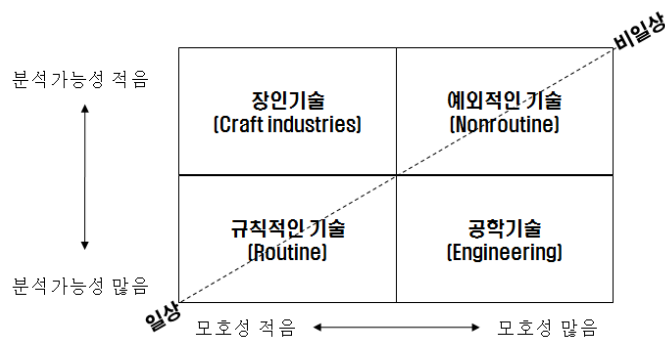
이 두 차원의 고저분류에 따라 사분면으로 구분하고 필요한 기술을 도식화하면 Perrow의 기술과업모형인 <그림 1>과 같다. 좌측 하단인 3사분면의 과업은 모호성이 적은 대신 분석가능성이 높은 것으로 일상적 기술이 적합하고, 우측 상단인 1사분면의 과업은 모호성이 많고 분석가능성이 적은 것으로 비일상적 기술이 여기에 해당된다.

사서의 과업은 사서가 학교도서관에서 자신에게 주어진 역할을 수행하고 그에 따른 직무를 실행하기 위한 세부 활동이다. 학교도서관을 책임지고 운영하는 사서의 역할은 광범위한

데, 학교도서관진흥법시행령 제7조1)에는 사서의 업무범위를 다음과 같이 정의하였다.

- ① 학교도서관 운영계획의 수립에 관한 업무
- ② 자료의 수집, 정리, 이용 및 예산편성 등 학교도서관 운영에 관한 업무
- ③ 독서지도 및 학교도서관 이용방법 등에 대한 교육과 안내
- ④ 학교도서관을 이용하는 교사의 교수·학습 지원

학교도서관 사서의 과업을 자세히 살펴보기 위해 AASL(1998)이 'Information Power'에서 제시한 교사(Teacher), 교수 협력자(Instructional Partner), 정보전문가(Information Specialist), 프로그램 관리자(Program Administrator)의 4가지 역할을 참조하여 직무를 크게 4가지로 구분하였다. 그 이하 세부적 직무는 경기도교육청(2013)의 학교도서관 업무편람과 송기호(2012)의 연구를 참조하여 재 정의하였다. 과업은 학교마다 다소 차이가 있기 때문에 예시로써 <표 1>과 같이 정리하였다. 이와 같이 학교도서관 사서는 직무별로 다양하고 복잡한



<그림 1> 기술 과업 모형

1) 학교도서관진흥법 시행령, 대통령령 제25050호, 2013.12.30., 타법개정.

〈표 1〉 학교도서관 사서의 직무와 과업 예시 중 ‘교사로서의 직무’

| 구분 | 직무 | 과업(예시) |
|----------------|---------------------------|---|
| 1. 교사로서의 직무 | ① 학교도서관 이용교육 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자교육 계획 수립 • 이용자교육 실시 |
| | ② 정보지식과 정보활용 기술교육 | <ul style="list-style-type: none"> • 학교도서관 활용수업 계획 수립 • 학교도서관 정보활용 수업 |
| | ③ 독서교육 | <ul style="list-style-type: none"> • 독서토론 및 논술 프로그램 계획수립 • 방과 후 독서교육 프로그램 운영 • 독서 및 정보화 수업 |
| | ④ 학생도서부 지도 | <ul style="list-style-type: none"> • 학생도서부 운영계획 수립 • 학생도서부 운영 및 지도 |
| | ⑤ 독서동아리 활동지도 | <ul style="list-style-type: none"> • 학생·교사 독서동아리 기획 • 동아리 활동 진행 |
| | ⑥ 독서캠프 및 독서교실, 독서관련 행사 운영 | <ul style="list-style-type: none"> • 독서관련 다양한 프로그램 기획 • 아침독서, 책의 날, 도서관 주간행사, 독서 골든벨 등 운영 • 방학 중 독서교실 운영 • 작가와의 만남 등 각종 문화행사 운영 |

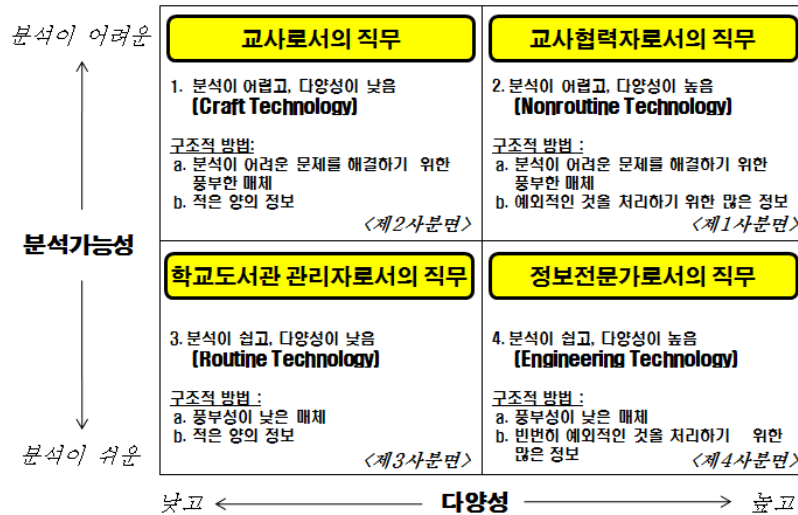
여러 가지 과업을 수행한다.

상기에서 분류한 학교도서관 사서의 업무를 Perrow의 기술-과업 분류인 ‘모호성’과 ‘분석가능성’의 높고 낮은 정도에 따라 사분면으로 구분하고, Daft와 Lengel(1986)이 밝힌 과업달성을 위해 요구되는 정보기술 이론에 대입하여 학교도서관 사서의 직무기술모형을 〈그림 2〉와 같이 제시하였다.

첫째, ‘교사협력자로서의 직무’는 다양한 교과 담당교사와의 협력이 필요하며, 담당교사와 원활한 의사소통, 학습활동의 준비와 운영 및 교수매체 제공을 위한 다양한 정보서비스와 전문적 지식이 필요하다. 이 과업은 모호성이 높고, 분석가능성이 낮은 업무로, 이 과업을 수행하기 위해서는 Daft와 Lengel 이론에서 제1사분면인 ‘예외적인 기술’이 필요하며, 과업달성을 위해 많은 양의 정보와 분석이 요구되기 때문에 어려운 문제를 해결할 수 있는 풍부한 매체 지원이 필요하다.

