

대학도서관의 정보기술 도입이 사서의 직무만족에 미치는 영향

The Impacts of Information Technology on Job Satisfaction among Academic Librarians in Korea

송승섭(Sung-Seob Song)*

목 차

1 서 론	3.4 분석방법
2 선행연구	4 데이터의 분석과 고찰
3 연구문제와 방법	4.1 응답자의 통계적 특성
3.1 가설의 설정	4.2 측정변인의 기초통계량
3.2 변인의 설정과 측정요소	4.3 가설의 검증
3.3 연구방법	5 결 론

초 록

본 연구는 대학도서관에 도입된 정보기술의 수준과 사서들의 직무만족도는 어떠한 관계가 있으며, 직무만족도에 중심적인 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 구명하고, 정보기술도입에 대한 조직특성과 개인특성이 직무만족도에 미치는 영향을 밝혀냄으로써 인적관리 측면에서 대학도서관의 조직관리와 운영의 효율화를 도모하고자 하였다. 자료의 수집은 층화계층표집을 통해 선정된 전국 27개 대학 사서 485명을 대상으로 하였고, 분산분석, T-Test, 상관분석방법이 통계분석에 사용되었다. 분석 결과, 정보기술의 도입수준에 따라 직무만족도와 직무만족요인에는 유의한 차이가 있으며, 정보기술 도입과정의 의사결정 참여도, 의사결정 주도층, 최고경영층의 정보기술 지원도와 직무만족도 사이에는 비교적 강한 상관 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 사서들의 개인별 컴퓨터 능력과 직무만족도는 유의한 차이가 있으며, 정보기술 도입과정에서 이수한 교육 및 훈련 수준과 직무만족도는 비교적 강한 상관관계를 갖는 것으로 밝혀졌다.

ABSTRACTS

This study is to maximize the efficiency of university libraries' human resources management by determining the followings : the relationship between the level of information technology(IT) implement and the job satisfaction of the librarians, the main factors that affect job satisfaction, and how organizational characteristics and individual characteristics affect job satisfaction. Questionnaire was sent to 485 librarians from 27 universities chosen by stratified sampling and the methods of ANOVA, T-test, and correlation analysis were used. The results of the analysis are as follows. 1) there is a significant difference in the level of job satisfaction and the motivation factor according to the level of implementation of IT. 2) There is a relatively high correlation among the participation in decision making, the leadership in implementing the IT, the IT support of the CEO and job satisfaction. 3) There is a significant difference in job satisfaction by the level of computer skills, and a relatively high correlation is shown in the training experience while implementing the IT and job satisfaction.

키워드 : 정보기술, 도서관자동화, 직무만족, 대학도서관, 사서

* 통일부 북한자료센터 사서

■ 논문 접수일 : 2000년 8월 10일

1 서 론

컴퓨터와 통신 기술을 기반으로 한 대학도서관의 환경 변화는 업무자동화를 통하여 이용의 편리함과 경영의 효율화를 촉진시켰지만, 혁신적인 정보시스템을 급속하게 수용해야 하는 사서들에게는 업무 부담 못지 않게 심리적 부담을 높여왔다. 미국 등 도서관 선진국들이 1960년대부터 도서관 자동화를 위하여 정보기술을 체계적으로 도입하여 단계적인 과정을 거쳐 최근까지 점진적으로 발전해 온 반면, 우리나라는 비교적 최근인 1990년대에 이르러 기술적 토대가 부족한 상태에서 급격하게 도입함으로써 많은 시행착오를 겪어 왔다. 무엇보다도 전통적 도서관 기술을 기반으로 안정적인 직무패턴을 유지해 오던 대부분의 사서들에게 혁신적인 기술 변화는 적지 않은 심리적 영향을 미쳐왔다.

그러나 지금까지 대학도서관의 정보기술 도입의 영향에 대한 분야별 평가가 미진 할 뿐만 아니라 직무만족도 조사와 같은 태도연구가 깊이 있게 수행되지 못하였다. 특히 인간적 측면에서 정보기술 도입에 대한 조직 구성원의 직무만족도 조사는 개개인의 내적 감정 상태를 다루는 독특한 특성 때문에 그 실제 파악에 어려운 점이 있고, 수량화 및 측정이 복잡하다는 이유에서 지금까지 다른 분야에 비하여 심도 깊은 연구가 이루어지지 않았다. 따라서 정보기술 도입과정에서 시스템에 대한 부적응 사태가 발생하거나 관리자나 구성원 사이의 갈등이나 고충에 직면하기 전에 직무만족관련 태도를 정확히 측정하고 예측할 필요가 있으며, 이를 통해 정보기술 도입에 따른 긍정적 요인과 부정적 요인을 적절히 통제하여 인적 관리와 업무

효율성을 제고할 수 있을 것이다. 또한 앞으로 가상대학시스템이나 전자도서관시스템의 지향 등 대학도서관 자동화시스템의 범위가 확장되고 그 질적 수준도 향상될 것임으로 사서들에 대한 정보기술의 영향도 확대될 것이며, 이와 관련한 연구의 필요성도 계속 높아질 것이다.

본 연구는 이러한 필요성에 따라 먼저 대학도서관에 도입된 정보기술의 수준과 직무만족도는 어떠한 관계가 있으며, 어떤 특정한 요인들이 직무만족도에 중심적인 영향을 미치고 있는가를 밝히고자 한다. 그리고 정보기술 도입에 대한 조직지원수준(정보기술 도입과정의 참여도, 최고경영층의 지원도, 정보기술 도입과정의 주도층 등)이나 개인적 준비수준(컴퓨터 이용능력, 교육 및 훈련 수준), 즉 조직 특성이나 개인 특성이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 구명함으로써 대학도서관의 조직 관리와 운영에 있어서 인적 관리의 효율화를 도모하고자 한다.

2 선행연구

정보기술의 도입, 도서관 자동화 또는 기술 혁신으로 불리어지는 도서관의 환경변화가 도서관 구성원에게 미치는 영향에 대한 연구는 미국을 비롯하여 캐나다, 영국 등에서는 이미 1960년대부터 시작하여 지금까지 계속되고 있다. 그러나 국내 연구는 우리나라 대학이 정보기술을 본격적으로 도입하기 시작한 1990년대 초부터 주로 자동화가 도입된 대학도서관의 전산관련 사서들을 대상으로 정보기술이 도서관 직원 및 조직에 미치는 영향에 대한 태도연구를 중심으로 수행되었다. 관련 연구를 보면 다

음과 같다.

권미아(1992)는 7개 경인지역 종합대학의 도서관 자동화 관련 업무와 자동화된 부서에서 근무한 경험이 있는 사서 79명을 대상으로 도서관 자동화가 사서에게 미친 영향에 대해 요인 분석을 실시한 결과, 성취감, 업무수행, 기술성, 인정요인은 증가하고 사회성 요인은 감소하였으며, 성취감 요인은 자동화된 부서의 근무연한에 따라, 사회성요인은 학력에 따라 업무수행요인은 연령과 직위에 따라, 인정요인은 연령, 직위, 직급, 근무 연한에 따라 유의한 차이가 나타났다고 밝혔다. 또한 자동화에 대한 사서들의 태도에 대한 요인분석 결과는 성취감 요인, 인정요인, 개인성 요인에는 긍정적이었으나 직원증감, 전망요인, 사회성 요인에는 부정적인 것으로 나타났다.

정동진(1995)은 Work Station급 이상의 주전산기를 보유하고 3개 이상의 서브 시스템을 가동하고 있는 경인지역 9개 사립대학 도서관 사서 145명을 대상으로 개인적인 배경, 도서관 환경, 전산화의 내용에 따른 직무만족도의 차이를 조사하였다. 이 연구를 통해 전산교육경험이 많을수록, 도서관 전산화작업에 핵심적으로 참여할수록, 도서관이 전산화 도입 및 운영에 주도적인 역할을 할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 시스템 운영에 있어서는 S/W를 자체 개발한 경우, 도서관전용 주전산기가 있을 경우, 시스템이 다기능인 경우에 만족도가 높은 것으로 나타났다.

