

운영방식과 고용형태에 따른 공공도서관 사서의 직무만족도에 관한 연구

- 대구광역시 소재 공공도서관을 중심으로 -

A Study on Public Librarians' Job Satisfaction by Management and Employment Styles: Focused on Public Libraries in Daegu Metropolitan City

김 수 진 (Su-Jin Kim)*

김 유 승 (You-Seung Kim)**

초 록

본 연구는 대구광역시 소재 공공도서관 사서들을 대상으로 직무만족도를 측정하고 이를 운영방식과 고용형태에 따라 분석하는 데 목적이 있다. 이론적 배경으로 공공도서관의 운영방식과 직무만족의 개념 및 변인을 논하고, 이를 바탕으로 직무만족도 측정을 위한 직무자체, 동료, 상사, 업무, 임금, 복지, 고용 등 7가지 직무만족 변인을 선정하여 설문을 실시하였다. 응답자 전체 평균으로 나타난 만족도를 보았을 때, 직무자체, 동료, 상사, 업무 등 4가지 변인에서 긍정적인 만족감을 표한 반면, 임금, 복지, 고용의 3가지 변인에서는 낮은 만족감을 나타냈다. 운영방식에 따른 직무만족 분석에서 주목할 것은 지자체 위탁도서관과 타 직영도서관 간의 차이였다. 지자체 위탁도서관은 고용불안감에 대한 체감 정도에서 정규직과 비정규직이 거의 동일한 수치를 보였다. 정규직과 비정규직이라는 고용형태에 따른 분석에서 가장 먼저 눈에 띄는 것은 업무결정 참여도와 업무 재량권 측면이었고, 이들 간 차이는 임금, 복지, 고용 측면에서 더욱 확연히 드러났다.

ABSTRACT

This study aims at analyzing librarians' job satisfaction at public libraries in Daegu, according to various management and employment styles. As a theoretical study, it discusses management styles of public libraries and argues concepts and factors of job satisfaction. Based on the discussion the study selects 7 factors of job satisfaction and conducts a survey. All the respondents are satisfactory to 4 factors: job, co-worker, superior officer, and business affairs, but are not satisfactory to 3 factors: wages, welfare, and employment. There are differences between contract managed libraries and direct managed libraries. At local government's contract managed libraries there is no difference in a sense of job insecurity between full-time and part-time librarians. The remarkable differences between full-time and part-time librarians are concerning participation in decision making processes and discretion in business affairs. The most significant differences between them are about wages, welfare and employment.

키워드: 공공도서관, 사서, 직무만족, 위탁운영, 비정규직

Public Library, Librarian, Job Satisfaction, Contract Management, Non-regular Worker

* 중앙대학교 문헌정보학과 석사과정(dkssudkim4@naver.com) (제1저자)

** 중앙대학교 문헌정보학과 부교수(kimyus@cau.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2012년 11월 22일 논문심사일자 : 2012년 11월 29일 게재확정일자 : 2012년 12월 19일

1. 머리글

현대사회 조직에서 개인의 역할과 영향이 차지하는 비중은 날로 커지고 있다. 조직 구성원의 역할과 능력은 조직 강화와 발전에 필수적인 요소다. 조직의 목표가 구성원을 통해 실현되기 때문이다. 이에 조직 구성원의 직무만족은 개인뿐만 아니라 조직의 다양한 측면에 영향을 미친다. 특히, 이용자 서비스를 기반으로 하는 조직에서 구성원의 직무만족도는 그 조직의 발전을 가름하는 핵심적 요소다. 공공도서관도 예외가 아니다. 공공도서관은 시민들을 위한 정보 서비스 제공이라는 공익적 목적을 중심으로 운영되며, 그 서비스의 중심에 사서가 있다. 공공도서관에서의 정보서비스가 이용자와 사서 간의 상호적 소통을 통해 이루어진다는 점에서 사서의 태도와 역할이 바로 서비스 그 자체라 해도 과언이 아닐 것이다. 그리고 이러한 사서의 적극적인 서비스를 가능케 하는 것이 사서의 직무만족이다. 다시 말해, 사서의 직무만족도는 도서관 서비스의 품질을 좌우하는 결정적 요소의 하나이다.

그러나 오늘날 우리 공공도서관 환경은 사서의 직무만족도 제고라는 측면에서 결코 우호적이지 않다. 대통령실 산하 도서관정보정책위원회가 설립되고, 도서관발전종합계획이 수립되며, 지역별 대표도서관이 속속 들어서는 도서관계의 외형적 성장에도 불구하고 우리나라 공공도서관은 양적, 질적 측면 모두에서 서구 국가들의 기준에 크게 미치지 못하고 있는 것이 현실

이다.¹⁾ 특히 위탁운영 방식을 채택하는 공공도서관의 증가는 큰 문제로 대두되고 있다. 1997년 광주광역시립도서관 민간위탁 운영방식이 시도되고 1998년 국가예산기획처가 96개 민간이양 추진 정부사업에 국립중앙도서관을 포함시키는 등(김지봉 2000, 21), 90년대 후반부터 시작된 민간위탁에 대한 논의는 더 이상 거부할 수 없는 현실이 되었다. 국가도서관통계시스템에 따르면, 2010년 말 기준으로 서울지역 공공도서관 중 위탁운영 되는 도서관의 비율은 68.3%에 이르며, 여전히 증가추세이다.

민간위탁운영이 가지는 다양한 장점이 있음에도 불구하고, 지난 10여 년간의 우리나라 공공도서관 민간위탁이 남긴 부정적 측면은 결코 간과될 수 없다. 비전문적 관리감독과 이로 인한 공공도서관의 전문성 및 공공성 훼손 논란으로부터 사서들의 고용불안과 비정규직 확대에 이르기까지 다양한 문제들이 위탁 운영으로부터 기인하고 있음을 복수의 연구들이 확인하고 있다. 주기적으로 수탁주체가 변경되는 환경은 공공도서관을 무리한 수익사업으로 이끌며, 정보서비스의 전문성 축적을 어렵게 만들고 있다. 지속적인 고용불안과 실직의 위협 앞에 더 나은 환경을 향한 이직을 고민할 수밖에 없는 사서들에게 높은 품질의 서비스를 기대하는 것은 난망한 일이다.

본 연구는 이러한 문제인식으로부터 출발한다. 공공도서관의 운영방식이 직영과 위탁 방식으로 나뉘고, 공단, 종교단체, 시민단체 등의 서로 상이한 성격을 가진 위탁주체들이 각각의 공

1) 2010년 12월말 기준으로 우리나라 사서 1인당 이용자수는 1만9천 명으로 IFLA 권장기준인 사서 1인당 이용자수 2,500명의 약 8배에 달하고 있으며, 한 도서관 당 인구는 8만7천 명으로, 영국 1만2천 명, 미국 3만 명, 일본 4만8천 명 등과 큰 차이를 보이고 있다(한국도서관협회 2011).

공공도서관을 운영하고 있는 상황이다. 다양한 공공도서관의 운영방식은 도서관 조직은 물론 그 구성원인 사서의 업무에도 직접적 영향을 미친다. 이러한 맥락에서 공공도서관 본연의 목적을 지키는 당사자인 사서들의 직무만족도가 가지는 의미는 그 어느 환경에서보다 중요시된다고 할 수 있다. 이에 본 연구는 위탁운영을 포함한 공공도서관의 다양한 운영방식과 고용형태에 따른 사서들의 직무만족도를 조사 및 분석하는데 목적이 있다.

2. 선행연구 분석

본 연구와 관련된 선행연구는 크게 공공도서관의 운영 주체와 방식에 대한 연구와 사서 직무만족도에 대한 연구로 구분해볼 수 있다. 위탁운영이라는 또 다른 방식의 공공도서관 운영에 관한 학술적 논의는 공공영역 서비스의 민영화가 화두가 되었던 90년대 후반의 시대적 상황으로부터 출발한다. 이러한 시대상을 논했던 대표적인 초기 연구로는 윤정기의 '공공도서관을 기반으로 한 지역정보 활성화 방안'(1996)과 '국내 공공도서관 민간위탁에 관한 고찰'(1998)을 들 수 있다. 윤정기는 일련의 연구를 통해 비영리 기관에 대한 자본의 개입이 도서관의 목적에 반할 수밖에 없음을 주장하며, 민간의 자금 투입에 따라 발생할 수밖에 없는 갈등구조를 설명하는 한편, 국내에서의 공공도서관의 위상과 현실을 분석하여 민간위탁안을 포함한 개선안을 제시하였다.

공공도서관 민간위탁에 대한 좀 더 비판적 시각의 연구 성과는 윤희운(1998/2007/2008/2010)

의 연구를 필두로, 배순자(2003), 김영귀(2003/2004), 곽동철(2004/2007), 김용근(2006), 최성락, 황혜신, 차성중(2011), 김선애(2012) 등의 연구로 최근까지 이어지고 있다. 특히 윤희운은 다수의 학술 논문을 통해 위탁경영의 이론적 개념에서부터 사례분석에 이르는 다양한 측면을 비판적으로 분석하고 이의 부당성을 주장한 바 있으며, 곽동철 역시 민간위탁의 배경과 현황을 파악하고 민간위탁이 도서관 발전의 저해요인이 되지 않기 위한 전제조건을 논의하였다. 이외에 위탁 또는 아웃소싱의 범위와 타당성을 논의한 연구로부터, 효율성과 전문성 강화라는 위탁운영의 목적이 달성되었는지를 살핀 사례 연구에 이르기까지 다수의 연구가 수행되었다.

