

# 작은도서관 운영자의 직무특성과 직무만족도에 관한 연구

## Analytical Study on the Job Characteristics and Job Satisfaction of Administrators in Small Libraries

김 흥 렬(Hong Ryul Kim)\*

### 〈 목 차 〉

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| I. 서 론         | 3. 분석방법           |
| II. 직무특성과 직무만족 | IV. 연구의 결과        |
| 1. 직무특성        | 1. 일반적 특성         |
| 2. 직무만족        | 2. 설문지의 신뢰도 분석    |
| III. 조사 및 분석방법 | 3. 직무특성과 직무만족도 분석 |
| 1. 조사대상 및 방법   | V. 결 론            |
| 2. 설문지 구성      |                   |

### 초 록

본 연구는 작은도서관 운영자를 대상으로 그들이 지각하고 있는 직무특성과 직무만족도를 조사하고자 한다. 또한 작은도서관 운영자들의 개인적인 차이를 파악하고 특정 직무를 지각하는 개인적인 특성과 직무만족도를 고려한 작은도서관 운영자의 선발과 충원, 직무배치로 조직의 운영과 정보서비스 제공에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하고자 하였다. 본 연구결과 결혼관계, 성별, 연령 등의 개인적 특성은 직무특성에 영향을 미치지 않았으나, 자격증과 고용형태는 직무특성에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 직무만족에 있어서는 결혼관계, 성별, 연령, 고용형태 등의 개인적 특성이 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

키워드: 직무만족, 직무특성, 작은도서관, 사서, 운영자

### ABSTRACT

This study is to investigate the job characteristics and the job satisfaction of the administrators in small libraries. Also, it is to catch individual differences between the administrators and provide the preliminary data which is helpful to the operation of organizations and offer of information service with selection, supplement of administrators in small libraries and employment placement which is regarding individual characteristics that perceive specific job, and the job satisfaction. As a result, individual characteristics, such as marital status, gender, and age, don't affect the job characteristics, but certificates, and formation of employment influences meaningfully to the job characteristics. It convinced that the individual characteristics, such as marital status, age, and formation of employment, influence to the job satisfaction.

Keywords: Job Characteristics, Job Satisfaction, Small Library, Librarian, Administrator

\* 전주대학교 사회과학대학 문헌정보학전공 부교수(hykim505@jj.ac.kr)

• 접수일: 2011년 11월 21일 • 최종심사일: 2011년 12월 1일 • 최종심사일: 2011년 12월 28일

## I. 서론

작은도서관 운영자는 도서관의 핵심적인 인적자원으로 작은도서관 업무활동에서 중심적인 역할을 수행하고 있다. 작은도서관은 지역주민과 도서관을 연결하는 서비스의 접점으로서 지역주민이 이용자인 동시에 운영자의 역할을 수행하는 독특한 특성을 가지고 있다.

한편 작은도서관이 조성되기 시작한 것은 비교적 최근의 일이다. 2004년 중앙정부 주도의 작은도서관 조성사업이 본격적으로 추진되면서 작은도서관에 대한 법적인 규정도 제정되었고 동시에 지방자치단체와 민간에 이르기까지 작은도서관의 조성에 대한 관심이 확대되었던 것이다. 현재 주민자치에 의해서 자발적으로 생겨난 민간 작은도서관 이외에도 전국적으로 중앙 및 지방정부의 지원으로 조성된 많은 공립 작은도서관들이 운영되고 있다. 그러나 재정적인 기반이 취약한 작은도서관은 지역주민의 눈높이에 맞는 서비스와 지식정보를 개발하거나 제공하기 어려운 실정이다. 따라서 2000년대 초 작은도서관의 조성에 모아졌던 관심은 자연스럽게 이들의 운영과 서비스로 옮겨가고 있다. 그럼에도 불구하고 여전히 지방자치단체의 지원과 관심은 여전히 낮은 수준이며, 작은도서관의 다양한 서비스와 지식정보의 제공은 운영자의 자기희생으로 맥을 유지하고 있는 것이다.

이러한 운영환경에 비추어 볼 때, 작은도서관에서 지역주민에게 제공되는 다양한 서비스와 지식정보는 운영자의 노력과 희생에 따라 달라질 수 있으며, 예산이 부족한 작은도서관에서 제공되는 지식정보와 서비스의 품질은 운영자의 능력과 노력에 많은 영향을 받을 수 밖에 없다. 작은도서관은 일반적으로 1인의 운영자가 모든 업무를 수행하는 전형적인 일인도서관인 셈이다. 따라서 그만큼 작은도서관 운영자의 전문지식과 노력이 운영과 서비스에 절대적으로 영향을 미칠 수 있는 것이다.

그러나 작은도서관은 재정적인 문제를 비롯한 다양한 현상적인 요인으로 인하여 전문지식을 가진 사서를 운영자로 채용하지 못하였기 때문에 많은 운영자들은 도서관 직무에 대한 이해가 부족한 실정이며, 지위 또한 불안정하여 자신의 능력을 발휘할 수 있는 여건을 조성하지 못하는 것이 사실이다. 이러한 작은도서관의 환경과 현실적인 문제들은 운영자들의 직무만족도에 큰 영향을 미칠 수 밖에 없다. 이와 관련하여 직원의 직무만족이 서비스 조직에서 고객만족의 영역에 가장 큰 영향력을 가질 수 있다는 연구<sup>1)</sup>가 있다. 이는 결국 작은도서관의 고객인 지역주민에게 양질의 서비스와 지식정보를 제공하기 위해서는 운영자 자신이 직무에 만족해야 한다는 것이다. 따라서 현재의 작은도서관 환경에서 양질의 서비스와 관련 프로그램이 제공되기 위해서는 지방자치단체의 실질적인 관심과 지원이외에도 작은도서관 운영자의 직무특성과 직무만족도도 점검하고 분석해 볼 필요가 있다.

