

시각장애인도서관 직원들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*

A Study on the Influential Factors on the Organizational Commitment of Employees Working in Libraries for the Visually Impaired

박 성 호 (Seong-ho Park)**

조 미 아 (Miah Cho)***

초 록

이 연구는 시각장애인도서관 직무에 종사하는 직원들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 조직몰입에 영향을 주는 요인으로는 개인적 배경, 감정노동, 역할, 직무특성, 조직문화, 조직공정성으로 선정하였다. 선정된 요인들은 양적 검증에 질적 검증을 보완한 혼합연구 방법을 사용하였으며, 양적 검증은 수집된 설문지를 대상으로 통계와 분석을 진행하였다. 질적 검증으로는 희망하는 현직자와 전문가를 대상으로 설문지 내용을 면담지로 재구성한 후에 면담을 실시하였다. 연구 결과를 요약하면 감정노동, 직무특성, 조직문화, 조직공정성이 직원들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 직무몰입을 향상시키기 위해서는 담당업무에 대한 조직의 간섭을 최소화하고 재량권 확대를 통한 자율성 보장해 주어야 하며, 직원들의 감정노동에 대해 조직 차원의 집중 관리와 업무성과에 대한 공정한 절차를 거치는 것이 매우 중요하다.

ABSTRACT

The study has a purpose of understanding the factors that affect the organizational commitment of the employees working in the libraries for visually impaired. To do this, the study chose personal background, emotional labor, role, job characteristics, organizational culture and organizational justice and attempted to find out how these factors affect the organizational commitment. As a research method, mixed study method was used where quantitative analysis was complemented by qualitative analysis. For quantitative analysis, statistical analysis was conducted using the retrieved questionnaires. For qualitative analysis, the researcher had a one-on-one talk with the experts and employees who want to participate using an interview note was recomposed based on the survey responses. In the study results, emotional labor, job characteristics, organizational culture and organizational justice was proven to have influence on job engagement. To improve the job engagement, autonomy should be guaranteed by minimizing the organizational intervention to the assigned works and expanding the discretionary power. Furthermore, intensive management of the employees' emotional labor and fair process regarding the work performance is highly important.

키워드: 시각장애인도서관, 점자도서관, 조직몰입, 감정노동, 역할, 직무특성, 조직문화, 조직공정성

Libraries for the Visually Impaired, Libraries for the Blind, Braille Library, Organizational Commitment, Emotional Labor, Role, Job Characteristics, Organizational Culture, Organizational Justice

* 이 연구는 2020년도 경기대학교 일반대학원 석사학위논문을 수정·보완한 자료임.

** 양천중앙도서관 사서(baekdu007@naver.com) (제1저자)

*** 경기대학교 문헌정보학과 부교수(miah100@naver.com) (교신저자)

논문접수일자 : 2021년 8월 17일 논문심사일자 : 2021년 8월 17일 게재확정일자 : 2021년 8월 29일
한국비블리아학회지, 32(3): 285-304, 2021. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.3.285>

※ Copyright © 2021 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

1.1 연구의 필요성 및 목적

시각장애인도서관(점자도서관)은 2019년 도서관 장애인서비스 현황조사 기준으로 전국에는 33개관이 있으며, 그 서비스 대상인 전국의 등록 시각장애인 수는 약 25만 명으로 규모면에서도 많이 성장하였다. 그러나 주변 환경의 급격한 변화 그리고 이용자들의 인식 변화 등으로 인해 경쟁력 있는 이용자 서비스 개발 및 운영에 대한 방안 마련이 필수적인 상황을 맞이하게 되었다. 이에 도서관을 운영·관리 할 수 있는 전문 인적자원 관리 업무는 도서관에서 매우 중요한 사항이 되었다.

이종권(2001)의 연구에서는 도서관 만족도에 영향을 끼치는 요인들의 순서를 직원, 시설, 목록, 장서관리 순으로 제시하였다. 또한 김미진(2015)의 연구에 따르면 도서관 서비스를 이용하는 이용자는 자료나 도서관 공간에 대한 유형의 서비스보다 직원이 제공하는 무형의 서비스를 더 크게 인지하는 것으로 나타났다. 그만큼 전문적인 인적자원의 확보와 육성 그리고 유지가 중요한 시대인 것이다.

시각장애인도서관 인력 배치 기준을 명시하고 있는 「장애인복지법 시행규칙」은 35년이 넘도록 시대의 변화를 반영하지 못하고 있다. 이러한 상황이 지속될수록 시각장애인도서관 직원들은 제한된 인원으로 다양한 업무를 수행하게 될 것이다. 그것은 역할모호성과 역할갈등을 경험하게 되고, 이는 도서관의 성장에는 부정적인 영향을 미치게 될 것이다(심효정, 2006).

2019년 도서관 장애인 서비스 현황조사 결

과에 의하면, 국내 시각장애인도서관에는 사서 자격증을 가진 직원보다 사회복지사와 점역교정사 자격을 갖춘 직원들이 더 많다(국립장애인도서관, 2020). 그러므로 사서 외에도 전문분야가 서로 다른 직원들이 함께 근무하는 시각장애인도서관 직원들의 조직 몰입에 영향을 주는 대표적인 요인들을 파악하는 것이 매우 중요하다.

이 연구의 목적은 도서관의 조직몰입에 영향을 주는 대표적인 요인들을 선정한 후에 그 요인들 중에서 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다.

1.2 연구의 방법

이 연구에서는 시각장애인도서관(점자도서관)에 근무하는 모든 직무의 직원들을 대상으로 조직몰입에 영향을 주는 요인이 무엇인지 파악하기 위해 다음과 같은 절차로 진행하였다. 첫째, 조직몰입에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해 도서관의 조직몰입, 복지시설의 조직몰입에 관련된 선행연구를 문헌을 통해 조사하였다. 둘째, 문헌 조사를 통해 정량적 평가를 위한 설문지를 작성하여 선정된 연구대상인 시각장애인도서관 종사자들에게 온라인을 통해 설문지를 배포하였다. 셋째, 설문지 이외에 정성적인 평가를 위해 장애인도서관 현직자 및 전문가의 인터뷰를 진행하여 보완하였다.

