

의학도서관의 총체적 질 관리(TQM) 요인분석

Factor Analysis of TQM in Medical Library

김 성 희(Kim, Seonghee)*

정 은 애(Jung, Eun-Ah)**

< 목 차 >

I. 서론	1. 의학도서관의 총체적 질 관리 요인 분석
II. 이론적 배경	2. 의학도서관의 총체적 질 관리 요인 별 인식차이 분석
1. 총체적 질 관리	3. 의학도서관에서의 총체적 질 관리 성공요인 분석
2. 도서관에서 총체적 질 관리 요인	
III. 연구 설계	
IV. 연구결과 분석	
	V. 결론

초 록

본 연구는 총체적 질 관리의 이론 고찰을 토대로 추출된 핵심요인들에 대해 의학도서관 사서를 대상으로 인식을 조사하여 요인간의 상관관계를 분석하였다. 설문 분석 방법은 의학도서관에서의 총체적 질 관리에 대한 사서의 인식을 Likert Type 5단계 척도에 따라 1점에서 5점까지 부여하였고, 통계방법은 T-Test와 ANOVA Test를 실시하였다. 분석결과 기관, 조직, 개인의 특성에 따라 다소 차이는 있지만 TQM의 필요성에 대해서 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 사서의 과업수행에 있어 동기부여가 될 수 있는 보상체제 요인에 대한 인식이 낮게 나타나 이 점은 앞으로 많이 개선해야 될 부분으로 나타났다. 결국 의학도서관 사서는 최고 경영자의 양질의 지도력 하에 고객만족중심의 과업을 수행·성취하고자 교육이나 훈련을 통해 전문직으로서의 자질을 갖추는 것이 총체적 질 관리를 성공적으로 수행하는 것으로 분석되었다.

주제어: TQM, 총체적질관리, 의학도서관, 사서, 리더쉽

ABSTRACT

The paper examined and analyzed the factors affecting TQM in Medical libraries. The questionnaire was used for collecting data and the ANOVA and T-TEST were used for analyzing data. The results showed that librarians positively recognize the need of TQM in Medical libraries. However, the results showed that library system needs to improve the reward system for effective performance of the work. Finally, this study showed that librarians need to be well-qualified person as a professional with the CEO of strong leadership for successful TQM.

Key Words: TQM, Medical Library, Librarian, Leadership, User-satisfaction

* 중앙대학교 문헌정보학과 부교수(seonghee@cau.ac.kr) (제1저자)

** 중앙대학교 대학원(lib@schbc.ac.kr) (공동저자)

• 접수일: 2005년 5월 20일 • 최초심사일: 2005년 5월 20일 • 최종심사일: 2005년 5월 20일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

정보기술의 발달과 세계화, 개방화 등으로 우리 사회는 변화와 개혁을 요구하고 있다. 변화의 물결은 금융, 보험, 호텔, 정보, 통신 등의 영리 조직체 뿐만 아니라 교육, 종교단체, 자선단체, 도서관 등과 같은 비영리 조직체에 있어서도 새로운 패러다임으로의 변화를 요구하고 있다.

특히 오늘날 병원은 의료 시장 내 경쟁이 심화되고 의료의 질적 수준에 대한 사회적 요구가 가시화되면서 경쟁력을 확보하고 경영의 효율성을 증대시키고자 총체적 질 관리(Total Quality Management : TQM)와 같은 경영혁신 기법들을 적극적으로 도입, 적용하게 되었다. 병원조직의 이러한 경영전략은 병원 내부 조직인 의학도서관에도 지대한 영향을 끼치게 되었고, 의학도서관은 공적인 면을 강조하여 변화의 흐름 수용 속도가 다소 늦은 다른 도서관과는 달리 이용자 중심의 도서관 조직의 효율적인 경영전략을 위하여 총체적질관리 도입의 필요성을 인식하게 되었다.

현재 의학도서관에서의 총체적 질 관리는 미국, 호주 등 선진국의 의학도서관에서 많은 실효를 거두고 있다. 미국의 경우 의학도서관으로부터 얻은 진료 관련정보가 실제 의료적 판단에 영향을 미친다는 연구결과의 타당성을 확인하면서 의학도서관에 대한 벤치마크를 확립하였다. 호주에서도 의학도서관 질 향상과 관련해서 ACHS(Australian Council on Healthcare Standards)에서 제공하는 ACHS Accreditation Guide에 명시되어 있는 내용을 보면 도서관 및 정보서비스 부문과 질 향상 활동부문이 병원 도서관 기능시 주요 평가항목으로 제시되어져 있다.¹⁾ 이와 같이 이미 외국에서는 의학도서관의 질 향상 활동을 지속적으로 관리 개발함으로써 환자 치료와 서비스의 질적인 향상을 가져오는데 노력하고 있다. 이에 반해 국내 의학도서관은 1990년대 중반 들어 활성화되기 시작하면서 미약하나마 양적인 성장을 거듭하기는 했으나 선진국에 비해서는 아직까지 많이 미흡한 실정이다.

이러한 인식 하에 본 연구는 총체적 질 관리의 이론 고찰을 토대로 추출된 핵심요인들에 대해 의학도서관 사서를 대상으로 인식을 조사하여 요인간의 상관관계를 분석하고자 한다. 설문 분석 방법은 의학도서관에서의 총체적 질 관리에 대한 사서의 인식을 Likert Type 5단계 평정척도에 의하여 1점에서 5점까지 부여하고, 통계방법은 T-Test와 ANOVA Test를 실시할 것이다. 이런 연구결과는 의학도서관의 총체적 질 관리를 효율적으로 활용하기 위한 체계적인 추진방안의 기초를 제공할 수 있을 것이다.

1) 윤정선, "병원도서관 기능의 평가 요소," 한국의학도서관협의회지, 제26권, 제11호(1999), pp.1-14.

