

고용형태에 따른 사서의 직무태도와 성과에 관한 연구

The Differences in Job Attitudes and Performance between Permanent and Contingent Librarians

최민정. 연세대학교 문헌정보학과, whitewave01@hanmail.net

이지연. 연세대학교 문헌정보학과, jlee01@yonsei.ac.kr

Choi min jung. Dept. of Library and Information Science
The Graduate School Yonsei University

Lee ji yeon. Dept. of Library and Information Science
The Graduate School Yonsei University

본 연구는 고용형태의 차이가 사서의 직무태도와 성과에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하고자 하는 것이다. 즉, 정규직과 비정규직 사서의 직무태도와 성과의 차이 유무와 그 직무태도와 성과에 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 알아보려고 하였다.

연구결과는 고용형태별로 직무태도와 성과에는 차이가 있었으며, 직무태도와 성과에 영향을 주는 요인으로 정규직 사서의 경우 동료관계, 고용보장성, 기술다양성이 영향요인으로 나타났으며, 비정규직 사서의 경우 동료관계와 자율성이 영향요인으로 나타났다.

1. 서론

최근 국내외 기업들은 급격한 경영환경 변화에 신속히 대응하기 위하여 인력 운용의 유연화를 도모하고 있고 그로 인해 현재 한국의 비정규직 노동자는 전체 임금 노동자의 56%를 차지하고 있다. 이러한 현상은 도서관계에서도 마찬가지여서, 임시직, 시간제, 파견근로, 조교 등 다양한 고용형태의 비정규직 사서가 모든 관공의 도서관에서 산재하여 근무하고 있다.

전 세계의 고용형태의 다양화 추세에 따라서 비정규직의 문제가 본격적으로 대두되게 되었

으며, 국내외의 다양한 분야에서 비정규직의 실태부터 비정규직 보호, 비정규직의 근무태도와 성과 등에 관련된 많은 연구들이 시행되고 있다. 특히 직무태도와 성과에 관련된 연구들은 비정규직 근로자들의 수적 증가로 인한 효율적인 인적자원관리의 필요성으로부터 대두되어 지금까지 활발히 연구되어지고 있다. 하지만 현재 도서관계의 비정규직 관련 연구들은 비정규직의 현황이나 고용 동향을 다룬 것이 대부분이며 조직 관리적인 측면 또한 기초적인

수준에 머무르고 있다. 따라서 고용형태가 사서의 직무태도와 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 알 수 없는 상황이며 또한 직무태도와 성과가 어떠한 요인들에 의해 결정되는지도 알 수가 없다.

만약 고용형태에 따라 직무태도와 성과 결정 요인에 차이가 제시된다면, 도서관의 관리자들은 직무에 대한 태도와 성과를 높이기 위해 정규직 사서와 비정규직 사서 각각에 대한 서로 다른 관리방안을 모색해야 할 것이다.

2. 이론적 배경 및 가설의 설정

2.1 비정규근로의 의미와 특성

비정규직 근로자의 개념과 범위는 학계 및 노동계 기타 관련 단체가 통일된 정의에 도달하지 못한 상태이다.

하지만 대략적 정의로서, 비정규직 근로자는 정규직 근로자가 아닌 고용형태의 근로자를 말한다. 고용계약측면에서 장기고용 내지는 종신고용을 전제로 고용되며, 소정의 근로시간을 모두 근무하고, 기본적인 처우와 신분은 물론 조직이 부여하는 각종의 복리후생을 보장받는 정규직 근로자에 반하여 고용 계약 기간이 명시되었다든지 소정 근로시간보다 적게 근무한다든지, 정사원에 비해 근로조건이 다른 근로자를 비정규직 근로자라고 할 수 있다. 또한 위의 정규직 요건을 모두 갖추었더라도 파견업체의 노동자로서 다른 회사의 지휘·감독 하에 일 한다면 정규직이 아닌 비정규직으로 포함된다.

