

사서직무만족도 평가요인의 변화추이 분석*

An Analysis of Changes and Trends in Evaluation Criteria for Librarians' Job Satisfaction

도 혜 진 (Hye Jin Do)**

김 현 정 (Hyunjung Kim)***

초 록

국내에서 사서직무만족도 연구는 꾸준히 진행되어 왔다. 그러나 직무만족 평가지표 자체에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았고, 대부분의 직무만족도 평가는 오래전에 개발된 국외의 지표를 사용하고 있기에 평가지표에 관한 연구가 반드시 필요한 시점이다. 본 연구는 사서 직무만족도에 대한 68편의 학위논문을 대상으로 최근으로부터 10년씩 기간을 구분하고 평가요인의 시대별 흐름과 관중별 차이를 분석하였다. 그 결과 시대별 흐름에는 평가요인의 변화가 있었으며 도서관 유형 간의 차이는 미미했다는 것을 확인하였다. 본 연구는 나아가 요인, 문항, 현재 모두 반영될 수 있는 세 가지 기준을 적용하여 12개의 평가요인과 39개의 설문문항으로 구성된 사서직무만족에 대한 표준평가지표를 제시하였다.

ABSTRACT

Researches on librarians' job satisfaction in Korea have been conducted for nearly 40 years. However, it is difficult to find the criteria that specifically evaluate librarians' job satisfaction, and most of the studies have used evaluation criteria developed overseas a long time ago. For these reasons, it is necessary to investigate how librarians' job satisfaction levels have been measured. A total of 68 theses and dissertations were reviewed by dividing period into 10 years backwards from 2016. The chronological changes and trends of evaluation factors were examined and differences were sought among types of libraries. As a result, it was confirmed that there were various changes in the evaluation factors. A standard indicator consisting of 12 evaluation factors and 39 items was proposed by applying three principles that the criteria should reflect factors, questions, and current status.

키워드: 직무만족, 평가지표, 직무만족평가지표, 사서직무만족도, 사서직무만족평가지표

Job Satisfaction, Evaluation Indicator, Job Satisfaction Evaluation Indicator, Librarians' Job Satisfaction, Librarians' Job Satisfaction Evaluation Indicator

* 본 연구는 서울여자대학교 대학원 석사학위논문(2017.2.)을 축약·수정한 것임.

** 서울여자대학교 대학원 문헌정보학과 문헌정보학 전공 석사(hjdo2001@swu.ac.kr) (제1저자)

*** 서울여자대학교 문헌정보학과 조교수(hk48@swu.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2017년 2월 20일 논문심사일자 : 2017년 3월 8일 게재확정일자 : 2017년 3월 13일
한국비블리아학회지, 28(1): 229-252, 2017. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.229]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

모든 학문은 핵심요인에 대한 지속적인 연구를 통해 발전되어 왔듯이 '사서'를 파악하는 것은 문헌정보학 발전에 중요한 근간이 될 것이다. 도서관과 이용자의 매개체 역할을 하면서도 전문적인 주체성을 갖고 있는 사서에 대한 연구는 1970년대부터 본격적으로 시작되었으며, 사서 직무만족도에 관한 연구가 대표적이라고 할 수 있다.

사서가 느끼는 직무만족은 도서관 서비스 품질을 높이게 되며(김미진 2015) 도서관 서비스 품질 향상은 이용자만족도에 긍정적인 영향을 미치게 된다(김지원 2008). 뿐만 아니라 도서관 서비스 품질 향상은 도서관에 대한 충성도에 영향을 주게 되며(Martensen and Grønholdt 2003) 이용자가 느끼는 만족감은 도서관 재이용에도 영향을 준다(김미영 2005). 그러나 사서의 직무만족도를 평가할 수 있는 지표가 현재 표준화되어 있지 않으며 오래전 개발된 국외의 지표만을 수정하여 사용하고 있는 실정이다. 물론, 표준화 작업에 대해 그 필요성이나 가능성, 또는 타당성 등의 의문을 제기할 수 있다. 직무만족도에 대한 여러 연구들은 각각 그 자체로서 갖는 의미와 가치가 분명히 있으며, 반드시 표준화된 지표로 측정해야 하는 것은 아니기 때문이다. 또한 각각의 연구들에서 사용한 지표들을 재구성하는 것으로 표준화 작업이 가능한 것인지, 그리고 과연 표준화된 지표로 측정한 결과가 사서의 직무만족도를 측정하는 가장 타당한 지표라고 할 수 있는지에 대한 의

문이 있을 수 있다. 그러나 사서의 직무만족도에 대한 지표가 표준화될 수 있다면, 그 측정결과를 기관별, 관중별, 또는 시대별로 비교해볼 수 있을 것이다. 따라서 본 연구는 시대의 흐름과 환경의 변화에 부응할 수 있는 직무만족도 평가요인 자체를 분석하여 시대별 평가요인이 어떻게 변화되었는지, 관중별 직무만족도 평가요인에는 어떠한 차이가 있는지를 알아보려 한다. 직무만족도 평가요인의 동향을 살펴봄과 더불어 평가요인의 표준화 작업을 진행하여 국내에 걸맞은 사서직무만족도 평가가 가능하도록 이바지하는 데에 그 목적을 둔다.

1.2 연구 문제 및 방법

본 연구에서는 사서 직무만족도 평가요인의 변화 추이를 분석하기 위해 다음과 같은 연구 문제를 통해 연구를 진행하고자 한다.

- 연구문제 1. 시대별 사서 직무만족도 평가요인에 어떠한 변화가 있는가?
- 연구문제 2. 관중별 도서관의 사서 직무만족도 평가요인에 어떠한 차이가 있는가?

연구문제를 통해 직무만족도 평가요인의 변화추이라는 연구목적은 달성하기 위한 절차는 다음과 같다. 첫째, 사서의 직무만족도와 관련하여 기존 연구들이 사용한 설문지를 살펴봄으로써 사서직무만족도 평가요인들을 수집하고 시대별로 분석하여 평가요인 출현빈도의 변화를 살펴보았다. 둘째, 사서의 직무만족도와 관련하여 기존 연구들이 연구대상으로 선정한 기관을 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문

도서관으로 구분하여 평가요인들의 특징을 관종별로 살펴보았다. 셋째, 시대별, 관종별로 평가요인들을 살펴보았을 때 공통적으로 빈번히 출현한 요인들을 취합하여 하나의 직무만족을 평가할 수 있는 표준지표의 요인으로서 재구성이 진행되었다. 넷째, 연구자마다 사용한 용어의 형태가 다를 지어도 의미가 같은 경우가 많아 이에 대해 단어가 가진 의미를 고려하여 개념화한 후 대표성을 가진 단어를 통해 본 연구에서 통일화하였다.

본 연구에서 제시하는 표준화된 평가지표는 지표를 구성하는 요인과 설문문항만을 제안하고 있으며 이를 평가할 수 있는 척도는 직무만족측정을 수행하고자 하는 연구자나 기관의 재량으로 한다.

2. 이론적 배경

2.1 직무만족 관련 주요이론: 동기부여이론

동기부여 이론은 욕구를 다룬다는 점에서 직무만족의 근간이론이라고 할 수 있으며 직무만족을 연구하기 위해서 필수적으로 살펴보아야 할 이론이라고 할 수 있다. 동기부여이론은 크게 내용이론과 과정이론 두 가지로 구분할 수 있다. 내용이론이란 사람에게 '무엇'이 자극을 주는가에 대한 이론으로, 그 '무엇'은 사람이 지닌 욕구라고 본다. 대표적으로 사람의 욕구를 다섯 가지 계층으로 분류하여 순차적으로 하위 계층에서 상위계층으로 진행된다고 본 Maslow의 욕구단계이론(Maslow 1943), 사람의 욕구는 계층적이지만 순차적으로 진행되는 것은 아

니라고 본 Alderfer의 ERG이론(Alderfer 1969), 불만족의 개념을 도입하여 동기요인과 위생요인으로 구분하고 욕구충족은 동기부여로 무조건 직결되는 것이 아니라 불만요인을 해결시킨 것에 지나지 않는다고 본 Herzberg의 2요인 이론(Herzberg, Mausner, and Snyderman 1959)이 있다. 과정이론이란 욕구에 대한 자극은 복잡한 '과정' 속에서 일어난다고 보는 이론으로, 그 '과정'은 개인의 노력과 성과 사이에서 나타난다고 본다. 대표적으로 개인에게 적절한 보상이 이루어질 것인가에 대한 기대로 노력의 정도를 결정한다고 보는 Vroom(1964)의 기대이론과 타인과 비교해 보았을 때 자신의 보상이 상대적으로 적절한가에 대한 Adams(1963)의 형평이론이 있다.

