대학도서관 사서의 직무스트레스 측정 도구 개발*

Development of Work Stress Measurement Tool for Academic Librarians

이 종 윤 (Jong Yoon Lee)**
조 현 양 (Hyun Yang Cho)***

목 차

1. 서 론
2. 이론적 배경
3. 사서 직무스트레스 척도 개발
4. 사서 직무스트레스 측정변수의 타당도 및 신뢰도 검증
5. 결론 및 제언

초 록

이 연구는 대학도서관 사서들이 업무수행 과정에서 받고 있는 직무스트레스를 보다 정확하게 측정할 수 있는 척도를 개발하고자, 실증연구를 통하여 기존의 국내・외 대표적 직무스트레스 척도를 분석하여 종합하고, 질적 연구방법 중 심층면접법을 도입하여 대학도서관 사서가 가지고 있는 특징적인 스트레스 요인을 추적하였다. 또한 두 척도를 종합한 직무스트레스 척도의 신뢰도와 타당도에 대한 분석을 실행하였다. 그 결과 '동료관계 갈등요인', '상하관계 갈등요인', '업무보상・평가요인', '감정노동 요인', '물리적 환경요인', '고용안정성', '심리적 직무요구요인', '의사결정 및 책임요인', '업무복잡성 요인', '업무경계 갈등요인', 그리고 '신체적 직무요구요인' 등 11개 요인, 46개 문항으로 구성된 사서를 위한 직무스트레스 척도가 개발되었다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to develop a job-stress scale for librarians who work in university libraries. The study was first conducted by analyzing existing representative job-stress scales that are used domestically and internationally. To understand the characteristic of particular job stress that academic librarians have, the in-depth interview among qualitative research methods was selected, and 15 librarians who work at a 4-year system university libraries participated in this study. Based on the results of the questionnaire survey, the reliability and validity were verified. To analyze the validity, exploratory factor analysis was carried out. To extract factors, principal component analysis was used. To extract factors, principal component analysis was used. For the rotation method, a varimax rotation was applied. A tertiary measurement tool with a total of 46 questions for 11 factors was developed after removing measurement questions that were rejected as a result of the analysis. As a result of factor analysis on the tertiary measurement tool, 11 factors were extracted. Those 11 factors include 'peer relation conflict factor(factor 1)', 'superior-subordinate relation conflict factor (factor 2)', 'work compensation evaluation factor(factor 3)', 'emotional labor factor(factor 4)', 'physical environmental factor(factor 5)', 'employment stability(factor 6)', 'job demand factor(psychological) (factor 7)', 'decision-making and responsibility factor(factor 8)', 'work complexity factor(factor 9)', 'work boundary conflict factor(factor 10)', and 'job demand factor(physical)(factor 11)'.

키워드: 직무스트레스, 사서 직무스트레스, 직무스트레스 척도, 대학도서관 사서
Work Stress, Librarian Work Stress, Work Stress Measurement, Academic Librarian

---

* 본 연구는 경기대학교 대학원 박사학위 논문을 발췌・요약・수정한 것임.
** (주)보인테크 대표이사(jylee1122@nate.com) (제1저자)
*** 경기대학교 문헌정보학전공 교수(hycho@kyonggi.ac.kr)
논문접수일자: 2013년 7월 16일 최초심사일자: 2013년 8월 5일 게재확정일자: 2013년 8월 21일
한국문헌정보학회지, 47(3): 181-205, 2013. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.181]

www.kci.go.kr

1. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

스트레스는 21세기 지식정보화 사회에서 직장인들의 정신보건에 가장 지대한 영향을 미치는 위험요인 중 하나이다. 현대 사회의 전문화, 다원화로 인하여 직장 내 조직의 생리와 인간관계가 변화하고, 업무과부하 및 역할갈등 등 다양한 직장 내 요인에 의해 직무스트레스가 발생되며, 이러한 직무스트레스로 인하여 조직원의 신체적・정신적 건강이 위협받고 있다.

서울시가 발표한 '보건・복지분야 주요통계 분석'(서울시 행정국 정보공개정책과 2013)에 따르면 2012년 우리나라 13세 이상 인구의 72.4%가 '지난 2주일동안 전반적인 일상생활에서 스트레스를 느꼈다'고 응답하였으며, 이 중 직장생활에서 받는 스트레스가 77.6%로 가장 높고, 직장생활 내 스트레스를 '매우 많이 느낀다'라는 응답율도 21.3%나 되는 것으로 나타났다. 이와 같이 우리나라 국민의 72.4%가 느끼는 스트레스는 탈진이나 우울, 직무 불만족과 같은 심리학적 문제를 야기시킬 뿐만 아니라 위궤양, 면역기능의 저하, 과로사와 같은 신체적 문제, 흡연, 약물의존, 알코올 음용 등에 의한 결근, 생산성 저하, 대인관계 기피 등과 같은 행동상의 변화를 유발시키게 된다.

지금까지 수행된 스트레스 연구는 고위험 스트레스군의 유병률 파악과 스트레스원의 구명, 스트레스로 인한 육체적, 정신적, 사회적 건강상태의 변화에 관한 연구를 중점적으로 진행한 정신보건역학 분야와 실천적 스트레스 대처방안에 연구의 초점을 두었던 산업보건학의 연구로 집약되고 있다.

그러나 직장인의 직무스트레스를 유발하는 원인은 분야와 직종, 환경에 따라 다양할 뿐만 아니라 연구자에 따라 주장하는 바가 다르기 때문에 연구 분야나 연구 목적, 방법에 따라서도 직무스트레스의 측정도구를 달리할 필요가 있다.

지금까지 사서들이 겪는 직무스트레스에 관한 연구는 직무스트레스 유발 요인이나 대처방안을 찾는 연구가 주를 이루고 있으며, 대부분의 경우 연구를 위하여 외국에서 개발된 측정도구를 번역하여 사용하거나, 한국산업안전공단에서 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: 이하 KOSS)를 수정 없이 차용하고 있다. 기존에 사용되었던 측정도구들은 다양한 연구를 통하여 검증된 도구라는 장점이 있기는 하지만 외국에서 개발된 측정도구의 경우 한국적 조직 문화를 반영하는 것에 한계를 나타내거나, 내포하고 있는 의미가 상이한 경우가 나타나고 있다. 또한 KOSS의 경우 광범위한 직군을 포함하는 직무스트레스 척도이므로 도서관의 조직문화와 사서라는 직종의 특수성이나 전문성을 반영하기에는 제한이 있다. 따라서 대학도서관 사서들의 직무로 인한 스트레스를 보다 정확하게 측정하기 위해서는 타 관종의 사서나 다른 직업군의 종사자들을 대상으로 개발된 측정 도구를 그대로 사용하기보다는 이들에게 적합한 척도를 개발하여 사용할 필요가 있다.

이 연구의 목적은 대학도서관에서 근무하고 있는 사서들이 업무수행 과정에서 받고 있는 직무스트레스 요인을 실증적으로 추적하고, 실제 업무상 직무스트레스를 보다 정확하게 측정할

www.kci.go.kr

수 있는 척도를 개발하는 데에 있다.

1.2 연구방법

이 연구는 대학도서관 사서를 대상으로 직무 수행 중 발생할 수 있는 특이적 직무스트레스의 내용과 특성을 파악하기 위하여 질적, 양적 연구방법을 이용하여 분석하였으며, 대학도서관 사서의 직무스트레스 측정을 위한 척도 개발은 다음의 4단계를 거쳐 진행하였다.

1단계에서는 기존의 대표적인 직무스트레스 측정도구를 분석・종합하여 직무스트레스 측정을 위한 1차 척도를 도출하였다.

2단계에서는 대학도서관 사서가 가지고 있는 특이적 직무스트레스의 내용과 특성 파악을 위하여 4년제 대・중・소규모 대학도서관에 근무 중인 15명의 사서를 대상으로 2013년 1월 10일부터 2월 15일까지 심층면접을 실시하였으며, 측정도구의 추가 문항 개발을 위하여 개방코딩(open coding) 방법을 이용하여 심층면접 결과를 분석하였다. 심층면접법을 통해 도출된 결과는 1단계에서 추출된 직무스트레스 1차 척도와 비교하여 중복 요소는 제거하고 새로운 요소는 추가하여 설문 문항으로 개발하였다.

3단계에서는 기존의 직무스트레스 측정도구를 이용하여 분석한 결과인 1차 척도와 심층면접법을 통하여 도출된 설문문항을 합하여 86개 문항으로 구성된 2차 척도를 도출하였다. 이 단계에서 도출된 문항으로 구성된 2차 척도를 대・중・소규모 대학에 재직 중인 사서 937명을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 조사방법은 각 대학도서관의 홈페이지에 나타난 사서들의 이메일(e-mail) 주소를 수집하여 이메일을 통하여 설문지를 발송하고, 설문의 목적과 방법을 설명한 후 웹을 통하여 응답자가 직접 기입하는 웹설문조사 방식으로 실시하였다. 조사기간은 2013년 3월 1일부터 20일까지 20일간 수행하였고, 설문지는 불성실한 설문을 제외하고 데이터베이스화하여 분석에 이용하였다.

마지막 4단계에서는 대학도서관 사서의 직무스트레스 2차 척도를 이용하여 수행한 설문조사에 대하여 해당 측정도구의 객관성과 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 분석 결과 타당성 검증에서 기각된 측정 문항은 제거하였다.

2. 이론적 배경

2.1 직무스트레스의 정의 및 유발 요인

1920년대 중반 Selye가 “일반 적응 징후군(general adaption syndrome)”을 발표한 것을 시작으로 스트레스에 대한 연구는 2차 세계 대전 이후 심리학 분야에서 활발히 이루어졌다. 1960년대에 들어서 산업현장에서 본격적으로 다루기 시작하였고, 스트레스에 대한 연구는 이후 의학, 병리학, 법의학, 행동과학, 철학 등 여러 분야에서 활발히 이루어지고 있다. 조직스트레스, 직무스트레스라는 용어는 일반화되었으며, 서구에서는 스트레스학(stressology)으로 명명되어 학문의 한 영역으로 발전하고 있다.