둘째, ‘교사로서의 직무’는 학생들의 독서교육과 독서 관련 프로그램 및 행사를 운영하는 업무로 연간계획을 통해 정례화 되어있으나, 교육과 관련된 전문적 지식이 필요하다. 따라서 업무의 다양성은 다소 낮고 분석가능성도 낮은 업무로 전문교육 및 지식이 요구되며, 이 과업은 제2사분면인 ‘장인 기술’이 필요하다. 과업달성을 위해서는 적당한 양의 정보와 분석이 필요하므로 어려운 문제를 해결하기 위한 풍부한 매체가 필요하다.

셋째, ‘정보전문가로서의 직무’는 교수-학습 자료의 수집, 분류, 목록 및 관리 그리고 정보서비스에 대한 직무로서 명확한 처리절차가 있으나, 자료의 수집이나 정보처리에 대한 전문적인 지식이 필요하다. 이 과업달성을 위해서는 분석이 용이하고 다양성이 높은 제4사분면의 ‘공학 기술’이 필요하며, 단순한 몇 가지의 매체로도 지원이 가능하지만 예외적인 처리를 위해 많은 양의 정보가 필요하다.



<그림 2> 학교도서관 사서의 직무기술모형

넷째, ‘학교관리자로서의 직무’는 학교도서관 운영을 위한 예산, 홍보, 문서관리 등의 업무로써 예외적이지 않고 일상적 업무이며, 처리절차가 타 업무에 비해 명확하다. 따라서 다양성이 낮고, 분석이 쉬운 과업으로 업무수행을 위해 제3사분면의 ‘일상적인 기술’이면 가능하며, 과업달성을 위해서는 풍부성이 낮은 매체로도 충분하다.

2.2 선행 연구

이 연구와 관련된 선행연구의 대부분은 학교도서관과 사서의 과업, SNS 그리고 정보기술의 수용과 관련된 것이다. 학교도서관과 관련된 선행연구는 학교도서관 사서들의 직무만족도, 스트레스 및 인식에 관한 연구들이 많았으며, 함명식(2008)과 송기호(2012) 등은 전문 인력의 자격별로 직무의 내용이나 자격을 명확히 규명하기도 하였으나 학교도서관 사서의 과업

특성에 대한 내용은 포함되어 있지 않았다. 또한 학교도서관의 정보시스템과 관련된 연구는 DLS(Digital Library System)나 독서교육융합시스템의 시스템 평가에 관한 것이 대부분이다.

SNS에 관한 논문들은 대부분 상용SNS인 페이스북, 트위터, 블로그, 그리고 미니홈피 등을 중심으로 사용의도와 고객만족에 미치는 영향요인을 규명하는 연구들이다(박선화 2012).

도서관 분야에서 SNS와 관련된 연구를 살펴보면 이수상(2012), 이란주와 김수영(2011)은 주로 대학도서관에의 현황조사, 도입방안 및 활성화방안 등에 관한 것이 많았으며, 최연진과 정연경(2013) 등 일부 공공도서관 분야에 적용한 연구도 있었다. 학교도서관에서의 SNS의 활용과 관련된 선행연구는 거의 없었으나 변희균과 조현양(2014)의 선행연구에서 SNS의 업무적 활용에 대한 학교도서관 사서의 인식조사를 수행하였다. 이 연구에는 업무적으로 SNS를 사용하는 가에 대한 설문에 84.5%의 학교

도서관 사서가 '예'로 답하였고, 이용하는 업무 부분은 '자료 구축·공유(25.5%)', '도서관운영(24%)', 그리고 '독서교육(21.6%)'에 주로 사용한다고 밝혔다. 또한 SNS를 활용하는 학교도서관의 경우 1인 운영체제에서 오는 업무적 한계를 극복하고 역할적 특성으로 인해 이용만족도도 높다는 설문결과를 보였다.

SNS의 업무적인 이용은 한국인터넷진흥원(2013)의 보고서를 참조할 수 있는데, 직장인 SNS 이용자의 경우, 41.8%가 업무 용도로 SNS를 이용하고 있으며, 업무를 위해 '하루에 1회 이상' SNS를 이용하는 경우는 13.0%로 조사되었다.

그렇다면 학교도서관 사서가 어떠한 요인으로 SNS를 이용하는지와 SNS이용이 학교도서관 사서가 언급한 것처럼 성과에도 영향을 미치는 지에 대해 연구해 볼 필요가 있다.

구체적인 연구를 위해서 학교도서관 사서의

과업적 특성, SNS의 특성, 역할스트레스를 분석하고, 학교도서관 사서의 과업과 SNS의 기술 적합이 높은지와 사서의 성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대해 알아본다.

3. 연구 설계

이 연구의 필요한 예비연구, 측정도구의 구성 및 조작적 정의와 데이터 수집 및 분석 그리고 연구모형은 다음과 같다.

3.1 측정도구의 구성 및 변인의 조작적 정의

선행연구에서 관련된 이론을 바탕으로 변수를 정의하고, 변수들의 조작적 정의를 기술하면 <표 2>와 같다([부록] 설문지 참조).

<표 2> 변수의 조작적 정의

| 연구변수 | 조작적 정의 | 설문항목 | |
|----------------|--|---|-------------|
| I. 과업의 특성 | 모호성 | 과업의 반복성이나 다르게 해석되는 정도 | I-A(5 문항) |
| | 분석 가능성 | 과업에 대한 절차 및 규정에 대해 제시된 정도 | I-B(5 문항) |
| | 분담성 | 과업을 수행하기 위해 타인과 분담하는 정도 | I-C(5 문항) |
| | 난이도 혼재성 | 과업에 난이도가 쉬운 것과 복잡한 것이 섞여 있는 정도 | I-D(4 문항) |
| II. SNS기술 특성 | 신속성 | 업무 수행을 위해 SNS를 통한 의견, 응답 및 자료교환의 신속한 정도 | II-A(4 문항) |
| | 이용 용이성 | SNS가 제공하는 편리성 및 유용한 정도 | II-B(4 문항) |
| | 매체 풍부성 | 매체풍부성의 요인 중에 학교도서관 사서가 업무적인 SNS 이용에 느끼는 정도 | II-C(5 문항) |
| III. 역할 스트레스 | 역할 과다 | 사서에게 역할이 과다하게 부여된 정도 | III-A(4 문항) |
| | 역할 모호성 | 사서가 자신에게 기대되는 역할에 관한 필요한 정보가 부족하여 자신에게 주어진 책임과 권한이 불분명한 정도 | III-B(5 문항) |
| | 역할 갈등 | 직무에 있어 주관적, 객관적 측면에서의 서로 상반되거나, 주어진 책임과 권한의 불균형으로 발생하는 갈등의 정도 | III-C(5 문항) |
| IV. 과업-SNS기술적합 | TTF(Task-Technology Fit)의 8가지 요소 중에 1인 운영체제의 학교도서관 사서가 업무를 수행할 때 필요한 정보획득 및 사서간 커뮤니케이션을 위해 SNS의 특성이 적합하게 제공해준다는 인식의 정도 | IV(5 문항) | |
| V. SNS이용 | 업무를 완수하기 위하여 SNS를 사용하는 정도 | V(4 문항) | |
| VI. 성과 만족 | 업무적 SNS 이용으로 사서가 업무 수행을 만족시켜주는 정도 | VI(5 문항) | |

