

대학도서관 사서의 조직몰입과 목표인식에 대한 연구: 질적 접근

A Study on Organizational Commitment and Goal Perception of University Librarians: A Qualitative Approach

박자현 (Jahyun Park)*

김기영 (Giyeong Kim)**

초 록

본 연구는 대학도서관 사서의 조직몰입을 입체적으로 이해하고 이러한 조직몰입을 도서관 조직 차원에서 관리하는 방안을 검토하기 위하여 심층면담을 통해 사서의 조직몰입에 대한 원인을 살펴보고 조직몰입과 목표인식과의 관계를 질적으로 분석하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 다수의 연구참여자는 근무하는 도서관에 대한 조직몰입에 대해 현재의 도서관 상황에서는 조직몰입하기 어렵다고 응답하였다. 그 원인으로 물리적 보상, 조직분위기, 조직 내의 관계, 근무조건 등 위생요인의 불만족과 직무, 성취감, 책임감, 승진 등 동기유발요인이 만족되지 않음을 언급하였다. 따라서 조직몰입은 다양한 동기요인 및 근무환경의 복합적인 결과로 판단된다. 둘째, 조직목표에 대한 인식에 대해서, 긍정적인 목표인식은 직무만족, 성취감 등 동기요인 뿐만 아니라 물리적 보상에 대한 불만족, 조직분위기, 동료관계에 대한 변화 등 위생요인과의 긍정적인 관계를 보였다. 이에 따라 사서의 도서관목표에 대한 인식은 조직몰입의 동기요인과 위생요인 충족과 관련이 있으며, 목표인식 개선을 통하여 사서의 조직몰입이 조직적으로 관리될 여지가 있는 것으로 파악되었으며, 향후, 이러한 결과를 기반으로 목표인식과 조직몰입의 관계에 대한 확증적 연구의 필요성을 제기하였다.

ABSTRACT

This study conducted qualitative research to investigate the librarians' organizational commitment and relations between the commitment and their goal recognition in the university library context with several open-ended, deep interviews with university librarians in order to understand the relations from diverse perspectives. As a result, many participants showed low level of organizational commitment because of their hygiene factors, such as payment, incentives, relations with colleagues, and job conditions as well as motivators including characteristics of the work, sense of accomplishment, responsibility, promotion, and self-improvement. The two factors are considered to have direct impacts on their organizational commitment. Also, the research revealed that positive goal perception was related to motivators and, at the same time, hygiene factors. Accordingly, we concluded that librarians' perception of goals are closely related to both hygiene factors and motivators. We also identify that a need of a statistical study with a questionnaire survey to confirm the relations between the organizational commitment and goal perception for developing managerial measures for the organizational commitment, and further, for better library performance.

키워드: 조직몰입, 동기부여, 목표인식, 목표설정, 대학도서관경영
organizational commitment, motivation, goals perception, goal setting,
management of university libraries

* 연세대학교 문헌정보학과 일반대학원, KSDC 팀장(parkja04@ksdc.re.kr) (제1저자)

** 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2014년 2월 20일 ■ 최초심사일자: 2014년 2월 27일 ■ 게재확정일자: 2014년 3월 14일
■ 정보관리학회지, 31(1), 251-275, 2014. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.1.251]

1. 서론

지식정보화사회에서 인적자원의 관리는 조직의 생존과 직결되는 중요한 개념으로 부각되고 있다. 특히 조직에 대해 구성원이 얼마나 애착을 가지고 헌신하는가를 보여주는 지표인 조직몰입은 조직성과에 큰 영향을 끼치는 것으로 알려지면서, 1960년대 이후 사회학, 산업심리학, 행동과학 등 다양한 학문분야에서 폭넓게 연구되고 있으며, 조직행동 영역에서 비교적 체계적인 접근이 시도되고 있다(Steve & Thomas, 2011).

Gallup 보고서에 따르면, 조직몰입이 높은 구성원이 더 많은 수익을 창출하고, 더 고객 중심적이며, 조직에 대한 충성도 역시 높은 것으로 나타났다(Gallup, 2002). 또한 다수의 기존 연구들에서 조직에 몰입된 구성원들은 조직을 위하여 자발적으로 노력하며(O'Reilly & Chatman, 1986; Shore & Wayne, 1993; Wagner & Rush, 2000), 몰입하지 않는 구성원들에 비하여 높은 성과를 보인다(Bateman & Organ, 1983). 즉 조직의 경영자는 구성원의 조직몰입을 도모함으로써 우수한 인적자원을 확보·유지함과 동시에 경제적 측면에서 효율적으로 자원을 관리할 수 있으며, 궁극적으로 이를 통해 조직의 성과향상을 모색할 수 있다(최동주 외, 2010).

그러나 도서관 분야에서 조직몰입의 연구는 국·내외를 통틀어 크게 주목 받지 못하였으며(심효정, 2006), 기존연구는 직무만족과 같은 직무변인(이은철 외, 2006; 심효정, 2006; McCormick, 2000), 조직문화(Muhammad, 2010), 조직리더 행동(Parrish, 2001) 등 영향요인과의 관계를 설문지법을 통해 정량적으로 파악하는

데 집중되었다. 즉, 사서의 조직몰입에 대한 입체적 맥락을 파악하기 위한, 심층면담 등의 질적 접근과 탐색적인 연구는 없었다. 더욱이 기존 연구들은 측정이 용이하며, 조직 차원에서 통제가 어려운 개인적 특성들을 중심으로 다루고 있다. 그러나 사서의 조직몰입을 조직 차원에서 관리하기 위해서는 조직적 특성을 중심으로 조직몰입에 관계되는 내용을 다양하게 탐색할 필요가 있다. 특히 조직몰입이 조직원들이 가지고 있는 “인식”에 의해 다분히 결정될 수 있다는 기존의 연구결과(Staw et al., 1986; Avrey et al., 1989)를 근거로 사서의 조직몰입과 관계되는 인식에는 어떠한 것들이 있는지, 그리고 인식의 문제점을 개선함으로써 조직몰입을 조직 차원에서 도모할 수 있는지 그 맥락과 흐름을 정성적으로 탐색해보는 것이 필요하다.

한편, 구성원의 조직몰입을 위해서는 조직의 목표에 대한 내재화가 선행될 필요가 있다. 목표란 획득하기를 바라는 상태로서 개인이나 조직이 장래의 어떤 시점에서 도달하고자 하는 상태를 말하며, Locke & Latham(1990)은 목표가 동기의 기초이며 특정한 방향으로 조직원의 행동을 이끌며 과업수행에 영향을 미칠 뿐만 아니라 평가기준을 제시한다고 주장하였다. 즉 조직 목표달성을 위한 조직원의 동기유발 과정 속에서 명확하고 구체적인 목표의 존재뿐만 아니라 달성가능성에 대한 구성원의 긍정적 인식이 중요하다. 이러한 조직원의 목표에 대한 인식은 몰입 태도뿐만 아니라, 목표달성과 성과에 직결된다(Locke & Latham, 2002).

따라서 사서의 조직몰입과 관계가 있는 인식요인을 확인하며 동시에, 조직몰입과 목표인식간의 관계를 탐색함으로써 사서의 조직몰입 현

상을 보다 입체적으로 이해할 수 있을 뿐만 아니라 이를 조직적으로 관리하기 위한 인식개선 방안을 현실적으로 검토할 수 있다. 이러한 목적에서 본 연구는 다음의 두 가지 연구문제를 제시한다.

- 첫째, 대학도서관 사서는 어떠한 이유에서 조직몰입을 하는가? 또는 왜 몰입하지 않는 것인가?
- 둘째, 대학도서관 사서의 목표인식에 따라 조직몰입은 어떤 차이를 보이는가?

이러한 연구문제에 대한 적절한 해답을 찾기 위해, 본 연구는 다양한 특성을 지닌 대학도서관 사서들과 심층면담을 진행하고 그 결과를 질적으로 분석하였다. 면담내용의 분석들은 조직행동과 동기부여의 대표적인 이론 중 하나인 허츠버그의 두 요인이론(two-factor theory)과 로크의 목표설정이론(goal setting theory)을 활용한다.

2. 이론적 배경

2.1 조직몰입의 개념과 구성요인

1990년대 말 미국 금융위기 이후 기업들의 구조조정 과정에서 조직원들이 느끼는 고용불안 등 다양한 문제를 해결하기 위해 조직과 구성원 개인의 목표 성취를 위한 방법의 일환으로 조직몰입에 대한 연구가 확산되었다. 성과가 뛰어난 조직은 조직의 전략이 얼마나 창의적이고 훌륭

한지 보다는 구성원들이 그 전략을 얼마나 잘 이해하고 몰입하는지에 달려 있다는 점에서 조직몰입의 개념은 조직의 생존과 직결되는 중요한 개념으로 인식되고 있으며, O'Reilly & Chatman(1986) 등 다수의 연구들에서 조직에 몰입된 구성원들은 조직을 위하여 자발적으로 노력할 뿐만 아니라 성과측면에서도 높은 결과를 보임을 증명한 바 있다(Bateman & Organ, 1983).

그러나 조직몰입에 대한 개념은 시기와 학자마다 다르게 정의되고 있다. 조직몰입의 개념이 도입된 초기에는 투자비용에 의해 조직에 계속 남아 있으려는 현상으로 정의하고 교환적 관점에서 조직에 부합하려는 행동이라고 설명하였다(Becker, 1960; Etzioni, 1961). 1970년대의 조직몰입은 수단적인 가치에서 탈피하며 조직에 대한 정서적 애착심과 조직 가치에 대한 신뢰감에 초점이 맞춰졌다(윤경아, 2011). 1980년부터는 조직몰입을 구체적으로 개념화하는 연구가 활성화되었고, 조직과 개인의 동일시에 대한 관심이 증가하였다. 1990년 이후부터의 조직몰입은 기존의 개념에서 크게 벗어나지 않고 다소 확산하는 경향을 보이고 있다.

Allen & Meyer(1990)는 조직몰입을 조직과 구성원의 심리적인 부분을 연계하여 조직 가치에 대한 강한 신념과 수용성을 내재화함으로써 구성원의 자발적인 노력을 유도하는 것이라고 정의하고 다차원적인 척도로 구체화하였다. Thatcher, Stepina, & Boyle(2003)는 구성원의 충족된 기대와 조직의 제반 특성들의 상호작용에 의해 형성되고 표출되는 것을 조직몰입이라고 설명하고 직무만족에 비해 비교적 장기적이고 안정적인 특성을 가진다고 하였다. 특히

조직몰입은 조직에 대해 얼마나 애착을 가지고 헌신하고자 하는지를 보여주는 지표로서 조직 문화에 의해 생성될 수 있기에 이를 토대로 조직 문화와 조직몰입 간의 관계에 관한 많은 연구들이 행해졌다(Lee & Yang, 2004; Yoo & Park, 2007).