직무스트레스는 미국 질병통제관리국 산하 산업안전보건연구원(NIOSH)(1999), 유럽위원회(European Commission)(2002), 선종욱 등(2010) 등 많은 연구자들에 의하여 정의되고 있

www.kci.go.kr

으며, 이러한 연구자들의 직무스트레스에 대한 다양한 정의를 종합하여 이 연구에서는 직무스트레스를 다음과 같이 정의하였다. 직무스트레스란 '업무를 수행하는데 있어 근로자가 지니고 있는 자질, 능력, 욕구가 외부 환경으로부터의 요구와 간격이 발생할 때 근로자 자신의 내적 환경과 반응하여 발생되는 상호작용'으로 정의하였으며, 상호작용의 결과는 근로자의 정서적, 신체적, 조직적 반응으로 발현된다.

직무스트레스의 유발요인은 직장에서 직무환경과 관련되어 발생되는 스트레스 요인을 의미한다(D. Hellriegel et al. 1986). 직무스트레스 요인과 관련하여 심리학에서는 심리적 요인을, 경영학에서는 조직 내 직무의 특성에 따른 요인을, 그리고 생리의학 분야에서는 인간의 신체적·생리적 요인을 강조하며 다양한 분야에서 연구가 이루어지고 있다.

Davidson과 Cooper(1983)는 직무스트레스 요인을 직무 관련 고유의 요인과 경력 개발, 대인관계, 가정 및 사회적 요인, 성격 등으로 구분하였다. 직무관련 고유 요인의 하위 스트레스원은 직무과다, 부하관리, 근무조건, 출장 등으로, 경력개발은 경력개발의 부적절, 승진, 성차별, 편견, 부적절한 교육훈련, 차별 대우, 급여 등으로, 대인관계에서는 동료상사의 직원, 성폭력, 성적 차별대우를, 가정 및 사회적 요인으로 가족부양, 결혼, 임신, 가정의 지원, 가정과 직장에서의 역할갈등, 성격 등으로 스트레스 요인을 제시하였다.

Beehr와 Gupta(1978)는 직무스트레스의 주요 요인을 환경 및 개인, 과정요인으로 구분하였으며, 환경적 요인으로는 직무요건 및 과제특성, 역할요건 또는 기대, 조직의 특성 및 조건, 조직외적 요건 및 조건을, 개인적 요인으로는 성격이나 행동특성과 같은 심리적 조건, 신체적 조건, 생활단계 조건, 인구통계학적 특성을, 과정요인으로는 심리적 과정과 신체적 과정을 주요 스트레스원으로 정의하였다. 이밖에 Quick과 Quick(1984), Schuler(1984), 이종목과 박한기(1988), 김항석과 한광현(1991) 등 국내외 연구자별로 다양한 직무스트레스 요인을 제시하고 있으며, 각 요인은 연구자별로 차이를 보이고 있다. 이 가운데 공통적으로 나타나는 직무스트레스 요인을 요약하면 직무와 연관되어 있는 과업 요건이나 경력개발, 역할관련 요인과, 물리적 환경 요인, 개인적 특성이 반영되어 있는 개인적 요인 및 대인관계, 조직 내·외적 요인 및 집단 요인, 가정 요인 등으로 대별된다.

2.2 국내외 선행연구

2.2.1 국내 연구

직무스트레스에 대한 국내의 연구는 1980년대 중반 조직구성원의 스트레스에 영향을 미치는 8가지 직무특성요인(직무중요성, 직무자율성, 기술다양성, 직무정체성, 직무피드백, 역할갈등성, 역할모호성, 직무요구성)과 스트레스와의 관계, 스트레스와 직무만족과의 관계, 스트레스와 직무성과와의 관계를 한국사회 기업을 대상으로 실증적으로 고찰한 오옥경(1985)의 연구를 시작으로 최근까지 다양한 분야에서 활발히 연구되고 있다.

직무스트레스에 관한 국내의 연구는 직무스트레스와 직무만족과의 관계, 직무스트레스가 소진, 이직의도, 조직몰입 그리고 조직유효성 등

www.kci.go.kr

에 미치는 영향력, 직무스트레스의 결정요인 등에 대한 연구가 주로 진행되었다. 또한 각 영역별 직무스트레스 측정도구 개발이 활발하게 진행되고 있다.

직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 분야별로 대표적인 연구는 홍승만(2000) 등에 의하여 이루어졌고, 이 밖에 간호사(박근완, 박광태 2012), 호텔 종사원(전효진, 나영아 2012), 소방공무원(조현태 2012), 요양보호사(이형렬 2012) 등 다양한 직군의 직무스트레스와 직무만족에 대한 연구가 활발히 연구되고 있다. 이 밖에 직무스트레스가 소진과 이직의도 등에 미치는 영향(박소영 2013), 직무스트레스와 조직몰입과의 관계(배점모 2013), 직무스트레스 측정도구에 대한 연구(허선 2013)에 의해 연구가 수행되었다.

직무스트레스에 대한 국내의 연구는 위에서 살펴본 바와 같이 1980년대 중반 이후 최근까지 다양한 분야에서 활발히 연구되고 있다. 이에 반하여 문헌정보학에서는 다양한 관종별 사서의 직무스트레스 요인 및 스트레스 대처 방법에 대한 연구가 미미하게 진행되고 있다.

문헌정보학에서 사서직에 대한 직무스트레스에 대한 연구는 주로 직무스트레스의 요인 분석과 그에 대한 대처방안, 그리고 직무만족과의 관계에 대한 연구가 주를 이루고 있다.

임덕순(1985)은 서울시내 15개 종합대학 도서관에서 근무하는 사서 148명을 대상으로 Gurin이 개발한 Gurin Psychosomatic symptoms list에서 20문항을 채택하여 사서가 근무상황에서 경험하는 스트레스 정도를 파악하여 그 요인을 규명하고, 이에 대한 해결책과 예방책을 강구하였다.

90년대 중후반에는 사서의 직무만족도에 대한 연구가 활발히 이루어졌는데 류인석(1997)은 대학도서관에 근무하고 있는 사서의 직무만족 수준을 직무자체에 대한 자아실현성, 사회적 인식도, 보수, 승진기회, 직무감독에 대한 만족도, 동료의 신뢰 및 존중, 작업환경 등으로 구분하여 조사하여 직무만족 향상을 위한 방안을 제시하였다. 이후 대학도서관 사서의 직무만족에 대한 연구는 유길호(1998), 송승섭(2000) 등으로 이어지고 있다.

그러나 위에서 기술한 바와 같이 국내 문헌정보학 분야에서는 관종별로 사서들의 스트레스 요인을 분석하는 1차적 연구만 수행되어 왔으며, 사서들에게 적합한 직무스트레스를 측정하는 도구인 척도 개발에 대한 연구는 현재까지 이루어지지 않고 있다.

2.2.2 국외 연구

직무스트레스에 대한 국외의 연구는 1930년대 중반부터 1950년대 Smith 등(1956)의 연구를 기초로 하여 활발한 연구가 지속되고 있다.

국외에서도 국내와 유사한 형태로 직무스트레스와 직무만족 또는 조직몰입과의 관계성에 대한, 감정노동 및 소진 등 직무스트레스의 결과요인과의 연관성, 측정도구 개발에 대하여 연구가 진행되고 있다.

직무스트레스와 직무 만족에 대한 연구는 Roth 등(2004)의 연구가 대표적이며, 이밖에 직무스트레스와 조직몰입과의 관계(Cicei 2012), 직무스트레스의 결과 중의 하나인 소진(burnout)과 직무스트레스와의 관계(MacCarty 등 2007), 직무스트레스 측정도구(Senol-Durak 등 2006)에 관한 연구가 수행되었다.

www.kci.go.kr

문헌정보학 분야에서 직무스트레스에 대한 대표적 연구자를 살펴보면, Bunge(1990)를 시작으로, 이용자와 동료가 업무 만족도의 주요 요인이면서 한편으로 중요한 스트레스 요인으로 주장한 Nawe(1995), 2008년부터 2년에 걸쳐 대학도서관 서비스에 대한 직무스트레스를 연구한 Farler 등(2012)이 있다.

국내외 선행연구를 살펴본 결과 직무스트레스와 소진, 직무만족, 이직의도 등 다양한 변수와의 관계에 대한 연구는 활발히 진행되고 있으나, 직종의 특성에 맞는 척도의 개발에 대한 연구는 분야별로 제한적으로 수행되고 있다. 문헌정보학 분야에 있어서도 사서들의 직무스트레스 요인에 대한 연구는 관종별로 연구가 제한적으로 수행되었으나 대학도서관 사서를 대상으로 직무 스트레스의 측정을 위한 측정 도구의 개발에 대한 연구는 이루어지고 있지 않다.

3. 사서 직무스트레스 척도 개발

3.1 1차 척도 개발

연구의 제1단계로 대학도서관 사서의 직무스트레스 평가를 위한 척도 개발을 위하여 기존의 직무스트레스 척도 중 국내・외의 대표적 직무스트레스 측정도구 4가지를 분석하여 예비 문항으로 도출하였다.

Karasek이 개발한 JCQ(Karasek et al. 1998)는 요구-통제모델(Demand-Control model)에 기초한 직무스트레스 측정지로 업무의 사회・심리적 특성을 측정하고자 개발되었다. 이 연구에서 v.1.5의 한국어판 JCQ의 직무내용 설문(45추천문항)(강동묵 외 2005)을 대상으로 직무스트레스 영역과 설문문항을 분석하였다. 한국어판 JCQ는 총 45문항으로 구성되어 있고, 업무의 기술적 재량(Skill Discretion) 7문항, 의사결정권(Decision Authority) 3문항, 조직수준 직무재량(Organizational level decision latitude) 8문항, 심리적 요구(Psychological Demands) 5문항, 신체적 요구(Physical Demands) 5문항, 직업 불안정성(Job Insecurity) 6문항, 상사의 지지(Supervisor Support) 5문항, 동료의 지지(Coworker Support: CS) 6문항의 하부 영역으로 구성된다.

