

대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구*

- 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로 -

The Librarian's Emotional Labor at the University Libraries: Focusing on the Relationship among Supervisor'S Emotional Intelligence, Social Support and Library Service Level

민 속 희 (Sook Hee Min)**

목 차

- | | |
|----------|------------|
| 1. 서 론 | 4. 실증적 분석 |
| 2. 선행연구 | 5. 가설 검증 |
| 3. 연구 방법 | 6. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구에서는 대학도서관 사서를 대상으로 도서관서비스 접점에서 발생하는 사서의 감정노동이 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원, 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아보았다. 이를 위하여 전국의 218개 4년제 대학도서관 중에서 국공립 13개, 사립 28개의 총 41개 기관의 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 회수된 응답지 529부(회수율 99.2%)를 SPSS 버전 21.0 통계 프로그램을 사용하여 신뢰도분석, 요인분석, 판별타당성분석, 상관관계분석, 변량분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 연구 결과 서비스산업 분야 종사자의 감정노동이 직무만족에 부정적인 결과를 초래한다는 기존의 연구와는 달리, 사서의 감정노동은 오히려 조직의 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 긍정적인 영향을 가져왔다. 이러한 결과는 일반 서비스산업 분야의 감정노동자들과는 달리 대학도서관 사서는 상대적으로 감정노동을 스트레스로 적게 인식하고 있을 뿐만 아니라 이용자 만족을 충족시키고자 하는 직업적 마인드가 크기 때문에 감정노동에 있어 긍정적 효과가 나타난 것으로 판단된다. 따라서 도서관서비스의 질적 향상을 위해서 사서의 감성 지능을 강화하는 훈련프로그램이 필요하다.

ABSTRACT

This study examined (1) what effect emotional labor has on an university library, focusing on (2) the relationship among a supervisor's emotional intelligence, the extent of social support and the level of library service on job performance. The survey period took place from 14 Oct. to 4 Nov. 2013. 533 librarians at 13 public and 28 private university libraries were included in the survey. Of the 533 surveys distributed, 529 were returned and used in the final analysis. SPSS Win 21.0 was used for statistical analysis, factor analysis, regression analysis and differential analysis. The survey also shows that a librarian's emotional labor affects emotional intelligence of supervisor, social support and library service level positively. This finding is not the case for the employees in the general service industry. Because the librarian is professional and manages stress better than general employees. This research suggest the following practical measures. Educational programs for librarian's emotional intelligence should be planned in order to improve library service.

키워드: 감정노동, 대학도서관, 감성지능, 사회적 지원, 도서관서비스 제공수준

Emotional Labor, University Library, Emotional Intelligence, Social Support, Library Service

* 이 논문은 상명대학교 일반대학원 박사학위논문 일부로 요약한 것임.

** 상명대학교 도서관 학술지원팀장(solvang@smu.ac.kr)

논문접수일자: 2014년 10월 22일 최초심사일자: 2014년 11월 14일 게재확정일자: 2014년 11월 21일
한국문헌정보학회지, 48(4): 345-376, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.4.345]

1. 서론

통계청 자료에 의하면 2012년 기준 한국의 감정노동(emotional labor) 종사자 수는 1,266만 9,000여 명으로 나타나 전체 취업자 수의 절반 이상(51.6%)을 차지하는 것으로 추정된다(통계청 <<http://kosis.kr/>> 2014. 5. 1일 현재). 이와 같이 감정노동 분야의 종사자 수는 점차 증가하는 추세이며 이러한 현실을 반영하듯 최근에는 서비스산업 분야에서 종사원들의 감정표현이 주된 관심사로 대두되고 있다.

일반적으로 감정노동 분야의 종사원들은 조직이 기대하는 규범을 준수하면서 고객과의 접점에서 감정노동을 경험한다(Grandey et al. 2005). 서비스산업 분야의 종사원들이 겪는 감정노동과 마찬가지로 도서관 사서가 서비스 수행과정에서 경험하는 감정노동도 중요하다고 할 수 있다(Shuler and Morgan 2013). 따라서 이용자와 사서 사이에서 이루어지는 도서관 접점서비스의 중요성은 더욱 커지고 있으며 이 과정에서 사서가 경험하는 감정에 대한 조직적 차원의 관리가 요구되고 있다.

대부분의 서비스 기업들과 마찬가지로 도서관도 이용자만족을 높이기 위하여 이용자들이 도서관에 대하여 우호적인 감정을 갖도록 하는 전략적 노력이 필요하다. 이 과정에서 사서는 스스로 감정을 속이고 조절해야 하는 감정노동을 경험하게 된다. 그러나 사서는 감정노동자라기보다는 전문가 및 관련종사자¹⁾로 인식되어 왔기 때문에 서비스 접점에서 발생하는 사서의

감정에 대해서는 그동안 관심을 두지 않았던 것이 사실이다.

도서관 사서의 입장에서 보면 실제 이용자로부터 받는 직무스트레스가 상당함에도 불구하고 조직의 사명을 수행해야만 한다는 전제하에 최상의 서비스를 제공해야 하는 직무고충이 따를 수밖에 없고, 이러한 직무환경은 사서로 하여금 직무소진과 직무 불만족과 같은 부정적 결과에 이르게까지 하고 있다. 그러나 감정노동에 대한 지각을 통하여 이를 적절히 제어할 수 있다면, 사서가 도서관서비스 접점지역에서 서비스를 제공하는 데 있어서 조직성과에 긍정적 결과를 가져올 수도 있을 것이다.

다른 분야에서의 연구(Hochschild 1979; Arvey and Murphy 1998)와는 달리 지금까지 문헌정보학 분야에서 사서의 감정을 다루는 연구는 매우 미흡한 수준이었으며, 심지어는 사서를 감정노동자로 구분하여 개념화하지도 않았다. 최근에 문헌정보학 분야에서도 사서의 감정노동에 대한 관심이 점차 확산되고 있으나(Julien and Genuis 2009; Sheih 2010; Matteson and Miller 2012; Shuler and Morgan 2013), 대부분의 연구들이 이용교육업무 등과 같은 특정업무를 담당하고 있는 사서들을 대상으로 하는 등 제한적으로 연구가 이루어지고 있다(Julien and Genuis 2009).

따라서 도서관 사서를 대상으로 사서의 감정노동이 도서관 직무와 관련하여 영향을 미치는 요인인지, 나아가 사서가 인식하는 감정노동의 수준은 어느 정도인지를 파악해 보는 것은 의

1) 한국표준직업분류에 의하면 사서는 전문가 및 관련종사자(대분류) > 문화예술스포츠 전문가 및 관련직(중분류) > 큐레이터사서 및 기록물관리사(소분류) > 사서 및 기록물관리사(세분류) > 사서(세세분류)로 구분되고 있다(통계청 2014. 6. 30. <<http://kostat.go.kr/kssc>>).

미가 있을 것이다. 또한 사서의 감정노동이 도서관 직무와 관련 있는 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치는지와 이를 조절할 수 있는 요인으로 상사의 감성지능과 사회적 지원을 고려하여 실증적으로 살펴볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 사서의 감정노동과 도서관 직무관련 요인들과의 관계를 조명하여 궁극적으로 감정노동에 대한 관리를 통하여 직무성과의 효율성을 제고하고자 한다. 그리고 그동안 간과되어 왔던 도서관 사서의 감정노동이 사서의 개인차원뿐만 아니라 조직차원에서도 중요하다는 사실을 밝히고자 한다. 궁극적으로 본 연구는 도서관 사서의 감정노동에 대한 조직차원의 관리를 통하여 도서관 서비스의 질적 향상은 물론 나아가 직무성과의 제고에도 기여할 수 있다는 사실에 대한 경험적 근거를 제시하는 데 그 목적이 있다.

2. 선행연구

본 장에서는 감정노동을 다룬 국내·외 연구를 중심으로 살펴보고자 한다.

2.1 감정노동 분야의 연구

Hochschild(1979)가 감정노동의 개념을 처음 도입한 이후 감정노동에 관한 연구는 다양한 분야에서 수행되어 왔다. 감정노동 분야의 선행 연구에서 주로 다루어진 내용은 종업원의 감정노동이 다양한 중속변인에 미치는 영향을 밝히는 연구가 주류를 이루고 있으며, 그 결과 종사

원의 직무태도, 직무스트레스 및 직무만족과의 관계를 입증하는 연구들이 주를 이루었다. 즉 초기 연구에서부터 지금까지 연구들은 감정노동이 조직직무에 부정적인 영향을 준다는 이론과 긍정적인 영향을 준다는 이론으로 이원화되고 있다.

감정노동 관련 연구에서 주로 다루어진 분야는 경영학, 관광학, 호텔경영 및 외식 분야와 같이 서비스산업 분야에서 활발하게 연구되어 왔다. 서비스산업 분야 가운데, 주로 호텔종사원(최정순 2003; 김보성 2009; 김현형 2009; 김영진 2010; 송승헌 2011; 박향숙 2013), 항공사 승무원(박영식 2011), 여행업 종사원(심성우 2008; 장만섭 2009; 강재호 2011; 김주연 2013), 병원종사자(조희정 2011; 박부연 2012; 신은희 2013)를 대상으로 한 연구가 대부분으로, 사서를 대상(Julien and Genuis 2009; Sheih 2010; Matteson and Miller 2012)으로 한 연구는 많지 않다.

종사원의 감정노동이 조직직무와의 관계에서 부정적인 결과를 미치는 관계를 다룬 연구에서는 주로 직무소진, 직무스트레스, 직무 불만족 등을 다루고 있다(Hochschild 1983; 김민주 2006; 이수연 2008; 김현형 2009; 이해영 2011; 송승헌 2011; 김광호 2009; 김남기 2011; 김학수 2012; 김주연 2013 등).

반면에 종사원의 감정노동이 조직직무에 긍정적인 결과를 미치는 관계를 다룬 연구도 진행되고 있다(최정순 2003; 박희진 2007; 김보성 2008; 우영희 2008; 안문현 2012; 육풍림 2012; 김상진 2013 등).

선행연구에서 다루어진 종사원의 감정노동과 조직직무에 영향을 미치는 주요변수를 살펴

보면, 직무태도(조희정 2011; 최영호 2012), 사회적 지원(채수경 2008; 최현목 2011; 이영숙 2011), 서비스 제공수준(김보성 2008; 김현형 2009; 최정순 2003), 직무만족도(김승연 2012; 지순덕 2013), 내부마케팅, 감성지능 및 감성리더십(정승우 2011; 최현목 2011; 김남기 2011; 김상진 2013; 황승욱 2012) 등이 있다.

