

# 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구 - 전북지역 4년제 대학도서관을 중심으로 -

## A Study on Job Satisfaction for Academic Librarians

류 인 석(In-Seok Ryu)

### 목 차

- |             |                   |
|-------------|-------------------|
| 1. 서론       | 3. 1 직무만족의 정의     |
| 1. 1 연구의 목적 | 3. 2 직무만족과 동기부여이론 |
| 1. 2 연구방법   | 4. 직무만족 현황분석      |
| 2. 선행연구     | 4. 1 조사대상과 조사방법   |
| 2. 1 한국     | 4. 2 직무만족도 종합분석   |
| 2. 2 외국     | 4. 3 직무 영역별 만족도   |
| 3. 이론적 배경   | 5. 결론             |

### 초 록

직무만족은 개인생활에서는 신체적인 건강은 물론 정신적인 건강에도 좋은 영향을 끼치며, 조직에서는 생산성 향상과 직무성과에도 많은 영향을 끼친다. 따라서 이 연구는 우리나라 대학도서관에 근무하고 있는 사서의 직무만족 수준을 조사하여 도서관장이나 대학당국 더 나아가서는 정부당국이 대학도서관 사서에 대한 욕구를 이해하도록 하고, 직무만족 향상에 노력함으로써 그 성과로서 대학도서관 인사정책 수립과 대학도서관 발전에 도움이 되고자 함이다.

### ABSTRACT

Job satisfaction can affect not only physical and mental health in an individual's life but also productivity and job performance in an organizational setting. This study investigate the level of the academic librarians' job satisfaction in Korea. As the results of this investigation, the librarian or the university administrator and futhermore the government authorities must attempt to know of needs of academic librarians to improve of job satisfaction. Consequence of this study is conducive to the establishment of the academic librarians's personnel management and the advancement of academic library in Korea.

\* 이 논문은 1994년도 한국학술진흥재단의 공모과제 연구비에 의하여 연구되었습.

\*\* 전주대학교 문헌정보학과 교수

접수일자 1997년 4월 18일

## 1. 서론

### 1. 1 연구의 목적

우리가 살고 있는 인간사회는 그 규모와 특성을 불문하고 잡다한 여러 조직으로 구성되어 있으며 인간은 조직을 떠나서는 생을 영위할 수 없을 정도로 어느 조직과 관계를 유지하며 생활한다. 따라서 인간은 사회 속에서 일정한 형태의 조직체를 통하여 자신의 성장 발전과 행복한 삶을 위한 개인의 목표와 조직의 목표를 수행해 나간다.

개인의 성장 발전과 조직목표 달성을 위해서는 여러 측면에서 연구 검토할 수 있겠으나 조직에 참여한 조직 구성원의 인간행동에 관한 연구가 중요한 과제로 인식되어 많은 학자들이 여러 학문 분야에서 연구를 거듭하여 왔으며, 직무만족에 관한 연구도 인간행동 연구의 일부로 많은 연구가 이루어져왔다.

직무만족은 조직뿐만 아니라 개인 생활에 있어서도 한 영역의 만족이 다른 영역에 영향을 끼칠 수 있으며 경영에 있어서는 생산성향상과 직무성과에도 많은 영향을 끼치고 있다.

또한 직무만족은 개인생활에 있어서는 가족과 자신의 생활에 많은 영향을 끼칠 수 있고 신체적인 건강은 물론 정신적인 건강에도 좋은 영향을 끼칠 수 있다. 그러므로 직무만족의 연구를 통하여 얻은 정보는 여러 면에서 더 많은 만족을 줄 수

있는 상황을 만들 수 있기 때문에 이 분야의 연구가 계속 요구되는 것이다.

그러나 직무만족은 직업에 따라 전문직 그룹에 따라 다르기 때문에 직업이나 전문직 영역별로 많은 연구가 이루어져 왔고, 앞으로도 계속 연구를 해야할 것이다. 따라서 사서직에 대한 직무만족에 관한 연구도 국내외를 통하여 상당히 많이 이루어졌다.

이 연구의 목적은 우리 나라 대학도서관에 근무하고 있는 사서의 직무만족 수준을 조사하기 위한 것이다.

이는 직무만족도를 알아보고 관리자나 경영자 더 나아가서는 대학당국과 정부당국이 대학도서관 사서에 대한 욕구를 이해하는데 관심을 갖도록 하고 직무만족의 장애요인을 제거하는데 도움이 되도록 하기 위함이다. 이 결과에 의하여 직무만족에 따른 성과로서 대학도서관 서비스 증진과 인사정책의 개선 그리고 더 나아가서는 대학도서관 발전에 조금이라도 기여할 것을 기대하는 것이다.

### 1. 2 연구방법

대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구를 위하여 직무만족에 관한 이론을 간단히 정리하고 이 이론을 뒷받침하기 위하여 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 국내외의 선행연구를 살펴보았다. 그리고 실제적으로 직무만족의 현황조사를 위하여서는 전북지역에 소재한 4년제 7개 대학의 도서관에 근무하는 사서 95명을

대상으로 하였다.

조사 내용은 Maslow의 욕구단계설(hierarchy of needs)과 Herzberg의 동기위생이론(motivation and hygiene theory)의 만족요인과 불만족요인을 기본으로 하여 각 사서의 배경조사 7개항과 우리나라 대학도서관 사서의 개괄적인 직무만족도를 알아보기 위하여 만족도 분석과 구체적인 내용으로 영역별로 직무자체, 사회적 인식, 보수, 승진, 감독, 동료, 작업환경 등 7개 영역에서 대표적으로 각각 1개항의 설문에 응답한 내용을 분석하였다. 이 항목 중에서 특히 작업환경에 대한 직무만족도 조사는 현재 우리나라의 대학도서관의 건물과 장비는 상당한 개선을 보았다고 생각하나 적절한 장비와 작업공간 등이 직무만족에 상당히 중요한 역할을 한다고 보았고, 선행연구가 별로 없었기 때문에 이를 추가하여 분석하였다.

그리고 각 항의 설문응답은 Spector의 JSS(job satisfaction survey)를 약간 수정하여 긍정적인 측면 2개항과 부정적인 측면 2개항 그리고 중립적인 입장 1개항 등의 5분 척도(5 points scale)를 이용하여 응답하도록 하였다.

## 2. 선행연구

### 2.1 한국

우리 나라 사서직의 직무만족에 관한 연구는 외국에 비하여서는 비교적 활발하

지 못한 편이고, 그 연구도 외국 논문에서는 1960년대부터 1990년대 현재까지 계속하여 연구하여 온 반면 우리나라의 경우는 주로 1970년대와 1980년에 걸쳐서 연구되고 있으며 현재에는 이 분야의 연구가 거의 없는 편이고 지금까지 연구되어진 논문도 일반논문보다 학위논문이 많은 편이다.

손정표(1972)는 서울시내 4년제 대학 22개교의 43명의 사서를 대상으로 보수, 인사, 인간관계, 협회내 사서직 권익 옹호 정책에 대한 태도 등을 조사 분석하여 “대학도서관 사서직의 유인체제에 관한 실증적 고찰”이라는 논문을 발표하였는데, 그 내용을 보면 사서는 전문직의 대우를 받지 못하고 있고, 승진의 기회가 적으며 상사와 직원간에도 인간관계가 잘 이루어지지 않고 있으며, 사서는 자신에게 주어진 과업 수행에 있어서도 소극적이고 피동적인 태도를 보이고 있다고 말했다.

한편 유소영(1975)은 석사학위 논문으로 서울에 소재한 대학 및 특수도서관의 사서를 대상으로 “우리 나라 사서의 직무태도에 관한 연구”에서 사서직의 직무만족도 및 욕구 중요도를 조사하였는데 그 결론은 첫째, 직접 봉사직 간부사서는 간접 봉사직 간부사서보다 직무만족도가 많이 떨어진다. 그러나 직접 봉사직 일반사서는 간접 봉사직 일반사서보다 직무만족도가 높다. 둘째, 간접 봉사직 간부사서는 일반사서보다 직무만족도가 매우 높다. 그러나 직접 봉사직 간부사서는 일반사서보다 약간 높은 직무만족도를 보였다. 셋

째, 욕구 중요도에 있어서는 두 직능에서 각각 간부사서가 일반사서보다 높았고 두 계층에서 각각 직접 봉사직이 간접 봉사직보다 높았다. 즉 가장 높은 욕구 중요도를 보인 집단은 직접 봉사직의 간부사서 집단이고 가장 낮은 욕구 중요도를 보인 집단은 간접 봉사직의 일반사서 집단이다.