다양한 연구자의 조직 몰입의 개념은 다음과 같은 요소로 이루어진 것으로 요약된다. 첫째, 조직구성원의 조직에 대한 동일시가 이루어져야 한다. 둘째, 조직에 대한 심리적 애착감과 자긍심을 가지고 있어야 한다. 셋째, 조직을 위해 최선을 다하고자 하는 노력과 의지가 수반되어야 한다. 이에 따라 본 연구에서는 조직몰입을 조직 구성원이 조직에 대한 동일시를 통하여 심리적 애착감과 자긍심을 가지고 조직을 위해 지속적으로 헌신하고자 하는 의지라고 조작적으로 정의한다.

조직몰입의 조작적 정의에서 나타나 있듯이 조직몰입의 개념은 단일한 것이 아니라 다차원적인 개념으로 인식된다. 조직몰입을 구성하는 요인 역시 연구자의 관점과 측정방법에 따라 다양하게 나타나지만 가장 대표적인 것은 조직몰입 3요소에 대한 Allen & Meyer(1996)의 이론이다. Allen & Meyer는 조직에 대한 심리적 애착심(심리적 몰입)과 거래적 관점에서 이직과 관련된 비용과 계속 근무로 인한 보상 등으로 조직을 떠나지 않기 위해 몰입하는 것(거래적 몰입)을 구분하였으며 이와 별도로 조직에서 계속 일하는 것이 옳다고 믿거나 도덕적인 규범으로 구성원에게 부여한 책임을 충실히 수행해야 한다는 내재적 가치관(규범적 몰입)이 있다고 설명하였다. 또한 심리적, 거래적, 규범적 몰입상태를 총체적으로 종합하여 측정하여야 조

직몰입도를 정확하게 알 수 있다고 주장하였다.

Allen과 Mayer의 이론은 조직몰입의 대표이론으로 활용되고 있으며, 많은 후속연구에서 그 타당성을 입증 받고 있다(심효정, 2006). 따라서 본 연구 역시 Allen과 Mayer의 이론에 입각하여 심리적, 거래적, 규범적 몰입상태를 종합적으로 살펴봄으로써 연구참여자의 조직몰입 정도를 확인하였다.

2.2 조직행동과 동기부여이론

본 연구는 사서의 조직몰입과 관계를 갖는 인식내용과 그 관계의 양상을 심층적으로 해석하기 위하여 조직행동론 및 동기부여이론을 활용하였다. 일반적으로 조직구성원들은 사회적 욕구충족을 위한 보상과 보상에 대한 만족이 동기를 유발하여 성과로 이어지게 된다(Maslow, 1954; Alderfer, 1969; Herzberg, 1987). Maslow(1954)의 5단계 욕구이론에 따르면 사람의 욕구는 1) 생존의 단계, 2) 안전의 단계, 3) 사회적 소속감의 단계, 4) 존중의 단계, 5) 자아실현의 단계 등의 계층적 구조로 구분할 수 있다.

Herzberg(1965)는 이러한 Maslow의 이론을 비판적으로 발전시켜 동기유발-위생요인 이론의 구체적인 내용을 전개하였다. Herzberg는 개인의 동기를 자극하는 요인들을 크게 위생요인과 동기요인의 두 가지 범주로 나누어 설명하고 있다. 위생요인(hygiene factor)이란 개인의 욕구를 충족시키는데 있어서 주로 개인의 불만족을 방지해 주는 효과가 있는 것을 말한다. 따라서 이들 요인들을 불만족 요인이라고 하며 급여, 작업조건, 동료와의 관계, 부하와의 관계, 안전 등 주로 직무의 환경과 관련된 요인들을 말

한다. 이들 위생요인들은 주로 개인의 생리적 욕구, 안전욕구를 충족시켜 줌으로써 개인의 불만을 방지해 주는 효과를 발생시키는데, 이들 불만족 요인이 개선되었다고 하더라도 직무동기가 높아지는 않는다고 주장하였다. 반면 동기요인(motivation factor)은 동기를 유발하는데 영향을 미치는 요인을 의미하며 이에 속하는 것으로 성취감, 인정, 책임감, 성장과 발전, 직무 그 자체 등을 들 수 있다.

Herzberg는 성취감, 지식, 직무, 책임감, 승진, 성장 등의 동기유발요인에 만족할 경우 동기를 유발하지만 충족되지 않는다고 하여 바로 불만족이 되는 것은 아니며, 급여, 상사/동료와의 관계, 직무조건, 작업환경, 안전 등 위생요인이 충족되지 않을 경우 극도의 불만을 초래하지만 충족된다고 해서 동기유발이 되지 않는다고 하였다. 이와 같은 동기부여에 대한 이론들은 조직구성원들이 일을 하고 싶어 하는 내적충동과 그 방향의 결정, 동기의 강도와 지속성에 영향을 주는 변인이 무엇인지 설명한다(Mitchell, 1997; Ford, 1992; Pinder, 1998).

동기부여에 관한 또 다른 인지적 접근은 목표설정(goal setting) 이론이다. 목표설정이론의 기초적인 생각들은 Locke에 의하여 발전되었다. 인간의 행동은 대부분 그들의 의지(intentions)를 반영하듯이, 조직의 행동 역시 수행목표(performance goals)를 반영한다는 것이 주된 주장이다(Locke, 1968; Locke et al., 1984; Locke & Latham, 2002). Locke & Latham(1990)은 목표가 동기의 기초이며 특정한 방향으로 조직원의 행동을 이끌며 과업수행에 영향을 미칠 뿐만 아니라 평가기준을 제시한다고 주장하였다.

따라서 목표설정이론은 목표가 구성원의 행

위나 성과를 결정한다고 보고 목표 관련 특성과 구성원의 행위나 성과 간의 연관성 등을 분석하는 이론을 말한다. 이런 이유로 목표설정이론에서는 목표의 설정이 효과적인 관리 도구라고 주장하고 있기도 하다(Lock & Latham, 1984). 어떤 목표가 설정되는가에 따라 조직 구성원의 목표달성을 위한 노력수준과 최종적인 조직의 성과달성정도가 결정된다는 것이 이미 여러 기존의 이론적 접근을 통하여 입증되었기 때문이다(Ambrose & Kulik, 1999).

이러한 맥락 속에서 Locke & Latham(1990)은 목표설정에 있어서 고려해야 할 점을 다음과 같이 정리하였다. 첫째, 목표의 명확성(明確性)이다. 추상적이고 불명확한 목표는 사람들의 행동요인으로서 작용하지 못하며 가능한 한 목표가 무엇이며 언제 어떻게 성취되어야 하는지 등이 구체적으로 인식되었을 때 도전의 대상이 된다는 것이다. 둘째, 목표의 난이도와 수용성(受容性)이다. 목표는 적절한 난이도를 통해 목표를 받아들이는 조직원이 의미를 부여할 수 있게끔 행동의 유인요소로서 작용해야 한다.

본 연구는 목표가 구성원의 행위나 성과를 결정한다고 보는 Locke의 목표설정이론과 구성원의 인식적 측면에서 만족요인과 불만요인이 구분된다는 Herzberg의 두 요인이론을 연구의 설계와 분석의 틀로서 차용하였다.

2.3 사서직 조직몰입 관련 연구

도서관 사서직을 대상으로 하는 조직몰입 연구는 국내·외를 막론하고 많이 이루어지지 않았다. 국내의 경우 유길호, 한계문(2001), 심효정(2006), 이은철 외(2006) 등의 공공도서관 사서

직 조직몰입에 대한 연구가 있으며, 국외의 경우 McCormick (2000), Parrish(2001), Muhammad (2010) 등 직무만족, 직업적응성, 조직문화의 변인과 함께 연구된 것이 있다.

유길호, 한계문(2001)은 부산지역 17개 공공도서관 사서 128명을 대상으로 한 설문조사를 통하여 조직몰입의 선행변수들이 조직몰입과 어떤 상관관계가 있으며, 가장 높은 영향력을 가진 변인은 무엇인지 고찰하였다. 그 선행변수로 직무특성, 조직특성, 작업경험 변인을 설정하고 심리적 몰입과 거래적 몰입을 종속변수를 설정하였다. 그 결과 남자보다는 여자가, 직급이 높을수록 몰입도가 높게 나타났으며, 권한이 상층부에 집중되어 있는 '집권화' 변수와 조직몰입은 부(-)의 관계를 갖았다. 또한 조직몰입에 미치는 영향력은 기대실현, 개인존중도와 같은 개인이 조직과 맺는 '작업경험' 변수가 가장 높은 것으로 나타났다.

심효정(2006)은 공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향요인을 규명하고자 조직몰입과 관련 있는 요인을 개인적 상황요인, 역할요인, 직무요인, 조직풍토 등 네 가지로 설정하고, 그 중 어떤 요인이 조직몰입에 가장 많은 영향을 미치는가를 밝혔다. 그 결과 네 요인 중에서 직무요인이 공공도서관 사서들의 조직몰입도에 가장 많은 영향을 주는 요인으로 분석되었으며, 그 다음은 조직풍토, 개인적 상황요인, 역할요인 순으로 분석되었다. 한편, 이은철 외(2006)는 심효정(2006) 연구의 조직몰입 영향요인 중 '직무요인'에 중점을 두고 심리적, 거래적, 규범적 조직몰입간의 영향관계를 규명하고자 하였다. 그 결과 직무요인과 가장 많은 영향관계를 갖는 조직몰입 요인은 심리적 몰입이었으며, '직무요

인'의 직무관여, 직무만족, 직무특성, 직무성과의 네 가지 세부요인 중 심리적, 거래적, 규범적 조직몰입에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 '개인이 직무에서 심리적 일체감을 느끼는 정도'인 직무관여인 것으로 분석하였다.

국내 선행연구들의 공통점은 성별, 직급, 경력과 같은 개인적 특성을 주요하게 다루고 있을 뿐만 아니라 경영학 분야의 문헌연구에서 도출된 영향변인과 조직몰입의 정량적 관계를 확인하는 확증적 연구가 주를 이룬다는 점이다. 이 특징은 국외 연구 역시 크게 다르지 않다.

