

# 공공도서관 사서 전문직 인식에 관한 연구\*

## A Study on the Perception of Professionalism for Librarians in Korean Public Libraries

오해연 (Haeyeon Oh)\*\*

김기영 (Giyeong Kim)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 공공도서관 사서의 전문직성에 대한 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자 간의 인식 차이 및 실태를 브랜딩 및 브랜드 커뮤니케이션 관점에서 파악하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구에서는 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자를 대상으로 설문조사를 통한 통계적 분석을 실시하였다. 분석 결과, 공공도서관 및 공공도서관 사서 전문직 특성, 전문직으로서의 공공도서관 사서 각각의 브랜드에 대해 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자 간의 브랜드 커뮤니케이션은 활발하지 않은 것으로 판단된다. 따라서 브랜드 커뮤니케이션의 개선을 위해 도서관 이용대상자를 대상으로 한 공공도서관 및 사서의 직업윤리, 사회적 사명감, 개인적 신념 특성 보유와 관련된 외부 브랜딩과 사서를 대상으로 한 전문직으로서의 사서 및 업무 몰입도, 전문성 특성 보유와 관련된 내부 브랜딩의 필요성을 제안하였다.

### ABSTRACT

This study attempts to investigate the perception of professionalism of librarians in public libraries and difference in that regard between librarians and library users in terms of branding and brand communication. To achieve this goal, a series of statistical analysis was conducted using a questionnaire survey of librarians in public libraries and library users. The results showed that brand communication between public librarians and library users is inactivated for each element. Therefore, they need external branding that relates to the public libraries and librarians characteristics in professionalism for library users and internal branding that relates to librarian's professionalism and the expertise of librarians so as to improve brand communication further.

키워드: 공공도서관, 공공도서관 사서, 도서관 이용대상자, 전문직, 인식  
public library, librarians in public libraires, library user, professionalism,  
perception

\* 본 연구는 오해연의 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사학위논문을 기반으로 한 것임(2015.06).

\*\* 한국학술정보(주) 해외사업팀(spacious-sea@nate.com) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2015년 8월 17일 ■ 최초심사일자: 2015년 8월 31일 ■ 게재확정일자: 2015년 9월 10일

■ 정보관리학회지, 32(3), 237-260, 2015. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

사서는 도서관 이용자와 그들이 요구하는 정보를 연결하는 중간 안내자로서, 다양하고 전문적인 질의응답을 기반으로 정보서비스를 수행한다. 이러한 역할은 한국 표준 직업 분류(KSCO)에서 사서가 포함된 대분류의 범주가 '전문가 및 관련 종사자'인 것에서 확인되는 것처럼 사서는 전문직적 성격을 가진다(통계청, 2007). 그러나 일반 시민은 사서에 대해 업무의 단순성, 소극적 태도, 전문지식 및 자격의 불필요성 등의 부정적인 이미지를 가지고 있으며(이제환, 2003a), 사서조차도 전문직의 바탕이 되는 지식의 독점성 혹은 배타성 수준이 약하다고 여기는 등(이영희, 2008), 사회적으로 전문직으로서의 사서는 타 전문직종에 비해 그 인식 정도가 낮은 경향이 있다(이제환, 2003b). 이에 따라 학계에서는 도서관 사서의 전문직 인식에 관한 지속적인 논의가 이루어지고 있으며, 사서 전문직성의 개발 및 강화에 대한 주장이 이어지고 있다(이영희, 2008).

이러한 주장의 연장선으로 전문직으로서의 도서관 사서에 대한 사서와 도서관 이용대상자의 인식을 파악하여 그 차이를 비교해 볼 필요가 있다. 도서관 사서 전문직성의 강화는 현실에 대한 인지에서부터 출발해야 하며, 도서관 이용대상자가 지닌 도서관 사서 전문직 인식을 기반으로 이루어져야 하기 때문이다.

따라서 본 연구에서는 전문직으로서의 공공도서관 사서에 대해 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자의 인식 차이를 브랜딩 및 브랜드

커뮤니케이션 관점에서 파악하는 것을 목적으로 한다. 이는 사서 및 이용자의 사서의 전문직에 대한 인식의 수준 및 그 차이를 브랜딩의 관점에서 해석하고 그 함의를 파악함을 의미한다. 공공도서관은 대부분의 일반 대중이 가장 쉽게 접근할 수 있고, 다양한 이용자를 대상으로 하는 지식정보기관이기 때문에 공공도서관 사서로 대상을 한정하였다. 더불어 전문직으로서의 공공도서관 사서에 대한 도서관 이용자의 인식 형성에 도서관 이용경험 및 행태가 시사하는 바는 무엇인지 살펴보고자 한다. 이러한 분석은 전문직으로서의 공공도서관 사서에 대한 사회 전반의 인식을 고취시키는 데 기여할 수 있을 것이다.

### 1.2 연구의 범위

전문직으로서의 공공도서관 사서에 대한 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자 간의 인식 차이를 다룬 연구는 이전에 찾아보기 어려우며, 브랜딩 및 브랜드 커뮤니케이션의 개념을 적용한 관련 연구 또한 드물다.

이에 따라 본 연구에서는 도서관 관련 역할에 따라 구분된 공공도서관 사서 및 도서관 이용대상자의 공공도서관 사서에 대한 전문직 인식 현황을 밝히며, 브랜딩 및 브랜드 커뮤니케이션 관점에서 앞으로의 방향성을 논의하고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같이 연구 질문을 설정하였다.

RQ1. 도서관 이용이 공공도서관 사서 전문직 인식에 영향을 미치는가?

RQ2. 공공도서관 및 공공도서관 사서 전문

직 특성 인식이 공공도서관 사서 전문직 인식에 영향을 미치는가?

본 연구의 대상인 도서관 이용대상자와 공공도서관 사서는 다음과 같이 정의된다(Morrill, 2007; Matthews, 2007; 김하야나, 김기영, 2014).

도서관 이용대상자는 '도서관 외부 구성원이나 도서관을 이용할 수 있는 사람'으로 정의한다. 도서관 이용경험에 따라 '현재 도서관을 이용하고 있는 사람'인 도서관 이용자, '과거에 도서관을 이용한 경험이 있으나 최근 1년 동안 이용하지 않은 사람'인 도서관 이용중단자, '도서관을 이용한 경험이 없는 사람'인 도서관 비이용자로 구분된다. 이 때 이용은 도서관 자원에 대한 이용으로 자료의 이용, 방문 등을 포함한다. 공공도서관 사서는 '관련 교육을 이수한 후, 공공도서관에서 근무하고 있는 현직 사서'로 정의한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 전문직과 전문직성

#### 2.1.1 전문직

전문직의 개념은 사회의 흐름에 따른 변화를 기반으로 하며, 한마디로 규정하기 쉽지 않다. 한국표준직업분류에 따르면, 전문직은 일반직(Occupation)과는 다른, 전문성을 가진 직업으로 분류되며(통계청, 2014), 체계적인 학문적 지식 및 기술, 독특한 직업조직 및 윤리, 조직문화, 사회봉사지향성, 사회적 권한 및 지위, 직업자율성 등을 가지는 직업으로 통용되어 있

다(전병재, 안계춘, 박종연, 1995). 즉, 전문직은 '특정 분야의 직무 수행을 위해 높은 학문적 지식체계를 기반으로 한 전문적인 교육 및 훈련을 받고, 자격을 취득하기 위한 절차와 과정이 요구되는, 일반 직업과는 구분되는 직업'으로 사회적, 집단적 성격을 가진 개념으로서 '전문가'와 구별된다(한국도서관협회, 2011).

이러한 전문직에 '도서관 사서'가 해당되는가에 대한 이슈는 지속적으로 논의되어 왔다. 학계에서 주장하는 사서직의 본질은 지식정보 수집 및 관리, 도서관 이용자의 정보요구를 충족시키기 위한 적절한 지식정보서비스 제공에 있다. 따라서 사서는 지식정보서비스와 관련된 학문적 지식체계를 갖추고, 관련 전문교육의 이수 및 자격의 취득이 이루어져야 하며, 이러한 지식체계를 기반으로 한 사서의 업무는 타 직종의 업무에 대해 배타적이고 독점적인 성격을 가져야 한다. 그러나 도서관 현장의 사서는 이론적 체계가 정보서비스와 관련된 타 직종과는 배타적으로 갖추지 못하고 있다고 생각한다. 현행 교육제도 또한 체계적이지 않은 교육과정과 합리적이지 않은 교육내용으로 도서관 정보전문가로서의 신념을 심어주지 못하고 있다고 여긴다(이제환, 2003a; 이영희, 2008).

