



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

공공도서관 사서의 감정노동수준이
직무만족 및 도서관정보서비스
제공수준에 미치는 영향



한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

김수진

석사학위논문
지도교수 강순애

공공도서관 사서의 감정노동수준이
직무만족 및 도서관정보서비스
제공수준에 미치는 영향

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

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

문 헌 정 보 학 전 공

김 수 진

석사학위논문
지도교수 강순애

공공도서관 사서의 감정노동수준이
직무만족 및 도서관정보서비스
제공수준에 미치는 영향

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

위 논문을 문헌정보학 석사학위 논문으로
제출함

2017년 12월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

김수진

김수진의 문헌정보학 석사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일



심사위원장 _____(인)
심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

문 헌 정 보 학 전 공

김 수 진

본 연구는 공공도서관 사서를 대상으로 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향과 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절역할을 하는지를 살펴보는 것을 목적으로 한다.

연구 모형은 감정노동수준(감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화)을 독립변수로, 직무만족(성취감, 직무자체만족도)과 도서관정보서비스 제공수준(직접서비스, 간접서비스)을 종속변수로, 조직문화(합리성, 발전성, 집단성, 위계성)를 조절변수로 설정하여 사용하였다.

연구를 위한 자료는 서울시 공공도서관 사서 220명을 무작위로 선정하여 인터넷으로 설문지를 배포하여 수거하였고, SPSS 18.0 프로그램을 활용하여 신뢰도 분석, 상관관계수분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 실시하여 분석하였다.

본 연구의 가설검정 결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 사서는 이용자에게 자신의 감정을 표현하는 것을 좋아하지 않고, 실제 감정과는 다르게 더 긍정적으로 표현하고자 함을 알 수 있었다.

둘째, 사서들은 감정노동을 경험하지만, 업무를 수행하는 데 있어 오히려 성취감을 느끼고, 하고 있는 일에 대해 자랑스럽고 기쁘게 생각하게 된다는 것을 알 수 있었다. 이는 자신이 하는 일이 전문적인 일이라는 인식이 강하므로, 감정노동을 경험해도 그것을 극복해야 하며, 그렇게 함으로써 직무에 대한 긍지를 느끼게 되는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 사서들은 감정노동을 경험하게 되고, 합리적인 직무평가가 실시되고, 합리적인 목표가 있으며, 직원들 간의 관계가 협조적이고 팀웍이 좋다면 업무에 있어 성취감을 높일 수 있다고 할 수 있다. 또한 직원의 평가가 실적위주이면, 서비스를 제공하는데 있어서 이용자가 만족하고 있는지를 살피고, 제공이 적절히 수행되고 있는지를 검토하는 서비스정신이 높아진다고 할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 공공도서관 사서의 감정노동수준을 관리하는 방안에 대해 제안하고자 한다.

첫째, 사서들은 감정노동을 경험해도 전문적인 사서로서 당연히 감당해야 할 일이라고 느낀다고 할 수 있다. 그렇지만 실제 감정과는 다른 긍정적인 표현을 하는 것이 많을수록 자신의 감정을 해결 하지 못하게 되어 업무소진에 이를 수도 있게 될 것이다. 또한, 감정노동에 대한 강도가 격해질수록 이용자와 대화할 때 다정함이 줄어들다는 결과를 볼 때, 사서들의 감정이 격해지기 전에 자신의 감정을 다스릴 수 있도록 시간을 보낼 수 있는 장소가 필요하다.

둘째, 사서들의 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화의 변수 중 합리성, 발전성, 집단성 요소가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 도서관 조직문화가 합리적이고, 발전적이며 집단적인 문화가 된다면, 사서와 이용자 모두에게 긍정적인 결과가 나타날 것이다. 또한, 도서관에서 추구해야 할 합리적인 목표가 무엇인지를 명확하게 제시할 수 있는 지표를 만들어서, 실적위주의 직원평가를 실시해야 할 것이다.

[주요어] 공공도서관 사서, 감정노동수준, 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준, 조직문화

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구 범위 및 방법	3
II. 이론적 배경	5
2.1 감정노동수준	5
2.2 직무만족	10
2.3 도서관정보서비스 제공수준	5
2.4 조직문화	20
III. 연구방법	24
3.1 연구 설계	24
3.2 조사 대상과 설문지 구성	2
3.3 분석방법	30
IV. 연구결과	31
4.1 연구대상의 일반적 특성	3
4.2 연구대상자의 감정노동수준 현황 분석	33
4.3 신뢰성 분석	34
4.4 상관관계 분석	35
4.5 가설 검증	37
4.6 연구대상의 일반적 특성에 따른 평균차이 분석	46
V. 논 의	69

5.1 공공도서관 사서의 감정노동수준 현황	96
5.2 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공 수준에 미치는 영향	70
5.3 공공도서관 사서의 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증	73
5.4 공공도서관 사서의 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관 계에서 조직문화의 조절효과 검증	67
 VI. 결 론	 79
참 고 문 헌	82
부 록	86
ABSTRACT	90

표 목 차

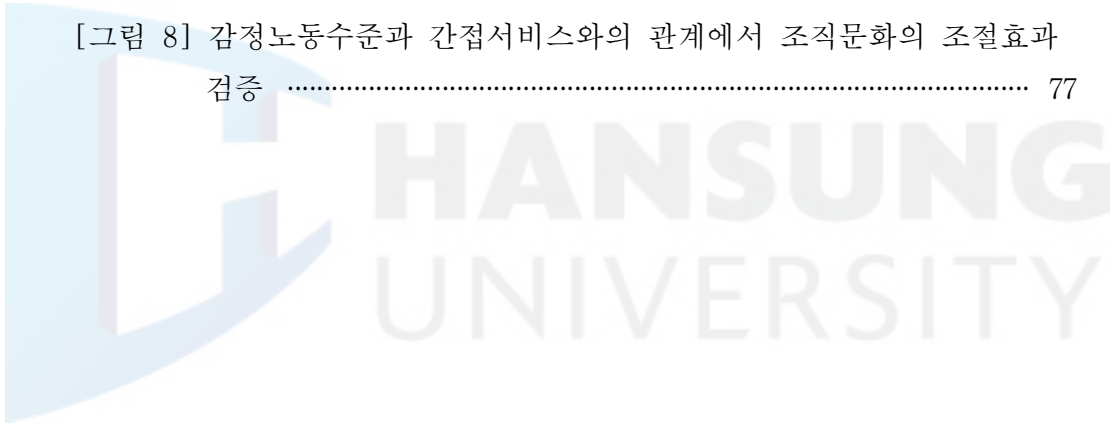
[표 1] 감정노동 측정요인	9
[표 2] 직무만족 측정요인	1
[표 3] 서비스 제공수준 측정요인	02
[표 4] 조직문화 측정요인	2
[표 5] 감정노동수준 요소	2
[표 6] 직무만족 요소	2
[표 7] 도서관정보서비스 제공수준 요소	62
[표 8] 조직문화 요소	2
[표 9] 설문지 구성	9
[표 10-1] 연구대상자의 일반적 특성	13
[표 10-2] 연구대상자의 담당업무 빈도	23
[표 11] 연구대상자의 감정노동수준 현황	33
[표 12] 신뢰성 분석	3
[표 13] 상관관계 분석	6
[표 14] 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향	73
[표 15] 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향(세부요소별 검증)	8 3
[표 16] 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향	0 4
[표 17] 감정노동수준이 직접서비스에 미치는 영향(세부요소별 검증)	0 4
[표 18] 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향(세부요소별 검증)	3 4
[표 19] 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절역할	54
[표 20] 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절역할	94
[표 21] 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 직무자체만족도와의 관계에서 조직문화의 조절역할	25
[표 22] 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 직접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할	55
[표 23] 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준	

하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할	75
[표 24] 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준	
하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할	95
[표 25] 가설검증 결과	 8
[표 26] 성별에 따른 감정노동수준 차이	 46
[표 27] 연령에 따른 감정노동수준 차이	 56
[표 28] 고용형태에 따른 감정노동수준 차이	 66
[표 29] 직원수가 감정노동수준에 미치는 영향	 76



그 립 목 차

[그림 1] 연구모형	8
[그림 2] 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향	07
[그림 3] 감정노동수준이 직접서비스에 미치는 영향	17
[그림 4] 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향	27
[그림 5] 감정노동수준과 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증	74
[그림 6] 감정노동수준과 직무자체만족도와와의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증	75
[그림 7] 감정노동수준과 직접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증	76
[그림 8] 감정노동수준과 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증	77



I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

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

공공도서관 사서는 정보환경과 사회 환경의 변화에 따라서 기존의 도서관 관리업무는 물론, 새로운 형태의 서비스를 끊임없이 개발하여 이용자에게 제공해야 한다. 이러한 서비스를 수행함에 있어 많은 사람들을 만나게 되고, 이 과정에서 사서도 감정노동을 경험할 수 있게 된다. 자신이 불쾌한 감정을 가지고 있다고 하더라도 서비스를 위해 감정을 표출하지 않고 긍정적인 감정으로 이용자를 대해야 하는 것이다.

이용자는 도서관 서비스에 대해 자료나 도서관 공간을 이용한 유형의 서비스보다 직원이 제공하는 무형의 서비스를 더 크게 인지한다. 사서는 도서관 서비스 품질을 향상시키기 위한 방안으로 서비스의 감성적 차원인 신뢰감, 친절성, 신속성, 응답성, 정확성, 문제해결능력 등을 높여야 하며, 이는 직접적인 서비스를 제공하는 직원의 능력과 태도, 만족감에 의해 결정된다고 볼 수 있다(김미진, 김기영, 2015). 따라서 사서들은 예산과 인력, 공간의 부족이 존재하지만, 이용자에게 최대의 만족을 주기 위해 노력하고 있다. 하지만 제한된 자원이다 보니 서비스를 제공받는 이용자 입장에서는 만족하지 못하여 민원을 제기하게 되고, 이로 인해 사서가 불쾌한 감정을 경험해도 공공기관이라는 특수성 때문에 자신의 감정을 표출하지 못하는 경우가 비일비재하다. “이 과정에서 사서는 스스로 감정을 숙이고 조절해야 하는 감정노동”을 경험한다.

“그러나 사서는 감정노동자라기 보다는 전문가 및 관련 종사자로 인식”되어 왔기 때문에 도서관 서비스 수행 시에 발생하는 “사서의 감정노동에 대해

서는 그동안 관심을 두지 않았던 것이 사실이다”. 이러한 직무환경은 사서로 하여금 직무소진이나 직무 불만족과 같은 부정적 결과에 이르게까지 하고 있다(민숙희, 2014).

결국 사서도 인간이기에 자신의 감정과는 다르게 행동을 하게 되는 일이 많아지게 되면 직무에 대한 만족감이 떨어지게 되고, 이 불만족이 오히려 서비스를 제공함에 있어 충분하지 못한 응대를 하게 만들 수 있다. 불충분한 응대나 대답을 들은 이용자는 다시 민원을 제기하게 될 것이고, 사서는 업무적 스트레스로 인해 자신이 하고 있는 일에 대해 회의를 느끼게 되는 악순환이 계속 될 수 있다. 직무스트레스를 느끼며 그것이 직무에 대한 불만족으로 이어져 결국 도서관에서 일 하는 것 자체에 대한 회의감을 가져올 수도 있게 되는 것이다. 도서관의 근무자인 사서가 느끼는 직무만족이 도서관의 서비스 품질에 영향을 주게 되기 때문에 도서관의 서비스 품질을 높이려면 사서의 긍정적인 직무만족이 필수조건이 되어야 한다(도혜진, 2017).

조직구성원의 직무만족은 그 개인에 관한 조직의 동기부여, 개인의 능력, 개인의 인성특성, 조직문화, 조직구조 등과 관련이 있는 것으로 나타나고 있다(황성운, 2013). 이러한 직무만족의 여러 변수 중, 비영리 조직이며, 사회에 공헌을 하고 있는 조직문화를 가지고 있는 도서관 조직문화가 사서의 감정노동에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보는 것이 필요하다. 이는 조직문화는 구성원들의 태도나 행동에 일정하게 영향을 미칠 수 있으며, 업무활동과 관련된 공유 가치나 행동규범을 조정하는 기능을 하게 됨으로써 조직성과에도 영향을 줄 수 있기 때문이다(이춘우, 2014; 조영일, 2017 재인용).

이에 사서가 가질 수 있는 감정노동에 대해, 그리고 어떤 부분에서 감정노동을 경험하며 그 감정노동이 직무에 대한 만족과 충분한 서비스를 제공하는 데 있어서 무엇을 제한하게 하는 지를, 또한 조직문화가 사서들에게 미치는 영향이 어떠한지 알아볼 필요가 있다.

기존 연구에서는 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구 외엔 사서의 감정노동에 관한 연구는 미비했다. 공공도서관은 다양한 이용자와 대면하다 보니, 하나의 룰만을 가지고는 응대하기가 어려운 상황이며 여기에서 자신의 감정을 숨겨야 하는 일들이 많아지고 있기 때문에, 공공도서관에서 근무하는

사서의 감정노동에 대한 연구가 필요하다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 첫째, 공공도서관 사서의 감정노동수준의 현황을 분석하고, 둘째, 경험하고 있는 감정노동이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석한다. 셋째, 조직문화가 감정노동과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조절역할을 하는지를 살펴보고자 한다. 감정노동이 사서의 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 끼치고 있는지를 파악하여, 사서도 감정노동자이며, 감정노동을 해소할 수 있는 근무환경을 조성함이 필요하다는 것을 제안하고, 공공도서관 사서의 감정노동에 대한 연구의 필요성을 인식하는 계기가 될 수 있도록 하는 것이 이 연구의 목적이다.

1.2 연구 범위 및 방법

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

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

둘째, 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절역할을 하는가?

이 연구 질문을 규명하기 위한 본 연구의 진행절차는 다음과 같다.

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

둘째, 연구 모형을 수립하고 가설을 설정하였다.

셋째, 관련 선행연구를 참고하여 설문문항을 작성하였다.

넷째, 사전테스트를 통해 설문 문항을 수정하였다.

다섯째, 공공도서관 사서들에게 설문지를 배부하여 조사를 실시하고, 배부

한 설문지를 회수하여 분석하였다.
여섯째, 자료 분석을 토대로 통계적인 가설 검증을 실시하였다.
일곱째, 공공도서관 사서의 감정노동 연구가 필요함과 감정노동 해소를 위
한 근무 환경을 조성하는 방안을 제안하였다.



II. 이론적 배경

2.1 감정노동수준

2.1.1 감정노동의 개념

‘감정노동(Emotional Labor)’은 1983년 미국 캘리포니아주립대 Hochschild 교수가 『관리된 심장(The Managed Heart) ; 감정의 상품화』에서 처음 사용하였다. Hochschild 교수는 타인(주로 외부고객)의 감정을 상하지 않게 하려고 나의 감정(주로 분노의 감정)을 억누르면서 하는 노동을 감정노동이라고 말하면서, 감정노동이 직무의 40% 이상을 차지하는 사람들을 감정노동자라고 정의한다(이학은, 2016).

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

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

감정노동에 대한 연구자들의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

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

민숙희(2014)는 “조직 내에서 종사원이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현 규칙에 의해 요구되어지는 감정표현 사이에 차이가 발생할 때 조직의 표현규범에 맞게 종사원이 자신의 감정을 조절하려는 노력행위를 의미한

다.”고 하였고, 강상구(2017)는 “조직발전을 위한 규범적 체계 때문에 자신의 내면감정을 통제한 실제적 감정과 표면감정이 서로 다름으로 인해 나타나는 부조화 현상으로 고객만족을 위해 자신의 감정을 희생하는 행위”라고 정의하였다.

감정노동 실태를 확인하고 이에 대한 정책적 개선방안을 모색하려는 연구에서 보이는 공통적인 한계는 주로 서비스업에 종사하는 근로자들에게 초점이 맞춰져 왔다는 것이다. 하지만 어떠한 서비스 직종도 그 직무가 단순히 감정노동으로만 이루어지는 경우는 없고 해당 서비스를 제공하기 위해서는 어느 정도의 차이는 있지만 육체노동과 정신노동이 수반되기 때문에 초점을 확대할 필요가 있다. 물론 제조업 부문과의 차별화의 시도로 서비스업의 ‘대인관계적 특징’을 강조해온 것은 사실이지만, 이러한 차별화는 감정노동의 개념을 정의하는데 있어서 고려해야 할 다양한 요소를 획일적으로 판단하는 오류를 범하게 된다. 감정노동은 서비스의 전달과정에서 해당 종사자들이 일상적으로 수행하게 되는 감정의 관리로 서비스 노동을 구성하는 주요한 요소이지만, 특정 직종을 지칭하는 용어로 이해해서는 안 된다(채희태, 2017).

2.1.2 감정노동에 관한 선행연구

서비스가 기업의 이미지와 수입에 직결되는 것이기 때문에 감정노동에 관해서는 주로 서비스분야에서 많은 연구가 이루어지고 있다. 감정노동 자체에 관한 연구도 많지만 주로 감정노동으로 인해 나타나는 업무저하와 관련된 연구가 대부분이라고 볼 수 있다.

감정노동에 관한 연구를 살펴보면 다음과 같다.

김나리(2016)는 카지노 딜러의 감정노동이 고객 지향성에 미치는 영향에 대한 연구에서 카지노 딜러의 감정노동은 직무 스트레스에 직접적으로 유의한 영향을 미치고, 감정노동이 높아질수록 고객 지향성이 낮아짐을 확인하였다.

강상구(2017)는 아동병원 종사자를 대상으로 감정노동과 직무스트레스, 소진과의 관계를 파악하는 연구를 진행하여, 아동병원 종사자들은 보통수준의

감정노동을 경험하고 있고 감정노동수준은 “환자와 가장 접촉을 많이 하는 간호사들의 수준이 높았음”을 밝혔다. 이는 “직무를 수행함에 있어 아동과 보호자의 욕구를 충족시켜야 하며, 3교대 근무의 특성으로 인한 야간근무 등에서 높은 감정노동을 경험하는 것으로 판단된다.”고 보았다.

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

민간서비스기업에서 주로 감정노동을 경험하고 있다고 생각되어져 오던 것이 점차 공공부문도 업무평가나 기관평가에서 이용자 만족도 부분이 높은 점수가 부여됨에 따라, 이용자 만족도를 높이기 위해서는 불편한 고객이라 하여도 그 감정을 숨겨야 하는 일들이 일어나게 되었다. 즉, 이제 감정노동은 서비스를 진행하는 모든 기관에서 일어나고 있는 상황이라고 봐야 할 것이다.

감정노동의 공공부문 적용에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다.

