

공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험에 관한 질적 탐색

A Qualitative Exploration of Job Stress Experiences among Team Leaders and Team Members in Public Librarians

백 혜 림 (HyeLim Baek)*

초 록

본 연구는 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 구조를 탐색하고 직위 간 인식 차이를 분석하여 실질적인 완화 방안을 도출하는 데 목적이 있다. 연구를 위해 경기도교육청 소속 사서직 팀장 7명과 팀원 7명을 대상으로 서면 질적 조사를 실시하였으며, Mayring의 질적 내용 분석 절차를 통해 분석하였다. 분석 결과, 직무스트레스는 직무요구와 관계갈등을 포함한 총 6개의 주범주와 26개의 소범주로 구조화되었으며, 직위에 따라 관계갈등에서의 구조적 차이와 직무에 대한 가치관 차이가 뚜렷하였다. 완화 방안으로는 인력 확충과 직무 배분의 합리화, 행정 환경의 표준화와 효율화 등이 제안되었다.

ABSTRACT

This study aims to explore the structure of job stress among public library team leaders and members and to derive practical mitigation measures by analyzing the perceptual differences between positions. To this end, a written qualitative survey was conducted with seven team leaders and seven team members from the Gyeonggi Provincial Office of Education, and the data were analyzed using Mayring's qualitative content analysis procedure. The results revealed that job stress is structured into six main categories and 26 subcategories, including job demands and relationship conflicts. Distinct differences were identified between positions regarding the structural characteristics of relationship conflicts and core values toward job performance. Proposed mitigation measures include manpower expansion, rationalization of job distribution, and the standardization and efficiency of the administrative environment.

키워드: 공공도서관 사서직, 직무스트레스, 직무요구, 직위 차이, 질적 내용 분석
Public Librarians, Job Stress, Job Demand, Position Differences, Qualitative Content Analysis

* 경기대학교 문헌정보학과 박사과정(baljakuk@hanmail.net / ISNI 0000 0005 2807 0390)
논문접수일자 : 2026년 2월 20일 논문심사일자 : 2026년 2월 21일 게재확정일자 : 2026년 3월 5일
한국비블리아학회지, 37(1): 411-433, 2026. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2026.37.1.411>

* Copyright © 2026 Korean Biblia Society for Library and Information Science
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

공공도서관의 기능은 지속적으로 확대되어 왔다. 최근에는 지식 정보 제공이라는 전통적 역할을 넘어, 지역사회 문화·교육·평생학습의 거점이자 복합문화공간으로 기능하며 정보 복지를 실현하는 기관으로 자리매김하고 있다.

이와 같은 공공도서관의 패러다임 변화는 사서들의 직무에도 영향을 준다. 사서들에게는 이용자에게 고품질 서비스를 제공하는 것이 가장 중요한 사명이다. 따라서 시대 변화에도 충분히 대응할 수 있는 전문성을 갖추기 위해 노력하는데, 직무 환경과 직무내용의 복잡화 및 다양화는 과업의 불확실성과 역할 수행에 대한 부담감을 높인다. 즉, 직무수행 과정에서의 많은 변화가 스트레스로 작용하는 것이다.

특히 공공도서관은 불특정 다수의 이용자들에게 적정 서비스를 제공하기 위해 조직 체계를 갖추고 운영되는 기관이기 때문에, 서로 다른 책임과 권한을 갖고 있는 팀장과 팀원이 가장 기본적인 역할 구조를 이룬다. 팀장은 중간관리자로서 조직 운영, 직무 조정, 인력 관리, 성과 등에 대한 책임을, 팀원은 가장 실무적인 일들을 추진하는 등 서비스 응대의 최전선을 맡게 된다. 이러한 역할 차이와 직무를 수행하는 과정에서 겪게 되는 상·하급자, 동료와의 대인관계 역시 직무스트레스의 발생 원인이 된다.

직무스트레스는 심리적·정서적 건강뿐 아니라 직무수행의 효율성과 조직 운영 전반에 영향을 미치는 중요한 요인으로, 여러 분야에서 그 중요성이 강조되어 왔다. 그동안 도서관에 근무하는 사서직의 직무스트레스에 관한 연구들도 수행이 되었는데, 주로 양적 연구 방법

을 활용한 것이 대부분이다. 그러나 이러한 연구들은 사서직이 현장에서 직무스트레스를 어떻게 경험하고 인식하는가를 심층적으로 이해하는 데에는 한계를 지닌다.

이에 본 연구는 경기도교육청 소속 도서관 및 평생학습관 사서직 팀장과 팀원을 대상으로 직무스트레스의 경험을 질적으로 탐색하고자 한다. 이를 통해 공공도서관 조직과 직무 환경 속에서 형성되는 팀장과 팀원의 직무스트레스를 비교·분석하여, 공공도서관 조직 운영 및 인적 관리 방안을 모색하는데 필요한 기초 자료를 제공하는 것이 목적이다.

2. 이론적 배경

2.1 직무스트레스의 정의 및 유발 요인

직무스트레스는 스트레스에 관한 다양한 개념을 직무 차원의 스트레스로 한정된 것으로, 개인을 위협하는 직무 환경의 특성, 특정한 직무와 관련된 부정적인 환경 요인, 위협적인 직무 환경에 대한 반응, 개인의 능력과 직무요구와의 불일치 등과 관련된 개념으로 다양하게 정의하고 있다(장순정, 2021).

직무스트레스는 개인과 환경의 상호작용으로서 직무수행 과정에서 개인의 욕구와 직무 환경과의 부조화로 인하여 발생하는 긴장 상태(차영인 외, 2023)이자, 담당직무와 관련하여 조직 구성원이 지각하는 긴장감, 압박감, 심리적 불안감 등과 같은 현상을 말하며, 직무와 관련한 스트레스 요인에 대한 주관적 인지 평가가 부정적 건강과 행태적 긴장을 초래하는 동

태적인 과정이다(정미옥, 2023).

본 연구에서는 공공도서관 직무 환경이 요구하는 역할기대와 사서 개인이 보유한 심리적·조직적 자원 간의 불균형으로 발생하는 주관적인 긴장 상태로 정의하고자 한다. 또한 직무스트레스는 개인의 능력이나 노력만으로 조절하기 어려운 조직적·관계적 맥락 속에서 축적되며, 직위와 직무 특성에 따른 인지적 평가 과정을 거쳐 정서적, 행동적 반응으로 나타나는 경험적 과정으로 이해된다.

이러한 직무스트레스의 유발 요인은 개인적, 심리적 특성에 따라 동일한 상황 아래에서도 발생 여부가 각각 다르다(정명숙, 2008). 일반적으로 위험한 작업조건 및 환경, 복잡한 직무내용, 업무과중 및 과소, 직장 내에서의 대인관계갈등, 역할모호성, 직무불안정, 비합리적이고 권위적인 조직문화, 보상체계의 비적절성, 가족-일 영역 간의 갈등 또는 부조화 등 직무환경과 관련되어 조직 내·외부의 스트레스 요인들에 의해 발생하게 된다(조규영, 2012).

도서관 분야의 선행연구에서도 이러한 일반적인 요인이 조직의 특성과 결합되어 나타나고 있음이 확인된다. 박상은(2004)은 개인적 특성, 환경 관련, 직무 관련(직무 특성, 직무 요건), 조직 관련(조직구조 및 커뮤니케이션, 인간관계), 개인 관련, 기타, 스트레스 대처방안으로 구분하였고, 이종윤(2013)은 물리적 환경, 고용 안정성, 동료관계, 상하관계, 의사결정·책임, 감정노동, 평가 및 보상, 직무요구(심리적, 신체적), 조직 문화로 분석하였으며, 황유희(2005)는 직무수행, 학교 행정, 연수 및 외부활동, 동료 집단, 학생 및 학부모, 근무 환경, 개인 심리를 중심으로 직무스트레스 요인을 분류

하였다.

종합하면, 공공도서관 사서직의 직무스트레스는 직무 환경이 요구하는 역할 기대를 개인이 보유한 자원으로 감당하기 어려울 때 발생하는 주관적인 긴장 상태이다. 선행연구에서 제시된 다양한 요인들은 명칭과 분류 체계에는 차이가 있으나, 내용상 직무 부담 및 역할 수행과 관련된 요구 수준과 조직 내 상호작용 과정에서 발생하는 대인관계갈등 요소로 개념적으로 재구성될 수 있다. 이에 본 연구에서는 이와 같은 재구성에 근거하여 직무요구와 관계갈등을 직무스트레스를 유발하는 핵심 기제로 주목하고자 한다. 이에 따라 사서직이 현장에서 마주하는 구체적인 직무 환경과 조직 내 관계의 맥락을 바탕으로, 팀장과 팀원이라는 직위 차이에 따라 이러한 요인들이 어떻게 인지되고 평가되는지를 질적으로 분석하고자 한다.

2.2 공공도서관 사서의 직무

도서관법 제32조(공공도서관의 업무)(문화체육관광부, 2025, 법률 제21090호)에 따르면, 공공도서관의 업무는 공중을 위한 도서관자료의 수집·정리·보존 및 제공, 공중의 문화활동 및 평생학습에 필요한 프로그램의 제공 및 장려, 독서의 생활화를 위한 계획의 수립 및 실시, 다른 도서관과의 긴밀한 협력 및 도서관자료의 상호대차, 지역 특성에 따른 분관 등의 설립 및 운영, 그 밖에 공공도서관으로서 기능을 수행하는 데 필요한 업무로 규정하고 있다.

