



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교육학석사 학위논문

대학도서관 사서직원의 역할갈등 실태 분석

- 부산지역 4년제 대학을 중심으로 -

An Analysis on the Role Conflicts of University Librarian

- Focused on four-year Universities in Busan -



지도교수 김 경 화

2010년 8월

한국해양대학교 교육대학원

교육행정 전공

김 중 학

교육학석사 학위논문

대학도서관 사서직원의 역할갈등 실태 분석

- 부산지역 4년제 대학을 중심으로 -

An Analysis on the Role Conflicts of University Librarian

- Focused on four-year Universities in Busan -



지도교수 김 경 화

2010년 8월

한국해양대학교 교육대학원

교육행정 전공

김 중 학

本 論 文 을 金 重 鶴 의 教 育 學 碩 士
學 位 論 文 으 로 認 准 함 .

위 원 장 인

위 원 인

위 원 인

2010년 8월

한국해양대학교 교육대학원

목 차

I. 서	론	
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제	2
3. 연구의 제한점	2
II. 이론적 배경		
1. 역할	3
2. 역할갈등	7
3. 대학도서관	16
4. 선행연구	22
III. 연구 방법		
1. 조사대상 및 표집	24
2. 조사도구	26
3. 자료처리	29
IV. 연구결과 및 논의		
1. 연구결과	30
2. 논의	95
V. 결	론	98
참고문헌	100
부록	102



표 목 차

<표Ⅱ-1> 역할 정의	4
<표Ⅱ-2> 집단 내 갈등의 순기능과 역기능	14
<표Ⅲ-1> 설문지 배포 및 회수 현황	24
<표Ⅲ-2> 면담 현황	24
<표Ⅲ-3> 조사대상자의 일반적 특성	26
<표Ⅲ-4> 설문지 구성내용	28
<표Ⅳ-1> 동료직원과의 경쟁의식에 대한 F 검증	32
<표Ⅳ-2> 업무 애착에 대한 F 검증	34
<표Ⅳ-3> 목적 달성에 대한 F 검증	36
<표Ⅳ-4> 업무 성취감에 대한 F 검증	38
<표Ⅳ-5> 업무 적성에 대한 F 검증	40
<표Ⅳ-6> 업무 중요도에 대한 F 검증	42
<표Ⅳ-7> 정책 및 목표의 일관성에 대한 F 검증	45
<표Ⅳ-8> 업무절차의 명확한 지침이나 규정에 대한 F 검증	47
<표Ⅳ-9> 회의나 의사결정 참여정도에 대한 F 검증	49
<표Ⅳ-10> 근무환경에 대한 F 검증	51
<표Ⅳ-11> 의사전달 입수 경로에 대한 F 검증	53
<표Ⅳ-12> 교육기회에 대한 F 검증	55
<표Ⅳ-13> 인사정책에 대한 F 검증	57
<표Ⅳ-14> 운영방식에 대한 F 검증	59
<표Ⅳ-15> 직위 또는 직급에 대한 F 검증	62
<표Ⅳ-16> 업무의 양에 대한 F 검증	64
<표Ⅳ-17> 업무의 권한 및 책임에 대한 F 검증	66

<표IV-18> 부서 간 상호협력에 대한 F 검증	68
<표IV-19> 의견 또는 제안의 수용정도에 대한 F 검증	70
<표IV-20> 업무의 모호성에 대한 F 검증	72
<표IV-21> 즉흥적인 지시나 명령에 대한 F 검증	74
<표IV-22> 상급자와의 관계에 대한 F 검증	77
<표IV-23> 동료직원과의 관계에 대한 F 검증	79
<표IV-24> 동료직원과의 의사소통에 대한 F 검증	81
<표IV-25> 교수의 사서 역할 평가에 대한 F 검증	83
<표IV-26> 학생의 사서 역할 평가에 대한 F 검증	85
<표IV-27> 행정부서 직원의 사서 역할 평가에 대한 F 검증	87
<표IV-28> 갈등의 발생빈도에 대한 F 검증	90
<표IV-29> 갈등의 지속기간에 대한 F 검증	92
<표IV-30> 갈등의 표출에 대한 F 검증	94



그림목차

[그림 II-1] 역할의 습득과정	3
[그림 II-2] 역할 형성과정	7
[그림 II-3] 역할갈등에 관한 분석모형	10
[그림 II-4] 역할갈등의 원천	11
[그림 II-5] 갈등의 수준과 조직체 성과 간의 관계	15



An Analysis on the Role Conflicts of University Librarian
- Focused on four-year Universities in Busan -

Kim Joong Hak

*Major In Educational Administration
Graduate School of Education
Korea Maritime University*



The university library work environments are getting complex and changing continuously with the development of universities in the knowledge and information society. These changes might be influenced to the performance of staff members either positively or negatively to achieve the goals of the library. Therefore, managing and implementing the role conflicts in the organization is very crucial to facilitate the motivation of staff members, improve the productivity of the library and achieve the goals of the library.

The purpose of this study was to identify the current situation of role conflicts of librarians who working in one of four-year university libraries in Busan Metropolitan City. The main findings of

this study are summarized as follow: first, the level of role conflicts in the individual factors was generally lower except achieving goals of work processes. Second, the level of role conflicts in the organization structural factors was higher except participating in making decisions or meetings and training opportunities. Third, the level of role conflicts in the work-related factors was higher in general. Fourth, the level of role conflicts in the personal relationship factors was higher except communicating between staff members. Fifth, the level of frequency, duration, and expression of role conflicts was lower.

Based on these findings, this study suggested some solutions to resolve the role conflicts among librarians as follow: first, it is important to have own presence or organizational identification in the library environments before resolving the factors of role conflicts. Second, it is necessary to become the rational library with the consistence of library policy, standardization of work process, transparency of human resource management policy and operation. Third, it is necessary to have a managerial and operational leadership to achieve staff' s delegation and empowerment, and avoidance of personal (departmental) egoism through clear duty division. Fourth, it is important to form the partnership with university members through the librarian' s professionalism and capacity building, and thus it will builds the strong roles of library in the university in future.

Key words: university library, librarian, role conflict

국 문 요 약

지식정보화 사회에서 대학도서관의 주변 환경은 대학의 발전과 더불어 매우 복잡해지고 있으며 수시로 변화하고 있다. 이러한 변화는 조직 내 목표 달성을 위해 서로 다른 역할을 수행하는 구성원에게 긍정적인 요인으로 작용할 수도 있지만 반대로 부정적인 요인으로 작용할 수도 있다. 그러므로 조직차원에서 역할갈등을 적절히 관리하고 활용하는 것은 구성원의 동기부여 및 조직의 생산성 향상이나 목적 달성을 위하여 매우 중요하다.

본 연구에서는 이러한 필요성을 바탕으로 부산지역 소재 4년제 대학도서관에 근무하고 있는 사서직원의 역할갈등 실태를 분석하였는데 그 결과를 토대로 얻어진 결론은 다음과 같다. 첫째, 개인적 요인에서 느끼는 역할갈등은 업무수행에 따른 목적 달성을 제외하고 전반적으로 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 조직구조적인 요인에서 느끼는 역할갈등은 회의나 의사결정 참여정도 및 교육기회를 제외한 나머지 모두 높게 나타났다. 셋째, 업무관련 요인에서 느끼는 역할갈등은 전반적으로 높게 나타났다. 넷째, 대인관계 요인에서 느끼는 역할갈등은 동료직원과의 의사소통을 제외한 나머지 모두 높게 나타났다. 마지막으로 갈등의 발생빈도, 갈등의 지속기간, 갈등의 표출은 낮은 것으로 나타났다.

이러한 결과에 기초하여 대학도서관 사서직원들의 역할갈등을 해소할 수 있는 방안을 제시하면 첫째, 역할갈등 요소를 해소하기 이전에 사서직원 자신에 대한 존재감이나 조직에 대한 소속감을 가질 수 있도록 힘써야 한다. 둘째, 조직구조적인 측면에서 도서관의 정책(목표)의 일관성 유지, 업무의 표준화, 투명한 인사정책 및 운영 등을 통하여 합리적인 도서관이 되도록 힘써야 한다. 셋째, 업무관련 측면에서 역할수행자에게 필요한 권한 및 책임 위임하고 명확한 업무분장을 통하여 개인(부서) 이기주의를 탈피하고, 조직 전체를 아우를 수 있는 관리자의 리더십이 필요하다. 마지막으로 사서직원의 전문성 및 역량강화를 통하여 학내구성원들과의 파트너쉽을 형성하고 대학조직 내에서 도서관의 위치를 확고히 할 필요가 있다.

주제어: 대학도서관, 사서, 역할갈등

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

대학도서관의 기능은 대학의 사명과 목적을 달성하기 위하여 구성원의 교육 및 연구 활동을 지원하는 것이다. 따라서 대학도서관이 그 본연의 기능을 충실히 수행하기 위해서는 대학도서관에 근무하는 사서직원들이 보람과 긍지를 가지고 주어진 역할에 최선을 다 하여야 하며, 조직 또한 사서들이 주어진 역할을 충실히 수행할 수 있도록 기본적인 토대를 마련해 주어야 한다.

오늘날 대학도서관의 주변 환경은 대학의 발전과 더불어 도서관 규모의 확대, 정보통신기술의 발달에 따른 직무변화 및 다양한 정보매체 출현, 업무의 전문화 및 세분화, 이용자의 정보요구 다양화, 이용행태 변화 등 수시로 변화하고 있으며 매우 복잡해지고 있다. 이에 따라 개인 및 부서간의 역할갈등 발생 소지도 커지고 있는데 이는 어느 정도 필연적인 현상이라고 할 수 있다. 이러한 변화에 따른 역할갈등은 조직 내 목표 달성을 위해 서로 다른 역할을 수행하는 구성원에게 긍정적인 요인으로 작용할 수도 있지만 반대로 부정적인 요인으로 작용할 수도 있다. 즉 적당한 역할갈등은 개인 및 조직의 성과에 긍정적 효과를 미칠 수 있다는 뜻이다. 그러므로 조직차원에서 역할갈등을 적절히 관리하고 활용하는 것은 구성원의 동기부여 및 조직의 생산성 향상이나 목적 달성을 위하여 매우 중요하다.

하지만 대학도서관은 이와 같이 역할갈등 관리의 필요성에도 불구하고 개인이나 조직에게 해로운 영향을 미칠 수 있는 역할갈등을 해소하거나 완화시키기 위한 관리에 소홀한 것이 사실이며, 실제로 일부 대학도서관에 근무하는 사서의 면담에서도 이러한 내용을 확인할 수 있었다.

“업무를 수행하다 보면 갈등이 발생하는 것이 사실입니다. 하지만 갈등이 발생했을 때 도서관 조직이나 관리자가 갈등의 원인을 규명하고 개선할 수 있는 방안이 없는지 관심을 가지고 같이 고민하고 노력해야 하는데... 아직까지는 갈등관리가 잘 안된다고 봐야겠지요.” (D대학도서관 L사서)

“일하면서 내가 느끼는 갈등에 대해 관리자나 부서에 개선점을 말하는 것이 꼭 나쁜 것만은 아니라고 봐요. 때로는 조직의 문제일 수도 있는데... 단지 소수의 의견으로 치부해 무시하는 경우가 있어요. 결국은 개인이나 조직 모두에게 악영향을 미치게 되겠죠. Open 마인드가 필요하다고 봅니다.” (P대학도서관 G사서)

본 연구에서는 이러한 필요성을 바탕으로 대학도서관 사서직원들이 역할을 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 갈등 실태와 갈등수준을 알아보고, 이를 해소하기 위한 개선방안을 제시하는데 하는데 그 목적이 있다.

2. 연구 문제

본 연구는 대학도서관에 근무하는 사서직원의 역할갈등 실태를 알아보고 이를 토대로 역할갈등을 개선하기 위한 방향을 제시하기 위하여 수행하였다.

이와 같은 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

- 첫째, 개인적인 요인에 의한 역할갈등 실태는 어떠한가?
- 둘째, 조직구조적인 요인에 의한 역할갈등 실태는 어떠한가?
- 셋째, 업무관련 요인에 의한 역할갈등 실태는 어떠한가?
- 넷째, 대인관계 요인에 의한 역할갈등 실태는 어떠한가?
- 다섯째, 갈등수준은 어떠한가?

3. 연구의 제한점

본 연구는 다음과 같은 연구 범위 및 제한점을 갖는다.

첫째, 본 연구의 조사대상은 부산지역 4년제 대학도서관 사서직원에게 한정된 조사연구 분석으로 모든 대학도서관 사서직원을 대표한다고 할 수 없다.

둘째, 본 연구는 설문지를 이용한 조사요구로 한정하였기 때문에 응답자에 대한 자유로운 의견이 제한 및 설문지법이 가지는 일반적 오류의 가능성을 배제할 수 없다.

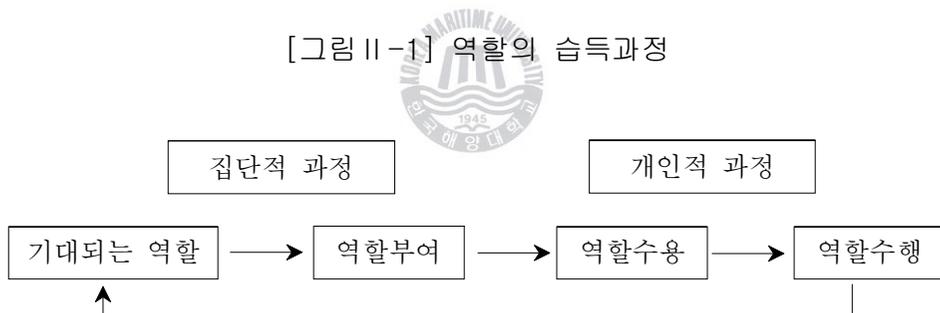
II. 이론적 배경

1. 역할

가. 역할의 개념

역할이란 집단에서 어떤 직위를 가진 사람들이 해야 할 것으로 기대되는 일정한 행위유형이라고 정의할 수 있으며, 이는 집단에서 개인으로 부여된다. ([그림 II-1]참조). 또 역할구조는 이러한 역할의 집합이며, 역할간의 상호 연결된 체계이다. 역할은 공식적으로 부여받은 과업과 직무에 의해서 정해지며, 개인의 특성에 따라 부여받지는 않는다. 그리고 역할이 집단구조를 형성하는 기본적 단위인 것은 이들 역할의 체계가 곧 집단의 구조이기 때문이다(박연호, 2007: 230, 재인용).

[그림 II-1] 역할의 습득과정



자료: J. B. Barney and R. W. Griffin(1992: 633), *the Management of Organization*(MA: Houghton Mifflin Co.).

역할의 개념을 이해하기 위해서는 지위 개념을 이해하여야 하는데 이는 지위가 어떤 집단구조에서 한 개인이 차지하는 위치를 의미하기 때문이다. 박용헌(1985)은 개인이 차지하는 사회적 위치에 대한 일반적인 기대를 지위라고 정의하고, 이와 달리 역할을 지위에 부여되는 기대에 따라 특정인이 수행하는 행동이라 정의하였고, Brookover 등은 위치와 지위를 구별하여 위치는 개인이 집단

이나 사회체제에 차지하는 자리를 뜻하며 그 특정한 위치에 부여되는 기대를 지위라고 하였으며, Sarbin은 지위와 역할간의 두 개념 간에 혼동이 없어야 할 것을 강조하면서 역할은 어떤 지위를 차지하는 한 개인이 그 지위에 부과된 기대에 따라 수행하는 개인의 행동이라고 정의하고 있다(김형식, 2003: 13-14, 재인용).

역할에 대한 정의는 학자들의 관심에 따라 다양하게 해석되어 왔는데 이를 정리해 보면 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 역할 정의1)

학 자	정 의
Linton	역할이란 특정한 지위에 부과되는 문화적 유형의 총체
Bonner	어떤 특정 지위를 차지하고 있는 개인이 그 지위에 부여된 기대에 따라 수행하는 개인의 행동
Rizzo	역할이란 하나의 사회구조에 있어서 어떤 지위에 알맞은 행동에 대한 일련의 기대군
Gross	역할이란 특정 지위를 점유하고 있는 자에게 적용되어지는 일련의 기대
조석준	역할이란 어떤 직위에 대한 일반화된 기대의 내용
오홍석	역할이란 사회적인 관계에서 어떤 위치를 점하는 사람들이 해야 할 것으로 기대되는 행동의 범주

이밖에 신유근(1983: 25-226)은 조직 내의 역할을 다음과 같이 정리하였다. 첫째, 역할은 비인격적인 것이다. 기대를 규정하는 것은 직위이지 개인의 성격이 아니다. 둘째, 역할은 과업행위에 관련되어 있다. 집단에서의 역할은 특정 직위뿐만 아니라 어떤 일에 대해 기대되는 행위이다. 셋째, 역할은 명확히 정의하기 어렵다. 기대되는 행위라 할 때 그 기대가 본인이 인식하는 것인지

1) 김형식(2003), “국립대학 사무직원의 역할갈등에 관한 연구,” 석사학위논문(공주대학교 경영행정대학원), pp.13-15. 내용을 재정리한 것임.

혹은 다른 사람들이 인식하는 것인지, 그리고 인식한 바와 같이 실제행위와의 처리를 명확히 한다는 것은 어려운 일이다. 마지막으로 역할은 신속히 습득하고 해위에 큰 변화를 초래할 수 있다고 보았다.

나. 역할의 형성과정

역할의 행태는 다른 구성원들과의 관계에서 여러 가지 복합적인 요소에 의하여 형성되는데 이학중·박헌준(2008: 235-237)은 역할을 수행하는 역할수행자와 그와 상호작용을 하는 역할전달자를 중심으로 역할형성에 작용하는 중요 요소들을(Katz and Kahn,1966:180-197) 다음과 같이 요약하였다([그림 II-2] 참조).

1) 역할기대

역할형성의 첫째 요소는 역할전달자의 역할기대로서 이것은 역할수행자의 행동을 평가하는 기준이 된다. 역할기대는 역할수행자의 공식적인 직무기술서에 명시된 과업뿐만 아니라 집단의 규범을 비롯하여 과거에 역할수행자가 다른 구성원들과의 관계에서 자신이 실제로 수행해 온 여러 가지의 집단유지행동 등을 모두 종합하여 형성된다.

2) 역할전달

역할기대는 여러 가지의 형태로 역할수행자에게 전달된다. 이러한 전달과정을 통하여 역할전달자는 역할수행자의 행동 또는 역할에 영향을 주려고 노력하고, 역할수행자도 실제역할을 통하여 역할전달자의 기대를 수정하려고 노력함으로써 상호간에 만족스러운 기대-수행관계를 형성하려고 노력하게 된다.

