

# 정보이용자의 사서 인식에 대한 실태 분석: 부산시립 S도서관을 중심으로

## An Investigation on the Acknowledgement on Librarians by Information Users: The Focusing of Case Study on Municipal S Library in Busan

박재용(Jae-Yong Park)\*

### 초 록

본 연구는 국내 공공도서관에 근무하는 사서들에 대한 정보이용자들의 인식정도를 73개의 표본을 대상으로 분석이 이루어졌다. 공공도서관 이용자들의 평소 사서들의 근무태도와 자질 및 서비스수준에 대한 인식정도를 성별집단으로 나누어 분석하였다. 이를 위해 기존연구를 기반으로 설문지를 3가지 유형으로 수정, 작성하여 조사하였다. 첫째, 사서의 근무태도에 관한 인식도, 둘째, 사서의 자질에 관한 인식도, 셋째, 사서들의 정보이용자와의 커뮤니케이션에 관한 인식도를 명목척도와 등간척도를 이용하였다. 본 연구결과, 첫째, 사서들의 근무태도에 관한 연구결과 평균값=2.81로 전반적으로 낮게 나타났다. 둘째, 사서의 전문직으로서의 자질에 관한 정도는 평균값=2.84로 낮게 나타났다. 마지막으로 이용자와의 커뮤니케이션에 대한 서비스 수준에 대한 만족도 역시 평균값=2.89로 역시 낮게 나타났다. 각 항목별 성별 집단간에는 다소 인식의 차이를 보였다. 향후 다양한 집단별 요인분석을 통한 선행연구 결과들과의 비교연구가 필요할 것이다.

### ABSTRACT

This research analysed 73 samples to find out the recognition of librarians working in domestic public libraries from the information user's views. This research analyzed public library user's usual recognition level of librarian's work attitude, qualification, and service level based of group of gender. For this, this research stands on the basis of previous researches and 3 types of modified questionnaire: recognition level of librarian's work attitude, recognition level of librarian's qualification, and recognition level of communication between librarians and information users using on nominal scale and interval scale. The research's result showed study outcome of librarian's work attitude was generally low with the mean of 2.81. Second, librarian's qualification of being a specialist was low with the mean of 2.84. Lastly, satisfaction of communication service level between information users and librarians was low with the mean of 2.89. Male and Female groups showed the difference of acknowledgement between each questions.

키워드: 공공도서관, 시립공공도서관, 정보이용자, 사서, 실태연구  
public library, municipal public library, information user, librarian, investigation study

\* 신라대학교 경영정보학과 부교수(jypark@silla.ac.kr)

■ 논문접수일자 : 2010년 8월 14일 ■ 최초심사일자 : 2010년 8월 21일 ■ 게재확정일자 : 2010년 8월 27일  
■ 정보관리학회지, 27(3): 189-206, 2010. [DOI:10.3743/KOSIM.2010.27.3.189]

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

21세기 들어 급속한 정보기술(IT)의 발달과 인터넷사용의 보편화는 과거 자료원이나 정보원을 생성, 검색, 이용하는 방법에서 많은 변화를 가져왔다. 특히, 유비쿼터스(ubiquitous)라는 신조어의 등장과 함께 사회적 패러다임의 새로운 변화는 지역 내에서 정보제공의 역할을 하는 공공도서관에서도 정보이용자는 물론 정보를 제공하는 사서들의 업무형태에도 많은 변화를 가져온 것은 사실이다.

정현태(2004)는 공공도서관 본래의 사업목적은 성공적으로 성취하기 위해서는 사서들은 전문적인 교육과정을 이수하고 정보제공서비스에 대한 고객마인드 및 서비스의 목적과 임무를 명확히 인식할 필요가 있다고 했다. 또한 이러한 환경변화는 공공도서관의 운영에도 많은 변화를 가져왔다. 즉, 해당지역자치단체에서 설립하여 운영하던 기관을 외주, 아웃소싱의 형태로 민간단체에 위탁하여 공공도서관을 운영하는 형태에 이르고 있다.

이러한 민간위탁이라는 형태의 조직운영형태로 전환되는 상황에서 과거와 같은 사서들의 근무태도와 자질로 급변하고 다양한 니즈(needs)를 요구하는 정보이용자들의 정보욕구를 충족할 수 있는지를 검토하여야 할 시점이라고 생각한다.

더우기 도서관을 둘러싸고 여러 가지 윤리적 문제의 제기는 사서들의 직업윤리선언 및 정보이용자들과의 잦은 마찰 등에 따른 직원교육의 강화는 정보이용자에 대한 인식전환의 필요성

을 더욱 요구하고 있다.

특히, 송용구(2003)는 도서관 내에 CCTV 설치문제, RFID 도입 문제, 대학도서관의 경우 지역개방에 따른 논란, 특정도서관에서의 이용자 정보 유출문제, 무인좌석발급기 발급시 이용자의 주민등록번호 입력과 출력문제 등은 도서관에서의 업무처리과정에서 발생하게 되는 문제로서, 그것이 도서관의 정보이용자 또는 사회적 관점에서의 갈등과 충돌을 일으키고 있다고 하였다.

아울러 임동빈(1995)도 이러한 사회적 환경의 변화에 따라 공공도서관 이용자와 사서와의 관계는 정보제공과 자료요청을 하는 가장 많은 접촉이 일어나는 대민서비스 업무부서이며 담당자이다. 정보이용자와 사서는 상호간 친밀감 있고 우호적인 봉사가 전제되어야 한다고 하였다. 이에 공공도서관의 정보이용자들이 사서에 대한 인식이 변화되었다면 변화된 사회적 욕구를 충족시킬 수 있는 자세와 재교육의 기회를 마련하여야 할 것이다.

따라서 본 연구는 문헌정보학의 이수와 동시에 사서자격증을 부여하는 현재와 같은 방법으로 자격증을 취득한 사서들에 대한 정보이용자들의 사서에 대한 전문가로서의 인식정도를 파악하고자 한다. 즉, 이와 같이 과거와 달리 다양한 형태로 정보를 생성, 검색, 이용하는 환경변화에 따른 정보이용자들의 사서들의 인식의 변화는 어떻게 변화되고 있는지에 대한 연구의 필요성이 있다.