이러한 사서직의 직무는 보통 직위에 따라서 분장이 이루어지는데, 경기도교육청 소속 사서직은 일반적으로 팀원이 실무적인 직무를 주로

맡는다. 또한 팀장은 실무를 맡으면서 같은 팀의 팀원들이 수행하는 모든 직무를 총괄하여 실무자와 관리자의 역할을 동시에 담당한다.

다음의 <표 1>은 사서직의 직무 구조와 주요 과업을 체계적으로 분석한 선행연구를 정리한 것이다. 사서직 직무에 관한 연구는 다양한 형태로 수행되어 왔으나, 본 연구에서는 직무 구조와 주요 과업을 비교적 체계적으로 제시한 연구를 중심으로 정리하였다.

<표 1>에 정리한 결과에서 알 수 있듯이, 공공도서관 사서직의 직무는 정책·관리, 자료수집·정리·유지관리, 이용자서비스, 독서문화진흥, 대외협력 홍보, 정보기술 활동 등으로 구조화되어 있으며, 세부 과업 또한 다층적으로 구성되어 있다.

이처럼 공공도서관 사서직의 직무는 전통적인 자료관리와 정보제공을 넘어 점차 복합화·다층화되고 있다. 특히 경기도교육청 소속 사서직은 여기에 '학교도서관 및 학교독서교육 지원'이라는 특수한 기능이 추가되어 과업 밀도가 더욱 높다. 이러한 직무 특성은 제한된 인력과 자원 속에서 다양한 역할과 책임을 동시에 요구하며, 직무부담과 직위에 따른 책임과 기대의 차이로 인한 긴장을 증대시킬 가능성이 있다.

2.3 선행연구

도서관 사서 및 직원을 대상으로 한 직무스트레스 연구는 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관을 중심으로 활발히 수행되어 왔다. 이에 본 연구에서는 공공도서관 분야의 선행연구들을 중심으로 살펴보고자 한다.

먼저 한계문(1999)은 부산지역 공공도서관 사서 113명을 대상으로 직무스트레스 요인과 개인적 특성, 직무만족과의 관계를 분석하였다. 그 결과 여성, 저연령, 중간관리층, 짧은 경력, 준사서, 미혼자의 스트레스 수준이 높았으며, 역할갈등이 직무스트레스와 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 정호창(2009)은 광주광역시 공공도서관 사서 80명을 대상으로 직무스트레스 요인과 대처방식을 분석한 결과, 조직관련 요인의 스트레스가 가장 높게 나타났다. 그리고, 연령, 경력에 따라 인식과 대처방식에 차이가 있음을 밝혔다. 고루시아(2010)는 제주지역 공공도서관 사서직 49명을 대상으로 한 연구에서 '직장과 가정에서의 역할갈등', '승진기회의 부족으로 인한 근무의욕 저하', '주말·시간외 근무로 인한 여가생활 및 자기발전 시간 부족'을 주요 스트레스 요인으로 제시하였다. 마지막으로 손경림(2010)은 경상북도교육청 소속

<표 1> 사서직 직무분석 관련 선행연구

연구자	연구대상	직무 구조	주요 직무 내용
안인자 외 (2008)	국립중앙도서관 사서	22개 책무, 216개 작업, 97개 핵심작업 추출	자료수집업무, 서지데이터 생산과 정리업무, 이용자서비스, 자료보존업무, 표준개발·운영 업무, 도서관과 협력지원, 도서관구성원 교육·훈련, 발전방안 연구 등
조현양 외 (2014)	공공도서관 사서	8개 대영역, 32개 중영역, 115개 과업	도서관 정책·관리, 자료수집, 자료정리, 자료유지관리, 이용자서비스, 독서문화진흥, 대외협력 홍보, 정보기술관련 활동 등

공공도서관 직원 108명을 대상으로 분석한 결과, 시간외 근무와 이용자 응대 부담이 주요 스트레스 요인으로 나타났다.

이들 연구를 종합하면, 공공도서관 사서직의 직무스트레스는 역할갈등, 직무과중, 조직 운영과 승진 제도, 근무 환경, 이용자 응대 부담 등과 밀접하게 관련되어 있다. 그러나 기존 연구들은 주로 설문조사를 통한 양적 분석을 중심으로 직무스트레스의 수준과 영향 요인을 규명하는데 초점을 두었으며, 직무스트레스가 실제 직무 수행 과정과 조직 관계 맥락 속에서 어떻게 경험되고 해석되는지에 대해서는 충분히 다루지 못하였다. 특히 동일한 조직 환경 내에서도 직위와 역할에 따라 직무스트레스의 인식과 경험 방식이 어떻게 달라지는지에 대한 비교·분석은 상대적으로 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 경기도교육청 소속이라는 특수한 조직 환경에 주목하여, 사서직 팀장과 팀원이 경험하는 직무스트레스를 질적으로 분석하고자 하였다. 특히 직무요구와 관계갈등을 중심으로 동일 조직 내 팀장과 팀원의 인식 구조를 질적으로 비교·분석함으로써, 기존의 양적 중심 연구에서 드러나지 않았던 직무스트레스의 형성 맥락과 직위 간 인식의 비대칭성을 구조적으로 규명하고자 한다는 점에서 차별성을 지닌다.

3. 연구 방법

3.1 연구 설계

본 연구는 공공도서관 사서직 팀장과 팀원이 직무수행 과정에서 경험하는 직무스트레스의 본

질을 심층적으로 이해하고 탐색하는 데 목적이 있다. 이에 공공도서관 조직 내 직위 체제에 따른 역할 구조에 주목하여, 팀장과 팀원이라는 각각의 직위를 수행 중인 참여자의 경험 서술을 바탕으로, 직무스트레스 경험을 비교·분석하는 탐색적 질적 연구로 설계하였다.

특히 본 연구에서는 동일 기관 내 비교에 한정하기보다 참여자가 각 직위에서 수행해 온 근무 이력 전반을 경험의 범위로 설정하여, 역할 기반의 직무스트레스 경험을 폭넓게 탐색하고자 하였다. 이는 공무원 조직 특성상 일정 기간 근무 후 타 기관으로 발령되는 근무 구조를 고려한 것이다.

다만 본 연구의 주제인 직무스트레스 경험은 개인이 조직 내에서의 역할, 책임, 대인관계 등에서 겪은 민감한 내용들이다. 따라서 동일 조직 내 위계적 관계가 존재하는 상황에서 인터뷰 방식은 참여자들에게 심리적 부담을 줄 수 있으며, 방어적이거나 축소된 응답으로 이어질 가능성도 있다. 또한 공공도서관 사서직은 상시적인 이용자 응대와 정해진 근무 시간 내 다수의 직무를 병행해야 하는 직무 특성상 별도의 인터뷰 시간을 확보하기 어려운 현실적 제약이 있다. 이에 본 연구는 참여자가 시간적 여유를 가지고 자신의 경험을 충분히 숙고한 후 서술할 수 있도록 서면 질적 설문 방식을 선택하였다. 이를 통해 보다 솔직하고 심층적인 응답을 확보하고자 하였다.

3.2 연구 참여자 선정

본 연구의 참여자는 경기도교육청 소속 도서관 및 평생학습관에 근무 중인 사서직 팀장과

팀원들로, 같은 기관에 소속되어 있는 팀장 1명과 팀원 1명씩, 총 7개 기관에서 14명의 사서직을 의도적 표집(purposive sampling) 방식으로 선정하였다. 경기도교육청 소속 도서관 및 평생학습관은 팀장(중간관리자)과 팀원이라는 직위 구분이 명확한 기관으로, 연구 목적인 공공도서관 조직 내에서 팀장과 팀원이라는 역할에 따른 직무스트레스 경험을 탐색하기에 적합한 기관이라고 판단하였다.

다음의 <표 2>는 연구 참여자 현황을 정리한 것으로, 익명성 보호를 위해 개인 식별이 불가능하도록 팀장은 L1, L2와 같이, 팀원은 M1, M2와 같이 기호로 구분하였으며, 무작위 순서로 배열하였다.

3.3 설문 문항

본 연구의 설문 문항은 장세진 외(2005)가

개발하고, 한국산업안전보건공단에서 표준 직무스트레스 측정 도구로 활용되고 있는 한국형 직무스트레스 측정 도구(Korean Occupational Stress Scale, KOSS) 기본형을 바탕으로 구성하였다. KOSS는 국내 근로자의 직무스트레스를 체계적으로 측정하기 위해 개발된 도구로, 직무스트레스 요인을 8개(물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)로 분류하였다. 그러나 본 연구에서는 직무요구 요인과 관계갈등 요인만을 선정하였다. 그 이유는 직무요구는 공공도서관 사서직이 일상적 직무수행 과정에서 지속적으로 경험하는 요인이고, 관계갈등은 팀장과 팀원이라는 상·하급자 혹은 동료와의 상호관계에서 발생하는 경험 요인이기 때문이다. 즉, 두 요인은 역할 차이에 따른 직무스트레스 경험을 비교·분석하는데 특히 적합한 개념으로 판단하였다. 아울러 앞서 살펴본 바와 같이,

<표 2> 연구 참여자 현황

순번	참여자	성별	직위
1	L1	여	팀장
2	L2	여	팀장
3	L3	여	팀장
4	L4	여	팀장
5	L5	여	팀장
6	L6	여	팀장
7	L7	여	팀장
8	M1	여	팀원
9	M2	여	팀원
10	M3	여	팀원
11	M4	여	팀원
12	M5	남	팀원
13	M6	여	팀원
14	M7	남	팀원

※ L-Leader(팀장), M-Member(팀원)

직무스트레스 요인의 명칭과 분류 체계에는 차이가 있으나 직무 부담과 역할 기대와 관련된 요인 및 조직 내 상호작용에서 발생하는 대인 관계 갈등 요인으로 해석될 수 있는 내용이 제시되고 있다(박상은, 2004; 이종윤, 2013; 황유희, 2005).

