

의학도서관 사서들의 직무 소진에 관한 연구*

A Study on the Job Burnout of Medical Librarians in Korea

장 헤 란(Hye Rhan Chang)**

김 정 아(Jeong A Kim)***

목 차

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. 서 론 | 3.2 데이터 수집 방법 |
| 2. 이론적 배경 | 3.3 데이터 분석 방법 |
| 2.1 소진의 개념 및 측정도구의 발전 | 4. 데이터 분석 결과 |
| 2.2 사서들의 소진에 관한 선행연구 | 4.1 기초통계량 분석 |
| 3. 연구방법 | 4.2 의학도서관 사서들의 소진 영향요인 분석 |
| 3.1 측정도구의 설계 | 5. 결론 및 제언 |

초 록

의학도서관 사서들의 직무 소진 현황을 파악하고 영향요인을 구명하기 위하여, 한국의학도서관협회 산하 138개 회원기관의 사서들을 대상으로 개인적 배경과 직력, 조직적 특성, 소진 수준, 극복 활동에 대한 이메일설문조사를 수행하였다. 소진 측정 도구로는 MBI-GS가 사용되었다. 2016년 12월 2주간 수행된 조사에 158명이 응답하였으며(응답률 65.6%), 데이터는 기술적 통계, t-검증, 분산분석, 상관관계 방법으로 분석하였다. MBI-GS 규준에 따르면, 의학도서관 사서들의 소진 상태는 정서적 탈진과 직업효능감은 중간 단계에 속하나, 냉소는 매우 높은 단계에 속하는 것으로 나타났다. 사서들의 소진은 나이, 의학사서자격, 근무경력, 관중, 업무의 수, 극복프로그램 참여에 따라 유의한 차이가 있고, 업무량, 역할갈등, 의사결정 및 성과평가의 합리성, 조직내 의견교환, IT환경, 계속교육 등과 유의한 상관관계가 있는 것으로 판명되었다. 분석결과에 기초하여 소진완화를 위한 개인적, 조직적, 그리고 전문적 단체의 관리방안을 제언하였다.

ABSTRACT

To assess and understand the level of job burnout among the medical librarians and identify the factors affecting it, email survey, consisting of questions regarding personal background, organization characteristics, degree of burnout, and coping activities, was administered for two weeks in December 2016, to the librarians in 138 institutions affiliated with the Korean Medical Library Association. MBI-GS is used as a burnout measuring instrument. Data collected from 158 librarians (response rate 65.6%), were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, and correlation analysis methods. According to MB-GS norm, respondents experience moderate level of exhaustion and professional efficacy, however the level of cynicism is extremely high. There are significant statistical differences in burnout, depending on age, medical librarian certificate, work experience, type of library, job coverage, and coping activities. There are also statistical significant correlations between workload, role conflict, decision making process and performance evaluation, organization communication, IT environment, continuing education and burnout. Based on the results, recommendations to alleviate burnout are suggested in individual, organizational, and professional association context.

키워드: 의학도서관, 사서, 소진, 직무환경, 측정도구, 극복활동

Medical Libraries, Librarians, Burnout, Job Environment, MBI-GS, Coping Activities

* 본 연구는 2015학년도 상명대학교 교내연구비를 지원받아 수행하였음.

** 상명대학교 문헌정보학과 교수(chrhan@smu.ac.kr) (제1저자)

*** 가톨릭대학교 부천성모병원 의학정보실 차장(jeongakim@hanmail.net) (교신저자)

논문접수일자: 2017년 1월 23일 최초심사일자: 2017년 1월 23일 게재확정일자: 2017년 2월 9일

한국문헌정보학회지, 51(1): 245-269, 2017. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.1.245]

1. 서론

의학도서관이 다른 도서관과 차별되는 특징은 응용과학 중에서도 노화 속도가 빠른 정보원을 다룬다는 것과 병원에 속한 도서관들은 극히 소수의 직원이 다양한 업무를 전담하고 있다는 점이다. 최근에는 정보원의 전자화 범위 확대로 의학도서관의 자료보존 기능이 축소되면서 상대적으로 의학연구자들의 연구활동을 지원하는 정보서비스의 비중이 증가되어, 사서들에게는 보다 전문적 지식과 숙련된 기술이 요구되고 있다. 이에 사서들은 새로운 서비스의 도입과 원활한 정보서비스 수행에 필요한 지식을 끊임없이 학습해야 하는 어려움과 함께 연구자들과의 상호관계로 고충을 겪고 있으며, 기관 내에서는 공간축소에 대한 압박과 더불어 물리적 공간축소가 업무량 감소로 이어진다는 잘못된 인식을 개선해야 하는 현실에 직면해 있다.

의학도서관의 이러한 환경은 사서들의 스트레스를 유발하고 있는데, 스트레스가 장기적으로 지속되면 점차 원상회복이 어려운 상태인 소진(burnout)상태로 진입하게 된다. 소진은 감정적 정서적 신체적으로 지나치게 고갈되어 마음의 에너지가 방전된 상태로 소진증후군(burnout syndrome)이라고 부르기도 한다. 소진은 스트레스의 특수한 유형으로, 직무에 대한 만성적 스트레스 누적으로 극도의 피로를 느끼고 직무에 대한 이상과 열정이 상실되는 부정적인 심리경험이다.

소진에 관한 초기 연구는 주로 사회복지나 헬스케어와 같은 인적서비스 종사자들을 대상으로 수행되었지만, 점차 모든 근로자들에게

나타나는 보편적인 현상으로 그 개념이 확장됨에 따라, 다양한 직종을 대상으로 연구가 수행되었다. 소진은 직장인들의 심각한 정신장애로서 개인 뿐 아니라 조직, 사회적으로도 매우 중요한 문제로 인식되고 있는데, 이는 직무수행 중 소진을 경험할 가능성이 높은 직원들이 조직 내에 다양하게 존재하고 있을 뿐만 아니라, 소진이 업무의 생산성과 효율성을 저하시키고 업무만족도와 조직에 대한 몰입도를 감소시키며, 그 파급효과가 강하여 개인의 문제가 아니라 집단의 문제로 발전할 가능성이 있기 때문이다(Cordes and Dougherty 1993; Maslach, Schaufeli and Leiter 2001).

본 연구는 우리나라 의학도서관 사서들을 대상으로 직무환경과 소진 정도를 측정하여 실태를 파악하고, 소진에 영향을 미치는 요인들을 체계적으로 분석하여 구명하며, 소진의 완화방안을 제시하고자 한다. 이를 위하여 선행연구 분석을 통해 사서들의 소진과 관련된 변인들을 도출하고, 표준화된 소진 측정도구를 포함하는 설문지를 설계하여, 한국의학도서관협회 산하 138개 회원기관 사서들을 대상으로 데이터를 수집하고 개인적 배경과 직무환경, 조직특성, 그리고 다양한 극복방안과 소진과의 관계를 분석한다.

이와 같은 연구는 의학도서관 사서들이 경험하는 소진의 실태를 파악하고 영향요인을 확인함으로써 사서 개개인의 건강과 안녕을 증진시키고 소진을 예방하는데 공헌할 뿐만 아니라, 의학도서관 조직의 성과 및 효율성 향상에 기여하고 인적자원 관리에 유용한 구체적인 정보를 제공할 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경

본 장에서는 소진의 개념과 측정도구의 발전에 대해 정리하고, 사서들의 소진에 관한 주요 연구들을 고찰하고자 한다.

2.1 소진의 개념 및 측정도구의 발전

스트레스와 소진에 대한 연구는 1930년대 근로자들의 피로감과 사기에 대한 사회학 분야의 연구를 그 시작으로 볼 수 있다. 초기의 연구들은 주로 근로자들의 태도와 관련한 문제를 다루었으며, 이후 근로자들의 스트레스와 그 영향요인을 구명하는 연구들이 진행되었다. 1950년대 중반에 이르러 스트레스가 개인적 요인 뿐 아니라 업무적 요인들과도 관련이 있음이 증명되었고, 관련 연구의 증가와 더불어 1970년대에는 직업적 스트레스(occupational stress)라는 용어가 일반화되었다.

장기적 스트레스 상태를 소진이라는 용어로 개념화한 사람은 정신과 의사인 Freudenberger (1974)이다. 그는 정신건강센터 치료사들이 경험하는 신체적, 정서적 탈진 현상을 직업과 관련된 스트레스에 적용하여 소진을 설명하였는데, 소진을 경험한 조직구성원들은 제공 서비스의 질이 낮아지고 이직과 결근이 증가하며 사기가 저하된다고 기술하였다. 초기의 소진 연구는 주로 인적서비스를 수행하는 전문가들을 대상으로 연구가 이루어졌으나, 1970년대 후반에 이르러 심리학 분야의 주요 연구주제로 다루어지면서 그 범위가 확대되었다.