이에 따라 본 연구목적은 우선 정보이용자의 최근 사서들에 대한 인식도를 분석함으로써 이용자들의 사서에 대한 새로운 인식정도를 파악하고자 한다. 나아가 사서들의 정보서비스, 자

질 및 근무태도 측면에서 문제점을 찾아 공공기관에서의 공공서비스를 제공하는 봉사자로서의 새로운 인식의 전환을 도모하고, 나아가 전문사서의 배출에 따른 효과적이고 효율적인 학습방법을 수립하기 위한 기초자료를 제공하는 것을 연구의 목적으로 한다.

이러한 연구의 결과는 변화하는 정보기술 환경하에서 사서들의 전통적인 정보서비스 마인드를 제고하고, 다양한 정보욕구를 지닌 다양한 계층의 정보이용자의 정보욕구를 충족시킬 수 있는 전문적으로서 사서의 역할을 도모할 수 있을 것이다. 특히, 연구의 결과는 사서들의 근무태도 및 정보서비스 개선, 공공도서관의 경영관리자 및 관장들의 경영관리 측면에서 종합적인 관리정책 입안의 기초를 제공할 것이다.

## 1.2 연구내용 및 방법

본 연구에서는 부산시내 소재 시립도서관을 대상으로 공공기관을 이용하는 경우 정보서비스를 제공하는 사서들과의 접촉에 따른 이용경험을 바탕으로 정보이용자들의 사서에 대한 인식정도를 분석하고자 하였다. 즉, 공공도서관을 이용하는 이용자들의 효과적이고 질높은 정보서비스를 위한 사서들의 인식정도를 연구내용으로 하고 있다.

이러한 연구내용에 따른 연구목적을 달성하기 위한 연구방법으로 먼저 공공도서관에서 근무하고 있는 사서들과의 커뮤니케이션 또는 사서들의 인식에 관련한 기존연구의 진행과 함께 이와 관련한 문헌연구를 선행하였다. 이를 바탕으로 부산시내 표본기관을 선정하여 도서관의 이용자들의 인지하고 있는 사서들의 근무태

도와 자질 등에 대한 인식도를 설문을 통하여 다양한 통계방법을 통하여 성별집단별로 인식정도를 파악하였다. 특히, 성별 집단별로 각 항목마다 인식정도를 추가적으로 분석함으로써 사서들의 성별에 따른 정보서비스에 유의한 결과를 얻을 수 있을 것이다.

앞서 언급한 바와 같이 연구의 자료수집을 위하여 부산소재 시립공공도서관을 이용하는 이용자를 대상으로 설문지법을 이용하였으며, 자료분석을 위한 설문지는 명목척도, 등간척도를 이용하여 구성하였다. 수집된 자료는 SPSS V.12K를 이용하여 통계 분석하였다.

## 2. 이론적 배경 및 관련연구

### 2.1 사서의 전문가적 역할

대학도서관 사서의 가장 큰 특징은 교수 연구지원, 강의지원과 같은 학술적 정보지원 서비스라고 할 수 있다. 이에 반해, 공공도서관은 다양한 이용자 수준으로 인하여 특별한 경우를 제외하고는 고급정보를 요청받는 경우가 거의 없다. 하지만 대학 도서관은 각 분야별 전문 교수 및 연구자들이 있기 때문에 그들이 필요로 하는 정보서비스를 주로 한다.

일반적인 경우 사서가 공공도서관이나 정보센터에서 업무를 처리하는 과정에서 전문가로서의 윤리적 결과를 의식하지 않고, 지침이나 경험, 습관에 따라 일을 하는 경우가 종종 발생한다. 이에 의해 우리나라의 경우도 한국도서관협회가 1997년에 제정한 '도서관인 윤리선언'을 통하여 사서들에게 전문가로서 직업윤리 실

천에 대한 요구를 하고 있다(이용훈 2003).

따라서 사서는 도서관이나 정보지원센터 현장에서 이루어지는 제반 업무 수행과정에서 일어날 수 있는 제반 문제들에 대해 사전에 깊이 고민하고 그에 대한 명확한 입장을 규명하고 구체적인 행동강령을 정리한 직업윤리를 가지고 성실히 업무처리에 임해야 한다. 그래야만 사서들이 도서관 관련 전문가집단으로서의 사회적 위치를 확고하게 확보하고, 자신의 역할을 통해 이용자 개개인과 사회의 전반적인 진보와 발전에 기여할 수 있게 될 것이다.

## 2.2 관련 연구의 개관

공공도서관의 존재 가치는 해당 지역 이용자들의 정보요구를 최대한 만족 시켜 주는 것이라 할 수 있다. 그러므로 코버(Coover 1969)는 “이용자가 요구하는 것을 결정짓는 일은 도서관의 관리에 필수요건이며, 도서관은 이용자의 요구를 어느 정도 만족시키는가에 따라 그 가치가 결정되는 것이다.”고 하고 있다. 따라서 도서관의 사서는 정보이용자와 아주 긴밀한 관계를 형성하여야 질 높은 정보서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이에 따라 전국의 공공도서관이나 대학도서관에서 정보서비스를 제공하고 있는 사서들의 정보봉사를 효율적으로 실현될 수 있도록 하는 연구가 1920년대부터 이용자 연구가 시작되었다(임동빈 1995).

국내의 경우 김만석(1975)은 “열람자의 사서에 대한 인식도 고찰”을 통하여 홍익대학교 도서관 이용자들을 대상으로 사서 인식도를 측정하였다. 이에 이어 노옥순(1978)은 “사서와 도서관 이용자간의 커뮤니케이션 기능”으로 정

보이용자와 사서간의 인식정도를 연구하였다. 그 후 배순자(1981), 박용란(1987)이 “참고 면담에 있어 사서와 이용자 간의 의사소통에 관한 연구” 등이 이어졌다.

1990년대 들어 정보서비스를 위한 장서개발, 장서계획, 정보검색 및 제공 등의 업무를 수행하는 사서에 대한 정보이용자의 인식도와 관련한 관련연구로서는 그리 많지 않다. 대표적으로 임동빈(1995)의 공공도서관 이용자들의 사서 인식도에 관한 연구가 오래 전에 진행되었다. 당시 임동빈(1995)의 연구에서는 부산시내의 시립도서관을 대상으로 도서관 이용자들의 사서에 대한 신분, 근무상태, 이용자 커뮤니케이션 등을 조사, 분석하였다. 연구결과 이용자들은 사서들의 친절도를 가장 중요한 자질로 인식하였으며, 평소 근무태도와 관련하여 친절도와 근무성실도 등은 매우 사무적이며, 업무량도 그리 많지 않다고 하는 결과를 얻었다.