따라서 본 연구에서는 KOSS의 직무요구 요인과 관계갈등 요인을 기본 분석 틀로 설정하고, 양적으로 설계되어 있는 기존의 설문 문항을 연구 참여자가 자신의 경험을 구체적으로 서술할 수 있도록 개방형 질적 문항으로 재구성하였다. 이는 이론적 구조를 유지하면서 직무스트레스의 형성 맥락과 주관적 의미를 심층적으로 파악하기 위한 방법론적 확장이다. 또한 팀장과 팀원이 상호 간의 직무스트레스 본질을 어떻게 인식하는지, 그리고 직무스트레스를 완화하기 위한 방안에 대한 의견을 파악하기 위한 문항을 추가하였다. 다음의 <표 3>은 질적 설문 문항의 주요 내용을 정리한 것으로,

Q1~Q8은 직무요구와 관계갈등 관련 문항, Q9~Q12는 직위 간 인식 차이 및 완화 방안에 관한 문항으로 구성하였다.

3.4 자료 수집 방법

자료 수집은 반구조화된 서면 질적 설문을 통해 이루어졌다. 참여자들에게 연구의 목적과 취지를 설명한 후, 자발적 동의를 얻은 후 비대면(이메일) 방식으로 설문지를 배부하고 회수하였다. 설문 기간은 2026년 1월 21일부터 29일까지 9일 동안이었으며, 팀장은 팀장 직위에서의 직무수행 경험을, 팀원은 팀원으로서의 직무수행 경험을 중심으로 설문에 응답하도록 하였다. 서면 답변의 특성상 참여자가 자신의 경험을 구체적으로 기술할 것을 요청하였으며, 응답 내용의 의미를 보다 정확하게 이해할 필요가 있는 경우에는, 참여자의 사전 동의를 전제로 전화 또는 문자를 통해 간단한 추가 연락

<표 3> 질적 설문 문항의 주요 내용

문항	이론적 근거 (KOSS)	질적 설문 문항의 주요 내용
Q1	직무요구	직무수행 과정에서 가장 큰 심리적·신체적 부담을 주는 구체적 상황
Q2	직무요구	입용 초기 대비 직무 성격 및 강도의 변화 경험
Q3	직무요구	시간 압박·성과 부담이 하루 일과와 심리에 미치는 영향 경험
Q4	직무요구	경력 축적에 따른 대응 방식의 변화 및 지속되는 어려움
Q5	관계갈등	상·하급자 및 동료와의 직위·관점 차이로 인한 소통의 벽 경험과 본질적 이유
Q6	관계갈등	관계갈등으로 인한 정서적 고충과 직무 몰입·조직 애착 변화
Q7	관계갈등	직무 한계 상황에서 경험한 조직·상급자의 실질적 도움, 정서적 지지(또는 소외) 경험
Q8	관계갈등	지지 또는 지지 결핍 경험이 조직 잔류 의지에 미친 영향
인식 차이 및 완화 방안 질적 설문 문항의 주요 내용		
Q9	인식 차이	상대 직위가 가장 크게 느끼는 직무스트레스의 핵심과 그 이유
Q10	인식 차이	의사결정 과정에서 상대 직위 간 인식 차이를 느끼는 지점 경험
Q11	완화 방안	직무스트레스 완화를 위해 조직·정책 차원에서 우선적으로 개선되어야 할 사항
Q12	완화 방안	현장에서 실효성이 클 것으로 판단되는 시급한 대안 제시

을 실시하였다. 이러한 추가 연락은 응답 내용의 의미를 확인하기 위한 보충적 절차로 활용되었으며, 별도의 추가 자료로 분석에 포함되지는 않았다.

3.5 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 반구조화된 서면 질적 설문을 통해 확보된 개방형 응답 자료로, 공공도서관 사서직 팀장과 팀원이 경험하는 직무스트레스의 양상과 의미를 체계적으로 도출하기 위해 Mayring(2000; 2014)의 질적 내용 분석 절차를 참고하여 진행하였다.

Mayring(2000; 2014)의 질적 내용 분석은 텍스트 자료의 명시적 내용뿐만 아니라 그 이면의 잠재적 맥락을 체계적인 규칙에 따라 구조화하는데 유용한 분석 기법으로, 기존의 이론적 틀을 기반으로 자료를 분류하는 연역적 범주 적용과 자료 자체에서 새로운 의미를 발견해 나가는 귀납적 범주 개발을 병행할 수 있다는 장점이 있다.

본 연구에서는 <표 4>와 같이 단계별 분석을

수행하였다. 먼저 서면 응답 자료를 전사·숙지하여 의미 단위를 추출하였다. 다음으로 KOSS의 직무요구와 관계갈등을 주범주로 설정하고, 해당 요인의 조작적 정의를 기준으로 참여자 진술을 연역적으로 범주화하였다. 동시에 기존 범주로 충분히 설명되지 않는 진술에 대해서는 개방 코딩을 실시하여 새로운 소범주 및 주범주를 귀납적으로 도출하였다. 이러한 과정은 범주 설정과 수정·보완을 반복하는 순환적 절차로 진행되었으며, 최종적으로 확정된 범주 체계를 바탕으로 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험을 비교·분석하였다.

3.6 연구 윤리 및 신뢰성 확보

본 연구는 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험을 탐색하는 질적 연구로, 연구 수행에 앞서 연구 목적과 절차, 자료 활용 범위에 대해 참여자에게 충분히 설명한 후 자발적인 연구 참여 동의를 얻어 자료를 수집하였다. 연구 참여는 참여자의 자율적 의사에 따라 언제든지 철회할 수 있음을 명시하였으며,

<표 4> 질적 내용 분석 절차

단계	분석 단계	주요 내용
1단계	자료의 전사 및 숙지	<ul style="list-style-type: none"> • 응답 자료 전사 및 반복 검토 • 연구 질문 관련 의미 단위 추출
2단계	연역적 범주 적용 및 코딩	<ul style="list-style-type: none"> • KOSS의 직무요구와 관계갈등을 주범주로 설정 • 조작적 정의에 따라 진술을 연역적으로 범주화
3단계	귀납적 범주 도출(개방 코딩)	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 틀로 설명되지 않는 진술 개방 코딩 • 유사 코드 통합 및 신규 범주 도출
4단계	최종 범주 확정 및 비교 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 범주 체계 재검토 및 확정 • 직위 간 응답 비교 분석
5단계	타당성 및 신뢰성 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 자료-범주 간 지속적 비교 • 핵심 개념 중심 정교화 및 범주 수정

응답 내용은 연구 목적 외의 용도로 사용되지 않음을 사전에 안내하였다.

수집된 자료는 익명성을 보장하기 위해 개인을 식별할 수 있는 정보는 분석 과정에서 제거하였고, 연구 결과를 제시할 때에도 개인이나 기관이 특정되지 않도록 범주화하여 기술하였다. 또한 서면 설문 응답의 의미를 보다 명확히 이해하기 위해 필요시 응답 내용의 의미 확인이나 보충 설명을 위한 추가 연락을 실시하였으며, 이는 참여자의 동의하에 최소한의 범위로 제한하였다.

연구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해서는 주관적 편향을 최소화하기 위해 다음과 같은 노력을 기울였다. 첫째, 사실적 가치를 높이기 위해 분석 과정 전반에서 도출된 범주와 원자료를 대조하는 지속적 비교·분석 과정을 거쳤고, 참여자의 답변 문구를 본문에 인용하여 해석의 근거를 명확히 제시하였다. 둘째, 일관성 확보를 위해 Mayring(2000; 2014)의 질적 내용 분

석 절차를 준수하였고, 분석 과정에서 범주 도출과 해석의 흐름을 반복적으로 점검하였다. 셋째, 연구자의 성찰성을 유지하여 연구자 개인의 선입견이 분석 결과에 미치는 영향을 경계하고, 최대한 객관적인 태도로 자료에 몰입하여 현상의 본질을 포착하고자 노력하였다.

4. 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험 분석

4.1 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 범주 체계 개요

다음의 <표 5>는 분석을 통해 도출된 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험을 범주 체계로 정리한 것이다.

