

공공도서관 이용자 무례행동이 사서의 서비스품질과 생활만족에 미치는 영향 연구

- 직무소진의 매개효과를 중심으로 -

A Study on the Impact of Public Library Users' Incivility on Librarians' Service Quality and Life Satisfaction: The Mediating Role of Job Burnout

정미옥 (Mi Ok Jeong)*

목차

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 서론 | 4. 연구결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 연구방법 | |

초록

본 연구는 공공도서관 이용자 무례행동이 사서의 서비스품질과 생활만족에 미치는 영향을 분석하고, 이 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하는 것을 목적으로 하였다. 연구 결과, 행동적무례행동은 서비스품질과 생활만족 모두에 부정적인 직접효과를 보였고, 정서적무례행동은 직무소진을 매개로 두 변수에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무소진은 사서의 서비스 수행능력과 전반적 삶의 만족도를 저하시키는 핵심 요인으로 확인되었다. 이는 이용자의 무례한 언행이 사서의 감정노동 강도를 높이고, 직무소진을 통해 업무성과와 개인의 행복감 모두를 악화시킨다는 것을 의미한다. 따라서 공공도서관에서는 사서의 정서적 지원체계 구축, 무례 이용자 대응 매뉴얼 정비, 그리고 직무소진 예방을 위한 조직적 관리 전략이 필요함을 시사한다.

ABSTRACT

This study aimed to examine the effects of user incivility in public libraries on librarians' service quality and life satisfaction, and to verify the mediating role of job burnout in these relationships. The results revealed that behavioral incivility had significant negative direct effects on both service quality and life satisfaction, whereas emotional incivility indirectly influenced both variables through job burnout. Job burnout was identified as a key factor that reduced librarians' service performance and overall life satisfaction. These findings indicate that rude user behaviors intensify librarians' emotional labor, thereby weakening both their job performance and personal well-being through burnout. Accordingly, public libraries should establish emotional support systems for librarians, develop response guidelines for dealing with rude users, and implement organizational management strategies to prevent job burnout.

키워드: 이용자 무례함, 직무소진, 서비스품질, 생활만족, 공공도서관

User Incivility, Job Burnout, Service Quality, Life Satisfaction, Public Libraries

* 청주대학교 문헌정보학과 조교수(miok@cju.ac.kr / ISNI 0000 0005 0588 4252)

논문접수일자: 2026년 1월 16일 최초심사일자: 2026년 1월 27일 게재확정일자: 2026년 2월 3일
한국문헌정보학회지, 60(1): 97-120, 2026. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2026.60.1.097>

© Copyright © 2026 Korean 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

공공도서관은 단순히 자료를 제공하는 공간을 넘어, 지역사회의 지식 허브(Knowledge Hub)이자 생활밀착형 공공서비스 기관으로 그 기능이 확대되고 있다. 독서문화 진흥, 평생교육, 디지털 정보접근 지원 등 이용자 중심 서비스가 다양화되면서 사서의 대민 접촉 빈도는 과거보다 훨씬 증가하였다. 이러한 변화는 사서의 역할을 정보전문가에서 '이용자 경험 관리자'로 확장시키는 긍정적 효과를 가져왔으나, 동시에 감정노동(emotional labor)의 강도를 심화시키는 부정적 결과도 초래하였다. 특히 최근 공공도서관 현장에서는 이용자와의 상호작용 과정에서 발생하는 무례한 언행 및 비합리적 요구가 빈번하게 관찰되면서, 사서의 심리적 부담과 직무 스트레스가 중요한 조직 이슈로 부상하고 있다. 이러한 문제를 분석하기 위해서는 연구에서 다루는 주요 개념에 대한 선행적 정의가 필요하다. 먼저 본 연구의 최종 종속변수인 생활만족(life satisfaction)은 개인이 자신의 삶 전반을 얼마나 긍정적으로 평가하는가를 나타내는 주관적 복지(subjective well-being)의 핵심 지표로, 단순한 기분 상태가 아니라 삶의 질에 대한 인지적·평가적 판단을 의미한다(Diener et al., 1985). 직무는 개인의 삶에서 큰 비중을 차지하는 영역이며, 직무경험에서 비롯되는 정서적 자원 고갈과 스트레스는 직무영역을 넘어 일상생활 전반으로 확장될 수 있다(김민지, 2026). 즉, 생활만족은 직무만족과 달리 직장 경험이 개인의 삶 전체에 미치는 파급효과를 포착할 수 있는 변수라는 점에서 공공서비스 조직 구성원의 복지 수준과 지속가능

한 근무환경을 논의하는 데 중요한 의미를 가진다. 따라서 본 연구는 공공도서관 사서가 경험하는 서비스 현장의 부정적 사건이 단지 업무성과 차원에만 머무르지 않고, 사서 개인의 삶의 만족도라는 복지 결과로 이어질 수 있다는 문제의식에서 생활만족을 주요 결과변수로 설정하였다.

공공도서관에서의 이용자 무례행동(user incivility)은 상호 존중의 사회적 규범을 위반하거나 언어적·비언어적 방식으로 타인에게 불쾌감과 심리적 압박을 주는 저강도의 비인격적 행동을 의미한다(Andersson & Pearson, 1999). 예를 들어 자료 대출 제한이나 소음 통제 등 정당한 규칙을 집행하는 사서에게 폭언·인격모독을 하는 경우, 디지털 기기 이용 지원을 요청하며 과도한 요구를 반복하는 경우, 대면 또는 온라인 민원창구에서 비난성 언어와 비합리적 요구를 지속적으로 제기하는 행위 등이 이에 포함된다. 이용자 무례행동은 단순히 불쾌한 경험에 그치지 않고 사서의 정서적 자원을 소모시켜 직무 수행태도를 변화시키며, 직무에 대한 자긍심 및 만족 수준을 저하시킬 수 있다. 결과적으로 이는 서비스품질 저하, 대인 회피, 이직의도 증가, 그리고 삶의 만족 저하로 이어질 가능성이 높다. 김한솔과 전소희(2025)는 시민의 무례행동이 일선 공무원의 직무소진과 직업효능감 감소로 이어진다고 보고하였으며, 강현수 외(2025)는 고객의 무례행동이 서비스지향적 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior, OCB)을 감소시킨다고 밝혔다. 다만 이러한 연구들은 주로 민간 서비스업 또는 행정조직을 중심으로 수행되어 왔으며, 공공도서관과 같은 정보서비스 조직에 초점을 둔 실증

연구는 상대적으로 부족하다. 공공도서관은 공공성을 기반으로 운영되기 때문에 직원(사서)이 이용자의 비합리적 행동에 대해 적극적으로 대응하기 어렵고, 공공봉사라는 윤리적 책무로 인해 무례한 이용자에게도 친절과 인내를 유지해야 하는 이중적 압박을 경험한다(Rodger & Erickson, 2021). 이러한 조직적 특수성은 사서를 ‘감정노동의 사각지대’로 만들 수 있으며, 이용자 무례행동에 반복적으로 노출될 경우 직무소진이 누적될 가능성이 높다.

한편 문헌정보학 분야에서는 사서의 감정노동 및 소진을 다룬 연구가 지속되어 왔으나, 대체로 업무환경·조직문화·보상체계 등 조직 내부 요인에 초점을 맞춘 경향이 있다. 즉, 사서의 소진과 서비스 수행에 영향을 미칠 수 있는 외생적 요인인 ‘이용자 행동’은 실증적으로 충분히 규명되지 않았다. 또한 공공도서관이 최근 이용자 경험과 서비스 품질을 핵심 성과지표로 강조하고 있음에도, 사서의 정서적 상태(예: 직무소진)와 서비스 수행(서비스 품질), 개인의 복지 결과(생활만족) 간 인과적 연결을 구조적으로 검증한 연구도 제한적이다. 이는 사서 복지 정책과 감정노동 보호제도의 근거 마련 측면에서 중요한 공백으로 남아 있다.

따라서 본 연구는 공공도서관 현장에서 발생하는 이용자 무례행동이 사서의 서비스품질과 생활만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하고, 그 과정에서 직무소진(job burnout)의 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 사서의 심리적 안녕과 공공서비스 품질 간 상호관계를 규명하고, 공공도서관 조직의 감정노동 관리 및 이용자 응대 정책 개선을 위한 실질적 시사점을 제공하고자 한다. 구체적인 연구문제는 다

음과 같다.

첫째, 공공도서관 이용자의 무례행동은 사서의 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 공공도서관 이용자의 무례행동은 사서의 생활만족에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 직무소진은 이용자 무례행동과 서비스 품질 및 생활만족 간 관계를 매개하는가?

