

공공도서관 직원의 직무만족과 도서관 서비스 품질과의 관계 연구*

A Study on the Relationship between Service Quality and Librarian's Job Satisfaction in Public Libraries

김 미 진 (Mijin Kim)**

김 기 영 (Giyeong Kim)***

초 록

도서관의 성과를 이용자에게 제공하는 서비스의 품질 강화라고 할 때, 이에 영향을 미치는 요소로서 도서관 내부인적자원의 능력이 검토되어야 한다. 본 연구는 공공도서관 직원의 직무만족과 이용자가 인식하는 서비스 품질간의 관계를 밝히기 위해 서울·인천·경기 지역 10개의 공공도서관을 대상으로 직원의 직무만족도와 LibQUAL+™모형을 적용한 도서관서비스 품질을 조사하였다. 그 결과 직무만족 중 직무자체 요인과 조직요인의 만족도가 높을수록 서비스 품질이 높은 것으로 나타났다. 따라서 도서관 고객 만족도 향상을 위해 직원의 직무만족에 대한 제고가 필요한 것으로 판단되며, 이에 따른 실무적 함의를 논의하였다.

ABSTRACT

When library performance is regarded as service quality, competency in human resources should be considered as an influential factor. This study aims to identify relationships between job satisfaction of librarians and the service quality that users recognize in public libraries. Librarians and users in 10 public libraries in Seoul, Incheon, Gyeonggi province were sampled to measure job satisfaction and service quality with LibQUAL+™ model. As a result, the higher the satisfaction of the duty itself and organizational factor show a high service quality. Consequently, to improve library customer satisfaction, the librarian's job satisfaction should be considered. Additionally, some practical implications are discussed.

키워드: 공공도서관, 직무만족도, 서비스품질 라이브렐, 동기요인, 위생요인
Public Library, Job Satisfaction, Service Quality, LibQUAL+™ Model, Motivator,
Hygiene Factor

* 본 논문은 연세대학교 교육대학원의 석사학위논문을 축약한 것임.

** 부평구립삼산도서관 사서(ckskmj@naver.com) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2015년 8월 17일 논문심사일자 : 2015년 9월 14일 게재확정일자 : 2015년 9월 14일
한국비블리아학회지, 26(3): 241-266, 2015. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.3.241]

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

다양한 매체를 통해 기하급수적으로 증가하는 정보량과 개인화된 정보 환경으로 인해 도서관은 이용자에게 적합한 서비스를 선별하여 제공하기 위한 고객중심서비스로의 모색이 요구되고 있다.

도서관의 자원과 시설, 인력을 통해 이루어지는 모든 행위의 목적은 이용자에게 최적의 서비스를 제공하기 위한 것이라고 할 때(한국도서관협회 도서관편람 편찬위원회 2009), 이에 영향을 미치는 요소로서 물리적 조건과 사서를 비롯한 직원의 능력을 의미하는 무형의 조건이 함께 검토되어야 한다. 따라서 직원의 역할과 능력은 도서관 고객에 대한 서비스 품질 및 만족도에 직접적인 영향력을 미칠 수 있는 핵심 요소이다. 특히 공공도서관은 변화하는 사회에서 새로운 지식과 기술습득을 위한 평생학습과 광범위한 이용자계층에 적합한 정보를 가공하여 제공하는 기능을 갖추어야 하며 지역사회에 문화예술 활동 지원과 만남의 장소를 제공하는 서비스를 수행하는 기관이다(Koontz and Gubbin 2011).

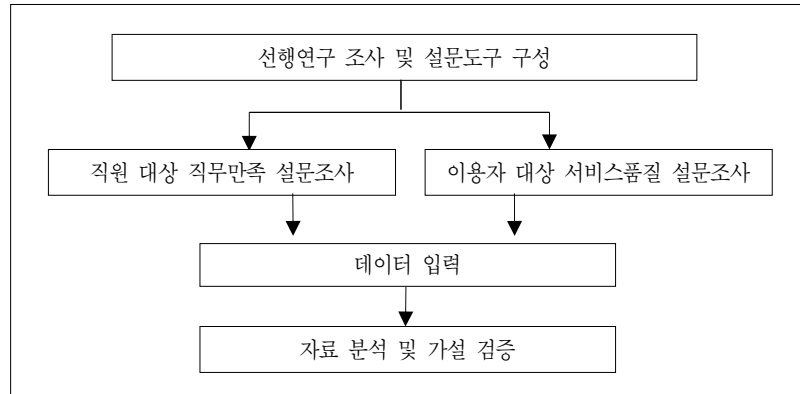
이와 같은 역할을 수행하기 위해 도서관은 지역사회를 분석하고, 변화하는 정보요구에 적극적으로 대처하며 평가와 개선을 통해 조직의 비전을 세우고 서비스를 생산하여야 한다. 이는 도서관의 유기적인 활동을 직접 생산하는 직원의 업무능력과 환경적 요인에 영향을 받게 되는 요소이다. 서비스를 생산하는 일련의 과정 속에서 이용자와 조직 내 구성원과의 관계, 다양한 요인의 동기부여를 통해 형성된 만족감과 태도

는 서비스의 질에도 영향을 미치게 된다. 현재 지속적으로 건립되고 있는 공공도서관의 다양한 운영형태와 다층화된 고용질서 속에 직원들의 직무만족도 현황과 그것이 미치는 영향에 대한 연구는 중요하다.

그동안 다양한 직업군의 분야에서 직무만족에 대한 연구가 활발하게 진행되어 왔으나 직무만족이 조직의 성과인 서비스 품질에 미치는 영향을 구체적으로 밝힌 연구는 찾기 어렵다. 이는 직무만족과 고객만족 측정 대상 및 분석 단위의 불일치에서 오는 연구방법 상의 어려움에 기인하는 바도 있는 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 직원의 직무만족 요인이 조직성과인 이용자가 인식하는 서비스 품질에 미치는 영향과 관계를 연구함으로써 공공도서관의 성과를 향상시키기 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구 수행을 위해 서비스 생산의 주체인 직원이 조직 환경 내에서 인식하는 직무만족도를 독립변수로 삼고, 이용자가 인식한 서비스 품질을 종속변수로 설계하여 조사, 분석하였다. 먼저 직무만족도 연구와 서비스 품질 평가를 연구한 국·내외 문헌 및 연구 자료를 토대로 직무요인과 도서관 서비스 품질 측정에 유용한 LibQUAL+™ 모형에 대한 조사를 선행하였다. 실증적 연구 방법으로는 서울, 경기, 인천 지역에 소재한 10개의 공공도서관 직원과 해당 도서관 이용자를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 표본도서관의 자료 및 시설, 도서관 회원, 직원 현황을 파악하기 위한 자료 수집과 설문 조사를 통해 수집된 데이터를 바탕으로 직무만



〈그림 1〉 연구진행 절차

족의 요인을 크게 내재적 관점의 동기요인과 외재적 관점의 위생요인으로 나누어 각 하위요인의 도서관 간 차이를 분석하고 서비스 품질의 꺾과 성과를 나타내는 현재 인식치를 반영하여 관계를 밝히고자 한다. 연구 진행절차는 〈그림 1〉과 같다.

2. 이론적 배경

2.1 직무만족

직무만족은 심리 상태에 대한 것으로 측정결과를 어디에 활용하느냐에 따라 그 개념과 정의가 학자마다 다르고 직무만족이 미치는 영향도 다양하게 제시되고 있다. 이영면(2011)은 직무만족을 “재화와 서비스의 생산활동에 참여하는 모든 근로자의 일에 대한 심리적 상태”라고 정의하였다. 일에 대한 능력과 역량이 있더라도 일을 수행하고자 하는 의지와 의욕이 있어야 성과를 기대할 수 있으므로 관리자는 능력 있는 구성원들이 의욕적으로 일을 할 수 있도록 격려

하고 지원하여야 한다고 주장하였다. 따라서 직무만족의 변인은 직무 동기(work motivation)와도 관련이 있다.

동기부여는 “무엇이, 개인의 어떤 환경이 직원의 행동을 동기 유발시키는지”, 즉 조직생활에서 어떤 요인이 직원을 만족스럽게 하고 어떤 보상이 직원의 사기를 높여주는지에 대한 것으로(강성철 외 2014), 직무만족이 동기부여와 동일하게 인식되는 것에 대한 근거가 된다(김종찬 2012).

이를 뒷받침하는 이론으로 Herzberg, Bernard, and Snyderman(1959)의 두요인이론(two factor theory)을 살펴보면, 동기부여요인을 위생요인과 동기요인으로 범주화하여 파악하였다. 외적인 근무조건인 위생요인(hygiene factors)은 ‘직무의 맥락(job context, 직무환경적 측면)’으로, 일 그 자체보다는 ‘직무환경’에 관련된 요소라 할 수 있다. 위생요인은 불만족 요인이라고도 하는데, 이는 급여나 보수, 근무환경 등의 조건이 충족되지 않으면 불만족을 초래하고 행동저하를 일으키지만, 충족된다고 해서 적극적인 행동으로 이어지는는 않기 때문이다.

〈표 1〉 Herzberg의 동기요인과 위생요인

동기요인(만족요인)	위생요인(불만족요인)
성취감, 인정, 직무자체(직무내용), 책임감, 발전(advancement), 개인의 성장	조직의 방침(정책), 행정, 보수, 부가급여, 근무환경조건, 관리 감독, 상사, 동료, 부하직원과의 관계, 지위, 안전

박선경, 양승범, 송민혜(2011, 174) 재구성.

반면에 동기요인(motivator)은 직무 내재적 또는 '직무 내용(job content: 직무 자체)'과 관련이 있다. 동기요인은 본질적인 직무조건으로, 좋은 직무성과를 초래할 수 있다. 그러나 위생요인 조건이 충족되더라도 직무만족에 영향을 주지 못하듯, 동기요인이 직무의 불만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(박선경, 양승범, 송민혜 2011; 강성철 외 2014). Herzberg, Bernard, and Snyderman(1959)의 두 요인 이론은 〈표 1〉과 같은 하위요인을 포함한다.