김포옥 외(2004)는 목록업무의 아웃소싱에 대한 인식도조사를 실시하였다. 여기서는 정리업무에서 시행하고 있는 목록업무의 아웃소싱에 대한 전국 대학도서관의 실태를 조사하여 아웃소싱된 목록을 DB화하는 과정을 상세하게 파악하였다. 그리고 업체에서 입력한 목록에 대한 사서의 견해를 심층적인 각도에서 조명하고자 하였다. 그리고 도서관 사서와 업체 직원간의 목록기술 내용에 대한 양자간의 인식도의 차이를 면밀히 분석하여 문제점을 파악하고 그 해결점을 모색함과 동시에 현 국립중앙도서관의 CIP와 한국교육학술정보원(KERIS)의 참조목록의 기능과 역할에 대한 인식을 재조명하여, 미래 우리나라 도서관의 정리업무가 나아갈 방향을 제시하고자 하였다.

윤희윤(2008)은 도서관 이동서비스를 위한 사서들의 직무분석에 관한 연구에서 국내외 도서관의 직무사례를 분석한 선행연구 결과를 바탕으로 국내 도서관의 이동서비스 직무를 분석하고 표준모형을 제안한 후속연구를 실시하였다. 이를 위하여 공공도서관과 이동도서관을 대상으로 직무에 대한 인식도를 조사·분석한 다음에 이동서비스를 강화하기 위한 표준 직무모형(중요성, 난이도, 전문성, 수행요건)을 제안하였다. 또한 표준 직무모형의 실천성을 확보하기 위한 이동사서의 전문성 제고와 자격제도화 방안을 제시하였다.

그리고 송인정 외(2009)는 학교도서관 이용자 만족도에 관한 연구를 통하여 새롭게 변모된 학교도서관에 대하여 주 이용자인 학생들이 얼마나 만족하고 있는지에 대해 알아보고자 하였다. 연구는 목포지역 중학교 6개 학교 520명의 학생을 대상으로 이루어졌다. 이 연구에서는 학교도서관 인식도, 학교도서관 운영에 대한 만족도, 사서선생님에 대한 만족도, 학교도서관 시설만족도, 학교도서관 이용교육만족도 등에 대한 조사와 분석이 이루어졌다. 그 결과 학교도서관이 이용자 지향적이며 효율적으로 운영되기 위한 운영방안을 제시하였다.

최근 곽승진 외(2010)은 국립디지털도서관의 정보서비스 정책 개발을 위한 인식도조사를 실시하였다. 곽승진은 국립디지털도서관(NDL)의 정보서비스 정책이 개발되기 위해서는 문헌연구 및 해외 디지털도서관 정보서비스사례 분석, 관련 분야 전문가를 통한 포커스 그룹 인터뷰, 도서관 이용자 및 사서를 대상으로 하는 설문조사 등 다각적인 연구가 필요함을 인식하고, 국립디지털도서관 정보서비스 정책 개발 방법

중의 하나로서 NDL 건립과 운영에 관한 도서관 이용자 및 사서들의 인식과 기대사항을 다양한 측면에서 조사하였다.

### 3. 연구의 설계 및 연구모형

#### 3.1 조사대상 및 자료수집방법

최근 노령화 인구의 증가와 고학력 고령인구의 지식정보에 대한 갈망을 충족하기 위한 기관으로 공공도서관이나 지역 권역 내에 소재하는 시립도서관, 구립도서관을 비롯한 공공정보서비스를 제공하는 대학도서관 등을 이용하고 있다. 이에 현재 공공도서관을 이용하고 있는 다양한 계층의 정보이용자들이 인식하고 있는 공공도서관에서 정보이용자들에게 직, 간접적인 접촉을 통하여 정보서비스를 제공하고 있는 사서들에 대한 이용자들의 인식도를 조사하였다. 이를 위해 부산소재 S시립도서관을 표본집단으로 설정하고, 이에 무작위표본 추출된 해당 도서관을 출입하는 이용자들을 대상으로 하였다. 본 연구의 문항에 대한 타당성을 확보하기 위하여 임동빈(1995)과 송인정 외(2009)의 선행연구에서 이용된 설문지를 기초로 하여, 최근 변화된 환경요인들을 반영하여 연구문항을 적절히 수정하였다. 이렇게 수정된 사전설문지를 작성하여 도서관을 이용하는 무작위로 추출된 일반학생 5명씩을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 이를 바탕으로 문항의 혼란을 주는 표현 등에 대한 설문지를 수정, 보완하여 본 조사를 실시하였다.

무작위로 직접 설문지를 열람실에 배포하는

형식을 통하여 설문 협조 요청을 하였으며, 일정시간이 지난 후 다시 설문지를 회수하는 방법을 채택하였다. 본 설문조사 기간은 2010년 7월 8일부터 7월 13까지 약 1주간에 걸쳐 실시하였다.

연구를 위한 설문배포 현황은 <표 1>에서 보는 바와 같다. 배포한 115명의 설문표본 중 91부가 회수되었으며, 회수된 설문지에서는 이중 응답, 공란 등 불성실한 응답으로 인한 분석이 부적절한 표본 18부를 제외한 73부의 표본으로 분석하였다.

<표 1> 설문지 배포현황

배포수	회수	회수율	분석불능	유효수
115	91	79.13%	18	73

### 3.2 설문모형과 분석방법

앞서 언급한 바와 같이 본 연구에서는 선행 연구의 결과를 바탕으로 최근 변화된 정보이용자들의 인식을 조사하기 위하여 임동빈(1995)과 송인정 외(2009)의 연구설문 모형을 기반으로 수정하였다. 즉, 다양하게 요구되는 정보이용자들의 정보니즈를 충족하기 위한 정보이용자들의 사서에 대한 대한 인식도에 대한 실태를 파악하고자 하였다. 이를 통하여 보다 합리적이고 효과적인 사서에 대한 정보이용자와의 커뮤니케이션과 정보제공능력 향상을 도모하고, 이를 바탕으로 향후 대학에서의 전문가로서 양성되고 있는 사서들의 질적교육에 보다 바람직한 방향설정을 위한 기초자료를 제공하

고자 하는 것이다.