전재봉(1977)은 4년제 대학도서관 사서 226명을 대상으로 Maslow의 욕구단계설을 중심으로 9가지 요인별로 직무만족도를 분석한 결과 우리 나라 4년제 대학도서관 전문직 사서의 직무의욕은 대체로 낮은 편이며, 집단별로 비교하여 보면, 국립대학 전문직 사서가 사립대학 전문직 사서보다 직무의욕이 낮고 일반사서가 간부사서보다 직무의욕이 낮으며 여자사서가 남자사서보다 직무의욕이 더 낮은 것으로 나타났다.

그리고 정춘화(1986)는 부산시내 4년제 대학도서관에 근무한 남녀사서 94명의 직무만족도를 비교 연구하였는데 이 논문 또한 Maslow의 욕구단계설을 반영한 13개 항목에 걸친 질문으로 구성되어 욕구만족도, 욕구불만도, 욕구중요도를 측정하였다. 조사결과는 첫째, 남녀사서 모두 각 욕구영역별 욕구만족도에 있어서 비슷한 반응을 보였다. 욕구 만족도의 순위는 남녀사서는 모두 존경의 욕구를 가장 높이 평가하였으며, 남자사서는 안정의 욕구를 여자사서는 자주성의 욕구를 가장 낮게 평가하였다. 둘째, 각 욕구 영역별 욕구 불만도에 있어 사회적 욕구는 남자사서의 욕구불만도가 더 높았다. 욕구불만

도 순위는 남녀사서 모두 사회적 욕구를 가장 낮게 평가하였으며, 남자사서는 안정 욕구를 여자사서는 자기 실현의 욕구를 높게 평가하였다. 셋째, 각 욕구영역별 욕구 중요도에 있어서는 남자사서는 직무에 대한 욕구 중요도를 높게 평가 하였으며, 욕구중요도의 순위는 남녀사서 모두 자기 실현의 욕구를 가장 높게 평가하고 있으며, 사회적 욕구를 가장 낮게 평가하였다.

이상 결과로 직무만족도에 있어 남녀사서는 비슷한 반응을 보인 것으로 나타났다.

이외에 박인웅(1978)이 국·공립 공공도서관 사서직의 사기에 관한 연구로 직무만족도를 조사한 논문이 있고, Herzberg의 동기요인과 위생요인을 기초로 하여 백항기(1984)가 대학도서관 사서의 역할 갈등과 직무만족간의 관계에 대한 연구가 있으며, 이성민(1989)의 대학도서관의 사서직과 비사서직의 직무만족에 관한 연구가 있다.

## 2. 2 외국

외국의 선행연구는 주로 미국의 사서직의 직무만족에 대한 연구의 개관으로 미국에서는 1970년대 이후에 직무만족에 대한 연구논문이 많이 발표되었다. Vaughn과 Dunn(1974)은 직무기술지표(job description index)를 이용하여 주로 Texas 근처에 있는 6개 대학도서관 사서 265명을 대상으로 보수, 업무, 감독, 동료 및 승진에 대한 사서들의 직무만족을 비

교 연구하였다. 그리고 한 도서관에서는 부서간의 차이를 측정하였다. 그 결과 6개 대학도서관은 5개의 요인 가운데 어느 하나라도 다른 요인보다 일관성 있게 높거나 낮지도 않았다고 했다.

그러나 여기에서 문제가 된 것은 직무만족의 측정에서 직무만족에 대한 진실된 감정표현인 것이다. 같은 해 Plate와 Stone(1974)은 162명의 미국사서와 75명의 캐나다 사서를 대상으로 연구했다. 이 연구는 Herzberg의 동기·위생 이론을 기초로 했는데, 그 결과 만족요인은 주로 실제적인 직무내용에 관계된 것이었고, 불만족 요인은 직무환경에 관계된 것이었다고 했다.

이보다 앞서 Prybil(1973)은 전문사서와 서기업무 그리고 서비스업무를 담당한 사람들 사이에서 직무만족과 직무성과에 대하여 연구하였는데 직업수준과 직무만족은 직접적인 관계가 없고 직무만족과 직무성과 사이에는 낮기는 하지만 긍정적인 관계가 있다고 했다.

Wahba(1975)는 23개 도서관에 근무하는 202명 남녀사서를 대상으로 Maslow의 욕구단계설에 근거한 직무만족설문지(need satisfaction questionnaire)를 통하여 남녀사서의 직무만족을 비교 연구하였다. 그 결과 사회적 욕구는 남녀사서 모두 비슷하였으나 안정 욕구, 존중 욕구, 자율 및 자아실현 욕구는 여자가 남자보다 더 불만족스러웠다고 말했다.

Chewe(1978)는 미네소타 직무만족설문지(Minnesota satisfaction questionn-

aire)를 통하여 91개 대학도서관에서 근무한 참고사서와 목록사서의 직무만족을 비교 연구하였다. 비록 전체적인 직무만족에는 차이가 없었으나 업무의 창조성이나 다양성, 사회적인 봉사 측면에서는 목록사서가 참고사서보다 덜 만족한 것으로 발표하였다.

한편 D'Elia(1979)는 최근 대학을 졸업한 경력 6개월에서 18개월 사이의 288명의 사서를 대상으로 직무만족요인을 연구하였다. 사서들의 직무만족은 성별이나 도서관의 형태 및 직업적 욕구와는 관계가 없고 성취기회, 창조성 인정과 같은 감독 환경과 일 자체의 본질적 요소가 직무만족과 밀접한 관계가 있다고 밝혔다.

Scamell과 Stead(1980)는 64명의 전문직 사서를 대상으로 연령 및 종신제직권과 직무만족과의 관계를 분석했다. 그러나 이 연구에서 연령과 직무만족, 종신제직권과 직무만족 사이에는 중요한 차이가 없었다고 했다.

Lynch와 Verdin(1983)은 3개의 연구도서관에서 384명의 사서에 대한 직무만족을 분석했다. 이는 연령, 성, 부서별, 직업 그룹별로 분석하였는데 참고부서의 직원은 수서부서를 제외하고는 다른 부서보다 상당히 직무만족도가 높은 것으로 나타났고 경험이 많은 직원은 경험이 적은 직원보다 더 만족스럽다는 결과가 나타났다.

그리고 이들은 1987년에는 1983년 연구의 "replication"(반응)을 발표했는데 여기에서도 참고부서의 직원이 더 직무에 만족했으며 대출부서의 직원은 첫번째보다

더 높은 직무만족을 얻었다고 했다. (Lynch and Verdin, 1987)

Rockman(1984)는 미네소타 직무만족설문지를 이용하여 California 주립대학의 교수와 사서의 직무만족도를 조사했다. 그 결과는 자율과 의사결정 기회가 상당히 직무만족과 관계가 있고, 성별로는 별 차이가 없다는 사실을 알아냈다.

한편 1990년대에는 Fitch(1990)가 Alabama 주립대학 도서관의 보조원의 직무만족을 조사하였는데 보수와 승진기회에 대한 욕구가 가장 강했으며 승진기회는 근무경력이 10여년이 된 사람이 가장 불만족스러웠고 1년이하인 사람은 만족스러운 것으로 발표했다. 이와 유사한 조사로 Parmer와 East(1993)는 Ohio에 있는 주 정부지원 12개 대학도서관 보조원의 직무만족을 9개 차원에서 조사했는데 감독, 동료, 직무, 사회보장제도로서의 급부금 그리고 봉급에서는 만족하였고, 운영절차, 커뮤니케이션, 일시보상금 및 승진에 대해서는 불만족스러웠다. 특기할 사항은 승진을 제외하고는 직무만족이 남자보다 여자가 높다고 했다.

또한 Voelck(1995)도 Michigan주 정부지원 13개 대학도서관의 보조원의 직무만족을 조사하였다. 그 결과는 감독, 직무, 동료, 급부금에는 만족하였고 승진기회, 봉급, 일시보상금에는 불만족스럽다고 했다.

Mirfakhrai(1991)는 미국 대학도서관 사서 119명의 직무만족 상관관계를 직무기술지표(job descriptive index)에 의해

직무의 5개 영역에서 70개 항목에 걸쳐 조사하였다. 그 결과 감독, 직무, 동료는 직무만족과 관계가 많고 성과와 직무만족과는 관계가 없으며, 감독과 직무에 있어서는 작은 도서관이 직무만족이 더 높은 것으로 밝혔다. 이 외에도 여러 측면에서 직무만족에 관한 연구 논문이 많다.

