

공공도서관 이용자의 사서 커뮤니케이션 경험이 관계 혜택과 사서 및 도서관 인식에 미치는 영향*

- 해석현상학적 분석을 적용하여 -

The Impact of Public Library Users' Communication with Librarians on Relational Benefits and Perceptions of Librarians and Libraries: Using Interpretative Phenomenological Analysis

김 초 해 (Chohae Kim)**

김 기 영 (Giyeong Kim)***

목 차

- | | |
|-----------|----------|
| 1. 서 론 | 4. 연구 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 논 의 |
| 3. 연구 방법 | 6. 결 론 |

초 록

본 연구의 목적은 이용자와 사서의 커뮤니케이션이 이용자의 관계 혜택 인식에 미치는 영향과, 이러한 혜택이 사서와 도서관에 대한 인식에 미치는 영향을 탐색하는 것이다. 이를 위해 공공도서관 이용자 12명을 대상으로 반구조화 심층 면담을 실시하고, 해석 현상학적 분석 방법을 활용하였다. 연구 결과, 심리적, 사회적, 정보적, 기능적 혜택이 인식되었으며, 사서와의 관계맺음 및 커뮤니케이션 양상에 따라 4개 집단으로 구분되어 서로 다른 관계 혜택과 사서 및 도서관 인식이 나타났다. 특히 피면담자들은 정보적 혜택을 인식할 때 사서의 전문성과 가치를 높게 인식하였으며, 정보적 혜택은 이들이 정보전문가로서 사서의 역할을 인지할 때 가장 크게 인식되었다. 이에 따라 사서가 정보서비스를 기반으로 적극적이고 개방적인 커뮤니케이션을 통해 사서의 정보적 역할을 알릴 필요가 있음을 제안하였다.

ABSTRACT

This study aims to explore the impact of user-librarian communication on the perceived relational benefits of users and the subsequent influence of these benefits on the perception of librarians and libraries. Semi-structured in-depth interviews were conducted with 12 users of public libraries, and an interpretative phenomenological analysis was employed. The findings revealed that the participants recognized confidence, social, informational, and functional benefits. However, depending on the nature of their relationships and communication with librarians, they were categorized into four groups, each exhibiting different understandings of perceived relational benefits and perceptions of librarians and libraries. The participants particularly appreciated the librarians' specialties and value when informational benefits were recognized, and these benefits were most strongly perceived when the librarians' role as information professionals was acknowledged. Consequently, it is suggested that librarians actively engage in open communication to promote their informational roles.

키워드: 이용자-사서 커뮤니케이션, 관계 혜택, 사서 및 도서관 인식, 이용자 인식, 공공도서관
User-Librarian Communication, Relational Benefit, Perception of Librarian and Library, Users' Perception, Public Library

* 이 논문은 2022년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임
(NRF-2022S1A5C2A03093597).

** 연세대학교 문헌정보학과 박사과정(1004eppunc@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0005 0678 7008) (제1저자)

*** 연세대학교 문헌정보학과 교수(gkim@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6110 9923) (교신저자)

논문접수일자: 2025년 1월 20일 최초심사일자: 2025년 2월 3일 게재확정일자: 2025년 2월 11일

한국문헌정보학회지, 59(1): 211-238, 2025. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.211>

※ Copyright © 2025 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

관계 혜택이란 고객이 핵심 서비스 이외에 서비스 제공자와의 장기적 관계에서 얻는 혜택을 의미한다(Gwinner et al., 1998). 이는 고객의 충성도와 가치, 재구매 의도를 높여 기업의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 점에서(Gremler et al., 2020; Han & Kim, 2009), 고객과 서비스 제공자와의 상호작용이 중요한 서비스 산업에서 강조되었다. 정보서비스를 제공하는 도서관 역시 관계를 통해 이용자에게 다양한 혜택을 제공할 수 있다. 사서는 이용자와 상호작용하며 정보요구를 파악, 충족할 수 있고(Radford & Radford, 2016), 이용자의 도서관 불안을 줄이고 사서 및 도서관 서비스에 대한 접근가능성을 높여, 긍정적인 도서관 경험을 제공한다(Radford, 1996; Van Scoyoc, 2003).

이러한 관계 혜택을 형성하는 주요 요인으로 커뮤니케이션을 꼽을 수 있다. 사람들은 커뮤니케이션을 통해 관계를 구축하고 서로에 관한 생각과 감정, 정보를 공유한다(DeVito, 2016; Wood, 2010). 커뮤니케이션은 관계 속에서 만족과 애정의 향상(Emmers-Sommer, 2004), 신뢰 강화(Ayoko & Pekerti, 2008), 유용한 지식 및 정보의 공유(Savolainen, 2017)가 이루어지는 수단이 된다.

도서관에서 이용자는 커뮤니케이션을 통해 사서와의 관계가 형성되고, 그 관계를 통해 혜택을 얻을 수 있다. 도서관 서비스의 관점에서, 사서는 커뮤니케이션을 통해 이용자에 대한 이해를 향상하고 이를 기반으로 이용자의 정보요구를 충족할 수 있다. 조직적 관점에서는, 커뮤니케이션의 행위자인 사서가 이용자에게 혜택

을 발생시킨다는 점에서, 도서관의 인적 자원으로써 사서가 직접적인 성과 요인이 됨으로써 그 가치를 향상하는 요인으로 볼 수 있다. 따라서 이용자와 사서의 커뮤니케이션은, 도서관 내외부의 통합적 관점에서 도서관의 인적 자원이 이용자 혜택을 발생시켜 도서관 성과 향상으로 이어지는 순환고리를 형성할 수 있다는 점에서 주목할 필요가 있다.

그러나 이용자-사서 커뮤니케이션의 중요성에도 불구하고, 어떠한 커뮤니케이션 양상을 통해 혜택이 발생하며, 그러한 혜택이 이용자 인식에 어떻게 작용되는지의 메커니즘에 관한 연구는 찾기 어렵다. 도서관 분야에서는 관계 혜택이 관계 품질과 같은 이용자 인식 기반 성과에 미치는 연구를 양적으로 분석하거나(박서현, 김기영, 2017; 신혜봉, 노동조, 2019; 정다운, 2022) 관계 혜택 개념을 활용하지는 않았으나 사서 및 도서관에 대한 긍정적 인식이 형성되는 주요 요인으로 이용자-사서 관계와 이에 기반한 관계 혜택에 주목한 연구가 수행되어왔다(강민애, 2022). 그러나 이들 연구는 관계 구축의 수단이자 과정인 커뮤니케이션에 주목하지 않아, 관계 형성과 관계 혜택, 사서 및 도서관 인식의 연결고리가 이루어지는 근본적인 시작점을 포착하지 않았다는 한계가 있다. 커뮤니케이션을 통한 혜택과 그 메커니즘은 사서와 도서관이 이용자에게 어떠한 혜택을 어떻게 전달해야 하는지에 대한 기초를 제공할 수 있다.

따라서 본 연구는 관계 혜택을 발생시키는 요인으로 이용자-사서 커뮤니케이션에 집중하여, 커뮤니케이션이 이용자의 관계 혜택에 미치는 영향과 커뮤니케이션을 통해 형성된 관계 혜택이 사서 및 도서관에 대한 인식에 미치는

영향을 탐색하는 것이 목적이다. 이를 위한 연구 질문은 다음과 같다.

- RQ 1. 공공도서관 이용자와 사서의 커뮤니케이션은 이용자의 관계 혜택 인식에 어떠한 영향을 미치는가?
- RQ 2. 이용자-사서 커뮤니케이션을 통해 형성된 이용자의 관계 혜택 인식은 이용자의 사서 인식에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 이론적 배경

2.1 도서관 서비스의 수단으로서 커뮤니케이션이 이용자 혜택과 인식에 미치는 영향

대인 커뮤니케이션에서는 다양한 메시지가 공유되며, 참여자들의 인식이 변화하고 이는 이후의 커뮤니케이션에 영향을 미칠 수 있다(Wood, 2010). 여러 학문 분야에서 커뮤니케이션의 품질과 양(Emmers-Sommer, 2004), 기술(Muñoz et al., 2020), 스타일(Kim et al., 2011) 등과 같은 특성은 물론 조직 커뮤니케이션(Giri, 2010), 소셜 미디어 커뮤니케이션(Schivinski & Dabrowski, 2016) 등이 인식에 미치는 영향을 밝혔다.

도서관에서도 커뮤니케이션은 이용자에게 서비스를 제공하는 수단이라는 점에서, 오래전부터 성공적인 도서관 서비스를 위한 가장 중요한 요소로 여겨져 왔다(Taylor, 1968; Radford, 1996; Radford & Radford, 2016). 사서와의 커뮤니케이션은 이용자가 스스로 의식하지 못했던 정보요구를 발견하고 구체화하도록 도우며, 이를 충족할 수 있는 정보자원을 획득할 수

있게 한다(Dervin, 1998; Green, 1876; Taylor, 1968). 또한, 커뮤니케이션은 정보적 차원은 물론 정서적 차원에서도 이용자에게 혜택을 제공한다. 호의적, 적극적인 태도와 친근감은 이용자에게 심리적 안정감으로 작용하여, 도서관과 사서에 접근하는 장벽을 낮추고 사서에게 자신의 정보 문제를 공유하도록 한다(Mills & Lodge, 2006; Radford, 1996; Van Scoyoc, 2003).

효과적인 커뮤니케이션은 이용자 만족도를 높이고(Kwon & Gregory, 2007; Radford, 1996) 도서관에 대한 기대와 신뢰를 형성하는 동시에 도서관에 대한 이용자의 이해 역시 증가시켜, 향후 도서관 이용에 영향을 미치는 개인의 인식을 형성하게 한다(Mills & Lodge, 2006; Muszkiewicz, 2017). 강민애(2022)는 이용자가 사서와 긍정적인 경험이 축적되면서 관계가 발전하고, 이를 통해 정보 문제가 해결되었을 때 도서관과 사서에 대한 긍정적 인식이 형성되며, 이는 최종적으로 사서와 도서관에 대한 우호 행위로 연결된다는 것을 밝혔다. 이는 참고 서비스의 형태로 이루어지는 이용자와 사서의 커뮤니케이션이 긍정적 경험을 통한 관계의 발전과 이에 따른 혜택, 긍정적 인식의 연결을 형성하는 핵심 수단임을 알 수 있다. 즉 커뮤니케이션은 이용자 경험과 인식 변화의 시작점이자 수단으로, 도서관에 대한 성과로서 긍정적 인식을 형성하는 시작이라 할 수 있다.

2.2 관계 혜택이 인식에 미치는 영향

마케팅 분야에서는 핵심 서비스를 넘어 장기적인 관계를 통해 고객이 얻는 혜택을 관계 혜택으로 정의하고(Gwinner et al., 1998) 이것

이 관계 품질, 만족도, 충성도, 재구매의도 등에 미치는 영향(Conze et al., 2010; Gremler et al., 2020; Han & Kim, 2009; Molina et al., 2007)과 함께 관계 혜택이 서비스 제공자에 대한 만족도를 매개하여 기업에 대한 긍정적 인식에 미치는 영향이 분석되었다(Lee et al., 2014). 이를 도서관에 적용하면 사서가 이용자와의 관계를 구축함으로써 특정한 혜택을 제공하고, 그것이 사서와 도서관에 대한 인식을 차례로 변화시킬 수 있다는 것이다. 이는 서비스의 제공 주체인 사서가 이용자와의 상호작용을 통해 도서관 성과에 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

본 연구는 서비스 제공자와 고객의 관계에서 고객이 얻는 모든 종류의 혜택을 관계 혜택이라 정의하고, 그 세부 요인은 Gwinner et al.(1998)의 연구를 토대로 심리적 혜택, 사회적 혜택, 정보적 혜택, 기능적 혜택으로 구분하였다(박서현, 김기영, 2017; Henning-Thurau et al., 2002; Reynolds & Beatty, 1999; Yen & Gwinner, 2003). 각각에 대한 정의는 <표 1>과 같다. 마케팅 분야에서는 서비스 제공자가 고객과의 관계를 기반으로 특별 서비스 및 정보를 제공하거나 고객만의 특정 요구를 충족하는 특별대우 혹은 맞춤형 혜택도 일반적으로 포함되어 왔다(Hennig-Thurau et al., 2002). 그러나 문헌정보학 분야의 연구는 사서가 특정 일부가 아닌

모든 이용자에게 정보를 제공해야 한다는 점에서 특별대우 혜택이 아닌 정보적 혜택이 포함된 것이 특징이다.