위에 기술한 바와 같이 현재까지 진행된 연구들에서는 종사원의 감정노동이 직무태도 및 스트레스에 미치는 영향을 다룬 연구가 주류를 이루고 있고, 주로 호텔경영, 관광업, 외식업과 같은 서비스산업 분야의 종사원을 다루고 있어 사서를 대상으로 한 연구는 미흡한 수준이다. 따라서 도서관 사서의 감정노동이 조직직무에 관련해 어떠한 영향을 미칠 수 있는지에 대한 연구가 필요하다.

2.2 문헌정보학 분야에서의 연구

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. Julien와 Genuis(2009)가 처음으로 도서관 사서의 감정노동과 관련한 연구를 시작으로 문헌정보학 분야에서도 사서의 감정노동에 대한 개념이 논의되기 시작하였다. Julien와 Genuis(2009)는 캐나다의 공공도서관과 대학도서관에서 근무하는 도서관 이용교육 담당 사서를 대상으로 설문을 실시한 결과 이용교육 담당 사서들은 자신들이 교육업무 수행 시 이용자에게 표현하는 감정과 실제 감정 사이에 차이를 느끼는 감정부조화를

지각하고 있는 것으로 나타났다.

한편 Sheih(2010)는 감정노동이 잘 일어날 수 업무를 담당하고 있는 대만의 공공도서관 사서를 대상으로 하여, 업무수행 중에 겪을 수 있는 이러한 부정적 감정을 잘 조절해야 한다고 밝혔다. Matteson와 Miller(2012)의 연구는 미국 46개 주 공공도서관, 대학도서관, 특수도서관 사서를 대상으로 하여 사서의 감정노동 구성요소, 직무만족, 직무소진 사이의 관계를 분석하여, 도서관 사서의 감정표현 규범(display rules), 표면행위(surface acting), 진심행위(deep acting)와 사서의 감정노동 사이에 유의한 관계가 있는 것으로 밝혔다.

Shuler와 Morgan(2013)는 미국 Southeastern University 대학도서관의 참고사서 7명을 대상으로 사서의 감정노동에 대한 인식수준과 경험을 조사하였다. 참고사서들은 업무와 관련하여 감정노동 개념에 대하여 많이 인식하지 않고 있는 것으로 나타났으나, 실제 면담조사를 통해 감정노동의 개념을 이해하고 있는 것으로 파악되었다.

이와 같이 감정노동의 개념이 Hochschild(1979; 1983)에 의해 처음으로 개념화되어 온 이래 다양한 분야(항공업, 외식업, 관광 등)에서 논의되고 연구되어 온 바와 같이, 현재 문헌정보학 분야에서도 도서관 업무에 사서의 감정노동의 중요성에 대한 도입의 개연성이 점차 커지고 있다.

지금까지 문헌정보학 분야에서 이루어진 감정노동에 관한 연구는 대부분 감정노동의 개념 중에서 감정부조화(Julien and Genuis 2009)와 표면행위, 진심행위(Matteson and Miller 2012)만을 다루어 왔다. 그리고 사서 전체가 아닌 공

공도서관 사서(Sheih 2010)를 대상으로 하였거나, 도서관 업무전체를 대상으로 한 것이 아닌 참고업무(Shuler and Morgan 2013)와 같이 일부 업무를 대상으로 한 수준이었다. 따라서 본 연구에서 채택한 Morris and Feldman(1996)이 제시한 감정노동의 개념인 감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화를 모두 포함하여 진행된 연구는 없었다. 이에 본 연구에서는 대학도서관에 근무하는 사서를 대상으로 하여, Morris와 Feldman(1996)이 제시한 감정노동과 감정노동의 4가지 하위요인인 감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화가 조직의 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원과 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향을 조사하고자 한다.

3. 연구 방법

3.1 변인 및 측정요소

본 연구는 사서의 감정노동이 조직직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아보는 데 그 목적이 있다. 다른 분야에서의 선행연구들을 참고하여 <표 1>과 같은 변인 및 측정요소를 설정하였다.

첫째, 선행연구(최정순 2003; 김보성 2008; 채수경 2009 등)의 결과를 바탕으로 하여 본 연구에서는 사서의 감정노동을 독립변수로 정하였고, 종속변수로는 상사의 감성지능, 사회적 지원, 도서관서비스 제공수준을 설정하였다. 기존의 연구에서는 상사의 감성지능과 사회적 지

원이 주로 조절변수의 역할로만 다루어져왔다. 그러나 현장사서의 입장에서 보면 업무를 수행하는 과정에서 사서의 감정노동이 상사의 감성지능이나 사회적 지원에도 직접적인 영향을 미칠 수 있고, 그에 따른 영향 정도를 파악해 보는 것도 의미가 있을 것으로 판단하여 상사의 감성지능과 사회적 지원을 종속변수로 채택하였다.

둘째, 사회적 지원에 따라 사서의 감정노동이 상사의 감성지능에 미치는 영향 정도가 달라질 수도 있다. 그래서 감정노동과 상사의 감성지능의 사이에서 사회적 지원이 어느 정도 조절역할을 하는지 알아보고자 사회적 지원을 조절변수로 채택하였다.

셋째, 상사의 감성지능에 따라 사서의 감정노동이 사회적 지원에 미치는 영향 정도가 달라질 수 있다. 그래서 감정노동과 사회적 지원의 사이에서 상사의 감성지능이 어느 정도 조절역할을 하는지 알아보고자 상사의 감성지능을 두 번째 조절변수로 채택하였다.

넷째, 선행연구에서처럼 상사의 감성지능과 사회적 지원에 따라 사서의 감정노동에 따른 도서관서비스 제공수준이 달라질 수 있다. 그래서 이 두 변수 간 조절역할의 정도를 알아보고자 상사의 감성지능과 사회적 지원을 조절변수로 채택하였다.

다섯째, 사서의 인구사회학적 특성(소속기관 특성, 소속기관 지역, 성, 연령, 고용형태, 직급, 담당업무)을 별도의 독립변수로 채택하여 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준의 차이를 알아보았다.

〈표 1〉 연구 변인 및 측정요소

가설	독립변수	독립변수의 측정요소	종속변수	종속변수의 측정요소	조절변수
1	사서의 감정노동	① 감정표현의 빈도/다양성 ② 감정표현의 강도 ③ 감정부조화	상사의 감성지능	① 자기감성 지각능력 ② 타인감성 지각능력 ③ 감성활용능력 ④ 감성조절능력	사회적 지원
2			사회적 지원	① 조직의 지원 ② 동료의 지원	상사의 감성지능
3			도서관서비스 제공수준	① 인적서비스 제공수준 ② 적시서비스 제공수준 ③ 응대서비스 제공수준	상사의 감성지능 사회적 지원
4	사서의 인구사회학적 특성	소속기관/지역/성/연령/고용형태/직급/담당업무	사서의 감정노동	① 감정표현의 빈도/다양성 ② 감정표현의 강도 ③ 감정부조화	
5			상사의 감성지능	① 자기감성 지각능력 ② 타인감성 지각능력 ③ 감성활용능력 ④ 감성조절능력	
6			사회적 지원	① 조직의 지원 ② 동료의 지원	
7			도서관서비스 제공수준	① 인적서비스 제공수준 ② 적시서비스 제공수준 ③ 응대서비스 제공수준	

3.2 조작적 정의

3.2.1 감정노동

본 연구에서는 종사원들의 복잡한 감정노동을 측정하기 위하여 선행연구를 근거로 하여 사서의 감정노동에 대한 측정요소를 감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 그리고 감정부조화의 3가지로 정하였다. 조작적 정의는 다음과 같다.

- (1) 감정표현의 빈도/다양성: 도서관 사서가 서비스를 제공하는 과정에서 조직의 요구수준에 따라 표출한 감정표현의 노력

과 다양성을 의미한다. 본 연구에서는 사서가 이용자와의 상호작용에서 표출한 다양한 감정표현의 방법, 횟수, 풍부성 등을 측정항목으로 사용하였다.

- (2) 감정표현의 강도: 도서관 사서가 서비스를 제공하는 과정에서 조직의 요구수준에 따라 얼마나 강하게 감정을 표현하는지의 정도를 의미한다. 본 연구에는 감정표현의 정도 등을 측정 항목으로 사용하였다.
- (3) 감정부조화: 조직에서 요구하는 감정표현의 규범과 사서의 실제 감정 간의 차이로 인하여 발생하는 심리적인 상태를 의미

한다. 본 연구에서는 실제 감정의 왜곡, 실제 감정의 숨김 등을 측정항목으로 사용하였다.

3.2.2 상사의 감성지능

본 연구에서는 상사의 감성지능을 측정하기 위하여 선행연구를 근거로 하여 상사의 감성지능을 자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력의 4가지로 정하였다. 조작적 정의는 다음과 같다.

- (1) 자기감성 지각능력: 자신의 감성을 잘 이해하거나 감지할 줄 아는 상사에 대한 사서의 인지정도를 의미한다. 본 연구에서는 상사 자신의 감성에 대한 이해도, 행복감에 대한 이해 등을 측정항목으로 사용하였다.
- (2) 타인감성 지각능력: 타인의 감성을 잘 이해하거나, 타인의 감성적 반응을 잘 예측할 줄 아는 상사에 대한 사서의 인지정도를 의미한다. 본 연구에서는 상사의 부하직원의 감정에 대한 이해력, 관찰력 등을 측정항목으로 사용하였다.
- (3) 감성활용능력: 조직의 성과를 높이기 위하여 자신의 감성을 잘 활용하거나, 스스로를 잘 격려하여 긍정적으로 자신의 감성을 잘 활용할 줄 아는 상사의 능력에 대한 사서의 인지정도를 의미한다. 본 연구에서는 상사의 목표 달성을 위한 성실함, 동기부여의 정도 등을 측정항목으로 사용하였다.
- (4) 감성조절능력: 자신의 감성을 잘 조절할 줄 아는 상사에 대한 사서의 인지정도를

의미한다. 본 연구에서는 상사의 노여움에 대한 통제력, 어려운 상황을 잘 해결할 수 있는 이성적인 능력, 자기감정에 대한 조절능력 등을 측정항목으로 사용하였다.

3.2.3 사회적 지원

본 연구에서는 사회적 지원을 측정하기 위하여 선행연구를 근거로 하여 사회적 지원을 조직의 지원과 동료의 지원 2가지로 정하였다. 조작적 정의는 다음과 같다.

