

도서관사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향

The Effect of a Librarian's Organizational Commitment and Organization Citizenship Behavior on Organizational Effectiveness

유평수 (Pyeong-Su Yu)*

최흥식 (Heung-Sik Choi)**

초 록

본 연구의 목적은 도서관 사서의 조직 헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향을 분석하는데 있다. 이를 위해 도서관 사서의 헌신성, 조직시민행동, 조직효과가 사서의 연령, 사서경력, 그리고 고용형태에 따라 어떠한 차이가 있는지를 고찰하였으며, 세 변인 간의 상관관계 및 사서의 헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과와 논의를 토대로 얻어진 결론은 다음과 같다. 첫째, 도서관 사서의 연령에 따른 조직시민행동의 수준은 다른 집단보다 50세 이상이 더 높고, 조직효과의 수준은 29세 이하 집단이 높게 나타났다. 사서경력에 따른 조직시민행동은 15년 이상이 다른 집단보다 높은 수준이며, 조직효과는 1년 미만이 5~15년 미만보다, 15년 이상 집단이 5~15년 미만보다 높다. 고용형태에 따른 조직효과는 정규직보다 계약직 직원이 더 높다. 둘째, 변인들 간의 가장 높은 정적 상관은 유지적 헌신과 헌신성 전체, 비불평적 행동과 조직시민행동 전체, 양심적 행동과 조직시민행동, 적극적 행동과 비불평적 행동의 순으로 높다. 셋째, 조직효과에 영향을 미치는 요인은 조직헌신성에서는 정서적 헌신이고, 조직시민행동에서는 적극적 참여행동이다. 조직효과에 대해 조직헌신성은 5.6%의 설명력을, 조직시민행동은 13.4%의 설명력을 가지고 있다. 조직효과에 영향을 미치는 주요 변인 중의 하나인 조직헌신성 수준을 높이기 위해서 조직의 리더는 정서적 헌신에 해당되는 소속감, 애착심, 가족적 친밀감을 형성하는데 노력해야 할 것이다. 조직시민행동 수준을 향상시키기 위해 사서들의 개인적 성장과 발전에 특별한 관심과 배려가 필요하며, 부서의 각종 행사에 적극적으로 참여할 수 있는 환경을 마련하는데 노력을 기울여야 할 것이다.

ABSTRACT

This study aims to explore the effect of a librarian's organizational commitment and Organization Citizenship Behavior (OCB) on organizational effectiveness in libraries. The following conclusions were drawn from the research procedures and data analysis. First, the librarian's organizational commitment make no difference by age level. The librarian's organizational commitment makes no difference by career. The librarian's organizational commitment and organization citizenship behavior make no difference by employment status. Second, the highest correlation is maintain commitment factor and all of the commitment. The second high correlation is sportsmanship behavior factor and all of the organization citizenship behavior. The third high correlation is conscientiousness behavior factor and all of the organization citizenship behavior. Third, the organizational effectiveness is affected 13.4% by a librarian's organization citizenship behavior, 5.6% by librarian's organizational commitment.

키워드: 도서관사서, 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과
librarian, organizational commitment, organization citizenship behavior (OCB),
organizational effectiveness

* 전주대학교 사범대학 교육학과 교수(yps0403@jj.ac.kr) (제1저자)

** 전주대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(choi6367@hanmail.net) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2016년 2월 19일 ■ 최초심사일자: 2016년 2월 24일 ■ 게재확정일자: 2016년 4월 28일
■ 정보관리학회지, 33(2), 7-32, 2016. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.2.007]

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

조직은 주어진 상황에서 일정한 목표를 달성하기 위하여 함께 일하는 사람들의 집단이라고 한다(Campbell, Corbally, & Ramseyer, 1966). 조직의 목표를 효율적으로 달성하고 그 기능을 효과적으로 발휘하기 위해서는 함께 일하는 사람들의 자세와 태도가 중요하다. 그 자세와 태도에는 여러 가지 요소들이 있지만 그 중에 그들이 보이는 조직에의 헌신성과 조직시민행동은 매우 의미 있는 요소라고 할 수 있다. 도서관 조직에서도 목표 달성과 조직 기능의 효과성 제고를 위해서는 함께 일하는 사람들 즉, 사서들의 헌신과 조직시민행동 없이는 불가능하다.

도서관 조직의 목표 중 하나는 고객의 만족도를 높이는 것이기 때문에 그들과 직접적인 대면 관계에 있는 사서들의 역할이 무엇보다 중요하다. 따라서 사서들의 헌신성과 그들의 조직시민행동 유형이 고객의 만족 수준과 직결되며 조직 효과에도 그대로 나타난다고 할 수 있다.

조직효과와 결정요인에 대한 내용은 다양하다. Locke와 Latham(1990)은 조직효과성은 조직 구성원들의 목표설정과 내용에 대한 우호적인 태도가 영향을 주기 때문에 조직 구성원의 태도가 주요 결정요인이라고 제시하였다. Daft(1989)는 효과성 기준 선택에 영향을 주는 요인은 지도자영향, 목표측정가능성, 조직의 발전 단계, 환경적 조건이라고 주장하였다. Cameron(1986)은 효과성의 의미를 파악하고 그것을 측정하는 일이 매우 모호하고 어렵지만, 모든 조직 이론들이 조직의 목표를 효과적으로 수행했는지

를 확인하고 산출하는 일에 궁극적인 목적을 두고 있기 때문에 그 효과성이 조직분석의 핵심 개념으로 자리 잡고 있다고 하였다. Champion(1975)은 조직효과성이 조직권위구조, 의사전달 유형, 감독형태 및 조직구성원의 사기 등에 의해 결정된다고 하였다.

조직헌신에 대한 연구는 1960년대 이후부터 다양하게 진행되었다. Kushman(1992), Mowday, Porter, & Steers(1982)는 조직헌신에는 개인에게 제공되는 어떤 특별한 의미와 중요성을 갖는 상대와의 심리적 연합 혹은 동일시(identification)의 의미가 함유되어야 한다고 하였고, O'Reilly & Chatman(1986)은 조직헌신은 내적인 동기와 관련이 있다고 하였으며, Al-Meer(1989), Firestone, Rosenblum, & Webb(1987), Porter, Steer, Mowday, & Boulian(1974)은 조직헌신은 다중 헌신(multiple commitments) 또는 다중 몰입의 대상이 다를 수 있다는 입장이라고 하였다. 이러한 조직헌신성에 관한 최근 국내 연구경향은 첫째, 조직헌신과 다른 변인간의 관계 및 영향을 분석하는 연구들이다(김지은, 2006; 박균열, 2008; 유평수, 2012a; 정일화, 2009; 최정수, 2012). 둘째, 조직헌신성에 영향을 미치는 주요인들이 무엇인지를 탐색하는 연구(김정희, 문혁준, 2006) 등이다. 이전에 이미 조직헌신을 개념화하거나 측정도구를 개발하는 연구들(노종희, 2004; 박인심, 2006; 이성은, 2005)이 진행되어 이런 개념과 도구들을 활용한 다양한 연구들이 진행되어 왔다.

한편, 조직시민행동(organizational citizenship behavior: OCB)이란 자유 재량적이며 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 또는 명시적으로 인식되지 않으며 조직의 효과적인 기능을

들은 구성원 개인들의 행동 즉, 조직에 의해 공식적으로 규정되어 있지는 않지만 조직 구성원 스스로가 행하는 자발적인 행동으로 조직의 효율성 증진에 기여하는 행동을 말한다(Organ, 1988). 즉, 조직 내의 직무와 직접적으로 관련이 없으면서 공식적으로 요구되지 않는 직무외의 제반행동으로 장기적으로는 직무성과나 조직유효성에 지대한 영향을 미치는 자유재량적인 행동이다(Organ, 1994). 우리나라에서의 조직시민행동에 대한 연구는 조직효과에 영향을 주는 여러 핵심가치들(효능감, 리더십, 공정성, 자존감, 조직몰입, 조직문화, 사회자본, 감성지능, 임파워먼트 등)과의 결합하여 그 크기를 측정하는 연구들(나상억, 장동운, 2009; 박은미, 강중수, 2015; 박재춘, 김성환, 2015; 방은영, 2014; 오봉희, 2015; 윤대혁, 정순태, 2006; 정현우, 김창호, 2007; 한나영, 김영조, 2011)이 대부분을 차지하고 있으며, 연구 대상은 유통업, 항공사, 보험회사, 간호사, 공무원, 노인요양시설, 사회복지기관 근로자 등이 주를 이루고 있는 것으로 나타났다.

조직을 운영하는 주체들은 조직목표가 얼마나 잘 달성되고 있는지에 지대한 관심을 가지게 된다. 따라서 조직의 성과나 조직목표의 달성여부를 측정하는 가장 대표적인 기준으로 효과성 개념을 도입해 왔다. 왜냐하면 그것은 조직성과를 측정하는 수단이 될 뿐 아니라 조직을 서로 비교하는 가시적인 결과치를 제공해주기 때문이다. 조직효과를 측정하는 변인으로는 조직문화, 조직풍토, 지도성, 구성원의 임파워먼트, 조직헌신, 조직시민행동 등 다양하다. 이러한 변인들 중에 공식적인 보상과 별개로 이루어지는 구성원 개인의 자발적 행동 즉, 조직시민행동과 조직

목표나 가치에 대한 신뢰감의 표현이라고 할 수 있는 구성원의 조직 헌신성이 조직효과에 미치는 영향을 알아보는 것은 조직의 성장과 발전에 필수적인 과정으로 여겨진다. 다시 말해, 구성원의 공식적인 역할 외 활동이나 조직의 가치를 내면화하는 작업을 효과적으로 관리하고 그들로부터 긍정적인 태도와 행동을 이끌어낼 경우, 조직의 효과성에 미칠 영향이 어느 정도인지를 계량적으로 탐색하는 일은 대단히 중요하다.