3.2 데이터 수집 및 분석

이 연구를 수행하기 위해 데이터 수집은 2014년 3월 18일~4월 8일까지 설문지를 통한 직접 설문조사와 이메일을 병행하여 실시하였다. 이 연구의 조사 대상은 서울·경기도 및 인근지역 중심의 학교도서관 사서로 전체 267건 중에 229건이 회수되었으며, 회수율은 85.8%이었고, 회수된 229건을 분석대상으로 하였다.

연구의 가설을 검증하기 위한 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 표본의 인구통계학적 특성 및 직무관련 특성을 확인하기 위하여 각 특성별 빈도 및 표본에서 차지하고 있는 비중을 분석하였으며, 설문을 통하여 수집된 자료의 특성을 확인하기 위하여 각 문항별 평균 및 표준편차를 확인하였다.

둘째, 이론적 배경 및 선행연구를 통해 구성된 측정항목의 타당성 및 신뢰성 검증을 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 각 요인들 간의 상관계수를 제시하였다.

셋째, 주요 인구사회학적 특성 및 직무관련 특성별 성과의 차이를 확인하기 위하여, 독립표본 t 검정 및 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 확인적 요인분석을 통하여 구성된 측정항목의 사용, 이론적 틀에 기초하여 구성된 구조방정식 모형의 적합도를 검증하였으며, 수정지수(Modification Indices) 분석을 통하여 최종모형을 구성하였다.

마지막으로, 최종모형을 분석하여 연구가설의 채택 및 기각 여부를 결정하였다.

3.3 연구모형

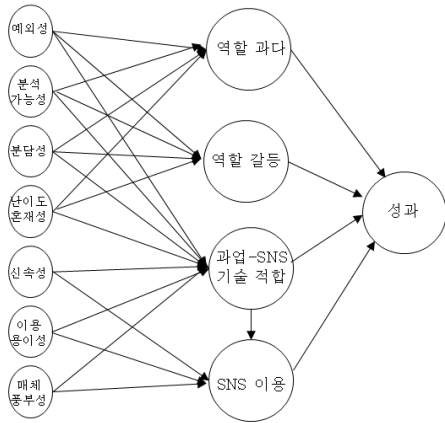
이 연구의 목적은 학교도서관 사서가 자신의 업무를 수행함에 있어 SNS 활용에 따른 업무적 성과에 미치는 영향요인을 파악하는 것이다. 또한 해당요인의 변수별 영향력 정도와 영향요인을 도출하는 것이다. 이 연구모형의 기본 형태는 과업-기술적합도의 모형을 기반으로 기술수용모형을 결합하여 설계되었다.

연구를 위하여 제안된 모델의 효용성을 검증하기 위하여 1개의 연구모형과 1개의 경쟁모형을 도출하였다.

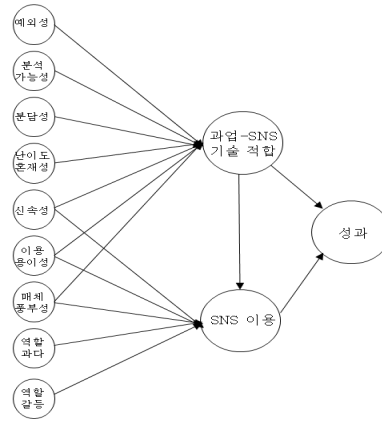
연구모형에서 독립변수는 '과업의 특성'과 'SNS 기술특성'으로 그리고, 종속변수로 '성과'를 설정하였다. 매개변수로는 '역할스트레스', '과업-SNS기술적합', 그리고 'SNS이용'으로 설정하고, 변수들 간의 상호관계를 살펴보기 위해 <그림 3>과 같이 도식화하였다.

연구모형에서 '과업의 특성'의 하위요소인 '예외성', '분석가능성', '분담성' 및 '난이도 혼재성'은 역할스트레스의 하위요소인 '역할과다'와 '역할갈등', '과업-SNS기술적합'에 영향을 미치고, 'SNS기술특성'의 하위요소인 '신속성', '이용용이성', '매체풍부성'은 '과업-SNS기술적합'과 'SNS이용'에 영향을 미친다는 것으로 표현된다. 또한 '역할과다'와 '역할갈등', '과업-SNS기술적합', 'SNS이용'이 '성과'에 영향을 미친다는 것이다.

경쟁모형은 '과업의 특성', 'SNS 기술특성' 및 '역할스트레스'를 독립변수로, '성과'를 종속변수로 설정하고, '과업-SNS기술적합'과 'SNS이용'이 변수들 간의 상호관계를 살펴보기 위해 <그림 4>와 같이 도식화하였다.



〈그림 3〉 연구모형



〈그림 4〉 경쟁모형

경쟁모형은 ‘과업의 특성’의 모든 하위요소가 ‘과업-SNS기술적합’에, ‘SNS기술특성’의 모든 하위요소는 ‘과업-SNS기술적합’과 ‘SNS이용’에 각각 영향을 미친다는 것이다. ‘역할스트레스’의 하위요소인 ‘역할과다’와 ‘역할갈등’이 ‘SNS이용’에 영향을 미칠 것이며, ‘과업-SNS 기술적합’은 ‘SNS이용’과 ‘성과’에 영향을 미친다는 것이다. 또한 ‘SNS이용’은 ‘성과’에 영향을 미친다는 것이다.

