

석사학위논문

제주도 공공도서관 사서직 공무원의
직무스트레스에 관한 조사 연구



제주대학교 교육대학원

상담심리전공

고 루 시 아

2010년 2월

제주도 공공도서관 사서직 공무원의 직무스트레스에 관한 조사연구

지도교수 김 성 봉

고 루 시 아

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2010년 2월

고루시아의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

2010년 2월

<국문초록>

제주도 공공도서관 사서직 공무원의 직무스트레스에 관한 연구

고 루 시 아

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 김 성 봉

이 연구*의 목적은 공공도서관 사서직 공무원이 직무를 수행하는 과정에서 겪는 직무스트레스 요인 및 지각정도를 분석하고 그 대안을 제시하는데 있다. 이를 위해 제주도내 공공도서관 사서직 49명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무관련 영역에서 주된 스트레스 요인은 ‘직장과 가정에서의 역할갈등’이며, 그 다음 요인으로 ‘건강문제와 육체적 피로’ 및 ‘과다한 업무 수행’으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 스트레스 지각정도 차이를 분석한 결과, 성별에서는 ‘무리한 업무 수행 요구’ 문항에서 여성이, 결혼여부에서는 ‘무리한 업무 수행 요구’에서 미혼이, ‘직장과 가사에서의 역할 갈등’에서 기혼이, 연령에서는 ‘직무에 대한 인정 부족’에서 40대 이상이, 근무경력에서는 ‘직장과 가정에서의 역할갈등’에서 10년~15년 미만의 근무경력자가, 직급에서는 ‘무리한 업무 수행 요구’ 항목에서 8~9급 사서직이 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 조직관련 영역에서 주된 스트레스 요인은 ‘승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하’로 나타났다.

일반적 특성에 따른 스트레스 지각정도 차이를 분석한 결과, 결혼여부에서는 ‘직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡’ 과 ‘직원간·부서간 업무협조체제 미흡’ 항목

* 이 논문은 2010년 2월 제주대학교 교육대학원 위원회에 제출된 교육학 석사학위 논문임.

에서 미혼이, '승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하' 항목에서는 기혼이, 연령에서는 '상사의 격려·도움 부족', '이용자와의 갈등', '승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하' 항목에서 40대 이상이, 근무경력에서는 '승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하'에서 20년 이상의 경력자가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 물리적 환경 및 개인적 영역에서 주된 스트레스 요인은 '주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족'으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 스트레스 지각정도 차이를 분석한 결과, 연령에서는 '주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족' 항목에서 30대 이하가, 근무경력에서는 '원거리 출·퇴근으로 인한 애로' 항목에서 15년~20년 미만의 경력자들이, 직급에서는 '주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족' 항목에서 8~9급이 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과를 종합해보면 첫째, 사서가 담당해야 하는 과도한 업무의 양. 둘째, 잦은 주말 근무와 시간외 근무 등으로 가사일과 직장일의 역할갈등. 셋째, 승진기회의 부족으로 인한 근무 의욕 상실. 넷째, 여가생활 및 자기개발의 여유부재가 제주도내 사서직 공무원의 직무스트레스에 중요한 요인으로 작용하고 있다.

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	1
2. 연구문제 및 가설	3
II. 이론적 배경	4
1. 공공도서관 기능 및 사서의 역할	4
2. 직무스트레스	7
3. 선행연구	13
III. 연구 방법 및 절차	16
1. 연구대상	16
2. 측정도구	17
3. 연구절차	20
4. 자료분석	20
IV. 연구 결과 및 해석	21
1. 직무관련 영역에서의 스트레스 지각정도 및 일반적 특성에 따른 차이 분석	21
2. 조직관련 영역에서의 스트레스 지각정도 및 일반적 특성에 따른 차이 분석	30
3. 물리적 환경 및 개인적 영역에서의 스트레스 지각정도 및 일반적 특성에 따른 차이 분석	37
V. 논의 및 결론	43
참고문헌	47
Abstract	52
부 록	55

표 목차

<표 III- 1> 연구 대상자의 일반적 특성	16
<표 III- 2> 직무스트레스 요인에 관한 설문지 구성 내용	18
<표 III- 3> 직무스트레스 분석 설문지 문항 구성 및 Cronbach α 값	19
<표 III- 4> 설문지 배포 및 회수	20
<표 IV- 1> 직무관련 영역에서 주된 스트레스 요인	21
<표 IV- 2> 직무관련 영역에서 성별에 따른 스트레스 차이 분석	23
<표 IV- 3> 직무관련 영역에서 결혼여부에 따른 스트레스 차이 분석	24
<표 IV- 4> 직무관련 영역에서 연령에 따른 스트레스 차이 분석	25
<표 IV- 5> 직무관련 영역에서 근무경력에 따른 스트레스 차이 분석	27
<표 IV- 6> 직무관련 영역에서 직급에 따른 스트레스 차이 분석	29
<표 IV- 7> 조직관련 영역에서 주된 스트레스 요인	30
<표 IV- 8> 조직관련 영역에서 성별에 따른 스트레스 차이 분석	31
<표 IV- 9> 조직관련 영역에서 결혼여부에 따른 스트레스 차이 분석	32
<표 IV-10> 조직관련 영역에서 연령에 따른 스트레스 차이 분석	33
<표 IV-11> 조직관련 영역에서 근무경력에 따른 스트레스 차이 분석	35
<표 IV-12> 조직관련 영역에서 직급에 따른 스트레스 차이 분석	36
<표 IV-13> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 주된 스트레스 요인	38
<표 IV-14> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 성별에 따른 스트레스 차이 분석	38
<표 IV-15> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 결혼여부에 따른 스트레스 차이 분석	39
<표 IV-16> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 연령에 따른 스트레스 차이 분석	40
<표 IV-17> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 근무경력에 따른 스트레스 차이 분석	41
<표 IV-18> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 직급에 따른 스트레스 차이 분석	42

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

현대 사회를 가장 잘 표현하는 용어로는 단연 ‘지식’과 ‘정보’를 들 수 있을 것이다. Romer(1986)가 제시한 신성장이론(New Growth Theory)에 의하면, 현대사회는 지식정보가 개인의 삶의 질과 국가의 경쟁력을 결정하는 중요 요인으로 작용하는 지식기반사회이며, 이러한 무형자산이 국가의 부를 좌우하는 사회에서 가장 핵심이 되는 것은 인적자원이라고 하였다(도서관정보정책위원회, 2008).

사람이 지식을 생산하고 자기 자신이 만들어낸 지식을 기반으로 기쁨을 느끼고 지속적으로 행복을 추구하는 사회가 지식기반사회이다. 그러나, 이러한 지식정보사회에서 행복한 삶을 살아가야 할 현대인은 직업생활 과정에서 직무환경의 급격한 변화, 과중한 업무나 상사 혹은 동료와의 문제 등과 관련하여 극심한 스트레스를 경험하고 있다. 한국직무스트레스협회(2005)의 조사에 의하면 우리나라 직장인들의 스트레스 보유율은 95%로, 미국의 40%와 일본의 61%를 크게 앞서 세계 최고 수준에 있는 것으로 나타났고(허찬영, 박재옥, 2008 ; 경제포커스, 2007.4.13), 또 다른 연구에선 직장인 10명 중 9명이 직무로 인한 스트레스를 받고 있으며 5명 중 2명은 이로 인해 직장을 그만 둔 경험이 있다고 조사되었다(서동미, 2008).

이러한 직무스트레스는 정보를 수집하고 이를 재가공하여 이용자에게 효과적으로 배포하는 등 지식정보를 다루는 도서관에서도 존재한다. 도서관 환경은 주 5일 근무제 정착으로 인한 여가시간의 확대, 평생교육의 활성화, 지역주민의 지적 욕구 향상 등과 같은 사회 환경의 변화와 더불어 기록정보를 보전·전송하는 전통적인 도서관과 정보전달 및 정보공유의 기능인 디지털도서관이 공존할 수밖에 없는 정보 환경 변화(구본영, 2002)로 인해 도서관 운영 실체인 사서들에게 있어서 직무스트레스는 피할 수 없는 것이 되었다.

한국고용정보원에서 발간한 한국직업전망(2009)에 따르면 사서직은 근무시간(도서관 개방시간에 따라 시간외 근무, 휴일근무), 업무(체력소모가 많은 자료의 배열), 서비스(다양한 사람을 상대)등의 근무환경으로 인해 스트레스가 많다고 하였다. 공공도서관 사서직의 업무는 자료의 수서·정리, 자료 열람 및 대출과 같은 자료 관련 업무와 지역주민들에게 평생교육의 장으로서의 역할을 하는 문화행사, 복잡해지고 전문화되어지는 현대 사회에 사서의 전문성이 가장 필요로 하는 참고봉사까지 사서가 해야 할 역할은 많다. 송정숙(2003)이 공공도서관 사서의 일상업무를 분석한 자료에 의하면 하루의 일과시간에서 대출·반납 업무에 40~50%, 장서배열에 10%, 장서관리와 연체자 독촉 등에 10% 이상이 소요되는 것으로 파악되었다. 이렇듯 전문적인 사서가 대부분의 시간을 단순·반복적인 업무를 수행하는데 있어 참고봉사와 같은 핵심 업무를 수행하지 못하는데서 오는 스트레스를 경험 할 수 있다. 또한 제주도내 공공도서관은 24시간 열람실 개방(제주시내 2개 도서관에서 우리나라 최초로 '98.10~'05.7 시행)과 잦은 시간외 근무에 시달리는가 하면 문화체육관광부가 국회에 제출한 자료 '공공도서관 사서직원 현황(2009)'에서 보는 바와 같이 제주지역 공공도서관 사서직원 배치율은 전국 최하위 수준으로 나타나 타 시·도에 비해 제주도내 공공도서관의 근무환경이 더욱 열악함을 알 수 있다.

한국도서관기준(한국도서관협회, 2003)의 공공도서관의 일반원칙에 의하면, 다양한 기능과 역할을 통하여 지역사회의 정보이용, 문화활동, 평생교육을 지원할 수 있도록 적절한 조직을 갖추고 충분한 전문 인력을 확보해야 한다고 그 기준을 제시하고 있음에도 불구하고 이러한 열악한 근무환경이 공공도서관 사서직의 직무스트레스를 야기시키는 하나의 원인이 될 수 있다.

고객들에게 가치를 두고 있는 어떤 서비스 조직에 있어서나 핵심이 되는 것은 직원들의 태도와 역할이기 때문에(오동근, 2005) 지역주민을 대상으로 대민봉사를 하는 사서직은 정보제공자의 역할을 충실히 해 나가기 위해서는 그들이 갖고 있는 스트레스 요인이 무엇인가를 파악할 필요가 있다고 여겨진다.

따라서 본 연구의 목적은 제주도내 공공도서관 사서직이 도서관 현장에서 갖게 되는 직무스트레스를 분석하여 스트레스 완화에 도움을 줄 수 있는 방안 마련을 위한 기초자료를 제공하는 데 있다.

2. 연구문제 및 가설

제주도내 공공도서관 사서직 공무원의 직무스트레스 요인과 지각정도를 분석하기 위해 위하여 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

첫째, 직무스트레스 중 직무관련 요인에서 항목별 스트레스 지각정도는 어떠한고, 일반적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는가?

둘째, 직무스트레스 중 조직관련 요인에서 항목별 스트레스 지각정도는 어떠한고, 일반적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는가?

셋째, 직무스트레스 중 물리적 환경 및 개인적 요인에서 항목별 스트레스 지각정도는 어떠한고, 일반적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는가?

이상의 연구 문제를 밝히기 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설1. 직무스트레스 중 직무관련 요인에서 항목별 스트레스 지각정도에 차이가 있으며, 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2. 직무스트레스 중 조직관련 요인에서 항목별 스트레스 지각정도에 차이가 있으며, 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

가설3. 직무스트레스 중 물리적 환경 및 개인적 요인에서 항목별 스트레스 지각정도에 차이가 있으며, 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

II. 이론적 배경

본 장에서는 사서직 공무원들의 직무스트레스 요인 및 지각정도를 알아보기에 앞서 먼저 공공도서관 기능 및 사서의 역할, 직무스트레스 개념 정리와 직무스트레스 유발요인에 대해 이론적으로 고찰하고, 국내의 선행연구를 살펴보고 한다.

1. 공공도서관 기능 및 사서의 역할

1) 공공도서관 기능

공공도서관은 한 나라의 문화 인프라와 수준을 가늠하게 하는 척도이며, 도서관의 모든 관중을 내용상으로 대표하는 핵심적인 문화기반 시설이다(윤희운, 2005). 이러한 공공도서관에 대해 도서관법 제2조 4항에서는 “공중의 정보이용·문화활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 국가 또는 지방자치단체가 설립한 도서관이나 공중에 개방할 목적으로 민간기관 및 단체가 설립한 도서관을 말한다”라고 정의하고 있다.

유네스코(UNESCO)와 국제도서관연맹(IFLA)이 공동으로 결의한 공공도서관선언(Public Library Manifesto)에서는 교육, 문화, 정보를 공공도서관의 3대 기본목표로 하여 누구에게나 평등하게 수많은 지식과 정보가 제공되어야 함을 명시하면서 공공도서관에서 무엇을 해야 하는지 중요 임무를 다음과 같이 제시하였다. 첫째, 어린이가 독서의 습관을 기를 수 있도록 한다. 둘째, 모든 단계의 정규 교육 뿐만 아니라 자기 주도적 학습을 지원한다. 셋째, 창의적이고 건설적인 발전을 할 수 있는 기회를 개인에게 제공한다. 넷째, 어린이와 청소년의 상상력과 창의력을 자극한다. 다섯째, 문화유산에 대한 자각, 예술과 과학적 발견, 혁신에 대한 이해를 돕는다. 여섯째, 모든 행위 예술의 문화적 표현에 대해 접근할

수 있게 한다. 일곱째, 다양한 문화 교류를 장려하고 문화적 다양성을 지지한다. 여덟째, 구전되는 문화를 지원한다. 아홉째, 모든 종류의 지역 정보에 시민이 접근할 수 있도록 한다. 열째, 지역 회사, 단체, 동호회에 대한 적절한 정보를 제공한다. 열한째, 컴퓨터와 정보 활용 능력의 계발을 촉진시킨다. 열두째, 모든 연령대를 대상으로 한 읽기와 쓰기 교육 활동에 참여하고 지원한다.

