

# 공공도서관 이용자가 인식하는 사서 전문성의 매개효과 연구: 도서관 활동 경험이 도서관 인식에 미치는 영향에서\*

## The Mediation Effect of the Users' Perception of Librarians' Specialty: On the Influence of Public Library Activity on Public Library Perception

김초해 (Chohae Kim)\*\*

김기영 (Giyeong Kim)\*\*\*

### 초 록

본 연구의 목적은 공공도서관 사서의 전문성이 이용자의 도서관 경험과 그로 인한 도서관 인식을 어떻게 매개하는지 검토하는 것이다. 이를 위해 이론적 배경과 선행연구를 고찰한 후, 서울 및 경기지역의 공공도서관 6곳을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 연구 결과, 문화 및 교육 활동은 사서 전문성 인식을 매개로 도서관 가치 및 만족도 인식에 영향을 미쳤다. 반면, 정보 활동은 유일하게 사서 전문성을 매개하지 않고 직접 도서관 인식에 영향을 미쳤다. 이에 따라 이용자가 도서관의 가치를 형성하는 영역과 사서의 전문성을 인식하는 영역이 일치하지 않는 점에 문제를 제기하고 시사점을 제안하였다. 본 연구는 전통적으로 사서직 내부적 특성으로 여겨진 사서의 전문성을 외부에서 바라봄으로써, 이용자의 서비스 경험과 사서 전문성, 도서관 성과를 통합하였다는 의의를 지닌다.

### ABSTRACT

This study aims to examine how the specialty of librarians links between users' library experience and their resulting perception of the library in public libraries. After reviewing theoretical background studies, a questionnaire survey was conducted at six public libraries in Seoul and Gyeonggi Province. The analysis of the survey results showed that the perception of librarians' specialty had a mediation effect on the relationship between cultural, educational activity and library perception. However, information activity was not linked by the perception of librarians' specialty and only directly influenced on the library perception. Accordingly, the result raised a question of a discrepancy between the areas where the users gain the value of the library and where the librarians' specialty is perceived and some implications were suggested. This research is meaningful in integrating the users' library experience, librarians' specialty, and the library performance by external point of view on the specialty, traditionally regarded as an internal characteristic of the librarianship.

키워드: 공공도서관, 이용자 인식, 도서관 활동 경험, 도서관 인식, 사서 전문성, 사서 전문성 인식  
public library, users' perception, library activity experience, perception of library, specialty of librarian, perception of librarians' specialty

\* 본 연구는 대학원 석사학위 논문을 수정·요약한 것임.

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 박사과정(1004eppunc@yonsei.ac.kr) (제1저자)

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

■ 논문접수일자: 2021년 11월 15일 ■ 최초심사일자: 2021년 12월 4일 ■ 게재확정일자: 2021년 12월 15일

■ 정보관리학회지, 38(4), 83-112, 2021. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.4.083>

※ Copyright © 2021 Korean Society for Information Management

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

## 1. 서론

사서의 전문성에 관한 논의는 문헌정보학 현장과 학계에서 꾸준히 논의되어왔다. 기존의 논의는 사서직 전문성의 중요성과 사서직 전문직화의 당위성을 기반으로 전문직의 요건을 밝혀, 사서직의 현 상태를 진단하고 그러한 요건을 충족하는 방안을 제기하는 방식으로 이루어졌다(김용근, 2002; 2005; 엄영애, 2004; 이영희, 2008; Drabinski, 2016; Freeman, 1997; Hamerly & Crowley, 2014). 이들 연구의 특징은 사서직 전문성을 도서관 혹은 사서직 내부의 특성으로 인식했다는 것이다. 즉 전문성을 직업집단 내부적으로 전문지식, 윤리강령, 자격제도 등과 같은 특성을 포함하는 개념으로(구본영, 2002; 윤희윤, 2005; Cannon, 2017; Litwin, 2009; Seminelli, 2016), 혹은 업무 수행에 필요한 주요 능력들로 인식하였다(노동조, 2009; 이제환 외, 2005; Coghill & Russell, 2017; Gosine-Boodoo & McNish, 2005; Hayati, 2005; Saunders & Jordan, 2013). 사서의 전문성과 관련된 기존 연구가 대부분 사서의 인식을 대상으로 진행되었다는 사실(노동조, 2009; 엄영애, 2004; 윤혜진, 2017; 이영희, 2008; 이제환 외, 2005; 장덕현, 2015)은 이러한 내부적 시각이 도서관 영역에서 공고히 자리 잡았음을 보여준다.

그러나 공공도서관 서비스의 궁극적인 대상은 시민 혹은 이용자라는 점에서, 사서의 전문성을 도서관 외부의 관점에서 바라볼 필요가 있다. 이는 사서의 전문성을 사서직 전문직화를 위한 조건이 아닌, 이용자에게 혜택을 주기 위한 필요조건으로 이해하는 것을 뜻한다. 이러한

관점은 사서의 전문성이 이용자의 도서관 경험과 그로 인한 도서관 인식을 연결하는 고리로서 기능할 수 있음을 말해준다. 사서의 전문성은 이용자에게 도서관 경험의 하나로 인식되어 궁극적으로 도서관에 대한 전반적인 인식에 영향을 미칠 수 있는데, 이는 이용자의 도서관 활동에 기반이 되는 도서관 서비스가 사서 전문성을 바탕으로 제공된다는 점, 나아가 이용자는 활동 과정에서 직접 사서를 경험할 수 있다는 점에서 가능하다. 즉 사서의 전문성은 이용자의 도서관 활동 경험을 매개하여 도서관 인식을 변화시킬 수 있는 것이다.

사서 전문성의 매개적 기능은 도서관 경영 자원이 외부에서 조달된다는 점에서 중요한 의미를 지닌다. 이용자가 경험하는 도서관 서비스는 도서관의 경제적·물적·인적 등의 자원을 활용하여 제공되며, 이를 통해 형성된 도서관에 대한 인식은 도서관에 대한 이용자의 평가로, 하나의 성과 지표로 작용하여 도서관이 자원을 획득할 수 있는 근거가 된다. 따라서 도서관 외부의 관점은 사서 전문성이 자원을 이용해 이용자에게 혜택을 제공하는 흐름으로 진행되는 마케팅 관점에 통합될 수 있음을 의미한다. 이는 도서관 내부에서 도서관 외부의 자원과 성과를 연결, 순환시키는 사서의 역할을 보여줄 수 있다.

기존의 연구자들은 사서의 역할이나 전문성에 관한 경험 및 인식(Hicks, 2016; Luthmann, 2007; Vassilakaki & Moniarou-Papaconstantinou, 2016; Wilkinson & Harris, 2002)과 그로 인한 도서관에 대한 인식을 조사해왔다(Lilley & Usherwood, 2000). 이들 연구는 도서관 외부의 관점에서 사서의 전문성을 파악하려고 했지

만, 이것이 도서관 성과에 미치는 영향을 분석한 연구는 찾기 어렵다. 따라서 본 연구는 사서의 전문성이 발휘되는 서비스 영역과 그에 따른 성과에의 영향을 이용자의 관점에서 파악하기 위해, 이용자의 도서관 활동 경험이 도서관 인식에 미치는 영향과 그 관계에서 사서의 전문성이 갖는 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 위한 연구 질문은 다음과 같다.

- 연구 질문 1. 공공도서관 이용자의 도서관 활동 경험은 도서관에 대한 인식에 어떻게 영향을 미치는가?
- 연구 질문 2. 공공도서관 이용자의 사서 전문성에 대한 인식은 도서관 활동 경험과 도서관 인식을 매개하는가?

## 2. 이론적 배경

### 2.1 공공도서관의 역할과 기능: 정보기관, 교육기관, 문화기관, 커뮤니티기관

사서는 도서관의 조직적 요소로, 공공도서관의 역할에 따라 사서가 전문성을 발휘하는 영역과 제공하는 서비스가 결정된다. 이용자의 도서관 경험은 역시 이에 영향을 받는다는 점에서 공공도서관의 역할과 그에 따른 기능을 먼저 논의할 필요가 있다. 『도서관법』(법률 제 17706호, 2020.12.22., 일부개정)과 IFLA/유네스코 공공도서관 선언(1994)에서는 공공도서관의 역할을 정보기관, 문화기관, 교육기관으로 명시하고 있으며, 이 선언에 따른 IFLA 공공도서관 서비스 가이드라인(Koontz & Gubbin,

2010)과 공공도서관의 역할을 정리한 기존 연구(McClure, 1987)에서는 커뮤니티기관으로서 도서관의 역할도 함께 강조하고 있다. 따라서 본 연구에서는 공공도서관의 역할을 크게 정보기관, 문화기관, 교육기관, 커뮤니티기관 네 가지로 정의하였다.

정보기관으로서 공공도서관의 가장 대표적이고 핵심적인 활동은 장서관리라고 할 수 있다. 장서관리를 통해 구성된 자료를 이용자가 더욱 잘 이용하도록 지원하는 것이 참고정보서비스이다. 참고정보서비스는 크게 세 가지 유형으로 구분할 수 있다(Bopp & Smith, 2001). 첫째, 간단한 질의응답부터 연구상담까지 포괄하는 정보서비스, 둘째, 원하는 자료를 찾고 이용할 수 있도록 상담을 통한 안내서비스, 셋째, 도서관과 정보자원의 이용 방법을 알려주는 교육서비스가 그것이다. 또한, 1960년대 이후 미국과 영국에서는 지역주민의 일상 문제를 해결하기 위해 가사, 취업, 가족 문제 등 생활의 밀접한 영역에서 적극적으로 서비스를 제공하는 커뮤니티 정보서비스가 등장하였다(Library Association, 1980). 이와 함께 지역사회 공동체의 정체성을 확보하고 지역문화 발전에 기여하기 위해 다양한 향토자원을 제공하는 것 역시 공공도서관의 정보적 역할로 꼽을 수 있다(노영희, 장정아, 2014; Litzer & Barnett, 2004).

공공도서관의 교육적 역할은 1970년대부터 본격적으로 발전한 평생교육(Hager, 2011)의 개념과 밀접하게 관련되어 있다. 연구자들은 학교 교육부터 성인 학습까지 공공도서관의 평생교육 역할의 필요성과 함께 실제 교육 현황 혹은 향후의 방향을 제시하였다(김영준, 2006; 이애란, 2006; Ashcroft, Farrow, & Watts, 2007;

McNicol & Dalton, 2003; Stanziola, 2011; Wilcox & Monobe, 2020). 연구자들은 공공도서관에서 제공하는 평생교육의 일환으로 정보리터러시의 중요성을 주장하기도 하였는데(곽동철, 2005; 윤희윤, 2006; Hall, 2010; Nielsen & Borlund, 2014), 이와 상통하여 정보리터러시 교육의 효과(Lombardo & Miree, 2003; Punchihewa et al., 2018), 정보리터러시 교육에 대한 사서의 인식과 교육 현황, 이용자의 경험과 관련 서비스 제공 시 사서의 태도 등에 관한 연구가 수행되었다(Harris, 1989; Julien & Breu, 2005; Julien & Hoffman, 2008).