- (1) 조직의 지원: 사서에 대한 조직의 인정과 복지제도 등에 대한 사서의 인지정도를 의미한다. 본 연구에서는 조직의 승진기회, 조직의 문제해결의 처리, 직장에 대한 자부심, 복리 후생 등을 측정항목으로 사용하였다.
- (2) 동료의 지원: 동료 사서들의 직무협조, 정보제공, 정서적 지원에 대한 사서의 인지정도를 의미한다. 본 연구에서는 동료의 상담, 조언, 충고, 업무지원 등을 측정항목으로 사용하였다.

3.2.4 도서관서비스 제공수준

본 연구에서는 도서관서비스 제공수준을 측정하기 위하여 선행연구를 근거로 하여 인적서비스 제공수준, 적시서비스 제공수준, 응대서비스 제공수준 3가지로 정하였다. 조작적 정의는 다음과 같다.

- (1) 인적서비스 제공수준: 사서가 이용자에게 제공하는 인적형태의 서비스를 의미한다.

본 연구에서는 조직의 규정과 절차에 따라 서비스를 제공하는지의 여부, 예절, 목소리, 접객 태도, 주의력 등을 측정항목으로 사용하였다.

- (2) 적시서비스 제공수준: 이용자의 요청 시 얼마나 신속하게 이용자에게 서비스가 제공되고, 서비스 제공 이후에는 사후 관리가 잘 되었는지를 의미한다. 본 연구에서는 신속한 서비스를 위한 시스템과 편의 시설이 제공되고 있는지의 여부, 이용자의 반응에 대한 조사여부, 사서의 의사전달 등을 측정항목으로 사용하였다.
- (3) 응대서비스 제공수준: 사서가 서비스를 제공하는 과정에서 이용자를 돕고 서비스를 잘 제공하려는 의지정도를 의미한다. 본 연구에서는 이용자의 이름을 호명하는지의 유무, 도서관 서비스에 대한 적극적인 안내 등을 측정항목으로 사용하였다.

3.3 가설의 설정

본 연구에서는 선행연구를 통하여 사서의 감정노동이 상사의 감성지능, 사회적 지원, 도서관서비스 제공수준에 영향을 줄 수 있는 요인으로 보고, 상사의 감성지능과 사회적 지원이 각각 이들 간의 관계에서 조절역할을 할 수 있는 것으로 판단하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

3.3.1 사서의 감정노동과

상사의 감성지능과의 관계

가설 1: 사서의 감정노동은 상사의 감성지능에 영향을 미칠 것이다.

1-1: 사서의 감정노동(감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화)은 상사의 감성지능(자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-2: 사서의 감정노동에 따른 상사의 감성지능은 사회적 지원(조직의 지원, 동료의 지원)에 따라 다를 것이다.

3.3.2 사서의 감정노동과 사회적 지원과의 관계

가설 2: 사서의 감정노동은 사회적 지원에 영향을 미칠 것이다.

2-1: 사서의 감정노동(감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화)은 사회적 지원(조직의 지원, 동료의 지원)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-2: 사서의 감정노동에 따른 사회적 지원은 상사의 감성지능(자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력)에 따라 다를 것이다.

3.3.3 사서의 감정노동과 도서관서비스

제공수준과의 관계

가설 3: 사서의 감정노동은 도서관서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.

3-1: 사서의 감정노동(감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화)은 도서관서비스 제공수준(인적 서비스, 적시서비스, 응대서비스)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3-2: 사서의 감정노동에 따른 도서관서비스 제공수준은 상사의 감성지능(자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력)에 따라 다를 것이다.

3-3: 사서의 감정노동에 따른 도서관서비스 제공수준은 사회적 지원(조직의 지원, 동료의 지원)에 따라 다를 것이다.

3.3.4 사서의 인구사회학적 특성과 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준과의 관계

가설 4: 사서의 인구사회학적 특성에 따라 사서의 감정노동(감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화)의 정도에 차이가 있을 것이다.

가설 5: 사서의 인구사회학적 특성에 따라 상사의 감성지능(자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력)의 정도에 차이가 있을 것이다.

가설 6: 사서의 인구사회학적 특성에 따라 사회적 지원(조직의 지원, 동료의 지원)의 정도에 차이가 있을 것이다.

가설 7: 사서의 인구사회학적 특성에 따라 도서관서비스 제공수준(인적서비스, 적시서비스, 응대서비스)의 정도에 차이가 있을 것이다.

3.4 분석방법

3.4.1 표본 선정 및 자료수집

본 연구의 대상은 전국의 4년제 대학도서관

(국공립 및 사립)의 사서들이다. 표본의 대표성 및 동질성을 높이기 위하여 전국 218개 4년제 대학도서관(2012 대학도서관 통계분석 자료집 참조)을 기관의 설립유형별로 국공립과 사립으로, 지역별로는 서울, 경기, 강원, 충청, 경상, 전라, 제주 등 모두 6개 권역으로 나누어 분할하고 표본비율 19% 수준에 맞추어 전국 4년제 일반 대학 대학도서관 218개교 가운데 국공립대학 13개 기관, 사립대학 28개 기관 총 41개 기관에 근무하는 사서를 표본으로 정하였다. 본 조사에 앞서 예비조사를 2013년 8월 9일에서 8월 30일까지 22일간 실시하였으며, 분석결과 설문문항을 수정하여 재구성하였다.

설문조사의 내용은 <표 1> 연구변인 및 측정요소를 감안하여 구성하였다. 문헌조사 및 선행 연구를 근거로 설문지를 작성하였다. 설문지는 감정노동에 관한 15문항, 상사의 감성지능에 관한 16문항, 사회적 지원에 관한 14문항, 도서관서비스 제공수준에 관한 19문항, 일반적 사항에 관한 6문항으로 총 70문항으로 이루어졌다. 7점 리커트 척도를 사용하였으며, 일반적 사항은 대학도서관 사서의 인구사회학적 특성에 관한 설문문항으로 사서들의 조직, 성, 연령, 직종, 직급, 담당업무 문항으로 모두 명목척도를 사용하였다. 본 조사기간은 2013년 10월 14일에서 11월 4일까지 22일간에 걸쳐 데이터를 수집하였다. 설문지는 학교당 13부씩 총 533부를 메일로 배포하였으며, 회수율을 높이기 위하여 기관 및 개인별로 전화로 설문협조를 요청하였다. 요청한 결과 회수된 질문지는 529부(회수율 99.2%)이었다. 이 중에서 불성실한 응답지 8부를 제외하고 실제 본 연구의 분석 대상이 된 응답지는 521부(응답률 97.7%)였다.

3.4.2 분석방법

본 연구의 설문지의 척도는 등간척도, 명목척도를 이용하였고, 회수된 설문지는 코딩작업을 실시하였다. 코딩작업을 거친 자료는 SPSS 버전 21.0 통계 프로그램을 사용하여 신뢰도분석, 요인분석, 판별타당성분석, 상관관계분석, 변량분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 실증적 분석

4.1 인구사회학적 특성

응답자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 응답자의 성별은 남자가 184명(35.3%), 여자가 333명(63.9%)이며 연령은 20대가 109명(20.9%), 30대가 138명(26.5%), 40대가 129명(24.8%), 그리고 50대 이상이 145명(27.8%)으로 나타났다. 소속기관은 국공립 대학이 216명(41.5%), 사립 대학이 305명(58.5%)으로 나타났다. 지역은 서울이 181명(34.7%)으로 가장 많았고, 다음은 경기 91명(17.5%), 전라 84명(16.1%), 경상 71명(13.6%), 충청 66명(12.7%), 강원 28명(5.4%)의 순이었다. 응답자의 고용형태는 정규직이 381명(73.1%)으로 나타났고, 비정규직은 140명(26.9%)이었다. 또한 행정직이 62명(11.9%), 사서직은 459명(88.1%)으로 나타났다.

직급은 6급이 121명(23.2%)으로 가장 많았다. 그 다음은 7급 80명(15.4%), 5급 이상 78명(15.0%), 8급 42명(8.1%), 기타 16명(3.1%), 9급이 13명(2.5%) 순이었다. 담당업무는 참고봉사(정보제공)가 137명(23.7%)으로 가장 많았다. 그리고 분류/편목(자료정리) 104명(18.0%),

대출 및 반납 100명(17.3%), 수서 73명(12.7%), 행정 또는 서무 48명(8.3%), 전산(시스템 홈페이지 관리) 40명(6.9%), 이용자 교육 38명(6.6%), 학술DB 전자저널 37명(6.4%) 순이었다.

4.2 신뢰도 분석

본 연구에서는 신뢰도 검증을 위하여 크론바흐 알파계수를 이용하여 분석하였다. 분석결과, 사서의 감정노동에 해당하는 3가지 하위요인은 크론바흐 알파계수가 모두 0.8 이상으로 나타났고, 상사의 감성지능에 해당하는 4가지 하위요인은 0.8에서 0.961 사이로, 사회적 지원에 해당하는 2가지 하위요인은 0.9 이상으로 도서관서비스 제공수준에 해당하는 3가지 하위요인은 0.7에서 0.928까지로 나타나 설문문항에 대한 신뢰도가 높은 것으로 밝혀졌다.

4.3 타당도 분석

본 연구에서는 변수타당도를 알아보기 위하여 분산추출(average variance extracted: AVE)을 사용하여 요인분석을 실시하였다. 분석결과, 사서의 감정노동에서 2개 항목, 도서관서비스 제공수준에서 6개 항목이 타당도를 저해하여, 이들 항목을 제외한 후 재분석을 실시하였다. 반면에 상사의 감성지능과 사회적 지원은 모든 항목이 분석에 활용되었다. 변수들 간의 상관관계를 검증하기 위하여 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 검정을 실시한 결과, 본 연구에서 사용한 모든 항목은 KMO 값이 0.822에서 0.9 이상으로 나타나 요인분석을 위한 변수들의 선정에 문제가 없는 것으로 밝혀졌다.

5. 가설 검증

5.1 가설 1의 검증: 사서의 감정노동과 상사의 감성지능과의 관계 검증

5.1.1 사서의 감정노동과 상사의 감성지능과의 관계

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 상사의 감성지능에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1의 채택).

5.1.2 사서의 감정노동과 상사의 감성지능의 4가지 하위요인과의 관계

(1) 사서의 감정노동과 상사의 자기감성 지각능력과의 관계

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동

은 상사의 자기감성 지각능력에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1-1의 채택).

(2) 사서의 감정노동과 상사의 타인감성 지각능력과의 관계

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 상사의 타인감성 지각능력에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1-1의 채택).