4. 실증분석

이장은 설문에 대한 기초통계분석과 설계단계에서 만든 연구모형과 경쟁모형의 적합도 및 가설검증을 실시하였다.

4.1 기초통계분석

이 연구의 표본은 총 229명으로 표본의 인구통계학적 특성은 <표 3>과 같다. 표본의 성별

구성은 남자 3.5%(8명), 여자 96.5%(221명)로 표본의 절대 다수는 여자로 구성되어 있다. 연령의 경우, 21~30세 22.3%(51명), 31~40세 34.9%(80명), 41~50세 38.4%(88명), 51세 이상 4.4%(10명)로 50대 이상을 제외한 나머지 연령 구간은 20~30%의 비율로 나타났다.

연구대상자의 근무 학교는 초등학교 60.4%(137명), 중학교 30.0%(68명), 고등학교 9.7%(22명) 순으로 나타났다. 근무경력은 3년 이하 17.5%(40명), 4~6년 25.9%(59명), 7~9년 25.0%(57명), 10년 이상 31.6%(72명)로 나타났다. 10년 이상 근무한 자들의 응답비율이 가장 높았다.

근무 지역은 경기도 86.0%(196명), 서울시 6.6%(15명), 인천시 2.6%(6명) 순으로 나타났으며, 4.8%(11명)의 기타지역 표본을 포함하고 있다. 마지막으로 직종의 경우는 표본의 90% 이상이 사서로 나타났으며, 사서교사, 기간제 사서교사 및 기타가 약 6% 가량을 차지하고 있다.

요인분석을 통하여 얻은 요인들의 기술통계를 살펴보았다. 분석 결과, ‘예외성’의 평균은

〈표 3〉 표본의 인구통계학적 특성

| 구분 | | 빈도 | 전체(%) |
|-------|----------|-----|-------|
| 성별 | 남자 | 8 | 3.5% |
| | 여자 | 221 | 96.5% |
| 연령 | 21~30세 | 51 | 22.3% |
| | 31~40세 | 80 | 34.9% |
| | 41~50세 | 88 | 38.4% |
| | 51세 이상 | 10 | 4.4% |
| 학교 급별 | 초등학교 | 137 | 60.4% |
| | 중학교 | 68 | 30.0% |
| | 고등학교 | 22 | 9.7% |
| 근무 경력 | 3년 이하 | 40 | 17.5% |
| | 4~6년 | 59 | 25.9% |
| | 7~9년 | 57 | 25.0% |
| | 10년 이상 | 72 | 31.6% |
| 근무 지역 | 서울시 | 15 | 6.6% |
| | 경기도 | 196 | 86.0% |
| | 인천시 | 6 | 2.6% |
| | 기타지역 | 11 | 4.8% |
| 직종 | 사서교사 | 9 | 4.0% |
| | 사서 | 213 | 93.8% |
| | 기간제 사서교사 | 4 | 1.8% |
| | 기타 | 1 | 0.4% |

〈표 4〉 요인값 기술통계

| 요인 | | 평균 | 표준편차 | 왜도 | 첨도 |
|-------------|-------------|------|------|-------|-------|
| 과업의 특성 | 예외성 | 2.74 | .757 | .116 | -.630 |
| | 분석 가능성 | 3.16 | .790 | -.032 | -.146 |
| | 분담성 | 2.05 | .803 | .743 | .578 |
| | 난이도 혼재성 | 3.32 | .738 | -.503 | 1.044 |
| SNS 기술특성 | 신속성 | 3.69 | .663 | -.308 | 1.044 |
| | 이용용이성 | 3.42 | .713 | -.167 | .254 |
| | 매체 풍부성 | 3.69 | .680 | -.651 | 1.314 |
| 역할 스트레스 | 역할 과다 | 3.92 | .615 | -.066 | -.241 |
| | 역할 갈등 | 3.43 | .809 | -.390 | -.324 |
| 과업-SNS 기술적합 | 과업-SNS 기술적합 | 3.40 | .671 | -.312 | -.507 |
| SNS이용 | SNS이용 | 3.47 | .719 | -.280 | .518 |
| 성과 | 성과 | 3.47 | .611 | -.072 | .210 |

2.74, '분석가능성'은 3.16, '분담성'은 2.05, '난이도 혼재성'은 3.32로 나타났다. SNS기술특성

을 기준으로, '신속성'의 평균은 3.69, '이용용이성'은 3.42, '매체 풍부성'은 3.69로 나타났다. 역

할 스트레스의 하위요소 중 '역할모호성'은 문항의 타당성이 확보되지 않아 삭제하였으며, '역할 모호성'을 제외한 '역할 과다'와 '역할 갈등' 두 요인의 값을 제시해주었다. '역할 과다'는 3.92, '역할 갈등'은 3.43으로 나타났다. '과업-SNS기술적합'의 평균값은 3.40으로, 'SNS이용'의 평균은 3.47, '성과'의 평균은 3.47로 나타났다. 차이검증과 구조방정식에서는 <표 4>에서 제시된 요인값을 기준으로 검증되었다.

4.2 연구모형 적합도 및 가설검증

본 연구에서는 연구모형의 적합도를 판단하기 위해 χ^2 , CFI(comparative fit index), TLI (Tucker-Lewis index), 그리고 RMSEA(root mean square error of approximation) 지수를 사용하였다.

최초 연구모형의 적합도의 경우, χ^2 검정 결과 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 ($\chi^2=1406.278$, $p=0.000$), TLI는 0.879, CFI는 0.891, 그리고 RMSEA는 0.060으로 나타났다. 적합도 지수를 살펴본 결과, 연구모형이 자료를 적절하게 설명하는 것으로 나타났으나 가설검증을 위한 최적의 모형을 도출하기 위하여 수정지수를 통한 측정오차간 공분산 설정으로 연구모형을 개선하였다. 다만, 연구모형의 이론

적 구성을 저해하지 않기 위하여 추가적인 인과관계 설정을 피하고 잠재변수의 측정오차간 상관을 설정하였다.

구체적으로, 최종모형에 과업의 특성 내 측정오차간 1개의 공분산, SNS 기술특성 내 측정오차간 1개의 공분산, 신속성 내 측정오차간 1개의 공분산, 이용용이성 내 측정오차간 1개의 공분산 총 4개의 측정오차간 공분산이 추가되었다. 모형은 측정오차간 공분산만을 설정하여 개선되었기 때문에 최종모형은 연구모형과 동일하게 구성되었다. 자세한 내용은 <표 5>와 같이, χ^2 검정 결과 최종모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($\chi^2=1297.244$, $p=0.000$), TLI 0.899, CFI 0.909, RMSEA 0.055의 높은 수준의 적합도를 보였다.

