

## 대학도서관 사서의 직무만족에 관한 연구

A Study on the Job Satisfaction of Librarians  
in University Libraries

홍지숙, 한두완 (서울여자대학교)

HONG JI SUK & HAN DU WAN (SEOUL WOMAN'S UNIVERSITY)

본 연구는 사서들의 직무만족도를 요인별로 알아보고 연령, 성별, 학력, 직위, 근무연수, 사서자격증 및 소속부서별 직무만족도의 차이를 분석하여 경영적 측면에서 사서들의 직무만족 현황을 파악하고 문제점에 대한 개선방안을 마련하는 데 그 목적을 두었다.

직무수행에 영향을 주는 요소들에 대한 수년간의 연구결과 직무에 대한 태도는 직무수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 태도들 중에서 가장 중요한 것의 하나가 직무만족이다.

조직행동에 관한 최근의 연구경향을 보면 직무만족과 직무성과와의 관계에 대한 연구보다는 조직구성원 각자가 스스로 직무만족을 통하여 삶을 보람되게 하여 삶의 질을 향상시키고 조직의 유효성을 높인다는 측면에서 연구가 진행되고 있다.

본 연구는 대학도서관 사서들이 직무환경

에 대하여 어떻게 지각하고 있는지를 살펴보고 그들의 직무요인별 만족도와 전체적 직무만족도를 분석하여 직무불만족 요인을 찾아내고 그 개선방안을 모색하는 데 목적이 있다.

본 연구는 문헌적 고찰을 통해 이론을 체계화하고 그 이론을 근거로 연구가설을 설정한 후에 서울에 있는 4년제 여자대학도서관 사서에 대한 설문조사를 하였다. 작성된 설문지는 7개의 대상 도서관 사서 95명 전원에게 배부되어 그 중 회수되어 분석가능한 설문지가 89.5%인 85부였다.

본 연구에는 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 조사대상의 한계이다. 둘째, 설문 조사 자체의 문제이다. 셋째, 직무만족 요인의 선정에서 연령, 직위, 성별 등 7개 항목만을 선택함으로써 보다 세밀한 분석이 되지 못하였다.

만족이란 욕구가 충족되었을 때 생기는 감정이다. 하나의 조직에서 직무만족은 직무상황에서 욕구의 만족으로부터 얻어지는 모든 것들 즉 보상이 주어졌을 때 나온다.

신유근은 직무만족이란 한 개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태이다라고 하였다. 맥코믹은 직무만족을 그 직무에서 경험되는 욕구불만의 정도의 함수로 보고, 직무만족이란 그의 직무에 대해서 가지는 특정태도이며 이를 달리 말한다면 직무만족은 그들의 업무에 대한 감정적인 반응이라고 보았다. 여러 정의를 종합해볼 때 직무만족이란 직무에 관련되어 일어나는 정서적 반응이며 자신의 태도, 경험, 욕구 등에 따라 갖게 되는 태도라고 할 수 있다.

직무만족에 관한 이론적 배경을 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 대학도서관 사서의 직무자체에 대한 만족도는 소속부서에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2: 대학도서관 사서들의 직무자체에 대한 만족도는 근무연수가 길수록 높게 나타날 것이다.

가설 3: 대학도서관 사서들의 승진요인에 대한 만족도는 직위가 높을수록 높게 나타날 것이다.

가설 4: 대학도서관 사서들의 임금에 대한 만족도는 근무연수가 길수록 높게 나타날 것이다.

가설 5: 대학도서관 사서들의 상사 및 동료에 대한 만족도는 근무연수가 길수록 높게 나타날 것이다.

인적특성을 연령, 성별, 학력, 직위, 근무연수, 사서자격증 및 소속부서로 구분하여 조사한 결과 연령별로는 30세 이상 40세 미만이 69.4%를 차지하는 59명으로 가장 많았고, 40세 이상(17.6%, 15명), 25-30세 미만(10.6%, 9명), 25세미만(2.4%, 2명) 순이었다. 남자보다는 여자의 비율이 월등히 높아서 여자가 전체의 75.3%인 64명이었고 남자는 23.5%에 불과한 20명이었다. 학력은 대졸이 대부분으로 62.4%인 53명이었고 대학원졸(18.8%, 16명), 전문대졸(15.7%, 13명), 고졸(3.5%, 3명) 순이었다. 직위는 평직원이 78.8%인 67명으로 대다수를 차지하였고 그 다음이 계장(16.5%, 14명), 과장(3.5%, 3명) 순이었다. 근무연수는 5년이상 근무한 사람이 64명으로 가장 많았고, 자격증별로 살펴보면 2급정사서가 58명으로 전체의 68.2%를 차지하였고 1급정사서(16.5%, 14명), 준사서(14.1%, 12명) 순이었다.

