

# 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향\*

## The Influence of Emotional Labor on Organizational Commitment and Job Satisfaction of Librarians Working at Public Libraries

조 찬 식 (Chan-Sik Cho)\*\*

### 초 록

공공도서관에서 공중에게 도서관서비스를 제공하는 사서는 감정노동의 종사자라 할 수 있다. 그리고 공공도서관 사서의 감정노동은 종사자의 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 차이로 인하여 지각하게 되는 스트레스를 구성하게 되어, 조직몰입이나 직무만족 등의 조직유효성에 영향을 미치게 된다. 이에 본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동이 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대해서 살펴보고자 한다. 이를 위하여 문헌조사를 통한 공공도서관 사서와 감정노동과의 개념적 배경을 바탕으로, 공공도서관 사서의 조직몰입과 조직만족 대한 이론적 근거를 마련하였다. 그리고 본 연구는 수도권소재 33개 공공도서관에 근무하는 238명의 사서를 대상으로 설문조사를 실시하여, 조사된 설문내용은 SPSS20 통계패키지를 이용한 통계분석으로 처리하여 각 변인간의 관계를 분석하였다. 그리고 이러한 분석결과를 바탕으로 공공도서관 사서의 감정노동이 공공도서관 사서의 조직몰입과 조직만족에 미치는 영향에 대한 토론을 전개하였다.

### ABSTRACT

Librarians, who provide the public with library services at public libraries, are employees whose jobs are often require emotional labor. The emotional labor of librarians working at public libraries can result in stresses caused by the discrepancy between the library's emotional requirements and the librarian's personal emotions, which may influence organizational effectiveness, such as organizational commitment and job satisfaction. In that, this study intends to examine the influence of emotional labor on the organizational commitment and job satisfaction of librarians working at public libraries. To do so, based upon the conceptual underpinning through literature reviews of librarians working at public libraries and emotional labor, this study constructs a theoretical framework of organizational commitment and job satisfaction of librarians. Using a questionnaire survey method, this study surveys 238 public library staff from 33 public libraries in the Seoul metropolitan area, statistically examines the response through the SPSS20 statistical package, and analyzes the relationship between and among the variables. Based on the analysis, discussion on the influence of the emotional labor on organizational commitment and job satisfaction of librarians working at public libraries follows.

키워드: 공공도서관, 사서, 감정노동, 조직몰입, 직무만족

Public Library, Librarian, Emotional Labor, Organizational Commitment, Job Satisfaction

\* 이 논문은 2017년도 동덕여자대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행된 것임.

\*\* 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수(ccho@dongduk.ac.kr)

논문접수일자 : 2018년 5월 24일    논문심사일자 : 2018년 6월 25일    게재확정일자 : 2018년 6월 26일  
한국비블리아학회지, 29(2): 109-126, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109]

## 1. 서론

인류의 역사와 맥락을 같이 해 온 도서관은 단순한 건물이 아니라 문화적 기관으로, 도서관의 개념은 전문적인 정보유통의 기능을 수행하며 특정 개인이나 사회에 대한 도서관서비스를 제공하는 사회적 기구란 당위성에 기초하고 있다. 특히 공공도서관은 공중의 정보이용·문화활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 도서관서비스를 제공하는 기관이며, 공공도서관 사서는 이를 위한 유·무형의 서비스를 제공하는 전문직 종사자이다(조찬식, 조미아 2011).

그러므로 공중에게 도서관서비스를 제공하는 공공도서관 사서의 업무는 감정노동(emotional labor)의 관점에서 설명될 수 있다. 감정은 대인관계에서 상호작용 과정에서 자연스럽게 발생하는 것으로서, 스트레스나 갈등의 과정에서 생성되는 느낌이며, 정보통신 기술의 발달과 환경의 불확실성 증가, 그리고 서비스업이 전체 산업에서 차지하는 비중이 증대되면서 고객의 욕구를 정확하고 빠르게 파악할 필요성이 증대되면서 강조되기 시작했다(Hochschild 1979; 1983). 이에 감정노동이 새로운 노동의 한 유형으로 제시되면서 본격적으로 경영학적 관점에서 감정을 바라보게 되었으며, 하나의 조직으로서 공공도서관에서 공중에게 도서관서비스를 제공하는 사서는 감정노동의 종사자라 할 수 있다(김수진, 강순애 2018; 민숙희 2014).

이러한 감정노동은 종사자의 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 차이로 인하여 지각하게 되는 스트레스를 구성하게 되어, 조직몰입(organizational commitment)이나 직무만족(job satisfaction) 등의 조직유효성(organizational

effectiveness)에 영향을 미치게 된다. 조직몰입이란 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 애착과 조직을 위해 열심히 일하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아 일하려는 성향, 조직과의 관계를 유지하고자 개인이 지각한 도덕적 의무에 기초를 둔 집단에 대한 책임감을 의미한다(심효정 2006; Bishop and Scott 2000). 한편 직무만족은 종사자 개인의 직무에 대한 태도와 조직이 제공하는 제반요소 등에 대한 주관적 감정으로, 직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐 아니라 자기개발 노력을 추구하고 조직목표달성을 위한 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으킨다(차현주 2017).

그러므로 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 영향을 미친다는 것은 그리 놀라운 일은 아니다. 공공도서관 사서의 감정노동은, 다른 전문직이나 서비스업에서와 마찬가지로, 주어진 업무, 이용자와의 관계 그리고 사회적 인식에 기초한 직업윤리의 측면에서 설명되어질 수 있다. 그리고 이러한 공공도서관 사서의 감정노동은 도서관에 대한 애착이나 책임 등의 직무몰입과 근로의욕이나 자발적 참여 등의 직무만족에 영향을 미치게 되며, 이러한 공공도서관 사서의 직무몰입이나 직무만족은 공공도서관의 효율적 운영과 사회적 역할과 책임을 효과적으로 수행하기 위한 기본적 경영요소를 구성하게 된다.

이에 본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동이 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대해서 살펴보고자 한다. 이를 위하여 문헌조사를 통한 공공도서관 사서와 감정노동과의 개념적 배경을 바탕으로, 공공도서관 사서의 조직몰입과 조직만족에 대한 이론적 근거를 마련하였다.

