

도서관에서의 리더십 유형과 직무만족 간의 관계에 관한 연구

A Study on the Relationship between Leadership Styles and Job Satisfaction in Library

김수진, 성균관대학교대학원

Kim Soo-Jin, Sung Kyun Kwan Univ.

도서관 경영은 일반기업의 경영과는 달리 도서관 자체의 특수성을 최대한으로 고려한 관리기술이 필요하다. 또한, 어느 조직이든 인적자원이 중요한 조직의 요소가 되지만, 도서관의 경우 지적인 정보서비스가 이루어지는 곳이므로 특히 인적자원의 중요성이 더 높다고 할 수 있다. 따라서 도서관 직원의 직무만족은 도서관 조직의 목표달성을 위해 매우 중요한 역할을 하며, 직원의 직무만족을 높일 수 있는 리더십이 필요하다. 그러므로 본 연구에서는 도서관 직원의 직무만족과 리더십 간의 관계를 규명함으로써, 도서관의 주 목표인 정보제공의 효율성을 달성하는데 기여하고자 한다.

I. 서론

어느 조직이나 집단을 막론하고 그 조직이나 집단내의 인간의 태도, 동기부여, 직무만족 및 과업성과는 리더십의 발휘정도에 크게 영향을 받고 있다¹⁾. 특히 전문화와 조직화의 필요성이 날로 증대되어가고 있는 도서관에서는 조직의 목표달성을 충족시키기 위해 그 어느 때보다 리더십의 발휘가 요청되고 있다.

티스(Tees)는 “도서관의 경영이 타 기관의 경영과 크게 다를 바가 없다”²⁾고 하였지만, 실제 도서관의 조직과 운영은 자체의 특수성을 최대한으로 고려한 경영 및 관리기술이 요구된

다.

그러므로 경영학 분야의 발전된 지식과 기술을 도입하는 것보다, 그것을 실제적으로 적용시키는 과정에서 발생하는 문제점들을 해결하는 관리자로서의 역량이 더욱 우선되어야 할 것이다.

어느 조직이든 인적자원이 가장 중요한 조직의 요소가 되겠으나 도서관의 경우는 지적인 정보서비스가 이루어지므로 특히 인적자원의 중요성이 높다. 업무량이 과중하거나 직무에 만족을 느끼지 못한다면 서비스는 제대로 이루어지지 못할 것이고 결국, 도서관은 본래의 목적을 달성할 수 없을 것이다.

이러한 관점에서 도서관 직원의 직무에 대한 만족정도는 곧 그가 속한 도서관의 목표를 달성하는데 중요한 요인이 되며, 도서관 직원들이 그들의 직무에 대해 만족을 느낄 수 있도록 하는 리더의 리더십이 필요한 것이다.

그러나, 도서관 직원의 노력을 효과적으로 통합하고 조정하기 위해 리더의 리더십 유형에 관한 연구가 중요함에도 지금까지 소홀히 다루어져 왔고, 리더십 발휘정도에 따라 조직 구성원의 직무만족 정도가 다름에도 불구하고 리더십 유형과 직무만족 간의 관계에 대한 연구도 미비한 상태이다.

그러므로 본 연구는 이러한 관점에 비추어서 일반기업을 대상으로 삼는 경영학과는 달리, 이용자들에게 정보제공을 목적으로 하는 도서관에서의 리더십 유형에 따른 도서관직원들의 직무만족도에 대해서 아래와 같은 가설을 설정하고 이를 검증하고자 한다.

가설 1. 리더십 유형과 직무만족 간에는 관계가 있을 것이다.

가설 2. 리더십 유형에 따라 직무만족도가 다를 것이다.

가설 2.1 리더십 유형에 따라 업무에 대한 만족도는 다를 것이다.

가설 2.2 리더십 유형에 따라 임금에 대한 만족도는 다를 것이다.

가설 2.3 리더십 유형에 따라 승진에 대한 만족도는 다를 것이다.

