

## 기록물관리 전문요원의 직무만족도에 관한 연구\*

유 현 경\*\* · 김 수 정\*\*\*

1. 머리말
2. 연구 설계
  - 1) 연구모형
  - 2) 자료 수집 및 분석방법
3. 연구결과
  - 1) 조사대상자의 일반적 특성
  - 2) 일반적 특성에 따른 만족도 차이
  - 3) 직무만족에 영향을 미치는 요인 분석
4. 직무 불만족요인 및 개선방안
  - 1) 직무 불만족요인 분석
  - 2) 직무만족도 개선방안
5. 맺음말

\* 이 연구(의 일부)는 전대 학술연구기금의 연구비 지원으로 이루어진 것임.

\*\* 전북대학교 일반대학원 기록관리학과 석사과정(제1저자).

\*\*\* 전북대학교 문헌정보학과 조교수, 문화융복합 아카이빙 연구소 연구원(교신저자).

▪투고일 : 2015년 12월 21일 ▪최초심사일 : 2015년 12월 22일 ▪게재확정일 : 2016년 1월 4일

## [국문초록]

본 연구의 목적은 기록물관리 전문요원의 직무만족도를 조사하고 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악함으로써 이들의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는 것이다. 이를 위한 보다 구체적인 연구 질문은 첫째, 기록물관리 전문요원의 전반적인 직무만족도는 어떠한가, 둘째, 기록물관리 전문요원의 개인적 특성에 따라 직무만족에 영향을 미치는 요인에 차이가 있는가, 셋째, 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인가로 설정하였다.

연구 방법은 문헌조사 및 기록물관리 전문요원들을 대상으로 설문조사 및 면담을 실시하였다. 설문 문항은 직무만족과 관련된 이론에서 내용이론 중 허즈버그(Herzberg)의 2요인이론과 과정이론 중 애덤스(Adams)의 공정성이론을 기본으로 하였으며, 설문문항을 구성하기 위하여 박병용(2012)의 연구를 참고하였다. 현직에 있는 기록물관리 전문요원 60명을 대상으로 실시한 설문조사 결과는 통계프로그램인 SPSS for Windows ver. 20.0을 이용하여 분석하였다. 추가적으로 설문조사 대상자 중 2명의 기록물관리 전문요원들과 면담을 실시하여 직무불만족사항과 개선방안에 대한 의견을 수집하였다. 통계 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 전반적인 직무만족도는 평균 3.2로 조금 만족하는 수준을 보였으며, 근무기간, 기록관리 담당 인원수, 이전 공직근무 경력 등의 개인적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 허즈버그의 2요인 이론에서 제시한 바와 같이 동기요인(만족요인)이 위생요인(불만족요인)에 비해 기록물관리 전문요원의 직무만족도에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 세부적으로는 동기요인에 해당하는 '직업의식' 요인의 영향력이 가장 큰

것으로 나타났다.

이상의 통계분석과 면담 결과를 바탕으로 하여 본 연구는 기록물관리 전문요원의 직무만족도 개선방안을 다음과 같이 제안하였다. 첫째, 기록관리에 관한 기관 내부 직원들을 포함한 외부의 인식을 개선해야 한다. 조사대상자들의 응답을 종합해보면 직무에 대한 불만족은 대부분 기록관리에 대한 인식 부족에서 비롯되었다. 따라서 기관장, 국가기록원, 기록물관리 전문요원 모두가 인식 제고를 위해 노력해야 한다. 특히 기록연구사 개인의 적극적인 노력을 통해 처리과의 관심을 유도해야 한다. 둘째, 기록관리전문가로서 정체성을 확립해야 한다. 이를 위해 재교육을 통한 전문가로서의 역량을 강화하고, 소수직렬로서 관료제 사회 안에서 행정가로서만 자신을 인식하는 것에서 벗어나 자신의 직무의 중요성을 인식하며, 다양한 기록공동체 활동에 적극 참여하여 개인의 한계를 뛰어넘어야 한다.

**주제어 : 기록물관리 전문요원, 직무만족도, 기록관리, 기록전문직, 기록연구사**

## 1. 머리말

기록물관리 전문요원이 국내에 처음 배치된 지 올해로 10년째를 맞이하였다. 1999년에 제정된 『공공기관의 기록물 관리에 관한 법률』에서 “기록물관리기관에는 기록물관리 전문요원을 배치하여야” 한다고 규정한 이후, 2005년 국가기록원이 선발한 45명의 기록물관리 전문요원의 정규직 임용으로 본격적인 배치가 시작되었으며, 2007년에는 지방기록연구사와 지방기록연구관의 직급명이 마련되었다. 이러한 체계 하에 각

기관에 배치된 기록물관리 전문요원은 여러 가지 난관을 거치면서 소속기관의 기록관리체계를 확립하였으며, 초창기 기록물관리 전문요원들의 노고로 인하여 국내 국가기록관리체계는 점차적으로 정착화되고 있는 추세이다. 그러나 법을 중심으로 하는 탑다운(top-down) 방식의 국가기록관리체계의 확립은 실무를 담당하는 기록물관리 전문요원들이 현장에서 많은 난관을 헤쳐 나가야 한다는 의미를 내포한다.<sup>1)</sup> 이는 기록물관리 전문요원들이 조직 내 소수인원으로 존재하기 때문에 혼자 책임을 져야 한다거나 전문직으로서 본연의 업무를 수행하기보다 소속 부서의 행정 업무를 병행해야 하는 등의 문제로 나타나고 있다.<sup>2)</sup>

공공기록관리는 정부가 효과적으로 정책을 수립하고 집행하기 위한 핵심적인 업무 수단이며 민주주의의 핵심적 도구이다.<sup>3)</sup> 더불어, 정부 3.0의 기치 아래 현 정부가 강조하고 있는 공공데이터의 적극적인 개방 및 공유 정책 역시 기록물관리 전문요원의 기록관리가 효과적으로 이루어져야 한다는 전제 하에 진가를 발휘할 수 있다. 이러한 기록관리를 가능하게 하는 범국가적 기록관리체계의 수립에는 법과 제도, 기술 등과 함께 기록관리를 실제로 담당하고 있는 기록물관리 전문요원의 역할이 무엇보다 중요하다.

따라서 기록물관리 전문요원들이 현장에서 겪는 현실적인 문제를 해결하고, 정체성을 확보하면서 직무에 대한 전문성을 갖춰야 하는 상황에서 그들이 현장에서 직접 느끼는 직무만족도는 중요하게 고려될 필요가 있다. 그 동안 보고된 여러 분야의 직무만족도 연구결과는 조직

- 
- 1) 기록관리 제도연구반, 「기록관리전문직 제도 개선방안 연구」, <<http://archivists.or.kr/389>>[인용날짜: 2015. 6. 9].
  - 2) 서혜란, 옥원호, 「기록물관리 전문요원의 근무실태 및 제도운영에 관한 실증연구」, 『한국기록관리학회지』 제8호 제1권 2008, 235~255쪽; 정하영, 「서울특별시 자치구청 소속 기록연구사의 직무특성 및 직무환경에 관한 연구」, 한성대학교 대학원 석사학위논문, 2012.
  - 3) 안병우 외, 「한국 공공기록관리의 쟁점과 전망」, 『기록학연구』 제34호 2012, 3~28쪽.

구성원의 직무만족도가 높을수록 직무성과도 높아진다는 것을 명확하게 입증해준다.<sup>4)</sup> 기록물관리 전문요원의 직무만족도 또한 소속 기관의 기록관리 업무를 효율적으로 수행하는 데 핵심적인 요소라고 할 수 있다. 이에 따라 실제 현장에서 기록관리를 수행하는 기록물관리 전문요원의 직무만족도에 관하여 관심을 기울이고 이를 향상시킬 수 있는 구체적인 방안을 마련하기 위해 노력해야 한다.

본 연구의 목적은 기록물관리 전문요원의 직무만족도를 조사하고 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악함으로써 이들의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는 것이다. 이를 위한 보다 구체적인 연구 질문은 첫째, 기록물관리 전문요원의 전반적인 직무만족도는 어떠한가, 둘째, 기록물관리 전문요원의 개인적 특성에 따라 직무만족 구성요인에 대한 인식에 차이가 있는가, 셋째, 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인가로 설정하였다.