현재 우리나라 비정규직 근로는 몇 가지 뚜렷한 특색을 나타내고 있다. 첫째, 비정규직의 고용은 근로자의 잦은 이직, 낮은 생산성, 교육훈련비용의 증가, 전문지식결여와 같은 문제점을 가지고 있음에도 노동의 유연성 확보와 인건비 절감이라는 장점으로 인해 전 산업에 걸쳐 지속적으로 증가하고 있는 추세이며, 둘째, 외국과 같이 전문직을 중심으로 발달하고 있는 고수입 비정규직 형태의 파트타임이나 재택 근로의 경우와는 다르게 어쩔 수 없이 비정규직에 취업한 비자발적 비정규직의 비중이 높다. 셋째, 비정규직은 임금, 근로시간, 법정급여 및 사회보험수혜 등에서 정규직과 다른 대우를 받고 있는 것이 일반적이고 넷째, 단시간 근로보다는 상대적으로 상용근무를 하는 비정규직 근로자가 비중이 높은 것 등이 최근에 이루어진 연구들의 결과에서 일관적으로 제시되고 있다(김태홍 1994, 박우성 2000, 안주엽, 홍서연 2002).

2.2 우리나라 도서관에서의 비정규직 사서 고용 현황

우리나라 도서관에서 비정규직 사서의 고용은 1997년 외환위기로 인한 기관과 대학의 구조조정과, 도서관 업무처리의 자동화와 데이터베이스의 구축으로 인한 직무내용의 변화, 사서의 수요와 공급의 불균형 현상 등으로 인해 증가하기 시작하였다.

현재 '한국도서관 연감(2005)'이나 '전국사립대학교도서관협의회 회원교편람(2005)'에서는 도서관 직원을 사서, 행정, 기타란 항목만으로 직

원을 분류하고 있기 때문에 비정규직 사서의 고용현황을 포괄적으로 파악할 수 있는 정확한 통계자료는 없다. 다만, 여러 연구들을 통해서 비정규직 사서의 고용이 관종과 지역에 관계없이 보편화된 현상이며 정규직 사서의 고용보다 더 일반화되어 있다는 것을 추정할 수 있다 (김경미 2001, 김수형 2001, 김지홍 2004).

또한 비정규직 사서들은 낮은 임금, 불안정한 신분, 직장 내에서의 정규직과의 갈등 등으로 인해 고통을 받고 있는 것으로 나타나고 있다 (김수형 2001, 김상미 2004, 신관식 2005).

위의 추정보다 더 직접적인 자료를 얻기 위해 2004년 4월 30일부터 2005년 5월 1일까지 1년간 사서마을(<http://www.librarian.co.kr>)에 게시되어진 도서관 구인공고를 조사, 분석한 결과 총 199건 중 정규직 구인이 23건, 비정규직 구인이 175건으로 비정규직 구인의 비율이 정규직 구인 비율보다 약 8배 높은 것을 알 수 있었다. 또한 1년 미만의 단기근무가 절반을 넘어선 52.4%로 나타나 비정규직 사서의 고용불안이 심각한 것으로 나타났으며, 담당 업무의 경우 비정규직 사서는 MARK입력, 분류, 편목, 대출 행정 등 거의 모든 도서관 업무 분야를 담당하고 있었다. 임금의 경우도 각 학교에 따라 급여의 편차가 심하지만 대부분 정규직이 받고 있는 급여의 절반을 조금 웃도는 수준으로 나타났다.

이와 같이, 정규직 사서에 비해 비정규직 사서에 대한 처우가 다르고 비자발적 비정규직의 비중이 높은 비정규직 사서의 특성을 고려할 때 정규직 사서에 비해 비정규직 사서는 직무

특성과 고용관계 특성을 지각하는 차이가 있을 것으로 예상할 수 있다.

이러한 가정은 본 연구가 파악하려는 첫 번째 주제이며, 이에 따라 다음과 같은 구체적 가설이 설정되었다.

가설1: 정규직 사서와 비정규직 사서 간에는 직무특성과 고용관계특성에 대한 인식수준차이가 있을 것이다.

