

지자체 공공도서관 직원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구

- 경기도 3개 지역 공공도서관을 중심으로 -

A Study on the Effect of Emotional Labor Experienced by Local Public
Library Staffs on Job Satisfaction and Organizational Commitment:
The Case of Three Regional Public Libraries in Gyeonggi-do

박진희 (Jin-Hee Park)*

김효숙 (Hyo-Suk Kim)**

< 목 차 >

I. 서론
II. 선행연구
III. 연구대상 및 연구방법

IV. 분석 결과
V. 결론 및 제언

요약: 본 연구는 공공도서관 소속 직원들을 대상으로 업무 형태별 감정노동과 직무만족, 조직몰입 특성 차이와 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 알아보았다. 이를 위해 경기도에 소재한 3개 도시의 20개 공공도서관에 근무하는 직원 357명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사된 설문 내용은 SPSS 27.0을 사용하여 빈도분석과 요인분석, 타당성분석, 신뢰도분석, 상관분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 연구 결과, 사서직이 사서직 이외의 직원들보다 감정노동을 더 많이 겪고 있고, 민원응대 업무 포함 여부에 따라 감정노동의 빈도가 높아지고, 직무만족 전체와 직무만족의 업무조건 만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직무만족의 심리반응 만족의 경우, 도서실 자료 업무가 높은 것으로 나타났다. 이용자 서비스라는 측면에서 사서들의 업무에서 발생하는 감정노동은 사서의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 모두 미칠 수 있는 양면성을 가지고 있다. 따라서 감정노동의 빈도와 감정부조화는 낮추고, 감정노동의 다양성은 높일 수 있는 실제적인 방안이 이용자 응대 매뉴얼과 향후 정신건강 증진 프로그램 개발에 포함되어야 할 것이다.

주제어: 감정노동, 공공도서관, 사서, 직무만족, 조직몰입

ABSTRACT: This study investigated the differences in emotional labor, job satisfaction, and organizational commitment by job type, and the effect of emotional labor on job satisfaction and organizational commitment for public library employees. Using SPSS 27.0, the survey contents were performed frequency analysis, factor analysis, validity analysis, reliability analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis. As a result of the study, it was found that the librarianship experienced more emotional labor than non-librarians, and the frequency of emotional labor increased depending on whether or not the civil service was included, and had a negative effect on overall job satisfaction and job condition satisfaction. However, in the case of psychological response to job satisfaction, library data work was found to be high. In terms of user service, emotional labor that occurs in librarians' work has two sides, which can have both positive and negative effects on the librarian's job satisfaction and organizational commitment. Therefore, practical measures to reduce the frequency and emotional dissonance of emotional labor and increase the diversity of emotional labor should be included in the user response manual and future mental health promotion program development.

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

* 전북대학교 문헌정보학과 강의조빙교수(july74@naver.com / ISNI 0000 0004 6814 0149) (제1저자)

** 성남시중원도서관 평생학습지원팀장(kimhyosuk@isdco.kr / ISNI 0000 0001 2260 6589) (공동저자)

• 논문접수: 2022년 8월 23일 • 최초심사: 2022년 8월 31일 • 게재확정: 2022년 9월 13일

• 한국도서관·정보학회지, 53(3), 405-429, 2022. <http://dx.doi.org/10.16981/kliiss.53.3.202209.405>

© Copyright © 2022 Korean Library and Information Science Society

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.

I. 서론

감정노동 관련 이슈가 대두되면서, 사회복지 영역을 선두로 공공부문에서도 감정노동 예방 활동 등에 대한 공감대가 형성되고, 근로자의 모든 감정은 존중받을 권리가 있다는 인식이 확산되고 있다.

2006년을 시작으로 3년 주기로 시행되는 산업안전보건연구원의 근로환경조사의 주요 항목 역시 2011년부터 감정노동 등의 항목이 추가되었다. 2020년 조사결과에 따르면 '나는 감정을 숨기고 일해야 한다(항상/대부분 그렇다)'는 문항의 경우 38%로써 유럽(2015년)이 31%인 것과 비교해 볼 때 높은 수준을 나타내고 있다. 또한 감정적인 부분과 연관된 일의 노동 강도에서 여성의 41%가 업무시간 내내 또는 거의 모든 시간 감정을 숨기고 일한다고 응답하고 있다(산업안전보건연구원, 2021).

산업안전보건법은 종전에는 고객의 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 고객응대근로자에 대해서만 사업주가 건강장해 예방조치를 하도록 했으나, 2021년 4월 13일 41조 시행령 일부를 개정함으로써 업무와 관련하여 제3자의 폭언 등에 노출되는 모든 근로자로 확대하여 건강장해 예방조치를 하도록 하였다.

2020년 서울시는 공공도서관 사서의 노동권의 및 처우개선 대책의 하나로써 폭언·성희롱 같은 감정노동에 시달리는 공공도서관 사서를 보호하기 위해 『서울지역 공공도서관 사서 등 감정노동자 보호 가이드라인 및 매뉴얼』을 전국 최초로 수립한 바 있다. 한편 국립중앙도서관은 2012년에 발간한 『이용자 응대서비스 매뉴얼』을 2021년 1월과 9월 두 차례에 걸쳐 개정하여 『도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼』을 발간했다. 이는 감정노동이 많은 사람들과 관계된 중요한 사회문제임을 반영하는 것이며, 사서 역시 감정노동자로서 보호받아야 할 필요성을 공적으로 나타낸 것이라고 할 수 있다. 국립중앙도서관에서 발간한 매뉴얼은 모든 공공도서관 직원들의 원활한 이용자 응대 업무 수행을 위한 판단의 기초자료(국립중앙도서관, 2021)로서, 포괄적인 내용을 담고 있다. 그러나 각각의 공공도서관에서 이를 적용하기 위해서는 개별도서관의 특성을 반영하여 사서를 포함한 현장 직원의 업무별, 구체적인 사례 적용지침이 보완되어야 한다.

감정노동이란 주로 시민을 직·간접적으로 대하는 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태(서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례)이다. 미국의 사회학자인 Hochschild(1983)는 일찍이 사서를 감정노동을 수행하는 노동자로 간주했으나, 실제 도서관 현장과 학계에서는 사서의 감정노동에 대해서 그동안 많은 관심을 두지 않았다. 이는 사서들이 감정노동자라기 보다는 전문가 및 관련 종사자로 인식되어왔기 때문이다(민숙희, 2014).

Hochschild(1983)가 기존의 육체노동, 정신노동에 추가한 제3의 노동이라는 개념으로 감정노동을 최초로 제시한 이후, 이와 관련된 연구들이 국내외에서 이루어져 왔다. 호텔 종사자나 항공사의 승무원, 콜센터 상담원, 외식업계 종사자와 같은 고객과의 직접접촉을 통한 서비스를 제공하는

분야에서부터 최근에는 의료계와 같은 전문지식을 지닌 분야와 사회복지민원담당자, 교정공무원, 구급대원과 같은 공공행정, 보건사회복지 부문에서도 감정노동과 관련된 연구가 이루어지고 있다.

문헌정보학 분야에서도 이용자들과의 서비스 접점에서 감정노동을 경험하는 사서도 감정노동자임을 인식하고, 사서의 감정노동에 대한 인식수준과 경험(Julien & Genuis, 2009; Shuler & Moragn, 2013), 감정노동의 구성요소와 직무만족, 직무소진 사이의 관계(김수진, 2018; 민숙희, 2014; 박지선, 2019; 손수연, 2018; 이혜진, 2014; Matterson & Miller, 2013)에 대한 연구가 이루어졌다.

공공도서관과 관련된 감정노동에 관한 연구의 경우, 도서관 업무 전체가 아니라 이용자 서비스를 담당하는 사서로 국한되어 이루어졌다. 또한 사서들의 다양한 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족, 조직몰입 특성 차이와 이에 대한 감정노동과 직무만족, 조직몰입의 상관관계를 규명한 연구는 활발하게 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구의 목적은 감정노동에 대한 논의를 공공도서관 사서뿐만 아니라 도서관의 모든 업무를 담당하는 직원들을 대상으로 확장하여 공공도서관 직원의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 분석하고자 하는데 있다. 이를 통해 공공도서관 직원의 감정노동에 대해 체계적인 관리가 필요하다는 실제적인 근거자료를 제시하고, 감정노동 관리 매뉴얼 제정 시 고려해야 할 사항에 대해 제안하고자 한다.

II. 선행연구

문헌정보학 분야에서 이루어진 감정노동과 관련된 국내외 선행연구는 다음과 같다.

민숙희(2014)는 사서의 감정노동은 직무와 관련된 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관서비스 제공 수준에 긍정적인 영향을 가져온다고 밝혔다. 따라서 사서의 감정을 개인의 문제가 아닌 조직 차원에서 관리해야 하며, 감정노동의 결과로 나타나는 서비스의 긍정적인 결과를 상승시킬 수 있는 전략적인 프로그램이 개발되어야 한다고 제시하였다.