아울러 설문의 응답과 분석을 용이하게 하기 위하여 설문 문항의 설계는 명목척도와 리커트(Likert)의 5점척도인 등간척도를 사용하였다.

이에 설문항목 측정하는 등간척도의 경우 그 인식 정도가 “매우 중요” 또는 “매우 친절”하다고 응답한 경우를 최고 5점으로 배점하였다. 이에 반해, 해당항목의 인식의 정도에 따라 1점씩 차이를 두어 “매우 안 중요” 또는 “매우 불친절”이라고 응답한 경우를 최저 1점으로 배점하였다.

수집된 자료에 대한 분석을 위한 통계분석도구로는 SPSS Ver.12.0k for Windows을 이용하여 기초적인 인구통계량에 대한 빈도분석을 포함한 평균값 등 기술통계량을 먼저 이용하였다. 아울러 성별집단에 따른 각 항목별 인식도를 조사하기 위하여 교차분석(cross analysis)과 집단별 평균분석과 표준편차를 분석기법으로 하였다.

### 3.3 설문의 구성 및 측정척도

본 연구의 설문항목 구성<sup>1)</sup>은 표본의 일반적인 특성을 파악하는 성별, 연령, 직업별로 구분하여 3개 문항을 기본적인 인적사항으로 구성하였다.

설문항목으로 정보이용자들의 사서에 대한 근무태도와 자질에 대해 8개 문항으로 구성하였다. 아울러 이용자와의 커뮤니케이션에 대한 항목으로 3개 문항을 추가하였다. 본 연구를 위한 설문지의 구체적인 내용은 <표 2>와 같다.

1) 구체적인 항목은 별첨 참조.

〈표 2〉 설문항목 구성

설문내용	설문항목	문항번호	문항수	척도
기본사항	성별, 연령, 직업	1-3	3	명목척도
사서근무태도	업무친절도, 업무성실도, 업무량	4-6	3	등간척도
사서자질	업무능력, 업무친절도, 외국어능력, 경영관리능력	7-11	5	등간척도
이용자 커뮤니케이션	정보서비스경로, 정보서비스내용, 서비스만족수준	12-14	3	명목척도 등간척도

설문의 측정척도는 표본의 일반적인 특성에 대한 항목은 명목척도를 사용하였다. 아울러 본 연구의 핵심내용인 선호학습법의 정도, 매체별 학습효과의 측정변수 항목은 리커트의 5점척도를 사용하였다.

대한 인구통계학적 특성을 분석한 결과를 요약하면 〈표 3〉과 같다.

본 설문 응답자들의 성별 분포는 남자 40명(54.8%), 여자 33명(45.2%)으로 나타났다. 연령별로 분류한 결과 10대 21명(28.8%), 20대 23명(31.5%), 30대 19명(26.0%)이고, 40대이상 10명(13.7%)으로 나타났다. 그리고 직업별로는 초·중등학생이 19명(26.0%), 대학생 28명(38.4%), 일반직장인 14명(19.2%)이고, 가정주부 등 기타 12명(16.4%)으로 나타났다.

#### 4. 사서 인식도에 대한 분석결과

##### 4.1 표본의 일반적 특성

먼저 수집된 자료를 토대로 73개의 표본에

〈표 3〉 표본의 인구통계학적 특성

(단위: 명/%)

측정변수	측정항목	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
성별	남	40	54.8	54.8	54.8
	여	33	45.2	45.2	100.0
	합계	73	100.0	100.0	
연령	10대	21	28.8	28.8	28.8
	20대	23	31.5	31.5	60.3
	30대	19	26.0	26.0	86.3
	40대이상	10	13.7	13.7	100.0
	합계	73	100.0	100.0	
직업	초·중등	19	26.0	26.0	26.0
	대학생	28	38.4	38.4	64.4
	직장인	14	19.2	19.2	83.6
	기타	12	16.4	16.4	100.0
	합계	73	100.0	100.0	

## 4.2 결과분석 및 해석

### 4.2.1 사서근무태도에 관한 분석결과

#### 4.2.1.1 업무 친절도에 관한 내용

정보이용자들이 정보자료실을 이용하거나 도서관에서 정보자료 제공을 필요로 하는 경우 평소 경험하고 느끼고 있는 사서에 대한 인식도를 측정하기 위하여 주요분석변수를 각 항목별로 전체 73개 표본에 업무친절도에 대한 평균(mean)과 표준편차(st.d)에 대한 기술통계량을 살펴보면 <표 4>에서 보는 바와 같다.

즉, “평소 사서들의 업무친절도는 어느 정도라고 생각하는가?”라는 항목에서 “매우 친절” 5점, “매우 불친절” 1점으로 평가한 전체적인 기술통계량을 분석한 결과, 평균값은 2.56(st.d=.666)로 평균이하로 다소 낮게 나타났다.

이를 각각 성별집단으로 나누어 추가적인 분석을 조사한 결과는 <표 4>에서 보는 바와 같다. 즉, 남자의 경우 “불친절” 30명(41.1%), “보통” 7명(9.6%), “친절” 3명(4.1%)로 전체 중 남자 집단의 평균값은 2.33(st.d=.616)으로

평소 업무친절도가 매우 낮게 나타났다. 그러나 여자의 경우 “불친절” 9명(12.3%), “보통” 20명(27.4%), “친절” 4명(5.5%)로 전체 중 여자 집단의 평균값은 2.85(st.d=.619)으로 남자보다 상대적으로 업무친절도가 높게 나타났다. 이를 전체적으로 보면, 여자가 남자보다 상대적 평균값이 .53 높게 나타났다. 따라서 학생 전체적으로 보면 여자가 남자보다 업무친절도에서 보다 호의적으로 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

#### 4.2.1.2 업무 성실도에 관한 내용

정보이용자들이 공공도서관을 이용하거나 공공도서관에서 정보자료 제공을 필요로 하는 경우 “평소 사서들의 업무성실도는 어느 정도라고 생각하는가?”라는 항목에서 “매우 친절” 5점, “매우 불친절” 1점으로 평가한 전체적인 기술통계량을 분석한 결과, 전체표본의 평균값은 2.85(st.d=.776)로 평균이하로 다소 낮게 나타났다.