전문직으로서의 사서에 관한 국외연구는 사서의 전문직성 규명에 초점이 맞추어져 있다(Montagna, 1977; Prins & Gier, 1992). 한편, 국내연구는 전문직의 이론적 접근을 중심으로 한 사서직의 전문직 논의 제기와 문제점 및 대안연구가 대부분이었다(구분영, 2002; 이제환, 2003b; 김현식, 2006; 김기영, 2008; 이영희, 2008).

본 연구에서는 사서가 전문직으로 기능한다는 것을 가정하며, 전문직으로서의 사서가 가지

는 특성 및 속성에 대한 사회 일반의 인식을 분석하여 위와 같은 논의를 이어가고자 한다.

2.1.2 전문직성

전문직이 가지는 특성 및 속성인 전문직성은 직업 차원의 수준을 가진다. 이 지점에서 전문직성의 기초이며, 개인으로서의 전문가가 가지는 전문성(Expertise)과 차이가 있다. 전문직성은 전문화 과정을 거치는 직업에서 발견되는 직업의 전문 정도를 지칭하는 개념으로서, 개인의 전문 정도를 지칭하는 전문성과는 다른 의미의 용어이다. 학자들은 이러한 전문직성과 그 요인에 대해 다양한 견해를 나타내고 있다(전병재, 안계춘, 박종연, 1995).

국내외 선행연구에서 발견되는 전문직의 특성요인을 <표 1>과 같이 정리할 수 있다. 이를 고려해본다면, 전문직성은 '특정 업무를 수행하기 위한 고도의 전문지식, 봉사정신 및 윤리강령, 자격제도 등의 속성을 가지는 전문직의 특성'으로 정의된다.

이를 토대로 본 연구에서는 개인적신념, 전문성, 직업윤리, 업무몰입도, 사회적사명감 등을 하위구성요인으로 활용하였다. 공공도서관 사서 전문직 특성의 각 개념적 정의는 <표 2>와 같다.

한편, 전문직성에 대한 국외연구는 주로 각 직종의 전문직성, 전문직 특성의 구성요인과 전문직성의 관계, 전문직성 증진을 위한 방안

<표 1> 전문직성 구성요인

연구자	주요관련변수											
	전문 지식	전문 기술	사회 영향력	사회 가치	직업 윤리	소명 의식	자율성	자격 제도	조직 단체	교육 /훈련	수입	기타
[a]								○				
[b]	○				○		○					전문적권위 조직문화
[c]			○		○				○			
[d]	○	○		○	○	○				○		
[e]	○			○			○	○				전문적권위 조직문화
[f]	○		○	○		○				○		높은 사회계층
[g]				○		○	○		○			
[h]	○	○					○					서비스개발
[i]	○	○		○	○	○	○					
[j]	○	○	○							○		
[k]	○		○	○	○	○	○				○	전문적권위 신뢰감
[l]	○			○			○		○	○		
[m]	○	○	○		○	○		○	○	○	○	

<sup>1</sup> [a] Carr-Saunders, Wilson(1933) [b] Greenwood(1957) [c] Wilensky(1964) [d] Pavalko(1971) [e] Ritzer(1972) [f] Rose(1974) [g] Richard(1975) [h] Friedlander, Apte(1980) [i] Linsay, Linsay(1987) [j] Trull, Cater(1993) [k] 전병재등(1995) [l] 신현경(2001) [m] 이홍직(2007)

〈표 2〉 공공도서관 사서 전문직 특성 요인

측정요인	내용
개인적 신념	업무에 대한 개인적 소명의식
전문성	체계적 이론을 기반으로 한 고도의 전문지식의 함양 및 자격제도 확충
직업윤리	업무 수행과 관련하여 수행해야 하는 행동규범체계
업무몰입도	업무에 대한 열정 및 헌신
사회적 사명감	사회발전의 기여 및 이타적 동기에 의한 공공의 이익 추구

등을 다루고 있다(Abdolreza et al., 2014; Bill & Arthur, 2014). 국내에서는 각 직종에서 나타나는 전문직 특성요인에 관한 연구와 전문직성 확보에 관한 연구가 발표되었다(김혜린, 1993; 한용희 외, 2010). 대부분 각 전문직성 요인의 강화에 따른 전문직성 확립을 중심으로 논의한다.

사서 전문직성에 관한 국내연구는 주로 사서 전문직성에 관한 현황 파악과 이를 고취시키기 위한 전문직 특성 강화 및 제고방안이 대부분이다(남태우, 1988; 이덕희, 1995; 김용근, 2002; 이제환, 2003b; 오지은, 정연경, 2013). 본 연구는 '브랜딩'의 관점에서 사서와 이용자의 전문직 인식 차이를 대상으로 한다는 점에서 이전의 전문직 및 전문직성에 대한 인식 연구와 차별화된다.

## 2.2 도서관 이용행태

이용행태(Use Behavior)는 개인이 특정 상황에서 특정 대상을 이용하는 과정에서 나타나는 행동의 패턴 및 양상으로 정의할 수 있으며, 동기, 목적, 빈도, 시간, 의존도 등이 포함된다.

한편, 도서관은 다양한 배경을 가진 이용자가 각기 다른 목적을 가지고 방문하는 지식정보기관이다. 따라서 각 이용자마다 다양한 도

서관 이용행태를 지니게 되며, 이러한 이용자의 정보 및 도서관 이용행태와 관련하여 국내외 연구들이 이루어지고 있다.

도서관 이용행태에 관한 국외연구는 1920년대 이후 지속적으로 발표되고 있다(강운정, 2006). 도서관 이용자의 위치에 따른 정보요구에 관한 분석 등이 있었다(Massey, 1976; Hiller, 2002).

도서관 이용행태를 다루는 국내연구는 1940년대 후반부터 등장하기 시작하였으며(한복희, 2003), 공공도서관을 비롯하여 대학도서관, 학교도서관 이용행태 등과 연관된 효율적이고 효과적인 지식정보서비스를 제공하기 위한 방안 등을 제시하는 연구들이 발표되었다(김지영, 2001; 이창환, 2010; 유은비, 2014).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 도서관 이용행태를 '도서관 이용자가 도서관을 이용하는 과정에서 발생하는 특정 행동의 양상'으로 정의하며, 이를 측정하기 위한 하위구성요인을 주 이용 도서관종, 도서관 이용빈도, 도서관 이용목적, 도서관 서비스 이용경험 등으로 설정하였다.

## 2.3 공공도서관 인식

특정 대상에 대한 인식(Perception)은 이에 대한 이미지(Image)와 유사한 의미로 이해할

수 있다. 즉, 자신의 주위에서 접할 수 있는 타인, 개념 등에 대해 형성된 이미지는 특정 대상에 대해 가지고 있는 신념, 태도, 인상의 총합으로 정의된다(Barich & Kotler, 1991; 박현영, 2008). 이와 같이 특정 대상에 대한 이미지는 그에 대한 개인의 인식을 형성하는데 기여한다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 개개인마다 공공도서관에 대한 이미지를 바탕으로 공공도서관 인식이 형성됨을 가정한다.

공공도서관에 대한 인식을 분석하는 것은 사회 내에서의 공공도서관이라는 존재의 지속성과도 연관된다. 일반 시민이 공공도서관을 긍정적으로 수용하고 인식되었을 때, 그 존재의 가치가 명확해지며, 이를 바탕으로 지속성이 강화되기 때문이다. 이러한 공공도서관에 대한 인식을 다루는 연구는 대부분 공공도서관 역할과 공공도서관 서비스에 대한 사서 및 이용자의 인식을 살피는데 중점을 두고 있다(Rosa, 2005; Basil et al., 2010; 윤희운, 2010; 김기영, 오해연, 2014).

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 공공도서관 인식을 '공공도서관에 대한 개인의 생각 및 느낌'으로 정의하며, 이를 측정하기 위한 하위구성요인을 공공도서관에 대한 감성, 사회적필요성, 혜택, 만족도 등으로 설정하였다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 공공도서관 인식 요인

측정요인	내용
감성	호감 및 친밀감, 유용성 등의 개인적 느낌
사회적 필요성	사회적필요성 및 존재 가치
혜택	지식정보자원의 개발, 관리, 제공
만족도	도서관 서비스와 관련된 만족감

## 2.4 브랜딩과 브랜드 커뮤니케이션

브랜드(Brand)는 제품/서비스와 구별하여 고객에게 인식되도록 만든 상징을 의미하며(Ghodeswar, 2008), 경쟁시장에서 특정 제품/서비스가 특정 조직에 속해있음을 알리는 수단이다(박홍식, 최승범, 2009). 이러한 브랜드를 인식하는데 중요한 두 차원은 브랜드정체성과 브랜드이미지이다.