1) R. L. Snipes et al., "The effect of specific job satisfaction facets on customer perception of service quality: an employee-level analysis," *Journal of Business Research*, Vol.58, No.10(2005), pp.1330-1339.

이러한 점에 착안하여 본 연구는 작은도서관 운영자를 대상으로 그들이 지각하고 있는 직무특성과 직무만족도를 조사하고자 한다. 구체적으로 작은도서관 운영자들의 개인적인 차이를 파악하고 특정 직무를 지각하는 개인적인 특성과 직무만족도를 고려한 작은도서관 운영자의 선발과 충원, 직무배치로 조직의 운영과 정보서비스 제공에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구는 기존연구에서 대부분 수행되었던 직무특성과 직무만족도의 상관관계를 밝히려는 연구보다는 작은도서관 운영자의 개인적인 특성에 따라 인지하고 있는 직무특성과 직무만족도가 어떻게 달리 나타나는지에 초점을 두고 연구를 수행하였다. 다만, 본 연구는 전북 지역의 작은도서관 운영자들을 대상으로 수행한 연구이므로 이 연구의 결과가 국내 모든 작은도서관 운영자들의 직무특성 및 직무만족도로 단정하기에는 한계가 있음을 밝혀두고자 한다.

## II. 직무특성과 직무만족

### 1. 직무특성

직무특성(Job characteristic)은 직무의 객관적 특성에 초점을 맞추는 것으로 직무자체가 구성원의 직무 동기나 만족 및 성과를 높일 수 있다는 특성을 가지고 있다.<sup>2)</sup> 이는 구성원의 개인적인 특성에 따라 직무만족이 달라질 수 있음을 의미한다.

직무특성이론은 직무의 내용을 변화시켜 직무의 질적인 측면을 보완함으로써 구성원의 만족도를 높이는 것을 목표로 한다. Hackman과 Lawler<sup>3)</sup>는 직무특성요인을 기술다양성, 과업정체성, 자율성, 피드백 등 4가지의 핵심직무차원으로 정의하였으나, 그 후 Hackman과 Oldham<sup>4)</sup>이 과업의 중요성을 추가하여 5가지 직무특성요인을 제시하였다. 그들은 5가지 핵심직무차원이 조직구성원의 만족 및 과업의 성과에 지대한 영향을 미친다고 하였으며, 5가지 직무특성요인들은 직무의 성격을 의미한다고 하였다.<sup>5)</sup> 5가지 직무특성요인을 구체적으로 설명하면 다음과 같다. 먼저 기술다양성(skill variety)은 직무를 수행함에 있어서 요구되는 기술과 기능이 얼마나 다양한지를 의미한다. 일반적으로 기술다양성이 높은 직무일수록 직무의 폭이 넓어지고 성장욕구가 높은 사람일수록 다양성이 높은 직무를 선택하기도 한다. 둘째, 과업정체성(task identity)은 직무가 처

2) J.R. Hackman and G.R. Oldham, "Motivation through the design of work : Test of a theory," *Organization Behavior Human Performance*, Vol.16, No.2(1976), pp.250-279.

3) J.R. Hackman and E.E. Lawler, "Employee reaction to job characteristic," *Journal of Applied Psychology*, Vol.55, No.3(1971), pp.259-286.

4) J.R. Hackman and G.R. Oldham, *op. cit.*

5) 이은철, 심효정, "직무요인이 공공도서관 사서들의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," *한국도서관·정보학회지*, 제37권, 제4호(2006. 12), pp.307-331.

음부터 끝까지 스스로 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는지 아니면 일부분의 직무만 수행할 수 있도록 되어 있는가의 정도를 의미한다. 직무의 완전성이 높을수록 직무의 의미는 커지며 구성원에게 자긍심을 갖게 할 수 있을 것이다. 셋째, 과업중요성(task significance)은 구성원이 수행하는 직무가 다른 사람들의 일과 생활에 얼마나 영향을 미치고 있는지의 정도를 의미한다. 일반적으로 개인이 수행하는 직무가 사회나 개인에 기여하는 바가 클 때 의미감을 가질 수 있다. 넷째, 피드백(feedback)은 자신이 수행한 직무의 성과가 얼마나 효과가 있는지에 관하여 직접 전달받거나 직무수행자에게 제공하는 정도를 의미한다. 마지막으로 자율성(autonomy)은 구성원이 직무일정을 계획하고 직무를 수행하는 과정에서 구성원에게 주어지는 자유, 독립성 또는 재량권의 정도를 의미한다.

일반적으로 자율성이 많이 부가된 직무일수록 책임감을 더 느끼는 경향이 있다. 신두재<sup>6)</sup>는 전문도서관사서의 직무특성과 직무만족도와의 상관관계를 연구하였는데, 피드백과 과업중요성이 직무만족에 직접적으로 유의미한 영향을 미치고 있으며, 이를 위해서 사서직의 과업이 타인의 업무와 긴밀하게 연결될 수 있어야 하며, 수행된 직무의 효율성에 대한 직접적이고 명확한 정보가 제공될 수 있도록 직무를 제고시켜야 함을 강조하고 있다. 최용석<sup>7)</sup>은 지식서비스 종사자의 직무특성과 직무만족을 연구하였는데, 과업의 정체성과 자율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있었으나, 그 밖의 요인들은 직무만족에 영향을 미치지 못하고 있음을 밝히고 있다.