국외 연구로 McCormick(2000)이 버지니아주 도서관협회(Virginia Library Association)와 메릴랜드주 도서관협회(Maryland Library Association) 회원을 대상으로 한 직무만족, 조직몰입, 경력몰입과 사서들의 직업 적응성간의 인과관계에 대한 연구가 있다. 이 연구에서는 직무만족과 조직몰입은 관계가 있으며 직무 적응력에는 근무도서관의 관중, 경력의 단계 등이 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 관중 별로 조직몰입도가 학교도서관 사서가 가장 높았고, 그 다음이 공공도서관 사서, 전문도서관 사서 순으로 조사되었다. 또한 Parrish (2001)는 조직리더의 행동이 정보서비스 사서들의 조직몰입에 미치는 영향을 연구하였는데, 그 결과 규범적 조직몰입과 '조직의 목표달성을 위해 리더와 조직원들 간의 역할을 정의하고 지시하는' 구조주도형 리더 행동이 긍정적인 관계를 보인 것으로 조사되었다.

최근에는 Muhammad(2010)가 파키스탄 대학도서관 사서의 리더십 스타일, 조직문화, 그리고 조직몰입 사이의 인과관계를 탐구하였다. 그 결과, 일반적으로 파키스탄 대학도서관 사서

는 조직몰입도가 높은 편이었고 그들의 리더 스타일이 독재형이었으며, 도서관이 결과지향적인 문화와 관료적인 문화를 가지고 있다고 조사되었다. 그러나 많은 사서들이 현장에서 이 세 가지 변수사이의 관계에 민감하지 않다고 분석하였다.

즉 국내의 연구를 막론하고 조직몰입에 대한 기존 연구들의 특징은 주로 경험적 연구 중 설문지법을 이용한 양적 연구방법을 채택했다는 점과 연구 설계에 포함된 변인들이 측정이 용이하나, 조직의 통제력이 미치기 어려운 개인적인 특성들이 다수 포함되어 있다는 것이다. 또한 조직 관점에서 도서관조직의 특성에 기반을 둔 변인의 탐색 없이, 경영학 분야의 연구 성과를 도서관분야에 적용하였다. 이에 따라 대학도서관 조직에서의 조직몰입 현상의 맥락과 흐름을 살펴보는 것에 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 측정의 용이성에 상관없이 조직적 관리와 통제에 관련한 변인들을 정성적으로 탐색하기 위하여 하나의 현상이 “왜 그러한지”(why)에 관심을 갖고 사람들이 그것을 어떻게 인식하고 거기에 어떤 의미를 부여하고 있는가를 이해할 수 있는 현상학적, 질적 접근(John, 2010; 김영천, 2012)을 통해, 기존의 양적 연구 결과를 보완하고 조직몰입 현상의 맥락과 조직적 통제의 가능성을 보다 풍부하게 파악하고자 하였다.

특히 다수의 기존연구에서 조직몰입 영향요인 중 본 연구에서 살펴보고자 하는 목표와 관련된 내용이 연구설계에 포함되어 있지 않았다. 다만 유길호, 한계문(2001)의 연구에서 조직몰

입과 가장 높은 영향관계를 갖는 것으로 밝혀진 ‘작업경험’ 변수는 개인이 조직에 참여한 후에 참여 이전에 기대했던 것이 실현된 정도(기대 실현)와 같은 변인을 포함하고 있었으며, Parrish (2001)의 연구에서 역시 목표 지향적 리더의 행위(구조주도형 리더행위)가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

사서의 조직몰입과 목표인식을 심층적으로 조사하기 위하여 대학도서관 사서들을 대상으로 심층면담을 수행하였다. 면담대상을 국립대·사립대, 재학생수에 따라 대규모·소규모로 나누어 동등한 비율로 분배, 선정하여 그들의 경험을 녹취하여 기술하였다. 참여자의 평균연령은 40.2세이었으며, 그 외의 인적사항은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구참여자의 인적사항¹⁾

참여자	연령	경력
L1	40 대	10년 이상
L2	40 대	10년 이상
L3	40 대	10년 이상
L4	30 대	10년 미만
L5	30 대	10년 미만
L6	40 대	10년 이상

1) 익명성을 위하여 연구참여자의 개인 특성은 연령 및 경력만을 표시하였다. 참고로 연구참여자의 소속 대학의 유형(국립 및 사립), 대학의 규모, 그리고 성별은 참여자의 의견과 특별한 연관이 없었음을 밝힌다.

3.2 연구방법 및 자료수집

본 연구는 질적 연구방법 중 특정 현상에 대한 한 명 이상의 개인적인 경험을 기술하는 현상학적 연구에 해당된다. 현상학적 연구는 연구대상자들이 어떻게 그들의 일상생활에서 만나는 주변 사건에 대해 경험하며, 경험에 어떤 의미를 부여하는지에 대해 이해하기 위해 수행된다(이명희, 2005). 이러한 맥락에서 본 연구는 대학도서관 사서의 조직몰입 현상을 추적함과 동시에, 그 과정에서 나타난 목표인식의 차이를 분석하였다. 자료수집 방법은 대학도서관 사서를 대상으로 2013년 11월 10일부터 22일까지 약 10일간 심층면담을 실시하였으며, 12월 1일, 12월 5일, 1월 16일 등 총 3번에 걸쳐 추가 면담을 진행하였다. 자료수집 절차는 다음과 같이 진행되었다. 첫째, 조직몰입도에 따라 응답내용에 차이를 보이는지 확인하고자 인터뷰를 진행하기에 앞서 Allen & Meyer의 조직몰입에 대한 정의를 적용하여 작성된 질문지를 통해 연구참여자의 조직몰입도를 조사하였다. 또한 조직몰입도가 높거나 낮은 이유, 즉 조직몰입의 원인을 연구참여자에게 질문하였다. 둘째, 도서관의 목표에 대해 연구자와 참여자가 자유롭게 대화를 나누는 형식으로 면담이 진행되었으며, 그 결과를 분석하였다.

심층면담은 조용한 도서관 또는 회의실에서 연구자 대 참여자가 일대일로 자유롭게 대화하는 형식으로 진행되었으며, 1명의 참여자를 제외하고 50분 이상의 면담시간이 소요되었다. 면담 시작 전에 참여자에게 면담의 목적을 명확히 설명하고, 면담 내용이 연구 목적으로만 활용될 것임을 안내하였다. 모든 면담내용은

참여자의 동의하에 녹음하여 녹취록을 작성하였다.

3.3 자료 분석

면담자료의 분석은 단계별로 이루어졌다. 첫째, 연구자는 모든 참여자의 녹취록과 면담내용을 종합적으로 검토하고 면밀하게 숙지하였다. 둘째, 연구참여자의 면담내용을 핵심어로 요약하면서 내용분석을 수행하였다. 셋째, 내용분석 결과 도출한 핵심어를 분류하였다. 이때 모든 과정은 분석카드를 사용하여 정리하였다.

분석카드는 다음과 같은 순서로 작성하였다. 첫째, 분석카드 상단 오른쪽은 분석결과와 함께 연구참여자를 구별하는 영문자(L)을 표기하였으며, 분석카드 하단 왼쪽은 참여자의 응답내용을 기입하고 하단 오른쪽은 내용과 관련된 연구자의 내용 분석결과를 주요 핵심어로 요약하였다. 둘째, 모든 참여자의 면담내용을 분석하여 정리한 도서관 목표의 유형을 분석카드 상단 왼쪽에 기입하였다. 분석카드의 예시는 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구참여자 면담내용의 분석카드 예

이용자 목표 (외부 기능)	분석 결과 (L1)
... 저는 예전부터 교수지원서비스가 매우 중요하다고 생각하고, 도서관을 위해 그 일을 열심히 해요. 저희 도서관의 관장님으로 오시는 교수님 중에 대부분은 도서관의 제 이름은 알고 계시니까요. ...	협력수업, 연구지원 등 교수 지원

4. 연구결과

연구결과는 '조직몰입을 하는 이유'와 '몰입하지 않는 이유'에 대한 연구참여자의 응답내용과 목표인식과 조직몰입간의 관계분석으로 구분하여 정리하였다.

4.1 조직몰입을 하는 이유와 몰입하지 않는 이유

연구참여자의 조직몰입 정도를 확인한 결과를 요약하면 <표 3>과 같다. 조직몰입에 대한 질문에 전반적으로 긍정적으로 응답한 참여자(L1, L6)와 부정적으로 응답한 참여자(L4, L5)가 각 두 명 있었으며, 심리적 몰입보다는 거래적 몰입에 긍정적으로 응답한 참여자(L2)와 거래적 몰입보다는 심리적 몰입에 긍정적으로 응답한 참여자(L3)가 있었다. 조직몰입 정도를 확인한 결과, 참여자 중의 절반이상(L2, L3, L4, L5)이 현재 근무하고 있는 도서관 내에서 조직몰입하기 어렵다고 응답하였다. 그 이유와 관련하여 참여자의 응답내용을 Herzberg의 2요인 이론을 활용하여 분석한 내용은 다음과 같다.

조직몰입이 다소 어렵다고 응답한 참여자(L2, L3, L4, L5)의 경우, 폐쇄적인 도서관 내부 분위기(L2, L3, L4, L5), 학내 도서관의 고립성(L2, L3, L4, L5), 인사이동과 교류의 적체(L3) 등 도서관 조직의 다양한 문제가 조직몰입을 방해하고 있음을 피력하였다.