브랜드정체성은 다른 브랜드와의 구별을 위한 요소로서, 핵심요소와 확장요소로 구성된다. 핵심요소는 제품/서비스의 특성, 기능 등을 포함하며, 확장요소는 브랜드의 특성, 성격 등을 포함한다(Ghodeswar, 2008). 반면, 브랜드이미지는 고객의 기억에 반영된 브랜드에 관한 의미 있는 인식을 의미하며(이은영, 2000), 제품에 대한 평가를 위한 것이기보다는 고객의 가치관에 영향을 준다(권해경, 김문영, 2013). 즉, 브랜드정체성에 의해 구별된 특정 브랜드를 가치적으로 인식하게 하는 것이 브랜드이미지이며, 이러한 전달과정에서 '브랜드 커뮤니케이션'이 작용한다.

브랜드 커뮤니케이션은 브랜드를 강화하기 위해 다양한 커뮤니케이션 수단을 이용하는 행위로, 브랜드에 관한 주요 메시지를 외부 고객에게 직접적, 간접적으로 상기시키기 위한 모든 수단으로 정의된다(손현진, 2012).

문헌정보학분야에 브랜드가 적용된 연구는 그리 활발한 편은 아니며, 공공도서관과 대학도서관을 중심으로 한 브랜드 강화를 위한 대안 제시 및 브랜드이미지 측정과 구성요인을 파악한 연구가 있다(오경목, 2011; 박상근 외, 2013; 박상근, 2014).

한편, 브랜딩(Branding)은 기업/제품의 브랜드를 구축하는 것을 의미하며, 제품/서비스에 더 높은 수준의 감성적 의미를 부여함으로써 그 가치를 증진시키는 활동으로 정의된다(Bergstrom et al., 2002; 김정희, 2013). 즉, 고객에게 해당 브랜드의 제품/서비스 품질을 차별적으로 인식하고 우호적 감정이나 연상을 촉진시키는 노력이 브랜딩이다(Davies & Chun, 2002).

브랜딩은 외부브랜딩과 내부브랜딩으로 구분된다. 초기 브랜딩 연구는 주로 조직 외부의 고객을 대상으로 한 외부브랜딩에 초점이 맞추어져 있었다. 그러나 2000년대 이후, 조직구성원을 대상으로 한 내부브랜딩에 주목하기 시작하였다. 브랜드를 고객에게 실제 전달하는 조직구성원에게 브랜드의 실체를 이해시키는 것이 중요해졌기 때문이다(Keller, 2003; Barlow & Stewart, 2004).

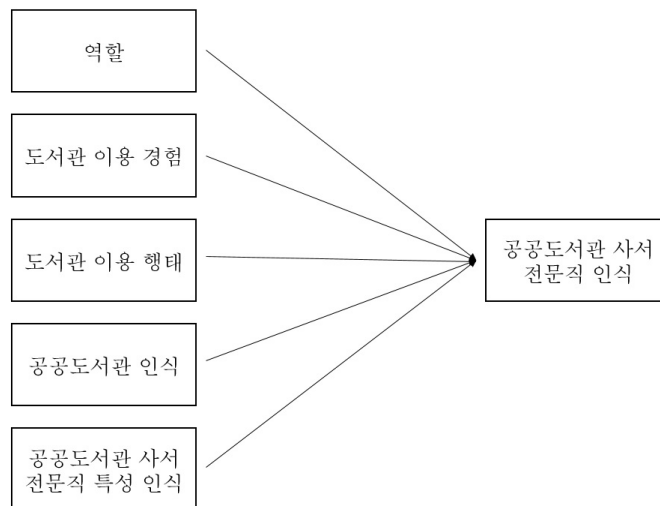
브랜딩의 개념을 적용한 국내 도서관 관련

연구는 주로 도서관의 공간 및 홍보, 운영을 중심으로 한다(홍성욱, 2010; 하영은, 2013; 한종엽, 2013). 본 연구는 브랜딩을 사서 전문직에 대한 인식을 대상으로 하였다는 점에서 기존의 연구와 다른 방향성을 가지고 있다고 생각된다.

### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구모형 및 가설

본 연구에서는 사서 전문직을 대상으로 한 인식의 차이를 브랜딩 및 브랜드 커뮤니케이션의 관점에서 바라보고, 전문직으로서의 공공도서관 사서에 대한 외부 브랜딩과 내부 브랜딩을 포함한 브랜딩 및 브랜드 커뮤니케이션의 방향을 제시하고자 한다(<그림 1> 참조). 이에 대한 본 연구의 연구질문 및 가설은 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

RQ1. 도서관 이용이 공공도서관 사서 전문직 인식에 영향을 미치는가?

가설1-1. 공공도서관 사서는 도서관 이용대상에 비해 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

가설1-2. 도서관 이용자, 도서관 이용중단자, 도서관 비이용자 순서에 따라 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

가설1-3. 주 이용 도서관종에 따라 공공도서관 사서 전문직 인식에 차이가 있을 것이다.

가설1-4. 도서관 이용빈도가 높을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

가설1-5. 도서관 이용목적에 따라 공공도서관 사서 전문직 인식에 차이가 있을 것이다.

가설1-6. 도서관 서비스 이용경험이 많을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

RQ2. 공공도서관 및 공공도서관 사서 전문직 특성 인식이 공공도서관 사서 전문직 인식에 영향을 미치는가?

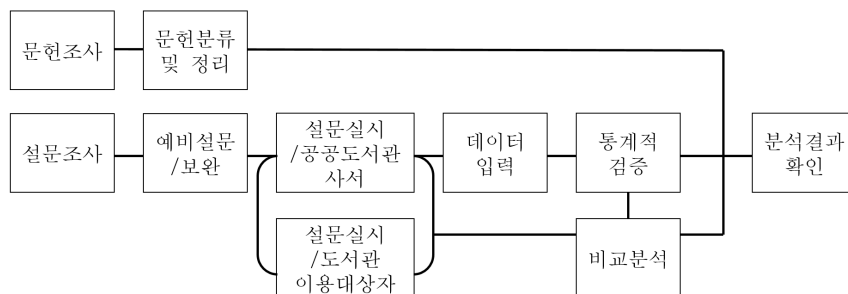
가설2-1. 공공도서관 사서는 도서관 이용대상에 비해 공공도서관 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

가설2-2. 공공도서관 사서는 도서관 이용대상에 비해 공공도서관 사서 전문직 특성 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

가설2-3. 공공도서관 인식 정도가 높을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

가설2-4. 공공도서관 사서 전문직 특성에 대한 인식 정도가 높을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.

이와 같은 연구질문 및 가설을 검토하기 위한 연구절차는 <그림 2>와 같다. 설문조사는 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자를 대상으로 실시하며, 이를 비교분석한 통계적 검증절차를 거친다.



<그림 2> 연구절차

### 3.2 조사도구

#### 3.2.1 설문문항의 구성

본 연구의 설문은 도서관 이용경험, 도서관 이용행태, 공공도서관 인식, 공공도서관 사서 전문직 특성 인식, 공공도서관 사서 전문직 인식, 인구통계학적 사항으로 구성되었다. 자세한 설문 내용은 <표 4>와 같다.

### 3.3 데이터 수집 및 분석 방법

본 연구의 분석을 위한 표본추출방법은 판단 표본추출법 중 임의표본추출법을 사용하였다.

구성된 설문문항의 검토를 위해 2015년 3월 9일에 공공도서관 사서 2명, 도서관 이용자 3명, 도서관 비이용자 3명 등 총 8명에게 사전 설문조사를 실시하였다. 이를 통해 모호한 표현을 수정하고, 전문용어의 설명을 덧붙였으며, 선택지를 세분화하였다.

설문조사는 도서관 이용자, 도서관 이용중단자, 도서관 비이용자, 공공도서관 사서 등의 네

집단을 대상으로 삼았다. 설문조사의 시행은 2015년 3월 13일부터 4월 2일까지 지면 및 온라인 설문조사로 실시되었다. 설문지는 총 380부를 배포하였고, 회수되지 않거나 불성실한 설문 응답지 13부를 제외한 367부를 분석 대상으로 하였다.

연구 가설의 검증을 위한 통계적 분석도구는 SPSS Version 21.0을 이용하였으며, 모든 통계적 처리는 유의수준 95%에서 유의성을 확인하였다.

