

도서관의 근무환경과 근무조건이 직원의 직무만족도에 미치는 영향

Influence of Working Environment and Conditions on the Job Satisfactions of Librarians

오 동 근(Dong-Geun Oh)*

여 지 숙(Ji-Suk Yeo)**

임 영 규(Young-Kyu Lim)***

< 목 차 >

- | | |
|-----------------|--|
| I. 서론 | 3. 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 및 근무조건, 직무만족도에 대한 차이성 검정 |
| II. 연구설계 | 4. 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 간의 인과적 관련성 검정 |
| 1. 이론적 배경 | 5. 연구가설의 검정 및 논의 |
| 2. 연구모델과 가설의 설정 | |
| 3. 연구방법 | IV. 결론 |
| III. 분석의 결과와 해석 | |
| 1. 표본의 인구통계적 특성 | |
| 2. 측정도구의 신뢰도 검정 | |

초 록

이 연구에서는 K도서관의 100명의 직원을 대상으로 근무환경 및 근무조건(직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감)이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 아울러 인구통계학적 특성에 따른 차이도 함께 분석하였다. 분석 결과 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감의 경우 인구통계학적 특성에 따라 근무환경 및 근무조건에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족도는 인구통계학적 특성에 따라 유의한 차이가 나타나지 않는 것으로 밝혀졌다. 근무환경 및 근무조건 중 직무상 협력, 성취감이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어: 직무만족 - 도서관직원, 직무만족 - 인구통계학적 특성, 근무환경, 근무조건, 업무스트레스, 급여, 직무만족도

ABSTRACT

This study analyzes the influences of the working environments and conditions(job cooperation, working condition, stress, compensation and reward, and achievement) on the job satisfactions, and the differences for the staff members to perceive them among staff members according to demographic variables. One hundred staff members of K library were participated in the survey using questionnaires. There were significant differences in the perceptions on the stress, compensation and reward, and achievement according to demographic variables. The job cooperation and achievement among work environments and conditions significantly influenced on the job satisfactions of the staff members.

Key Words: Job Satisfaction-Librarian, Job Satisfaction-Demographic Variables, Working Environments And Conditions, Stress, Achievement

* 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr) (제1저자)

** 계명대학교 문헌정보학과 강사(wuhaha@chol.com) (공동저자)

*** 계명대학교 사회학과 초빙전임강사(yklim@kmu.ac.kr) (공동저자)

• 접수일: 2007년 5월 25일 • 최초심사일: 2007년 6월 1일 • 최종심사일: 2007년 6월 22일

I. 서론

도서관과 정보센터는 기본적으로 이용자에게 무형의 정보와 각종의 서비스를 제공하고 있는데, 이러한 다양한 활동들의 최종수혜자는 이용자가 된다. 다시 말해 도서관과 정보센터의 모든 활동의 중심에는 이용자가 있는 것이다.

한편 도서관이나 정보센터에서 사서는 도서관의 핵심적인 인적자원으로 도서관과 관련된 모든 활동에서 가장 중심적인 역할을 하게 된다. 도서관을 이용하는 이용자는 사서가 선택, 정리, 축적해 둔 정보자료와 사서가 제공하는 정보와 서비스, 사서가 주도적으로 준비해둔 시설 및 설비를 이용하는 것이다. 도서관에서 이용자에게 제공하는 정보와 서비스에는 사서의 인적인 노력이 가해진 것이며, 이러한 정보와 서비스의 품질에 미치는 사서의 역할은 도서관의 어느 누구보다 크다고 할 수 있다. 이러한 관점에서 본다면 도서관이 제공하는 대부분의 서비스는 사서의 인적인 서비스가 개입된 것이라 할 수 있다.

기존연구에서는 직원의 직무만족(job satisfaction)이 서비스조직에서 고객만족의 영역에 가장 큰 영향력을 가질 수도 있음을 보여주고 있다.¹⁾ 결국 도서관이나 정보센터의 고객인 이용자에게 만족을 줄 수 있는 서비스를 제공하기 위해서는 우선 도서관직원이 자신의 직무에 대해 만족해야 한다는 것이다.

최근 도서관계에서는 도서관의 고객인 이용자를 만족시키기 위해 서비스품질과 고객만족에 대한 관심이 증가되고 있다. 이러한 점에서, 도서관직원의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 검증하여 도서관직원의 직무만족을 높임으로써, 도서관의 고객인 이용자의 만족도 제고에 도움을 줄 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다.

이 연구는 이러한 관점에서 최종적으로 도서관의 고객인 이용자를 만족시키기 위한 필요조건으로서 K도서관의 직원을 대상으로 직무만족도를 조사하였다. 이를 위해 이 연구는 인구통계적인 특성에 따라 도서관직원의 직무만족에 영향을 미치는 요인인 근무환경과 근무조건에 대한 차이를 분석하고 이러한 근무환경과 근무조건이 직무만족에 미치는 영향을 조사하였다.²⁾

1) Robin 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(2005), p.1331.

2) 이 논문은 원래 "K도서관 이용자의 고객만족도"를 조사하기 위한 대규모 연구프로젝트의 일부로 이루어진 "직원만족도"를 분석한 것이다. 이용자와 직원의 만족도에 대한 인식차를 분석한 내용에 대해서는, 다음 논문을 참고하라: 오동근, 임영규, 여지숙, "이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도," 한국문헌정보학회지, 제40권, 제4호(2006), pp.165-181.

II. 연구설계

1. 이론적 배경

직무만족은 개인의 일에 대한 호감으로,³⁾ 감정적이고 평가적이며 인식된 반응이다.⁴⁾ 직무만족에 대한 이러한 정의에서 나타나는 것처럼 직무만족은 일과 밀접한 관계를 가지며, 일에 대한 개인적인 반응과 관련된 것이다. 이와 같이 직무만족은 개인이 하는 일과 개인적인 특성에 영향을 받는다. 따라서 직무만족에 관련된 요소는 일, 즉 직무에 관련된 특성과 개인적 특성으로 크게 나눌 수 있다.