## 2. 직무만족

직무만족에 대한 개념적 정의는 학자들의 관점이나 전문영역에 따라 다양하게 나타난다. 따라서 직무만족에 대한 정의를 내리는 것은 매우 어려운 일이다. Gilmer<sup>8)</sup>는 직무만족과 불만족은 직무와 관련된 요인뿐만 아니라 생활과 관련된 다양한 태도에 의해 나타나는 결과로 보았다. 로키 Locke<sup>9)</sup>는 직무만족을 개인의 직무경험을 평가한 결과에서 나오는 긍정적인 정서 상태로 정의하면서 직무만족의 평가는 개인이 추구하는 가치와 직무수행에서 느끼는 인식과의 관계 또는 불일치로 파악하였다. 박현정<sup>10)</sup>은 직무만족은 개인의 직무경험의 평가에 따라 느끼는 긍정적 감정의 상

---

6) 신두재, 전문도서관 사서의 직무특성과 직무만족도의 관계에 관한 연구(석사학위논문, 세종대학교 경영대학원, 1997).  
7) 최용석, 지식서비스 종사자의 직무특성과 직무만족도에 관한 연구(석사학위논문, 한성대 지식서비스&컨설팅대학원, 2011).  
8) B.H. Gilmer, *Industrial Psychology*, 2nd ed.(Tokyo : McGraw-Hill Koga-Kusa, 1966).  
9) E.A. Locke, "What is Job Satisfaction," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.4, No.4(1989), pp.309-336.  
10) 박현정, 대학도서관 사서의 직무만족, 조직몰입, 직무성과 간의 관계에 관한 연구(석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 2007).

태로 주관적인 개념으로 정의하고 있다. 조원후<sup>11)</sup>는 조직의 구성원들이 그들의 직무와 직무환경에 대하여 느끼는 만족의 정도로 직무만족을 보았다. 유길호<sup>12)</sup>는 직무만족을 구성원의 직무에 대한 태도로 보고 있으며, 오동근 등<sup>13)</sup>은 직무만족을 구성원의 일에 대한 호감으로 감정적이고 평가적이며 인식된 반응으로 정의하고 있다. 이러한 정의들을 종합하면 직무만족은 구성원이 하는 직무와 직접적으로 관련되어 있으며, 직무에 대한 개인적인 태도 또는 반응과 관련된 것으로 설명할 수 있다.

한편 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 살펴보면, 업무자체, 급여, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 경영정책 등이 있다.<sup>14)</sup> 이들 모든 요소는 직무와 관련된 것들이며, 성격 등의 개인적 특성도 직무만족에 영향을 주는 것으로 보고되고 있다.<sup>15)</sup> 헬리겔(Helrigel)<sup>16)</sup>은 직무자체, 직업자체에 대한 신체적 요구, 개인적인 관심, 보상체계, 작업조건, 상사, 동료 및 부하관계에 의하여 직무만족이 상당한 영향을 받는다고 하였다.

길머(Gilmer)<sup>17)</sup>는 직무만족의 영향요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적인 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생 등을 들고 있다. 포터와 스티어스(Porter and Steers)<sup>18)</sup>는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인으로 대별하였다. 조직전체요인으로 급여와 승진기회, 사회정책과 절차, 조직구조를 포함시켰으며, 작업환경요인으로 감독, 의사결정, 작업집단규모, 동료와의 관계, 작업집단으로 포함시키고 있다. 또한 직무내용요인으로 직무범위, 역할모호성과 역할갈등이 개인요인으로 연령과 근속기간 성격을 포함시키고 있다. 이들 요인들은 직무만족평가에 의하여 밝혀진 요인들로서 조직구성원들을 직무에 만족하거나 불만족하는 쪽으로 이동시키기도 한다.

이들 연구가운데 도서관 및 사서와 관련된 국내 연구만을 대상으로 고찰해 보면, 먼저 전재봉<sup>19)</sup>은 급여, 사회적 인정, 사회적 참여, 승진은 직무만족에 부정적 영향을 미치며 창의력조성 및 의사결정과정에서 참여 등은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악하였다. 또한 백항기<sup>20)</sup>는 성별, 연령,

11) 조원후, 사서직의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구(석사학위논문, 배재대학교 대학원, 1998).

12) 유길호, "대학도서관 사서들의 직무만족도와 인지양식과의 관계," 한국문헌정보학회지, 제32권, 제2호(1998), pp.77-96.

13) 오동근, 여지숙, 임영규, "도서관의 근무환경과 근무조건이 직원의 직무만족도에 미치는 영향," 한국도서관·정보학회지, 제38권, 제2호(2007), pp.203-221.

14) 상계논문. p.205.

15) 김준곤, "직무만족의 측정과 관련변인들의 영향," 한국심리학회지 : 산업 및 조직, 제1권, 제1호(1988), pp.58-59.

16) Don, Helrigel, "Organizational Climate: Measures, Research and Contingencies," *Academy of Management*, Vol.17, No.2(1974), pp.255-280.

17) B.H. Gilmer, *op. cit.*

18) L.W. Porter and R.M. Steers, "Organizational work and personnel factors in employee turnover and absenteeism," *Psychological Bulletin*, Vol.80, No.1(1973), pp.156-176.

19) 전재봉, 전문직 사서의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구(석사학위논문, 성균관대 대학원, 1977).

20) 백항기, 대학도서관 사서의 역할활동과 직무만족의 관계에 관한 연구(석사학위논문, 성균관대 대학원, 1984).

재직연한, 직책, 학력수준은 직무만족에 많은 영향을 미치고 있었으며, 장희발<sup>21)</sup>도 도서관사서의 근무연수, 혼인별, 자격증유무, 학력에 따라 직무만족이 달리 나타나고 있음을 밝히고 있다. 유길호는 개인적 특성, 성격유형, 인지양식이 직무만족에 영향을 미치고 있음을 밝혔으며, 이철민<sup>22)</sup>은 전문도서관 사서들을 대상으로 직무만족을 조사하였는데, 직무자체, 인간관계, 근무조건에 대해서는 만족하였고, 임금, 승진, 자아실현에 대해서는 불만족하는 것으로 나타났다. 또한 박현정<sup>23)</sup>도 개인적 상황요인인 자격증, 성별, 연령, 직급은 직무만족도, 직무성과정도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

본 연구는 도서관 구성원들의 직무특성 및 직무만족과 관련된 여러 선행연구들을 토대로 작은도서관 운영자의 직무특성 및 직무만족도를 조사·분석하였다. 본 연구에 사용된 직무특성 및 직무만족 변인의 설정은 다음 장에서 소개하고자 한다.