(3) 사서의 감정노동과 상사의 감성활용능력과의 관계

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 상사의 감성활용능력에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1-1의 채택).

〈표 2〉 사서의 감정노동이 상사의 감성지능과 3가지 하위요인에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률
		B	S.E	β		
상사의 감성지능	(상수)	3.894	.265		14.699	.000
	감정노동	.176	.067	.114	2.625**	.009
R제곱 = .103, 수정된 R제곱 = .101, F = 6.891(p<.001)						
자기감성 지각능력	(상수)	3.847	.291		13.205	.000
	감정노동	.184	.074	.109	2.500*	.013
R제곱 = .012, 수정된 R제곱 = .010, F = 6.252(p<.05)						
타인감성 지각능력	(상수)	3.678	.311		11.830	.000
	감정노동	.191	.078	.106	2.439*	.015
R제곱 = .011, 수정된 R제곱 = .009, F = 5.947(p<.05)						
감성 활용능력	(상수)	3.888	.284		13.714	.000
	감정노동	.223	.072	.136	3.122**	.002
R제곱 = .018, 수정된 R제곱 = .017, F = 9.746(p<.01)						
감성 조절능력	(상수)	4.164	.346		12.046	.000
	감정노동	.104	.087	.052	1.187	.236
R제곱 = .003, 수정된 R제곱 = .001, F = 1.408(p>.05)						

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

(4) 사서의 감정노동과 상사의 감정조절능력과의 관계

〈표 2〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 상사의 감정조절능력에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 1-1의 기각).

5.1.3 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 상사의 감성지능과의 관계

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성은 상사의 감성지능에 정(+)

영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 영향을, 감정부조화는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1-1의 부분채택).

5.1.4 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 상사의 감성지능의 4가지 하위요인과의 관계

(1) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 상사의 자기감성 지각능력과의 관계

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현

〈표 3〉 사서의 감정노동의 3가지 하위요인이 상사의 감성지능과 3가지 하위요인에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의 확률	공선성통계량	
		B	S.E	β			공차	VIF
상사의 감성지능	(상수)	3.826	.254		15.084	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.198	.044	.216	4.456***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.157	.041	-.185	-3.807***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.093	.044	.091	2.118*	.035	.996	1.004
R제곱=.054, 수정된 R제곱=.048, F=9.793(p<.001)								
자기감성 지각능력	(상수)	3.749	.278		13.472	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.232	.049	.231	4.754***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.179	.045	-.191	-3.939***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.090	.048	.080	1.873	.062	.996	1.004
R제곱=.057, 수정된 R제곱=.051, F=10.336(p<.001)								
타인감성 지각능력	(상수)	3.726	.303		12.307	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.149	.053	.139	2.805**	.005	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.069	.049	-.070	-1.408	.160	.774	1.292
	감정부조화	.070	.053	.058	1.324	.186	.996	1.004
R제곱=.019, 수정된 R제곱=.013, F=3.325(p<.05)								
감성 활용 능력	(상수)	3.749	.270		13.908	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.219	.047	.223	4.636***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.188	.044	-.207	-4.292***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.152	.047	.138	3.257**	.001	.996	1.004
R제곱=.072, 수정된 R제곱=.066, F=13.329(p<.001)								
감성 조절 능력	(상수)	4.078	.333		12.254	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.192	.058	.162	3.302**	.001	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.193	.054	-.175	-3.554***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.061	.058	.045	1.048	.295	.996	1.004
R제곱=.033, 수정된 R제곱=.028, F=5.906(p<.01)								

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

〈표 4〉 사서의 감정노동이 상사의 감성지능에 미치는 영향에서 사회적 지원의 조절역할

독립변수	종속변수	조절변수	β	t	p
A1	B3	C	.634	2.575*	.023
		C1	.661	2.946*	.022
		C2	.480	1.977**	.005
A3	B3	C2	-.560	-2.795**	.005

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

A: 사서의 감정노동 A1: 감정표현의 빈도/다양성 A2: 감정표현의 강도 A3: 감정부조화
 B: 상사의 감성지능 B1: 자기감성 지각능력 B2: 타인감성 지각능력 B3: 감성활용능력 B4: 감성조절 능력
 C: 사회적 지원 C1: 조직의 지원 C2: 동료의 지원

의 빈도/다양성은 상사의 자기감성 지각능력에 정(+)¹의 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)²의 영향을, 감정부조화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 1-1의 부분채택).

(2) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 상사의 타인감성 지각능력과의 관계

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성은 상사의 타인감성 지각능력에 정(+)¹의 영향을, 감정표현의 강도, 감정부조화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 1-1의 부분채택).

(3) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 상사의 감성활용능력과의 관계

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성과 감정부조화는 감성활용능력에 유의한 정(+)¹의 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 1-1의 부분채택).

(4) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 상사의 감성조절능력과의 관계

〈표 3〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현

의 강도는 상사의 감성조절능력에 부(-)²의 영향을, 감정표현의 빈도/다양성은 유의한 정(+)¹의 영향을, 감정부조화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 1-1의 부분채택).

5.1.5 사서의 감정노동이 상사의 감성지능에 미치는 영향에서 사회적 지원의 조절효과

〈표 4〉에서 보는 바와 같이 첫째, 사서의 감정표현의 빈도/다양성과 상사의 감성활용능력과의 관계에서 사회적 지원(p<.05), 조직의 지원(p<.05)과 동료의 지원(p<.01)이 통계적으로 유의하게 정(+)¹의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 1-2의 부분채택). 둘째, 사서의 감정부조화와 상사의 감성활용능력과의 관계에서 동료의 지원(p<.01)이 통계적으로 유의하게 부(-)²의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 1-2의 부분채택).

5.2 가설 2의 검증: 사서의 감정노동과 사회적 지원과의 관계 검증

5.2.1 사서의 감정노동과 사회적 지원과의 관계

〈표 5〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 사회적 지원에 유의한 정(+)¹의 영향을 미치

〈표 5〉 사서의 감정노동이 사회적 지원과 2가지 하위요인에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률
		B	S.E	B		
사회적 지원	(상수)	3.542	.274		12.946	.000
	감정노동	.191	.069	.121	2.770**	.006
R제곱=.015, 수정된 R제곱=.013, F=7.674(p<.01)						
조직의 지원	(상수)	3.606	.296		12.191	.000
	감정노동	.107	.075	.063	1.430	.153
R제곱=.004, 수정된 R제곱=.002, F=2.046(p>.05)						
동료의 지원	(상수)	3.478	.307		11.337	.000
	감정노동	.276	.077	.154	3.562***	.000
R제곱=.024, 수정된 R제곱=.022, F=12.685(p<.001)						

*** p<.001, ** p<.01

는 것으로 나타났다(가설 2-1의 채택).

5.2.2 사서의 감정노동과 사회적 지원의 2가지 하위요인과의 관계

(1) 사서의 감정노동과 조직의 지원과의 관계
 〈표 5〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 조직의 지원에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 1-1의 기각).

(2) 사서의 감정노동과 동료의 지원과의 관계
 〈표 5〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 동료의 지원에 정(+)의 유의한 영향을 미쳤다(가설 2-1의 채택).

5.2.3 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 사회적 지원과의 관계

〈표 6〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성은 사회적 지원에 정(+)의 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 유의한 영향을, 감정부조화는 사회적 지원에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 2-1의 부분채택).

5.2.4 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 사회적 지원의 2가지 하위요인과의 관계

(1) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 조직의 지원과의 관계

〈표 6〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성은 조직의 지원에 정(+)의 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 유의한 영향을, 감정부조화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 2-1의 부분채택).

(2) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 동료의 지원과의 관계

〈표 6〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성과 감정부조화는 동료의 지원에 정(+)의 유의미한 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 2-1의 부분채택).

5.2.5 사서의 감정노동이 사회적 지원에 미치는 영향에서 상사의 감성지능의 조절효과

〈표 7〉에서 보는 바와 같이 첫째, 사서의 감

〈표 6〉 사서의 감정노동의 3가지 하위요인이 사회적 지원과 3가지 하위요인에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률	공선성통계량	
		B	S.E	β			공차	VIF
사회적 지원	(상수)	3.487	.263		13.282	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.210	.046	.223	4.576***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.147	.043	-.167	-3.427**	.001	.774	1.292
	감정부조화	.086	.046	.081	1.897	.058	.996	1.004
R제곱=.051, 수정된 R제곱=.045, F=9.227(p<.001)								
조직의 지원	(상수)	3.600	.285		12.645	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.211	.050	.208	4.238***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.124	.046	-.132	-2.680**	.008	.774	1.292
	감정부조화	-.014	.049	-.012	-.285	.776	.996	1.004
R제곱=.035, 수정된 R제곱=.029, F=6.184(p<.001)								
동료의 지원	(상수)	3.374	.294		11.487	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.209	.051	.197	4.072***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.169	.048	-.171	-3.528***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.187	.051	.156	3.667***	.000	.996	1.004
R제곱=.064, 수정된 R제곱=.059, F=11.801(p<.001)								

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

정노동과 사회적 지원 사이에서는 상사의 자기 감성 지각능력(p<.05)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택). 둘째, 사서의 감정노동과 동료의 지원 사이에서는 상사의 감성지능(p<.05)과, 타인감성 지각능력(p<.05), 감성조절능력(p<.05)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택). 셋째, 사서의 감정표현의 빈도/다양성과 사회적 지원 사이에서는 상사의 감성활용능력(p<.01)과 감성조절능력(p<.05)이 유의하게 정(+)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택). 넷째, 사서의 감정표현의 빈도/다양성과 동료의 지원 사이에서는 상사의 감성활용능력(p<.01)이 유의하게 정(+)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택).

다섯째, 사서의 감정부조화와 사회적 지원 사이에서 상사의 감성지능(<.05)과 자기감성 지각능력(<.001), 감성활용능력(<.01), 감성조절능력(<.05)이 모두 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택). 여섯째, 사서의 감정부조화와 조직의 지원 사이에서 상사의 자기감성 지각능력(<.05)이 유의하게 부(-)의 조절효과가 있는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택). 일곱째, 사서의 감정부조화와 동료의 지원 사이에서 상사의 감성지능(<.01), 자기감성 지각능력(<.001), 타인감성 지각능력(<.05), 감성 활용능력(<.01), 감성조절능력(<.05)이 모두 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 2-2의 부분채택).