한편, 직무만족에 관한 연구는 폭넓은 분야와 직업군을 대상으로 수행되고 있다. 사서의 직무만족도에 관한 연구 역시 다양한 관종을 대상으로 전개되어 왔다. 뿐만 아니라, 조직몰입, 직무성과, 직무특성, 직무스트레스, 동기요인 등 직무만족과 관련된 다양한 연구가 활발히 전개되어 왔다. 사서의 직무만족에 대한 초기 연구로는 홍지숙, 한두완(1994)의 '대학도서관 사서의 직무만족에 관한 연구'를 들 수 있다. 대학도서관 사서들의 요인별 직무만족도를 조사한 이 연구는 사서들의 만족과 불만족 요인을 분석하여 만족도 제고를 위한 방안을 논의한다. 이후, 사서 직무만족도에 관한 연구는 대학도서관을 대상으로 한 연구로 집중되는 경향을 보인다. 류인석(1997), 김수진(1997), 유길호(1998/1999), 방준필(2000), 송승섭(2000), 유길호, 박정숙(2002), 이두이, 구연배(2008) 등 다수의 연구자들이 대학도서관 사서들을 대상으로 한 직무

만족도 연구를 수행하였다. 이는 1990년 이후, 사서 직무만족을 중심 주제로 하여 문헌정보학 관련 학술지에 발표된 연구논문(학술발표자료 포함) 14편 중 약 64%에 달한다.

타 관중을 대상으로 한 사서 직무만족에 관한 연구로는 K도서관 100명의 직원을 대상으로 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 오동근, 여지숙, 임영규(2007)의 '도서관의 근무환경과 근무조건이 직원의 직무만족도에 미치는 영향', 정종기(2007)의 '효과적인 학교도서관 경영을 위한 인적자원의 배치 현황 및 직무만족도 분석 연구', 김홍렬(2011)의 '작은도서관 운영자의 직무특성과 직무만족도에 관한 연구', 김종찬(2012)의 '관중별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구' 등이 있다. 그 외에 사서 직무만족에 대한 선행 연구 성과를 바탕으로 메타분석을 실시한 노정순(2008)의 연구가 있다.

3. 이론적 배경

3.1 공공도서관의 운영방식

현재 우리나라 공공도서관은 지방자치단체, 교육청, 사립 등의 설립주체에 의해 직영과 위탁 등 서로 다른 방식으로 운영되고 있다. 국가도서관통계시스템이 제공하는 통계에 의하면, 2010년 12월 기준, 전국의 공공도서관 759개관 중 위탁방식으로 운영되는 곳은 124개관으로 16.3%에 해당되며, 꾸준한 증가추세에 있다. 더구나 위탁 운영되고 있는 124개관 중 119개관의 설립주체가 지방자치단체라는 점은 주목할 만하

다. 특히 서울의 공공도서관 위탁 비율은 68.3%로 전국 평균의 4배 이상으로 그 증가추이도 매우 가파르게 나타나고 있다(〈표 1〉 참조).

이러한 위탁운영의 법적 근거는 『행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정』에서 찾아볼 수 있다. 이 규정 제2조 제3호는 민간위탁을 “법률에 규정된 행정기관의 사무 중 일부를 지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 맡겨 그의 명의로 그의 책임 아래 행사하도록 하는 것”이라고 규정하고 있다. 다시 말해, 공공기관의 효율성과 경쟁력 제고를 목적으로 공공기관의 책임 및 관리감독과 비용부담에 의해 제공하던 공공서비스를 민간이 대신 제공하게 하는 것을 민간위탁이라 정의할 수 있다. 넓은 의미의 아웃소싱에 포괄되는 개념인 것이다. 또한, 공공기관과 민간영역 간 위탁에 대한 일정 조건과 기간이 명시된 계약을 통해 이루어진다는 점, 그리고 운영 및 권한 등은 민간에 맡기지만 그 책임은 여전히 공공영역에 있다는 점에서 민영화와 구분된다.

공공서비스 제공방식의 하나인 민간위탁은 위탁계약의 형태, 위탁업무를 수행하는 주체, 위탁업무의 범위 등 다양한 기준에 의해 구분될 수 있다. Roth(1987, 251-260)는 공공서비스의 제공방식을 '직영', '독립위원회의 위임', '서비스 계약', '경영계약', '임대계약', '양여계약'으로 구분한 바 있는데, 『지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람』(행정자치부 2004)은 이를 바탕으로 민간위탁의 유형을 서비스계약, 경영계약, 임대계약, 양여계약으로 구분하고 있다. 윤희운(1998, 7-8)은 민간위탁을 수탁 주체에 따라 '순수민간위탁', '재단·공단위탁', '제3섹터위탁'으로 분류하고 있다. 이 외에도 위탁 업

〈표 1〉 위탁운영 공공도서관 현황

| 연도 | 전국 공공도서관 | 전국 위탁운영 공공도서관* | 서울지역 공공도서관 | 서울지역 위탁운영 공공도서관 | | |
|------|----------|----------------|------------|-----------------|----|-------|
| 2007 | 601 | 74 (69) | 12.3% | 66 | 39 | 59% |
| 2008 | 646 | 89 (84) | 13.8% | 78 | 50 | 64.1% |
| 2009 | 703 | 109 (104) | 15.5% | 94 | 63 | 67% |
| 2010 | 759 | 124 (119) | 16.3% | 101 | 69 | 68.3% |

출처: 국가도서관통계시스템.

* : 지자체가 설립주체인 위탁운영 공공도서관

〈표 2〉 민간위탁의 유형

| | 유형 | 내용 |
|---------------------------------|---------|---|
| 자치단체 사무의 민간위탁 실무편람 (2004) | 서비스계약 | 공공영역이 전반적 책임을 지며, 계약에 의한 일부 제한된 영역에서만 민간에게 책임을 부여하는 계약 |
| | 경영계약 | 공공영역이 전체 운영 및 책임을 민간에 이전하는 종합적 계약 |
| | 임대계약 | 민간이 일정기간 동안 공공부문의 설비를 임대하여 경영의 책임을 지는 계약 |
| | 양여계약 | 계약기간 동안 소유권을 민간에게 양여하는 계약. 단, 계약만료 시 고정자산은 처음의 조건으로 공공영역으로 이전됨 |
| 윤희운 (1998) | 순수민간위탁 | 공공업무를 완전한 사적 경제영역으로 전환하기 위한 위탁 |
| | 재단·공단위탁 | 공공업무 수행을 목적으로 법률에 의해 설립된 법인에 의한 위탁 |
| | 제3섹터위탁 | 특정목적으로 설립된 기관으로 하여금 행정기능과 민간부문 기능 모두 수행하게 하는 위탁 |

무의 범위에 따라 전면(전부)위탁과 부분(일부)위탁으로 나누었는데, 김준기·조일홍·송하중(1999, 372-373)은 이를 완전위탁(macro contracting)과 부분위탁(micro contracting)으로 명명하였다(〈표 2〉 참조).

이러한 맥락에서 우리나라 공공도서관의 민간위탁은 대부분 “정부나 자치단체가 시설을 소유하고 운영비를 단독 또는 민간과 공동으로 부담하면서 그 운영과 봉사를 민간에게 위탁하는 방식”으로 운영되고 있으며(곽동철 2004, 58), 지방자치단체의 시설관리공단, 지방자치단체 관련법인, 종교법인, 학교법인, 복지법인 등이 그 운영주체로 참여하고 있다(포럼 문화와 도서관 2011, 3).

3.2 직무만족의 개념

만족이란 개인의 주관적 인지와 감성에 기반을 두기에 어떠한 객관적 지표로도 가늠되지 않는다. 만족과 불만족의 판단은 전적으로 개인의 주관적 평가에 의해 좌우된다. 이런 이유로 직무만족에 대한 정의나 영향 요인을 논의함에 있어 연구자들마다 서로 다른 견해의 차이가 있는 것은 오히려 자연스러운 현상이다.

McCormick과 Tiffin(1974, 298)은 직무만족을 직무나 경험에서 유래된 욕구만족 정도의 함수라고 하였으며, Locke(1976, 1300)는 정서적이고 감성적 반응 중에서도 긍정적이거나 즐거운 상태라고 평가되는 것을 직무만족이라 정의하고 있다. 직무만족이나 불만족은 일반적인

생활, 관련 요소, 그의 일에 대한 다양한 태도의 결과로(Gilmer 1966, 255) 직업에 대한 긍정적인 태도는 직무만족과, 직업에 대한 부정적인 태도는 직무불만족과 동일시 될 수 있다(Vroom 1995, 115). 직무로부터 제공되는 것이 직무에 대한 개인의 기대치에 상응하거나 그보다 높아야 직무만족을 느끼게 된다는 것이다. 이러한 맥락에서 직무만족도는 “직무와 관련하여 개별 구성원이 가지는 가치, 태도, 신념, 욕구 등의 표현”(류인석 1997, 13)이자, “조직이 개별 구성원의 욕구를 얼마나 충족시키는가에 대한 척도”(심효정 2006, 308)이다. 따라서 직무만족이란 직무를 통해 외부로부터 오는 자극이나 보상에 대해 개인의 내면적인 반응 및 평가이며 그것이 긍정적일수록 직무만족도가 높아진다고 할 수 있다.