문화기관으로서 공공도서관의 역할은 문화예술 관련 정보서비스 제공, 공연 및 전시를 위한 장소와 시설 제공, 지역사회 내 문화예술 관련 협력 촉진 및 네트워크 형성, 문화 리터러시 발전 등이 포함된다(Monroe, 1981). 많은 공공도서관이 이러한 기능을 수행하기 위해 지역사회 특성을 고려한 문화프로그램을 기획 및 제공한다(Robertson & American Library Association, 2005). 또한, 공공도서관은 소외된 지역사회의 문화 소비 및 참여를 촉진할 수 있고(Summers & Buchanan, 2018), 디지털 사회에서 여러 문화의 가치와 흥미를 경험할 수 있는 장소로(Audunson, 2005b) 혹은 무형문화유산의 보존 및 보급을 담당하는 장소로 기능할 수 있다(Seifi & Soltanabadi, 2020).

커뮤니티기관으로서 공공도서관은 사람들이 만날 수 있는 장소와 시설, 다양한 프로그램을 제공할 수 있다. 이를 통해 커뮤니티 구성원은 특정 주제에 대해 의견을 나누고, 다른 커뮤니티와 소통하는 등의 기회를 가질 수 있다(McClure, 1987). 기존 연구에서는 물리적 장소로 이용되는

양상을 실증적으로 분석하거나(Aabø, Audunson, & Vårheim, 2010), 공공도서관이 커뮤니티 발전에 공헌하고 있는 다섯 가지 영역과 이를 실현하는 구체적 전략을 제시하였다(Scott, 2011a; 2011b).

## 2.2 도서관 인식: 가치 및 만족도

도서관에 대한 인식은 이용자가 도서관에 대해 내리는 전반적인 평가로, 도서관의 성과를 만족도, 충성도 등 이용자의 인식으로 측정하는 최근의 연구 흐름(김선애, 2006; 노효진, 장우권, 2019; 오동근 외, 2009; 오동근, 2013; 이성신, 2013; 이영수, 2014)에 비추어 성과와 상응하는 개념으로 이해할 수 있다. 본 연구에서 도서관 인식은 가치와 만족도로 구성된다.

먼저 가치란, 마케팅 관점에서 교환한 것에 대한 인식에 기반하여 제품의 효용에 대해 소비자가 내리는 전반적 평가이다(Zeithaml, 1988). 본 연구에서 도서관 가치는 도서관 및 도서관 서비스에 대해 이용자가 인식하는 중요성에 대한 평가로, 결과와 영향력, 혜택을 포함하며 경제적 가치는 제외되었다(표순희, 정동열, 2008). 연구자들은 문헌에서 나타난 도서관 가치의 양상을 논의하거나(Stenstrom, Cole, & Hanson, 2019), 도서관 가치에 대한 이용자나 사서(박서현, 2017; 송혜지, 2015; 오해연, 김기영, 2015; Appleton et al., 2018; Sørensen, 2020) 혹은 의사결정자(Audunson, 2005a)가 지닌 공공도서관에 대한 인식에 관한 실증 연구를 수행하였다. 구체적으로 공공도서관을 통해 얻는 혜택의 영역을 조사한 연구들도 다수 진행되었다(Elbert, Fuegi, & Lipeikaite, 2012; Vakkari

& Serola, 2012; Vakkari et al., 2016).

인식의 두 번째 요소인 만족도는 “제품 혹은 서비스의 특성이나 이들 자체를 소비했을 때 가져다주는 즐거움의 충족도에 대한 판단”으로 정의할 수 있다(Oliver, 2010). 만족은 느끼는 시간에 따라 제품 및 서비스를 사용한 직후 고객의 인지적 과정을 통해 내리는 평가로(Oliver, 1993; Szwarc, 2005), 또는 제품 및 서비스를 반복적·장기적으로 사용함으로써 형성된 고객의 인지적·감정적 평가(Johnson & Gustafsson, 2000; Oliver, 2010; Szwarc, 2005)로 구분할 수 있다. 본 연구에서는 이들 개념을 종합하여, 도서관 만족도를 일회적 혹은 반복적인 공공도서관 경험 후 전반적으로 인식하는 인지적, 감정적 평가로 정의하고자 한다. 만족도는 여러 연구에서 이용자 혹은 도서관 직원을 대상으로 도서관 서비스를 평가하기 위한 측정 지표로 활용되어왔다(박지영, 2014; 이용남, 2002; Albee & Chen, 2014; Elbert, Fuegi, & Lipeikaite, 2012; Kassim, 2009). 이와 함께, 서비스 품질과 이용자 만족도의 관계를 검증하는 연구들도 찾을 수 있다(장윤금, 2007; 차성중, 2011; Martensen & Grønholdt, 2003; Wang & Shieh, 2006).

### 2.3 사서의 전문성: 전문적 지식, 전문적 능력, 전문적 태도

전문직성(Professionalism)이 직업집단의 속성 혹은 특성이라면, 전문성(Specialty)은 개인의 특성이다. 사서의 전문성은 사회적 인정을 목표로 하는 다섯 가지 구성요소로 이루어질 수 있는데, 전문적 지식, 전문적 능력, 전문적 태도, 사회적 책임, 사회적 인정이 그것이다

(윤명희, 2018). 사서의 전문성을 역량의 관점에서 연구한 기존 문헌에서는 전문성을 지식, 기술, 태도로 구분하였다(Buttler & DuMont, 1996; Chaudhry & Yeen, 2001; Giesecke & McNeil, 1999). 이에 따라 본 연구에서는 전문성의 구성요소를 전문적 지식, 전문적 능력, 전문적 태도로 설정하였다.

첫 번째 요소인 전문적 지식과 관련하여, 미국도서관협회는 8개 영역과 40개의 세부 능력으로 이루어진 사서직의 핵심역량(ALA's Core Competences of Librarianship)을 정의하였다(American Library Association, 2009). 8개 영역은 ① 전문직의 기초, ② 정보자원, ③ 기록된 지식 및 정보의 조직, ④ 기술에 대한 지식과 활용능력, ⑤ 참고서비스와 이용자 서비스, ⑥ 연구, ⑦ 계속 교육과 평생학습, ⑧ 관리와 경영으로 구성된다. 최근에는 문헌정보학 분야의 전문지식보다 보편적 지식의 중요성이 계속하여 강조되어왔는데, 이는 구인 광고에서 나타난 사서직의 자격 조건 혹은 참고서비스에 필요한 역량을 조사한 연구들에서 확인된다(Kennan et al., 2006; Luo, 2007).

능력이란 임무를 완수하는 데에 지식을 사용하는 것으로, 임무 자체와 연결된 실질적 지식을 사용하거나 적용하도록 촉진한다(Freidson, 2001). 문헌정보학 분야에서 정보전문직의 능력에 관한 연구는 크게 두 가지 흐름으로 이루어졌다. 하나는 다른 전문직과 구분되는 문헌정보학 고유의 전문 영역에 기반한 능력을 강조하는 관점으로, 연구자들은 고유한 능력과 이에 따른 정보전문직의 역할을 제시하였다(김세훈, 정진수, 이종권, 2003; 박준식, 2000; 이제환 외, 2005; American Library Association, 2009; Vassilakaki &

Moniarou-Papaconstantinou, 2016). 다른 하나는 급격한 환경변화와 다양한 상황에 대처할 수 있는 일반적 능력을 강조한 관점을 찾을 수 있다. 여러 문헌에서 도서관 현장에서 필요한 혹은 현장에서 주요 역량으로 설정한 능력들을 밝혔는데, 여기에는 경영 능력, 커뮤니케이션 기술, 변화 대응 능력, 문제 해결 능력, 리더십 등이 해당된다(홍현진, 2000; Bryant & Poustie, 2001; Chan, 2006; Koontz & Gubbin, 2010).

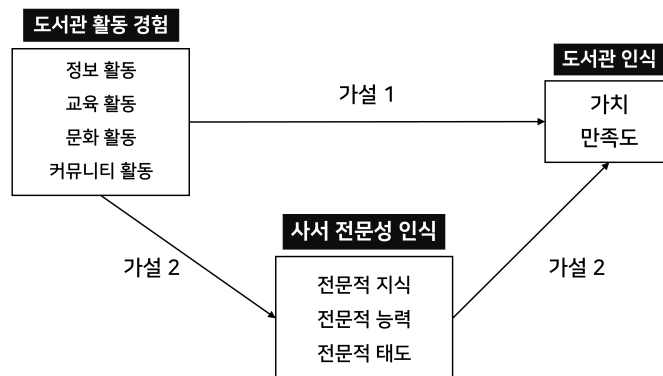
마지막으로 전문적 태도는 지식과 능력에 기반할 수 있다(윤명희, 2018). 사서들은 도서관 현장에서 지식과 실무기술보다 업무자세를 가장 중요하게 요구되는 능력으로 인식하였는데, 이때 업무자세는 직업적 소명의식, 서비스 제공 시의 적극성과 책임감, 직업윤리의식 등이 포함된다(이제환 외, 2005). 기존 연구에서는 SERVPERF를 기반으로 서비스 품질 측정에 사용되는 신뢰성, 응답성, 확신성을 태도로 간주하여 이용자 인식을 조사하였다(Baharuddin, Kassim, & Nordin, 2012).

### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구 모형 및 가설 설정

본 연구의 목적은 공공도서관 이용자를 대상으로 도서관에서의 활동 경험이 도서관 인식에 미치는 영향에서 사서 전문성에 대한 인식의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 나타낸 연구 모형은 <그림 1>과 같다.

이용자는 공공도서관에서 다양한 활동을 경험할 수 있는데, 이러한 경험은 도서관 서비스에 대한 기대 혹은 인식을 변화시킨다(Lilley & Usherwood, 2000). 도서관의 장서, 시설, 직원 등 전반적인 도서관 이용이 도서관 인식에 영향을 미치거나(안다인, 2018; 유명상, 2013; Martensen & Grønholdt, 2003), 도서관 프로그램이나 문화행사와 같은 특정 경험이 해당 경험이나 전반적인 도서관 만족도와 인식 등에 영향을 미치는 것을 밝힌 연구들도 수행되었다(박상욱, 2020; 오해연, 김기영, 2015; 이하정, 2019; Lombardo & Miree, 2003; Punchihewa et al., 2018). 따라서 연구 가설 1은 공공도서관



<그림 1> 연구모형

에서의 활동 경험이 공공도서관에 대한 인식에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같이 설정하였다.

• 가설 1. 도서관 활동 경험은 도서관 인식에 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1-1. 도서관 활동 경험은 도서관 가치 인식에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2. 도서관 활동 경험은 도서관 만족도 인식에 영향을 미칠 것이다.

다음으로 공공도서관 활동 경험이 공공도서관 인식에 미치는 영향에서 사서의 전문성이 미치는 매개적 영향을 파악하고자 한다. 먼저 도서관에서의 활동 경험은 사서의 전문성 인식에 영향을 미칠 수 있는데, 기존 연구는 사서의 전문성을 비롯하여(오혜연, 김기영, 2015) 도서관 이용 경험이 사서 신뢰 인식이나 사서에 대한 전반적 인식에 미치는 영향을 파악하였다(박서현, 2017; 송혜지, 2015). 이들 연구에서 사용된 사서에 대한 인식이 사서의 전문성에 집중한 것은 아니지만, 그 세부 내용으로 본 연구에서 사용하는 사서의 전문적 지식과 능력, 태도가 포함되어 있어 도서관에서의 경험이 사서의 전문성에 영향을 미칠 수 있는 근거가 될 수 있다.