김상구(2009)는 감정노동의 공공부문 적용가능성에 대한 연구에서, 공공부문의 감정노동은 “민간서비스업 노동자와 마찬가지로 고객과의 서비스 과정, 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 통제하고 있었기 때문”에 적용가능성이 충분하다고 보았다. “비록 불친절, 불량고객일지라도 행정서비스 현장이나 업무지침에 의해 공무원은 개인의 부정적 감정을 감추어야 한다”고 하였다. 공무원의 감정노동 강도 수준은 비교적 높은 편이었고, “여성, 낮은 연령, 높은 학력, 장기근속, 낮은 직급의 공무원, 그리고 일선 동사무소에 근무할수록 감정노동을 많이 하는 것으로 나타났음”을 밝혔다.

민숙희(2014)는 대학도서관 사서를 대상으로 도서관서비스 접점에서 발생하는 사서의 감정노동을 연구하였다. 사서의 감정노동은 오히려 조직의 직무와 관련된 “상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공수준에 긍정적인 영향”을 가져왔는데, 이는 “대학도서관 사서는 일반 서비스산업 분야의

감정노동자들과 달리 감정노동을 상대적으로 스트레스로 적게 인식하고, 이용자 요구를 충족시켜줘야 한다는 직업적 마인드가 내재되어 있기 때문에 긍정적 효과가 나타났을 것으로 판단”하였다.

신현정(2014)은 민원행정의 영역에서 공무원의 감정노동의 특성이 직무몰입에 어떠한 영향관계가 있는지를 연구 분석하였다. “감정노동의 특성 요인 중 감정표현의 주의정도와 감정표현의 다양성”이 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 “민원행정 담당 공무원의 감정노동은 직무몰입에 영향을 미치는 요인으로, 직무몰입을 높이기 위해서는 감정노동을 효과적으로 관리하는 것이 필요하다.”고 보았다.

위의 선행연구를 살펴보면 공공부문에서도 민간기업과 마찬가지로 감정노동이 일어나고 있음을 알 수 있다. 그런데 민숙희(2014)의 연구를 보면, 대학교 도서관 사서는 감정노동을 상대적으로 적게 인식하고 있다고 한다. 그렇다면 공공도서관 사서는 감정노동을 어떻게 경험하고 있는지를 살펴보는 것이 필요하다.

연구자들의 연구를 종합하여, 본 연구에서는 감정노동을 본인이 현재 느끼는 감정 상태와는 상관없이, 조직의 목적을 위해 이용자에게 표현할 감정을 만들어 내기 위해 노력하는 것으로 정의하고자 한다.

2.1.3 감정노동 요인

감정노동을 측정하는 요인은 연구자들마다 다르게 정의하였다.

김선미(2014)는 “표면행위조직이 요구하는 감정에 맞추는 일이 내키지 않지만 표면적으로 그렇게 보일 수 있도록 표정, 몸짓, 목소리 톤, 태도와 같은 위장된 언어적 혹은 비언어적 표현을 사용하는 행위와 내면행위조직이 직원에게 발휘하길 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 자신의 감정을 진심으로 조절하는 행위로 구분”하였다.

민숙희(2014)는 “감정노동의 4가지 하위요인으로 감정표현의 빈도/다양성, 감정표현의 강도, 감정부조화를 선택하여 측정”하였고, 신현정(2014)은 “감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화”로, 이

혜진(2014)은 감정노동의 다양성, 지속시간, 지속 강도, 빈도, 감정부조화로 요인을 구분하였다.

강상구(2017)는 감정표현빈도, 감정표현주의, 감정적 부조화로 나누어, “감정표현빈도는 직원과 고객이 얼마나 자주 상호작용 하는가를 보는 것”이고, 감정표현주의는 “직무에서 요구되는 감정표현에 필요한 심리적, 신체적 에너지와 노력”을 말하며, 감정적 부조화는 조직이 요구하는 심정과 개인감정 간의 갈등을 느끼는 것으로 이야기하였다.

박준창(2017)은 감정노동 요소를 표면행위, 내면행위, 진심행위로 나누고, “표면행위는 실제로 느끼고 있지 않는 감정을 나타내기 위해 오로지 표면적인 행동변화를 보여주는 것을 의미하는 것으로, 서비스 제공자가 직접적으로 자신의 감정을 압박하고 스스로 다스리는 것으로 보았다. 그리고 내면행위는 자신이 표현하고 있는 감정을 실제로 느꼈거나 경험한 것을 의미하는 것으로, 서비스 제공자가 훈련과 습득을 통해 서비스 대상자가 느끼는 감정과 동일시하고자 하는 표현방식, 진심행위는 직무수행 중에 서비스 종사자가 실제로 느낀 감정을 그대로 표현하는 방식을 의미한다”고 이야기하였다.

감정노동을 측정하기 위해 연구자들이 정의한 감정노동 측정요인을 살펴보면 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 감정노동 측정요인

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

자료: 선행연구를 토대로 재구성함.

위의 선행연구 중 도서관 업무 및 사서의 특성을 고려하여 분석한 민숙희(2014), 이혜진(2014)의 연구를 참조하여, 본 연구에서는 감정노동수준을 감

정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화로 구분하여 측정하고자 한다.

2.2 직무만족

2.2.1 직무만족의 개념

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

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

직무만족은 다음과 같은 특징을 가지고 있다.

첫째, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이다. 따라서 이는 자기성찰을 통해서만 이해될 수 있다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제 간의 격차이다. 따라서 직무만족은 상당히 주관적인 개념인 것이다(김성국, 2008; 윤성희, 2012 재인용)

2.2.2 직무만족에 관한 선행연구

2.2.2.1 사서의 직무만족

사서의 직무 만족도는 개인, 이용자, 기관의 입장에서 볼 때 각각의 입장에 중요한 영향을 미치고 있다. 개인 근무자의 입장에서 보면 업무성과에 영향을 미치게 되고, 이용자의 입장에서 보면 만족과 재이용에 영향을 주게 되며, 기관의 입장에서 보면 경영의 최대 목표라고 할 수 있는 이용자의 만족을 통한 도서관 서비스의 질적 증대 및 효율성 제고에 도달하게 할 수 있는 밑거름이 되는 것이다(도혜진, 2017).

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

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

김수진(2014)은 서울지역 공공도서관 사서의 직무만족도를 운영방식 및 고용형태를 중심으로 조사하였다. 조사결과 교육청 직영 도서관 사서가 높은 만족도를 나타냈음을 밝혔다, 만족요소 중 “정규직 사서가 높은 인식도 및 만족도를 나타낸 것은 업무중요도, 업무자율성, 업무전문성, 동료 만족도, 임금 만족도, 고용안정 만족도 등 6개였으며”, “비정규직 사서가 높았던 것은 업무량 만족도, 상사 만족도, 승진 만족도, 복지후생 만족도 등 4개였다.”

이혜진(2014)은 사서의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 전통적인 요인들과 감정노동적 요인들을 주요 변수로 선정하여 실증적인 분석을 진

행하였다. 감정노동적 요인의 5개 변수 중에서 ‘감정노동의 다양성’과 ‘감정노동의 지속시간’ 만이 통계적으로 유의미한 동시에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인됐다.

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

이수연(2016)은 Holland 직업성격유형을 중심으로 공공도서관 사서의 직업 일치도가 직무만족도에 미치는 영향을 분석하여 사서가 지닌 성격유형은 관습형(C)에 해당하지만 일치하는 사서집단과 일치하지 않는 사서집단 간에 사서의 직무만족도에 대한 차이를 검증한 결과, 인정에 대한 요인을 제외한 요인에서 두 집단 간에 유의미한 차이가 나타나지 않았음을 밝혔다.

“사서의 직무만족에 있어 감정노동이 가지는 영향력은 긍정과 부정을 모두 포함하고 있기 때문에 사서의 직무만족에 부정적 영향을 미치는 감정노동의 빈도와 지속강도, 감정부조화와 관련된 업무를 줄일 수 있는 방향으로 정책을 수립하는 것이 필요하다고 분석하였다.”

2.2.2.2 감정노동과 직무만족 간의 관계 연구

한수진(2013)은 “호텔종사원의 감정노동이 직무만족 및 서비스 제공수준에 미치는 영향”을 조사하여 “직무만족의 성취감·승진 요인에서는 호텔 종사원의 감정노동 부조화와 빈도, 즉, 본인이 느끼는 감정과 기업이 원하는 감정에 차이가 크고, 감정노동에 대한 노출 횟수가 많을수록 종사원의 성취감·승진에 부정적인 영향을 미친다는 것을 분석”하였다. “종사원이 능동적인 또는 효율적인 감정조절을 할 수 있도록 체계적인 교육 및 조직문화 운영을 통해 바람직한 감정노동의 관리가 필요하다.”고 보았다.

김선미(2014)는 간호사의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향을 연구하여, “직무만족이 높은 간호사는 자신의 직무환경에 대해 긍정적이고 창의적인 태도를 갖게 되며 직무를 효율적으로 수행”하고 “주어진 간호업무를

친절하게 수행”할 수 있다고 밝혔다. 그렇기 때문에 간호사의 내면행위와 직무만족을 높이고, 표면행위와 소진을 낮출 수 있는 병원 조직적 측면의 변화 및 정책적 측면의 변화가 필요하다고 하였다.

박호현(2016)은 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 어떠한 영향을 미치는 지를 연구하여 “감정노동이 고객서비스 업무를 수행하는 호텔 서비스종사자들의 직무스트레스에 영향을 주며, 호텔종사자들이 행하는 서비스 제공수준과 종사원들이 느끼는 직무만족 수준도 저하”시킨다는 결과를 보여주었다. 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 어떠한 영향을 미치는 지를 연구한 연구에서 감정노동 요인 중 관리기제(“자신의 행동에 영향을 미치는 심리작용으로 스스로 자제하려는 원리”)가 중요한 영향변수로 나타났다.

이찬희(2017)는 “교사의 감정노동에 대한 인식 및 직무만족과의 상관관계 연구”를 통해 교사들은 교육활동을 하면서 감정노동에 많이 노출되어 있고 경험하고 있으며, 직무만족 수준은 보통수준으로 교직에 대한 외적 지원과는 달리, 내적인 측면인 보상체계나 행정체계에서는 여전히 교사들의 기대에 미치지 못하고 낙후되어 있음을 보여주었다.

연구자들의 연구를 종합하여, 본 연구에서는 직무만족을 직무를 수행함에 있어 내·외부에서부터 오는 요인에 대한 긍정적인 감정상태로 정의하고자 한다.

2.2.3 직무만족 측정요인

직무만족요인은 공통된 부분도 있지만 직무나 직종마다 다른 요인을 제시하기도 하고, 평가도 다르게 나오는 경우도 있다.

Herzberg(1959)는 동기-위생 이론에 기초하여 직무만족요인을 만족요인과 불만족 요인으로 구분하고, 만족을 결정하는 요인을 직무자체에 내재되어 있는 것으로 보며 성취, 인정, 도전, 책임 등과 같은 개인적 특성을 제시하였으나, 불만족 요인은 직무환경과 관련된 것으로 조직의 정책, 행정, 감독, 근무 조건과 같은 것을 제시하고 있다(이명석, 2009; 박숙영, 2016 재인용).

한수진(2013)은 직무만족을 “호텔종사원이 자신의 직무를 수행하면서 느끼는 전반적인 만족 정도 및 성취감, 일한 만큼 받는 보수 및 공정한 승진제도, 직무자체, 직무환경, 개인적 성향 등 회사생활 전반에 걸쳐 만족과 보람을 느끼는 정도로 측정”하였다.

김선미(2014)는 “직무만족 요인으로는 직무의 본질적 측면으로 직무자체, 급여, 승진기회, 동료관계, 근무환경으로 선정하여 만족도를 측정”하였고, 도혜진(2017)은 총68편의 학위논문을 분석하여 직무만족요인을 직무요인, 급여요인, 승진요인, 동료요인, 감독요인, 이용자요인, 안정감요인, 대우요인, 교육연수요인, 성취감요인, 복지요인, 직위요인으로 표준화된 지표를 제시하였다.

박호현(2014)은 임금만족과 직무만족 2가지 요인으로 분류하고 임금만족은 종사원이 업무의 대가로 지급받는 급여수준 및 승진인사의 만족으로, 직무만족은 개인의 직무와 관련된 제반 근로조건에 얼마나 만족하느냐에 따라 나타나는 직무환경에 대한 만족상태로 보았다.

박경아(2016)는 동기요인(내재적 지표), 위생요인(외재적 지표)로 설정하고 동기요인으로 성취, 장래성, 도전, 성장 발전, 보람, 인정 등 7문항을, 위생요인으로 대인관계, 소통, 급여, 승진, 정책관리, 근무환경 등 7문항을 설정하여 측정하였다.

직무만족을 측정하기 위해 연구자들이 정의한 직무만족 측정요인을 살펴보면 다음의 [표 2]와 같다.

[표 2] 직무만족 측정요인

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

자료: 선행연구를 토대로 재구성함.

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

2.3 도서관정보서비스 제공수준

2.3.1 도서관정보서비스 제공수준의 개념

“서비스의 정의에 대한 견해를 살펴보면 활동론적 정의의 계보, 속성론적 정의의 계보, 봉사론적 정의의 계보, 인간상호관계론적 정의의 계보로 대별할 수 있다.

첫째, 활동론적 측면에서 AMA(American Marketing Association)에 의하면 서비스란 판매를 위하여 제공되는 혹은 상품의 판매와의 관계에서 준비되는 제활동, 편의만족이라고 정의하고 있다. 둘째, 속성론적 측면에서 대표적으로 무형제로서의 서비스라고 할 수 있다. 셋째, 봉사론적 측면에서 앞의 2개

의 계보 이외에 서비스를 인간적 봉사의 측면에서 파악하고 있으며, 넷째로는 인간상호관계론적 측면에서 광의로 보면 서비스는 인간과 인간과의 상호작용 관계에 의하여 성립되는 활동이라고 하고 있다.” 여기에서의 인간적 활동이란 인간의 모든 활동을 가리키는 것이 아니라 교환 및 거래를 통하여 타인에게의 제공을 전제로 하는 인간적 활동만을 지칭하며 그러한 의미에서 인간적 활동 중 하나의 특수한 형태라고 볼 수 있다(원윙희, 1992; 곽상의, 2012 재인용).

서비스를 수용자 입장에서 진행한 연구들이 많다. 하지만 실질적으로 서비스를 제공하는 제공자의 입장을 우선적으로 살펴야 한다. 왜냐하면, 서비스 제공자가 행복하지 않으면 진정한 서비스가 나오지 않을 것이기 때문이다. 이에 서비스 수용자가 아닌 제공자의 입장을 연구하는 서비스 제공수준에 대한 연구가 필요하다.

서비스 제공수준에 대한 연구자들의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

한수진(2013)은 “서비스 제공수준을 점점 직원이 서비스 품질을 고객에게 제공할 때 종사원이 느끼는 그 제공행위의 수행정도라고 정의”하였다.

서비스품질은 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성 등의 특수성으로 인하여 측정하기 어려운 것으로, 객관적인 품질보다는 주관적인 품질의 개념, 즉 소비자에 의해 지각된 서비스품질의 의미로 정의 된다(Zeithaml & Berry, 1988; 박호현, 2014 재인용). 서비스 제공수준에 따라 고객만족은 결정된다고 할 수 있는데 결국 서비스 제공수준은 고객이 평가하는 서비스품질에 달려 있다고 볼 수 있다(최정순, 2004; 박호현, 2014 재인용).

이병학, 이태희(2016)는 고객에게 정확하게 약속한 서비스를 수행하는 서비스 신뢰성과 서비스 종사원의 입장에서 고객에게 공감하고 고객을 배려하여, 고객을 최우선으로 여기는 서비스 공감성을 서비스 제공수준의 범위라고 하였다.

도서관에서 하는 정보서비스라고 하는 것은 도서관의 모든 행위가 포함될 수 있다. 이용자 안내부터 회원 가입, 대출반납 등 응대 서비스, 민원 서비스, 프로그램을 운영함에 있어서 정보제공 서비스, 지역 기관과의 연계를 위한 다양한 협력 서비스, 수서·목록을 함에 있어 이용자가 원하는 도서를 제공하고

쉽게 접근할 수 있도록 하는 시스템적 서비스 등 이라고 할 수 있다. 사서는 자신의 현 감정이나 상태와 아무런 상관없이 감정을 숨긴 채 이용자에게 정보서비스를 제공하게 될 것이고, 이것이 오래 지속되게 되면 결국 사서는 스트레스를 경험하고, 업무에 대한 소진이 일어날 수 있을 것이다.

2.3.2 서비스 제공수준에 관한 선행연구

서비스 기업들은 자사가 제공하는 서비스가 경쟁사에 비해 높은 서비스를 제공하기 위하여 노력하고 있다. “경쟁사에 비해 고객을 만족시킬 수 없다면 그 서비스 기업은 살아남을 수 없게 된다.” 이처럼 서비스 기업에서 고객의 만족은 서비스 제공수준에 따라 결정된다고 할 수 있는데 결국 고객이 평가하는 서비스 제공수준에 따라 고객의 만족이 좌우된다고 할 수 있다(최정순, 2004; 김현형, 2009; 박연옥, 안성식, 2015 재인용)

오진아(2013)는 “간호사의 분노표현 양식과 감정노동이 심리적 안녕감과 서비스 제공수준에 미치는 영향”을 연구한 연구에서 간호사의 감정노동이 높아질수록 심리적 안녕감과 서비스 제공수준이 낮아짐을 확인하였다.

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

김지영(2014)은 “서비스 제공자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향”을 연구한 연구에서, 종업원의 감정노동을 2개 차원(표면행위, 심층행위)로 나누고, “감정고갈과 고객지향성에 미치는 영향을 살펴본 결과,” “감정노동의 표면행위는 감정고갈에 긍정적 영향, 심층행위는 부정적 영향을 미쳤고,” 감정노동의 심층행위만 고객지향성에 긍정적 영향을 미치는 것을 밝혔다.

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

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

최슬기(2015)는 감정노동과 서비스 행동과의 관계를 연구 분석하여, 감정노동의 한 요소인 감정적 부조화의 결과로서 소진이 나타나고 소진은 개인의 서비스 행동에 부정적 영향을 미친다고 밝혔다.

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

연구자들의 연구를 종합하여, 본 연구에서는 도서관정보서비스 제공수준을 공공도서관 사서가 이용자에게 서비스를 제공할 때 느끼는 제공행위의 수행 정도라고 정의하고자 한다.

