

사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질(ProQOL)에 미치는 영향관계에서 긍정심리자본의 매개효과에 관한 연구

- 광역대표도서관 사서들을 대상으로 -

A Study on the Mediating Effect of Positive Psychological Capital on the Effectiveness Relationship of Librarians' Emotional Labor and Professional Quality of Life (ProQOL): Including Widely Representative Library Librarians

이 선 애 (Sunae Lee)*

초 록

본 연구는 광역대표도서관 사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질(ProQOL)에 미치는 영향관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 알아보았다. 2023년 2월 13일부터 2023년 2월 24일까지 전국 17개 광역대표도서관에서 근무하고 있는 사서 159명을 대상으로 설문지를 통하여 일반적 특징, 감정노동, 전문직 삶의 질, 긍정심리자본을 조사하였다. 통계처리는 SPSS Statistics 24.0, Amos 25.0을 이용하여 빈도 분석, 기술통계 분석, 확인적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 측정모형 분석을 실시하였다. 또한 부트스트랩(Bootstrapping) 분석 방법을 사용하여 광역대표도서관 사서의 감정노동과 전문직 삶의 질 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 광역대표도서관 사서들의 감정노동, 전문직 삶의 질, 긍정심리자본 간에는 모두 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 광역대표도서관 사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질 관계에서 긍정심리자본의 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 즉, 감정노동이 전문직 삶의 질에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보아 부분 매개효과가 있다고 볼 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 사서들의 감정노동을 감소시키고 긍정심리자본을 강화하여 전문직으로서의 삶의 질을 높여줄 수 있는 프로그램 개발 연구를 제언한다.

ABSTRACT

This study aimed to examine the mediating effect of positive psychological capital in the relationship between emotional labor and Professional Quality of Life (ProQOL) of librarians belonging to the Widely Representative Library. From February 13, 2023 to February 24, 2023, 159 librarians working in 17 Widely Representative Libraries nationwide were surveyed for general characteristics, emotional labor, ProQOL, and positive psychological capital through questionnaires. For statistical analysis, frequency analysis, descriptive statistics analysis, confirmatory factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and measurement model analysis were conducted using SPSS Statistics 24.0 and Amos 25.0. In addition, the mediating effect of positive psychological capital in the relationship between emotional labor and ProQOL of librarians in the Widely Representative Library was analyzed using a bootstrapping analysis method. The results of this study are summarized as follows. First, it was found that there was a significant effect among librarians' emotional labor, ProQOL, and positive psychological capital in the Widely Representative Library. Second, the indirect effect of positive psychological capital in the relationship between Emotional Labor and ProQOL of Widely Representative Library librarians was found to be statistically significant. In other words, considering the direct effect of emotional labor on ProQOL, it can be inferred that there is a partial mediating effect. Therefore, it is suggested to develop a program that can improve the quality of professional life by reducing emotional labor and strengthening the positive psychological capital of librarians in further studies.

키워드: 광역대표도서관, 사서, 감정노동, 전문직 삶의 질, 긍정심리자본

Widely Representative Library, Librarian, Emotional Labor, Professional Quality of Life, Positive Psychological Capital

* 성균관대학교 일반대학원 문헌정보학과 박사수료(ssunae@gmail.com)

논문접수일자 : 2023년 5월 26일 논문심사일자 : 2023년 5월 31일 게재확정일자 : 2023년 6월 7일
한국비블리아학회지, 34(2): 251-274, 2023. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2023.34.2.251>

※ Copyright © 2023 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

광역대표도서관은 도서관법 제4장 25조에 따라 특별시, 광역시, 도 및 특별자치도의 도서관 정책을 수립 및 시행하고, 이와 관련된 정보서비스를 체계적으로 지원하기 위하여 출현하였다. 또한 도서관 서비스 행정의 지방분권을 실현하기 위한 광역 자치단체 대표도서관 설치에 근거하여(김홍렬, 2009), 지역의 공공도서관을 지원하는 동시에 기존 공공도서관과는 차별화된 서비스를 제공하는 도서관이며, 지역 특성에 맞게 운영 및 역할을 수행한다(곽철완, 2007). 2007년 한밭도서관(대전)을 시작으로 현재 17개 지역에 광역대표도서관을 설립 또는 지정한 상태이다. 이에 도서관법 시행령 제23조와 제33조 1, 2항에 따라 광역대표도서관은 의무적으로 사서를 16명 이상 채용해야 하지만 현실적으로 사서 인력이 부족한 실정이다. 광역대표도서관 사서의 인력은 그대로인 반면, 지역 내 봉사 인구의 증가 및 서비스 제공 확대에 따라 사서 1인당 업무량 또한 점점 증가하고 있다.

공공도서관이 개별도서관 중심으로 문화적, 교육적, 여가적 기능의 도서관 봉사 수준을 제공하는 것과는 달리 광역대표도서관은 보존적, 정보제공, 연구적 기능의 서비스를 담당하고(김지봉, 2004), 지역 내 공공도서관의 허브 역할을 수행하고 있다. 이에 따라 광역대표도서관 사서는 지자체 규모(인구, 면적 등)가 커질수록 업무 강도가 높아지고, 의사결정의 영향력이 개별 공공도서관에 비해 매우 중요하게 된다. 또한 개별 사서들에게도 높은 역량이 요구되며 뿐만 아니라 그에 따른 전문성이 요구되고 있는 실정이다. 광역대표도서관에서 근무

하는 사서는 타관중(대학, 전문 등) 도서관의 사서가 비교적 한정된 이용자를 대상으로 봉사하는 데에 반해, 해당 지역의 전 연령대 또는 다양한 문화를 가진 이용자들을 상대하고 이들에게 다양한 형태의 서비스를 제공하고자 노력한다.

여러 상황 속에서 각종 민원과 일부 몰상식한 이용자들의 행태에 대하여 사서들은 정신적, 육체적으로 많은 스트레스를 받고(박지선, 2019), 조직과 이용자의 만족을 위해 사서는 스스로 감정을 숙이고 조절해야 하는 감정노동을 빈번하게 경험하게 된다. 그러나 사서는 전문가 및 훈련된 업계 종사자로 인식되어 왔기 때문에 사서의 감정에 대해서는 그동안 기존 연구의 범위나 초점에서 벗어나 있었다(민숙희, 2014). 사서의 입장에서 보면 과업 수행 중에 실제 이용자로부터 받는 업무 스트레스가 상당함에도 불구하고, 조직의 사명에 따라 수행해야만 한다는 전제하에 이용자에게 최상의 서비스를 제공해야 한다는 압박에 따라 직무고충이 생길 수밖에 없고, 이러한 환경은 사서로 하여금 전문직 삶의 질(ProQOL: Professional Quality of Life)을 떨어뜨리는 부정적 결과에 이르게 하기 쉽다. 전문직 삶의 질(ProQOL)이란 타인을 돕는 특성을 가진 전문직에 속하는 직업인들이 자신의 직무와 관련하여 개인이 인식하는 직업인으로서의 삶의 질을 내포하고 있는 개념이다(고영혜, 이미현, 2021). 도움을 제공하는 업무를 하면서 느끼는 긍정적인 감정은 공감만족이며, 부정적인 감정인 공감피로는 이차적 외상 스트레스 및 소진으로 나눌 수 있고, 업무뿐만 아니라 개인의 삶에도 직접적인 영향을 미친다(Stamm, 2010). 기존 연구에서는 감

정노동에 대한 인식을 통하여 이를 적절히 제어할 수 있다면 사서가 도서관 서비스를 제공하는데 있어 조직성과에 긍정적인 결과를 가져올 수 있다고 한다(민숙희, 2014). 다시 말하면 개인마다 영향이나 이에 대처하는 방식은 모두 다르며, 자신이 감내할 수 있는 수준의 업무스트레스는 조절 및 극복될 수 있다. 여기서 자신이 처한 환경에서 심리적 강점을 통해 진취적으로 행동하고 사고함으로써 이를 극복하거나 성과를 향상시키는 것을 긍정심리자본이라고 한다(Peterson & Luthans, 2003). 긍정심리자본은 독립적인 성격의 개인 자원으로 한 개인의 희망, 낙관, 복원력 등의 긍정적인 부분을 이해할 수 있고, 실무적으로는 기업의 성과를 향상시킬 수 있다(정대용, 박권홍, 서장덕, 2011).

