

대학도서관 사서 업무 만족도와 인지적 특성에 대한 탐색적 연구

An Exploratory Study on the Cognitive Characteristics and Work Satisfaction of Librarians in University Libraries

감미아, 연세대학교 문헌정보학과 대학원, makiyma@hanmail.net

김기영, 연세대학교 문헌정보학과, gkim@yonsei.ac.kr

Kam, Miah, Graduate School of Library and Information Science, Yonsei University

Kim, Giyeong, Prof. Dept. of Library and Information Science, Yonsei University

대학도서관 사서의 업무 만족도와 실제 대학도서관 사서 개개인이 가지고 있는 인식과의 연관성을 현 대학도서관 사서와의 비구조화 심층인터뷰를 통해 도출하였으며, 자기효능감, 사회적인지, 전문성 인지의 세 가지 인지적 요소로 파악하여 업무 만족도 전반에 대한 영향을 살펴보았다.

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

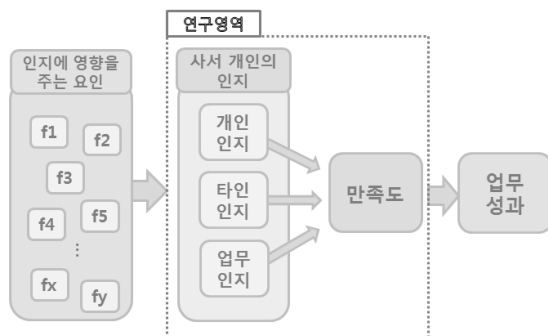
도서관의 성과는 도서관조직구성원의 업무 만족도에 영향을 받는다. 업무 만족도에 영향을 미치는 요인들은 크게 개인에 대한 인식과 같은 내적인 요인, 업무 환경이나 직장동료 등과 같은 외적인 요인, 사회적 인식이나 법과 같은 상황적 요인으로 나누어진다.

본 연구는 대학도서관 사서의 업무 만족도에 미치는 요인 중 내적인 요인인 사서 개인의 인식을 주된 연구대상으로 제한한다. 대학도서관 사서의 인지에 대한 논의는 국내 문헌정보학계에서 꾸준히 진행되어왔다. 대학도서관 사서의 정체성에 대한 연구(이경민 2008; 이제환 1998)나 대학도서관 사서의 직업인으로서의 인식 문제(이시영 2010)에서는 사서의 주체의식 부족, 변화에 민첩하지 못한 대응, 안정성에의 안주의 문제를 지적하였다. 이러한 논의들은 인식의 문제에 대해 접근하였으나, 이를 해결하고자 업무환경이나 법의 변화

등 거시적인 관점에서 해결책을 제시한 데에 본 연구와 차이가 있다. 본 연구에서는 미시적인 관점으로 접근하여 개인의 인식과 업무 만족도의 연관성을 분석하고자 하였다.

1.2 연구 방법

연구영역은 <그림 1>과 같다. 대학도서관 사서 개인의 인지에 영향을 주는 여러 요인 중 내적 요인인 개인의 인지가 만족도와 성과에 영향을 미친다는 가정 하에, 이러한 인지적 요소들의 영향력을 분석하였다.



<그림 1> 연구의 영역

분석을 위해 서울소재 3개 종합대학의 사서 각 1인 3명을 대상으로 심층인터뷰를 진행하였다. 인터뷰를 진행하기에 앞서 업무에 대한 전반적인 만족도를 점수화하여 응답하게 한 결과 불만족(2점/10점 만점), 중간(6점/10점 만점), 만족(8점/10점 만점)의 3단계로 나뉘었으며, 각 만족 단계에 따른 인식 요소들의 만족도에 대한 영향력을 살펴보고자 하였다. 경력은 각 14년 차, 3년 차, 2년 차이로 직책은 학과 자료실 사서, 오후 야간 사서, 주제전문 사서로 고루 분포되어 있어, 근무지, 직책, 연차에 제한받지 않은 다양한 데이터를 얻고자 하였다. 인터뷰는 2012년 5월에 진행되었고, 대상자 한 명당 평균 1시간 이상 소요된 비구조화 심층 인터뷰였으며 인터뷰 후 구체적인 분석에 녹취자료 및 필기를 활용하였다.