또한, 도서관 가치, 서비스 품질이나 만족도, 충성도에 영향을 미치는 도서관 서비스의 품질에서 도서관 직원의 중요성을 확인한 기존 연구를 통해, 사서의 전문성이 도서관 인식에 미치는 영향을 유추할 수 있다(박상욱, 2020; 박유정, 2012; 오동근, 임영규, 여지숙, 2009; Martensen & Grønholdt, 2003). 공공도서관

이용자의 서비스 경험에 따른 인식의 형성 과정과 양자의 상호작용 방식을 도식화한 Lilley와 Usherwood(2000) 역시, 도서관 서비스 과정에서 이용자와의 커뮤니케이션을 통해 도서관 서비스에 대한 긍정적 기대를 형성하도록 하는 도서관 직원의 역할을 강조하였다. 따라서 연구 가설 2와 그 세부 가설은 다음과 같다.

• 가설 2. 도서관 활동 경험과 도서관 인식의 관계에서 사서 전문성에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.

- 가설 2-1. 도서관 활동 경험과 도서관 가치 인식의 관계에서 사서의 전문적 지식에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.
- 가설 2-2. 도서관 활동 경험과 도서관 가치 인식의 관계에서 사서의 전문적 능력에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.
- 가설 2-3. 도서관 활동 경험과 도서관 가치 인식의 관계에서 사서의 전문적 태도에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.
- 가설 2-4. 도서관 활동 경험과 도서관 만족도 인식의 관계에서 사서의 전문적 지식에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.
- 가설 2-5. 도서관 활동 경험과 도서관 만족도 인식의 관계에서 사서의 전문적 능력에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.
- 가설 2-6. 도서관 활동 경험과 도서관 만족도 인식의 관계에서 사서의 전문적 태도에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.

### 3.2 조사 대상과 데이터 수집

본 연구의 표본은 서울 및 경기지역의 공공 도서관 6곳의 이용자이다. 표본을 선정하는 기준으로, 이용자에게 노출될 가능성이 큰 지역 소재, 제공하는 도서관 서비스의 다양성, 사서의 전문성을 인식할 수 있는 사서와 이용자의 교류 수준, 도서관운영평가 수상 경력, 연구자의 이동 범위 등을 고려하였다. 선정된 도서관 이용자를 대상으로 2020년 4월 인터넷 카페, 표본 도서관의 온라인 홈페이지 등에 온라인 설문문을 게시하여 데이터를 수집하였다. 총 127건의 데이터를 수집하였으며, 도서관별로 수집된 수는 4~40건으로 약간의 편차가 있다(〈표 1〉참고). 수집된 데이터 중 하나 이상의 측정 영역에서 같은 번호로만 응답한 불성실한 응답 3건(4%)을 제외한 124건을 분석에 사용하였다.

데이터 수집에 활용된 설문지는 이론적 배경과 선행연구를 토대로 총 84문항으로 구성되었다(〈표 2〉참고). 독립변수인 도서관 활동 경험은 도서관의 역할과 관련해 경험의 여부를 묻는 항목으로, 정보 활동 8문항, 문화 활동 8문항, 교육 활동 9문항, 커뮤니티 활동 문항 5문항의 총 30문항으로 이루어졌다. 종속변수로 설

정된 도서관 인식은 가치 9문항, 만족도 3문항 총 12문항으로 1점(매우 아니다)과 5점(매우 그렇다)의 리커트(Likert) 5점 척도를 통해 측정하였다. 매개변수인 사서 전문성 인식은 역시 1점(매우 아니다)과 5점(매우 그렇다)으로 이루어진 리커트 5점 척도를 활용하였으며, 윤명희(2018)의 연구를 참고하여 전문적 인식 10문항, 전문적 능력 10문항, 전문적 태도 13문항으로 재구성하였다. 이외에 도서관 이용 항목 5문항, 인구통계학적 특성 항목 4문항을 함께 측정하였다.

### 3.3 데이터 분석 방법

본 연구는 SPSS 25.0과 PROCESS macro (Hayes, 2017)를 활용하여 데이터를 처리, 분석하였다. 구체적인 절차는 다음과 같다.

첫째, 측정된 변수를 묶어내는 공통된 요인을 찾고 측정 도구의 타당성을 파악하기 위해 탐색적 요인분석을 진행하였다. 이후 확정된 요인의 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석을 시행하였다. 가설을 검증하기에 앞서, 빈도분석과 기술통계를 통해 설문 응답자의 인구통계학적 특성과 공공도서관 이용 행태를 파악하였다.

〈표 1〉 샘플링 도서관의 응답 특성

| 도서관                 | A                      | B                       | C                      | D                      | E                      | F                      | 계    |
|---------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------|
| 지역                  | 경기                     | 서울                      | 서울                     | 서울                     | 서울                     | 경기                     | 124건 |
| 면적(m <sup>2</sup> ) | 1,000m <sup>2</sup> 이상 | 20,000m <sup>2</sup> 이상 | 5,000m <sup>2</sup> 이상 | 5,000m <sup>2</sup> 이상 | 1,000m <sup>2</sup> 이상 | 5,000m <sup>2</sup> 이상 |      |
| 장서량*                | 100,000권 이하            | 200,000권 이하             | 200,000권 이하            | 300,000권 이상            | 100,000권 이하            | 300,000권 이하            |      |
| 최종 응답 건수            | 38건                    | 26건                     | 20건                    | 13건                    | 23건                    | 4건                     |      |

\* 단행본만 포함됨.

주) 면적과 장서량은 표본 도서관의 익명화를 위해 범주화하여 기술함.



〈표 2〉 조사 도구의 구성

| 영역        | 측정 변수  | 문항 수 | 척도        | 근거   |
|-----------|--|------|-----------|--|
| 도서관 이용    | 방문 빈도, 주 이용 서비스, 주 방문 목적, 주 이용 요일 및 시간대, 체류 시간 | 5    | 명목, 등간척도  |  |
| 도서관 활동 경험 | 정보 활동  | 8    | 명목척도      | 오지은(2010)<br>이미숙(2012)<br>홍보현(2019)                          |
|           | 문화 활동  | 8    |           |  |
|           | 교육 활동  | 9    |           |  |
|           | 커뮤니티 활동  | 5    |           |  |
| 도서관 인식    | 가치   | 9    | 리커트 5점 척도 | 표순희, 정동열(2008)<br>박서현(2017)                                  |
|           | 만족도  | 3    |           |  |
| 사서 전문성 인식 | 전문적 지식   | 10   | 리커트 5점 척도 | Bryant & Poustie(2001)<br>Koontz & Gubbin(2010)<br>윤명희(2018) |
|           | 전문적 능력   | 10   |           |  |
|           | 전문적 태도   | 13   |           |  |
| 인구 통계     | 성별, 나이, 최종학력, 직업                               | 4    | 명목척도      |  |
| 계         |  | 84   |           |  |

둘째, 가설 검증에 앞서 도서관 활동 경험, 도서관 인식, 사서 전문성 인식의 하위요인을 대상으로 상관분석을 실시, Pearson 상관계수를 통해 요인 간 관련성의 크기와 방향을 살펴 보았다.

셋째, 도서관 활동 경험이 도서관 인식에 미치는 영향과 이러한 영향 관계에서 사서 전문성에 대한 인식이 갖는 매개효과를 확인하기 위해 Preacher와 Hayes(2004)가 제시한 방법으로 다중매개효과를 검증하였다. 구체적으로 Hayes(2017)가 보급한 PROCESS macro(Version 3.4.1)의 모델 4를 활용하여 매개효과를 분석하고, 부트스트래핑 방법(Bootstrapping)을 통해 간접효과의 통계적 유의성을 검증하였다. 분석 결과로 나온 간접효과의 유의성은 부트스트래핑 반복 횟수 5,000번으로 설정, 95% 신뢰구간에서 검증하여 추정하였으며 95% 신뢰구간 안에 0이 포함되지 않으면 통계적으로 유의한 것으로 해석하였다(Shrout & Bolger, 2002).

PROCESS macro는 매개효과를 직접 계산하

여 수치를 보여주기 때문에 간접효과의 크기를 구체적으로 추정할 수 있다. 전통적으로는 Baron과 Kenny(1986)의 방법이 사용되었는데, 이는 변수 간 영향 관계를 확인하기 위한 세 가지 영가설을 회귀분석을 통해 차례로 검증한다. 그러나 이 방법은 여러 번의 가설 검정으로 검정력이 낮아지며, 간접효과를 계량화하는 것이 아닌 존재 여부만을 추론한다는 점에서 한계를 지닌다(Hayes, 2017).

### 3.4 조사 도구의 타당성 및 신뢰도 검증

조사 도구의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 수행하였다. 요인 추출은 주축요인법, 요인 회전은 비직교 회전 방식인 직접 오블리민 방법을 이용하였다. 주축요인법은 데이터의 정규성 가정이 지켜지지 않을 때 사용하기 적절하며(Fabrigar et al., 1999), 직접 오블리민 방식은 요인 간의 상관관계가 있다고 가정하는 경우에 적절한 방식이다(Fabrigar &

Wegener, 2012). 요인분석 모형의 적합도를 판단하기 위해 KMO 값 0.7 이상, Bartlett의 구형성 검정 결과에서 유의확률 0.5 미만을 기준으로 설정하였다(Hair et al., 2010). 또한, 요인의 설명력을 판단하는 기준으로 Eigen-value 1.00 이상, 공통성 0.4 이상을 적용하였다(Costello & Osborne, 2005). 요인적재량의 경우, 원칙적으로 0.4 이상을 적용하고, 2개 요인 이상에 속하며 요인별 적재량의 차이가 0.2 미만일 때에는 제거하였다(Hair et al., 2010). 그러나 이는 패턴행렬과 구조행렬 결과를 모두 고려하여 결정하였다. 조사 도구의 내적 일관성을 측정하기 위한 Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.82~0.95 사이로 나타나 모두 높은 신뢰도를 보였다.

12개 문항으로 구성된 도서관 인식 변수로 탐색적 요인분석을 수행한 결과, 가치와 만족도 요인이 도출되었다(〈표 3〉 참고). KMO 값은 0.814, Bartlett의 구형성 검정은  $X^2=769.068$  ( $p<0.001$ )로 요인분석의 적합도가 확인되었고, 요인의 누적분산인 설명력은 84.236%로 확인되었다.