NIOSH에서는 직업성 스트레스 모델에 기반하여 JSQ 모델을 작성하였는데, JSQ는 근로자들이 갖는 직무스트레스 요인과 스트레스로 인한 결과를 예측하기 위하여 개발되었다. JSQ 모델을 통하여 직무스트레스 요인은 근로자의 스트레스 반응에 영향을 주고, 스트레스 반응은 장기적으로 질병으로 진정할 가능성이 있으며, 스트레스 요인 및 스트레스 반응에 관여하는 요인으로는 개인적 요인, 업무 외 요인, 완충요인이 포함되는 것으로 밝혔다. JSQ는 문항수가 많으므로 조사목적에 따라 조사용지와 척도의 일부를 사용하는 것이 실용적이며, 필요한 부분만을 골라 조사에 사용할 수 있는 특징이 있다. JSQ는 일반적인 직무 정보를 파악하는 11개 문항을 비롯하여, 직무위험성 5문항, 물리적 환경 10문항 등 총 233개 문항으로 구성되어 있다.

이종목, 박한기(1988)는 1988년에 국내에서 최초로 사무직 근로자들의 직무스트레스를 측정할 수 있는 척도를 개발하였다. 이 척도는 5개 영역 15개 하위영역을 측정할 수 있는 총 81개 문항으로 구성되어 있다. 직무스트레스를 종합

www.kci.go.kr

적으로 측정 가능한 척도 개발을 위하여 137개 예비문항을 대기업 사무직 근로자 319명에게 실시하여 최종적으로 81개 문항으로 구성된 리커트식 5점 척도를 개발하였다. 척도는 물리적 환경요인, 조직관련 요인, 직무관련 요인, 조직외 요인, 개인관련 요인 등 5개 영역, 15개 하위영역을 측정할 수 있는 총 81개 문항으로 구성되어 있다.

한국 산업안전공단 산하 산업안전보건연구원은 2003년과 2004년에 걸쳐 전국 10,000명 이상의 근로자를 대상으로 신뢰도와 타당도 검증의 과정을 거쳐서 개발한 표준화된 측정도구로서 한국인 직무스트레스 측정도구(장세진 2006 외)를 개발하였다. 이 측정도구는 한국 표준산업분류표에 의거 총 30,146명을 표집하여 측정도구를 표준화하여 8개 영역으로 구분된 43문항의 기본형 질문지와 7개 영역으로 구분된 24문항의 단축형 질문지 등 2가지 도구로 제작되었다.

〈표 1〉은 JCQ와 JSQ, 사무직 근로자들의 직무스트레스 척도, 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS) 등 총 네 가지 직무스트레스 측정도구에서 요인 가운데 공통적으로 나타나는 요인을 종합하여 정리한 것이다. 네 가지 직무스트레스 측정도구에서 종합하여 도출된 요인은 1차 직무스트레스 척도를 추출하는 과정에서 중복

〈표 1〉 직무스트레스 측정도구 요인별 분석

JCQ	JSQ	사무직 근로자들의 직무스트레스 척도	KOSS	대학도서관 사서를 위한 직무스트레스 척도
×	물리적 환경	작업장(사무실) 요인, 작업환경 요인	물리환경	물리적 작업 환경 (작업 환경, 사무 공간)
직업 불안정성	직무위험성, 고용기회	×	직무불안정	고용 안정성 요인
상사의 지지, 동료의 지지	직장 내 문제, 직장 내 갈등, 사회적지지	경계 및 집단갈등·사회적 지원·역할갈등 및 모호성 요인	관계갈등	관계갈등 요인 (사회적 지지요인)
의사결정권, 조직수준 직무재량, 업무의 기술적 재량	통제범위	의사결정 및 책임 요인, 통제소인 요인	직무자율성, 조직체계	의사결정 및 책임요인 (직무자율성)
×	업무과부하 및 책임	작업교대 요인, 역할 과부하 요인	×	역할 과부하 요인
×	직장의 장래성	감독 및 평가 요인	보상부적절	평가 및 보상요인
일반적인 직무 정보, 신체적 요구	직무 관련, 직무 요구도, 정신적 요구, 배경지식	능력 및 경험·과제 특성·욕구 및 가치 요인	직무요구	직무요구 요인 (심리적, 육체적)
×	×	×	직장문화	조직문화
×	×	가정 요인	×	×
×	×	인구 통계적 특성 요인	×	×
×	업무외 활동, 활동수준	×	×	×
×	자존	×	×	×
×	보건, 건강상태, 기타 건강정보	×	×	×
×	직무만족	×	×	×

www.kci.go.kr

문항과 대학도서관의 실정에 부합하지 않는 항목을 배제하여 최대한 포괄적으로 추출하고자 하였다.

상기에 제시된 〈표 1〉과 같이 네 가지 측정도구에서 종합한 총 402문항을 분석하여 공통 요인을 추출하고, 중복 문항과 대학도서관의 실정에 부합하지 않는 항목을 배제하고, 중의적인 표현이나 반복적인 문항, 의미 전달이 불명확한 항목을 배제하여 8개의 요인, 51개 문항으로 구성된 1차 척도가 개발되었다.

3.2 구성요인 탐색 및 문항 개발

이 절에서는 대학도서관의 사서를 대상으로 심층면접법을 활용하여 직무스트레스 구성요인을 탐색하고 추가 문항을 개발하고자 하였다.

심층면접법이 적용된 질적 연구의 경우 대학도서관에서 근무하고 있는 사서 15명을 대상으로 2013년 1월 10일부터 2월 15일까지 수행되었다. 연구 참여자는 26세부터 59세였으며, 심층 면접 이후 간단한 face sheet를 작성하여 일반적 사항을 파악하였다.

이 연구에서는 전문대학에 근무하는 사서는 제외하였으며, 4년제 대・중・소규모 대학도서관에 근무하는 사서 중 수서・정리・열람・참고정보서비스・전산 등 다양한 직무와 경력별로 연구자들을 선정하여 연구를 수행하였다. 대학의 규모는 한국대학도서관연합회에서 발간한 대학도서관연감(2012)의 대학 규모 구분 기준에 준하였다.

연구대상인 대학도서관 사서를 대상으로 심층면접 과정에서 필요에 따라 현장 노트로 기록하며 동시에 면접내용을 녹음하였다. 면접시간은 사서 1인당 1시간 30분에서 2시간 가량 소요되었으며, 녹취된 면접은 다시 문서화하여 심도있는 분석을 위한 기초자료로 사용되었다. 면접은 사무실, 회의실 등 응답자의 근무지 주변에서 실시되었으며 면접 시작 전 연구 목적에 대한 간단한 소개 이후 조사대상자의 동의를 획득한 후 진행하였다.

면접은 연구자의 주관이 배제될 수 있도록 최대한 포괄적인 질문으로 구성하여 면접 대상자 스스로 인식하고 있는 스트레스 원인을 추적하고자 하였다. 면접의 마지막 단계에서 면접자가 준비한 인터뷰 프로토콜(interview protocol)을 활용하여 인터뷰 프로토콜에 포함된 내용이 면접 대상자로부터 나오지 않을 경우 프로토콜 항목을 질문하여 질적인 연구방법에 충실하면서 기존 연구결과의 질문 항목을 보완하고자 하였다. 이 프로토콜은 연구의 제목, 면담자를 위한 안내 사항, 핵심적인 연구 질문, 면담자를 위한 메시지, 연구자의 노트를 기록하는 공간 등으로 구성되어 있다.

심층면접 연구의 자료 분석은 개방코딩 방법을 이용하였다. 코딩은 자료를 분해하여 개념화하고 이론을 형성하도록 통합시키는 분석 과정으로 개방코딩, 축코딩, 선택코딩으로 구성되는데 이 연구에서는 개방코딩을 활용하였다.

대학도서관 사서 15명을 대상으로 심층면접을 진행한 결과 대학도서관 사서를 위한 직무스트레스 1차 척도의 스트레스 요인 즉, 물리적 작업 환경(작업 환경, 사무 공간), 고용 안정성 요인, 관계갈등 요인(사회적 지지요인), 의사결정 및 책임 요인(직무자율성), 역할 과부하 요인, 평가 및 보상 요인, 직무 요구 요인(심리적, 육체적), 조직문화의 세부 항목과 비교하여 중복

www.kci.go.kr

된 항목은 제외하고 새롭게 도출된 질문 문항과 영역을 정리하였다.

먼저 도출된 1차 직무스트레스 척도의 문항과 중복되는 문항은 모두 배제하고 새롭게 도출된 문항은 다음과 같이 관계갈등 요인(사회적 지지요인), 역할 과부하 요인, 평가 및 보상요인, 직무 요구 요인(심리적, 육체적), 경계 및 집단 갈등 요인, 감정 노동 및 소진, 조직문화, 가정 문제 등 총 8개의 하부요인과 28개의 문항으로 구성하였다. 스트레스 요인의 경우 기존의 1차 척도에 있는 요인에 해당하는 문항의 경우 그대로 사용하였으며, 해당 요인이 없는 경우 새롭게 도출하였다. 심층면접을 통하여 새롭게 도출된 스트레스 요인은 경계 및 집단 갈등 요인, 감정 노동 및 소진 등이다.

3.3 2차 척도 개발

3.3.1 직무스트레스 2차 척도 도출

기존의 직무스트레스 측정 도구로부터 도출한 1차 직무스트레스 척도와 대학도서관 사서들과의 심층면접을 통하여 도출된 설문문항을 종합하여 직무스트레스 2차 척도를 도출하였다.

도출된 척도는 물리적 작업환경(작업환경, 사무공간) 6개 문항, 고용안정성 요인 5개 문항, 관계갈등 요인(사회적지지요인) 10개 문항, 의사결정 및 책임요인 6개 문항, 역할 과부하 요인 7개 문항, 평가 및 보상 요인 10개 문항, 직무요구 요인(심리적, 육체적) 12개 문항, 경계 및 집단갈등 요인(추가요인) 5개 문항, 감정노동 및 소진 요인 11개 문항, 조직문화 요인 5개 문항, 가정문화 요인 2개 문항 등 총 11개의 스트레스 요인과 79개 문항으로 구성되었다.