이상에서 살펴본 바와 같이 사서의 직무만족에 관한 연구는 서로 다른 척도와 여러 가지 상이한 관점으로 고찰하고 있기 때문에 일반성을 도출하는 데는 어려움이 있다.

### 3. 이론적 배경

#### 3. 1 직무만족의 정의

직무만족을 측정하기 위해서는 우선 그 개념에 대한 정의가 필요함은 말할 것도 없다. 그러나 이에 대한 개념을 명확히 정의하기는 매우 어려운 것이다. 많은 학자들이 여러 가지 관점에서 말하고 있고, 직업영역에 따라서 개념의 정의가 다를 수 있기 때문에 모든 사람이 공감하는 만족스러운 정의는 찾기 어렵다.

직무만족은 그것을 측정하는 사람이 독단적으로 선택한 것은 무엇이나 직무 만족이 된다고 보았을 때 직무만족은 측정해야 하는 것이 무엇이나 하는 문제가 모호해진다. 즉 모든 측정은 측정하려는 현상에 대한 개념적 정의 (conceptual definition)를 먼저 분명히 해야 한다. 그렇

지 못한 경우는 조사자들은 측정하려는 것에 대한 아이디어를 가질 수 없을 뿐만 아니라 그것을 측정하는 방법을 선택할 수 없게 된다. (柳炳胄, 1982, 16-17) 여기에서 직무만족에 대한 정의를 보면 McCormick(1974)은 직무만족이란 그 직무를 통하여 얻어지거나 경험하는 욕구 만족(need satisfaction) 정도의 함수이라고 정의하고 있다. 즉 자기 실현의 감정(sentiment of self-fulfilment)과 성취감이 만족의 차원과 정도를 결정한다고 하였을 때 이는 조직 구성원이 직무를 통해서 취하는 특정 태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적 반응으로 해석할 수 있다.

따라서 직무만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호약(好惡)감정의 총화 또는 이러한 호약감정의 균형상태에서 좌우되는 태도라고 정의한 Smith의 견해와도 유사성을 보이고 있다. (Smith, 1955, 114-115)

그리고 신유근(1986)은 직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유패하고 긍정적인 반응이라고 정의하고 있다. 이는 한 종업원이 자신이 일에서 바라고 있는 것을 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영한 것이다.

이 정의를 Vaughn과 Dunn(1974, 163)이 보다 구체적으로 제시하였는데 그들은 직무만족이란 종업원이 그의 급료, 직무, 승진기회, 동료 및 상사에 대하여 갖고 있는 감정이라고 했다. 이외에도 많

은 사람의 정의가 있지만 이를 종합하면 대체로 종업원이 직무와 관련하여 갖는 가치, 태도, 신념, 욕구 등의 표현이라 할 수 있다.

### 3. 2 직무만족과 동기부여 이론

인간의 행위를 이해하고 개발하기 위하여 많은 학자들이 연구를 하였고 무수한 동기부여 이론이 제시되었다. 그런데 직무만족은 직업에 종사하는 사람이 직무에 갖는 가치나 태도, 신념, 욕구 등으로 인간의 욕구는 동기부여 이론에 기초하고 있다. 그런면에서 직무의 만족도를 측정하기 위하여서는 동기부여이론이 뒷받침 되어야 한다.

오늘날 일반적인 욕구이론은 Maslow의 욕구단계설은 기초로 하는 경우가 많으며 조직에 있어서 직무만족과 동기부여에 있어서는 Herzberg의 동기위생 이론(이요인이론), Alderfer의 ERG이론, McClelland 성취동기이론, Adams의 형평이론 등 이외에도 많은 이론이 있다. 그러나 본 연구에서는 이 가운데 Maslow의 욕구단계설과 Herzberg의 동기 위생이론에 의거 대학도서관 사서의 직무만족에 대하여 고찰해 보기로 한다.

우선 Maslow의 욕구단계설(need hierarchy theory)(Maslow, 1943, 370-396)은 욕구와 동기부여 이론에서 가장 널리 알려져 있는 이론으로 이 이론은 1943년에 소개되어 1950년까지 임상심리학의 주제가 되어 1960년대부터 조직 내

의 인간행동의 모형으로 사용되기 시작했다.

이 이론의 내용은 인간의 삶 자체를 유지하기 위한 음식, 수면, 갈증, 성 등의 생리적 욕구(physiological needs)와 신체적 위험으로부터 벗어나고 심리적인 안정까지를 얻으려는 안전욕구(safety needs), 인간이 사회적 존재로서 집단소속과 친교 및 이성간의 교제와 결혼을 바라는 사회적 욕구(social needs), 자기 자신을 존중히 여기는 자존감(self-esteem)과 다른 사람으로부터 인정이나 존경을 받고자 하는 존중욕구(esteem needs) 그리고 계속적인 자기발전을 위해서 자신의 잠재력을 극대화하려는 자아실현욕구(self-actualization needs) 등이다.

이 욕구단계이론에서 인간을 동기부여시킬 수 있는 욕구는 계층을 이루고 있으며, 한번 충족된 욕구는 사람에 따라 다르긴 하지만 몇 가지 공통점이 있는데 제욕구는 계층적 구조를 이루고 있다고 보았다. 즉 낮은 수준의 욕구가 충족되어야 다음 수준의 욕구를 충족시키기 위하여 동기화가 되는 것이다.

한편 Herzberg의 동기·위생이론(motivation-hygiene theory)은 일명 이요인이론(dual factor theory)이라고도 하는데, 이는 Maslow의 연구를 확대한 것으로 Pittsburg지방의 산업체에 근무한 200명의 기술자와 회계사를 대상으로 면접조사를 실시하여 일련의 연속적인 연구 과정을 통하여 정립된 이론이다. (Herzberg, 1968, 71)

이 면접에서 Herzberg는 일을 하면서 그가 특별히 어떤 경우에 만족감과 불만족감을 느끼게 되었는가 그리고 만족감이 그들의 성과나 개인관계에 영향을 미쳤는가를 조사하였다. 이러한 연구과정을 통하여 만족과 불만족을 동일 선상의 양극점으로 파악하던 종래의 입장과는 달리 만족과 불만족요인은 전혀 별개의 것이라는 가설을 세워 실증하게 되었다.

이런 결과로 만족을 초래하는 요인은 직무를 통하여 성취감 도전감 등의 자아실현을 이룰 수 있다는 점에서 동기요인(motivators)이라고 하고, 보다 나은 만족과 성과를 가져온다는 입장에서 만족요인(satisfiers)라고도 한다.

한편 불만족요인은 직무의 환경이 문제가 되었으며, 그렇기 때문에 이를 위생요인(hygiene factor)이라 하였다. 여기에서 위생이란 말을 쓴 것은 의학적인 면에서 직무에 대한 불만족을 미리 예방할 수 있다는 환경적 조건이라는 뜻이다. 이런 뜻에서 위생요인을 불만족요인(dissatisfiers)이라고도 한다. (Herzberg, 1968, 72-74)

Maslow의 욕구단계설과 Herzberg의 동기 위생이론은 조화를 이루어서 두 설의 통합은 개인의 동기부여와 능력 및 업무성과 사이에 어떤 유사성이 있다는 것이 분명하다. Maslow의 생리적 욕구와 안전 및 사회적 욕구는 Herzberg의 위생요인에 근거하며 Maslow의 존경 욕구와 자아실현 욕구는 Herzberg의 도전감, 성취감 및 인정감 등의 인간성장 욕구로서 동기요인과 같은 것이다.

경영 측면에서 Maslow의 욕구단계설은 많은 비평이 있기는 하지만 조직에서 인간 중심의 경영을 모색하는데 있어서는 좋은 이론이라 볼 수 있다. 이는 경영자에게는 인간의 욕구에 대한 체계적인 인식을 하게 했으며 종업원에게는 하위 욕구를 어느 정도 충족시킨 후에도 지속적으로 동기부여 효과를 얻기 위하여서는 고차원적 욕구를 충족시킬 수 있는 조직분위기 조성의 중요성을 일깨워 주었다는 점이다.