이상의 세 가지 개념, 즉 조직시민행동, 조직헌신성, 조직효과성을 연구의 핵심 키워드로 설정하고 선행연구들을 분석한 결과, 조직시민행동에 대한 연구들이 활발히 이루어지고는 있었지만, 조직헌신성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구는 신재흡(2008)의 것이 유일하였다. 조직효과를 측정하기 위한 변인으로 조직헌신성과 조직시민행동을 동시에 독립변인으로 투입한 연구는 아직 찾아보기 어려운 실정이다. 즉, 조직헌신성과 조직시민행동을 독립변인으로 하고 조직효과를 종속변인으로 설정하여 그 관계를 분석한 연구는 거의 찾아볼 수 없다. 더욱이 이 세 가지 주요 변인, 즉, 조직헌신성, 조직시민행동, 그리고 조직효과를 핵심 개념으로 삼고 연구대상을 도서관사서로 설정한 연구는 찾아보기 어렵다. 다시 말하여 도서관사서의 헌신성과 조직시민행동 수준을 높이기 위한 과학적 분석이나 두 변인이 조직효과에 어느 정도 영향을 주는지에 대한 경험과학적 접근이 이루어지지 않은 게 현실이다. 이에 본 연구에서는 대학도서관과 공공도서관에 근무하는 사서들의 조직헌신성과 조직시민행동 수준이 조직효과에 어떤 영향을 미치는지를 분석하는데 목적을 두고 있다.

1.2 연구의 범위 및 내용

본 연구의 목적은 도서관사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향을 분석하는데 있다. 이를 위하여 지역소재의 도서관에 근무하는 사서를 대상으로 설문조사하였다. 선정된 도서관은 지역의 대학도서관과 공공도서관이며, 설문분석은 세부적 지역과 관중별로 구분하지 않고 통합 처리하였다. 그 이유는 전북지역의 특성상 '조직'이라고 볼 수 있는 규모의 도서관이 이들 뿐이었고, 세부적으로 구분하여 처리한 결과, 의미 있는 내용을 찾을 수 없었으며, 조직효과를 극대화시키는 일에는 모든 도서관이 동일하다고 판단되었기 때문이다. 또한 조직헌신성이나 조직시민행동, 조직효과와 관련된 내용이 조직과 사서의 입장에서 매우 민감한 사안이라는 점도 고려하였다.

본 연구의 내용은 첫째, 도서관 사서의 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과는 사서의 연령, 사서경력, 그리고 고용형태에 따라 어떤 차이가 있는지, 둘째, 도서관 사서의 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과 간의 관계는 어떠한지, 셋째, 도서관 사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향은 어느 정도인지를 핵심 내용으로 하여, 이를 분석하는데 주력하였다.

2. 이론적 배경

2.1 조직헌신성과 조직시민행동

조직헌신(성)(organizational commitment)은 조직 및 직무와 관련된 구성원의 태도와 행

동을 연구하는데 직무분석보다 유용한 개념으로 자리 잡기 시작했다(Al-Meer, 1989). 이는 조직헌신이 조직의 목표와 가치를 반영하여 비교적 안정적인 반면에 직무만족은 상황과 환경 변화에 상대적으로 쉽게 변할 수 있기 때문으로 판단된다.

이러한 조직헌신성에 대하여 Mowday, Porter, & Steers(1982)는 자신이 속한 조직의 가치를 내재화하여 한 조직에 적극적으로 개입하는 것으로, 조직에 대한 동일시나 충성의 표현으로 보았고, Porter et al.(1974)은 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위한 노력 의지, 그리고 조직의 구성원으로서 남아 있으려는 강한 열망이 포함된 개념으로 파악하였다. 또한, Salancik(1981)는 개인이 그의 행위에 구속되어 그 행위를 통해 활동과 관여를 유지시키는 신념에 구속되는 상태라고 정의했다.

조직헌신유형은 Al-Meer(1989)가 제시한 세 가지 유형, 즉 유지적 헌신(continuance commitment), 정서적 헌신(affective commitment), 규범적 헌신(normative commitment)이 많이 적용되어 사용된다. 유지적 헌신은 조직이탈 관련 비용에 기반을 둔 조직 구성원의 지속적인 조직 잔류 희망 성향을 의미한다. 타산적·효용 극대주의적 관점을 반영하는 근속헌신은 조직이탈로 인한 고도의 개인적인 희생(경제적·비경제적 손실)에 대한 조직 구성원의 인식과 매력적인 고용 대안의 부재에 대한 조직 구성원의 인식의 함수 관계에 있다(Culpepper, Gamble, & Blubaugh, 2004; Jaros, 1995). 정서적 헌신은 자생적인 애착에 기반을 둔 조직에 대한 조직 구성원의 긍정적인 심리적 상태를 의

미한다(AI-Meer, 1989; Bergami & Bagozzi, 2000; Cheng & Stockdale, 2003). 따라서 정서적 헌신은 조직생활을 통해 형성되는 조직에 대한 자부심, 관여, 유대감, 충성심, 소속감, 행복, 감정적 매력 등과 같은 정(情)적인 측면을 반영한다(Bergami & Bagozzi, 2000). 규범적 헌신은 규범의 내재화에 기반을 둔 조직에 대한 조직 구성원의 의무감이나 사명감 또는 도덕적 책임감을 의미한다(Cheng & Stockdale, 2003). 이러한 규범적 헌신의 관점은 조직헌신을 “조직의 목표와 이해관계를 충족시키기 위한 행위를 유발시키는 내재화된 규범적 압력의 총체”로 이해한 Wiener(1982)의 연구와 매우 유사한 맥락에 있다(최홍식, 유평수, 정세민, 2015).

조직시민행동(organizational citizenship behavior: OCB) 개념은 초기 직무만족과 성과와의 관계규명 연구에서 역할 외(extra-role) 업무수행이 조직성과에 미치는 영향이 어떠한지를 밝히려는 시도에서 시작되었다. 조직시민행동은 Organ과 그의 동료들이 1980년대 초반 이 용어를 사용하면서 처음 등장하였으며, 그 이후 조직 내 자발적인 역할 외 행동에 관심을 가진 연구자들이 관심을 가지면서 본격적으로 연구 테마로 삼기 시작하였다. 한편, OCB와 유사한 개념으로는 역할 외 행동, 친사회적 조직행동, 맥락적 업무수행의 용어들이 사용되고 있으며 이에 대한 연구도 학자들 간에 활발히 연구가 진행되고 있다.

조직시민행동에 대한 정의는 학자들마다 다양하게 나타나지만, Organ(1988)이 제시한 정의와 구성요소가 보편적으로 인용되고 있다. 그는 조직시민행동이란 “구성원들의 자유재량적인 행동으로서 공식적인 보상 체계에 의해 직

접적으로 또는 명시적으로 인식되는 행동은 아니지만 조직의 효과적 기능을 촉진하는 행동”을 뜻한다. 여기에서 ‘자유 재량적’이란 조직과의 고용계약이나 직무기술서 등에 규정되거나 명시된 역할이 아니라 개인 선택의 문제이며 이러한 행동을 하지 않는다고 해서 제재가 가해지는 것은 아니라는 의미이다(방은영, 2014).

그러나 ‘자유 재량적’과 ‘비공식적 보상 체계’의 모호성 때문에 1997년에 Organ은 조직시민행동을 “과업성고가 일어나는 사회적이고 심리적인 환경을 지지하는 노력”으로 재정의 하였다. Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach (2000)는 조직시민행동을 명확한 보상이 제시되어 있지 않지만 직무역할을 넘어선 혁신적이고 자발적인 행동이라고 정의하였다. 국내 연구자 중 문형구, 김경석(2006)은 조직시민행동을 종업원들이 징계나 공식적 보상에 대한 염려나 부담 없이 그 제공과 철회를 선택할 수 있는 일군의 비공식적 공헌들을 설명하기 위해 만들어진 용어라고 하였다. 본 연구에서는 연구자들의 정의를 종합하여 조직시민행동을 “구성원들이 공식적인 업무 활동 외에 조직 내에서 타인이나 조직 전체의 이익을 위해 행하는 자발적인 활동”으로 규정하고자 한다.

조직시민행동의 하위차원은 다양한 요인들이 있지만, 여러 연구자들에 의해 많이 인용되고 있는 Organ(1988)의 5가지 하위차원, 즉, 이타적 행동(altruism), 양심적 행동(conscientiousness), 배려적 행동(courtesy), 적극적 참여행동(civic virtue), 비불평적 행동(sportsmanship)을 중심으로 살펴보고자 한다(LePine, Erez, & Johnson, 2002).

