

# 사서의 작업성과에 관한 연구

- 대학도서관 사서를 중심으로 -

## A Study on the Performance of Librarians

방 준 필 (Jun-Pil Bang)\*

### 목 차

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 1. 서론            | 3.3 분석 방법     |
| 1.1 연구의 필요성      | 4. 자료 분석      |
| 1.2 연구의 목적 및 제한점 | 4.1 기초자료 분석   |
| 2. 이론적 배경        | 4.2 연구 문제점 분석 |
| 3. 연구방법          | 5. 결 과        |
| 3.1 변인 설정        | 6. 결 론        |
| 3.2 자료 수집        |               |

### 초 록

본 연구는 사서가 직무를 수행한 결과 갖게되는 정서적 반응이 작업 자체의 결과와 어떤 관계를 갖는지 분석한 글이다. 이를 위하여 대학도서관에서 자동화시스템을 관리하는 직원을 대상으로 설문조사한 자료를 대상으로 SPSS로 다중회귀분석을 하였다. 정서적 반응을 전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족으로 구분하여 독립변인으로 설정하였으며, 작업자체의 결과를 양과 질을 포함하는 작업효율이라는 종속변인으로 설정하였다. 분석 결과 사서의 정서적 반응이 작업효율에 직접적인 영향을 주는 것으로, 또한 개인의 성장만족이 중요한 정서적 반응인 것으로 나타났다. 연구의 결과는 기존에 이루어졌던 사서의 정서적 반응에 관한 연구가 작업 자체의 결과를 향상시키기 위한 것이라는 명제가 타당했음을 입증했다.

### ABSTRACT

The Purpose of this study is to find out the relationships of affective outcomes and work itself performed by librarians. General job satisfaction, internal work motivation and growth satisfaction were set as independent variables in this study. Work effectiveness was set as a dependent variable. The result of multiple regressions by the data from 88 systems librarians who work at university libraries showed that affective outcomes affect work effectiveness, and growth satisfaction is important to affective outcome.

\* 성균관대학교 강사  
접수일자 2000년 5월 17일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

근래 한국 사회가 경제적 어려움을 겪으면서 조직체마다 생산성, 경쟁력을 높이기 위한 노력을 기울이고 있다. 도서관에서도 이러한 사회 분위기의 영향을 받을 수밖에 없었다. 부서의 통폐합, 직원의 감원, 결원보충의 지연, 정원 축소조정 등이 벌어질 뿐만 아니라 직무의 수행 결과 즉, 실적에 대한 평가가 가해지고 있는 곳도 있다. 특히 실적 평가는 사서가 수행하는 업무의 능률을 높이기 위한 의도에서 이루어진다고 볼 수 있다. 그러나 도서관의 업무를 잘 이해하지 못하는 사람이 개입하여 평가기준이 만들어지거나, 객관화하기 어려운 성격의 업무에 대하여 수량화함으로써 부작용을 발생시킬 우려가 있는 곳도 있었다.

한편 문헌정보학계에서는 사서가 업무를 잘 수행하여 이용자에게 만족스러운 정보, 서비스를 제공하기 위한 연구를 수행하고 있다. 이 가운데 사서가 업무를 수행하면서 갖게 되는 정서적 반응에 대한 연구물이 많이 생산되었다. 이는 사서 개인의 직무만족, 동기부여, 스트레스 등이 직무를 수행하는 데 영향을 준다고 인식되고 있기 때문이다. 또한 사서의 업무 가운데는 그 결과를 질이나 양으로 측정하여 객관적으로 평가하기 어려운, 전문성이 있기 때문에 사서 개인의 문제에 초점을 두게 된 것이다.

사서의 정서적 반응에 관한 이러한 연구는 근래 작업결과를 양적인 면에서 파악하려는 입장에서 보면 다소 추상적으로 보이거나, 직접 참고할 만하지 아닌 것으로 보일 수도 있다. 심지어

어는 문헌정보학 연구가 현장을 반영하지 못하는 괴리감을 가진 것으로도 보일 수 있을 것이다. 이러한 시각이 사실이라면 사서의 정서적 반응에 대한 많은 연구가 도서관 현장에 도움을 주지 못하는 비실용적이고 탁상공론적인 것으로 취급될 우려가 있다.

따라서 사서의 정서적 반응에 초점을 둔 종래의 연구가 업무의 결과, 양이나 질을 향상시키는 데 도움이 되는 것인지 확인할 필요가 있다. 이러한 확인절차는 사서의 정서적 반응에 대한 연구의 가치, 후속연구의 필요성에 대한 판단에 도움이 될 것이다. 또한 도서관의 환경이 바뀔 때 따라 개인적인 반응도 다양하게 나타날 것이므로 직무만족이나 동기부여 등 종래에 다루던 것 외에 다른 요인은 없는지 검토해 볼 필요가 있을 것이다. 이에 대한 확인 결과는 도서관의 정책에 적용할 수 있는 자료가 될 것이다.

