

공공도서관 사서의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*

A Study on Factors Affecting Turnover Intention of Public Librarians

오 선 혜 (Sunhye Oh)**

< 목 차 >

| | |
|------------|----------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 |
| III. 연구방법 | |

요약: 본 연구는 공공도서관 사서의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 이를 위해 공공도서관 정규직 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 직무스트레스의 하위요인을 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 조직공정성, 보상적절성, 직장문화, 감정노동의 7개로 구성하여 상관분석과 다중회귀분석을 수행하였다. 유효한 188명의 응답을 분석한 결과, 직무스트레스 요인 중 조직공정성과 보상적절성만이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보상적절성이 가장 큰 영향을 미쳤다. 조직몰입은 이직의도를 낮추는 요인으로 작용하였으나, 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 매개하지는 않는 것으로 확인되었다. 자유기술 응답 분석 결과, 공공도서관 사서들은 이미 상수화된 업무 강도와 감정노동 자체보다는 보상의 정당성과 평가 과정의 공정성, 개인과 조직의 발전 가능성을 이직 고려의 주요 요인으로 제시하였다. 연구결과를 바탕으로 보상 체계의 현실화, 절차적 공정성 강화, 인력 운영 방식 개선, 사서 전문성 인정과 경력개발 지원을 실천적 개선방안으로 제안하였다.

주제어: 공공도서관 사서, 직무스트레스, 이직의도, 조직몰입, 조직공정성

ABSTRACT: The purpose of this study is to examine the factors affecting the turnover intention of public librarians and to verify the mediating effect of organizational commitment. For this purpose, a survey was conducted among full-time public librarians, and 188 valid responses were analyzed. Seven sub-factors of job stress were evaluated through correlation analysis, and multiple regression was performed to test the mediating effects. The results revealed that among the job stress factors, only organizational justice and compensation adequacy had a significant impact on turnover intention, with compensation adequacy being the strongest predictor. While organizational commitment acted as a factor in reducing turnover intention, it was found not to mediate the relationship between job stress and turnover intention. Qualitative analysis of open-ended responses further indicated that librarians consider the fairness of compensation, the justice of the evaluation process, and the potential for individual and organizational growth—rather than the already normalized work intensity and emotional labor—as primary drivers for turnover. Based on these findings, this study proposes practical improvements, including the realization of compensation systems, strengthening procedural justice, improving personnel management, and supporting the recognition of librarian expertise and career development.

KEYWORDS: Public Librarian, Job Stress, Turnover Intention, Organizational Commitment, Organizational Justice

* 이 논문은 2024-2026학년도(2024. 9. 1.~2026. 8. 31.)에 청주대학교 한국문화연구소가 지원한 학술연구조성비(특별연구과제)에 의해 연구되었음.

** 청주대학교 문헌정보학과 조교수(shoh@cju.ac.kr / ISNI 0000 0004 8343 5092)

• 논문접수: 2026년 2월 19일 • 최초심사: 2026년 3월 6일 • 게재확정: 2026년 3월 6일

• 한국도서관·정보학회지, 57(1), 187-212, 2026. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.57.1.202603.187>

* Copyright © 2026 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

최근 비교적 안정적인 일자리인 공무원을 포함한 공공기관 종사자의 이직이 증가하고 있는 추세이다. 실제 이직행동을 예측하는 데 유의미한 변인으로 알려진 이직의도는 공직생활실태조사가 시작된 2017년부터 2024년까지 지속적으로 상승하고 있으며, 2022년 이후 더욱 가파른 상승세를 보이고 있다(한국행정연구원, 2025). 지방자치단체나 재단·공단·공사 등 공공기관이 모기관인 공공도서관 역시 이러한 흐름에서 예외가 아니다(송현경, 2024).

한편, 공공기관 종사자의 이직은 단순한 인력 이동 이상의 의미를 갖는다. 특히 공공도서관은 전문인력인 사서의 역량과 경험에 크게 의존하는 조직으로, 숙련된 인적자원의 이탈은 축적된 지역사회 네트워크와 서비스 제공 경험의 소실을 의미하며 이는 평생교육 및 정보서비스의 질적 저하로 직결된다(Masenya et al., 2020; Masenya & Ngoepe, 2025).

또한 공공기관의 잦은 이직은 인재 양성에 공적 자금이 투입되는 만큼 새로운 인력을 채용하고 교육하는 데 드는 직접 비용뿐만 아니라, 공공서비스 공백으로 인한 효율성 저하라는 사회적 기회 비용을 발생시킨다. 이러한 이유로 다수의 공공조직은 인적자원의 이탈을 최소화하고 조직 운영의 효율성을 제고하기 위해, 이직의 근본 원인을 파악하고 이를 관리하기 위한 다각적인 노력을 기울이고 있다(Fahim, 2018).

이에 이직의 경향성을 분석하기 위해 활용되는 이직의도에 관한 연구는 다양한 직업군에서 광범위하게 이루어지고 있으며, 공공도서관 사서를 대상으로 한 연구도 점차 확대되어 왔다. 해외에서는 개인적 상호작용, 조직적 환경, 정치적 압력 등에 이르기까지 다양한 요인을 분석하여 공공도서관 사서의 이직의도를 설명하고 있으며(Emidy et al., 2026; Masenya et al., 2020; Masenya, 2023; Masenya & Ngoepe, 2025), 국내에서도 직무소진, 감정노동, 일과 삶의 균형과 같이 직무수행 과정에서 느끼는 정서적·심리적 요인이 이직의도에 미치는 영향을 중심으로 축적되어 왔다(송현경, 2024; 최향석, 2024; 최향석, 최진호, 2021).

그러나 이러한 선행연구들은 공공도서관 사서의 이직의도에 영향을 미치는 개별 요인을 규명하는 데에는 기여하였으나, 다양한 직무요인이 조직에 대한 태도 변화를 일으켜 이직의도로 이어지는 구조적 경로를 통합적으로 설명하는 데에는 상대적인 한계가 있다. 특히 공공도서관과 같이 고용이 비교적 안정된 직장에서의 이직의도는 개별 요인의 단편적 영향보다는 직무수행 과정에서 축적된 다양한 직무요인들이 조직에 대한 태도 변화를 일으킬 가능성이 높다.

기존 연구들이 주목한 감정노동이나 직무소진은 스트레스의 발현 양상이거나 결과물에 해당한다. 따라서 공공도서관 사서의 이직의도를 보다 근본적으로 이해하기 위해서는 전문직 사서와 공공기관 종사자라는 이중적 지위, 공공도서관의 운영주체와 규모의 다양성에서 오는 직무특성 등으로 인한 다각적인 스트레스원을 포괄하는 직무스트레스 개념을 통해 접근할 필요가 있다.

이에 본 연구는 공공도서관 사서가 지각하는 직무 스트레스가 조직에 대한 태도와 이직의도 형성에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다. 특히 직무환경과 직무특성이 혼재된 상황에서 경험하는 공공도서관 사서의 직무스트레스에 주목하여 이러한 스트레스가 조직몰입을 매개로 이직의도에 작용하는 경로를 구조적으로 분석하고자 한다. 궁극적으로는 직무스트레스 관리를 통해 전문인력을 안정적으로 운영하고, 공공도서관 서비스의 지속가능성을 확보하기 위한 조직 차원의 시사점을 제시하는 데 본 연구의 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 공공도서관 사서의 직무스트레스

산업화의 진전으로 조직 내 노동환경이 복잡해지자 스트레스를 개인 차원의 문제가 아닌 업무 수행 맥락에서 발생하는 구조적 문제로 이해하려는 시도가 확대되었다. 이러한 배경에서 등장한 직무스트레스(job stress)의 개념은 초기에는 직무특성과 스트레스에 대처하는 개인특성 간의 상호작용의 결과로 설명하려는 경향이 강했으나(Beehr & Newman, 1978; Cooper & Marshall, 1976; Schuler, 1980), 점차 직무와 조직환경 자체가 직무스트레스의 주요 원천이라는 방향으로 무게 중심을 옮기게 된다.

직무스트레스는 조직 하위체계의 특성, 역할 관련 요인, 직무 요구 수준 등 다양한 하위요인으로 이루어져 있으며, 직무만족이나 조직몰입과 같은 태도적 결과에 영향을 주어 궁극적으로는 이직의도를 유발하는 것으로 알려져 있다(Parker & DeCotiis, 1983). 따라서 미국 국립산업안전위생연구소(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)는 직무요인 그 자체를 직무스트레스의 가장 주된 요인으로 보고, 이에 대한 개선책을 마련하는 것이 예방에 가장 바람직하다고 하였다(NIOSH, 1999).

이러한 관점에서 공공도서관 사서의 직무스트레스를 이해하기 위해서는 그들이 처한 고유한 직무 특성을 파악할 필요가 있다. 공공도서관 사서는 전문직과 행정직 속성이 중첩된 직무구조 속에서 정보환경 변화에 따른 직무 확장, 만성적 인력 부족, 규모 및 주체에 따른 조직 운영의 다양성, 이용자 접점에서의 감정노동 등을 경험하는 것으로 알려져 있다(한국노동연구원, 2024). 본 연구에서는 이러한 직무특성에 기반하여 공공도서관 사서의 직무스트레스 하위 요인을 다음과 같이 정리하였다.

