

공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향*

The Effects of Emotional Labor Level on the Level of Job Satisfaction and Library Information Service Provision in Public Library Librarians

김 수 진 (Su-Jin Kim)**

강 순 애 (Soon-Ae Kang)***

초 록

본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향을 살펴본 것이다. 감정노동수준을 독립변수로, 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준을 종속변수로, 조직문화를 조절변수로 설정하였다. 서울시 공공도서관 사서 220명을 무작위로 선정하여 인터넷으로 설문지를 배포하여 수거하였고, SPSS 18.0 프로그램을 활용하여 신뢰도 분석, 상관계수분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 실시하여 분석하였다. 연구결과 첫째, 공공도서관 사서는 이용자에게 자신의 감정을 표현하는 것을 좋아하지 않고, 실제 감정과는 다르게 더 긍정적으로 표현하고자 함을 알 수 있었다. 둘째, 사서들은 감정노동을 경험하지만, 업무를 수행하는 데 있어 오히려 성취감을 느끼고, 하고 있는 일에 대해 자랑스럽고 기쁘게 생각하게 된다는 것을 알 수 있다. 이는 자신이 하는 일이 전문적인 일이라는 인식이 강하므로, 감정노동을 경험해도 그것을 극복해야 하며, 그렇게 함으로써 직무에 대한 긍지를 가질 수 있다. 셋째, 사서들은 감정노동을 경험하게 되더라도, 합리적인 직무평가가 목표를 가지고 실시되고, 직원들 간의 관계가 좋다면 업무에 있어 성취감을 높일 수 있다. 또한 직원의 평가가 실적위주이더라도, 사서들은 이용자가 그들의 서비스에 만족하고, 그 서비스 수준이 적절하다면, 봉사 정신을 높일 수 있다.

ABSTRACT

This study aims to investigate the effects of emotional labor level on the level of job satisfaction and library information service provision in public libraries. The research model used emotional labor levels as an independent variable; job satisfaction and level of library information service provision as a dependent variable; and organizational culture as a control factor. The data were collected randomly from 220 librarians of public libraries in Seoul by distributing and collecting internet surveys. Reliability analysis, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis, and regression analysis were performed using the SPSS 18.0 program. The statistic hypothesis test results of this study can be summarized as follows. First, public library librarians did not like to express their emotions to users, trying to express their emotions more positively than what they were actually feeling. Second, although librarians experience emotional labors, they feel a sense of achievement when undertaking their tasks and develop pride and happiness in their work. As librarians perceive their work professional, they overcome emotional labors, and have pride in their work. Third, although librarians experience emotional labors, a reasonable job evaluation with goals, and their relationships with colleagues would lead to accomplishment in their work. In addition, although the evaluation of employees is focused on performance, librarians improve their service if library users are satisfied with their service and the services are provided adequately.

키워드: 공공도서관 사서, 감정노동수준, 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준, 조직문화
Public Library Librarian, Emotional Labor Level, Job Satisfaction, Library Information Service Level, Organizational Culture

* 본 논문은 한성대학교 대학원 석사학위논문을 축약한 것임.

** 송파어린도서관 사서과장(sjsong@spclib.or.kr) (제1저자)

*** 한성대학교 크리에이티브인문학부 문헌정보전공 교수(h4085@hansung.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2018년 2월 19일 논문심사일자 : 2018년 3월 14일 게재확정일자 : 2018년 3월 21일
한국비블리아학회지, 29(1): 153-184, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.1.153]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

공공도서관은 지역사회를 대표하는 정보서비스 기관이자 평생교육기관으로, 이용자 만족을 위한 다양한 문화서비스를 수행해야 한다. 더욱이 공공도서관은 타 관종의 도서관이 한정된 직업군이나 이용자 군을 형성하는데 비해 전 세대에 걸친 모든 지역의 주민이 이용하기 때문에 더 폭넓은 서비스를 제공하여야 한다(김종찬 2011).

공공도서관 사서는 정보환경과 사회 환경의 변화에 따라서 기존의 도서관 관리업무는 물론, 새로운 형태의 서비스를 끊임없이 개발하여 이용자에게 제공해야 한다. 이러한 서비스를 수행함에 있어 많은 사람들을 만나게 되고, 이 과정에서 사서도 감정노동을 경험할 수 있게 된다. 사서도 인간이기에 자신의 감정과는 다르게 행동을 하게 되는 일이 많아지게 되면 직무에 대한 만족감이 떨어지게 되고, 이 불만족이 오히려 서비스를 제공함에 있어 충분하지 못한 응대를 하게 만들 수 있다. 불충분한 응대나 대답을 들은 이용자는 다시 민원을 제기하게 될 것이고, 사서는 업무적 스트레스로 인해 자신이 하고 있는 일에 대해 회의를 느끼게 되는 악순환이 계속될 수 있다.

조직문화는 구성원들의 태도나 행동에 일정하게 영향을 미칠 수 있으며, 업무활동과 관련된 공유 가치나 행동규범을 조정하는 기능을 하게 됨으로써 조직성과에도 영향을 줄 수 있다(이춘우 2014; 조영일 2017). 조직구성원의 직무만족은 그 개인에 관한 조직의 동기부여,

개인의 능력, 개인의 인성특성, 조직문화, 조직구조 등과 관련이 있는 것으로 나타나고 있다(황성운 2013). 따라서 도서관 조직문화가 사서의 감정노동에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보는 것이 필요하다.

본 연구에서는 첫째, 공공도서관 사서의 감정노동수준의 현황을 분석하고, 둘째, 경험하고 있는 감정노동이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석한다. 셋째, 조직문화가 감정노동과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조절역할을 하는지를 살펴보고자 한다. 사서의 감정노동수준과 감정노동과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계를 파악하고, 조직문화가 사서의 감정노동에 따른 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조절효과가 있는지를 알아보는 것이 이 연구의 목적이다.

1.2 연구 범위 및 방법

본 연구는 공공도서관 사서들을 대상으로, 사서의 감정노동수준과 감정노동과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계를 파악하고, 조직문화가 사서의 감정노동에 따른 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조절효과가 있는지를 알아보는 것이 목적이다. 따라서 다음과 같은 연구 질문을 설정하였다.

첫째, 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보

서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절역할을 하는가?

이 연구 질문을 규명하기 위한 본 연구의 진행절차는 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통해 감정노동수준, 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준, 조직문화에 대하여 고찰하였다.

둘째, 연구 모형을 수립하고 가설을 설정하였다.

셋째, 관련 선행연구를 참고하여 설문문항을 작성하였고 사전테스트를 통해 설문 문항을 수정하였다.

넷째, 공공도서관 사서들에게 설문지를 배부하여 조사를 실시하고, 배부한 설문지를 회수하여 분석하였다.

다섯째, SPSS 18.0 프로그램을 활용하여 신뢰도 분석, 상관계수분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 실시하여 분석한 내용을 토대로 통계적인 가설 검증을 실시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동수준

‘감정노동(Emotional Labor)’은 1983년 미국 캘리포니아주립대 Hochschild 교수가 『관리된 심장(The Managed Heart): 감정의 상품화』에서 처음 사용하였다. Hochschild 교수는 타인(주로 외부고객)의 감정을 상하지 않게 하려고 나의 감정(주로 분노의 감정)을 억누르면서 하는 노동을 감정노동이라고 말하면서, 감정노동

이 직무의 40% 이상을 차지하는 사람들을 감정노동자라고 정의한다(이학은 2016).

감정노동이 종사자 개인의 의지에서 결정되어야 하지만 조직의 목적을 수행하기 위하여 종사자들의 의지와 무관하게 조직의 발전을 위하여 감수하여야 한다는 것을 의미한다. 이러한 현상은 조직으로 구성된 모든 곳에서 일어날 수 있는 현상이다(강상구 2017).

감정노동에 대한 국내외 연구가 Hochschild(1979, 1983)의 연구를 시작으로 하여 다양한 분야에서 활발하게 진행되어 오고 있는 반면, 문헌정보학에서 감정노동의 개념이 도입된 것은 최근으로 연구가 미미한 수준이다(민숙희 2014). 감정노동에 대한 연구자들의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

Hochschild(1979)는 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 개인이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 실제 감정을 통제하고 바람직해 보이는 특별한 감정을 표현하려는 노력으로 정의하였다(이종윤 2013).

민숙희(2014)는 조직 내에서 종사원이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현 사이에 차이가 발생할 때 조직의 표현규범에 맞게 종사원이 자신의 감정을 조절하려는 노력행위를 의미한다고 하였고, 강상구(2017)는 조직발전을 위한 규범적 체계 때문에 자신의 내면감정을 통제한 실제적 감정과 표면감정이 서로 다름으로 인해 나타나는 부조화 현상으로 고객만족을 위해 자신의 감정을 희생하는 행위라고 정의하였다.

채희태(2017)는 감정노동 실태를 확인하고

이에 대한 정책적 개선방안을 모색하려는 연구에서 보이는 공통적인 한계는 주로 서비스업에 종사하는 근로자들에게 초점이 맞춰져 왔다고 지적하였다. 또한 어떠한 서비스 직종도 그 직무가 단순히 감정노동으로만 이루어지는 경우는 없고 해당 서비스를 제공하기 위해서는 어느 정도의 차이는 있지만 육체노동과 정신노동이 수반되기 때문에 초점을 확대할 필요가 있다고 하였다.

감정노동에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

김상구(2009)는 감정노동의 공공부문 적용 가능성에 대한 연구에서, 비록 불친절, 불량고객일지라도 행정서비스 현장이나 업무지침에 의해 공무원은 개인의 부정적 감정을 감추어야 한다고 하였다. 공무원의 감정노동 강도 수준은 비교적 높은 편이었고, 여성, 낮은 연령, 높은 학력, 장기근속, 낮은 직급의 공무원, 그리고 일선 동사무소에 근무할수록 감정노동을 많이 하는 것으로 나타났음을 밝혔다.

민숙희(2014)는 대학도서관 사서를 대상으로 도서관서비스 접점에서 발생하는 사서의 감정노동을 연구하였다. 사서의 감정노동은 오히려 조직의 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 긍정적인 영향을 가져왔는데, 이는 “대학도서관 사서는 일반 서비스산업 분야의 감정노동자들과 달리 감정노동을 상대적으로 스트레스로 적게 인식하고, 이용자 요구를 충족시켜줘야 한다는 직업적 마인드가 내재되어 있기 때문에 긍정적 효과가 나타났을 것”으로 판단하였다.

김나리(2016)는 카지노 딜러의 감정노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 대한 연구에서

카지노 딜러의 감정노동은 직무 스트레스에 직접적으로 유의한 영향을 미치고, 감정노동이 높아질수록 고객 지향성이 낮아짐을 확인하였다.