그동안의 관련 연구는 기록물관리 전문요원 제도에 대한 실태를 파악하기 위한 연구가 있었다. 서혜란과 옥원호<sup>5)</sup>는 기록물관리 전문요원들의 근무실태와 직무만족, 제도운영의 개선방안을 파악하기 위해 직무특성, 직무환경, 직무만족의 영역으로 설문조사와 면접조사를 실시하였으며, 제도운영의 개선을 위해 조직편제, 업무분장, 인사관리, 중앙기록물관리기관과 기록관의 협력을 제시하였다. 정하영<sup>6)</sup>은 서울특별시 자치구청 소속 기록물관리 전문요원의 직무특성 및 직무환경에 관한 연구에서 직무특성, 직무환경, 근무여건에 대해 설문조사를 실시하고 지방 기록물관리 전문요원의 업무 운영에 관한 문제점을 파악하고 개선 방향을 도출하였다. 이 두 연구는 기록물관리 전문요원의 직무만족도에 관해 언급하였으나 직무특성요인과 직무환경에 대한 전반적인 인식

4) 박병용, 「교정공무원의 직무만족도에 관한 연구」, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2012.

5) 서혜란, 옥원호, 앞의 글, 2008.

6) 정하영, 앞의 글, 2012.

조사에 중점을 두고 있기 때문에 직무만족도를 중점적으로 연구한 본 연구와는 차이가 있다. 이영학<sup>7)</sup>은 기록물관리 전문요원의 운영 현황과 전망에 관한 연구에서 비전임 계약직의 채용은 기록물 폐기, 비밀기록물 및 비공개기록물 관리 등에서 기록관리 업무의 연속성 확보가 어려우며, 전문직으로 가져야 할 도덕성 및 소명의식이 부족하다는 한계를 지적하면서 기초자치단체의 계약직 또는 비전임 계약직 기록물관리 전문요원의 채용이 개선되어야 한다고 주장하였다. 국외에서 수행된 연구로 Cushing<sup>8)</sup>은 35살 이하의 젊은 기록물관리 전문요원의 직무만족도를 파악하기 위해 허즈버그의 2요인이론을 기초로 하여 485명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과 조사 대상 기록물관리 전문요원들은 대체적으로 그들의 직무에 만족하고 있는 것으로 나타났으나 조사 당시 상당수가 아직 SAA(Society of American Archivists)에서 지정하고 있는 직무(position)에 해당하는 업무를 수행하지 못하고 있으며, 직무상 필요한 자질에 대해 불분명하게 인식하고 있다고 보고하였다.

한편, 조직과 개인 차원에서 조직구성원의 직무만족도의 중요성이 대두됨에 따라 사서, 공무원, 교사, 승무원, 보육교사, 요양보호사 등 다양한 직업군에서 직무만족도에 관한 연구가 지속적으로 수행되고 있다. 기록관과 유사기관인 도서관의 경우 역시 1970년대부터 사서의 직무만족도에 관한 연구가 꾸준히 이어지고 있으며, 대부분 매슬로우와 허즈버그의 2요인이론을 기초로 하고 있다는 특징이 있다. 그러나 기록물관리 전문요원의 경우 국내와 국외 연구가 매우 미흡한 상황이며 국내에서는 직무만족도를 중점적으로 다룬 논문이 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 기록물관리 전문요원의 직무만족도를 파악하고, 직무만족도

7) 이영학, 「기록물관리 전문요원의 운영 현황과 전망」, 『기록학연구』 제21호 2009, 323-353쪽.

8) Amber L. Cushing, "Career Satisfaction of Young Archivists: A Survey of Professional Working Archivists: Age 35 and Under" *The American Archivist* Vol.73, 2010, pp.600-625.

에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 궁극적으로 그들의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 제안하고자 한다.

## 2. 연구 설계

### 1) 연구모형

본 연구에서는 기록물관리 전문요원의 직무만족도에 관한 연구를 위하여 직무만족과 관련된 이론 중에서 허즈버그의 2요인이론에서 나온 동기요인과 위생요인을 바탕으로 직무만족도를 분석하고자 한다. 허즈버그의 이론<sup>9)</sup>은 Cushing<sup>10)</sup>의 연구와 사서, 공무원 등의 다른 직업군을 대상으로 하는 직무만족도에 관한 연구에서 가장 많이 사용되었으며, 매슬로우의 이론과 더불어 실제 조직에서도 자주 사용되고 있는 이론이다. 또한, 인정, 임금, 승진 등에서 타인과의 비교를 통해 직무에 대한 만족감을 느낀다는 애덤스의 공정성이론<sup>11)</sup> 역시 현대 조직사회에

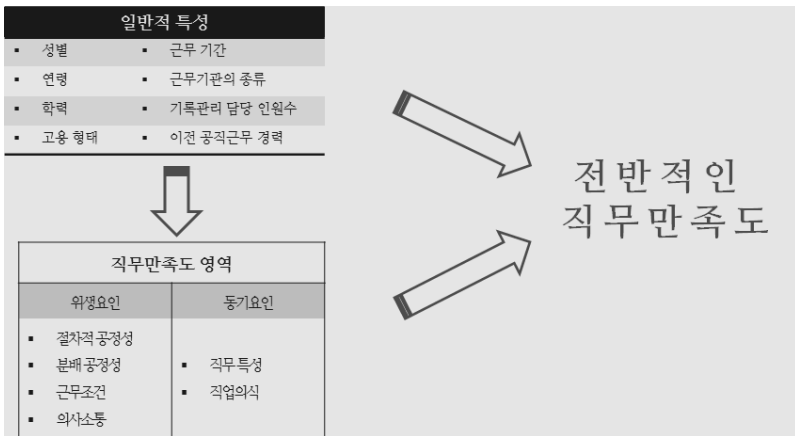
---

9) 허즈버그의 2요인이론(two factor theory)은 동기·위생이론으로도 불리는데 매슬로우의 이론과 함께 실제 조직에서 많이 사용되고 있는 이론이다. 2요인이론에 따르면 만족과 불만족은 별개의 차원이며 각 차원에 영향을 주는 요인 또한 별개라고 설명한다. 즉, 만족의 반대는 불만족이 아니라 만족이 없는 것이라는 말이다. 2요인 중 하나인 동기요인(motivators)은 사람들에게 만족감을 주도록 동기를 부여하는 요인들을 말한다. 성취감, 인정, 직무자체, 책임감, 도전감, 발전, 성장 등의 내재적 요소를 들 수 있다. 위생요인(hygiene factors)은 불만족을 초래하는 요인이며, 대표적으로는 기관 정책 및 관리, 감독, 근무환경, 사회관계, 임금, 지위, 안전 등이 있다. 2요인 이론에 따르면 위생요인이 적당히 충족될 때 사람들은 직무에 만족감을 느끼는 것이 아니라 불만을 느끼지 않는 상태가 된다. Herzberg, F, "One More Time : How Do You Motivate Employees" *Harvard Business Review*, Vol.46, No.1, 1968, pp.53-62.

10) Cushing, "Career Satisfaction of Young Archivists: A Survey of Professional Working Archivists: Age 35 and Under", pp.600-625.

있는 기록물관리 전문요원에 적합할 것이라고 여겨진다. 이에 따라 본 연구에서는 허즈버그의 2요인이론과 애덤스의 공정성이론을 기반으로 <그림 1>과 같이 연구모형을 설계하고 직무만족도를 구성하는 요인을 선정하였다. 이 연구모형은 기록물관리 전문요원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 영역별 차이, 그리고 일반적 특성과 직무만족도 영역이 전반적인 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 설계되었다.

<그림 1> 연구 모형



11) 애덤스의 공정성이론(equity theory)은 사람의 노력과 직무만족은 개인이 인지하는 공정성에 의해 결정된다고 보는 과정이론이다. 공정성이론에 따르면 조직구성원은 자신의 투입에 대한 결과의 비율을, 동일한 직무상황에 있는 준거인의 투입 대 결과의 비율과 비교하여 자신의 행동을 결정하게 된다. 다시 말해 조직구성원은 자신의 편익 / 투입을 준거인(referent person)의 그것과 계속적으로 비교를 하여, 양자의 투입 / 산출비가 일치하면 만족하고, 자신의 것이 작으면 편익 증대를 요구하거나 생산량을 감축하는 등의 투입을 감소시키며, 반면에 자신의 투입 / 산출비가 크면 노력을 더하는 등의 투입 증대를 꾀한다는 것이다. 이철수 외, 『사회복지학사전』, 블루피쉬, 2009.