직무만족과 관련된 요인들의 선행연구에 의하면 업무자체, 급여, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 경영정책 등이 있다.⁵⁾ 이것은 일과 관련된 요소이며, 개인적 특성과 관련된 것으로 인구통계적인 특성이 있다. 인구통계학적 특성과 직무만족과의 관계에 대해서는 많은 연구가 이루어졌으나, 연구결과는 일치하지 않는 경향을 보인다.⁶⁾ 그러나 개인적인 특성은 개인의 내적요인으로, 개인의 외적요인과 더불어 직무만족을 결정짓는 요인이 된다.⁷⁾ 이러한 개인적 특성에는 개인의 성격(personality)을 포함키기도 한다. 이 성격은 직무나 직무만족에 대해 개인의 생각, 느낌을 가장 먼저 결정하는 요소이기도 하다.⁸⁾

이 외에 직무만족에 영향을 미치는 요소에는 가치(values), 작업환경(work situation), 사회적 작용(social influence)이 있다.⁹⁾ 가치는 개인이 직무 가치를 어디에 두느냐에 따라 달라진다. 일 자체와 일의 결과에 각기 가치를 두는 사람은 직무만족에서도 차이가 있다. 작업환경은 개인이 수행하는 일, 상호 작용하는 사람, 주위환경, 처우방식 등이 포함된다. 사회적 작용은 직무만족과 관련된 요소로 동료직원, 가족, 문화 등을 살펴보는 것이다.

그리고 직무만족은 종종 동기부여와 동일하게 또는 매우 유사하게 취급된다.¹⁰⁾ 이것은 동기가 부여된 상태에서 수행된 직무가 만족을 가져온다는 가정에서 기인한 것으로, 이로 인해 많은 동기

3) Lawrence S. Kleiman, *Human resource management and competitive advantage*, 2nd ed.,(Boston: Southwestern College Publishing, 2000), p.13.

4) Jerald Greenberg and Robert A. Baron, *Behavior in organization*, 6th ed.,(London: Prentice-Hall International, 1997), p.178.

5) 金俊坤, "직무만족의 측정과 관련변인들의 영향," 韓國心理學會誌: 産業 및 組織, 제1권, 제1호(1988), p. 58-59.

6) Aspasia Togia, Athanasios Koustelios, and Nidolaos Tsigilis, "Job satisfaction among Greek academic librarians," *Library & Information Science Research*, Vol.26(2004), p.375.

7) 金俊坤, 전계논문, p.61.

8) Jennifer M. George and Gureth R. Jones, *Organizational behavior*, 2nd ed.,(New York: Addison-Wesley, 1999), p.78-80.

9) Jennifer M. George and Gureth R. Jones, *loc. cit.*

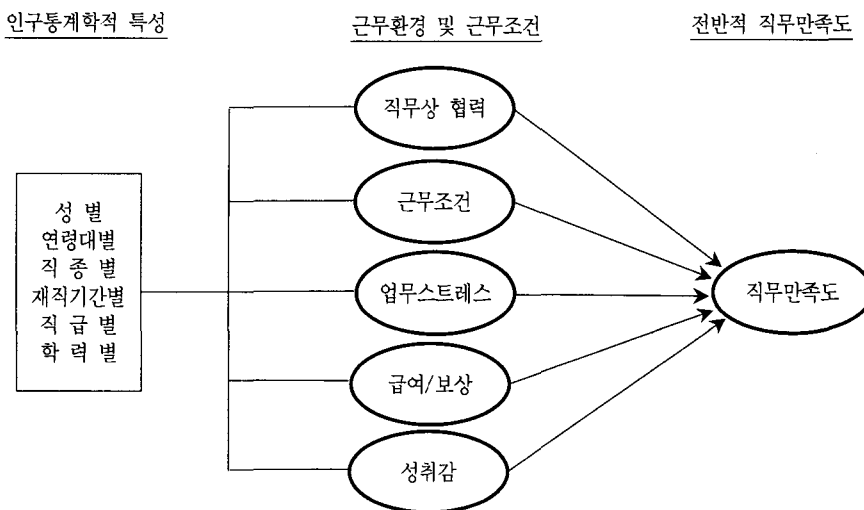
10) Ernest J. McCormick and Daniel R., Ilgen, *Industrial and organizational psychology*, 8th ed.,(New Jersey: Prentice-Hall, c1985), p.309.

부여에 대한 이론들이 직무만족이론을 고려한다. 인간의 동기부여를 설명하기 위해 많은 이론들이 개발되었는데, 경영자들에게 가장 중요한 것으로는 Maslow의 욕구단계설, Herzberg의 이요인이론, Vroom의 기대이론, Skinner의 행동수정이론 등이 있다.¹¹⁾

이 연구에서는 직무만족과 관련된 여러 선행연구들을 기반으로 하여 도서관직원의 직무만족에 대해서 조사해 보고자 한다. 이 연구는 앞서 논의한 내용을 바탕으로 직무만족에 영향을 미치는 요소 중 직무에 관련된 요소로 근무환경 및 근무조건을 설정하고, 개인적 특성에 관련된 요소로 인구통계학적인 특성을 설정하였다.

2. 연구모델과 가설의 설정

이 연구의 연구모형은 앞 절에서 이미 검토한 직무만족에 관련된 여러 선행연구에 대한 분석결과를 바탕으로 <그림 1>과 같이 설정하였다. <그림 1>에서 나타난 바와 같이, 이 연구모형에서는 우선 인구통계학적 특성에 따라 직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감의 다섯 가지 분야로 구성된 근무환경 및 근무조건에서 어떠한 차이가 나타나는지를 분석해보고, 둘째로 근무환경 및 근무조건을 독립변인으로 하고 직원들의 전반적인 직무만족도를 종속변인으로 하여 그 인과적 관련성을 검증하고자 한다.



<그림 1> 연구모형

11) R. D. Stuerat and B. B. Moran 共著, 圖書館·情報센터 經營論, 任明淳, 吳東根 共譯(대구: 啓明大出版部, 1997), p.301.

이 연구의 연구모형검정을 통해 기대되는 효과는 다음과 같이 세 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 인구통계학적 특성(성별, 연령대별, 직종별, 도서관 재직기간별, 직급별, 학력별)에 따라 근무환경 및 근무조건(직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감)에 대한 지각이 어떤 차이를 보여주는지 밝혀낼 수 있다.

둘째, 인구통계학적 특성(성별, 연령대별, 직종별, 도서관 재직기간별, 직급별, 학력별)에 따라 직원들의 직무만족도가 어떤 차이를 보여주는지 밝혀낼 수 있다.

셋째, 근무환경 및 근무조건(직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감)이 직원들의 직무만족도에 어떤 영향을 미치는지 알 수 있는 인과적 관련성을 살펴볼 수 있다.

이상과 같은 관점에서, 이 연구에서는 <그림 1>의 연구모형을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하고 이를 검정하고자 한다.