<표 4> 업무친절도와 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
업무 친절도	불친절	빈도	30	9	39
		전체 %	41.1%	12.3%	53.4%
	보통	빈도	7	20	27
		전체 %	9.6%	27.4%	37.0%
	친절	빈도	3	4	7
		전체 %	4.1%	5.5%	9.6%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	2.33	2.85	2.56
		St.d	.616	.619	.666



이를 각각 성별집단으로 나누어 추가적인 분석을 조사한 결과는 <표 5>에서 보는 바와 같다. 즉, 남자의 경우 “불성실” 19명(26.0%), “보통” 18명(24.7%), “성실” 3명(4.1%)로 전체 중 남자 집단의 평균값은 2.60(st.d=.632)으로 평소 업무성실도에 대한 인식도는 낮게 나타났다. 그러나 여자의 경우 “불성실” 9명(12.3%), “보통” 10명(13.7%), “성실” 14명(19.2%)로 전체 중 여자 집단의 평균값은 3.15(st.d=.834)로 남자보다 상대적으로 업무성실도가 높게 나타났다.

이를 전체적으로 보면, 여자가 남자보다 상대적 평균값이 .55 높게 나타났다. 이러한 여자 집단의 평균값은 집단전체 평균(m=2.85)보다도 .30 높게 나타남으로서 표본 전체적으로 보면 업무친절도와 마찬가지로 여자가 남자 보다 업무성실도에서도 보다 호의적으로 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

4.2.1.3 사서의 업무량에 관한 내용  
정보이용자들의 사서들의 평소 업무량에 관

한 문항으로 “평소 사서들의 업무량은 어느 정도라고 생각하는가?”라는 문항에서 “매우 많다” 5점, “매우 적다” 1점으로 평가한 결과 전체적으로 평균값은 3.03(St.d=.816)으로 “보통” 정도의 업무량으로 인식하고 있었다.

아울러 이를 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자의 경우 “적다” 22명(30.1%)가 전체적으로 많았고, 여자의 경우 “많다” 22명(30.1%)로 대조적으로 나타났다. 또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 <표 6>에서 보는 바와 같이 나타났다. 즉, 남자는 전체평균이 2.53(St.d=.640)이었고, 여자는 전체평균이 3.64(St.d=.549)로 높게 나타났다. 이는 표본집단 전체평균인 3.03보다 .61높게 나타난 것으로서 여자가 남자보다 사서들의 평소업무량이 많다고 생각하는 것으로 나타났다.

4.2.2 사서의 자질에 관한 분석결과  
4.2.2.1 전문적 업무능력의 중요도에 관한 내용  
정보서비스를 제공하는 사서들이 갖추어야

<표 5> 업무성실도와 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
업무 성실도	불성실	빈도	19	9	28
		전체 %	26.0%	12.3%	38.4%
	보통	빈도	18	10	28
		전체 %	24.7%	13.7%	38.4%
	성실	빈도	3	14	17
		전체 %	4.1%	19.2%	23.3%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	2.60	3.15	2.85
		St.d	.632	.834	.776

〈표 6〉 사서업무량과 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
사서 업무량	적다	빈도	22	1	23
		전체 %	30.1%	1.4%	31.5%
	보통	빈도	15	10	25
		전체 %	20.5%	13.7%	34.2%
	많다	빈도	3	22	25
		전체 %	4.1%	30.1%	34.2%
전체	빈도	40	33	73	
	전체 %	54.8%	45.2%	100.0%	
	Mean	2.53	3.64	3.03	
	St.d	.640	.549	.816	

할 자질에 관한 문항으로 5가지 문항 중 먼저 “사서의 자질 중 전문적 업무능력은 어느 정도 중요한가?”라는 문항에서 “매우 중요” 5점, “매우안중요” 1점으로 평가한 결과 전체적으로 평균값은 2.73(St.d=1.121) 정도로 인식하고 있었다.

아울러 이를 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자의 경우 “안중요” 24명(32.9%)가 전체적으로 많았고, 여자의 경우 “보통” 21명(28.8%)로 나타났다. 또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 〈표 7〉에서 보는 바와 같이 남자는 전체평균이 2.10(St.d=1.008)이었고, 여자는 전체평균이 3.48(St.d=.712)으로 여자가 월등히 높게 나타났다. 이는 표본집단 전체평균인 2.73보다 .75높게 나타난 것으로서 여자가 남자보다 사서들의 업무능력이 중요하다고 생각하는 것으로 나타났다.

4.2.2.2 업무친절도의 중요도에 관한 내용

정보서비스를 제공하는 사서들이 갖추어야 할 자질 중 “사서의 자질 중 업무친절도는 어느

정도 중요한가?”라는 문항에서 “매우 중요” 5점, “매우안중요” 1점으로 평가한 결과 전체적으로 평균값은 3.99(St.d=.736)으로 매우 높게 나타났다.

아울러 이를 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자의 경우 “중요” 24명(32.9%), “매우중요” 9명(12.3%)로 나타났고, 여자의 경우도 “보통” 13명(17.8%), “중요”와 “매우중요”가 각각 10명(13.7%)로 나타났다. 표본 전체적으로 보아도 “중요” 34명(46.6%)가 가장 높게 나타났다.

또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 〈표 8〉에서 보는 바와 같이 남자는 전체평균이 4.05(St.d=.639)이었고, 여자는 전체평균이 3.91(St.d=.843)으로 남자가 더 높게 나타났다. 이는 표본집단 전체평균인 3.99보다 .06높게 나타난 것으로서 남자가 여자보다 전문가로서 사서들의 업무친절도에 대하여 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 전문적업무능력과 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
전문적 업무능력 중요도	매우안중요	빈도	9	0	9
		전체 %	12.3%	.0%	12.3%
	안중요	빈도	24	0	24
		전체 %	32.9%	.0%	32.9%
	보통	빈도	4	21	25
		전체 %	5.5%	28.8%	34.2%
	중요	빈도	0	8	8
		전체 %	.0%	11.0%	11.0%
	매우중요	빈도	3	4	7
		전체 %	4.1%	5.5%	9.6%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	2.10	3.48	2.73
		St.d	1.008	.712	1.121

〈표 8〉 업무친절도와 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
업무 친절 중요도	보통	빈도	7	13	20
		전체 %	9.6%	17.8%	27.4%
	중요	빈도	24	10	34
		전체 %	32.9%	13.7%	46.6%
	매우중요	빈도	9	10	19
		전체 %	12.3%	13.7%	26.0%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	4.05	3.91	3.99
		St.d	.639	.843	.736

4.2.2.3 전공능력 중요도에 관한 내용

다음은 “사서의 자질 중 전공능력은 어느 정도 중요한가?”라는 문항에서 “매우 중요” 5점, “매우안중요” 1점으로 평가한 결과 전체적으로 평균값은 2.75(St.d=.969)으로 낮게 나타났다.