2.3.3 서비스 제공수준 요인

한수진(2013)은 서비스 제공수준이란 “종사자가 서비스를 고객에게 제공할 때 그 제공행위의 수행정도를 의미하는 것”으로 보았고, 평가는 종사원 스

스로 평가하는 것으로, “종사원 스스로가 느끼는 서비스를 제공하기 위한 태도와 과정, 그리고 실제 수행 정도를 측정하기 위해 인적 서비스, 대응 서비스, 적시 서비스로 나누어 평가”하였다.

김태경(2014)은 인적서비스는 서비스 제공 절차, 예절, 목소리, 재치, 접객 태도, 의사소통, 몸짓대화, 주의력 등 종사자가 고객에게 제공하는 서비스로 보았고, “제공서비스는 서비스 제공 시스템과 편의시설, 이에 대한 고객의 반응, 감독, 적시서비스, 의사전달, 예견 등을 통해 종사자가 고객으로부터 주문을 받은 후 재화가 고객에게 전달되는 과정에서 얼마나 신속하게 지켜지는가로, 대응서비스는 고객의 이름을 호명, 고객의 문제를 해결, 제안, 신뢰성, 안내 등과 관련하여 종사자가 서비스를 제공함에 있어서 고객을 적극적으로 돕고 서비스를 제공하려는 의지”로 보았다.

박연옥, 안성식(2015)은 절차적 서비스수준(“서비스의 진행과정, 적시 서비스, 서비스 시스템과 편의시설, 예견, 의사전달, 고객의 반응, 감독 및 조정”)과 개인적 서비스수준(고객을 대하는 태도, 몸짓, 목소리, 재치 있는 업무 처리, 고객의 이름 호명, 주의력, 안내, 제안판매, 문제해결)으로 나누어 측정하였다.

“평가요소를 가지고 측정하는데 있어서도 누구에 의해서 측정되느냐가 중요한 과제”라 할 수 있다.接客종사원의 의욕을 고취시키고 그들이 독자적으로 고객을 상대하는 과정에서 얻은 경험에 대한 서비스의 제공수준을 최상의 것으로 만드는 방법을 유도하기 위해서는, 서비스를 제공하고 있는 종사원의 손에 맡기는 것이 가장 타당하다고 볼 수 있다(곽상의, 2012).

서비스 제공수준을 측정하기 위해 연구자들이 정의한 서비스 제공수준 측정요인을 살펴보면 다음의 [표 3]과 같다.

[표 3] 서비스 제공수준 측정요인

연구자	측정요인
곽상의(2012)	절차적 서비스 제공수준, 태도적 서비스 제공수준
한수진(2013)	인적서비스, 대응서비스, 적시서비스
김태경(2014)	인적서비스, 제공서비스, 대응서비스
민숙희(2014)	인적서비스(이용자에게 제공하는 인적형태의 서비스) 제공수준, 적시서비스(이용자의 요청 시 얼마나 신속하게 이용자에게 서비스가 제공되고, 서비스 제공 이후에는 사후 관리가 잘 되었는지) 제공수준, 응대서비스(사서가 서비스를 제공하는 과정에서 이용자를 돕고 서비스를 잘 제공하려는 의지정도) 제공수준
박호현(2014)	적시서비스(서비스가 고객에게 제공될 때까지의 기술적인 체계와 관련된 서비스), 인적서비스(종사자가 인간적인 측면과 감성적인 측면을 통해 고객과 친밀감을 형성하는 것), 맞춤서비스(고객 욕구에 맞추어 제공된 서비스의 시스템 및 시설물 일체)
정영길(2014)	유형성, 응대성, 노력의지
박연옥, 안성식(2015)	절차적 서비스수준, 개인적 서비스수준

자료: 선행연구를 토대로 재구성함.

이상의 선행연구를 종합하여, 본 연구에서는 공공도서관 업무의 특성을 고려하여, 도서관정보서비스 제공수준을 이용자와 직접 대면할 때 필요한 직접 서비스와 직접서비스를 제공하기 위해 필요한 간접서비스로 구분하여 측정하고자 한다.

2.4 조직문화

2.4.1 조직문화의 개념

“문화는 집단과 시간 그리고 공유와 학습으로 표현이 가능하다. 문화란 모든 삶의 방식으로 행동과 감정, 사고 등을 지칭”하며, 집단학습에 의해 형성되는 것이라고 하였다(Taylor, 1981; 김봉석, 2016 재인용). 이러한 문화를 미시적 관점으로 끌어와 조직에 적용시킨 개념이 조직문화라 할 수 있다. 즉, 조직문화는 그 조직의 행동과 감정, 사고 등을 보여주는 집합체라고 할 수 있다. 조직문화는 주어진 환경 속에서 오랜 시간 경험을 통해 형성된 해당 기업만의 고유한 문화적 특성이라 볼 수 있으며, 조직 구성원들의 가치나 규범,

신념 등이 포함된 광의적 개념이라 볼 수 있다(Light&keller, 1979; 안수진, 2014 재인용).

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

2.4.2 조직문화에 관한 선행연구

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

한수진(2013)은 호텔종사원의 감정노동연구에서 조절변수로 조직문화를 가져왔다. “조직문화 요인 중 합리적 조직문화가 직무만족의 직무자체에 조절 역할을 하는 것으로 조사”되었다. “감정노동의 강도가 강할수록 합리적인 조직목표를 통해 직무자체에 대한 종사원의 부정적인 영향을 감소시키고, 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 수 있음”을 시사하였다.

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

안수진(2014)은 조직문화, 창의성, 직무만족의 구조적 관계를 살펴본 연구에서, “조직구성원이 인식하는 조직문화 유형 중 혁신지향문화가 조직구성원의 창의적 행동에 직접적인 영향을 미치고, 조직구성원의 창의적 행동은 직무

만족에 직접적인 영향을 미치는 것”을 밝혔다.

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

연구자들의 연구를 종합하여, 본 연구에서는 조직문화를 조직 구성원들이 공유하고 있는 가치와 신념 등으로 정의하고자 한다.

2.4.3 조직문화 측정요인

윤성희(2012)는 조직문화를 집단문화, 발전문화, 위계문화, 성과문화로 나누어, 집단문화를 고객과 서비스 생산자의 입장에서 기업의 공동체적 관점을 중요시하는 개념으로, 발전문화를 “조직의 공유된 행동신념이 도전적, 모험적 지향성을 갖고 융통성이 있는 태도로 규칙, 절차보다 신속한 행동을 지향하며 첨단성을 강조하는 것”으로, 위계문화를 조직의 행동지향성이 안정 지향적이며 관련규정, 절차 등이 명확하고도 세밀하게 정해져 시행되고 업무의 흐름이 표준화, 관습화되어 일관성이 있으며, 질서와 서열의식이 뚜렷한 것으로 지각되는 문화형태로, 성과문화를 조직의 관행 및 운영성향이 실적 결과, 목표달성을 위주로 하고 효율성, 수단성, 생산성을 강조하는 것으로 보았다.

안수진(2014)은 관계지향문화, 과업지향문화, 위계지향문화, 혁신지향문화로 나누어, 관계지향문화란 “조직구성원들의 신뢰감, 친밀감, 인간적 유대감, 인간적 배려를 우선시하는 업무 수행방식을 지향하는 문화”라고 보았다. 과업지향문화란 생산성, 성과, 목적달성 등을 강조하며, 리더는 지시적이고 목표지향적인 문화라고 보았고, 위계지향문화란 “명확한 공식절차와 규정, 관습화된 업무처리, 직권과 서열의식과 같은 특성이 강하게 나타나며, 고도로 일상적이고 표준화된 활동을 수행하는 문화”라고 보았다. 마지막으로 혁신지향문화란 “새로운 아이디어의 개발 및 개방적 상호작용, 모험과 도전, 신속하고

융통성 있는 업무처리와 변화와 성장의 특성이 강조되며, 인간중심적인 문화”라고 보았다.

김봉석(2016)은 합의문화, 개발문화로 요인을 책정하였는데, 합의문화란 “현재 소속되어 있는 조직이 아주 인간적인 장소인가에 대해 가족과 같이 인식하는가를 보는 것”이고, 개발문화란 소속된 조직이 진취적이고 모험정신이 충만한가를 보는 것이라고 하였다.

조직문화를 측정하기 위해 연구자들이 정의한 조직문화 측정요인을 살펴보면 아래의 [표 4]와 같다.

[표 4] 조직문화 측정요인

연구자	측정요인
윤성희(2012)	집단문화, 발전문화, 위계문화, 성과문화
한수진(2013)	“집단적 조직문화(조직 구성원의 소속감과 일체감을 기반으로 구성원 간의 신뢰와 믿음, 참여, 협동을 중요시하는 문화), 발전적 조직문화(조직의 변화와 혁신, 창의력을 강조하는 문화), 합리적 조직문화(목표를 위한 생산성과 효율성을 강조하고 조직 내의 정확한 목표 설정과 경쟁을 통해 나아갈 방향을 제시하는 문화), 위계적 조직문화(조직의 통제와 내부 지향성을 강조하며 안정적 기반위에 조직의 내부 능률을 추구하는 문화)”
황성운(2013)	인간관계에 초점을 두는 집단문화, 조직변화와 혁신에 초점을 두는 개발문화, 기존의 절차와 규칙을 중시하는 위계문화, 생산성과 성과, 목표달성을 중시하는 합리문화
안수진(2014)	관계지향문화, 과업지향문화, 위계지향문화, 혁신지향문화
김봉석(2016)	합의문화, 개발문화

자료: 선행연구를 토대로 재구성함.

이상의 선행연구를 종합하여, 도서관 조직의 문화를 측정하기 위해 본 연구에서는 조직문화를 측정하는 대표적인 4가지 요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성으로 구분하여 측정하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구 설계

3.1.1 연구 과제 설정

본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향에 대한 관계를 파악하고, 조직문화가 감정노동에 따른 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 조절역할을 하는지를 알아보는 것이 목적이다. 이에 따라 다음과 같은 연구 질문을 설정하였다.

첫째, 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서, 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절역할을 하는가?

3.1.2 측정요인과 변수의 조작적 정의

본 연구는 공공도서관에서 근무하는 사서를 대상으로 하며, 독립변수는 감정노동수준이고 종속변수는 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준이다. 그리고 조절변수로 조직문화를 설정하였다. 각 변수별 조작적 정의와 측정요인은 다음과 같다.

3.1.2.1 감정노동수준에 대한 조작적 정의

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 감정노동수준을 본인이 현재 느끼는 감정 상태와는 상관없이, 조직의 목적을 위해 이용자에게 표현할 감정을 만들어 내기 위해 노력하는 것으로 정의하고, 감정노동수준을 측정하기 위한 요소로 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화를 변

수로 설정하였다. 설문지 세부 문항은 아래의 [표 5]와 같다.

[표 5] 감정노동수준 요소

요소	변 수	세부 문항	출처
감정 노동 수준	감정노동의 다양성	· 감정을 깊게 표현 · 긍정적인 또는 부정적인 감정 표현 · 다양한 감정을 표현	Morris&Feldman (1996) 민숙희(2014) 이혜진(2014) 한수진(2013)
	감정노동 지속강도	· 이용자에게 표현하는 감정의 정도 · 격한 감정을 표현하는 정도 · 일반적으로 감정을 표현하는 정도	
	감정노동 빈도	· 업무 시간을 이용자에게 할애하는 정도 · 정기적 만남의 여부 · 업무의 특성상 이용자와 대면하는 시간 · 근무 외 시간에도 이용자를 만나는지의 여부	
	감정 부조화	· 실제 감정보다 긍정적인 감정을 표현하는지 여부 · 부정적인 감정을 숨기는 정도 · 실제 감정과 표현하는 감정의 차이	

3.1.2.2 직무만족에 대한 조작적 정의

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

[표 6] 직무만족 요소

요소	변 수	세부 문항	출처
직무 만족	성취감	· 성취감을 느끼고 새로운 지식과 기술을 배워나감 · 일에 대한 자부심 · 도서관에서 일하는 것에 대한 기쁨	이혜진(2013) 김수진(2014) 김서령(2016)
	직무자체만족도	· 하고 있는 일을 좋아하는지의 여부 · 능력을 최대한 발휘할 수 있는 직무 수행 여부 · 동일한 직무를 다시 선택할 생각	

3.1.2.3 도서관정보서비스 제공수준에 대한 조작적 정의

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 도서관정보서비스 제공수준을 공공도서관 사서가 이용자(고객)에게 서비스를 제공할 때 직원이 느끼는 제공행위의 수행정도라고 정의하였다. 곽상의(2012)의 연구에서 보듯, 서비스 제공수준을 높이기 위해서는 서비스를 제공하고 있는 직원의 마음가짐이 중요하기 때문에, 사서가 서비스를 제공할 때 느끼는 수행정도를 측정하는 것이 중요하다고 생각되었다. 도서관정보서비스 제공수준을 측정하기 위한 요소로 직접서비스와 간접서비스를 설정하였다. 설문지 세부 문항은 아래의 [표 7]과 같다.

[표 7] 도서관정보서비스 제공수준 요소

요소	변 수	세부 문항	출처
도서관 정보 서비스 제공 수준	직접서비스	· 다정하고 상냥한 목소리로 대화 여부 · 규정과 절차에 따라 서비스 제공 여부 · 곤란한 상황에서도 재치있게 대응하는지의 여부 · 이용자가 이해할 수 있는 용어 사용 여부 · 서비스를 잘 이해하고 이용할 수 있도록 권장하는지의 여부 · 개별적인 요구에 맞춘 서비스를 제공하는지 여부	한수진(2013) 민숙희(2014)
	간접서비스	· 이용자의 반응을 살피는지의 여부 · 서비스 제공을 감독 및 조정 하는지 여부 · 신속하고 적시에 서비스를 진행 · 서비스 제공시 부서 상호간 의사소통 여부 · 이용자의 요구를 미리 파악하는지 여부	

3.1.2.4 조직문화에 대한 조작적 정의

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

[표 8] 조직문화 요소

요소	변 수	세부 문항	출처
조직 문화	합리성	· 직무수행능력을 합리적으로 평가하는지의 여부 · 합리적인 목표달성을 추구 · 직원의 평가를 실적 위주로 하고 있는지의 여부	한수진(2013) 황성운(2013)
	발전성	· 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있는지의 여부 · 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발이 가능한지의 여부 · 창의적인 제안 제도가 활용되고 있는지의 여부	
	집단성	· 직원들 상호간 원만한 인간관계가 유지되는지의 여부 · 직원들 간 관계와 팀웍 · 직원들 상호간의 동의 여부	
	위계성	· 관리자의 관리스타일이 독재적인지 · 관리자가 자신의 명예나 성공을 우선시하는지 · 관리자가 직권과 통제로 이끄는지	

3.1.3 연구 가설 및 연구 모형

본 연구에서는 공공도서관 사서의 감정노동수준에 따른 직무만족 및 도서관 정보서비스 제공수준의 차이, 감정노동수준과 직무만족, 도서관 정보서비스 제공수준에 있어서 조직문화가 조절효과가 있는지에 대해 살펴보고자 한다. 이를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 사서의 감정노동수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

1-1 감정노동수준이 성취감에 영향을 미칠 것이다.

1-2 감정노동수준이 직무자체만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 사서의 감정노동수준이 도서관 정보서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다.

2-1 감정노동수준이 직접서비스에 영향을 미칠 것이다.

2-2 감정노동수준이 간접서비스에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

3-1 감정노동수준과 성취감과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을

것이다.

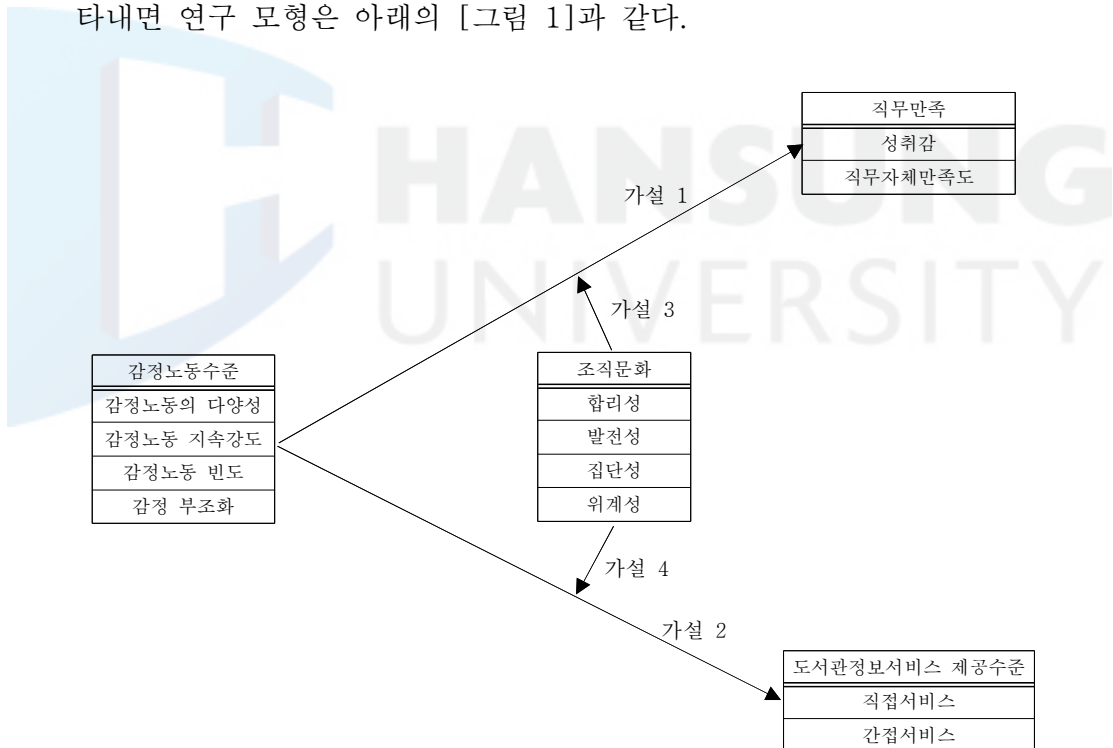
3-2 감정노동수준과 직무자체만족도와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

가설 4. 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

4-1 감정노동수준과 직접서비스와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

4-2 감정노동수준과 간접서비스와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.

이러한 연구가설의 검증을 위해 사용된 변수와 측정요인 간의 관계를 나타내면 연구 모형은 아래의 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구모형

3.2 조사 대상과 설문지 구성

3.2.1 예비 설문조사

본 연구의 실시에 앞서, 서울시 송파구립도서관 사서 10명을 대상으로 예비 설문조사를 실시하였다. 설문지에 대한 인터뷰와 메일을 통하여 의견을 모아 설문문항에 대한 수정을 실시하였다. 수정 내용은 다음과 같다.