첫째, 높은 직무요구는 국내외를 막론하고 공공도서관 사서의 직무스트레스를 설명하는 핵심 요인으로 제시되어 왔다(한계문, 1999; Smith et al., 2020). 직무요구는 업무량, 시간적 압박, 업무의 복잡성, 역할 수행에 대한 요구 등을 포함하는 개념으로 사서 직무의 다기능성과 직결된다.

또한 새로운 기술·시스템의 지속적인 습득, 정책 변화에 따른 성과 요구는 사서의 직무요구를 한층 가중시키는 요인으로 작용하며, 전통적인 업무 부담을 넘어 기술적·인지적 부담까지 포함하는 형태로 확장되고 있다(Panda, 2020).

둘째, 직무자율성 부족은 공공도서관 사서 직무스트레스의 중요한 하위요인으로 볼 수 있다. 공공도서관 사서는 공공조직의 제도적 통제하에 놓인 공무원의 특성과 자율성과 책임을 전제로 하는 전문직으로서의 역할이 동시에 요구되는 특수한 환경에 놓여 있다. 특히 공공기관의 관료제적 조직 특성 하에서는 직무자율성이 제약되는 경우가 많아, 직무수행 과정에서 스트레스와 정서적 소진을 유발하는 주요 요인으로 작용하는 것으로 알려져 있다(Juniper et al., 2012; Salyers et al., 2019).

셋째, 조직불공정성은 공공도서관 뿐만 아니라 공공부문의 직무스트레스 요인으로 지적되어왔다. 특히 조직공정성 중 의사결정 과정의 공정성을 중시하는 절차공정성과 보상 및 자원 배분의 결과를 중시하는 분배공정성은 조직에 대한 개인의 태도 및 행동에 중요한 영향을 미치는 요인으로 알려져 있다(Greenberg, 1987). 절차공정성이란 관리자나 리더십이 교체되더라도 조직의 목표와 운영 기준, 의사결정 원칙이 일관되게 유지되며 공식적 절차에 따라 업무가 운영된다고 인식하는 정도를 의미하고, 분배공정성은 급여, 승진 기회, 성과보상, 업무량, 교육·연수 기회 등 조직 내 자원이 개인의 기여와 역할에 비례하여 공정하게 배분되고 있다고 인식하는 정도를 의미한다. 이러한 조직공정성의 결여는 공공도서관 사서의 스트레스 증가와 직무만족 저하의 요인으로 지적되고 있다(김미진, 김기영, 2015; 김종찬, 2012).

넷째, 직장문화와 관계갈등은 공공부문을 포함한 조직 전반에서 직무스트레스를 증폭시키는 핵심 요인으로 지적되어 왔다(장세진, 고상백, 2005; 탁진국, 윤해진, 2002). 특히 공공조직은 위계적 의사결정 구조와 규범 중심의 조직문화를 특징으로 하며, 이러한 환경은 상사·동료 간 의사소통의 경직성을 초래해 대인관계 갈등을 유발하기 쉽다. 이러한 맥락에서 공공도서관 사서가 경험하는 직장문화와 관계갈등 역시 개인 간 문제를 넘어, 공공조직의 구조와 운영 방식에서 기인하는 직무환경 요인으로 이해할 필요가 있다.

다섯째, 감정노동은 공공도서관 사서 직무스트레스의 특수 요인이다. 감정노동이란 감정을 수반하는 노동의 한 유형으로, 사서의 감정노동은 관중을 불문하고 사회적 요구와 인식, 이용자 서비스 측면에서 직무수행의 필수 요소로 작동한다(이종윤, 조현양, 2013). 이용자를 대면하는 과정에서 공공도서관 사서는 감정의 억제, 조절, 표현이 반복될수록 스트레스가 높아져 직무만족, 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다(박진희, 김효숙, 2022; 조찬식, 2018).

이상의 논의를 종합하면, 공공도서관 사서의 직무스트레스는 직무요구, 직무자율성, 조직공정성, 관계갈등, 직장문화, 감정노동이라는 다차원적 요인으로 구성된다. 이러한 하위요인들은 직무수행 과정에서 복합적으로 작용하며, 공공도서관 사서의 조직 태도와 이직의도 형성에 중요한 영향을 미칠 것으로 예상된다.

2. 조직몰입

조직몰입이란 조직 구성원이 자신이 속한 조직에 대하여 일체감을 갖고 헌신하려는 심리적 상태를 의미한다. Mowday et al.(1979)는 조직몰입을 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰, 조직을 위해 기꺼이 노력하려는 의지, 그리고 조직 구성원으로 남으려는 강한 욕구로 정의하였다. 이후 Allen과 Meyer(1990)는 이를 정서적, 유지적, 규범적 몰입의 세 차원으로 구분하며, 조직에 대한 애착을 기반으로 자발적으로 조직에 남고자 하는 정서적 몰입을 조직 태도 형성의 핵심 차원으로 제시하였다.

조직몰입은 개인의 성향보다는 조직 및 직무환경 요인의 영향을 크게 받는다. 직무특성, 조직 구조, 역할 경험, 직무스트레스, 상사 및 조직의 지원 등은 조직에 대한 평가를 형성하는 주요 요인으로 작용하며, 특히 역할갈등과 역할모호성, 직무스트레스는 조직에 대한 애착과 헌신을 약화시키는 요인으로 지적되어 왔다(Steers, 1977). 즉 조직몰입은 조직 구성원이 일상적인 직무 경험을 통해 축적된 조직환경에 대한 인식과 해석의 결과로 형성되는 태도적 변수라 할 수 있다.

공공도서관 사서를 대상으로 한 국내 연구에서도 이러한 경향은 일관되게 확인된다. 심효정(2006)은 공공도서관 사서의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 개인적 상황요인, 역할요인, 직무요인, 조직풍토로 구분하여 분석한 결과, 역할모호성, 직무관여 정도, 자율적·협동적 조직풍토가 조직몰입에 유의미한 영향을 미친다고 보고하였다. 이후 연구들 역시 개인적 배경이나 직무만족, 리더십, 감정노동, 일과 삶의 균형 등 다양한 직무 경험 요인이 조직몰입에 영향을 미친다는 점에 주목해 왔으며(박진희, 김효숙, 2022; 송현경, 2024; 조찬식, 2018), 일부 연구에서는 관료제적 조직 특성이 조직몰입을 약화시키는 구조적 요인으로 작용함을 지적하였다(송현경, 2023).

한편, 조직몰입은 직무만족이나 직무성과보다 이직의도를 보다 직접적으로 설명하는 변수로 알려져 있으며(오인수 외, 2007; Lance, 1991), 다양한 조직 요인과 이직의도 간의 관계에서 매개역할을 수행하는 것으로 보고되고 있다(전호성, 송해덕, 2018). 이는 공공도서관 사서의 이직의도를 이해하는 데 있어 조직몰입이 직무스트레스와 이직의도를 연결하는 핵심 매개변수로 기능할 수 있음을 시사한다.

3. 이직의도

이직의도란 조직 구성원이 현재 직장을 떠나 다른 직장이나 직업으로 이동하고자 하는 심리적 의도를 의미한다. Mobley(1977)는 이직 인지과정 모델(Turnover Cognitive Process Model)을 통해 개인의 이직이 단순한 감정적 반응이 아니라 직무평가에서 출발하여 대안 탐색, 이직의도 형성을 거쳐 실제 이직으로 이어지는 일련의 인지적·단계적 판단 과정을 제시하였다. 이 과정에서 개인은 외부 노동시장 여건과 대안의 매력도 등 환경적 요인을 함께 고려하게 되며, 이러한 관점은 실제 이직행동이 발생하기 이전의 초기 인지 단계에서 조직 차원의 조기 개입이 이직을 예방하는 데 효과적으로 작용할 수 있음을 보여준다.

이러한 이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무만족, 조직몰입, 대안의 유용성을 비롯하여 상사의 리더십, 역동적 환경에 대한 적응 등 다양한 차원으로 제시되어 왔다(Holtom et al., 2008; Lance, 1991; Mobley et al., 1979). 국내 공공도서관 사서의 이직의도 관련 선행연구들은 서비스 직무의 특성에 주목하여 직무소진, 감정노동, 일과 삶의 균형 등의 요인을 주로 다루고 있다.

최항석과 최진호(2021)는 공공도서관 사서를 대상으로 직무소진과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무소진이 이직의도를 유의미하게 증가시키는 요인임을 확인하였다. 이후 최항석(2024)은 감정노동이 이직의도에 정(+)의 영향을 미친다는 점을 실증적으로 제시하며, 조직 차원에서 감정노동을 체계적으로 관리할 필요성을 강조하였다.

또한 송현경(2024)은 공공도서관 MZ세대 사서를 대상으로 일과 삶의 균형이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 분석하여, 일-가족 균형과 일-성장 균형이 이직의도를 낮추는 요인임을 밝히고, 근무제도 개선과 자율권 확대의 필요성을 제안하였다.