먼저, 문헌연구를 통해서 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입과 관련하여 세부 요인을 아래 <그림 1>과 같이 개인적 배경, 감정노동, 역할, 직무특성, 조직문화, 조직공정성으로 설정하였으며, 설정된 요인들은 독립개념으로 조직

가 되며 사서 자격을 가진 직원은 도서관 유지를 위해 1명 이상은 필수적으로 배치되고 있다. 시각장애인도서관에는 일반적인 공공도서관에는 없는 대출열람원과 점자지도원(교정원)이라는 직위가 있으며, 해당 인력들의 선발과 배치를 통해 공공도서관과는 다른 조직을 구성하고 있다. 운영형태에 따라서 독립적으로 운영 중인 시각장애인도서관들은 기관에 따라 명칭은 다르지만, 사서와 대출열람원이 포함된 운영부서와 점자지도원(교정원)이 포함된 대체자료(제작)부서로 뚜렷하게 이원화되어 있다. 하지만, 복지관 소속 장애인도서관들은 기관의 사업운영에 따라 시각장애인의 학습지원관련 부서에 소속되어 운영 및 관리되고 있는 상황이다. 여기서 대출열람원은 시설을 이용하는 시각장애인의 안내를 담당하여 열람업무를 지원하고 있고, 점자지도원(교정원)은 시각장애인 이용자들에게 점자를 지도하거나, 점역 된 대체 자료에 대한 모든 교정을 담당하게 된다.

2.2 조직몰입의 요인에 관한 개념

감정노동은 사회적으로 바람직해 보이는 특정 감정을 외적으로 표현하는 행위로(김상구, 2009), 조직의 목표를 달성하기 위해 자신의 감정을 조직의 규정에 따라 표현하려는 노력이라고 하였다(정선숙, 2018). 감정과 재화가 교환 가능하다고 본 Hochschild에 따르면 감정노동은 내면행위와 표면행위로 구분되어 수행된다. 내면행위는 실제로 당사자의 감정과 행동이 일치하는 행위를 말하고, 표면행위는 실제의 감정에 상관없이 겉으로만 친절히 응대하는 것을 말한다(Hochschild, 1983; 이가람, 2009).

직무특성은 직무에 대한 의무감, 책임감, 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 핵심적 직무를 특성별로 구분한 것으로 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 직무자율성, 피드백 등 5개로 구성된다(Hackman & Oldham, 1976). 직무특성 이론은 기본적으로 직무 충성화라는 태두리에 구성되어 있으며, Maslow의 욕구단계 이론, 동기-위생이론, 기대이론 등을 토대로 확립된 이론이라고 할 수 있다(김한주, 1997).

조직문화는 통상적으로 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 신념, 지식과 기술 등을 포함한 종합적인 개념으로 조직의 행동에 영향을 주는 기본가치로 정의된다(박내희, 2000). 문화란 국민의 의식구조, 가치관, 사고방식 등 행동을 규제하는 가치를 말하는 것으로 조직구성원들이 공유하고 있는 고유의 조직적 가치관과 신념, 규범과 관습 그 모든 것의 총체적 특성이라고 정의할 수 있다(김성국, 1997). 조직문화의 한 유형인 경쟁가치모형(Competing value model)의 4가지 조직문화는 합의(관계지향)문화, 위계(위계지향)문화, 개발(혁신지향)문화, 합리(목표지향)문화이다(장지원, 진종순, 2006).

조직공정성은 조직 내의 각종 의사결정에 대해 구성원들이 인식하는 공정성을 의미한다(Niehoff & Moornman, 1993). 구성원들의 조직공정성 인식 방향에 따라 구성원들의 업무에 부정적인 태도와 행위가 나타날 수도 있다. 구성원 개인의 주관적 가치 판단으로 복잡 다양한 문제가 될 수 있으며 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성 등 3가지 유형으로 연구되고 있다.

조직몰입이란 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 애착과 조직을 위해 열심히 일하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로 남아 이해하

려는 성향, 조직과의 관계를 유지하고자 개인이 지각한 도덕적 의무에 기초를 둔 집단에 대한 책임감을 의미한다(조찬식, 2018). Allen과 Meyer은 여러 개념적 불일치로 다양한 연구자들에 의해 유사한 몰입의 형태가 개발되었다고 하면서 정서적 몰입(affective commitment), 유지적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)으로 분류하여 조직몰입을 정의하였다(Allen & Meyer, 1990).

2.3 선행연구

현재까지 도서관 분야에서 조직몰입에 관한 대부분의 연구들은 공공도서관과 사서를 대상으로 수행되었고, 사회복지 분야에서 시각장애인을 대상으로 독서활동을 지원하는 공공도서관 및 시각장애인도서관의 사서를 대상으로 조직몰입에 대한 연구가 수행되었다. 그러나 도서관 및 사회복지 분야에서 시각장애인도서관에 소속된 모든 직원들을 대상으로 조직몰입에 대한 연구는 수행되지 않았다. 여기에서는 시각장애인도서관을 포함한 도서관 분야에서 이루어진 조직몰입에 대한 연구를 조사하고자 한다.