소진을 직무 스트레스의 한 형태로 보고 소진 연구를 실증적으로 체계화시킨 연구자는 심

리학자인 Maslach와 그 동료들이었는데, 이들은 소진을 정서적 자원이 고갈되어 과부하 상태를 경험하는 정서적 탈진, 다른 사람들에 대해 부정적이고 무감각한 반응을 나타내는 비인격화, 직무에 있어서 비생산적이고 비효율적인 상태를 의미하는 성취감 감소 등 세 가지 현상으로 설명하였다(Maslach and Jackson 1981a). Farber(1983)는 소진을 스트레스를 받고 다른 배출구가 없는 상태의 결과, 즉 스트레스가 유발된 상황에서 극복을 위한 시도가 성공적이지 못할 때 마지막에 도달하는 단계로 설명하였고, Schaufeli, Maslach 그리고 Marek(1996)은 직무 스트레스와 소진이 증상에 있어서는 구분이 어렵지만, 과정에 있어서는 구분이 가능하다고 보았다. 다수의 연구자들이 직업과 관련된 스트레스 요인들은 단기적인 스트레스를 유발하지만, 축적되는 특징을 지니고 있어서, 장기적으로는 소진을 유발시킬 수 있다고 설명하였다(Ferriero and Powers 1982; Bunge 1989; Densten 2001; Togia 2005). 연구자들은 이러한 소진의 원인을 상황적 요인과 개인적 요인으로 구분하여 설명하고 있으며, 상황적 요인으로 직무특성, 직업특성, 조직특성을 들고, 개인적 요인으로는 인구통계학적 특성, 성격특성, 직무태도 등을 들어 설명하고 있다(Maslach, Schaufeli and Leiter 2001).

소진을 측정하기 위하여 Maslach와 Jackson (1981b)은 대인접촉이 많은 인적서비스 종사자들의 소진을 측정하는 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하여 대표적인 소진 척도로 인정되었다. 미국과 캐나다에서 적용되던 MBI는 이후 여러 언어로 번역되어 세계적으로 활용되었으며, 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감

소로 구성된 MBI의 3차원적 구조는 다양한 환경에서 타당성을 인정받았다.

1990년대에는 소진의 측정이 인적서비스 이외의 직업에 확대 적용되면서, 소진연구가 보다 정교화되고, 단일 또는 이원구조로 변형된 다양한 소진 측정도구가 개발되기도 하였다(Pines and Aronson 1988; Halbesleben and Demerouti 2005). 그러나 MBI가 지속적으로 발전되어 왔으며, 1996년에 출시된 3차 개정 MBI manual에서는 기존의 MBI는 인적서비스 대상자용인 MBI-HSS(MBI- Human Services Survey)로 명명하고, 교육관련 종사자용 척도인 MBI-ES(MBI- Educators Survey)와 일반직종에 적용될 수 있는 척도인 MBI-GS(MBI- General Survey)가 추가되었다(Maslach, Schaufeili and Leiter 1996).

MBI-HSS는 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소의 3개 요소, 22문항으로 구성되어 있고, MBI-GS는 정서적 탈진, 냉소, 직업효능감의 3개 요소, 16문항으로 구성되어 있다. 주된 차이는 MBI-GS가 인적서비스를 우선적으로 강조하는 것이 아니라 직무 일반에 초점을 둔다는 점이다. 첫 번째 구성요소인 정서적 탈진(exhaustion)은 직접적 인간관계보다는 피로에 관한 항목이고, 냉소(cynicism)는 개인의 직무전반에 대한 무관심 또는 거리감을 반영하는 항목이며, 직업효능감(professional efficacy)은 개인적 성취감과 유사하나 기대감에 보다 초점을 둔다. 높은 수준의 소진은 대체로 3개의 하위요소 가운데, 정서적 탈진과 냉소에서 높은 점수를, 직업효능감에서 낮은 점수를 산출하는 것으로 나타나 있다(Maslach, Schaufeili and Leiter 1996).

국내에서 특정 직업군을 대상으로 활용되고

있는 측정도구로는 Maslach의 이론에 근거하여 박희현과 김광웅(2005)이 개발한 상담자 소진척도, Lee 등(2007)이 개발한 CBI(Counselor Burnout Inventory), Yu(2007)의 한국판 상담자 소진척도(K-CBI), 그리고 최명민(2007)이 개발한 의료사회복지사 소진척도 등이 있다.

2.2 사서들의 소진에 관한 선행연구

1970년대 후반에 소진 연구가 활발해지면서 문헌정보학계에서도 사서들의 소진 현상에 관심을 나타내기 시작하였다. 1979년에는 사서들의 스트레스와 소진에 대한 종합적인 문헌고찰을 수행한 연구보고서가 처음으로 출판되었다(Watstein 1979).

사서들의 소진에 관한 연구는 1980년대에 이르러 증가하기 시작하였는데, Blazek과 Parrish(1992)의 논문을 보면 80년대에 사서들의 소진에 대한 49편의 연구가 문헌정보학 학술지에 발표된 것을 확인할 수 있다. 1990년대 이후에도 소진 연구는 꾸준히 진행되어 왔으며, 관중 또는 업무별로 사서들의 소진을 측정하고 영향요인을 검증한 실증적 연구들과 소진의 증상과 원인을 기술하고 그에 따른 관리전략을 제시한 고찰적 연구들이 있다. 관중별로는 대학도서관, 공공도서관, 업무별로는 참고서비스, 이용교육과 같이 정보서비스를 담당하는 사서들을 주요 대상으로 하고 있다.

소진에 관한 실증적 연구들 중심으로 주요 결과를 살펴보면 다음과 같다.

대학도서관 참고사서들의 소진에 관하여 Smith와 Nelson(1983)은 미국 내 75개 대학도서관의 참고사서를 대상으로 소진을 측정하였

는데(N=262), 12%의 응답자들이 소진될 가능성이 있고, 2%의 응답자들에게는 약한 소진 현상이 있는 것으로 나타나, 전반적으로 자신의 직업에 만족하고 있는 것으로 평가했다. Affleck (1996)은 대학도서관 서지교육 사서들을 대상으로 MBI-HSS를 사용하여 소진을 측정하였는데(N=142), 정서적 탈진과 비인격화는 낮은 수준의 소진을, 성취감 감소는 중간 수준의 소진을 나타냈다. 응답자의 52.8%는 세 가지 하위요소 중 한 가지 요소에서, 14.8%는 두 가지 요소에서, 8.5%는 세 가지 요소에서 소진상태인 것으로 나타났으며, 상충되는 요구로 인한 역할갈등과 자신의 역할과 책임을 충분히 이해하지 못할 때 발생하는 역할모호성이 소진의 모든 하위요소와 상관관계가 있고, 정서적 탈진은 나이와 과도한 업무량, 비인격화는 나이와 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

그리이스의 대학도서관 사서들을 대상으로 MBI-HSS를 사용하여 소진을 측정한 Togia (2005)의 연구에서(N=136), 응답자들은 낮은 수준의 정서적 탈진과 비인격화를 경험하고 있고, 중간 수준의 성취감을 나타냈으며, 이용자와의 직접접촉 정도가 개인적 성취감 향상에 통계적으로 의미있게 작용하고 계약직 사서들이 상대적으로 높은 정서적 탈진을 나타냈다. Siamian 등(2006)은 이란의 Mazandaran 대학의 중앙도서관 및 의학분관 사서 30명을 대상으로 MBI-HSS를 사용하여 소진을 측정하였는데, 응답자의 73.3%가 소진상태에 있고 고학력자일수록 소진과 스트레스 정도가 심하였으며, 인력부족, 근무환경 개선안이나 불만의 미반영, 능력과 거리가 먼 업무배정, 부족

한 동기부여가 소진의 주요 원인으로 분석되었다.

공공도서관 사서들에 관한 연구로 Smith, Birch and Marchant(1984)는 참고사서들을 대상으로 MBI-HSS를 사용하여 소진을 측정한 결과(N=533), 세 가지 요소 모두에서 높은 수준의 소진이 광범위하게 퍼져있음을 확인하였다. 후속 연구에서는 공공도서관 참고사서들과 공립학교 교사들의 소진을 측정하여 비교하였는데, 두 그룹이 유사한 정도의 소진상태로 나타났고, 역할갈등 및 역할이 모호한 상태에 있을 때 소진이 높게 나타나는 경향이 있으며, 나이가 많고 기혼인 경우에 소진이 감소하고, 전일제 근무직원인 경우와 학력이 높은 경우 소진의 위험이 높았다. 소진의 하위요소인 비인격화 측면에서는, 대규모 도서관에서 일하는 사서가 소규모 도서관에서 일하는 사서보다 소진 가능성이 높았고 근무연수가 오래될수록 심하지 않은 것으로 나타났다(Birch, Marchant and Smith 1986).

전문도서관 현장에서 이루어진 연구로 Smith와 Nielsen(1984)은 기업체 도서관 사서들을 대상으로 MBI-HSS를 사용하여 소진을 측정하였는데(N=62), 정서적 탈진과 비인격화에서 낮은 수준의 소진을, 개인적 성취감에서 높은 수준의 소진을 보였으며, 46.8%에 해당하는 29명의 사서들은 세 가지 하위요소 중 하나 이상에서 높은 수준의 소진을 나타냈다. 또한 도서관 직무 환경에서의 피드백과 도서관 정책이 소진과 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 사서에 대한 경영자의 태도, 부족한 인력, 업무과부하 등을 스트레스 요인으로 기술하였다. MBI-HSS를 사용하여 법률도서관 사서들의 소진을 측정한 Nelson(1987)

의 연구에서는(N=119), 세 가지 요소 모두 중간 수준의 소진 상태로 나타났다. 도서관과 경영진간의 설명과 지원 부족, 달성하기 어려운 목표, 안정감을 저해하는 잦은 직무변경, 이상적인 사서상과 동떨어진 현실적인 상황을 기술하고 소진은 조직이 개인의 가치와 능력을 믿고 지원할 때 피할 수 있음을 강조하였다.