2. 이론적 배경

2.1 이용자 무례행동(User Incivility)

이용자 무례행동은 서비스 제공자와 이용자 간 상호작용 과정에서 나타나는 저강도의 비인격적 행동으로, 명시적 공격 의도는 없으나 상대방에게 불쾌감·모욕감·심리적 스트레스를 유발하는 행위를 의미한다(Andersson & Pearson, 1999). 이러한 행동은 폭언이나 신체적 위협과 같은 명백한 폭력은 아니지만 반복될 경우 중업원의 정서적 자원을 소모시켜 심리적 탈진을 초래하며(Slitter et al., 2010), 사회적 규범 위반, 의도성의 모호함, 반복될수록 누적적 손상이 강화된다는 특징을 가진다. 정서사건이론(Affective Events Theory)은 조직 내 사건이 정서를 매개로 직무태도와 행동에 영향을 미친다고 보며(Weiss & Cropanzano, 1996), 공공도서관 환경에서 무례행동은 사서에게 지속적인 부정적 정서를 유발하는 대표적 사건으로 작용한다. 자원보존이론(Conservation of Resources Theory)에 따르면 정서적·인지적 자원이 지속적으로 손실될 경우 스트레스와 소진이 발생하는데(Hobfoll, 1989), 사서는 공공성 중심의

서비스 규범으로 인해 무례한 이용자 행동에 적극적으로 대응하기 어려워 자원 소모가 더욱 가속화될 가능성이 있다. 고객 무례행동 연구는 종업원의 정서적 소진, 서비스품질 저하, 조직시민행동 감소, 직무만족 저하 등 다양한 부정적 결과를 보고해 왔으며(Slitter et al., 2010; Bunk & Magley, 2013), 최근에는 공공부문에 서도 시민 무례행동이 직무소진과 직업효능감에 부정적 영향을 미친다는 연구가 제시되고 있다(김한솔, 전소희, 2025). 이러한 연구 흐름은 공공도서관에도 적용 가능하다. 사서는 대면 서비스의 비중이 높아 다양한 형태의 무례행동에 노출되며, 이용자 중심의 운영 원칙으로 인해 부당한 행동에 즉각적으로 대응하기 어려운 구조적 제약이 존재한다. 이로 인해 무례행동이 반복되면 감정적 피로가 누적되어 서비스 수행과 삶의 만족이 저하될 수 있다.

본 연구에서 사용한 이용자 무례행동은 사서가 서비스 제공 과정에서 직접 경험하고 지각한 무례행동을 의미하며, 이는 폭언·무시·부당한 요구 등 부정적 상호작용에 대해 사서가 어떻게 인식했는지를 측정하는 주관적 평가이다. 본 연구는 기존 고객 무례행동 연구에서 사용된 종업원 지각 기반 척도(Bunk & Magley, 2013)를 준거로 하여, 사서가 실제로 체감한 경험적·인지적 무례행동 수준으로 개념을 정의하였다.

2.2 직무소진(Job Burnout)

직무소진은 장기간의 직무 스트레스와 감정적 요구로 인해 개인이 경험하는 정서적, 신체적, 정신적 탈진 상태로 정의된다(Lei et al.,

2025). Jackson et al.(1986)과 Simbula 그리고 Guglielmi(2010)은 직무소진을 정서적 탈진(emotional exhaustion), 냉소주의(cynicism or depersonalization), 직업 효능감 저하(reduced personal accomplishment)의 세 가지 하위차원으로 구분하였다. 정서적 탈진은 과도한 대인 요구와 감정노동으로 인해 더 이상 타인을 배려할 정서적 에너지가 남지 않은 상태를 의미한다. 냉소주의는 업무나 고객(이용자)에 대한 부정적·거리감 있는 태도로, 서비스 대상자를 비인격적으로 대하거나 업무 자체에 회의감을 느끼는 것을 말한다. 직업 효능감 저하는 자신의 직무 수행 능력과 가치에 대한 자신감이 감소하는 현상을 의미한다. 이 세 차원은 상호 관련되어 있으며, 일반적으로 정서적 탈진이 먼저 발생하고 이후 냉소주의와 효능감 저하로 확산되는 과정을 거친다(Zhang et al., 2025).

직무소진은 대인관계 중심의 직무(예: 서비스업, 교육, 공공기관)에서 특히 빈번하게 나타난다(Bottini et al., 2025). Hobfoll(1989)의 자원보존이론(COR)에 따르면, 개인은 자신의 정서적·인지적 자원을 보존하려 하지만, 지속적인 외부 스트레스(예: 고객의 무례행동, 과도한 업무요구)에 노출되면 자원이 고갈되어 소진이 발생한다. 특히 감정노동(emotional labor)은 직무소진의 핵심 원인 중 하나로 지적된다(Artz et al., 2022). 서비스 제공자가 실제 감정과 다른 표면연기(surface acting)를 반복할 경우, 감정적 불일치가 누적되어 정서적 탈진이 발생한다. Slitter et al.(2010)은 고객의 무례행동이 감정노동 강도를 높여 직무소진을 가속화한다고 보고하였다. 또한 Wilson과 Holmvall(2013)은 고객 무례행동이 종업원의 부정적 정

서를 유발하여 감정소진과 조직몰입 저하를 초래한다고 밝혔다.

문헌정보학 분야에서도 사서의 직무소진에 관한 연구가 꾸준히 이루어져 왔다. 대부분의 연구는 과도한 업무량, 인력 부족, 직무 모호성, 조직 내 역할 갈등, 감정노동 등을 주요 요인으로 제시한다. 예를 들어, 김수진과 강순애(2018)는 공공도서관 사서의 직무소진이 업무 과중도와 감정노동 수준에 의해 유의하게 증가한다고 보고하였고, 조찬식(2018)은 감정노동이 사서의 직무만족과 서비스 몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 그러나 이러한 연구들은 대부분 조직 내부 요인에 초점을 맞추고 있으며, 이용자와의 상호작용에서 발생하는 외부 요인(예: 이용자 무례행동)에 대해서는 상대적으로 간과되어 왔다. 공공도서관 사서는 이용자 응대, 민원 처리, 프로그램 운영 등에서 끊임없는 감정노동을 수행한다. 이용자의 불만, 폭언, 무시, 과도한 요구 등은 사서에게 심리적 압박을 주며, 반복적으로 노출될 경우 정서적 탈진과 냉소주의로 이어질 가능성이 높다. 따라서 공공도서관 맥락에서 직무소진은 단순히 업무 피로의 문제가 아니라, 이용자 행동과 감정노동이 결합된 복합적 결과 변수로 이해될 필요가 있다.

2.3 서비스품질(Service Quality)

서비스품질은 서비스 수혜자인 이용자가 서비스를 경험한 후 지각하는 평가를 통해 형성되는 개념으로, 서비스 제공 과정에서의 친절성, 신뢰성, 반응성 등 다양한 요소에 대한 이용자의 주관적 판단을 통해 측정된다(Parasuraman

et al., 1988). 이러한 지각 기반의 서비스품질은 제공자의 실제 행동이나 의도뿐 아니라, 이용자가 경험하는 정서적·상황적 맥락에 의해 크게 영향을 받는다는 점에서 타 서비스 산업과 유사한 특성을 지닌다. 선행연구에서는 서비스품질의 향상에 영향을 미치는 종업원의 행동적·정서적 요인을 다각적으로 제시해 왔다. 예를 들어, 서비스 진정성, 고객지향적 서비스 행동, 공감적 서비스 태도, 서비스 열정, 고객지향성, 조직 및 직무에 대한 몰입 등은 종업원의 내적 상태와 행동 특성을 반영하는 변수로서, 서비스 제공 과정에서 이용자가 인지하는 품질에 직접적 또는 간접적으로 기여하는 것으로 보고되었다(Bettencourt et al., 2001). 이 변수들이 서비스품질과 관련되는 이유는 다음과 같다. 첫째, 서비스 진정성, 공감성, 고객지향성 등은 이용자가 서비스 상호작용 과정에서 경험하는 정서적 신뢰감과 만족도를 증진시켜 서비스품질 평가의 긍정적 방향으로 작용한다. 둘째, 고객지향적 행동과 서비스 열정은 문제 해결, 신속한 대응, 친절한 상호작용을 통해 이용자의 체감 품질에 직접적으로 기여한다. 셋째, 조직몰입과 직무몰입은 종업원의 자발적 노력 및 일관된 서비스 제공을 이끌어내어, 이용자가 지각하는 서비스의 안정성과 전문성을 높인다. 또한 Grandey(2000)는 감정노동의 강도가 높을수록 서비스의 진정성이 감소한다고 하였으며, Wilson과 Holmvall(2013)은 고객 무례행동이 종업원의 부정적 감정을 유발하여 고객지향적 서비스 행동을 약화시킨다고 보고했다. 공공도서관 사서의 경우, 이용자 응대 과정에서 경험하는 무례행동이나 과도한 요구는 사서의 정서적 자원을 고갈시키고, 공감적 서비스

태도를 유지하기 어렵게 만든다. 따라서 이용자 무례행동은 사서의 감정소진을 통해 서비스품질 저하로 이어질 수 있다. 고객 무례행동과 서비스품질 간의 관계는 다양한 서비스 산업에서 실증적으로 검증되어 왔다. Deery et al.(2002)는 고객의 부정적 태도가 종업원의 서비스 회피행동을 증가시킨다고 하였고, Cole et al.(2010)은 고객 무례행동이 직원의 열정을 저하시켜 고객지향성 감소로 이어진다고 분석하였다. Felbinger(2008)는 무례한 고객행동이 근로자의 부정적 정서를 유발하여 서비스 태도와 품질에 부정적 영향을 미친다고 보고하였다.