### Ⅲ. 조사 및 분석방법

#### 1. 조사대상 및 방법

본 연구는 작은도서관 운영자의 직무특성을 살펴보고, 개인특성에 따른 직무특성과 직무만족도의 차이를 알아보기 위한 것이다. 이를 위하여 전북지역 작은도서관 운영자 65명을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문조사는 전라북도 작은도서관 연찬회 기간중(2011년 9월)에 실시되었으며, 65명의 응답자 가운데 불성실한 응답을 한 19명을 제외하고 46명의 설문지를 분석대상으로 최종 결정하였다.

#### 2. 설문지 구성

본 설문지는 개인특성부분, 직무특성부분, 직무만족부분 등 총 3부분으로 구성되어 있다. 개인특성부분은 제외하고 직무특성부분과 직무만족부분은 리커트 5점 척도법을 사용하였다. 개인특성부분은 성별, 결혼관계, 연령, 자격 및 교육이수, 고용형태 등 5항목으로 구성되었으며, 직무특성부분은 Hackman과 Oldman(1975)<sup>24)</sup>이 개발한 직무진단 설문지(Job Diagnostic Survey : JDS)를

21) 장희발, 전문직 여성사서의 직무만족에 대한 연구(석사학위논문, 부산대 행정대학원, 1987).

22) 이철민, 전문도서관 직원의 직무만족도 연구(석사학위논문, 대구대학교 대학원, 2003).

23) 박현정, 전계논문, p.68.

24) J.R. Hackman and G.R. Oldham, "Development of the job diagnostic survey," *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.2(1975), pp.159-170.

사용하였다. 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백, 자율성에 해당하는 항목 10개를 선정하였다. 직무만족부분은 이두이와 구연배의 연구<sup>25)</sup>와 박현정의 연구<sup>26)</sup>에서 사용된 설문항목 가운데 중복된 항목을 제외하고 직무자체 4문항, 승진 2문항, 동료 3문항, 상사 3문항, 임금 2문항 등 총 14문항을 사용하였다.

본 연구에서 사용된 직무특성과 직무만족 영역의 변인에 대한 조작적 정의는 앞서 기술된 직무특성변인의 정의는 생략하고 직무만족 변인들의 정의를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 직무자체에 대한 만족은 직무에 도전감이 있고, 지루함이 없으며, 개인적 관심이 높고 육체적 스트레스가 없는 상태로 이해한다. 둘째, 승진에 대한 만족은 조직 구성원이 현실적으로 인지하는 승진의 가능성으로 이해한다. 셋째, 동료에 대한 만족은 같은 업무를 수행하는 동반자로서 만족과 친밀감을 나눌 수 있는 친구로서의 만족을 모두 포괄하는 개념으로 이해한다. 넷째, 상사에 대한 만족은 상사의 업무능력에 대한 만족과 인간적인 만족으로 이해한다. 다섯째, 임금에 대한 만족은 구성원 자신이 마땅히 받아야 한다고 지각하는 임금과 현재 받고 있는 임금과의 일치하는 상태로 이해한다.

〈표 1〉 설문지의 구성

영역	변인	문항수
직무특성	기술다양성	2
	과업정체성	2
	과업중요성	2
	피드백	2
	자율성	2
직무만족	직무자체	4
	승진	2
	동료	3
	상사	3
	임금	2
개인특성	성별	1
	결혼관계	1
	연령	1
	자격교육이수	1
	고용형태	1

### 3. 분석방법

수집된 데이터는 SPSS 윈도우 12.0 프로그램을 이용하여 분석되었다. 구체적인 통계적 분석기

25) 이두이, 구연배, “전문도서관 사서의 성격유형과 직무만족도에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제39권, 제3호 (2009), pp.119-137.

26) 박현정, 전계논문.

법은 다음과 같다.

먼저, 조사대상 작은도서관 운영자의 인구통계적 분포를 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 설문지 항목에 대한 신뢰도를 분석하기 위하여 Cronbach's alpha 방법을 사용하였다. 셋째, 개인특성변인에 따른 직무특성과 직무만족도를 살펴보기 위하여 t-검증과 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

## IV. 연구의 결과

### 1. 일반적 특성

작은도서관 운영자들의 일반적 특성은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 작은도서관 운영자의 일반적 특성

특성	구분	빈도(%)
성별	남	12(26.1)
	여	34(73.9)
결혼관계	기혼	34(73.9)
	미혼	12(26.1)
연령	20대	6(13.0)
	30대	12(26.1)
	40대	22(47.9)
	50대	2(4.3)
	60대	4(8.7)
자격증	사서자격	6(13.0)
	독서지도사	11(23.9)
	기타 자격	14(30.5)
	무자격	15(32.6)
고용형태	정규직	21(45.6)
	비정규직	25(54.4)

작은도서관 운영자 46명 가운데 남성이 12명(26.1%), 여성이 34명(73.9%)이었으며, 결혼관계는 기혼이 34명(73.9%), 미혼이 12명(26.1%)로 나타났다. 연령대는 40대가 22명(47.9%)로 가장 많았으며, 그 다음으로 30대 12명(26.1%), 20대 6명(12.0%), 60대 4명(8.7%), 50대 2명(4.3%)의 순이었다. 자격 정도는 사서자격이나 독서관련 자격증이 없는 무자격자가 15명(32.6%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 사서자격이나 독서자격을 제외한 자격증 소지자가 14명(30.5%), 독

서지도사가 11명(23.9%), 사서자격자가 6명(13.0%)의 순으로 드러났다. 고용형태는 비정규직이 25명(54.4%), 정규직이 21명(45.6%)이었다.