## 2) 자료 수집 및 분석방법

### (1) 자료 수집

본 연구에서는 기록물관리 전문요원을 설문조사하기 위하여 먼저 국가기록원이 제공한 기록물관리 전문요원 배치현황<sup>12)</sup>을 근거로 하여 각 기관의 홈페이지를 통하여 기록물관리 전문요원의 연락처를 확보하였다. 이후 이들과 개별적으로 연락하여 설문조사에 참여할 의사를 보인 98명을 조사대상자로 설정하였다. 설문조사 기간은 2015년 6월 1일부터 8월 30일까지 약 3개월 간 진행되었으며, 구글 폼(Google forms)으로 작성된 온라인 설문조사를 통해 40명이 응답하였고 연구자의 직접 방문을 통해 20명이 추가적으로 응답하였다. 최종적으로 총 98부 중 60부를 회수하여 회수율은 61.2%에 이르렀다.

본 연구는 선행연구 및 관련 이론 등을 토대로 구조화된 설문지를 사용하여 자기기입식 방법으로 자료를 수집하였다. 설문 문항은 허즈버그의 2요인이론과 애덤스의 공정성이론을 기본으로 하였으며, 구체적인 문항에 대하여 박병용<sup>13)</sup>의 연구를 참고하였다. 설문지는 세 개의 영역으로 구성하였다. 첫째, 허즈버그의 2요인 이론에서 포함하고 있는 위생요인과 동기요인별로 직무만족도를 측정하는 문항들을 포함하였다. 구체적인 내용은 다음 <표 1>과 같다. 둘째, 조사대상자의 전반적인 직무만족도, 직무 중 가장 불만족스러운 요인, 불만족요인에 대한 실질적인 해결방안을 묻는 문항으로 구성되었으며, 셋째, 조사대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 학력, 고용형태, 근무 기간, 근무기관 종류, 기록관리 담당 인원수, 이전 공직근무 경력 등의 8개 문항이다.

12) 국가기록원. 『기록물관리 전문요원 배치현황』, 국가기록원, 2015.

13) 박병용, 앞의 글, 2012.

〈표 1〉 동기요인과 위생요인

영역	문항 내용
직무특성	1. 수행하는 업무에 나의 능력을 충분히 발휘할 수 있다.
	2. 내가 수행하는 업무는 단순하거나 지루하지 않다.
	3. 업무 수행과정에서 재량권을 가지고 있다.
	4. 현재 내가 담당하고 있는 업무는 적성에 맞는다.
	5. 나에게 부과되는 업무량은 적정하다.
직업의식	6. 나는 기록물관리 전문요원이라는 직업에 사명감을 느낀다.
	7. 주변 사람들은 내 직무의 중요성에 대해 잘 이해하고 있다.
	8. 나는 사직 또는 전직을 고려해 본 적이 있다.
절차적 공정성	9. 나는 기록물관리 전문요원으로서 자부심과 긍지를 느낀다.
	10. 우리 조직은 의사결정 기준을 일관성 있게 적용한다.
	11. 우리 조직은 의사결정 시 나의 의견을 제시할 기회를 충분히 제공한다.
	12. 우리 조직은 의사결정의 영향을 받는 모든 직원들의 의견을 존중한다.
	13. 우리 조직은 결정 사항에 대해 이의를 제기할 기회를 준다.
분배 공정성	14. 나는 우리 조직이 공정한 운영절차를 가지고 있다고 생각한다.
	15. 내가 담당하고 있는 직무의 책임과 업무량에 합당한 보상을 받는다.
	16. 나의 능력에 비추어 볼 때 적절한 보상을 받는다.
	17. 나의 경력과 경험에 비추어 볼 때 적절한 보상을 받는다.
	18. 근무평정 및 성과상여금 등급 결정이 실적에 따라 공정하게 이루어진다.
근무조건	19. 우리 조직은 상훈제도(포상과 징계)를 공정하게 운영하고 있다.
	20. 현재 근무환경은 업무를 수행하는 데 불편함이 없다.
	21. 필요한 경우 연가를 자유롭게 사용할 수 있다.
	22. 직장 내 휴게실, 체력단련실 등 복지시설에 만족한다.
의사소통	23. 나의 직무와 관련하여 근무인원수는 적절한 편이다.
	24. 우리 조직은 나의 고충사항을 해결하기 위해 최선을 다한다.
	25. 직무와 관련하여 상사로부터 충분한 자문과 정보제공을 받는다.
	26. 동료 직원들과 업무 협조가 잘 이루어진다.
	27. 업무처리과정에서 부서 간 협조 및 정보공유가 잘 이루어진다.
	28. 업무시간 이외에도 직장동료들과 친밀한 인간관계를 유지하고 있다.

## (2) 분석방법

수집된 데이터의 분석을 위하여 설문문항에 대한 답변을 Excel을

이용하여 코딩하였고, 이후 통계분석을 위하여 SPSS for Windows ver. 20.0을 사용하였다. 먼저 문항의 신뢰성을 확보하기 위하여 크론바흐 알파(Cronbach' a) 계수로 신뢰도를 검증하였다. 검증결과는 <표 2>과 같으며, 보통 신뢰도 계수가 0.6 이상이면 무난한 수준으로 판단한다.

〈표 2〉 각 영역의 신뢰도 계수

	직무특성	직업의식	절차적 공정성	분배 공정성	근무조건	의사소통
신뢰도 계수	0.722	0.729	0.874	0.919	0.630	0.813

그리고 일반적 특성(성별, 연령, 학력, 고용형태, 근무 기간, 근무기관 종류, 기록관리 담당 인원수, 이진 공직근무 경력)별 직무만족도 차이를 분석하기 위해 ‘일원배치분산분석(ANOVA)’과 ‘독립표본 t-검정’을 각 척도에 맞게 실시하였다. 마지막으로 직무만족도에 영향을 미치는 요인 중 기록물관리 전문요원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

### 3. 연구결과

#### 1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 전체적으로 조사대상자는 여성, 30대, 대학원 졸업자, 정규직, 공직근무경력이 없거나 짧으며, 홀로 업무를 담당하는 기록물관리 전문요원들이 주를 이루고 있었다.

〈표 3〉 조사대상자의 일반적 특성

일반적 특성	구분	빈도	퍼센트
성별	남성	22	36.7
	여성	38	63.3
연령	20대	7	11.7
	30대	36	60.0
	40대 이상	17	28.3
학력	대학원	54	90.0
	교육원	6	10.0
고용형태	정규직	49	81.7
	비정규직	11	18.3
근무 기간	1년 미만	12	20.0
	1~3년 미만	13	21.7
	3~5년 미만	11	18.3
	5~10년 미만	16	26.7
	10년 이상	8	13.3
근무기관 종류	중앙행정기관	8	13.3
	정부산하 공공기관	10	16.7
	지방행정기관	15	25.0
	대학교	15	25.0
	교육청	6	10.0
	특수기록관	1	1.7
기록관리 인원수	지방공사 및 공단	5	8.3
	1명	45	75.0
이전 공직근무 경력	2명 이상	15	25.0
	없음	32	53.3
	1년 미만	2	3.3
	1~3년 미만	12	20.0
	3~5년 미만	8	13.3
	5~10년 미만	4	6.7
	10년 이상	2	3.3

## 2) 일반적 특성에 따른 만족도 차이

### (1) 직무만족도 영역별 분석

기록물관리 전문요원의 전반적인 직무만족도와 영역별 직무만족도는

〈표 4〉와 같다. 최소값은 모든 조사대상자 중에서 해당 영역의 문항들에 대한 평균값이 가장 낮은 경우이며, 반대로 최대값은 평균값이 가장 높은 경우이다. 조사대상자의 전반적인 직무만족도는 평균 '3.2'로 조금 만족하는 수준을 보이고 있다. 서혜란과 옥원호(2008)의 연구에서 초창기에 기록관에 배치된 인원들의 직무만족도가 3.22인 것과 비교해볼 때 8년이 지난 현재에도 큰 변화가 없는 것을 알 수 있다.<sup>14)</sup> 직무만족도 영역별로는 직무특성에 대한 만족도가 상대적으로 높고 분배 공정성에 대한 만족도가 상대적으로 낮으나 전체적으로 영역 간에 차이가 근소한 것으로 나타났다.

