

부산지역 공공도서관 사서들의 직무스트레스에 관한 연구

A Study of Job Stress among Librarians in Public Libraries in Pusan

한 계 문 (Kay-Moon Han)*

〈 목 차 〉

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| I. 서론 | IV. 결과의 분석 |
| II. 직무스트레스의 개념과 유발요인 | 1. 인구적특성에 따른 직무스트레스의 차이 |
| III. 연구방법 | 2. 직무스트레스에 미치는 요인의 영향력 |
| 1. 가설 | 3. 직무만족에 미치는 요인의 영향력 |
| 2. 조사대상과 분석방법 | V. 결론 |
| 3. 설문지의 구성과 신뢰도 | |

초 록

본 연구의 목적은 공공도서관 사서들의 직무와 관련하여 경험하는 스트레스요인이 무엇인지를 확인하고, 개인의 인구적 특성에 따른 직무스트레스 인식정도의 차이와 스트레스요인이 직무만족에 미치는 영향을 파악하는데 있다. 이를 위해 부산시내의 14개 공공도서관에 근무하고 있는 113명의 사서를 대상으로 설문조사를 시행하였다.

연구의 결과는 다음과 같다. 1) 남자보다 여자가 더 높은 직무스트레스를 경험하고 있으며, 2) 연령이 낮을수록, 근무년수가 낮을수록 더 높은 스트레스를 경험하고 있으며, 3) 정사서보다 준사서, 기혼자보다 미혼자가 더 높은 직무스트레스를 경험하고 있다. 4) 직무만족에 미치는 스트레스요인의 영향력은 역할갈등이 가장 높고, 역할과다, 경력개발, 역할과소, 역할모호, 대인관계의 순으로 나타났다.

Abstract

The Purpose of this study is to confirm what the stress factors are in performing their jobs among librarians in Public libraries. The study further investigates to figure out the difference of the degree in cognition of job stress according to demographic characteristics of individuals and the impacts of the stress factors on job satisfaction. A survey was conducted for the study sending questionnaires to 113 librarians working in 14 Public libraries in Pusan. The results of the study are followings : 1) Females experience higher job stress than males. 2) The younger the age, the higher the job stress. Also, the shorter the year at work, the higher the job stress. 3) The lower the license class, the higher the job stress. Also, singles than married have higher job stress. 4) In the impacts of stress factors on job satisfaction, role conflict is the most powerful factor, and then role overload, career development, role underload, role ambiguity and interpersonal relation, each in order.

* 신라대학교 문헌정보학과 교수

I. 서 론

정보통신기술의 급속한 변화에 따라 공공도서관의 환경도 급변하고 있으며, 직무환경과 직무내용이 복잡화, 다양화됨으로써 역할과중이나 과업의 불확실성이 증대하고 있는 현실이다. 이러한 환경에 적응하는 과정에서 나타나는 사서들의 직무스트레스는 다양한 원인에 의해 복합적으로 지각되고 그 결과도 다양하게 제시되고 있다.

직무스트레스는 주로 환경요인에 의해서 발생하지만 자신의 기대를 해결할 수 있는 요구, 자원, 지원 등이 불충분하고 직무담당자와 직무환경의 관계가 부적합할수록 발생할 가능성이 크다. 그리고 개인차와 과업의 불확실성, 지속성, 중요성 등에 따라 느끼는 스트레스 정도는 상이할 것이다.

스트레스는 개인에 있어서 편익적인 측면과 파괴적인 측면을 동시에 갖고 있다. 과도한 스트레스와 과소한 스트레스는 조직에 있어서 성과의 감소를 가져오지만 적절한 수준을 유지함으로써 성과를 개선할 수도 있는 것이다. 그러나 적절한 수준의 스트레스를 유지한다는 것은 쉬운 일이 아니다.

일반적으로 직무스트레스는 작업자의 건강과 직무불만족, 높은 결근율, 낮은 생산성 및 낮은 조직몰입 등의 조직적인 제 문제를 유발시키며 신체적 정신적 건강에 좋지 못한 영향을 미치는 것으로서 신중하게 다루어야 할 분야이다.

공공도서관 사서들은 타 관중에 비해 스트레스의 잠재적 원천을 더 많이 갖고 있다. 공공도서관은 이용층이 다양하기 때문에 직무내용도 다양하고 복잡할 뿐더러 IMF체제하에서 구조조정이라는 신분상의 변화에 대한 위기감으로 사서들이 받는 스트레스는 타 관중에 비해 더 높은 수준일 것이라 짐작된다. 사서들은 스트레스로 인하여 신체적, 심리적 불균형의 상태를 맞게 되고, 균형을 유지하기 위하여 스트레스 요인의 영향을 통제하거나 이에 대응하기 위한 방법을 찾을 것이다. 따라서 조직구성원의 직무스트레스는 조직관리 측면에서 효과적인 관리가 필요하며 특히 개인 및 조직의 건강을 위한 직무스트레스의 대처전략에 관한 연구가 절실히 요청되고 있다. 스트레스의 예방과 효율적인 관리는 구성원들의 근로생활의 질을 높이고 개인의 만족과 생산성 향상을 통한 조직의 목표달성을 위하여 그 중요성이 더해 가는 시점이다.

이에 따라 본 연구는 공공도서관 사서들이 직무와 관련하여 경험하는 스트레스 요인이 무엇인지를 확인하고 개인의 인구적 특성에 따른 직무스트레스 인식 정도의 차이를 파악하고자 한다. 그리고 직무스트레스 유발 요인이 직무만족에 미치는 영향이 어떠한지를 구명하는데 목적을 두고 있다.