그 중 조직몰입도가 낮은 두 참여자(L4, L5)는 지방대학 교직원으로서의 불안정한 신분(L4), 급여와 성과급에 대한 불만(L4), 사무분장과 역할분담에 대한 불만(L5) 등 위생요인에 대해 부정적으로 언급하였으나, 반면 조직몰입 의지가 있으나 현실적으로 어려움이 있다고 한 참여자(L2, L3)는 근무하는 시간에 비해 급여를 많이 받는다고 생각하거나(L2), 생계유지를 위해 경제적 책임감을 가지는(L3) 등 물질적인 보상과 안정적인 신분 보장에 대한 위생요인은 긍정적으로 응답하였다. 반면, 이 두 참여자(L2, L3)는 사서로서의 전문성을 인정받지 못하거나(L2, L3), 직무를 통한 성취감을 느끼지 못하는(L2, L3) 등 동기유발요인에 불만족하였으나, 조직몰입을 하고 있다고 응답한 참여자(L1, L6)의 경우, 크게 불만족스러운 위생요인이 없을 뿐만 아니라 충분한 심리적 보상(L1, L6)과 성취감(L6), 직무만족(L1) 등의 동기유발요인에 만

<표 3> 연구참여자의 조직몰입 정도

참여자	조직몰입도			
	심리적몰입	거래적몰입	규범적몰입	총계(평균)
L1	4.7	4.3	4.3	4.4
L2	3.0	4.3	2.0	3.1
L3	3.7	3.3	3.3	3.4
L4	2.0	1.7	1.3	1.7
L5	2.7	2.3	3.3	2.8
L6	4.7	4.7	4.3	4.6

족감을 느끼고 있었다. 따라서 조직몰입은 위생 요인(급여, 성과급, 상사·동료와의 관계, 직무 조건, 조직의 정책과 방침, 관리통제, 개인생활, 부하직원과의 관계, 작업환경, 안전 등)과 동기 유발요인(성취감, 지식, 직무, 책임감, 승진, 성장 등)의 복합적인 결과로 판단된다.

모든 참여자(L1, L2, L3, L4, L5, L6)의 의견 중 주요내용을 축약하면 다음과 같다.

첫째, 업무적으로 사서의 전문성을 인정받기 어렵다고 느끼고 있었다. 한 참여자(L2)는 계약직 또는 비전공자와 대체되는 현실은 사서로서의 위치와 정체성을 위협하는 것으로 직무스트레스 요인이 되며, 조직에 헌신하고자 하는 의지를 약화시킨다고 하였다. 이를 통해 사서직의 전문성에 대한 학문적 논의(엄영애, 2004; 김기영, 2008)에서 공통적으로 언급되었던 '사서에 대한 사회적 인식 부재의 문제점'이 실무현장에서 사서의 조직몰입과 동기부여를 방해하고 있음을 알 수 있었다.

저는 대학 때 목록을 중요하게 배웠거든요. 그런데 이제 대학도서관 목록을 다 아웃소싱이기 때문이죠. 점점 우리 전공자만이 할 수 있는 일이 사라지는 느낌이 들어요. 가끔 도서관 일은 누구나 와서 할 수 있다 이렇게 이야기하는 사람들 이야기를 듣다보면 정말 일할 맛이 안나요 (L2).

직원들은 나름대로 생각이 있고 열정이 있는데 전문적인 업무를 수행할 수 있는 환경적 여건이 안 되는 것 같아요. 몇 년은 한 업무에 전력을 다해서 일을 해보고 그 시행착오도 겪어보고 해야 하는데 자주 자리를 바꿔 버리거나, 관장님이

오실 때마다 업무내용이 크게 바뀌기도 하죠. 우리를 전문가로 여기지 않는다고 느낄 때가 많아요(L3).

뿐만 아니라 대학 내부에서 도서관의 직무를 한직으로 보거나, 타부서의 지원업무에 불과하다고 여기는 시선 때문에 일의 의욕이 상실된다고 하였다. 특히 도서관의 학내 평판을 중요시 여기는 참여자(L2)는 이러한 스트레스로 인해 업무상 패배의식을 갖지만 도덕적 책무감과 생계유지 수단으로 도서관에 근무하고 있다고 표현하였다. 이 참여자(L2)는 조직에 대한 심리적 애착심(심리적 몰입)은 낮았으나, 거래적 관점에서 몰입하는 정도(거래적 몰입)가 높았다.

도서관은 거의 고립되어 있을 뿐만 아니라 본부에서 도서관의 직원들을 한직개념으로 본다는 거죠. 그럴 때마다 패배의식을 갖기도 하고 일의 의욕이 상실되기도 하지만, 제가 받는 급여만큼 일을 해야 한다는 책무감으로 버티는 거죠 (L2).

둘째, 열심히 일한만큼의 보상이 보장되지 않으니, 열정을 갖기 어렵다고 하였다. 대학 교직원으로서, 또는 공무원으로서 '급여' 자체는 만족하나 성과를 창출하였을 때 그에 합당한 '성과급'이 지급되지 않는다고 답변한 참여자(L1, L2, L3, L5)가 많았으나, '급여'에 불만족한 참여자(L4)도 있었다. '급여'에 불만족한 참여자는 '성과급'에 불만족한 참여자에 비해 심리적, 거래적 조직몰입도가 낮았다. 또한 국립대학 소속 참여자의 경우, 기성회비수당 폐지 정책으로 인한 급여 외 소득이 낮아진 부분을 언급한 경

우가 많았다.

이번에 기성회비 문제로 국공립 사서 직원들의 수당이 많이 줄었어요..... 아무리 국가 정책이 바뀌고 정부가 바뀌었다고 해도, 이렇게 많이 급여가 차이나 버리면 (L1).

셋째, 직원간의 업무 등 내부적 갈등의 축적으로 인한 경직된 조직분위기 또한 업무 몰입을 방해하고 있었다. 직원간의 소통을 통해, 때로는 관리자의 개입을 통해 해소될 수 있는 내부적 갈등도 개인의 문제로 치부되거나, 해소 방안을 제대로 모색하지 않아 조직 차원에서 갈등 관리가 잘 안 되고 있다는 의견이 있었다. 특히 한 참여자(L3)는 소통이 원활하게 이루어지지 않거나, 조직내부 구성원간의 의견차이나 갈등이 있을 때 이를 통솔하고 해결할 관리자가 도서관에 필요하다고 피력하였다. 다음은 면담 내용 중 일부를 발췌한 것이다.

저희 도서관에는 관리자가 따로 없는 것 같아요. 관리해야 할 사람들이 서로 리더역할을 하기를 꺼려하죠. 아니면 크게 다른 사람 일에 관심이 없어요. 어쨌면 도서관에는 경영자가 따로 없는 것 같아요. 그리고 조직 내부에서 발생하는 갈등들을 개인적인 문제로 치부하죠(L3).

한편, 조직몰입도가 높은 참여자(L1, L6)는 그 이유를 다음과 같이 설명하였다. 한 참여자(L1)는 직무에 대한 만족과 이용자와의 긍정적 관계 유지가 조직몰입의 원동력이 된다고 하였다. 또 다른 참여자(L6)는 관리자로서 도서관 발전에 보탬이 되는 것에 큰 자부심을 가지고

있었다. 특히 이들은 다른 참여자와 유사한 도서관 조직에 대한 문제인식을 가지고 있음에도 불구하고 충분한 심리적 만족감으로 인해 조직몰입을 할 수 있었다.

한 가지 특이점은 조직몰입도가 높은 참여자(L1, L6)가 높은 심리적 만족감을 보인 영역은 각자 본인이 중요하다고 여기는 '도서관 목표'에 부합하는 직무와 관계가 있었다는 것과 스스로가 그 '목표'에 기여하고 있다고 표현한 점이다. 예컨대 이용자의 서비스 만족을 매우 중요시 여기는 참여자(L1)는 이용자에게 질 높은 서비스를 제공하거나, 핵심이용자로서 교수와의 관계를 유지한 경험을 조직몰입과 연결시켜 이야기하였다. 또한 그들은 도서관의 목표달성에 기여한 만큼 다른 직원들로부터 인정을 받고 있다고 느끼고 있었다. 다음은 면담내용 중 일부를 발췌한 것이다.

처음 팀장을 맡았을 때 전임팀장이 직원들을 포기하라고 조언을 해줬어요. 그런데 저는 한 가지 결심을 했어요. 목표를 위해 직원들의 장점만 보기로 하였어요. 금전적인 보상은 해줄 수 없으니 격려나 칭찬 이런 비금전적인 보상으로 동기부여를 시켜야겠다고 마음먹었죠. 도서관 평가에서 좋은 결과를 얻었을 때 문득 그 전임팀장 생각이 났어요. 그 때 직원들을 포기했으면 아마 이런 결과는 없었을 것이라 확신해요(L6).

Herzberg이론을 토대로 응답 내용은 다음과 같이 분석된다.

첫째, 조직구성원에게 동기유발요인에 대한 불만족이 있을 경우, 반드시 조직몰입을 하지

않는 것은 아니며, 위생요인에 만족은 하되 동기유발요인에 불만족할 경우 조직 내에서 이직 보다는 거래적 몰입과 같은 태도를 갖게 되는 것으로 보인다. 하지만 위생요인에 대한 불만족이 강할 경우 조직몰입이 어려울 뿐만 아니라 이직을 고려하는 양상을 보였다.

직무만족의 다른 연구(Mowday et al., 1982; Amett, Laverie, & Mclane, 2002) 결과에서도 이와 비슷한 양상을 보이고 있는데, 가령 조직원이 직무에 대한 불만족이 있다고 해서 반드시 이직을 고려하는 것은 아니다. 하지만, 조직에 대한 불만족이 강할 경우 이직을 고려하는 측면이 나타났다.

둘째, 이처럼 사서의 조직몰입은 동기유발 및 근무환경에 따라 심리적 몰입만 높은 경우, 거래적 몰입이 높은 경우 등 다양한 양상을 가질 수 있으나, 전반적으로는 크게 불만족하는 위생요인이 없고, 동기유발요인이 충족될 때 심리적 일체감과 지속적인 근무의욕을 통해 조직몰입을 하는 것으로 보인다.

4.2 조직몰입과 도서관목표 인식

면담을 통하여 연구참여자들이 다양한 위생요인과 동기유발요인으로 인해 조직몰입을 하거나, 조직몰입 하지 않는 것을 확인할 수 있었다. 본 장에서는 구체적으로 목표인식에 따라 사서의 조직몰입이 어떤 차이를 보이는 지 살펴본다. 연구자와 참여자가 자유롭게 대화를 나눈 면담내용을 분석한 결과, <표 4>와 같이 19개의 소주제와 4개의 주제군이 도출되었다. 최대한 선입견을 배제한 개방적인 연구질문을 던지고, 그로부터 수집된 자료들 속에서 의미를 발견하고자 하였으며, 최종 수집된 자료들을 기술, 분류, 분석하면서 주제군을 도출하였다.

4개의 주제군은 '조직의 경계'와 '관점'을 기준으로 1) 이용자를 대상으로 하는 도서관조직의 '외부 기능', 2) 자료, 시설, 사서(인적자원) 등 도서관경영의 '내부 기능', 3) 도서관 외부 이해관계자와의 '외부 관계', 4) 도서관 직원간의 '내부 관계'로 구분하였다.