II. 이론적 배경

1. 총체적 질 관리

품질 위주의 기업문화를 창출함으로써 기업의 경쟁력을 제고 하고자 하는 경영 혁신 운동인 총체적 질 관리는 기업의 장기적인 성장을 위한 도구로 관심을 끌고 있으며, 최근에 들어와서 경쟁 전략의 무기로서의 질의 중요성이 더욱 강조되고 있다.²⁾

원래 총체적 질 관리는 기업 조직의 질 관리 방식으로 종전에 사용하던 검사활동 중심의 질 관리(QC : Quality Control)와 질 보증(QA : Quality Assurance)의 통계적 질 관리(SQC : Statistical Quality Control) 단계를 거쳐, 질 전략 시대인 종합적 질 관리(TQC : Total Quality Control)의 발전적 대안으로 고안된 것이다.³⁾

따라서 총체적 질 관리는 최고 경영자의 리더쉽과 질 경영을 비롯하여 고객을 만족시키는 조직 내의 모든 기능의 총체적 활동으로의 질 관리(QC), 질 보증(QA), 질 개선(QI), 종합적 질 관리(TQC)를 포함하는 보다 확대된 의미라 할 수 있다.

2. 도서관의 총체적 질 관리의 요인

총체적 질 관리를 도서관에 성공적으로 적용하기 위해 필요한 요인을 문헌정보학과 관련된 연구에서 살펴보면 Rowley는 도서관 및 정보서비스 관리자들이 총체적 질 관리 연구와 관련하여 많은 영향력을 행사했다는 점을 강조하며, 총체적 질 관리의 요인으로 내·외부 고객, 고객에 의해 정의되는 품질, 성과 측정, 구성원의 참여, 지속적 개선, 무결점 프로세스 등을 제시하였다.⁴⁾

Koves-Jarboe는 질 개선과 관련된 연구에서 구조적 질 개선을 위한 좋은 사례로 도서관을 들면서, 질 개선을 위한 핵심적인 요인으로 고객 중심, 지속적 개선에 대한 열의, 데이터베이스화된 의사결정, 프로세스 또는 시스템적 사고, 의사 결정 시 구성원의 참여 등을 주장하였다.⁵⁾

Brophy, Coulling은 총체적 질 관리가 도서관에 도입될 때 필요한 중요한 요소로 명확한 목적, 구성원의 비전·열의와 경영자의 리더쉽, 팀워크 및 참여, 고객 지향적 설계, 체계적 프로세스, 훈련 및 교육, 성과조사, 벤치마킹, 공급자 인식, 자원 및 비용 등을 제시하였다.⁶⁾

2) 오세진, "의료부문에서의 종합적 품질 경영에 관한 연구," 강남대학교 논문집, 33(1999), pp.447-474.

3) 김두성, 학교조직의 총체적 질 관리 모형 개발 연구(박사학위논문, 전북대학교 대학원, 1997), p.7.

4) J. Rowley, "Implementing TQM for Library Services : The Issues," *Aslib Proceedings*, Vol.48, No.1(1996), pp.17-21.

5) Patricia Kovel-Jarboe, "Quality Improvement : A Strategy for Planned Organization Change," *Library Trends*, Vol.44, No.3(1996), pp.605-630.

6) Peter Brophy, Kate Coulling, 전제논문.

4 한국도서관·정보학회지(제36권 제2호)

국내 연구에서 최상기는 도서관 정보서비스에 총체적 질 관리를 적용할 때 포함되어야 할 핵심 요소로 고객 중심, 최고 경영자의 리더십, 전사적 열의, 팀워크 및 전원 참여, 교육 및 훈련, 권한 위양 및 인간중시, 벤치마킹, 성과 측정, 품질 프로세스 개선 등을 제시하였다.⁷⁾

이상복은 질 철학의 핵심 개념으로 지속적인 품질 개선, 종업원의 권한 부여 및 참여, 고객 중심과 고객 만족, 관리자의 참여와 리더십, 교육과 훈련의 제도화, 질 개선 결과의 인정과 보상, 개선의 측정에 통계적 도구 활용, 커뮤니케이션을 주장하였다.⁸⁾

다음 <표 1>는 Rowley 등의 대표적인 연구자들에 의해 제시된 도서관에서의 총체적 질 관리의 요인을 정리한 것이다.

<표 1> 도서관에서의 총체적 질 관리 요인에 대한 기존 연구

연구자	요인
Rowley (1996)	① 내·외부 고객 ② 고객에 의해 정의되는 품질 ③ 성과측정 ④ 구성원의 참여 ⑤ 지속적 개선 ⑥ 무결점 프로세스
Kovel-Jarboe (1996)	① 고객중심 ② 지속적 개선에 대한 열의 ③ 데이터베이스화된 의사결정 ④ 프로세스 또는 시스템적 사고 ⑤ 의사결정 시 구성원의 참여
Brophy & Coulling (1996)	① 명확한 목적 ② 구성원의 비전·열의 ③ 경영자의 리더십 ④ 팀워크 및 참여 ⑤ 고객지향적 설계 ⑥ 체계적 프로세스 ⑦ 훈련 및 교육 ⑧ 성과조사 ⑨ 벤치마킹 ⑩ 공급자인식 ⑪ 자원 및 비용
최상기 (1997)	① 고객중심 ② 최고 경영자의 리더십 ③ 전사적 열의 ④ 팀워크 및 전원 참여 ⑤ 교육 및 훈련 ⑥ 권한 위양 및 인간중시 ⑦ 벤치마킹 ⑧ 성과 측정

7) 최상기, "도서관의 TQM 적용에 관한 연구," 도서관학논집, 제27권(1997), pp.337-367.

8) 이상복, "TQM의 이론적 배경과 도서관 적용," 한국도서관·정보학회지, 제31권, 제4호(1998), pp.221-222.

	⑨ 품질 프로세스 개선
이상복 (1998)	① 지속적인 품질개선 ② 종업원의 권한 부여 및 참여 ③ 고객중심과 고객만족 ④ 관리자의 참여와 리더쉽 ⑤ 교육과 훈련의 제도화 ⑥ 질 개선의 인정과 보상 ⑦ 개선의 측정에 통계적 도구 활용 ⑧ 커뮤니케이션

이상에서 살펴본 바와 같이 도서관에서 총체적 질 관리를 활용할 때 포함되어야 할 핵심 요인을 기존의 연구에서 2개 이상의 공통 요인만을 추출하여 종합해서 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 총체적 질 관리 핵심 요인

총체적 질 관리 핵심 요인	
① 최고 경영자의 리더쉽	⑥ 권한 부여 및 인간중시
② 팀워크 및 전원 참여	⑦ 총체적 열의
③ 교육 및 훈련	⑧ 효과적인 보상체계
④ 벤치마킹	⑨ 질의 과업성취 및 지속적 개선
⑤ 고객중심	

Ⅲ. 연구 설계

본 연구는 현재 의학도서관에서 근무하는 사서를 대상으로 설문조사를 통하여 총체적 질 관리의 요인에 대한 사서의 인식을 분석하고자 한다. 그렇게 함으로써 효과적이고 효율적인 의학도서관 업무를 위하여 사서의 인식 정도를 파악해서 총체적 질 관리를 활용에 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

조사를 위하여 기존의 연구와 문헌고찰을 토대로 설문지를 설계하였으며, 의학도서관에 근무하는 사서를 대상으로 150부 설문지를 배부하여 그 중 121부를 회수하였으며, 회수율은 80.67%로 나타났다.