〈표 4〉 직무만족도 영역별 경향 분석

영역	N	최소값	최대값	평균	표준편차
직무특성	60	2	5	3.33	.605
직업의식	60	1	5	3.19	.777
절차적 공정성	60	2	4	3.27	.583
분배 공정성	60	1	4	3.03	.690
근무조건	60	2	5	3.12	.647
의사소통	60	2	5	3.28	.651
전반적 만족도	60	2.2	4.5	3.20	.527

## (1) 일반적 특성에 따른 직무만족도 분석

### ① 성별에 따른 만족도 차이

성별에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-검정을 사용

14) 서혜란, 옥원호, 앞의 글, 2008.

하여 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 전반적인 직무만족도, 동기요인과 위생요인에 속하는 6개 영역 모두에서 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

<표 5> 성별에 따른 영역별 만족도

영역	성별	N	평균	표준편차	T	유의확률
직무특성	남성	22	3.44	.678	1.037	0.304
	여성	38	3.27	.559		
직업의식	남성	22	3.44	.768	1.989	0.051
	여성	38	3.04	.753		
절차적 공정성	남성	22	3.35	.583	0.726	0.471
	여성	38	3.23	.587		
분배 공정성	남성	22	2.92	.843	-0.894	0.378
	여성	38	3.10	.586		
근무조건	남성	22	3.36	.730	1.885	0.064
	여성	38	3.04	.586		
의사소통	남성	22	3.33	.706	1.030	0.307
	여성	38	3.14	.651		
전반적 만족도	남성	22	3.45	.912	1.200	0.235
	여성	38	3.24	.786		

## ② 연령에 따른 만족도 차이

연령에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 사용하여 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 전반적인 직무만족도, 동기요인과 위생요인에 속하는 6개 영역 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

〈표 6〉 연령에 따른 영역별 만족도

영역	연령	N	평균	표준편차	F	유의확률
직무특성	20대	7	3.51	.598	0.364	0.696
	30대	36	3.31	.617		
	40대 이상	17	3.29	.605		
직업의식	20대	7	3.50	.433	1.698	0.192
	30대	36	3.04	.787		
	40대 이상	17	3.37	.820		
절차적 공정성	20대	7	3.69	.445	2.454	0.095
	30대	36	3.17	.580		
	40대 이상	17	3.32	.588		
분배 공정성	20대	7	3.34	.586	0.862	0.428
	30대	36	3.02	.693		
	40대 이상	17	2.94	.724		
근무조건	20대	7	3.07	.898	0.250	0.780
	30대	36	3.13	.533		
	40대 이상	17	3.25	.805		
의사소통	20대	7	3.54	.550	0.973	0.384
	30대	36	3.17	.672		
	40대 이상	17	3.17	.712		
전반적 만족도	20대	7	3.44	.450	0.990	0.378
	30대	36	3.14	.498		
	40대 이상	17	3.22	.611		

③ 학력에 따른 만족도 차이

학력에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-검정을 사용하여 분석한 결과는 〈표 7〉과 같다. 전반적인 직무만족도, 동기요인과 위생요인에 속하는 6개 영역 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았으나, 본 연구에서 조사대상자인 교육원 졸업자의 수가 적어서 통계적으로 유의미한 차이가 도출되지 않았을 가능성이 있다. 따라서 추후 연구에서 더 많은 인원을 대상으로 학력에 따른 직무만족도 차이에 대한 조사가 필요할 것으로 보인다.

〈표 7〉 학력에 따른 영역별 만족도

영역	학력	N	평균	표준편차	T	유의확률
직무특성	대학원	54	3.33	.624	-0.155	0.877
	교육원	6	3.37	.427		
직업의식	대학원	54	3.21	.783	0.620	0.538
	교육원	6	3.00	.758		
절차적 공정성	대학원	54	3.25	.577	-0.854	0.397
	교육원	6	3.47	.665		
분배 공정성	대학원	54	3.02	.683	-0.496	0.622
	교육원	6	3.17	.804		
근무조건	대학원	54	3.17	.6556	0.130	0.897
	교육원	6	3.13	.720		
의사소통	대학원	54	3.19	.663	-0.857	0.395
	교육원	6	3.43	.774		
전반적 만족도	대학원	54	3.19	.528	-0.296	0.768
	교육원	6	3.26	.571		

④ 고용형태에 따른 만족도 차이

고용형태에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-검정을 사용하여 분석한 결과는 〈표 8〉과 같다. 전반적인 직무만족도, 동기요인과 위생요인에 속하는 6개 영역 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 예상과는 달리 직업의식 외에 5개의 영역에서 비정규직이 느끼는 직무만족도가 더 높게 나타난 점은 주목할 만하다. 이와 같은 결과는 본 연구에 참여한 비정규직인 조사대상자의 수가 적어서 모든 비정규직으로 일반화하기 어려울 수 있다. 그러나 일반적으로 비정규직 중 무기계약직의 채용형태를 띠는 경우에 공무원 사회에서 정규직과 거의 비슷하게 대우받는 반면, 소속 기관의 기록관리에 대해 부담과 책임감을 덜 느끼며 상대적으로 스트레스를 덜 받는다는 점이 이러한 결과를 도출한 것으로 추측할 수 있다.



〈표 8〉 고용형태에 따른 영역별 만족도

영역	고용형태	N	평균	표준편차	T	유의확률
직무특성	정규직	49	3.30	.596	-0.753	.455
	비정규직	11	3.46	.658		
직업의식	정규직	49	3.22	.751	0.668	.507
	비정규직	11	3.05	.907		
절차적 공정성	정규직	49	3.22	.562	-1.379	.173
	비정규직	11	3.49	.653		
분배 공정성	정규직	49	2.98	.693	-1.280	.206
	비정규직	11	3.27	.653		
근무조건	정규직	49	3.10	.673	-1.415	.162
	비정규직	11	3.41	.528		
의사소통	정규직	49	3.17	.659	-1.039	.303
	비정규직	11	3.40	.727		
전반적 만족도	정규직	49	3.17	.516	-1.021	.311
	비정규직	11	3.35	.576		

⑤ 근무기간에 따른 만족도 차이

근무기간에 따른 직무만족도 차이를 알아보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 사용하여 분석한 결과는 〈표 9〉와 같다. 전반적 직무만족도와 직업의식, 절차적 공정성과 근무조건 영역에서 유의미한 차이를 보였다. 구체적으로 보면 직업의식 영역에서는 10년 이상 근무자의 만족도가 가장 높았으며, 다음으로 5~10년 미만, 3~5년 미만, 1년 미만의 순이었으며, 1~3년 미만의 근무자의 직업의식 영역의 만족도는 평균 2.712로 가장 낮은 수준이었다. 한편, 위생요인(불만족요인)의 하나인 절차적 공정성에 대한 만족도는 근무기간에 따라 차이가 큰 것으로 나타났는데, 10년 이상 근무자의 만족도가 가장 높았으며, 1년 미만, 1~3년 미만, 5~10년 미만, 3~5년 미만 근무 순이었다. 다음으로 근무조건에 대한 만족도도 유의미한 차이를 보였으며, 10년 이상 근무자의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 구체적으로는 1년 미만, 5~10년 미만, 3~5년 미만의 순이었으며, 1~3년 미만의

근무자가 가장 낮은 만족도를 보였다. 세 영역 모두 10년 이상 근무자가 느끼는 만족도가 가장 높았고, 1년 미만의 근무자들을 제외하고는 대체로 근무기간이 길수록 만족도가 높은 경향을 보였다.