이혜진(2014)은 감정노동의 다양성과 감정노동의 지속시간만이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고, 감정노동의 지속강도, 빈도, 감정부조화는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치지만 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 제시했다. 이러한 결과를 토대로 감정노동의 빈도와 지속강도, 감정부조화와 관련된 업무를 줄일 수 있는 방향으로 정책을 수립하되, 다양한 감정을 표현할 수 있으며 이용자의 직접적인 대면시간(감정노동 지속시간)을 늘릴 수 있는 대안도 함께 마련하는 정책적 방향을 수립할 것을 제안했다.

손수연(2018)은 서울시 공공도서관 58개 기관에 근무하는 이용자 서비스를 담당하는 사서를 대상으로 설문조사를 실시하여 사서의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 대해

분석하였다. 그 결과 감정노동의 변인 중 감정표현의 주의인식수준이 업무 갈등 인식수준과 직무 자체의 만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김수진(2018)은 사서들은 감정노동을 경험하지만 업무를 수행하는 데 있어 오히려 성취감을 느끼며, 합리적인 직무평가가 실시되고, 합리적인 목표가 있을 경우, 그리고 직원들 간의 관계가 협조적이고 팀워크가 좋을 경우는 업무에 있어 성취감을 높일 수 있다는 연구 결과를 제시했다. 이를 바탕으로 공공도서관 사서들의 감정노동수준을 관리하는 방안으로 자신의 감정을 다스릴 수 있도록 시간을 보낼 수 있는 장소가 필요하며, 도서관에서 추구해야 할 합리적인 목표를 명확하게 제시할 수 있는 지표를 만들어서, 실적 위주의 직원평가를 실시해야 한다고 제안했다.

조찬식(2018)은 공공도서관 사서의 감정노동이 상사나 동료에 대한 애착심 또는 조직에 대한 소속감과 관계가 선호되는 지속적 몰입에 영향을 미친다고 보기에 어려우나, 내면행동으로 나타난 공공도서관 사서의 감정노동이 증가할수록 직무만족 또한 증가하는 것으로 제시하였다.

박지선(2019)은 감정노동이 이용자 관련 직무스트레스와 직무소진에 영향을 미치고, 이용자 관련 직무스트레스가 직무소진에 영향을 미치고, 이용자 관련 직무스트레스가 감정노동과 직무소진에 부분적으로 매개효과가 있음을 검증하였다. 이를 통해 공공도서관 사서 역시 감정노동자로서 조직의 표현규범을 이해할 수 있도록 교육의 기회를 제공하고, 직무스트레스를 감소시키고, 직무소진과 같은 부정적인 결과를 초래하지 않도록 관리해야 한다고 주장했다. 또한 감정노동이 클수록 직무소진에 영향을 주기 때문에 심리적 건강을 높이기 위한 전략으로 사서들의 감정노력에 보탬이 될 수 있는 방안과 바람직한 조직문화를 마련할 필요가 있음을 시사했다.

Julien과 Genuis(2009)는 캐나다 전역의 대학 및 공공도서관 사서 56명의 인터뷰와 이들 중 교육 책임을 맡은 14명의 3개월 동안의 일기를 대상으로 데이터를 수집했다. 연구 결과 이용교육 담당사서들은 기쁨과 만족에서 비참한 감정에 이르기까지 다양한 감정노동을 경험했으며, 이들의 정서적 반응은 학생 및 교수진과의 관계, 교육결과의 가시성 또는 비가시성에 의해 강하게 형성됨이 밝혀졌다. 또한 감정부조화를 다루는 수단으로는 혼잣말과 합리화를 활용하는 것으로 나타났다. 결론적으로 감정노동은 감정노동 전략의 선택에 의해서 매개될 수 있고, 감정노동의 반응은 교육적 훈련을 통해 완화될 수 있음을 제시했다.

Joe(2019)는 대학도서관의 현장 사서들은 감정노동의 요구에서 자유롭지 못하며, 감정노동은 사서들에게는 문제로 인식되어 왔으나, 문헌에서는 이제야 주목을 받고 있는 아직 연구되지 않은 영역으로 간주하고 있다. 감정노동의 긴장을 조절하기 위해 개개인이 현재 순간에 비판단적으로 주의를 기울이는 마음챙김(mindfulness) 연습을 할 것을 제안하고 있다. 또한 사서들이 감정노동에 대한 문제를 더욱 잘 처리하고, 학생과 대학에 대해 보다 더 생산적으로 서비스 할 수 있도록 감정노동에 대한 워크숍을 개최할 것과 개인사서가 이용할 수 있는 감정노동에 대한 전문조직의 지원을 받을 수 있도록 추진할 것을 제안하고 있다. 이러한 노력을 통해 사서들은 정신적으로

더욱 건강해지고, 이용자와 더 의미 있는 관계를 맺을 수 있을 것으로 보고 있다.

Matteson과 Miller(2013)는 미국 46개 주 공공도서관, 대학도서관, 특수도서관, 학교도서관 사서를 대상으로 감정노동 구성요소와 직무만족, 직무소진과의 관계를 분석하여 사서들의 감정노동이 감정표현규범과 표면행위, 진심행위와 관계가 있는 것으로 밝혔다. 또한 감정노동은 도서관 모든 업무에 해당될 수 있기 때문에 도서관 전체 직원들이 감정노동을 잘 관리할 수 있도록 도서관 관리자는 감정표현규범을 명확하게 전달하고, 사서들이 이를 잘 실행할 수 있도록 지원해야 하며, 사서들은 표면행위를 하는 사례를 인식하고, 더욱 강력한 진심행위기술을 개발하기 위해 노력해야 한다고 제안하고 있다.

Shuler과 Morgan(2013)은 미국 남동부 대학의 대학도서관에서 근무하는 참고사서 6명을 대상으로 질적 인터뷰를 실시하여 감정노동에 대한 경험을 조사하였다. 사례연구에서 감정노동의 어려움은 분노, 지루함, 두려움, 좌절의 4가지 주요 감정에 집중되었고, 이러한 감정노동에 대한 대처방법으로 이용자들을 정말 열심히 도와주고, 행동을 재구성하거나 공감해 주며, 최후의 수단으로는 권한을 사용하여 이용자와의 상호작용을 종료하는 것으로 범주화되었다. 이 외에도 상호작용 외부에서 사용되는 전략으로는 감정의 분출, 현재 상황에서 물러나기, 숨기 등으로 나타났다. 사서의 감정노동을 인식하고 이를 관리할 수 있는 전문적인 개발기회가 필요하며, 감정노동이 발생했을 때 이 상황에서 물러나서 감정을 가라앉힐 수 있도록 사적 공간과 업무 데스크의 분리가 이루어질 수 있도록 공간의 물리적 배치를 고려해야 하고, 도서관장과 부서장들과 같은 감독자들이 사서들의 감정노동에 대해 인식하고, 가치를 인정해 줄 때 도서관 이용자들에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 감정을 더 잘 관리할 수 있게 된다고 제안했다.

이상의 국내 선행연구와 Matteson과 Miller(2013)의 연구는 공공도서관과 대학도서관 사서들을 대상으로 감정노동이 직무만족, 직무소진, 직무스트레스, 도서관 서비스 제공수준, 사서의 감성지능, 사회적 지원 등에 미치는 영향에 관해 실증적으로 분석하고 있다. 이를 위해 가설과 연구모형을 설정, 감정노동과 해당 연구의 주요변수를 도출하고, 이들 간의 영향관계와 매개변수를 검증하여 시사점을 제시하고 있다.

Ⅲ. 연구대상 및 연구방법

1. 연구모형 및 가설

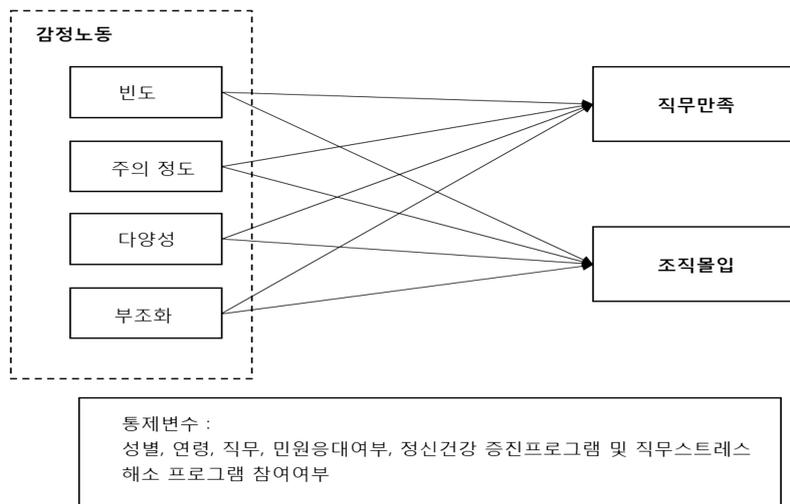
지자체 공공도서관 직원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다음과 같이 연구모형을 제시하였다.

독립변수로서 감정노동을 측정하고, 하위변인으로 Morris와 Feldman(1996)이 제시한 4가지 차원, 즉 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화로 설정하였다.