최지선, 이미라, 손주영(2010)의 연구에서는 직무만족을 매개 변수로 직무수행능력과 역할몰입이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 첫째 직무수행능력 수준이 높을수록 직무만족 수준이 높았으며, 둘째 역할몰입 수준이 높을수록 직무만족 수준이 낮았다. 셋째 직무만족 수준이 높을수록 조직몰입 수준도 높은 것으로 나타났으며 직무만족은 직무수행, 역할몰입과 조직몰입 간에서 완전매개 변수 역할을 하였다. 이 연구의 한계점은 첫째

횡단연구이기 때문에 원인-효과관계를 설정하지 못했으며, 둘째 표집규모가 작기 때문에 일반화하기 어렵다는 것이다.

심효정(2006)의 연구에서는 공공도서관 사서의 조직몰입에 영향을 주는 요인을 연구하였다. 개인적 상황요인, 역할요인, 직무요인, 조직풍토요인 4부분에 17개 세부요소를 연구에 활용하였다. 연구결과 사서의 조직몰입도에 영향을 끼치는 요인은 [직무요인-조직풍토-개인적 상황요인-역할요인] 순으로 결과가 나왔다. 개인적 상황요인 중 근무경력과 직급이, 역할요인에서는 역할몰입성과 역할갈등이, 직무요인과 조직풍토는 세부 요인 모두가 공공도서관 사서들의 조직몰입도에 영향을 주는 변인으로 나타났다.

김효준(2008)의 연구에서는 공공도서관 사서의 고용형태에 따른 조직몰입에 대한 차이에 대한 연구를 수행하였다. 조직몰입을 감정적, 유지적, 규범적으로 구분하고, 정규직과 비정규직의 차이에 대한 분석 연구를 진행하였다. 그 결과 정규직이 비정규직에 비해 수준이 높았고, 감정적 몰입과 · 유지적 몰입에서 유의미한 차이가 나타났다.

이현주(2016)의 연구에서는 공공도서관 근무 중인 구성원들을 대상으로 상급자의 윤리적 리더십이 구성원의 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향을 조사하였다. 조직몰입을 정서적, 지속적, 규범적으로 구분하였고, 조직시민행동은 이타적 행동, 양심적 행동, 예의 및 배려, 시민의식, 스포츠맨 정신으로 구분하였다. 그 결과 상급자의 윤리적 리더십은 구성원의 조직몰입에 모두 정(+)의 영향을 미쳤고, 또한 조직시민행동에 모두 정(+)의 영향을 미치고 있었다.

조찬식(2018)의 연구에서는 사서의 감정노

동이 조직몰입과 직무만족에 어떤 영향을 주는 연구를 하였다. 이 연구에서는 사서를 감정노동자로 구분하여 연구를 진행하였고, 감정노동은 사서가 지각하는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구는 감정노동의 내면행동만 살펴 본 것으로 표면행동을 포함한 다른 경영요인들에 대한 연구와 분석이 이어져야 한다.

김현(2017)의 연구에서는 조직지원과 조직공정성이 도서관 사서의 직무성과와 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구를 하였다. 이 연구를 통해 조직지원과 직무몰입은 일부 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 조직지원의 하위요소인 상사지원이 직무몰입과 비교적 높은 설명력을 보였다. 또한 직무몰입의 하위변인 중 직무만족이 조직지원과의 상관관계에서 높은 설명력을 보였다. 연구 결과 공공도서관의 사서들은 동료들의 지원보다 상사의 지원에 더 큰 영향을 받고 있으며, 조직지원을 통해 직무에 대한 만족도가 높아졌다.

3. 자료의 조사 및 분석

3.1 자료의 수집 및 설문지 구성

2020년 10월말 기준 국립장애인도서관 웹사이트와 국가도서관통계시스템 웹사이트에 등록되어 있는 시각장애인도서관(점자도서관) 중 총 33개 기관을 선정하였으며, 대상 직원의 추정치는 「2019년 도서관 장애인 서비스 현황조사」 기준으로 120명이다. 대상자들에게는 2020년 11월 16일부터 11월 27일까지 2주간 구글에

링크된 설문지 링크를 배포하고, 전화로 설문 참여를 독려했다. 최종적으로 78명이 설문에 참여하여 추정치 인원의 65%가 참여하였다. 하지만, 4개가 유효하지 않아 채택되지 못하여 수집된 자료 중 유효한 74건을 연구 분석에 사용하였다.

설문지는 개인적 배경을 제외하고는 모든 응답에 리커트 척도를 사용하였으며, 설문지의 문항은 개인적 배경(9문항), 감정 노동(7문항), 역할(7문항), 직무특성(7문항), 조직문화(11문항), 조직공정성(4문항) 등 6가지로 구분된 독립변인과 종속변인인 조직몰입(15문항)으로 총 60문항으로 구성하였다(〈표 1〉 참조).

3.2 자료의 분석

자료의 분석에는 IBM SPSS Statistics 28 통계프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

3.2.1 타당성 분석

일반적으로 타당성(validity)은 연구자가 어떤 연구문제에 대해 조사를 실시하였을 때, 그 조사 자료가 얼마나 정확하게 측정되었는가를 판단하는 기준이다. 이 연구에서는 일반적으로 많이 활용되는 요인분석을 통해 타당성 분석을 실시하였다. 변인들의 타당성을 분석하기 위해 직각회전 방식 중 카이저 정규화가 있는 베리맥스(Varimax) 방식으로 요인분석을 실시하였다. 도출된 자료가 요인분석에 적합한가를 판단하기 위해서 KMO의 표본적합도 점검과 Bartlett의 단위행렬검정을 하였으며, 감정노동, 역할, 직무특성, 조직문화, 조직공정성, 조직 몰입요인 모두 KMO 측도의 값이 기준인 0.5보다 크고,

〈표 1〉 설문지 문항의 구성

변인	문항구성		문항번호	
독립변인	개인적 배경	성별	I 1	
		연령	I 2	
		직위	I 3	
		직무	I 4	
		자격증	I 5	
		고용형태	I 6	
		근무기간	I 7	
		운영형태	I 8	
		운영기관유형	I 9	
	감정노동	내면	II 1-2, 4-5	
		표면	II 3, 6-7	
	역할	역할모호성	III 2-3, 5	
		역할갈등	III 1, 4	
		역할과중	III 6-7	
	직무특성	기술다양성	IV 1-2, 7	
		과업중요성	IV 3-5	
		자율성	IV 6	
	조직문화	협동(합의)	V 1-3	
		관료(위계)	V 4-6	
		자율(개발)	V 7-8	
		성취(합리)	V 9-11	
	조직공정성	분배공정성	VI 1, 3	
		절차공정성	VI 2, 4	
	종속변인	조직몰입도		VII 1-15

Bartlett의 구형성 검정 결과모든 요인의 유의 확률은 0.001보다 작은 것으로 나타나 주어진 자료는 요인분석에 적절한 것으로 나타나 모두 타당성이 입증되었다(〈표 2〉 참조).