2.3 직무특성, 고용관계특성과 직무태도 및 성과와의 관계

많은 연구들이 직무특성과 고용관계 특성을 더 잘 인식할수록 더 높은 조직몰입과 직무만족, 직무성과를 얻을 수 있다는 연구결과를 제시하고 있다.

중요하고 정체성이 있으며, 다양한 기술을 활용할 수 있고 일 자체로부터 적절한 피드백을 받을 수 있는 직무를 자율적으로 처리하는 경우 자신의 노력이 가치 있고 의미 있다는 확신을 갖게 됨으로써 높은 수준의 내적 동기가 유발되며 결과적으로 조직과의 강한 밀착감을 형성하게 되고, 직무에 대한 전반적인 만족수준이 형성하게 되어 직무태도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며(Steers 1977; Glisson, and Durick 1988), 공정하게 대우 받을 때 근로자들은 경영자들에 대한 충성과 일에 대한 몰입, 직무에서는 높은 성과, 조직시민으로의 적극성을 보이는 것으로 나타나고 있다 (Organ 1988).

이에 따라 다음과 같은 가설이 설정되었다.

가설2. 사서들의 조직몰입, 직무만족, 직무성과

는 고용관계특성의 인식 정도에 따라 차이가 있을 것이다

비정규직 근로자는 정규직 근로자와 기본적인 차이로서 직무의 특성 면에서 주변적 업무와 부수적 업무의 성격을 가지고 있다. 비정규직 근로자에게 이러한 요인은 조직몰입과 직무만족, 직무성과 수준을 결정하는 주요한 요인이 될 수 있다(이유진, 이현수 2005). 고용관계 특성 면에서도 단기 활용적이고 임시적인 성격과 동일노동에 대한 임금에서의 정규직과의 차이, 그리고 조직에 적응할 수 있는 기간이 짧아서 조직에 대한 참여, 동료관계 등에서 정규직과 다른 요인들이 직무태도와 성과의 수준을 결정하게 되고 반면에 정규직 근로자들은 직무 특성 면에서 중요하고 어려운 업무를 맡고 있는 사람이 진출이 유리한 점 등의 현실적인 관행에서 직무도전성과 과업중요성이 조직몰입과 직무만족, 직무성과에 중요한 요인으로 나타난다(박종화 2004). 즉 고용형태에 따라 조직몰입과 직무만족, 직무성과에 영향을 미치는 요인에는 차이가 나타난다는 것이다. 이러한 관점에서 본 연구에서 설정한 세 번째 가설은 다음과 같다.

가설3. 고용형태에 따라 조직몰입, 직무만족, 직무성과에 영향을 미치는 요인에는 차이가 있을 것이다

3.고용형태와 직무태도 및 성과조사

3.1 변수의 조작적 정의와 측정

변수	정의	측정
----	----	----

조직몰입	조직과 관련한 개인의 심리적인 상태와 태도로서, 여기에서의 태도는 외재적 보상 또는 가치의 일치 등 여러 근거에 의해 발생하나 개인과 조직 간의 목표나 가치 일치를 뜻함	Meyer & Allen (1984)
직무만족	개인이 직무나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태	Quinn & Stains (1979)
직무성과	목표를 달성할 수 있는 정도	이도화(1996)
직무특성	기술다양성: 직무 수행 시 다양한 활동이 요구되어 여러 가지 상이한 기술과 기량을 발휘해야 하는 정도	Hackman & Oldman (1980)
	직무정체성: 직무 담당자가 일의 전체를 해야 하며 인식 가능한 부분으로 이루어져 있어서 일의 처음부터 끝까지 수행해야 하는 정도	
	직무중요성: 직무가 타인이나 그들의 업무에 대해 상당한 영향력을 발휘하는 정도	
	자율성: 직무수행 계획을 세우고, 절차를 정하는데 있어서 상당한 자유와 독립성, 재량권이 주어지는 정도	