그리고 본 연구는 실증적 연구를 통하여 공공도서관 사서의 감정노동이 공공도서관 사서의 조직몰입과 조직만족에 미치는 영향과 관계성을 다각적으로 분석하여 이에 대한 이해증진에 일조하고자 하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설문조사법을 사용하였으며, 설문조사는 2017년 12월 27일부터 2018년 2월 21일까지 서울특별시와 인천광역시 그리고 경기도 등 수도권에 소재한 33개의 공공도서관에서 근무하는 사서 238명을 대상으로 실시하였다. 그 중 235명의 설문내용을 SPSS20 통계패키지를 이용한 통계분석으로 처리하여 각 변인간의 관계를 분석하였다. 그리고 이러한 분석결과를 바탕으로 공공도서관 사서의 감정노동이 공공도서관 사서의 조직몰입과 조직만족에 미치는 영향에 대한 토론을 전개하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 공공도서관 사서와 감정노동의 개념

공공도서관은 사회적 요구에 의해서 생겨났으며 궁극적으로 문화발전과 평생교육에 이바지하는데 그 존재의 당위성이 있다. 그러므로 지역사회의 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 여가선용센터, 생활편의센터의 역할을 수행하는 공공도서관은 우리의 일상 주변에서 흔히 볼 수 있는 도서관으로, 진솔한 바와 같이 일반 공중을 그 봉사의 대상으로 하고 있다(정동열, 조찬식 2016). 이러한 공공도서관의 업무는 방대하고 다양할 수밖에 없으며, 사회적으

로 요구되는 기능 또한 매우 복잡적이어서, 이에 따른 사회적 요구에 부응하는 노력이 계속되어야 하며 끊임없이 변화하고 발전하는 사회적 조직이라 할 수 있다.

하나의 전문직으로서 공공도서관의 사서는 도서관과 사회를 연결해 주는 역할을 한다(조찬식, 조미아 2011). 즉 공공도서관의 사서는 사회가 요구하는 지식과 정보를 파악하고 가능한 자원과 재원을 활용하여 사회의 지적, 문화적 요구에 응하게 된다. 일반적으로 공공도서관 사서의 역할은 도서관서비스라는 측면으로 사회와 연결이 되며, 사회가 필요로 하는 도서관 체제의 운영이라는 측면에서 사회와 상호교류하게 된다. 그러므로 공공도서관의 사서는 지역사회에 대한 이해를 바탕으로 제공하는 도서관서비스를 통하여 공공도서관이 사회의 커뮤니케이션 채널이 되며, 사회적 기구로서 역할을 할 있도록 하는 책임을 갖게 된다.

전문직으로서 공공도서관 사서의 업무는 감정노동이란 관점에서 설명될 수 있다(신선희, 최혁라, 김선명 2016; Hochschild 1979; 1983). 감정노동이란 감정을 수반하는 노동의 한 유형으로, 일반적으로 조직구성원이 고객과의 상호작용 과정에서 내면행동 또는 외적으로 표출하는 감정이 고객의 만족이나 서비스 품질에의 지각 그리고 조직의 성과에 영향을 미친다(정무관 외 2008; Ashkanasy et al. 2002; Grandey 2000). 따라서 조직에서는 종사자의 감정보다는 고객이 기대하는 감정에 치중하여 종사자가 표현하는 감정에 대한 규정을 설정하고 이를 지킬 것을 강요하게 된다. 이러한 강요가 증가할수록 종사자는 자신의 감정을 감추거나 변화시키기 위한 노력을 기울이게 되고, 이러

한 노력이나 에너지 등이 스트레스로써 작용하게 된다(김민주 2006). 그러므로 지식정보의 제공과 이용자의 만족이라는 사회적 요구를 수행하는 공공도서관 사서는 감정노동자라 할 수 있다(김수진, 강순애 2018; Matteson and Miller 2012).

이러한 공공도서관 사서의 감정노동을 몇 가지 측면에서 살펴보면 다음과 같다(Julien and Genuis 2009). 첫째, 사회적으로 요구되는 업무의 측면이다. 공공도서관 사서는 공중의 정보이용·문화활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 도서관서비스를 제공하는 방대한 업무를 담당하여야 한다. 그러나 도서관서비스의 핵심요소인 지식과 정보 그리고 문화와 교육이란 무정형이며 정량화가 쉽지 않을 뿐더러 그 내용과 범위가 무한하다는 특성을 내재하고 있다(민숙희 2014). 그러므로 공공도서관 사서의 업무는 복합적이며 주로 전문가적인 판단에 의하여 진행되게 되며, 이에 따라 공공도서관 사서에게 물리적이고 육체적인 작업만큼이나 지적이고 감정적인 노동이 요구되는 것이다.

둘째, 이용자서비스란 측면이다. 공공도서관의 목적은 도서관서비스를 제공하는 것이며, 사서는 이용자에게 제공하는 서비스를 통해 만족감과 재이용을 유발하는 책임감을 발휘하여야 한다. 그러나 공공도서관에서 제공해야 하는 도서관서비스는 일반 공중의 범위나 대상이 매우 다양하며 이질적이란 점에서 감성자극적이며 갈등유발의 잠재력이 높다고 할 수 있다(Shuler and Morgan 2013; Stuart and Moran 1987). 더구나 지식정보와 문화적 충족에 대한 사회적 요구의 수위가 점점 높아지면서 공공도

서관 이용자들의 수준과 기대치도 상승하여 공공도서관 사서의 감정적 노력 또한 점증적으로 요구되고 있다.

셋째, 사회적 인식의 측면이다. 공공도서관 사서들에게 기대되는 전문적인 역할에도 불구하고 그에 대한 현실적인 사회적 인식은 아직도 미진한 상황이다. 물론 전문직으로서 인식되기 위한 노력은 공공도서관 사서에게 주어진 과제이지만, 공공도서관 사서에게 사회적 위상이나 경제적 보상 등의 측면에서 전문직으로서의 인식이 자리잡지 못한 사회적 환경은 직업에 대한 긍지와 사명감의 부족으로 이어질 수도 있게 된다(조찬식, 조미아 2011). 그러므로 공공도서관 사서는 자신의 업무수행과 도서관서비스 제공의 과정에서 사회적 인식과 자아실현과의 괴리를 느끼게 되며, 이러한 감정의 소모는 공공도서관의 업무에도 영향을 미치게 되는 것이다.

## 2.2 공공도서관 사서의 감정노동과 조직유효성

공공도서관 사서의 감정노동은 종사자의 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 차이로 인하여 지각하게 되는 스트레스를 구성하게 되어, 조직유효성에 영향을 미치게 된다. 조직유효성이란 조직이 얼마나 잘 운영되고 있으며 효과적인가를 나타내는 개념으로 조직구성원의 목표와 조직의 목표를 포괄하는 개념으로 생산성, 사기, 적합성, 제도화, 생산성, 성장성 등을 중심으로 측정되고 평가된다(정윤길, 이규만 2007; 최항석, 조찬식 2014; Davis 2002; Morris and Feldman 1996). 이에 본 연구에서는 공공도서

관 사서의 감정노동이 조직유효성 중 심리적 성과지표인 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대하여 살펴보고자 한다.