본 연구의 표집대상은 부산지역 공공도서관에 재직하는 사서들로 국한하였으므로 전국적

경향이나 일반적 경향으로 보기에는 어려운 점이 있다. 그리고 직무스트레스유발요인의 선정 시 요인분석을 행하지 않고 일반적으로 사용되고 있는 6개 요인만을 임의로 선정하였다는 한계점을 지니고 있다.

II. 직무스트레스의 개념과 유발요인

1. 직무스트레스의 개념

스트레스(Stress)라는 용어는 곤경, 고통의 의미로 사용되다가 근래에는 어떤 자연스러운 상태의 변형, 위협하는 환경특성에 대한 개인의 반작용이나 부작용 등의 의미로 사용¹⁾하고 있지만 스트레스의 개념규정에는 일치된 의견을 찾기가 어렵다.

스트레스의 개념은 개인에게 영향을 미치는 외부적인 힘으로 이해되는 자극 개념과 환경에 대한 개인의 정서적·생리적반응 개념 및 환경의 자극과 개인반응과의 상호작용의 개념으로 정의하려는 것이 일반적 경향이다.

1) 자극으로서의 스트레스

이 개념은 환경적 요인의 역할을 강조하고 있으며 스트레스가 질병과 같은 스트레스 징후를 촉진적으로 유발한다고 가정하고 있다.

French는 직무스트레스란 한 개인의 능력·기술과 직무요구간의 불일치와, 한 개인이 바라는 것과 직무환경에서 제공되는 것간의 불일치라고 하였다.²⁾

Cooper와 Marshal은 직무스트레스를 특정직무와 관련 있는 부정적인 환경요소라 정의하고, 이에는 직무과부하, 역할모호성, 역할갈등 및 열악한 작업조건 등이 포함된다고 하였다.³⁾ 이러한 자극개념에서는 직무스트레스의 부정성 또는 유해성이 직접 나타나 있지는 않으나 정상상태를 이탈한 부정적인 특성이 함축되어 있다고 할 수 있다.

1) 尹心老, "직무스트레스의 요인과 대처방안에 관한 연구", <<오산전문대학 논문집>> 15輯(1995), pp. 213-257.
2) J. R. P. French, Jr., *Adjustment as a Person-Environment Fit*. New York : Basic Books, 1974. pp. 316-333.
3) C. L. Cooper and J. Marshall, "Occupational Source of Stress : A Review of Literature Relating to Coronary Heart Diseases and Mental Health", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49(1976), pp. 11-28.

4 한국도서관·정보학회지 (제 30권 제 4호)

2) 반응으로서의 스트레스

이 개념은 자극에 의하여 유발된 반응에 초점을 맞추어 스트레스를 정의하려는 견해이다.

Selye는 스트레스란 환경적 자극에 대한 보편적인 신체반응을 일반적 적응증후군(General Adaptation Syndrome : GAS)이라 하였다. 인간의 적응과정에는 경계반응(alarm reaction), 저항단계(resistance stage), 반응 및 탈진단계(exhaustion stage)의 반응으로 구분되고 이러한 반응은 모든 자극상황에서 발견되는 적응증후군이며 이것이 스트레스라고 하였다.⁴⁾

3) 상호작용으로서의 스트레스

이 개념은 개인과 환경간의 부적합반영이 스트레스가 됨을 의미한다.

Margolis등은 직무스트레스란 작업자의 특성과 상호작용하여 작업자의 심리적 또는 신체적 항상성을 파괴하는 작업조건 혹은 개인에게 위협을 가하는 모든 직무환경 특성이라 하였다.⁵⁾

Beehr와 Newman은 직무스트레스란 한 작업자의 심신이 정상적인 기능에서 이탈하도록 직무관련 요소들이 작업자와 상호작용하여 그의 심리적, 생리적 상황을 변화시키는 조건이라 하였다.⁶⁾ 이러한 정의는 객관적 자극조건이나 자극에 의한 반응결과보다는 자극과 개인의 상호작용에 의하여 스트레스가 나타난다고 하였다.

이상과 같이 직무스트레스는 개인에게 과도한 심리적 또는 물리적 요구를 하는 환경의 활동, 상황, 사건 등에 대한 적응적 반응으로서 개인과 환경의 불균형이나 부적합 상태를 의미한다. 이러한 스트레스는 개인자신의 욕구를 해결할 수 있는 자원과 지원 등이 불충분하고 환경관계가 부적합할수록 발생 가능성이 크다고 할 수 있다.

2. 직무스트레스 유발요인

직무스트레스란 광범위한 환경조건에 대한 반응이기 때문에 스트레스를 유발하는 상황들이 갖는 공통적 특징을 찾아내기는 어려운 일이다. 직무스트레스를 유발하는 요인은 수없이 많고 접근방법에 따라 분류방식이 다양하기 때문이다.

4) H. Selye, "The Stress of Life", in T. A. Beeher and T. M. Franz, "The Current Debate about the Meaning of Job Stress", *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 8(1986), pp. 5-18.

5) G. L. Margolis, W. H. Kroe and R. P. Quinn, "Job Stress : An Unlisted Occupational Hazard", *Journal of Occupational Medicine*, Vol. 16(1974), pp. 659-661.

6) T. A. Beehr and J. E. Newman, "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness", *Personnel Psychology*, Vol. 31(1978), pp. 665-699.