또한 우리나라 도서관법 제28조에는 공공도서관의 기능을 첫째, 자료의 수집·정리·보전 및 공중에 이용 제공. 둘째, 공중에 필요한 정보의 제공 및 지방행정에 필요한 정보의 제공. 셋째, 독서의 생활화를 위한 계획의 수립 및 실시. 넷째, 강연회, 전시회, 독서회, 문화활동 및 평생교육 관련 행사의 주최 또는 장려. 다섯째, 다른 도서관과의 긴밀한 협력과 자료의 상호대차. 여섯째, 지역 특성에 따른 분관 등의 설립 및 육성. 일곱째, 그 밖의 공공도서관으로서의 기능 수행에 필요한 업무 등 정보 및 문화, 교육센터로서 그 기능을 수행하도록 하고 있다.

최근 공공도서관은 문화시설의 중심 기관으로 그 중요성이 더해지면서 공급자의 입장에서가 아니라 사회적 필요성을 충족시키기 위하여 수요자인 이용자의 요구를 적극적으로 반영하는 방향으로 그 목적이 변화되고 있다. 이를 반영하듯 도서관정보정책위원회(2008)는 ‘도서관 종합 발전 계획’을 발표하면서 국민의 종합 문화 공간으로서의 지역공동체 형성에 도서관의 역할 수행 필요, 지역주민을 위한 문화사랑방으로서의 역할 강화, 지역정보화의 거점기관으로서 지역 내 향토 자료 및 지방행정간행물, 특화자료의 DB화를 통한 정보서비스 확대 등 지역사회 문화를 주도하는 역할을 제시하였다. 또한 지식기반사회에서 정보의 원천으로서의 도서관 역할 및 기능을 최대한 증대시키는 방향으로 기존의 지식정보 자원의 수집·축적·제공이라는 단순한 정보제공 기능으로부터 도서관의 패러다임을 전환하여 상상력과 창의력의 원천으로서의 도서관의 역할을 강조하는 다양한 방안들을 모색하는 노력을 하고 있다.

2) 사서의 역할

량가나단은 1931년에 발간된 「도서관학 5법칙」에서 ‘도서관의 위치, 이용시간, 제시설, 자료보존 방법이 어떠한 도서관의 명운을 좌우하는 것은 인력’이

라고 사서직의 중요성을 강조했다(윤희윤, 2005). 이렇듯 고도의 전문적이고 지적인 정보서비스를 제공하는 도서관에서 인적자원인 사서(librarian)는 도서관의 3대 구성요소인 정보자원인 장서(collection), 그리고 시설(facilities)에서 가장 중요한 요소라 하겠다.

정보를 다루는 사서직에 대한 직업분류를 살펴보면 국제노동기구(ILO)의 국제표준직업분류표(ISCO-88)에서 분류부호 '2432의 사서 및 정보전문가(Librarians and related Information professionals)'로 제시되어 있고, 10개의 그룹 중 두 번째 그룹 '2(첫번째 자리)의 전문가' 집단에 속한다. 한국의 표준직업분류표(KSCO-99)에서는 '18120의 사서'에 포함되며, 이것은 첫 번째 자리 '1의 전문가'에 편성되어 있다(김유진, 2008 ; 윤희윤, 2005). 여기서 전문직의 사전적 정의는 '일반인들이 갖지 못한 고도의 전문적 지식이나 기술을 갖추고 일반인이 수행할 수 없는 일을 처리하는 직업'라고 표현되어진다(노문자, 2007).

이러한 전문적인 사서의 업무에 대해 「IFLA/UNESCO 지침」에서 제시한 내용은 다음과 같다(장혜란, 2002).

첫째, 행정 및 일반사무업무로 자료와 지역사회의 정보요구에 대해 분석하고 서비스 개발을 위한 정책의 수립과 이행하는 것이 있다. 또한 직원을 선발, 평정, 관리, 훈련하고 예산을 편성하며, 도서관 및 이동도서관의 신축과 리모델링의 설계 및 배치계획에 참여하기도 한다.

둘째, 대중을 위한 서비스의 기획과 제공 과정에 참여하여 정보를 검색하고 대중에게 제공한다. 적절한 자료를 이용하여 참고 질의에 응하고 정보 질의에 답변한다. 또한 이용자가 도서관 자원 및 정보를 편리하게 이용할 수 있도록 지원하고 특수집단의 요구에 부응하기 위해 서비스를 개발한다.

셋째, 자료수집 정책을 세우고 장서를 개발하며, 자료의 편목작업 및 분류작업을 하고, 자료를 관리하는 업무를 한다.

넷째, 도서관 정보시스템을 관리·운영하고 평가하는 정보·기술적 측면을 담당하기도 하는데 도서관 및 이용자의 요구 충족을 위한 데이터베이스를 개발하고 유지하며 대중의 요구에 대처하기 위한 도서관시스템과 정보서비스를 설계한다.

일반적으로 도서관의 업무는 전문직 사서를 중심으로 도서관 고유의 업무를 수행하는 전문직 업무, 그리고 전문직 업무가 효율적으로 수행될 수 있도록 보조

하고 지원하는 비전문직 업무로 구분이 된다.

사서의 전문직 업무는 첫째, 지역 및 향토자료를 수집·보존·관리하며 둘째, 정보를 수집·재가공하여 이용자에게 편리한 형태로 다양한 정보를 제공하고 셋째, 이용자의 요구에 맞는 정보를 제공하는 참고봉사 및 이용자 교육 등으로 설명할 수 있으며(김유진, 2008), 비전문직 업무는 일상적인 반복 업무나 단순 업무 혹은 약간의 지식과 기술을 요구하는 업무 등을 의미한다. Philip Gill은 ‘사서가 일상적인 대출업무를 담당한다면, 이것은 부족한 자원을 낭비하는 것이 된다.’라고 그의 저서 「공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인」에서 밝혔다. 하지만, 현실적으로 공공도서관 사서직은 장서개발, 참고봉사, 문화행사, 평생교육 및 지역사회문화를 주도적으로 추진하기 위해 요구되는 새로운 업무들이 산적해 있지만 대출·반납 및 장서 재배치 등 반복업무와 도서관 개폐, 열람실 관리 등 단순업무로 대부분의 시간을 보내고 있다.

2. 직무스트레스

1) 직무스트레스의 개념

스트레스는 국내에서 많이 사용하고 있는 Invancevich와 Matteson의 연구모델인 3가지 개념 즉 초기에 개인에게 영향을 주는 외부의 힘의 의미(자극개념)에서 그 이후에는 환경적 요인에 의해 유발되는 개인의 심리적·생리적 반응(반응개념)으로 이해되었고, 오늘날에는 개인이 자기 주변의 환경을 어떻게 지각하고 평가하는가, 즉 스트레스 사건 자체보다는 그 사건에 대한 개인의 해석과 스트레스에 대한 대처를 중시하는 환경-개인의 상호작용 개념(자극-반응개념)으로 바뀌었다(옥원호, 2001 : 김두선, 2008). 이처럼 스트레스라는 용어의 정의는 명확하게 내려지지 않고 있고 시대에 따라 변하고 있다(Lazarus & Folkman, 1985).

스트레스는 무조건 건강에 좋지 않은 영향만 끼치는 것으로 생각되지만 오히려 적당한 스트레스는 신체와 정신에 활력을 주는 것으로 알려져 있다. 그러나 내·외적 자극에 대해 개인이 감당할 능력이 약화되거나, 이러한 상태에 장기간

반복적으로 노출되면 스트레스는 만성화되어 정서적으로 불안과 갈등을 일으키고, 자율신경계의 지속적인 긴장을 초래하여 정신적·신체적인 기능장애나 질병을 유발시킨다. 특히 심신장애의 병적인 증상이 진행되거나 악화되어 온갖 장애와 만성질환에 걸리게 된다(두산백과사전, 2005).

다시 표현하자면 스트레스에는 크게 두 가지로 구분하는데 긍정적이고 건설적인 유스트레스(eustress)와 부정적이고 파괴적인 디스트레스(distress)로 나눌 수 있는데, 유스트레스는 도움이나 행복감을 주는 스트레스로 개인의 생활에 잘 적응된 변화로 삶에 의미를 더하고, 복잡한 문제에 대한 긍정적인 해결책을 발견하게 하여 질병을 유발시키지 않는 스트레스를 말하며 반면, 디스트레스는 사람에게 불편함이나 해로움을 주는 스트레스로 어떤 사건을 예측하지 못하거나 조절할 수 없는 경우이며, 이러한 스트레스로 인하여 정신적·물리적 기능을 방해 받을 수 있고 결과적으로 질병이나 무력감을 유발시킨다(한국산업안전공단, 2005).

현대인들은 대부분의 시간을 직장에서 보내기 때문에 이러한 스트레스가 직무환경에서 발생하며 이를 직무스트레스라 한다. 어떤 조직이든 구성원들 자신의 직무에 스트레스가 존재하기 마련이지만 적절한 스트레스는 개인의 심신활동을 촉진시키고 활성화시켜 직무수행에 있어서 문제해결에 창조력을 발휘할 수 있으나 지나치게 과도한 스트레스 혹은 너무 적은 스트레스는 심신을 황폐화시키고 생산성 감소와 품질저하 등 직무성과에 부정적인 영향을 미치게 되며(이부연, 2008), 이는 개인과 기관은 물론 나아가 국가에까지 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 부각되어 직무스트레스에 대한 연구가 국내·외로 활발히 이루어지고 있다.

직무스트레스 관련 선행연구의 흐름을 살펴보면, 스트레스와 마찬가지로 직무스트레스를 자극으로 보는 견해에서 직무스트레스를 반응으로 보는 견해를 거쳐 개인과 환경 간의 상호작용으로 보는 견해로 보았다(김소이, 2008).

직무스트레스를 자극으로 보는 관점은 개인에게 영향을 미치는 직무환경의 특성을 중시하여 직무부담, 열악한 수준의 직무환경 등을 스트레스를 유발시키는 원인으로 보고 있으며, 직무스트레스를 반응으로 보는 견해는 외부의 환경에 대한 개인의 반응을 중시하여 스트레스 상황에서 개인의 생리적, 행동적 반응으로 보고 있다. Parker와 Decotiis(1983)는 이러한 관점을 작업환경에서 지각된 조건

이나 사건의 결과의 역기능적 지각 또는 감정이라고 정의했고, 환경과 개인의 반응간의 상호작용으로 보는 견해는 Ivancevich와 Matteson(1980)에 의하면 직무스트레스를 일종의 적응(adaption)-반응(response)으로 즉, 개인에게 부과하는 외부상황으로 인해 나타나는 결과들이라고 정의했다(허찬영, 2008).

위의 연구들을 토대로 최근 연구자들의 내용을 살펴보면, 서동미(2009)는 직무스트레스는 조직에서 자신이 책임을 지고 있는 직무를 수행하는 과정에서 개인의 욕구와 주어진 환경이 요구하는 상황과 불일치하는 경우에 일어나는 반응이라고 정의하였고, 정호창(2009)는 일반적으로 직무수행 상에서 느끼는 모든 스트레스를 직무스트레스로 정의하였다. 한국산업안전공단(2006)은 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인이라고 규정하였다.

이와 같이 직무스트레스의 정의가 다양한 이유는 개인이 인지하는 스트레스 현상을 어떤 시각에서 접근할 것인지에 대한 방식의 차이가 있으므로 직무스트레스에 대한 개념을 명확하게 정리하기 쉽진 않지만 본 연구에서는 옥원호(2001)가 제시한 ‘개인이 직무관련 요인들 사이의 부조화로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적인 역기능이 유발되는 상태’로 정의 내리고자 한다.

2) 직무스트레스의 유발요인

직무스트레스에 대한 연구의 대부분은 스트레스 유발요인을 규명하는데 초점을 두고 있다. 본 연구에서는 먼저 선행연구를 바탕으로 주요 연구자들이 제시한 요인과 자주 다루어지고 있는 모델을 중심으로 살펴보려고 한다.

Cooper와 Marswhall(1978)은 스트레스 유발요인을 대인간의 관계, 조직의 구조 및 풍토, 직무의 고유특성, 역할과다, 갈등, 모호성, 승진과 관련된 경력개발, 작업과 가족과의 관계 등으로 구분하였는데(김규식, 1993), 여기서 중요한 점은 스트레스 유발요인을 제거하면 스트레스가 사라진다고 설명하였다(김두선, 2008).

Beehr와 Gupta(1978)는 환경적 요인, 개인요인, 과정요인으로 구분하여 환경요인으로는 직무요건 및 과제특성, 역할요건, 조직의 특성 및 조건 등으로 보았고, 개인 요인으로는 심리적 조건, 신체적 조건, 생활 단계 조건, 인구통계학적

특성 등으로 보았으며, 과정요인으로는 심리적 과정, 신체적 과정으로 구분하였다(서동미, 2008 ; 정호창, 2009).

Parker와 Decotiis(1983)는 스트레스 유발요인을 직무자체의 특성과 상황, 조직구조와 분위기 및 정보 흐름과 관련된 상황, 역할관련요인, 직무상의 관계, 경력개발, 외부적 몰입과 책임 등 여섯 가지 항목으로 분류하였다(이기열, 2009). 이 모델은 개인특성 변수를 취급하지 않아 개인 간의 스트레스 인식 차이를 설명해 줄 수 없는 단점이 있다(김두선, 2008).