따라서 본 연구에서 서비스품질을 이용자 지각 기반 개념으로 정의하면서 동시에 종업원의 진정성, 고객지향성, 공감성 등이 언급된 이유는, 이러한 요인들이 서비스 제공자의 내적·행동적 특성으로서 이용자가 최종적으로 지각하는 서비스품질에 영향을 미치는 주요 선행요인이기 때문이다. 즉, 서비스품질은 이용자의 평가를 통해 측정되지만, 그 품질을 형성하는 과정은 종업원의 정서상태, 태도, 자발적 행동 등 서비스 제공자의 특성에 의해 크게 좌우되는 구조적·과정적 특성을 가진다.

2.4 생활만족(Life Satisfaction)

생활만족은 개인이 자신의 전반적인 삶에 대해 평가하는 인지적·정서적 복지수준(subjective well-being)을 의미한다(Diener et al., 1985). 이는 단순한 감정적 기분 상태가 아니라, 삶 전반에 대한 평가적 판단으로서, 개인이 지각하는 삶의 질을 반영한다. Diener(2000)는 삶의 만족을 “개인이 자신의 삶을 긍정적으로 인식

하고, 삶의 목표와 실제 경험 간의 일치 정도를 평가하는 주관적 과정”으로 정의하였다. 즉, 생활만족은 단기적 행복감이나 일시적 만족이 아니라, 개인의 장기적 삶의 경험과 가치관을 반영하는 종합적 복지 지표로 이해된다. 특히 직업이 개인의 삶에서 큰 비중을 차지하는 현대 사회에서는, 직무에서의 경험이 삶의 만족에 직접적인 영향을 미친다(Wright & Cropanzano, 2000).

직무는 개인의 경제적 수단일 뿐만 아니라, 자아실현과 사회적 관계 형성의 중요한 기반이다. 따라서 직무에서의 긍정적 경험(예: 직무만족, 성취감)은 생활만족을 높이는 요인이 되며, 반대로 직무소진이나 직무스트레스는 생활만족을 저해하는 주요 원인으로 작용한다. Judge와 Watanabe(1993)는 직무만족과 생활만족 간에 높은 정적 상관관계가 존재한다고 보고하였으며, Bakker et al.(2014)은 직무소진이 개인의 삶의 질과 행복감을 저하시킨다고 밝혔다. Lee와 Ashforth(1996)는 정서적 탈진이 직무의 삶에도 부정적 영향을 미쳐, 개인의 심리적 자원 고갈과 사회적 관계 단절로 이어질 수 있음을 제시하였다. 즉, 직무경험에서 유발된 정서적 피로와 냉소주의는 단순히 직업적 영역에 국한되지 않고, 개인의 삶 전반에 확산되어 삶의 만족도 감소를 초래한다.

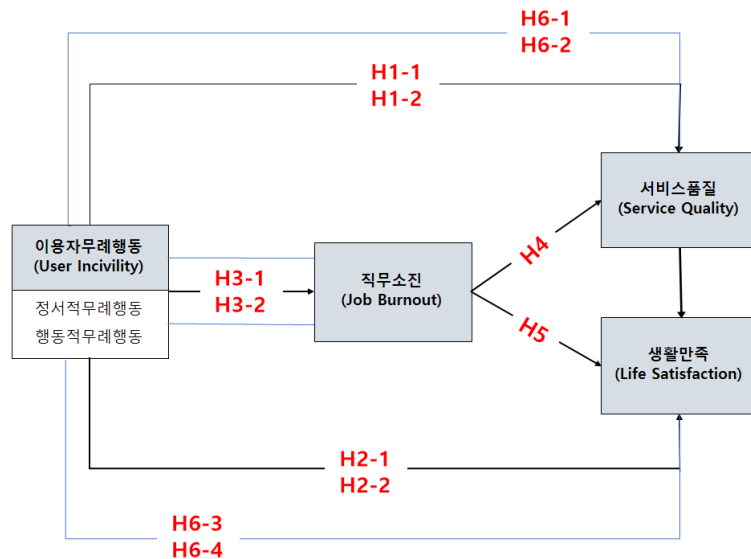
사서의 생활만족을 직무만족 및 감정노동 수준과 연계된 복지지표로 다루는 연구가 점차 증가하고 있다. Matteson과 Miller(2013)는 공공도서관 사서의 감정노동 강도가 높을수록 생활만족이 유의하게 낮아진다고 보고하였으며, Villagran과 Martin(2022)은 직무스트레스와 조직지원 인식이 사서의 생활만족에 중요한 영

향을 미친다고 밝혔다. 이러한 연구들은 사서의 감정노동이 단순한 직무성과 문제를 넘어, 정신적 건강과 행복(well-being) 수준에 직접적으로 관련된다는 점을 보여준다. 특히 공공도서관은 민간 서비스업과 달리 정량적 성과보다는 공공성, 이용자 만족, 사회적 가치 창출을 중시하기 때문에, 사서의 내적 만족감과 삶의 균형은 더욱 중요한 요소로 간주된다. 이용자와의 반복적 상호작용 속에서 무례행동이나 과도한 요구에 지속적으로 노출될 경우, 사서는 업무 외 삶에서도 정서적 피로와 무력감을 경험하게 된다. 이러한 경험이 누적되면 일-삶 균형(work-life balance)이 무너지고, 결과적으로 삶의 만족도 전반이 낮아질 수 있다. 따라서 이용자 무례행동으로 인한 사서의 직무소진은 직무 영역을 넘어 삶의 전반적 만족도 저하로 이어지는 핵심 경로로 작용한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구는 공공도서관에서의 이용자 무례행동이 사서의 서비스품질과 생활만족에 미치는 영향을 분석하고, 이 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하고자 한다. 이론적 배경에서 살펴본 바와 같이, 정서사건이론은 직무 수행 중 발생하는 부정적 사건(이용자 무례행동)이 구성원의 정서적 반응(소진)에 영향을 미치고, 자원보존이론은 소진된 정서 자원이 서비스 수행과 개인의 복지에 부정적 파급효과를 미친다고 설명한다. 이를 토대로, 이용자무례행동이 사서의 감정적·인지적 자원 고갈을 초래하여 직무소진을 유발하고, 이는 다시 서비스품질 저하와 생활만족 감소로 이어질 것이라고 설정하였다(〈그림 1〉 참조).



〈그림 1〉 연구모형

3.1.1 이용자 무례행동과 서비스품질의 관계

이용자 무례행동은 사서의 정서적 자원을 고갈시켜 서비스 수행 의지와 고객지향성을 약화시킨다(Sliter et al., 2010; Wilson & Holmvall, 2013). 공공도서관 환경에서는 사서가 이용자와 직접 접촉하는 빈도가 높아, 이용자의 무례한 태도나 부정적 언행이 반복될 경우 서비스 품질 저하로 이어질 가능성이 높다.

가설 1(H1-1): 정서적 무례행동은 사서의 서비스품질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

1(H1-2): 행동적 무례행동은 사서의 서비스품질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.2 이용자 무례행동과 생활만족의 관계

직무에서 경험하는 부정적 상호작용은 개인의 정서적 안정감과 삶의 전반적 만족을 저하시킨다(Diener, 2000; Wright & Cropanzano, 2000). 특히 공공기관 종사자의 경우 감정노동이 직무 외 영역에도 파급되어 개인의 삶의 질에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Bakker et al., 2007).

가설 2(H2-1): 정서적 무례행동은 사서의 생활만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

2(H2-2): 행동적 무례행동은 사서의 생활만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.3 이용자 무례행동과 직무소진의 관계

이용자 무례행동은 사서에게 부정적 감정을 유발하는 주요 외적 스트레스 요인으로, 반복될 경우 정서적 탈진과 냉소주의를 촉진한다(Andersson & Pearson, 1999; Sliter & Jones, 2016). 공공도서관 사서는 이용자에게 직접적 대응이 어려운 구조적 제약 속에서, 내면적 감정 억제와 표면연기를 지속해야 하므로 소진 위험이 더욱 높다.

가설 3(H3-1): 정서적 무례행동은 사서의 직무소진을 증가시킬 것이다.