방준필(1997)은 전국 84개 대학도서관에 근무하는 107명의 전산 사서(system librarians)를 대상으로 수정된 직무진단조사(Job Descriptive Survey)를 통해 직무특성, 조직특성, 개인특성을 독립변인으로 하고, 작업성과

요소를 종속변인으로 선정하여 작업성과를 높이는 요인을 밝히려고 하였다. 직무진단조사 결과, 직무특성 중 작업성과를 높이는 요인은 자율성, 과업의 중요성, 기술의 다양성, 상사피드백 순으로, 조직특성에서는 직장의 안정성, 하드웨어와 소프트웨어의 성능, 동료 순으로, 개인특성에서는 성장욕구강도, 지식수준, 전산업무 경력 순으로 예측력을 갖는다는 것을 밝혀냈다.

미국과 유럽의 여러 나라들은 1960년대 이전에 이미 도서관 자동화를 위한 정보기술 도입 문제가 대두되기 시작되었기 때문에 관련 연구도 일찍 시작되었다. 그러나 본고에서는 가급적 최근의 연구 동향을 참고하기 위하여 1970년대 중반 이후의 연구 중 정보기술이 도서관 직원 및 조직에 미치는 영향을 중심으로 한 대표적인 연구들을 살펴보았다.

Luquire(1976)는 ARL의 회원이면서 OCLC에 참여하고 있는 도서관직원 269명을 대상으로 도서관 자동화에 대한 수용 또는 거부 정도에 영향을 미치는 변인들을 분석한 결과, 의사결정 참여도, 사서의 등급(직급 및 직위), 승진기회, 업무의 변화(다양성), 업무에 대한 관심, 새로운 시스템에 대한 사전준비 정도(태도 또는 심리적 준비, 교육과 훈련)가 긍정적 관련성을 나타내었고, 개인별 특성으로는 훈련의 최신성, 대학졸업 이후의 학위취득 정도, 컴퓨터에 대한 사전 경험 등과 관련이 있는 것으로 나타났다.

Olsgaard(1984)는 도서관 자동화에 대한 사서들의 태도는 도서관의 운영방식(경영참여도)에 대한 사서들의 인식과 밀접한 관계가 있다는 것을 검증하기 위해 ACRL 가입 도서관 회원 중 무선 표집으로 선정된 379명을 대상으로 조사하였다. 연구 결과, 사서들 자신이 도서관

경영에 깊이 관련되어 있다고 생각하면 할수록 도서관 자동화에 보다 호의적인 생각을 갖게 된다는 것을 밝혀냈다. 또한 5개 지역 13개 대학도서관 사서 268명을 대상으로 컴퓨터기반 도서관 시스템에 대한 태도조사를 실시한 결과, 전반적으로 오류 발생시의 교정능력, 시스템에 대한 훈련, 시스템 운영의 지루함과 반복성, 새로운 컴퓨터 시스템 개발에 대한 기여 등에 대해서는 상대적으로 낮은 만족감을 나타냈다.

Dakshinamurti(1992)는 학술도서관의 인적자원개발 프로그램 모델을 개발하기 위하여 Manitoba에 있는 7개의 학술도서관 사서 등 53명을 대상으로 질문지조사와 인터뷰를 실시하였다. 조사 결과, 도서관에서의 가장 큰 변화 요인은 도서관의 자동화 도입, 계속되는 재정적 압박, 인적 자원 개발을 위한 투자요구에 관한 것으로 나타났다. 특히 도서관자동화는 현재 도서관이 직면한 가장 큰 도전으로서 컴퓨터 기술에 대한 훈련이 우선적인 고려사항으로 부각되었다. 또한 사서에 대한 참여경영전략은 전문 사서들의 직무만족에 도움이 되며, 컴퓨터화된 정보기술은 사서와 사서 보조직이 수행하는 업무 수준을 동등하게 하고 혁신적인 서비스에 대한 이용자의 요구를 증가시킬 것이라고 보았다. 결과적으로 현재의 재정 압박적 상황에서는 사서들에 대한 동기유발적 지원과 인센티브 등 비금전적 형태의 보상방안이 하나의 대안이 될 수 있음을 제시하였다.

Taylor(1993)는 36개 대학도서관 직원 287명을 분석대상으로 하여 새로운 정보기술의 도입과 직무만족과의 관계를 미네소타직무만족질문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ)를 도구로 사용하여 조사한 결과, 도서관 부서와 근무경력이 직무만족 수준의 주요

변인으로 부상하였는데 행정, 장서개발, 특수집서와 보존 등의 부서가 직무만족 수준이 높고, 기술서비스와 공공서비스 부서는 직무만족 수준도 낮고 자동화 등 기술혁신에 가장 큰 영향을 받고 있는 것으로 나타났다. 또한 일반적으로 경험 연수가 길수록 직무만족 수준이 높지만 낮은 직급에서는 직위, 현재의 소속기관, 고용연수, 전자자원에 소비하는 시간 수, 전자자원에 대한 정규훈련시간 또한 직무만족 수준의 주요한 결정요인으로 나타났다. 이밖에 60% 수준의 구성원들은 그들 기관에서 이용할 수 있는 전자자원에 대한 훈련을 받은 후에 업무에 적절하게 적응할 수 있다고 대답한 반면, 40%의 나머지 직원들은 좀 더 훈련을 받더라도 완벽하게 준비가 되지 않을 것이라고 밝혔는데 이들은 주로 기술 서비스와 공공서비스 분야 직원으로 나타났다.

Edwards(1995)등은 IMPEL프로젝트로 지칭된 연구에서 전자환경이 도서관 직원에게 미치는 영향에 대해 심도 깊은 연구를 추진하였다. 영국의 6개 대학도서관 관장 등 분야별 전문가 82명을 인터뷰하였고 98명의 도서관 보조직과 관장보좌 사서, 65명의 보조사서와 주제 또는 정보전문가, 14명의 도서관 고위 관리자 등을 세 집단으로 나누어 조사하였다. 조사 결과, 전자정보의 이용이 도서관 보조직의 업무량 감소에 기여(45%)하며, 직무만족도를 향상시킨다는 점에서는 전체적으로 동의한 것으로 나타났다(평균 80%). 직무만족도를 높이는 요인으로는 흥미유발, 학생들에게 보다 나은 학습경험의 제공, 빠른 피드백 제공, 정보분야의 중심에 있다는 자부심, 전자환경의 빠른 변화 등이며 불만족요인으로는 입력 작업과 시스템 적용을 위한 시간적 압박감, 기술적 문제와 지원

결핍 등으로 나타났다. 또한 전자정보원이 효율성 향상에도 기여하였는데(77-86%) 주요 요인은 속도와 즉시성, 이로 인한 소장서고의 이용도 향상인 것으로 밝혀졌다.

Lancaster & Sandore(1997)는 도서관 구성원에게 미치는 정보기술의 영향을 개인에게 부과되는 요구사항의 증가, 새롭고 진보된 기술의 등장인 미치는 영향, 전문직과 비전문직에 있어서의 새로운 관계 설정의 필요성, 정보기술 교육의 필요성 증가, 직무만족과 직원 이미지 향상, 이용자와 접촉기회 감소, 사서 고유의 전문기술 퇴보, 정보기술도입에 대한 도서관 구성원들의 거부감과 수용 등 8가지 측면에서 선행연구 경향을 비평하면서 개괄적인 시사점을 제시하였는데 특히 도서관직원들에게 더 많은 요구가 부과되고 있음을 강조하였다. 부과되는 요구로서 사서들은 컴퓨터를 기초로 한 다양한 시스템 기법을 습득하여야 하고, 효율적인 의사소통자(DB탐색을 위한 주제지식, 전자우편을 통한 원격 서비스 등)로서의 능력이 필요하며, 이용 가능한 데이터베이스의 범위를 정확히 파악하여야 한다는 것이다. 또한 자원 분담 촉진을 위한 표준화 문제는 고도의 정밀함과 정확성을 필요로 한다고 하였다.