공공도서관에서 사서 직무만족의 중요성이 더욱 크게 인식되는 것은 도서관의 실질적 서비스 품질과 큰 연관성을 지니기 때문이다. 개별 구성원의 직무만족은 개인의 삶의 질과 밀접하게 관련되어 있을 뿐만 아니라, 조직의 생산성 향상과 긍정적 경영성과로 귀결된다(Wood 외 2001; 이창길, 김란수 2011, 182 재인용). 앞서 살펴본 다수의 선행연구들 역시 이와 동일한 맥락의 결과를 이야기하고 있다. 유길호, 박정숙(2002)은 직무만족이 업무 생산성뿐만 아니라 조직성과에 긍정적 기여를 하며, 조직유효성에도 영향을 미친다고 밝히고 있다. 또한 오동근, 여지숙, 임영규(2007, 204)는 도서관 서비스가

이용자와 사서 간의 상호적 노력과 경험에 기반한다는 점을 강조하며, 도서관 서비스에 있어 사서의 만족이 이용자 만족의 필요충분조건임을 이야기한다.

사서는 도서관 경영자원 중 가장 높은 비중을 차지하는 동시에 가장 결정적 역할을 하는 요소다. 그러나 2012년 우리나라 공공도서관의 사서들의 사회적 지위는 결코 안락하지 않다. 계약직, 비자격자 고용 등으로 높은 고용불안을 겪고 있으며, 도서관의 다양한 운영방식 안에서 사서들의 지위에 따른 차별이 발생하고 있다. 도서관이라는 공공기관의 직원이 아니라 위탁 경영을 맡은 기관의 직원으로서, 또는 계약직 및 파견직으로서 심각한 고용불안에 직면해 있다. 2012년 대구교육청의 학교도서관 계약직 사서의 대량해고 사태가 이를 반증한다.²⁾

3.3 직무만족의 변인

직무만족에는 다양한 변인이 존재한다. Locke(1976), Gilmer(1966), Arnold and Feldman(1986), Vroom(1995) 등 일련의 연구자들은 서로 상이한 조합의 직무만족 요인을 제시하면서, 감독, 근무시간, 동료, 복리후생, 승진, 안정, 의사소통, 인정, 임금, 작업환경, 직무 내용 등을 주요 요인들로 들었다. 사서의 직무만족 변인을 분석한 국내 연구들도 이와 크게 다르지 않다.

앞서 선행연구에서 살펴보았듯이, 사서 직무만족에 관한 연구 성과는 대학도서관을 대상으

2) 2009년 5월 도서관활성화사업의 일환으로 대구광역시 소재 학교도서관에 계약직 사서 전면 배치 사업이 전개되었다. 하지만 만 3년이 채 되지 않은 2012년 3월 대구교육청은 이 사업이 청년 일자리 창출을 위한 한시적 사업이었다는 이유를 들어, 지원 종료 계획을 발표한다. 이로 인해 2012년 12월말 400여 명의 학교도서관 사서들이 무더기 해고될 상황에 처해 있다.

로 한 연구로 집중되는 경향을 보였다. 따라서 직무만족의 변인 분석에서도 대학도서관이 타 관중에 비해 월등히 빈번한 연구 대상이 되었다. 그러나 1990년 이후 사서 직무만족을 중심 주제로 삼은 학술 논문 중 문헌정보학 분야 학술지 4종에 실린 13편이 제시하고 있는 변인들을 비교해 본 결과, 관중 간 큰 차이를 보이지 않는

것으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

먼저 대학도서관 사서를 대상으로 한 연구들은 직무만족 변인을 다음과 같이 분석하고 있다. 유길호, 박정숙(2002, 7)은 직무만족의 변인으로 상사의 리더십 유형, 개인적 특성 외에 직무 자체, 임금, 승진, 관리감독, 동료관계를 분석하였다. 송승섭(2000, 129-133)은 독립변인으로

〈표 3〉 학술 논문에 나타난 사서 직무만족 변인의 비교

| 대상 관중 관련 연구 요인 (가다다 순) | K 도서관 | 학교 도서관 | 작은 도서관 | 전 관중 | 대학도서관 | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|----------------------|
| | 오동근 여지숙 임영규 (2007) | 정종기 (2007) | 김홍렬 (2011) | 김중찬 (2012) | 홍지숙 한두완 (1994) | 류인석 (1997) | 김수진 (1997) | 유길호 (1998) | 유길호 (1999) | 방준필 (2000) | 송승섭 (2000) | 유길호 박정숙 (2002) | 이두이 구연배 (2008) |
| 고용 | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 교육훈련 | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 근무조건 | ○ | | | ○ | | | | | | | | | |
| 내적작업동기 | | | | | | | | | | ○ | | | |
| 도서관 전반 사항 | | | | | ○ | | | | | | | | |
| 동료 및 의사소통 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| 미래 전망 | | | | | ○ | | | | | | | | |
| 부서 | | ○ | | | | | | | | | | | |
| 사서직에 대한 사회인식 | | | | | ○ | ○ | | | | | | | |
| 상사 및 감독 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| 성취감 | ○ | | | | ○ | | | | | | ○ | | |
| 승진 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ |
| 안정성 | | | | | ○ | | | | | | | | |
| 업무분장 | | ○ | | ○ | | | | | | | | | |
| 업무스트레스 | ○ | | | | | | | | | | | | |
| 임금 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ |
| 자기발전 | | | | | | | | | | ○ | ○ | | |
| 작업효율 | | ○ | | | | | | | | ○ | | | |
| 전반적 직무만족도 | ○ | | | ○ | | ○ | ○ | | | ○ | | | |
| 직무에 대한 인정 | | ○ | | | | | | | | | ○ | | |
| 직무자체 | | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| 직무환경 | | | | ○ | ○ | ○ | | | | | ○ | | |
| 직업만족도 | | | | ○ | | | | | | | | | |
| 책임감 | | | | | | | | | | | ○ | | |
| 이직의 기회 | ○ | | | | ○ | | | | | | | | |
| 혜택 및 보상 | ○ | ○ | | | | | | | | | | | |
| 후생복지 | | | | ○ | | | | | | | | | |

정보기술 도입 수준과 조직의 정보기술 조직 수준, 개인적 준비 수준을 설정하고 종속변인을 직무만족요인과 직무불만족 요인으로 나누어 직무만족 요인에는 직무성취감, 직무에 대한 인정, 직무 자체, 책임감, 자기발전을 두고 직무불만족요인으로는 조직의 감독, 대인관계, 작업 환경을 설정하였다. 유길호(1998, 82-86)는 독립 변인으로 인구적 특성과 인지양식을 설정하고 종속변수로 직무만족을 설정하였으며 직무만족의 변수 값은 직무자체, 급여, 승진, 관리감독, 동료관계로 분석하였다. 류인석(1997, 8-9)은 설립주체, 성별, 직위, 직책에 따라 직무만족도를 분석하였는데 직무만족도 변인으로 직무자체, 사회적 인식, 보수, 승진, 감독, 동료, 작업 환경을 설정하였으며 개괄분석을 통해 전반적인 만족도를 제시하였다. 홍지숙, 한두완(1994, 186-187)은 소속부서, 근무연수, 직위에 따른 직무자체, 승진, 임금, 상사 및 동료에 관한 만족도 등 다양한 항목에 대한 분석을 수행하였다.

한편, 공공도서관, 학교도서관 등 타 관중 사서를 대상으로 한 연구에서 설정한 직무만족 요인은 다음과 같다. 김홍렬(2011, 7)은 직무만족의 요인을 직무자체, 승진, 동료, 상사, 임금으로 구성하였으며, 이두이, 구연배(2008, 11)는 직무만족도, 승진만족도, 동료만족도, 상급자만족도, 임금만족도에 대한 분석과 함께 성격유형을 포함시켰다. 오동근, 여지숙, 임영규(2007, 4)는 근무환경이나 근무조건에 해당하는 요인인 직무상협력, 근무조건, 업무스트레스, 급여·보상, 성취감을 변인으로 삼았으며, 정종기(2007, 172)는 성별, 근무학교급별, 연령, 근무기간, 고용구분으로 구성된 인구통계적 특성과 관련된 것을 주요 변인으로 선택하였다.

이상에서 살펴본 직무만족도의 개념과 요인들을 바탕으로, 다음에서는 대구광역시 소재 공공도서관 사서들을 대상으로 직무만족의 변인을 분석하고, 운영방식에 따른 직무만족도의 수준을 살펴보고자 한다.

4. 연구결과 분석

4.1 연구대상

본 연구가 공공도서관 사서 직무만족도의 연구 대상으로 다른 지역을 배제하고 대구 지역을 선정한 이유는 다음과 같다. 첫째, 연구 대상의 모집단 규모를 고려하여 대상을 특별시와 광역시로 한정하였다. 둘째, 하지만 첫 번째 고려 대상이었던 서울시의 경우 위탁 주체가 다양하여 위탁 주체별 차이를 통제할 수 없었기 때문에 제외하였다. 셋째, 그 외 다른 광역시의 경우 위탁도서관이 없거나 매우 적어 운영방식 비교가 불가능하였기에 연구 대상으로 삼을 수 없었다. 넷째, 국가도서관통계시스템 2010년 통계 기준으로, 광역시 중에서 지자체 직영도서관과 지자체 위탁도서관의 비율이 4:5로 가장 균등한 비율을 보이고 있었다. 다섯째, 대구광역시의 경우 수성문화재단이라는 단일 운영주체를 통해 2010년부터 위탁도서관이 운영되고 있다는 점에서 서로 다른 위탁주체에 의해 운영되는 타 지역 위탁도서관들에서 나타날 수 있는 위탁주체 간 차이로부터의 영향요인을 배제할 수 있을 것으로 판단하였다. 다만, 대구지역 공공도서관에 근무하는 전체 사서를 대상으로 전수조사를 하였음에도 불구하고, 비교집단 간 표본수의 부

족과 불균형이라는 한계점이 나타났다.