Steers는 조직차원의 직무스트레스 유발요인으로서 역할모호성, 역할갈등, 역할과다 및 과소, 직종의 차이, 참여의 결여를 들고 있다.⁷⁾

Marshall과 Cooper는 스트레스를 유발시키는 조직상의 요인으로 직무특성, 조직역할, 대인관계, 경력개발, 조직구조와 분위기를 제시하고 있다.⁸⁾

본 연구에서의 직무스트레스 유발요인은 일반적으로 사용되고 있는 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 역할과소 등의 역할 스트레스 요인과 경력개발 및 대인관계 요인을 중심으로 고찰하고자 한다.

1) 역할스트레스 요인

① 역할모호성

역할모호성은 직무를 수행함에 있어 필요한 정보가 충분히 제공되지 않음으로서 나타나는 역할수행의 불확실성을 의미한다.⁹⁾ 역할이 모호하면 직무불만족, 생활불만족, 자존심의 손상, 우울증 등의 역할 긴장이 일어난다. 역할모호성은 직무불만족과는 정(正)적 관계이고 직무위협이나 불안과도 정적관계로 밝혀졌다.¹⁰⁾ 따라서 종업원이 외적으로 통제되거나 욕구수준이 낮거나 상황이 애매하면 가급적 역할을 명확히 규정할 것으로 요청되고 종업원이 내적으로 통제되거나 욕구가 일정수준 이상이고 능력이 있으면 동기부여요인으로 작용할 가능성도 있다.

② 역할갈등

정보요구가 종업원의 개인적 기준, 가치 및 직무요건 등과 불일치하거나 직무가 개인의 도덕관이나 가치관과 상반되는 행동을 요구하면 역할갈등이 일어난다. 역할갈등은 역할 전달자와 수행자 사이에 대립된 역할기대의 지각을 의미한다. 모순되는 역할기대로 인하여 역할갈등이 발생하면 역할수행자는 내부갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하여 직무만족이나 상사와 조직에 대한 신뢰도가 감소한다. 그리고 갈등상황으로 긴장하게 되면 사회 심리적 철회행동과 대처반응이 발생하여 개인의 정서나 대인관계에 문제를 야기하게 된다.¹¹⁾

7) R. M. Steers, *Introduction to Organizational Behavior*. Scott, Foresman and Co., 1981. p. 345.

8) J. Marshall and C. L. Cooper, *Executive under Pressure*. New York : Praeger Pub., 1979. pp. 115-128.

9) Daniel Katz and Rebert L. Khan, *The Social Psychology of Organization*. New York : John Wiley & Sons, 1978. pp. 204-206.

10) W. Clay Hamner and H. L. Tosi, "Relationship of Role Conflicted and Ambiguity to Job Involvement Measures", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, No. 1(Jan. 1974), pp. 497-499.

11) Robert L. Kahn, et al., *Organization Stress : Study in Role Conflict and Ambiguity*. New York : John Wiley & Sons, 1964. pp. 70-71.

③ 역할과다

역할과다는 한 역할의 수행에 따른 기대가 개인의 능력을 초과할 때의 상황을 말한다. 역할과다는 과업량이 많아 수행하기 어려운 상태의 양적 과다와 직무나 성과표준이 너무 높아 성취하기에는 능력이 부족함을 느끼는 질적 과다로 구분된다. 역할과다를 느끼면 혈중콜레스테롤 수준이 증가하며 작업동기의 감소, 자긍심 저하, 결근율의 증가, 의사결정의 질 저하, 대인관계 악화 및 사고발생율이 높아진다.¹²⁾ 능력이나 기술수준은 낮으면서 성취감, 자존심, 명예욕이 높으면 스트레스는 증가할 가능성이 높다.

④ 역할과소

역할과소는 작업자가 반복하여 동일한 일상적 과업의 수행을 지루하게 느끼거나 할 일이 너무 없어서 권태로운 상태, 즉 능력이하의 과업을 수행할 때 지각된다. 역할과소를 느끼면 자존심, 생활만족도, 참여도 등이 낮아지고 신경질적인 증세와 불만이나 결근율이 높아진다. 능력이 있고 성취감이 강한 사람일수록 역할과소로 느끼는 스트레스는 더 클 것이다.

2) 경력개발스트레스 요인

경력개발은 조직구성원 개개인의 경력을 조직 내에서 개발하며 그 과정에서 조직의 목표달성에 필요한 능력을 개발하는데 있다. 조직구성원은 직무안전이 결여되어 있거나 승진이 부적절하다고 느끼면 불만족하여 스트레스를 경험하게 된다. 경력개발스트레스는 직무안전의 결여, 지위의 불일치(빠른 승진이나 승진의 정체), 적절한 기술의 결여, 종업원간 직무간의 부적합, 좌천 및 경력이동 등의 요인에 의해 나타난다.

경력개발은 직무스트레스와 높은 상관관계가 있음¹³⁾이 밝혀졌으며 경력개발의 매 단계마다 개인은 적응해야 하는 새로운 조건과 스트레스에 노출되고, 적응할 능력이 없을 때는 노골적인 역기능적 스트레스를 일으키게 된다.

3) 대인관계스트레스 요인

직무상 대인관계는 상사와의 관계, 동료와의 관계, 부하와의 관계를 의미한다. 구성원들이 자신의 역할에 관해 모호성을 느끼면 대인관계로 인한 스트레스가 발생할 가능성이 높다. 동료 및 상사와의 적대적 관계는 상호간의 신뢰도, 관여도, 참여도 및 개인적 가치와 성격의 평

12) James L. Gibson, et al., *Organization : Behavior, Structure, Process*. New York : Business Pub., 1982. pp. 154-155.