이 밖에 직무만족도 관련 연구로 Hamshari(1985), Kem(1994), Leckie and Brett(1997), Reenen(1998), Edem and Lawal(1999) 등의 연구를 참고하였다.

지금까지 국내에서 수행된 연구는 도서관의 전산관련 사서를 대상으로 이루어졌으며, 표본이 지역적으로 편중되었거나 소수의 표본을 가지고 직무만족의 부분적인 양상만을 다루었기 때문에 깊이있는 연구가 이루어지지 못하였다. 외국의 연구 또한 빈도수 측정 중심의 단순한 태

도조사가 많아 변인간의 관계를 다룬 심층적인 연구는 많지 않다. 특히 Taylor(1993)의 연구를 제외하고는 정보기술과 직무만족과의 관계를 직접적으로 다룬 연구는 찾아보기 힘들었다. 이에 따라 본 연구에서는 관련 연구를 분석하여 대학도서관의 정보기술 도입수준을 표준화된 방법으로 측정하여 단순한 직무만족도 조사가 아닌 변인간의 관계를 밝히고자 하였으며, 허즈버그의 2요인 이론에 맞추어 표준화된 직무만족도 조사도구로 MSQ를 분석, 수정하여 사용하였다. 또한 본 연구의 활용력을 높이기 위해 층화표본 추출법을 사용하여 대학도서관 전체 사서들을 대상으로 전국적으로 표집하였다.

3 연구문제와 방법

3.1 가설의 설정

서론에서 밝힌 연구의 문제를 구명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1 정보기술의 도입수준에 따라 직무만족도에 차이가 있다

가설1-1 정보기술의 도입수준이 높은 대학도서관에서 근무하는 사서와 정보기술의 도입수준이 낮은 대학도서관에서 근무하는 사서는 직무만족도에서 차이가 있다.

가설1-2 정보기술의 도입수준이 높은 대학도서관에서 근무하는 사서의 직무만족 요인과 정보기술의 도입수준이 낮은 대학도서관에서 근무하는 사서의 직무만족 요인은 차이가 있다.

가설2 정보기술 도입에 대한 경영참여 및 조직

- 지원 수준과 직무만족도 사이에는 관계가 있다.
- 가설2-1 정보기술 도입과정에서의 개인적인 참여도가 높을수록 직무만족도가 높다.
- 가설2-2 정보기술 도입이 사서직 주도로 이루어진 경우와 다른 직종 주도로 이루어진 경우에 직무만족도에서 차이가 있다.
- 가설2-3 정보기술 도입과정에서 누가 의사결정을 주도하였는가에 따라 직무 만족도는 차이가 있다.
- 가설2-4 최고경영층의 정보기술에 대한 지원정도가 높을수록 직무만족도가 높다.

가설3 정보기술 도입에 대한 개인적 준비수준과 직무만족도는 관계가 있다.

- 가설3-1 컴퓨터 이용능력이 높을수록 직무만족도가 높다.
- 가설3-2 정보기술 관련 교육 및 훈련 이수수준이 높을수록 직무만족도가 높다.

3.2 변인의 설정과 측정요소

3.2.1 독립변인

1) 정보기술 도입수준

본 연구에서 정보기술도입 수준을 평가하기 위하여 측정대상으로 삼은 정보인프라는 기본적인 하드웨어, 소프트웨어, 데이터 등의 유형적 자원과 조직 및 인력, 전략 및 정책이지만 그 평가도구의 개발은 객관적 평가가 가능한 유형적 자원을 중심으로 하였다. 정보기술 도입 수준을 평가하는데 있어서는 아직까지 '정보기술 수준'에 대한 통일된 개념이 정립되어 있지 않고 정보화현상에 대한 측정항목 선정에 대한 연구가 미흡한 상태여서 개발된 측정항목의 경우에도 중요도의 차이를 적용할 수 있는 기준

이 마련되어 있지 않다. 따라서 본 연구의 측정 대상과 평가기준은 비교적 신뢰도가 높은 기관으로 인정할 수 있는 동아일보, 교육부, 정보통신부가 공동 평가한 '97대학정보화 랭킹평가 조사서의 도서관전산화 현황항목, 한국전산원의 1998국가정보화지표와 1999국가정보화지표의 측정항목, 중앙일보의 대학평가 중 도서관 부문 측정항목, 그리고 조규산(1995)의 연구에서 제시된 측정 항목 등의 자료와 연구결과를 중심으로 <표 1>과 같이 결정하여 평가도구로 이용하였다. 정보기술 도입 수준의 점수화는 조사된 데이터 중 '운영기기' 항목을 제외한 모든 항목의 요소별 등간 점수를 10점을 기본으로 하여 해당 설비의 설치 유무나 서비스 실시 종수에 따라 배점하였다. 동일 항목에서 양적 규모에 따라 편차가 필요한 경우는 전체적인 통계 분포에 기초하여 1/3기준으로 상, 중, 하로 상대평가 할 수 있도록 구분하되 이 역시 10점을 등간으로 배점하여 총점 260점에 맞추었다.

2) 조직의 정보기술 지원수준

정보기술 도입과정의 참여경영 수준은 정보기술 도입이 어떤 절차를 밟아서 어떤 수준으로 이루어졌는가를 측정하고자 하였다. 즉, 사서직, 전산직, 행정직 등이 혼재한 대학도서관에서 어느 계층이 주도적인 역할을 했는지와 개인적인 참여수준을 조사하였다.

새로운 정보시스템의 도입과정을 주도한 계층은 사서직, 전산직, 행정직, 사서직+전산직, 기타 등 직종별로, 의사결정 과정의 주도 계층은 최고경영층, 중간관리자, 실무자, 전체 직원, 기타 등 직급별로 구분하여 측정하였다. 정보기술 도입과정의 개인적인 참여도는 참여 정도를 5단계 척도로 나누어 측정하였다.

〈표 1〉 대학도서관 정보기술도입 측정표

구분	영역	측정요소	점수	점수 산정방식
도서관 기본 설비	학생 1000명당 PC/터미널 수	7대 이하(10점)	30점	세가지 범위 중 해당 항목 선택
		8대 - 13대(20점)		
		14대 이상(30점)		
	운영기기	주전산기(20점)	20점	세가지 항목 중 사용 중인 하나의 운영기기 만 채택
		W/S(15점)		
		PC 서버(10점)		
	전산망 구축현황	도서관 LAN(10점)	40점	구축현황 모두 채택
		대학LAN과 연동(10점)		
		교육망(10점)		
		연구망(10점)		
	DB 구축건수	20만건 이상(30점)	30점	세가지 범위에서 하나 만 채택
		10만건 이상(20점)		
		10만건 이하(10점)		
도서관 서비스 규모	분야별 소프트 웨어 사용현황	수서(10점)	110점	현재 도서관에서 분야 별 시스템에 활용되고 있는 모든 소프트웨어 채택 * 요소별 소프트웨어 사용의 경우 10점, 사 용하지 않는 경우는 0 점 처리
		목록(10점)		
		검색(10점)		
		대출(10점)		
		장서(10점)		
		대차(10점)		
		복사(10점)		
		분담 목록(10점)		
		출입 관리(10점)		
		연속간행물(10점)		
		색인(10점)		
도서관전산화 지원 직원	전담 직원수	1명(10점)	30점	세 가지 범위 중 해당 항목 선택
		2 - 3명(20점)		
		4명 이상(30점)		
합 계			260	

최고경영층의 지원도는 총장이나 도서관장 등의 도서관 자동화에 대한 기대수준, 기술도입

에 대한 투자의 적극성과 의지, 시스템 이용현황에 대한 실제적인 관심도, 자동화 등 전산화

업무에 대한 지식 정도 등을 측정하였다.