지금까지의 선행 연구들은 공공도서관 사서의 감정노동이 직무만족, 직무소진, 직무스트레스 등 결과 변수에 미치는 영향 및 관계연구들과 같은 주효과만 파악하는 연구들이 대부분이었다(김수진, 강순애, 2018; 박지선, 2019; 손수연, 2018; 조찬식, 2018). 또한 도서관 업무 전체가 아니라 이용자 서비스를 담당하는 사서로 제한되어 연구가 진행되었다(박진희, 김효숙, 2022). 다른 학문에서는 전문직들의 감정노동을 비교 연구하거나 감정노동이 전문직 삶의 질과 같은 결과변수에 미치는 영향이나 관계 연구들로 주효과만 파악하는 연구들이 대부분이었다(신해진, 김계하, 2015; 오은정, 2022). 이에 본 연구는 광역대표도서관 사서의 감정노동의 정도를 이해하고, 그 다음에는 감정노동과 전문직으로서의 삶의 질 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 파악하고, 마지막으로 감정노동을 경험하는 사서 집단에게 긍정심리자본

을 통해 전문직으로서의 삶의 질을 제고할 수 있는 인력관리 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 선행연구

2.1 감정노동

감정노동은 Hochschild(1979)의 연구에서 처음으로 개념화한 이후 여러 학자에 의해 연구가 진행되고 있다. Hochschild(1983)는 감정 관리는 감정노동을 의미하며, 일상의 직업적 상황에서 겉으로 관찰 가능한 표정과 신체적 표현을 만들어내기 위한 느낌의 관리로 정의하고, James(1989)는 감정노동은 다른 사람의 감정에 대응하는 것을 의미하며, 핵심적인 구성요소는 자신의 감정을 조절하는 것임을 강조한다. Grandey(2000)는 조직이나 직업적 표현 방식과 본인의 감정 표현을 일치시키기 위한 노력으로 업무 종사자 스스로 조직의 목표를 달성하기 위해 감정 표현을 조절하는 과정을 말한다. 즉, 업무 역할의 일부는 느낌과 표현을 조절하는 과정이라 여긴다. 강상구(2017)는 조직의 발전을 위한 규범적 체계 때문에 내면의 통제된 실제 감정과 표현 감정이 다름으로 인해 나타나는 부조화 현상을 말하며, 고객의 만족을 위해 자신의 감정을 희생하는 행위라고 감정노동을 정의하였다.

감정노동과 관련하여 주로 경영학, 관광학, 호텔 경영 및 외식 관련 분야에서 호텔종업원(김민주, 1998; 송승현, 2011; 이상훈, 2015), 항공사 승무원(김상범, 임은정, 2016; 박영식, 2011),

여행업 종사원(김주연, 2013; 장만섭, 2009), 금융 종사자(최지형, 박은민, 2018) 등을 대상으로 민간 서비스산업 분야의 연구가 활발히 진행되고 있다. 이와 관련된 분야의 종사자들은 자신의 감정을 통제하고 조절하는 감정노동을 일상적으로 수행하며, 종사자들의 감정 관리가 고객에게 제공되는 서비스의 질과 연결되어(박영배, 안대희, 이상우, 2009) 민간 기업의 이윤과 조직의 성공에 직결된다는 점에 기인한다.

최근 감정노동에 대한 관심은 공공 서비스 영역 및 전문지식을 필요로 하는 직종으로 확산하고 있는 추세이다. 김상구(2009)는 공공부문의 감정노동은 민간서비스업 종사자와 마찬가지로 고객과의 서비스 과정 및 교류하는 동안 자신의 감정을 통제하기 때문에 충분히 적용 가능하다고 주장하였다. 공무원의 감정노동의 강도는 비교적 높은 편이고, 여성, 젊은 연령, 높은 학력, 장기근속자, 하위 직급 공무원, 일선 동사무소(주민센터)에 근무할수록 감정노동을 많이 겪는 것으로 나타났다. 신현정(2014)은 민원행정 담당 공무원의 감정노동은 직무몰입에 영향을 미치는 요인으로, 이를 높이기 위해서는 감정노동을 효과적으로 관리하는 것이 필요하다고 주장하였다. 강상구(2017)는 아동병원 근무자들은 보통수준의 감정노동을 경험하고, 감정노동 수준은 환자와 가장 많이 접촉하는 간호사들의 수준이 높다고 하였다. 또한 3교대 근무 특성상 야간근무에서 높은 감정노동을 경험하는 것으로 판단했다.

감정노동이라는 개념이 새로운 노동의 한 유형으로 제시되면서 경영학적 관점에서 감정노동을 바라보게 되었으며, 하나의 조직으로서 공공도서관에서 이용자에게 서비스를 제공하는

도서관 사서 또한 감정노동의 종사자라 볼 수 있다(김수진, 강순애, 2018). Shuler와 Morgan(2013)은 대학도서관의 참고사서들이 처음에는 업무와 관련하여 감정노동의 의미를 깊게 인식하지 않는 것으로 나타났으나, 실제로 면담을 통해 감정노동의 개념을 이해하는 것을 알아냈다. Julien와 Genuis(2009)는 캐나다 공공 및 대학도서관에서 근무하는 이용교육 담당 사서를 대상으로 연구를 진행한 결과 업무를 수행할 때 본인이 표현하는 감정과 실제 감정 사이에서 차이를 느끼며, 감정부조화를 지각하고 있다는 결과를 도출하였다. 미국의 공공, 대학, 특수도서관 사서를 대상으로 사서의 감정노동을 연구한 Matteson와 Miller(2013)는 사서의 감정노동의 구성요소(표면행위, 내면행위), 직무만족, 직무소진 사이의 관계를 분석하였고, 그 결과 표면행위가 직무만족을 낮추고 직무소진을 일으키는 것을 확인하였다.

국내에서 조찬식(2018)은 공공도서관에서 근무하는 사서의 감정노동은 본인의 감정과 조직이 요구하는 감정의 차이로 스트레스가 생기고, 직무만족이나 조직몰입 등의 조직 유효성에 영향을 미친다고 하였고, 민숙희(2014)는 대학도서관 사서들을 대상으로 감정노동을 연구한 결과 이용자와 사서 간의 도서관 접점 서비스의 중요성은 커지며, 이 과정에서 사서들이 경험한 감정노동에 대한 조직적 차원의 관리가 필요하다고 주장하였다.

2.2 전문직 삶의 질(ProQOL: Professional Quality of Life)

전문직 삶의 질(ProQOL: Professional Quality

of Life)이란 Stamm(2002)에 의해 제시된 개념으로 교사, 사회복지사, 종교인, 소방관, 경찰, 의료인 등 전문직 종사자가 자신의 직업과 관련하여 지각하는 삶의 질을 의미한다(서소영, 2019). 전문직 삶의 질(ProQOL)은 사람들이 보편적으로 인식하고 있는 삶의 질(Quality of Life)과는 다소 차이가 있는 개념이라 볼 수 있다.

삶의 질(Quality of Life)은 여러 가지 측면으로 정의되고 있지만, 일반적으로 한 개인이 자신의 삶의 전반적인 영역에서 느끼게 되는 신체적, 사회적, 경제적 요인 등과 관련한 주관적인 삶의 느낌을 포함하는 개념(노영희, 2019)인 반면, 전문직 삶의 질(ProQOL)은 타인을 돕는 직업을 가진 전문가가 자신의 직업적인 삶에서 느끼는 긍정적, 부정적인 경험을 의미한다. 이에 삶의 질은 삶의 전반적인 부분에 대한 개인의 지각이기에 모든 사람을 대상으로 연구를 진행할 수 있으나, 전문직 삶의 질은 개인의 삶 중에서도 직업적인 영역에 국한된 것이며 전문직 종사자를 대상으로만 연구 진행이 가능하다는 차이가 있다(Stamm, 2010).