가설 2.4 리더십 유형에 따라 상사에 대한 만족도는 다를 것이다.

가설 2.5 리더십 유형에 따라 동료에 대한 만족도는 다를 것이다.

가설 3. 리더십 유형이 직무만족에 영향을 미치는 정도는 개인의 특성(성별, 나이, 학력, 근속년수)에 따라 다를 것이다.

II. 이론적 배경

1. 리더십

쿤츠와 오도넬(Koontz & O'Donnell)은 리더십이란 사람들로 하여금 집단목표를 위하여 자발적으로 노력하도록 그들에게 영향을 주는 기술(art), 또는 과정(process)³⁾이라고 정의하고 있으며, 로빈스(Robbins)는 목표달성을 지향하도록 집단에 대하여 영향을 미칠 수 있는 능

력⁴⁾이라고 리더십을 정의하고 있다. 그리고 스킬라기와 왈라스(Szilagy & Wallace)는 어떤 목표달성을 위해 인간에게 영향력을 행사하는 둘 혹은 그 이상의 사람사이의 관계에 관련된 과정⁵⁾으로 정의하고 있다.

결국 리더십이란 일정한 상황에서 목표달성을 위하여 개인이나 집단의 행동에 영향력을 행사하는 과정이라고 할 수 있다.

오하이오 주립대학의 연구에서는 리더의 행동을 배려(consideration)와 구조주도(initiating structure)의 두가지 차원으로 분류하였다.

배려란 리더와 그의 집단성원들 사이의 관계에 있어 우정, 상호신뢰, 존경, 온정 등을 표시하는 행위를 말하는 것이다. 다시말해서 배려란 관계지향적 행동이라 할 수 있다.

구조주도란 리더 자신과 작업집단 사이의 관계 윤곽을 잡고 정의가 명확한 조직의 패턴, 의사소통경로, 절차방법 등을 확립하려는 리더의 행위를 가리킨다. 즉 과업지향적 행동을 뜻한다.

2. 직무만족

알데퍼(Alderfer)는 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 일련의 태도이며 직무 또는 직무수행결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정신상태로서 인간의 건강, 안전, 귀속, 존경, 성장 등 재반욕구의 차원에서 설명되어진다고 하였으며, 맥코믹(McCormick)은 직무만족이란 그 직무에서 얻어지거나 경험하는 욕구만족(need satisfaction) 차원의 함수라 하여 직무만족의 본질을 자기직무에서 얻어지는 자기실현의 감정과 자신의 직무에서 얻어지는 가치있는 성취감으로 간주하고 있다.⁷⁾

한편 직무만족, 직무충실화, 동기부여 영역에 많은 공헌을 한 록크(Locke)는 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대한 평가에서 유래되는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태(pleasurable or positive emotional state)라고 정의하고 있다.⁸⁾

이상과 같은 직무만족에 관한 정의를 종합해 볼 때 직무만족이란 조직구성원 자신이 맡은 직무와 관련하여 느끼는 만족의 정도 또는 조직구성원이 직무를 중심으로 한 조직의 전반적인 생활에서 느끼는 감정의 상태로서 재노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐 하는 감정의

표현이라 할 수 있다.

3. 리더십과 직무만족간의 관계

리더십과 직무만족의 관계는 원인과 결과의 상호작용이라고 볼 수 있다. 리더십이란 조직 목표를 달성하는 과정에서 조직 구성원들에게 영향력을 행사하는 것이다. 조직목표를 성공적으로 수행하기 위하여 구성원의 동기유발을 통한 직무만족의 제고는 매우 중요한 요인이 되며 리더는 구성원들로 하여금 조직목표를 이행하기 위하여 유용한 방향으로 행동하도록 유도하여야 한다. 이것이 바로 리더십의 발휘를 말하는 것이다.