3) 개인적 준비 수준

컴퓨터 이용능력은 크게 프로그래밍능력, 하드웨어 조작능력, 운영체계에 관한 지식, 그래픽도구 활용능력, 범용 패키지 활용능력, 컴퓨터 통신의 수행능력 등 다양한 측면에서 측정될 수 있는데 본 연구에서는 소프트웨어 활용능력 등 도서관에서의 일반적인 정보기술 이용능력을 대상으로 하였다. 따라서 주요 소프트웨어로서 일반화되어 있으면서도 수준의 차이를 측정할 수 있는 대상으로 워드프로세서, 스프레드시트/프리젠테이션, 각종 유틸리티 및 시스템관리, 컴퓨터 통신 및 인터넷 등 4개 영역을 3단계(초보, 보통, 숙련수준)로 측정한 다음, 점수를 합산하여 수준별 평가기준으로 삼았다(한국정보문화센터 1999).

정보기술 도입과정에서 받은 교육 및 훈련 수준을 측정하기 위하여 개인이 받은 교육방법

의 유형을 조사하고, 새로운 정보기술의 도입을 위한 준비가 사전 교육이나 진행 중의 훈련으로 적절하게 이루어졌는가를 평가하고자 하였다. 교육 및 훈련 유형은 교육기관의 정규강의나 세미나, 비공식적 또는 학교내 훈련, 소속도서관의 프로그램과 교육, 학원수강, 소프트웨어, 기술제공회사의 교육, 동료(친구 및 상사 포함), 독학 등으로 구분하고 교육 및 훈련이수 수준은 5단계 척도로 측정하였다.

3.2.2 종속변인

본 연구에서는 직무만족도를 종속변인으로 하여 허즈버그의 2요인 이론에서 제시한 10개 영역 등 대부분의 연구에서 직무만족조사의 대상이 되었던 요소들을 측정요소로 다루었다. 그러나 조직의 정책영역은 최고경영층의 지원도나 사서의 의사결정 참여도 등을 독립변인으로 다루었기 때문에 제외하고, 임금이나 보수관련 영역도 역사적으로나 제도적으로 성과급을 채

〈표 2〉 종속변인과 측정요소

구 분	종속 변인	측정 요소
직무만족요인 (동기적 요인)	직무 성취감	성취감(업무, 봉사)
	직무에 대한 인정	직장 상급자·직장 동료·도서관 이용자로부터의 인정, 사회적 위치에 대한 인정(이미지 또는 위상)
	직무 자체	효율성, 전문성, 독립성, 피드백, 흥미성, 다양성, 창의성, 도전성, 활동성, 능력활용도
	책임감	업무 책임감, 권위와 권한(자치권), 자율성
	자기발전	승진기회, 자기발전 기회(장래성), 안정성
직무불만족요인 (환경적 요인)	조직의 감독	상급 관리자의 감독방법(감시와 통제)
	대인관계	상급자·동료 근무자·도서관 이용자와의 인간관계, 커뮤니케이션 통로(대화 채널)
	작업환경	자원 및 장비, 기술적 준비, 인간공학적 측면의 작업환경, 업무량

택하고 있는 미국이나 유럽과는 차이가 있어 현실적인 영향요인으로 적합하지 않다는 판단에서 제외하였다. 따라서 본 연구에서는 직무만족요인(동기요인)으로 직무 성취감, 직무에 대한 인정, 직무자체, 책임감, 자기발전 등 5개 영역과 직무불만족요인(환경요인)으로 조직의 감독, 대인관계, 작업환경 등 3개 영역을 합쳐 모두 8개 영역을 종속변인으로 삼아 연구의 목적에 맞게 용어를 정리하여 <표 2>와 같이 제시하였다.

3.3 연구방법

앞서 제기한 가설을 검증하기 위하여 전국의 4년제 종합 대학(교) 157개교 중 공식적인 도서관 통계를 제공하고 있는 131개 대학의 중앙도서관을 대상으로 표집된 27개 대학을 연구대상기관으로 선정한 다음, 작성된 질문지를 사서직 근무자 모두에게 우편으로 배포하여 데이터를 수집하였다.

3.3.1 데이터 수집 방법

1) 조사대상과 표본추출

본 연구에서는 표본의 동질성과 대표성을 높이기 위하여 층화표본 추출법을 사용하여 <표 1>의 평가기준에 따라서 전국 131개 대학도서관의 정보기술 도입 수준을 특정하여 각각 수준별로 상위 1/4, 중위 1/2, 하위 1/4의 3개 영역의 대학도서관 군으로 나누었다. 수준에 따라 3개 군으로 나누어진 도서관을 대상으로 행정구역상 지역별로 서울특별시, 6개 광역시, 9개 도 등 모두 16개 권역으로 나누어 분할하고 표본비율 20%에 맞추어 27개의 중앙도서관을 선정한 다음, 해당 도서관에 소속된 사서 전체

를 조사대상으로 확정하였다. 최종적으로 27개 대학교의 471명의 사서들이 표집되었다.

2) 질문지의 배포 및 회수

체계적인 표집을 통해 선정된 사서직 직원 471명의 성명을 식별한 후, 우편을 통하여 개별적으로 질문지를 발송하였다. 1차 배포후 미착 질문지에 대해서는 2차로 질문지를 배포하였으며, 양해 가능한 학교와 직원에 대해서는 도서관 메일링리스트의 E-Mail 주소나 FAX를 통해 질문지를 전송하고 회수하였다. 2000년 3월 20일부터 4월 10일까지 21일간에 걸쳐 데이터를 수집하였다. 총 368부의 질문지가 회수되었는데 이 중 불성실한 응답지 5부를 제외한 363부(77.17%)가 분석에 사용되었다.

3.4 분석방법

본 연구에서는 분석도구로서 “윈도우용 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 8.0” 통계 패키지를 사용하였다. 측정변인에 대한 기초 통계량을 제시하였고, 연구가설을 검증하기 위해서는 분산분석, T-검증, 상관관계분석 등의 방법이 사용되었다.

4 데이터 분석과 고찰

4.1 응답자의 통계적 특성

응답자 363명(77.07%) 중 남성은 180명(49.6%)이며, 여성은 183명(50.4%)으로 여성이 남성보다 근소하게 많았지만 전국적으로 비슷한 성별 분포를 나타냈다. 응답자의 직업

(위)은 평직원이 243명(66.9%), 주임 또는 계장급이 104명(28.7%), 과장급 또는 부장급은 16명(4.4%)으로 전형적인 피라미드형 조직을 형성하였으며, 학력별로는 4년제 문헌정보학과 졸업자가 204명(56.2%)으로 많았고, 다음으로 사서교육원 출신자(55명, 15.2%)가 많았다.

응답자들의 근무 경력은 6-10년(26.2%)과 11-15년(27.3%)의 근무자가 다소 많았으며, 16-19년된 근무자도 12.4%(45명)나 되어 전체적으로 6년 이상 20년 미만 근무자(74.8%)가 주류를 형성하였다. 근무 부서별로는 목록·분류 부서(100명, 27.5%)와 열람·대출 부서(74명, 20.4%)가 많았다. 사서자격증 취득별로 보면, 정사서 2급이 236명(65.0%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로는 정사서 1급(85명, 23.4%), 준사서(43명, 11.8%)의 순으로 나타났다.

4.2 측정 변인의 기초 통계량

가설을 검증하기 전에 데이터에 대한 기초적 통계를 분석하여 집단별 직무만족도와 변인별 측정치의 평균과 표준편차를 살펴보았다. 허즈버그의 2요인 이론에 근거하여 직무만족요인과 직무불만족요인으로 구성된 변인에 대한 측정치는 5점 척도 문항을 기준으로 3점 보다 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미하여 3점 보다 낮을수록 직무만족도가 낮다는 것을 의미한다.