- 1) 감정노동에 대한 요인 중 이해가 되지 않는 문항수정
- 2) 도서관정보서비스 제공수준 요인에 대한 문항 수정
- 3) 중복된 의미가 있는 설문 항목 삭제
- 4) 각 변수 이름 수정

3.2.2 설문지 구성

예비 설문조사를 바탕으로 설문지 구성을 진행하였다. 설문지 구성은 아래의 [표 9]와 같다.

[표 9] 설문지 구성

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

3.2.3 본 설문조사 실시

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

3.3 분석방법

본 연구는 설문 응답 데이터를 분석하기 위하여 SPSS PASW Statistics18을 사용하였다. 실증분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 일반적 특성과 감정노동수준을 알아보기 위한 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 감정노동수준, 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준, 조직문화 요인에 대한 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)에 의한 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 감정노동수준, 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준, 조직문화 간의 관계를 알아보기 위한 상관분석을 실시하였다.

넷째, 감정노동수준과 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준 간의 영향 관계를 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 감정노동수준과 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절역할을 하는지를 알아보기 위해, 각각의 세부요소를 가지고 조절회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 연구 대상자의 집단별 특성에 따른 감정노동수준 요인별 관계를 알아보기 위하여 T-test 분석, 일원배치분산분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

4.1. 연구대상의 일반적 특성

설문에 응답한 서울시 공공도서관 사서의 일반적 특성을 정리하면 아래의 [표 10]과 같다.

[표 10-1] 연구대상자의 일반적 특성

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

[표 10-2] 연구대상자의 담당업무 빈도

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

[표 10-1]과 [표 10-2]를 종합하면 다음과 같다.

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

둘째, 담당업무 빈도는 중복응답을 받았다. 이를 살펴보면, 교육 및 문화 프로그램 운영 및 홍보 125명(30.6%)으로 가장 많았고, 그 뒤로 대출 및 반납 71명(17.4%), 수서 52명(12.7%), 참고봉사 52명(12.7%), 행정 또는 서무 47명(11.5%), 이용자 교육 28명(6.8%), 분류/편목 24명(5.9%), 전산 10명

(2.4%)의 순으로 나타났다. 교육 및 문화프로그램 운영 및 홍보가 30.6%로 가장 높은 것을 볼 수 있는데, 공공도서관 업무 중에서 교육 및 문화프로그램의 비중이 높고 중요하게 생각한다는 것을 알 수 있다.

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

4.2 연구대상자의 감정노동수준 현황 분석

연구대상자의 감정노동수준을 분석한 표는 아래의 [표 11]과 같다.

[표 11] 연구대상자의 감정노동수준 현황

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

공공도서관 사서의 감정노동수준 현황을 살펴보면,

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

둘째, 감정노동 지속강도에서 자신의 감정을 이용자에게 표현하는 것은 응답자수('나는 이용자에게 내 자신의 감정을 매우 강하게 표현한다' 질문에 '전혀 그렇지 않다'로 답변한 수 43명(41%))에서 나타났듯이, 사서가 해서는 안 되는 일이라고 생각하는 것을 볼 수 있다.

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

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

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

4.3 신뢰성 분석

신뢰도(reliability)는 측정하려는 것을 어느 정도 일관성 있고 정확하게 재고 있느냐와 관련된 것으로서 측정의 정확성을 의미한다. 신뢰도 분석은 크론바흐 알파(Cronbach`s alpha) 계수를 이용하여 검증하고, 일반적으로 크론바흐 알파 계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있다. 본 연구에서 사용한 설문항목에 대한 신뢰성을 분석하였다. 분석한 결과는 다음의 [표 12]와 같다.

[표 12] 신뢰성 분석

항목	항목수	Cronbach`s Alpha
감정노동의 다양성	3	.770
감정노동 지속강도	3	.867
감정노동 빈도	4	.779
감정 부조화*	3	.766
성취감	3	.855
직무자체만족도	3	.876
직접서비스	6	.854
간접서비스	5	.826
합리성	3	.609
발전성	3	.875
집단성	3	.806
위계성	3	.899

* 감정 부조화 3번째 항목인 '나는 이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 같다'는 점수가 높을수록 감정 부조화 지수가 낮아지는 것으로 판단. 감정부조화의 3번째 항목의 점수를 역코딩함.

분석 결과, 위계성 0.899, 직무자체 0.876, 발전성 0.875, 감정노동 지속강도 0.867, 성취감 0.855, 직접서비스 0.854, 간접서비스 0.826, 집단성 0.806으로 높은 신뢰도를 보였고, 감정노동의 다양성 0.770, 감정노동 빈도 0.779, 감정 부조화 0.766, 합리성 0.609로 보통의 신뢰도를 보였다.

4.4 상관관계 분석

상관관계 분석은 탐색적 연구에서 가설검증에 사용될 뿐 아니라 가설검증을 실시하기에 앞서 모든 연구가설에서 사용되는 주요 변수들의 관계의 강도를 제시함으로써 변수들 간의 관련성에 대한 대체적인 윤곽을 제시해준다 (Cohen & Cohen, 1983; 신태화, 2014 재인용).

변수들의 상관관계를 보기 위하여 Pearson 상관분석을 사용하여 분석하였다. 일반적으로 상관계수는 0.1 이하일 때 낮은 상관관계, 0.3 정도인 경우 보통의 상관관계, 0.5 이상인 경우 높은 상관관계를 가지고 있다고 본다

(Cohen, 1988; 김서령, 2016 재인용). 상관계수의 크기는 관련성의 정도를 나타낸다. 절대값이 크면 두 변수가 밀접하게 관련되어 있음을 의미하며, 절대값이 작으면 두 변수 간의 관련성이 낮음을 의미한다. 정적인 상관관계는 ‘정(+)’으로, 부적인 상관관계는 ‘부(-)’로 나타낸다. 상관관계가 인과관계를 의미하지는 않는다. 본 연구에서 사용한 변수들을 분석한 결과는 아래의 [표 13]과 같다.

[표 13] 상관관계 분석

		감정노동				직무만족		도서관정서비스 제공수준		조직문화			
		다양성	지속강도	빈도	부조화	성취감	직무자체	직접서비스	간접서비스	합리성	집단성	발전성	위계성
감정노동	다양성	1											
	지속강도	.597**	1										
	빈도	.165	.100	1									
	부조화	.175	.314**	-.099	1								
직무만족	성취감	.191	.035	.046	.105	1							
	직무자체	.108	.057	.031	.064	.719**	1						
도서관정서비스 제공수준	직접서비스	.035	-.157	.184	-.319**	.307**	.237*	1					
	간접서비스	.046	.004	.121	-.190	.458**	.487**	.628**	1				
조직문화	합리성	.077	.044	.103	.174	.531**	.494**	.146	.324**	1			
	집단성	.065	-.042	.044	.050	.469**	.345**	.230*	.302**	.499**	1		
	발전성	.132	.079	.104	.129	.565**	.562**	.201*	.347**	.797**	.475**	1	
	위계성	.006	-.043	-.246*	-.114	-.352**	-.312**	-.042	-.190	-.541**	-.352**	-.543**	1

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

다양성과 지속강도는 상관계수가 0.597로 높은 상관관계를 가지고 있어, 이용자에게 다양한 감정을 표현할수록 표현하는 감정이 강해짐을 알 수 있다. 지속강도와 부조화는 상관계수가 0.314로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 지속강도가 높을수록 감정의 부조화가 높아짐을 알 수 있다. 빈도와 위계성을 살펴보면, 상관계수가 -0.246으로 통계적으로 유의한 음의

상관관계를 보이고 있다. 부조화와 직접서비스를 살펴보면, 상관계수가 -0.319로 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보이고 있다.

직무만족은 도서관정보서비스 제공수준과 조직문화의 모든 요인과 유의한 상관관계를 보이고 있고, 도서관정보서비스 제공수준은 조직문화의 모든 요인과 유의한 상관관계를 보이고 있다. 즉 직무만족을 통해 서비스를 제공하는 행동이 좋아지고, 조직에 대한 충성도 높아지는 것을 알 수 있다.

4.5 가설 검증

4.5.1 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향

본 연구는 공공도서관 사서들의 감정노동수준을 다양성, 지속강도, 빈도, 부조화로 구분하여 감정노동수준이 사서들의 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치는 지를 연구가설로 설정하였으며, 이를 다중 회귀분석방법을 통해 검증하였다.

4.5.1.1 감정노동수준과 직무만족의 관계

본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동에 대한 연구이므로, 사서의 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향을 전체적으로 살펴보기 위해 선형회귀분석을 하였고, 그 결과는 아래의 [표 14]와 같다.

<표 14> 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준 오차	베타		
직무만족	감정노동	.218	.160	.133	1.358	.177
	R²: .018 수정된 R²: .036 F: 2.138 p: .103a					

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

사서의 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향을 선형회귀분석한 결과, 유의미한 영향관계가 나타나지 않았다.

이에 감정노동에 대한 구체적인 영향관계를 살펴볼 필요가 있다고 판단하여 종속변수인 성취감, 직무자체만족도를 각 세부요소별로 다중회귀분석을 실시하였다.

직무만족의 하위요소인 성취감, 직무자체를 각 세부요소별로 분석한 결과는 아래의 [표 15]와 같다.

[표 15] 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향(세부요소별 검증)

종속변수		독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
			B	표준 오차	베타		
성취감	나는 일을 통해서 성취감을 느끼며 새로운 지식과 기술을 배워나간다	(상수)	1.416	.859		1.649	.102
		감정노동의 다양성	.043	.049	.107	.881	.380
		감정노동 지속강도	.039	.050	.097	.787	.433
		감정노동 빈도	-.003	.028	-.012	-.124	.902
		감정 부조화	.139	.066	.203	2.102	.038*
		R²: .073 수정된 R²: .036 F: 1.983 p: .103a					
	나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다	(상수)	2.213	.859		2.575	.011
		감정노동의 다양성	.101	.049	.250	2.047	.043*
		감정노동 지속강도	-.070	.050	-.174	-1.395	.166
		감정노동 빈도	.004	.028	.014	.142	.887
		감정 부조화	.061	.068	.090	.896	.372
		R²: .054 수정된 R²: .017 F: 1.440 p: .226a					
	나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다	(상수)	2.286	.823		2.778	.007
		감정노동의 다양성	.113	.047	.290	2.403	.018*
		감정노동 지속강도	-.048	.048	-.122	-.991	.324
		감정노동 빈도	-.014	.027	-.049	-.510	.611
		감정 부조화	.098	.065	.148	1.501	.137
		R²: .081 수정된 R²: .045 F: 2.217 p: .072a					
직무 자체 만족도	나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다	(상수)	2.220	.856		2.595	.011
		감정노동의 다양성	.100	.049	.249	2.045	.043*
		감정노동 지속강도	-.046	.050	-.114	-.917	.361
		감정노동 빈도	-.004	.028	-.014	-.140	.889
		감정 부조화	.093	.068	.136	1.367	.175
		R²: .063 수정된 R²: .025 F: 1.672 p: .162a					
	나는 내가 가지고 있는 능력을 최대한 발휘할 수 있는 직무를 수행하고 있다	(상수)	2.006	.885		2.267	.026
		감정노동의 다양성	.044	.051	.107	.866	.389
		감정노동 지속강도	.002	.052	.006	.047	.962
		감정노동 빈도	-.001	.029	-.004	-.042	.966
		감정 부조화	.099	.070	.144	1.417	.160
		R²: .031 수정된 R²: -.008 F: .804 p: .526a					

내가 수행하고 있는 직무를 다시 선택할 수 있다면, 나는 망설임 없이 현재의 직무를 선택할 것이다	(상수)	1.552	1.017		1.526	.130
	감정노동의 다양성	.038	.058	.082	.657	.512
	감정노동 지속강도	.021	.059	.045	.354	.724
	감정노동 빈도	-.007	.033	-.022	-.220	.826
	감정 부조화	.108	.081	.137	1.345	.182
R²: .028 수정된 R²: -.011 F: .717 p: .582a						

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

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

1) 감정노동수준이 성취감에 영향을 미치는 것으로는,

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

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

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

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

2) 감정노동수준이 직무자체만족도에 영향을 미치는 것으로는, 감정노동의 다양성이 ‘나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다’에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 감정을 다양하게 표현할수록 자신의 업무를 더 좋아

하게 되는 것으로 볼 수 있다.

4.5.1.2 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준의 관계

공공도서관 사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향을 전체적으로 살펴보고자 선형회귀분석을 하였다. 그 결과는 아래의 [표 16]과 같다.

[표 16] 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준 오차	베타		
도서관정보서비스 제공수준	감정노동	-.022	.120	-.018	-.184	.854
	R²: .018 수정된 R²: .036 F: 2.138 p: .103a					

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

공공도서관 사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향을 선형회귀분석한 결과는 유의미하게 나타나지 않았다.

이에 사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 어떠한 영향을 미치는지를 구체적으로 알아볼 필요가 있어, 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 직접서비스, 간접서비스를 각 세부요소별로 다중회귀분석을 실시하였다.

1) 직접서비스를 분석한 결과는 아래의 [표 17]과 같다.

[표 17] 감정노동수준이 직접서비스에 미치는 영향(세부요소별 검증)

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
직접서비스	(상수)	1.571	.654		2.401	.018
	감정노동의 다양성	.030	.038	.087	.797	.427
	감정노동 지속강도	-.086	.038	-.250	-2.263	.026*
	감정노동 빈도	.013	.021	.052	.595	.553
	감정 부조화	.237	.052	.407	4.572	.000**
	R²: .255 수정된 R²: .225 F: 8.566 p: .000a					

나는 규정과 절차에 따라 서비스를 제공한다	(상수)	2.973	.629		4.729	.000
	감정노동의 다양성	-.010	.036	-.032	-.265	.791
	감정노동 지속강도	-.034	.037	-.113	-.928	.356
	감정노동 빈도	.047	.020	.224	2.334	.022*
	감정 부조화	.066	.050	.130	1.322	.189
	R²: .095 수정된 R²: .058 F: 2.614 p: .040a					
나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다	(상수)	1.589	.699		2.272	.025
	감정노동의 다양성	.050	.040	.147	1.245	.216
	감정노동 지속강도	-.043	.041	-.126	-1.048	.297
	감정노동 빈도	.031	.023	.129	1.355	.178
	감정 부조화	.143	.055	.251	2.581	.011*
	R²: .113 수정된 R²: .078 F: 3.188 p: .016a					
나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다	(상수)	1.582	.615		2.571	.012
	감정노동의 다양성	.032	.035	.103	.895	.373
	감정노동 지속강도	-.004	.036	-.012	-.104	.917
	감정노동 빈도	.045	.020	.207	2.242	.027*
	감정 부조화	.162	.049	.313	3.316	.001*
	R²: .163 수정된 R²: .130 F: 4.876 p: .001a					
나는 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자가 잘 이해하고 이용할 수 있도록 적극 권장한다	(상수)	1.919	.659		2.912	.004
	감정노동의 다양성	-.003	.038	-.009	-.076	.940
	감정노동 지속강도	.015	.038	.048	.391	.696
	감정노동 빈도	.040	.021	.182	1.895	.061
	감정 부조화	.129	.052	.242	2.474	.015*
	R²: .096 수정된 R²: .060 F: 2.667 p: .037a					
나는 이용자의 개별적인 요구에 맞추어 주의 깊게 서비스를 행하고 있다	(상수)	1.525	.770		1.980	.050
	감정노동의 다양성	.042	.044	.115	.949	.345
	감정노동 지속강도	.031	.045	.085	.691	.491
	감정노동 빈도	.029	.025	.113	1.169	.245
	감정 부조화	.110	.061	.178	1.793	.076
	R²: .074 수정된 R²: .037 F: 2.011 p: .099a					

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

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

직접서비스의 세부요소를 각각 검증한 결과에서 나타난 유의미한 결과 값을 각각 분석해 보면 다음과 같다.

첫째, 감정노동 지속강도는 ‘나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다’에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 사서들은 업무에 임할 때 감정노동이 격해질수록 이용자를 대할 때 다정함이 줄어드는 것으로 인지하고 있다. 감정노동에 대한 강도가 격해질수록 이용자와 대화할 때의 다정함이 줄어드는 것은, 자신이 전문가라는 마음으로 일하고 있지만 감정에 대한 혼란

을 숨기는 것은 어렵다는 것을 보여주는 것으로, 감정이 격해지기 전에 자신의 감정을 다스릴 수 있도록 시간과 장소를 마련해 주는 것이 필요하다.

둘째, 감정 부조화는 ‘나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다’에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 실제 감정보다 더 긍정적인 감정을 표현하는 감정 부조화가 정(+)의 영향이 나타나는 것은, 사서가 이용자를 대할 때 이용자가 부정적인 감정을 표현하면 할수록 오히려 더 긍정적인 감정을 표현하려고 노력하게 되는 것으로 볼 수 있다.

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

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

다섯째, 감정노동 빈도는 ‘나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다’에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서가 업무를 행할 때 이용자와의 접촉이 많을수록 도서관 서비스에 대해 이용자가 원하는 내용이 무엇인지를 파악할 수 있고, 이용자가 이해할 수 있도록 용어를 선택하여 제공하려는 서비스 의지가 높아진다고 볼 수 있다.

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

일곱째, 감정 부조화는 ‘나는 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자가 잘 이해하고 이용할 수 있도록 적극 권장한다’에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정 부조화를 경험하고 있는 상황에 있을 때 사서들은 오히려 이용자의 입장을 살피고, 자신의 감정의 혼란보다 이용자가 현재 하고

있는 행동이 무엇을 의미하는지를 파악한다는 의미라고 할 수 있다. 이는 서서들이 가지고 있는 전문성에 대한 인식이 바탕이 되어, 이용자의 혼란을 막아주고자 더 적극적으로 서비스를 제공하려는 의지가 높아진다고 볼 수 있다.

2) 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 간접서비스를 각 세부요소별로 다중회귀분석을 실시한 결과는 아래의 [표 18]과 같다.