13) Donald F. Parker & Thomas A. DeCotiis, "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32(1983), pp. 160-177.

가 등에 부정적 영향을 미친다는 점에서 주요한 스트레스 유발요인이 된다. 따라서 나쁜 대인관계는 역할수행에 필요한 정보가 제공되지 않아 상황이 모호해지면 더욱 촉진되고, 이러한 오해와 갈등은 신뢰도와 지원 등에 영향을 미치게 되어 직무에 대한 불만족과 위기감이 발생한다. 특히 성과평가는 대인관계로 인한 스트레스의 주요 요인이 된다.

III. 연구방법

1. 가설

직무스트레스 유발요인들이 직무스트레스에 대한 지각상태를 증대시키고, 공공도서관 사서들의 직무태도에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 사서들의 개인적 특성에 따라서 직무스트레스 유발요인은 차이가 있을 것이다.

1-1 : 직무스트레스 유발요인은 성별에 따라 차이가 있을 것이다.

1-2 : 직무스트레스 유발요인은 연령에 따라 차이가 있을 것이다.

1-3 : 직무스트레스 유발요인은 직위에 따라 차이가 있을 것이다.

1-4 : 직무스트레스 유발요인은 근무년수에 따라 차이가 있을 것이다.

1-5 : 직무스트레스 유발요인은 자격종별에 따라 차이가 있을 것이다.

1-6 : 직무스트레스 유발요인은 봉사영역에 따라 차이가 있을 것이다.

1-7 : 직무스트레스 유발요인은 결혼여부에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2 : 직무스트레스 유발요인이 직무스트레스에 미치는 영향력은 각기 다를 것이다.

가설 3 : 직무스트레스 유발요인이 직무만족에 미치는 영향력은 각기 다를 것이다.

2. 조사대상과 분석방법

본 연구에서 사용한 자료는 부산시내에 소재하고 있는 14개 공공도서관 사서들을 대상으로 전수조사를 실시하였으며, 우편을 통하여 설문지를 배부하고 회수하였다.

자료수집 기간은 1999년 6월 1일부터 6월 30일까지이다. 배포한 설문지 135부중 113부를 회수하였으며 회수율은 83.7%이다. 수집된 자료는 SPSS Win 7.5 한글판 통계패키지를 이용하여

분석하였으며 측정도구의 신뢰도검증을 위해 Cronbach's Alpha계수를 사용하였고, 구성변인 간의 관계에 대한 가설검증에는 분석대상의 성격에 따라 T-test, 분산분석, 회귀분석 및 상관관계분석을 사용하였다. 유의수준(P)은 $.05$이다.

〈표 1〉 표본의 인구적 특성별 분포

특 성		빈도(명)	비율(%)	특 성		빈도(명)	비율(%)
성 별	남	16	14.2	직 위	일반사서	82	72.6
	여	97	85.8		계장/주임	21	18.6
연 령	20대	20	17.7	자격증	과장이상	10	8.8
	30대	58	51.3		준사서	24	21.2
	40대 이상	35	31.0		정사서	89	78.8
근무년수	1-4년	26	23.0	봉 사	직접봉사	69	59.3
	5-9년	23	20.4		간접봉사	46	40.7
	10-14년	24	21.2	결 혼	기혼	74	65.5
	15년 이상	40	35.4		미혼	39	34.5

분석에 활용한 113매의 표본구성을 응답자의 개인적 특성에 따라 구분하여 보면 <표1>과 같다. 응답자의 성별분포는 남자가 16명(14.2%), 여자가 97명(85.8%)으로 여자사서가 압도적으로 많은 것으로 나타났다. 연령은 30대가 58명(51.3%)으로 가장 많고, 그 다음은 40대 이상이 35명(31.0%), 20대가 20명(17.7%)의 순이다. 근무년수는 15년 이상이 40명(35.4%)으로 가장 많고, 그 다음은 5년 미만이 26명(23.0%), 10년-15년 이 24명(21.2%), 5-10년이 23명(20.4%)의 순이며, 직위별로는 일반사서가 82명(72.6%), 계장/주임이 21명(18.6%), 과장이상이 10명(8.8%)으로 나타났다. 자격종별은 준사서가 24명(21.2%), 정사서가 89명(78.8%)으로 정사서가 높은 비율을 차지하고 있으며, 기혼자가 74명(65.5%)이고 미혼자 39명(34.5%)으로 기혼자의 비율이 매우 높은 것으로 나타났다.

3. 설문지의 구성과 신뢰도

본 조사 설문지는 응답자의 배경질문 7개 문항과 직무스트레스 유발요인을 측정하기 위하여 역할보호성, 역할갈등, 역할과다, 역할과소, 경력개발 및 대인관계 요인에 대한 설문 22개 문항, 그리고 직무만족을 측정하기 위하여 직무자체, 보수, 승진, 관리감독 및 동료관계 등 5개 요인¹⁴⁾에 대한 설문 5개 문항으로 구성하였다. 직무스트레스 유발요인 측정 설문은

14) William J. Vaughn & J. D. Dunn, "A Study of Job Satisfaction in Six University Libraries", *College &*

Ivancevich와 Matterson의 스트레스 측정설문(Stress Diagnostic Survey)¹⁵⁾을 기초로 하여, 수정·보완한 것이다.