해외 연구에서는 최근 공공도서관 사서의 이직의도를 개인의 심리적 선택이 아니라 조직 및 제도 환경의 산물로 이해하려는 경향이 두드러진다. Masenya et al.(2020)는 남아프리카공화국 요하네스버그 시립도서관 사서를 대상으로 이직의도를 개인적 요인과 조직적 요인으로 구분하여 분석한 결과 조직적 요인이 이직의도에 더 큰 영향을 미침을 밝혀내어, 인적자원 관리의 핵심 과제로 경쟁력 있는 보상과 승진 체계, 자율성 강화, 일과 삶의 균형 확보를 제시하였다. 이어 Masenya(2023)는 후속 연구를 통해 좀 더 포괄적으로 공공도서관 사서의 이직의도를 점검하였으며, 이직의도 완화를 위해 상호존중과 의사소통 문화, 교육훈련 기회의 제공 등을 제안하였다.

한편 최근 연구들은 공공도서관을 둘러싼 외부 환경 변화와 정치적 압력이 사서의 이직의도에 미치는 영향에도 주목하고 있다. Emidy et al.(2025)는 직무요구-자원 모델을 활용하여 미국 공공도서관 사서의 이직의도를 분석한 결과, 도서관의 정치화로 인한 압력과 추가적인 직무요구가 정서적 소진을 매개로 이직의도를 증가시킨다는 것을 밝혀냈다. 이는 공공도서관 사서의 이직의도가 개인의 직무 태도에 국한되지 않고, 조직과 제도를 둘러싼 구조적 환경 변화와도 밀접하게 연관되어 있음을 시사한다.

이상의 선행연구를 종합하면, 공공도서관 사서의 이직의도는 직무소진이나 감정노동과 같은 개인 차원의 경험을 넘어 조직 및 직무환경 요인의 영향을 복합적으로 받는 것으로 해석될 필요가 있다. 그러나 국내 연구의 경우 여전히 특정 직무 경험이나 개인 특성에 초점을 둔 분석이 주를 이루며, 직무스트레스 요인을 구조적으로 정리하고 이직의도에 이르는 경로를 통합적으로 검증한 연구는 부족한 실정인 것으로 파악되었다.

4. 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 관계

이상의 논의를 종합하면, 공공도서관 사서의 직무스트레스는 개인의 심리적 상태를 변화시킴으로써

이직의도에 결정적인 영향을 미치는 핵심 변인임을 알 수 있다. 특히 과도한 직무요구, 낮은 자율성, 보상 부적절성, 관계갈등 등은 직무에 대한 부정적 정서를 강화하고 조직에 대한 불만을 증폭시켜 이직을 고려하게 만드는 요인으로 작용한다. 따라서 직무스트레스는 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 수 있다.

한편 직무스트레스는 조직에 대한 정서적 유대와 심리적 결속력에도 영향을 미친다. 직무 현장에서 경험하는 과도한 부담과 갈등은 조직에 대한 긍정적 인식을 약화시키고, 조직에 머물고자 하는 의지를 감소시킨다. 이러한 조직몰입은 이직의도를 직접적으로 설명하는 변수이자, 다양한 조직 요인과 이직의도 간의 관계에서 매개 역할을 수행한다.

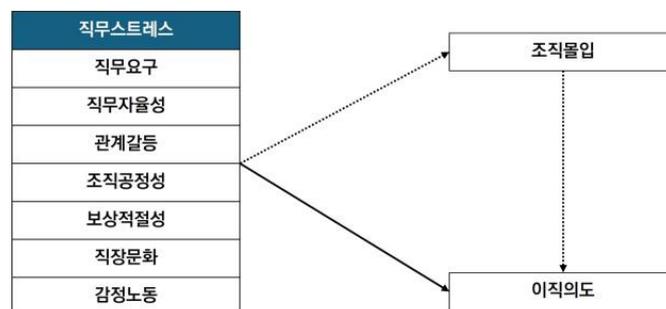
다만, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 조직몰입을 매개로 한 간접적 경로와 직접적 경로가 모두 존재할 가능성이 있다. 직무스트레스는 조직몰입을 약화시켜 이직의도로 이어질 수 있지만, 업무과중이나 보상부적절 등 개인의 감내수준을 초과할 경우 조직몰입 여부와 무관하게 직접적으로 이직의도를 유발할 수도 있기 때문이다(Mowday et al., 1979).

따라서 본 연구는 이상의 변수들 간의 관계에 따라 공공도서관 사서의 직무스트레스를 조직 차원의 문제로 설정하고, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 직접효과와 조직몰입을 매개로 한 간접효과를 포괄적으로 검증하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 공공도서관 사서의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 다양한 변수들 간의 관계에 따라 실증적으로 파악하고자 한다. 따라서 공공도서관 사서의 직무스트레스 요인을 독립변수로, 이직의도를 종속변수로 설정하고, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 직접적 영향과 조직몰입의 매개효과를 규명하고자 한다. 본 연구의 모형을 <그림 1>과 같이 도식화하였으며, 다음과 같이 가설을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

- 가설 1. 공공도서관 사서의 직무스트레스는 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 공공도서관 사서의 직무스트레스는 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 공공도서관 사서의 조직몰입은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 공공도서관 사서의 조직몰입은 직무스트레스와 이직의도 간 관계를 매개할 것이다.

본 연구에서 사용된 설문문항은 선행연구에서 활용된 척도를 바탕으로 수정·보완하였으며, 각 변수의 조작적 정의와 문항 구성은 <표 1>과 같다. 독립변수인 직무스트레스는 선행연구를 통해 직무요구, 직무자율성, 감정노동, 조직공정성, 보상적절성, 관계갈등, 직장문화의 7개 요인으로 구성하였다. 그 중 절차공정성과 분배공정성을 측정하기 위한 요인은 설문조사 과정에서 각각 조직공정성과 보상적절성으로 표기하여 응답자가 직관적으로 이해할 수 있도록 하였다.

조직몰입은 Allen과 Meyer(1990)의 세 가지 조직몰입 중 정서적 몰입에 대한 내용으로 정의하였는데, 그 이유는 고용 안정성이 비교적 높은 공공도서관 사서의 특성상 경제적 이해관계보다는 조직에 대한 정서적 유대감이 직무 지속 여부를 결정하는 더 핵심적인 기제라고 판단했기 때문이다. 이직의도는 현재 근무하고 있는 공공도서관을 떠나 다른 직장 또는 다른 관종으로 이동하고자 하는 심리적 의도로 정의하였다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 측정 문항의 구성

| 측정 문항(변수) | | 조작적 정의 | 문항 수 | 근거 |
|-----------|---------------|---|------|---|
| 독립 변수 | 직무요구 | 사서에 주어질 과업의 양이 과다하거나 시간적 압박, 업무 난이도로 인해 느끼는 부담의 정도 | 5 | 한계문(1999) Smith et al.(2020) |
| | 직무자율성 | 업무 수행 방식, 순서, 의사결정 과정에서 사서가 재량권과 독립성을 가지고 있다고 인식하는 정도 | 5 | Juniper et al.(2012) Salyers et al.(2019) |
| | 관계갈등 | 도서관 내 상사, 동료, 타 부서와의 상호작용 과정에서 발생하는 대인관계상의 마찰이나 불화의 정도 | 5 | 탁진국, 윤해진(2002) 장세진, 고상백(2005) |
| | 조직공정성 (절차공정성) | 도서관 운영 지침 및 인사 결정 과정의 투명성과 정당성, 일관성 인식 정도 | 5 | Greenberg(1987) 김종찬(2012) |
| | 보상적절성 (분배공정성) | 업무 성과 및 노력 대비 주어지는 급여, 교육훈련, 승진 등 유무형적 보상의 적정성 인식 정도 | 5 | 김미진, 김기영(2015) |
| | 직장문화 | 도서관 내 의사소통 방식, 상호존중, 협력적 분위기 등 조직문화에 대해 사서가 인식하는 정도 | 3 | 탁진국, 윤해진(2002) 장세진, 고상백(2005) |
| | 감정노동 | 이용자 응대 등 서비스 과정에서 자신의 실제 감정을 억제하고 조직이 요구하는 감정 규칙을 준수하기 위해 노력하는 심리적 소모 정도 | 3 | 이종윤, 조현양(2013) 박진희, 김효숙(2022) 조찬식(2018) |
| 매개 변수 | 조직몰입 | 조직의 목표와 가치를 자신의 것으로 수용하고 조직을 위해 헌신하고자 하는 의지와 구성원으로 남고자 하는 욕구를 사서가 인식하는 정도 | 3 | Allen & Meyer(1990) |
| 종속 변수 | 이직의도 | 사서가 현재 근무 중인 공공도서관을 떠나 다른 직장이나 관종으로 이동하고자 하는 심리적 의도의 수준 | 3 | Mobley(1977) |

2. 조사도구

본 연구에서는 공공도서관 사서의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도를 측정하기 위해 타당성과 신뢰성이 검증된 도구를 바탕으로 설문지를 개발하였다.