<표 5>의 결과와 같이, 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험은 총 6개의

<표 5> 분석을 통해 도출된 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스 경험 범주 체계

구분	주범주	소범주
연역적 주범주	직무요구 (7소범주)	과도한 직무량과 인력 부족, 불필요한 행정절차와 비효율성, 사서직 정체성 혼란과 역할갈등, 시간적 압박과 촉박한 일정, 실적 경쟁과 평가에 대한 압박, 이용자 응대와 정서적 소모, 직무의 복잡성과 심리적 중압감
	관계갈등 (6소범주)	관계적 지지와 상호 호혜성, 동료와 직렬 간 갈등, 상급자의 권위주의적 리더십과 지지 결여, 중간관리자의 역할갈등과 압박, 직무 가치관 및 직무 인식의 불일치, 하급자 관리 고충과 지지 결여
귀납적 주범주	조직체계와 문화 (2소범주)	비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분, 경직된 조직 분위기와 집단적 불안 정서
	조직과 직무 몰입 (5소범주)	정서적 조직 애착, 전문적 직무 몰입, 조직적 거리두기, 직무적 회의감, 심리적 이탈 의도
	심신 반응과 영향 (2소범주)	신체적 건강 위기, 정서적 소진과 위축
	대처방식 (4소범주)	문제 중심 대처, 정서와 인지 중심 대처, 사회적 지지 추구, 회피와 방어적 대처

※ 연역적 주범주: 이론적 근거 기반, 귀납적 주범주·소범주: 데이터에서 귀납적으로 도출됨

주범주와 26개의 소범주로 도출되었으며, 주요 특징은 다음과 같다.

첫째, 분석의 이론적 틀로 KOSS의 직무요구와 관계갈등을 연역적 주범주로 설정하였다. 다만 해당 주범주 내의 소범주들은 KOSS의 문항 개념을 넘어 참여자의 진술을 바탕으로 귀납적으로 정교화된 결과이다. 이는 행정 비효율성이나 직렬 간의 갈등 등 일반적인 직무스트레스 지표로는 포착하기 어려운 공공도서관 현장의 특수성이 반영된 것이다.

둘째, 분석 과정에서 기존의 연역적 틀로 설명하기 어려운 사서직 특유의 심리적 기제와 조직적 특성이 자연스럽게 포착되었으며, 이에 따라 조직체계와 문화, 조직과 직무 몰입, 심신 반응과 영향, 대처방식의 4개의 주범주가 추가로 귀납적으로 도출되었다. 이는 사서직의 직무스트레스가 단순한 직무 과중을 넘어 조직문화, 개인의 심신 반응, 대처 과정과 복합적으로

연결되어 있음을 보여준다.

전체 26개 소범주 중 직무요구(7개)와 관계갈등(6개)에서 각각 27%와 23%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 이는 두 요인이 사서직 직무스트레스 경험의 핵심 요인임을 시사한다.

4.2 직무요구 분석 결과

다음의 <표 6>은 직무요구에 관한 분석 결과를 정리한 것이다.

<표 6>의 결과와 같이, 직무요구 범주에서는 총 7개의 소범주가 도출되었다. 참여자들은 인력 부족과 직무의 양적 부담뿐만 아니라 사회적 변화에 따른 과업의 다변화와 복잡성, 성과 중심의 실적 압박 등 질적인 측면에서도 강한 직무부담을 경험하고 있었다.

또한 가장 높게 인식하는 직무요구는 과도한 직무량과 인력 부족(11명)이었으며, 직무의 복

<표 6> 직무요구 범주 체계

소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
과도한 직무량과 인력 부족	직무량 과다, 다중 직무, 인력 부족, 직장-가정 경계 붕괴, 초과근무	L1, L2, L4, L5, L6, L7, M1, M2, M3, M6, M7(11명)
불필요한 행정절차와 비효율성	반복적인 수정과 검토, 결제 지연, 형식주의 행정, 본연의 직무 외 부가적 행정 부담	L3, L5, L6, M2, M4, M5, M6(7명)
사서직 정체성 혼란과 역할갈등	비전공 직무수행과 에너지 소진, 팀장-실무자 역할의 경계 고민, 행정-서비스 역할의 충돌, 행정직무 매몰에 따른 직무 혼란	L3, L4, M1, M4(4명)
시간적 압박과 촉박한 일정	직무 지연과 일정 차질, 시급한 자료 제출 독촉, 결제 일정 압박	L3, L4, M4, M5(4명)
실적 경쟁과 평가에 대한 압박	평가 지표 달성 부담, 기관 간 서열화, 경쟁심 유발, 정량적 실적 강박, 성과주의 직무 체계	L1, L3, L5, L6, M1, M2, M3, M6(8명)
이용자 응대와 정서적 소모	민원 대응과 대면 직무의 심리적 부담	M1, M6(2명)
직무의 복잡성과 심리적 중압감	과업의 다변화와 복잡성 증대, 직무 책임 확장, 전문적 완성도 강박과 책임감, 비정형 과업 확대, 질적 중압감	L2, L4, L5, L6, L7, M3, M5, M6, M7(9명)

잡성과 심리적 중압감(9명), 실적 경쟁과 평가에 대한 압박(8명), 불필요한 행정절차와 비효율성(7명) 순으로 나타났다. 대부분의 소범주에서 팀장과 팀원의 응답 빈도는 유사하게 나타났다는데, 이는 직위와 관계없이 공통적으로 과도한 직무 밀도와 성과 중심의 조직문화에 노출되어 있음을 시사한다. 다만, 이용자 응대와 정서적 소모는 팀원에게서만 나타났는데, 이는 대면 서비스 최전선의 감정노동 부담이 실무자에게 더 집중됨을 시사한다.

첫째, 과도한 직무량과 인력 부족 및 불필요한 행정절차와 비효율성은 참여자들의 물리적 피로도를 높이는 핵심 요인이었다. 1인 다역을 수행해야 하는 환경에서 결재 지연이나 형식주의적 행정절차는 전문적 직무 시간을 잠식하고 심리적 부담을 가중시키는 요소로 나타났다.

“...경기도교육청 소속 도서관으로서 필수로 이행해야 하는 일들(예를 들면 기관평가, 학교 지원, 공유학교 등)이 현저하게 많아졌기에 1인당 업무분장 양도 늘었고...” (M2)

둘째, 사서직 정체성 혼란과 역할갈등 및 시간적 압박과 축박한 일정에서는 행정적 역할과 서비스 제공자 역할의 상충, 비전공 분야 직무 수행, 행정직무 매몰로 정체성 혼란을 야기했고, 상시적인 자료 제출 독촉과 축박한 마감은 직무 완결성을 저해하는 요소로 작용하였다.

“이런 압박감이 사서로서 내가 하고 싶었던 일은 무엇이였을까 이런 반복되는 행정업무의 처리를 위한 매일의 시간 다툼이었을까 하는 생각을 하게 함.” (L4)

셋째, 실적 경쟁과 평가에 대한 압박 및 이용자 응대와 정서적 소모는 상시적인 긴장 상태로 몰아넣었다. 정량적 지표 중심의 기관평가와 서열화는 도서관 서비스의 질적 가치보다 지표 달성에 매몰되게 하는 압박으로 작용하였다. 온라인 플랫폼 확대에 의한 응대의 즉시성과 공식성 요구는 실무자들에게 깊은 심리적 부담으로 작용하고 있었다.

“교육행정기관 평가가...구체적인 점수를 부여하고 결과를 공개하는 방식으로 변화되어 심리적·물리적 업무부담이 가중되었습니다.” (L1)

마지막으로 직무의 복잡성과 심리적 중압감은 과업의 고도화와 비정형 직무 확대에 따른 핵심 스트레스 요인이었다. 과업의 다변화와 복잡성 증대는 직무의 난이도를 높였고, 관리자가 팀원의 실책까지 연대 책임을 지는 구조는 직무 책임의 질적 확장을 가져와 전문가로서의 완벽주의 강박을 심화시켰다.

“프로그램 기획 시에 참여자의 관심 분야, 최근 트렌드, 교육적 효과, 흥미도와 참여율 등 고려해야 하는 요소가 많습니다.” (M3)

4.3 관계갈등 분석 결과

다음의 <표 7>은 관계갈등에 관한 분석 결과를 정리한 것이다.

<표 7>의 결과와 같이, 관계갈등 범주 체계에서는 총 6개의 소범주가 도출되었다. 참여자들은 상급자, 동료, 타 직렬, 하급자 등 다양한 구성원과의 상호작용 속에서 갈등을 경험하고

〈표 7〉 관계갈등 범주 체계

소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
상급자의 권위주의적 리더십과 지지 결여	상급자의 권위주의적 의사결정, 감정적·하향식 의사소통, 정서적 불안정, 책임 회피, 공감 결여	L2, L3, L4, L6, L7, M1, M2, M4, M5, M6, M7(11명)
관계적 지지와 상호 호혜성	상급자의 지지, 직원들의 지지, 동료들의 지지, 협력, 정서적 공감, 도움	L1, L3, L5, L6, M1, M2, M3, M4, M5, M7(10명)
동료와 직렬 간 갈등	직렬의 차이, 타 직렬의 비협조, 타 부서와의 입장 차이, 동료의 부정적 반응	L1, L3, L6, M1, M3, M4, M5, M6, M7(9명)
직무 가치관과 직무 인식의 불일치	위계구조, 직무 역할의 인식 차이, 실무적 관점과 행정적 관리의 관점 차이, 사업의 지향점 인식 차이	L1, L2, M2, M3, M6(5명)
중간관리자의 역할갈등과 압박	상위 관리층과 실무층 간의 이해 상충 중재, 갈등 중재, 의사결정 중재	L2, L3, L4, L7(4명)
하급자 관리 고충과 지지 결여	하급자의 비협조, 직무 기피, 역량 부족, 역눈치 보기	L1, L2, L4, L5, L6(5명)

있었다. 응답 빈도는 상급자의 권위주의적 리더십과 지지 결여(11명)가 가장 높았고, 관계적 지지와 상호 호혜성(10명), 동료와 직렬 간 갈등(9명) 순으로 나타났다. 특히 긍정적 경험인 관계적 지지와 상호 호혜성이 높은 빈도로 나타났다는 점은 주목할 만하다. 이는 조직 내 지지 체계가 스트레스의 완충 자원인 동시에, 그 결여가 곧 관계적 결핍으로 이어진다는 이중성을 보여준다. 또한, 직위에 따른 관계갈등의 구조적 차이도 뚜렷하게 확인되었다. 팀장은 하급자 관리의 고충이나 중간관리자 역할에서 오는 갈등을 경험한 반면, 팀원은 동료와 타 직렬과의 협업 과정에서 발생하는 갈등에 더 민감하게 반응하는 양상을 보였다.