통제변수로는 성별, 연령, 직무, 민원응대여부, 정신건강 증진프로그램 및 직무스트레스 해소 프로그램 참여여부로 설정하였다.

이상의 내용을 중심으로 본 연구의 분석모형은 <그림 1>과 같으며, 다음과 같이 10개의 가설을 설정하였다.

- 〈가설 1〉 공공도서관 직원의 감정노동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-1 감정표현의 빈도는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-2 감정표현의 주의정도는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-3 감정표현의 다양성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-4 감정표현의 부조화는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설 2〉 공공도서관 직원의 감정노동은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 - 2-1 감정표현의 빈도는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 - 2-2 감정표현의 주의정도는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 - 2-3 감정표현의 다양성은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
 - 2-4 감정표현의 부조화는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설 3〉 직무스트레스 해소 프로그램 참여가 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설 4〉 정신건강 증진 관련 프로그램 참여가 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 표본의 선정 및 자료수집

본 연구에서는 공공도서관 직원의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 설문조사법을 실시하였다. 설문조사는 2021년 4월 1일부터 2021년 8월 15일까지 경기도에 소재한 3개 도시 A시, B시, C시의 20개 공공도서관에서 근무하는 직원 357명을 대상으로 실시하였다. 설문지의 내용은 감정노동에 대한 질문 8문항, 직무만족 16문항, 조직몰입 7문항으로 구성하였다. 그리고 각 문항에 대한 응답은 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3. 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료 총 357부는 SPSS 27.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 본 연구 대상자의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 타당성과 신뢰도를 살펴보기 위하여 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 값을 구하였다.

셋째, 본 연구 대상자의 감정노동과 직무만족, 조직몰입 특성을 살펴보기 위하여 평균과 표준편차를 구하고, 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족, 조직몰입 특성 차이를 살펴보기 위하여 독립표본 t-검증과 일원분산분석을 실시하고, Sheffe의 사후검증을 하였다.

넷째, 감정노동과 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계를 살펴보고자 pearson 상관분석을 실시하였다.

다섯째, 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 설문지 조사 대상자의 일반적 특성

설문조사에 응답한 조사 대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

공공도서관 소재지별로는 A시 56.3%(201명), B시 12.3%(44명), C시 31.4%(112명)로 나타났다.

성별로는 남자 17.6%(63명), 여자 82.4%(294명)로 대부분이 여자였다. 지자체별로도 A시(82.1%, 165명), B시(84.1%, 37명), C시(82.1%, 92명) 모두 여자가 대부분이었다.

연령별로는 40대가 30.2%(101명)로 가장 많았으며, 다음으로 50대 이상 28.1%(94명), 30대 26.0%(87명), 20대 15.6%(52명)의 순으로 나타났다. 지자체별로 A시는 50대 이상(32.2%, 62명), B시는 30대와 40대(각 36.6%, 각 15명), C시는 40대(30.7%, 31명)가 가장 많았다.

직무별로는 사서직이 49.6%(177명)로 가장 많았으며, 다음으로 기타(안내 등) 40.1%(143명), 행정직 6.7%(24명), 시설직 3.6%(13명)의 순으로 나타났다. 지자체별로 모두 사서직이 가장 많았으며, A시 50.2%(101명), B시 61.4%(27명), C시 43.8%(49명)로 나타났다.

민원응대업무 포함여부별로는 '있다' 87.81%(311명), '없다' 12.9%(46명)로 대부분 민원응대업무를 하고 있는 것으로 나타났으며, 응대시간은 8시간 미만 52.2%(144명), 8시간 이상 47.8%(132명)로 나타났다. 지자체별로도 대부분 민원응대업무를 하고 있는 것으로 나타났으며, A시는 8시간 이상이 55.4%(82명)로 많았으나, B시는 8시간 미만이 62.2%(23명), C시도 8시간 미만이 60.4%(55명)로 8시간 미만이 다소 많았다.

업무형태별로는 도서관 자료실 업무가 64.5%(200명)로 가장 많았으며, 다음으로 도서관 안내 데스크 16.5%(50명), 기타 16.1%(50명), 기타 기관 안내데스크 1.6%(5명), 요금 수납 관련 업무 1.3%(4명)의 순으로 나타났다. 지자체별로 A시는 도서관 자료실 업무가 68.8%(117명), B시는 도서관 자료실 업무와 도서관 안내데스크가 각 44.7%(각 17명), C시는 도서관 자료실 업무가 64.7%(66명)로 나타났다.

<표 1> 설문지 조사 대상자의 일반적 특성

| 구분 | | 전체 | | A | | B | | C | | |
|-------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|
| | | 빈도* (명) | 비율 (%) | 빈도 (명) | 비율 (%) | 빈도 (명) | 비율 (%) | 빈도 (명) | 비율 (%) | |
| 성별 | 남자 | 63 | 17.6 | 36 | 17.9 | 7 | 15.9 | 20 | 17.9 | |
| | 여자 | 294 | 82.4 | 165 | 82.1 | 37 | 84.1 | 92 | 82.1 | |
| 연령 | 20대 | 52 | 15.6 | 30 | 15.6 | 8 | 19.5 | 14 | 13.9 | |
| | 30대 | 87 | 26.0 | 45 | 23.4 | 15 | 36.6 | 27 | 26.7 | |
| | 40대 | 101 | 30.2 | 55 | 28.6 | 15 | 36.6 | 31 | 30.7 | |
| | 50대 이상 | 94 | 28.1 | 62 | 32.3 | 3 | 7.3 | 29 | 28.7 | |
| 직무 | 행정직 | 24 | 6.7 | 13 | 6.5 | 4 | 9.1 | 7 | 6.3 | |
| | 사서직 | 177 | 49.6 | 101 | 50.2 | 27 | 61.4 | 49 | 43.8 | |
| | 시설직 | 13 | 3.6 | 8 | 4.0 | 2 | 4.5 | 3 | 2.7 | |
| | 기타(안내 등) | 143 | 40.1 | 79 | 39.3 | 11 | 25.0 | 53 | 47.3 | |
| 민원 응대 포함 여부 | 있다 | 8시간 미만 | 144 | 52.2 | 66 | 44.6 | 23 | 62.2 | 55 | 60.4 |
| | | 8시간 이상 | 132 | 47.8 | 82 | 55.4 | 14 | 37.8 | 36 | 39.6 |
| | 계 | 311 | 87.1 | 170 | 84.6 | 39 | 88.6 | 102 | 91.1 | |
| | 없다 | 46 | 12.9 | 31 | 15.4 | 5 | 11.4 | 10 | 8.9 | |
| 업무 형태 | 도서관 자료실 업무 | 200 | 64.5 | 117 | 68.8 | 17 | 44.7 | 66 | 64.7 | |
| | 도서관 안내 데스크 | 51 | 16.5 | 23 | 13.5 | 17 | 44.7 | 11 | 10.8 | |
| | 기타 기관 안내데스크 | 5 | 1.6 | 2 | 1.2 | 0 | 0.0 | 3 | 2.9 | |
| | 요금수납 관련 업무 | 4 | 1.3 | 1 | .6 | 0 | 0.0 | 3 | 2.9 | |
| | 기타 | 50 | 16.1 | 27 | 15.9 | 4 | 10.5 | 19 | 18.6 | |
| 총계 | | 357 | 100.0 | 201 | 56.3 | 44 | 12.3 | 112 | 31.4 | |

* 무응답자 제외, 이하 동일

2. 정신건강 증진 관련 프로그램 및 직무스트레스 해소 프로그램 참여 실태

가. 참여여부

정신건강 증진 관련 프로그램에 참여한 경험이 있는지에 대해서는 '있다' 9.8%(35명), '없다' 90.2%(322명)로 대부분 정신건강 증진 관련 프로그램에 참여한 경험이 없는 것으로 나타났다. 지자체별로는 A시 84.2%(169명), B시 97.7%(43명), C시 98.2%(110명)가 정신건강 증진 관련 프로그램에 참여한 경험이 없는 것으로 나타났다.

직무스트레스 해소 프로그램에 참여한 경험이 있는지에 대해서는 '있다' 8.5%(30명), '없다' 91.5%(322명)로 대부분 직무스트레스 해소 프로그램에 참여한 경험이 없는 것으로 나타났다. 지자체별로는 A시 87.2%(171명), B시 93.2%(43명), C시 98.2%(110명)가 정신건강 증진 관련 프로그램에 참여한 경험이 없는 것으로 나타났다.

나. 참여 만족도

참여한 정신건강 증진 관련 프로그램에 만족하는지에 대해서는 '약간 만족한다' 48.6%(17명), '매우 만족한다' 20.0%(7명), '보통이다' 17.1%(6명), '별로 만족하지 않는다' 14.3%(5명)의 순으로, 만족이 68.6%이었다.

참여한 직무스트레스 해소 프로그램에 만족하는지에 대해서는 '약간 만족한다' 37.9%(11명), '보통이다' 34.5%(10명), '별로 만족하지 않는다' 14.8%(4명), '매우 만족한다' 10.3%(3명), '전혀 만족하지 않는다' 3.4%(1명)의 순으로, 만족이 48.2%이었다.