먼저 직무스트레스를 측정하기 위한 문항은 장세진과 고상백(2005)의 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale, 이하 KOSS) 단축형과 탁진국과 윤해진(2002)의 지방공무원 직무 스트레스원 척도, 이종윤과 조현양(2013)의 대학도서관 사서의 직무스트레스 측정 도구를 사용하였다. 직무스트레스 문항은 총 31개로 구성하였으며, 각 문항은 공공도서관 조직 운영 환경과 사서의 직무수행 맥락을 반영할 수 있도록 일부 표현을 수정하였다. 응답의 일관성을 점검하기 위해 일부 문항은 역문항을 포함하였고, 하위요인의 문항 배치 순서는 KOSS 단축형을 참고하였다.

조직몰입은 Allen과 Meyer(1990)의 연구를 참고하여 조직에 대한 심리적 동일시, 개인적 의미 부여, 소속감을 반영하는 3개 문항을 포함하였으며, 이직의도 측정을 위해서는 Mobley(1977)의 이직 인지과정 모델에 따라 이직에 대한 생각, 이직을 위한 탐색, 이직 결단의 3개 문항으로 구성하였다.

직무스트레스, 조직몰입, 이직의도에 관한 문항은 모두 5점 Likert 척도로 응답을 수집하였으며, 이 외 인구통계학적 특성 9개 문항과 이직을 고려하게 만드는 주요 어려움이나 스트레스에 대한 자유 기술 문항 1개를 포함하여 총 47개 문항으로 구성하였다. 구성된 설문지는 현재 공공도서관에서 사서로 근무하고 있는 50대 여성(관리자급), 40대 남성(팀장급), 30대 남성(팀원급), 20대 여성(팀원급) 4인에게 문항의 적절성을 검토받아 내용 타당도를 확보하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 조사대상은 전국의 공공도서관에 근무하는 사서직 중 정규직(공무원, 무기계약직 등)으로 한정하였다. 이는 단기계약직, 대체계약직 등 계약 기간이 짧은 근로자의 경우 계약 기간의 제한으로 인해 조직에 대한 정서적 몰입이 충분히 형성되지 않았을 가능성이 있으며, 이직의도가 개인의 자발적 이동 의도라기보다 계약 만료 및 고용불안정과 같은 구조적 요인에 의해 왜곡될 가능성이 높다고 판단하였기 때문이다.

설문조사는 2026년 1월 19일부터 2월 2일까지 15일간 진행되었으며, 사서 커뮤니티를 통해 확보한 메일주소로 온라인 설문 링크를 발송하여 데이터를 수집하였다. 총 191부가 수집되었으며, 이 중 답변이 불성실한 응답 3부를 제외한 188부가 최종 분석에 사용되었다.

수집된 데이터는 SPSS 29.0을 사용하여 분석하였으며, 응답자 특성 파악을 위해 빈도분석을 실시

하였다. 응답의 신뢰도 분석을 위해 Cronbach α 계수를 이용하여 분석하였고, 변수 간 관계 분석을 위해 Pearson 상관분석을 실시하였다. 이후 연구가설 검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 조사도구의 신뢰성 검증

본 연구에서는 개발된 설문지를 통해 변수들을 측정하였으며, 사용된 변수에 대한 신뢰성 검증을 위해 Cronbach α 계수를 이용하였다. <표 2>와 같이 Cronbach α 값은 모든 항목에서 0.6 이상으로 나타나 모든 조사도구를 신뢰할 수 있다고 판단하였다.

<표 2> 조사도구의 신뢰성 검증 결과

| 구분 | | 문항 수 | Cronbach's Alpha |
|------------|-------|------|------------------|
| 직무 스트레스 | 직무요구 | 5 | .753 |
| | 직무자율성 | 5 | .739 |
| | 관계갈등 | 5 | .760 |
| | 조직공정성 | 5 | .800 |
| | 보상적절성 | 5 | .763 |
| | 직장문화 | 3 | .807 |
| | 감정노동 | 3 | .818 |
| 조직몰입 | | 3 | .712 |
| 이직의도 | | 3 | .890 |

IV. 연구결과

1. 인구통계학적 특성

설문조사에 참여한 사서들의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음의 <표 3>과 같다. 먼저 성별을 살펴보면 남성은 51명으로 27.1%, 여성은 137명으로 72.9%로 나타나 여성의 수가 상대적으로 많았다. 나이는 20대 19명(10.1%), 30대 100명(53.2%), 40대 52명(27.7%), 50대 이상 17명(9.0%)으로 30대 응답자 수가 가장 많았으며, 신분은 공무원 111명(59.0%), 무기계약직·공무직 25명(13.3%), 위탁기관 직원 52명(27.7%)으로 나타나 공무원의 수가 가장 많았다.

직급을 살펴보면 9급 40명(21.3%), 8급 47명(25.0%), 7급 56명(29.8%), 6급 29명(15.4%), 기타 16명(8.5%)으로 나타나 전 직급에 고르게 분포되어 있으며, 기타를 선택한 응답자는 공무직

15명, 5급 1명으로 분석되었다. 최종학력은 전문학사 12명(6.4%), 학사 148명(78.7%), 석사 이상 28명(14.9%)으로 학사가 가장 많은 것으로 나타났다. 보유한 사서자격증 종류는 준사서 13명(6.9%), 2급 정사서 156명(83.0%), 1급 정사서 19명(10.1%)으로 2급 정사서 자격증을 소지한 응답자가 가장 많은 것으로 나타났다.

응답자가 근무하는 도서관의 운영형태를 살펴보면 직영 136명(72.3%), 위탁 52명(27.7%)으로 나타나 직영 운영 공공도서관의 응답자가 상대적으로 많았으며, 도서관의 소속은 교육청 27명(14.4%), 광역자치단체 35명(18.5%), 기초자치단체는 126명(67.0%)으로 기초자치단체 소속이 가장 많았다.

〈표 3〉 인구통계학적 특성 분석 결과

| 구분 | 항목 | N | 비율(%) |
|-----------|---------------------|-----|-------|
| 성별 | 남 | 51 | 27.1 |
| | 여 | 137 | 72.9 |
| 나이 | 20대 | 19 | 10.1 |
| | 30대 | 100 | 53.2 |
| | 40대 | 52 | 27.7 |
| | 50대 이상 | 17 | 9.0 |
| 신분 | 공무원 | 111 | 59.0 |
| | 무기계약직·공무직 | 25 | 13.3 |
| | 위탁기관(공단, 재단 등) 직원 | 52 | 27.7 |
| 직급 | 9급(또는 이에 준함) | 40 | 21.3 |
| | 8급(또는 이에 준함) | 47 | 25.0 |
| | 7급(또는 이에 준함) | 56 | 29.8 |
| | 6급(또는 이에 준함) | 29 | 15.4 |
| | 기타 | 16 | 8.5 |
| 학력 | 전문학사 | 12 | 6.4 |
| | 학사 | 148 | 78.7 |
| | 석사이상 | 28 | 14.9 |
| 자격증 | 준사서 | 13 | 6.9 |
| | 2급 정사서 | 156 | 83.0 |
| | 1급 정사서 | 19 | 10.1 |
| 경력 | 3년 미만 | 17 | 9.0 |
| | 3~10년 미만 | 97 | 51.6 |
| | 10년~20년 미만 | 61 | 32.4 |
| | 20년 이상 | 13 | 6.9 |
| 도서관 운영 형태 | 직영 | 136 | 72.3 |
| | 위탁 | 52 | 27.7 |
| 도서관 소속 | 교육청 | 27 | 14.4 |
| | 광역자치단체(도, 광역시, 특별시) | 35 | 18.6 |
| | 기초자치단체(시, 군, 구) | 126 | 67.0 |

2. 기술통계 분석

가설 검증에 앞서 변수들의 분포 특성을 파악하기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 분석 결과, <표 4>와 같이 독립변수군에서는 감정노동이 4.00(SD=.802)으로 가장 높았고, 직무요구가 3.89(SD=.654)로 그 뒤를 이었다. 이는 공공도서관 사서들이 인지하는 업무적 부담과 정서적 소모가 상당한 수준임을 보여준다. 반면, 관계갈등은 2.64(SD=.772)로 가장 낮게 나타났다. 직무자율성(평균 3.34, SD=.631), 조직공정성(평균 3.36, SD=.774), 보상적절성(평균 3.32, SD=.773)은 모두 중간 수준 이상으로, 직장문화(평균 3.00, SD=.970)는 보통 수준에 해당하는 것으로 확인되었다.

매개변수와 종속변수를 살펴보면, 매개변수인 조직몰입은 평균 2.84(SD=.943)로 낮은 수준을 보였다. 반면 종속변수인 이직의도는 평균 3.52(SD=1.188)로 비교적 높게 나타났다. 이러한 결과는 사서들이 조직에 대해 느끼는 심리적 애착이나 일체감이 다소 낮으며, 이것이 높은 이직 고민으로 이어지고 있는 것으로 풀이할 수 있다.

마지막으로 각 변수의 정규성을 검토하기 위해 왜도와 첨도를 확인한 결과, 모든 변수의 왜도 절대값은 .053~.831의 범위로 나타나 기준치인 2.0을 넘지 않았으며, 첨도 절대값은 .021~.820의 범위로 기준치인 7.0보다 현저히 낮게 나타났다. 따라서 본 연구에서 수집된 데이터는 정규분포 가정을 충족하는 것으로 확인하였다.