Davidson과 Cooper(1983)는 스트레스 유발요인을 직무과다, 부하관리, 근무조건 등을 포함한 직무 관련 요인과 승진, 차별, 급여, 부적절한 교육훈련 내용을 포함한 경력개발 요인, 그리고 동료 상사의 지원, 성적 차별대우 등의 내용을 포함한 대인관계요인, 가정과 직장에서의 역할 갈등을 다룬 가정 및 사회적 요인, 마지막으로 완벽을 추구하는 A형 등의 내용을 포함한 성격 등 다섯 항목으로 구분하였다(김규식, 1993).

Invancevich와 Matteson(1984)의 모델은 직무스트레스 유발요인을 경력개발과 보상, 시간압박, 작업과중, 역할모호성, 기술변화, 작업과의 관계, 의사소통 등으로 제시하였고(허찬영, 박재옥, 2008), 이러한 요인들은 조직 구성원에게 스트레스를 쌓이게 함으로써 다소의 개인차에 의한 반응으로 결국 개인에게 부정적 영향을 미친다고 하였다(2008, 김두선).

마지막으로 Quick와 Quick(1984)는 직무스트레스 유발요인을 직업범주, 관리직무, 경력발달, 일상직무, 경계범위활동, 업적평가, 작업과정, 직무불안정 등의 내용을 포함한 과업요건과 온도, 조명, 음파 및 진동, 사무실 설계 등의 물리적 요건 그리고, 역할갈등, 역할 모호성을 다룬 역할요건과 대인관계적 요건 등 4가지 요인으로 구분하였다(정호창, 2009).

이러한 주요 연구자들의 직무스트레스 요인을 기반으로 하여 국내에서도 많은 연구가 이루어졌다.

그 중 직장인의 직무스트레스를 구체적으로 다루는 한국산업안전공단(2006)에서는 직무스트레스 항목을 물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 관계 갈등, 직무불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화 등 8개 영역으로 구분하였고, 학교도서관 사서의 직무스트레스를 조사한 박상은(2008)은 물리적 환경요인(작업장의

조명, 소음, 기온, 대기오염 등과 같은 작업환경에서 오는 스트레스 요인), 조직 관련 요인(조직분위기, 의사소통체계, 인간관계, 경력개발, 작업조건, 지도력 유형, 조직구조, 집단 응집력, 집단 내 및 집단 간 갈등 등), 직무관련 요인(과업특성, 업무 과다·과소, 역할관련 요인, 의사결정 참여 관련 등), 개인관련 요인(인구통계적 특성, 생활사건, 능력 및 경험, 개인적 특성 등), 조직외 관련 요인(가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원 등)으로 구분하였다. 그리고, 행정직 공무원의 직무스트레스를 조사한 김두선(2008)은 직무역할갈등(역할과다, 역할중복, 역할전달자내 갈등, 역할전달자 갈등), 조직구조 및 제도(인사정책, 민주성, 집권화, 공식화), 인간관계(상급자와 동료관계)를 직무스트레스 유발요인으로 선정하였고, 공공도서관 사서직의 직무스트레스를 연구한 정호창(2009)은 물리적 환경 요인, 직무관련요인, 조직관련요인, 개인적 요인으로 구분하였다.

기존 연구들을 참고하여 본 연구에서는 직무스트레스 요인을 공공도서관 조직에서의 사서직의 직무 특성을 고려하여 이를 반영할 수 있도록 첫째, 직무관련 요인(과업특성, 역할관련 요인, 직무 요건 등) 둘째, 조직관련 요인(조직구조, 조직분위기, 의사소통체계, 인간관계, 경력개발 등) 셋째, 물리적 환경(직장의 위치, 시설의 제반여건) 및 개인적 요인(근무지 거리 및 근무시간 등)을 직무스트레스 유발요인으로 설정하였다.

직무스트레스와 관련된 용어들은 연구자들의 관점에 따라 표현은 조금씩 다르겠지만 본 연구에 사용된 용어를 중심으로 공통된 의미를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 직무관련요인에서는 역할관련요인을 중심으로 살펴보면 역할이란 개인이 속해있는 조직에서 어떠한 방식으로 행동해야 한다는 기대행동을 말한다. 김경애(1999)는 조직은 개인에게 역할을 부여하고 개인은 역할을 수행함으로써 조직의 직무를 달성하며 이러한 역할은 개인이 원해서 하기보다는 다른 사람에 의해서 주어지는 것이기 때문에 이로 인하여 역할갈등 혹은 역할모호성이 생길 수 있다고 하였다. 사람들은 여러 조직에 동시에 소속되어 있고, 이로 인하여 여러 가지 역할을 동시에 수행해야 하는데 여기서 발생하는 역할갈등(role conflict)은 개인에게 두 가지 이상의 역할기대가 발생하여 하나의 역할기대를 충족시키고자 할 때 다른 하나의 역할기대는 충족시키기 어려운 상태를 말한다. 즉 상호 배타적, 모순되는 기대를 동시에 수행하도록 요구 받을 때 발생하는 갈등을 말한다(한운정,

2003). 이러한 갈등은 장단점이 존재하는데 김두선(2008)은 적절한 정도의 역할 갈등은 개인에게 직무수행을 하는데 활력소를 불러일으킬 수 있는 요인으로 작용하지만 반면 이로 인하여 심리적 압박감이 과중하여 직무스트레스가 야기된다면 일상생활 및 건강에도 부정적 영향을 초래할 수 있다고 하였다.

또한, 역할 모호성은 개인이 직무를 수행함에 있어 필요한 정보가 충분히 제공되지 않음으로 해서 나타나는 역할 수행의 불확실성을 말한다. 이런 역할모호성은 현대 조직의 복잡성, 조직변화의 신속성, 관리 철학의 특성에 의해 야기된다. 그러므로 직무내용과 과업자체가 난해하거나 복잡할수록 이러한 현상은 자주 나타나게 된다(Katz & Kahn, 1986). 역할모호성은 어떤 특정 요소에 의해서만 좌우되는 것이 아니라 조직이나 개인이 지닌 특성에 따라 다르며, 여러 요소들이 복합적으로 작용한다(이기열, 2009).

역할과다는 조직 내의 직원이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 자신이 믿는 것보다 어떤 일을 보다 급하게 하거나 부주의하도록 강요당하는 상황을 말한다. 양적 역할과다는 주어진 시간 동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할이 요구되는 것을 말하며, 질적 역할과다는 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어난 역할이 요구되는 것이다(이기열, 2009).

반면 역할과소는 개인이 보유하고 있는 능력에 비해 할 일이 적거나 적체적소에 배치되어 있지 않아 자기능력 이하의 일을 하고 있는 상황에서 발생한다(한운정, 2003).

둘째, 조직관련 요인에서 의사소통체계는 조직구성원들이 목표달성을 위하여 조직 내 상하 좌우계층의 각기 다른 구성원들에게 정보를 전달하는 과정이다(박상은, 2004). 김두선(2008)이 선행연구들을 조사한 바에 따르면 조직구조가 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보면 조직의 수평적 구조가 수직적 구조보다 직무만족이 높아 직무스트레스를 덜 받는 것으로 지적하고 있으며 의사결정과정 에 대해서도 그 참여 범위에 따라 직무스트레스 지각정도가 다르다고 하였다.

조직분위기란 조직체가 주어진 환경에 적응하는 과정에서 형성된 자체의 독특한 조직풍토를 말한다. 따라서 조직분위기는 구성원들의 행동에 많은 영향을 주는 동시에 구성원들의 행동은 조직분위기 형성에 중요한 요인으로 작용하게 된다(박상은, 2004).

또한 옥원호(2001)는 인간관계에 대해서 조직 내에서 이루어지는 상사, 동료, 부하, 고객 등과의 관계가 스트레스 요인으로 작용하는 것이라고 하였으며, 이는 대인관계에서 느끼는 갈등과 어려움의 정도로 측정할 수 있고, 또한 개인의 성향에 따라 대인관계의 중요성에 많은 차이가 있다고 하였다.

경력개발은 조직의 목표를 달성하기 위해 필요한 개개인의 능력을 개발하기 위해서 만들어진 제도로써 배치전환, 승진, 교육훈련을 들 수 있다(김규식, 1993).

셋째, 물리적 환경 요인은 조직 구성원이 항상성 및 균형을 유지하기 위하여 적응해야 하는 소음, 작업 공간, 조명, 온도, 공기오염 등과 같이 개인 주변의 물리적 여건을 의미하며, 이러한 요인들은 개인의 신체적 안전, 개인생활의 보호 등에 영향을 미친다(김경애, 1999)

3. 선행연구

사서직 공무원은 공공도서관, 대학도서관, 전문도서관, 학교도서관 등에서 근무를 하고 있으며, 소속기관의 특징에 따라 스트레스 요인과 지각 정도가 조금씩은 다르겠지만 어느 정도 공통점이 존재하고 있으므로 모든 관종을 망라해서 근래에 연구되어진 사서직 공무원을 대상으로 한 선행연구들을 살펴보고자 한다.

공공도서관 사서직을 대상으로 한 김경애(1999)의 연구에서는 일반적인 사항인 성별, 결혼여부, 연령, 학력, 근무경력, 직급, 업무부서 등을 독립변인으로 하여 사서의 직무스트레스 요인과 증상의 지각정도를 분석, 집단 간 차이를 규명하였는데, 성별과 학력에서는 차이가 나타나지 않았으나 그 외 항목에서는 기혼 집단보다 미혼 집단이, 연령층이 낮은 집단이, 근무경력이 짧은 집단이, 직급이 낮은 집단이 역할요인, 경력개발요인, 사회환경적 요인에서 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, 고학력 일수록, 근무경력이 짧을수록 신체적 및 심리적 스트레스 지각 정도가 높은 것으로 나타났다. 또한 같은 공공도서관 사서직을 대상으로 한 정호창(2009)의 연구에서도 조직관련 요인, 물리적 환경요인, 직무관련 요인, 개인적 요인 순으로 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 30대

이하가, 기혼자가, 5년~15년 경력자가, 7~8급이 지각하는 스트레스가 가장 높게 나타났다.

대학도서관 사서직 대상으로 한 박영숙(2001)의 연구에서는 성격유형에 따른 직무스트레스 수준을 조사한 결과 내향형이 외향형보다 스트레스 수준이 높게 나타났으며, 하위요인에서 역할관련요인과 인간관계요인에서 유의미한 차이가 나타났다.

학교도서관 사서직을 대상으로 한 박상은(2004)의 연구에서는 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 직무관련 스트레스, 환경관련 스트레스, 조직관련 스트레스, 개인관련 스트레스 순으로 나타났다. 직무관련 스트레스 요인에서는 학교도서관의 특성상 불안정한 고용형태로 인한 스트레스가 가장 높게 나타났고, 조직관련 스트레스 요인에서는 운영계획에 사서의 의견이 잘 반영되지 않고 의사결정에 참여할 기회가 적음으로 해서 오는 스트레스가 가장 높게 나타났다.

이와 더불어 대부분의 선행연구의 결과에서 직무만족도는 직무스트레스와 부적 상관관계가 있는 것으로 나타나 있어(이현아, 이기학, 2009) 직무만족도 연구도 같이 살펴보고자 한다.

공공도서관 사서직을 대상으로 한 김선태(1997)의 연구에서는 금전적 보상요인·승진요인은 불만족 집단이 많았고, 사회적 인정·안정감·근무환경 요인은 보통 집단이, 업무량과 책임의 적절성·인간관계 요인은 만족 집단이 많은 것으로 나타났으며, 자아실현·의사전달 요인은 만족 집단이 아주 많게 나타났다. 또한 공공도서관 사서직을 대상으로 연구한 오대수(1999)는 개인별 배경 및 근무특성과 직무만족도와의 관계를 분석한 결과 성별, 연령에서는 직무만족도에는 차이가 없었으나 직급별에서는 직급이 높을수록 만족도가 높게 나타났으며, 이용자수 및 자료 이용량에 따른 만족도에는 차이가 없는 것으로 조사되었다. 봉사 유형에 따른 직무만족도에서는 이용자와의 비대면 사서직이 대면 사서직 보다 높은 것으로 나타났다. 박정식(2006)의 연구에서도 이와 비슷한 결과로 근무환경에서는 낮은 만족도를, 사회적 관계에서는 보통으로, 업무자체에 대해서는 높은 만족도를, 자기개발에서는 가장 높은 만족도를 보였다. 제주도내 공공도서관 직원을 대상으로 한 이기열(2009)의 연구에서는 스트레스 유발요인을 역할관련 요인(역할모순, 역할불명확, 역할과다)과 대인관계요인(동료관계, 상사관계, 부처

관계), 조직운영요인으로 구분하여 직무스트레스를 조사한 결과 인구통계학적 특성 중 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 근무년수에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 공공도서관, 대학도서관 사서직을 대상으로 한 양행호(1996)의 연구에서는 전반적인 직무만족도의 평균치는 5점 만점에서 2~3점으로 중간 정도의 수준을 보였으며, 여러 항목 중 승진에 있어 가장 큰 불만을 가지며 동료에 대해서는 가장 큰 만족을 보였다.

정부기관 자료실에 근무하는 사서직을 대상으로 조사한 김제경(2000)의 연구에서는 성별에 있어 남자가 여자보다, 연령별로는 40대가, 직급별로는 5급 이상이, 재직년수별로는 3년 이하가 직무만족도가 높게 나타났다.

이상으로 본 연구의 제주도 공공도서관 사서직 직무스트레스에 관한 조사에 앞서 다양한 관종의 사서직 직무스트레스 및 직무만족도에 대한 선행연구를 살펴보았다.