강상구(2017)는 아동병원 종사자를 대상으로 감정노동과 직무스트레스, 소진과의 관계를 파악하는 연구를 진행하여, 아동병원 종사자들은 보통수준의 감정노동을 경험하고 있고 감정노동수준은 환자와 가장 접촉을 많이 하는 간호사들의 수준이 높았음을 밝혔다. 이는 “직무를 수행함에 있어 아동과 보호자의 욕구를 충족시켜야 하며, 3교대 근무의 특성으로 인한 야간 근무 등에서 높은 감정노동을 경험하는 것으로 판단된다.”고 보았다.

김명수(2017)는 노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진과 고객지향성에 미치는 영향을 연구하여, 감정노동이 증가할수록 노인요양보호사의 소진은 높아졌고 고객지향성은 낮아지는 것을 확인하였다. 대면서비스를 기본으로 하는 요양보호사의 직무가 감정노동이고 감정노동을 직업적으로 감당함으로써 직무스트레스를 많이 받고, 그에 비해 낮은 처우로 적절한 보상을 받지 못해 정서적 탈진상태인 소진을 경험하고 있으며, 낮은 고객지향성을 보이고 있음을 알 수 있다.

감정노동을 측정하기 위해 연구자들이 정의한 감정노동 측정요인을 살펴보면 <표 1>과 같다.

본 연구에서는 도서관 업무 및 사서의 특성을 고려하여 분석한 민숙희(2014), 이혜진(2014)의 연구를 참조하여, 본 연구에서는 감정노동 수준을 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화로 구분하여 측정하고자 한다.

〈표 1〉 감정노동 측정요인

| 연구자 | 측정요인 |
|-----------------------|---|
| Morris&Feldman (1996) | 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도(감정표현의 지속기간, 감정표현의 강도), 감정의 다양성, 감정의 부조화 |
| 김선미(2014) | 표면행위조직, 내면행위조직 |
| 민숙희(2014) | 감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화 |
| 신현정(2014) | 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화 |
| 이혜진(2014) | 감정노동의 다양성, 지속시간, 지속 강도, 빈도, 감정부조화 |
| 강상구(2017) | 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도 |
| 박준창(2017) | 표면행위, 내면행위, 진심행위 |

2.2 직무만족

직무만족(job satisfaction)이란 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며 조직 구성원이 수행하는 직무와 직무 수행의 물리적, 사회적 조건에 대한 감정적 반응 혹은 태도를 의미한다. 즉, 한 구성원이 현재 자신의 직무에 대해 가지는 태도 수준으로 직무를 얼마나 좋아하고 그에 대해 만족하는 가를 나타낸다(한수진 2014).

오늘날 직무만족이라는 개념이 중요한 이유는 관리자의 입장에서는 조직 생산성 향상이라는 욕구 달성을, 조직구성원의 입에서는 정신적·육체적 건강이라는 욕구를 충족시켜 줄 수 있기 때문이다. 조직구성원에게 직무만족은 자신의 일을 좋아하는 정도를 의미하기 때문에 직무에 긍정적 태도를 갖게 되면 그만큼 업무수행을 위한 의지가 강해지고 더 많은 노력과 집중력을 투입하게 된다. 따라서 조직차원에서는 그런 집단이 그렇지 않은 집단보다 더 높은 생산성을 보일 것으로 기대할 수 있다(김동원 2013; 이혜진 2014).

사서의 직무만족에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

김경석(2011)은 의학도서관 사서의 직무 환경 만족도 분석연구를 통해 의학도서관 사서는 직무 환경에 대한 만족감과 자부심이 전체적으로 상당히 높게 나타났고, 근무연한이 많을수록 점점 더 높게 나타나는 것으로 분석되었다. 이는 오랜 시간동안 일을 하게 되면 직무와 환경에 대해서 잘 적응하기도 하고, 어느 정도는 체념하는 부분도 생겨 점점 만족도가 높아지는 것이라고 판단하였다.

김종찬(2011)은 관중별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구를 통해 국·공립대학 도서관 사서의 경우 교육훈련과 직업 요인에서 높은 만족도를 보였고, 보수제도와 후생복지 요인에서 불만족 한 것으로 조사하였다. 사립대학 도서관 사서의 경우 복무제도와 직업 요인에서 높은 만족도를 보인 반면 후생복지와 승진제도 요인에서 불만족 한 것으로 측정되었다. 전문대학 도서관 사서의 경우 교육훈련과 복무제도 요인에서 만족도가 높았지만 승진제도와 후생복지 요인에서는 낮은 만족도를 보이는 것으로 분석되었다. 공공도서관 사서의 경우 교육훈련과 직업만족 요인에서 높은 만족도를 보였고, 승진제도와 보수제도는 불만족 요인으로 분석되었다.

이혜진(2014)은 사서의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 전통적인 요인들과 감정노동적 요인들을 주요 변수로 선정하여 실증적인 분석을 진행하였다. 감정노동적 요인의 5개 변수 중에서 '감정노동의 다양성'과 '감정노동의 지속시간'만이 통계적으로 유의미한 동시에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인됐다.

김서령(2016)은 공공도서관 직원의 독서활동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 조사를 통해 공공도서관 직원의 독서량과 독서시간이 늘어날수록 직무자체 만족도가 높아지는 것을 확인하고 조직에서 직원의 독서시간을 확보해줄 필요가 있다고 밝혔다.

직무만족을 측정하기 위해 연구자들이 정의한 직무만족 측정요인을 살펴보면 <표 2>와 같다.

본 연구에서는 Herzberg가 제시한 직무만족 측정요인 중 만족요인과 학자들이 공통적으로 제시한 요인들을 정리하여, 사서의 직무만족을 성취감과 직무자체만족도로 구분하여 측정하고자 한다.

2.3 도서관정보서비스 제공수준

도서관에서 하는 정보서비스라고 하는 것은 도서관의 모든 행위가 포함될 수 있다. 이용자 안내부터 회원 가입, 대출반납 등 응대 서비스, 민원 서비스, 프로그램을 운영함에 있어서 정보 제공 서비스, 지역 기관과의 연계를 위한 다양한 협력 서비스, 수서·목록을 함에 있어 이용자가 원하는 도서를 제공하고 쉽게 접근할 수 있도록 하는 시스템적 서비스 등 이라고 할 수 있다. 사서는 자신의 현 감정이나 상태와 아무런 상관없이 감정을 숨긴 채 이용자에게 정보서비스를 제공하게 될 것이고, 이것이 오래 지속되게 되면 결국 사서는 스트레스를 경험하고, 업무에 대한 소진이 일어날 수 있을 것이다.

서비스 제공수준에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

오진아(2013)는 간호사의 분노표현 양식과 감정노동이 심리적 안녕감과 서비스 제공수준에 미치는 영향을 연구한 연구에서 간호사의 감

<표 2> 직무만족 측정요인

| 연구자 | 측정요인 |
|----------------|--|
| Herzberg(1959) | 만족요인(직무자체, 성취, 인정, 도전, 책임 등), 불만족 요인(직무환경, 정책, 행정, 감독, 근무 조건) |
| 김종찬(2011) | 직업만족, 고용만족, 승진만족, 업무분장만족, 보수만족, 복무제도만족, 근무환경만족, 후생복지만족, 인간관계만족, 교육훈련만족 |
| 한수진(2013) | 전반적인 만족정도 및 성취감, 승진제도, 직무자체, 직무환경, 개인적 성향 |
| 김선미(2014) | 직무자체, 급여, 승진기회, 동료관계, 근무환경 |
| 김수진(2014) | 업무량 만족도, 업무중요도, 업무자율성, 업무전문성, 동료 만족도, 상사 만족도, 승진 만족도, 임금 만족도, 복지후생 만족도, 고용안정 만족도 |
| 김서령(2016) | 직무자체 만족도, 인간관계 만족도, 사회적 인식 만족도, 자아실현 만족도 |
| 박경아(2016) | 동기요인(성취, 장애성, 도전, 성장 발전, 보람, 인정), 위생요인(대인관계, 소통, 급여, 승진, 정책관리, 근무환경) |
| 이수연(2016) | 전반적인 직무만족도, 직무자체, 인간관계, 교육훈련, 상사의 관리감독, 조직으로부터 인정, 조직 외로부터 인정 |
| 도혜진(2017) | 직무요인, 급여요인, 승진요인, 동료요인, 감독요인, 이용자요인, 안정감요인, 대우요인, 교육연수요인, 성취감요인, 복지요인, 직위요인 |

정노동이 높아질수록 심리적 안녕감과 서비스 제공수준이 낮아짐을 확인하였다.

한수진(2013)은 호텔종사원의 감정노동이 서비스 제공수준에 미치는 영향을 연구하여 감정노동이 서비스 제공수준 중 인적 서비스요인에 미치는 영향에서 감정표현의 빈도나 감정표현 주의정도 요인에서는 인간적이고 감성적인 인적 서비스 요인에서 부(-)의 관계, 감정표현 부조화에서는 정(+)의 상관관계가 나타나는 것을 확인하였다. 그리고 대응 서비스에 영향력을 주는 요인은 감정표현 부조화와 감정표현 빈도가 정(+)의 영향 관계를 나타내는 것으로 분석되었다. 적시 서비스 요인 영향관계에서는 감정표현 부조화가 부(-)의 영향을, 감정표현 빈도가 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

김태경(2014)은 호텔 프론트 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 서비스 제공수준 간의 영향관계를 연구한 연구에서, 호텔 프론트 종사원의 직무스트레스가 서비스 제공수준에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 분석한 결과, 고객에 대한 유무형의 서비스의 품질에 아무런 영향관계가 형성이 되지 않음을 밝혔다. 이는 “직원의 직업윤리의 의식, 혹은 직장인으로 자신의 감정을 억누르는 감정행동이 지배하기 때문에 이와 같은 결과를 초래한 것”으로 보았다.

박연옥, 안성식(2015)은 항공사 객실승무원을 대상으로 감정노동과 서비스 제공수준에 관한 연구를 진행하여, 감정노동이 서비스 제공수준에 영향을 미치기 때문에 고객접점 서비스를 제공하고 있는 종사원을 대상으로 “감정을 효율적으로 관리할 수 있는 실무적 프로그램의 개발 및 정기적인 업무 재배치 등을 통하여 업무 향상을 도모할 수 있는 방안을 강구해나가야 할 것”으로 보았다.

Ashforth and Humphrey(1993)는 감정노동을 수행함으로써 서비스 조직은 고객응대과정에서 예측가능성(predictability)을 확보할 수 있다고 한다. 서비스 근로자와 고객이 대면하는 상황은 다양한 변수가 개입하고 즉흥적으로 흘러가기 쉽지만, 감정노동은 고객응대상황을 예측가능한 범위 안에서 통제하는 수단이 된다(최슬기 2015).

서비스 제공수준을 측정하기 위해 연구자들이 정의한 서비스 제공수준 측정요인을 살펴보면 <표 3>과 같다.