이타적 행동은 조직에 관련된 과업이나 문제

를 가진 타인을 돕는 자유재량적인 행동들을 말하는데, 업무량이 많은 동료들 도와주거나 결근한 동료의 업무를 대신 수행하는 등 타인을 자발적으로 도와주는 행동을 의미한다. 양심적 행동은 출퇴근시간 준수, 규칙과 규정 준수, 회사 물자 절약 등 조직에서 요구하는 최소한의 역할 이상을 자발적으로 수행하고자 하는 것을 말한다. 배려적 행동은 다른 사람들과의 관계에서 예의바른 행동을 하는 것으로서 그들과의 관계에서 문제가 발생하지 않게 배려하거나 도와주는 행동을 의미한다. 적극적 참여행동은 조직생활에 책임감 있고 능동적으로 조직의 각종 활동에 적극 참여하는 것을 말하며 회사에 도움이 되는 각종 회의나 행사에 참여하고, 조직의 변화에 동참하는 행동들이 이에 속한다. 비불평적 행동은 회사의 여건이 다소 만족스럽지 않고 문제가 있더라도 불평불만을 제기하지 않고 참아내는 종사자의 의지를 말한다(김영조, 2008; 조미경, 2010; Podsakoff et al., 2000).

조직시민행동의 5가지 하위 차원을 Williams & Anderson(1991)은 행위의 대상에 따라 두 범주로 구분하고 있는 바, 이타적 행동과 배려적 행동은 개인 지향적 조직시민행동에, 양심적 행동, 적극적 참여행동, 그리고 비불평적 행동은 조직 지향적인 조직시민행동에 포함된다고 하였다.

2.2 조직효과성

조직효과성은 조직이론 및 관리에서 매우 중요한 핵심개념인 동시에 연구주제로서 조직을 평가하는 가장 대표적인 기준으로 삼고 있지만 조직이나 목표를 보는 관점이 다양하고 그 측정이 어렵기 때문에 모든 조직에 보편적으로

적용되는 효과성을 정의하는 것이 불가능하다(Campbell, 1977). 실제 연구에서 사용되는 조직의 효과성을 한마디로 정의하기도 어렵다. 그 이유는 효과성의 개념뿐만 아니라 효과성을 측정하는 기본 틀마저 학자들마다 다르게 채택하고 있기 때문이다(최홍식, 유평수, 정세민, 2015). 그러나 효과성이란 개념은 공식적 조직의 성과를 측정하는 수단이 되고, 모든 조직 활동의 주요한 평가기준이 됨과 동시에 조직연구자들에게는 조직을 비교하는 개념적인 틀을 제공해 줄 수 있기 때문에 현실적으로 적용할 효과성의 개념화가 필요하다(임채숙, 2009).

조직효과성은 조직의 운영이 얼마나 잘 되고 있으며 조직목표가 얼마나 잘 달성되고 있는가를 나타내는 개념으로서 조직의 성과를 평가하는 기준이다. 따라서 조직효과성은 조직구성원에 의해 ① 형성된 가치(value)와 신념(beliefs), ② 조직이 사용하고 있는 정책(policies)과 관행(practices), ③ 핵심가치와 신념, 정책과 경영관행, 경영환경 등 이 세 가지의 상호관계 함수에 의해 결정된다고 하였다(Denison, 1990). 또한, 조직효과성의 평가지표는 경제적 성과지표보다는 접근이 용이한 심리적 성과지표가 실생활에 유용하기 때문에 이와 관련된 연구들이 많다고 하였다(Dalton, Todor, Spendolini, Fielding, & Porter, 1980).

몇몇 학자들의 조직효과성에 대한 정의를 살펴보면, Etzion(1964)은 조직은 사회적 단위로서 효과성과 효율성이 최대화되어야 한다면 조직의 실제적 효과성은 조직이 목표를 달성하는 정도에 따라 결정된다고 정의하였다. Drucker(1993)는 능률은 일을 바르게 하는 것이고 조직효과성은 성공의 기초이자 올바른 일을 하는

것이라고 하였다. 또한 조직효과성은 희소가치가 있는 자원을 획득하기 위해서 환경을 개척해나가는 조직의 능력이라고 하였다. Hoy & Ferguson(1985)은 다차원적 개념 접근을 통해 조직효과성의 지표를 혁신성, 학문적 성취, 응집성, 그리고 조직 몰입 등으로 제시하였다.

한편, 조직효과성을 측정하는 변인으로 유평수(2012b)는 내재적 직무만족, 외재적 직무만족, 생산성, 조직몰입을, 김선욱(2004)은 조직적응성, 직무성과, 직무만족도, 조직혁신도를, 조평호(1999)는 적응성, 생산성, 직무만족, 헌신 등 4개 요인을 설정하였다. 선행연구자들의 조직효과성 측정 준거 가운데 4개의 요인, 즉 직무만족, 조직생산성, 조직몰입(조직책무), 적응성(이직의도)이 가장 많이 사용되고 있다. 조직효과성의 성과지표를 경제적 성과와 심리적 성과로 구분할 때, 본 연구에서는 경제적 성과지표인 조직생산성을 제외하고 심리적 성과 측면에 국한하고 있다. 선행연구들을 분석한 결과, 조직효과성 측정변인의 핵심개념 가운데 조직만족도나 직무만족도가 공통적인 개념으로 포함되어 있으며, 그것의 측정내용은 업무만족, 업무의 보람,

임금수준 등에 대한 것이다. 따라서 조직효과성의 측정 지표는 직무만족 요인을 포함하여 조직책무와 이직의도 요인으로 설정하였다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구의 대상은 전북지역의 대학도서관과 공공도서관을 모집단으로 하여 대학도서관 4곳, 공공대학도서관 6곳을 모집단으로 하여 비확률적 표집(nonprobability sampling) 방법의 하나인 목적표집(purposeful sampling) 방법을 적용하였으며, 총 150명(대학도서관에 50명, 공공도서관에 100명)을 설문조사하였다. 본 조사는 2015년 1월 2일 ~ 2월 28일까지 기관장의 협조를 받아 도서관을 직접 방문하거나 이메일을 통해 설문지를 배포·수집하였다. 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 설문지 2부를 제외한 148부를 통계처리 하였다. 조사 대상자의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사 대상자의 인구통계학적 특성

구분		N	%
연령별	29세 이하	37	25.0
	30~39세	50	33.8
	40~49세	32	21.6
	50세 이상	29	19.6
사서경력별	1년 미만	10	6.8
	1~5년 미만	53	35.8
	5~15년 미만	33	22.3
	15년 이상	52	35.1
고용형태별	정규직	125	84.5
	계약직	23	15.5
(합)계		148	100

3.2 측정도구와 자료분석

본 연구에서 사용된 측정도구는 조직헌신성, 조직시민행동, 그리고 조직효과 수준을 알아보는 설문지이다. 조직헌신성을 측정하기 위한 도구는 조직헌신도 질문지(OCQ: Organizational Commitment Questionnaire)를 사용하였다. 이는 Porter et al.(1974)가 정신병원에 근무하는 기술자들을 대상으로 하여 조직에 대한 헌신도를 측정하기 위하여 개발한 것을 우리의 현실에 맞게 번역하였으며, 본 연구에 적합하다고 판단한 24개의 문항을 선정하였다. 조직헌신의 구성요인은 정서적 헌신, 유지적 헌신, 규범적 헌신 등이다.

조직시민행동을 측정하는 도구는 Organ(1988)의 설문문항을 번역하여 사용한 이지훈(2012)의 것을 요인분석조직헌신성 측정도구와 마찬가지로 본 연구에 적합하다고 판단한 15개의 문항을 선정하였다. 선정된 문항은 이타적 행

동, 양심적 행동, 배려적 행동, 적극적 참여행동, 비불평적 행동 요인에 각각 3개씩이다.

조직효과를 측정하기 위한 도구는 박윤(2013), 이병동(2013), Al-Meer(1989), Tymon(1988)의 연구에서 사용한 도구를 바탕으로 13개의 문항을 선정하였으며 그 구성요인은 직무만족, 조직책무, 이직의도로 유형화하였다. 위 3가지 측정도구의 문항을 번역하고 수정하는 과정에서 2인의 교육학과 박사와 문헌정보학과 교수가 참여하여 내용타당도를 높였으며, 상호독립적인 변수 설정이 되도록 하기 위해 요인분석을 실시하여 구성타당도를 높였다. 구성요인에 대한 요인분석 결과, 요인 1이 설명해주는 분산은 34.59%이며, 요인 2는 14.76%, 요인 3은 11.25% 등으로 총 11개 요인이 모두 100%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 사용된 측정도구는 모두 Likert방식의 5점 척도로 측정하였으며, 측정도구의 구성요인별 신뢰도 검증결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 측정도구 구성요인의 신뢰도 검증 결과

측정도구	구성요인	문항수	측정문항	Cronbach's α
조직헌신성	정서적 헌신	8	1,2,3,4,5,6,7,8	.743
	유지적 헌신	8	9,10,11,12,13,14,15,16*	.744
	규범적 헌신	8	17*,18*,19,20,21,22,23,24	.753
	(합계)	24		.738
조직시민행동	이타적 행동	3	1,2,3	.848
	양심적 행동	3	4,5,6	.832
	배려적 행동	3	7,8,9	.839
	적극적 참여 행동	3	10,11,12	.843
	비불평적 행동	3	13,14,15	.837
	(합계)	15		.782
조직효과	직무만족	5	1,2,3,4,5	.738
	조직책무	3	6,7,8	.720
	이직의도	5	9,10,11,12,13	.840
	(합계)	13		.724

주) * 문항은 역산문항임.

본 연구에서는 측정도구의 구성요인들이 내적 일관성을 유지하고 있는지를 평가하기 위해 Cronbach's α 계수를 바탕으로 신뢰도 검사를 하였다. 그 결과 모든 요인에서 신뢰도 계수가 0.60 이상으로 나타나 측정도구의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판명되었다.