그리고 Herzberg이론도 어떤 요인은 전적으로 불만족에만 작용하거나 만족에만 작용하는 요인으로 구분할 수 없고, 개인차를 무시했으며 면접 받은 사람이 전문적인 회계사와 기술자를 대상으로 했기 때문에 모든 직종의 종업원들에게 똑같이 적용될 수 없다는(Evans, 1976, 175-177)등의 이유 때문에 [Herzberg controversy]로 불릴 정도로 많은 비평이 있기는 하지만 경영을 염두에 두고 개발된 작업모티베이션에 관한 이론으로 경영자나 감독자 입장에서는 직무의 성과와 만족을 위하여 종업원에게 동기부여를 시킬 수 있는 방법을 계속 모색해야 할 것이고, 위생요인인 유쾌한 작업환경 개선에도 더욱 노력을 경주해야 할 것이다.

## 4. 직무만족 현황분석

### 4. 1 조사대상과 조사방법

이 현황 분석은 전북지역에 소재한 4년제 대학인 군산대학교, 우석대학교, 원광대학교, 전북대학교, 전북산업대학교, 전주교육대학교, 전주대학교 도서관에 근무한 사서 95명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 단 1개 대학도서관은 설문조사에 응하지 않았기 때문에 제외하였다.

이들 대학교도서관을 조사대상으로 선정한 이유는 지방대학교 도서관에 대한 연구조사가 별도로 없었고, 도서관 조직이나 규모면을 고려한 조사분석 결과로서의 일반성과 타당성을 유지하기 위해서였으며, 한편으로는 현황조사의 편의성 때문이었다.

설문내용은 각 사서의 배경조사와 개별 질문으로 나누었다. 배경조사는 대학의 설립주체, 성, 결혼관계, 연령, 사서직에 대한 학력, 직위, 직책 등이다.

개별질문은 Locke가 정리한 9개항의 직무만족 차원 요소를 수정하여 7개 영역으로 나누어 각각 영역의 대표질문 1개항으로 이루어졌다. 구체적인 내용은 첫째, Maslow의 욕구단계설과 Herzberg의 동기위생이론에 근거하였는데 Maslow의 자아실현 욕구와 Herzberg의 동기요인으로서 일 자체에 대한 내용은 장래성과 자기발전성에 관한 것이며 둘째, Maslow의 존중의 욕구와 Herzberg의 동기와 위생요인으로서 승진, 감독 및 동료간의 신뢰와 존중 등이며, 셋째, Maslow의 사회적 욕구로서 사서직에 대한 사회적 인식이고, 넷째, Maslow의 안전욕구와 Herzberg의 위생요인으로서 보수와 작업환경 등의 내용으로

〈표 1〉 현직 전반만족도

만족도 인수,비율	대단히 만족한다	비교적 만족한다	그저 그렇다	비교적 불만족이다	아주 불만족이다	계
인수(명)	5	48	24	14	4	95
비율(%)	5.3	50.5	25.3	14.7	4.2	100.0

되어 있다. 그리고 각항의 설문 응답은 긍정적인 측면과 부정적인 측면 그리고 중립적인 입장을 취하게 하는 5분 척도를 사용하였으며, 설문지 통계처리는 SP-SS(Statistical Package for the Social Science) 방법을 채택하였다.

#### 4. 2 직무만족도 개괄분석

직무만족도를 측정하기 위한 방법으로 는 직무를 구성하는 여러 측면만족 (facet satisfaction)의 복합지표 (composite index)로 보는 관점과 여러 직무의 제 측면을 총괄하는 전반만족 (overall satisfaction)의 요약지표로 보는 관점이 있다.(慎侑根, 1986, 200-201) 따라서 여기에서는 어떤 특별한 요소나 그에 대한 태도가 아니라 사서들이 직무환경 전체에서 얼마나 만족하고 있는가에 대한 전반만족으로서의 개괄분석으로 분석결과는 〈표 1〉과 같다.

여기에서 보면 '대단히 만족한다'가 5명, '비교적 만족한다'가 48명으로 전체 만족집단은 53명으로 그 비율은 55.8%이고, 중간집단이 24명으로 그 비율은 25.3%이며, 불만족집단은 '비교적 불만족

이다'가 14명, '아주 불만족이다'가 4명으로 전체 불만족집단은 18명으로 그 비율은 18.9%이다.

#### 4. 3. 직무 영역별 만족도

여기에서는 직무만족의 제측면을 이루는 만족요소 7개 영역의 대표적인 1개 항의 질문에 의해 설립주체별, 성별, 직위별, 직책별 직무만족도를 분석한 내용이다.

##### 4. 3. 1 직무자체에 대한 자아실현성

###### 4. 3. 1. 1 직무자체의 자아실현성 (설립주체)

직무자체의 자아실현성을 설립주체별로 분석한 내용은 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 자아실현을 할 수 있다는 집단은 국립대학교가 52.4%이고, 사립대학교가 64.1%로 직무자체에 대한 자아실현성에 대하여서는 사립대학교에 근무한 사서가 높았다.

###### 4. 3. 1. 2 직무자체의 자아실현성(성)

직무자체의 자아실현성을 성별로 분석한 내용은 〈표 3〉에서 보는 바와 같이 자

〈표 2〉 직무자체의 자아실현성(설립주체)

만족도 (인수,%) 설립주체	대단히 자아실현을 한다	비교적 자아실현을 한다	잘 모르겠다	비교적 자아실현을 할 수 없다	전혀 자아실현을 할 수 없다	계
국립대학교	5(11.9)	17(40.5)	6(14.3)	10(23.8)	4(9.5)	42(100.0)
사립대학교	4(7.5)	30(56.6)	11(20.8)	6(11.3)	2(3.8)	53(100.0)
계	9(9.5)	47(49.5)	17(17.9)	16(16.8)	6(6.3)	95(100.0)

〈표 3〉 직무자체의 자아실현성(성)

만족도 (인수,%) 성	대단히 자아실현을 한다	비교적 자아실현을 한다	잘 모르겠다	비교적 자아실현을 할 수 없다	전혀 자아실현을 할 수 없다	계
남	3(6.3)	21(43.8)	11(22.9)	9(18.8)	4(8.3)	48(100.0)
여	6(12.8)	26(55.3)	6(12.8)	7(14.9)	2(4.3)	47(100.0)
계	9(9.5)	47(49.5)	17(17.9)	16(16.8)	6(6.3)	95(100.0)

아실현을 할 수 있다는 집단은 남자가 50.1%이고, 여자는 68.1%로 자아실현성에 있어서는 여자의 비율이 높다.

#### 4. 3. 1. 3 직무자체의 자아실현성(직위)

직무자체의 자아실현성을 직위별로 분석한 내용은 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 과장 80%이고, 계장·주임이 53.4%이며, 평직원이 61.1%이고, 기능직·고용직·기타가 50%로 자아실현성에 있어서는 과장, 평직원, 계장·주임, 기능직·고용직·기타 순이다.

#### 4. 3. 1. 4 직무자체의 자아실현성(직책)

직무자체의 자아실현성을 직책별로 분

석한 내용은 〈표 5〉에서 보는 바와 같이 수서 담당직원이 72.7%, 정리 담당직원이 52.7%, 대출 담당직원이 68.8%, 참고 담당직원이 80%, 정기간행물·논문 담당직원이 53.3%, 고서 담당직원은 없으며, 시청각·기타 담당직원이 25.0%로 자아실현성에 있어서는 참고, 수서, 대출, 정기간행물·논문, 정리, 시청각·기타, 고서 순이다. 직무자체의 자아실현성 여부를 요약하면 설립주체별로는 사립대학교, 성별로는 여자, 직위별로는 과장 그리고 직책별로는 참고업무 담당사서 순으로 나타났다.