Ⅲ. 연구 방법 및 절차

이 장에서는 제주도내 공공도서관 사서직 공무원의 직무스트레스 요인 및 지각정도를 분석하기에 앞서 연구대상, 측정도구, 자료분석에 대해 정리하였다.

1. 연구대상

본 연구의 연구대상자 즉 제주도내 공공도서관 사서직 공무원의 일반적 특성을 알아보기 위해 성별, 결혼여부, 연령, 근무경력, 직급을 조사하였는데, 그 결과는 다음 <표 Ⅲ- 1>에서 보는 바와 같다.

<표 Ⅲ- 1> 연구 대상자의 일반적 특성

배경요인	구분	빈도(명)	백분율(%)
성 별	남	22	44.9
	여	27	55.1
결혼여부	미혼	11	22.4
	기혼	38	77.6
연 령	20대	2	4.1
	30대	21	42.9
	40대	19	38.8
	50대	7	14.3
근무경력	5년 미만	7	14.3
	5년-10년 미만	14	28.6
	10년-15년 미만	13	26.5
	15년-20년 미만	7	14.3
	20년 이상	8	16.3
직 급	6-7급	29	59.1
	8-9급	18	36.7
	기타	2	4.1

<표 III-1>에 나타난 바와 같이 연구대상자의 일반적 배경특성을 살펴보면 첫째, 응답자의 성별구성은 남자가 22명(44.9%), 여자가 27명(55.1%)을 차지해 일반적으로 사서직은 여성이 많을 것이라는 예상과는 다르게 제주도내 공공도서관 사서직의 성비는 비슷하게 구성되어 있다. 둘째, 결혼여부를 살펴보면 미혼이 11명(22.4%), 기혼이 38명(77.6%)을 차지해 기혼자가 많았고, 셋째, 연령별 분포를 살펴보면 20대 2명(4.1%), 30대 21명(42.9%), 40대 19명(38.8%), 50대 7명(14.3%)으로 연구대상 대부분이 30대와 40대임을 알 수 있다. 본 연구에서는 20대와 30대를 '30대 이하'(23명)로, 40대와 50대를 '40대 이상'(26명)으로 하여 구분하여 분석하였다. 넷째, 근무경력 분포를 보면 5년 미만은 7명(14.3%), 5년 이상 10년 미만은 14명(28.6%), 10년 이상 15년 미만은 13명(26.5%), 15년 이상 20년 미만은 7명(14.3%), 20년 이상은 8명(16.3%)으로 5년 이상 15년 미만에 많이 분포되어 있다. 다섯째, 직급 분포를 보면 6~7급 29명(59.1%), 8~9급 18명(36.7%), 기타 2명(4.1%)으로 6~7급이 대부분이며, 여기서 기타는 직렬에서 기능직을 의미한다.

제주도내 공공도서관 사서직은 남녀 비율은 비슷하며, 기혼(77.6%), 30대(42.9%), 5년~10년(28.6%), 6~7급(57.1%)이 가장 높은 분포를 보이고 있다.

2. 측정도구

본 연구는 제주도내 공공도서관에 근무하는 사서직의 직무스트레스 요인 및 지각정도를 분석하기 위하여 문헌적 고찰과 설문조사를 병행하여 실시하였다.

개인의 다양한 특성에 따라 지각하는 스트레스의 정도가 다르겠지만 본 연구에서는 어느 정도 객관적으로 측정할 수 있도록 설문지 조사법을 사용하였다. 자료의 신뢰성을 제고하기 위하여 여러 선행연구에 사용된 설문지를 바탕으로 수정·보완하여 직무스트레스 검사지를 제작하였으며, 직무스트레스 요인과 일반적 사항에 관한 문항으로 나누어 세부문항을 개발하였다.

각 설문의 문항은 일반적 사항을 제외하고 리커트형 5점 척도로 기입하게

하였으며 그 형태는 ‘매우 그렇다’(5점), ‘그렇다’(4점), ‘보통이다’(3점), ‘그렇지 않다’(2점), ‘전혀 그렇지 않다’(1점)이며 부정문 형태의 문항으로 되어 있으므로 평균 수치가 높을수록 직무스트레스 지각정도는 큰 것으로 해석하였다.

설문의 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 직무스트레스 요인에 관한 설문 문항

직무스트레스를 측정하기 위한 도구로 선행연구 김경애(1999), 박상은(2004), 정호창(2009)등 논문을 참고로 하여 설문 문항을 작성하였다.

본 연구에서 독립변인으로 사용한 일반적 사항은 성별, 결혼여부, 연령, 근무경력, 직급, 운영주체 등 6개 항목으로 설정하였고, 직무스트레스 요인에 관한 설문 문항은 직무관련 요인, 조직관련 요인, 물리적 환경 및 개인적 요인 3개 영역으로 대별한 다음 각 영역별로 하위항목을 설정하여 총 21개 문항으로 구성하였다.

설문에 대한 구체적인 문항은 다음 <표 III- 2>에서 보는 바와 같다.

<표 III- 2> 직무스트레스 요인에 관한 설문지 구성 내용

영역	구성 내용
직무관련 요인	<ol style="list-style-type: none"> 1. 적성에 맞지 않는 직무수행 2. 사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행 3. 직장과 가정에서의 역할 갈등 4. 업무의 모호성 5. 과다한 업무 수행 6. 무리한 업무 수행 요구 7. 업무에 대한 권한 부족 8. 건강문제와 육체적 피로 9. 업무 능력의 미발휘 10. 직무에 대한 인정 부족 11. 업무에 대한 성취감
조직관련 요인	<ol style="list-style-type: none"> 1. 직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡 2. 직원간 · 부서간 업무 협조 체제 미흡 3. 상사의 일방적 명령 · 지시

	4. 상사의 격려·도움 부족 5. 이용자와의 갈등 6. 승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하 7. 업무에 대한 건의·의견 반영 미흡
물리적 환경 및 개인적 요인	1. 근무환경에 대한 불만족 2. 원거리 출·퇴근으로 인한 애로 3. 주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족

사서직 직무스트레스에 관한 연구를 위한 본 연구의 문항을 살펴보면 첫째, 직무관련 요인(과업특성, 역할관련 요인, 직무 요건 등) 둘째, 조직관련 요인(조직구조, 조직분위기, 의사소통체계, 인간관계, 경력개발 등) 셋째, 물리적 환경(직장의 위치, 시설의 제반여건) 및 개인적 요인(근무지 거리 및 근무시간 등) 내용으로 구성하였다.

2) 신뢰도 분석

본 연구에서 사용한 직무스트레스 요인에 관한 조사항목의 신뢰도를 분석한 결과는 다음 <표 III- 3>에서 보는 바와 같다.

<표 III- 3> 직무스트레스 분석 설문지 문항 구성 및 Cronbach α 값

	문항 구성	문항수	신뢰도
직무스트레스 요인	직무관련 요인	11	.766
	조직관련 요인	7	.821
	물리적 환경 및 개인적 요인	3	.506
	계	21	.864

직무관련 요인, 조직관련 요인은 신뢰수준 .7 이상으로 신뢰할 수 있으며 물리적 환경 및 개인적 요인에서는 한 문항을 삭제하더라도 신뢰수준이 높아지지 않으므로 설문문항을 그대로 사용하였다. 설문 문항의 전체 신뢰도는 .864로 높은 신뢰 수준을 보였다.

3. 연구절차

이 설문조사 기간은 2009년 10월 7일부터 10월 20일까지 2주에 걸쳐 본 조사가 실시되었으며 설문지 배부는 기관별로 전화를 이용하여 연구의 목적을 알린 후 직접 방문과 E-mail을 이용하였다.

<표 III- 4> 설문지 배포 및 회수

구 분	배포수	회수	회수율(%)
지방자치단체 소속 도서관 (15기관)	38	34	89.5
교육청 소속 도서관 (6기관)	15	15	100
계	53	49	92.5

<표 III-4>에서 보는 바와 같이 제주도내 21개 공공도서관에 근무하는 사서직 53명을 대상으로 전수 조사를 실시하였고, 배포된 설문지 53부 중 49부를 회수하여 92.5%의 회수율을 보였다.

회수된 설문지는 도내 공공도서관 사서직의 직무스트레스를 분석하기 위한 기초 자료로 활용하였다.

4. 자료분석

이 연구는 SPSS WIN 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 측정 도구의 내적 일관성을 알아보기 위해 Cronbach α 값을 산출하여 신뢰도를 측정하였다.
- 2) 연구 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였다.
- 3) 스트레스 요인의 지각정도를 알아보기 위해 평균, 표준편차, 변량분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과 및 해석

1. 직무관련 영역에서의 스트레스 지각정도 및 일반적 특성에 따른 차이 분석

가설1. 직무스트레스 중 직무관련 요인에서 항목별 스트레스 지각정도에 차이가 있으며, 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

1) 직무관련 영역에서의 스트레스 지각정도 분석

직무관련 영역에서 제주도내 공공도서관 사서직이 지각하고 있는 직무스트레스 지각정도를 알아보기 위하여 지각정도의 평균을 구하고 순위를 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-1>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-1> 직무관련 영역에서 주된 스트레스 요인

항목내용	N	M	SD	순위
적성에 맞지 않는 직무수행	49	2.35	.86	11
사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행	49	3.08	.86	4
직장과 가정에서의 역할 갈등	49	3.18	1.05	1
업무의 모호성	49	2.69	1.33	7
과다한 업무 수행	49	3.16	.92	2
무리한 업무 수행 요구	49	2.43	.76	10
업무에 대한 권한 부족	49	2.86	.89	5
건강문제와 육체적 피로	49	3.16	.94	2
업무능력의 미발휘	49	2.73	.84	6
직무에 대한 인정 부족	49	2.65	1.05	8
업무에 대한 성취감	49	2.63	.83	9

※ 직무스트레스의 각 항목에 역채점 방식으로 점수를 부여하여 평균을 구하고 내림차순으로 순위를 정하였음

제주도내 사서직 공무원들이 직무관련 영역에서 스트레스를 많이 느끼는 항목은 ‘직장과 가정에서의 역할 갈등’(M=3.18)이다. 광동철(2005)이 사서직을 대상으로 주 5일 근무에 대한 인식을 조사한 결과에서 대부분의 사서직은 일반 관공서와 같이 토·일 휴무인 주 5일 근무를 원하고 있지만, 문화기반시설의 종사자인 전문직 사서라는 입장에서 이용자의 불편을 최소화하고 사서직의 삶의 질 향상과 최소한의 권익 보호 차원에서 제시한 휴무 이틀 중 일요일만 휴무로 하여 가정과 사회생활에서 인간다운 생활을 보장받기를 희망한다는 결과가 나왔다. 또한 많은 이용자가 방문하는 주말과 3~4일에 한번 해야하는 시간외 근무로 인하여 ‘건강문제와 육체적 피로’(M=3.16)를 느끼고 있음을 알 수 있다. 이는 도서관 사서직 고유의 업무는 자료의 수서·정리, 자료 열람 및 대출과 같은 자료 관련 업무와 문화행사, 참고봉사까지 사서직이 해야 할 역할은 많지만 도내 공공도서관에 사서직 배치율은 아주 미약하여 대부분 1~2명의 사서로 운영되는 도서관이 많은 실정이므로 높은 수준의 직무스트레스를 경험함을 추론해 볼 수 있다. ‘사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행’(M=3.08) 항목에서도 비교적 높은 수준의 직무스트레스가 있음을 알 수 있다. 전문성을 띤 업무를 하는 데에도 다소 무리가 따르지만 대부분의 사서직은 ‘적성에 맞지 않는 직무수행’ 항목에서 가장 낮은 직무스트레스를 지각하고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 김제경(2000)의 연구와 일치하며 본인이 수행하는 업무가 어느 정도 적성이 맞고 열심히 하고자 하는 자세가 갖추어져 있다고 판단되어진다.

2) 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석

(1) 성별

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 직무관련 영역에서 성별에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-2>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-2> 직무관련 영역에서 성별에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
적성에 맞지 않는 직무수행	남	22	2.45	.96	.627	.432
	여	27	2.26	.76		
	계	49	2.35	.86		
사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행	남	22	3.09	.81	.005	.947
	여	27	3.07	.92		
	계	49	3.08	.86		
직장과 가정에서의 역할 갈등	남	22	3.14	1.04	.079	.780
	여	27	3.22	1.09		
	계	49	3.18	1.05		
업무의 모호성	남	22	2.41	1.05	1.875	.177
	여	27	2.93	1.49		
	계	49	2.69	1.33		
과다한 업무 수행	남	22	3.14	.89	.033	.856
	여	27	3.19	.96		
	계	49	3.16	.92		
무리한 업무 수행 요구	남	22	2.14	.56	6.516*	.014
	여	27	2.67	.83		
	계	49	2.43	.76		
업무에 대한 권한 부족	남	22	2.64	.90	2.537	.118
	여	27	3.04	.85		
	계	49	2.86	.89		
건강문제와 육체적 피로	남	22	2.91	1.07	3.022	.089
	여	27	3.37	.79		
	계	49	3.16	.94		
업무능력의 미발휘	남	22	2.64	.79	.547	.463
	여	27	2.81	.88		
	계	49	2.73	.84		
직무에 대한 인정 부족	남	22	2.59	1.22	.137	.713
	여	27	2.70	.91		
	계	49	2.65	1.05		
업무에 대한 성취감	남	22	2.59	.96	.098	.755
	여	27	2.67	.73		
	계	49	2.63	.83		
계	남	22	29.73	5.05	.172	.681
	여	27	31.93	5.02		

* p<.05

성별에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-2> 에서 살펴보면 ‘무리한 업무 수행 요구’에서 여성(M=2.67)이 남성(M=2.14)보다 직무스트레스 지각정도가 높았고, 이는 통계적으로 유의한 차이(t=6.516, p<.05)가 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 여성이 남성보다 자신에게 부과된 일이 감당하기 힘들어 함을 알 수 있으며, 육체적 피로감과 역할과다에서 여성이 남성보다 스트레스 정도가 더 높다는 연구결과(김경애, 1999)와 부분적으로 일치한다.