### 2.2.1 공공도서관 사서의 감정노동과 조직몰입

공공도서관 사서의 감정노동이 영향을 미치는 조직유효성 중의 하나가 조직몰입(organizational commitment)이다(심효정 2006; Bishop and Scott 2000). 조직몰입이란 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 애착과 조직을 위해 열심히 일하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아 일하려는 성향, 조직과의 관계를 유지하고자 개인이 지각한 도덕적 의무에 기초를 둔 집단에 대한 책임감을 의미한다. 그리고 조직몰입도는 근속연수와 같은 개인적 요인과, 의사결정에의 참여정도 및 직장의 안정성 같은 조직요인에 의해 영향을 받는다. 그러므로 조직몰입이 조직구성원이 자신이 소속되어 있는 조직을 자신과 동일시하며 그 조직에 헌신하고자 하는가 하는 정도를 나타내는 만큼, 조직몰입도가 높은 구성원은 직무를 열심히 수행하고 이직률이 낮은 경향이 있다.

조직몰입과 직무몰입의 관계에서 Buchanan (1974)은 직무몰입을 조직몰입의 하나의 구성요인으로 보고 개인의 직무활동에 대한 심리적 집중 또는 전념으로 정의하였다. 반면 직무몰입은 조직몰입과는 별도의 개념이라는 주장에 따르면 직무몰입, 조직몰입, 내적 동기유발이 서로 구별되는 요인으로 확인되었고, 이러한 변수들은 다양한 직무특성 변수들과 서로 다른 상관관계를 갖는다고 주장하고 있다(Becker 1992). 그러므로 조직몰입과 달리 직무몰입은 개인이 심리적으로 자신의 직무와 동일시하는 정도 또

는 전체적 자아 이미지 중에서 직무가 차지하는 중요성이며, 개인의 업무수행이 자존심에 영향을 주는 정도로 정의될 수 있다.

이러한 조직몰입은 일차원적 개념이라기보다는 조직과 직무에 대한 다차원적인 태도라고 볼 수 있으며, 구체적으로 살펴보면 정서적, 지속적, 규범적 몰입으로 정의할 수 있다(Allen and Meyer 1996). 첫째, 정서적 몰입은 조직에 대하여 느끼는 심리적인 애착을 말하는 것으로 조직을 위하여 상당한 노력을 기울이려는 자발적인 의지, 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직의 구성원으로 남고자 하는 강한 열망 등을 의미한다. 둘째, 지속적 또는 유지적 몰입은 개인이 조직에서 직무를 수행하는 것을 투자로 보고 조직에 계속 머무르게 되며, 개인이 조직에 오래 근무할수록 조직몰입이 더 강해짐을 말한다. 셋째, 규범적 몰입은 개인의 친밀 행위 또는 문화적 사회화를 통해 선형적으로 혹은 조직사회화를 통해 후천적으로 조직의 규범적 압력을 내재화하는데서 비롯된다.

### 2.2.2 공공도서관 사서의 감정노동과 직무만족

공공도서관 사서의 감정노동이 영향을 미치는 조직유효성과 관련된 또 다른 경영요소는 직무만족(job satisfaction)이다(김수진, 강순애 2018). 직무만족은 개인이 직무를 통해 얻어지거나 경험한 욕구만족에 대한 정도, 또는 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함이나 혹은 긍정적인 감정적 상태, 종업원이 보상을 받고, 성취감을 느끼며, 만족하거나, 또는 좌절하거나, 불만족하는 작업조건이라고 정의하는 등 직무만족

에 대한 정의는 학자들마다 다양한 견해를 피력하고, 이에 따라 다소 차이를 보이고 있다 (Johnston and Marshall 2008; Locke 1976). 그러나 직무만족을 개인이 자신의 직업 혹은 직무에 만족하는 정도를 의미하는 일종의 정서적 반응으로 간주하는데 대부분 동의하고 있으며, 일반적으로 직무만족은 '조직구성원이 자신의 직무성과에 대한 평가를 통해 얻게 되는 긍정적인 감정의 상태'로 정의되며, 직무성과가 높게 평가될수록 직무만족이 높아지는 것으로 간주된다(차현주 2017). 그리고 이러한 직무만족은 공공도서관 사서의 감정노동에 따라 다르게 나타나게 된다(김수진, 강순애 2018).

직무만족에 대한 관심은 생산성향상에 관심을 가진 학자들로부터 시작되었으며, 직무만족이 직무수행을 촉진할 것이라는 가정 하에 직무만족에 영향을 주는 선행요인과 직무만족의 효과에 대한 연구가 중심을 이루고 있다(Bowen et al. 1999). 직무만족에 대한 정의는 매우 광범위해서 단일개념으로 사용하기에 어려움이 있지만, 일반적으로 학자들은 직무만족을 크게 정서적 직무만족과 인지적 직무만족으로 구분한다(차현주 2017). 정서적 직무만족은 개인들이 자신의 전반적인 직무에 대해 느끼는 긍정적인 정서를 의미하고, 인지적 직무만족은 임금, 복지, 근무 시간 및 기타 직무와 관련된 특정 요인에 대한 개인의 만족도를 뜻하며 인지적 평가과정을 거치는 것으로 볼 수 있다.

이렇게 직무만족에 대한 정의는 다양하나, 개념 정의와 관련해 두 가지 접근법이 있다(이중수 2009). 하나는 직무에 대한 전반적인 만족도에 관심을 갖는 총체적 접근법이다. 즉 직무만족 자체는 다면적 현상으로 간주되지만, 총체

적 접근법은 직무만족의 전반적 평가에 초점을 둔다. 총체적 접근법은 개개인이 가장 핵심적이고 중요하다고 생각되는 직무의 단면만을 가지고 전반적인 직무만족도를 평가하게 된다는 문제점을 지니게 된다. 다른 하나는 단면적 접근법으로 직무의 상이한 단면들에 만족하는 정도에 초점을 둔다. 이 때 전반적 직무만족도는 승진 기회, 보수 등 상이한 직무의 단면들에 대한 개별만족도를 합한 것이 된다. 이 접근법에서 사용하는 단면들은 기존 이론에서 수집될 것이나, 단면적 접근법은 직무의 핵심적인 요소와 단면들을 식별해야 할 뿐만 아니라 각 단면에 대한 만족의 정도도 결정해야 하는 문제점을 내포하고 있다.