본 연구에서는 공공도서관 업무의 특성을 고려하여, 도서관정보서비스 제공수준을 이용자와 직접 대면할 때 필요한 직접서비스와 직접 서비스를 제공하기 위해 필요한 간접서비스로 구분하여 측정하고자 한다.

<표 3> 서비스 제공수준 측정요인

| 연구자 | 측정요인 |
|----------------|------------------------------------|
| 곽상의(2012) | 절차적 서비스 제공수준, 태도적 서비스 제공수준 |
| 한수진(2013) | 인적서비스, 대응서비스, 적시서비스 |
| 김태경(2014) | 인적서비스, 제공서비스, 대응서비스 |
| 민숙희(2014) | 인적서비스 제공수준, 적시서비스 제공수준, 응대서비스 제공수준 |
| 박호현(2014) | 적시서비스, 인적서비스, 맞춤서비스 |
| 정영길(2014) | 유형성, 응대성, 노력의지 |
| 박연옥, 안성식(2015) | 절차적 서비스수준, 개인적 서비스수준 |

2.4 조직문화

문화는 집단과 시간 그리고 공유와 학습으로 표현이 가능하다. 지식과 신념, 예술, 도덕, 법, 관습 등 인간이 사회의 구성원으로서 사회적 학습에 의해 획득되는 것 일체가 바로 문화인 것이다(김봉석 2016). 이러한 문화를 미시적 관점으로 끌어와 조직에 적용시킨 개념이 조직문화라 할 수 있다. 즉, 조직문화는 그 조직의 행동과 감정, 사고 등을 보여주는 집합체라고 할 수 있다. 조직문화는 주어진 환경 속에서 오랜 시간 경험을 통해 형성된 해당 기업만의 고유한 문화적 특성이라 볼 수 있다(안수진 2014).

조직문화란 조직구성원들이 공유하고 조직구성원의 행동에 영향을 미치는 신념, 가치관, 규범, 행동양식을 포함한 총체적 개념으로, 이들의 상호작용을 통해 조직문화가 형성·유지·발전되는 것이라 할 수 있겠다(황성운 2013).

조직문화에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

윤성희(2012)는 제약회사 직무종사자를 대상으로 조직문화가 직무만족에 미치는 영향을 연구한 연구에서, 조직문화의 유형에 따른 하위변수들인 집단문화, 발전문화, 위계문화, 성과문화 중 직무만족에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것은 집단문화인 것을 밝혔으며, 위계문화, 발전문화의 순으로 그 영향력을 검증하였다.

한수진(2013)은 호텔종사원의 감정노동연구에서 조절변수로 조직문화를 가져왔다. 조직문화 요인 중 합리적 조직문화가 직무만족의 직무자체에 조절역할을 하는 것으로 조사되었다. 감정노동의 강도가 강할수록 합리적인 조직목표를 통해 직무자체에 대한 종사원의 부정적인

영향을 감소시키고, 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 시사하였다.

황성운(2013)은 사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향을 연구한 연구에서, 사회복지사가 인식하고 있는 서울시 사회복지관의 조직문화 특성은 집단문화가 가장 높았으며, 다음으로 개발문화, 합리문화, 위계문화의 순으로 나타났음을 밝혔다. 동료와의 인간관계, 협력과 단합을 중시하는 환경에서 상사의 리더십 성향과 사회복지사의 고유한 직무자체가 직무만족에 긍정적 영향을 미친다고 보았다. 그러나 보수와 승진에 대한 만족도는 상대적으로 낮게 나타나, 사회복지사에 대한 근무환경이 변화되어야 함을 이야기하였다.

안수진(2014)은 조직문화, 창의성, 직무만족의 구조적 관계를 살펴본 연구에서, 조직구성원이 인식하는 조직문화 유형 중 혁신지향문화가 조직구성원의 창의적 행동에 직접적인 영향을 미치고, 조직구성원의 창의적 행동은 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것을 밝혔다.

김봉석(2016)은 조직문화에 대한 인식차이가 조직성과 향상에 미치는 영향에 대한 연구에서, 조직문화는 조직성과와 밀접한 상관성을 갖고 있고, 합의문화의 형성을 통해 구성원의 사기와 역량 개발을 증진시키고 의사결정의 참여를 중시하며, 구성원 및 부서 간 협력관계를 강조하여 조직의 안정성과 계속성을 확보할 수 있는 문화의 형성과 제도적 기반마련이 중요하다고 밝혔다.

조직문화를 측정하기 위해 연구자들이 정의한 조직문화 측정요인을 살펴보면 <표 4>와 같다.

본 연구에서는 도서관 조직의 문화를 측정하기 위해 본 연구에서는 조직문화를 측정하는

〈표 4〉 조직문화 측정요인

| 연구자 | 측정요인 |
|-----------|--|
| 윤성희(2012) | 집단문화, 발전문화, 위계문화, 성과문화 |
| 한수진(2013) | 집단적 조직문화, 발전적 조직문화, 합리적 조직문화, 위계적 조직문화 |
| 황성운(2013) | 집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화 |
| 안수진(2014) | 관계지향문화, 과업지향문화, 위계지향문화, 혁신지향문화 |
| 김봉석(2016) | 합의문화, 개발문화 |

대표적인 4가지 요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성으로 구분하여 측정하고자 한다.

수준이고 종속변수는 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준이다. 또한 조직문화를 조절변수로 가져왔다. 각 변수별 조작적 정의와 측정요인은 다음과 같다.

3. 연구방법

3.1 연구 설계

본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향에 대한 관계를 파악하고, 조직문화가 감정노동에 따른 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 조절역할을 하는지를 알아보는 것이 목적이다. 따라서 독립변수는 감정노동

3.1.1 감정노동수준

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 감정노동수준을 본인이 현재 느끼는 감정 상태와는 상관없이, 조직의 목적을 위해 이용자에게 표현할 감정을 만들어 내기 위해 노력하는 것으로 정의하고, 감정노동수준을 측정하기 위한 요소로 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화를 변수로 설정하였다. 설문지의 세부 문항은 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 감정노동수준 요소

| 요소 | 변수 | 세부 문항 | 출처 |
|--------|-----------|---|--|
| 감정노동수준 | 감정노동의 다양성 | <ul style="list-style-type: none"> • 감정을 깊게 표현 • 긍정적인 또는 부정적인 감정 표현 • 다양한 감정을 표현 | Morris&Feldman (1996) 민숙희(2014) 이혜진(2014) 한수진(2013) |
| | 감정노동 지속강도 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자에게 표현하는 감정의 정도 • 격한 감정을 표현하는 정도 • 일반적으로 감정을 표현하는 정도 | |
| | 감정노동 빈도 | <ul style="list-style-type: none"> • 업무 시간을 이용자에게 할애하는 정도 • 정기적 만남의 여부 • 업무의 특성상 이용자와 대면하는 시간 • 근무 외 시간에도 이용자를 만나는지의 여부 | |
| | 감정 부조화 | <ul style="list-style-type: none"> • 실제 감정보다 긍정적인 감정을 표현하는지 여부 • 부정적인 감정을 숨기는 정도 • 실제 감정과 표현하는 감정의 차이 | |

3.1.2 직무만족

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 직무만족을 직무를 수행함에 있어 사서가 경험하는 내·외부에서부터 오는 요인에 대한 긍정적인 감정 상태로 정의하였다. 사서로서 직무에 대한 만족감은 일을 하는 데 있어 성취감을 느끼는 것과 자신이 가진 능력을 발휘할 수 있는 직무를 수행하고 있는지의 여부가 중요하다고 판단되어, 직무만족을 측정하기 위한 요소로 성취감과 직무자체만족도를 설정하였다. 설문문의 세부 문항은 <표 6>과 같다.

3.1.3 도서관정보서비스 제공수준

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 도서관정보서비스 제공수준을 공공도서관 사서가 이용자(고객)에게 서비스를 제공할 때 직원이 느

끼는 제공행위의 수행정도라고 정의하였다. 광상의(2012)의 연구에서 보듯, 서비스 제공수준을 높이기 위해서는 서비스를 제공하고 있는 직원의 마음가짐이 중요하기 때문에, 사서가 서비스를 제공할 때 느끼는 수행정도를 측정하는 것이 중요하다고 생각되었다. 도서관정보서비스 제공수준을 측정하기 위한 요소로 직접서비스와 간접서비스를 설정하였다. 설문문의 세부 문항은 <표 7>과 같다.

3.1.4 조직문화

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 조직문화를 조직 구성원들이 공유하고 있는 가치와 신념 등으로 정의하였고, 조직문화를 측정하기 위한 요소로 합리성, 발전성, 집단성, 위계성을 설정하였다. 설문문의 세부 문항은 <표 8>과 같다.

<표 6> 직무만족 요소

| 요소 | 변수 | 세부 문항 | 출처 |
|------|---------|--|-------------------------------------|
| 직무만족 | 성취감 | <ul style="list-style-type: none"> • 성취감을 느끼고 새로운 지식과 기술을 배워나감 • 일에 대한 자부심 • 도서관에서 일하는 것에 대한 기쁨 | 이혜진(2013) 김수진(2014) 김서령(2016) |
| | 직무자체만족도 | <ul style="list-style-type: none"> • 하고 있는 일을 좋아하는지의 여부 • 능력을 최대한 발휘할 수 있는 직무 수행 여부 • 동일한 직무를 다시 선택할 생각 | |

<표 7> 도서관정보서비스 제공수준 요소

| 요소 | 변수 | 세부 문항 | 출처 |
|---------------|-------|---|------------------------|
| 도서관정보서비스 제공수준 | 직접서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 다정하고 상냥한 목소리로 대화 여부 • 규정과 절차에 따라 서비스 제공 여부 • 곤란한 상황에서도 재치있게 대응하는지의 여부 • 이용자가 이해할 수 있는 용어 사용 여부 • 서비스를 잘 이해하고 이용할 수 있도록 권장하는지의 여부 • 개별적인 요구에 맞춘 서비스를 제공하는지 여부 | 한수진(2013) 민숙희(2014) |
| | 간접서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 반응을 살피는지의 여부 • 서비스 제공을 감독 및 조정 하는지 여부 • 신속하고 적시에 서비스를 진행 • 서비스 제공시 부서 상호간 의사소통 여부 • 이용자의 요구를 미리 파악하는지 여부 | |

〈표 8〉 조직문화 요소

| 요소 | 변수 | 세부 문항 | 출처 |
|------|-----|---|------------------------|
| 조직문화 | 합리성 | <ul style="list-style-type: none"> 직무수행능력을 합리적으로 평가하는지의 여부 합리적인 목표달성을 추구 직원의 평가를 실적 위주로 하고 있는지의 여부 | 한수진(2013) 황성운(2013) |
| | 발전성 | <ul style="list-style-type: none"> 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있는지의 여부 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발이 가능한지의 여부 창의적인 제안 제도가 활용되고 있는지의 여부 | |
| | 집단성 | <ul style="list-style-type: none"> 직원들 상호간 원만한 인간관계가 유지되는지의 여부 직원들 간 관계와 팀워크 직원들 상호간의 동의 여부 | |
| | 위계성 | <ul style="list-style-type: none"> 관리자의 관리스타일이 독재적인지 관리자가 자신의 명예나 성공을 우선시하는지 관리자가 직권과 통제로 이끄는지 | |

3.2 연구 가설

본 연구의 목적을 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

- **가설 1.** 사서의 감정노동수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-1 감정노동수준이 성취감에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-2 감정노동수준이 직무자체만족도에 영향을 미칠 것이다.
- **가설 2.** 사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.
 - 2-1 감정노동수준이 직접서비스에 영향을 미칠 것이다.
 - 2-2 감정노동수준이 간접서비스에 영향을 미칠 것이다.
- **가설 3.** 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

3-1 감정노동수준과 성취감과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

3-2 감정노동수준과 직무자체만족도와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

- **가설 4.** 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.
 - 4-1 감정노동수준과 직접서비스와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.
 - 4-2 감정노동수준과 간접서비스와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

3.3 조사 대상과 설문지 구성

본 연구의 실시를 앞서, 서울시 송파구립도서관 사서 10명을 대상으로 예비 설문조사를 실시하였다. 설문지에 대한 인터뷰와 메일을 통하여 의견을 모아 설문문항에 대한 수정을 실시하였다. 예비 설문조사를 바탕으로 설문지 구성을 진행하였다. 설문지 구성은 〈표 9〉와 같다.