현재 대구광역시 소재 공공도서관은 설립주체와 운영방식에 따라 교육청이 직영으로 운영하는 공공도서관(이하 '교육청 직영도서관'), 지자체가 위탁한 공공도서관(이하 '지자체 위탁도서관'), 지자체가 직영으로 운영하는 공공도서관(이하 '지자체 직영도서관')으로 구분된다.

국가도서관통계시스템의 2010년 12월 기준 통계에 의하면 대구지역의 공공도서관은 사립도서관을 제외하고 총 21개관으로 사서직은 총 139명이다. 그러나 직접 방문 조사한 결과, 2012년 9월 현재 대구광역시 소재 공공도서관은 3곳이 더 설립되어 총 24곳이었다. 휴직자 등의 이유로 직원 수를 정확하게 파악할 수 없었기에 본 연구는 2012년 9월 15일부터 10월 15일까지 대구광역시 소재 공공도서관 24곳에서 근무하고 있는 정규직 사서와 계약직 사서 총 140여

명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과 113명의 설문이 회수되어 약 80.7%의 응답률을 보였다.

4.2 연구 방법

본 연구의 설문문항은 응답자의 인구통계 사항을 묻는 문항들과 직무만족도 측정을 위한 문항들로 구성되었다. 본 연구는 직무만족도 측정을 위하여 앞서 <표 3>에서 살펴본 13편의 학술연구에서 공통적으로 제시된 다양한 요인들을 바탕으로 '직무자체', '동료', '상사', '업무', '임금', '복지', '고용' 등 7가지를 직무만족의 변인으로 선정하고 이를 측정하기 위한 설문 문항을 <표 4>와 같이 구성하였다.

직무만족의 첫 번째 변인으로 선정한 '직무 자체'의 만족도, 즉 사서로서의 직업 만족도를

<표 4> 직무만족도 변인과 설문 구성

| 변인 | 조작적 정의 | 설문 구성 | Cronbach's alpha 값 |
|------|----------|------------------------|--------------------|
| 직무자체 | 직업 만족도 | 직무 자체 만족 여부 | .642 |
| | | 전문성 인식 | .665 |
| 동료 | 동료관계 만족도 | 동료 간 의사소통 | .645 |
| | | 동료 간 협동 | .670 |
| 상사 | 상사관계 만족도 | 상사에 대한 신뢰 | .635 |
| | | 업무 지시의 정확성 및 합리성 | .630 |
| | | 건의사항의 처리 | .647 |
| 업무 | 업무의 적정성 | 업무량의 적정성 | .672 |
| | | 담당 업무의 중요도 인식 | .655 |
| | | 업무결정 참여도 | .674 |
| | | 업무수행 재량권 | .661 |
| | | 과외 업무의 부담감 | .718 |
| 임금 | 임금 만족도 | 업무량 및 수행능력에 따른 임금 적정성 | .677 |
| | | 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 적정성 | .682 |
| 복지 | 복지후생 만족도 | 복지후생제도에 관한 만족도 | .687 |
| 고용 | 고용불안감 | 고용불안의 체감 정도 | .734 |

측정하기 위하여 직무 자체의 만족 여부와 사서로서의 전문성 인식에 대해 설문하였다. '동료'와의 관계 만족도를 조사하기 위해서 동료 간의 의사소통과 협력에 관한 문항을 제시하고, '상사'와의 관계 만족도는 상사가 리더십과 책임감을 통해 신뢰감을 주고 있는지 여부, 업무지시의 정확성과 합리성, 건의사항 처리의 적절성 등을 묻는 문항으로 구성하였다. '업무'의 적정성을 살펴보기 위하여 업무량의 적정성, 담당 업무에 대한 중요성 인식 정도, 업무결정 시 참여도, 업무 수행 시 자율적 재량권, 과외업무에 대한 부담감 등을 설문하였으며, '임금'에 대한 만족도는 업무량·수행능력에 따른 임금 수준의 적정성과 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 수준의 적정성으로 구분하여 설문하였다. 그 외 복지후생에 관한 만족도와 고용 불안의 체감 정도를 묻는 문항을 통해 각각 '복지'와 '고용'의 만족도를 조사하였다. 선행 연구에서 반복적으로 등장한 '승진'에 대한 만족도를 제외한 이유는 사서직의 경우 인사적체 현상이 심각하고 승진제도의 미진함이 기존의 연구에서 여러번 지적된 바가 있으며 연구 결과들 또한 대체적으로 낮은 만족감을 나타냈기 때문이다.

설문의 구체적인 문항은 Hackman & Oldham (1975)의 직무진단설문지(Job Diagnostic Survey, JDS)와 Spector(1985)의 직무만족조사(Job Satisfaction Survey, JSS)를 참고하여 연구 목적에 맞게 수정하여 구성하였으며, '전혀 그렇지 않다'에서부터 '매우 그렇다'까지 각 문항별로 5점 척도에 따라 점수를 부여하고 그 평가치를 분석하는 리커트 합산평정 척도를 사용하였다. 설문의 신뢰도를 파악하기 위하여 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 측정 방법을

사용하였으며, 모든 설문 항목에서 크론바흐 알파값이 0.6 이상으로 나타나 각 설문 항목이 높은 신뢰도를 갖추었음을 확인하였다.

본 연구를 위한 자료의 수집은 2012년 9월 3일부터 3주간의 이메일, 전화, 방문 인터뷰와 설문조사를 통해 실시되었다. 설문조사에 있어서는 익명 조사로 인한 중복 설문을 피하기 위하여 휴직자 및 교대근무자를 설문 대상에 포함시키지 않았으며, 한 도서관 당 1회씩만 설문조사를 수행하였다.

4.3 인구통계분석

대구광역시 소재 공공도서관 24곳에 대한 전조사를 실시한 본 설문의 응답자 113명의 인구통계 특성은 <표 5>와 같다.

<표 5> 인구통계 특성에 따른 응답자의 비율

| 특성 | 구분 | 응답자수(명) | 비율(%) |
|------|--------|---------|-------|
| 성별 | 남 | 25 | 22.1 |
| | 여 | 88 | 77.9 |
| 경력 | 1년 미만 | 17 | 15.0 |
| | 1~3년 | 23 | 20.4 |
| | 3~5년 | 12 | 10.6 |
| | 5~10년 | 14 | 12.4 |
| | 10년 이상 | 47 | 41.6 |
| 운영방식 | 교육청직영 | 79 | 69.9 |
| | 지자체직영 | 15 | 13.3 |
| | 지자체위탁 | 19 | 16.8 |
| 고용형태 | 비정규 | 35 | 31.0 |
| | 정규 | 78 | 69.0 |

응답자 중 여성이 88명으로 전체의 77.9%, 남성이 25명, 22.1%로 조사되어, 여성 사서가

남성 사서보다 3.5배 정도 많은 것으로 나타났다. 경력 기간으로는 10년 이상 근무자가 41.6%로 가장 많았고 다음으로는 1년 이상 3년 미만 근무자가 20.4%, 1년 미만 근무자가 15%, 5년 이상 10년 미만 근무자가 12.4%, 3년 이상 5년 미만 근무자가 10.6% 순으로 나타났다. 신입 직원이라고 볼 수 있는 3년 미만 근무자의 경우 전체의 35.4%로 낮은 비중을 차지하고 있으며, 이들 중 72.5%가 비정규직으로 고용된 것으로 나타났다. 이는 전체 응답자의 비정규직 비율 31%의 2배가 넘는 것으로 이는 최근 들어 사서직의 정규직 선발 인원이 급격히 줄어드는 현실을 반증하는 수치라 할 수 있다. 방문 인터뷰 과정에서 “사서의 길로 들어서는 후배들의 진입장벽이 만리장성보다 더 높게 보인다”고 지적한 한 응답자의 말은 단순한 비유가 아니었다.

4.4 직무만족도 분석

도서관 운영방식 및 고용형태별로 구분한 각 변인별 만족도는 <표 6>과 같다.

사서로서의 ‘직업만족도’에서는 지자체 위탁 도서관이 정규직 4.124, 비정규직 4.071로 가장

높은 만족도를 보였다. 반면 교육청 직영도서관은 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 특히 교육청 직영도서관 정규직 사서들은 3.289로 가장 낮은 만족도를 나타냈는데, 이는 타 도서관 비정규직보다도 확연히 낮은 수치다. ‘동료관계 만족도’에서는 지자체 위탁도서관 비정규직이 4.142로 가장 높은 만족도를, 지자체 직영도서관 비정규직이 3.166으로 가장 낮은 만족도를 보였다. 지자체 직영도서관 비정규직은 ‘상사관계 만족도’에서도 역시 가장 낮은 만족도를 나타냈다. ‘임금의 적정성’에서는 교육청 직영도서관 정규직을 제외하고 모두 3.0 이하의 낮은 만족도를 보였고, ‘복지후생 만족도’는 모든 도서관에서 3.0 이하의 점수로 응답하였다. ‘고용불안감’은 다른 변인과 달리 점수가 높을수록 부정적 의미를 가진다. 이에 교육청 직영도서관 비정규직이 가장 높은 불안감을 나타냈고, 반면 지자체 직영도서관 정규직 사서가 가장 고용불안을 느끼지 않는 것으로 드러났다. 다음에서는 각각의 설문항목에서 나타난 결과를 설립주체, 운영방식, 사서의 고용형태를 기준으로 분석해보고자 한다.