이를 다시 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자의 경우 “안중요” 18명(24.7%), “보통” 13명(17.8%)로 나타났고, 여자의 경우도 마찬가지로 “중요” 18명(24.7%), “보통” 15명(20.5%)로 나타났다.

또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 <표

9)에서 보는 바와 같이 남자는 전체평균이 2.10 (St.d=.744)이었고, 여자는 전체평균이 3.55(St.d=.506)으로 여자가 훨씬 높게 나타났다. 이는 표본집단 전체평균인 2.75보다 .80높게 나타난 것으로서 여자가 남자보다 전문가로서 사서들의 전공능력에 대하여 매우 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

4.2.2.4 외국어능력에 관한 내용

정보서비스를 제공하는 사서들이 갖추어야 할 자질 중 “사서의 자질 중 외국어능력은 어느 정도 중요한가?”라는 문항에서 “매우 중요” 5 점, “매우안중요” 1점으로 평가한 결과 전체적으로 평균값은 2.48(St.d=.503)으로 낮게 나타났다.

아울러 이를 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자의 경우 대부분 “안중요” 23명(31.5%), “보통” 17명(23.3%)로 나타났고, 여자의 경우는 “안중요” 15명(20.5%), “보통” 18명(24.7%)로 나타났다.

또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 <표 10>에서 보는 바와 같이 남자는 전체평균이 2.43 (St.d=.501)이었고, 여자는 전체평균이 2.55 (St.d=.506)으로 나타났다. 이는 표본집단 전체적으로 볼 때 남자, 여자 모두 사서업무를 수행하는 데 있어 외국어 능력은 덜 중요하다고 생각하는 것으로 나타났다.

4.2.2.5 경영관리능력에 관한 내용

정보서비스를 제공하는 사서들이 갖추어야 할 자질 중 “사서의 자질 중 경영관리능력은 어느 정도 중요한가?”라는 문항에서 “매우 중요” 5 점, “매우안중요” 1점으로 평가한 결과 전체적으로 평균값은 2.27(St.d=.629)으로 매우 낮게 나타났다.

아울러 이를 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자, 여자 모두 대부분 “안중요” 31명(42.5%)과 29명(39.7%)으로 나타났다. 또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 <표 11>에서 보는 바와 같다.

<표 9> 전공능력중요도와 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
전공능력 중요도	매우안중요	빈도	9	0	9
		전체 %	12.3%	.0%	12.3%
	안중요	빈도	18	0	18
		전체 %	24.7%	.0%	24.7%
	보통	빈도	13	15	28
		전체 %	17.8%	20.5%	38.4%
	중요	빈도	0	18	18
		전체 %	.0%	24.7%	24.7%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	2.10	3.55	2.75
		St.d	.744	.506	.969

〈표 10〉 외국어능력과 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
외국어 능력 중요도	안중요	빈도	23	15	38
		전체 %	31.5%	20.5%	52.1%
	보통	빈도	17	18	35
		전체 %	23.3%	24.7%	47.9%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	2.43	2.55	2.48
		St.d	.501	.506	.503

〈표 11〉 경영관리능력과 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
경영관리 능력 중요도	안중요	빈도	31	29	60
		전체 %	42.5%	39.7%	82.2%
	보통	빈도	6	0	6
		전체 %	8.2%	.0%	8.2%
	중요	빈도	3	4	7
		전체 %	4.1%	5.5%	9.6%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
		Mean	2.30	2.24	2.27
		St.d	.608	.663	.629

즉, 남자는 전체평균이 2.30(St.d=.608)이었고, 여자는 전체평균이 2.24(St.d=.663)으로 양집단 모두 매우 낮게 나타났다. 이는 표본집단 전체적으로 볼 때 남자, 여자 모두 사서업무를 수행하는 데 있어 경영관리 및 조직관리 능력은 그리 중요하다고 생각하지 않는 것으로 나타났다.

4.2.3 이용자 커뮤니케이션에 관한 분석 결과  
4.2.3.1 정보서비스 이용경로 및 정보 유형에 관한 분석  
공공도서관을 이용하는 정보이용자들이 정보

자료 검색, 또는 제공을 위하여 “필요한 정보서비스를 주로 어떤 경로를 이용하는가?”라는 문항에서 “사서”, “홈페이지”, “메일”, “전화” 등의 명목척도로 확인한 결과는 〈표 12〉에서 보는 바와 같다.

즉, 대부분은 “홈페이지”를 이용한다는 응답이 전체적으로 39명(53.4%)로 가장 많이 나타났다. “사서”를 통하여 정보서비스를 신청한다는 의견은 24명(32.9%)로 나타났다. 이를 성별 집단별로 나누어 분석한 결과 남자의 경우는 “홈페이지”를 이용하는 비율이 24명(32.9%)으로 높았으나, 여자의 경우는 “사서”를 통하여

〈표 12〉 정보서비스이용경로와 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
정보서비스이용경로	사서	빈도	16	8	24
		전체 %	21.9%	11.0%	32.9%
	홈페이지	빈도	24	15	39
		전체 %	32.9%	20.5%	53.4%
	메일	빈도	0	10	10
		전체 %	.0%	13.7%	13.7%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%

정보서비스를 신청한다는 의견이 8명(11.0%), “홈페이지” 15명(20.5%), “메일”을 이용한다는 응답이 10명(13.7%)으로 나타났다. 이 결과는 공공도서관의 정보이용자들의 대부분은 “홈페이지”나 “메일”을 통하여 정보서비스를 신청하여 이용하는 것으로 나타났다.

또한 공공도서관을 이용하는 정보이용자들이 정보자료 검색, 또는 제공을 위하여 “필요한 정보서비스를 주로 어떤 내용을 요청하는가?”라는 문항에서 “논문”, “전공서적”, “교양도서”, “신문잡지” 등의 명목척도로 확인한 결과는 〈표 13〉에서 보는 바와 같다.