문헌정보학 분야에서 관계 혜택을 주목한 연구는 소수인데, 박서현과 김기영(2017)은 공공도서관 이용자의 관계 혜택이 사서 신뢰 및 도서관 신뢰를 매개로 만족도, 충성도 등의 사서 및 도서관 인식에 영향을 미치는 것을 밝혔다. 신혜봉과 노동조(2019)는 관계 혜택이 관계품질을 매개로 관계지속의도에 미치는 영향을 분석하였다. 정다운(2022)은 대학도서관의 소셜네트워크 서비스(SNS)에 대한 관계 혜택이 관계품질과 도서관 및 SNS 충성도에 미치는 영향을 분석하였다. 강민애(2022)는 도서관 이용행위와 사서 및 도서관 경험, 사서 및 도서관 인식의 순환 관계가 있음을 밝혔으며, 도서관 이용 과정에서 관계 형성과 이를 통한 정보적 혜택을 강조하였다.

이들 연구는 관계 혜택에 기반한 도서관 서비스의 중요성을 보여주지만, 도서관 성과에 영향을 미치는 관계 혜택이 어떻게 발생하는지 그 과정을 밝히지 않았거나(박서현, 김기영, 2017; 신혜봉, 노동조, 2019; 정다운, 2022), 이용자와 사서가 맺는 관계와 그로 인한 혜택의 양상을 구체적으로 파악하지 않았다는 한계가 있다(강민애, 2022). 따라서 본 연구는 커뮤니케이

<표 1> 관계 혜택의 유형과 정의

유형	정의
심리적 혜택	고객이 서비스 제공자와의 관계를 통해 편안함을 인식하고 불안감을 감소하고 신뢰감을 느끼는 것
사회적 혜택	장기적 관계를 토대로 구축된 고객과 서비스 제공자와의 친밀감, 유대감 등의 감정적 측면의 혜택
정보적 혜택	고객이 서비스 제공자와의 관계를 통해 필요한 정보를 제공 받을 수 있는 혜택
기능적 혜택	관계를 통해 시간 절약, 편의성, 더 나은 결정 등의 혜택을 얻는 것

선을 관계 혜택 발생의 선행 요인으로 고려하여, 이용자-사서 커뮤니케이션 경험이 어떠한 관계 혜택을 발생시키고, 그것이 역할, 전문성, 가치 등 사서 및 도서관에 대한 인식에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 더하여, 본 연구는 전문도서관 내 직장 동료들 간의 관계를 파악한 강민애(2022)의 연구와 달리, 특정 주제와 상황에 국한되지 않은 공공도서관 이용자를 대상으로 그 범위를 확장하고자 한다.

3. 연구 방법

3.1 연구 대상 및 데이터 수집

본 연구의 대상은 일차적으로 최근 1년간 공공도서관 이용자이며, 그중 사서와 관계를 맺은 이용자와 그렇지 않은 이용자를 구분하여 모집하였다. 최종적으로 서울시 공공도서관 이용자 중 눈덩이 표집 방법을 통해 사서와 관계

가 형성된 9명과 형성되지 않은 3명, 총 12명을 대상으로 심층 면담을 진행하였다. 심층 면담은 2022년 4월부터 5월 약 한 달간 코로나19 상황을 고려하여 대면, 전화, 화상회의 중 피면담자의 의견에 따라 진행되었다. 면담에서는 피면담자의 과거부터 경험한 도서관 서비스와 사서와의 커뮤니케이션과 그에 따른 혜택, 사서 및 도서관에 대한 인식을 광범위하게 질문하였다. 피면담자의 생생한 응답을 수집하기 위해 사전에 질문지를 전달하지 않고 반구조화 심층 면담으로 진행되었다. 대신 면담 전 피면담자에게 연구의 목적과 함께 대략적인 주제를 안내하였으며 이와 함께 면담 및 녹음에 대한 동의 확인서를 받았다. 연구에 참여한 피면담자에 대한 간략한 정보는 <표 2>와 같다.

3.2 데이터 분석

본 연구는 질적 연구 방법인 해석 현상학적 분석(Interpretative Phenomenological Analysis,

<표 2> 피면담자 정보

ID	성별	연령	도서관 방문 빈도	사서와의 관계 형성 여부	면담 진행 시간	면담진행방식
01	여성	20대	1달에 2~3번	X	38분	화상회의
02	여성	20대	1달에 2~3번	X	33분	화상회의
03	여성	30대	1주일에 1번	X	45분	전화
04	여성	50대	1주일에 1~2번	O	1시간 32분	대면
05	여성	50대	1주일에 2~3번	O	33분	전화
06	여성	50대	1주일에 4~5번	O	1시간 28분	전화
07	남성	20대	1주일에 3번	O	1시간 25분	대면
08	여성	40대	1주일에 2~3번	O	1시간	전화
09	여성	50대	1주일에 2~3번	O	1시간 18분	전화
10	여성	40대	1달에 3번	O	1시간 26분	화상회의
11	여성	40대	1주일에 2~3번	O	1시간	전화
12	여성	20대	1주일에 1~2번	O	58분	전화

IPA)을 통해 진행되었다. IPA의 목적은 개인의 체험과 이에 대해 개인이 이해하는 방식을 자세히 탐구하는 것이다. 이는 개별 사례를 깊이 있게 탐색하는 데 적절한 방법으로, 3명에서 6명 수준의 표본으로 충분히 의미 있는 발견이 가능하며(Smith et al., 2009), 기존 연구에서는 1명부터 15명 등 다양한 범위의 표본이 활용되었다(Pietkiewicz & Smith, 2014).

IPA는 현상학, 해석학, 개별 기술의 세 가지 철학 이론에 기초한다(Smith et al., 2009). 현상학은 인간의 경험과 그 경험을 어떻게 인식하고 이해하는지에 대한 학문으로, 해석학은 해석 그 자체의 방법과 목적, 텍스트가 생성된 맥락과 텍스트 해석의 맥락 간의 관계 등을 탐구한 학문으로 이해할 수 있다. IPA는 어떤 대상이나 사건에 대한 개인의 인식을 고려한다는 점에서 현상학적인 동시에 개인의 경험을 이해할 때 분석가의 중심 역할을 인식한다는 점에서 해석학적 성격을 지닌다(Smith, 2008). 개별 기술이란 ‘특정한 것(the particular)’에 대한 깊이 있고 상세한 분석에의 몰두, 그리고 특정 맥락에서 특정 경험적 현상이 특정 사람들의 관점에서 어떻게 이해되는지에 대한 몰두라고 할 수 있다.

심층 면담 후 12개의 녹취 자료를 전사하였고, Smith et al.(2009)이 제시한 IPA 분석 과정을 참고하여 전사 자료를 분석하였다. 분석은 하나의 자료에서 반복 읽기, 초기 기록, 생성된 주제 전개, 생성된 주제 간의 관련성 탐색의 순서로 진행되었고, 이 과정이 끝난 후 다음 사례로 넘어가 같은 과정을 반복하였다. 구체적으로, 초기 기록 단계에서는 서술적, 언어적, 개념적 논평으로 이루어진 탐색적 논평을 통해

한 사례에 대한 포괄적이며 상세한 기록을 진행하였다. 다음 단계에서는 작성한 메모들을 함축적인 단어로 나타내는 초기 주제를 도출하였다. 이후 추상화, 양극화, 맥락화, 통합화 등의 방법을 통해 생성된 주제 간의 관계를 파악하고 상위 주제를 도출하였다. 여기까지의 과정이 각 사례에서 진행된 이후에는 모든 케이스에서 가장 중요한 주제 혹은 패턴을 파악하여 최상위주제를 개발하였다(Smith et al., 2009; VanScoy & Evenstad, 2015).

4. 연구 결과

면담에 참여한 이용자들은 사서와 커뮤니케이션 하는 빈도와 내용 등이 서로 다른 양상을 보였고 그에 따른 관계 형태도 다양했다. 이들은 사서와의 관계를 통해 얻는 혜택에 따라 관계 혜택을 얻지 않는 집단(집단 1), 정보적 혜택만 얻지 않는 집단(집단 2), 정보적 혜택을 얻을 수 있는 집단(집단 3), 잠재적으로 정보적 혜택을 얻을 수 있는 집단(집단 4) 총 4가지 집단으로 구분되었다. 본 절에서는 피면담자들이 사서와 맺은 관계 유형에 따른 커뮤니케이션 경험을 서술하고, 그러한 커뮤니케이션과 관계 맺음이 피면담자가 지닌 사서의 전문성이나 역할, 필요성 등 사서는 물론 도서관에 대한 인식과 어떻게 연결되어 있는지 서술하고자 한다.

4.1 일반적인 관계 혜택 인식

사서와의 관계가 형성되지 않은 피면담자 01, 02, 03을 제외한 피면담자 대부분은 심리적 혜

택과 사회적 혜택을 느끼고 있었으며, 일부는 기능적 혜택을 느끼기도 하였다.

• **심리적 혜택의 인지: 도서관 공간에 대한 편안함과 안정감 제공**

피면담자들은 “라포가 형성된”(ID 12) 사서가 도서관에 있으면 사무적이고 경직된 분위기의 도서관 공간이 더 편안해지고 심리적으로 친근한 느낌이 든다고 언급하였다. 피면담자 06은 친밀한 사서가 있는 도서관에 대해서 “주인이 맞아주는 느낌”이 들고, 사서는 늘 그 자리에 있는 사람으로 내가 필요하면 언제나 “도움을 줄 것 같은 사람”이자 도서관 공간을 물리적, 정서적으로 “안전하게 운영해 주는 사람”이라고 인식된다고 응답하였다. 이러한 피면담자들의 심리적 편안함과 안정감은 여러 도서관 중 해당 사서가 있는 도서관을 더 자주 방문하게 하는 유인 요소가 되기도 하였다.

“친한 사서분이 안 계셨을 때 느끼는 그게 완전 다르죠. 그러니까 되게 사무적이고 딱딱한 공간이 아니라고 느꼈었는데 (…)”(ID 10)

“사서랑 라포가 형성되어 있는 그런 어떤 도서관들을 좀 더 자주 선택하게 되는 것 같고 좀 더 편하게 들어갈 수 있는 것 같아요.”(ID 12)

• **사회적 혜택의 인지: 호의적 관계와 책 관련 대화에 대한 만족**

사회적 혜택을 느끼는 피면담자들은 자신과 사서의 관계를 단순한 이용자와 사서의 관계 이상으로 인식했다. 이들은 사서가 자신을 알아보고 반가워하며, 서로에게 좋은 감정을 느끼

는 데에서 즐거움과 만족감을 느꼈다. 다음의 답변은, 사서와 이용자 간의 유대 관계가 이용자에게 도서관 공간을 더욱 의미있게 만들 수 있음을 보여준다.