### 2.2.3 가설의 설정

Rafaeli and Sutton(1987; 1989)은 구성원들이 감정표현규범과 같은 긍정적인 감정을 표현하면 자신의 내적 감정도 이와 동일하게 바뀌고 그에 따라 타인의 행동을 자신의 의도한 감정대로 유도할 수 있는 효능감을 가지게 되고 아울러 조직몰입도와 직무만족도가 증가한다고 주장하였다. 따라서 감정노동 유형 중 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력이나 바람직해보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력으로 나타나는 내면행동을 하게 될 경우 표면행동을 하게 될 때와는 달리 감정의 부조화가 발생하지 않아 조직몰입과 직무만족은 증가한다고 할 수 있다.

또한 Morris and Feldman(1996)은 조직구성원이 일상생활에서 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정의 표현사이에 괴리로 인하여 감정부조화가 클수록 낮은 직무성과를 보인다고 설명하였다. 이는 직무로 인해 감수해야할 감정

규제와 감정요구는 직무스트레스와 정(+)의 관계가 있고 조직몰입과 직무만족에는 부정적인 영향을 미친다는 것이다(김민주 2006; Rutter and Fielding 1988). 따라서 직무와 개인적인 목표가 일치하여 두 결과 사이에 갈등이 발생하지 않으면 조직구성원의 내면행동은 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 관계가 있다고 할 수 있다.

이와 같은 맥락에서 볼 때, 공공도서관이 목표달성을 위한 직무를 수행함에 있어 공공도서관 사서의 조직몰입과 직무만족은 중요한 역할을 차지하게 되는데, 이러한 조직구성원의 조직몰입과 직무만족은 궁극적으로 자아만족과 직무에 대한 성취감으로 나타나게 되어 공공도서관의 목표달성에 기여하게 된다고 볼 수 있다. 그러므로 공공도서관 사서의 감정노동이 공공도서관의 업무와 사회적 책임에 영향을 미친다는 점에서 내면행동으로 나타난 공공도서관 사서의 감정노동은 구성원의 조직몰입도와 직무만족도에 영향을 줄 뿐 아니라 사서들이 공공도서관의 목표달성에 기여하고자 하는 의지에 중요한 변수가 되는 것이다.

본 연구에서는 이상의 이론적 근거를 바탕으로, 사회적 차원의 접근이 요구되는 규범적 조직몰입을 제외하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 〈가설 1〉 공공도서관 사서의 감정노동은 직원의 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설 1-1〉 공공도서관 사서의 감정노동은 정서적 몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설 1-2〉 공공도서관 사서의 감정노동은 지속적 몰입에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2〉 공공도서관 사서의 감정노동은 직원의 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 자료수집

본 연구에서는 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 설문조사법을 이용하였다. 설문조사법은 연구문제에 대하여 형식화된 질문지를 작성하여 응답자에게 배포한 후 응답을 받는 방법으로, 설문조사법은 주어진 문제의 해결을 위해 응답자들에게서 필요한 사실의 확인이나 심리적 속성 또는 태도에 관한 정보를 수집하는 조사방법이며, 필요한 정보의 종류와 측정방법 그리고 분석의 내용 등 조사연구의 개괄적인 방향의 추정을 가능하도록 하기 때문에 본 연구의 목적을 달성하기에 적합한 연구방법이다(채서일 1998).

본 연구는 설문표본을 선정하는데 있어 편의표본추출법을 사용하였다. 설문조사는 2017년 12월 27일부터 2018년 2월 21일까지 서울특별시(19)와 인천광역시(4) 그리고 경기도(10) 등 수도권에 소재한 33개의 공공도서관에서 근무하는 사서 238명을 대상으로 실시하여 타당성을 제고하고자 하였다. 설문조사는 임의표본추출 방식으로 공공도서관장 또는 관리자에게 전화와 인터넷을 통하여 의뢰하였으며, 필요시 직접 방문 설문지를 배포·회수하였다. 회수된 설문지 중 기록내용이 누락되었거나 또는 중시화 경향이 두드러지게 보인 응답지 3부는 통계자료로서의 가치가 없는 것으로 판단하여 분석

에서 제외하였다. 따라서 본 연구에서 실제 분석에 사용된 설문지는 총 235부로 확정되었다.

설문조사에 응답한 도서관 직원의 인구학적 구성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 설문응답자의 인구학적 구성

성별	여자	182명(77.4%)
	남자	53명(22.6%)
계		235명(100%)
연령	20대	58명(24.7%)
	30대	94명(40.0%)
	40대	54명(23.0%)
	50대	29명(12.3%)
계		235명(100%)
결혼 여부	기혼	109명(46.4%)
	미혼	126명(53.6%)
계		235명(100%)
학력	고졸	20명(8.5%)
	전문대졸	22명(9.4%)
	대졸	162명(68.9%)
	대학원졸 이상	28명(11.9%)
	기타	3명(1.3%)
계		235명(100%)
직급	일반 사서나 직원(인턴포함)	148명(63.0%)
	주임/계장(초급관리층)	52명(22.1%)
	과장/부장/팀장(중간관리층)	10명(4.3%)
	도서관장	12명(5.1%)
	기타	13명(5.5%)
계		235명(100%)
근속 연수	3년 미만	99명(42.1%)
	3~10년 미만	85명(36.2%)
	10~20년 미만	44명(18.7%)
	20년 이상	7명(3.0%)
계		235명(100%)
근무지	서울특별시	114명(48.5%)
	인천광역시	48명(20.4%)
	경기도	73명(31.1%)
계		235명(100%)

### 3.2 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서는 내면행동으로 나타난 감정노

동을 독립변수로 하고, 정서적 몰입과 지속적 몰입 등의 조직몰입과 직무만족을 종속변수로 설정하였다. 모든 측정도구들은 초기 안면타당도(face validity)를 검토하는 과정에서 연구상황에 적합하다고 판단되는 문항들만 선별적으로 발췌하여 사용하였다. 본 연구에서 사용된 설문지의 내용을 구체적으로 살펴보면, 먼저 공공도서관 사서의 감정노동 정도를 알아보기 위한 질문이 6문항이고(1-6), 직무만족에 관한 질문이 4문항(7-10), 조직몰입에 관한 질문 중 정서적 몰입에 관한 4문항(11-14)과 지속적 몰입에 관한 3문항(15-17)으로 구성되었다. 그리고 각 문항에 대한 응답은 리커트 척도(Multiple-item Likert type)를 이용하여 '전혀 그렇지 않다'=1에서 '매우 그렇다'=5까지의 5점 척도로 측정되었다.