직무의 행동을 결정하는 요인을 동기요인과 위생요인으로 구분하였다면, Gruneberg(1979)는 직무만족을 결정하는 요인을 크게 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하였다. 동기요인은 내적요인, 위생요인은 외적요인에서 기인하는 것으로 구분할 수 있다. 〈표 2〉와 같이 내재적 요인은 직무자체로부터 오는 요인으로 성공적인 직무에 대한 인식 특히 전문성, 다양성, 자율성, 정체성, 과업의 중요성을 포함하고 있으며, 직무를 둘러싼 외재적 요인으로는 임금이나 고용, 근무여건, 상사와 동료와의 관계 등 외부환경에 대한 요인을 포함하고 있다(이영민 2011).

2.2 서비스 품질

현대사회는 기술의 발전에 따라 유형적 품질에 대한 격차가 줄어들고 서비스와 같은 무형

적 제품을 중요시하게 되었다(한장협, 김관수 2012). 도서관도 마찬가지로 이용자를 대상으로 이루어지는 정보제공 및 학습에 대한 제반 행위가 서비스라는 형태로 나타나게 된다.

Grönroos(1984)는 서비스 품질을 고객들이 서비스를 통해 받은 품질이 무엇(what)인지에 대한 결과로서 '기술적 품질(technical quality)'과 고객들이 서비스 상품을 얻는 과정(how)으로서 '기능적 품질(functional quality)'로 구분하였다. 이는 고객이 서비스를 제공받는 과정과 그에 대한 결과를 포함한 모든 과정을 서비스 품질로 간주할 수 있다.

이에 따른 무형의 서비스 품질을 측정하기는 쉽지 않다. 고객의 경험에 의존하여 평가가 이루어질 수밖에 없고, 생산과 동시에 발생하는 서비스로 인해 고객이 받은 혜택까지 포함된 시점에 평가가 이루어져야하기 때문이다. 또한 이 과정을 통해 고객과 제공자의 상호작용으로 서비스의 형태도 계속 달라지므로 일괄적인 평가 측정이 어렵다. 이에 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)는 서비스의 품질을 '서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단이나 태도'라고 정의하였으며, SERVQUAL 모델에서 서비스 품질을 '소비자의 지각과 기대 사이의 차이(Gap)'로 간주하여 그 차이가 작을수록 서비스의 품질이 높은 것으로 보았다. 서비스 품질 평가 모형에 대한 연구는 1980년대 경영학의 서비스 마케팅 분야에서 보다 객관적인 잭 분석 모형을 기반

〈표 2〉 직무만족의 내·외재적 구성요인에 대한 연구

구분	이론 변인	저자	내용
내재적 요인	직무자체	Reynolds & Shister(1949)	직무독립성, 직무관심
		Gruneberg(1979)	성공적 직무수행, 인정, 기술의 적용 [전문성, 다양성, 자율성 및 정체성], 직무몰입
		Hackman & Lawler(1971), Hackman & Oldham(1975), Cranny, Smith, & Stone(1992)	직무자율성, 기술다양성, 피드백, 직무정체성, 과업중요성
외재적 요인	보상 공정성	Reynolds & Shister(1949)	공정성(보상제도, 보상수준, 단체교섭유무, 상대적 비교, 근속연수, 회사의 지불능력, 임금인상방법)
		Lawler(1971)	급여만족영향요인(교육, 숙련도, 직무수행성과, 연령, 선임권, 성, 조직규모, 급여수준 및 급여지급방식 및 급여체계)
		Gruneberg(1979)	급여의 상대적 수준, 조직 내 직위, 급여정보 비밀유지
	고용안정	Reynolds & Shister(1949)	경기에 영향 받지 않는 직장
		Gruneberg(1979)	직무재설계나 구조조정에 대한 불안
	안전한 근무여건	Reynolds & Shister(1949)	직무자체의 특성(깨끗함, 안전함), 공장의 환경여건, 기계설비의 수준
	감독 및 상사와의 관계	Lewin, Lippette & White(1939)	민주적인 리더십
		Gruneberg(1979)	상사의 변경
		House, Filley & Kerr(1971); Warr & Wall(1975)	부하중심적인 리더십
		Cranny, Smith & Stone(1992)	상사의 피드백 제공, 자신의 업무성과에 대한 평가, 수행할 과업의 지시
	동료관계	Reynolds & Shister(1949)	공장 내 사회적 지위, 타 동료와의 관계, 다른 동료들에 대한 평가, 팀워크 등
		Herzberg, Mausner, Peterson & Capwell(1957)	직무의 사회적 측면
	승진	Smith, Kendall & Hulin(1969); Cranny, Smith & Stone(1992); Kanter(1977); Kipnis(1964); Larson(1982)	수행직무에 대한 향후 평가
		Cranny, Smith & Stone(1992)	승진 외에 직무와 관련된 기회에 대한 평가
	기타	Gruneberg(1979); Warr & Wall(1975)	의사결정 참여
		Gruneberg(1979)	역할갈등

이영면(2011, 24-25) 재구성.

으로 한 SERVQUAL이 도입되면서 이용자 중심의 실증적인 연구가 시작되었다.

2.3 라이브퀄(LibQUAL+™) 모형

현대의 도서관은 이용자 중심의 서비스가 강

조되고, 정보환경의 변화로 인한 도서관 환경의 변화도 진행되고 있다. 특히 공공도서관은 다양한 이용자를 대상으로 개인 맞춤 정보서비스를 제공하고, 평생학습센터로서의 역할과 문화적 욕구를 충족 시켜야 하는 공간으로서 지속적인 서비스 개발이 필요하다. 이처럼 도서관

서비스 품질의 필요성이 대두되면서 북미연구도서관협회(Association of Research Libraries: ARL)와 Texas A&M 대학교 도서관 연구팀이 1999년부터 2003년까지 SERVQUAL을 도서관 서비스 환경에 맞게 변형시켜 연구 개발한 것이 LibQUAL+™ 모형이다(ARL 2015).

Cook과 Thompson(2005)에 의해 제시된 LibQUAL+™ 기본모형은 전 세계 도서관의 설문을 거쳐 최종적으로 3가지의 구성 차원을 제시하였는데, 서비스의 감성적 차원(Affect of Service: AS)은 도서관 직원(사서)의 서비스 수행 능력과 자세를 나타내는 것으로, 이용자에게 신뢰감과 관심, 예의바른 태도, 충분한 지식 보유, 문제해결 능력, 친절에 대한 사항을 포함한다. 정보통제 차원(Information Control: IC)은 도서관 자원의 소장 범위와 편의성으로 검색의 용이성, 장비와 시설, 자율적 정보접근이 가능하게 하는 차원이다. 마지막으로 도서관 공간차원(Library as a Place: LP)은 정보 이용, 문화 활동, 평생교육을 위한 장소, 모임 공간, 접근성이 용이한 위치와 같이 공간적인 특성을 포함한다.

LibQUAL+™ 모형은 총 22개 문항 9점 척도로 각 문항마다 최소기대치, 현재 인식치, 희망 기대치를 측정하도록 되어 있다. '최소 기대치'란 도서관 서비스에 대해 이용자가 받아들일 수 있는 최소 서비스 수준을 의미하고, '현재 인식치'는 이용자가 도서관 서비스에 대해 실제로 경험한 서비스 수준이다. '희망 기대치'는 서비스에 대해 이용자가 희망하는 서비스 수준을 의미한다. 설문지의 각 수준간의 갭 분석을 통해 서비스 품질의 적정성과 우수성을 평가한다. 현재 인식치와 최소 기대치의 차이는 '서비스

적정성 갭(Adequacy Gap: AG)'이고, 현재 인식치와 희망 기대치의 차이는 '서비스 우수성 갭(Superiority Gap: SG)'이다. 서비스 적정성과 서비스 우수성 두 가지 유형의 갭에 각각 긍정(+)과 부정(-) 값이 나타나 4가지의 결과치를 얻을 수 있다(류주현, 이상복 2012).

2.4 선행연구 고찰

사서의 직무만족과 이용자가 인식하는 서비스 품질에 대한 연구는 각자 독립적으로 연구되어왔다.

먼저 직무만족에 대한 연구를 살펴보면, 개인적인 특성과 도서관의 구조적인 특성으로 관종별, 운영주체 및 고용형태에 따른 도서관 사서들의 직무만족도의 차이점을 측정·비교·분석한 연구가 있다. 김수진과 김유승(2012)은 교육청 도서관의 경우 직업자체 만족도, 사서로서의 전문성 인식, 업무량의 적정성 부분에서 가장 낮은 만족도를 나타내어 사서들이 대체로 인사적체로 인해 승진이 어려워 사서직의 승진제도에 대한 고찰이 필요하며, 위탁도서관은 직영도서관에 비해 높은 업무 만족도를 나타냈음에도 불구하고 가장 높은 과외업무 부담과 정규직, 비정규직 모두 고용불안을 겪고 있는 것으로 나타났다. 류주현과 이상복(2012)은 현재 서울 지자체 소속 공공도서관이 민간위탁으로 운영되고 있는 추세를 반영해, 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로 LibQUAL+™ 모형을 적용하여 측정된 결과 전체적으로 최소서비스 수준은 만족시키고 있으나 희망 서비스 수준에는 이르지 못하고 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구는 모두 조직의 구조적 특성이

직무만족에 미치는 영향을 비교 분석한 것으로 직무만족을 목표로 변인에 대한 과제해결에 의미가 있으나 직무만족에 대한 정당성을 밝히는 데에는 한계가 있다. 경영학의 관점에서 직무만족은 조직이 추구하는 목표 달성을 보다 충실히 이행하기 위함이다. 따라서 직무만족이 도서관이 추구하는 최종목표에 어떤 영향을 미치는지 경로를 밝히는 것은 매우 중요하다. 이용자 중심의 도서관에서 추구하는 서비스 목표는 고객에게 최적의 서비스를 효과적으로 제공하여 서비스 품질을 높이는 것이라고 할 수 있다. 정보제어와 관련하여 예산의 효율적인 사용을 목적으로 이용자를 대상으로 LibQUAL+™ 모형을 적용, 효과적인 예산계획을 수립하여 이용자의 만족도를 높였다는 Hunter and Perret (2011)의 연구는 이러한 시각에서 의미 있는 시사점을 제시하고 있다.