(2) 결혼여부

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 직무관련 영역에서 결혼여부에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았고, 그 내용은 <표 IV-3>에서 보는 바와 같다.

<표 IV- 3> 직무관련 영역에서 결혼여부에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구 분	N	평 균	SD	T/F	유의도
적성에 맞지 않는 직무수행	미혼	11	2.36	.81	.005	.942
	기혼	38	2.34	.88		
	계	49	2.35	.86		
사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행	미혼	11	3.18	.60	.188	.666
	기혼	38	3.05	.93		
	계	49	3.08	.86		
직장과 가정에서의 역할 갈등	미혼	11	2.45	.82	7.737**	.008
	기혼	38	3.39	1.03		
	계	49	3.18	1.05		
업무의 모호성	미혼	11	2.55	.82	.175	.678
	기혼	38	2.74	1.45		
	계	49	2.69	1.33		
과다한 업무 수행	미혼	11	3.55	.82	2.521	.119
	기혼	38	3.05	.93		
	계	49	3.16	.92		
무리한 업무 수행 요구	미혼	11	3.00	.78	9.315**	.004
	기혼	38	2.26	.69		
	계	49	2.43	.76		
업무에 대한 권한 부족	미혼	11	3.00	.78	.361	.551
	기혼	38	2.82	.93		
	계	49	2.86	.89		
건강문제와 육체적 피로	미혼	11	3.45	.69	1.363	.249
	기혼	38	3.08	1.00		
	계	49	3.16	.94		
업무능력의 미발휘	미혼	11	2.64	.92	.193	.663
	기혼	38	2.76	.82		
	계	49	2.73	.84		

직무에 대한 인정 부족	미혼	11	2.73	1.10	.069	.794
	기혼	38	2.63	1.05		
	계	49	2.65	1.05		
업무에 대한 성취감	미혼	11	2.82	.87	.697	.408
	기혼	38	2.58	.83		
	계	49	2.63	.83		
계	미혼	11	31.73	5.31	.010	.921
	기혼	38	30.71	5.09		

** p<.01

결혼여부에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-3> 중심으로 살펴보면 ‘직장과 가정에서의 역할 갈등’ 항목에서 기혼(M=3.39)이 미혼(M=2.45)보다 높은 직무스트레스를 지각하고 있는 것으로 나타났고, 이러한 차이는 통계적으로 유의하다(t=7.737, p<.01).

이러한 결과는 도서관 업무 특성상 많은 이용자들이 찾는 주말에 행사들이 집중되어 있어 가사, 육아에 대한 어려움이 있음을 알 수 있으며, 역할갈등요인에서 기혼이 미혼보다 스트레스 지각정도가 높다는 김경애(1999)의 연구결과와 일치한다.

또한 ‘무리한 업무 수행 요구’에서 미혼(M=3.00)이 기혼(M=2.26)보다 높은 수준의 직무스트레스를 지각하고 있으며 이러한 차이는 통계적으로 유의하다(t=9.315, p<.01).

이러한 결과는 미혼이 기혼보다 업무에 대한 부담을 더 느끼고 있음을 유추해 볼 수 있다. 그 외 대부분의 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

(3) 연령

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 직무관련 영역에서 연령에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았고, 그 내용은 <표 IV-4>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-4> 직무관련 영역에서 연령에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
적성에 맞지 않는 직무수행	30대 이하	23	2.35	.57	.000	.995
	40대 이상	26	2.35	1.06		
	계	49	2.35	.86		

사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행	30대 이하	23	2.91	.79	1.681	.201
	40대 이상	26	3.23	.91		
	계	49	3.08	.86		
직장과 가정에서의 역할 갈등	30대 이하	23	3.35	.89	1.052	.310
	40대 이상	26	3.04	1.18		
	계	49	3.18	1.05		
업무의 모호성	30대 이하	23	3.00	1.62	2.376	.130
	40대 이상	26	2.42	.95		
	계	49	2.69	1.33		
과다한 업무 수행	30대 이하	23	3.09	.95	.293	.591
	40대 이상	26	3.23	.91		
	계	49	3.16	.92		
무리한 업무 수행 요구	30대 이하	23	2.57	.73	1.399	.243
	40대 이상	26	2.31	.79		
	계	49	2.43	.76		
업무에 대한 권한 부족	30대 이하	23	2.87	.87	.008	.928
	40대 이상	26	2.85	.93		
	계	49	2.86	.89		
건강문제와 육체적 피로	30대 이하	23	3.13	.97	.051	.821
	40대 이상	26	3.19	.94		
	계	49	3.16	.94		
업무능력의 미발휘	30대 이하	23	2.52	.79	2.925	.094
	40대 이상	26	2.92	.85		
	계	49	2.73	.84		
직무에 대한 인정 부족	30대 이하	23	2.30	.93	5.179*	.027
	40대 이상	26	2.96	1.08		
	계	49	2.65	1.05		
업무에 대한 성취감	30대 이하	23	2.57	.84	.279	.600
	40대 이상	26	2.69	.84		
	계	49	2.63	.83		
계	30대 이하	23	30.65	5.47	.002	.969
	40대 이상	26	31.19	4.85		

* $p < .05$

연령에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-4>를 중심으로 살펴보면 30대 이하와 40대 이상으로 나누어서 조사한 결과 ‘직무에 대한 인정 부족’ 항목에서 40대 이상($M=2.96$)이 30대 이하($M=2.30$)보다 높았고, 이는 통계적으로 유의한 차이가 있다($t=5.179$, $p<.05$).

(4) 근무경력

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 직무관련 영역에서 근무 경력에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보고, 그 내용은 <표 IV-5>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-5> 직무관련 영역에서 근무경력에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
적성에 맞지 않는 직무수행	5년 미만	7	2.43	.54	1.354	.265
	5년-10년 미만	14	2.21	.70		
	10년-15년 미만	13	2.77	.73		
	15년-20년 미만	7	2.00	1.16		
	20년 이상	8	2.13	1.13		
	계	49	2.35	.86		
사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행	5년 미만	7	2.86	.69	1.208	.321
	5년-10년 미만	14	3.07	.92		
	10년-15년 미만	13	3.31	.86		
	15년-20년 미만	7	3.43	1.13		
	20년 이상	8	2.63	.52		
	계	49	3.08	.86		
직장과 가정에서의 역할 갈등	5년 미만	7	2.71	1.11	3.741*	.011
	5년-10년 미만	14	3.29	.83		
	10년-15년 미만	13	3.77	.73		
	15년-20년 미만	7	3.43	1.13		
	20년 이상	8	2.25	1.17		
	계	49	3.18	1.05		
업무의 모호성	5년 미만	7	2.71	.95	1.495	.220
	5년-10년 미만	14	2.86	1.10		
	10년-15년 미만	13	3.23	1.96		
	15년-20년 미만	7	2.14	.69		
	20년 이상	8	2.00	.76		
	계	49	2.69	1.33		
과다한 업무 수행	5년 미만	7	3.43	.79	1.682	.171
	5년-10년 미만	14	3.07	1.07		
	10년-15년 미만	13	2.92	.76		
	15년-20년 미만	7	3.86	.90		
	20년 이상	8	2.88	.84		
	계	49	3.16	.92		
무리한 업무 수행 요구	5년 미만	7	2.71	.76	1.670	.174
	5년-10년 미만	14	2.50	.86		
	10년-15년 미만	13	2.38	.65		
	15년-20년 미만	7	2.71	.76		
	20년 이상	8	1.88	.64		
	계	49	2.43	.76		
업무에 대한 권한 부족	5년 미만	7	2.86	.90	1.620	.186
	5년-10년 미만	14	2.71	.91		
	10년-15년 미만	13	2.85	.90		
	15년-20년 미만	7	3.57	.79		
	20년 이상	8	2.50	.76		
	계	49	2.86	.89		

건강문제와 육체적 피로	5년 미만	7	3.29	.95	.499	.736
	5년-10년 미만	14	2.93	.83		
	10년-15년 미만	13	3.31	.86		
	15년-20년 미만	7	3.43	.79		
	20년 이상	8	3.00	1.41		
	계	49	3.16	.94		
업무능력의 미발휘	5년 미만	7	2.86	.90	.873	.488
	5년-10년 미만	14	2.43	.85		
	10년-15년 미만	13	2.92	.76		
	15년-20년 미만	7	3.00	1.00		
	20년 이상	8	2.63	.74		
	계	49	2.73	.84		
직무에 대한 인정 부족	5년 미만	7	2.86	.90	2.084	.099
	5년-10년 미만	14	2.43	1.16		
	10년-15년 미만	13	2.31	.63		
	15년-20년 미만	7	3.57	1.13		
	20년 이상	8	2.63	1.19		
	계	49	2.65	1.05		
업무에 대한 성취감	5년 미만	7	2.86	.90	.724	.580
	5년-10년 미만	14	2.43	.76		
	10년-15년 미만	13	2.77	.83		
	15년-20년 미만	7	2.86	.90		
	20년 이상	8	2.38	.92		
	계	49	2.63	.83		
계	5년 미만	7	31.57	6.85	2.72*	.041
	5년-10년 미만	14	29.93	4.87		
	10년-15년 미만	13	32.54	4.52		
	15년-20년 미만	7	34.00	4.24		
	20년 이상	8	26.88	2.90		
	합계	49	30.94	5.10		

근무경력에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-5> 중심으로 살펴보면 ‘직장과 가정에서의 역할갈등’ 항목에서 10년~15년 미만(M=3.77)에서 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 이는 통계적으로 유의한 차이($t=3.741, p<.05$)가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로는 15년~20년 미만의 경력자들이 직무관련 영역에서 높은 수준의 직무스트레스를 지각하고 있음을 알 수 있다. 이들 대부분이 6~7급에 속해 있음을 예측해 볼 때 도서관 운영에 있어서 가장 영향을 미치는 위치에 있으며 이들이 지각하고 있는 직무스트레스는 결국 정보를 제공받는 지역주민들에게 악영향을 미칠 수 있으므로 이에 대한 보완책이 마련되어야 하리라 본다.

(5) 직급

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 직무관련 영역에서 직급에 따라 직무 스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았고, 그 내용은 <표 IV-6>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-6> 직무관련 영역에서 직급에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
적성에 맞지 않는 직무수행	6-7급	29	2.36	.99	.171	.915
	8-9급	18	2.39	.61		
	기타	2	2.00	1.41		
	계	49	2.35	.86		
사서직 고유의 업무보다 많은 기타업무 수행	6-7급	29	3.14	.89	.771	.516
	8-9급	18	3.00	.84		
	기타	2	2.50	.71		
	계	49	3.08	.86		
직장과 가정에서의 역할 갈등	6-7급	29	3.04	1.11	.549	.652
	8-9급	18	3.33	1.03		
	기타	2	3.50	.71		
	계	49	3.18	1.05		
업무의 모호성	6-7급	29	2.61	1.60	.111	.953
	8-9급	18	2.78	.88		
	기타	2	3.00	1.41		
	계	49	2.69	1.33		
과다한 업무 수행	6-7급	29	3.18	.91	1.401	.255
	8-9급	18	3.22	.94		
	기타	2	2.00	.00		
	계	49	3.16	.92		
무리한 업무 수행 요구	6-7급	29	2.36	.73	2.969*	.042
	8-9급	18	2.56	.71		
	기타	2	1.50	.71		
	계	49	2.43	.76		
업무에 대한 권한 부족	6-7급	29	2.75	.93	.944	.427
	8-9급	18	3.00	.84		
	기타	2	2.50	.71		
	계	49	2.86	.89		
건강문제와 육체적 피로	6-7급	29	3.21	.96	.729	.540
	8-9급	18	3.00	.97		
	기타	2	4.00	.00		
	계	49	3.16	.94		

업무능력의 미발휘	6-7급	29	2.71	.85	.813	.493
	8-9급	18	2.72	.83		
	기타	2	3.50	.71		
	계	49	2.73	.84		
직무에 대한 인정 부족	6-7급	29	2.64	1.10	.555	.647
	8-9급	18	2.61	1.04		
	기타	2	3.50	.71		
	계	49	2.65	1.05		
업무에 대한 성취감	6-7급	29	2.68	.91	.153	.928
	8-9급	18	2.56	.78		
	기타	2	2.50	.71		
	계	49	2.63	.83		

* p<.05

직급에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-6>을 중심으로 살펴보면 ‘무리한 업무 수행 요구’ 항목에서 8~9급(M=2.56)이 가장 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 이는 통계적으로 유의한 차이(t=2,969, p<.05)가 있는 것으로 나타났다.

2. 조직관련 영역에서의 스트레스 지각정도 및 일반적 특성에 따른 차이 분석

가설2. 직무스트레스 중 조직관련 요인에서 항목별 스트레스 지각정도에 차이가 있으며, 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

1) 조직관련 영역에서의 스트레스 지각정도 분석

조직관련 영역에서 제주도내 공공도서관 사서직이 지각하고 있는 직무스트레스 주요 요인을 알아보기 위하여 지각정도의 평균을 구하고 순위를 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-7>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-7> 조직관련 영역에서 주된 스트레스 요인

항목내용	N	M	SD	순위
직장 내 정보공유 및 의사소통부재	49	2.80	.84	6
직원간·부서간 업무협조체 미흡	49	2.88	.86	5
상사의 일방적 명령·지시	49	2.96	1.10	3

상사의 격려·도움 부족	49	2.80	1.00	7
이용자와의 갈등	49	2.94	1.09	4
승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하	49	3.39	.91	1
업무에 대한 건의·의견 반영 미흡	49	3.08	.91	2

※ 직무스트레스의 각 항목에 역채점 방식으로 점수를 부여하여 평균을 구하고 내림차순으로 순위를 정하였음

조직관련 요인 중 주된 직무스트레스 요인을 <표 IV-7>에서 살펴보면 ‘승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하’ 항목에서 가장 높은 수준(M=3.39)의 직무 스트레스를 지각하고 있다.