[가설 I] 인구통계학적 특성에 따라 근무환경 및 근무조건에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 I-1] 인구통계학적 특성에 따라 직무상 협력에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 I-2] 인구통계학적 특성에 따라 직원들의 근무조건에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 I-3] 인구통계학적 특성에 따라 직원들의 업무스트레스에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 I-4] 인구통계학적 특성에 따라 직원에 대한 급여/보상체계에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 I-5] 인구통계학적 특성에 따라 직원들의 성취감에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 II] 인구통계학적 특성에 따라 직원들의 직무만족도에 대한 지각에 차이가 있을 것이다.

[가설 III] 근무환경 및 근무조건은 직원들의 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 III-1] 직원들의 직무상 협력은 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 III-2] 직원들의 근무조건은 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 III-3] 직원들의 업무스트레스는 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 III-4] 직원에 대한 급여/보상체계는 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 III-5] 직원들의 성취감은 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

가. 측정도구의 구성 및 변인의 조작적 정의

이 연구를 위한 설문지는 김준곤¹²⁾과 Hernon과 Whiteman의 직원만족설문지(staff satisfaction questionnaire)¹³⁾를 토대로 연구목적에 부합되는 문항으로 적절히 재구성하였다.

〈표 1〉 변인의 조작적 정의 및 측정내용

이론변인	조작적 정의	측정내용
근무환경 및 근무조건	직무상 협력	도서관 직원들 상호간 업무관련 협력의 정도 부서간 상호협력 상급자의 도움이나 지원 직원상하 간 자유로운 의사소통 업무상 새로운 아이디어 수용정도 인사시스템에 대한 전반적인 만족도 다른 직원들의 도움이나 지원 교육 및 훈련의 적절성 서비스 지원시 직원의 권한 정도
	근무조건	근무시간·업무환경·휴직 등 전반적인 근무조건 근무시간에 대한 만족정도 개인적인 업무환경 휴직 등 프로그램 전반적인 근무조건
	직무 스트레스	직무 관련 부담감 및 스트레스 정도 업무의 양과 부담감 정도(reverse) 업무에 대한 스트레스 정도(reverse)
	급여 / 보상	급여수준과 부가급부의 수준에 대한 만족하는 정도 급여수준에 대한 만족도 부가급부에 대한 만족도
	성취감	자신의 업무에 대한 자부심 및 봉사 후 성취감의 정도 00도서관에서 봉사한다는 자부심 이용자를 도와준 후 성취감
직무만족도	현재 자신의 직무 및 업무와 관련한 만족도 현재 자신의 직무 및 업무를 계속하려는 정도 현재 자신의 직위 및 직급에 대한 전반적인 만족도 퇴직이나 전직의 가능성 정도(reverse)	

이 연구에 사용된 측정도구의 개별 측정문항들은 '매우 낮다'에서 '매우 높다' 또는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'로 이어지는 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다. 이 연구에서 직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감 등 다섯 가지 각각의 분야들로 구성되는 근무환경 및 근무조건과 직원들의 직무만족도는 단일차원의 측정값을 이용하였으며, 이론변인은 해당요인의 측정점수를 합산한 후 측정문항 수로 나눈 값을 최종분석에 이용하였다. 따라서 모든 이론변인은 최저값 1점에서 최대값 5점의 범위를 갖고 1점에 수렴해 갈수록 근무환경, 근무조건이 나빠거나 직무만족도가 낮으며, 5점에 수렴해 갈수록 근무환경, 근무조건이 좋으며, 직무만족도 또한 높다는 것을 의미한다.

12) 金俊坤, 전개논문.

13) Peter Hernon and John R. Whitman, 도서관·정보센터의 고객만족경영, 오동근 외 공역(대구: 태일사, 2004), pp.185-188.

나. 자료수집 및 분석방법

이 논문은 원래 “K도서관 이용자의 고객만족도”를 조사하기 위한 대규모 연구프로젝트의 일부로 이루어진 “직원만족도”를 분석한 것이다. 따라서 원래 고객만족도를 분석하기 위해 사용된 원 자료는 (1) 직접방문이용자, 즉 오프라인 이용자 설문지, (2) 인터넷을 이용한 온라인 이용자 설문지, (3) 도서관 직원용 설문지의 세 가지 유형으로 구성하였다. 이용자와 직원 설문지 모두 이용자 만족도에 관련된 8개 분야를 공통으로 조사하였으며, 직원의 경우 직원만족도에 관련된 2개 분야를 더 첨가하여 전체 10개 분야로 이루어졌다.¹⁴⁾ 이 연구에서는 직원용 설문지에 의해 수집된 자료만을 분석하였다. 이 연구에 사용된 설문지는 2005년 10월 7일 도서관직원들과의 단체면담을 실시하여, 설문지에 대한 의견을 수렴하고 윤문과 일부항목을 추가하여 최종설문지를 완성하였다.

도서관의 직원에 대한 조사는 직원들에게 설문지를 나눠주고 설문지에 응답하게 하는 배포조사의 방법으로, 2005년 10월 17일부터 10월 21일까지 5일간 실시하였다. 10월 17일 현재 도서관 전체 직원수는 213명으로, 이 중 퇴사 1명, 교육 1명, 휴가 1명, 파견 3명을 제외한 207명과 다른 부서에서 온 1인을 추가한 208명 전원에게 설문지를 배포하였다.

이러한 과정을 통하여 도서관 직원용 설문지는 113부가 회수되었으나, 자료클리닝(data cleaning) 과정에서 설문지의 반 이상의 문항에서 전혀 응답을 하지 않았거나 인구통계학적 현황에 전혀 응답을 하지 않는 등 응답이 부실하여 자료분석에 부적절하다고 판단되는 13부를 제외한 100부를 최종 분석에 사용하였다. 자료분석과정에서 개별설문항에 응답하지 않은 무응답사례는 결측치(missing value)로 처리하였다.

이 연구에서 수집된 자료는 다음과 같은 분석과정을 거쳤다.

첫째, 회수된 설문지의 자료분석여부를 판단하기 위한 자료클리닝 과정을 거쳤으며, 수집된 설문지의 입력(coding) 과정에서 오류를 수정하고 수집자료의 속성 및 기술통계량을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다

둘째, 이 연구에 사용된 측정문항의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰도검증(reliability test)을 병행하여 실시하였으며, 타당도 및 신뢰도가 낮은 측정문항을 제거하는 반복적인 검정과정을 거쳤다. 요인분석은 주성분에 의한 Varimax 방법을 이용하였으며, 신뢰도검정은 Chronbach's alpha 계수를 이용한 문항분석(item-total correlation) 방법을 이용하였다.