설문 분석 방법은 의학도서관에서의 총체적 질 관리에 대한 사서의 인식을 Likert Type 5단계 평정척도에 의하여 1점에서 5점까지 부여하였고, 통계방법은 T-Test와 ANOVA Test를 실시하였다. 특히 ANOVA Test에서 변수간 차이를 보기 위하여 Dunnett T3와 Duncan Test를 통해 사후분석을 실시하였다. 분석 결과 유의미한 결과를 나타낸 자료를 위주로 해석하였으며 사용한 통계적 유의 수준은 0.05로 하였다. 그리고 총체적 질 관리의 성공요인에 관한 문항은 복수응답으

로서, 순위를 매긴 결과를 가중치를 부여하여 백분율로 계산한 뒤 그 수치를 표로 나타내었다.

1. 설문지 구성과 신뢰도

설문지 문항과 관련해서 살펴보면 총체적 질 관리 요인에 관련해서는 최고 경영자의 리더십 6문항, 팀워크 및 전원참여 5문항, 교육 및 훈련 6문항, 벤치마킹 2문항, 고객중심 5문항, 권한부여 및 인간중시 3문항, 총체적 열의 5문항, 효과적인 보상체제 4문항, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 5문항, 총체적 질 관리의 성공요인 1문항의 총 48문항으로 구성하였다.

본 조사 연구를 위해 의학도서관 사서 30명을 대상으로 예비검사를 실시한 결과 도구의 신뢰도는 신뢰도 계수 0.9684로 나타났다. 측정의 일관성과 오차를 줄이고 그 측정 오차를 파악하여 신뢰도를 높일 수 있는 검사도구로 Cronbach Alpha 계수를 산출하여 변인에 따른 문항의 내적 일치도를 측정하였다. Cronbach Alpha 계수에 의한 문항의 내적 일치도 검증 결과는 다음 <표 3>과 같다

<표 3> Cronbach Alpha 계수에 의한 문항의 내적 일치도 검증 결과

설문문항	Alpha 계수	설문전체 0.9684
최고 경영자의 리더십	0.8963	
팀워크 및 참여	0.8647	
교육 및 훈련	0.8725	
벤치마킹	0.8788	
고객중심	0.8636	
권한부여 및 인간중시	0.8843	
총체적 열의	0.7843	
보상체제	0.9552	
과업성취와 지속적 개선	0.7064	

IV. 연구 결과 분석

본 조사 연구에서는 전국 의학도서관에서 근무하고 있는 사서들을 대상으로 하였는데 대학병원 도서관 76명, 종합의학도서관 23명, 중소병원 도서관 9명, 중앙도서관 분관 또는 기타 기관 13명을 표집 하였다. 배포된 설문지는 150부 중 121부가 회수되어 데이터 분석에 사용되었다.

본 연구의 조사대상 의학도서관 사서의 요인별 구성현황은 <표 4>와 같이 나타났다.

<표 4> 연구대상 사서의 요인별 구성현황

변인	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	32	26.45
	여	89	73.55
직위	준사서	13	10.74
	정사서	82	67.77
	사무원 및 기타	26	21.49
근무경력	1-3년	21	17.36
	3-5년	21	17.36
	5-10년	23	19.00
	10-15년	22	18.18
	15년 이상	34	28.10
학력	전문대졸 이하	29	23.96
	대졸	71	58.68
	대학원졸	21	17.36
자격증	준사서	18	14.88
	2급 정사서	66	54.55
	1급 정사서	13	10.74
	없다	24	19.83
기관형태	대학병원	76	62.81
	종합병원	23	19.01
	중소병원	9	7.44
	기타	13	10.74
변인별	계	121	100.00

1. 총체적 질 관리 요인에 대한 인식도

의학도서관 사서의 총체적 질 관리에 대한 인식은 전체적으로 3.33으로 '보통이다' 이상으로 인식하고 있으나, '최고 경영자의 리더십'과 '팀워크 및 참여', '교육 및 훈련', '효과적인 보상체제'에 대해서는 '보통이다' 이하로 인식하고 있다.

이어서 각 요인에 대한 분석 결과를 살펴보면 먼저 최고 경영자의 리더십 요인에 대한 반응은 평균 3.07로 나타났으며, 각 문항별 반응 결과는 위의 <표 6>과 같이 나타났다. <표 6>에서 보는 바와 같이 문항 3, 4, 5의 경우는 병원 조직의 평균에 미치지 못하는 것으로 보아 부정적 인식이

있는 것으로 판단된다. 현재 병원조직의 최고 경영자는 의학도서관의 개선과 변화를 추진하는 데에는 적극성을 띄고 있으나 의학도서관의 중추적인 역할을 수행하고 있는 사서의 과업수행이나 사서의 어려움을 해결하는 데에는 한계가 있는 것으로 분석된다.