3(H3-2): 행동적 무례행동은 사서의 직무소진을 증가시킬 것이다.

3.1.4 직무소진과 서비스품질의 관계

직무소진은 종업원의 감정적 피로와 냉소적 태도를 유발하여 서비스품질 저하로 이어진다(Maslach & Leiter, 2016). 사서가 정서적으로 소진될 경우 이용자 요구에 공감적으로 대응하기 어렵고, 서비스 응답성과 확신성이 낮아진다.

가설 4(H4): 사서의 직무소진은 서비스품질에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.5 직무소진과 생활만족의 관계

직무소진은 개인의 심리적 복지감(well-being)을 저하시켜 생활만족을 감소시키는 주요 요인으로 작용한다(Bakker et al., 2014). 사서의 경우, 정서적 탈진과 냉소주의가 업무 외 삶의 질과 사회적 관계에도 부정적 파급효과를 미친다.

가설 5(H5): 사서의 직무소진은 생활만족에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.6 직무소진의 매개효과

이용자 무례행동은 사서의 직무소진을 증가시키고, 직무소진은 다시 서비스품질과 생활만족을 저하시킨다. 즉, 이용자 무례행동의 부정적 영향은 직무소진을 매개로 간접적으로 강화될 수 있다.

가설 6(H6-1): 직무소진은 정서적 무례행동과 서비스품질 간의 관계를 매개할 것이다.

6(H6-2): 직무소진은 행동적 무례행동과 서비스품질 간의 관계를 매개할 것이다.

6(H6-3): 직무소진은 정서적 무례행동과 생활만족 간의 관계를 매개할 것이다.

6(H6-4): 직무소진은 행동적 무례행동과 생활만족 간의 관계를 매개할 것이다.

3.2 측정도구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설문조사는 공공도서관 사서를 대상으로 실시하였다. 설문지는 인구통계학적 특성을 묻는 7문항, 독립변인인 이용자 무례행동 관련 10문항, 매개변인인 직무소진 관련 7문항, 종속변인인 서비스품질 관련 7문항, 생활만족 관련 7문항으로 구성되었으며, 총 38문항으로 이루어졌다. 모든 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않

다 ~ 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 사용된 측정도구의 구체적 구성은 <표 1>에 제시하였다.

이용자 무례행동은 사서와 이용자 간의 서비스 상호작용 과정에서 발생하는 비인격적이고 무례한 언행으로 정의된다(Andersson & Pearson, 1999). 이는 고의적 폭력이나 욕설보다는 사회적 예절을 무시하는 저항도의 부정적 행동으로, 사서에게 정서적 스트레스와 직무소진을 유발하는 요인으로 작용한다. 본 연구에서는 Sliter et al.(2010), Cortina et al.(2017), 김한솔과 전소희(2025) 등의 척도를 공공도서관 맥락에 맞게 수정하여 정서적 무례행동과 행동적 무례행동의 두 하위 요인으로 구성하였다. 정서적 무례행동(Emotional Incivility)은 무시, 비꼼, 냉소적 언행 등 사서의 감정을 손상시키는 언어적 무례이고, 행동적 무례행동(Behavioral Incivility)은 불합리한 요구, 고성, 규정 위반, 위협적 태도 등 비협조적 행위를 말한다.

직무소진은 지속적인 직무 스트레스와 감정노동으로 인해 발생하는 정서적·신체적 탈진 상태로 정의된다(Lei et al., 2025). 공공도서관 사서는 이용자 응대 과정에서 감정노동을 지속적으로 수행하기 때문에, 이용자의 부정적 언행이 누적될 경우 소진이 심화될 수 있다. 본 연구에서는 Maslach Burnout Inventory(MBI)와 Wilson과 Holmval(2013)의 척도를 수정하여 정서적 탈진, 냉소주의, 직업효능감 저하의 3개 하위요인으로 구성하였다. 정서적 탈진은 반복된 대민응대와 감정노동으로 인한 피로감, 냉소주의는 업무 및 이용자에 대한 거리감, 무관심, 직업효능감 저하는 자신의 직무성과에 대한 부정적 인식이다(Matteson & Miller, 2013).

서비스품질은 이용자의 기대를 충족시키기

〈표 1〉 측정도구 구성

변수	문항 수	측정 문항	출처
이용자 무례행동	5	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 나의 말을 끊거나 무시하며 대화를 일방적으로 주도하려 함 • 이용자가 불만을 표현할 때 비꼬거나 비아냥거리는 어조를 사용함 • 이용자가 나를 존중하지 않는 태도(눈을 흘기거나 한숨을 쉬는 등)를 보임 • 이용자가 불쾌한 표정이나 냉소적인 말투로 불만을 표시함 • 이용자가 나의 안내나 설명을 듣지 않고, 무례하게 대응한 적이 있음 	Sliter et al. (2010), Cortina et al. (2017), 김한솔, 진소희 (2025)
	5	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 도서관 규정을 어기면서도 정당한 이유 없이 항의하거나 불만을 제기함 • 이용자가 큰 소리로 말하거나 공격적인 말투로 불쾌감을 주는 행동을 함 • 이용자가 사소한 문제를 과도하게 확대하여 항의하거나 민원을 제기함 • 이용자가 나의 설명이나 지시를 무시하고 자신의 요구만 고집함 • 이용자가 반복적으로 비합리적인 요구(예: 개인적 부탁, 특혜 요청 등)함 	
직무소진	7	<ul style="list-style-type: none"> • 하루 근무가 끝나면 감정적으로 완전히 고갈된 느낌이 듦 • 이용자 응대를 반복하다 보면 몸과 마음이 모두 지친다고 느낌 • 근무 중에 에너지가 바닥나서 업무 의욕이 떨어짐 • 최근에는 이용자와의 대면 응대를 가능한 한 피하고 싶다고 느낌 • 업무 중 이용자를 대할 때 예전보다 무관심하거나 형식적으로 대하게 됨 • 내 업무가 더 이상 의미 있거나 가치 있다고 느껴지지 않음 • 아무리 노력해도 업무성과가 개선되지 않는 것 같아 회의감을 느낌 	Wilson & Holmvall (2013), Matteson & Miller (2013)
서비스품질	7	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 질문이나 요청에 대해 항상 정확하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공함 • 이용자가 요청한 업무를 약속된 시간 내에 정확하게 처리하려 노력함 • 이용자의 문의나 불편사항에 신속하게 대응하려고 노력함 • 이용자가 어려움을 겪을 때, 나는 가능한 한 빠르게 도움을 제공함 • 이용자의 입장에서 생각하고, 그들의 상황과 감정을 이해하려 노력함 • 이용자가 만족할 수 있도록 세심하고 따뜻하게 응대함 • 업무 수행 시 전문적인 태도와 자신감을 유지하여 이용자가 신뢰감을 느끼게 함 	Felblinger (2008), Maslach & Leiter (2016)
생활만족	7	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적으로 내 삶에 만족함 • 지금의 생활은 내가 원하던 삶과 거의 일치함 • 내 인생에서 중요한 목표들을 대부분 이루었다고 느낌 • 현재 나의 생활환경(직장, 가족, 인간관계 등)에 전반적으로 만족함 • 일(직무)과 개인생활의 균형이 잘 이루어지고 있다고 느낌 • 앞으로의 삶에 대해서도 대체로 긍정적으로 생각함 • 지금까지의 삶을 되돌아보면, 대체로 만족스럽다고 느낌 	Diener et al. (1985), Villagran & Martin (2022)

위해 사서가 제공하는 서비스의 전반적 우수성 정도를 의미한다(Parasuraman et al., 1988). 본 연구에서는 SERVQUAL 모형을 기반으로, 공공도서관 환경에 맞추어 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성을 포함하였다. 도서관의 서비스품질은 사서의 태도, 응대 능력, 정보 제공 정확성 등 인적 서비스의 질에 의해 크게 좌우된다.

생활만족은 개인이 자신의 삶 전반을 얼마나 긍정적으로 평가하는가를 나타내는 주관적 복지 지표이다(Diener et al., 1985). 사서의 직무 경험은 개인의 삶의 질과 밀접하게 연관되어 있으며, 직무소진은 삶의 만족을 저하시킬 수 있다(Villagran & Martin, 2022). 본 연구에서는 Diener et al.(1985)의 Satisfaction With Life Scale(SWLS) 5문항을 사용하였다.