사서직무만족도와 관련한 연구 중 초창기에 해당하는 연구(유소영 1976)가 Maslow와 Herzberg를 기반으로 연구를 진행한 것과 더불어 Vroom, Alderfer, Adams의 이론들은 90년대와 2000년대 다수의 논문(유인한 1999; 송승섭 2000; 박정식 2006)에서 다뤄지면서 설문지의 완성도를 다지는 데에 기여한 바가 크다. 가장 최근연구(서은선 2016)까지도 Herzberg의 연구를 참고하여 평가요인들을 고려하는 등 동기부여이론은 40년 동안 계속해서 영향을 주고 있기에 직무만족을 연구하는 데에 있어 중심이론이자 근간이 된다.

2.2 직무만족관련 주요지표

본 연구에서는 직무와 관련된 다양한 요인을 종합적으로 측정하는 지표들이자(이영면 2007) 국내의 많은 직무만족도 연구들이 참고하고 있

는 국외지표들인 미네소타만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ), 직무기술 지표(Job Description Index, JDI), 직무만족설문지(Job Satisfaction Survey, JSS) 등을 주요지표로 선정하여 각 지표들이 직무만족 측정을 위해 중요시 여기는 평가요인들을 살펴보고 본 연구에서 제안하는 표준화된 지표에 참고하였다. 그 중에서 미네소타만족설문지(MSQ)는 사서직무만족도와 관련해 1992년 국내연구(김성희 1992)에 등장하여 현재까지도 가장 빈번하게 사용되는 대표적인 직무만족설문지이다. 연구의 대상이 되는 논문 중 정동진(1995), 박현정(2007), 김경석(2011) 등의 연구에서 MSQ를 사용하였다. 국외에서 개발되었으나 한국어 설문지를 배포하고 있으며, 현재 대부분의 논문들이 사용하고 있는 설문지가 MSQ에 기반하고 있다고 볼 만큼 평가요인과 문항구성에 가장 많은 영향을 준 지표이다. 따라서 대표적 설문지인 MSQ에서 제안하는 직무만족 측정요인들을 대표적으로 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> MSQ의 직무만족 측정요인

번호	측정요인
1	능력 활용(Ability Utilization)
2	성취감(Achievement)
3	활동(Activity)
4	승진(Advancement)
5	권한(Authority)
6	회사 정책(Company Policies)
7	보상(Compensation)
8	동료(Co-workers)
9	창의력(Creativity)
10	독립성(Independence)
11	도덕적 가치(Moral Values)
12	인정(Recognition)
13	책임감(Responsibility)

번호	측정요인
14	안정성(Security)
15	사회적 지위(Social Status)
16	사회 서비스(Social Service)
17	감독-대인관계(Supervision-Human Relations)
18	감독-기술적 측면(Supervision-Technical)
19	다양성(Variety)
20	근무 환경(Working Conditions)

미네소타만족설문지(MSQ)는 5점 척도로 측정되는 20개 문항으로 이루어져 있으며, 이전에는 저작권을 인정받아 미네소타 대학(University of Minnesota)의 직업심리학 연구소(Vocational Psychology Research)에서 설문지를 구입하여 사용하였으나, 이제는 크리에이티브 커먼즈 라이선스(Creative Commons License)가 적용되어 무료로 사용 가능하다(University of Minnesota 2017).

3. 연구 설계 및 절차

3.1 연구 대상과 범위

본 연구의 연구대상은 한국교육학술정보원에 등록된 석·박사 학위논문들이며, 연구범위는 '사서직무만족도'를 주제로 하는 68편의 학위논문이다. 한국교육학술정보원에 사서직무만족도를 주제로 가장 처음으로 등재된 1975년 연구부터 가장 최근 연구논문으로 등재된 2016년 연구까지 모든 연구들이 분석대상이 되었다. 직무와 관련된 스트레스에 대한 연구들 역시 직무만족도에 대한 내용을 다루고 있고, 검색 가능한 관련 주제어로 직무만족도를 나열하고 있으므로, 본 연구의 연구대상에 포함되었다. <표 2>

〈표 2〉 시대별 사서직무만족도 관련 논문 수

연도	1975-1986	1987-1996	1997-2006	2007-2016	합계
직무만족(편)	4	14	12	24	54
직무스트레스(편)	1	-	5	8	14
총 합(편)	5	14	17	32	68
비율(%)	7.4	20.6	25.0	47.0	100

〈표 3〉 관종별 사서직무만족도 관련 논문 수

관종	공공도서관	대학도서관	학교도서관	전문도서관	합계
직무만족(편)	18	28	10	7	63
직무스트레스(편)	4	5	5	1	15
총 합(편)	22	33	15	8	78
비율(%)	28.2	42.3	19.2	10.3	100

에서 알 수 있듯이 사서직무만족도에 관련된 연구는 총 54편, 사서직무스트레스에 관련된 연구는 총 14편으로 모두 68편이 연구대상으로 수집되었다.

본 연구에서는 최근을 기준으로 10년씩 기간을 두어 4개의 시대로 구분하였다. 초창기 연구는 10년이 아니라 12년으로 범위를 구분했는데, 이는 2년을 따로 구분할 만큼 의미 있지 않았으며 12년을 합쳐도 총 연구대상이 5편 밖에 없었기 때문이다(〈표 3〉 참조).

도서관 유형별로는 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관으로 구분하여 살펴보았는데, 주로 대학도서관에 대한 연구가 대부분이고 공공도서관, 학교도서관, 전문도서관에 대한 연구 순으로 나타났음을 알 수 있다.

3.2 자료 수집 및 연구 절차

광범위한 검색결과를 도출하고자 연구의 주제로 가장 적합한 '직무만족'과 '업무만족'을 절의어로 하여 1차 검색을 진행한 후, 각각의

결과 내에서 '사서'를 키워드로 재검색함으로써 관련 논문들을 모두 수집하였다.

사서직무만족도를 평가하기 위한 지표를 표준화하기 위해서는 적합한 요인들과 설문문항들을 추출하는 것이 중요하기에 다음 세 가지 기준을 단계별로 진행하였다.

첫째, 1차적 기준은 사용빈도수에 의거한 기준이다. 연구들에서 사용된 요인들을 모두 수집하여 사용빈도에 따라 요인을 제시하였다.

둘째, 2차적 기준은 실제 설문문항에 의거한 기준이다. 연구들에서 두 번 이상 사용된 설문문항들을 1차적 기준을 통해 추출된 요인에 분류함으로써 1차적 기준을 수정·보완하고 지표요인으로서의 적합성을 확충시켰다.

셋째, 3차적 기준은 현실반영에 의거한 기준이다. 2차적 기준을 통해 제시된 요인들과 설문문항들에 대해 시대별 흐름을 반영하여 각 요인에 해당하는 설문문항들을 정리하였다.

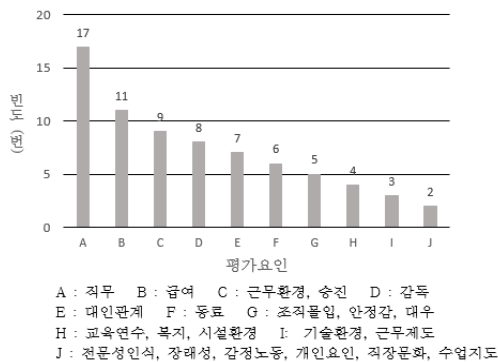
세 가지 기준은 직무스트레스 연구 14편을 제외한 직무만족 연구 54편에 적용하였으나 직무만족과 직무스트레스에서 사용된 평가요인

의 추후 비교를 위해 같은 기준이 필요하다고 보고 1차적 기준에서 만큼은 68편의 논문들을 구분 없이 다루어 요인들을 추출하였다.