소진의 증상과 원인을 기술하고 그에 따른 대응전략을 제시한 고찰적 연구들이 있었는데, 그 내용들은 스트레스와 소진에 대해 종합적으로 고찰하여 저술한 Caputo(1991)의 단행본에 요약되어 있다. 그는 도서관만의 특징적인 스트레스원으로 신속한 대응을 필요로 하는 참고질의, 사서직이 좋은 환경에서 근무하는 편한 직업이라는 외부의 고정관념, 과도한 사무업무, 장비문제, 장서의 도난과 파손, 장서관리에 대한 관심부족, 과외업무 등을 열거하였고, 이러한 소진은 심리적, 신체적, 행동적으로 73가지의 증상을 초래할 수 있다고 서술하였다. 소진에 효과적으로 대응하기 위해서는 문제의 인식과 제거 또는 적응전략을 설정하는 것이 중요한데, 개인적 대응전략으로는 업무변경, 지원요청, 목표재설정, 거절방법 알기, 적절한 휴식방법 찾기, 과외업무시간 조절, 환경개선, 개인적 공간 만들기, 기도, 스스로에 대한 격려, 신체적운동 등이 제시되어 있고, 조직적 전략으로는 현실적인 목표설정, 명확한 권한과 책임 설정, 직무순환, 자율성 인정, 긍정적 피드백, Win-Win전략, 물리적 환경, 직원건강관리 프로그램, 지지와 멘토링 등이 제시되어 있다.

보다 최근에 소진극복 방안을 제시한 연구들이 있다. DelGuidice(2011)는 학교도서관 사서

들을 위한 소진 대응 전략으로 전문성 개발을 위해 컨퍼런스나 워크샵에 참석한다거나, 지나친 과외활동을 거절하는 방법, 근무지를 떠나 있을 때 업무에 대해 생각하지 않는 방법, 동료에게 도움을 요청하는 방법 등을 이해함으로써 소진을 피할 수 있다고 하였다. Vijayakumar와 Remy(2013)는 문헌고찰을 통하여 소진의 원인을 개인적 맥락과 상황적 맥락으로 구분하고, 새로운 고용창출과 학습기회 제공, 의사결정 기회 부여, 긴장을 풀 수 있는 지정된 시간과 장소제공, 밝은 근무환경 유지 등이 완화를 도울 수 있는 중요한 전략이라고 하였다. 또한 Harwell(2013)은 개인적인 극복활동으로 휴일의 여유로움 즐기기, 가족들과 함께 지역사회 네트워크나 종교활동 참여하기, 근무장소의 환경 변화, 새로운 업무 및 직원들과 도전할 수 있는 부서의 변경 등을 제안하였다.

사서들의 소진에 관한 국내 연구는 드문 편이다. 일찍이 장지숙(1994)은 MBI-HSS를 사용하여 전문도서관 사서들의 소진을 측정하였는데(N=150), 정서적 탈진은 낮은 수준, 비인격화는 중간 수준, 성취감 감소는 높은 수준의 소진상태를 보였으며, 나이, 학력, 종교유무, 경력연수, 담당직무가 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 진정희(2012)는 국회도서관 입법지원조직 구성원(사서직 포함)들을 대상으로 MBI-GS 문항의 일부를 사용하여 소진을 측정하였는데(N=230), 정서적 탈진에서 비교적 높은 수준의 고갈상태를 보였고, 부적절한 업무권한, 역할의 모호성, 역할과중, 성과측정과 보상의 불공정 등이 소진과 관계가 있는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구들을 종합하면 사서들의

소진 수준은 나라에 따라서 또는 도서관 유형이나 규모, 그리고 도서관 업무에 따라 차이가 있다. 사서들의 직무 소진에 영향을 미치는 요인은 크게 개인적 요인과 상황적 요인으로 구분할 수 있는데, 개인적 요인은 성별, 나이, 학력과 같은 인구학적 특성과 도서관의 규모, 근무경력, 담당업무 등 직력에 관한 변인들이 있고, 상황적 요인은 업무과부하, 지식과 기술부족으로 인한 문제, 과도한 목표설정, 업무범위를 벗어난 역할갈등, 업무성과에 대한 피드백의 부재, 의사결정과정의 불합리성, 불공정한 동기부여, 물리적 근무환경과 같은 변인들이 있다.

3. 연구방법

3.1 측정도구의 설계

의학도서관 사서들을 대상으로 조사를 수행하기 위한 설문지는 직무환경, 소진 측정도구, 소진극복 활동, 개인적 배경 및 직력 등 4개 영역, 39문항으로 구성하였으며, 일부 문항은 하부문항을 포함하고 있다. 의학도서관 사서들의 업무가 인적서비스에 국한되지 않는 현황에 비추어, 소진측정 도구로는 MBI-GS를 채택하였고, 우리말로 번역하여 사용하였다. 영역별 문항구성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문지 내용과 문항 구성

조사영역	세부내용	문항수
직무환경	도서관 유형	8
	직원 규모	
	수행중인 업무	
	업무량	
	역할갈등	
	의사결정과정과 성과평가	
	의견교환	
	IT환경	
소진 측정도구(MBI-GS)	정서적 탈진(5)	16
	냉소(5)	
	직업효능감(6)	
소진극복 활동	최근 3년간 계속교육참여	8
	교육 만족도	
	교육참여 저해요인	
	직장제공 소진극복 프로그램 종류	
	최근 3년간 극복프로그램 참여	
	개인적 소진극복 활동	
	전문직단체에 대한 극복프로그램 요구	
	소진극복에 대한 자유의견	
개인적 배경 및 직력	성별	7
	나이	
	교육이수 정도	
	의학사서자격증	
	의학도서관 근무경력	
	고용형태	
	직급	

MBI-GS는 세 가지 차원의 소진을 측정하는 16개 문항에, 0에서 6까지 7점 척도로 응답하도록 구성되어 있다. 북미, 유럽, 아시아 등에서 다양한 문화기반을 갖고 있는 다양한 직종으로부터 획득한 상, 중, 하 3단계 소진 수준에 대한 기준이 수립되어 있으며, 세 가지 차원 각각에 대한 크론바하값은 .89, .80, .76으로 높은 수준의 타당도를 제시하고 있다(Maslach, Jackson and Leiter 1996).

3.2 데이터 수집 방법

2016년 현재 한국의학도서관협의회에는 178개 기관이 가입되어 있다. 본 조사는 회원기관 중 제약회사, 관련업체, 중앙도서관에 해당하는 40개 기관을 제외하고 순수하게 의학도서관으로 간주되는 138개 기관의 사서들을 대상으로 하였다. 대상기관 소속 사서 260명 중 회원명부에 이메일주소가 누락된 7명을 제외한 253명에게 2016년 12월 13일에 설문조사 이메일을 발송하였다. 이 중 12건이 정상적으로 전송되지 못하여 유효한 이메일은 241건이다. 12월 26일까지 2주간 총 158건의 설문지가 회수되었다(회수율 65.6%). 수집된 설문지는 모두 분석에 사용되었다.

3.3 데이터 분석 방법

수집된 데이터의 분석을 위하여 『SPSS 20.0』 통계패키지를 사용하였다. 문항별 응답에 대하여 기술통계량을 분석하였고, 집단별 차이를 검증하기 위하여는 독립표본 T검정, 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA) 및 Scheffe 사

후검정을 수행하였으며, 측정변인간의 연관성을 검증하기 위하여 상관관계분석(Correlation analysis)을 하였다.

4. 데이터 분석 결과

4.1 기초통계량 분석

4.1.1 응답자들의 개인적 배경과 직력

조사에 참여한 의학도서관 사서 158명의 개인적 배경과 직력에 대한 기초 통계량은 <표 2>와 같다.

관종별로는 병원도서관 사서가 51.3%로 가장 많고, 직원규모 1~2명인 응답자가 56.3%, 3~4명인 응답자가 15.2%로, 4명 이하 근무도서관이 전체의 70% 이상을 차지하고 있다. 성별분포는 남성 27.8%, 여성 72.2%로 여성 사서의 비율이 높다. 나이별로는 30대와 40대가 각각 34.8%와 28.5%로 가장 많은 분포를 나타내고 있고, 학력별로는 4년제대학 졸업자와 대학원석사가 각각 66.5%와 25.3%의 분포이다.

응답자의 36.7%는 의학주제전문사서 자격을 보유하고 있고, 의학도서관 근무경력은 5년 미만의 사서(38.6%)와 20년 이상의 장기경력자(23.4%) 비율이 높았으며, 고용형태는 정규직, 단기계약직, 무기계약직이 각각 80.4%, 13.3%, 6.3%로 조사되었고, 직급상으로는 80.4%가 대리급 이하로 나타나 심화된 승진 적체현상을 확인할 수 있다.