<표 6> 변인별 직무만족

| 운영 방식 | 고용 형태 | N | 직업 만족도 | | 동료관계 만족도 | | 상사관계 만족도 | | 업무의 적정성 | | 임금의 적정성 | | 복지의 적정성 | | 고용 불안감 | |
|--------|-------|----|--------|-------|----------|-------|----------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--------|-------|
| | | | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 |
| 교육청 직영 | 정규 | 57 | 3.289 | 1.336 | 3.587 | 1.325 | 3.292 | 1.928 | 3.137 | 1.762 | 3.008 | 1.356 | 2.701 | 0.801 | 2.421 | 0.822 |
| | 비정규 | 22 | 3.726 | 1.224 | 3.72 | 1.453 | 3.787 | 1.649 | 3.142 | 2.590 | 2.249 | 1.535 | 2.333 | 1.017 | 4.000 | 0.756 |
| 지자체 위탁 | 정규 | 12 | 4.124 | 0.866 | 3.874 | 0.866 | 3.083 | 1.913 | 3.532 | 1.705 | 2.791 | 0.996 | 2.666 | 0.492 | 2.833 | 0.577 |
| | 비정규 | 7 | 4.071 | 0.900 | 4.142 | 0.756 | 3.428 | 1.890 | 3.742 | 1.772 | 2.714 | 1.272 | 2.571 | 0.535 | 2.857 | 0.900 |
| 지자체 직영 | 정규 | 9 | 3.666 | 1.414 | 3.999 | 0.866 | 3.518 | 2.297 | 3.399 | 2.759 | 2.666 | 1.118 | 2.888 | 1.054 | 1.777 | 0.667 |
| | 비정규 | 6 | 3.416 | 0.983 | 3.166 | 1.033 | 2.833 | 1.871 | 3.199 | 2.098 | 2.333 | 1.966 | 2.333 | 1.033 | 3.333 | 1.506 |

4.4.1 직업 만족도

‘직업 만족도’를 측정하기 위해 직무 자체 만족 여부와 사서로서의 전문성 인식도를 설문하였다. 직무 자체 만족을 묻는 문항과 사서로서의 전문성 인식을 묻는 문항에 각각 응답자 전체 평균 3.407과 3.690으로 응답되었다(〈표 7〉 참조).

운영방식별로 살펴보면, 지자체 위탁도서관이 직무자체 만족도와 사서 전문성 인식 문항 모두에서 4.0과 4.21로 가장 높은 만족도를 보였다. 지자체 직영도서관의 경우, 전문성 인식에서는 3.933으로 응답자 전체 평균보다 높은 응답을 보였지만, 직무 자체 만족 문항에서는 응답자 전체 평균보다 낮은 3.2를 나타냈다.

이를 다시 정규직과 비정규직으로 세분해보

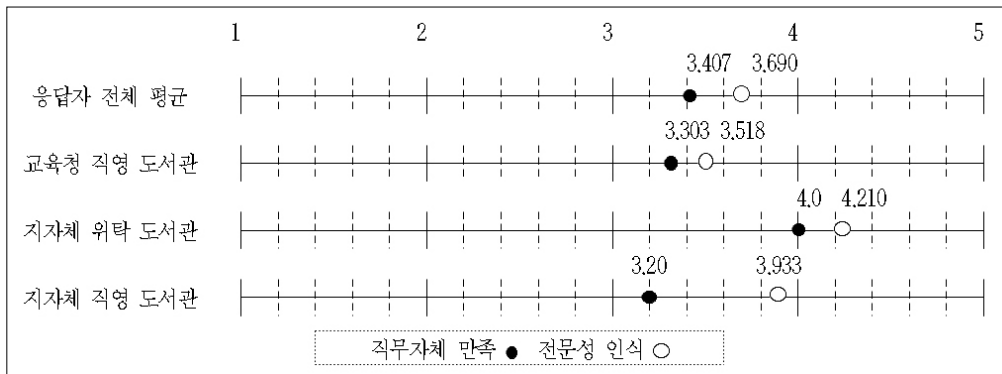
면 〈표 8〉과 같다. 고용형태별 분석에서 눈에 띄는 점은 교육청 직영도서관에서 비정규직이 정규직보다 더 높은 직무 자체 만족도와 사서로서의 전문성 인식을 나타내고 있다는 점이다. 전문성 인식 문항에서는 지자체 위탁도서관 비정규직도 동일한 경향을 보였다.

이를 종합해보면, 본 연구의 조사 대상인 대구광역시 소재 공공도서관 사서들은 자신들의 직업만족도에 대해 그 운영방식과 고용형태에 상관없이 모두 3.0 이상의 수치를 나타내며 긍정적 평가를 내린 것을 알 수 있다.

4.4.2 동료관계 만족도

‘동료관계 만족도’는 동료 간의 의사소통과 협동심을 묻는 두 문항으로 구성되었으며, 응답

〈표 7〉 운영방식별 직업 만족도



〈표 8〉 고용형태별 직업 만족도

| | | 교육청 직영도서관 | | 지자체 위탁도서관 | | 지자체 직영도서관 | |
|--------------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 |
| 직무자체 만족도 | 정규직 | 3.157 | 0.797 | 4.166 | 0.718 | 3.333 | 0.707 |
| | 비정규직 | 3.681 | 0.780 | 3.714 | 0.488 | 3.000 | 0.894 |
| 사서로서의 전문성 인식 | 정규직 | 3.421 | 0.823 | 4.083 | 0.515 | 4.000 | 0.866 |
| | 비정규직 | 3.772 | 0.813 | 4.428 | 0.535 | 3.833 | 0.408 |

자 전체 평균 각각 3.716과 3.660의 비교적 높은 만족도로 집계되었다. 지자체 위탁도서관은 이 두 항목에서 3.947과 4.0으로 거의 동일한 높은 만족도를 나타냈다. 교육청 직영도서관 역시 두 항목에서 각각 3.645와 3.602라는 거의 동일한 만족도 수치로 나타났다. 응답자 전체 평균 또한 이와 유사한 경향을 보였다. 반면, 지자체 직영도서관은 동료 간 협동보다는 의사소통에 더 높은 만족도를 나타냈다(〈표 9〉 참조).

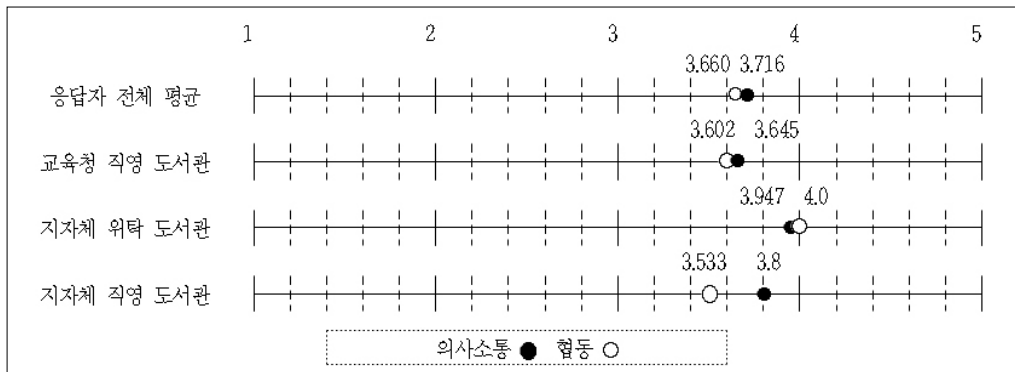
직업만족도에서와 유사하게, 동료만족도에서도 교육청 직영도서관과 지자체 위탁도서관 비정규직의 만족도가 정규직보다 높게 나타났다. 이와 대조적으로 지자체 직영도서관의 비정규직은 동료 간 의사소통 문항에서 3.333, 동료 간 협동 문항에서 3.0의 만족도를 보였다. 이는 응

답자 전체 평균에 미치지 못하며, 지자체 위탁도서관의 비정규직에 비해 크게 떨어지는 수치이다. 그러나 이러한 차이에도 불구하고 본 연구에 응답한 사서들은 '동료관계 만족도'에 대해 모든 운영방식과 고용형태에서 보통 이상의 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조).

4.4.3 상사관계 만족도

'상사관계 만족도'는 상사가 리더십과 책임감을 통해 신뢰감을 주고 있는지 여부, 업무지시의 정확성과 합리성, 건의사항 처리의 적절성 등으로 측정하였다. 이 문항들 모두에서 교육청 직영도서관이 상사에 대한 신뢰 3.493, 업무지시 정확성 3.455, 건의사항 처리 3.341로 가장 높은 만족도를 보였다. 특히, 업무지시의 정확

〈표 9〉 운영방식별 동료관계 만족도



〈표 10〉 고용형태별 동료관계 만족도

| | | 교육청 직영도서관 | | 지자체 위탁도서관 | | 지자체 직영도서관 | |
|-----------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 |
| 동료 간 의사소통 | 정규직 | 3.614 | 0.675 | 3.833 | 0.389 | 4.111 | 0.601 |
| | 비정규직 | 3.727 | 0.631 | 4.142 | 0.378 | 3.333 | 0.516 |
| 동료 간 협동 | 정규직 | 3.561 | 0.732 | 3.916 | 0.515 | 3.888 | 0.333 |
| | 비정규직 | 3.714 | 0.644 | 4.142 | 0.378 | 3.000 | 0.632 |

성에서 지자체 위탁도서관이 3.157, 지자체 직영도서관이 3.066으로 나타난 것과 확연한 차이를 보여주었다. 이는 교육청 직영도서관이 타 도서관에 비해 업무구조화가 높은 것을 반증한다고 할 수 있다. 지자체 위탁도서관은 상사에 대한 신뢰에서 가장 낮은 만족도를 보였다. 건의사항 처리에 관해서는 모든 도서관이 거의 유사한 만족도를 나타냈다(〈표 11〉 참조).