〈표 5〉 총체적 질 관리 요인에 대한 인식

요 인	평 균	표준편차
최고 경영자의 리더쉽	3.07	0.86
팀위 및 참여	2.97	0.87
교육 및 훈련	3.32	0.76
벤치마킹	3.50	0.92
고객중심	3.96	0.64
권한부여 및 인간중시	3.33	0.95
총체적 열의	3.65	0.71
효과적인 보상체제	2.79	0.89
양질의 과업성취 및 지속적 개선	3.56	0.54
계	3.33	0.59

〈표 6〉 '최고 경영자의 리더쉽' 요인에 대한 반응결과

문 항	평균	표준편차
1. 최고 경영자는 의학도서관 개선을 위해 노력한다.	3.08	1.11
2. 최고 경영자는 사서의 의견을 존중한다.	3.15	0.97
3. 최고 경영자는 사서가 직면한 어려움을 해결해 준다.	2.72	0.98
4. 최고 경영자는 사서의 과업수행에 대해 지원해준다.	2.86	0.99
5. 최고 경영자는 사서가 업무를 원활히 수행할 수 있는 분위기를 조성한다.	2.90	1.04
6. 최고 경영자는 병원의 변화를 추진하는데 적극적이다.	3.69	1.11
계	3.07	0.86

김경숙⁹⁾의 「대학도서관 조직에 있어서 TQM 적용에 관한 연구」에 따르면 최고 경영자의 리더쉽은 총체적 질 관리의 성공적인 추진 전략에 있어 필수적 요인으로, 조직문화와 구성원의 직무만족, 고객만족에 유의적인 관련성이 있는 것으로 나타났다.

이와 관련하여 볼 때 병원조직의 최고 경영자는 조직의 구성원의 의견을 최대한 수렴하여 합리적인 경영방침을 수립하고, 조직에 소속되어 있는 모든 구성원들의 잠재 역량을 개발하는데 양질의 지도성을 발휘하여야 할 것이다.

9) 김경숙. 전계논문.

〈표 7〉 '팀웍 및 전원참여' 요인에 대한 반응결과

문항	평균	표준편차
7. 자신이 (병원)조직의 의미 있는 한 부분이라고 느낀다.	3.45	1.04
8. (병원)조직의 주요 의사결정에 참여한다.	2.39	1.05
9. (병원)조직의 일에 관심이 많다.	3.15	0.99
10. (병원)조직의 교육활동에 적극적으로 참여한다.	2.96	1.12
11. (병원)조직의 질 개선 활동에 참여한다.	2.92	1.10
계	2.97	0.87

팀웍 및 전원참여 요인에 대한 반응은 평균 2.97로 나타났으며, 각 문항별 반응 결과는 〈표 7〉과 같이 나타났다.

위에서 보는 바와 같이 문항 7과 9의 경우 평균이 각각 3.45, 3.15로 '보통이다' 이상으로 반응하여 긍정적으로 인식하고 있으며, 문항 10과 11은 평균 2.97에 약간 못 미치고 있는 것으로 보아 부정적 인식이 있는 것으로 나타났다. 문항 8은 평균에 아주 못 미치는 것으로 보아 병원 내 사서에 게 의사 결정권이 주어지지 않는 인식이 상당히 작용하고 있음을 알 수 있다.

빙헤리¹⁰⁾의 학교 교사를 대상으로 한 총체적 질 관리 인식 조사 연구에 따르면 교사들은 대체적으로 구성원의 헌신이나 참여에 대해 긍정적인 반응을 나타냈다. 이는 본 연구와는 다른 반응 결과로 의학도서관 사서는 교사보다는 조직의 참여도가 낮은 편이라는 것을 미루어 짐작할 수 있다.

최상기¹¹⁾는 팀웍 및 전원참여는 구성원의 혼합된 기술과 능력을 분담시키고, 과나 부의 장벽을 제거할 수 있는 이점이 있다고 하였다. 이와 관련지어 볼 때 사서는 병원조직 내에서 업무의 경쟁력을 강화하고 조직의 성공을 위해 그들의 노력을 자발적으로 제공할 수 있어야 할 것이다.

〈표 8〉 '교육 및 훈련' 요인에 대한 반응결과

문항	평균	표준편차
12. 각종 연수 및 학회 활동은 업무에 도움이 된다.	3.71	0.93
13. 업무의 질 향상을 위해 (병원)조직의 각종 위원회가 운영된다.	3.26	1.07
14. 사서는 자신의 업무에 대해 충실한 지식과 기능을 가진다.	3.62	0.81
15. 교육 및 훈련에 대한 시간과 자원을 제공받는다.	3.12	0.95
16. (병원)조직의 교육과정 중 질 향상을 위한 프로그램(교육)이 마련되어 있다.	2.89	1.11
17. (병원)조직의 질 향상을 위한 프로그램(교육)에 적극적으로 참여한다.	2.77	1.05
계	3.32	0.76

10) 빙헤리, 학교경영에서의 총체적 질 관리에 대한 연구(인천교육대학교 교육대학원, 1998).

11) 최상기, 전제논문.

교육 및 훈련 요인에 대한 반응은 평균 3.32로 나타났으며, 각 문항별 반응 결과는 위의 <표 8>과 같이 나타났다. 위의 <표 8>에서 보는 바와 같이 문항 15, 16, 17에 '보통이다' 이하로 반응하여 부정적으로 인식하고 있으나 다른 요인에 대해서는 '보통이다' 이상으로 반응하여 대체적으로 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 위의 <표 8>을 통해 사서의 자질 향상과 전문성 및 정보교환에 도움을 주기 위해서는 각종 연수나 학회 활동을 하는 것이 바람직하나 현재 병원조직은 이러한 제반 여건을 마련해주는 배려가 부족하다는 것을 미루어 짐작 할 수 있다.

엄영애¹²⁾는 사서직의 전문직 요건에 대한 연구를 통해 사서직이 전문적으로 위상이 정립되려면 활발한 학회활동과 도서관 사서직에 대한 홍보와 교육이 활발하게 제공되고, 계속교육의 기회가 확대되어야 한다고 밝혔다. 이와 관련지어 볼 때 의학도서관의 사서는 전문적인 지식과 기술의 견비를 위해 연수나 학회활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 하고, 병원조직은 조직체의 가장 중요한 자원이 조직의 구성원이라는 점에 주목하여 교육활동에 대한 장애를 제거해 주고, 시간과 자원 등을 배려하여야 할 것이다.