“어떤 기관을 방문했을 때 (…) 나를 알아주는 사람이 있다는 거. 그런 게 친밀해지다 보니까 이제 이런저런 얘기도 하고”(ID 05)

“내가 꼭 책을 빌리러 가지 않아도 그냥 ‘사서 선생님 얼굴 한번 보러 왔어요’하고 갈 수 있는 그 공간이 되게 해준다는 것 자체가 상대방을 되게 좀 편하게 해주고”(ID 10)

피면담자들은 대부분 사서와의 관계가 도서관 공간에서 나타나는 특수한 관계라고 인식했다. 이들은 사서와 친밀해지더라도 친한 친구 사이처럼 대하기보다는, 이용자로서의 신분을 유지하며 서로를 신뢰하고 존중하는 태도로 대한다고 응답했다. 도서관 공간이 주는 특수성은 커뮤니케이션에도 적용되는데, 피면담자 08은 “서로 그런(책 관련) 얘기를 (…) 할 수 있는 친구가 사실 정해져 있거든요”라며 사서와 책에 관한 이야기를 할 수 있다는 점에 큰 만족감을 느꼈다. 이는 공통의 관심사를 함께 이야기할 사람이 있다는 것, 나아가 대화를 통해 서로의 사유를 공유할 수 있다는 점에서 기인하였다.

• **기능적 혜택의 인지**

사서와의 관계는 도서관이 이용 시 실질적인 편의를 제공하기도 하였다. 피면담자 10은 친밀한 사서가 열람실에서 자녀에게 간식을 먹이거나 소리 내어 책 읽는 것을 허용해준 경험이 있

었다. 피면담자 09는 도서관에서 참고도서와 같이 별도 보관하는 책을 대출해야 할 때 사서를 수고롭게 한다고 생각해 요청하기 어렵지만, 사서와 관계가 발전한 때에는 그러한 마음의 부담을 감소한다고 응답하였다. 피면담자 06은 열람실 운영 시간 전에 방문이 어려워 예약 도서를 취소하려고 했으나, 전화를 받은 사서가 해당 도서를 운영 시간이 더 긴 열람실로 옮겨 대출하도록 해준 경험에서 기능적 혜택을 인지하였다.

4.2 집단 1: 관계 혜택을 얻지 않는 집단

4.2.1 커뮤니케이션

• 커뮤니케이션의 최소화와 낮은 필요성

피면담자 01, 02, 03은 도서관을 꾸준히 이용했지만 사서와의 관계는 전혀 형성되지 않은 사람들이다. 이들은 자신 혹은 아이의 독서를 위해 도서관을 이용하면서 사서를 거의 대면하지 않았고, 사서와의 커뮤니케이션 역시 거의 이루어지지 않았다. 이들은 대출하고자 하는 특정 책을 결정하여 도서관을 방문했고, 방문 뒤에는 도서관에서 넉넉히 시간을 보내거나 도서관 프로그램에 참여하지 않고 기계를 통해 스스로 대출한 후 곧장 도서관을 나왔다. 이들에게는 사서와 대화를 나눌만한 접점도, 그 필요성에 대한 인식도 부족했다. 사서와의 유일한 커뮤니케이션은 예약 도서나 상호대차를 대출·반납하는 과정, 즉 도서관 이용을 위해 사서를 반드시 거쳐야 하는 때에 해당했다. 이들이 경험한 사서 역시 데스크에서 이용자의 요청을 처리하거나 책의 위치 문의에 대답해주는 사람으로, 데스크를 벗어나거나 먼저 말을 거는 등

의 커뮤니케이션을 시도하지 않았다.

“사서는.. 사서의 일을 하면 되는 거고(웃음) 그냥 저는 반납하고 가면 되는 거고.”(ID 02)

• 관계로 발전하지 않는 커뮤니케이션

이들 중 사서와 기억에 남는 대화를 한 사람은 피면담자 01이 유일인데, 그는 장기 연체된 도서를 예약했으나 사서에게서 대출이 불가능하다는 전화를 받은 경험이 있었다. 그는 대출 불가 안내를 받았음에도 사서가 이용자의 예약 내역을 관리한다는 생각이 들어 만족스럽다고 응답하였다. 그러나 만족의 이유는, 사서가 개별 이용자로서 자신에게 관심을 가졌다고 생각해서가 아니라, 대출하고자 하는 책이 반납되었는지 확인해야 하는 자신의 수고로움을 덜어 주었기 때문이었다. “빠르게 일처리 해주시는 게 좋았다”는 그의 응답은, 사서에게 맞춤 서비스와 같은 전문적 서비스보다는 자신의 용무를 빠르게 처리해주는 이용 편의성 증대를 기대하고 있었음을 유추할 수 있다. 이러한 경험은 전화 응대와 같이 일대일 커뮤니케이션이 일어나더라도 항상 관계가 발전하는 것은 아님을 보여준다.

4.2.2 관계 혜택과 사서 및 도서관 인식

• 도서관 관리자로서 사서, 독서실 및 문화 기관으로서 도서관 인식

사서와 관계를 형성하지 않은 피면담자들은 사서를 도서관 관리자로 인식했다. 즉 사서의 역할은 도서관 이용이 편리하도록 도서를 구매·정리하고 대출·반납을 도와주는 사람으로

한정되었다. 또한, 3명의 피면담자 모두 도서관의 역할을 독서실과 문화생활을 위한 책을 빌려주는 곳이라고 응답하였다. 이들에게 도서관은 조용하고 정적인 공간으로, 책을 제공한다면 그 역할을 충분히 다하는 것이며 사서는 도서관이 잘 운영되도록 지원하는 역할로 인식되고 있었다. 다만 초등학생 아이가 있는 피면담자 03은 아이를 위한 독서 프로그램 운영과 사서의 독서지도를 바란다고 언급했다.

• **사서 혜택 및 전문성 인식 부재, 낮은 사서 필요성 인식**

사서와의 상호작용을 거의 경험하지 않은 피면담자들은, 사서를 통해 얻는 혜택 역시 인식하지 못했다. 피면담자 01은 사서가 서가의 책을 보기 좋게 정리한다고 답했으나, 이는 몇 초간의 고민 끝에 나온 응답이자 자신이 직접 도움받은 경험은 아니라는 점에서 실제로 사서를 통한 혜택을 거의 인지하지 못한 것으로 보인다. 이들은 사서의 전문성에 대해서도 인식한 적이 없었다. 피면담자 01은 사서가 “책을 정리하는 데에 어느 정도 지식이 있어야 할 것 같다”고 응답하였으나 전문적이라고 인식한 적은 없다고 하였다. 이들은 도서관을 만족스럽게 이용하도록 관리하는 사서에 대해 전반적으로 만족했지만, 사서의 필요성에 대해서는 “기계 이용이 필요한 사람”(ID 02)과 같이 한정하며 피면담자 스스로에게는 그 필요성이 낮음을 보여주었다.

• **커뮤니케이션의 부재로 인한 사서에 대한 기대 미충족**

피면담자 03은 다른 두 명의 피면담자와는

다른 사서 인식을 지녔다. 이는 자신의 아이가 학교 도서관 사서에게서 관심사에 맞는 다양한 책을 제안받는 간접경험을 통해 형성된 것이다. 그녀는 사서가 독서지도나 자문을 할 수 있음을 알게 되면서 책에 대해 전문성이 있다고 생각하고, 아이들에게 “독서지도를 할 수 있고”, “좋은 책을 선별해서 추천해 줄 수 있을 것 같다”(ID 03)는 기대가 형성되었다. 그러나 그는 “아무래도 구립도서관에 계신 분들은 잘 모르겠어요 아직까지.”라며 자신이 이용하는 도서관의 사서가 이러한 기대를 충족할 수 있는지에 대한 의구심을 지니고 있었는데, 이는 사서와의 직접 커뮤니케이션 경험이 부재한 데에서 따른 결과로 볼 수 있다.

4.3 집단 2: 사서에게 정보적 혜택만 얻지 않는 집단

4.3.1 커뮤니케이션

• **독서회를 통한 관계 형성과 발전**

피면담자 04, 05, 06, 10은 대부분 경제활동을 하지 않는 전업주부 상태에서 독서회나 독서 동아리에 참여하면서 도서관을 10년 이상 이용하였고, 일부는 여러 곳의 도서관 및 독서회에 참여하고 있었다. 이들에게 도서관은 육아와 같은 일상의 어려움을 공유하며 쉬어가는 공간이자 독서를 통해 삶의 질을 높이는 활동의 장으로, 이들은 도서관을 통해 단순한 여가 이상의 혜택을 얻고 있었다. 현재 피면담자 04, 05, 06은 도서관에서 성인 독서회 회원이자 어린이 독서회 강사로 활동하고 있으며, 피면담자 10은 독서회 회원인 동시에 마을 활동에 참

여하고 있다.

이들은 각자 친밀함을 느끼는 사서가 있다고 언급하였는데, 친밀하다고 느끼는 사서의 수나 친밀함의 강도는 서로 달랐으나 4명의 피면담자 모두 독서회 활동을 통해 사서와의 관계가 형성, 발전되었다는 공통점이 존재했다. 이들은 독서회를 통해 사서와 서로의 존재에 대해 알게 되고 도서관을 자주 방문하면서 친밀감을 쌓았으며, 독서회 담당 사서뿐 아니라 도서관의 다른 사서들하고도 인사를 나누며 관계를 확장해 나갔다.

또한, 피면담자 10의 응답은, 관계의 형성이 비단 언어적 커뮤니케이션을 통해서만 이루어지는 것이 아니라, 잦은 비언어적 커뮤니케이션을 통해 서로에 대한 존재를 인지하고 감정적 교류를 나눌 때 발생할 수 있음을 의미한다. 과거 자녀를 양육하면서 1주일에 2~3회 아이와 도서관을 방문했는데, 이렇게 자주 대면할 때는 눈빛, 제스처와 같은 비언어적 커뮤니케이션만으로도 충분히 친밀감을 느꼈다고 응답하였다.

“웬만한 친구보다 훨씬 자주 만나니까 안 친해질래야 안 친해질 수 없고 (...) 뭔가 눈빛이나 표정으로 되게 뭔가 교감을 했더라고 (...) 소곤 소곤 얘기하면서 눈빛으로 공감하면서 좀 더 마음이 열렸더라고 그래야되나.”(ID 10)

• 다양한 커뮤니케이션 주제와 활발한 도서관 피드백

독서회와 관련된 대화는 피면담자에 따라 다른 양상을 보였다. 독서회 강사로서 수업을 진행하거나 독서회 대표인 피면담자 04, 05, 06은

도서 및 주제 선정이나 초대작가 섭외, 수업계획안 등 독서회 운영에 관한 이야기를 주로 나누었다. 이들 중 피면담자 04는 결혼과 같이 사서의 개인적인 행사에도 참여할 만큼 도서관 외부에서 사적인 관계를 유지할 정도로 친밀했지만, 피면담자 05는 업무적 관계로 제한하여 인식하였다. 피면담자 06, 10은 사서가 직접 독서회에 참여하여 책에 대한 의견을 함께 나눈 경험이 있는데, 이 과정을 통해 서로의 의견을 공유하며 깊은 유대를 느끼기도 했다. 이들은 사서와 서로의 근황부터 독서회, 최근 읽었던 혹은 출간된 책, 도서관과 관련된 이야기 등 다양한 주제로 커뮤니케이션을 나누었다.

특징적인 점은 이들 피면담자는 도서관에 대한 요구나 불편 사항과 같은 피드백을 적극적으로 제공한다는 점이었다. 이는 앞서 사서와 관계가 형성되지 않은 첫 번째 집단과 비교되는데, 그들은 도서관 이용 시 겪는 불편함을 사서에게 건의하는 것에 대해 이용자로서 월권을 행사하는 것처럼 느껴 이야기하지 않았다. 그러나 두 번째 집단의 피면담자들은 도서관 개선에 관한 이야기는 물론 10년째 동결 중인 독서회 강사의 임금 인상과 같이 갈등을 야기할 수 있는 내용도 적극적으로 이야기했다. 이들은 자신들의 요청이 예산 등의 이유로 여러 번 거절당하더라도 도서관에 대한 애정을 바탕으로 끊임없이 도서관에 개선사항을 제안하였다.