자료분석을 위해 SPSS pc+ 20.0 프로그램을 이용하였으며, 주요 변인들(독립변인, 종속변인)의 구성요인들이 연령별, 사서경력별, 그리고 고용형태별에 따라 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위해 평균과 표준편차를 구했으며, 집단 간에 의미 있는 차이가 있는지를 분석하기 위해 일원변량분석(one-way ANOVA)을 하였다. 독립변인을 체계적으로 변화시켜 종속변인의 변화와 인과관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관계수를 측정하였고, 독립변인(조직헌신성, 조직시민행동)의 변화로부터 종속변인(조직효과)의 변화를 예측하기 위해 독립변인 간에 다중공선성(Multi-collinearity)을 검증한 후에 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 하였으며, 이때 단계별 선택법 중 변수 추가법(forward selection method)을 사용하여 변수가 없는 상태에서 종속변인인 조직효과를 설명하는 기여도가 가장 높은 변인을 하나씩 추가시키는 방법을 적용하였다.

4. 연구결과

4.1 사서의 연령별, 경력별, 고용형태별에 따른 주 변인들의 수준 차이

사서의 헌신성, 조직시민행동, 조직효과에

대한 연령별 평균 차이를 검증한 결과를 보면 다음과 같다. 조직헌신성을 보면, 전체적으로 30~39세와 50세 이상의 집단이 가장 높았으나 다른 집단과도 별 차이가 없어 집단 간에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 네 개의 구성요인 모두 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 조직시민행동 전체에서 50세 이상, 40~49세, 30~39세의 순으로 높게 나타났다. 집단 간 차이에서는 $p < .001$ 수준에서 유의한 차이를 보였으며, Scheffe 사후검증에서 사서 연령이 50세 이상과 40~49세, 50세 이상과 30~39세 간에 의미 있는 차이가 있음을 보여주고 있다. 조직시민행동의 구성요인 중 양심적 행동과 적극적 참여행동 $p < .01$ 수준에서, 비불평적 행동은 $p < .05$ 수준에서 집단 간 의미 있는 차이를 보였지만, 이타적 행동과 배려적 행동은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 조직효과를 보면, 전체적으로 29세 이하, 50세 이상, 40~49세의 순으로 높은 수준을 보이고는 있으며, 29세 이하와 30~39세 두 집단 간에 $p < .05$ 수준에서 의미 있는 차이를 보여주고 있다. 구성요인 중에는 이직의도에서만 집단 간 $p < .01$ 수준에서 의미 있는 차이를 보였고 나머지 직무만족과 조직책무에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

사서경력에 따른 조직헌신성, 조직시민행동, 그리고 조직효과 수준의 평균 차이를 분석한 결과는 다음과 같다. 조직헌신성에는 전체적으로 5~15년 미만의 경력자의 평균(M)이 3.03으로 다른 집단에 비해 약간 높았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 구성요인들의 집단 간 차이를 분석한 결과에서도 모든 요인이 통계적인 의미 차이를 보이지 않았다. 조직시민행동은 전체적으로 사서경력이 15년

이상인 자가 다른 집단들보다 높은 수준을 보였으며, 집단 간 차이에서는 $p < .01$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 구성요인에서는 적극적 참여행동과 비불평적 행동이 $p < .01$ 수준에서 집단 간 의미 있는 차이를 보였고, 나머지 구성요들은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 조직효과에서는 전체적으로 1년 미만, 15년 이상, 1~5년 미만의 순으로 높은 수준을 보였고, 집단 간 차이에서는 $p < .01$ 수준에서 통계적인 의미를 가지고 있었다. 구성요인에서는 조직책 무가 $p < .05$ 수준에서 집단 간 차이가 있었으나, 나머지 두 개의 요인에서는 유의한 차이가 없었다.

고용형태에 따른 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과 수준에 대한 평균 차이를 검증한 결과를 보면, 조직헌신성을 보면, 전체적으로 계

약직이 정규직보다 약간 높은 수준을 보였으나 집단 간에는 유의한 차이가 없었다. 세 개의 구성요인 모두 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 조직시민행동 전체에서 계약직이 정규직보다 약간 높은 수준을 보이고 있으나 이는 통계적으로 의미 있는 차이는 없었다. 조직시민행동의 구성요인에서는 적극적 참여행동에서만 $p < .05$ 수준에서 집단 간 의미 있는 차이를 보였고 나머지 요인에서는 집단 간 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 조직효과를 보면, 전체적으로 계약직이 정규직보다 높은 수준을 보였으며, 통계적으로도 $p < .01$ 수준에서 의미 있는 집단 간 차이는 보였다. 세 개의 구성요인 중 이직의도는 $p < .001$ 수준에서 집단 간 의미 있는 차이를 보였으나 나머지 두 개 요인은 집단 간 의미 있는 차이를 보이지 않았다.

〈표 3〉 연령별에 따른 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과 수준의 평균 차이 검증

구 분			N	M	SD	t/F	p	Scheffe
조직헌신성 ¹⁾	정서적 헌신	29세 이하①	37	2.99	0.30	.650	.584	
		30~39세②	50	2.97	0.30			
		40~49세③	32	3.02	0.41			
		50세 이상④	29	2.90	0.41			
	유지적 헌신	29세 이하①	37	3.04	0.43	.833	.478	
		30~39세②	50	3.17	0.47			
		40~49세③	32	3.18	0.49			
		50세 이상④	29	3.20	0.57			
	규범적 헌신	29세 이하①	37	2.89	0.35	1.060	.368	
		30~39세②	50	2.89	0.33			
		40~49세③	32	2.77	0.46			
		50세 이상④	29	2.93	0.44			
	조직헌신성 전체	29세 이하①	37	2.97	0.24	.155	.926	
		30~39세②	50	3.01	0.26			
		40~49세③	32	2.99	0.33			
		50세 이상④	29	3.01	0.37			
계			148	3.00	0.29			

1) 연령별에 따른 조직헌신성은 최홍식, 유평수, 정세민(2015) 연구의 결과를 인용하였음.

구 분			N	M	SD	t/F	p	Scheffe
조직시민행동	이타적 행동	29세 이하①	37	3.92	0.43	2.224	.088	
		30~39세②	50	3.93	0.54			
		40~49세③	32	3.90	0.48			
		50세 이상④	29	4.17	0.44			
	양심적 행동	29세 이하①	37	3.99	0.41	6.140	.001	③ < ④ ② < ④
		30~39세②	50	3.85	0.46			
40~49세③		32	3.88	0.41				
50세 이상④		29	4.25	0.41				
배려적 행동	29세 이하①	37	4.13	0.41	1.290	.280		
	30~39세②	50	4.01	0.37				
	40~49세③	32	4.07	0.43				
	50세 이상④	29	4.18	0.47				
적극적 참여 행동	29세 이하①	37	4.03	0.40	5.782	.001	② < ① ② < ④	
	30~39세②	50	3.70	0.55				
	40~49세③	32	3.76	0.60				
	50세 이상④	29	4.13	0.50				
비불평적 행동	29세 이하①	37	3.71	0.58	3.605	.015	② < ④	
	30~39세②	50	3.57	0.55				
	40~49세③	32	3.68	0.58				
	50세 이상④	29	3.99	0.48				
조직시민행동 전체	29세 이하①	37	3.96	0.27	6.346	.000	② < ④ ③ < ④	
	30~39세②	50	3.81	0.36				
	40~49세③	32	3.86	0.40				
	50세 이상④	29	4.14	0.33				
계			148	3.92	0.36			
조직효과 ²⁾	직무만족	29세 이하①	37	3.39	0.64	1.774	.155	
		30~39세②	50	3.50	0.66			
		40~49세③	32	3.73	0.45			
		50세 이상④	29	3.52	0.69			
	직책무	29세 이하①	37	4.00	0.58	1.602	.192	
		30~39세②	50	3.88	0.70			
		40~49세③	32	4.04	0.64			
		50세 이상④	29	4.20	0.52			
이직의도	29세 이하①	37	2.78	0.96	4.810	.003	① > ② ① > ③	
	30~39세②	50	2.18	0.91				
	40~49세③	32	2.06	0.71				
	50세 이상④	29	2.30	0.87				
조직효과 전체	29세 이하①	37	3.39	0.28	3.405	.019	① > ②	
	30~39세②	50	3.19	0.33				
	40~49세③	32	3.28	0.31				
	50세 이상④	29	3.34	0.30				
계			148	3.29	0.32			

2) 연령별에 따른 조직효과는 최홍식, 유평수, 정세민(2015) 연구의 결과를 인용하였음.