3) 역할인식

전달된 역할기대는 역할수행자에 의하여 지각되고 인식된다. 그리고 역할기대에 포함되어 있는 의미와 상징도 지각함으로써 집단에서 자신의 지위신분과 다른 집단구성원들과의 관계도 인식하게 된다.

4) 역할행동

전달된 역할기대에 대한 반응으로 역할수행자는 전달된 역할기대를 종합하여 가장 적절한 역할행동을 수행하게 된다. 수행자의 실제 역할행동은 자신의 독자적인 행동경향과 역할전달자 또는 다른 구성원들의 기대에 대한 호응심의 복합적인 결과로 나타나고, 동시에 역할기대에 대한 피드백으로 작용하게 된다.

5) 상황적 요소

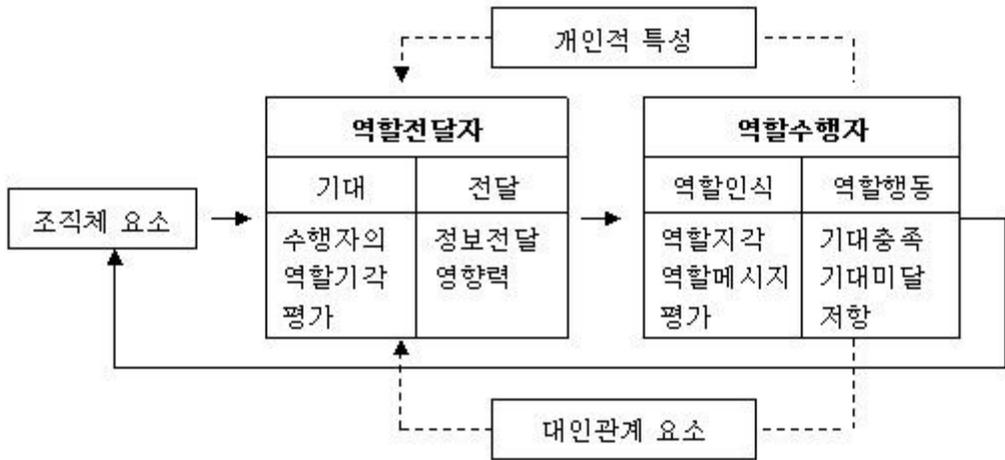
이상의 역할전달과 역할행동은 그 과정에서 다음과 같은 여러 가지 요소에 의하여 직접 또는 간접적인 영향을 받는다.

① 조직체요소: 공시조직구조, 방침, 직무기술서, 관리제도 등은 특히 구성원들의 역할기대에 많은 영향을 주고, 이를 중심으로 역할기대가 전달되어 역할수행자의 역할로 인식된다.

② 개인적 특성: 역할전달자와 수행자의 성격과 동기, 가치관과 자아개념 등은 역할기대와 전달된 역할에 대한 지각 그리고 실제 역할행동에 많은 영향을 준다. 이러한 개인의 특성은 역할갈등의 중요한 원인으로 작용한다.

③ 대인관계: 개인적 특성과 더불어 역할전달자와 수행자 간의 상호관계(우호적, 신뢰적, 개방적 등) 여하에 따라서 역할의 기대, 전달, 지각, 인식 그리고 실제행동이 큰 영향을 받는다.

[그림 II-2] 역할 형성과정



자료: Katz & Kahn(1966)

2. 역할갈등

가. 역할갈등의 개념



“인간은 사회적 동물이다”라는 말처럼 인간은 필연적으로 집단이나 조직에서 다른 사람들과 상호작용을 하면서 살아가야 한다. 집단이나 조직은 공동의 목표를 가지고 있으며, 조직에 속한 구성원들은 조직의 목표를 실현하기 위하여 공식적으로 역할을 부여받는다. 하지만 구성원은 맡은 역할을 수행하는 과정에서 역할기대와 역할행동이 항상 일치되지 않아 갈등을 경험하게 되는데 이를 통상적인 의미에서 역할갈등이라 할 수 있다.

역할갈등에 대한 개념은 학자들의 연구관점에 따라 매우 다양하게 정의하고 있는데 이를 살펴보면 다음과 같다.

김창걸 교수는 ‘역할갈등이란 역할기대와 역할지각자간의 차이에서 또는 모호하거나 상충되는 역할기대에서 느끼는 심리적 갈등상황’ 이라고 하였으며, 박용현 교수는 어떠한 이유에서나 기대역할과 역할지각 사이에 지나치게 거리가 멀 경우 흔히 갈등이 생기는데 이를 역할갈등이라 하고 있다. 그리고

Rizzosms 역할갈등을 ‘개인의 욕구와 역할의 욕구가 불일치한 상태’ 라고 정의하고 있다(김건일, 2000: 42, 재인용). 이상의 역할갈등 개념에 대한 학자들의 견해를 종합해 보면 역할갈등이란 ‘조직 내 구성원이 부여받은 역할행위를 수행하는 과정에서 역할행위자의 욕구와 역할기대자간의 욕구가 불일치될 때 나타나는 상황으로서 역할행위자가 지각하는 심리적 갈등 상황’ 이라고 정의할 수 있다.

나. 역할갈등의 요인

역할갈등은 여러 가지 요인에 의하여 발생되지만 연구의 관점 또는 학자들의 견해에 따라 다양하게 정의하고 있는데 이를 살펴보면 다음과 같다. 로빈스(S. P. Robbins)는 갈등유발 조건을 다음과 같이 세 가지로 크게 범주화한다(이창원 · 최창현, 2006: 328, 재인용).

첫째, 의사소통의 문제로 여기에는 어의상의 문제점, 오해, 의사소통상의 소음, 의사소통상의 여과 과정 등이 포함되며, 의사소통상의 문제에서 특히 유의해야 할 것은 의사소통이 너무 적을 때뿐 아니라 너무 많은 때에도 갈등의 잠재성은 증가한다는 것이다.

둘째, 조직구조상의 문제로 여기에는 조직의 크기, 업무의 일상화의 정도와 전문화의 정도, 업무의 표준화, 구성원들의 이질성, 리더십의 형태, 보수 체계, 조직 단위 간 의존성의 정도와 같은 변수들을 포함한다. 로빈스는 조직의 크기와 전문화 및 참여의 강도는 갈등과 고도의 상호 관련성을 가지고 있다는 점을 지적한다.

셋째, 개인적 차이점들로 여기에는 개인 간 가치 체계들과 퍼스널리티의 특성들을 포함한다.

오세덕 · 여운환(2000)은 갈등 유발 요소들을 개별적으로 살펴보는 대신에 개인적인 특성들, 조직구조상의 요인들, 그리고 의사소통의 측면들로 묶어서 다음과 같이 고찰하였다(이창원 · 최창현, 2006:328-333, 재인용).

첫째, 개인적인 차이로 개인 간 갈등의 유발을 가능케 하는 개인적인 특성들로 는 가치관의 차이, 태도상의 차이, 성격 및 지각의 차이를 들 수 있다.

둘째, 조직구조상의 갈등 요인으로 조직구조 역시 많은 갈등의 잠재력을 가지고 있는데, 그 대표적인 것으로는 업무의 상호의존성, 업무의 수평적인 분화, 제로섬 상황, 관할 영역의 모호성, 평가 기준과 보상 체계에서의 상이성, 참여적 의사결정 체제, 지위 불일치, 계선과 참모 간 갈등 등을 들 수 있다.

셋째, 의사소통상의 갈등 요인으로 관리에서 의사소통의 역할은 중요하다. 의사소통을 통해 조직 단위들은 공통의 목표를 인식하고 그들의 에너지와 시간·공간을 공통의 목표로 지향시킬 수 있는 것이다. 따라서 의사소통의 성공도는 조직목표 달성의 큰 변수임을 알 수 있으나 관리 노력과 조직목표의 달성을 연계하는 의사소통에는 보통 많은 잡음(noise)이 존재한다. 이러한 의사소통상의 어려움은 의사소통자들 간의 갈등으로 이끌 수 있으며, 그 결과는 조직목표 달성의 어려움을 가져오게 될 것이다.

김형식(2003: 32-33)은 석사논문에서 역할갈등의 요인을 네 가지 요인으로 설명하였다.

첫째, 같은 역할이라도 역할을 수행하는 역할담당자의 개인적 특성 등에 따라 역할갈등을 경험하는 정도가 다를 것으로 보고 성취동기, 지각의 차이 등의 개인적인 요인으로 채택하였다.

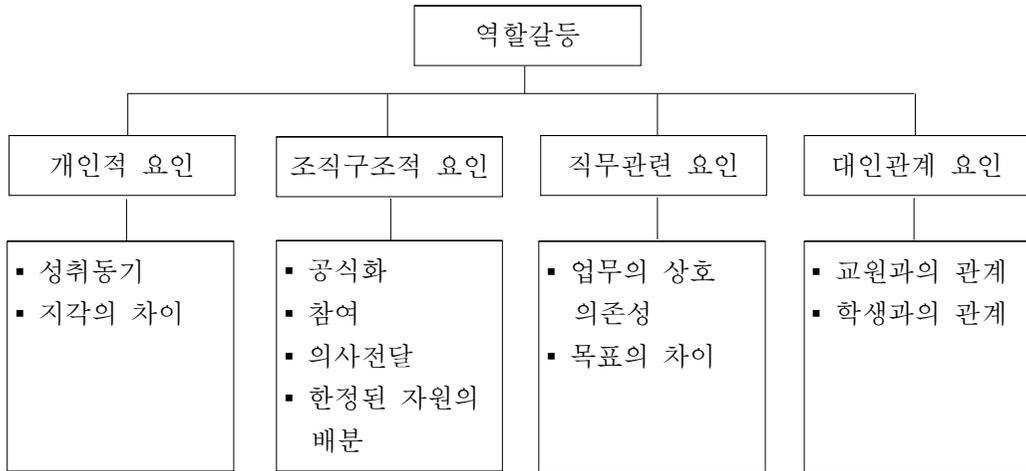
둘째, 조직·구조적인 요인으로 공식화, 참여, 의사전달, 한정된 자원의 배분 등에 따라 역할갈등을 경험하는 정도가 다를 것으로 보았다.

셋째, 직무를 수행하는데 있어서 상호역할에 대한 책임소재가 불분명해져 한 쪽으로 치우친 역할과다로 인하여 역할갈등을 발생하는 직무관련 요인을 들 수 있으며 업무의 상호의존성, 직무수행상 목표의 차이 등이 있다.

넷째, 대학은 교원, 학생, 직원들의 이질적인 집단이 각각의 역할을 수행하고 있는 조직으로 대학의 사무직원이 고유권한이라고 생각하는 행정업무에 교원과 학생의 참여 및 신뢰정도에 따라 역할갈등이 다를 것으로 보고 교원과의 관계 및 학생과의 관계에서 느끼는 역할갈등을 대인관계 요인으로 채택하였다.

또한 이러한 역할갈등에 영향을 주는 요인과 역할갈등과의 관계에 대한 분석모형을 [그림 II-3]과 같이 제시하였다.

[그림 II-3] 역할갈등에 관한 분석모형



자료: 김형식(2003: 33)

오홍석(1999: 337-338)은 역할갈등의 영향요인을 역할행태의 결정과정에는 많은 변수가 개입되는데 그러한 변수들은 세 가지 범주로 분류하였다.

첫째, 조직상의 요인이란 조직의 규모, 특정한 직위의 위치, 규칙 및 명령의 준수에 대한 조직 내의 일반적인 규범, 전반적인 감독방법 등을 말하며 이와 같은 조직 및 그 하위체제의 특성은 역할기대의 형성과 전달, 그리고 역할행태에 영향을 미친다고 보았고 역할전달의 성격은 역할기대의 형성과 그 전달에 영향을 미친다고 하였다.

둘째, 역할담당자의 성격에 따라 역할전달자들은 역할전달의 방법이나 그 강도를 달리하는 것이 보통이며, 역할담당자의 성격이 그의 역할행태에 영향을 미치는 것은 물론이며 역할행태는 또한 그의 성격에 영향을 미친다고 보았다.

셋째, 역할담당자와 관계자(역할전달자)들 사이의 대인관계적 특성은 역할기대의 형성·전달·저부 및 역할행태에 영향을 미친다고 하였다.

이학중·박현준(2008: 237-241)은 역할갈등이 발생하는 요인([그림 II-4] 참조)을 다음과 같이 설명하였다.

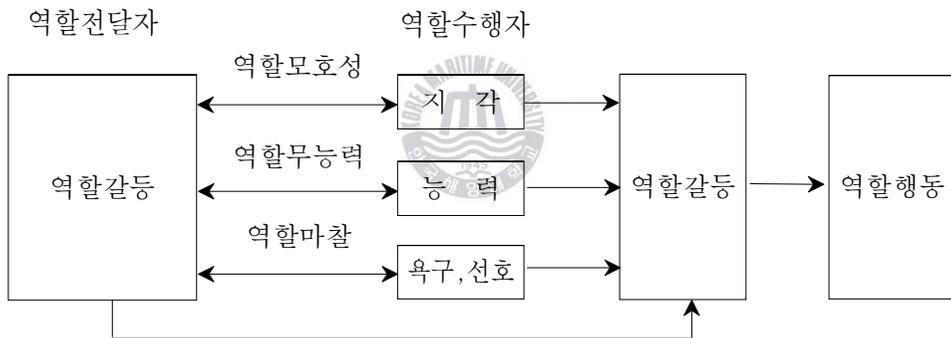
첫째, 수행해야할 임무와 책임 및 권한 등 역할 자체가 분명치 못하여 수행자가 자기 역할에 대하여 애매한 지각을 갖게 됨으로써 역할기대와 역할행동에 차이가 나타나는 역할모호성이다.

둘째, 구성원들 간의 역할관계는 단순히 역할전달자와 역할수행자의 두 사람 사이에서만 형성되는 것이 아니라, 역할수행자가 여러 역할전달자와 역할관계를 형성하고 있으며, 이러한 다각적인 역할관계는 역할전달자들의 기대를 모두 충족시키지 못함으로써 여러 가지 형태의 역할갈등을 야기시키는 다각적 역할 기대와 갈등이다

셋째, 전달된 역할기대가 수행자의 능력, 자질, 성격에 비추어 적합하지 않은 경우 기대하는 행동과 결과나 나타나지 않게 되는 역할무능력 또는 역할부적합이다

넷째, 집단구성원들 간에 각자가 서로 선호하는 역할과 실제 역할과의 불일치 또는 부조화로 발생하는 역할마찰, 마지막으로 집단구성원들의 배경이 인종, 국적, 종교 등 다양한 문화적 배경을 들고 있다.

[그림 II-4] 역할갈등의 원천



자료: 이학종 · 박헌준(2008: 237)

박동서(1997:256)는 사회가 발전할수록 점차적으로 각 하위체제의 분화 및 이에 따른 역할의 분화가 고도화되면 이에 비례하여 상호간에 상대방에 대하여 어떠한 기대와 상호 의존성을 증대하게 되며, 인간은 자율성과 협조성을 제각기 충족시켜 나가게 될 때에 이로 인한 갈등의 소지 원인은 소멸될 수 있는 것이다. 그러나 현실적으로 이러한 기대가 잘 충족되고 상호의존관계가 갈등없이 유지·지속될 수 없으므로 갈등이 발생한다고 보았다.

이밖에 박용현(1988)은 역할갈등이 발생하는 원인을 역할기대와 역할규정이

불명확할 때, 개인의 경쟁적 역할, 각 성원개인이 차지하는 지위 간 계속성이 없을 때, 지위에 대한 책임과 권한이 불분명하거나 지위에 부여되는 보상이 불분명 할 때, 한 개인의 역할행동을 방해할 때, 성원의 자율적 행동을 구속하거나, 개인적 욕구와 의사를 표현할 수 없을 때 등을 제시하고 있다.

이러한 여러 학자들의 견해들을 중심으로 역할갈등의 요인을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 역할담당자의 개인적 차이에 따라 역할갈등을 느끼는 개인적 요인으로 경쟁의식, 업무 애착, 목적 달성, 성취감, 적성, 업무의 중요도 등의 요인을 들 수 있다.

둘째, 조직 및 하위체제의 특성에 따라 역할갈등을 경험하는 조직구조적인 요인으로 조직의 정책 및 목표의 일관성, 명확한 지침이나 규정, 의사결정 참여정도, 근무환경, 의사전달, 교육기회, 인사정책, 운영방식 등의 요인을 들 수 있다.

셋째, 업무와 관련하여 역할갈등을 경험하는 요인으로 직위(직급), 업무의 양, 권한 및 책임, 부서 간 협조성, 의견(제안) 수용정도, 업무의 모호성, 관리자의 즉흥적인 지시나 명령 등의 요인을 들 수 있다.

넷째, 서로 다른 역할을 수행하는 과정에서 구성원들이 인간관계에 따라 역할갈등을 경험하는 대인관계 요인으로 상급자와의 관계, 동료직원과의 관계, 동료와의 의사소통, 교수와의 관계, 학생과의 관계, 행정직원과의 관계 등의 요인을 들 수 있다.

다. 갈등의 기능

로빈스(Robbins)는 조직이론가들의 갈등관은 크게 다음과 같이 세 가지가 있다고 주장한다(이창원·최창현, 2006: 319-321, 재인용).

첫째, 전통적 견해로서, 갈등은 나쁜 것이고 조직 내에서 역기능을 나타내기 때문에 조직효과성에 언제나 부정적인 영향을 끼친다고 가정한 것이다. 메이요(E. Mayo)는 갈등을 본질적으로 해로운 것이며, 원만한 인간관계의 결핍 증상으로 나타나므로 건전한 조직에서는 일종의 질병에 해당하며, 생산성을 저해하

는 원인이라고 인식했다.

둘째, 행태적 견해로서, 갈등이란 조직 내에서 자연적으로 일어나고 있는 현상으로서 당연한 것으로 본다. 갈등은 조직의 성질상 불가피한 것이기 때문에 행태론자들은 갈등의 수용을 주장한다. 그러나 그들은 능동적으로 갈등을 추구하거나 갈등을 낮게 할 상황적 요인을 만들어 낼 수 있는 아이디어를 제시하지 않고 있다.

셋째, 상호작용론적 견해이다. 행태적 관점은 갈등을 수용하는 데 그쳤지만 상호작용론적 입장은 한 걸음 더 나아가 갈등을 고무한다는 입장이다. 이는 갈등은 새로운 아이디어를 촉진하며 집단 내의 응집성을 향상시키고, 다양한 의견의 투입을 통해 좀더 우수한 의사결정을 초래하고 욕구 불만의 탈출구를 제공하는 등 조직에 유익한 기능(순기능)도 수행한다는 주장이다.

이창원·최창현(2006: 322-323)은 갈등이 조직 및 집단에 미치는 기능과 역기능 혹은 편익과 비용을 네 가지로 분석하였다.

