

작은도서관 운영자의 직무인식에 관한 연구

A study on Job Recognition of Small Libraries' Administrators

유진희, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, eujinie@nate.com

김진호, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, kjhy57@nate.com

Jinhee, Yu, Dept. of Library & Information Science Chung-Ang University

Jinho, Kim, Dept. of Library & Information Science Chung-Ang University

본 연구는 작은도서관 운영자의 직무 현황을 파악하고 IPA 기법을 바탕으로 직무 인식도를 분석하는데 목적이 있다. 선행연구와 관련 문헌을 종합, 분석하여 작은도서관의 직무를 '계획 및 행정', '회계', '전산 관리', '자료 조직 및 자료 관리', '이용자 서비스', '이용자 프로그램'으로 구분하고 36개의 직무요소로 세분화하였다. 이들 직무요소의 IPA 결과, '계획 및 행정', '이용자 서비스', '이용자 프로그램'에 해당하는 직무요소의 중요도-수행도가 가장 높으며 '회계'와 '전산 관리'에 해당하는 직무요소의 중요도-수행도가 가장 낮은 것으로 분석되었다. 분석한 작은도서관 운영자의 직무인식도는 작은도서관 운영 개선을 위한 논의의 기초자료로 활용하고자 한다.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

도서관의 3대 요소를 사서, 장서, 시설이라고 한다. 하지만 오늘날 상당수의 작은도서관은 도서관의 구성을 위한 첫 번째 요소인 사서의 부재를 안은 채 운영되고 있다. 작은도서관 조성 및 운영 활성화 노력으로 2013년 현재 전국 3,859개 작은도서관이 운영되고 있다. 그러나 일부 작은도서관은 운영기반의 부족으로 순회사서나 보조사서 파견에 의존하거나, 자원봉사자에 의해 운영되는 등 도서관 본연의 임무를 다하기에 어려움을 겪고 있다. 이러한 당면한 문제에도 불구하고 작은도서관에 관한 학술적 연구는 설립과 운영활성화, 실태파악에 집중되어 왔다. 반면, 작은도서관 운영자의 직무에 관한 연구는 상대적으로 주목받지 못하고 있다. 이에 본 연구는 직무영역을 파악하고, '중요도-수행도 분석(Importance-

Performance Analysis, 이하 IPA)' 기법을 통해, 작은도서관 운영자의 직무 중요도와 수행도를 파악하고, 이를 바탕으로 한 운영 개선 방향을 제시하는 데 목적을 둔다.

1.2 선행연구

본 연구와 관련된 선행연구로는 작은도서관 운영자의 직무에 관한 연구와 사서직무 인식에 관한 연구, IPA를 활용한 직무인식에 관한 연구로 나누어 볼 수 있다.

작은도서관 운영자의 직무에 관한 연구에서 김홍렬(2011)은 전북지역 작은도서관 운영자를 대상으로 개인특성에 따라 직무특성과 직무만족도가 어떻게 영향을 미치는지에 대한 연구를 수행하였다. 윤혜정(2011)은 작은도서관 운영자의 직무 중요도와 직무 수행능력을 실증적으로 분석하였다. 최규명(2008)은 작은도서관 운영자의 전문성 강화를 위한 제도적 보완과 지방자치단체의 조례 제정을

<표 1> 작은도서관 운영자의 직무요소

	직무	직무요소
운영	계획 및 행정	01. 연, 분기별 계획서, 보고서, 기안문 작성 02. 운영위원회 개최 03. 관외(시립도서관) 간 문서처리 04. 이용자 및 대출 통계, 프로그램 통계 05. 운영일지 작성 06. 관내/외 회의 참여 07. 운영 관련 제도 및 업무의 개선 08. 이용자 만족도 조사 실시 09. 이용자 등록 및 관리
	회계	10. 보조금 교부신청 및 사업계획서 작성 11. 회계 집행 12. 보조금 정산
	전산 관리	13. 홈페이지 운영 14. 전산장비 및 프로그램 관리
자료	자료 조직 및 자료 관리	15. 장서확충계획 수립 16. 자료구입예산 배정 17. 구입자료 목록작성 18. 구입방법 결정 및 주문 19. 기증자료 수집 20. 등록: 검수, 등록번호, 분류, 전산작업 21. 신착자료 장비작업 22. 장서점검 실시 23. 분실자료 목록작성 및 점검 24. 제적, 폐기, 보수
	이용자 서비스	25. 대출반납 및 서가정리 26. 예약자료 관리 27. 연체자료 관리 28. 훼손 및 분실자료 관리 29. 희망도서 서비스 30. 상호대차 서비스
서비스	이용자 서비스	31. 프로그램 기획 및 설계 32. 프로그램 홍보 33. 프로그램 진행 34. 프로그램 평가 35. 동아리 조직 및 운영 36. 행사 및 간담회 실시

통한 작은도서관 운영의 활성화 방안을 논하였다.