사서 전문성 인식 변수에 대해 탐색적 요인

분석을 실시한 결과, 전문적 지식, 전문적 능력, 전문적 태도 세 개 요인이 도출되었다(〈표 4〉 참고). KMO 값은 0.929, Bartlett의 구형성 검정은  $X^2=1991.727$  ( $p<0.001$ ), 설명력 129.641%로, 요인분석의 적합도 및 요인의 설명력이 확인되었다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 연구대상의 일반적 특성

전체 설문 응답 중 불성실한 응답을 제외한 124명의 성별 분포는 여성이 71.8%(89명), 남성이 29.2%(35명)로 여성이 남성보다 2배 이상 많았다. 연령 분포는 20대가 33.9%(42명)로 가장 많았고, 다음으로 40대가 29.0%(36명), 30대가 23.4%(29명) 순으로 많이 나타났다. 최종 학력은 대학교 재학이 58.1%(72명)로 가장 많았다. 직업 분포는 전문직이 25.0%(31명)로 가장 많았고, 그 뒤로 학생 21.0%(26명), 사무직 17.7%(22명) 순으로 나타났다(〈표 5〉 참고).

〈표 3〉 종속변수(도서관 인식)의 요인분석(패턴행렬)

| 항목          | 요인적재량        |              | 신뢰도<br>(Cronbach's $\alpha$ ) |
|-------------|--------------|--------------|-------------------------------|
|             | 가치           | 만족도          |                               |
| 삶의 질 향상     | <b>0.858</b> | 0.081        | .899                          |
| 중요성         | <b>0.842</b> | -0.064       |                               |
| 선호도         | <b>0.803</b> | -0.016       |                               |
| 공공성 지닌 필수기관 | <b>0.785</b> | -0.017       |                               |
| 존재가치        | <b>0.688</b> | 0.069        |                               |
| 이용 만족       | 0.007        | <b>0.904</b> | .889                          |
| 시설 만족       | -0.100       | <b>0.893</b> |                               |
| 활동 및 서비스 만족 | 0.014        | <b>0.828</b> |                               |
| 원하는 것 제공    | 0.222        | <b>0.591</b> |                               |

〈표 4〉 매개변수(사서 전문성 인식)의 요인분석(패턴행렬)

| 항목            | 요인적재량        |              |              | 신뢰도<br>(Cronbach's α) |
|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|
|               | 전문적 지식       | 전문적 능력       | 전문적 태도       |                       |
| 자료접근 방법       | <b>0.826</b> | 0.018        | -0.071       | .821                  |
| 도서관 장서구성      | <b>0.728</b> | -0.001       | -0.018       |                       |
| 도서관분야 지식      | <b>0.654</b> | 0.059        | 0.112        |                       |
| 도서관 정책 지식     | <b>0.495</b> | 0.013        | 0.231        |                       |
| 업무 수단 변화에 대처  | -0.058       | <b>0.983</b> | -0.061       | .933                  |
| 새로운 문제에 신속 대응 | 0.086        | <b>0.851</b> | -0.050       |                       |
| 서비스개발능력       | -0.028       | <b>0.715</b> | 0.149        |                       |
| 서비스제공능력       | 0.187        | <b>0.670</b> | 0.070        |                       |
| 변화 적응력        | 0.167        | <b>0.638</b> | 0.127        | .948                  |
| 지역사회 협업       | -0.019       | <b>0.584</b> | 0.297        |                       |
| 자신감           | -0.018       | -0.104       | <b>0.996</b> |                       |
| 친절함           | 0.085        | -0.139       | <b>0.833</b> |                       |
| 열정            | -0.009       | 0.047        | <b>0.814</b> | .948                  |
| 유연성           | -0.006       | 0.110        | <b>0.764</b> |                       |
| 이용자·지역사회에 관심  | -0.021       | 0.137        | <b>0.741</b> |                       |
| 업무와 조직에 책임감   | 0.097        | 0.072        | <b>0.676</b> |                       |
| 즉각적 응답        | 0.046        | 0.054        | <b>0.670</b> | .948                  |
| 도전정신          | -0.022       | 0.242        | <b>0.659</b> |                       |
| 이용자 요구에 적극적   | 0.109        | 0.214        | <b>0.571</b> |                       |

〈표 5〉 응답자의 인구통계학적 특성(N = 124)

| 구분   |                | 응답(명) | 구성 비율(%) |
|------|----------------|-------|----------|
| 성별   | 여성             | 89    | 71.8     |
|      | 남성             | 35    | 28.2     |
| 연령   | 10대            | 6     | 4.8      |
|      | 20대            | 42    | 33.9     |
|      | 30대            | 29    | 23.4     |
|      | 40대            | 36    | 29.0     |
|      | 50대            | 10    | 8.1      |
|      | 60대 이상         | 1     | 0.8      |
| 최종학력 | 고등학교 졸업 이하     | 14    | 11.3     |
|      | 대학교 재학         | 72    | 58.1     |
|      | 대학교 졸업(전문대 포함) | 21    | 16.9     |
|      | 대학원 재학 이상      | 17    | 13.7     |
| 직업   | 자영업            | 5     | 4.0      |
|      | 전문직            | 31    | 25.0     |
|      | 생산, 노무직        | 1     | 0.8      |
|      | 사무직            | 22    | 17.7     |
|      | 판매, 서비스직       | 8     | 6.5      |
|      | 학생             | 26    | 21.0     |
|      | (재)취업·고시 준비    | 10    | 8.1      |
|      | 전업주부           | 12    | 9.7      |
|      | 은퇴, 무직         | 5     | 4.0      |
| 기타   | 4              | 3.2   |          |

### 4.2 사서 전문성 인식의 매개효과 분석 결과

가설 1. 도서관 활동 경험은 도서관 인식에 영향을 미칠 것이다.

가설 1 검정을 위한 다중회귀분석을 통해 도서관 활동 경험이 도서관 가치에 미치는 영향을 분석한 회귀모형( $R^2_{adj}=0.065, F(4, 119)=3.123, p<0.01$ )과 도서관 만족도에 미치는 영향을 분석한 회귀모형( $R^2_{adj}=0.061, F(4, 119)=2.989, p<0.05$ )을 도출하였으며, 그 결과는 <표 6>과 같다. 분석 결과, 도서관 가치( $\beta=0.238, p<0.05$ )와 만족도 인식( $\beta=0.225, p<0.05$ )에 영향을 미치는 도서관 활동 경험은 정보 활동이 유일한 것으로 나타나, 가설 1-1과 가설 1-2가 채택되었다.

가설 2. 도서관 활동 경험과 도서관 인식의 관계에서 사서 전문성에 대한 인식은 매개 효과를 가질 것이다.

가설 2를 검증하기 위해, Hayes(2017)의 PROCESS macro를 활용하여 사서 전문성 인식의 매개효과 크기를 직접 산출하고 그 통계

적 유의성을 검증하였다. 이때 매개변수인 사서 전문성 인식을 통제하였을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 직접효과라고 하며, 독립변수가 매개변수를 통해 종속변수에 미치는 영향을 간접효과라고 한다. 매개변수가 있을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 총 효과크기는 모든 간접효과와 직접효과의 합으로 나타난다. <표 7>과 <표 8>은 도서관 활동 경험과 도서관 가치 및 만족도의 관계에서 사서 전문성 인식의 간접효과를 각각 나타낸 것이다.

먼저 가설 2-1, 2-2, 2-3을 검증하기 위해 도서관 활동 경험과 도서관 가치의 관계에서 사서 전문성 인식의 간접효과를 분석하였다(<표 7> 참고). 결과에서 문화 활동이 도서관 가치에 미치는 영향에서 사서 전문성 인식이 정(+)적으로 유의한 영향을 미치고 있었으며( $\beta=0.332, 95\% CI[0.062, 0.696]$ ), 세부적으로는 전문적 지식의 간접효과만 유의한 것으로 나타났다( $\beta=0.368, 95\% CI[0.059, 0.783]$ ). 문화 활동과 함께, 전문적 지식은 교육 활동 경험이 도서관 가치 인식에 미치는 영향에 부(-)적으로 유의한 매개효과를 보였다( $\beta=-0.401, 95\% CI[-0.837, -0.048]$ ). 반면 정보 활동과 커뮤니티 활동이

<표 6> 도서관 인식에 영향을 미치는 도서관 활동 경험의 종류

| 독립변수             | 종속변수 | 도서관 가치     |         | 도서관 만족도    |         |
|------------------|------|------------|---------|------------|---------|
|                  |      | B          | $\beta$ | B          | $\beta$ |
| (상수)             |      | -1.063     | -       | -1.036     | -       |
| 정보 활동            |      | 1.334      | 0.238** | 1.257      | 0.225*  |
| 문화 활동            |      | 0.464      | 0.166   | 0.050      | 0.018   |
| 교육 활동            |      | -0.621     | -0.192  | -0.355     | -0.110  |
| 커뮤니티 활동          |      | 0.153      | 0.058   | 0.497      | 0.188   |
| $R^2(R^2_{adj})$ |      | .095(.065) |         | .091(.061) |         |
| $F(4, 119)$      |      | 3.123**    |         | 2.989*     |         |

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

〈표 7〉 도서관 활동 경험과 도서관 가치 인식의 관계에서 사서 전문성 인식의 매개효과 분석 결과

| 경로  |                                | $\beta$      | 95% 신뢰구간(CI) |              |
|---|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|
|   |                                |              | 하한값          | 상한값          |
| <b>직접효과(정보 활동 → 도서관 가치)</b>               |                                | <b>1.170</b> | <b>.084</b>  | <b>2.257</b> |
| 총 간접효과(정보 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 가치)        |                                | .164         | -.380        | .683         |
| 간접 효과                                     | 정보 활동 → 전문적 지식 → 도서관 가치        | .122         | -.367        | .694         |
|   | 정보 활동 → 전문적 능력 → 도서관 가치        | -.018        | -.297        | .118         |
|   | 정보 활동 → 전문적 태도 → 도서관 가치        | .061         | -.171        | .326         |
| 직접효과(문화 활동 → 도서관 가치)                      |                                | .132         | -.568        | .832         |
| <b>총 간접효과(문화 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 가치)</b> |                                | <b>.332</b>  | <b>.062</b>  | <b>.696</b>  |
| 간접 효과                                     | <b>문화 활동 → 전문적 지식 → 도서관 가치</b> | <b>.368</b>  | <b>.059</b>  | <b>.783</b>  |
|   | 문화 활동 → 전문적 능력 → 도서관 가치        | .040         | -.073        | .246         |
|   | 문화 활동 → 전문적 태도 → 도서관 가치        | -.076        | -.321        | .110         |
| 직접효과(교육 활동 → 도서관 가치)                      |                                | -.304        | -1.108       | .501         |
| 총 간접효과(교육 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 가치)        |                                | -.318        | -.719        | .073         |
| 간접 효과                                     | <b>교육 활동 → 전문적 지식 → 도서관 가치</b> | <b>-.401</b> | <b>-.837</b> | <b>-.048</b> |
|   | 교육 활동 → 전문적 능력 → 도서관 가치        | .027         | -.089        | .202         |
|   | 교육 활동 → 전문적 태도 → 도서관 가치        | .056         | -.107        | .289         |
| 직접효과(커뮤니티 활동 → 도서관 가치)                    |                                | .036         | -.587        | .659         |
| 총 간접효과(커뮤니티 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 가치)      |                                | .117         | -.160        | .416         |
| 간접 효과                                     | 커뮤니티 활동 → 전문적 지식 → 도서관 가치      | .188         | -.059        | .507         |
|   | 커뮤니티 활동 → 전문적 능력 → 도서관 가치      | .049         | -.090        | .269         |
|   | 커뮤니티 활동 → 전문적 태도 → 도서관 가치      | -.121        | -.453        | .152         |

\* $p<.05$

도서관 가치 인식에 미치는 영향에서 사서의 전문성은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 정보 활동의 경우, 사서 전문성 인식의 모든 간접효과가 유의하지 않았지만 정보 활동이 도서관 가치에 미치는 직접효과( $\beta=1.170$ , 95% CI[0.084, 2.257])가 유의하게 나타났다. 종합하여 H2a가 채택되었다.