	피드백: 업무수행 성과의 유효성에 대해서 직접적이고 명확한 정보를 받을 수 있는 정도	
고용보장성	자신이 일하는 직장에서 법과 규정에 의하지 않고는 해고당하지 않고 계속 근무할 수 있는 것을 지각하는 정도	Ashford, Lee & Grano (1989)
동료관계	고용된 조직에서 함께 일하는 동료들과의 관계에 대한 지각정도	Cohen (1990)
절차 공정성	의사결정 과정에 대해 지각된 공정성	Moorman (1991)
분배 공정성	주어지거나 획득한 결과를 공정하다고 지각하는 정도	Price & Muller (1986)

3.2 실증연구의 표본특성

본 연구는 서울 사립 대학교 도서관에서 근무하고 있는 정규직 및 비정규직 사서를 표본으로 선정하여, 15개의 도서관에 총 350부의 설문지를 배부하여 192부를 수거하였고, 그 중 유효한 설문지로 판단된 186부를 분석하여 활용하였다. 응답자의 인구통계학적 특성은 여성이 62.4%, 연령은 30-39세가 37.6%, 학력은 대졸이 68.3%, 사서자격은 2급 정사서가 76.9%, 정규직이 63.4%로 나타났다. 또한 비정규직 사서만을 위한 일반적인 사항에서는 비자발적 비정규직 선택이 89.6%, 정규직으로의 전환 소망이 71.6%로 나타났으며, 정규직으로의 전환 가능성은 부정적 대답이 74.6%로 나타났다.

3.3 변수들의 신뢰도와 상관관계 분석결과

이 실증연구의 측정변수에 대한 신뢰도 분석의 결과는 다음과 같다. 신뢰도 분석결과 직무특성과 고용관계특성의 신뢰도 계수는 0.8589에서 0.7881의 값을 나타내고 있어 12개 변수 모두가 0.6이상의 신뢰한 만한 수치를 가지고 있는 것으로 나타났다.

또한 측정 변수 간 관계를 알아보기 위해 피어슨 상관관계를 분석한 결과 모든 변수들이 유의수준 $\alpha=0.05$ 에서 모두 유의한 것으로 나타나 변수들이 정(+)의 관계를 갖는 것으로 나타났다.

3.4 가설의 검증

가설 1 [정규직 사서와 비정규직 사서 간에는 직무특성과 고용관계특성에 대한 인식수준차이가 있을 것이다]에 대한 검증을 위해 정규직 사서와 비정규직 사서간의 인식수준차이를 T-검정을 통해 분석하였다. 분석결과, 정규직 사서가 비정규직보다 직무특성과 고용관계특성에 대한 인식의 평균값이 훨씬 높은 것으로 나타났으며, 이들간의 평균차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다.

이것은 정규직 사서의 경우 비정규직 보다 중요하고 핵심적인 업무에 종사하고 공식적으로 주어진 업무 이외에 부수적으로 요구되는 업무가 존재하는 반면 비정규직 사서의 경우 상대적으로 계약상 요구되는 업무나 단순 반복적인 업무를 수행하는 경우가 많기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 보인다.

가설2 [사서들의 조직몰입, 직무만족, 직무성과

는 고용관계특성의 인식 정도에 따라 차이가 있을 것이다]에 대한 가설을 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 조직몰입의 경우 기술다양성(B=.179, $t=2.04$), 직무중요성(B=.229, $t=2.61$), 자율성(B=.145, $t=2.43$), 피드백(B=.196, $t=3.21$), 분배공정성(B=.102, $t=2.29$), 고용보장성(B=.204, $t=4.975$), 동료관계(B=.494, $t=8.26$)가 조직몰입에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족의 경우는 기술다양성(B=.306, $t=2.81$), 분배공정성(B=.147, $t=2.12$), 동료관계(B=.411, $t=4.43$)가 직무만족에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 직무성과의 경우 기술다양성(B=.275, $t=2.94$), 자율성(B=.278, $t=4.44$), 고용보장성(B=.176, $t=3.16$), 동료관계(B=.521, $t=6.42$)가 직무성과에 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