### 1.2 연구의 목적 및 제한점

본 연구는 사서가 직무를 수행한 결과 개인적으로 느끼는 정서적 반응이 작업 결과의 양과 질에 영향을 주는지 확인해 보고자 한다. 이 과정에서 정서적 반응 가운데 새로운 개념이 적용 가능한지 확인할 것이다. 정서적 반응에는 직무만족, 작업동기(동기부여와 같은 개념이지만, 본 연구에서는 작업동기로 칭하기로 한다), 스트레스, 갈등 등으로 나타날 수 있는데 본 연구에서는 전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족을 요인으로 설정한다. 작업 자체의 결과는 작업의 질과 양을 포함하는 작업효율로 나타낸다. 이렇게 설정한 요인 하에서 작업효율과 정서적 반응이 서로 어떤 관계를 갖고 있

며, 어떤 영향을 미치는지 밝히는 것이 본 연구의 목적이다. 이를 연구의 문제점으로 정리하면 다음과 같다.

- (1) 사서의 작업효율과 정서적 반응(전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족) 간에는 어떠한 관계가 있는가?
- (2) 사서의 정서적 반응(전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족)은 작업효율에 직접적인 영향을 미치는가?

본 연구에 필요한 자료는 대학도서관에서 자동화시스템을 관리하는 시스템 라이브러리언을 대상으로 수집한 것이다. 시스템 라이브러리언은 컴퓨터와 관련 프로그램, DataBase 등을 다루기 때문에 전산직의 성격을 갖고 있어 전통적인 도서관 업무를 수행하는 사서와 다른 직무환경을 갖고 있다. 이러한 환경이 연구결과에 반영될 것으로 예상된다. 또한 정서적 반응 가운데 스트레스, 갈등 등을 제외하고 새로운 개념인 개인의 성장만족을 설정함으로써, 변인을 단순화하여 다양한 변수를 고려하지 않은 점이 본 연구의 한계가 될 수 있다.

## 2. 이론적 배경

사서의 정서적 반응에 관한 선행연구 조사를 위하여 국회도서관 홈페이지를 이용하여 문헌조사를 하였다. 검색에 사용한 단어는 사서, 도서관, 직무, 직무만족, 동기, 만족, 갈등, 스트레스, 요인 등이다. 검색 결과 직무만족에 관한 연구는 학위논문 30건(동기와 중복 1건), 일반

논문 5건이 나타났다. 동기에 관한 연구는 학위논문 2건(직무만족과 1건 중복), 일반논문 2건이 나타났다. 스트레스에 관한 연구는 학위논문 4건, 일반논문 3건이 나타났다. 갈등에 관한 연구는 학위논문 5건(직무만족과 중복되는 것 포함), 일반논문 6건이 나타났다. 직무의욕에 관한 연구로 학위논문 1건이 나타났다. 검색결과 나타난 자료는 참고문헌에 열거하였다.

이러한 연구물들은 사서의 정서적 반응이 작업효율을 높인다고 전제하고, 정서적 반응에 영향을 주는 요인들을 확인하거나, 분석한 것이 대부분이다. 특히 직무만족, 동기부여에 관련한 연구는 Abraham Maslow의 욕구단계설, David McClelland의 성취동기설, Frederic Herzberg의 동기부여-위생이론(1966) 등에 근거를 두고 있다.

직무만족은 Locke의 정의에 의하면, 작업자 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 좋은 정서상태를 말한다. 즉, 개인이 직무에 대해 갖는 정서적인, 심리적인 선호도를 말한다. 직무만족에는 전반적 만족과 요인별 만족으로 분리하여 고려할 수 있는데, 전자는 조직구성원이 직무상 역할에 대해서 갖는 총체적인 감정적 반응을 말한다. 후자는 급료, 감독, 승진 등 직무와 관련된 여러 측면에 대해서 경험을 통하여 얻게 되는 정서적 반응을 말한다. 작업동기는 작업환경에서 작업과 관련 있는 행동을 유발시키고 목표를 지향하도록 하고 유지시키는데 영향을 미치는 조건이다.