〈표 2〉 응답자의 개인적 배경과 직력

구분		응답자수(명)	백분율(%)
근무 도서관 유형	의과대학도서관	71	44.9
	연구소도서관	6	3.8
	병원도서관	81	51.3
직원수	1-2명	89	56.3
	3-4명	24	15.2
	5-6명	21	13.3
	7-8명	2	1.3
	9-10명	1	0.6
	11-12명	12	7.6
	13명 이상	9	5.7
성별	남	44	27.8
	여	114	72.2
나이	20대	25	15.8
	30대	55	34.8
	40대	45	28.5
	50대 이상	33	20.9
교육이수 정도	전문대학	2	1.3
	4년제대학	105	66.5
	사서교육원	7	4.4
	대학원석사	40	25.3
	대학원박사	4	2.5
의학사서 자격증	있음	58	36.7
	없음	100	63.3
의학도서관 근무경력	5년 미만	61	38.6
	5년-9년	21	13.3
	10년-14년	19	12.0
	15년-19년	20	12.7
	20년-24년	22	13.9
	25년 이상	15	9.5
고용형태	정규직	127	80.4
	단기계약직	21	13.3
	무기계약직	10	6.3
직급	사원	90	57.0
	대리	37	23.4
	과장	21	13.3
	차장급 이상	10	6.3
계		158	100.0

4.1.2 응답자들의 담당업무 수와 내용

응답자들의 담당업무 수를 분석한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 수행업무의 수와 분포

수행업무 수	응답자수(명)	백분율(%)
1-2가지	15	9.5
3-4가지	36	22.8
5-6가지	32	20.3
7-8가지	28	17.7
9-10가지	26	16.5
11-12가지	21	13.3
계	158	100.0

응답자의 대부분이 복수의 업무를 수행하고 있으며 그 범위는 1~12에 이른다. 22.8%가 3~4가지, 20.3%가 5~6가지, 17.7%가 7~8가지의 업무를 수행하고 있다. 이는 의학도서관이 1~2인 근무기관의 비중이 높은 점을 감안할 때(<표 2> 참조) 자연스러운 결과이다.

수행하고 있는 업무를 복수선택하는 문항에서 81%의 응답자들이 참고서비스를, 73.4%가 상호대차/원문복사를, 67.1%가 이용자 교육을, 48.7%가 논문작성 지원을 수행한다고 답하였는데(<표 4> 참조), 이는 연구와 진료 지원을 위한 정보서비스의 기능이 강한 의학도서관의 특성이 반영된 것으로 이해할 수 있다. 열람/대출반납은 67.7%가, 단행본/정기간행물 수서정리는 62%가 수행하고 있으며, 환자서비스를 수행하는 응답자는 1.9%에 불과하다. 기타에 해당하는 5.7%의 업무는 학위논문 접수/정리, 연구업적관리, 국내기관 연구실적조사, 학회포스터 제작 지원, 전공의/의대생 관련업무, 임상연구 관련업무 등이다.

<표 4> 응답자들의 담당업무(복수응답)

구분	응답자수(명)	백분율(%)*
참고서비스	128	81.0
상호대차/원문복사	116	73.4
열람/대출반납	107	67.7
이용자교육	106	67.1
단행본 수서정리	98	62.0
정간물 수서정리	98	62.0
행정사무	89	56.3
전자정보원 계약관리	84	53.2
논문작성지원	77	48.7
전산관련업무	58	36.7
경영기획	43	27.2
환자서비스	3	1.9
기타	9	5.7

* 백분율은 전체 응답자 158명에 대한 비율임

4.1.3 응답자들의 직무환경

응답자들의 직무환경에 대해서 업무량, 역할갈등, 의사결정과정과 성과평가, 조직내 의견교환, IT환경 등의 다섯 가지 항목을 5점 척도로 측정한 결과는 <표 5>와 같다. 응답자의 21.5%는 업무량이 과도하고, 18.4%는 업무분장에 적합하지 않은 요청이나 지시를 받고 일해야 하는 역할갈등이 있으며, 26%는 의사결정과정과 성과평가가 합리적이지 않다고 하였다. 한편 조직내 의견교환에 대해서는 60% 이상의 응답자가 원활하다고 하여 직무환경 가운데 긍정적인 응답의 비율이 가장 높았다. IT환경에 대해서는 36.7%가 업무수행에 불충분하다고 응답하였다.

업무량이 과도하다고 응답한 사서들에게(34명) 하부문항으로 대학이 지원하는 산학연계인턴사원제 도입에 대한 찬반의견을 조사하였는데, 실제로 그보다 많은 57명이 이 문항에 답을 하였다.

〈표 5〉 직무환경 기초통계량

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균	표준편차	계
과도한 업무량	명 (%)	11 (7.0)	39 (24.7)	74 (46.8)	24 (15.2)	10 (6.3)	2.89	0.962	158 (100.0)
잡은 역할갈등	명 (%)	13 (8.2)	60 (38.0)	56 (35.4)	23 (14.6)	6 (3.8)	2.68	0.953	158 (100.0)
합리적 의사결정과정과 성과평가	명 (%)	8 (5.1)	33 (20.9)	78 (49.4)	32 (20.3)	7 (4.4)	2.98	0.892	158 (100.0)
원활한 조직내 의견교환	명 (%)	0 (0.0)	12 (7.6)	51 (32.3)	73 (46.2)	22 (13.9)	3.66	0.811	158 (100.0)
불충분한 IT환경	명 (%)	10 (6.3)	45 (28.5)	45 (28.5)	45 (28.5)	13 (8.2)	3.04	1.076	158 (100.0)

〈표 6〉 대학지원 산학연계 인턴사원제 활용에 대한 의견

구분	응답자수(명)	백분율(%)
찬성	24	42.1
반대	33	57.9
계	57	100.0

〈표 6〉을 보면 42.1%에 해당하는 24명이 찬성의견을 57.9%에 해당하는 33명이 반대의견을 제시하였는데, 찬성한 24명 가운데 62.5%인 15명은 업무량이 과도하다고 답변한 사서들이다. 반대를 표명한 33명 중 20명이 그 이유를 기술하였는데, 대체로 대학생은 전문서비스 수행이 어렵고, 교육을 시켜야하는 부담을 제시한 의견이 가장 많았다. 또한 일시적 충원은 도움이 되지 않는다는 의견들이 있었다. 인력에 대한 요구는 있으나 장기적으로 근무할 숙련된 직원을 필요로 하는 것을 알 수 있다.

4.1.4 응답자들의 소진측정 결과

MBI-GS를 이용하여 의학도서관 사서들의 소진을 측정한 결과는 〈표 7〉과 같다.

의학도서관 사서들의 소진상태를 3개 하위요소별로 살펴보면, 첫 번째 하위요소인 정서적 탈진은 평균 2.87로 중간 단계에 속하지만 높은 수치로 나타났고, 직무 전반에 대한 부정적인 태도를 의미하는 냉소는 평균 2.53으로 높은 단계에 속하는 것으로 나타났다. 세 번째 하위요소인 직업효능감은 평균 4.33으로 중간단계에 속한다. 응답자들은 정서적 탈진과 냉소에서 높고, 직업효능감에서 낮은 점수를 나타내는 소진상태의 일반적 양상과 유사한 경향을 보이고 있다(Maslach, Jackson and Leiter 1996).

〈표 7〉 의학도서관 사서들의 소진측정 결과

구분	정서적 탈진	냉소	직업효능감
응답자수	158	158	158
평균	2.87	2.53	4.33
표준편차	1.25	0.89	0.91
MBI-GS 기준	상 ≥3.20 중 2.01-3.19 하 ≤2.00	상 ≥2.20 중 1.01-2.19 하 ≤1.00	상 ≤4.00 중 4.01-4.99 하 ≥5.00

MBI-HSS를 사용하여 전문도서관 사서들

의 소진을 측정했던 장지숙(1994)의 연구와 비교하여 보면, 첫 번째와 두 번째 하위요소는 본 연구 응답자들의 소진 수준이 높고, 세 번째 요소에서는 장지숙 연구의 응답자들의 소진 수준이 높다. 또한 MBI-HSS를 사용하여 전문도서관 사서들의 소진을 측정한 외국 연구들의 결과가 각 하위요소별로 중간 혹은 낮은 수준의 소진상태인 것에 비해(Smith and Nielsen 1984; Nelson 1987), 우리나라 의학도서관 사서들은 중간단계에서 상위이거나 높은 단계인 것으로 나타났다. 우리나라 다른 직종을 대상으로 MBI-HSS를 사용하여 수행한 연구결과와 비교하여 보면, 서비스 직종인 사회복지사(이은희, 김경호 2008)와 작업치료사(황상희 2012)는 전체적으로 중간 수준의 소진상태이지만 정서적 탈진 상태가 높은 것으로 나타났고, 대학병원 간호사는 높은 수준의 정서적 탈진상태인 것으로 나타났다(박문영 2014). 본 연구의 응답자들인 의학도서관 사서들은 국내의 서비스 종사자들보다 높고 외국의 전문도서관 사서들보다 높은 수준의 소진상태이고, 특히 냉소 차원에서 심각한 문제가 있는 것을 알 수 있다.

4.1.5 응답자들의 소진극복 활동 현황

직무 소진 극복을 위한 활동에는 일반적으로 계속교육, 직장에서 제공하는 프로그램 참여, 그리고 개인적인 극복노력 등이 있다. 응답자들의 소진극복 활동을 조사한 결과는 다음과 같다.

(1) 응답자들의 계속교육

응답자들의 최근 3년간의 계속교육 참여현황을 분석한 결과는 <표 8>과 같다. 응답자들의 계속교육 참여 빈도는 상당히 범위가 넓고(0-22회

이상), 개인차가 심한 것으로 나타났다. 6.33%의 응답자는 최근 한 번도 교육에 참여하지 않았고, 24.7%의 응답자는 1~3회로 1년 평균 1회 이하 참여하였으며, 27.8%는 4~6회, 18.4%는 7~9회, 12.6%는 10~12회 참여한 것으로 나타났다.