경쟁모형은 χ^2 검증 결과 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나($\chi^2=1388.323$, $p=0.000$), TLI 0.880, CFI 0.893, RMSEA 0.060으로 나타나 최종모형보다 상대적으로 낮은 적합도를 보였다. 따라서 본 연구에서는 연구가설을 검증하기 위해 최종모형을 분석모형으로 설정하였다.

과업의 특성 하위 요인과 관련한 연구가설 H1~H12까지의 분석 결과, H4, H6, H8을 제외한 모든 가설들은 기각되었다. H5인 '예외성'과 '역할갈등' 간의 관계는 통계적으로 유의했으나 가설과 다른 방향의 관계를 나타내고 있

<표 5> 연구모형과 최종모형, 경쟁모형의 적합도

| | χ^2 | df | p | N | TLI | CFI | RMSEA | |
|------|----------|-----|-------|-----|-------|-------|-------|-------|
| | | | | | | | LO90 | HI90 |
| 연구모형 | 1406.278 | 775 | 0.000 | 299 | 0.879 | 0.891 | 0.055 | 0.065 |
| 최종모형 | 1297.244 | 771 | 0.000 | 299 | 0.899 | 0.909 | 0.050 | 0.060 |
| 경쟁모형 | 1388.323 | 768 | 0.000 | 299 | 0.880 | 0.893 | 0.054 | 0.065 |

어 기각되었다. 채택된 가설을 살펴보면 '난이도 혼재성'이 높을수록 그리고 '분석가능성'은 낮을수록 사서가 역할적 갈등을 가지는 것으로 나타났다. '난이도 혼재성'이 높을수록 '역할 과다'에 영향을 미친다는 것은 1인 체제로써 여러 업무를 처리하면서 느끼는 상황으로 볼 수 있다(〈표 6〉 참조).

SNS 기술 특성 하위 요인과 관련한 연구가설 H13~H18까지의 분석 결과, '이용용이성'과 '과업-SNS기술적합' 간의 정(+)적인 영향 관계를 예측한 H14, '매체 풍부성'과 '과업-SNS 기술적합' 간의 정(+)적인 영향 관계를 예측한 H15은 채택되었으나, 나머지 가설들은 채택되지 않았다. 이것은 사서의 과업에 필요한 기술 요소로 SNS에서 제공하는 '신속성'보다는 이용이 용이하고 정보수집 및 의견교류가 편리한 '이용용이성'과 '매체 풍부성'이 사서의 과업수행에 도움이 된다는 의미한다.

또한 SNS기술특성이 SNS이용에 영향을 미친다는 세 가지 가설이 모두 기각되었다. 만약

SNS이용이 개인적인 용도로 정보교류나 관계맺기 등이 목적이었다면 이것과는 다른 결과를 보였을 것이다. 이 연구는 사서의 과업을 수행하면서 업무적으로 SNS이용에 관한 것이므로 SNS특성이 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 사서들은 SNS특성 때문에 SNS를 이용하기 보다는 과업을 해결하기 위해 SNS를 수단으로 이용함을 알 수 있었다(〈표 7〉 참조).

역할 스트레스와 성과 간의 경로를 예측한 가설 H19, H20은 모두 기각되었다. 즉, '역할 과다'나 '역할 갈등'으로 인해 SNS를 이용할 경우 SNS의 이용이 성과향상에는 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 초기 가설 수립 시에 참조한 변희균과 조현양(2014)의 선행 연구에서 역할스트레스로 인해 SNS를 이용하거나 참조한다는 의견을 반영하였으나 통계적으로 유의미하지는 않았다. 이유를 살펴보면 설문문항에서 사용된 SNS가 대부분 불특정 다수가 사용할 수 있는 상용SNS이기 때문에 폐쇄적인 정보교류는 쉽지 않다. 역할스트레스에

〈표 6〉 과업의 특성 관련 가설의 검증

| 가설 | | 가설 채택 |
|-----|--|-------|
| H1 | 예외성은 역할 과다에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H2 | 분석가능성은 역할 과다에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H3 | 분담성은 역할 과다에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H4 | 난이도 혼재성은 역할 과다에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H5 | 예외성은 역할 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H6 | 분석가능성은 역할 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H7 | 분담성은 역할 갈등에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H8 | 난이도 혼재성은 역할 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H9 | 예외성은 과업-SNS기술적합에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H10 | 분석가능성은 과업-SNS기술적합에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H11 | 분담성은 과업-SNS기술적합에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H12 | 난이도 혼재성은 과업-SNS기술적합에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |

〈표 7〉 SNS 기술 특성 관련 가설의 검증

| 가설 | | 가설 채택 |
|-----|---------------------------------------|-------|
| H13 | 신속성은 과업-SNS기술적합에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H14 | 이용용이성은 과업-SNS기술적합에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H15 | 매체 풍부성은 과업-SNS기술적합에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H16 | 신속성은 SNS이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H17 | 이용용이성은 SNS이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H18 | 매체 풍부성은 SNS이용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |

서 발생하는 내용이나 필요한 지식들은 상당 부분, 조직에 깊이 관여된 내부적인 정보이고, 개인이나 조직의 갈등에 관련된 내용이므로 학교라는 다소 보수적인 조직의 특성으로 학교도서관 사서가 개방된 SNS에서 정보를 공유하기는 어려웠을 것으로 예측해 볼 수 있다(〈표 8〉 참조).

‘과업-SNS기술적합’, ‘SNS이용’, ‘성과’ 간 설정된 가설 H21~H23은 모두 채택되었다. 구체적으로 ‘과업-SNS기술적합’은 ‘성과’에 정(+)의 영향을 미쳤으며(H21), ‘SNS이용’에도 정(+)적인 영향을 미쳤다(H22). 마지막으로 ‘SNS이용’은 성과에 정(+)적인 영향(H23)을 미치는

것으로 나타났다. 과업을 지원하기 위해 만들어진 정보시스템의 적합성을 검증하는 과업-기술 적합도에 관한 이론에 근거하여 기술부분을 ‘SNS 기술’로 치환하고 살펴본 바 선행연구와 유사하게 설계한 가설이 모두 채택되는 결과를 얻었다(〈표 9〉 참조).