#### 4. 3. 2 사서직의 인식도

〈표 4〉 직무자체의 자아실현성(직위)

만족도 (인수,%) 직위	대단히 자아실현을 한다	비교적 자아실현을 한다	잘 모르겠다	비교적 자아실현을 할 수 없다	전혀 자아실현을 할 수 없다	계
과장	0(0.0)	4(80.0)	0(0.0)	1(20.0)	0(0.0)	5(100.0)
계장 주임	1(6.7)	7(46.7)	2(13.3)	3(20.0)	2(13.3)	15(100.0)
평직원	8(13.6)	28(47.5)	12(20.3)	8(13.6)	3(5.1)	59(100.0)
기능직· 고용직·기타	0(0.0)	8(50.0)	3(18.8)	4(25.0)	1(6.3)	16(100.0)
계	9(9.5)	47(49.5)	17(17.9)	16(16.8)	6(6.3)	95(100.0)

〈표 5〉 직무자체의 자아실현성(직책)

만족도 (인수,%) 직책	대단히 자아실현을 한다	비교적 자아실현을 한다	잘 모르겠다	비교적 자아실현을 할 수 없다	전혀 자아실현을 할 수 없다	계
수서	1(9.1)	7(63.6)	1(9.1)	2(18.2)	0(0.0)	11(100.0)
정리	2(5.3)	18(47.4)	9(23.7)	6(15.8)	3(7.9)	38(100.0)
대출	1(6.3)	10(62.5)	3(18.8)	2(12.5)	0(0.0)	16(100.0)
참고	2(20.0)	6(60.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)	10(100.0)
정기간행물 · 논문	3(20.0)	5(33.3)	0(0.0)	4(26.7)	3(20.0)	15(100.0)
고서	3(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	1(100.0)
시청각·기타	0(0.0)	1(25.0)	3(75.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(100.0)
계	9(9.5)	47(49.5)	17(17.9)	16(16.8)	6(6.3)	95(100.0)

사서직에 대한 사회적 인식도는 Maslow의 존중욕구와 Herzberg의 동기요인에 근거한 것으로 설립주체, 성, 직위 및 직책별로 따로 분석한 것은 별 의미가 없기 때문에 전체 사서가 느끼는 사회적 인식도를 분석하기로 하였다. 사서직에 대

한 사회적 인식을 분석한 내용 〈표 6〉에서 보는 바와 같이 '아주 잘 인식되어 있다'는 항에는 한 사람도 없고 '비교적 인식되어 있다'는 항은 18명에 18.9%로 대학도서관 사서가 느끼는 사서직의 사회적 인식도는 아주 낮은 것이다.

〈표 6〉 사서직의 인식도 만족도

만족도 인수,비율	아주 잘 인식되어 있다	비교적 인식되어 있다	잘 모르겠다	비교적 인식되어 있지 않다	전혀 인식되어 있지 않다	계
인수(명)	0	18	7	57	13	95
비율(%)	0	18.9	7.4	60	13.7	100.0

〈표 7〉 보수의 만족도(설립주체)

만족도 (인수, %) 설립주체	매우 만족한다	비교적 만족한다	그저 그렇다	약간 불만족스럽다	아주 불만족스럽다	계
국립대학교	0(0.0)	7(16.7)	16(38.1)	13(31.0)	6(14.3)	42(100.0)
사립대학교	1(1.9)	21(39.6)	8(15.1)	15(28.3)	8(15.1)	53(100.0)
계	1(1.9)	28(29.5)	24(25.3)	28(29.5)	14(14.7)	95(100.0)

〈표 8〉 보수의 만족도(성)

만족도 (인수, %) 성	매우 만족한다	비교적 만족한다	그저 그렇다	비교적 불만 족스럽다	매우 불만 족스럽다	계
남	1(2.1)	12(25.0)	15(31.3)	15(31.3)	5(10.4)	48(100.0)
여	0(0.0)	16(34.0)	9(19.1)	13(27.7)	9(19.1)	47(100.0)
계	1(1.1)	28(29.5)	24(25.3)	28(29.5)	14(14.7)	95(100.0)

4. 3. 3 보수에 대한 만족도

4. 3. 3. 1 보수의 만족도(설립주체)

보수에 대한 만족도를 설립주체별로 분석한 내용은 〈표 7〉에서 보는 바와 같이 국립대학교는 16.7%이고, 사립대학교는 41.5%로 사립대학교에 근무한 사서가 보수에 대한 만족도가 훨씬 높은 것으로 나타났다.

4. 3. 3. 2 보수의 만족도(성)

보수에 대한 만족도를 성별로 분석한 내용은 〈표 8〉에서 보는 바와 같이 만족 집단은 남자가 27.1%이고, 여자는 34.0%로 여자가 남자보다 더 만족한 것으로 나타났다.

4. 3. 3. 3 보수의 만족도(직위)

보수에 대한 만족도를 직위별로 분석한

〈표 9〉 보수의 만족도(직위)

직위 \ 만족도 (인수, %)	매우 만족한다	비교적 만족한다	그저 그렇다	약간 불만 족스럽다	대단히 불만 족스럽다	계
과장	0(0.0)	3(60.0)	0(0.0)	2(40.0)	0(0.0)	5(100.0)
계장·주임	0(0.0)	4(26.7)	7(46.7)	2(13.3)	2(13.3)	15(100.0)
평직원	1(1.7)	20(33.9)	16(27.1)	15(25.4)	7(11.9)	59(100.0)
기능직· 고용직·기타	0(0.0)	1(6.3)	1(6.3)	9(56.3)	5(31.3)	16(100.0)
계	1(1.7)	28(29.5)	24(25.3)	28(29.5)	14(14.7)	95(100.0)

내용은 〈표 9〉에서 보는 바와 같이 과장 60%, 계장·주임 26.7%, 평직원 35.6% 그리고 기능직·고용직·기타는 6.3%로, 과장이 만족도의 비율이 가장 높고, 평직원, 계장·주임 그리고 기능직·고용직·기타 순으로 대부분의 사서가 보수에 대해서는 만족스럽지 못한 것으로 나타났다.

여기에서 보수의 만족도를 직책별로 분석한 것은 별 의미가 없어 생략하기로 하였다. 보수의 만족도를 요약하면 설립주체별로는 사립대학교, 성별로는 여자 그리고 직위별로는 과장이 만족도의 비율이 높은

것으로 나타났다.

#### 4. 3. 4 승진기회

##### 4. 3. 4. 1 승진기회(설립주체)

승진기회에 대하여 설립주체별로 분석한 내용은 〈표 10〉에서 보는 바와 같이 국립대학교가 4.8% 그리고 사립대학교가 3.8%로 국립대학교 비율이 높기는 하지만 대학도서관의 사서의 승진기회는 거의 없는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 승진기회(설립주체)

설립주체 \ 만족도 (인수, %)	아주 잘 마련 되어 있다	비교적 적절하게 마련되어 있다	잘 모르겠다	비교적 적절하게 마련되어 있지 않다	전혀 마련되어 있지 않다	계
국립대학교	0(0.0)	2(4.8)	0(0.0)	15(35.7)	25(59.5)	42(100.0)
사립대학교	1(1.9)	1(1.9)	8(15.1)	24(45.3)	19(35.8)	53(100.0)
계	1(1.1)	3(3.2)	8(8.4)	39(41.1)	44(46.3)	95(100.0)

〈표 11〉 승진기회(성)

만족도 (인수,%) 설립주체	아주 잘 마련 되어 있다	비교적 적절하게 마련되어 있다	잘 모르겠다	비교적 적절하게 마련되어 있지 않다	전혀 마련되어 있지 않다	계
남	0(0.0)	2(4.2)	2(4.2)	23(47.9)	21(43.8)	48(100.0)
여	1(1.1)	1(2.1)	6(12.8)	16(34.0)	23(48.9)	47(100.0)
계	1(1.1)	3(3.2)	8(8.4)	39(41.1)	44(46.3)	95(100.0)

〈표 12〉 승진기회(직위)

만족도 (인수,%) 직위	아주 잘 마련되어 있다	비교적 적절하게 마련되어 있다	잘 모르겠다	비교적 적절하게 마련되어 있지않다	전혀마련 되어 있지 않다	계
과장	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(60.0)	2(40.0)	5(100.0)
계장·주임	0(0.0)	2(13.3)	1(6.7)	8(53.3)	4(26.7)	15(100.0)
평직원	1(1.7)	1(1.7)	3(5.1)	22(37.3)	32(54.2)	59(100.0)
기능직· 고용직·기타	0(0.0)	0(0.0)	4(25.0)	6(37.5)	6(37.5)	16(100.0)
계	1(1.1)	3(3.2)	8(8.4)	39(41.1)	44(46.3)	95(100.0)

4. 3. 4. 2 승진기회(성)

승진기회에 대한 성별 분석 내용은 〈표 11〉에서 보는 바와 같이 남자는 4.2%이고, 여자는 3.2%로 아주 낮은 편이다.

4. 3. 4. 3 승진기회(직위)

승진기회에 대한 직위별 분석 내용은 〈표 12〉에서 보는 바와 같이 과장과 기능직·고용직·기타는 승진기회가 없으며, 계장·주임은 13.3%, 평직원은 3.4%로

나타났다. 그리고 직책별로는 별 의미가 없기 때문에 생략하였다.

승진기회에 대한 내용을 요약하면 설립주체별로는 국립대학교가 높으며, 성별로는 남자가 약간 높았으며, 직위별로는 계장·주임계층이 높은 것으로 나타났으나 전체적으로 볼 때 승진기회는 별로 없다.