그 다음 항목으로는 ‘업무에 대한 건의·의견 반영 미흡’에서 직무스트레스 지각 정도(M=3.08)가 높게 나타났다. ‘상사의 일방적 명령·지시’에서도(M=2.96) 약간 높은 수치가 나타났다.

2) 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석

(1) 성별

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 조직관련 영역에서 성별에 따라 직무 스트레스 지각정도를 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-8>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-8> 조직관련 영역에서 성별에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡	남	22	2.59	.80	2.443	.125
	여	27	2.96	.85		
	계	49	2.80	.84		
직원간·부서간 업무협조체제 미흡	남	22	2.77	.87	.592	.445
	여	27	2.96	.85		
	계	49	2.88	.86		
상사의 일방적 명령·지시	남	22	2.64	1.18	3.638	.063
	여	27	3.22	.97		
	계	49	2.96	1.10		
상사의 격려·도움 부족	남	22	2.59	1.05	1.704	.198
	여	27	2.96	.94		
	계	49	2.80	1.00		
이용자와의 갈등	남	22	3.00	1.27	.124	.726
	여	27	2.89	.93		
	계	49	2.94	1.09		

승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하	남	22	3.59	1.01	2.039	.160
	여	27	3.22	.80		
	계	49	3.39	.91		
업무에 대한 건의·의견 반영 미흡	남	22	3.05	1.05	.062	.804
	여	27	3.11	.80		
	계	49	3.08	.91		
계	남	22	20.23	5.04	.227	.636
	여	27	21.33	4.33		

성별에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-8>에서 살펴보면 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

(2) 결혼여부

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 조직관련 영역에서 결혼여부에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았고, 그 내용은 <표 IV-9>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-9> 조직관련 영역에서 결혼여부에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡	미혼	11	3.27	1.01	4.931*	.031
	기혼	38	2.66	.75		
	계	49	2.80	.84		
직원간·부서간 업무협조체제 미흡	미혼	11	3.36	1.03	4.936*	.031
	기혼	38	2.74	.76		
	계	49	2.88	.86		
상사의 일방적 명령·지시	미혼	11	3.18	.75	.578	.451
	기혼	38	2.89	1.18		
	계	49	2.96	1.10		
상사의 격려·도움 부족	미혼	11	2.91	.83	.179	.674
	기혼	38	2.76	1.05		
	계	49	2.80	1.00		
이용자와의 갈등	미혼	11	3.09	1.04	.273	.604
	기혼	38	2.89	1.11		
	계	49	2.94	1.09		
승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하	미혼	11	2.82	.60	6.174*	.017
	기혼	38	3.55	.92		
	계	49	3.39	.91		

업무에 대한 건의·의견 반영 미흡	미혼	11	3.27	.65	.622	.434
	기혼	38	3.03	.97		
	계	49	3.08	.91		
계	미혼	11	21.90	4.28	.006	.937
	기혼	38	20.53	4.76		

* p<.05

결혼여부에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-9>를 중심으로 살펴보면 ‘직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡’ 항목에서는 미혼(M=3.27)이 기혼(M=2.66)보다 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있다(t=4.931, p<.05), ‘직원간·부서간 업무협조체제 미흡’ 항목에서도 미혼(M=3.36)이 기혼(M=2.74)보다 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 이는 통계적으로 유의한 차이가 있다(t=4.936, p<.05).

‘승진 기회의 부재로 인한 근무의욕 저하’ 항목에서는 기혼(M=3.55)이 미혼(M=2.82)보다 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고 이는 통계적으로 유의한 차이(t=6.174, p<.05)가 있는 것으로 나타났다.

(3) 연령

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 조직관련 영역에서 연령에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-10>와 같다.

<표 IV-10> 조직관련 영역에서 연령에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡	30대 이하	23	2.83	.94	.055	.816
	40대 이상	26	2.77	.77		
	계	49	2.80	.84		
직원간·부서간 업무협조체제 미흡	30대 이하	23	2.83	1.03	.154	.697
	40대 이상	26	2.92	.69		
	계	49	2.88	.86		
상사의 일방적 명령·지시	30대 이하	23	2.91	1.04	.075	.785
	40대 이상	26	3.00	1.17		
	계	49	2.96	1.10		
상사의 격려·도움 부족	30대 이하	23	2.48	.79	4.717*	.035
	40대 이상	26	3.08	1.09		
	계	49	2.80	1.00		

이용자와의 갈등	30대 이하	23	2.52	.95	7.190*	.010
	40대 이상	26	3.31	1.09		
	계	49	2.94	1.09		
승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하	30대 이하	23	3.04	.83	7.000*	.011
	40대 이상	26	3.69	.88		
	계	49	3.39	.91		
업무에 대한 건의·의견 반영 미흡	30대 이하	23	2.96	.83	.818	.370
	40대 이상	26	3.19	.98		
	계	49	3.08	.91		
계	30대 이하	23	19.57	4.70	.106	.746
	40대 이상	26	21.96	4.38		

* $p < .05$

연령에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-10>를 중심으로 살펴보면 ‘상사의 격려·도움 부족’ 항목에서 30대 이하($M=2.48$)보다 40대 이상($M=3.08$)이 통계적으로 유의하게 높게 나타났고($t=4.717, p<.05$), 또한 ‘이용자와의 갈등’ 항목에서도 30대 이하($M=2.52$)보다 40대 이상($M=3.31$)이 통계적으로 유의하게 높게 나타났다($t=7.190, p<.05$).

이러한 결과는 경력이 긴 사서직일수록 상사의 도움을 받지 못하는 것에 대한 스트레스 높고, 이용자와의 관계에서도 어려움이 있음을 알 수 있다.

‘승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하’ 항목에서도 40대 이상($M=3.69$)이 30대 이하($M=3.04$)보다 통계적으로 유의하게 높게 나타났다($t=7.000, p<.05$).

이러한 결과는 40대 이상이 대부분 6~7급 임을 감안할 때 상위 직급의 TO가 없거나, 있더라도 아주 소수이기 때문에 승진의 기회가 열려있지 않음에 가장 큰 스트레스를 느끼고 있다고 볼 수 있다.

(4) 근무경력

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 조직관련 영역에서 근무경력에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-11>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-11> 조직관련 영역에서 근무경력에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡	5년 미만	7	3.29	1.11	.954	.442
	5년-10년 미만	14	2.71	.91		
	10년-15년 미만	13	2.54	.66		
	15년-20년 미만	7	2.86	.69		
	20년 이상	8	2.88	.84		
	계	49	2.80	.84		
직원간·부서간 업무협조체제 미흡	5년 미만	7	3.29	1.11	.587	.674
	5년-10년 미만	14	2.71	.99		
	10년-15년 미만	13	2.85	.80		
	15년-20년 미만	7	3.00	.82		
	20년 이상	8	2.75	.46		
	계	49	2.88	.86		
상사의 일방적 명령· 지시	5년 미만	7	3.29	.95	1.354	.265
	5년-10년 미만	14	2.93	1.00		
	10년-15년 미만	13	3.00	1.16		
	15년-20년 미만	7	3.43	1.27		
	20년 이상	8	2.25	1.04		
	계	49	2.96	1.10		
상사의 격려·도움 부족	5년 미만	7	3.00	.82	.966	.436
	5년-10년 미만	14	2.57	.85		
	10년-15년 미만	13	2.54	1.20		
	15년-20년 미만	7	3.29	1.11		
	20년 이상	8	3.00	.93		
	계	49	2.80	1.00		
이용자와의 갈등	5년 미만	7	2.71	.95	1.631	.183
	5년-10년 미만	14	2.57	1.09		
	10년-15년 미만	13	2.85	.99		
	15년-20년 미만	7	3.71	.95		
	20년 이상	8	3.25	1.28		
	계	49	2.94	1.09		
승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하	5년 미만	7	2.57	.54	5.527**	.001
	5년-10년 미만	14	2.93	.73		
	10년-15년 미만	13	3.77	.60		
	15년-20년 미만	7	3.71	.95		
	20년 이상	8	4.00	1.07		
	계	49	3.39	.91		
업무에 대한 건의· 의견 반영 미흡	5년 미만	7	3.29	.49	1.193	.327
	5년-10년 미만	14	2.79	.89		
	10년-15년 미만	13	3.38	.87		
	15년-20년 미만	7	3.29	1.11		
	20년 이상	8	2.75	1.04		
	계	49	3.08	.91		

계	5년 미만	7	21.43	4.28	.937	.451
	5년-10년 미만	14	19.21	5.33		
	10년-15년 미만	13	20.92	3.50		
	15년-20년 미만	7	23.29	5.22		
	20년 이상	8	20.88	4.85		
	합계	49	20.84	4.65		

** p<.01

근무경력에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-11>를 중심으로 살펴보면, ‘승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하’ 항목에서 20년 이상(M=4.00)에서 가장 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 이는 통계적으로 유의한 차이(t=5.527, p<.05)가 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 20년 이상의 경력을 갖고 있는 사서직이 고위직(5급 이상)으로의 승진기회가 거의 없기 때문에 나타난 수치라고 볼 수 있다. 현재 지자체 소속 사서직 중에서 1명 만이 5급으로 근무를 하고 있고, 교육청 소속 사서직에는 전무한 실정이다.

(5) 직급

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 조직관련 영역에서 직급에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-12>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-12> 조직관련 영역에서 직급에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡	6-7급	29	2.57	.79	1.628	.196
	8-9급	18	3.11	.90		
	기타	2	3.00	.00		
	계	49	2.80	.84		
직원간·부서간 업무협조체제 미흡	6-7급	29	2.79	.83	.238	.869
	8-9급	18	3.00	.97		
	기타	2	3.00	.00		
	계	49	2.88	.86		
상사의 일방적 명령·지시	6-7급	29	2.96	1.20	.177	.911
	8-9급	18	2.89	1.02		
	기타	2	3.50	.71		
	계	49	2.96	1.10		

상사의 격려·도움 부족	6-7급	29	2.79	1.10	.363	.780
	8-9급	18	2.72	.90		
	기타	2	3.50	.71		
	계	49	2.8	1.00		
이용자와의 갈등	6-7급	29	3.04	1.07	1.091	.363
	8-9급	18	2.67	1.09		
	기타	2	4.00	1.41		
	계	49	2.94	1.09		
승진 기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하	6-7급	29	3.46	.92	.868	.465
	8-9급	18	3.17	.86		
	기타	2	4.00	1.41		
	계	49	3.39	.91		
업무에 대한 건의·의견 반영 미흡	6-7급	29	3.07	1.02	.605	.615
	8-9급	18	3.11	.76		
	기타	2	3.50	.71		
	계	49	3.08	.91		
계	6-7급	29	20.68	5.16	.418	.741
	8-9급	18	20.67	3.94		
	기타	2	24.50	4.95		
	합계	49	20.84	4.65		

직급별 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-12>를 중심으로 살펴보면, 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

3. 물리적 환경 및 개인적 영역에서의 스트레스 지각정도 및 일반적 특성에 따른 차이 분석

가설3. 직무스트레스 중 물리적 환경 및 개인적 요인에서 항목별 스트레스 지각정도에 차이가 있으며, 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

1) 물리적 환경 및 개인적 영역에서의 스트레스 지각정도 분석

물리적 환경 및 개인적 영역에서 제주도내 공공도서관 사서직이 지각하고 있는 직무스트레스 요인을 알아보기 위하여 지각정도의 평균을 구하고 순위를 살펴봤는데, 그 내용은 <표 IV-13>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-13> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 주된 스트레스 요인

항목내용	N	M	SD	순위
근무환경에 대한 불만족	49	2.69	.82	2
원거리 출·퇴근으로 인한 애로	49	2.47	1.06	3
주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족	49	3.67	1.01	1

※ 직무스트레스의 각 항목에 역채점 방식으로 점수를 부여하여 평균을 구하고 내림차순으로 순위를 정하였음

물리적 환경 및 개인적 영역에서 직무스트레스의 요인을 <표 IV-13>을 중심으로 살펴보면, 제주도내 공공도서관 사서직은 ‘주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족’ 항목에서 가장 높은 수준(M=3.67)의 스트레스를 지각하고 있으며, 그 다음으로 큰 차이는 아니지만 ‘근무환경에 대한 불만족’, ‘원거리 출·퇴근으로 인한 애로’ 순으로 나타났다.