보건의료 종사자나 정신보건 전문가, 사회복지 서비스 종사자들은 다른 사람을 돕는 일을 통해 많은 보람을 느끼지만 동시에 많은 어려움을 경험한다(윤경아, 심우찬, 2015). 또한 간호사들은 업무 과정에서 겪는 감정의 불일치 및 정서적 고갈 등과 같은 전문인으로서 제공하는 서비스 질과 업무 성과에도 영향을 미치므로 전문직 삶의 질은 인력관리 측면에서 중요하게 다루어져야 한다(김현주, 최희정, 2012).

직무환경요인이 전문직 삶의 질 중 공감 피로에 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있는데, 구체적으로 윤경아, 심우찬(2015)은 업무에 대

한 부담이 많다고 스스로 인식할수록 공감피로가 높았고, 전미선(2015)은 직무만족을 평가하여 상위 그룹에 해당하는 연구 대상자들은 소진이 낮고, 공감만족이 높다는 결과를 확인하였다.

문헌정보학 분야에서 사서는 그동안 전문가로 인식되어 왔으나(민숙희, 2014), 이들에 대한 전문직 삶의 질에 관한 연구는 전무한 실정이다. 주로 도서관 이용자를 대상으로 도서관이 지역주민의 삶의 질에 관한 연구(노영희, 2019), 도서관 서비스가 이용자에게 미치는 삶의 질에 대한 연구(노영희, 박양하, 2017)가 진행되었다. 그러므로 이용자의 측면뿐만 아니라 전문직 종사자인 사서들에 대해서도 전문직 삶의 질에 대한 연구가 필요한 시점이다.

2.3 긍정심리자본

다양한 사회현상들이 복잡해지고 경제가 발전하면서 자본에 대한 개념이 경제적 자본과 인적 자본 그리고 사회적 자본에서 긍정심리자본(Positive psychological capital)으로 까지 확장되고 있다(Luthans, Luthans, & Luthans, 2004). 긍정심리자본이란 단순히 하나의 긍정적 심리가 아니라 조직구성원이 업무를 수행함에 있어 발휘되는 심리적인 역량으로, 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 복원력(resiliency), 낙관주의(optimism)의 네 가지 하위요인으로 이루어져 있다(이상훈, 김영현, 2014). 이 네 가지 하위 구성요소는 개별적으로 작용하기 보다는 통합된 심리적 차원으로 작용될 때 시너지가 발생되어 더욱 높은 긍정적 인지상태와 동기로서 인하여 높은 성과를 낼 수 있으며, 더 폭 넓고

광범위하게 작용될 수 있다(Luthans, Youssef, & Avolio, 2006).

긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 낙관주의는 조직의 피드백과 상호작용하여 자기에 대한 통제력을 높여 감정의 부조화를 조절하여 감정노동으로 인해 발생하는 부정적 측면을 조절하고, 복원력은 감정노동으로 인한 난관과 극복을 재도약할 수 있도록 한다(여수진, 2020). 즉 감정노동을 경험하더라도 현재 자신이 처한 상황을 낙관적으로 보고 원래 상태로 복원하려는 긍정심리자본이 있으면 감정노동을 감소시킬 수 있다(김수옥, 왕미숙, 2015).

긍정심리자본은 조직구성원들의 직무태도와 직무성과에 공헌할 수 있는 주된 요인으로(박민영, 장영철, 이근환, 2015) 자신의 직무에서 성취경험이 증가되고 리더로부터 인정받게 되면 직무만족도가 높아지며, 이는 직장 내 행복, 개인의 삶에 대한 만족도, 주관적 안녕감으로까지 이어진다(김동한, 이상민, 이원석, 2015). 또한 긍정심리자본이 높은 직원은 직무 만족이 상대적으로 높게 나타나고(김주엽, 김명수, 2011) 어려운 상황이 발생하더라도 적절하게 대응하고 낙관적 사고와 해석을 통해 직무에 대한 동기를 부여할 수 있는 동력을 유지하며 이는 결과적으로 조직의 성과에도 긍정적인 영

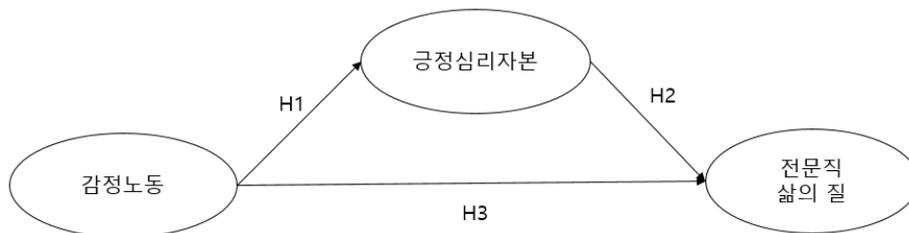
향으로 작용한다(Luthans et al., 2007). 긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 낙관주의는 조직의 피드백과 상호작용하여 자기에 대한 통제력을 높여 감정의 부조화를 조절하여 감정노동으로 인해 발생하는 부정적 측면을 조절하고, 복원력은 감정노동으로 인한 난관과 좌절을 극복하고 재도약할 수 있도록 한다(이상훈, 김영현, 2014).

지금까지 살펴보면, 문헌정보학 분야에서 사서들을 대상으로 긍정심리자본에 관한 선행연구는 전혀 없었다. 따라서 긍정심리자본의 강화를 통해 감정노동의 부정적 영향을 감소시키면서, 사서의 전문직 삶의 질을 높일 수 있는 기초자료가 될 수 있음을 본 연구에서 제시하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 가설

광역대표도서관 사서들의 감정노동, 긍정심리자본, 전문직 삶의 질(ProQOL) 간의 관계를 바탕으로 작성한 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

연구모형을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

3.1.1 감정노동, 긍정심리자본, 전문직 삶의 질 간의 관계

- 가설 1. 광역대표도서관 사서의 감정노동은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 광역대표도서관 사서의 긍정심리자본은 전문직 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 광역대표도서관 사서의 감정노동은 전문직 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.

3.1.2 감정노동과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

- 가설 4. 광역도서관 사서의 감정노동과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 긍정심리자본은 매개할 것이다.

3.2 연구대상

이 연구는 전국 17개 광역대표도서관에 근무하고 있는 도서관 사서를 모집단으로 설정하였다. 본 조사는 2023년 2월 13일부터 2023년 2월 24일까지 17개 광역대표도서관에 근무하고 있는 대표 사서(서무)에게 개인별 전화로 설문협조를 요청하였다. 광역대표도서관 사서들은 메일 주소가 공개되어 있지 않으므로, 대표 사서에게 메일로 온라인 설문 링크를 발송하여 데이터를 수집하였다. 총 165부가 회수되었으며, 이 중 불성실한 응답지 6부를 제외한 159부가 최종 분석에 사용되었다. 응답자의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

3.3 변수의 조작적 정의와 측정

3.3.1 감정노동

감정노동은 도서관의 고객인 이용자와의 상호작용 과정에서 조직적 차원의 바람직하다고 인정되는 감정을 표현해내기 위해 사서들이 수행하는 일체의 노력이라고 정의하였다. Morris와 Feldman(1996)은 감정노동의 양적, 질적 요소들을 모두 측정하기 위하여 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정적 부조화의 4개 요인으로 구분하였다. Morris와 Feldman(1996)의 연구에 기초하여 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정부조화를 측정한 김민주(1998)와 민간부분에서 감정노동을 측정하는 척도를 공공부분에 도입한 김상구(2009)를 토대로 도서관 사서의 실정에 맞게 재구성하여 4개 요인 15개 문항으로 측정도구를 재구성하였다.