<표 4> 도서관목표 인식 응답범주화

기준		조직경계	
		외부	내부
관점	기능	<ul style="list-style-type: none"> • 이용만족도 향상 • 다양한 정보서비스 기획 • 이용자 교육 활성화 • 협력수업, 연구지원 등 교수 지원 • 이용률의 확대 • 도서관 행사와 참여인원 확대 • 이용의 즉시성 증대 	<ul style="list-style-type: none"> • 효과적인 자료 선정 및 개발 • 자료의 검색도구 품질 증진 • 적절한 공간활용과 시설 관리 • 인적 자원의 관리 • 직원 전문성의 증대 • 재교육과 훈련 강화
	관계	<ul style="list-style-type: none"> • 경영층의 지원 확충 • 대학 내 타 조직과의 업무교류 • 대학 내 도서관의 인식제고 • 도서관의 예산확보 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부 커뮤니케이션 증대 • 갈등문제의 해소

4.2.1 도서관의 기능적 관점

1) 외부 기능(이용자)

심층면담의 내용 중 모든 연구참여자(L1, L2, L3, L4, L5, L6)는 이용자를 대상으로 하는 도서관 외적 기능을 도서관목표로 하나 이상 언급하고 있었다. 그러나 '얼마나 구체적으로 목표를 언급하는가'와 '얼마나 목표달성의 가능성을 긍정적으로 보고있는가', 그리고 '얼마나 능동적으로 대처하는가'에 대하여 참여자마다 응답의 차이가 있었다.

우선 크게 도서관의 외적 기능을 사례를 들면서 구체적으로 언급하는 참여자(L1, L2, L3, L6)와 추상적인 레벨의 목표를 제시하되, 그 유형과 내용이 다양하지 않은 참여자(L4, L5)로 구분할 수 있었다. 목표를 자세히 언급하지 않는 참여자일수록 목표달성에 큰 관심이 없거나 수동적인 태도를 보였으며, 한 참여자는 도서관에 목표가 없다고 응답하였다. 한편 구체적으로 언급하는 참여자 중 목표달성의 가능성을 긍정적으로 해석하거나, 목표달성을 위해 능동적으로 대처하는 참여자(L1, L6)가 있는 반면, 도서관 목표를 다양하게 언급하면서도 실무에서 달성될 가능성이 다소 떨어진다고 여기거나, 외부 환경변화로 인하여 도서관이 위기라고 여기는 참여자(L2, L3) 등이 있었다.

구체적으로 살펴보면 한 참여자(L6)는 도서관 홍보의 적극성을 통하여 이용자의 확대와 이용률 증진을 강조하였으며 이에 대한 자신만의 노하우가 있다고 하였고, 또한 기존의 제공하지 않던 다양한 서비스를 기획하고 제공하는 것 역시 적극성을 보였다. 또 다른 참여자(L1)는 협력 수업연계, 연구지원 등의 서비스에 애착을 가지고 있었으며, 이용자 요청에 대한 빠른 서

비스 제공에 큰 자부심을 가지고 있었다. 이 두 참여자(L1, L6)는 공통적으로 조직몰입도가 높은 편이었다. 그러나 심리적 몰입보다 거래적 몰입이 높은 한 참여자(L2)는 핵심 이용자(교수)에게 연구지원 서비스를 제공하는 것이 중요하며 노력하고 있음에도 원하는 서비스를 모두 제공하는 것이 어렵다는 입장을 보였다. 특히 인터넷 검색 엔진의 발전 등 외부 환경 변화로 인해 도서관 이용자 서비스의 범주가 축소되고 있음을 느낀다고 하였다. 또한 이 참여자는 도서관 행사와 이벤트가 도서관의 중요한 기능이 되어버린 것은 문제라는 의견을 제시하였다. 또 다른 참여자(L3)는 도서관에 근무하고 있는 것에 자부심과 강한 소속감을 느낀다면, 적극적인 서비스 태도를 가질 수 있겠으나, 현재로서는 다양한 환경적 요인으로 인해 그렇지 못하다는 입장이었다. 이처럼 도서관 목표를 구체적으로 인지하고 있음에도 도서관 목표달성에 있어 외부 환경변화에 피동적인 태도를 취하거나, 다소 부정적인 입장을 취한 참여자들은 공통적으로 성취감, 직무만족, 성장 등 조직몰입의 동기 유발변인에 만족하지 못하는 양상의 띄었다. 다음은 능동적인 이용자 목표 인식이 조직몰입의 동기유발 요인 충족에 효과적임을 유추해 볼 수 있는 응답내용이다.

저는 우리 도서관에 이용자들이 자주 찾아오게 하는 여러 가지 노하우를 알고 있어요, 사실 저희 도서관이 제 노력에 의해 발전되는 모습을 보는 것도 너무 뿌듯하지만, 제가 협의회 활동을 하기 때문에 저희 도서관의 아이디어를 다른 도서관에게 제공함으로써 도서관계의 발전에 보탬이 되고 있다는 느낌을 받을 때 정말 행복해요(L6).

저는 예전부터 교수지원서비스가 매우 중요하다고 생각하고, 도서관을 위해 그 일을 열심히 해요. 저희 도서관의 관장님으로 오시는 교수님 중에 대부분은 도서관의 제 이름은 알고 계시니까요, 어떤 분은 도서관에 저 밖에 없는 줄 알았다고 하시기도 했어요. 그래서인지 도서관에서 저만 할 수 있는 일들이 제법 있어요(L1).

다음은 도서관 목표를 구체적으로 인지하고 있음에도 도서관 목표달성과 관련하여 외부 환경변화에 피동적인 태도를 취하거나, 다소 부정적인 입장을 취한 참여자가 성취감, 직무만족 등 조직몰입의 동기유발변인에 만족하지 못하는 양상을 보인 응답내용 중 일부이다.

참고봉사에 신경을 쓰는 편인데 요즘 어려워요. 예전에는 방문하여 찾아왔는데, 이제 전화로 물어보거나, 사실 이제 전화도 많이 안와요. 도서관이 거의 중재적인 역할을 하는 것을 알기 때문에 전자정보 서비스기관에 바로 연락을 해버린다는 거죠. 예전에는 서가에 있는 책이나 온라인 데이터베이스의 접속해서 원문정보를 찾아주는 것만으로도 교수님들이 많이 좋아해주셨는데, 이제 교수님들도 그런 정도의 일은 인터넷으로 일상적으로 하시죠(L2).

면담결과 발견된 특징을 참여자의 조직몰입도와 비교하여 종합해보면, 도서관 외부 기능에 대한 목표를 설명하는데 상당한 면담시간을 할애하면서, 이를 성취감, 직무만족 등의 동기유발변인과 연결시켜 설명하는 경향을 보인 두 명의 참여자(L1, L6) 모두 조직몰입도가 높은 편이었다. 또한 이용자와 관련된 애로사항이나 현

재 문제점을 설명하면서도 많은 시간을 이용자 관련 직무활동에 대하여 언급한 참여자(L2, L3)는 현재 환경에서 조직몰입이 어려우나 노력하고 있다고 하였다. 그러나 조직몰입도가 낮은 다른 참여자(L4, L5)의 경우, 전반적으로 이용자 관련 언급의 비중이 낮았고 부정적이었으며, 현재 도서관 조직의 외적 기능에서 동기부여의 직접적인 기회가 갖기 어려운 것으로 판단되었다.

2) 내부 기능

심층면담의 내용 중 일부 연구참여자(L2, L3, L4, L6)는 도서관 내부 기능으로서 자료, 시설, 인적자원 등과 관련된 조직의 목표를 하나 이상 언급하고 있었다. 그러나 참여자의 응답내용은 '얼마나 구체적으로 목표를 언급하는가에 대한 차이는 크지 않았으나 '얼마나 목표달성의 가능성을 긍정적으로 보고있는가', 그리고 '얼마나 능동적으로 대처하는가'에 차이를 보였다.

목표달성 가능성을 긍정적으로 보고 이에 능동적으로 대처하는 참여자(L3, L6)와 내부 기능의 목표를 중요하게 언급하면서 실무상 문제점을 지적한 참여자(L2, L4)로 구분할 수 있었다.

구체적으로 살펴보면 도서관 경영 3요소 중 하나인 '자료'와 관련하여 이용통계 등의 객관적 판단근거를 충실히 수집함으로써 효과적인 자료 선정과 개발이 중요하다는 의견(L3, L6)이 있었고, 또한 '시설'과 관하여 인적자원 관리뿐만 아니라 도서관 공간, 시설 등 물질적 자원 관리를 효율적으로 수행함으로써 도서관의 운영이 전반적으로 원활해져야 한다는 의견(L3, L6)이 있었다. 이 중 한 참여자(L6)는 '인적자원'과 관련하여 도서관에 필요한 디자인 인력을 별도로

채용하여 실무에 큰 도움이 되었던 사례를 제시 하기도 하였다. 반면, 한 참여자(L2)는 소장자료의 질적 수준 제고와 함께 자료의 검색 정확도를 향상시키는 것이 도서관의 중요한 목표임에도 불구하고 목록의 아웃소싱으로 인해 검색의 정확도가 점차 떨어지고 있음을 우려하였다. 또한 도서관의 외적 기능보다는 내적 기능과 관련하여 많은 문제점을 언급한 참여자(L4)가 있었다. 이 참여자는 현재 근무하고 있는 도서관 내부 기능 측면에서 많은 문제점들이 축적되어 있으며 이로 인해 사서로서의 전문성이나, 재교육과 같은 사항은 시급한 것이 아니라고 피력하였다. 예컨대, 도서관에 자료, 시설, 인적자원을 관리할 충분한 자원이 주어지지 않는 상황에서 사서의 전문성, 재교육, 훈련 등은 선결과제는 아니라는 의견이었다. 그러나 다수의 참여자는 사서의 전문적인 역할 수행을 강조하는 경향을 보였으며, 사서로서의 전문성 확대가 도서관의 중요한 목표라고 생각하였다. 다음은 한 참여자(L3)가 도서관 내에서 사서의 전문성 확보를 위해 실시한 정기적인 워크샵이 조직분위기에 도 긍정적인 효과가 있었음을 언급한 내용 중 일부이다.