4. 자료 수집 및 분석

4.1 사서직무만족도 평가요인 추출

총 68편의 연구들에서 한 번만 사용된 요인은 설문문항을 포함하기에 대표성이 결여된다고 보고 두 번 이상 사용된 요인들만을 추출 대상으로 하였는데, 그 사용빈도를 살펴보면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 사서직무만족도 관련 연구들에서 사용된 요인들과 빈도

본 연구의 연구대상이 되는 68편의 연구들에서 2번 이상 사용된 요인들은 모두 21개로, 최대빈도는 17번, 최소빈도는 2번으로 나타났다. 21개 요인 중에 본 연구에 적합한 요인들만을 추출하기 위해서 '요인의 평균빈도'를 '1차적 기준'으로 두고 추출이 이루어졌다. 즉, 21개의 요인들이 사용된 빈도를 모두 합한 값인 112번

을 요인의 개수인 21개로 나누면 약 5.3번이므로 그 이상인 6번 이상의 빈도로 사용된 요인만이 지표요인으로서 가치가 있다고 보고 <표 4>와 같이 7개 요인들을 추출하였다.

<표 4> 1차적 기준에 의해 제시된 평가요인

번호	요인
1	직무
2	급여
3	근무환경
4	승진
5	감독
6	대인관계
7	동료

4.2 자료 분석

68편의 연구들에서 사용된 설문문항의 수가 최근으로 오면서 점차 증가했고, 이는 사서직무 만족 측정에 있어 '요인'뿐만 아니라 '설문문항'도 중요하게 고려되어야 함을 의미한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 1차적 기준을 보완하기 위한 방법으로 '설문문항'을 2차적 기준으로 두고, 앞서 추출된 7개의 요인에 분류하는 과정을 거쳐 요인들을 세분화 및 추가하였다(<표 5> 참조).

68편의 학위논문에서 총 2,132개의 설문문항들이 사용되었으며, 2편 이상의 논문에서 사용된 설문문항은 1,644개였다. 이렇게 많은 설문문항들을 상대적으로 적은 7개의 요인들에 완벽히 분류하기에는 한계가 있었기에 요인들을 수정·보완하였다. 예를 들어 살펴보면 다음과 같다.

'근무환경'과 '대인관계' 요인은 1차적 기준에서는 중요하게 추출되었으나(<표 4> 참고) 2차적 기준에서는 망라적 특성이 큰 탓에 요인으로서 채택되기 어려웠기에 다양한 요인들로 세분

〈표 5〉 사용된 설문문항 개수의 변화

연도	사용된 설문문항의 총합 (개)	출판된 논문 수 (편)	한 논문 당 사용된 평균 설문문항 (개)
1975-1986	118	5	23.6
1987-1996	335	14	23.9
1997-2006	510	17	30.0
2007-2016	1,169	32	36.5
총 합	2,132	68	31.4*

* 표시는 총합이 아닌 평균값임

화되었다. '이용자'요인은 68편의 논문들에서 사용된 적은 없으나 2차적 기준을 통해 설문문항을 분류해본 결과 '이용자'요인의 필요성이 강하게 나타남에 따라 평가요인으로 추출되었다. 무기계약, 자격증, 성취감과 같은 문항들은 요인의 세분화에도 불구하고 어느 요인에도 해당되지 않았기에 이러한 문제를 해결하기 위해 '직위'와 '성취감'요인이 2차적 기준에서 추가되기도 하였다.

1차적 기준과 2차적 기준을 모두 거친 결과 12개의 요인과 89개의 문항들이 추출되었다. 본

연구는 이를 시대별로 분석하고 '현재'를 기반으로 하는 3차적 기준을 적용하여 표준화된 사서직무만족도 평가지표를 제안하도록 한다.

4.2.1 시대별 사서직무만족도 평가 요인

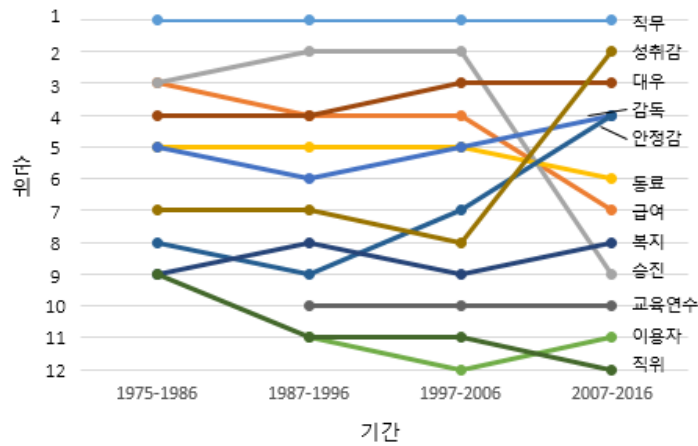
시대별 요인의 흐름을 파악하기 위해서 2016년 현재로부터 10년 단위로 시대를 구분하였으며 가장 초창기의 연구로 수집된 1975년 연구는 1편에 지나지 않아 마지막 기간에 포함시켜 1975-1986년으로 구분하였다. 〈표 6〉과 〈그림 2〉는 요인들의 시대별 순위를 도식화 한 것이다.

〈표 6〉 사용된 요인들의 기간별 순위

기간 순위	1975-1986	1987-1996	1997-2006	2007-2016
1	직무(27.0%)	직무(24.5%)	직무(22.7%)	직무(24.1%)
2	급여(14.3%)	승진(23.3%)	승진(10.6%)	성취감(9.4%)
3	승진(12.7%)	급여(10.9%)	급여, 대우(9.9%)	대우(8.6%)
4	대우(11.1%)	대우(10.6%)	-	감독, 안정감(8.5%)
5	감독, 동료(9.5%)	동료(9.3%)	감독, 동료(9.6%)	-
6	-	감독(8.9%)	-	동료(8.3%)
7	성취감(7.9%)	성취감(7.9%)	안정감(8.9%)	급여(8.0%)
8	안정감(4.8%)	복지(7.6%)	성취감(7.1%)	복지(7.9%)
9	복지, 직위(1.6%)	안정감(5.6%)	복지(6.4%)	승진(6.1%)
10	-	교육연수(1.7%)	교육연수(2.5%)	교육연수(4.5%)
11	-	이용자, 직위(0.3%)	직위(2.1%)	이용자(3.9%)
12	-	-	이용자(0.7%)	직위(2.1%)

* 괄호 안의 비율은 해당 기간에서의 비율을 나타냄

* 사용되지 않은 요인은 표기하지 않음



〈그림 2〉 사용된 요인들의 기간별 순위

사서의 직무만족을 측정하고자 하는 연구인만큼 1975-1986 기간부터 2007-2016 기간까지 '직무'요인이 가장 많이, 그리고 높은 비율로 사용되었다. 2007-2016 기간에서 눈에 띄는 특징으로 다른 기간들에서는 7, 8위 정도로 낮은 빈도를 보였던 '성취감'요인이 2번째 순위로 나타났다는 점이다. 욕구이론과 ERG 이론에서 말하는 상위의 욕구에 해당하는 '성취감'요인이 최근 10년에서 2순위로 나타난 것은 직무만족에 있어서 성장의 욕구에 대한 충족을 측정하는 것이 중시되고 있다고 볼 수 있다. 다른 기간에서 꾸준히 상위의 빈도를 보였던 '급여', '승진'요인이 하위권으로 나타난 것은 2007-2016 기간의 또 다른 특징이다. 상위의 욕구를 중요시 여김으로서 하위와 중위의 욕구에 해당하는 '급여'와 '승진'요인이 상대적으로 요인으로서의 중요성이 낮아진 것이다. 하위욕구에 해당하는 요인들이 모두 중요성이 낮아진 것은 아니다. 대표적인 하위욕구인 '안정감'요인은 오히려 2007-2016 기간에 4순위를 보이기도 했다. 현대 직무에 있어 (비)

정규직과 같은 계약문제와 더불어 고용불안이 나타난 사회를 반영하는 것으로 볼 수 있을 것이다.

직무만족에 있어서 영향을 줌은 분명할 뿐만 아니라 현재에는 그 중요성이 더 높아지고 있는 '교육', '복지'요인과, 사서에게 중요한 '이용자'요인이 낮은 빈도로 사용되어 온 점은 향후 지표요인으로 반드시 재고해보아야 할 요인으로 보인다.

본 연구는 최근 10년 동안 사용된 설문문항들이 현재를 반영하는 점에 가치를 두고 각 요인들에 해당하는 설문문항의 평균사용빈도를 구한 후 평균값 이상을 보이는 문항들을 선정하여 전체기간의 평균값 이상도 충족하는지 확인하고 표준화된 지표로 구성하였다.

1) '직무'요인

'직무'요인은 19개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 445번 설문되었다. 다음은 직무만족 관련 연구들에서 사용된 '직무'요인과 설문문항들을 나타낸 <표 7>이다.