첫째, 상급자의 권위주의적 리더십과 지지 결여 및 관계적 지지와 상호 호혜성에서 참여자들은 상급자의 일방적인 의사결정과 정서적 공감 부족을 주요 스트레스로 인식했다. 하향식 소통은 조직 내 불안을 유발했으나 반대로 실질적인 협력은 강력한 극복 수단이 되었다.

“...관리자가 상황을 함께 공유하고 책임을 분담하기보다는 사후적으로 책임에서 벗어나려는 태도를 보였다고 인식하게 되었고, 그 결과 관리자에 대한 신뢰가 크게 저하되었다.” (L2)

둘째, 동료와 직렬 간 갈등 및 직무 가치관과 직무 인식의 불일치에서는 조직 내 직렬 간 차이와 역할에 따른 인식 괴리가 관계적 장벽으로 작용했다. 특히 타 직렬의 비협조는 협업의 어려움을 초래했으며, 실무적 관점과 관리적 관점의 차이는 단순한 직무적 마찰을 넘어 서로를 이해하는데 결정적인 간극으로 작용하여 관계갈등을 유발하는 요소가 되었다.

“또한 타 직렬 직원이 도서관 업무에 대해 선을 긋고 간단한 행정업무만을 고집하며 협력을 거부할 때, 동료로서의 배려보다는 단절감을 느끼며 소통의 한계에 부딪힙니다.” (M3)

마지막으로 중간관리자의 역할갈등과 압박 및 하급자 관리 고충과 지지 결여는 팀장에게

서만 두드러졌다. 팀장은 상위 관리층과 실무 층 사이를 조율하는 과정에서 심한 에너지를 소모했으며, 변화된 조직 문화 속에서 하급자 지도 시 발생하는 '역눈치 보기'에 대한 부담도 상당한 것으로 분석되었다.

“선배의 말에 무조건 복종했던 시대를 지나 지금은 후배의 눈치를 봐야 하는 시대를 살고 있다.”
(L4)

4.4 조직체계와 문화 분석 결과

다음의 <표 8>은 조직체계와 문화에 관한 분석 결과를 정리한 것이다.

<표 8>의 결과와 같이, 조직체계와 문화 범주에서는 총 2개의 소범주가 귀납적으로 도출되었다. 직무스트레스는 개인 차원을 넘어 조직의 구조적·문화적 맥락 속에서 심화되고 있었다. 특히 팀원은 비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분, 경직된 조직 분위기와 집단적 불안 정서를 팀장보다 더 민감하게 인식하였다. 이는 의사결정 권한이 제한된 실무자일수록 직무 배분의 적절성과 조직 정서에 따른 스트레스에 더 크게 노출됨을 시사한다.

참여자들은 먼저 비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분을 주요 스트레스 요인으로 꼽았다. 이는 사서직 우선 배치에 대한 명확한 인

사 원칙의 부재와 연결되어, 특정 개인이나 직렬에 직무가 과중되는 결과를 초래하고 있었으며, 객관적 기준보다 개인의 성향이나 역량에 의존하는 배분 방식이 조직 내 불공정 인식을 확산시키고 있었다. 또한 경직된 조직 분위기와 집단적 불안 정서는 조직 구성원의 심리적 위축을 가져왔다. 문제 발생 시 책임 부담이 개인에게 귀속되는 구조는 소극적 조직 분위기를 형성하였으며, 과잉 직무수행은 집단적 불안 정서를 강화시켰다. 이러한 조직체계와 문화적 요인은 단순한 직무 고충을 넘어 조직에 대한 근본적인 신뢰를 저해하는 핵심적인 심리적 고충 기제가 되고 있음이 확인되었다.

“업무 배정이 객관적인 기준이 아닌 직원의 성향이나 업무 능력에 따라 배분이 달라지는 것을 경험한 적이 있습니다.” (M3)

4.5 조직과 직무 몰입 분석 결과

다음의 <표 9>는 조직과 직무 몰입에 관한 분석 결과를 정리한 것이다.

분석 결과, 조직과 직무 몰입 범주에서는 <표 9>와 같이 총 5개의 소범주가 귀납적으로 도출되었다. 참여자들은 조직적 거리두기(8명)와 심리적 이탈 의도(8명)에서 가장 높은 응답 빈도를 보였고, 직무적 회의감(6명)이 그 뒤를

<표 8> 조직체계와 문화 범주 체계

소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분	직무분장의 불균형, 비합리적인 자원 및 직무 배분	L1, M3, M4, M5(4명)
경직된 조직 분위기와 집단적 불안 정서	책임소재에 대한 부담, 불안감을 느끼는 조직 정서	M1, M2(2명)

〈표 9〉 조직과 직무 몰입 범주 체계

소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
정서적 조직 애착	조직에 대한 애정, 잔류 의지	M4, M5(2명)
조직적 거리두기	조직 애착과 소속감 감소, 필요에 의한 관계, 관망, 현실 안주, 조직 회의감	L1, L2, L3, L4, L6, L7, M3, M4(8명)
전문적 직무 몰입	직업 만족, 지지 경험으로 직무 지속 의지	L3, L5, M3, M7(4명)
직무적 회의감	직무 몰입과 애착 감소, 직무 회의감	L4, L6, M1, M2, M5 M6(6명)
심리적 이탈 의도	이직 의도, 이탈 의도, 퇴직 의도, 전근 의도	L3, L4, L6, L7, M2, M5, M6, M7(8명)

이었다. 이는 직무스트레스가 누적됨에 따라 조직과 직무에 대한 정서적 유대가 약화되고, 심리적 방어 기제로서 조직과 거리를 두게 되며, 결국 조직을 떠나고 싶어 하는 이탈 욕구로 이어지는 과정을 보여준다. 한편 정서적 조직 애착은 팀원만이 응답하여 팀장보다 상대적으로 조직에 대한 정서적 유대 가능성을 열어두고 있는 것으로 확인되었다.

첫째, 정서적 조직 애착과 조직적 거리두기에서 팀원은 정서적 지지를 통해 잔류 의지를 강화하기도 하였으나, 팀장은 팀원보다 스트레스 요인이 누적될 때 조직에 대한 정서적 에너지를 철수하는 양상을 보였다. 이는 갈등으로 인한 상처를 방어하기 위해 소속감을 낮추고 조직을 생계 수단으로 인식하는 도구적 태도로의 전환을 의미한다.

“...그저 책임감에 업무를 열심히 처리할 뿐, 특별히 도서관에 대한 애착이 생기지는 않습니다... 내 업무 관련이 아니면 그냥 관망하게 될 뿐입니다. 도서관은 그저 생계를 위한 직장이고...” (L1)

둘째, 전문적 직무 몰입 및 직무적 회의감은 이용자의 피드백과 조직 내 지지에 따라 상반

되게 나타났다. 긍정적 경험은 전문성을 확장하려는 내적 동기가 되었으나, 비합리적인 구조와 반복적인 감정노동은 자신의 노동을 무의미하게 치부하는 정서적 고갈 상태를 야기하는 것으로 나타났다.

“대민서비스를 하면서 주민에게 감사의 표현을 듣게 되면 보람이 이루 말할 수 없습니다.” (M7)

마지막으로 심리적 이탈 의도는 조직 애착과 직무 만족이 낮아진 참여자들에게서 만성적으로 포착되었다. 이는 물리적으로는 조직에 남아 있으나 심리적으로는 이미 단절된 상태임을 시사하며, 직무스트레스가 장기적으로 조직 생존을 위협하는 요인으로 작용하고 있음을 보여준다.

“...계속 마음 한 켠은 조직을 떠나고 싶은 마음 뿐이고...” (L6)

4.6 심신 반응과 영향 분석 결과

다음의 〈표 10〉은 심신 반응과 영향에 관한 분석 결과를 정리한 것이다.