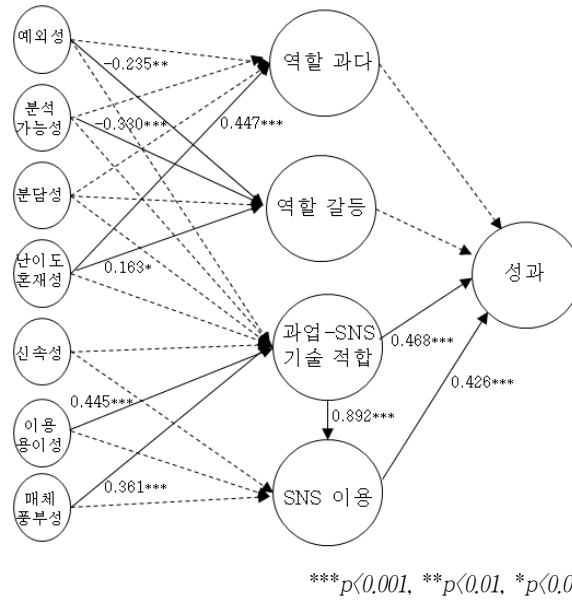
〈그림 5〉의 연구모형을 살펴보면 ‘SNS이용’은 ‘성과’에도 영향을 미치면서 ‘과업-SNS기술적합’과 ‘성과’에 부분매개 효과를 보였다. 이러한 결과는 학교도서관 사서의 과업과 SNS기술 적합이 사서의 과업달성에 영향을 주며, 업무적인 SNS이용이 업무성과에도 긍정적 영향을 준다는 것을 의미한다.

〈표 8〉 역할 스트레스 관련 가설의 검증

| 가설 | | 가설 채택 |
|-----|------------------------------|-------|
| H19 | 역할 과다는 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| H20 | 역할 갈등은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 기각 |

〈표 9〉 역할 스트레스 관련 가설의 검증

| 가설 | | 가설 채택 |
|-----|-------------------------------------|-------|
| H21 | 과업-SNS기술적합은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H22 | 과업-SNS기술적합은 SNS이용 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| H23 | SNS이용은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |



〈그림 5〉 최종 모형의 경로계수(표준화 계수)

5. 결론

이 연구는 학교도서관 사서가 업무를 수행함에 있어 과업-기술적합도와 SNS의 업무적 활용이 사서들의 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 SNS의 기술특성과 사서의 역할스트레스가 과업-기술적합도와 SNS 활용에 어떻게 영향을 미치는지를 파악하는데 그 목적이 있다.

이를 위해 학교도서관 사서의 과업특성을 분석하고 SNS의 특성, 역할스트레스의 요소를 파악하였다. 이 특성들과 사서의 성과 간의 영향을 증명하고자 기술수용모델(Technology Acceptance Model)과 과업-기술적합도(Task-Technology Fit)를 결합한 사서과업-SNS기술적합도의 연구모형을 설계하였다.

이 연구를 통하여 나타난 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 학교도서관 사서의 과업을 4가지 직무로 구분하였고, 기술과업모형 이론에 접목하여 학교도서관 사서의 직무기술모형을 제시하였다. ‘교사협력자로서의 직무’는 모호성이 많고 분석가능성이 적으므로 ‘예외적인 기술’이 지원되어야 하며, ‘교사로서의 직무’는 모호성도 적고 분석가능성도 적으므로 ‘장인기술’이, ‘학교도서관 관리자로서의 직무’는 ‘일상적인 기술’이, ‘정보전문가로서의 직무’는 ‘공학기술’이 지원되어야 한다는 관계를 정리하였다. 이 결과는 학교도서관 사서의 직무가 1인 체제로서 업무의 난이도가 혼재되어 있을 뿐만 아니라 과업달성을 위해 풍부한 매체와 많은 정보가 필요하며, 전문화된 기술이 필요함을 도식화하여 설명하였다.

둘째, '예외성'과 '난이도 혼재성'이 역할스트레스의 하위요소인 '역할 갈등'과 '역할 과다'에 영향을 주며 과업의 특성이 사서의 역할스트레스에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 또한 학교도서관 사서의 SNS인식에 관한 설문조사에서, 학교도서관 사서는 자신의 업무를 처리하는데 SNS를 이용하고 있으며, 1인 운영체제의 어려움을 극복하고 업무수행에 필요한 정보교류의 수단으로 이용하고 있었다. 사서들의 SNS이용에 대한 만족도는 SNS의 편리성과 신속성 등의 장점으로 인하여 높게 나타났다.

셋째, 학교도서관 사서의 과업과 SNS기술적합이 사서의 과업달성에 영향을 주며, 업무적인 SNS이용이 성과에 영향을 준다는 것이다. 이는 향후 학교도서관 사서를 지원하는 정보시스템을 만들 때 기초자료로 참조할 수 있다. 과업의 철저한 분석을 통해 SNS의 기술이 밀결합(close coupled) 된다면 그 시스템의 기술적합도는 매우 높아질 것이고, 학교도서관 사서가 새로운 시스템의 기술을 수용함으로써 시스템의 이용률이 높아지며, 그에 따른 업무성과가 향상될 것이다.

이 연구를 통해 증명하고자 한 부분에 있어 몇 가지 한계점이 나타났으며 향후 후속연구를 통해 보다 체계적인 연구를 제언한다.

첫째, 학교도서관 사서의 직무와 과업에 대한

인식조사가 필요하다. 이번 연구에서는 학교도서관 사서의 직무가 기술과업모형의 사분면에 고르게 분포되어 있으며, 자신의 직무 중 어느 사분면에 해당하는 것을 중요시하는 가에 대한 개인적 인식차이가 있다는 것을 밝혔다. 따라서 사서 개인이 자신의 업무 비중과 작업시간의 안배를 어떻게 하고 있는지 분석하여, 학교도서관 사서가 수행하는 직무에 관한 인식을 파악하고, 학교도서관 사서의 체계적이고 효과적인 직무절차와 방향을 제시한다.

둘째, 1인 운영체제의 특성에 관하여, 학교도서관 분야 이외에 다른 분야에서도 추가적인 연구가 필요하다. 학교도서관의 사서와 같이 1인 운영체제로써 겪는 정보교류의 어려움, 아이디어 부재 및 정서적 갈등 등은 타 분야에서도 유사하게 존재할 것이며, 조직적 특성으로 인해 발생하는 다양한 요인들과 조직의 성과에 미치는 영향등을 비교 분석해 볼 가치가 존재할 것이다.