고용형태에 따른 학교도서관 사서의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향을 연구한 신유정 (2014)은 학교도서관 사서직원에 대한 직무만족도와 이용자인 학생들을 대상으로 LibQUAL+™ 모형을 적용한 서비스의 감성적 차원(AS)간의 관계를 분석한 결과, 학교도서관 사서의 직무만족도는 서비스 품질 중 공감성과 응답성에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 확신성과 신뢰성에는 유의한 차이가 없었고, 또한 고용형태와 이용자 서비스 품질 간 상호작용(interaction)은 없는 것으로 나타났다. 이 연구는 직원의 역량이 서비스 품질에 영향을 미치는 것으로 해석하였으나, 학교도서관은 1인 사서체제로 동료나 조직과의 상호작용이 없으며, 이용자가 다양한 공공도서관에 적용하기에는 한계가 있다.

문헌정보학 분야는 아니지만 직원의 직무만

족과 서비스 품질에 대한 연관성을 다룬 연구도 있다. 한장협, 김판수(2012)는 대구도시철도공사 직원들을 대상으로 직무만족이 서비스 품질, 고객만족 및 고객 충성에 미치는 영향을 연구하였다. 직무만족 요인 중 인사고과, 동료관계, 임금보상 요인이 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조영주, 백종만(2013)은 재가 돌봄 서비스 제공자를 대상으로 관계적 직무환경과 서비스 품질 간 경로를 직무만족도가 매개하는 지 검증하였고, 노동집약도에 따른 직무만족과 서비스품질에 대한 관계를 연구한 부제만, 윤우현(2011)의 연구도 있다. Snipes(2005)는 교직원과 교직원의 고객인 학생을 대상으로 SERVQUAL 항목을 포함한 서비스 품질과 고객의 관점으로 직원의 성과능력을 측정, 분석한 결과 고유 직무에 대한 만족이 고객지향과 상관관계를 보였다. 또한 직원의 역량 강화가 직업만족도와 높은 서비스 품질을 유지하는데 영향을 미치는 것으로 나타났다.

도서관 조직의 관계자로서 외부고객, 내부고객으로 구분하여 정의하기도 하는데(김기영 2008), 직원을 내부고객으로 간주하여 내부마케팅에 대한 연구를 진행한 Hallowell, Schlesinger and Zornitsky(1996)는 내부서비스 품질 구성요소를 기술, 정책 및 절차, 팀워크, 관리, 목표공유, 훈련으로 규정, 분석 결과 내부서비스 품질과 서비스 능력, 서비스 능력과 고객의 만족이 통계적으로 유의한 관계임을 입증하였다.

종합하면, 그동안 문헌정보학 분야에서 직원의 직무만족도와 이용자가 인식하는 서비스품질 만족도에 대한 연구가 대부분 독립적으로 수행되었음을 알 수 있다. 직무만족과 서비스 품질과의 관계를 규명하는 연구는 미미한 실정

으로 본 연구에서는 공공도서관 직원의 직무만족 요인이 이용자의 서비스품질에 미치는 영향을 밝히고자 한다.

3. 직무만족에 따른 서비스 품질 조사

3.1 연구모형 및 가설

본 연구는 <그림 2>와 같이 도서관의 특성으로서 공공도서관 직원의 직무만족도를 독립변수로 두었으며, 서비스 품질의 LibQUAL+™ 모형의 서비스 우수성 갭 값과 현재 인식치 값을 각각 종속변수로 하여 이들 변인이 서로에게 미치는 영향을 분석하는데 목적이 있다.

제시한 연구모형 검증을 위해 Herzberg의 두요인이론(two factor theory)과 이영면(2011)의 연구에 근거하여 도서관 직원의 직무만족을 내재적 직무만족으로 동기요인, 외재적 직무만족으로 위생요인을 구분하였다.

이용자로 하여금 도서관서비스 품질에 대한 인식은 직원의 태도와 정확한 문제해결 능력에

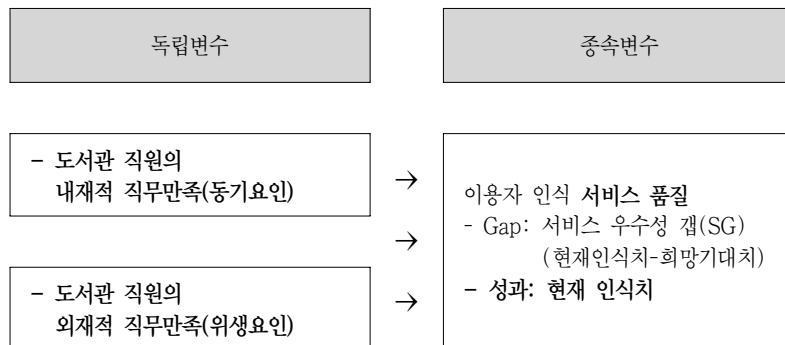
서 판단되어진다고 볼 수 있다. 이용자에 대한 관심과 신뢰감 있는 서비스는 직원이 자신의 직무에 대한 관심과 과업의 중요성을 파악하고 전문성을 발휘할 때 비로소 발현된다. 이에 따라 <연구가설 H1>을 설정하였다.

도서관을 하나의 조직체계로 보았을 때 조직의 정책과 비전이 이용자의 요구에 부응하지 않거나, 과업에 대한 지시나 상호간의 평가가 제대로 수행되지 않을 시 발생하는 서비스의 공백, 혼선은 이용자에게 전달된다. 또한 직원이 업무에 집중할 수 있는 근무환경과 적절한 보상은 안정된 서비스를 생산할 수 있는 바탕이 될 수 있다. 따라서 다음과 같은 <연구가설 H2>를 설정하였다.

연구문제. 도서관 직원의 직무만족은 서비스 품질에 영향을 미치는가.

연구가설 H1. 도서관 직원의 내재적 직무만족(동기요인)은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 H2. 도서관 직원의 외재적 직무만족(위생요인)은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.



<그림 2> 연구 모형

3.2 표본 추출 및 자료수집

Koontz와 Gubbin(2011)는 공공도서관 서비스 가이드라인에서 공공도서관을 지역사회가 설립, 운영하는 조직으로서 지역, 광역, 중앙 정부 혹은 기타 지역사회 조직을 통하여 지원 받는 기관으로 정의하고 있다. 현재 우리나라는 2008년 발표된 2009-2013 도서관발전종합계획 이후 2009년부터의 연간 시행계획에 따라 지속적으로 공공도서관이 설립되고 있으며, 기초자치단체에 의해 운영의 주체가 결정된다. 신설 공공도서관은 운영예산의 한계와 공무원 총정원제, 총액인건비제로 인해 도서관 내 고용의 유연화가 발생하였고, 민간위탁이 점차 증가하게 되었다.

이에 설문대상의 범위를 서울, 경기, 인천지역 내 기초자치단체 소속 직영과 위탁도서관, 교육청 소속 직원 10명 이상 규모의 공공도서관 10곳을 대상으로 설정하였다. 2015년 3월 3일부터 24일까지 직무 만족의 경우 고용의 형태를 구분하지 않고 도서관에 근무하는 사서를 포함한 직원을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 서비스 품질의 경우 각 도서관 별로 최소 30명의 성인 이용자를 대상으로 설문을 진행하였다.

지역별로 서울, 인천 및 경기, 운영주체별로 지방 자치단체 소속, 교육청 소속으로 분류할 수 있으며, 운영방식(기관)으로 보면 지자체 직영, 위탁, 교육청 직영으로 구분된다. 표본도서관의 현황은 <표 3>과 같다.

직원의 경우 최종 153부, 이용자 300부가 회수되었으나, 데이터 코딩과 크리닝 과정을 거쳐 직원을 대상으로 한 직무만족도 설문지는 151부, 이용자를 대상으로 한 서비스품질만족도 설문지는 282부의 표본이 채택되었다.

3.3 통계분석 방법

통계분석도구로는 SPSS 21을 사용하였으며 응답자의 인구통계학적 분석은 빈도분석 및 기술통계 분석, 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 값을 이용했다. 직무만족과 서비스 품질 각 설문지 내의 문항별 상관관계를 분석하고 요인(factor) 추출을 위해 요인분석(factor analysis)을 수행하였으며, 각 도서관별 차이 검증을 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 채택하였다. 서비스 품질의 유의한 차이를 보이는 도서관이 어떠한 직무만족도 요인에 기인하는지 밝히기 위해 독립표본 t -검정, 다중회귀분석이 사용되었다.

<표 3> 표본도서관 현황(2013년도 기준)

지역	서울			인천				경기		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
설립주체	시군구	시군구	시도	시군구	시군구	시군구	시도	시군구	시군구	시군구
운영방식	위탁	위탁	교육청	위탁	직영	직영	교육청	직영	위탁	직영
장서규모 (인쇄자료)	154,000	114,000	152,000	26,000	53,000	48,000	179,000	99,000	124,000	319,000

국가도서관통계시스템 <http://www.libsta.go.kr>, 각 도서관 홈페이지(각 수치는 대략의 수치임)

4. 직무만족에 따른 서비스 품질 분석

4.1 표본의 특성

4.1.1 이용자 대상

〈표 4〉는 이용자 응답자의 인구통계학적 특성 및 도서관 이용 특성을 나타내고 있다. 서비스품질 만족도 조사 응답자는 '월 3~5회' 이상 방문이 86.8%로, 대출반납(31%), 개인학습 및 사무(24.9%), 자료열람(16.4%) 순으로 이용하는 것으로 나타났다.

공공 서비스 중 나에게 가장 유익하고 도움이 되는 시설을 알아보기 위해 각 항목별 총점을 추계한 결과 도서관(1,714), 공원(1,287), 동주민센터(1,045) 순으로 나타났으며, 지식과 정보를 제공받기 위해 활용하는 서비스 중 가장 신뢰성이 높고 도움이 되는 것은 인터넷포털서비스

(1,209), 도서관정보서비스(1,182), 서점(1,012), 학술지(881), TV(694), 소셜네트워크 서비스(SNS)(687) 순으로 집계되었다. 도서관을 공공서비스 중 가장 유익한 시설로 선택하였으나 지식과 정보를 제공받는 데에 가장 많이 활용하고 신뢰성이 높은 것으로 인터넷포털서비스를 선호하는 것을 확인 할 수 있다.