<표 9> '벤치마킹' 요인에 대한 반응결과

문 항	평균	표준편차
18. 타 도서관의 성공사례에 관한 정보를 얻기 위해 노력한다.	3.50	0.95
19. 타 도서관의 사례들을 업무에 응용(적용)하려고 노력한다.	3.49	0.96
계	3.50	0.92

벤치마킹 요인에 대한 반응은 평균 3.50으로 나타났으며, 각 문항별 반응 결과는 위의 <표 9>과 같이 나타났다. 표에서 보는 바와 같이 대체적으로 각 문항에 대해서 긍정적으로 인식하고 있다. 김영순의 「우리나라 대학도서관 참고사서의 자질에 관한 조사 분석」¹³⁾에서는 본 연구 결과와는 달리 대학도서관의 사서의 상호협력이나 정보교류가 매우 미흡한 것으로 조사되었다. 이러한 차이는 어느 타 전문분야보다도 그 범위와 정보량이 방대하고, 발달속도 또한 엄청나게 빠른 의학정보를 가장 최신성 있게 제공하는 것을 우선시 하는 의학도서관의 특성 때문에 기인된 것으로 분석된다.

고객 중심 요인에 대한 반응은 평균 3.96으로 나타났으며, 각 문항별 반응결과는 <표 10>과 같이 나타났다. <표 10>에서 보는 바와 같이 문항 20, 23의 경우 평균이 각각 4.10, 4.20으로 높게 반응한 반면에 문항 21은 3.65로 타 문항에 비해 낮게 인식하고 있다. 이는 총체적 질 관리가 의학도서관에서 성공적으로 실행되기 위한 초점이 고객 기대 충족이라는 사실을 사서가 인식하고 있기는 하나, 이용자를 위한 직접적인 질 향상 활동과 관련 정보 제공이 미흡하다는 사실을 미루어 짐작할 수

12) 엄영애, "사서직의 전문직 요건과 수행업무에 대한 연구," 한국문헌정보학회지, 제38권, 제3호(2004), pp.159-175.
 13) 김영순, 우리나라 대학도서관 참고사서의 자질에 관한 조사 분석(숙명여자대학교 교육대학원, 1991).

있다. 의학도서관 질 향상의 가장 근본적인 목표는 이용자 만족을 이루는 데 있다. 따라서 의학도서관 사서는 이용자가 바라는 전반적인 기대와 욕구를 확인하고, 효율적으로 업무에 반영하며, 그와 관련된 정보를 이용자에게 제공하여야 할 것이다.

〈표 10〉 '고객중심' 요인에 대한 반응결과

문항	평균	표준편차
20. 이용자의 기대치는 업무활동의 내용을 결정하는데 중요하다.	4.10	0.68
21. 업무 내용의 질과 결과에 대한 정보를 이용자에게 제공한다.	3.65	0.85
22. 이용자의 기대를 파악하고자 노력한다.	3.90	0.77
23. 이용자의 만족을 최대한 중시한다.	4.20	0.74
24. 이용자를 위한 개선 활동을 한다.	3.94	0.83
계	3.96	0.64

〈표 11〉 '권한부여 및 인간중시' 요인에 대한 반응 결과

문항	평균	표준편차
25. (병원)조직 내 자율성을 부여받는다.	3.17	1.04
26. 사서는 맡은 일에 대한 권한을 갖는다.	3.49	1.07
27. 운영계획이나 업무 결정에 있어 자신의 의사가 반영된다.	3.33	1.02
계	3.33	0.95

권한부여 및 인간 중시 요인에 대한 반응은 평균 3.33으로 나타났으며, 각 문항별 반응 결과는 〈표 11〉과 같이 나타났다. 〈표 11〉에서 보는 바와 같이 문항 26, 27에 대해서는 '보통이다' 이상으로 반응하고 있는 반면에 문항 25는 '보통이다' 이하로 병원조직 내에서 자율성을 보장받고 있지 못하다는 인식이 상존하고 있음을 알 수 있다. 이는 병원조직 내에서의 사서의 위상과도 밀접한 관련이 있다. 사서는 도서관의 다양한 자료와 관련된 하나의 주요한 정보원이자 의사 결정자로 정보와 이용자를 상호 연결시켜 주는 중요한 위치에 있다. 그런데 도서관의 자율성이 보장되지 못하고 제반 의사결정이 병원조직에 의해 일방적으로 결정되고 행하여진다면 전문직으로서의 사서에 대한 기대와 역할은 충분히 수행할 수 없게 된다.

따라서 병원조직은 이용자에게 적절한 양질의 정보봉사를 위해 의학도서관의 자율성을 보장하고 사서의 의사결정 참여 기회를 확대시켜 나가야 할 것이다.

총체적 열의 요인에 대한 반응은 평균 3.65이며, 각 문항별 반응 결과는 〈표 12〉와 같이 나타났다. 〈표 12〉에서 보는 바와 같이 문항 28, 29의 경우 평균이 3.93, 3.83으로 높게 반응한 반면에 문항 31의 경우는 3.32로 타 문항에 비해 낮게 인식하고 있다. 유길호, 한계문¹⁴⁾의 사서들의 조직몰

입에 영향을 미치는 영향요인을 분석한 연구에 따르면, 사서들의 조직몰입도를 높여 과업성과를 향상시키기 위한 요인으로 구성원의 역할 인식, 과업의 중요성 인식, 조직 내 의사소통 경로의 다원화 등을 제시하였다. 이와 관련하여 볼 때, 병원조직의 성공을 위해서 의학도서관 사서는 과업수행에 최선을 다해 임하고 조직 내 부서별 정보교환과 적극적인 협력 등을 통해 자질함량과 더불어 전문가로서의 이미지를 부각시킬 수 있도록 하여야 할 것이다.

〈표 12〉 '총체적 열의' 요인에 대한 반응 결과

문항	평균	표준편차
28. 자기가 맡은 일에 자신감을 갖고 일한다.	3.93	0.75
29. 자기가 맡은 업무의 문제점을 개선하고자 노력한다.	3.82	0.76
30. 업무 개선을 위해 노력과 시간을 투자한다.	3.62	0.86
31. (병원)조직의 주요 문제 해결을 위해 동료들과 협력한다.	3.32	0.94
32. 자기가 맡은 과업의 완수를 위해 동료들과 협력한다.	3.57	0.90
계	3.65	0.71

〈표 13〉 '효과적인 보상체제' 요인에 대한 반응 결과

문항	평균	표준편차
33. 보상이나 인정이 공정하게 이루어진다.	2.79	0.97
34. 보상제도는 체계적이다.	2.68	0.99
35. 최고 경영자는 과업수행 과정과 결과에 근거하여 보상한다.	2.78	0.99
36. 최고 경영자는 복지 후생을 위해 노력한다.	2.92	0.97
계	2.79	0.89

효과적인 보상체제 요인에 대한 응답자의 반응은 평균 2.79로 나타났으며, 각 요인별 반응 결과는 〈표 13〉과 같았다. 〈표 13〉에서 보는 바와 같이 보상체제에 대해 대체적으로 '보통이다'라고 인식하고 있으나, 전체 요인 가운데에서는 가장 낮은 만족도를 보였다. 따라서 병원조직에서는 보상이나 인정이 공정하게 적시에 이루어질 수 있도록 해야 할 것이며, 과업수행 과정과 결과에 근거하여 명확하고 체계적인 제도를 수립하여야 할 것이다.