다. 참여하지 않는 이유

정신건강 증진 관련 프로그램에 참여하지 않는 이유에 대해서는 '참여기회가 없어서'가 42.2%(136명)로 가장 많았으며, 다음으로, '문제가 심각하지 않아서' 21.7%(70명), '진행여부를 몰라서' 18.0%(58명), '효과가 없을 것 같아서' 10.6%(34명), '일정이 맞지 않아서'와 기타 각 3.4%(각 11명), '비용발생이 걱정돼서' 0.6%(2명)의 순으로 나타났다. 지자체별로 모두 '참여기회가 없어서'가 가장 많았으며, A시 43.2%(73명), B시 37.2%(16명), C시 42.7%(47명)로 나타났다.

3. 공공도서관 직원의 감정노동, 직무만족, 조직몰입

가. 지자체 공공도서관 직원의 감정노동

지자체 공공도서관 직원의 감정노동을 살펴보면 다음 <표 2>와 같다.

감정노동은 평균 4.09점으로 비교적 높게 나타났으며, 지자체별로 A시가 평균 4.16점으로 가장

높았으며, C시 평균 4.01점, B시 평균 3.97점의 순이었다.

문항별로 살펴보면, '기분이 나쁘더라도 민원인들에게 이를 표현하지 않으려고 노력'이 평균 4.62점으로 가장 높았으며, 다음으로 '도서관을 포함한 공공부문에서의 감정노동 발생 인지' 평균 4.57점, '나와 동료는 시민에게 도서관 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동 경험' 평균 4.40점, '업무를 수행하면서 민원인의 감정 상태를 이해하려고 노력' 평균 4.37점의 순으로 높았다.

지자체별로 A시와 C시는 '기분이 나쁘더라도 민원인들에게 이를 표현하지 않으려고 노력'이 각각 평균 4.65점으로 가장 높았으며, B시는 '도서관을 포함한 공공부문에서의 감정노동 발생 인지'가 평균 4.68점으로 가장 높았다.

〈표 2〉 공공도서관 직원의 감정노동

| 구분 | 전체 (n=357) | | A (n=201) | | B (n=44) | | C (n=112) | |
|---|---------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|
| | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 |
| 도서관을 포함한 공공부문에서의 감정노동 발생 인지 | 4.57 | .83 | 4.52 | .96 | 4.68 | .67 | 4.62 | .62 |
| 나와 동료는 시민에게 도서관 서비스를 제공하는 과정에서 감정노동 경험 | 4.40 | .87 | 4.45 | .90 | 4.45 | .76 | 4.29 | .87 |
| 나의 업무 중 많은 부분을 민원인과의 전화를 통하여 처리 | 3.33 | 1.28 | 3.51 | 1.25 | 3.36 | 1.06 | 2.99 | 1.35 |
| 나의 업무 중 많은 부분을 민원인과의 직접적인 대면을 통하여 처리 | 3.93 | 1.20 | 3.96 | 1.26 | 3.57 | 1.04 | 4.01 | 1.14 |
| 나는 기분이 나쁘더라도 민원인들에게 이를 표현하지 않으려고 노력 | 4.62 | .70 | 4.65 | .70 | 4.39 | .78 | 4.65 | .65 |
| 업무를 수행하면서 민원인의 감정 상태를 이해하려고 노력 | 4.37 | .75 | 4.50 | .68 | 3.91 | .77 | 4.32 | .80 |
| 민원인을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이 | 4.04 | 1.00 | 4.11 | 1.04 | 4.07 | .85 | 3.89 | .99 |
| 나는 민원업무 처리 과정에서 표현하는 감정과 실제 감정의 차이로 혼란스러움 | 3.45 | 1.23 | 3.54 | 1.32 | 3.32 | .96 | 3.32 | 1.15 |
| 감정노동 전체 | 4.09 | .64 | 4.16 | .67 | 3.97 | .58 | 4.01 | .59 |

나. 지자체 공공도서관 직원의 직무만족

지자체 공공도서관 직원의 직무만족을 살펴보면 다음 〈표 3〉과 같다.

직무만족은 평균 3.58점으로 보통 정도로 나타났으며, 지자체별로 C시가 평균 3.73점으로 가장 높았으며, A시 평균 3.52점, B시 평균 3.51점의 순이었다.

문항별로 살펴보면, '민원처리 과정에서 민원인이 감사 표현을 전할 때 업무적인 성취감을 느낌'이 평균 4.31점으로 가장 높았으며, 다음으로 '내가 수행하는 민원업무 처리과정에서 동료들은 업무협조를 잘 해줌' 평균 4.22점, '내가 처리한 민원업무에 대하여 상사가 인정해 줄 때 만족감을 느낌' 평균 4.16점의 순으로 높았다. 반면 '나는 기회가 주어진다면 현재와 유사한 형태의 민원업무를 담당할 것'이 평균 2.88점으로 가장 낮았고, 다음으로 '내가 받고 있는 보수는 업무 강도를 고려할 때 만족스러운 편' 평균 2.91점, '내가 담당하고 있는 업무는 개인적인 성장과 발전을 할 수 있는 기회를 제공'이 평균 3.00점의 순으로 낮았다.

지자체별로 A시와 C시는 '민원처리 과정에서 민원인이 감사 표현을 전할 때 업무적인 성취감을 느낌'이 각각 평균 4.29점과 4.44점으로 가장 높았으며, B시는 '내가 수행하는 민원업무 처리과정에서 동료들은 업무협조를 잘 해줌'이 평균 4.18점으로 가장 높았다. 반면 A시와 B시는 '나는 기회가 주어진다면 현재와 유사한 형태의 민원업무를 담당할 것'이 각각 평균 2.78점과 2.70점으로 가장 낮았고, C시는 '내가 받고 있는 보수는 업무 강도를 고려할 때 만족스러운 편'이 평균 2.96점으로 가장 낮았다.

〈표 3〉 지자체 공공도서관 직원의 직무만족

| 구분 | 전체 (n=357) | | A (n=201) | | B (n=44) | | C (n=112) | |
|---|---------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|
| | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 |
| 민원처리 과정에서 민원인이 감사 표현을 전할 때 업무적인 성취감을 느낌 | 4.31 | .80 | 4.29 | .79 | 4.11 | .89 | 4.44 | .76 |
| 내가 처리한 민원업무에 대하여 상사가 인정해 줄 때 만족감을 느낌 | 4.16 | .86 | 4.13 | .90 | 4.07 | .79 | 4.24 | .83 |
| 내가 받고 있는 보수는 업무 강도를 고려할 때 만족스러운 편 | 2.91 | 1.09 | 2.90 | 1.08 | 2.84 | 1.14 | 2.96 | 1.09 |
| 내가 담당하고 있는 업무 내용과 업무의 양은 적정 | 3.13 | .94 | 3.08 | .96 | 3.09 | .88 | 3.21 | .94 |
| 내가 담당하고 있는 업무는 개인적인 성장과 발전을 할 수 있는 기회를 제공 | 3.00 | 1.07 | 2.89 | 1.07 | 3.14 | .88 | 3.14 | 1.13 |
| 나는 기회가 주어진다면 현재와 유사한 형태의 민원업무를 담당할 것 | 2.88 | 1.14 | 2.78 | 1.18 | 2.70 | .88 | 3.12 | 1.14 |
| 내가 속한 조직에서 내가 수행하고 있는 업무는 중요 | 3.90 | .92 | 3.93 | .96 | 3.77 | .64 | 3.90 | .95 |
| 내가 속한 조직에서 내가 수행하고 있는 업무는 적절한 평가(근무평가)를 받고 있음 | 3.14 | .98 | 3.07 | 1.00 | 3.18 | .90 | 3.24 | .97 |
| 나는 현재 담당하고 있는 직무와 관련된 교육을 이수하고 업무를 처리 | 3.50 | 1.07 | 3.53 | 1.12 | 3.61 | .84 | 3.39 | 1.07 |
| 나의 근무환경은 비교적 편안하고 쾌적 | 3.55 | 1.09 | 3.33 | 1.17 | 3.64 | .81 | 3.92 | .92 |
| 내가 수행한 민원업무에 대하여 수혜자인 다수 민원인이 신뢰 | 3.72 | .80 | 3.65 | .85 | 3.66 | .64 | 3.88 | .76 |
| 내가 수행하는 민원업무 처리과정에서 동료들은 업무협조를 잘 해줌 | 4.22 | .80 | 4.13 | .83 | 4.18 | .69 | 4.40 | .75 |
| 나는 업무수행 과정에서 내가 가지고 있는 역량을 충분히 발휘 | 3.87 | .86 | 3.92 | .86 | 3.48 | .85 | 3.96 | .83 |
| 나는 비교적 원하는 시기에 연차(휴가) 교육 등의 신청을 함 | 3.87 | 1.11 | 3.62 | 1.18 | 4.09 | .83 | 4.23 | .94 |
| 나는 담당 민원업무를 해결할 수 있다는 생각에 출근하는 것이 고통스럽지 않음 | 3.48 | 1.10 | 3.39 | 1.12 | 3.34 | .96 | 3.69 | 1.10 |
| 나는 업무를 추진하면서 거의 모든 과정에서 긍정적이며 자신감을 가지고 있음 | 3.69 | .95 | 3.66 | .98 | 3.18 | .95 | 3.94 | .83 |
| 직무만족 전체 | 3.58 | .59 | 3.52 | .62 | 3.51 | .45 | 3.73 | .57 |

다. 지자체 공공도서관 직원의 조직몰입

지자체 공공도서관 직원의 조직몰입을 살펴보면 다음 〈표 4〉와 같다.