이러한 정서적 반응이 작업 자체의 결과에 영향을 주는지의 여부에 대한 의견도 분분하다. 직무만족의 경우, (1)Herzberg, Organ 등은

직무만족이 작업 자체의 결과에 영향을 준다고 보고, 작업 결과의 수준을 높이기 위해서는 작업자가 만족해야 한다고 주장하였다. (2) Porter와 Lawler는 작업 결과가 직무만족에 영향을 준다고 보았으며, 직무만족도는 작업 결과에 따른 보상, 그리고 보상이 공정하게 이루어졌는지에 대한 지각이라는 요인에 의해 결정된다고 주장하였다. (3) Scherrington과 Scott는 직무만족과 작업 결과 간에 직접적인 인과관계가 있기 보다는 보상 같은 제3의 요인에 의해 함께 결정된다고 주장하였다. (4) Sutermeister는 직무만족과 작업 결과가 상호영향을 미쳐 순환관계를 이루고, 그 과정에는 많은 요인들이 개재된다고 주장하였다.

작업동기 또한 작업 결과에 직접 영향을 주기 보다는 개인의 특성, 직무특성, 작업환경, 또는 개인과 작업환경 간의 상호작용으로 영향을 준다고 한다. 그밖에 과제의 성질, 보상의 크기, 개인의 심리상태 등도 작업동기와 작업 결과 간의 관계에 영향을 줄 수도 있을 것이다. (한덕용, 76~101)

정서적 반응에 대한 연구는 작업상의 책임을 높이고, 능력발휘의 여지를 마련하고 도전적이고 보람있는 일이 되게 하는 직무충실(job enrichment) 개념을 발전시켰다. 그리고 직무의 속성과 작업자의 행동 간에는 어떤 관계가 있다는 직무특성이론이 대두되었다. 이러한 배경에서 Hackman(1975)은 Job Enrichment Model을 구성하였다. 이 모델은 직무특성에서 핵심직무차원(core job dimension: 기술의 다양성, 과제의 정체성, 과제의 중요성, 자율성, 피드백)이 있고 이것이 작업자에게 중요한 심리상태(critical psychological state: 작업

의 유의성, 작업 결과에 대한 책임, 작업 활동의 실제 결과에 대한 지식)의 수준에 영향을 주고, 이것이 작업동기에 영향을 준다는 이론이다.

Hackman과 Oldham은 Job Enrichment Model을 발전시켜 Job Characteristics Model을 완성하였다. 그것은 (1) Core Job Characteristic과 Critical psychological state, Critical psychological states와 작업성과 사이에 작업자 개인이 갖는 지식과 기술, 성장욕구강도 그리고 작업환경에 대한 만족이 조절역할을 한다. (2) 작업성과는 전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인적인 성장만족, 작업효율 등을 포함한다. 그들은 직무특성을 조절하여 작업성과를 높이는, 직무설계를 하도록 권유하였다. 본 연구는 이론적인 배경 가운데 비교적 근래 완성된 직무특성모형 이론에서 관련된 개념을 인용하기로 한다.

### 3. 연구방법

본 연구에서는 Hackman과 Oldham의 직무특성모형에서 제시했던 대로, 작업성과를 작업효율과 정서적 반응으로 구분한다. 그리고 정서적 반응은 전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족으로 구분한다.

#### 3.1 변인 설정

작업효율을 종속변인으로 설정한다. 전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족을

독립변인으로 설정한다. 각 변인의 수준을 파악하기 위하여 Hackman과 Oldham의 연구에서 사용된 요소를 적용하였다. 변인에 대한 개념을 측정요소와 관련하여 정의하면 다음과 같다.

- (1) 작업효율 변인은 작업 결과의 양과 질을 측정한다.
- (2) 전반적 직무만족 변인은 작업 결과 갖게 되는 직무에 대한 선호도를 측정한다.
- (3) 내적 작업동기 변인은 작업 결과 갖게 되는 직무에 대한 열의, 동기부여 상태를 측정한다.
- (4) 개인의 성장만족 변인은 작업 결과 지식, 타인으로부터의 평판 및 성취감 등이 어떠한지 측정한다.

### 3.2 자료 수집

연구를 위한 데이터는 1998년에 대학도서관에서 자동화시스템을 관리하는 사서(시스템 라이브러리언)를 대상으로 설문조사를 하여 수집한 것을 사용한다. 설문지의 문항은 JDS (Job Diagnostic Survey)를 근거로 연구자가 작성한 것이며, 7점 척도를 채택하였다. 변인의 측정치를 얻기 위한 설문지의 문항은 다음과 같다.

가. 작업효율을 측정하기 위한 문항

- (1) 내가 수행하는 업무는 효율성이 높다.
- (2)\* 내가 수행하는 업무의 정확도는 낮다.  
즉, 에러 발생율이 높다.
- (3) 내가 수행하는 업무의 속도는 빠르다.

즉, 처리속도가 빠르다.

- (4) 내가 수행한 업무의 양은 많다.
- (5)\* 내가 수행하는 업무의 성과는 낮다.
- (6) 내가 수행하는 작업의 결과는 만족스럽다.