<표 8> 최근 3년간 계속교육 참여 현황

구분	응답자수(명)	백분율(%)
참여한적 없음	10	6.3
1-3회	39	24.7
4-6회	44	27.8
7-9회	29	18.4
10-12회	20	12.6
13-15회	0	0.0
16-18회	2	1.3
19-21회	8	5.1
22회 이상	6	3.8
계	158	100.0

계속교육 경험이 있는 148명이 참여한 교육 유형은 <표 9>와 같다. 한국의학도서관협회의 교육에는 교육참여자의 92.6%에 해당하는 137명이 3년 평균 4.1회 참석하여 가장 지배적인 교육유형으로 나타났고, 다른 학협회에서 실시하는 교육과 사서연수과정에는 각각 46.6%, 31.8%, 관련업체 교육에는 28.4%의 응답자가 참여하였다.

계속교육의 효과에 대한 응답결과는 <표 10>과 같다. 참여한 교육이 업무능력 향상에 도움이 되었는지에 대해서는 52%가 긍정적인 답변을 하였으나, 부정적인 응답자가 8.1%, 중립적인 응답자가 39.9%로 계속교육이 사서들의 요구를 정확히 반영하고 있지 못하는 상황을 시사하고 있다.

〈표 9〉 최근 3년간 참여 계속교육 유형

구분	참여자수(%)*	전체 참여횟수	평균 참여횟수
한국의학도서관협회 세미나, 워크숍, 학술대회	137(92.6)	568	4.1
한의도협회 학협회 세미나, 워크숍, 학술대회	69(46.6)	231	3.3
사서연수과정(온라인 포함)	47(31.8)	126	2.7
관련업체 실시 세미나, 워크숍	42(28.4)	160	3.8
기술교육(포토샵, 통계, 동영상편집 등)	32(21.4)	57	1.8

* 백분율은 계속교육 참여자 148명에 대한 비율임

〈표 10〉 교육의 업무능력 향상 기여도

구분	응답자수(명)	백분율(%)*
매우 그렇지 않다	0	0.0
그렇지 않다	12	8.1
보통이다	59	39.9
그렇다	62	41.9
매우 그렇다	15	10.1
계	148	100.0

〈표 11〉 교육참여 저해요인(복수응답)

구분	응답자수(명)	백분율(%)
기관의 지원부족	64	23.5
적정교육프로그램 부족	47	17.3
업무과중으로 인한 시간부족	46	16.9
지역적 제약	45	16.5
교육프로그램 정보부족	31	11.4
상사의 인식부족	19	7.0
기타	20	7.4
계	272	100.0

교육참여 저해 요인에 대해 158명이 복수응답한 272건을 분석한 결과는 〈표 11〉과 같다. 기관의 지원부족이라는 답변이 23.5%로 가장 많았고, 적정교육프로그램 부족, 업무과중으로 인한 시간부족, 지역적 제약이 각각 17.3%, 16.9%, 16.5%로 나타났다. 특히 기타로 제시된 의견들은 1인 사서로 업무공백 발생, 대체인원 확보의

어려움, 교대참여 상황 등 인력과 시간부족에 관련된 문제를 지적하고 있다. 11.4%의 응답자가 제시한 교육프로그램의 정보부족 문제는 사서개개인의 노력과 함께 주관기관들의 홍보에 대한 개선이 필요할 것으로 보인다.

(2) 직장내 소진극복 프로그램 제공과 참여
소진극복을 위하여 직장내에서 이루어지고 있는 관련 프로그램의 최근 3년 제공여부 및 참여 현황을 조사한 결과는 〈표 12〉와 같다. 57명(36.1%)의 응답자는 직장내 관련 프로그램이 없다고 답하였고, 46명(29.1%)의 응답자는 직장내 프로그램이 있으나 참여하지 않는다고 하였다. 전체 응답자의 34.8%만이 직장내에서 제공하는 각종 프로그램의 수혜자로 나타났다. 조직과 개인 모두 소진에 대한 인식이 부족하고, 소진완화에 소극적인 현실을 드러내고 있다.

프로그램에 참여한 경험이 있다고 응답한 55명을 대상으로 참여 프로그램 유형과 참여빈도를 조사한 결과는 〈표 13〉과 같다. 참여자의 61.8%는 자기개발 프로그램에 참여하고 있으며, 40%는 직원건강관리프로그램, 20%는 집단/개별상담프로그램, 18.2%는 치유/명상 프로그램에 참여하고 있다. 12.7%의 기타 응답에는 동호회, 사이버교육, 외국어교육 등이 제시되었다.

〈표 12〉 직장 소진극복프로그램 제공 및 참여 현황

구분		응답자수(명)	백분율(%)
미참여	참여	55	34.8
	프로그램이 있으나 참여하지 않음	46	29.1
	프로그램이 없음	57	36.1
계		158	100.0

〈표 13〉 직장 소진극복프로그램 유형별 참여현황(복수응답)

구분	참여자수(%)*	전체 참여횟수	평균 참여횟수
자기개발 프로그램	34(61.8)	105	3.1
직원건강관리프로그램	22(40.0)	50	2.3
집단/개별상담프로그램	11(20.0)	13	1.2
치유·명상프로그램	10(18.2)	14	1.4
기타	7(12.7)	-	-

* 백분율은 참여자 55명에 대한 비율임

(3) 개인적인 소진극복 활동

직무 소진 극복을 위해 개인적으로 하고 있는 활동을 조사한 결과 149명이 응답하였는데 그 내용은 〈표 14〉와 같다. 전체 응답자의 94.3%가 극복을 위해 개인적인 노력을 한 가지 이상 하고 있다. 문화활동(56.4%), 신체적운동(55.0%)에 대한 참여율이 매우 높고, 다음으로 치료/독서(29.5%), 종교적활동(26.2%), 동호회활동(24.2%)의 순으로 나타났다. 기타 의견 4.7%는 대부분 여행 및 휴가라고 응답하였다.

〈표 14〉 개인적 소진극복 활동 현황(복수응답)

구분	응답자수(명)	백분율(%)*
문화활동	84	56.4
신체적운동	82	55.0
치료/독서	44	29.5
종교적활동	39	26.2
동호회활동	36	24.2
심리치료	2	1.3
기타	7	4.7

* 백분율은 참여자 149명에 대한 비율임

소진 극복을 위해 전문단체가 지원하기를 희망하는 프로그램에 대해 158명이 복수응답한 229건을 분석한 결과는 〈표 15〉와 같다. 지역 단위 사서모임을 통한 업무지원을 희망한다는 응답이 39.3%로 가장 많았고, 다음으로 선배사서와의 멘토링을 통한 업무습득이라는 의견이 27.1%였다. 이는 1~2인 근무형태가 많은 의회도서관의 특성상, 상급자를 통한 지식과 경험의 전수기회 부족으로 인한 문제 해결 스트레스에서 기인한 것으로 생각되며, 온라인 토론방 개설을 통한 의견교환은 같은 직업을 갖고 유사한 고민을 하는 사서들간의 소통 요구를 확인할 수 있는 부분이다. 기타 의견으로는 동일 직군간의 커뮤니티 활성화, 동호회나 문화활동을 통한 친목도모, 다양한 실무교육 등이 제시되었다.

이 밖에 소진극복에 대한 추가의견을 묻는 주관식 문항에 25명의 응답자들이 의견을 제시하였다. 그 내용을 요약해 보면, 조직적 측면에서는 업무성과에 대한 합리적 평가, 배려문화

〈표 15〉 전문단체 소진극복 프로그램 요구도(복수응답)

구분	응답자수(명)	백분율(%)*
지역단위 사서모임을 통한 업무지원	90	39.3
선배와의 멘토링을 통한 업무습득	62	27.1
대한병원협회의 신입평가 기준강화	44	19.2
온라인 토론평 개설을 통한 의견교환	28	12.2
기타	5	2.2
계	229	100.0

조성, 모기관 목표에 부합하는 도서관 목표 설정 등이 있었고, 개인적인 측면에서는 적절한 휴가의 사용, 동호회활동, 타부서 직원들과의 융화 및 네트워크 형성 등이 제시되었으며, 전문단체의 지원이 필요한 부분으로는 보다 전문적이고 다양한 직무교육 프로그램, 직업 특수성을 반영한 상담 및 치료 프로그램 운영, 사서들간의 소통과 정보공유 경로 다양화 와 함께 다수의 응답자들이 공식 외부평가의 도서관 비중 강화에 대한 강력한 의견을 제시하였다.

4.2 의학도서관 사서들의 소진 영향요인 분석

4.2.1 도서관 유형별 소진 분석

응답자들의 소진측정 결과를 규준에 따라 상, 중, 하로 나누어 소진의 세 가지 차원과 도서관 종에 따라 세부적으로 분석한 결과는 〈표 16〉과 같다.