〈표 2〉 설문 문항의 신뢰도

요 인	문 항 수	신뢰 계 수
역할모호	4	.8515
역할갈등	4	.7962
역할과다	4	.6709
역할과소	3	.6854
경력개발	3	.8088
대인관계	4	.6184
직무만족	5	.7227

각 문항은 '전혀 스트레스 원인이 아니다' (1점)에서 '언제나 스트레스 원인이다' (5점)에 이르는 5점 척도에 따라 점수를 부여하고, 각 요인의 점수 평균값을 스트레스의 지각수준으로 삼았다. 5점 척도에서 평균값이 2.5이상인 스트레스 요인은 높은 수준의 스트레스를 지각하는 것으로 해석할 수 있다.¹⁶⁾

측정도구의 신뢰도는 각 문항들 사이의 상관도를 분석하는 내적 일치법에 의한 Cronbach's α 계수를 이용하였으며 각 문항의 신뢰도는 <표 2>와 같다.

<표 2>에서 각 요인의 문항 신뢰도계수는 최저 0.6184에서 최고 0.8515까지이다. 계수의 값이 0.6이상이면 비교적 신뢰성이 높은 것으로 간주하기 때문에 본 연구의 설문은 신뢰할 수 있는 수준이라 할 수 있다.

Research Libraries, Vol. 35, No. 3(1974), pp. 163-177.

15) J. M. Ivancevich and M. T. Matterson, *Stress and Work : A Managerial Perspective*. Glenview : Scott-Foresman, 1980. pp. 118-120.

16) M. Davidson and C. Cooper, *Stress and the Woman Manager*. Oxford : Martin Robertson, 1983. p. 176.

IV. 결과의 분석

1. 인구적 특성에 따른 직무스트레스의 차이

1) 성별 차이

<표 3> 성별에 따른 직무스트레스 차이

요 인	남		녀		t
	M	SD	M	SD	
역할모호	2.10	.92	2.12	.81	-.099
역할갈등	2.44	.75	2.49	.86	-.240
역할과다	2.42	.90	2.61	.70	-.957
역할과소	2.35	.71	2.55	.79	-.929
경력개발	3.40	.92	3.87	.89	-1.984*
대인관계	2.66	.80	2.76	.69	-.547
직무스트레스	2.53	.70	2.68	.59	-.905

*P<.05

사서들의 성별에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표3>과 같다. <표3>에서 보는 바와 같이 t값이 모두 음(-)으로 나타나고 있는 것은 남자보다 여자가 더 높은 스트레스를 경험하고 있음을 의미한다. 특히 경력개발요인에서는 여자(M=3.87)가 남자(M=3.40)보다 더 높은 스트레스를 경험하고 있으며 P<0.5수준에서 유의한 차이를 보이고 있음은 승진 및 경력개발 과정에서 여성들이 소외되거나 인사적체로 인한 스트레스를 남성보다 여성이 더 받는 것으로 분석된다. 이 외의 요인에서는 통계적으로는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 따라서 '직무스트레스 유발요인은 성별에 차이가 있을 것이다'라는 가설 I-1은 채택되지 않았다 (P>.05).

2) 연령별 차이

사서들의 연령별에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표 4>와 같다. <표 4>에서 보는 바와 같이 직무스트레스 정도는 20대(M=2.83)가 가장 높고, 그 다음은 30대 (M=2.73), 40대 이상(M=2.44)의 순으로 연령이 낮을수록 스트레스 정도가 더 높은 것으로 나타났다. P<.05(F=3.849)수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 요인별 스트레스는 역할과다의

경우 $P < .01$ ($F = 5.757$) 수준에서 연령이 낮을수록 역할수행에 따른 기대가 개인의 능력을 초과한다고 지각함으로써 높은 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 경력개발요인과 대인관계요인은 $P < .05$ 수준에서 연령별 스트레스 정도에 유의한 차이를 보이고 있다. 이것은 상대적으로 젊은 사서들이 자신들의 능력을 제대로 평가해 주지 않거나 과업정도가 자신의 능력수준 이상이거나 이하라는 불만이 내재하는 것으로 분석되며, 승진에 대한 강박관념, 직장에서의 장래성이나 보직에의 불만이 스트레스로 이어지고 있는 것으로 분석된다. 따라서 개인의 연령은 직무스트레스와 관련하여 負(-)의 관계를 지닌다고 할 수 있다.

'직무스트레스 유발요인은 연령에 따라 차이가 있을 것이다'라는 가설 I-2는 채택되었다 ($P < .05$).

〈표 4〉 연령에 따른 직무스트레스 차이

요 인	20대		30대		40대 이상		F
	M	SD	M	SD	M	SD	
역할모호	2.13	.73	2.21	.84	1.95	.85	1.064
역할갈등	2.63	.81	2.53	.81	2.33	.92	.962
역할과다	2.76	.69	2.73	.69	2.25	.73	5.757**
역할과소	2.80	.76	2.53	.73	2.35	.84	2.141
경력개발	3.75	.87	3.93	.81	3.39	.93	3.847*
대인관계	3.14	.62	2.73	.65	2.56	.77	4.679*
직무스트레스	2.83	.49	2.73	.53	2.44	.71	3.849*

* $P < .05$, ** $P < .01$

3) 직위별 차이

사서들의 직위별에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표 5>와 같다. <표 5>에서 보는 바와 같이 직무스트레스 정도는 중간관리층인 계장/주임($M = 2.72$)이 가장 높고, 그 다음은 일반사서($M = 2.71$) 과장이상($M = 2.10$)의 순으로 나타났으며, $P < .01$ ($F = 5.156$) 수준에서 매우 유의한 차이를 보이고 있다. 요인별 스트레스 정도는 역할모호성이 $P < .05$ ($F = 3.173$) 수준에서, 역할과소는 $P < .05$ ($F = 3.338$) 수준에서, 대인관계는 $P < .05$ ($F = 3.594$) 수준에서 그리고 경력개발은 $P < .001$ ($F = 8.220$) 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이것은 직위와 직무수준이 높은 과장이상은 더 좋은 직무환경과 작업환경을 가지고 있으나 상대적으로 낮은 직위의 사서들은 그들의 직무능력을 충분히 사용할 수 없음을 시사하고 있다. 과장급을 제외한 일반 사서층과 중간층인 계장/주임급 사서들은 역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 경력개발 및 대인관계요인에서의 스트레스 정도가 2.50이상의 수준으로서 높은 스트레스를 경험하고 있는 것으로