2. 인터뷰 코딩 및 개념 도출

2.1 인터뷰 코딩

인터뷰 응답을 내용 유사성을 중심으로 <표 1>과 같이 분류하였다.

<표 1> 인터뷰 응답 분류 결과 및 요소 도출

요소	세부 요소
개인 (자기 효능감)	자신의 능력 인식 정도, 소지 자격증 및 점수, 능력에 따른 보상, 자기만족도, 유년기의 꿈, 미래의 모습 예상
타인 (사회적 인지)	업무 중 가장 많이 마주치는 사람과 그에 의해 영향을 받는 정도, 친지 및 친구들의 반응과 기대, 이용자의 반응, 이용자의 서비스 이해 정도 인식, 동료와의 관계, 동료 평가, 동료로부터의 인정, 동료 신뢰
업무 (전문성 인지)	맡은 업무, 핵심기능, 업무 우선순위, 전문성 획득을 위해 필요한 요소, 성장 및 발전을 위한 업무 상 경쟁, 현 업무 타 직업인으로서의 대체 기간, 직업의 전문성, 현 업무 재수행 여부

2.2 문헌조사를 통한 개념 도출

인터뷰 코딩에서 도출해낸 3가지 인지적 요소에 명칭을 부여할 시, 심리학의 개념을 차용하였다. 캐나다의 심리학자 Bandura(1997)는 자기효능감(self-efficacy)을 어떤 상황에서 적절한 행동을 할 수 있다는 기대와 신념이라 설명하였기에, 본 연구에서 사서의 개인 능력 평가 및 인식에 대한 요소를 자기효능감이라는 영역으로 정의하였다. 사회적인지 기능은 대인 관계에서 다른 사람의 의도나 성향, 정서를 지각하고 적절하게 반응 또는 대처하는 기능을 뜻하므로(Bandura 2001), 사서가 이용자나 동료 등과 같은 타인들의 반응에 대해 인지하는 것을 사회적인지로 정의하였다. 사서가 업무에 대해 느끼는 전반적인 인식을 전문성인지라고 정의하였고, 이는 심리학적 개념이 아니라 본 연구에서 범주화를 위해 임의로 부여한 개념이다.

3. 인지에 따른 만족도 분석

3.1 자기효능감 부분

자기효능감 부분에서는 자기능력에 대한 인식과 업무가 사서에게 요하는 능력의 차이가 전반적인 만족도에 의미 있는 영향을 끼친다는 결과가 나왔다. <표 2>와 같이, 가장 불만족 하는 응답자는 자신의 능력이 업무에서 요하는 능력보다 높다고 생각하고 있었고, 자신의 능력이 업무에서 요하는 능력에 미치지 못하는 경우 중간 정도의 만족도를 보였다. 자신의 능력과 업무에서 요하는 능력이 같다고 여긴 경우, 가장 높은 만족 수준을 보였다. 즉 본인의 능력과 업무가 요하는 능력이 같은 수준에 있어야 만족도가 가장 크다는 결론에 도달할 수 있었다. 이와 같은 경향은 능력에 따른 보상 수준에 관한 인식에서도 나타났다.

자신의 능력에 비해 보상이 과분하다고 느낀 경우 중간 정도의 만족도, 보상이 부족하다고 느낀 경우는 가장 불만족 한 반면, 비슷한 수준의 보상이라 인식한 경우 만족도가 컸다.

현 직장에서 장기근로를 희망한 응답자는 가장 높은 만족을 나타냈고, 낮은 만족을 가지고 있는 응답자는 다른 직업을 모색하고 있음을 밝혔다. 또한 중간 정도의 만족도를 보인 사람은 10년 후 자신의 직업은 현 업무가 아니어도 괜찮다고 응답하여서, 만족도에 따라 응답에 차이가 있음을 알 수 있었다.