셋째, 타당도와 신뢰도 검정을 위한 요인분석과 신뢰도 검정 결과를 토대로 복수의 측정문항들을 본 연구의 연구모형에 따른 이론변인들로 재구성하였다.

넷째, 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 각각에 대한 차이를 알아

14) 두 설문지에 대한 분석을 바탕으로 이용자와 직원의 만족도에 대한 인식차를 분석한 내용에 대해서는 오동근, 임영규, 여지숙, 전개논문을 참조하라.

보기 위하여 인구통계학적 변인의 개별측정변인에 따른 이론변인별 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 분산분석에서의 사후검증은 Scheffe 검증과 Tukey의 HSD 검증을 병행 실시하였다.

끝으로, 근무환경 및 근무조건이 직무만족도에 미치는 영향, 즉 인과적 관련성을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 이상의 자료 분석은 SPSSWIN 12.0 한글판을 이용하였다.

Ⅲ. 분석의 결과와 해석

1. 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 도서관이용자 및 도서관직원의 인구통계적 특성은 <표 2>에서 보는 바와 같다. 성별로는 남성이 17명(17%), 여성이 63명(63.0%)으로 각각 조사되어 여성이 더 많았다. 연령별로는 30-39세가 43명(43.0%)으로 가장 많았고, 40-49세 38명(38%), 30세미만 10명(10%), 50세 이상 9명(9%)의 순으로 나타났다. 직종별로는 사서직이 61명(61.0%)으로 가장 많았으며, 행정직과 기타 각각 14명(14%), 기술/전산직 11명(11%)의 순으로 나타났다.

<표 2> 표본의 특성

특 성	범 주	빈도(명)	백분율(%)	합계(%)
성 별	남자	37	37.0	100(100.0%)
	여자	63	63.0	
연령별	30세 미만	10	10.0	100(100.0%)
	30-39세	43	43.0	
	40-49세	38	38.0	
	50세 이상	9	9.0	
직종별	사서직	61	61.0	100(100.0%)
	행정직	14	14.0	
	기술/전산	11	11.0	
	기타	14	14.0	
도서관 재직기간별	5년 이하	34	34.0	100(100.0%)
	6-10년	20	20.0	
	11-15년	16	16.0	
	16-20년	15	15.0	
	21년 이상	15	15.0	
직급별	8-9급	18	18.0	100(100.0%)
	6-7급	49	49.0	
	5급 이상	12	12.0	
	기타	21	21.0	
학력별	고졸 이하	8	8.0	100(100.0%)
	대졸	74	74.0	
	대학원이상	18	18.0	

도서관 재직기간은 5년 미만인 34명(34.0%)으로 가장 많았고, 5-9년 20명(20.0%), 10-14년 16(16%), 15-19년과 20년 이상이 각각 15명(15%)으로 나타났다. 직급별로는 6-7급이 49명(49.0%)으로 가장 많았으며, 기능직 및 기타 21명(21.0%), 8-9급 18명(18.0%), 5급 이상 12명(12%)명으로 각각 나타났다. 학력은 대졸이 74명(74.0%)으로 가장 높았으며, 대학원 이상 18명(18%), 고졸 8(8%)로 나타났다.

2. 측정도구의 신뢰도 검정

이 연구에 이용된 측정도구의 신뢰도를 검정하기 위하여 요인분석과 신뢰도 검정을 병행 실시하였으며, 신뢰도와 타당도에 문제가 있다고 인정되는 문항을 최종분석에서 제거하였다.

타당도 및 신뢰도 검정과정에서 근무환경 및 근무조건 만족도를 측정하는 데 문제가 있는 것으로 판단되는 '직원의 자기개발에 대한 지원', '승진 등 직무와 관련된 자신의 성장 및 가능성', '본인이 거둔 성과에 대한 인정', '휴가의 기간이나 일자선택 등의 편리성' 4개 문항을 제거하였는데, 타당도 및 신뢰도 검정의 결과는 <표 3>과 <표 4>에서 보는 바와 같다.

먼저 이 연구에 사용된 측정도구의 타당도를 알아보기 위한 요인분석은 주성분에 의한 Varimax 방법을 이용하였으며, 신뢰도검정은 Chronbach's alpha 계수를 이용한 문항분석방법을 이용하였다.

<표 3> 근무환경 및 근무조건에 대한 요인분석 결과

질문 내용	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	Communality
부서간의 상호협력	.813	.056	-.035	.073	.082	.677
상급자의 도움이나 지원	.770	.329	-.009	.060	-.124	.720
직원상하간의 자유로운 의사소통	.754	.176	-.209	.098	-.004	.652
업무상 새로운 아이디어 수용정도	.730	.079	.007	.172	.100	.579
인사시스템에 대한 전반적인 만족도	.687	-.025	.117	.204	.119	.542
다른 직원의 도움이나 지원	.645	.162	.005	-.408	.086	.616
교육 및 훈련의 적절성	.632	.042	-.081	.142	.294	.514
서비스지원 시 직원의 권한 정도	.598	.126	-.012	.036	.145	.396
근무시간에 대한 만족도	.045	.826	-.115	.042	.090	.892
개인적인 업무환경	.267	.683	-.029	-.104	-.119	.563
휴직 등의 프로그램	.011	.677	-.080	.331	.064	.578
전반적인 근무조건	.403	.626	.257	.038	.154	.645
업무의 양과 부담감(reverse)	-.048	-.014	.929	.109	-.121	.892
업무에 대한 스트레스(reverse)	-.048	-.076	.905	-.034	-.221	.876
급여수준에 대한 만족도	.193	-.010	.007	.857	.040	.773
부가급부에 대한 만족도	.211	.261	.090	.764	.093	.714
이용자에 대한 봉사/자부심	.166	.072	-.084	.120	.870	.810
이용자를 도와준 후 성취감	.181	.021	-.289	-.020	.798	.754
Eigen value	4.382	2.272	1.933	1.747	1.677	12.011
% of variance	24.344%	12.621%	10.738%	9.705%	9.318%	66.726%

〈표 3〉에서 보는 바와 같이, 근무환경 및 근무조건 만족도에 대한 요인분석 결과 고유치가 1이상인 5개의 요인이 추출되었고, 각 요인의 개별측정문항의 요인적재량(factor loading)이 0.598 이상으로 나타났으며, 5개의 요인이 전체변량의 66.73%를 설명하는 것으로 나타나 측정도구의 타당도에는 문제가 없는 것으로 볼 수 있다. 따라서 요인 1을 “직무상 협력,” 요인 2를 “근무조건,” 요인 3을 “업무스트레스,” 요인 4를 “보상,” 요인 5를 “성취감”으로 각각 명명하였다.