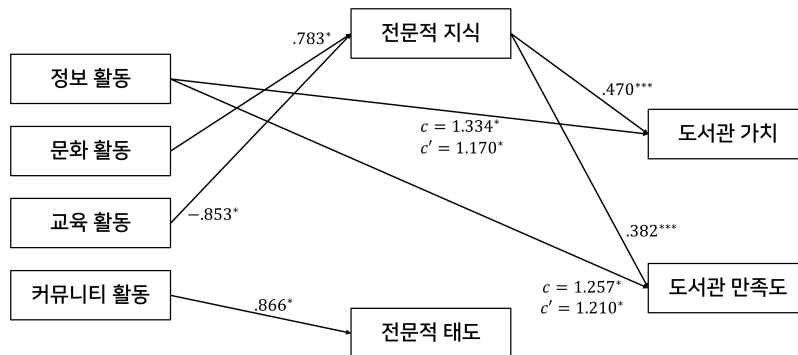
다음으로 가설 2-4, 2-5, 2-6을 검증하기 위해 도서관 활동 경험이 도서관 만족도 인식에 미치는 영향에서 사서 전문성 인식이 미치는 간접효과를 분석하였다(〈표 8〉 참고). 유의한 간접효과 경로는 〈표 7〉의 결과와 같은데, 전문

적 지식이 문화 활동( $\beta=0.299$ , 95% CI[0.046, 0.640]), 교육 활동( $\beta=-0.326$ , 95% CI[-0.742, -0.028])과 만족도의 관계에서 유의한 간접효과를 보였음을 확인할 수 있다. 정보 활동 영역에서는 사서 전문성 인식의 매개효과가 나타나지 않았지만, 정보 활동이 만족도에 미치는 직접효과( $\beta=1.210$ , 95% CI[0.168, 2.252])는 유의하게 나타났다. 이에 따라 가설 2-4가 채택되었다. 종합적인 분석 결과에서 통계적으로 유의한 것을 그림으로 나타낸 것은 〈그림 2〉와 같다.

〈표 8〉 도서관 활동 경험과 도서관 만족도 인식의 관계에서 사서 전문성 인식의 매개효과 분석 결과

| 경로                                    |                            | $\beta$ | 95% 신뢰구간(CI) |       |
|---------------------------------------|----------------------------|---------|--------------|-------|
|                                       |                            |         | 하한값          | 상한값   |
| 직접효과(정보 활동 → 도서관 만족도)                 |                            | 1.210   | .168         | 2.252 |
| 총 간접효과(정보 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 만족도)   |                            | .047    | -.527        | .593  |
| 간접 효과                                 | 정보 활동 → 전문적 지식 → 도서관 만족도   | .099    | -.315        | .518  |
|                                       | 정보 활동 → 전문적 능력 → 도서관 만족도   | -.018   | -.236        | .159  |
|                                       | 정보 활동 → 전문적 태도 → 도서관 만족도   | -.034   | -.303        | .160  |
| 직접효과(문화 활동 → 도서관 만족도)                 |                            | -.331   | -1.002       | .341  |
| 총 간접효과(문화 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 만족도)   |                            | .381    | .060         | .773  |
| 간접 효과                                 | 문화 활동 → 전문적 지식 → 도서관 만족도   | .299    | .046         | .640  |
|                                       | 문화 활동 → 전문적 능력 → 도서관 만족도   | .039    | -.092        | .264  |
|                                       | 문화 활동 → 전문적 태도 → 도서관 만족도   | .043    | -.134        | .301  |
| 직접효과(교육 활동 → 도서관 만족도)                 |                            | -.024   | -.796        | .748  |
| 총 간접효과(교육 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 만족도)   |                            | -.331   | -.809        | .089  |
| 간접 효과                                 | 교육 활동 → 전문적 지식 → 도서관 만족도   | -.326   | -.742        | -.028 |
|                                       | 교육 활동 → 전문적 능력 → 도서관 만족도   | .027    | -.111        | .196  |
|                                       | 교육 활동 → 전문적 태도 → 도서관 만족도   | -.031   | -.251        | .118  |
| 직접효과(커뮤니티 활동 → 도서관 만족도)               |                            | .228    | -.370        | .826  |
| 총 간접효과(커뮤니티 활동 → 사서 전문성 인식 → 도서관 만족도) |                            | .269    | -.036        | .685  |
| 간접 효과                                 | 커뮤니티 활동 → 전문적 지식 → 도서관 만족도 | .153    | -.049        | .408  |
|                                       | 커뮤니티 활동 → 전문적 능력 → 도서관 만족도 | .048    | -.111        | .280  |
|                                       | 커뮤니티 활동 → 전문적 태도 → 도서관 만족도 | .068    | -.173        | .438  |

\* $p < .05$



〈그림 2〉 도서관 활동 경험, 사서 전문성 인식, 도서관 인식 간의 회귀분석 결과

\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.001$

주) 표시된 값은 변수 간의 관계에 대한 회귀분석 결과 중 유의한 값을 비표준화 계수로 표기한 것  $c$ =매개변수가 있을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 총 효과크기,  $c'$ =매개변수가 통제되었을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 직접효과 크기

## 5. 논의

분석 결과, 도서관 활동 영역 중 정보 활동만이 도서관 인식에 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 사서의 전문적 지식이 문화 및 교육 활동 경험과 도서관 인식을 통계적으로 유의하게 매개하는 것으로 나타났다. 그러나 사서 전문성 인식 중 전문적 지식만이 매개효과를 보여 가설 2의 세부 가설이 다수 기각되었다. 특히 주목할 점은 정보 활동 경험에서는 매개효과가 나타나지 않았다는 점이다. 정보 활동은 도서관 가치( $\beta=1.334, p<0.05$ )와 만족도( $\beta=1.257, p<0.05$ )에 유일하게 유의한 영향을 끼치는 반면, 어떠한 전문성 요소에도 유의한 영향을 미치지 않았다(〈그림 2〉 참고). 오히려 정보 활동을 제외하고, 문화( $\beta=0.783, p<0.05$ )와 교육 활동( $\beta=-0.853, p<0.05$ )이 전문적 지식에, 커뮤니티 활동이 전문적 태도에 유의한 영향을 끼쳤다( $\beta=0.866, p<0.05$ ). 즉 도서관 인식에 영향을 미치는 활동 영역과 사서 전문성 인식에 영향을 미치는 활동 영역이 서로 일치하지 않는 모습을 보이는데, 이러한 불일치 현상은 사서의 전문성이 적절한 영역에서 발휘되고 있는지 의문을 제기하게 한다. 다만 교육 활동에서 전문적 지식은 도서관 가치( $\beta=-0.401, 95\% CI[-0.837, -0.048]$ )와 만족도 인식( $\beta=-0.326, 95\% CI[-0.742, -0.028]$ ) 모두에 부(-)적인 매개효과를 보였는데, 이는 실제 사서의 전문성이 부족했거나 낮은 강사료 및 형식적 교육 등으로 인해 교육프로그램의 수준이 이용자의 요구를 충족하지 못했기 때문일 수 있다.

이용자가 도서관에서 정보 활동을 통해서만 도서관의 가치와 만족을 형성한다는 결과는, 이

용자의 긍정적 인식이라는 성과가 도서관의 정보적 역할에서 나타난다는 것을 말해준다. 그러나 이와 반대로 사서의 전문성은 정보 활동을 제외한 활동에서 인식되고 있었다. 정보 영역에서 사서의 전문성이 인식되지 않는다는 것은 그동안 사서직 내부에서 진행되어 온 논의들의 효과가 크지 않다는 것을 의미하기도 한다. 사서직은 사회 변화와 지역사회의 요구에 따라 다양한 역할을 담당하였지만(Halder, 2009), 정보 전문적으로 스스로를 정의하고 그에 따른 전문성을 개발, 실현하고자 노력해왔다(American Library Association, 2009). 게다가 유일하게 매개효과를 보인 전문적 지식은 전문성과 전문직성의 기반이 되는 요소로(Cannon, 2017; Freidson, 2001; Kemmis, 2010), 전문적 능력과 전문적 태도보다 정보자원 및 이를 이용한 정보 문제 해결과 직접 관련되어 있다(윤명희, 2018; Hayati, 2005).

그러나 이러한 노력과는 달리 사서의 전문성은 문화, 교육, 커뮤니티 영역에서만 영향을 받고 있는데, 그 이유로 이들 영역에서 사서와 이용자 사이에 관계가 형성되었음을 추측할 수 있다. 나아가 지속적 관계를 기반으로 다양한 혜택이 생긴다는 정의 및 연구를 고려했을 때, 사서와 이용자의 관계가 일회성이 아닌 장기적·지속적 관계일 때 사서의 전문성에 대한 인식 형성에 더욱 큰 영향을 미칠 것으로 생각된다(이정실 외, 2012; Gwinner, Gremler, & Bitner, 1998). 즉 사서가 이용자의 활동 과정에 지속하여 노출되거나, 적극적으로 개입 혹은 함께 활동에 참여하는 과정에서 이용자와 관계가 형성되고, 이용자는 이러한 경험을 통해 사서의 전문성에 대한 인식을 형성하여 궁극적으로는 도서관에

대한 긍정적 인식이 이루어질 수 있을 것이다.

나아가 사서가 정보 활동에 비해 문화, 교육 활동에서 이용자에게 인식되는 원인으로는 사서가 도서관의 양적인 성과, 즉 이용 증대를 목표로 하기 때문으로 파악할 수 있다. 도서관이 사회에 기여하는 것을 증명하기 위해 대출이나 방문자 혹은 서비스 제공 횟수의 수와 같은 산출물(output)이 강조되었고(Van House et al., 1987; Walter, 1992), 우리나라 역시 공공도서관 성과평가에는 산출물을 측정하는 항목이 포함되어 있다(박양우, 2020). 프로그램으로 대표되는 문화 및 교육 활동은 한 번의 활동에 다수의 이용자가 참여할 수 있기 때문에 사서들은 양적인 도서관 이용을 증대시키기 위해 정보 활동보다 문화 및 교육 활동에 집중했을 가능성이 있다.

