

대학도서관 사서의 이직의도 결정요인에 대한 연구

A Study on the Determinants of Turnover Intention among Academic Librarians

이선애 (Sun-Ae Lee)*

초 록

본 연구는 전국 4년제 국공립 및 사립 대학교에 근무하는 대학도서관 사서들의 이직의도를 직장이직의도와 직업이직의도로 구분하고, 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 2023년 9월 13일부터 9월 20일까지 실시된 설문조사를 통해 447부의 데이터를 수집하고, 이를 바탕으로 위계적 회귀분석을 진행하였다. 분석 결과, 공통 요인으로 역할모호와 강한 불량행동(물리적)이 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 연령은 부(-)의 영향을 미쳤다. 사서들이 자신에게 주어진 책임과 권한이 불명확하고, 신체적·물리적 위협을 경험할 때, 직장과 직업을 떠나려는 의도가 강하게 증가하는 것으로 나타났다. 차별적인 요인으로는 역할과다와 근무지의 수도권 소재 여부가 영향을 미쳤다. 역할과다는 직업이직의도에만 정(+)의 영향을 미쳤으며, 수도권 소재 여부는 직장이직의도에만 부(-)의 영향을 미쳤다. 이는 과도한 업무가 직업 자체에 대한 회의감을 증가시켜 직업이직을 고려하게 만들고, 수도권 이외 지역에 근무하는 사서들은 직장이직의도가 높게 나타났음을 시사한다. 내재적 만족과 외재적 만족은 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 부(-)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 대학도서관 사서들의 이직 의도를 효과적으로 관리하기 위해 이직 유형별로 구체적이고 차별화된 전략이 필요함을 시사한다.

ABSTRACT

This study empirically analyzes the impact of role stress, user misconduct, and job satisfaction on turnover intention by categorizing turnover intention into workplace turnover intention and occupational turnover intention among academic librarians working at national, public, and private universities across South Korea. Data were collected through a survey conducted from September 13 to September 20, 2023, yielding 447 responses, which were subsequently analyzed using hierarchical regression analysis. The results revealed that role ambiguity and severe user misconduct (physical threats) positively influenced both workplace turnover intention and occupational turnover intention, while age negatively influenced both. The study found that librarians who experience unclear responsibilities and physical threats are more likely to have a strong intention to leave both their workplace and occupation. As differential factors, role overload and the location of the workplace in the metropolitan area were found to be significant. Role overload positively influenced only occupational turnover intention, while the metropolitan location negatively influenced only workplace turnover intention. These findings suggest that excessive workload increases doubt about the occupation itself, leading to consideration of occupational turnover and that librarians working outside the metropolitan area exhibit higher workplace turnover intention. Both intrinsic and extrinsic job satisfaction negatively influenced workplace and occupational turnover intention. These results indicate that differentiated strategies tailored to specific types of turnover intention are warranted to effectively manage turnover intention among academic librarians.

키워드: 대학도서관, 이직의도, 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족
academic library, turnover intention, role stress, user misconduct, job satisfaction

* 성균관대학교 문헌정보학과 박사(ssunae@gmail.com)

■ 논문접수일자: 2024년 8월 22일 ■ 최초심사일자: 2024년 9월 4일 ■ 게재확정일자: 2024년 9월 10일
■ 정보관리학회지, 41(3), 461-485, 2024. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.3.461>

© Copyright © 2024 Korean Society for Information Management

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

대학도서관 사서는 정보자원 관리, 연구지원, 교육서비스 제공 등 다양한 역할을 수행하며, 이는 고도의 전문 지식과 기술을 필요로 한다. 이들이 이용자에게 제공하는 서비스의 질은 도서관의 신뢰와 발전에 큰 영향을 미친다. 그러나 사서의 역할이 제대로 수행되지 않으면, 도서관 서비스의 질이 저하되고, 이용자 만족도가 낮아진다. 이로 인해 도서관 행정에 대한 신뢰가 감소하고, 궁극적으로 대학도서관 발전을 저해할 수 있다. 이러한 상황이 지속되면 사서들의 이직의도가 높아질 가능성이 크다. 이직의도가 높아지면 조직에 부정적인 영향을 미치고, 이직의도가 강한 구성원은 직무에 충실하기 어려워진다(최광용, 2009). 이직의도는 사서 개인의 직무 수행과 조직의 효과성에 중요한 변수로 작용하며, 이를 제대로 관리하지 않으면 조직성과 저하, 사기 저하, 비용 증가 등의 문제를 초래할 수 있다. 따라서 대학도서관 사서의 이직의도를 분석하고 이를 관리하는 것이 매우 중요하다.

기존 연구들은 대부분 일반 기업체 종업원의 이직의도에 영향을 미치는 요소를 다루었으나(우경애, 김세곤, 2013; 이상원, 2021; 이종화, 2021), 대학도서관 사서의 이직의도 결정 요인에 관한 연구는 상대적으로 부족하다. 국외에서는 2000년대 초반부터 대학도서관 사서의 이직에 관한 연구가 체계적으로 이루어져 왔다. 특히 2002년 ACRL Focus of the Future Task force는 사서 채용, 교육 및 유지를 시급한 문제로 지적하며, 사서의 이직 요인으로 경력 목표, 성장 기회 부족, 급여에 대한 불만족 등을 꼽았

다. 반면, 직업의 자율성, 유연한 근무시간, 전문성 개발 기회 등은 사서들이 직업을 유지하는 주요 요인으로 나타났다(Heady et al., 2020). 그러나 국내에서는 사서들의 이직률과 이직 원인 등을 규명하는 연구가 여전히 부족한 실정이다(노영희, 안인자, 2009). 최근 5년간 대학도서관 정규직 사서 수가 감소했으며(교육부, 2024), 이는 정년퇴직과 이직에 대해 더 정확한 구분과 분석이 필요함을 시사한다. 대학도서관 사서들이 도서관을 떠나게 되면 문헌정보학 전문 인력의 상실로 이어져 도서관 서비스 품질 저하와 신규 인력 채용 및 교육에 따른 시간과 비용이 발생할 수 있다. 따라서 대학도서관 사서들의 이직의도를 연구하여 이러한 문제를 예방하고 조직의 효율성을 높이는 것이 필요하다.

이직의도는 단순히 직장을 떠나는 것 이상의 복합적인 의미를 내포하며, 그 변화의 폭이 크기 때문에 세분화된 연구가 필요하다. 대학도서관 사서의 경우, 다양한 역할과 책임을 수행하기 때문에 이직의도가 직장에 대한 단순한 불만을 넘어 직업적 정체성과 관련된 복합적인 요인으로 나타날 수 있다. 이직의도가 직장에 대한 적극성이 결여된다는 점에서 이직과 공통점을 지니고 있으나, 그 변화의 폭이 커 연구 가치가 높다(Carmeli & Weisberg, 2006). 특히 직장이직의도와 직업이직의도를 구분하여 연구하는 것이 중요하다. 기존 연구들은 주로 이직을 직장을 떠나는 것으로 간주했으나, 이직의도를 보다 심층적으로 이해하기 위해서는 직장 이동(Firm mobility)과 직업이동(Occupational mobility)을 구분하는 것이 필요하다는 점이 강조되고 있다(McDuff & Mueller, 2000).

Moloney et al.(2018)은 뉴질랜드 간호사 2,876명을 대상으로 직장이직의도와 직업이직의도에 영향을 미치는 요인들을 비교 분석한 결과, 소진과 일에 대한 몰입 수준은 두 이직의도 모두에 영향을 미쳤으나, 보상은 직장이직의도에만 유의미한 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. McDuff와 Mueller(2000)는 미국 성직자 2,435명을 대상으로 교회(직장) 이직의도와 목회(직업) 이직의도의 상관관계와 그 영향 요인을 분석하였다. 이 연구는 직장이직의도와 직업이직의도가 유사해 보일 수 있지만, 그 결정 요인은 다를 수 있음을 시사하였다. 직장이직의도는 근로 조건이나 업무 환경, 자신에 대한 긍정적 평가와 밀접한 관련이 있으며, 직업이직의도는 일 자체에 대한 동기와 가치에 더 관련이 있음을 알 수 있다(강철화, 이종화, 2019).

이와 같은 배경에서 본 연구는 대학도서관 사서의 이직의도를 직장이직의도와 직업이직의도로 세분화하고, 각 이직의도에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 검증하고자 한다. 이를 위해 대학도서관 사서의 이직의도 결정 요인으로 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족을 선정하였다. 선행연구에서는 역할스트레스와 직무만족이 다양한 직업군에서 이직의도에 중요한 변수로 확인되었다(Behrman & Perreault, 1984; Wetzels et al., 2000). 그러나 대학도서관 사서들을 대상으로 한 연구는 상대적으로 부족하며, 이들의 이직의도에 대한 보다 구체적인 검토가 필요하다. 또한 이용자 불량행동은 사서들이 직무 수행 중 겪는 주요 스트레스 요인임에도 불구하고, 이에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 본 연구는 이러한 요인들이 사서들의 직장이직

의도와 직업이직의도에 어떻게 영향을 미치는지 분석하고자 하며, 그 결과는 대학도서관 사서들의 이직 관리에 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

본 장에서는 대학도서관 사서의 이직의도와 관련된 개념 및 선행연구를 검토하고, 이직의도에 영향을 미치는 주요 변수를 다룬다. 2.1절에서는 이직의도의 개념을 정의하고, 직장이직의도와 직업이직의도를 구분하여 관련 선행연구를 검토한다. 2.2절에서는 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구를 살펴본다. 이어지는 2.3절, 2.4절, 2.5절에서는 독립변수인 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족에 대한 이론적 배경과 선행연구를 검토한다. 이를 통해 이직의도와 이들 변수 간의 관계를 체계적으로 살펴보고자 한다.