[표 18] 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향(세부요소별 검증)

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
간 접 서 비 스	나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다	(상수)	1.695	.735	2.305	.023
		감정노동의 다양성	.038	.042	.110	.364
		감정노동 지속강도	.010	.043	.029	.233
		감정노동 빈도	.017	.024	.070	.473
		감정 부조화	.147	.058	.249	.013*
		R ² : .082 수정된 R ² : .046 F: 2.244 p: .070a				
	나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조정을 잘 하고 있다	(상수)	1.713	.698	2.455	.016
		감정노동의 다양성	.012	.040	.036	.298
		감정노동 지속강도	.006	.041	.017	.142
		감정노동 빈도	.017	.023	.072	.460
		감정 부조화	.146	.055	.260	.010*
		R ² : .076 수정된 R ² : .039 F: 2.068 p: .091a				
	나는 신속하고 적시에 서비스를 하고 있다	(상수)	3.004	.690	4.353	.000
		감정노동의 다양성	-.009	.040	-.030	.238
		감정노동 지속강도	-.002	.040	-.005	.493
		감정노동 빈도	.011	.022	.050	.460
		감정 부조화	.064	.055	.120	.171
		R ² : .019 수정된 R ² : -.020 F: .491 p: .742a				
	나는 서비스 제공시 부서(팀)원 상호간에 의사소통이 잘되고 있다	(상수)	3.436	.699	4.914	.000
		감정노동의 다양성	.041	.040	.126	.102
		감정노동 지속강도	-.017	.041	-.054	.426
		감정노동 빈도	.014	.023	.060	.600
		감정 부조화	-.013	.055	-.023	.227
		R ² : .016 수정된 R ² : -.024 F: .394 p: .812a				
	나는 이용자의 요구를 미리 파악하여 응하고 있다	(상수)	2.192	.787	2.786	.006
		감정노동의 다양성	-.027	.045	-.075	.603
		감정노동 지속강도	.022	.046	.060	.478
		감정노동 빈도	.011	.025	.045	.452
		감정 부조화	.104	.062	.169	1.662
		R ² : .032 수정된 R ² : -.007 F: .824 p: .513a				

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

도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 간접서비스를 각 세부요소별로

분석한 결과, 요소별 20개의 검증에서 2개가 유의미한 결과 값이 나왔다.

사서의 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향을 세부요소별로 분석한 결과는 다음과 같다.

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

둘째, 감정노동수준의 하위요소인 감정 부조화가 ‘나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조정을 잘 하고 있다’에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 자신이 하는 업무가 도서관 이용자의 만족도에 달려 있다는 내·외부의 평가를 중요시한다고 볼 수 있다.

4.5.2 사서의 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

감정노동수준(감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화)을 각각 독립변수로, 공공도서관 사서의 직무만족(성취감, 직무자체)과 도서관정보서비스 제공수준(직접서비스, 간접서비스)을 종속변수로, 조직문화(합리성, 발전성, 집단성, 위계성)를 조절변수로 하여 조절회귀분석을 실시하였다.

“조절효과는 독립변수와 조절변수 간의 상호작용이 유의적으로 나타날 경우 조절효과가 있다고 보고, 이때 조절변수는 매개변수와 달리 독립변수로서의 기능을 가진다”고 할 수 있다. 또한 조절회귀분석에서 조절변수의 조절효과를 검증하는 판단 기준은 조절변수가 투입된 조절회귀식에서 상호작용항을 투입했을 때, 모델 설명력을 나타내주는 R^2 의 값이 증가하면 조절효과를 가진다고 본다(한수진, 2012). 조절회귀분석은 먼저 조절변수 없이 회귀분석을 실시한 후 다음으로 조절변수를 포함하여 추가적인 분석을 실시한다. “그리고 세 번째는 곱 모형으로 독립변수에 각각의 조절변수를 곱한 다음 항목을 추

가하여 회귀분석을 실시한다.” 곱 모형에서 상호 작용항(독립변수×조절변수)만 유의적이라면 순수조절변수라고 볼 수 있으며, 상호 작용항과 조절변수가 둘 다 유의적이라면 유사조절변수이다. 또한 조절변수만 유의적이라면 이는 조절변수라기 보다는 독립변수로 보아야할 것이며, 상호 작용항과 조절변수 둘 다 유의적이지 못하면 조절변수는 그다지 중요하지 않은 변수로 볼 수 있다(신태화, 2014).

각각의 요소는 앞서 분석한 다중회귀분석에서 유의미한 결과값이 나온 요소만을 가지고 조절효과에 대한 검증을 실시하였다.

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

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 ‘나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다’와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 아래의 [표 19]와 같다.

[표 19] 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절역할

단계	R	R²	수정된 R²	추정값의 표준오차	F	베타	t	유의 확률	조절 효과
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, ‘우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다’	.434	.188	.172	0.91953	11.829	.412	4.588	.000	
3단계: 감정 노동의 다양성(B), ‘우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다’(1), B×1	.484	.234	.211	0.89774	10.277	.997	2.452	.016*	
1단계: 감정노동의 다양성	.151	.023	.013	1.00850	2.372	.151	1.540	.127	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’	.423	.179	.163	0.92881	11.025	.396	4.388	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’(2), B×2	.460	.211	.188	0.91496	8.935	.817	2.020	.046*	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	없 음
2단계: 감정노동의 다양성, ‘우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다’	.149	.022	.003	1.00917	1.163	-.039	-0.397	.693	

3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'(3), B×3	.152	.023	-.006	1.01370	0.799	-.115	-0.302	.763	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00758	2.175	.144	1.475	.143	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'	.415	.172	.156	0.93119	10.483	.392	4.292	.000	없음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'(4), B×4	.418	.175	.150	0.93424	7.057	-.257	-0.585	.560	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'	.473	.223	.208	0.89947	14.662	.451	5.157	.000	없음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), B×5	.480	.230	.208	0.89972	10.084	-.399	-0.972	.333	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'	.448	.201	.185	0.91233	12.824	.429	4.795	.000	조절 효과 있음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), B×6	.485	.235	.212	0.89717	10.333	.868	2.116	.037*	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'	.328	.108	.090	0.96400	6.166	.296	3.155	.002	없음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'(7), B×7	.336	.113	.086	0.96619	4.271	-.414	-0.734	.465	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'	.334	.112	.094	0.96202	6.401	.301	3.227	.002	조절 효과 있음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'(8), B×8	.403	.163	.138	0.93862	6.533	1.404	2.480	.015*	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'	.400	.160	.143	0.93558	9.692	.382	4.106	.000	조절 효과 있음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), B×9	.466	.218	.194	0.90724	9.362	1.188	2.733	.007**	
1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'	.218	.047	.029	0.99613	2.538	-.163	-1.688	.094	없음
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'(10), B×10	.231	.053	.025	0.99785	1.902	.274	0.805	.423	

1단계: 감정노동의 다양성	.144	.021	.011	1.00503	2.186	.144	1.478	.142	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'	.333	.111	.093	0.96249	6.346	-.300	-3.211	.002	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'(11), B×11	.333	.111	.084	0.96713	4.198	.053	0.153	.879	
1단계: 감정노동의 다양성	.160	.026	.016	0.99364	2.674	.160	1.635	.105	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'	.294	.087	.068	0.96678	4.785	-.247	-2.597	.011	
3단계: 감정노동의 다양성(B), 우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'(12), B×12	.304	.093	.065	0.96833	3.406	.291	0.822	.413	

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

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 5개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

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

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

셋째, 감정노동의 다양성과 '나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다'의 관계에서 '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.1%로

나타났으며, 2단계는 20.1%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 23.5%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

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

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

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

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 ‘나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다’와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 다음의 [표 20]과 같다.

[표 20] 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인
성취감과의 관계에서 조직문화의 조절역할

단계	R	R²	수정된 R²	추정값의 표준오차	F	베타	t	유의 확률	조절 효과
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'	.480	.231	.216	0.86956	15.289	.436	4.990	.000	
3단계: 감정 노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'(1), B×1	.554	.307	.287	0.82909	14.946	1.294	3.347	.001**	
1단계: 감정노동의 다양성	.205	.042	.033	0.96990	4.467	.205	2.113	.037	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'	.430	.185	.168	0.89923	11.429	.378	4.203	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'(2), B×2	.480	.230	.207	0.87799	9.974	.974	2.438	.017*	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없 음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'	.238	.057	.038	0.96278	3.074	.119	1.231	.221	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'(3), B×3	.239	.057	.029	0.96747	2.034	-.044	-0.117	.907	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96943	4.570	.207	2.138	.035	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'	.446	.198	.183	0.89152	12.505	.398	4.428	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'(4), B×4	.483	.234	.211	0.87603	10.169	.906	2.146	.034*	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없 음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'	.424	.180	.164	0.89766	11.205	.372	4.133	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), B×5	.456	.208	.184	0.88676	8.829	-.782	-1.877	.063	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'	.444	.197	.182	0.88814	12.545	.397	4.432	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), B×6	.510	.260	.238	0.85699	11.833	1.180	2.924	.004**	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없 음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'	.439	.193	.177	0.89076	12.171	.388	4.351	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간'	.443	.196	.172	0.89312	8.226	-.366	-0.680	.498	

관계를 유지한다'(7), B×7									
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'	.434	.188	.172	0.89328	11.816	.381	4.272	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'(8), B×8	.440	.194	.170	0.89444	8.102	-.476	-0.858	.393	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'	.508	.258	.243	0.85407	17.716	.475	5.435	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), B×9	.510	.260	.238	0.85690	11.842	-.242	-0.573	.568	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'	.280	.079	.061	0.95159	4.353	-.189	-1.991	.049	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'(10), B×10	.285	.081	.054	0.95501	2.972	.174	0.520	.604	
1단계: 감정노동의 다양성	.207	.043	.034	0.96518	4.611	.207	2.147	.034	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'	.333	.111	.093	0.93479	6.361	-.261	-2.794	.006	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'(11), B×11	.358	.128	.102	0.93040	4.936	.483	1.402	.164	
1단계: 감정노동의 다양성	.220	.048	.039	0.95879	5.180	.220	2.276	.025	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'	.335	.112	.095	0.93063	6.382	-.253	-2.696	.008	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'(12), B×12	.361	.131	.105	0.92553	5.007	.504	1.455	.149	

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

감정노동의 다양성과 성취감의 세부요소인 '나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 4개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

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

설명력이 30.7%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .01$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정노동의 다양성과 ‘나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다’의 관계에서 ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 18.5%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 23%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p < .05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

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

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

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

감정노동의 다양성과 직무자체만족도의 세부요소인 ‘나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다’와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 다음의 [표 21]과 같다.

[표 21] 감정노동수준 하위요소인 감정노동의 다양성과 직무만족 하위요소인
직무자체만족도와와의 관계에서 조직문화의 조절역할

단계	R	R²	수정된 R²	추정값의 표준오차	F	베타	t	유의 확률	조절 효과
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'	.365	.133	.116	0.95038	7.816	.322	3.471	.001	
3단계: 감정 노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'(1), B×1	.439	.193	.169	0.92132	8.056	1.146	2.745	.007**	
1단계: 감정노동의 다양성	.171	.029	.020	1.00492	3.080	.171	1.755	.082	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'	.373	.139	.122	0.95107	8.158	.332	3.589	.001	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'(2), B×2	.427	.182	.158	0.93143	7.439	.948	2.303	.023*	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'	.178	.032	.013	1.00425	1.675	.037	0.377	.707	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'(3), B×3	.185	.034	.006	1.00796	1.192	-.190	-0.500	.618	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00430	3.208	.175	1.791	.076	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'	.382	.146	.129	0.94735	8.619	.343	3.692	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'(4), B×4	.410	.168	.143	0.93972	6.722	-.716	-1.627	.107	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'	.412	.170	.153	0.92994	10.429	.374	4.137	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), B×5	.424	.180	.155	0.92897	7.373	-.467	-1.102	.273	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	조절 효과 있음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'	.427	.182	.166	0.92298	11.360	.394	4.350	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), B×6	.472	.223	.200	0.90430	9.642	.948	2.293	.024*	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'	.323	.104	.087	0.96595	5.935	.273	2.899	.005	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간'	.337	.114	.087	0.96565	4.313	-.582	-1.031	.305	

관계를 유지한다'(7), B×7									
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀웍을 중시한다'	.366	.134	.117	0.94975	7.894	.322	3.493	.001	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀웍을 중시한다'(8), B×8	.385	.148	.123	0.94645	5.871	-.747	-1.309	.194	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'	.400	.160	.143	0.93551	9.701	.368	3.963	.000	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), B×9	.403	.162	.138	0.93865	6.530	-.253	-0.563	.574	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'	.253	.064	.046	0.98738	3.490	-.183	-1.913	.058	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'(10), B×10	.254	.064	.037	0.99202	2.321	.074	0.219	.827	
1단계: 감정노동의 다양성	.175	.030	.021	1.00006	3.235	.175	1.799	.075	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'	.320	.103	.085	0.96685	5.830	-.269	-2.863	.005	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'(11), B×11	.330	.109	.082	0.96816	4.117	.297	0.851	.397	
1단계: 감정노동의 다양성	.187	.035	.026	0.99370	3.703	.187	1.924	.057	없음
2단계: 감정노동의 다양성, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'	.335	.112	.095	0.95773	6.396	-.279	-2.967	.004	
3단계: 감정노동의 다양성(B), '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'(12), B×12	.351	.123	.097	0.95664	4.683	.386	1.109	.270	

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

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

첫째, 감정노동의 다양성과 '나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다'의 관계에서 '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 4%로 나타났으며, 2단계는 13.3%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이

19.3%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p<.05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

둘째, 감정노동의 다양성과 ‘나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다’의 관계에서 ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 1단계의 경우에 설명력이 2.9%로 나타났으며, 2단계는 13.9%로 설명력이 향상되었음을 알 수 있다. 3단계에서는 조절변인을 투입한 결과 설명력이 18.2%로 향상되었으며, 조절변인의 경우에 유의수준 $p<.05$ 수준에서 유의한 차이를 보였다.

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

감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있는지를 검증한 결과, 사서들은 감정노동을 경험해도 합리적이고, 집단적인 조직문화가 있으면 직무만족이 높아진다는 것을 알 수 있다.

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

감정 부조화와 직접서비스의 세부요소인 ‘나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다’와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 다음의 [표 22]와 같다.

[표 22] 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 직접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할

단계	R	R²	수정된 R²	추정값의 표준오차	F	베타	t	유의 확률	조절 효과
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'	.284	.080	.062	0.82224	4.460	.035	0.362	.718	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다'(1), A×1	.298	.089	.062	0.82241	3.291	-.750	-0.978	.331	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.82210	8.802	.282	2.967	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'	.298	.089	.071	0.82191	4.926	.098	1.023	.309	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다'(2), A×2	.304	.092	.065	0.82447	3.388	-.494	-0.611	.542	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	조절 효과 있음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'	.307	.094	.077	0.81601	5.309	.123	1.302	.196	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'(3), A×3	.370	.137	.111	0.80062	5.331	1.561	2.227	.028*	
1단계: 감정 부조화	.282	.080	.071	0.82008	8.818	.282	2.969	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'	.318	.101	.083	0.81442	5.683	.148	1.557	.123	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'(4), A×4	.320	.102	.075	0.81797	3.797	-.276	-0.352	.726	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'	.360	.129	.112	0.80002	7.583	.226	2.425	.017	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), A×5	.369	.136	.111	0.80075	5.317	-.656	-0.902	.369	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'	.289	.083	.065	0.82092	4.639	.065	0.678	.499	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), A×6	.290	.084	.057	0.82474	3.083	.198	0.240	.811	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'	.292	.086	.068	0.81995	4.771	.081	0.838	.404	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'(7), A×7	.295	.087	.060	0.82332	3.210	-.337	-0.406	.685	

1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'	.313	.098	.081	0.81424	5.555	.139	1.465	.146	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'(8), A×8	.350	.122	.096	0.80727	4.690	-1.485	-1.663	.099	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'	.328	.108	.090	0.80993	6.158	.169	1.805	.074	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), A×9	.332	.110	.084	0.81276	4.174	-.373	-0.541	.590	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'	.283	.080	.062	0.82244	4.433	-.027	-0.285	.776	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'(10), A×10	.289	.083	.056	0.82492	3.066	.394	0.621	.536	
1단계: 감정 부조화	.282	.079	.070	0.81876	8.865	.282	2.977	.004	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'	.290	.084	.066	0.82065	4.675	-.069	-0.726	.470	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'(11), A×11	.314	.099	.072	0.81799	3.691	.898	1.289	.200	
1단계: 감정 부조화	.276	.076	.067	0.81442	8.391	.276	2.897	.005	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'	.277	.077	.058	0.81822	4.185	.023	0.235	.814	
3단계: 감정 부조화(A), 우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'(12), A×12	.292	.085	.058	0.81846	3.102	.602	0.970	.334	

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

감정 부조화와 직접서비스의 세부요소인 '나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다'와의 관계에서 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각 세부요소를 가지고 검증한 결과, 12개의 검증 중에서 1개가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

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

p<.05 수준에서 유의한 차이를 보였다.

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

감정 부조화와 간접서비스의 세부요소인 ‘나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다’와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 아래의 [표 23]과 같다.

[표 23] 감정노동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할

단계	R	R²	수정된 R²	추정값의 표준오차	F	베타	t	유의 확률	조절 효과
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다’	.347	.121	.103	0.83150	6.992	.248	2.658	.009	
3단계: 감정 부조화(A), ‘우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다’(1), A×1	.352	.124	.098	0.83389	4.774	-.486	-0.646	.520	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.050	0.85959	6.478	.244	2.545	.012	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’	.384	.148	.131	0.82237	8.760	.301	3.231	.002	
3단계: 감정 부조화(A), ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’(2), A×2	.403	.162	.137	0.81955	6.446	-1.011	-1.302	.196	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다’	.280	.079	.061	0.85110	4.351	.138	1.449	.150	
3단계: 감정 부조화(A), ‘우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다’(3), A×3	.283	.080	.053	0.85450	2.942	-.317	-0.438	.663	
1단계: 감정 부조화	.245	.060	.051	0.85612	6.508	.245	2.551	.012	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다’	.395	.156	.140	0.81505	9.358	.313	3.396	.001	
3단계: 감정 부조화(A), ‘우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다’(4), A×4	.403	.162	.137	0.81628	6.452	-.632	-0.835	.406	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 직	.430	.185	.169	0.80038	11.590	.357	3.964	.000	

원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'									
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), A×5	.445	.198	.174	0.79782	8.327	-.901	-1.286	.201	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'	.326	.107	.089	0.83810	6.083	.219	2.314	.023	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), A×6	.330	.109	.082	0.84115	4.112	.415	0.509	.612	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'	.288	.083	.065	0.84917	4.604	.154	1.605	.112	조절 효과 있음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'(7), A×7	.350	.122	.096	0.83471	4.697	1.735	2.136	.035*	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'	.403	.162	.146	0.81157	9.875	.323	3.534	.001	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'(8), A×8	.431	.186	.161	0.80416	7.668	-1.462	-1.700	.092	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'	.406	.165	.149	0.81025	10.073	.324	3.586	.001	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), A×9	.415	.172	.148	0.81062	7.012	-.633	-0.953	.343	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'	.292	.085	.067	0.84806	4.750	-.160	-1.688	.094	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'(10), A×10	.305	.093	.066	0.84869	3.444	.581	0.921	.359	
1단계: 감정 부조화	.244	.060	.051	0.85564	6.533	.244	2.556	.012	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'	.295	.087	.069	0.84709	4.877	-.166	-1.758	.082	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'(11), A×11	.303	.092	.065	0.84910	3.409	.503	0.720	.473	
1단계: 감정 부조화	.238	.057	.048	0.85337	6.150	.238	2.480	.015	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'	.261	.068	.049	0.85255	3.680	-.105	-1.094	.276	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'(12), A×12	.264	.070	.042	0.85599	2.497	.272	0.435	.664	

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

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

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

4.5.2.6 감정보동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화 각 세부요소별 조절효과 검증

감정 부조화와 간접서비스의 세부요소인 ‘나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조정을 잘 하고 있다’와의 관계에서 조직문화 하위요소인 합리성, 발전성, 집단성, 위계성 각각의 세부요소를 가지고 조절효과를 검증하였고, 그 결과는 아래의 [표 24]와 같다.