<표 2> 자기효능감과 업무 만족도의 연관성

세부요소	업무 만족도와의 연관성
자신의 능력과 요구 능력 인지	만족: 내 능력 = 요구 능력 중간: 내 능력 < 요구 능력 불만족: 내 능력 > 요구 능력
능력에 따른 보상에 대한 인식	만족: 내 능력 = 보상 중간: 내 능력 < 보상 불만족: 내 능력 > 보상

3.2 사회적인지 부분

응답을 살펴본 결과 업무 중 많이 마주치는 대상과의 접촉 빈도와 대상이 자신에 대해 어떻게 생각하는지를 인식하는 것이 만족도에 영향을 주었다. 사서들이 업무 중 가장 많이 마주치는 사람이 동료직원과 이용자였고, 보통은 동료를 이용자보다 자주 접한다고 응답하여 동료에게 영향 받는 정도가 크다는 것을 알 수 있었다. <표 3>에서와 같이, 이용자 인지 부분에서 긍정적으로 인지하는 응답자는 이용자로부터 만족스러운 피드백, 선물, 감사 표현을 받았다고 하였고, 부정적으로 인지하는 응답자는 이용자의 무시를 당해본 경험이 있다고 응답하였다. 이용자들로부터의 긍정적 혹은 부정적인 피드백의 인식 정도에 따라 업무 전반적인 만족도에 영향을 미쳤다.

직장 동료 인지에 관한 부분에서는, 업무

전반적인 만족도에 따라 직장동료의 실력에 대해 만족하는 정도의 차이가 상당함에도 불구하고 직장동료를 신뢰하는 수준은 모두 비슷함을 알 수 있었다. 이는 상대 동료를 전문적이고 능력 있기 때문에 신뢰하기보다, 자주 만날수록 신뢰하는 경향을 보임을 알 수 있었다. 다르게 해석하자면 이 경향은 업무를 수행함에 있어 개인의 실력이나 전문성은 중요하게 고려되지 않는다고 인식함을 시사한다.

그 외에도 동료 간 피드백 체계의 부재가 대학도서관 사서들의 사기 및 만족도 저하를 불러온다는 점을 발견할 수 있었다.

<표 3> 사회적인지와 업무 만족도의 연관성

세부요소	업무 만족도와의 연관성
이용자 인지	만족: 이용자로부터 긍정적 피드백 중간: 긍정적, 부정적 피드백 모두 인지 불만족: 이용자로부터 부정적 피드백
직장동료 인지	직장동료의 실력이나 전문성이 아니라 자주 마주치는 순으로 신뢰를 함
문제 인지	동료들 간 피드백의 부재

3.3 전문성인지 부분

전문성 획득에 필요하다고 인식하는 요소들에 대한 응답으로 응답자 모두 지속적이고 전문적인 사서 교육의 필요성을 피력하였다. <표 4>에서 나타나듯이, 전문성을 개발하기 위해 동료끼리의 긍정적인 경쟁은 거의 없는 상황이며 이것은 동료 간에 피드백이나 전문적인 정보의 교환이 거의 없는 문제와, 안정적이고 변화가 적은 업무의 성격과도 연관되는 것으로 파악되었다. 전문적인 지식을 획득하기 위해서는 다른 직업 못지않은 전문적인 업무교육이나 상사와 후배 간의 전문적 업무에 대한 피드백 및 정보 교환이 필수적이지만, 효과적으로 이루어지지 않는 점을 문제점으로 지적하였고 이는 만족도에 상당한 영향을 주는 것으로 파악되었다.