정기적인 워크샵을 최근에 시작하였지요. 공간 문제, 통계분석 등 업무상 이슈가 되는 사항에 대하여 직원들 간의 정보도 교환해요. 최근 세대가 교체가 되고 도서관 분위기가 많이 좋아지고 있어요. 업무에 대한 전문성도 좋아지고 일단 전반적인 분위기가 좋아지는 거죠. 저희 학교는 국립중앙도서관 등의 전문 재교육이나 외부 세미나도 잘 보내주는 편입니다(L3).

따라서 내부기능에 대한 목표 공유는 조직분위기와 같은 조직몰입의 위생요인 충족에도 효과적인 것으로 판단된다. 면담내용을 추론해보면, 사서로서의 전문적인 역할 수행이나 업무의 전문성은 성취감, 직무만족과 같은 조직몰입의 동기유발요인 뿐만 아니라 급여, 성과급 등의 위생요인 불만족 해소에도 효과가 있는 것으로 보인다. 한 참여자(L2)는 자신이 도서관에서 일하는 보람을 느끼지 못하는 원인이 사서로서의 전문성을 인정받고 있지 못하기 때문이라고 설명하였고 만약 전문성을 인정받는다면 위생요인의 불만족 역시 일부 해소될 것이라고 하였다.

제가 생각할 때 도서관에서 위기의식을 많이 느끼는 것은 도서관의 업무 우선순위가 많이 달라지고 있기 때문이라고 생각해요. 제가 예전에 도서관학에서 배웠던 것이 도서관 현장에서 점점 쓸모가 없어지고, 그런 업무들이 거의 용역으로 가니까 직업적 정체성에 혼란이 와요. 사서의 전문성을 눈에 보여줄 만한 업무들이 사라져가는 느낌이 들어요. 그래서 요즘 대학도서관은 눈에 보여지는 행사, 이벤트, 박람회 등에 관심을 갖는 것 같아요. 만약 그런 업무를 하지 않으면, 목록/정리 등 용역주면 되는 일상적 업무에 매진하는 인상을 준다는 거죠. 저는 만약 제 일에 보람을 느낄 수 있다면 성과급 같은 물질적 보상이 부족하더라도 또 다른 만족을 할 수 있을 것 같아요(L2).

다음은 도서관 목표달성과 관련하여 다소 부정적인 입장을 취한 참여자가 성취감, 직무만족, 성장 등 조직몰입의 동기유발변인뿐만 아니라

위생변인에도 만족하지 못하는 양상을 보인 응답내용 중 일부이다.

재교육, 훈련 이런 건 정말 부차적인 거예요. 솔직히 일을 하다가 내가 부족함을 느낀다면 스스로 공부해요. 사서로서의 직업적 정체성도 물론 중요하겠지만, 일할 수 있는 내부 환경이 갖춰져 있지 않은 곳에서는 배부른 이야기라는 거죠. 지금 저희 도서관은 자료, 시설 모두 하나같이 문제가 있어요. 그걸 보완할 자원도 없어요. 전 요즘 지방대학 교직원보다 잘 나가는 중소기업의 직원으로 가는 게 더 나을 것 같다는 생각도 해요(L4).

면담결과 발견된 특징을 참여자의 조직몰입도와 비교하여 종합해보면, 도서관 내부 기능에 긍정적인 태도를 보인 두 명의 참여자(L3, L6) 중 한 명(L6)은 조직몰입도가 높은 편이었고 다른 한 참여자(L3)는 거래적 몰입보다 심리적 몰입도가 높았다. 이 참여자(L3)는 과거에 이직을 고려할 정도로 조직에 대한 애착심이 낮았던 적이 있었으나, 현재 개선되고 있는 도서관 내부 환경에 희망을 가지고 있었다. 반면 부정적인 태도를 보인 두 명의 참여자(L2, L4) 중 한 명(L4)은 조직몰입도가 상당히 낮은 편이었고 면담 중 이직을 고려하고 있다고 응답하였다. 다른 한 참여자(L2)의 경우 조직몰입도가 낮은 것은 아니었으나, 거래적 몰입에 비해 심리적 몰입도가 낮은 편이었다.

4.2.2 도서관의 관계적 관점

1) 외부 관계

심층면담의 내용 중 모든 연구참여자(L1, L2,

L3, L4, L5, L6)는 학내 본부직원, 경영층과의 관계를 형성하거나, 도서관 인식을 제고하는 등의 도서관 목표를 하나 이상 언급하고 있었다. 그러나 참여자마다 '얼마나 능동적으로 대처하는가'에 큰 차이를 보였다. 또한 관계형성에 있어서 그 의미를 '개인적 관계로 해석하는가', '도서관 조직차원의 문제로 해석하는가'와 같이 관계의 활용성에 대하여 확연한 인식 차이를 보였다.

우선 능동적인 태도로 외부인과의 관계를 형성한 사례를 구체적으로 언급한 참여자(L1, L6)와 학내에서 도서관이 네트워크를 형성하기 어려운 조건이라는 점을 피력한 참여자(L2, L3, L4, L5)로 구분할 수 있었다.

구체적으로 살펴보면 '도서관 외부 직원간의 관계'에 대한 응답내용 중 도서관의 성과보고에 탁월한 능력을 발휘함으로써 경영층의 지원을 유도하는 것이 중요하다는 의견(L6)이 있었다. 다른 참여자(L1)는 네트워크 및 관계 유지를 통해 대학 내 도서관의 인식을 제고하는 것은 도서관의 평가와 별도로 매우 중요하다고 인지하고 있었다. 두 명의 참여자(L1, L6) 모두 관계형성을 도서관 조직의 목표달성과 연결시키는 등 조직차원의 문제로 해석하고 있었다. 한편, 도서관이 학내에서 네트워크를 형성하기 어려운 조건임을 여러 명의 참여자가 공통적으로 설명하였다. 그 중 한 참여자(L3)는 도서관을 '고인 물'에 비교하였으며, 다른 참여자(L2)는 행정업무에 있는 다른 교직원보다 타부서와의 교류가 적고 협력업무 역시 지원, 또는 협조 수준에서 지나지 않다고 하였다. 그러나 이 참여자(L2)는 대학의 부속기관으로 타조직과의 관계를 중요시 하였으며 본부와의 관계를 원활하게 하고 대학 내 네트워크를 갖는 것은 도서관

에서 매우 중요한 일이라고 설명하였다. 또 다른 참여자(L4)의 경우, 도서관은 고립되어 있으며, 도서관의 가치를 학교에서 높게 평가하지 않기 때문에 우선순위에서 항상 밀린다고 생각하였다. 다음은 도서관 경영층과의 관계형성을 통해 뚜렷한 성과를 보였다고 설명한 참여자(L6)의 응답내용 중 일부이다.

제가 처음 팀장을 맡고 난 후 1년 정도 내부적인 역량을 쌓은 다음에 제가 한 일은 대학에서 도서관의 역할을 알리는 것이었어요. 도서관 전시회를 구경하던 총장님과 이야기할 기회가 있었어요. 저는 정말 열심히 우리 도서관이 지금까지 어떤 노력을 했고, 이 노력이 학교의 교육에 얼마나 필요로 한 것인지 이야기 했어요. 그 때 총장님께 도서관 현황에 대해서 직접 보고드릴 기회를 얻어 도서관 발전을 위한 많은 일을 할 수 있었어요. 이후로 대학의 기록관리, 역사관, 출판업무 등 중요한 기능을 도서관에서 담당하면서 학내 도서관의 지위나 위치도 향상된 것 같아요(L6).

능동적 태도를 보인 참여자(L1, L6)는 공통적으로 도서관 목표달성에 있어 이러한 관계형성이 긍정적인 결과를 초래한다고 여기고 있었다. 다음은 대학경영층 등과의 관계형성은 도서관 인식제고, 예산확보 등에 효과적이라는 한 참여자(L1)의 의견이다.

도서관의 경영자가 주로 교수님들이지만, 그 중 문헌정보학 교수님일 경우가 드물어요. 문헌정보학 교수님이든, 아니든 도서관의 경영자는 예산을 많이 확보하기 위해 대외활동을 많이 하시는 분이나, 교내에서 꽤 영향력을 행사할 수 있는

분이 계시는 것이 좋아요. 그리고 저는 보직으로 1년씩 머무는 관장님일지라도 도서관에 긍정적인 생각을 가질 수 있도록 최선을 다해요. 그 분들이 다른 보직을 맡거나, 대학의 경영층으로서 의사결정을 할 때, 보다 도서관에 힘을 실어주는 쪽으로 이야기하시길 원하기 때문이죠(L1).

그러나 다수의 참여자(L3, L4, L5)가 외부인과의 관계형성을 개인적인 친분 등으로 해석하는 데 머물렀으며, 특히 자원 확보와 같은 조직 성과와 이를 연결시키지 않는 경향을 보였다. 이에 대한 원인을 다음과 같이 해석해 볼 수 있다. 첫째, 예산 등의 물리적 자원의 확보는 사서의 재량권을 벗어나는 외부변수가 많이 존재한다고 생각하였다. 둘째, 관계 형성을 통해 도서관 이해관계자들의 인식 제고뿐만 아니라, 예산 확보 등의 실적 향상까지 이끌어 내어야 하는 조직 내부의 압박 또는 자발적 의지가 없었기 때문으로 판단된다.

면담결과 발견된 특징을 참여자의 조직몰입도와 비교하여 종합해보면, 도서관 외부 관계형성에 적극적이었던 두 명의 참여자(L1, L6) 모두 조직몰입도가 높은 편이었다. 도서관의 대외적인 인식에 큰 관심을 가지고 있었던 참여자(L2) 역시 거래적 몰입은 높은 편이었으며 현실적 어려움 속에서도 조직몰입을 하기 위해 노력하고 있었다. 도서관의 학내 고립성에 큰 회의감을 가지고 있으며, 이에 대한 해결책이 마땅히 없다고 응답한 참여자(L4)는 조직몰입도가 상당히 낮았다.

2) 내부 관계

심층면담의 내용 중 일부 연구참여자(L1, L2,

L3, L6)는 도서관 직원간의 관계형성에 대하여 하나 이상의 목표를 언급하고 있었다. 그러나 참여자마다 '얼마나 능동적으로 대처하는가'에 차이를 보였으며 또한 관계형성에 있어서 그 의미를 '개인적 관계로 해석하는가', '도서관 조직 차원의 문제로 해석하는가'에 대하여 인식 차이가 나타났다.