3.3 통계 분석

3.3.1 개인적 배경 요인의 빈도분석

설문지에 응답한 시각장애인도서관 직원들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 조사대상 시각장애인도서관

직원들의 개인적 상황요인을 성별, 연령, 직위, 직무, 고용형태, 근무기간, 도서관의 운영형태, 도서관 운영기관의 8가지 특성을 대상으로 살펴보면 다음과 같다.

분석대상자의 성별 구성은 남성이 26명(35.1%), 여성이 48명(64.9%)으로 조직구성에서 여성 비율이 약 1.8배 더 높았으나 기존 연구에서의 공공도서관 사서직군의 성별 비율보다는 그 차이가 적었다. 연령별로는 30대 43명(58.1%), 20대 14명(18.9%), 40대 13명(17.6%), 50대 이상은 4명(5.4%) 순이었다. 직위는 대리, 주

〈표 2〉 요인별 타당성 분석

감정노동	KMO 표본적합도(MSA) 검정	0.625	
	Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱	85.699
		자유도	21
	유의확률	<.001***	
역할	KMO 표본적합도(MSA) 검정	0.817	
	Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱	176.309
		자유도	21
	유의확률	<.001***	
직무특성	KMO 표본적합도(MSA) 검정	0.804	
	Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱	175.122
		자유도	21
	유의확률	<.001***	
조직문화	KMO 표본적합도(MSA) 검정	0.726	
	Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱	311.914
		자유도	55
	유의확률	<.001***	
조직 공정성	KMO 표본적합도(MSA) 검정	0.832	
	Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱	216.767
		자유도	6
	유의확률	<.001***	
조직몰입	KMO 표본적합도(MSA) 검정	0.808	
	Bartlett의 구형성 검정	근사카이제곱	564.580
		자유도	105
	유의확률	<.001***	

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

임 등 실무자는 48명(64.9%), 시설장, 팀장, 부장 등 관리자급이 26명(35.1%) 순이었다. 직무는 사서가 23명(31.1%) 점역교정사 21명(28.4%), 대출열람원 7명(9.4%), 기타 23명(31.1%)로 사서와 점역교정사의 차이가 거의 없어 시각장애인도서관에서 중요 직무로 볼 수 있다. 직원들이 보유하고 있는 자격증은 사회복지사 자격증은 31명(41.9%), 사서자격증 소지자가 23명(31.1%), 점역교정사 자격증 19명(25.7%), 독서지도원 자격증 1명(1.3%) 순이었다.

시각장애인도서관의 해당 직원에 대한 고용 형태는 정규직이 66명(89.2%), 비정규직이 8

명(10.8%)로 대부분이 정규직으로 고용된 상태였다. 근무경력은 5년미만 39명(52.7%), 5년-9년 20명(27%), 10년-14년 9명(12.2%), 15년-19년 6명(8.1%) 순이며 10년미만 경력이 약 80%로 공공도서관에 비해 직원들이 경력을 이어나가지 못하는 것으로 보인다.

시각장애인도서관의 운영형태 조사에서는 비독립 운영(운영법인 통합) 36명(48.7%), 비독립 운영(복지관 소속) 20명(27%), 독립운영이 18명(24.3%) 순이었다. 도서관의 운영기관 유형은 사단법인(장애인단체) 45명(60.8%), 도서관 사단법인이 14명(18.9%), 사회복지법인(종교)

11명(14.9%), 기타 4명(5.4%) 순이었다.

3.3.2 감정노동과 직원의 조직몰입도

감정노동이 조직몰입도에 영향을 미치는 정도의 차이를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀계수의 값이 4.681이며, 유의확률이 0.042로 감정노동이 조직몰입도에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 감정노동은 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주고 있는 것으로 볼 수 있다(〈표 3〉 참조).

감정노동의 하위요인인 내면행위는 '실제로 당사자의 감정과 행동이 일치하는 행위로 자신의 감정을 실제로 느끼려는 것'을 의미한다. 내면행위가 증가할수록 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 미치는 정도의 차이를

분석하기 위해 통계 분석을 실시한 결과, 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉 감정노동 중 내면행위 정도는 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주지 않는 것으로 볼 수 있다(〈표 4〉 참조).

감정노동의 하위요인인 표면행위는 '실제의 감정에 상관없이 겉으로만 친절히 응대하는 행위로 가식적인 부분이 내포되어 진실성이 부족한 상태'를 의미한다. 표면행위가 증가할수록 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 미치는 정도의 차이를 분석하기 위해 통계 분석을 한 결과, 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 감정노동 중 표면행위는 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주고 있는 것으로 볼 수 있다(〈표 5〉 참조).