〈표 9〉 설문지 구성

| 측정항목 | | 문항수 | 척도 |
|------------------|-----------|-----|--------------|
| 감정 노동 수준 | 감정노동의 다양성 | 3 | 리커트 5점 척도 |
| | 감정노동 지속강도 | 3 | |
| | 감정노동 빈도 | 4 | |
| | 감정 부조화 | 3 | |
| 직무만족 | 성취감 | 3 | |
| | 직무자체만족도 | 3 | |
| 도서관정보서비스 제공수준 | 직접서비스 | 6 | |
| | 간접서비스 | 5 | |
| 조직문화 | 합리성 | 3 | |
| | 발전성 | 3 | |
| | 집단성 | 3 | |
| | 위계성 | 3 | |
| 개인적 사항 | | 7 | |

조사대상을 선정하기 위하여 국가도서관통계시스템을 참고로, 서울시 공공도서관 사서직원 220명을 무작위로 추출한 후 설문을 진행하였다. 설문지는 구글 폼과 네이버 폼 두 가지를 이용하여 작성하고, 사서의 이메일을 통하여 전송하였다. 조사기간은 2017년 9월 14일부터 30일까지 17일간 진행되었고, 총 108명이 응답하였다. 응답 중 불성실한 응답이 있는 3부를 제외한 105명(47.7%)의 응답을 가지고 통계 분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 연구대상의 일반적 특성

설문에 응답한 서울시 공공도서관 사서의 일반적 특성을 정리하면 〈표 10-1〉, 〈표 10-2〉와 같다.

본 연구의 설문에 응답한 응답자수 105명의

일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 성별을 살펴보면, 여자가 83명(79.0%), 남자가 22명(21.0%)으로 여자의 비율이 높음을 알 수 있다. 연령은 평균이 35.86으로, 31~40세 이하가 46명(43.8%), 21~31세 이하가 34명(32.4%), 41~50세 이하가 21명(20.0%), 51세 이상 4명(3.8%)의 순으로 나타났다. 근무 경력은 평균이 8.18년으로 나타났고, 5~10년 미만 38명(36.2%), 1~5년 미만 32명(30.5%), 10~15년 미만 18명(17.1%), 15년 이상 15명(14.3%), 1년 미만 2명(1.9%)으로, 5~10년 미만의 경력을 가진 응답자가 가장 많았다. 직종을 살펴보면, 정규직은 75명(71.4%), 비정규직 30명(28.6%)으로 나타났다. 직원수를 살펴보면, 1~3명 이하는 36명(34.3%), 4~6명 이하는 27명(25.7%), 7~9명 이하는 17명(16.2%), 10명 이상은 25명(23.8%)로 나타났다. 운영 방식을 살펴보면, 지자체 위탁이 70명(66.7%), 지자체 직영은 16명(15.2%), 교육청 직영은 10명(9.5%), 기타는 9명(8.6%)으로 나타났다. 서울시 공공도서관 대부분이

〈표 10-1〉 연구대상자의 일반적 특성

| 구분 | 항목 | 응답자수(명) | 비율(%) |
|-------|------------|---------|-------|
| 성별 | 여 | 83 | 79 |
| | 남 | 22 | 21 |
| 연령 | 21-30세 이하 | 34 | 32.4 |
| | 31-40세 이하 | 46 | 43.8 |
| | 41-50세 이하 | 21 | 20 |
| | 51세 이상 | 4 | 3.8 |
| 경력 | 1년 미만 | 2 | 1.9 |
| | 1-5년 미만 | 32 | 30.5 |
| | 5-10년 미만 | 38 | 36.2 |
| | 10-15년 미만 | 18 | 17.1 |
| | 15년 이상 | 15 | 14.3 |
| 직종 | 정규직 | 75 | 71.4 |
| | 비정규직 | 30 | 28.6 |
| 직원수 | 1-3명 이하 | 36 | 34.3 |
| | 4-6명 이하 | 27 | 25.7 |
| | 7-9명 이하 | 17 | 16.2 |
| | 10명 이상 | 25 | 23.8 |
| 운영 방식 | 지자체 위탁 | 70 | 66.7 |
| | 지자체 직영 | 16 | 15.2 |
| | 교육청 직영 | 10 | 9.5 |
| | 기타(사립, 국립) | 9 | 8.6 |
| 합계 | | 105 | 100 |

〈표 10-2〉 연구대상자의 담당업무 빈도

| 구분 | 항목 | 응답자수(명) | 비율(%) |
|----------------|---------------------|---------|--------|
| 담당업무 (중복응답) | 교육 및 문화프로그램 운영 및 홍보 | 125 | 30.60 |
| | 대출 및 반납 | 71 | 17.40 |
| | 참고봉사 | 52 | 12.70 |
| | 수서 | 52 | 12.70 |
| | 행정 또는 서무 | 47 | 11.50 |
| | 이용자 교육 | 28 | 6.80 |
| | 분류/편목 | 24 | 5.90 |
| | 전산 | 10 | 2.40 |
| 합계 | | 409 | 100.00 |

위탁으로 운영되는 것을 알 수 있다.

둘째, 담당업무 빈도는 중복응답을 받았다. 이를 살펴보면, 교육 및 문화프로그램 운영 및 홍보 125명(30.6%)으로 가장 많았고, 그 뒤로

대출 및 반납 71명(17.4%), 수서 52명(12.7%), 참고봉사 52명(12.7%), 행정 또는 서무 47명(11.5%), 이용자 교육 28명(6.8%), 분류/편목 24명(5.9%), 전산 10명(2.4%)의 순으로 나타

났다. 교육 및 문화프로그램 운영 및 홍보가 30.6%로 가장 높은 것을 볼 수 있는데, 공공도서관 업무 중에서 교육 및 문화프로그램의 비중이 높고 중요하게 생각한다는 것을 알 수 있다.

사서이면서 행정 또는 서무를 보는 업무의 수가 47명(11.50%)으로 나타났는데, 이는 도서관에서 따로 행정을 담당하는 직원을 채용하지 않고 사서에게 그 일을 맡기고 있는 것으로 보인다. 또한 분류/편목을 담당하는 빈도가 적은 것으로 보아 분류/편목을 사서가 직접 하지 않고 있음을 알 수 있다.

4.2 연구대상자의 감정노동수준 현황 분석

연구대상자의 감정노동수준을 분석한 표는 <표 11>과 같다.

공공도서관 사서의 감정노동수준 현황을 살펴보면, 첫째, 사서는 감정노동의 다양성에서 이용자에게 감정을 깊게 표현하거나 긍정적이든 부정적이든 표현을 하거나 다양한 감정을 표현하는 것을 꺼려하는 것을 볼 수 있다.

둘째, 사서는 감정노동 지속강도에서 '나는 이용자에게 내 자신의 감정을 매우 강하게 표

<표 11> 연구대상자의 감정노동수준 현황

| 감정노동 | | 전혀 그렇지 않다 | | 약간 그렇지 않다 | | 보통이다 | | 약간 그렇다 | | 매우 그렇다 | |
|-------------|---------------------------------------|-----------|--------|-----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | 응답자 수(명) | 비율 (%) | 응답자 수(명) | 비율 (%) | 응답자 수(명) | 비율 (%) | 응답자 수(명) | 비율 (%) | 응답자 수(명) | 비율 (%) |
| 감정 노동의 다양성 | 나는 이용자에게 감정을 깊게 표현한다 | 20 | 19 | 26 | 24.8 | 44 | 42 | 14 | 13.3 | 1 | 0.9 |
| | 나는 이용자에게 긍정적인 또는 부정적인 표현을 한다 | 10 | 9.5 | 26 | 24.8 | 35 | 33.3 | 31 | 29.5 | 3 | 2.9 |
| | 나는 이용자에게 다양한 감정을 표현한다 | 19 | 18.2 | 30 | 28.6 | 35 | 33.3 | 20 | 19 | 1 | 0.9 |
| 감정 노동 지속 강도 | 나는 이용자에게 내 자신의 감정을 매우 강하게 표현한다 | 43 | 41 | 34 | 32.4 | 23 | 21.9 | 4 | 3.8 | 1 | 0.9 |
| | 나는 이용자에게 표현하는 감정이 격한 편이다 | 56 | 53.4 | 27 | 25.7 | 16 | 15.2 | 6 | 5.7 | 0 | 0 |
| | 나는 일반적으로 이용자에게 표현하는 감정이 강하다 | 43 | 41 | 32 | 30.5 | 22 | 20.9 | 8 | 7.6 | 0 | 0 |
| 감정 노동 빈도 | 나는 업무 시간의 거의 대부분을 이용자와 보낸다 | 4 | 3.8 | 28 | 26.7 | 14 | 13.3 | 30 | 28.6 | 29 | 27.6 |
| | 나는 업무상 이용자와 정기적으로 만나야 한다 | 5 | 4.8 | 9 | 8.6 | 11 | 10.5 | 27 | 25.7 | 53 | 50.4 |
| | 나는 업무의 특성상 이용자를 상대하는 일이 많다 | 2 | 1.9 | 10 | 9.5 | 15 | 14.3 | 22 | 21 | 56 | 53.3 |
| | 나는 근무시간에만 이용자를 만나는 데 할애한다 | 3 | 2.8 | 6 | 5.7 | 13 | 12.4 | 27 | 25.8 | 56 | 53.3 |
| 감정 부조화 | 나는 이용자를 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다 | 1 | 0.9 | 2 | 1.9 | 25 | 23.8 | 50 | 47.7 | 27 | 25.7 |
| | 나는 이용자를 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다 | 3 | 2.9 | 10 | 9.5 | 10 | 9.5 | 49 | 46.7 | 33 | 31.4 |
| | 나는 이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 같다 | 25 | 23.8 | 42 | 40 | 34 | 32.4 | 4 | 3.8 | 0 | 0 |
| 합계 | | 105 | 100 | 105 | 100 | 105 | 100 | 105 | 100 | 105 | 100 |

현한다' 질문에 '전혀 그렇지 않다'(41%)와 '약간 그렇지 않다'(32.4%)로 나타났다. 이는 응답자수의 70% 이상이 감정의 표현에 있어서 강하게 표현하는 것을 꺼리는 것을 알 수 있다.