집단별 직무만족도의 평균과 표준편차는 <표 3>과 같다. <표 3>에 나타난 공통적인 사항을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 정보기술 도입수준에 따라 A집단(상위 1/4), B집단(중위 1/2), C집단(하위 1/4)으로 구분된 세 집단간의 직무만족도(3.1925,

3.0848, 3.0066)는 정보기술 도입수준이 높은 순으로 직무만족도가 높게 나타났으나 그 차이는 크지 않다.

둘째, 세 집단은 모두 직무에 대한 성취감(3.3729-3.6923)이 전반적으로 가장 높게 나타났고, 직무에 대한 타인의 인정요인(3.2373-3.4375)도 모두 높은 편이다. 직무 자체의 요인 중에는 업무처리의 용이성, 정확성, 처리속도를 나타내는 효율성(3.2881-3.5337)이 전반적으로 높게 나타났다. 이밖에 대인관계(커뮤니케이션)도 3.3점 수준을 전후하여 비교적 만족하는 것으로 나타났다.

셋째, 공통적으로 직무만족도가 낮은 요인은 자기발전 요인으로 승진기회(2.4237-2.7981), 장래성(2.5932-2.9519), 고용안정성(2.3559-3.1154) 등 모든 측면에서 만족하지 않는 것으로 나타났다. 상급자와의 관계는 상대적으로 만족수준이 낮지만 동료와 이용자와의 관계는 대체로 원만한 수준으로 나타났다. 또한 작업환경 요인에 대해서도 기본적인 자원 및 장비수준을 제외한 기술지원 수준(2.8814-3.0048), 작업환경(2.4915-2.8942) 등도 전체적으로 낮은 만족도를 나타내고 있다.

넷째, 집단별로 볼 때 상위집단은 다른 집단에 비해 차이는 크지 않지만 거의 모든 요인에서 상대적으로 만족감을 갖고 있고 자기발전요인, 감독 등도 측정 평균치에서 크게 벗어나지 않았다. 중위집단의 직무만족 경향은 상위집단의 경향과 유사하지만 상위집단이 직무자체요인의 상당수의 측정요소들에 대해 만족하는 반면, 중위 집단은 직무자체의 내용 중 능력활용성, 창조성, 도전성, 다양성, 전문성, 독립성에서 평균치 이하로 나타나고 있다. 또한 책임감을 나타내는 업무책임감과 권위 및 권한 등

(표 3) 정보기술 도입수준에 따른 집단별 직무 만족도

측정요소		A집단		B집단		C집단		
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
성취감	직무자체	3.6106	.6647	3.6211	.8652	3.3729	.8489	
	사회적 봉사	3.6923	.7366	3.5368	.9087	3.5424	.7028	
인정	상급자	3.3510	.6270	3.1895	.6887	3.1525	.7384	
	동료	3.3125	.6763	3.3053	.6696	3.1864	.7065	
	이용자	3.4375	.7714	3.4316	.8462	3.2373	.7506	
	사회적 위치	3.3942	.7854	3.2526	.6679	2.8475	.7837	
직무 자체	능력 활용성	3.1587	.6942	2.9684	.7916	2.7627	.8375	
	활동성	3.3173	.7056	3.1579	.8790	2.9322	.7626	
	창조성	3.1250	.7248	3.9579	.9666	2.8305	.8935	
	도전성	3.1106	.7691	2.8105	1.0137	2.6271	.8886	
	다양성	3.0385	.8273	2.8526	1.0311	2.6949	.9145	
	흥미성	3.2019	.7599	3.1474	.9561	3.1186	.6717	
	피드백	3.0913	.6712	3.0105	.7648	3.0847	.6769	
	용이성	3.3317	.7227	3.3579	.7978	3.1864	.7065	
	정확성	3.5337	.7148	3.4632	.8097	3.3898	.6700	
	처리속도	3.4615	.6940	3.4105	.7648	3.2881	.7890	
	전문성	3.1106	.7691	2.8737	.9020	2.8983	.8448	
	독립성	3.0288	.8277	2.9368	.9655	2.7288	.9065	
	책임감	업무 책임감	3.1875	.8096	2.8737	.9919	2.8983	.8448
		권위(권한)	2.9760	.6841	2.8316	.8710	2.8136	.7763
자기발전	승진 기회	2.7981	.8151	2.4947	.9879	2.4237	.7923	
	장래성	2.9519	.8031	2.6526	.9314	2.5932	.8929	
감독	고용 안정성	3.1154	.7778	2.8316	.8710	2.3559	.8461	
	감독방법	2.8894	.7628	2.8526	.8869	2.8983	.8029	
대인관계/ 커뮤니케이션채널	상급자	3.0192	.7737	2.9789	.8989	3.2203	.8523	
	동료	3.2163	.6855	3.2947	.7127	3.3729	.6669	
	이용자	3.2788	.7480	3.3263	.8684	3.3220	.7529	
	상급자	3.0240	.7829	3.0000	.9109	3.0508	.7971	
	동료	3.2067	.6450	3.2737	.7779	3.3390	.6594	
작업 환경	이용자	3.2452	.7372	3.1579	.7624	3.3729	.7404	
	자원 및 장비	3.2356	.8089	3.2105	.7841	3.1525	.6647	
	기술적 준비	3.0048	.8253	2.9053	.7999	2.8814	.7212	
	작업환경	2.8942	.8616	2.8316	.9069	2.4915	.8173	
	업무량	2.9663	.6977	3.1053	.8312	2.8475	.8054	
계		3.1925	.4181	3.0848	.5328	3.0066	.4842	

에서 만족하지 못하는 것으로 나타나고 있다. 하위집단의 경우는 불만족요인(환경요인) 가운데 감독방법과 대인관계에서는 상대적으로 만족하며 우위를 점하고 있지만 전체적으로 낮은 직무만족도를 나타내는 요인이 많다. 무엇보다도 자기발전 요인(2.3559-2.5932)에 대한 불만족 수준이 상대적으로 대단히 높은 가운데 업무자체 요인 중에서도 능력활용성, 창조성, 도전성, 다양성, 전문성, 독립성 뿐만 아니라 인정요인의 사회적 위치 등에도 낮은 만족도를 나타내고 있어 동기 유발 요인에 대한 만족수준이 매우 낮은 것을 알 수 있다.

4.3 가설의 검증

4.3.1 정보기술의 도입수준과 직무만족

4.3.1.1 정보기술의 도입수준이 높은 대학도서관에서 근무하는 사서와 정보기술의 도입수준이 낮은 대학도서관에서 근무하는 사서는 직무만족도에서 차이가 있다(가설 1-1의 검증)

본 연구에서는 정보기술의 도입수준을 A집단(상위 1/4), B집단(중위 1/2), C집단(하위 1/4)으로 나누어 그 수준에 따라 집단별로 직무만족도의 차이가 있는가를 분석하였다. 이를 위해 허즈버그의 2요인 이론에 근거한 직무만

족요인과 직무불만족요인 중 8개의 측정변인을 구성하는 측정항목들의 평균을 산출하여 직무만족도를 구성하고, 정보기술의 도입수준에 대해서는 집단별 일원배치분산분석을 실시하였다. 정보기술 도입수준별로 각 집단에 대한 직무만족도의 분석결과는 <표 4>와 같다.

분석결과, F검통계량이 $p < .05$ 수준에서 유의하게 나타나므로, 세 집단간의 평균의 차이가 없다는 귀무가설이 기각되었다. 따라서 평균차이에 대한 A집단, B집단, C집단 간에는 직무만족도에 대해 의미있는 차이가 있다. 정보기술 도입수준이 가장 높은 A집단의 전체 직무만족도 평균값이 3.1925로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 B집단이 3.0848, C집단이 3.0066의 순으로 나타남으로써 정보기술 도입수준이 높을수록 직무만족도가 높아진다는 추론이 가능해졌다.