구체적으로 살펴보면 '도서관 내부 직원간의 관계'에 대한 응답내용 중 조직원간의 소통을 통해, 때로는 관리자의 개입을 통해 해소될 수 있는 내부적 갈등도 개인의 문제로 치부되거나, 해소 방안을 제대로 모색하지 않아 갈등 관리가 잘 안 되고 있다는 의견이 있었다. 한 참여자(L3)는 이러한 도서관의 내부 직원간의 갈등 문제를 조직차원에서 관리해야 한다고 생각하고 있었다. 또 다른 참여자(L6)는 도서관 조직의 관리자로서 조직원과의 관계형성을 매우 중요하게 여기고 있었다. 반면, 조직원간의 갈등 문제를 특정 개인의 문제로 해석하는 참여자(L1)도 있었다. 이 참여자는 커뮤니케이션이 원활하지 않은 사서직원으로 인해 도서관 내부 직원간의 업무교류에 불편함을 초래한다고 하였다. 또 다른 참여자(L2)는 본부에서 온 직원이 도서관 업무를 정확히 알지 못하여 함께 업무를 하는 것에 불편함을 느끼고 있었다. 다음은 내부 커뮤니케이션에 피해를 주는 특정 개인의 문제를 부각한 응답내용 중 일부이다.

도서관 직원 중에 이런 분이 있어요. 무언가 부탁하기 어렵게 만드는 사람, 그리고 물어봐도 별로 대답을 해줄 것 같지 않은 사람, 또는 모를 것 같은 사람. 그런 분들과는 거의 커뮤니케이션이 안 되지요. 그런데 그런 직원이 많으면 많을수록

다른 사서 직원까지 피해를 봐요(L1).

한편, '도서관 조직 내부 직원간의 관계'에 관하여 응답한 모든 참여자(L1, L2, L3, L6)가 직원간의 커뮤니케이션이 향상되며 협조적인 분위기를 이루는 것이 매우 중요하다고 여기고 있었다.

면담결과 발견된 특징을 참여자의 조직몰입도와 비교하여 종합해보면, 도서관 내부적 갈등과 직원간의 관계형성을 조직차원에서 관리해야 한다고 생각한 참여자 중 한 명(L6)은 조직몰입도가 높은 편이었다. 그러나 내부 커뮤니케이션에 피해를 주는 특정 개인의 문제를 부각한 참여자(L1) 역시 조직몰입도가 높았다. 따라서 이러한 인식의 차이는 직급, 가치관 등 개인적 상황과 성향에 큰 영향을 받는 것으로 보인다. 예컨대, 도서관의 관리자로서 책임감이 강한 경우 조직원간의 갈등문제는 관리의 대상으로 여길 수 있다. 한편, 전문직으로서 사서가 갖춰야 하는 기본적인 자질과 행태를 중시하는 조직원일수록 이 기준에 합당치 않은 다른 조직원을 배척하거나 당사자 개인의 문제로 해석할 여지가 있는 것이다. 이처럼 전문직이기에 '사서 개인의 특성'이 강조되는 현상에 대하여 선행된 사서직 연구(김기영, 2008)에서 자세히 논의된 바 있다.

그럼에도 불구하고 내부 직원간의 '관계' 문제는 조직적인 관리가 필요하다. 조직목표의 달성을 위해서는 조직원이 무형의 인적 자산을 최대한 개발할 수 있도록 동기가 유발되는 환경을 조성할 필요가 있기 때문이다.

5. 토 론

본 연구에서는 대학도서관 사서의 조직몰입이 어떻게 이루어지는가를 살펴봄과 동시에 목표인식과 조직몰입의 관계를 심층적으로 분석하였다. 즉 본 연구의 초점은 조직몰입의 영향요인이 무엇인가를 통계적 방법을 통해 밝히기 보다는 조직몰입의 과정과 내용을 입체적으로 살피고자 하였다. 심층면담 결과를 통해 추론해 볼 수 있는 목표인식과 조직몰입의 관계를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 목표인식은 조직몰입의 동기유발요인과 관계가 있는 것으로 보인다. 특히 구체적이면서 명확한 목표를 인지함과 동시에 직무활동을 통해 목표달성이 충분히 가능하다고 여기는 태도는 성취감, 책임감, 직무만족, 조직 내 인정과 같은 동기유발요인에 긍정적인 효과를 보였다. 그 근거는 다음과 같다. 도서관 목표를 구체적으로 제시하면서 목표가 달성가능하다고 언급한 참여자는 실제 그 직무활동에서 성취감, 조직 내 인정, 직무만족 등의 결과를 얻었다고 표현하였을 뿐만 아니라 이미 도서관 직무활동에 있어 충분히 동기부여 되어 있었다. 반면 도서관 목표를 구체적으로 설명하면서도, 그 내용이 실제 적합하지 않다고 하거나, 현실적으로 달성이 어려운 목표라고 설명한 참여자는 성취감, 조직내 인정, 사서의 전문성 인정 등의 동기유발 요인에 만족하지 않는 경향을 보였으며, 스스로 근무의욕과 동기부여를 향상시키기 위해 조절하고자 하면서도 실제로 잘 이루어지지 않는다고 하였다. 한편 목표를 구체적으로 인지하고 있지 못하거나, 목표가 없다고 피력한 참여자는 직무와 조직활동에 대한 동기부여가 잘

이루어지지 않았으며, 한 참여자는 근무의욕이 떨어져 현재 본인이 도서관에 있어야 할 이유를 잘 못 느끼고 있었다.

둘째, 목표인식은 조직몰입의 위생요인과의 관계를 갖는다. 특히 '구체적인 목표 인지'와 '긍정적인 목표달성 태도'는 급여, 성과급, 안정적인 신분보장, 조직분위기 등의 불만족을 악화시키는 효과를 보인다. 그 근거는 다음과 같다. 한 참여자는 근무하는 도서관 조직 내에서 '사서 전문성 제고'에 대한 목표가 공유되었는데 이러한 생각들이 모여 소규모 워크샵 활동으로 이어졌고, 그 활동을 통해 조직분위기가 전에 비해 많이 개선되었음을 언급하였다. 또 다른 사례는 도서관 목표달성에 큰 욕심을 가지고 있었던 참여자는 목표달성을 위해 자신의 성과급이나 급여가 낮아져도 감수할 수 있다고 하였다. 반면 도서관 목표가 없다고 생각한 참여자는 근무시간과 노력에 비해 급여가 불만족스러워 현재 이직을 염두하고 있었다.

따라서 목표인식은 성취감, 책임감 등 조직몰입의 동기유발요인을 충족시킬 뿐만 아니라 물리적 보상, 조직분위기, 동료관계 등 위생요인의 불만족을 해소하기 때문에 목표인식의 개선은 조직몰입에 효과적일 것으로 판단된다.

다음과 같은 해석과 판단을 일반화하기 위해서는 설문조사를 통한 많은 양의 데이터 수집과 이를 통계적으로 분석할 필요가 있을 것이다. 그러나 본 연구의 목적은 일반화가 아니라 맥락 속에서 새로운 요소를 탐색하는 것이며, 그 요소가 갖는 의미를 정성적으로 해석함에 있다. 또한 본 연구의 경험적 연구결과를 뒷받침하는 다양한 선행연구들이 있다. 동기부여에 대한 인지적 접근 중 하나로 Locke의 목표설정(goal

setting) 이론은 인간의 행동이 대부분 그들의 의지(intentions)에 반영되듯이, 조직의 의지 역시 수행목표(performance goals)에 반영된다고 주장하였다. 이와 같은 목표설정이론은 목표가 구성원의 행위나 성과를 결정한다고 보고 그 영향 변수와 매커니즘을 분석한다. 뿐만 아니라 어떤 목표가 설정되는가에 따라 조직 구성원의 목표달성을 위한 노력수준과 최종적인 조직의 성과달성정도가 결정된다는 것이 이미 여러 기존의 이론적 접근을 통하여 입증되었다(Ambrose & Kulik, 1999). 따라서 본 연구는 '목표를 통한 동기부여' 이론을 도서관 환경에서 적용해봄으로써 실제 도서관 환경에서도 의미가 있음을 밝히고 이에 대한 이론적 논의가 활발하게 이루어지지 않고 있는 도서관계에서 조직성과 향상의 새로운 접근을 제시하고자 하였다. 다음은 도서관 목표인식과 관련한 한 참여자의 의견을 발췌한 것이다.

도서관의 사명, 목표 등은 학부 때 배우지만 실무자로 현장에 와보면 업무에 치여서 망각하기 쉬워요. 장단기계획은 어쩔 수 없이 세우면서도 그것을 인지하거나, 달성하려고 노력하지를 않는 것이죠. 그런데 이제 와서 생각해보면 목표가 달성이 된다고 해서 특별히 달라지는 게 없을 것이라는 인식 때문인 것도 같고 또 하나는 측정이 불가능한 목표를 설정하다보니 그걸 지속적으로 인지하고 있기가 힘들어요. 그렇지만 저는 도서관의 목표를 수치화할 수 있는 방법은 무궁무진하다고 생각해요. 측정가능하고 구체적인 목표설정이 이루어져야 구성원들의 직무활동도 목표지향적으로 갈 수 있고, 그 숫자를 가지고 우리가 없으면 안 된다는 사실을 증명할 수 있겠

죠. 이런 활동이 원활하게 이루어지지 않으면 도서관이 대학조직의 핵심조직으로 자리매김하기 무척 어려워요(L6).

응답내용 중 또 하나의 특이점은 모든 연구참여자가 현재 근무하고 있는 도서관에서 목표에 대한 관리가 조직차원에서 이루어지고 있지 않다고 응답하였다는 것이다. 뚜렷하고 긍정적인 목표인식을 가지고 있는 참여자 역시 자발적인 의지에 의한 결과이며, 도서관 조직적으로 '인적자원 관리'에 노력을 기울인 결과는 아니었다. 심지어 한 참여자는 도서관에 목표가 없다고 응답하기도 하였으며, 또 다른 참여자는 도서관에는 경영자 또는 관리자가 마땅히 존재하지 않는다고 여겼다. 현재 대학도서관에서 체계적인 조직관리와 인사관리가 이루어지고 있는 지 매우 의구심이 드는 대목이었다. 특히 도서관목표 설정 후 직원간의 목표 공유, 목표를 수행하는 과정에서의 조율과 조정, 그리고 달성여부를 판단하는 평가활동 등 목표 관리 전 과정에 조직적 노력을 기울인 대학도서관을 면담과정에서 발견할 수 없었다.