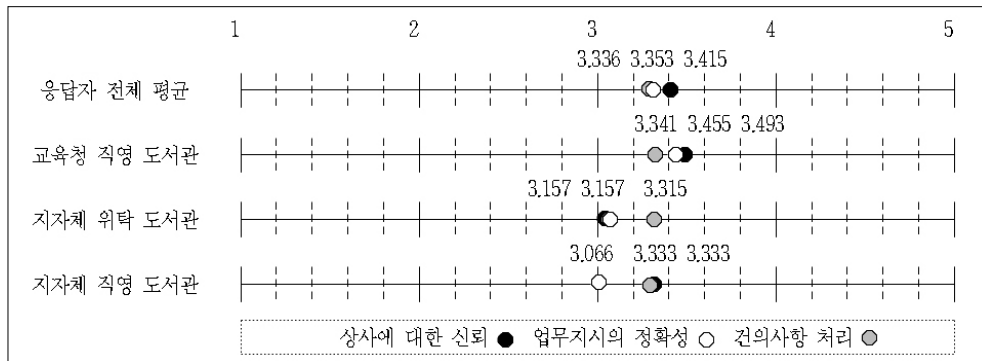
이를 고용형태를 기준으로 분석해보았을 때, 교육청 직영도서관과 지자체 위탁도서관에서는 모든 항목에서 비정규직의 만족도가 더 높은 것으로 나타났고, 반대로 지자체 직영도서관에서는 정규직이 모든 항목에서 비정규직보다 높은 만족도를 보였다(〈표 12〉 참조).

‘상사관계 만족도’와 ‘동료관계 만족도’의 관계를 살펴보았을 때, 둘 모두 모든 운영방식과 고용형태에서 긍정적 응답으로 나타났지만, ‘상사관계 만족도’가 ‘동료관계 만족도’보다 상대적으로 조금 낮은 수치를 보였다. 예를 들어, ‘동료 간 의사소통’에서 3.833으로 응답한 지자체 위탁도서관 정규직은 ‘상사에 대한 신뢰도’에서 3.0의 만족도를 보였다.

4.4.4 업무의 적정성

‘업무의 적정성’은 업무량의 적정성, 담당 업무의 중요도 인식, 업무결정 참여도, 업무수행 재량권, 과외 업무의 부담감 등의 문항을 통해 측정하였다. 업무량의 적정성은 응답자 전체 평

〈표 11〉 운영방식별 상사관계 만족도



〈표 12〉 고용형태별 상사관계 만족도

| | | 교육청 직영도서관 | | 지자체 위탁도서관 | | 지자체 직영도서관 | |
|------------------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 |
| 상사에 대한 신뢰 | 정규직 | 3.315 | 0.736 | 3.000 | 0.953 | 3.666 | 1.118 |
| | 비정규직 | 3.954 | 0.653 | 3.428 | 0.535 | 2.833 | 0.983 |
| 업무 지시의 정확성 및 합리성 | 정규직 | 3.298 | 0.731 | 3.000 | 0.853 | 3.333 | 0.866 |
| | 비정규직 | 3.863 | 0.710 | 3.428 | 0.787 | 2.666 | 0.816 |
| 건의사항의 처리 | 정규직 | 3.263 | 0.720 | 3.250 | 0.452 | 3.555 | 0.527 |
| | 비정규직 | 3.545 | 0.596 | 3.428 | 0.787 | 3.000 | 0.894 |

균 3.017에 이어, 교육청 직영도서관 2.911, 지자체 위탁도서관 3.368, 지자체 직영도서관 3.133의 수치를 보였다. 반면 담당업무의 중요도 인식은 비교적 높은 만족도를 보였다. 응답자 전체 평균 3.911, 교육청 직영도서관 3.898, 지자체 위탁도서관 4.0, 지자체 직영도서관 3.866으로 업무량 적정성에 대한 응답과 확인한 차이를 보였다. 한편, 사서 고유 업무 이외의 행정·사무 등 과외업무 과다 여부를 설문한 결과, 지자체 위탁도서관 3.315, 지자체 직영도서관 3.066, 교육청 직영도서관 2.423 순으로 응답되었다. 지자체 위탁도서관이 타 도서관보다 과외 업무에 대한 더 큰 부담감을 가지고 있는 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

이러한 결과를 고용형태에 따라 분석해보았을 때, 교육청 직영도서관과 지자체 직영도서관 비정규직이 업무결정 참여도와 업무수행 재량권 항목에서 정규직보다 낮은 만족도를 나타내고 있다는 점은 주목할 만하다. 이들은 업무량의 적정성과 담당업무의 중요도 인식 항목에서 대체로 정규직보다 높은 만족도를 보이기도 하는 반면, 이 두 항목에서 모두 일관되게 정규직보다 낮은 만족도를 보이고 있는 것이다. 이는 비정규 사서

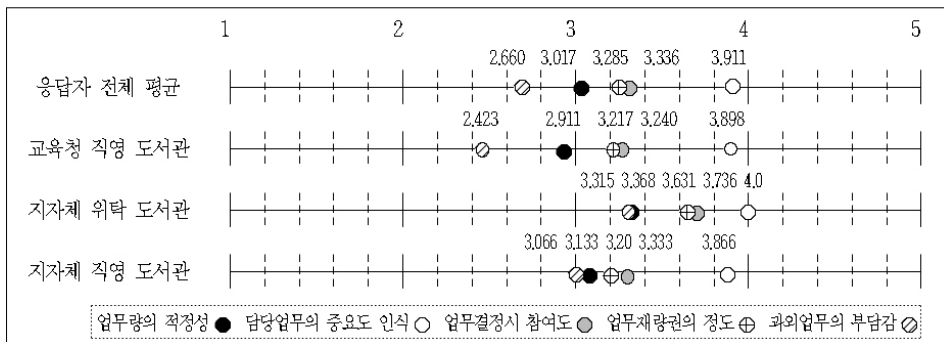
의 업무 질과 밀접한 관련이 있다고 할 수 있다. 특이한 점은 이상의 경향과 달리 지자체 위탁도서관에서는 '업무 적정성' 측정을 위한 거의 모든 항목에서 비정규직이 정규직보다 높은 만족도를 나타내고 있다는 것이다(〈표 14〉 참조).

4.4.5 임금 만족도

'임금 만족도'는 업무량 및 수행능력에 따른 임금 적정성과 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 적정성 등으로 측정하였다. 업무량 및 수행능력에 따른 임금 적정성에 있어서는 교육청 직영도서관이 2.962로 가장 높은 수치를 보였고, 지자체 위탁도서관 2.842, 지자체 직영도서관 2.733 순으로 응답이 나타났다. 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 적정성에 대한 응답은 교육청 직영도서관과 지자체 위탁도서관이 각각 2.632와 2.684로 유사한 만족도 수치를 보였으며, 지자체 직영도서관은 가장 낮은 2.333을 나타냈다(〈표 15〉 참조).

'임금 만족도'에 대한 응답에서는 정규직과 비정규직 간 차이가 확연히 드러났다. 모든 운영방식에서 비정규직이 정규직보다 크게 낮은 만족도를 나타냈으며, 교육청 직영도서관에서

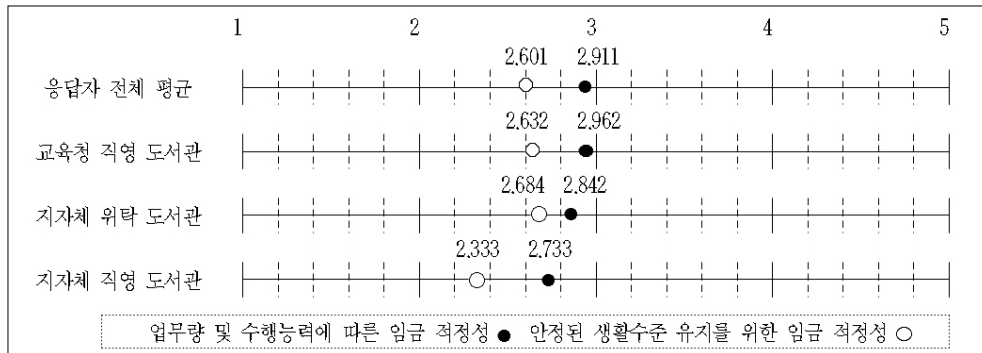
〈표 13〉 운영방식별 업무의 적정성



〈표 14〉 고용형태별 업무의 적정성

| | | 교육청 직영도서관 | | 지자체 위탁도서관 | | 지자체 직영도서관 | |
|---------------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 |
| 업무량의 적정성 | 정규직 | 2.684 | 0.985 | 3.333 | 0.778 | 3.111 | 0.601 |
| | 비정규직 | 3.50 | 0.859 | 3.428 | 0.787 | 3.166 | 0.753 |
| 담당 업무의 중요도 인식 | 정규직 | 3.877 | 0.758 | 3.916 | 0.669 | 4.111 | 0.928 |
| | 비정규직 | 3.954 | 0.722 | 4.142 | 0.378 | 3.50 | 0.548 |
| 업무결정 참여도 | 정규직 | 3.473 | 0.782 | 3.666 | 0.651 | 3.777 | 0.972 |
| | 비정규직 | 2.636 | 0.953 | 3.857 | 0.900 | 2.666 | 1.033 |
| 업무수행 재량권 | 정규직 | 3.357 | 0.699 | 3.416 | 0.669 | 3.555 | 0.726 |
| | 비정규직 | 2.863 | 0.710 | 4.000 | 0.577 | 2.666 | 0.816 |
| 과외업무의 부담감 | 정규직 | 2.298 | 0.865 | 3.333 | 0.651 | 2.444 | 0.527 |
| | 비정규직 | 2.761 | 1.044 | 3.285 | 1.254 | 4.000 | 0.894 |

〈표 15〉 운영방식별 임금 만족도



그 차이가 가장 컸다. 교육청 직영도서관의 경우, 업무량 및 수행능력에 따른 임금 적정성 문항에서 정규직 3.122, 비정규직 2.545로 차이가 났으며, 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 적정성 문항에서 정규직 2.894, 비정규직 1.954로 큰 차이가 났다. 운영방식과 고용형태별로 살펴 보았을 때, 교육청 직영도서관의 정규직이 가장 양호한 만족도를 나타낸 반면, 교육청 직영도서관의 비정규직은 가장 낮은 만족도를 보였다(〈표 16〉 참조).