### 3.4 조사도구의 타당도 및 신뢰도 검증

공공도서관 인식 척도와 공공도서관 사서 전문직 특성 척도의 타당도 검증을 위하여 먼저 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출에는 주성분 분석을 사용하였으며, 의미부여를 위한 회전 방식은 직교 및 비직교회전방식을 모두 검토하였다. 그 결과, 공공도서관 사서 전문직 특성 척도의 요인이 서로 유사한 것으로 가정되므로 공공도서관 사서 전문직 특성 척도에

<표 4> 조사도구의 내용

측정항목		문항 수	출처
도서관 이용경험		1	
도서관 이용행태	주 이용관중, 작년방문빈도, 이용목적, 서비스 이용경험	13	김하야나, 김기영(2014)
공공도서관 인식	감성, 사회적필요성, 혜택, 만족도	12	박현영(2008) 김하야나, 김기영(2014)
공공도서관 사서 전문직 특성 인식	개인적신념, 전문성, 직업윤리, 업무몰입도, 사회적 사명감	17	이덕희(1995) 김혜선(1994) 한용희 등(2010)
공공도서관 사서 전문직 인식	전문직으로서의 인정	1	
인구통계학적 사항		9	

대한 요인추출은 비직교회전방식 중 직접오블리민 결과를, 공공도서관 인식 척도에 대한 요인추출은 직교회전방식 중 베리맥스 결과를 채택하였다.

공공도서관 인식의 요인분석을 위해 우선 KMO와 Bartlett의 검정 결과를 확인하였다. KMO Score는 .916, Bartlett의 구형성 검정에 대한 Approximated  $\chi^2(66) = 2725.48$ ,  $p < .001$ 로 .001의 유의수준에서 유의하여 공공도서관 인식 척도에서의 4요인 추출은 적절한 것으로 나타났다. 추출된 4요인 중 3개 요인은 고유값이 1.0 이하이지만, 상위 1개 요인만으로 설명된 총 분산의 비율이 55.95%로 낮은 수준이었기에 4개 요인을 추출하는 것이 타당하다고 판단하였다. 추출된 공공도서관 인식 요인은 감성, 사회적 필요성, 혜택, 만족도 요인으로 개념화하였다 (<표 5> 참조).

공공도서관 사서 전문직 특성 인식의 요인분석을 위해 우선 KMO와 Bartlett의 검정 결과를 확인하였다. KMO Score는 .942, Bartlett의 구형성 검정에 대한 Approximated  $\chi^2(91) = 2996.34$ ,  $p < .001$ 로 .001의 유의수준에서 유의하여 공공도서관 사서 전문직 특성 인식 척도에서의 5요인 추출은 적절한 것으로 나타났다. 추출된 5요인 중 3개 요인은 고유값이 1.0 이하이지만 상위 2개 요인만으로 설명된 총 분산의 비율이 61%로 낮은 수준이었기에 5개 요인을 추출하는 것이 타당하다고 판단하였다. 추출된 공공도서관 사서 전문직 특성 인식

요인은 개인적신념, 전문성, 직업윤리, 업무몰입도, 사회적사명감 요인으로 개념화하였다(<표 6> 참조). 전문성 요인 2문항과 사회적사명감 요인 1문항은 요인 전반에 중복되는 모습을 보였으므로 분석 대상에서 제외하였다.

<표 5> 공공도서관 인식 척도 요인분석 및 신뢰도분석 결과

항목	요인분석				신뢰도
	감성	사회적필요성	혜택	만족도	Cronbach's $\alpha$
호감도	<b>.790</b>	.358	.148	.146	.861
개인적중요성	<b>.789</b>	.287	.213	.166	
유용성	<b>.672</b>	.200	.184	.218	
친밀감	<b>.581</b>	.344	.253	.413	
사회적필요성1	.330	<b>.803</b>	.132	.164	.865
존재가치	.209	<b>.788</b>	.211	.259	
사회적필요성2	.435	<b>.704</b>	.221	.165	
정보의평등제공	.047	.454	<b>.780</b>	.098	.777
적절한정보제공	.464	-.036	<b>.691</b>	.229	
삶의 질	.518	.320	<b>.607</b>	.167	
이용시간만족도	.194	.229	.114	<b>.892</b>	.737
서비스만족도	.469	.259	.348	<b>.586</b>	
Eigen-value	6.71	0.93	0.79	0.73	
분산설명(%)	55.95	7.75	6.60	6.04	설명된 총 분산: 76.35(%)

〈표 6〉 공공도서관 사서 전문직 특성 인식 척도 요인분석 및 신뢰도분석 결과

항목	요인분석					신뢰도
	개인적신념	전문성	직업윤리	업무몰입도	사회적사명감	Cronbach's α
자율성	.918	.067	.117	.059	.058	.809
업무신념	.511	-.105	-.071	-.376	.066	
직업신념	.434	-.385	-.040	-.060	.211	
교육	-.035	-.851	.133	-.028	-.028	.871
전문지식습득	-.021	-.836	.008	.006	.049	
자격취득	-.048	-.821	.001	.037	.151	
체계적 이론	.328	-.630	-.054	-.168	-.138	.797
자발성	.012	.156	.044	-.888	.102	
열정	-.052	-.147	-.002	-.849	-.025	
봉사	.151	-.291	.172	-.418	.019	.807
평등성	.006	.008	.037	-.002	.936	
사회기여	.178	-.277	-.108	-.144	.455	
개인정보보호	.100	-.122	.119	-.330	.451	-
직업윤리	.045	-.043	.950	-.019	.009	
Eigen-value	7.45	1.10	0.87	0.68	0.65	
분산설명(%)	23.23	7.87	6.20	4.82	4.64	설명된 총 분산: 76.76(%)

## 4. 분석결과

대가 낮아질수록 도서관을 더 많이 이용하는 것으로 드러났다.

### 4.1 표본의 특성

설문 전체 응답자의 인구통계학적 특성은 〈표 7〉과 같다.

전체 응답자 367명의 성별 분포는 남성과 여성이 각각 38.1%(140명), 61.9%(227명)로 나타났으며, 연령별 분포는 31.1%(114명)로 30대가 가장 많았다. 도서관 이용자는 설문 전체 응답자의 31.1%(114명)의 비율을 차지하였으며, 도서관 이용중단자는 9.8%(36명), 도서관 비이용자는 30.0%(110명), 공공도서관 사서는 29.2%(107명)의 비율을 나타내었다.

여성이 남성보다 도서관을 더 이용하는 경향이 있었으며(여성 57.9%, 남성 42.1%), 연령

### 4.2 가설의 검증

#### 4.2.1 도서관 이용에 따른 전문직 인식

본 절에서는 RQ1을 검토하기 위하여 각 가설에 대한 통계적 분석으로 검증을 실시하였다. 각 검증에서 등분산(Homogeneity of Variance) 가정은 특별한 언급이 없으면 성립된 것이고, Levene's test 결과가 등분산에 위배되었을 때에는 자유도가 조정되었다.

가설1-1을 검증하기 위해 도서관 관련 역할에 따라 공공도서관 사서 집단(N=107)과 도서관 이용대상자 집단(N=260)으로 구분하였고, 공공도서관 사서 전문직 인식의 차이를 독

〈표 7〉 전체 응답자의 인구통계학적 특성

단위: 명(%)

구분		응답자				
		도서관 이용대상자			공공도서관 사서	총합
		도서관 이용자	도서관 이용중단자	도서관 비이용자		
성별	남성	48(42.1)	17(47.2)	56(50.9)	19(17.8)	140(38.1)
	여성	66(57.9)	19(52.8)	54(49.1)	88(82.2)	227(61.9)
연령	20-29세	58(50.9)	11(30.6)	13(11.8)	19(17.8)	101(27.5)
	30-39세	27(23.7)	13(36.1)	14(12.7)	60(56.1)	114(31.1)
	40-49세	23(20.2)	10(27.8)	22(20.0)	17(15.9)	72(19.6)
	50-59세	6(5.3)	1(2.8)	45(40.9)	11(10.3)	63(17.2)
	60세 이상	-	1(2.8)	16(14.5)	-	17(4.6)
직업	공공도서관 사서	-	-	-	107(100.0)	107(29.2)
	사무관리직	40(35.1)	13(36.1)	36(32.7)	-	89(24.3)
	전문직	16(14.0)	1(2.8)	4(3.6)	-	21(5.7)
	기술직	6(5.3)	3(8.3)	8(7.3)	-	17(4.6)
	사업/자영업	3(2.6)	1(2.8)	16(14.5)	-	20(5.4)
	영업/서비스직	5(4.4)	8(22.2)	10(9.1)	-	23(6.3)
	생산직	-	1(2.8)	5(4.5)	-	6(1.6)
	주부	5(4.4)	3(8.3)	19(17.3)	-	27(7.4)
	학생	31(27.2)	3(8.3)	2(1.8)	-	36(9.8)
	무직	5(4.4)	3(8.3)	8(7.3)	-	15(4.4)
	기타	3(2.6)	-	2(1.8)	-	5(1.4)
총합		114(100.0)	36(100.0)	110(100.0)	107(100.0)	367(100.0)

립표본 *t*검정을 통해 분석하였다(〈표 8〉 참조). 그 결과,  $t(172.781) = 3.030, p < .01$ 로 유의하였다(채택). 즉, 도서관 이용대상자 집단( $M = 3.00$ )은 공공도서관 사서 집단( $M = 2.65$ )에 비해 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적이었다.