그러나 면담을 통해 사서의 업무태도와 목표인식의 차이는 관계가 있음을 관찰할 수 있었다. 따라서 목표인식 개선을 통하여 조직원의 조직몰입을 도모하는 것이 중요하며 이를 위해서 구체적이고 명확한 조직목표가 설정된 이후에도 목표달성에 대한 책임을 직원간에 공유하고 그 수행과정 내에서 목표를 조율하거나 조정하는 과정, 그리고 달성여부를 판단하면서 의견을 교류하는 과정 등 "소통과 공유"의 절차가 필요하다. 뿐만 아니라 목표달성에 긍정적으로 기여한 직원에게 물질적 보상이 아닐지라도 칭찬,

격려, 조직 내 인정과 같은 조직내부의 심리적 보상과 지원이 뒤따른다면 사서의 조직몰입은 별도의 비용을 투자하지 않아도 조직적으로 관리될 여지가 있다.

6. 결론

본 연구는 대학도서관 사서의 조직몰입 현상을 입체적으로 이해하고 구성원의 조직몰입을 도서관 조직 차원에서 관리하는 방안을 검토하기 위하여 심층면담을 통해 사서가 조직몰입을 하거나, 몰입하지 못하는 원인을 살펴보고 조직몰입과 목표인식과의 관계를 질적으로 분석하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구참여자의 조직몰입 정도를 확인한 결과, 참여자 중의 과반수 이상이 현재 근무하고 있는 도서관 상황으로는 조직몰입하기 어렵다고 응답하였다. 이에 대한 원인으로 참여자는 위생요인(급여/성과급 등 물리적 보상, 상사·동료와의 관계, 직무조건, 개인생활, 작업환경, 관리와 통제 등)의 불만족과 동기유발요인(성취감, 지식, 직무, 책임감, 승진, 성장 등)이 충족되지 않음을 설명하였으며, 이에 따라 조직몰입은 다양한 동기유발 및 근무환경의 복합적인 결과로 판단된다.

한편, 조직몰입도가 높은 참여자는 도서관 내에서 조직몰입하기 어려운 환경에 대해서 인지하고 있었으나, 충분한 심리적 만족감으로 인해 조직몰입을 할 수 있었다. 한 가지 특이점은 그들이 높은 심리적 만족감을 보인 영역은 각자 본인이 중요하다고 여기는 '도서관 목표'에 부합하는 직무활동과 관계가 있었다는 점과 스스

로가 그 '목표'에 기여하고 있다고 표현한 점이다. 따라서 대학도서관에서 직원에게 도서관의 목표와 목표달성을 위한 전략을 충분히 인지시키고 목표 수행과정에서 한 직원이 얼마나 기여하고 있는지 피드백을 하며, 좋은 결과를 보인 직원에게 긍정적 보상을 해주는 것은 사서의 조직몰입을 도모하는 효과적인 방법임을 추론해 볼 수 있다.

둘째, 대학도서관 사서의 조직목표에 대한 인식을 조사한 결과 목표의 명확성, 난이도와 수용성 등에 있어 참여자마다 차이를 보였다. 참여자 중 도서관의 목표달성을 위해 실무자로서 본인이 어떤 역할을 수행해야 할 것인지 명확하게 알고 있었을 뿐만 아니라 그 목표가 대부분 달성 가능하다고 인식한 경우, 가장 조직몰입도가 높았다.

면담내용을 구체적으로 살펴보면 긍정적인 목표인식은 직무만족, 성취감 등 조직몰입의 동기유발변인 뿐만 아니라 물리적 보상에 대한 불만 해소, 조직분위기, 동료관계에 대한 변화 등 위생변인에 긍정적인 효과를 보였다. 이에 따라 목표인식 개선을 통한 조직몰입의 조직적 관리 가능성을 확인하였다.

본 연구의 시사점은 크게 두 가지로 요약해 볼 수 있다. 첫째, 조직몰입 현상을 입체적으로 살펴봄으로써 조직몰입의 다양한 양상과 그 원인을 맥락 속에서 경험적으로 해석하고 분석하였다는 점이다. 둘째, 참여자의 목표 인식에 따른 조직몰입 차이를 질적으로 탐색함으로써 기존 도서관 사서의 조직몰입 연구에서 다루지 않았던 목표의 의미와 효과를 심층적으로 살펴 보았다.

연구결과를 바탕으로 본 연구의 한계와 향후

연구에 대한 제안을 다음과 같이 제시한다. 우선, 본 연구에서는 제한된 인원을 연구대상으로 선정하였다는 점에서 일반화의 한계를 갖는다 (이명희, 2005). 그러나 본 연구는 일반화, 객관화에 목적이 있는 것이 아니라, 기존의 조직몰입 연구에서 도서관이라는 특수성이 적극 고려되지 않았다는 점, 그리고 조직몰입에 대한 조직적 관리를 심층적으로 모색하지 않았다는 점을 보완하기 위해 대학도서관이라는 맥락 속에서 참여

자의 경험과 인식을 현상학적으로 분석하여 그들의 시선에서 조직몰입을 입체적으로 이해해 보고자 하였다. 따라서 향후에는 본 연구를 기반으로 하여 설문지의 개발을 통한 양적 연구가 후속되어 연구결과에 대한 일반성을 확인하여야 할 것이다. 나아가, 목표의 특성, 기관평가, 목표 설정 및 공유 과정 등의 특성을 함께 다룬다면 조직몰입에 대한 도서관의 대응관리에 더욱 의미 있는 결과를 가져올 것이라 기대된다.

참 고 문 헌

- 김기영 (2008). 전문직으로서의 사서직 논의를 위한 이론적 접근. 한국문헌정보학회지, 42(1), 313-333.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.1.313>
- 김영천 (2012). 질적연구방법론. 서울: 아카데미프레스.
- 심효정 (2005). 공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 40(4), 307-331.
- 엄영애 (2004). 사서직의 전문직 요건과 수행업무에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 38(3), 159-175.
- 유길호, 한계문 (2001). 사서들의 조직몰입에 미치는 영향요인 분석: 부산지역 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 32(2), 1-20.
- 윤경아 (2011). 내부마케팅과 조직몰입의 관계에서 팔로워십의 매개효과 연구. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.
- 이명희 (2005). 문헌정보학 분야의 질적 연구 동향과 과제. 한국비블리아학회지, 16(2), 177-201.
- 이은철, 심효정 (2006). 직무요인이 공공도서관 사서들의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(4), 419-442.
- 최동주, 이묘숙, 최용석 (2010). 조직신뢰와 조직시민행동간의 다차원적 조직몰입 매개효과 검증: 외식 기업을 중심으로. 국제·경영연구, 17(2), 23-41.
- Alderfer, C. P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitments to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Ambrose, M. L., & Kulik, C. T. (1999). Old Friends, New faces: Motivation Research in the 1990s. *Journal of Management*, 25, 231-292.
- Arnett, D. B., Laverie, D. A., & Mclane, C. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 87-96.
- Avrey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. I., & Abraham, L. M. (1989). Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*, 74, 187-192.
- Bateman, T., & Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 586-595.
- Becker, B. E., & Huselid, M. A. (1999). Strategic human resource management in five leading firms. *Human Resource Management*, 38(4), 287-302.
- Becker, H. S. (1960). Note son the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 40-53.
- Etzioni, A. (1961). *A Comparative Analysis of Complex Organizations: On Power, Involvement, and their Correlates*. New York, NY: The Free Press.
- Ford, M. E. (1992). *Motivating Humans: Goals, Emotions, and Personal Agency Beliefs*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Herzberg, F. (1965). The motivation to work among finish supervisors. *Personnel Psychology*, 18, 393-402.
- Herzberg, F. (1987). An exhibit from one more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 65(5), 109-120.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. R. (1992). The balanced scorecard measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157-189.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1984). *Goal-Setting: A Motivational Technique that Works*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A Theory of Goal-Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.

- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper and Row.
- McCormick, C. A. (2000). *A Study of the Job Attitudes (Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Career Commitment) and Career Adaptability of Members of the Library and Information Science Profession*. Ph. D. diss., University of George Mason.
- Mitchell, T. R. (1997). Matching motivation strategies with organizational contexts. *Research in Organizational Behavior*, 19, 57-149.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1983). *Employee Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York, NY: Academic Press.
- Muhammad R. A., & Khalid M. (2010). Relationship among leadership style, organizational culture and employee commitment in university libraries. *Library Management*, 31(4), 253-266.
- 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(1), 492-499.
- Parrish, D. A. (2001). *The Impact of Leadership Behavior on Organizational Commitment and Job Autonomy of Information Services Librarians*. Ph. D. diss., Florida State University.
- Pinder, C. C. (1998). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(2), 774-780.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.
- Steve, M. J., & Thomas, W. B. (2011). *Organizational Psychology*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Thatcher, J. B., Stepina, L. P., & Boyle, R. J. (2003). Turn over of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristics, and external markets. *Journal of Management Information Systems*, 19(3), 231-261.
- Wagner, S., & Rush, M. (2000). Altruistic organizational citizenship behavior: context, disposition and age. *The Journal of Social Psychology*, 140(3), 379-991.

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

- Choi, Dongju, Lee, myosook, & Choi, Youngsuk (2010). Mediators Effect of Multi -dimensional Organizational Commitment between Organizational trust and Organizational Citizenship Behavior - Focused on the Food service Industry -. Korean Academy of International Business, 17(2), 23-41.
- Kim, Giyeong (2008). Discussions on the Theoretical Background for Librarianship as a Profession. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 42(1), 313-333.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.1.313>
- Lee, Eunchul, & Sim, Hyojung (2006). A Study on the Influence of Job Factor on Organizational Commitment of Public Librarians. Journal of Korean Library and Information Science Society, 37(4), 419-442.
- Lee, Myeong Hee (2005). Some Trends and Issues of Qualitative Research Method in Library and Information Science. Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science, 16(2), 177-201.
- Sim, Hyojung (2005). A Study on the Affecting Variables on the Organizational Commitment of Public Librarians. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 40(4), 307-331.
- Um, Youngai (2004). A Study on the Librarians' Professional Criteria and Works. Korean Society for Library and Information Science, 38(3), 159-175.
- Yoo, Kilho, & Han, Kaymoon (2001). The Analysis of Influence Factor on the Organizational Commitment of Librarian's of Public Libraries at Pusan. Journal of Korean Library and Information Science Society, 32(2), 1-20.