2) 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석

(1) 성별

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 물리적 환경 및 개인적 영역에서 성별에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-14>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-14> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 성별에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
근무환경에 대한 불만족	남	22	2.45	.74	3.568	.065
	여	27	2.89	.85		
	계	49	2.69	.82		
원거리 출·퇴근으로 인한 애로	남	22	2.50	1.06	.032	.858
	여	27	2.44	1.09		
	계	49	2.47	1.06		

주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족	남	22	3.64	1.00	.053	.819
	여	27	3.70	1.03		
	계	49	3.67	1.01		
계	남	22	8.59	1.99	.034	.856
	여	27	9.03	1.97		

성별에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-14>를 중심으로 살펴보면, 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

(2) 결혼여부

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 물리적 환경 및 개인적 영역에서 결혼여부에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-15>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-15> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 결혼여부에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
근무환경에 대한 불만족	미혼	11	3.00	.63	2.010	.163
	기혼	38	2.61	.86		
	계	49	2.69	.82		
원거리 출·퇴근으로 인한 애로	미혼	11	2.45	1.13	.003	.959
	기혼	38	2.47	1.06		
	계	49	2.47	1.06		
주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족	미혼	11	4.00	1.10	1.504	.226
	기혼	38	3.58	.98		
	계	49	3.67	1.01		
계	미혼	11	9.45	1.75	.582	.449
	기혼	38	8.66	2.02		

결혼여부에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-15>를 중심으로 살펴보면, 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

(3) 연령

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 물리적 환경 및 개인적 영역에서 연령에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-16>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-16> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 연령에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
근무환경에 대한 불만족	30대 이하	23	2.74	.81	.129	.721
	40대 이상	26	2.65	.85		
	계	49	2.69	.82		
원거리 출·퇴근으로 인한 애로	30대 이하	23	2.39	.94	.230	.634
	40대 이상	26	2.54	1.17		
	계	49	2.47	1.06		
주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족	30대 이하	23	4.09	.90	8.421**	.006
	40대 이상	26	3.31	.97		
	계	49	3.67	1.01		
계	30대 이하	23	9.22	1.73	1.283	.263
	40대 이상	26	8.50	2.14		

** p<.01

연령에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-16>을 중심으로 살펴보면 ‘주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족’ 항목에서 30대 이하(M=4.09)가 40대 이상(M=3.31)보다 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 이는 통계적으로 유의한 차이(t=8.421, p<.01)가 있는 것으로 나타났으며, 그 외 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

(4) 근무경력

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 물리적 환경 및 개인적 영역에서 근무경력에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-17>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-17> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 근무경력에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
근무환경에 대한 불만족	5년 미만	7	3.00	.82	.898	.474
	5년-10년 미만	14	2.71	.73		
	10년-15년 미만	13	2.54	.78		
	15년-20년 미만	7	3.00	.58		
	20년 이상	8	2.38	1.19		
	계	49	2.69	.82		
원거리 출·퇴근으로 인한 애로	5년 미만	7	2.71	1.25	3.000*	.028
	5년-10년 미만	14	2.71	1.07		
	10년-15년 미만	13	2.00	.82		
	15년-20년 미만	7	3.29	1.11		
	20년 이상	8	1.88	.64		
	계	49	2.47	1.06		
주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족	5년 미만	7	3.86	1.22	1.139	.351
	5년-10년 미만	14	3.86	.86		
	10년-15년 미만	13	3.69	1.18		
	15년-20년 미만	7	3.86	.38		
	20년 이상	8	3.00	1.07		
	계	49	3.67	1.01		
계	5년 미만	7	9.57	1.99	3.337*	.018
	5년-10년 미만	14	9.29	1.77		
	10년-15년 미만	13	8.23	2.13		
	15년-20년 미만	7	10.14	1.35		
	20년 이상	8	7.25	1.39		
	합계	49	8.84	1.97		

* p<.05

근무경력에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-17>를 중심으로 살펴보면, ‘원거리 출·퇴근으로 인한 애로’ 항목에서 15년~20년 미만(M=3.29)에서 가장 높은 수준의 직무스트레스가 나타났고, 이는 통계적으로 유의한 차이(t=3,000, p<.05)가 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 제주도내 공공도서관 중 시 소재 7개 기관(제주시 3기관, 서귀포시 4기관)을 제외하고는 나머지 공공도서관이 읍 단위의 외진 곳에 위치해 있어 거주지와 상당한 거리에 있는 직장으로서의 출·퇴근이 높은 스트레스의 요인이 되고 있음을 알 수 있다. 그 외 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

(5) 직급

제주도내 공공도서관 사서직 공무원들이 물리적 환경 및 개인적 영역에서 직급에 따라 직무스트레스 지각정도가 어떻게 다른지 살펴보았는데, 그 내용은 <표 IV-18>에서 보는 바와 같다.

<표 IV-18> 물리적 환경 및 개인적 영역에서 직급에 따른 스트레스 차이 분석

항목내용	구분	N	M	SD	T/F	유의도
근무환경에 대한 불만족	6-7급	29	2.54	.74	2,315	.089
	8-9급	18	2.78	.81		
	기타	2	4.00	1.41		
	계	49	2.69	.82		
원거리 출·퇴근으로 인한 애로	6-7급	29	2.32	1.06	.721	.545
	8-9급	18	2.72	1.13		
	기타	2	2.00	.00		
	계	49	2.47	1.06		
주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족	6-7급	29	3.39	.92	4,108*	.012
	8-9급	18	4.22	.94		
	기타	2	2.50	.71		
	계	49	3.67	1.01		
계	6-7급	29	8.25	2.07	2,355	.085
	8-9급	18	9.72	1.64		
	기타	2	8.50	.71		
	합계	49	8.84	1.97		

* p<.05

근무경력에 따른 직무스트레스 지각정도를 <표 IV-18>를 중심으로 살펴보면, ‘주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족’ 항목에서 8~9급(M=4.22)이 높은 수준의 스트레스를 지각하고 있으며, 이는 통계적으로 유의한 차이(t=4.108, p<.05)가 있는 것으로 나타났다. 그 외 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

V. 논의 및 결론

본 연구에서는 제주도내 공공도서관에서 근무하는 사서직 공무원이 직무를 수행하는 과정에서 겪는 직무스트레스 요인 및 지각정도를 분석하기 위해 직무스트레스 조사 항목을 직무관련 요인, 조직관련 요인, 물리적 환경 및 개인적 요인의 3개 영역으로 구분하여 항목별 스트레스 지각정도를 살펴본 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무관련 영역에서는 ‘직장과 가정에서의 역할갈등’에서 가장 높은 스트레스를 보였으며, ‘건강문제와 육체적 피로’ 그리고, ‘과다한 업무 수행’ 순으로 나타났다. 이러한 결과는 도서관 업무 특성상 발생하는 잦은 주말 및 시간외 근무가 가사 및 육아문제를 야기시키고 있다고 판단할 수 있으며, 또한 지역사회의 건전한 여가 문화가 확대되면서 도서관 이용자 수의 급속한 증가로 소수의 직원들이 담당해야 할 업무가 많아짐에 따라 건강문제와 육체적 피로를 호소하고 있다고 판단되어진다. 사서직들은 참고봉사, 문화강좌 및 평생교육프로그램 운영 등 전문적인 핵심업무를 비롯하여 도서 대출 및 반납, 이용자 관리 등 단순업무까지 담당해야 하는 부담감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 반면 ‘적성에 맞지 않는 직무수행’ 항목에서 가장 낮은 수치를 보이고 있는데, 이러한 결과는 많은 사서직들이 전문직으로서 자부심을 가지고 맡은 역할을 충실히 하고 있다고 판단할 수 있다.

일반적 특성에 따른 스트레스 지각정도를 조사한 결과, 대부분의 항목에서 여성이 남성보다 직무스트레스 지각정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 직장 여성이 남성보다 높은 육체적 피로와 잦은 시간외 근무로 인한 직장과 가사에서의 역할 갈등을 느끼고 있음을 알 수 있다. 또한 8~9급 미혼여성이 ‘무리한 업무수행 요구’에서 직무스트레스가 높았다. 이러한 결과는 업무 적응단계에 있는 사서직이 실무자 입장에서 많은 업무를 수행하는 것에 대해 심리적 부담감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 40대 이상은 본인의 업무가 중요하다고 인정받지 못하는 것에 대해 높은 스트레스를 보이고 있는데, 선행연구(김경애, 1999)에 따르

면 사서직의 직무의욕에 영향을 미치는 요인 중 하나로 사서직에 대한 사회인정을 들었는데, 이러한 개인의 기대치를 충족시키지 못함으로써 높은 수준의 스트레스가 나타났다고 유추해 볼 수 있다. 또한 사서직 스스로도 직업적 전문성을 인정받기 위해 전문직으로서의 자부심을 갖고 본 업무에 충실히 하여 핵심역량을 극대화하는데 노력해야 할 것이다. 10년~15년 미만의 근무경력자들이 ‘직장과 가정에서의 역할갈등’에서 높은 수준의 스트레스가 나타났는데, 이러한 결과는 이들 대부분이 30, 40대임을 유추해 볼 때 자녀가 유아, 초등학교생인 경우 가사를 돌보고 자녀에게 가장 많은 신경을 써야 할 때이지만 주말·시간외 근무가 많은 도서관 여건상 그렇지 못함에 대한 어려움이 많은 것으로 보여진다.

둘째, 조직관련 영역에서는 ‘승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하’에서 가장 높은 스트레스를 보이고 있는데, 이러한 결과는 현행 제도에서 사서직이 일반 행정직군으로 포함되어 총 정원의 몇 퍼센트로 구성되어 있어 자연 감소할 경우에만 승진 가능성이 있기 때문에 결국 사서직의 근무의욕 저하로 나타나게 된 것이라 여겨진다. 그 다음으로 ‘업무에 대한 건의·의견 반영 미흡’과 ‘상사의 일방적 명령·지시’가 그 뒤를 이었다. 즉 직장내 의사소통에 대해 높은 수준의 스트레스는 보이고 있는데, 이러한 결과는 어떠한 조직이든 수평적 구조에서는 구성원간의 많은 커뮤니케이션이 존재하며 수직적 구조일수록 커뮤니케이션 경로가 경직되어 있는데 공공도서관 역시 수직적 구조로서 상하 간의 의견과 내용 전달이 원활하지 못하고 있음을 알 수 있다.

일반적 특성에 따른 스트레스 지각정도를 조사한 결과, 성별에서는 유의한 차이가 나타나지 않았는데, 이러한 결과는 선행연구(김두선, 2008)에서도 나타나듯이 현대사회가 가정과 직장을 병행하는 취업부부들이 증가하고, 공직사회 내부의 고용평등정책 실시가 확대되는 등 사회의 성차별 인식이 많이 개선되어졌기 때문이라고 해석할 수 있다. ‘직장 내 정보공유 및 의사소통 미흡’과 ‘직원간·부서간 업무협조체제 미흡’ 항목에서 미혼이 기혼보다 높은 수준의 스트레스를 보였다. 이러한 결과는 미혼이 사회생활의 미숙으로 직원 간의 인간관계가 원활하지 아니하여 정보공유와 의사소통이 어려움이 있음을 알 수 있다. 또한 연령이 높을수록 ‘이용자와의 갈등’으로 높은 스트레스를 나타나고 있는데, 사서직이 타 직종에 비해 서비스 정신과 친절한 마인드가 강조되는 만큼 다양한 이용자 집단

을 친절하게 서비스하는 태도와 봉사하는 정신을 기본적으로 갖추 수 있도록 노력해야 할 것이며, 또한 올바른 도서관 이용 문화가 정착될 수 있도록 도서관을 방문하는 이용자들을 대상으로 기본소양을 높일 수 있는 체계적인 도서관 이용 교육을 기획, 운영할 필요가 있다.

셋째, 물리적 환경 및 개인적 영역에서 주된 스트레스 요인은 ‘주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족’으로 나타났다. 이러한 결과는 김선태(1999)와 일치하는 결과이다. 박정식(2006)과 곽동철(2005)의 연구에서도 나타나듯이 지역문화의 변화를 주도하는 견인차 역할을 하는 사서직들이 가장 중요하게 인식하고 있는 것은 자기개발 분야로서 자기발전과 능력개발이지만 도서관 환경이 이러한 것을 실행할 수 있는 여건이 갖추어지지 않음에 대해서 높은 스트레스를 지각할 수 있음을 알 수 있다.

일반적 특성에 따른 스트레스 지각정도를 살펴보면 ‘주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족’ 항목에서 30대 이하가, 8~9급이 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시대가 변함에 따라 직장생활뿐만 아니라 여가 및 취미생활도 중시하는 개성이 뚜렷한 젊은 세대들이 주말을 가족과 함께 보내거나 혹은 전문직으로서의 자기개발의 시간을 갖고자 하나 근무환경이 여의치 않아 높은 수준의 스트레스를 지각하고 있음을 보여주고 있다.

이상의 결론과 더불어 서비스 제공자인 공공도서관 사서직과 수혜자인 이용자 가운데 일방의 이익보다는 상호 윈윈 전략으로 나아갈 수 있도록 다음과 같은 몇 가지 정책적 배려가 필요하다고 본다.

첫째, 공공도서관이 정보센터로서의 중심기관이 아닌 단순히 행정기관으로 인식되어 있어 전문인력인 사서직보다 행정 및 기능직이 더 많은 비율을 차지하고 있다. 도서관이 지역사회 문화의 중심지, 정보제공의 중심지로 거듭나기 위해서는 정보제공 서비스 전문가로서의 사서직 비율을 높여 나가야 한다.

둘째, 공공도서관은 문화생활을 영위하려 하는 인구의 급증, 다양한 문화행사, 전문화·세분화 되어지는 정보요구 등으로 업무량은 계속 증가되고 있지만 직원 수의 변화는 극히 미미하다. 단순 업무가 대부분인 주말 근무에는 비정규직 고용·인턴 제도를 도입하고, 도서관 개폐 및 열람실 관리 업무를 외부용역으로 대체하는 등 업무의 효율을 높일 수 있는 대안이 마련되어야 할 것이다.

셋째, 도서관이 공공기관임에도 불구하고 주 5일 근무제를 실시하지 못하여 직원들이 기피 기관으로 인식되고 있다. 다른 기관과의 근무환경 차이를 극복하기 위한 직원의 사기진작 정책이 고려되어야 한다.

마지막으로 도서관이 지역사회 문화센터로서의 중심기관으로 정착되기 위해서는 사서직 스스로도 자신의 전문성을 향상시키기 위한 자기계발의 노력을 꾸준히 해 나감으로써 전문인으로서 자격을 갖추는데 노력을 기울여야 할 것이다.

이러한 사항들이 해결되어질 때 공공도서관은 지식정보의 센터로서, 평생교육의 장으로서의 중심 기관으로 자리매김할 수 있을 것이다.