첫째, 균형적인 측면으로 갈등은 개인과 조직 및 집단의 균형을 깨뜨리고 불안과 무질서를 초래할 수 있다. 그러나 반면 갈등에 의해 초래되는 불균형으로 인해 정태적이고 비발전적인 개인과 조직 및 집단의 동태적인 성장·발전의 계기를 맞이할 수도 있는 것이다.

둘째, 통합적 측면으로 갈등은 개인과 조직 및 집단의 통합과 조화를 파괴할 수 있다. 그러나 조직이나 집단이 외부집단과 경쟁이나 마찰 등의 갈등을 벌이는 경우 조직의 내적 응집성과 조직 성원의 충성심의 향상을 가져올 수 있으며, 또한 조직 내부의 갈등이 있는 연후에 조직의 새로운 조화나 통합력의 향상을 볼 수 있다.

셋째, 안정적 측면으로 갈등은 개인이나 조직 및 집단에 불안과 긴장을 조성한다. 그러나 어느 정도의 갈등과 긴장은 발전과 생산성의 향상을 위해 필요한 개인적 및 사회적 비용 “이라고 묘사할 수 있다(Boulding, 1952: 305-307).

넷째, 창의성·쇄신적 측면으로 극단적 갈등은 조직 내의 창의성과 쇄신성을 질식시킨다. 그러나 어느 정도의 갈등은 오히려 조직 내에 참신한 아이디어를 생성하게 한다.

임창희(2005)는 갈등의 순기능과 역기능을 다음과 같이 구분하였다(<표Ⅱ-2> 참조).

<표 II-2> 집단 내 갈등의 순기능과 역기능

순기능	역기능
▪ 문제의 인식	▪ 커뮤니케이션 감소
▪ 활동력 증가	▪ 독재자 출현
▪ 충성심 증가	▪ 편견의 증가
▪ 혁신풍토 조성	▪ 과벌의식 고조
▪ 도전적 분위기 상승	▪ 상호경계의식 증가
▪ 다양성과 창조성 증대	▪ 융통성 없는 공식화

자료: 임창희(2005: 365)

이러한 갈등의 순기능과 역기능에 대한 내용은 일부 대학도서관에 근무하는 사서들의 면담조사에서도 잘 나타나고 있다.

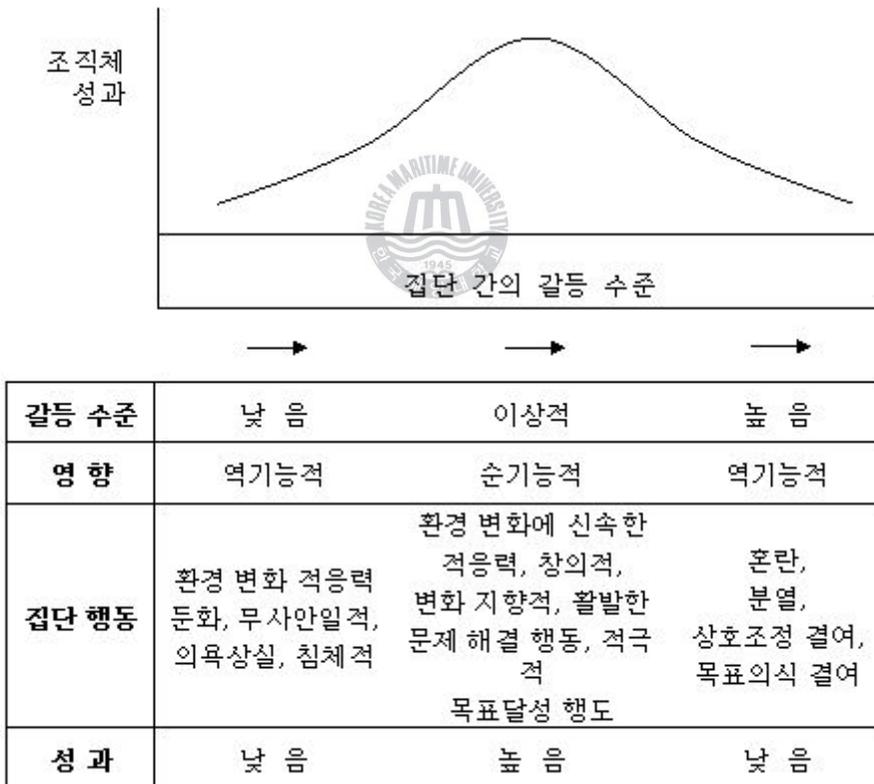
“순기능도 있다고 봅니다. 가령 적당한 갈등은 자신의 능력을 남과 비교해 볼 수 있고, 또 그것을 통해서 자기에게 부족한 면이 있으면 분발도 하고, 그러다 보면 자신의 업무능력도 향상되겠죠. 결국 개인의 업무능력이 향상되면 조직의 효율성도 높아지겠죠.” (H대학도서관 K사서)

“개인별로 사무(업무)분장이 되어 있습니다만 요즘 부서나 개인의 모든 평가가 성과(실적) 위주로 돌아가다 보니 예전 같지 않습니다. 개인주의 성향이 팽배해지고 그러다 보니 서로간의 신뢰나 믿음도 떨어지고, 인간성도 결여되는 것 같습니다. 업무를 하다보면 눈에 보이지는 않지만 누군가 해야 할 일이 있음에도 불구하고...” (P대학도서관 L사서)

“개인적으로 사서직에 대한 행정직들의 편견과 인식부족, 도서관 업무가 평가절하 되는 현실, 업무의 일관성 부족, 관리자의 보여주기식 정책추진 등 물론 도서관에 근무하는 사서의 문제일 수도 있지만, 부서의 특성을 무시한 행정위주의 정책이나 평가 때문에 상대적으로 소외감을 많이 느껴요. 결국 이러한 소외감이 근무의욕 저하나 복지부동, 업무소홀, 수동적인 사고방식으로 나타나기도 하죠.” (H대학도서관 K사서)

모든 조직에는 갈등의 최적 수준이 존재한다. 조직에 갈등이 없다면 정체된 사고방식, 부적절한 의사결정, 독재와 획일주의, 조직의 침체가 발생하여 변화와 개혁 추진 시에 난점이 있게 되고 환경 변화에 대한 적응 능력이 낮아져 결국 조직의 성과는 저하된다, 즉 갈등의 관리에 조직에 갈등이 거의 없는 상태가 된다면, 조직의 생존이 위협받게 되고, 갈등이 너무 많으면, 조직 내 큰 혼란이 발생하게 되는 것이다. 이것을 간단히 나타내면 ([그림 II-5])와 같이 된다(Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1988: 308; DeCenzo & silhanek, 2002: 289).

[그림 II-5] 갈등의 수준과 조직체 성과 간의 관계



자료: 이창원 · 최창현(2006: 321)

역할갈등은 조직 내 구성원이 조직의 목표를 실현하기 위하여 서로 다른 역할을 수행하면서 발생하는 어느 정도 자연스러운 현상이다. 하지만 대부분의 대학도서관은 개인 또는 조직에 해로운 갈등을 해소하거나 완화하기 위한 갈등 관리에 소홀한 것이 사실이다.

따라서 향후 대학도서관은 조직차원에서 갈등의 긍정적인 측면을 이해하고 적절한 수준의 역할갈등을 관리·활용하는 것은 구성원의 동기부여 및 조직의 생산성 향상이나 목적 달성을 위하여 매우 중요하므로 갈등을 완전히 제거하기 보다는 역기능을 최소화하여 갈등수준이 최적으로 이루어질 수 있도록 하여야 할 필요성이 있다.

3. 대학도서관

가. 대학도서관의 역할

「도서관법」 제2조 5항에 따르면 대학도서관은 ‘고등교육법 제2조의 규정에 따른 대학 및 다른 법률의 규정에 따라 설립된 대학교육과정 이상의 교육기관에서 교수와 학생, 직원에게 도서관서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관’ 이라고 명시하고 있다. 이는 대학도서관의 목적이 대학의 목적²⁾과 기본적으로 동일하다는 것을 의미하며, 대학도서관이 존재하는 이유이기도 하다. 즉 대학도서관은 그것이 속한 대학의 목적을 이루는데 필요하여 만든 부서이며, 대학의 기본적인 목적은 지식의 전달, 지식의 생산 및 사회에 대한 봉사이므로 대학도서관의 목적은 이 세 가지가 서로 밀접하게 관련된 대학의 목적을 이루기 위하여 교수와 학생들에게 필요한 문헌을 수집하여 제공하고 적절한

2) 고등교육법 제28조<시행 2009. 1. 30>는 다음과 같이 밝히고 있다: “대학은 인격을 도야하고, 국가와 인류사회의 발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 응용방법을 교수·연구하며, 국가와 인류사회에 공헌함을 목적으로 한다.” 한국해양대학교 학칙 제2조(교육목표)에는 다음과 같이 제시되어 있다: “한국해양대학교는 대한민국의 교육이념 아래 해양입국을 선도하는 교육·연구중심대학으로 학문의 이론과 방법을 교수하며 훌륭한 인격과 국제적 소양을 갖춘 전문인을 양성하고 학술연구를 진작함으로써 국가사회의 발전과 인류의 번영에 기여함을 교육목표로 한다.”

봉사를 펼치는 것이다(최성진, 1987: 187).

하지만 정보기술의 발전과 고등교육 환경의 변화에 따른 대학환경 변화는 도서관 역할의 변화 요구, 학술정보의 급증에 따른 예산 문제, 도서관 운영에 경제논리 도입, 이용자의 요구 및 이용행태 변화 등 대학도서관에게 많은 영향을 미치고 있다. 이러한 현실에서 대학도서관이 본연의 기능을 충실히 수행하기 위해서는 지식정보화 사회라는 패러다임 속에서 급변하는 대학의 환경 및 정보기술변화에 적절히 대처하고, 급증하는 정보자원을 효율적으로 수집, 분석, 축적, 제공하여야 하며, 교수와 학생의 연구 활동을 지원할 수 있는 방안을 강구하여야 한다. 이를 통해서 대학도서관은 대학의 목적을 실현하고 새로운 지식과 정보 창출의 핵심기관으로서, 지역사회와 함께하는 정보센터로서의 역할을 충실히 수행하여야 한다.

나. 대학도서관의 기능

일반적으로 대학도서관의 역할과 활동범위는 대학의 설립목적과 성격에 의해 결정되어 왔으며, 기본적인 기능은 자료 수집과 정리, 대출 및 참고봉사, 그리고 자료보존이었다. 그러나 오늘날 대학도서관이 수행해야 하는 기능은 대학환경과 정보매체 및 이용자요구가 다변화함에 따라 종래의 기본적인 기능과 더불어 시대적 조류를 반영하는 봉사지향적 기능들이 추가되어 매우 복잡 다양한 양상을 띠고 있다(윤희윤, 1996: 17).

이러한 대학도서관의 기능³⁾을 살펴보면 「도서관법」 제35조는 대학도서관의 기능을 대학교육에 필요한 각종 정보자료의 수집·정리·보존 및 서비스 제공, 효율적 교육 과정의 수행을 위한 지원, 다른 도서관 및 관련 기관과의 상호협력과 서비스 제공, 그 밖에 대학도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무 등으로 규정하고 있다.

미국도서관협회(1952:3)는 대학도서관의 기본적인 기능을 대학의 교수계획 지원, 수업진행에 사용되는 도서, 정기간행물, 문서, 음향자료 등의 수집, 정

3) 한국해양대학교 도서관규정 제2조 <개정 2010. 1. 6>에서는 다음과 같이 밝히고 있다: “도서관은 국내외 각종 자료를 수집, 정리, 보존하여 우리 대학교 교직원 및 학생들의 연구와 학습활동에 기여함을 임무로 한다.”

리 및 최선의 이용을 위한 봉사, 도서관자료 이용에 필요한 물적 시설이나 조건의 준비와 제공, 학생들의 도서관시설 및 자료 효과적인 이용 지도, 학생들이 대학졸업 후에도 그들의 지적 발전을 위하여 도서관을 이용하는 자율학습의 습성을 육성지원, 교재 이외의 교양과 취미를 위한 독서 지원, 교수진의 수업을 위한 간접적 원조, 교수진이나 대학원생들의 연구 활동에 수반되는 요구의 최대한 충족, 지역사회, 지방 및 기타 도서관과의 상호협력 등을 열거하고 있다.

박문옥(1987: 168)은 “대학도서관의 3대 기능은 ① 교육적 기능, 즉 학습과 학술의 광장이 되도록 유도시키는 것이다. ② 조사연구의 보조기능, 즉 교수들의 전공분야의 서지를 평상시에 조사하고, 주제별 목록을 작성하여 대비하고, 기사색인을 작성하여 그 관계교수와 유대를 긴밀히 하는 것이다. ③ 최신정보의 주지기능, 즉 최신자료를 수시로 교수와 학생들에게 광고나 제시를 통해서 주지시키는 것이다.” 라고 말하였다.

김명옥은 대학도서관은 대학의 교육활동을 지원하는 서비스 기관이고 연구 활동을 촉진해 줄 수 있는 정보자료의 중심기관으로서 학생이나 교수가 효과적으로 이용할 수 있도록 모든 시설과 설비를 갖추고 있어야 하며, 도서관활동을 소개하는 도서관보를 발간하거나 문헌정보학 전문지를 발간하여 도서관 홍보활동 및 전문적인 연구 활동을 조성해야 한다고 하였다(김인산, 2001: 9, 재인용).

한편 윤희운(2002: 30-31)은 학내외 정보환경의 변화, 정보매체의 다양화, 인터넷의 대중화, 이용자요구의 다변화로 종래의 기본적 기능에 사회사조를 반영하는 새로운 봉사기능에 매우 복잡한 양상을 띠고 있다고 보고 수장공간으로서의 전통적 기능에 학술게이트웨이로서의 현대적 기능을 추가하여 다음과 같이 정리하였다.

① 종합적인 경영관리와 운영 : 도서관의 기본적인 업무, 경영계획, 인력 및 조직, 장서개발과 자료보존, 예산편성 및 집행, 자동화시스템, 건물 및 시설 등을 부문별 또는 종합적으로 관리하고 운영한다.

② 정보자료의 선택·수집·링크 : 교육 및 연구 활동에 필요한 학술 및 교양도서, 연속간행물, 학위논문, 정부간행물, 연구 및 기술보고서, 비도서자료, 마이크로 형태자료, CD-ROM 자료 등을 엄선하여 적시에 수집한다. 또한 인터넷

가상공간(www)에 탑재된 디지털 정보를 검색하여 홈페이지에 링크하거나 다운 받아 주제별 또는 분류 순으로 데이터베이스를 구축한다.

③ 자료정리 및 보존관리 : 수집된 자료를 체계적으로 정리하여 OPAC 데이터베이스를 구축하고, 원자료와 대체자료를 체계적으로 배가·보존한다.

④ 열람 및 대출봉사 : 자료공간을 완전 개방하여 관내이용과 관외대출을 활성화하고, 미소장자료는 상호대차 및 원문제공시스템(ILL/DDS)을 통하여 적극적으로 봉사한다.

⑤ 참고 및 정보봉사 : 자료공간과 편의시설에 대한 이용안내, OPAC에 대한 이용지도, 각종 서지류와 CD-ROM 및 온라인 데이터베이스에 대한 검색교육과 지원, 이용자 질의응답, 문헌 및 데이터베이스의 검색대행, 미소장 원문자료의 입수 및 제공, 신착도서의 안내와 학술지의 목차제공(TOC), 국내외 출판정보의 제공 등의 봉사활동을 적극적으로 수행한다.

⑥ 서지도구 및 검색시스템의 개발과 확보 : 다양한 서지도구를 구비하고 장서목록과 내용목차의 색인지를 작성·발간하며, 학내외의 정보자료를 온라인으로 검색·입수할 수 있는 네트워크를 구축하거나 채널을 확보한다.

⑦ 학습공간·연구공간·편의시설의 제공 : 일반열람실, 개인독서실, 복지시설, 시청각자료 감상실, 휴게실, CD-ROM 및 인터넷 정보검색실 등의 물리적인 편의시설을 제공한다.

⑧ 지역사회에의 개방 : 도서관의 웹사이트와 소장자료를 지역사회에 개방함으로써 대학 및 도서관의 이미지를 제고시키는 동시에 지역주민의 정보입수, 독서활동, 여가생활 등에 기여한다.

다. 대학도서관 조직의 특수성

대학도서관은 대학의 목적을 실현하기 위하여 대학구성원이 교육·연구 활동에 필요로 하는 학술정보를 수집, 정리, 가공하여 봉사하는 교육지원 시설로서 매우 중요한 조직이다. 대학도서관 조직에 대한 정의는 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있는데 이를 정리해 보면 다음과 같다.

윤희운(2002: 100)은 대학도서관 조직에 대해 “대학 및 도서관의 사명과 목

적을 달성하기 위해 직무를 세분하고 책임을 규정·위양하여 체계적으로 구조화한 인간행동시스템이다.” 라고 정의하였다.

김명옥은 대학도서관 조직이란 “대학의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 각 구성원의 직무를 할당하고 그에 따른 권한과 책임을 규정하며 각 직무의 상호관계를 정한 후, 각 구성원의 활동을 조정하는 것” 이라고 하였다(장정순, 2002: 17, 재인용).

이러한 견해를 종합해 볼 때 대학도서관 조직은 대학의 목적을 달성하기 위해 의도적으로 정립한 체계화된 구조에 따라 구성원의 직무, 권한, 책임을 부여하고 구조화한 조직으로서 여러 사회조직의 특징과 제요소를 포함하고 있을 뿐만 아니라, 대학 내 다른 조직체에서는 찾아 볼 수 없는 몇 가지의 특수성을 가지고 있는데, 강진백(2004: 33)은 그 특수성을 다음과 같이 말하고 있다.

첫째, 대학도서관은 조직의 구성원이나 도서관 관리자가 아닌 교수, 학생, 도서관 네트워크 관계자, 서지적 서비스 기관의 직원, 데이터 서비스 공급자, 특히 최근에는 인에는 관계자 등 조직 밖의 외부인들의 힘이 막강한 독특한 봉사기관이다.

둘째, 대학도서관은 대학내외의 조사·연구 활동을 지원해 주는 반 자율적인 지원시설인 동시에 종속기관이다.

셋째, 대학도서관은 교육, 조사, 연구, 구입, 회계, 직접적인 고객봉사 및 컴퓨터 관련 업무 등의 여러 가지 활동을 수행하고 또한 이들 업무를 취급하는 다양한 직원들이 공존하기 때문에 커뮤니케이션이나 조정상의 문제점을 많이 갖고 있는 특이한 조직체이다.

넷째, 대학도서관은 전통적으로 변화를 모색하기보다는 안정성을 유지하는데 더욱 익숙한 복잡한 조직체이다.