〈표 4〉 사서경력에 따른 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과 수준의 평균 차이 검증

구 분		N	M	SD	t/F	p	Scheffe	
조직헌신성	정서적 헌신	1년 미만①	10	2.85	0.31	.907	.439	
		1~5년 미만②	53	3.02	0.24			
		5~15년 미만③	33	2.97	0.36			
		15년 이상④	52	2.94	0.43			
	유지적 헌신	1년 미만①	10	2.96	0.45	1.592	.194	
		1~5년 미만②	53	3.07	0.43			
		5~15년 미만③	33	3.26	0.46			
		15년 이상④	52	3.18	0.55			
	규범적 헌신	1년 미만①	10	3.00	0.30	.423	.737	
		1~5년 미만②	53	2.85	0.35			
		5~15년 미만③	33	2.85	0.36			
		15년 이상④	52	2.88	0.46			
	조직헌신성 전체	1년 미만①	10	2.94	0.24	.281	.839	
		1~5년 미만②	53	2.98	0.22			
		5~15년 미만③	33	3.03	0.29			
		15년 이상④	52	3.00	0.37			
계		148	3.00	0.29				
조직시민행동	이타적 행동	1년 미만①	10	3.73	0.47	2.432	.068	
		1~5년 미만②	53	4.01	0.52			
		5~15년 미만③	33	3.83	0.39			
		15년 이상④	52	4.06	0.49			
	양심적 행동	1년 미만①	10	3.93	0.47	2.528	.60	
		1~5년 미만②	53	3.93	0.48			
		5~15년 미만③	33	3.84	0.37			
		15년 이상④	52	4.10	0.44			
	배려적 행동	1년 미만①	10	4.07	0.31	1.540	.207	
		1~5년 미만②	53	4.10	0.42			
		5~15년 미만③	33	3.96	0.37			
		15년 이상④	52	4.15	0.45			
	적극적 참여 행동	1년 미만①	10	4.17	0.45	5.428	.001	③ < ①
		1~5년 미만②	53	3.92	0.42			③ < ②
		5~15년 미만③	33	3.58	0.63			③ < ④
		15년 이상④	52	3.97	0.55			
비불평적 행동	1년 미만①	10	3.73	0.73	4.057	.008	③ < ④	
	1~5년 미만②	53	3.71	0.53				
	5~15년 미만③	33	3.44	0.54				
	15년 이상④	52	3.87	0.54				
조직시민행동 전체	1년 미만①	10	3.93	0.31	5.044	.002	③ < ④	
	1~5년 미만②	53	3.93	0.34				
	5~15년 미만③	33	3.73	0.31				
	15년 이상④	52	4.03	0.38				
계		148	3.92	0.36				

구 분			N	M	SD	t/F	p	Scheffe	
조직효과	직무만족	1년 미만①	10	3.76	0.62	1.107	.348		
		1~5년 미만②	53	3.47	0.64				
		5~15년 미만③	33	3.44	0.67				
		15년 이상④	52	3.60	0.59				
	조직책무	1년 미만①	10	4.00	0.63	2.885	.038		③ < ④
		1~5년 미만②	53	4.06	0.62				
		5~15년 미만③	33	3.74	0.72				
		15년 이상④	52	4.13	0.54				
	이직의도	1년 미만①	10	2.86	1.06	1.685	.173		
		1~5년 미만②	53	2.39	1.03				
		5~15년 미만③	33	2.19	0.80				
		15년 이상④	52	2.24	0.78				
	조직효과 전체	1년 미만①	10	3.54	0.23	6.058	.001		③ < ① ③ < ④
		1~5년 미만②	53	3.31	0.27				
		5~15년 미만③	33	3.12	0.36				
		15년 이상④	52	3.32	0.30				
계			148	3.29	0.32				

〈표 5〉 고용형태에 따른 조직헌신성, 조직시민행동, 조직효과 수준의 평균 차이 검증

구 분			N	M	SD	t/F	p
조직헌신성	정서적 헌신	정규직	125	2.96	0.37	1.559	.214
		계약직	23	3.05	0.20		
	유지적 헌신	정규직	125	3.16	0.49	.638	.426
		계약직	23	3.07	0.46		
	규범적 헌신	정규직	125	2.87	0.39	.112	.738
계약직	23	2.90	0.39				
조직헌신성 전체	정규직	125	2.99	0.31	.039	.844	
계약직	23	3.01	0.22				
계			148	3.00	0.29		
조직시민행동	이타적 행동	정규직	125	3.98	0.49	.521	.471
		계약직	23	3.90	0.51		
	양심적 행동	정규직	125	3.97	0.45	.039	.844
		계약직	23	3.99	0.47		
	배려적 행동	정규직	125	4.06	0.41	3.466	.065
		계약직	23	4.23	0.42		
	적극적 참여 행동	정규직	125	3.84	0.55	4.122	.044
계약직		23	4.09	0.42			
비불평적 행동	정규직	125	3.71	0.55	.067	.796	
	계약직	23	3.68	0.66			
조직시민행동 전체	정규직	125	3.91	0.37	.630	.429	
계약직	23	3.98	0.35				
계			148	3.92	0.36		

구 분			N	M	SD	t/F	p
조직효과	직무만족	정규직	125	3.55	0.63	1.301	.256
		계약직	23	3.39	0.60		
	조직책무	정규직	125	4.00	0.63	.034	.854
		계약직	23	4.03	0.63		
이직의도	정규직	125	2.19	0.84	18.657	.000	
	계약직	23	3.03	0.93			
조직효과 전체	정규직	125	3.25	0.31	11.539	.001	
	계약직	23	3.49	0.28			
계			148	3.29	0.32		

4.2 사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향

도서관 사서의 조직헌신성, 조직시민행동, 그리고 조직효과의 구성요인들 간의 상관관계를 분석한 결과를 보면, 요인들 간의 관계가 정적 상관을 보이는 경우도 있고, 부적 상관을 보이는 경우도 있었다. 정적 상관을 보인 요인 중에, 유지적 헌신과 헌신성 전체($r=.792$), 비불평적 행동과 조직시민행동 전체($r=.773$), 양심적 행동과 조직시민행동($r=.750$), 적극적 행동과 비불평적 행동($r=.739$)의 순으로 높게 나타났다.

부적인 상관을 보인 경우는, 대부분 이직의도와 다른 요인들 간에 나타났으며, 특히, 이직의도와 직무만족($r=-.554$), 이직의도와 조직책무($r=-.449$), 그리고 이직의도와 비불평적 행동($r=-.436$) 간에는 비교적 강한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 이는 이직의도가 가지는 개념적 의미로 인해 나타난 결과로 다른 요인들은 설문 문항에 긍정적으로 답할 경우 좋은 효과를 나타내는 반면, 이직의도는 그와 반대의 결과를 나타내기 때문에 얻어진 것이라고 할 수 있다(최홍식, 유평수, 정세민, 2015). 이외의 구성요인들 간의 상관은 비교적 강한 양의 상관

〈표 6〉 사서의 조직헌신성, 조직시민행동, 그리고 조직효과 구성요인 간의 상관계수

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	1												
2	.305**	1											
3	.235**	.275**	1										
4	.665**	.792**	.686**	1.00									
5	.048	-.025	-.017	.000	1.00								
6	-.028	.106	-.038	.030	.469**	1							
7	.112	.066	.021	.090	.430**	.445**	1						
8	.242**	.018	-.006	.102	.336**	.353**	.475**	1					
9	-.035	.039	-.117	-.044	.351**	.537**	.371**	.489**	1				
10	.093	.052	-.048	.044	.695**	.750**	.713**	.739**	.773**	1			
11	.131	.188*	-.041	.137	.223**	.176*	.240**	.296**	.421**	.379**	1		
12	.234**	.134	-.022	.156	.481**	.436**	.437**	.606**	.531**	.685**	.540**	1	
13	.056	-.006	.134	.078	-.252**	-.284**	-.153	-.12	-.436**	-.346**	-.554**	-.449**	1
14	.295**	.208*	.087	.269**	.225**	.134	.303**	.483**	.213**	.374**	.490**	.592**	.295**

* $p<.05$, ** $p<.01$

주) 1. 정서적 헌신 2. 유지적 헌신 3. 규범적 헌신 4. 헌신성전체 5. 이타적 6. 양심적 7. 배려적 8. 적극적 참여 9. 비불평적 10. 조직시민행동전체 11. 직무만족 12. 조직책무 13. 이직의도 14. 효과성전체

이나 보통의 상관을 보이고 있음을 알 수 있다 (Rea & Parker, 2005).

사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직 효과에 미치는 영향을 분석하기 위해 단계별 선택법으로 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 7>~<표 9>와 같다.

먼저, 조직헌신성의 구성요인이 조직효과에 미치는 영향을 회귀분석한 결과, 조직효과를 가장 잘 설명해주는 요인은 정서적 헌신(조정된 $R^2 = .081$, $F(p) = 13.949(.000)$)으로서 약 8.1%를 설명해 주고 있다. 그러나 나머지 2개 요인은 거의 영향을 주지 않는 것으로 나타났

다. 조직헌신성으로 조직효과를 예측하기 위한 회귀방정식은 다음과 같다.

$$Y' (\text{조직효과}) = 2.490 + .268 \times \text{조직헌신성}$$

조직시민행동 구성요인이 조직효과에 미치는 영향을 회귀분석한 결과에서는 조직효과를 가장 잘 설명해주는 요인이 적극적 참여행동(조정된 $R^2 = .228$, $F(p) = 44.394(.000)$)으로 약 22.8%를 설명해 주고 있다. 그러나 나머지 4개 요인은 거의 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 조직시민행동으로 조직효과를 예측하기 위

<표 7> 조직헌신성 구성요인이 조직효과에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		t	p
	B	Beta		
(상수)	2.490		11.597	.000
정서적 헌신	.268	.295	3.735	.000
$R^2 = .087$, 조정된 $R^2 = .081$, $F(p) = 13.949(.000)$				

<표 8> 조직시민행동 구성요인이 조직효과에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		t	p
	B	Beta		
(상수)	2.195		13.271	.000
적극적 참여 행동	.281	.483	6.663	.000
$R^2 = .233$, 조정된 $R^2 = .228$, $F(p) = 44.394(.000)$				

<표 9> 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	
	B	S.E.				
1단계	(상수)	2.008	.263	7.622	.000	
	조직시민행동	.178	.067	.374	4.875	.000
$R^2 = .140$, 조정된 $R^2 = .134$, $F(p) = 23.770(.000)$						
2단계	(상수)	1.235	.341	3.623	.000	
	조직시민행동	.316	.065	.363	4.894	.000
	조직헌신성	.271	.079	.253	3.410	.001
$R^2 = .204$, 조정된 $R^2 = .193$, $F(p) = 18.562(.000)$						