한편, 정보 활동에서 이용자의 가치와 만족도가 나타나는 것과 달리 해당 영역에서 사서의 전문성이 인식되지 않았다는 것은, 사서가 도서관 조직의 자원이라는 점을 고려할 때 조직적 차원에서 사서를 적절한 영역에 집중시키지 못하고 있는 것으로 볼 수 있다. 이러한 불일치는 가설 2의 세부 가설이 기각된 원인으로도 해석할 수 있다. 문화와 교육 활동 영역에서 사서가 전문성을 발휘하더라도, 이용자들은 도서관의 주요 역할을 정보기관으로 인식하기 때문에 도서관에서 문화적, 교육적 경험을 통해 도서관 인식을 형성하는 정도가 크지 않은 것이다. 또한, 사서가 정보 활동 이외의 영역에 집중함으로써 이용자의 정보 활동을 지원할 수 있는 자원이 상대적으로 감소하였을 것이다.

정보적 영역에서 나타난 사서 전문성과 도서관 인식의 불일치 현상이 본래 그러한 것인지,

사서가 전문성을 적절히 발휘하지 못해서인지 본 연구에서 결단하기는 어렵다. 다만 이용자에게 도서관이 지니는 의미에 집중할 때 도서관의 성과를 보다 효과적으로 파악할 수 있다는 것을 고려한다면(Debono, 2002; Huysmans & Oomes, 2013; Vakkari & Serola, 2012), 사서의 이용 증대를 위한 문화 및 교육 영역에서의 참여는 다소 부가적인 활동이라고 할 수 있다. 오히려 도서관의 가치가 형성되는 정보적 영역에서 정보서비스와 같이 이용자의 정보 활동에 적극적으로 개입하는 등의 활동이 필요할 것으로 보인다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관 이용자를 대상으로 사서 전문성에 대한 인식이 도서관 활동 경험과 도서관 인식의 관계에서 갖는 매개적 기능을 분석하고자 하였다. 이를 통해 두 가지 연구의 의를 찾을 수 있는데, 첫째, 기존에 내부적 특성으로 인식으로 인식되던 사서의 전문성을 외부적 특성으로 바라봄으로써, 이용자의 서비스 경험과 사서의 전문성, 도서관의 성과라는 내외부적 요소를 외부적 관점으로 통합시켰다는 의의가 있다. 둘째, 성과로서 도서관 인식에 영향을 미치는 도서관 서비스의 영역을 확인함으로써 도서관의 정보적 역할의 중요성을 알 수 있었다. 그러나 정보 영역은 사서 전문성 인식을 통해서도 도서관 성과로 연결되지 않아, 도서관 인식에 영향을 미치는 서비스 경험 영역과 사서의 전문성 발휘 영역이 일치하지 않는 것을 확인하였다. 분석을 통해 얻은 종합적인



시사점과 제언은 다음과 같다.

첫째, 사서는 전문성 기반의 정보서비스를 통해 이용자의 정보 활동에 집중할 필요가 있다. 도서관 인식에 영향을 미치는 도서관 활동 경험은 정보 활동이 유일하다는 점에서 이용자는 도서관의 핵심 역할을 정보기관으로 인식하는 것으로 나타났다. 반면 정보 활동 경험은 사서 전문성 인식에 아무런 영향을 미치지 않았다는 것은 사서가 전문성을 바탕으로 장서를 개발, 관리하더라도 이용자에게는 전문성으로 인식되지 않는다는 것을 의미한다. 따라서 정보 활동에서도 사서가 장서개발·관리, 사무실이나 데스크에서의 대출·반납, 메일링 서비스 등을 통한 도서 추천 등 정보 활동을 경험할 수 있는 환경을 제공하는 것을 넘어, 이용자와 지속적으로 관계를 맺는 노력을 통해 이들의 정보 요구를 파악하고, 정보 문제 해결을 위한 적극적 정보서비스를 제공할 필요가 있다.

둘째, 사서는 문화 및 교육 활동에서의 참여를 줄이고 정보 활동에 집중하여 이용자와의 경험을 만들어갈 필요가 있다. 이용자는 정보 활동을 통해 도서관에 대한 인식을 형성해 나간다는 점, 사서는 도서관의 조직구성원이자 자원이라는 점에서 사서의 전문성이 가장 집중되어야 하는 영역은 정보 활동임을 알 수 있다. 문화 및 교육 활동에서만 사서의 전문성이 인식되는 것은 곧 도서관 차원에서 사서를 적절하지 않은 영역에 집중시키고 있는 것으로 판단되며, 따라서 이들 영역에 집중하던 사서의 자원을 줄이고 정보 활동에서 우선으로 전문성을 발휘하도록 할 필요가 있다.

셋째, 이용자의 다양한 도서관 활동을 정보

활동과 연계할 필요가 있다. 도서관과 사서가 다른 영역의 활동을 축소하고 정보 활동에 집중하기에는 현실적으로 한계가 존재한다. 많은 공공도서관에서 문화 및 교육프로그램, 독서동아리 등을 일상적으로 제공하여 이용자의 기대가 존재할 수 있고, 정보서비스 외에 독서·문화 등의 도서관 서비스 역시 성과평가 영역에 포함되기 때문이다(박양우, 2020). 이러한 환경에서 사서는 정보 영역 이외의 활동 속에서 관련된 정보자료로의 유인, 정보서비스 제공 등을 통해 이용자가 도서관에서 일상적인 정보 활동을 경험하도록 할 수 있다. 다른 활동 영역과 정보 활동의 연계를 통해 이용자는 도서관 활동 전반에서 도서관의 가치와 만족을 인식할 수 있게 될 것이다.

본 연구는 기존 연구에서 집중하지 않았던 이용자의 관점에서 사서 전문성이 도서관의 자원을 성과로 변화시키는 요소로 기능할 수 있음을 검증하고자 하였다. 다만 이용자의 관점에 집중하려 했음에도 사서의 전문성이 사서직 업무 수행에 필요한 역량으로 구성되어 있어, 본 연구에 참여한 이용자들이 사서의 전문성을 판단하기 어려웠을 수 있다. 또한, 샘플의 크기 및 성격에도 일정한 한계가 있을 수 있다. 그럼에도 본 연구는 이용자의 관점에서 사서 전문성에 대한 가치를 확인하였다는 점에서 의미를 찾을 수 있다. 추후 연구는 이용자의 관점에서 사서의 전문성을 인식하는 상황이나 조건, 특히 사서와의 관계가 사서 전문성에 대한 이용자의 인식에 미치는 영향을 연구할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 곽동철 (2005). 공공도서관의 평생교육적 역할에 관한 고찰. 한국도서관·정보학회지, 36(2), 69-91.
- 구본영 (2002). 문헌정보학 전문직의 정체성과 미래의 전망. 한국문헌정보학회지, 36(3), 93-113.  
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.3.093>
- 김선에 (2006). 공공도서관 서비스 고객만족도 평가체계에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(3), 193-208.
- 김세훈, 정진수, 이종권 (2003). 도서관 전문성 강화 방안: 사서 전문성을 중심으로. 서울: 한국문화관  
광정책연구원.
- 김영준 (2006). 지역사회주민의 평생학습을 위한 도서관의 역할에 관한 연구. 한국문헌정보학회지,  
40(1), 217-239. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2006.40.1.217>
- 김용근 (2002). 한국 사서직의 전문성에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 283-306.
- 김용근 (2005). 한국 사서직에 대하여. 한국도서관·정보학회지, 36(1), 1-20.
- 노동조 (2009). 사서의 핵심능력에 대한 대학도서관 사서의 인식에 관한 연구. 한국비블리아학회지,  
20(4), 237-250.
- 노영희, 강정아 (2014). 공공도서관에서의 향토문화콘텐츠 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보  
학회지, 45(4), 67-93. <http://doi.org/10.16981/kliiss.45.4.201412.67>
- 노효진, 장우권 (2019). 대학도서관 이용자의 공동체의식이 이용자 만족도 및 충성도에 미치는 영향  
연구. 정보관리학회지, 36(1), 137-168. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.137>
- 박상욱 (2020). 전문도서관의 문화행사 참가에 따른 이용자들의 도서관 만족도 및 인식도에 관한 연구:  
K 전문도서관을 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과.
- 박서현 (2017). 공공 도서관의 관계혜택과 도서관 신뢰 및 인식간의 관계 연구. 석사학위논문, 연세대학  
교 대학원 문헌정보학과.
- 박양우 (2020). 2020년도('19년 실적) 전국도서관 운영평가 결과보고서. 세종: 문화체육관광부.
- 박유정 (2012). 작은도서관의 이용 및 인식도에 관한 연구: 광주광역시를 중심으로. 석사학위논문, 전남  
대학교 대학원 문헌정보학과.
- 박준식 (2000). 정보환경의 변화와 사서의 역할 변용. 한국도서관·정보학회지, 31(2), 21-40.
- 박지영 (2014). 공공도서관의 평생교육 프로그램에 대한 만족도가 도서관 충성도 및 인식에 미치는  
영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원 문헌정보학과.
- 송혜지 (2015). 사서 신뢰성과 도서관 가치 인식 간의 관계 연구: 공공도서관을 중심으로. 석사학위논  
문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 안다인 (2018). 교사의 학교도서관 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 경기도 초등학교를 중심으

- 로. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원 사서교육 전공.
- 엄영애 (2004). 사서직의 전문직 요건과 수행업무에 대한 연구. 한국문헌정보학회지, 38(3), 159-175. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.159>
- 오동근 (2013). LCS(Library Customer Satisfaction Index) Lite 공공도서관의 개발. 한국문헌정보학회지, 47(4), 335-361. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.4.335>
- 오동근, 여지숙, 최성열, 임영규, 김광석 (2009). 공공도서관 고객만족도(LCSI) 모형개발 및 측정. 한국도서관·정보학회지, 40(2), 267-286. <http://doi.org/10.16981/kliss.40.2.200906.267>
- 오동근, 임영규, 여지숙 (2009). 이용자가 인식하는 공공도서관 서비스품질 결정요인 분석. 정보관리연구, 40(2), 47-70. <http://doi.org/10.1633/JIM.2009.40.2.047>
- 오지은 (2010). 지역공공도서관 역할에 관한 사서인식 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원 사서교육 전공.
- 오해연, 김기영 (2015). 공공도서관 사서 전문직 인식에 관한 연구. 정보관리학회지, 32(3), 237-260. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237>
- 유명상 (2013). 공공도서관의 서비스만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: 서울 소재 공공도서관을 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과.
- 윤명희 (2018). 한국 공공도서관의 사서직 전문성에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 윤혜진 (2017). 공공도서관 어린이 사서의 전문성과 어린이 프로그램 운영의 연관성 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 윤희운 (2005). 도서관 사서직제도 연구. 서울: 태일사.
- 윤희운 (2006). 도서관 평생학습활동의 성찰과 향방. 한국도서관·정보학회지, 37(4), 45-66.
- 이미숙 (2012). 서울시 공공도서관의 평생교육 프로그램에 대한 사서의 인식 연구. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원 사서교육 전공.
- 이성신 (2013). 공공도서관 서비스이용자 만족도와 충성도의 상관관계분석 및 매개변수. 한국비블리아학회지, 24(1), 83-103. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.1.083>
- 이애란 (2006). 공공도서관의 평생교육 추세와 경향에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 37(4), 271-287.
- 이영수 (2014). 학술연구: 대학도서관의 서비스 품질이 지역주민의 만족도와 충성도에 미치는 영향연구: "K" 대학교 도서관을 중심으로. 디지털 도서관, 76, 37-56.
- 이영희 (2008). 공공도서관 사서직의 전문성 강화에 관한 연구. 석사학위논문, 청주대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이용남 (2002). 공공도서관의 고객만족도 조사 결과에 대한 비판적 분석: 서울시 당국의 시민만족도 조사를 중심으로. 한국비블리아학회지, 13(2), 29-43.
- 이정실, 허범영, 홍순복, 임채관, 강경수, 조운주 (2012). 서비스 기업에서의 관계혜택이 관계몰입과