“도서관에 만약에 시설적으로 뭔가 문제가 있다. 그런 거를 구청에다가 거기에서 좀 이렇게 이렇게 좀 했으면 좋겠다라는 거.. 그런 거 민원 넣기도 하고 그래요.”(ID 05)

“신간 같은 거 있으면 이런 책 좀 빨리빨리 사달라 (…) 행사 이런 거 다른 데 좋더라 우리도 했으면 좋겠다. (…) 다른 지역에는 자기네 지역 사람 먼저 해주더라, 이거 치사하다. 우리도 이런 거 해야되지 않겠냐”(ID 06)

사서들 역시 이들의 의견을 듣고 이용자가 제시한 요구사항을 들어주고자 노력하기도 하였으며, 이들에게 도서관에서 진행한 혹은 진행 예정인 서비스 및 프로그램에 대한 의견도 자주 물었다. 이러한 모습은, 이용자와 사서의 커뮤니케이션이 활발하고 이들 간의 관계가 매우 친밀해질 때, 도서관이 어떠한 방향으로 나아가야 하는지에 대한 의견을 갈등 없이 공유할 수 있음을 보여준다.

4.3.2 관계 혜택: 정보적 혜택 인지의 부재

이들은 4.1 절에서 언급한 것처럼 사서와의 관계를 통해 심리적, 사회적, 기능적 혜택은 얻었으나, 정보적 혜택은 거의 얻지 못했다는 특징을 지닌다. 피면담자 04는 “사서들이 바빠서 책을 읽을 시간이 없다”며 이용자보다 책을 잘 모르기 때문에 책을 추천해달라고 요청한 적이 없었다. 이들 피면담자는 특히 사서에게 정보 요구와 관련된 질문을 거의 하지 않았고, 이로 인해 정보적 혜택을 얻을 기회도 매우 적었던 것으로 판단된다.

“저는 정보를 미리 찾아서 제가 필요한 책을 빌리러 다니기 때문에.. 가서 선생님들한테 딱히 정보를 얻거나 하지는 않아요.”(ID 05)

“내가 모르면 그분(사서)도 모르지 않을까.. 왜

냐면 제가 나이가 있고 그리고 또 그렇게 필요한 정보가 숨어 있지 않더라고요.”(ID 06)

피면담자 10의 경우에만 인기도서의 대출가능 시기, 도서관 프로그램, 대출하려는 책에 대해 “전에 읽었던 것보다 훨씬 잘 읽혀요”와 같은 안내를 선제적으로 받았다고 응답하였다. 그러나 주목할 점은 그가 이러한 혜택을 정보적 혜택보다는 사회적 혜택이나 맞춤형 혜택으로 인식하였다는 것이다. 그는 사서가 정보를 제공했을 때 도움이 되었다고 인식하면서도 그러한 정보 제공 행위에 대해 “사람 마음이 되게 기분 좋게 하는 행동들”이라고 응답하며, “유대 관계를 계속 이어”가도록 한다고 말했다. 또한, 그는 사서에게 정보적 혜택을 받은 경험이 있음에도 정보제공자로서 사서의 역할을 전혀 기대하지 않았는데, 그 이유로 업무로 바쁜 사서들이 개별 이용자를 일일이 응대하는 것은 업무과중이기 때문이라고 응답하였다. 이러한 응답에 따르면 그가 사서에게 정보적 혜택을 받았을 때 기분이 좋았던 것은, 일일이 이용자를 응대하지 않아도 되는 사서가 자신만을 위해 정보를 준 것에 대해 맞춤형 혜택을 인식한 것으로 여겨진다.

4.3.3 사서 및 도서관 인식

• 독서전문가로서 사서 역할과 책에 대한 사서 전문성 인식

독서회를 계기로 사서와 관계를 맺은 피면담자들은 모두 사서를 독서전문가로 인식하고 있었으며, 사서가 책에 대한 전문성이 있다고 응답하였다. 이들은 사서가 책에 대한 방대한 지

식을 기반으로 좋은 책을 선정하여 소개할 수 있고, 수준에 맞는 독서지도 능력과 책 내용을 이해 및 분석하는 능력이 뛰어나다고 생각하였다. 특히 피면담자 04는 사서에 대해 “책 앞에 있어야 빛나는 사람들”이라고 표현하며, 직접 책을 읽고 이용자와 소통하는 사서를 이상적인 사서상으로 말하였다. 그러나 동시에 그는 사서 대부분이 행정적인 일에 치중되어 책을 읽지 못하고 자신의 전문성을 발휘하지 못한다며 아쉬움을 여러 번 토로하였다.

“일반인보다는 한 훨씬 더 책을 잘 안다고 생각을 해요, (...) 북 마스터가 되지 않나 (...) 쓸데없는 책을 좀 잘 걸러주시지 않을까 이런 기대감도 갖고 (...) 안목이 있는 거죠. 그러니까 앞에만 봐도 보지 않을까 이런”(ID 06)

“이게 되게 전문 분야구나 (...) 다양하게 이 책의 요지를 되게 잘 이해하고 잘 정리하고 핵심을 잘 집어서 설명을 하는구나라는 거를 (느꼈어요.)”(ID 10)

• **정보전문가로서 사서 역할 및 정보기관으로서 도서관 역할 인식 부재**

두 번째 집단의 피면담자들은 사서의 역할을 독서전문가로만 제한하며 정보전문가로는 인식하지 않았다. 이들은 사서에게 정보자원의 제공이나 정보요구 상담에 대한 기대가 존재하지 않았고, 오히려 이를 기대하는 것은 사서의 업무 범위를 넘어선다고 생각했다.

“내가 (정보가) 더 필요하지 그분들(사서)이 더 필요하지는 않으니까, 아무래도 제가 더 열심히

히 찾지 않았을까요? (...) 제가 얻고자 하는 건 책에 대한 거니까 아무래도 개(책)가 숨어 있든 뭐하든 사서라는 분이 책에 대해서 어떤 전공 분야까지 다 할 수는 없는 거잖아요, (...) 무리한 요구죠.”(ID 06)

이러한 응답은 이들 피면담자의 사서와의 커뮤니케이션 경험이 정보전문가로서의 사서, 그리고 정보기관으로서 도서관의 역할에 대한 인식 형성에 영향을 거의 미치지 않았음을 알 수 있다. 이는 자료 혹은 정보에 관한 커뮤니케이션의 부재와 이로 인한 정보적 혜택 인지의 부족에서 기인하는 것으로 판단된다.

• **피상적이고 낮은 사서 전문성 인식**

그러나 주목할 만한 점은 피면담자들이 언급한 책에 대한 전문성은 대부분 구체적인 경험에 기반하거나 명확한 능력 및 요건보다는, 직업에 대한 일반적인 인식으로 표현되었다는 것이다. 피면담자 05와 06은 심층면담이 진행되면서 사서의 전문성에 대해 “도서관에서 일을 하니까 그럴 것(전문적)이라고 생각”(ID 05)했다며 “사실은 사서가 뭐 하는지 잘 몰라요”(ID 06)라고 대답하였다. 피면담자 04는 사서가 독서전문가임을 여러 번 언급하였으나 그가 실제로 사서가 직접 운영, 참여하는 독서 관련 프로그램을 경험한 적이 없었다. 이는 이러한 응답은 사서의 전문성에 대한 이들의 인식이 피상적임을 의미하며, 전문직으로서 사서에 대한 인식은 피면담자가 구체적인 경험에 기반한 것이 아닌 막연하게 기대하는 전문성이라고 볼 수 있다.

이러한 피상적인 전문성 인식은 피면담자들

이 사서의 전문성을 높지 않게 인식하는 것과 상통하는 것으로 보인다. 전업주부인 피면담자 10은 자녀들이 성장함에 따라 새로운 직업으로 사서를 희망했다. 그러나 그는 사서가 되기 위해 자격증 취득, 공무원 시험 합격 등의 자격요건이 있음을 알고 매우 놀랐는데, 그가 예상한 것보다 그 요건이 까다롭기 때문이었다. 그는 독서회와 마을 활동을 통해 도서관에 “나름대로 일반 이용객보다는 좀 깊숙이 들어와 있다라고 생각”했음에도, 사서의 업무가 단순한 업무로 국한된다고 생각하고 도전하고자 했다. 이러한 피면담자 10의 인식은, 도서관을 오랫동안 이용하고 사서와 활발하게 커뮤니케이션을 하더라도, 이용자의 시선에서 보여지는 업무에 기반하여 사서직의 전문성을 평가하며 그 전문성이 구체적으로 인식되지 않을 수 있음을 보여준다.

“사서 선생님도 너무 좋고 하루종일 내가 읽고 싶은 책 막 이렇게 골라서 먼저 읽어볼 수도 있고 그러면 ‘너무 좋겠다’ 그랬는데 되게 복잡하더라고요. 공부를 또 해야 되겠다라고요.”(ID 10)

“그냥 뭔가 자격증도 필요 없고 (...) 그냥 책 그런 분류하고, 이렇게 관리하고, 민원 관리하고, 열람실 관리하고 이게 다인가, 그리고 그 외적으로 행정 처리 그런 거 다지 않을까, 라고 이제 막연하게 생각했던 것 같아요. 그러니까 ‘나도 해볼 수 있지 않을까’ 이제 이런 생각을 했던 것 같아요.”(ID 10)

피면담자 04, 05, 06, 10은 사서와 관계가 발전하면서 커뮤니케이션을 통해 독서전문가로

서 사서의 역할을 확장하여 인식하고, 사서가 도서관 운영 전반을 담당하고 있음을 알게 되었다. 그럼에도 이들이 사서 전문성을 모호하게 인식하는 것은, 사서와의 커뮤니케이션 경험에서 사서의 전문성은 충분히 인식할 만한 기회가 없었음을 의미하여, 이는 자료와 관련된 커뮤니케이션이 부재한 데에서 기인한 것으로 보인다.

4.4 집단 3: 사서를 통해 정보적 혜택을 얻는 그룹

4.4.1 커뮤니케이션

• 커뮤니케이션을 통해 정보서비스를 받음

피면담자 08, 09, 11은 사서와 친밀한 관계를 맺고 도서관을 중심으로 하는 일상 이야기를 나누는 점에서 두 번째 집단의 피면담자와 동일하지만, 직업 활동과 관련된 정보서비스를 받는다는 점에서는 큰 차이가 존재한다. 피면담자 08은 극단 활동을 하는 예술가로, 도서관 건물 안에 지역 예술가가 활동할 수 있는 극장이 생기면서 사서와 관계를 맺고, 사서와의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 연극 준비를 위한 정보를 얻었다. 피면담자 09와 11은 약 10년 이상 경력의 독서 강사로, 강의 준비에 필요한 자료를 문의하거나 강의 내용에 관한 자문을 구하기도 했다.

“프로그램을 진행하다 보면 그분들(사서)하고 계속 회의도 해야 되고..”(ID 11)

“1년에 한 번씩 예술제를 한다든지 아니면 기획

공연을 한다든지 할 때 사서 선생님들하고 약간 연계를 해서 (...) 도서 전시를 같이 해서 공연을 하고 그러는 경우가 많았어요.”(ID 08)

• 정보 문제 해결을 위한 정보자원 문의:
일반 사서 vs. 특정 사서

무엇보다 이들은 사서에게 책 추천을 요청했는데, 이는 문제 해결을 위한 정보 요청이라는 점에서 다른 집단의 피면담자들과 분명한 차이가 있다. 피면담자 09와 11은 인터넷으로 검색되지 않는 정보를 사서에게 일상적으로 묻는 것으로 나타났다. 피면담자 08은 극장 개관식에서 사서와 협업하며 도서 전시를 함께 진행하였고, 이후 정보전문가로서 사서의 역할을 사서에게 직접 안내받은 후 개인 창작 활동에 필요한 정보를 일상적으로 문의하였다.

