

공공도서관 사서들의 직무스트레스에 관한 연구

- 업무 정보를 중심으로 -

A Study of Job Stress among Librarians in Public Libraries - concentrate upon the Information -

신전향, 성균관대학교 문헌정보학과, owner0530@naver.com

허은혜, 성균관대학교 문헌정보학과, heoeunhaye@gmail.com

Jeon-hyang, Shin, Department of Library and Information Science, Sungkyunkwan University

Eun-haye, Heo, Department of Library and Information Science, Sungkyunkwan University

본 연구는 공공도서관 사서들의 직무스트레스를 업무 능력 및 효율성을 저해하는 요소로 파악하고 직무스트레스 요인을 분석하고자 하였다. 특히 업무정보와 직무스트레스간의 상관관계가 있다는 가설을 설정하고 접근하였다. 이를 위해 공공도서관 사서 총 36명을 대상으로 방문 및 전자 메일 설문을 통해 직무스트레스 현황을 조사하였다. 조사 결과, 업무정보와 직무스트레스는 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무스트레스의 경우 조직적 영역의 요인보다는 개인적 영역의 요인이 상대적으로 크게 작용함을 알 수 있었다. 본 연구를 통해 업무 정보의 중요성을 인식하고, 원활한 정보 교류 및 교육을 통해 업무 효율성을 높이고자 하였으며, 더 나아가 후속연구를 위해 측정도구가 개발된다면 보다 정확한 결과를 기대해 볼 수 있을 것이라 생각한다.

1. 서론

1.1 연구의 목적 및 필요성

2014년 사회조사 결과(통계청 발표)에 따르면 우리나라 13세 이상의 인구 중 66.6%가 전반적인 생활에서 스트레스를 받고 있고 스트레스 정도를 부분별로 살펴보면 직장생활에서 받는 스트레스가 72.9%로 가장 높게 나타났다. 이러한 지표는 개인의 영역으로 치부하였던 스트레스 유발 요인 중 직무의 영역도 간과하지 말아야할 영역임을 제시하고 있으며, 그 중요성에서 활발히 연구되고 있다.

사서의 경우에도 비교적 연구가 활성화되었

지만 특정 요인에 대한 분석은 부족하다. 본 연구는 정보에 민감한 정보 관리 및 서비스자로서 사서들의 업무정보에 대한 현황 및 직무스트레스간의 상관관계를 알아보고자 한다.

연구 대상으로 선정한 공공도서관의 경우, 주기적인 업무 순환을 비롯하여 운영(직영, 위탁 등) 및 고용 형태(정규직, 계약직 등)가 다양하기에 각각의 특성에 따라 업무 정보에 대한 상황이 다를 것이며, 그 과정에서 정보에 대해 민감할 것으로 가정하고 선정하였다.

본 연구의 목적은 업무 정보에 따른 공공도서관 사서들의 직무스트레스를 분석하여 업무정보와 직무스트레스간의 상관관계를 알아보고, 업무 정보의 중요성을 제시하여 정보의

원활한 교류를 통해 업무 효율성을 높이고자 하는 것이다.

1.2 연구의 대상 및 분석방법

이 연구는 공공도서관 사서들의 직무스트레스를 업무 정보 기반으로 알아보기 위해, 수도권에 등록된 공공도서관에 근무하는 사서 40명을 대상으로 2015년 7월 3일부터 12일까지 방문 및 전자 메일을 통한 설문조사를 시행하였으며 성실하게 대답한 36명의 응답지를 분석하였다.

설문 척도는 등간척도와 명목척도를 이용하였으며 설문 분석은 빈도 분석과 상관관계 분석을 이용하였다.

1.3 공공도서관 사서들의 직무 스트레스에 대한 선행연구

직무스트레스와 직무 만족도에 관련한 연구는 비교적 활성화되어 있었으나, 특정 요인에 대한 분석은 활성화되지 않았다. 또한 사서직 직무 스트레스 측정 도구에 대한 연구도 대학도서관 사서직을 대상으로 하는 것을 제외하고는 거의 없는 실정이다. 이에 포괄적인 개념으로 관련된 선행연구를 살펴보았다.

정호창(2009)은 광주광역시 공공도서관 사서들을 대상으로 하여 공공도서관 사서들의 개인적 요인과 직무환경에 따른 직무스트레스 유발 요인과 대처방법의 차이점을 규명하고 이를 통해 직무스트레스 요인을 사전에 차단함으로써 직무능력을 최대한 발휘할 수 있는 방안을 모색하였다.

이종윤, 조현양(2013)은 대학도서관 사서들을 대상으로 하여 사서들이 업무수행 과정에서 받고 있는 직무스트레스 요인을 밝히고 직무스트레스를 보다 정확하게 측정할 수 있는 측정도구를 개발하고자 하였다.