사서직무에 관한 연구는 관종별 및 직업별로 꾸준히 수행되고 있으나, 직무분석과 직무만족에 한정되어 있다. 작은도서관의 경우 직무에 관한 연구는 앞서 기술한 김홍렬과 윤혜정의 연구가 전부이며, 작은도서관 운영자의 직무인식에 관한 연구는 없다.

문헌정보학 분야에서 사용한 적이 없지만 다양한 학계에서 IPA를 활용하여 직무인식에 관한 연구를 수행하였다. 주요 연구로는 송혜진, 김유승(2012)의 ‘IPA를 활용한 중앙행정부처 기록전문직 직무인식에 관한 연구’와 민부자, 조호제(2010)의 ‘수석교사가 인식하는 직무의 중요도 및 수행도 차이 분석’을 들 수 있다. 송혜진, 김유승(2012)은 중앙행정부처 기록전문직을 대상으로 직무영역을 파악하고 IPA를 활용하여 직무중요도와 수행도를 연구

하였다. 민부자, 조호제(2010)는 학교급별, 교육경력별, 소지학위별로 직무의 중요도 및 수행도 차이를 분석하였다.

2. 이론적 배경

2.1 작은도서관 운영자의 직무

직무인식은 직무의 의미와 직무수행 결과에 대한 책임, 실제 직무수행 결과에 대한 인식을 의미한다(이성훈, 2005). 직무인식 연구는 직무영역 설정이 선행되어야 한다. 본 연구는 윤희운(2008)과 황금숙 외(2008)의 연구에서 사용한 일본 공공도서관 직무기술서와 우리나라 공공도서관 직무모형, 국립중앙도서관에서 발간한 작은도서관 운영매뉴얼의 업무 분장표를 종합하여 직무요소를 도출하였다. <표 1>과 같이 직무는 계획 및 행정, 회계, 전산 관

리, 자료 조직 및 자료 관리, 이용자 서비스, 이용자 프로그램으로 구분하고 36개의 직무요소로 세분화하였다.

2.2 IPA의 정의

IPA는 1977년 Martilla와 James의 의해 <Journal of Marketing>에 발표된 것이 최초다. IPA는 평가 요소의 중요도와 수행도를 측정하여 4분면에 속성을 배치하여 의미를 부여한다. IPA에 있어 X축과 Y축의 중심점은 평가요소의 영역을 결정하는 값으로 평균값, 중앙값 등을 이용한다(정철, 서용석 2010). 중심점을 기준으로 나누어진 4사분면에 '성과유지', '집중', '낮은 우선순위', '과잉노력 지양'으로 표시하여 각 속성에 대한 중요도와 수행도를 동시에 비교, 분석하여 쉽게 결과를 파악할 수 있게 하는 분석기법이다. 수행도를 높이기 위해 집중해야 할 부분과 과잉 투자되는 부분 등에 대한 파악이 가능해진다(하지철, 이동한, 2010). IPA는 마케팅, 교육, 심리학 등 여러 분야에서 폭넓게 활용되고 있다.

3. 현황분석

본 연구는 작은도서관 운영자의 직무인식을 살펴보기 위해 구리지역 작은도서관 19곳의 9명의 운영자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문은 일반적 특성(8문항)과 직무의 중요도 및 수행도(36문항)로 구성하였다. 일반적 특성을 제외하고 직무의 중요도와 수행도를 분석하기 위해 리커트 5점 척도를 사용하였다. 설문 요인의 신뢰성을 평가하기 위하여 크론바흐 알파(cronbach's alpha) 측정방법을 사용하였으며, 모든 설문 항목에서 크론바흐 알파 값이 0.7 이상으로 나타나 신뢰도를 갖추었음을 확인하였다.