가설3 [고용형태에 따라 조직몰입, 직무만족, 직무성과에 영향을 미치는 요인에는 차이가 있을 것이다]에 대한 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

우선 고용형태에 따른 조직몰입의 결정요인을 살펴보면 비정규직 사서의 경우 동료관계(B=.444, $t=3.64$)가 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정규직 사서의 경우 동료관계(B=.372, $t=4.36$)와 고용보장성(B=.134, $t=2.18$)이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

두 번째로 고용형태에 따른 직무만족의 결정요인으로는 비정규직 사서의 경우 자율성(B=.265, $t=2.37$)과 동료관계(B=.437, $t=2.49$)가 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정규직 사서의 경우 유의

한 결과가 나타나지 않아 본 모형에서 포함되지 않은 다른 요인들에 대한 고려가 필요함을 시사하였다.

세 번째로 고용형태에 따른 직무성과의 결정요인으로는 비정규직 사서의 경우 자율성(B=.344, $t=3.85$)과 동료관계(B=.360, $t=2.56$)가 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정규직 사서의 경우 동료관계(B=.346, $t=.004$)와 기술다양성(B=.271, $t=2.03$)이 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다.

위의 결과를 통해 추정할 수 있는 것은, 정규직 사서의 경우 대학의 인원 감축과 비정규직 사서 활용의 확대와 같은 구조조정으로 인해 느끼는 고용에 대한 불안감으로 인해 고용안정성의 확보는 정규직 사서의 중요한 직무태도와 성과에 영향을 미치며, 장기간 조직에 근무하는 사서의 직업 특성상 긍정적인 동료와의 관계는 조직에 대한 태도 형성에 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다. 또한 전문적인 사서의 직무 특성 상 자신의 능력을 발휘할 수 있는 정도인 기술 다양성이 중요한 관심사로 인식되고 있다고 보인다. 반면에 비정규직 사서의 직무태도와 성과의 경우, 정규직 사서와의 갈등과 짧은 시간에 인간관계를 형성해야 하는 부담감과 같은 요인으로 인해 동료관계가 직무태도와 성과에 영향을 미치며, 비정규직의 특성상 작업의 일정과 방법을 채택할 수 있는 재량권의 부재가 조직에 대한 태도의 형성에 부정적 영향을 주고 있는 것으로 볼 수 있다.

4. 결론

본 연구는 비정규직 사서의 수의 점차 증가하는 현상을 올바르게 이해하고, 보다 체계적인 관리를 통해 기관과 사서 모두에게 상생 할 수 있는 역량 제공하고자 수행되었다. 분석결과를 보면, 첫째, 가설1과 가설2가 채택되었는데 이것은 즉, 정규직 사서들이 비정규직 사서의 경우보다 상대적으로 낮은 보상과 근로조건 등으로 인해 자기 업무에 대한 몰입과 만족, 성과가 떨어지는 경향을 보이는 것으로 해석할 수 있겠다.

둘째, 채택된 가설 3을 통해, 정규직 사서와 비정규직 사서의 직무태도와 성과에 영향을 주는 요인이 다르다는 것을 알 수 있었다.

비정규직 사서의 효율적인 활용을 위해 본 연구 결과가 가진 관리적 차원의 시사점은 첫째, 정규직 사서의 조직몰입, 직무만족, 직무성과 수준이 비정규직의 경우보다 유의하게 높게 나타난 결과에 근거하여, 비정규직 사서의 채용하는 과정에서 직무에 대한 자부심이 크고, 직무 수행 능력 향상에 대한 내재적 동기 수준이 높은 사람을 채용할 수 있도록 그 동안 상대적으로 소홀했던 비정규직 사서에 대한 인사제도 및 체계를 확립해야 한다.