셋째, 학교도서관 사서의 업무를 지원하는 정보시스템에 대해서 도입성과를 평가할 수 있는 측정지표의 개발이 필요하다. 그 측정지표는 학교도서관 사서의 과업특성을 충분히 고려하여 설계되어야 한다. 그 지표를 통한 평가결과가 선순환 구조로 피드백이 된다면, 사서는 새로운 정보시스템의 기술을 보다 잘 수용하고, 개인의 성과향상과 만족도가 높아질 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 경기도교육청. 2013. 『학교도서관 업무편람』. 경기도교육청북부청사.
- [2] 김신영. 2009. 『직무분석을 통한 대학도서관 직무모형 개발 연구』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.

- [3] 박선화. 2012. 『소셜네트워크서비스에서 지속사용의도와 관계채널확장의 영향요인에 관한 연구』. 박사학위논문, 송실대학교 대학원 경영학과.
- [4] 변회균, 조현양. 2013. 국내 도서관의 소셜네트워크서비스 실태조사. 『한국도서관·정보학회지』, 44(4): 255-275.
- [5] 변회균, 조현양. 2014. 소셜네트워크서비스의 업무적 활용에 대한 학교도서관 사서의 인식 조사. 『한국도서관·정보학회지』, 45(1): 27-49.
- [6] 송기호. 2012. 사서교사 자격 제도 및 직무에 대한 반성적 고찰. 『한국비블리아학회지』, 23(4): 161-180.
- [7] 이란주, 김수영. 2011. 국내 대학도서관 블로그의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(3): 57-73.
- [8] 이수상. 2012. 도서관 페이스북 페이지의 운영 실태에 관한 기초연구. 『한국도서관·정보학회지』, 43(4): 347-372.
- [9] 최연진, 정연경. 2013. 공공도서관의 소셜 네트워크 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(4): 319-340.
- [10] 한경일. 1999. 『과업 특성과 정보시스템 특성이 정보시스템 성과에 미치는 영향』. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 경영학과.
- [11] 한국인터넷진흥원. 2013. 『2013년 인터넷이용실태조사 요약보고서』. 서울: 한국인터넷진흥원.
- [12] 함명식. 2008. '정보와 도서관' 교육과정과 사서교사 역할에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 169-188.
- [13] American Association of School Librarians. 1998. *Information power*. Chicago and London: American Library Association.
- [14] Dennis, Alan R. and Kinney, Susan T. 1998. "Testing Media Richness Theory in the New Media: The Effects of Cues, Feedback, and Task Equivocality." *Information Systems Research*, 9(3): 256-274.
- [15] Perrow, C. 1967. "A Framework for the Comparative Analysis of Organization." *American Sociological Review*, 32(2): 194-208.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Gyeonggi Provincial Office of Education, 2013. *School Library Business Guide*. Gyeonggi Provincial Office of Education Northern Regional Office.
- [2] Kim, Sin-Young. 2009. *A Study on the Development of Duty Model based on the Job Analysis*

- for Korean Academic Libraries*, M.A. Dept. of Library and Information Science The Graduate School Yonsei University.
- [3] Park, Seon-Hwa. 2012. *Factors Affecting Continuous Intention and Expansion of Communication Channels in Social Network Service*. M.A. Department of Business Administration The Graduate School Soongsil University.
- [4] Byeon, Hoi-Kyun and Cho, Hyun-yang. 2013. "A Study on the using of Social Network Service in Korea Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(4): 255-275.
- [5] Byeon, Hoi-Kyun and Cho Hyun-yang. 2014. "A Study on the School Librarian's Awareness of Task Process using Social Network Services." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(1): 27-49.
- [6] Song, Gi-Ho. 2012. "A Reflective Inquiry of the Qualification System and Jobs for the Teacher Librarian in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society Library and Information Science*, 23(4): 161-180.
- [7] Lee, Lan-Ju and Kim, Soo-Young. 2011. "A Study on the Utilization of Blogs in University Libraries at Korea." *Journal of the Korean Biblia Society Library and Information Science*, 22(3): 57-73.
- [8] Lee, Soo-Sang. 2012. "A Preliminary Study on the Current Condition of University Library Facebook Pages." *Journal of Korean library and information science society*, 43(4): 347-372.
- [9] Choi, Yeon-Jin and Chung, Yeon-Kyoung. 2013. "A Study on Activating Social Network Services for Public Libraries in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society Library and Information Science*, 24(4): 319-340.
- [10] Han, Hyung-Il. 1999. *The Effects of the Task and the Characteristics of Information System on the Information System Performance*. M.A. Dept. of Business Administration The Graduate School of Yonsei University.
- [11] Korea Internet & Security Agency. 2013. *2013 Internet Usage Executive Summary*. Seoul: Korea Internet & Security Agency.
- [12] Hahm, Myung-Sik. 2008. "A Study on the 'Information and the Library' Curriculum and the Roles of Teacher-Librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 169-188.

[부록] 설문지

다음은 귀하의 일반적인 상황에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은? ()
① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은? ()
① 21~30세 ② 31~40세 ③ 41~50세 ④ 51세 이상
3. 귀하가 근무하시는 도서관은? ()
① 학교도서관 ② 공공도서관 ③ 대학도서관 ④ 기타 ()

만약, 귀하가 학교도서관에 근무하지 않으시면 4번 ~ 7번은 넘기시고, 다음 장 (I ~ VI) 설문에 응하시기 바랍니다.

5. 귀하의 학교도서관 총 근무경력은(이전 근무지 포함)? ()
① 3년 이하 ② 4~6년 ③ 7~9년 ④ 10년 이상
6. 귀하가 현재 재직 중인 학교 급별은? ()
① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교
7. 귀하에서 근무하고 계신 학교도서관의 지역은 어디입니까? ()
① 서울시 ② 경기도
③ 인천시 ④ 기타 지역 ()
8. 현재 귀하의 학교도서관의 재직 직종은 무엇입니까? ()
① 사서교사 ② 사서
③ 기간제사서교사 ④ 기타 ()

다음은 각각의 특성에 대한 질문입니다. (모든 질문의 답은 ‘매우 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘보통이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’의 1~5점 척도를 사용하였음)