## 2. 설문지의 신뢰도 분석

설문지에 대한 신뢰도 분석은 Cronbach's alpha로 검증되었다. 직무특성에 대한 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백, 자율성의 알파값은 각각 .869, .812, .909, .579, .735로 나타났다. 일반적으로 알파값이 .6보다 클 경우에 설문항목 간 신뢰도가 높은 것으로 판단한다고 보면, 피드백에 대한 설문항목을 제외하고는 각 설문항목의 신뢰도는 높은 것으로 확인되었다.

또한 직무만족에 대한 설문항목의 신뢰도 분석결과를 살펴보면, 직무자체, 승진, 동료, 상사, 임금의 Cronbach's의 알파값은 각각 .920, .850, .915, .797, .922로 나타났고, 각각의 알파값이 .6보다 크므로 각 설문항목에 대한 신뢰도는 높은 것으로 확인되었다. 이를 요약하면 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 측정 항목의 신뢰도 분석

변인	측정 항목	항목수	cronbach's alpha 값
직무특성	기술다양성	2	.869
	과업정체성	2	.812
	과업중요성	2	.909
	피드백	2	.579
	자율성	2	.735
직무만족	직무자체	4	.920
	승진	2	.850
	동료	3	.915
	상사	3	.797
	임금	2	.922

## 3. 직무특성과 직무만족도 분석

본 연구는 성별, 결혼관계, 연령, 자격 및 교육이수, 고용형태 등 작은도서관 운영자의 개인적인 특성에 따라 직무특성의 지각정도와 직무만족도가 차이가 나타나는지에 대하여 분석하였다. 이를 분석하기 위하여 하나의 종속변수에 대하여 두 개의 집단을 비교할 때 이용하는 통계기법인 t-검증과 하나의 종속변수에 대하여 3개 이상의 집단을 비교하는데 이용하는 일원분산분석을 사용하였다.

가. 결혼관계에 따른 직무특성과 직무만족도 분석

먼저 결혼관계에 따른 직무특성과 직무만족도의 차이를 t-검증으로 분석하였는데, 이의 결과는 <표 4>, <표 5>와 같다.

<표 4> 결혼관계에 따른 직무특성

변수	결혼관계	N	평균	표준편차	F	p
기술다양성	기혼	34	3.85	1.06	3.453	0.492
	미혼	12	3.62	0.64		
과업정체성	기혼	34	3.97	1.14	0.050	0.362
	미혼	12	3.62	1.04		
과업중요성	기혼	34	4.10	1.14	1.312	0.390
	미혼	12	3.79	0.81		
피드백	기혼	34	3.72	0.94	0.447	0.259
	미혼	12	3.37	0.74		
자율성	기혼	34	3.57	1.00	0.377	0.558
	미혼	12	3.37	0.97		

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

위의 표를 참조하면, 모든 변수에서 기혼이 미혼보다 직무특성에 대한 지각정도가 높은 것으로 나타났으며, 특히 직무특성 가운데 과업중요성에 대한 지각이 기혼(4.10), 미혼(3.79) 모두에게서 가장 높게 나타났으며, 자율성은 각각 3.57, 3.37로 나타나 그 지각의 정도가 가장 낮은 것으로 확인되었다. t-검증결과 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백, 자율성 모두 p값이 0.05보다 크므로 집단 간 인식에는 유의미한 차이를 보이지 않은 것으로 파악되었다.

<표 5> 결혼관계에 따른 직무만족도

변수	결혼관계	N	평균	표준편차	F	p
직무자체	기혼	34	3.97	0.99	1.297	0.179
	미혼	12	3.54	0.70		
승진	기혼	34	2.89	1.05	0.859	0.859
	미혼	12	2.95	0.89		
동료	기혼	34	4.06	1.09	4.980	0.031*
	미혼	12	3.58	0.63		
상사	기혼	34	3.63	0.91	0.293	0.468
	미혼	12	3.41	0.84		
임금	기혼	34	2.41	1.05	0.928	0.008**
	미혼	12	3.33	0.77		

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

먼저 <표 5>에서 평균값을 살펴보면, 전반적으로 직무자체, 동료, 상사에 대한 만족도가 기혼보다 미혼이 낮은 것으로 나타나고 있다. 반면에 승진이나 임금의 만족도는 미혼이 기혼보다 높은 것으로 나타났다. 기혼은 동료에 대한 만족도가 4.06로 가장 높았으며, 그 다음으로 직무자체에 대한 만족도가 3.97의 순으로 높게 나타나는 반면, 승진(2.89)과 임금(2.41)의 만족도는 매우 낮은 것으로 확인되었다. 미혼은 동료와 직무자체에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타나는 반면, 승진과 임금에 대한 만족도는 낮게 나타났다. t-검증결과 직무자체, 승진, 동료, 상사, 임금의 변수 가운데 동료와 임금에 대한 만족도의 차이가  $p < 0.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 것으로 파악되었다.

#### 나. 성별에 따른 직무특성과 직무만족도 분석

결혼관계에 따른 직무특성과 직무만족도의 차이를 밝히기 위하여 t-검증으로 분석하였는데, 이의 결과는 <표 6>, <표 7>과 같다.