4.3.1.2 정보기술의 도입수준이 높은 대학도서관에서 근무하는 사서의 직무만족 요인과 정보기술의 도입수준이 낮은 대학도서관에서 근무하는 사서의 직무만족 요인은 차이가 있다(가설 1-2의 검증)

정보기술의 도입수준에 따라 대학도서관에서 근무하는 사서들의 직무만족 요인들간에 차이가

<표 4> 정보기술 도입수준별 집단간 직무만족도의 차이

	응답자수	평균	표준편차		자유도	F 통계량	유의도
A집단	208	3.1925	0.4181	집단간 분산	2	4.493	0.012*
B집단	95	3.0848	0.5328				
C집단	60	3.0066	0.4842	집단내 분산	360		
전체	363	3.1336	0.4660		362		

* $p < .05$

있는가를 검증하기 위해 다변량분산분석을 실시하였다. 각 집단간의 직무만족 변인들에 대한 차이 검증에서 <표 5>와 같이 F-검증통계량이 $p < .05$ 에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

개개의 측정변인들의 평균에 대한 정보기술의 도입수준에 따른 차이분석에서는 정보기술의 도입수준이 높은 A집단이 허즈버그가 동기요인으로서 설정한 직무성취감(3.6514), 직무에 대한 인정(3.3738), 직무자체(3.2091), 책임감(3.0817), 자기발전(2.9551)요인에서 다른 집단보다 높은 평균을 가지며 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 반면에 환경요인으로 설정한 작업환경 요인에서도 평균값이 3.0449로 가장 높은 것으로 나타났다. B집단은 다른 집단에 비해 특별히 높은 직무만족요인이나 불만족요인 없이 대체로 중간 수준에 위치하는 것으로 나타났다. 반면 C집단은 전체적으

로 책임감을 제외한 4개 직무만족 요인이 가장 낮고 특히 자기발전(2.4667) 요인이 측정치 중 가장 낮음으로써 장래에 대한 기대가 낮고 고용불안이 있는 것으로 해석된다. 그러나 직무불만족 요인을 측정하기 위한 변인들 중 조직의 감독요인과 대인관계에 대해서는 정보기술 도입수준이 가장 낮은 C집단의 평균값이 2.9000과 3.2797로 가장 높게 나타나 근무환경이나 대인관계에서 불만은 많지 않은 것으로 나타났다.

4.3.2 정보기술에 대한 조직지원 수준과 직무만족

본 연구에서 고찰한 조직지원 수준은 개개의 도서관을 대상으로 구체적인 지원 내용을 조사한 것이 아니라 선행 연구를 참조하여 참여경영 수준, 최고경영층의 지원도 등 조직의 여러 측면에 대한 사서의 개별 인식을 바탕으로 하였다.

<표 5> 직무만족 측정변인들의 정보기술 도입수준별 집단간의 차이비교

측정 변인	MANOVA분석에 의한 집단간 차이					
	A집단		B집단		C집단	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
직무 성취감	3.6514	0.6312	3.5789	0.8294	3.4667	0.7063
직무에 대한 인정	3.3738	0.5826	3.2947	0.6003	3.1208	0.6010
직무 자체	3.2091	0.4747	3.0789	0.6356	2.9653	0.5530
책임감	3.0817	0.6543	2.8526	0.8439	2.8667	0.7299
자기 발전	2.9551	0.6676	2.6596	0.7989	2.4667	0.7670
조직 감독	2.8894	0.7628	2.8526	0.8869	2.9000	0.7962
대인관계	3.1651	0.5081	3.1719	0.6200	3.2797	0.5583
작업환경	3.0449	0.6787	2.9825	0.6709	2.8418	0.5785

** 집단분류 F-통계량은 3.313, $p < .05$

〈표 6〉 의사결정의 참여수준과 직무만족도간의 상관관계

구 분		의사결정 참여수준	직무만족도
의사결정 참여수준	상관계수	1.000	0.553(**)
	유의도		0.000
직무만족도	상관계수	0.553(**)	1.000
	유의도	0.000	

** p < .01

4.3.2.1 정보기술 도입과정에서의 개인적인 참여도가 높을수록 직무만족도가 높다(가설 2-1의 검증)

정보기술의 도입과정에서 개인적인 참여도가 높을수록 직무만족도가 높을 것이라는 가설 2-1의 검증결과는 〈표 6〉과 같다. 분석결과는 p<.01에서 유의하며, 이 때의 상관계수 값이 0.553으로 정(+)의 상관관계를 보인다. 즉, 정보시스템의 도입에 관한 의사결정 과정에 참여하는 정도가 클수록 직무에 대한 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

4.3.2.2 정보기술의 도입과정이 사서직 주도

로 이루어진 경우와 다른 직종 주도로 이루어진 경우에 직무만족도에서 차이가 있다(가설 2-2 검증)

정보기술의 도입과정이 사서직 주도로 이루어진 경우와 다른 직종 주도로 이루어진 경우의 직무만족도 차이를 분산분석을 통해 검증한 결과, 다음의 〈표 7〉과 같이 p < .05에서 유의도가 0.000으로 통계적으로 의미 있는 차이를 나타냈다. 세부적으로는 정보기술의 도입이 사서직 주도로 이루어진 경우의 직무만족도 평균이 3.2656으로 가장 높았으며, 다음으로 전산직+사서직이 공동 주도한 경우가 3.1836이고, 전산 직 주도는 2.8642이며, 행정직 주도는 2.7767

〈표 7〉 정보기술의 도입 주도충별 직무만족도의 차이

구 분	응답자수(%)	평균	표준편차		자유도	F 통계량	유의도
사서직	111(30.6)	3.2656	0.3608	집단간 분산	4	12.204	0.000*
전산직	50(13.8)	2.8642	0.5655				
행정직	27(7.4)	2.7767	0.6788				
사서+전산직	171(47.1)	3.1836	0.4005	집단내분산	358		
기타	4(1.1)	3.1061	0.0580				
전체	363(100.0)	3.1336	0.4660		362		

* p < .05

〈표 8〉 의사결정 주도층과 직무만족도의 차이

구 분	응답자수(%)	평균	표준편차		자유도	F 통계량	유의도
최고경영자	105(28.3)	2.9746	0.4691	집단간 분산	4	10.258	0.000*
중간관리자	165(45.5)	3.1115	0.4647				
실무자	60(16.5)	3.3086	0.3924				
전체직원	31(8.5)	3.4653	0.3219	집단내분산	358		
기타	2(0.6)	2.9091	0.1714				
전체	363(100.0)	3.1336	0.4660		362		

* p < .05

로 가장 낮게 나타난 것으로 분석되었다. 결과적으로 사서직 또는 사서직이 전산직과 함께 정보기술 도입과정에 주도적으로 참여한 경우가 그렇지 않은 경우보다 직무만족도가 크게 나타남으로써 정보기술 도입과정에는 반드시 사서직이 적극적으로 참여할 필요가 있다는 것이 입증되었다.

4.3.2.3. 정보기술 도입과정에서 누가 의사결정을 주도하였는가에 따라 직무 만족도는 차이가 있다(가설 2-3의 검증)

정보기술도입과정에서 의사결정 주도층에 따라 직무만족도에 차이가 있다는 (가설 2-3)을 검증하기 위하여 분산분석을 실시한 결과 〈표 8〉과 같이 p < .05에서 유의도가 0.000으로 나

타나 각 집단간 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 의사결정과정을 주도층별로 보면, 정보기술의 도입과정에서 전체 직원이 참여한 경우의 직무만족도가 평균 3.4653으로 가장 높게 나타났다으며, 다음으로 실무자가 중심이 되었을 경우로 3.3086이며, 중간 관리자가 중심이 되었을 경우는 3.1115로 나타났다. 그러나 최고경영층이 주도한 경우는 평균 2.9746의 직무만족도로 가장 낮게 나타났다, 이러한 결과는 정보기술의 도입에 관한 의사결정이 상명하달식으로 이루어질 경우에는 직무만족도가 낮아진다는 것을 입증하고 있다.