〈표 7〉 시대별 ‘직무’요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
직무	1 직무가 적성에 맞다	1	8	10	18	38	○
	2 일일 및 주간 근무시간이 적정하다	1	4	5	7	18	
	3 희망업무 및 지역으로 배치가 잘 받아들여진다	0	1	1	6	8	
	4 직무는 전문성이 있다	1	3	5	11	21	○
	5 직무를 의욕적으로 수행하고 있다	0	4	2	11	18	○
	6 능력을 발휘하여 직무를 수행하고 있다	2	7	3	9	22	○
	7 직무에 만족한다	3	4	4	17	27	○
	8 기관의 목표와 결정에 나의 기여도가 있다	2	5	2	11	20	○
	9 직무에 대한 권한과 자율성이 보장되어 있다	2	17	11	17	46	○
	10 직무가 장래성이 있다	1	3	1	6	11	
	11 업무의 구분과 책임이 명확하다	1	6	6	16	28	○
	12 업무량에 만족한다	2	8	8	15	33	○
	13 직무에서 스트레스를 느끼지 않는다	0	0	2	4	6	
	14 본인의사에 따라 연장 근무나 휴일근무를 한다	0	0	1	3	4	
	15 직무회의 시행에 만족한다	1	3	0	0	4	
	16 회식 및 친목모임에 참여하는 것이 즐겁다	0	1	2	3	6	
	17 효과적인 업무수행을 위한 매뉴얼이 있다	0	0	0	1	1	
	18 업무에 대한 재정, 인력과 같은 지원이 있다	0	0	0	2	2	
	19 기관의 기기관리와 지원이 직무에 도움을 준다	0	0	1	2	3	
	합계 (가)	17	74	64	159	314	
	문항 수 (나)	11	14	16	18	19	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	1.5	5.3	4.0	8.8	16.5	

‘직무’요인의 설문문항들은 1975-1986 기간에 단순히 ‘직무에 만족하는가’라는 질문으로 다루어졌으나 2007-2016 기간에는 근무시간, 자율성, 업무량 등과 관련된 문항으로 세분화 되는 것을 통해 점차 직무에 대한 구체적인 설문이 이루어졌음을 알 수 있다. 대표적으로 ‘직무가 적성에 맞는가’에 관한 1번 문항은 ‘직무’요인에 대한 만족을 물어보는 항목으로 적성이 중시되었음을 알 수 있다. 9번, 11번 문항은 ‘직무의 자율과 권한 또는 책임’에 관한 문항으로, 단순히 직무자체가 아니라 직무에 할당된 자신의 자율과 책임을 중요시 여기게 되었음을 알 수 있다.

본 연구에서는 ‘직무’요인이 현 시대를 반영

하기 위해서 최근 10년이 중요한 기준이라고 보았기에 2007-2016 기간의 평균값을 기준으로 평균값 이상의 개수를 보이는 설문문항들을 적합한 설문문항이라고 보고 추출이 이루어졌으며 연구가 진행된 전체기간에서 사용된 빈도수의 평균값도 참고하였다. 2007-2016 기간 동안 ‘직무’요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 159개이며 18가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 8.8개로 나타났다. 따라서 9개 이상의 빈도를 보이는 문항들만이 ‘직무’요인에 대한 직무만족도를 측정하는 설문문항들로서 적합하다고 보고 추출되었다. ‘직무’요인에 적합한 설문문항으로 추출된 문항은 총 9개이며

해당 문항들은 전체기간의 평균값인 16.5개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

2) '급여'요인

'급여'요인은 8개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 141번 설문되었다. 다음은 '급여'요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 <표 8>이다.

'급여'요인은 초창기연구부터 현재까지 비교적 커다란 변화 없이 한 논문 당 약 2.3개의 설문이 이루어졌다. 그러나 '급여'요인의 설문문항이 1975-1986 기간에는 3개였던 것에 비해 2007-2016 기간에는 8개의 설문문항으로 구체화되면서 현재에는 급여에 대해 구체적인 설문이 이루어지고 있음을 확인할 수 있다.

최근으로 올수록 급여에 대해서는 급여 자체에 느끼는 절대적인 만족보다 직무, 타인, 경력 등 상대적인 비교를 통해 보았을 때 느끼는 만족을 중요시 여기고 있음을 알 수 있으며, 특히 2007-2016 기간에는 비정규직과 정규직의 급여

차이에 대한 설문도 새롭게 등장하였다. 2000년 후반, 사회적으로 정규직과 비정규직 관련된 문제들이 대두되었고 그 결과 사서직무만족과 관련한 연구에도 2011년 이후부터 비정규직을 다룬 연구들이 등장하였으며 설문문항에 있어서도 '(비)정규직과의 보수격차'에 대한 설문이 대두된 것이라고 볼 수 있다.

2007-2016 기간 동안 '급여'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 53개이며 8가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 6.6개로 나타났다. 따라서 7개 이상의 빈도를 보이는 4개의 문항들만이 추출되었으며 해당 문항들은 전체기간의 평균값인 15.4개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

3) '승진'요인

'승진'요인은 5개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 136번 설문되었다. 다음은 '승진'요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 <표 9>이다.

<표 8> 시대별 '급여'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부	
급여	20 직무에 비취볼 때 급여수준에 만족한다	2	6	8	13	29	○	
	21 급여에 만족한다	5	8	6	12	31	○	
	22 타인과 비교하여 급여수준에 만족한다	0	7	5	14	26	○	
	23 경력에 비교하여 급여수준에 만족한다	0	0	1	2	3		
	24 (비)정규직과의 급여격차에 만족한다	0	0	0	2	2		
	25 급여수준으로 안정적인 생활수준을 유지할 수 있다	2	7	7	7	23	○	
	26 급여 인상 수준과 방법에 만족한다	0	3	1	1	5		
	27 시간 외 또는 초과근무에 상응하는 수당을 받는다	0	2	0	2	4		
	합계 (가)		9	33	28	53	123	
	문항 수 (나)		3	6	6	8	8	
문항의 평균 사용빈도 (가/나)		3.0	5.5	4.7	6.6	15.4		

〈표 9〉 시대별 ‘승진’요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
승진	28 승진제도에 만족한다	1	4	2	5	12	
	29 승진기회가 공정하다	5	12	11	13	41	○
	30 타인과 비교하여 승진이 공정하게 이루어지고 있다	0	5	2	3	10	
	31 승진제도가 공정하다	0	8	8	8	24	○
	32 승진평가가 공정하다	2	8	7	11	28	○
	합계 (가)	8	37	30	40	115	
	문항 수 (나)	2	5	5	5	5	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	4.0	7.4	6.0	8.0	23.0	

2007-2016 기간에 ‘승진’요인의 설문문항이 낮게 나타난 것은 최근에 ‘승진’요인의 중요성 자체가 낮게 나타난 것과 관련이 있을 것이다(〈표 6〉참고). 그러나 최근에 사용되는 설문문항의 개수가 증가한 것은 ‘승진’요인을 구체적으로 물어보고 있는 것으로 보인다. ‘승진’요인에 대한 만족도를 평가함에 있어 단순한 승진기회의 공정성이 아니라 승진제도 및 평가까지 공정성이 있어야 한다고 생각하고 있음을 알 수 있다.

2007-2016 기간 동안 ‘승진’요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 40개이며 5가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 8개로 나타났다. 따라서 8개 이상의 빈도를 보이는 3개의 문항만이 추출되었으며 해당 문항들은 전체기간의 평균값인 23개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

4) ‘동료’요인

‘동료’요인은 6개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 151번 설문되었다. 다음은 ‘동료’요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 〈표 10〉이다.

1975-1986 기간에는 ‘동료’요인의 설문문항이 두 개뿐이었음에 비해 시대가 흐르면서 5개의 문항으로 구체화 되어 동료에 대한 만족도 측정이 이루어졌음을 알 수 있다. 33번과 34번 문항은 모든 기간에서 눈에 띄게 높은 빈도를 보이고 있으며 특히 2007-2016 기간에서 사용된 빈도가 전체기간의 절반정도나 됨을 통해 현재에도 해당 문항이 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

2007-2016 기간 동안 ‘동료’요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 55개이며 5가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 11개로 나타났다. 따라서 11개 이상의 빈도를 보이는 2개의 문항들만이 추출되었으며 해당 문항들은 전체기간의 평균값인 19.3개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

5) ‘감독’요인

‘감독’요인은 7개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 156번 설문되었다. 다음은 ‘감독’요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 〈표 11〉이다.