응답자의 40.5%, 68.3%, 47.5%가 정서적 탈진과 냉소, 직업효능감 저하 차원에서 높은 단계의 소진 상태에 속하는 것을 알 수 있다. 관중별로 비교해보면, 병원/연구소 도서관 사서들이 의과대학 도서관 사서들에 비해 3개 하위요

〈표 16〉 MBI 규준에 따른 관중별 사서들의 소진 분석

구분		대학도서관 사서수(%)	병원 및 연구소 도서관 사서수(%)	전체 사서수 (%)
하위요소	MBI 규준			
정서적 탈진	상 ≥ 3.20	24 (33.8)	40 (46.0)	64 (40.5)
	중 2.01-3.19	23 (32.4)	30 (34.5)	53 (33.5)
	하 ≤ 2.00	24 (33.8)	17 (19.5)	41 (26.0)
냉소	상 ≥ 2.20	44 (62.0)	64 (73.6)	108 (68.3)
	중 1.01-2.19	25 (35.2)	17 (19.5)	42 (26.6)
	하 ≤ 1.00	2 (2.8)	6 (6.9)	8 (5.1)
직업 효능감	상 ≤ 4.00	29 (40.8)	46 (52.9)	75 (47.5)
	중 4.01-4.99	19 (26.8)	13 (14.9)	32 (20.2)
	하 ≥ 5.00	23 (32.4)	28 (32.2)	51 (32.3)
계		71(100.0)	87(100.0)	158(100.0)

소 모두 더 높은 상태의 소진을 경험하고 있는 것으로 확인되었다. 높은 단계의 정서적 탈진에 대학도서관 사서들이 33.8%인 것에 비해, 병원/연구소 도서관 사서들은 46%가 속해 있고, 냉소와 낮은 직업효능감에서는 각각 대학도서관 사서들의 62.0%와 40.8%가 높은 단계인 것에 비해, 병원/연구소 도서관 사서들은 훨씬 많은 73.6%와 52.9%가 높은 단계에 속하는 것으로 나타나 심리적 고갈의 정도가 더 심각한 것을 알 수 있다.

4.2.2 응답자들의 개인적 배경 및 직력과 소진

의학도서관 사서들의 소진에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다. 의학도서관 사서들의 나이, 의학사서자격 유무, 근무도서관 유형, 의학도서관 근무경력, 고용형태와 같은 개인적 배경과 직력에 따른 소진의 하위요소별 차이를 통계적으로 검증하기 위하여 독립표본 T검정, 일원배치분산분석 및 Scheffe 사후분석을 수행하여 분석한 결과는 <표 17>과 같다.

<표 17> 개인적 배경 및 직력에 따른 소진 차이분석

구분			응답자수	평균	표준편차	통계량 (t/f)	유의확률 (p)	scheffe test
정서적 탈진	나이	20대 ^a	25	2.97	1.048	4.190**	.007	b>d
		30대 ^b	55	3.22	1.280			
		40대 ^c	45	2.84	1.343			
		50대 ^d	33	2.28	1.006			
		계	158	2.87	1.249			
냉소	관종	의과대학 도서관	71	2.35	0.789	-2.372*	.019	-
		병원/연구소 도서관	87	2.68	0.948			
		계	158	2.53	0.893			
직업 효능감	의학사서 자격	있음	58	4.57	0.825	2.605*	.010	-
		없음	100	4.19	0.931			
	경력	5년 미만	61	4.13	0.926	2.297*	.048	-
		5년-9년	21	4.28	0.913			
		10년-14년	19	4.63	0.976			
		15년-19년	20	4.82	0.956			
		20년-24년	22	4.24	0.619			
		25년 이상	15	4.29	0.858			
	고용형태	정규직 ^a	127	4.44	0.875	7.134**	.001	a>b
		단기계약직 ^b	21	3.66	0.670			
		무기계약직 ^c	10	4.38	1.231			
		계	158	4.33	0.910			

*p<0.05, **p<0.01

첫 번째 요소인 정서적 탈진은 나이에 따라 집단간에 유의한 차이가 있으며($p<0.01$), 사후 분석을 통하여 검증한 결과, 30대의 사서들이 50대의 사서들에 비해 소진 수준이 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 두 번째 요소인 냉소는 근무도서관의 유형에 따라 차이가 있는 것으로 나타났는데($p<0.05$), 병원/연구소 도서관 사서들이 대학도서관 사서들에 비해 소진 수준이 유의하게 높다. 세 번째 요소인 직업효능감은 의학사서 자격이 있는 응답자들의 직업효능감이 높았는데($p<0.05$), 2006년부터 실시된 의학사서자격제도가 의학도서관 사서들의 직업효능감에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 또한

직업효능감은 의학도서관 근무경력에 따라 유의한 차이가 있으며($p<0.05$), 사후분석 결과 정규직 사서들의 직업효능감이 단기계약직 사서들에 비해 유의하게 높은 것으로 판명되었다($p<0.01$). 개인적 배경과 직력의 나머지 요소인 성별, 직원수, 사서수, 직급에 따른 유의한 차이는 없는 것으로 확인되었다.

4.2.3 응답자들의 직무환경과 소진

수행하고 있는 업무의 수에 따라 소진에 차이가 있는지 검증하기 위하여 일원배치분산분석을 수행한 결과는 <표 18>과 같다. 업무의 수에 따라 냉소($p<0.05$)와 직업효능감($p<0.01$)

<표 18> 업무의 수에 따른 소진 차이분석

구분		응답 자수	평균	표준편차	통계량 (f)	유의확률 (p)	scheffe test
정서적 탈진	1-2가지 ^a	15	3.05	1.110	1,701	.138	
	3-4가지 ^b	36	3.18	1.036			
	5-6가지 ^c	32	2.37	1.136			
	7-8가지 ^d	28	3.01	0.949			
	9-10가지 ^e	26	2.77	1.626			
	11-12가지 ^f	21	2.92	1.532			
	계	158	2.87	1.249			
냉소	1-2가지 ^a	15	2.37	0.740	2,477*	.035	-
	3-4가지 ^b	36	2.62	0.887			
	5-6가지 ^c	32	2.19	0.760			
	7-8가지 ^d	28	2.94	0.701			
	9-10가지 ^e	26	2.42	1.095			
	11-12가지 ^f	21	2.60	0.986			
	계	158	2.53	0.893			
직업 효능감	1-2가지 ^a	15	3.92	0.803	8,887**	.000	b,c>d d<e,f
	3-4가지 ^b	36	4.32	0.834			
	5-6가지 ^c	32	4.71	0.871			
	7-8가지 ^d	28	3.56	0.571			
	9-10가지 ^e	26	4.77	0.840			
	11-12가지 ^f	21	4.52	0.931			
	계	158	4.33	0.910			

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 분석 결과, 냉소에서는 집단간의 유의한 차이가 나타나지 않았고, 수행업무의 수가 3~4 또는 5~6가지인 응답자들이 7~8가지인 응답자들에 비해 직업효능감이 유의하게 높고, 수행업무의 수가 9가지 이상인 응답자들이 7~8가지인 응답자들에 비해 직업효능감이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 담당업무가 3~6가지라면 업무분담이 가능한 환경을 의미하며 그 이상인 경우는 1~2명의 인원이 거의 모든 업무를 수행하고 있음을 의미한다. 또한 열거한 업무의 종류들 가운데 7~8가지 업무를 수행한다는 것은 도서관 운영에 기본적으로 필요한 업무의 종류를 의미하며, 그 이상인 경우는 경영기획이나 논문 작성지원과 같은 연구지원 업무를 포함하고 있다. 즉, 업무분담이 가능한 환경에서 3~6가지 정도의 담당업무만 수행하거나, 경영기획을 포함하여 보다 확대된 지원업무를 수행하고 있는 사서들의 직업효능감이 높아져, 결과적으로 소진이 낮아지는 것으로 풀이할 수 있다.

직무환경이 의학사서들의 소진에 미치는 영향을 검증하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 19>와 같다. 첫 번째 요소인 정서적 탈진은 실질적인 업무와의 연관성이 큰 만큼 업무량이 많을수록, 역할갈등이 있을수록, IT환경이 불충분할수록 높아지고, 의사결정과정과 성

과평가의 합리성이 높을수록 감소하는 것으로 확인되었다. 직무에 대한 부정적인 태도를 의미하는 두 번째 요소인 냉소는 역할갈등이 많고 IT환경이 불충분할수록 높아지고, 업무량이 많고 의사결정과정과 성과평가가 합리적이고 조직내 의견교환이 원활할수록 감소하는 것으로 나타났다. 또한 세 번째 요소인 직업효능감은 조직내 의견교환이 원활할수록 높아지는 것으로 확인되었다. 직무환경의 문제는 도서관의 노력만으로는 해결에 한계가 있으나, 자체적으로 인턴사원이나 자원봉사자들을 활용하여 비전문적인 일을 분담시킴으로써 과도한 업무로 인한 소진을 줄인다거나, 평가권한을 가진 의학도서관 팀장이나 부서장들의 조직문화 개선을 위한 노력과 직원들에 대한 배려, 전문단체와의 연계를 통한 지원방안 모색 등 개선을 위한 단계적인 노력이 필요할 것으로 보인다.