이밖에도 김건일(2000: 6-10)과 이연(2005: 17-19)은 대학도서관 조직의 특수성을 도서관은 이용자에게 원하는 각종의 정보를 제공하는 주된 수혜의 대상이 도서관이용자들이므로, 대학도서관은 봉사기관인 동시에 조직의 외부인들이 도서관의 의사결정에 깊숙이 개입하여 조직의 정책방향을 좌우할 수 있는 봉사기관으로의 조직과 캠퍼스 내에서 이루어지는 학술활동과 조사·연구 활동을 지원해 주는 반 자율적인 지원시설인 동시에 모 기관에 속해 있는 부속기관으로서의 조직, 그리고 교육·조사·연구·구입·회계·직접적인 고객 봉사 및 컴퓨터

업무 등의 여러 가지 활동을 수행하고, 또한 이들 업무를 취급하는 다양한 직원들이 공존하는 조직을 들고 있다.

라. 대학도서관 사서⁴⁾의 역할

대학에서 사무직원의 역할은 대학의 목적달성을 위한 교수 및 학습, 연구 활동을 위하여 행정적·재정적으로 지원하고 관리하는 주체라면 사서직원의 역할은 대학교육에 필요한 각종 학술정보원의 서비스를 제공하는 주체라고 할 수 있다. 대학도서관의 업무는 크게 전문지식이 필요한 전문성 업무와 노동 집약적인 업무로 구분할 수 있으며, 업무의 내용과 범위에 따라 다양한 직종의 직원이 필요로 하는데 그 중에서도 사서직원의 역할은 매우 중요하다고 할 수 있다.

Michalak에 의하면 도서관 전문직원의 역할은 첫째, 도서관운영과 봉사 그리고 정책을 개발하고 수행함에 있어서 이용자의 요구를 잘 파악하여 적용시켜야 하며 둘째, 각종 2차 자료의 용도를 이용자에게 가르쳐 주어야 하며 셋째, 도서관의 운영, 봉사 및 정책을 이용자에게 설명해야 하는 것이라고 주장하였다.

그리고 Bugess는 전문직원의 역할을 첫째, 전문직원은 지식의 보존, 조직, 분배, 그리고 자극 등의 일을 담당한다. 둘째, 전문직원의 행위는 기본적으로 기초적인 교육의 보존에 그치는 것이 아니라 교육의 확장과 확충에 관심을 기울여야 하는 교육자라야 한다. 셋째, 전문직원은 사회의 복리를 위하여 개인에게 독서의 흥미와 습관을 깨우쳐 주고 지적 활동의 계몽을 자극시켜주는 책임을 갖는다. 넷째, 사회적 책임을 진 전문직으로서의 가치를 인정받으려면 그는 행정적·기술적 능력과 대학교수와 동등한 교육적인 바탕을 갖추어야 한다고 말하였다(이경민, 1983: 13, 재인용).

그밖에 박준식은 사서의 역할을 첫째, 정보의 부가가치를 높이고, 둘째, 정보중개자로서의 역할을 하여야 하며, 셋째, 게이트키퍼로서의 역할, 넷째, 정보기술자로서의 역할, 마지막으로 정보교육자로서의 역할을 들고 있다(최석두,

4) 도서관법시행령 제4조 [별표 3]에서 규정한 자격을 취득하고 대학도서관에서 근무하는 사서를 말한다.

1993: 33, 재인용).

이와 같이 대학도서관에서 근무하는 사서직원은 대상, 목표, 기능 면에서 독립성을 가지고 있기 때문에 전문적 지식을 갖추지 않고서는 맡은 업무를 효율적이고 체계적으로 수행할 수 없다. 따라서 사서직원은 대학도서관의 사명과 대학의 목적은 동일하다는 것을 인식하고 학문에 대한 깊은 이해와 새로운 학문에 대한 호기심, 지식정보원에 대한 평가 및 이용자와의 파트너쉽 형성 등을 통하여 대학 내에서 도서관의 위치를 확고히 할 필요가 있다.

4. 선행연구

대학도서관에 근무하는 사서의 역할갈등에 대한 연구로는, 32개 사립대학교 도서관 사서 198명을 대상으로 대학도서관 사서의 역할에 따른 갈등과 직무만족간의 상관관계 검증을 통하여 역할갈등과 직무만족은 상호역기능적 관계가 있으며, 역할 갈등수준이 가장 높은 업무는 참고업무, 갈등수준이 높은 집단은 단기강습으로 사서 자격을 취득한 집단, 근무기간은 역할 갈등수준이나 직무만족 수준과는 유의미한 차이가 없다는 연구결과를 제시한 백항기(1984)의 연구가 있다.

또한 김건일(2000)은 대학도서관 사서직원의 역할갈등에 관한 연구에서 대인관계측면에서 5개영역별로 나누어 대학도서관 사서직원의 역할갈등을 분석하고, 관장과 사서직원간의 영역에서는 관장의 즉흥적인 지시와 명령, 교수와 사서직원간의 영역에서는 비공식 모임에 사서직원과 교수 간 상부상조 결여 및 사서직원의 역할을 낮게 평가, 과장과 사서직원간의 영역에서는 권한과 책임의 불일치한 업무처리 및 권위주의적이고 사서직원의 의견무시, 사서직원간의 영역에서는 불공정한 승진인사에 대한 불만 및 사익과 개인적인 편견으로 권익주장, 사서직원과 학생간의 영역에서는 환경개선 요구 및 자료부족으로 봉사체제 미흡이 갈등의 소지가 크다는 연구결과를 제시하였다.

이와 같이 대학도서관 사서의 역할갈등에 관한 선행연구는 그간 많지 않음을 알 수 있으며, 내용 또한 역할갈등과 직무만족과의 상관관계와 대인관계측면에서 접근하여 분석하였다. 이에 이 연구에서는 선행연구에서 나타나는 이러한

한계를 극복하고 현재 대학도서관 사서들이 겪고 있는 역할갈등 실태 및 갈등 수준을 있는 그대로 파악하여 이를 해소할 수 있는 방안을 제시하고자 부산지역 4년제 대학도서관에서 근무하고 있는 사서직원들을 대상으로 네 가지 역할갈등 요인 즉 i) 개인적인 요인, ii) 조직구조적인 요인, iii) 업무관련 요인, iv) 대인관계 요인에 따른 역할갈등 실태와 갈등수준을 분석해 보고자 한다.



Ⅲ. 연구 방법

1. 조사대상 및 표집

이 연구의 조사대상은 2010년 3월 현재 부산지역 4년제 대학도서관을 모집단으로 하였으며, 본 연구의 취지와 목적을 이해하고 자료수집에 동의한 사서직원 197명을 선정하였다. 설문지 배포 및 회수 현황은 다음 <표Ⅲ-1>과 같다.

<표Ⅲ-1> 설문지 배포 및 회수 현황

모집단	표집 및 표집결과				
	표집	표집율(%)	회수설문지	회수율(%)	유효자료
부산지역 4년제 대학도서관 사서직원 (220명)	197	89.5	145	73.6	142

또한 설문내용에 대한 보완이나 추가적으로 면담이 필요하다고 판단된 경우 해당대학 사서직원을 대상으로 면담을 실시하였는데 면담현황은 다음 <표Ⅲ-2>와 같다.

<표Ⅲ-2> 면담 현황

구분	대학 수	인원	면담내용
국립	3	5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 역할갈등 관리 여부 ▪ 시급히 해소되어야할 역할갈등 요인 ▪ 역할갈등의 도서관에 미치는 영향
사립	3	3	

조사대상 사서직원의 일반적 특성을 살펴보면 다음 <표Ⅲ-3>과 같으며, 이를 변인별로 살펴보면 다음과 같다.

설립주체별 분포는 국립과 사립이 각각 45.8%와 54.2%로 나타났고, 성별 분포는 남성과 여성이 40.1%와 59.9%로 나타났다.

연령별 분포를 살펴보면 40대가 46.5%로 가장 많았으며, 다음으로 50대

26.1%, 30대 19.0%, 20대 8.5%로 나타났으며, 응답자의 72.6%가 40대 이상으로 부산지역 대학도서관 사서직원의 구성원이 노령화되었음을 알 수 있다.

최종학력별 분포를 살펴보면 대학교 졸업이 66.2%로 가장 많았으며, 다음으로 대학원 졸업 31.7, 전문대졸 이하 2.1%로 나타났고, 직위별 분포는 직원(팀원)이 71.1%로 가장 많이 나타났고, 계장(팀장) 21.8%, 과장 이상이 7.0%로 나타났다.

역할(직무)별 분포는 열람분야가 39.4%로 가장 많았으며, 다음으로 수서·회계 13.4%, 정리분야 13.4%, 업무총괄 12.0%, 전산관련 9.9%, 기타 8.5%, 관리(서무) 3.5% 순으로 나타났다.

근무경력별 분포는 21년 이상이 41.5%로 가장 많았으며, 다음으로 16-20년 18.3%, 11-15년 13.4%, 6-10년 11.3, 5년 이하 15.5% 순으로 나타났다. 응답자의 73.2%가 11년 이상 근무한 것으로 나타나 대학도서관의 안정성에는 기여하고 있으나 신규채용이 거의 없어 대학도서관 조직이 활성화되지 못하고 있는 것으로 보여 진다.



<표 III-3> 조사대상자의 일반적 특성

변 인	구 분	빈도수(명)	구성비율(%)
설립유형	국 립	65	45.8
	사 립	77	54.2
성 별	남	57	40.1
	여	85	59.9
연 령	20 대	12	8.5
	30 대	27	19.0
	40 대	66	46.5
	50 대	37	26.1
최종학력	전문대졸 이하	3	2.1
	대학교 졸업	94	66.2
	대학원 졸업	45	31.7
직 위	과장 이상	10	7.0
	계장(팀장)	31	21.8
	직원(팀원)	101	71.1
역할(직무)	업무총괄	17	12.0
	수서·회계	19	13.4
	정리분야	19	13.4
	열람분야	56	39.4
	전산분야	14	9.9
	관리(서무)	5	3.5
	기 타	12	8.5
근무경력	5년 이하	22	15.5
	6 - 10년	16	11.3
	11 - 15년	19	13.4
	16 - 20년	26	18.3
	21년 이상	59	41.5

2. 조사도구

이 연구의 조사도구는 자기보고식 설문지법과 반구조화된 면담지를 사용하였다. 설문지의 구성은 선행연구를 참조하고 지도교수의 지도를 통하여 본 연구

의 내용과 맞게 수정·보완하였다.

이러한 과정을 거쳐 작성된 조사도구는 대학도서관 현실에 부합하는 문항선별을 위해 사서직원 5명을 대상으로 예비조사를 실시하여 최종 작성하였으며, 조사도구의 문항 구성 및 내용은 다음 <표Ⅲ-4>와 같다.



<표 III-4> 설문지 구성내용

갈등 요인	세부측정지표	문항번호	문항수	Cronbach's α
개인적	동료직원과의 경쟁의식	1	6	.640
	업무 애착	2		
	목적 달성	3		
	업무 성취감	4		
	업무 적성	5		
	업무의 중요도	6		
조직구조적	정책 및 목표의 일관성	7	8	.885
	업무절차의 명확한 지침(규정)	8		
	의사결정 참여정도	9		
	근무환경	10		
	의사전달 입수 경로	11		
	교육기회	12		
	도서관 인사정책	13		
	도서관 운영방식	14		
업무관련	직위(직급)	15	7	.855
	업무의 양	16		
	권한 및 책임	17		
	부서간 협조성	18		
	의견(제안) 수용정도	19		
	업무의 모호성	20		
	즉흥적인 지시나 명령	21		
대인관계	상급자와의 관계	22	6	.822
	동료직원과의 관계	23		
	동료직원과의 의사소통	24		
	교수에 의한 역할 평가	25		
	학생에 의한 역할 평가	26		
	행정직원에 의한 역할 평가	27		
갈등수준	빈도, 지속기간, 표출방법	28 ~ 30	3	.744

설문자료의 객관성 입증을 위해 조사도구의 신뢰도를 검증한 결과 모든 문항의 α 계수가 .64이상으로 나타났다. 일반적으로 α 값이 .60이상이면 만족할 만

한 수준으로 보고 있기 때문에 척도의 신뢰성이 검증되었다고 할 수 있다.

3. 자료처리

질문지의 응답이 완성된 자료를 회수하여 응답내용이 부실하다고 판정되는 자료는 분석대상에서 제외시키고 분석 가능한 자료를 SPSS 14.0K for Windows 를 사용하여 다음과 같은 방법으로 분석 처리하였다.

첫째, 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 설문조사 자료의 객관성을 입증하기 위하여 신뢰도 측정을 하였다.

셋째, 변수의 평균 및 표준편차를 구하였다.

넷째, 인구통계학적 차이에 따른 요인간의 특성을 파악하기 위하여 일원변량 분석(One-Way ANOVA) 및 사후 검증방법으로 Scheffe' 검증을 실시하였다.



IV. 연구결과 및 논의

1. 연구결과

가. 개인적 요인에 의한 역할갈등

부산지역 4년제 대학도서관 사서직원이 개인적 요인에 의해 느끼는 역할갈등에 관한 6개 문항 즉 1) 동료직원과의 경쟁의식, 2) 업무 애착, 3) 목적 달성, 4) 업무 성취감, 5) 업무 적성, 6) 업무 중요도에 대한 분석결과는 다음과 같다.

1) 동료직원과의 경쟁의식에 대한 역할갈등 분석

동료직원과의 경쟁의식에서 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성에 따른 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-1>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.17로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.88로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.25로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.89로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

연령에 따른 평균점수는 50대가 3.35로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 3.25, 30대 3.15, 40대 2.77 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 3.16으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 전문대졸 이하 3.00, 대학교졸 2.98 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.40으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀장) 3.10, 직원(팀원) 2.98 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.40으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄과 전산분야 3.29, 수서·회계 3.05, 기타분야 3.00, 정리분야 2.95, 열람분야 2.89 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.41로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 11-15년 3.11, 21년 이상 3.03, 16-20년 2.88, 6-10년 2.69 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



<표 IV-1> 동료직원과의 경쟁의식에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.88	.910	3.342	
	사립	77	3.17	.979		
	합계	142	3.04	.956		
성별	남	57	3.25	1.040	4.736*	
	여	85	2.89	.873		
	합계	142	3.04	.956		
연령	20대	12	3.25	.965	3.514*	5*4
	30대	27	3.15	.864		
	40대	66	2.77	.925		
	50대	37	3.35	.978		
	합계	142	3.04	.956		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	.000	.519	
	대학교졸	94	2.98	.927		
	대학원졸	45	3.16	1.043		
	합계	142	3.04	.956		
직위	과장 이상	10	3.40	1.265	.959	
	계장(팀장)	31	3.10	.944		
	직원(팀원)	101	2.98	.927		
	합계	142	3.04	.956		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.29	1.047	.718	
	수서·회계	19	3.05	.780		
	정리분야	19	2.95	1.079		
	열람분야	56	2.89	.908		
	전산분야	14	3.29	1.204		
	관리·서무	5	3.40	.894		
	기타	12	3.00	.853		
	합계	142	3.04	.956		
근무 경력	5년 이하	22	3.41	1.008	1.583	
	6-10년	16	2.69	.704		
	11-15년	19	3.11	.937		
	16-20년	26	2.88	.993		
	21년 이상	59	3.03	.964		
	합계	142	3.04	.956		

*p < .05

2) 업무 애착에 대한 역할갈등 분석

현재 수행하고 있는 업무 애착과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-2>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 국립대학 도서관이 4.02로 사립대학 도서관보다 높게 나타났다. 사립대학 도서관은 3.99로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 4.09로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 3.94로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 4.22로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 3.98, 20대 3.83, 30대 3.81 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 4.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 4.22, 대학교졸 3.88 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 4.20으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀장) 4.16, 직원(팀원) 3.93 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 업무총괄과 전산분야가 4.29로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리·서무 4.00, 수서·회계 3.95, 열람분야 3.93, 기타 3.92, 정리분야 3.84 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 21년 이상이 4.10으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이하 4.05, 16-20년 3.96, 11-15년 3.89, 6-10년 3.75 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-2> 업무 애착에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	4.02	.625	.060	
	사립	77	3.99	.734		
	합계	142	4.00	.684		
성별	남	57	4.09	.662	1.572	
	여	85	3.94	.696		
	합계	142	4.00	.684		
연령	20대	12	3.83	.835	2.194	
	30대	27	3.81	.622		
	40대	66	3.98	.690		
	50대	37	4.22	.630		
	합계	142	4.00	.684		
최종 학력	전문대졸 이하	3	4.33	.577	4.297*	3*2
	대학교졸	94	3.88	.716		
	대학원졸	45	4.22	.560		
	합계	142	4.00	.684		
직위	과장 이상	10	4.20	.789	1.828	
	계장(팀장)	31	4.16	.688		
	직원(팀원)	101	3.93	.667		
	합계	142	4.00	.684		
역할 (직무)	업무총괄	17	4.29	.849	1.263	
	수서·회계	19	3.95	.524		
	정리분야	19	3.84	.765		
	열람분야	56	3.93	.657		
	전산분야	14	4.29	.469		
	관리·서무	5	4.00	1.225		
	기타	12	3.92	.515		
	합계	142	4.00	.684		
근무 경력	5년 이하	22	4.05	.575	1.018	
	6-10년	16	3.75	.775		
	11-15년	19	3.89	.658		
	16-20년	26	3.96	.599		
	21년 이상	59	4.10	.736		
	합계	142	4.00	.684		

*p < .05

3) 목적 달성에 대한 역할갈등 분석

업무수행 후 목적 달성과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-3>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.83으로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.60으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.81로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.67로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.97로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 2.75, 40대 2.67, 30대 2.51 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.72, 대학원졸 2.71 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.10으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀장) 2.77, 직원(팀원) 2.67 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 2.86으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 2.82, 관리·서무 2.80, 열람분야 2.73, 수서·회계와 정리분야 2.68, 기타 2.50 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 11-15년이 2.79로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이하 2.77, 21년 이상 2.76, 16-20년 2.69, 6-10년 2.50 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-3> 목적 달성에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.60	.825	2.154	
	사립	77	2.83	1.018		
	합계	142	2.73	.939		
성별	남	57	2.81	.953	.719	
	여	85	2.67	.931		
	합계	142	2.73	.939		
연령	20대	12	2.75	.965	1.395	
	30대	27	2.52	.849		
	40대	66	2.67	.934		
	50대	37	2.97	.986		
	합계	142	2.73	.939		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	1.000	.132	
	대학교졸	94	2.72	.932		
	대학원졸	45	2.71	.968		
	합계	142	2.73	.939		
직위	과장 이상	10	3.10	1.197	.993	
	계장(팀장)	31	2.77	.920		
	직원(팀원)	101	2.67	.918		
	합계	142	2.73	.939		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.82	1.015	.203	
	수서·회계	19	2.68	.885		
	정리분야	19	2.68	1.157		
	열람분야	56	2.73	.904		
	전산분야	14	2.86	1.027		
	관리·서무	5	2.80	1.095		
	기타	12	2.50	.674		
	합계	142	2.73	.939		
근무 경력	5년 이하	22	2.77	1.020	.292	
	6-10년	16	2.50	.730		
	11-15년	19	2.79	1.032		
	16-20년	26	2.69	.928		
	21년 이상 합계	59 142	2.76 2.73	.953 .939		

4) 업무 성취감에 대한 역할갈등 분석

업무의 성취감에 따른 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-4>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.21로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.94로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.11로 여자보다 다소 높게 나타났다. 여자는 3.07로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 3.30, 30대 3.07, 40대 2.92 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 3.16으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 3.05, 전문대졸 이하 3.00 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.30으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 3.10, 계장(팀장) 2.97 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.40으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 수서·회계 3.26, 정리분야 3.16, 업무총괄 3.12, 전산분야 3.07, 기타 3.00, 열람분야 2.98 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.32로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 16-20년 3.08, 6-10년 3.06, 21년 이상 3.03, 11-15년 3.00 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-4> 업무 성취감에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.94	.882	3.022	
	사립	77	3.21	.951		
	합계	142	3.08	.926		
성별	남	57	3.11	.958	.047	
	여	85	3.07	.910		
	합계	142	3.08	.926		
연령	20대	12	3.33	.778	1.620	
	30대	27	3.07	1.035		
	40대	66	2.92	.950		
	50대	37	3.30	.812		
	합계	142	3.08	.926		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	1.000	.196	
	대학교졸	94	3.05	.955		
	대학원졸	45	3.16	.878		
	합계	142	3.08	.926		
직위	과장 이상	10	3.30	1.059	.526	
	계장(팀장)	31	2.97	.836		
	직원(팀원)	101	3.10	.943		
	합계	142	3.08	.926		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.12	.857	.359	
	수서·회계	19	3.26	.933		
	정리분야	19	3.16	1.119		
	열람분야	56	2.98	.820		
	전산분야	14	3.07	1.141		
	관리·서무	5	3.40	.894		
	기타	12	3.00	1.044		
	합계	142	3.08	.926		
근무 경력	5년 이하	22	3.32	.894	.429	
	6-10년	16	3.06	1.063		
	11-15년	19	3.00	1.000		
	16-20년	26	3.08	.935		
	21년 이상 합계	59 142	3.03 3.08	.890 .926		

5) 업무 적성에 대한 역할갈등 분석

현재 맡고 있는 업무의 적성과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-5>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.88로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.74로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 여자가 4.00으로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 3.54로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .01$).