조직몰입은 평균 3.54점으로 보통정도로 나타났으며, 지자체별로 C시가 평균 3.70점으로 가장 높았으며, A시 평균 3.52점, B시 평균 3.26점의 순이었다.

문항별로 살펴보면, '내가 속한 조직의 미래에 대하여 깊은 관심을 가짐'과 '내가 속한 조직은 부서간 업무협조가 잘 이루어지고 있음'이 각 평균 3.71점으로 가장 높았으며, 다음으로 '친구를

포함한 지인들에게 내가 소속한 조직을 일하기 좋은 곳이라고 소개' 평균 3.61점, '내가 속한 조직에 강한 소속감을 느낌' 평균 3.59점의 순으로 높았다. 반면 '나의 가치관과 조직의 가치관은 매우 비슷'이 평균 3.21점으로 가장 낮았다. 지자체별로 A시는 '내가 속한 조직의 미래에 대하여 깊은 관심을 가짐'이 평균 3.75점으로 가장 높았으며, B시와 C시는 '내가 속한 조직은 부서간 업무협조가 잘 이루어지고 있음'이 각각 평균 3.50점과 3.93점으로 가장 높았다. 반면 A, B, C시 모두 '나의 가치관과 조직의 가치관은 매우 비슷'이 각각 평균 3.16점, 3.00점, 3.38점으로 가장 낮았다.

〈표 4〉 지자체 공공도서관 직원의 조직몰입

| 구분 | 전체 (n=357) | | A (n=201) | | B (n=44) | | C (n=112) | |
|--|---------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|
| | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 | 평균 | 표준 편차 |
| 내가 속한 조직에 강한 소속감을 느낌 | 3.59 | .97 | 3.62 | .97 | 3.41 | .87 | 3.60 | 1.00 |
| 우리 조직의 발전에 도움이 된다면 어떠한 형태의 노력도 아끼지 않을 것 | 3.54 | 1.00 | 3.59 | 1.01 | 3.05 | .91 | 3.64 | .99 |
| 나의 가치관과 조직의 가치관은 매우 비슷 | 3.21 | 1.03 | 3.16 | 1.01 | 3.00 | .94 | 3.38 | 1.10 |
| 내가 속한 조직의 미래에 대하여 깊은 관심을 가짐 | 3.71 | .98 | 3.75 | .94 | 3.20 | .93 | 3.86 | 1.02 |
| 친구를 포함한 지인들에게 내가 소속한 조직을 일하기 좋은 곳이라고 소개 | 3.61 | 1.05 | 3.49 | 1.06 | 3.41 | .95 | 3.89 | 1.03 |
| 상사를 포함한 동료들과 좋은 관계를 유지하고 있어서 이 조직을 떠날 수 없음 | 3.43 | 1.04 | 3.37 | 1.02 | 3.27 | 1.00 | 3.61 | 1.09 |
| 내가 속한 조직은 부서간 업무협조가 잘 이루어지고 있음 | 3.71 | 1.01 | 3.64 | 1.05 | 3.50 | .82 | 3.93 | .98 |
| 조직몰입 전체 | 3.54 | .82 | 3.52 | .82 | 3.26 | .73 | 3.70 | .84 |

4. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하고 Cronbach's α 값을 구하였다.

탐색적 요인분석에서는 요인 추출방법으로 주성분 분석을 사용하였고, 요인을 회전하는 방법으로는 직각회전 방식인 베리맥스 회전방법을 사용하였다. 요인과 문항의 선택기준은 고유 값(eigen value) 1.0 이상, 요인 적재치 .50 이상으로 하였다. 또한 표본의 적절성을 살펴보기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값을 구하였고, Bartlett의 구형성 검증을 통해 요인분석을 위한 측정항목간의 상관행렬에 대한 단위행렬여부를 검정하였다. KMO값은 .9 이상이면 매우 좋고, .8 정도면 양호하며, .6~.7 정도면 수용할만한 수준으로 판단하였다.

신뢰도는 동일한 개념에 대해 반복적으로 측정했을 때 측정에 대한 내적 일관성을 나타내는

것으로, 측정된 다변량 변수 간의 일관된 정도를 의미한다. 신뢰도는 일반적으로 Cronbach's α 값으로 검증하는데, 사회과학에서는 Cronbach's α 값이 .8~.9 이상이면 바람직하고 .6~.7이면 수용할 수 있는 수준의 신뢰성이라고 할 수 있다.

가. 감정노동 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

감정노동 측정도구의 요인분석결과, 총 4개의 요인으로 추출되었으며, 각 요인의 고유값은 1 이상을 나타내고 있다. 설명된 총 분산은 81.965%를 나타냈고, 요인적재량은 모두 .5 이상으로 나타났다. 또한 KMO 값이 .716으로 수용할만한 수준을 나타냈으며, Barlett의 구형성 검증 결과 유의확률 $p < .001$ 로 나타나 변수 간의 상관관계를 잘 나타내고 있어, 요인적합성과 타당성이 있는 것으로 나타났다.

추출된 4개의 요인명은 문항의 성격에 따라 요인 1 '빈도', 요인 2 '부조화', 요인 3 '주의 정도', 요인 4 '다양성'으로 명명하였다.

한편 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 감정노동 전체 .789로 나타났으며, 하위요인별로 빈도 .832, 부조화 .736, 주의 정도 .740, 다양성 .726으로 나타났다.

나. 직무만족 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

직무만족 측정도구에 대한 탐색적 요인분석 결과, 요인적재량이 .50 미만이거나, 2개의 요인으로 묶인 총 4개의 문항을 순차적으로 제거한 후, 다시 요인분석을 실시한 결과 총 3개의 요인으로 추출되었다. 추출된 각 요인의 고유값은 1 이상을 나타내고 있다. 설명된 총 분산은 62.364%를 나타냈고, 요인적재량은 모두 .5 이상으로 나타났다. 또한 KMO 값이 .832로 양호한 수준을 나타냈으며, Barlett의 구형성 검증 결과 유의확률 $p < .001$ 로 나타나 변수 간의 상관관계를 잘 나타내고 있어, 요인적합성과 타당성이 있는 것으로 나타났다.

추출된 3개의 요인명은 문항의 성격에 따라 요인 1 '업무조건을 통한 직무만족', 요인 2 '업무역량을 통한 직무만족', 요인 3 '심리반응을 통한 직무만족'으로 명명하였다.

한편 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 직무만족 전체 .853으로 나타났으며, 하위요인별로 업무조건을 통한 직무만족 .822, 업무역량을 통한 직무만족 .776, 심리반응을 통한 직무만족 .798로 나타났다.

다. 조직몰입 측정도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

조직몰입 측정도구에 대한 탐색적 요인분석결과, 단일 요인으로 추출되었으며, 요인의 고유값은 1 이상을 나타내고 있다. 설명된 총 분산은 66.166%를 나타냈고, 요인적재량은 모두 .7 이상으로 나타났다. 또한 KMO 값이 .921으로 매우 좋은 수준을 나타냈으며, Barlett의 구형성 검증 결과

유의확률 $p < .001$ 로 나타나 변수 간의 상관관계를 잘 나타내고 있어, 요인적합성과 타당성이 있는 것으로 나타났다.

추출된 1개의 요인명은 문항의 성격에 따라 요인 1 '조직몰입'으로 명명하였다.

한편 신뢰도 분석결과, Cronbach's α 값은 .914로 나타났다.

5. 조사 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

가. 성별에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 성별에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 조직몰입($p < .05$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 조직몰입은 남자가 평균 3.76점으로 여자(평균 3.50점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($t = 2.357, p < .05$).

나. 연령에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 연령에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동 전체($p < .01$), 감정노동의 빈도($p < .001$), 주의정도($p < .01$), 다양성($p < .001$)과 직무만족 전체($p < .001$), 직무만족의 업무조건 만족($p < .01$), 업무역량 만족($p < .001$), 심리반응 만족($p < .001$) 및 조직몰입($p < .001$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉 감정노동은 40대가 평균 4.23점으로 30대(평균 4.14점), 20대(평균 4.03점), 50대 이상(평균 3.92점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F = 4.039, p < .01$). 감정노동의 빈도는 40대(평균 4.63점)가 가장 높았으며($F = 7.545, p < .001$), 다양성은 40대와 50대 이상이 각각 평균 4.65점으로 가장 높았다($F = 10.293, p < .001$). 주의 정도는 30대(평균 3.81점)와 40대(평균 3.75점), 20대(평균 3.71점)가 50대 이상(평균 3.28점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F = 4.541, p < .01$).