2. 본론

2.1 공공도서관 사서들의 업무 정보 현황

설문 결과 사서들은 업무 정보와 관련하여 인수인계, 인터넷 및 책, 사서교육, 지인 및 모임, 학과공부 순으로 정보를 얻고 있었다.

업무를 수행하면서 정보 부족으로 문제 상황이 발생한 적이 있다고 답한 응답자는 전체 36명 중 25명이며, 정보 부족으로 스트레스를 받은 적이 있다는 응답자는 29명이었다.

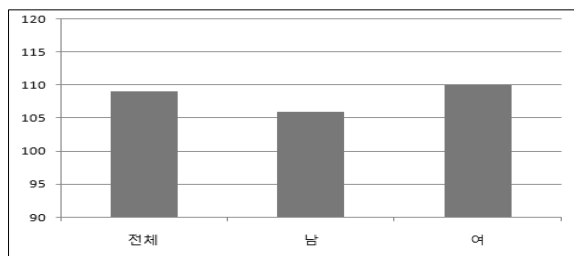
또한 이 같은 정보 부족을 해결하기 위한 교육 참가 의향 항목에서는 12명의 응답자가 매우 배우고 싶다고 답하였으며, 20명의 응답자가 배우고 싶다고 답하였다.

2.2 공공도서관 사서들의 직무 스트레스

직무 스트레스 측정에 있어서 사서 직무에 한정된 공인된 측정도구가 없어 한국산업안전공단에서 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: 이하 KOSS)를 수정 없이 사용하였다. 주요 직무 스트레스 요인 분석을 위해 조직적 요인과 개인적 요인으로 접근하였다.

공공도서관 사서들의 직무 스트레스 지수 최저점은 86점이고, 최고점은 131점으로, 평균은 109점으로 나타났다.

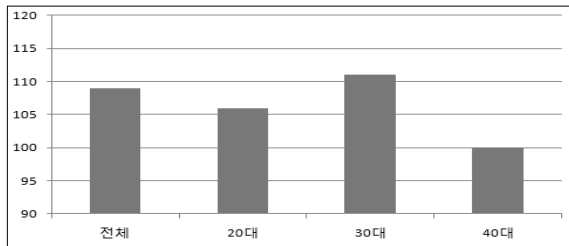
성별에 따른 직무스트레스 분석에서 남자 평균은 106점, 여자 평균은 110점으로 차이가 나타났다.



<그림 1> 성별에 따른 직무 스트레스

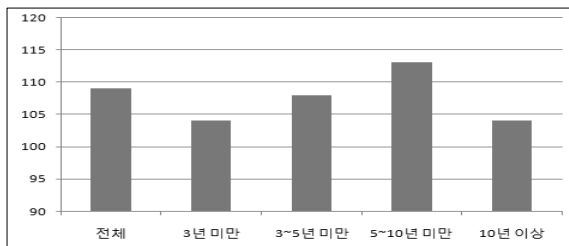
연령대별 직무스트레스 분석에서 30대, 20대, 40대 순으로 높게 나타났다. (20대의 평균은 106점, 30대는 111점, 40대는 100점)

중간 관리자급·실무자로 근무하는 30대의 스트레스가 상대적으로 높은 것으로 보인다.



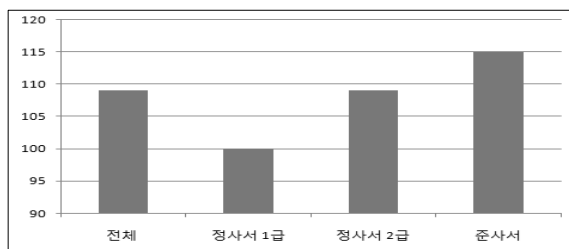
<그림 2> 연령에 따른 직무 스트레스

근무연수별 직무스트레스 분석에서는 5년 이상 10년 미만인 113점으로 가장 높게 나타났고, 3년 이상 5년 미만 108점, 3년 미만과 10년 이상이 104점으로 같게 나타났다.



<그림 3> 근무연수에 따른 직무스트레스

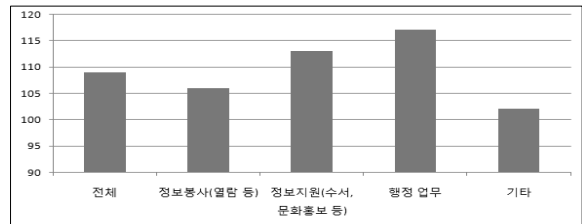
보유하고 있는 사서 자격증에 따른 직무스트레스 분석에서는 준사서가 115점으로 가장 높게 나타났으며, 정사서 2급(109점), 정사서 1급(100점) 순으로 나타났다.