<표 4> 기술통계 분석 결과

| 구분 | N | 최소값 | 최대값 | 평균 | 표준편차 | 왜도 | 첨도 |
|-------|-----|-----|-----|------|-------|-------|-------|
| 직무요구 | 188 | 2 | 5 | 3.89 | .654 | -.805 | .501 |
| 직무자율성 | 188 | 2 | 5 | 3.34 | .631 | -.289 | -.296 |
| 관계갈등 | 188 | 1 | 5 | 2.64 | .772 | .238 | -.021 |
| 조직공정성 | 188 | 1 | 5 | 3.36 | .774 | -.243 | .210 |
| 보상적절성 | 188 | 1 | 5 | 3.32 | .773 | .059 | -.171 |
| 직장문화 | 188 | 1 | 5 | 3.00 | .970 | -.053 | -.563 |
| 감정노동 | 188 | 1 | 5 | 4.00 | .802 | -.831 | .820 |
| 조직몰입 | 188 | 1 | 5 | 2.84 | .943 | -.219 | -.758 |
| 이직의도 | 188 | 1 | 5 | 3.52 | 1.188 | -.447 | -.751 |

3. 상관분석

변수들의 상관관계를 보기 위하여 Pearson 상관분석을 실시한 결과는 다음의 <표 5>와 같다. 분석 결과, 종속변수인 이직의도는 직무요구($r=.364, p<.01$), 직무자율성($r=.443, p<.01$), 관계갈등($r=.387, p<.01$), 조직공정성($r=.567, p<.01$), 보상적절성($r=.597, p<.01$), 직장문화($r=.457,$

p<.01), 감정노동(r=.377, p<.01) 등 대부분의 독립변수와 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 특히 보상적절성 및 조직공정성과 강한 상관관계를 보여, 공정성에 대한 인식이 이직의도 형성에 주요한 변수임을 알 수 있다.

반면, 매개변수인 조직몰입은 대부분의 독립변수 및 종속변수와 유의미한 부(-)의 상관관계를 형성하고 있었다. 구체적으로 조직몰입은 이직의도(r=-.290, p<.01)와 유의미한 부(-)의 관계를 보여, 조직에 몰입할수록 이직의도가 낮아진다는 일반적인 이론적 배경과 일치하였다. 또한 관계갈등(r=-.224, p<.01), 조직공정성(r=-.216, p<.01), 직장문화(r=-.219, p<.01) 등과도 유의미한 부(-)의 상관관계를 보였다. 다만, 직무요구(r=-.035)와는 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.

이러한 결과는 독립변수들이 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직몰입이라는 매개 기제를 통해 간접적으로도 영향을 미칠 수 있음을 시사하며, 이는 향후 가설검증을 위한 매개효과 분석의 통계적 근거를 제공할 수 있음을 알 수 있다.

〈표 5〉 상관분석 결과

| 구분 | 직무요구 | 직무자율성 | 관계갈등 | 조직공정성 | 보상적절성 | 직장문화 | 감정노동 | 조직몰입 | 이직의도 |
|-------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|------|
| 직무요구 | 1 | | | | | | | | |
| 직무자율성 | .621** | 1 | | | | | | | |
| 관계갈등 | .195** | .436** | 1 | | | | | | |
| 조직공정성 | .406** | .552** | .525** | 1 | | | | | |
| 보상적절성 | .399** | .502** | .499** | .733** | 1 | | | | |
| 직장문화 | .347** | .572** | .692** | .562** | .532** | 1 | | | |
| 감정노동 | .439** | .457** | .280** | .499** | .452** | .429** | 1 | | |
| 조직몰입 | -.035 | -.178* | -.224** | -.216** | -.177* | -.219** | -.161* | 1 | |
| 이직의도 | .364** | .443** | .387** | .567** | .597** | .457** | .377** | -.290** | 1 |

*p<0.05, **p<0.01

4. 가설검증

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 〈표 6〉과 같이 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며(F=18.304, p<.001), 설명력은 41.6%로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 보상적절성($\beta=33.1$, p<.001)과 조직공정성($\beta=.191$, p<.05)이 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 보상이 적절하지 않다고 느끼거나 조직이 불공정하다고 인식할수록 이직의도가 높아짐을 의미한다. 반면, 직무요구, 직무자율성, 관계갈등, 직장문화, 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않았다.

직무스트레스 하위 요인들이 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과는 〈표 7〉과 같다. 회귀모델은 통계적으로 유의미하였으나(F=2.242, p<.05), 개별 독립변수 중 조직몰입에 통계적으로

유의미한 영향을 미치는 요인은 나타나지 않았다. 이는 본 연구 모형에서 직무스트레스 요인들이 조직몰입에 직접적인 영향을 주기보다는, 다른 경로를 통해 이직의도에 작용할 가능성을 시사한다.

매개변수인 조직몰입이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 8>과 같다. 회귀모형은 유의미하였으며($F=17.064$, $p<.001$), 조직몰입($\beta=-.290$, $p<.001$)은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 공공도서관 사서의 조직몰입 수준이 높을수록 이직의도는 유의미하게 감소하는 것이 확인되었다.

<표 6> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 검증

| 구분 | 이직의도 | | | | | | DW | R^2 | F |
|--------------|-------|------|---------|--------|--------|-------|-------|-------|--------------------|
| | B | SE | β | t | p | VIF | | | |
| 독립변수 (상수) | -.568 | .478 | | -1.189 | .236 | | 1.955 | .416 | 18,304** (.000) |
| 직무요구 | .129 | .138 | .071 | .940 | .349 | 1.770 | | | |
| 직무자율성 | .098 | .162 | .052 | .603 | .548 | 2.277 | | | |
| 관계갈등 | .010 | .128 | .006 | .076 | .940 | 2.119 | | | |
| 조직공정성 | .293 | .142 | .191 | 2.066 | .040* | 2.630 | | | |
| 보상적절성 | .509 | .134 | .331 | 3.791 | .000** | 2.354 | | | |
| 직장문화 | .124 | .110 | .101 | 1.126 | .262 | 2.479 | | | |
| 감정노동 | .048 | .104 | .032 | .458 | .647 | 1.532 | | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$ ad $R^2=.393$

<표 7> 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 검증

| 구분 | 조직몰입 | | | | | | DW | R^2 | F |
|--------------|-------|------|---------|-------|------|-------|-------|-------|------------------|
| | B | SE | β | t | p | VIF | | | |
| 독립변수 (상수) | 3.796 | .476 | | 7.973 | .000 | | 1.942 | .080 | 2,242* (.033) |
| 직무요구 | .200 | .137 | .139 | 1.458 | .146 | 1.770 | | | |
| 직무자율성 | -.154 | .161 | -.103 | -.956 | .341 | 2.277 | | | |
| 관계갈등 | -.120 | .127 | -.098 | -.941 | .348 | 2.119 | | | |
| 조직공정성 | -.120 | .141 | -.098 | -.847 | .398 | 2.630 | | | |
| 보상적절성 | .006 | .134 | .005 | .041 | .967 | 2.354 | | | |
| 직장문화 | -.053 | .109 | -.054 | -.484 | .629 | 2.479 | | | |
| 감정노동 | -.091 | .104 | -.077 | -.872 | .384 | 1.532 | | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$ ad $R^2=.044$

<표 8> 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향 검증

| 구분 | 이직의도 | | | | | DW | R^2 |
|--------------|-------|------|---------|--------|--------|-------|-------|
| | B | SE | β | t | p | | |
| 독립변수 (상수) | 4.561 | .264 | | 17.250 | .000 | 1.703 | .084 |
| 조직몰입 | -.365 | .088 | -.290 | -4.130 | .000** | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny의 3단계 매개분석을 실시한 결과는 <표 9>와 같다. 1단계 분석인 독립변수가 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향을 검증한 결과, 회귀모델은 통계적으로 유의미하였으나($F=2.242, p<.01$), 개별 독립변수 중 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 요인은 나타나지 않았다. 이는 매개효과 성립을 위한 첫 번째 전제조건을 충족하지 못한 것으로 해석할 수 있다. 2단계 분석인 독립변수가 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 보상적절성($\beta=.331, p<.001$)과 조직공정성($\beta=.191, p<.05$)이 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계 분석인 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 매개변수인 조직몰입은 유의미한 영향력을 유지하였으나, 1단계에서 독립변수의 유의성이 확보되지 않았으므로 조직몰입의 매개효과는 성립되지 않는 것으로 확인되었다. 다만, 보상적절성($\beta=.332, p<.001$)은 여전히 높은 영향력을 유지하고 있어 이직의도의 핵심 결정요인임을 재확인하였다.