직무만족은 50대 이상이 평균 3.76점으로 가장 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F = 10.293, p < .001$).

직무만족의 업무조건 만족과 업무역량만족, 조직몰입은 50대 이상($F = 5.220, p < .01, F = 11.477, p < .001, F = 17.938, p < .001$)이 가장 높았고, 심리반응만족은 40대가 가장 높았다($F = 7.645, p < .001$).

조직몰입은 50대 이상이 평균 3.97점으로 40대(평균 3.64점), 20대(평균 3.31점), 30대(평균 3.19점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F = 17.938, p < .001$).

다. 직무에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 직무에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동 전체($p < .001$), 감정노동의 빈도($p < .001$), 주의정도($p < .01$), 부조화($p < .05$)에서 통계적

으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉 감정노동은 사서직이 평균 4.21점으로 사서직 외(평균 3.96점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($t=3.787, p<.001$).

감정노동의 빈도와 주의정도, 부조화는 사서직이 가장 높았다($t=4.700, p<.001, t=3.127, p<.01, t=2.524, p<.05$).

라. 민원응대 업무 포함 여부에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 민원응대 업무 포함 여부에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동 전체($p<.001$), 감정노동의 빈도($p<.01$), 주의정도($p<.001$), 부조화($p<.01$)와 직무만족 전체($p<.05$), 직무만족의 업무조건 만족($p<.001$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 감정노동은 민원응대 업무 포함이 평균 4.18점으로 미포함(평균 3.44점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($t=6.853, p<.001$).

감정노동의 빈도와 주의정도, 부조화는 민원응대 업무 포함이 가장 높았다($t=3.331, p<.01, t=10.757, p<.001, t=3.398, p<.01$).

직무만족은 민원응대 업무 미포함이 평균 3.71점으로 포함(평균 3.52점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($t=-2.522, p<.05$). 직무만족의 업무조건 만족은 민원응대 업무 미포함이 평균 3.42점으로 포함(평균 3.05점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($t=-4.002, p<.001$).

마. 수행 민원응대 업무에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 수행 민원응대 업무에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동의 주의정도($p<.05$), 직무만족의 심리반응 만족($p<.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 감정노동 주의정도는 도서실 자료 업무가 평균 3.93점으로 도서실 자료 외 업무(평균 3.66점)보다 높았으며, 직무만족의 심리반응 만족은 도서실 자료 외 업무가 평균 4.37점으로 도서실 자료 업무(평균 4.17점)보다 높았다.

바. 정신건강 증진 관련 프로그램 참여 경험에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 정신건강 증진 프로그램 참여 경험에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동의 다양성($p<.05$), 직무만족 전체($p<.01$), 직무만족의 업무조건 만족($p<.01$), 업무역량 만족($p<.05$), 조직몰입($p<.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 감정노동 다양성은 정신건강 증진 프로그램 참여 경험자가 평균 4.70점으로 무경험자(평균 4.47점)보다 높았으며, 직무만족은 정신건강 증진 프로그램 참여 경험자가 평균 3.83점으로 무경험자(평균 3.52점)보다 높았다.

직무만족의 업무조건 만족은 정신건강 증진 프로그램 참여 경험자가 평균 3.44점으로 무경험자(평균 3.06점)보다 높았으며, 업무역량 만족은 정신건강 증진 프로그램 참여 경험자가 평균 4.11점으로 무경험자(평균 3.85점)보다 높았다.

조직몰입은 정신건강 증진 프로그램 참여 경험자가 평균 3.87점으로 무경험자(평균 3.51점)보다 높았다.

사. 직무스트레스 해소 프로그램 참여 경험에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이
조사 대상자의 직무스트레스 해소 프로그램 참여 경험에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동의 다양성($p<.01$), 직무만족의 업무조건 만족($p<.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 감정노동 다양성은 직무스트레스 해소 프로그램 참여 경험자가 평균 4.77점으로 무경험자(평균 4.47점)보다 높았으며, 직무만족의 업무조건 만족은 정신건강 관련 직무스트레스 해소 프로그램 참여 경험자가 평균 3.37점으로 무경험자(평균 3.08점)보다 높았다.

아. 지자체 공공도서관별 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이

조사 대상자의 지자체 공공도서관별로 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 감정노동의 다양성($p<.001$)과 직무만족 전체($p<.01$), 직무만족의 업무조건 만족($p<.05$), 업무역량 만족($p<.001$) 및 조직몰입($p<.01$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 감정노동의 다양성은 A시(평균 4.57점)와 C시(평균 4.49점)가 B시(평균 4.15점)보다 높았으며, 직무만족은 C시가 평균 3.70점으로 A시(평균 3.49점), B시(평균 3.44점)보다 높았다.

직무만족의 업무조건 만족은 C시가 평균 3.27점으로 B시(평균 3.10점), A시(평균 3.01점)보다 높았고, 업무역량만족은 C시가 평균 4.04점으로 A시(평균 3.84점), B시(평균 3.63점)보다 높았다.

조직몰입은 C시가 평균 3.70점으로 A시(평균 3.52점), B시(평균 3.26점)보다 높았다.

6. 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계

감정노동 및 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계는 다음 <표 5>와 같다.

통계변수인 성별은 조직몰입($r=.124, p<.05$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다. 연령은 감정노동($r=.333, p<.001$) 및 조직몰입($r=.387, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다. 직무는 감정노동

($r=.197, p<.001$)과 정(+)¹의 관계를 보였다. 민원응대업무 포함여부는 감정노동($r=.391, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를, 직무만족($r=-.107, p<.05$)과 부(-)²의 상관관계를 보였다. 정신건강 증진 프로그램 참여 경험은 직무만족($r=.156, p<.01$), 조직몰입($r=.132, p<.05$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다. 즉, 정신건강 증진 관련 프로그램의 참여가 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>는 채택되었다. 또한, 직무스트레스 해소프로그램 참여여부는 직무만족($r=.092, p>.05$)과 조직몰입($r=.086, p>.05$)과의 관계에서 상관관계가 없는 것으로 나타나 직무스트레스 해소 프로그램 참여가 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 3>은 기각되었다.

A시 공공도서관은 감정노동($r=.121, p<.05$)과 정(+)¹의 상관관계를, 직무만족($r=-.120, p<.05$)과 부(-)²의 상관관계를 보였다. B시 공공도서관은 조직몰입($r=-.128, p<.05$)과 부(-)²의 상관관계를 보였다. C시는 직무만족($r=.178, p<.01$), 조직몰입($r=.130, p<.05$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다.

감정노동은 직무만족($r=-.160, p<.01$)과 부(-)²의 상관관계를, 직무만족은 조직몰입($r=.754, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다. 감정노동 변수는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>은 채택되었다.

한편 감정노동의 빈도는 직무만족($r=-.149, p<.01$), 조직몰입($r=-.121, p<.05$)과 부(-)²의 상관관계를 보였고, 직무만족의 업무조건 만족($r=-.220, p<.001$)과 부(-)²의 상관관계를 보였다. 즉 감정노동의 빈도는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 1-1>과 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 <가설 2-1>은 채택되었다. 주의정도는 직무만족($r=-.149, p<.01$)과 부(-)²의 상관관계를 보였고, 직무만족의 업무조건 만족($r=-.238, p<.001$)과 부(-)²의 상관관계를 보였다. 즉 감정노동의 주의정도는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 1-2>와 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 <가설 2-2>는 채택되었다.

다양성은 직무만족($r=.183, p<.01$), 조직몰입($r=.209, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였고, 직무만족의 업무조건 만족($r=.306, p<.001$), 심리반응 만족($r=.360, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다. 즉, 감정노동의 다양성은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 1-3>과 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 <가설 2-3>은 채택되었다.

부조화는 직무만족($r=-.237, p<.001$), 조직몰입($r=-.154, p<.01$)과 부(-)²의 상관관계를 보였고, 직무만족의 업무조건 만족($r=-.290, p<.001$), 업무역량 만족($r=-.148, p<.01$)과 부(-)²의 상관관계를 보였다. 즉 감정노동의 부조화는 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 <가설 1-4>와 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 <가설 2-4>는 채택되었다.

직무만족의 업무조건 만족은 조직몰입($r=.642, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를, 업무역량 만족은 조직몰입($r=.664, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를, 심리반응 만족은 조직몰입($r=.424, p<.001$)과 정(+)¹의 상관관계를 보였다.