<표 6> 성별에 따른 직무특성

변수	성별	N	평균	표준편차	F	p
기술다양성	남	12	3.66	0.74	0.961	0.606
	여	34	3.84	1.04		
과업정체성	남	12	3.79	1.05	0.045	0.754
	여	34	3.91	1.15		
과업중요성	남	12	3.83	0.91	0.171	0.482
	여	34	4.08	1.11		
피드백	남	12	3.58	0.73	1.209	0.836
	여	34	3.64	0.96		
자율성	남	12	3.41	0.84	2.811	0.675
	여	34	3.55	1.05		

\*  $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$  \*\*\* $p < 0.001$

위의 표에서 보면, 모든 변수에서 여자가 남자보다 직무특성에 대한 지각정도가 높은 것으로 나타났다. 그 가운데서 과업중요성에 대한 지각이 여자(4.08), 남자(3.83) 모두에게서 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 과업정체성이 각각 3.91, 3.79, 기술다양성이 3.84, 3.66, 피드백이 3.64, 3.58의 순으로 확인되었고, 자율성은 여자 남자가 각각 3.55, 3.41로 나타나 그 지각의 정도가 가장 낮은 것으로 확인되었다. t-검증결과 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백, 자율성 모두  $p$  값이 0.05보다 크므로 직무특성에 대한 남녀 간 인식의 차이는 통계적으로는 유의미하지 않은 것으로 파악되었다.

〈표 7〉 성별에 따른 직무만족도

변수	성별	N	평균	표준편차	F	p
직무자체	남	12	3.62	0.85	0.038	0.325
	여	34	3.94	0.97		
승진	남	12	2.95	1.03	0.022	0.859
	여	34	2.89	1.01		
동료	남	12	3.66	0.72	4.236	0.046*
	여	34	4.03	4.03		
상사	남	12	3.55	0.89	0.302	0.915
	여	34	3.58	0.90		
임금	남	12	2.83	0.83	2.332	0.499
	여	34	2.58	1.13		

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

〈표 7〉에서 보면, 전반적으로 직무자체, 동료, 상사에 대한 만족도가 여자가 남자보다 높은 것으로 나타나고 있다. 반면에 승진이나 임금의 만족도는 남자가 여자보다 높은 것으로 나타났다. 남녀 모두 승진과 임금에서는 매우 낮은 만족도를 보여주고 있는 반면, 직무자체에 대한 만족도는 상대적으로 높게 나타나고 있다. 여자는 동료에 대한 만족도가 4.03으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 직무자체에 대한 만족도가 3.94, 상사의 만족도가 3.58 순으로 높게 나타나고 있으며, 상대적으로 승진(2.89)과 임금(2.58)의 만족도는 낮은 것으로 확인되었다. 남자는 동료와 직무자체, 상사에 대한 직무만족도가 상대적으로 높은 반면, 승진과 임금에 대한 직무만족도는 낮게 나타났다. t-검증결과 직무자체, 승진, 동료, 상사, 임금의 변수 가운데 동료에 대한 남녀 간 직무만족도의 인적차이가 p<0.05로 나타나 통계적으로 유의미한 것으로 파악되었다.

다. 연령에 따른 직무특성과 직무만족도 분석

연령에 따른 직무특성과 직무만족도의 차이를 밝히기 위하여 일원분산분석(one-way ANOVA)을 활용하였는데, 이의 결과는 〈표 8〉, 〈표 9〉와 같다.

〈표 8〉 연령에 따른 직무특성

	20대		30대		40대		50대		60대		p
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
기술다양성	3.66	0.68	4.16	0.68	3.93	0.99	3.16	1.17	3.75	1.25	0.207
과업정체성	3.75	1.44	4.04	1.21	4.13	0.71	3.33	1.43	3.87	0.75	0.531
과업중요성	3.83	1.03	3.95	1.23	4.46	0.61	3.61	1.38	3.75	1.04	0.357
피드백	3.25	0.88	3.79	0.98	3.90	0.80	3.22	0.97	3.62	0.75	0.337
자율성	3.50	1.26	3.79	0.94	3.73	0.86	2.88	0.96	3.37	1.10	0.262

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

위의 표에서와 같이 40대, 30대에서 직무특성에 대한 지각이 높은 것으로 나타나고 있다. 특히 40대에서 과업의 중요성에 대한 지각이 4.46으로 가장 높으며, 그 다음으로 과업정체성 4.13, 기술다양성 3.93의 순으로 나타나고 있다. 30대에서는 기술다양성이 4.16으로 가장 높으며, 그 다음으로 과업정체성에 대한 지각이 4.04로 나타나고 있다. 반면에 연령이 적거나 많으면 작은도서관 직무에 대한 지각이 대체로 낮은 것으로 나타나고 있다. 특히 50대의 직무 지각이 가장 낮게 나타나며, 그 중에서도 자율성에 대한 지각은 2.88로 매우 낮다. 또한 20대에서는 피드백이 3.25로 가장 낮게 나타나고 있다. 일원분산분석결과 연령과 직무특성의 의미 있는 인식차이는 발견되지 못하였다.

〈표 9〉 연령에 따른 직무만족도

	20대		30대		40대		50대		60대		P
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
직무자체	3.45	0.69	3.85	0.81	4.21	0.77	3.30	1.30	4.37	0.75	0.105
승진	3.25	0.93	3.25	0.86	3.06	0.97	2.22	0.83	3.00	1.63	0.199
동료	3.33	0.81	4.13	0.75	4.24	0.86	3.33	1.41	4.50	0.57	0.010*
상사	3.38	0.64	3.58	0.51	3.66	0.89	3.22	1.37	4.33	0.54	0.026*
임금	3.75	0.75	2.54	1.07	2.53	0.97	2.44	1.15	2.25	1.06	0.100

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

연령에 따른 직무만족도의 분석결과, 모든 연령에서 승진과 임금에 대한 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 특히 승진은 50대에서 2.22로 가장 낮았으며, 임금은 60대에서 2.25로 가장 낮게 나타났다. 반면에 동료에 대한 직무만족도가 높게 나타났는데, 60대에서 4.50으로 가장 높았으며, 그 다음으로 40대가 4.24, 30대가 4.13으로 높게 나타나고 있다. 60대, 40대는 임금과 승진을 제외하고 대체로 직무만족도가 높았으며, 특히 작은도서관 직무자체에 대한 만족도가 60대에서는 4.37, 40대는 4.21로 대체로 높게 나타났다. 일원분산분석결과 동료와 상사에 대한 연령에 따른 인식의 차이가 유의미한 것으로 확인되었다. 즉 p값이 동료는 0.010, 상사는 0.026으로 나타나 유의 확률 p<0.05수준에서 의미가 있음을 알 수 있다.