2.1 이직의도

이직의도는 대체로 급여, 근무 시간, 안정감과 같은 업무 환경의 요소들이 충족되지 않을 때 발생하는 것으로 나타났다. 이러한 요인들이 충분히 갖추어져 있다고 해서 재직의도에 영향을 미치는 것은 아니지만, 환경이 열악하거나 경쟁력이 떨어질 때 이직의도가 강화될 가능성이 크다(이종화, 2021). 이직과 관련된 연구에서 이직의 개념은 직장을 떠나는 행위에 국한되는데, 이를 더 정확히 구분하자면 직장(firm)을 떠나는 행위뿐만 아니라 직업(occupation)

을 떠나는 행위까지 포함한다고 볼 수 있다. 강철희, 이종화(2019)는 직장이동이란 특정 직업군이 속한 노동시장 내에서 직장 자체의 변경을 의미하고, 직업이동은 해당 직업군이 속한 노동시장 외부로 떠나는 것을 의미한다고 설명하였다.

대학의 환경 변화와 대학 조직의 도서관에 대한 투자 위축 등으로 인해, 대학도서관 사서의 이직에는 업무 환경 이외에도 다양한 요인들이 영향을 미칠 수 있다(Henry et al., 2018). 타 분야에서는 강철희, 이종화(2019)가 사회복지사를 대상으로 직장이직의도와 직업이직의도의 선행 요인을 연구했으며, 직무 스트레스, 직무 만족이 공통된 영향요인으로 나타났다. 직장이직의도에 대한 차별적인 요인은 긍정적 평가와 관련된 요인들이고, 직업이직의도에 대한 차별적 요인은 소진으로 나타났다. 또한, 김상욱, 서영준(2003)은 종합병원에 근무하는 의사와 간호사를 대상으로 직장이직의도와 직업이직의도의 선행 요인들 간의 차이를 분석하였다. 연구 결과, 의사 집단에서는 자기 효능감과 같은 개인 역량에 대한 긍정적 요인이 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 영향을 미쳤으며, 특히 직업이직의도에 경력 목표와 연구 기회와 같은 전문직 경력 관련 변수들이 중요한 요인으로 나타났다. 반면, 간호사 집단에서는 자기 효능감이 높을수록 직장이직의도와 직업이직의도가 낮아지는 경향을 보였으며, 경력 연수가 직업이직의도에 중요한 요인으로 분석되었다. 두 집단 모두에서 승진 가능성과 취업 기회가 직장이직의도와 직업이직의도에 공통적으로 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 문헌정보학 분야에서는 Nyamubarwa(2013)의 연구에서 사서

가 직장을 떠나려는 이유는 연공서열과 낮은 학업 수준이 주요 요인으로 지적되었다. 저연차 사서들은 경력 성장 기회 부족으로 인해 이직의도가 높았다. Gwavuya(2011)의 연구에서는 응답자가 젊을수록 조직을 떠날 가능성이 높다는 결과가 나타났다. 국내에서는 노영희, 안인자(2009)의 연구에서 사서의 경력 개발 과정에서 보수와 근무 조건, 개인의 적성이 이직에 큰 영향을 미친다고 분석하였다.

선행연구 분석 결과, 직장이직의도와 직업이직의도는 각각의 요인들에 의해 다르게 영향을 받을 수 있다. 이러한 선행연구들은 이직의도를 단일한 개념으로 보지 않고, 직장이직의도와 직업이직의도로 구분하여 분석하는 것이 필요함을 시사한다. 따라서 본 연구에서는 대학도서관 사서들의 이직의도를 이 두 가지로 나누어, 각각의 결정 요인을 체계적으로 분석하고자 한다.

2.2 이직의도 영향요인에 관한 선행연구

Omeluzor et al.(2018)은 조직의 성공이나 실패가 인적 요소에 크게 의존하며, 특히 도서관 조직이 인적 자원에 가장 큰 관심을 기울여야 한다고 강조하였다. 이는 도서관의 성과와 이용자 만족이 직원의 역량에 크게 좌우된다고 설명하였다. Olusegun(2012)은 인간 친화적이지 않은 조직 문화가 직원의 이직의도를 높일 수 있다고 하였으며, 대학도서관 사서들의 높은 이직의도는 결국 조직의 기능과 서비스에 부정적인 영향을 미친다고 지적하였다. 이는 직원 교체 비용, 교육의 필요성, 투자 손실 등을 야기하며, 조직의 작업 프로세스를 느리게 한다.

Idiegbeyan-Ose et al.(2018)은 사립대학 도서관의 조직문화가 도서관 사서의 이직의도에 유의미한 영향을 미치며, 사립대학 도서관의 고용 불안을 해결해야 이직의도를 낮출 수 있다고 주장하였다. Henry et al.(2018)은 직장 내 괴롭힘이 직원의 정신 건강에 해롭고, 이로 인해 이직률이 상승하며, 사기 저하와 소진, 파 돌립, 불공정한 처우가 이직의 중요한 요인으로 작용한다고 주장하였다. Kaufman et al.(2022)도 이와 유사하게 괴롭힘이 있는 환경에서 근무하는 직원들의 이직의도가 높아진다고 보고 하였다. Heady et al.(2020)은 낮은 사기, 도서관 리더십 및 직속 상사에 대한 불만이 대학도서관 사서들의 이직을 이끄는 주요한 요인이라고 지적하였다. 질적 연구 결과에서는 동료 및 감독자, 도서관 행정관에 의한 괴롭힘, 방치, 불공평한 대우 등이 퇴사를 초래하는 중요한 요인으로 나타났다. Dittrich와 Carrell(1979)은 직장에서 공정성에 대한 인식은 직업 만족도보다 직원 이직률에 더 큰 영향을 미친다고 밝혔다. Markgren et al.(2007)은 신입 사서의 69%가 제한된 성장 기회, 재정적 이유, 업무의 어려움 등으로 인해 5년 이내에 직업을 바꿀 가능성이 높다고 조사하였다. Luzius와 Ard(2006)는 전직 사서들이 이 분야를 완전히 떠난 이유로 불쾌한 작업환경, 행정에 대한 불만, 급여 및 혜택에 대한 우려, 직업에 대한 부정적인 이미지를 꼽았다.

국내 연구에서도 유사한 결과가 나타났다. 최향석, 최진호(2021)는 서울과 경기지역에 종사하는 공공도서관 사서를 대상으로 연구한 결과, 직무소진과 이직의도 간에 긍정적인 상관관계가 있음을 확인하였다. 도서관 사서가 직

장을 옮기거나 조직을 이탈하는 결정은 매우 중요한 사항이며 도서관 업무 환경에서 사서의 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 도서관 업무 환경 개선의 필요성을 시사한다. 송현경(2024)은 공공도서관의 MZ세대 사서들의 일과 삶의 균형이 이직의도를 낮출 수 있음을 강조하며, 주말 및 야간 근무의 감소와 정당한 보상이 필요하다고 주장하였다.

이와 같이 이직의도에 영향을 미치는 요인은 조직 문화, 직장 내 괴롭힘, 리더십, 직무소진, 공정성 인식 등 다양하다. 이러한 요인들을 고려한 연구는 도서관 조직의 인적 자원 관리에 중요한 시사점을 제공한다.

2.3 역할스트레스 요인

스트레스 개념을 최초로 생물학적으로 정리한 Selye(1936)에 따르면, 스트레스는 새로운 조건에 적응하기 위한 유기체의 일반적인 반응이다. 이는 '모든 종류의 스트레스 요인에 대한 인체의 공통된 반응'으로 정의될 수 있다. 초기에는 의학 및 정신 건강 분야에서 주로 연구되었으나, 이후 생리학, 심리학, 교육학, 경영학 등 다양한 학문 분야로 확산되었다. 경영학과 조직 심리학에서는 직무 스트레스(job stress)와 업무 관련 스트레스(work-related stress)라는 이름으로 직장에서 경험하는 스트레스를 연구해왔다. 주요 심리적, 사회적 스트레스 요인으로는 조직, 경력 개발, 역할, 임무, 작업 환경 등이 있다(강동목 외, 2016).

역할은 개인의 조직 내 위치에 따라 요구되는 기대행동을 의미하며(이현경, 2015), 역할

스트레스(role stress)는 특정한 사회적 역할과 관련되어 발생하는 스트레스를 말한다(변재봉, 2018). 역할스트레스는 역할과다, 역할갈등, 역할 모호의 세 가지 하위 개념으로 나눌 수 있다(Jex & Britt, 2014; Örtqvist & Wincent, 2006).