새롭게 도출된 2차 척도를 각 요인별로 1차 척도와 비교하면 다음과 같다. 물리적 환경 요인과 고용안정성 요인, 관계갈등 요인, 의사결정 및 책임 요인의 경우 하위 질문 문항이 동일하게 구성되어 있다. 업무 복잡성 요인의 경우 '잦은 시간 외 근무나 공휴일 근무로 인하여 부담이 있다.'는 대학도서관 사서의 직무의 특수성이 추가되었다. 업무 보상 및 평가 요인의 경우 '나는 도서관 외 타부서 직원과 비교하여 승급이나 승진에 불이익이 있다.'와 '이용자가 나의 도움에 대하여 고마움을 표시할 때 보람을 느낀다.', '현재 나의 직무에 대해 보람과 성취감을 느끼지 못한다.'의 세 문항이 추가되었다. 심리적, 육체적 직무요구 요인의 경우 '내 업무는 지루하다.' 문항과 '보직이 변경될 때마다 업무 수행에 어려움이 있다.', '내 업무는 최신기술의 습득이 부담이 된다.' 문항이 추가되어 도서관의 직무별 업무 특성이 반영되었다. 업무경계 갈등 요인과 감정노동 및 소진 요인은 요인 및 질문 문항 모두가 새롭게 추가되어 대학도서관과 관계 부서와의 관계 및 감정노동 및 소진 부분에 대한 특수성이 반영되었다. 조직문화요인에서는 '동료나 이용자로부터 받는 성적인 농담 때문에 부담을 느낀다.' 문항과 '정사서, 준사서 등 사서자격증의 종류에 따라 업무에 차별을 느낀다.' 문항이 추가되었다.

또한 회귀분석을 위하여 현재 직무스트레스 수준을 전반적으로 질문하는 문항 1개와, 다양한 상관분석을 위하여 성별, 사서 재직 근무 연한, 직책, 대학의 규모, 업무 영역, 소속대학의 유형의 인구생태학적 특성 6개 등 총 7개 문항을 추가하여 총 86문항이 도출되었다.

www.kci.go.kr

4. 사서 직무스트레스 측정변수의 타당도 및 신뢰도 검증

4.1 데이터 수집

4년제 대학도서관에 재직 중인 사서 937명을 대상으로 설문조사를 수행하였으며, 설문대상은 대・중・소규모 대학도서관에 다양한 업무분야에서 근무하는 사서로 하였다. 대학의 규모는 한국대학도서관연합회에서 발간한 대학도서관연감의 대학규모 구분기준을 따랐다.

설문지를 발송한 937명의 대상자 중 설문에 응답한 213명의 응답을 데이터베이스화하여 분석에 이용하였으며, 척도는 4점 도표식 척도법을 사용하였다. 이 설문지에서는 중심화 경향을 최소화하고 평가의 용이성과 적절성을 확보하기 위하여 4점 척도를 사용하였다.

전체 응답자 213명의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

응답자의 성비 구성을 살펴보면 여성 응답자가 126명으로 59.2%를 차지하고 있다. 근무경력으로는 5년 미만의 근무경력을 가진 사서가 전체의 30.5%로 가장 많았으며, 응답자의 직책분포는 관리자(26.8%)보다 실무자가 73.2%(156명)로 월등히 많은 것으로 나타났다. 대학의 규모는 대규모가 71.4%, 중규모가 25.4%, 소규모가 3.3%로 나타났다. 직무별로는 열람 업무를 맡고 있는 사서가 72명으로 33.8%를, 참고정보서비스가 57명으로 26.8%, 수서 업무가 18.8%(40명), 정리 업무가 13.6%(29명), 전산업무가 7%(15명)를 차지하고 있다. 학교 유형으로는 사립대학에 근무하는 사서가 165명으로 77.5%에 이르고 있고, 국공립 대학에 근무하는 사서가 48명으로 전체의 22.5%를 차지하고 있다.

기존의 직무스트레스 척도에 대한 분석과 심층면접법을 이용하여 개발한 척도는 문항분석 결과를 토대로 요인구조의 타당성을 확보하기 위하여 탐색적 요인분석을 시행하였다. 79개의 문항에 대한 탐색적 요인분석은 SPSS 18.0을 이용하여 실시하였고, 요인추출을 위해 주성분분석 방법을 이용하였으며, 회전방법은 직교회전을 적용하였다.

4.2 척도의 타당도 및 신뢰도 분석

4.2.1 직무스트레스 척도의 타당도 분석

(1) 직무스트레스 요인분석

상기에서 도출된 대학도서관 사서의 직무스트레스 2차 척도에 대한 타당도 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 타당도 분석은 대학도서관에서 근무하고 있는 사서 937명을 대상으로 수행한 설문조사를 통해 최종적으로 데이터 입력에 활용된 213부의 설문응답을 활용하여 실행하였다.

요인분석을 실시하기에 앞서 수집된 자료가 요인분석에 적합한지를 알아보기 위하여 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 표본적합도(MSA)와 Bartlett의 구형성 검증(Bartlett's test of sphericity)을 실시하였다. 수집된 자료는 다음의 표와 같이 보통 수준 이상으로 강한 관계에 근접한 0.796으로 나타났다. 또한 요인분석을 위하여 변수 간 상관관계가 존재해야 한다는 가정을 검증하는 Bartlett의 구형성 검증도 0.00으로 유의확률인 0.05보다 작아 요인분석을 실시할 수 있는 조건을 갖춘 것으로 나타났다.

www.kci.go.kr

〈표 2〉 KMO와 Battlett 검정

KMO 측정	KMO 측도	.796
Bartlett 구형성 검정	Approx. Chi-Square	4887.169
	df	1035
	Sig.	.000

79개 문항에 대한 탐색적 요인분석은 SPSS 18.0을 이용하여 실시하였고, 요인추출을 위해 주성분분석 방법을 이용하였으며, 회전방법은 직교회전을 적용하였다.

요인 수를 결정하기 위하여 카이저 방식인 요인 간 상관행렬의 고유값(eigen value) 1을 기준으로 그 이상의 요인만을 선택하는 방법과 스크리 검사(factor scree plot)를 병행하였다. 또한 여러 요인에 의해 설명될 수 있는 한 변수의 분산량을 백분율로 나타낸 공통분산치(communality)의 값이 .40 이상인 문항들을 선택하였다.

또한 요인분석 시 요인을 구성하는 변수가 2개 이하인 경우 변수를 기각시키고, 이론적 배경에 근거하여, 요인에 묶여진 변수가 요인을 설명하는 변수가 아닌 경우를 제거하여, 그 결과 고유값 1이상인 항목이 11개로 추출되었고, 타 요인과의 중복 부하량이 높지 않은 문항을 선정한 결과 총 79개의 문항 중에 33개의 문항이 탈락되어 최종적인 요인분석결과 11개 요인의 46개 문항이 도출되었다.

대학도서관 사서를 위하여 개발한 직무스트레스 최종 척도는 〈표 3〉과 같다.

요인 분석 결과 고유값이 1.0보다 큰 값을 기준으로 아래와 같이 11개의 요인이 도출되었고, 이 11개 요인의 설명된 총분산(합)의 설명력은 65.5%이고 요인적재량은 0.4 이상으로 나타났다.

요인 1을 살펴보면 고유값(eigen-value) 4.307로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 기각된 문항 없이 총 6개 문항이 요인 1에 묶였다. 요인 1의 6개 문항은 다음과 같다.

- '동료들은 서로 협조하며 일할 때 서로를 격려해 준다.'(.864)
- '나의 직장 동료들은 친절하다.'(.821)
- '동료는 나의 업무를 계획하고, 실천하는데 도움을 준다.'(.793)
- '내가 같이 일하는 사람들 사이에는 일체감이 있다.'(.724)
- '나의 동료들은 각자의 일에 유능한 사람들이다.'(.702)
- '직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.'(.694)

요인 1의 요인명은 관계 갈등 요인 중 동료와의 관계를 나타내므로 '동료관계 갈등요인'으로 명명하였다.

요인 2를 살펴보면 고유값 3.023으로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 기각된 문항 없이 총 4개 문항이 요인 2에 묶였다. 요인 2의 4개 문항은 다음과 같다.

- '상사는 명확한 목표 제시와 업무 지시를 한다.'(.860)
- '상사는 나의 업무를 계획하고, 실천하는데 도움을 준다.'(.781)
- '상사는 아랫사람들의 복지에 관심을 가지고 있다.'(.739)
- '상사는 나의 의견이나 건의를 잘 받아들여 업무에 반영한다.'(.691)

요인 2의 요인명은 관계 갈등 요인 중 상사와의 관계를 나타내므로 '상하관계 갈등요인'으로 명명하였다.