- 관계지속의도에 미치는 영향-서비스 업종별 비교. *관광경영연구*, 51, 185-209.
- 이제환, 이기명, 김정호, 윤유라, 이은주 (2005). 문헌정보학 교육에 대한 현장 사서의 평가와 요구. *한국문헌정보학회지*, 39(4), 45-69. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2005.39.4.045>
- 이하정 (2019). 독서프로그램이 교사의 학교도서관 인식에 미치는 영향에 관한 연구: 경기도 초등학교를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교 교육대학원 사서교육 전공.
- 장덕현 (2015). 대학도서관 장서개발담당 사서의 전문성 역량에 관한 질적 연구. *한국도서관·정보학회지*, 46(4), 227-244. <http://doi.org/10.16981/kliss.46.201512.227>
- 장운금 (2007). 공공도서관의 e-서비스 품질평가와 이용자 만족도에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 41(4), 315-329. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.4.315>
- 차성중 (2011). 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영 평가 이용자 만족도 조사 결과를 중심으로. *정보관리학회지*, 28(1), 285-308. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.1.285>
- 표순희, 정동열 (2008). 공공도서관 경제적 이용가치 측정방안에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 42(2), 209-234. <https://doi.org/10.4275/kslis.2008.42.2.209>
- 홍보현 (2019). 공공도서관 공간 이미지에 대한 공간적 특성과 비공간적 특성의 영향 연구. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 홍현진 (2000). 21세기 정보전문직의 역할과 능력에 관한 연구. *한국도서관·정보학회지*, 31(3), 277-301.
- Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26. <http://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>
- Albee, B. & Chen, H.-l. (2014). Public library staff's perceived value and satisfaction of an open source library system. *The Electronic Library*, 32(3), 390-402. <http://doi.org/10.1108/el-03-2012-0024>
- American Library Association (2009). ALA's core competences of librarianship. Available: <https://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>
- Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(3), 275-283. <http://doi.org/10.1177/0961000618769987>
- Ashcroft, L., Farrow, J., & Watts, C. (2007). Public libraries and adult learners. *Library Management*, 28(3), 125-138.
- Ashcroft, L., Farrow, J., & Watts, C. (2007). Public libraries and adult learners. *Library Management*, 28(3), 125-138. <http://doi.org/10.1108/01435120710727974>

- Audunson, R. (2005a). How do politicians and central decision-makers view public libraries? The case of Norway. *IFLA Journal*, 31(2), 174-182. <http://doi.org/10.1177/0340035205054882>
- Audunson, R. (2005b). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context. *Journal of Documentation*, 61(3), 429-441. <http://doi.org/10.1108/00220410510598562>
- Baharuddin, K., Kassim, N. A., & Nordin, S. K. (2012). Notice of retraction: Library staff attitude on services: perceptions of users. 2012 IEEE Symposium on Humanities, Science and Engineering Research, 173-178. <http://doi.org/10.1109/shuser.2012.6268849>
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Bopp, R. E. & Smith, L. C. (2001). *Reference and Information Services: An Introduction*. 3rd ed. Englewood, Co.: Libraries Unlimited.
- Bryant, J. & Poustie, K. (2001). *Competencies Needed By Public Library Staff*. Gütersloh, German: Bertelsmann Foundation.
- Buttler, L. & Mont, R. D. (1996). Library and information science competencies revisited. *Journal of Education for Library and Information Science*, 37(1), 44-62. <http://doi.org/10.2307/40324283>
- Cannon, P. (2017). A review of professionalism within LIS. *Library Management*, 38(2/3), 142-152. <http://doi.org/10.1108/lm-07-2016-0053>
- Chan, D. C. (2006). Core competencies and performance management in Canadian public libraries. *Library Management*, 27(3), 144-153. <http://doi.org/10.1108/01435120610652897>
- Chaudhry, A. S. & Yeen, L. S. (2001). Identification of competencies for professional staff of public libraries. *Public Library Quarterly*, 20(1), 17-43.
- Coghill, J. G. & Russell, R. G. (2017). *Developing Librarian Competencies for The Digital Age*. New York: Macmillan Publishers. [http://doi.org/10.1300/j118v20n01\\_04](http://doi.org/10.1300/j118v20n01_04)
- Costello, A. B. & Osborne, J. W. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 10(7), <http://doi.org/10.7275/jyj1-4868>.
- Debono, B. (2002). Assessing the social impact of public libraries: What the literature is saying. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 15(2), 80-95. Available: <https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.979782620607569>

- Drabinski, E. (2016). Valuing professionalism: Discourse as professional practice. *Library Trends*, 64(3), 604-614. <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0005>
- Elbert, M., Fuegi, D., & Lipeikaite, U. (2012). Perceptions of public libraries in Africa. *Ariadne*, 68. Available: <https://www.ariadne.ac.uk/issue/68/elbert-et-al/#1>
- Fabrigar, L. R. & Wegener, D. T. (2012). *Exploratory Factor Analysis(Understanding Statistics)*. New York: Oxford University Press.
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., & Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 4(3), 272-299. <http://doi.org/10.1037/1082-989x.4.3.272>
- Freeman, M. (1997). Is librarianship in the UK a true profession, a semi-profession or a mere occupation? *New Library World*, 98(2), 65-69. <http://doi.org/10.1108/03074809710159349>
- Freidson, E. (2001). *Professionalism, the third logic: On the practice of knowledge*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Giesecke, J. & McNeil, B. (1999). Core competencies and the learning organization. *Library Administration & Management*, 13(3), 158-166.
- Gosine-Boodoo, M. & McNish, M. (2005). Comparing polarized perspectives: librarians' professional skills and development. *New Library World*, 106(7/8), 363-377. <http://doi.org/10.1108/03074800510608675>
- 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. <http://doi.org/10.1177/0092070398262002>
- Hager, P. J. (2011). Concepts and Definitions of Lifelong Learning. In M. London (Ed.), *The Oxford Handbook Of Lifelong Learning*. New York: Oxford University Press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Halder, S. N. (2009). Multimodal roles of library and information science professionals in present era. *International Journal of Library and Information Science*, 1(6), 92-99. <http://doi.org/10.5897/IJLIS>
- Hall, R. (2010). Public praxis: A vision for critical information literacy in public libraries. *Public Library Quarterly*, 29(2), 162-175.
- Hall, R. (2010). Public praxis: a vision for critical information literacy in public libraries. *Public Library Quarterly*, 29(2), 162-175. <http://doi.org/10.1080/01616841003776383>
- Hamerly, D. & Crowley, B. (2014). Sustaining professionalism in the fields of library and information

- studies. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 1231. Available:  
<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1231>
- Harris, R. M. (1989). Bibliographic instruction in public libraries: A question of philosophy. *RQ*, 29(1), 92-98. <https://www.jstor.org/stable/25828436>
- Hayati, Z. (2005). Competency definition for Iranian library and information professionals. *Journal of Education for Library and Information Science*, 46(2), 165-192.  
<http://doi.org/10.2307/40323868>
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Hicks, D. (2016). Advocating for librarianship: The discourses of advocacy and service in the professional identities of librarians. *Library Trends*, 64(3), 615-640.  
<http://doi.org/10.1353/lib.2016.0007>
- Huysmans, F. & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. *IFLA Journal*, 39(2), 168-177.  
<http://doi.org/10.1177/0340035213486412>
- Johnson, M. D. & Gustafsson, A. (2000). *Improving Customer Satisfaction, Loyalty, And Profit*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Julien, H. & Breu, R. D. (2005). Instructional practices in Canadian public libraries. *Library & Information Science Research*, 27(3), 281-301. <http://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.002>
- Julien, H. & Hoffman, C. (2008). Information literacy training in Canada's public libraries. *The Library Quarterly*, 78(1), 19-41. <http://doi.org/10.1086/523908>
- Kassim, N. A. (2009). Evaluating users' satisfaction on academic library performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 14(2), 101-115.
- Kemmis, S. (2010). What Is Professional Practice? Recognising and Respecting Diversity in Understandings of Practice. In C. Kanes (Ed.), *Elaborating Professionalism: Studies in Practice and Theory*. London: Springer.
- Kennan, M. A., Cole, F., Willard, P., Wilson, C., & Marion, L. (2006). Changing workplace demands: What job ads tell us. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 58(3), 179-196. <http://doi.org/10.1108/00012530610677228>
- Koontz, C. & Gubbin, B. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Berlin, Boston: De Gruyter Saur. <http://doi.org/10.1515/9783110232271>
- Library Association. (1980). *Community information*. London: Library Association.
- Lilley, E. & Usherwood, B. (2000). *Wanting it all: The relationship between expectations and*

- the public's perceptions of public library services. *Library Management*, 21(1), 13-24.  
<http://doi.org/10.1108/01435120010305591>
- Litwin, R. (2009). The library paraprofessional movement and the deprofessionalization of librarianship. *Progressive Librarian*, 33, 43-60.
- Litzer, D. & Barnett, A. (2004). Local history in E-Books and on the web. *Reference & User Services Quarterly*, 43(3), 248-257.
- Lombardo, S. V. & Miree, C. E. (2003). Caught in the web: The impact of library instruction on business students' perceptions and use of print and online resources. *College & Research Libraries*, 64(1), 6-21. <http://doi.org/10.5860/crl.64.1.6>
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: Identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195-209.  
<http://doi.org/10.1108/00907320710749137>
- Luthmann, A. (2007). Librarians, professionalism and image: Stereotype and reality. *Library Review*, 56(9), 773-780. <http://doi.org/10.1108/00242530710831211>
- Martensen, A. & Grønholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3), 140-147. [http://doi.org/10.1016/s0099-1333\(03\)00020-x](http://doi.org/10.1016/s0099-1333(03)00020-x)
- McClure, C. R. (1987). *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures*. Chicago, IL: American Library Association.
- McNicol, S. & Dalton, P. (2003). Broadening perspectives on the learning process in public libraries. *New Review of Libraries and Lifelong Learning*, 4(1), 27-43.  
<http://doi.org/10.1080/1468994042000240205>
- Monroe, M. E. (1981). The cultural role of the public library. *Advances in Librarianship*, 11, 1-49.
- Nielsen, B. G. & Borlund, P. (2014). Public libraries and lifelong learning. *Perspectives of Innovations, Economics and Business*, 14(2), 94-102. <http://doi.org/10.15208/pieb.2014.11>
- Oliver, R. L. (1993) Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer* (2nd ed.). London: Routledge.
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717-731. <http://doi.org/10.3758/bf03206553>
- Punchihewa, C. N. D., Kiriella, K. G. A. P., Kumara, A. D. B., & Kodikara, R. C. (2018). Students'