한 회귀방정식은 다음과 같다.

$$Y'(\text{조직효과}) = 2.195 + .281 \times \text{조직시민행동}$$

사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향을 회귀분석한 결과, 조직효과를 가장 잘 설명해주는 요인은 조직시민행동(조정된 $R^2 = .134$, $F(p) = 23.770(.000)$)으로서 약 13.4%를 설명해 주고 있다. 조직시민행동 요인에 조직헌신성을 추가로 투입했을 때의 설명력(조정된 $R^2 = .193$, $F(p) = 18.562(.000)$)은 19.3%로서, 조직헌신성 요인 투입 전보다 조직효과에 약 5.9% 정도 더 많은 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉, 조직효과에 조직시민행동은 13.4%의 설명력을, 조직헌신성은 5.9%의 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다. 조직시민행동과 조직헌신성으로 조직효과를 예측하기 위한 회귀방정식은 다음과 같다.

$$Y'(\text{조직효과}) = 1.235 + (.316 \times \text{조직시민행동}) + (.271 \times \text{조직헌신성})$$

5. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 도서관 사서의 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향을 탐색하는데 있었다. 이를 위해 먼저 이 변인들이 사서의 연령, 사서경력, 고용형태에 따라 어떠한 수준 차이가 있는지를 분석하였다. 그리고 독립변인(조직헌신성, 조직시민행동)과 종속변인(조직효과)들 간의 상관이 어느 정도 있는지를 고찰한 후에 각 독립변인의 구성요인들

이 조직효과에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다.

본 연구 결과를 토대로 논의를 전개하면 다음과 같다. 첫째, 사서의 연령에 따른 3개 변인들의 수준 차이를 분석한 결과에서, 조직헌신성에서는 전체적으로 집단 간에 유의한 차이가 없었으며, 조직헌신성의 정도 또한 연령 집단 간에 별다른 차이가 없었다. 조직헌신성의 세 구성요인에서도 동일한 결과를 보였다. 이는 자신이 근무하는 도서관에 대한 애착이나 규범적인 헌신의 정도가 연령집단에 따라 별다른 차이가 없음을 보여주고 있다(최홍식, 유평수, 정세민, 2015). 사서의 조직시민행동은 전체적으로 유의한 차이가 통계적으로 있었으며, 특히 양심적 행동, 적극적 참여행동, 그리고 비불평적 행동에서 연령별로 의미 있는 차이가 있음을 알 수 있다. 전체적으로 볼 때, 연령이 매우 높거나 젊을수록 조직시민행동을 적극적으로 하고 있으며, 동료나 조직을 위해 자유재량적인 행동을 적극적으로 보여주고 있음을 알 수 있다. 또한 업무수행에의 자신감이 높으며 목표의 달성가능성을 높게 인식하고 있기 때문에 판단된다. 이는 연령이 많을수록 조직시민행동의 수준이 높은 것으로 나타난 이지훈(2012)의 연구와는 약간의 차이가 있었다. 따라서 중간정도 연령대인 30대와 40대 구성원들의 조직시민행동 수준을 높이기 위한 조직차원의 구체적인 노력이 있어야 할 것으로 보인다. 조직효과에서는 전체적으로 집단 간에 유의한 차이가 있었으며, 연령이 낮은 집단과 연령이 높은 집단의 효과성이 높은 것으로 나타났다. 세 구성요인 중에 이직의도 요인에서만 연령집단에 따라 의미 있는 차이를 보인 바, 29세 이하의 집단이 가장

높았으며, 그 다음으로는 50세 이상의 집단이 높았다. 이는 젊은 집단일수록 현 직장을 떠나 다른 직장으로 옮기고자 하는 욕구가 매우 강하기 때문이며, 50세 이상의 집단은 정년이 다가옴에 따라 퇴직 후의 다른 직장을 고려하는 심리적인 요인이 강하게 있기 때문으로 판단된다. 반면 30대와 40대의 집단은 직장을 다른 곳으로 옮길 시기가 지났다고 판단하기 때문에 다른 집단에 비해 이직하고자 하는 의도가 약할 수 있다(최홍식, 유평수, 정세민, 2015). 따라서 조직의 리더는 젊은 연령대와 50대 이상 구성원의 심리적, 현실적 요구 분석을 통해 이직의도를 줄일 수 있는 방안을 마련해야 한다.

둘째, 사서경력에 따른 3개 변인들의 수준 차이를 분석한 결과에서, 조직헌신성에서는 전체적으로 집단 간에 유의한 차이가 없었으며, 조직헌신성의 정도는 사서경력과 별다른 차이가 없었다. 조직헌신성의 세 구성요인에서도 동일한 결과를 보였다. 이는 자신이 근무하는 도서관에 대한 정서적 헌신, 유지적 헌신, 규범적 헌신의 정도가 사서경력에 따라 별다른 차이가 없음을 보여주고 있다. 사서의 조직시민행동은 전체적으로 유의한 차이가 통계적으로 있었으며, 특히 적극적 참여행동과 비불평적 행동에서 사서경력별로 의미 있는 차이가 있음을 알 수 있다. 이는 두 요인에서 5~15년 미만의 경력자가 15년 이상의 경력자에 비해 비계약적인 보상체계를 지닌 자발적인 행동패턴을 제대로 수행하고 있지 않음을 알 수 있다. 5~15년 미만의 경력자가 직장에서의 안정적 시기에 돌입함으로써 주어진 업무활동에만 집중하는 경향을 보이기 때문이라고 여겨진다. 조직효과에서는 전체적으로 사서경력 집단 간에 통계적으로 유의한

차이가 있었으며, 세 구성요인 중에서 조직책임요인이 집단 간에 의미 있는 차이가 있었다. 조직효과 전체에서 5~15년 미만 경력자의 조직효과가 다른 집단에 비해 가장 낮게 나타난 현상은 조직헌신성이나 조직시민행동에서 보여주었던 결과와 마찬가지로 안정화된 직장생활에 안주하는 경향을 보이기 때문이라 여겨진다. 따라서 조직효과를 더 높이기 위해서는 직장생활의 안정기에 돌입한 중간 경력자들에게 새로운 동기유발이나 사기를 높여줄 수 있는 다양한 정책이나 프로그램을 마련해야 할 것이다.

셋째, 고용형태에 따른 3개 변인들의 수준 차이를 분석한 결과에서, 조직헌신성에서는 전체적으로 집단 간에 유의한 차이가 없었으며, 조직헌신성의 세 구성요인에서도 집단 간에 유의한 차이가 없었다. 이는 자신이 근무하는 도서관에 대한 정서적 헌신, 유지적 헌신, 규범적 헌신의 정도가 고용형태에 따라 큰 차이가 없음을 보여주고 있다. 사서의 조직시민행동은 전체적으로 유의한 차이가 통계적으로 없었으나, 양심적 행동에서만 고용형태별로 의미 있는 차이가 있었다. 이타적 행동을 제외하고 모든 요인에서 정규직보다 계약직의 조직시민행동 수준이 높게 나타났다. 이는 불안정한 신분에서 안정된 신분을 획득하기 위해 계약직으로 근무하는 직원들의 필사적이고 헌신적인 노력의 결과라고 할 수 있다. 조직효과에서는 전체적으로 집단 간에 유의한 차이가 있었으며, 특히, 이직의도 요인에서 고용형태에 따라 의미 있는 차이가 있었다. 정규직에 비해 계약직으로 근무하는 직원의 이직의도가 상대적으로 높은 것은 안정적인 신분을 유지하기 위한 당연한 결과라고 여겨진다. 따라서 조직효과를 제고하기 위한 방안

으로 계약직 채용보다는 정규직 채용을 늘리고, 현 계약직 직원의 정규직화를 빠르게 진행하는 정책을 시행해야 할 것이다.

넷째, 조직헌신성, 조직시민행동, 그리고 조직효과 구성요인들 간의 상관을 분석한 결과에서, 각 요인들 간에는 양의 상관에서 음의 상관까지 다양한 결과를 보이고 있었다. 비교적 높은 상관은 유지적 헌신과 헌신성 전체, 비불평적 행동과 조직시민행동 전체, 양심적 행동과 조직시민행동, 적극적 행동과 비불평적 행동의 순으로 높았다. 음의 상관은 대부분 이직의도와 다른 요인들 간에 나타났다. 이 결과들은 조직시민행동과 조직효과성의 상관관계 분석에서는 배려적 행동과 이직의도($r=0.163$, $p=0.222$)만을 제외하고 모두 상관관계가 유의한 것으로 분석된 방은영(2014)의 연구와 유사하였다. 이는 조직효과를 측정하기 위한 구성요인인 이직의도는 그 수준이 높아질수록 다른 구성요인의 수준이 낮아진다는 것을 의미한다.