www.kci.go.kr

〈표 3〉 대학도서관 사서의 직무스트레스 최종 척도

요인명	순번	질문문항
동료관계 갈등요인	1	나의 동료들은 각자의 일에 유능한 사람들이다.
	2	동료는 나의 업무를 계획하고, 실천하는데 도움을 준다.
	3	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.
	4	동료들은 서로 협조하며 일할 때 서로를 격려해 준다.
	5	나의 직장 동료들은 친절하다.
	6	내가 같이 일하는 사람들 사이에는 일체감이 있다.
상하관계 갈등요인	7	상사는 나의 업무를 계획하고, 실천하는데 도움을 준다.
	8	상사는 아랫사람들의 복지에 관심을 가지고 있다.
	9	상사는 나의 의견이나 건의를 잘 받아들여 업무에 반영한다.
	10	상사는 명확한 목표 제시와 업무 지시를 한다.
업무보상 평가요인	11	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.
	12	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적정하다.
	13	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적정하다.
	14	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.
	15	나는 도서관 외 타부서 직원과 비교하여 승급이나 승진에 불이익이 있다.
	16	내 업무의 전문성을 인정받지 못하고 있다.
감정노동 요인	17	내 업무는 감정적으로 노력이 많이 든다.
	18	이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.
	19	나는 업무로 인하여 소진된 느낌이다.
	20	나는 퇴근 경에 기진맥진한 느낌이다.
	21	나는 아침에 일어나면 피곤함을 느낀다.
물리적 환경요인	22	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.
	23	사무실의 소음 수준이 매우 높다.
	24	근무 장소는 사람들로 붐빈다.
	25	개인적인 여유 공간이 부족하다.
	26	건물 설계상 편의시설(화장실, 휴게시설)의 이용이 불편하다.
고용 안정성	27	직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.
	28	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.
	29	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.
	30	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.
심리적 직무요구 요인	31	나의 업무는 매우 어렵다.
	32	내 업무는 굉장히 열심히 해야 하는 일이다.
	33	내 업무는 매우 빠른 속도로 해야 되는 일이다.
	34	내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.
의사결정 및 책임요인	35	나는 우리 부서내에서 결정되는 정책, 절차, 업적 등에 대하여 영향력을 가지고 있다.
	36	내 업무에 대한 결정권을 많이 가지고 있다.
	37	내 업무의 진행에 관하여 발언권이 크다.
업무 복잡성 요인	38	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.
	39	처리해야 할 일이 많아지고 있다.
	40	업무가 너무 복잡하고 불확실하다.
업무경계 갈등요인	41	도서관장이 변경되면 우리 부서의 향후 계획이 변경된다.
	42	경영진(총장 등)의 우리 부서 업무에 대한 이해도가 부족하다.
	43	우리 부서 업무에 대한 도서관 외 타부서의 이해도가 부족하다.
신체적 직무요구 요인	44	내 업무는 육체적 노력(노동)을 많이 필요로 한다.
	45	내 업무는 매우 무거운 중량의 물건을 들거나 옮기는 일이 많다.
	46	내 업무는 불편한 자세로 장시간 일해야 한다.

www.kci.go.kr

요인 3은 고유값 2.931로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 5개 문항이 기각되어 총 5개 문항으로 구성되었다. 요인 3의 5개 문항은 다음과 같다.

- '나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적정하다.'(.748)
- '내 업무의 전문성을 인정받지 못하고 있다.'(-.697)
- '나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적정하다.'(.668)
- '나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.'(.560)
- '나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.'(.547)
- '나는 도서관 외 타부서 직원과 비교하여 승급이나 승진에 불이익이 있다.'(-.544)

기각된 문항은 '직장의 근무평가', '인사제도의 공정성과 합리성', '업무 통제력', '나의 직업이 평소 기대에 미치지 못하는 점', '이용자의 고마움의 표시에 대한 보람', '직무에 대한 보람과 성취감'이다. 요인 3의 요인명은 '업무보상・평가요인'으로 명명하였다.

요인 4는 고유값 2.927로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 5개의 문항이 기각되고 한 개의 문항은 다른 요인으로 이동하여 총 5개의 문항이 요인 4에 묶였다. 요인 4의 5개 문항은 다음과 같다.

- '나는 퇴근 경에 기진맥진한 느낌이다.'(.809)
- '나는 아침에 일어나면 피곤함을 느낀다.'(.780)
- '나는 업무로 인하여 소진된 느낌이다.'(.715)
- '이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.'(.550)
- '내 업무는 감정적으로 노력이 많이 든다.'(.514)

기각된 문항은 '감정의 강한 표현', '긍정적 기분 유지', '이용자의 관심에 흥미를 가지려는 노력', '이용자 대면 서비스 제공에 대한 부담감', '서비스를 필요로 하는 사람들과의 지속적 관계 유지' 등으로 나타났다. 요인 4의 요인명은 '감정노동 요인'으로 명명하였다.

요인 5의 경우 고유값 2.831로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 1개의 문항이 기각되고, 총 5개 문항이 요인 5에 묶였다. 요인 5의 5개 문항은 다음과 같다.

- '근무 장소는 사람들로 붐빈다.'(.729)
- '개인적인 여유공간이 부족하다.'(.720)
- '사무실의 소음 수준이 매우 높다.'(.646)
- '건물 설계상 편의시설(화장실, 휴게시설)의 이용이 불편하다.'(.594)
- '근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.'(-.528)

기각된 문항은 '시설물 비치로 인한 안전사고의 위험성'이며, 요인 5의 요인명은 '물리적 환경요인'으로 명명하였다.

요인 6은 고유값 2.739로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 1개의 문항이 기각되어 총 4개 문항이 요인 6에 묶였다. 요인 6의 4개 문항은 다음과 같다.

- '앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.'(.820)
- '직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.'(.776)
- '나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.'(-.691)
- '나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못

www.kci.go.kr

한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.'(.467)

기각된 문항은 '이직의 용이성'이며, 요인 6의 요인명은 '고용안정성'으로 명명하였다.

요인 7은 고유값 2.406으로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 5개의 문항이 기각되고 1개의 문항이 타요인에서 이동하여, 총 4개 문항이 요인 7에 묶였다. 요인 7의 4개 문항은 다음과 같다.

- '내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.'(.764)
- '내 업무는 굉장히 열심히 해야 하는 일이다.'(.729)
- '나의 업무는 매우 어렵다.'(.626)
- '내 업무는 매우 빠른 속도로 해야 되는 일이다.'(.515)

기각된 요인은 '일을 마무리하기까지 충분한 시간이 주어지는 점', '동료나 상사의 상반된 요구', '업무의 지루함', '보직 변경 시 업무수행의 어려움', '최신기술 습득의 부담'이다. 요인 7의 요인명은 직무요구요인 중 심리적 요인을 다루고 있으므로 '직무요구요인(심리적)'으로 명명하여 신체적 요인과 구분하였다.

요인 8의 경우 고유값 2.400으로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 3개의 문항 기각되어 총 3개 문항이 요인 8에 묶였다. 요인 8의 3개 문항은 다음과 같다.

- '내 업무에 대한 결정권을 많이 가지고 있다.'(.810)
- '내 업무의 진행에 관하여 발언권이 크다.'(.803)
- '나는 우리 부서 내에서 결정되는 정책, 절차, 업적 등에 대하여 영향력을 가지고 있다.'(.532)

기각된 문항은 '민주적 의사결정', '업무 범위와 책임의 불명확성', '개별 업무와 전체 일과의 연관성 모호'이다. 요인 8의 요인명은 직무의 의사결정과 책임에 관한 부분이므로 '의사결정 및 책임요인'으로 명명하였다.

요인 9의 경우 고유값 2.357로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 3개의 문항이 기각되었고, 1개의 문항이 타 요인으로 이동되어 총 4개 문항이 요인 9에 묶였다. 요인 9의 4개 문항은 다음과 같다.

- '여러 가지 일을 동시에 해야 한다.'(.809)
- '처리해야 할 일이 많아지고 있다.'(.771)
- '업무가 너무 복잡하고 불확실하다.'(.462)

기각된 문항은 '업무 수행 중 휴식', '업무량과 스케줄의 조절', '잦은 시간외 근무 및 공휴일 근무의 부담감' 등이며 요인 9의 요인명은 '업무복잡성 요인'으로 명명하였다.

요인 10을 살펴보면 고유값 2.156으로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 2개의 문항이 기각되어 총 3개 문항이 요인 10에 묶였다. 요인 10의 3개 문항은 다음과 같다.

- '우리 부서 업무에 대한 도서관 외 타부서의 이해도가 부족하다.'(.767)
- '경영진(총장 등)의 우리 부서 업무에 대한 이해도가 부족하다.'(.760)
- '도서관장이 변경되면 우리 부서의 향후 계획이 변경된다.'(.617)

기각된 문항은 '도서관 내 타부서와의 업무협조성', '도서관 외 타부서와의 업무협조성'이다. 요인 10의 요인명은 도서관 외부 경계집단과의 갈등을 표현하는 요인이므로 '업무경계 갈등요인'으로 명명하였다.

www.kci.go.kr

요인 11을 살펴보면 고유값 2.069로, 3.4.2항에서 도출된 2차 척도와 비교하여 1개의 문항이 기각되어 총 3개 문항이 요인 11에 묶였다. 요인 11의 3개 문항은 다음과 같다.

- '내 업무는 매우 무거운 중량의 물건을 들거나 옮기는 일이 많다.'(.749)
- '내 업무는 육체적 노력(노동)을 많이 필요로 한다.'(.745)
- '내 업무는 불편한 자세로 장시간 일해야 한다.'(.715)

기각된 문항은 '내 업무는 계속적으로 신속하게 움직여야 하는 일이다'이다. 요인 11의 요인명은 직무요구요인 중 신체적 요인에 대한 부분으로 '직무요구요인(신체적)'으로 명명하였다.

(2) 직무스트레스 요인별 변수구성 및 기술통계

이 항에서는 최종 선정된 11개 요인, 46개 문항으로 구성된 각 요인의 변수에 대한 기술통계 분석을 실행하였고 그 결과는 〈표 4〉와 같다.

스트레스 요인과 각 변수는 스트레스 측정의 방향성을 동일하게 하기 위하여 점수를 비동의(1점)에서 동의(4점)로 하였고, 점수가 높아질수록 스트레스도 높은 것으로 측정하였다. 역문항의 경우에는 재코드(recode)하여 처리하였다.

11개 요인별 평균을 살펴보면, 직무스트레스 요인 중 가장 높은 스트레스 요인은 평균값 2.94를 보이고 있는 업무경계갈등 요인이다. 이어서 업무복잡성 요인이 평균 2.79로 높은 스트레스 요인을 보이고 있으며, 감정노동 요인(2.60)과 물리적 환경요인(2.50)이 동일하게 높은 스트레스 요인으로 나타났다.

나머지 요인들도 마찬가지로 심리적 직무요구 요인의 경우 평균값 2.59로 나타났고, 업무보상평가 요인은 2.57, 상사관계갈등 요인은 2.37, 의사결정책임 요인은 2.32, 고용안정성 요인은 2.25, 동료관계갈등 요인은 2.15, 신체적 직무요구 요인은 2.01로 나타나며 평균값이 모두 2점을 넘어 전반적으로 높은 직무스트레스 수준을 나타내고 있다.