둘째, 비정규직 사서들이 자신들의 능력에 대한 자부심을 갖고 업무에 임할 수 있는 환경을 조성해 주는 것이 중요하다. 특히, 비정규직 사서는 일반적으로 정규직 사서에게 작업의 일정과 방법을 지시 받는 경우가 많아 이로 인해 지루함과 아웃사이드임을 느끼기 쉽고 직무에 대한 책임감이 떨어질 가능성이 높다. 때문에

가능한 한 의미 있는 과업을 비정규직 사서 자신의 재량권 아래서 처리할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 동일노동을 함에도 불구하고 여러 가지로 불이익을 받는 비정규직 사서들은 정규직과의 관계에서 갈등을 표출하게 되는데 이들의 갈등을 원만히 해소시켜 자신들의 직무에 몰두할 수 있도록 배려해야 할 것이다. 그러기 위해서는 비정규직 사서에 대해서 동일노동 동일임금의 원칙에 따른 현실적인 임금 기준을 적용하여야 하며, 정규직 사서와 함께 비정규직 사서에 대한 차별이 없는 직장 분위기를 가꾸어 나가는데 주력해야 한다.

참고문헌

- 김경미. 2001. **대학도서관의 비정규직 고용에 관한 연구 -서울지역 사립대학도서관을 중심으로-**. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김상미, 2004. **학교도서관정규직사서교사와비정규직 사서의 직무만족도에 관한 연구**. 석사학위논문. 성균관대학교 교육대학원.
- 김수형. 2001. “우리나라의 사서직 고용불안정 실태-비정규직 사서 실태 조사 분석-”. **디지털 도서관**, 통권 23 (2001년 가을호): 10-42.
- 김지홍, 2004. “비정규직 사서의 취업현황과 해결방안”, **도서관문화**. 45(5): 30-42.
- 김태홍. 1994. **시간제 및 임시직 고용 현황과 정책 과제**. 서울: 한국여성개발원.
- 박우성. 2000. **21세기형 인적자원 관리**. 서울:

- 명경사, 한국노동연구원,
박종화. 2004. 고용형태가 직무몰입과 직무만
족에 미치는 영향. 석사학위논문, 성균관
대학교 경영학과.
- 신관식. 2005. "학교안의 사각지대, 학교비정규
직", 월간초등교육, 7: 162-164
- 안주협, 홍서연. 2002. "청년층의 첫 일자리 진
입". 노동경제논집, 25(1).
- 이도화. 1996 "근로윤리가 직무성과와 직무만족
및 직업만족에 미치는 영향". 산업관계
연구, 6. pp.461-480.
- Cohen, S. A. 1990. *Older Part-and Full-time
Employees: Assessing Overall
Job Satisfaction and its Relationship
with Organizational Commitment
and Withdrawal Intentions*. Ph. D.
Dissertation, Michigan State
University.
- Glisson, C. and Durick, M. 1988 "Predictors
of Job Satisfaction and Organization
Commitment in Human Service
Organization". *Administrative Science
Quarterly*, 33: 61-81.
- Hackman, J. R. and Oldman, G.R. 1976
"Motivation through the Design of
work: Test of a Theory".
*Organizational Behavior and Human
Performance*, 16: 250-279.
- Hackman, J. R. and Oldman, G.R. 1980.
Work Redesign. Reading
Massachusetts: Addison-Wesley.
- Meyer, J. and Allen, N. 1984. "Testing the
Side-set theory of Organizational
Commitment: Some Methodological
Considerations, *Journal of Applied
psychology*, 69(3): 372-378.
- Moorman, R. H. 1991 "Relationship Between
Organizational Justice and
Organizational Citizenship Behaviors: Do
Fairness Perceptions Influence Employee
Citizenship?" *Journal of Applied
Psychology*, 76(6): 845-855.
- Orgen, D. W.1988. *Organizational Citizenship
Behavior: The Good Soldier
Syndrome*. Lexington. MA: Lexington
Book.
- Price, J. L. and Muller, C. W. 1986.
*Handbook of Organizational
Measurement*. Marsh field, MA:
Pittman.
- Steers, R. M. 1977 "Antecedents and
Outcomes of Organizational
Commitment". *Administrative Science
Quarterly*, 22: 46-56.