다섯째, 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향을 분석한 결과에서, 조직헌신성의 정서적 헌신 요인이 조직효과를 8.1% 설명해주고 나머지 2개 요인은 거의 영향을 주지 않았으며, 전체적으로 조직헌신성이 조직효과에 미치는 영향은 5.9%로 나타났다. 이는 교사의 헌신도가 조직효과성에 약 50.6%의 설명력을 보였던 유평수(2012b)의 연구나 신동한(2008)의 연구와는 그 영향력이 매우 낮은 것을 알 수 있다. 따라서 조직효과를 높이기 위해서는 조직헌신성의 유지적 헌신과 규범적 헌신보다는 정서적 요인의 수준을 높이기 방안을 마련해야 한다. 조직헌신성 수준을 높이기 위해서 조직의 리더는 정서적 헌신에 해당되는 소속감, 애

착심, 가족적 친밀감을 형성하는데 노력해야 할 것이다. 조직시민행동의 적극적 참여행동 요인이 22.8%의 설명력을 보이고, 나머지 4개 요인은 거의 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 조직효과를 높이기 위해서는 조직시민행동의 이타적 행동, 양심적 행동, 배려적 행동, 비불평적 행동보다는 적극적 참여행동의 수준을 향상시킬 방안을 마련하는데 초점을 맞추어야 함을 시사하고 있다. 즉, 사서들의 개인적 성장과 발전에 특별한 관심과 배려가 필요하며, 부서의 각종 행사에 적극적으로 참여할 수 있는 환경을 마련하는데 노력을 기울여야 할 것이다. 전체적으로 조직시민행동이 조직효과에 미치는 영향은 13.4%로, 이는 방은영(2014)의 연구 결과인 45.1%에 비해 절반정도의 설명력을 가지고 있으며, 조직헌신성은 5.9%의 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다. 이는 조직효과를 제고하기 위해서는 조직헌신성보다는 조직시민행동의 수준을 높이는 것이 더 효과적임을 시사하고 있다.

이상의 연구결과와 논의를 통해 얻어진 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 사서의 연령에 따른 조직헌신성은 연령에 따라 큰 차이가 없으며, 조직시민행동의 수준은 30~39세나 40~49세 집단보다 50세 이상이 더 높으며, 조직효과의 수준은 29세 이하 집단이 30~39세 집단보다 높다.

둘째, 도서관 사서경력에 따른 조직헌신성은 차이가 없고, 조직시민행동은 15년 이상이 5~15년 미만 집단보다 높은 수준이며, 조직효과는 1년 미만이 5~15년 미만보다, 15년 이상 집단이 5~15년 미만보다 높다.

셋째, 도서관 사서의 고용형태에 따른 조직

헌신성과 조직시민행동은 차이가 없고, 조직효과는 정규직보다 계약직 직원이 더 높다.

넷째, 변인들 간의 가장 높은 정적 상관은 유지적 헌신과 헌신성 전체, 비불평적 행동과 조직시민행동 전체, 양심적 행동과 조직시민행동, 적극적 행동과 비불평적 행동의 순으로 높다.

다섯째, 조직효과에 영향을 미치는 요인은 조직헌신성에서는 정서적 헌신이고, 조직시민행동에서는 적극적 참여행동이다. 조직효과에 대해 조직헌신성은 5.6%의 설명력을, 조직시민행동은 13.4%의 설명력을 가지고 있다.

본 연구를 수행하면서 나타난 한계점이나 후속연구를 위해 몇 가지 제안을 하면 다음과 같다. 첫째, 조직의 효과성을 측정하는데 있어 계

량화된 수치를 통해 비교할 수 있는 데이터를 활용하지 못한 점이다. 본 연구에서 구성원 개인의 심리적 상태나 만족도에 근거할 수밖에 없었던 것은 효과성의 개념 자체가 조직의 질적인 측면에 중점을 두고 측정하기 때문이다. 양적인 측면과 질적인 측면을 동시에 고려하기 위해서는 조직의 효율성 변인을 도입해야 한다. 둘째, 조직성과를 측정하기 위한 방법으로 조직 효율성 내지는 능률성을 종속변인으로 설정하여 구성원의 심리적 태도나 인식으로 측정뿐만 아니라 객관적이고 가시적인 결과물을 측정하는 후속연구가 필요하다. 따라서 조직헌신성과 조직시민행동이 조직효율성이나 조직능률성에 어떠한 영향을 주는지를 탐색할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김선욱 (2004). 교사의 의사결정 참여가 학교조직효과성에 미치는 영향. 박사학위논문, 조선대학교 대학원, 행정학과.
- 김영조 (2008). 호텔종사원들의 고용형태가 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향. 經營學研究, 37(4), 839-871.
- 김정희, 문혁준 (2006). 국공립과 사립 유치원교사의 조직헌신에 영향을 미치는 변인. 유아교육연구, 26(5), 307-331.
- 김지은 (2006). 교직몰입과 교사의 효과성. 박사학위논문, 한양대학교 대학원, 교육학과.
- 나상익, 장동운 (2009). 조직의 윤리풍토가 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 집단주의 성향의 조절효과를 중심으로. 조직경영개발연구, 2(1), 75-106.
- 노종희 (2004). 초·중등교사의 교직헌신의 개념화 및 측정도구 개발. 교육행정학연구, 22(2), 215-232.
- 문형구, 김경석 (2006). 조직시민행동(OCB) 연구에 대한 비판적 고찰: 한국에서의 연구를 중심으로. 경영학연구, 35(2), 609-643.
- 박균열 (2009). 교사의 임파워먼트와 교사헌신 및 학교조직 효과성 간의 공분산구조 분석. 한국교원교육연구, 26(1), 315-341.

- 박 윤 (2013). 심리적 계약위반이 이직의도와 조직헌신에 미치는 영향: 직장가족주의와 절차공정성을 조절변수로 하여. 석사학위논문, 성균관대학교 국정관리대학원, 행정학과.
- 박은미, 강중수 (2015). 사회복지종사자의 사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향과 직무만족의 매개 효과. 한국콘텐츠학회논문지, 15(10), 160-172. <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2015.15.10.160>
- 박인심 (2006). 교원헌신에 대한 권한강화의 효과 연구. 교육행정학연구, 24(1), 25-50.
- 박재춘, 김성환 (2015). LMX, 리더 도덕성, 지각된 팀효능감 및 조직시민행동의 관계. 한국콘텐츠학회 논문지, 15(4), 420-430. <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2015.15.04.420>
- 방은영 (2014). 대학도서관 사서의 조직시민행동, 임파워먼트 및 조직효과성 간의 관계에 관한연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 신동한 (2008). 학교장의 감성지도성과 교사의 교직헌신도 및 학교조직 효과성 간의 관계. 교육행정학 연구, 26(3), 125-149.
- 신재흡 (2008). 변혁적 지도성과 조직헌신이 조직시민행동에 미치는 영향 분석. 教育行政學研究, 26(1), 69-95.
- 오봉희 (2015). 호텔의 조직문화가 조직시민행동 및 사회적 태만에 미치는 영향. 한국외식산업학회지, 11(3), 51-66.
- 유평수 (2012a). 유치원 교사의 임파워먼트와 헌신도가 조직 효과성에 미치는 영향. 교육종합연구, 10(2), 207-229.
- 유평수 (2012b). 특성화 고등학교 교사의 임파워먼트, 교사의 헌신도, 그리고 학교장의 감성지도성이 조직 효과성에 미치는 영향. 교육행정학연구, 30(1), 575-601.
- 윤대혁, 정순태 (2006). 변혁적 리더십이 조직시민행동과 조직구성원의 혁신적 행동에 미치는 영향에 관한 연구 - 조직공정성의 조절효과를 중심으로. 인적자원관리연구, 13(3), 139-169.
- 이병동 (2013). 경찰의 조직문화와 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 자본의 매개 효과를 중심으로. 박사학위논문, 고려대학교 대학원, 행정학과.
- 이성은 (2005). 초등학교의 교육헌신도에 관한 문화기술적 연구. 열린교육연구, 13(1), 25-44.
- 이지훈 (2012). 조직구조와 조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 건국대학교 대학원, 행정학과.
- 임채숙 (2009). 행정조직문화와 단체장의 리더십이 조직효과성에 미치는 영향 - 경상남도 기초자치단체를 중심으로. 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 행정학과.
- 정일화 (2009). 학교공동체의 공동사회 · 이익사회 지향성과 조직헌신도의 관계. 한국교육연구, 26(2), 323-344.
- 정현우, 김창호 (2007). 조직구성원의 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향 - LMX의 조절효과. 인적자원관리연구, 14(3), 167-186.
- 조미경 (2010). 대학도서관 직원의 조직공정성 지각이 역할내 활동 및 조직시민행동에 미치는 영향에

- 관한 연구: 정규직과 비정규직의 비교, 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 조평호 (1999). 학교장의 지도성, 의사결정 및 조직 효과성간의 관계 연구. *교육행정학연구*, 17(2), 229-250.
- 최정수 (2012). 외식조리종사원의 조직풍토 지각이 조직몰입과 조직시민행동과의 관계연구: 신뢰의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 외식조리관리학과.
- 최흥식 (2012). 도서관사서의 역할요인과 임파워먼트 수준이 조직헌신에 미치는 영향. *교육종합연구*, 10(4), 175-200.
- 최흥식, 유평수, 정세민 (2015). 도서관 사서의 임파워먼트와 조직헌신성이 조직효과에 미치는 영향. *정보관리학회지*, 32(2), 105-129. <http://dx.doi.org/10.3743/kosim.2015.32.2.105>
- 한나영, 김영조 (2011). 심리적 임파워먼트와 조직시민행동의 관계에 대한 성취욕구의 조절효과 검증: 부산지역 특급호텔 종사자를 중심으로. *인사조직연구*, 19(1), 185-226.
- Al-Meer, A. R. A. (1989). Organizational commitment: A comparison of Westerners, Asians, and Saudis. *International Studies of Management & Organization*, 19(2), 74-84. <http://dx.doi.org/10.1080/00208825.1989.11656505>
- Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology*, 39(4), 555-577. <http://dx.doi.org/10.1348/014466600164633>
- Cameron, K. S. (1986). Effectiveness as paradox: Consensus and conflict in conceptions of organizational effectiveness. *Management Science*, 32(5), 539-553. <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.32.5.539>
- Campbell, R. F., Corbally, J. E., & Ramseyer, J. A. (1966). *Introduction to educational administration* (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Campbell, J. P. (1977). On the nature of organizational effectiveness, new perspectives on organizational effectiveness. In P. S. Goodman, & J. M. Pennings (Eds.). (pp. 13-55). San Francisco: Jossey-Bass Publishers, Inc.
- Champion, D. J. (1975). *The sociology of organization*. New York: McGraw-Hill.
- Cheng Y., & Stockdale, M. S. (2003). The validity of the three-component model of organizational commitment in a Chinese context. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 465-489. [http://dx.doi.org/10.1016/s0001-8791\(02\)00063-5](http://dx.doi.org/10.1016/s0001-8791(02)00063-5)
- Culpepper, R. A., Gamble J. E., & Blubaugh, M. G. (2004). Employee stock ownership plans and three-component commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 155-170. <http://dx.doi.org/10.1348/096317904774202126>
- Daft, R. L. (1989). *Organization theory and analysis* (3rd ed.). St. Paul, MN: West Publishing