다음으로 신뢰도검정 결과 근무환경 및 근무조건의 만족도를 측정하고자 하는 ‘직무상 협력’ .870, ‘근무조건’ .705, ‘업무스트레스’ .889, ‘급여 및 보상’ .739, ‘성취감’ .737로 각각 나타났으며, ‘전반적인 직무만족도’ .674로 나타나 본 연구에 사용된 측정도구는 상당히 높은 신뢰도를 갖추었다고 할 수 있다.¹⁵⁾

〈표 4〉 이론변인별 신뢰도 검증 결과

변인 구분		평균 (표준편차)	최소값	최대값	Chronbach's Alpha
근무환경 및 근무조건	직무상 협력(8문항)	2.713 (.557)	1.00	3.88	.870
	근무조건(4문항)	2.934 (.535)	1.25	4.25	.705
	업무스트레스(2문항)	2.554 (.824)	1.00	5.00	.889
	급여/보상(2문항)	2.723 (.629)	1.00	4.00	.739
	성취감(2문항)	3.282 (.753)	1.00	5.00	.737
직무만족도	직무만족도(4문항)	2.910 (.761)	1.00	4.25	.674

〈표 4〉의 이론변인별 평균값은 다음과 같은 점을 고려하여 해석해야 한다. 근무환경 및 근무조건의 다섯 가지 분야와 전반적인 직무만족도의 경우 개별측정문항 점수를 합산한 후 해당문항수로 나눈 값을 이용하였으므로, 최소값 1점에서 최대값 5점의 범위를 갖게 된다. 따라서 근무환경 및 근무조건의 개별이론변인의 점수가 1점에 수렴해 갈수록 직무상 협력이 낮고 근무조건이 나빠며, 업무스트레스가 많고, 급여수준이나 부가급부의 수준이 낮으며 성취감을 덜 느끼는 반면, 개별이론변인의 점수가 5점에 수렴해 갈수록 직무상 협력이 높고 근무조건이 좋으며, 업무스트레스가 적으며, 급여수준이나 부가급부의 수준이 높고 성취감을 더 많이 느낀다고 할 수 있다. 그리고 직무만족도 점수 역시 1점에 수렴해 갈수록 직무만족도가 낮으며, 5점에 수렴해 갈수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다.

15) 크론바의 알파계수에 대한 절대적인 평가기준은 존재하지 않으며, 알파계수의 평가 기준은 학자들에 따라 다양하다. 사회과학에서 알파계수가 .60 이상 되면 비교적 신뢰도가 높다고 볼 수 있다(채서일, 사회과학 조사방법론, (B&M books, 2005)).

3. 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 및 근무조건, 직무만족도에 대한 차이성 검증

인구통계학적 특성(성별, 직종별, 도서관 재직기간별, 직급별, 학력별)에 따라 근무환경 및 근무조건(직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감)과 직무만족도에 어떻게 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시한 결과는 <표 5>, <표 6>, <표 7>, <표 8>, <표 9>, <표 10>에서 보는 바와 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따라 도서관직원들의 직무상 협력정도에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시하였다. <표 5>에서 보는 바와 같이, 성별, 연령대별, 직종별, 도서관 재직기간별, 직급별, 학력별 5개 특성 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 도서관직원들의 직무상 협력은 인구통계학적 특성에 따른 유의한 차이는 없다고 할 수 있다.

<표 5> 특성별에 따른 직무상 협력정도에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균 (표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성별	남자	2.72 (.56)	.007	.932	n. s
	여자	2.71 (.56)			
연령대별	30세 미만	2.61 (.77)	1.735	.165	n. s
	30-39세	2.61 (.43)			
	40-49세	2.77 (.59)			
	50세 이상	3.02 (.58)			
직종별	사서직	2.69 (.55)	.732	.535	n. s
	행정직	2.85 (.61)			
	기술/전산	2.82 (.43)			
	기타	2.57 (.63)			
도서관 재직기간별	5년 이하	2.02 (.58)	.296	.880	n. s
	6-10년	2.63 (.49)			
	11-15년	2.68 (.49)			
	16-20년	2.69 (.58)			
	21년 이상	2.83 (.66)			
직급별	8-9급	2.66 (.45)	1.247	.297	n. s
	6-7급	2.65 (.54)			
	5급 이상	2.98 (.71)			
	기타	2.75 (.57)			
학력별	고졸 이하	2.83 (.30)	2.043	.135	n. s
	대졸	2.64 (.56)			
	대학원이상	2.93 (.55)			

둘째, 인구통계학적 특성에 따라 도서관직원들의 근무조건에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시한 결과, <표 6>에서 보는 바와 같이 성별, 연령대별, 직종별, 도서관 재직기간별, 직급별, 학력별 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 도서관 직원들의 직무상 협력에서와 마찬가지로 근무조건에서도 인구통계학적 특성에 따른 유의한 차이는 없다고 할 수 있다.

〈표 6〉 특성별에 따른 근무조건에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균 (표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성별	남자	2.96 (.42)	.347	.557	n. s
	여자	2.91 (.59)			
연령별	30세 미만	2.70 (.59)	.700	.554	n. s
	30-39세	2.96 (.51)			
	40-49세	2.95 (.52)			
	50세 이상	2.89 (.66)			
직종별	사서직	2.90 (.58)	.308	.820	n. s
	행정직	3.03 (.49)			
	기술/전산	2.96 (.34)			
	기타	2.87 (.53)			
도서관 재직기간별	5년 이하	2.82 (.46)	1.543	.106	n. s
	6-10년	2.95 (.52)			
	11-15년	3.20 (.51)			
	16-20년	2.92 (.58)			
	21년 이상	2.83 (.79)			
직급별	8-9급	2.78 (.41)	.730	.537	n. s
	6-7급	2.93 (.57)			
	5급 이상	3.06 (.69)			
	기타	2.94 (.46)			
학력별	고졸 이하	2.90 (.30)	.128	.897	n. s
	대졸	2.94 (.56)			
	대학원이상	2.87 (.55)			

셋째, 인구통계학적 특성에 따라 도서관직원들의 업무스트레스에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시하였다. 그 결과 〈표 7〉에서 보는 바와 같이 성별, 직종별, 직급별, 학력별에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으나, 연령대별, 도서관 재직기간별에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 사후분석을 실시한 결과 연령대별에서 따른 업무스트레스의 차이는 40대 직원들에 비해 30대 직원들이 더 많은 업무스트레스를 느끼고 있는 것으로 나타났다. 그리고 도서관 재직기간별에 따라서는 재직기간이 16-20년 사이인 직원들에 비해 재직기간이 5년 이하인 직원들이 더 많은 업무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.