분석 결과, 심신 반응과 영향 범주에서는 〈표

〈표 10〉 심신 반응과 영향 범주 체계

소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
신체적 건강 위기	가슴 답답함과 메스꺼움, 수면장애, 면역력 감소, 소화장애, 체력 저하	L1, L4, L5, L7, M3, M6(6명)
정서적 소진과 위축	번아웃, 예민함, 자괴감, 자존감 하락, 우울, 공포감, 무기력, 불안감, 초조함, 피해의식	L1, L4, L7, M2, M6, M7(6명)

10)과 같이 총 2개의 소범주가 귀납적으로 도출되었다. 신체적 건강 위기(6명)와 정서적 소진과 위축(6명)은 동일한 응답 빈도로 나타났으며, 이는 직무스트레스가 신체와 정신 양면에서 동시에 발현되거나, 서로 인과관계를 맺으며 악순환하고 있음을 시사한다. 참여자들은 직위와 관계없이 스트레스의 누적 및 장기화가 건강과 삶의 질을 저해하는 핵심 요인임을 인식하고 있었다.

참여자들은 먼저 누적된 직무스트레스로 인해 수면장애, 면역력 감소, 체력 저하 등 구체적인 신체적 이상을 경험하고 있었다. 이는 단순한 피로를 넘어 일상생활에 영향을 미치는 수준이었으며, 특히 직무에 대한 중압감이 신체적 긴장으로 직결되는 양상을 보였다. 또한 자괴감, 자존감 하락, 불안감과 무기력 등 정서적 소진이 나타났다. 이러한 신체적·정서적 반응은 상호 순환하며, 무기력과 우울의 단계로 진

입하게 만들고, 심할 경우에는 번아웃을 초래하는 결정적인 요인이 되고 있었다.

“...상당한 자괴감이 먼저 들게 됩니다...중압감에서 오는 허탈감...자존감 하락, 위라벨을 지키지 못한 박탈감도 느껴집니다.” (M2)

4.7 대처방식 분석 결과

다음의 〈표 11〉은 대처방식에 관한 분석 결과를 정리한 것이다.

분석 결과, 대처방식 범주에서는 〈표 11〉과 같이 총 4개의 소범주가 귀납적으로 도출되었다. 응답 빈도는 회피와 방어적 대처(10명)가 가장 높았고, 정서와 인지 중심 대처(9명), 문제 중심 대처(6명), 사회적 지지 추구(3명) 순으로 나타났다. 이는 스트레스 원인을 직접 해결하기보다는 심리적 거리를 두거나 적응하는

〈표 11〉 대처방식 범주 체계

소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
문제 중심 대처	설명, 우선순위, 직무재설계, 적극적인 대처, 설득	L3, L4, L5, M3, M5, M7(6명)
정서와 인지 중심 대처	정서적 분출, 긍정적 재해석, 인지적 재구성, 숙련도에 기반한 스트레스 조절 기제, 기계적 대응, 자기 성찰, 다름의 수용	L1, L3, L4, L5, M1, M3, M4, M5, M7(9명)
사회적 지지 추구	협업, 분담, 협조	L2, L4, M6(3명)
회피와 방어적 대처	외면, 방어적인 직무 태도, 체념, 갈등 회피, 정서적 방어	L1, L3, L4, L7, M1, M2, M3, M5, M6, M7(10명)

방식에 상대적으로 더 의존하고 있음을 보여준다. 이러한 대처 유형은 직위와 관계없이 공통적으로 나타났는데, 이는 조직적 환경과 관계 구조가 개인의 대처방식에 큰 영향을 미치고 있음을 시사한다.

첫째, 문제 중심 대처 및 정서와 인지 중심 대처에서 참여자들은 직무 우선순위 조정과 설득 등을 통해 환경을 능동적으로 조정하거나 숙련도에 기반하여 상황을 긍정적으로 재해석하며 회복탄력성을 발휘하였다.

둘째, 사회적 지지 추구 및 회피와 방어적 대처는 상반된 양상으로 나타났다. 일부 참여자들은 동료와의 협업과 협조를 통해 스트레스를 분산하는 사회적 지지 추구를 보였다. 반면 가장 많은 참여자가 활용한 회피와 방어적 대처는 조직적 한계 내에서 갈등을 회피하거나 직무에 대해 심리적 방어막을 치는 방식으로 나타났다. 이는 근본적인 해결이 어려운 환경에서 스스로를 보호하기 위한 소극적 대처 기제로 분석된다.

“...의견 개진을 포기하거나 소통을 회피하는 식으로 대응하게 되고...” (M6)

4.8 직위 간 상호 직무스트레스 인식 차이 결과 분석

공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스는 개인 경험을 넘어 상대 직위에 대한 관찰과 추론 속에서 형성되고 있었다. 참여자들은 상대 직위의 고충을 추측하면서도, 의사결정 과정에서 인지적 간극을 경험하였다. 분석 결과, <표 12>와 같이 직무요구, 관계갈등, 조직체계와 문화의 3개 주범주에서 총 5개의 소범주가 도출되었다.

첫째, 직무요구에 대한 인식에서 직무의 복잡성과 심리적 중압감(3명)이 주요하게 나타났다. 팀장은 팀원이 결정 과정에서 느끼는 부담을 스트레스의 핵심으로 보았고, 팀원은 팀장이 직무 분배와 연대 책임을 짊어지는 관리 부담에 공감하였다. 또한 불필요한 행정절차와 비효율성(2

<표 12> 직위 간 상호 직무스트레스 인식 차이 범주 체계

주범주	소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
직무요구 (2소범주)	직무의 복잡성과 심리적 압박감	직무 결정의 책임 범위의 부담, 적절한 직무 분배의 어려움, 하급자 직무 결과에 대한 연대 책임과 직무 보완 부담	L5, M1, M5(3명)
	불필요한 행정절차와 비효율성	결재 단계의 수정과 지연, 직무 외의 비정형적 부수 과업 수행	L6, M7(2명)
관계갈등 (2소범주)	직무 가치관과 직무 인식의 불일치	직무분장의 인식 차이, 범위와 판단 기준의 차이, 성과 가시성과 보고 필요성에 대한 인식 차이, 실무적 부담과 관리적 성과 간의 가치관 차이	L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7, M1, M2, M3, M4, M6(12명)
	중간관리자의 역할갈등과 압박	상급자와 하급자 사이의 중재 부담, 상충하는 의견 조율에 대한 책임감	M2, M3, M4, M7(4명)
조직체계와 문화 (1소범주)	비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분	사서직 편중 직무량과 타 직렬과의 불균형 인식, 인력 부족 구조에 대한 타자적 인식, 직위 간 권한 격차에 따른 일방적 직무 배분	L1, L7, M7(3명)

명) 측면으로 팀장은 팀원에게는 결재 지연과 반복 수정 부담을, 팀원은 팀장이 의견·비서 직무 등 직무 외의 비정형 직무까지 수행하는 현실을 주요 스트레스로 인식하였다.

둘째, 관계갈등에 대한 인식에서 가장 두드러진 특징은 직무 가치관과 직무 인식의 불일치(12명)로, 직위 간 깊은 인지적 간극이 확인되었다. 특히 팀장은 변화와 성과를 지향하는 관리자적 시각을 견지한 반면, 팀원은 실무의 안정성과 수행 가능성을 우선시하는 실무자적 시각에서 직무를 바라보며 충돌하였다. 이러한 간극은 팀장이 겪는 '샌드위치 압박'에 대한 팀원의 공감(4명)으로 연결되기도 하였다.

“...새로운 프로그램을 추진해야 했을 때, 팀원은 현장의 업무부담과 실행 가능성을 가장 우선적으로 고려한 반면, 팀장은 조직의 방향과 평가, 향후 책임까지 함께 고려해야 했다.” (L2)

“팀원들은 작년과 같은 방식으로 업무를 진행하기를 원하며 나는 작년과 같아서는 안되며 확대 또는 발전된 방향으로의 변화를 바란다.” (L4)

“...실무자에게는 업무 가짓수의 증가가 부담으로 작용하는 반면, 팀장님들께서는 업무 꼭지를 '성과'로 인식하셔서 업무를 다른 팀으로 보내기 싫어하시는 경우가 있었습니다.” (M4)

“사회 변화에 따라 사업의 지속과 일몰을 결정해야 할 때 기존 사업의 폐지에 따른 부담이나 성과 하락을 우려하여 신규 사업과 기존 사업을 병행 유지하는 상황이 발생하는 경우가 있다.” (M6)

셋째, 조직체계와 문화에 대한 인식에서는 비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분(3명)이 주요한 요인으로 도출되었다. 팀장은 사서직에 편중된 직무량과 직렬 간 불균형을 팀원의 고충으로 인지한 반면, 팀원은 직위 권한에 따른 팀장의 일방적인 직무 배분을 갈등의 원인으로 보았다. 이는 조직의 구조적 한계에 대해 직위별로 서로 다른 책임 소재를 느끼고 있음을 보여준다.

종합하면 팀장과 팀원은 서로의 고충에 일정 부분 공감하면서도 직무스트레스를 바라보는 관점과 가치관에서 뚜렷한 차이를 보이고 있었다. 특히 직무를 대하는 관점의 차이와 직무 배분 과정의 구조적 불평등은 조직 내 갈등을 심화시키고 서로의 스트레스를 가중시키는 주요 기제로 작용하고 있음이 확인되었다.