양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인에 대한 반응은 평균 3.56이며, 각 문항별 반응은 〈표 14〉와 같이 나타났다. 〈표 14〉에서 보는 바와 같이 문항 38, 41은 '보통이다' 이상으로 긍정적으로 인식

14) 유길호, 한계문, "사서들의 조직몰입에 미치는 영향요인 분석 : 부산지역 공공도서관을 중심으로," 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제2호(2001), pp.1-20.

하고 있으나, 문항 39, 40은 '보통이다' 이하로 부정적 인식이 존재하는 것으로 나타났다. 의학도서관이 양질의 과업성취를 이루었을 때, 이용자들은 의학도서관의 정보서비스에 만족한다. 과업성취는 사서가 업무의 질을 개선시키고자 노력하고, 병원조직의 비전과 목표를 달성하려고 노력할 때 지속적으로 향상될 수 있을 것이다.

〈표 14〉 '양질의 과업성취 및 지속적 개선' 요인에 대한 반응 결과

문 항	평균	표준편차
37. 이용자들은 사서의 활동이나 노력에 만족한다.	3.55	0.73
38. 업무의 질을 지속적으로 개선하고자 노력한다.	3.77	0.67
39. 과업 성취 지표가 지속적으로 향상된다.	3.29	0.79
40. 본인의 업무의 질은 만족스럽다.	3.36	0.77
41. 업무의 질을 개선해야 될 필요성을 느낀다.	3.81	0.71
계	3.56	0.54

2. 의학도서관 사서의 총체적 질 관리 요인에 대한 인식 차이 분석

가. 성별에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이

의학도서관 사서의 성별에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 t-test를 이용해서 분석한 결과 남자 사서 집단이 평균 3.57로 여자 사서 집단 평균 3.25보다 높게 만족하고 있으며, 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

요인별로 살펴보면 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 권한부여 및 인간중심 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 성별에 따라 유의미한 차이를 보였는데($p < 0.05$) 이는 남자 사서가 여자 사서보다 총체적 질 관리에 대해 긍정적으로 평가한다고 볼 수 있다.

빙헤리¹⁵⁾의 학교 교사를 대상으로 한 총체적 질 관리 인식 조사 연구에 따르면 남자 교사 집단과 여자 교사 집단 사이에는 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 빙헤리의 연구는 본 연구 조사와는 다른 반응의 결과로 남자 교사 집단과는 달리 남자 사서 집단은 여자 사서 집단 보다 조직에 대한 충성심이 강하고, 조직의 경영 혁신에 관심이 높으며, 업무의 변화를 긍정적으로 생각하고 있다는 것을 미루어 짐작할 수 있다. 이를 달리 말하면 여성이 조직 내에서 성공을 거두기 위해서는 남성보다는 더 많은 장애를 극복할 필요가 있다는 것을 의미한다 할 수 있겠다.

나. 직위에 따른 총체적 질 관리에 대한 요인분석

의학도서관 사서의 직위에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 F-test를 이용해서 분석한

15) 빙헤리, 전개논문.

결과 의학도서관에서의 총체적 질 관리에 대해서 정사서가 평균 3.47로 준사서 평균 2.80과 사무원 및 기타집단 평균 3.16보다 높게 나타났으며($p<0.05$) 집단 간의 차이를 알아보기 위한 검증 결과, 전체적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

특히 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 정사서 집단, 준사서 집단, 사무원 및 기타 집단 사이에 유의미한 차이를 보였는데($p<0.05$) 정사서 집단이 준사서 집단과 사무원 및 기타 집단 보다 높게 인식하는 것으로 나타났다.

전문직이 비전문직보다 어려운 질문을 해결할 수 있는 능력이 있다고 결론지은 Haldorsen과 Murfin¹⁶⁾의 연구와 관리자의 설문을 통해 전문직 사서와 준 전문직 사서간의 능력 차이를 분석한 이소연¹⁷⁾의 연구에서와 같이 정사서와 준사서 간에 업무 능력 차이가 없다고는 할 수 없겠다. 그러나 무엇보다도 준사서들의 기대수준만큼 조직에서 그 기대를 충족시키지 못하기 때문에 이러한 인식 차이가 나는 것으로 판단된다.

따라서 준사서 집단은 전문지식과 기술을 겸비하여 업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 계속교육 및 재교육의 기회를 활용하여야 할 것이며, 병원조직 또한 그들에 대한 상위제고와 상대적 편익을 배려하여야 할 것이다.

다. 근무경력에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이

의학도서관 사서의 근무경력에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식차이를 F-test 한 결과 의학도서관에서의 총체적 질 관리에 대해서 15년 이상의 사서 집단이 평균 3.50으로 1-5년 미만의 사서 집단 평균 3.18, 5-10년 미만의 사서 집단 평균 3.34, 10-15년 미만의 사서 집단 평균 3.35 보다 높게 나타났으나, 유의미한 차이는 나지 않았다.

요인별로 살펴보면 교육 및 훈련 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 근무경력에 따라 유의미한 차이를 보였는데($p<0.05$) 전반적으로 근무경력이 높을수록 총체적 질 관리 요인들에 대해 긍정적으로 인식하고 있었다.

본 연구 결과는 연령, 지위가 높아짐에 따라 조직에 대한 헌신의 정도가 높아진다고 밝힌 Sheldon¹⁸⁾의 연구결과와 전반적으로 일치한다. 근무경력이 오래된 사서 집단은 근무경력이 짧은 사서보다는 직무의 범위가 넓고 책임과 자율성, 내재적 보상이 크기 때문에 총체적 질 관리에 대해 좀 더 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 분석된다.