역할과다(role overload)는 개인에게 주어진 시간과 능력에 비해 과도한 업무와 책임이 부여 될 때 발생한다(Rizzo et al., 1970). 한 역할에서 지나치게 많은 요구를 받거나, 일상생활에서 너무 많은 역할을 맡을 때도 역할과다가 발생한다(Muchinsky, 2006). 역할갈등(role conflict)은 타인이 기대하는 자신의 역할이 서로 일치하지 않을 때 발생하며(강동목 외, 2016), 개인의 내적 기준과 상충하거나, 동시에 성립하지 못하는 여러 역할을 수행하기 위해 타인의 기대나 조직의 요구에 어긋나는 행위를 해야 할 때 발생할 수 있다(오미영, 2016). 박규리(2022)는 대학도서관 사서의 역할갈등이 조직 몰입에 영향을 미치는 요인으로 작용하며, 일반적인 업무 스트레스와 스트레스에 대한 적응성이 조직 몰입에 미치는 영향을 매개한다고 주장하였다. 역할모호(role ambiguity)는 역할에 대한 기대가 명확하지 않거나, 과업 완수에 필요한 정보가 부족할 때 발생한다. 이때 적절한 성과 평가 기준이 없을 경우에도 역할모호가 발생할 수 있다(오미영, 2016).

역할스트레스와 관련하여 사서들의 역할모호가 정신적, 육체적 웰빙에 부정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 있다(Farrell et al., 2017; Kendrick, 2017). Shupe et al.(2015)은 역할모호와 업무 과부하가 이직률의 중요한 예측 변수임을 확인하였으며, 이로 인해 높은 소진 수준, 낮은 직업 만족도, 조직 헌신 감소가 발생할 수

있다고 지적하였다. 또한, Kaufman(2022)은 사서들이 새로운 직무를 맡을 때, 전문성 개발을 위한 예산 부족이나 지원이 없다는 점이 업무 부담을 가중시킨다고 언급하였다. Heady et al. (2020)은 사서직 공무원들이 다른 사람들을 도우려는 본능으로 인해 더 많은 요구에 직면하게 되어, 소진 문제를 악화시킨다고 지적했다. 이로 인해 사서들은 업무 과부하와 역할모호성을 경험하게 된다.

역할갈등과 역할모호는 직무만족이나 직무 몰입 등에 미치는 영향의 방향성이 유사하기 때문에 상호연관적인 개념으로 이해되기도 한다(Behrman & Perreault, 1984; Wetzels et al., 2000). 그러나 Schmidt et al.(2014)은 역할갈등과 역할모호가 겹치는 부분이 있더라도 두 개념은 서로 다른 메커니즘에 의해 작동하며, 그로 인해 직무만족이나 직무몰입 등 다양한 조직 결과에 상이한 영향을 미칠 수 있음을 강조하였다. 역할갈등은 주로 상충하는 요구사항 사이에서 발생하는 스트레스와 관련이 있는 반면, 역할모호는 역할에 대한 명확하지 않은 기대가 불러오는 불확실성에서 기인한다. 이러한 차이로 인해 두 개념을 구분하여 다루는 것이 각각의 변수들이 직무 관련 변수들에 미치는 차별적인 영향을 명확히 분석할 수 있게 한다. 따라서 본 연구에서는 역할갈등과 역할모호를 독립적인 하위 변수로 설정하여 역할스트레스의 다양한 측면을 더욱 구체적으로 분석하고자 한다.

2.4 이용자 불량행동 요인

문제 이용자에 대한 도서관의 역사는 오래되

있으며, 연령과 계층에 상관없이 대중들을 도서관 이용자로 허용한 이후 지속적인 문제로 남아 있다(박현주, 2010). 오늘날 도서관 이용자 불량행동의 증가는 새로운 현상으로 볼 수 있지만, 이는 사회적 병폐가 도서관으로 옮겨온 결과이며, 서비스 접점에 위치한 도서관 직원들은 일상적으로 이러한 불량행동에 시달리고 있다(Bullard, 2002).

이용자 불량행동은 여러 연구에서 다양한 방식으로 정의되고 있다. Sarkodie-Mensah(2000)는 이를 '무례하고, 부당하며, 자신의 요구를 충족하기 위해 도서관 사서에게 화를 내는 것'으로 정의하였다. 그들은 이용자 불량행동을 외면적 행동(무례함, 폭력적, 부당함)과 만족 충족 측면으로 구분하며, 문제적 상황에 초점을 맞추어야 한다고 주장하였다. 이러한 행동은 사서에 대한 존경심의 부족, 사서의 권위와 지식에 의문을 갖는 상황에서 발생한다고 설명하였다. Blessinger(2002)는 이용자의 불량행동을 사회나 도서관에서 부적절한 행동으로 간주될 수 있는 파괴적이거나 범죄적인 행동, 또는 사서나 다른 이용자에게 성가심과 불편을 주는 행동으로 정의하였다. 이러한 행동은 공격적이며 도서관 내 다른 사람들의 이용을 방해하는 것으로 나타났다. Rubin(2000)은 '문제고객'이라는 용어를 사용하여 반달리즘, 노출증 환자, 악취를 풍기는 사람, 성난 이용자, 노숙자 등 도서관에서 발생할 수 있는 다양한 문제 행동을 총체적으로 설명하며, 이러한 행동들이 도서관 환경에서 발생할 수 있는 주요 문제라고 지적하였다. Shuman(1989)은 불량행동을 '불법적이고 부도덕하며, 다른 사람을 괴롭히거나 당황하게 하는 행동'으로 정의하였다. 그는 도서관

이용자가 규칙을 무시하거나, 다른 사람에게 실제적 또는 잠재적 위협이 되는 행동을 불량행동으로 분류하였다. 이와 관련하여 어떤 이용자도 잠재적으로 문제 이용자가 될 수 있다고 주장하였다. 마지막으로 Simmonds와 Ingold(2002)는 도서관 직원들을 화나게 하고, 감정적으로 불안하게 만드는 행동을 불량행동으로 정의하였다. 그는 노숙자, 알코올 중독자, 수다쟁이, 다른 이용자를 응시하는 사람, 도서관에 화가 난 사람, 관음증, 다루기 힘든 10대, 도서관에서 아이들을 방치하는 사람들을 불량이용자로 구분하였다. 이와 같은 다양한 정의들은 도서관 내에서 발생하는 불량행동이 단순한 문제행동을 넘어, 도서관 환경과 직원들의 업무에 큰 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

2.5 직무만족 요인

직무만족은 개인이 직무에서 느끼는 만족감이나 긍정적인 정서를 의미하며, 이는 다양한 요인에 의해 영향을 받는다. 직무만족의 개념은 많은 학자들에 의해 다양하게 정의되어 왔다. 이는 직무와 관련된 만족 정도, 감정, 태도, 보상의 정도 등 연구자의 관점에 따라 정의가 다르기 때문이다(백완중, 2009). McCormic과 Tiffin(1974)은 직무만족을 개인이 자신의 직무에 대해 가지는 일련의 태도로서, 직무를 통해 얻어지거나 경험하는 욕구 만족의 정도로 정의하였다. 이러한 정의는 개인의 가치 체계에 따라 다른 형태로 나타날 수 있다. 한편, Feldman과 Arnold(1983)는 직무만족을 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적 정서의 양으로 정의하였다.

문헌정보학 분야에서는 차현주(2019)가 대학

도서관 사서의 조직적 특성을 고려한 직무만족의 개념을 규정할 필요가 있다고 강조하였고, 셀프 리더십이 대학도서관 사서의 직무만족에 가장 큰 영향을 미친다고 밝혔다. 유길호와 박정숙(2002)은 상사의 변혁적 리더십이 직무만족과 높은 상관관계를 가지며, 이를 통해 사서들의 직무 만족도가 높아질 수 있다고 설명하였다. 또한, 김종찬(2012)은 관종별 도서관 사서의 직무만족을 분석한 결과, 사립대학교 도서관, 전문대학 도서관, 공공도서관, 국공립대학도서관 순으로 직무만족이 높게 나타났다고 보고하였다. 이 연구는 직무만족 요인 중 교육훈련, 직업, 복무제도, 인간관계, 고용제도, 업무분장, 시설환경, 보수제도, 복지, 승진순으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최항석과 최진호(2021)는 서울과 경기 지역 공공도서관에 종사하는 사서를 대상으로 한 연구에서 직무소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미치며, 이직의도에는 긍정적인 영향

을 미친다고 밝혔다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 대학도서관 사서들의 이직의도 결정요인에 관한 연구를 실증적으로 살펴보고자 한다. 이를 위해 역할스트레스, 이용자 불량행동, 그리고 직무만족요인을 독립변수로 설정하여 종속변수인 이직의도에 대한 영향을 검증하는 모형을 설정하였다. 특히 종속변수의 경우에는 직장이직의도와 직업이직의도로 구분하여 영향관계를 검증하고자 하였다. 인구통계학적 변수 중 성별, 연령, 설립유형, 기관소재지, 고용형태는 통제변수로 설정하였다. 대학도서관 사서들의 이직의도 결정요인을 바탕으로 작성한 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설의 설정