<그림 4> 자격증에 따른 직무 스트레스

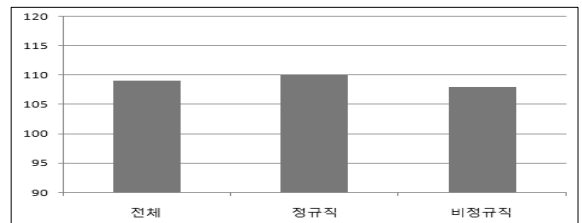
업무에 따른 직무스트레스 분석에서는 행정업

무가 117점으로 가장 높았으며, 정보봉사 업무 보다는 전문적인 업무 정보를 필요로 하는 정보지원 업무의 직무스트레스 지수가 더 높게 나타났다. (정보지원 113점, 정보봉사 106점, 기타 102점)



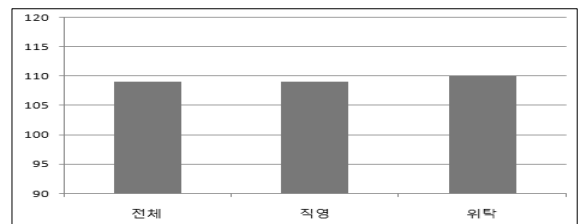
<그림 5> 업무에 따른 직무 스트레스

고용형태에 따른 직무스트레스 분석에서는 정규직의 경우에 110점, 비정규직의 경우 108점으로 큰 차이가 나타나지 않았다.



<그림 6> 고용형태에 따른 직무 스트레스

운영형태에 따른 직무스트레스 분석에서는 직영이 109점, 위탁이 110점으로 큰 차이가 나타나지 않았다.



<그림 7> 운영형태에 따른 직무 스트레스

직무스트레스 유발 요인 중 성별, 연령대, 근무연수, 사서자격증, 업무와 같은 개인적 영역의 경우 각 응답 간에 차이가 났으나 고용형태, 운영형태와 같은 조직적 영역의 경우 상대적으로 응답 간의 차이가 근소했다.

이는 직무스트레스 유발 요인 중 조직적 영역의 요인보다는 개인적 영역의 요인이 상대적으로 크게 작용함을 보여준다.

2.3 사서들의 업무 정보에 대한 인식과 직무스트레스와의 상관관계

사서들의 업무 정보에 대한 인식과 직무스트레스와의 상관관계를 살피기에 앞서 세운 가설은 다음과 같았다.

첫째, 업무 정보 부족으로 인한 스트레스를 인지한 사서의 경우 직무 스트레스가 더 높을 것이다.

둘째, 업무 정보 부족으로 인한 스트레스 횟수가 많다고 인지한 사서의 경우 직무 스트레스가 더 높을 것이다.

업무 정보 부족으로 인한 스트레스를 인지하는 것과 직무 스트레스의 p-value는 0.0150으로 p-value<0.05이므로 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

업무 정보 부족으로 인한 스트레스 횟수를 인지하는 것과 직무 스트레스의 p-value는 0.0439으로 p-value<0.05이므로 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

파악하고 직무스트레스 요인을 분석하였다.

그 결과, 대부분의 사서들이 업무 정보 부족으로 문제를 겪고 있다는 사실과 적극적으로 배우고자 하는 자세를 파악할 수 있었다.

직무스트레스의 유발 요인을 분석했을 때, 개인적 영역의 요인(성별, 연령대, 근무연수, 사서자격증, 업무)이 조직적 영역(고용형태, 운영형태)보다 중요하게 작용하였다.

업무 정보와의 관련성을 살펴본 결과, 업무 정보 부족으로 인한 스트레스를 인지한 사서의 직무 스트레스가 높았으며, 횟수가 많을수록 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

업무 정보가 스트레스와 관련이 있기 때문에, 그 중요성을 인식하고 원활한 정보 교류 및 교육을 통해 정보 부족으로 인한 문제를 줄이는 것은 스트레스를 낮추고, 업무 효율성을 높이는 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 사서의 직무 특성을 고려하지 않은 KOSS를 스트레스 측정도구로 이용하였으며, 업무 정보 인식은 응답자의 주관적인 판단을 기준으로 평가했다는 점에서 한계점이 있다. 앞으로 사서 직무와 관련된 측정도구가 개발된다면, 사서들의 스트레스에 관해 보다 정확한 연구가 이루어질 것이라 생각한다.

<표 1> 업무 정보 부족 인식과 직무스트레스와의 상관관계

		직무스트레스 p-value
업무 정보 부족	스트레스 인지	0.0150
	스트레스 횟수	0.0439

3. 결론

본 연구는 공공도서관 사서들의 직무스트레스를 업무 능력 및 효율성을 저해하는 요소로

참 고 문 헌

통계청 (2014). 통계청사회조사결과 홈페이지 <<http://kostat.go.kr/survey/society>>
 정호창 (2009). 공공도서관 사서의 직무 스트레스 분석 및 대처방법 연구 : 광주광역시 공공도서관을 대상으로. 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 문헌정보학과.
 이종윤, 조현양 (2013). 대학도서관 사서의 직무스트레스 측정 도구 개발. 한국문헌정보학회지, 47(3), 181-205.