감정노동의 하위 요소 중 감정표현의 빈도에 해당하는 문항의 예는 “나는 업무 특성상 이용자를 상대하는 일이 많고, 대화 횟수가 많다.”이고 감정표현의 주의정도에 해당하는 문항의 예는 “나는 이용자에게 불쾌하거나 기분이 나빠도 겉으로 표현하지 않으려고 노력한다.” 등으로 구성되었고, 감정표현의 다양성에 해당하는 문항의 예는 “나는 이용자에게 여러 종류의 다양한 감정을 표현한다.”이고 마지막으로 감정적 부조화에 해당하는 문항의 예는 “나는 업무 특성상 이용자를 위하여 나의 솔직한 감정의 일부 혹은 전부를 왜곡한다.”로 구성되었다. 각각의 문항들은 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지의 리커트 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 감정노동이 높다는 것을

〈표 1〉 응답자 특성

(N=159)

구분		사례수	%
기관소재지	서울	20	12.6
	경기/인천	12	7.5
	강원	15	9.4
	충청	44	27.7
	경상	48	30.2
	전라/제주	20	12.6
성별	남	33	20.8
	여	126	79.2
연령	20대	17	10.7
	30대	78	49.1
	40대	32	20.1
	50대 이상	32	20.1
최종학력	고졸	1	0.6
	전문대졸	6	3.8
	대졸	132	83.0
	대학원졸 이상	20	12.6
도서관 근무경력	3년 이하	29	18.2
	4년-6년	54	34.0
	7년-11년	37	23.3
	12년 이상	39	24.5
고용형태	정규직	140	88.1
	비정규직	19	11.9
직급	9급	21	13.2
	8급	42	26.4
	7급	44	27.7
	6급	17	10.7
	5급	4	2.5
	기타	31	19.5
합계		159	100

의미한다. 본 연구에서 감정노동의 하위 척도별 내적 합치도 계수 Cronbach's α 는 감정표현의 빈도 .817, 감정표현의 주의정도 .735, 감정표현의 다양성 .723, 감정적 부조화 .791로 나타났으며, 전체 신뢰도 계수 Cronbach's α 값이 .828으로 나타났다.

3.3.2 긍정심리자본

긍정심리자본은 개인의 긍정적인 심리상태로 Luthans, Youssef, Avolio(2006)가 개발한 긍정심리자본의 4개의 하위요소인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력에 대한 총 24개의 문항 척도(PCQ: Psychological Capital Questionnaire)

를 박권홍(2010), 이동섭, 최용득(2010)이 국내 실정에 맞게 보완하고 내용 타당도를 검증 받은 도구를 사용하였다.

긍정심리자본의 하위 요소 중 자기효능감에 해당하는 문항의 예는 “나는 업무 중 장기적인 문제를 해석해서 해결책을 찾는 일에 자신 있다.”이고 희망에 해당하는 문항의 예는 “나는 직장(도서관)에서 난관에 부딪혔을 때 그것을 벗어날 수 있는 많은 방법을 생각해 낼 수 있다.” 등으로 구성되었다. 낙관주의에 해당하는 문항의 예는 “나와 관련된 업무상 일들의 전망이 불확실할 때 나는 보통 최선의 결과를 기대한다.”이고 마지막으로 복원력에 해당하는 문항의 예는 “내가 직장(도서관)에서 좌절을 겪었을 때 여러 가지 방식으로 잘 대처한다.”로 구성되었다. 각각의 문항들은 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지의 리커트 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 긍정심리자본이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 긍정심리자본의 하위 척도별 내적 합치도 계수 Cronbach's α 는 자기효능감 .903, 희망 .847, 낙관주의 .729, 복원력 .732로 나타났으며, 전체 신뢰도 계수 Cronbach's α 값이 .885로 나타났다.

3.3.3 전문직 삶의 질

간접 트라우마 표출에 따른 전문가들의 전체적 삶의 질을 평가하는데 효과적인 도구로 알려진 전문직 삶의 질 척도(Stamm, 2010)를 주혜선, 조윤화, 안현의(2016)가 번안하고 타당도와 신뢰도를 검토한 것을 사용하였다.

긍정문항으로는 공감만족 10문항과 부정문항으로는 소진 10문항, 이차 외상성 스트레스 10문항으로 총 30문항으로 구성되어 있다. 전

문직 삶의 질의 하위 요소 중 공감만족에 해당하는 문항의 예는 “나는 다른 사람에게 응대(서비스)할 수 있다는 사실에 만족을 느낀다.”이고 소진에 해당하는 문항의 예는 “나는 내가 맡은 업무의 양이 끝이 없는 것처럼 보여 어찌할 바 모르겠다.” 등으로 구성되었고, 이차 외상성 스트레스에 해당하는 문항의 예는 “나에게 심리적, 신체적 트라우마를 준 이용자들을 응대하면서 수행한 중요한 일들을 기억하고 싶지 않다.”로 구성되었다. 각각의 문항들은 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지의 리커트 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 전문직 삶의 질이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 전문직 삶의 질의 하위 척도별 내적 합치도 계수 Cronbach's α 는 소진 .716, 공감만족 .889, 이차 외상성 스트레스 .913로 나타났으며, 전체 신뢰도 계수 Cronbach's α 값이 .928으로 나타났다. 소진과 이차 외상성 스트레스는 역문항 리코딩 처리하였다.

3.4 설문지 문항 구성

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 선행연구 및 문헌조사를 근거로 설문지를 작성하였다. 최종 설문지의 구성과 내용을 살펴보면 <표 2>와 같다. 인구통계학적 특성 및 일반적 특성 10문항, 감정노동 15문항, 긍정심리자본 24문항, 전문직 삶의 질 30문항 등 총 79문항으로 구성하였다.

3.5 분석 방법

SPSS Statistics 24.0, Amos 25.0을 이용하

〈표 2〉 설문지 구성

변수	내용	문항수	출처
인구통계학적 및 일반적 특성		10	
감정노동	감정표현 빈도 감정표현 주의정도 감정표현 다양성 감정적 부조화	15	Morris와 Feldman(1996) 김민주(1998) 김상구(2009)
긍정심리자본	자기효능감 희망 낙관주의 복원력	24	Luthans와 Youssef, Avolio(2006) 박권홍(2010) 이동섭, 최용득(2010)
전문직 삶의 질	소진 공감만족 이차 외상성 스트레스	30	Stamm(2010) 주혜선, 조윤화, 안현의(2016)
합계		79	

여 자료를 분석하였다. 첫째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성 및 분포를 파악하기 위해 빈도 분석과 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도를 확인하기 위해 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 실시하였다. 셋째, 변인들의 타당도 검증을 위한 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 하였고, 최대우도법(maximum likelihood)을 적용하여 실시하였다. 넷째, 측정 변인들의 정규성 분포를 파악하기 위해 첨도와 왜도를 확인하였다. 다섯째, 측정모형의 적합도를 검증하기 위한 지수로 TLI(Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), RMR(Root Mean Square Residual) 등을 사용하였다. 마지막으로 부트스트랩(Bootstrapping) 분석 방법을 이용하여 광역대표도서관 사서의 감정노동, 전문직 삶의 질, 긍정심리자본 간의 직접효과, 간접효과, 총효과를 분석하였다.

4. 연구결과 및 분석

4.1 기술통계

측정 변수들이 가지고 있는 다변량 정규성을 확인하였다. 감정노동, 긍정심리자본, 전문직 삶의 질의 기술통계 결과는 〈표 3〉과 같다. 우종필(2022)은 첨도는 절대값 8.0 이하, 왜도는 절대값 3.0이하면 정규성 분포를 충족할 수 있다고 언급하였고, 제시된 모든 변인은 기준을 충족하는 것으로 확인되었다.