즉, 대부분은 “전공서적”을 요청한다는 응답이 전체적으로 44명(60.3%)로 가장 많이 나타났으며, “논문”정보서비스를 신청하여 제공받는다는 의견은 20명(27.4%)로 나타났다. 이를 성별 집단별로 나누어 분석한 결과도 마찬가지로 남, 여 모두 “전공서적”을 요청한다는 의견이 각각 20명(27.4%), 24명(32.9%)로 높게 나타났으며, 다음으로 “논문”에 대한 정보서비스를 제공받는다는 응답이 각각 11명(15.1%), 9명(12.3%)로 나타났다. 이 결과는 공공도서관의 정보이용자들의 대부분은 “전공서적”이나

“논문”에 대한 정보서비스를 신청하여 이용하는 것으로 나타났다.

4.2.3.2 정보서비스 만족에 관한 분석

공공도서관을 이용하는 이용자들의 사서들을 통한 서비스를 제공받는 경우 “정보서비스를 요청한 경우 서비스 만족수준은 어느 정도인가?”라는 문항에서 “매우 만족” 5점, “매우 불만” 1점으로 평가한 결과 표본 전체적으로 보면, “불만” 30명(41.1%)으로 가장 많았으며, “보통” 28명(38.4%)으로 전체적인 평균값은 2.89(St.d=.951) 정도로 인식하고 있었다.

아울러 이를 성별 집단별로 나누어 살펴 본 결과 남자의 경우 “불만” 20명(27.4%)가 전체적으로 많았고, 여자의 경우 “보통” 11명(15.1%)로 나타났다. 또한 이를 집단별 평균값으로 살펴 본 바 〈표 14〉에서 보는 바와 같이 남자는 전체평균이 2.65(St.d=.834)이었고, 여자는 전체평균이 3.18(St.d=1.014)으로 여자가 월등히 높게 나타났다. 이는 표본집단 전체평균인 2.89보다 .29높게 나타난 것으로서 여자가 남자보다 사서들의 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 13〉 정보서비스내용과 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체
			남자	여자	
정보서비스내용	논문	빈도	11	9	20
		전체 %	15.1%	12.3%	27.4%
	전공서적	빈도	20	24	44
		전체 %	27.4%	32.9%	60.3%
	교양도서	빈도	9	0	9
		전체 %	12.3%	.0%	12.3%
전체		빈도	40	33	73
		전체 %	54.8%	45.2%	100.0%

〈표 14〉 정보서비스이용만족도와 성별집단간 교차분석

항목 및 척도		구분	성별		전체	
			남자	여자		
정보서비스이용 만족도	불만족	빈도	20	10	30	
		전체 %	27.4%	13.7%	41.1%	
	보통	빈도	17	11	28	
		전체 %	23.3%	15.1%	38.4%	
	만족	빈도	0	8	8	
		전체 %	.0%	11.0%	11.0%	
	매우만족	빈도	3	4	7	
		전체 %	4.1%	5.5%	9.6%	
	전체		빈도	40	33	73
			전체 %	54.8%	45.2%	100.0%
			Mean	2.65	3.18	2.89
			St.d	.834	1.014	.951

### 5. 연구요약 및 결론

사서는 과거와는 달리 참고봉사 및 도서관 이용교육을 포함한 모든 지식정보를 개발하고 각종매체의 발달과 함께 정보이용자에 대한 새로운 인식과 새로운 방식의 정보서비스를 추구하여야 한다. 특히, 정보기술의 발달과 함께 공공도서관의 사서직 업무가 정보자료실이나 열람실을 이용하는 정보이용자들의 도서관에 대

한 인식의 패러다임이 전환됨에 따라 전문직으로서의 사서들에 대한 근무태도와 자질도 변화되고 시대에 맞는 변화가 필요하다.

이에 따라 정보이용자와 사서간의 긴밀한 커뮤니케이션을 위하여 어떻게 효율적으로 변화여야 할 것 인가에 대한 연구가 필요한 시점이다. 또한, 공공도서관에서 근무하는 사서가 전통적인 도서관업무 외에 수행할 새로운 영역과 역할이 무엇인지를 파악하기 위한 새로운 연구

가 필요하다.

따라서 본 연구결과는 공공도서관 사서의 역할을 재인식하고 업무 영역 다변화를 위한 전략을 마련하는 전기가 될 것이다.

이에 본 연구의 조사분석을 요약하면 다음과 같다.

먼저 설문조사는 부산지역 소재 시립도서관의 이용자를 대상으로 하였으며, 다양한 계층의 정보이용자 표본을 구성하기 위하여 주말을 선택하였다. 이에 73명의 이용자로 부터 설문조사 자료를 수집하였으며, 수집된 자료는 인구통계학적 변수의 빈도분석과 함께 설문항목별로 성별 집단별 통계분석을 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사서들의 근무태도에 관한 항목으로서 (1) 평소 업무친절도는 66명(90.4%)이 “불친절” 또는 “그저 그렇다”로 응답하였으며, 이를 5점 척도기준으로 분석하여도 전체평균값이 2.56으로 매우 낮게 나타났다. 이는 남녀집단 모두 2.33과 2.85로 큰 차이가 없었다. 이 연구결과는 임동빈(1995)의 조사시점의 연구결과와 비교하여도 사서에 대한 감정이 “그저 그렇다”(63.7%)로 분석된 것과 변화된 결과를 찾을 수 없었다. (2) 사서들의 평소 업무성실도에 관한 내용에서도 56명(76.8%)이 “불성실” 또는 “보통”으로 응답하였으며, 이를 전체평균값으로 분석하여도 2.85로 낮게 나타났다. 이 역시 임동빈의 연구결과에서 사서의 근무태도가 “사무적”(57%)라는 것과 차이를 보이지 않았다. (3) 평소 사서들의 업무량에 대한 응답에서 평균값은 3.03으로 나타났으며, 이는 남자(Mean=2.53), 여자(Mean=3.64) 집단별로 인식의 차이를 보였다. 그러나 전체적으로 볼 때 임동빈

의 연구에서 나타난 바와 같이 “적당하다고 본다”(54.4%) 그리고 “한가하다고 본다”(37.7%)와 별다른 차이를 보이지 않았다.