3.3 연구대상 및 자료수집

본 연구는 대도시권에 속해 공공서비스 수요가 지속적으로 증가하고 있으며, 사서의 감정노동 및 이용자 응대 경험을 실증적으로 탐색하기 위한 표본 환경으로 적합한 인천광역시를 연구대상 지역으로 선정하였다. 또한 지역 간 인구밀도 및 이용자 구성의 다양성이 높아 공공도서관 서비스의 특성과 사서의 직무환경을 대표하기에 적합한 지역으로 판단하였다. 이러

한 지역적 특성은 이용자 무례행동과 직무소진, 서비스품질 간 관계를 탐색하기에 유의미한 맥락을 제공한다. 2025년 9월 8일부터 22일까지 조사를 실시하였고, 총 250부의 설문지를 배부하였으며, 모든 문항에 성실하게 응답한 198 (유효응답률 79.2%)부를 최종 분석에 활용하였다. 수집된 자료는 SPSS 17.0 통계 패키지와 AMOS 17.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 먼저, 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였으며, 척도의 내적 일관성을 검증하기 위해 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 수행하였다. 이후 요인 구조의 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석(EFA)과 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다. 마지막으로, 연구모형의 경로 및 매개효과를 검증하기 위해 구조방정식 모형(SEM) 분석을 수행하였다. 각 분석 절차의 세부 내용은 <표 2>에 제시하였다.

3.4 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 설문문항으로 구성된 주요 변수들의 신뢰도와 타당성을 검증하기 위하여 내적 일관성 분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석을 단계적으로 수행하였다.

분석에는 SPSS 17.0과 AMOS 17.0 통계 프

<표 2> 분석 방법

구분	내용	통계기법
기초통계분석	인구통계	빈도분석, 기술통계분석
	타당성 분석	주성분분석, 베리맥스 회전에 의한 요인분석
	신뢰성 분석	Cronbach's α 계수
	변수간 관련성	Pearson 상관관계 분석
가설검증	가설	구조방정식 분석

로그래를 사용하였다. 먼저, 각 요인에 포함된 문항의 일관성을 확인하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 그 결과, 모든 변수의 α 값이 0.80 이상으로 나타나 내적 일관성이 확보되었다. 이는 각 문항이 동일한 개념을 안정적으로 측정하고 있음을 의미한다. 이후 변수 간 요인 구조를 검증하기 위해 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였다. 주성분분석(Principal Component Analysis)과 Varimax 회전 방식을 적용하였으며, 요인적재량(factor loading) 0.50 이상, 고유값(eigenvalue) 1.0 이상을 기준으로 하였다. 분석 결과, 각 요인은 이론적 구성개념에 부합하는 구조를 형성하였고, 교차적재(cross-loading) 문항은 발견되지 않아 구성타당성이 확인되었다.

3.4.1 외생변수의 신뢰성 및 타당성

문항 간 내적 일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 를 산출한 결과, 정서적 무례행동의 α 값은 0.873, 행동적 무례행동의 α 값은 0.892로 나타났다. 이는 모두 기준치인 0.700 이상으로, 각 문항 간의 일관성이 양호함을 의미한다. 다음으로 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였다. 요인추출은 주성분분석을, 회전방법은 Varimax를 사용하였다. 요인적재량 0.500 이상, 고유값 1.000 이상을 기준으로 분석한 결과, 두 개의 요인이 추출되었으며 전체 분산의 73.201%를 설명하였다. 각 문항은 이론적으로 설정된 요인에 명확하게 적재되어 구성개념의 타당성이 확보되었다. 이후 확인적 요인분석(CFA)을 통해 측정모형의 적합도를 검증한 결과, 적합도 지수는 $\chi^2/df = 2.382$, CFI = 0.932, TLI = 0.908, RMSEA = 0.061로 나타났다. 이는 일반적인 수용기준(CFI, TLI \geq 0.900,

RMSEA \leq 0.080)을 충족하여 모형의 적합도가 적합한 것으로 판단된다. 또한 수렴타당성(Convergent Validity)을 검증하기 위해 표준화 요인적재량(Standardized Factor Loading), 평균분산추출값(AVE), 복합신뢰도(CR)를 산출하였다. 정서적 무례행동의 표준화 요인적재량은 0.624~0.842, AVE는 0.563, CR은 0.854로 나타났으며, 행동적 무례행동의 표준화 요인적재량은 0.637~0.861, AVE는 0.578, CR은 0.871로 모두 기준치를 충족하였다. 이에 따라 두 하위요인의 수렴타당성이 확보되었다. 마지막으로 판별타당성(Discriminant Validity) 검증 결과, 각 요인의 AVE 제곱근 값이 두 요인 간 상관계수보다 높게 나타나 요인 간 판별력이 존재함을 확인하였다. 따라서 본 연구의 외생변수인 이용자무례행동은 신뢰도와 타당도가 모두 확보된 안정적인 측정도구로 판단된다 (<표 3> 참조).

3.4.2 내생변수의 신뢰성 및 타당도

내생변수는 직무소진, 서비스품질, 생활만족으로 설정되었으며, 각 변수의 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 이를 위해 탐색적 요인분석(EFA)과 신뢰도 분석(Cronbach's α)을 실시하였다. 요인추출은 주성분분석, 회전방법은 Varimax를 사용하였으며, 요인적재량 0.500 이상, 고유값 1.000 이상을 기준으로 요인을 도출하였다. 따라서 초기 설계 문항과 달리 분석 과정에서 이론적 타당성과 통계적 적합성을 확보하기 위해 문항을 축소하였으며, 최종적으로 <표 4>에 제시된 요인 구조를 기반으로 경로모형 분석을 수행하였다. 분석 결과, 직무소진, 서비스품질, 생활만족의 세 요인이

〈표 3〉 외생변수(이용자 무례행동)에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석결과

항목		요인		Communality	Cronbach's a 계수
		1	2		
정서적 무례행동	EI1	.826	.218	.713	.861
	EI2	.801	.244	.689	
	EI3	.773	.268	.657	
	EI4	.742	.297	.623	
행동적 무례행동	BI2	.214	.842	.727	.884
	BI3	.229	.819	.702	
	BI4	.241	.795	.683	
	BI5	.264	.772	.661	
eigen-value		3.184	2.672		
% of Variance		39.797	33.404		
Cumulative %				73.201	
KMO 측도				.861	
Bartlett의 구형성 검정				$\chi^2 = 725.843^{***}$	

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

〈표 4〉 내생변수 직무소진, 서비스품질, 생활만족에 대한 측정도구의 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

항 목		요 인			Communality	Cronbach's a 계수
		직무소진	서비스품질	생활만족		
직무소진	JB1	.802	.212	.148	.682	.873
	JB2	.784	.231	.163	.661	
	JB3	.763	.243	.172	.637	
	JB5	.746	.265	.184	.614	
	JB7	.732	.279	.197	.598	
서비스품질	SQ1	.214	.817	.208	.687	.862
	SQ2	.226	.793	.219	.663	
	SQ4	.238	.769	.234	.641	
	SQ5	.257	.748	.249	.619	
생활만족	LS1	.163	.205	.814	.671	.885
	LS3	.177	.217	.796	.650	
	LS4	.193	.234	.777	.626	
	LS5	.207	.248	.754	.603	
	LS6	.224	.262	.732	.587	
eigen-value		2.987	2.514	2.263		
% of Variance		29.781	25.142	22.628		
Cumulative %				77.551		
KMO 측도				.873		
Bartlett의 구형성 검정				$\chi^2 = 983.341^{***}$		

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

명확하게 구분되어 나타났으며 각 문항의 요인 적재량은 .732~.817로 양호한 수준을 보였다. 세 요인은 전체 분산의 77.551%를 설명하여, 연구에 포함된 내생변수들이 이론적으로 설정된 개념을 반영하고 있음을 확인하였다. 먼저, 직무소진의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 .873으로 나타났다. 이는 사서의 감정적 탈진, 냉소, 효능감 저하 등 소진경험을 일관되게 측정하고 있음을 의미한다. 다음으로 서비스품질의 Cronbach's α 는 .862로, 이용자의 요구에 대한 신속한 응답, 공감적 서비스 제공, 전문적 태도 등의 내적 일관성이 확보되었다. 마지막으로 생활만족의 Cronbach's α 는 .885로, 삶의

전반적 만족도와 긍정적 태도를 안정적으로 측정하는 것으로 나타났다. 또한 KMO 표본적합도는 0.873, Bartlett의 구형성 검정은 $\chi^2 = 982.341$, $df = 91$, $p < .001$ 로 요인분석을 적용하기에 적합한 것으로 확인되었다.

4. 연구결과

4.1 기술 통계

본 연구의 설문조사로 수집된 데이터(N=198)의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 5>와 같다.