〈표 4〉에서 나타난 11개의 요인에 해당하는 각 변수별 기술통계는 〈표 5〉와 같다.

〈표 4〉 직무스트레스 요인별 기술통계

요인명	사례수(N)	평균(M)	표준편차(SD)
업무경계갈등 요인	213	2.94	.562
업무복잡성 요인	213	2.79	.491
물리적 환경요인	213	2.60	.558
감정노동 요인	213	2.60	.534
심리적 직무요구 요인	213	2.59	.468
업무보상평가 요인	213	2.57	.485
상사관계갈등 요인	213	2.37	.585
의사결정책임 요인	213	2.32	.624
고용안정성 요인	213	2.25	.609
동료관계갈등 요인	213	2.15	.482
신체적 직무요구 요인	213	2.01	.523

www.kci.go.kr

〈표 5〉 각 변수별 기술통계

제목	변수	변수 설명	사례수 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)
업무경계 갈등 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_3_15	도서관장이 변경되면 우리 부서의 향후 계획이 변경된다.	213	2.74	.703
	ques_3_16	경영진(총장 등)의 우리 부서 업무에 대한 이해도가 부족하다.	213	3.04	.729
	ques_3_17	우리 부서 업무에 대한 도서관 외 타부서의 이해도가 부족하다.	213	3.04	.675
업무복잡성 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_2_8	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	213	3.08	.593
	ques_2_9	처리해야 할 일이 많아지고 있다.	213	2.99	.614
	ques_2_10	업무가 너무 복잡하고 불확실하다.	213	2.29	.605
물리적 환경 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_1_1	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	213	2.05	.671
	ques_1_3	사무실의 소음 수준이 매우 높다.	213	2.19	.754
	ques_1_4	근무 장소는 사람들로 붐빈다.	213	2.62	.820
	ques_1_5	개인적인 여유 공간이 부족하다.	213	2.70	.882
	ques_1_6	건물 설계상 편의시설(화장실, 휴게시설)의 이용이 불편하다.	213	2.43	.753
감정노동 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_4_1	내 업무는 감정적으로 노력이 많이 든다.	213	2.62	.701
	ques_4_3	이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.	213	2.78	.668
	ques_4_9	나는 업무로 인하여 소진된 느낌이다.	213	2.39	.690
	ques_4_10	나는 퇴근경에 기진맥진한 느낌이다.	213	2.45	.754
	ques_4_11	나는 아침에 일어나면 피곤함을 느낀다.	213	2.74	.711
직무요구(심리적) 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_2_7	나의 업무는 매우 어렵다.	213	2.30	.553
	ques_3_1	내 업무는 굉장히 열심히 해야 하는 일이다.	213	2.83	.632
	ques_3_2	내 업무는 매우 빠른 속도로 해야 되는 일이다.	213	2.66	.665
	ques_3_3	내 업무는 장시간동안 집중력이 요구된다.	213	2.58	.673
업무보상・평가 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_2_16	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘될 것으로 예상한다.	213	2.80	.688
	ques_2_17	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적정하다.	213	2.56	.681
	ques_2_18	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적정하다.	213	2.51	.705
	ques_2_20	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	213	2.47	.656
	ques_2_21	나는 도서관 외 타부서 직원과 비교하여 승급이나 승진에 불이익이 있다.	213	2.63	.776
	ques_4_7	내 업무의 전문성을 인정받지 못하고 있다.	213	2.46	.690
상사관계 갈등 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_1_12	상사는 나의 업무를 계획하고, 실천하는데 도움을 준다.	213	2.29	.673
	ques_1_13	상사는 아랫사람들의 복지에 관심을 가지고 있다.	213	2.53	.750
	ques_1_14	상사는 나의 의견이나 건의를 잘 받아들여 업무에 반영한다.	213	2.25	.631
	ques_1_15	상사는 명확한 목표제시와 업무지시를 한다.	213	2.43	.721
의사결정・책임 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_2_1	나는 우리 부서 내에서 결정되는 정책, 절차, 업적 등에 대하여 영향력을 가지고 있다.	213	2.42	.758
	ques_2_5	내 업무에 대한 결정권을 많이 가지고 있다.	213	2.24	.691
	ques_2_6	내 업무의 진행에 관하여 발언권이 크다.	213	2.29	.685
고용안정성 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_1_8	직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	213	2.21	.786
	ques_1_9	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	213	2.39	.866
	ques_1_10	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	213	2.00	.890
	ques_1_11	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	213	2.41	.712

www.kci.go.kr

제목	변수	변수 설명	사례수 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)
동료관계 갈등 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_1_16	나의 동료들은 각자의 일에 유능한 사람들이다.	213	2.15	.585
	ques_1_17	동료는 나의 업무를 계획하고, 실천하는데 도움을 준다.	213	2.19	.585
	ques_1_18	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	213	2.06	.630
	ques_1_19	동료들은 서로 협조하며 일할 때 서로를 격려해 준다.	213	2.15	.649
	ques_1_20	나의 직장동료들은 친절하다.	213	2.06	.520
	ques_1_21	내가 같이 일하는 사람들 사이에는 일체감이 있다.	213	2.33	.669
직무요구(신체적) 요인의 변수별 내용 및 기술통계	ques_3_8	내 업무는 육체적 노력(노동)을 많이 필요로 한다.	213	2.14	.655
	ques_3_9	내 업무는 매우 무거운 중량의 물건을 들거나 옮기는 일이 많다.	213	1.96	.702
	ques_3_11	내 업무는 불편한 자세로 장시간 일해야 한다.	213	1.95	.560

〈표 6〉 신뢰도 분석 결과

측정차원(요인)	문항수	신뢰도(Cronbach 알파)
직무요구(심리적) 요인	4	.724
직무요구(신체적) 요인	3	.748
감정노동 요인	5	.813
업무복잡성 요인	3	.742
업무보상・평가 요인	6	.782
의사결정・책임 요인	3	.848
동료관계갈등 요인	6	.882
상사관계갈등 요인	4	.863
업무경계갈등 요인	3	.718
근무안정성 요인	4	.735
물리적 환경 요인	5	.762

4.2.2 직무스트레스 척도의 신뢰도 분석

이 연구의 신뢰도 측정 방법은 여러 측정 방법 중 내적 일관성 신뢰도 추정방법을 사용하여 신뢰성을 검증하였다.

〈표 6〉과 같이 사서의 직무스트레스 척도의 신뢰도 분석을 실시한 결과, 11개 요인 모두에서 Cronbach 알파값이 0.7 이상으로 매우 높은 것으로 나타났다. 특히 감정노동 요인(.813), 의사결정・책임 요인(.848), 동료관계갈등 요인(.882), 상사관계갈등 요인(.863)의 경우 Cronbach 알파값이 0.8 이상으로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

4.3 척도의 요인별 상관성 분석

사서의 직무스트레스 척도의 11개의 요인간의 상관관계가 존재하는지를 파악하고자 상관관계 분석을 실시하였다.

각 요인별로 살펴보면 '감정노동 요인'의 경우 10개의 요인 간에 통계적으로 유의미한 상관관계를 나타내고 있다. 이 결과에 보는 바와 같이 대학도서관 사서는 대부분의 업무 요인과 감

www.kci.go.kr

정노동과의 직·간접적연관성을 가지고 있는 것으로 나타났다. '업무보상평가 요인'은 '심리적 직무요구 요인', '업무복잡성 요인'을 제외한 8개의 요인과 통계적으로 유의한 상관관계를 나타내고 있다. 반면 '심리적 직무요구 요인'의 경우 '감정노동 요인', '업무복잡성 요인', '의사결정책임 요인'에 대해서만 통계적으로 유의한 상관관계를 나타내고 있다.

또한 '근무안정성 요인'과 '의사결정책임 요인'이 상관계수 .459로 가장 높은 상관관계를 보이고 있다. 또한 '업무복잡성 요인'과 '심리적 직무요구 요인'의 상관계수가 .457, '상사관계갈등 요인'과 '동료관계갈등 요인'의 상관계수는 .447, '의사결정책임 요인'과 '업무보상평가 요인'의 상관계수는 .404로 나타나 비교적 강한 양의 상관관계를 나타내고 있다. 또한 '업무복잡성 요인'과 '감정노동 요인'의 상관계수는 .385로 보통의 양의 상관관계를 나타내고 있다. 전반적으로 직무스트레스를 구성하는 11개 요인 사이에는 일정한 수준 이상의 상관관계를 형성하고 있는 것으로 나타났다.

4.4 응답자 특성에 따른 요인별 평균 비교

응답자의 특성인 성별, 근무경력, 직책, 직무, 대학설립유형 등에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교하면 다음과 같다.

4.4.1 성별에 따른 직무스트레스 요인별 평균 비교

통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 신체적 직무요구 요인과 감정노동 요인, 의사결정책임 요인, 근무안정성 요인 모두 여성이 남성에 비해 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 신체적 직무요구 요인에서는 여성이 평균 2.08로 남성의 평균(1.91)에 비해 신체적 직무요구에 관한 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 감정노동 요인의 평균은 여성이 2.73, 남성이 2.40로 역시 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 의사결정책임 요인에서도 여성의 평균(2.43)이 남성(2.16)에 비해 높아서 더 높은 스트레스를 보이고 있다. 근무안정성 요인에서도 여성(2.33)이 남성(2.14)에 비해 근무안정성에 대한 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

4.4.2 근무경력에 따른 직무스트레스 요인별 평균 비교

감정노동 요인과 업무보상평가 요인의 경우 집단 간에 등분산이 가정되어, Scheffe 사후 검증을 실시하였다. 그 결과 감정노동 요인에서는 1년 이상~5년 미만, 10년 이상~15년 미만, 15년 이상~20년 미만의 근무자가 20년 이상 근무자보다 감정노동에 관한 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

업무보상평가 요인에서는 1년 이상~5년 미만의 근무자와 15년 이상~20년 미만 근무자가 20년 이상 근무자보다 업무보상평가 부분에 대한 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

의사결정책임 요인의 경우 집단 간에 등분산이 가정되지 않아, Dunnett T3 사후검증을 실시하였다. 그 결과 의사결정책임 요인에서 1년 이상~5년 미만의 근로자가 의사결정책임 부분 즉 본인의 업무에 대한 결정권이나 책임이 크지 않은 것에 대한 스트레스가 나머지 모든 근로자보다 높은 것으로 나타났고, 5년 이상~10년 미만의 근로자와 10년 이상~15년 미만의 근로자

www.kci.go.kr

는 20년 이상의 근로자보다 의사결정책임에 대한 스트레스가 큰 것으로 나타났다.