[표 24] 감정보동수준 하위요소인 감정 부조화와 도서관정보서비스 제공수준 하위요소인 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절역할

단계	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	F	베타	t	유의 확률	조절 효과
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다’	.274	.075	.057	0.80633	4.151	.083	0.868	.387	
3단계: 감정 부조화(A), ‘우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다’(1), A×1	.306	.094	.067	0.80216	3.484	-1.098	-1.436	.154	
1단계: 감정 부조화	.262	.069	.060	0.80813	7.526	.262	2.743	.007	없음
2단계: 감정 부조화, ‘우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다’	.326	.106	.089	0.79554	6.010	.197	2.063	.042	
3단계: 감정 부조화(A), ‘우리 도서관은	.344	.119	.092	0.79406	4.481	-.934	-1.174	.243	

합리적인 목표달성을 추구한다'(2), A×2									
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'	.265	.070	.052	0.80850	3.855	.043	0.449	.654	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다'(3), A×3	.273	.074	.047	0.81073	2.703	.482	0.664	.508	
1단계: 감정 부조화	.262	.069	.059	0.80736	7.514	.262	2.741	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'	.302	.091	.073	0.80135	5.081	.152	1.592	.114	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들이 나름의 방식대로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다'(4), A×4	.340	.116	.089	0.79448	4.365	-1.291	-1.660	.100	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	조절 효과 있음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'	.327	.107	.090	0.79235	6.114	.198	2.100	.038	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다'(5), A×5	.383	.147	.121	0.77842	5.784	1.564	2.164	.033*	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'	.276	.076	.058	0.80590	4.210	.089	0.929	.355	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다'(6), A×6	.278	.077	.050	0.80938	2.824	-.292	-0.352	.725	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'	.262	.068	.050	0.80929	3.748	.006	0.062	.950	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다'(7), A×7	.306	.094	.067	0.80216	3.484	-1.386	-1.679	.096	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'	.300	.090	.072	0.79994	5.036	.148	1.550	.124	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다'(8), A×8	.322	.104	.077	0.79763	3.907	-1.138	-1.261	.210	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'	.383	.146	.130	0.77467	8.751	.279	3.054	.003	
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다'(9), A×9	.394	.155	.130	0.77444	6.190	-.691	-1.029	.306	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	없음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'	.321	.103	.085	0.79424	5.842	-.185	-1.976	.051	

3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다'(10), A×10	.368	.136	.110	0.78338	5.286	1.209	1.962	.053	
1단계: 감정 부조화	.262	.068	.059	0.80536	7.566	.262	2.751	.007	
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하 직원의 그것보다 우선한다'	.278	.077	.059	0.80553	4.260	-.093	-0.978	.330	없음
3단계: 감정 부조화(A), '우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다'(11), A×11	.333	.111	.084	0.79460	4.194	1.353	1.956	.053	
1단계: 감정 부조화	.255	.065	.056	0.79901	7.105	.255	2.665	.009	조절 효과가 있음
2단계: 감정 부조화, '우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'	.280	.078	.060	0.79721	4.298	.115	1.208	.230	
3단계: 감정 부조화(A), 우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다'(12), A×12	.342	.117	.090	0.78431	4.410	-1.271	-2.086	.040*	

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

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

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

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

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

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

4.5.3 종합분석결과

본 연구는 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향과 조직문화가 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준 간의 관계에서 조절효과가 있는지를 실증적으로 분석하였다.

본 연구에서 증명하고자 한 가설 검증 결과를 종합적으로 나타내면 아래의 [표 25]와 같다.

[표 25] 가설검증 결과

가설	가설내용	방향 및 요인		검증결과
가설 1	사서의 감정노동수준이 직무만족에 영향을 미칠 것이다			
1-1	감정노동수준이 성취감에 영향을 미칠 것이다	정(+)	감정노동의 다양성	부분 채택
		정(+)	감정 부조화	
1-2	감정노동수준이 직무자체만족도에 영향을 미칠 것이다	정(+)	감정노동의 다양성	부분 채택
가설 2	사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 영향을 미칠 것이다			
2-1	감정노동수준이 직접서비스에 영향을 미칠 것이다	정(+)	감정노동 빈도	부분 채택
		부(-)	감정노동 지속강도	
2-2	감정노동수준이 간접서비스에 영향을 미칠 것이다	정(+)	감정 부조화	부분 채택
가설 3	감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.			
3-1	감정노동수준과 성취감과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.	정(+)	합리성, 발전성, 집단성	부분 채택

3-2	감정노동수준과 직무자체만족도와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.	정(+)	합리성, 발전성	부분 채택
가설 4	감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.			
4-1	감정노동수준과 직접서비스와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.	정(+)	합리성	부분 채택
4-2	감정노동수준과 간접서비스와의 관계에서 조직문화가 조절효과가 있을 것이다.	정(+) 부(-)	발전성, 집단성 위계성	부분 채택

1) 가설 1에 대해 검증한 결과,

첫째, 사서의 감정노동수준이 직무만족에 영향을 미치는가에 대한 분석을 위해 선형회귀분석을 실시한 결과, 감정노동수준이 직무만족에 유의미한 영향을 끼치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 직무만족의 요소를 세부요소별로 검증한 결과, 감정노동수준 중에서 감정노동의 다양성과 감정 부조화가 성취감에 정(+)의 영향을, 감정노동의 다양성이 직무자체만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 감정노동을 경험할수록 성취감과 직무자체만족도가 높아진다는 것을 알 수 있다.

2) 가설 2에 대해 검증한 결과,

첫째, 사서의 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 영향을 미치는가에 대한 분석을 위해 선형회귀분석을 실시한 결과, 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준에 유의미한 영향을 끼치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 도서관정보서비스 제공수준을 세부요소별로 검증한 결과, 감정노동 빈도와 감정 부조화가 직접서비스에 정(+)의 영향을, 감정노동 지속강도가 직접서비스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서들은 이용자와 만나는 횟수가 많고 실제 감정과 표현하는 감정이 다를 때 서비스에 긍정적인 영향을 나타내는 것으로 볼 수 있다. 이는 사서들은 도서관에서 제공하는 서비스가 전문적이어야 하며, 이용자들에게 자신의 실제 감정을 숨기고 대하는 것이 전문적인 서비스 제공이라고 생각한다고 볼 수 있다.

감정노동이 격해질수록 직접서비스에 부정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다는데, 이에 따라 사서들이 감정노동에 시달릴 경우 자신의 감정을 치유할

수 있는 공간이 필요하다고 할 수 있다.

3) 가설 3에 대해 검증한 결과, 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화 중 합리성, 발전성, 집단성이 정(+)의 조절영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사서들이 감정노동을 경험할 때, 합리적이고, 창의적이고 발전적인 조직이 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

4) 가설 4에 대해 검증한 결과, 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화 중 합리성, 발전성, 집단성이 정(+)의 영향을, 위계성이 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.6 연구대상의 일반적 특성에 따른 평균차이 분석

감정노동에 대한 연구에서 연구대상의 일반적 특성에 따라 감정노동에 대해 어떠한 차이가 있는지를 알아보고자 평균차이 분석을 진행하였다. 그 결과는 다음과 같다.

4.6.1. 성별

공공도서관 사서의 성별에 따른 감정노동수준이 차이가 있는지를 비교하기 위하여 t-test를 사용하여 분석한 표는 아래의 [표 26]과 같다.

[표 26] 성별에 따른 감정노동수준 차이

변수	남자		여자		t	p
	평균	표준편차	평균	표준편차		
다양성	2.98	.752	2.58	.841	2.038	.044*
지속강도	2.06	.979	1.82	.792	1.228	.222
빈도	3.53	1.189	4.01	.979	-1.942	.055
부조화	2.45	.530	1.99	.654	3.057	.003**
감정노동	2.76	.587	2.60	.521	1.233	.220

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

남자와 여자의 성별에 따른 감정노동수준차이를 비교하였다. 분석 결과 감정노동의 다양성과 감정 부조화에서 유의미한 결과가 나타났다. 다양성을 살펴보면, 남자의 평균은 2.98, 여자의 평균은 2.58으로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 2.038이고 유의확률이 0.044이므로 통계적으로 유의한 차이라고 할 수 있다. 부조화를 살펴보면, 남자의 평균은 2.45, 여자의 평균은 1.99로 나타났다. 검정통계량을 살펴보면, t값이 3.057이고 유의확률이 0.003이므로 통계적으로 유의한 차이라고 할 수 있다.

평균이 다양성과 부조화 모두 남자 사서들이 여자 사서들보다 높은 것을 보면, 남자가 이용자에게 다양한 감정을 더 표현하고 이용자를 대할 때 실제 감정과는 다른 감정을 표현하는 것이 더 높다고 할 수 있다.

이 경우 본 연구의 응답자수에서 남자 22명(21%)과 여자 83명(79%)의 수가 차이가 많이 나기 때문에, 정확한 통계를 위해서는 남자와 여자의 수를 비슷하게 해서 조사해 볼 필요가 있다.

4.6.2 연령

연령에 따라서 감정노동수준의 차이를 알아보기 위하여 ‘20대’와 ‘30대’, ‘40대’, ‘50대 이상’으로 나누어 t-test와 ANOVA를 실시하였다. 사후검증은 Scheffe를 사용하였다. 분석결과는 아래의 [표 27]과 같다.

[표 27] 연령에 따른 감정노동수준 차이

변수	20대		30대		40대		50대 이상		t/F	p	사후검증
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차			
다양성	2.79	.797	2.83	.827	2.39	.796	2.33	1.000	2.134	.101	n/a
지속강도	1.90	.725	1.97	.910	1.61	.661	2.14	1.274	1.398	.248	n/a
빈도	4.08	.825	3.81	1.100	3.80	1.149	4.24	1.031	.726	.539	n/a
부조화	1.99	.694	2.06	.651	2.10	.621	2.62	.525	1.809	.150	n/a
감정노동	2.69	.439	2.67	.598	2.47	.468	2.83	.705	1.329	.269	n/a

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

연령에 따른 감정노동수준의 차이를 분석한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 다양성에서 30대의 평균값이 2.83으로 높았고, 20대 2.79, 40대 2.39, 50대 이상 2.33의 순으로 나타났다. 30대의 연령이 긍정적이든 부정적이든 자신의 감정을 다양하게 표현하고 있다는 것을 알 수 있다.

둘째, 감정노동 지속강도는 50대 이상이 2.14, 30대가 1.97, 20대가 1.90, 40대가 1.61로 나타났다. 지속강도는 감정을 격하게 표현하는 여부를 나타내는 것으로, 모든 연령에서 낮게 나타났다.

셋째, 감정노동 빈도는 50대 이상이 4.24, 20대가 4.08, 30대가 3.81, 40대가 3.80으로 나타났다. 50대와 20대가 감정노동 빈도가 높게 나타났고, 30대와 40대는 평균보다 높게 나타났다. 대체적으로 공공도서관 사서들은 이용자와 대면하는 시간이 많은 것을 알 수 있다.

넷째, 감정 부조화는 50대 이상이 2.62, 40대가 2.10, 30대가 2.06, 20대가 1.99의 평균값을 보였다. 모든 연령에서 감정 부조화가 낮게 나타났다고 볼 수 있다. 공공도서관 사서들은 실제 감정과 표현하는 감정이 다른 감정의 부조화 상태를 적게 경험하는 것을 알 수 있다.

통계적으로 연령에 따른 다양성, 지속강도, 빈도, 부조화는 감정노동수준에 따라서 유의한 차이를 보이지 않았다.

4.6.3 고용형태

고용형태의 정규직과 비정규직의 비교를 위하여 t-test를 사용하였다. 분석결과는 아래의 [표 28]과 같다.

[표 28] 고용형태에 따른 감정노동수준 차이

변인	정규직		비정규직		t	p
	평균	표준편차	평균	표준편차		
다양성	2.62	.832	2.78	.850	-.860	.392
지속강도	1.88	.890	1.82	.693	.343	.732
빈도	3.88	1.087	3.97	.924	-.365	.716
부조화	2.09	.652	2.08	.676	.109	.913
감정노동	2.62	.576	2.66	.430	-.344	.732

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

고용형태의 정규직과 비정규직의 차이를 비교 분석한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 감정노동의 다양성(비정규직(2.78), 정규직(2.62))과 감정노동 빈도(비정규직(3.97), 정규직(3.88))에서 비정규직이 정규직보다 평균값이 높은 것으로 나타났다. 이는 이용자들에게 감정을 다양하게 표현하는 것과 이용자를 만나는 빈도가 비정규직이 정규직보다 높은 것을 알 수 있다.

둘째, 감정노동 지속강도(정규직(1.88), 비정규직(1.82))와 감정 부조화(정규직(2.09), 비정규직(2.08))에서 평균값이 정규직과 비정규직이 비슷하게 나타났다. 이는 감정노동 강도와 실제 감정과 표현하는 감정이 다른 감정 부조화는 정규직이든 비정규직이든 도서관에 근무하는 사서들은 비슷하게 경험하는 것으로 볼 수 있다.

감정노동을 종합적으로 살펴보면, 전반적으로 정규직과 비정규직의 평균값이 크게 차이가 나지 않는 것으로 볼 수 있다. 통계적으로 다양성, 지속강도, 빈도, 부조화 모두 유의한 차이가 나타나지 않았다.

4.6.4 직원수

직원수가 감정노동에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 아래의 [표 29]와 같다.

[표 29] 직원수가 감정노동수준에 미치는 영향

독립변수	종속변수	B	Std Err	베타	t	유의확률	DW	R²
직원수	(상수)	2.663	.121		21.968	.000	1.672	.001
	감정노동의 다양성	.001	.012	.004	.044	.965		
	(상수)	1.905	.121		15.740	.000	1.672	.001
	감정노동 지속강도	-.005	.012	-.042	-.430	.668		
	(상수)	4.064	.149		27.225	.000	1.974	.019
	감정노동 빈도	-.020	.014	-.138	-1.415	.160		
	(상수)	2.030	.095		21.419	.000	1.785	.007
	감정 부조화	.008	.009	.083	.847	.399		

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

직원수가 감정노동수준에 영향을 미치는지 분석한 선형회귀분석의 결과, 직원수가 감정노동수준에 유의미한 영향을 미치는 것은 없는 것으로 분석되었다.



V. 논 의

본 연구에서는 공공도서관 사서의 감정노동수준에 대한 실증적 분석을 목적으로, 공공도서관 사서의 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준 간의 영향관계를 분석하였다. 그리고 감정노동수준과 직무만족, 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에 있어 조직문화가 조절효과가 있는지 검증하였다.

이를 위해서 감정노동수준의 하위요소로 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화의 4가지로 구분하였다. 직무만족의 하위요소는 성취감, 직무자체만족도의 2가지로, 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소는 직접서비스와 간접서비스의 2가지로, 조직문화의 하위요소는 합리성, 발전성, 집단성, 위계성의 4가지로 구분하여 분석하였다.

연구대상은 서울시 공공도서관 사서들이었으며, 예비설문조사를 거쳐 설문 문항을 수정한 후 본 설문조사를 실시하였고, 통계분석을 통하여 공공도서관 사서의 감정노동수준 현황을 분석하고 가설을 검증하였다.

5.1 공공도서관 사서의 감정노동수준 현황

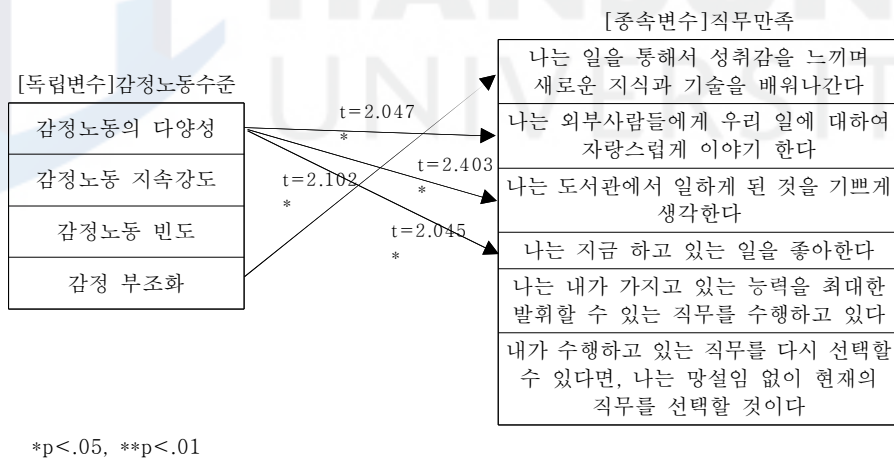
공공도서관 사서의 감정노동수준에 대한 현황을 분석한 결과, 공공도서관 사서는 이용자에게 다양한 감정을 표현하는 것을 꺼리는 것으로 나타났고, 이용자에게 자신의 감정을 강하게 표현하는 것을 좋아하지 않는 것으로 나타났다. 그리고 업무상 이용자와 정기적으로 만나는 일이 많고, 이용자를 대할 때는 실제 감정을 어떻게 느끼고 있든 더 긍정적으로 감정을 표현하고자 함을 볼 수 있었다. 이는 사서들은 감정노동을 경험해도, 이용자에게 자신의 감정을 표현하는 것이 전문적인 사서로써 해야 할 일이 아니라고 생각하고, 사서로써 당연히 감당해야 할 일이라고 느끼는 것으로 볼 수 있다. 그렇지만 실제 감정과는 다른 긍정적인 표현을 하는 것이 많을수록 자신의 감정에 대한 해결을 하지 못하게 되어 업무소진에 이를 수도 있게 될 것이다. 사서들의 감정

을 해소할 수 있는 방법을 제시해 주는 것이 필요해 보인다.