〈표 3〉 감정노동 요인 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	33.176	8.472		3.916	<0.001	0.056
감정노동	4.681	2.265	0.237	2.067	0.042*	

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

〈표 4〉 내면행위 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	29.765	8.367		3.557	<0.001	0.121
내면행위	-1.095	2.073	-0.066	-0.528	0.599	

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

〈표 5〉 표면행위 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	27.773	7.431		3.737	<0.001	0.117
표면행위	6.101	1.972	0.343	3.094	0.003**	

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

3.3.3 역할과 직원의 조직몰입도

역할이 조직몰입도에 영향을 미치는 정도의 차이를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 역할이 조직몰입도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉 역할은 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주지 않은 것으로 볼 수 있다(표 6) 참조).

역할요인의 하위요인인 역할보호성, 역할요인, 역할과중이 조직몰입도에 영향을 미치는 정도의 차이를 분석하기 위해 통계분석을 실시한 결과, <표 7>, <표 8>, <표 9>와 같이 모두 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉 역할요인의 하위요인인 역할보호성, 역할요인, 역할과중 모두 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주지 않은 것으로 볼 수 있다.

<표 6> 역할 요인 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	57.794	4.844		11.931	<0.001	0.032
역할	-2.097	1.370	-0.178	-1.531	0.130	

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

<표 7> 역할보호성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	56.644	5.274		10.741	<0.001	0.053
역할보호성	1.266	2.215	0.101	0.571	0.570	

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

<표 8> 역할갈등 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	57.905	4.008		14.446	<0.001	0.048
역할갈등	-2.057	1.083	-0.218	-1.899	0.062	

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

<표 9> 역할과중 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	58.376	4.295		13.590	<0.001	0.049
역할과중	-0.348	1.092	-0.042	-0.319	0.751	

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

3.3.4 직무특성과 직원의 조직몰입도

직무특성이 조직몰입도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀계수의 값이 4.993이며, 유의확률이 0.004로 직무특성은 조직몰입도에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 직무특성은 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다(〈표 10〉 참조).

직무특성의 하위요인인 기술다양성은 '직무수행에 요구되는 다양한 기능이나 재능이 요구되는 정도'이며, 과업중요성은 '직무가 관련 조직이나 다른 사람들에게 실질적인 영향을 미치는 정도'를 의미한다. 직무특성의 하위요인인 기술다양성, 과업중요성이 조직몰입도에 영향

을 미치는 정도의 차이를 분석하기 위해 통계분석을 실시한 결과, 〈표 11〉, 〈표 12〉에 나타난 바와 같이 모두 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉 직무특성의 하위요인인 기술다양성, 과업중요성은 모두 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주지 않은 것으로 볼 수 있다.

직무특성의 하위요인인 자율성은 '작업자에게 부여된 재량권의 정도'를 의미한다. 자율성이 조직몰입도에 영향을 미치는 정도의 차이를 분석하기 위해 통계분석을 실시한 결과, 〈표 13〉에 나타난 바와 같이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 직무특성의 하위요인인 자율성은 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입

〈표 10〉 직무특성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	32.396	6.175		5.246	<0.001	0.110
직무특성	4.993	1.675	0.331	2.980	0.004**	

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

〈표 11〉 기술다양성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	34.718	5.723		6.066	<0.001	0.135
기술다양성	1.896	1.450	0.147	1.308	0.195	

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

〈표 12〉 과업중요성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	33.477	6.202		5.398	<0.001	0.139
과업중요성	1.173	2.192	0.087	0.535	0.594	

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

〈표 13〉 자율성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	40.800	3.353		12.169	<0.001	0.139
자율성	2.946	0.966	0.338	3.049	0.003**	

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

도에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

3.3.5 조직문화와 직원의 조직몰입도

조직문화가 조직몰입도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀계수의 값이 6.879이며, 유의확률이 0.001에 수렴하여 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 조직문화는 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다(〈표 14〉

참조).

조직문화의 하위 요인인 자율, 협동, 성취가 직원들의 조직몰입에 미치는 영향에 대해 분석하기 위해 각 요인별 통계분석 한 결과, 〈표 15〉, 〈표 16〉, 〈표 17〉과 같이 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 조직문화의 하위 요인인 자율, 협동, 성취가 조직몰입에 영향을 주고 있는 것으로 볼 수 있다.

조직문화의 하위요인 중 관료가 직원들의 조

〈표 14〉 조직문화 요인 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	27.163	5.835		4.655	<0.001	0.187
조직문화	6.879	1.693	0.432	4.064	<0.001***	

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

〈표 15〉 자율 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	34.785	3.591		9.686	<0.001	0.223
자율	4.773	1.049	0.473	4.550	<0.001***	

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

〈표 16〉 협동 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	31.750	4.392		7.230	<0.001	0.211
협동	5.199	1.186	0.459	4.385	<0.001***	

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

〈표 17〉 성취 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	32.176	4.808		6.692	<0.001	0.175
성취	5.312	1.361	0.418	3.902	<0.001***	

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

직몰입에 미치는 영향에 대해 통계분석을 실시한 결과, 〈표 18〉에 나타난 바와 같이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 조직문화의 하위 요인인 관료는 조직몰입에 영향을 주지 않는 것으로 볼 수 있다

대해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀계수의 값이 5.526이며, 유의확률이 0.001에 수렴하여 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 조직공정성은 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다(〈표 19〉 참조).