나. 전반적 직무만족을 측정하기 위한 문항

- (1) 전반적으로, 나는 나의 업무에 매우 만족하고 있다.
  - (2)\* 이 업무를 그만두고 다른 업무를 하고 싶을 때가 많다.
  - (3) 이런 종류의 업무를 계속하고 싶다.
- 다. 내적 작업동기를 측정하기 위한 문항
- (1) 업무를 잘 하면 나의 의사가 존중된다.
  - (2) 나는 업무가 잘 되면 개인적인 만족감을 크게 느낀다.
  - (3)\* 업무처리 결과는 나에게 별다른 느낌을 주지 않는다.

라. 개인적 성장만족을 측정하기 위한 문항

- (1) 업무를 하는 동안의 개인적인 성장과 발전에 대하여 얼마나 만족합니까?
- (2) 업무를 하는 데서 느끼는 성취감에 대하여 얼마나 만족합니까?
- (3) 업무중 발휘할 수 있는 독자적인 생각과 행동에 대하여 얼마나 만족합니까?
- (4) 어려운 작업을 해야 하는 것에 대하여 얼마나 만족합니까?

(\* )표의 문항은 측정치를 도치하여 계산하였다.

### 3.3 분석 방법

수집된 자료는 SPSS for Windows 8.0으로 분석하였다. 기초자료 분석을 위하여 문항의 신뢰도 분석, 측정치의 평균과 표준편차를 살폈

다. 연구 문제를 검증하기 위하여 (1)상관분석으로 사서의 정서적 반응과 작업효율 간의 관계를 분석하고, (2)다중 회귀분석으로 정서적 반응을 나타내는 변인 가운데 어떤 것이 작업효율에 영향을 주는지 확인하였다. 먼저 세 가지 정서적 반응 변인과, 개인의 성장만족을 제외한 두 가지 정서적 반응 변인을 각각 독립변인으로 설정하여 분석하여 비교한다.

#### 4. 자료 분석

##### 4.1 기초자료 분석

##### 가. 응답자에 대한 정보

국립대학도서관보 및 사립대학도서관협의회 디렉토리에서 전산업무 담당자로 명기된 이에게 전화연락을 하여 설문을 의뢰하고 이에 동의한 경우 설문지를 배부하였다. 이에 회신된 것이

66개 대학으로부터 88매로, 남성은 67명, 여성은 21명이었다. 학력은 86명이 대졸이며, 그중 석사과정 이상이 29명이었다. 전산업무를 담당하기 전에 도서관 근무 경험이 없는 자가 32명이었으며, 대출 등의 다른 업무를 겸직하지 않고 전산업무만 맡은 자는 28명이었다.

##### 나. 문항의 신뢰도

각 변인의 수준을 묻기 위한 문항에 대한 신뢰도는 <표 1>에서와 같이 작업효율이 .710, 전반적 직무만족은 .795, 내적 작업동기는 .543, 개인의 성장만족은 .735를 보였다.

##### 다. 평균 및 표준편차

문항은 7점 척도법으로 측정되었으므로 4점보다 높을수록 수준이 높은 것이며, 4점보다 낮을수록 수준이 낮음을 의미한다. 각 변인의 측정치 평균은 <표 2>에서와 같이 작업효율의 경우 4.974이며, 전반적 직무만족은 4.371, 내적

<표 1> 변인에 대한 문항의 신뢰도

변 인	신뢰도( $\alpha$ )	비 고
작업효율	.7101	
전반적 직무만족	.7953	
내적 작업동기	.5433	
개인의 성장만족	.7354	

<표 2> 변인에 대한 측정치의 평균 및 표준편차

변 인	평 균	표준편차
작업효율	4.9735	.7735
전반적 직무만족	4.3712	1.2060
내적 작업동기	5.6439	.7510
개인의 성장만족	5.0000	.9316

작업동기는 5.644, 개인의 성장만족은 5.000으로, 전반적으로 높은 수준을 보였다.

.497, 직무만족도와 작업동기 간의 상관계수가 .404를 보인다.

#### 4.2 연구 문제점 분석

##### 가. 변인간의 상관관계

변인 간의 상관관계를 분석한 결과를 정리한 <표 3>에 의하면, 작업효율이 정서적 반응 변인들과 갖는 상관관계는 개인의 성장만족( $r=.597$ ), 전반적 직무만족도( $r=.435$ ), 내적 작업동기( $r=.334$ )의 순을 보이고 있다. 정서적 반응 변인들 간의 상관관계에 있어서는, 작업동기와 개인의 성장만족 간의 상관계수가 .546, 직무만족도와 개인의 성장만족 간의 상관계수가

##### 나. 변인 간의 영향력

정서적 반응 변인들이 작업효율에 어떤 영향력을 갖는지 알아보기 위하여 전자의 변인들을 독립변인으로, 작업효율을 종속변인으로 설정하고 다중회귀분석을 하였다. 본 연구는 변인들 간의 관계, 상대적인 영향력을 살펴보기 위한 것이므로 회귀분석 방법 가운데 엔터방식을 택하였다. 회귀분석 결과를 정리하면 <표 4> ~ <표 6>과 같다.