〈표 9〉 근무 기간에 따른 영역별 만족도

\*p<.05, \*\*p<.01

영역	근무기간	N	평균	표준편차	F	유의확률
직무특성	1년 미만	12	3.35	.639	1.122	0.356
	1~3년 미만	13	3.17	.668		
	3~5년 미만	11	3.20	.465		
	5~10년 미만	16	3.35	.630		
	10년 이상	8	3.70	.535		
직업의식	1년 미만	12	3.27	.548	4.533	0.003**
	1~3년 미만	13	2.71	.770		
	3~5년 미만	11	2.93	.501		
	5~10년 미만	16	3.30	.792		
	10년 이상	8	3.97	.796		
절차적 공정성	1년 미만	12	3.50	.600	4.203	0.005**
	1~3년 미만	13	3.12	.581		
	3~5년 미만	11	3.02	.442		
	5~10년 미만	16	3.11	.575		
	10년 이상	8	3.85	.256		
분배 공정성	1년 미만	12	3.25	.773	2.111	0.092
	1~3년 미만	13	2.88	.539		
	3~5년 미만	11	2.96	.709		
	5~10년 미만	16	2.80	.649		
	10년 이상	8	3.53	.650		
근무조건	1년 미만	12	3.25	.631	3.277	0.018*
	1~3년 미만	13	2.87	.485		
	3~5년 미만	11	3.05	.579		
	5~10년 미만	16	3.08	.729		
	10년 이상	8	3.81	.530		
의사소통	1년 미만	12	3.28	.624	2.499	0.053
	1~3년 미만	13	2.97	.828		
	3~5년 미만	11	3.00	.456		
	5~10년 미만	16	3.20	.598		
	10년 이상	8	3.80	.605		

전반적 만족도	1년 미만	12	3.32	.526	4.440	0.004*
	1~3년 미만	13	2.95	.375		
	3~5년 미만	11	3.03	.370		
	5~10년 미만	16	3.14	.555		
	10년 이상	8	3.78	.488		

⑥ 근무기관의 종류에 따른 만족도 차이

근무기관의 종류에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 사용하여 분석한 결과는 <표 10>과 같다. 단, 특수기록관에서 근무하는 조사대상자의 사례는 1명에 불과하여 통계적 비교에서는 제외하였다. 전반적인 직무만족도, 동기요인과 위생요인에 속하는 6개 영역 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다. 이는 기관의 종류에 따른 공통적인 특징이 있지만 교육청, 대학교, 중앙행정기관 등으로 분류되는 동일한 기관 안에서도 각 기관에 소속된 과의 상황이 다르기 때문에 기관의 종류에 따른 유의미한 차이가 나타나지 않는 것으로 볼 수 있다.

<표 10> 근무기관의 종류에 따른 영역별 만족도

영역	기관의 종류	N	평균	표준편차	F	유의확률
직무특성	중앙행정기관	8	3.18	.580	0.662	0.654
	공공기관 <sup>5)</sup>	10	3.14	.508		
	지방행정기관	15	3.43	.465		
	대학교	15	3.27	.636		
	교육청	6	3.53	.918		
	지방공사 및 공단	5	3.56	.817		
직업의식	중앙행정기관	8	2.88	.732	0.546	0.741
	공공기관	10	3.03	.759		
	지방행정기관	15	3.37	.855		
	대학교	15	3.18	.522		
	교육청	6	3.38	.877		
	지방공사 및 공단	5	3.20	1.316		

절차적 공정성	중앙행정기관	8	3.33	.534	0.826	0.537
	공공기관	10	3.24	.747		
	지방행정기관	15	3.28	.641		
	대학교	15	3.11	.512		
	교육청	6	3.30	.415		
	지방공사 및 공단	5	3.72	.576		
분배 공정성	중앙행정기관	8	2.68	.848	0.657	0.658
	공공기관	10	3.12	.688		
	지방행정기관	15	3.08	.654		
	대학교	15	2.99	.635		
	교육청	6	3.13	.807		
	지방공사 및 공단	5	3.32	.756		
근무조건	중앙행정기관	8	2.91	.582	1.603	0.175
	공공기관	10	3.15	.428		
	지방행정기관	15	3.28	.611		
	대학교	15	2.88	.626		
	교육청	6	3.29	.828		
	지방공사 및 공단	5	3.65	.841		
의사소통	중앙행정기관	8	3.15	.682	0.825	0.538
	공공기관	10	3.16	.672		
	지방행정기관	15	3.36	.620		
	대학교	15	2.99	.602		
	교육청	6	3.17	1.113		
	지방공사 및 공단	5	3.60	.374		
전반적 만족도	중앙행정기관	8	3.02	.415	0.874	0.505
	공공기관	10	3.14	.518		
	지방행정기관	15	3.30	.535		
	대학교	15	3.07	.483		
	교육청	6	3.30	.643		
	지방공사 및 공단	5	3.51	.725		

⑦ 기록관리 담당 인원수에 따른 만족도 차이

기록관리 담당 인원수에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 독립 표본 t-검정을 사용하여 분석한 결과는 <표 11>과 같다. 전반적 직무만족도와 직무만족도를 구성하는 총 6개의 영역 중 직무특성, 직업의식, 15) <표 10>의 공공기관이라 함은 정부산하 공공기관을 의미한다.

근무조건, 의사소통 등 과반수의 영역에서 차이를 보였다. 모든 영역에서 2명 이상의 인원수로 일하는 기록물관리 전문요원이 느끼는 직무만족도가 큰 것으로 나타났다. 이는 기록관리를 담당하는 인원수가 직무만족도와 밀접한 연관이 있음을 나타내며, 현재 국내에서는 혼자서 기록관리 업무를 수행하고 있는 기록물관리 전문요원이 많지만, 향후에는 개인의 만족도 측면이나 업무의 효율성에서 인원 확충이 절실하다.

〈표 11〉 기록관리 담당 인원수에 따른 영역별 만족도

\*p<.05, \*\*p<.01

영역	인원수	N	평균	표준편차	T	유의확률
직무특성	1명	45	3.21	.619	-2.843	0.006**
	2명 이상	15	3.69	.385		
직업의식	1명	45	3.06	.729	-2.367	0.021*
	2명 이상	15	3.58	.806		
절차적 공정성	1명	45	3.20	.583	-1.714	0.092
	2명 이상	15	3.49	.544		
분배 공정성	1명	45	2.95	.661	-1.712	0.092
	2명 이상	15	3.29	.732		
근무조건	1명	45	3.02	.611	-3.103	0.003**
	2명 이상	15	3.58	.617		
의사소통	1명	45	3.08	.685	-2.737	0.008**
	2명 이상	15	3.60	.454		
전반적 만족도	1명	45	3.09	.503	-3.109	0.003**
	2명 이상	15	3.54	.459		

⑧ 이전 공직근무 경력에 따른 만족도 차이

이전 공직근무 경력에 따른 만족도 차이를 알아보기 위하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 사용하여 분석한 결과는 〈표 12〉와 같다. 전반적인 직무만족도와 직업의식, 절차적 공정성, 근무조건 영역에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 세 영역 모두에서 5~10년 미만의 경력을

가지는 근무자가 가장 높은 만족도를 보였으며, 대체로 1년 미만인 경력자들의 만족도가 낮았다.

〈표 12〉 이전 공직근무 경력에 따른 영역별 만족도

\*p<.05

영역	이전 공직근무 경력	N	평균	표준편차	F	유의확률
직무특성	없음	32	3.36	.635	0.994	0.430
	1년 미만	2	2.90	.424		
	1~3년 미만	12	3.18	.569		
	3~5년 미만	8	3.58	.618		
	5~10년 미만	4	3.50	.503		
	10년 이상	2	2.80	.283		
직업의식	없음	32	3.31	.730	2.919	0.021*
	1년 미만	2	2.00	.000		
	1~3년 미만	12	2.88	.617		
	3~5년 미만	8	3.34	.743		
	5~10년 미만	4	3.81	1.067		
	10년 이상	2	2.38	.177		
절차적 공정성	없음	32	3.38	.625	3.042	0.017*
	1년 미만	2	2.50	.424		
	1~3년 미만	12	3.03	.317		
	3~5년 미만	8	3.35	.510		
	5~10년 미만	4	3.75	.300		
	10년 이상	2	2.50	.424		
분배 공정성	없음	32	3.10	.693	1.045	0.401
	1년 미만	2	2.90	.141		
	1~3년 미만	12	2.85	.547		
	3~5년 미만	8	2.98	.922		
	5~10년 미만	4	3.55	.681		
	10년 이상	2	2.40	.283		
근무조건	없음	32	3.27	.672	2.866	0.023*
	1년 미만	2	2.88	.530		
	1~3년 미만	12	2.65	.482		
	3~5년 미만	8	3.31	.5303		
	5~10년 미만	4	3.75	.500		
	10년 이상	2	3.00	.707		

의사소통	없음	32	3.27	.737	2.258	0.062
	1년 미만	2	2.90	.141		
	1~3년 미만	12	3.02	.447		
	3~5년 미만	8	3.20	.556		
	5~10년 미만	4	3.95	.500		
전반적 만족도	10년 이상	2	2.30	.141	2.996	0.019*
	없음	32	3.28	.547		
	1년 미만	2	2.68	.041		
	1~3년 미만	12	2.93	.286		
	3~5년 미만	8	3.29	.504		
	5~10년 미만	4	3.72	.507		
10년 이상	2	2.56	.336			

⑨ 종합

일반적 특성별로 유의미한 차이를 보이는 직무만족도 영역은 <표 13>과 같다.