나타났으며, 특히 계장/주임급 사서들은 필요한 정보가 충분히 제공되지 않음으로서 야기되는 역할모호성에 대하여 타 직위보다 강한 스트레스를 경험하고 있다.

‘직무스트레스 유발요인은 직위에 따라 차이가 있을것이다’라는 가설 I-3은 채택되었다(P<.01).

〈표 5〉 직위에 따른 직무스트레스 차이

요인	일반사서		계장/주임		과장이상		F
	M	SD	M	SD	M	SD	
역할모호	2.08	.80	2.42	.88	1.70	.58	3.173*
역할갈등	2.52	.79	2.61	.94	1.98	.95	2.148
역할과다	2.64	.69	2.58	.77	2.10	.88	2.524
역할과소	2.63	.75	2.35	.76	2.03	.85	3.338*
경력개발	3.87	.82	3.65	.92	2.70	1.08	8.220***
대인관계	2.78	.64	2.87	.82	2.20	.82	3.594*
직무스트레스	2.71	.52	2.72	.71	2.10	.77	5.156**

*P<.05, **P<.01 ***P<.001

4) 근무년수별 차이

사서들의 근무년수에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표 6>과 같다.

<표 6>에서 보는 바와 같이 직무스트레스 정도는 5년 미만의 사서(M=2.84)가 가장 높고, 그 다음은 10-14년(M=2.76), 5-9년(M=2.72), 15년 이상(M=2.45)의 순으로 나타났으며 P<.05(F=2.839)수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 요인별 스트레스 정도는 역할과다와 대인관계요인이 P<.05수준에서 유의한 차이가 나타났으며, 그 외의 요인은 통계적으로 차이가 없었다. 일반적으로 근무년수가 낮은 사서일수록 스트레스를 많이 경험하고 있으며 근무년수가 많아질수록 스트레스의 경험정도는 낮아지고 있다. 각 개인은 역할 수행과 관련하여 경험이 많을수록 주어진 상황에서 발생된 스트레스에 보다 익숙하기 때문에 근무년수는 각 개인들로 하여금 자신의 욕구나 기대를 억제시키고 직무환경에 적응하고자 하는 심리적 방어기제와 관계가 있음을 시사하고 있다. ‘직무스트레스 유발요인은 근무년수에 따라 차이가 있을 것이다’라는 가설 I-4는 채택되었다(P<.05).

〈표 6〉 근무년수에 따른 직무스트레스 차이

요인	5년 미만		5-9년		10-14년		15년 이상		F
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
역할모호	2.18	.71	2.26	.95	2.27	.88	1.89	.76	1.626
역할갈등	2.67	.78	2.58	.94	2.61	.81	2.24	.82	1.874
역할과다	2.74	.64	2.75	.77	2.69	.72	2.33	.72	2.744*
역할과소	2.76	.75	2.58	.81	2.42	.73	2.40	.80	1.306
경력개발	3.76	.86	3.90	.87	3.89	.78	3.52	.82	1.216
대인관계	3.12	.58	2.49	.56	2.89	.75	2.57	.73	5.077*
직무스트레스	2.84	.48	2.72	.57	2.76	.61	2.45	.64	2.839*

*P<.05

5) 자격종별의 차이

사서들의 자격종별에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표 7>과 같다.

〈표 7〉 자격종별에 따른 직무스트레스 차이

요인	준 사 서		정 사 서		t
	M	SD	M	SD	
역할모호	2.43	.62	2.03	.86	2.137*
역할갈등	2.68	.78	2.43	.86	1.265
역할과다	2.85	.67	2.52	.74	1.985*
역할과소	1.97	.51	1.87	.61	.726
경력개발	4.00	.71	3.66	.97	2.017*
대인관계	2.87	.50	2.71	.75	.934
직무스트레스	2.98	.51	2.60	.68	1.992*

*P<.05

<표 7>에서 보는 바와 같이 t값이 모두 양(+)으로 나타나고 있는 것은 모든 요인에서 정사서보다 준사서가 더 높은 스트레스를 경험하고 있음을 의미한다. 직무스트레스 정도는 준사서의 평균값이 2.98이고 정사서는 2.60으로서 P<.05수준에서 유의한 차이를 보이고 있다. 특히 역할모호성과 역할과다 및 경력개발요인에서 준사서는 정사서보다 더 높은 스트레스를 경험하고 있으며 P<.05수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이것은 정사서에 비해 준사서의 직무수행과정에서 역할과 입지가 모호하고 성취감과는 관련이 없는 과업이 많고 자신의 능력을 초과하는 업무가 부과되거나 보수나 승진 등의 경력개발에 대한 소외로 인하여 더 높

은 스트레스를 경험하는 것으로 분석된다.

‘직무스트레스 유발요인은 자격종별에 따라 차이가 있을 것이다’라는 가설 I-5는 채택되었다 (P<.05)

6) 봉사영역별 차이

사서들의 봉사영역별에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표8>과 같다.