회귀분석 결과를 보이는 <표 6>에 의하면 작업효율에 영향력을 갖는 유의미한 정서적 반응 변인은 개인의 성장만족으로서, .516의 표준회

<표 3> 변인 간의 상관관계

		작업효과	직무만족	작업동기	성장만족
작업효율	Pearson Correlation	1.000	.435**	.334**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.001	.000
	N	88	88	88	88
전반적 직무만족도	Pearson Correlation	.435**	1.000	.404**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	88	88	88	88
내적 작업동기	Pearson Correlation	.334**	.404**	1.000	.546**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.	.000
	N	88	88	88	88
개인의 성장만족	Pearson Correlation	.597**	.497**	.546**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	88	88	88	88

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<표 4> 모델 요약

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.618	.382	.360	3.7126

〈표 5〉 변인 분석

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	715.960	3	238.653	17.314	.000
Residual	1157.813	84	13.783		
Total	1873.773	87			

〈표 6〉 회귀분석 결과

구분	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig. t	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(constant)	14.647	3.077		4.761	.000		
직무만족	.241	.129	.188	1.871	.065	.728	1.374
작업동기	-4.927E-02	.215	-.024	-.230	.819	.678	1.475
성장만족	.643	.137	.516	4.705	.000	.610	1.638

귀계수를 갖는다. 다른 두 변인은 유의도 수준을 충족시키지 못해 종속변인에 영향을 미치는 유의미한 독립변인으로 인정받지 못하고 있다.

#### 다. 독립변인 조정

정서적 반응 가운데 개인의 성장만족을 제외한 전반적 직무만족과 작업동기 변인을 독립변인으로 설정하고 작업효율을 종속변인으로 설정하여 회귀분석을 하였다. 분석방법은 엔터 방식으로 하였으며, 그 결과는 〈표 7〉 ~ 〈표 9〉와 같다. 전반적 직무만족은 작업효율에 직접적인 영향을 주는 유의미한 변인이며 .36의 표준회귀계수를 보인다. 내적 작업동기는 유의도 수준에서 벗어났다.

### 5. 결과

분석에 의하면 작업효율이 정서적 반응 변인

가운데 가장 높은 상관관계를 보이는 것은 개인의 성장만족( $r=.597$ )이다. 정서적 반응 변인 가운데는 개인의 성장만족이 각각 내적 작업동기( $r=.546$ ), 전반적 직무만족( $r=.497$ )에 대하여 갖는 상관관계가 전반적 직무만족과 내적 작업동기 간의 상관관계( $r=.404$ )보다 높게 나타났다. 따라서 전반적 직무만족이나 내적 작업동기보다 개인의 성장만족이 더 중요한 정서적 반응임을 시사하고 있다. 또한 상관계수 수준은 이러한 변인들이 작업결과에 직접적인 영향력을 갖기보다는 간접적인 영향력이 더 크다는 것으로 해석할 수도 있다.

정서적 반응 세 가지를 독립변인으로 설정한 회귀분석 결과 개인의 성장만족 변인이 작업효율에 직접적인 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이는 사서가 작업을 한 후 개인적으로 지식이 증가했으며, 남들로부터 좋은 평판을 받게 되었으며, 성취감을 느끼게 되었다고 느끼는 정도가 많을수록 작업한 양이 많고 질도 높다는 것을



〈표 7〉 모델 요약

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.468	.219	.201	4.1485

〈표 8〉 변인분석

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	410.888	2	205.444	11.937	.000
Residual	1462.885	85	17.210		
Total	1873.773	87			

〈표 9〉 변인 조정 회귀분석 결과

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17.207	3.384		5.085	.000		
직무만족	.460	.134	.359	3.422	.001	.837	1.195
작업동기	.390	.216	.189	1.807	.074	.837	1.195

의미한다. 전반적 직무만족의 경우 유의도가 .05 기준을 약간 초과하는 .065 수준에서 .188의 표준회귀계수를 보여 통계학적으로는 유의미한 변인으로 인정하기 어렵다. 그러나 연구에서 고려하지 않은 변수가 발생한다면 유의미한 변인으로 나타날 수 있는 잠재력 있는 변인이라고 할 수 있을 것이다. 내적 작업동기의 경우 유의도가 .05 기준에서 많이 벗어나 작업 결과에 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 나타났다지만, 간접적으로 영향을 줄 수 있음을 부정할 수는 없다.