I. 다음은 과업의 특성에 관한 질문입니다.

| | | |
|------------|---|---|
| 예외성 | 1 | 나는 거의 매일 같은 업무를 수행하고 있다. |
| | 2 | 나는 단순하고 일상적 업무를 많이 한다. |
| | 3 | 학교도서관 사서들은 동일한 업무(학교도서관 운영, 독서 행사 등)에 대해 학교별로 다양한 방식으로 처리하고 있다. |
| | 4 | 나는 기본적으로 업무(학교도서관 운영, 독서 행사 등)를 처리할 때 반복적인 처리절차를 따른다. |
| | 5 | 나의 업무는 반복적이다. |
| 분석 가능성 | 1 | 나의 주요 업무는 명확한 처리절차가 존재한다. |
| | 2 | 업무(학교도서관 운영, 독서 행사 등)를 처리할 때, 나를 도와줄 수 있는 명확하게 정의된 업무 메뉴얼이 있다. |
| | 3 | 내가 업무를 처리할 때, 이해하기 쉬운 일련의 단계가 있다. |
| | 4 | 업무를 처리할 때, 이전의 검증된 절차나 관습에만 의존한다. |
| | 5 | 계획된 업무를 수행할 때, 절차가 단순하여 실행순서를 정할 수 있다. |
| 분담성 | 1 | 나는 거의 혼자서 업무를 기획한다. |
| | 2 | 나는 학교도서관 내에서 업무(학교도서관 운영, 프로그램 등)를 함께 논의하고 기획할 동료가 있다. |
| | 3 | 나는 학교도서관 내에서 사서의 업무수행(수서, 목록구축 등)을 함께 수행할 동료가 있다. |
| | 4 | 나는 학교도서관 신규 부임시 동료 또는 전임자로부터 과업수행과 관련된 업무인수인계를 제공받았다. |
| | 5 | 학교내에서 나의 업무를 대체할 인력이 있다. |
| 난이도 혼재성 | 1 | 나의 주요 업무는 복잡하기 보다는 간단하고 처리절차가 단순한 일이다. |
| | 2 | 나의 업무를 처리할 때, 절차가 이해하기 쉬워 누구에게나 알려주기가 쉽다. |
| | 3 | 나의 주요 업무는 어려워져 전문지식이 있어야만 가능하다. |
| | 4 | 나의 업무를 처리할 때, 처리과정이 복잡하고 어렵다. |

II. 다음은 SNS의 기술특성에 관한 질문입니다.

| | | |
|-----------|---|--|
| 신속성 | 1 | SNS를 통해 제시되는 의견은 신속하게 전달된다. |
| | 2 | SNS를 통해 제시된 의견에 대한 확산 속도는 빠른 편이다. |
| | 3 | SNS를 통해 제시된 의견에 대한 반응 속도는 빠른 편이다. |
| | 4 | SNS를 통해 제시되는 정보 및 자료는 신속하게 전달된다. |
| 이용 용이성 | 1 | SNS는 정보와 아이디어 수집 시 검색이 쉽고 편리하다. |
| | 2 | SNS는 도서관 운영업무에 도움을 준다. |
| | 3 | SNS는 다양한 스마트 기기(스마트폰, 태블릿 등)와 호환이 쉬워 정보검색이 용이하다. |
| | 4 | SNS는 시간과 공간에 제한 없이 언제라도 이용할 수 있다. |
| 매체 풍부성 | 1 | SNS는 다른 사서들과 의사소통에 도움을 준다. |
| | 2 | SNS를 통해 나의 의견을 표현할 수 있다. |
| | 3 | SNS는 수직적 관계(나이, 직급 등)를 배제하고 수평적인 의사소통을 할 수 있다. |
| | 4 | SNS는 대화, 전화와는 달리 천천히 생각하면서 의견을 나누는데 도움을 준다. |
| | 5 | SNS를 통해 공통의 의견을 신속하게 취합할 수 있다. |

III. 다음은 역할적 특성에 관한 질문입니다.

| | | |
|-----------|---|--|
| 역할 과다 | 1 | 나는 처리하는 업무가 많다. |
| | 2 | 나는 다양한 업무처리에 대한 압박감이 있다. |
| | 3 | 나는 다양한 전문지식이 필요하고, 이에 따른 질문을 받는다. |
| | 4 | 학교관리자로부터 과도한 성과요구를 지시받는다. |
| 역할 모호성 | 1 | 학교에서 나에게 요구하는 역할이 명확하다. |
| | 2 | 나는 업무상 목표나 과제가 명확하지 않다고 느낄 때가 있다. |
| | 3 | 나는 학교에서 지시한 업무가 나의 역할이 아니라고 생각할 때가 있다. |
| | 4 | 업무수행 시 책임의 한계가 명확하지 않을 때가 있다. |
| | 5 | 나는 역할을 수행하는데 필요한 정보를 학교로부터 충분히 제공받고 있다. |
| 역할 갈등 | 1 | 나는 두 사람 이상의 관리자로부터 상반된 지시나 요구를 받을 때가 있다. |
| | 2 | 나와 업무스타일이 다른 관리자와 일할 때에 역할갈등을 느낀다. |
| | 3 | 나는 나의 역할이 아닌 업무도 나의 역할이라고 배정받는 경우가 있다. |
| | 4 | 나는 애매한 지시나 명령을 받고 고민한 적이 있다. |
| | 5 | 나는 나의 직무수행과 관련하여 책임과 권한이 불균형하다고 생각한다. |

IV. 다음은 과업-SNS의 기술적합에 관한 질문입니다.

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | SNS가 업무수행에 참고할 정보나 아이디어를 제공한다고 생각한다. |
| 2 | SNS는 필요한 다양하고 분산된 업무적인 정보를 쉽게 제공한다. |
| 3 | SNS는 필요한 정보를 적시에 제공한다. |
| 4 | 업무처리를 위해 SNS 이용이 쉽다. |
| 5 | 업무적 SNS 이용이 학교도서관 업무분야에 적합하다고 생각한다. |

V. 다음은 SNS이용에 관한 질문입니다.

| | |
|---|------------------------------------|
| 1 | 업무적으로 필요시, SNS를 더욱 이용할 것이다. |
| 2 | 나는 이후에도 업무적인 SNS를 이용할 생각이다. |
| 3 | 나는 업무적으로 SNS를 지속적으로 이용할 의도가 있다. |
| 4 | 나는 주변 사람들에게 SNS를 이용하라고 추천할 생각이 있다. |

VI. 다음은 성과에 관한 질문입니다.

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | SNS 이용은 의사결정에 도움을 준다. |
| 2 | SNS 이용은 나의 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 해준다. |
| 3 | SNS 이용은 내가 새로운 환경에 대응할 수 있도록 도움을 준다. |
| 4 | SNS 이용은 위기대처에 도움을 준다. |
| 5 | SNS 이용은 나의 업무처리 시간을 단축할 수 있다. |