〈표 10〉 시대별 '동료'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
동료	33 동료직원과 직무 외에도 어울린다	2	6	9	18	36	○
	34 업무에서 동료와 의사소통 및 협조가 원만하다	4	17	11	33	65	○
	35 동료와 갈등이 없다	0	0	1	1	2	
	36 타 부서와의 의사소통이 원만하다	0	3	3	2	8	
	37 동료를 신뢰하고 존중한다	0	2	3	1	6	
	38 고충을 나누고 이해해주는 동료가 있다	0	0	0	0	0	
	합계 (가)	6	28	27	55	116	
	문항 수 (나)	2	4	5	5	6	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	3.0	7.0	5.4	11.0	19.3	

〈표 11〉 시대별 '감독'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
감독	39 상급자는 건의나 불만을 받아준다	1	9	11	14	35	○
	40 상급자는 업무의 목표와 지시를 명확히 해준다	0	3	2	13	18	○
	41 상급자는 업무에 관심을 기울이고 의사소통이 원만하다	3	8	7	10	28	○
	42 상급자는 역량, 리더십, 공정성, 신뢰감이 있다	1	5	0	6	12	
	43 상급자가 격려해준다	0	0	1	5	6	
	44 상위직급 사람들과 무관하게 퇴근할 수 있다	0	0	0	2	2	
	45 상급자는 업무에 대한 이해와 피드백이 있다	1	2	6	6	15	
	합계 (가)	6	27	27	56	116	
	문항 수 (나)	4	5	6	7	7	
문항의 평균 사용빈도 (가/나)	1.5	5.4	4.5	8.0	16.5		

1975-1986 기간에서 이루어진 설문문항을 보면 상급자와의 단순한 의사소통에 대해 설문이 진행되었는데 시대가 흐르면서는 상급자가 건의를 받아주는지, 업무 지시를 명확히 해주는지, 격려해 주는지에 대한 구체적인 의사소통에 대해 설문이 이루어졌음을 알 수 있다. 특히 39번, 40번, 41번 문항은 1975-1986 기간에 비해 2007-2016 기간에 사용이 급증된 것으로 보아 '감독'요인의 만족도를 측정함에 있어 구체적인 의사소통과 관련된 문항이 중요한 역할을

하고 있는 것을 알 수 있다.

2007-2016 기간에 새롭게 등장한 44번의 문항을 살펴보면 실제로 2011년, 2013년 연구에 사용된 설문문항으로서 현대인들이 삶의 질을 중요시 여기는 만큼 상급자들과 무관하게 퇴근할 수 있는지에 대한 부분을 측정하고자 하는 특징이 나타난 것으로 볼 수 있다.

2007-2016 기간 동안 '감독'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 56개이며 7가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 8개로 나

타났다. 따라서 8개 이상의 빈도를 보이는 3개의 문항만이 추출되었으며 해당 문항들은 전체 기간의 평균값인 16.5개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

6) '이용자'요인

'이용자'요인은 3개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 49번 설문되었다. 다음은 '이용자'요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 <표 12>이다.

'이용자'요인과 해당 설문문항들은 시대가 변하면서 꾸준히 사용빈도가 증가해오고 있음을 확인할 수 있다. 그러나 전체적인 설문문항의 빈도를 살펴보면 '이용자'요인에 해당하는 문항들은 절대적인 수치는 저조함을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 이용자는 사서의 업무에 있어서 서비스 제공의 대상이자 정보원과 함께 도서관 환경을 구성하는 중요한 요인이기에 사서 직무만족도 측정을 진행함에 있어서 반드시 고려되어야 할 부분이라고 본다.

2007-2016 기간 동안 '이용자'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 26개이며 3가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 8.6개로 나타났다. 9개 이상의 빈도를 보이는 2개의

문항들이 추출되었지만 이 중 47번 문항은 전체 기간의 평균값인 9.7개보다는 낮은 빈도를 보였다. 그러나 최근 10년간 빈번하게 사용되었기에 최근경향이 반영된 문항으로 보고 적합한 문항으로 선정하였다.

7) '안정감'요인

'안정감'요인은 9개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 123번 설문되었다. 다음은 '안정감'요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 <표 13>이다.

'안정감'요인에 해당하는 설문문항들은 1975-1986 기간에서 2007-2016 기간까지 꾸준히 사용빈도가 증가해왔을 뿐더러 구체화되었다. 특히 51, 53번 문항의 빈도가 최근 들어 급증한 것으로 보아 현대에 이르러 직장을 잃을 염려와 안정적인 직장에 대한 만족 측정이 사서의 직무만족도에서 나타나는 안정감이라는 부분에 중요한 역할을 하고 있는 것으로 보인다.

2007-2016 기간 동안 '안정감'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 56개이며 9가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 6.2개로 나타났다. 따라서 7개 이상의 빈도를 보이는 3개의 문항들만이 추출되었으며 해당 문항들은

<표 12> 시대별 '이용자'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
이용자	46 이용자와의 의사소통이 원만하며 피드백을 주고받는다	0	0	2	7	9	
	47 이용자의 요구에 대한 부담감과 감정노동이 없다	0	0	0	9	9	○
	48 이용자를 위한 업무를 수행할 수 있다	0	1	0	10	11	○
	합계 (가)	0	1	2	26	29	
	문항 수 (나)	0	1	1	3	3	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	0	1.0	2.0	8.6	9.7	

〈표 13〉 시대별 ‘안정감’요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부	
안정감	49 근무 장소에서 계속 일할 것이다	0	3	2	6	11		
	50 이직을 생각해 본 적이 없다	1	6	5	8	20	○	
	51 의사에 반하여 직장을 잃을 염려가 없다	0	2	4	12	18	○	
	52 근무 장소에서 전문성과 능력을 성장시킬 수 있다	0	0	5	6	11		
	53 정년과 근속보장이 확실하다고 생각한다	1	4	4	11	20	○	
	54 열심히 하면 일자리는 보장된다고 생각한다	0	1	2	2	5		
	55 직장분위기가 좋다	1	1	3	6	11		
	56 조직은 일상의 많은 부분을 차지한다	0	0	0	2	2		
	57 조직구성이 안정적이다	0	0	0	3	3		
	합계 (가)		3	17	25	56	101	
	문항 수 (나)		3	6	7	9	9	
문항의 평균 사용빈도 (가/나)		1.0	2.8	3.6	6.2	11.2		

전체기간의 평균값인 11.2개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

8) ‘대우’요인

‘대우’요인은 7개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 150번 설문되었다. 다음은 ‘대우’요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 〈표 14〉이다.

‘대우’요인에 해당하는 설문문항들은 살펴보면 타인에게 인정과 존중을 받는 것뿐만 아니라 사회적 인식이 어떠한가에 있어서도 중요시 여기고 있음을 알 수 있다. 주변사람들의 인정을 받는 것은 직무 수행의 원동력이 될 수 있으며 사회의 인정을 받는 것은 결국 자신의 직무에 대해 느끼는 만족을 높일 수 있을 것으로 보인다.

2007-2016 기간 동안 ‘안정감’요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 59개이며 6가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 9.8개로 나타났다. 따라서 10개 이상의 빈도를 보이

는 4개의 문항들만이 추출되었으며 해당 문항들은 전체기간의 평균값인 18개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

9) ‘교육연수’요인

‘교육연수’요인은 3개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 54번 설문되었다. 다음은 ‘교육연수’요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 〈표 14〉이다.

‘교육연수’요인에 해당하는 설문문항들의 사용빈도를 보면 1975-1986 기간에는 교육과 관련된 문항으로 이루어진 설문이 단 한 번도 이루어지지 않았으나 1987-1996 기간부터 2007-2016 기간까지는 소폭으로 증가했음을 볼 수 있다. 90년대 말부터 사서직무와 밀접하게 연관된 기술 및 전산에 대한 부분은 2007-2016 기간이 되어야 설문되기 시작했으며 실제 2009년과 2012년에 걸쳐 단 두 번밖에 사용되지 않았음은 아쉬운 부분으로 여겨진다.