〈표 7〉 사서의 감정노동이 사회적 지원에 미치는 영향에서 상사의 감성지능의 조절역할

독립변수	종속변수	조절변수	β	t	p
A	C	B1	-.540	-2.099*	.036
		B	-.597	-2.321*	.021
	C2	B2	-.530	-2.144*	.032
		B4	-.519	-2.024*	.043
A1	C	B3	.563	2.404**	.008
		B4	.386	1.983*	.018
	C2	B3	.478	2.012**	.002
A3	C	B	-.616	-2.948*	.013
		B1	-.815	-3.912**	.001
		B3	-.570	-2.638**	.008
		B4	-.501	-2.465*	.018
	C1	B1	-.608	-2.880*	.031
	C2	B	-.818	-3.711**	.002
		B1	-.867	-4.050***	.000
		B2	-.644	-3.117*	.020
		B3	-.775	-3.532**	.002
		B4	-.646	-3.055*	.011

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

A: 사서의 감정노동 A1: 감정표현의 빈도/다양성 A2: 감정표현의 강도 A3: 감정부조화

B: 상사의 감성지능 B1: 자기감성 지각능력 B2: 타인감성 지각능력 B3: 감성활용능력 B4: 감성조절능력

C: 사회적 지원 C1: 조직의 지원 C2: 동료의 지원

5.3 가설3의 검증: 사서의 감정노동과 도서관 서비스 제공수준과의 관계 검증

5.3.1 사서의 감정노동과 도서관서비스 제공 수준과의 관계

〈표 8〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 도서관서비스 제공수준에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3-1의 채택).

5.3.2 사서의 감정노동과 도서관서비스 제공 수준의 3가지 하위요인과의 관계

(1) 사서의 감정노동과 인적서비스 제공수준과의 관계

〈표 8〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동

은 인적서비스 제공수준에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3-1의 채택).

(2) 사서의 감정노동과 적시서비스 제공수준과의 관계

〈표 8〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 적시서비스 제공수준에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3-1의 채택).

(3) 사서의 감정노동과 응대서비스 제공수준과의 관계

〈표 8〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정노동은 응대서비스 제공수준에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3-1의 채택).

〈표 8〉 사서의 감정노동이 도서관서비스 제공수준과 3가지 하위요인에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의 확률
		B	S.E	β		
도서관서비스 제공수준	(상수)	4.247	.206		20.607	.000
	감정노동	.190	.052	.159	3.660***	.000
R제곱=.025, 수정된 R제곱=.023, F=13.396(p<.001)						
인적서비스 제공수준	(상수)	4.513	.219		20.571	.000
	감정노동	.179	.055	.140	3.229**	.001
R제곱=.020, 수정된 R제곱=.018, F=10.427(p<.01)						
적시서비스 제공수준	(상수)	3.410	.277		12.309	.000
	감정노동	.303	.070	.187	4.333***	.000
R제곱=.035, 수정된 R제곱=.033, F=18.774(p<.001)						
응대서비스 제공수준	(상수)	4.427	.249		17.779	.000
	감정노동	.178	.063	.123	2.830**	.005
R제곱=.015, 수정된 R제곱=.013, F=8.010(p<.01)						

*** p<.001, ** p<.01

5.3.3 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 도서관서비스 제공수준과의 관계

〈표 9〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성, 감정부조화는 도서관서비스 제공수준에 정(+)의 유의한 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3-1의 부분채택).

5.3.4 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 도서관서비스 제공수준의 3가지 하위요인과의 관계

(1) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 인적서비스 제공수준과의 관계

〈표 9〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성, 감정부조화는 인적서비스 제공수준에 유의미한 정(+)의 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다

(가설 3-1의 부분채택).

(2) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 적시서비스 제공수준과의 관계

〈표 9〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성은 적시서비스 제공수준에 정(+)의 유의미한 영향을, 감정표현의 강도, 감정부조화는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(가설 3-1의 부분채택).

(3) 사서의 감정노동의 3가지 하위요인과 응대서비스 제공수준과의 관계

〈표 9〉에서 보는 바와 같이 사서의 감정표현의 빈도/다양성, 감정부조화는 응대서비스 제공수준에 유의미한 정(+)의 영향을, 감정표현의 강도는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 3-1의 부분채택).

〈표 9〉 사서의 감정노동의 3가지 하위요인이 도서관서비스 제공수준과 3가지 하위요인에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t값	유의 확률	공선성 통계량	
		B	S.E	β			공차	VIF
도서관서비스 제공수준	(상수)	4.137	.191		21.703	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.229	.033	.319	6.851***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.200	.031	-.300	-6.428***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.115	.033	.143	3.474***	.001	.996	1.004
R제곱=.128, 수정된 R제곱=.123, F=25.218(p<.001)								
인적서비스 제공수준	(상수)	4.260	.196		21.758	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.234	.034	.308	6.831***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.271	.032	-.384	-8.501***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.177	.034	.207	5.205***	.000	.996	1.004
R제곱=.183, 수정된 R제곱=.179, F=38.725(p<.001)								
적시서비스 제공수준	(상수)	3.461	.268		12.928	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.242	.047	.250	5.156***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.068	.044	-.076	-1.568	.118	.774	1.292
	감정부조화	.085	.046	.078	1.823	.069	.996	1.004
R제곱=.057, 수정된 R제곱=.052, F=10.511(p<.001)								
응대서비스 제공수준	(상수)	4.295	.233		18.428	.000		
	감정표현의 빈도/다양성	.226	.041	.263	5.544***	.000	.776	1.289
	감정표현의 강도	-.220	.038	-.275	-5.799***	.000	.774	1.292
	감정부조화	.124	.040	.128	3.061**	.002	.996	1.004
R제곱=.098, 수정된 R제곱=.092, F=18.623(p<.000)								

*** p<.001, ** p<.01

5.3.5 사서의 감정노동이 도서관서비스

제공수준에 미치는 영향에서 상사의 감성지능과 사회적 지원의 조절효과

(1) 사서의 감정노동이 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향에서 상사의 감성지능의 조절효과

〈표 10〉에서 보는 바와 같이 첫째, 사서의 감정노동과 도서관서비스 제공수준 사이에서는 상사의 감성지능(p<.01)과, 자기감성 지각능력(p<.05), 타인감성 조절능력(p<.05), 감성조절능력(p<.001)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 3-2의 기각, 가설 3-3의 부분채택). 둘째, 사서의 감정노동과 인

적서비스 제공수준과의 관계에서 상사의 감성지능(p<.001)과 자기감성 지각능력(p<.01), 타인감성 조절능력(p<.01), 감성활용능력(p<.05), 감성조절능력(p<.001)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 나타냈다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택). 셋째, 사서의 감정노동과 응대서비스 제공수준과의 관계에서 상사의 감성지능(p<.001)과, 자기감성 지각능력(p<.01), 타인감성 조절능력(p<.01), 감성활용능력(p<.01), 감성조절능력(p<.001)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 나타냈다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택). 넷째, 사서의 감정부조화와 도서관서비스 제공수준 사이에서 상사의 감성지능(p<.05)과 감성활용

〈표 10〉 사서의 감정노동이 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향에서 상사의 감성지능과 사회적 지원의 조절효과

독립변수	종속변수	조절변수	β	t	p	
A	D	B	-.725	-2.802**	.005	
		B1	-.561	-2.120*	.034	
		B2	-.546	-2.145*	.032	
		B4	-.806	-3.239**	.001	
	D1	B	-.882	-3.369**	.001	
		B1	-.806	-3.065**	.002	
		B2	-.653	-2.541*	.011	
		B3	-.563	-2.052*	.041	
	D3	B4	-.917	-3.607***	.000	
		B	-1.006	-3.758***	.000	
		B1	-.723	-2.653**	.008	
		B2	-.825	-3.187**	.002	
A3	D	B3	-.672	-3.048*	.022	
		B4	-.720	-3.594**	.004	
		B	-.785	-3.705**	.003	
		B1	-.687	-3.413**	.009	
	D1	B3	-.701	-3.256*	.011	
		B4	-.890	-4.527***	.000	
		B	-.711	-3.125**	.009	
		B3	-.829	-3.624**	.004	
	D3	B4	-.767	-3.685**	.001	
		D1	C1	-.510	-2.070*	.039
		D3	C	-.687	-2.611**	.009
	C1		-.759	-3.048**	.002	
C2	-.557		-2.020*	.044		
A3	D	C2	-.562	-2.707*	.038	
	D1	C1	-.568	-2.893*	.039	
		C2	-.515	-2.569*	.033	

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

A: 사서의 감정노동 A1: 감정표현의 빈도/다양성 A2: 감정표현의 강도 A3: 감정부조화

B: 상사의 감성지능 B1: 자기감성 지각능력 B2: 타인감성 지각능력 B3: 감성활용능력 B4: 감성조절 능력

C: 사회적 지원 C1: 조직의 지원 C2: 동료의 지원

D: 도서관서비스 제공수준 D1: 인적서비스 제공수준 D2: 적서서비스 제공수준 D3: 응대서비스 제공수준

능력(p<.05), 감성조절능력(p<.01)이 유의하게
부(-)의 조절효과를 보였다(가설 3-2, 가설 3-3

의 부분채택). 다섯째, 사서의 감정부조화와 인
적서비스 제공수준 사이에서는 상사의 감성지

능($p < .01$)과 자기감성 지각능력($p < .01$), 감성 활용능력($p < .05$), 감성조절능력($p < .001$)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 나타냈다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택). 여섯째, 사서의 감정부조화와 응대서비스 제공수준 사이에서는 상사의 감성지능($p < .01$)과 감성활용능력($p < .01$), 감성조절능력($p < .001$)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택).

(2) 사서의 감정노동이 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향에서 사회적 지원의 조절효과

〈표 10〉에서 보는 바와 같이 첫째, 사서의 감정노동과 인적서비스 제공수준과의 관계에서 조직의 지원($p < .05$)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택). 둘째, 사서의 감정노동과 응대서비스 제공수준과의 관계에서 사회적 지원($p < .01$), 조직의 지원($p < .01$)과 동료의 지원($p < .05$)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분

채택). 셋째, 사서의 감정부조화와 도서관서비스 제공수준 사이에서 동료의 지원($p < .05$)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택). 넷째, 사서의 감정부조화와 인적서비스 제공수준 사이에서는 조직의 지원($p < .05$), 동료의 지원($p < .05$)이 유의하게 부(-)의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다(가설 3-2, 가설 3-3의 부분채택).