4.9 직무스트레스 완화를 위한 방안 제언 결과 분석

참여자들은 직무스트레스 완화를 위해, 개인의 차원을 넘어 조직 시스템의 변화와 현장에서 실효성 있는 대안을 제시하였다. 분석 결과, <표 13>과 같이 조직 시스템과 문화 혁신, 행정 환경과 제도적 환경 개선의 2개의 주범주와 총 7개의 소범주가 귀납적으로 도출되었다.

첫째, 조직 시스템과 문화 혁신 측면에서 참여자들은 가장 시급한 과제로 인력 확충과 인사 제도 개선(7명)을 제시하였다. 사서직 정원의 부족으로 인한 직무 과중을 해소하기 위해 실무 중심의 조직 개편과 합리적인 직무 배분이 필요하다는 의견이 지배적이었다. 또한 행정직무의 표준화와 효율화(5명)를 통해 보여

〈표 13〉 직무스트레스 완화를 위한 방안 제언 범주 체계

주범주	소범주	주요 코딩 및 핵심 의미	참여자
조직 시스템과 문화 혁신 (4소범주)	인력 확충과 인사 제도 개선	사서직 정원 확충을 통한 직무 과중 분산, 도서관 서비스 부서의 사서 전담 배치, 효율적 조직 개편, 인력 배치와 직무분장 방식 개선, 직원 다면 평가제 도입	L1, L6, L7, M1, M2, M6, M7(7명)
	행정직무의 표준화와 효율화	불필요한 보고와 보여주기식 행정 지양, 공문서 서식 표준화, 결재라인 간소화, 행정절차 간소화	L4, L5, L6, M3, M5(5명)
	의사결정권과 운영 자율성 확대	도서관 운영 시간과 방식의 자율성 부여, 도서관 자체 권한 강화	L4, L5, M4(3명)
	수평적 소통과 지지적 조직문화	위계적 지시 문화 탈피, 자유로운 의견 개진과 상호 존중하는 수평적 소통 구조 마련	L2, L5, L7, M7(4명)
행정 환경과 제도적 환경 개선 (3소범주)	평가 체계의 합리화와 행정 평가 완화	교육행정기관 평가 제도 개선, 정량적 평가 부담 완화와 과정·협업 중심의 평가 확대	L1, L4, M1, M6(4명)
	실적과 행정 부담 경감	사업 일몰제의 기준 제도화, 직무 슬림화	L5, M2, M6(3명)
	민원 대응과 실무자 보호 체계 구축	민원에 대한 조직 차원의 단호한 대처, 사서직 민원 수당 지급	L3, M3, M5(3명)

주기적 행정 지양, 결재라인 간소화, 공문서 서식 표준화 적용 등 행정 부담을 줄여야 한다는 요구가 제기되었다.

“사서직 직무스트레스를 줄이기 위해서는 인사 정원 확대가 반드시 필요하다고 생각합니다...” (M2)

이와 함께 도서관 운영 방식에 대한 변화를 강력히 원하는 의사결정권과 운영 자율성 확대(3명)와 수평적 소통과 지지적 조직문화 형성(4명)을 제시하였다.

둘째, 행정 환경과 제도적 환경 개선을 위해 평가 체계의 합리화와 행정 평가 완화(4명)가 제안되었다. 정량 중심 평가가 현장의 부담을 가중시키고 본질적 서비스 수행을 저해한다는 인식이 공통적으로 나타났다. 또한 사업 일몰제의 기준 제도화와 직무 슬림화를 통한 실적과 행정 부담 경감(3명), 민원 대응에 대한 조

직 차원의 보호와 민원수당 지급으로 민원 대응과 실무자 보호 체계 구축(3명)이 필요하다는 의견도 제기되었다.

“...기관평가로 인해 부가된 업무량이 과도하여, 본질적인 도서관 서비스 업무 수행에 차질을 발생합니다.” (L1)

결론적으로 참여자들은 직무스트레스 완화가 개인의 대처를 넘어 인력 확충과 행정 효율화, 그리고 현장의 전문성을 존중하는 조직문화의 정착이라는 구조적 혁신을 통해 이루어져야 함을 강조하였다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관 사서직 팀장과 팀원이 경험하는 직무스트레스의 구조와 의미를 질적

으로 탐색하고, 직위 간 인식 차이를 비교·분석하여 이를 완화하기 위한 실질적 방안을 도출하는 데 목적을 두었다. 이를 위해 경기도교육청 소속 도서관 및 평생학습관 사서직 팀장 7명과 팀원 7명을 대상으로 서면 질적 설문을 실시하였으며, Mayring(2000; 2014)의 질적 내용 분석 절차를 적용하여 도출된 결과를 비교·분석하였다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스는 직무요구, 관계갈등이 핵심 기제로 작용하는 동시에 조직체계와 문화, 조직과 직무 몰입, 심신 반응과 영향, 대처방식으로 확장되어 6개 주범주와 26개 소범주로 구조화된 복합적 경험으로 나타났다. 이는 직무스트레스가 단일 요인에 의해 발생하는 것이 아니라 조직 구조와 관계 맥락 속에서 복합적으로 형성되는 경험임을 보여준다.

둘째, 직무요구 범주에서는 과도한 직무량과 인력 부족, 직무의 복잡성과 심리적 중압감, 실적 경쟁과 평가에 대한 압박, 불필요한 행정절차와 비효율성이 주요 스트레스 요인으로 도출되었다. 팀장과 팀원 모두 공통적으로 이러한 요인에 노출되어 있었으나, 팀원은 대면 서비스 최전선에서 발생하는 이용자 응대와 정서적 소모를 팀장보다 직접적으로 경험하는 구조적 차이를 보였다.

셋째, 관계갈등 범주에서는 직위에 따른 구조적 차이가 뚜렷하게 확인되었다. 공통적으로 상급자의 권위주의적 리더십과 지지 결여를 주요 요인으로 인식하였으며, 팀장은 하급자 관리와 중간관리자 역할 수행에서 오는 갈등을 경험한 반면, 팀원은 동료와 타 직렬과의 협업

과정에서 발생하는 갈등에 더 민감하게 반응하는 경향을 보였다.

넷째, 조직체계와 문화 범주에서 팀원은 비체계적 직무 구조와 불합리한 직무 배분, 경직된 조직 분위기와 집단적 불안 정서를 팀장보다 더 민감하게 인식하였다. 이는 의사결정 권한의 차이가 직무스트레스 인식에 영향을 미치고 있음을 시사한다.

다섯째, 조직과 직무 몰입 범주에서는 팀원은 정서적 지지 경험에 따라 조직 애착을 유지하려는 가능성을 보인 반면, 팀장은 상대적으로 높은 심리적 단절감과 조직적 거리두기를 보이는 경향이 나타났다. 이는 직위에 따른 책임 부담과 역할갈등이 조직 몰입 방식에 차이를 가져오고 있음을 보여준다.

여섯째, 심신 반응과 영향 범주에서 참여자들은 직위와 관계없이 스트레스 누적에 따른 신체적 위기와 정서적 소진을 경험하고 있었으며, 직무스트레스가 개인의 삶의 질 전반에 영향을 미치고 있음을 시사한다.

일곱째, 대처방식에 있어서는 회피와 방어적 대처와 정서와 인지 중심 대처에 더 많이 의존하고 있었다. 이는 개인의 노력으로 해결하기 어려운 구조적 환경 속에서 스스로를 보호하기 위한 심리적 방어 기제가 직위와 관계없이 작동하고 있음을 보여준다.

여덟째, 직위 간 상호 인식 차이 분석 결과, 팀장과 팀원은 서로의 고충을 공감하면서도, 팀장은 변화와 성과를 지향하는 관리자적 시각을 견지했으나, 팀원은 실무의 안정성과 수행 가능성을 우선시하는 실무자적 시각을 보여 직무 가치관에서 뚜렷한 간극이 확인되었다. 이러한 가치관의 차이는 관계갈등을 심화시키는 주요 기제

로 작용하고 있었다.

아홉째, 직무스트레스 완화 방안에 대해 팀장과 팀원은 인력 확충과 인사 제도 개선, 행정 직무의 표준화와 효율화, 평가 체계의 합리화와 행정 평가 완화, 수평적 소통과 지지적 조직 문화의 형성을 강력하게 요구하였다.

이상의 분석 결과는 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스가 단순한 개인의 적응 문제를 넘어, 조직 구조와 직위에 따른 역할 기대 및 인식 차이 속에서 형성되는 복합적 현상임을 보여준다. 특히 본 연구 결과는 공공도서관이라는 조직 환경에서 나타나는 직무스트레스의 특성을 보여준다. 공공도서관 사서직은 이용자에게 자료·정보 서비스, 독서문화 프로그램 등을 제공하는 서비스 직무와 행정기관으로서의 행정직무를 함께 수행한다. 또한 교육청 소속 공공도서관의 경우 다양한 정책 사업과 행정적 요구를 수행하는 조직 환경 속에서 직무부담이 형성되는 것으로 나타났다. 이러한 환경 속에서 사서직은 이용자 응대 과정에서 발생하는 정서적 소모, 기관평가와 실적 중심 운영에 따른 성과 압박, 직렬 간 협업 과정에서의 관계갈등 등을 동시에 경험하며 직무스트레스가 형성되는 것으로 나타났다. 이는 공공도서관이 이용자 서비스 제공과 행정적 직무수행이 동시에 요구되는 조직 환경이라는 점과 관련하여 이해할 수 있다.