- perception towards the library user education programmes of the University of Moratuwa, Sri Lanka: A case study. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 21(2), 106-122. <http://doi.org/10.4038/jula.v21i2.7920>
- Robertson, D. A. & American Library Association (2005). *Cultural Programming for Libraries: Linking Libraries, Communities, and Culture*. Chicago: American Library Association.
- Saunders, L. & Jordan, M. (2013). Significantly different?: Reference services competencies in public and academic libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 52(3), 216-223. Available: <https://www.jstor.org/stable/refuserserq.52.3.216>
- Scott, R. (2011a). Strategies that public libraries use to build communities. *Public Library Quarterly*, 30(4), 307-346. <http://doi.org/10.1080/01616846.2011.625604>
- Scott, R. (2011b). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191-227. <http://doi.org/10.1080/01616846.2011.599283>
- Seifi, L. & Soltanabadi, M. (2020). Iranian public libraries' capacities in preserving and disseminating intangible cultural heritage. *IFLA Journal*, 46(4), 359-368. <http://doi.org/10.1177/0340035219886608>
- Seminelli, H. (2016). Librarian as professional. *The Serials Librarian*, 71(1), 63-69. <http://doi.org/10.1080/0361526X.2016.1168667>
- Shrout, P. E. & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445. <http://doi.org/10.1037/1082-989x.7.4.422>
- Sørensen, K. M. (2020). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library & Information Science Research*, 43(1), 101067. <http://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101067>
- Stanziola, J. (2011). Lifelong learning in public libraries in 12 European Union countries: issues in monitoring and evaluation. *International Journal of Lifelong Education*, 30(5), 631-649. <http://doi.org/10.1080/02601370.2011.611903>
- Stenstrom, C., Cole, N., & Hanson, R. (2019). A review exploring the facets of the value of public libraries. *Library Management*, 40(6/7), 354-367. <http://doi.org/10.1108/LM-08-2018-0068>
- Summers, S. & Buchanan, S. (2018). Public Libraries as cultural hubs in disadvantaged communities: Developing and fostering cultural competencies and connections. *The Library Quarterly*, 88(3), 286-302. <http://doi.org/10.1086/697707>
- Szwarc, P. (2005). *Researching Customer Satisfaction & Loyalty: How to Find out What People*

- Really Think. London, UK: Kogan Page Publishers.
- UNESCO & IFLA. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. Available:  
<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37-44. <http://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>
- Vakkari, P., Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., & Sin, S.-C. J. (2016). Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, 72(2), 342-361. <http://doi.org/10.1108/jd-08-2015-0103>
- Van House, N. A., Lynch, M. J., McClure, C. R., Zweizig, D. L., & Rodger, E. J. (1987). *Output Measures For Public Libraries: A Manual Of Standarized Procedures* (2nd ed.). Chicago: American Library Association.
- Vassilakaki, E. & Moniarou-Papaconstantinou, V. (2016). How public library users perceive the information professional: is the image transforming? *New Library World*, 117(7/8), 449-463. <http://doi.org/10.1108/nlw-05-2014-0060>
- Walter, V. A. (1992). *Output Measures for Public Library Service to Children: A Manual of Standardized Procedures*. Chichago: American Library Association.
- Wang, I.-M. & Shieh, C.-J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: The example of CJCUC library. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 27(1), 193-209. <http://doi.org/10.1080/02522667.2006.10699686>
- Wilcox, P. & Monobe, D. (2020). Matrix of humanistic lifelong learning for public libraries. *Public Library Quarterly*, 1-27. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1754056>
- Wilkinson, M. A. & Harris, R. (2002). The future of the profession of librarianship: Constructed or ordained? *Canadian Journal of Information and Library Science*, 27(1), 49-78.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A Means-End model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.  
<http://doi.org/10.1177/002224298805200302>

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

An, Da In (2018). *A Study on Factors Influencing Teachers' Perceptions of School Libraries: Focusing on Gyeonggi Elementary School*. Master's thesis, Graduate School of Education, Yonsei University, Department of Library and Information Science.

- Cha, Sung-Joung (2011). A study on the user satisfaction of public library users in Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 28(1), 285-308.  
<http://doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.1.285>
- Chang, Durk-Hyun (2015). A qualitative study on the professional competencies of collection development librarians in academic libraries. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 46(4), 227-244. <http://doi.org/10.16981/kliss.46.201512.227>
- Chang, Younkeum (2007). A study of e-service quality and user satisfaction in public libraries. *Journal of the Journal of the Korean Library and Information Science*, 41(4), 315-329.  
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2007.41.4.315>
- Hong, Bo Hyun (2019). A Study on the Influence of Spatial and Non-spatial Characteristics on Space Image in Public Libraries. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Hong, Hyun-Jin (2000). A study on competencies and roles of information professionals in the 21st century. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 31(3), 277-301.
- Kim, Sehun, Jeong, Jinsu, & Lee, Jonggwon (2003). *A Method to Strengthen Library Specialty*. Seoul: Korea Culture and Tourism, Policy Institute.
- Kim, Sun Ae (2006). A study on customer satisfaction framework for public library services. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(3), 193-208.
- Kim, Yong-Gun (2002). A study on the professionalism of librarianship in Korea. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 33(4), 283-306.
- Kim, Yong-Gun (2005). Librarianship as a profession in Korea. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 36(1), 1-20.
- Kim, Young-Joon (2006). A study on the roles of library for community residents life-long learning. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 40(1), 217-239.  
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2006.40.1.217>
- 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://doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.3.093>
- Kwack, Dong Chul (2005). A study on the roles of public libraries for the life-long education. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2), 69-91.
- Lee, Ae-Ran (2006). A study on the tendency or trend of the lifelong education in the public library. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 37(4), 271-87.
- Lee, Ha Jung (2019). A Study on the Effect of Reading Programs on the School Library Perceptions

- of Teachers: A Case of Elementary Schools in Gyeonggi-do. Master's thesis, Graduate School of Education, Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Lee, Jae-Whoan, Lee, Ki-Myung, Kim, Jung-Ho, Youn, You-Ra, & Lee, Eun-Ju (2005). Evaluation and requirement of librarians on LIS education. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 39(4), 45-69. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2005.39.4.045>
- Lee, Joung Sil, He, Byum-Young, Hong, Soon-Bok, Lim, Chae-Kwan, Kang, Kyoung-So, & Cho, Youn-Joo (2012). The effects of relational benefits on relational commitment and relational continuance intention in service corporation. *Journal of Tourism Management Research*, 16(2), 185-209.
- Lee, Mi Sook (2012). A Study on Librarians' Perception of Lifelong Education Programs at Public Libraries in Seoul. Master's thesis, Graduate School of Education, Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Lee, Seongsin (2013). Correlation between public library service user satisfaction and loyalty and moderator variables. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1), 83-103. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.1.083>
- Lee, Yong-Nam (2002). Analysis on the results of the Seoul metropolitan government's surveys regarding customer satisfaction of public libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 13(2), 29-43.
- Lee, Young-Hee (2008). A Study of Reinforcement for the Public Librarian Professional. Master's thesis, Graduate School of Chongju University, Department of Library and Information Science.
- Lee, YoungSu (2014). A study on the effect of academic library's service quality on community resident's satisfaction and loyalty: focusing on "K" university library. *Digital library*, 76, 37-56.
- Noh, Dong-Jo (2009). A study on recognition of academic librarian about ALA's core competencys of librarianship. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(4), 237-250.
- Noh, Younghee & Kang, Juna-Ah (2014). A study on vitalization methods of local cultural contents in the public libraries. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 45(4), 67-93. <http://doi.org/10.16981/kliss.45.4.201412.67>
- Oh, Dong-Geun (2013). Developing LCSi(library customer satisfaction index) lite for public library. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 49(4), 335-361. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.4.335>

- Oh, Dong-Geun, Lim, Young-Kyu, & Yeo, Ji-suk (2009). Factor analysis of user's perceptions regarding the public libraries service quality. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 40(2), 47-70. <http://doi.org/10.1633/JIM.2009.40.2.047>
- Oh, Dong-Geun, Yeo, Ji-suk, Choi, Sung Yeol, Lim, Young Kyu, & Kim, Kwang-Seok (2009). Development and measurement of the public library customer satisfaction index(LCSI) model. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2), 267-286. <http://doi.org/10.16981/kliss.40.2.200906.267>
- Oh, Haeyeon & Kim, Giyeong (2015). A study on the perception of professionalism for librarians in Korean public libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3), 237-260. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237>
- Oh, Ji Eun (2010). A Study on the Librarian's Recognition of the Roles of Regional Public Libraries. Master's thesis, Graduate School of Education, Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Park, Ji Young (2014). A Study on Influences of Satisfaction for Lifetime Education Program in Public Library on Library Royalty and Recognition. Master's thesis, Graduate School of Sungkyunkwan University, Department of Library and Information Science.
- Park, Joon-Shik (2000). Changing roles of the librarians under the new information environment. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 31(2), 21-40.
- Park, Sang-uk (2020). (A) Study on the Users' Satisfaction and Recognition after Participating Cultural Events in the Special Library: Focusing on K Special Library. Master's thesis, Graduate School of Chung-Ang University, Department of Library and Information Science.
- Park, Seohyun (2017). The Relationship Between Relational Benefits and Library Trust & Perceptions of Public Libraries. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Park, Yangwoo (2020). Report on the Results of the National Library Operation Evaluation in 2020('19 Performance). Sejong: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- Park, Yu Jeong (2012). (A) Study on The Users' Utilization and Perception of The Small Libraries. Master's thesis, Graduate School of Chonnam National University, Department of Library and Information Science.
- Pyon, Soon Hee & Jeong, Dong Youl (2008). A study on the method of measuring the economic use value of public libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 42(2), 209-234.
- Roh, Hyo Jin & Chang, Woo Kwon (2019). A study on the effect of university library user's

- sense of community on user satisfaction and loyalty. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 36(1), 137-168. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.1.137>
- Song, Hye Ji (2015). *The Study of the Relationship between Librarian-Trust and Recognized Value of the Library: Based on Public Libraries*. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Um, Young-Ai (2004). *A study on the librarians' professional criteria and works*. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 38(3), 159-175. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.159>
- Yoo, Myeong Sang (2013). *Study on the Influence factors of Public Library on Service Satisfaction - Focusing on Public Libraries located in Seoul*. Master's thesis, Graduate School of Chung-Ang University, Department of Library and Information Science.
- Yoon, Hee-Yoon (2005). *Library and Librarianship System*. Daegu: Taeilsa.
- Yoon, Hee-Yoon (2006). *Reflection and direction of lifelong learning activities in the public libraries of Korea*. *Journal of Korean Library And Information Science Society*, 37(4), 45-66.
- Yoon, Hye Jin (2017). *A Study on the Relationship between Professionalism of Children's Libraries and the Children's Program Operation in Public Libraries*. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Yoon, Myung Hee (2018). *(A) Study on the Professionalism of Librarianship in Korean Public Libraries*. Ph.D. dissertation, Graduate School of Yonsei, Department of Library and Information Science.