본 연구는 대학도서관 사서의 이직의도의 결정요인에 대한 연구를 수행하고자 역할스트레스를 역할과다, 역할갈등, 역할모호로 정의하고 이용자 불량행동은 약한 불량행동(언어적), 강한 불량행동(물리적), 직무만족은 내재적, 외재적만족을 변수로 사용하였다. 각 변수 중 어떤 요인이 이직의도에 더 큰 영향을 미치는지 보았으며, 이직의도 결정요인과의 관계에 대한 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 대학도서관 사서의 역할스트레스는 이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-1 대학도서관 사서의 역할스트레스(역할과다, 역할갈등, 역할모호) 인식수준은 직장이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2 대학도서관 사서의 역할스트레스(역할과다, 역할갈등, 역할모호) 인식수준은 직업이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 대학도서관 사서의 이용자 불량행동은 이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-1 대학도서관 사서의 이용자 불량행동(언어적, 물리적) 수준은 직장이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2-2 대학도서관 사서의 이용자 불량행동(언어적, 물리적) 수준은 직업이직의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 대학도서관 사서의 직무만족수준은 이직의도에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3-1 대학도서관 사서의 직무만족(내

재적, 외재적만족) 수준은 직장이직의도에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 3-2 대학도서관 사서의 직무만족(내재적, 외재적만족) 수준은 직업이직의도에 부(-)²의 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구대상

이 연구는 전국 4년제 국공립, 사립 대학교에 근무하고 있는 대학도서관 사서를 모집단으로 설정하였다. 본 조사는 2023년 9월 13일부터 2023년 9월 20일까지 대학도서관에서 근무하고 있는 사서들에게 메일로 온라인 설문 링크를 발송하여 데이터를 수집하였다. 총 450부가 회수되었으며, 이 중 중복응답자 3부를 제외한 447부가 최종 분석에 사용되었다. 응답자의 통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

3.4 변수의 조작적 정의와 측정

3.4.1 이직의도

이직의도는 직업 종사자가 현재 근무지를 떠날 가능성을 자신의 의도와 계획에 따라 평가하는 정도로 정의되며, 이는 직장이직의도와 직업이직의도로 구분된다. 직장이직의도는 현재 직장을 떠나려는 의도를 나타내며, 직업이직의도는 도서관 사서에서 다른 직업 분야로의 이동을 고려하는 의도를 의미한다(이종화, 2021). 설문 문항은 Carmeli와 Weisberg(2006), Mobley et al.(1979)의 연구에서 사용된 측정 도구를 기반으로, 각각 3문항의 직장이직의도와 직업이직의도 항목으로 구성되었으며, Likert 5점 척도로 측정하였다.

〈표 1〉 응답자 특성

(N=447)

구분	사례수	%	
기관소재지	서울	135	30.2
	경기·인천	63	14.1
	강원	30	6.7
	충청	70	15.7
	전라·제주	54	12.1
	경상	95	21.3
구분	국공립	160	35.8
	사립	287	64.2
성별	남	140	31.3
	여	307	68.7
연령	20대	71	15.9
	30대	151	33.8
	40대	106	23.7
	50대	114	25.5
	60대 이상	5	1.1
최종학력	전문학사	4	0.9
	학사	268	60.0
	석사수료	38	8.5
	석사졸업	122	27.3
	박사수료 이상	15	3.1
대학규모	10,000명 이상	255	57.0
	5,000~10,000명	139	31.1
	5,000명 미만	53	11.9
고용형태	계약직	56	12.5
	무기계약직	35	7.8
	정규직	356	79.6
직급	9급	65	14.5
	8급	87	19.5
	7급	74	16.6
	6급	88	19.7
	5급	56	12.5
	기타	77	17.2

3.4.2 역할스트레스

역할스트레스는 개인의 특정한 사회적 역할과 관련되어 발생하는 스트레스로 정의된다(변재봉, 2018). 본 연구에서는 역할스트레스를 역할과다, 역할갈등, 역할모호의 세 가지로 구분하

였으며, 각각의 인식 수준을 평가하였다. 설문 문항은 2차에 걸친 전문가 조사를 통해 내용 타당도를 확보한 변희균(2014)의 문항을 연구에 맞게 수정하여, 역할과다 4문항, 역할갈등 5문항, 역할모호 5문항으로 구성되었으며, Likert 5점

척도로 측정하였다.

3.4.3 이용자 불량행동

도서관 불량행동은 도서관 업무 처리 과정에서 이용자가 규칙에 반발하거나, 무례한 언행 및 부당한 요구 등을 통해 직원과 다른 이용자에게 피해를 주는 행동으로 정의된다. 불량행동은 약한 불량행동(언어적)과 강한 불량행동(물리적)으로 구분되며, 약한 불량행동은 사서에게 무례한 언행이나 억지 주장, 부당한 요구를 하는 경우를 의미하고, 강한 불량행동은 신체적 협박이나 물리적 업무 방해 행위를 포함한다. 각각의 불량행동은 총 4문항으로 구성되었으며, Harris와 Reynolds(2003), Fisk et al.(2010), 심민석(2017)의 연구에서 사용된 측정 도구를 바탕으로 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3.4.4 직무만족

본 연구에서는 미네소타 산업관계연구소의 직무만족 설문지(MSQ)를 수정·보완한 차현주(2017)의 대학도서관 직무만족 설문지를 활용하였다. 내재적 직무만족은 직무 자체에서 느끼는 만족 정도를 의미하며, 외재적 직무만족은 보상과 관련된 만족감을 나타낸다. 내재적 직무만족은 업무, 교육훈련, 성취를 포함한 3문항으로, 외재적 직무만족은 임금과 승진을 포함한 2문항으로 구성되었으며, Likert 5점 척도로 측정하였다.

3.5 설문지 문항 구성

본 연구의 가설을 검증하기 위해 선행 연구와 문헌 조사를 바탕으로 설문지를 작성하였다. 최종 설문지의 구성과 내용을 살펴보면 <표 2>와 같다. 인구통계학적 요인 8문항, 이직의도 6문항,

<표 2> 설문 내용 문항 구성

변수	내용	조작적 정의	문항수	출처	측정방법
통제변수	인구통계학적 요인		8		
이직의도	직장이직의도	현재 근무하는 조직을 떠날 의도	3	Carmeli & Weisberg (2006), Mobley et al.(1979)	Likert 5점 척도
	직업이직의도	도서관 분야를 떠날 의도	3		
역할 스트레스	역할과다	대학도서관 사서에게 역할이 과다하게 부여된 정도	4	변희균(2014)	
	역할갈등	직무에 있어 주관적, 객관적 측면에서의 서로 상반되거나, 주어진 책임과 권한의 불균형으로 발생하는 갈등의 정도	5		
	역할모호	대학도서관 사서가 자신에게 기대되는 역할에 관한 필요한 정보가 부족하여 자신에게 주어진 책임과 권한이 불분명한 정도	5		
이용자 불량행동	약한 불량행동 (언어적)	도서관 업무 처리와 관련하여 사서에게 무례한 언행 및 억지주장이나 부당한 요구를 하는 정도	4	Harris & Reynolds (2003), Fisk et al.(2010), 심민석(2017)	
	강한 불량행동 (물리적)	도서관 업무 처리와 관련하여 사서에게 신체적 협박이나 업무방해 행위를 하는 정도	4		
직무만족	내재적만족	직무 자체에서 느끼는 만족감	3	MSQ를 수정한 차현주(2017)	
	외재적만족	직무 외적인 보상과 관련된 만족감	2		
합계			41		

역할스트레스 14문항, 이용자 불량행동 8문항, 직무만족 5문항 등 총 41문항으로 구성하였다.

3.6 분석방법

본 연구를 검증하기 위하여 spss 25.0 통계 프로그램을 이용하여 이용 대상자 특성, 기술 통계, 상관관계분석을 실시하였으며, 내적 일관성 검증을 위해 신뢰성분석(Cronbach's α)을 실시하였다. 또한 측정 문항의 타당성을 입증하기 위해 요인분석을 진행하였고, 연구가설을 검증하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 측정도구의 타당성과 신뢰성 검증

일반적으로 설문조사 결과를 통해 수행되는

사회과학 분야의 연구에서는 추상적인 개념이 포함되므로 설문조사의 결과가 실증분석에 적합한 연구도구인지 검증하기 위해서 타당성분석과 신뢰성분석을 실시한다. 본 연구에서는 가설 검증을 위한 실증분석 이전에 설문조사에 사용된 항목이, 측정하고자 하는 변수들을 제대로 측정하였는가를 판단하기 위해 주성분 분석(Principle Component Analysis)을 실시하였고, 결과는 <표 3>과 같다. 그리고 일반적으로 분석 값이 0.5 이하인 경우는 요인분석이 적합하지 않는 것을 나타낸다(Kaiser, 1974).

요인분석 결과를 가지고 각 요인들의 최종 도출 항목들에 대하여 내적 일관성 분석방법을 이용하여 신뢰성을 측정하였다. 일반적으로 Cronbach's α 계수에 있어서 신뢰도를 평가할 때 연구자마다 다르지만 대체로 신뢰도 계수가 0.6 이상이면 신뢰할 수 있다(우종필, 2022). <표 3>과 같이 신뢰도 분석 결과 모든 변수에 대한 신뢰도 계수가 0.7 이상으로 바람직한 것으로 나타났다.