〈표 5〉 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계

| | 일반적 특성 | | | | | | | | | | 감정노동 | | | | | 직무만족 | | | |
|----------|--------|----------|--------|---------|--------------|----------------|----------|----------|--------|----------|----------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| | 성별 | 연령 | 직무 | 민원응대여부 | 정신건강증진프로그램경험 | 직무스트레스해소프로그램경험 | A | B | C | 빈도 | 주의정도 | 다양성 | 부조화 | 진체 | 업무조건만족 | 업무역량만족 | 심리반응만족 | 진체 | 조직몰입 |
| 성별 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 연령 | .001 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 직무 | -.106* | -.150** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 민원응대여부 | -.107* | -.092 | .131* | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 증진프로그램경험 | -.029 | .110* | .031 | -.098 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 해스프로그램경험 | -.034 | .037 | .081 | -.123* | .692*** | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| A | .008 | .035 | .015 | -.086 | .233*** | .170** | 1 | | | | | | | | | | | | |
| B | -.017 | -.157** | .088 | .017 | -.095 | -.023 | -.426*** | 1 | | | | | | | | | | | |
| C | .004 | .075 | -.079 | .080 | -.182** | -.165** | -.767*** | -.254*** | 1 | | | | | | | | | | |
| 빈도 | -.034 | -.197*** | .241** | .269*** | .036 | .060 | -.001 | .039 | -.026 | 1 | | | | | | | | | |
| 주의정도 | -.064 | -.169** | .163** | .496*** | -.017 | -.064 | .111* | -.055 | -.079 | .478*** | 1 | | | | | | | | |
| 다양성 | -.082 | .272*** | .000 | .101 | .105* | .131* | .142** | -.202*** | -.008 | .243*** | .279*** | 1 | | | | | | | |
| 부조화 | -.039 | -.057 | .133* | .177** | .019 | .064 | .098 | -.018 | -.092 | .404*** | .409*** | .218*** | 1 | | | | | | |
| 감정노동 | -.074 | -.087 | .197** | .391*** | .038 | .049 | .121* | -.070 | -.080 | .734*** | .809*** | .531*** | .746*** | 1 | | | | | |
| 업무조건만족 | .097 | .219*** | -.004 | -.159** | .147** | .108* | -.136* | -.001 | .146** | -.220*** | -.238*** | -.012 | -.290*** | -.287** | 1 | | | | |
| 업무역량만족 | .075 | .356*** | -.042 | -.024 | .118* | .052 | -.064 | -.143** | .169** | -.044 | -.050 | .306*** | -.148** | -.016 | .502*** | 1 | | | |
| 심리반응만족 | -.008 | .265*** | .062 | .020 | .078 | .012 | -.039 | -.071 | .093 | .050 | .072 | .360*** | .029 | .148** | .312*** | .418*** | 1 | | |
| 직무만족 | .089 | .333*** | -.005 | -.107* | .156** | .092 | -.120* | -.069 | .178** | -.149** | -.158** | .183** | -.237*** | -.160** | .902*** | .787*** | .572*** | 1 | |
| 조직몰입 | .124* | .387*** | -.046 | -.033 | .132* | .086 | -.037 | -.128* | .130* | -.121* | -.103 | .209*** | -.154** | -.089 | .642*** | .664*** | .424*** | .751*** | 1 |

7. 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

가. 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 먼저 VIF 값이 모두 10 이하였고, 공차한계는 모두 .10보다 크게 나타나 다중공선상의 문제는 없는 것으로 볼 수 있으며, Durbin-Waston 역시 1.897로 기준값 2에 가깝고 0이나 4에 치우치지 않아 자기상관의 문제가 없는 것으로 나타났다. 회귀분석결과 직무만족에 대한 회귀 모형의 설명력은 20.5%로 나타났고, 회귀모형의 통계적 유의도를 나타내는 F값은 8.206($p < .001$)로 나타나 본 회귀모형은 적합한 것으로 판명되었다. 그리고 통제변수인 연령($\beta = .249, p < .001$)이 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 다양성($\beta = .191, p < .01$)이 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을, 부조화($\beta = -.201, p < .01$)가 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록, 부조화가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무만족의 업무조건 만족에 미치는 영향을 살펴보면, 통제변수인 연령($\beta = .164, p < .01$)이 업무조건 만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 주의정도($\beta = -.145, p < .05$)와 부조화($\beta = -.204, p < .01$)가 업무조건 만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 높을수록, 감정노동의 주의정도와 부조화가 낮을수록 업무조건 만족이 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무만족의 업무역량 만족에 미치는 영향을 살펴보면, 통제변수인 연령($\beta = .271, p < .001$)이 업무역량 만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 다양성($\beta = .266, p < .001$)이 업무역량 만족에 유의미한 정(+)의 영향을, 부조화($\beta = -.169, p < .01$)가 업무역량 만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록, 부조화가 낮을수록 업무역량 만족이 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무만족의 심리반응 만족에 미치는 영향을 살펴보면, 통제변수인 연령($\beta = .185, p < .01$)이 심리반응 만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 다양성($\beta = .304, p < .001$)이 심리반응 만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록 심리반응 만족이 높은 것으로 나타났다.

나. 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향

감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 통제변수인 성별($\beta = .128, p < .05$), 연령($\beta = .332,$

$p<.001$)이 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 다양성($\beta=.149, p<.05$)이 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을, 부조화($\beta=-.144, p<.05$)가 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 남성일수록, 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록, 부조화가 낮을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

8. 지자체 공공도서관별 직원의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

가. 지자체 공공도서관별 직원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

지자체 공공도서관별로 직원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 A시는 통제변수인 성별($\beta=.174, p<.05$), 연령($\beta=.220, p<.01$)이 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 부조화($\beta=-.266, p<.01$)가 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 남성일수록, 연령이 높을수록, 감정노동의 부조화가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

B시는 Durbin-Waston 값이 2.338로 기준값 2에 가깝고 0이나 4에 치우치지 않아 자기상관의 문제가 없는 것으로 나타났으나, 회귀분석결과 회귀모형의 통계적 유의도를 나타내는 F값이 2.056($p>.05$)로 나타나 본 회귀모형은 적합하지 않는 것으로 판명되었다.

C시는 통제변수인 연령($\beta=.395, p<.01$), 직무($\beta=.270, p<.05$)가 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 독립변수인 감정노동의 주의정도($\beta=-.231, p<.05$)가 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을, 다양성($\beta=.292, p<.05$)이 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 높을수록, 사서직일수록, 감정노동의 주의정도가 낮고, 다양성이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

나. 지자체 공공도서관별 직원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향

지자체 공공도서관별로 직원의 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면, A시는 통제변수인 성별($\beta=.208, p<.01$), 연령($\beta=.327, p<.001$)이 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 남성일수록, 연령이 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

B시는 Durbin-Waston 값이 2.373으로 기준값 2에 가깝고 0이나 4에 치우치지 않아 자기상관의 문제가 없는 것으로 나타났으나, 회귀분석결과 회귀모형의 통계적 유의도를 나타내는 F값이 2.081($p>.05$)로 나타나 본 회귀모형은 적합하지 않는 것으로 판명되었다.

C시는 통제변수인 연령($\beta=.526, p<.01$), 직무($\beta=.308, p<.05$)가 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 연령이 높을수록, 사서직일수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

V. 결론 및 제언

1. 연구결과의 요약

본 연구에서는 지자체 공공도서관 직원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 다음과 같이 연구모형을 제시하여 분석하였다.

독립변수로서 감정노동을 측정하고, 하위변인으로 Morris와 Feldman(1996)이 제시한 4가지 차원, 즉 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화로 설정하였다. 통제 변수로는 성별, 연령, 직무, 민원응대여부, 정신건강 증진프로그램 및 직무스트레스 해소 프로그램 참여여부로 설정하였다.

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동 및 직무만족, 조직몰입 차이의 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 성별에 따라 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과, 조직몰입은 남자가 평균 3.76점으로 여자(평균 3.50점)보다 높아 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

둘째, 연령과 관련해서는 감정노동과 감정노동의 빈도는 40대가 가장 높았고, 다양성은 40대와 50대 이상, 주의 정도는 30대(평균 3.81점)와 40대(평균 3.75점), 20대(평균 3.71점)가 높았다. 직무만족은 50대 이상이 가장 높았고, 직무만족의 업무조건 만족과 업무역량만족, 조직몰입은 50대 이상, 심리반응만족은 40대가 가장 높았다. 조직몰입은 50대 이상이 가장 높았다.

셋째, 직무와 관련해서는 감정노동 전체와 감정노동의 빈도, 주의정도, 부조화는 사서직 외보다 사서직이 높았다.

넷째, 민원응대 업무 포함 여부와 관련해서는 감정노동 전체, 감정노동의 빈도와 주의정도, 부조화는 민원응대 업무 포함이 가장 높았다. 직무만족 전체와 직무만족의 업무조건 만족은 민원응대 업무 미포함이 포함보다 높았다.

다섯째, 수행 민원응대 업무와 관련해서는 감정노동 주의정도와 직무만족의 심리반응 만족이 도서실 자료 업무가 도서실 자료 외 업무보다 높았다.

여섯째, 정신건강 증진 프로그램 참여 경험과 관련해서는 감정노동 다양성과 직무만족은 정신건강 증진 프로그램 참여 경험자가 무경험자보다 높았다.

일곱째, 직무스트레스 해소 프로그램 참여 경험과 관련해서는 감정노동 다양성과 직무만족의 업무조건 만족은 직무스트레스 해소 프로그램 참여 경험자가 무경험자보다 높았다.