<표 13> 직무만족도에 유의한 차이를 보이는 영역

일반적 특성 \ 직무만족도 영역	직무 특성	직업 의식	절차적 공정성	분배 공정성	근무 조건	의사 소통	전반적 만족도
성별				-			
연령				-			
학력				-			
고용형태				-			
근무 기간		○	○		○		○
근무기관의 종류				-			
기록관리 인원수	○	○			○	○	○
이전 공직근무 경력		○	○		○		○

### 3) 직무만족에 영향을 미치는 요인 분석

기록물관리 전문요원의 직무만족도 구성요인(동기요인, 위생요인)이 전반적인 직무만족도에 미치는 효과를 분석한 결과는 <표 14>와 같다. 모형(1)은 위생요인에 비하여 동기요인이 전반적인 직무만족에 결정적인 변수가 된다는 허즈버그의 이론을 증명하기 위하여 6개 요인들을 동기요인과 위생요인의 두 그룹으로 단순화하여 다중회귀분석한 결과이다. 독립변수의 영향력을 알 수 있는 결정계수인  $R^2=.553$ (수정된  $R^2=.538$ )으로 55.3%의 설명력을 나타냈다. 동기요인과 위생요인 모두 긍정적인 영향을 미쳤으며, 표준화계수  $\beta=.560$ 인 동기요인이  $\beta=.237$ 인 위생요인보다 기록물관리 전문요원의 전반적인 직무만족도에 더 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

모형(2)는 직무만족도를 구성하는 모든 요인 중에서 가장 결정적인 영향요인이 무엇인지 알아보기 위하여 설계되었으며,  $R^2=.650$ (수정된  $R^2=.610$ )으로 65%의 다소 높은 설명력을 보였다. 6개의 직무만족도 구성요인 중 가장 큰 영향요인은 표준화계수  $\beta=.509$ 로 나타난 직업의식이였다. 이를 통해 모형(1)의 동기요인 중에서도 직업의식이 가장 결정적인 요인임을 입증하였다. 다음으로는 위생요인에 해당하는 '절차적 공정성'에 대한 만족도( $\beta=.431$ ), 그 뒤로 '의사소통'( $\beta=.285$ ), '직무특성'( $\beta=.222$ ), '분배 공정성'( $\beta=.194$ ), '근무조건'( $\beta=.171$ )의 순으로 기록물관리 전문요원의 전반적인 직무만족도에 미치는 영향력이 큰 것으로 나타났다<sup>16)</sup>.

16) 독립변수가 종속변수 변화에 미치는 상대적 영향력은 회귀분석을 통해 도출된 표준화계수  $\beta$ 의 절대값으로 파악한다.



(표 14) 직무만족 구성영역의 회귀분석 결과

구분	영역	모형 (1)	모형 (2)
동기요인	직무특성	.773	.222
	직업의식		.509
위생요인	절차적 공정성	.358	-.431
	분배 공정성		.194
	근무조건		.171
	의사소통		.285
R <sup>2</sup>		0.553	0.650
F		35.308	16.396
p		0.000	0.000
N		60	60

## 4. 직무 불만족요인 및 개선방안

### 1) 직무 불만족요인 분석

기록물관리 전문요원의 직무 중 가장 불만족스러운 요인이 무엇인가에 대한 개방형 질문에 대하여 42명(70%)으로부터 수집한 답변을 분석하였다. 한 응답자가 복수의 의견을 작성한 경우, 각각을 독립적인 의견으로 처리하여 총 59건의 의견을 수집하였다. 수집한 의견은 내용분석을 통하여 허즈버그의 2요인 이론의 동기요인과 위생요인으로 카테고리 나누어 분석하였다. <표 15>에 나타난 바와 같이, 특히 절차적 공정성, 분배 공정성 등의 위생요인에 대한 응답이 61%를 차지하여, 직무불만족을 유발하는 요인이 주로 외재적 환경에서 비롯된다는 허즈버그의 주장을 입증한다.

〈표 15〉 직무 불만족요인 의견

요인	N	퍼센트(%)
직무특성	5	8.5
직업의식	18	30.5
절차적 공정성	13	22.0
분배 공정성	9	15.3
근무조건	8	13.5
의사소통	6	10.2
총 합	59	100

각 직무불만족요인에 대한 구체적인 의견은 다음과 같다.

### (1) 동기요인

#### ① 직무특성

기록관리 업무 자체, 즉 직무특성에 관한 주요 불만족요인은 업무의 반복성과 과도한 업무량으로 나타났다. 학교나 기록교육원에서 배운 바와 달리 실제 현장에서 겪게 되는 기록물관리 전문요원의 업무는 반복적이고 일상적이며, 여기서 비롯되는 매너리즘에 대한 불만족도가 높은 것으로 나타났다. 더불어 이러한 업무에 시간이 너무 많이 소요되기 때문에 기록관리에 대한 인식 제고를 위한 정책을 수립하거나 관련 절차를 마련하는 등 정작 기관에 필요한 창조적인 업무를 진행할 수 없다는 문제가 있는 것으로 파악되었다. 또한 일상적인 업무만을 수행하다 보니 전문직으로서의 역량을 제대로 발휘하지 못하고, 오랜 기간 업무를 수행하면서도 기록관리 분야에서 자기발전과 성장이 제대로 이루어지지 못하고 있다는 불만이 제기되었다.

## ② 직업의식

기록물관리법이 시행된 지 15년이 지났음에도 불구하고 여전히 기록관리에 대한 인식은 저조한 편이다. 대중의 인식은 물론, 기록물관리 전문요원이 근무하고 있는 기관의 처리과 근무자조차 기록관리에 대한 인식이 여전히 낮으며 이에 따라 업무 협조에 무관심하다는 지적이 많았다.

낮은 인식에 따른 구체적인 문제점은 예산 지원의 어려움, 업무의 비협조, 정원 확보의 어려움 등으로 나타났다. 기록관리에 대한 인식 부족으로 인해 기록관리에 꼭 필요한 예산을 배정받지 못할 때가 많고, 이는 기록관리 업무 부실을 낳고, 이러한 업무결과가 인식 저하를 낳게 되는 악순환을 가져온다는 것이다. 인식 전환을 위한 노력에 대해서 어느 응답자는 다음과 같이 말했다.

“기록물관리법 시행 이후 제도적으로는 큰 변화를 이루었고 기록관리체계는 어느 정도 안정화되었지만 기록관리에 대한 처리과 직원들의 인식은 여전히 저조한 편입니다. 개인적으로 낮은 인식을 개선해보기 위해 기관에 기록관리를 통해 얻을 수 있는 이익을 창출할 방안, 기록관리 분야에서 우수 처리과의 인센티브 강화 방안 등을 고려하여 시행해보기도 했지만 기록물관리 전문요원 혼자서 모든 것을 추진하기에는 무리가 있습니다.”