3.3.6 조직공정성과 직원의 조직몰입도
조직공정성이 조직몰입도에 미치는 영향에

조직공정성의 하위요인인 분배공정성은 ‘업무수행을 위해 투입(재화, 시간 등)된 것에 대한

〈표 18〉 관료 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	51.922	3.595		14.443	<0.001	0.002
관료	-0.429	1.077	-0.047	-0.399	0.691	

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

〈표 19〉 조직공정성 요인 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	35.508	2.377		14.939	<0.001	0.388
조직공정성	5.526	0.817	0.623	6.760	<0.001***	

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

〈표 20〉 분배공정성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	37.842	2.159		17.526	<0.001	0.363
분배공정성	4.912	0.767	0.603	6.406	<0.001***	

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

〈표 21〉 절차공정성 정도가 조직몰입도에 미치는 영향

변수	비표준화계수		표준화계수	t(p)	유의확률	R제곱
	B	표준오차	β			
(상수)	35.806	2.552		14.032	<0.001	0.344
절차공정성	5.160	0.840	0.586	6.142	<0.001***	

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

기대보상의 만족 등'을 의미하며, 절차공정성은 '성과를 결정하는 과정의 공정성'을 의미한다. 분배공정성과 절차공정성이 조직몰입도에 미치는 영향을 통계분석을 실시한 결과, 통계적으로 〈표 20〉, 〈표 21〉 같이 모두 유의한 것으로 나타났다. 즉 분배공정성과 절차공정성은 시각장애인 도서관 직원들의 조직몰입도에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

4. 면담 및 분석

4.1 대상자 선정 및 질문지 구성

설문조사 결과 시각장애인도서관 운영법인의 유형 중 장애인단체와 사회복지법인 소속이 전체의 75%를 넘었고, 운영형태가 복지관과 운영법인의 소속으로 운영되는 도서관 비율 역시 75%를 넘어 큰 비중을 차지하고 있는 두 형태(장애인단체-운영법인, 사회복지법인-복지관)를 조합하여 대상을 선정하였다. 해당 조합 중 인터뷰에 응한 6명의 시각장애인도서관 직원들에 대한 면담을 시행하였다. 면담에 참가한 직원들의 요청으로 실명 대신 직무를 이름으로 사용하였으며, 도서관이 위치한 지역에 대한 비밀 유지를 위해 관련 내용을 기재하지 않기로 하였다. 전문가들은 장애인도서관에 근무한 경력이 있

고, 장애인도서관 또는 도서관 장애인 서비스에 관련한 연구를 진행하여 공식적인 실적을 발표한 인원 중 이 연구 활동에 응해 준 2명과 전문가 면담을 시행하였다.

면담의 질문지는 현직자와 전문가에게 설문지를 바탕으로 각 요인인 감정노동, 역할, 직무특성, 조직문화, 조직공정성에 대한 질문지를 〈표 22〉와 같이 구성하였다.

4.2 면담의 분석

현직자, 전문가 면담을 통해 감정노동, 역할, 직무특성, 조직문화, 조직공정성 그리고 조직몰입에 대해 질문을 하고 응답을 들었다. 현직자들은 면담에서 수평적인 조직문화를 원하는 공통적인 답변이 있었다.

“수평적이어서 더 많은 의견을 낼 수 있고 성과를 낼 수 있다고 생각한다. 현재 우리 시각장애인도서관은 각자 고유한 사업들을 진행하고 있으며, 관리자와 분리된 공간에서 근무하고 있기 때문에 수평적인 조직에 가깝다고 볼 수 있다.”

“수평적인 조직이 성과를 이뤄내기 좋을 것 같다. 현재 근무하는 시각장애인도서관은 수직적인 조직인 것 같다.”

〈표 22〉 면담 질문 내용

질문영역		내용
현직자	감정노동	- 도서관 업무가 감정노동이라는 것은 어떤 상황에서 느끼는가? - 감정노동으로 인해 잦은 피로감을 느끼는 경우 조직에 대해 어떤 생각을 가지게 되는가?
	역할	- 업무 중 갈등은 조직에 대해 어떤 견해를 가지게 되는가? - 담당업무 이외에 다른 업무 지시로 근무시간이 증가할 때 조직에 대해 어떤 견해를 가지게 되나?
	직무특성	- 업무의 재량권 수준가 업무 수행에 필요한 다양한 능력 그리고 성과에 어떤 관계가 있다고 생각하는가?
	조직문화	- 성과를 내기 위한 시각장애인도서관에 필요한 조직문화는 어떤 것이라 생각하는가? - 현재 근무하는 시각장애인도서관은 어떤 조직 문화 체계를 구축하고 있다고 판단되는가? - 도서관 직원들의 의견이 도서관 운영에 적극적으로 반영될 때, 조직에 대한 개인적인 마음은 어떠한가?
	조직공정성	- 노력하여 성과를 낸 만큼 보상을 받지 못했을 경우, 조직에 대해 어떤 견해를 가지게 되는가?
전문가	조직몰입	- 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 무엇이라고 생각하십니까?
	감정노동	- 시각장애인도서관 직원들의 장애인이용자에 대한 감정노동과 공공도서관 직원들의 장애인이용자에 대한 감정노동에 대한 차이점은 무엇이라고 생각하십니까?
	조직문화	- 시각장애인도서관은 도서관이자 장애인복지시설로 운영되면서 일반적인 도서관과는 다른 직무들이 존재하는데, 이러한 점은 도서관 조직구성에 어떤 영향을 미치고 있다고 생각하십니까?
	조직공정성	- 시각장애인도서관 직원들의 노력에 대한 공정한 보상이 이루어지기 위해서는 조치가 필요하다고 여기십니까?
	직무특성	- 시각장애인도서관 직원들에 대한 전문적인 직무교육이 지속적으로 이루어지는 것이 조직몰입에 영향을 미친다고 생각하십니까?
	변화	- 시각장애인도서관의 변화를 위해 가장 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

그리고 도서관 본연의 업무보다 다른 업무들로 인해 조직몰입이 힘들다는 의견도 공통적으로 이야기 하였다.

“불필요하다고 생각되는 업무지원이나 갑작스러운 업무 지시로 인해 업무시간이 증가되면 조직에 대해 부정적인 감정을 표현할 때가 있다.”

“생각되는 업무지원이나 갑작스러운 업무 지시로 인해 업무시간이 증가되면 조직에 대해 부정적인 감정을 표현할 때가 있다.”

“도서관의 순기능 및 사회복지사로서의 업무 외에 잡다한 일이 너무 많다. 그러면서 오는 정체성의 혼란이 있으니 어렵다는 생각이 듭니다.”