정서적 반응 가운데 개인의 성장만족을 제외한 전반적 직무만족과 내적 작업동기 변인만을 독립변인으로 설정한 회귀분석 결과, 전반적 직무만족이 .359의 표준회귀계수를 갖는 유의미

한 변인으로 나타났다. 내적 작업동기의 경우 유의도 기준 .05를 약간 상회하는 .074에서 .189의 표준회귀계수를 보임으로써 통계학적인 영향력을 인정받지 못하지만 잠재적인 영향력이 있음을 알 수 있다.

이러한 분석 결과는 사서의 정서적 반응이 작업효율에 영향을 주고 있으며, 특히 개인의 성장만족이 중요한 정서적 반응이라는 것도 밝히고 있다. 따라서 사서의 정서적 반응에 관한 기존의 연구는 작업성과를 높이기 위한 의도에 합당한 것임을 알 수 있다.

한편, 본 연구의 대상으로 삼은 시스템 라이브리언의 업무는 컴퓨터를 이용하여 도서관 업무가 이루어지도록 지원하는 것이므로 도서관 전반에 미치는 영향력이 크다고 할 수 있다. 또

한 업무상 학습이 지속적으로 필요하고, 관련 지식과 정보를 입수할 경로가 넓다. 이러한 직무 환경이 개인의 성장만족을 높게 느끼도록 만들었으며, 연구결과에 영향을 주어 개인의 성장만족이 다른 정서적 반응보다 비중있게 나타났다고 해석할 수도 있다.

## 6. 결론

본 연구는 사서가 직무를 수행한 결과인 작업 성과를 정서적 반응과 작업 자체의 결과로 구분하고 이들 간의 관계를 분석한 글이다. 분석을 위하여 정서적 반응을 전반적 직무만족, 내적 작업동기, 개인의 성장만족으로 구분하고, 작업 자체의 결과를 작업효율(작업의 질이나 양)이라는 변인으로 설정하였다.

분석에 필요한 자료는 1998년 3월 대학도서관에서 자동화시스템을 관리하는 사서 88명으로부터 받은 설문응답을 사용하였다. 정서적 반응 변인을 독립변인으로, 작업효율을 종속변인으로 설정하여 SPSS 프로그램으로 상관관계분석과 회귀분석을 하였다.

분석 결과, 정서적 반응 가운데 개인의 성장

만족과 전반적 직무만족, 내적 작업동기 간의 상관관계가 전반적 직무만족과 작업동기 간의 상관관계보다 더 높게 나타났다. 또한 정서적 반응이 작업효율에 직접 영향을 주며, 특히 정서적 반응 가운데 개인의 성장만족이 중요한 변인인 것으로 밝혀졌다.

이러한 연구결과는 사서의 작업성과를 높이기 위하여 수행된 기존의 정서적 반응에 관한 연구가 타당한 것임을 입증했으며, 정서적 반응 가운데 개인의 성장만족은 앞으로 고려해야 할 중요한 요인임을 시사한다. 또한 작업결과를 수량적인 면만 고려하려는 사고방식을 변경하도록 유도하는 데 있어서 근거가 될 것이다.

본연구의 특징은 사서가 직무를 수행한 후 느끼는 개인적인 성장만족을 정서적 반응에 포함한 점, 그리고 개인의 정서적 반응이 작업 자체의 결과에 직접적으로 어떤 영향을 주는지 밝힌 데 있다.