“만약에 『노인과 바다』 책을 읽었다. 그럼 거기 관련된 책들, 비슷한 내용들, 아니면 영화, 이렇게 해서 쪽 연결해 주시는 분들도 계시죠.”(ID 09)

“(예를 들어) 선생님 혹시 온난화에 대해서 어떤 책이 좀 좋을까요? 혹시 좀 참고할 만한 고학년 도서가 있을까요? (하고 물어봐요.)”(ID 11)

“사서의 역할이 어떤 정보나 어떤 자료적인 책, 도서에 관련한 어떤 정보를 제공하고 권유하고, 그런 역할이 있다고 그러시더라고요. (...) (그런 역할을) 십수 년 이용을, 다른 도서관도 하고 학교 도서관도 이용하면서 몰랐죠. (...) 관계를 맺고 뒤늦게 그걸 알아서 그다음부터는 더 편하고 더 적극적으로 개인적으로도 (정보를) 요청

을 하게 됐었던 것 같아요.”(ID 08)

이들 피면담자의 커뮤니케이션 양상은 크게 특정 개별 사서와의 커뮤니케이션과 일반적인 사서직과의 커뮤니케이션으로 구분될 수 있으며, 피면담자 11은 전자, 피면담자 09는 후자에 속했다. 피면담자 08은 극장이 소개한 특정 도서관 사서와 주로 커뮤니케이션을 한다는 점에서 그 중간적 성격을 띠었다. 피면담자 11은 정보요구와 관련된 것은 물론 일상적인 이야기도 관계가 형성되어 친밀한 특정 사서하고만 커뮤니케이션하고 있었다. 그는 이러한 커뮤니케이션 양상이 관계를 증시하는 자신의 성향에서 기인한다고 응답하였다. 반면 피면담자 09는 관계가 형성되지 않은 사서에게도 수업 준비를 위해, 혹은 어떤 책을 읽고 그것과 관련된 내용을 더 알아보고 싶을 때 관련된 책을 문의하였다. 이는 과거 사서와의 질의응답 경험이 긍정적으로 남아있기 때문이었는데, 그는 제목이 기억나지 않는 책을 문의하자 사서가 오랜 시간을 들여 찾아준 경험이 있었다.

피면담자 08의 응답은 각 커뮤니케이션의 특징을 모두 보여준다. 정보제공자로서 사서의 역할을 알게 되어 평소 이용하지 않는 도서관에서도 사서에게 정보서비스를 요청할 수 있을 것 같다고 답변하였다. 이는 일반적인 사서와 커뮤니케이션 한다면 어느 도서관에서도 정보서비스를 이용할 수 있다는 점에서 정보의 적시성이 향상된다는 장점이 있음을 의미한다.

그러나 그는 현재 일상적으로 정보를 요청하는 사서가 “옆집 동생 혹은 옆집 언니”처럼 느껴진다면, 정보 제공을 위해 인간적인 교류가 선행되어야 한다고 답하였다. 그 이유로, 그는

상호작용을 통해 관계가 형성되면 이용자의 요구를 더 잘 파악하여 필요한 정보를 줄 수 있기 때문이라고 응답하였다. 이는 특정 사서와 커뮤니케이션했을 때, 이용자의 관심사와 정보 문제에 대한 고객 히스토리가 축적되어 맞춤형, 나아가 선제적 정보서비스가 가능한 장점이 있음을 의미한다. 또한, 이용자에게는 정보서비스의 지속성과 품질이 보장될 것이라는 기대가 형성된다.

“모르는 사람(이용자)이 이런 주제로 체크(문의)했을 때, (사서가) 이제 갑자기 문득 떠올라서 얘기하실 수 있는 게 그렇게 즉각적으로 많지 않을 거고.. (...) 지속적인 이용객일 경우에는 지금 제가 물어보더라도 다음 주에 말씀을 해주실 수 있으니까, 정성껏 이제 찾아서 주시는데, 예를 들어서 제가 (이용하지 않는) B도서관에 갔는데 그분이 저한테 일주일 후에 이메일로 주시고 이럴 수도 있을 거라는 생각은 안 드는 거죠.”(ID 08)

4.4.2 관계 혜택: 문제 해결의 징검다리로서 정보적 혜택의 인지

피면담자 08, 09, 11은 심리적, 사회적, 기능적 혜택을 인식하는 것은 물론, 사서와의 커뮤니케이션을 통해 정보적 혜택을 얻었음을 인지하고 있었으며, 이를 통해 자신의 직업 활동에 도움을 얻고 있었다. 이들이 사서와 나누는 정보서비스 중심의 커뮤니케이션은 그 자체로 정보의 전달 과정이자 정보적 혜택으로 볼 수 있다.

더욱이 주목할 점은 사서가 제공한 정보가 피면담자가 완벽하게 찾던 정보가 아니더라도, 즉 피면담자의 정보 문제를 즉시 그리고 정확

하게 해결하지 못하더라도 혜택으로 인지한다는 것이다. 피면담자 08은 사서에게 받은 정보가 “유효하지 않았더라도” 해당 분야에 대한 자신의 지식이 확장되고 문제 해결을 위한 다음 단계로 나아가는 “징검다리”가 된다고 답변하였다.

“징검다리 같은 역할을 해야 한다고 할까요, 그러니까 그게 안 쓰여도 내가 이 돌을 밟았으니까, 근데 그다음으로 어디 가긴 가야 되는데 방향을 못 잡을 때 그다음 돌이 꽤 주고 (...) 돌아가는 걸지라도 ‘아 맞아, 이거는 내가 원하는 방향이요’라는 거를 확신하게 해준다든지, 전혀 반대로 ‘맞아, 이런 관점은 아니야, 내가 말하는 게 절대 이런 관점은 아니지, 조심해야겠다.’ 이럴 수도 있고요.”(ID 08)

피면담자 09는 사서가 “본인이 아는 내역들에 관해서는 좀 확장해서 많이 설명해 주시려고” 한다면서 사서에게 영화나 정보원으로서 사람을 소개받기도 하였다. 피면담자 09는 사서와 여러 번 대화를 주고받는 커뮤니케이션 과정을 통해, 정보 문제를 해결하거나 참고 자료의 범위가 확장되었다고 답하였다. 이러한 커뮤니케이션은 사서의 정보자원에 대한 지식과 함께, 피면담자 09가 “필요한 걸 자꾸 얘기하다 보면 이제 이런 것도 얘기하게 되고 저런 것도 얘기”하도록 정보요구를 파악하는 커뮤니케이션 능력에 기반하였다. 나아가 그는 사서가 자신의 질문에 답하지 못하더라도 도움을 주려고 노력하는 사서의 태도로 인해 이후에도 정보서비스를 요청하게 된다고 응답하였다.

이러한 피면담자들의 인식은 이용자의 도서관

경험을 성공적으로 만드는 것이 항상 완벽한 답을 제시하는 것은 아님을 밝힌 Radford(1996)의 연구와 일맥상통한다. 일반적으로 사서들은 이용자의 정보요구를 충족하는 정답을 항상 제시해야 한다는 압박을 받고 있지만(VanScoy, 2016), 사서가 이용자의 정보 문제를 완전히 해결하지 않아도, 이용자의 불확실성을 줄이는 커뮤니케이션 과정과 이를 통한 다양한 자료의 지원이 중요함을 알 수 있다.

4.4.3 사서 및 도서관 인식

• 정보전문가로서 사서 역할 인식 발전

피면담자 08, 09, 11은 정보전문가로서 사서의 역할을 인식하고 있었으며, 이는 사서를 통해 얻은 정보적 혜택에서 기인하였다. 이러한 영향관계는 피면담자 08의 응답에서 확인할 수 있다. 그는 학창시절부터 다양한 도서관을 이용하면서 사서를 “책을 빌려주고 책을 반납하는 걸 관리해주는 사람”으로 생각했으나, 도서관 내 극장 활동을 통해 처음으로 정보적 혜택을 얻으며 정보전문가로서 사서의 역할을 알게 되었다. 사서 역할에 대한 인식의 확장은 피면담자 08에게 관계가 없는 사서에게도 정보요구와 관련된 질문을 할 수 있는 가능성을 열어주었는데, 이는 피면담자가 개별 사서와의 관계를 넘어 정보전문가로서 사서직과의 관계가 형성되는 지점으로 볼 수 있다.

피면담자 09는 사서의 역할이 정보 전달에 있음을 이야기하며, 사서가 자신의 정보요구를 충족할 수 있다는 기대를 갖고 있었다. 그는 “이런 것도 읽어보세요”라는 사서의 한 마디 권유와 독서지도 역시 이용자에게 정보 제공의 일환

이라고 인식하였다. 또한, 그는 정보원으로서 인터넷과 사서를 비교하며 인터넷보다 사서에 게 만족하고 있다고 응답하였는데, 이는 정보요구를 언어로 표현하지 못하더라도 사서와의 커뮤니케이션을 통해 요구가 구체화 되고 원하는 정보를 획득할 수 있기 때문이었다. 이는 “인터넷이.. 다 나올 것 같지만, 나오지 않는 것도 있거든요.”라는 피면담자 11의 응답에서도 나타난다.

“인터넷에는 안 되는 게 많아요. (...) 인터넷 세대가 아니다보니까, 말로서 하는, 대화로서 하는 게 훨씬 더 편한 것 같아요. (...) 제가 다 표현을 못할 때 있잖아요, 단어가. (...) 그분들(사서)이 내 얼굴을 읽고, 아니면 한 단어를 얘기했는데 유추해서? 이런 게 생기더라고요.”(ID 09)

• 사서의 전문성 인식: 경험에 기반한 구체적 인식

정보전문가로서 사서의 역할 인식은 사서가 전문적이라는 인식과도 연결되었다. 피면담자 08, 09, 11은 사서가 책에 대해 전문성이 있다고 응답하였는데, 이들은 구체적인 경험에 기반하여 전문성의 의미를 설명했다는 점에서 집단 2와 차이가 있다.

피면담자 09는 사서에게 특정한 혹은 특정 주제에 관한 책 정보를 요청했을 때, 매우 다양한 정보를 확장해서 알려주는 데에서 사서의 전문적 지식을 인식하였다. 그는 사서가 책을 잘 안다는 것은 다양한 서명, 작가, 내용 등을 포괄적으로 많이 아는 것이라고 응답했으며, 이러한 지식을 바탕으로 이용자의 질문과 관련된 정보를 “미술관 코디네이터가 막힘없이 설명하는 것처럼

럼” 얘기해주는 점에서 사서가 전문적이라고 인식하였다. 동시에 그는 사서가 이러한 지식을 기반으로 피면담자 자신이 이야기하고 싶은 내용을 잘 이끌어낸다는 것 역시 사서의 역량이라고 응답하였다.

“책에 관련해서 전문성이 있는 쪽쪽쪽 얘기하실 때는 ‘이 사람들이 정말 책에 대한 것은 잘 아시는구나’라는 생각이 들죠. (...) 얘기하다 보면은 그, 제가 얘기하고 싶은 게 뭔지? 이렇게 서로서로 줄 끌어내 준다고 그래야 되나?”(ID 09)

피면담자 11은 책의 내용을 다양한 각도에서 파악한다는 점에서 사서의 전문성을 인식하였다. 그는 사서가 독서 행사를 기획할 때 한 권의 책을 여러 관점으로 해석하고 그에 따라 다양한 독서 활동을 제안하는 것을 경험하면서, 사서를 통해 자신의 지식이나 관점이 확장되었다고 응답하였다.