3.1 인구통계 분석

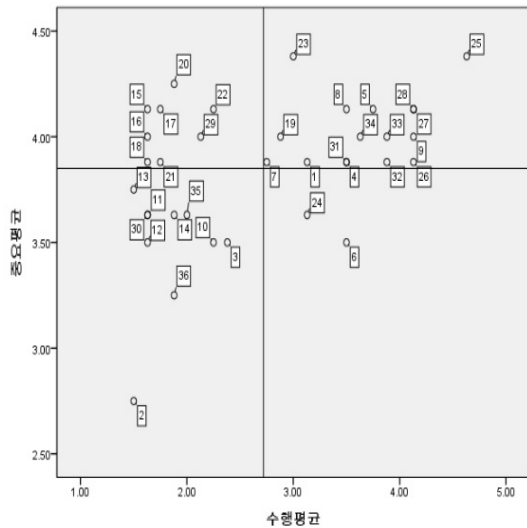
일반적 특성은 연령, 학력, 자격, 운영기간, 고용형태, 도서관의 유형 및 운영형태 7항목으로 구성되었다. 분석 결과 연령은 20대 3명, 30대 3명, 40대 1명 50대 2명으로 나타났고, 학력은 석사 2명, 학사 2명, 전문학사 2명, 고졸 2명으로 나타났다. 자격은 정사서 1급 1명, 정사서 2급 1명, 준사서 2명, 독서지도사 1명, 4명은 도서관 업무 관련 자격이 없는 것으로 파악되었다. 운영기간은 5년 이상 1명, 1년 이상 5년 미만 5명, 1년 이하 3명으로 나타났고, 공립 작은도서관은 공공직영으로 운영자 7명 모두 계약직이며, 사립 작은도서관은 민간에서 직접 운영으로 운영자는 자원봉사와 기타(직접 운영)로 나타났다.

3.2 중요도-수행도 분석

IPA를 수행하여 직무요소별 응답자의 중요도-수행도 평균을 살펴보았다. 작은도서관 운영자에 의해 중요하게 인지된 업무는 '25. 대출반납 및 서가정리(4.38)', '23. 분실자료 목록작성 및 점검(4.38)', '4. 이용자 및 대출 통계, 프로그램 통계'(4.25) 순으로 나타났다. 반면 수행도의 평균값을 보면 '33. 이용자 프로그램 진행(4.63)', '5. 운영일지 작성(4.13)', '8. 이용자 만족도 실시 (4.13)', '11. 회계 집행 (4.13)', '34. 이용자 프로그램 평가(4.13)' 순으로 나타났다.

업무의 중요도와 수행도의 차이가 가장 큰 업무는 '22. 장서점검'과 '25. 대출반납 및 서가 정리'로 대응차가 2.5였다. 그 밖에 '9. 이용자 등록 및 관리', '13. 홈페이지 운영', '21. 신착자료 정비작업', '26. 예약자료 관리', '32. 프로그램 홍보' 업무의 대응차가 2.25로 중요도에 비해 수행도의 차이가 큰 업무로 나타났다.

본 연구는 분석결과를 IPA 매트릭스에 표시하기 위하여 평균값을 산출해내었다. 업무 영역의 중요도 평균은 5점 만점에 3.85점, 수행도 평균은 2.72점으로 분석되었다. 매트릭스 상에 표시된 숫자는 <표 1>의 업무요소 번호다. 이상의 내용을 도식화하면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> IPA 결과

제1사분면은 중요도-수행도가 모두 높아 성과유지가 필요한 영역이다. 응답자의 중요도 인식과 수행도가 높은 업무로 도출된 15개 직무요소는 작은도서관 운영자의 핵심 업무라 할 수 있다. 제1사분면 분석 결과를 보면 ‘계획 및 행정’과 ‘이용자 서비스’, ‘이용자 프로그램’에 해당하는 직무요소의 대부분이 포함되었다.

제2사분면은 중요하게 인식하고 있으나 수행도가 낮은 영역으로 노력의 집중이 필요한 영역이다. 제2사분면에는 ‘자료 조직 및 자료 관리’의 업무 중 ‘19. 기증자료의 수집’과 ‘23. 분실자료 목록작성 및 수집’, ‘24. 제적, 폐기, 보수’를 제외한 업무요소 전부가 포함되었다. 자료 조직 및 관리는 도서관의 기본 업무로

중요성에 대해 인식하고 있음에도 불구하고, 수행도가 낮게 나타나 낮은 수행도에 대한 개선방안 모색이 필요한 것으로 판단된다.

제3사분면은 중요도-수행도가 모두 낮은 영역으로 ‘회계’와 ‘전산 관리’에 해당하는 직무요소 전부가 포함되었다. 대부분의 경우, 1인이 운영하고 공공도서관의 운영 지원을 받는 작은도서관의 특성 상 회계와 전산업무가 타 업무에 비해 상대적으로 중요하다는 인식이 떨어지고 수행도 역시 낮은 것으로 이해된다.