가설1-2를 검증하기 위해 도서관 이용경험에 따라 도서관 이용자 집단, 이용중단자 집단, 비이용자 집단으로 구분하여 사서 전문직 인식의 차이를 분석하였으나 유의하지 않았다. 추가로 공공도서관 사서, 이용자, 이용중단자, 비이용자 등 4개 집단 간 사서 전문직 인식의 차이를 일원 배치분산분석을 통해 분석하였다(〈표 9〉 참조). 그 결과,  $F(3, 363) = 3.956, p < .01$ 로 유의하였

다. Scheffe 사후검정 결과 사서와 이용자, 사서와 비이용자 간의 사서 전문직 인식 차이는 .05 수준에서 유의하였다. 이는 가설1-1과 관련하여 도서관 관련 역할이 사서 전문직 인식에 영향력을 가지고 있음을 보여준다.

가설1-3, 1-4, 1-5, 1-6을 검증하기 위하여 도서관을 이용한 경험이 있는 도서관 이용자 집단과 도서관 이용중단자 집단을 포함하여 도서관 이용경험집단( $N = 150$ )을 구성하였다.

먼저, 가설1-3을 검증하기 위해 공공도서관 이용집단과 대학도서관 이용집단의 차이를 확인하였으나 유의하지 않았다. 가설1-4를 위한 도서관을 이용 횟수와 사서 전문직 인식의 관

〈표 8〉 도서관 관련 역할에 따른 공공도서관 사서 전문직 인식

구분	도서관 관련 역할	N	평균	표준편차	t
공공도서관 사서 전문직 인식	공공도서관 사서	107	2.65	1.047	3.030**
	도서관 이용대상자	260	3.00	.894	

\*\* p<.01

〈표 9〉 도서관 관련 역할 및 이용경험에 따른 공공도서관 사서 전문직 인식

구분	도서관 관련 역할 및 이용경험	N	평균	표준편차	F	Scheffe
공공도서관 사서 전문직 인식	공공도서관 사서(a)	107	2.65	1.047	3.956**	a<b a<d
	도서관 이용자(b)	114	3.02	.931		
	도서관 이용중단자(c)	36	2.83	.910		
	도서관 비이용자(d)	110	3.05	.850		

\*\* p<.01

계를 분석하였으나 유의하지 않았다. 가설1-5를 검증하기 위해 각 도서관 이용목적 유무에 따른 공공도서관 사서 전문직 인식 차이 또한 유의하지 않았다. 가설1-6 또한 도서관 서비스 이용경험과 공공도서관 사서 전문직 인식의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

따라서 주 이용 도서관종, 도서관 이용빈도, 도서관 이용목적, 도서관 서비스 이용경험은 공공도서관 사서 전문직 인식형성에 영향력이 없다고 판단된다.

#### 4.2.2 공공도서관 및 공공도서관 사서 전문직 특성 인식에 따른 전문직 인식 본 절에서는 RQ2를 검토하기 위해 각 가설

에 대한 통계적 분석으로 검증을 실시하였다.

가설2-1을 검증하기 위해 공공도서관 사서와 이용대상자의 공공도서관 인식 차이를 요인점수를 이용한 독립표본 t검정을 통해 분석한 결과,  $t(254.146) = -10.857, p < .001$ 로 유의하였다(〈표 10〉 참조: (채택). 즉, 공공도서관 사서 집단( $M = .71$ )은 이용대상자 집단( $M = -.29$ )에 비해 공공도서관에 대한 인식이 긍정적이며, 도서관 관련 역할은 공공도서관 인식에 영향력을 가진다고 판단된다.

추가적으로 공공도서관 사서집단과 도서관 이용대상자집단 간 공공도서관 인식의 하위구성요인에 대한 인식 차이를 요인점수를 이용한 독립표본 t검정을 통해 분석하였다(〈표 11〉 참조).

〈표 10〉 도서관 관련 역할에 따른 공공도서관 인식

구분	도서관 관련 역할	N	평균	표준편차	t
공공도서관 인식	공공도서관 사서	107	.71	.73	-10.857***
	도서관 이용대상자	260	-.29	.95	

\*\*\* p<.001

〈표 11〉 도서관 관련 역할에 따른 공공도서관 인식 하위구성요인 인식

구분	도서관 관련 역할	N	평균	표준편차	t
감성 인식	공공도서관 사서	107	.39	.84	-4.924***
	도서관 이용대상자	260	.16	1.02	
사회적필요성 인식	공공도서관 사서	107	.41	.72	-6.129***
	도서관 이용대상자	260	-.17	1.05	
혜택 인식	공공도서관 사서	107	.08	.86	-1.029
	도서관 이용대상자	260	-.03	1.05	
만족도 인식	공공도서관 사서	107	.55	.80	-7.951***
	도서관 이용대상자	260	-.23	.99	

\*\*\*  $p < .001$

감성에 대한 인식 차이를 분석한 결과,  $t(365) = -4.924$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 공공도서관 사서집단( $M = .39$ )은 도서관 이용대상자집단( $M = -.16$ )에 비해 긍정적인 인식을 가지고 있었다. 사회적필요성에 대한 인식 차이를 분석한 결과,  $t(282.272) = -6.129$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 공공도서관 사서집단( $M = .41$ )은 도서관 이용대상자집단( $M = -.17$ )에 비해 긍정적으로 인식하고 있었다. 만족도에 대한 인식 차이를 분석한 결과,  $t(242.106) = -7.951$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 공공도서관 사서집단( $M = .55$ )이 도서관 이용대상자집단( $M = -.23$ )에 비해 만족도가 높았다. 반면, 혜택에 대한 인식 차이는 유의하지 않았다.

이와 같은 결과를 종합하여 볼 때, 공공도서관 사서는 도서관 이용대상자보다 공공도서관 관련 혜택을 제외한 공공도서관 전반에 대해 긍정적으로 인식하고 있다고 판단된다.

가설2-2를 검증하기 위해 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자의 사서가 전문직 특성에 대한 인식 차이를 요인점수를 이용한 독립표본  $t$ 검정을 통해 분석하였다(〈표 12〉 참조). 그 결과,  $t(246.567) = -12.747$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다(채택). 즉, 공공도서관 사서집단( $M = .81$ )은 도서관 이용대상자집단( $M = -.33$ )에 비해 사서가 전문직 특성을 지니고 있다는 긍정적인 인식이 형성되어 있었다. 따라서 도서관 관련 역할은 공공도서관 사서 전문직 특성에 대한 인식에 영향력이 있다고 판단된다.

추가적으로 공공도서관 사서집단과 도서관 이용대상자집단 간의 공공도서관 사서 전문직 특성의 하위구성요인에 대해 인식 차이를 요인점수를 이용한 독립표본  $t$ 검정을 통해 분석하였다(〈표 13〉 참조).