또한 조직에서는 좀 더 직원들의 의견을 경청하고 반영해 주었으면 하는 사항도 있었다.

“내 의견이 적극적으로 반영된다면 책임감을 갖고 더 열심히 하고자 하는 마음이 발생하고, 본인과 이용자 모두 만족할만한 프로그램을 운영할 수 있기 때문에 본인 만족도 또한 높아진다. 그로

인해 조직에 대한 충성도가 높아질 수 있다고 생각된다.”

“이 조직을 위해 좀 더 열심히 일해야겠다는 생각을 하게 될 것 같습니다. 그리고 도서관에 좀 더 애착이 갈 것 같습니다.”

전문가들은 시각장애인도서관(점자도서관) 직원들은 복지시설 개념이 강하지만, 소속 사서에게는 도서관 업무 이외에 새로운 경험을 할 수 있는 기회로 보고 있었다. 그리고 시각장애인도서관의 직원으로서 장애인 관련 전문교육을 이수하고 장애인 서비스를 제공하는 역할에서 만족감을 느끼게 된다면 조직몰입에 긍정적인 효과가 있을 것이라 보았다.

“직무의 성격 및 종류에 따라 다르겠지만, 사서 고유한 업무가 아니더라도 여러 가지 기술과 지식을 배울 수 있는 기회가 되면 직무 범위가 넓어지게 되어 조직 구성에 긍정적인 영향을 미친다고 생각된다.”

마지막으로 두 그룹 모두 도서관 직원들의 조직몰입을 높이기 위해서는 급여 및 복지 후생들을 잘 갖춰 직원에 대한 공정한 보상이 이루어지는 것을 강조하였다.

“노력에 상응하는 보상을 받지 못하면 상실감이 커지고 보이지 않는 곳에서 열심히 할 필요가 없을 것이라 생각할 수 있다. 매년 직원 평가를 통해 우수 직원을 뽑는데, 내가 열심히 했기 때문에 우수 직원에 뽑힐 수 있을 것이라 예상했는데 선정되지 않았을 경우 실망할 것이다.”

“기대한 보상을 받지 못하게 되면 부정적인 감정이 들 수밖에 없을 것 같다. 더욱이 평가가 공정하지 못하다고 생각하게 되면, 조직에 대한 충성도는 급격히 낮아질 것 같다.”

“장애인도서관이 대부분 모기관에 소속되어 있는 경우가 대부분이고 결국 장애 시설로 분류가 되기 때문에 보상은 급여라 볼 수 있다. 하지만, 급여테이블이 따로 있어서 일반 장애인도서관 보다는 안정적으로 급여를 받는 것으로 알고 있는데 만족하지 못하다고 느끼는 것은 내부보다는 외부 다른 장애인 시설들과 비교하면서 만족하지 못한다는 생각이 든다. 그래도 한 가지 있는 것이 장애인 도서관의 특성상 제작 업무가 포함된 평소 업무들이 다양한 것을 요구하기 때문에 다른 도서관이랑 비교해서 업무량이 많고 그만큼 보상을 많이 받아야 한다는 생각을 갖고 있는 것이라 추측된다.”

“일반적으로 도서관 직원에 대한 급여 및 복지 후생 등이 잘 갖춰진 스마트 일터를 조성한다면 좋은 직장이라고 생각한다. 즉, 직원에 대한 공정한 보상(지원)이 가장 필요하다고 생각된다.”

5. 결론 및 제언

이 연구에서는 문화시설과 장애인복지시설의 역할을 모두 수행해야 하는 시각장애인도서관의 다양한 직무를 가진 직원들의 조직몰입에 영향을 주는 요인들을 찾아 확인하고자 하였다. 연구 결과 감정노동 요인, 직무 특성 요인, 조직문화 요인, 조직공정성 요인은 조직몰입에

정적인 영향을 주는 것으로 나타났으나 개인적 배경 요인, 역할요인은 조직몰입에 주는 영향이 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 공공도서관 사서들을 대상으로 수행된 심효정(2006), 조찬식(2018)의 연구결과와 비교해 봤을 때, 어느 직군에서든 감정노동 요인이 조직몰입에 많은 영향을 미치고 있다는 것은 공통점으로 나타났다. 이 연구에서는 시각장애인도서관 직원들을 대상으로 연구를 수행한 결과, 역할요인이 조직몰입도에 영향을 주지 않는 것으로 나타난 것에 비해, 공공도서관의 사서를 대상으로 연구한 심효정(2006)의 연구에서는 역할요인이 조직몰입도에 영향을 주는 것으로 나타난 것이 차이점이다. 이는 시각장애인도서관의 사서, 점역교정사 등 역할이 뚜렷한 다양한 직무들이 있으나 각 직무에 대한 정체성이 불분명하고 직원들은 이에 대해 불편함을 느끼지 못하는 것으로 볼 수 있다.

이상의 결과들을 종합해서 분석해 봤을 때 시각장애인도서관 직원들의 조직몰입을 높이기 위해서는 아래와 같이 해야 한다. 첫째, 직원들의 감정노동 정도가 높아 조직몰입도가 낮아질 때, 감정소진에 대한 피드백을 통해서 스트레스를 해소할 방안을 마련해야 할 것이다. 둘째,

다양한 직무들이 있는 시각장애인도서관 직원들에게 높은 수준의 재량권을 주는 등 자율성을 높일 수 있는 작업환경을 만드는 것이 조직몰입도를 관리하는데 효과적일 것이다. 셋째, 수평적인 조직문화를 형성하여, 직원들의 의견을 시각장애인도서관 운영에 적극적으로 적용한다면 직원들의 조직몰입도는 상승하여 업무효율이 상승할 것으로 예상됩니다. 마지막으로 직무성과를 공정하게 측정할 수 있는 평가 도구를 제작하여 시각장애인도서관 직원 모두가 인정할 수 있는 공정한 배분 보상을 한다면 조직몰입도는 향상될 것이다.