<표 9> 직무스트레스와 이직의도 간 조직몰입의 매개효과 검증

| 단계 | 변수 | B | β | t | P | VIF | R^2 | F |
|-----|-------|-------|---------|-------|--------|-------|-------|----------|
| 1단계 | 직무요구 | .200 | .139 | 1.458 | .146 | 1.770 | .080 | 2.242** |
| | 직무자율성 | -.154 | -.103 | -.956 | .341 | 2.277 | | |
| | 관계갈등 | -.120 | -.098 | -.941 | .348 | 2.119 | | |
| | 조직공정성 | -.120 | -.098 | -.847 | .398 | 2.630 | | |
| | 보상적절성 | .006 | .005 | .041 | .967 | 2.354 | | |
| | 직장문화 | -.053 | -.054 | -.484 | .629 | 2.479 | | |
| | 감정노동 | -.091 | -.077 | -.872 | .384 | 1.532 | | |
| 2단계 | 직무요구 | .129 | .071 | .940 | .349 | 1.770 | .416 | 18.304** |
| | 직무자율성 | .098 | .052 | .603 | .548 | 2.277 | | |
| | 관계갈등 | .010 | .006 | .076 | .940 | 2.119 | | |
| | 조직공정성 | .293 | .191 | 2.066 | .040* | 2.630 | | |
| | 보상적절성 | .509 | .331 | 3.791 | .000** | 2.354 | | |
| | 직장문화 | .124 | .101 | 1.126 | .262 | 2.479 | | |
| | 감정노동 | .048 | .032 | .458 | .647 | 1.532 | | |
| 3단계 | 직무요구 | .170 | .094 | 1.253 | .212 | 1.791 | .440 | 17.592** |
| | 직무자율성 | .066 | .035 | .414 | .679 | 2.288 | | |
| | 관계갈등 | -.015 | -.010 | -.118 | .906 | 2.129 | | |
| | 조직공정성 | .268 | .175 | 1.925 | .056 | 2.641 | | |
| | 보상적절성 | .510 | .332 | 3.870 | .000* | 2.354 | | |
| | 직장문화 | .113 | .092 | 1.046 | .297 | 2.482 | | |
| | 감정노동 | .029 | .020 | .285 | .776 | 1.539 | | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

5. 논의

이상의 정량분석 결과를 토대로 세부적으로 가설을 검증하고, 자유기술 문항의 응답 결과에 기반하여 연구주제에 대해 심층적으로 논의하고자 한다. 먼저 가설검증 결과는 다음의 <표 10>과 같다.

<표 10> 가설검증 결과

| 구분 | 내용 | 채택여부 |
|------|---|------|
| 가설 1 | 공공도서관 사서의 직무스트레스는 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 부분채택 |
| | 1-1 직무요구는 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 1-2 직무자율성은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 1-3 관계갈등은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 1-4 조직공정성은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| | 1-5 보상적절성은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| | 1-6 직장문화는 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 1-7 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| 가설 2 | 공공도서관 사서의 직무스트레스는 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-1 직무요구는 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-2 직무자율성은 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-3 관계갈등은 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-4 조직공정성은 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-5 보상적절성은 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-6 직장문화는 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| | 2-7 감정노동은 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 기각 |
| 가설 3 | 공공도서관 사서의 조직몰입은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 4 | 공공도서관 사서의 조직몰입은 직무스트레스와 이직의도 간 관계를 매개할 것이다. | 기각 |

가설 검증 결과를 토대로 공공도서관 사서의 직무스트레스와 이직의도, 조직몰입과의 관계를 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 공공도서관 사서의 직무스트레스 중 이직의도에 유의미한 영향을 미친 요인은 조직공정성과 보상적절성으로 확인되었다. 이는 이직의도가 높은 직무요구나 감정노동과 같은 직무수행 과정에서 느끼는 부담보다는 조직이 개인의 노동을 어떻게 평가하고 보상하는가에 대한 인식에 의해 보다 직접적으로 설명될 수 있음을 시사한다. 특히 보상적절성과 조직공정성은 모두 조직 차원의 제도와 관리 방식에 의해 형성되기 때문에 개인이 통제하기 어려운 구조적 특성을 지닌다는 점에서 이직의도를 자극하는 핵심 요인으로 작용한 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 공공도서관 사서의 직무스트레스 요인 전반은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 공공도서관 사서들이 일정 수준의 직무 부담을 이미 직무의 일부로 인식하고 있으며, 직무스트레스가 조직에 대한 정서적 애착이나 동일시로 직결되지 않는 상태에 놓여

있음을 의미한다. 다시 말해, 직무스트레스가 존재하더라도 그것이 곧바로 조직에 대한 몰입의 약화로 이어지지 않는 구조적·문화적 맥락이 작용하고 있음을 시사한다.

셋째, 공공도서관 사서의 조직몰입은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 이는 조직에 대한 정서적 유대감과 소속감이 약화될수록 이직의도가 증가한다는 기존 연구 결과를 지지하는 것으로, 공공부문이라는 상대적으로 안정적인 고용환경에서도 조직몰입이 이직의도를 억제하는 작용을 하고 있음을 나타낸다. 다만 본 연구에서는 조직몰입이 2.84로 나타나, 전반적으로 공공도서관 사서들은 낮은 조직몰입을 보이는 것을 알 수 있다. 따라서 조직몰입이 이직의도를 완충하는 기능을 충분히 수행하기 어려운 환경임을 간접적으로 확인할 수 있다.

넷째, 공공도서관 사서의 조직몰입은 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 매개하지 않는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스가 조직몰입을 거쳐 간접적으로 이직의도에 영향을 미친다는 전통적인 경로가 본 연구대상에서는 성립하지 않음을 의미한다. 이러한 결과는 공공도서관 사서의 이직의도가 개인의 직무 경험 누적보다는 조직 차원의 평가 체계에 대한 인식에 의해 보다 직접적으로 형성되고 있음을 시사하며, 조직몰입이 직무스트레스의 영향을 흡수 또는 조절하는 매개변수로 작용하지 못한다는 한계를 보여준다.

다음으로 자유기술 문항에서 나타난 응답을 추가로 분석하여 가설검증 결과를 보다 심도있게 살펴보고자 한다. 자유기술 문항에는 총 92명이 응답하였으며, 응답내용을 빈도 중심으로 범주화한 결과는 다음의 <표 11>과 같다.

<표 11> 자유기술 문항 응답 분석 결과

| 순위 | 범주 | 핵심내용 |
|----|-------------|---|
| 1 | 낮은 보상 및 처우 | <ul style="list-style-type: none"> • 주말 근무 및 잦은 야근, 당직 순번제 등 업무 강도 대비 낮은 보상 수준 • 성과와 노력과 무관한 급여 및 승진 체계 • 타 직렬 또는 타 기관 대비 상대적 박탈감 • 초과근무, 야간 또는 주말 행사 업무에 대한 보상 부재 • '쉬운 부서'라는 대외적 이미지 |
| 2 | 조직불공정성 | <ul style="list-style-type: none"> • 민선기관장 또는 관리자 교체에 따른 업무지시 일관성 결여 • 행정직 중심의 승진과 의사결정 구조 • 승진 및 평가 기준에 대한 설명 부족 • 업무분장의 불분명과 특정인에게 업무 편중 |
| 3 | 인력부족 및 업무과중 | <ul style="list-style-type: none"> • 만성적 인력부족(1인 근무 체제, 독박근무, 대체인력 부재) • 회계, 시설, 노무, 선거지원 등 사서 업무 외 잡무 과다로 인한 업무경계 붕괴 • 트렌드, 공약에 따른 신규사업 및 행사의 지속적 추가 • 기피 인력의 도서관 배치 |
| 4 | 악성민원 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 무례한 태도, 폭언 • 관리자의 무조건적 친절 강요 |
| 5 | 전문성 및 비전상실 | <ul style="list-style-type: none"> • 조직의 발전가능성이 낮음 • 전문성을 인정받지 못함으로 인해 자기개발 요인 부족 • 관리자의 도서관 또는 사서업무에 대한 이해력 부족 |
| 6 | 기타 | <ul style="list-style-type: none"> • 시설 노후, 근무 공간 협소 • 조직 내 정치문화 |

첫째, 낮은 보상 및 처우에 대한 문제 제기가 가장 빈번하게 나타나, 보상적절성이 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 정량분석 결과를 강하게 뒷받침하였다. 특히 공공도서관 사서들은 급여 수준 자체보다는 주말·야간·당직근무, 각종 행사 업무 등 업무 강도 대비 보상이 정당화되지 않는 구조를 반복적으로 지적하였으며, 타 직렬 또는 타 기관과의 비교를 통해 상대적 박탈감을 경험하고 있음을 드러냈다. 이는 공공도서관 사서직만의 특수한 노동 강도에 대한 보상 체계가 제대로 작동하고 있지 않음을 나타내며, 특히 이러한 노동 강도에도 불구하고 '쉬운 부서'라는 외부의 인식과 지원 부족은 더 큰 직무스트레스 요인으로 작용함을 보여주었다. 따라서 보상 수준의 절대적 크기보다 보상의 상대성과 납득가능성이 이직의도 형성에 더 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다.

둘째, 조직공정성에 대한 인식은 자유기술 응답에서도 주요 범주로 확인되었으며, 이는 정량분석에서 조직공정성이 이직의도에 유의미한 영향을 미친 결과와 일관된다. 특히 관리자 교체에 따른 업무 지시의 일관성 결여, 승진 및 평가 기준에 대한 설명 부족, 특정인에게 업무가 편중되는 구조는 절차적 공정성의 결여로 인식되고 있었으며, 이러한 경험은 조직에 대한 신뢰 저하와 이직 의향을 강화하는 요인으로 작용하고 있음을 보여준다.