4. 3. 5 직무감독

〈표 13〉 직무감독(설립주체)

만족도 (인수, %) 설립주체	아주 공정하게 다룬다	비교적 공정하게 다룬다	잘 모르겠다	비교적 불공정하게 다룬다	아주 불공정하게 다룬다	계
국립대학교	2(4.8)	14(33.3)	11(26.2)	11(26.2)	4(9.5)	42(100.0)
사립대학교	0(0.0)	21(39.6)	15(28.3)	13(24.5)	4(7.5)	53(100.0)
계	2(2.1)	35(36.8)	26(27.4)	24(25.4)	8(8.4)	95(100.0)

〈표 14〉 직무감독(성)

만족도 (인수, %) 성	아주 공정하게 다룬다	비교적 공정하게 다룬다	잘 모르겠다	비교적 불공정하게 다룬다	아주 불공정하게 다룬다	계
남	0(0.0)	18(37.5)	15(31.3)	11(22.9)	4(8.3)	48(100.0)
여	2(4.3)	17(36.2)	11(23.4)	13(27.7)	4(8.5)	47(100.0)
계	2(2.1)	35(36.8)	26(27.4)	24(25.3)	8(8.4)	95(100.0)

4. 3. 5. 1 직무감독(설립주체)

직무의 설립주체별 감독 내용에 대한 분석은 〈표 13〉에서 보는 바와 같이 국립대학교가 38.1% 그리고 사립대학교가 39.6%로 사립대학교가 높지만 비슷한 반응을 보이고 있다.

4. 3. 5. 2 직무감독(성)

직무감독의 성별에 대한 공정성의 만족도 분석내용은 〈표 14〉에서와 같이 남자는 37.5% 그리고 여자는 40.5%로 여자의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

4. 3. 5. 3 직무감독(직위)

직무감독의 직위별 공정성에 대한 만족

도의 내용 분석은 〈표 15〉에서 같이 과장은 60.0%, 계장·주임은 46.7%, 평직원은 39.0% 그리고 기능직·고용직·기타는 25.0%로 과장, 계장·주임, 평직원 그리고 기능직·고용직·기타 순으로 나타났다.

4. 3. 5. 4 직무감독(직책)

직무감독의 공정성에 대한 만족도는 〈표 16〉에서와 같이 직책별로는 수서가 63.6%, 정리가 47.4%, 대출이 37.5%, 참고가 40.0%, 정기간행물·논문이 13.3%이며 고서, 시청각·기타는 한 사람도 없다. 그래서 직무감독의 공정성 만족도는 수서, 정리, 참고, 대출 그리고 정기간행물·논문 순이다. 직무감독의 공정성 만족도를

〈표 15〉 직무감독(직위)

만족도 (인수, %) 직위	아주 공정하게 다룬다	비교적 공정하게 다룬다	잘 모르겠다	비교적 불공정하게 다룬다	아주 불공정하게 다룬다	계
과장	0(0.0)	31(60.0)	1(20.0)	1(20.0)	0(0.0)	5(100.0)
계장·주임	0(0.0)	7(46.7)	4(26.7)	3(20.0)	1(6.7)	15(100.0)
평직원	2(3.4)	21(35.6)	15(25.4)	14(23.7)	7(11.9)	59(100.0)
기능직· 고용직·기타	0(0.0)	4(25.0)	6(37.5)	6(37.5)	0(0.0)	16(100.0)
계	2(2.1)	35(36.8)	26(27.4)	24(25.3)	8(8.4)	95(100.0)

〈표 16〉 직무감독(직책)

만족도 (인수, %) 직책	아주 공정하게 다룬다	비교적 공정하게 다룬다	잘 모르겠다	비교적 불공정하게 다룬다	아주 불공정하게 다룬다	계
수서	0(0.0)	7(63.6)	2(18.2)	2(18.2)	0(0.0)	11(100.0)
정리	2(5.3)	16(42.1)	12(31.6)	6(15.8)	2(5.3)	38(100.0)
대출	0(0.0)	6(37.5)	4(25.0)	4(25.0)	2(12.5)	16(100.0)
참고	0(0.0)	4(40.0)	2(20.0)	3(30.0)	1(10.0)	10(100.0)
정기간행물 · 논문	0(0.0)	2(13.3)	5(33.3)	6(40.0)	2(13.3)	15(100.0)
교서	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	1(100.0)
시청각·기타	0(0.0)	0(0.0)	1(25.0)	3(75.0)	0(0.0)	4(100.0)
계	2(2.1)	35(36.8)	26(27.4)	24(25.3)	8(8.4)	95(100.0)

〈표 17〉 동료의 신뢰 및 존중(설립주체)

만족도 (인수, %) 설립주체	아주 신뢰하고 존중한다	비교적 신뢰하고 존중한다	그저 그렇다	비교적 신뢰와 존중을 하지 않는다	전혀 신뢰와 존중을 하지 않는다	계
국립대학교	6(14.3)	25(59.5)	11(26.2)	0(0.0)	0(0.0)	42(100.0)
사립대학교	4(7.5)	38(71.7)	10(18.9)	1(1.1)	0(0.0)	53(100.0)
계	10(1.5)	63(66.3)	21(22.1)	1(1.1)	0(0.0)	95(100.0)

〈표 18〉 동료의 신뢰 및 존중(성)

성 \ 만족도 (인수,%)	아주 신뢰하고 존중한다	비교적 신뢰하고 존중한다	그저 그렇다	비교적 신뢰와 존중을 하지 않는다	전혀 신뢰와 존중을 하지않는다	계
남	3(6.3)	32(66.7)	12(25.0)	1(2.1)	0(0.0)	48(100.0)
여	7(14.9)	31(66.0)	9(19.1)	0(0.0)	0(0.0)	47(100.0)
계	10(10.5)	63(66.3)	21(22.1)	1(1.1)	0(0.0)	95(100.0)

〈표 19〉 동료의 신뢰 및 존중(직위)

직위 \ 만족도 (인수,%)	아주 신뢰하고 존중한다	비교적 신뢰하고 존중한다	그저 그렇다	비교적 신뢰와 존중을 하지 않는다	전혀 신뢰와 존중을 하지않는다	계
과장	0(0.0)	4(80.0)	1(20.0)	0(0.0)	0(0.0)	5(100.0)
계장·주임	1(6.7)	10(66.7)	4(26.7)	0(0.0)	0(0.0)	15(100.0)
평직원	8(13.6)	35(59.3)	15(25.4)	1(1.7)	0(0.0)	59(100.0)
기능직· 고용직·기타	1(6.3)	14(87.5)	1(6.3)	0(0.0)	0(0.0)	16(100.0)
계	10(10.5)	63(66.3)	21(22.1)	1(1.1)	0(0.0)	95(100.0)

요약하면 설립주체별로는 사립대학교, 성별로는 여자, 직위별로는 과장 그리고 직책별로는 수서 순으로 나타났다.

국립대학교가 73.8% 그리고 사립대학교가 79.2%로 사립대학교가 조금은 높지만 비슷한 양상을 보이고 있다.

4. 3. 6 동료의 신뢰 및 존중

4. 3. 6. 1 동료의 신뢰 및 존중  
(설립주체)

동료의 신뢰 및 존중에 대한 설립주체별 만족도는 〈표 17〉에서 보는 바와 같이

4. 3. 6. 2 동료의 신뢰 및 존중(성)

동료의 신뢰 및 존중에 대한 성별 만족도는 〈표 18〉에서 보는 바와 같이 남자가 73.0% 그리고 여자가 80.9%로 여자가 남자보다 동료를 신뢰하고 존중한 것으로 나타났다.