<표 5> 인구통계학적 특성

내용		빈도	퍼센트(%)
성별	남자	58	29.3
	여자	140	70.7
연령	20대	22	11.1
	30대	86	43.4
	40대	56	28.3
	50대 이상	34	17.2
학력	전문대학 이하	14	7.1
	대학교 졸업	156	78.8
	대학원 재학 이상	28	14.1
직급	9급	52	26.3
	8급	64	32.8
	7급	41	20.2
	6급	24	12.1
	5급	10	5.1
	4급	7	3.5
근무경력	1년 미만	16	8.1
	1년 이상 ~ 5년 미만	36	18.2
	5년 이상 ~ 10년 미만	38	19.2
	10년 이상 ~ 15년 미만	47	23.7
	15년 이상 ~ 20년 미만	32	16.2
	20년 이상	18	9.1
합계		198	100.0

성별 구성은 남성이 58명(29.3%), 여성이 140명(70.7%)으로, 여성 사서의 비율이 높게 나타났다. 연령 분포를 보면, 30대가 86명(43.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 40대가 56명(28.3%), 50대 이상이 34명(17.2%), 20대가 22명(11.1%) 순으로 나타났다. 학력은 대학교 졸업자가 156명(78.8%)으로 가장 많았으며, 전문대학 이하가 14명(7.1%), 대학원 재학 이상이 28명(14.1%)으로 나타났다. 직급의 경우, 9급이 65명(32.8%)으로 가장 많았고, 8급이 52명(26.3%), 7급이 40명(20.2%), 6급이 24명(12.1%), 5급 이상이 10명(5.1%)으로 나타났다. 근무경력은 1년 이상~5년 미만이 74명(37.4%)으로 가장 많았고, 5년 이상~10년 미만이 47명(23.7%), 10년 이상~15년 미만이 32명(16.2%), 15년 이상~20년 미만이 18명(9.1%), 20년 이상이 18명(9.1%)으로 나타났다. 본 연구의 표본은 여성 중심(70.7%), 30~40대 중견층 중심(71.7%), 학사 이상 고학력자 중심(92.9%)으로 구성되어 있다. 또한 직급별로는 하위직(9급~8급)이 다수를 차지하였고, 근무경력 5년 미만의 실무형 인력이 상대적으로 많아 현장 중심의 공공도서관 업무 특성이 반영된 것으로 볼 수 있다.

4.2 구조방정식 모형분석

구조방정식 모형 분석에 앞서 모든 표준화 요인적재량은 .724~.821로 기준치(.50 이상)를 충족하였다. t값은 모두 12.9 이상으로 $p < .001$ 수준에서 유의하여 측정모형의 수렴타당성이 확보되었다. 각 요인의 CR은 .854~.888, AVE은 .562~.607로 나타나 신뢰도와 수렴타

당성 기준($CR \geq .70$, $AVE \geq .50$)을 모두 충족하였다. 모형 적합도는 $CFI = .934$, $TLI = .918$, $RMSEA = .055$ 로 양호한 수준이며, 전체적으로 측정모형의 적합성이 확보된 것으로 판단된다(〈표 6〉 참조).

각 요인의 AVE 제곱근 값(.750~.779)이 모든 상관계수(r)의 절댓값보다 크므로 판별타당성(discriminant validity)이 확보되었다. 상관계수는 대부분 .60 수준으로, 변수 간 다중공선성(multicollinearity)의 우려가 없음을 확인하였다. 이는 본 연구에서 사용된 측정모형이 개념적으로 구분되는 요인 구조를 잘 반영하고 있음을 의미한다(〈표 7〉 참조).

4.3 가설검증

〈표 8〉의 구조방정식 모형 분석 결과, 행동적 무례행동은 서비스품질과 생활만족에 직접적인 부정적 영향을 미친 반면, 정서적 무례행동은 직접적인 영향은 없으나 직무소진을 매개로 간접적인 부정적 효과를 보였다. 직무소진은 서비스품질과 생활만족을 유의하게 낮추는 주요 변인으로 확인되었으며, 모형의 적합도는 양호한 수준으로 나타났다($CFI = .921$, $RMSEA = .058$). 이러한 결과는 이용자 무례행동이 사서의 감정소진을 통해 서비스성과와 생활만족을 저하시키는 간접 경로를 지니고 있음을 보여준다(〈표 8〉 참조).

가설 H1 이용자 무례행동이 사서의 직무소진, 서비스품질 및 생활만족에 미치는 영향을 분석하였다. 이용자 무례행동이 서비스품질의 경로계수(β)와 유의수준(p) 부분에서 정서적 무례행동은 서비스품질에 부정적인 영향을 미

〈표 6〉 변수들의 확인적 요인분석 및 복합신뢰도, 평균분산추출

구분	요인명	변수	표준화 계수	표준오차	t 값	CR	AVE			
이용자 무례행동	정서적 무례행동	EI1	.783	.052	15.064***	.854	.562			
		EI2	.811	.047	15.882***					
		EI3	.769	.056	14.216**					
		EI4	.735	.059	13.508***					
	행동적 무례행동	BI2	.802	.051	15.694***	.871	.578			
		BI3	.783	.054	14.963***					
		BI4	.752	.058	13.782**					
		BI5	.731	.062	13.224***					
직무소진		JB1	.788	.055	14.268***	.865	.567			
		JB2	.802	.052	15.083***					
		JB3	.763	.058	13.981***					
		JB5	.741	.061	13.416***					
		JB7	.724	.064	12.958**					
서비스품질		SQ1	.816	.049	16.321***	.874	.594			
		SQ2	.802	.053	15.764***					
		SQ4	.779	.056	14.986***					
		SQ5	.742	.061	13.842**					
생활만족		LS1	.821	.047	16.488***	.888	.607			
		LS3	.807	.049	15.972***					
		LS4	.782	.053	14.923***					
		LS5	.768	.057	14.412***					
		LS6	.745	.061	13.857**					
적합 지수	χ^2	df	p	CFI	GFI	IFI	NFI	AGFI	RMR	RMSEA
	324.752	164	.000	.934	.910	.918	.905	.884	.041	.055

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

〈표 7〉 판별타당성 분석

	정서적무례행동	행동적무례행동	직무소진	서비스품질	생활만족
정서적무례행동	.750	.514	.445	.401	.368
행동적무례행동	.521	.761	.483	.439	.412
직무소진	.437	.468	.753	.468	.437
서비스품질	.412	.439	.483	.771	.521
생활만족	.368	.401	.445	.514	.779

주) 대각선 셀의 숫자: 평균분산추출(AVE), 대각선 아래 상관계수(r), 대각선 위 상관계수 제곱값(r^2)

〈표 8〉 구조방정식 모형 분석 결과

가설	경로		표준화계수	t 값(p)	가설 검정					
H1-1	정서적 무례행동	--> 서비스품질	-.124	-1.784	기각					
H1-2	행동적 무례행동	--> 서비스품질	-.216	-2.948**	채택					
H2-1	정서적 무례행동	--> 생활만족	-.102	-1.465	기각					
H2-2	행동적 무례행동	--> 생활만족	-.187	-2.321**	채택					
H3-1	정서적 무례행동	--> 직무소진	.334	4.982***	채택					
H3-2	행동적 무례행동	--> 직무소진	.298	4.374***	채택					
H4	직무소진	--> 서비스품질	-.289	-4.168***	채택					
H5	직무소진	--> 생활만족	-.299	-5.011***	채택					
H6-1	직무소진 --> 정서적 무례행동 -->	서비스품질	-.096	-155, .042	채택					
H6-2	직무소진 --> 행동적 무례행동 -->	서비스품질	-.061	-118, -.053	기각					
H6-3	직무소진 --> 정서적 무례행동 -->	생활만족	-.108	-172, .053	채택					
H6-4	직무소진 --> 행동적 무례행동 -->	생활만족	-.082	-139, -.029	채택					
적합 지수	χ^2	df	p	CFI	GFI	IFI	NFI	AGFI	RMR	RMSEA
	359,218	182	.000	.921	.909	.905	.894	.880	.048	.068

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

졌으나 통계적으로 유의하지 않아(H1-1: $\beta = -.124$, $t = -1.784$) 가설은 기각되었다. 반면, 행동적 무례행동은 서비스품질에 유의한 부정적 영향을 미친 것으로 나타났다(H1-2: $\beta = -.216$, $t = -2.948$) 가설은 채택되었다. 즉, 이용자의 언어적 공격, 무시, 부적절한 요구 등과 같은 행동적 무례행동이 사서의 서비스 태도나 응대 품질을 저하시킬 가능성이 높음을 의미한다. 이러한 결과는 사서가 이용자의 감정적 불편절보다 직접적이고 행동으로 표출되는 무례행동에 더 큰 스트레스와 위축을 느껴 서비스 품질 저하로 이어진다는 선행연구의 결과와 일치한다.