셋째, 인력부족과 업무과중, 악성민원 등은 이직의도에는 유의미한 영향을 미치지 않지만 자유기술 응답에서 반복적으로 등장하고 있다. 이는 공공도서관 사서들이 높은 직무요구와 감정노동을 이미 상수화된 직무환경 조건으로 인식하고 있기 때문인 것으로 보인다. 특히 감정노동과 관련해서는 이용자 응대 자체보다는 조직 차원의 보호와 지원이 부재한 상황을 큰 문제점으로 꼽고 있었다. 이는 감정노동이 이직의도의 직접 요인으로 작용하지 않음을 설명함과 동시에, 직무의 어려움 자체보다 조직의 대응 방식이 이직의도 형성에 더 중요할 수 있음을 시사한다.

넷째, 자유기술 응답에서는 사서 전문성에 대한 저평가와 조직과 개인의 발전 가능성 상실도 함께 나타났는데, 이는 정량분석에서 조직몰입 수준이 전반적으로 낮고 매개효과가 나타나지 않은 결과와 연결지어 해석할 수 있다. 공공도서관 사서들은 사서 업무가 행정 보조나 민원 대응 중심으로 인식되고 있으며, 이로 인해 전문직으로서의 특성이 반영되지 않는 업무 배분과 역할 설정을 경험하다 보니 조직 및 개인의 성장 가능성을 기대하기 어렵다는 고충을 토로했다. 이러한 인식은 결국 조직에 대한 정서적 애착 형성을 차단함으로써, 결과적으로 조직몰입이 이직을 완충하지 못한다는 분석결과를 뒷받침한다.

6. 제언

지금까지의 연구결과를 바탕으로 공공도서관 사서의 이직의도를 낮추기 위한 조직관리 측면에서의 시사점과 제언을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 공공도서관 사서업무의 강도와 특수성을 반영한 보상 체계의 현실화가 필요하다. 보상적

절성은 공공도서관 사서의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로, 사서 업무가 정규 근무시간을 넘어서는 비정기적·추가적 업무를 포함함에도 이에 대한 보상 체계가 충분히 작동하지 않고 있음을 시사한다. 최근 42년 만에 사서수당이 인상된 점은 긍정적 변화이나, 실질적 처우 개선을 위해서는 추가적인 제도적 보완이 필요하다. 입법 및 조례제정을 통해 초과근무와 특수직무에 대한 보상 기준을 명확히 설정하고, 위탁도서관의 급여 현실화와 직영도서관의 수당 지급 편차 해소를 위한 국가 차원의 가이드라인 마련 및 대체인력 지원이 요구된다.

둘째, 승진·평가 절차의 투명성 제고와 절차적 공정성 강화가 요구된다. 조직공정성이 이직의도에 유의미한 영향을 미친 본 연구결과는 공공도서관 사서들이 결과 자체보다도 의사결정 과정의 공정성에 민감하게 반응하고 있음을 시사한다. 따라서 사서직 관장의 의무 배지로 단체장 교체 시에도 유지되는 일관된 업무 기준과 평가 원칙을 마련하고, 승진 및 평가 결과에 대한 충분한 설명과 소통을 강화할 필요가 있다.

셋째, 만성적인 인력 부족으로 인한 업무과중을 해결할 수 있는 구조적 대응이 필요하다. 공공도서관의 만성적인 인력 부족은 본 연구뿐만 아니라 여러 연구에서도 반복적으로 지적되어 왔으며(김종진 외, 2020; 김종찬, 2012), 특히 2022년 도입된 공공도서관 등록제는 비정규직 중심의 불안정한 사서 인력 확보로 이어져 인력구조의 불균형이 오히려 심화되고 있다는 지적도 제기되고 있다(김효윤, 2025). 이러한 상황을 고려할 때 공공도서관 등록제에 대한 재검토가 필요하며, 제도 도입의 본래 목표였던 '전문적이고 안정적인 사서 인력 확보'가 실질적으로 달성될 수 있도록 인력 운영 방식의 개선이 요구된다. 단기적인 인력 충원이나 업무 분산을 넘어 사서 직무의 지속 가능성을 고려한 중·장기적 인력 정책과 제도적 보완이 병행되어야 할 것이다.

넷째, 사서 전문성에 대한 조직 내외부의 인식 개선과 경력개발 지원이 필요하다. 본 연구에서는 사서 전문성에 대한 저평가 인식으로 인해 개인과 조직의 발전 가능성 상실감이 조직몰입 저하와 함께 나타났다. 따라서 공공도서관 조직은 사서의 역할과 전문성을 명확히 정의하고, 단순 행정 보조 인력이 아닌 전문직으로서의 경력 경로와 성장 가능성을 제시할 필요가 있다. 대학도서관을 중심으로 추진되고 있는 전문사서 제도와 같이 교육·연수 기회 확대와 전문 업무 수행 경험의 제도적 인정(오선혜, 정진한, 2025)은 사서의 대내외적 전문성을 신장시켜 장기적으로 조직몰입을 제고하고 이직의도를 낮추는 기반이 될 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 공공도서관 사서를 대상으로 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 조직몰입의 역할을 함께 검토하였다. 이에 선행연구를 바탕으로 직무스트레스의 하위요인을 직무

요구, 직무자율성, 관계갈등, 조직공정성, 보상적절성, 직장문화, 감정노동의 7개로 독립변수를 구성하고 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다. 이 과정에서 조직몰입을 매개변수로 하여 직무스트레스와 이직의도 관계를 매개하는지에 대한 영향도 함께 분석하였다.

연구결과, 이직의도에 유의미한 영향을 미친 요인은 직무스트레스 전반이 아닌 조직공정성과 보상적절성으로 확인되었으며, 조직몰입은 이직의도를 낮추는 요인으로 작용하나 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 매개하지는 않는 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관 사서의 이직의도는 개인의 직무 경험의 누적보다는 조직 차원의 평가·보상체계와 관리 방식에 대한 인식에 의해 보다 직접적으로 형성되고 있는 것으로 드러났다.

자유기술 문항에 대한 분석결과 역시 이러한 정량분석 결과를 뒷받침함을 보여주었다. 공공도서관 사서들은 업무 강도 자체보다 보상 수준의 정당성, 평가 및 승진 과정의 공정성, 관리자 교체에 따른 업무 기준의 일관성 결여 등을 이직을 고려하는 주요 요인으로 제시하였다. 이는 직무스트레스가 조직몰입을 거쳐 이직의도로 이어지는 전통적인 경로가 본 연구대상에서는 성립하지 않음을 설명하는 맥락으로, 공공도서관 사서들은 높은 직무요구, 감정노동 등의 만성적인 업무 부담을 이미 구조적 조건으로 인식하고 있음을 보여준다.

이러한 연구결과를 바탕으로 공공도서관 사서의 이직의도를 낮추기 위해 공공도서관 사서업무의 강도와 특수성을 반영한 보상 체계 현실화, 승진·평가 절차의 투명성 제고와 절차적 공정성 강화, 만성적 인력 부족 해결을 위한 구조적 대응, 사서 전문성에 대한 조직 내외부의 인식 개선 및 경력개발 지원을 제안하였다.

본 연구는 공공도서관 사서의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 실증적으로 분석하고, 조직몰입의 역할을 실증적으로 검증하였으나 다음과 같이 몇 가지 한계점을 지닌다.

첫째, 본 연구의 자유기술 응답에서 나타난 행정직과의 갈등, 전문성 무시 등의 구체적인 고충은 양적 척도만으로 온전히 포착하기 어려운 실질적 데이터였다. 향후에는 심층 면접 등을 병행하는 혼합 연구를 통해, 통계적으로 유의하지 않게 나타난 갈등요소가 어떤 심리적 기제를 통해 사서들을 소진시키는지 그 과정을 면밀히 추적할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 설문조사를 기반으로 한 횡단적 연구설계를 채택하고 있어 변수 간 인과관계를 엄밀하게 규명하는 데에는 한계가 있다. 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도는 시간의 경과에 따라 상호 영향을 주고받을 가능성이 높은 개념인 만큼, 향후 연구에서는 종단 연구 설계를 통해 이들 변수 간 관계의 변화 양상을 보다 정교하게 분석할 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구는 공공도서관 사서를 대상으로 분석을 수행하였으나, 운영 형태(직영·위탁)나 고용 형태(공무원·공무직·위탁기관 직원)에 따른 집단 간 차이를 본격적으로 비교·분석하지는 못하였다. 향후 연구에서는 이러한 조직 및 고용 구조의 차이를 반영한 비교 연구를 통해 공공도서관 사서 집단 내부의 이질성을 보다 심층적으로 탐색하는 연구가 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 이러한 한계점을 가지고 있으나 향후 정책 개선과 후속 연구를 위한 실천적 데이터를 제공하였다는 점에서 의의를 가진다. 본 연구의 결과가 공공도서관 사서직의 직무환경을 개선하고 나아가 공공도서관 서비스의 질적 향상에 기여하는 계기가 되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 김미진, 김기영 (2015). 공공도서관 직원의 직무만족과 도서관 서비스 품질과의 관계 연구. 한국비블리아학회지, 26(3), 241-266. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.3.241>
- 김종진, 윤자호, 홍종윤 (2020). 공공도서관 민간위탁 운영과 도서관 사서 노동실태 (KLSI Issue Paper 2020-02). 한국노동사회연구소.
- 김종찬 (2012). 관공별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 137-155. <https://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.137>
- 김효윤 (2025). 공공도서관 등록제 도입에 따른 사서인력 확보 영향 분석. 한국도서관·정보학회지, 56(4), 205-222. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.4.202512.205>
- 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. <https://doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.405>
- 송현경 (2023). 공공도서관의 관료제적 특성이 사서의 조직몰입에 미치는 영향 연구. 한국도서관·정보학회지, 54(3), 165-192. <https://doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.165>
- 송현경 (2024). 공공도서관 사서의 일과 삶의 균형이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: MZ세대를 중심으로. 정보관리학회지, 41(2), 185-214. <https://doi.org/10.3743/kosim.2024.41.2.185>
- 심효정 (2006). 공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 40(4), 307-331.
- 오선혜, 정진한 (2025). 대학도서관 전문사서 인증제도 도입에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 59(1), 575-598. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.575>
- 오인수, 김광현, Darnold, T. C., 황종오, 유태용, 박영아, 박량희 (2007). 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석. 인사·조직연구, 15(4), 43-86.
- 이종윤, 조현양 (2013). 대학도서관 사서의 직무스트레스 측정 도구 개발. 한국문헌정보학회지, 47(3), 181-205. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.181>
- 장세진, 고상백 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구(KOSS). 스트레스연구, 13(3), 183-197.
- 전호성, 송해덕 (2018). 조직침묵, 직무몰입, 조직공정성, 이직의도 간 구조적 관계연구. HRD연구,