<표 8> 봉사영역에 따른 직무스트레스 차이

요 인	직 접 봉 사		간 접 봉 사		t
	M	SD	M	SD	
역할모호	2.15	.86	2.06	.79	.623
역할갈등	2.59	.83	2.34	.84	1.552
역할과다	2.64	.72	2.50	.75	1.012
역할과소	2.70	.81	2.37	.71	1.988*
경력개발	3.85	.89	3.55	.95	1.710
대인관계	2.78	.64	2.70	.79	.624
직무스트레스	2.73	.56	2.55	.64	1.577

*P<.05

<표 8>에서 보는 바와 같이 t값이 모두 양(+)으로 나타나고 있는 것은 모든 요인에서 간접봉사를 담당하는 사서보다 직접봉사에 종사하는 사서들이 더 높은 스트레스를 경험하고 있음을 의미한다. 간접봉사에 비하여 직접봉사는 열람, 대출, 참고업무 및 상호대차 등과 같이 밀접한 대인관계나 대인접촉을 요하는 업무이기 때문에 긴장감이나 좌절감 등으로 인한 집중력 저하 및 정신적 피로감을 더 느끼는 데서 오는 스트레스라고 해석된다. 특히 직접봉사에 종사하는 사서(M=2.70)는 동일한 업무가 반복되는 일상적 과업의 수행과정에서 야기되는 역할과소요인에서 간접봉사에 종사하는 사서(M=2.37)보다 P<.05수준에서 유의한 차이로 더 많은 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.

‘직무스트레스 유발요인은 봉사영역에 따라 차이가 있을 것이다’ 라는 가설 I-6은 채택되지 않았다(P>.05).

7) 결혼여부의 차이

사서들의 결혼여부에 따라 경험하는 직무스트레스 정도에 대한 차이는 <표 9>와 같다.

<표 9>에서 보는 바와 같이 t 값이 모두 음(-)으로 나타나고 있는 것은 모든 요인에서 기혼

자보다 미혼자들이 더 높은 스트레스를 받고 있음을 의미한다. 특히 역할과소와 대인관계요인에서는 미혼자가 기혼자보다 $P<.05$ 수준에서 유의한 차이로 더 높은 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 결혼여부에 따른 직무스트레스 차이

요 인	기 혼		미 혼		t
	M	SD	M	SD	
역할모호	2.10	.81	2.15	.85	- .323
역할갈등	2.44	.83	2.57	.87	- .786
역할과다	2.54	.70	2.68	.79	-1.006
역할과소	2.40	.78	2.75	.74	-2.319*
경력개발	3.70	.99	3.79	.80	- .480
대인관계	2.64	.73	2.94	.61	-2.196*
직무스트레스	2.60	.62	2.77	.56	-1.475

* $P<.05$

‘직무스트레스 유발요인은 결혼여부에 따라 차이가 있을 것이다’라는 가설 1-7은 채택되지 않았다($P>.05$).

2. 직무스트레스에 미치는 요인의 영향력

직무스트레스 유발요인들이 직무스트레스에 어느 정도의 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 다중회귀분석한 결과는 <표 10>과 같다.

〈표 10〉 직무스트레스 유발요인에 대한 회귀분석

회귀	요인	역할모호	역할갈등	역할과다	역할과소	경력개발	대인관계
회귀계수		0.249	0.255	0.221	0.177	0.210	0.213

영향의 정도는 회귀계수의 절대값이 클수록 상대적 중요도가 높은 것으로 해석할 수 있다. <표 10>에서 직무스트레스에 미치는 요인들의 영향력은 역할갈등($\beta=0.255$)이 가장 높고, 그 다음은 역할모호($\beta=0.249$), 역할과다($\beta=0.221$), 대인관계($\beta=0.213$), 경력개발($\beta=0.210$), 역할과소($\beta=0.177$)의 순으로 나타났다.

‘직무스트레스 유발요인이 직무스트레스에 미치는 영향력을 각기 다룰 것이다’라는 가설 2는 채택되었다.

3. 직무만족에 미치는 요인의 영향력

직무스트레스 유발요인들이 직무만족에 어느 정도의 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 사용하였다. <표 11>은 6개의 유발요인이 직무만족에 미치는 상대적 기여도를 분석하기 위한 회귀분석 결과이며, 기울기(B), 회귀분석계수(β), 설명력의 정도(R^2) 및 F 값을 제시하고 있다.

<표 11> 직무만족에 대한 스트레스 유발요인의 회귀분석

요 인	B	β	R^2	F
역할모호	0.146	0.155	0.150	3.115**
역할갈등	-0.327	-0.355*		
역할과다	-0.327	-0.308*		
역할과소	0.158	0.159		
경력개발	-0.215	-0.255*		
대인관계	0.157	0.142		

*P<.05, **P<.01

<표 11>에서 보는 바와 같이 직무스트레스 유발요인 모두가 직무만족 전체에 대하여 15%($R^2 = 0.150$)의 설명력을 갖고 있다. 6개 요인은 직무만족과 $P < .01$ ($F = 3.115$)수준에서 높은 유의성이 있는 것으로 나타났다. 역할갈등, 역할과다 및 경력개발요인은 직무만족과 負(-)적 관계가 있으며 $P < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보여주고 있다. 즉 역할갈등이나 역할과다 및 경력개발요인에 대한 스트레스가 높을수록 직무만족은 더 낮아지는 경향이 있음을 의미한다. 직무만족에 미치는 스트레스 유발요인의 영향력은 역할갈등($\beta = -0.355$)이 가장 높고, 그 다음은 역할과다, 경력개발, 역할과소, 역할모호, 대인관계의 순으로 나타났다.