앞서의 다른 변인들에서 응답자들이 평균적

으로 3.0 이상의 긍정적 만족도를 나타낸 것과 달리, '임금 만족도'에 대해서 응답자 대부분이 3.0 이하의 낮은 만족도를 나타낸 것으로, 현재의 임금 수준에 대해 만족하지 못하고 있는 것으로 판단된다.

4.4.6 복지후생 만족도

'복지후생 만족도'에서는 지자체 직영도서관 정규직이 2.888로 가장 높은 만족도를 보였고, 교육청 직영도서관 정규직이 2.701, 지자체 위탁도서관 정규직이 2.666 순으로 응답이 나타났

〈표 16〉 고용형태별 임금 만족도

| | | 교육청 직영도서관 | | 지자체 위탁도서관 | | 지자체 직영도서관 | |
|------------------------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 |
| 업무량 및 수행능력에 따른 임금 적정성 | 정규직 | 3.122 | 0.781 | 2.833 | 0.577 | 2.888 | 0.782 |
| | 비정규직 | 2.545 | 0.739 | 2.857 | 0.690 | 2.500 | 0.837 |
| 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 적정성 | 정규직 | 2.894 | 0.673 | 2.75 | 0.622 | 2.444 | 0.527 |
| | 비정규직 | 1.954 | 0.899 | 2.571 | 0.787 | 2.166 | 1.169 |

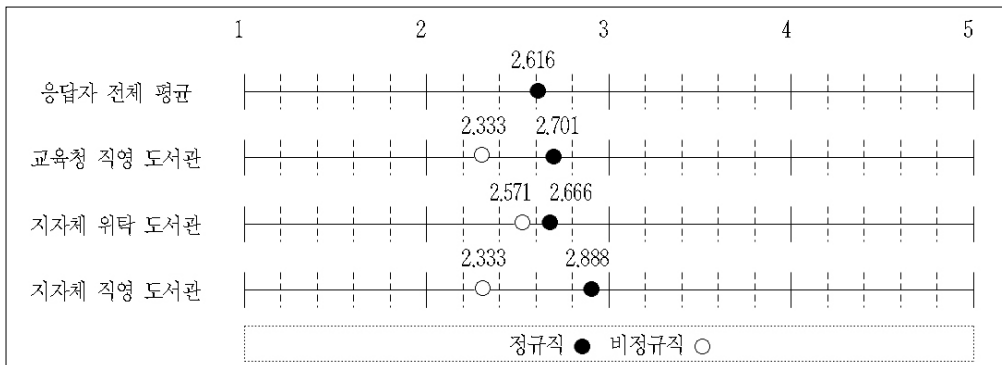
다. 비정규직은 모든 운영방식에서 정규직보다 낮은 만족도를 보였다. 정규직과 비정규직 사이의 만족도 차이는 지자체 직영도서관에서 가장 크게 나타났다. 반면, 지자체 위탁도서관에서는 정규직과 비정규직 사이의 복지후생 만족도 차이가 매우 작게 집계되었다(〈표 17〉 참조).

4.4.7 고용불안감

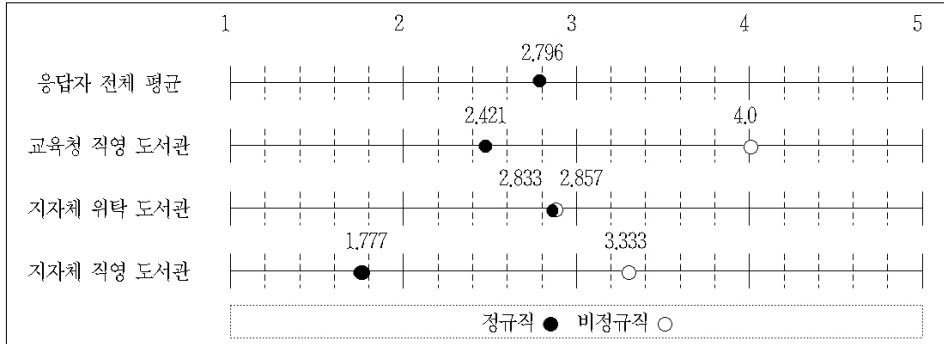
고용불안에 대한 체감 정도에 대해 측정한 결과, 교육청 직영도서관 비정규직이 4.0으로 가장 높은 고용불안감을 나타냈다. 이는 앞서 언급한 2012년 대구교육청 학교도서관 사서의 대량 해고 위기와 무관하지 않은 것으로 판단된다. 같은 도서관의 정규직 경우, 고용불안감은

2.421로 매우 낮게 나타났기 때문이다. 이러한 정규직과 비정규직 간의 고용불안감에 대한 큰 차이는 지자체 직영도서관에서도 유사하게 나타나고 있다. 지자체 직영도서관 정규직의 고용불안감이 1.777인 반면, 비정규직의 고용불안감은 3.333으로 드러났다. 특이한 점은 지자체 위탁도서관의 경우, 타 도서관과 달리 정규직과 비정규직의 고용불안감에 대한 체감 정도가 거의 동일한 수치로 나타났다는 것이다. 이로 인해 지자체 위탁도서관의 비정규직은 타 도서관의 비정규직에 비해 상대적으로 고용불안을 덜 느끼는 반면, 지자체 위탁도서관 정규직은 타 도서관 정규직에 비해 고용불안을 더 크게 느끼는 것으로 나타났다(〈표 18〉 참조).

〈표 17〉 운영방식 및 고용형태별 복지후생 만족도



〈표 18〉 운영방식 및 고용형태별 고용불안의 체감 정도



5. 결론

이상에서 사서의 직무만족에 관한 7가지 변인을 측정하고 이를 운영방식 및 고용형태에 따라 분석해보았다. 이를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 응답자들은 임금, 복지, 고용에 대해 낮은 만족도를 보였다. 응답자 전체 평균으로 나타난 만족도를 보았을 때, 직무자체, 동료, 상사, 업무 등 4가지 변인에서 긍정적인 만족감을 표한 반면, 임금, 복지, 고용의 3가지 변인에서는 낮은 만족감을 나타냈다. 다시 말해, 사서로서의 자부심을 가지고 동료들과 맡은 바 직무를 수행하는 데 있어 상당한 만족감을 느끼고 있음에도 불구하고, 임금, 복지, 고용의 측면에서 충분한 보상을 받고 있지 못한 것이다. 임금과 복지후생 만족을 묻는 문항에 응답자 전체 평균값은 3.0 이상을 넘지 못하고 있다. 허즈버그(Herzberg)의 위생요인에 해당된다 할 수 있는 임금, 복지, 고용안정 등이 충족되지 못하는 상황은 구성원의 불만족 초래와 조직 이탈로 이어질 개연성이 높다.

둘째, 교육청 직영도서관에서 근무하는 정규직 사서의 경우 직업 만족도와 업무의 적정성에서

가장 낮은 만족도를 나타냈으며, 세부적으로 살펴보았을 때 직무자체 만족도, 사서로서의 전문성 인식, 업무량의 적정성 부분에서 특히 낮게 나타났다. 이러한 결과는 교육청 직영도서관의 정규직 사서 중에서 5년 이상 근무한 근무자의 비율이 91.2%로 다른 어느 집단보다 높았다는 점에서 교육청 직영 공공도서관에 근무하는 사서들이 대체로 인사적체로 인해 승진이 어렵다는 점 때문일 것이라고 판단할 수 있다.

특히 상대적으로 높은 만족도를 보였던 교육청 직영도서관의 비정규직 사서의 비율이 5년 미만인 경우가 100%였다는 점, 가장 높게 나타난 지자체 위탁도서관 정규직 사서의 비율도 5년 미만의 근무경력을 가진 사서가 66.7%였다는 점에서 근무 경력이 긴 사서들의 직업만족도를 높이는 방안으로 사서직의 승진제도에 대한 고찰이 필요하다고 판단된다.