“그분들은 더 접하는 게 더 많잖아요. 출판사에서도 오는 키트라든가, 그 활동이라든가, 더 다른 사람들하고 접하는 면도 있고요. 그러다 보니까, 저의 좁은 시각보다는 훨씬 더 넓어지는 것 같아요.”(ID 11)

이는 사서가 책을 “꼭꼭 씹어먹는다”며 한 권의 책과 관련된 다양한 내용을 알고 책을 깊게 이해할 수 있을 것이라는 피면담자 04의 응답과 비슷하다. 그러나 사서가 책에 대해 전문성이 있다고 응답한 집단 2와 집단 3의 차이는, 집단 3의 피면담자들의 인식은 반복된 경험에 기반하고 있다는 점이다. 따라서 그들이 설명

하는 사서의 전문성은 구체적이다. 이는 피면담자 08의 응답에서도 알 수 있다.

“저희가 처음에 예술제를 개최를 할 때, 우화 예술제였어요. (...) 저희랑 연계하기로 하신 사서 선생님이 우화 관련된 책들을 한 10권, 20권을 선별하셔가지고 추천을 해주셨어요.”(ID 08)

주목할 점은 정보전문가로서 사서에 대한 인식은 사서에 대한 가치 인식에도 영향을 준다는 것이다. 모든 집단의 피면담자가 사서가 도서관에서 필요하다고 응답하였지만, 집단 3의 피면담자들은 그중에서도 정보적 혜택을 제공하는 사서를 더 가치있게 인식하였다. 이는 이용자와 커뮤니케이션하며 정보적 혜택을 제공하는 사서와 비교하여, 대출·반납만을 처리해주는 사서는 자동대출반납기와 다르지 않다고 응답한 피면담자 11의 응답이 뒷받침한다.

4.5 집단 4: 잠재적으로 정보적 혜택을 얻을 수 있는 집단

4.5.1 커뮤니케이션: 업무적 커뮤니케이션 위주

피면담자 07과 12는 각각 구립도서관과 도서관 위탁기관의 행정팀에서 아르바이트하는 대학생이다. 피면담자 07의 업무는 도서 정리나 라벨링 작업, 피면담자 12의 업무는 위탁기관이 담당하는 사업과 관련된 회의록을 작성하는 것이다. 이들은 도서관 조직 내부에서 사서와 함께 근무하며 업무적 관계를 형성하였다. 피면담자 07은 아르바이트를 시작하면서, 피면담자 12는 아르바이트 전부터 여러 공공도서관을 자주 방문하며 대학 과제를 위한 참고자료로

도서관 자료를 이용하였다.

이들은 도서관 근무 시 낯짜나 피면담자의 전공, 책 등은 물론 업무와 관련된 대화를 나누었다. 이때 업무적 커뮤니케이션은 “지난주 회의 내용”(ID 12)과 같이 단순했지만, 직장에서 이루어지는 커뮤니케이션이라는 점에서 이를 주된 커뮤니케이션 양상으로 인식하였다. 다만 피면담자 07은 근무하는 공공도서관 사서와 일상이나 진로에 관한 이야기를 종종 나누었다.

4.5.2 관계 혜택

• 관계 혜택의 부재

피면담자 12는 근무 중 사서와의 커뮤니케이션을 통해 얻는 관계 혜택은 없다고 응답하였다. 오히려 그는 이용자로서 방문하는 도서관 사서와 관계를 형성하며 “도서관의 분위기가 누그러지는” 심리적 혜택을 인지하고 있었다. 이러한 현상은 피면담자 12가 근무하는 곳의 사서들이 피면담자를 이용자가 아닌 직원으로 대하며, 커뮤니케이션 역시 업무적 커뮤니케이션만을 중심으로 이루어지기 때문으로 보인다.

• 정보적 혜택을 받고 있지만 인지하지 못함

한편 피면담자 07은 아르바이트 중 사서에게 전공 분야와 관련된 공모전 정보, 겪고 있던 주거 문제 관련 정보, 낯짜 정보 등을 전달받았는데, 심층 면담 초기에는 사서의 친절함만 인식했을 뿐 이를 정보적 혜택이라고 인지하지 못했다. 그러나 저자가 면담 도중 사서가 정보자원과 사람을 연결하는 역할을 할 수 있다고 안내하니, 자신이 그동안 인지하지 못한 채 해당

사서에게 정보서비스를 받고 있었음을 깨달았다. 이는 정보전문가로서 사서의 역할을 모르는 상태에서 사서와의 커뮤니케이션을 통해 정보를 제공받더라도 그것을 정보적 혜택이라고 인식하지 않음을 보여준다.

“어쩐지 그 000 쌤이 모든 정보를 다 알려주시더라고요(웃음). (...) 집 문제 때문에 힘들었던 일이 있는데, 사서 선생님이 갑자기 이리로 와보시라면서 알려주시고 그러시길래..”(ID 07)

• 정보적 혜택의 잠재성

피면담자 12는 심층 면담 중 관계 혜택을 인지하게 된 유일한 연구 참여자로, 특히 사서에게서 일상적이며 선제적으로 정보적 혜택을 얻고 있었음을 여러 사례를 들어 언급하였다. 이는 아르바이트나 자원봉사 등을 통해 도서관 업무에 참여하는 이용자들이 일반 이용자에 비해 정보적 혜택을 얻을 가능성이 크다는 점을 시사한다.

이들은 일정한 조건 아래에서 근무하는 직원인 동시에 도서관 이용자로, 도서관 경계에 있는 중간적 고객으로 볼 수 있다(김기영, 2008). 중간적 고객은 일반적인 이용자보다 사서와 물리적·사회적 거리가 가까워 긴밀하게 상호작용할 수 있으며, 도서관 마케팅 자원으로도 활용될 수 있다(이고은, 김기영, 2021; 최윤희, 김기영, 2014). 더하여 집단 3의 분석에서 정보적 혜택이 이용자의 사서 및 도서관에 대한 인식을 크게 변화시킨다는 점을 고려할 때, 중간적 고객과의 적극적인 상호작용을 통해 정보적 혜택을 제공하는 데 주목할 필요가 있다.

4.5.3 사서 및 도서관 인식

• 이용자와 소통하는 사서 및 도서관

피면담자 07은 사서가 도서 선정을 위해 휴일에 직접 서점을 방문하거나 라벨링 작업 시 “이 책이 이 도서관에 앞으로 10년, 20년 더 있을 책이라고 생각하면서 붙이랴”고 안내받은 경험을 통해, 단순해 보이는 작업이더라도 사람이 관리할 필요성을 느꼈다. 또한, 그는 사서가 친절한 태도로 이용자와 활발히 소통하고, 도서관이 다양한 행사를 통해 지역사회와 소통을 도모하려는 것을 느꼈다. 그는 아르바이트 이전에는 사서를 “책을 빌려주는 기계”(ID 07)로 인식했지만, 그 이후에는 사서가 책뿐만이 아닌 이용자를 고려하고 있음을 알게 되었다. 인식의 변화에 따라 그는 사서의 필요성도 높게 인식하였다.

“언제까지나 뭔가 사람이 관리해야 된다는 생각이 들었어요. (...) (도서관이라는) 공간을 통해서 사람들이 세상과 마주하게 되고 또 그거를 관리하는 사람의 역할이 되게 중요한데 (...)”(ID 07)

• 자료와 이용자, 이용자 간 연결의 장으

로서 도서관 역할과 사서의 전문성 인식

피면담자 12가 근무하는 기관은 마을 주민과의 공론장을 개최하고 이를 아카이빙하고 있었다. 피면담자는 이러한 활동을 주로 회의록 작성을 통해 간접적으로 알게 되었는데, 도서관이 지역 주민과 소통하고 그 과정에서 문학 작품이 “조금 더 실천적으로 어떻게 우리 삶에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는지” 고민하여 활동을 기획하는 데에서 “실천적 영향력”(ID 12)

을 가지고 있음을 인식하게 되었다. 그는 이러한 도서관의 활동이 사서만이 할 수 있는 전문 영역이라고 생각함에 따라 사서의 전문성과 필요성을 근무 전보다 강하게 인식하게 되었다.

“문학을 공부하신 분들이 할 수 없는 영역일 수도 있겠다라는 생각을 한 게, 뭔가 그런 어떤 작품 내적인 것보다 (...) 그게 조금 더 실천적으로 어떻게 우리 삶에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는지 (...) 탁상공론을 하는 게 아니라 직접적으로 영향을 끼치는 일들을 한다고 생각을 하거든요.”(ID 12)

이들 피면담자의 경험은 도서관이 단지 “책을 모아서 제공하는 단순한 공간”(ID 12)을 넘어, 책이 지역 주민들이 존재하는 “세상과 마주하게”(ID 07) 하는 공간이자 자료가 “실제 삶에 직접적으로”(ID 12) 영향을 미치도록 하는 공간임을 인식하게 되었다. 즉 이들은 도서관이 자료뿐 아니라 이용자를 고려하고 지역 주민과의 소통은 물론, 지역 내의 소통도 증진하는 커뮤니티 기관으로서 작동할 수 있음을 깨달았다.

5. 논의

5.1 정보전문가로서 사서의 역할 정립 및 안내 필요성

연구 결과, 피면담자들이 사서와의 커뮤니케이션을 통해 사서의 전문성과 가치를 높게 인식하게 된 것은 정보적 혜택을 인식했을 때로 밝혀졌다. 그러나 연구에 참여한 이용자들 대

부분은 정보전문가로서 사서에 대한 역할 인식이 미비하였고, 이로 인해 사서에게 정보요구와 관련된 질문이나 요청하지 않게 되었다. 이는 오랫동안 혹은 자주 도서관을 이용했던 피면담자들은 물론, 간접경험을 통해 사서에게 정보서비스를 받을 수 있음을 알고 있는 피면담자 03에게도 나타나는 현상이다.

“그런(정보서비스) 경험이 없다보니까 질문하기도 좀 주저되는 것 같기도 해요.”(ID 03)

“그래도(정보요구에 관해 질문해도) 되는 건 줄은 몰랐어요.”(ID 08)

“할 마음은 있는데 몰어볼 생각조차 안 했던 것 같아요. 뭔가 교수님한테 물어보면 물어보고 뭔가 다른 친구들한테 물어봤지 (...) 물어볼 수 있다면 물어볼 의향은 되게 많아요.”(ID 12)

피면담자들의 응답에서 알 수 있듯, 정보전문가로서 사서 역할에 대한 기대가 존재하지 않으면 사서에게 정보 문제와 관련된 커뮤니케이션하는 가능성 자체가 사라질 수 있다. 이들은 기존의 도서관 경험을 통해 사서를 도서관 관리자나 독서전문가로 인식하여, 사서에게 하는 질문은 지시형이나 즉답형에 한정되었다. 사서와 깊은 관계를 맺은 두 번째 집단의 이용자들은 사서가 “얼마나 바쁘지 아니까.. 민폐라고 생각”(ID 04)해서 자료 추천이나 정보 요청이 정당한 업무 범위를 넘어서는 것이라고 인식했다. 이들은 사서의 가치를 인식하고 사서에게 만족하지만, 정보전문가로서 사서 역할에 대한 인식의 부재는 정보 문제에 대한 커뮤니-

케이션의 부재와 이로 인한 정보적 혜택의 부재로 연결되는 것으로 판단된다.

나아가 정보 수요에만 집중된 커뮤니케이션 역시 이용자에게 정보적 혜택을 제공하지 못했다. 이는 자신과 자녀의 사서 경험을 비교한 피면담자 03의 응답에서 알 수 있다. 그의 자녀는 학교 도서관 사서에게 “이런 내용의 책은 어디 있어요?”라고 개방형 질문을 하는 반면, 피면담자는 특정 책을 지칭하며 “이 책 어디 있어요?”라는 폐쇄형 질문을 하는 서로 다른 양상을 보였다. 그는 자신이 폐쇄형 질문만 하는 이유로 “도서관에 가면 ‘찾는 책이 어디 있는지 모르면 물어보세요’라는 문구는 많이 있는데, ‘어떤 내용의 책이 어떤 건지 모르겠으면 물어보세요’라는 의미를 가진 문구는 별로 못 봤으니까”(ID 03) 라고 응답하였다. 그는 자녀를 통해 정보전문가로서 사서의 역할을 인지하게 되었음에도 정보요구와 관련된 커뮤니케이션 경험의 부족으로 인해 “질문을 하면 (사서가) 과연 내 구미에 맞는 책을 찾아줄 수 있을지”에 대한 의구심을 갖고, 정보전문가가 아닌 도서관 관리자로서 사서를 인식하였다.