‘직무스트레스 유발요인이 직무만족에 미치는 영향력을 각기 다룰 것이다’라는 가설 3은 채택되었다($P < .01$).

V. 결 론

본 연구는 부산 시내에 소재한 14개 공공도서관에 재직하고 있는 113명의 사서들을 대상으로 하여, 직무와 관련하여 경험하고 있는 스트레스 요인을 파악하고 개인적 특성에 따른 직무스트레스 인식 정도의 차이를 밝히고자 하였다. 실증적 조사와 분석을 통한 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 남자보다 여자가 더 높은 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다. 특히 경력개발요인에서는 남자보다 여자가 유의한 차이로 더 높은 스트레스를 경험하고 있다.
2. 연령이 낮을수록 직무스트레스 정도가 더 높은 것으로 나타났다.
3. 직위별 직무스트레스 정도는 중간관리층이 가장 높고 일반사서, 과장의 순으로 나타났다. 역할모호, 역할과소, 경력개발 및 대인관계 요인에서는 직위에 따라 스트레스 정도가 유의한 차이를 보이고 있다.
4. 일반적으로 근무년수가 낮을수록 더 높은 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.
5. 정사서보다 준사서가 더 높은 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다. 특히 역할모호성과 역할과다 및 경력개발요인에서 준사서는 정사서보다 더 높은 스트레스를 경험하고 있다.
6. 간접봉사 담당자보다 직접봉사 종사자들이 더 높은 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.
7. 기혼자보다 미혼자들이 더 높은 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.
8. 직무스트레스에 미치는 유발요인의 영향력은 역할갈등이 가장 높고, 그 다음은 역할모호, 역할과다, 대인관계, 경력개발, 역할과소의 순으로 나타났다.
9. 역할갈등, 역할과다 및 경력개발요인은 직무만족과 負(-)적 관계에 있다. 직무만족에 미치는 스트레스유발요인의 영향력은 역할갈등이 가장 높고, 그 다음은 역할과다, 경력개발, 역할과소, 역할모호, 대인관계의 순으로 나타났다.

이상과 같이 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 경향이 있기 때문에 직무스트레스는 직무수행자 개인이나 조직에 있어 부정적 영향을 미칠 수 있다. 조직은 과도한 직무스트레스가 유발되지 않도록 사전에 예방함과 아울러 유발된 스트레스가 직무만족이나 조직의 생산성 향상에 부정적 영향이 미치지 않도록 스트레스를 감소 또는 제거하기 위한 효과적인 대처방안이 요망된다.

참 고 문 헌

- 류인석. "사서의 직무스트레스와 도서관의 유효성에 관한 연구". 《도서관》 제38권, 제4호 (1983). pp. 5-23.
- 박계홍. "직무스트레스 조정변수의 영향력에 관한 연구". 《대전대사회과학 논문집》 제24권 (1996). pp. 207-229.
- 尹心老. "직무스트레스의 요인과 대처방안에 관한 연구". 《오산전문대학 논문집》 15輯(1995). pp. 213-257.
- Beeher, T. A. and Franz, T. M. "The Current Debate about the Meaning of Job Stress." *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 8(1986). pp. 5-18.
- Beehr, T. A. and Newman, J. E. "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness." *Personnel Psychology*, Vol. 31(1978). pp. 665-699.
- Cooper, C. L. and Marshall, J. "Occupational Source of Stress : A Review of Literature Relating to Coronary Heart Diseases and Mental Health." *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49(1976). pp. 11-28.
- Davidson, M. and Cooper, C. *Stress and the Woman Manager*. Oxford, Martin Robertson, 1983.
- French, J. R. P., Jr. *Adjustment as a Person-Environment Fit*. New York, Basic Books, 1974.
- Gibson, James L. et al. *Organizations : Behavior, Structure, Process*. New York, Business Pub., 1982.
- Harrmer, W. Clay and Tosi, H. L. "Relationship of Role Conflicted and Ambiguity to Job Involvement Measures." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, No. 1(Jan. 1974). pp. 479-499.
- Ivancevich, J. M. and Matterson, M. T. *Stress and Work : A Managerial Perspective*. Glenview, Scott-Foresman, 1980.
- Jacobs, G. M. "Stress Management : A Comprehensive guide to Wellness a Review." *Public Library Quarterly*, Vol. 43(1983). pp. 63-69.
- Kahn, Robert L., et al. *Organization Stress : Study in Role Conflict and Ambiguity*. New York, John Wiley & Sons, 1964.
- Katz, Daniel and Kahn, Rebert L. *The Social Psychology of Organization*. New York, John Wiley & Sons, 1978.
- Margolis, G. L., Kroe, W. H. and Quinn, R. P. "Job Stress : An Unlisted Occupational

- Hazard." *Journal of Occupational Medicine*, Vol. 16(1974). pp. 659-661.
- Marshall, J. and Cooper, C. L. *Executive under Pressure*. New York, Praeger Pub., 1979.
- Neville, S. H. "Job Stress and Burnout : Occupational Hazard for Service Staff." *College & Research Libraries*, Vol. 42(1981). pp. 242-247.
- Parker, Donald F. & DeCotiis, Thomas A. "Organizational Determinants of Job Stress." *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32(1983). pp. 160-177.
- Vaughn, William J. & Dunn, J. D. "A Study of Job Satisfaction in Six University Libraries." *College & Research Libraries*, Vol. 35, No. 3(1974). pp. 163-177.