<표 3> 요인분석과 내적 일관성

요인	내용	성분				신뢰도 (Cronbach's α)	문항수
		1	2	3	4		
직무만족	내재적만족	.831	-.146	.199	-.154	.814	3
	외재적만족	.667	.094	-.136	-.197	.748	2
이용자 불량행동	약한 불량행동(언어적)	.069	.891	.032	.183	.904	4
	강한 불량행동(물리적)	-.189	.826	.187	.025	.756	4
역할스트레스	역할과다	.121	-.010	.882	.134	.764	4
	역할갈등	-.318	.328	.751	.023	.847	5
	역할모호	-.440	.221	.631	.158	.775	5
이직의도	직장이직의도	-.121	.091	.068	.888	.912	3
	직업이직의도	-.306	.124	.114	.794	.946	3
Eigen Value		1.799	1.687	1.648	1.558		
Variance(%)		19.984	18.746	18.311	17.314		
Cumulative Variance		19.984	38.729	57.040	74.354		

4.2 기술통계

측정 변수들의 다변량 정규성을 확인하기 위해, 각 변수에 대한 왜도와 첨도를 분석하였다. 우중필(2022)의 기준에 따라, 첨도의 절대값이 8.0 이하이고 왜도의 절대값이 3.0 이하일 경우 정규성 분포를 충족할 수 있다고 한다. 분석 결과, 모든 변수가 이 기준을 충족하는 것으로 확인되었다. 따라서 본 연구에서 사용된 변수들이 정규성을 만족한다고 판단할 수 있다. 기술통계 분석 결과는 <표 4>에 제시되어 있으며, 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 사서들의 직장이직의도(평균 2.41)와 직업이직의도(평균 2.30)가 모두 5점 만점에서 절반 값인 2.5점 이하로 나타났다. 이는 대학도서관 사서들이 대부분 정규직 신분으로 비교적 안정적인 일자리를 가지고 있어 이직의도가 낮게 나타난 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 역할스트레스의 변수 중에서는 역할과다(평균 3.50)가 가장 높게 인식되었으며, 그다음으로 역할갈등(평균 3.32), 역할모호(평균 3.03) 순으로 나타났다. 이는 최근 대학 환경의 변화로 인해 도서관의 근무 환경이 열악해지고, 인력

순환이 원활하지 않아 업무 부담이 증가하고 있다는 기존 연구와 일치한다(이선애, 2024). 따라서 대학도서관 사서들이 역할과다를 많이 느끼고 있으며, 이를 완화할 수 있는 조직적 차원의 정책이 필요하다.

셋째, 대학도서관 사서들은 약한 이용자 불량행동(언어적)을 자주 경험하는 반면, 강한 불량행동(물리적)은 상대적으로 적게 발생하는 것으로 나타났다. 약한 불량행동(평균 3.11)과 강한 불량행동(평균 1.88) 간의 차이는 대학도서관의 공간 특성상 주 이용자가 학생과 내부 교직원으로 제한되어 있어, 물리적 충돌보다는 언어적 갈등이 더 빈번하게 발생할 가능성이 크다는 점을 시사한다. 이러한 결과는 대학도서관이 일반적으로 물리적 충돌이 적은 안전한 환경임을 나타내는 한편, 언어적 불량행동이 사서들에게 심리적 스트레스를 가중시킬 수 있다는 점을 주목해야 한다.

넷째, 직무만족 변수에서 사서들의 내재적만족(평균 3.66)은 높은 수준을 보였으나, 외재적만족(평균 2.44)은 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 사서들이 직무 자체에는 만족하지만, 보수나 승진 기회 등 외적 조건에 대해서는 만족도

<표 4> 기술통계

변수	평균	표준편차	왜도	첨도
직장이직의도	2.4072	1.01103	.444	-.436
직업이직의도	2.3035	1.08718	.686	-.202
역할과다	3.4983	.68096	-.020	.143
역할갈등	3.3204	.79433	-.256	-.116
역할모호	3.0336	.65533	.143	.194
약한 불량행동(언어적)	3.1119	1.06872	-.311	-.737
강한 불량행동(물리적)	1.8837	.81442	.806	.233
내재적만족	3.6637	.74535	-.614	1.042
외재적만족	2.4362	.88894	.146	-.296

가 낮다는 것을 의미한다.

4.3 변수간의 상관관계 검증

본 연구는 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족, 이직의도 간 상관관계를 살펴보기 위하여 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다. 분석 결과, 역할과다($r=.125, p<.01$), 역할갈등($r=.185, p<.01$), 역할모호($r=.274, p<.01$), 약한 불량행동($r=.167, p<.01$), 강한 불량행동($r=.198, p<.01$)은 직장이직의도와 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 역할스트레스나 이용자 불량행동이 증가할수록 사서들이 직장이직의도가 함께 증가함을 의미한다. 반면, 내재적만족($r=-.234, p<.01$), 외재적만족($r=-.269, p<.01$)은 직장이직의도와 유의한 부(-)의 상관관계를 보였으며, 이는 직무에 대한 만족도가 높을수록 직장을 떠나려는 의도가 감소하는 경향이 있음을 나타낸다.

또한 역할과다($r=.156, p<.01$), 역할갈등($r=.252, p<.01$), 역할모호($r=.405, p<.01$), 약한 불량행동($r=.190, p<.01$), 강한 불량행동($r=.220,$

$p<.01$)은 직업이직의도와 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 역할스트레스와 이용자 불량행동이 증가할수록 직업을 떠나려는 의도 역시 강해진다는 것을 시사한다. 내재적만족($r=-.371, p<.01$), 외재적만족($r=-.275, p<.01$)은 직업이직의도에 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 직무 만족도가 높을수록 직업을 떠나려는 의도가 줄어드는 경향이 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 변수들 간의 상관관계 결과는 <표 5>에 제시된 바와 같이 통계적으로 유의미함을 확인하였다.

4.4 가설 검증 결과

본 연구는 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족이 직장이직의도 및 직업이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 수행하였다. 분석 절차는 1단계에서 성별, 연령, 설립유형, 기관소재지, 고용형태와 같은 통제변수를 포함하고, 2단계에서 독립변수들을 투입하여 종속변수에 대한 영향을 검증하는 방식으로 진

<표 5> 변수 간의 상관관계

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9
직장이직의도	1								
직업이직의도	.563**	1							
역할과다	.125**	.156**	1						
역할갈등	.185**	.252**	.478**	1					
역할모호	.274**	.405**	.226**	.575**	1				
약한 불량행동(언어적)	.167**	.190**	.174**	.400**	.284**	1			
강한 불량행동(물리적)	.198**	.220**	.093*	.271**	.210**	.577**	1		
내재적만족	-.234**	-.371**	.139**	-.175**	-.420**	-.194**	-.103*	1	
외재적만족	-.269**	-.275**	-.128**	-.178**	-.289**	-.195**	.014*	.367**	1

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

행되었다. 회귀분석 결과, 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며(F값, $p < .01$), 다중공선성 문제는 발견되지 않았고, 모든 변수의 VIF 값이 10 이하로 나타나 적절한 범위 내에 있었다(<표 6> 참조).

4.4.1 역할스트레스와 이직의도 간의 영향관계 검증

회귀분석을 수행한 결과, 역할스트레스의 하위 변수 중 역할과다와 역할모호가 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할과다는 직장이직의도($\beta = .131, p < .01$),에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으나, 직장이직의도에는 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 사서들이 과도한 업무 부담을 느낄 때, 단순히 직

장을 떠나기보다는 직업 자체에 대한 회의감을 느낄 가능성이 더 크다는 것을 시사한다. 반면, 역할모호는 직장이직의도($\beta = .160, p < .01$), 직업이직의도($\beta = .238, p < .001$)에 모두 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 업무의 불명확함이 사서들에게 상당한 스트레스를 주며, 직장 과 직업 모두를 떠나고자 하는 의도로 이어질 수 있음을 보여준다. 한편, 역할갈등은 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 역할갈등이 일시적인 성격을 가질 수 있으며, 사서들이 이를 이직으로 해결하려 하기 보다는 조직 내에서 해결하려는 경향이 있을 수 있음을 시사한다. 또한 사서들은 갈등보다는 과도한 업무나 역할모호와 같은 명확하고 장기적인 스트레스 요인에 더 큰 영향을 받을 가능성이 높다

<표 6> 독립변수와 종속변수 간의 영향관계 검증

변수	종속변수											
	직장이직의도					직업이직의도					공차	VIF
	1단계		2단계			1단계		2단계				
	β	t	β	t	β	t	β	t				
상수		20.737***		6.540***		16.630***		5.230***				
통제 변수	성별(남)	-.049	-1.033	-.057	-1.294	-.017	-.351	-.028	-.669	.923	1.083	
	연령	-.224	-4.685***	-.185	-4.111***	-.174	-3.556***	-.121	-2.820**	.899	1.112	
	국공립여부	-.043	-.882	-.051	-1.082	.023	.457	.007	.164	.833	1.200	
	수도권소재여부	-.110	-2.316**	-.138	-3.058**	.018	.366	-.025	-.581	.894	1.118	
	고용형태	.084	1.814	.048	1.106	.022	.468	-.016	-.389	.957	1.045	
독립 변수	역할과다			.075	1.468			.131	2.680**	.696	1.436	
	역할갈등			-.056	-.923			-.051	-.880	.492	2.034	
	역할모호			.160	2.764**			.238	4.296***	.542	1.844	
	약한불량행동(언어적)			-.053	-.935			-.068	-1.251	.564	1.773	
	강한불량행동(물리적)			.181	3.390**			.176	3.433**	.635	1.574	
	내재적만족			-.116	-2.240**			-.246	-4.974***	.682	1.467	
	외재적만족			-.172	-3.513***			-.119	-2.546*	.759	1.317	
R ²	.078		.211			.035		.277				
F	7.445***		9.690***			3.200**		13.873***				
ΔR^2			.133***					.242***				
ΔF			12.058***					21.207***				

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

는 점을 나타낸다. 이러한 결과는 <표 6>에서 확인할 수 있으며, 본 연구에서는 이를 통해 '가설 1-1'과 '가설 1-2'를 부분적으로 채택하였다.