본 연구에서 측정하고자 하는 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

- 감정노동: 본 연구에서는 감정노동을 '서비스업종 종사자가 자신이 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력'이라는 Hochschild (1983)의 관점을 바탕으로, 공공도서관 사서가 직무수행 시 '자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력'으로 개념화하였다. 구체적으로 공공도서관 사서의 감정노동은 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하기 위한 노력으로, 적극적으로 감정을 불러일으키거나 억누르는 시도를 하거나 또는 긴장을 풀기위해 즐거운 일들을 생각하는 것처럼 관련된 감정을 유도하기



위해 적극적으로 생각, 이미지, 기억 등을 떠올리는 노력을 통해 나타나는 내면행동으로 정의하였다. 본 연구에서는 Brotheridge and Lee(1998)가 개발한 ELS(Emotional Labour Scale)를 Brotheridge and Grandey(2002)와 Chu and Murrmann(2006)과 이환정(2014)이 수정하여 사용한 척도 중 내면행동 6문항을 가지고 공공도서관 사서의 감정노동 측정하였다.

- 정서적 몰입: 본 연구에서는 조직몰입의 한 유형인 정서적 몰입을 조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적 애착심 즉, 충성심, 호의 따뜻함, 소속감, 다정함, 행복감, 유쾌함 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도로 정의하였다. 정서적 몰입은 Meyer and Allen(1997)와 Meyer, Allen and Smith(1993)이 발전시킨 측정척도 중 4문항을 사용하였다.
- 지속적 몰입: 본 연구에서는 조직몰입의 한 유형인 지속적 몰입을 개인이 조직을 떠남으로서 발생하는 비용에 기초하여 현재의 조직에 남음으로써 얻게 되는 이익이 커짐에 따라 구성원들이 현재조직과의 관계 지속을 선호하게 되는 것으로 정의하였다. 지속적 몰입은 Meyer and Allen(1997)와 Meyer, Allen and Smith(1993)이 발전시킨 측정 척도 중 4문항을 사용하였다.
- 직무만족: 직무만족은 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 나타내는 것이며, 자신의 직무와 그를 통해 얻게 되는 경험에 대한 평가를 의미한다. 직무만족은 '자신의 직무에 대해 전체적으로 느끼는 만족

의 주관적인 평가'로 정의하여 직무에 대해 느끼는 단일지표로 접근하는 방법을 따르고자 한다. 본 연구에서는 직무만족을 Curry et al.(1986)이 개발한 설문항목을 이용하여 측정하였다.

### 3.3 측정도구의 신뢰성과 타당성

본 연구에서는 Nunnally(1978)가 제시한 측정타당화 과정을 바탕으로 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하였다. 정화절차를 실시하여 제거하였을 때 신뢰도가 상승하는 항목을 제거하였고, 제거되지 않은 측정항목들이 측정도구로서 어느 정도의 일관성을 지니고 있는지를 밝혀내기 위해 내적 일관성을 측정한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값이 감정노동은 .846, 직무만족은 .820, 정서적 몰입은 0.835 지속적 몰입은 0.768로 나타났다. 이러한 변수들의 신뢰도 계수는 모두 0.6을 넘어 본 연구에서 사용된 측정도구들은 신뢰성이 확보된 것으로 판단하였다. 또한 본 연구에서 사용된 변수들에 대한 구성개념의 판별타당성 확보를 위해 주성분 요인분석(principal components factor analysis)을 실시하였다. 직교회전 방식 중 Varimax방식에 의해 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 요인만을 선택하였고 요인적재량(factor loading)이 0.6 이상이면 유의한 변수로 간주하였다.

설문항목을 독립변수, 조절변수, 종속변수를 한데 묶어 요인분석을 한 결과, 전반적으로 설문항목들이 해당 구성개념에 분류되었으며, 전체 4개 변수들의 누적설명비율은 <표 2>와 같이 60.625%로 나타났다.

〈표 2〉 측정된 독립, 조절, 종속변수의 요인분석

항목	요인	감정 노동	정서적 몰입	직무 만족	지속적 몰입
1) 나는 이용자의 입장에서 그들의 문제를 이해할 만큼 충분히 나의 감정을 통제한다.		<b>.779</b>	.090	.087	.028
2) 나는 이용자가 기대하는 입장이 되어보기 위해 나의 감정을 수정할 수 있다.		<b>.700</b>	.049	.192	.014
3) 나는 까다로운 이용자를 대할 때 호의적으로 대응하기 위해 내 자신의 감정개입을 자제할 수 있다.		<b>.790</b>	.090	.078	.075
4) 나는 이용자의 입장에서 상황을 진단하고 이해하기 위해 내 자신을 그 상황에 맞춘다.		<b>.743</b>	.039	.157	-.035
5) 나는 까다로운 이용자를 대할 때 나의 감정을 호의적으로 변화시킬 수 있다.		<b>.769</b>	.154	.094	-.021
6) 나는 까다로운 이용자를 대할 때 나의 감정을 통제함으로써 이용자가 나에게 무례하지 않도록 할 수 있다.		<b>.610</b>	.118	.218	-.093
7) 나는 나에게 맡겨진 일을 수행하면서 즐거움을 느낀다.		.224	.313	<b>.757</b>	-.010
8) 나는 다른 사람들이 그들의 일을 좋아하는 것에 비해, 훨씬 더 나의 일을 좋아한다.		.258	.156	<b>.802</b>	-.022
9) 나는 나의 일을 수행하면서 지루함을 느낀 적이 없다.		.071	.183	<b>.706</b>	-.031
10) 나는 내게 맡겨진 일을 적극적으로 수행한다.		.326	.230	<b>.663</b>	.006
11) 나는 현재 조직에 강한 소속감이 없다		.082	<b>.755</b>	.159	.053
12) 나는 현재 조직에 감정적으로 애착을 느끼지 않는다		.065	<b>.815</b>	.253	-.073
13) 이 조직은 나에게 개인적으로 많은 의미를 가진다		.325	<b>.626</b>	.275	-.003
14) 나는 현재 조직의 구성원이라고 느끼지 않는다.		.130	<b>.662</b>	.211	-.169
15) 이직을 고려할 때 현재의 조직을 떠나서 다른 대안을 찾는 것이 어렵다		-.022	-.048	-.187	<b>.766</b>
16) 현재 내가 원한다고 해도 지금 이직하는 것은 어렵다.		.054	.083	.069	<b>.777</b>
17) 이직의 부정적인 결과 중 하나는 대안이 많지 않다는 것이다.		-.029	-.289	.018	<b>.745</b>
Eigen value		3.620	3.421	2.760	2.324
설명비율(%)		18.099	17.107	13.798	11.620
누적 설명비율(%)		18.099	35.206	49.005	60.625

## 4. 연구 결과

### 4.1 상관관계 분석결과

가설의 검증에 앞서 본 연구에서 다루고 있는 여러 변수들의 평균 및 표준편차와 각 변수 간 상관관계를 파악하기 위해 기술통계량 분석과 상관관계 분석을 실시하였는데, 감정노동이나 결과변수인 정서적 몰입과 지속적 몰입 등의 조직몰입과 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 외생변수들의 효과를 통제하기 위해 인구통

계변수들을 측정하여 이들을 검증모형에 포함시켰다. 본 연구에서 사용된 변수의 평균, 표준편차, 상관관계가 〈표 3〉에 제시된 것과 같다.