대학도서관과 달리 병원도서관은 편제가 다양하고, 모기관의 규모에도 차이가 있다. 따라서 이러한 요인에 따라 병원도서관 사서들의 소진에 차이가 있는지 분석하였다. 응답자 가운데 병원도서관 사서는 81명이지만, 편제를 묻는 문항에 기타로 응답한 6명을 제외하고 75명의 응답자에 대해 분석하였다. <표 20>을 보면 냉소는 소속에 따라, 직업효능감은 병상수로 구분하는 모기관의 규모와 소속에 따라 차

<표 19> 직무환경에 따른 소진

구분	응답 자수	평균	표준 편차	업무량	역할 갈등	의사결정과정과 성과평가합리성	조직내의견교 환의 원활함	불충분한 IT환경
정서적 탈진	158	2.87	1.249	.398**	.307**	-.208**	-.082	.339**
냉소	158	2.53	0.893	-.160*	.171*	-.331**	-.370**	.231**
직업효능감	158	4.33	0.910	.092	-.088	.152	.264**	-.092

*p<0.05, **p<0.01

〈표 20〉 병원의 규모와 편제에 따른 사서들의 소진

구분			응답 자수	평균	표준편차	통계량 (f)	유의확률 (p)	scheffe test
병상수	정서적 탈진	-299	3	3.27	0.231	1.632	.150	
		300-399	6	3.37	0.950			
		400-499	13	2.75	1.472			
		500-599	8	3.60	1.126			
		600-699	13	2.31	1.121			
		700-799	11	3.49	1.979			
		800 이상	27	2.61	1.103			
		계	81	2.88	1.332			
	냉소	-299	3	2.60	0.346	1.756	.120	
		300-399	6	2.53	0.532			
		400-499	13	3.00	1.055			
		500-599	8	3.30	0.239			
		600-699	13	2.26	0.907			
		700-799	11	2.24	1.042			
		800 이상	27	2.80	1.068			
		계	81	2.69	0.970			
	직업 효능감	-299 ^a	3	3.87	0.231	4.026**	.002	d<f
		300-399 ^b	6	5.17	1.039			
		400-499 ^c	13	4.38	1.005			
		500-599 ^d	8	3.45	0.499			
		600-699 ^e	13	4.40	1.111			
		700-799 ^f	11	5.11	1.021			
		800 이상 ^g	27	4.04	0.810			
		계	81	4.32	1.011			
편제	정서적 탈진	독립부서	15	2.71	1.329	.432	.731	
		수련교육부	30	2.81	1.353			
		진료부	17	2.89	1.269			
		행정부	13	3.23	1.222			
		계	75	2.88	1.293			
	냉소	독립부서 ^a	15	2.28	1.110	4.206**	.009	b>d
		수련교육부 ^b	30	3.11	0.755			
		진료부 ^c	17	2.34	0.783			
		행정부 ^d	13	2.66	1.021			
		계	75	2.69	0.945			
	직업 효능감	독립부서 ^a	15	4.76	0.879	5.966**	.001	a>d c>d
		수련교육부 ^b	30	3.99	0.902			
		진료부 ^c	17	4.72	0.957			
		행정부 ^d	13	3.63	0.875			
		계	75	4.25	0.993			

*p<0.05, **p<0.01

이가 있는 것으로 나타났다($p<0.01$). 사후분석 결과 수련교육부 소속 사서들의 냉소가 행정부 소속 사서들에 비해 유의하게 높고, 행정부 소속 사서들에 비해 독립부서 또는 진료부 소속 사서들의 직업효능감이 유의하게 높은 것으로 나타났는데, 이는 수련교육과 관련한 업무과중이 냉소로 이어지고, 독립적인 업무수행이나 진료부와의 원활한 관계 유지가 직업효능감에 긍정적인 작용을 하는 것으로 보인다.

4.2.4 응답자들의 소진극복 활동과 소진

계속교육, 직장내 극복프로그램 참여, 개인적 극복활동에 따른 소진의 차이를 분석하였다.

계속교육 참여횟수와 개인적 극복활동 정도가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표 21>과 같다.

계속교육참여횟수에 따라 정서적 탈진과 냉소에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

냉소는 계속교육참여횟수가 적을수록 높아지고, 직업효능감은 교육참여횟수가 많을수록 높아지는 것으로 확인되었다. 교육참여가 소진에 영향을 미치는 요인으로 검증된 만큼 사서들의 교육 참여를 통한 기관의 체계적 지원방안과 전문단체의 적극적 수행 방안에 대한 모색이 필요하다. 대부분의 응답자들이 한 가지 이상 자발적으로 수행하고 있는 것으로 조사된 개인적 극복활동은 소진의 하위요소에서 모두 유의한 차이가 나타나지 않았다.

직장내 극복프로그램의 참여 여부에 따라 소진에 차이가 있는지 분석한 결과는 <표 22>와 같다.

직장 내 프로그램 참여여부에 따라 첫 번째 하위요소인 정서적 탈진에 차이가 있는 것으로 나타났다($p<0.05$). 프로그램에 참여한 응답자의 정서적 탈진 평균이 2.60, 참여하지 않은 사람의 평균이 3.03으로 참여하지 않은 사람의 정서적 탈진 정도가 높은 것으로 판명되었다.

<표 21> 계속교육참여횟수와 개인적활동의 수에 따른 소진

구분	응답자수	평균	표준편차	계속교육 참여횟수	개인적 활동의 수
정서적 탈진	158	2.87	1.25	-.126	-.143
냉소	158	2.53	0.89	-.161*	-.008
직업효능감	158	4.33	0.91	.345**	.070

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

<표 22> 직장 내 프로그램 참여여부에 따른 소진

구분		응답자수	평균	표준편차	통계량(t)	유의확률(p)
정서적 탈진	참여	58	2.60	1.186	2.146*	.033
	미참여	100	3.03	1.262		
냉소	참여	58	2.39	0.890	1.514	.132
	미참여	100	2.61	0.889		
직업효능감	참여	58	4.47	0.852	-1.439	.152
	미참여	100	4.25	0.937		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

5. 결론 및 제언

본 연구는 의학도서관 사서들의 직무 소진 현상을 파악하고, 소진에 영향을 미치는 요인들을 구명하기 위한 것으로, 2016년 12월 2주간 한국 의학도서관협회 138개 회원기관 사서들을 대상으로(N=158) 이메일설문조사를 수행하여, 개인적 배경과 직력, 조직특성, 소진 수준, 소진극복활동에 대한 데이터를 수집하여 분석하고, 관련 변인에 따른 소진현상의 집단별 차이와 상관관계를 통계적으로 검증하였다. 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 응답자들의 직무환경을 분석한 결과, 응답자의 절반 이상이 직원 2명 이하의 도서관에서 평균 일곱 가지 이상의 업무를 수행하고 있다. 응답자의 21.5%는 업무량이 과도하다고 답하였으며, 18.4%는 역할갈등을 겪고 있으며, 조직내의 의견교환에 대해서는 긍정적이지만 의사결정과정과 성과평가가 공정하지 못하다고 느끼는 응답자의 비율이 높다.

둘째, 응답자들의 소진을 측정된 결과, 전반적으로 높은 상태로 나타났는데, 정서적 탈진은 중간단계에서 높은 수치를 보이며, 직무 전반에 대한 무관심을 의미하는 냉소는 높은 단계에 속하고, 직업효능감은 중간단계로 나타났다. 의학도서관 사서들의 소진 수준은 선행연구에 나타난 외국의 대학 및 전문도서관 사서들, 국내 전문도서관 및 국회도서관 입법지원직들의 소진보다 높으며, 우리나라의 사회복지사, 작업치료사, 간호사 등과 같은 다른 직종의 전문서비스 종사자들보다 높은 실정이다. 특히 직무의 여러 국면에 대해 무감각하고 냉담하며 과도하게 유리된 상태를 말하는 냉소 차원에서의 높은 소진

은, 업무의 창의적 해결에 필요한 에너지를 감소시킬 뿐만 아니라 직업효능감에 부정적 영향을 미친다는 점에서 대책 마련이 시급하다.

셋째, 소진극복 활동 현황을 조사한 결과, 대부분의 응답자들이 소진완화에 도움이 되는 개인적인 활동은 수행하고 있었으나, 직장에서 제공하는 소진극복 프로그램이 없거나, 있더라도 참여하고 있지 않은 응답자들이 많았고, 계속교육에 대한 참여도 또한 전반적으로 낮게 나타났다. 교육참여 저해요인으로서는 기관의 지원 부족, 적정프로그램의 부족 및 업무과중 등의 이유가 높은 비중을 차지하였다. 분석결과에서는 극복프로그램의 참여경험에 따라 정서적 탈진 정도에 차이가 있고, 계속교육참여횟수는 냉소 및 직업효능감과 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 직무와 관련된 다양한 요인들이 의학도서관 사서들의 소진에 영향을 미치고, 개인적 배경과 극복활동에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 정서적 탈진과 냉소는 업무량과 역할갈등, 의사결정과 성과평가의 합리성, IT환경과 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 나이에 따라 정서적 탈진 정도에 차이가 있다. 가장 소진상태가 심한 것으로 분석된 냉소는 병원/연구소 도서관 사서들이 대학도서관 사서들에 비해 유의하게 높고, 업무의 수, 조직내 원활한 의견교환과 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직업효능감은 의학사서자격이 있고 정규직인 경우가 유의하게 높고, 근무경력에 따라 차이가 있다. 업무분담이 가능하고 확장된 업무를 수행하는 사서들의 직업효능감이 높으며, 조직내 의견교환이 원활할수록 높아지는 것으로 확인되었다. 또한 병원도서관 사서들은 도서관의 편제에 따라 냉소와 직

업효능감에, 모기관의 규모에 따라 직업효능감에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 의학도서관 사서들은 직무 소진이 높은 집단임을 인식하고 소진의 진단과 예방 및 완화에 능동적으로 대응할 수 있도록 개인적인 노력을 기울여야 할 것이다. 직무 소진이 하나의 사회현상으로 인정된 후 오랜 시간이 지났음에도 불구하고, 의학도서관 사서들은 소진 완화에 도움이 되는 계속교육과 직장 제공 프로그램의 참여도가 낮다. 사서들은 소진이 개인과 조직에 미치는 영향의 심각성을 이해하고 본인의 상태를 정확하게 파악하는 것이 중요하다. MBI-GS와 같은 도구를 사용하면 누구나 5-10분 정도 시간을 투입하여 간편하게 자가진단이 가능하다. 진단결과에 따라 본인을 정서적 신체적으로 돌보기 위해 가능한 활동을 선택해서 실행해야 한다. 또한 1회의 측정이 아니라 심리상태에 따라 혹은 주기적인 측정을 통해 본인의 상태를 인지하고 지속적으로 소진을 관리해 나가야 할 것이다.