4.4.2 이용자 불량행동과 이직의도 간의 영향관계 검증

회귀분석을 수행한 결과, 이용자 불량행동의 하위 변수 중 강한 불량행동(물리적)이 직장이직의도($\beta = .181, p < .01$), 직업이직의도($\beta = .176, p < .01$)에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사서들이 물리적으로 강한 불량행동을 경험할 때, 직장과 직업 모두를 떠나고자 하는 의도가 증가함을 시사한다. 특히 물리적 불량행동은 사서들에게 신체적 위협 뿐만 아니라 심리적, 정신적 불안정을 초래하여, 이직의도를 크게 높이는 요인으로 작용한다. 반면, 약한 불량행동(언어적)은 직장이직의도, 직업이직의도 모두에서 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이는 언어적 약한 불량행동이 직장을 떠나거나 직업을 포기하게 만드는 직접적인 요인이 되지 않는다는 것을 시사한다. 이는 <표 6>에서 확인할 수 있으며, 본 연구에서는 이를 통해 '가설 2-1'과 '가설 2-2'를 부분적으로 채택하였다.

4.4.3 직무만족과 이직의도 간의 영향관계 검증

회귀분석을 수행한 결과, 직무만족은 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 내재적 만족은 직장이직의도($\beta = -.116, p < .01$), 직업이직의도($\beta = -.246, p < .001$)에 모두 유의미한 부(-)의 영향을 미쳤다. 이는 사서들이 직무 자체

에 대해 만족할수록 이직의도가 감소한다는 것을 시사한다. 내재적 만족이 특히 직업이직의도에 더 강한 영향을 미친다는 점은, 직무의 의미와 직업에 대한 자부심이 이직을 줄이는 데 중요한 역할을 한다는 것을 나타낸다. 외재적 만족 역시 직장이직의도($\beta = -.172, p < .001$), 직업이직의도($\beta = -.119, p < .05$)에 부(-)의 영향을 미쳤다. 이는 보수나 승진 기회와 같은 외적 요인이 사서들의 이직의도를 낮추는 데 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다. 이는 <표 6>에서 확인할 수 있으며, 본 연구에서는 이를 통해 '가설 3-1'과 '가설 3-2'를 채택하였다.

4.4.4 가설 검증 결과 분석 및 요약

가설 검증 결과를 종합하면, 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 주요 요인으로 확인되었다. 이들 요인은 직장이직의도와 직업이직의도에 공통적으로 영향을 미치는 부분도 있지만, 차별적 영향도 발견하였다.

공통적으로 영향을 미치는 요인으로는 역할 모호, 강한 불량행동(물리적)이 있었다. 역할 모호는 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 이는 명확하지 않은 업무 역할이 사서들로 하여금 직장 and 직업 모두에 대한 불만을 야기할 수 있음을 시사한다. 강한 불량행동(물리적) 역시 직장이직의도와 직업이직의도에 공통적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 물리적 위협은 사서들이 직장 and 직업 모두를 떠나려는 결정에 강하게 작용할 수 있음을 보여준다.

반면, 차별적 영향을 미치는 요인으로는 역할 과다, 직무만족이 있었다. 역할과다는 직업이직

의도에 더 강한 영향을 미쳤으며, 이는 과도한 업무 부담이 사서들로 하여금 직업 자체에 대한 회의감을 느끼게 하여 직업이직의도를 더욱 증가시킬 수 있음을 시사한다. 직무만족의 경우, 내재적 만족은 직업이직의도에 더 큰 영향을 미친 반면, 외재적 만족은 직장이직의도에 더 큰 영향을 미쳤다. 이는 직무의 의미와 자부심이 직업 유지 의도를 강화하는 반면, 보수나 승진 기회와 같은 외적 요인이 직장을 떠나는 의도를 줄이는 데 중요한 역할을 할 수 있음을 시사한다.

통제변수로 설정된 성별, 연령, 설립유형, 기관소재지, 고용형태 등을 포함한 1단계 분석에서도 일부 유의미한 결과가 도출되었다. 예를 들어, 연령이 증가할수록 직장이직의도($\beta = -.185, p < .001$)와 직업이직의도($\beta = -.121, p < .01$)가 모두 감소하는 경향을 보였으며, 수도권 소재 여부는 직장이직의도($\beta = -.138, p < .01$)에 유의미한 부(-)의 영향을 미쳐, 수도권 소재 대학 사서

들의 이직의도가 상대적으로 낮다는 결과가 나타났다. 이러한 결과는 연령이 증가함에 따라 안정성을 추구하는 경향과 수도권 소재 대학의 직장 환경이 상대적으로 안정적임을 반영할 수 있다.

이러한 결과는 대학도서관 사서들의 이직의도를 설명하는 데 있어 공통적인 요인과 차별되는 요인을 구분하여 관리할 필요성을 강조한다. 이와 같은 가설 검증 결과에 대한 구체적인 요약은 <표 7>에 제시되어 있다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 대학도서관 사서의 이직의도를 직장이직의도와 직업이직의도로 구분하여, 역할스트레스, 이용자 불량행동, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 기초연구

<표 7> 가설검증 요약표

가설	내용	검증결과
가설1	대학도서관 사서의 역할스트레스는 이직의도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설1-1	대학도서관 사서의 역할스트레스(역할과다, 역할갈등, 역할모호)인식수준은 직장이직의도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설1-2	대학도서관 사서의 역할스트레스(역할과다, 역할갈등, 역할모호) 인식수준은 직업이직의도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설2	대학도서관 사서의 이용자 불량행동은 이직의도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설2-1	대학도서관 사서의 이용자 불량행동(언어적, 물리적) 수준은 직장이직의도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설2-2	대학도서관 사서의 이용자 불량행동(언어적, 물리적) 수준은 직업이직의도에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설3	대학도서관 사서의 직무만족 수준은 이직의도에 부(-) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-1	대학도서관 사서의 직무만족(내재적, 외재적만족) 수준은 직장이직의도에 부(-) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-2	대학도서관 사서의 직무만족(내재적, 외재적만족) 수준은 직업이직의도에 부(-) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택

구로서 의의를 가진다. 국외에서는 대학도서관 사서의 이직의도에 관한 연구가 활발히 이루어지고 있으나(Heady et al., 2020; Henry et al., 2018; Kaufman et al., 2022), 국내 연구는 주로 공공도서관 사서를 대상으로 진행된 경우가 많으며(송현경, 2024; 최향석, 최진호, 2021), 대학도서관 사서를 대상으로 한 연구는 매우 부족한 실정이다. 이러한 배경에서 본 연구는 국내 대학도서관 사서의 이직의도를 체계적으로 분석한 점에서 학문적, 실무적 의의를 찾을 수 있다. 본 연구 결과에 따른 주요 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 대학도서관 사서의 이직의도가 직장이직의도와 직업이직의도에 공통적인 요인과 차별적인 요인에 의해 영향을 받는다는 점을 확인하였다. 역할모호, 강한 불량행동(물리적), 연령은 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 공통적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 역할모호는 명확하지 않은 업무 정의로 인해 직장과 직업 모두에 대한 불만을 야기할 수 있으며, 강한 불량행동(물리적)은 사서들의 안전에 대한 위협으로 이직 결정을 강하게 유도할 수 있다. 또한 연령이 젊은 사서들은 직장이직의도와 직업이직의도 모두에서 상대적으로 높은 수치를 보이며, 이는 조직이 젊은 인재를 유지하기 위한 전략적 대응이 필요함을 시사한다. 반면 역할과다는 직업이직의도를 더 강하게 증가시키는 차별적인 요인으로 확인되었다. 과도한 업무 부담이 사서들로 하여금 직업 자체에 대한 회의감을 느끼게 하여 직업이직을 고려하게 만든다는 점에서 차별적인 대응이 필요함을 시사한다. 이러한 결과는 조직이 이직 유형별로 구체적이고 차별화된 관

리 전략을 마련해야 함을 의미한다. 또한 대학도서관 사서의 근무지가 수도권 소재 여부에 따라 직장이직의도에 중요한 영향을 미친다는 점을 확인하였다. 수도권 이외 지역에 근무하는 사서들은 직장이직의도가 상대적으로 높게 나타났으며, 이는 지방에서 수도권으로의 이동하려는 경향(오은선, 2020)과 지방대학의 어려운 근무 환경이 직장이직의도를 강화시키는 요인으로 작용했음을 보여준다.