1) 배려와 직무만족

대개의 경우 리더의 배려와 구성원들의 직무만족간에는 정적인 관계를 가지고 있으나 성과와는 부(-)의 관련성을 맺고 있거나 관련성이 없는 것으로 나타나고 있다.

초기 오하이오 주립대학의 리더십에 대한 설문지를 이용한 연구들의 결과를 보면 배려적 리더십과 구성원 직무만족간에는 정의 관계가 있는 것으로 나타났는데, 이러한 연구의 가장 좋은 예로서는 플래쉬맨(Fleishman) 과 해리스(Harris)의 연구를 들 수 있다.⁹⁾

리더의 배려는 조직 구성원이 업무에 대해 호의적인 태도를 갖는 것과 관계가 있다고 하며, 생산성이 높은 부서의 상사들은 생산성이 낮은 부서의 상사들보다 더 배려적인 리더십을 보이고 있다고 리커트(Likert)는 지적했다.¹⁰⁾

이 밖에도 넬리(Nealey) 와 블러드(Blood)¹¹⁾, 유클(Yukl)¹²⁾ 등의 연구에서도 배려와 직무만족이 정적인 관계가 있음이 나타났다.

결론적으로, 위의 연구들은 대부분의 경우에 있어서 리더의 높은 배려행위는 조직구성원을 더욱 만족하게 하고 있음을 설명해 준다.

2) 구조주도와 직무만족

구조주도 리더십과 직무만족간의 관계는 여러 가지 상반된 결과를 보여주고 있다. 리커트(Likert)¹³⁾는 구조주도와 직무만족 사이의 의미 있는 관계를 발견하지 못한 반면, 유클(Yukl)¹⁴⁾은 정(+)의 상관관계를 발견하였고, 브룸(Vroom)과 맨(Mann)¹⁵⁾은 생산에 대한 압력과 만족도는 부정적 상관관계를 갖고 있음을 보여 주었다. 그리고 넬리(Nealey)와 블러드(Blood)¹⁶⁾는 리더의 구조주도와 만족에 있어서 직속

상사인 경우는 정적으로, 간접상사인 경우에는 부정적으로 나타남을 발견하였다.

III. 연구방법

리더십이란 일정한 상황에서 목표달성을 위하여 개인이나 집단의 행동에 영향력을 행사하는 과정이라고 할 수 있다. 이러한 리더십의 정의에 맞추어 배려와 구조주도 리더십에 대해 정의를 내리면, 배려란 리더와 그의 집단성원들 사이의 관계에 있어 우정, 상호신뢰, 존경, 온정 등을 표시하는 행위를 말하는 것이며, 구조주도란 리더 자신과 작업집단 사이의 관계 윤곽을 잡고 정의가 명확한 조직의 패턴, 의사소통경로, 절차방법 등을 확립하려는 리더의 행위를 가리킨다.

본 연구에서는 서울시내 대학 도서관을 중심으로 연구가 진행될 것이며, 가설검증을 위해서 각 변수에 대한 조작적 정의를 반영하는 설문지를 제작할 것이다. 리더의 행위는 하급자나 동료 및 상급자의 인지에 의하여 측정하는 것이 보통이지만 본 연구에서는 하급자들의 인지에 의하여 측정할 것이다. 그 이유는 리더십 행위는 상급자나 동료들보다 하급자들에게 더 명백히 객관적으로 반영될 것으로 판단되기 때문이다.

설문지의 리더십 항목은 오하이오 주립대에서 개발한 LBDQ(Leader Behavior Description Questionnaire)를, 직무만족에 대한 항목은 JDI(Job Description Index)를 번안·수정하여 사용하며, 설문항목에 대해서 타당성 검증과 신뢰도 분석을 행할 것이다.

또한, 본 연구의 가설인 리더십유형과 직무만족 간 관계의 검증을 위해서 상관분석을 실시하고, 회귀분석을 통하여 직무만족에 영향을 미치는 리더십 유형을 밝히며, 개인의 특성이 리더십 유형과 직무만족간에 있어서 조절변수로 작용하고 있는지 또한 알아볼 것이다.