4.3.2.4 최고경영층의 정보기술에 대한 지원정도가 높을수록 직무만족도가 높다(가설 2-4

〈표 9〉 정보기술 도입수준 집단별 최고경영층의 지원정도

구 분		정보기술 도입수준			전체응답자
		A집단	B집단	C집단	
최고경영층의 지원정도	평균	72.1287	65.3646	61.0169	68.6915
	표준편차	12.6343	12.5707	15.1367	

의 검증)

최고 경영층의 정보기술 도입에 대한 지원 정도는 <표 9>와 같다. 전체 평균은 68.6915였으며, 표준편차는 13.8264였다. 정보기술 도입 수준을 각 집단별로 보면 A집단의 지원 정도가 평균 72.1287(표준편차 12.6343)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 B집단이 평균 65.3646(표준편차 12.5707)이었고, C집단이 평균 61.0169(표준편차 15.1367)로 나타나 상위집단일수록 정보기술에 대한 지원수준이 높은 것으로 나타났다.

최고경영층의 정보기술 도입 지원정도와 직무만족도와의 관계를 분산분석과 상관분석을 통해 분석했다. 분산분석의 결과는 <표 10>과 같다. 3개 집단으로 구분한 지원정도는 100점을 만점으로 기준할 때, 지원정도가 80이상

100이하인 집단을 상위집단, 60이상 80미만인 집단을 중위집단, 60미만인 집단을 하위집단이라 하였다. 정보기술 도입에 대한 최고경영층의 지원정도와 직무만족도 간의 분산분석결과, $p < .05$ 에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있음을 알 수 있다. 구체적으로는 상위집단의 직무만족도가 평균 3.4587로 가장 높게 나타났으며, 최고경영층의 지원정도가 낮은 하위집단은 2.7227로 직무만족도가 가장 낮게 나타난 것으로 분석되었다. 이 역시 대학 도서관의 사서를 비롯한 직원들의 직무만족도를 높이기 위해서는 최고경영층의 적극적인 지원이 필요하다는 것을 입증하는 결과라 할 수 있다.

상관분석의 결과는 <표 11>과 같다. 최고경영층의 정보기술의 도입지원 정도와 직무만족도 간의 상관관계분석 결과는 $p < .01$ 에서 유

<표 10> 최고경영층의 정보기술도입 지원정도와 집단간 직무만족도의 차이

구분	응답자수	평균	표준편차		자유도	F 통계량	유의도
상위집단	67	3.4587	0.3678	집단간 분산	2	75.207	0.000*
중위집단	187	3.0912	0.3584	집단내 분산	360		
하위집단	109	2.7557	0.5067				
전체	363	3.1336	0.4660		362		

* $p < .05$

<표 11> 최고경영층의 정보기술도입 지원정도와 직무만족도의 상관관계

구분		최고경영층의 지원정도	직무만족도
최고경영층의 지원정도	상관계수	1.000	0.584(**)
	유의도		0.000
직무만족도	상관계수	0.584(**)	1.000
	유의도	0.000	

** $p < .01$

의하며, 상관계수 값이 0.584로서 비교적 강한 정(+)의 상관관계가 있음을 알 수 있다. 따라서 최고 경영층의 지원정도가 높을수록 사서의 직무만족도가 높아진다는 것을 알 수 있다.

4.3.3 정보기술에 대한 개인적 준비 수준과 직무만족

4.3.3.1 컴퓨터 이용능력이 높을수록 직무만족도가 높다(가설 3-1의 검증)

정보기술에 대한 개인적 이용능력을 컴퓨터 이용능력으로 평가해 본 결과는 <표 12>와 같다. 점수별 분포가 크게 나타나는 가운데 60점 이하도 상당 수준 (38.8%)있는 것으로 나타났다.

컴퓨터를 잘 사용하는 사서(81점 이상: 22.5%)들과 그렇지 못한 사서(50점 이하: 23.1%) 들의 수준 차이가 크며, 전체 평균도 60-70점 사이로 대부분의 사서들의 평균적인 능력은 그렇게 높지 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 단일 문항의 단순 답변으로 컴퓨터 능력을 측정한 것이 아니고 측정의 신뢰도를 높이기 위하여 4개 분야의 소프트웨어 활용능력을

구체적으로 측정하였기 때문에 좀 더 실제적인 결과가 나온 것이라고 해석할 수 있다.

컴퓨터 이용능력에 따라 직무만족도에 차이가 있는가를 검증하기 위해 개인별 컴퓨터 이용능력에 따라 100점을 만점 기준으로 할 때, 80점 이상을 상위집단으로, 60점 이상 80점 미만을 중위집단, 60점 미만을 하위집단으로 구분하여 분산분석을 실시한 결과는 <표 13>과 같이 나타났다. 분석 결과, $p < .05$ 에서 집단간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 정보기술 이용능력이 가장 높은 상위집단이 평균 3.3498로 직무만족도가 가장 높게 나타났으며, 집단간 정보기술의 이용능력이 상대적으로 낮은 하위집단이 평균 3.0022로 직무만족도가 가장 낮게 나타났다. 따라서 컴퓨터 이용능력이 높은 집단이 낮은 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 분석되었다.

개인별 컴퓨터 이용능력과 직무만족도 사이의 상관분석을 실시한 결과는 <표 14>와 같다. $p < .01$ 에서 상관계수 값이 0.248로 상관관계는 다소 높지 않은 것으로 나타났다.

<표 12> 개인별 컴퓨터 이용 능력

구 분		빈도	비율(%)	누적비율
컴퓨터 이용능력	40점이하	8	2.2	2.2
	40-50점	76	20.9	23.1
	51-60점	57	15.7	38.8
	61-70점	92	25.3	64.2
	71-80점	48	13.2	77.4
	81-90점	35	9.6	87.1
	91-100점	47	12.9	100.0
	전체	363	100.0	

〈표 13〉 컴퓨터 이용능력의 집단별 직무만족도 차이

구분	응답자수(%)	평균	표준편차		자유도	F 통계량	유의도
상위집단	83(22.8)	3.3498	0.4903	집단간 분산	2	15.677	0.000*
중위집단	140(38.6)	3.1368	0.3837				
하위집단	140(38.6)	3.0022	0.4809	집단내 분산	360		
전체	363(100.0)	3.1336	0.4660		362		

* p < .05

〈표 14〉 컴퓨터 이용능력과 직무만족도의 상관관계

구 분		컴퓨터 이용능력	직무만족도
컴퓨터 이용능력	상관계수	1.000	0.248(**)
	유의도		0.000
직무만족도	상관계수	0.248(**)	1.000
	유의도	0.000	

** p < .01

4.3.3.2 정보기술관련 교육 및 훈련 이수 수준이 높을수록 직무만족도가 높다(가설 3-2의 검증).

〈표 15〉는 새로운 정보기술 도입을 위한 준비가 사전 교육이나 진행 중에 훈련으로 적절하게 이루어졌는가에 대해 정보기술 도입수준 집단별로 응답한 것이다. 전체적으로 A집단이 B집단이나 C집단보다 사전교육이나 진행 중 훈련이 적절한 것으로 나타났다.

정보기술 도입에 대한 사서들의 교육 및 훈련 이수 수준과 직무만족도의 상관관계를 분석한 결과는 〈표 16〉과 같다. 상관분석결과, 정보기술 도입관련 교육 및 훈련과 직무만족도는 p<.01에서 유의하며, 상관계수가 0.581로 비교적 강한 정(+)의 상관관계가 있음을 나타내고 있다. 즉,

새로운 정보기술의 도입을 위한 준비가 사전교육이나 진행 중 훈련으로 적절하게 이루어질수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

5 결 론

본 연구에서 밝혀진 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 정보기술의 도입수준에 따라 직무만족도는 차이가 있어 정보기술도입 수준이 높은 도서관에 근무하는 사서일수록 직무만족도가 높고, 동기유발요인(성취감, 인정, 직무자체, 책임감, 자기발전)도 높게 나타났다.