4.1.2 도서관 직원 대상

〈표 5〉는 도서관 직원 응답자의 인구통계적 특성을 보여주고 있다. 응답자의 소속 도서관 근무경력은 3년 미만(76.8%), 3년 이상~10년 미만(20.5%), 10년 이상(2%)으로 3년 미만이 대다수를 차지한 반면에, 도서관 총 근무경력은 3년 미만(43%), 3년 이상~10년 미만(35.8%), 10년 이상(20.5%)로 고르게 분포되었다. 직위를 살펴보면 일반 직원이 86.8%를 차지하였다.

〈표 4〉 도서관 이용자의 인구통계적 특성

				(단위 인원: 명, 비율: %)			
구 분		인원	비율	구 분		인원	비율
성별 (n=282)	남성	83	29.4	연령 (n=282)	20대	94	33.3
	여성	199	70.6		30대	71	25.2
직업 (n=282)	주부	75	26.6		40대	102	36.2
	학생	64	22.7		50대	13	4.6
	회사원	53	18.8		60대 이상	2	0.8
	자영업	10	3.5	도서관이용 빈도 (n=282)	거의 매일	43	15.2
	전문직	21	7.4		주 2~3회	84	29.8
	공무원	15	5.3		월 3~5회	118	41.8
	취업준비	30	10.6		월 1회 이하	28	9.9
기타	14	5.0	자주 방문하지 않는다.		9	3.2	

도서관 이용목적 (중복선택)	구분	대출반납	자료열람	개인학습	컴퓨터이용	프로그램 참가	자녀교육	휴식 및 만남의 장소
	빈도	166	88	133	23	34	79	12
	비율	31.0	16.4	24.9	4.3	6.4	14.8	28.1

〈표 5〉 도서관 직원의 인구통계적 특성

(단위 인원: 명, 비율: %)

구분				구분				
		인원	비율			인원	비율	
성별 (n=151)	남성	36	23.8	소속도서관 근무경력 (n=151)	1년 미만	51	33.8	
	여성	114	75.5		1년 이상 ~ 3년 미만	65	43.0	
	무응답	1	0.7		3년 이상 ~ 6년 미만	22	14.6	
연령대 (n=151)	20대	27	17.9		6년 이상 ~ 10년 미만	9	5.9	
	30대	46	30.5		10년 이상	3	2.0	
	40대	51	33.8	무응답	1	0.7		
	50대	26	17.2	도서관 총 근무 경력 (n=151)	1년 미만	29	19.2	
	무응답	1	0.7		1년 이상 ~ 3년 미만	36	23.8	
최종학력 (n=151)	고등학교 졸업 이하	12	7.9		3년 이상 ~ 6년 미만	32	21.2	
	대학2년 졸업	26	17.2		6년 이상 ~ 10년 미만	22	14.6	
	대학4년 졸업	99	65.6		10년 이상 ~ 15년 미만	11	7.3	
	대학원 이상	13	8.6		15년 이상 ~ 20년 미만	8	5.3	
	무응답	1	0.7		20년 이상	12	7.9	
사서자격 (n=151)	정사서 1급	6	4.0	무응답	1	0.7		
	정사서 2급	70	46.4	고용형태 (n=151)	위탁	정규직	32	21.2
	준사서	21	13.9			기간제	19	12.6
	없음	53	35.1			위탁기타	10	6.6
	무응답	1	0.7		직영	공무원	51	33.8
급여 (n=151)	100만원 미만	6	4.0			임기제	4	2.6
	100-200만원 미만	83	55.0			시간선택제	4	2.6
	200-300만원 미만	36	23.8			직영기타	30	19.9
	300-400만원 미만	18	11.9	무응답	1	0.7		
	400만원 이상	7	4.6	직위 (n=151)	사원	131	86.8	
무응답	1	0.7	중간관리자		14	9.3		
직위 (n=151)	분관장	1	0.7		관장	4	2.6	
	관장	4	2.6		무응답	1	0.7	
	무응답	1	0.7					

4.2 기술 분석

4.2.1 서비스 품질 인식 기술 분석

이용자를 대상으로 각 도서관별 라이브퀵 '서비스의 감성적 차원', '정보통제 차원', '도서관 공간차원' 품질의 전반적인 평균을 살펴보면 총 9점 척도에서 〈표 6〉과 같은 결과가 나왔으며 A, G, J 도서관의 현재인식치가 최소기대치보다 낮은 것을 확인 할 수 있다.

가설 검증을 위해 도서관 간 현재 인식치가 도서관간 유의미한 차이가 있는지 확인하기 위해 일원배치분산분석을 한 결과 〈표 7〉과 같이 '서비스의 감성적 차원'의 현재 인식치에서 모든 항목이 도서관 간 유의한 차이가 나타났으나, '정보통제 차원'에서는 홈페이지를 통한 정보 접근성, 인쇄 및 전자저널, 도서관 공간의 접근성을 제외하고 도서관 간 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 도서관별 서비스품질 평균

소속 도서관	현재인식치	희망기대치	최소기대치
A 도서관	5.74	6.91	5.85
B 도서관	6.77	7.63	6.51
C 도서관	6.57	7.74	6.23
D 도서관	6.76	7.86	6.65
E 도서관	6.60	7.44	6.08
F 도서관	6.75	7.84	6.52
G 도서관	6.01	7.23	6.05
H 도서관	6.63	7.75	6.14
I 도서관	6.44	7.67	5.93
J 도서관	6.01	7.35	6.12
합계	6.43	7.56	6.21

〈표 7〉 서비스 품질 현재 인식치 일원배치분산분석

요 인	항 목	도서관 평균값										F값
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
서비스의 감성적 차원	신뢰성	5.875	7.667	6.724	7.000	6.448	6.633	5.846	6.862	6.900	5.758	4.055***
	관심도	4.083	6.000	5.414	5.633	5.862	5.833	4.385	5.448	5.633	4.545	3.534***
	친절성	5.917	7.381	7.207	7.133	6.690	6.667	5.500	6.552	6.967	5.758	3.691***
	신속성	5.583	7.571	7.034	7.367	6.897	6.733	6.385	7.207	6.900	5.879	4.042***
	응답성	5.667	7.619	6.931	7.100	6.966	6.667	6.269	7.241	6.833	6.182	3.241***
	공감성	5.625	7.429	6.897	7.233	7.138	6.800	5.846	7.172	6.800	5.818	4.377***
	정확성	6.083	7.381	7.207	7.433	6.724	6.767	5.962	7.103	6.867	5.848	3.779***
	적극성	5.167	7.095	7.069	7.400	6.966	6.700	5.962	7.207	6.767	5.909	4.314***
정보통제 차원	문제 해결 능력	5.583	7.476	7.138	6.800	6.828	6.800	6.000	7.448	6.700	5.939	4.439***
	홈페이지 정보 접근성	5.174	5.381	6.621	6.300	6.759	6.367	5.769	6.276	6.033	6.000	2.054*
	정보검색	5.652	6.286	6.793	6.633	6.759	6.767	6.077	6.643	6.267	6.485	1.193
	인쇄자료 소장	5.609	6.429	6.552	5.900	6.414	5.967	5.731	5.857	6.233	6.242	1.020
	전자 및 멀티자료	5.609	5.810	6.172	5.700	5.828	6.033	5.692	5.714	5.900	5.939	0.306
	정보접근 용이성	5.739	6.333	6.276	6.133	6.690	6.867	6.346	6.286	5.900	6.152	1.168
	검색도구	6.174	6.810	6.621	6.800	6.931	7.200	6.577	6.786	6.433	6.667	0.852
	정보접근 안내	5.870	6.905	6.724	7.067	6.690	7.233	6.269	6.536	6.400	6.515	1.772
도서관 공간 차원	인쇄 및 전자 저널	5.435	6.571	5.931	6.300	6.862	6.867	6.192	5.964	6.000	6.182	2.030*
	장소제공	6.042	6.714	6.345	6.833	6.621	6.767	6.269	6.414	6.333	6.364	0.677
	쾌적한 환경 제공	6.333	6.857	6.655	7.100	6.931	7.133	6.231	7.000	6.500	6.152	1.540
	접근성	6.500	6.762	6.483	7.300	6.138	7.333	5.962	7.172	6.833	6.030	2.724**
	도서관 공간의 의미	6.500	6.810	6.552	7.267	6.517	7.200	6.500	6.931	6.833	6.152	1.366
교육을 위한 장소제공	5.625	6.381	6.034	6.100	6.034	6.467	5.731	6.552	5.900	5.333	1.321	

주) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

이러한 결과 서비스 품질 요소 중 자료와 공간 요소는 도서관 간에 이용자의 인식이 큰 차이가 없으며 사서를 포함한 직원을 통해 진행되는 서비스 요소가 주로 도서관간에 유의한 차이를 보여주는 것으로 해석할 수 있다. 이는 교육청 소속 직영, 지자체 소속 직영, 지자체 소속 위탁이라는 다양한 운영방식에도 불구하고, 적어도 서울 및 수도권의 공공도서관 간에 자료 및 공간에 대한 이용자의 인식 차이는 크지 않은 것을 의미한다. 역으로 도서관간에 이용자들이 인식한 품질의 차이는 주로 서비스의 감성적 차원 서비스에 기인한 것으로 해석될 수 있다.

반면에 서비스 우수성 겹 요인 분석에 대한 일원배치분산분석 결과는 유의확률(p) 0.05수준에서 도서관별 차이가 발견되지 않았다. 이는 이용자가 인식하는 현재 인식치와 희망기대치 겹의 크기가 도서관간 차이가 없는 것으로 결론을 내릴 수 있다.

따라서 본 연구에서는 도서관 간 유의한 차이를 보인 '서비스의 감성적 차원'의 현재 인식치를 도서관의 성과로 하여 연구분석에 이용하였다.

4.2.2 직무만족도 기술분석

직무만족 설문지를 이용하여 도서관 직원으로부터 수집한 케이스의 주성분을 추출하기 위해 요인분석을 실시하였다. VERIMAX 회전방식을 사용하였으며 공통성(communality) 0.5 이상, 전체 분산의 65% 이상의 설명력을 요인 추출 기준으로 하였다.