본 연구의 가설을 검증하기 위한 변수들 간의 다중공선성을 검증하기 위해 측정변수들 간의 상관관계(Pearson's correlation)를 살펴보면, 유의수준  $p < .05$ ,  $p < .01$ ,  $p < .001$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 동일한 잠재변수내의 관측변수들 간의 상관계수를 보면 .80 이상의 높은 상관을 보이는 변수들이 없으므로 각 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 변수 간 상관관계

	평균	표준 편차	성별	연령	근무 연수	결혼 여부	직급	학력	사서 자격증 유무	근무지	감정 노동내면행동	직무 만족	정서적 몰입	지속적 몰입
성별	1,757	.4295	-											
연령	2,230	.9599	.115	-										
근무연수	1,821	.8350	.047	.554**	-									
결혼여부	1,464	.4998	.088	.579**	.446**	-								
직급	1,681	1,1305	-.142*	.210**	.326**	.240**	-							
학력	2,881	.7698	-.010	.083	.213**	.011	.187**	-						
사서 자격증 유무	1,315	.4655	-.129*	-.019	-.273**	.068	.005	-.408**	-					
근무지	1,826	.8767	.035	-.135*	-.282**	-.088	-.207**	-.069	.198**	-				
감정노동내면행동	3,6645	.53275	.057	.211**	.128*	.239**	-.038	.006	.017	.126	-			
직무만족	3,4528	.63752	.107	.246**	.048	.205**	.006	-.054	.029	.009	.451**	-		
정서적 몰입	3,4837	.67628	-.004	.194**	.007	.214**	-.052	-.142*	.142*	.084	.354**	.587**	-	
지속적 몰입	2,8723	.74513	-.024	.123	.204**	.055	.029	.151*	-.171**	-.088	-.075	-.167*	-.410**	-

주) \*: p<.05, \*\*: p<.01

## 4.2 가설검증

### 4.2.1 감정노동과 조직몰입의 관계에 대한 가설검증 및 논의

감정노동은 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 〈가설 1-1〉을 검증하기 위해 편의(bias)를 줄이고 정밀한 인과관계를 밝히기 위해서, 감정노동에 영향을 미칠 수 있는 인구통계학적인 변수들을 통제한 후 감정노동을 독립변수로 정서적 몰입을 종속변수로 하여, 2개 이상의 독립변수들을 동시에 투입하는 방식으로 다중회귀분석을 실시하였다.

〈표 4〉의 모형 2에 제시된 바와 같이 감정노동은 공공도서관 사서가 지각하는 정서적 몰입에 유의적인 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = .314, p < .01$ ). 따라서 〈가설 1-1〉은 채택되었다.

또한 감정노동이 지속적 몰입에 영향을 미칠

것이라는 〈가설 1-2〉을 검증하기 위해 감정노동에 영향을 미칠 수 있는 인구통계학적인 변수들을 통제한 후 감정노동을 독립변수로 지속적 몰입을 종속변수로 하여, 2개 이상의 독립변수들을 동시에 투입하는 방식으로 다중회귀분석을 실시하였다.

〈표 5〉의 모형 2에 제시된 바와 같이 감정노동은 공공도서관 사서가 지각하는 지속적 몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 못하였다.

결과를 보면 내면행동으로 나타난 공공도서관 사서의 감정노동이 증가할수록 정서적 몰입 또한 증가한다는 것을 알 수 있다. 정서적 몰입은 조직이든 개인이든 상대방에 대한 긍정적인 정서적 애착에 초점을 두며 즐거움 및 행복감과 연관된다고 할 수 있으며, 심리적인 유대로서 상대방이 원해서 특정 서비스 이용자와 관계를 유지하는 동기라고 설명할 수 있다. 즉 공

〈표 4〉 정서적 몰입에 대한 감정노동의 영향에 대한 분석

변수		정서적 몰입	
		모형1	모형2
통제변수	성별	-.058.	-.062
	연령	.177*	.141
	근무연수	-.095	-.113
	결혼여부	.191*	.136
	직급	-.086	-.058
	학력	-.102	-.105
	사서자격증 유무	.042	.042
	근무지	.060	.011
독립변수	감정노동(내면행동)		.314**
F		3.354	24.769
R <sup>2</sup>		.107	.196
Adj. R <sup>2</sup>		.075	.163
유의도		.001	.000

〈표 5〉 지속적 몰입에 대한 감정노동의 영향에 대한 분석

변수		지속적몰입	
		모형1	모형2
통제변수	성별	-.050	-.048
	연령	.060	.073
	근무연수	.154	.160
	결혼여부	-.030	-.011
	직급	-.053	-.062
	학력	.084	.085
	사서자격증 유무	-.093	-.093
	근무지	-.022	-.005
독립변수	감정노동(내면행동)		-.108
F		2.018	2.570
R <sup>2</sup>		.067	.078
Adj. R <sup>2</sup>		.034	.040
유의도		.045	.110

공도서관 사서가 감정노동을 한다는 것은 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 자신의 감정을 변화시키려는 스스로의 노력의 결과로 이용자에게 보다 긍정적인 서비스를 제공하는 것으로, 이러한 감정노동은 공공도서관 사서가

자발적으로 이행하는 경우가 대부분이고, 그 결과 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 긍정적인 결과를 이행하기 때문에 조직의 목표 달성에 기여한다고 볼 수 있다. 그러나 이러한 공공도서관 사서의 감정노동이 상사나 동료에

대한 애착심이 아닌 현재의 조직에 남음으로써 얻게 되는 이익이 커짐에 따라 구성원들이 현재 조직과의 관계지속을 선호하게 되는 지속적 몰입에 영향을 미친다고 보기는 어려운 것으로 분석되었다.