업무경계 갈등 요인의 경우 집단 간에 등분산이 가정되어, Scheffe 사후검증을 실시하였으나 사후검증 결과 집단 간 유의미한 차이를 보이지 않아, LSD 방식으로 사후검증을 추가적으로 실시하였다. 그 결과 업무경계 갈등 요인의 경우 1년 이상~5년 미만 근로자는 5년 이상~10년 미만, 10년 이상~15년 미만 근로자보다 스트레스가 낮고, 5년 이상~10년 미만 근로자는 20년 이상 근로자보다 스트레스가 높으며, 10년 이상~15년 미만의 경우 15년 이상 근로자보다 스트레스가 더 높게 나타났다.

근무안정성 요인의 경우 집단 간에 등분산이 가정되지 않아, Dunnett T3 사후검증을 실시하였다. 그 결과 근무안정성 요인에서 1년 이상~5년 미만 근로자들이 나머지 모든 근로자보다 근무안정성에 대하여 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

4.4.3 직책에 따른 직무스트레스 요인별 평균 비교

신체적 직무요구 요인에서는 관리자(1.88)보다 실무자(2.06)가 더 높은 스트레스를 보이고 있다. 또한 감정노동 요인에서도 역시 관리자(2.40)보다 실무자(2.67)가 더 높은 스트레스를 보이고 있다. 다음으로 업무보상평가 요인에서도 관리자(2.4)보다 실무자(2.63)가 더 높은 스트레스를 보이고 있다. 의사결정책임 요인에서도 관리자(1.89)보다 실무자(2.47)가 더 높은 스트레스를 보이고 있다. 근무안정성 요인에서도 관리자(1.93)보다 실무자(2.37)가 더 높은 스트레스를 보이고 있다. 마지막으로 전반적 직무스트레스 분야에서도 역시 실무자(2.50)가 관리자(2.28)보다 더 높은 스트레스를 나타내고 있다.

4.4.4 직무에 따른 직무스트레스 요인별 평균 비교

심리적 직무요구 요인과 신체적 직무요구 요인의 경우 집단 간에 등분산이 가정되어, Scheffe 사후검증을 실시하였으나 사후검증 결과 집단 간 유의미한 차이를 보이지 않아, LSD 방식으로 사후검증을 추가적으로 실시하였다.

그 결과 심리적 직무요구 요인의 경우 수서업무가 열람 업무보다 더 높은 심리적 직무요구 스트레스를 받고, 정리와 열람 업무는 전산 업무에 비해 비교적 낮은 스트레스를 보이고 있다.

신체적 직무요구 요인의 경우 수서는 정리와 열람에 비해 비교적 낮은 신체적 직무요구 스트레스를 받고 있으며, 정리와 열람은 참고정보서비스와 전산 업무에 비해 높은 신체적 직무요구 스트레스를 나타내고 있다.

물리적 환경 요인의 경우 집단 간에 등분산이 가정되지 않아, Dunnett T3 사후검증을 실시하였다. 그 결과 물리적 환경 요인은 정리업무와 참고정보서비스 업무보다 열람업무가 물리적 환경에 대한 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다.

그 외에도 대학설립 유형별로 비교한 결과, 동료관계갈등 요인에서는 국공립대학 도서관(2.33)의 사서가 사립대학 도서관(2.10)의 사서보다 높은 스트레스 수준을 보이고 있다.

상사관계갈등 요인에서도 국공립대학 도서관(2.59)의 사서가 사립대학 도서관(2.31)의 사서보다 높은 스트레스 수준을 보이고 있다. 또한 업무경계갈등 요인에서도 국공립대학 도서

www.kci.go.kr

〈표 7〉 전반적 스트레스에 영향을 미치는 직무스트레스 세부 요인

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차	VIF
전반적 스트레스	(상수)	-.993	.295		-3.363	.001		
	감정노동 요인	.359	.076	.290	4.734	.000	.733	1.365
	업무복잡성 요인	.337	.084	.250	4.000	.000	.704	1.421
	상사관계갈등 요인	.179	.062	.158	2.874	.004	.907	1.102
	심리적 직무요구 요인	.298	.087	.211	3.418	.001	.722	1.386
	의사결정책임 요인	.159	.060	.150	2.640	.009	.855	1.169

$R=.656$, $R^2=.431$, 수정된 $R^2=.417$,
$F=31.337$, $p=.000$, Durbin-Watson=1.659

관(3.09)의 사서가 사립대학 도서관(2.90)의 사서보다 높은 스트레스 수준을 보이고 있다.

4.4.5 회귀분석 결과

직무스트레스 세부 요인이 전반적 스트레스에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 〈표 7〉과 같이 단계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 회귀모형은 F값이 $p=.000$에서 31.337의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 $R^2=.431$로 43.1%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson은 1.659로 잔차(殘差, residual)들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

직무스트레스의 11개 세부 요인 중 감정노동 요인과 업무복잡성 요인, 상사관계갈등 요인, 심리적 직무요구 요인, 의사결정책임 요인 등 5개 요인이 전반적 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이중 감정노동 요인의 t값이 4.734로, 감정노동이 11개 직무스트레스 세부 요인 중 전반적 스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타나 직무스트레스 요인별 기술통계의 결과와 종합하여 사서들의 직무스트레스를 측정하는 데에 감정노동의 중요성이 다시 한 번 입증되었다.

이후, 업무복잡성 요인의 t값이 4.000으로 높게 나타났으며, 심리적 직무요구 요인의 t값은 3.418, 상사관계갈등 요인의 t값이 2.874, 의사결정책임 요인의 t값이 2.640으로 나타났다.

각 요인별 영향력을 비교하기 위해 표준화계수(베타)를 보면 감정노동 요인, 업무복잡성 요인, 심리적 직무요구 요인, 상사관계갈등 요인, 의사결정책임 요인 순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 대학도서관에서 근무하고 있는 사서를 위한 직무스트레스 척도를 개발하기 위하여 실증연구를 통하여 기존의 국내·외 대표적 직무스트레스 척도를 분석하여 종합하고, 질적 연구방법 중 심층면접연구를 도입하여 대학도서관 사서가 가지고 있는 특징적인 스트레스 요인을 추적하였다. 두 척도를 종합한 직무스트레스 척도의 신뢰도와 타당도 분석을 실행하였으며, 최종적으로 대학도서관 사서에게 적용할 수

www.kci.go.kr

있는 직무스트레스 척도를 제안하였다.

이 연구를 통하여 최종 도출된 직무스트레스 측정을 위한 요소는 '동료관계 갈등요인', '상하관계 갈등요인', '업무보상・평가요인', '감정노동 요인', '물리적 환경요인', '고용안정성', '심리적 직무요구요인', '의사결정 및 책임요인', '업무복잡성 요인', '업무경계 갈등요인', 그리고 '신체적 직무요구요인' 등 11개로 구성되었다.

사서의 직무스트레스 척도의 11개의 요인간의 상관관계 분석 결과, 근무안정성 요인과 의사결정책임 요인이 가장 높은 상관관계를 보였으며, 업무복잡성 요인과 심리적 직무요구 요인의 상관관계가 그 다음으로, 그리고 상사관계갈등 요인과 동료관계갈등 요인의 상관관계, 의사결정책임 요인과 업무보상평가 요인의 상관관계, 업무복잡성 요인과 감정노동 요인의 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

응답자 특성에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교한 분석 결과는 다음과 같다.

성별에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교한 결과 신체적 직무요구 요인과, 감정노동 요인, 의사결정책임 요인, 근무안정성 요인에서는 여성이 남성에 비해 스트레스가 높은 것으로 나타났다.

근무경력에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교한 결과 감정노동 요인과 업무보상평가 요인에서는 근무 경력이 짧을수록 감정노동에 관한 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 의사결정책임 요인과 업무경계 갈등 요인, 그리고 근무안정성 요인의 경우도 근무연한과 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

직책에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교한 결과 신체적 직무요구 요인과 감정노동 요인, 업무보상평가 요인, 의사결정책임 요인, 근무안정성 요인, 전반적 직무스트레스에서 관리자보다 실무자가 더 높은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

직무에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교한 결과, 심리적 직무요구 요인의 경우 수서업무가 열람 업무보다 더 높게 나타났으며, 정리와 열람 업무는 전산 업무에 비해 비교적 낮은 스트레스를 보이고 있다. 신체적 직무요구 요인의 경우 수서는 정리와 열람에 비해 비교적 낮은 스트레스를 받고 있으며, 정리와 열람은 참고정보서비스와 전산 업무에 비해 신체적 직무요구 스트레스를 나타내고 있다. 반면 물리적 환경에 대한 스트레스는 정리업무와 참고정보서비스 업무보다 열람 업무가 더 높은 것으로 나타났다.

대학 설립 유형에 따른 직무스트레스 요인별 평균을 비교한 결과 동료관계갈등 요인, 상사관계갈등 요인, 업무경계갈등 요인에서 국공립대학 도서관에서 근무하고 있는 사서가 사립대학 도서관의 사서보다 전반적으로 높은 스트레스 수준을 보이고 있다.

국내에서 사서를 대상으로 감정 노동 부분에 대한 직무스트레스 요인을 추출하기 위한 연구는 아직은 시작 단계에 머무르고 있으며, 이 연구에서 시도한 단계적 회귀분석의 결과와 같이 사서의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향력이 확인되었으므로 향후 사서의 감정노동과 그에 따른 변인에 대한 추가적 연구가 필요할 것이다.