〈표 14〉 시대별 '대우'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
대우	58 근무기관에서 직무가 중요한 직종으로 인정받는다	1	3	8	8	20	
	59 사서직은 사회적인식이 높다고 본다	3	9	7	13	32	○
	60 동료가 본인과 동등한 위치로 인정해준다	1	5	4	10	20	○
	61 이용자로부터 인정받는다	1	4	5	11	21	○
	62 상사로부터 인정받는다	1	5	3	10	19	○
	63 성과에 공정한 평가를 받는다	0	6	1	7	14	
	64 성별의 차이로 불이익을 받지 않는다	0	0	0	0	0	
	합계 (가)	7	32	28	59	126	
	문항 수 (나)	6	6	6	6	7	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	1.2	5.3	4.7	9.8	18.0	

〈표 15〉 시대별 '교육연수'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
교육연수	65 직무와 관련된 교육 및 연수 기회가 많다	0	5	5	19	29	○
	66 교육연수가 직무수행에 도움을 준다	0	0	2	9	11	
	67 기술 및 전산과 관련된 교육이 있다	0	0	0	2	2	
	합계 (가)	0	5	7	30	42	
	문항 수 (나)	0	1	2	3	3	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	0	5.0	3.5	10.0	14.0	

2007-2016 기간 동안 '교육연수'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 30개이며 3가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 10개로 나타났다. 따라서 10개 이상의 빈도를 보이는 1개의 문항만이 추출되었으며 전체기간의 평균값인 14개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

10) '성취감'요인

'성취감'요인은 8개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 129번 설문되었다. 다음은 '성취감'요인과 설문문항들을 시대별로 나

타낸 〈표 16〉이다.

'성취감'요인에 해당하는 설문문항들의 사용빈도를 보면 2007-2016 기간에서 주로 빈번하게 나타났음을 알 수 있으며 72번 문항은 직무스트레스 관련 연구에서 두 번 이상 사용되어서 추출된 요인이므로 해당 문항은 사서직무스트레스에 관한 연구에서 확인할 수 있을 것이다.

2007-2016 기간 동안 '성취감'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 61개이며 7가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 9.6개로 나타났다. 따라서 10개 이상의 빈도를 보이는 3개의 문항들만이 추출되었으며 해당 문항

〈표 16〉 시대별 '성취감'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
성취감	67 직무에 자부심이 있다	1	6	5	11	23	○
	68 직무에 보람을 느낀다	1	6	7	21	35	○
	69 직무에 책임감을 느낀다	0	2	0	12	14	○
	70 무엇인가 가치있는 일을 할 수 있는 기회가 있다	0	3	3	5	11	
	71 신념에 맞추어 일할 수 있다	1	3	1	4	9	
	72 가정과 회사 사이의 역할갈등이 없다	0	0	0	0	0	
	73 직무를 통한 스스로의 발전이 가능하다	1	3	1	4	9	
	74 사서는 원하던 직업이다	1	1	3	4	9	
	합계 (가)	5	24	20	61	110	
	문항 수 (나)	5	7	7	7	8	
	문항의 평균 사용빈도 (가/나)	1.0	3.4	2.9	9.6	13.8	

들은 전체기간의 평균값인 13.8개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

으며 선행연구들에서 총 129번 설문되었다. 다음은 '복지'요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 〈표 17〉이다.

11) '복지'요인
'복지'요인은 10개의 문항으로 구성되어 있

'복지'요인에 해당하는 설문문항들의 사용빈도를 보면 2007-2016 기간에서 주로 빈번하게

〈표 17〉 시대별 '복지'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
복지	76 복리후생제도에 만족한다	0	3	3	8	14	○
	77 복지비 지급액이 적정하다	0	1	0	4	5	
	78 복리후생이 다양하다	0	0	0	3	3	
	79 편의환경이 잘 갖추어져 있다	0	2	2	5	9	
	80 규정에서 정한 각종 휴가를 실제로 모두 이용할 수 있다	0	1	0	4	5	
	81 업무환경이 잘 갖추어져 있다	0	11	9	9	29	○
	82 전반적인 정책결정과 시행절차에 만족한다	1	2	0	7	10	○
	83 사서를 위한 독립된 공간이 있다	0	0	0	0	0	
	84 자기개발 및 여가시간을 가질 수 있다	0	0	0	2	2	
	85 사서로서 근무하는 것은 노후설계에 도움이 된다	0	3	4	10	17	○
	합계 (가)	1	23	18	52	94	
문항 수 (나)	1	6	3	9	10		
문항의 평균 사용빈도 (가/나)	1.0	3.8	6.0	5.7	9.4		

나타났음을 알 수 있다. 이에 비해 1975-1986, 1987-1996, 1997-2006 기간에서는 낮은 빈도를 보일 뿐만 아니라 문항이 설문에 사용되더라도 특정 문항들만 사용되었음을 알 수 있다.

2007-2016 기간 동안 '복지'요인을 나타내는 설문문항의 총 출현빈도는 52개이며 9가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 5.7개로 나타났다. 따라서 6개 이상의 빈도를 보이는 4개의 문항만이 추출되었으며 해당 문항들은 전체 기간의 평균값인 9.4개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

12) '직위'요인

'직위'요인은 4개의 문항으로 구성되어 있으며 선행연구들에서 총 26번 설문되었다. 다음은 '직위'요인과 설문문항들을 시대별로 나타낸 <표 18>이다.

'직위'요인에 해당하는 설문문항들의 사용빈도를 보면 1975-1986과 1987-1996 기간에는 저조하게 나타나고 1997-2006, 2007-2016 기간에서야 소폭이나마 상승한 빈도를 확인할 수 있다. 2000년대에 후반에 (비)정규직 개념과 무기계약의 문제가 두드러지게 나타나면서

사서직무만족과 관련한 연구에 반영되었다고 볼 수 있다.

2007-2016 기간 동안 '직위'요인을 나타내는 설문문항들의 총 출현빈도는 14개이며 4가지 설문문항에 대해 유의미한 평균값은 3.5개로 나타났다. 따라서 4개 이상의 빈도를 보이는 1개의 문항만이 추출되었으며 해당 문항은 전체 기간의 평균값인 5.5개 이상의 조건도 충족하는 것으로 나타났다.

위와 같은 과정을 거쳐 12개의 요인에 적합하다고 판단되어 추출된 설문문항은 총 39개이며 표로 나타내면 <표 19>와 같다.

4.2.2 관종별 사서직무만족도 평가 요인

본 연구의 두 번째 연구문제인 관종별 도서관의 사서직무만족도 평가 요인에 어떠한 차이가 있는가를 알아보기 위해 관종별로 분류한 결과 총 78편으로 나타났다. 연구대상이 68편인데 반해 78편으로 나타나는 이유는 두 개 이상의 관종을 연구대상으로 한 연구들이 있었기 때문이다.

관종별 연구들에서 사용된 요인들은 관종별로 유의미한 차이가 없었기에 그래프로 도식화

<표 18> 시대별 '직위'요인과 설문문항

요인	설문문항	1975-1986 (개)	1987-1996 (개)	1997-2006 (개)	2007-2016 (개)	총합 (개)	추출 여부
직위	86 직위에 만족한다	1	1	4	8	14	○
	87 무기계약이 신분안정을 준다고 생각한다	0	0	0	2	2	
	88 사서자격증 소지와 관련하여 대우가 적절하다	0	0	2	1	3	
	89 무기계약자와 근무조건에서 차별받지 않는다	0	0	0	3	3	
	합계 (가)	1	1	6	14	22	
	문항 수 (나)	1	1	2	4	4	
문항의 평균 사용빈도 (가/나)		1.0	1.0	3.0	3.5	5.5	