둘째, 정보기술 도입과정의 의사결정 참여도와 직무만족도는 비교적 높은 수준의 상관관계

〈표 15〉 정보기술 관련 집단별 교육 및 훈련이수 수준

구 분		응답자의 집단분류			응답자수
		A집단	B집단	C집단	
사전교육 이나 진행 중 훈련	매우 적절했다	16	1	1	18(5.0%)
	대체로 적절했다	52	17	14	83(22.9%)
	보통이다	98	31	22	151(41.6%)
	대체로 부족했다	34	35	14	83(22.9%)
	매우 부족했다	8	11	9	28(7.7%)
		208(57.3%)	95(26.2%)	60(16.5%)	363(100.0%)

〈표 16〉 정보기술 도입에 대한 교육 및 훈련 정도와 직무만족도의 상관관계

구 분		교육 및 훈련	직무만족도
도입준비 및 훈련	상관계수	1.000	0.581(**)
	유의도		0.000
직무만족도	상관계수	0.581(**)	1.000
	유의도	0.000	

**p < .01

($r=0.553$)를 나타냄으로써 정보기술 도입과정
에 사서의 참여도가 높을수록 직무만족도가
높아짐을 알 수 있다. 또한 정보기술 도입과정이
사서직 주도로 이루어진 경우와 다른 직종 주
도로 이루어진 경우와는 직무만족도에서 유의
한 차이가 있어 사서직 또는 사서직과 전산직
중심으로 정보기술도입이 진행되었을 경우가
전산직, 행정직등 다른 직종에 의해 주도된 경
우보다 높은 것으로 나타났다.

셋째, 의사결정 주도층에 따라 직무만족도에
차이가 있어 의사결정과정의 참여 범위가 최고
경영층에서 전체 직원으로 확대될수록 직무만
족도가 높게 나타났다. 또한 최고경영층의 정보

기술 지원도와 직무만족도는 비교적 강한 상관
관계($r=0.584$)를 나타냄으로써 최고경영층의
정보기술에 대한 지원도가 높을수록 직무만족
도가 높아짐을 알 수 있다.

넷째, 사서들의 개인별 컴퓨터 능력과 직무
만족도는 유의한 차이가 있어 컴퓨터 능력이
높은 집단이 낮은 집단보다 직무만족도가 높게
나타났지만 상관관계($r=0.248$)는 다소 미약한
것으로 나타났다. 한편 정보기술 도입과정에서
이수한 교육 및 훈련 수준과 직무만족도는 비
교적 강한 상관관계($r=0.581$)를 나타냄으로써
교육 및 훈련이수 수준이 높을수록 직무만족도
가 높아짐을 알 수 있다.

이와 같은 연구결과를 기초로 하여 대학별로 직무 재설계를 위한 직무만족 영향요인을 규명하고, 참여 경영의 수준을 높일 수 있도록 조직구조의 개편 등 최고경영층의 정책적 지원방안

이 강구되어야 하며, 사서 개개인이 자관의 정보시스템에 친숙할 수 있도록 교육 및 훈련이 계속적으로 이루어져야한다고 제언하였다.

참 고 문 헌

- 교육부. 1998. 『대학도서관정보화현황』. 서울: 교육부 교육정보관리국.
- 권미아. 1992. 『대학도서관 자동화가 사서들의 태도에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 방준필. 1997. 『대학도서관 시스템 라이브러리언의 작업성과를 높이는 요인에 관한 연구』. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 정동진. 1995. 『전산시스템 운영에 있어서 사서의 직무만족에 영향을 미치는 요인연구』. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 조규산. 1995. 『정보인프라수준이 금융기관의 경쟁력에 미치는 영향』. 석사학위논문, 한국과학기술연구원.
- 한국도서관협회. 1999. 『한국도서관통계』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국전산원. 1999. 『국가정보화 백서』. 서울: 한국전산원.
- 한국정보문화센터. 1999. 『국민생활 정보화 실태 및 정보화인식조사』. 서울: 한국정보문화센터.
- Dakshinamurti, Ganga. B. 1992. *Human Respects Development of Academic Librarians in Post-Secondary Institutions in Manitoba*. Ph. D. dissertation, University of Manitoba.
- Edem, U. S. and Lawal, O. O. 1999. "Job Satisfaction and Publication Output among Librarians in Nigerian Universities." *Library Management*, 20(1&2).
- Edwards, C. et al. 1995. "Impel Project: The Impact on People of Electronic Libraries." *Aslib Proceedings* 47: 203-208.
- Gorman, M. 1987. *The Organization of Academic Libraries in the Light of Automation*. *Advances in Library Automation and Networking* 1: 151-168.
- Hamshari, Omar Ahmad Mohammad. 1985. *Job Satisfaction of Professional Librarians : A Comparative Study of Technical and Public Service Departments in Academic Libraries in Jordan*. Ph. D dissertation, University of Michigan.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Synderman, B. B. 1993. *The Motivation to*

- Work. New York: John Willy
- Johnson, P. 1991. *Automation and Organizational Change in Libraries*. Boston: G. K. Hall.
- Kem, Carol Ritzen. 1994. *The Relationship between Herzberg's Motivator/Hygiene Theory and Work Behavior Types of Academic Librarians in Florida*. Ph. D. dissertation, University of Florida.
- Lancaster, F. W. and Sandore, Beth. 1997. *Technology and Management in Library and Information Services*. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois.
- Leckie, G. J. and Brett, J. 1997. "Job Satisfaction of Canadian University Librarians : A National Survey." *College & Research Libraries*, 58(1): 31-47.
- Luquire, Wilson Carlisle. 1976. *Selected Factors Affecting Library Staff Perceptions of an Innovative System : A Study of ARL Libraries in OCLC*. Ph. D. dissertation, University of Indiana.
- Marchant, M. P. and England, M. M. 1989. "Changing Management Techniques as Libraries Automate." *Library Trends*, 37 : 469-483.
- Olsgaard, J. N. 1984. *The Relationship Between Administrative Style and the Use of Computer-Based Systems : An Attitudinal Study of Academic Library Professionals*. Ph. D. dissertation, University of Illinois.
- Palmini, C. C. 1994. "The Impact of Computerization on Library Support Staff : A Study of Support Staff in Academic Libraries in Wisconsin." *College & Research Libraries*, 55: 119-127.
- Reenen, J. van. 1998. "Librarians at Work : Are We as Satisfied as Other Workers?" *Information Outlook*, 2(7): 23-26,28.
- Shaw, Debora. 1986. "Staff Opinion in Library Automation Planning: A Case Study." *Special Libraries*, 77(3): 140-151.
- Stoffle, C. J. et al. 1996. "Choosing Our Futures." *College & Research Libraries*, 57: 213-225.
- Su, S. F. 1993. "Attitudes of Academic Library Professionals Towards Computer-Based Systems in Taiwan." *Journal of Librarianship and Information Science*, 25: 143-152.
- Taylor, Willam Ramsey. 1993. *Technological Innovation and Job Satisfaction for Level 1 Carnegie Research University Library Professionals*. Doctoral dissertation, Peabody College for Teachers of Vandervilt University.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W.,

- & Lofquist, L. H. 1967. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*(Minnesota Studies in Vocational Research Rehabilitation: 22), Minneapolis : Vocational Psychology Research, University of Minnesota.
- Wilkins, C. E. 1997. *The Changing Library Environment*(*Information Services, Technology*). Doctoral dissertation, University of Toronto.
- Xu, H. 1996. "The Impact of Automation on Job Requirements and Qualifications for Catalogers and Reference Librarians in Academic Libraries." *Library Resources & Technical Services*, 40: 9-31.