첫 번째로 직업적 자부심, 사회적 존중, 전문성, 역할, 성취감, 직무만족, 기술의 적용, 과업중요성 문항의 직무자체에 대한 만족을 묻는 질문에는 하나의 성분만이 추출되었다. KMO 표본적합도 $0.92 > 0.5$, Bartlett의 단위행렬검정 유의확률 $p < 0.001$ 로 표본사용에 적합한 것으로 나타났다. 추출된 1개의 요인은 전체분산의 67.25%를 설명하고 있으며, Cronbach's α 계수는 0.93이다.

두 번째로 개인의 전망에 대한 문항에는 <표 8>와 같이 2개의 요인으로 추출되었으며, KMO 표준적합도 $0.72 > 0.5$, 유의확률 $p < 0.001$ 로 요인분석 결과는 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 또한 추출된 2개의 요인은 전체분산의 79.22%를 설명하고 있다. 두 요인에 대하여 개인의 성

<표 8> 직무만족도 문항_전망_회전된 성분행렬

설문문항	성분		신뢰도 Cronbach's α
	개인의 성장과 발전 가능성	직업에 대한 안정성	
개인의 성장과 발전을 위한 다양한 교육의 기회 부여	.871	.071	0.87
소속된 도서관에서 자신의 전문성과 업무능력 향상 기대	.914	-.059	
도서관 직원로서의 미래는 매우 긍정적	.844	.300	
미래에 대한 생각이 태도에 대한 영향	.757	-.081	
직업에 대한 불안감	.022	.990	
Eigen-value	2.91	1.06	
분산설명(%)	58.11	21.10	설명된 총분산 79.22%

장과 발전가능성, 직업안정성으로 개념화하였으며 개인의 전망과 발전가능성의 Cronbach's α 계수는 0.87이다.

세 번째로 위생요인인 직무환경과 관련한 문항 22개를 요인분석 하였다. 공통성(communality)에서 0.5보다 작은 1개의 변수(도서관 내 커뮤니티에 대한 질문)를 제거하고, 회전된 요인행렬에서 요인구조가 뚜렷하지 않은 2개의 변수를 제외하였다. 그 결과 <표 9>와 같이 5개의 요인이 추출되었으며, KMO 표준적합도 0.72>0.5, 유의확률 $p < 0.001$ 로 요인분석결과는 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 추출된 5개의 요인은 전

체분산의 75.13%를 설명하고 있다. 각 요인에 조직요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량, 업무요인으로 개념화 하였으며, Cronbach's α 계수는 조직요인이 0.90, 보상요인이 0.94, 고용안정성이 0.92, 업무량이 0.72, 업무요인이 0.60의 값을 보였다. 고용안정성 요인은 현재 고용된 상태에 대한 안정성으로 앞서 '직업에 대한 안정성'의 경우 사서라는 직업의 존재에 대한 안정성과 구분한다.

네 번째, 위생요인으로 관계 및 커뮤니티에 관한 질문으로 요인분석 결과 <표 10>과 같이 상사 및 관리자, 동료 및 비공식 커뮤니티, 이용

<표 9> 직무만족도 문항_근무환경_회전된 성분행렬

설문문항	성분					신뢰도 Cronbach's α
	조직요인	보상요인	고용안정	업무량	업무요인	
업무와 관련된 자기 개발을 위한 모임이나 개인시간을 배려	.812	.123	.221	.082	-.143	0.90
경영방침과 비전에 대한 공유	.757	.118	.045	.312	-.110	
자기개발을 위해 스스로 낼 수 있는 충분한 시간	.747	.322	.139	.027	.057	
직원이 업무에 집중할 수 있는 근무환경 조성	.684	.342	.235	.056	.217	
조직의 목표와 개인의 업무 목표 일치성	.630	.381	.055	-.178	.092	
공정한 승진제도	.629	.268	.344	-.142	.196	
나에게 제공되는 승진의 기회	.616	.335	.438	.005	.122	
도서관 업무를 결정할 시 나의 의견이 반영	.591	.087	.323	-.325	.275	0.94
타 직업(장)과 비교하여 나의 급여 만족감	.215	.898	.185	.031	-.068	
현재 자신의 급여는 안정된 생활을 유지하기에 적당함	.242	.874	.201	-.016	-.022	
나의 업무량과 수행능력에 따른 급여가 적정함	.339	.795	.257	.035	.021	
성과급이나 복리후생에 대해 만족	.327	.760	.314	.090	.017	0.92
원하는 한 소속된 기관에서 계속 일할 수 있음	.169	.188	.882	-.004	.013	
고용의 안정성을 보장	.252	.271	.877	.028	.074	
조직구성이 안정적	.317	.359	.773	.108	-.050	0.72
과도한 업무량	.038	.007	.105	.851	.119	
과도한 업무로 인하여 가치 있는 일보다 시급한 일 먼저 처리	.000	.047	-.028	.835	.166	0.60
업무를 수행하는데 있어 집행에 대한 권한 부족	.015	-.159	.067	.054	.838	
조직의 규정과 절차는 업무를 효과적으로 수행하는데 방해가 됨	.127	.147	-.034	.341	.746	
Eigen-value	8.11	2.05	1.61	1.40	1.11	설명된 총분산 75.13%
분산설명(%)	42.67	10.18	8.46	7.37	5.85	

〈표 10〉 직무만족도 문항_관계_회전된 성분행렬

설문문항	성분			신뢰도 Cronbach's <i>a</i>
	상사 및 관리자	동료 및 비공식 커뮤니티	이용자와의 피드백	
상사는 업무와 관련해 상당한 역량을 가지고 있음	.894	.169	.099	0.95
상사는 업무지시를 정확하고 이해할 수 있게 제시함	.922	.205	.144	
상사는 내 업무와 관련된 문제들에 귀 기울여 들어줌	.872	.280	.148	
상사는 내가 최선을 다하도록 크게 격려해 줌	.872	.340	.137	
관리자들은 직원들의 잠재력을 개발 할 수 있도록 진심으로 도움	.709	.488	.134	
일을 추진하는데 있어 동료 간에 협동이 잘됨	.473	.696	.113	0.92
친하게 지내는 직장동료가 많음	.148	.775	.313	
타 부서와 원활한 의사소통과 협조	.227	.813	.237	
상사나 동료로부터 추진한 일에 대한 성과 피드백	.381	.755	.171	
조직의 목표를 달성하기 위한 나의 노력이 인정받고 존중 받음	.422	.738	.215	
도서관을 통해 관계 맺고 있는 사람들과의 관계가 원만	.164	.712	.457	0.88
도서관이용자와의 피드백 원활	.160	.270	.885	
내가 제공하는 서비스를 통해 이용자가 느끼는 만족감은 큼	.150	.327	.869	
Eigen-value	7.71	1.89	0.90	
분산설명(%)	89.30	14.54	6.90	설명된 총분산 75.13%

자와의 피드백 3개의 요인이 추출되었다. KMO 표준적합도 0.90>0.5, 유의확률 $p<0.001$ 이며, 추출된 3개 요인은 전체분산의 75.13%를 설명하고 있다. Cronbach's *a*계수는 상사 및 관리자 0.95, 동료 및 비공식 커뮤니티, 이용자와의 피드백 0.88로 모두 높은 신뢰도를 보였다.

따라서 총 11개의 요인이 추출되었으며, 이 요인들은 이론적 배경에서 논의된 동기요인과 위생요인의 정의 및 기준에 따라(〈표 1〉 및 〈표 2〉 참조) 사회적 존중, 전문성, 성취감이 포함된 직무자체와 개인의 성장과 발전가능성은 동기요인으로, 직업에 대한 안정성, 조직요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량, 업무요인, 상사 및 관리자, 동료 및 비공식 커뮤니티, 이용자와의 피드백 요인들은 위생요인으로 구분할 수 있다.

4.3 가설검증

기술분석 결과 서비스품질에서 유의한 결과를 나타낸 서비스의 감성적 차원 현재 인식치를 대상으로 하고, 유의한 차이를 보이는 도서관이 어떠한 직무만족도 요인에 기인하는지 밝히기 위해 일원배치분산분석(one-way ANOVA)과 독립표본 *t*-검정, 다중회귀분석이 사용되었다.

먼저 직무만족 요인에 따른 도서관별 차이를 분석하기 위해 일원배치분산분석을 실시하였다. 이에 〈표 11〉과 같은 요인별 유의한 결과가 나타났다($p<0.05$).

이는 각 요인에 해당하는 직원의 만족도에 도서관 간 차이가 발생한 것으로, 일원배치분산분석 사후검정을 통해 유의하게 나타난 도서관간 평균값을 비교하고, 서비스품질에서도 이

〈표 11〉 직무만족 요인별 일원배치분산분석

구분	요 인	평균										F
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
동기 요인	직무자체	-0.101	-0.072	0.706	-0.150	0.139	-0.073	-0.137	0.431	0.422	-0.481	2.149*
	개인의 성장과 발전가능성	0.049	-0.479	0.616	-0.382	0.445	-0.150	-0.116	0.415	-0.007	-0.240	1.872
위생 요인	직업안정성	-0.235	-0.582	0.304	-0.525	-0.371	0.029	-0.009	0.539	-0.012	0.552	2.718**
	조직요인	-0.149	-0.022	0.882	-0.411	0.041	-0.125	0.321	0.089	0.106	-0.446	2.243*
	보상요인	-0.239	-1.306	0.206	-0.371	0.234	0.025	0.444	0.061	0.251	0.452	4.700***
	고용안정성	-0.410	-0.056	0.304	-0.500	-0.553	-1.055	0.167	0.641	-0.328	0.950	7.852***
	업무량	-0.211	-0.240	-0.590	-0.432	-0.230	0.791	0.221	0.028	0.627	0.279	2.575**
	업무요인	-0.154	0.063	0.445	0.212	-0.062	-0.093	-0.223	0.675	-0.040	-0.229	0.932
	상사 및 관리자	0.189	-0.692	0.546	-0.167	-0.703	-0.082	0.105	0.674	0.228	-0.199	2.907**
	동료 및 비공식 커뮤니티	-0.293	-0.300	0.937	-0.614	0.452	-0.182	0.032	0.388	-0.243	0.002	3.044**
이용자와의 피드백	-0.190	0.432	0.209	0.295	-0.252	0.036	0.019	-0.402	0.407	-0.157	1.068	

주) * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

와 같은 정(+)의 관계가 도출되는지 검토하였다. 이용자 대상 서비스 품질 만족도는 유의한 요인으로 분석된 서비스의 감성적 차원 현재 인식치를 독립표본 t -검정을 통해 검증하였다.