5.2 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향

본 연구에서는 사서의 감정노동수준의 하위요소를 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화로 정하고, 직무만족의 하위요소를 성취감과 직무자체만족도, 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소를 직접서비스와 간접서비스로 설정하였다. 또한 하위요소인 성취감과 직무자체만족도, 직접서비스와 간접서비스를 세부요소별로 변수를 정하여 각각 분석을 실시하였다.

1) 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 한 결과는 아래의 [그림 2]와 같다.



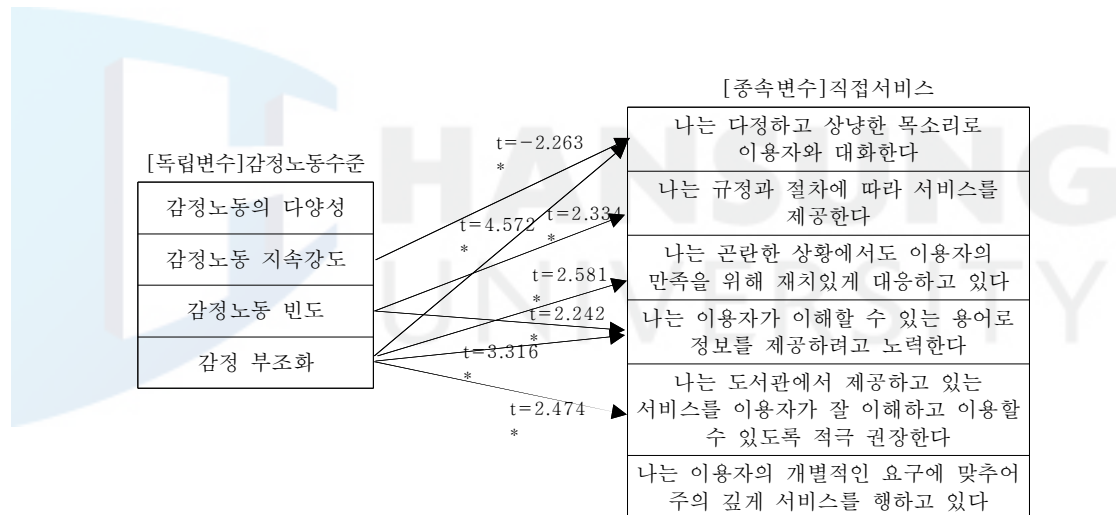
[그림 2] 감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향

감정노동수준이 직무만족에 미치는 영향을 보면, 감정 부조화가 ‘나는 일을 통해서 성취감을 느끼며 새로운 지식과 기술을 배워나간다’에 정(+)의 영향을, 감정노동의 다양성이 ‘나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다’와 ‘나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다’, ‘나는

지금 하고 있는 일을 좋아한다’에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 사서들은 감정노동을 경험하는 것이 오히려 성취감을 느끼게 해 주고, 하고 있는 일에 대해 자랑스럽게 이야기하며 기쁘게 생각하는 것으로 볼 수 있다.

이는 자신이 하는 일이 전문적인 일이라는 인식이 강하여, 일로 인해 감정노동을 경험해도 그것을 극복하고 이용자에게 다가갈 수 있어야 하고, 그렇게 함으로써 직무에 대한 만족감을 크게 느끼는 것으로 볼 수 있다. 성취감과 일에 대한 자랑스러움을 경험하는 것이 감정노동수준에 달려있다고 할 수 있으므로, 사서들의 감정노동을 관리하는 방안을 마련하는 것이 필요해 보인다.

2) 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준 중 직접서비스에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 한 결과는 아래의 [그림 3]과 같다.



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

[그림 3] 감정노동수준이 직접서비스에 미치는 영향

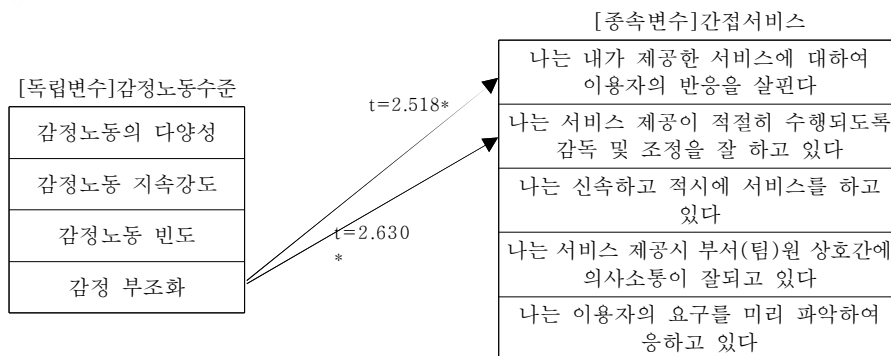
감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 직접서비스에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면, 감정노동 지속강도가 ‘나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다’에 부(-)의 영향을, 감정노동 빈도가 ‘나는 규정과 절차에 따라 서비스를 제공한다’와 ‘나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다’에 정(+)의 영향을, 감정 부조화가 ‘나는 곤

란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다'와 '나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다', 그리고 '나는 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자가 잘 이해하고 이용할 수 있도록 적극 권장한다'에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사서들은 업무에 임할 때 감정노동을 경험하면 할수록 이용자를 대할 때 다정함이 줄어드는 것으로 인지하고 있었다. 감정노동을 경험할 때, 휴식을 취할 수 있는 공간이 있다면 자신의 감정을 다스릴 수 있는 시간을 가질 수 있을 것이다.

또한 사서들은 감정노동을 경험할수록, 실제 감정보다 더 긍정적인 감정을 가지고 이용자가 이해할 수 있는 용어로 적극 권장하고자 하는 서비스를 제공하려는 의지가 높아진다고 할 수 있다. 이는 사서들은 내 자신의 감정보다는 이용자가 느끼는 감정에 더 큰 비중을 두고, 이용자가 혼란스러워하고 있다는 사실을 인지하여, 이용자가 이해할 수 있도록 적극적으로 설명을 한다고 볼 수 있다. 사서들의 서비스 의지를 높일 수 있는 조직의 적극적인 지원이 필요한 상황이라고 할 수 있다.

3) 감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준 중 간접서비스에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 한 결과는 아래의 [그림 4]와 같다.



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

[그림 4] 감정노동수준이 간접서비스에 미치는 영향

감정노동수준이 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 간접서비스에

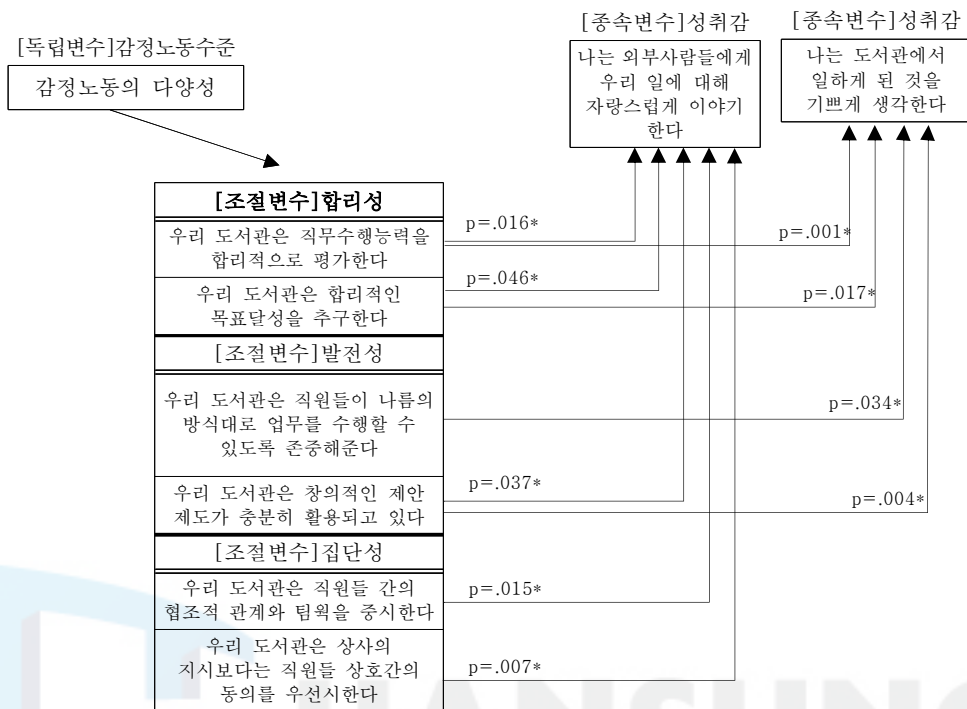
미치는 영향을 분석한 결과를 보면, 감정 부조화가 ‘나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다’와 ‘나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조정을 잘 하고 있다’에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사서들은 실제 감정은 힘들고 혼란스럽다고 느껴도 이용자에게 서비스를 제공할 때 만족을 주기 위해 노력해야 한다는 의지가 높고, 자신이 하는 업무가 도서관 이용자의 만족도에 달려 있다는 내·외부의 평가를 중요시한다고 볼 수 있다. 감정노동이 정(+)의 영향을 미친다고 하여도, 감정 부조화는 현재 내가 느끼는 감정과는 다른 감정을 표현하는 것이므로, 결국엔 감정소진에 이를 수 있을 것이다. 사서들의 감정 부조화를 해소할 수 있는 적절한 관리방안이 필요해 보인다.

5.3 공공도서관 사서의 감정노동수준과 직무만족과의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

본 연구에서는 사서의 감정노동수준의 하위요소를 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화로 정하였다. 직무만족의 하위요소를 성취감과 직무자체만족도로 설정하고 세부요소별로 변수를 정하였다. 그리고 조직문화의 하위요소를 합리성, 발전성, 집단성, 위계성으로 설정하고 세부요소별로 변수를 설정하여 각각 분석을 실시하였다.

1) 감정노동수준을 독립변수로 하고 직무만족의 하위요소인 성취감을 종속변수로 설정하여, 조직문화를 조절변수로 설정한 후 조절회귀분석을 실시하였다. 실시한 결과는 다음의 [그림 5]와 같다.



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

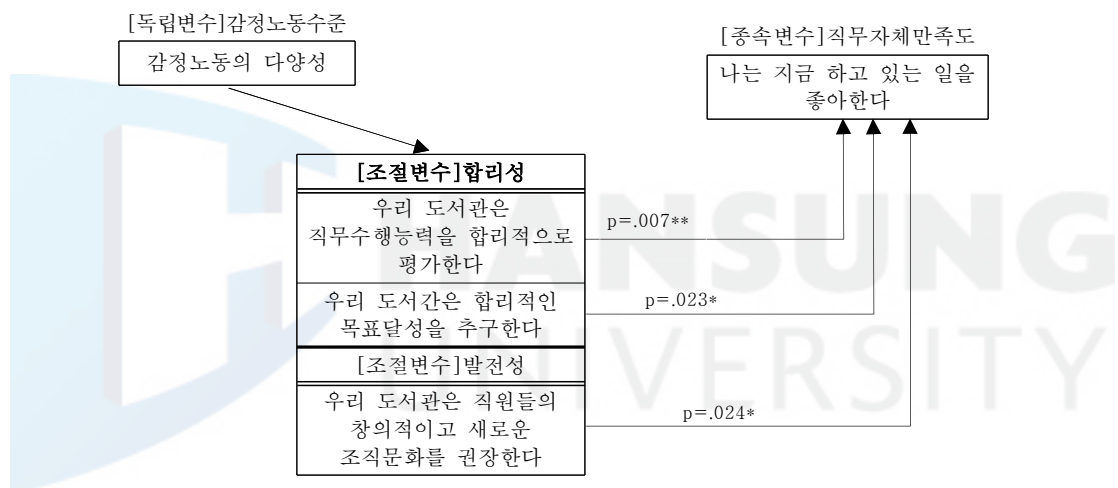
[그림 5] 감정노동수준과 성취감과의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

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

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

또한 도서관에서 직원들이 업무를 수행할 때 나름의 방식으로 하는 것을 존중받고, 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되는 조직이라면, 사서들은 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각할 수 있다고 할 수 있다. 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있는 개방적인 조직문화인지를 살펴보는 것도 사서들의 성취감을 위해 필요할 것이다.

2) 감정노동수준을 독립변수로 하고 직무만족의 하위요소인 직무자체만족도를 종속변수로 설정하여, 조직문화를 조절변수로 설정한 후 조절회귀분석을 실시하였고, 실시한 결과는 아래의 [그림 6]과 같다.



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

[그림 6] 감정노동수준과 직무자체만족도와의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

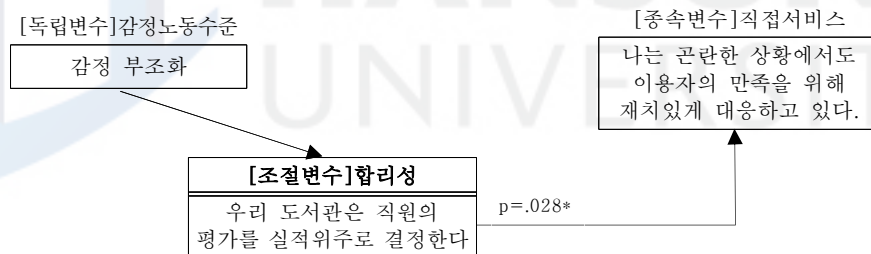
조직문화 요소 중 합리성, 발전성이 직무만족의 직무자체만족도에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 도서관 조직이 사서의 직무수행능력을 합리적으로 평가하고, 합리적인 목표달성을 추구한다면 사서의 직무자체만족도에 긍정적인 조절역할을 하는 것으로 볼 수 있다. 또한 창의적이고 새로운 조직문화를 권장하는 분위기가 사서의 직무자체만족도에 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 볼 때, 도서관 조직문화가 발전적인 방향으로 나아가는 것이 중요해 보

인다.

5.4 공공도서관 사서의 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

본 연구에서는 사서의 감정노동수준의 하위요소를 감정노동의 다양성, 감정노동 지속강도, 감정노동 빈도, 감정 부조화로 정하고, 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소를 직접서비스와 간접서비스로 설정하고 세부요소별로 변수를 정하였다. 그리고 조직문화의 하위요소를 합리성, 발전성, 집단성, 위계성으로 설정하고 세부요소별로 변수를 설정하여 각각 분석을 실시하였다.

1) 감정노동수준을 독립변수로 하고 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 직접서비스를 종속변수로 설정하여, 조직문화를 조절변수로 설정한 후 조절회귀분석을 실시하였다. 실시한 결과는 아래의 [그림 7]과 같다.



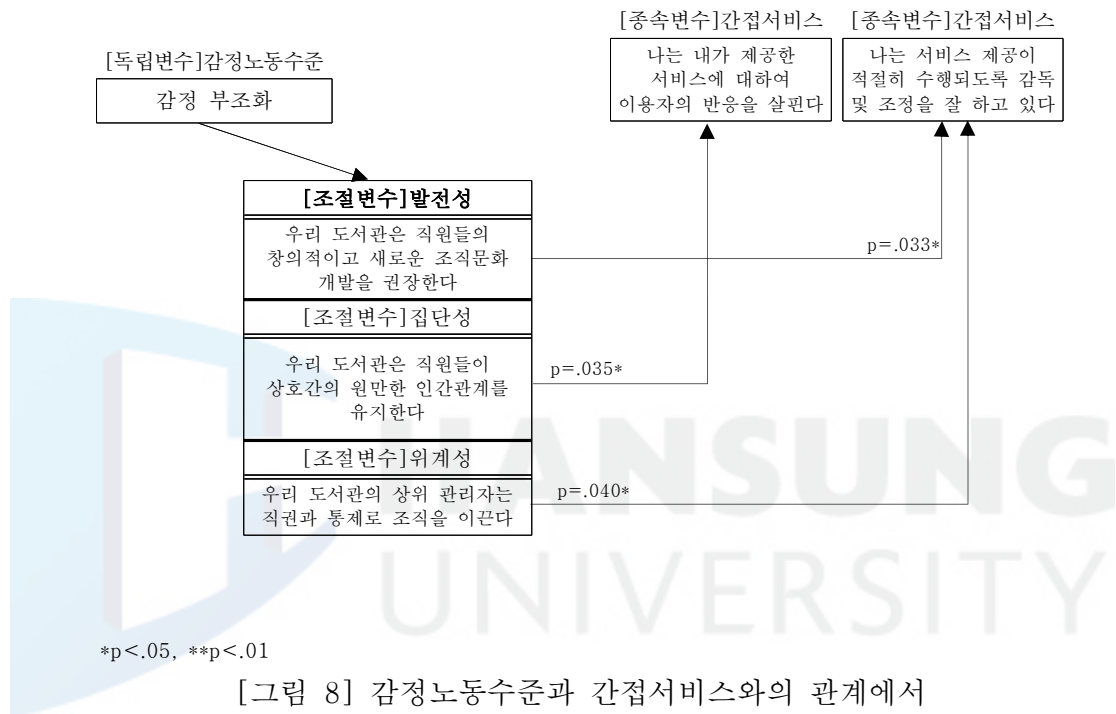
* $p < .05$, ** $p < .01$

[그림 7] 감정노동수준과 직접서비스와의 관계에서
조직문화의 조절효과 검증

사서들은 감정의 부조화를 경험할 때, 직원의 평가를 실적위주로 결정하는 조직문화가 존재한다면, 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응할 수 있는 긍정적인 역할을 할 수 있는 것이다. 도서관에서는 직원에 대한 평가를 실적위주로 결정하는 방법에 대한 논의가 있어야 할 것이고, 실적이라고 하는 부분에

대한 객관적인 근거자료를 정확히 마련하는 것이 필요해 보인다.

2) 감정노동수준을 독립변수로 하고 도서관정보서비스 제공수준의 하위요소인 간접서비스를 종속변수로 설정하여, 조직문화를 조절변수로 설정한 후 조절회귀분석을 실시하였고, 실시한 결과는 아래의 [그림 8]과 같다.