#### 4.2.2 감정노동과 직무만족의 관계에 대한 가설검증 및 논의

감정노동이 공공도서관 사서의 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>를 검증하기 위해 감정노동에 영향을 미칠 수 있는 인구통계학적인 변수들을 통제한 후 감정노동을 독립변수로 직무만족을 종속변수로 하여, 2개 이상의 독립변수들을 동시에 투입하는 방식으로 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 <표 6>과 같이 감정노동은 공공도서관 사서가 지각하는 직무만족에 유의적인 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = .426, p < .01$ ). 따라서 <가설 2>는 채택되었다.

이러한 결과는 내면행동으로 나타난 공공도서관 사서의 감정노동이 증가할수록 직무만족 또한 증가한다는 것을 알 수 있는 것으로, 이는 공공도서관 사서라는 직업적 특성에서 기인하는 것이라고 유추해 볼 수 있다. 즉 공공도서관 사서의 감정노동은 전문적인 도서관서비스 제공이라는 업무수행과 관련이 있다. 이는 공공도서관 사서가 내면을 통해 이용자에게 진정한 감정표현을 받을 만한 자격이 있다는 것을 보여주게 되면, 이용자로부터 긍정적인 피드백을 받게 되며, 이러한 순환과정은 공공도서관 사서의 개인적인 만족감을 증가시켜 직무만족으로 이어지게 된다고 볼 수 있다.

### 5. 결론

본 연구는 설문조사법을 이용하여 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에

<표 6> 직무만족에 대한 감정노동의 영향에 대한 분석

변수		직무만족	
		모형1	모형2
통제변수	성별	.064	.058
	연령	.251**	.202*
	근무연수	-.140	-.163**
	결혼여부	.124	.048
	직급	-.010	.027
	학력	-.055	-.059
	사서자격증 유무	-.030	-.030
	근무지	.010	-.058
독립변수	감정노동(내면행동)		.426***
F		2.765	49.131
R <sup>2</sup>		.089	.253
Adj. R <sup>2</sup>		.057	.223
유의도		.006	.000

미치는 영향에 대해서 살펴보았다. 공중에게 도서관서비스를 제공하는 공공도서관 사서의 감정노동은 매우 중요한 의미를 갖게 되며, 공공도서관 사서의 조직몰입과 직무만족 등의 조직유효성에 영향을 미치게 된다. 그러므로 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입이나 직무만족에 어떠한 결과를 미치느냐에 따라 공공도서관의 구성원들을 독려하거나 조직을 운영하는 방식이 달라질 수 있는 것이며, 동시에 공공도서관의 효율적 운영과 사회적 역할과 책임을 효과적으로 수행하기 위한 기본적 경영요소를 구성하게 되는 것이다.

조사내용을 분석한 결과 공공도서관 사서가 조직에서 요구하는 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 자신의 감정을 변화시키는 것은 이용자에게 보다 긍정적인 서비스를 제공하려는 내면행동의 표현이라고 할 수 있다. 이러한 감정노동은 공공도서관 사서 스스로가 자발적으로 이행하는 경우가 대부분이고, 그 결과 이용자에 대한 서비스제공에서도 긍정적인 자세를 유지할 수 있다고 할 수 있다. 그러나 이러한 공공도서관 사서의 감정노동이 상사나 동료에 대한 애착심 또는 조직에 대한 소속감과의 관계가 선호되는 지속적 몰입에 영향을 미친다고 보기는 어려운 것으로 분석되었다. 또한 내면행동으로 나타난 공공도서관 사서의 감정노동이 증가할수록 직무만족 또한 증가한다는 것으로 분석되었다. 이는 공공도서관 사서가 공중에게 도서관서비스를 제공한다는 업무적 특성에서 기인하는 것으로, 공공도서관 사서의 감정노동은 지적이고 감정적인 업무수행과 관련이 있다고 볼 수 있다.

이러한 연구결과의 의의는 크게 두 가지로 살펴볼 수 있는데, 첫째, 공공도서관의 경영에서 사서의 감정노동은 중요한 의미를 갖게 되며, 공공도서관 구성원의 조직몰입이나 직무만족에 영향을 미치게 된다는 점이다. 그러므로 공공도서관에 대한 경영 또는 관리를 이해하기 위해서는 각 도서관 경영요소들 간의 관계가 더욱 뚜렷해질 수 있도록 지속적인 노력이 필요하다. 둘째, 조직경영에서 감정노동에 대한 이해범위의 확장이란 점이다. 전술한 바와 같이 공공도서관 사서의 감정노동은 정서적 몰입에는 영향을 미치는 반면 지속적 몰입에는 통계적으로 유의미하지 못하나 부(-)의 결과로 분석되었다. 이는 조직수준에서 구성원의 감정노동에 대한 이해와 경영요소와의 다양한 상호관계가 조직의 경영에 영향을 미치는 본질적인 요소와 특성에 따라 다르게 나타날 수 있다는 점을 시사한다는 점이다.

본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대해서 살펴보았다. 그러나 공공도서관 구성원의 조직몰입과 직무만족이 감정노동의 내면행동적 측면에서만 영향을 받은 것이 아니기 때문에 감정노동의 표면행동을 포함한 다른 관련 경영요인들에 대한 연구와 분석이 계속해서 이어져야 할 것이다. 또한 다른 지역이나 문화에서 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구가 계속될 때 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 이해가 증진될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김민주. 2006. 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스 트레스와의 관계를 중심으로. 『호텔경영학연구』, 15(1): 35-57.
- 김수진, 강순애. 2018. 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향. 『한국비블리아학회지』, 29(1): 153-184.
- 민숙희. 2014. 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 48(4): 345-376.
- 신선희, 최혁라, 김선명. 2016. 전문직 자아개념과 감정노동의 이직의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠 학회논문지』, 16(5): 375-387.
- 심효정. 2006. 『공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 박사학위논문. 성균관대학교 문헌정보학.
- 이종수. 2009. 『행정학 사전』. 서울: 대영출판사.
- 이환정. 2014. 『사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구』. 박사학위논문. 한성 대학교 행정학.
- 정동열, 조찬식. 2016. 『문헌정보학총론』. 서울: 한국도서관협회.
- 정무관, 임효창, 최항석. 2008. 감정노동의 결과에 관한 연구: 콜센터 종사자를 대상으로. 『서비스경영 학회지』, 9(2): 320-345.
- 정윤길, 이규만. 2007. 변혁적 리더십과 집단효능감 및 팀 유효성간의 관계: 공기업 구성원을 중심으로. 『한국행정논집』, 19(4): 1053-1073.
- 조찬식, 조미아. 2011. 『공공도서관의 이해와 분석』. 서울: 에듀콘텐츠.
- 차현주. 2017. 『공유리더십, 진정성리더십, 셀프리더십이 대학도서관 사서의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 박사학위논문. 성균관대학교 문헌정보학.
- 채서일. 1998. 『사회과학 조사방법론』. 서울: 학현사.
- 최항석, 조찬식. 2014. 상사의 커뮤니케이션 능력이 하급직원의 직무효능감과 조직몰입에 미치는 영향. 『지역산업연구』, 37(4): 155-176.
- Allen, N. J. and J. P. Meyer. 1996. "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization." *Journal of Vocational Behaviour*, 48(3): 252-276.
- Ashkanasy, N. M., C. E. J. Hartel, and C. S. Daus. 2002. "Diversity and Emotion: The New Frontiers in Organizational Behavior Research." *Journal of Management*, 28(3): 307-338.
- Becker, T. E. 1992. "Foci and Bases of Commitment: Are They Distinction Worth Making?" *Academy of Management Journal*, 35(1): 232-244.
- Bishop, J. W. and K. D. Scott. 2000. "Organizational and Team Commitment in a Team Environment."