여덟째, 조사 대상자의 지자체 공공도서관별로 감정노동 및 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는지를 살펴본 결과는 감정노동의 다양성은 A시와 C시가 B시보다 높았으며, 직무만족은 C시가 가장 높았다. 직무만족의 업무조건 만족과 업무역량만족, 조직몰입 모두 C시가 B시, A시보다 높았다.

이와 같은 결과는 사서직이 사서직 이외의 직원들보다 감정노동을 더 많이 겪고 있음을 나타내며, 민원응대 업무 포함 여부에 따라 감정노동의 빈도가 높아지고, 직무만족 전체와 직무만족의 업무조건 만족에 부정적인 영향을 미치는 것을 시사하고 있다. 그러나 직무만족의 심리반응 만족의 경우, 도서관 자료 업무가 높은 것으로 나타나 사서의 감정노동이 이용자 서비스와 관련하여 이용자 요구를 충족시킬 수 있는 전문적인 역할을 수행함으로써 사서의 개인적 성취감에 더 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 이는 기존의 선행연구(민숙희, 2014; 이혜진, 2014; 조찬식, 2018)와 동일한 결과로서 감정노동이 증가할수록 직무만족이 증가하는 것은 공공도서관 사서가 공중에게 도서관서비스를 제공한다는 업무적 특성에서 기인하는 것으로, 공공도서관 사서의 감정노동은 지적이고 감정적인 업무수행과 관련이 있다고 볼 수 있다. 또한 정신건강 증진 프로그램과 직무스트레스 해소 프로그램을 통해 감정노동 다양성을 높일 수 있고, 직무만족의 업무조건 만족도를 높일 수 있음을 알 수 있다.

감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향의 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향은 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록, 부조화가 낮을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무만족의 업무조건 만족에 미치는 영향은 연령이 높을수록, 감정노동의 주의정도와 부조화가 낮을수록 업무조건 만족이 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무만족의 업무역량 만족에 미치는 영향은 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록, 부조화가 낮을수록 업무역량 만족이 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 직무만족의 심리반응 만족에 미치는 영향은 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록 심리반응 만족이 높은 것으로 나타났다.

둘째, 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향은 연령이 높을수록, 감정노동의 다양성이 높을수록, 부조화가 낮을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

2. 연구의 시사점

본 연구결과를 토대로 시사점을 정리하면 다음과 같다.

연령이 높을수록 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것은 현장에서의 경험과 노하우를 통해 감정노동의 부조화와 주의정도를 낮출 수 있었을 것으로 보인다. 따라서 연령이 낮은 신참 직원의 경우에는 이용자 응대 매뉴얼을 통해 적절하게 대응하게 하고, 정신건강 증진 프로그램의 적극적인 참여를 통해 연령에 따른 감정노동에 대처하는 경험의 간극의 줄일 수 있을 것이다. 또한 이용자 서비스라는 사서들의 업무에서 발생하는 감정노동은 사서의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 모두 미칠 수 있는 양면성을 가지고 있기 때문에

감정노동의 빈도와 감정부조화는 낮추고, 감정노동의 다양성은 높일 수 있는 방안이 이용자 응대 메뉴얼과 정신건강 증진 프로그램에 포함되어야 한다.

산업안전보건연구원의 2020년 근로환경조사 결과에 나타난 노동강도에서 '나는 감정을 숨기고 일해야 한다(항상/대부분 그렇다)'는 감정노동 문항의 경우, 38%로써 업무에 있어서 감정노동이 높은 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다(산업안전보건연구원, 2021). 본 연구결과에서도 지자체 공공도서관 직원의 감정노동은 평균 4.09점으로 비교적 높게 나타나고 있다. 이러한 결과를 보면, 감정노동은 더 이상 사서의 개인적인 문제에 국한되는 것이 아니기 때문에 도서관이라는 조직 차원에서 관리되어야 할 문제임을 알 수 있다.

따라서 이를 위해 감정노동의 다양한 경험에 대해 공유할 수 있는 토론장이 마련되어야 하고, 이용자 서비스의 질적 향상과 사서의 직무만족 모두에 기여할 수 있는 감정노동의 유형화에 따른 전략적인 대응방안이 마련되어야 할 것이다.

국내에서의 감정노동과 관련한 연구는 도서관을 포함한 공적 영역보다는 콜센터, 병원 등과 같은 민간서비스 영역이 주를 이루고 있다. 본 연구를 통해 공공도서관을 포함한 공공기관에서도 기관의 특성에 맞는 감정노동 관련 연구들이 다양하게 진행되어야 할 필요성이 제기되었다. 아울러 직무와 관련된 스트레스, 분노, 불쾌감 등의 부정적 감정 경험을 단순히 개인적인 문제로 인식하여, 개별적으로 해결해야 할 문제가 아님을 학술적으로 규명함으로써 조직과 개인의 인식개선과 함께 도서관 이용자의 인식개선이 이루어져함을 시사하였다. 본 연구결과는 근로자 정신건강에 대한 정책 자료로 활용됨으로써 도서관 조직개발 연구에도 기여할 수 있을 것이다.

최근 서울시를 비롯한 자치단체가 감정노동 관련 조례를 제정하고, 인권경영을 표방하며, 근로자 정신건강을 위한 자구노력을 펼치고 있다. 그러나 근로자들이 기대하는 것은 강성 또는 악성민원 발생 시의 조직적인 지지와 즉각적인 대처방법이다. 따라서 향후 보다 긍정적·중립적·부정적 감정노동 발생에 따른 직관적인 대응방안을 체계화할 수 있는 후속 연구들이 필요하다.

참 고 문 헌

- 국립중앙도서관 (2012). 도서관 이용자 응대서비스 메뉴얼. 서울: 국립중앙도서관.
국립중앙도서관 (2021). 도서관 이용자 응대 업무 메뉴얼 (개정판). 서울: 국립중앙도서관.
김수진 (2018). 도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향. 석사학위논문, 한성대학교 대학원 문헌정보학과.
민숙희 (2014). 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구: 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관 서비스 제공수준과의 관계를 중심으로. 박사학위논문, 상명대학교 대학원 문헌정보학과.

박지선 (2019). 공공도서관 사서의 이용자 관련 직무스트레스와 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 서울·인천 공공도서관 사서를 대상으로. 석사학위논문, 명지대학교 대학원 문헌정보학과.

산업안전보건법 시행령 일부개정령. 대통령령 제32051호.

산업안전보건연구원 정책제도연구부 (2021). (2020년~2021년) 근로환경조사 결과. 울산: 산업안전보건연구원.

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례. 제2조, 제8244.

손수연 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.

이혜진 (2014). 사서의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 교육대학원 문헌정보학교육전공.

조찬식 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 한국비블리아학회지, 29(2), 109-126. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109>

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Joe, J. (2019). A perspective on emotional in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(1), 66-67.

Julien, H. & Genuis, S. K. (2009). Emotional labour in librarians' instructional work. *Journal of Documentation*, 65(6), 926-937.

Matteson, M. L. & Miller, S. S. (2013). A study of emotional labor in librarianship. *Library & Information Science Research*, 35(1), 54-62.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Shuler, S. & Morgan, N. (2013). Emotional labor in the academic library: when being friendly feels like work. *The Reference Librarian*, 54(2), 118-133.

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Cho, Chan-Sik (2018). The influence of emotional labor on organization commitment and job satisfaction of librarians working at public libraries. *Journal of the Korean Biblia Society of Library and Information Science*, 29(2), 109-126.

<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109>

- Department of Policy System Research, Institute for Occupational Safety and Health (2021). (2020~2021) Working Environment Survey Results. Ulsan: Institute for Occupational Safety and Health.
- Kim, Sujin (2018). The Effect of Emotional Labor Level on the Level of Job Satisfaction and Library Information Service Provision in Public Library Librarians. Master's thesis, Hansung University, Graduate School of Library and Information Science.
- Lee, Hyejin (2014). A Study on the Effects of Librarians' Job Satisfaction. Master's thesis, Chung-Ang University, Graduate School of Education, Department of Library and Information Sciences Education.
- Min, Sook-hee (2014). The Librarian's Emotional Labor at the University Libraries: Focusing on the Relationship among Supervisor's Emotional Intelligence, Social Support and Library Service Level. Doctoral dissertation, Department of Library and Information Sciences, Sangmyung University.
- National Library of Korea (2012). Library User Response Service Manual. Seoul: National Library of Korea.
- National Library of Korea (2021). Library User Response Manual (Revised). Seoul: National Library of Korea.
- Park, Ji-sun (2019). A Study on the Effects of User-Related Occupational Stress and Emotional Labor on Job Exhaustion in Public Librarian: Focusing on Librarians in Public Libraries in Seoul and Incheon. Master's thesis, Myongji University, Graduate School of Library and Information Science.
- Partial Amendments to the Enforcement Decree of the Occupational Safety and Health Act. Presidential Decree No. 32051.
- Seoul Metropolitan Government Ordinance on Protection of Rights of Emotional Labor Workers. Article 2. 8244.
- Son, Soo-Yeon (2018). A Study on Effects of Public Librarian's Emotional Labor on Job Stress and Job Satisfaction. Master's thesis, Sungkyunkwan University, Graduate School, Department of Library and Information.