- 20(2), 87-112. <https://doi.org/10.18211/kjhrdq.2018.20.2.004>
- 조찬식 (2018). 공공도서관 사서의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. *한국비블리아학회지*, 29(2), 109-126. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109>
- 최항석 (2024). 공공부문 종사자의 감정노동에 관한 연구: 공공도서관 사서를 대상으로. *경영컨설팅연구*, 24(5), 303-314.
- 최항석, 최진호 (2021). 공공도서관 사서가 지각하는 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과 검증을 중심으로. *지역산업연구*, 44(2), 193-215. <https://doi.org/10.33932/rir.44.2.9>
- 탁진국, 윤해진 (2002). 지방공무원의 직무 스트레스원 척도 개발. *한국심리학회지: 건강*, 7(2), 197-210.
- 한계문 (1999). 부산지역 공공도서관 사서들의 직무스트레스에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 30(4), 163-181.
- 한국노동연구원 (2024). 사서 노동환경 실태조사 및 개선방안 연구. 문화체육관광부.
- 한국행정연구원 (2025). 2024년 공직생활실태조사.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Cooper C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x>
- Emidy, M. B., Hazelton-Boyle, J. K., McKeague, L. K., & Barsky, C. S. (2026). Checked out: the impact of U.S. public library politicization on employee turnover intention, emotional exhaustion, and reduced compassion. *The American Review of Public Administration*, 56(2), 116-134. <https://doi.org/10.1177/02750740251386419>
- Fahim, M. G. A. (2018). Strategic human resource management and public employee retention. *Review of Economics and Political Science*, 3(2), 20-39. <https://doi.org/10.1108/REPS-07-2018-002>
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22. <https://doi.org/10.2307/257990>

- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Eberly, M. B. (2008). Turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *Academy of Management Annals*, 2(1), 231-274.
<https://doi.org/10.1080/19416520802211552>
- Juniper, B., Bellamy, P., & White, N. (2012). Evaluating the well-being of public library workers. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(2), 108-117.
<https://doi.org/10.1177/0961000611426442>
- Lance, C. E. (1991). Evaluation of a structural model relating job satisfaction, organizational commitment, and precursors to voluntary turnover. *Multivariate Behavioral Research*, 26(1), 137-162. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2601_7
- Masenya, J. (2023). Relationship between organisational determinants and turnover intentions of librarians in public libraries in Gauteng province. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 89(1), 1-10. <https://doi.org/10.7753/89-1-2307>
- Masenya, J., Ngoepe, M., & Jiyane, V. (2020). Determinants of turnover intentions of librarians at the City of Johannesburg libraries in Gauteng province, South Africa. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 86(1), 73-83.
<https://doi.org/10.7553/86-1-1890>
- Masenya, S. & Ngoepe, M. (2025). Take care of librarians to take care of library patrons: factors influencing retention of librarians in public libraries in South Africa. *Public Library Quarterly*, 1-31. <https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2503127>
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.3.493>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- National Institute for Occupational Safety and Health (1999). Stress at work. Centers for Disease Control and Prevention. Available:
<https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html>

- Panda, S. (2020). Technostress among library professionals: Possible causes, symptoms, coping strategies, and future proposals. *International Journal of Information Studies & Libraries*, 5(2), 1-19. <http://doi.org/10.5281/zenodo.4419548>
- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
- Salyers, M. P., Watkins, M. A., Painter, A., Snajdr, E. A., Gilmer, D. O., Garabrant, J. M., & Henry, N. H. (2019). Predictors of burnout in public library employees. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4), 974-983. <https://doi.org/10.1177/0961000618759415>
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 184-215. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90063-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(80)90063-X)
- Smith, D. L., Bazalar, B., & Wheeler, M. (2020). Public librarian job stressors and burnout predictors. *Journal of Library Administration*, 60(4), 412-429. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1733347>
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56. <https://doi.org/10.2307/2391745>

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Chang, Sei-Jin & Koh, Sang-Baek (2005). Development of the Korean occupational stress scale (KOSS). *The Korean Journal of Stress Research*, 13(3), 183-197.
- Cho, Chan-Sik (2018). The influence of emotional labor on organizational commitment and job satisfaction of librarians working at public libraries. *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(2), 109-126. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.109>
- Choi, Hang-Sok (2024). A study on emotional labor among public sector workers: focusing on public library librarians. *Korean Management Consulting Review*, 24(5), 303-314.
- Choi, Hang-Sok & Choi, Jin-Ho (2021). The effects of job burnout on job satisfaction and turnover intention perceived by public librarian focusing on the verification of

- the moderating effect of social support. *Regional Industry Review*, 44(2), 193-215.
<https://doi.org/10.33932/rir.44.2.9>
- Han, Kay-Moon (1999). A study of job stress among librarians in public libraries in Pusan. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 30(4), 163-181.
- Jun, Ho-Sung & Song, Hae-Deok (2018). Organizational silence, work engagement, turnover intention, organizational justice. *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, 20(2), 87-112. <https://doi.org/10.18211/kjhrdq.2018.20.2.004>
- Kim, Hyo-Yoon (2025). An analysis of the impact of public library registration system implementation on librarian staffing. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 56(4), 205-222. <https://doi.org/10.16981/kliss.56.4.202512.205>
- Kim, Jong-Chan (2012). A study on correlation between work environment factors and job satisfaction of librarians working in different types of libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2), 137-155.
<https://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.137>
- Kim, Jong-Jin, Yoon, Ja-Ho, & Hong, Joun-Yoon (2020). Private Outsourcing of Public Libraries and Librarians' Working Conditions (KLSI Issue Paper 2020-02). Korea Labour & Society Institute.
- Kim, Mijin & Kim, Giyeong (2015). A study on the relationship between service quality and librarian's job satisfaction in public libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(3), 241-266.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.3.241>
- Korea Institute of Public Administration (2025). Public Employee Perception Survey 2024.
- Korea Labor Institute (2024). A survey study on librarians' working conditions and improvement measures. Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Lee, Jong-Yoon & Cho, Hyun-Yang (2013). Development of work stress measurement tool for academic librarians. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(3), 181-205. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.181>
- Oh, In-Sue, Kim, Kwang-Hyun, Darnold, T. C., Hwnag, Jong-Ho, Yoo, Tae-Yong, Park, Young-Ah, & Park, Lyang-Hee (2007). Relationships among job satisfaction, organizational commitment, job performance, and turnover intention: a literature review and meta-analysis with Korean samples. *Korean Journal of Management*, 15(4), 43-86.

- Oh, Sunhye & Jung, Jinhan (2025). A study on the introduction of a certification system for specialist librarians in university libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 59(1), 575-598. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.575>
- Park, Jin-Hee & Kim, Hyo-Suk (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. <https://doi.org/10.16981/kliss.53.3.202209.405>
- Sim, Hyo-Jung (2006). A study on the affecting variables on the organizational commitment of public librarians. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(4), 307-331.
- Song, Hyunkyung (2023). A study on the effects of bureaucratic characteristics on librarians' organizational commitment in public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(3), 165-192. <https://doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.165>
- Song, Hyunkyung (2024). A study on the effects of librarians' work-life balance on organizational commitment and turnover intention in Public libraries: focusing on generation MZ. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 41(2), 185-214. <https://doi.org/10.3743/kosim.2024.41.2.185>
- Tak, Jin-Kook & Yoon, Hae-Jin (2002). Development of the job stressor scale for local civil servants. *Korean Journal of Health Psychology*, 7(2), 197-210.