〈표 19〉 본 연구에서 제안하는 사서 직무만족도 지표

	요인	설문문항	
1	직무	1	직무가 적성에 맞다
		2	직무에 만족한다
		3	직무에 대한 권한과 자율성이 보장되어 있다
		4	업무의 구분과 책임이 명확하다
		5	업무량에 만족한다
		6	직무는 전문성이 있다
		7	직무를 의욕적으로 수행하고 있다
		8	기관의 목표와 결정에 나의 기여도가 있다
		9	능력을 발휘하여 직무를 수행하고 있다
2	급여	10	타인과 비교하여 급여수준에 만족한다
		11	직무에 비취볼 때 급여수준에 만족한다
		12	급여에 만족한다
		13	급여수준으로 안정적인 생활수준을 유지할 수 있다
3	승진	14	승진기회가 공정하다
		15	승진평가가 공정하다
		16	승진제도가 공정하다
4	동료	17	업무에서 동료와 의사소통 및 협조가 원만하다
		18	동료직원과 직무 외에도 어울린다
5	감독	19	상급자는 건의나 불만을 받아준다
		20	상급자는 업무의 목표와 지시를 명확히 해준다
		21	상급자는 업무에 관심을 기울이고 의사소통이 원만하다
6	이용자	22	이용자를 위한 업무를 수행 할 수 있다
		23	이용자의 요구에 대한 부담감과 감정노동이 없다
7	안정감	24	의사에 반하여 직장을 잃을 염려가 없다
		25	정년과 근속보장이 확실하다고 생각한다
		26	이직을 생각해 본 적이 없다
8	대우	27	사서직은 사회적인식이 높다고 본다
		28	이용자로부터 인정받는다
		29	상사로부터 인정받는다
		30	동료가 본인과 동등한 위치로 인정해준다
9	교육연수	31	직무와 관련된 교육 및 연수 기회가 많다
10	성취감	32	직무에 보람을 느낀다
		33	직무에 자부심이 있다
		34	직무에 책임감을 느낀다
11	복지	35	사서로서 근무하는 것은 노후설계에 도움이 된다
		36	업무환경이 잘 갖추어져 있다
		37	복리후생제도에 만족한다
		38	전반적인 정책결정과 시행절차에 만족한다
12	직위	39	직위에 만족한다

〈표 20〉 사용된 요인들의 관종별 순위

관종 순위	전체	공공도서관	대학도서관	학교도서관	전문도서관
1	직무(22.9%)	직무(22.9%)	직무(20.2%)	직무(27.0%)	직무(27.7%)
2	대우(10.2%)	승진(9.7%)	대우(12.9%)	대우(13.1%)	감독(11.0%)
3	성취감(9.9%)	급여, 복지(9.1%)	성취감(12.2%)	안정감(11.5%)	승진(9.8%)
4	감독(9.1%)	-	승진(10.1%)	감독(9.8%)	성취감(9.2%)
5	급여(8.8%)	감독, 동료, 성취감(8.7%)	급여, 복지(8.8%)	급여(9.4%)	복지, 안정(8.1%)
6	동료, 승진(8.4%)	-	-	동료(8.6%)	-
7	-	-	동료(8.7%)	성취감(7.4%)	대우(7.5%)
8	복지(8.2%)	안정감(6.8%)	감독(8.3%)	복지(4.5%)	급여, 동료(6.4%)
9	안정감(7.3%)	대우(6.4%)	안정감(5.5%)	교육연수, 직위(3.3%)	-
10	교육연수(3.2%)	이용자(4.9)	교육연수(3.4%)	-	직위(2.9%)
11	이용자(2.3%)	교육연수(3.4)	이용자(0.9%)	이용자(1.2%)	교육연수(2.3%)
12	직위(1.3%)	직위(1.7%)	직위(0.2%)	승진(0.8%)	이용자(0.6%)

* 괄호 안의 비율은 해당 관종에서의 비율을 나타냄

하기 어려웠으며, 직무만족과 관련한 총 63편의 연구들에서 사용된 요인들의 순위를 '전체'로 구분하고 비교기준으로 삼아 관종별 요인들의 순위와 비교하였다(〈표 20〉 참조).

전체 순위를 기준으로 관종별로 사용된 평가 요인을 비교해 볼 때 약간의 차이만 있을 뿐 유의미한 차이는 없었다. 그러나 관종에 따라 중요하게 사용된 설문문항들은 약간의 차이가 있었기에 실제 직무만족도 설문 시행시 재량적으로 추가한다면 완전한 지표로 활용할 수 있을 것이다.

5. 분석결과

사서의 직무만족도와 관련된 68개의 논문들의 평가지표를 대상으로 요인과 설문문항들의 특징은 4가지로 요약할 수 있다. 첫째, 국외의 지표만을 참고할 뿐 국내의 여건이나 상황을

반영하는 사서직무만족 평가지표가 부재하다. 예를 들어 비정규직과 같이 국내에서 나타나는 문제들이 반영되지 못한 점은 국외의 지표를 사용하고 있는 한계라고 볼 수 있다. 둘째, 평가 지표가 이용자와 관련한 사서의 직무를 반영하지 못한다. 예를 들어 이용자는 사서와 밀접한 관계를 맺고 있음에도 현재까지 지표요인으로 나타난 적이 없었다. 셋째, 도서관과 사서의 역할이 기술의 발달과 함께 변화했음에도 기술과 관련된 부분은 낮은 빈도로 설문되었다. 넷째, 연구의 연구대상인 68편의 논문들이 사용한 지표요인들과 설문문항들이 서로 유사함에도 불구하고 하나의 지표로 표준화되어 있지는 않아 조사기관간의 비교가 가능하지 않다.

사서 직무만족도 평가지표를 제안함에 있어서 발전방향도 모색해 볼 필요가 있다. 첫째, '교육연수'요인을 강화해야 한다. 직무와 관련된 교육만을 문항으로 다룰 것이 아니라 전산이나 정보화에 관련한 교육이 이루어지고 있는지에

대한 문항을 추가할 필요가 있다. 둘째, '복지' 요인을 강화해야 한다. '복지' 요인에서 사용된 문항들은 만족여부만 묻는 포괄적 의미를 가진 문항이다. 그렇기에 '필요한 기기 구비에 만족하는지', '기기의 속도나 처리능력이 원활한지'에 대한 구체적인 문항을 추가할 필요가 있다. 셋째, '기술 환경' 요인이 추가되어야 한다. '기술 환경' 요인은 세 가지 기준에 부합하지 않아 본 연구에서 제안한 표준지표에는 추출되지 못하였다. 그러나 최근 10년 들어서 3번 정도 등장했으며 설문문항으로는 총 11번 사용된 만큼 중요시되고 있기에 지표발전을 위해 '기술 환경' 요인의 추가가 필요할 것이다.

직무와 직결되는 부분임에도 불구하고 상당히 미흡한 부분들이 위와 같이 보완된다면 1. 현재가 반영된 2. 사서 직무가 반영된 3. 사서만을 위한 직무만족도 평가지표로 발전 할 수 있을 것이다.

6. 결 론

표준화된 지표의 부재와 지표 자체에 관한 연구가 절대적으로 부족한 상황에서 본 연구는 직무만족 평가요인의 변화 추이를 살펴보고 측정 도구를 표준화하여 제시함으로써 첫째, 현재 문헌정보학에서의 사서 직무만족 상태를 점검하고 둘째, 문헌정보학에서의 사서 직무만족에 부합하는 표준화된 지표를 제시하며 셋째, 미래에 수정하고 보완해야 할 사항을 제시함에 의의가 있다고 본다.

1차적 기준으로 전체연구에서 1번 이상 사용된 모든 요인을 정리하여 7개의 요인들을 추출

하고, 2차적 기준으로 전체 연구에서 2번 이상 사용된 요인들을 정리하여 설문문항들을 분류하여 12개의 요인들과 89개의 설문문항들을 정리하였다. 3차적 기준으로 89개의 문항들의 평균 사용빈도를 통해 평균값이상의 문항들만을 추출하여 12개의 요인들과 39개의 설문문항들로 정리하고 표준화된 지표로서 제시하였다.

연구문제 1. 시대별 사서 직무만족도 평가 요인에 어떠한 변화가 있는가에 대해서는 시대별 흐름을 파악하기 위해 최근을 기준으로 10년씩 기간을 구분하여 분석이 이루어졌다. 요인들의 순위 변화를 최근 10년을 기준으로 이전의 기간들과 비교해보면 첫째, '직무'를 제외한 11개의 요인이 고르게 사용되었다. 이는 사서의 직무만족을 다방면으로 측정하고자 한 것을 의미한다. 둘째, '성취감' 요인이 2순위로 나타났다. 욕구이론, ERG이론에서 말하는 상위의 욕구인 성장의 욕구를 중시하는 것을 의미한다. 셋째, '급여', '승진' 요인이 하위권으로 나타났다. 상위욕구가 중시되는 만큼 하위 또는 중위의 욕구의 중요성이 낮아진 것을 의미한다. 넷째, 하위욕구인 '안정' 요인은 오히려 4순위로 나타났다. (비)정규직과 같은 계약문제로 고용불안이 반영된 것을 의미한다. 다섯째 '교육연수', '이용자', '복지' 요인의 순위가 낮게 나타났다. 실제 직무와 관련시켜 생각해볼 때 요인으로서의 중요성이 증대되어야 할 것을 의미한다.