업무몰입도에 대한 인식 차이를 분석한 결

〈표 12〉 도서관 관련 역할에 따른 공공도서관 사서 전문직 특성 인식

구분	도서관 관련 역할	N	평균	표준편차	t
공공도서관 사서 전문직 특성 인식	공공도서관 사서	107	.81	.72	-12.747***
	도서관 이용대상자	260	-.33	.91	

\*\*\*  $p < .001$

〈표 13〉 도서관 관련 역할에 따른 공공도서관 사서 전문직 특성 하위구성요인 인식

구분	도서관 관련 역할	N	평균	표준편차	t
업무몰입도 인식	공공도서관 사서	107	-.58	.90	7.725***
	도서관 이용대상자	260	.24	.94	
전문성 인식	공공도서관 사서	107	-.75	.68	-12.123***
	도서관 이용대상자	260	.31	.95	
직업윤리 인식	공공도서관 사서	107	.43	1.9	-4.841***
	도서관 이용대상자	260	-.18	.3	
사회적사명감 인식	공공도서관 사서	107	.52	.94	-6.708***
	도서관 이용대상자	260	-.21	.95	
개인적신념 인식	공공도서관 사서	107	.55	.94	-7.179***
	도서관 이용대상자	260	-.23	.94	

\*\*\*  $p < .001$

과,  $t(365) = 7.725$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 도서관 이용대상자집단( $M = .24$ )은 공공도서관 사서집단( $M = -.58$ )에 비해 긍정적으로 인식하고 있었다. 전문성에 대한 인식 차이를 분석한 결과,  $t(272.365) = 12.123$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 도서관 이용대상자집단( $M = .31$ )이 공공도서관 사서집단( $M = -.75$ )에 비해 인식이 긍정적으로 형성되어 있었다. 직업윤리에 대한 인식 차이를 분석한 결과,  $t(152.582) = -4.841$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 공공도서관 사서집단( $M = .43$ , 도서관 이용대상자집단( $M = -.18$ )에 비해 인식이 긍정적이었다. 사회적사명감에 대한 인식 차이를 분석한 결과로는  $t(365) = -6.708$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 공공도서관 사서집단( $M = .52$ )은 도서관 이용대상자집단( $M = -.21$ )에 비해 긍정적으로 인식하고 있었다. 개인적신념에 대한 인식 차이를 분석한 결과,  $t(365) = -7.179$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다. 공공도서관 사서집단( $M = .55$ )은 도서관 이용대상자집단( $M = -.23$ )에 비해 인식이 긍정적으로 형성되어 있었다.

위와 같은 분석 결과는 업무몰입도, 전문성

특성에 대한 도서관 이용대상자의 인식은 공공도서관 사서의 인식보다 긍정적인 것으로 드러났으며, 직업윤리, 사회적사명감, 개인적신념 특성에 대한 공공도서관 사서의 인식은 도서관 이용대상자의 인식보다 긍정적으로 형성되어 있음을 보여준다.

한편, 가설2-3을 검증하기 위해 공공도서관 인식과 공공도서관 사서 전문직 인식의 관계를 요인점수를 이용한 회귀분석을 통해 분석하였다. 분석 결과,  $F(4, 362) = 10.594$ ,  $p < .001$ 로 유의하였다( $R^2 = .105$ ; 채택). 이에 대한 회귀식은 다음과 같다.

$$\begin{aligned} & \text{공공도서관 사서 전문직 인식} \\ & = 2.902 + .188(\text{감성}) - .061(\text{사회적필요성}) \\ & \quad + .221(\text{혜택}) + .084(\text{만족도}) \end{aligned}$$

가설2-4를 검증하기 위해 공공도서관 사서 전문직 특성에 대한 인식과 공공도서관 사서 전문직 인식의 관계를 요인점수를 이용한 회귀 분석을 통해 분석하였다. 분석 결과,  $F(5, 361) =$

15.277,  $p < .001$ 로 유의하였다( $R^2 = .175$ ; 채택). 이에 대한 회귀식은 다음과 같다.

$$\begin{aligned} & \text{공공도서관 사서 전문직 인식} \\ & = 2.902 + .011(\text{업무몰입도}) - .066(\text{전문성}) \\ & \quad - .140(\text{직업윤리}) - .245(\text{사회적사명감}) \\ & \quad + .176(\text{개인적신념}) \end{aligned}$$

이와 같은 분석 결과는 공공도서관 및 공공도서관 사서 전문직 특성 인식이 긍정적일수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성됨을 의미한다.

### 4.3 논의

본 연구는 브랜딩 및 브랜드 커뮤니케이션

관점에서 공공도서관 사서 전문직 인식을 파악하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 공공도서관 사서 및 도서관 이용대상자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구가설은 통계적으로 검증되었다(〈표 14〉 참조).

가설검증 결과, 사서와 도서관 이용대상자 간의 공공도서관 및 전문직 특성, 사서 전문직 인식에 유의한 차이가 드러났다. 공공도서관과 사서 전문직 특성에 대해서는 사서가 도서관 이용대상자보다 긍정적인 인식이 형성되어 있었다. 사서는 공공도서관의 감성, 사회적필요성, 만족도와 공공도서관 사서직의 직업윤리, 사회적사명감, 개인적신념 등의 전문직 특성 보유에 대해 도서관 이용대상자보다 긍정적으로 인식하였다. 그러나 업무몰입도 및 전문성 특성과 전문직으로서의 사서에 대해서는 도서

〈표 14〉 가설검증 결과

구분	가설	검증결과
연구질문1	가설1-1. 공공도서관 사서는 도서관 이용대상자에 비해 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	채택
	가설1-2. 도서관 이용자, 도서관 이용중단자, 도서관 비이용자 순서에 따라 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	미채택
	가설1-3. 주 이용 도서관종에 따라 공공도서관 사서 전문직 인식에 차이가 있을 것이다.	미채택
	가설1-4. 도서관 이용 빈도가 높을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	미채택
	가설1-5. 도서관 이용목적에 따라 공공도서관 사서 전문직 인식에 차이가 있을 것이다.	미채택
	가설1-6. 도서관 서비스 이용경험이 많을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	미채택
연구질문2	가설2-1. 공공도서관 사서는 도서관 이용대상자에 비해 공공도서관 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	채택
	가설2-2. 공공도서관 사서는 도서관 이용대상자에 비해 공공도서관 사서 전문직 특성 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	채택
	가설2-3. 공공도서관 인식 정도가 높을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	채택
	가설2-4. 공공도서관 사서 전문직 특성에 대한 인식 정도가 높을수록 공공도서관 사서 전문직 인식이 긍정적으로 형성되어 있을 것이다.	채택

관 이용대상자가 공공도서관 사서보다 긍정적인 인식을 보였다. 즉, 도서관 외부고객인 도서관 이용대상자의 공공도서관 및 사서의 전문직 특성이라는 브랜드에 대한 인식은 전반적으로 낮게 형성되어 있으나, 사서를 업무몰입도 및 전문성을 기반으로 한 직종으로 여기는 것으로 판단된다.

이와 같이 공공도서관 및 사서 전문직 특성, 전문직으로서의 사서에 대한 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자 간의 인식 차이가 드러났다. 즉, 각 브랜드정체성에 대한 두 집단 간의 브랜드 커뮤니케이션이 활발하게 이루어지지 않고 있다고 판단된다. 따라서 각각의 브랜드 이미지 구축을 기반으로 브랜드 커뮤니케이션의 촉진을 시행할 필요가 있다. 이를 위해 도서관 이용대상자에게는 공공도서관 및 사서의 직업윤리, 사회적사명감, 개인적신념과 같은 브랜드 정체성을 외부 브랜드를 통해 고취시킬 필요가 있다. 더불어 전문직으로서의 사서 및 업무몰입도, 전문성에 대한 브랜드정체성 및 이미지를 수립한 후, 전문직으로서의 사서에 대한 이해 증진을 위한 공공도서관 사서 대상의 내부 브랜딩 또한 시행될 필요가 있다.

이와 같은 브랜딩을 기반으로 사서와 도서관 이용대상자 간의 브랜드 커뮤니케이션이 활발해진다면, 사회 전반적인 공공도서관 및 사서 관련 인식 향상에 기여할 수 있을 것이다. 특히 도서관 이용대상자의 사서 전문직 인식 수준은 공공도서관 사서보다 긍정적이었으나, 평균 수치( $M=3.00$ )는 높은 수준이 아니었으므로 도서관 이용대상자의 공공도서관 사서 전문직 인식의 향상을 고려할 필요가 있다. 그러므로 전문직으로서의 사서에 대한 브랜딩은 사회 전반

적으로 이루어져야 한다.

한편, 도서관 이용대상자는 공공도서관과 관련한 감성( $SD=1.02$ ), 사회적필요성( $SD=1.05$ ), 혜택( $SD=1.05$ )에 대해, 공공도서관 사서는 사서의 직업윤리 특성( $SD=1.9$ ), 전문직 인식( $SD=1.05$ )에 대해 상대적으로 집단 내 인식이 다양한 것으로 드러났다. 즉, 위 요인에 대한 통일된 브랜딩이 되어있지 않다고 판단된다. 따라서 공공도서관의 사회적필요성과 혜택, 사서의 직업윤리 특성 등에 대한 브랜딩을 통해 긍정적이고 통일된 인식을 구축할 필요가 있다.

반면, 도서관 이용경험자들의 도서관 이용행태는 공공도서관 사서 전문직 인식을 형성하는데 영향력을 발휘하지 않는 것으로 드러났다. 이러한 결과는 두 가지 의미로 해석된다.