16) Murfin Haldorsen, "The Performance of Professionals and Nonprofessionals in the Reference Interview," *College and Research Libraries*, 38(1977), pp.385-395.

17) 이소연, *대학도서관 인력 활용에 관한 연구*(이화여자대학교 대학원, 1986).

18) Mary E. Sheldon, "Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization," *Administrative Science Quarterly*, Vol.16(1971).

라. 학력에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이

의학도서관 사서의 학력에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 F-test한 결과 대학원졸 사서 집단이 평균 3.60으로 대졸 사서 집단 평균 3.41과 전문대졸 이하 사서 집단 평균 2.94 보다 높게 나타났으며($p < 0.05$) 집단 간의 차이는 유의미한 것으로 나타났다.

특히 팀워크 및 전원참여 요인, 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 전문대졸 이하 사서 집단과 대졸 사서 집단, 대학원졸 사서 집단 사이에 유의미한 차이를 보였는데, 대학원졸 사서 집단이 다른 사서 집단 보다 높게 인식하는 것으로 나타났다.

유의미한 차이가 있는 것으로 나타난 총체적 질 관리 요인 모두 전문대졸 이하 사서 집단의 반응이 가장 낮았으며, 대학원졸 사서 집단의 평균이 가장 높게 나타났다. 이는 대학원졸 사서 집단이 조직에 대한 관심도와 기대치가 높아서 나타나는 현상으로 보이므로 대학원졸 사서 집단이 전문직으로서 기대치에 부응할 수 있도록 조직의 효율적인 경영체계가 확립되어야 할 것이다. 이에 반해 전문대졸 사서 집단은 조직에 대한 기대치가 낮아서 나타나는 현상으로 보일 것이므로 담당업무 안에서 그들의 의욕과 사기를 높일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것이다.

마. 자격증에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이

의학도서관 사서의 자격증 유무에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 1급 정사서 집단이 평균 3.61로 다른 세 집단의 평균 보다 높게 나타났으며($p < 0.05$) 집단 간의 차이 검증한 결과 유의미한 것으로 나타났다.

특히 최고 경영자의 리더쉽 요인, 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 1급 정사서 집단, 2급 정사서 집단, 준사서 집단, 미 소지자 집단 사이에 유의미한 차이를 보였는데, 1급 정사서 집단이 다른 집단 보다 긍정적으로 반응한 것으로 나타났다.

이는 직위에 따른 인식 차이와 맥을 같이 하는 것으로 준사서 집단이 직무 수행 과정에서 역할과 임지가 모호하고 성취감과는 관련이 없는 과업이 많고 경력개발에 대한 소외로 인하여 부정적인 인식이 나타난 것으로 분석된다. 따라서 병원조직은 이러한 반응 차이가 조직의 생산성 향상에 부정적인 영향을 끼치지 않도록 효과적인 경영전략을 강구하여야 할 것이다.

바. 기관형태에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이

의학도서관 사서가 소속된 기관형태에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 종합병원 사서 집단이 평균 3.49로 대학병원 사서 집단의 평균 3.46과 중소병원 사서 집단의 평균 2.53, 기타 사서 집단의 평균 2.89보다 높게 나타났으며, ($p < 0.05$) 집단 간의 차이를 검증한 결과

전체적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이성자, 김주희, 윤미라¹⁹⁾의 중소병원 도서관의 참고봉사 현황에 대한 연구에 따르면, 중소병원 도서관은 대부분 진료 관련 수련부나 독립 기관으로 운영되어 오는 대학병원 도서관, 종합병원 도서관과는 달리 36% 이상이 총무과나 행정부 소속으로 되어 있어 독립된 위치를 인정받지 못하고 있다. 또한 중소병원 도서관의 사서 가운데 일부는 사서의 과업수행 뿐만 아니라 병원의 행정업무도 겸직해야 하는 경우가 있으므로 중소병원 집단이 다른 집단에 비해 부정적으로 반응을 보인 것으로 분석된다.

3. 의학도서관에서의 총체적 질 관리 성공요인 분석

앞서 의학도서관에 근무하는 사서 121명을 대상으로 총체적 질 관리의 9개 요인별 인식 차이와 사서의 특성별 총체적 질 관리 요인에 대한 인식 차이를 설문 결과를 통해 살펴보았다. 여기서는 의학도서관에서 총체적 질 관리를 성공적으로 실행하기 위해서 필요로 되는 성공요인에 대해 조사하고 그 결과를 분석하였다.

총체적 질 관리의 성공요인은 앞에서의 설문방법과는 달리 각각 3개의 항목을 선택하여 순위를 매김으로써 1순위, 2순위, 3순위에 각각 3점, 2점, 1점의 가중치를 부여하여 복수 응답 처리하고, 백분율 계산으로 결과를 분석하였다. 다음 <표 15>는 의학도서관에서의 총체적 질 관리 성공요인에 대한 분석 결과이다.

<표 15> 의학도서관에서의 총체적 질 관리 성공요인

요 인	빈도	백분율(%)
최고 경영자의 리더십	145	19.97
팀워크 및 전원참여	72	9.92
교육 및 훈련	102	14.04
벤치마킹	14	1.93
고객중심	110	15.15
권한부여 및 인간중시	67	9.23
총체적 열의	71	9.78
효과적인 보상체제	41	5.65
양질의 과업성취 및 지속적 개선	103	14.19
기 타	1	0.14
합 계	*726	100

* 복수응답

19) 이성자, 김주희, 윤미라, “중소병원도서관의 참고봉사 현황에 대한 고찰,” 한국의학도서관협회지, 제21권, 제2호(1994), pp.57-66.