넷째, 인구통계학적 특성에 따라 도서관직원들의 급여 및 보상체계에 대한 만족정도에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시한 결과, 〈표 8〉에서 보는 바와 같이 직종별, 도서관 재직기간별, 학력별에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으나, 성별, 연령대별, 직급별에서는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

사후분석을 실시한 결과 성별의 경우 도서관직원들의 급여 및 보상체계에 대한 만족도는 남자들이 여자들에 비해 더 높은 것으로 나타났다. 연령대별의 경우 30세 미만의 직원들이 30대, 40대 각각에 비해 급여 및 보상체계에 대한 만족도가 더 낮은 것으로 나타났다. 직급별의 경우 8-9급 직원들이 6-7급에 비해 급여 및 보상체계에 대한 만족도가 더 낮은 것으로 나타났다.

〈표 7〉 특성별에 따른 업무스트레스 정도에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균 (표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성 별	남자	3.29 (.65)	2.037	.157	n. s
	여자	3.54 (.90)			
연령별	30세 미만(A)	3.05 (1.06)	3.410	.021	B<C
	30-39세(B)	3.27 (1.73)			
	40-49세(C)	3.75 (.80)			
	50세 이상(D)	3.50 (.71)			
직종별	사서직	3.56 (.82)	1.199	.314	n. s
	행정직	3.21 (.85)			
	기술/전산	3.18 (.46)			
	기타	3.39 (.98)			
도서관 재직기간별	5년 이하(A)	3.12 (.78)	3.819	.006	A<D
	6-10년(B)	3.30 (.75)			
	11-15년(C)	3.69 (.68)			
	16-20년(D)	3.93 (.82)			
	21년 이상(E)	3.67 (.88)			
직급별	8-9급	3.39 (.67)	.526	.665	n. s
	6-7급	3.47 (.97)			
	5급 이상	3.67 (.65)			
	기타	3.31 (.83)			
학력별	고졸 이하	3.13 (.35)	1.679	.192	n. s
	대졸	3.42 (.81)			
	대학원이상	3.72 (.97)			

〈표 8〉 특성별에 따른 급여/보상체계에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균 (표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성 별	남자(A)	2.93 (.41)	7.485	.007	A>B
	여자(B)	2.58 (.69)			
연령별	30세 미만(A)	2.05 (.76)	9.620	.000	A<B, A<C
	30-39세(B)	2.60 (.56)			
	40-49세(C)	3.04 (.51)			
	50세 이상(D)	2.61 (.48)			
직종별	사서직	2.65 (.67)	.646	.587	n. s
	행정직	2.89 (.52)			
	기술/전산	2.81 (.40)			
	기타	2.71 (.67)			
도서관 재직기간별	5년 이하	2.69 (.66)	.812	.520	n. s
	6-10년	2.60 (.59)			
	11-15년	2.66 (.70)			
	16-20년	2.73 (.53)			
	21년 이상	2.97 (.61)			
직급별	8-9급(A)	2.33 (.77)	3.172	.028	A<B
	6-7급(B)	2.84 (.52)			
	5급 이상(C)	2.83 (.68)			
	기타(D)	2.69 (.60)			
학력별	고졸 이하	3.06 (.42)	1.393	.252	n. s
	대졸	2.69 (.69)			
	대학원이상	2.64 (.45)			

다섯째, 인구통계학적 특성에 따라 도서관직원들의 성취감에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시하였다. 그 결과 <표 9>에서 보는 바와 같이 성별, 연령대별, 직종별, 직급별, 학력별에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으나, 도서관 재직기간별에서는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석을 실시한 결과 도서관 재직기간이 5년 이하인 직원들에 비해 16-20년 사이인 직원들의 성취감이 더 높은 것으로 나타났다.

<표 9> 특성별에 따른 성취감에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균 (표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성 별	남자	3.27 (.76)	.010	.992	n. s
	여자	3.29 (.75)			
연령별	30세 미만	3.05 (1.01)	2.428	.070	n. s
	30-39세	3.10 (.69)			
	40-49세	3.47 (.76)			
	50세 이상	3.55 (.39)			
직종별	사서직	3.34 (.77)	1.875	.139	n. s
	행정직	2.96 (.91)			
	기술/전산	3.05 (.47)			
	기타	3.35 (.57)			
도서관 재직기간별	5년 이하(A)	3.01 (.81)	3.537	.010	A(D)
	6-10년(B)	3.25 (.62)			
	11-15년(C)	3.16 (.79)			
	16-20년(D)	3.73 (.62)			
	21년 이상(E)	3.60 (.60)			
직급별	8-9급	2.97 (.93)	1.257	.293	n. s
	6-7급	3.35 (.76)			
	5급 이상	3.29 (.81)			
	기타	3.35 (.63)			
학력별	고졸 이하	3.31 (.53)	.145	.866	n. s
	대졸	3.26 (.79)			
	대학원이상	3.36 (.72)			

여섯째, 인구통계학적 특성에 따라 도서관직원들의 직무만족도에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 분산분석을 실시한 결과, <표 10>에서 보는 바와 같이 성별, 연령대별, 직종별, 도서관 재직기간별, 직급별, 학력별 5개 특성 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 도서관직원들의 직무상 협력정도나 근무조건에서와 같이 직원들의 직무만족도에서도 인구통계학적 특성에 따른 차이는 없다는 것을 알 수 있다.

<표 10> 특성별에 따른 직무만족도에 대한 분산분석 결과

특성	범주	평균 (표준편차)	F값	유의확률	사후검증
성 별	남자	2.93 (.56)	1.025	.314	n. s
	여자	2.80 (.63)			
연령별	30세 미만	2.65 (.53)	1.762	.160	n. s
	30-39세	2.76 (.72)			
	40-49세	2.94 (.62)			
	50세 이상	3.14 (.45)			
직종별	사서직	2.87 (.59)	.443	.722	n. s
	행정직	2.89 (.68)			
	기술/전산	2.88 (.43)			
	기타	2.67 (.69)			
도서관 재직기간별	5년 이하	2.80 (.59)	.314	.868	n. s
	6-10년	2.77 (.58)			
	11-15년	2.89 (.78)			
	16-20년	2.93 (.62)			
	21년 이상	2.95 (.49)			
직급별	8-9급	2.73 (.57)	.600	.616	n. s
	6-7급	2.89 (.57)			
	5급 이상	2.97 (.79)			
	기타	2.77 (.60)			
학력별	고졸 이하	2.90 (.48)	1.972	.145	n. s
	대졸	2.78 (.58)			
	대학원이상	3.09 (.69)			

4. 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 간의 인과적 관련성 검증

이 연구에서 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 간의 인과적 관련성 검증은 근무환경 및 근무조건(직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감)이 직무만족도에 어떤 영향을 미치는가를 밝히기 위해 이루어졌다.