연구문제 2. 관중별 도서관의 사서 직무만족도 평가 요인에 어떠한 차이가 있는가에 대해서는 관중별로 약간의 차이만 있었을 뿐 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다. 그러나 관중별로 각 요인에 적합하다고 판단되어 추출된 설문문항들을 살펴보면, 본 연구에서 제시한 표준화된

지표와는 차이가 있었기에 직무만족 설문시 고려해 볼 필요가 있다.

본 연구의 한계점과 후속 연구의 가능성은 다음과 같다.

첫째, 학위논문만을 표집대상으로 하고 있다는 한계가 있다. 사용된 평가요인을 살펴보기 위해서는 부록으로 포함되어 있는 설문지를 확인하는 과정이 필요하므로 학위논문만을 표집대상으로 한정하였으나 학술논문이나 연구보고서 등 다양한 형태의 연구도 표집대상으로 수집하여 비교분석이 실시된다면 보다 정확하게 평가요인들이 반영된 지표를 개발할 수 있을 것이다. 둘째, 표준화하여 개발된 지표에 대해 신뢰도와 타당도 검증이 필요하다. 본 연구에서 표준화하여 개발된 사서직무만족도 지표를 사용해 실제 실무자들을 대상으로 직무만족도 측정이 이루어진다면 지표에 대한 타당성과 유용성을 입증할 수 있을 것이다. 셋째, 국내의 연구들만을 표집 대상으로 하였다. 국외의 사서직무만족도 연구들을 대상으로 사용된 평가요인을 분석하여 국외의 사서직무만족도 지표의 표준화 작업이 이루어진다면 국내의 사서직무만족도 지표와의 비교가 가능한 물론, 국내·외의 평가요인을 모두 반영한 지표로의 통합이 가능할 것이다.

넷째, 요인분석을 통한 지표의 각 요인들에 대한 중요도 연구가 이루어진다면 가중치 부여를 통해 실무에서 개선해야 할 사항과 충족되고 있는 사항을 쉽게 파악할 수 있을 것이다.

사서의 직무만족도에 관한 연구들은 앞으로도 계속 될 것이며, 이전에 해왔듯이 연구마다 각자의 평가지표를 사용하여 직무만족도를 측정할 수도 있을 것이다. 또한 이전의 연구들에서 볼 수 있듯이 대부분의 직무만족도 관련 연구가 바탕을 두고 있는 이론이나 평가지표는 상당히 유사한 편이다. 그럼에도 불구하고 표준화된 평가지표를 이용하지 않기 때문에 수많은 직무만족도 관련 연구들의 결과를 비교하거나 통합하여 시대별 또는 관종별 직무만족도의 변화 등을 찾아내기가 어렵다. 따라서 본 연구에서 제시하는 표준화된 직무만족도 평가지표를 활용하여 앞으로의 연구가 진행된다면 직무만족도 측정결과에 대한 대상 기관간의 비교, 시대별·관종별 비교 등이 가능해질 수 있다. 또한, 본 연구의 한계점을 보완할 수 있는 후속연구가 진행된다면 사서만을 위한 직무만족도 평가지표는 적합성과 권위성을 확보할 수 있을 것이며, 사서의 직무만족 수준에 따른 직무만족을 향상시키는 데에도 기여할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김경석. 2011. 『의학도서관 사서의 직무환경 만족도 분석연구』. 석사학위논문. 경성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김미영. 2005. 『학교도서관 이용자의 만족도와 재이용의도에 관한 연구: 창원·마산 지역 고등학교 도서관 이용자를 중심으로』. 석사학위논문. 계명대학교 교육대학원, 사서교육전공.

- 김미진. 2015. 『공공도서관 직원의 직무만족과 도서관 서비스 품질과의 관계 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 김성희. 1992. 『신입사서의 직무만족에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 김지원. 2009. 『학교도서관 서비스 품질 및 이용자 만족에 관한 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 교육대학원, 사서교육전공.
- 박정식. 2006. 『공공도서관 사서직공무원의 직무만족도에 관한 연구』. 석사학위논문. 강원대학교 정보과학·행정대학원, 행정정보관리전공.
- 박현정. 2007. 『대학도서관 사서들의 직무만족, 조직몰입, 직무성과 간의 관계에 관한 연구』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 서은선. 2016. 『사서의 직무만족요인과 직무성과의 관계성에 관한 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 송승섭. 2000. 『대학도서관의 정보기술 도입이 사서의 직무만족에 미치는 영향』. 박사학위논문. 상명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 유소영. 1976. 『우리나라 사서의 직무태도에 관한 연구: 대학 및 특수도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 유인한. 1997. 『國立大學校 司書職公務員의 職務滿足에 關한 研究』. 석사학위논문. 경상대학교 경영행정대학원, 행정학과 일반행정전공.
- 이영면. 2007. 직무만족의 측정도구에 대한 개요와 활용방안. 『인사·조직 연구』, 15(3): 123-186.
- 정동진. 1995. 『電算시스템 運營에 있어서 司書의 職務滿足에 影響을 미치는 要因研究: 大學圖書館의 경우를 中心으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- Adams, J. S. 1963. "Towards an Understanding of Inequity." *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67: 422-436.
- Alderfer, C. P. 1969. "An Empirical Test of New Theory of Human Needs." *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2): 142-175.
- Glass, G. V. 1976. "Primary, Secondary, and Meta-Analysis of Research." *Educational Researcher*, 5(10): 3-8.
- Herzberg, F., B. Mausner, and B. B. Snyderman. 1959. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Martensen, A. and L. Grønholdt. 2003. "Improving Library Users' Satisfaction and Loyalty, An Integrated Measurement and Management System." *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3): 140-147.
- Maslow, A. H. 1943. "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review*, 50(4): 370-396.
- Maslow, A. H. 1954. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

University of Minnesota. 2017. Vocational Psychology Research - Instruments - (MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire [online]. [cited 2017.2.18].

〈<http://vpr.psych.umn.edu/instruments/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire>〉.

Vroom, V. H. 1964. *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Jung, Dong-Jin. 1995. *A Study on the Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction in the Operation of Computer System*. Master's Thesis. Sungkyunkwan University. Seoul.
- Kim, Ji-won. 2009. *A Study on Service Quality and User Satisfaction in School Libraries*. Master's Thesis. Yonsei University. Seoul.
- Kim, Kyoung-Seok. 2011. *(An) analysis of Job Environment Satisfaction for Librarian at Medical Library*. Master's Thesis. Kyungsook University. Busan.
- Kim, Mi-jin. 2015. *A Study on the Relationship between Service Quality and Librarian's Job Satisfaction in Public Libraries*. Master's Thesis. Yonsei University. Seoul.
- Kim, Mi-young. 2005. *A Study on the User Satisfaction and Reuse Intention of the School Libraries: With a Special Regard to 6 High School Students in Changwon - Masan areas*. Master's Thesis. Department of Library and Information Science Education, Graduate School of Education, Keimyung University. Daegu.
- Kim, Sung-Hee. 1992. *(A) Study on Entry-level Librarians's Job Satisfaction*. Master's Thesis. Ewha Womans University. Seoul.
- Lee, Young-Myon. 2007. "Job satisfaction measures and developing new measures in Korea." *Korean Journal of Management*, 15(3): 123-186.
- Park, Hyun Jung. 2007. *A Study on the Relationship of University Librarian's Job Satisfaction, Organizational Commitment, Job Performance*. Master's Thesis. Sungkyunkwan University. Seoul.
- Park, Jeong-Sik. 2006. *A Practical Analytic Study on the Job Satisfaction of Public Librarians*. Master's Thesis. Kangwon National University. Gangwon.
- Ryoo, In-Han. 1997. *(A) Study on the Job Satisfaction of Librarial Officials in the National Universities*. Master's Thesis. Gyeongsang National University. Chinju.
- Ryoo, So-Young. 1976. *Study of Librarians' Job Attitudes in Korea: a Review of a Case Study in University and Special Libraries*. Master's Thesis. Ewha Womans University. Seoul.

- Seo, Eun-Sun. 2016. *An Analysis of Job Environment Satisfaction for Librarian at Medical Library*. Master's Thesis. Yonsei University. Seoul.
- Song, Sung-Seob. 2000. *The Impacts of Information Technology on Job Satisfaction among Academic Librarians in Korea*. Ph.D. diss. Sangmyung University. Seoul.