첫 번째는 전문직으로서의 사서를 인식하기 위한 도서관 이용행위의 범위가 모호하다는 것이다. 본 연구를 통해 주 이용 도서관종, 도서관 이용빈도, 도서관 이용목적, 도서관 서비스 이용경험 등이 '전문직으로서의 공공도서관 사서'라는 브랜드를 강화하기 위한 수단으로 작용되지 않는 것으로 판단되었다. 이에 따라 브랜드 커뮤니케이션의 수단으로 어떠한 도서관 이용행태가 의미 있는 행위인지 파악할 필요가 있다. 더불어 주로 도서관 공간을 사용하는 공부 집단의 사서 전문직 인식 수준( $M=3.08$ )이 사서와의 만남이 수반되는 문제해결집단의 수준( $M=2.60$ )보다 높았다는 분석결과와 관련하여 고려해야 한다. 즉, 사서와의 대면 경험이 공공도서관 사서 전문직 인식에 긍정적인 영향력을 가지지 않는다면, 도서관을 이용하는 과정 중에 사서가 개입하지 않는 부분을 공공도서관 사서 전문직 인식을 위한 도서관 이용 행위의

범위로 고려해볼 수 있다.

두 번째는 도서관 이용대상자가 자신의 도서관 이용행태를 통해 전문직으로서의 사서를 인식하기 어렵다면, 과연 무엇으로 사서 전문직 인식을 향상시킬 수 있는가에 대한 것이다. 이러한 고민은 사서직무 중 사회적으로 사서직이 전문직종으로서 인정받을 수 있는 측면을 발굴하는 것과 연관되어 보인다.

결과적으로 본 연구는 사회 전반적으로 공공도서관 사서 전문직 인식을 고취시키기 위한 사서와 도서관 이용대상자 간의 브랜드 커뮤니케이션 수단과 각 집단에 대한 브랜딩 전략의 수립 및 시행의 필요성을 시사한다.

## 5. 결론

본 연구는 공공도서관 사서직이 전문직종에 소속되어 있음을 기반으로 하여 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자 간의 사서 전문직 인식의 차이 및 실태 파악을 목적으로 하였다.

분석 결과, 공공도서관 및 사서 전문직 특성

에 대해 공공도서관 사서와 도서관 이용대상자 간의 인식 차이가 나타났다. 따라서 이를 보완하기 위한 공공도서관 및 사서 전문직 특성에 관한 두 집단 간의 브랜드 커뮤니케이션이 필요해 보인다. 또한, 공공도서관 사서 전문직 인식에 대해서도 두 집단 간 인식의 차이가 드러났으나, 인식의 평균이 모두 높지는 않았다. 때문에 전문직으로서의 사서에 대한 브랜드 커뮤니케이션 이전에, 두 집단을 대상으로 한 브랜드 정체성 및 브랜드이미지의 확립이 필요해 보인다. 특히, 공공도서관 사서를 대상으로 한 전문직으로서의 사서 관련 내부 브랜딩이 필요하다. 이는 사서가 도서관 이용대상자보다 사서의 전문성 특성 보유에 대한 인식 수준이 낮았던 분석결과와 그 맥을 같이 한다.

본 연구의 분석은 수도권 지역만을 대상으로 하였기 때문에, 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 좀 더 넓은 지역에서 공공도서관 사서 전문직 인식의 현황을 파악하고, 지역별, 시군구별 인식의 차이를 살펴 볼 필요가 있다. 또한, 전문직으로서의 사서에 관한 인식을 위해 어떠한 도서관 이용행태 및 사서 직무를 주목해야 할지 고민할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

강운정 (2006). 도서관 조직구조가 대학원생의 도서관 이용행태 및 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 사서교육학과.

구본영 (2002). 문헌정보학 전문직의 정체성과 미래의 전망. 한국문헌정보학회지, 36(3), 93-113. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.3.093>

권해경, 김문영 (2013). 국내 영 캐주얼 브랜드 광고에 나타난 브랜드이미지에 관한 연구. 한국복식학회지, 63(4), 143-157. <http://dx.doi.org/10.7233/jksc.2013.63.4.143>

- 김기영 (2008). 전문직으로서의 사서직 논의를 위한 이론적 접근. 한국문헌정보학회지, 42(1), 313-333. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.1.313>
- 김기영, 오혜연 (2014). 공공도서관 이용자의 다문화서비스에 대한 인식 연구. 한국비블리아학회지, 25(3), 77-100. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.3.077>
- 김용근 (2002). 한국 사서직의 전문성에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 283-306.
- 김정희 (2013). 지방정부의 내부 마케팅과 리더십이 구성원의 장소 브랜딩에 미치는 영향. 박사학위논문, 전남대학교 대학원, 경영학과.
- 김지영 (2001). 대학도서관의 정보기술 환경과 이용자의 정보기술 이용능력이 이용행태에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김하야나, 김기영 (2014). 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구: 이용자, 이용중단자, 비이용자를 중심으로. 정보관리학회지, 31(3), 201-226. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.3.201>
- 김현식 (2006). 전문직으로서의 사서직에 관한 연구. 혜천대학 논문집, 32, 233-258.
- 김혜린 (1993). 유치원 교사들의 교직전문성 인식과 역할수행. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 교육학과.
- 김혜선 (1994). 사서직 윤리에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 남태우 (1988). 사서직의 전문직성. 문헌정보학보, 3(2), 21-43.
- 박상근 (2014). 도서관 브랜드 이미지 측정 모델 개발에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 박상근, 박주석, 조현양 (2013). 대학도서관 브랜드이미지 구성요인 분석. 한국문헌정보학회지, 47(3), 295-320. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.295>
- 박현영 (2008). 독서치료프로그램이 공공도서관과 사서의 이미지에 미치는 영향. 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 사서교육학과.
- 박흥식, 최승범 (2009). 정부기관 브랜드이미지와 정체성 간의 갭 및 고객 만족도와의 관계. 한국거버넌스학회보, 16(3), 161-185.
- 손현진 (2012). 브랜드 커뮤니케이션 전략을 적용한 북 스토어 공간계획에 대한 연구. 석사학위논문, 홍익대학교 대학원, 실내설계학과.
- 신현경 (2001). 사회복지사의 전문직 확립방안에 관한 연구: 전문직 제 요인을 중심으로. 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 사회복지학전공.
- 오경목 (2011). 공공도서관 브랜드 강화를 위한 영어장서 독서프로그램 모형 개발 연구. 정보관리학회지, 28(4), 221-242. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.4.221>
- 오지은, 정연경 (2013). 사서 자격시험 제도의 도입 방안에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 24(4), 239-258. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.239>
- 유은비 (2014). 대학생의 도서관서비스 이용행태에 관한 분석 연구: 인문계열과 공학계열 이용자를

- 중심으로, 석사학위논문, 중앙대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 유홍준 (2000). 경제위기가 직업세계 및 일상생활의 사회적 관계에 미친 영향. 한국비교사회학회, 3, 164-205.
- 윤희윤 (2010). 대구시 공공도서관의 공간 및 시설이용에 대한 인식 연구. 한국문헌정보학회지, 44(2), 73-95. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.2.073>
- 이덕희 (1995). 공공도서관 사서의 전문직성에 관한 연구: 서울특별시내 공공도서관을 중심으로, 석사학위논문, 고려대학교 대학원, 교육행정학과.
- 이영희 (2008). 공공도서관 사서직의 전문성 강화에 관한 연구. 석사학위논문, 청주대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 이은영 (2000). 패션마케팅. 서울: 교문사.
- 이제환 (2003a). 다시 생각해보는 사서직의 전문성. 한국문헌정보학회 학술발표논문집, 15, 79-110.
- 이제환 (2003b). 전문직 이론을 통해 본 사서직의 전문성. 한국문헌정보학회지, 37(2), 57-87. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2003.37.2.057>
- 이창환 (2010). 이용행태 분석을 통한 공공도서관의 건축 계획적 연구. 박사학위논문, 계명대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 이흥직 (2007). 사회복지사의 전문직업성에 대한 인식 연구. 사회과학연구, 23(3), 151-172.
- 전병재, 안계춘, 박종연 (1995). 한국사회의 전문직업성 연구. 서울: 사회비평사.
- 통계청 (2007). 한국표준직업분류(KSCO). [online]. [cited 2015.4.2]. [https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew\\_web/index.jsp#](https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew_web/index.jsp#)
- 하영은 (2013). 공공 어린이도서관 브랜딩 연구: 서울시 성북구 해오름어린이도서관을 중심으로, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 광고/브랜드디자인학과.
- 한용희, 손인순, 박광옥, 강경화 (2010). 병원간호사의 전문직업성, 직무몰입, 조직몰입과 이직의도와의 관계. 임상간호연구, 16(2), 17-31.
- 한국문헌정보학회 최신 문헌정보학의 이해 편찬위원회 (2011). 최신 문헌정보학의 이해. 개정증보판, 서울: 한국도서관협회.
- 한복희 (2003). 지식기반사회에서 이자연구의 최신동향. 한국문헌정보학회지, 37(4), 295-310.
- 한중엽 (2013). 도서관 홍보와 브랜딩, SNS와 함께 날아라!. 도서관문화, 54(4), 22-27.
- 홍성욱 (2010). '책 읽는 도시'의 브랜딩과 공공도서관 운영에 관한 연구: 김해시 사례를 중심으로, 석사학위논문, 부산대학교 대학원, 행정학과.
- Abdolreza, S. J., Mehrnoosh, M., Fateme, M., Alireza, Y., & Abdoulhossein, M. (2014). Medical ethics course improves medical professionalism: Medical students' opinions. Journal of Social Sciences, 10(2), 74-76.
- Barlow, J., & Stewart, P. (2004). Branded Customer Service. San Francisco, CA: Berrett- Koehler

Publishers.