또한 사서의 직무스트레스 척도 개발은 국내에서 최초로 이루어진 연구이므로 다양한 관종별 직무스트레스 척도에 대한 연구가 지속적으

www.kci.go.kr

로 수행되어야 할 것이다. 이에 따라 향후 연구 과제로 학교도서관, 공공도서관, 대학도서관 등 다양한 관종의 도서관에 종사하는 사서의 직무 스트레스 척도를 개발하기 위하여 이번 연구에서 개발된 척도를 이용하여 데이터를 구축하고 분석을 반복적으로 수행하여 관종별 직무스트레스를 비교하는 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 강동묵 외. 2005.『직무스트레스의 현대적 이해』. 서울: 고려의학.

[2] 김항석, 한광현. 1991. 직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰.『산업개발연구』, 10: 83-104.

[3] 류인석. 1997. 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구 - 전북지역 4년제 대학도서관을 중심으로.『한국문헌정보학회지』, 31(2): 7-33.

[4] 박근완, 박광태. 2012. 종합병원 간호사의 직무환경, 직무스트레스, 피로도가 직업 만족에 미치는 영향.『서비스경영학회지』, 13(5): 59-79.

[5] 박소영. 2013.『청소년지도자의 직무스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 박사학위논문, 명지대학교 대학원.

[6] 배점모. 2013.『사회복지공무원의 직무스트레스요인과 직무만족. 조직몰입 간의 관계』. 박사학위논문, 전북대학교 일반대학원.

[7] 송승섭. 2000. 대학도서관의 정보기술 도입이 사서의 직무만족에 미치는 영향.『정보관리학회지』, 17(3): 125-146.

[8] 선종욱, 오병섭, 황덕수, 김종윤. 2010.『직무스트레스 개론』. 파주: 한국학술정보.

[9] 오옥경. 1985.『직무와 스트레스 관계에 관한 연구』. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

[10] 유길호. 1998. 대학도서관 사서들의 직무만족도와 인지양식의 관계.『한국문헌정보학회지』, 32(2): 77-96.

[11] 이종목, 박한기. 1988. 직무 스트레스 척도제작에 관한 연구 (1).『한국심리학회지 사회 및 성격』, 4(1): 241-262.

[12] 이종목. 2008.『직무 스트레스의 이해와 관리전략』. 광주: 전남대학교출판부.

[13] 이형렬. 2012.『요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 대처 전략의 조절효과』. 박사학위논문, 대구한의대학교 대학원.

[14] 임덕순. 1985.『사서의 직무 스트레스 요인에 관한 분석연구』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

[15] 전효진. 나영아. 2012. 호텔 종사원의 역할스트레스가 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향.『관광연구저널』, 26(6): 509-524.

www.kci.go.kr

[16] 조현태. 2012.『소방방재청과 병원 근무 응급구조사의 업무 스트레스와 직무 만족도』. 박사학위논문, 인제대학교 일반대학원.

[17] 홍승만. 2000.『직무스트레스와 직무만족간 영향요인의 전략적 활용방안』. 박사학위논문, 배재대학교 대학원.

[18] 하미나 외. 2003.『한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구(1차년도)』. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원.

[19] 한국대학도서관연합회. 2012.『2012 대학도서관연감』. 서울: 한국대학도서관연합회.

[20] 한국산업안전공단 산업안전보건연구원. 2001.『직업성 스트레스 조사표 개발 - NIOSH 조사표의 한국어판 개발』. 서울: 한국산업안전공단 산업안전보건연구원.

[21] 허선. 2013.『감염관리간호사의 직무스트레스 측정도구 개발 및 적용』. 박사학위논문, 조선대학교 대학원.

[22] Beehr, T. A., & Gupta, N. 1978. "A Note on the Structure of Employee Withdrawal." *Organizational Behavior and human performance*, 21: 73-79.

[23] Boines, G. J., & Horoschak, S. 1953. "Tension states related to occupational stress; use of dimethylane in management." *Industrial medicine & surgery*, 22(5): 228-230.

[24] Bunge, C.A. 1990. "Stress in the library," in Albritton, R.L. and Shaughnessy, T.W. (Eds), *Developing Leadership Skills: A Source Book for Librarians*. Libraries Unlimited, Englewood, CO.

[25] European Commission. 2002. *Guidance on work-related stress: Spice of life or Kiss of death? Executive summary*. Luzembourg: Office for official publication of the European Communities.

[26] Cicei, C. C. 2012. "Occupational stress and organizational commitment in Romanian public organizations." *Social and Behavioral Sciences*, 33: 1077-1081.

[27] Davidson, M. J., & Cooper, C. L. 1983. *Stress and the Women Manager*. Palgrave Macmillan.

[28] Farler, L., & Broady-Preston, J. 2012. "Workplace stress in libraries: A case study." *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 64(3): 225-240.

[29] Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. 1986. *Organizational behavior*. West publishing company.

[30] Karasek, R., Brisson, Q., & Amick, B. 1998. "The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics." *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 322-355.

[31] McCarty, W. P., Zhao, J. S., & Garland, B. E. 2007. "Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences?" *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(4): 672-691.

www.kci.go.kr

[32] National Institute for Occupational Safety and Health(NIOSH). 1999. *Stress at work*. DHHS (NIOSH) Publication No. 99-101. Cincinnati: NIOSH.

[33] Nawe, J. 1995. "Work-related stress among the library and information workforce." *Library Review*, 44(6): 30-37.

[34] Quick, J. C., & Quick, J. D. 1984. *Organizational stress and preventive management*. McGraw-Hill.

[35] Roth, S. F., Heo, G., Varnhagen, C., & Major, P. W. 2004. "The relationship between occupational stress and job satisfaction in orthodontics." *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 126(1): 106-109.

[36] Schuler, R. S. 1984. "Organizational stress and coping: A model and overview." *Handbook of Organizational Stress and Coping Strategies*, 35-67.

[37] Şenol-Durak, E., Durak, M., & Gençöz, T. 2006. "Development of work stress scale for correctional officers." *Journal of occupational rehabilitation*, 16(1): 160-162, 165-166.

[38] Smith, J. A. 1956. "Occupational stress and emotional illness." *Journal of the American Medical Association*, 161(11): 1038-1040.

• 국문 참고자료의 영어 표기
(English translation / romanization of references originally written in Korean)

[1] Kang, Dongmug et al. 2005. *Job stress Work-related stress*. Seoul: Korea medical book publisher.

[2] Kim, HangSeok, & Han, GwangHyun. 1991. "A Study on the Influential Factors of Job Stress." *Industrial development review*, 10: 83-104.

[3] Ryu, InSeok. 1997. "A Study on Job Satisfaction for Academic Librarians." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 31(2): 7-33.

[4] Park, Geun Wan, & Park, Kwang Tae. 2012. "Influence of Job Environment, Job Stress, and Fatigue on Job Satisfaction of Nurse: focused on Medical Treatment Departments of General Hospital." *Journal of the Korea Service Management Society*, 13(5): 59-79.

[5] Park, SoYoung. 2013. *Study on the Implication of Burnout and Turnover intention throughout the Youth Worker's Job stress*. Ph.D. diss., Myounggi University.

[6] Bae, JeomMo. 2013. *A Study on the Relationships among Job Stressors, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Social Welfare Officials*. Ph.D. diss., Chonbuk National University.

[7] Song, Sungseob. 2000. "The impacts of information technology on job satisfaction among academic librarians in Korea." *Journal of Korean Society for Information Management*, 17(3): 125-146.

www.kci.go.kr

[8] Sun, JongWook, Oh, Byoung Sub, Hwang, DeogSu, & Kim, JongYun. 2010. *Job stress introduction*. Paju: Korean Studies Information.

[9] Ohh, Okkyuoung. 1985. *A Study of job and stress relationship*. Ph.D. diss., Ewha Womans University.

[10] Yoo, KilHo. 1998. "Relation of Job Satisfaction and Cognitive Style of Librarians in Academic Library." *Journal of the Korean society for library and information science*, 32(2): 77-96.

[11] Lee, JongMok, & Park, HanKi. 1988. "A Study on the Measurement of Job Stress (1)." *The Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 4(1): 241-262.

[12] Lee, JongMok. 2008. *Understanding job stress and management strategies*. Gwangju: Chonnam National University Press.

[13] Lee, HyeongLyeol. 2012. *The Moderating Effect of Coping Strategies on the Relationships between Job Stress and Job Satisfaction and Turnover Intention of Home Helper*. Ph.D. diss., Daegu Haany University.

[14] Yim, DukSoon. 1985. *(The) exploratory study of stress factors exprerienced by the employed librarians*. master's thesis. Ewha Womans University.

[15] Jeon, Hyo Jin, & Rha, Young Ah. 2012. "A Study on the Hotel Staffs' Role Stress on Job Satisfaction and Service Quality." *Tourism Research journal*, 26(6): 509-524.

[16] Cho, HyeonTae. 2012. *Job Stress and Satisfaction of Emergency Medical Technicians*. Ph.D. diss., Inje University.

[17] Hong, Seung-Man. 2000. *Strategic Application Plan of Factors Influencing Job Stress and Job Satisfaction*. Ph.D. diss., Paichai University.

[18] Ha, MiNa et al. 2003. *Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees*. the Korea Occupational Safety and Health Agency, the Occupational Safety and Health Research Institute.

[19] The Korea University & College Library Association. 2012. *2012 University & College Library Yearbook*. Seoul: The Korea University & College Library Association.

[20] The Korea Occupational Safety and Health Agency, the Occupational Safety and Health Research Institute. 2001. *Development of job stress questionnaire based on NIOSH JSQ: NIOSH*. Seoul: the Korea Occupational Safety and Health Agency, the Occupational Safety and Health Research Institute.

[21] Sun, Huh. 2013. *Development and Application of Job Stress Measurement Tool for Infection Control Nurses*. Ph.D. diss., Chosun University.

www.kci.go.kr

www.kci.go.kr