라. 자격 및 교육이수에 따른 직무특성과 직무만족도 분석

작은도서관 운영자의 사서자격증 등 관련 자격 유무에 따른 직무특성과 직무만족도를 분석하였다. 이 결과는 〈표 10〉과 〈표 11〉에 제시하였다.

〈표 10〉 자격증 유무에 따른 직무특성

	사서자격		독서지도사		기타자격		무자격		p
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
기술다양성	4.42	0.60	4.13	0.59	3.71	0.59	3.28	0.97	0.036*
과업정체성	4.64	0.37	4.50	0.67	3.71	1.26	3.17	3.88	0.003**
과업중요성	4.57	0.44	4.72	0.51	3.85	1.16	3.35	1.08	0.003**
피드백	4.07	0.67	4.09	0.62	3.53	0.92	3.14	0.94	0.027*
자율성	4.35	0.37	3.90	0.94	3.42	0.97	2.89	0.88	0.003**

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

자격유무에 따른 직무특성의 인식에 대한 분석결과, 작은도서관 운영자 중에서 사서자격증 소지자의 직무특성에 대한 인식이 모든 요인에서 높게 나타나고 있다. 그 다음으로 독서지도사의 직무특성에 대한 인식이 높게 나타나며, 반면에 사서자격이나 독서지도사 자격을 제외한 자격소지자나 아무런 자격을 소지하지 않은 운영자의 직무에 대한 인식이 매우 낮게 나타나고 있다. 따라서 작은도서관의 직무를 이해하고 효율적으로 운영하기 위해서는 사서자격증소지나 독서지도사 자격을 가진 운영자가 바람직한 것으로 사료된다. 일원분산분석결과, 자격유무에 따른 집단 간 직무특성의 인식차이는 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백, 자율성 등 모든 특성에서 유의미한 차이를 나타내고 있다.

〈표 11〉 자격유무에 따른 직무만족도

	사서자격		독서지도사		기타자격		무자격		p
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
직무자체	3.96	0.97	4.38	0.58	3.78	1.20	3.46	0.72	0.106
승진	2.57	0.83	3.04	1.49	3.25	0.84	2.64	0.69	0.319
동료	4.00	0.90	4.33	0.91	3.85	1.04	3.69	1.09	0.462
상사	3.66	0.86	3.72	0.71	3.38	1.04	3.61	0.93	0.792
임금	3.35	1.70	2.40	0.91	2.39	0.78	2.75	0.95	0.205

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

자격유무에 따른 직무만족도 차이를 분석한 결과, 독서지도사 자격 소지자의 직무만족도가 대체로 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 사서자격 소지자, 기타 자격소지자 순으로 나타났다. 자격을 소지하지 않은 운영자는 직무특성 뿐만 아니라 직무만족도도 매우 낮은 것으로 나타나 운영자로서 사명감이나 책임감이 결여될 가능성이 매우 높은 것으로 판단된다. 일원분산분석결과, 자격유무에 따른 유의확률은 모두 유의수준 p<0.05수준을 벗어나므로 집단 간 직무만족도에 대한 인식의 차이는 의미가 없는 것으로 확인되었다.

#### 마. 고용형태에 따른 직무특성과 직무만족도 분석

정규직, 비정규직 등 고용형태에 따른 직무특성과 직무만족도를 분석하였는데, 이의 결과는 아래의 <표 12>, <표 13>과 같다.

<표 12> 고용형태에 따른 직무특성

변수	고용형태	N	평균	표준편차	F	p
기술다양성	정규직	21	4.00	0.98	1.025	0.194
	비정규직	25	3.62	0.94		
과업정체성	정규직	21	4.11	1.19	0.490	0.187
	비정규직	25	3.68	1.02		
과업중요성	정규직	21	4.23	1.04	0.428	0.210
	비정규직	25	3.84	1.06		
피드백	정규직	21	3.90	0.95	0.475	0.048*
	비정규직	25	3.40	3.40		
자율성	정규직	21	3.85	1.05	0.246	0.034*
	비정규직	25	3.24	0.86		

\* p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

고용형태에 따른 직무특성 인식의 분석결과, 작은도서관 운영자가 정규직인 사람이 비정규직인 사람보다 모든 변수에서 지각이 높게 나타나고 있다. 특히 과업의 중요성에 대한 인식이 4.23으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 과업의 정체성이 4.11, 기술다양성 4.00의 순으로 나타나고 있다. 비정규직은 자율성이 3.24로 나타나 가장 낮게 인식하는 직무특성이었으며, 그 다음으로 자율성 3.40, 기술다양성 3.62의 순으로 낮게 인식하는 것으로 확인되었다. t-검증결과 고용형태에 따른 직무특성의 인식차이는 피드백, 자율성에서 유의확률이 p<0.05로 나타나 집단 간 유의미한 인식차이가 있는 것으로 확인되었다.