둘째, 소진완화를 위한 조직 차원의 방안이 강구되어야 한다. 직무 소진은 조직의 문제로 발생하며 본 연구에서도 의학도서관 사서들의 직무 소진에 영향을 미치는 직무환경 요인들이 식별되었다. 직무환경의 개선이 직원의 안녕과 생산성 증진을 초래하지만 단시일 내에 본질적으로 변화되기 어려우므로, 단계적으로 부정적 요소들을 해결해나가는 것이 중요하다. 과도한 업무부하는 대학지원인턴제도나 자원봉사제도 등을 활용하고, 사서들이 우려하는 인턴 및 봉사자들의 전문성과 훈련 문제는 수강교과목에 따른

선별과 매뉴얼 정립 등으로 어느 정도 해소될 수 있을 것이다. 또한 문제해결능력을 돕는 계속교육의 지원 및 직업효능감 상승에 긍정적인 작용을 하는 의학사서자격 취득을 독려함으로써 소진의 완화를 위해 노력하고, 아울러서 소진극복 프로그램이 없거나 부족한 기관에서는 다양한 극복프로그램을 확대 제공함으로써 체계적 관리 방안을 구축해야겠다. 연구결과에 의하면, 소진의 하위요소 중 직무에 부정적 영향을 미치는 냉소는 도서관 유형별로 차이가 있다. 이와 같은 방안의 실천은 소진 수준이 높은 병원/연구소 도서관에서 시급히 추진되어야 할 것이다.

셋째, 전문단체의 주도로 사서들간의 네트워크를 강화하고 소통을 원활하게 할 수 있는 다양한 경로를 마련하고 홍보할 필요가 있다. 연구결과에도 나타나 있듯이 다수의 응답자들이 지역단위 사서모임이나 멘토링과 같이 사서들간의 소통을 희망하고 있다. 계속교육에서도 지리적 제약과 교육효과의 문제가 나타났다. 이미 갖추어져 있는 한의도협 7개 지역단위의 전국네트워크를 기반으로 사서들의 축적된 업무노하우와 정보를 공유하고 친목을 도모할 수 있는 실질적인 방안을 강구해야 한다. 규모가 비슷하고 접근성이 있는 의학도서관간의 소모임을 지원한다거나, 소셜미디어를 통한 공유방안의 마련, 상급자가 없는 초임사서들을 대상으로 하는 직무교육 또는 멘토링 지원, 정보서비스의 질적인 향상을 꾀할 수 있는 실질적인 주제워크숍 개최 등을 고려할 수 있다. 전문직 단체 활동의 참여를 통해 직무에 대한 관심과 열의를 되찾아 직무 소진을 완화시킬 수 있도록 제공 프로그램의 품질관리와 적극적인 홍보가 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 박문영. 2014. 『대학병원 간호사의 전문직 업무환경 지각이 업무스트레스와 감정소진에 미치는 영향』. 석사학위논문, 인제대학교 보건대학원 병원경영학과.
- [2] 박희현, 김광웅. 2005. 아동상담자의 의욕상실(burnout) 측정도구 개발. 『한국심리학회지: 발달』, 18(2): 39-56.
- [3] 이은희, 김경호. 2008. 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『사회연구』, 2(2): 167-193.
- [4] 장지숙. 1994. 『전문도서관 사서의 소진 경험에 관한 연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 도서관학과.
- [5] 진정희. 2012. 『입법지원조직 구성원의 소진(burnout) 실태와 영향 요인에 관한 연구: 국회도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 행정학과.
- [6] 최명민. 2007. 질적-양적 연구방법론의 혼합에 의한 의료사회복지사의 소진탄력성 및 소진위험성 척도개발 연구. 『한국사회복지학』, 59(4): 245-272.
- [7] 황상희. 2012. 작업치료사의 소진과 전문직 자아개념 및 자기효능감 간의 관계. 『한국산학기술학회 논문지』, 13(4): 1728-1738.
- [8] Affleck, M. A. 1996. "Burnout among Bibliographic Instruction Librarians." *Library & Information Science Research*, 18(2): 165-183.
- [9] Birch, N., Marchant, M. and Smith, N. 1986. "Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, and Reference Librarian Burnout in Public Libraries." *Library & Information Science Research*, 8(1): 53-65.
- [10] Bunge, C. A. 1989. "Stress in the Library Workplace." *Library Trends*, 38(1): 92-102.
- [11] Blazek, R. and Parrish, D. A. 1992. "Burnout and Public Services: The Periodical Literature of Librarianship in the Eighties." *RQ*, 32(1): 48-59.
- [12] Caputo, J. S. 1991. *Stress and Burnout in Library Service*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- [13] Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. 1993. "A Review and an Integration of Research on Job Burnout." *The Academy of Management Review*, 18(4): 621-656.
- [14] DelGuidice, M. 2011. "Avoiding School Librarian Burnout: Simple Steps to Ensure your Personal Best." *Library Media Connection*, 29(4): 22-23.
- [15] Densten, I. L. 2001. "Re-thinking Burnout." *Journal of Organizational Behavior*, 22(8): 833-847.
- [16] Farber, B. A. 1983. *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. New York, NY:

Pergamon Press.

- [17] Ferriero, D. S. and Powers, K. A. 1982. "Burnout at the Reference Desk." *RQ*, 21(3): 274-279.
- [18] Freudenberger, H. J. 1974. "Staff Burnout." *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- [19] Halbesleben, R. B. and Demerouti, E. 2005. "The Construct Validity of an Alternative Measure of Burnout: Investigating the English Translation of the Oldenburg Burnout Inventory." *Work and Stress*, 19(3): 208-220.
- [20] Harwell, K. 2013. "Burnout and Job Engagement among Business Librarians." *Library Leadership & Management*, 27(1/2): 1-19.
- [21] Lee, S. M. et al. 2007. "Development and Initial Psychometrics of the Counselor Burnout Inventory." *Measurement & Evaluation in Counseling & Development*, 40(3): 142-154.
- [22] Maslach, C. and Jackson, S. E. 1981a. "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- [23] Maslach, C. and Jackson, S. E. 1981b. *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [24] Maslach, C., Jackson, S. E. and Leiter, M. P. 1996. *The Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [25] Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. 2001. "Job Burnout." *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422.
- [26] Nelson, V. C. 1987. "Burnout: A Reality for Law Librarians?" *Law Library Journal*, 79(2): 267-275.
- [27] Pines, A. and Aronson, E. 1988. *Career Burnout: Causes and Cures*. New York, NY: Free Press.
- [28] Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T. 1996. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Philadelphia, PA: Taylor & Francis.
- [29] Siamian, H. et al. 2006. "Stress and Burnout in Libraries & Information Centers." In *Proceedings of Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006*, April 3-6, 2006, Nanyang: School of Communication & Information, Nanyang Technological University: 262-267.
- [30] Smith, N., Birch, N. and Marchant, M. 1984. "Stress, Distress and Burnout: A Survey of Public Reference Librarians." *Public Libraries*, 83-85.
- [31] Smith, N. and Nielsen, L. 1984. "Burnout: A Survey of Corporate Librarians." *Special Libraries*, 75(3): 221-227.

- [32] Smith, N. M. and Nelson, V. C. 1983. "Burnout: A Survey of Academic Reference Librarians." *College & Research Libraries*, 44(3): 245-250.
- [33] Togia, A. 2005. "Measurement of Burnout and the Influence of Background Characteristics in Greek Academic Librarians." *Library Management*, 26(3): 130-138.
- [34] Vijayakumar, A. and Remy, S. 2013. "Burnout Syndrome in Library Professionals." *Asian Journal of Science & Technology*, 4(11): 234-235.
- [35] Watstein, S. B. 1979. *Burnout: From a Librarian's Perspective*. ERIC Document Reproduction Service No. ED195232.
- [36] Yu, K. 2007. *A Cross-Cultural Validation Study on Counselor Burnout: A Korean Sample*. Ph.D. diss., University of Arkansas, USA.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Park, Moon-Young. 2014. *The Effect of Perceived Professional Work Environment on the Job Stress and Emotional Exhaustion among University Hospital Nurses*. M.A. thesis, Graduate School of Public Health, Inje University, Korea.
- [2] Park, Hui Hyun and Kim, Kwang Woong. 2005. "Development of an Inventory for Burnout about Child Counselor." *The Korean Journal of Developmental Psychology*, 18(2): 39-56.
- [3] Lee, Eun-Hee and Kim, Kyung Ho. 2008. "A Study on Factors Associated with Burnout of Social Workers." *Social Research*, 2(2): 167-193.
- [4] Jang, Ji-Sug. 1994. *A Study on the Burnout of Librarians in Special Libraries*. M.A. thesis, Department of Library, Graduate School of Ewha Womens University, Korea.
- [5] Jin, Jung Hee. 2012. *A Study on Realities and Influencing Factors of Burn-out of Legislative Supporting Staffs: Focusing Staffs of National Assembly Library of Korea*. M.A. thesis, Department of Public Administration, Graduate School of Yeonsei University, Korea.
- [6] Choi, Myung Min. 2007. "Creating and Validating Scale of Resilience to Burnout and Scale of Burnout Risk with Mixed Methods." *Korean Journal of Social Welfare*, 59(4): 245-272.
- [7] Hwang, Sang-Hui. 2012. "A Study on the Relationships between Occupational Therapists' Burnout, Professional Self-Concept, and Self-Efficacy." *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 13(4): 1728-1738.