가설 H2 이용자 무례행동이 사서의 생활만족에 미치는 영향을 검증한 결과, 정서적 무례행동은 생활만족에 부정적인 영향을 미쳤으나 통계적으로 유의하지 않아(H2-1: $\beta = -.102$, $t = -1.485$) 가설은 기각되었다. 반면, 행동적 무

례행동은 생활만족에 유의한 부정적 영향을 미친 것으로 나타나(H2-2: $\beta = -.187$, $t = -2.321$) 가설은 채택되었다. 즉, 이용자의 공격적이거나 불합리한 요구, 폭언, 무시 등과 같은 행동적 무례행동이 사서의 직무 외적 삶의 만족에도 부정적인 영향을 주는 것으로 해석된다. 반면, 감정적으로 냉담하거나 비협조적인 태도와 같은 정서적 무례행동은 단기적으로는 스트레스를 유발하더라도, 직접적으로 생활만족을 낮추는 요인으로 작용하지는 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사서들이 직무상 경험하는 공격적 고객행동에 더 민감하게 반응하며, 그 경험이 업무 외 삶의 영역(정신적 안정, 대인관계, 전반적 만족감 등)까지 확장될 수 있음을 시사한다.

가설 H3 이용자 무례행동이 사서의 직무소진에 미치는 영향을 검증한 결과, 정서적 무례행동(H3-1)과 행동적 무례행동(H3-2) 모두 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으

로 나타났다. 즉, 정서적 무례행동은 $\beta = .334$, $t = 4.892$ ($p < .001$), 행동적 무례행동은 $\beta = .298$, $t = 4.374$)로 분석되어 두 가설 모두 채택되었다. 이는 이용자의 감정적 또는 행동적 무례함이 사서의 정서적 피로감과 에너지 고갈을 심화시켜 직무수행 중 소진 상태를 촉진하는 요인으로 작용함을 보여준다. 특히 정서적 무례행동(무시, 냉담한 언행 등)은 사서가 느끼는 심리적 거리감과 감정소모를, 행동적 무례행동(폭언, 부당한 요구 등)은 즉각적인 스트레스 반응과 피로 누적을 유발함으로써 직무소진 수준을 높이는 것으로 해석된다.

가설 H4 직무소진이 사서의 서비스품질에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무소진은 서비스품질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 영향은 통계적으로 유의하였다(H4: $\beta = -.289$, $t = -4.168$). 이에 따라 가설 H4는 채택되었다. 즉, 사서가 경험하는 정서적 고갈, 냉소, 효능감 저하 등 직무소진 수준이 높을수록 이용자에게 제공되는 서비스의 질(친절성, 응대태도, 전문성 등)이 저하되는 경향이 있음을 의미한다. 이는 도서관 서비스의 품질이 단순한 시스템적 요인뿐 아니라 사서의 심리적·정서적 상태에 의해 크게 영향을 받는다는 점을 시사한다.

가설 H5 직무소진이 사서의 생활만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무소진은 생활만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그 영향은 통계적으로 매우 유의하였다(H5: $\beta = -.299$, $t = -5.011$). 따라서 가설 H5는 채택되었다. 이는 사서가 업무 수행 과정에서 경험하는 정서적 피로감, 무력감, 냉소적 태도 등이 직무 영역뿐 아니라 개인의 전반적인 생활

영역에도 부정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 즉, 직무소진이 심화될수록 사서는 일상생활의 즐거움, 인간관계의 만족, 삶의 의미 인식이 낮아지는 경향을 보인다.

가설 H6은 직무소진은 정서적 무례행동과 서비스품질 간 관계에서 유의한 매개효과를 나타내(H6-1: $\beta = -.096$, $t = -.155$), 가설은 채택되었다. 이는 정서적 무례행동이 직접적으로 서비스품질에 영향을 미치지 않더라도, 직무소진을 매개로 하여 간접적으로 서비스 품질을 저하시킬 수 있음을 의미한다. 반면, 행동적 무례행동과 서비스품질 간의 관계에서 직무소진의 매개효과는 통계적으로 유의하지 않아(H6-2: $\beta = -.061$, $t = -.118$) 가설은 기각되었다. 즉, 행동적 무례행동은 서비스품질에 직접적인 영향을 미치지만, 직무소진을 통한 간접효과는 나타나지 않은 것으로 해석된다. 한편, 직무소진은 정서적 무례행동과 생활만족 간(H6-3: $\beta = -.108$, $t = -.172$) 및 행동적 무례행동과 생활만족 간(H6-4: $\beta = -.082$, $t = -.139$) 관계 모두에서 유의한 매개효과를 보여 두 가설은 모두 채택되었다. 이는 사서가 이용자 무례행동으로 인한 정서적·행동적 스트레스를 경험할 때 직무소진이 증가하고, 이로 인해 개인의 삶의 만족감이 감소하는 간접 경로가 존재함을 의미한다. 본 연구에서도 정서적 무례행동의 직접효과는 미약하였지만 직무소진을 매개로 서비스 품질과 생활만족을 동시에 저하시켰다는 점에서 소진의 정서적 전이 경로가 실증적으로 확인되었다. 이는 공공도서관 사서가 이용자의 감정적 무례에 노출될 때 업무상 피로가 일상생활의 행복감 저하로 이어질 수 있음을 시사한다.

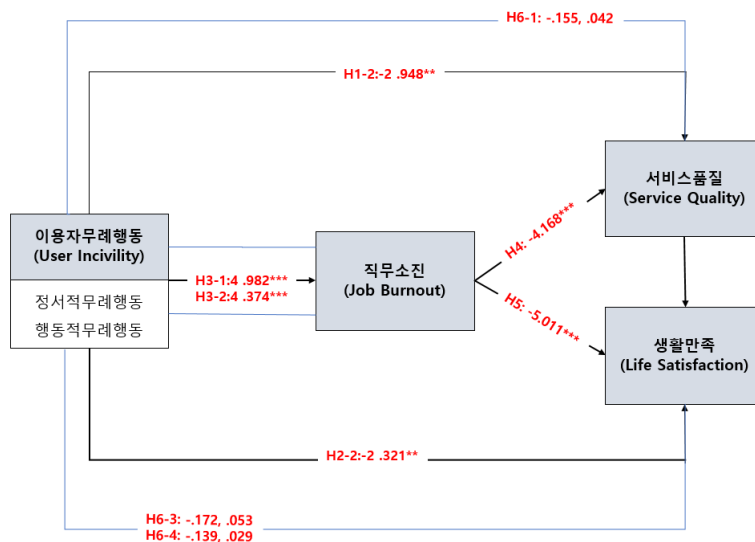
본 연구에서는 공공도서관 이용자 무례행동이

사서의 서비스품질과 생활만족에 미치는 영향을 분석하고, 이 과정에서 직무소진의 매개효과를 검증하였다. 전체 6개의 연구가설(H1~H6)과 12개의 하위가설에 대한 구조방정식 모형 분석 결과, 대체로 연구모형의 이론적 가정이 지지되었으며 일부 경로는 부분적으로만 유의하였다(〈그림 2〉 참조). 종합적으로, 공공도서관 사서의 서비스품질과 생활만족은 이용자의 무례행동에 직접적으로 영향을 받기도 하지만, 보다 중요한 경로는 직무소진을 매개로 한 간접적 영향임이 확인되었다. 이는 사서의 감정적 회복력과 조직의 지원 수준이 도서관 서비스의 품질 및 사서의 행복감 유지에 결정적 역할을 함을 의미한다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관 사서가 경험하는 이용

자 무례행동이 직무소진, 서비스품질, 생활만족에 미치는 영향을 구조적으로 분석하고, 직무소진의 매개효과를 실증적으로 검증하였다. 특히 문헌정보학 분야에서 상대적으로 연구가 부족했던 이용자 행동(무례행동)을 외생적 요인으로 설정하고, 사서의 정서적 상태(직무소진)를 매개로 서비스 성과(서비스품질)와 개인의 삶의 질(생활만족)로 이어지는 영향 경로를 확인하였다는 점에서 학술적 의의가 크다. 기존 연구가 주로 조직 내부 요인(업무환경, 조직문화, 보상체계 등)에 초점을 두어 사서의 감정노동과 소진을 설명해 온 데 비해, 본 연구는 공공도서관 서비스 환경에서 발생하는 부정적 대인 상호작용이 사서의 심리적 복지 및 서비스 수행에 미치는 영향을 통합적으로 제시함으로써 관련 연구의 적용 범위를 확장하였다. 연구 결과, 정서적·행동적 무례행동은 모두 직무소진을 유의하게 증가시키는 요인으로 확인되었다. 특히 행동적 무례행동은 서비스품질과 생활만



〈그림 2〉 연구모형 분석결과

족을 직접적으로 저하시켰으며, 생활만족에는 직무소진을 통한 간접효과도 존재하였다. 반면 정서적 무례행동은 직접효과보다는 직무소진을 매개로 한 간접적 부정 영향이 중심으로 나타났다. 또한 직무소진은 서비스품질과 생활만족을 모두 유의하게 저하시켜, 사서의 정서적 자원 고갈이 조직 성과뿐 아니라 개인의 삶의 질에도 실질적 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 이는 무례행동의 영향이 단순한 불쾌감에 머물지 않고, 소진을 매개로 조직 성과와 개인 복지로 확장될 수 있음을 보여준다.