현재 하고 있는 업무가 다른 직업 혹은 사서가 아닌 직업인에게 대체될 때 인수인계에 필요한 기간에 대한 응답으로, 높은 만족을 보이는 사서는 아직은 타 직종으로 대체가 불가하다고 응답하였고, 중간 정도의 만족도를 보인 응답자는 1년 정도 교육, 가장 낮은 만족을 보인 사람은 2주 정도만 교육하면 가능할 것이라고 응답하여 대체에 소요되는 기간에 대한 인식에 만족도별로 많은 차이를 보이고 있음을 알 수 있었다.

그 외에, 충성도는 만족도와 강한 양의 상관관계를 가지고 있다는 다소 당연한 결과 분석이 나왔다. 또한 대학도서관 사서들은 사서로서의 인식보다 교직원으로서의 정체성이 더욱 강한 것을 알 수 있었다. 이것은 사서만의 특징 있는 업무가 부족함을 시사한다.

<표 4> 전문성인지와 업무 만족도의 연관성

세부요소	업무 만족도와의 연관성
문제 인지	동료들 간의 전문적 정보 교환 부재 지속적인 전문적 업무 교육 부재
사서 업무 대체 가능한 예상 기간	만족: 대체할 수 없음 중간: 1년 정도의 교육 기간 불만족: 2주 정도의 교육 기간
직업인으로서의 인지	사서보다는, 교직원으로서의 정체성이 강함

4. 결론

인터뷰를 통해 도출된 대학도서관 사서 인식 요소들을 분석한 결과, 사서들의 업무에 대한 전반적인 만족도는 자신에 대해 인지하는 정도, 타인이 자신을 어떻게 생각하는지에 대해 인지하는 정도, 현 업무에 대해 인지하는 정도에 따라서 영향을 받음을 알 수 있었다. 이와 같은 각각의 요소들은 자기효능감, 사회적인지, 업무 전문성이라 정의하여 세부적인 요소들을 만족도와 연결시켜 분석해보았으며, 세 요소 모두 만족도에 영향을 미침을 확인할 수 있었다.

본 연구는 세 명의 사서를 대상으로 한 인터뷰 분석이므로 일반적으로 적용하기에 한계가 있다. 인터뷰를 통해 발견된 세 가지 인지요인들과 업무 만족도와의 상관관계에 일반화를 부여하기 위해서는, 사서를 대상으로 한 설문지의 작성 및 설문 실시를 통한 분석적 연구가 향후 연구로서 이루어져야 할 것이다. 후속 연구를 통해 일반성을 획득한다면, 본 연구에서 도출한 인터뷰 결과를 도서관 조직 차원에서 다음과 같이 적용할 수 있을 것이다. 사서들이 필요성에 대해 언급한 바와 같이, 대학도서관은 학습조직으로서의 조직적인 변화와 전문성에 대한 재교육을 강화시켜야 할 것이며 직장 동료 간의 활발한 피드백을 독려함으로써 도서관 조직 내 커뮤니케이션 활성화가 이루어지도록 해야 할 것이다.

사서의 인식 문제는 더 이상 개인의 문제가 아닌 조직 전체의 문제로 부각되고 있음을 경영진들은 인지하여야 한다. 사서 개개인의 만족도에 영향을 주는 개인 인지적 요인의 개선을 통한 해결 방안이 향후에도 지속적으로 연구되어 대학도서관의 인력 및 조직 경영의 문제에 시기적절하게 대처할 수 있어야 한다.

참고문헌

이경민. 2008. 디지털 환경에서 사서의 정체성에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 19(1): 157-174.
 이시영. 2010. 대학도서관 사서의 위기와 대처. 한국도서관·정보학회지, 41(3): 47-67.
 이제환. 1998. 추락하는 '대학의 심장', 흔들리는 '사서의 정체성'. 圖書館學論集, 28: 505-525.
 Bandura, A. 1997. Self-efficacy: the Exercise of Control. New York: W. H. Freeman and Company.
 Bandura, A. 2001. Social cognitive theory: an agentic perspective. Annu Rev Psychol, 52: 1-26.