5.4 가설 4, 5, 6, 7의 검증: 사서의 인구사회학적 특성에 따른 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준의 차이

5.4.1 소속기관의 특성에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

〈표 11〉에서 보는 바와 같이 국립대학 도서관과 사립대학 도서관 사서들 간의 도서관서비스 제공수준에 유의한 차이($p < .05$)가 있었다. 하위요인별 분석에서는 사서의 감정표현의 강도($p < .01$), 적시서비스 제공수준($p < .01$)과

〈표 11〉 소속기관 특성에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

구분			N	M	SD	t	p	
사서의 감정노동	감정표현의 강도	국공립	216	2.92	1.08	2.771**	.006	
		사립	305	2.65	1.13			
도서관서비스 제공수준	적시서비스 제공수준	국공립	216	4.71	0.98	2.153*	.032	
		사립	305	4.52	1.02			
	응대서비스 제공수준	국공립	216	5.25	0.84	2.833**	.005	
		사립	305	5.03	0.92			
	도서관서비스 제공수준	도서관서비스 제공수준	국공립	216	5.08	0.66	2.342*	.020
			사립	305	4.93	0.79		

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

응대서비스 제공수준($p<0.01$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 상사의 감성지능과 사회적 지원은 모든 항목에서 소속기관 특성에 따른 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

5.4.2 소속기관의 지역에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

분석결과, 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준의 모든 항목에서 소속기관 지역에 따른 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다(가설 4, 5, 6, 7의 부분기각).

5.4.3 성별에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

분석결과, <표 12>에서 보는 바와 같이 사서의 성별에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

그러나 하위요인별 분석에서는 사서의 감정부조화($p<.001$), 동료의 지원($p<.05$)에서 성별에 따른 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

반면 상사의 감성지능과 도서관서비스 제공수준은 모든 항목에서 성별에 따른 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

5.4.4 연령에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

<표 13>에서 보는 바와 같이 대학도서관 사서들은 감정노동($p<.01$), 상사의 감성지능($p<.05$), 사회적 지원($p<.001$) 및 도서관서비스 제공수준($p<.001$)에서 연령에 따른 유의한 차이를 보였다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택). 하위요인별 분석에서는 사서의 감정부조화($p<.001$), 상사의 타인감성 지각능력($p<.05$), 적시서비스 제공수준($p<.001$), 응대서비스 제공수준($p<.001$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

5.4.5 고용형태1(정규직/비정규직)에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

<표 14>에서 보는 바와 같이 사서들의 고용형태1(정규직/비정규직)은 사서의 감정노동($p<.05$), 사회적 지원($p<.001$) 및 도서관서비스 제공수준($p<.001$)에 유의한 영향을 미쳤다. 반면 고용

<표 12> 성별에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

구분			N	M	SD	t	p
사서의 감정노동	감정부조화	남	184	4.22	0.96	-3.950***	.000
		여	333	4.55	0.89		
사회적 지원	동료의 지원	남	184	4.42	1.15	-2.236*	.026
		여	333	4.64	1.08		

*** $p<.001$ * $p<.05$

<표 13> 연령에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

구분			<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
사서의 감정노동	감정부조화	20대	109	4.43 ^b	0.94	13.446***	.000
		30대	138	4.68 ^b	0.79		
		40대	129	4.59 ^b	0.90		
		50대 이상	145	4.05 ^a	0.96		
	사서의 감성노동	20대	109	3.84 ^{ab}	0.63	5.040**	.002
		30대	138	4.04 ^b	0.58		
		40대	129	3.98 ^{ab}	0.59		
		50대 이상	145	3.79 ^a	0.64		
상사의 감성지능	타인감성 지각능력	20대	109	4.69 ^b	1.07	3.206*	.023
		30대	138	4.40 ^{ab}	1.16		
		40대	129	4.41 ^{ab}	1.10		
		50대 이상	145	4.26 ^a	1.10		
	상사의 감성지능	20대	109	4.81 ^b	0.94	2.990*	.031
		30대	138	4.54 ^{ab}	0.97		
		40대	129	4.57 ^{ab}	0.93		
		50대 이상	145	4.46 ^a	0.94		
사회적 지원	조직의 지원	20대	109	4.37 ^b	1.04	5.312**	.001
		30대	138	3.99 ^a	1.04		
		40대	129	3.91 ^a	1.04		
		50대 이상	145	3.89 ^a	1.05		
	동료의 지원	20대	109	4.92 ^b	1.15	6.630***	.000
		30대	138	4.51 ^a	1.15		
		40대	129	4.58 ^{ab}	0.98		
		50대 이상	145	4.31 ^a	1.08		
	사회적 지원	20대	109	4.65 ^b	0.98	6.920***	.000
		30대	138	4.25 ^a	0.99		
		40대	129	4.25 ^a	0.89		
		50대 이상	145	4.10 ^a	0.99		
도서관 서비스 제공수준	적시서비스 제공수준	20대	109	4.33 ^a	1.11	7.934***	.000
		30대	138	4.41 ^a	1.05		
		40대	129	4.77 ^b	0.92		
		50대 이상	145	4.81 ^b	0.87		
	응대서비스 제공수준	20대	109	4.94 ^a	0.92	6.223***	.000
		30대	138	4.97 ^a	0.87		
		40대	129	5.19 ^{ab}	0.81		
		50대 이상	145	5.34 ^b	0.92		
	도서관서비스 제공수준	20대	109	4.85 ^a	0.77	6.131***	.000
		30대	138	4.85 ^a	0.73		
		40대	129	5.06 ^{ab}	0.68		
		50대 이상	145	5.17 ^b	0.75		

*** p<.001 ** p<.01 * p<.05

〈표 14〉 고용형태1(정규직/비정규직)에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

구분			N	M	SD	t	p
사서의 감정노동	사서의 감정노동	정규직	381	3.95	0.61	2.120*	.034
		비정규직	140	3.82	0.63		
상사의 감성지능	타인감성 지각능력	정규직	381	4.36	1.10	-2.294*	.022
		비정규직	140	4.61	1.13		
사회적 지원	조직의 지원	정규직	381	3.92	1.07	-3.726***	.000
		비정규직	140	4.31	0.98		
	동료의 지원	정규직	381	4.47	1.09	-3.155**	.002
		비정규직	140	4.81	1.13		
	사회적 지원	정규직	381	4.19	0.98	-3.789***	.000
		비정규직	140	4.56	0.95		
도서관 서비스 제공수준	인적서비스 제공수준	정규직	381	5.26	0.76	2.016*	.044
		비정규직	140	5.10	0.86		
	적시서비스 제공수준	정규직	381	4.70	0.93	3.585***	.000
		비정규직	140	4.31	1.14		
	응대서비스 제공수준	정규직	381	5.22	0.87	4.066***	.000
		비정규직	140	4.86	0.90		
	도서관서비스 제공수준	정규직	381	5.06	0.73	3.592***	.000
		비정규직	140	4.80	0.75		

*** p<.001, ** p<.01 * p<.05

형태1은 상사의 감성지능과는 통계적으로 유의하지 않았다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

하위요인별 분석에서는 상사의 타인감성 지각능력(p<.05), 조직의 지원(p<.001), 동료의 지원(p<.001), 인적서비스 제공수준(p<.05), 적시서비스 제공수준(p<.001) 및 응대서비스 제공수준(p<.001)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

5.4.6 고용형태2(행정직/사서직)에 따른

사서의 감정노동, 상사의 감성지능,

사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

〈표 15〉에서 보는 바와 같이 고용형태2(행정직/사서직)는 상사의 감성지능(p<.05)과 사회적 지원(p<.05)과의 관계에서 통계적으로 유의

한 차이가 있었다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

하위요인별 분석에서는 사서의 감정부조화(p<.01), 상사의 자기감성 지각능력(p<.05), 타인감성 지각능력(p<.01), 감성활용능력(p<.05), 조직의 지원(p<.05)과, 동료의 지원(p<.05)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(가설 4, 5, 6, 7의 부분채택).

5.4.7 직급 및 담당업무에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

직급 및 담당업무에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준 모든 항목에서 사서의 직급 및 담당업무에 따른 유의한 차이를 보이지 않았다(가설 4, 5, 6, 7의 부분기각).

〈표 15〉 고용형태2(행정직/사서직)에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준

구분			N	M	SD	t	p
사서의 감정노동	감정부조화	행정직	62	4.07	0.89	-3.256**	.001
		사서직	459	4.48	0.92		
상사의 감성지능	자기감성 지각능력	행정직	62	4.88	0.94	2.523*	.012
		사서직	459	4.52	1.05		
	타인감성 지각능력	행정직	62	4.83	1.07	3.095**	.002
		사서직	459	4.37	1.11		
	감성활용 능력	행정직	62	5.00	0.92	1.995*	.047
		사서직	459	4.73	1.03		
	상사의 감성지능	행정직	62	4.84	0.90	2.290*	.022
		사서직	459	4.55	0.95		
사회적 지원	조직의 지원	행정직	62	4.41	1.16	2.523*	.012
		사서직	459	3.97	1.03		
	동료의 지원	행정직	62	4.90	1.06	3.095**	.002
		사서직	459	4.51	1.11		
	사회적 지원	행정직	62	4.66	1.01	2.290*	.022
		사서직	459	4.24	0.97		

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

6. 결론 및 제언

본 연구에서는 그동안 간과되어 왔던 사서의 감정노동이 사서의 개인차원뿐만 아니라 조직 차원에도 중요하다는 사실을 밝히고, 이를 구체적으로 확인하고자 하였다. 이를 위하여 대학도서관 사서를 대상으로 서비스 접점에서 발생하는 사서의 감정노동이 도서관 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향을 알아보았다. 또한 이러한 영향을 강화시킬 수 있는 조절요인으로 상사의 감성지능과 사회적 지원을 고려하여 사서의 감정노동과 상사의 감성지능 사이의 관계에서 사회적 지원의 조절역할, 사서의 감정노동과 사회적 지원 사이의 관계에서 상사의 감성지능의 조절역할, 사서의 감정노동과 도서관서비스

제공수준 사이의 관계에서 상사의 감성지능과 사회적 지원의 조절역할을 실증적으로 살펴보았다.

요인에 따른 영향 관계를 살피기 위하여 본 연구에서는 감정노동의 하위요인을 감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화의 3가지로 구분하였다. 상사의 감성지능의 하위요인은 자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력의 4가지로, 사회적 지원의 하위요인은 조직의 지원과 동료의 지원의 2가지로, 도서관서비스 제공수준의 하위요인은 인적서비스 제공수준, 적시서비스 제공수준, 응대서비스 제공수준의 3가지로 구분하여 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 사서의 감정노동은 상사의 감성지능과,

자기감성 지각능력, 타인감성 지각능력, 감성활용능력에 정(+)¹의 영향을 미쳤다. 하위요인별 분석에서는 사서의 감정표현의 강도는 상사의 감성지능과, 자기감성 지각능력, 감성활용능력, 감성조절능력에 부(-)²의 영향을 미쳤다. 이는 사서들이 업무를 수행하는 중에 느끼는 감정노동이 강할수록 상사의 감성지능에 대한 사서의 인지정도는 오히려 낮아진다는 것을 알 수 있다. 이는 사서의 감정표현의 강도에 대하여 조직적 차원의 관리가 필요함을 시사하고 있다.