<표 11> 이론변인별 직무만족도에 대한 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.293	.405		.724	.471
직무상 협력	.580	.097	.534	5.954	.000
근무조건	-.036	.098	-.031	-.365	.716
업무스트레스	.077	.061	.105	1.257	.212
급여 및 보상체계	.118	.080	.122	1.469	.145
성취감	.176	.070	.219	2.509	.014

F=14.565, p=.000, R²=.437, N=100

〈표 11〉에서 보는 바와 같이, 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 간의 인과적 관련성을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 도서관직원들의 '직무상 협력정도'와 '성취감'이 직원들의 '직무만족도'에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 반면, '근무조건', '업무스트레스', '급여 및 보상체계'는 '직무만족도'에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 직무상 협력이 잘 이루어진다고 느낄수록 직무만족도가 높으며, 성취감이 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

한편, 근무조건 및 근무환경을 측정하기 위한 개별측정문항들의 만족도 순위를 살펴보면 〈표 12〉과 같다.

〈표 12〉 근무조건 및 근무환경 측정하기 위한 개별 측정문항의 만족도 순위

측정문항의 내용	평균	표준편차	최소값	최대값
(1) 이용자를 도와준 후 성취감	3.39	.737	1	5
(2) 도서관 이용자에 대한 봉사/자부심	3.17	.943	1	5
(3) 근무시간에 대한 만족도	3.03	.611	1	5
(4) 다른 직원의 도움이나 지원	3.02	.752	1	4
(5) 개인적인 업무환경	3.00	.841	1	5
(6) 본인이 거둔 성과에 대한 인정(제거)	2.99	.798	1	5
(7) 전반적인 근무조건	2.91	.683	1	4
(8) 업무상 새로운 아이디어나 제안의 수용정도	2.88	.729	1	5
(9) 휴가기간이나 일자선택 등의 편리성(제거)	2.84	.873	1	4
(10) 직원상하간의 자유로운 의사소통	2.82	.821	1	4
(11) 휴직 등의 프로그램	2.76	.780	1	4
(12) 업무수행에 필요한 교육훈련의 적절성	2.75	.757	1	4
(13) 급여수준에 대한 만족도	2.73	.694	1	5
(14) 상급자의 도움이나 지원	2.72	.712	1	4
(15) 보너스/보험/연금 등 부가급부에 대한 만족도	2.70	.718	1	4
(16) 서비스지원에서 직원의 권한부여 정도	2.66	.755	1	4
(17) 직원의 자기개발 노력에 대한 지원정도(제거)	2.66	.807	1	4
(18) 업무의 전체적인 양과 부담감(reverse)	2.57	.820	1	5
(19) 부서간 상호협력	2.56	.845	1	4
(20) 업무에 대한 스트레스 정도(reverse)	2.53	.915	1	5
(21) 인사시스템 전반에 대한 만족도	2.27	.777	1	4
(22) 직무와 관련된 자신의 성장 및 가능성(제거)	2.19	.800	1	4

* 최종분석에서 제거된 문항은 생략하였음

근무조건 및 근무환경을 측정하기 위한 문항들 중에서 만족도가 가장 높은 문항은 '이용자를 도와준 후 성취감'이었으며, 그 다음으로 '도서관 이용자에 대한 봉사/자부심', '근무시간에 대한 만족도', '다른 직원의 도움이나 지원', '개인적인 업무환경', '본인이 거둔 성과에 대한 인정(제거)',

'전반적인 근무조건', '업무상 새로운 아이디어나 제안의 수용정도', '휴가기간이나 일자선택 등의 편리성(제거)', '직원상하간의 자유로운 의사소통'의 순으로 높은 만족도를 보였다.

가장 낮은 만족도 보이는 문항은 '직무와 관련된 자신의 성장 및 가능성(제거)'의 문항이었으며, 그 다음으로 '인사시스템 전반에 대한 만족도', '업무에 대한 스트레스정도', '부서간 상호협력'의 순으로 낮은 만족도를 나타내고 있었다.

5. 연구가설의 검정 및 논의

이 연구에서 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 및 근무조건, 직무만족도에 대한 차이성 검증과 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 간의 인과적 관련성 검정의 결과를 통한 가설검정 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, '인구통계학적 특성에 따른 근무환경 및 근무조건에 차이가 있을 것이다'라는 [가설I]의 검정에서 직무상 협력정도, 근무조건은 인구통계학적 특성에 따른 차이는 발견할 수 없었으나, 업무스트레스, 급여 및 보상체계 그리고 성취감의 경우 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

직무상 협력정도가 인구통계학적 특성에 따른 차이가 없는 것은 K도서관의 직원들의 직무상 협력이 직종, 직급, 연령에 상관없이 원활이 이루어지고 있는 것으로 볼 수 있다.

업무스트레스의 경우 연령대별에서 40대 직원들에 비해 30대 직원들이, 도서관 재직기간별에서 재직기간이 16-20년 사이인 직원들에 비해 재직기간이 5년 이하인 직원들이 각각 더 많은 업무스트레스를 경험하고 있었다. 이는 연령별 K도서관직원의 분포에서 30대가 가장 많으며, 재직기간에서는 5년 이하인 직원들이 가장 많기 때문인 것으로, 이들 직원들이 앞으로의 승진과 경쟁에 대한 중압감에 의한 것으로 추측된다.

급여 및 보상체계에 대한 만족정도의 경우 성별에서 여자에 비해 남자가, 연령대에서 30세미만의 직원들에 비해 30대, 40대 각각이, 직급별에서 8-9급 직원들에 비해 6-7급 직원들이 더 높음을 알 수 있었다. 이러한 결과로 볼 때 K도서관은 연령과 직급이 낮은 직원들에 대해 급여 이외의 다른 보상방법을 강구할 필요가 있을 것이다.

성취감의 경우 도서관 재직기간이 5년 이하인 직원들에 비해 16-20년 사이인 직원들의 성취감이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 재직기간이 긴 직원들이 직급도 높는데, 직급이 높을수록 직급별 성취감에서도 직급이 높을수록 성취감도 높은 것으로 나타났다.