이 연구의 결과를 기초로 할 때 다음과 같은 후속 연구가 필요할 것으로 생각된다.

첫째, 활발하게 이루어지고 있는 조직몰입도 연구와 관련하여 조직몰입에 영향을 미치는 새로운 요인이 있는지에 관한 추가적인 연구와 요인 간의 관계에 대한 깊이 있는 연구 필요할 것으로 보인다. 둘째, 조직몰입뿐만 아니라 감정노동과 감정소진으로 인한 이직 관계에 관한 연구와 설문지 조사가 아닌 오랫동안 관찰하여 분석하는 깊이 있는 질적 연구가 이루어지기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 국립장애인도서관 (2020). 2019년 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 김미진 (2015). 공공도서관 직원의 직무만족과 도서관 서비스 품질과의 관계 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원 사서교육 전공.
- 김상구 (2009). 공공부문의 감정노동, 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.

- 김성국 (1997). *트렌디 인사관리*. 서울: 명경사.
- 김한주 (1997). *국가문화, 직무특성 및 조직효과성의 관계: 비교연구*. 석사학위논문, 한국과학기술원 테크노경영대학원.
- 김현 (2017). *조직지원과 조직공정성 인지가 사서의 직무몰입에 미치는 영향 연구*. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원.
- 김효준 (2008). *공공도서관의 고용형태에 따른 직무만족도 및 조직몰입도에 관한 연구*. 석사학위논문, 성균관대학교 교육대학원.
- 박내희 (2000). *조직변혁과 조직문화*. 인사·조직연구, 8(1), 207-239.
- 심효정 (2006). *공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원.
- 육근해 (2008). *한국의 점자도서관 발전사 연구*. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이가람 (2009). *감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가*. 서울: 이매진.
- 이경림, 김호식, 민혜경, 김수연 (2019). *점자출판시설 현황 분석에 관한 연구: 점자도서관을 중심으로*. 시각장애연구, 35(1), 69-91. <http://doi.org/10.35154/kjvi.2019.35.1.69>
- 이종권 (2001). *공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구*. 박사학위논문, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이현주 (2016). *공공도서관 상급자의 윤리적 리더십이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 장애인복지법 시행규칙. 보건복지부령 제807호.
- 장애인복지법. 법률 제17791호.
- 장지원, 진종순 (2006). *조직문화와 조직구성원의 혁신성향: 중앙정부부처 공무원을 대상으로*. 한국사회와 행정연구, 17(3), 33-54.
- 정선숙 (2018). *카지노 종사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과 중심으로*. 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 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>
- 최지선, 이미라, 손주영 (2010). *시각장애인 독서활동지원기관 사서의 조직몰입 영향요인에 관한 연구*. 시각장애연구, 26(2), 49-70.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitments to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

Niehoff, B. P. & Moorman, R. H. (1993), Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chang, G. W. & Jin, J. S. (2006). Organizational culture and employees' reform tendency: central government employees in Korea. *Korean Society and Public Administration*, 17(3), 33-54.
- Cho, C. S. (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>
- Choi, J. S., Lee, M. R., & Son, J. Y. (2010). A study on organizational commitment of librarians for the blind. *The Korean Journal of Visual Impairment*, 26(2), 49-70.
- Enforcement Rule of the Act on Welfare of Persons with Disabilities. No. 807.
- Jung, S. S. (2018). The Impact of Emotional Labor of the Casino Employees on Organizational Commitment: Focused on the Moderating Effect of Social Support. Master's thesis, Kyonggi University, Korea.
- Kim, H. (2017). A Study on the Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Justice on Job Involvement in Librarians. Master's thesis, Yonsei University, Korea.
- Kim, H. J. (1997). National Cultures, Job Characteristics, and Organizational Effectiveness: a Comparative Study. Master's thesis, KAIST, Korea.
- Kim, H. J. (2008). A Study on the Job Satisfaction & Organizational Commitment According to Employment Type of the Public Library. Master's thesis, Sungkyunkwan University, Korea.
- Kim, M. J. (2015). A Study on the Relationship Between Service Quality and Librarian's Job Satisfaction in Public Libraries. Master's thesis, Yonsei University, Korea.
- Kim, S. G. (2009). An exploratory study on the emotional labor in public sector, focused on street-level bureaucrats in the civil service system. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 13(1), 51-70.
- Kim, S. K. (1997). *Trendy Personnel Management*. Seoul: Myungkyungsa.

- Lee, H. J. (2016). The Effects of Ethical Leadership of the Superior Officers on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public Libraries. Doctoral dissertation, Hansung University, Korea.
- Lee, J. K. (2001). A Study on the Customer's Assessment for Service Quality in Public Libraries. Doctoral dissertation, Sungkyunkwan University, Korea.
- Lee, K. R., Kim, H. S., Min, H. K., & Kim, S. Y. (2019). Analysis on current conditions of braille materials publishing facilities: focused on the braille libraries. *The Korean Journal of Visual Impairment*, 35(1), 69-91. <http://doi.org/10.35154/kjvi.2019.35.1.69>
- National Library for the Disabled (2019). 2019 Library Disabled Service Status Survey.
- Park, N. H. (2000). Organizational innovation and organizational culture. *Korean Journal of Management*, 8(1), 207-239.
- Sim, H. J. (2006). A Study on the Affecting Variables on the Organizational Commitment of Public Librarians. Doctoral dissertation, Sungkyunkwan University, Korea.
- Welfare of Disabled Persons Act. No. 17791.
- Youk, K. H. (2008). A Study on the Braille Library Development in Korea. Doctoral dissertation, Kyonggi University, Korea.