조사대상자 전체의 응답결과에 나타난 대학도서관 사서들의 직무환경에 대한 만족도

는 최고점이 5점인 척도에서 총평균 2.41로 중간이하의 비교적 낮은 만족도를 나타내었다. 그 중에서도 특히 사서직에 대한 일반인의 인식에 대한 만족도가 2.18로 가장 낮았다. 직무자체에 대한 만족도는 총평균 3.52로 비교적 높은 편이었다. 직무에 대한 적성이나 흥미, 성취감 등에도 높은 만족도를 보이고 있으며 특히 자신이 수행하고 있는 업무가 도서관에서 매우 중요하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 그러나 직무수행시의 자율성, 창의성 발휘의 기회에 대해서는 평균이 2.96으로 중간점에 약간 못미치는 만족도를 보이고 있다. 임금에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 현재 받고 있는 임금에 대해서는 3.05로 다소 만족하지만 자신이 하고 있는 업무의 양에 비해서는 부족하다고 느끼고 있었다. 또한 본봉이나 수당, 보너스 등을 결정하는 방법에 대해서도 불만족을 보였다. 상사의 관리감독에 대해서는 약간 높은 만족도를 보였다. 나에 대한 상사의 태도(3.31)나 상사의 나에 대한 인정(3.20)은 비교적 높은 만족도를 보였다. 그러나 상사의 부하직원에 대한 공정성은 2.94, 상사가 부하직원의 건의나 불만을 잘받아들이는가에 대해서는 2.98로 약간 부정적인 반응이 나타나고 있다. 승진에 대해서는 낮은 만족도를 보이고 있다. 승진제도의 공정성에도 불만족을 나타냈고 열심히 일한다고 해도 승진에 별 영향이 없다고 생각하는 것으로 나타났다. 특히 승진기회에

대해서는 1.52로 아주 낮은 만족도를 보여서 승진기회가 거의 없음을 보여주고 있다. 동료관계에 있어서는 3.63으로 높은 만족도를 나타내었다. 동료에 관해 신뢰도나 유대감, 협조 등이 잘 이루어지는 것으로 나타났으며, 특히 동료들과 긴밀한 유대감을 느끼는 것으로 나타났다. 도서관의 전반적인 사항에 대해서는 3.35로 비교적 높은 만족도를 나타내었다. 안정성, 앞으로의 전망 등에 대해 높은 만족도를 보이고 있다. 그러나 다른 직업을 선택할 기회가 있다면 다른 직업을 택하겠다는 응답도 3.27로 비교적 높은 편이었다.

본 연구에서 가설을 검증한 결과 직무자체에 대한 만족도는 소속부서에 따라 차이가 있을 것이라든가 가설 1은 부정되었다. 가설 1이 부의 결과로 나타난 것은 직무자체보다는 각 개인이 처한 환경이나 입장이 만족도에 더 많은 영향을 미칠 것이기 때문이라고 생각된다. 그리고 직무자체에 대한 만족도는 근무연수가 길수록 높게 나타날 것이라든가 가설 2는 타당한 것으로 입증되었다. 근무연수가 오래될수록 자신의 직무에 대해 틀이 잡히고, 업무가 조절되고, 경험과 확신을 얻음으로써 전체적인 직무만족감이 높아진 것으로 여겨진다. 승진요인에 대한 만족도는 직위가 높을수록 높게 나타날 것이라든가 가설 3은 부정되었다. 이것은 사서직이 다른 일반 직종에 비해 직위의 계층이 다양하지 않기 때문인 것으로 생각

된다. 임금에 대한 만족도는 근무연수가 길수록 높게 나타날 것이다라는 가설 4도 부정되었고, 상사 및 동료에 대한 만족도는 근무연수가 길수록 높게 나타날 것이다라는 가설 5도 부정되었다. 가설 5가 부의 결과로 나타난 것은 상사나 동료와의 관계에 영향을 미치는 요인이 근무연수보다는 직무환경이나 개인적 요인 등에 의해 더 많은 영향을 받기 때문인 것으로 생각된다.

도서관을 효율적으로 운영하기 위해서는 도서관 건물이 차지하는 비중이 10%, 자료의 비중이 20%, 그리고 사서의 비중이 70%를 차지하므로 도서관 운영의 성패는 인력 관리에 달려 있다고 볼 수 있다. 이렇게 볼 때 사서의 직무만족도를 높이는 것은 대학의 발전을 위해서 아주 중요한 일이다. 대학도서관 사서의 직무만족도를 분석한 결과 직무자체에 대한 만족도는 비교적 높게 나타났다. 그러나 직무수행시에 자율성과 창의성 발휘기회는 적다고 응답하였는데 이것은 과도한 업무량과도 관계가 있다고 할 수 있다. 반복적인 업무의 양을 줄이고 사서 자신들이 자신의 업무에 대해 좀더 적극적인 자세로 임함으로써 개선될 수 있을 것이다. 상사의 관리감독에 대해서는 비교적 높은 만족도를 보였으나 부하직원을 대하는 태도의 공정성이나, 건의나 불만의 수용성에 대해서는 약간 불만족이었다. 상사의 위치에 있는 사람들은 어떤 기준에 근거한 공정성을 취해야 하며 건의사항이나 불만에

대해서는 발전적인 방향으로 적극 수용하려 노력함으로써 업무의 개선과 직원들의 참여 의식을 높이는 기회로 이용하여야 할 것이다. 동료관계에 대해서는 높은 만족도를 나타내었는데 대학도서관이라는 조직체가 비교적 규모가 적기 때문에 인간적 관계가 보다 잘 이루어질 수 있기 때문인 것으로 여겨진다. 또한 남녀의 구성비율에 있어서 여자의 비율이 월등히 높은 것도 하나의 문제점으로 지적될 수 있다. 이것은 임금이나 승진의 불만족과도 관련이 있다고 볼 수 있다. 적은 승진기회, 낮은 임금 등은 가장으로서의 남자에게는 특히 불리한 조건이 될 수 있기 때문이다. 승진제도나 본봉, 수당, 보너스의 결정방법을 개선함으로써 이러한 불만족요인을 제거할 수 있을 것이다. 또한 사서의 직무만족도를 높이기 위해서는 사서 자신의 노력도 필요할 것이다. 꾸준히 재교육과 자기계발을 위해 노력함으로써 사서직의 전문성을 높이고 일반인들의 사서에 대한 인식도를 개선할 수 있을 것이다.