셋째, 일반적 특성에서 나타난, 교육 및 문화 프로그램에 대한 업무담당 비율이 높은 것으로 볼 때, 감정노동빈도는 업무상 이용자와 만나는 것이므로 많을 수밖에 없음을 알 수 있다.

넷째, 감정 부조화는 실제 자신이 어떠한 감정을 경험하든, 이용자에게 표현하는 감정은 다르다는 것이므로, 사서는 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현하고 부정적인 감정을 숨기고, 이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정을 다르게 함을 알 수 있다.

실제 감정과는 다른 긍정적인 표현을 해야 하는 사서는 자신의 감정을 해소할 방법을 찾지 못하거나 풀 수 있는 해결책을 찾지 못해 결국 업무소진에 이를 수도 있을 것이다. 감정을 해소할 수 있는 방법을 제시해 주는 것이 필요해 보인다.

4.3 신뢰성 분석

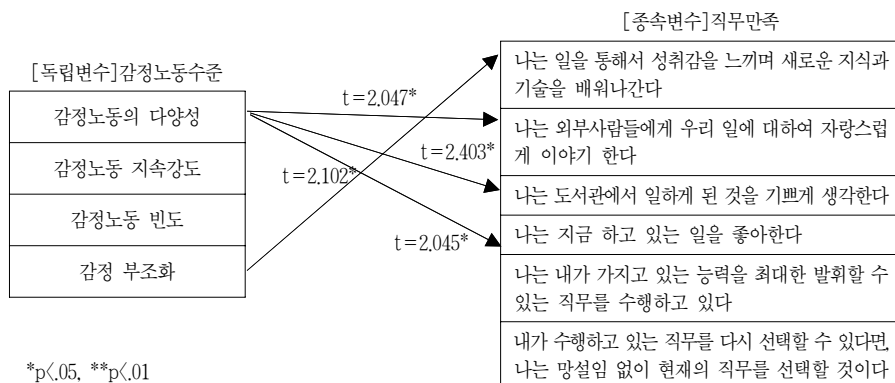
신뢰도는 크론바흐 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하여 검증한 분석 결과, 위계성 0.899, 직무자체 0.876, 발전성 0.875, 감정노동 지속강도 0.867, 성취감 0.855, 직접서비스 0.854, 간접서비스 0.826, 집단성 0.806으로 높은 신뢰도를 보였고, 감정노동의 다양성 0.770, 감정노동 빈도 0.779, 감정 부조화 0.766, 합리성 0.609로 연구를 수행할 수 있는 정도의 신뢰도를 보였다.

4.4 가설 검증

4.4.1 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향

1) 감정노동수준과 직무만족의 관계

본 연구에서는 공공도서관 사서의 감정노동에 대한 구체적인 영향관계를 살펴볼 필요가 있다고 판단하여 종속변수인 직무만족을 각 세부요소별로 다중회귀분석을 실시하였다. 분석한 결과는 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향

직무만족의 하위요소인 성취감, 직무자체만족도를 각 세부요소별로 분석한 결과, 성취감에서는 감정노동수준 요소별 12개의 검증에서 감정 부조화, 감정노동의 다양성 등 3개가 유의미한 결과 값이 나왔고, 직무자체만족도에서는 감정노동수준 요소별 12개의 검증에서 감정노동의 다양성 1개가 유의미한 결과 값이 나왔다.

① 감정노동수준이 성취감에 영향을 미치는 것으로는, 첫째, 감정 부조화가 '나는 일을 통해서 성취감을 느끼며 새로운 지식과 기술을 배워나간다'에 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들이 업무를 하는데 있어 감정 부조화가 클수록 성취감을 더 느끼는 것이라고 할 수 있다.

이는 업무에 있어 자신의 감정을 잘 숨기고 이용자에게 긍정적인 표현을 하는 것에 뿌듯함을 느끼고, 자신의 업무를 통해서 감정보다는 일이 더 중요하다고 생각한다고 볼 수 있다.

둘째, 감정노동의 다양성이 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'에 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 감정노동의 다양성이 크면 클수록 일에 대한 이야기를 자랑하고자 하는 마음을 가지게 된다는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 감정노동의 다양성이 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'에 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들이 업무에 있어 이용자들에게 다양한 감정을 표현하는 것이 도서관에서 일하는 것에 대한 기쁨을 더 크게 인지하는 것으로 볼 수 있다.

② 감정노동수준이 직무자체만족도에 영향을 미치는 것으로는, 감정노동의 다양성이 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'에 정(+)'의 영향

을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 감정을 다양하게 표현할수록 자신의 업무를 더 좋아하게 되는 것으로 볼 수 있다.

2) 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준의 관계

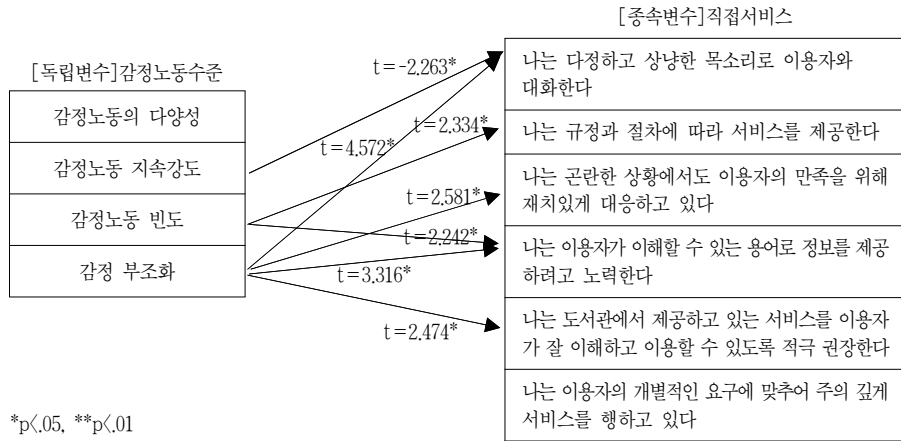
사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치는지를 구체적으로 알아보고자, 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 직접서비스, 간접서비스를 각 세부요소별로 다중회귀분석을 실시하였다.

① 직접서비스를 분석한 결과는 <그림 2>와 같다.

도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 직접서비스를 각 세부요소별로 분석한 결과, 요소별 24개의 검증에서 감정노동 지속강도, 감정 부조화, 감정노동 빈도 등 7개가 유의미한 결과 값이 나왔다.

첫째, 감정노동 지속강도는 '나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다'에 부(-)'의 영향을 주는 것으로 나타났다. 사서들은 업무에 임할 때 감정노동이 격해질수록 이용자를 대할 때 다정함이 줄어드는 것으로 인지하고 있다. 감정노동에 대한 강도가 격해질수록 이용자와 대화할 때의 다정함이 줄어드는 것은, 자신이 전문가라는 마음으로 일하고 있지만 감정에 대한 혼란을 숨기는 것은 어렵다는 것을 보여주는 것으로, 감정이 격해지기 전에 자신의 감정을 다스릴 수 있도록 시간과 장소를 마련해 주는 것이 필요하다.

둘째, 감정 부조화는 '나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다'에 정(+)'의 영향을 주는 것으로 나타났다. 실제 감정보다 더 긍



〈그림 2〉 감정노동수준이 직접서비스에 미치는 영향

정적인 감정을 표현하는 감정 부조화가 정(+)의 영향이 나타나는 것은, 사서가 이용자를 대할 때 이용자가 부정적인 감정을 표현하면 할수록 오히려 더 긍정적인 감정을 표현하려고 노력하게 되는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 감정노동 빈도는 '나는 규정과 절차에 따라 서비스를 제공한다'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용자와의 접촉이 많으면 많을수록 오히려 규정과 절차에 따라 하는 서비스가 이용자의 만족도를 높이고, 모든 이용자가 납득할 수 있는 서비스 제공이 될 수 있음을 사서가 알게 되기 때문이라고 볼 수 있다.

넷째, 감정 부조화는 '나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자신이 실제 경험하는 감정과는 다르게 더 긍정적인 감정을 표현하면서 전문가로써 이용자에게 서비스를 제공하고 있다는 만족감이 높아진다고 볼 수 있다.

다섯째, 감정노동 빈도는 '나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한

다'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서가 업무를 행할 때 이용자와의 접촉이 많을수록 도서관 서비스에 대해 이용자가 원하는 내용이 무엇인지를 파악할 수 있고, 이용자가 이해할 수 있도록 용어를 선택하여 제공하려는 서비스 의지가 높아진다고 볼 수 있다.

여섯째, 감정 부조화는 '나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 감정의 혼란을 겪을 때 오히려 이용자를 더 설득하거나 이해시키기 위해 노력한다고 볼 수 있다.

일곱째, 감정 부조화는 '나는 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자가 잘 이해하고 이용할 수 있도록 적극 권장한다'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정 부조화를 경험하고 있는 상황에 있을 때 사서들은 오히려 이용자의 입장을 살피고, 자신의 감정의 혼란보다 이용자가 현재 하고 있는 행동이 무엇을 의미하는지를 파악한다는 의미라고 할 수 있다. 이는 사서들이 가지고 있는 전문성에 대

한 인식이 바탕이 되어, 이용자의 혼란을 막아 주고자 더 적극적으로 서비스를 제공하려는 의지가 높아진다고 볼 수 있다. 사서들의 서비스 의지를 높일 수 있는 조직의 적극적인 지원이 필요한 상황이라고 할 수 있다.

② 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 간접서비스를 각 세부요소별로 다중회귀분석을 실시한 결과는 <그림 3>과 같다.

도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 간접서비스를 각 세부요소별로 분석한 결과, 요소별 20개의 검증에서 2개가 유의미한 결과 값이 나왔다.

사서의 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향을 세부요소별로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 감정노동수준의 하위요소인 감정 부조화가 '나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다'에 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사서들은 실제 감정은 힘들고 혼란스럽다고 느껴도 이용자에게 서비스를 제공할 때 이용자에게 만족을 주기 위해 노력해야 한다는 서비스 의지가 높다고 할 수 있다.