[그림 8] 감정노동수준과 간접서비스와의 관계에서 조직문화의 조절효과 검증

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

직원들의 인간관계가 원만히 유지되고 있다면 서비스를 제공할 때, 감정

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



VI. 결 론

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

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 사서의 감정노동수준의 현황을 분석한 결과, 공공도서관 사서는 이용자에게 다양한 감정을 표현하는 것을 꺼리는 것으로 나타났고, 이용자에게 자신의 감정을 강하게 표현하는 것을 좋아하지 않는 것으로 나타났다. 그리고 업무상 이용자와 정기적으로 만나는 일이 많고, 이용자를 대할 때는 실제 감정을 어떻게 느끼고 있든 더 긍정적으로 감정을 표현하고자 함을 알 수 있었다. 이는 사서들은 감정노동을 경험해도, 이용자에게 자신의 감정을 표현하는 것이 전문적인 사서로서 해야 할 일이 아니라고 생각하고, 사서로서 당연히 감당해야 할 일이라고 느끼는 것으로 볼 수 있다.

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

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

도서관에서 일하는 것에 대한 기쁨을 증진시켜 주는 것으로 볼 수 있다.

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

다섯째, 공공도서관 사서의 감정노동수준과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화의 조절역할을 분석한 결과, 조직문화요소 중 발전성, 집단성, 위계성이 간접서비스 제공수준에 조절역할을 하는 것으로 분석되었다. 도서관에서 직원들에게 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장하고, 직원들 간 원만하고 협조적인 인간관계와 팀웍이 존재한다면, 오히려 더 적극적으로 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자에게 설명하려고 하는 서비스 인지 정도가 높아지는 것으로 볼 수 있다. 상위 관리자의 직권과 통제가 적절한 서비스 제공에 부정적인 영향을 끼치고 있으므로, 위계적인 조직이 아닌 직원들 간의 협조를 강조하는 조직문화가 필요해 보인다.

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

첫째, 사서들은 감정노동을 경험해도 전문적인 사서로서 당연히 감당해야 할 일이라고 느낀다고 할 수 있다. 그렇지만 실제 감정과는 다른 긍정적인 표현을 하는 것이 많을수록 자신의 감정을 해결 하지 못하게 되어 업무소진에 이를 수도 있게 될 것이다. 또한, 감정노동에 대한 강도가 격해질수록 이용자와 대화할 때 다정함이 줄어들다는 결과를 볼 때, 사서들의 감정이 격해지기 전에 자신의 감정을 다스릴 수 있도록 시간을 보낼 수 있는 장소가 필요하다.

둘째, 사서들의 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계에서 조직문화를 조절변수로 측정을 해 본 결과, 사서들은 조직문화의 변수 중 합리성과 발전성, 집단성 요소에 많은 의미를 두고 있는 것으로 나타났다. 합리적이고 발전적이며 집단적인 조직문화가 사서들의 직무만족과 서비스를 제공하려

는 마음에 깊이 관여한다고 할 수 있다. 도서관 조직문화가 합리적이고, 발전적이며 집단적인 문화라면 사서와 이용자 모두에게 긍정적인 결과가 나타날 것이다. 도서관에서 추구해야 할 합리적인 목표가 무엇인지를 명확하게 제시할 수 있는 지표를 만들어서 실적위주의 직원 평가를 실시해야 할 것이다.

본 연구는 공공도서관 사서들의 감정노동수준을 파악하고, 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준과의 관계를 살펴보고, 그 관계 안에서 조직문화가 조절역할을 하는지를 구체적인 요소 하나하나로 증명하여 결과를 보게 된 것에 의의가 있다. 다만 본 연구가 서울시 공공도서관 사서만을 대상으로 하였기에 모든 사서가 같은 경험을 하고 있다고 단정하는 것에는 한계가 있다. 앞으로 전국의 모든 공공도서관 사서를 대상으로 하는 감정노동에 대한 연구가 진행될 필요가 있다. 이러한 연구는 공공도서관 사서가 감정노동을 느끼고 있는 감정노동자임을 인식시키고, 사서의 감정노동을 관리할 수 있는 방안을 모색하는데 기여할 것이다.



참 고 문 헌

- 강상구. (2017). “아동병원 종사자의 감정노동에 따른 직무스트레스가 소진에 미치는 영향”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽묘묘. (2016). “감정노동의 심층행위 형성과정과 그 결과에 대한 종단적 연구 - 계획된 행위이론을 중심으로”. 전북대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽상의. (2012). “항공사 객실승무원의 직무만족과 서비스 제공수준의 관계 연구 - 중국3대 항공사를 중심으로”. 세명대학교 대학원 석사학위논문.
- 김경석. (2011). “의학도서관 사서의 직무 환경 만족도 분석 연구”. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김나리. (2016). “카지노 딜러의 감정노동이 직무스트레스와 고객 지향성에 미치는 영향”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김명수. (2017). “노인요양보호사의 감정노동과 직무스트레스가 소진과 고객 지향성에 미치는 영향”. 건양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미진, 김기영. (2015). 공공도서관 직원의 직무만족과 도서관 서비스 품질과의 관계 연구. 『한국비블리아학회지』, 26(3), 241-266.
- 김봉석. (2016). “조직문화에 대한 인식차이가 조직성과 향상요인에 미치는 영향 연구”. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김상구. (2009). 공공부문의 감정노동. 『지방정부연구』, 13(1), 51-70.
- 김서령. (2016). “공공도서관 직원의 독서활동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선미. (2014). “감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향”. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김수진. (2014). “서울지역 공공도서관 사서의 직무만족도에 관한 연구 - 운영방식 및 고용형태를 중심으로”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김종찬. (2011). “관종별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성

- 연구”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지영. (2014). “서비스 제공자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향 - 종업원과 고객의 관점을 중심으로”. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김태경. (2014). “호텔 프론트 종사원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 서비스제공수준간의 영향관계”. 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 도혜진. (2017). “사서 직무만족도 평가요인의 변화추이 분석”. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 민숙희. (2014). “대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구 - 상사의 감성지능, 사회적 지원, 및 도서관서비스 제공수준과의 관계를 중심으로”. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 박경아. (2016). “공공도서관 사서의 성격 6요인, 직무만족, 조직몰입 간의 관계에 관한 연구”. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박숙영. (2016). “지방공무원의 직무스트레스 요인이 직무만족도에 미치는 영향”. 경기대학교 행정·사회복지대학원 석사학위논문.
- 박연옥, 안성식. (2015). 감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구저널』, 29(6), 167-186.
- 박준창. (2017). “조리사의 감정노동, 직무만족, 동료신뢰, 고객지향성과의 관계 연구”. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 박호현. (2014). “호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스와 서비스제공수준 및 직무만족에 미치는 영향”. 우송대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 서은선. (2016). “사서의 직무만족요인과 직무성과의 관계성에 관한 연구”. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 신태화. (2014). “유머가 감정노동자의 직무성과와 직무스트레스에 미치는 영향- 조직지원과 상사신뢰를 조절변수로”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 신현정. (2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계. 『사회적기업과 정책연구』, 4(1), 27-68.
- 안수진. (2014). “조직문화, 창의성, 직무만족의 구조적관계”. 경희대학교 경영

대학원 석사학위논문.

오진아. (2013). “간호사의 분노표현 양식과 감정노동이 심리적 안녕감과 서비스 제공수준에 미치는 영향”. 광운대학교 상담복지정책대학원 석사학위논문.

윤성희. (2012). “조직문화가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문.

이병학, 이태희. (2016). 내부고객의 불량행동이 호텔종사원의 감정소진 및 서비스 제공수준에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 30(8), 153-166.

이수연. (2016). “공공도서관 사서의 직업 일치도가 직무만족도에 미치는 영향 - Holland 직업성격유형을 중심으로”. 성균관대학교 일반대학원 석사학위논문.

이종윤. (2012). “대학도서관 사서의 직무스트레스 측정을 위한 도구 개발”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

이찬희. (2017). “교사의 감정노동에 대한 인식 및 직무만족과의 상관관계 연구 - 인천광역시 중등교사를 중심으로”. 한국교원대학교 교육정책전문대학원 석사학위논문.

이학은. (2016). 『감정노동에서 나를 지키는 방법』. 서울: 전나무숲.

이혜진. (2014). “사서의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.

임수진, 김기영. (2016). 공공도서관의 서비스지향성이 점점 직원의 서비스 행동에 미치는 영향 연구. 수록처: 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』 (35-38). 서울: 한국정보관리학회.

정영길. (2014). “항공종사자의 직무만족이 자기효능감 및 고객서비스 제공수준에 미치는 영향”. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.

조영일. (2017). “관계지향성과 자율지향성, 지식활동 및 지식활동성과 간 관계: 인지된 조직문화의 조절효과”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

채희태. (2017). “감정노동의 노동법적 보호에 관한 연구”. 한양대학교 대학원 석사학위논문.

최슬기. (2015). “감정노동과 서비스행동의 관계 - 장애인활동지원서비스 근

로자의 역할보호성을 중심으로”. 서울대학교 행정대학원 박사학위논문.

한수진. (2013). “호텔종사원의 감정노동이 직무만족 및 서비스제공수준에 미치는 영향 - 조직문화를 조절효과로”. 우송대학교 대학원 석사학위논문.

황성운. (2013). “사회복지관의 조직문화가 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향”. 경기대학교 사회복지대학원 석사학위논문.



부 록

「공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향」에 관한 설문

안녕하세요.

저는 한성대학교 문헌정보학과 석사과정에 재학중인 김수진이라고 합니다.
도서관을 위해 열정을 다하고 계시는 선생님께 늘 감사드리고 있습니다. 바쁘
신데, 이런 부탁을 드리게 되어 죄송합니다.

저는 "공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족과 도서관정보서비스 제공
수준에 미치는 영향"이라는 주제로 석사학위논문을 준비하고 있습니다.

설문지는 총 5부분으로 이루어져 있고, 소요시간은 5분에서 10분 사이로 예
상됩니다. 질문을 읽으시고 느끼고 계시는 부분에 체크를 해 주시면 됩니다.

설문 내용은 연구 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드리며, 본 연구를
통하여 공공도서관 사서의 감정노동에 대한 연구에 도움이 될 수 있도록 설
문에 응해주시기를 간곡하게 부탁드립니다.

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내 주셔서 진심으로 감사드리며 선생님의 무
궁한 발전을 기원하겠습니다.

한성대학교 대학원 문헌정보학과 문헌정보학 전공

지도교수 : 강순애

연구자 : 김수진

E-mail : genequin@naver.com

I. 감정노동

설 문 내 용			전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
감정노동의 다양성	1	나는 이용자에게 감정을 깊게 표현한다					
	2	나는 이용자에게 긍정적인 또는 부정적인 표현을 한다					
	3	나는 이용자에게 다양한 감정을 표현한다					
감정노동 지속강도	4	나는 이용자에게 내 자신의 감정을 매우 강하게 표현한다					
	5	나는 이용자에게 표현하는 감정이 격한 편이다					
	6	나는 일반적으로 이용자에게 표현하는 감정이 강하다					
감정노동 빈도	7	나는 업무 시간의 거의 대부분을 이용자와 보낸다					
	8	나는 업무상 이용자와 정기적으로 만나야 한다					
	9	나는 업무의 특성상 이용자를 상대하는 일이 많다					
	10	나는 근무시간에만 이용자를 만나는 데 힘을 쓴다					
감정 부조화	11	나는 이용자를 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다					
	12	나는 이용자를 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다					
	13	나는 이용자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 같다					

II. 직무만족

설 문 내 용			전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
성취감	1	나는 일을 통해서 성취감을 느끼며 새로운 지식과 기술을 배워나간다					
	2	나는 외부사람들에게 우리 일에 대하여 자랑스럽게 이야기 한다					
	3	나는 도서관에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다					
직무자체	4	나는 지금 하고 있는 일을 좋아한다					
	5	나는 내가 가지고 있는 능력을 최대한 발휘할 수 있는 직무를 수행하고 있다					
	6	내가 수행하고 있는 직무를 다시 선택할 수 있다면, 나는 망설임 없이 현재의 직무를 선택할 것이다					

Ⅲ. 도서관정보서비스 제공수준

설 문 내 용			전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
직접 서비스	1	나는 다정하고 상냥한 목소리로 이용자와 대화한다					
	2	나는 규정과 절차에 따라 서비스를 제공한다					
	3	나는 곤란한 상황에서도 이용자의 만족을 위해 재치있게 대응하고 있다					
	4	나는 이용자가 이해할 수 있는 용어로 정보를 제공하려고 노력한다					
	5	나는 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 이용자가 잘 이해하고 이용할 수 있도록 적극 권장한다					
	6	나는 이용자의 개별적인 요구에 맞추어 주의 깊게 서비스를 행하고 있다					
간접 서비스	7	나는 내가 제공한 서비스에 대하여 이용자의 반응을 살핀다					
	8	나는 서비스 제공이 적절히 수행되도록 감독 및 조정을 잘 하고 있다					
	9	나는 신속하고 적시에 서비스를 하고 있다					
	10	나는 서비스 제공시 부서(팀)원 상호간에 의사소통이 잘되고 있다					
	11	나는 이용자의 요구를 미리 파악하여 응하고 있다					

Ⅳ. 조직문화

설 문 내 용			전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
합리 성	1	우리 도서관은 직무수행능력을 합리적으로 평가한다					
	2	우리 도서관은 합리적인 목표달성을 추구한다					
	3	우리 도서관은 직원의 평가를 실적 위주로 결정한다					
발전 성	4	우리 도서관은 직원들이 나름의 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 존중해준다					
	5	우리 도서관은 직원들의 창의적이고 새로운 조직문화 개발을 권장한다					
	6	우리 도서관은 창의적인 제안 제도가 충분히 활용되고 있다					
집단 성	7	우리 도서관은 직원들이 상호간의 원만한 인간관계를 유지한다					
	8	우리 도서관은 직원들 간의 협조적 관계와 팀워크를 중시한다					
	9	우리 도서관은 상사의 지시보다는 직원들 상호간의 동의를 우선시한다					
위계 성	10	우리 도서관 상위 관리자의 관리스타일은 독재적이다					
	11	우리 도서관의 상위 관리자는 자신의 명예나 성공을 부하직원의 그것보다 우선한다					
	12	우리 도서관의 상위 관리자는 직권과 통제로 조직을 이끈다					

V. 인구통계학적 특성

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은? ()세
3. 도서관에서 근무한 경력은? ()년
4. 귀하의 담당업무는(복수응답가능)?
① 수서 ② 행정 또는 서무 ③ 분류/편목 ④ 대출 및 반납
⑤ 교육 및 문화프로그램 운영 및 홍보 ⑥ 참고봉사(정보제공) ⑦ 이용자교육
⑧ 전산(시스템)
5. 근무하고 있는 도서관의 운영방식은?
① 교육청 직영 ② 지자체 직영 ③ 지자체 위탁 ④ 기타(사립, 국립 등)
6. 귀하의 직종(고용형태)은?
① 정규직 ② 비정규직(정규직 이외의 계약직 포함)
7. 근무하고 있는 도서관의 사서직 직원수는? ()명

* 설문 응답에 진심으로 감사드립니다.

ABSTRACT

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

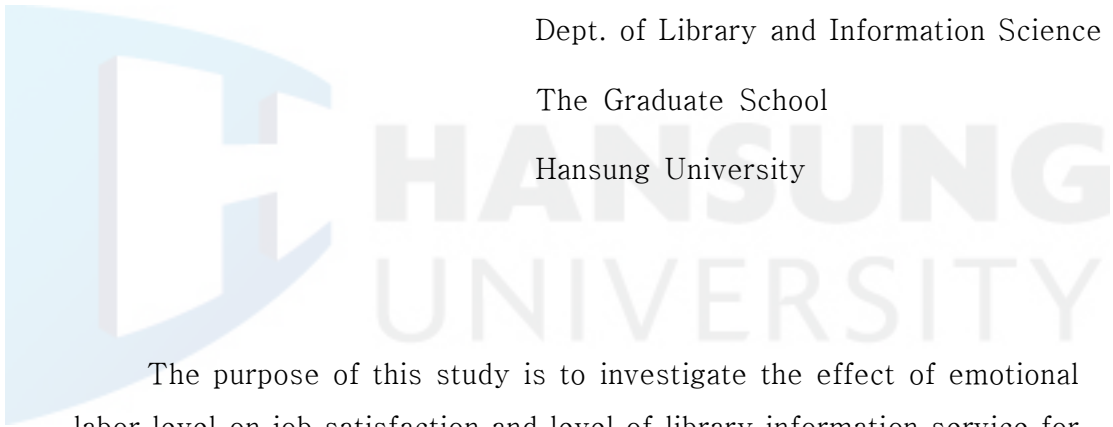
Kim, Su-Jin

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

The Graduate School

Hansung University



The purpose of this study is to investigate the effect of emotional labor level on job satisfaction and level of library information service for public library librarians, and to examine whether organizational culture plays a regulating role in relation to the level of library information service being provided.

The research model used emotional labor levels (diversity of emotional labor, duration and intensity of emotional labor, frequency of emotional labor, and emotional incongruity) as an independent variable; job satisfaction (sense of achievement, satisfaction with the work itself) and level of library information service provision (direct service, indirect service) as a dependent variable; and organizational culture (reasonableness, developmental ability, collectivism, and hierarchy) as a

control factor.

The data for the study were collected randomly from 220 librarians of public libraries in Seoul by distributing and collecting internet surveys. Reliability analysis, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis, and regression analysis were performed using the SPSS 18.0 program.

The statistic hypothesis test results of this study can be summarized as follows.

First, public library librarians did not like to express their emotions to users, trying instead to express their emotions more positively than what they were actually feeling.

Second, although librarians experience emotional labor, they feel a sense of achievement when undertaking their tasks and develop pride and happiness in their work. This is because of a strong perception that their work is professional, so that the experience of emotional labor must be overcome, leading to pride in their work.

Third, although librarians can experience emotional labor, they receive a reasonable job evaluation, have a reasonable goal, and can have an increased sense of accomplishment in their work if relationship between colleagues is cooperative and teamwork is good. In addition, if the evaluation of employees is focused on performance, librarians improve their service mind to examine if library visitors are satisfied with their service and whether the services are being provided adequately.

Based on these results, I propose a few methods to manage the emotional labor level of public librarians.

First, librarians feel that they should naturally be able to handle emotional labor as professional librarians. However, if they are increasingly required to express more positive emotions than those they

are feeling, they will be more unable to resolve their own feelings, resulting in exhaustion in work. Moreover, librarians need a space to spend time to control their own emotions, seeing as the increased intensity of emotional labor results in less friendliness when talking to library users.

Second, the organizational culture factors of reasonableness, developmental ability and collectivism play a regulating role in the job satisfaction and library information service provision of librarians. If the organizational culture of libraries becomes reasonable, developmental, and collective, it will have positive results in both librarians and users. We must create a standard that clearly indicates the reasonable purpose of libraries and implement a performance-based evaluation of librarians.

Key words: Public Library Librarian, Emotional Labor Level, Job Satisfaction, Library Information Service Level, Organizational Culture