- Company.
- Dalton, D. R., Todor, W. D., Spendolini, M. J., Fielding, G. J., & Porter, L. W. (1980). Organization structure and performance: A critical review. *The Academy of Management Review*, 5(1), 49-64. <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1980.4288881>
- Denison, D. R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: John Wiley and Sons.
- Drucker, P. (1993). *Post-capitalism society*. Oxford: Butterworth Heineman.
- Etzion, A. (1964). *Modern organization*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-hall.
- Firestone, W. A., Rosenblum, S., & Webb, A. W. (1987). *Building commitment among students and teachers: An exploratory of ten urban high schools*. Philadelphia, P.A.: Research for Better Schools.
- Hoy, W. K., & Ferguson, J. (1985). A theoretical framework and exploration of organizational effectiveness of schools. *Educational Administration Quarterly*, 21(2), 117-134. <http://dx.doi.org/10.1177/0013161x85021002006>
- Jaros, S. J. (1995). An assessment of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment and turnover intentions. *Academy of Management Journal*, 1995(1), 317-321. <http://dx.doi.org/10.5465/ambpp.1995.17536599>
- Kushman, J. W. (1992). The organizational dynamics of teacher workplace commitment: A study of urban elementary and middle schools. *Educational Administration Quarterly*, 28(1), 5-42. <http://dx.doi.org/10.1177/0013161x92028001002>
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). A meta-analysis of the dimensionality of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academy Press.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97. http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Organ, D. W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 20, 465-478.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
<http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. <http://dx.doi.org/10.1037/h0037335>
- Rea, L. M., & Parker, R. A. (2005). *Designing & conducting survey research: A comprehensive guide* (3rd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Salancik, G. R. (1981). *Commitment and the control of organizational behavior and belief*. N. Y.: McGraw-Hill.
- Tymon, W. G. Jr. (1988). *An empirical investigation of a cognitive model of empowerment*. Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428. <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1982.4285349>
- Williams L. J., & Anderson S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617. <http://dx.doi.org/10.1177/014920639101700305>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Bang, Eun Young (2014). A study on relationships among organization citizenship behavior, empowerment and organizational effectiveness of academic librarians. Master' thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University, Department of Library and Information Science.
- Choi, Heung-Sik (2012). The effects of librarian's role factors and empowerment on organization commitment in libraries. *The Journal of Educational Research*, 10(4), 175-200.
- Choi, Heung-Sik, Yu, Pyeong-Su, & Jeong, Se-Min (2015). The effects of librarian's empowerment and organizational commitment on organizational effectiveness. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(2), 105-129.
<http://dx.doi.org/10.3743/kosim.2015.32.2.105>
- Choi, Jeong-Su (2012). A study on the culinary employees' organizational commitment and their perception of organizational climate with the relation to organizational citizenship behavior:

- Focusing on the moderating effect of trust. Ph.D. dissertation, Graduate School of Kyonggi University, Department of Hotel Culinary Arts.
- Cho, Mi-Gyoung (2010). A study on the impact of university library employee's perception of organizational justice on IRB, OCB. Master' thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University, Department of Library and Information Science.
- Cho, Pyong Ho (1999). A study on the relations between principal's leadership, quality factor of decision making, and organizational effectiveness in schools. *The Journal of Educational Administration*, 17(2), 229-250.
- Han, Na-Young, & Kim, Young-Joe (2011). The impacts of psychological empowerment on the organizational citizenship behaviors of hotel service employees: The moderating effect of need for achievement. *Korean Journal of Management*, 19(1), 185-226.
- Jeong, Il-Hwa (2009). The relationship between teachers' perceptions of gemeinschaft and gesellschaft orientation in schools, and organizational commitment. *The Journal of Korean Teacher Education*, 26(2), 323-344.
- Jung, Hyun-Woo, & Kim, Chang-Ho (2007). A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior - moderating effect of leader-member exchange (LMX). *Journal of Human Resource Management Research*, 14(3), 167-186.
- Kim, Ji-Eun (2006). Commitment to teaching and teacher's effectiveness. Ph.D. dissertation, Graduate School of Hanyang University, Department of Pedagogy.
- Kim, Jung Hee, & Moon, Hyuk Jun (2006). Variables affecting public and private kindergarten teachers' commitment to their institutions. *International Journal of Early Childhood Education*, 26(5), 307-331.
- Kim, Seon-Uk (2004). The influence of teacher's participation in decision-making process on the school organization effectiveness. Ph.D. dissertation, Graduate School of Chosun University, Department of Public Administration.
- Kim, Young-Joe (2008). The effects of employment status on the organizational citizenship behavior and customer orientation of the hotel employees. *Korean Management Review*, 37(4), 839-871.
- Lee, Byeong Dong (2013). A study on the effects of organizational culture and leadership on organizational effectiveness in Korean police: Focusing on the mediating effect of social capital. Ph.D. dissertation, Graduate School of Korea University, Department of Public Administration.
- Lee, Ji-Hoon (2012). A study on the influence of organizational structure & culture upon

- organizational citizenship behavior. Master' thesis, Graduate School of Konkuk University, Department of Public Administration.
- Lee, Sung-eun (2005). The ethnographic study on elementary school teacher's commitment. *The Journal of Yeolin Education*, 13(1), 25-44.
- Lim, Chae-Suk (2009). A study on effects of organizational culture and chief executive leadership on the effectiveness of local governments: Focused on gyeongsangnam-do provincial government, Ph.D. dissertation, Graduate School of Keimyung University, Department of Public Administration.
- Moon, Hyung-Koo, & Kim, Kyoung-Seok (2006). A critical review on OCB studies in Korea. *Korean Management Review*, 35(2), 609-643.
- Na, Sang-eog, & Chang, Dong-woon (2009). A study on the effects of ethical climates on organizational commitment and organizational citizenship behavior: Focusing on the moderating role of collectivism. *The Journal of Organization Management Development Research*, 2(1), 75-106.
- Oh, Bong-Hee (2015). The impact of the hotel organizational culture on organizational citizenship and social loafing. *Food Service Industry Journal*, 11(3), 51-66.
- Park, Eun-Mi, & Kang, Jong-Soo (2015). The effects of social capital on organizational citizenship behavior of social welfare workers and the mediating effect of job satisfaction. *Journal of the Korea Contents Association*, 15(10), 160-172.
<http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2015.15.10.160>
- Park, In-sim (2006). A study of the effects of teacher empowerment on teacher commitment. *The Journal of Educational Administration*, 24(1), 25-50.
- Park, Jae-Choon, & Kim, Sung-Hwan (2015). The relationships among leader-member exchange (LMX), leader integrity, perceived team efficacy, organizational citizenship behavior. *Journal of the Korea Contents Association*, 15(4), 420-430.
<http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2015.15.04.420>
- Park, Kyun-Yeal (2009). Covariance structural analysis among teachers' empowerment, teachers' commitment and school organizational effectiveness. *Korean Journal of Teacher Education*, 26(1), 315-341.
- Park, Yoon (2013). The impact of psychological contract breach and psychological contract violation on exit and organizational dedication - focusing on workplace familism and procedural justice as moderator variables. Master' thesis, Graduate school of Governance Sungkyunkwan University, Department of Public Administration.

- Ro, Jong-Hee (2004). Conceptualizing and measuring commitment to teaching of teachers. *The Journal of Educational Administration*, 22(2), 215-232.
- Shin, Dong Han (2008). Relationship among principal's emotional leadership, teachers' teaching commitment and school organizational effectiveness. *The Journal of Educational Administration*, 26(3), 125-149.
- Shin, Jae-heub (2008). An analysis on the effects of transformational leadership and organization commitment on organizational citizenship behavior. *The Journal of Educational Administration*, 26(1), 69-95.
- Youn, Dae-Hyok, & Jung, Soon-Tae (2006). A study on the effect of transformational leadership on organizational citizenship behaviors and the innovative behaviors of organizational members - focusing on the moderating effect of organizational justice. *Journal of Human Resource Management Research*, 13(3), 139-169.
- Yu, Pyeong Su (2012a). The effects of teacher's empowerment and commitment on organizational effectiveness in kindergarten. *The Journal of Educational Research*, 10(2), 207-229.
- Yu, Pyeong Su (2012b). The effects of the teachers' empowerment, teachers' organizational commitment, and principals' emotional leadership on the organizational effectiveness in specialized vocational high school. *The Journal of Educational Administration*, 30(1), 575-601.