4.2 측정모형의 적합도 분석

연구 도구의 타당도와 신뢰도를 확인하기 위해 측정모형 분석을 실시한 결과 〈표 4〉와 같이 $\chi^2=81.974(df=28, p=.000)$ 으로 나타났다. 그러나 χ^2 값의 경우 표본의 크기에 민감하여 적합도를 판단하는 기준으로 적당하지 않다는 특징으로 인해 다른 수치를 확인하였다. 증분적

〈표 3〉 기술통계

(n=159)

변수	평균	표준편차	왜도	첨도
감정표현 빈도	3.715	0.843	-0.393	-0.331
감정표현 주의정도	3.452	0.762	-0.007	-0.705
감정표현 다양성	2.358	0.738	0.335	-0.192
감정적 부조화	3.207	0.861	0.273	-0.607
자기효능감	3.436	0.705	0.222	0.128
희망	3.518	0.593	0.009	-0.112
낙관주의	3.524	0.568	-0.308	0.536
복원력	3.561	0.549	0.266	0.112
소진	3.323	0.519	-0.191	0.503
공감만족	3.277	0.647	-0.138	-0.078
이차 외상성 스트레스	3.108	0.651	-0.175	-0.187

〈표 4〉 측정모형의 적합도 결과

	χ^2	df	p	RMR	GFI	TLI	CFI	RMSEA
model	81.974	28	.000	0.047	.915	.90	.938	.078
criteria				≤.05	≥.90	≥.90	≥.90	≤.08

합지수인 TLI = .90, CFI = .938, 절대적합지수인 GFI = .915로 모두 기준치인 0.9보다 높은 값으로 나타났고, RMSEA = .078으로 기준값인 .10보다 낮게 나타났으며, RMR = .047으로 기준값인 .05보다 낮게 확인되어, 측정모형의 적합도 지수는 적합도를 판단하는 기준에 대체적으로 만족하는 것으로 확인되었다(우종필, 2022).

일반적으로 측정변인이 잠재변인을 얼마나 정확하게 구성하고 있는지를 알아보기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 분석 결과 〈표 5〉와 같이 감정표현의 다양성 변인을 제외한 변인들은 표준화 계수 β값이 모두 .40 이상(김주환, 김민규, 홍세희, 2009; Costello & Osborne, 2005)이고 CR 값이 통계적으로 유의미하게 나타나 집중 타당도가 확보된 것으로 판단하여 최종 연구 도구로

사용하였다.

측정모형의 적합도를 알아보기 위해 구조방정식모델에서 가장 일반적으로 사용되는 방법인 최대우도법(maximum likelihood)을 사용(우종필, 2022)하여 측정모형을 검증하였다. 측정모형 분석 결과는 〈그림 2〉와 같다.

4.3 상관관계

변인들 간의 상관관계 결과는 〈표 6〉과 같이 통계적으로 유의한 상관을 보이는 것을 확인하였다.

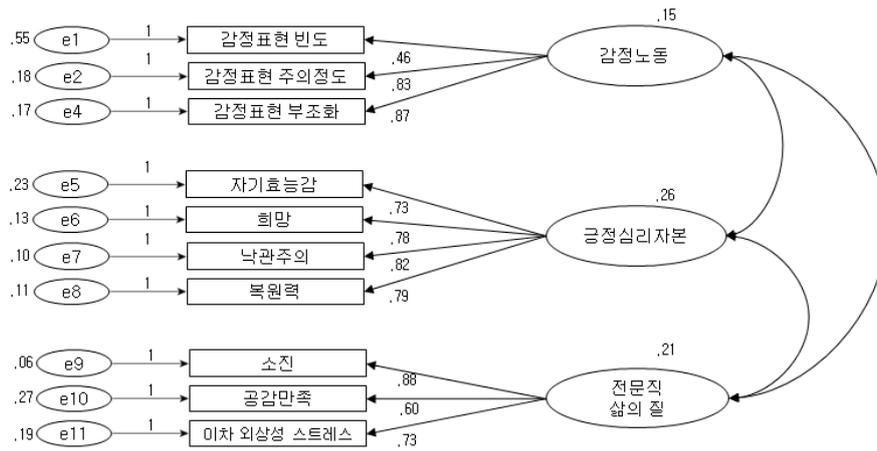
4.4 모형의 수렴 타당도

연구 모형의 수렴 타당도를 검증하기 위해

〈표 5〉 측정모형의 확인적 요인분석

방향		Estimate	β	S.E	C.R
감정표현 빈도	←	1	0.468		
감정표현 주의정도		1.606	0.832	0.28	5.742***
감정표현 다양성		-1.100	-.053	.161	.537
감정적 부조화		1.916	0.878	0.332	5.773***
자기효능감	←	1	0.733		
희망		0.905	0.786	0.071	12.801***
낙관주의		0.909	0.826	0.107	8.526***
복원력		0.842	0.791	0.096	8.752***
소진	←	1	0.887		
공감만족		1.031	0.731	0.099	10.385***
이차 외상성 스트레스		0.855	0.602	0.107	7.967***

*** $p < .001$



〈그림 2〉 측정모형

〈표 6〉 상관관계

Variable	1	2	3
감정노동	1		
긍정심리자본	-.129**	1	
전문직 삶의 질	-.488***	.573***	1

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

개념신뢰도(CR)와 평균분산추출(AVE)을 산출하였다. 김계수(2013)는 CR .70 이상, AVE .50 이상이면 해당 모형이 내적 일관성, 수렴 타당

성이 확보된다고 언급하였고, 분석 결과 〈표 7〉과 같이 제시된 값 모두 해당 기준을 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 개념신뢰도(CR), 평균분산추출(AVE)

변수		Estimate	Error	CR	AVE
감정노동	감정적 부조화	0.468	0.552	.841	.652
	감정표현 주의정도	0.832	0.178		
	감정표현 빈도	0.878	0.169		
긍정심리자본	복원력	0.733	0.228	.945	.810
	낙관주의	0.786	0.134		
	희망	0.826	0.102		
	자기효능감	0.791	0.112		
전문직 삶의 질	이차 외상성 스트레스	0.887	0.057	.904	.764
	공감만족	0.602	0.269		
	소진	0.731	0.194		

4.5 연구모형의 적합도 검증

광역대표도서관 사서들의 감정노동, 긍정심리자본, 전문직 삶의 질 간의 관계 모형의 적합도 검증을 분석하였다. 잠재 변인 3개, 측정 변인 10개로 설정하여 모형의 적합도를 분석한 결과 〈표 8〉과 같다. 연구모형 분석결과, $\chi^2 = 36.947(df=28, p=.12)$, RMR=.017, GFI=.959, TLI=.983, CFI=.99, RMSEA=.045로 나타나 연구모형의 적합도 지수는 적합 판단기준에 만족하는 것으로 확인되었다(우종필, 2022).

4.6 가설 검증

4.6.1 감정노동, 긍정심리자본, 전문직 삶의 질의 관계에 대한 가설 검증

감정노동은 긍정심리자본에 영향을 미칠 것이라는 〈가설 1〉을 검증하기 위해 연구모형의 잠재 변인 간의 경로계수, CR값을 확인하여 직접효과를 확인하였다. 〈표 9〉와 같이 광역대표도서관 사서들의 감정노동과 긍정심리자본의 관계를 확인한 결과, 표준화 경로계수 β 값은 -.275, CR값은 -2.735로 나타나 유의 수준 .001에서 통

〈표 8〉 연구모형의 적합도 결과

	χ^2	df	p	RMR	GFI	TLI	CFI	RMSEA
model	36,947	28	.12	.017	.959	.983	.99	.045
criteria				$\leq .05$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\leq .08$

〈표 9〉 직접효과

			Estimate	β	S.E	CR
긍정심리자본	←	감정노동	-.336	-.275	.123	-2.735***
전문직 삶의 질	←	긍정심리자본	.569	.607	.082	6.949***
전문직 삶의 질	←	감정노동	-.591	-.516	.121	-4.863***

*** $p < .001$

계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1>은 채택되었다.

또한 긍정심리자본이 전문직 삶의 질에 영향을 미칠 것이라는 <가설 2>를 검증한 결과, 표준화 경로계수 β값은 .607, CR값은 6.949로 나타나 유의 수준 .001에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었고, <가설 2>는 채택되었다.

마지막으로 <가설 3>의 경우 감정노동과 전문직 삶의 질의 관계를 검증한 결과, 표준화 경로계수 β값은 -.516, CR값은 -4.863로 나타나 유의 수준 .001에서 통계적으로 유의미하고 <가설 3>도 채택되었다.

4.6.2 감정노동과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과에 대한 가설 검증

제시된 연구모형에서 광역대표도서관 사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개할 것이라는 <가설 4>를 검증하기 위해 직접효과, 간접효과, 총효과를 확인하였다. 이 효과를 확인하는 방법으로 Amos 25.0 프로그램의 Bootstrapping 방법을 사용하여 유용성과 용이성인 매개변수의 효과가 통계적으로 유의성이 있는지를 확인하였다(Hayes, 2018). 분석 결과는 다음 <표 10>과 같이 나타났다.