본 연구를 통해서 제안하고 싶은 점은, 이후 사서의 정서적 반응에 대한 연구에 개인의 성장만족 같은 다양한 요인을 적용할 필요가 있다는 것, 그리고 도서관에서는 사서가 직무를 수행한 후 개인적으로 성장했다고 여길 수 있는 직무 환경을 만들어야 한다는 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강지연 (1993) 국회도서관 사서직원의 직무만족도에 관한 연구, 국회도서관보 227 ('93.6) : 32-43.
- 김경애 (1999) 사서의 직무스트레스에 관한 분석 : 부산시내 공공도서관을 중심으로, 경성대학교 석사학위논문.
- 김동순 (1988) 학교도서관 사서의 직무만족에 관한 실증적 연구, 중앙대학교 석사학위논문.
- 김상오 (1988) 대학도서관직원의 직무만족에 관한 실증적 연구 : 대구·경북지역 10개 4년제 대학을 중심으로, 영남대학교 석사학위논문
- 김선태 (1998) 공공도서관 사서직공무원의 직무만족도에 대한 실증적 연구 : 인천, 경기지역 공공도서관 사서직 공무원을 중심으로, 성균관대학교 석사학위논문.
- 김성희 (1992) 신입사서의 직무만족에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김수진 (1997) 대학도서관에서의 리더십 유형과 직무만족 간의 관계에 관한 연구, 성균관대학교 석사학위논문
- 김정렬 (1996) 대학도서관 사서직원의 동기유발 요인분석, 경북대학교 석사학위논문.
- 김정옥 (1994) 도서관 직원의 직무만족에 관한 연구 : 군내 대학·전문 도서관을 중심으로, 경남대학교 석사학위논문.
- 김포옥 (1988) 전북지역 도서관사서직의 직무만족도에 관한 연구 : 공공 및 대학도서관을 중심으로, 전북대인문논총 18(1988.12) : 13-37.
- 남궁성 (1998) 대학도서관 사서의 직무스트레스에 관한 연구, 서울여자대학 석사학위논문.
- 류인석 (1986) 도서관업무의 조직스트레스와 예방관리에 관한 연구, 도서관286 (1986.10) : 31-46.
- 류인석 (1997) 공공도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구 : 전북지역 공공도서관을 중심으로, 도서관 344(1997.9) : 48-68.
- 류인석 (1997) 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구 : 전북지역 4년제 대학도서관을 중심으로, 한국문헌정보학회지 31.2(1997.6) : 7-33.
- 박미현 (1999) 대학도서관 사서의 전문성 및 동기유발 요인과 직무만족간의 관계 연구, 신라대학교 석사학위논문
- 박동진, 윤동원 (1999) 대학도서관 서비스 품질의 측정, 한국도서관·정보학회지 30:4 (1999. 12) 183-206.
- 박미현 (1999) 대학도서관 사서의 전문성 및 동기유발 요인과 직무만족간의 관계 연구, 신라대학교 석사학위논문.
- 박정미 (1994) 의학사서의 직무만족도에 관한 연구: 45개 병원도서실 59명을 중심으로, 한국의학도서관 21.2 (1994.12) : 67-73.
- 박주천 (1999) 공공도서관 사서직 공무원의 직무갈등에 관한 연구, 전주대학교 석사학위논문.
- 방준필 (1997) 대학도서관 시스템 라이브러리

- 인의 작업성과를 높이는 요인에 관한 연구, 성균관대학교 박사학위논문.
- 백향기 (1984) 대학도서관 사서의 역할갈등과 직무만족간의 관계에 관한 연구, 성균관대학교 석사학위논문.
- 손정표, 김정렬 (1996) 대학도서관 사서직원의 동기유발수준에 관한 조사연구, 도서관학논집 25(1996.12) : 339-375.
- 신두재 (1997) 전문도서관 사서의 직무특성과 직무만족도의 관계에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문.
- 양행요 (1997) 도서관직원의 직무만족에 관한 실증적 연구, 제주대학교 석사학위논문.
- 오대수 (1999) 공공도서관 사서직공무원의 직무만족도에 관한 연구, 고려대학교 석사학위논문.
- 유길호 (1998) 대학도서관 사서들의 직무만족도와 인지양식과의 관계, 한국문헌정보학회지32,2(98.6) : 77-96
- 유길호 (1999) 대학도서관 사서들의 인구적 특성과 성격유형 및 인지양식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 성균관대학교 박사학위논문.
- 유소영 (1976) 우리나라 사서의 직무태도에 관한 연구 : 대학 및 특수도서관을 중심으로, 석사학위논문.
- 윤 영 (1997) 공공도서관 조직구성원의 갈등수준에 관한 조사연구, 정보관리학회지 27(1997.12) : 7-45.
- 윤 영 (1998) 우리나라 공공도서관 직원의 갈등수준과 갈등관리에 관한 조사연구, 명지대문헌정보학논집 5 (1998.4) : 1-74
- 이무진 (1998) 대학도서관 사서의 개인간 갈등에 영향을 미치는 요인 연구, 명지대학교 석사학위논문.
- 이무진 (1998) 대학도서관 사서의 갈등관리에 관한 연구 : 서울 동북부지역의 사립대학교 도서관을 중심으로, 명지대문헌정보학논집 5(1998.4) : 137-197
- 이상복 (1998) 도서관의 이용자중심 서비스 질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰, 한국문헌정보학회지, 32:3 (1998. 9) : 265-280.
- 이성렬 (1995) 의학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구, 성균관대학교 석사학위논문.
- 이성민 (1990) 대학도서관의 사서직과 비사서직의 직무만족도에 관한 연구, 한양대학교 석사학위논문
- 이철찬 (1999) 대학도서관 사서의 직무만족에 관한 연구 : 경남지역 대학도서관 사서를 중심으로 / 신라대학교 석사학위논문.
- 임덕순 (1985) 사서의 직무스트레스 요인에 관한 분석연구 -서울시내 종합대학 도서관을 중심으로-, 이화여대 석사학위논문
- 장용우 (1992) 공공도서관 사서직의 직무만족도에 관한 실증적 연구 : 서울시립도서관을 중심으로, 단국대학교 석사학위논문.
- 장희발 (1987) 전문직여성사서의 직무만족에 관한 연구 : 우리나라 국립대학 도서관을 중심으로, 부산대학교 석사학위논문.
- 전재봉 (1978) 전문직사서의 직무의욕에 영향을 미치는 요인에 대한 연구, 성균관대학교 석사학위논문.
- 정경란 (1992) 사서의 직무만족에 관한 연구 : 우리나라 사립대학 도서관을 중심으로, 경남대학교 석사학위논문.