피면담자 08의 경험은 이와 대조된다. 그는 사서에게 직접 정보전문가로서 사서의 역할을 들었다. 이로 인해 그는 사서와 일상적으로 정보요구와 관련된 커뮤니케이션을 하고 정보적 혜택을 얻었다. 정보전문가로서 사서에 대한 인식이 형성됨에 따라, 관계가 형성되지 않은 도서관 사서에게도 정보서비스를 요청할 가능성이 열렸다고 답하였다.

이러한 피면담자들의 응답은, 커뮤니케이션을 통해 형성된 인식이 그 이후의 커뮤니케이션 경험에도 영향을 미쳐 경험과 인식의 순환

관계를 이루고 있음을 의미한다. 나아가 한 명의 개별 사서가 아닌 직업군으로서 사서직에 대한 인식이 형성되었을 때, 사서직 전체와의 커뮤니케이션에도 변화가 일어날 수 있음을 알 수 있다. 이는 <그림 1>의 모형으로 표현될 수 있다.

결론적으로 이용자들이 사서에게 정보적 혜택을 얻기 위해서는 정보전문직으로서 사서의 역할을 정립하고 이를 이용자에게 적극적으로 알려야 한다. 동시에 정착되지 않은 사서의 역할을 이용자에게 알리기 위해 정보 수요가 아닌 정보요구에 관한 커뮤니케이션 노력이 필요하다. 활발한 커뮤니케이션과 정보적 혜택의 경험 및 인지, 정보전문가로서 사서 역할 인식의 향상은 사서직의 전문성과 가치 확대로 이어질 것이다.

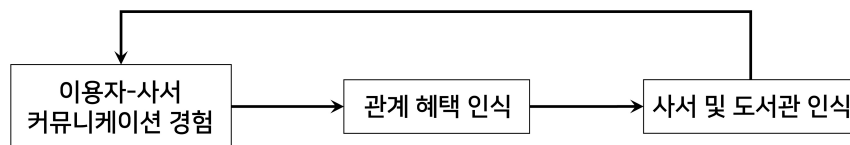
5.2 적극적 및 개방적 커뮤니케이션의 필요성

정보전문직으로서 사서의 역할을 정립하기 위해 선행되어야 할 것은 적극적이고 개방적인 커뮤니케이션이다. 일부 피면담자는 “소통의 여지를 이용자가 넓힐 수 없고”(ID 12), “이용자들이 입이”(ID 08) 트이도록 사서가 “말을 걸어주는 사람이면 좋겠다”(ID 08)고 응답했다. 이는 사서가 이용자에게 먼저 말을 걸어주는 것을 포함해, 도서관에서 사서와의 상호작

용 기회를 증가시키는 것을 의미한다. 피면담자 12는 사서가 “도서관과 한 몸인 것 같아” 그 “존재가 드러나지 않는 것 같다”고 응답하며, 사서의 존재를 부각하는 다양한 활동이 사서 인식과 상호작용 기회를 증대시킬 것이라고 보았다.

“사서들이 나서서 먼저 물어봐주고, 뭐가 답해주고 이런 과정을 통해서 조금 소통의 창구를 열어준다거나. 혹은 그런 큐레이팅을 할 때도 (...)
일을 한 사람이 사서라는 사실을 좀 명시를 해야 사람들이 (사서가) 한다고 생각하지 (...)
무기명으로 도서관에서 그렇게 한 거면 사서가 했다는 생각보다 그냥 ‘도서관이 했구나’라는 생각이..”(ID 12)

피면담자들은 사서와의 커뮤니케이션을 통해 “사람 대 사람”(ID 08)으로 사서를 만날 수 있다는 데에 만족했고 그 자체로서 심리적, 사회적 혜택을 인식했다. 이는, 도서관 이용 시 상호작용이 일어나지 않는 사서는 자동대출반납기와 크게 다르지 않음을 의미한다. 실제로 사서와 전혀 관계가 없는 피면담자 02는 사서를 “NPC(Non Player Character) 같다”고 언급했는데, 이는 존재감이 없고 수동적인 사서를 비유한 것이라 볼 수 있다. 반대로 사서와 친밀한 관계를 맺은 피면담자 10은 사서와의 관계



<그림 1> 커뮤니케이션 경험과 관계 혜택, 사서 및 도서관 인식의 순환 관계

자체에서 큰 즐거움과 편안함을 느끼고, 기계를 통한 도서관 이용은 “너무 삭막하다”며 사서와의 상호작용에 훨씬 큰 만족을 느끼고 있었다.

이러한 모습은 피면담자들이 사서와의 커뮤니케이션에서 정보적 차원과 관계적 차원 중 후자를 강조하는 것으로 볼 수 있다. 주목할 점은 정보적 차원의 커뮤니케이션이 주를 이룰 것으로 예상되는 정보서비스 과정에서도 관계적 차원이 증시되었다는 것이다. 이는 이용자가 참고서비스에서 성공적인 상호작용으로 관계적 차원을 강조한다는 Radford(1996)의 연구와도 상통한다. 피면담자들은 사서와의 관계 형성 이후에 발생한 정보요구 관련 커뮤니케이션에서는 물론, 관계가 형성되지 않더라도 이용자의 정보 문제에 사서가 관심을 가지고 이를 지원하고자 여러 차례 대화를 주고받는 과정 자체에서도 관계적 차원의 상호작용이 이루어졌다고 응답하기도 하였다. 이용자의 정보요구에 관심을 가지고 적극적으로 응대하려는 태도가 사서의 전문성이라는 점에서(Koontz & Gubbin, 2010) 전문직으로서 사서직은 이용자와 관계적 차원의 커뮤니케이션을 할 수 있는 역량이 있고, 이러한 관계적 차원은 정보적 차원의 커뮤니케이션과 통합하여 이용자에게 정보적 혜택으로 제공될 수 있을 것이다.

5.3 커뮤니케이션 장애물

피면담자들은 사서와의 커뮤니케이션이 발생하기 어려운 이유로 공간의 문제, 적극적으로 지 않는 사서, 자료 이용 과정에서 사서와의 접점 부재의 세 가지 문제를 언급하였다.

먼저 공간의 문제란 다수의 공공도서관에서 볼 수 있는 조용하고 딱딱한 분위기와 방음이 되지 않는 건물 구조에서 비롯된 것으로, 이러한 환경은 피면담자들이 사서와 대화하는 데 큰 부담으로 작용하였다. 둘째로, 사서가 비적극적인 커뮤니케이션 태도, 즉 이용자에게 먼저 말을 걸지 않거나 무뚝뚝하고 성의 없는 태도를 보일 때는 피면담자 역시 커뮤니케이션 요구를 갖지 않고, 사서의 도움이 필요한 경우에도 최소한으로 요청했다.

“옛날 도서관은 방음이 좀 잘 안 되어 있잖아요. (...) 새로 짓는 도서관 같은 경우는 (...) 사람들이 책을 읽는 공간하고 조금 분리가 되다 보니까 그런 데는 훨씬 더 자유롭게 물어볼 수도 있죠.”(ID 06)

“정말 무뚝뚝한 사람들(사서)은 얘기 안 하시는 분들도 계세요.”(ID 09)

또한, 업무 공간에서 나오지 않는 사서도 이용자의 접근가능성을 제한하는 적극적이지 않은 사서로 볼 수 있다(Radford, 1996). 피면담자 02는 사서와의 커뮤니케이션 경험을 묻는 질문에 “일단 데스크에서 나온 사서를 본 적이 없어요”라고 응답했으며, 피면담자 12 역시 이용자로서 도서관에서 책의 위치를 물을 때 “주로 앉아 있지 않고 서 계시는 분한테” 질문하는 것으로 나타났다. 이는 도서관 공간의 문제와 연관되는데, 피면담자 08은 사서의 업무 데스크가 “카운터처럼 막혀 있어서” 이용자와 사서 사이에 “벽이 있는” 것처럼 느껴진다고 하였다. “건축학적으로 (...) 불편하지 않으면서도 서로 연결돼있는 느낌으로 구조화할 수 있을 텐

데, 지금은 그런 배려 같은 건 전혀 없이 편의에 의해서 딱 막아져 있으니깐요.”라는 그의 응답은, 이용자와 대면 기능보다는 업무 공간으로 서만 기능하도록 배치되었음을 보여준다.

마지막으로 많은 피면담자는 도서관에 방문 시, 대출할 책을 결정한 후 스스로 찾아 기계를 통해 대출하는 모습을 보였다. 대출·반납만을 위해 도서관을 이용하는 피면담자는 도서관 이용 과정에서 사서와 상호작용할 만한 접점이 존재하지 않고, 그럴 필요성도 느끼지 않았다. 이러한 도서관 이용 행위는, 사서 역할에 대한 인식 부족, 사서의 비적극적 태도, 커뮤니케이션을 지원하지 않는 공간의 문제가 복합적으로 작용하여 도서관이 정보요구가 아닌, 정보 수요 해결 기관으로 인식된 결과로 보인다.

5.4 정보적 혜택 개념의 모호성

그룹 3의 피면담자들은 일상 및 직업에서 문제가 발생했을 때 사서와의 커뮤니케이션에서 정보적 혜택을 인지하였다. 이는 사서가 이용자의 정보요구를 파악, 이를 충족하는 자료를 제공함으로써 정보 문제를 해결하거나 불확실성을 감소하게 하는 정보서비스의 경험이라 할 수 있다. 바로 이 지점에서 정보서비스를 통해 얻는 혜택과 정보적 혜택의 차이에 관한 문제가 제기된다.

정보서비스는 이용자와의 관계 수준과 상관 없이 수행되는 사서의 고유한 업무라는 점에서, 관계 혜택의 일종인 정보적 혜택과는 분명한 차이가 있다. 물론 이용자와 관계가 발전한다면 이용자의 맥락을 파악하여 심도 있는 정보서비스가 가능하지만, 친숙하지 않은 이용자에

게도 정보서비스를 제공하는 것이 사서의 전문성이자 역할이라 할 수 있다.

이러한 의문에 대한 답은 관계 혜택의 정의에서 힌트를 얻을 수 있다. 관계 혜택은 핵심 서비스 성과 ‘이외의’ 장기적인 관계에서 얻는 혜택으로(Gwinner et al., 1998), 핵심 서비스를 기반으로 하되 그 외에 이루어지는 부가적 혜택이라 할 수 있다. 이런 면에서 정보서비스는 사서의 핵심 서비스로, 이를 통해 얻는 혜택과 관계 혜택으로서 정보적 혜택은 구분될 필요가 있다.

이는 관계를 기반으로 조직 성과를 향상하고자 하는 관계 마케팅에서 핵심 서비스가 필수적임을 의미한다. 즉 핵심 서비스를 통한 혜택 없이 친밀함 증가와 같은 관계 발전만으로는 사서의 전문성에 대한 인식 강화로 이어지지 못한다. 이는 그룹 2와 그룹 3의 피면담자들의 커뮤니케이션 경험과 이에 따른 사서 인식의 차이에서 확인할 수 있다. 물론 사서가 제공한 정보가 정보서비스의 일환인지 그 너머의 정보적 혜택인지를 구분하기는 쉽지 않다. 다만 피면담자들의 응답을 통해, 도서관 서비스 및 프로그램에 대한 일반적인 홍보, 인기 혹은 신간 도서의 입수나 대출가능 여부의 안내와 같은 정보는 서비스 혜택이라기 보다는 정보적 혜택의 수준에 머무르는 것으로 유추할 수 있다.