〈표 20〉 동료의 신뢰 및 존중(직책)

만족도 (인수,%) 직위	아주 신뢰하고 존중한다	비교적 신뢰하고 존중한다	그저 그렇다	비교적 신뢰와 존중 을 하지 않는다	전혀 신뢰와 존중을 하지 않는다	계
수서	0(0.0)	7(63.6)	4(36.4)	0(0.0)	0(0.0)	11(100.0)
정리	6(15.8)	26(68.4)	6(15.8)	0(0.0)	0(0.0)	38(100.0)
대출	3(18.8)	10(62.5)	3(18.8)	0(0.0)	0(0.0)	16(100.0)
참고	0(0.0)	6(60.0)	4(40.0)	0(0.0)	0(0.0)	10(100.0)
정기간행물·논문	1(6.7)	13(86.7)	1(6.7)	0(0.0)	0(0.0)	15(100.0)
고서	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	1(100.0)
시청각·기타	0(0.0)	1(25.0)	3(75.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(100.0)
계	10(10.5)	63(66.3)	21(22.1)	1(1.1)	0(0.0)	95(100.0)

〈표 21〉 작업환경 만족도(설립주체)

만족도 (인수, %) 설립주체	아주 만족 스럽다	비교적 만족스럽다	그저 그렇다	비교적 불만 족스럽다	아주 불만 족스럽다	계
국립대학교	1(2.4)	8(19.0)	9(21.4)	15(35.7)	9(21.4)	42(100.0)
사립대학교	1(1.9)	4(7.5)	11(20.8)	24(45.3)	13(24.5)	53(100.0)
계	2(2.1)	12(12.6)	20(21.1)	39(41.1)	22(23.2)	95(100.0)

4. 3. 6. 3 동료의 신뢰 및 존중(직위)

동료의 신뢰 및 존중에 대한 직위별 반응은 〈표 19〉에서 보는 바와 같이 과장이 80.0%, 계장·주임이 73.4%, 평직원이 72.9% 그리고 기능직·고용직·기타가 93.8%로 기능직·고용직·기타가 가장 높고, 과장, 계장·주임 및 평직원 순서로 나타났다.

4. 3. 6. 4 동료의 신뢰 및 존중(직책)

동료의 신뢰 및 존중에 대한 직책별 반응은 〈표 20〉에서 보는 바와 같이 수서가 63.6%, 정리가 84.2%, 대출이 81.3%, 참고가 60.0%, 정기간행물·논문이 93.4%, 고서는 없고, 시청각·기타가 25.0%로 나타났다. 따라서 동료의 신뢰 및 존중의 비율 순위는 정기간행물·논문, 정리, 대출, 수서, 참고, 시청각·기타 그리고 고서 담당 순이다. 동료의 신뢰 및 존중에 대한 반응을 요약하면 설립주체별로는 사립대

〈표 22〉 작업환경 만족도(성)

성	만족도 (인수, %)	아주 만족스럽다	비교적 만족스럽다	그저 그렇다	비교적 불만 족스럽다	아주 불만 족스럽다	계
남		2(4.2)	7(14.6)	11(22.9)	18(37.5)	10(20.8)	48(100.0)
여		0(0.0)	5(10.6)	9(19.1)	21(44.7)	12(25.5)	47(100.0)
계		2(2.1)	12(12.6)	20(21.1)	39(41.1)	22(23.2)	95(100.0)

학교, 성별로는 여자, 직위별로는 기능직  
· 고용직 · 기타 그리고 직책별로는 정기  
간행물 · 논문실 담당 순으로 나타났다.

#### 4. 3. 7 작업환경 만족도

##### · 4. 3. 7. 1 작업환경 만족도(설립주체)

작업환경의 설립주체별 만족도에 대한  
분석내용은 〈표 21〉에서 보는 바와 같이  
국립대학교가 21.4% 그리고 사립대학교  
가 9.4%로 전체적으로 작업환경에 대한  
만족도는 아주 낮은 편이며, 사립대학교는  
작업환경의 만족도가 훨씬 낮은 것으로  
나타났다.

##### 4. 3. 7. 2 작업환경 만족도(성)

작업환경의 성별 만족도에 대한 분석내  
용은 〈표 22〉에서 보는 바와 같이 남자는  
18.8% 그리고 여자는 10.6%로 남녀 모두  
작업환경에 대한 만족도가 매우 낮지만  
여자의 경우가 훨씬 더 낮은 것으로 나타  
났다. 이를 요약하면 작업환경에 대한 만  
족도는 설립주체별로는 국립대학교 그리  
고 성별로는 남자가 높은 것으로 나타났  
다.

## 5. 결 론

직무의 만족은 비단 조직의 생산성과  
성과 뿐만 아니라 개인 생활에도 많은 영  
향을 끼쳐 가족과 개인의 생활은 물론이  
고 자신의 신체적 및 정신적인 건강에도  
많은 이로움을 준다. 그러나 직무만족도는  
직업에 따라 전문직 그룹별로 차이가 있  
기 때문에 일률적으로 직무의 만족도 조  
사 결과의 일반성을 도출하기는 어렵다.  
이 연구는 이러한 상황에서 우리 나라 대  
학도서관에 근무하고 있는 사서들에 대한  
직무의 만족도를 전북지역의 4년제 대학  
도서관에 근무한 95명의 사서를 대상으로  
현황을 조사 분석하였다.

이에 대한 설문을 분석한 결과는 다음  
과 같다. 먼저 95명의 개괄적인 직무 만족  
도는 만족집단이 55.8%, 중간집단이  
25.3% 그리고 불만족집단이 18.9%로 대  
학도서관 사서의 직무만족 상태는 우리  
나라 선행연구의 결과보다는 상당히 향상  
된 것으로 나타났다.

다음은 직무만족의 제측면을 이루는 7  
개 영역의 대표적인 1개항의 질문에 대하  
여 설립주체별, 성별, 직위별 그리고 직책

별 직무만족도를 분석한 결과이다.

첫째, 직무자체에 대한 자아실현성에 있어서는 설립주체별로는 사립대학교에 근무한 사서가 높았으며, 성별로는 여자, 직위별로는 과장 그리고 직책별로는 참고업무 담당사서 순으로 나타났다.

둘째, 사서직에 대한 사회적 인식도에 있어서는 아직도 우리사회에서는 사서직에 대한 인식이 아주 낮은 것으로 나타났다.

셋째, 보수에 대한 만족도에 있어서는 설립주체별로는 사립대학교에 근무한 사서가 높았으며, 성별로는 여자, 직위별로는 과장이 높은 것으로 나타났다.

넷째, 승진기회에 대한 만족도를 보면 국립대학교 도서관에 근무한 사서가 높았으며, 성별로는 남자가 약간 높았고, 직위별로는 계장·주임 계층이 높은 것으로 나타났으나 전체적으로 볼 때 승진기회는 낮다.

다섯째, 직무감독에 대한 만족도에 있어 설립주체별로는 사립대학교가 약간 높지만 전반적으로는 비슷한 반응을 보이고 있으며, 성별로는 여자가 높고, 직위별로는 과장이 높았으며, 직책별로는 수서 담당 사서가 가장 높은 것으로 나타났다.

여섯째, 동료의 신뢰 및 존중에 대한 만족도에 있어 설립주체별로는 사립대학교에 근무한 사서가 조금은 높지만 비슷한 양상을 보이고 있고, 성별로는 여자가 높게 나타났으며, 직위별로는 기능직 고용직 기사가 높게 나타났고, 직책별로는 정기간행물 논문실에 근무한 사서가 가장 높게 나타났다.

일곱째, 작업환경 만족도에 있어 설립주체별로는 사립대학교가 훨씬 낮은 것으로 나타났으며, 성별로는 남자가 높은 것으로 나타났다.

이상이 대학도서관 사서의 개인별 배경조사에 의한 직무만족과 직무만족의 제측면을 이루는 7개 영역에서의 직무만족도를 조사 분석한 내용이다.

그 결과를 종합분석하면 여러 측면에서 직무만족도가 높은 것으로 나타나지 않았기 때문에 도서관 경영자나 대학당국 그리고 도서관 정책 당국자는 전문직으로서 대학도서관에 근무한 사서 뿐만 아니라 전체 사서의 직무만족도를 높이는 방안을 강구하여 도서관 경영의 효율성을 높이고 나아가서 대학도서관을 포함하여 전체 도서관 발전에 기여하도록 하여야 할 것이다.