결과적으로 [가설 I]의 하위가설 [가설 I -1]과 [가설 I -2]는 기각되었지만, [가설 I -3], [가설 I -4], [가설 I -5]의 세 가지 하위가설은 부분적으로 수용되었다. 따라서 [가설 I]은 부분적으로 수용되었다고 할 수 있다.

둘째, '인구통계학적 특성에 따른 직무만족도에 차이가 있을 것이다'라는 [가설 II]의 검증에서 직무만족도는 인구통계학적 특성에 따른 차이는 발견할 수 없었다. 따라서 [가설 II]는 기각되었다고 할 수 있다. 그러나 일반적으로 인구통계학적 특성에 따른 직무만족은 차이가 있는 것으로 알려져 있다. 연령이 높을수록 직무만족은 높아지며, 여성보다는 남성이 직무만족이 높다. 그리고 재직기간에서는 근무 초기에는 높다가 3~4년이 지나면 낮아지다가 약 7년 이후부터 증가하기 시작한다.¹⁶⁾ 이러한 인구통계학적 특성이 직무만족에 영향을 미친다는 사실은 대학도서관사서의 직무만족에서는 동일하게 나타났다.¹⁷⁾ 따라서 인구통계적 특성에 따른 직무만족도의 차이가 나타나지 않는 것이 도서관의 특징적인 것인지에 대해 추가의 연구가 필요할 것이다. 다만 이 연구에서 이 가설이 기각된 것은 분석데이터의 수가 작았던 것도 한 요인이 되는 것으로 보인다.

셋째, '근무환경 및 근무조건(직무상 협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감)은 직원들의 직무만족도에 영향을 미칠 것이다'라는 [가설 III]의 검증에서 근무조건, 업무스트레스, 급여 및 보상체계는 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않지만, 직무상 협력, 성취감은 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무상 협력이 잘 이루어진다고 느낄수록 직무만족도가 높으며, 성취감이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 따라서 [가설 III]의 하위가설 [가설 III-2], [가설 III-3], [가설 III-4]는 기각되었지만, [가설 III-1]과 [가설 III-5]는 수용되었다. 따라서 [가설 III]은 부분적으로 수용되었다고 할 수 있다.

[가설 III]의 검증결과는 Herzberg의 직무동기이론의 결과와 동일하다. Herzberg는 그의 이론에서 직무자체에 관한 요인을 동기요인으로, 근무환경과 관련된 요인을 위생요인이라 명명하였다. Herzberg는 이 두 요인이 종업원의 욕구를 채워주는 것은 동일하지만, 직무만족을 갖도록 하는 것은 동기요인임을 주장하였다.¹⁸⁾ 이 동기요인에 속하는 것이 [가설 III]에서 수용된 직무상 협력과 성취감이다. 이것은 K도서관직원들은 Herzberg의 이론과 명확히 일치하는 반응을 보이며, 직무만족을 높이기 위해서는 동기요인과 관련된 요소를 사용하는 것이 효과적이라는 것을 증명한 셈이다.

IV. 결 론

이 연구는 K도서관의 직원들을 대상으로 직무만족도에 대한 설문조사를 실시한 결과를 바탕으로, 직무만족도를 직무에 관련된 요소와 인구통계학적인 특성에 관련된 요소로 나누어 분석해 보았

16) 金俊坤, 전계논문, pp.62-64.

17) 유길호, "대학도서관 사서들의 인구적 특성과 성격유형 및 인지양식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제33권, 제1호(1999), pp.55-56.

18) Frederick Herzberg, Bernard Mausner and Barbara Bloch Snyderman, *The Motivation to work*, 2nd ed., (New York : John Wiley & Sons, 1959), p.114.

다. 인구통계학적 특성에 따른 근무환경 및 근무조건과 직무만족도 각각에 대한 차이의 분석은 인구통계학적 변인의 개별측정변인에 따른 이론변인별 분산분석을 실시하였고, 분산분석에서의 사후 검증은 Scheffe 검증과 Tukey의 HSD 검증을 병행하여 실시하였다. 그리고 근무환경 및 근무조건이 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

이 연구의 결과 K도서관직원들은 인구통계학적 특성에 따라 업무스트레스, 급여 및 보상체계, 성취감에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 직무만족도에서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 또한 근무환경 및 근무조건 중 직무상 협력과 성취감이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 K도서관직원들은 인구통계학적으로 연령대가 높을수록 업무스트레스가 적고 급여 및 보상에 대한 만족정도가 더 높으며, 성취감 역시 재직기간이 길수록 높게 나타났다. 이러한 결과는 연령대가 낮으면서 도서관의 재직기간이 짧은 직원들이 근무환경과 근무조건이 열악하다고 느끼고 있음을 나타내는 것이다.

기존의 연구에서 밝혀진 바와 같이, 도서관의 고객인 이용자에게 만족을 줄 수 있는 서비스를 제공하기 위해서는 우선 도서관직원이 자신의 직무에 대해 만족해야 한다는 것이다. 도서관에서 연령대가 낮으며 도서관의 재직기간이 짧은 직원들은 대체로 일선에서 이용자를 대하는 업무를 주로 맡게 된다. 따라서 이러한 직원들의 직무만족도를 개선시킨다면 좀 더 이용자를 만족시킬 수 있는 서비스를 제공하는 데 도움이 될 수 있다는 점에서, 이 직원들의 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 강구하는 것이 이용자만족도를 제고시킬 수 있는 중요한 방법의 하나가 될 것이다.

이러한 방법의 하나로 이 연구에서 검증된 Herzberg의 위생요인에 해당하는 업무스트레스와 보상 및 급여에 해당하는 불만사항을 제거하는 것도 고려할만 하다고 본다. 이러한 직무환경에 관련된 위생요인을 개선함과 동시에, 이들의 직무만족을 높이기 위해서는 이 연구에서 검증된 성취감을 높일 수 있는 방법을 함께 모색하는 것이 바람직할 것이다.

이 연구는 K도서관이라는 특수한 환경에 속한 도서관을 대상으로 하였다. 따라서 이 연구의 결과를 모든 도서관에 적용하는 데는 다소 무리가 있을 수도 있을 것이다. 그러나 이 연구결과에서 수용된 대부분의 가설들은 이미 다른 연구에서도 검증된 것으로, 다른 도서관직원들의 직무만족도를 제고하기 위한 하나의 시사점을 제시할 수 있을 것으로 본다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