한편 고용형태로 인한 책임감 차이를 제시한 의견도 있었다. 정규직 혹은 계약직 채용 등의 고용형태에 따라 소속 기관의 기록관리 업무를 임하는 책임감에 많은 영향을 주며, 업무의 연속성과 몰입에도 차이가 난다는 것이다. 앞의 의견을 제시했던 응답자들 모두 이러한 직업의식에 대한 차이는 업무에 대한 개개인의 노력만으로 극복하는 데 한계가 있다고 덧붙였다.

## (2) 위생요인

### ① 절차적 공정성

직업의식 다음으로 기록물관리 전문요원이 느끼는 직무 불만족요인은 업무분장에서 비롯된 것으로 나타났다. 업무분장의 문제점은 기록관리 외의 업무가 과중하다는 의견이 대다수였으며, 이는 기록관리에 대한 낮은 인식과 고용형태로 인해 나타난 것으로 지적되었다. 업무에 대한 조직 내 이해도가 낮아 업무분장의 범위가 명확하지 않고, 이를 명확하게 하고자 하면 조직 내에서 모난 사람으로 보일 수밖에 없어 괴로움을 느끼는 전문요원들이 많았다. 또한, 기록이라는 용어가 들어가면 무조건 기록물관리 전문요원의 업무로 간주된다는 응답도 있었다.

이와 더불어, 기록물관리 전문요원이 일반 행정직으로 채용되어 부서 내에서는 기록관리 외에 다수의 다른 업무를 수행하기를 원하며, 이것이 업무분장에 그대로 반영된다는 것이다. 하지만 일반 행정직이 아닌 연구직으로 채용된 응답자들도 “연구 또는 관련 직무를 수행하기에 기타 업무분장이 과도하다”, “오히려 이러한 행정업무에 치우쳐 본래 기록관리 업무가 소홀히 된 적도 많다”, “행정 업무도 한두 가지가 아니라 여러 행정업무를 동시에 병행할 수밖에 없다. 이럴 때는 내가 기록물관리 전문요원인지, 그냥 행정업무 인력인지 생각하게 되며 여기서 비롯되는 혼란으로 인해 스트레스를 받는다”는 등의 불만을 토로하였다.

### ② 분배 공정성

기록관리직렬은 사서직, 임업, 항공 등과 더불어 공무원 중에서도 소수직렬이다. 이로 인한 문제점으로는 승진의 어려움, 업무 추진력 저하,

책임 문제 등이 있다. 현재 조직에서 기록관리에 대한 낮은 인식으로 인해 업무의 중요성을 인정받지 못하고, 어떤 업무나 사업을 추진할 때 동료와 상사를 설득하는 시간이 오래 걸린다는 응답이 있었다. 반면, 기록관리 업무 특성상 표면적인 성과는 많지 않아 인정받기 힘들고 인사고과에도 좋은 평가를 받기가 쉽지 않다는 문제도 제기되었다. 이러한 가운데 소속된 과의 모든 업무 중에서 기록관리 업무는 우선순위에 서 밀리고 호응이 없는 반면, 정보공개 등의 대외적 평가와 관련된 업무에서는 모든 책임을 혼자 떠안는 구조가 힘들다는 의견이 있었다.

특히, 소수직렬에서 비롯된 불만족요인 중 가장 많은 의견은 승진에서 나타났다. 이러한 의견을 낸 기록물관리 전문요원은 모두 30~40대이며, 근무기간이 3~10년 미만인 인원이었다. 소수 직렬은 일반 행정직과 비교하여 승진 기회가 불투명하며, 업무추진에 대한 동기부여에도 부정적인 영향을 미친 것으로 보인다. 또한 조직 내에서도 승진, 인사 등에서 소외되는 소수직렬은 인간관계에서도 관심 받지 못하고 소외되기 쉽다는 의견이 나왔다.

### ③ 근무조건

기록관리 업무상에 나타나는 문제의 가장 근본적 원인은 부족한 인원에서 비롯되는 것으로 나타났다. 공공기록물관리법의 취지를 살리고 온전한 기록관리를 위해 인력, 예산, 시설 등 기본적인 환경이 마련되어야 하는데 이런 근무환경 조성을 위해 노력하기에 각 기관 당 대부분 1명의 전문요원이 배치된 상황에서 기본적인 기록관리 업무 수행도 역부족이라는 의견이 대다수였다. 또한 혼자서 일하다보니 일상적 업무에 참여 깊이 있는 업무 진행은 어려우며, 업무 중에서도 정리인원이 부족하다는 의견이 있었다.

또 다른 문제로 학교교육과 현실과의 괴리감이 크다는 의견이 있었

다. 학교나 기록관리교육원에서 배운 내용과 실제 기관의 현실은 매우 다르며, 학교에서는 가장 이상적인 기록관리의 모습만을 배웠기 때문에 학습한 내용을 토대로 기관에서 다시 많은 부분을 새롭게 배우면서 현장에 적응해야 하는 어려움이 있는 것으로 나타났다. 한편, 다양한 직무교육을 접할 기회 역시 초기 기관에 배치되는 상황에서는 기관의 신입으로서 상급자나 다른 과의 눈치를 봐야하는 사정으로 인해 참여하기 어렵다는 의견도 있었다.

기타 의견으로는 기록관 미설치나 서고 환경 등의 인프라 부족 등의 근무환경에 대한 불만족 의견이 있었다.

#### ④ 의사소통

기록관리 업무에 대한 타 직렬의 낮은 이해도는 의사소통 영역에도 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 직무에 대한 중요성을 인정받지 못하기 때문에 기관 내 직원들과 거리감이 있고 직원 간의 관계도 원만하지 못하다는 의견이 있었다.

다른 의사소통 상의 문제는 기록물관리기관의 상위기관인 중앙기록물관리기관과의 관계에서 나타났다. 이 문제를 제시한 응답자들은 모두 국가의 공공기록관리에 관한 정책을 총괄하는 국가기록원이 실무에 대한 이해가 부족하여 기록관을 돕기보다는 업무를 과중시키는 또 하나의 주요인으로 작용하고 있다는 의견이었으며, 국가기록원과 지자체 직원들의 이해가 상충된다는 등 중앙기록물관리기관에 대한 불만족이 높은 것으로 나타났다.

## 2) 직무만족도 개선방안

조사대상자 중 56명은 불만족요인에 대한 해결방안으로 기관장 인식

개선을 가장 많이 꼽았다(29명, 52%). 그 뒤로 개인적인 노력(8명, 14%), 기록전문가협회나 기록관리 관련 단체 등을 통한 공동행동(7명, 13%), 관계 법령 개정(6명, 11%), 정치권 요청(3명, 5%)의 순으로 나타났다. 해결방안이 없다는 회의적인 응답(3명, 5%)도 있었다.

이상의 연구결과와 2명의 기록물관리 전문요원과 면담을 통해 도출된 직무만족도 개선방안은 다음과 같다. 첫째, 기록관리 인식 제고, 특히 기관장의 인식 개선이 시급한 것으로 나타났다.<sup>17)</sup> 기관장은 ‘기록이 바로서야 기관이 바로 선다. 기록이 없으면 역사도, 미래도 없다’는 시대적 정신을 바탕으로 기록관리의 중요성을 인식하고, 국가기록원과 각 기관의 기록물관리 전문요원들이 각자의 자리에서 노력할 때, 인식 부족에서 오는 여러 불만족요인들이 해결될 수 있다. 기관장 인식 개선과 함께 처리과의 관심과 협조를 유도할 수 있는 구체적인 방안을 구상해야 한다. 기록관리가 제대로 이루어지지 않을 때 처리과 당사자에게 불이익과 책임이 따른다는 것을 인식시켜야 한다. 이밖에 1) 기록관리에 관한 인식 제고를 위해 현장에 맞춘 직무교육 실시, 2) 기록관리기준표를 기준으로 한 처리과 점검, 3) 담당자들의 동기부여를 위한 인센티브 제 추진 등의 처리과 상벌제를 진행하는 것도 방법이 될 수 있다.