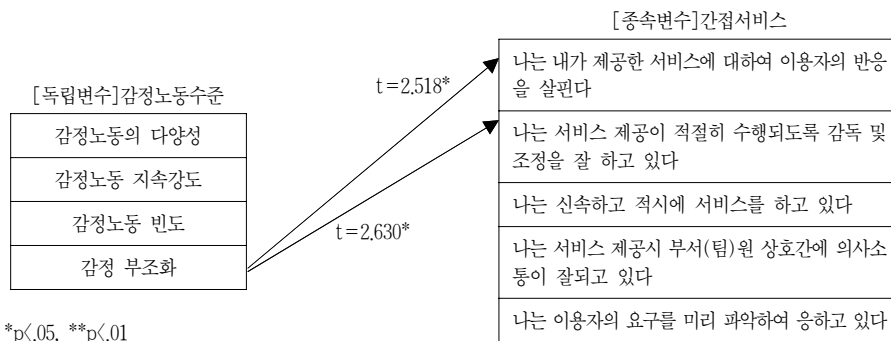
둘째, 감정노동수준의 하위요소인 감정 부조화가 '나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감

독 및 조정을 잘 하고 있다'에 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 자신이 하는 업무가 도서관 이용자의 만족도에 달려 있다는 내·외부의 평가를 중요시한다고 볼 수 있다.

감정노동이 정(+)'의 영향을 미친다고 하여도, 감정 부조화는 현재 내가 느끼는 감정과는 다른 감정을 표현하는 것이므로, 결국엔 감정 소진에 이를 수 있을 것이다. 사서들의 감정 부조화를 해소할 수 있는 적절한 관리방안이 필요해 보인다.

4.4.2 사서의 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

감정노동수준(감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화)을 각각 독립변수로, 공공도서관 사서의 직무만족(성취감, 직무자체)과 도서관정보서비스 제공수준(직접서비스, 간접서비스)을 종속변수로, 조직문화(합리성, 발전성, 집단성, 위계성)을 조절변수로 하여 조절회귀분석을 실시하였다. 조절 효과는 독립변수와 조절변수 간의 상호작용이 유의적으로 나타날 경우 조절효과가 있다고 보



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

<그림 3> 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향

고, 이때 조절변수는 매개변수와 달리 독립변수로서의 기능을 가진다고 할 수 있다. 또한 조절회귀분석에서 조절변수의 조절효과를 검증하는 판단 기준은 조절변수가 투입된 조절회귀식에서 상호작용항을 투입했을 때, 모델 설명력을 나타내주는 R²의 값이 증가하면 조절효과를 가진다고 본다(한수진 2012).

본 연구에서는 앞서 분석한 다중회귀분석에서 유의미한 결과값이 나온 요소만을 가지고 조절효과에 대한 검증을 실시하였다.

1) 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다

양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증

① 감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 <표 12>와 같다.

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스

<표 12> 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절역할

| 단계 | R | R ² | 수정된 R ² | 추정값의 표준오차 | F | 베타 | t | 유의 확률 |
|---|------|----------------|--------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .144 | .021 | .011 | 1.00503 | 2.186 | .144 | 1.478 | .142 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다' | .434 | .188 | .172 | 0.91953 | 11.829 | .412 | 4.588 | .000 |
| 3단계: 감정 노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'(1), B×1 | .484 | .234 | .211 | 0.89774 | 10.277 | .997 | 2.452 | .016* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .151 | .023 | .013 | 1.00850 | 2.372 | .151 | 1.540 | .127 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다' | .423 | .179 | .163 | 0.92881 | 11.025 | .396 | 4.388 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'(2), B×2 | .460 | .211 | .188 | 0.91496 | 8.935 | .817 | 2.020 | .046* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .144 | .021 | .011 | 1.00503 | 2.186 | .144 | 1.478 | .142 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다' | .448 | .201 | .185 | 0.91233 | 12.824 | .429 | 4.795 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), B×6 | .485 | .235 | .212 | 0.89717 | 10.333 | .868 | 2.116 | .037* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .144 | .021 | .011 | 1.00503 | 2.186 | .144 | 1.478 | .142 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다' | .334 | .112 | .094 | 0.96202 | 6.401 | .301 | 3.227 | .002 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'(8), B×8 | .403 | .163 | .138 | 0.93862 | 6.533 | 1.404 | 2.480 | .015* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .144 | .021 | .011 | 1.00503 | 2.186 | .144 | 1.478 | .142 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다' | .400 | .160 | .143 | 0.93558 | 9.692 | .382 | 4.106 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), B×9 | .466 | .218 | .194 | 0.90724 | 9.362 | 1.188 | 2.733 | .007** |

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

럽게 이야기 한다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 5개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 감정노동의 다양성과 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'의 관계에서 '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.1%로 나타났으며, 2단계는 18.8%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 23.4%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정노동의 다양성과 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'의 관계에서 '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.3%로 나타났으며, 2단계는 17.9%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 21.1%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

셋째, 감정노동의 다양성과 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'의 관계에서 '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.1%로 나타났으며, 2단계는 20.1%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 23.5%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수

준에서 유의한 차이를 보였다.

넷째, 감정노동의 다양성과 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'의 관계에서 '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.1%로 나타났으며, 2단계는 11.2%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 16.3%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

다섯째, 감정노동의 다양성과 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'의 관계에서 '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시 한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.1%로 나타났으며, 2단계는 16%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 21.8%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .01$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

② 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증.

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 <표 13>과 같다.

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위

〈표 13〉 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절역할

| 단계 | R | R ² | 수정된 R ² | 추정값의 표준오차 | F | 베타 | t | 유의 확률 |
|--|------|----------------|--------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .207 | .043 | .034 | 0.96518 | 4.611 | .207 | 2.147 | .034 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다' | .480 | .231 | .216 | 0.86956 | 15.289 | .436 | 4.990 | .000 |
| 3단계: 감정 노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'(1), B×1 | .554 | .307 | .287 | 0.82909 | 14.946 | 1.294 | 3.347 | .001** |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .205 | .042 | .033 | 0.96990 | 4.467 | .205 | 2.113 | .037 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다' | .430 | .185 | .168 | 0.89923 | 11.429 | .378 | 4.203 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'(2), B×2 | .480 | .230 | .207 | 0.87799 | 9.974 | .974 | 2.438 | .017* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .207 | .043 | .034 | 0.96943 | 4.570 | .207 | 2.138 | .035 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다' | .446 | .198 | .183 | 0.89152 | 12.505 | .398 | 4.428 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'(4), B×4 | .483 | .234 | .211 | 0.87603 | 10.169 | .906 | 2.146 | .034* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .207 | .043 | .034 | 0.96518 | 4.611 | .207 | 2.147 | .034 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다' | .444 | .197 | .182 | 0.88814 | 12.545 | .397 | 4.432 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), B×6 | .510 | .260 | .238 | 0.85699 | 11.833 | 1.180 | 2.924 | .004** |

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

계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 4개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 감정노동의 다양성과 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'의 관계에서 '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 23%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 30.7%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 p<.01 수준에서 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정노동의 다양성과 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'의 관계에서 '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'

가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 18.5%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 23%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 p<.05 수준에서 유의한 차이를 보였다.

셋째, 감정노동의 다양성과 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'의 관계에서 '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 18.3%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 2.34%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 p<.05 수

준에서 유의한 차이를 보였다.

넷째, 감정노동의 다양성과 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'의 관계에서 '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 19.7%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 26%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .01$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

조직문화 요소 중 합리성, 발전성, 집단성이 직무만족의 성취감에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 도서관이 직무수행능력을 합리적으로 평가하고, 합리적인 목표달성을 추구하며, 업무 수행방식을 존중해주고, 직원들 간의 관계가 협조적이고 소통이 잘된다면 성취감에 긍정적인 조절역할을 하는 것으로 볼 수 있다.

직원들 간의 관계가 협조적이고 직원들 상호 간의 동의를 우선시하는 조직이라면 사서는 외부인들에게 자신의 일에 대해 자랑스럽게 이야기할 수 있다고 할 수 있다. 외부인들에게 자신이 하는 일에 대해 자랑스럽게 이야기하는 것이 합리적인 조직문화가 존재한다면 가능하다는 것을 볼 때, 도서관 조직문화에서 추구할 수 있는 합리적인 목표가 무엇인가에 대한 깊이 있는 논의가 필요할 것이라고 본다.

또한 도서관에서 직원들이 업무를 수행할 때 나름의 방식대로 하는 것을 존중받고, 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되는 조직이라면, 사서들은 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각할 수 있다고 할 수 있다. 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있는 개방적인 조직문화인지

를 살펴보는 것도 사서들의 성취감을 위해 필요할 것이다.

2) 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 직무자체만족도와와의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증

감정노동의 다양성과 직무자체만족도의 세부요소인 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 <표 14>와 같다.

감정노동의 다양성과 직무자체의 세부요소인 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 3개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 감정노동의 다양성과 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'의 관계에서 '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 13.3%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 19.3%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정노동의 다양성과 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'의 관계에서 '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.9%로 나타났으며, 2단계는 13.9%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는

〈표 14〉 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 직무자체만족도와와의 관계에서 조직문화의 조절역할

| 단계 | R | R ² | 수정된 R ² | 추정값의 표준오차 | F | 베타 | t | 유의 확률 |
|--|------|----------------|--------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .175 | .030 | .021 | 1.00006 | 3.235 | .175 | 1.799 | .075 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다' | .365 | .133 | .116 | 0.95038 | 7.816 | .322 | 3.471 | .001 |
| 3단계: 감정 노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'(1), B×1 | .439 | .193 | .169 | 0.92132 | 8.056 | 1.146 | 2.745 | .007** |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .171 | .029 | .020 | 1.00492 | 3.080 | .171 | 1.755 | .082 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다' | .373 | .139 | .122 | 0.95107 | 8.158 | .332 | 3.589 | .001 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 합리적인 목표 달성을 추구한다'(2), B×2 | .427 | .182 | .158 | 0.93143 | 7.439 | .948 | 2.303 | .023* |
| 1단계: 감정노동의 다양성 | .175 | .030 | .021 | 1.00006 | 3.235 | .175 | 1.799 | .075 |
| 2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다' | .427 | .182 | .166 | 0.92298 | 11.360 | .394 | 4.350 | .000 |
| 3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), B×6 | .472 | .223 | .200 | 0.90430 | 9.642 | .948 | 2.293 | .024* |

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

조절변인을 투입한 결과 설명력이 18.2%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 p<.05 수준에서 유의한 차이를 보였다.

셋째, 감정노동의 다양성과 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'의 관계에서 '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 3%로 나타났으며, 2단계는 13.2%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 22.3%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 p<.05 수준에서 유의한 차이를 보였다.