정보서비스를 통한 혜택과 관계 혜택으로서 정보적 혜택을 구분한다면, 정보적 혜택과 기능적 혜택의 차이에 대해서도 새롭게 문제가 제기된다. 예를 들어, 관심 있는 도서의 이용 가능 시기, 새로운 도서관 프로그램 종류, 대출한 자료의 반납일을 알려주는 것은 이용자에게 정보적 혜택으로 작용할 수 있지만, 동시에 도서

관 이용의 편의를 높이는 기능적 혜택으로도 작용할 수 있다. 실제로 피면담자 01은 예약 도서의 대출 불가 사실을 고지해 준 사서의 연락을 정보적 혜택보다는 기능적 혜택으로 인식했다. 따라서 서비스 혜택과 정보적 혜택의 구분과 함께, 정보적 혜택과 기능적 혜택의 구분 혹은 이들 혜택의 구분 필요성에 대해 추후 논의가 필요할 것으로 보인다.

6. 결론

본 연구는 공공도서관 이용자의 사서 커뮤니케이션 경험이 관계 혜택 인식에 미치는 영향, 그리고 관계 혜택이 사서 및 도서관에 대한 인식에 미치는 영향을 심층 면담을 통해 탐색하였다. 연구 결과, 피면담자들은 사서와의 커뮤니케이션을 통해 심리적, 사회적, 정보적, 기능적 혜택을 인식하고 있었다. 특히 정보적 혜택은 사서의 전문성과 가치를 긍정적으로 변화시키고, 정보전문가로서 사서의 역할에 대한 이해를 확장하게 하였다. 이에 따라 이용자에게 정보전문가로서 역할과 이를 통한 서비스를 구체적으로 정립하고 알릴 필요가 있으며, 이는 정보서비스를 기반으로 하는 적극적이고 개방적인 커뮤니케이션을 통해 가능함을 제안하였다.

본 연구는 커뮤니케이션이 관계 혜택의 영향요인이며 도서관 성과에 직접적인 영향을 미친다는 것을 명확히 했다는 학문적 의의를 지닌

다. 또한, 기존 문헌정보학 연구가 관계를 통한 도서관 서비스를 강조했으나 그 구체적 관계의 내용을 제시하지 못한 한계를 보완하여, 커뮤니케이션에 따른 구체적 혜택과 그 영향을 밝혀 커뮤니케이션의 중요성을 설명하였다.

나아가 실제 도서관 현장에서 어떠한 관계 혜택이 이용자와 사서에게 가장 큰 영향을 미치고 있으며 이를 위한 커뮤니케이션 양상은 무엇인지 제시함으로써 도서관 서비스의 방향을 제안하였다는 의의가 있다. 또한, 관계 마케팅을 강조하는 기존의 연구 흐름에 더하여 사서의 역할을 강조함으로써, 사서직이 이용자에게 혜택 제공을 통해 사회적인 가치가 향상될 수 있음을 밝혔다.

그럼에도 본 연구는 이용자의 관점에서 커뮤니케이션을 파악하여 커뮤니케이션의 발생과 어려움을 온전히 이해하는 데 한계가 있다. 또한, 성별, 연령, 이용 도서관의 맥락, 사서와의 관계 맺음 양상 등에서 표본의 다양성을 확보하는 데 어려움이 있었다. 추후 연구에서는 이를 고려하여 사서 및 도서관의 관점에서 커뮤니케이션을 저해하는 요소 및 극복 방안을 도서관 시설, 사서의 커뮤니케이션 역량, 이용자의 도서관 이용 전 사서 역할 인식 등 마케팅 관점과 경영적 관점의 다양한 차원에서 분석할 수 있을 것이다. 더하여 관계 혜택 간의 세부적인 관계를 밝혀, 사서와 도서관의 가치를 향상하는 데 조절 혹은 매개효과를 갖는 관계 혜택을 파악할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강민애 (2022). 이용자의 도서관 이용 행위가 도서관 및 사서 인식에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 법률전문도서관 이용자를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교.
- 김기영 (2008). 이용자 대체용어로서 고객 개념에 대한 고찰. 한국문헌정보학회지, 42(2), 235-253. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.235>
- 박서현, 김기영 (2017). 공공 도서관의 관계혜택과 도서관 신뢰 및 인식간의 관계 연구. 정보관리학회지, 34(2), 115-135. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.115>
- 신혜봉, 노동조 (2019). 공공도서관 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계지속의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 30(4), 135-156. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.135>
- 이고은, 김기영 (2021). 공공도서관 자원봉사자의 참여동기와 지속요인이 자원봉사활동 만족도와 마케팅 의도에 미치는 영향에 대한 연구. 정보관리학회지, 38(1), 87-112. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.087>
- 정다운 (2022). 대학도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자의 관계혜택과 관계품질이 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 최윤희, 김기영 (2014). 대학도서관의 근로운영방식에 따른 근로학생 구전(口傳)마케팅 효과의 실증적 연구. 한국문헌정보학회지, 48(3), 217-235. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.3.217>
- Ayoko, O. B. & Pekerti, A. A. (2008). The mediating and moderating effects of conflict and communication openness on workplace trust. *International Journal of Conflict Management*, 19(4), 297-318. <https://doi.org/10.1108/10444060810909275>
- Conze, O., Bieger, T., Laesser, C., & Riklin, T. (2010). Relationship intention as a mediator between relational benefits and customer loyalty in the tour operator industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27(1), 51-62. <https://doi.org/10.1080/10548400903534899>
- Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46.
- DeVito, J. A. (2016). *Interpersonal Communication Book* (14th ed.). England: Pearson.
- Emmers-Sommer, T. M. (2004). The effect of communication quality and quantity indicators on intimacy and relational satisfaction. *Journal of Social and Personal Relationships*, 21(3), 399-411. <https://doi.org/10.1177/0265407504042839>
- Giri, V. N. & Pavan Kumar, B. (2010). Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. *Psychology Studies*, 55, 137-143. <https://doi.org/10.17077/pp.001118>

- Green, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1(2), 74-81.
- Gremler, D. D., Van Vaerenbergh, Y., Brügger, E., & Gwinner, K. P. (2020). Understanding and managing customer relational benefits in services: a meta-analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(3), 565-583. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00701-6>
- Gwinner, K. P., Gremler, D. D., & Bitner, M. J. (1998). Relational benefits in services industries: the customer's perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 101-114. <https://doi.org/10.1177/0092070398262002>
- Han, H. & Kim, W. (2009). Outcomes of relational benefits: restaurant customers' perspective. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(8), 820-835. <https://doi.org/10.1080/10548400903356236>
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes: an integration of relational benefits and relationship quality. *Journal of Service Research*, 4(3), 230-247. <https://doi.org/10.1177/1094670502004003006>
- Kim, I., Jeon, S. M., & Hyun, S. S. (2011). The role of effective service provider communication style in the formation of restaurant patrons' perceived relational benefits and loyalty. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(7), 765-786. <https://doi.org/10.1080/10548408.2011.615255>
- Koontz, C. & Gubbin, B. ed. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines (2nd ed.)*. IFLA Publications Series, 147. Berlin: Walter de Gruyter.
- Kwon, N. & Gregory, V. L. (2007). The effects of librarians' behavioral performance on user satisfaction in chat reference services. *Reference & User Services Quarterly*, 47(2), 137-148.
- Lee, Y.-K., Choi, B.-H., Kim, D. J., & Hyun, S. S. (2014). Relational benefits, their consequences, and customer membership types. *Service Industries Journal*, 34(3), 230-250. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.763927>
- Mills, J. & Lodge, D. (2006). Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction. *Library Review*, 55(9), 587-597. <https://doi.org/10.1108/00242530610706770>
- Molina, A., Martín-Consuegra, D., & Esteban, Á. (2007). Relational benefits and customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 25(4), 253-271. <https://doi.org/10.1108/02652320710754033>
- Muñoz, O. I., Setien, F. J. A., Agea, J. L. D., Ruipérez, T. H., Martínez, M. D. G. A., & Costa, C. L. (2020). The communication skills and quality perceived in an emergency department: the patient's perspective. *International Journal of Nursing Practice*, 26(3), e12831. <https://doi.org/10.1111/ijn.12831>

- Muszkiewicz, R. (2017). Get to know your librarian: how a simple orientation program helped alleviate library anxiety. *Public Services Quarterly*, 13(4), 223-240.
<https://doi.org/10.1080/15228959.2017.1319780>
- Pietkiewicz, I. & Smith, J. A. (2014). A practical guide to using interpretative phenomenological analysis in qualitative research psychology. *Psychological Journal*, 20(1), 7-14.
<https://doi.org/10.14691/CPJ.20.1.7>
- Radford, M. L. & Radford, G. P. (2016). *Library Conversations: Reclaiming Interpersonal Communication Theory For Understanding Professional Encounters*. Chicago: ALA Neal-Schuman.
- Radford, M. L. (1996). Communication theory applied to the reference encounter: an analysis of critical incidents. *The Library Quarterly*, 66(2), 123-137.
- Reynolds, K. E. & Beatty, S. E. (1999). Customer benefits and company consequences of customer-salesperson relationships in retailing. *Journal of Retailing*, 75(1), 11-32.
[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80002-5](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80002-5)
- Savolainen, R. (2017). Information sharing and knowledge sharing as communicative activities. *Information Research*, 22(3), paper 767. <https://informationr.net/ir/22-3/paper767.html>
- Schivinski, B. & Dabrowski, D. (2016). The effect of social media communication on consumer perceptions of brands. *Journal of Marketing Communications*, 22(2), 189-214.
<https://doi.org/10.1080/13527266.2013.871323>
- Smith, J. A. (2008). Reflecting on the development of interpretative phenomenological analysis and its contribution to qualitative research in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 1(1), 39-54.
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method And Research*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Taylor, T. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178-194.
- Van Scoyoc, A. M. (2003). Reducing library anxiety in first-year students: the impact of computer-assisted instruction and bibliographic instruction. *Reference & User Services Quarterly*, 42(4), 329-341.
- VanScoy, A. & Evenstad, S. B. (2015). Interpretative phenomenological analysis for LIS research. *Journal of Documentation*, 71(2), 338-357. <https://doi.org/10.1108/JD-09-2013-0118>
- VanScoy, A. (2016). Making sense of professional work: metaphors for reference and information service. *Library & Information Science Research*, 38(3), 243-249.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.08.003>

- Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* (6th ed.). Boston: Wadsworth Cengage.
- Yen, H. J. R. & Gwinner, K. P. (2003). Internet retail customer loyalty: the mediating role of relational benefits. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 483-500. <https://doi.org/10.1108/09564230310500183>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Choi, Yoonhee & Kim, Giyeong (2014). An empirical study on the word-of-mouth marketing effect by managing student employees in university libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 48(3), 217-235. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.3.217>
- Jung, Da Woon (2022). A Study on the Effect of Relationship Benefits and Relationship Quality on Loyalty of University Library Social Network Service Users. Master's thesis, Sungkyunkwan University.
- Kang, Min Ae (2022). An Exploratory Study on the Effect of Users' Library Behavior on the Perception of Libraries and Librarians: Focusing on Users in Law Libraries. Master's thesis, Yonsei University.
- Kim, Gi-Yeong (2008). A theoretical study on the concept of 'customer' as a replaced term with user. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2), 235-253. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.235>
- Lee, Go-Eun & Kim, Giyeong (2017). The effects of motivation and continuing factors on the satisfaction of volunteer activities and marketing intention for volunteers in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(1), 87-112. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.087>
- Park, Seohyun & Kim, Giyeong (2017). The relationship between relational benefits and library trust & perceptions of public libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 34(2), 115-135. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.115>
- Shin, Hye-Bong & Noh, Dong-Jo (2019). A study on the effects of public library senior user's perception of relational benefits on the relationship quality and intent to relationship continuity. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, 30(4), 135-156. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.135>