둘째, 기록관리전문가로서 정체성 확립이다. 직무만족에 가장 큰 영향력을 미치는 요인이 직업의식이기 때문에 이를 높이는 것은 직무만족도 향상에 필수적이다. 자신의 직무에 관한 중요성을 스스로 인식하고 전문성을 바탕으로 한 전문가로서의 정체성을 확립해야 하며, 이를 위해 다양한 기록공동체를 설립하여 적극 참여해야 할 것이다. 각 기관에서 근무하는 기록관리 전문요원 1명이 모든 일을 도맡아하는 현장 속에서 개인적인 노력의 한계는 있을 것이기에 저마다 마주한 근무환경을 개선하기 위해 논의하고, 국내 기록관 혹은 아카이브의 성공사례를 알리

---

17) 실제로 기록물관리 전문요원들은 업무에 있어 불만족요인의 해결방안으로 기관장의 추진의지를 가장 많이 꼽았다(52%).

며, 기록관리법의 개정안을 주장하는 등의 공동행동을 위한 단체가 있어야 한다. 좁게는 기록의 특성이 비슷하여 조력할 수 있는 유사기관 간의 수평적 네트워크부터 넓게는 기록물관리 전문요원뿐 아니라 기록 관리와 관련된 산업계, 학계, 연구기관 등 다양한 목소리를 담을 수 있는 단체까지 여러 가지 목적을 가지는 단체를 설립하여 활동해야 할 것이다.

## 5. 맺음말

본 연구의 목적은 기록물관리 전문요원의 직무만족도를 조사하고, 직무만족도에 영향을 미치는 요인과 직무에 관한 불만족사항을 파악하여 이들의 직무만족도를 향상할 수 있는 방안을 모색하는 데 있다. 연구는 문헌조사, 설문조사, 통계분석, 면담 순으로 진행되었다. 먼저 문헌조사로 기록물관리 전문요원의 직무와 직무만족 및 관련 이론을 알아본 후, 설문조사를 통해 60명의 기록물관리 전문요원의 직무만족도 및 영향 요인을 조사하였다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 전반적인 직무만족도는 평균 3.2로 조금 만족하는 수준이었다. 일반적 특성별 분석 결과 근무기간, 기록관리 담당 인원수, 이전 공직근무 경력별로 직무만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 대체적으로 근무기간이 길고 기록관리 담당 인원수가 2명 이상이며 이전 공직근무 경력이 5~10년인 조사대상자가 직무만족도가 높았다. 구체적으로는 근무 기간에 따라 전반적 만족도를 비롯하여 직업의식, 절차적 공정성, 근무조건 영역에서 만족도 차이를 보였는데, 세 영역 모두 10년 이상 근무자의 만족도가 가장 높으며, 대체로 근무기간이 길수록 만족도가 높은 경향을 보였다. 기록관리 담당 인원수는 1명보다 2명 이상일 경우 직무특성, 직업의식, 근무조건, 의사소통을 비



롯한 영역별 만족도와 전반적인 직무만족도가 더 높았다. 한편, 이천  
공직근무 경력에 따라서는 직업의식, 절차적 공정성, 근무조건을 비롯  
한 전반적 만족도에서 차이가 났는데, 5~10년의 경력자가 만족도가 높  
았고, 1년 미만과 10년 미만의 사례가 대체적으로 낮은 만족도를 보였  
다. 학력, 고용형태, 근무기관의 종류별로 유의미한 차이는 보이지 않았  
는데, 이는 본 연구에서 해당 사례수가 작기 때문에 도출된 결과일 수  
있기 때문에 향후에는 더 많은 인원을 대상으로 한 후속 연구가 필요할  
것으로 보인다.

둘째, 허즈버그가 2요인 이론에서 주장한 바와 같이 동기요인(만족요  
인)이 위생요인(불만족요인)에 비해 기록물관리 전문요원의 직무만족도  
에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 구체적으로는 직무만족 구성요  
인 중 동기요인에 해당하는 직업의식의 영향력이 가장 컸으며, 절차적  
공정성, 의사소통, 직무특성, 분배 공정성, 근무조건 순이었다. 이러한  
분석결과에 비추어 볼 때, 기록물관리 전문요원의 높은 직무만족도를  
위해서는 직업의 사명감, 자부심, 외부의 인식과 평가 등 직업의식에  
대한 만족감이 매우 중요함을 알 수 있었다.

끝으로 개방형질문인 직무불만족사항을 내용분석하고, 통계분석 결  
과를 토대로 2명의 기록물관리 전문요원과 면담을 통해 직무만족도를  
향상할 수 있는 방안에 관해 제안하였다.

먼저, 기록관리에 관한 기관 내부 직원들을 포함한 외부의 인식을 개  
선해야 한다. 조사대상자들의 응답을 종합해보면 직무에 대한 불만족  
은 대부분 기록관리에 대한 인식 부족에서 비롯되었다. 따라서 기관장,  
국가기록원, 기록물관리 전문요원 모두가 인식 제고를 위해 노력해야  
하며 특히, 개인의 적극적인 노력을 통해 처리과의 관심을 유도해야 할  
것이다. 다음으로 기록관리전문가로서 정체성을 확립해야 한다. 기록물  
관리 전문요원은 재교육을 통한 전문가로의 역량 강화를 기본으로 하  
여, 소수직렬로서 관료제 사회 안에서 행정가로서만 자신을 인식하는

것에서 벗어나 자신의 직무의 중요성을 인식하고, 다양한 기록공동체 활동에 적극 참여하여 개인의 한계를 뛰어넘어야 할 것이다.

본 연구는 표본의 크기가 작다는 제한점이 있음에도 불구하고, 국내 기록물관리 전문요원 제도나 환경 개선에 대한 외부적 평가 측면이 아닌 기록물관리 전문요원의 직무만족도를 중점적으로 연구한 첫 사례라는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구의 결과는 기록물관리 전문요원의 직무환경에 관한 개선방안을 도출하는데 유용한 기초자료로 사용될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점과 후속연구는 첫째, 본 연구에서 직무만족도에 영향을 미치는 독립변수들이 직무만족도의 65%만을 설명하였으므로 이 요인들 이외의 다른 요인들을 추가하여 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 광범위하게 추적하여야 한다. 둘째, 본 연구에서 기록물관리 전문요원의 학력, 고용형태, 기관의 종류에 따른 조사대상자 수가 적어서 통계분석에 유의미한 결과를 얻기 어려웠으므로 추후 설문대상자를 확대하여 각 사례수를 충분히 확보하여 보다 정확한 결과를 도출해야 할 것이다.

## ABSTRACT

### A Study on Job Satisfaction of Records Managers

Yoo, Hyeon Gyeong · Kim, Soojung

The job satisfaction of records managers is of importance because it affects their work performance and retention. The purpose of this study is to investigate records managers' job satisfaction and to identify factors affecting records manager's job satisfaction to find the way to improve their job satisfaction. Specific questions of the study are as follows: 1) What is the job satisfaction of records managers? 2) Are factors affecting job satisfaction different depending on record managers' personal characteristics? 3) What are the most influential factors on job satisfaction?

To do that, questionnaires were used to gather data from 60 domestic records managers working in different types of records centers. Data analyses included descriptive statistics, one-way ANOVA, independent t-test, and multiple-regression analysis. Additionally, interviews with 2 record managers were conducted to collect opinions on factors affecting job dissatisfaction and recommendations for improving their job satisfaction. Important findings of the study are as follows:

First, the respondents are moderately satisfied with their jobs (3.2 out of 5 points). The level of job satisfaction is different depending on years of career, years of employment, number of personnel the respondent is working with in the records center, and etc. The number of personnel the respondent is working with was found to be the most influential factor.

Second, multiple-regression analysis result shows that motivation

factors(satisfaction factors) are more influential than hygiene factors (dissatisfaction factors) on the respondents' job satisfaction, which confirms Herzberg's two factor theory. More specifically, 'work ethic,' one of motivator factors, has the greatest influence, followed by 'procedural impartiality', 'communication', 'job characteristic', 'distributive justice', and 'working conditions.'

Based on the results, this study suggests several ways to improve record managers' job satisfaction level. First, the awareness of records management should be increased. The respondents indicated that their job dissatisfaction is usually derived from a lack of the awareness of records management. Therefore, every chief of organizations, National Archives of Korea, and records managers themselves should try to raise the awareness of records management. Especially, records managers should make stronger efforts to attract the office's attention. Second, records managers ought to establish their identity as records management profession. Also, they should participate in various activities of the archival community to overcome the limitation of individuals.

**Key words** : Records manager, Job satisfaction, Records management, Records management profession, Archivist