연령에 따른 평균점수는 20대가 4.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 3.85, 40대 3.83, 50대 3.70 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 4.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.91, 대학교졸 3.77 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 4.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀장) 3.90, 직원(팀원) 3.77 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 업무총괄이 4.06으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 정리분야 3.89, 열람분야 3.88, 기타 3.83, 수서·회계 3.68, 전산분야 3.64, 관리·서무 3.00 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 4.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 6-10년 3.88, 21년 이상 3.83, 16-20년 3.77, 11-15년 3.58 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-5> 업무 적성에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.74	1.004	.970	
	사립	77	3.88	.743		
	합계	142	3.82	.872		
성별	남	57	3.54	.965	9.925*	
	여	85	4.00	.756		
	합계	142	3.82	.872		
연령	20대	12	4.00	.603	.405	
	30대	27	3.85	.602		
	40대	66	3.83	.870		
	50대	37	3.70	1.102		
	합계	142	3.82	.872		
최종 학력	전문대졸 이하	3	4.00	1.000	.485	
	대학교졸	94	3.77	.860		
	대학원졸	45	3.91	.900		
	합계	142	3.82	.872		
직위	과장 이상	10	4.00	.816	.501	
	계장(팀장)	31	3.90	1.044		
	직원(팀원)	101	3.77	.823		
	합계	142	3.82	.872		
역할 (직무)	업무총괄	17	4.06	1.029	1.192	
	수서·회계	19	3.68	.885		
	정리분야	19	3.89	.658		
	열람분야	56	3.88	.764		
	전산분야	14	3.64	1.082		
	관리·서무	5	3.00	1.581		
	기타	12	3.83	.718		
	합계	142	3.82	.872		
근무 경력	5년 이하	22	4.00	.535	.630	
	6-10년	16	3.88	.500		
	11-15년	19	3.58	.902		
	16-20년	26	3.77	.908		
	21년 이상	59	3.83	1.020		
	합계	142	3.82	.872		

*p < .05

6) 업무 중요도에 대한 역할갈등 분석

자신의 능력과 비례하여 현재 수행하고 있는 업무의 중요도와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-6>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.69로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.63으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 여자가 3.68로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 3.63으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대가 3.74로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 3.67, 40대 3.65, 50대 3.62 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 4.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 3.66, 대학원졸 3.62 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.90으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀장) 3.77, 직원(팀원) 3.60 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 4.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 3.82, 열람분야 3.70, 기타 3.67, 수서·회계 3.58, 정리분야 3.42, 관리·서무 3.00 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.86으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 16-20년 3.77, 6-10년 3.63, 21년 이상 3.59, 11-15년 3.53 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-6> 업무 중요도에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.63	.858	.171	
	사립	77	3.69	.799		
	합계	142	3.66	.824		
성별	남	57	3.63	.879	.129	
	여	85	3.68	.790		
	합계	142	3.66	.824		
연령	20대	12	3.67	.778	.113	
	30대	27	3.74	.712		
	40대	66	3.65	.832		
	50대	37	3.62	.924		
	합계	142	3.66	.824		
최종 학력	전문대졸 이하	3	4.33	.577	1.049	
	대학교졸	94	3.66	.784		
	대학원졸	45	3.62	.912		
	합계	142	3.66	.824		
직위	과장 이상	10	3.90	.738	.954	
	계장(팀장)	31	3.77	.884		
	직원(팀원)	101	3.60	.813		
	합계	142	3.66	.824		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.82	.883	1.380	
	수서·회계	19	3.58	.692		
	정리분야	19	3.42	.769		
	열람분야	56	3.70	.807		
	전산분야	14	4.00	.784		
	관리·서무	5	3.00	1.225		
	기타	12	3.67	.888		
	합계	142	3.66	.824		
근무 경력	5년 이하	22	3.86	.640	.672	
	6-10년	16	3.63	.806		
	11-15년	19	3.53	.905		
	16-20년	26	3.77	.863		
	21년 이상 합계	59 142	3.59 3.66	.853 .824		

나. 조직구조적인 요인에 의한 역할갈등

부산지역 4년제 대학도서관에 근무하는 사서직원이 조직구조적인 요인에 의해 느끼는 역할갈등에 관한 8개 문항 즉 1) 정책 및 목표의 일관성, 2) 업무절차의 명확한 지침이나 규정, 3) 회의나 의사결정 참여정도, 4) 근무환경, 5) 의사전달 입수 경로, 6) 교육기회, 7) 인사정책, 8) 운영방식에 대한 분석결과는 다음과 같다.

1) 정책 및 목표의 일관성에 대한 역할갈등 분석

도서관의 정책 및 목표의 일관성과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-7>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.66으로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.49로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.60으로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.58로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 2.75로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 2.70, 50대 2.62, 40대 2.48 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 2.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.59, 대학원졸 2.58 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 계장(팀장)이 2.71로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 과장 이상 2.70, 직원(팀원) 2.53 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 업무총괄이 2.71로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 수서·회계 2.68, 열람분야 2.66, 정리분야 2.58, 전산분야 2.50, 관리·서무 2.20, 기타 2.17 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나

타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 6-10년 2.63, 16-20년 2.58, 21년 이상 2.51, 11-15년 2.32 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



<표Ⅳ-7> 정책 및 목표의 일관성에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.49	.954	1.085	
	사립	77	2.66	.982		
	합계	142	2.58	.969		
성별	남	57	2.60	.923	.014	
	여	85	2.58	1.004		
	합계	142	2.58	.969		
연령	20대	12	2.75	.965	.498	
	30대	27	2.70	.953		
	40대	66	2.48	1.070		
	50대	37	2.62	.794		
	합계	142	2.58	.969		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.67	1.155	.012	
	대학교졸	94	2.59	.999		
	대학원졸	45	2.58	.917		
	합계	142	2.58	.969		
직위	과장 이상	10	2.70	.823	.459	
	계장(팀장)	31	2.71	.973		
	직원(팀원)	101	2.53	.986		
	합계	142	2.58	.969		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.71	.849	.646	
	수서·회계	19	2.68	.946		
	정리분야	19	2.58	1.121		
	열람분야	56	2.66	.996		
	전산분야	14	2.50	1.019		
	관리·서무	5	2.20	.447		
	기타	12	2.17	.937		
	합계	142	2.58	.969		
근무 경력	5년 이하	22	3.00	.873	1.494	
	6-10년	16	2.63	.957		
	11-15년	19	2.32	1.003		
	16-20년	26	2.58	.945		
	21년 이상 합계	59 142	2.51 2.58	.989 .969		

2) 업무절차의 명확한 지침이나 규정에 대한 역할갈등 분석

도서관에서 맡은 업무에 따른 역할을 수행하면서 업무절차에 대한 명확한 지침이나 규정과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-8>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.79로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.54로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.68로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.67로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.89로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 2.67, 40대 2.62, 20대 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.68, 대학원졸 2.64 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.20으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.74, 직원(팀원) 2.60 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 2.88, 열람분야 2.71, 정리분야 2.68, 기타 2.58, 수서·회계 2.53, 전산분야 2.43 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.73로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 2.71, 6-10년 2.69, 11-15년 2.68, 16-20년 2.54 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-8> 업무절차의 명확한 지침이나 규정에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.54	.937	2.629	
	사립	77	2.79	.922		
	합계	142	2.68	.934		
성별	남	57	2.68	.909	.007	
	여	85	2.67	.956		
	합계	142	2.68	.934		
연령	20대	12	2.33	.778	1.281	
	30대	27	2.67	.832		
	40대	66	2.62	1.034		
	50대	37	2.89	.843		
	합계	142	2.68	.934		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	1.000	.205	
	대학교졸	94	2.68	.918		
	대학원졸	45	2.64	.981		
	합계	142	2.68	.934		
직위	과장 이상	10	3.20	.919	1.977	
	계장(팀장)	31	2.74	.815		
	직원(팀원)	101	2.60	.960		
	합계	142	2.68	.934		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.88	.781	.508	
	수서·회계	19	2.53	.841		
	정리분야	19	2.68	1.057		
	열람분야	56	2.71	.967		
	전산분야	14	2.43	1.089		
	관리·서무	5	3.00	1.000		
	기타	12	2.58	.793		
	합계	142	2.68	.934		
근무 경력	5년 이하	22	2.73	.935	.176	
	6-10년	16	2.69	.946		
	11-15년	19	2.68	1.003		
	16-20년	26	2.54	.905		
	21년 이상 합계	59 142	2.71 2.68	.948 .934		

3) 회의나 의사결정 참여정도에 대한 역할갈등 분석

도서관내 회의나 의사결정 참여정도와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-9>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.04로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.02로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.26으로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.87로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

연령에 따른 평균점수는 50대가 3.46으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 3.00, 40대 2.88, 20대 2.58 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 3.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.24, 대학교졸 2.90 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.80으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 3.58, 직원(팀원) 2.78 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .001$).

역할(직무)에 따른 평균점수는 업무총괄이 3.59로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 전산분야 3.29, 수서·회계 3.05, 관리·사무 3.00, 열람분야 2.91, 정리분야 2.84, 기타 2.75 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 21년 이상이 3.31로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이하 3.00, 6-10과 16-20년 2.81, 11-15년 2.68 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-9> 회의나 의사결정 참여정도에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.02	.992	.017	
	사립	77	3.04	1.117		
	합계	142	3.03	1.058		
성별	남	57	3.26	1.027	4.823*	
	여	85	2.87	1.055		
	합계	142	3.03	1.058		
연령	20대	12	2.58	.996	3.361*	4*3
	30대	27	3.00	1.074		
	40대	66	2.88	1.130		
	50대	37	3.46	.803		
	합계	142	3.03	1.058		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.67	.577	2.166	
	대학교졸	94	2.90	1.058		
	대학원졸	45	3.24	1.048		
	합계	142	3.03	1.058		
직위	과장 이상	10	3.80	.789	10.974**	1*3
	계장(팀장)	31	3.58	.848		
	직원(팀원)	101	2.78	1.045		
	합계	142	3.03	1.058		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.59	.795	1.302	
	수서·회계	19	3.05	.848		
	정리분야	19	2.84	1.259		
	열람분야	56	2.91	1.014		
	전산분야	14	3.29	1.326		
	관리·서무	5	3.00	1.225		
	기타	12	2.75	1.055		
	합계	142	3.03	1.058		
근무 경력	5년 이하	22	3.00	1.113	2.021	
	6-10년	16	2.81	.911		
	11-15년	19	2.68	1.157		
	16-20년	26	2.81	1.167		
	21년 이상 합계	59 142	3.31 3.03	.951 1.058		

*p < .05, **p < .01

4) 근무환경에 대한 역할갈등 분석

도서관 근무환경과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-10>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.75, 국립대학 도서관이 2.7로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.96으로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.60으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.92로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 2.73, 30대 2.70, 20대 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 2.93으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.67, 전문대졸 이하 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.20으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 3.03, 직원(팀원) 2.61 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.20으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 3.00, 수서·회계 2.84, 정리분야 2.79, 열람분야 2.73, 전산분야 2.50, 기타 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 6-10년이 2.94로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 2.86, 5년 이하 2.68, 16-20년 2.65, 11-15년 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-10> 근무환경에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.74	1.004	.007	
	사립	77	2.75	1.114		
	합계	142	2.75	1.061		
성별	남	57	2.96	1.034	4.122*	
	여	85	2.60	1.060		
	합계	142	2.75	1.061		
연령	20대	12	2.42	1.165	.729	
	30대	27	2.70	1.171		
	40대	66	2.73	1.089		
	50대	37	2.92	.894		
	합계	142	2.75	1.061		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.33	.577	1.170	
	대학교졸	94	2.67	1.041		
	대학원졸	45	2.93	1.116		
	합계	142	2.75	1.061		
직위	과장 이상	10	3.20	.919	2.901	
	계장(팀장)	31	3.03	.983		
	직원(팀원)	101	2.61	1.077		
	합계	142	2.75	1.061		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.00	.866	.767	
	수서·회계	19	2.84	.958		
	정리분야	19	2.79	1.437		
	열람분야	56	2.73	.944		
	전산분야	14	2.50	1.345		
	관리·서무	5	3.20	1.304		
	기타	12	2.33	.888		
	합계	142	2.75	1.061		
근무 경력	5년 이하	22	2.68	1.249	.824	
	6-10년	16	2.94	1.063		
	11-15년	19	2.42	1.071		
	16-20	26	2.65	.977		
	21년 이상	59	2.86	1.025		
	합계	142	2.75	1.061		

*p < .05

5) 의사전달 입수 경로에 대한 역할갈등 분석

도서관내 각종 정보를 공식적인 통로가 아닌 비공식적인 통로로 입수하는 것과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-11>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.09로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.78로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.05로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.88로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대가 3.07로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 3.03, 40대 2.88, 20대 2.83 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 3.02로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 전문대졸 이하 3.00, 대학교졸 2.91 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 계장(팀장)이 3.16으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 과장 이상 3.10, 직원(팀원) 2.87 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야 3.71로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 3.00, 수서·회계 2.95, 열람분야 2.86, 관리·서무 2.80, 정리분야 2.79, 기타 2.75 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 6-10년이 3.19로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이하 3.14, 21년 이상 2.95, 16-20년 2.85, 11-15년 2.68 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표Ⅳ-11> 의사전달 입수 경로에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.78	.875	3.579	
	사립	77	3.09	1.028		
	합계	142	2.95	.970		
성별	남	57	3.05	.915	1.052	
	여	85	2.88	1.005		
	합계	142	2.95	.970		
연령	20대	12	2.83	1.030	.396	
	30대	27	3.07	.997		
	40대	66	2.88	1.031		
	50대	37	3.03	.833		
	합계	142	2.95	.970		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	1.000	.188	
	대학교졸	94	2.91	.947		
	대학원졸	45	3.02	1.033		
	합계	142	2.95	.970		
직위	과장 이상	10	3.10	1.101	1.191	
	계장(팀장)	31	3.16	.860		
	직원(팀원)	101	2.87	.987		
	합계	142	2.95	.970		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.00	.866	1.792	
	수서·회계	19	2.95	.911		
	정리분야	19	2.79	1.182		
	열람분야	56	2.86	.980		
	전산분야	14	3.71	.726		
	관리·서무	5	2.80	1.095		
	기타	12	2.75	.754		
	합계	142	2.95	.970		
근무 경력	5년 이하	22	3.14	.990	.871	
	6-10년	16	3.19	.911		
	11-15년	19	2.68	1.003		
	16-20	26	2.85	1.084		
	21년 이상	59	2.95	.918		
	합계	142	2.95	.970		

6) 교육기회에 대한 역할갈등 분석

도서관에서 업무와 관련된 각종교육(세미나, 워크샵, 직무교육 등) 참가 기회와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-12>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.26으로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.20으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.42로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 3.11로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대와 40대가 3.30으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 3.24, 20대 2.67 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 4.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.31, 대학교졸 3.17 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.80으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 3.42, 직원(팀원) 3.12 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 3.64로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 3.53, 수서·회계 3.42, 기타 3.33, 정리분야 3.32, 관리·사무 3.20, 열람분야 2.93 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 6-10년과 16-20년이 3.31로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 3.24, 11-15년 3.21, 5년 이하 3.09 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-12> 교육기회에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.20	.955	.134	
	사립	77	3.26	.979		
	합계	142	3.23	.965		
성별	남	57	3.42	.823	3.709	
	여	85	3.11	1.035		
	합계	142	3.23	.965		
연령	20대	12	2.67	.888	1.551	
	30대	27	3.30	1.137		
	40대	66	3.30	.944		
	50대	37	3.24	.863		
	합계	142	3.23	.965		
최종 학력	전문대졸 이하	3	4.00	1.000	1.299	
	대학교졸	94	3.17	.969		
	대학원졸	45	3.31	.949		
	합계	142	3.23	.965		
직위	과장 이상	10	3.80	.919	3.100*	
	계장(팀장)	31	3.42	.886		
	직원(팀원)	101	3.12	.972		
	합계	142	3.23	.965		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.53	.800	1.847	
	수서·회계	19	3.42	.769		
	정리분야	19	3.32	1.204		
	열람분야	56	2.93	.951		
	전산분야	14	3.64	.842		
	관리·서무	5	3.20	.837		
	기타	12	3.33	1.073		
	합계	142	3.23	.965		
근무 경력	5년 이하	22	3.09	1.151	.184	
	6-10년	16	3.31	.946		
	11-15년	19	3.21	.1032		
	16-20	26	3.31	1.011		
	21년 이상	59	3.24	.878		
	합계	142	3.23	.965		