<표 13> 고용형태에 따른 직무만족도

변수	고용형태	N	평균	표준편차	F	p
직무자체	정규직	21	3.92	1.11	1.604	0.651
	비정규직	25	3.80	0.79		
승진	정규직	21	2.97	0.98	0.110	0.701
	비정규직	25	2.86	1.04		
동료	정규직	21	4.06	0.99	0.218	0.461
	비정규직	25	3.84	1.03		
상사	정규직	21	3.52	1.07	2.126	0.702
	비정규직	25	3.62	0.72		
임금	정규직	21	2.92	1.34	8.491	0.006**
	비정규직	25	2.42	0.70		

고용형태에 따른 직무만족도 분석결과, 작은도서관 운영자가 정규직인 사람이 비정규직인 사람보다 상사부문을 제외하고 직무만족도가 높게 나타나고 있다. 특히 정규직은 동료에 대한 직무만족도가 4.06, 직무자체에 대한 만족도가 3.92로 높게 나타나며, 반면에 승진(2.97)과 임금(2.92)에 대한 만족도는 매우 낮게 나타났다. 이러한 현상은 비정규직에서도 유사하게 나타는데, 즉 동료와 직무자체에 대한 만족도는 높으나 승진과 임금에 대한 만족도는 낮게 나타나고 있다. t-검증결과 고용형태에 따른 직무만족도의 차이를 분석한 결과 임금에서 유의확률이  $p < 0.05$ 로 나타나 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 그밖에 직무만족도 변수에는 집단 간 유의미한 차이가 발견되지 못하였다.

## V. 결 론

지금까지 작은도서관 운영자를 대상으로 그들의 개인적인 특성에 따라 직무특성과 직무만족도에는 어떤 차이를 보이는지를 분석하였다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 일반적으로 개인적인 특성에 따른 직무특성의 지각에서 보면, 결혼관계, 성별, 연령은 직무특성에 유의미한 차이를 보이지 않았으나, 자격증유무에 따라 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백, 자율성 등 모든 직무특성에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 고용형태에 따라서는 자율성과 피드백에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다. 평균값을 기준으로 보면, 기혼이 미혼보다 여자가 남자보다 직무특성에 대한 지각 정도가 높은 것으로 나타났으며, 30대, 40대에서 그리고 사서자격증소지자, 고용형태가 정규직인 운영자가 직무특성에 대한 지각이 높게 나타났다.

둘째, 작은도서관 운영자는 직무특성별로 과업의 중요성, 과업의 정체성, 기술다양성, 피드백, 자율성의 순으로 자각하고 있는 것으로 확인되었다. 따라서 작은도서관의 직무는 매우 중요하고 타인이나 사회의 성과에 영향을 많이 미치고 있으며, 또한 직무의 전 과정을 이해하고 스스로 수행하고 있으며, 다양한 전문적인 지식이나 기술을 필요로 하는 직무임을 인식하고 있는 것으로 보여진다.

셋째, 개인적 특성에 따른 직무만족도는 결혼관계, 성별, 연령, 고용형태에 따라 유의미한 인식의 차이가 있는 것으로 나타났다. 대체로 기혼이 미혼보다 그리고 여자가 남자보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 40대에서 직무만족도가 높으나, 승진과 임금에서는 모든 연령에서 만족도가 낮은 것으로 확인되었다. 고용형태가 정규직인 운영자가 비정규직 운영자보다 직무만족도가 높은 것으로 확인되었다.

넷째, 직무만족도에 있어서도 기혼과 여자는 직무자체, 동료, 상사에 대한 만족도가 미혼과 남자보다 높게 나타나며, 40대, 60대에서는 동료, 직무자체, 상사에 대한 만족도가 높게 나타난 반면, 임금과 승진은 모든 연령대에서 만족도가 낮게 형성되어 있다. 독서지도사자격소지자가 사서자격

소지자보다 임금을 제외한 모든 항목에서 직무의 만족도가 높게 나타나고 있으며, 정규직인 운영자가 상사를 제외한 모든 항목에서 만족도가 높게 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 작은도서관 운영자의 배치와 그들의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 전반적으로 직무특성에 대한 이해와 자각정도는 미혼보다는 기혼이 남자보다는 여자가 그 높은 것으로 보아 작은도서관은 이들을 중심으로 배치되고 운영될 때 더 높은 업무 효율성을 가져올 수 있음을 암시해준다.

둘째, 피드백과 자율성에 대한 지각이 낮은 것은 작은도서관의 운영자는 직무를 수행하고 처리하는데 재량권을 부여받지 못하고 있다는 것을 짐작할 수 있다. 따라서 운영자가 전체 도서관 업무를 책임지고 처리할 수 있도록 재량권을 부여받고 상위기관에는 정기적으로 관리 감독을 수행하는 것이 더 효율적인 것으로 판단된다. 피드백에 있어서도 도서관의 운영정책에 대한 상위기관 또는 관련기관 간의 커뮤니케이션 통로를 마련하여 운영자간 의견공유는 물론 상위기관에 그들의 의견을 적절히 제시할 수 있어야 한다.

셋째, 본 연구결과에서 보면 작은도서관의 운영자는 직무만족도가 비교적 높은 기혼, 여성, 40대가 가장 적절한 것으로 보여진다. 이들은 직무특성에 대한 지각 또한 높게 나타나는 집단으로서 업무수행의 효율성이 높게 기대되는 집단이다.

넷째, 직무자체, 상사, 동료에 대한 만족도는 높으나, 승진과 임금에 대한 만족도는 매우 낮게 나타나는 바, 이에 대한 대책이 시급히 강구되어야 한다. 즉, 1인 운영자로 운영되는 작은도서관의 특성상 승진에 대한 만족도는 차치하더라도 임금부분에서는 많은 개선이 이루어져야 한다. 비정규직은 정규직으로 이동하여 안정적으로 업무를 수행할 수 있는 환경을 제공하는 한편, 현재의 임금 수준을 고려하여 최저임금수준 이상까지는 임금체계 개선이 이루어져야 한다.

다섯째, 사서자격증소지자, 정규직일수록 직무특성의 지각과 직무만족도가 높은 것을 고려할 때, 작은도서관 운영자는 도서관업무를 이해할 수 있는 사서자격증 소지자를 정규직으로 채용해야 본 연의 성과를 달성할 수 있을 것으로 판단된다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