구체적으로 첫째, 정서적 무례행동은 서비스품질과 생활만족에 직접 영향은 미치지 않았으나 직무소진을 통해 간접적인 부정적 영향을 미쳤다. 이는 비난·무시·냉소와 같은 정서적 무례행동이 누적될 경우 사서의 정서적 자원이 고갈되고 서비스 수행과 삶의 만족에도 부정적 영향을 줄 수 있음을 시사한다. 둘째, 행동적 무례행동은 서비스품질과 생활만족 모두에 직접적인 부정적 영향을 미쳐, 소리 지르기, 위협, 과도한 요구 등 구체적 행동으로 표출되는 무례행동이 사서의 서비스 수행 태도와 개인 복지에 즉각적·강한 영향을 줄 수 있음을 보여준다. 셋째, 직무소진은 두 종속변수를 모두 저해하는 핵심 요인으로 확인되어,

감정노동 누적이 직무 영역을 넘어 삶 전반의 만족도 저하로까지 연결될 수 있음을 확인하였다. 즉 이용자 무례행동은 직무소진을 심화시키고 이는 다시 서비스품질 및 생활만족 하락으로 이어지는 구조적 경로로 실증적으로 검증되었다.

본 연구는 사서의 감정노동과 직무소진을 개인의 적응 문제로 환원하는 관점에서 벗어나,

이용자 경험 중심 서비스가 강화되는 상황에서 사서의 심리적 안녕을 보장하기 위한 조직 차원의 개입 필요성을 강조한다. 이는 공공도서관이 서비스품질과 이용자 만족을 핵심 성과로 설정하는 만큼 그 기반이 되는 사서의 정서적 안정과 직무 지속 가능성을 확보하는 것은 필수적 과제이다. 이에 따라 다음과 같은 실천적·정책적 제언을 제시한다. 첫째, 조직 차원의 무례행동 대응체계 구축이 요구된다. 대응 매뉴얼 마련, 응대 중단 권한 부여, 보안 인력 지원, 사건 보고 및 기록 체계 정비 등 사서 보호 중심의 안전장치를 마련해야 한다. 둘째, 사서의 감정 회복을 지원하는 정서지원 프로그램 도입이 필요하다. 정기 상담, 감정회복 및 회복탄력성 강화 교육, 심리휴식 제도(리프레시 데이 등)는 직무 지속성과 조직 안정성 확보에 기여할 수 있다. 셋째, 직무소진을 낮추기 위한 근무환경 개선이 병행되어야 한다. 순환제, 회복시간 부여, 워라벨 제도, 평가체계 개선 등을 통해 사서의 심리적 부담을 줄이고 삶의 만족을 증진할 필요가 있다.

연구의 한계로는 특정 지역 표본에 따른 일반화의 제한, 횡단설계에 따른 인과관계 규명의 한계, 상황적 맥락 및 조직문화 등 복합 요인 반영의 제한이 있다. 향후 연구에서는 지역·규모별 비교연구와 종단연구를 통해 무례행동 경험 누적이 장기적 영향 경로를 검증할 필요가 있다. 또한 조직지원, 리더십, 회복탄력성 등을 조절변수로 도입하고, 중재 프로그램의 효과성을 검증하는 실험연구가 수행되어야 한다. 이를 통해 공공도서관 사서의 직무 지속 가능성을 높이고, 이용자 중심 공공서비스 품질을 안정적으로 유지할 수 있는 기반을 확장할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강현수, 박지선, 신호철 (2025). 고객의 무례행동이 고객접점 직원의 서비스지향 OCB에 미치는 영향: 직무소진과 표면연기의 매개 효과. *한국과 국제사회*, 9(1), 985-1013.
<https://doi.org/10.22718/kga.2025.9.1.035>
- 김민지 (2026). 국악 전공자의 직무현황과 직무만족도 분석을 통한 진로교육 프로그램 구성. *음악교육 공학*, 66(1), 131-152.
- 김수진, 강순애 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동수준이 직무만족 및 도서관정보서비스 제공수준에 미치는 영향. *한국비블리아학회지*, 29(1), 153-184.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.1.153>.
- 김한솔, 전소희 (2025). 시민무례행동과 일선 공무원의 직무소진: 조직 지원의 조절된 매개효과. *한국행정정보*, 59(2), 173-205. <https://doi.org/10.18333/KPAR.59.2.173>
- 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>
- Andersson, L. M. & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
<https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
- Artz, B., Kaya, I., & Kaya, O. (2022). Gender role perspectives and job burnout. *Review of Economics of the Household*, 20(2), 447-470. <https://doi.org/10.1007/s11150-021-09579-2>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: the JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(2014), 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bettencourt, B., Charlton, K., Dorr, N., & Hume, D. L. (2001). Status differences and in-group bias: a meta-analytic examination of the effects of status stability, status legitimacy, and group permeability. *Psychological Bulletin*, 127(4), 520-542.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.4.520>
- Bottini, S., Slowiak, J. M., & Kazee, A. (2025). Conceptualizing job burnout through a behavioral lens: implications for organizational behavior management. *Journal of Organizational Behavior Management*, 45(1), 80-103. <https://doi.org/10.1080/01608061.2024.2319623>

- Bunk, J. A. & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87-105. <https://doi.org/10.1037/a0030987>
- Cole, M. W., Pathak, S., & Schneider, W. (2010). Identifying the brain's most globally connected regions. *Neuroimage*, 49(4), 3132-3148. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2009.11.001>
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Magley, V. J., & Nelson, K. (2017). Researching rudeness: the past, present, and future of the science of incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 299-313. <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>
- Deery, S., Iverson, R., & Walsh, J. (2002). Work relationships in telephone call centres: understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management Studies*, 39(4), 471-496. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00300>
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: the science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.55.1.34>
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Felblinger, D. M. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses'shame responses. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 37(2), 234-242. <https://doi.org/10.1111/j.1552-6909.2008.00227.x>
- Grandey, A. A. (2000). Emotional 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>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.44.3.513>
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.630>
- Judge, T. A. & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 939-948. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.6.939>
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Lei, M., Alam, G. M., & Bashir, K. (2025). The job performance and job burnout relationship:

- a panel data comparison of four groups of academics' job performance. *Frontiers in Public Health*, 12, 1460724.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
<https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- 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>
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
<https://doi.org/10.1177/002224298805200203>
- Rodger, J. & Erickson, N. (2021). The emotional labour of public library work. *Partnership*, 16(1), 1-27. <https://doi.org/10.21083/partnership.v16i1.6189>
- Simbula, S. & Guglielmi, D. (2010). Depersonalization or cynicism, efficacy or inefficacy: what are the dimensions of teacher burnout?. *European Journal of Psychology of Education*, 25(3), 301-314. <https://doi.org/10.1007/s10212-010-0017-6>
- Sliter, M. & Jones, M. (2016). A qualitative and quantitative examination of the antecedents of customer incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), 208-219.
<https://doi.org/10.1037/a0039897>
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 468-481. <https://doi.org/10.1037/a0020723>
- Villagran, M. A. & Martin, L. (2022). Academic librarians: Their understanding and use of emotional intelligence and happiness. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(1), 102466.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102466>
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-74.
- Wilson, N. L. & Holmvall, C. M. (2013). The development and validation of the Incivility from Customers Scale. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 310.
<https://doi.org/10.1037/a0032753>
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>
- Zhang, H., Cheng, X., & Ai, Y. (2025). How social-emotional competence of Chinese Rural

Kindergarten teachers affects Job Burnout: an analysis based on Mediating and Moderating effects. *Early Childhood Education Journal*, 53(5), 1539-1550.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0322112>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Cho, Chan-Sik (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://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109>
- Kang, Hyun-Soo, Park, Ji-Seon, & Shin, Ho-Cheol (2025). Effects of customer incivility on customer contact employees' job-burnout and service-oriented OCB: mediating effects of job burnout and surface acting. *Korea and Global Affairs*, 9(1), 985-1013.
<https://doi.org/10.22718/kg.2025.9.1.035>
- Kim, Han-Sol & Jeon, So-Hee (2025). Citizen incivility and public employee burnout: the moderated mediation effects of perceived organizational support. *Korean Public Administration Review*, 59(2), 173-205. <https://doi.org/10.18333/KPAR.59.2.173>
- Kim, Min-Ji (2026). Reframing a career education framework informed by employment conditions and job satisfaction among Korean traditional music majors. *The Korean Society of Music Education Technology*, 66(1), 131-152. <https://doi.org/10.30832/JMES.2026.66.131>
- Kim, Su-Jin & Kang, Soon-Ae (2018). The effects of emotional labor level on 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.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.1.153>