제4사분면은 중요하게 인식하지 않지만 수행도가 높은 영역으로 응답자가 잘 수행하거나, 과도하게 수행하는 업무를 의미한다. 제4사분면에 속한 2개 업무요소는 ‘6. 관내/외 회의 참여’와 ‘24. 제적, 폐기, 보수’가 있다. 각 업무에 관하여 시간, 자원, 인력이 과도하게 투입되고 있는지 살펴 볼 필요가 있다.

4. 결론

본 연구는 구리지역 작은도서관 운영자를 대상으로 직무영역을 파악하고, IPA로 분석한 결과 다음의 사항을 확인하였다.

우선, 중요도의 평균은 3.85점이며, 수행도의 평균은 2.72점으로 중요도의 평균이 수행도의 평균보다 높다. 직무요소의 대응차는 대부분 양(+)의 값으로 중요성을 인식하는 것에 비해 수행도가 떨어진다. ‘6. 관내/외 회의 참여’, ‘11. 회계 집행’, ‘33. 프로그램 진행’, ‘34. 프로그램 평가’는 음(-)의 값을 보인다.

중요도-수행도의 대응차는 ‘22. 장서점검’과 ‘25. 대출반납 및 서가 정리’, ‘9. 이용자 등록 및 관리’, ‘13. 홈페이지 운영’, ‘21. 신착자료 정비작업’, ‘26. 예약자료 관리’, ‘32. 프로그램 홍보’ 업무가 크게 나타났다. 응답자는 중요성을 인식하는 반면에 실질적으로 수행도가 떨어지는 것으로 수행도 개선 방안이 필요하다.

IPA 매트릭스의 특징을 살펴보면, 제1사분

면에 위치한 업무요소는 대체로 원활히 수행됨을 알 수 있다. ‘자료 조직 및 자료 관리’ 업무가 대부분 나타난 제2사분면은 업무요소가 잘 수행될 수 있도록 해야 한다. 제3사분면에 위치한 ‘회계’와 ‘전산 관리’는 응답자의 업무에 상대적으로 작은 부분을 차지한다. 제4사분면은 수행도는 높지만 중요성은 낮다고 인식되는 영역으로 ‘6. 관내/외 회의 참여’와 ‘24. 제적, 폐기, 보수’ 업무를 확인할 수 있다.

구리지역 작은도서관 운영자를 대상으로 한정하여 직무인식도를 분석하였으므로 일반화하기에 한계점을 가진다. 중요도-수행도 분석 결과를 참고하여 향후 좀 더 많은 표본을 대상으로 다각적 분석을 실시한다면 보다 구체적인 작은도서관 운영자의 직무현황 파악과 문제점 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 거라 기대한다.

참고문헌

국립중앙도서관. 2008. 『작은도서관 운영매뉴얼』.
 김홍렬. 2011. 작은도서관 운영자의 직무특성과 직무만족도에 관한 연구. 한국도서관정보학회지: 42(4):51-67.
 송혜진, 김유승. 2012. IPA를 활용한 중앙행정부처 기록전문직 직무인식에 관한 연

구. 한국기록관리학회지: 12(3):117-136.
 민부자, 조호제. 2010. 수석교사가 인식하는 직무의 중요도 및 수행도 차이 분석. 교육과정연구: 28(4); 103-133.
 윤혜정. 2011. 작은도서관 종사자의 직무 연구. 석사학위논문. 연세대학교 교육대학원, 사서교육학 전공.
 윤희윤. 2008. 도서관 아동서비스를 위한 직무분석 연구. 한국문헌정보학회지: 42(2); 5-27.
 이성훈. 2005. 직무특성과 조직지원인식 및 조직유효성 간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문. 영남대학교 경영대학원, 경영학과 인사조직 전공.
 정철, 서용석. 2010. 국내 관광학연구에 사용된 중요도-성취도 분석도(IPA)의 재고찰. 관광연구논총: 22(1); 123-137.
 최규명. 2008. 작은도서관 종사자의 전문성 강화를 위한 제도적 방안. 석사학위논문. 공주대학교 교육대학원, 문헌정보교육 전공.
 하지철, 이동한. 2010. 『마케팅조사 실무노트 3』. 서울: 아담북스.
 황금숙, 안인자, 이재권, 노영희. 2008. 직무 분석을 통한 공공도서관 사서 직무에 관한 연구. 한국도서관정보학회지: 39(3); 407-427.
 Martilla, J. A. and James, J. C. 1977. Importance-Performance analysis. Journal of Marketing, 41(1): 13-17.