조직문화 요소 중 합리성, 발전성이 직무만족의 직무자체만족도에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 도서관 조직이 사서의 직무수행능력을 합리적으로 평가하고, 합리적인 목표 달성을 추구한다면 사서의 직무자체만족도에 긍정적인 조절역할을 하는 것으로 볼 수 있다.

또한 창의적이고 새로운 조직문화를 권장하는 분위기가 사서의 직무자체만족도에 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 볼 때, 도서관 조직문화가 발전적인 방향으로 나아가는 것이 중요해 보인다.

3) 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 직접서비스와의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증

감정 부조화와 직접서비스의 세부요소인 '나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다'와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 〈표 15〉와 같다.

감정 부조화와 직접서비스의 세부요소인 '나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다'와의 관계에서 합리성,

〈표 15〉 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 직접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할

| 단계 | R | R ² | 수정된 R ² | 추정값의 표준오차 | F | 베타 | t | 유의 확률 |
|---|------|----------------|--------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 1단계: 감정 부조화 | .282 | .079 | .070 | 0.81876 | 8.865 | .282 | 2.977 | .004 |
| 2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다' | .307 | .094 | .077 | 0.81601 | 5.309 | .123 | 1.302 | .196 |
| 3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'(3), A×3 | .370 | .137 | .111 | 0.80062 | 5.331 | 1.561 | 2.227 | .028* |

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

발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 1개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 감정 부조화와 '나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다'의 관계에서 '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 7.9%로 나타났으며, 2단계는 9.4%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 13.7%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 p<.05 수준에서 유의한 차이를 보였다.

사서들은 감정의 부조화를 경험할 때, 직원의 평가를 실적위주로 결정하는 조직문화가 존재한다면, 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응

할 수 있는 긍정적인 역할을 할 수 있는 것이다. 도서관에서는 직원에 대한 평가를 실적위주로 결정하는 방법에 대한 논의가 있어야 할 것이고, 실적이라고 하는 부분에 대한 객관적인 근거자료를 정확히 마련하는 것이 필요해 보인다.

4) 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증

감정 부조화와 간접서비스의 세부요소인 '나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다'와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 〈표 16〉과 같다.

〈표 16〉 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할

| 단계 | R | R ² | 수정된 R ² | 추정값의 표준오차 | F | 베타 | t | 유의 확률 |
|--|------|----------------|--------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 1단계: 감정 부조화 | .244 | .060 | .051 | 0.85564 | 6.533 | .244 | 2.556 | .012 |
| 2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다' | .288 | .083 | .065 | 0.84917 | 4.604 | .154 | 1.605 | .112 |
| 3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'(7), A×7 | .350 | .122 | .096 | 0.83471 | 4.697 | 1.735 | 2.136 | .035* |

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

감정 부조화와 간접서비스의 세부요소인 '나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 1개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 감정 부조화와 '나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다'의 관계에서 '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 6.0%로 나타났으며, 2단계는 8.3%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 12.2%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

- 5) 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증

감정 부조화와 간접서비스의 세부요소인 '나

는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조절을 잘 하고 있다'와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 <표 17>과 같다.

감정 부조화와 간접서비스의 세부요소인 '나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조절을 잘 하고 있다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 2개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 감정 부조화와 '나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조절을 잘 하고 있다'의 관계에서 '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 6.8%로 나타났으며, 2단계는 10.7%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 14.7%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정 부조화와 '나는 서비스 제공이 적

<표 17> 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할

| 단계 | R | R ² | 수정된 R ² | 추정값의 표준오차 | F | 베타 | t | 유의 확률 |
|--|------|----------------|--------------------|-----------|-------|--------|--------|-------|
| 1단계: 감정 부조화 | .262 | .068 | .059 | 0.80536 | 7.566 | .262 | 2.751 | .007 |
| 2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다' | .327 | .107 | .090 | 0.79235 | 6.114 | .198 | 2.100 | .038 |
| 3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), A×5 | .383 | .147 | .121 | 0.77842 | 5.784 | 1.564 | 2.164 | .033* |
| 1단계: 감정 부조화 | .255 | .065 | .056 | 0.79901 | 7.105 | .255 | 2.665 | .009 |
| 2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제 로 조직을 이끈다' | .280 | .078 | .060 | 0.79721 | 4.298 | .115 | 1.208 | .230 |
| 3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제 로 조직을 이끈다'(12), A×12 | .342 | .117 | .090 | 0.78431 | 4.410 | -1.271 | -2.086 | .040* |

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

절히 수행되도록 감독 및 조정을 잘 하고 있다'의 관계에서 '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 6.5%로 나타났으며, 2단계는 7.8%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 11.7%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

조직문화 요소 중 발전성, 집단성, 위계성이 간접서비스에 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 실제 감정과 표현하는 감정이 다른 부조화가 강할수록, 도서관이 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장하는 조직 분위기가 있다면, 서비스 제공이 적절히 수행되는지 감독 및 조정을 하는 것으로 볼 수 있다. 그러나 상위 관리자가 직권과 통제로 조직을 이끌고 있다면, 부정적인 영향을 미치게 되므로, 통제가 아닌 조직구성원간의 동의를 통해 도서관 서비스 제공에 대한 감독을 수행해야 함을 알려주는 결과라고 할 수 있다.

직원들의 인간관계가 원만히 유지되고 있다면 서비스를 제공할 때, 감정 노동을 경험해도, 긍정적인 조절역할을 하는 것을 알 수 있다. 이는 조직 구성원간의 관계가 도서관 서비스 제공에 중요한 역할을 하고 있다고 볼 수 있다. 그렇기 때문에 도서관에서 함께 일하고 있는 구성원들의 관계 개선을 위한 방법들을 찾아보는 시도가 중요하다고 할 수 있다.

앞서 다중회귀분석을 통해 영향관계가 나왔던 세부요소 중, 감정 부조화와 '나는 일을 통해서 성취감을 느끼며 새로운 지식과 기술을 배워나간다', 감정노동 지속강도와 '나는 다정하고

상냥한 목소리로 이용자와 대화한다', 감정 부조화와 '나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다', 감정노동 빈도와 '나는 규정과 절차에 따라 서비스를 제공한다', 감정노동 빈도와 '나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다', 감정 부조화와 '나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다', 감정 부조화와 '나는 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자가 잘 이해하고 이용할 수 있도록 적극 권장한다'의 요소들은 검증 결과 모두 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보이지 않아, 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

5. 결론

본 연구는 공공도서관 사서를 대상으로 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향과 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절역할을 하는지를 살펴보는 것을 목적으로, 서울시 공공도서관 사서 220명을 무작위로 추출하여 설문지를 배포하여 수거하였다. 회수된 설문지는 108부이고, 최종적으로 분석에 사용된 설문지는 105부이다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 사서의 감정노동수준의 현황을 분석한 결과, 공공도서관 사서는 이용자에게 다양한 감정을 표현하는 것을 꺼리는 것으로 나타났고, 이용자에게 자신의 감정을 강하게 표현하는 것도 꺼리는 것으로 나타났다. 그리고 업무상 이용자와 정기적으로 만나는 일이 많고,

이용자를 대할 때는 실제 감정을 어떻게 느끼고 있든 더 긍정적으로 감정을 표현하고자 함을 알 수 있었다.

둘째, 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향을 분석한 결과, 사서들은 실제 감정은 힘들고 혼란스럽다고 느껴도 이용자에게 서비스를 제공할 때 만족을 주기 위해 노력해야 한다는 의지가 높고, 자신이 하는 업무가 도서관 이용자의 만족도에 달려 있다는 내·외부의 평가를 중요시한다고 볼 수 있다.

셋째, 공공도서관 사서의 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화의 조절역할을 분석한 결과, 조직문화요소 중 합리성, 발전성, 집단성이 직무만족의 성취감에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 사서들은 감정노동을 경험하게 되도, 도서관 조직이 직무수행능력을 합리적으로 평가하고, 합리적인 목표달성을 추구하는 조직이라면, 직무만족을 높일 수 있는 것으로 볼 수 있다. 또한 사서가 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해 준다면, 도서관에서 일하는 것에 대한 기쁨을 증진시켜 주는 것으로 볼 수 있다.

넷째, 공공도서관 사서의 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화의 조절역할을 분석한 결과, 조직문화요소 중 합리성이 직접서비스 제공수준에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 사서들은 실제 감정과 표현하는 감정이 달라 감정의 혼란이 생기더라도 직원의 평가를 실적위주로 한다면, 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 응대하는 서비스 정신이 높아진다고 볼 수 있다.

다섯째, 공공도서관 사서의 감정노동수준과

도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화의 조절역할을 분석한 결과, 조직문화요소 중 발전성, 집단성, 위계성이 간접서비스 제공수준에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 도서관에서 직원들에게 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장하고, 직원들 간 원만하고 협조적인 인간관계와 팀웍이 존재한다면, 오히려 더 적극적으로 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자에게 설명하려고 하는 서비스 인지 정도가 높아지는 것으로 볼 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 공공도서관 사서들의 감정노동수준을 어떻게 관리해야 하는지, 사서들의 직무만족과 서비스 제공수준을 높이기 위해서는 어떠한 방향으로 나아가야 하는지에 대한 방안을 제안하고자 한다.

첫째, 사서들은 감정노동에 대한 강도가 격해질수록 이용자와 대화할 때 다정함이 줄어든다는 결과를 볼 때, 사서들의 감정이 격해지기 전에 자신의 감정을 다스릴 수 있도록 시간을 보낼 수 있는 장소가 필요하다.

둘째, 사서들의 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화를 조절변수로 측정해 본 결과, 도서관 조직문화가 합리적이고, 발전적이며 집단적인 문화라면 사서와 이용자 모두에게 긍정적인 결과가 나타날 것이다. 도서관에서 추구해야 할 합리적인 목표가 무엇인지를 명확하게 제시할 수 있는 지표를 만들어서 실적위주의 직원 평가를 실시해야 할 것이다.

본 연구는 공공도서관 사서들의 감정노동수준을 파악하고, 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계를 살펴보고, 그 관계 안에서 조직문화가 조절역할을 하는지를 구체적인

요소 하나하나로 증명하여 결과를 보게 된 것에 의의가 있다. 다만 본 연구가 서울시 공공도서관 사서만을 대상으로 하였기에 모든 사서가 같은 경험을 하고 있다고 단정하는 것에는 한계가 있다. 앞으로 전국의 모든 공공도서관 사

서를 대상으로 하는 감정노동에 대한 연구가 진행될 필요가 있다. 이러한 연구는 공공도서관 사서가 감정노동을 느끼고 있는 감정노동자임을 인식시키고, 사서의 감정노동을 관리할 수 있는 방안을 모색하는데 기여할 것이다.