IV. 기대되는 결과 및 시사점

리더십 유형은 개인이 업무, 임금, 상사, 승진, 동료 등 직무에 관련된 요소들에 대해서 갖는 일련의 태도인 직무만족에 서로 다르게

영향을 미치지만, 플레쉬먼(Fleishman)와 유클(Yukl)의 연구에서 보는 바와 같이 구조주도와 배려의 리더십 유형은 그 집단의 직무만족과의 사이에 정의 상관관계가 있을 것이다.

그리고, 개인의 특성에 따라 욕구가 다르기 때문에, 개인의 특성체 따라서 리더십 유형이 직무만족에 영향을 미치는 정도는 다를 것이다.

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 경영관리자는 부하 직원들에게 도서관 경영방침 아래서 일처감을 가지도록하고 도서관업무의 절차, 계획, 규칙, 시책 등을 상세히 설명하여 직원들로 하여금 직무에 대한 책임감과 창의력을 발휘할 수 있도록 방침을 세워야 한다.

둘째, 관리자는 직원의 직무에 대한 만족도를 정확하게 분석하여 사기진작 및 저하요인을 제거하고 직무에 대한 높은 만족도를 기대하기 위한 지속적인 노력을 경주해야 할 것이다.

셋째, 관리자와 도서관 직원들의 관계를 향상시켜야 한다.

넷째, 조직을 훌륭히 이끌어갈 수 있고 조직구성원들이 목표를 향해 정진할 수 있도록 유도해 내는 유능한 관리자가 되어야 한다.

마지막으로, 도서관직원의 직무만족도를 높이는 방안을 마련하여 도서관의 본래 기능인 이용자들에게 효율적으로 정보를 제공할 수 있을 것이다.

注.

- 1) D.A. Nadler and J.R. Hackman, Managing Organizational Behavior, Boston. Little Brown & Co., 1979, p.157.
- 2) M. H. Tees, Is It Possible to Educate Librarians as Manager?, Special Libraries, vol.75, 1984, p.173.
- 3) H. Koontz, C. O'Donnell, and H. Weihrich, Management, 7th ed., New York, Mcgraw-Hill, 1980, p.661.
- 4) S.P. Robbins, Essentials of Organizational Behavior, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1984, p.112.
- 5) A.D. Szilagyi, and M.J. Wallace. Organizational Behavior and Performance. 3rd ed., Glenview, Scott, Foresman and Company, 1983, p.265.
- 6) C. Alderfer, Existence, Relatedness and Growth, New York, The Free Press, 1972, p.7.
- 7) E.J. McCormick and J. Tiffin, Industrial Psychology, 6th ed., Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1974, pp.298-299.
- 8) E.A. Locke, The Nature and Cause of Job Satisfaction, In M.D. Dunnette, Handbook of Industrials and Organizational Psychology, Rard McNally, College Publishing Company, 1976, p.1300.
- 9) E.A. Fleishman and E.F. Harris, Patterns of Leadership Behavior Related to Employee Grievances and Turnover. Personnel Psychology, vol.15, 1962, pp.39-51.
- 10) R. Likert, New Patterns of Management. New York, Mcgraw-Hill, 1961, pp. 499-510.
- 11) S.M. Nealey and M.R. Blood, Leadership Performance of Nursing Supervisors at Two Organization Levels, Journal of Applied Psychology, vol. 52, 1968, pp. 414-422.
- 12) G.A. Yukl, Conception and Consequences of Leader Behavior, New Port Beach, Jan, 1969.
- 13) R. Likert, op. cit, 1961.
- 14) G.A. Yukl, op. cit., 1969.
- 15) V.H. Vroom and F.G. Mann, Leader Authoritarianism and Employee Attitudes. Personnel Psychology, vol. 13, 1960, pp. 125-140.
- 16) S.M. Nealey and M.R. Blood, op. cit. 1968.