- 정동진 (1995) 전산시스템 운영에 있어서 사서의 직무만족에 영향을 미치는 요인연구 : 대학도서관의 경우를 중심으로, 성균관대학교 석사학위논문.
- 정춘화 (1986) 남녀사서의 직무만족도 비교연구 : 부산시내 4년제 대학도서관을 중심으로, 동의론집(인문·사회과학) 13 ('86.2) : 223-245.
- 정훈규 (1998) 조직내 갈등원인들이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 국립대학교 도서관 사서직 공무원을 중심으로, 경상대학교 석사학위논문
- 정혜경 (1988) 공공도서관 여성사서의 직무 만족도에 관한 연구 : 서울특별시시립 16개 공공도서관을 중심으로, 도서관연구 5 ('88.12) : 54-92.
- 조성원 (1996) 참고사서의 직무만족도에 관한 연구 : 공공 및 대학도서관 참고사서를 중심으로, 연세대학교 석사학위논문.
- 조원후 (1999) 사서직의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구 : 대전광역시 공공도서관을 중심으로, 배재대 석사학위논문.
- 최임학 (1994) 대학도서관 행정에 있어서 사서직과 일반직의 직무만족 요인분석에 따른 비교연구 : 대구·경북지역 5개 종합대학교를 중심으로, 영남대학교 석사학위논문.
- 한계문 (1999) 부산지역 공공도서관 사서들의 직무스트레스에 관한 연구, 한국도서관정보학회지, 30, 4(1999.12) : 163-181.
- 한덕용 (1985) 조직행동의 동기이론, 법문사
- 한두완 (1981) 동기부여와 도서관조직의 효율화, 도서관 257(1981.12) : 44-53.
- 한두완 (1994) 대학도서관 조직구성원의 갈등 관리에 관한 연구, 연세대학교 박사학위논문
- 한두완 (1994) 대학도서관 조직의 갈등에 관한 연구, 서울여대인문사회과학논총 9 (1994.12) : 123-144.
- 한두완 (1995) 도서관조직에 적용가능한 스트레스 관리 이론에 관한 연구, 국회도서관보 244 (1995.12) : 3-21.
- 한두완, 이승중 (1995) 도서관조직에 적용가능한 갈등이론에 관한 고찰, 국회도서관보 236 (1994.12) : 44-65.
- 한두완 (1995) 도서관 조직에 적용가능한 갈등 관리 모형의 설계에 관한 연구, 서울여대 사회과학논총 1 (1995.12) : 93-113.
- 허경호 (1994) 창구 및 비창구직 근무자의 스트레스에 관한 연구 : 도서관, 관공서, 병원, 학교를 대상으로, 연세대학교 석사학위논문
- 홍기철 (1990) 도서관직원의 직무만족 및 직무요인 인식에 관한 연구, 성균관대학교 석사학위논문
- 홍영미 (1997) 사서직 공무원의 직무만족도에 관한 연구 : 서울시내 국·공립도서관 사서직 공무원을 중심으로, 한양대학교 석사학위논문.
- 홍지숙 (1995) 대학도서관 사서의 직무만족에 관한 연구 : 서울소재 4년제 여자대학교 도서관을 중심으로, 서울여자대학교 석사학위논문.
- Alemna, A. (1992) Motivation and productivity in academic libraries :

- a case study of Balme Library, University of Ghana. *Journal of Library Administration* 16(4) 1992 : 45-56.
- Hackman, J. Richard & Oldham, Greg R. (1980) *Work redesign*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Martell, Charles (1989) *Achieving High Performance in Library Work*, *Library Trends* 38:1, 73-91.
- Kao, Mary Liu (1998) *Library technicians' education, the workplace, and job satisfaction*, The University of Connecticut. PHD dissertaion.
- Kazlauskas, Diane Welch (1993) *Leadership practices and employee job satisfaction in the academic libraries of the state university system of Florida*. University of Florida. EDD. dissertaion.
- Swe, Thein (1981) *Job satisfaction in academic libraries: Differences between bibliographers and other librarians*, The University of Michigan, PHD. dissertation, 1981.
- Welmaker, Roland Bernard (1984) *The Relationships of Perceived Management Systems and Job Satisfaction of Public Librarians*, The University of Michigan, MPD. dissertation.