광역대표도서관 사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 긍정심리자본의 간접효과는 -.167(-.275 × .607)로 유의 수준 .01에서 통계적으로 유의하게 나타났고, <가설 4>는 채택되었다. 이는 광역대표도서관 사서들의 감정노동은 긍정심리자본을 매개로 전문직 삶의 질에 간접적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한 감정노동이 전문직 삶의 질에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보아 부분 매개효과가 있다고 설명할 수 있다.

5. 논의

본 연구는 광역대표도서관 사서의 감정노동과 전문직 삶의 질 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 확인하기 위한 기초 연구이다. 본 연구에서 사서들의 감정노동의 일반적 수준을 분석한 결과 감정표현의 빈도는 5점 만점에 3.715±0.843점, 감정표현의 주의정도는 3.452±0.762점, 감정적 부조화는 3.207±0.861점으로 대부분의 사서들은 감정노동을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 이용자들을 돕는 사서 업무 특성상 정확한 업무 수행과 친절하게 서비스해야 한다는 사명감, 그리고 정보환경의 변화와 이용자 만족의 극대화 요구에 부응하기 위한 과정의 결과이다. 따라서 사서들의 감정노동에

<표 10> 매개효과

	직접효과	간접효과	총효과
감정노동 → 긍정심리자본	-.275**	-	-.275**
긍정심리자본 → 전문직 삶의 질	.607***	-	.607***
감정노동 → 전문직 삶의 질	-.516***	-.167**	-.683***

p<.01, *p<.001

따른 부정적인 영향을 감소시키기 위해 허용된 범위 내에서 사서들이 감정표현을 하며 관리할 수 있는 조직의 적극적인 중재가 요구된다.

감정노동, 전문직 삶의 질, 긍정심리자본 간의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동과 전문직 삶의 질은 부의 상관관계($r = -.488, p < .001$)가 있는 것으로 나타나 감정노동으로 인해 겪는 부정적 감정들로 인해 전문직 삶의 질이 낮아지는 결과를 의미한다. 감정노동과 긍정심리자본은 부의 상관관계($r = -.129, p < .01$)가 있는 것으로 나타나 감정노동은 긍정심리자본을 낮춘다는 결과를 의미한다. 긍정심리자본과 전문직 삶의 질은 정의 상관관계($r = .573, p < .001$)가 있는 것으로 나타나 긍정심리자본이 높은 사서일수록 전문직 삶의 질이 높다고 분석할 수 있다. 또한 감정노동과 전문직 삶의 질 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 분석한 결과 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다($z = -.167, p < .01$). 긍정심리자본은 개인의 자발적이고 의식적인 자원으로 개인의 노력과 조직적 중재에 의해 개발 및 관리가 가능한 것으로 사서가 감정노동에 노출되어도 높은 긍정심리자본이 있다면 감정노동으로 인한 스트레스와 부정적 감정을 줄이고 전문직 삶의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 기대된다.

이상의 결과로 미루어 볼 때, 긍정심리자본은 광역대표도서관 사서의 감정노동에 영향을 미치므로 조직차원의 긍정심리자본 중재 프로그램의 개발이 필요하다(박민영, 장영철, 이근환, 2015). 인력 관리 차원에서 사서들의 긍정심리자본을 강화시킬 수 있는 조직 내 교육프로그램을 개발할 필요가 있고, 만약 실제로 행해진다면 사서의 업무나 도서관 조직에 대해

긍정적 태도를 갖게 되고, 전문직으로서의 삶의 질을 높이며 나아가 사서 개인의 개인적, 신체적, 정신적 행복감까지 도모할 수 있다.

본 연구는 기존 연구에서 잘 다루지 않았던 광역대표도서관 사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하고 감정노동을 경험하는 사서의 전문직 삶의 질을 높일 수 있는 기초자료를 제공하는데 그 의의가 있다고 할 수 있다. 이 연구를 통해 알 수 있는 것은 사서 업무 특성상 특히 광역대표도서관 업무 중에 감정노동은 불가피한 상황이며 사서 업무 중 발생하는 감정노동의 정도를 줄여주고, 조직이 요구하는 태도에 대해 사서가 스스로 인식하고 내면화할 수 있는 중재 개발의 필요성을 확인하였다(여수진, 2020). 긍정심리자본은 전문직 삶의 질에 영향을 미치는 중요한 매개요인으로, 타고 나는 것이 아니라 학습이나 훈련을 통해 조직적 개입에 의해 변화 가능한 것으로써(고정옥, 박숙경, 이명하, 2013) 사서의 전문직으로서의 삶의 질을 향상시키기 위해 감정노동의 해소 및 해결에 대한 관리방안으로 긍정심리자본 강화를 위한 중재프로그램의 개발과 조직 내 지속적 노력이 절대적으로 필요하다.

6. 결론

본 연구는 설문조사법을 이용하여 광역대표도서관 사서의 감정노동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 확인하고, 이 두 변인 사이에서 긍정심리자본이 매개변인으로 작용하는지 살펴보았다. 분석을 위한 자료 수집은 전국 17개

광역대표도서관 사서를 대상으로 온라인 설문 조사를 통해 이루어졌으며, 총 159부를 최종 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 광역대표도서관 사서의 감정노동은 중요한 의미를 가지며, 광역대표도서관 사서의 감정노동, 긍정심리자본, 전문직 삶의 질 간의 관계에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

그러므로 광역대표도서관 사서의 감정노동이 긍정심리자본과 전문직 삶의 질에 어떠한 결과를 미치느냐에 따라 광역대표도서관 내 사서 조직을 운영하는 방식이 달라질 수 있을 것이다. 동시에 광역대표도서관의 효율적 조직 운영과 사서의 감정노동에 대하여 조직적 차원의 관리가 필요함을 시사한다(조찬식, 2018).

둘째, 광역대표도서관 사서들의 감정노동과 전문직 삶의 질 간의 관계에서 긍정심리자본의 간접효과는 통계적으로 유의하게 나타났다. 광역대표도서관 사서들의 감정노동은 긍정심리자본을 매개로 전문직 삶의 질에 간접적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 감정노동이 전문직 삶의 질에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보아 부분 매개효과가 있다고 설명할 수 있다. 즉, 감정노동이 전문직 삶의 질에 영향을 미치는데 있어 매개변수인 긍정심리자본이 소진, 이차

외상성 스트레스 등을 감소시킬 수 있음을 시사한다.

본 연구 결과는 광역대표도서관 사서들이 감정노동을 경험하더라도 본인의 능력에 대해 확신을 갖고 다시 긍정적 상태로 돌아갈 수 있다는 긍정심리자본을 강화한다면, 감정노동으로 인한 전문직으로서의 삶의 질의 부정적인 감정(소진, 이차 외상성 스트레스)을 낮추고 긍정적인 감정(공감만족)을 높여, 나아가 사서들의 삶에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 또한 긍정심리자본 강화를 위한 조직 차원의 노력과 관리자의 인력 운영방안을 함께 모색할 수 있는 기초자료를 제공하였다는 점에 의의가 있다.

향후 연구에서는 광역대표도서관 사서들의 감정노동의 부정적 영향을 감소시키고 긍정심리자본을 강화하여, 전문직으로서의 삶의 질을 높일 수 있는 조직적 관리 프로그램 개발과 함께 그 효과를 확인 할 수 있는 후속 연구가 반드시 필요하다. 또한 본 연구는 설문지를 통해 연구 대상자들의 주관적 인식을 확인하였기 때문에 사회적으로 바람직한 응답 가능성과 방어적 응답 경향이 있으므로, 다음 연구에서는 사서들을 대상으로 직접 관찰법이나 심층면접 같은 질적 연구로서의 접근 방법을 제안한다.