의학도서관에서 총체적 질 관리를 성공적으로 수행하기 위한 성공요인을 조사한 결과 가장 많은 19.97%의 응답자가 최고 경영자의 리더십 요인을 1순위로 선택하였다. 최고 경영자의 리더십 요인은 총체적 질 관리의 성패를 가름할 수 있는 핵심요인으로 의학도서관 사서가 긍정적으로 인식하고 있음은 매우 고무적인 일이라 할 수 있겠다. 2순위는 15.15%의 고객중심 요인이다. 총체적 질 관리의 대표적인 성공요인으로 조사된 고객중심 요인은 의학도서관 질 향상의 가장 근본적인 목표라 할 수 있다. 조직의 경쟁력을 향상시키는 총체적 질 관리 시행에 있어 필수적인 요인이라 할 수 있는 양질의 과업성취 및 지속적 개선이 14.19%, 교육 및 훈련이 14.04%로 고객중심 요인의 뒤를 이어 총체적 질 관리의 중요한 성공요인으로 조사되었다. 이어서 조직 구성원들이 공통된 의식을 가지고 조직의 목표를 달성하기 위한 조직의 핵심원리인 팀웍 및 전원참여 요인이 9.92%의 비율로 나타났다. 다음으로 조직의 목표를 달성하기 위한 조직 구성원의 의지와 노력인 총체적 열의 요인이 9.78%, 조직 풍토를 자율적인 조직으로 변화시키는 권한부여 및 인간중시 요인이 9.23%로서 비슷한 비율로 나타났다. 이 외에 도 모든 구성원이 신뢰할 수 있어야 하는 효과적인 보상체제 요인이 5.65%이고 조직 자체의 기준 및 능력을 비교하는데 사용되는 벤치마킹 요인이 1.93%, 기타 의견은 0.14%로 조직 구성원의 창의력을 총체적 질 관리의 성공요인으로 제시하였다.

총체적 질 관리의 성공요인에 대한 결과를 전체적으로 살펴보면 의학도서관 사서는 최고 경영자의 양질의 지도력 하에 고객만족중심의 과업을 수행·성취하고자 교육이나 훈련을 통해 전문적으로서의 자질을 갖추는 것이 총체적 질 관리를 성공적으로 수행하는 것이라 여기고 있는 것으로 분석된다.

V. 결 론

본 연구는 의학도서관에서의 총체적 질 관리에 대한 의미와 발달과정, 특성, 요인 등을 이론적으로 고찰하고, 의학도서관에 근무하는 사서를 대상으로 조사·분석하였다. 설문조사 결과를 통한 총체적 질 관리의 적용기반을 다음과 같이 요약하였다.

첫째, 의학도서관에 총체적 질 관리를 효율적으로 활용하기 위한 9개 요인에 대한 사서의 인식 차이를 분석한 결과 9개요인 가운데 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 평균 3.33이상으로 대체적으로 긍정적인 인식을 지니고 있었다. 가장 높은 평균을 보인 요인은 고객중심 요인으로 이는 현재 의학도서관에서 효율적으로 활용되고 있는 총체적 질 관리의 가장 핵심적인 요인으로 작용하고 있었다. 이에 반해 가장 낮은 만족을 보인 요인은 보상체제 요인으로 의학도서관 사서는 과업을 수행에 대한 보

상과 인정은 미흡하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 사서의 특성별 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 권한부여 및 인간중심 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 성별에 따라 유의미한 차이를 보였는데, 이들 요인 모두 남자 사서 집단이 총체적 질 관리에 대한 인지도가 높은 것으로 조사되었다.

사서의 직위에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 정사서 집단, 준사서 집단, 사무원 및 기타 집단 사이에 유의미한 차이를 보였는데 정사서 집단이 다른 집단 보다 높게 인식하는 것으로 나타났다.

근무경력에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 집단 간에 유의미한 차이는 나타나지 않았으나 대체적으로 근무경력이 높은 집단일수록 총체적 질 관리에 대해 긍정적으로 반응하였다.

학력에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 팀워크 및 전원참여 요인, 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 전문대졸 이하 사서 집단과 대졸 사서 집단, 대학원졸 사서 집단 사이에 유의미한 차이를 보였는데, 대학원졸 사서 집단이 대졸 사서 집단과 전문대졸 이하 사서 집단 보다 총체적 질 관리에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

자격증에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 최고 경영자의 리더쉽 요인, 교육 및 훈련 요인, 벤치마킹 요인, 고객중심 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 총체적 열의 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인은 1급 정사서 집단, 2급 정사서 집단, 준사서 집단, 미 소지자 집단 사이에 유의미한 차이를 보였는데, 1급 정사서 집단이 다른 집단 보다 총체적 질 관리가 높게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

기관형태에 따른 총체적 질 관리에 대한 인식 차이를 분석한 결과 대학병원 사서 집단, 종합병원 사서 집단, 중소병원 사서 집단, 기타 사서 집단 사이에는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 대학병원 사서 집단과 종합병원 사서 집단이 전반적으로 총체적 질 관리에 대해 높게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

셋째, 의학도서관에서 총체적 질 관리를 성공적으로 실행하기 위해서 필요로 되는 성공요인은 가장 많은 19.97%의 응답자가 총체적 질 관리의 성과를 가름할 수 있는 최고 경영자의 리더쉽 요인을 1순위로 선택하였고, 뒤를 이어 고객중심 요인, 양질의 과업성취 및 지속적 개선 요인, 교육 및 훈련 요인, 팀워크 및 전원참여 요인, 총체적 열의 요인, 권한부여 및 인간중시 요인, 효과적인 보

상체제 요인, 벤치마킹 요인, 기타 의견 순으로 응답 결과가 나왔다.

이상으로 본 연구의 결론적인 사항들을 요약해 살펴보았는데, 본 연구의 결과를 통해 현재 의학도서관 사서의 총체적 질 관리에 대한 인식을 어느 정도 파악할 수 있었다. 기관, 조직, 개인의 특성에 따라 다소 차이는 있지만 총체적 질 관리의 필요성에 대해서 긍정적으로 인식하고 있는 것은 총체적 질 관리를 적용, 활성화함에 있어서도 매우 유의하다 할 수 있겠다. 하지만 사서의 과업수행에 있어 동기부여가 될 수 있는 보상체제 요인에 대한 인식이 낮은 점은 앞으로 많이 개선해야 될 부분으로 여겨진다.

현재 의학도서관의 총체적 질 관리 활동은 다소의 시행착오를 겪고 있지만, 최고 경영자의 효율적이고 구조적인 뒷받침 하에 고객중심을 조직의 목표로 적극적이고 자발적으로 과업을 성취하고자 지속적으로 노력한다면, 내·외부의 급격한 환경변화에도 의학도서관은 다른 도서관 종에 비해 경쟁력을 확보하고 내부 경영의 효율성을 증대시킬 수 있을 것이라 생각한다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