## 참고문헌

- 柳炳胄. 1982. 職務滿足과 職務關聯行動에 관한 研究. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 朴寅雄. 1978. “國·公立公共圖書館 司書職의 士氣에 관한 研究.” 圖書館學 5 : 125-151.
- 白恒基. 1984. 大學圖書館 司書의 役割葛藤과 職務滿足間의 關係에 관한 研究. 成均館大學校 大學院 碩士學位論文.
- 손정표. 1972. “대학도서관 사서직 유인제에 관한 실증적 고찰 : 서울시내 4년제 대학을 중심으로.” 도서관 27(2) : 22-34.
- 愼侑根. 1986. 組織行爲論. 서울 : 茶山出版社.
- 梁昌三. 1991. 組織行動論. 서울 : 民音社.
- 유소영. 1977. 우리나라 사서의 직무태도에 관한 연구 : 대학 및 특수도서관을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 李成民. 大學圖書館의 司書職과 非司書職의 職務滿足도에 관한 研究. 漢陽大學校 教育大學院 碩士學位論文.
- 田在俸. 1977. 專門職司書의 職務意慾에 影響을 미치는 要因에 대한 研究-우리나라 4년제 대학 도서관을 중심으로- 成均館大學校 大學院 碩士學位論文.
- 정춘화. 1986. “남녀사서의 직무만족도 비교연구-부산시내 4년제 대학도서관을 중심으로-” 東義大學校 東義論集 人文社會科學 篇 13 : 223-245.
- Benedict, Marjorie A. 1991. “Librarians' Satisfaction with Faculty Status.” College & Research Libraries 52(6) : 538-548.
- Chewe, Steven Seokho. 1978. “A Comparative Study of Job Satisfaction : Cataloger and Reference Librarians in University Libraries.” Journal of Academic Librarianship 4(3) : 139-143.
- D' Elia, George P. 1979. “The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians.” Library Quarterly 49(3) : 283-302.
- Evans, G. Edward. 1976. Management Techniques for Librarians. New York: Academic Press.
- Fitch, Donna K. 1990. “Job Satisfaction among Library Support Staff in Alabama Academic Libreres.” College & Research Libraries 51(4) : 313-320.
- Herzberg, Frederick. 1968. Work and the

- Nature of Man. London : Crosby Lockwood Staples.
- Hunt, John W. and Saul, Peter N. 1975. "The Relationship of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females." *Academy of Management Journal* 18 (4) : 690-702.
- Locke, E. A. 1973. "Satisfiers and Dissatisfiers among White Collar and Blue Collar Employees." *Journal of Applied Psychology* 58 : 67-76.
- Lynch, Beverly P. and Verdin, Jo Ann. 1983. "Job Satisfaction in Libraries : Relationships of the Work Itself, Age, Sex Occupational Group, Tenure, Supervisory Level, Career Commitment, and Library Departments." *Library Quarterly* 53(4) : 434-477.
- Lynch, Beverly P. and Verdin Jo Ann. 1987. "Job Satisfaction in Libraries : A Replication." *Library Quarterly* 57(2) : 190-202.
- McCormick, Ernest J. and Tiffin, Joseph. 1974. *Industrial Psychology* 6th ed. Prentice Hall.
- Maslow A. H. 1943. "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review* 50(4) : 370-396.
- Mirfakhrai, Mohammed H. 1991. "Correlates of Job Satisfaction among Academic Librarians in the United States." *Journal of Library Administration* 14(1) : 117-131.
- Parmer, Coleen and East, Dennis. 1993. "Job Satisfaction among Support in Twelve Ohio Academic Libraries." *College & Research Libraries* 54(1) : 43-57.
- Plate, Kenneth H. and Stone, Elizabeth W. 1974. "Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction : A Report of Two Studies." *Library Quarterly* 44 (2) : 97-110.
- Prybil, Lawrence D. 1973. "Job Satisfaction in Relation to Job Performance and Occupational Level." *Personnel Journal* 52 (1) : 94-100.
- Rockman, Ilene. 1984. "Job Satisfaction among Faculty and Librarians : A Study of Gender, Autonomy and Decision Making Opportunities ." *Journal of Library Administration* 5(3) : 43-56.
- Scamell, Richard W. and Stead, Bette

- Ann, 1980. "A Study of Age and Tenure as It Pertains to Job Satisfaction." *Journal of Library Administration* 1(1) : 3-18.
- Vaughn, William J. and Dunn, J. D. 1974. "A Study of Job Satisfaction in Six University Libraries." *College & Research Libraries* 35(3) : 163-177.
- Voelck, Julie. 1995. "Job Satisfaction among Support Staff in Michigan Academic Libraries." *College & Research Libraries* 56(2) :157-170.
- Wahba, Susanne Patterson. 1975. "Job Satisfaction of Librarians : A Comparison Between Man and Women." *College & Research Libraries* 36(1) : 45-51.
- Wittingslow, George E. and Mitcheson, Barrie. 1984. "Job Satisfaction Among Library Staff." *Journal of Library Administration* 54(4) : 61-69.

## 〈부록〉 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 설문지

귀 대학도서관과 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다. 직접 찾아뵙지 못하고 서면으로 부탁의 말씀을 드리게 된 것을 매우 죄송스럽게 생각합니다. 저는 이번에 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구를 위하여 이 설문지를 마련하였습니다. 바쁜 업무에 번거로운 부탁인줄 아오나 저의 연구가 대학도서관의 효율적인 인사정책과 나아가서는 대학도서관 발전에 조금이라도 기여하고자 하기 위한 것입니다. 이 설문지의 응답결과는 학문적인 목적 이외에는 절대 사용하지 않을 것이며 개별적인 응답내용도 공개하지 않을 것을 약속드립니다. 그러므로 솔직하게 느끼신대로 응답하여 주시면 감사하겠습니다. 부디 바람직한 연구가 되도록 많은 협조 부탁드립니다.

1995. 6.

전주대학교 문헌정보학과

류인석 배상

\* 해당란에 (v) 하여 주십시오.

제 1 부 응답자의 배경조사

1. 귀하의 근무처                      국립( ) 사립( )
2. 귀하의 성별                        남 ( ) 여( )
3. 귀하의 결혼관계                기혼( ) 미혼( )
4. 귀하의 연령대                    30대( ) 40대( ) 50대( ) 60대( )
5. 귀하의 사서직 취득학력        학부( ) 대학원( ) 전문대학( )  
1년과정 · 강습 · 기타( )
6. 귀하의 직위                        과장( ) 계장 · 주임( ) 평직원( )  
기능직 · 고용직 · 기타( )
7. 귀하의 직책(둘 이상인 경우 주된 업무)  
수서( ) 정리( ) 대출( ) 참고( )  
정기간행물 · 논문( ) 고서( ) 시청각 · 기타( )

제 2 부 직무만족에 관한 설문

1. 귀하는 사서로서 현재의 직무에 대하여 얼마나 만족하고 계십니까?
  - (1) 대단히 만족한다.
  - (2) 비교적 만족한다.
  - (3) 그저 그렇다.
  - (4) 비교적 불만족이다.
  - (5) 아주 불만족이다.
2. 귀하는 현 직무가 장래성이 있으며 자기발전에 도움이 된다고 생각하십니까?
  - (1) 아주 장래성이 있으며 자기발전에 도움이 된다.
  - (2) 비교적 장래성이 있으며 자기발전에 도움이 된다.
  - (3) 잘 모르겠다.
  - (4) 장래성이 없으며 자기발전에 도움이 되지 못한다.
  - (5) 전혀 장래성이 없으며 자기발전에 도움이 되지 못한다.
3. 귀하는 사서직에 대한 일반사회의 인식은 어떻다고 생각하십니까?
  - (1) 아주 잘 인식되어 있다.
  - (2) 비교적 인식되어 있다.

- (3) 잘 모르겠다.
  - (4) 비교적 인식되어 있지 않다.
  - (5) 전혀 인식되어 있지 않다.
4. 귀하는 지금 받고 있는 보수는 만족합니까?
- (1) 매우 만족한다.
  - (2) 비교적 만족한 편이다.
  - (3) 그저 그렇다.
  - (4) 약간 불만족스럽다.
  - (5) 아주 불만족스럽다.
5. 귀하의 도서관에서는 승진기회가 적절하게 마련되어 있습니까?
- (1) 아주 잘 마련되어 있다.
  - (2) 비교적 적절하게 마련되어 있다.
  - (3) 잘 모르겠다.
  - (4) 비교적 적절하게 마련되어 있지 않다.
  - (5) 전혀 마련되어 있지 않다.
6. 귀하의 상사는 부하직원을 공정하게 다룬다고 생각하십니까?
- (1) 아주 공정하게 다룬다.
  - (2) 비교적 공정하게 다룬다.
  - (3) 잘 모르겠다.
  - (4) 비교적 불공정하게 다룬다.
  - (5) 아주 불공정하게 다룬다.
7. 귀하는 동료들 신뢰하고 존중합니까?
- (1) 아주 신뢰하고 존중한다.
  - (2) 비교적 신뢰하고 존중한다.
  - (3) 그저 그렇다.
  - (4) 비교적 신뢰와 존중을 하지 않는다.
  - (5) 전혀 신뢰와 존중을 하지 않는다.
8. 귀하는 작업환경(온도 습도 소음 등)에 대하여 만족하게 생각합니까?
- (1) 아주 만족스럽다.
  - (2) 비교적 만족스럽다.
  - (3) 그저 그렇다.
  - (4) 비교적 불만족스럽다.
  - (5) 아주 불만족스럽다.