- Barich, H., & Kothler, P. (1991). A framework for marketing image management. *Sloan Management Review*, 32(2), 94-104.
- Basil, E. I., Josiah, O. R., & Aroghene, E. (2010). Mobile phones for library services: Prospects for delta state university library, Abraka. *Library Philosophy and Practice*, 6(4), 1-8.
- Bergstrom, A., Blumental, D., & Crothers, S. (2002). Why internal branding matters: The case of saab. *Corporate Reputation Review*, 5(2), 133-142.
- Bill, D., & Arther, T. (2014). Aspects of professionalism, ethics and lifelong learning for australian ICT professionals. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 4(3), 27-42.
- Calhoun, Craig (2002). *Dictionary of the Social Sciences*. ed. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Carr-Saunders, & Wilson, P. A. (1933). *The Professions*. London, UK: Oxford University Press.
- Davies, G., & Chun, R. (2002). Gaps between the internal and external perceptions of the corporate brand. *Corporate Reputation Review*, 5(2), 144-158.
- Friedlander, W. A., & Apte, R. Z. (1980). *Introduction to Social Welfare*, 5th, ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Ghodeswar, B. M. (2008). Building brand identity in competitive markets: A conceptual model. *Journal of Product and Brand Management*, 17, 4-12.
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social Work*, 2, 45-55.
- Hiller, S. (2002). How different are they? A comparison by academic area of library use, priorities and information needs at the university of Washington. *Issues in Science and Technology Librarianship*, 33 [online]. [cited 2015.04.10]. [www.istl.org/02-winter/article1.html](http://www.istl.org/02-winter/article1.html)
- Keller, K. L. (2003). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, 2nd ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice-Hall, Inc.
- Linsay, P., & Linsay, C. H. (1987). Teachers in preschools and child care centers: Overlooked and undervalued. *Child and Youth Care Quarterly*, 16(16), 91-100.
- Massey, M. E. (1976). Market analysis and audience research for libraries. *Library Trends*, 24(3), 473-481.
- Matthews, J. R. (2007). *The evaluation and measurement of library services*. Westport, CN: Libraries Unlimited Inc.
- 오동근 역 (2010). *도서관 서비스의 평가와 측정*. 대구: 태일사.
- Montagna, P. D. (1977). *Occupations and society: Towards a sociology of the labour market*. New York, NY: John Wiley and Sons Inc.
- Morrill, J. H. (2007). *The Wisconsin library user (and Non-User) II: Outcome of a second statewide survey (2003-2007 comparisons)*. Madison, WI: Morrill Solutions Research.

- Pavalko, R. M. (1971). *The sociology of occupations and professions*. Itasca, IL: F.E. Peacock.
- Prins, H., & Gier, W. De. (1992). Image, status and reputation of librarianship and information work. *IFLA Journal*, 18, 108-118.
- Richard, H. H. (1975). *Occupations and the social structure*, 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Ritzer, G. (1972). *Man and his work: Conflict and change*. New York, NY: Appleton Century Crofts.
- Rosa, C. D., Cantrell, J., Cellentani, D., Hawk, J., Jenkins, L., & Wilson, A. (2005). *Perceptions of libraries and information resources: A report to the OCLC membership*. Dublin, OH: OCLC Online Computer Library Center Inc.
- Rose, G. (1974). *Issues in professionalism: A design for social work practice*. New York, NY: Columbia University Press.
- Trull, J., & Cater, E. (1993). *Ministry ethics: Being a good minister in a not so-good world*. Nashville, TN: Broadman & Holman.
- Wilensky, H. (1964). The professionalization of everyone?. *American Journal of Sociology*, 70(2), 137-158.

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

- Han, B. H. (2003). A study on the current trends of user study at the knowledge based information society. *Koran Society for Library and Information Science*, 37(4), 295-310.
- Han, Y. H., Son, I. S., Park, K. O., & Kang, K. H. (2010). The relationships between professionalism, job involvement, organizational commitment and turnover intention among clinical nurses. *Clinical Nursing Research*, 16(2), 17-31.
- Kang, Y. J. (2006). A study on the influence of the library uses and satisfactions of the graduate students as organization structure in the university library. *Marster's D.*, Sungkyunkwan University.
- Kim, G. Y. (2008). Discussions on the theoretical background for librarianship as a profession. *Koran Society for Library and Information Science*, 42(1), 313-333.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.1.313>
- Kim, G. Y., & Oh, H. Y. (2014). A study on the perception of public library users on multi-cultural services. *Koran Biblia Society for Library and Information Science*, 25(3), 77-100.

- <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.3.077>
- Kim, H. R. (1993). Kindergarten teachers' recognition of teaching professional and role performance. Marster's D., Ewha Woman's University.
- Kim, H. S. (1994). A study on ethics in librarianship. Marster's D., Ewha Woman's University.
- Kim, H. Y. N., & Kim, G. Y. (2014). A study on factors to the non-use of public libraries in users, former users and non-users. *Koran Society for Information Management*, 31(3), 201-226. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2014.31.3.201>
- Kim, J. Y. (2001). A study on the influence of the information technologies and their using skills on the user's information behavior at the academic libraries. Marster's D., Sungkyunkwan University.
- Kim, Y. G. (2002). A study on the professionalism of librarianship in Korea. *Koran Library and Information Science Society*, 33(4), 283-306.
- Koo, B. Y. (2002). Identity and a view to the future of the library and information science profession. *Koran Society for Library and Information Science*, 36(3), 93-113. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.3.093>
- Kwon, H. K., & Kim, M. Y. (2013). A study on the brand image that appeared in the national young casual brand advertisement. *Koran Biblia Society for Library and Information Science*, 63(4), 143-157. <http://dx.doi.org/10.7233/jksc.2013.63.4.143>
- Lee, C. H. (2010). Architectural planning of the public library based on the analysis of user behavior. Ph.D. Kyemyung University.
- Lee, H. J. (2007). A study on the college students' perceptions of the social worker as a profession in Korea. *Social Science Research Institute Kyung Sung University*, 23(3), 151-172.
- Lee, J. H. (2003b). Is the librarianship in Korea a profession? *Koran Society for Library and Information Science*, 37(2), 57-87. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2003.37.2.057>
- Lee, Y. H. (2008). A study of reinforcement for the public librarian professional. Marster's D., Chungju University.
- Oh, J. E., & Jung, Y. K. (2013). A study on introducing librarian license examination in Korea. *Koran Biblia Society for Library and Information Science*, 24(4), 239-258. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.239>
- Oh, K. M. (2011). Developing english reading program model for strengthening public library brand. *Koran Society for Information Management*, 28(4), 221-242. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.4.221>
- Park, H. S., & Choi, S. B. (2009). Relationships between brand image, identity and customer

- satisfaction in government agencies. *The Korean Association for Governance*, 16(3), 161-185.
- Park, H. Y. (2008). Effects of bibliotherapy programs on the image of public library and librarians. Master's D., Busan University.
- Park, S. G., Park, J. S., & Jo, H. Y. (2013). Understanding the elements of academic library brand image: Based on Key Branding Concepts. *Koran Society for Library and Information Science*, 47(3), 295-320. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.3.295>
- Yoon, H. Y. (2010). A study on the perception of space and facility use of public libraries in Daegu metropolitan city. *Koran Society for Library and Information Science*, 44(2), 73-95. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.2.073>