둘째, 사서들이 업무를 수행하는 중에 느끼는 감정표현의 빈도/다양성의 정도가 커지면 상사의 감성활용능력에 대한 사서의 인지정도는 사회적 지원과, 2가지 하위요인 모두가 높아질수록 더 높아졌다. 반면에 감정부조화의 정도가 커지면 상사의 감성활용능력에 대한 사서의 인지정도는 동료의 지원이 높아질수록 더 낮아졌다.

셋째, 사서의 감정노동은 사회적 지원과, 동료의 지원에 정(+)³의 영향을 미쳤다. 그러나 사서의 감정표현의 강도는 부(-)⁴의 영향을 미쳤다. 이는 사서들이 업무를 수행하는 중에 느끼는 감정노동, 감정표현의 빈도/다양성, 감정부조화의 정도가 클수록 사회적 지원에 대한 사서의 인지정도는 높아짐을 의미한다. 반면에 감정표현의 강도가 강할수록 사회적 지원에 대한 사서의 인지정도는 오히려 낮아진다.

넷째, 사서의 감정노동은 도서관서비스 제공수준과, 3가지 하위요인 모두에 정(+)⁵의 영향을 미쳤다. 하위요인별 분석에서는 감정표현의 강도는 도서관서비스 제공수준과, 인적서비스 제공수준, 응대서비스 제공수준에 부(-)⁶의 영향을 미쳤다. 이는 사서들이 업무를 수행하는

중에 느끼는 감정노동이 클수록 자신들이 제공하는 서비스 수준에 대한 인지정도가 높아지고, 감정표현의 강도가 강할수록 자신들이 제공하는 서비스 수준에 대한 인지정도가 오히려 떨어지는 것을 의미한다.

다섯째, 사서가 느끼는 감정노동의 정도가 커지면 도서관서비스 제공수준에 대한 사서의 인지정도는 상사의 감성지능과, 4가지 하위요인 모두가 높아질수록 더 낮아졌다.

여섯째, 사서가 느끼는 감정노동의 정도가 커지면 인적서비스 제공수준에 대한 사서의 인지정도는 조직의 지원이 높아질수록 더 낮아졌고, 사회적 지원과, 2가지 하위요인 모두가 높아질수록 응대서비스 제공수준에 대한 사서의 인지정도가 더 낮아졌다. 사서의 감정부조화의 정도가 커지면 동료의 지원이 높아질수록 도서관서비스 제공수준에 대한 사서의 인지정도가 더 낮아졌고, 조직의 지원과 동료의 지원이 높아지면 인적서비스 제공수준에 대한 사서의 인지정도가 더 낮아졌다.

일곱째, 국공립대학 도서관과 사립대학 도서관 사서들 간의 도서관서비스 제공수준에 유의한 차이를 보였다. 이는 국공립 대학도서관의 사서들이 사립대학 도서관의 사서들보다 상대적으로 감정노동을 많이 겪고 있으나, 도서관서비스 제공은 오히려 적극적으로 하고 있음을 알 수 있다.

사서의 성별은 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 영향을 미치지 않았다. 하위요인별 분석에서는 사서의 감정부조화에서 유의한 차이를 보였다. 이는 여자 사서들이 남자 사서들보다 상대적으로 감정부조화, 즉 업무를 수행하면서 드러나

는 감정과 실제 자신의 감정과의 차이를 많이 겪고 있고, 동료의 지원도 많이 받고 있음을 의미한다.

사서의 연령은 따라 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 영향을 미쳤다. 사서의 감정노동은 30대가 높았고, 상사의 감성지능과 사회적 지원은 주로 20대가, 도서관서비스 제공수준은 상대적으로 50대 이상이 높았다. 이는 대학도서관 사서들은 연령이 낮을수록 감정노동을 많이 겪고 있는 것을 알 수 있다.

사서들의 고용형태1(정규직/비정규직)은 따라 사서의 감정노동, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서의 감정노동과 도서관서비스 제공수준은 정규직 사서들이 높았고, 사회적 지원은 비정규직 사서들이 높았다. 그러나 상사의 감성지능은 사서들의 고용형태1(정규직/비정규직)에 따른 차이를 나타내지 않았다. 이는 대학도서관에서 정규직 사서들은 비정규직 사서들보다 감정노동을 많이 겪고 있고, 도서관서비스 제공도 적극적으로 하고 있음을 의미한다. 또한 비정규직 사서들의 도서관 업무수행 능력 및 태도가 정규직 사서와 차이가 있음을 시사하고 있다.

고용형태2(행정직/사서직)는 상사의 감성지능과 사회적 지원에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대학도서관에서 사서직 사서들이 행정직 사서들보다 감정노동을 더 많이 겪고 있는 것을 의미한다.

소속기관 지역, 직급 및 담당업무에 따른 사서의 감정노동, 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준의 모든 항목에서 유의한 차이는 나타나지 않았다.

본 연구의 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 조직관리의 측면에서 보면 본 연구의 결과는 일반적으로 서비스산업 종사자의 감정노동이 직무만족의 부정적인 결과에 초점이 맞추어져 있는 기존의 많은 연구(Hochschild 1983; 김민주 2006 등)와 달리, 대학도서관 사서의 감정노동의 결과는 오히려 조직의 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 대체적으로 긍정적인 영향을 가져오는 것으로 나타났다. 이는 그동안 도서관 현장에서 간과되어 왔던 사서의 감정에 대한 보다 조직적 차원의 관리가 필요하며, 이를 통해 도서관서비스의 질적 향상을 가져올 수 있으며, 나아가 조직직무 성과에 기여할 수 있는 점을 시사하고 있다.

둘째, 도서관 운영의 측면에서 보면 사서의 감정노동이 사서 개인차원의 업무 효율성뿐만 아니라 조직이 추구하는 이용자 만족 상승에 더 근접할 수 있는 점을 시사하고 있다. 즉 사서는 일반적으로 잘 알려진 서비스 산업 분야에서의 감정노동 수행자인 서비스 종사원들과는 달리 단순히 서비스 제공자의 역할뿐만 아니라 이용자 요구를 충족시킬 수 있는 전문적인 역할을 수행함으로써 조직에 긍정적인 결과를 가져올 수 있다.

셋째, 도서관 사서의 교육 측면에서 보면 향후 도서관서비스의 질적 향상을 위하여 사서를 대상으로 업무중심의 교육훈련과 더불어 감정노동의 결과 나타나는 서비스의 긍정적 결과를 상승시킬 수 있는 전략적인 프로그램 개발이 진행되어야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 사서가 업무를 수행하는 과정에서 느끼는 감정노동이 조직의 직무와 관련

된 상사의 감성지능, 사회적 지원, 도서관서비스 제공수준에 미치는 영향으로만 제한하여 다루었다. 향후 연구에서는 사서의 감정노동으로 인한 서비스 제공수준과 이용자의 만족도를 연

계하여 다루면, 사서의 감정노동에 따라 이용자가 요구하는 서비스와 실제 제공되는 서비스와의 차이를 최소화할 수 있고 좀 더 일반화할 수 있을 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 강재호. 2006. 『여행업 종사자의 감정노동과 심리적 웰빙 간의 관계』. 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 여가관광개발학과.
- [2] 국가통계포털. [online] [cited 2014, 5. 1.] <<http://kosis.kr/>>
- [3] 김광호. 2009. 『스킨스쿠버 지도자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향』. 박사학위논문, 대구가톨릭대학교 대학원, 체육과학과.
- [4] 김남기. 2011. 『영업사원의 지각된 감정노동 활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향』. 박사학위논문, 전북대학교 대학원, 경영학과.
- [5] 김민주. 2006. 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 『호텔경영학연구』, 15(1): 35-57.
- [6] 김보성. 2008. 『감정노동이 종사자의 서비스 제공수준과 기업성장에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 외식조리관리학과.
- [7] 김상진. 2013. 『부동산 서비스 기업의 내부마케팅이 감정노동, 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구』. 박사학위논문, 성결대학교 대학원, 경영학과.
- [8] 김승연. 2012. 『공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구』. 박사학위논문, 건국대학교 대학원, 행정학과.
- [9] 김영진. 2010. 『감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할』. 박사학위논문, 경원대학교 대학원, 관광경영학과.
- [10] 김주연. 2013. 『국외여행인솔자의 감정노동이 감정부조화와 소진에 미치는 영향』. 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 관광경영학과.
- [11] 김학수. 2012. 『감정노동이 직무소진과 직무철회에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경원대학교 대학원, 경영학과.
- [12] 김현형. 2009. 『호텔종사원의 감정노동, 소진현상 그리고 서비스 제공수준과의 영향 관계연구』. 박사학위논문, 안양대학교 대학원, 관광경영학과.
- [13] 박부연. 2012. 『종합병원 종사자들의 감정노동과 전문직 삶의 질과의 관련성』. 박사학위논문, 조선대학교 대학원, 보건학과.