4.3.1 동기요인에 따른 서비스의 감성적 차원 검증

가설 1) 도서관 직원의 내재적 직무만족(동기요인)은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

〈표 11〉과 같이 동기요인에서 유의한 결과가 도출된 직무자체 요인 사후검정을 살펴보면 〈표 12〉와 같이 C도서관과 J도서관간 유의한

결과가 도출되었다. 직무자체의 하위변수를 자세히 살펴보면 〈표 13〉과 같이 전문성, 기술의 적용, 과업중요성 변수에서 C도서관이 J도서관보다 더 높은 결과가 도출되어 있는 것을 확인할 수 있다.

이에 이용자의 서비스품질 감성적 차원 현재 인식치에서도 C도서관과 J도서관과 같은 정(+)의 차이가 나타나는지 독립표본 t -검정을 실시한 결과, 〈표 12〉와 같이 유의확률 $p<0.001$ 에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 동기요인인 직무에 대한 직무 자체(전문성, 기술의 적용, 과업중요성) 만족도가 높을수록 서비스의 감성적 차원에 대한 이용자의 인식치가 높다고 볼 수 있다.

〈표 12〉 직무자체요인 사후검정에 따른 도서관간 서비스 감성적 차원 현재 인식치

요 인	도서관 평균값 비교		평균차	서비스 감성적 차원 현재인식치 t -검정		
	C 도서관	J 도서관		t 값	평균차	
직무자체	C 도서관	J 도서관	0.71 > -0.48	1.19*	3.73***	0.87

〈표 13〉 직무자체요인 하위요인

하위요인	도서관 평균값 비교		평균차
	C 도서관 > J 도서관	7.60 > 5.60	
전문성	C 도서관 > J 도서관	7.20 > 5.08	2.00**
기술의 적용	C 도서관 > J 도서관	7.33 > 5.20	2.13**
과업중요성	C 도서관 > J 도서관		

주) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.3.2 위생요인에 따른 서비스의 감성적 차원 검증

가설 2) 도서관 직원의 외재적 직무만족(위생요인)은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

앞서 〈표 11〉과 같이 위생요인으로 사후검정에서 유의한 결과를 보인 직업안정성을 살펴보면 J도서관과 B도서관 간에 유의한 차이를 〈표 14〉과 같이 나타냈다.

이에 이용자의 서비스 감성적 차원 현재인식에서도 J도서관과 B도서관 간 같은 차이를 보이는지 알아보기 위해 t -검정을 실시한 결과, 〈표 14〉와 같이 평균차이가 역으로 형성되어 있음을 알 수 있다. 두 도서관간 직무자체요인의 평균차를 살펴보면 -0.58로 서비스 감성적 차원 현재인식치와 같은 것으로 확인되었다.

측정결과, 현재 자신의 직업에 대한 안정성에 대하여 만족감이 높더라도 서비스 품질에 대한 평가가 좋아진다고 볼 수 없으며, 앞서 J도서관이 동기요인인 전체적 만족도가 낮은 것

을 감안하였을 때, 위생요인이 충족되더라도 동기요인이 낮다면 서비스품질에서 높은 결과를 기대할 수 없다는 해석이 가능하다.

〈표 11〉에서 유의한 차이를 보인 조직요인은 C도서관과 J도서관간 유의한 결과가 측정되었는데 이는 〈표 15〉와 같다. 특히 조직요인의 하위변수 중 조직 목표와의 일치성에서 유의한 차이가 확인되었다(〈표 16〉 참조).

이에 이용자의 서비스 감성적 차원 현재인식에서 두 도서관간 t -검정을 실시한 결과, 〈표 15〉와 같이 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 위생요인인 조직요인에 대한 만족도가 높을수록 감성적 차원에 대한 이용자의 인식치가 높은 것으로 나타났다.

직무만족 중 비교적 많은 도서관간에 유의한 결과를 보인 보상요인을 살펴보면 〈표 17〉 A, C, E, F, G, H, I, J도서관과 B도서관의 차이를 발견할 수 있다.

이용자의 서비스의 감성적 차원 현재 인식치에서도 t -검정 결과, A도서관, E도서관, F도서관

〈표 14〉 직업안정성 사후검정에 따른 도서관간 서비스 감성적 차원 현재 인식치

요인	도서관 평균값 비교		평균차	서비스 감성적 차원 현재인식치 t -검정	
	J 도서관 > B 도서관	0.55 > -0.58		t 값	평균차
직업 안정성	J 도서관 > B 도서관	0.55 > -0.58	1.13*	-4.43***	-1.17

주) * $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

〈표 15〉 조직요인 사후검정에 따른 도서관간 서비스 감성적 차원 현재 차원 인식치

요 인	도서관 평균값 비교		평균차	서비스 감성적 차원 현재인식치 <i>t</i> -검정	
				<i>t</i> 값	평균차
조직요인	C 도서관 > J 도서관	0.86 > -0.43	1.29**	3.73***	0.87

〈표 16〉 조직요인 하위요인

변 인	도서관 평균값 비교	평균차
조직목표와의 일치성	C 도서관 > J 도서관	0.86 > -0.43

주) **p*<0.05, ***p*<0.01

〈표 17〉 보상요인 사후검정에 따른 도서관간 서비스 감성적 차원 현재 인식치

요 인	도서관 평균값		평균차	서비스 감성적 차원 현재인식치 <i>t</i> -검정	
				<i>t</i> 값	평균차
보상요인 (급여 및 보수)	A 도서관 > B 도서관	-0.23 > -1.28	1.05*	-4.21***	-1.29
	C 도서관 > B 도서관	0.56 > -1.28	1.49**	-1.33	-0.30
	E 도서관 > B 도서관	0.81 > -1.28	1.53**	-2.35*	-0.51
	F 도서관 > B 도서관	1.60 > -1.28	1.33*	-2.37*	-0.73
	G 도서관 > B 도서관	0.53 > -1.28	1.72***	-3.78***	-1.09
	H 도서관 > B 도서관	0.67 > -1.28	1.35*	-1.22	-0.29
	I 도서관 > B 도서관	1.06 > -1.28	1.51**	-1.77	-0.39
J 도서관 > B 도서관	0.54 > -1.28	1.73***	-4.43***	-1.17	

주) **p*<0.05, ***p*<0.01, ****p*<0.001

G도서관, J도서관만이 각각 B도서관과 유의한 평균차를 나타내었다. 따라서, 위생요인인 급여 및 보상에 대한 차이가 서비스 품질에 영향을 미치기도 하고, 그렇지 않은 결과를 보여주고 있다.

가장 많은 도서관간 차이를 보인 것이 소속 기관에 대한 고용안정성 요인으로 이는 조사대상 도서관이 지자체 위탁, 직영도서관, 교육청 소속도서관 등 근무조건이 확연히 다르기 때문에 도출된 결과로 볼 수 있다. J도서관, H도서관, C도서관, G도서관 순으로 평균값이 높았으며 이에 유의한 차이를 보인 도서관은 〈표 18〉과 같다.

고용안정성 요인에 유의한 차이를 보인 도서관을 대상으로 서비스의 감성적 차원 현재인식치 *t*-검정 결과 〈표 18〉과 같이 H도서관-A도서관 사이에서 나타난 차이를 제외하고 모두 유의하지 않거나 역의 관계를 보여주고 있다. 따라서 위생요인인 고용안정성요인 수준에 따른 서비스의 감성적 차원에 대한 유의 확률은 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다.

다음으로 업무량, 상사 및 관리자, 동료 및 비공식커뮤니티 또한 그 차이가 유의하다고 나왔지만 서비스의 감성적 차원 현재 인식치 *t*-검정 결과 유의한 차이가 발견되지 않았다.

〈표 18〉 고용안정성 사후검정에 따른 도서관간 서비스의 감성적 차원 현재 인식치

요 인	도서관 평균값		평균차	서비스 감성적 차원 현재인식치 t-검정	
				t	평균차
고용 안정성	C 도서관 > F 도서관	0.32 > -1.07	1.39**	1.28	0.42
	G 도서관 > F 도서관	0.17 > -1.07	1.24*	-1.17	0.36
	H 도서관 > F 도서관	0.66 > -1.07	1.73**	0.16	0.43
	H 도서관 > A 도서관	0.66 > -0.44	1.10*	2.42***	1.00
	J 도서관 > A 도서관	0.94 > -0.44	1.38***	0.39	0.12
	J 도서관 > B 도서관	0.94 > -0.07	1.01*	-4.13	-1.17
	J 도서관 > D 도서관	0.94 > -0.46	1.40**	-4.30***	-0.93
	J 도서관 > E 도서관	0.94 > -0.53	1.47***	-2.91**	-0.66
	J 도서관 > F 도서관	0.94 > -1.07	2.01***	-1.58	-0.45
J 도서관 > I 도서관	0.94 > -0.30	1.24**	-3.41**	-0.78	

주) * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

4.3.3 직무만족과 서비스 품질간의 관계

종속변수의 어떠한 요인이 독립변수에 영향을 주는지를 파악하기 위하여 직무만족을 독립변수로, 서비스품질을 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무만족은 동기요인과 위생요인의 변수, 서비스품질은 앞서 진행된 분석과 같이 서비스의 감성적 차원 현재 인식치로 설정하였다. 회귀모형은 종속변수의 값을 추정 혹은 예측하기 위한 예측모형이지만, 여기에서는 종속변수인 성과로서의 품질이 직무만족에 어느 정도 영향을 주는가를 파악하는 것을 주목적으로 하였다. 즉 독립변수의 영향여부의 파악에 중점을 두었다. 이러한 방식을 채택한 이유는 독립변수 간의 상관관계를 동시에 고려하여 독립변수 각각의 고유한 영향을 파악하려 하였기 때문이다. 이를 위해 동기요인과 위생요인 각각을 채택한 두 번의 회귀분석을 실시하였다.