둘째, 대학도서관 사서들은 감정노동에 시달리는 서비스직의 현실에 놓여 있으며(이선애, 2024), 약한 불량행동(언어적)을 자주 경험하지만, 이러한 행동이 직장이직의도나 직업이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않았다는 점이 확인되었다. 이는 사서들이 감정노동자로서 언어적 스트레스에 대한 내성이 어느 정도 형성된 결과로 해석될 수 있다. 반면 강한 불량행동(물리적)은 직장이직의도와 직업이직의도 모두에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 사서들이 안전에 위협을 느낄 때 직장이나 직업을 떠나려는 의도가 강해진다는 점이 드러났다. 이러한 결과는 약한 불량행동(언어적)에 대한 대응뿐만 아니라, 강한 불량행동(물리적)을 예방하고 대응하는 체계적인 보호 정책이 필요성을 강조한다. 대학도서관은 사서들의 안전을 보장하기 위해 이러한 시스템을 구축해야 하며, 이는 이직의도를 낮추는 데 중요한 역할을 할 것이다.

셋째, 본 연구는 직무만족이 대학도서관 사서의 이직의도를 결정짓는 핵심 요인임을 확인하였다. 특히 내재적 만족이 직업이직의도에, 외재적 만족이 직장이직의도에 각각 더 큰 영향을 미쳤다는 점은 주목할 만하다. 이는 사서

들이 직무의 의미와 자부심을 느낄 수 있는 환경이 직업 유지 의도를 강화하는 데 중요하며, 보수와 승진 기회와 같은 외적 요인이 직장을 떠나는 의도를 줄이는 데 기여할 수 있음을 시사한다. 직무 설계와 보상체계의 개선을 통해 사서들의 이직 방지 전략을 마련하는 것이 조직의 경쟁력 유지에 중요한 역할을 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 실제 발생한 이직이 아니라 이직의도를 측정하려는 시도를 했다는 점이다. 따라서 실제적으로 조직을 떠나는 방향, 이직률, 실제 이직에 영향을 주는 영향관계를 규명하는 후속 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구는 설문지를 통해 연구 대상자들의 주관적 인식을 조사했기 때문에 사회적으로 바람직성 편향과 방어적 응답 경향이 있을 수 있다. 따라서 다음 연구에서는 사서들을 대상으로 직접 관찰이나 심층 인

터뷰와 같은 질적 연구 방법을 제안한다. 셋째, 연구가 특정 시점의 데이터를 기반으로 분석을 수행하였기 때문에, 시간이 지나면서 변화하는 환경적 요인이나 이직의도에 영향을 미치는 요소들을 충분히 반영하지 못한 점도 한계로 지적할 수 있다. 넷째, 연구에서 다룬 변수들이 이직의도를 설명하는 데 충분하지 않을 수 있으며, 개인의 삶의 질, 직장 외적 요인, 경제적 요인 등과 같은 다양한 변수가 고려되지 않았다는 점도 한계로 볼 수 있다. 다섯째, 연구 결과가 이직 관리의 기초 정보를 제공하고, 전략적 방향성을 제시하는 데는 기여했으나, 효율적인 이직 관리 방안을 구체적으로 제시했다고 보기에는 한계가 있을 수 있다. 이를 보완하기 위해, 후속 연구에서는 이러한 시사점들을 바탕으로 구체적인 이직 방지 전략 및 프로그램을 제시하는 방향으로 나아가야 할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강동목, 고상백, 김성아, 김수영, 김영기, 김용진, 김종은, 박정선, 서춘희, 성지동, 우종민, 이보은, 장세진, 정진주, 정혜선, 조성일, 조정진, 채정호, 최봉규, 하미나 (2016). 직무스트레스의 현대적 이해. 서울: 고려의학.
- 강철희, 이종화 (2019). 사회복지사의 이직의도에 관한 연구: 직장이동과 직업이동 분석. 사회복지연구, 50(3), 93-129. <http://doi.org/10.16999/kasws.2019.50.3.93>
- 김상욱, 서영준 (2003). 기업내부노동시장(FILM)과 직업내부노동시장(OILM)의 직장이동과 직업이동 성향: 의료전문직의 사례. 韓國社會學, 37(4), 1-29.
- 김종찬 (2012). 관중별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구. 한국도서관·정보학회지, 43(2), 137-155. <http://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.137>
- 노영희, 안인자 (2009). 사서인력의 경력이동 및 경력개발에 관한 연구. 정보관리학회지, 26(4), 147-167. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.4.147>
- 대한민국. 교육부 (2024). 제3차 대학도서관진흥종합계획(2024-2028).

- 박규리 (2022). 대학도서관 사서의 적응성과 조직몰입의 관계에서 역할스트레스의 매개효과 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 박현주 (2010). 도서관 이용자 불량행동에 관한 고찰. 한국비블리아학회지, 21(2), 57-68.
- 백완중 (2009). 대학교 직원의 조직만족도에 대한 연구: 직장, 직무, 사회적 평가 요인을 중심으로. 박사학위논문, 고려대학교.
- 변재봉 (2018). 신대원생의 직무 및 역할스트레스가 탈진에 미치는 영향에 대한 목회상담적 함의. 복음과 실천신학, 49, 36-74. <https://doi.org/10.25309/kept.2018.11.15.036>
- 변희균 (2014). 학교도서관 사서의 SNS 활용과 업무성과의 영향요인 연구. 박사학위논문, 경기대학교.
- 송현경 (2024). 공공도서관 사서의 일과 삶의 균형이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: MZ세대를 중심으로. 정보관리학회지, 41(2), 185-214. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.2.185>
- 심민석 (2017). 도서관의 문제이용자와 사서 스트레스의 상관성 연구. 박사학위논문, 중앙대학교.
- 오미영 (2016). 방송 종사자의 역할스트레스, 고용불안정성, 자기효능감이 직무열의에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 16(5), 449-462. <http://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.05.449>
- 오은선 (2020. 11. 10.). 지방서 수도권으로 재입사... 공기업 '중고신입' 늘었다. 파이낸셜뉴스. 출처: <https://www.fnnews.com/news/202011101823196262>
- 우경애, 김세곤 (2013). 사립유치원교사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 유아교육학논집, 17(2), 265-286.
- 우종필 (2022). 우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해. 서울: 한나래 출판사.
- 유길호, 박정숙 (2002). 상사의 리더십 유형이 대학도서관 사서들의 직무만족에 미치는 영향. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 125-147.
- 이상원 (2021). 콜센터 직원의 직무만족 결정요인과 감동노동요인이 이직의도에 미치는 영향 관계: 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 경영컨설팅연구, 21(2), 119-134.
- 이선애 (2024). 대학도서관 사서 직업에 대한 경험적 의미와 딜레마: Giorgi의 현상학 방법을 적용하여. 정보관리학회지, 41(2), 353-374. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.2.353>
- 이종화 (2021). 사회복지사의 이직 및 재직의도 영향요인에 관한 연구: 직업이직, 직장이직, 재직에 관한 SUR분석. 박사학위논문, 연세대학교.
- 이현경 (2015). 역할스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 석사학위논문, 충남대학교.
- 차현주 (2017). 공유 리더십, 진정성 리더십, 셀프 리더십이 대학도서관 사서의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 성균관대학교.
- 최광용 (2009). 지방공무원의 이직의도 결정요인에 관한 이론적 탐색. 공공정책연구, 26, 138-156.
- 최항석, 최진호 (2021). 공공도서관 사서가 지각하는 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과 검증을 중심으로. 지역산업연구, 44(2), 193-215. <http://doi.org/10.33932/rir.44.2.9>