*p < .05

7) 인사정책에 대한 역할갈등 분석

도서관내 인사정책의 공정성과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-13>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.73으로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.62로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.84로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.56으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 2.83, 50대 2.70, 40대 2.50 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 2.80으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 전문대졸 이하 2.67, 대학교졸 2.62 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.90으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.81, 직원(팀원) 2.61 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 3.07로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 수서·회계, 정리분야, 열람분야 2.68, 업무총괄 2.65, 관리·사무 2.60, 기타 2.25 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.18로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 6-10년 2.88, 21년 이상 2.58, 11-15년 2.53, 16-20년 2.46 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

<표 IV-13> 인사정책에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.62	.823	.496	
	사립	77	2.73	1.034		
	합계	142	2.68	.942		
성별	남	57	2.84	.960	3.001	
	여	85	2.56	.919		
	합계	142	2.68	.942		
연령	20대	12	2.83	1.030	1.996	
	30대	27	3.00	.832		
	40대	66	2.50	1.011		
	50대	37	2.70	.812		
	합계	142	2.68	.942		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.67	.577	.571	
	대학교졸	94	2.62	.963		
	대학원졸	45	2.80	.919		
	합계	142	2.68	.942		
직위	과장 이상	10	2.90	.994	.798	
	계장(팀장)	31	2.81	1.014		
	직원(팀원)	101	2.61	.916		
	합계	142	2.68	.942		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.65	.862	.823	
	수서·회계	19	2.68	.885		
	정리분야	19	2.68	1.108		
	열람분야	56	2.68	.956		
	전산분야	14	3.07	.997		
	관리·서무	5	2.60	.894		
	기타	12	2.25	.754		
	합계	142	2.68	.942		
근무 경력	5년 이하	22	3.18	.907	2.488*	
	6-10년	16	2.88	1.025		
	11-15년	19	2.53	.841		
	16-20	26	2.46	.948		
	21년 이상	59	2.58	.914		
	합계	142	2.68	.942		

*p < .05

8) 운영방식에 대한 역할갈등 분석

도서관의 운영방식과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-14>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.79로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.52로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.70으로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.65로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 2.92로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 2.89, 50대 2.76, 40대 2.48 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.67, 대학원졸 2.64 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.77, 직원(팀원) 2.60 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 업무총괄이 2.76으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 열람분야 2.73, 전산분야 2.71, 수서·회계와 정리분야 2.68, 기타 2.33, 관리·서무 2.20 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.05로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 6-10년 3.00, 21년 이상 2.59, 11-15년 2.58, 16-20년 2.38 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

<표 IV-14> 운영방식에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.52	.831	3.344	
	사립	77	2.79	.908		
	합계	142	2.67	.881		
성별	남	57	2.70	.944	.131	
	여	85	2.65	.841		
	합계	142	2.67	.881		
연령	20대	12	2.92	.900	2.002	
	30대	27	2.89	.751		
	40대	66	2.48	.916		
	50대	37	2.76	.863		
	합계	142	2.67	.881		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	1.000	.227	
	대학교졸	94	2.67	.847		
	대학원졸	45	2.64	.957		
	합계	142	2.67	.881		
직위	과장 이상	10	3.00	1.155	1.205	
	계장(팀장)	31	2.77	.845		
	직원(팀원)	101	2.60	.861		
	합계	142	2.67	.881		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.76	.831	.606	
	수서·회계	19	2.68	.820		
	정리분야	19	2.68	1.057		
	열람분야	56	2.73	.924		
	전산분야	14	2.71	.994		
	관리·서무	5	2.20	.447		
	기타	12	2.33	.492		
	합계	142	2.67	.881		
근무 경력	5년 이하	22	3.05	.950	2.508*	
	6-10년	16	3.00	.632		
	11-15년	19	2.58	.769		
	16-20	26	2.38	.852		
	21년 이상	59	2.59	.912		
	합계	142	2.67	.881		

*p < .05

다. 업무관련 요인에 의한 역할갈등

부산지역 4년제 대학도서관에 근무하는 사서직원이 업무관련 요인에 의해 느끼는 역할갈등에 관한 7개 문항 즉 1) 직위(직급), 2) 업무의 양, 3) 업무의 권한 및 책임, 4) 부서 간 상호협력, 5) 의견(제안)의 수용정도, 6) 업무의 모호성, 7) 즉흥적인 지시나 명령에 대한 분석결과는 다음과 같다.

1) 역할수행과 관련된 직위(직급)에 대한 역할갈등 분석

역할수행과 관련하여 직위(직급)에 따른 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-15>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.66으로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.43으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.84로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.36으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .01$).

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.81로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 2.67, 40대 2.42, 20대 2.25 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸이 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 2.58, 대학교졸 2.52 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.10으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.77, 직원(팀원) 2.44 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 3.07로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 2.88, 수서·회계 2.79, 정리분야 2.47, 열람분야 2.39, 관리·서무 2.20, 기타 2.17 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 6-10년이 2.75로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 2.61, 5년 이하 2.59, 16-20년 2.46, 11-15년 2.32 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



<표 IV-15> 직위 또는 직급에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.43	.918	1.929	
	사립	77	2.66	1.046		
	합계	142	2.56	.993		
성별	남	57	2.84	.978	8.293**	
	여	85	2.36	.962		
	합계	142	2.56	.993		
연령	20대	12	2.25	1.138	1.717	
	30대	27	2.67	1.000		
	40대	66	2.42	.993		
	50대	37	2.81	.908		
	합계	142	2.56	.993		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.33	1.528	.987	
	대학교졸	94	2.52	.970		
	대학원졸	45	2.58	1.011		
	합계	142	2.56	.993		
직위	과장 이상	10	3.10	.994	3.079*	
	계장(팀장)	31	2.77	.884		
	직원(팀원)	101	2.44	1.004		
	합계	142	2.56	.993		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.88	.857	1.864	
	수서·회계	19	2.79	.976		
	정리분야	19	2.47	1.124		
	열람분야	56	2.39	.985		
	전산분야	14	3.07	1.141		
	관리·서무	5	2.20	.447		
	기타	12	2.17	.718		
	합계	142	2.56	.993		
근무 경력	5년 이하	22	2.59	1.182	.533	
	6-10년	16	2.75	1.000		
	11-15년	19	2.32	1.108		
	16-20	26	2.46	.948		
	21년 이상	59	2.61	.910		
	합계	142	2.56	.993		

*p < .05, **p < .01

2) 업무의 양에 대한 역할갈등 분석

도서관에서 맡은 업무의 양과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-16>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.09로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.66으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .01$).

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.96으로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.85로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 3.19로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 2.82, 20대 2.75, 30대 2.74 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.02, 대학교졸 2.81 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.87, 직원(팀원) 2.82 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

역할(직무)에 따른 평균점수는 업무총괄이 3.18로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리·서무 3.00, 열람분야 2.98, 정리분야 2.95, 수서·회계 2.79, 전산분야 2.64, 기타 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 21년 이상이 3.10으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 16-20년 2.88, 5년 이하 2.77, 6-10년 2.75, 11-15년 2.53 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-16> 업무의 양에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.66	.940	7.168**	
	사립	77	3.09	.962		
	합계	142	2.89	.973		
성별	남	57	2.96	.963	.499	
	여	85	2.85	.982		
	합계	142	2.89	.973		
연령	20대	12	2.75	1.138	1.601	
	30대	27	2.74	.764		
	40대	66	2.82	1.006		
	50대	37	3.19	.967		
	합계	142	2.89	.973		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.67	.577	1.718	
	대학교졸	94	2.81	.976		
	대학원졸	45	3.02	.965		
	합계	142	2.89	.973		
직위	과장 이상	10	3.70	.823	3.871*	1*3
	계장(팀장)	31	2.87	.991		
	직원(팀원)	101	2.82	.953		
	합계	142	2.89	.973		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.18	1.074	1.009	
	수서·회계	19	2.79	.918		
	정리분야	19	2.95	1.026		
	열람분야	56	2.98	.924		
	전산분야	14	2.64	1.277		
	관리·서무	5	3.00	1.000		
	기타	12	2.42	.515		
	합계	142	2.89	.973		
근무 경력	5년 이하	22	2.77	1.066	1.549	
	6-10년	16	2.75	.775		
	11-15년	19	2.53	.964		
	16-20	26	2.88	.864		
	21년 이상	59	3.10	1.012		
	합계	142	2.89	.973		

*p < .05, **p < .01

3) 업무의 권한 및 책임에 대한 역할갈등 분석

도서관 업무를 수행하면서 권한이나 책임과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-17>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.79로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.45로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.72로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.58로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 2.75, 30대 2.59, 40대 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 2.78로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.57, 전문대졸 이하 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.10으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.68, 직원(팀원) 2.57 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 3.07로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 2.82, 열람분야 2.68, 정리분야 2.63, 수서·회계 2.42, 관리·서무 2.20, 기타 2.17 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.86으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 2.68, 11-15년 2.53, 6-10년과 16-20년 2.50 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표Ⅳ4-17> 업무의 권한 및 책임에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.45	.751	5.866*	
	사립	77	2.79	.922		
	합계	142	2.63	.863		
성별	남	57	2.72	.840	.935	
	여	85	2.58	.878		
	합계	142	2.63	.863		
연령	20대	12	2.75	.965	3.830*	4*3
	30대	27	2.59	.844		
	40대	66	2.42	.824		
	50대	37	3.00	.816		
	합계	142	2.63	.863		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.33	.577	1.031	
	대학교졸	94	2.57	.849		
	대학원졸	45	2.78	.902		
	합계	142	2.63	.863		
직위	과장 이상	10	3.10	.738	1.759	
	계장(팀장)	31	2.68	.791		
	직원(팀원)	101	2.57	.887		
	합계	142	2.63	.863		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.82	.809	1.813	
	수서·회계	19	2.42	.692		
	정리분야	19	2.63	.955		
	열람분야	56	2.68	.855		
	전산분야	14	3.07	1.072		
	관리·서무	5	2.20	.447		
	기타	12	2.17	.718		
	합계	142	2.63	.863		
근무 경력	5년 이하	22	2.86	.990	.750	
	6-10년	16	2.50	.894		
	11-15년	19	2.53	.772		
	16-20	26	2.50	.812		
	21년 이상	59	2.68	.860		
	합계	142	2.63	.863		

*p < .05

4) 부서 간 상호협력에 대한 역할갈등 분석

업무수행 중 부서 간 상호협력과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-18>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.84로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.26으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .001$).

성별에 따른 평균점수는 여자가 2.61로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 2.53으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 2.62, 30대 2.56, 40대 2.48 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 2.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 2.58, 대학교졸 2.57 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.80으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 2.61, 계장(팀원) 2.39 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 열람분야 및 전산분야가 2.64로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 정리분야 2.63, 정리분야 2.63, 관리·사무 2.60, 업무총괄 및 수서·회계 2.53, 기타 2.25 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 2.53, 6-10년 2.50, 11-15년 2.47, 16-20년 2.46 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표Ⅳ-18> 부서 간 상호협력에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.26	.644	19.323***	
	사립	77	2.84	.889		
	합계	142	2.58	.836		
성별	남	57	2.53	.804	.354	
	여	85	2.61	.860		
	합계	142	2.58	.836		
연령	20대	12	3.00	1.044	1.341	
	30대	27	2.56	.751		
	40대	66	2.48	.846		
	50대	37	2.62	.794		
	합계	142	2.58	.836		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.67	.577	.017	
	대학교졸	94	2.57	.861		
	대학원졸	45	2.58	.812		
	합계	142	2.58	.836		
직위	과장 이상	10	2.80	.632	1.257	
	계장(팀장)	31	2.39	.715		
	직원(팀원)	101	2.61	.883		
	합계	142	2.58	.836		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.53	.717	.402	
	수서·회계	19	2.53	.697		
	정리분야	19	2.63	.761		
	열람분야	56	2.64	.903		
	전산분야	14	2.64	1.082		
	관리·서무	5	2.60	.894		
	기타	12	2.25	.754		
	합계	142	2.58	.836		
근무 경력	5년 이하	22	3.00	.926	1.728	
	6-10년	16	2.50	.894		
	11-15년	19	2.47	.905		
	16-20	26	2.46	.761		
	21년 이상	59	2.53	.774		
	합계	142	2.58	.836		

***p < .001

5) 의견 또는 제안의 수용정도에 대한 역할갈등 분석

도서관에서 회의나 의사결정과정에서 의견 또는 제안의 수용정도와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표 IV-19>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.21로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.89로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.14로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 3.01로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 3.11, 30대 3.07, 40대 2.98 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학교졸이 3.07로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.04, 전문대졸 이하 3.00 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.20으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 3.06, 직원(팀원) 3.05 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 정리분야가 3.32로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리·서무 3.20, 열람분야 및 전산분야 3.07, 수서·회계 3.05, 업무총괄 2.94, 기타 2.75 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.32로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 3.07, 6-10년 3.06, 16-20년 3.00, 11-15년 2.84 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-19> 의견 또는 제안의 수용정도에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.89	.773	5.650*	
	사립	77	3.21	.800		
	합계	142	3.06	.801		
성별	남	57	3.14	.766	.879	
	여	85	3.01	.824		
	합계	142	3.06	.801		
연령	20대	12	3.33	.651	.702	
	30대	27	3.07	.730		
	40대	66	2.98	.886		
	50대	37	3.11	.737		
	합계	142	3.06	.801		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	.000	.031	
	대학교졸	94	3.07	.820		
	대학원졸	45	3.04	.796		
	합계	142	3.06	.801		
직위	과장 이상	10	3.20	.422	.159	
	계장(팀장)	31	3.06	.814		
	직원(팀원)	101	3.05	.829		
	합계	142	3.06	.801		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.94	.827	.704	
	수서·회계	19	3.05	.705		
	정리분야	19	3.32	.749		
	열람분야	56	3.07	.828		
	전산분야	14	3.07	.997		
	관리·서무	5	3.20	.837		
	기타	12	2.75	.622		
	합계	142	3.06	.801		
근무 경력	5년 이하	22	3.32	.780	.959	
	6-10년	16	3.06	.854		
	11-15년	19	2.84	.765		
	16-20	26	3.00	.800		
	21년 이상	59	3.07	.807		
	합계	142	3.06	.801		

*p < .05

6) 업무의 모호성에 대한 역할갈등 분석

업무수행 중 부서 간 또는 구성원간의 업무의 모호성에 따른 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-20>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.55로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.49로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 여자가 2.54로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 2.49로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 2.50, 20대 2.42, 30대 2.37 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학원졸이 2.71로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.44, 전문대졸 이하 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.61, 직원(팀원) 2.48 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 2.60으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무총괄 및 열람분야 2.59, 수서·회계 및 정리분야 2.53, 전산분야 2.50, 기타 2.08 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.73으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 16-20년 2.62, 21년 이상 2.51, 11-15년 2.42, 6-10년 2.25 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-20> 업무의 모호성에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.49	.664	.697	
	사립	77	2.55	.911		
	합계	142	2.52	.805		
성별	남	57	2.49	.782	.130	
	여	85	2.54	.825		
	합계	142	2.52	.805		
연령	20대	12	2.42	.996	1.025	
	30대	27	2.37	.839		
	40대	66	2.50	.789		
	50대	37	2.70	.740		
	합계	142	2.52	.805		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.33	.577	1.880	
	대학교졸	94	2.44	.850		
	대학원졸	45	2.71	.695		
	합계	142	2.52	.805		
직위	과장 이상	10	2.70	.823	.609	
	계장(팀장)	31	2.61	.761		
	직원(팀원)	101	2.48	.820		
	합계	142	2.52	.805		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.59	.712	.678	
	수서·회계	19	2.53	.841		
	정리분야	19	2.53	1.020		
	열람분야	56	2.59	.733		
	전산분야	14	2.50	1.019		
	관리·서무	5	2.60	.894		
	기타	12	2.08	.515		
	합계	142	2.52	.805		
근무 경력	5년 이하	22	2.73	1.032	.979	
	6-10년	16	2.25	.856		
	11-15년	19	2.42	.838		
	16-20	26	2.62	.752		
	21년 이상	59	2.51	.704		
	합계	142	2.52	.805		

7) 즉흥적인 지시나 명령에 대한 역할갈등 분석

관리자의 즉흥적인 지시나 명령과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-21>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.55로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.32로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.47로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.42로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.68로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 2.41, 20대 2.33, 30대 2.26 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 2.44, 대학교졸 이하 2.43 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.55, 직원(팀원) 2.39 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 정리분야가 2.63으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리·서무 2.60, 수서·회계 2.58, 열람분야 2.41, 전산분야 2.36, 업무총괄 2.35, 기타 2.25 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.50으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 21년 이상 2.47, 16-20년 2.43, 11-15년 2.37, 6-10년 2.31 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표Ⅳ-21> 즉흥적인 지시나 명령에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.32	.850	1.917	
	사립	77	2.55	1.033		
	합계	142	2.44	.957		
성별	남	57	2.47	.966	.093	
	여	85	2.42	.956		
	합계	142	2.44	.957		
연령	20대	12	2.33	1.303	1.145	
	30대	27	2.26	.859		
	40대	66	2.41	.894		
	50대	37	2.68	1.002		
	합계	142	2.44	.957		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.00	1.000	.521	
	대학교졸	94	2.43	.956		
	대학원졸	45	2.44	.967		
	합계	142	2.44	.957		
직위	과장 이상	10	2.70	1.160	.724	
	계장(팀장)	31	2.55	.925		
	직원(팀원)	101	2.39	.948		
	합계	142	2.44	.957		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.35	.862	.336	
	수서·회계	19	2.58	.902		
	정리분야	19	2.63	1.165		
	열람분야	56	2.41	.930		
	전산분야	14	2.36	1.151		
	관리·서무	5	2.60	.894		
	기타	12	2.25	.866		
	합계	142	2.44	.957		
근무 경력	5년 이하	22	2.50	1.102	.138	
	6-10년	16	2.31	1.078		
	11-15년	19	2.37	.955		
	16-20	26	2.46	.948		
	21년 이상	59	2.47	.897		
	합계	142	2.44	.957		

라. 대인관계 요인에 의한 역할갈등

부산지역 4년제 대학도서관 사서직원이 대인관계 요인에 의해 느끼는 역할갈등에 관한 6개 문항 즉 1) 상급자와의 관계, 2) 동료직원과의 관계, 3) 동료직원과의 의사소통, 4) 교수에 의한 사서 역할 평가, 5) 학생에 의한 사서 역할 평가, 6) 행정부서 직원에 의한 사서 역할 평가에 대한 분석결과는 다음과 같다.