참 고 문 헌

- 강현주(2007). MBTI 성격유형과 직무스트레스 및 대처방법과의 관계. 석사학위논문, 국민대학교 교육대학원.
- 곽동철(2005). 공공도서관의 평생교육적 역할에 관한 고찰. 한국도서관정보학회 하계 학술발표회, pp.99-119
- _____ (2005). 공공도서관의 주 40시간 근무제 대응 전략에 관한 고찰. 한국비블리아학회지, 제16권 제1호, pp. 153-180
- 구본영(2002). 문헌정보학 전문직의 정체성과 미래의 전망. 한국문헌정보학회지, 제36권 제3호, pp.93-113
- 김경애(1999). 사서의 직무 스트레스에 관한 분석 : 부산시내 공공도서관 중심으로. 석사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 김규식(1993). 직장인의 직무스트레스에 관한 연구. 석사학위논문, 아주대학교 경영대학원.
- 김대택(2005). 교육행정직 공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 아주대학교 교육대학원.
- 김두선(2000). 공공도서관 참고봉사의 실태 및 이용자들의 인식수준에 관한 연구. 석사학위논문, 신라대학교 교육대학원.
- 김두선(2008). 지방자치단체 공무원의 직무스트레스에 관한 연구. 석사학위논문, 충주대학교 대학원.
- 김문석(1990). 직무스트레스에 관한 모형 설정연구. 박사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 김선태(1997). 공공도서관 사서직공무원의 직무만족도에 대한 실증적 연구 : 인천, 경기지역 사서직 공무원을 중심으로. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원.
- 김세익(1989). 도서관조직경영론. 서울 : 아세아문화사.
- 김소이(2008). 직무스트레스와 조직몰입의 관계에 대한 조직구성원이 지각한 인적자원개발 지원의 매개 역할. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원.

- 김유진 (2008). 공공도서관 사서직 직무분석을 통한 직무체계 개선방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 김제경(2000). 사서직공무원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 김창순(2000). 직장인의 직무만족과 스트레스 연구. 석사학위논문, 대정대학교 대학원.
- 노문자 외(2007). 문헌정보학개론. 서울 : 태일사.
- 민은희(2009). 임상간호사의 근무경력과 부서별 업무 스트레스와 대처유형. 석사학위논문, 공주대학교 대학원.
- 박상은(2004). 학교도서관 사서의 직무스트레스 요인에 관한 분석. 석사학위논문, 중앙대학교 교육대학원.
- 박영숙(2001). 성격유형과 직무 스트레스 수준 및 대처방식에 관한 연구. 석사학위논문, 동아대학교 교육대학원.
- 박정식(2006). 공공도서관 사서직공무원의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 강원대학교 대학원.
- 서동미(2008). 자기효능감 수준과 성격 6요인이 직무스트레스에 미치는 영향. 석사학위논문, 이화여자대학교 교육대학원.
- 송정숙(2003). 한국 공공도서관의 문제점과 개선방안. 한국도서관·정보학회지, 제34권 제1호, pp. 399-421
- 심수진(1995). 자기표현과 스트레스 대처방식이 스트레스 지각정도에 미치는 영향. 석사학위논문, 가톨릭대학교 대학원.
- 안현우(2003). 직무스트레스 요인과 직무스트레스 반응, 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 양행효(1996). 도서관직원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 석사학위논문, 제주대학교 대학원.
- 윤희윤(2005). 도서관 사서직제도 연구. 서울 : 태일사.
- _____(2005). 사서직의 직업적 위상과 전문직성. 도서관, 제30권 제1호, pp.3-42.
- 오대수(1999). 공공도서관 사서직 공무원의 직무만족도에 관한 연구 : 서울특별시 공공도서관 중심으로. 석사학위논문, 고려대학교 대학원.

- 오동근 외(2005). 도서관·정보센터의 고객만족경영. 서울 : 태일사.
- 옥원호(2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구.
한국행정학보, 제35권 제4호.
- 이기열(2009). 공공도서관 직원의 직무스트레스와 직무태도에 관한 연구. 석사학위논문, 제주대학교 경영대학원.
- 이부연(2008). 공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 외교통상부를 중심으로. 석사학위논문, 동국대학교 대학원.
- 이종권(2007). 문헌정보학이란 무엇인가. 서울 : 조은글터.
- 이진영(2001). 공공도서관 운영론. 서울 : 아세아문화사.
- 이현아, 이기학(2009). 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. 한국심리학회지, 제6권 제1호, pp.83-102
- 임덕순(1985). 사서의 직무 스트레스 요인에 관한 분석 : 서울시내 종합대학 도서관을 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 장세진 외(2005). 한국인 직무스트레스의 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업 의학회지, 제17권 제4호, pp.297-316
- 장향일(1993). 사서직 직원의 역할모호성과 헌신도와의 관계 연구. 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 장혜란 역(2008). 공공도서관 서비스 개발을 위한 IFLA/UNESCO 가이드라인. 서울 : 한국도서관협회.
- 정호창(2009). 공공도서관 사서의 직무 스트레스 분석 및 대처방법 연구. 석사학위논문, 전남대학교 대학원.
- 조찬식(2008). 공공도서관의 특성화에 관한 연구. 정보관리학회지, 제25권 제3호, pp.159-178.
- 한상완 외(2006). 지식정보사회에서의 정보활용. 서울 : 한국도서관협회.
- 한운정(2002). 비서의 성격유형에 따른 직무스트레스 수준과 대처방법에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 한국산업안전공단(2006). 직무스트레스 요인 측정 지침. 서울 : 한국산업안전공단.
- 함수근(2007). 지방공무원의 직무스트레스 요인 및 대응방안에 대한 연구 : 강원도 공무원을 대상으로. 석사학위논문, 강원대학교 대학원.

- 허찬영, 박재욱(2008). 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 제15권 제2호, pp. 197-224.
- 현상숙(2008). 공공도서관의 운영 활성화에 관한 연구. 석사학위논문, 제주대학교 행정대학원.
- 홍명미(1996). 사서직 공무원의 직무만족도에 관한 연구 : 서울시내 국공립도서관 사서직 중심. 석사학위논문, 한양대학교 대학원.
- 홍현진(2007). 도서관조직의 혁신과 변화관리. 서울 : 한국학술정보
- Baruchson-Arbib, S & Jenny Bronstein(2002). A Vies to the Future of the Library and Information Science Profession : A Delphi Study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(5), 397-408.
- Beehr, T. A. & N. Gupta(1978). A note on the structure of employee withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 21, 73-79.
- Cooper, C. L. & Marshall, Judi(1978). Sources of Managerial and White Collar Stress, In carry L. Cooper and Roy Payne(Ed.). *Stress at Work*, John Wiley & Sons, 81~105
- IFLA(1995). Section of Public Libraries. *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Haegue, IFLA.
- International Federation of Library Associations and Institutions, *The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development*, 63-64.
- Ivanceivich, J. M., & Matteson, M. T.(1980). *Stress and Work : A Managerial Perspective*, Scott, Foresman and Company.
- Ivanceivich, J. M. & Matteson, M. T.(1984). *Organizational Behavior and Management(3rd ed.)*, Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Katz, D. & R. Kahn.(1986). *The Social Psychology of Organization*.
- Lazarus R. S. & Folkman, S.(1984). *Stress, Appraisal, and Coping*, Springer Publication Company, 149~154.
- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A.(1983). Organization determinants of job

stress. *Behavior and Human Performance*, 32, 161~322.

Philip Gill(1986). *The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. IFLA Publications.

S.R. Ranganathan(1931). *Five Laws of Library Science*(Macras : Madras Library Association), 50.

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



<Abstract>

A Study on Job Stress of Public Librarians in Public Libraries in Jeju-do

Ko, Lucia

Major in Counseling Psychology,
Graduate School of Education, Jeju National University, Jeju Korea

Supervised by Prof. Kim, Sung-bong

The purpose of this study* is to analyze factors of job stress and degrees of its perception of public librarians working in public libraries and to present alternatives. The author of this study conducted a survey for 49 librarians in public libraries in Jeju-do, and the results of this study are as follows.

First, the main stress factor in job-related domains was 'role conflict in workplace and family,' followed by 'health problems and physical fatigue' and 'excessive job performance.'

As for the degrees of perception of stress based on general characteristics, females had higher stress at the item of 'impractical demands for job performance' in sex, unmarried subjects had at 'impractical

* This thesis has been submitted to the Committee of Graduate School of Education at Jeju National University for a Master's Degree in Education in February, 2010.

demands for job performance' & married subjects had at 'role conflict in workplace and family' in marriage or not, subjects at least in their 40s had at 'insufficient recognition on job' in age, subjects having experiences between 10 and less than 15 years of work had at 'role conflict in workplace and family' in work experience, and librarians with eighth- or ninth-grade had at 'impractical demands for job performance' in position.

Second, the main stress factor in organization-related domains was 'reduction in the will to work due to insufficient opportunity in promotion.'

As for the degrees of perception of stress based on general characteristics, unmarried subjects had higher stress at the items of 'insufficient information sharing and communication within workplace' and 'insufficient job cooperation system among departments' & married subjects had at 'reduction in the will to work due to insufficient opportunity in promotion' in marriage or not, subjects at least in their 40s had at 'insufficiency in encouragement and assistance of superiors,' 'conflicts with library users,' and 'reduction in the will to work due to insufficient opportunity in promotion' in age, and subjects having experiences of at least 20 years of work had at 'reduction in the will to work due to insufficient opportunity in promotion' in work experience.

Third, the main stress factor in physical environment and personal domains was 'insufficient time for leisure and self-development due to weekend and overtime work.'

As for the degrees of perception of stress based on general characteristics, subjects in their 30s or less had higher stress at the item of 'insufficient time for leisure and self-development due to weekend and overtime work' in age, subjects having experiences between 15 and less than 20 years of work had at 'difficulties due to long-distance commuting' in work experience, and librarians with eighth- or ninth-grade had at 'insufficient time for leisure and self-development due to weekend and

overtime work' in position.

Conclusively, the main factors of job stress of public librarians in Jeju-do include (1) excessive amount of job for the librarians, (2) role conflict in family and workplace caused by frequent weekend and overtime work, (3) reduction in the will to work due to insufficient opportunity in promotion, and (4) absence of spare time for leisure and self-development.



<부록>

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내 주셔서 감사합니다.

본 설문지는 도서관 현장에서 발생하는 직무스트레스에 대한 요인을 밝혀보고 또한 스트레스를 어떻게 대처하는지에 대해 알아보기 위해 작성된 것입니다.

응답해 주신 결과는 연구의 기초 자료로 활용될 것이며 연구 이외의 다른 목적으로는 결코 사용되지 않을 것임을 약속드리며, 본 연구에 유익한 자료가 될 수 있도록 성실한 의견 부탁드립니다.

감사합니다.

2009. 10.

제주대학교 교육대학원
상담심리 전공 고루시아

직무스트레스 요인에 관한 문항

직무스트레스 정도를 알아보기 위한 질문입니다.

각 문항은 정답이 있는 것이 아니므로 귀하의 생각에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

문항 번호	I. 직무관련 요인	①	②	③	④	⑤
		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	현재의 직무가 적성에 맞지 않는다.					
2	도서관 본연의 업무보다 일반 행정 업무, 청사관리 등 기타업무에 더 많은 시간과 노력이 투입된다.					
3	가사일, 육아문제로 시간외 근무나 행사 참여에 어려움을 느낀다.					
4	내가 수행해야 할 내용이 명확하게 구분되어 있지 않다.					
5	업무의 양이 많아 부담을 느낀다.					
6	부과된 일이 복잡하고 감당하기 힘든 일로 나의 한계가 느껴진다.					
7	일에 대한 책임이 큰 것에 비해 권한을 갖지 못한다.					
8	건강문제나, 육체적 피로를 자주 느낀다.					
9	나의 업무는 능력을 과소평가 받거나 발휘 할 기회가 없다.					
10	나의 직무에 대해 조직 내에서, 소속집단에서 중요한 직종으로 인정받지 못하고 있다.					
11	현재의 직무에 대해 보람과 성취감을 느끼지 못한다.					

문항 번호	Ⅱ. 조직관련 요인	①	②	③	④	⑤
		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	상급자나 동료 직원 간 정보공유를 위한 의사 소통이 원활하지 못하다.					
2	직원 간, 부서 간 업무협조가 미흡하여 일 추진에 어려움이 있다.					
3	상사의 일방적인 명령이나 지시로 인해 어려움을 느낀다.					
4	상사로부터 격려나 업무적인 도움을 받지 못한다.					
5	이용자의 지나친 요구사항으로 어려움을 느낀다.					
6	승진의 기회가 적어 근무의욕이 저하된다.					
7	조직에서 업무에 대한 건의나 불만이 잘 반영 되지 않는다.					

문항 번호	Ⅲ. 물리적 환경 및 개인적 요인	①	②	③	④	⑤
		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	현재 근무하는 환경(위치 및 시설)이 좋지 않다.					
2	원거리 출·퇴근의 어려움이 있다.					
3	주말근무와 시간외 근무가 많아 여가생활, 자기 발전의 시간이 부족하다.					

일반적 사항에 관한 문항

1. 귀하의 성별은?
① 남자 () ② 여자 ()
2. 귀하의 결혼여부는?
① 미혼 () ② 기혼 ()
3. 귀하의 연령은?
① 20대 () ② 30대 () ③ 40대 () ④ 50대 ()
4. 귀하의 근무 경력은?
① 5년 미만 () ② 5년 - 10년 미만 ()
③ 10년 - 15년 미만 () ④ 15년 - 20년 미만 ()
⑤ 20년 이상 ()
5. 귀하의 직급은?
① 5급 () ② 6-7급 () ③ 8-9급 () ④ 기타 ()
6. 귀하가 소속된 기관의 운영주체는?
① 지방자치단체 () ② 교육청 ()

- 응당해 주셔서 감사합니다. -