둘째, 사서들의 자질에 관한 항목으로 (1) 전문적 업무능력의 중요성은 남녀집단별로 차이가 있었으나 전체적으로 업무능력의 중요성은 “보통” 25명(34.2%) 또는 “안중요” 24명(32.9%)으로 나타났다. 이는 평소 정보이용자들의 사서들의 근무태도에 따른 자질을 볼 때 사서를 전문가적 업무영역으로 인식하고 있지 않음에 따른 것으로 해석된다. (2) 업무친절도의 중요성에 대한 조사에서는 전체 평균값이 3.99로 상당히 높게 나타났다. 이는 남녀집단 모두에서 평균값이 각각 4.05, 3.91로 높게 나타난 결과이다. 이는 임동빈의 연구결과에서 “사서업무 수행에서 가장 필요한 것은 무엇인가”라는 항목에서 “친절한 태도”(72.9%)였던 것과 같은 연구결과로 나타났다. (3) 전공능력과 외국어 능력의 중요성에 대하여는 전체적인 평균값이 각각 2.75와 2.48로 아주 낮게 나타났다. 이는 사서들의 직무내용이 일반정보이용자들의 관점에서 사서로서의 전문적인 교육을 이수하지 않은 전공자가 아니라도 처리할 수 있는 업무라는 생각이 내재된 결과로 분석된다. (4) 조직 및 경영관리능력의 중요성에 대하여는 전체 응답자의 60명(82.2%)이 “안중요”하다고 응답함으로써 사서들은 향후 도서관 경영이나 조직관리를 위한 CIO나 CEO로서의 진로를 인식하지 못하는 것으로 나타났다.

마지막으로 이용자 커뮤니케이션에 관한 항목으로 정보서비스를 요청한 경우 서비스만족도는 대부분 “불만족” 30명(41.1%), “보통” 28명(38.4%)로 나타났다.



이상의 연구결과를 종합적으로 정리하면 과거 1960대부터 시작된 사서에 대한 정보이용자들의 인식조사결과가 80년대와 90년에 조사한 결과에서 변화되지 않았다. 불행히도 본 연구에서도 과거 15년전에 조사한 결과와 비교할 때 사서에 대한 인식이 크게 개선되지 않고 있다.

특히, 사서들에 대한 친절도가 강력하게 요구되고 있고, 전문직이라는 사서 업무내용에 대한 인식차이 등은 해결해야 할 과제로 보여진다. 임동빈(1995)의 연구에서는 사서는 “전문직” 56.4%으로 인식하였지만, 본 연구에서는 사서를 전문직으로 인식하지 않는 결과를 보인 것은 과거에 비해 정보기술의 발달로 인하여 사서를 경유하지 않고 정보이용자 스스로 인터넷이나 홈페이지를 통하여 정보검색 및 정보이용 능력이 향상되었기 때문일 수도 있다 하겠다.

따라서 사서는 정보이용자들을 기존의 사무적이고 형식적인 틀에 안주하여 정보서비스를 제공하기 보다는 다가가는 서비스맨의 자세를 견지하여야 할 것이다. 이를 위하여 대학교과과정에서 “고객과 마케팅”, “소비자행동론”, “조직관리론”, “도서관경영론” 등을 보다 강화하도록 하는 개선이 필요할 것이다.

아울러 사서직을 일반인이 누구라도 수행할 수 있을 것이라는 것에 대한 인식을 전환하고 질 높은 전문가로서 자리매김하기 위하여는 현행 사서자격증 부여제도를 타 국가자격증 시험과 같이 기본적인 전공능력분야 이외에 심층적인 자질검증을 통한 자격제도로의 변경 검토가 병행되어야 할 것이다.

이상과 같은 연구 분석결과는 다음과 같은 연구의 한계점을 지니고 있다. 우선, 설문응답자들이 인식하는 사서가 정식사서를 포함하여 계약직 비전문직원, 자원봉사자일 수도 있을 수 있다는 추정에 따른 오류를 포함할 수 있다. 또한, 무작위 설문지 배포를 통한 자료수집 형태로 자료가 수집되어 집에 따른 데이터의 왜곡이 있을 수 있으며, 부산지역의 S시립도서관이라는 단일표본을 대상으로 진행된 조사결과를 일반화하기에는 다소 무리가 따른다. 이는 설문조사가 지니는 기본적인 연구의 한계를 지닌 때문이며, 향후 연구에서는 조직특성별(국립, 시립, 사립 등), 지역별 등의 조직변수와 직업, 연령, 도서관이용 경험횟수 등에 따른 사서들에 대한 인식차이나 결정변수를 분석하는 노력이 필요하다.

## 참 고 문 헌

강순희. 2003. 특집: “사서직 윤리”는 필요한가? : 사서 및 정보서비스직의 윤리의식에 관한 연구. 도서관운동연구회. 『시민과 도서관』.  
 박승진 외 3인. 2010. 국립디지털도서관의 정보서비스 정책 개발을 위한 인식도 조사. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 59-70.  
 김영귀. 2003. 일본공공도서관의 민간위탁과 사서직의 위기. 『한국도서관·정보학회지』, 34(2): 119-141.  
 김완선. 1991. 『참고사서와의 커뮤니케이션을

- 통한 이용자 만족도에 관한 연구』, 석사 학위논문, 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김포옥, 노옥림. 2004. 목록업무의 아웃소싱에 대한 인식도 연구. 『정보관리학회지』, 21(1)(통권51호): 145-171.
- 노옥순. 1978. 사서와 도서관 이용자간의 커뮤니케이션 기능. 『한국문화연구원논총』, 32: 7.
- 박용란. 1987. 참고면담에 있어서 사서와 이용자간의 의사소통에 관한 연구. 『건국파말마』, 창간호.
- 배순자. 1981. 『참조 상담에 있어서 사서와 이용자간의 커뮤니케이션 기능에 관한 연구』, 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 송용구. 2003. 특집: “사서직 윤리”는 필요한가? : 내가 생각하는 나의 직업윤리-사서(2). 도서관운동연구회. 『시민과도서관』, 4.
- 송인정, 장우권. 2009. 학교도서관 이용자 만족도에 관한 연구. 『제16회 한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 9-26.
- 윤희윤. 2008. 도서관 아동서비스를 위한 직무분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 5-27.
- 임동빈. 1995. 대학도서관사서에 대한 이용자인식도에 관한 연구-부산지역을 중심으로. 『도서관학논집』, 24: 275-300.
- 정현태. 2004. 공공도서관 관장의 사서직과 비사서직간 직무성과 비교연구. 『한국도서관·정보학회지』, 35(1): 119-133.
- Coover, Robert W. 1969. “User Needs and Their Effect on Information Center Administration: a Review 1953/66.” *Special Libraries*, 60(7): 441.