먼저 동기요인을 종속변수로 한 분석에서 직무자체, 개인의 성장과 발전가능성을 변수로

투입한 결과 $F(2,278) = 10.228$, $p<0.001$ 로 유의하였으며, 효과크기인 R^2 은 0.062로, 2개의 독립변수가 영향을 준 변수로 채택되었으며 다음과 같은 회귀 모형을 도출하였다.

$$\hat{Y} = 6.418 + 1.723X_1(\text{직무자체}) - 1.125X_2(\text{개인의 성장과 발전가능성})$$

주) \hat{Y} 는 서비스품질 서비스의 감성적 차원 현재인식치

독립변수인 직무자체 계수의 유의성을 검증한 결과 다른 변수(개인의 성장과 발전가능성)가 회귀식에 포함되어 있는 경우 유의한($t = 0.403$, $p<0.001$) 것으로 직무자체에 대한 만족감이 높아질수록 서비스의 감성적 차원 현재 인식치도 높아지는 것으로 나타났다.

위생요인에 대한 것으로, 직업 안정성, 조직요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량, 업무요인을 독립변수로 투입한 결과 $F(6, 274) = 4.169$, $p<0.001$ 로 유의하였으며, 효과크기 R^2 은 0.064

로, 6개의 독립변수가 아래 모형과 같이 유의한 영향을 준 변수로 채택되었다. 따라서 다음과 같은 회귀 모형을 도출하였다.

$$\hat{Y} = 6.423 - 1.345X_1(\text{직업안정성}) + 0.321X_2(\text{조직요인}) - 0.188X_3(\text{보상요인}) + 0.263X_4(\text{고용안정성}) + 0.598X_5(\text{업무량}) + 1.709X_6(\text{업무요인})$$

주) \hat{Y} 는 서비스품질 서비스의 감성적 차원 현재 인식치

독립변수인 업무요인 계수의 유의성을 검증한 결과 다른 5개 변수(직업 안정성, 직무요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량)가 회귀식에 포함되어 있는 경우 유의한 것으로 나타났다($t=3.134, p<0.01$). 따라서 업무요인이 높아질수록 서비스의 감성적 차원 현재 인식치도 높아진다고 할 수 있다.

마지막으로 위생요인으로 구분된 주변관계에 대한 것으로, 상사 및 관리자, 동료 및 비공식커뮤니티, 이용자와의 피드백을 독립변수로 삼은 결과 $F(3,277) = 3.655, p<0.05$ 로 유의하였으며, 효과크기 $R^2 = 0.028$ 로 3개의 독립변수가 아래 모형과 같이 유의한 영향을 준 변수로 채택되었다.

$$\hat{Y} = 6.464 - 0.166X_1(\text{상사및관리자}) + 0.433X_2(\text{동료및비공식커뮤니티}) + 1.092X_3(\text{이용자와의 피드백})$$

주) \hat{Y} 는 서비스품질 서비스의 감성적 차원 현재 인식치

이에 따른 유의성 검증결과 독립변수 이용자

와의 피드백의 계수는 다른 두 변수(상사 및 관리자, 동료 및 비공식 커뮤니티)가 회귀식에 포함되어 있는 경우 유의적인 것으로 나타났다($t=3.159, p<0.01$). 따라서 이용자와의 피드백에 대한 만족도가 높을수록 서비스품질의 서비스의 감성적 차원 현재 인식치가 높아진다고 볼 수 있다.

종합하여 보면, 서비스의 감성적 차원 현재 인식치에 대한 회귀분석결과 도출된 회귀식에 의하여 동기요인과 위생요인 모두 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 이는 각 변수의 상호작용 결과, 직원의 만족도인 두 요인이 높아질수록 서비스품질도 높아지는 것으로 판단된다.

4.4 토론

직무만족도 요인분석을 통해 총 11개의 요인이 추출되었으며, 직무자체, 개인의 성장과 발전가능성을 동기요인으로, 직업안정성, 조직요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량, 업무요인, 상사 및 관리자, 동료 및 비공식 커뮤니티, 이용자와의 피드백은 위생요인으로 구분하였다. 요인에 따른 일원배치분산 분석 결과 동기요인에서는 직무자체, 위생요인에서는 직업안정성, 조직요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량, 상사 및 관리자, 동료 및 비공식 커뮤니티에서 도서관간에 유의한 차이를 나타냈다. 유의한 차이를 바탕으로 가설검증을 진행한 결과는 다음과 같다.

동기요인인 직무자체 특히, 전문성, 기술의 적용, 과업중요성에 대한 만족도가 높을수록 서비스품질에 대한 이용자의 인식이 높은 것을 확인할 수 있었다. 위생요인은 조직요인, 특히

조직의 목표 일치성이 높을수록 서비스품질에 대한 이용자의 인식이 높은 것으로 나타났다. 그 외 요인에서는 유의한 차이가 발생하거나 그렇지 않은 경우가 측정되어 통계적으로 차이가 없는 것으로 확인되었다.

전체적인 다중회귀분석을 시행한 결과 도출된 회귀 모형에 의해, 동기요인과 위생요인 모두 이용자가 인식하는 서비스 품질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직원의 직무만족도가 높아질수록 서비스품질도 높아진다는 것을 의미한다.

측정한 결과에 의해 동기요인이 높을수록 이용자가 인식하는 서비스의 감성적 차원(AS) 현재 인식치는 높았으며, 위생요인의 경우 전체적으로는 서비스의 감성적 차원 현재 인식치와 상관관계에 있는 것으로 확인되었다. 그러나 서비스 품질이 도서관간 유의한 차이를 보이거나 그렇지 않은 경우를 동시에 나타낸 요인도 발견할 수 있었는데 특히, 도서관의 고용형태에서 오는 고용안정과 보상요인의 경우 두 위생요인이 높다고 서비스 품질이 높게 측정되지 않는다는 사실은 앞서 위생요인이 충족되지 않으면 불만에 영향을 주지만, 충족되었다고 만족에 영향을 주지 않는다는 Herzberg(1968)의 두 요인 이론과 일관된 결과를 확인할 수 있다. 이는 위생요인과 동기요인에 대한 상호작용의 존재가능성이 있으므로 향후 서비스 품질에 미치는 영향에 대한 추가연구가 필요한 것으로 판단된다.

또한 직무만족 일원배치분산분석 결과 유의한 차이를 보이지 않은 요인을 면밀히 살펴볼 필요가 있다. 개인의 성장과 발전가능성의 경우 이는 직원들이 인식하는 공공도서관의 사회

적 인식과 상황이 비슷한 양상을 띠어 발생한 것으로 판단된다. 현재의 공공도서관은 지방자치단체 등 정책주체의 불안정한 운영정책의 영향을 받음으로써 장기적인 전망을 갖기 어려운 조건이다. 특히, 설문응답자의 도서관 총 근무기간이 10년 이상이 20.5%인데 반하여 중간관리자급 이상이 12.6%로 직원들이 사원이라는 한 직급에 정체되어 있다고 볼 수 있는데 이러한 조건은 승진에 해당하는 위생요인과의 관계가 있어 승진이 충족되지 않았을 때 불만의 요소로 작용하는 것으로 해석된다. 분석결과에서도 확인 할 수 있듯이 동기요인과 위생요인은 유기적으로 상호작용하여 직무만족에 영향을 주고 있다. 따라서 정체된 조직사회에서 세분화된 직급체계를 두어 성취감을 고취시키거나, 다양한 피드백을 통해 소통과 인정의 욕구를 북돋우고, 소모임과 같은 활동을 장려하여 전문성을 강화하고, 개인의 성장을 돕는 등 위생요인을 통해 동기부여를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하여야 할 것이다.

본 연구에서 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관간 차이를 측정하기 위해 LibQual+TM 모형이 활용되었다. 그 결과 서비스의 감성적 차원 9개 항목 모두 유의한 차이를 보인 반면 정보통제차원과 도서관 공간차원의 도서관간 차이가 거의 없는 것으로 확인되었다. 이는 도서관 서비스에 대해 이용자가 자료나 도서관 공간에 대한 유형의 서비스보다 직원이 제공하는 무형의 서비스를 더 크게 인지한다는 것을 시사한다. 따라서 도서관 서비스 품질을 향상시키기 위한 방안으로 서비스의 감성적 차원인 신뢰감, 친절성, 신속성, 응답성, 정확성, 문제해결능력 등을 높여야 하며, 이는 직접적인 서

비스를 제공하는 직원의 능력과 태도, 만족감에 의해 결정된다고 볼 수 있다. 따라서 도서관의 고객이 만족하고 이를 기반으로 도서관에 대한 인식이 강화되는 경영을 위해 조직의 목표 공유와 교육을 통해 직원들로 하여금 진정성 있는 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 할 것이다.

향후에도 도서관 환경 변화에 따른 정보서비스 제공 기관 간 경쟁이 증가하고 경영에 대한 변화가 불가피하기 때문에(김기영 2008) 도서관의 고객 만족 경영을 위한 서비스 품질을 향상하기 위해서는 내부 인적자원관리 즉, 직원의 직무만족에 대한 제고가 필요한 것으로 판단된다.

5. 결 론

본 연구는 공공도서관 직원의 직무만족도와 이용자 관점에서의 서비스 품질을 성과로 간주하여, 이들간의 관계를 밝히는 것을 목적으로 하고 있다. 이를 위해 직무만족에 대한 동기요인과 위생요인 개념을 기반으로 도서관 직원의 만족감의 차이가 서비스 품질과 일치할 것이라는 연구모형을 제시하였다. 이를 검증하기 위해 서울, 인천, 경기 지역의 공공도서관 10곳에 근무하는 직원과 이용자를 대상으로 설문조사를 통해 자료를 수집하고 실증분석을 하였다. 본 연구의 결과를 토대로 얻어진 결론을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 측면에서 직원의 경우 급여 200만 원 이하가 59%, 고용형태의 경우 45%가 계약직 상태이며 직위 상 일반사원이

86.8%에 해당하는 것으로 파악되었다. 또한, 직원 중 73.8%가 해당 도서관에 근무한 경력이 3년 미만으로, 이는 계약 기간 만료나 이직, 부서이동 등의 이유로 근무 기간이 짧은 것으로 해석된다. 도서관의 훈련된 인력이 유출됨으로써 서비스의 공백이 초래되고, 이에 대한 새로운 인력에 대한 훈련 및 자원의 소모가 발생할 수 있는 요소이다.