셋째, 위탁 도서관은 직영도서관에 비해 높은 업무 만족도를 나타냈음에도 불구하고, 가장 높은 과외 업무 부담과 고용불안을 겪고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 지자체 위탁도서관은 직업만족도, 동료만족, 업무적정성에서 타 직영도서관보다 높은 만족도를 보였다. 특히, 직

무 자체 만족과 사서로서의 전문성 인식에 대한 지자체 위탁도서관의 만족도는 타 직영도서관에 비해 월등히 높은 것으로 나타났다. 하지만 지자체 위탁도서관은 이러한 높은 만족도와 함께 가장 높은 과외 업무 부담감을 나타내었다. 이는 다양한 문화 및 교육프로그램을 활발히 수행하는 위탁운영 공공도서관의 일반적 특성을 반영한 것이라 볼 수 있다.

또한 직영도서관 정규직과 비정규직 간에 크고 다양한 차이가 나타나는 것과 달리, 지자체 위탁도서관의 정규직과 비정규직은 고용불안감에 대한 체감 정도에서 거의 동일한 수치를 보여주고 있다. 다시 말해, 설립주체가 동일한 지자체 직영도서관 정규직이 매우 낮은 고용불안감을 나타낸 것과 대조적으로, 지자체 위탁도서관의 정규직은 비정규직 수준의 고용불안감을 나타내고 있는 것이다. 이는 단일 위탁 주체가 영구적으로 도서관을 운영할 수 없으며, 정기적으로 운영주체의 계약 갱신 또는 심지어 교체 가능성이 일어날 수 있다는 현실에 대해, 위탁도서관의 구성원으로서 가질 수밖에 없는 불안에 기인한 것으로 판단할 수 있다. 위탁이라는 운영방식 자체가 사서의 고용불안을 야기하는 주요 요인이 된다는 것이다.

넷째, 비정규직은 업무와 보수 측면에서 정규직에 비해 불이익을 받고 있었다. 정규직과 비정규직이라는 고용형태에 따른 본 연구의 직무만족도 분석에서 가장 먼저 눈에 띄는 것은 '업무결정 참여도'와 '업무 재량권' 측면이다. 교육청과 지자체의 직영도서관 정규직의 경우, 공무원이라는 안정된 신분과 지위를 가지고 비정규직에 비해 상대적으로 높은 업무결정 참여도와 업무 재량권을 나타내고 있다. 정규직과 비

정규직 간 차이는 임금, 복지, 고용 측면에서 더욱 확연히 드러난다. 교육청 직영도서관 비정규직은 안정된 생활수준 유지를 위한 임금 적정성을 묻는 문항에 채 2.0에도 미치지 못하는 가장 낮은 응답을 보이면서, 동시에 고용불안을 가장 높게 체감하고 있는 것으로 나타났다. 임금에 대한 최저 만족과 최고의 고용불안이 동시에 나타나고 있는 것이다.

공공도서관은 시민을 위한 정보 및 문화, 교육센터로서의 기능을 수행하는 공적 기관이다. 그리고 이 공적 기관을 설립하고 운영해가는 가장 큰 힘은 사서다. 사서가 설 곳을 잃게 만드는 사회는 결국 도서관을 지탱하는 힘도 함께 잃어버리는 것이다. 그러나 2012년 현재, 사서의 직무에 대한 합당한 보상과 사회적 인식은 여전히 충족되지 못하고 있다.

본 연구는 대구광역시 소재 공공도서관 사서 직원들의 직무만족도를 살펴보았다. 그리고 공공도서관 사서들 직무만족도 개선을 가로막는 다양한 문제들이 산적해 있음을 재차 확인하였다. 충분치 못한 임금과 복지, 상시적인 고용불안에도 불구하고, 지금 이 시각 전국 곳곳의 공공도서관 사서들은 분주한 또 하루를 보내고 있다. 언제까지나 이들의 열정과 헌신만을 기대할 수는 없는 노릇이다. 고용불안의 해소는 사서를 본연의 임무에 충실하게 만들 수 있는 기본적 보장이다. 안정된 생활수준 유지를 위한 사서 임금 수준의 보장은 최상의 도서관 서비스가 지속적으로 제공되게 만들 수 있는 원동력이다. 본 연구가 공공도서관 사서의 직무만족도를 개선시키고자 하는 다양한 실천들의 작은 한 걸음이 되었으면 하는 바람이다.

참 고 문 헌

- 곽동철. 2007. 공공도서관 위탁경영의 현상과 과제에 관한 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 383-404.
- 곽동철. 2004. 우리나라 공공도서관 민간위탁의 성과분석에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(1): 51-75.
- 김선애. 2012. 공공도서관의 수탁자 평가요소에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 77-98.
- 김수진. 1997. 대학도서관에서의 리더십 유형과 직무만족 간의 관계에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 8: 179-196.
- 김영귀. 2004. 일본의 대학도서관 업무의 아웃소싱에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(2): 47-71.
- 김영귀. 2003. 일본 공공도서관의 민간위탁과 사서직의 위기. 『한국도서관·정보학회지』, 34(2): 119-141.
- 김용근. 2006. 성명서를 통해 본 우리 도서관의 과제. 『한국도서관·정보학회지』, 37(4): 305-325.
- 김종찬. 2012. 관종별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 43(2): 137-155.
- 김준기, 조일홍, 송하중. 1999. 정부업무의 외부위탁비용에 관한 연구. 『한국행정학보』, 33(4): 371-392.
- 김지봉. 2000. 공공도서관 경영의 문제점과 발전방향: 위탁관리 문제를 중심으로. 『제38회 전국도서관대회 한국도서관·정보학회 라운드 테이블 발표자료』, 15-37.
- 김홍렬. 2011. 작은 도서관 운영자의 직무특성과 직무만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(4): 51-67.
- 노정순. 2008. 사서의 직무만족도에 관한 메타분석 연구. 『정보관리학회지』, 25(3): 273-296.
- 류인석. 1997. 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구 - 전북지역 4년제 대학도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 31(2): 7-33.
- 방준필. 2000. 사서의 작업성과에 관한 연구 - 대학도서관 사서를 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 11(1): 111-124.
- 배순자. 2003. 행정서비스의 민간위탁 사업평가를 통해 본 공공도서관 민간위탁의 함의. 『한국도서관·정보학회지』, 34(2): 79-94.
- 송승섭. 2000. 대학도서관의 정보기술 도입이 사서의 직무만족에 미치는 영향. 『정보관리학회지』, 17(3): 125-146.
- 심효정. 2006. 공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 307-331.
- 오동근, 여지숙, 임영규. 2007. 도서관의 근무환경과 근무조건이 직원의 직무만족도에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 203-221.
- 유길호. 1999. 대학도서관 사서들의 인구적 특성과 성격유형 및 인지양식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보

- 학회지』, 33(1): 49-65.
- 유길호, 1998. 대학도서관 사서들의 직무만족도와 인지양식과의 관계. 『한국문헌정보학회지』, 32(2): 77-96.
- 유길호, 박정숙, 2002. 상사의 리더십 유형이 대학도서관 사서들의 직무만족에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 125-147.
- 윤정기, 1998. 국내 공공도서관 민간위탁에 관한 고찰. 『정보관리학회지』, 15(1): 7-17.
- 윤정기, 1996. 공공도서관을 기반으로 한 지역정보 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 25: 595-635.
- 윤희윤, 2010. 지방자치단체 도서관 정책의 사도과 정도. 『한국문헌정보학회지』, 44(3): 5-24.
- 윤희윤, 2008. 공공도서관 위탁경영의 분석과 해법. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 3-26.
- 윤희윤, 2007. 공공도서관 경영형태 변용성 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 5-28.
- 윤희윤, 1998. 공공도서관 위탁구상의 쟁점분석과 대응방안. 『도서관』, 348: 3-46.
- 이두이, 구연배, 2008. 전문대학도서관 사서의 성격유형과 직무만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 119-137.
- 이창길, 김란수, 2011. 비영리조직에 있어서 조직효과성의 영향요인 연구: 개인적 요인과 조직적 요인의 차별화를 중심으로. 『행정논총』, 49(2): 179-203.
- 정종기, 2007. 효과적인 학교도서관 경영을 위한 인적자원의 배치 현황 및 직무만족도 분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(1): 165-184.
- 최성락, 황혜신, 차성중, 2011. 공공도서관 민간위탁 해외 사례 비교 연구. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(10): 274-285.
- 포럼 문화와 도서관, 2011. 공공도서관 민간위탁 가이드라인. 『제48회 전국도서관대회 세미나』, 2011년 10월 20일. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회, 2011. 『한국도서관연감』. 서울: 한국도서관협회.
- 행정자치부, 2004. 『지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람』. 서울: 행정자치부.
- 홍지숙, 한두완, 1994. 대학도서관 사서의 직무만족에 관한 연구. 『한국정보관리학회 제1회 학술대회 논문집』, 185-188.
- Arnold, H. J. and D. C. Feldman, 1986. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Gilmer, B. von Haller, 1966. *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. 1976. "Motivation through the design of work: Test of a theory." *Organization Behavior Human Performance*, 16(2): 250-279.
- Locke, E. A. 1976. *The nature and cause of job satisfaction*. In M. D. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational psychology*. Chicago: Rand McNally. College Publishing Co.
- McCormick, E. J. and Tiffin, J. 1974. *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hal.
- Roth, Grabriel, 1987. *The Private Provision of*

- Public Services in Developing Countries*.
Oxford University Press.
- Spector, Paul E. 1985. "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey." *American Journal of Community Psychology*, 13(6): 693-713.
- Vroom, Victor. 1995. *Work and motivation*.
San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Wood, J., Wallace, J., and R. M. Zeffane. 2001. *Organizational Behavior(2nd)*. Milton, Qld: Jhon Wiley & Sons Australia.

[참고법률]

- 『행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정』(대통령령 제24157호, 2012.11.6, 타법개정).