참 고 문 헌

강상구 (2017). 아동병원 종사자의 감정노동에 따른 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 박사학위논문, 대구한의대학교 대학원 노인의료복지학과.
고영혜, 이미현 (2021). 병원간호사의 극복력과 긍정심리자본이 전문직 삶의 질에 미치는 영향. 한국

- 융합학회논문지, 12(12), 551-562. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.12.551>
- 고정옥, 박숙경, 이명하 (2013). 임상 간호사의 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향. 간호행정학회지, 19(2), 304-314. <http://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.304>
- 곽철완 (2007). 미국 주 도서관 서비스의 분석. 한국문헌정보학회지, 41(2), 203-218.
- 김계수 (2013). SmartPLS이용 쉬운 구조방정식모델. 서울: 청람.
- 김동한, 이상민, 이원석 (2015). 긍정심리자본이 조직문화에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 27(5), 221-237.
- 김민주 (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 관광학연구, 21(2), 129-141.
- 김상구 (2009). 공공부문의 감정노동: 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.
- 김상범, 임은정 (2016). 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 피로관리와 직무만족 간의 관계성 연구. 관광연구저널, 30(12), 137-151. <http://doi.org/10.21298/IJTHR.2016.12.30.12.137>
- 김수옥, 왕미숙 (2015). 임상간호사의 감정노동, 긍정자원 및 직무소진에 대한 연구. 한국산학기술학회논문지, 16(2), 1273-1283. <http://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1273>
- 김수진, 강순애 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향. 한국비블리아학회지, 29(1), 153-184. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.1.153>
- 김주연 (2013). 국외여행인솔자의 감정노동이 감정부조화와 소진에 미치는 영향. 박사학위논문, 계명대학교 대학원 관광경영학과.
- 김주엽, 김명수 (2011). 긍정심리자본이 조직구성원의 직무만족과 정서적 몰입에 미치는 영향. 경영교육연구, 26(3), 117-148.
- 김주환, 김민규, 홍세희 (2009). 구조방정식모형으로 논문 쓰기. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 김지봉 (2004). 광역대표도서관의 역할과 기능. 도서관문화, 45(7), 47-53.
- 김현주, 최희정 (2012). 응급실 간호사의 전문직 삶의 질. 간호행정학회지, 18(3), 320-328.
- 김홍렬 (2009). 지역대표도서관의 역할 및 추진 방향에 관한 사서들의 인식 연구. 한국도서관·정보학회지, 40(1), 115-132. <http://doi.org/10.16981/kliss.40.1.200903.115>
- 노영희 (2019). 도서관이 삶의 질에 미치는 영향의 측정에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 50(4), 101-135. <http://doi.org/10.16981/kliss.50.4.201912.101>
- 노영희, 박양하 (2017). 공공도서관 서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향력에 대한 인식 조사 연구. 한국비블리아학회지, 28(1), 45-77. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.045>
- 도서관법 시행령. 대통령령 제33023호.
- 도서관법. 법률 제18547호.
- 민숙희 (2014). 대학도서관 사서의 감정노동에 관한 연구: 상사의 감성지능, 사회적 지원 및 도서관

- 서비스 제공수준과의 관계를 중심으로. 한국문헌정보학회지, 48(4), 345-376.
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.4.345>
- 박권홍 (2010). 긍정심리자본과 리더십 성과. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원 벤처중소기업학과.
- 박민영, 장영철, 이근환 (2015). 긍정심리자본이 종업원 인게이지먼트와 경력 만족도에 미치는 영향. 대한경영학회지, 28(12), 3095-3130. <http://dx.doi.org/10.18032/kaaba.2015.28.12.3095>
- 박영배, 안대회, 이상우 (2009). 호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 9(12), 853-864.
- 박영식 (2011). 항공사 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입 그리고 이직의도와 의 관계성 연구. 박사학위논문, 동아대학교 대학원 관광경영학과.
- 박지선 (2019). 공공도서관 사서의 이용자 관련 직무스트레스와 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 명지대학교 대학원 문헌정보학과.
- 박진희, 김효숙 (2022). 지자체 공공도서관 직원의 감정노동이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 경기도 3개 지역 공공도서관을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 53(3), 405-429. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.405>
- 서소영 (2019). 정신건강사회복지사의 개인환경과 직무환경이 전문직 삶의 질에 미치는 영향. 석사학위논문, 부산대학교 대학원 사회복지학과.
- 손수연 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원 문헌정보학과.
- 송승현 (2011). 호텔 조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 직무만족 간의 관계 연구. 박사학위논문, 순천대학교 대학원 조리과학과.
- 신해진, 김계하 (2015). 정신간호사의 감정노동과 전문직 삶의 질. 보건사회연구, 35(4), 190-216. <http://doi.org/10.15709/hswr.2015.35.4.190>
- 신현정 (2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계. 사회적경제와 정책연구, 4(1), 27-68.
- 여수진 (2020). 임상간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과. 한국산학기술학회논문지, 21(4), 400-409. <http://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.4.400>
- 오은정 (2022). 정신병동간호사와 응급실간호사의 폭력경험, 감정노동과 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향. 디지털융복합연구, 20(1), 445-458. <http://doi.org/10.14400/JDC.2022.20.1.445>
- 우종필 (2022). (우종필 교수의) 구조방정식모델 개념과 이해(개정판). 서울: 한나래아카데미.
- 윤경아, 심우찬 (2015). 원조전문직 직무관련 삶의 질 수준과 관련요인에 관한 국외 문헌연구. 사회과학연구, 54(1), 195-230. <http://doi.org/10.22418/JSS.2015.06.54.1.195>
- 이동섭, 최용득 (2010). 긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구. 경영학연구, 39(1), 1-28.
- 이상훈 (2015). 호텔종사원의 감정노동이 역할스트레스와 소진에 미치는 영향: 사회적지원, 긍정심

- 리자본의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교 대학원 호텔경영학과.
- 이상훈, 김영현 (2014). 호텔종사원의 감정노동과 역할스트레스와의 관계에서 긍정심리자본의 조절 효과. *Tourism Research*, 39(4), 285-312.
- 장만섭 (2009). 국외여행인솔자의 감정노동 연구. 박사학위논문, 경기대학교 일반대학원 관광경영학과.
- 전미선 (2015). 중앙간호사의 회복탄력성, 전문직 삶의 질과 돌봄. 석사학위논문, 연세대학교 간호대학원 중앙간호전공.
- 정대용, 박권홍, 서장덕 (2011). 긍정심리자본과 리더십성과. *경영교육연구*, 26(2), 401-428.
- 조찬식 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. *한국비블리아학 회지*, 29(2), 109-126. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109>
- 주혜선, 조윤희, 안현의 (2016). 정신건강전문가용 한국판 전문가 삶의 질 척도 (K-ProQOL 5)의 타당화. *인지행동치료*, 16(3), 269-298.
- 최지형, 박은민 (2018). 감정노동자의 감정부조화와 직무스트레스관계에서 자아탄력성의 매개효과. *복지상담교육연구*, 7(1), 177-196. <http://doi.org/10.20497/jwce.2018.7.1.177>
- Costello, A. B. & Osborne, J. W. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10, 1-9. <https://doi.org/10.7275/jyj1-4868>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *(The)Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- James, N. (1989). Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *The Sociological Review*, 37(1), 15-42. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1989.tb00019.x>
- Julien, H. & Genuis, S. K. (2009). Emotional labour in librarians' instructional work. *Journal of Documentation*, 65(6), 926-937. <https://doi.org/10.1108/00220410910998924>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007>
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2006). Psychological Capital: Developing the

Human Competitive Edge. New York: Oxford University Press.

Matteson, M. L. & Miller, S. S. (2013). A study of emotional labor in librarianship. *Library & Information Science Research*, 35(1), 54-62. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.07.005>

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

<https://doi.org/10.2307/259161>

Peterson, S. J. & Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(1-2), 26-31.

<https://doi.org/10.1108/01437730310457302>

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

<https://doi.org/10.1080/02763877.2013.756684>

Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. *Treating Compassion Psychosocial Stress Series*, 24, 107-119.