둘째, 서비스 품질에 대한 이용자의 현재 인식치에 대한 일원배치분산분석 결과 서비스의 감성적 차원 9개 항목 모두 도서관간 유의한 차이를 발견할 수 있었으나 정보통제 차원에서는 홈페이지 정보접근성과 인쇄 및 전자저널, 도서관 공간차원에서는 접근성만이 유의한 차이를 보여주었다. 이는 직원을 통해 진행되는 대면 서비스를 이용자가 더 크게 인식한다는 것을 나타내고 있다.

셋째, 직무만족도 일원배치분산분석에서 동기요인인 직무자체, 위생요인인 직업안정성, 조직요인, 보상요인, 고용안정성, 업무량, 상사 및 관리자, 동료 및 비공식 커뮤니티에서 도서관간에 유의한 차이를 보였으며, 또한 이 요인들을 대상으로 가설 검증 결과 동기요인인 직무자체와 위생요인인 조직요인은 서비스의 감성적 차원에 유의한 차이를 보였고 직업안정성의 경우 역의 관계가 나타났다. 이외에 다른 요인들은 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 못하였는데 이 같은 결과는 다른 요인간의 상호작용으로 인해 서비스 품질에 영향을 주는 것으로 파악된다. 다중회귀분석을 통해 직무만족의 두 요인 모두 서비스의 감성적 차원 현재 인식치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 의미는 직무만족 요인이 서비스 품질에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다는 데에 있으나, 한계점으로는 연구표본이 서울, 인천, 경기지역 10개의 도서관을 대상으로 진행하여 연구결과를 전국적으로 일반화하기에는 어려움이 있으며, 도서관 내 사서직을 포함한 직원 전체에 대한 측정이 진행됨으로써 고용의 조건 및 업무영역 등의 변수가 고려되지 않아 세분화된 분석을 통한 연구를 향후 과제로 남겨놓았다는 점이다. 또한 직무만족에

대한 분석 시 동기요인에서 도서관간에 유의한 차이가 많지 않았는데, 이는 공공도서관의 직원들이 인식하는 현 수준이 도서관 간에 비슷한 양상을 띠고 있어 발생한 것으로 판단된다.

이에 향후 연구에서는 도서관 특성에 따른 표본을 확대하여 그룹 간 차이를 분석할 필요가 있으며, 요인 간 상호작용이 서비스품질에 작용하는 영향 등 보다 세분화된 연구 분석을 통해 도서관 직무 개선과 효과적인 운영에 대한 적용방안을 발전시켜 나가야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강성철, 김판석, 이종수, 진재구, 최근열. 2014. 『새 인사행정론』 제8판. 서울: 대영문화사.
- 국가도서관통계시스템. [online]. [cited 2015.2.2]. <<http://www.libsta.go.kr>>.
- 김기영. 2008. 이용자 대체용어로서 고객 개념에 대한 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 235-253.
- 김수진, 김유승. 2012. 운영방식과 고용형태에 따른 공공도서관 사서의 직무만족도에 관한 연구: 대구광역시 소재 공공도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 23(4): 261-282.
- 김종찬. 2012. 관종별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 137-155.
- 류주현, 이상복. 2012. LibQUAL+를 적용한 공공도서관 서비스 품질 평가에 관한 연구: 서울시 소재 민간위탁 공공도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 23(2): 271-294.
- 박선경, 양승범, 송민혜. 2011. 동기부여와 직무만족의 관계에 관한 연구: 지방공무원을 대상으로. 『국정관리연구』, 6(2): 171-198.
- 부제만, 윤우현. 2011. 서비스업종에 따른 내부고객의 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향. 『대한경영학회 춘계학술발표대회 발표논문집』, 267-279.
- 신유정. 2014. 학교도서관 사서직원의 직무만족도가 이용자의 서비스품질 인식 및 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 고용형태를 중심으로. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원.
- 이영면. 2011. 『직무만족의 의미와 측정』. 서울: 경문사.
- 조영주, 백종만. 2013. 관계적 직무환경이 서비스 품질에 미치는 영향과 직무만족도의 매개효과. 『한국사회복지행정학』, 15(2): 115-141.

- 한국도서관협회 도서관편람 편찬위원회. 2009. 『도서관편람』. 서울: 한국도서관협회.
- 한장협, 김관수. 2012. 직무만족이 서비스품질, 고객만족 및 고객충성에 미치는 영향: 대구광역시 지방공기업을 대상으로. 『대한경영학회지』, 25(5): 2317-2340.
- ARL. 2015. History of LibQUAL+®. [online]. [cited 2015.9.5]. <<http://www.libqual.org>>.
- Cook, C. and B. Thompson. 2005. LibQUAL+™ Qualitative grounding: 22 items and a box. LibQUAL+™ *International Workshop*, The Royal Military College of Science, Cranfield University, Shrivenham, UK, January 20-21. [cited 2015.9.5]. <<https://www.libqual.org/publications>>.
- Cranny, C. J., P. C. Smith, and E. F. Stone. 1992. *Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs and How It Affects Their Performance*. New York, NY: Lexington Books
- Grönroos, C. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implication." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Gruneberg, M. M. 1979. *Understanding Job Satisfaction*. UK: Weatherby Woolnough.
- Hackman, J. R. and E. E. Lawler III. 1971. "Employee reactions to job characteristics." *Journal of Applied Psychology*, 55: 259-286.
- Hackman, J. R. and G. R. Oldham. 1975. "Development of the Job Diagnostic Survey." *Journal of Applied Psychology*, 60: 159-170.
- Hallowell, R., L. A. Schlesinger, and J. Zornitsky. 1996. "Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management." *Human Resource Planning*, 19: 20-31.
- Herzberg, F., B. Mausner, R. O. Peterson, and D. F. Capwell. 1957. *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*. Pittsburgh: Psychological Service of Pittsburgh.
- Herzberg, F., M. Bernard, and B. B. Snyderman. 1959. *The Motivation to Work*. New York, NY: Wiley.
- House, R. J., A. C. Filley, and S. Kerr. 1971. "Relation of leader consideration and initiating structure to R & D subordinates' satisfaction." *Administrative Science Quarterly*, 16: 19-30.
- Hunter, B. and R. Perret. 2011. "Can money buy happiness? A statistical analysis of predictors for user satisfaction." *The Journal of Academic Librarianship*, 37(5): 402-408.
- Kanter, R. M. 1977. *Men and Women of the Corporation*. New York: Basic Books.
- Kipnis, D. 1964. "Mobility expectations and attitudes toward industrial structure." *Human Relations*, 17: 57-71.
- Koontz, C. and B. Gubbin. 2011. *IFLA Public Library Service Guidelines*, 2nd, completely revised

- edition. 장혜란 역. 2011. IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인 (개정판). 서울: 도서관협회.
- Larson, E. 1982. *Employee commitment to an organization and the effects of perceived ease of movement*. Unpublished doctoral dissertation, State University of New York at Buffalo.
- Lawler, E. E. III. 1971. *Pay and Organizational Effectiveness*. New York, NY: McGraw-Hill Book Co.
- Lewin, K., R. Lippette, and R. K. White. 1939. "Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates." *Journal of Social Psychology*, 10: 271-299.
- Parasuraman, A., V. Zeithmal, and L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Reynolds, L. G. and J. Shister. 1949. *Job Horizons: A Study of Job Satisfaction and Labor Mobility*. New York: Harper and Brothers.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin. 1969. *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, IL: Rand McNally Co.
- Snipes, R. L., S. L. Oswald, M. LaTour, and A. A. Armenakis. 2005. "The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis." *Journal of Business Research*, 58(10): 1330-1339.
- Warr, P. B. and T. Wall. 1975. *Work and Well Being*. Harmondsworth: Penguin.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Bu, Jeman and Uhyeon Youn. 2011. "Impact on job satisfaction of the internal customer service quality of the service sector." *Journal of the Korean Management*, 267-279.
- Cho, Youngju and Jongman Paik. 2013. "Effects of Service Quality on Relational Job Environment and mediation effects of Job satisfaction." *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 15(2): 115-141.
- Han, Janghyup and Pansoo Kim. 2012. "The Effect on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty by Job Satisfaction: based on Dae-gu City's local public Enterprises." *Korean Journal of Business Administration*, 25(5): 2317-2340.
- Kang, Seongcheol, Panseok Kim, Jongsu Lee, Jaegu Chin and Geunyeol Choi. 2014. *New Personnel Administration* (8th ed). Seoul: DaeYeongmunhwasa.
- Kim, Giyeong. 2008. "A Theoretical Study on the Concept of 'Customer' as a Replaced Term

- with User.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 235-253.
- Kim, Jongchan. 2012. “A Study on Correlation between Work Environment Factors and Job Satisfaction of Librarians Working in Different Types of Libraries.” *Korean Library And Information Science Society*, 43(2): 137-155.
- Kim, Sujin and Yuseung Kim. 2012. “A Study on Public Librarians’ Job Satisfaction by Management and Employment Styles: Focused on Public Libraries in Daegu Metropolitan City.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(4): 261-282.
- Korean Library Assoiation. 2009. *Korean Library Standard*. Seoul: Korean Library Assoiation.
- Lee, Yeongmyeon. 2011. *The meaning and measurement of job satisfaction*. Seoul: Gyeongmunsa.
- Park, Seongyeong, Seungbeom Yang, and Minhye Song. 2011. “A Study on the Relationship between motivation and job satisfaction: Targeting local government officials.” *Journal of Governance Studies*, 6(2): 171-198.
- Ryu, Juhyeon and Sangbok Lee. 2012. “A Study on the Service Quality Evaluation of Public Libraries by the Use of LibQUAL+: The Case of Public Libraries in Seoul that Contracting Out to Private Sector.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 23(2): 271-294.
- Sin, Yujeong. 2014. *A study on effects of job satisfactions of librarians in school libraries on user’ satisfactions and perspectives on service qualities: Focused on Employment Types*. Unpublished master’s thesis, Sungkyunkwan University.