- [14] 박향숙. 2013. 『호텔고객이 지각하는 종사원의 감정노동이 관계감정 및 행동의도에 미치는 영향』. 박사학위논문, 호남대학교 대학원, 호텔관광학과.
- [15] 박희진. 2007. 『서구형 패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 고객의 감정 반응 및 행동의도와의 관계 연구』. 박사학위논문, 동아대학교 대학원, 관광경영전공.
- [16] 송승현. 2011. 『호텔 조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 직무만족의 관계 연구』. 박사학위논문, 순천대학교 대학원, 조리과학과.
- [17] 신숙희. 2011. 『서버턴 리더십이 부하직원의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구: 리더의 감성지능과 직무역량의 조절효과를 중심으로』. 박사학위논문, 경희대학교 대학원, 경영학과.
- [18] 심성우. 2008. 『국의 여행 인솔자의 감정노동 유형에 따른 직무만족 영향요인에 관한 연구』. 박사학위논문, 세종대학교 대학원, 호텔관광경영학과.
- [19] 신은희. 2013. 『관계유대, 감정노동, 고객지향성이 간호사의 이직의도에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 경영학과.
- [20] 안문현. 2012. 『감정노동 I : 서비스이식사슬 내에서 감정노동이 고객만족에 미치는 영향 감정노동 II : 'SS-EL Fit'을 활용한 내부마케팅 프로그램 개발』. 박사학위논문, 중부대학교 대학원, 경영학과.
- [21] 우영희. 2008. 『카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원, 호텔·카지노·컨벤션경영전공.
- [22] 육풍림. 2012. 『감정노동, 내재적 특성, 사회적 지지가 소진 및 고객지향성, 조직유효성에 미치는 영향』. 박사학위논문, 동국대학교 대학원, 호텔관광경영학과.
- [23] 이수연. 2008. 『콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구』. 박사학위논문, 호서대학교 벤처전문대학원, 정보경영학과.
- [24] 이영숙. 2011. 『카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정노동전략에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원, 호텔·카지노·컨벤션경영전공.
- [25] 이혜영. 2011. 『미용업 종사자의 작업자세 평가와 감정노동, 직무 및 사회 심리적 스트레스, 피로도가 근골격계질환에 미치는 영향』. 박사학위논문, 서경대학교 대학원, 미용예술학과.
- [26] 장만섭. 2009. 『국의여행인솔자의 감정노동 연구』. 박사학위논문, 경기대학교 일반대학원, 관광경영학과.
- [27] 정승우. 2011. 『골프장 도우미의 교환관계, 감정노동, 직무관련 탈진 및 고객지향 행동과의 관계: 사회지능과 감성지능의 조절효과』. 박사학위논문, 단국대학교 대학원, 체육학과.
- [28] 조희정. 2011. 『병원종사자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향과 주요 조절변수의 효과』. 박사학위논문, 인제대학교 대학원, 보건학과.
- [29] 지순덕. 2013. 『감정노동 매개를 통한 직무만족에 관한 연구』. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원, 행정학과.

- [30] 채수경. 2008. 『외식기업 종사원의 사회적 지원과 자아존중이 서비스 제공수준에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원, 외식산업경영학과.
- [31] 최영호. 2012. 『리조트 직원의 감정노동이 감정고갈과 직무태도에 미치는 영향』. 박사학위논문, 상지대학교 대학원, 경영학과.
- [32] 최정순. 2003. 『호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동과 서비스 제공수준에 미치는 영향』. 박사학위논문, 동아대학교 대학원, 관광경영학과.
- [33] 최현묵. 2011. 『여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연구』. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원, 여행·항공·크루즈경영전공.
- [34] 황승욱. 2012. 『서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구』. 박사학위논문, 영남대학교 대학원, 경영학과.
- [35] Arvey, R. D. and Murphy, K. 1998. "Performance evaluation in work settings." *Annual Review of Psychology*, 49: 142-168.
- [36] 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.
- [37] Hochschild, A. R. 1979. "Emotion work, feeling rules, and social structure." *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-574.
- [38] Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, University of California Press.
- [39] Julien, H. and Genuis, S. K. 2009. "Emotional labour in librarians' instructional work." *Journal of Documentation*, 65(6): 926-937.
- [40] Matteson, M. L. and Miller, S. S. 2012. "A study of emotional labor in librarianship." *Library & Information Science Research*, 35(1): 54-62.
- [41] Morris, J. A. and Feldman, D. C. 1996. "The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor." *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- [42] Shuler, S. and Morgan, N. 2013. "Emotional labor in the academic library: when being friendly feels like work." *The Reference Librarian*, 54(2): 118-133.
- [43] Wong, C. S. and Law, K. S. 2002. "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study." *The Leadership Quarterly*, 13: 243-274.
- [44] Zapf, D. and Holz, M. 2006. "On the positive and negative effects of emotion work in organizations." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1): 1-28.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Jae-Ho. 2006. *Relationship between Emotional Labor and Psychological Well-Being of the Travel Industry Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [2] Korean Statistical Information Service. [online] [cited 2014. 5. 1.] <<http://kosis.kr/>>
- [3] Kim, Kwang-Ho. 2009. *An Effect of skin scuba leader's emotion labor on burnout and Turnover intention*. Unpublished Ph.D. dissertation, Catholic University of Daegu, Daegu, Korea.
- [4] Kim, Nam-Gi. 2011. *The Effects of Salesperson's Emotional Labor on Turnover and Customer Orientation Mediated by Burnout and Work Engagement*. Unpublished Ph.D. dissertation, Chonbuk National University, Jeonju, Korea.
- [5] 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.
- [6] Kim Bo-Sung. 2008. *A study on the influence of emotional labor on employees' level of service delivery and firm performance*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [7] Kim, Sang-Jin. 2013. *A Study on the Relationship of Emotional Labour, Internal Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Real Estate Service Company*. Unpublished Ph.D. dissertation, SungKyul University, Anyang, Korea.
- [8] Kim, Seung-Eon. 2012. *A Study on the Factors that affecting Job Satisfaction: Focused on Moderating Effect of Emotional Labor & Job Expertise*. Unpublished Ph.D. dissertation, Konkuk University, Seoul, Korea.
- [9] Kim, Young-Jin. 2010. *Influence of Burnout on the Relationship of Emotional Labor and Customer Orientation: Focusing on Airlines Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyungwon University, Seongnam, Korea.
- [10] Kim, Joo-Yeo. 2013. *Effects of Tour Conductors Emotional Labor on Emotional Dissonance and Burnout*. Unpublished Ph.D. dissertation, Keimyung University, Daegu, Korea.
- [11] Kim, Hak-Soo. 2012. *Influence of Emotional Labor on Job Burnout and Job Withdrawal Behavior*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyungwon University, Seongnam, Korea.
- [12] Kim, Hun-Hyeong. 2009. *A Study on the Relationship among Emotional Labor, Burnout Phenomenon and Service Provision Level of Hotel Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation,

- Anyang University, Anyang, Korea.
- [13] Park, Bu-Yeon. 2012. *The Relationship of Emotional Labor with Professional Quality of Life in General Hospital Personnel*. Unpublished Ph.D. dissertation, Chosun University, Gwangju, Korea.
- [14] Park, Hyang-Suk. 2013. *The effect of Emotional Labor Perceived by Hotel Customer on Relations Emotion and Behavior Intention*. Unpublished Ph.D. dissertation, Honam University, Gwangju, Korea.
- [15] Park, Hee-Jin. 2007. *A Study on the Relation between the Emotional Labor of Service Employees in Western-Style Family Restaurants and their Customers' Emotional Responses and Behavioral Intentions*. Unpublished Ph.D. dissertation, Dong-A University, Busan, Korea.
- [16] Song, Seung-Heon. 2011. *The Relationship among Emotion Labor, Job Stress, and Job Satisfaction in accordance with Prosocial Behavior of Hotel Chef*. Unpublished Ph.D. dissertation, Sunchon National University, Sunchon, Korea.
- [17] Shin, Suk Hee. 2011. *A Study on the Influence of Servant Leadership on the Job Attitude of Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation, KyungHee University, Seoul, Korea.
- [18] Sim, Sung-Wo. 2008. *A Study on the Job Satisfaction Factors by Types of Emotional Labor for Tour Conductor*. Unpublished Ph.D. dissertation, Sejong University, Seoul, Korea.
- [19] Shin, Eun-hee. 2013. *The Effects of Relational Bonds, Emotional Labor and Customer Orientation on Nurse Turnover Intention*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyungnam University, Changwon, Korea.
- [20] An, Moon-Hyun. 2012. *Emotional Labor I : The Impact of Emotional Labor on Customer Satisfaction within the Service Profit Chain: Emotional Labor II : Developing an Internal Marketing Program Utilizing the 'SS-EL-fit'*. Unpublished Ph.D. dissertation, Joongbu University, Chungnam, Korea.
- [21] Woo, Young-Hee. 2008. *The influence of the organizational and job characteristic on the casino employees' the emotional labor and customer orientation*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [22] Yook, Poong-Rim. 2012. *Influence of Emotional Labor, Intrinsic Nature, and Social Support on Exhaustion, Customer Orientation, and Organizational Effectiveness*. Unpublished Ph.D. dissertation, Dongguk University, Seoul, Korea.
- [23] Lee, Soo-Yun. 2008. *A Study on the Emotional Labor, Emotional Exhaustion and Turnover Intention of Call Center Tele-Communicators*. Unpublished Ph.D. dissertation, Hoseo University, Cheonan, Korea.

- [24] Lee, Young-Sook. 2011. *Influence of Casino Customers' Badness Behavior upon Emotional Dissonance and Emotional Labor Strategy*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [25] Lee, Hye Young. 2011. *The Assessment of Beauty Artists' Work Positions and the Influence of Their Emotional Labor, Job and Socio-psychological Stress, and Fatigue on Their Musculoskeletal Disorders*. Unpublished Ph.D. dissertation, SeoKyeong University, Seoul, Korea.
- [26] Jang, Man-Seob. 2009. *A Study on Emotional Labor of Tour Conductor*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [27] Chung, Seung-Woo. 2011. *Relationships among LMX/TMX, Emotional Labor, Job Related Burnout, and Customer-oriented Behavior of the Golf Caddies*. Unpublished Ph.D. dissertation, Dankook University, Kyonggi, Korea.
- [28] Cho, Hee Jung. 2011. *The Effect of Emotional Labor and Moderatos on Job Attitudes among Hospital Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation, Inje University, Gimhae, Korea.
- [29] Jhi, Soon-dock. 2013. *A Study on the Job Satisfaction by Mediating of Emotional Labor*. Unpublished Ph.D. dissertation, Chungang University, Seoul, Korea.
- [30] Chai, Soo-kyung. 2008. *Effect on service quality by social support of food service business'employee and self-respect*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [31] Choi, Young-Ho. 2012. *The Effects of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Job Attitudes among Resort Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation, Sangji Univesity, Wonju, Korea.
- [32] Choi, Jeong-Soon. 2003. *The Impact of the Hotel Internal Marketing on Emotional Labor and Service Level of Employees*. Unpublished Ph.D. dissertation, Dong-A University, Busan, Korea.
- [33] Choi, Hyun-Mook. 2011. *A Study on the Relation between Travel Agency Worker's Emotional Labor and Their Customer-Oriented Selling Behavior*. Unpublished Ph.D. dissertation, Kyonggi University, Suwon, Korea.
- [34] Hwang, Seung-Wook. 2011. *The Relationship between Emotional Labor Behavior and Job Burnout among Service Worker*. Unpublished Ph.D. dissertation, Yeungnam University, Gyeongbuk, Korea.