1) 상급자와의 관계에 대한 역할갈등 분석

업무수행 시 상급자와의 의견이 맞지 않아 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-22>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.62로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.55로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.61로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.58로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 2.61, 30대 2.48, 20대 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 2.62, 대학교졸 2.55 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 2.59, 계장(팀원) 2.55 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 2.79로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 정리분야 2.68, 업무총괄 2.65, 관리·사무 2.60, 열람분야 2.55, 수서·회계 2.53, 기타 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나

타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 16-20년 2.92로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이하 2.68, 6-10년 2.63, 21년 이상 2.46, 11-15년 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



<표 IV-22> 상급자와의 관계에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.55	.791	.221	
	사립	77	2.62	.946		
	합계	142	2.59	.876		
성별	남	57	2.61	.818	.062	
	여	85	2.58	.918		
	합계	142	2.59	.876		
연령	20대	12	2.42	1.240	.500	
	30대	27	2.48	.753		
	40대	66	2.61	.875		
	50대	37	2.70	.845		
	합계	142	2.59	.876		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.33	.577	1.195	
	대학교졸	94	2.55	.899		
	대학원졸	45	2.62	.834		
	합계	142	2.59	.876		
직위	과장 이상	10	2.70	1.160	.113	
	계장(팀장)	31	2.55	.810		
	직원(팀원)	101	2.59	.874		
	합계	142	2.59	.876		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.65	.702	.267	
	수서·회계	19	2.53	.841		
	정리분야	19	2.68	1.108		
	열람분야	56	2.55	.872		
	전산분야	14	2.79	.893		
	관리·서무	5	2.60	.894		
	기타	12	2.42	.900		
	합계	142	2.59	.876		
근무 경력	5년 이하	22	2.68	1.086	1.542	
	6-10년	16	2.63	1.025		
	11-15년	19	2.42	.692		
	16-20	26	2.92	.845		
	21년 이상	59	2.46	.795		
	합계	142	2.59	.876		

2) 동료직원과의 관계에 대한 역할갈등 분석

도서관에서 역할을 제대로 하지 못하는 동료직원 때문에 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-23>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.49로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.23으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.39로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.36으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.43으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 2.41, 20대와 40대 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.36, 대학원졸 2.31 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 2.40, 계장(팀원) 2.19 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 수서·회계가 2.58로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 열람분야 2.45, 관리·서무 2.40, 정리분야 2.37, 전산분야 2.36, 업무총괄 2.12, 기타 2.08 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.59로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 6-10년 및 16-20년 2.38, 21년 이상 2.32, 11-15년 2.26 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-23> 동료직원과의 관계에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.23	.862	3.020	
	사립	77	2.49	.927		
	합계	142	2.37	.904		
성별	남	57	2.39	.959	.019	
	여	85	2.36	.871		
	합계	142	2.37	.904		
연령	20대	12	2.33	.985	.114	
	30대	27	2.41	.931		
	40대	66	2.33	.865		
	50대	37	2.43	.959		
	합계	142	2.37	.904		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.67	.577	3.288*	1*2 1*3
	대학교졸	94	2.36	.890		
	대학원졸	45	2.31	.900		
	합계	142	2.37	.904		
직위	과장 이상	10	2.70	1.160	1.304	
	계장(팀장)	31	2.19	.792		
	직원(팀원)	101	2.40	.906		
	합계	142	2.37	.904		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.12	.781	.649	
	수서·회계	19	2.58	.769		
	정리분야	19	2.37	1.065		
	열람분야	56	2.45	.952		
	전산분야	14	2.36	1.082		
	관리·서무	5	2.40	.548		
	기타	12	2.08	.669		
	합계	142	2.37	.904		
근무 경력	5년 이하	22	2.59	1.054	.431	
	6-10년	16	2.38	1.025		
	11-15년	19	2.26	.933		
	16-20	26	2.38	.804		
	21년 이상	59	2.32	.860		
	합계	142	2.37	.904		

*p < .05

3) 동료직원과의 의사소통에 대한 역할갈등 분석

도서관내 동료직원과의 의사소통과 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-24>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.08로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.77로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

성별에 따른 평균점수는 남자가 2.98로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 2.91로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 3.03으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 2.97, 30대 2.85, 20대 2.67 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이사가 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 2.95, 대학원졸 2.89 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.30으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 2.92, 계장(팀원) 2.87 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.40으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 전산분야 3.07, 정리분야 3.00, 수서·회계와 열람분야 2.95, 업무총괄 2.88, 기타 2.50 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 16-20년이 3.04로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 5년 이하 및 21년 이상 2.95, 6-10년 2.94, 11-15년 2.74 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-24> 동료직원과의 의사소통에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.77	.806	4.746*	
	사립	77	3.08	.870		
	합계	142	2.94	.852		
성별	남	57	2.98	.896	.274	
	여	85	2.91	.826		
	합계	142	2.94	.852		
연령	20대	12	2.67	.651	.657	
	30대	27	2.85	.818		
	40대	66	2.97	.877		
	50대	37	3.03	.887		
	합계	142	2.94	.852		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.33	.577	.399	
	대학교졸	94	2.95	.808		
	대학원졸	45	2.89	.959		
	합계	142	2.94	.852		
직위	과장 이상	10	3.30	.823	1.018	
	계장(팀장)	31	2.87	.922		
	직원(팀원)	101	2.92	.833		
	합계	142	2.94	.852		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.88	.857	.855	
	수서·회계	19	2.95	.970		
	정리분야	19	3.00	1.000		
	열람분야	56	2.95	.796		
	전산분야	14	3.07	.829		
	관리·서무	5	3.40	.894		
	기타	12	2.50	.674		
	합계	142	2.94	.852		
근무 경력	5년 이하	22	2.95	.785	.353	
	6-10년	16	2.94	.929		
	11-15년	19	2.74	.872		
	16-20	26	3.04	.824		
	21년 이상	59	2.95	.879		
	합계	142	2.94	.852		

*p < .05

4) 교수의 사서 역할 평가에 대한 역할갈등 분석

교수의 사서직원 역할에 대한 낮은 평가와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-25>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.74로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.11로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .001$).

성별에 따른 평균점수는 여자가 2.52로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 2.35로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대가 2.70으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 2.49, 20대 2.42, 40대 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학교졸이 2.49로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 2.40, 전문대졸 이하 2.00 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.50으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 및 직원(팀원) 2.45 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 수서·회계가 2.53으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 열람분야 및 기타 2.50, 정리분야 2.47, 전산분야 2.43, 관리자·서무 2.40, 업무총괄 2.18 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.68로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 11-15년 2.63, 6-10년 2.44, 21년 이상 2.41, 16-20년 2.23 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-25> 교수의 사서 역할 평가에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.11	.831	19.160***	
	사립	77	2.74	.880		
	합계	142	2.45	.912		
성별	남	57	2.35	.896	1.143	
	여	85	2.52	.921		
	합계	142	2.45	.912		
연령	20대	12	2.42	.793	1.085	
	30대	27	2.70	.953		
	40대	66	2.33	.950		
	50대	37	2.49	.837		
	합계	142	2.45	.912		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.00	.000	.517	
	대학교졸	94	2.49	.913		
	대학원졸	45	2.40	.939		
	합계	142	2.45	.912		
직위	과장 이상	10	2.50	.707	.016	
	계장(팀장)	31	2.45	.888		
	직원(팀원)	101	2.45	.943		
	합계	142	2.45	.912		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.18	.529	.308	
	수서·회계	19	2.53	.772		
	정리분야	19	2.47	1.073		
	열람분야	56	2.50	.953		
	전산분야	14	2.43	1.158		
	관리·서무	5	2.40	.894		
	기타	12	2.50	.905		
	합계	142	2.45	.912		
근무 경력	5년 이하	22	2.68	.894	.953	
	6-10년	16	2.44	.964		
	11-15년	19	2.63	.955		
	16-20	26	2.23	.863		
	21년 이상	59	2.41	.912		
	합계	142	2.45	.912		

***p < .001

5) 학생의 사서 역할 평가에 대한 역할갈등 분석

학생이 사서직원 역할에 대한 낮은 평가와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-26>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.99로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.65로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

성별에 따른 평균점수는 여자가 2.84로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 2.82로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 50대가 2.95로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 30대 2.93, 40대 2.80, 20대 2.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 및 대학원졸 2.82 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 2.94, 직원(팀원) 2.78 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 기타가 3.17로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 수서·회계 2.95, 전산분야 2.86, 열람분야와 관리·서무 2.80, 업무총괄 2.71, 정리분야 2.68 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 16-20년이 2.96으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 11-15년 2.89, 21년 이상 2.81, 6-10년 2.75, 5년 이하 2.73 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-26> 학생의 사서 역할 평가에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.65	.837	5.981*	
	사립	77	2.99	.819		
	합계	142	2.83	.842		
성별	남	57	2.82	.848	.006	
	여	85	2.84	.843		
	합계	142	2.83	.842		
연령	20대	12	2.42	.515	1.347	
	30대	27	2.93	.730		
	40대	66	2.80	.948		
	50대	37	2.95	.780		
	합계	142	2.83	.842		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.33	.577	.542	
	대학교졸	94	2.82	.829		
	대학원졸	45	2.82	.886		
	합계	142	2.83	.842		
직위	과장 이상	10	3.00	.667	.607	
	계장(팀장)	31	2.94	.964		
	직원(팀원)	101	2.78	.820		
	합계	142	2.83	.842		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.71	.849	.540	
	수서·회계	19	2.95	.621		
	정리분야	19	2.68	1.003		
	열람분야	56	2.80	.840		
	전산분야	14	2.86	1.027		
	관리·서무	5	2.80	.837		
	기타	12	3.17	.718		
	합계	142	2.83	.842		
근무 경력	5년 이하	22	2.73	.767	.304	
	6-10년	16	2.75	.683		
	11-15년	19	2.89	.875		
	16-20	26	2.96	.824		
	21년 이상	59	2.81	.919		
	합계	142	2.83	.842		

*p < .05

6) 행정부서 직원의 사서 역할 평가에 대한 역할갈등 분석

대학 내 행정부서 직원들이 사서직원 역할에 대한 낮은 평가와 관련하여 느끼는 역할갈등에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-27>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 2.79로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 2.29로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .01$).

성별에 따른 평균점수는 여자가 2.64로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 2.46으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 2.83으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 2.62, 30대 2.59, 40대 2.47 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 대학교졸이 2.57로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 2.56, 전문대졸 이하 2.33 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 2.60으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 2.57, 계장(팀원) 2.52 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.00으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 열람분야 2.66, 수서·회계 2.63, 전산분야 2.57, 정리분야 2.47, 기타 2.33, 업무총괄 2.29 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 2.64로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 11-15년 2.63, 16-20년 2.62, 6-10년 2.56, 21년 이상 2.49 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-27> 행정부서 직원의 사서 역할 평가에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	2.29	.931	9.935**	
	사립	77	2.79	.951		
	합계	142	2.56	.971		
성별	남	57	2.46	.908	1.163	
	여	85	2.64	1.010		
	합계	142	2.56	.971		
연령	20대	12	2.83	.835	.561	
	30대	27	2.59	.747		
	40대	66	2.47	1.056		
	50대	37	2.62	1.010		
	합계	142	2.56	.971		
최종 학력	전문대졸 이하	3	2.33	.577	.091	
	대학교졸	94	2.57	.989		
	대학원졸	45	2.56	.967		
	합계	142	2.56	.971		
직위	과장 이상	10	2.60	.966	.049	
	계장(팀장)	31	2.52	.996		
	직원(팀원)	101	2.57	.973		
	합계	142	2.56	.971		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.29	.920	.625	
	수서·회계	19	2.63	.597		
	정리분야	19	2.47	1.073		
	열람분야	56	2.66	1.049		
	전산분야	14	2.57	1.158		
	관리·서무	5	3.00	1.000		
	기타	12	2.33	.778		
	합계	142	2.56	.971		
근무 경력	5년 이하	22	2.64	.848	.150	
	6-10년	16	2.56	.814		
	11-15년	19	2.63	1.012		
	16-20	26	2.62	1.023		
	21년 이상	59	2.49	1.040		
	합계	142	2.56	.971		

**p < .01

마. 갈등수준

부산지역 4년제 대학도서관 사서직원들이 느끼는 역할 갈등수준에 대한 3개 문항 즉 1) 갈등의 발생빈도, 2) 갈등의 지속기간, 3) 갈등의 표출에 대한 분석결과는 다음과 같다.

1) 갈등의 발생빈도

역할수행 과정에서 일어나는 갈등의 발생빈도 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-28>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.38로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.09로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < .05$).

성별에 따른 평균점수는 남자가 3.30으로 여자보다 높게 나타났다. 여자는 3.21로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대가 3.37로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 50대 3.35, 20대 3.17, 40대 3.15 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.40, 대학교졸 3.16 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.50으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 3.25, 계장(팀원) 3.16 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 기타가 3.42로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 열람분야 3.32, 수서·회계 3.21, 관리·서무 3.20, 업무총괄 3.18, 정리분야 3.16, 전산분야 3.07 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.45로 가장 높게 나타났으며, 다음

으로 16-20년 3.35, 6-10년 3.25, 11-15년 3.16, 21년 이상 3.15 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



<표 IV-28> 갈등의 발생빈도에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.09	.744	5.016*	
	사립	77	3.38	.762		
	합계	142	3.24	.764		
성별	남	57	3.30	.801	.435	
	여	85	3.21	.742		
	합계	142	3.25	.764		
연령	20대	12	3.17	.718	.849	
	30대	27	3.37	.742		
	40대	66	3.15	.749		
	50대	37	3.35	.824		
	합계	142	3.25	.764		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.67	.577	1.996	
	대학교졸	94	3.16	.738		
	대학원졸	45	3.40	.809		
	합계	142	3.25	.764		
직위	과장 이상	10	3.50	.850	.740	
	계장(팀장)	31	3.16	.860		
	직원(팀원)	101	3.25	.727		
	합계	142	3.25	.764		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.18	.809	.377	
	수서·회계	19	3.21	.631		
	정리분야	19	3.16	.898		
	열람분야	56	3.32	.741		
	전산분야	14	3.07	.917		
	관리·서무	5	3.20	.837		
	기타	12	3.42	.669		
	합계	142	3.25	.764		
근무 경력	5년 이하	22	3.45	.671	.800	
	6-10년	16	3.25	.775		
	11-15년	19	3.16	.765		
	16-20	26	3.35	.689		
	21년 이상	59	3.15	.827		
	합계	142	3.25	.764		

*p < .05

2) 갈등의 지속기간

갈등이나 의견충돌 시 갈등의 지속기간에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-29>와 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.52로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.43으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 여자가 3.48로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 3.47로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 30대가 3.56으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 3.48, 50대 3.43, 20대 3.42 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하가 3.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학원졸 3.49, 대학교졸 3.47 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 과장 이상이 3.60으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 직원(팀원) 3.50, 계장(팀원) 3.35 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 관리·서무가 3.80으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 열람분야 3.59, 업무총괄 3.47, 수서·회계 3.42, 전산분야 3.36, 기타 3.33, 정리분야 3.32 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.64로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 16-20년 3.54, 11-15년 3.53, 6-10년 3.44, 21년 이상 3.39 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-29> 갈등의 지속기간에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.43	.790	.531	
	사립	77	3.52	.661		
	합계	142	3.48	.722		
성별	남	57	3.47	.758	.005	
	여	85	3.48	.701		
	합계	142	3.48	.722		
연령	20대	12	3.42	.515	.181	
	30대	27	3.56	.698		
	40대	66	3.48	.749		
	50대	37	3.43	.765		
	합계	142	3.48	.722		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.67	.577	.115	
	대학교졸	94	3.47	.683		
	대학원졸	45	3.49	.815		
	합계	142	3.48	.722		
직위	과장 이상	10	3.60	.843	.661	
	계장(팀장)	31	3.35	.755		
	직원(팀원)	101	3.50	.702		
	합계	142	3.48	.722		
역할 (직무)	업무총괄	17	3.47	.800	.705	
	수서·회계	19	3.42	.607		
	정리분야	19	3.32	.749		
	열람분야	56	3.59	.733		
	전산분야	14	3.36	.929		
	관리·서무	5	3.80	.447		
	기타	12	3.33	.492		
	합계	142	3.48	.722		
근무 경력	5년 이하	22	3.64	.727	.557	
	6-10년	16	3.44	.512		
	11-15년	19	3.53	.697		
	16-20	26	3.54	.706		
	21년 이상	59	3.39	.788		
	합계	142	3.48	.722		

3) 갈등의 표출

갈등 발생 시 갈등의 표출에 대한 차이를 일반적 특성 요인별로 분석한 결과는 다음 <표IV-30>과 같다.

설립주체에 따른 평균점수는 사립대학 도서관이 3.35로 국립대학 도서관보다 높게 나타났다. 국립대학 도서관은 3.20으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

성별에 따른 평균점수는 여자가 3.34로 남자보다 높게 나타났다. 남자는 3.19로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이는 나타나지 않았다.