Stamm, B. H. (2010). The concise manual for the professional quality of life scale. *ProQOL Manual*. URL: <https://proqol.org/proqol-manual>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

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

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

Choi, JiHyung & Park, EunMin (2018). Mediating effect of ego resilience in relations between emotional dissonance and job stress of emotional laborer. *The Journal of Welfare and Counselling Education*, 7(1), 177-196. <http://doi.org/10.20497/jwce.2018.7.1.177>

Chung, DaeYong, Park, KwonHong, & Seo, JangDuck (2011). Positive psychological capital and leadership performance. *Korean Business Education Review*, 26(2), 401-428.

Enforcement Decree of the Library Act. Presidential Decree No. 33023.

Go, YoungHye & Lee, MiHyun (2021). Effect of resilience and positive psychological capital on the professional quality of life in hospital nurses. *Journal of the Korea Convergence*

- Society, 12(12), 551-562. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.12.551>
- Jang, ManSeob (2009). A Study on Emotional Labor of Tour Conductor. Doctoral dissertation, Kyonggi University Graduate School of Tourism Management.
- Jeon, MiSeon (2015). Oncology Nurses' Resilience, Professional Quality of Life and Caring. Master's thesis, Yonsei University Graduate School of Oncology Nursing.
- Joo, Hyesun, Cho, YoonHwa, & Ahn, HyunNie (2016). Validation of the Korean Version of Professional Quality of Life Scale 5(K-ProQOL 5) for Mental Health Professional. *Cognitive Behavior Therapy in Korea*, 16(3), 269-298.
- Kang, SangKu (2017). Effect of Work Stress Caused by Emotional Labor of Children's Hospital Employees on Burnout. Doctoral dissertation, Dagu Hany University Graduate School of Medical Care for the Aged Welfare.
- Kim, DongHan, Lee, SangMin, & Lee, Wonseok (2015). A study on the effects of psychological capital on organizational culture: focused on PCO(Professional Convention Organizers) company. *Tourism & Leisure Research*, 27(5), 221-237.
- Kim, GyeSoo (2013). Easy SEM with smartPLS. CRbooks.
- Kim, HongRyul (2009). The recognition of librarians about roles of regional central library. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1), 115-132. <http://doi.org/10.16981/kliss.40.1.200903.115>
- Kim, HyeonJu & Choi, HeeJung (2012). Emergency nurses' professional quality of life: compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 18(3), 320-328.
- Kim, JiBong (2004). The role and function of metropolitan representative libraries: the age of decentralization and library policy. *KLA Journal*, 45(7), 47-53.
- Kim, JooHwan, Kim, MinKyu, & Hong, SeHee (2009). Writing a Thesis with a Structural Equation Model. Seoul: Communication Books.
- Kim, JooYeon (2013). Effects of Tour Conductors Emotional Labor on Emotional Dissonance and Burnout: Comparison of Emotional Labor Focused on Employee and Emotional Labor Focused on Job. Doctoral dissertation, Keimyung University Graduate School of Tourism Management.
- Kim, JooYup & Kim, MyungSoo (2011). The effects of positive psychological capital on employee job satisfaction and affective commitment. *Korean Business Education Review*, 26(3), 117-148.
- Kim, MinJoo (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job - related

- attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- Kim, SangBum & Lim, EunJeong (2016). The relationship of emotional labor, job stress, fatigue management, and job satisfaction: focusing on K airline cabin crew. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 30(12), 137-151.
<http://doi.org/10.21298/IJTHR.2016.12.30.12.137>
- Kim, SangGu (2009). An exploratory study on the emotional labor in public sector: focused on street-level bureaucrats in the civil service system. *Local Government Research*, 13(1), 51-70.
- Kim, SooOk & Wang, MeeSuk (2015). A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(2), 1273-1283. <http://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1273>
- Kim, SuJin & Kang, SoonAe (2018). The effects of emotional labor level on the level of job satisfaction and library information service provision in public library librarians. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(1), 153-184.
<http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.1.153>
- Ko, JeongOk, Park, SookKyoung, & Lee, MyungHa (2013). Factors affecting burnout among clinical nurses according to positive psychological capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(2), 304-314. <http://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.304>
- Kwak, ChulWan (2007). An analysis of the state library services in the united states. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(2), 203-218.
- Lee, Dongseop & Choi, Yongduk (2010). A study on antecedents and consequences of positive psychological capital in organizations. *Korean Management Review*, 39(1), 1-28.
- Lee, SangHoon & Kim, YoungHyun (2014). A study on the moderating effect of positive psychological capital in the relationship between emotional labor and role stress of hotel employees. *Tourism Research*, 39(4), 285-312.
- Lee, SangHoon (2015). The Effect of Hotel Workers' Emotional Work on Their Role Stress and Burnout: Focusing on the Moderating Effect of Social Support and Positive Psychological Capital. Doctoral dissertation, Kyonggi University Graduate School of Hotel Management. Library Act. Act No. 18547.
- Min, SookHee (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. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(4), 345-376.
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.4.345>

- Noh, Younghee & Park, YangHa (2017). A study of the recognition regarding the influence of public library service to quality of life. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 28(1), 45-77. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2017.28.1.045>
- Noh, Younghee (2019). A study on the measurement of the influence of libraries on the quality of life. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(4), 101-135. <http://doi.org/10.16981/kliss.50.4.201912.101>
- Oh, EunJoung (2022). Influence of violent experience, emotional labor, and positive psychological capital on the burnout of psychiatric and emergency department nurse. *Journal of Digital Convergence*, 20(1), 445-458. <http://doi.org/10.14400/JDC.2022.20.1.445>
- Park, JinHee & Kim, HyoSuk (2022). 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. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(3), 405-429. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.405>
- Park, JiSeon (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.
- Park, KwonHong (2010) Positive Psychological Capital and Leadership Performance. Doctoral dissertation, SoongSil University Graduate School of Entrepreneurship & small Business.
- Park, MinYoung, Chang, YoungChul, & Lee, KeunHwan (2015). A study on the effects of positive psychological capital of employee engagement and career satisfaction: focused on the employee organization of university hospital in seoul area by multi-group analysis. *Korea Journal of Business Administration*, 28(12), 3095-3130. <http://dx.doi.org/10.18032/kaaba.2015.28.12.3095>
- Park, YoungBae, Ahn, DaeHee, & Lee, SangWoo (2009). Influence of emotion labor on job stress and burnout for the hotel employee. *The Journal of the Korea Contents Association*, 9(12), 853-864.
- Park, YoungSik (2011). A Study on the Correlation between Emotional Labor, Job Stress, Job Burnout, Organizational Commitment, and Turnover Intention of Airline Flight Attendant. Doctoral dissertation, Dong-A University Graduate School of Tourism Management.
- Seo, SoYeong (2019). The Effect of Personal Environment and Occupational Environment of Mental Health Social Workers on the Professional Quality of Life. Master's thesis, Pusan National University Graduate School of Social Welfare.

- Shin, HaeJin & Kim, KyeHa (2015). Emotional labor and professional quality of life in Korean psychiatric nurses. *Health and Social Welfare Review*, 35(4), 190-216.
<http://doi.org/10.15709/hswr.2015.35.4.190>
- Shin, HyeonJeong (2014). A study on the effect relationship of the emotional labor and personal characteristic of civil servants on the job commitment in civil affairs administration. *Health and Social Welfare Review*, 4(1), 27-68.
- Son, SooYeon (2018). A Study on Effects of Public Librarian's Emotional Labor on Job Stress and Job Satisfaction. Master's thesis, Sungkyunkwan University Graduate School of Library and Information Science.
- Song, SeungHeon (2011). The Relationship among Emotion Labor, Job Stress, and Job Satisfaction in accordance with Prosocial Behavior of Hotel Chefs. Doctoral dissertation, SunChon National University Graduate School of Cooking Science.
- Woo, JongPil (2022). (Professor Woo Jong-pil) Concept and Understanding of Structural Equation Model. HanNaRae Academy.
- Yeo, SuJin (2020). Mediating effect of positive psychological capital on the relationship between emotional labor and job satisfaction in clinical nurses. *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 21(4), 400-409. <http://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.4.400>
- Yoon, KyeongA & Shim, WooChan (2015). A systemic review on the prevalence and determinants of professional quality of life. *Journal of Social Science*, 54(1), 195-230.
<http://doi.org/10.22418/JSS.2015.06.54.1.195>