참 고 문 헌

- 강상구. 2017. 『아동병원 종사자의 감정노동에 따른 직무스트레스가 소진에 미치는 영향』. 박사학위논문. 대구한의대학교 대학원, 노인의료복지학과.
- 곽상의. 2012. 『항공사 객실승무원의 직무만족과 서비스 제공수준의 관계 연구 - 중국3대 항공사를 중심으로』. 석사학위논문. 세명대학교 대학원, 관광학과.
- 김경석. 2011. 『의학도서관 사서의 직무 환경 만족도 분석 연구』. 석사학위논문. 경성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김나리. 2016. 『카지노 딜러의 감정노동이 직무스트레스와 고객 지향성에 미치는 영향』. 석사학위논문. 세종대학교 관광대학원, 호텔경영학과.
- 김명수. 2017. 『노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진과 고객 지향성에 미치는 영향』. 박사학위논문. 건양대학교 대학원, 행정학과.
- 김봉석. 2016. 『조직문화에 대한 인식차이가 조직성과 향상요인에 미치는 영향 연구』. 석사학위논문. 서울대학교 행정대학원, 공기업정책학과.
- 김상구. 2009. 공공부문의 감정노동. 『지방정부연구』, 13(1): 51-70.
- 김서령. 2016. 『공공도서관 직원의 독서활동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 한성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김선미. 2014. 『감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향』. 석사학위논문. 건국대학교 행정대학원, 사회복지학과.
- 김수진. 2014. 『서울지역 공공도서관 사서의 직무만족도에 관한 연구 - 운영방식 및 고용형태를 중심으로』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김종찬. 2011. 『관종별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구』. 박사학위논문. 경기대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김태경. 2014. 『호텔 프론트 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 서비스제공수준간의 영향관계』. 박사학위논문. 동명대학교 대학원, 호텔관광학과.

- 도혜진. 2017. 『사서 직무만족도 평가요인의 변화추이 분석』. 석사학위논문. 서울여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 민숙희. 2014. 『대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구 - 상사의 감성지능, 사회적 지원, 및 도서관 서비스 제공수준과의 관계를 중심으로』. 박사학위논문. 상명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박경아. 2016. 『공공도서관 사서의 성격 6요인, 직무만족, 조직몰입 간의 관계에 관한 연구』. 석사학위논문. 연세대학교 교육대학원, 사서교육 전공.
- 박연옥, 안성식. 2015. 감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구저널』, 29(6): 167-186.
- 박준창. 2017. 『조리사의 감정노동, 직무만족, 동료신뢰, 고객지향성과의 관계 연구』. 박사학위논문. 호남대학교 대학원, 호텔관광학과.
- 박호현. 2014. 『호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스와 서비스제공수준 및 직무만족에 미치는 영향』. 석사학위논문. 우송대학교 경영대학원, 관광경영학과.
- 신현정. 2014. 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계. 『사회적 기업과 정책연구』, 4(1): 27-68.
- 안수진. 2014. 『조직문화, 창의성, 직무만족의 구조적관계』. 석사학위논문. 경희대학교 경영대학원, 경영학.
- 오진아. 2013. 『간호사의 분노표현 양식과 감정노동이 심리적 안녕감과 서비스 제공수준에 미치는 영향』. 석사학위논문. 광운대학교 상담복지정책대학원, 상담심리치료학과.
- 윤성희. 2012. 『조직문화가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원, 지식서비스&컨설팅학과.
- 이수연. 2016. 『공공도서관 사서의 직업 일치도가 직무만족도에 미치는 영향 - Holland 직업성격유형을 중심으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학과.
- 이종윤. 2012. 『대학도서관 사서의 직무스트레스 측정을 위한 도구 개발』. 박사학위논문. 경기대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 이학은. 2016. 『감정노동에서 나를 지키는 방법』. 서울: 전나무숲.
- 이혜진. 2014. 『사서의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 교육대학원, 교육학과.
- 정영길. 2014. 『항공종사자의 직무만족이 자기효능감 및 고객서비스 제공수준에 미치는 영향』. 석사학위논문. 한국항공대학교 대학원, 항공경영학과.
- 조영일. 2017. 『관계지향성과 자율지향성, 지식활동 및 지식활동성과 간 관계: 인지된 조직문화의 조절효과』. 박사학위논문. 경기대학교 대학원, 경영학과.
- 채희태. 2017. 『감정노동의 노동법적 보호에 관한 연구』. 석사학위논문. 한양대학교 대학원, 법학과.
- 최슬기. 2015. 『감정노동과 서비스행동의 관계 - 장애인활동지원서비스 근로자의 역할보호성을 중심

- 으로』. 박사학위논문. 서울대학교 행정대학원, 정책학과.
- 한수진. 2013. 『호텔종사원의 감정노동이 직무만족 및 서비스제공수준에 미치는 영향 - 조직문화를 조절효과로』. 석사학위논문. 우송대학교 대학원, 경영학과.
- 황성운. 2013. 『사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향』. 석사학위논문. 경기대학교 사회복지대학원, 사회복지정책학.
- Ashforth, B. and R. Humphrey. 1993. "Emotional labor in service roles: The influence of identity." *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Hochschild, A. R. 1979. "Emotion work, feeling rules, and social structure." *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-574.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, University of California Press.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- An, Soo Jin. 2014. *The Structural Relationships of Organization culture, Employees' Creativity and Job Satisfaction*. Master's Thesis. Kyung Hee University.
- Chae, hee tae. 2017. *A study on Emotional Work - Perspective on Employment Protection Regulations -*. Master's Thesis. Hanyang University.
- Cho, Young-il. 2017. *Relationship between sociotropy and autonomy, knowledge activity, and knowledge performances: Moderating effects of perceived organizational culture*. Doctorate Thesis. Kyonggi University.
- Choi, Seul ki. 2015. *Emotional Labor and Service Behavior: Analysis of Role Ambiguity as a Moderator*. Doctorate Thesis, Seoul National University.
- Do, Hye Jin. 2017. *An Analysis of Changes and Trends in Evaluation Criteria for Librarians' Job Satisfaction*. Master's Thesis. Seoul Women's University.
- Han, Su Jin. 2013. *A Study on Influence on Job Satisfaction of Service Quality by Hotel Employee's Emotional Labor - Using Organizational Culture as Moderating Effects -*. Master's Thesis. Woosong University.
- Huo Xiangyi. 2012. *The relationship between job satisfaction of in flight attendants and quality of service*. Master's Thesis. Semyung University Graduate School.
- Hwang, Seong un. 2013. *The Impact of Welfare Center Organization Culture on Social Workers Job Satisfaction*. Master's Thesis. Kyonggi University.

- Jung, Young Gil. 2014. *The Effects of Airlines Employees' Job Satisfaction on Levels of Self-Efficacy and Customer Service*. Master's Thesis, Korea Aerospace University.
- Kang, Sang Ku. 2017. *Effect of Work Stress Caused by Emotional Labor Children's Hospital Employees on Burnout*. Department of Health and Welfare for the Elderly. Doctorate Thesis, Daegu Hany University.
- Kim, Bong seok. 2016. *A study of the linking between the perception differences of organizational culture and the improvement factors for organizational achievement: focus on 'A' public financial enterprise*. Master's Thesis, Seoul National University.
- Kim, Jong Chan. 2011. *A Study on Correlations between Job Satisfaction and Elements on Working Environment for Librarians in Different Types of Libraries*. Doctorate Thesis, Kyonggi University.
- Kim, Kyoung Seok. 2011. *An Analysis of Job Environment Satisfaction for Librarian at Medical Library*. Master's Thesis, Kyungsoong University.
- Kim, Myung Soo. 2017. *A Study on the Influences of Emotional Work and Job Stress on Burnout and Customer Orientation of Elderly Care Workers*. Doctorate Thesis, Konyang University.
- Kim, Na ri. 2016. *An emotional labor perceived by casino dealer influencing job stress and customer orientation*. Master's Thesis, SEJONG University.
- Kim, Sang-Goo. 2009. "An Exploratory Study on the Emotional Labor in Pubic Sector." *The Korean Journal of Local Government Studies*, 13(1): 51-70.
- Kim, Seo-Ryung. 2016. *A Study on the Effect of Reading Activities on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Public Library Employees*. Master's Thesis, Hansung University.
- Kim, Seun Mi. 2014. *The Influence of Emotional Labor on Burnout and Job Satisfaction among Clinical Nurses*. Master's Thesis, Konkuk University.
- Kim, Su Jin. 2014. *A Study on public librarians' job satisfaction in Seoul - focused on management and employment styles -*. Master's Thesis, Chung-Ang University.
- Kim, Tae-kyung. 2014. *The Influential Relationship among Emotional Labor, Job Stress, Job Burnout, and Service Quality Level of Hotel Front Employees*. Doctorate Thesis, TongMyong University.
- Lee, Hak en. 2016. *How to keep me from emotional labor*. Seoul: firforest.
- Lee, Hye Jin. 2014. *A Study on the Effects of Librarians' Job Satisfaction*. Master's Thesis, Chung-Ang University.

- Lee, Jong Yoon. 2012. *Development of Work Stress Measurement Tool for University Librarians*. Doctorate Thesis. Kyonggi University.
- Lee, Soo Yeon. 2016. *The Influence of Public Librarian Job Consistency on Job Satisfaction - Focusing on Holland's Vocational Personality -*. Master's Thesis. Sungkyunkwan University.
- Min, Sook Hee. 2014. *The Librarian's Emotional Labor at the University Libraries - focusing on the relationship among supervisor's emotional intelligence, social support and the library service level -*. Doctorate Thesis. Sangmyung University.
- OH, Jin-A. 2013. *The Effects of Nurse's Anger-Expression Mode and Emotional Labor on Psychological Well-being and service Level*. Master's Thesis. Kwangwoon University.
- Park, Ho Hyeon. 2014. *Effects of the Emotional Labor of Hotel Employees on Job Stress, Service Delivery Level and Job Satisfaction*. Master's Thesis. Woosong University.
- Park, Jun-Chang. 2017. *The Relationship among Emotional Labor, Job Satisfaction, Co-worker Trust, and Customer Orientation of Professional Chef*. Doctorate Thesis. Honam University.
- Park, Kyung ah. 2016. *A Study on the Relationship between the HEXACO Personality of Public Librarians, Job Satisfaction and Organizational Commitment*. Master's Thesis. Yonsei University.
- Park, Yeon Ok and Sung Sik Ahn. 2015. "A Study on the Influences of Emotional Labor on the Quality of Service, Organizational Commitment, and Job Satisfaction: Focusing on the flight attendants." *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 29(6): 167-186.
- Shin, Hyeon Jeong. 2014. "A Study on the Effect Relationship of the Emotional Labor and Personal Characteristic of Civil Servants on the Job Commitment in Civil Affairs Administration." *Social Enterprise & Policy Studies*, 4(1): 27-68.
- Yoon, Sung Hee. 2012. *Research on effect of Organizational Culture to Job Satisfaction and Organizational Commitment - With workers of pharmaceutical company in the center -*. Master's Thesis. Hansung University.