연령에 따른 평균점수는 20대가 3.67로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 3.29, 50대 3.24, 30대 3.15 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

최종학력에 따른 평균점수는 전문대졸 이하와 대학원졸이 3.33으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 대학교졸 3.26 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

직위에 따른 평균점수는 직원(팀원) 3.34로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 계장(팀원) 3.16, 과장 이상 3.10 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

역할(직무)에 따른 평균점수는 전산분야가 3.43으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리·서무 3.40, 열람분야 3.39, 수서·회계 3.26, 정리분야 3.21, 기타 3.17, 업무총괄 2.94 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 평균점수는 5년 이하가 3.50으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 11-15년 3.47, 16-20년 3.31, 6-10년 3.19, 21년 이상 3.15 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 IV-30> 갈등의 표출에 대한 F 검증

구 분		N	M	SD	F	Scheffe'
설립 주체	국립	65	3.20	.870	1.167	
	사립	77	3.35	.791		
	합계	142	3.28	.828		
성별	남	57	3.19	.854	1.093	
	여	85	3.34	.810		
	합계	142	3.28	.828		
연령	20대	12	3.67	.651	1.129	
	30대	27	3.15	.818		
	40대	66	3.29	.855		
	50대	37	3.24	.830		
	합계	142	3.28	.828		
최종 학력	전문대졸 이하	3	3.33	.577	.139	
	대학교졸	94	3.26	.789		
	대학원졸	45	3.33	.929		
	합계	142	3.28	.828		
직위	과장 이상	10	3.01	.876	.788	
	계장(팀장)	31	3.16	.820		
	직원(팀원)	101	3.34	.828		
	합계	142	3.28	.828		
역할 (직무)	업무총괄	17	2.94	.748	.794	
	수서·회계	19	3.26	.653		
	정리분야	19	3.21	.976		
	열람분야	56	3.39	.867		
	전산분야	14	3.43	.938		
	관리·서무	5	3.40	.894		
	기타	12	3.17	.577		
	합계	142	3.28	.828		
근무 경력	5년 이하	22	3.50	.859	1.056	
	6-10년	16	3.19	.750		
	11-15년	19	3.47	.772		
	16-20	26	3.31	.736		
	21년 이상	59	3.15	.887		
	합계	142	3.28	.828		

2. 논의

이상으로 대학도서관 사서직원이 느끼는 역할갈등 실태를 분석한 내용을 바탕으로 논의점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 개인적인 요인과 관련하여 느끼는 역할갈등은 목적 달성 항목을 제외하고는 전반적으로 낮은 것으로 나타났다. 이를 하위항목별로 살펴보면, 먼저 동료직원과의 경쟁의식 항목에서 느끼는 역할갈등은 보통으로 나타났으나, 연령에서 50대보다 40대, 근무경력 6-10년의 경우 역할갈등을 더 느끼는 것으로 나타났다. 업무애착에 관한 항목에서 느끼는 역할갈등은 낮은 것으로 나타났으나, 대학원졸업자가 대학교졸업자보다 역할갈등을 더 느끼는 것으로 나타났다. 목적달성 항목에서 느끼는 역할갈등은 일반적 특성과 관계없이 모두 높게 나타났다. 특히 국립, 여성, 30대, 대학원졸업자, 직원(팀원), 기타업무 담당자, 근무경력이 6-10년이 역할갈등을 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 업무성취감에서 느끼는 역할갈등은 보통으로 나타났으며, 업무 적성 및 업무의 중요도에서 느끼는 역할갈등은 다소 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 구조적인 요인과 관련하여 느끼는 역할갈등은 의사전달 입수 경로 및 교육기회를 제외하고 전반적으로 높은 것으로 나타났다. 이를 하위영역별로 살펴보면, 먼저 정책 및 목표의 일관성항목에서는 근무경력 5년 이하를 제외하고는 역할갈등을 느끼는 것으로 나타났고, 업무절차의 명확성이나 지침 항목에서는 전문대졸이하, 과장이상, 관리·서무 담당자를 제외한 나머지 모두 역할갈등을 느끼는 것으로 나타났다. 회의나 의사결정 참여정도 항목에서 느끼는 역할갈등은 보통으로 나타났다. 다만 연령에서 40대가 50대보다 역할갈등을 더 느끼는 것으로 나타났다. 근무환경 항목에서 느끼는 역할갈등은 계장(팀장)이상 및 업무총괄을 제외한 나머지 모두 느끼는 것으로 나타났는데, 특히 여성이 남성보다 높게 느끼는 것으로 나타났다. 의사전달 입수 경로에서 느끼는 역할갈등은 보통인 것으로 나타났으나, 국립대, 정리분야·기타업무 담당자, 근무경력이 11-15년에서 역할갈등을 느끼는 것으로 나타났다. 교육기회에서 느끼는 역할갈등은 낮은 것으로 나타났다. 인사정책의 공정성에서 느끼는 역할갈등은 높은 것으로 나타났으나, 하지만 30대, 전산분야, 근무경력이 5년 이하는 낮은

것으로 나타났다. 운영방식 항목에서 느끼는 역할갈등은 높게 나타났으나, 하지만 전문대졸 이하, 과장 이상, 근무경력이 6-10년 이하는 역할갈등이 낮은 것으로 나타났다.

셋째, 업무관련 요인과 관련하여 느끼는 역할갈등은 의견(제안)의 수용정도 항목을 제외한 나머지 모두 높은 것으로 나타났다. 이를 하위항목별로 살펴보면, 먼저 직위 항목에서 느끼는 역할갈등은 전문대졸 이하, 과장 이상, 전산업무 담당자를 제외하고 평균보다 높게 느끼는 것으로 나타났다. 특히 남성보다 여성이 더 크게 느끼는 것으로 나타났다. 업무의 양에서 느끼는 역할갈등은 평균보다 조금 느끼는 것으로 나타났다. 특히 국립, 20·30대, 전산·기타업무 담당자, 근무경력이 11-15년이 높게 느끼는 것으로 나타났다. 업무의 권한 및 책임 항목에서는 느끼는 역할갈등은 과장이상, 전산분야 담당자를 제외하고 평균보다 높게 나타났는데, 특히 40대가 50대보다 더 크게 느끼는 것으로 나타났다. 부서 간 상호협력에서는 느끼는 역할갈등은 20대, 근무경력 5년 이하를 제외하고 평균보다 높은 것으로 나타났는데, 특히 사립보다는 국립이 높은 것으로 나타났다. 의견의 수용정도에서 느끼는 역할갈등은 보통으로 나타났으며, 업무의 모호성 및 즉흥적인 지시나 명령에 대한 항목에서 느끼는 역할갈등은 평균보다 높게 나타났다.

넷째, 대인관계 요인과 관련하여 느끼는 역할갈등은 동료직원과의 의사소통을 제외하고 전반적으로 높게 나타났다. 이를 하위영역별로 살펴보면 먼저 상급자와의 관계 항목에서 느끼는 역할갈등은 전문대졸 이하를 제외하고 모두 높게 나타났다. 동료직원과의 관계 항목에서 느끼는 역할갈등은 모두 평균보다 높게 나타났는데, 특히 전문대졸업자보다는 대학원졸업자 및 대학교졸업자의 역할갈등이 더 높은 것으로 나타났다. 동료직원과의 의사소통에서 느끼는 역할갈등은 보통으로 나타났으나, 국립, 20대, 기타업무 담당자, 근무경력 11-15년이 느끼는 역할갈등은 평균보다 높은 것으로 나타났다. 교수의 사서역할 평가에서 느끼는 역할갈등은 평균보다 모두 높게 나타났으며, 학생의 사서역할 평가에서 느끼는 역할갈등은 전문대졸 이하·과장이상을 제외하고 모두 높게 나타났다. 행정부서 직원의 사서역할 평가 항목에서 느끼는 역할갈등은 관리·사무담당자를 제외하고 모두 높게 나타났는데, 특히 국립대가 사립대보다 역할갈등 더 큰 것으로 나타났다.

마지막으로 갈등수준을 알아보기 위한 갈등의 발생빈도, 갈등의 지속기간, 갈등의 표출에서는 모두 낮은 것으로 나타났다.



제5장 결론

지식정보화 사회에서 대학도서관의 주변 환경은 대학의 발전과 더불어 매우 복잡해지고 있으며 수시로 변화하고 있다. 이러한 변화는 조직 내 목표 달성을 위해 서로 다른 역할을 수행하는 구성원에게 긍정적인 요인으로 작용할 수도 있지만 반대로 부정적인 요인으로 작용할 수도 있다. 그러므로 조직차원에서 역할갈등을 적절히 관리하고 활용하는 것은 구성원의 동기부여 및 조직의 생산성 향상이나 목적 달성을 위하여 매우 중요하다고 하겠다.

본 연구에서는 이러한 필요성을 바탕으로 부산지역 소재 4년제 대학도서관에 근무하고 있는 사서직원의 역할갈등 실태를 분석하였는데 그 결과를 토대로 얻어진 결론은 다음과 같다.

첫째, 개인적 요인에서 느끼는 역할갈등은 업무수행에 따른 목적 달성을 제외하고 전반적으로 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 조직구조적인 요인에서 느끼는 역할갈등은 회의나 의사결정 참여정도 및 교육기회를 제외한 나머지 모두 높게 나타났다. 특히 도서관의 정책 및 목표의 일관성과 관련하여 가장 높게 나타났으며, 다음으로 도서관 운영방식, 업무절차의 명확성이나 지침, 인사정책의 공정성, 도서관 근무환경 순으로 역할갈등을 느끼는 것으로 나타났다.

셋째, 업무관련 요인에서 느끼는 역할갈등은 전반적으로 높게 나타났다. 특히 관리자의 즉흥적인 지시나 명령과 관련하여 가장 높게 나타났으며, 다음으로 업무의 모호성, 역할수행에 따른 직위, 부서 간 상호협력, 업무의 권한 및 책임, 업무의 양 순으로 역할갈등을 느끼는 것으로 나타났다.

넷째, 대인관계 요인에서 느끼는 역할갈등은 동료직원과의 의사소통을 제외한 나머지 모두 높게 나타났다. 특히 제 역할을 못하는 동료직원과의 관계와 관련하여 가장 높게 나타났으며, 다음으로 교수의 사서역할 평가, 행정부서 직원의 사서역할 평가, 상급자와의 관계, 학생의 사서역할 평가 순으로 역할갈등을 느끼는 것으로 나타났다.

한편 4가지 역할갈등 요인에 따른 갈등수준을 분석한 결과 갈등의 발생빈도, 갈등의 지속기간, 갈등의 표출은 낮은 것으로 나타났다.

이러한 결론을 바탕으로 대학도서관 사서직원들의 역할갈등을 해소할 수 있는 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 대학도서관은 역할갈등요소를 해소하기 이전에 사서직원 자신에 대한 존재감이나 조직에 대한 소속감을 가질 수 있도록 하여야 한다. 이를 통하여 주인의식 또는 공동체의식을 가지게 함으로써 개인에게 동기부여는 물론 조직의 생산성 향상이나 목적 달성이 수월해 질 것이다.

둘째, 조직적인 측면에서 도서관의 정책이나 목표의 일관성 유지하고, 업무에 대한 명확한 지침이나 규정이 필요하며, 공정한 인사정책 및 합리적인 운영 방식을 통하여 구성원 누구나 공감할 수 있는 도서관 운영이 되도록 노력하여야 한다.

셋째, 업무측면에서 역할수행자에게 필요한 권한 및 책임을 위임하고, 구성원의 업무를 명확히 하여 개인 또는 부서의 이기주의를 미연에 방지하며, 도서관 조직 전체를 아우를 수 있는 관리자의 리더십이 필요하다.

마지막으로 사서직원의 전문성 및 역량강화를 통하여 학내구성원들과의 파트너십을 형성하고 대학조직 내에서 도서관의 위치를 확고히 할 필요가 있다.



참 고 문 헌

- 강진백(2004). 디지털 환경에서의 대학도서관 조직 및 인사제도의 개선방안에 관한 연구, 사회과학연구, 15, 충남대학교 사회과학연구소.
- 고등교육법 제3장 제2절 제1관 제28조(목적)
- 김건일(2000). 대학도서관 사서직원의 역할갈등에 관한 연구. 제주대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김인산(2001). 대학도서관 조직구조에 관한 모형연구. 경기대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김형식(2003). 국립대학 사무직원의 역할갈등에 관한 연구. 공주대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 도서관법 제1장 제2조(정의) 제5항 <개정 2009.3.25>
- 도서관법시행령 [별표3] 사서직원의 자격요건(제4조제2항 관련)
- 박동서(1997). 한국행정론. 서울: 법문사.
- 박문옥(1987). 대학의 기능과 도서관의 행정, 퇴계학의 현대적조명, 1, 단국대학교 퇴계기념 중앙도서관.
- 박연호(2007). 조직행동론. 서울: 박영사.
- 박용헌(1988). 사회적 행동과 학습, 교육학신서 3. 서울: 교육출판사.
- 백항기(1984). 대학도서관 사서의 역할갈등과 직무만족간의 관계에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 신유근(1983). 조직행위론. 서울: 다산출판사.
- 오홍석(1999). 조직이론. 서울: 박영사.
- 윤희운(1996). 대학도서관경영론. 서울: 경인문화사.
- _____ (2002). 대학도서관경영론. 서울: 태일사.
- 이경민(1983). 대학도서관의 장서구성에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 이연(2005). 정보환경 변화에 따른 대학도서관 조직개선에 관한 연구. 충남대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이창원·최창현(2006). 새 조직론. 서울: 대영문화사.

- 이학중·박헌준(2008). 조직행동론. 서울: 법문사.
- 임창희(2005). 조직행동. 서울: 학현사.
- 장정순(2002). 대학도서관 행정조직의 발전에 관한 연구. 부산대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 전재봉(1989). 대학도서관 구성요소의 역할 및 그 실태분석, 한국도서관정보학회지, 16.
- 최석두(1993). 미래사서의 역할, 도서관문화, 34(5).
- 최성진(1987). 도서관학통론. 서울: 아세아문화사.
- 한국해양대학교 도서관규정 제2조(직무) <개정 2010. 1. 6>
- 한국해양대학교 학칙 제2조(교육목표)
- A.L.A.(1952), “A Manual Suggested for Use in College and University Libraries.” *Personnel Organization and Procedure*. Chicago: A.L.A. New York: Wiley.



<부록1>

대학도서관 사서직원의 역할갈등 실태 설문지

안녕하십니까?

한국해양대학교 도서관에 근무하는 김중학입니다.

저는 현재 한국해양대학교 교육대학원에서 교육행정을 전공하고 있으며, 사서직원의 ‘역할갈등’에 관한 논문을 준비하고 있습니다.

이번 연구를 통하여 대학도서관에 근무하는 사서직원들의 역할갈등에 대한 실태를 파악하고 이를 개선하기 위한 구체적인 방안을 도출해 보고자 합니다.

이에 필요한 기초적인 자료를 수집하기 위하여 설문조사를 실시하고자 협조를 요청하오니 바쁘시더라도 설문에 응해 주시기를 간절히 부탁드립니다.

설문내용은 역할갈등 요인 및 개선방안을 파악하기 위한 것으로, 평소 근무하시면서 느끼신 점을 솔직하게 답변해 주시면 됩니다.

답변해 주신 내용은 무기명으로 처리되고, 연구목적 이외의 다른 어떤 용도로도 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

빠른 답변을 기다리며, 선생님의 건강과 귀도서관의 발전을 기원합니다.

2010년 3월

한국해양대학교 교육대학원 석사과정

지도교수: 김 경 화

연구자: 김 중 학

※ 본 설문지와 관련하여 의문사항이 있으신 분은 아래로 연락주시기 바랍니다.

(메일: jhkimlib@hhu.ac.kr, 전화: 051-410-4076)

I. 다음은 통계분석을 위한 귀하의 일반적인 사항과 관련된 내용입니다. 해당되는 곳에 ○표 하여 주시기 바랍니다.

1. 귀 도서관의 설립주체는?

- ① 국립() ② 사립()

2. 귀하의 성별은?

- ① 남() ② 여()

3. 귀하의 연령은?

- ① 20대() ② 30대() ③ 40대() ④ 50대()

4. 귀하의 최종학력은?

- ① 전문대졸 이하() ② 대학교졸업() ③ 대학원졸()

5. 귀하의 직위는?

- ① 과장 이상() ② 계장(팀장)() ③ 직원(팀원)()

6. 귀하의 역할(직무)은?

- ① 업무총괄() ② 수서, 회계() ③ 정리분야()
④ 열람분야() ⑤ 전산분야() ⑥ 관리(서무)()
⑦ 기타()

7. 귀하의 근무경력은?

- ① 5년 이하() ② 6-10년() ③ 11-15년()
④ 16-20년() ⑤ 20년 이상()



Ⅱ. 다음은 역할갈등에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ○표하여 주시기 바랍니다.

No	문항	매우 그렇다	그렇다	그저 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	동료직원과의 경쟁의식으로 갈등을 느낀 적이 있다.					
2	업무수행시 대체로 소극적으로 임하는 편이다.					
3	맡은 업무에 대한 목적달성 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					
4	수행한 업무의 결과에 대하여 성취감을 느끼지 못하는 경우가 있다.					
5	현재 맡고 있는 업무는 나의 적성에 맞지 않는다고 생각한다.					
6	나의 능력에 비하여 중요하지 않은 일을 하고 있다고 생각한다.					
7	도서관의 정책 및 목표가 일관성 있게 추진되지 않아 갈등을 느낀 적이 있다.					
8	업무절차에 대한 명확한 지침이나 규정이 없어 갈등을 느낀 적이 있다.					
9	회의나 의사결정과정에 참여할 기회가 적어 갈등을 느낀 적이 있다.					
10	도서관 근무환경 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					
11	도서관내의 각종 정보를 비공식적인 통로로 입수하는 경우가 많아 갈등을 느낀 적이 있다.					
12	업무와 관련된 각종교육(세미나, 워크숍, 직무교육 등)에 참가할 기회가 적어 갈등을 느낀 적이 있다.					
13	도서관의 인사정책이 공정하지 못하여 갈등을 느낀 적이 있다.					
14	도서관의 운영방식과 관련하여 갈등을 느낀 적이 있다.					
15	역할수행과 관련하여 직급이나 직위 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					

No	문항	매우 그렇다	그렇다	그저 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
16	수행하고 있는 업무의 양 때문에 갈등을 느낀 적이 있다					
17	업무의 권한이나 책임 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					
18	업무와 관련하여 부서간 상호협력 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					
19	나의 의견(제안)이 비중 있게 받아들여지지 않아 갈등을 느낀 적이 있다.					
20	업무의 모호성 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					
21	관리자의 즉흥적인 지시나 명령으로 업무수행에 혼란을 느낀 적이 있다.					
22	업무수행시 상급자와 의견이 맞지 않아 갈등을 느낀 적이 있다.					
23	역할을 제대로 하지 못하는 직원 때문에 갈등을 느낀 적이 있다.					
24	동료직원간의 의사소통이 잘 이루어지지 않는다고 생각한다.					
25	교수들이 사서직원의 역할을 낮게 평가하여 갈등을 느낀 적이 있다.					
26	학생들이 사서직원의 역할을 낮게 평가하여 갈등을 느낀 적이 있다.					
27	행정직원들이 사서직원의 역할을 낮게 평가하여 갈등을 느낀 적이 있다.					
28	도서관에 근무하면서 갈등이 자주 발생하는 편이다.					
29	갈등이나 의견충돌이 발생하면 오래 지속되는 편이다.					
30	갈등이나 의견충돌이 발생하면 밖으로 표출되어 여러 가지 형태로 나타난다.					

<부록2>

대학도서관 사서직원의 역할갈등 관련 면담지

1. 성별 : 남(), 여()

2. 연령 : ()대

3. 귀하의 도서관은 갈등을 해소하거나 완화시키기 위한 갈등관리를 하고 있다고 생각하십니까?

4. 귀하는 역할수행과정에서 가장 시급히 해소되어야 할 갈등요인(요소)과 그 이유는 무엇입니까?



5. 귀하는 역할갈등이 도서관에 어떠한 영향을 미칠거라고 생각하십니까?