- Journal of Applied Psychology*, 85: 439-450.
- Bowen, D. E., S. W. Gilliland, and R. Folger. 1999. "HRM and Service Fairness." *Organizational Dynamics*, 27(3): 7-23.
- Brotheridge, C. M. and A. A. Grandey. 2002. "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'." *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17-39.
- Brotheridge, C. M. and R. E. Lee, 1998. "On the Dimensionality of Emotional Labour: Development and Validation of the Emotional Labour Scale." Paper presented at the first conference on Emotions in Organizational Life. San Diego.
- Buchanan II, B. 1974. "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations." *Administrative Science Quarterly*, 19: 533-546.
- Chu, K. H.-L. and S. K. Murrmann. 2006. "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale." *Tourism Management*, 27: 1181-1191.
- Curry, J. P., D. S. Wakefield, J. L. Price, and C. W. Mueller. 1986. "On the causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment." *Academy of Management Journal*, 29(4): 847-858.
- Davies, S. A. 2002. *Emotional labor in Academia: Development and Initial Validation of a New Measure*. Ph.D. diss., Ohio State University.
- Grandey, A. A. 2000. "Emotion Regulation in the Workplace: A new Way to Conceptualize Emotional Labor." *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- 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, CA: University of California Press.
- Johnston, Mark. W. and Creg W. Marshall. 2008. *Churchill, Ford, Walker's Sales Force Management*. New York: McGraw-Hill.
- Julien, H. and S. K. Genuis. 2009. "Emotional Labour in Librarians' Instructional Work." *Journal of Documentation*, 65(6): 926-937.
- Locke, E. A. 1976. "The Nature and Causes of Job Satisfaction." In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Matteson, M. L. and S. S. Miller. 2012. "A Study of Emotional Labor in Librarianship." *Library & Information Science Research*, 35(1): 54-62.
- Meyer, J. P. and N. J. Allen. 1997. *Commitment in the Workplace, Theory, Research and Application*. CA: Sage.



- Meyer, J. P., N. J. Allen, and Catherine A. Smith. 1993. "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization." *Journal of Applied Psychology*, 78(4): 538-551.
- Morris, J. A. and D. C. Feldman. 1996. "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor." *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Nunnally, J. C. 1978. *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rafaeli Anot and Robert I. Sutton. 1987. "Expression of Emotion as Part of the Work Rule." *Academy of Management Review*, 12: 23-37.
- Rafaeli Anot and Robert. I. Sutton. 1989. "The Expression Emotion In Organizational Life." *Research in Organizational Behavior*, 11: 1-42.
- Rutter, Derek and P. J. Fielding. 1988. "Sources of Occupational Stress: An Examination of British Prison Officers." *Work and Stress*, 2(4): 291-299.
- Shuler, S. and N. Morgan. 2013. "Emotional Labor in the Academic Library: When Being Friendly Feels like Work." *The Reference Librarian*, 54(2): 118-133.
- Stueart, R. D. and B. B. Moran. 1987. *Library Management*, Littleton, COLO: Libraries Unlimited.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Cha, Hyun Ju. 2017. *A Study on the Effects of Shared Leadership, Authentic Leadership, and Self Leadership on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Librarians*. Ph. D. diss. Sungkunkwan University.
- Chaiy, Seo Il. 1998. *Research Methods in Social Science*. Seoul: Hackhyunsa.
- Cho, Chan-Sik and Mi-A Cho. 2011. *Understanding and Analyses of the Public Library*. Seoul: Educontents.
- Choi, Hang Sok and C. S. Cho. 2014 "The Influence of Manager's Communication Ability on the Staff's Job-Efficacy and Organizational Commitment." *Regional Industry Research*, 37(4): 155-176.
- Jeong, Dong-Yeol and Chan-Sik Cho. 2016. *Introduction to Library and Information Science*. Seoul: Korean Library Association.
- Jeong, Mu Goan, H. C. Lim, and H. S. Choi. 2008. "Study of Consequences of Employees' Emotional Labor in Call Centers." *Journal of Service Management*, 9(2): 320-345.
- Jung, Yun Gil and K. M. Lee. 2007. "The Relationship between Transformational Leadership

- and Collective Efficacy and Team Effectiveness.” *Korean Public Administration Quarterly*, 19(4): 1053-1073.
- Kim, Min-Joo. 2006. “A Comparative Study of the Consequences of Emotional Labor between Korea and U. S. A.: Focused on the Relationship between the Hotel Employees’ Emotional Labor and Their Job Stress.” *Korean Journal of Hospitality Administration*, 15(1): 35-57.
- Kim, Su-Jin and Soon-Ae Kang. 2018. “The Effects of Emotional Labor Level on the Level of Job Satisfaction and Library Information Service Provision in Public Library Librarians.” *Journal of the Korean Biblia Society of Library and Information Science*, 29(1): 153-184.
- Lee, Jong Soo. 2009. *Dictionary of Administration*. Seoul: Daeyoung.
- Lee, Whan Jung. 2014. *The Influence of Emotional Labor on Turnover Intention of Workers in Social Welfare Facilities*. Ph. D. diss. Hansung University.
- Min, Sook Hee. 2014 “The Librarians Emotional Labor at the University Libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(4): 345-376.
- Shin, Seon-Hui, Hyul-Ra Choi, and Seon-Myung Kim. 2016. “Impact on the Degree of Labor Turnover of Professional Self-concept and Emotional Labor.” *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(5): 375-387.
- Sim, Hyo Jung. 2006 *A Study on the Affecting Variables on the Organizational Commitment of Public Librarians*. Ph. D. diss. Sungkunkwan University.