- Behrman, D. N. & Perreault Jr, W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of Marketing*, 48(4), 9-21.
<https://doi.org/10.1177/002224298404800402>
- Blessinger, K. D. (2002). Problem patrons: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 3-10. https://doi.org/10.1300/J120v36n75_02
- Bullard, S. W. (2002). Gypsies, tramps and rage: Coping with difficult patrons. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 245-252. https://doi.org/10.1300/J120v36n75_22
- Carmeli, A. & Weisberg, J. (2006). Exploring turnover intentions among three professional groups of employees. *Human Resource Development International*, 9(2), 191-206.
<https://doi.org/10.1080/13678860600616305>
- Dittrich, J. E. & Carrell, M. R. (1979). Organizational equity perceptions, employee job satisfaction, and departmental absence and turnover rates. *Organizational Behavior and Human Performance*, 24(1), 29-40. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(79\)90013-8](https://doi.org/10.1016/0030-5073(79)90013-8)
- Farrell, B., Alabi, J., Whaley, P., & Jenda, C. (2017). Addressing psychosocial factors with library mentoring. *Libraries and the Academy*, 17(1), 51-69. <https://doi.org/10.1353/pla.2017.0004>
- Feldman, D. C. & Arnold, H. J. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Fisk, R., Grove, S., Harris, L. C., Keeffe, D. A., Daunt, K. L., Russell, B. R., & Wirtz, J. (2010). Customers behaving badly: A state of the art review, research agenda and implications for practitioners. *Journal of Services Marketing*, 24(6), 417-429.
<https://doi.org/10.1108/08876041011072537>
- Gwavuya, F. (2011). Leadership influences on turnover intentions of academic staff in tertiary institutions in Zimbabwe. *Academic Leadership Journal*, 9(1), 1-22.
<http://doi.org/10.58809/RYFO4013>
- Harris, L. C. & Reynolds, K. L. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161. <https://doi.org/10.1177/1094670503257044>
- Heady, C., Fyn, A. F., Foster, K. A., Hosier, A., & Weber, M. (2020). Contributory factors to academic librarian turnover: A mixed-methods study. *Journal of Library Administration*, 60(6), 579-599. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1748425>
- Henry, J., Eshleman, J., & Moniz, R. (2018). *The Dysfunctional Library: Challenges and Solutions to Workplace Relationships*. California: American Library Association.
- Idiegbeyan-Ose, J., Opeke, R., Nwokeoma, N. M., & Osinulu, I. (2018). Influence of organisational culture on turnover intention of library staff in private university libraries, South-West

- Nigeria. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(4), 1-13.
- Jex, S. M. & Britt, T. W. (2014). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
<https://doi.org/10.1007/BF02291575>
- Kaufman, A. F., Fyn, A. F., Weber, M., & Heady, C. (2022). *The Dysfunctional Library and Academic Librarian Turnover. Libraries as Dysfunctional Organizations and Workplaces*. London: Routledge, 51-71.
- Kendrick, K. D. (2017). The low morale experience of academic librarians: A phenomenological study. *Journal of Library Administration*, 57(8), 846-878.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2017.1368325>
- Luzius, J. & Ard, A. (2006). Leaving the academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(6), 593-598. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2006.06.004>
- Markgren, S., Dickinson, T., Leonard, A., & Vassiliadis, K. (2007). The five-year itch: Are libraries losing their most valuable resources. *Library Leadership & Management*, 21(2), 70-76.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1974). *Industrial Psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- McDuff, E. M. & Mueller, C. W. (2000). The ministry as an occupational labor market. *Work and Occupations*, 27(1), 89-111. <https://doi.org/10.1177/0730888400027001005>
- 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://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.86.3.493>
- Moloney, W., Boxall, P., Parsons, M., & Cheung, G. (2018). Factors predicting registered nurses' intentions to leave their organization and profession: A job demands resources framework. *Journal of Advanced Nursing*, 74(4), 864-875. <https://doi.org/10.1111/jan.13497>
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. California: Thomson Wadsworth.
- Nyamubarwa, W. (2013). I am considering leaving soon: Turnover intentions of academic librarians in Zimbabwe. *Journal of Business Administration and Education*, 4(1), 76-90.
- Olusegun, O. S. (2012). Influence of motivation on turnover of library personnel in some public universities in south west Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 722, 1-14.
- Omeluzor, S. U., Nwosu, C. C., & Molokwu, U. E. (2018). Effects of library infrastructure on turnover intentions of librarians: A study of university libraries in South-South and South-

- East of Nigeria. *Library Pilosophy and Practice*, 1967, 1-11.
- Örtqvist, D. & Wincent, J. (2006). Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 399-422.
<https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.399>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 150-163. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Rubin, R. J. (2000). *Defusing the Angry Patron: A How-To-It Manual for Librarian and Paraprofessionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Sarkodie-Mensah, K. (2000). The difficult patron situation: A window of opportunity to improve library service. *Catholic Library World*, 70(3), 159-167.
- Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T., & Rau, R. (2014). Uncertainty in the workplace: examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression – a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 91-106.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.711523>
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138(3479), 32-32.
<http://doi.org/10.1038/138032a0>
- Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries-a review article. *Library & Archival Security*, 9(2), 3-19. https://doi.org/10.1300/J114v09n02_02
- Shupe, E. I., Wambaugh, S. K., & Bramble, R. J. (2015). Role-related stress experienced by academic librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(3), 264-269.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.03.016>
- Simmonds, P. L. & Ingold, J. L. (2002). *Helping the Difficult Library Patron*. New Jersey: Routledge.
- Wetzels, M., de Ruyter, K., & Bloemer, J. (2000). Antecedents and consequences of role stress of retail sales persons. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 7(2), 65-75.
[https://doi.org/10.1016/S0969-6989\(99\)00011-9](https://doi.org/10.1016/S0969-6989(99)00011-9)

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

- Baek, WanJong (2009). *Job Satisfaction Dynamics of the Administrative Staff at Higher Education Institutions*. Doctoral dissertation, Korea University.
- Byeon, HoiKyun (2014). *A Study on Influence Factors of the Task Performance with Utilizing*

- SNS by School Librarians. Doctoral dissertation, Kyonggi University.
- Byun, JaeBong (2018). A study on the effects of seminary student's job stress & role stress on the burnout: Implications of pastoral counseling. *The Gospel and Praxi*, 49, 36-74. <https://doi.org/10.25309/kept.2018.11.15.036>
- Cha, HyunJu (2017). A Study on the Effects of Shared Leadership, Authentic Leadership, and Self Leadership on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Librarians. Doctoral dissertation, Sungkyunkwan University.
- Choi, HangSok & Choi, JinHo (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. <http://doi.org/10.33932/rir.44.2.9>
- Choi, KwangYoung (2009). A study on the determinants of the turnover intention of a local official. *Journal of Public Policy*, 26, 138-156.
- Kang, Chul Hee & Lee, JongHwa (2019). A study of social workers' turnover intention: Analysis on organizational mobility and occupational mobility. *Journal of Social Welfare Studies*, 50(3), 93-129. <http://doi.org/10.16999/kasws.2019.50.3.93>
- Kang, DongMook, Ko, SangBaek, Kim, SeongA, Kim, SooYoung, Kim, YeongKi, Kim, YongJin, Kim, JongEun, Park, JeongSeon, Seo, ChunHee, Seong, JiDong, Woo, JongMin, Lee, BoEun, Jang, SeJin, Jeong, JinJu, Jeong, HyeSeon, Cho, SeongIl, Cho, JeongJin, Chae, JeongHo, Choi, BongGyu, & Ha, MiNa (2016). *Job Stress Work-Related Stress*. Seoul: Korea Medicine.
- Kim, JongChan (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. <http://doi.org/10.16981/kliss.43.2.201206.137>
- Kim, SangWook & Seo, YoungJoon (2003). Organizational and occupational mobilities in firm and occupational internal labor markets: The case of medical profession. *Korean Journal of Sociology*, 37(4), 1-29.
- Korea, Ministry of Education (2024). *The 3rd University Library Promotion Comprehensive Plan (2024-2028)*.
- Lee, HyunKyoung (2015). *The Effects and the Role of the Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focus on the Korea Research Foundation*. Master's thesis, Chungnam National University.
- Lee, JongHwa (2021). *A Study on Korean Social Worker's Intent to Leave and Intent to Stay: Analysis on Occupational Mobility, Organizational Mobility and Retention*. Doctoral dissertation,

Yonsei University.

- Lee, SangWon (2021). The effect of the determinants of job satisfaction factor and emotional labor factor on turnover intention: Focusing on moderating effect of resilience. *Korean Management Consulting Review*, 21(2), 119-134.
- Lee, SunAe (2024). Empirical meanings and dilemmas of the profession of an academic librarian: Applying Giorgi's phenomenological method. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 41(2), 353-374. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.2.353>
- Noh, YoungHee & Ahn, InJa (2009). A study on career movement and career development of librarians workforce. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(4), 147-167. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.4.147>
- Oh, EunSun (2020, November 10). Re-employment from Local Areas to Metropolitan Areas... Public Enterprise 'Second-Hand New Hires' Increase. *Financial News*. Available: <https://www.fnnews.com/news/202011101823196262>
- Oh, MeeYoung (2016). The impacts of broadcasting staff's role stress, job Insecurity, self-efficacy on job engagement. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(5), 449-462. <http://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.05.449>
- Park, HyunJoo (2010). Study on the bad behavior of library users. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(2), 57-68.
- Park, KyuRi (2022). A Study on the Mediating Effect of Role Stress between Adaptability and Organizational Commitment of University Librarians. Master's thesis, Sungkyunkwan University.
- Sim, MinSeuk (2017). A Study on the Correlation between Librarian's Stress and Problem Patrons in Libraries. Doctoral dissetation, Joongang Universtiy.
- 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. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.2.185>
- Woo, JongPil (2022). Professor Woo Jong-pil's Structural Equation Model Concept and Understanding. Seoul: Hannarae Publishing Company.
- Woo, KyungAe & Kim, SeGon (2013). A study on determining factors causing private kindergarten teachers to transfer. *Early Childhood Education Research & Review*, 17(2), 265-286.
- Yoo, KilHo & Park, JeongSook (2002). A study on the effect of the superiors' leadership type on job satisfaction of university librarians. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4), 125-147.