이상의 연구 결과를 토대로 공공도서관 사서직의 직무스트레스를 완화시키기 위한 방안을 다음과 같이 제안한다.

첫째, 인력 확충과 직무 배분의 합리화가 시급히 이루어져야 한다. 참여자들이 가장 높은 빈도로 요구한 인력 부족 문제는 단순히 노동

강도의 문제를 넘어 서비스 질 저하와 직무 정체성 혼란으로 직결되고 있었다. 따라서 교육청 차원의 정원 확대 노력과 더불어, 특정 개인이나 직렬에게 직무가 편중되지 않도록 객관적인 인사 기준을 확립하고 직무의 적정 분배를 위한 조직 차원의 진단이 병행되어야 한다.

둘째, 행정 환경의 표준화와 효율화를 단행해야 한다. 참여자들은 본연의 전문적 직무보다 불필요한 보고와 복잡한 결재 절차에서 큰 회의감을 느끼고 있었다. 참여자들이 제안한 서식 표준화와 결재라인 간소화는 사서직이 전문 서비스에 집중할 수 있는 최소한의 시간적·심리적 여유를 보장하는 실질적인 장치가 될 것이다.

셋째, 평가 체계의 합리화와 행정 평가 완화를 추진해야 한다. 정량적 지표와 서열화 중심의 평가는 사서들에게 만성적인 심리적 중압감을 부여하고 본질적인 서비스 수행을 저해하고 있었다. 따라서 도서관의 특수성과 질적 성과를 반영할 수 있는 합리적인 지표로의 개선이 필요하며, 실적 중심의 무리한 사업 확대를 지양하는 정책적 배려가 요구된다.

넷째, 수평적 소통 체계와 지지적 조직문화를 구축해야 한다. 팀장과 팀원 간의 인지적 간극을 해소하기 위해 결정 근거를 투명하게 공유하는 공식 협의 채널을 강화해야 한다. 서로의 직무 맥락을 존중하는 수평적인 의사소통 환경을 조성할 때 관계적 지지 기반이 단단해지고 조직의 건강성이 회복될 수 있다.

본 연구는 공공도서관 사서직 팀장과 팀원의 직무스트레스를 직위 기반의 복합적 구조로 비교·분석하고, 직무요구와 관계갈등을 중심으로 그 형성 구조를 질적으로 규명하였다는 점에서 학문적 의의를 지닌다. 특히 직위 간 관계

갈등의 구조적 차이와 직무 가치관의 간극을 확인하고 현장의 요구를 반영한 정책적 대안을 제시함으로써 기존의 양적 중심 연구를 보완하고, 조직 관리 차원의 해석 틀을 확장하는 데 기여하였다.

다만 본 연구는 특정 지역과 제한된 참여자를 대상으로 한 질적 탐색 연구이므로, 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 다양한 지역과 운영 유형을 포함한 비교

연구와 양적 검증 연구를 병행함으로써 사서직 직무스트레스 구조를 보다 체계적으로 확장·검증할 필요가 있다. 또한 본 연구는 직위에 따른 직무스트레스 경험 차이에 초점을 두었기 때문에 성별이나 경력 등 개인 특성에 따른 차이를 충분히 분석하지 못했다는 한계를 지닌다. 향후 연구에서는 이러한 요인을 포함한 보다 다층적인 비교·분석이 이루어질 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 고루시아 (2010). 제주도 공공도서관 사서직 공무원의 직무스트레스에 관한 조사 연구. 석사학위논문, 제주대학교.
- 도서관법. 법률 제21090호.
- 박상은 (2004). 학교도서관 사서의 직무스트레스 요인에 관한 연구: 경기지역 초등학교를 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 손경림 (2010). 공공도서관 직원의 직무스트레스 영향 요인 분석. 석사학위논문, 경북대학교.
- 안인자, 황금숙, 노영희 (2008). 직무분석을 통한 국립중앙도서관사서의 핵심업무 및 전문사서 유형 개발에 관한 연구. 정보관리학회지, 25(1), 129-148.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2008.25.1.129>
- 이중윤 (2013). 대학도서관 사서의 직무스트레스 측정을 위한 도구 개발. 박사학위논문, 경기대학교.
- 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한직업환경의학회지, 17(4), 297-317.
- 장순정 (2021). 역할갈등, 직무스트레스가 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 행정직 간호사와 임상간호사 비교분석. 박사학위논문, 가천대학교.
- 정명숙 (2008). 중등교사의 직무스트레스 수준과 대처방식에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교.
- 정미옥 (2023). 지방공무원의 직무스트레스가 직무만족 및 생활만족에 미치는 영향: 독서아카데미 참여자를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 57(3), 27-48.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.027>

- 정호창 (2009). 공공도서관 사서의 직무스트레스 분석 및 대처방법 연구: 광주광역시 공공도서관을 대상으로. 석사학위논문, 전남대학교.
- 조규영 (2012). 보육교사의 직무스트레스 선행요인과 행위결과에 관한 연구. 박사학위논문, 동아대학교.
- 조현양, 김홍렬, 류희경 (2014). 공공도서관의 직무 분석에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 48(2), 5-23. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.005>
- 차영인, 안국찬, 김선진 (2023). 공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 조직문화 유형의 조절효과를 중심으로. 한국자치행정학보, 37(1), 105-128. <http://dx.doi.org/10.18398/kjlgas.2023.37.1.105>
- 한계문 (1999). 부산지역 공공도서관 사서들의 직무스트레스에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 30(4), 163-181.
- 황유희 (2005). 사서교사의 직무스트레스 수준과 대처방안에 관한 연구. 석사학위논문, 계명대학교.
- Mayring, P. (2000). Qualitative content analysis. Forum: Qualitative Social Research, 1(2), Article 20. <https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>
- Mayring, P. (2014). Qualitative Content Analysis: Theoretical Foundation, Basic Procedures and Software Solution. Klagenfurt. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-395173>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ahn, In-Ja, Hoang, Gum-Sook, & Noh, Young-Hee (2008). A study on analyzing out the key tasks and developing the professional type of national librarians through job analysis. Journal of the Korean Society for Information Management, 25(1), 129-148. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2008.25.1.129>
- Cha, Youngin, An, Gukchan, & Kim, Sunjin (2023). Effect of job stress of public officials on job satisfaction: Focusing on the moderating effect of organizational culture types. Korean Journal of Local Government & Administration Studies, 37(1), 105-128. <http://dx.doi.org/10.18398/kjlgas.2023.37.1.105>
- Cho, Hyun Yang, Kim, Hong-Ryul, & Ryu, Hee-Keung (2014). A study on the task analysis of public libraries in Korea. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 48(2), 5-23. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.005>
- Cho, Kyu Young (2012). A Study on Factors of Child Care Teacher's Job Stress and Effect on Behavioral Outcomes. Doctoral dissertation, Dong-A University.

- Han, Kay-Moon (1999). A study of job stress among librarians in public libraries in Pusan. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 30(4), 163-181.
- Hwang, Yu-Hui (2005). A Study on Degree of Occupational Stress and Countermeasure for Teacher Librarians. Master's thesis, Keimyung University.
- Jang, Sei-Jin, Koh, Sang-Baek, Kang, Dongmug, Kim, Seong-Ah, Kang, Myung-Geun, Lee, Chul-Gab, Chung, Jin-Joo, Cho, Jung-Jin, Son, Mia, Chae, Chang-Ho, Kim, Jung-Won, Kim, Jung-Il, Kim, Hyeong-Su, Roh, Sang-Chul, Park, Jae-Beom, Woo, Jong-Min, Kim, Soo-Young, Kim, Jeong-Youn, Ha, Mina, Park, Jungsun, Rhee, Kyung-Yong, Kim, Hyoung-Ryoul, Kong, Jeong-Ok, Kim, In-Ah, Kim, Jeong-Soo, Park, Jun-Ho, Huyun, Sook-Jung, & Son, Dong-Kook (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Jang, Soon Jung (2021). Impacts of Role Conflict and Job stress on Empowerment, Job Satisfaction and Organizational Commitment: Comparative analysis of Administrative Nurses and Clinical Nurses. Doctoral dissertation, Gachon University.
- Jeong, Myeong-suk (2008). A Study on the Level of Job Stress and Coping Types of secondary School Teachers. Master's thesis, Chonnam National University.
- Jung, Ho-Chang (2009). A Study on Analysis of Job Stress of Public Library Librarians and Method of Coping. Master's thesis, Chonnam National University.
- Jung, Mi Ok (2023). The impact of job stress on job satisfaction and life satisfaction among local government officials: A survey of reading academy participants. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 57(3), 27-48.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.027>
- Ko, Lucia (2010). A Study on Job Stress of Public Librarians in Public Libraries in Jeju-do. Master's thesis, Jeju National University.
- Lee, Jong Yoon (2013). Development of Work Stress Measurement Tool for University Librarians. Doctoral dissertation, Kyonggi University.
- Library Act, Act No. 21090.
- Park, Sang-Eun (2004). A Study on the Job Stressors of School Librarians. Master's thesis, Chung-Ang University.
- Son, Kyung-Rim (2010). An Analysis of Influential Factors on Job Stress of Employees in Public Library. Master's thesis, Kyungpook National University.

